

上海云翌通信科技有限公司

Shanghai Yuneasy Communication Technology Co., Ltd.

云翌 IP 呼叫中心

用户手册

版本号: _____2.6.6.0

- 总机: 021-58996939
- 传真: 021-58996939-801
- 服务热线: 400-820-5506
- 邮箱: sales@yuneasy.cn
- 网址: www.yuneasy.cn
- 地址:上海市浦东新区灵岩南路 295 号 三林世博软件园 17 号楼 203 室



目录

-,	简介	- 6 -
	1.1 产品介绍	- 6 -
	1.2 产品特点	- 6 -
<u> </u>	硬件结构介绍	- 7 -
	2.1 产品外观	- 7 -
	2.2 硬件规格	- 7 -
	2.3 协议规格	- 7 -
	2.4 应用拓扑图举例	- 8 -
Ξ,	系统功能	- 8 -
四、	使用 WEB 页面进行配置	14 -
	4.1 WEB 页面结构导航图	14 -
	4.2 WEB 页面登录	15 -
	4.3 日常办公	16 -
	4.3.1 内部通讯录	16 -
	4.3.2 员工管理	16 -
	4.3.3 待办事宜	19 -
	4.3.4 公告	20 -
	4.4 客户管理	21 -
	4.4.1 公海客户	21 -
	4.4.2 客户列表	25 -
	4.4.3 待跟进客户	28 -
	4.4.4 跟进中客户	29 -
	4.4.5 已成交客户	29 -
	4.4.6 已放弃客户	30 -
	4.4.7 五天未联系待跟进客户	30 -
	4.4.8 服务记录	31 -
	4.4.9 客户提醒	32 -
	4.4.10 转移客户	33 -
	4.5 外呼管理	36 -
	4.5.1 外呼计划	36 -
	4.6AI 智能机器人	41 -
	4.6.1 AI 无答案记录	41 -
	4.6.2 AI 呼叫管理	42 -
	4.6.3 AI 语音管理	43 -
	4.6.4 AI 话术设置	45 -
	4.7 AI 通话报表	51 -
	4.7.1 AI 通话记录	51 -
	4.7.2 今日意向客户报表	52 -
	4.7.3 关键字报表	53 -
	- 2	

4.8 我的任务	54 -
4.8.1 外呼计划	54 -
4.8.2 我的工单	55 -
4.9 订单管理	56 -
4.9.1 产品列表	56 -
4.9.2 全部订单	57 -
4.9.3 新订单	58 -
4.9.4 待审核订单	61 -
4.9.5 确认订单	62 -
4.9.6 审核不通过订单	62 -
4.9.7 已取消订单	62 -
4.10 工单管理	63 -
4.10.1 新建工单	63 -
4.10.2 全部工单	66 -
4.10.3 待派发工单	67 -
4.10.4 已派发工单	68 -
4.10.5 处理中工单	69 -
4.10.6 已取消工单	70 -
4.10.7 已结束工单	70 -
4.11 问卷管理	70 -
4.11.1 问卷模板	71 -
4.11.2 样本列表	76 -
4.11.3 样本统计	78 -
4.11.4 问卷分析	79 -
4.11.5 问卷模板使用	80 -
4.12 在线客服管理	82 -
4.12.1 基本配置	84 -
4.12.2 自动消息设置	84 -
4.12.3 微信客户	85 -
4.12.4 快捷回复	85 -
4.12.5 会话列表	87 -
4.12.6 在线留言	89 -
附件: 微信公众号开通	90 -
4.13 知识库管理	94 -
4.13.1 知识库类目	94 -
4.13.2 知识库内容	97 -
4.13.3 知识库检索	98 -
4.14 短信管理	99 -
4.14.1 发送短信	99 -
4.14.2 短信模板	100 -
4.14.3 发送记录	103 -
4.15CTI 管理	104 -
4.15.1 许可证	104 -

4.15.2 座席组管理	105 -
4.15.3 座席管理	107 -
4.15.4 队列管理	112 -
4.15.5 语音文件管理	117 -
4.15.6VIP 管理	119 -
4.15.7 IVR 设计	122 -
4.15.8 IVR 配置	138 -
4.15.9 接入号管理	141 -
4.15.10 角色配置	144 -
4.15.11 基本配置	148 -
4.15.12 座席接口	149 -
4.15.13 呼出黑名单	150 -
4.16 报表管理	150 -
4.16.1 动态报表管理	151 -
4.16.2 通话记录	152 -
4.16.3 意向客户	154 -
4.16.4 语音留言	155 -
4.16.5 评分明细	156 -
4.16.6 漏接电话列表	157 -
4.16.7 当前通话列表	158 -
4.16.8 座席通话统计	159 -
4.16.9 座席状态统计	162 -
4.16.10 队列排队明细	165 -
4.16.11 队列统计	167 -
4.16.12 IVR 明细	169 -
4.16.13 IVR 统计	170 -
4.16.14 评分统计	171 -
4.16.15 座席状态明细	172 -
4.16.16 当前自动外呼通话	173 -
4.16.17 座席监控	173 -
4.16.18 队列监控	175 -
4.16.19 座席组通话统计	176 -
4.16.20 座席工作率统计	178 -
4.16.21 座席工作通话统计	178 -
4.17 系统管理	178 -
4.17.1 部门管理	179 -
4.17.2 客户自定义	180 -
4.17.3 服务自定义	
4.17.4 产品自定义	182 -
4.17.5 订单自定义	182 -
4.17.6 工单自定义	182 -
4.17.7 客户数据字典	183 -
4.17.8 服务数据字典	184 -

- 4 -

	4.17.9 产品数据字典	185 -
	4.17.10 订单数据字典	186 -
	4.17.11 工单数据字典	187 -
	4.17.12 问卷数据字典	187 -
	4.17.13 系统基本配置	187 -
	4.17.14 时间定义	191 -
	4.17.15 备份及还原	192 -
	4.17.16 清除系统数据	193 -
	4.17.17 日志与包	193 -
	4.17.18 客户字段同步设置	193 -
	4.18 用户管理	194 -
	4.18.1 权限管理	195 -
	4.18.2 用户管理	196 -
	4.18.3 密码更改	197 -
五、	座席使用	197 -
	5.1 WEB 座席-支持在线客服功能	197 -
	5.2 客户端座席-不支持在线客服功能	203 -
六、	话单推送	210 -
	6.1 呼叫状态通知	210 -
	6.2 通话记录推送	210 -
	6.3 推送失败处理	210 -

- 5 -

云翌 IP 呼叫中心用户手册

一、 简介

1.1 产品介绍

云翌 IP 呼叫中心系统是在 IP-PBX 基础上集成语音识别技术、IVR、CTI 中间件、微信、WEB 等 最先进的功能和技术并创造性地将 VoiceXML 技术加入到呼叫中心领域当中,形成了国内领先的 A-CC 呼叫中心系统平台。该系统利用先进的通信和计算机技术的完美结合,对企业内部物资、信息等资源进 行整合与优化,统一对外进行客户沟通与服务的系统。它是以电话、传真、短信、邮件、语音留言、在 线客服等常用的沟通方式为主要媒介,建立起企业与客户互动的接入平台,完成与客户沟通及服务过程 的整体解决方案。

1.2 产品特点

- 支持模拟话机、IP 话机、软电话等多种接入方式
- 支持多种外线(FXO、IMS、PRI、SIP、SS7) 接入
- 办公通信和呼叫中心可以共用一套系统,轻松实现企业内部通信和对外服务
- 支持 IVR、CTI、ACD、远程座席、语音信箱、录音查听、呼叫同步转移、客户档案管理、电话回访、统计报表、来电弹屏、工单、订单、问卷、客户满意度评价等现代呼叫中心常用功能
- 自带标准的 CRM 系统(客户、营销、服务),实现呼叫中心和 CRM 的整合
- 兼具呼入型呼叫中心和呼出型呼叫中心功能,用户可自由选择适合自身业务的模式
- 灵活的部署方式,支持分布式部署和"All in One"整合式部署
- 集成 TTS,实现 HTTP 交互功能
- 对接微信,接收企业微信公众号消息,智能分配人工座席
- 支持在线客服功能,微信客服接入以及网页客服接入,智能分配人工座席
- 支持 AI 智能机器人,实现机器人自动外呼,智能识别关键字交互
- 对接第三方业务系统接口,提供座席客户端弹屏以及话单推送
- 系统高度集成,性能稳定,结构简单,安装方便

- 6 -



二、 硬件结构介绍

2.1 产品外观



2.2 硬件规格

名称	EPX 系列							
主板	针对处理大容量通信数据而定制的工业级主板							
LAN/WAN	2个1000 M 网络接口 RJ45							
USB	$2 \uparrow USB2.0$ Host and Device							
HardDisk	监控级硬盘							
机箱	机箱材料采用镀锌钢板设计而成,具有抗震,抗干扰能力							
Console	115200bps							
LED	电源指示 LED / 硬盘状态指示 LED							
Power	100Vac \sim 240Vac 50/60Hz 300Watts							
Size	889mm X 320mm X 45mm (标准 2U 19inches 机箱)							

2.3 协议规格

名称	参数
信令	SIP/IMS
SIP Proxy	支持(built-in)
BLF	支持 (built-in)

上海云翌通信科技有限公司 电话: 400-820-5506 网址: www.yuneasy.cn



上海云翌通信科技有限公司 Shanghai Yuneasy Communication Technology Co., Ltd.

Voice Codec	G.711a/u、G.729、G.723.1、GSM、Speex、G.722
Video Codec	H.263、H.264(透传模式)
DTMF	支持 RFC2833(97、101)Sip Info 和 Inband
Fax	T.30、T38、电子传真
网络	支持 NAT、DDNS、DHCP、PPPoE 等路由协议

2.4 应用拓扑图举例



三 、系统功能

系统功能主要包括多级 IVR、HTTP 交互、智能呼叫分配、动态报表、多种接口 、智能自动外 呼、座席弹屏、在线客服(网页客服接入、微信客服接入)、AI 智能机器人、班长监控管理、订单、 工单、问卷、评分等。

♣ 系统功能-ACD

上海云翌通信科技有限公司

- 8 -



特色功能:

- 完全可视化编辑
- 支持顺序、随机、最少应答次数、最长闲时分配策略
- 支持归属地优先策略
- 支持等级优先策略
- 支持上次接听优先策略
- 支持专属座席

系统功能-预测式外呼

特色功能:

- 界面可视化编辑
- 支持智能外呼-系统根据实际号码接通率、平均通话时长、空闲座席数动态控制外呼速率
- 根据不同客户需求设置命中率
- 支持不同的转接类型
- 配置灵活,参数设定自由

↓ 系统功能-在线客服(WEB 座席)

特色功能:

- 支持网页客服接入
- 支持微信客服接入
- 无座席在线提供留言
- 提供沟通记录管理
- 上次沟通优化分配策略
- 随机分配策略

在线客服洽谈界面



游客留言界面

-9-



请您留言	
请在此输入留言,我们会尽快与您联系.(必填)	
电话(必填)	*
姓名	
公司名称	
邮箱	
QQ	
发送	

- 🗍 系统功能-IVR
 - 支持多级 IVR
 - 支持 HTTP 交互
 - 支持不按键超时转接
 - 支持声音播放、多项选择、转队列、转留言、挂断
 - 提供 IVR 按键记录及业务报表

系统功能-来电弹屏

- 呼入呼出弹屏客户信息及沟通记录
- 支持第三方弹屏地址配置
- 客户地址下拉菜单多级联动
- 支持多联系人弹屏选择
- 弹屏显示号码归属地
- 支持隐藏客户号码
- 支持隐藏客户地址
- 弹屏新建工单、订单、问卷
- 客户地址同步工单、订单

🔸 系统功能-Web 座席



株式印度 株式印度 ●目前金 <			
● 日田分 ● 月田分 ● 日田公			
内部品を Patra 内部品を ア高端 第1979年0-0 第180			
○五百零 ○本 ○本 ○方 ○ ○ ○			
特許等型 試験指導 永元試験 永元試験 文元換除型 文二換除型 単一件型型 文元換除型 2 単一件型型 0 2 和低場码 24.37179,40723456,600855021			
☆품 熱情報 26137139,400712456,000656321 □ ● 취수별값 1000 □			
単小国電 単小国電 単小国電 単小国電 単小国電 単小国電 単小国電 ●小国電 ●小国 ●/= ●/= ●/= ●/= ●/= ●/= ●/= ●/=			
Windthis Table Image: Control of the table Mathematical of table			
○ 11年日年 大丁加生用 大丁加生用の 2018-00 ● 工作物理 千女道 2018-00 2018-00	は問		
王が描述	2018-06-11		
11.1月1月1日			
5 短途衝滅			
✓ CT普通			
▲ 投票管理			
○ ①线章报管理			
0 AMBE			
28 用户管理			

↓ 系统功能-客户端座席

云翌呼叫中心客户端																	-	₩ -	ΞX
座席号: 8801 🐊	通话 -				•	88		<u>Am</u>	8	9.9							1		
				~		2	<u> </u>	<u> </u>	S					V	. 🕹				
7740-9: <u>301</u> 🖬 1	<u>2010111</u>			挂断	评分				保持		间间			至南					
													-	1++	Led. 11 777				
← → C f http://:	10.1.20.60/	yscrm/Sho	wReport.wa	(?PAGEIL)=callinp	opup8 -	GO							唷	下呼亏吗	40071	23456		外吁
云翌IPI所叫中心 ×	× +																		
来电弹屏																			
														国友论述由罗	2 64-09-79	E DITE	新建安白丁酮		emia#
基本信息													_	17-17 (C) F	01/02.14	(/··ij+	43/2 ¥7/"⊥4	. 3	120101-02:
4	F户名称 King										电话号码	-	0.20 - 0	2. 本文.					
8	(建时间 2016	-05-09									客户经理	801	36 881-7 136	Jean.					
8	健人员 系统	管理员								륦	后联系时间								
服务咨询	2冬光明 士中:	欠调									服尽论织	抗化血泽							
10	8万天王 F 801	6 A)									即為佳士	A18-6		-					
78	875 ± 20										周期 17.38	刘建甲		•					
12	合读内容																	-	
历史记录																			
客服 人员	联系	时间	服务类	型	服务状	徳			服务主题						治談内:	奋			
	2016-06-0	01 17:33:16	产品道	间	处理	ф			3333333						33333333	3333			
\$01	2016-06-0	01 16:38:36	产品语	询	处理	ф			2222222						2222222	222			
800	2016-06-0	01 16:30:35	产品造	10	处理	ф			00000000000)					00000000000	0000000			
801	2016-05-0	09 17:03:33	产品温	调	其名	3			第三轮测试						第三轮测	机试			
801	2016-05-0	09 17:01:38	产品道	询	已完	成			第二轮测试						第二轮测	Nit			
800	2016-05-0	09 16:58:09	产品咨	询	处理	中			第一轮测试						第一轮测	llit			
当前第1/1页 共6条记录 報	接到第1页																14 4	01	► H
完成																			
									座馬	号:8801	姓名:801	分机器	₩:801	角色名:0	ommon_ager	nt 🖻	陈组名:group!		

♣ 系统功能-普通座席

功能	说明
签入、签出	可以绑定分机登入,也可以不绑定分机(只能进行监控)
自定义座席状态	管理员可以自定义座席的状态,如空闲、忙碌、离开、仅呼出 等,便于对座席的工作情况进行精确统计
座席互打	座席之间通信
评分	座席在服务结束后点击评分按钮提醒客户对本次服务进行评

	分;开启强制评分功能座席端挂断电话客户自动听到评分语音
盲转	电话可以被盲转到另外一个空闲的座席继续服务
转接IVR	通话中转接到其他 IVR 流程(座席客户端功能)
转接队列	通话中转接到其他队列(座席客户端功能)
通话保持	通话中保持,客户听等待音,解除保持后通话正常建立
询问/询问转	座席在不挂断当前呼叫的情况下请求第三方进行协助,协助过 程结束后可返回与客户的通话或者直接将客户转接给其他人 (包含内线和外线)
三方	座席和客户通话过程中可以邀请第三方分机、座席、外线加入 会话,会话过程中可以随时挂断第三方的通话
外呼	座席手动点击座席端软件上的外呼按钮进行外呼操作,接通后 座席和客户直接通话
通话结束立即置闲	可以设置呼叫结束后是否立即置闲,如果是的话,则会在通话 结束后,自动将座席的状态从后处理状态改为空闲状态,以便 接听下一通呼叫
微信客服	座席接收企业微信公众号微信用户的咨询信息并做回复处理 (WEB座席功能)
网页客服	座席接收网页游客咨询以及留言(WEB 座席功能)

∔ 系统功能-班长座席

功 能	说明
登入、登出	可以绑定分机登入,也可以不绑定分机(只能进行监控)
座席监控	在座席监控报表中查看所有座席的实时状态,
队列监控	实时显示队列中的排队情况,班长可以根据队列中排队情况调整座席 数量
监听	班长可以监听在通话中的座席电话,客户跟座席没有感知
强插	班长可以直接插入座席与客户的通话进行三方通话

- 12 -

强拆	即将座席从通话中拆除,班长直接与客户通话
密语	班长可以密语指导座席,即班长可以与座席讲话,而客户没有感知
转移客户	班长座席可以转移自己以及自己监控座席组里员工的客户
座席通话统计查 询	普通座席只能看到自己的通话记录,班长座席可以查看自己以及所监 控的座席的通话记录以及通话统计
座席状态统计查 询	班长座席权限可以查看自己以及所监控座席的座席状态及统计
座席其他功能	班长席除了有上面的管理权限外,还可以具有普通座席的所有功能。 当座席来不及处理话务时,班长席可以参与处理话务

🗍 系统功能-集成 CRM

编号	功能	说明
1	日常办公	支持对管理员对员工和部门管理,发布系统通知,员工可 以记录自己的事务
2	员工管理	支持批量导入、快速导入、快速添加、修改和删除员工
3	客户管理	详细记录客户信息提供查询、导入、导出、转移、分配、 共享、添加、编辑删除客户资料,能对客户进行电话和短 信交流,并支持呼叫弹屏功能,及服务记录的统计、查询 和删除
4	外呼管理	可以对员工分配外呼计划,同时支持员工申请外呼任务, 有手动外呼和预测式外呼两种呼叫模式,支持对未接来电 进行一个回访
5	订单管理	系统支持添加产品、订单管理(新建、编辑、删除、订单 审核)等,并且支持对产品、订单信息字段自定义
6	工单管理	系统支持添加工单数据字典、自定义工单信息(新建、派 发、处理、取消、结束)等
7	问卷管理	系统支持添加新的问卷模板,并对问卷模板进行编辑、删除、设计等操作,提供样本列表、样本统计以及问卷分析

网址: www.yuneasy.cn



8	统计报表	对系统中各种报表进行统计并做详细记录,提供查询,方 便用户使用
9	定制客户属性	系统支持客户所有属性的自定义设置
10	定制服务属性	系统支持服务记录所有属性的自定义设置
11	用户管理	设置不同员工权限,以及员工账号管理及系统密码修改

🞍 系统功能-开发接口

弹屏与外呼接口

- ▶ 支持配置 URL 地址,即可实现弹屏功能。
- > 支持 http 外呼接口,可以供用户嵌入到 CRM 中。

AgentBar OCX 控件接口

- ▶ 封装了座席的所有操作接口。
- ▶ 提供了详细的 Demo 及 Demo 代码。
- CTI DLL 控件接口
- ▶ 封装了座席的所有操作接口。
- ▶ 用户可以自定义程序的界面呈现。
- ▶ 提供详细的 Demo 及 Demo 代码。
- ▶ Http 交互接口

四、使用 WEB 页面进行配置

云翌呼叫中心系统基于 WEB 的人性化管理界面,对系统提供最简便、最有效的管理,极大降低 了系统的维护难度。包含如下配置内容:

4.1 WEB 页面结构导航图

- 14 -



日常办公	客户管理	Ai智能机器人	A通话报表	外呼管理	我的任务	订单管理	工单管理	何卷管理	知识库管理	短信管理	CTI管理	报表管理	在线客服管理	系统管理	用户管理
内部通讯录	公海窖户	AI无答案记录	A通道记录	外時计划	我的外呼计划	产品列表	全部工单	问卷模板	知识库类目	发递知信	许可证	动态报表管理 队列统计	基本配置	部门管理 工单数据字典	权限管理
员工管理	客户列表	AIIFOH然进	今日世向第户联表	未接来电	未接来电回访	全部订单	待跟发工单	样本列表	知识库内容	发送记录	座席組	idizier Ivraha	自动调息设置	春户自定义 问卷数据字具	用户管理
特力率宣	待跟进客户	AI語音繁建	关键字报表		我的工學	新订单	已派发工单	样本统计	知识厚检索	短信模板	座席管理	意向客户 IVR统计	微信寄户	产品自定义 系统基本配置	密码修改
公告	假进中客户	AI語术设置				特审核订单	处理中王单	间带分析			队列管理	语音留言 评分统计	快速回复	订单自定义 时间定义	
	已成交客户					确认订单	日取消工作				语音文件	评分明田 座席状态明细	会话列表	工单日定义 备份及还原	
	日放弃客户					軍核不過过订单	日结束工单				VIP管理	漏接电话列表 当前自动 外停道法	在线留言	数据字具 清除系统数据	
	3天未联系 待雷迪霍户					已取消订单					IVRight	当前通话列表 由常监控		产品数据字典 日志与包	
	服务记录										IVRIE	森湾通话统计 队列监控		订单数据字典	
	客户提醒										接入号管理	座席状态统计 在席坦道话底计			
	转移客户										角色管理	队列班队明相			
											基本管理				
											產席接口				

图 4-1

4.2 WEB 页面登录

在客户计算机中,打开网络浏览器,建议使用微软的 IE11 浏览器或者 chrome 浏览器,输入出厂地 址 http://192.168.0.66/yscrm 显示如下图 4-2-1。

登陆界面参数如表1

表 1		
参数名称	说明	默认值
用户名	用户登录 Web 的用户名称	admin
密码	和登录 Web 页面用户相对应的密 码	admin

	and the second se	
	🤁 👻 😓 🍫 🗙 🕨 Bing	• م
👷 收藏実 🛛 🎭 📴 建议网站 🔻 🔊 网页快讯库 🔻		
爱云翌IP呼叫中心,用户登录 日本	🛐 🕶 🗟 👻 🖃 🗰 👻 页面(P) 👻 安全(S)	· ▼ 工具(0) ▼ 🔞 ▼



売成		● Internet 保护模式: 萘用	√2 ▼ € 100% ▼
	图 4-2-1		
上海云翌通信科技有限公司	电话: 400-820-5506	网址: www.yune	- 15 - easy.cn



登录后页面如图 4-2-2 所示

Yundaev z ar	n至n1由心、				欢迎: 系統	管理员 座席号:未绑定	安全退出
	*5 #4 T*0			26137179	▶ ▼ 分机号::	未绑定 座席状态:未签入	
云翌IP呼叫中心[2.6.6.0]	欢迎使用						
合 日常办公			40748				
	新知信息		今日工作量				-
	产品类型	云翌IP呼叫中心	来电数	0	座席接听数	0	
员工管理	软件版本	2.6.6.0	座席未接听数	0	外呼数	0	
待办事宜	过期时间	永不过期	双方接听数	0	客户未接听数	0	
公告	热线号码	26137179,4007123456,8008654321					
	最大座席数	10000					
客户管理	最大班长数	100					
60 外呼管理	最大在线座席数	10000					
🔸 AI智能机器人	是否支持座席接口	支持					
🐁 AI通话报表							
我的任务	待办事宜		公告				
		无数据		大	数据		
	外呼计划		1				
三 工单管理		无数据					
📋 问卷管理]				
1 知识库管理							
≥ 短信管理							
✓ CTI管理							
↓ 报表管理							
在线客服管理							

图 4-2-2

4.3 日常办公

日常办公包括内部通讯录、员工管理、待办事宜、公告。

4.3.1 内部通讯录

内部通信录集中显示员工管理中所有新建员工信息,通过部门组来管理和显示。 通讯录列表如下图:

日常办公->内部通讯录->通讯	录列表	ŧ						
 □ 总经办 □ 客户服务部 □ 财务部 	^ «	通讯录详细列表						导出Excel
		所属部门	上级部门	员工姓名	职务	手机号	电话	邮箱
	Ψ.	总经办		系统管理员				
		总经办		801				
		当前第1/1页 共2条记录 转到	<mark>第</mark> 1 页					4

本注意:这里的通讯录信息只可以导出,不可以添加,添加操作是在员工管理里添加员工时选择部门之后,这里就会显示该员工的通讯信息。

4.3.2 员工管理

员工管理用于员工信息管理。 注:新版本提供快捷增/修/删员工、座席、分机接口,方便批量添加 员工列表如下图,可以添加和导出员工信息。

- 16 -



日常办公->员	日常办公->员工管理->员工列表											
员工编码开始	始员工编码截至员工处		员工姓名	员工姓名 分机号			所属部门 ▼ 接入号			查询		
大工信息 教理导入 快速导入 批量修改 批量勤除 导出Excel 快速添加 添加												
	员工姓名	分机号	分机密码	座席	座席密码	所属部门	职务	身份证号码	手机号码	邮箱	接入号	操作
	系统管理员					总经办						编辑
	801	801	yuneasy123	801	yuneasy123	总经办					26137179	编辑删除
当前第1/1页 共	الأ لا ما كا كان المنافعة											

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

【<u>下载Excel模板</u>】 【<u>下载快速导入Excel模板</u>】

新增员工

点击 添加 进入新增员工界面,标注*为必填项,添加界面如下图:

新增员工			×
员工详细信息			保存 重置
员工编码		员工姓名	*
英文名		所属部门	总经办 ▼ *
座席	T	分机号	T
性别	男▼	允许查看所有客户	否▼
是否部门负责人	否▼	职务	
身份证号码		手机号码	
联系电话		电子邮件	
୧୧		住址	
邮编		生日	
入职时间		转正时间	
工资		籍贯	
民族		婚否	否▼
毕业院校		を 业	
紧急联系人		紧急联系电话	
紧急联系地址		紧急地址邮编	
紧急邮件地址		说明	
接入号	T		

新增员工信息部分参数说明:

参数	说明	默认值
员工编码	用户自定义	无
员工姓名	员工姓名	无
座席号	选择一个座席绑定分机, CTI 客户端使用该座席和分机登录, 绑定该员工的用户 web 登录后可进行点击呼叫客户	无
分机号	此号码用于绑定分机号码和 CTI 客户端,实现自动外呼功能	无
所属部门	此项为必填项,用户分类管理员工信息	无
说明	备注说明	无
接入号	员工绑定接入号,该员工登录 CRM 后点击呼叫客户时将 使用编订的接入号呼出	无

编辑员工

也可以对员工信息进行编辑,修改我们需要修改的信息。编辑界面如下图:

编辑员工			×
员工详细信息			保存 重置
员工编码	801	员工姓名	*
英文名		所属部门	总经办 ▼ *
分机号	801 •	分机密码,	yuneasy123 * 产生
座席	801 🔻	允许查看所有客户	否▼
性别	男▼	是否部门负责人	否▼
职务		身份证号码	
手机号码		联系电话	
电子邮件		୧୧	
住址		邮编	
生日		入职时间	
转正时间		工资	
籍贯		民族	
婚否	否▼	毕业院校	
专业		紧急联系人	
紧急联系电话		紧急联系地址	
紧急地址邮编		紧急邮件地址	
接入号	26137179 •	说明	

快速添加员工

点击 快速添加 进入快速添加界面,标注*为必填项,添加界面如下图

快速添加				×
员工详细信息				保存 重置
员工编码			员工姓名	*
英文名			所属部门	总经办 🔻 *
座席号		*	座席密码	*
分机号		*	分机密码	7085200q 产生 (为空则跟座席密码一致)
座席角色	*		座席组	*
菜单权限	*		性别	男 ▼
允许查看所有客户	否▼		是否部门负责人	否▼
职务			身份证号码	
手机号码			联系电话	
电子邮件			୧୧	
住址			邮编	
生日			入职时间	(113)
转正时间			工资	
籍贯			民族	
婚否	否▼		毕业院校	
专业			紧急联系人	
紧急联系电话			紧急联系地址	
紧急地址邮编			紧急邮件地址	
接入号	T		说明	

全注: (1)使用快速添加会创建新的分机号(并同步到 PBX)、座席号、用户信息,以及三者之间的绑定关系,所以使用此操作该分机号和座席号是系统之前不存在的,如果存在会提示重复信息添加失败

(2)座席密码与分机密码规则:数字加字母组合,位数不能低于6位且不能出现连续数字例1234及以上连续数位



快速导入员工

点击 【<u>下载快速导入Excel模板</u>】 输入信息,其中必填项不能为空,点击保存

	Å	В	С	D	<u>स</u>	म	G
1	 员工编码	员工姓名(必填)	座席工号(必填)	座席密码(必填)	分机号(为空则跟座席工号一致)	分机密码(为空则跟座席密码一致)	接入号
2		员工901	9901	123456			
3		员工902	9902	123456			
4		员工903	9903	123456			
5		员工905	9905	123456			
6		员工906	9906	123456			
7		员工907	9907	123456			
8		员工908	9908	123456			
9		员工909	9909	123456			
10		员工910	9910	123456			

点击 📑

快速导入 导入下载的快速导入模板,完后快速、批量添加员工及座席

快速导入			×				
选择文件	选择文件未选择任何文件	[上传Excel]	文件格式支持ms2003(.xls),ms2007(.xlsx)]				
所属部门	总经办 ▼	座席角色	class_monitor V				
菜单权限	sales ▼	座席组	group1 ▼				
确认导入							

说明:快速导入相当于快速添加的批量操作,结果同快速添加 接入号设置一一对应

4.3.3 待办事宜

待办事宜用于办公提醒,员工登录系统之后就会看到待办事宜栏中的需要办理的事情的以及时间, 到提醒时间准点弹屏提醒

主題	优先级 ▼ 対	太▼ 記始日期 📑 截止日期		车海			
协事宜列表							添加
序号	主题	内容		开始时间	优先级	状态	操作
1	下班之前回访	完成售后回访	201	18-06-11	常规	待办	编辑删除
当前第1/1页 共	1条记录 转到第 1 页						i4 4 01 ▶ Þi
新博特	1. 一起	加 加下肉斫云					
刘 七 认	EPE, 尽山孙						
新增待办到	邦 宜				×		
				保存	臣置		
	主题				*		
	内容						
				/			
	开始时间	*					
	结束时间						
	优先级	!规▼					
	状态 谷	祊▼					
	提醒时间						

登录系统之后界面显示待办事宜,准点进行弹窗提醒 编辑待办事宜,如下图,修改主题和内容以及提醒时间,点击保存完成

- 19 -



4.3.4 公告

公告用于登录到系统的用户查看节假日过财务人事等制度等一些内容,可公告全体成员,也可公告 部分员工。

添加的公告如下图:

日常办公->公告							
主题内容	发布时间	过期时间	查询				
公告列表							
主题	内容	发布时间	过期时间	通知员工	读取状态	操作	
关于端午节放假通知	祝大家节日愉快,请提前安排好返程	2018-06-11	2018-06-18	801	未读	查看 编辑 删除	
納第1/1页共系记录 特到第 ¹ 页 ド (01) 月							

添加公告如下人图所示:

新增公告列表	×
主题 公司团建活动通知 *	
请大家全员参与内容	
系统管理员,801 通知员工	
发布时间 2018-06-11	
过期时间 <mark>2018-06-11 *</mark> *	
保存 取消	

查看公告内容,如下图所示:

查看公告详细信息	×
主题	关于端午节放假通知
内容	祝大家节曰愉快,请提前安排好返程
发布时间	2018-06-11
过期时间	2018-06-18
创建人	系统管理员

公告提醒,如下图所示,点击主题查看公告详细内容

公告提醒			
主题	发布时间	创建人员	过期时间
关于端午节放假通知	2018-06-11	系统管理员	2018-06-18
	I	1	1
		我	印道了

点击编辑,可再次编辑公告内容

- 20 -

4.4 客户管理

客户管理主要用于客户信息管理,包括公海客户、客户列表、客户类型、未联系客户类型、服务记录、转移客户。

云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] [《]	欢迎使	用 客户列表 ×							
😰 客户管理	客户管	锂->客户列表							
公海客户		我的客户	全部客户						
客户列表	创建开	始时间	创建结束时间 图 客户名称		电话号码	客户经理	▼ 是否共享 ▼	查询	
待跟进客户									
跟进中客户			导入 导出	i 分配客户 井	综客户 转到公海	解除共享 发达	送短信 批量删除	批量修改 添	ha
已成交客户		客户名称 ◎	电话号码 〇		客户经理 🔘	共享状态	客户类型 ○	客户地址 ○	操作
已放弃客户			11 6 (江西-吉安-移动)	2					查看编版 副财 服务 订单详情 工单详情
服务记录		F			801	未共享	待跟进		问卷样本
客户提醒			11 (江西-南昌-联通)	2					查若编辑 那般 服务 订单详情 工单详情
转移客户		付編			801	未共享	待跟进		问卷样本
◎ 外所管理			19 (の教 六中 中信)	100 mm					
 AI智能机器人 	•	king	10 (30007 (3C**618)		801	未共享	跟进中		
▲ AL通话报表									
₩ 我的任务		₹€	1 (上海-上海-联通)	2	801	未共享	已成交		查看 编辑 翻發 服务 订单详操 工单详操
↓ 订单管理		-							问卷样本
三 工单管理			1 (未知-未知)	2					查看 编辑 影响 服务 订单详信 工单详修
■ 问卷管理					系统管理员	已共享	已放弃		问卷样本
🔲 知识库管理	当前第1	/1页 共5条记录 转到	廣1 页						4 ≪ 01 > +
☑ 短信管理	1								
✓ CTI管理									
In 报表管理									

4.4.1 公海客户

公海客户顾名思义就是没有被申请或分配的公有的客户资源。每个 yscrm 座席客户端都可以登录主 页从公海里申请一定量的客户,实现客户资源的有效、合理、公平分配;另外对销售环节薄弱或者离职 员工还没有成单的客户,可以再次把这些客户转移到公海中去,从而其他的业务人员可以在公海中获取 再次进行联系,实现客户资源的深度挖掘,有力节省客户资源的开发成本。

公海客户列表如下图所示

一一切では、「「」の「「」」の「「」」の「「」」の「「」」の「「」」の「「」」の「」」の「	monta m	(A)海虎白 X										
公田堂市公	X:E:@用 客户管理->	(********) (*******) 家庁豊(**)(家戸)										
8 名户管理	AIRTING											
	(BONE / INITAL		149 (H7	CHON IN IN	世间							
公海谷户	实白列表											
客户列表						分配客户	申请答户 导出 批量删除					
待跟进客户		客户名称	电活号码	客户经理	客户类型	客户地址	操作					
跟进中客户	•	R.	1 (江西-吉安-移动)		待顕进		删除					
意向客户 	•	付	14 (江西-南昌-联通)		待跟进		删除					
服务记录	•	kirg	18				BSEX					
客户提醒		张	1 (上海-上海-联通)		已成交		BSR9					
		测试	11 (上海-上海-电信)		已成交		肥除					
00 外呼言堆		-	: 🛄 (未知·未知)				删除					
▲ AI智能利器人												
👆 AI通话报表	当前第1/1页:	共6条记录 转到第 ' 页					14 4 UI P PI					
我的任务												

说明: 公海客户保留原客户的客户类型已经备注等信息

4.4.1.1 客户来源

公海客户来源于转移客户、回滚到公海以及弹屏新增客户客户经理为空进入公海三种方式得到。 【转移公海】通过转移方式转移到公海

上海云翌通信科技有限公司 电话: 400-820-5506 网址: www.yuneasy.cn

- 21 -



(1) 在客户列表点击转移, 如下图所示

客户管	理->客户列表									
	我的客户	全部客户								
创建开	始时间	创建结束时间	畜户名称	电话号码	客	中经理 ▼ 査 首	间			
			导入 导出 分配客户 共享客	沪 转到公海	发送短信 批量删	1除 批量修改	添加			
	客户名称 🔘		电话号码 🔘	客户经理 🔘	客户类型 🔘	客户地址 🔘	操作			
	111	111 (未知-未知)	Ø	系统管理员			查看 編輯 翻除 服务 工单洋指 问卷样本	订单详情		
当前第1	## // □ # / ● / ● / ● / ● / ● / ● / ●									

(2) 在转移客户界面转移到公海

客户管理->转移客户		
]	
□ 系統官进页 □ 801		● 系統官理力 ● 801
	转移客户	
	1	
──待转移员上 ■ 系统管理品 ■ 801		
	转移至公海	

*说明:

【转移客户】:你指定员工的客户转移绘员外指定的员工,如将员工A的客户转移绘员工B,则员工A(非管理员和不具备查看所有客户积限)登录系统后则看不到任何客户数据 【转移圣公海】:你指定员工的客户转移到公海,如将员工A、员工B的客户转移至公海,则员工A、员工B(非管理员和不具备查看所有客户权限)登录系统后则看不到任何客户数据

【回滚公海】通过系统基本设置是否启用回滚以及回滚类型和周期

(1)在系统管理->系统基本配置->基本配置"未联系客户自动回滚到公海设置"回滚周期(参数不为0) 并勾选回滚客户类型,如下图所示

系筑電理	×
系统名称	IP時时 中心
启用隐藏电话号码	◎ 启用 ⑧ 不启用
启用隐藏客户地址	◎ 启用 ● 不启用
每天可申请客户号码数量	10 (大于0)
每天可申请外呼任务数	10 (大于0)
每个座席最大拥有客户数	30 (大于等于0,等于0表示不受限制)
弹屏新增客户时客户经理为空默认进 入公海	● 启用 ◎ 不启用
未联系容户自动回滚公海设置	7 天未联系案/P自动回滚至公海(大于等于0,等于0表示不启用) ※ 待親进 ■ 調進中 □ 已成交 ■ 已放弃
- 未联系客户提醒设置	5 天未联系客户自动理醒(大于等于0-等于0表示不自用)

(2) 未联系客户自动回滚到公海设置"回滚周期设置为0,即不启用回滚到公海设置

【弹屏新增客户时客户经理为空默认进入公海】通过系统基本设置是否启用弹屏新增客户时客户经理为 空默认进入公海,如下图所示

- 22 -



系统管理一>系统基本信息设置

是个简直		
系统Logo	1	×
系统名称	IP呼叫中	<u>ک</u>
启用隐藏电话号码	◎ 启用	 不自用
启用隐藏客户地址	◎ 启用	 不启用
每天可申请客户号码数量	20	(大于0)
每天可申请外呼任务数	30	(大于0)
每个座席最大拥有客户数	20	(大于等于0,等于0表示不受限制)
弹屏新增客户时客户经理为空默认进 入公海	◉ 启用	◎不倉用
未联系客户自动回滚公海设置	0 新客户	天未联系客户自动回滚至公海 (大于等于0- 等于0表示不启用) □ □ 意向客户 □ 已成交客户 □ 已放弃客户
未联系客户提醒设置	1 回 新客户	天未联系客户自动提醒(大于等于0.等于0表示不启用)
接通室统计秒数	10	(大于0)

4.4.1.2 分配客户

【分配客户】实现把数据从公海客户中转移到员工的客户列表中去转为正式客户,一般由管理员操作 点击分离户,弹出如下图所示分配客户界面,选择筛选条件和分配策略以及要分配给的员工,新增分 配客户可同时产生外呼任务

(1) 分配客户不产生外呼任务, 如下图所示

分配得	白							· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	筛选条件 按选中结果 ▼ 🔹	分配策略 平均分割	R	• •	分配容户数2	20		外呼任务 不产生外呼任务 ▼
		分酉	"给以"	下选中的员	L			🗌 全选/反选
	系统管理员	员工900		员工901		员工902		员工903
	员工905	员工908		员工909		员工910		员工911
	员工912	员工913		员工921		员工922		员工923

(2) 分配客户新建外呼任务

分配容	۶Þ						×
	筛选条件 按选中结果 ▼ 🔹	分配策略	平均分配	•	分配客户数:	20	外呼任务 新建外呼任务 ▼
	外呼计划	外呼目的			外呼时间	[]	问卷模板 问卷模板三 ▼
			分配给以	下选中的员	I		□ 全选/反选
	系统管理员	员工900		员工901		员工902	员工903
	员工905	员工908		员工909		员工910	员工911
	员工912	员工913		员工921		员工922	员工923

(3) 分配客户,选择已有外呼任务

分	【·【·】										
	筛选条件 技	6选中结果▼ *		分配策	略 平均分配	• *		分配客户数 2	:0	外呼任务 选择已有外呼任务 ▼	
	选择已有外呼计划 外	啊—	•								
					分配给以	下选中的	ι			□ 全选/反访	ŧ
	■ 系统管理员			员王900		员工901			员工902	员工903	
	□ 员工905			员工908		员工909			员工910	员工911	
	□ 员工912			员工913		员工921			员工922	员工923	

分配成功后,员工登录 yscm 系统可以在客户列表中看到分配的客户或新增外呼任务 注*:分配客户数同时还受系统进本配置中每个座席最大拥有客户数限制

- (1) 当座席最大拥有客户数设置为0(不受限制),分配不受影响
- (2)当分配客户数+座席已拥有客户数<=座席最大拥有客户数,分配不受影响
- (3) 当分配客户数+座席已拥有客户数>座席最大拥有客户数,分配提示当前分配数量过多

4.4.1.3 申请客户

【申请客户】员工登录 yscrm 系统申请公海客户为我的客户,有数量限制,每天可申请的号码数量由系统全局参数控制以及是否设置每个座席最大拥有客户数(详见系统基本信息配置)

上海云翌通信科技有限公司 电话: 400-820-5506 网址: www.yuneasy.cn



系统管理->系统基本信息设置

- 基本寘 五	
系统Logo	
系统名称	IP砰叫中心
启用隐藏电话号码	◎ 启用 ⑧ 不启用
启用隐藏客户地址	◎ 启用 ⑧ 不启用
每天可申请客户号码数量	100 (大于の)
每天可申请外呼任务数	100 (大于0)
每个座席最大拥有客户数	3000 (大于等于0,等于0表示不受限制)
弹屏新增客户时客户经理为空默认 进入公海	● 启用 ◎ 不启用
未联系客户自动回滚公海设置	 7 天未築系客户自动回滚至公海 (大于等于0,等于0表示不启用) ● 待翻进 ● 跟進中 □ 已成交 ● 已就弃
未联系客户提醒设置	

(1)每个座席最大拥有客户数设置为0(即不受限制)

点击 申诸户,弹出申请公海客户提示框,点击确定

	10.1.20.15 显示:	×
	您本次申请的客户号码是系统随机分配,是否继续申请公海客户吗?	
	确定取消	
娋	自出成功申请客户数信息	

消息	
	每天最多可申请[10]个,今天已申请[0]个,本次成功申请[10]个公海客户

再次点击申请客户,收到系统提示今天可申请的客户数已经申请满额了,不允许再次申请信息

×



(2)申请客户数+座席已拥有客户数<=座席最大拥有客户数 申请不受限制,同每个座席最大拥有客户数设置为0(即不受限制)

- 24 -



(3)申请客户数+座席已拥有客户数>座席最大拥有客户数 申请客户数=最大拥有客户数-当前座席已拥有客户数



系统将提示不允许再申请公海客户



4.4.2 客户列表

客户列表分为我的客户和全部客户,可以逐个添加、批量导入、导出、群发短信、分配客户、共享 客户、转到公海、解除共享、批量删除;编辑客户资料、查看客户服务记录、查看订单、工单详情以及 问卷样本、点击拨号。

4.4.2.1 我的客户

【我的客户】只能看到分配给当前登录员工的客户,即客户经理是当前员工

客户管理	里->客户列表									
	我的客户	全部客户								
创建开始时间 📑 创建结束时间 📑 客户名称 电话号码 客户经理 🔹 直向										
			导入 导出 分配客户	共享客户 转到公海	发送短信 批量删除	批量修改 添力				
	客户名称 🔘		电话号码 🔘	客户经理 ○	客户类型 🔘	客户地址 🔘	操作			
	111	111 (未知-未知)		系统管理员			查否 端記 書鈔 服务 订单兴情 工单兴情 问卷样本			
当前第1/	前第1/1页 共1余记录 转到第1									

4.4.2.2 全部客户

【全部客户】可以同时看到别人分配或共享给自己的客户,以及分配或共享给自己下级的客户数据

- 25 -

客户管理	里->客户列表					
1	我的客户	全部客户				
创建开始	鮒间 🔤	创建结束时间 🔤 客户名称	电话号码	客户经理 ▼	查询	
		导入 导出 分配客户 共享客户	• 转到公海 解除共	淳 发送短信 批	全國制除 批量修改	漆 加
	客户名称 🔘	电话号码 🔘	客户经理 ○	客户类型 🔘	客户地址 🔘	操作
		1 96 (江西-吉安-移动)				查若 编辑 删除 服务 订单详估 工单详估
	Ħ		801	待跟进		问卷样本
		1. 39 (江西-南昌-联通)				查看编辑 剧学 服务 订单洋情 工单洋情
	付		801	待跟进		问卷样本
		1 6 (安徽-六安-电信) 🛛 🔽				查看编辑 删除 服务 订单详情 工单详情
	kin		801			问卷样本
		1:20 (上海-上海-联通) 🛛 🔽 🖂				查看编辑 副除 服务 订单详情 工单详情
	张 11		801	已成交		问卷样本
		1111 (未知-未知)				查若 编辑 剧学 服务 订单详情 工单详情
			系统管理员			问卷样本
当前第1/	页 共5条记录 转到第	页				∢ ∢ 01 ▷ ▷

(1) 批量导入客户信息

1.**导出数据模板** 需要手动添加客户名称、电话号码、备注信息,其中电话号码为必填项,另不 参与导入部分无需手动填入数据,导入时系统会自动生成,如下图所示:



选择文件未选择任何文件	确认上传
客户经理: 自己▼ 自己 导入设 <u>提</u> 空	 ✓ 过滤重复记录 ✓ 智能生成数据字典 ✓ 过滤错误数据
★说明: [过滤重复记录]:勾选表示: 不勾选表 [智能生成数据字典]:勾选表示: 不勾选表示: 不勾选表示:	立該绰号入的(Excel、系统)重复数据 示最新导入的数据将会覆盖系统已有的数据 复示导入的下拉框数据不存在关联的数据字典值会自动添加数据字典值 示只会保存下拉框数据能够关联上的数据字典值
[过滤错误数据]:勾选表示) 列为非数	业愿得错误的数据,如每人的数据行中电话号码 字,系统将跳过该行继续导入下一行

导入设置里有过滤重复记录、智能生产数据字典和过滤错误数据三项默认勾选。

导入的客户的客户经理可是设置为空或自己(操作人员)

注*: 勾选智能生成数据字典后, 当导入的客户字段原系统不存在将新增客户字段或相应的菜单 (2) **批量导出客户信息**

批量选中客户信息,然后点击 导出 出现文件下载界面,即可保存系统中导出的客户信息

(3) 短信群发

点击 发送短信 进入短信群发界面如下,根据搜索结果或选中结果群发短信,短信模板可以自定 义,短信管理模块会详细介绍。

- 26 -



短信群发	×
筛选条件 选择模板	 ◎ 按搜索结果 ● 按选中结果 默认 ▼
发送内容	
	发送

(4) 点击呼叫

通过绑定分机号,可以手动点击客户列表中手机一栏的 🜌 进行手动呼叫,也可以点击 🐱 直接 给客户编辑短信,这里的短信不同于前面介绍的短息群发,只针对单个客户的操作。

(5) 共享客户

批量选中需要共享出去的客户列表,点击、共享将户,进入共享界面,选择想要共享客户信息的员 工姓名。

共享客户				×
共享给以下员工		按搜索结果共享	按选中结果共享]
		员工名称		
	801			
当前第1/1页 共1条记录 转到錄	_育 1 页	14	∢ 01	

(6) 解除共享

进入全部客户,	点击	解除共享,	在解除共享客户界面根据筛选条件选择要解除共享的客户并勾
选要解除共享的	员工,	点击解除	余共享

		辅选条件 按	迭:	申结果 ✔ *				服除共享客户数14		
				对以下	选中的员工	解除共享				诀 反
	系统管理员	5	2	员工900		员工901	1	员工902	员工903	
3	员工905	0]	员工906		员工907		员工908	员工909	
	员工910	0		员工911		员工912		员工913	员工915	
]	员工916	E	ſ.		-	a contra	8 1	员工919	员工920	
3	员工921	0	í	The Bridge Constitution		-	6	员工925	员工926	
3	员工927	[1	员工930		
				() 2094	新游这些等) 一种	户和远中员工的共享? 定 取消				

在客户列表共享状态字段中显示未共享或已共享:未共享和解除共享的客户共享状态显示为未 共享,共享之后的客户共享状态显示为已共享

(7) 分配客户

分配客户一般由管理员或班长座席权限人员在我的客户列表中进行操作,指定该客户属于哪位 员工负责(客户经理),支持按员工平均及指定人数分配,分配客户可同时创建外呼任务,具 体操作如下:

点击 分離 ,按选中结果或搜索条件进行分配

- 27 -

(1) 分配客户时不产生外呼任务

分配有	iφ.						×
	筛选条件 按选中结果 ▼ 🔹	分配策略 平均分割	R	▼ * 分配署	客户数 ()	外呼任务 ▼ 不产生外呼任务 ▼
		分酉	给以"	下选中的员工			🗌 全选/反选
	系统管理员	员工900		员工901		员工902	员工903
	员工905	员工908		员工909		员工910	员工911
	员工912	员工913		员工921		员工922	员工923

(2) 分配客户时新建外呼任务

分配客	1886 ×										
	筛选条件 按选中	结果▼ *	分配策略	平均分配 🔹 \star	分配客户数:	20		外呼任务 新建外呼任务 ▼			
	外呼计划		外呼目的		外呼时间			问卷模板 问卷模板三 ▼			
				分配给以下选中的	员工			🗌 全选/反选			
	系統管理员		员工900	□ 员工903		员工902		员工903			
	员工905		员工908	□ 员工905		员工910		员工911			
	员工912		员工913	🔲 员工92:		员工922		员工923			

(3) 分配客户时选择已有外呼任务

	筛选条件 按选中结果 ▼	*	分配策略	平均分配	• •	分配客户数 20		外呼任务 选择已	有外呼任务
	选择已有外呼计划 外呼一	۲							
				分配给以	下选中的员工				🗌 全选/
	系统管理员		员工900	分配给以	下选中的员工 员工901	□ 员:	E 902	员工903	- 全选/
0	系统管理员 员工905		员工900 员工908	分配给以	下选中的员工 员工901 员工909	□ 页: □ 页:	E902 E910	员工903 员工911	□ 全选/(

分配成功后,我的客户列表中不再显示已分配出去的客户,该客户的客户经理登录系统后在我 的客户列表看到的分配的客户或在我的任务中看到新增的外呼任务

(8) 转到公海

将客户转移到公海的同时取消**分配**及**共享**关系,转移成功后在公海客户列表中可以看到转移的 客户数据,被转到公海的客户不再显示在客户列表里

点击 **转到公海**,根据搜索结果或选中结果转移到公海中

转到公海	×
筛选条件 ○ 按搜索结果 ◉ 按选中结果	
确认转移	

(9) 查看、编辑客户资料信息

点击操作域 编辑 按钮修改客户资料,也可以双击客户某个信息进行修改。

4.4.3 待跟进客户

待跟进客户列表显示所有客户类型为【待跟进客户】,是对客户列表中客户类型的分类显示,分为我的 客户、全部客户,方便座席及时处理待跟进的客户,如下图所示

- 28 -



客户管	管理->待跟进客户						
	我的客户	全部客户					
创建开	H始时间	💷 创建结束时间 🔤 客户名称	电话号	码	客户经理	▼ 是否共享 ▼	查询
		导出 分配客户	共享客户 转到	公海 解除共享	发送短信	批量删除	
	客户名称	电话号码	客户经理	共享状态	客户类型	客户地址	操作
	Ĥ n	1. [西-吉安-移动) 💋 🐱	801	未共享	待跟进		查看 編編 翻除 服务 订单详情 工单详情 问卷样本
	付	15 — 9 (江西-南昌-联通) 🛛 🐱	801	未共享	待跟进		直看 編編 観絵 販売 订单泮信 工单泮情 问卷样本
当前第1	./1页 共2条记录 ¥	到第1页	1				∢ ∢ 01 ▶ ⇒

说明:待跟进客户列表数据来源于客户列表,在客户列表增加或减少客户类型为待跟进的客户 A,在待 跟进客户列表会同步增加或减少客户 A,操作参见 <u>4.4.2 客户列表</u>

4.4.4 跟进中客户

跟进中客户列表显示所有客户类型为【跟进中客户】,是对客户列表中客户类型的分类显示,分为我的 客户、全部客户,方便座席及时处理跟进中的客户,如下图所示

客户管	^{[理->} 跟进中客户							
	我的客户	全部客户						
创建开	始时间	创建结束时间	·····································	电话	号码	客户经理	▼ 是否共享 ▼	查询
			导出 分配客户	共享客户 转行	到公海 解除共享	夏 发送短信	批量删除	
	客户名称	电话号	码	客户经理	共享状态	客户类型	客户地址	操作
	k ,	18 。 。 。 (安徽-六安-电(言) 🛛 🔽 🐱	801	未共享	跟进中		查看 編編 删除 服务 订单详情 工单详情 问卷样本
当前第1	/1页 共1条记录 輔							4 4 01 ▶ ▶

说明:跟进中客户列表数据来源于客户列表,在客户列表增加或减少客户类型为跟进中的客户A,在跟进中客户列表会同步增加或减少客户A,操作参见4.4.2客户列表

4.4.5 已成交客户

已成交客户列表显示所有客户类型为【已成交客户】,是对客户列表中客户类型的分类显示,分为我的 客户、全部客户,方便管理客户以及维护客户,如下图所示

客户管理->已成交客户							
我的客户	全部客户						
创建开始时间	创建结束时间	·····································	电话	号码	客户经理	▼ 是否共享、	查询
		导出 分配客户	共享客户 转	到公海 解除共享	发送短信	批量删除	
客户名称	电话号码	3	客户经理	共享状态	客户类型	客户地址	操作
- 36 -	17 (上海-上海-联通)	2	801	未共享	已成交		查看 編輯 服务 订单详情 工单详情 问卷样本
当前第1/1页 共1条记录 韩	到第 ¹ 页						

说明:已成交客户列表数据来源于客户列表,在客户列表增加或减少客户类型为已成交的客户 A,在已 成交客户列表会同步增加或减少客户 A,操作参见 <u>4.4.2 客户列表</u>

- 29 -



4.4.6 已放弃客户

已放弃客户列表显示所有客户类型为【已放弃客户】,是对客户列表中客户类型的分类显示,分为我的 客户、全部客户,方便座席处理已放弃客户,如下图所示

客户管	管理->已放弃客户								
	我的客户	全部客户							
创建于	开始时间	创建结束时间		客户名称	电话	号码	客户经理	▼ 是否共享	查询
				导出分	通客户 共享客户	转到公海	发送短信 批量	删除	
	客户名称	E	电话号码		客户经理	共享状态	客户类型	客户地址	操作
	111	111 (未知-未知)			系统管理员	已共享	已放弃		查看 編編 删除 服务 订单详情 工单详情 问卷样本
当前第1	L/1页 共1条记录 转	到第1页							

说明:已放弃客户列表数据来源于客户列表,在客户列表增加或减少客户类型为已放弃的客户A,在已 放弃客户列表会同步增加或减少客户A,操作参见4.4.2客户列表

4.4.7 五天未联系待跟进客户

5 天未联系待跟进客户列表当达到设置的条件客户自动进入该报表并弹屏进行提醒,方便座席及时联系 到期未联系的待跟进客户,如下图所示

客户	管理->5天未联系得	跟进客户						
	我的客户	全部客户						
创建开	始时间	🔲 创建结束时间	客户名称	电话号	码	客户经理	▼ 是否共享 ▼	查询
			导出 分配客户	共享客户 转	到公海 解除共享	发送短信	批量删除	
	客户名称		电话号码	客户经理	共享状态	客户类型	客户地址	操作
					无数据			

其中显示未联系时间以及未联系提醒设置的客户类型支持自定义,在系统管理->系统基本配置中设置,如下图所示

系统管理->系统基本信息设置	
基本配置	
#\$£logo	
系统名称	IP呼叫 中心
启用隐藏电话号码	◎ 启用 ⑧ 不启用
启用隐藏客户地址	◎ 启用 ⑧ 不启用
每天可申请客户号码数量	100 (大于0)
每天可申请外呼任务数	100 (大于0)
每个座席最大拥有客户数	3000 (大于等于0,等于0表示不受限制)
弹屏新增客户时客户经理为空默认 进入公海	● 启用 ◎ 不启用
未联系客户自动回滚公海设置	7 天未販系客户自動回滾至公海(大于等于0,等于0表示不自用) ☞ 合課进 ☞ 課进中 □ 已成交 ☞ 已放弃
未联系客户提醒设置	5 天未報系客户自动提醒(大于等于0.等于0.表示不自用) 例 希報进 □ 調进中 □ 已成交 □ 已成弃

到期未联系系统将弹窗提醒,同时到期未联系客户在列表中会显示,方便处理,未联系弹窗提醒界面如 下图所示

- 30 -

客户未联系通知			
客户名称	电话号码	主题	提醒时间
<u>new1532</u>	189.		2017-02-15 09:55
<u>new1533</u>	189		2017-02-15 09:55
<u>new1534</u>	189		2017-02-15 09:55
<u>new1536</u>	189		2017-02-15 09:55
<u>new1537</u>	189.		2017-02-15 09:55
<u>new1556</u>	189		2017-02-15 09:55

15分钟 ▼ 后继续提醒我 确定

点击客户名称查看客户详情,如下图所示

客户详情			
客户管理->查看客户	-		
─ 基本信息			
客户名称	a second	电话号码	(em)
客户经理	系统管理员	登记时间	2017-01-12 11:14:47
创建人员	员工800	创建时间	2017-01-12
最后联系时间	2017-01-12 11:14:47	通话次数	0
下次回访时间		共享状态	未共享
共享时间	2017-02-06	客户类型	待跟进
备注			
		-	

返回

4.4.8 服务记录

提供客户服务记录查询,显示处理中,或是已完成状态的服务信息。 服务列表如下图:

客户管理->服务记录->服务列表

服务	5主题		客户名称		联系电话		联	系人		客服人员	đ		通话时长(秒	•	服务类型 ▼
服	务途径 ▼	服务状态 ▼	洽谈内容		登记时间别	开始时间	111 登	记时间结束时	j间 🛛	客户生	日开始时间		客户生日结束	时间 💷	
服	5详情		查询												
服务	列表											潏	加批量	导入导出Exc	el 批量删除
	服务主题	客户名称	联系电话	联系人	客服人员	通话时长	服务类型	服务途径	服务状态	洽谈内容	登记时间	客户生日	服务详情	录音文件	操作
	K 1 7 合 订	9 King	1 6 (安 徽-六安-电信) 🗹		882	0分7秒	产品咨询	热线电话	处理中		2018-06- 01 19:13:31			下載 播放	编辑删除
	日 1 送 月	《中国移动	10086 (未知-未 知) 🜌		882	1分35秒	产品咨询	热线电话	处理中		2018-06- 01 19:12:23			下载 播放	編輯 删除
	新 1 8 C 夏	新建	1 9 (江 西-南昌-移动) 🗹		801	0秒	产品咨询	热线电话	处理中		2018-06- 01 17:19:39				编辑删除
	作 0 9 1 谜 月	{ 付梁02	1 7 (江 西-南昌-联通) 🗹		801	0秒	产品咨询	热线电话	处理中		2018-06- 01 17:09:53				编辑 删除

服务列表参数解释如下表:

参数	说明	默认值
客服人员	该项服务的客服人员	无
客户名称	该项服务的客户名称	无
客户电话	客户联系电话	无

开始时间	服务开始时间	无
服务类型	是必填项,包括产品咨询、产品保修 和其他	无
服务途径	包括热线电话、QQ、邮件和其他	无
服务状态	包括处理中、己完成和其他	无
服务主题	是必填项, 该项服务的主题内容	无
洽谈类容	客服人员和客户沟通的主要内容	无

(1) 编辑客户服务记录

点击编辑 按钮可进入编辑客户服务信息页面,如下图所示:

基本信息				
服务主题	* * *	客户名称	King	
联系电话	18	联系人		
客服人员	882 •	服务类型	产品咨询 ▼	
服务途径	热线电话 ▼	服务状态	处理中▼	
洽谈内容		客户生日		
服务详情				

(2) 服务记录导出 Excel

点击^{导出Excel},批量导出服务记录

(3) 添加服务记录

服务记录支持添加和批量导入功能

(3) 删除客户服务记录

点击删除 按钮删除该条服务记录。服务记录支持批量删除操作

(4) 点击下载、在线播放录音文件

目前服务记录关联录音,可以直接在服务记录查询界面直接下载或在线播放沟通内容的录音文件

4.4.9 客户提醒

客户提醒功能用于记录及提醒需要处理但不需要立即处理的事情,到提醒时间系统会弹屏显示要处 理的内容,防止遗漏,方便快捷

客户管理->客户提醒 主题 创建人员 内容 2018-06-11 00:00:00 2018-06-11 23:59:59 客户名称 查询 客户提醒列表 客户名称 主题 内容 提前提醒时间间 处理时间 提醒类型 创建人员 无数据 点击添加,填写客户提醒内容,选择客户,点击确定,如下图所示:

- 32 -



|4 4 01 ▶ ▶|

添加客户提醒		×
主题		
下班之前回访完成	^	
内容	~	
提醒类型 准时提醒 🗸		
客户101;客户100;客户99;客户98; 户89;客户88;客户87;客户86;客户	0;客	
客户名称		
神定	\sim	

添加成功后的客户提醒列表如下,点击编辑可修改处理时间以及提醒时间间隔和提醒类型

客户管	理->客户提醒							
创建。	長	户名称 主题	内容 开始时间	🧾 结束时间		查询		
客户提	醒列表							批星删除 添加
	客户名称	主题	内容	处理时间	提前提醒时间间 隔	提醒类型	创建人员	操作
	111	今日回访	下班之前完成回访	2018-06-11 15:57:00	0	准时提醒	系统管理员	编辑删除

当前第1/1页 共2条记录 转到第 页

准点弹窗客户提醒客户界面如下图所示

·尸提睢通知			
客户名称	电话号码	主题	提醒时间
	HERE AND	下班之前完后回访	2017-02-10 10:12
1 1	1000000000	下班之前完后回访	2017-02-10 10:12

4.4.10 转移客户

待转移员工・						1		接收员工					-
🗌 系统管理	员 🗏 800	801	802	803				◎ 系统管理器	륏 🔍 800	0 801	0 802	803	
804	805	806	807	808				804	0 805	0 806	807	0 808	
809	810	812	813	814				0 809	0 810	0 812	0 813	0 814	
815	816	817	818	819		转移	客户	815	816	817	0 818	819	
820	821	822	823	825				820	0 821	822	823	825	
841	842	843	844	899				841	842	843	844	899	- 1
911	866	882	883	999	-			911	866	882	883	999	-
待转移员工。													
系统管理	员 🔲 800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	812	
813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	825	841	
842	843	844	899	911	866	882	883	999	998	997	880	881	
						转	修至公海						

*说明:

【转移客户】:将指定员工的客户转移给另外指定的员工,如将员工A的客户转移给员工B,则员工A(非管理员和不具备查看所有客户权限)登录系统后则看不到任何客户数据 【转移圣公海】:将指定员工的客户转移到公海,如将员工A、员工B的客户转移至公海,则员工A、员工B(非管理员和不具备查看所有客户权限)登录系统后则看不到任何客户数据

4.4.10.2 转移员工

【转移员工】实现把一个或多个员工的客户数据转给另一个员工 例如将员工 900 的客户转移给 901,选中带转移的员工和接收员工,点击转移客户

待转移员工-					A	一接收员工
□ 系统管理图	🗟 🔲 800	801	802	803		◎ 系统管理员 ◎ 800 ◎ 801 ◎ 802 ◎ 803
804	805	806	807	808		804 805 806 807 808
809	810	812	813	814		809 810 812 813 814
815	816	817	818	819	转移客户	© 815 © 816 © 817 © 818 © 819
820	821	822	823	825		820 821 822 823 825
841	842	843	844	899		841 842 843 844 899
911	866	882	883	999	*	911 866 882 883 999

系统弹出确认信息,点击确定,完成转移

来自网页的消息	×
2 是否确认将员工[员工90	0]的客户转移给员工[员工901]?
	确定取消

▲注意:员工 900 客户转移给员工 901,则把分配及共享给 900 的客户数据转移到员工 901,用于

员工 900 离职或分配及共享给 900 的客户但是由于 900 个人能力有限的情况。 转移员工后的客户显示在 901 的客户列表中不再显示在 900 的客户列表里

4.4.10.2 转移公海

【转移公海】实现把员工的客户数据转到公海中变成公海客户 例如将员工 901 的客户转移到公海中去,选中待转移的员工 901,点击转移到公海

一待转移员工												
🗌 系统管理	员 🗌 800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	812
813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	825	841
842	843	844	899	911	866	882	883	999	998	997	880	881
						转	修至公海					

系统弹出确认信息,点击确定,完成转移

来自网页的消息	×
2 是否确认将员工	[员工901]的客户转移至公海?
	确定取消

全注意:员工 901 的客户转到公海,则把分配及共享给员工 901 的客户数据取消分配及共享关系,

放到公海客户中去。

上海云翌通信科技有限公司

- 34 -

转移公海之后的客户将显示在公海客户列表中不再显示在员工 901 的客户列表里

4.4.10.3 转移权限

(1) 系统管理员权限

系统管理员可以转移所有员工包括自己客户数据,如下图所示

(2) 班长座席权限

班长权限座席转移客户界面只显示自己权限范围内的座席,且只能转移显示的员工客户例:班长权限座席 8800,管理座席 8801、8802、8805,如下图所示

客户	管理-	/转移	b

● 長王800 ● 長王801 ■ 员王802 ■ 员王805	接收负工 ● 员I800 ● 员I801 ● 员I802 ● 员I805 转移弯户
/ 特装移员工	接移至公海
*说明: 【体容客户】:将指定员工的客户转移给另外指定的员工,如将员工A的客户转移给员 【转移至公事】:将指定员工的客户转移到公事,如将员工A、员工B的客户转移至公	□IB·则员IA(非管理员和不具备查看所有容户权限)登录系统后则看不到任何容户数据 海,则员IA、员IB(非管理员和不具备查看所有容户权限)登录系统后则看不到任何容户数据

(3) 普通座席权限

普通座席转移客户界面只显示自己,且只能做转移自己员工 801 的客户操作,如下图所示

客户管理->转移客户		
一待转移员工	1	
801		801
	转移客户	
┌待转移员工		
801		
	转移至公海	

注*:转移客户数受每个座席最大拥有客户数限制,详见系统基本配置,如下图所示

至中林 旦 系统Logo	
系统名称	P呼叫 中心
启用隐藏电话号码	◎ 启用 ⑧ 不启用
启用隐藏客户地址	◎ 启用 ⑧ 不启用
每天可申请客户号码数量	100 (大于0)
每天可申请外呼任务数	100 (大于0)
每个座席最大拥有客户数	3000 (大于等于0,等于0表示不受限制)
弹屏新增客户时客户经理为空默认 进入公海	● 启用 ◎ 不启用
未联系客户自动回滚公海设置	7 天未联系客户自动回滚至公海 (大于等于0,等于0表示不自用) ■ 待跟进 ■ 跟进中 □ 已成支 ■ 已成存
未联系客户提醒设置	5 天未戦系當户自动提醒(大于等于0,等于0表示不自用) ≪ 待親进 □ 親進中 □ 已成交 □ 已放弃

(1) 当系统基本设置每个座席最大拥有客户数为0即不受限制,转移成功

(2) 当转移客户数+座席已拥有客户数<=座席最大拥有客户数,转移成功

(3) 当转移客户数+座席已拥有客户数>座席最大拥有客户数,转移失败

上海云翌通信科技有限公司





4.5 外呼管理

外呼管理:用于系统管理员创建外呼计划、包括手动外呼计划以及自动外呼计划,以及分配任务或 启动计划等操作

4.5.1 外呼计划

外呼列表包括手动外呼计划和自动外呼计划,如下图所示

外呼管理->外呼计划 手动外呼计划	自动外呼计划												
外呼计划	执行状态 ▼	计划外呼起	始时间	i t	划外呼结束	时间	1	ĒŊ					
手动外呼计划													添加
外呼计划	计划外呼时间	执行状态	外呼数	可分 <mark>配数</mark>	已呼数	受理员工 数	未呼数	未接数	已接数	已呼率	未呼率	已接率	操作
手动外呼计划YI	2018-03-13	未执行	<u>5</u>	1	3	1	2	<u>0</u>	<u>3</u>	60.00%	40.00%	60.00%	编辑 删除 导入号码 转移/FF客户 分配员工
当前第1/1页 共1条记录 转到第 【下载导入号码Excel模板】	1 页												∢ ∢ 01 ≯ ≯

4.5.1.1 手动外呼计划

(1) 创建手动外呼计划

点击 添加,进入创建手动外呼界面,如下图所示,标注*为必填项。

新建手动外呼计划		×
外呼计划		*
外呼目的		
计划外呼时间	2018-06-12 💼 *	
关联问卷模板	选择问卷模板 ▼	
创建人	801	
	保存重置	

参数说明如下表:

参数名称	说明	默认值
外呼计划	手动外呼计划名称,为必填项	无

- 36 -


外呼目的	外呼目的	无
计划外呼时间	计划外呼的时间	无
关联问卷模板	外乎时创建问卷	无

分配给员工后,以绑定该员工的账号登陆 CRM,在"我的任务-外呼计划"中可见这些客户,可点击呼叫这些客户。

(2) 手动外呼计划列表

外呼管理->外呼计划													
手动外呼计划	15091呼计划												
外呼计划	外呼计划 执行状态 计划外呼起始时间 副 计划外呼结束时间 副 查询												
手动外哇计划													
外呼计划	计划外呼时间	执行状态	外呼数	可分配数	已呼数	受理员工 数	未呼数	未接数	已接数	已呼率	未呼率	已接率	操作
手动外呼针划VI	2018-03-13	未执行	5	1	3	1	2	0	3	60.00%	40.00%	60.00%	编辑 删除 导入号码
													转移外呼客户 分配员工
当前第1/1页共1条记录转到第1 页													
【下载导入号码Excel模板】													

【编辑】

编辑手动外呼计划	×
外呼计划	手动外呼计划—*
外呼目的现	则试
计划外呼时间2	2016-08-22 📖 *
执行状态	未执行 ▼ *
创建时间2	2016-08-22
创建人系	系统管理员
	保存重置

部分参数解释:

参数名称	说明	默认值
执行状态	未执行、执行中、全部完成	无
创建时间	创建该外呼计划的时间	无
创建人	创建该外呼计划的系统用户	无
可分配数	剩余未分配的外呼数	无
受理员工	已分配外呼任务的员工数	无

【导入号码】

点击 导入号码 弹出导入号码选项,客户号码来源有两种方式:系统已有客户,外部 Excel 导入

(1) 导入系统已有客户

选中系统已有客户,点击下一步,弹出客户列表->全部客户列表的所有客户,根据搜索或选中 结果导入

- 37 -



导入号码选项	×
客户号码来源 💿 系统已有客户 🔍 外部Excel导入	
提示:1、Exce1导入的客户号码数据会自动过滤掉无效的号码和重复的号码 2、同一个外呼计划中导入相同的外呼号码会自动过滤,保留一个	
下一步」 关闭	

导入成功后提示成功导入多少条数据,过滤多少个无效或重复客户号码,点击下一步继续导入数据,点 击关闭,退出导入客户操作

(2) 外部 Excel 导入

选中外部 Excel 导入,点击【下载导入号码Excel模板】 或(导入号码Excel模板) 下载导入模板 quick_imp_tempate.xls,填写字段客户号码(必填)、客户名称、备注。

导入号码选项			×
客户号码来源			
上传Excel文件	选择文件 未选择任何文件	(<u>导入号码Excel模板</u>)	
提示: 1、Excel导入的 2、同一个外呼	的客户号码数据会自动过滤掉无效的号码 科计划中导入相同的外呼号码会自动过滤	马和重复的号码 , 保留一个	
	导入 关闭		

导入后的信息提示同导入系统已有客户,这里给出导入无效或重复号码系统提示信息,如下:

x

10.1.20.15 显示:	
成功导入0个外呼客户,自动过滤了28个无效或重复的客户号码	9
	确定

【分配员工】

点击 **分配员工**, 弹出分配员工界面, 分配策略有平均分配和指定数量分配, 这里介绍指定数量分配, 如下图所示:

~	H	T.
Л	Hr.	

分配策略 ◎ 平均分配 ● 指定数里分配 可分配客户数 61							
员工列	ŧ						
			!	员工名利	Γ,		
	员工900 <mark>20</mark>		员工901	1	员工902 30	√	员工903 11
	员工905		员工906		员工907		员工908
	员工909		员工910		员工911		员工912
	员工913		员王915		员工916		员工917
	员工918		员工919		员工920		员工921
	员工922		员王923		员工925		员工926
	员工927		员工928		员工929		员工930
			确认	关闭	3		

已分配好外呼任务的员工登录登录 crm 系统在我的任务->外呼计划列表里面可以看到分配的外呼任务 【转移外呼客户】

上海云翌通信科技有限公司

×



点击 转移外呼客户,进入转移外呼客户界面,选择待转移员工的外呼客户数据给指定的受理员工,点

击保存

转移外呼客户	×
待转移员工 受理员工 900 903 902 转移给>> 一员工 □员工 □员工 □员工 200 903 902 特移给>> □员工 □员工 □员工 □员工 提示:选择待转移员工的外呼客户数据给指定的受理员 日気工 □员工 □_[D] 1]	L □员工 □员工 919 920 L □员工 □员工 925 926 L □员工 □员工 916 915 L □员工 □员工 905 906 L □员工 □员工 910 911 L
来自网页的消息	
@ 你确定要将员工903,员工902的外呼客户转移给员工900吗?	
确定取消	

转移成功后,原分配给员工 902、903 的外呼任务取消分配并重新分配给员工 900,员工 900 登录 crm 可以看到此时的外呼任务数从 20 增加到了 61

4.5.1.2 自动外呼计划

(1) 创建自动外呼计划

点击 添加,进入创建自动外呼计划界面,如下图所示,标注*为必填项。

新建自动外呼计划			×
外呼计划	*	转接类型	队列▼ 测试 ▼ *
外呼接入号 22122	21 ▼ *	是否启用工作时间	● 不启用 ◎ 启用
关联问卷模板 选择问]卷模板 ▼	最大并发数	*
	保存	重置	

参数说明如下表:

参数名称	说明	默认值
外呼计划	自动外呼计划名称,为必填项	无
转接类型	包括 IVR 和队列	队列
外呼接入号	外呼出局的中继号码	无
关联问卷模板	外呼时创建问卷	无

自动外呼计划由管理者启动,系统呼叫客户接听后,客户会进入队列排队等待座席接听,此操 作无需座席手动点击呼叫而是被动接听的方式 这里的外呼计划是对手动外呼和自动外呼计划列表的的编辑管理,包括编辑、删除、查询操作。

(2) 自动外呼计划列表

手动外呼计划	自动外呼计划													
外呼计划	执行状态「	开始时间		结束时间	3		查	间						
自动外呼计划 添加														
外呼计划	执行状态	最近外呼时间	接入号	外呼数	已呼数	未呼数	未接数	已接数	转接数	已呼率	未呼率	已接率	转接率	操作
自动外呼测试01	已停止	2018-05-28 21:22:38	26137170	4	4	0	0	4	4	100.00%	6 0.00%	100.00%	5 100.00%	编辑 启动 憲 除 导入号码
自动外呼测试并发	已停止	2018-05-28 21:22:40	26137170	1	1	0	1	0	0	100.00%	6 0.00%	0.00%	0.00%	编辑 启动 删除 导入号码
1	已停止	2018-05-28 21:20:10	26137170	1	1	0	0	1	1	100.00%	6 0.00%	100.00%	5 100.00%	编辑 启动 删除 导入号码
当前第1/1页 共8条记录 转到第 ¹ 页														
【下载导入号码Excel模板】														

【编辑】

编辑自动外呼计划					×				
外呼计划	1	*	转接类型	队列 T queue1 T					
命中率	自动计算 ▼		后处理时长	080 *					
重试次数	0 •		重试问隔(分)	1 •					
最大振铃时长(秒)	45 •		最近外呼时间	2018-05-28 21:20:10					
接入号	26137170 * *		是否启用工作时间	● 不启用 ○ 启用					
最大并发数	200	*							
			保存 中晋						

部分参数说明:

参数名称	说明	默认值
最近外呼时间	记录最后一次启动自动外呼任务的时间,第一次出现的 时间为创建自动外呼任务的时间	创建外呼任务 时间
转接数	自动外呼座席接听数	0
已呼率	己外呼占外呼任务比率	0%
未呼率	未呼数占外呼任务比率	100%
已接率	客户接通率	0%
转接率	座席接通率	0%
接入号	外呼出局的中继号码	无
并发数	设置自动外呼的并发控制	无

【导入号码】

操作参照手动外呼任务导入客户号码,这里就不做赘述

【启动】

点击 启动 按钮, 启动自动外呼操作

说明:已启动的外呼任务,将限制删除功能,未启动任务或任务已全部完成才显示删除按钮 【停止】

点击 停止 按钮暂停外呼任务,下次再次启动时从上次外呼的位置开始继续未完成的自动外呼



4.6AI 智能机器人

人工智能时代,使用 AI 机器人智能语音识别交互技术应用于房产、保险、金融、教育等销售,降 低成本,根据关键字匹配话术或转人工座席,不害怕被拒接不担心被秒挂,对意向客户可以分类打标便 于筛选,从而筛选出意向客户以达成业务初级营销目标。支持打断方式,支持机器人自主学习丰富关键 字对未识别或未匹配的文字提供无答案记录,提供 AI 语音管理支持人工录制声音上传替换使交互更加 自然。

云至19時期中心[26.6.0] ④ 双胆绿用 Alic未必置×										
6 外呼管理	AI智能机器人->AI话术设置									
🔸 AI智能机器人	模板名称 机器	人类型 ▼ 交互模式 ▼ 转接队列	查询							
AI无答案记录					添加					
AI呼叫管理	模板名称	机器人类型	转接队列	操作						
AI语音管理	test	阿里云SDK	可打断	queue1	编辑 分类 删除 测试活术 复制活术					
AI活术设置		-			H 4 01 b H					
🐁 AI通话报表	当前第1/1八 六1张仁永 转到第一一一 5	ł.								
📝 我的任务										
\☐ 订单管理										
☴ 工单管理										
📋 问卷管理										
☐ 知识库管理										
≥ 短信管理										
✓ CTI管理										
1 报表管理										
💬 在线客服管理										
🙆 系统管理										
81 用户管理										

使用 AI 机器人需要系统授权,进入 CTI 管理->许可证中查看,如下图所示

TTI管理->许可证								
License信息								
过期时间	无过期							
最大坐席数	10000	000						
最大班长坐席数	0							
最大在线坐席数	10000	000						
产品名称	СТІ	ΤΙ						
产品类型	気性版本							
座席接口	l yes							
客服功能	yes							
最大机器人数	20							
		上传						
L/#								
License_18								
文件列表		操作						
2018-06-03160101_lice	nse.dat	还原删除						
2018-06-03151616_lice	nse.dat	还原删除						

4.6.1 AI 无答案记录

AI 无答案记录提供未匹配到节点的记录,包括未识别的客户语音或已识别客户语音未匹配到关键字的 记录,提供记录声音文件在线播放以及下载,提供任务名称、使用的话术模板以及当前节点显示,如下 图所示

- 41 -

务名称	客户电话	f	文字内容		查询	
无答案记录						
任务名称	话术模板	客户电话	开始时间	节点名称	文字内容	录音文件
	test	1()6	2018-06-08 09:33:34	结束	拜拜,行行拜拜罢了	在线播放下载删
	test	15 96	2018-06-08 09:33:05	地铁	嗯可以	在线描放 下载 删
	test	19 96	2018-06-08 09:32:28	配套	有啊,价值是多少了?	在线播放下载删
	test	15 9	2018-06-08 09:25:34	价格		在线播放 下载 删
	test	19	2018-06-08 09:25:09	配套		在线播放 下载 删
	test	19	2018-06-08 09:24:56	项目介绍		在线播放下载删
	test	19/00 000	2018-06-08 09:12:22	结束	那那地铁直达吗?,怎么去,嗯好的	在线播放 下载 删
	test	195793	2018-06-08 09:11:55	地铁		在线播放下载删
	test	19 9	2018-06-08 09:11:16	配套	喂嗯,在哪里	在线描放下载删
	test	19 9	2018-06-08 09:11:04	项目介绍	喂	在线播放下载量

4.6.2 AI 呼叫管理

AI 呼叫管理根据话术模板添加任务,导入号码,启动/停止任务,不同的话术模板可进行不同的产品销售,如下图所示

术模板	外呼计划		执行状态 🔻	开始时间			结束时间			查询			
叫管理													
外呼计划	执行状态	最近外呼时间	接入号	外呼数	已呼数	未呼数	未接数	已接数	话术模板	已呼率	未呼率	已接率	操作
	未启动	2018-06-08 09:28:44	26137179	Q	0	0	0	0	test	0.00%	0.00%	0.00%	编辑 启动 删除 导入号码
	全部完成	2018-06-08 09:24:41	26137179	1	1	0	0	1	test	100.00%	0.00%	100.00%	编辑 删除 导入
	全部完成	2018-06-08 09:10:46	26137179	1	1	0	0	1	test	100.00%	0.00%	100.00%	编辑 删除 导入
	全部完成	2018-06-07 19:52:11	26137179	1	1	0	0	1	test	100.00%	0.00%	100.00%	编辑 删除 导入
	全部完成	2018-06-07 19:48:44	26137179	1	1	0	0	1	test	100.00%	0.00%	100.00%	编辑 删除导入
	全部完成	2018-06-07 19:46:50	26137179	1	1	0	0	1	test	100.00%	0.00%	100.00%	编辑 删除 导入
	全部完成	2018-06-07 19:44:51	26137179	1	1	0	0	1	test	100.00%	0.00%	100.00%	编辑 删除 导入
	全部完成	2018-06-06 10:50:04	26137179	1	1	0	0	1	test	100.00%	0.00%	100.00%	编辑删除导入
	全部完成	2018-06-06 10:46:48	26137179	1	1	0	0	1	test	100.00%	0.00%	100.00%	编辑 删除 导入
	全部完成	2018-06-06	26137179	1	1	0	0	1	test	100.00%	0.00%	100.00%	编辑 删除 导入

新建自动外呼计划						×	
外呼计划		*	机器人数量			*	
外呼接入号	26137179 🔹 *		是否启用工作时间	◉ 不启用	◎启用		
话术模板	test 🔻 *						
	但在		車 畳				

步骤 2: 导入号码

方式一:导入系统已有客户

上海云翌通信科技有限公司

- 42 -



方式二:外部 Excel 导入

导入号码选项	×					
提示:1、Excel导入的客户亏妈数据会自动过滤掉无效的亏妈和重复的亏妈 2、同一个外呼计划中导入相同的外呼号码会自动过滤,保留一个						
下—步 关闭						

步骤 3: 启动/暂停任务

AI智能机器人->AI呼叫管理													
话术模板	外呼计划		执行状态	开始时间			结束时间			查询			
AIIF叫管理 添加													
外呼计划	执行状态	最近外呼时间	接入号	外呼数	已呼数	未呼数	未接数	已接数	话术模板	已呼率	未呼率	已接率	操作
16	未启动	2018-06-11 17:22:13	26137179	1	0	1	0	0	test	0.00%	100.00%	0.00%	續留 启动 删除 导入号母

注: *如果启动任务总并发大于机器人数,将限制启动并给出提示

消息		×
	所有启动任务机器人数量总和不允许超过总并发	

任务启动后机器人自动呼叫客户,并根据客户的关键字匹配进入不同的节点交互流程,进入 AI 无答案 记录中查看未匹配到关键字的记录,进入 AI 通话记录中查看通话完整录音、客户语音和文字内容以及 客户分类标记,进入今日意向客户报表查看客户匹配分类及详情,进入关键字报表查看任务关键字以及 统计

4.6.3 AI 语音管理

AI 语音管理用于上传 AI 语音文件以及描述对应的语音文字内容,并支持编辑、在线播放、下载和删除操作

AI智能机器人->AI语音管理											
语音文件名称 查询											
			添加								
语音文件名称	语音文件路径	语音文件说明	操作								
结束语	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/15280156218 36.wav	打扰了, 祝您生活愉快	编辑在线播放下载删除								
地铁	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/15280155834 37.wav	未来地铁Z4线会通到开发区北塘生态域等区域。公交460 到议试,127到开发区天境公寓。您未之前联系我们,我 们会为您增到达路线、我们也有看像车车,稍后我会用 短信把联系电话发给您,您看房前联系我们。	编版 在线版放 下载 删除								
价格	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/15280154908 70.wav	均价10000-11000,首套首付三成,二套六成。具体的您可以来售楼处给您具体算一下。	编辑在线播放下载删除								
配套	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/15280154681 48.wav	项目有配套的超市、商业街、大型酒店、综合商场等,方 便您日常生活购物,交房之后生活会相当方便。	编辑 在线播放 下载 删除								
项目介绍	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/15280154089 99.wav	您好我这里是生态城鼓浪水镇项目,有单价1万左右两室 三室的海景高层住宅请问你有兴趣吗?	编辑 在线播放 下载 删除								
开始白	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/15280153393 24.wav	您好	编辑 在线播放 下载 删除								
1 0.06 / 0.19 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·											
前第1/1页共6余记录 徐到第1 页											

上海云翌通信科技有限公司

- 43 -



步骤1:添加声音文件

添加语音文件		×
	保存	重置
语音文件名		*
上传语音文件		*
语音文件说明		*

步骤 2:编辑声音文件

编辑语音文件			×
	保存		重置
语音文件名	结束语		*
上传语音文件	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1528015621836.wav		*
语音文件说明	打扰了,祝您生活愉快	//	*

步骤 3:进入 AI 智能机器人->AI 话术设置->添加或编辑节点界面选择播放录音使用声音文件 (1)添加节点界面选择播放录音,如下图所示

交互流程		×
添加交互节点		保存重置
分组名称 默认分组 ▼	交互名称	*
前置节点 *	进入条件	*
等待时长 4 *	播放录音	结束语 ▼
超时或不匹配节点 ▼	◎ 挂机 ◎ 转队列	

(2) 编辑节点界面修改播放录音,如下图所示

话术模板流程		×
test		添加分组 添加节点 保存
	默认交互	交互名称:
默认分组	A	开场白
开场白		进入条件:
项目介绍		以這号区別參个操件
配套		
价格		
地铁		
		播放录音: 〒/14白 ▼ 前置节点: 透控前置节点 等待时长: 3 超时或不匹配节点: 项目介绍▼ 播放语音文本: 您好 结束 幹队列

- 44 -



4.6.4 AI 话术设置

话术设置提供添加话术模板、模板交互流程设置、复制话术模板、设置模板意向客户分类标准、测试话 术操作,如下图所示

AI智能机器人->AI话术设置

横板名称 机器	、类型 ▼ 交互模式 ▼ 转接队列	查询		
				添加
模板名称	机器人类型	交互模式	转接队列	操作
test	阿里云SDK	可打断	queue1	编辑 分类 删除 测试活术 复制活术
当前第1/1页 共1条记录 转到第 ¹ 页				

4.6.4.1 添加话术模板

点击"添加",填写模板名称、选择机器人类型、交互模式、转接队列以及机器人信息,如下图所示

添加AI话术模板						×
						-
添加AI话术模板				保存	重置	1
模板名称	×	机器人类型	阿里云SDK 「			
交互模式 ○ 可打断	◉ 不可打断	转接队列	۲			
app_id	*	api_key			*	
secret_key						

1.机器人类型选择:

阿里云 SDK

百度云 WEBAPI

阿里云 WEBAPI

2.交互模式介绍:

(1)可打断交互模式:客户触发下一个关键字后,不必等机器人将当前节点对应的声音文件内容播放 完毕,就能进入下一个节点

(2)不可打断交互模式:客户触发下一个关键字后,必须等机器人将当前节点对应的声音文件内容播 放完毕,才能进入下一节点

3.转接队列设置:

选择转接队列如 001->添加或编辑节点选择转接队列->匹配当前节点后客户的电话会自动转入到队列 001 里面的人工座席接听继续跟进深度挖掘

(1) 添加节点界面选择转接队列,如下图所示

交互流程							×
添加交互节点						保存	重置
分组名称	默认分组 ▼		交互名称				*
前置节点		*	进入条件				// *
等待时长	4	*	播放录音	结束语	۲		
超时或不匹配节点	Y		◎ 挂机 ◎ 转队列				

(2) 编辑节点界面选择转接队列,如下图所示

- 45 -



话术模板流程		×
test		添加分組 添加节点 傑存
	巨交认课	交互名称:
默认分组	A	开场白
开场白		进入条件:
项目介绍		以這号区別多个条件
配套		
价格		
地铁		
		描放设音:开始白 ▼ 前置节点: 参待时长:3 過时或不匹配节点:项目介绍▼ 播放语音文本: 您好 结束 转队列

4.6.4.2 分类设置

话术模板分类,根据客户类型字典设置分类,如 A 类客户的分类条件:通话时长超过 1 分钟或者/并且 (匹配了交互节),进入 AI 报表->AI 通话记录查看客户分类,调整完分类条件不会对已呼号码重新分 类,AI 通话记录中对客户做的分类标记不会对客户列表中该客户的客户类型进行修改

aT智能机器人->AT该本设置					
模板名称					
添加					
模板名称	机器人类型	交互模式	转接队列	操作	
test	阿里云SDK	可打断	queue1	编辑 分类 删除 测试话术 复制话术	

当前第1/1页 共2条记录 转到第¹页

点击分类,进入客户分类设置界面,没有设置分类条件的客户类型不会匹配标记,优先等级数值越小的 等级越高越优先匹配,如下图所示

客户分类				×
客户类型	优先等级	通话时长	匹配节点	操作
待跟进客户				设置 清空
跟进中客户	1	大于200s	(或者)项目介绍	设置 清空
已成交客户	2	大于300s	(并且)价格	设置 清空
已放弃客户				设置 清空

点击配置,设置优先等级、通话时长、匹配节点(或者节点/并且节点/不添加节点),保存

- 46 -

I4 4 01 → →I



客户分类		×
	客户类型待跟进客户	
	优先等级	
	通话时长	
	匹配节点 添加节点	
	保存	

匹配节点或者节点:通话时长与匹配节点之间只要有一个条件满足就进行匹配

客户分类	×			
客户类型	待跟进客户			
优先等级	1			
通话时长	100			
匹配节点	添 加节点			
或者(节点) ▼	结束 ▼ 删除			
保存				

匹配节点并且节点:通话时长与匹配节点之间当且仅当所有条件都满足才进行匹配

客户分类	¢
客户类型待跟进客户]
优先等级 1	
通话时长 100	
匹配节点 添加节点	
并且(节点)▼ 结束 ▼ 删除	
保存	

点击"清空"清空匹配条件,没有设置分类条件的客户类型不会匹配标记

客户分类						
客户类型	优先等级	通话时长	匹配节点	操作		
待跟进客户				设置 清空		
跟进中客户	1	大于200s		设置 清空		
已成交客户				设置 清空		
已放弃客户				设置 清空		

4.6.4.3 话术流程设置

点击话术模板,设置话术交互流程,如下图所示

	AI智能机器人->AI话术设置					
模板名称 机器人类型 ▼ 交互模式 ▼ 转接队列 直向						
					添加	
模板名称 机器人类型 test 阿里云SDK			交互模式 转接队列		操作	
			可打断	queue1	编辑 分类 删除 测试活术 复制活术	
	当前第1/1页 共1条记录 转到第 ¹ 页					

上海云翌通信科技有限公司

- 47 -



话术模板流程初始化默认分组和开场白,如下图所示

话术模板流程		×
测试		添加分组 添加节点 保存
	默认交互	交互名称:
默认分组		开场日
开场白		进入条件:
119014		以還号区別多个条件 攝放录音: 选择录言 ▼ 前醫节点: 选择卵童节点 等待时长:3 超时或不匹配节点:▼ 播放语音文本:
		· 结束 · 结队列

修改或删除默认分组

默认分组	🗸 🗙
开场白	
添加分组	

交互流推		×
添加交互节点		保存 重置
分组名称 *	交互名称	*
前置节点	进入条件	*
等待时长 *	播放录音	结束语 ▼
超时或不匹配节点 ▼	□ 挂机 🔲 转队列	

添加分组部分参数说明:

参数	说明	默认值
分组名称	分组名称	无
交互名称	交互节点名称	无
前置节点	选择当前节点的前置节点	无
进入条件	进入条件即关键字设置	无
等待时长	等待客户说话的时间	4
播放录音	匹配进入条件后播放的声音文件	无
超时或不匹配节点	等待客户时间超时或客户说的内容没有匹配到 关键字场景进入流程设置	无
挂机	当前节点声音文件播放后机器人主动挂机,一般 用于结束流程	无

上海云翌通信科技有限公司

- 48 -

转队列

当前节点声音文件播放后客户电话转接队列人 工座席,转接的队列为模板设置的队列 无

添加交互节点

交互流程		×
添加交互节点		保存重置
分组名称 默认分组 ▼	交互名称	*
前置节点	进入条件	*
等待时长 *	播放录音	结束语 ▼
超时或不匹配节点 ▼	◎ 挂机 🔲 转队列	

添加交互节点部分参数说明:

参数	说明	默认值
分组名称	选择分组	默认分组
交互名称	交互节点名称	无
前置节点	选择当前节点的前置节点	无
进入条件	进入条件即关键字设置	无
等待时长	等待客户说话的时间	4
播放录音	匹配进入条件后播放的声音文件	无
超时或不匹配节点	等待客户时间超时或客户说的内容没有匹配到 关键字场景进入流程设置	无
挂机	当前节点声音文件播放后机器人主动挂机,一般 用于结束流程	无
转队列	当前节点声音文件播放后客户电话转接队列人 工座席,转接的队列为模板设置的队列	无

编辑节点,点击"保存"完成

REPTY DEDGRADE		
test		添加分组 添加节点 保存
	默认交互	交互名称:
默认分组	A	配套
开场白		进入条件:
项目介绍		商场、菜市场、买菜、购物、超市、买
配套		东西
价格		
地铁		
结束	•	
		 醬缺录音: 配套 ▼ 前置节点: 选择前置节点 等待时长: 4 据时或不匹配节点: 价格 ▼ 播励或音文本: 「面日后酌字的招击、商业街、大型)
		店、综合商场等,方便您日常生活购物,交房之后生活会相当方便。



×

I4 4 01 ▶ H

编辑交互节点部分参数说明:

参数	说明	默认值
交互名称	编辑交互节点名称	无
进入条件	编辑修改进入条件	无
播放录音	编辑播放录音文件	无
前置节点	编辑当前节点的前置节点	无
等待时长	编辑机器人等待客户说话时长	4
超时或不匹配节点	编辑超时或不匹配节点进入流程	无
挂机	当前节点声音文件播放后机器人主动挂机,一般 用于结束流程	无
转队列	当前节点声音文件播放后客户电话转接队列人 工座席	无

选择前置节点界面如下图所示

选择前置节点

选择前置节点							🗌 全选/反选
-	开场白	1	项目介绍	v	配套	 ✓ 价格 	地铁
	结束						
	保存						

4.6.4.4 测试话术

在话术设置界面点击测试话术,如下图所示

AI智能机器人->AI话术设置

横板名称 机器	人类型 ▼ 交互模式 ▼ 转接队列	查询		
				添加
模板名称	机器人类型	交互模式	转接队列	操作
test	阿里云SDK	可打断	queue1	编辑 分类 删除 测试活术 复制活术

当前第1/1页 共1条记录 转到第一页

输入手机号以及机器人数量,点击"测试"就可以实现机器人自动呼叫客户

测试话术模板				×
外呼号码	*	机器人数量		*
外呼接入号	26137179 * *	是否启用工作时间	● 不启用 ◎ 启用	
话术模板	test			
	测试	重置		

说明:测试数据不进入意向客户报表统计,一个话术模板测试数据在 AI 报表中仅保留一条记录,后面的新测试呼叫记录覆盖之前的,多个话术模板产生的通话记录互不影响



4.6.4.5 复制话术

使用复制话术可以复制出相同的话术流程的模板,并支持复制的同时新建模板名称,便于快速创建话术 模板

AI智能机器人->AI话术设置					
模板名称 机器	人类型 ▼ 交互模式 ▼ 转接队列	查询			
					添加
模板名称	机器人类型	交互模式	转接队列	操作	
<u>test</u>	阿里云SDK	可打断	queue1	编辑分类删除测试活术。	制话术
当前第1/1页 共1条记录 转到第1000	Ę	·		l4 4 01	▶ ÞI
点击"复制话术"	,设置模板名称,	点击保存			
复制话术模板		×			
复制AI话术模板	(E	保存 重置			
模板名称		×			

保存后复制的话术模板除了模板名称不同其他完全相同,如下图所示

AI智能机器人->AI话术设置				
模板名称 机器	人类型 ▼ 交互模式 ▼ 转接队列	查询		
				添加
模板名称	机器人类型	交互模式	转接队列	操作
copytest	阿里云SDK	可打断	queue1	编辑 分类 删除 测试话术 复制话术
test	阿里云SDK	可打断	queuel	编辑 分类 删除 测试话术 复制话术
当前第1/1页 共2条记录 转到第	Į			∢ ∢ 01 ▷ ▷

4.7 AI 通话报表

4.7.1 AI 通话记录

AI 通话记录显示 AI 呼叫管理创建的任务呼叫数据以及测试话术产生的呼叫数据,提供完整交互录音以 及 AI 智能分类显示,并提供详情供查看,如下图所示

户名称		主매号		被	때号	呼叫类型 ▼	通话状态	▼ 座席通	话时长(秒) 大	E .	通道	5时长(秒) 丿	₹ .	2	018-04-01 00:0	0:00		
18-06-12	2 23:59:59	主叫座	常号	被	被叫座席号 接入号				達面									
記录																		
户名称	AI智能分类	主叫座席 号	主叫号	主叫座 席名称	被叫号	被叫座席 号	【 被叫座席 名称	呼叫类型	开始时间	通话状态	主叫座席 组名	座席接听 时长	通话时长	被叫座席 组名	接入号	备注	灵音文件	操作
	已成交		26137179 m		15575 ———(江西-南昌 通) 🖬	-联		自动呼出	2018-06-08 09:24:51	已接通		0分钟	0分55秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
	待跟进		26137179 m		15579 (江西-南昌 通) 🖬	-联		自动呼出	2018-06-08 09:11:01	已接通		0分钟	1分28秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
			26137179 m		1557———————————————————————————————————	-联		自动呼出	2018-06-08 09:02:56	日接通		0分钟	1分39秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
	已放弃		26137179 m		181 (安敬-六安 信)	-电		自动呼出	2018-06-07 19:52:22	已接通		0分钟	0分11秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
	已放弃		26137179 m		181 (安嶽-六安 信)	-电		自动呼出	2018-06-07 19:48:59	已接通		0分钟	0分12秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
			26137179 m		181 (安徽-六安 信)	-电		自动呼出	2018-06-07 19:47:10	已接通		0分钟	0分38秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
	已放弃		26137179 m		1811 (安徽-六安 信) 🖬	-电		自动呼出	2018-06-07 19:45:09	已接通		0分钟	0分21秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
			26137179 m		18119) (安徽-六安 信) 🖬	-电		自动呼出	2018-06-06 10:50:18	已接通		0分钟	0分10秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
			26137179 m		18119. (安徽-六安 信) 🖬	-电		自动呼出	2018-06-06 10:47:01	已接通		0分钟	0分15秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
	已放弃		26137179 m		18119 (安徽-六安 信) 🖬	-电		自动呼出	2018-06-06 10:44:08	已接通		0分钟	0分18秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
	已放弃		26137179 m		1811 (安徽-六安 信) 🖬	-电		自动呼出	2018-06-06 09:59:50	已接通		0分钟	1分36秒		26137179		点击下载 在线播 放	详情
)	已放弃		26137179 m		18111 (安徽·六安 信)	-电		自动呼出	2018-06-05	已接通		0分钟	1分42秒		26137179		点击下载 在线播	详情

点击详情,详情界面提供任务名称、话术模板、交互节点名称、客户方录音以及语音文件识别文字内容 显示,录音文件支持在线播放和下载播放,如下图所示

详情

任务名称	话术模板	客户电话	开始时间	节点名称	文字内容	录音文件
13	test	15 9	2018-06-08 09:12:22	地铁	那那地铁直达吗?,怎么去,嗯好的	在线播放下载
13	test	15 9	2018-06-08 09:11:55	价格		在线播放下载
13	test	15 9	2018-06-08 09:11:39	配套	价格是多少?	在线播放下载
13	test	15.	2018-06-08 09:11:16	项目介绍	喂,嗯,在哪里	在线播放下载
13	test	155 69	2018-06-08 09:11:04	开场白	喂	在线播放下载
▶ 0:00						

当前第1/1页 共5条记录 转到第 1 页

×

4.7.2 今日意向客户报表

今日意向客户报表默认显示 AI 呼叫管理创建的任务已呼叫数据包括接听数、未接听数、接通率、客户 类型匹配数、以及匹配占比。默认显示当天的数据,每半个小时更新一次报表,如下图所示



AI通话报表->今日意向客户报表

日意向客户报表							
		呼叫汇总					
日期	呼叫数	接听数	未接听数	接通率(%)	客户类型	客户儿配数	匹配占比(%)
018-05-24		0	1	0%	未匹配客户	1	0%
18-05-21	1	1	0	100%	未匹配客户	1	100%
18-05-22	2			1000/	未匹配客户	2	100%
18-05-29	2	2	0	100%	待跟进	2	100%
18-05-10	2		2	2204	未匹配客户	2	200%
18-05-10	5	1	2	33%	已成交	1	100%
18-05-18	14	12		0.29%	未匹配客户	Z	53.85%
18-05-18	14	15	1	95%	待跟进	<u>6</u>	46%
18-05-23					未匹配客户	3	25%
18-05-23	15	12	3	80%	跟进中	1	8%
18-05-23					待跟进	8	67%

客户匹配根据 AI 呼叫管理创建任务使用的模板中的分类标准,该分类不会更新客户列表中客户类型显示,点击匹配数查看匹配客户列表,如下图所示

客户列表	ŧ							×					
客户管	理->客户列表												
创建开	创建开始时间 3 创建结束时间 3 客户名称 电话号码 客户经理 ▼ 是否共享 ▼ 直询												
	客户名称 〇	电话号码 〇		客户经理 🔘	共享状态	客户类型 🔘	客户地址 〇	操作					
	f	15 (江西-南昌-联通) 🖉 🖬		801	未共享	待跟进		查看					
	È.	1: (江西-吉安-移动)		801	未共享	待跟进		查看					
	/1页 共2条记录 转到算						14	< 01 ▶ H					

点击匹配客户列表"查看"按钮,查看客户信息,如下图所示

信息		
客户名称 · · · ·	电话号码 1	
春户经理 801	创建时间	
创建人员 系统管理员	最后联系时间	
下次团坊时间	遷進次数	
共享状态 未共享	共業时间	
登记时间 2018-06-08 09:10:07	<u>客户关型</u>	
喜产地址		

4.7.3 关键字报表

关键字报表根据任务名称统计匹配到的关键字(话术模板:进入条件),显示关键字以及关键字出现的 次数,默认显示当天的数据,如下图所示

018-05-01 00:00:00	8-06-11 23:59:59 🔤 任务名称 查询	
字报表		
任务名称	关键字	次数
	在哪	1
	地址	17
	价格	30
	交通	8
乱活 术	多少钱	4



4.8 我的任务

4.8.1 外呼计划

点击"我的任务"->"外呼计划",进入外呼计划列表

1 签入 🛆 状态。 🤅												(ř 2	回卷模板一 6137170	 ▼ 次迎: ▼ 分机号 	801 座席 : 801 座席	号:801 安全退出 犬态:未签入
云翌IP呼叫中心[2.6.5.5] 《	欢迎使用	月 我的外呼计划×														
合 日常办公	我的任	务>外呼计划														
(2) 客户管理	外呼讨	外時计划 外時目的 问機模板 T 计划外等起始时间 I 计划外等结束时间 I 查询														
6 外呼管理	外呼计	外呼计划列表														
🔸 AI智能机器人		610621-01		同光带车	ਪਿ	†划外呼	可申请任	外呼客户		土瓜瓜山(素)	土+☆)系数5			土成本		提/左
🐁 AI通话报表	195	21172711		193-52-152-152		时间	务数	数	DALAX	THINK	不按进致		C-7*	木町傘		1#1 F
📝 我的任务	1	手动外呼计划YI		问卷模板二	2	018-03- .3	1	4	3	1	<u>0</u>	3	75.00%	25.00%	75.00%	申请外呼任务
我的外呼计划	当前筆1	/1页 共1条记录 转到笔	1 क													4 4 01 ▶ ▶
我的工单																
 回卷管埋 																
11 知识库管理																
▶ 短信管理																
✓ CTI管理																
小 报表管理																
系统管理																
81 用户管理																

点击 🜌 按钮或点击下一位进行手动外呼

我的任务->外呼计划->外呼计划列表

外呼计划	员工姓名	外呼り	(态 🗸 客户名)	峁	电话号码	客户经理	✔ 查询			
我的客户列表										下一位返回
外	呼计划	员工姓名	外呼状态	客户名称	电话号码	客户经理	登记时间	创建人员	共享状态	备注
手动外呼计划一		员工 <mark>90</mark> 0	待呼叫	客户42					未共享	
手动外呼计划一		员工900	待呼叫	客户43					未共享	
手动外呼计划一		员工900	待呼叫	客户44					未共享	
手动外呼计划一		员工900	待呼叫	客户45	1 🔰 🔽 🖂				未共享	
手动外呼计划一		员工 900	待呼叫	客户46	2				未共享	
手动外呼计划一		员工900	待呼叫	客户47	2				未共享	
手动外呼计划一		员工900	待呼叫	客户48	2				未共享	
手动外呼计划一		员工900	待呼叫	客户49	2 🖂				未共享	
手动外呼计划一		员工900	待呼叫	客户50	2				未共享	
手动外呼计划一		员工900	待呼叫	客户51	2		\backslash		未共享	
当前第1/1页共10条	记录转到第1页								Id 4	01 🕨 🕅

当每天的外呼任务完成,点击"申请外呼任务",可额外申请手动外呼

我的任务-->外呼计划->外呼计划列表

<u>外</u>呼计划 **外呼计划列表** 序号

外呼目的	问卷模板 🗸	计划外呼走	己始时间	📑 计划	外呼结束的	dia 🔟	查询					
外呼计划	问卷模板	计划外呼 时间	可申请任 务数	外呼客户 数	已呼数	未呼叫数	未接通数	已接通数	已呼率	未呼率	已接案	操作

1	手动外呼计划一	问卷模板一	2016-08- 22	10	<u>10</u>	0	<u>10</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0.00%	100.00%	0.00%	申请外呼任务
2	手动外呼计划二	问卷模板二	2016-08- 22	0	<u>61</u>	0	<u>61</u>	<u>0</u>	<u>0</u>	0.00%	100.00%	0.00%	
当前第 <u>1</u> /	前第1/1页 共2条记录 转到第1 页												

说明:座席每天可申请的外呼任务数由系统管理员设置如下图所示:



- 基本能畫	
系统Logo	
系统名称	IP呼叫 中心
启用隐藏电话号码	◎ 启用 ⑧ 不启用
启用隐藏客户地址	◎ 启用 ⑧ 不启用
每天可申请客户号码数量	20 (大于0)
每天可申请外呼任务数	30 (大于0)
每个座席最大拥有客户数	20 (大于等于0,等于0表示不受限制)
弹屏新增客户时客户经理为空默认进 入公海	● 启用 ◎ 不启用
未联系客户自动回滚公海设置	0 天未
未联系客户提醒设置	1 天未彰系音户自动提醒(大于等于0,等于0表示不启用) ✔▲ B C D E 1
接通革统计秒数	10 (大于0)

4.8.2 我的工单

我的工单列表显示系统管理指派给我的工单,工单的初始状态为已派发

工单管理->我的工单

工单编号	客户名称	联系电话	工单状态 ▼	创建时间开始时间	创建时间截止时间	
处理时间开始时间	处理时间截止时间	地址	查询			

工单列表 导出工单 批量删除											
	工单编号	客户名称	联系电话	工单状态	创建时间	创建人员	截止完成时间	指派人员	处理时间	地址	操作
	WN-	1587911**** 新建 (江西-南昌- 移动) 2	1587911****		2018-06-12	801	0000-00-00	901	2018-06-12	北京市市辖区	工单详情
				已派发							编辑
	000009		Linkk	14:44:28	001	0000-00-00	001	14:44:28	년 문	处理流程	
										删除	
当前章1/1页 井1各记录 转到第1 页											

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

(1) 点击导出工单,根据搜索或选中条件批量导出工单

(2) 点击工单详情,弹出工单详情界面

工单详情

基本信息			
工单编号	WN-20180601-000009	客户名称	新建
联系电话	1587911**** (江西-南昌-移动)	工单状态	已派发
创建时间	2018-06-12 14:44:28	截止完成时间	0000-00-00
地址	北京市市辖区石景山区123号		

关闭

(3) 点击编辑,进入编辑工单界面

编辑	L 单			×	
基本	「信息				
	工单编号	WN-20160606-000009	客户名称	peter	
	联系电话	(11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-11-	工单状态	已派发	
	创建时间	2016-06-06 14:47:17	截止完成时间	退回	

保存 关闭

说明:已派发工单状态可以修改为处理中和退回两种状态



1000	编辑工单				×
	基本信息				-
	工单编号	WN-20160606-000006	客户名称	an	
	联系电话	AND AT ANY	工单状态	<u>处理中</u>	
	创建时间	2016-06-06 14:55:51	截止完成时间	已结束	

保存 关闭

说明:处理中工单状态可以修改退回和已结束两种状态

(4) 点击处理流程,进入工单处理流程界面

工里处理流程					×
流程列表					
操作人员	操作时间	处理动作	工单流转前置状态	当前状态	备注
801	2016-06-01 18:03:42	新建		待派发	【2016-06-01 18:03:42】【801】通过弹屏新建了一条{待派 发}工单:WN-20160601-000006
801	2016-06-02 13:53:55	派发	待派发	已派发	【2016-06-02 13:53:55】【801】将工单:WN-20160601-000006 指派给员工 {801}
801	2016-06-02 13:54:27	处理	已派发	处理中	【2016-06-02 13:54:27】【801】受理了一条{已派发}工单:WN -20160601-000006
801	2016-06-06 14:53:28	结束	处理中	已结束	【2016-06-06 14:53:28】【801】完成结束了一条{处理中}工 单:WN-20160601-000006

4.9 订单管理

在第四节我们曾提到过客户自定义,但是没有说明其中的产品和订单相应的自定义以及数据字典,本节 将说明这些目录的使用方法

4.9.1 产品列表

进行本操作之前需在系统管理配置好产品数据字典

云翌IP呼叫中心[2.6.5.5] 🕚	欢迎使用	产品数据字典 ×									
部门管理	字典名称	字典名称 查询									
客户自定义	数据字典列	据字典列表[点击单元格修改] 保存									
服务自定义	序号	字典名称	字典名称 显示内容								
产品自定义	1 24	 却压持据40									
订单自定义	1 7ER	周) 7 ½/1240									
	2 727	a)「1/1/12-39 由)で1-1-1/12-39	本日 僅和								
工单自定义	3 JER	h) 「北山市つつ									
客户数据字典	4 727		突空波量								
D AT MANTCH AN	5 定	制 下 担 椎 36	VIP等级								
版方奴捕子典	6 定H	刷 卜 拉 框 35									
产品数据字典	7 定制	制 ト 拉框 34									
订单数据字典	8 定利	制下拉框33									
	9 定時	制下拉框32									
工单数据字典	10 定律	制下拉框31									
问卷数据字典	11 定年	制下拉框30									
	12 定時	制下拉框29									
系统基本配置	13 定線	制下拉框28									
时间定义	14 定年	制下拉框27									
条份及还面	15 产品	品类型	产品类型								
H 13 /XC221/X	16 单(位	单位								
清除系统数据	restor Table	5 401-5									
日志与包	[定制] 卜拉租	连40]子與明朝		清除 添加 保存							
客户字段同步设置	序号	字典值	备注	排序 操作 、							

默认自带单位和产品属性,需要手动添加相应的字典明细内容。

步骤1: 点击"订单管理"->"产品列表"

订单管理->产品列表

_										
۴	品名称	产品类型 ▼	客户生日开始时间	富户生日約	吉束时间 🔤	产品等级	▼ VIP等级	•	查询	
产品	☆品列表 新增产品 号出产品 批星删除									
	产品名称	单价	折扣价	单位	产品类型	客户生日	产品等级	VIP等级	操作	
	333	12	99.99999999	系列	新型茶品	2017-12-15			编辑剧除	
	555	5000	100	\uparrow	旧茶				编辑剧除	
	777	6000	100	系列	新型茶品	2017-12-18			编辑 删除	
	hello	5	100	台	旧茶				编辑剧除	
当前		到第1页							4 ∢ 01 ▶ ▶	

步骤 2: 点击"新增产品",弹出页面如下图

本信息			
产品名称	*	单价	0 *
折扣价	100 % *	单位	系列 ▼
产品类型	新型茶品 ▼	客户生日	
产品等级	添加定制下拉框38数据字典 ▼	VIP等级	添加定制下拉框36数据字典 ▼
类型设置	添加定制下拉框37数据字典 ▼		

保存 重置

步骤 3: 点击"保存",产品添加成功

步骤 4: 点击"编辑"修改产品的名称、单价、折扣、单位以及产品类型

其中【单位】以及【产品类型】就是上一步添加的数据字典的内容,其他的字段,如产品名称,折扣价, 均为系统出厂

设定,可点击系统管理—产品自定义来自定义产品列表的内容,设置方法和客户自定义相同,可 参考 4.10.3 客户自定义。

可点击导出产品保存为 excel 表格

订单管理→产品列表 产品名称 产品类型 🖌 查询 产品列表 新增产品 导出产品 批量删除 产品名称 单价 折扣价 单位 产品类型 操作 系列 编辑]删除 EPBX 50000 3000 100 EPBX 20000 100 系列 2000 编辑 删除 系列 EPBX 100000 100 3500 编辑 刪除 EPCC 50000 100 系列 3000 编辑]删除 EPCC 系列 20000 100 2000 编辑 删除 当前第1/1页 共5条记录 转到第 1 页 M |4 4 01 ▶

4.9.2 全部订单

操作之前需提前在系统管理进行订单相关的内容的自定义 点击"系统管理"->"订单自定义"



云翌IP呼叫中心[2.6.5.5] [[]	≪ 欢迎使	用 产品数据字典 ×	产品列表×订单自定义×								
部门管理	系统管	管理->订单自定义->自动	主义列表								
客户自定义	分组	示签	查询								
服务自定义	订单自	订单自定义列表[点击单元格修改]									
产品自定义	6 5		公组行签		保注		批点				
订单自定义	1	基本信息	75.4210.022	订单基本信息	m/1	1	41980				
工单自定义	r#+#	自行的自守义明细		1					_		
客户数据字典	[32:45]	高剧的半自建文明细						添加	保存		
服务数据字典	序号	字段名	显示内容	是否列表显示	是否提供搜索	是否地址	字段类型	排序	操作		
	1	订单编号	订单编号	是	是	쥼	文本框	1			
产品数据字典	2	客户名称	客户名称	是	是	否	文本框	2			
订单数据字典	3	联系电话	联系电话	是	是	否	文本框	3			
▼单数据字曲	4	总金额	总金额	是	否	否	文本框	4			
21002175	5	折扣	折扣	是	否	否	文本框	5			
问卷数据字典	6	实际金额	实际金额	是	否	否	文本框	6			
系统基本配置	7	订单状态	订单状态	是	是	쥼	下拉框	7			
町间中ツ	8	下单时间	下单时间	是	否	否	日期	8			
#JINDAELAC	9	跟单员工	跟单员工	是	否	否	文本框	9			
备份及还原	10	处理时间	处理时间	是	문	否	日期	10			
清除系统数据	11	定制文本域22	地址	是	是	是	文本城	11	删除		
日志与包											
客户字段同步设置											

这些均为系统自带的字段,设置的方法和4.10.3 客户自定义相同,对于订单自定义中的下拉框 形式的字段,可在系统管理->订单数据字典中进行设置

点击"订单管理"->"全部订单"。如下图所示

产地	品类型▼ 订单 L	編号 	客户4 词	5称	联系电	话	订单状	态 🔻 处理时	1间开始时间	型 处理时	间截止时间		
「单	列表											导出订单	批量删除
	订单编号	客户名称	联系电话	总金额	折扣	实际金额	订单状态	下单时间	跟单员工	处理时间	地址	操	乍
	BO-20180601- 000003	新建	1587911***** (江西-南昌-移 动) 🜌	5.00	100	5.00	新订单	2018-06-01 17:29:15	801	2018-06-01 17:29:15	北京市市辖区石 景山区123号	订单详情	删除
	BO-20180531- 000002	付梁02	1321791****(江西-南昌-联 通) 🗹	5000.00	100	5000.00	已确认	2018-05-31 09:31:51	801	2018-06-01 12:01:51	内蒙古自治区呼 和浩特市玉泉区 100号	订单详情	删除
	BO-20180528- 000001	黄安利01	1770218**** (上海-上海-电 信) 🗹	12.00	100	12.00	审核不通过	2018-05-28 21:18:25	801	2018-05-28 21:19:09	北京市市辖区崇 文区 1111122222	订单详情	删除

(1)可在全部订单查看系统已经生成的所有订单,包含确认订单,已取消订单,审核不通过订单以及待 审核订单

(2)可通过点击导出订单导出全部订单。也可点击批量删除来删除相应的订单(可根据选中结果和 搜索结果进行删除)

(3) 可通过点击订单详情查看订单的详细内容

(4) 订单支持回访,点击绿色电话图标 ☑ 直接联系客户

4.9.3 新订单

(1) 新建订单

方式一:弹屏界面添加,通过来电或去电弹屏点击新建客户订单按钮来添加新订单步骤1:点击"新建客户订单"

- 58 -



×

添加 折后金额

本信息									
	奋户名称	king				电话号码	(印刷板:	送营商:中国中	信】
	春户经理	员工902				登记时间	2016-08-22 11:3	2:33	
	创建人员	系统管理员				共寧状态	未共享		
	青注				0				
务咨询									
	服务类型	产品資调	~ •			服务递往	热线电话	~	
	服务主题					服务状态	处理中	~	
	治谈内容								* *
史记录									
客服人员		联系时间	服务类型	服务状态		服务主题		治诊	「内容
员工902	201	6-08-28 18:09:05	产品咨询	处理中		测试六			
员工900	201	6-08-22 15:26:51	产品咨询	其它		测试五		3	Nix
员工900	201	6-08-22 15:25:31	产品咨询	已完成		测试四		3	Nist
员工900	201	6-08-22 11:59:48	产品咨询	已完成		测试三		3	利式
员工900	201	6-08-22 11:48:17	产品咨询	处理中		测试二		3	利式
A T and	201	6-08-22 11:47:34	产品咨询	砂理由		90if-		1	Nist

步骤2	2: 点击	"汤	≲加"					
新建订单								
订单明细								
	产品名称		数量	单位	单价	打	f扣(%)	总金额
无数据								
基本信息								
	订单编号	BO-2016	50831-000001			客户名称	king	
	联系电话	10.000	100			总金额	0	*
	折扣	100	% *			实际金额	0	*

保存 关闭

步骤 3: 点击"保存"

下单时间 2016-08-31 20:28:26

新建订单									×
订单明细									添加
	产品名称		数量	单位	单	·价	折扣(%)	总金额	折后金额
EPBX		\checkmark	1	系列 🗸	50000	100		50000.00	50000.00
基本信息									·
	订单编号	BO-2016	0831-000002			客户名和	ß king		
	联系电话	1811976	2556			总金衢	50000.00	*	
	折扣	100	% *			实际金额	50000.00	*	
	下单时间	2016-08-	31 20:32:10						

保存关闭

方式二:登录主页在订单管理中直接添加

步骤1:员工登录进入主页

步骤 2: 点击"订单管理"->"新订单"->"新建订单"

订单管理->新订单

	产品类型 ▼ 订! 查询	单编号	客;	白名称	联	系电话	<u>k</u>	上理时间开始时间	j 💼 j	达理时间截止时间	9 💷 #	<u>stil</u>	
រា	单列表									新	建订单 提交	审核 导出订单	批量删除
	订单编号	客户名称	联系电话	总金额	折扣	实际金额	订单状态	下单时间	跟单员工	处理时间	地址	操作	
	BO- 20180601- 000003	新建	1587911**** 江西-南昌-移 动) 🔽	(5.00	100	5.00	新订单	2018-06-01 17:29:15	801	2018-06-01 17:29:15	北京市市辖区 石景山区123号	订单详情编辑	删除
 当	前第1/1页 共1条词	- - 录 转到第1] _而			总金额汇总	5元 实际金额	颜汇总:5 元				M 4	01 ▶ ▶

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

步骤 3: 点击"添加",添加产品以及订单客户

新建订单							×
订单明细							添加
产品名称	产品类型	单位	单价	数量	折扣(%)	总金额	折后金额
无数据 — 基本信息		·					
订单编号	BO-20180612-000001		客户名称				
联系电话			息金額 0	*			
折扣	100 % *		实际金额 0	*			
下单时间	2018-06-12 14:53:33		地址		le l		

保存 关闭

步骤 4: 点击"保存"。

订单	明細								添加
	产品名称		产品类型	单位	单价	数里	折扣(%)	总金额	折后金额
EP	BX	✓	3000 🗸	系列 🗸	50000	1	100	50000.00	50000.00
-1	基本信息								
	订单编号 B	30-20	160831-000003			客户名称	king		*
	联系电话	-				总金额	客户名称字段列不允许	的空	
	折扣	100	% *			实际金额	50000.00 *		
	下单时间 2	016-0	8-31 20:45:23						

保存关闭

注: 两种添加订单的方式都需先添加产品,再编写订单的内容并保存 新建的订单显示在【新订单】和【全部订单】列表

(2) 提交审核

步骤 1: 点击"订单管理"->"新订单"->"提交审核"

订单管理->新订单

产品类型▼ 订单编号 客户名称 查询						¥	系电话	5	心理时间开始时间	5	心理时间截止时间	9 💼 þ	BTF	
រា	单列表										â	確订单 提交	(南核 导出订单	批量删除
	订单	编号	客户名称	联系电话	总金额	折扣	实际金额	订单状态	下单时间	跟单员工	处理时间	地址	操作	乍
	BO- 20180 00000	601- 3	新建	1587911**** 江西-南昌-移 动) 🗹	(5.00	100	5.00	新订单	2018-06-01 17:29:15	801	2018-06-01 17:29:15	北京市市辖区 石景山区123号	订单详情编	副影响
当	前第1/1页:	共1条词	录 _{转到第} 1	页			总金额汇总	:5元 实际金	额汇总:5 元				И	< 01 ▶ ₩

步骤 2: 选择筛选条件,点击确认提交

提交审核			×
筛选条件	 ● 按搜索结果 	◉ 按选中结果	

确认提交关闭

系统弹出提交审核确认信息,点击确定,如下图

来自网页的消息
2 是否确认提交这些订单,等待管理员审核?
确定 取消

提交之后,该订单会移动到待审核订单列表中



网址: www.yuneasy.cn

· 品	类型 ▼ 订单编	묵	客户名	称	联系印	电话	111111	11111	查询					
惮	列表										[新建订单	导出订单	批量删》
	订单编号	客户名称	联系电话	总金额	折扣	实际金额	订单状态	下单时间	跟单员工	订单类型	11111111111		操作	
	B0-20170111- 000012	king国王		0.00	100	0.00	待审核	2017-01-11 15:58:04	员工800	订单ል	29	订单详情	编辑	审核订单
	B0-20170110- 000021	king国王		0.00	100	0.00	待审核	2017-01-10 21:04:38	员工800	订单ል	29	订单详情	编辑删除	审核订单
	BO-20170110- 000019	king国王		0. 00	100	0.00	待审核	2017-01-10 21:03:44	员工800	订单ል	29	订单详情	编辑	审核订单
	BO-20170110- 000016	king国王	3	0.00	100	0.00	待审核	2017-01-10 20:19:26	员工800	订单ል	29	订单详情	编辑	审核订单
	B0-20170110- 000014	king国王	1	0.00	100	0.00	待审核	2017-01-10 20:05:04	员工800	订单ል	29	订单详情	编辑	审核订单
	B0-20170110- 000012	king		0.00	100	0.00	待审核	2017-01-10 19:57:12	员工800	订单A	29	订单详情	编辑	审核订单
	B0-20170110- 000009	kir		0.00	100	0.00	待审核	2017-01-10	员工800	订单ል	29	订单详情	编辑	审核订单
	B0-20170109-	new1496	1	0.00	100	0.00	待审核	2017-01-09	系统管理员	订单C	-1	订单详情	·····································	审核订单
	B0-20170109- 000002	new1496		0.00	100	0.00	待审核	2017-01-09 18:38:32	系统管理员	订单B	-1	订单详情	編辑	审核订单

(3) 通过点击"导出订单"将订单批量导出

4.9.4 待审核订单

待审核订单用于上级领导对于座席提交的需要审核的订单进行审核

(1) 审核订单

点击"订单管理"->"待审核订单",如下图所示

产品	送型▼ 订单编 词	号	客户名	称	联系电话	f	处理时间	开始时间	🛄 处理时间截	让时间 🛛	3 地址	
2 7											****	
	订单编号	客户名称	联系电话	总金额	折扣	实际金额	订单状态	下单时间	跟单员工	处理时间	新建订单 守	·田川車 加西 操作
	BO-20180612- 000001	Ţ.	1321791****(江西-南昌-联 通) 🗹	6000.00	100	6000.00	待审核	2018-06-12 14:58:55	801	2018-06-12 14:59:01	河北省石家庄市 正定县300号	订单详情 审核订单
	BO-20180601- 000003		1587911**** (江西-南昌-移 动) 🔽	5.00	100	5.00	待审核	2018-06-01 17:29:15	801	2018-06-12 14:59:01	北京市市辖区石 景山区123号	订单详情 ! 审核订单
前第	11/1页共2条记录 主"宙	_{转到第} 1 家 计	π ,,		总金额	8 <mark>E总</mark> :6005 元	实际金额汇总 :	6005 元				4 ∢ 01
前第	81/1页共2条记录 击"审材 J单	_{转到第} 1〕 亥订单	页 		总金章	<mark>阮总:6005</mark> 元	实际金额汇总:	6005 元			×	14 ∢ 01
前第二、「「「「「」」「「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」「」	81/1页 共2条记录 击"审木 J单 ^{产品名称}	_{转到第} 1□ 亥订单	页 " 产品类型	单位	總金額 1 1	近总:6005 元	实际金额汇总: 教里	6005 元 折扣(%)	总会看	یں۔ ٹٹر	× 后金额	₩ 4 01
第 二 系 () 第 二 】 系 () 第 の () 第 の) () 第 の) () 第 の) () 第 の) () () () () () () () () ()	51/1页共2条记录 击"审木 J单 <i>明细</i> 产品名称	_{转到第} 1〕; 亥订单	页 ?? 产品类型 系列	单位 系列	总金额 	第二般:6005 元 第二条:6005元 単价 000000	实际金额汇总 : 数里 1	6005 元 浙扣(%) 100	总金看 100000	颜 折 .000 10	× 后金额 0000.00	4 4 01
第二百家	81/1页 共2条记录 击"审木 7单 ^{产品} ^{产品} 信息	_{转到第} 1〕 : 亥订单	页 ?? 产品类型 系列	单位系列	总金额 	第二总 :6005 元 单价 00000	実际金額汇总 : 数里 1	6005元 折扣(%) 100	总金看 100000	页 折 .00 10	× 后金额 0000.00	₩ € 01
第二日の取り	81/1页 共2条记录 击"审木 丁单 明细 产品名称 【 信息 订单	_{转到第} 1] 亥订单 编号 BO-2016	页 27 产品类型 系列 0831-000007	单位 系列	总金爵 	¥[〔总:6005 元 単价 000000	实际金额汇总: 款里 1 客户名称	6005 元 折扣(%) 100 客户100	总金看 100000	颜 折 .00 10	× 后金额 0000.00	4 ∢ 01
	81/1页 共2条记录 击"审大 J单 J卿 C 信息 订单 联系	^{转到第¹]} 亥订单 编号 BO-2016	页 22 产品类型 系列 0831-000007	单位 系列	总金爵 10 10	¥[〔总:6005 元 单价 000000	実际金観に总: 数里 1 客户名称 急金額	6005 元 新加(%) 100 客户100	总金ā 100000	颜 - 折 .00 10	× 后全额 0000.00	₩ < 01
	81/1页 共2条记录 击"审大 7单 7章 6息 77章 联系	_{转到第} 1] 亥订单 编号 BO-2016 电话 折扣 100	页	单位 系列		单价 000000	实际金额汇总 : 数里 1 高全额 实际金额 工 2012词	6005 元 6005 元 100 客户100 100000.00 ・ 100000.00 ・	息金春 100000	颜 1 前 0.00 10	× 后全额 0000.00	4 ∢ 01
前第 1、1 較 PBX 基本	81/1页 共2条记录 击"审大 丁单 一 产品名称 C 信息 丁単 天系 子 平 名名称 C 了 单	_{转到第} 1] 亥订单 编号 BO-2016 电话 折扣 100 状态 已确认 本 1 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2 1 2	页 デ品类型 系列 0631-00007 ³ 6* ▼ -	单位 系列		₩(M) ● (M) ● (M)	次际金额汇总:	6005元 新和(%a) 100 客户100 10000000* 10000000* 2016-08-3120-53	完全 100000 16	類 <u></u> ∦折 ≥00 10	× 后金额 0000.00	4 ∢ 01

审核订单状态有已确认、审核不通过、已取消三种状态。

- 61 -



基本信息			
订单编号	BO-20160831-000007	客户名称	客户100
联系电话		总金额	10000.00 *
折扣	100 % *	实际金额	100000.00 *
订单状态	已确认 *	下单时间	2016-08-31 20:53:16
跟单员工			

提交审核 关闭

说明:如需添加更多订单的状态,在"系统管理"->"订单数据字典"->"订单状态"去添加。 修改为相应的状态后,该订单就会从【待审核订单】列表移动到相应的订单状态中去。

- (2) 可通过点击订单详情查看订单详细信息
- (3) 可通过点击导出订单将订单导出
- (4) 可通过点击批量删除将订单删除

4.9.5 确认订单

已经审核通过的订单会出现在确认订单中

点击"订单管理"->"确认订单",如下图所示

り単	1)年官理->仁确认1)年												
订单纲	肩号	客户名称	联系电话	£	查询								
订单列	「 单列表												
	订单编号	客户名称	联系电话	总金额	折扣	实际金额	订单状态	下单时间	跟单员工	操作			
	BO-20160831- 000007 客户100 100000.00 100 100000.00 已确认 2016-08-31 20:53:16 员工902 订单详情 編編 删除												
当前第	总金额汇总 : 100000 元 实际金额汇总 : 100000 元 当前第1/1页 共1条记录 转到第1 页												

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

- 可通过点击导出订单将订单导出 (1)
- (2) 可通过点击批量删除将订单删除

4.9.6 审核不通过订单

审核不通过的订单会出现在审核不通过订单中 点击"订单管理"->"审核不通过订单",如下图所示

订单	订单管理一审核不通过订单											
订单纲	閹号	客户名称	联系电话	i	查询							
订单列	「事出行単」「批量制除」											
	订单编号	客户名称	联系电话	总金额	折扣	实际金额	订单状态	下单时间	跟单员工	操作		
	BO-20160831- 000006	客户93		20000.00	100	20000.00	审核不通过	2016-08-31 20:52:58	员工902	订单详情 刪除		
当前第												

- (1)可通过点击导出订单将订单导出
- (2) 可通过点击批量删除将订单删除

4.9.7 已取消订单

提交审核后被审核成取消状态的订单会出现在已取消订单中 点击"订单管理"->"已取消订单",如下图所示

- 62 -



订单	管理->已取消订单	<u>a</u>								
订单维	号	客户名称	联系电话	查	间					
订单列	表									导出订单 批重删除
	订单编号	客户名称	联系电话	总金额	折扣	实际金额	订单状态	下单时间	跟单员工	操作
	BO-20160831- 000005	客户88	and some	50000.00	100	50000.00	已取消	2016-08-31 20:52:29	员工902	订单详情 删除
				金总	额汇总:50000 元	实际金额汇总:50	000 元			
当前第	1/1页 共1条记录 辅	到第1页								4

- (1) 可通过点击导出订单将订单导出
- (2) 可通过点击批量删除将订单删除

4.10 工单管理

在第四节我们曾提到过客户自定义,但是没有说明工单相应自定义以及工单数据字典,本节将说明这些 目录的使用方法

🐪 AI智能机器人	工单管理->全	工単管理→全部工単										
🐁 AI通话报表	工单编号	客户	名称	联系电话	£	工单状态	▼ 创建时间开始	时间 📰	创建时间截止时	tia 💼	处理时间开始时间 💿	
📝 我的任务	处理时间截止	til 🛄 iitt	£	查询								
过 订单管理												
三 工单管理	工单列表										导出工单 批量删除	
全部工单	二 工单组	号 客户名称	联系电话	工单状态	创建时间	创建人员	截止完成时间	指派人员	处理时间	地址	操作	
待派发工单	WN- 2018061	2. 3 3	1731789**** (上海-上海-电	待派发	2018-06-12	801	0000-00-00		2018-06-12		工单详情 处理流程	
已派发工单	000002		信) 🗹	100000	15:00:42				15:00:42		删除	
处理中工单	WN-		1587911**** (2018-06-12				2018-06-12	北方市市建区石	工单详情 处理流程	
巳取消工单	2018061	2-	江西-南昌-移 动) 🜌	待派发	15:00:36	801	0000-00-00		15:00:36	景山区123号	删除	
已结束工单	WN-		1587911**** (丁単详情 小理流程	
问卷管理	2018060 000009	1-	江西-南昌-移 动) 🗹	已派发	2018-06-12 14:44:28	801	0000-00-00	801	2018-06-12 14:44:28	北京市市辖区石 景山区123号	删除	
1 知识库管理	当前第1/1页 共	条记录 转到第	市									
≥ 短信管理			<u>^</u>									
✓ CTI管理												
报表管理												
◎ 系统管理												
81 用户管理												

4.10.1 新建工单

新建工单有两种方式:通过 web 端或座席客户端来电去电弹屏

▲ 进行本操作之前需在系统管理配置好工单数据字典以及工单自定义 步骤 1: 点击"系统管理"->"工单数据字典",添加数据字典和字典值



系统管理->工单数据字典->数据列表

字典名	称 查询			
数据字典	列表[点击单元格修改]			保存
序号	字典名称	备注(点击编辑)		
1	工单状态	工单状态		
2	定制下拉框26	定制下拉框26		
3	定制下拉框27	定制下拉框27		
4	定制下拉框28	定制下拉框28		
5	定制下拉框29	定制下拉框29		
6	定制下拉框30	定制下拉框30		
[工单状态	3字典明细	酒時	添加	保存
序号	字典值	备注	排序	操作
1	待派发		1	
2	已派发		2	
3	已取消		3	
4	处理中		4	
5	退回		5	
6	已结束		6	

系统出厂自带工单状态字典,字典值带派发、已派发、已取消、处理中、退回、已结束步骤 2: 点击"系统管理"->"工单自定义",自定义工单

系统管理->工单自定义->自定义列表

分组标	签 查询						
工单自定	义列表[点击单元格修改]					添加	保存
序号	分组	标签	Í	昏注	排」	序	操作
1	基本	信息	工单	基本信息	1		刪除
[基本信息]工单自定义明细					添加	保存
序号	字段名	显示内容	是否列表显示	是否提供搜索	字段类型	排序	操作
1	工单编号	工单编号	是	是	文本框	1	删除
2	客户名称	客户名称	是	是	文本框	2	删除
3	联系电话	联系电话	是	是	文本框	3	删除
4	工单状态	工单状态	是	是	下拉框	4	删除
5	创建时间	创建时间	是	是	时间	5	删除
6	创建人员	创建人员	是	否	文本框	6	删除
7	指派员工	指派人员	是	否	文本框	7	删除
8	截止完成时间	截止完成时间	是	否	日期	7	删除

新建工单

方式一、员工登录主页在工单管理中点击新建工单 步骤 1: 进入"工单管理"->"待派发工单"->"新建工单",如下图所示

工单管理->待派发工单

工	单编号 理时间截止时间	客户: 1111 地址	名称	联系电查询	话 J	工单状态	҈ ▼ 创建时间开	H始时间 (创建时间截	上时间 🔤	处理时间开始时间	
Iŧ	· 列表									Sec. Sec.	新建工单 导出工单	批量删除
	工单编号	客户名称	联系电话	工单状态	创建时间	创建人员	截止完成时间	指派人员	处理时间	地址	操作	
	WN- 20180612- 000002	11/11/1	1731789**** (上海-上海-电 信) 💟	待派发	2018-06-12 15:00:42	801	0000-00-00		2018-06-12 15:00:42		工单详情 編編 指派员工 取消	む理流程 ■除
	WN- 20180612- 000001		1587911**** (江西-南昌-移 动) 🔽	待派发	2018-06-12 15:00:36	801	0000-00-00		2018-06-12 15:00:36	北京市市辖区石 景山区123号	工单详情 编辑 经	地理流程

当前第1/1页 共2条记录 转到第 1 页

注:带*的为必填项

in the second se	<u>建</u> 工单 ×										
	基本信息										
	工单编号	WN-20160606-000011	客户名称								
	联系电话		工单状态	待派发 🗸							
	创建时间	2016-06-06 19:40:56	截止完成时间								

保存 关闭

步骤 2: 点击客户名称, 弹出客户列表

上海云翌通信科技有限公司

|4 ∢ 01 ▶ ▶|

港场安白

选择客户						
刘建开始时间	📑 创建结束时间	📑 客户名称	电话号码	客户经理 💙 査询		
客户名称	电话号码	客户经理	登记时间	创建人员	共享状态	备注
客户100	1000	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
客户97	10000	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
客户94	A 100 M 100	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
客户93	1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
客户88	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
客户86	and the set	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
客户83	The second second	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
客户80	and the second second	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
客户75	(员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
客户74	and the second second	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	
king	A 100 K 100 K	员工902	2016-08-22	系统管理员	未共享	

选中一条客户,并确定该工单的截止完成时间,点击保存新建成功(新建工单默认状态为待派发)

新	建工单			×
Γ	基本信息			
	工单编号	WN-20160901-000002	客户名称	客户100 *
	联系电话	No. of Concession, Name	工单状态	待派发 🗸
	创建时间	2016-09-01 14:14:03	截止完成时间	2016-09-30

保存关闭

(4) 该员工以及系统管理员全部工单列表、待派发工单列表中可以看到该条工单且工单状态为待派发 备注: 该种方式新建工单, 前提条件是该员工已被共享客户, 即该员工的客户管理客户列表不为空

方式二、通过来电弹屏方式新建工单

步骤 1: 座席签入, 客户来电或去电弹屏界面, 点击"新建工单"

信息——											
	客户名称					电话号码	▲ 【归属地:安徽-六安 运营商:中国电信】				
	客户经理	员工801 🔻				最近联系时间	间 2017-02-09 16:18:20 员 员工801				
	创建时间:	017-01-07				创建人员					
	通话次数					下次回访时间	a 💼				
	共享状态	∈共享				共享时间	2017-02-08				
	登记时间	017-01-07 12:31:13	3 📖			123					
	客户类型	已成交客户 ▼				备注	L				
咨询——											
咨询——	服务类型 服务主题 洽谈内容	年品咨询	*			服务途径服务状态	热线电话 ▼ 处理中 ▼				
咨询——	服务类型 服务主题 洽谈内容	产品咨询	*			服务途径服务状态	热线电话 ▼ 处理中 ▼				
 咨询 记录 服人员 	服务类型服务主题 服务主题 洽谈内容 联系时间	←品咨询 服务类型	▼ * 服务状态	服务主题	治谈内有	服务途径 服务状态 等	热线电话 ▼ 处理中 ▼ 通话时长	泉音	文件		
咨询 记录— 服人员 王801	服务类型 服务主题 洽谈内容 联系时间 2017-02- 15:58:4	←品咨询	 * 服务状态 处理中 	服务主题 测试	治该内雪	服务途径服务状态	独球电话 ▼ 处理中 ▼ 通话时长 5分37秒	· 录音: 下载	文件 ##		
咨询 记录—— 服人员 王801	服务类型 服务主题 洽谈内容 联系时间 2017-02- 15:58:4 2017-02- 14:54:3	 →品咨询 ■ 服务类型 ○ 存品咨询 ○ 存品咨询 	 * 服务状态 处理中 处理中 	服务主题 则试 伦		服务途径 服务状态 等	独球电话 ▼ 处理中 ▼ 適応时长 5分37秒 1分35秒	录音: 下载 下载	文件播播		
咨询 记录—— 服人员 王801 注1801	服务类型 服务主题 洽谈内容 <u>联系时间</u> 2017-02- 15:58:4 2017-02- 14:54:3 2017-02- 14:48:4	 □ 服务类型 □ 「服务类型 □ 「テ品咨询 □ 「テ品咨询 □ 「テ品咨询 □ 「テ品咨询 	 * 服务状态 处理中 处理中 处理中 	服务主题 测试 (他 订单	油谈内容 測试 广告 不接	服务途径服务状态	熱线电話 ▼ 处理中 ▼		文件播播		

弹出如下对话框,点击"确定"





步骤 2: 弹出新建工单界面,选择截止完成时间,点击保存新建成功(新建工单默认状态为待派发)

基本信息			
工单编号	WN-20160901-000003	客户名称	king
联系电话	kan menjaran	工单状态	待派发 🗸
创建时间	2016-09-01 14:20:04	截止完成时间	2016-09-30
新建工单	保存	天团	
新建工单			
基本信息			
工单编号	WN-20160606-000012	客户名称	R King
联系电话	18119762556	工单状态	5 待派发 🗸
创建时间	2016-06-06 20:19:56	截止完成时间	2016-06-30

保存 关闭

该客户不存在员工客户列表中时,客户名称默认为空

 新建工单			×
基本信息			
工单编号	WN-20160606-000013	客户名称	
联系电话	51827600	工单状态	待派发 🗸
创建时间	2016-06-06 20:27:09	截止完成时间	

保存 关闭

步骤 3: 座席或管理员登录主页在【全部工单】以及【待派发工单】列表中可显示该条工单且状态为待 派发

工单编号		客户名称	联系电话	工单状态	5 🖌 查询						
Ľ单列	间表								新建工单	导出工单	批量删除
	工单编号	客户名称	联系电话	工单状态	创建时间	创建人员	截止完成时间	指派人员		操作	
	WN-20160606- 000003	xiaoqiang	1316	待派发	2016-06-06 14:26:56	801	2016-06-14		工単详情 指派员工	[编辑][] 取消	处理流程 删除
	WN-20160606- 000002	haozi	182	待派发	2016-06-06 14:26:45	801	2016-06-29		工单详情 指派员工	[编辑][] 取消	处理流程 删除
	WN-20160606- 000001	amy	183	待派发	2016-06-06 14:26:31	801	2016-06-30		工单详情	[编辑] [取消	处理流程 删除

- (1) 点击 可根据搜索或选中结果批量导出工单
- (2) 点击 批量删除 或 删除 可批量或删除单个工单
- (3) 点击 编辑 可编辑该工单客户联系方式和截止完成时间
- (4) 点击 可取消该工单

4.10.2 全部工单

点击"全部工单",进入全部工单列表界面,如下图所示:

- 66 -

工单管理->全部工单												
I	自编号	客户名	3称	联系电话	联系电话 工单状态▼ 创建时间开始时间 🔤				创建时间截止时间 🛅 处理时间开始时间 📰			
处理时间截止时间 🔤 地址 查询												
Ţ₿	工单列表 出工单 批量删除											
	工单编号	客户名称	联系电话	工单状态	创建时间	创建人员	截止完成时间	指派人员	处理时间	地址	操作	
	WN- 20180612- 000002		1731789****(上海-上海-电 信) й	待派发	2018-06-12 15:00:42	801	0000-00-00		2018-06-12 15:00:42		工单详情 处理流程 删除	
	WN- 20180612- 000001		1587911****(江西-南昌-移 动) 💟	待派发	2018-06-12 15:00:36	801	0000-00-00		2018-06-12 15:00:36	北京市市辖区石 景山区123号	工单详情 处理流程 删除	
	WN- 20180601- 000009		1587911**** (江西-南昌-移 动) 🗹	已派发	2018-06-12 14:44:28	801	0000-00-00	801	2018-06-12 14:44:28	北京市市辖区石 景山区123号	工单详情 处理流程 删除	
当前	第1/1页 共3条记录	表 _{转到第} 1 了	ξ								₩ 4 01 ► ₩	

其中工单状态就是上一步添加的数据字典的内容,其他的字段,如工单编号、客户名称、联系电话、创建时间、创建人员、指派人员、截止完成时间,均为系统出厂设定,可点击"系统管理"-> "工单自定义"来自定义工单列表中的内容,设置方法可参考 4.10 工单自定义

4.10.3 待派发工单

工商等理业、法派安工商

系统管理员或员工登录主页,点击"工单管理"->"待派发工单",查看待派发工单列表

14												
I	工单编号 客户名称 音 间		联系电话		工单状态 🔹 创建时间开始时间 🔤 创建时间		🛄 创建时间者	让时间 🛄	地址			
工単	列表									新建工单导出工单批量删除		
	工单编号	自编号 客户名称 联系电话		工单状态	创建时间	创建人员	指派人员	截止完成时间	地址	操作		
	WN-20180612-	200	1?0(上海-上海-联通)	待派发	2018-06-12	系统管理员		0000-00-00		工单洋情 编辑 处理流程		
	000002		2		11:49:54					指派员工取消删除		
	WN-20180612-	-	1 ;()()()()()()()()()()()()()()()()()()()	法派发	2018-06-12	玄纮管理吕		0000 00 00		工单详情 编辑 处理流程		
	000001 11149-24 系统首理风 0000-00-00							指派员工取消删除				
当前第	前第1/1页共2条记录 转到第1 页											

【派发工单】

步骤1:点击指派员工按钮,弹出如下对话框

指派员工	×
指派员工	保存重置
工单编号	WN-20180612-000002
请选择指派人员	
	影郑官理页 801

步骤(2):选择一个员工,点击保存,完成指派。 说明:工单状态从待派发状态变成已派发状态并显示在已派发状态列表中不再显示在待派发列表里



- (1) 点击工单详情查看工单详细信息
- (2) 点击编辑可编辑工单
- (3) 点击处理流程可查看工单的处理流程
- (4) 点击删除或批量删除,可删除工单(管理员操作)
- (5) 点击导出工单可批量导出工单

4.10.4 已派发工单

系统管理员将待派发的工单指派员工后,该工单状态变成已派发并显示在已派发员工列表中 点击"工单管理"->"已派发工单",如下图所示:

工单	编号	客户名称		联系电话	创建时间	创建时间开始时间 📄 创建时间截止时间 📑 地址 查询							
单	列表									导出工单 批量删除			
	工单编号	客户名称	联系电话	工单状态	创建时间	创建人员	指派人员	截止完成时间	地址	操作			
	WN-20180612- 000001	H.	: 6 (江 西-吉安-移动) 🗹	已派发	2018-06-12 11:51:53	系统管理员	801	0000-00-00		編輯 处理流程 翻除 工单详情			
	WN-20180612- 000002	64.	1 — 20(上 海-上海-联通) <mark>2</mark>	已派发	2018-06-12 11:51:49	系统管理员	801	0000-00-00		编辑 处理流程 删除 工单详情			
前算	\$1/1页 共2条记录 韩	到第 ¹ 页			1								
〔1 〔2)点击 2)点击 ¹	导出工单 批 里 删除	】, 根据哲], 根据搜	搜索条件或 提索条件或	或选中结 或选中结	果批量导 果批量删	⁴ 出工单						
3)点击	编辑),	修改工单	状态									
(4)点击	处理流程],查看试	亥工单处	理流程								

【我的工单】

步骤 1:员工登录呼叫中心系统主页,进入"我的任务"->"我的工单",查看指派给该员工的工单任务

🏠 日常办公	Τī	单管理->我的工单									
客户管理	I	編号	客户名称		联系电话	工单状态 • 创建时间开始时间			📑 创建时间截止	时间 🔟	Http://www.com/com/com/com/com/com/com/com/com/com/
6 外呼管理	Ŧ	Eil									
🐁 AI智能机器人	TABL										
🐁 AI通话报表	ΙΨ	列表									导出工单 批量删除
▶ 我的任务		工单编号	客户名称	联系电话	工单状态	创建时间	创建人员	指派人员	截止完成时间	地址	操作
我的外野计划 我的工单		WN-20180612-		1577967**** <u>6</u> I	口派争	2018-06-12	彩绘管珊岛	801	0000-00-00		工单详情编辑
☐ 订单管理 ☐ 工单管理		000001		西-吉安-移动) 🗹	0.000	11:51:53		001	000-00-00		处理流程 删除
■ 问卷管理											工单详情
1 知识库管理		WN-20180612-	1.0	1762165**** (上	已派发	2018-06-12	系统管理员	801	0000-00-00		编辑
≥ 短信管理		000002		/喵-上/喵-吠!!!!) 🜌		11:51:49					处理流程
✓ CTI管理											删除
₩ 报表管理	当前	· 第1/1页 共2条记录	转到第1页								4 4 01 ▶ ▶



步骤 2: 点击编辑,进入修改工单状态界面吗,如下图所示:

编	訂单				,	¢
Г	基本信息					1
	工单编号	WN-20160901-000006		客户名称	『客户97	
	联系电话	10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1		工单状态		
	创建时间	2016-09-01 14:47:57	截」	完成时间		
]
		保存	美闭			

说明:待派发工单状态可以修改为处理中和已退回两种状态

(1)点击处理中并保存,该工单状态修改为处理中,并显示在我的任务我的工单列表中,同时创建该工单的员工以及管理员全部工单列表以及处理中工单列表可以看到该条工单且状态为处理中

(2)点击退回并保存,该工单状态修改为退回,并不再显示在我的任务我的工单列表中,同时创建该 工单的员工以及管理员全部工单列表、带派发工单列表、退回工单列表中可以看到该条工单且状态为退 回

4.10.5 处理中工单

工单管理->处理中工单

工单列表 □ 工单编号 备户名称 联系电话 工单状态 创建时间 创建人员 截止完成时间 指派人员 处理时间 ;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;;	
TTAMA IN AVARIA TAWA STRING STRIVEN STRIVEN IN TRAVEN	HOTEL TOTLE SOUVE
■ WN-20180601- ■ 1587911**** ① 如理中 2018-06-12 801 0000-00-00 801 2018-06-12 北京市 四日 年4157911****	6-12 北京市市辖区石 6 早山区132号

点击"编辑",进入编辑工单界面,如下图所示

基本信息			
工单编号	WN-20160606-000007	客户名称	haozi
联系电话	18221599190	工单状态	处理中
创建时间	2016-06-06 17:56:10	截止完成时间	28回 已结束 🔤
	保存	关闭	

说明:处理中工单可以修改为已结束和退回

(1)点击已结束并保存,该工单状态修改为已结束,并显示在我的任务我的工单列表中,同时创建该工单的员工以及管理员全部工单列表以及已结束工单列表可以看到该条工单且状态为已结束

(2)点击退回并保存,该工单状态修改为退回,并不再显示在我的任务我的工单列表中,同时创建该 工单的员工以及管理员全部工单列表、带派发工单列表、退回工单列表中可以看到该条工单且状态为退 回

- 69 -



4.10.6 已取消工单

Τđ	单管理->已结束工	单									
工創	é编号 里时间截止时间	客户名和	R	联系电话 查 询		创建时间开始时间	9 💼 (1)	建时间截止时间	111 处理时	间开始时间	
Ţ₩	列表	1									导出工单 批量删除
	工单编号	客户名称	联系电话	工单状态	创建时间	创建人员	截止完成时间	指派人员	处理时间	地址	操作
	WN-20180601- 000009	-	1587911**** (江 西-南昌-移动) 🗹	已结束	2018-06-12 15:07:34	801	0000-00-00	801	2018-06-12 15:07:34	北京市市辖区石 景山区123号	编辑 处理流程 删除 工单详情
当前	前第1/1页 井1余记录 转到第1 页										

点击"工单管理"->"待派发工单",点击取消按钮,弹出取消操作确认对话框,如下图所示 工单管理->特派发工单

工单纲	制号	客户名称	联系电话	工单状态 🖌 查询				
工单列	山表			来自网页的消息				新建工单 导出工单
	工单编号	客户名称	联系电话		创建人员	截止完成时间	指派人员	操作
	WN-20160901- 000004	king		确认取消该工单吗?	员工902	2016-09-30		工单详情 编辑 处理流程 取消 删除
当前第	\$1/1页 共1条记录 转	到第1页						4 4 01 ▶ ▶
				确定 取消				

点击确定,取消该条工单

说明:已取消的工单显示在全部工单以及已取消工单列表中显示且状态为已取消,不会显示在待派发工 单列表中

4.10.7 已结束工单

对工单状态为【处理中】的工单点击"编辑",进入编辑工单界面,如下图所示 说明:处理中工单可以修改为【退回】和【已结束】两种状态

编辑工单			×
基本信息			
工单编号	WN-20160606-000007	客户名称	haozi
联系电话	18221599190	工单状态	处理中
创建时间	2016-06-06 17:56:10	截止完成时间	已结束
	保存	关闭	

(1)点击已结束,该工单状态变为已结束,在我的任务我的工单列表、该工单创建者以及管理员全部 工单列表和已结束工单列表中显示,且显示状态为已结束

- (2)点击退回工单状态将从当前状态退回到上一个状态
- (3) 点击处理流程可查看工单的处理流程

4.11 问卷管理

点击"系统管理"->"问卷数据字典",进入问卷数据列表,如下图所示:

日常办公	问卷管理>问卷模板								
(2) 客户管理	标题	名称		是否启用 ▼ 是否启	用▼ 查询				
6 外呼管理	问卷列表] 我列表							
🔸 AI智能机器人	4.45								10- 204
🐁 AI通话报表	合你	67682	开物目	结米店	定口后用	到动有2019巷	日的蛋白儿白	初建省	DRT F
📝 我的任务	问卷模板二	问卷模板二	你好	東山	启用	禁用	2017-12-18	801	编辑 复制问卷 预览
🖵 订单管理							16:36:13		设计问卷 停用 删除
📃 工单管理				再见	启用	茶用	2017-12-18 16:36:14	801	编辑 复制问卷 预览
■ 问卷管理	问卷模板三	问卷模板三	你好						设计问卷 停用 删除
问卷模板									
样本列表	问卷模板一	问卷模板一	你好	再见	启用	禁用 2018-0 13:49:3	2018-05-17 13:49:31	018-05-17 3:49:31 系统管理员	
样本统计									17/1 abov
问卷分析	当前第1/1页 共3条记	录 转到第 ¹ 页							4 4 01 ▶ ▶
☐ 知识库管理	[问卷模板一]问卷分	[问卷模板一]问卷分组 添加 保存							
≥ 短信管理			分组名称			排序			
✓ CTI管理	0							劃除	
Ⅰ 报表管理	吊丁港會度调查				1				##F~
🚫 系统管理		シュノ海学及何至							

说明**:**

- (1) 系统默认数据字典为联系结果
- (2) 自带属性: 接通、未接通、拒绝、问卷完成、营销成功、空号错号
- (3) 点击字典值可以增加、删除、修改部分字典值。

(4) 在问卷分析中可以查看到根据问卷完成情况系统自动生成的对联系结果统计的二维柱状图

4.11.1 问卷模板

在问卷列表中可以查看、预览、已经添加的问卷 显示字段:名称、标题、开场白、结束语、是否启用、创建时间、创建者以及操作

问卷管理->问卷	莫板							
标题	名称	;	是否启用 ▼ 是否启用	▼ 査询				
问卷列表								添加
名称	标题	开场白	结束语	是否启用	甄别有效问卷	创建时间	创建者	操作
问卷模板一	员工满意度调查	◎ 玩通。 ◎ 次通金 加 * ◎ 加 · ◎ 次通 · ◎ 次 · ◎ · ◎ · ◎ · ◎ · · ◎ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	感谢奈的配合,祝您 生活偏快。周见!	启用	禁用	2016-08-22 14:00:02	系統管理员	1月後 100余 1005 设计10巻 停用 重制10巻
问卷植板二	产品满意度调查	您好 ! 欢迎参加产品满意度 调查	感谢您的配合祝您生 活愉快,再见!	停用	禁用	2016-08-22 14:04:48	系统管理员	编辑 删除 预览 设计问卷 启用 复制问卷
问卷模板三	移动4G套鬟yewu	您好! 欢迎您参加移动套幅 畅想活动	感谢您的配合,祝您 生活愉快。再见!	停用	禁用	2016-08-22 14:04:51	系统管理员	编辑 删除 预览 设计问卷 启用 夏制问卷
问卷模板四	友好度调查hkhkh	您好: 业员至上试员工作员 家友好此员 家友子工作员 不可能。 你们是不可的为纪 你们是不可为纪 你们是不可为纪 你们是不可为纪 你们是不可为纪 你们是不可为纪 你们是不可为纪 你们是不可为纪 你们是不可为纪 你们是不可 你们。 你们。 你们是你们是你们。 你们是你们是你们是你们。 你们是你们是你们。 你们是你们是你们是你们。 你们的 你们是你们是你们是你们是你们。 你们的 你们的 你们的 你们的 你们的 你们的 你们的 你们的	感谢您的配合,祝您 生活偏快。再见!	启用	禁用	2017-01-07 19:11:41	885	編輯 100余 預次 设计问卷 停用 复制问卷

(1) 点击"问卷管理"->"问卷模板"

(2) 点击"添加"弹出新建问卷界面,如下图所示

施建问卷	×
名称 <mark>问卷</mark>	_ 【保仔 】 里五 #模板四
↓ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	BIUAN EEEE I \$44#x
元素	路径 p //
→ 开场白 57元表	B I U AAC I III IIII IIIIIIIIIIIIIIIIIIII
↓ ▲ 注 注 示表	B I I ABC 王 三 章 章 ((*) * (*
是否启用 启用	
创建人系统	管理员
创建时间2016	6-06-07 09:51:09

新建问卷界面字段:名称、标题、开场白、结束语,是否启用系统默认启用,自动生成创建人以及创建 时间

(3)点击编辑,编辑该问卷模板名称、标题、开场白、结束语、是否启用字段。

- 72 -
| 标题 | 名称 | 是否启用 | 用 💙 是否启用 💙 📑 | 查询 | | | | | |
|-------------|-----------|--|-----------------------|------|--------|---------------------|-------|----------------------|-----------|
| 巻列表 | | | | | | | | | 添力 |
| 名称 | 标题 | 开场白 | 结束语 | 是否启用 | 甄别有效问卷 | 创建时间 | 创建者 | 操作 | |
| 可營模板一 | 员工满意度调查 | 您好 止 過 页 二 清
如金 前 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 | 感谢您的配合,祝您
生活愉快。再见! | 启用 | 棊用 | 2016-08-22 14:00:02 | 系統管理员 | 編輯 開線 扬
设计问题 停用 實 | 览 |
| 可卷模板二 | 产品满意度调查 | 您好 !
欢迎参加产品满意度
调查 | 感谢您的配合祝您生
活愉快,再见! | 启用 | 禁用 | 2016-08-22 14:04:48 | 系统管理员 | 编辑 删除 预
设计问卷 停用 复 | 览
創问巻 |
| 可卷模板三 | 移动4G套報 | 您好!
欢迎您参加移动套餐
畅想活动 | 感谢您的配合,祝您
生活愉快。再见! | 启用 | 禁用 | 2016-08-22 14:04:51 | 系统管理员 | 编辑 删除 预
设计问卷 停用 复 | 览
[制问卷 |
| 当前第1/1页 共3条 | 记录 转到第1 页 | | | | | | | i∢ ∢ 01 | ► 1 |
| 可卷模板—]问卷 | 分组 | | | | | | | 添加 | 保存 |
| | | 分组名称 | | | | 排序 | | | 操作 |
| | | 忌体満意度 | | | | 1 | | | 删除 |
| | | 肉位满意度 | | | | 2 | | | 開除 |
| | | 对上司满意度 | | | | 3 | | | - H |

- ▶ 点击保存,保存修改
- ▶ 点击关闭或重置,取消修改

(4) 问卷分组 选中该问卷模板,滚动条滚动至页面底部设置该问卷模板的分组,如下图所示

问卷模板四	全国4G套餐体验	您好,我是移动公司的 客服代表,很高兴联系 到您	非常感谢您的大力支 持,祝您生活愉快。再 见!	启用	2016-06-07 10:10:29	系统管理员	编辑 删除 预 设计问卷 停用 复	览 制问卷
当前第1/1页 共4条记录 韩	专到第1页						∢ ∢ 01	⊧ ⊧I
[问卷模板四]问卷分组							添加	保存
		分组名称			排	序		操作
		开口			1	1		删除
		挽留			:	2		刪除
		二次确认			3	3		刪除
		备注			4	4		刪除

▶ 点击添加,新增一条分组,设置排序,点击保存,分组设置成功

▶ 点击删除,删除该条分组,点击保存,保存修改

(5) 点击**预览**

预览已设计好问卷内容的问卷模板如图所示

	员工满意度调查
开场白:	
/1-20日・ 你起! 🙂 🛪	"须务机"个小员工举音度"的调查工作!此次调查是太从司为了加强个小部门的组织建设太子门边计的,当方通过对员工举音度的调查对从司的相关
建设做出改善	(2200) 正正过17周急度 印则卓工作,认为闽重定半公时分)加强定正时;门口时采莲(四)同时(10月17日),自任盛过初以工利急度的"阿里约公时的"相关 迪,希望你抽出一点时间积极配合我们的调查工作,谢谢你的参与。说明:(1)本次调查采用者名形式,我们将产格保密你的信息,你可以放心作
答	
总体满意度	1
问题	从总体而言,你对企业的满意度
	<u>○</u> ##
	○ 初点 ○ 土岩菜音
答案/选项	○ # 市 和河法
កេស	○ 小利応 対白フ書(会)の業者時
141 728	
答案/选项	○ 很不满意
	○ 很满意
问题	你对公司的归属感
	○ 很高
	○ 较高
答案/选项	○ <i>一</i> 般
	○很少
	○ 没有

上海云翌通信科技有限公司

- 73 -

岗位满意度	
问题	在工作中你的成就欲望
签案/进场	○ 没有
百発/起坝	○ 很高
问题	你一天的工作量
	○ 超负荷
签定/法币	○ 适合
ц ж 23-X	
	○ 较低
问题	简述你的工作内容
答案/选项	0
问题	你对自己岗位工作的兴趣
	○ 很有兴趣
答案/选项	
	○ 没有兴趣
问题	你对自己岗位工作的兴趣
	○很有兴趣
答案/选项	○ 兴趣一般
	○ 没有兴趣
问题	你觉得自己在工作中的发挥
	○ 充分发挥
答案/诜顶	○ 大部分发挥
H 7672-74	○ 基本发挥
	〇基本没发挥
计上司带电	refe
11-57-18 问题	····· 员体上你对部门领导的评价
	○ 人裕餘力型
签安/进场	
百飛/起坝	○ 全局统筹型
	○集思广益型
问题	部门经理听取下属意见次数
效变/ <u>进</u> 巧	
音条/选坝	
问题	
the state of the sec	
音乘/选坝	○ 不好
	○ 经常吵架
问题	
答案/选项	
问题	电话号码:
答案/选项	
束语:感词	射您的使用,祝您生活愉快!
	返回

预览新建问卷模板,如图所示

其中开口、挽留、二次确认、备注为设设计问卷问题之前设置的问卷分组

	全国4G套餐体验	
开场白:您好,我是移动公司的客服代表,很高兴联系到您		
π	添加新题	
換留	添加新题	
二次确认	添加新题	
备注	添加新题	
结束语:非常感谢您的大力支持,祝您生活愉快。再见!		

·返回

点击返回,返回至问卷列表界面

(6) 点击**设计问卷**

选中问卷分组,点击添加新题,问卷有四种问题类型:简述题、单选题、多选择题、日期控件。

~

- 75 -

添加新题		×
问题	□ Image: Second se	<mark>简述题</mark> 单选题 日期控件
答案/选项		
	保存 关闭	

添加类型为单选的问卷(多选相同)

添加新题

APADITAL DES		~
		^
问题	□ □	单选题 V
	是 不是	x
答案/选项		X
	保存 关闭	加垣达坝

默认选项是 4 个, 点击'X', 删除多余选项, 点击新增选项, 增加一条选项

	^
全国4G套餐体验	
开场白:您好,我是移动公司的客服代表,很高兴联系到您	
开口 问题 请问您是尾号****机主吗?	
皆実述○是 「例稿 「例稿	
添加範題	

点击编辑修改该选题,点击删除,删除该选题

点击简述题/日期控件,输入题目内容,点击保存。返回到预览问卷界面,可以看到效果如下图所示

各注 问题 该客户的需求	简述题类型
音樂透	5年4日
问题 问卷完成时间 著案 选 页	日期控件类型
添加新题	
结束语:非常感谢您的大力支持,祝您生活愉快。再见!	
國派	
	·

点击返回,退出设计问卷界面,返回至问卷模板问卷列表界面 (7)点击**复制问卷**,在问卷列表中复制一个相同的问卷模板



标题	名称	是否启用	- 一是否启用 - 査	[询				
を列表	右騎	开场白	结审语	皇丕自田	戰副有効问卷	创建时间	创建考	添加
1卷模板—	₩±	21-00-12 22-00-10	理不可 感谢您的配合,祝您 生活愉快。再见!	启用	禁用	2016-08-22 14:00:02	系统管理员	編編 開除 行送 设计问卷 停用 复制问卷
(8)点	击 停用 ,何	亨用该问卷	模板					
可卷模板二	产品满意度调查	您好! 欢迎参加产品满意度 调查	感谢您的配合祝您生 活愉快,再见!	启用	禁用	2016-08-22 14:04:48	系统管理员	编辑 删除 预览 设计问卷 停用 复制问
单出停用	目成功反馈	框			-			
消息		×						
	停用成功							
(9)点	击 删除 ,册	删除该问卷	模板					
同卷模板三	移动4G套餐	您好! 欢迎您参加移动套餐	感谢您的配合,祝您	启用	禁用	2016-08-22 14:04:51	系统管理员	编辑 删除 预览

4.11.2 样本列表

点击"问卷管理"->"样本列表"

样本列表显示所有参与问卷调查的问卷模板、联系结果、操作时间以及查看、编辑、删除操作

巻模板 ▼ 联 旬	系结果 ▼ 客户名称	联系印	电话	是否有效问卷 ▼ 操	作人员	操作开始时间	🛅 操作结束时间	
表								批量研
	问卷模板	客户名称	联系电话	是否有效问卷	联系结果	操作时间	操作人员	操作
	问卷模板一	-	11.111(14) 🖬	有效	问卷完成	2017-02-10 13:42:33	员工801	查看 编辑 删除
	问卷模板一	-		有效	问卷完成	2017-02-10 13:42:55	员工801	查看 编辑 删除

说明: 样本列表支持回访客户, 点击绿色电话图标 🜌 呼叫客户

(1)点击查看,弹出查看样本界面,查看模式下,问卷答题不可修改

- 76 -

m



×

- 77 -

查看样本

	员工满意度调查
· 4	
)日: -! ⁽¹⁾ ぷ - 做出改う	迎参加"企业员工满意度"的调查工作!此次调查是本公司为了加强企业部门的组织建设而专门设计的,旨在通过对员工满意度的调查对公司的相关 世。希望你抽出一点时间积极配合我们的调查工作,谢谢你的参与。说明:(1)本次调查采用匿名形式,我们将严格保密你的信息,你可以放心作
本満意度	[
问题	从总体而言,你对企业的满意度
案/选项	 ● 満意 ● 非常満意 ● 一般 ● 不満意
问题	对自己岗位的满意度
案/选项	 ○ 很不満意 ● 很満意
问题	你对公司的归属感
案/选项	 ● 我高 ● 一般 ● 很少 ● 没有
立満意度	
问题	在工作中你的成就欲望
案/选项	 ● 没有 ● 很高
ोत्त इ छ	你一天的工作單
案/选项	 ● 大部分发挥 ● 基本发挥 ● 基本没发挥
一司菜育	ŧ.
问题	总体上你对部门领导的评价
案/选项	 ● 人格魅力型 ● 技术大牛型 ● 全局级筹型 ● 集思广益型
问题	部门经理听取下属意见次数
案/选项	 ● 经常 ● 偶尔 ● 几乎不
问题	经理与下属的关系
案/选项	 很好 一般 不好 经常吵架
问题	间卷时间
髹/选项	2016-06-01 📷
问题	电话号码:
髹/选项	\bigcirc
E人员	201
トロゴ 同)	2016-06-01 16:39:10
統集	🔍 接通 🔍 未接通 🔍 拒绝 🖲 问卷完成 💭 营销成功 🔍 空号错号

(2)点击编辑,进入编辑样本界面,编辑模式下可以修改问卷答题内容



×

- 78 -

编辑样本

场白: 好! ⁽¹⁾ 欢 设做出改进	迎参加"企业员工满意度"的调查工作!此次调查是本公司为了加强企业部门的组织建设而专门设计的,旨在通过对员工满意度的调查对公司的相关 1。希望你抽出一点时间积极配合我们的调查工作,谢谢你的参与。说明:(1)本次调查采用匿名形式,我们将产格保密你的信息,你可以放心作
总体满意度	
问题	从总体而言,你对企业的满意度
答案/选项	 ● 满意 ○ 非常 满意 ○ 一般 ○ 不满意
问题	对自己岗位的满意度
答案/选项	 ○ 很不满意 ● 很满意
问题	你对公司的归属感
答案/选项	 ● 很高 ○ 较高 ○ 一般 ○ 很少 ○ 没有
岗位滞育度	
问题	在工作中你的成就欲望
答案/选项	● 没有 ○ 没有
问题	你一天的工作量
对上司满意	○ 超负荷 度
问题	
答案/选项	 ● 人布魅力型 ● 技术大牛型 ● 全局泳筹型 ● 集思广益型
问题	部门经理听取下属意见次数
答案/选项	 ● 经常 ○ 偶尔 ○ 几乎不
问题	经理与下属的关系
答案/选项	 ● 很好 ○ 一般 ○ 不好 ○ 经常吵架
问题	问卷时间
答案/选项	2016-06-01 📷
问题	电话号码:
答案/选项	
操作人员	801 🗸
操作时间	2016-06-01 16:39:10

点击保存,保存修改;点击关闭或重置,取消修改 (3)点击**删除**,删除该条问卷列表

4.11.3 样本统计

(1) 点击"样本管理"->"样本列表",查看问卷模板统计的样本数



问卷管理->样本统计

名称 查询					
统计列表					
名称	是否启用	创建时间	创建者	样本数	操作
问卷模板一	启用	2016-08-22 14:00:02	系统管理员	2	答题汇总
问卷模板二	启用	2016-08-22 14:04:48	系统管理员	3	答题汇总
问卷模板三	启用	2016-08-22 14:04:51	系统管理员	3	普题汇总
当前第1/1页 共3条记录 转到第1 页				14 4	01 🕨 🕅

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

(2) 点击答题汇总,显示统计该问卷模板问题类项为单选或多选的作答情况,如下图所示

答题汇总 员工满意度调查 总体满意度 [单选题]☆从总体而言,你对企业的满意度 比例 88.89% 选项 小计 满意 非常满意 一般 不满意 **本题有效作答总人次** 8 0 0 0 11.11% 9 [单选题]☆对自己岗位的满意度 选项 小计 比例 很不满意 77.78% 22.22% 很满意 本题有效作答总人次 9 [单选题]☆你对公司的归属感 选项 小计 比例 50.00% 12.50% 25.00% 很高 液高 一般 一般 一般 0 0 ^{派。} 没有 本题有效作答总人次 12.50%

(3) 点击导出 word,将答题汇总导出到 word 文档方便编辑汇总

产品满意度调查



4.11.4 问卷分析

点击"问卷管理"->"问卷分析",进入问卷模板&联系结果统计分析图表界面,如图所示



Di岩管理-Vin卷分析 Did G & K 全 K 系 结果 FusionCharts Trial Di G & K 全 K 系 结 果 经 计 分 Di G & K 全 K 系 结 果 经 计 分 Di G & K 全 K 系 结 果 经 计 分 Di G & K 全 K 系 结 果 经 计 分 Di G & K 全 K 系 结 果 经 计 的 使 无 化 计 B M R 2 (h) E B M R 2 (

备注:模板一所有的联系结果统计之和等于样本统计列表中模板一的样本数,其他模板同

4.11.5 问卷模板使用

问卷模板设置有两种方式

方式一: 分配外呼任务时选择问卷模板

(1) 分配手动外呼任务

新建手动外呼计划		×
外呼计划	*	
外呼目的		
计划外呼时间	2016-09-01 📖 *	
关联问卷模板	选择问卷模板	
创建人	问卷模板二 问卷模板三	
	保存一重罟	

(2) 分配自动外呼任务

新建自动外呼计划

 外呼计划
 ・
 转接类型 队列 ✓ queue4 ✓ ・

 外呼接入号
 51827609 ✓ ・
 是否启用工作时间

 关联问卷模板
 通答模板

 问卷模板
 保存

(3) 座席签入,来电弹屏显示,点击新增问卷按钮

- 80 -



×

+ * *							保存洽谈内容	新建客户订单	新建客户工	単	舠喧
息 一 息	容白名称					由话是码					
		-					 【归属地:安溺 	ト六安 运营商	:中国电信】		
	备户经理 页上(301 •				航 近联条时间	2017-02-09 16:18:20				
	创建时间 2017-	01-07				创建人员	员工801				
	通话次数 5					下次回访时间					
	共享状态 未共享	2				共享时间	2017-02-08				
	登记时间 2017-	01-07 12:31:13				123					
	客户类型 已成	交客户 ▼				备注					
务咨询											
务咨询	服务类型 产品	容询	▼ *			服务途径	热线电话	¥			
务咨询——	服务类型 产品 服务主题	音调	•			服务途径服务状态	热线电话 处理中	▼ ▼			
势咨询——	服务类型 产品。 服务主题 洽谈内容	音询	▼ *			服务途径 服务状态	热线电话 处理中	▼ ▼		,	
秀咨询 ── 史记录──	服务类型 产品 服务主题 洽谈内容	至间	•			服务进役 服务状态	热线电话 处理中	T			
券咨询 	服务类型 产品。 服务主题 洽谈内容 联系时间	四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四 四	▼ * 服务状态	服务主题		服务途径 服务状态 治谈内容	热线电话 处理中	▼ ▼ 通活时长		录音	文件
ち咨询 	服务类型 产品 服务主题 洽谈内容 联系时间 2017-02-09 15:58:46	音询 服务类型 产品咨询	 ▼ * 服务状态 处理中 	服务主题 利试	测试	服务途径 服务状态 洽谈内容	处理中	 ▼ ● 通话时长 5分37秒 		录音下载	文件
ちなりの目的では、1000000000000000000000000000000000000	服务类型 产品。 服务主题 洽谈内容 联系时间 2017-02-09 15:58:46 2017-02-09 14:54:33	咨询 服务类型 产品咨询 产品咨询 产品咨询	 ▼ * 服务状态 处理中 处理中 	服务主题 测试 他	新试 广告	服务途径 服务状态 洽谈内容	热线电话 处理中	 ・ 通话时长 5分37秒 1分36秒 		录音 下载 下载	文件播播
ちなりの目的では、1000000000000000000000000000000000000	服务类型 产品i 服务主题 治谈内容 2017-02-00 15:58:46 2017-02-09 14:54:39 2017-02-09 14:48:4	服务类型 产品咨询 产品咨询 产品咨询 产品咨询	 # 服务状态 处理中 处理中 处理中 	服务主题 测试 他 订单		服务途径 服务状态 治谈内容	热线电话	▼ ▼ 通话时长 5分37秒 1分35秒 0秒		录音 下载 下载	文件播播

弹出来自网页的信息

来自网页的消息			×
新增问卷必须使用的卷必须使用的卷心须使用的卷心须使用的表示。 服务记录。请称为该客户发起。	₹证客户信息已存在 角认是否已完善需要{ 可卷调研?	,若是新客户会首先保存 保存的客户信息及服务证	7客 户信息及 3录,并继续
		确定	取消

点击确定,弹出新增问卷按钮

向下拉动滚动条可以显示完成问卷内容

新增问卷

您好	
教什禁养度	
一 塑体病息度 同時 5	HAN (1997)
N 255 (PI	322月13226411
答案/选项	
- 岗位満意度-	
问题》	<i>新述</i> 在公司担任的职责以及主要工作内容
答案/选项	
问题 亻	尔喜欢目前的工作吗
答案/选项	 ■ 喜欢 ● 不喜欢 ● 一般 ● 非常讨厌
一对上司满意度	
问题(尔觉得上司是以下哪种类型的人
答案/选项	 ○ 人格魅力型 ○ 技术大牛型 ○ 领导力型 ○ 执行力型
联系结果 🔘	接通 💿 未接通 💿 拒绝 💿 问卷完成 💿 营销成功 💿 空号错号
感谢您的配合,	积忽生活愉快
	保存 关闭

点击保存,界面关闭。

点击问卷管理,查看样本列表新增一条样本,样本统计该问卷模板样本数加1,问卷分析图表中该问卷模

上海云翌通信科技有限公司



板新增一个联系结果统计数

方式二:座席登录主页选择问卷模板

(1)座席客户端-座席登录客户端,进入主页 选择问卷模板

(2) WEB-座席-座席登录系统在主页界面上方,选择问卷模板,如下图所示

(3) 客户呼入或点击外呼,电话接听来电或呼出弹屏界面中点击新增问卷

呼出弹屏							保存洽谈内容 新建客户订单 新建客户	工単	新増问卷
-基本信息									
	客户名称					电话号码	* 【归属地:安徽-六安 运营商:中国电信】		
	客户经理	员工801 •				最近联系时间	2017-02-09 16:18:20		
	创建时间	2017-01-07	[]]10			创建人员	员工801		
	通话次数	5				下次回访时间			
	共享状态	未共享				共享时间	2017-02-08		
	登记时间	2017-01-07 12:31	13 📑			123			
	客户类型	已成交客户 ▼				备注			
- 服务咨询	服务类型 服务主题 洽谈内容	产品咨询	•			服务途径 服务状态	热线电话 ▼ 处理中 ▼	ß	
- 历史记录—									
客服人员	联系时	间 服务类型	服务状态	服务主题		洽谈内容	通话时长	录音文	(件
员工801	2017-02-	-09 46 产品咨询	处理中	测试	测试		5分37秒	下载	播放
员工801	2017-02- 14:54:	-09 39 产品咨询	处理中	他	广告		1分35秒	下载	播放
员工801	2017-02- 14:48:	-09 产品咨询 45	处理中	订单 不接			0秒		
员工801	2017-01- 12:31:	-07 13 产品咨询	处理中	0	0		0分38秒	下载	播放
当前第1/1页	共4条记录 幹	专到第 <mark>1 页</mark>					И	∢ 01)	> >1
							0.00 🖊		

点击新增问卷,操作参考外呼

4.12 在线客服管理

为了增加客户咨询渠道,提供在线客服咨询功能,支持微信客服和网页客服两种方式

微信客服方式:微信客服需开通微信公众号,参见附件:微信公众号开通详细介绍用户关注企业微信公众号,就可以直接与座席客服聊天。

网页客服方式: 先进入系统管理->系统基本配置->网页嵌入选择设置, 如下图所示

服务目定义	一 网页嵌入选项 ————————————————————————————————————		
产品自定义	网页嵌入选项	☞ 在线客服 🕑 客服热线 🗷 关注微信 🔲 自定义布局	
订单自定义			
工单自定义	微信二维码		
客户数据字典		2000-00-00-00-00-00-00-00-00-00-00-00-00	
服务数据字典	44 AM 88 77		
	热线号码	02151827600	
产品数据字典	服务时间	07:00-24:00	
订单数据字典	是否显示座席	◉ 显示 ◎ 不显示	
工单数据字典	自动回复	您好,游客	la l
问卷数据字典	咨询介绍	欢迎咨询智能机器人	
系统基本配置			
时间定义	内嵌JS	<script src="http://公网IP/yscrm/js/im.js" type="text/javascript"></script>	

游客登录公司网站/网页嵌入在线客服功能后点击在线客服就可以打开与座席聊天的窗口了,如下图所示

- 82 -

云翌IP呼叫中心	
欢迎答问	结束沟通
欢应咨询著能机器人 2018-06-12 17:53:20 开始均差 801 2018-06-12 17:53:20 安好,游客	》 欢迎回的光道,我们 将建成为忽服务
Martin Child Enterdades Witt	

座席与咨询客服聊天界面如下图所示,接收微信用户或网页游客的咨询

/ 卷出 / #本 - 1				合在线客服			欢迎: 801	座席号:801	安全退出
				G		26137179 •	分机号:801	座席状态:空闲	
云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] 🥙	欢迎使用 与咨询客户聊天中 ×								
🐁 AI通话报表	■当前客户列表	1 聊天窗口][游客_180612152742021]			它快捷回复	ŧ		
📝 我的任务	1 游客					■公共库			
↓ 订单管理	_180612152742	021		801 2018-0	(717)	♥个人库			
Ⅲ 工单管理					泡对,游客				
		游客_180	0612152742021 2018-06-12 15						
☐ 知识库管理		您好							
≥ 短信管理									
✓ CTI管理									
₩ 报表管理									
💬 在线客服管理									
基本配置									
自动消息设备									
治信客户									
沃地回展				按Enter发送, Ctrl+Er	nter换行 发送				
会话列表 									
在线留言									
🙆 系统管理									
8. 用户管理									

座席可以设置是否支持在线客服功能,不支持则不显示在线客服图标且不会分配客户咨询消息,进入 CTI 管理->座席列表界面设置,如下图所示

- 83 -

CTI管理->座席列表

姓名	Iđ	座席组	角色	t	*************************************	查询	
							批量删除 添加
	姓名	Iđ	座席组	角色	状态	在线客服	操作
	801	801	group1	class_monitor	空闲	支持	编辑删除
	one_zero_five_zero	1050	group1	class_monitor	商线	不支持	编辑 删除
	one_zero_four_nine	1049	group1	class_monitor	商线	不支持	编辑删除
	one_zero_four_eight	1048	group1	class_monitor	商线	不支持	编辑删除
	one_zero_four_seven	1047	group1	class_monitor	高线	不支持	编辑 删除
			离线汇总:4 空闲		总:0 保持汇总:0 后处	理汇总:0 被占用汇总:0	忙碌汇总:0 仅呼出汇总:0
当前第1/1页 共5条记录 射	到第1页						4 4 01 ▶ ▶

呼叫中心微信客服的业务逻辑描述如下:

(1) 微信用户通过微信公众号输入文字、图片或语音,并发送至微信公众平台;

(2) 微信公众平台调用相应 yscrm 消息通知接口,把文字或图片、语音内容转发至座席客服

(3)座席客服接入微信咨询时,系统首先获取座席人员实时在线状态;当有座席处于在线状态时系统会 将微信的咨询内容随机分配给座席,由座席人员进行回复(上次服务优先、随机分配)。

入 注意:使用微信功能请使用 Chrome 或 IE11 版本的浏览器

呼叫中心网页客服的业务逻辑描述如下:

(1)后台可配置网页客服是否显示座席工号,设置显示座席工号游客可以选择座席进行沟通;设置不显示座席工号,首次咨询的游客随机分配到支持在线客服的员工座席,再次咨询按照上次服务优先分配游客咨询信息

(2)当前没有座席在线时,点击网页在线客服图标进入留言界面,留言信息进入留言进入报表

4.12.1 基本配置

已经拥有微信公众号的企业将相应的**微信号、AppID、AppSecret、Token、EncodingAESKey**对应输入, 点击保存

微信管理->基本配置

	保存 重置
微信号	*
Token(令牌)	×
AppID(应用ID)	*
AppSecret(应用密钥)	*
EncodingAESKey(消息加解密密钥)	×

4.12.2 自动消息设置

首次关注企业公众号智能回复企业欢迎消息设置,输入欢迎消息,点击保存



微信管理->自动消息设置			
		保存 重置	
企业欢迎消息设置	● 关闭 ◎ 开启		
企业欢迎消息		(每段对话开始时,系统自动向秦户发送一段消息)	

点击【开启】,在微信搜索该企业公众号,点击关注,收到"您好,欢迎关注***" 点击【关闭】,关注该企业微信公众号时收不到类似的欢迎消息

4.12.3 微信客户

微信客户列表提供所有关注该企业微信公众号的用户信息,包括微信头像、用户标识、昵称、性别、所 在地、关注状态及时间,如下图所示

你	是否关注公众号 🗸 查询								
客户列表									
信头像	用户标识	昵称	性别	所在国家	所在省	所在区	是否天汪公众 号	关注时间	备注
	and an external statement of the	10.00	男	中国	上海	浦东新区	已关注	2016-11-28 14:27:14	
6	and a standard program when	100	女	中国	上海	浦东新区	已关注	2016-11-28 14:41:46	
1	$(1,1,2,\dots,n_{n}) \in \{1,\dots,n_{n}\} \in \{1,\dots,n_{n}\}$	10.0	男	奥地利	维也纳		已关注	2016-12-08 17:59:14	
4	diffed. (Copy) (Shidiladay	$0.0000{\rm MeV}$	男	中国	上海	浦东新区	已关注	2016-12-08 17:59:27	
	101010-0110-0110-0110		未知				已关注	2017-01-12 10:33:36	
B	INTERNATION CONTRACTOR	See.	男	中国	江苏	无锡	已关注	2017-01-17 11:15:32	
	and the second products of		男	中国	上海	浦东新区	已关注	2017-01-17 19:47:17	
		0.50	男	中国	上海	浦东新区	已关注	2017-01-17 19:52:35	
	-2010/02/02/02/02/02/02/02/02/02/02/02/02/02	(a_{12}, a_{12}, a_{13})	男	中国	安徽	合肥	已关注	2017-02-06 11:47:14	
	0.0401-0.0024064040	10.01	男	中国	河北	邯郸	已关注	2017-02-06 11:48:04	
	and a standard product and any	1000	男	中国	上海	徐汇	已关注	2017-02-06 13:31:33	
8	and a second	-90.00	女	中国	上海	浦东新区	已关注	2017-02-06 13:39:12	
	and the second second second second	10.00	男	中国	上海	浦东新区	已关注	2017-02-06 14:00:00	

输入用户昵称,点击查询,如下图所示

微信管理->{	数信客户								
Dean	是否关注公众号 💙 查询								
微信客户列表									
微信头像	用户标识	昵称	性别	所在国家	所在省	所在区	是否关注公众 号	关注时间	备注
8	o8NZexDNsVJASJSYbQeWbbdw0NEY	Dean	男	中国	江苏	无锡	已关注	2017-01-17 11:15:32	
当前第1/1页 共	1条记录 转到第 1 页							14 4	01 ▶ ▶

4.12.4 快捷回复

设置快捷回复,点击快捷词,回复完整内容提供工作效率,回复的内容在输入框在发送之前支持二次编辑,灵活调整会话内容,如下图所示

- 85 -



6)内呼	C》外明						1 话务监控	(2) 微信客服	选择问卷模板 80322480	 ★ 次迎:员工801座席号: ★ 分机号:801座席状态 	8801 安全退出 : 空闲
)	欢迎使用		挂回复 ×	微信用户聊天	ŧф×							
			■当前客户列	康 1	Ŵ	天窗口[ビ 快捷回复	
			1.000			2017-02-07	14:15:07		8802 2017-02-06 座席工号[8802]准备;	14:13:16 为您服务	■公共库 ■常用语 #255F #大等了 #不答气 #很抱歉	
					(2) (2)	好			8801 2017-02-07 座席工号[8801]准备	14:15:07 为您服务	 ◆个人库 常常用个人 #認好 #再见 	
					Œ) 2017-02-07 19	14:51:53			Ţ		
					。 您好,	<mark>】</mark> 请问有什么可以	为您服务?			+		
								按	Enter发送,Ctrl+Ente	发送		
												-

4.12.4.1 个人库设置

个人库是员工为了方便自己工作,设置的一些常用回复语,一般由员工自己设置,仅自己可见 微篇管理-决键回复

个人库	公共库			
分类	查询			
			[添加]	1 保存
		分	<u>*</u>	操作
		常用	个人	刪除
			添加	0 保存
	#快捷词		回复内容	操作
	#您好		您好先生,请问有什么可以帮助您	删除
	#稍等		正在为您查询资料,请稍等	删除
	#再见		很高兴为您服务,祝您生活愉快,再见	刪除

例:点击"#稍等",在输入框中出现完整内容"正在为您查询资料,请稍等",点击发送,发送输入 框内容

当输入框内容需要根据实际场景变化是,鼠标进入输入框直接修改后再发送

പത് രതി.	hter () 注却								选择问卷模相	反▼	欢迎:员工801	座席号:8801	安全退出
							يدريسا وجريمه الجريبي		80322480	•	分机号: 801	座席状态: 空闲	
欢迎使用	■快捷回夏×	微信用户聊日	 ЕФ ×										
	■当前客户列	減 🚺) II	天窗口[==]						C	快捷回复		
		_									出房		
	1 115							8802 2017-02-06 14					
								应度T是[8802]准备为(你服务		#您好		
								True of a constraints of	0.0000		#久等了 #不宠与		
				2017-02-07	14:15:07						#很抱歉		
				家为子						♥ ↑	人库		
			L L	2001							常用个人		
								8801 2017-02-07 14		/ 4	#2355 #稻等		
								应度T导[8801])#各为(AT BER OF		#再见		
								压油工品[0001]/田圃/3/	C/0X75				
				2017-02-07	14:51:53								
				63 8 63									
				C.MC.									
				20									
			你办了	生生 法词有什	クロロ東明明	尔		/					
			22/21	元王,闻四百日	2,96/1410)	2,							
							技	Enter发送, Ctrl+Enter接	新 发送				

- 86 -



4.12.4.2 公共库设置

公共库是系统管理员为了方便所有员工工作方便,设置的一些通用的常用语,一般由管理员设置,所有 微信客服可见,如下图所示

微信管理->快捷回复

个人库	公共库			
分类	查询			
			· · · ·	
		//	(※)) 業	操作
		常	用语	删除
			· · · ·	
	#快捷词		回复内容	操作
	#您好		您好,请问有什么可以为您服务?	刪除
	#久等了		不好意思,让您久等了。	刪除
	#不客气		不客气,这是应该的。	開除
	≠很抱歉		您的心情我理解,很抱歉您遇到这样的事情。	刪除

例:点击"#稍等",在输入框中出现完整内容"正在为您查询资料,请稍等",点击发送,发送输入 框内容,如下图所示

(一) 内呼	<>> ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪ ♪	△评分	 (1) 保持 	● 解除保持	分 转接	8 IT	💭 话务监控	(2) 微信客服	选择问卷模树 80322480	反 ▼ 欢迎:员工801座 ▼ 分机号:801座	席号:8801 席状态:空闲	<u>安全退出</u>
1 XIDEM	■ 田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田	GMARJAG	天中× ₩	天 囟口() 32 2017-02-07 35 31 2017-02-07 35 31 2017-02-07 35 31 32 31 31 31 31 31 31 31 31 31 31 31 31 31	14:15:07 14:51:53 袍歉您遇到近	这样的事情。	• ±	8802 2017-02-06 1 座席工号[8802]准备力 8801 2017-02-07 1 座席工号[8801]准备力	80322480 以141316 北京部務5 北2部務5 東京部第 東京部第 東京 東京 東京 東京 東京 東京 東京 東京 東京 東京 東京 東京 東京	 (分祖時: 801 注) (必快捷回复) (公共床 一次時間 中次時 中次時 中次時 一次席 一次用 小人席 一次時 一次時 一次時 一次時 一次時 一次時 一次時 一次時 日 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	· 構 校 选 2 (1994)	

4.12.5 会话列表

会话列表提供座席与微信用户或游客的聊天消息记录,包括座席工号、座席名称、用户标识、用户昵称、操作码、内容、消息内容、消息状态、时间、操作并提供相应的搜索功能。 图一:微信用户会话记录,如下图所示

- 87 -

|∢ ∢ 01 ≽

M

17-01-1	9 00:33:39 🛅	2017-01-19 16:33:45 🔤 座席工号	昵利	۶.	息状态 🖌 査 i	间			
列表									
主席工号	座席名称	用户标识	用户昵称	操作码	内容	消息类型	消息状态	时间	操作
8888	100.0	000-00-0000-000-000-000-000-00-00-00-00	10	座席客服发 送		文本	已读	2017-01-19 16:28:40	
8888	9983	diffectively hermosphip		座席客服发 送		文本	已读	2017-01-19 16:28:39	
8888	0.00	different provides		座席客服发 送		文本	已读	2017-01-19 16:28:36	
8888	100	and a second system of party		座席客服发 送	4884	文本	已读	2017-01-19 16:28:34	
8888	300.	and a second sympositive system (座席客服发 送	-	文本	已读	2017-01-19 16:28:29	
8008	peter	(1000,100,100,000,000,000,000,000,000,00	1103 Aug	座席客服接 收		图片	已读	2017-01-19 15:44:56	査看图片
8008	peter	with the second state of the party of the pa	100 Jack	座席客服接 收		图片	已读	2017-01-19 15:44:56	查看图片 下的
8008	peter	diffed. (hep-fill) delight	Healthing	座席客服接 收		图片	已读	2017-01-19 15:44:56	查看图片 下部
8008	peter	etilisis (Transfillation) ging	0.000,000	座席客服接 收	哈嗤哈嗤! 测试测试测试。	语音	已读	2017-01-19 15:16:53	试听 下载
8008	peter	(1,1,2,2,2,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,	BHB pare	座席客服接 收	00004	文本	已读	2017-01-19 15:15:04	
887	887	-transportation and the sector	1.50	座席客服接 收		图片	未读	2017-01-19 14:25:33	查看图片 下聲
887	887	-014/pg/00-add/00/0000	120	座席客服接 收		图片	未读	2017-01-19 14:25:33	查看图片 下朝
887	887	470a/pg/00-with/00/2018	4.10	座席客服接 收	199110	文本	未读	2017-01-19 14:23:56	
887	887	distription and some	11.11	系统回复	座席工号[887]准备为您服务	文本	已读	2017-01-19 14:23:56	
8008	peter	(1,1,2,2,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,3,	1080 (Arres)	座席客服接 收	0.00111110100	语音	已读	2017-01-19 13:40:45	试听 下载
8008	peter	and any an excitation of the	THE NO.	座席客服接 收	000000000000000000000000000000000000000	语音	已读	2017-01-19 13:40:42	试听 下载

图二:游客会话记录,如下图所示

云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] 3	文迎使用	在线留言	× 会话列a	Ę×									
📝 我的任务	微信管理	->会话列表											
过 订单管理	开始日期]	(in) (吉東日期 🔲 🛛	国席工号	眼和	L		操作码	•	内容		消息类型▼
三 工单管理	消息状态	: * 咨询)	は象 ▼	查询									
	会话列表												
1 知识库管理		座席夕称	资间对象	用户标识	用户服務	播作码		内容		消息举型	消息状态	RT(E)	操作
💟 短信管理	1201022-0	1000000	H PS/ SRC	147 1008	767 4015	2011-02		134		112000	n place of all		2017
✓ CTI管理	801	801	游客在线咨 词	游客_180612152742021	游客 _180612 5274202	1 1 第 1 1	8 您好			文本	已读	2018-06- 12 15:27:53	
₩ 报表管理			游客在线名		游客	座席自动的	a _					2018-06-	
💬 在线客服管理	801	801	询	游客_180612152742021	_180612 5274202	1 复游客 1	「您好,游客			文本	已读	12 15:27:43	
基本配置	801	801	游客在线梁 询	游客_180605043805955	游客 _180605 4380595	0 6 5 6	7			图片	已读	2018-06- 05 04:38:53	查看图片 下载
自动消息设置			游客在线名		游客	游客回复网	5			-	-	2018-06-	
微信客户	801	801	询	游客_180605043805955	_180605 4380595	0 病				图片	已读	05 04:38:27	查看图片 卜载
快捷回复	801	801	游客在线路	游客 180605043805955	游客 180605	0 座席自动	您好,游客			☆本	已读	2018-06- 05	
会话列表			倒		4380595	5 复游客				<u> </u>		04:38:06	
在线留言	801	801	游客在线浴 询	游客_180605013120656	游客 _180605 1312065	0 6 6 6 座席回复道 客	÷			图片	已读	2018-06- 05 01:33:33	查看图片 下载
🔕 系统管理	801	801	游客在线沿	游客_180605013120656	游客 _180605		⁹ 哈哈			文本	已读	2018-06- 05	
81 用户管理					1312065	6						01:33:01	

其中操作码有座席客服发送、座席客服接收、系统回复三种;消息类型包括文本、图片、语音、小视频 (微信用户);

消息状态标记为已读或未读并支持对消息的查看、试听、播放、以及下载。

(1) 点击 查询 2017.01.20 号这天座席工号 "8808" 的微信聊天记录,结果如下图所示

微信管理->会话列表

017-01-2	0 00:21:55	2017-01-20 23:22:06 📷 8888		昵称	操作码 🔽 内容		消息类型 🗸	消息状态 🗸 👔	ī询
舌列表									
座席工号	座席名称	用户标识	用户昵称	操作码	内容	消息类型	消息状态	时间	操作
8888	10000	and a subgradie of the		座席客服接 收	Turner 1	文本	已读	2017-01-20 21:10:33	
8888	1000	and a surger state of program.		座席客服发 送	您的心情我理解,很抱歉您遇到这样的事 情。	文本	已读	2017-01-20 21:06:39	
8888	941	100403040000000000000000000000000000000		座席客服发 送	4.N	文本	已读	2017-01-20 21:06:35	
8888	1000	100431000000000000		座席客服接 收	10.0	文本	已读	2017-01-20 21:01:31	
8888	-	A PROVIDENCIAL AND A PROVIDENCIA		座席客服接 收	of the later of th	文本	已读	2017-01-20 21:01:05	
8888	- 10 C	10113100010000000		座席客服发 送	8	文本	已读	2017-01-20 20:59:25	
8888	9814	and a surger that a project		座席客服援 收	10000-000	文本	已读	2017-01-20 20:59:12	
8888	961	and a second second second		庫席备服援 收	Contraction (Contraction)	文本	已读	2017-01-20 20:59:03	
8888	981	100403040000000000000000000000000000000		座席 各 服 友 送	哈哈	文本	已读	2017-01-20 20:58:50	
8888	10012	1004314/02/07/07/07/02		座席客服友 送	ingen in	文本	已读	2017-01-20 20:58:25	
8888	100	index and press of the		座席		文本	已读	2017-01-20 20:48:35	
8888	with a	and the second second second		座席	and the second sec	文本	已读	2017-01-20 20:39:58	
8888	0.014	And a second second second second		座席客服发 送	哈哈	文本	已读	2017-01-20 20:39:42	
8888	1943	1004.0000000000000000000000000000000000		系统回复	座席工号[8888]准备为您服务	文本	已读	2017-01-20 13:16:20	

当前第1/1页 共14条记录 转到第 1 页

(2) 点击 查翻片, 查看聊天记录图片信息

(3) 点击 诫, 下载图片或语音文件

(4) 点击 证师,在线试听语音文件

4.12.6 在线留言

点击在线客服图标,当没有支持在线客服的座席在线时,提示是否继续留言,如下图所示

显示

当前没有为您服务的在线座席,是否继续留言?

进入在线留言界面,如下图所示



请您留言	
请在此输入留言,我们会尽快与您联系.(必填)	
电话(必填)	*
姓名	
公司名称	
邮箱	
QQ	
发送	

填写留言后进入留言列表查看,留言列表可以根据 IP 来源区分客户区域,如下图所示

欢迎使用 在銀竈吉× 会活列表×										
联系人	公司名称		手机号	邮箱	QQ		留言内容	备注	ŧ	
开始时间	结束时间		查询							
在线留言										
联系人	公司名称	手机号	由『年首	QQ	留言内容	IP地址	IP来源	备注	操作时间	操作
1	1	1	1	1	1	10.1.	XX-内网IP-内网 IP		2018-06-12 17:33:14	编辑删除
henmer	软件"测试公司	1810 00000	222@qq.com	2.22	留言测试	10.1.	XX-内网IP-内网 IP		2018-06-12 17:33:04	编辑删除
hmmer		1810 00000	22222@qq.com	2:22	留言测试	10.1.	XX-内网IP-内网 IP		2018-06-12 17:33:04	編辑

附件:微信公众号开通

🔨 注意:开通微信公众号: 公网;必须以 http://或 https://开头且分别支持 80 端口和 443 端口

- 1、企业如果没有微信公众号,登录微信公众平台 https://mp.weixin.qq.com/
- 2、选择【服务号】进行注册,按照要求一步一步注册,注册完成进行服务号认证。

▶ https://mp.weisin.qq.com/
 ♪ ▲ C ● 数据公众平台
 ※
 ※ 微信・公众平台
 第一次使用公众平台?

3、已经拥有了微信公众号,则登录公众平台

- 90 -







4、未认证的则点击 进行服务号的认证审核或如下菜单链接



按照相关流程一步一步完成服务号认证,认证时间大约1~5个工作日。 至此整个微信公众服务号已全部正式开通及认证审核通过了。

5、登录微信公众平台,点击【开发】列表下的【基本配置】,申请【成为开发者】,如下图: ¥*******

	你还没有成为开发者 成为微信公众平台开发者,你将可以使用公众平台的开发接口,在你自身服务器上接收用户的微信消息,并可按需回复。此 外,我们还提供了更多更高级的接口来完善公众号的功能: 1. 会话界面的目定义束单 2. 多客服接口,提供贴心快速的客服服务 3. 获取用户地址位置,增施提供服务 4. 高级群发接口,实现更灵话的群发能力 5. 用户分组换口,方便管理用户
∽ 开发	还有很多接口,等你来体验。
基本配置	1
开发者工具	
运维中心	☑ 我同意 (the 公众平台开发者服务协议) 2
接口权限	
	成为开发者

6、成为开发者之后进入其它相关配置页面,如下:

- 91 -



(《) 基本配置/ 填写服务器配置

基本配置	
开发者ID AppID(位用ID) AppSecret(应用密钥) 显示密制 重置	日初关注 建议重要通知
1 服务器配置(末启用)	2 修改配置 原用
启用并设置服务器配置后,用户发给公众号的消息以及开发者需要的 URL(服务器地址) 未填写 Token(令牌) 未填写 EncodinaAFSKev(活导加解预预组 @) 未填写	的事件推送,将被微信转发到该URL中
URL(服务器地址) 未填写 Token(今牌) 未填写 EncodingAESKey(消息加解密密钥 @) 未填写 消息加解密方式 明文模式	

7、点击【修改配置】进入到服务器配置信息页面,填入以下信息,如图:

请填与接口配置信息 填写的URL需要正确	息,此信息需要你拥有自己的服务器资源。 响应微信发送的Token验证,请阅读接入指南。
	1
URL	Manufacture days and institution of an electric day
注: <	必须以http://或https://开头,分别支持80端口和443端口。
Token	2
	必须为英文或数字,长度为3-32字符。
	什么是Token?
EncodingAECKou	A2 /A2 E8tD 4-ct
EncodingAESKey	45/45 REf(L±206
	消息加密密钥由43位字符组成,可随机修改,字符范围为A-Z,a-z,0-9。
	什么是EncodingAESKey ?
消息加料省方式	请他指业务需要,还律用里····································
	明又提此下,不使用洞忌体加醉密切能,安全系数较优
	兼容模式下,明文、密文将共存,方便升发者调试和维护
	○安全模式(推荐)
	安全模式下,消息包为纯密文,需要开发者加密和解密,安全系数高
	5
	提交

这里的 URL 中的域名或 IP 必须是公网可访问,具体视客户情况而定。 示例:客户的公网访问 yscrm 的地址是: http://192.168.1.100/yscrm 那么这里的 URL 就配置为: http://192.168.1.100/ weixin/coreServlet

8、登录 yscrm 系统,如: http://192.168.1.100/yscrm 进入【微信管理】-【基本配置】

- 92 -



欢迎使用 王 基本配置 ×	
微信管理->基本配置	
_	
微信号	*
Token(令牌)	*
AppID(应用ID)	*
AppSecret(应用密钥)	*
NucodingAESKey(消息加解密密钥)	*

将相应的**微信号、AppID、AppSecret、Token、EncodingAESKey**对应输入,视客户情况而定。 最后点击提交,启用。

9、在功能列表下点击【添加功能插件】,选择【客服功能】,如下图:



9、进入到添加功能插件页面,点击【开通】。





4.13 知识库管理

说明:知识库中可以存放数据、资料。

4.13.1 知识库类目

说明: 添加知识库的类目,以及查看、编辑、删除知识库类目

▶ 添加数据库类目

点击"知识库管理"->"知识库类目",然后点击"添加类目",如图

云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] 🥙	欢迎使用 知识库类目×						
客户管理	知识库管理->知识库类目	^ 〈 送日名称	查询				
6 外呼管理	□ □ 小级测试						
🗍 AI智能机器人		*					添加类目
🐁 AI通话报表		关目:	名称	修改时间	备注	是否全局公开	操作
📝 我的任务		🍌 初级测试	2018-06	5-03		是	编辑 劃除 管理
🕁 订单管理		-					
三 工单管理		🎍 中级测试	2018-06	5-03		是	编辑 劃除 管理
问卷管理		퉬 高级测试	2018-06	5-03		是	编辑 制除 管理
🕅 知识库管理							
知识库类目							
知识库内容							
知识库检索							
≥ 短信管理							
✓ CTI管理							
小 报表管理							
😒 在线客服管理							
(○) 系统管理							
81 用户管理							

出现界面如图 4-8-2, 点击"保存"

制油和以件关目		<u>^</u>
	保存	重置
上级类目	测试	
类目名称		*
备注		/
创建人员	系统管理员	
是否全局公开	●是 ◎否	
创建时间	2018-06-12	

部分参数说明,见表 4-11-1

参数名称	参数说明
类目名称	知识库的名称
是否全局公开	表示该类目能否给系统管理员外的其它员工查看
	表 4-11-1

▶ 编辑、删除知识库类目

成功创建知识库类目后,如图 4-11-3 所示。点击图 4-10-3 所示红框处,可以进行编辑、删除操作



知识库管理->知识库类目 ・ つ 刻試 ・ こ PPCC ・ こ EPBX E Coc	^ <	美目名称 查询						
E03						添加类目		
		类目名称	修改时间	备注	是否全局公开	操作		
		JEPCC	2018-06-12	产品说明书	是	编辑制除管理		
		\mu ЕРВХ	2018-06-12	产品说明书	是	编辑影响		
		🕌 EOS	2018-06-12	产品说明书	是	编辑删除管理		

图 4-11-3

▶ 创建多级知识库类目

知识库支持多级结构,选中上级目录,点击"添加类目",可添加子目录,如图 4-11-4 所示

和以年首理->知以与文目 回 epbx - ① 2000系列 - ③ 3000系列 - ③ 3000系列	^*	类目名称 董调 添加类目						
·····································		类目名称	修改时间	备注	是否全局公开	操作		
eos	×.	无数据				·		

图 4-11-4

添加的子目录如图 4-11-5 所示

知识库管理->知识库类目 □ = epbx □ 2000系列 □ 3000系列 □ 2000系列			3			添加类目
		类目名称	修改时间	备注	是否全局公开	操作
		CD	2016 00 20	斯太平	8	(m) (A A A A A A A A A A A A A A A A A A A
2.0.4.3版本		1 2.6.4.5 顾本	2010-08-29	NX44 5	Æ	
 2.6.4.4版本 2.6.4.5版本 		🕌 2.6.4.4版本	2016-08-29	版本号	是	编辑 刪除 管理
2.6.5.0版本		1 2.6.4.5版木	2016-08-29	版本号	是	编辑 刪除 管理
eos		퉬 2.6.5.0版本	2016-08-29	版本号	是	编辑 删除 管理

图 4-11-5

▶ 管理知识库权限

点击"管理"按钮,可为部门或员工分配权限,见图 4-11-6

知识库管理->知识库类目 B epbx B epcc	☆ 本目名称	查询			
eos	*日夕珍	修改时间	冬汁	旦不众民从工	添加类目
	米日有柳	ISIXIU	用注	定日王同公开	17R IF
	🌗 epbx	2016-08-29	产品说明书	是	编辑 刪除 管理
	\mu epcc	2016-08-29	产品说明书	是	编辑 刪除 管理
	🎉 eos	2016-08-29	产品说明书	是	编辑 删除 管理

图 4-11-6

出现界面如图 4-11-7。

其中,权限分为"继承"和"自定义权限 【继承】表示继承上级目录所定义的权限 【自定义权限】表示可自行指定权限

- 95 -

限设置				保存重置
目名称	epbx		权限属性	○ 继承 ④ 自定义权限
部门权	限	员工权限		
部门名称	查询			
			□新増 □编辑	□刪除 □管理 分配权限
	部门名称	$\overline{\mathbf{e}}$	权限	列表 🕞
	技术部		新増 编辑	揖 🗌 删除 📄 管理
	财务部		■ 新増 ■ 编辑	揖 ■ 刪除 ■ 管理
	销售部		🗌 新増 📃 编辑	揖 🗌 刪除 📄 管理
	行政人事部		□ 新増 □ 编辑	揖 🗌 刪除 📄 管理
	客户服务部		□ 新増 □ 编辑	揖 🗌 刪除 📄 管理
	总经办		新增编辑	₁ ■ Ⅲ除 ■ 管理

图 4-11-7

▶ 分配部门权限

选择"部门权限"选项卡,"部门名称"列表中选择部门,"权限列表"选择该部门的权限,然后点击" "分配权限",如图 4-11-8 所示

消息				
权限设置 类目名称	呼叫中心		权限属性	【保存】 重置 ◎ 維承 ◎ 自定义权限
部门	〕权限	员工权限		
部门名称	查询			
			🗹 新増 🗹 编辑	☑ 刪除 ☑ 管理 分配权限
	部门名称	$\overline{}$	权限	列表 🕞
	技术部		🗌 新増 🔲 编辑	↓ 🗌 刪除 🔲 管理
	财务部		🗌 新増 📃 编辑	咠 □ 刪除 □ 管理
	销售部		🗌 新増 📃 编辑	晶 🗌 删除 📄 管理
	行政人事部		🗌 新増 📃 编辑	↓ 🗌 刪除 🗌 管理
	客户服务部		🗌 新増 📃 编辑	晶 🗌 刪除 🔲 管理
	总经办		🗌 新増 📃 编辑	↓ 🗌 刪除 🗌 管理
当前第1/1页	共6条记录 转到第 1 页			i4 4 01 ▶ ▶I

图 4-11-8

▶ 分配员工权限

选择"员工权限"选项卡,每点击一次"添加","员工名称"下拉框可选择一个员工,如图 4-11-9 所示

消息					×
权限设置				保存重置	
类目名称	epbx	权限属性	○继承	◉ 自定义权限	
部门权限	员工权限				_
员工名称	查询				
				添加保存	
员工名称	\odot	权限列表			
员工900	▶ 🛛 新増 🗌 编	辑 🗌 删除 🗌 管理			
<mark>∗说明</mark> : 单独为员工设置	权限后,则员工所在部门	〕权限将不再 生效			

图 4-11-9

"员工名称"选择员工,"权限列表"选择分配给该员工的权限。然后点击"保存",如图 4-11-10 所示



消息			×
权限设置 类目名称	epbx	权限属性	【保存】重置 ○ 继承 ● 自定义权限
部门权限		员工权限	
员工名称	查询		
			添加保存
员工名称	$\overline{}$	权限列表	
员工900	~	🛙 新増 🗹 编辑 🗸 刪除 🗸 管理	
员工901	~	🛾 新増 🗹 编辑 🗌 刪除 🗌 管理	
员工902	~	🛾 新増 🗹 编辑 🗌 刪除 🗌 管理	
员工903	~	🛾 新増 🗹 编辑 🗌 刪除 🗌 管理	
<mark>∗说明:</mark> 单独为员工设置	权限后,则员	员工所在部门权限将不再生效	

图 4-11-10

4.13.2 知识库内容

说明:此页面可以为知识库添加内容,还支持编辑、查看、查询、删除操作步骤1:点击左侧列表选择知识库,然后点击"添加知识",如图4-11-11

王国演义 Yr					
D		1. 3			添加
客航空力		知识库名杯	知识库内谷	操作	
距		□ 我爱孟夫子	风流天下闻	(酒者) (編辑) 冊	除
1414	Ŧ	年会	liba	查看 编辑 册	除
		🗋 号通话通话通	▲●● 通号通话	查看 编辑 册	除
		data	ererereddddd	查看 编辑 册	除

图 4-11-11

步骤 2: 填写"知识名称",并填写具体"知识内容" 步骤 3: 点击"附件"上传文件到系统,目前系统支持多种格式的文件上传 步骤 4: 点击"保存"。如图 4-11-12



添加知识内容		*
	保存	重置
上级类目所有类目		
知识名称 <mark>epbx用户手册</mark>	*	
D B Z J Acc 医 要 * 4 * * # * # * # * # * # * # * # * # *	<u>₩</u> 2 -	
PUTH //Unicato.U/Webapps/yscrm/upioadille/knowledge/attach/14/2454056262.doc	_	
定白王同公开 ●是 ○ 台	_	
备注	\sim	

图 4-11-12

创建成功后的知识库内容如图 4-11-13.点击图 4-11-13 红框处,可进行"查看"、"编辑"、"删除" 下载等操作

知识库管理->知识库内容 B	~ <	知识库名称	知识	内容	知识库类型 💙 查 询		
eos	×						添加知识
		知识库名称			知识库内容	知识库类型	操作
		🕙 epbx用户手册		用户手册请查看附住	+	Word文档	查看【编辑】删除】下载】
		🕙 epbx功能列表		功能列表详见附件		Excel文档	[查看][编辑] 删除] 下载]
		epbx产品说明书		产品说明书详见附作	+	PDF文档	查看 编辑 删除 下载

图 4-11-13

4.13.3 知识库检索

说明:知识库检索中"检索关键字"栏中输入相关的关键字可以快速找出你要的找的相关内容 点击"知识库管理"->"知识库检索",如图 4-11-14

知识库管理一次识库检索	
检察关键学	·: 查询
搜索结果	
知识库管理	
知识名称 知识名称 知识名称	

图 4-11-14

"搜索关键字"输入框中输入搜索内容,点击"查询",显示查询结果,如图 4-11-15

上海云翌通信科技有限公司

电话: 400-820-5506 网址: www.yuneasy.cn



查询

检索关键字: epbx用户手册

知识库管理->知识库检索

		检索关键字:	epbx用户手册	查询
搜索结果				
epbx用户手册 用户手册请查看附件				
	图 4	11-15		
点击查询出的知识库,如图 4-11-	16			

知识库管理->知识库检索

搜索结果

epbx用户手册 用户手册请查看附件

图 4-11-16

可显示知识库的内容。如图 4-11-17

上级类目	lepbx
知识名称	Repbx用户手册
知识内容	P用户手册请查看附件
附件	/tomcat8.0/webapps/yscrm/uploadfile/knowledge/attach/1472453907275.docx
是否全局公开	문
备注	
创建人	系统管理员
最后修改时间	2016-08-29

图 4-11-17

4.14 短信管理

说明:短信管理中可以进行短信发送的相关配置。

4.14.1 发送短信

说明:可以填写发送内容、指定发送对象、完成发送操作

在发送短信界面可以群发可以单独发送功能,在"接受手机号"输入框填写手机号,"发送内容"输入框中输入要发送的内容,点击发送即可。如图 4-12-1

- 99 -



○ 日報办公 超信管理→发送通信 ③ 有小管理 ● ④ 外疗管理 ● ▲ AT客部別級人 ● ▲ AT客部別級人 ● ● AT客部別級人 ● ● AT客部別級人 ● ● 方手们号词用英文**分割 . 知 : 1522456157,15021074581) ● 白客理 ●	云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] 🔍	欢迎使用
 副 各件管理 品 外行管理 ▲ AT智能的/I晶人 ◆ AT智能的/I晶人 ◆ AT智能的/I晶人 ● 大势低势 (多个手机号码用英文**分割,如:1522456157,15021074581) 送評模板 默认 ● 内管理 	合 日常办公	短信管理->发送短信
 6) 外培理 ★ AI智識初級人 *接收手机号 *接收手机号 (多个手机号码用英文','分割,幼:1522456157,15021074581) (多个手机号码用英文','分割,幼:1522456157,15021074581) (步行車項 (多个手机号码用英文','分割,幼:1522456157,15021074581) (多个手机号码用英文','分割,幼:1522456157,15021074581) 	室 客户管理	
 ▲ AI雪窗初通人 *線校手机号 (多 AI雪面积表 (多 个手机号码用英文', 分割, 知: 1522456157,15021074581) (多 个手机号码用英文', 分割, 知: 1522456157,15021074581) (皮 小手机号码用英文', 分割, 知: 1522456157,15021074581) (皮 小手机号码用英文', 分割, 知: 1522456157,15021074581) (皮 小手机号码用英文', 分割, 知: 1522456157,15021074581) 	▶ 外呼管理	
 ▲ Ai產道設表 ● 方参约 ● 方参约 ● 方参约 ● 方参约 ● 内参管理 	🐁 AI智能机器人	* 接收手机号
 ※ 我的任务 (多个手机导钥用英文);分割,如:1522456157,15021074581) (多个手机导钥用英文);分割,如:15222456157,15021074581) (多件管理 (多件管理 (多件管理 	🐁 AI通话报表	
边缘模板 款认 •	📝 我的任务	(多个手机号码用英文:"分割,如:15222456157,15021074581)
	↓ 订单管理	法律模板 就 人
	📃 工单管理	
		* 发送内容
们 知识常管理	☐ 知识库管理	
☑ 短篇當理 (你已经输入了0个字,短信祭教为0余)	💟 短信管理	(你已经输入了0个字,短信常数为0条)
发送sing 发送	发送短信	发送
发送记录	发送记录	
短偏横板	短信模板	
✓ CTI営理	✓ CTI管理	
山 报表管理	▲ 报表管理	
◎ 在城春般管理	◎ 在线客服管理	
⑦ 系统管理	🚫 系统管理	

图 4-12-1

4.14.2 短信模板

说明:可以设置短信模板,发送时直接使用模板作为发送内容

点击"短信管理"->"短信模板",点击"添加",如图 4-12-2

短信管理->模板管理				
模板列表				
				添加】刪除
模板编号	模板主题	模板内容	槙板描述	编辑
3333	3333	3333ffffffffffffffffffffffff	3333	
CESHI	1111	HEHEHHE	HEHEHH	
当前第1/1页 共2条记录 转到第1页				4 ∢ 01 ▶ ▶

图 4-12-2

出现图 4-12-3 页面,填写相关内容,点击"保存"

▶ 部分参数说明

参数名称	参数说明
模板内容	短信模板的内容
模板描述	短信模板的描述信息
组选项	用户可从树形列表中,选择相应选项,填充该字段内容。相关操 作见图 4-12-5~ 4-12-8
员工工号	使用登录用户的员工工号来填充该字段内容
员工名称	使用登录用户的员工名称来填充该字段内容
可编辑项	提供一个输入框,根据输入的内容来填充该字段内容。相关操作 见图 4-12-9~4-12-10

- 100 -



新建模板

短信管理->模板管理

模板编号	001	组选项 员 模板标题	江王号 员工名称 客)	回编辑项 保存	重置
模板内容	恋好,@(employee_no)	@{employee_name	≥) 为您服务,请对本3		^ ~
模板描述					< >

图 4-12-3

创建好的短信模板,可在"发送短信"页面中,"选择模板"下拉框中选择模板名称来引用。如图 4-12-4 所示

短信管理->发送短信	
* 接收手机 号 (多个手机号码用英文" "分割, 如: 15222456157, 15021074581)	
选择模板 客户满意度调查 ▼	
 您好,900员工900为您服务,请对本次服务做出评价 * 发送内容 (你已经输入了26个字,短信条数为1条) 	
发送	

图 4-12-4

▶ "组选项"说明

点击"组选项","模板内容"的光标处出现图 4-12-5 内容,点击"保存"



新建模板	×
短信管理->模板管理	

		组选项	员工工号	员工名称	可编辑项	保存	重置	ī
模板编号	002	模板标题		002				
模板内容	₿{input_group}							•
							_	
模板描述								Ŧ

图 4-12-5

"发送短信"页面中,选择该模板。

点击"请选择",勾选相应字段选项,点击"确认"。如图 4-12-7 短信管理->发送短信

				~
* 接收手机号				
				\sim
(多个手机号码用英文","分割,如	: 15222456157,15021074581)		
选择模板(002 🗸			
	请选择			
	身份证明			
* 发送内容	✔ 身份证			
	工作证明			
(*	(▼劳动合同	□展业卡		
	□ 公务员证	□ 营业执照	□ 物业租赁合同	
	□ 租金发票 收据	□公章	□ 验资报告	
	□ 公司章程	🗌 股权证明		
	收入证明			
	□ 工作收入证明	□税单	□ 近三个月银行流水	~
		确认 取消		

会使用选择的选项作为发送内容。如图 4-12-8 所示

冬	4-12-7
---	--------

短信管理->发;	
	^
* 接收手机亏	(多个手机号码用黄文" "分割,如: 15222456157 15021074581)
选择模板	002 V
	身份证、劳动合同。
* 发送内容	
	(你已经输入了9个字,短信条数为1条)
	发送



图 4-12-8

▶ 可编辑项

点击"可编辑项","模板内容"的光标处出现图 4-12-9 内容,点击"保存"

	新建模板							×
	短信管理->模板管理							
			组选项	员工工号	员工名称	可编辑项	保存	重置
	模板编号	005	模板标题		00	5		
:	模板内容	<pre>@(input_editable)</pre>						*
	模板描述							*

图 4-12-9

"发送短信"页面中,选择该模板,如图 4-12-10 所示,红框处输入发送内容

* 接收手机号	/多个毛和号码田茜文***分割、加:15222456157.15021074581)	< >
选择模板	003 V	
* 发送内容	_上海云翌通信 × (你已经输入了6个字,短信条数为1条)	
	发送	

图 4-12-10

查看短信模板

短信管理->发送短信

短信管理→模板管理

				添加 删除
模板编号	模板主题	模板内容	模板描述	编辑
001	客户满意度调查	您好,@{employee_no}@ {employee_name}为您服务,请对本次服 务做出评价		
002	002	@{input_group}		
003	003	@{input_editable}		
当前第1/1页 共3条记录 转到第1页				i∢ ∢ 01 ≽ ≽i

4.14.3 发送记录

说明:可在此页面,查看短信的发送记录 点击"短信管理"->"发送记录",如图 4-12-11

- 103 -



短信管理->发送记录->短信发送列表

发送人		手机号码	状	态 ▼ 发送起始时间	:	发送结束时间	重直		
短信发送	列表								导出Excel
序号	发送批次	手机号码	发送时间	发送内容	短信条数	发送状态	返回状态码	状态描述	发送人
1	12770	136	2016-08-23 18:28:15	测试 测试	1	成功	Success	ok	系统管理员
当前第1/1	当前第1/1页 共1条记录 转到第1 页								

图 4-12-11

4.15CTI 管理

云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] 🔍	xxxxxe用 許可证×
✓ CTI管理	crī管理-许可证
	License信息
许可证	过期时间,无过期
座席组	最大坐海数 10000
	最大班长坐海致 100
座席管埋	最大在线坐/需数 10000
队列管理	产品名称CTT
语音文件	产品类型 标准版本
	座兩邊口 yes
VIP管理	審察功能 yes
IVR设计	最大机器人数 20
IVR配置	
接入号管理	License_19
角色配置	文件列表 操作
W+2177	2018-06-03160101_license.dat 还原 删除
至今前J里	2018-06-03151616_license.dat 还原 删除
座席接口	
呼出黑名单	
₩ 报表管理	
😒 在线客服管理	
🙆 系统管理	
Qi 用户管理	

4.15.1 许可证

查看 IP	呼叫中心的	License	信息。
-------	-------	---------	-----

迎使用 许可证 ×			
口管理->许可证			
License信息			
过期时间:	过期		
最大坐席数	000		
最大班长坐席数	00		
最大在线坐席数	000		
产品名称(Π		
产品类型。标准版本			
座席接口	E席接口 yes		
客服功能	95		
最大机器人数 .)		
	上传		
- License上传			
文件列表	操作		
2018-06-03160101_licen	e.dat 还原 删除		
2018-06-03151616_licen	e.dat 还原 删除		



4.15.2 座席组管理

说明: 创建座席组用于管理座席。

4.15.2.1 添加座席组

步骤 1: 点击"CTI管理"->"座席组",如图

611日注 / 工师运首注		
座席组名称 查询		
坐席组列表		添加
庄席组名称	创建时间	操作
group3	2017-11-27	编辑 删除
group2	2017-11-27	编辑 删除
group1	2017-11-27	编辑 删除

group1坐席列表

序号	座席工号	座席姓名	帐号启用状态	角色	座席	座席类型
41	999	999	启用	class_monitor	group1	班长坐席
42	998	998	启用	class_monitor	group1	普通坐席
43	997	997	启用	common_agent	group1	普通坐席
44	880	880	启用	班长(部长)	group1	班长坐席
当前第3/3页 共44务	记录 转到第 ³ 页					l4 4 [<u>01]</u> [<u>02]</u> 03 ▶ №

当前第3/3页 共44条记录 转到第3页

图 4-15-2-1

步骤 2: 点击"添加"

添加座席组参数说明 \triangleright

参数名字	参数说明
座席组名称	指定座席组的名称

步骤 3: 填写座席组名称,点击"保存",如图 4-13-2 增加坐席组

坐席组名称

图 4-13-2

保存

×

×

重置

出现图 4-13-3 提示信息, 表示添加成功

增加坐席组				×
坐席组名称	消息	× 添加成功	<u>保存</u> *	重置

图 4-13-3

- 105 -



4.15.2.2 查看座席组

步骤:点击"CTI管理"->"座席组",显示座席组信息

4.15.2.3 编辑座席组

步骤1: 点击"编辑",如图4-13-5

步骤 2:	出现如下界面,	修改座席组名称	尔,点击"保存	"。如图	4-6-5
编辑坐席组				×	
山麻如方坊		(2.4	保存	₹ 重置	
奎师组名称		组1	*		
			図 / 12	6	

图 4-13-6

图 4-13-5

4.15.2.4 删除座席组

步骤1: 点击"删除",如图4-13-8

℃11管理->坐席组管理		
<u>建</u> 席组名称 直询		
坐席组列表)湯 <i>1</i>
庫席組名称	创建时间	操作 <u></u>
组1	2016-01-05	编辑 删除
group3	2015-12-01	编辑 删除
group2	2015-12-01	编辑 删除
group1	2015-12-01	编辑 剧除
细1坐廊列表		

图 4-13-8

步骤 2: 出现确认删除提示框,点击"确定"。

4.15.2.5 搜索座席组

步骤:在搜索栏输入搜索内容,点击"查询"。如图 4-13-10

CTI管理->坐席组管理

g 体度组复数	×查询					
坐 group6 group5						添加
group3	名称		创建时间		操作	
group2 group1	o6		2016-08-26		编辑删	除
L.o.b.			2016-08-26		编辑 刪	除
	group3		2016-08-15		编辑 刪	除
	group2		2016-08-15		编辑 删	除
	group1		2016-08-15		编辑 删	除
group6坐席列表						
序号	座席工号	座席姓名	帐号启用状态	角色	座席	座席类型
无数据						



图 4-13-10

搜索结果如图 4-13-11 所示

CTI管理->坐席组管理								
group2	查询							
坐席组列表							添 力	
座席组名称				创建时间		操作		
	group2			2016-08-15		刪除		
group2坐席列表								
序号	座席工号	座席姓名	3	帐号启用状态	角色	座席	座席类型	
1	9921	员工92:	1	启用	class_monitor	group2	普通坐席	
2	9922	员工922		启用	class_monitor	group2	普通坐席	
3	9923	员工923		启用	class_monitor	group2	普通坐席	
4	9925	员工925		启用	class_monitor	group2	普通坐席	
5	9926	员工920	5	启用	class_monitor	group2	普通坐席	
6	9927	员工921	7	启用	class_monitor	group2	普通坐席	
7	9928	员工92	3	启用	class_monitor	group2	普通坐席	
8	9929	员工929	2	启用	class_monitor	group2	普通坐席	
9	9930	员工930)	启用	class_monitor	group2	普通坐席	
当前第1/1页共9条记录 转到第1页								

图 4-13-11

4.15.3 座席管理

设置座席基本信息及所属座席组

CTI管理->座席列表

姓名	IS	座席组	角色	状态 ▼ 在线客服 ▼		查询	
							批量删除 添加
	姓名	Iđ	座席组	角色	状态	在线客服	操作
	803	803	group1	class_monitor	商线	支持	编辑 班长权限 删除
	802	802	group1	class_monitor	离线	支持	编辑删除
	801	801	group1	class_monitor	离线	支持	编辑删除
	800	800	group1	group_leader	高线	支持	编辑 班长权限 删除
离线汇总:44 空闲汇总:0 振铃汇总:0 通话汇总:0 保持汇总:0 后处理汇总:0 被占用汇总:0 忙碌汇总:0 仅呼出汇总:							

当前第3/3页 共44条记录 转到第³页

₩ 4 [01] [02] 03 ▶ ₩

说明:座席管理界面增加座席状态的时时统计,在屏幕的右下角可以看到当前所有座席状态汇总显示

4.15.3.1 添加单个座席

步骤 1: 点击"CTI 管理" -> "座席管理"->"添加"

步骤 2: 出现图 4-13-13 所示页面

- 107 -



确定 取消

图 4-13-13

▶ 添加座席参数说明:

参数名称	参数说明
批量添加	批量添加一批座席
座席姓名	指定座席姓名
座席工号	指定座席工号
座席类型	分为普通座席和班长座席
	班长座席可以设置管理的座席组列表和管理的队列列表
登录密码	座席登录客户端的密码
角色	座席所属的角色,根据座席角色指定不同的权限
	可选角色为"角色管理"中配置的角色
所属座席组	座席所属的座席组
	可选座席组为"座席组"中配置的座席组
状态	设置启用或禁用该座席
座席归属地	设置座席归属地,可指定多个归属地

步骤 3: 填写相关参数,点击"确定"。如图 4-13-14






4.15.3.2 批量添加座席

步骤 1: 点击"CTI 管理" -> "座席管理"->"添加"

步骤 2: 出现图 4-13-16 所示页面



图 4-13-16

步骤 3: 选中"批量添加",设置起始号码和添加座席数量,填写其他座席信息,点击"确定"如图 4-13-17 所示页面



图 4-13-17

备注: 批量添加的座席姓名默认是座席工号, 需要手动修改座席姓名

注意:通过界面手动添加座席,需要手动在添加员工、分机、以及三者之间的绑定关系,所以 我们不建议在这里去手动添加座席。在员工管理界面快速添加或快速导入员工操作可以同时创建员工、 分机、座席以及三者之间的绑定关系非常方便

4.15.3.3 查看座席

步骤: 点击"CTI 管理"->"座席管理"。如图 4-6-18

- 109 -

Yuneasy

CTT	- HE -	->107	使五	1

					批量	1910a - 2
姓名	工号	庄席组	角色	状态	授	作
员工930	9930	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
员工929	9929	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
员工928	9928	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
员工927	9927	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
员工926	9926	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
员工925	9925	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
员工923	9923	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
员工922	9922	group2	class_monitor	嚻绒	编辑	删除
员工921	9921	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
员工920	9920	group1	class_monitor	嚻线	编辑	删除
员工919	9919	group1	class_monitor	离线	编辑	删除
员工918	9918	group1	class_monitor	嚻绒	编辑	删除
员工917	9917	group1	class_monitor	嚻绒	编辑	删除
员工916	9916	group1	class_monitor	嚻绒	编辑	删除
员工915	9915	group1	class_monitor	嚻绒	编辑	删除
员工913	9913	group1	class_monitor	嚻绒	编辑	删除
员工912	9912	group1	class_monitor	嚻线	编辑	删除
员工911	9911	group1	class_monitor	嚻线	编辑	删除
员工910	9910	group1	class_monitor	器线	编辑	删除
员工909	9909	group1	class_monitor	嚻线	编辑	制脉

图 4-13-18

4.15.3.4 编辑座席

步骤1: 点击"编辑"

步骤 2: 出现下图页面,编辑座席后点击"确定"。如图 4-13-20



确定取消

图 4-13-20

4.15.3.5 删除座席

步骤1:选中座席,点击"删除" 步骤 2: 弹出确认删除提示,点击"确定"删除成功

上海云翌通信科技有限公司



於 於 於 於 於 於 亦 加座席一般通过员工管理界面快速添加员工或快速导入员工操作完成不需要手动添加。
 删除座席如果通过刚提到的两种方式添加的话需要先解绑座席和员工之间的绑定关系才可以删除成功

4.15.3.6 搜索座席

步骤: 搜索栏中输入搜索条件" group2",点击"查询",查询结果如图 4-13-24

性名	工号	group2	× 角色	状态 🔪	• 查询			
							批重	
	姓名	1	工 号	座席组	角色	状态	操	作
	员工9	30	9930	group2	class_monitor	离线	编辑	刪除
	员工9	29	9929	group2	class_monitor	离线	编辑	刪除
	员工9	28	9928	group2	class_monitor	离线	编辑	刪除
	员工9	27	9927	group2	class_monitor	离线	编辑	刪除
	员工9	26	9926	group2	class_monitor	离线	编辑	刪除
	员工9	25	9925	group2	class_monitor	离线	编辑	刪除
	员工5	23	9923	group2	class_monitor	离线	编辑	刪除
	员工9	22	9922	group2	class_monitor	离线	编辑	刪除
	员工9	21	9921	group2	class_monitor	离线	编辑	刪除
			离线汇	总:9 空闲汇总:0 振铃汇总	:0通话汇总:0保持汇总:0	后处理汇总:0被占用汇总:0	忙碌汇总:0	仅呼出汇

图 4-13-24

4.15.3.7 班长权限

说明:班长座席有管理的座席组和队列范围 座席权限设置在编辑座席->座席类型设置->班长座席



步骤 1: 选择座席类型为"班长座席"的座席,点击"班长权限"。如图 4-13-25

Yuneasy

CTI管理->座席列表

姓名	工 묵 g	proup2 角色	状态	2 査询			
						批算	删除 添加
	姓名	工号	座席组	角色	状态	操	作
	员工930	9930	group2	class_monitor	离线	编辑	班长权限 除
	员工929	9929	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
	员工928	9928	group2	class_monitor	离线	编辑	冊解余
	员工927	9927	group2	class_monitor	离线	编辑	删除
	员工926	9926	group2	class_monitor	离线	编辑	田郎余
	员工925	9925	group2	class_monitor	离线	编辑	冊解余
	员工923	9923	group2	class_monitor	离线	编辑	田邸余
	员工922	9922	group2	class_monitor	离线	编辑	冊解余
	员工921	9921	group2	class_monitor	离线	编辑	冊解余
		离线	汇总:9 空闲汇总:0 振铃汇总	:0通话汇总:0保持汇总:0	后处理汇总:0 被占用汇总:	0 忙碌汇总:0	仅呼出汇总:0
当前第1/1页 共9条记录 转到	第1页					M 4	01 🕨 🕅

图 4-13-25

步骤 2: 选择管理的座席组列表和队列列表,点击"提交"。如图 4-13-26

▶ 说明:座席组列表为"座席组"中配置的座席组

队列列表为"队列管理"配置的队列

编辑班长座席	×	\$
管理的坐席组列表		
□坐席组group6		
□坐席组group5		
□坐席组group3		
✔坐席组group2		
□坐席组group1		
管理的队列列表		
□ 队列queue4		
□ 队列queue3		
□ 队列queue2		
✓ 队列queue1		
	提交取消	

图 4-13-26

4.15.4 队列管理

▶ 说明: 队列管理用于指定队列成员及设置队列参数

4.15.4.1 添加队列

步骤 1: 点击 "CTI 管理"-> "队列管理"-> "添加",如图 4-13-27

队列名称	队列号码	查询		
问通知列表				添
序号	队列号码	队列名称	创建时间	操作
1	004	queue4	2016-08-15	编辑 删除
2	003	queue3	2016-08-15	编辑 删除
3	002	queue2	2016-08-15	《編 辑 册8余
4	001	queue1	2016-08-24	编辑 删除

上海云翌通信科技有限公司

网址: www.yuneasy.cn



图 4-13-27

步骤 2: 出现图 4-13-28

新增队列			×
队列名称		队列号码	•
客户等待时播报队列的位置	不播报 🗸	播报位置的间隔时长	30 秒
坐席振铃时长	10 ~秒	保留的最少空闲坐席数	1
最大等待时长	最大等待时长 180 秒		转语音信箱 ✔
最大排队人数	最大排队人数 0		转语音信箱 ✔
无坐席时最大等待时长	60 秒	无坐席时超过最大等待时长之后	转语音信箱 ✔
是否启用VIP	不启用 🔽	VIP判断方法	使用CTI的VIP判断方法 🔽
判断是否为VIP的http地址		http请求的超时时间	5 秒
是否启用专属座席	不启用	判斷专属座席http地址	http://127.0.0.1/yscrm/exclusiveAgent?caller={caller}&callee={callee}& 示例: http://127.0.0.1/yscrm/exclusiveAgent?caller={caller}&callee= (callee)&quuee num={quuee num=}
队列背景音	✓	延时转接秒数	10 秒
接通时播报工号	不播报 ✓		
ACD分配策略			
非唯一算法			
	区域优先 上次服务座席优先 技能等级最高优先 右移	٤ ٤	
	左相	新	
唯一算法			
	 最长雨时分配 最少应苦次数分配 随机分配 连席登录顺序分配 		
队列成员坐席指定			
备注:座席等级为0~9,0最低,9最高,依2	9900 9901 9902 9903 9905 9906 9907 9908 9909 9910 0011		
		确定取消	

图 4-13-28

▶ 创建队列参数说明:

参数说明
指定队列的名称
指定队列的号码
用户在队列等待时可以听见自己在队列中的位置
设置播报队列位置的间隔时长
座席接起呼叫时,用户听到服务座席的工号
设置系统中保留的最少空闲座席数,以便在执行外呼任务外
接听客户来电
座席忙碌时,设置客户在队列中等待的最大时长
超过最大等待时长后,系统可以设置 1)转语音留言
2)转 IVR
3)转其他队列
4) 挂断呼叫
设置队列中排队人数的最大值



超过最大排队人数之后	超过最大排队人数后,进入对列的客户可以被设置 1)转语音留言 2)转 IVR 3)转其他队列 4)挂断呼叫
无座席时最大等待时长	无座席登录时,设置客户在队列中等待的最大时长
无座席时超过最大等待时长之 后	超过最大等待时长后,系统可以设置 1)转语音留言 2)转 IVR 3)转其他队列 4)挂断呼叫
是否启用 VIP	设置队列是否开启 VIP 功能
VIP 判断方法	使用 CTI 判断方法:通过本地规则来判断 VIP 名单使用 CRM 判断方法:通过 http 方式获取第三方 CRM 数据来判断 VIP 名单
判断是否为 VIP 的 http 地址	第三方 CRM 数据的 http 地址
是否启用专用座席	设置该队列是否启用专用座席
判断专属座席 http 地址	示例: http://127.0.0.1/yscrm/exclusiveAgent?caller={caller}&callee={callee} &queue_num={queue_num}
队列背景音	自定义队列背景音
延时转接秒数	默认 0 秒
座席振铃时长	设置座席久叫未接电话的振铃时长
http 请求的超时时间	设置请求 http 地址的超时时间

▶ ACD 分配策略参数说明

说明:

- 非唯一算法和唯一算法可任意组合
- 越靠上的算法、优先级越高
- 非唯一算法

参数名称	参数说明
区域优先	和号码归属地相同的座席优先接听
上次接听座席优先	上次接听客户来电的座席优先接听
技能等级最高优先	技能等级越高的座席优先接听

说明:

- ▶ 选中非唯一算法,点击"右移",移到右侧,表示使用该算法
- ▶ 选中移到右侧的算法,点击"上移"或"下移",可调整非唯一算法的优先级。越靠上的算法,优先级 越高
- ▶ 选中移到右侧的算法,点击"左移",移到左侧,表示取消使用该算法
- ▶ 非唯一算法可不选、可多选
- 唯一算法

上海云翌通信科技有限公司 电话: 400-820-5506



参数名称	参数说明
最长闲时分配	空闲时间最长的座席优先接听
最少应答次数分配	应答次数最少的座席优先接听
随机分配	随机分配座席接听来电
座席登录顺序分配	最早登录的座席优先接听

说明:唯一算法为必选项,且只能选择一种方式

▶ 队列成员座席指定

参数名称	参数说明
座席等级	指定座席的技能等级(范围 0~9,0 为最低, 9 为最高)

▶ 说明:选中座席,点击"右移",移到右侧,表示将该座席加入该队列 步骤 3: 填写相关参数,点击"确定"。

4.15.4.2 查看队列

步骤: 点击 "CTI 管理"-> "队列管理"。如图 4-13-30

队列名称	队列号码	查询		
列通知列表				
序号	队列号码	队列名称	创建时间	操作
1	004	queue4	2016-08-15	编辑 刪除
2	003	queue3	2016-08-15	编辑 刪除
3	002	queue2	2016-08-15	编辑 刪除
4	001	queue1	2016-08-24	编辑删除

当前第1/1页 共4条记录 转到第1页



4.15.4.3 编辑队列

步骤1: 点击"编辑"

CTI管理->队列列表

队列名称	队列号码	查询		
队列通知列表				添加
序号	队列号码	队列名称	创建时间	操作
1	004	queue4	2016-08-15	编辑册除
2	003	queue3	2016-08-15	编辑 删除
3	002	queue2	2016-08-15	编辑 删除
4	001	queue 1	2016-08-24	编辑 删除

当前第1/1页 共4条记录 转到第1页

I4 4 01 ▶ №

步骤 2: 编辑完成后,点击"确定"

- 115 -



编辑队列列表						×
队列名称	888	*	队列号码	888		*
客户等待时播报队列的 位置	不播报▼		播报位置的间隔时长	30	秒	
坐席振铃时长	10 ▼ 秒		保留的最少空闲坐席数	0		
最大等待时长	30 秒		超过最大等待时长之后	转语音信	盲箱▼	
最大排队人数	0		超过最大排队人数之后	转语音信	言箱 ▼	
无坐席时最大等待时长	60 秒		无坐席时超过最大等待 时长之后	转语音信	盲箱 ▼	
是否启用VIP	不启用 ▼		VIP判断方法	使用CTI	的VIP判断户	5法 ▼
判断是否为VIP的http 地址			http请求的超时时间	5	秒	
是否启用专属座席	不启用 ▼		判断专属座席http地址	http://127 示例:ht	7.0.0.1/yscn tp://127.0.	n/exclusiveAgent?caller={caller}&callee={callee} 0. 1/vscrm/exclusive&gent?caller=
				{caller}	&callee={ca	allee}&queue_num={queue_num}
队列背景音	下班时间语音文件	•	延时转接秒数	0	杪	
接通时播报工号	不播报 ▼					
ACD分配策略 ————						
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	──非唯一算法──────					
区域优先						
上次服务图	坐席饥先		h			

说明:新版本队列延时转接秒数为0(默认),可在编辑队列中根据需求设置成其他值

4.15.4.4 删除队列

步骤1:点击"删除"。如图4-13-31

队列名称	队列号码	查询		
队列通知列表				添加
序号	队列号码	队列名称	创建时间	操作
1	004	queue4	2016-08-15	编辑册除
2	003	queue3	2016-08-15	编辑 删除
3	002	queue2	2016-08-15	编辑册称
4	001	queue1	2016-08-24	编辑 删除

图 4-13-31

步骤 2: 弹出删除操作确认信息,点击"确定"

4.15.4.5 搜索队列

步骤1: 搜索框中输入相应内容.如图 4-13-32

CTI管理->队列列	」表			
queue1	队列号码	查询		
队列通知列表				添加
序号	队列号码	队列名称	创建时间	操作
1	004	queue4	2016-08-15	编辑 删除
2	003	queue3	2016-08-15	编辑册》
3	002	queue2	2016-08-15	编辑册》
4	001	queue1	2016-08-24	编辑册除
当前第1/1页 井4条	2录 转到第1 页			id d 01 b bi

图 4-13-32

步骤 2: 点击"查询",显示查询结果。如图 4-13-33



CTI管理->队列列	刘表			
queue1	队列号码	查询		
队列通知列表				添加
序号	队列号码	队列名称	创建时间	操作
1	001	queue1	2016-08-24	编辑 删除
当前第1/1页 共1条	记录 转到第1 页			4 4 01 ▶ ▶



4.15.5 语音文件管理

说明:语音文件管理包含队列背景文件和 IVR 语音文件

队列背景文件用于队列设置自定义背景音,用户呼入队列的时候都是从头开始播放背景音,然后到达指 定秒数开始转接,如果座席忙继续听背景音,详见 4.13.4 队列管理

IVR 语音文件用于添加 IVR 设计的时节点选择声音播放或多项选择添加播放内容时选择,详见 4.13.7IVR 设计

CII管理一〉语音文件			
语音文件名称			
语音文件列表			添加
语音文件名称	语音文件路径	操作	
ceshi	/YunEasy/FsPbx/DATA/sound/custom/cti/1483415757965.wav	编辑 在线播放 -	下载]删除
当前第1/1页 共1条记录 转到第 <mark>1</mark> 页		14 4	01 🕨 🕅

4.15.5.1 队列背景音文件

步骤 1: 点击 "CTI 管理" -> "语音文件" -> "队列背景音文件" -> "添加"

CTI管理->语音文件		
队列背景音文件 IVR语音文件		
语音文件名称 查询		
		添加
语音文件名称	语音文件路径	操作
下班时间语音文件	/YunEasy/FsPbx/DATA/sound/custom/cti/1483790330184.wav	编辑 在线播放 下载 删除
土耳其	/YunEasy/FsPbx/DATA/sound/custom/cti/1483774802950.mp3	编辑 在线播放 下载 删除
免子小姐	/YunEasy/FsPbx/DATA/sound/custom/cti/1483770991972.wav	编辑 在线播放 下载 删除
		0:00 🚀
当前第1/1页 共3条记录 转到第1 页		4 4 01 ▶ ▶

步骤 2: 设置语音文件名称、上传语音文件

添加语音文件	×
	保存重置
语音文件名 <mark>天空之城</mark>	*
上传语音文件 <mark>/yscrm/uploadfile/music/cti/1472207964751.wav</mark>	*

步骤 3:保存

步骤 4: 点击 "CTI 管理"-> "语音文件"-> "队列背景音文件"查看语音文件。如图 4-13-34



CTI管理->语音文件							
队列背景音文件	IVR语音文件						
语音文件名称	查询						
							添加
	语音文件名称	语音文件路径			操作		
	下班时间语音文件	/YunEasy/FsPbx/DATA/sound/custom/cti/1483790330184.wav		编辑	在线播放	下载	刪除
	土耳其	/YunEasy/FsFbx/DATA/sound/custom/cti/1483774802950.mp3		编辑	在线播放	下载	刪除
	兔子小姐	/YunEasy/FsPbx/DATA/sound/custom/cti/1483770991972.wav		编辑	在线播放	「下載」	刪除
			0:00	"			
当前第1/1页 共3条记录 转到	第1页				14	∮ 01	▶ ► №

图 4-13-34

步骤 5: 搜索框中输入相应内容搜索语音文件,如图 4-13-35

CII管理一>语音文件			
夢中 ×			
语音文件列表			添加
语音文件名称	语音文件路径	操作	
梦中的婚礼	/FsPbx/DATA/sound/custom/cti/1472208132711.wav	编辑 在线播放	下载 删除
天空之城	/FsPbx/DATA/sound/custom/cti/1472207964751.wav	编辑 在线播放	下载 删除
当前第1/1页 共2条记录 转到第1 页		14	∢ 01 > >

图 4-13-35

步骤 6: 点击查询,结果显示如下

CTI管理->语音文件		
梦中 查询		
语音文件列表		添加
语音文件名称	语音文件路径	操作
梦中的婚礼	/FsPbx/DATA/sound/custom/cti/1472208132711.wav	編辑 在线播放 下载 删除
44		••
当前第1/1页 共1条记录 转到第1 页		i4 4 01 ▶ ▶i

4.15.5.2 添加 IVR 语音文件

步骤 1: 点击 "CTI 管理" -> "语音文件" -> "IVR 语音文件" -> "添加"

CTI管理->语音文件					
队列背景音文件 IVR语音文件					
语音文件名称 查询					
					添加
语音文件名称	语音文件路径		操作		
二级音频	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1500004531392.wav	编辑	在线播放	下载	删除
主音频	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1500004201060.wav	编辑	在线播放	下载	删除
主音频	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1500004200433.wav	编辑	在线播放	下载	删除
您好	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1499694415375.wav	编辑	在线播放	下载	删除
上班	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488282098145.wav	编辑	在线播放	下载	删除
欢迎词	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488281974587.wav	编辑	在线播放	下载	删除
欢迎词	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488281877467.wav	编辑	在线播放	下载	删除
20170223测试	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488253904146.wav	编辑	在线播放	下载	删除
► ———	0:00	%			
当前第1/1页 共8条记录 转到第1 页			14	∢ 01	

步骤 2: 设置语音文件名称、上传语音文件

- 118 -



添加语音文件	×
	保存重置
语音文件名 <mark>欢迎词</mark>	*
上传语音文件 <mark>/yscrm/uploadfile/upaudiofile/1501755584037.wav</mark>	*
上传语音文件列不允许为空	

步骤 3:保存

步骤 4: 点击 "CTI 管理" -> "语音文件" -> "IVR 语音文件" 查看语音文件 CTI 管理 ·> 音音这件

队列背景音文件 IVR语音文件					
语音文件名称 查询					
					汤 hn
语音文件名称	语音文件路径		操作		NN 465
二级音频	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1500004531392.wav	編辑	在线播放	下载	删除
主音频	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1500004201060.wav	編辑	在线播放	下载	删除
主音频	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1500004200433.wav	编辑	在线播放	下载	删除
您好	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1499694415375.wav	編辑	在线播放	下载	刪除
上班	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488282098145.wav	編輯	在线播放	「下载」	刪除
欢迎词	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488281974587.wav	編辑	在线播放	「下载」	刪除
欢迎词	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488281877467.wav	編辑	在线播放	下载	删除
20170223测试	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488253904146.wav	编辑	在线播放	下载	删除
	0:00	1/.			
当前第1/1页 共8条记录 转到第1 页			14	∢ 01	• • •

步骤 5: 搜索框中输入相应内容搜索语音文件

步骤 6:点击查询,结果显示如下			
队列背景音文件 ITR语音文件			
欢迎词 查询			
			添加
语音文件名称	语音文件路径	操作	
欢迎词	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488281974587.wav	编辑 在线播放 下!	截 删除
欢迎词	/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488281877467.wav	编辑 在线播放 下的	载 删除
► ———	0:00	1.	
当前第1/1页 共2条记录 转到第1 页		14 4	01 🕨 🕅

4.15.6VIP 管理

说明:管理客户的 VIP 名单

4.15.6.1 添加 VIP 号码

步骤 1: 点击"CTI管理"->"VIP管理"->"添加"。

CTI管理->VIP号码)				
- 9 49	全局VIP V 队列号码	查 询			
	목원	全局VIP	对应的队列号码	操作	源加
无数据		2.00 · · ·	Addamar(v) 2 - 2	26.11	
步骤 2:	出现如下界面	。如图 4-13-37			
新培VIP号	a		×		

	保存重置
号码	*
是否全局VIP	请添加 ✔ *

- 119 -

图 4-13-37

➢ VIP 参数说明:

参数名称	参数说明
号码	设置该来电号码为 VIP 号码
是否全局 VIP'	是: 该号码在所有队列中被视为 VIP 号码,具体操作见图 4-6-38 否: 该号码只在指定队列被视为 VIP 号码,具体操作见图 4-6-39 到 4-6-43

● "是否全局 VIP"选择"是",出现如图 4-13-38 界面 新增VIP号号

				保存重置
号码		*		
是否全局 <mark>VI</mark> P	是 💙 *			
			图 4-13-3	38

• "是否全局 VIP"选择"否",出现如图 4-13-39 界面

新增VIP号码	×
	保存重置
号码	*
是否全局VIP	否 ✔*
队列号码	*

图 4-13-39

▶ 点击"队列号码"出现如下界面。如图 4-13-41

选择队列							×
					Ā	角认	1
	队列号码						1
	001						
✓	002						
	003						
	004						
当前第1/1页 共4条记录 转到	第1 页	M	4	01	▶	ÞI	

图 4-13-41

▶ 选中相应队列号码,点击"确认"出现如图 4-13-42 界面 新聞VIP号码

		保存重置
号码		*
是否全局VIP	否 🗸 *	
队列号码	001,002,	*

冬	4-1	3-42
---	-----	------

步骤 3: 填写相关参数,点击"保存"。如图 4-13-43

- 120 -



新增VIP号码	×
	保存重置
号码	18119760000 × *
是否全局VIP	否 🗸 *
队列号码	ð01,002, *

图 4-13-43

4.15.6.2 查看 VIP 号码

步骤:点击"CTI管理"->"VIP管理"。如图 4-13-44

CTI管理->VIP号码			
号码 全局VIP ✔ 队列号码	查询		
			添加
号码	全局VIP	对应的队列号码	操作
18119760000	否	002,001	编辑删除
18119760001	否	001	编辑册称
18119760002	否	002	编辑 删除
18119760003	是		编辑册称
当前第1/1页 共4条记录 转到第 1 页			4 ∢ 01 ▶ ▶

图 4-13-44

4.15.6.3 编辑 VIP 号码

步骤1:点击"编辑",红色区域为可编辑项

-	辑VIP号码	×
		保存重置
	号码	18119760000
	是否全局VIP	否 🗸 *
	队列号码	002,001 *

步骤 2: 点击"保存",完成编辑。

4.15.6.4 删除 VIP 号码

步骤1: 点击"删除"

CTI管理->VIP号码			
号码 全局VIP ✔ 队列号码	查询		
			添加
号码	全局VIP	对应的队列号码	操作
18119760000	是		编辑册》
18119760001	否	001	编辑册除
18119760002	否	002	编辑册除
18119760003	是		编辑册称
当前第1/1页 共4条记录 转到第1 页			4 4 01 ▶ ▶

步骤 2: 弹出删除操作确认框,点击确定完成删除



4.15.6.5 搜索 VIP 号码

步骤1: 搜索框中输入内容。如图 4-13-49

CTI管理->VIP号码			
号码 문 从列号码	查询		
			添加
号码	全局VIP	对应的队列号码	操作
18119760000	是		编辑 刪除
18119760001	音	001	编辑 刪除
18119760002	音	002	编辑 刪除
18119760003	是		编辑 刪除
当前第1/1页 共4条记录 转到第1 页			i4 4 01 ▶ bi

前第1/1页 共4条记录 转到第10页



步骤 2: 点击"查询",显示查询内容。如图 4-13-50

CII官理-WIP亏的			
号码 문 🗸 队列号码	查询		
			添加
号码	全局VIP	对应的队列号码	操作
18119760000	是		编辑册称
18119760003	是		编辑 删除
当前第1/1页 共2条记录 转到第1 页			4 4 01 ▶ ▶

图 4-13-50

4.15.7 IVR 设计

说明: 配置系统 IVR 流程

4.15.7.1 创建 IVR 流程

步骤 1: 点击"IVR 设计"->"项目管理" 说明:系统中的 IVR 流程以项目进行管理 目前 IVR 集成 TTS 并可实现 HTTP 交互



- 122 -



图 4-13-51

步骤 2: 出现图 4-13-51 界面后,点击"新建项目"

371778	×
项目名称 文件名称 (1)	
hermione /YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1483764073663.xml	
dddd /YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1484052295203.xml	
000 /YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1484118876289.xml	
新建项目 编辑项目 打开项目 删除项目 构建VXML 取消	

图 4-13-51

步骤 3: 出现图 4-6-52 界面后,输入框中填写该项目名称如: test,超时转队列如: queue1。填写完成 后,点击"确定"

新建项目	×
项目名称: test ×	
超时转队列: queue1 V	
确认 取消	

图 4-13-52

项目创建成功后,会自动返回到"打开项目"界面下,并显示该项目,如图 4-6-53 所示

项目名称	文件名称	
测试1	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472212099148.xml	
测 试2	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472212109607.xml	
测 试式3	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472212119020.xml	
test	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472281294000.xml	



步骤 4: 鼠标左键选中该项目,点击"打开项目",如图 4-13-54 说明: "打开项目"中可定义具体的 IVR 流程



打开项目		×
项目名称	文件名称	
测试1	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472212099148.xml	
测试2	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472212109607.xml	
测试3	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472212119020.xml	
test	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472281294000.xml	
新建而日	编辑项目(打开项目))删除项目)。构建VXMI) 取消	
动建改百		

图 4-13-54

步骤 5: 出现图 4-13-55 界面后,鼠标左键点击图箭头所示的"" Intial Step"图标 说明: "Intial Step"定义了 IVR 的起始节点



图 4-13-55

步骤 6: 出现图 4-13-56 界面,下拉框中选择具体动作,选择完成后,点击"确认"



图 4-6-56

参数名称	参数说明
声音播放	播放一段语音
多项选择	播放一段语音,并可指定用户按键后的操作,如: 声音播放、转队列、转留言、多项选择、挂断。
转队列	将呼叫转接到指定队列,由队列中座席为客户服 务
转留言	将呼叫转接到语音信箱,客户可进行留言
挂断	将呼叫挂断

- 124 -



步骤 7: 点击图 4-13-57 所示箭头的图标,定义该节点的具体内容



步骤 8: 指定该节点内容,点击"保存",如图 4-13-58

说明:不同类型的节点有不同的界面、具体说明请参见"节点说明" "下一选项"指定子节点的动作

有些节点可以添加子节点,有些节点为结束节点、无法添加子节点 IVR 流程可支持包括多个节点的树形结构

	吉吾無讷		
四1小: 医访제主,	严目催加		
m 加州表: 應訪悉刑		嫕讷内容	一過作
语音	•	欢迎 ▼	试听删除
上传音频	添加播放内容	暂停时间	
213807			
允许收号:	☑ 收号变量	2名:	
下一选项:「	挂断 ▼		а
			删除 保

点击【上传音频】,上传音频文件,点击"保存" 上传成功的音频文件在添加播放内容选择"语音"时下拉列表里显示

上传音频		×
输入文本新	的音频段和可选附加一个现有的 记录文件。单击[保存]添加音频的音频库。	
音频描述:	欢迎词	
音频文件:	选择文件 欢迎词.wav	
	保存取消	

- 125 -

Yuneasy

说明: IVR 上传音频及删除可以在"CTI 管理"->"语音文件"->"IVR 语音文件进行删除",如下图

611首注 / 旧自大件								
队列背景音文件	IVR语音文件							
语音文件名称	查询							
								添加
	语音文件名称		语音文件路径			操作		
	二级音频		/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1500004531392.wav	[编辑	在线播放	下载	删除
	主音频		/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1500004201060.wav	[编辑	在线播放	下载	删除
主音频		/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1500004200433.wav	[编辑	在线播放	下载	删除	
	您好		/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1499694415375.wav	[编辑	在线播放	下载	删除
	上班		/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488282098145.wav	[编辑	在线播放	下载	删除
	欢迎词		/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488281974587.wav	[编辑	在线播放	「下载」	删除
	欢迎词		/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488281877467.wav	[编辑	在线播放	「下载」	删除
	20170223测试		/YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1488253904146.wav	[编辑	在线播放	「下载」	刪除
				- 0:00 🚀	ř –			
当前第1/1页 共8条记录 转到	第1页					14	∢ 01	▶ ▶1

点击【添加播放内容】

播放类型有语音、数字、数目、语音变量、数字变量、数目变量、TTS 内容、TTS 变量多种类型

riaj maaro				
名称: 月	吉音播 放			
播放列表:				
播放类型	<u> </u>	播放内容		操作
语音	▼ X	欢迎 ▼		试听 删除
语音	X	欢迎 •	1	试听 删除
数字	X	欢迎 •		试听 删除
	X	欢迎 •	1	试听 删除
山田文里 新空空田				
数目变量				
TTS内容				
TTS变量				
上传音频	☆加播放内容 暫停	时间		

点击【暂停时间】,设置停止时间点击"确定"完成

添加停止时间	×
请输入要设置的暂停时间:	
10 × 秒	
确认 取消	

点击【下一选项】

下一选项有声音播放、多项选择、转队列、转留言、HTTP 交互。流程判断、返回上一级、返回顶级 选择"挂断",点击"保存"

允许收号:	\checkmark	收号变 全名:	
下一选项:	挂声多转转http 插音项队留交判上。 加大和一个人, 一个人, 一个人, 一个人, 一个人, 一个人, 一个人, 一个人,	3	删除

上海云翌通信科技有限公司 电话: 400-820-5506 网址: www.yuneasy.cn

- 126 -





说明:允许收号以及收号变量名是 HTTP 交互这一块用到的,具体设置以及交互实现需对接开发人员

创建的 IVR 流程如图 4-13-59:



步骤 9: "打开项目"界面下,选中指定项目,点击"构建 VXML",如图 4-13-60 说明:项目创建完成后,只有点击"构建 VXML",该 IVR 流程才能生效

打开项目		
项目名称	文件名称	
测试1	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472212099148.xml	
测试2	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472212109607.xml	
测试3	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472212119020.xml	
test	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1472281294000.xml	
		we ask
<u></u>	「建项目」 编辑项目 打开项目 删除项目 构建VXML	



构建 VXML 成功后,会出现如下提示框,如图 4-13-61

来自网页的消息	×
A建VXML文件成功!	
确定	
图 4-13-61	



构建成功的 IVR 可在"CTI 管理"-> "IVR 配置"中查看,如图 4-13-62

CTI管理->IVR配置

IVR名称	IVR号码 查询]		
VR列表				添加
序号	IVR号码	IVR名称	备注	操作
1	1472212099148	测试1	测试1	编辑 删除
2	1472212109607	测试2	测试2	编辑 删除
3	1472212119020	测试3	测试3	编辑 删除
4	1472281294000	test	test	编辑 删除
5	001	test_ivr	this is just a test ivr	编辑 删除
	를 차 페 약 4 ~ ~	1		

图 4-13-62

节点说明

▶ 声音播放

Play Audio	×
名称: 声音播放	
播放列表:	
列表名称	
	_
	_
上传音频 已有音频 暂停时间 编辑 删除 删除所有	
	*
	T
可被打断:	
下一选项: 挂断 🖃	
	咖味 1年仔 耿洵

参数名称	参数说明
名称	该节点的名称
上传音频	从本地上传语音文件
已有音频	已成功上传的语音文件
暂停时间	设置停顿的时间,单位为秒
编辑	编辑已创建的步骤
删除	删除已创建的步骤
删除所有	删除所有已创建的步骤
可被打断	播放语音可被用户打断

上传音频

上海云翌通信科技有限公司



步骤1:点击"上传音频",出现下图界面

上传音频		×
输入文本新	的音频段和可选附加一个现有的 记录文件。单击[保存]添加音频的	的音频库。
音频描述:		
音频文件:	浏览	
	保存	取消

说明:

音频描述:上传语音文件的名称 音频文件:本地语音文件的位置

步骤 2: "音频描述" 输入"1234", 点击" 浏览"并选择本地文件路径, 点击"保存"

上传音频		×
输入文本新	的音频段和可选附加一个现有的 记录文件。单击[保存]添加音频的音频库。
音频描述:	welcome	*
音频文件:	D:\vxml\提示音\long_welc(浏览…	
		保存取消

● 已有音频

步骤1:点击"已有音频",出现如下界面



Exis	ting Audio		×
查询	:]	
	名称	文件	
	1111	1410947194075. wav	
	123	1411097283272. wav	
	werer	1411439769933.wav	
۲	welcome	1412999670323. wav	
		确认 删除 取消	

步骤 2: 选中语音文件,点击"确认"

Existing Audio	×
查询:	
名称	文件
 1111 	1410947194075. wav
123	1411097283272. wav
werer	1411439769933. wav
welcome	1412999670323. wav
	•
	.
	确认 删除 取消

● 暂停时间

步骤1:点击"暂停时间"



Play Audio		×
名称: 声音播放		
播放列表:		
列表名称		
<pre>velcome</pre>		
		Ä
上传音频 已有音频 暂停时间 编辑 删除 删除所有		
		*
		-
下一选坝: 挂断 🔽		
		TT- ask
	删际 1 择存	- 职消

步骤 2: 出现如下界面,输入框输入暂停时间,点击"确认"

添加停止时间	×
清输入要设置的暂停时间:	
10 秒	
确认	

▶ 多项选择



Option	×
名称: 多项选择	
播放列表 按键选择	
列表名称	
	_
	I
上传音频 已有音频 添加暂停时间 编辑 删除 删除所有	
	*
	v
可被打断:	
第一次最大寺侍时长:10	
	除 保存

说明: "播放列表"选项卡用来指定播放的语音文件,界面操作和"声音播放"类似

● 按键选择

步骤1: 点击"按键选择"选项卡

0)ption			×
	名称:	多项选择]	
	播放列表	按键选择		
	按键信息	接受目标		

步骤 2:



名称: 多项选择 播放列表 按键选择 按键信息 接受目标
播放列表 按键选择 按键信息 接受目标
按键信息 接受目标
添加 编辑 删除
删除 保存 取消

步骤 3: 出现如下界面,选择相关选项,点击"确认"

说明: "按键信息"可选"0"-"9"及"*" "接收目标"表示按键后的操作

~ 添加按键	×
按键信息: 0 ▼	
接受目标: 转队列 👻 0011 💌	
确认取消	

4.15.7.2 查看 IVR 流程

步骤 1: 点击 "CTI 管理" -> "IVR 设计" 步骤 2: 点击"项目管理",出现如下界面

Yuneasy

 项目管理 	打开项目		×
	项目名称	文件名称	
	hermione	/YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1481780916984.xml	
	通话中	/YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1485151604757.xml	
		新建项目 编辑项目 打开项目 删除项目 构建VXML 取消	



打头	肝项目		×
	项目名称	文件名称	
	hermione	/YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1481780916984.xml	
	通话中	/YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1485151604757.xml	
		新建项目 编辑项目 打开项目 删除项目 构建VXML 取	肖

可看到该项目的 IVR 流程



说明: 支持 HTTP 交互的 IVR 流程相对复杂, 需具备研发能力的人员做对接, 这里以简单的流程做说

- 134 -



明

4.15.7.3 编辑 IVR 流程

步骤 1: 点击 "CTI管理"-> "IVR 设计" 步骤 2: 点击"项目管理",出现如下界面

项目管理	打开项目	
	项目名称	文件名称
	hermione	/YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1481780916984.xml
	通话中	/YunEssy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1485151604757.xml
		新建项目 编辑项目 打开项目 删除项目 构建VXML 取消
		新建项目 编辑项目 打开项目 删除项目 构建VXML 取消





上海云翌通信科技有限公司 电话:400-820-5506 网 址 : www.yuneasy.cn

- 135 -



步骤 4: 左键点击节点的图标



步骤 5: 修改节点内容后,点击"保存"

Play Audio					×
名称:	声音播放				
播放列表:					
列表名称					
(welcome					
上传音频	已有音频 暂停时间	编辑 删除	刪除所有		
					Ŧ
可被打断: 下一选项:	□ 页选择 ▼				
				删除 保存	取消

步骤 6: 修改多级节点名称,点击"保存"



<u>项目管理</u>

Initial step	
Option	
名称: 多项选择 点击修改节点名称	
播放列表 按键选择	
列表名称 测试语音播放 上传音频 已有音频 添加暂停时间 編輯 删除 删除所有 	
可被打断: 🔽	
第一次最大等待时长: 10	存。

4.15.7.4 查看已存在的 IVR 名称

步骤 1: 点击 "CTI 管理"-> "IVR 设计" 步骤 2: 点击"项目管理",显示已存在的 IVR 列表



4.15.7.5 删除 IVR 流程

步骤 1: 点击 "CTI 管理" -> "IVR 设计" 步骤 2: 点击"项目管理",出现如下界面

- 137 -



· <u>页目管理</u>	打开项目	×
	项目名称	文件名称
	test	/FsCTI/DATA/etc/vzml/custom/1410947140776.xml
	001	/FsCTI/DATA/etc/vzml/custom/1411004717493.xml
	123	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1411096986219.xml
	567	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1411106152944.xml
	test1234	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1412995527538.xml
		新建项目 打开项目 删除项目 构建VXML 取消

步骤 3: 选中项目, 点击"删除项目"

 卅项目		×
项目名称	文件名称	
test	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1410947140776.xml	
001	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1411004717493.xml	
123	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1411096986219.xml	
567	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1411106152944.xml	
test1234	/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/1412995527538.xml	
	新建项目 打开项目 開除项目 构建VXML 取消	

4.15.8 IVR 配置

说明: 配置系统 IVR 流程

4.15.8.1 添加 IVR 文件

步骤 1: 点击"CTI管理"->"IVR 配置"->"添加"。如图 4-13-63

VR名称	IVR号码 查	间		
R列表				添
序号	IVR号码	IVR名称	备注	操作
1	1472212099148	测试1	测试1	编辑 删除
2	1472212109607	测试2	测试2	编辑 删除
3	1472212119020	测试3	测试3	编辑 删除
4	1472281294000	test	test	编辑 明脉
5	001	test_ivr	this is just a test ivr	编辑删除



- 138 -



步骤 2: 出现如图 4-13-64 界面

新増I

IVR号码	*
IVR名称	*
vxml文件名称	*
备注	

图 4-13-64

I.

➢ IVR 参数说明:

参数名称	参数说明
ivr 号码	指定 ivr 的号码
ivr 名称	指定 ivr 的名称
vxml 文件名称	指定上传的 vxml
备注	备注信息

- 上传 vxml
- ▶ 点击下图红框。如图 4-13-65 所示

新增IVR	×
	保存重置
IVR号码	*
IVR名称	*
vxml文件名称	
备注	



▶ 出现如下界面,点击"浏览",选择本地 vxml 位置。然后点击"上传"。如图 4-13-66





- 139 -



4.15.8.2 查看 IVR 文件

步骤: 点击"CTI管理"->"IVR 配置"。如图 4-13-67

R名称	IVR号码 查询			
し表				
序号	IVR号码	IVR名称	备注	操作
1	1472212099148	测试1	测试1	编辑 删除
2	1472212109607	测试2	测试2	编辑 刪除
3	1472212119020	测试3	测试3	编辑册除
4	1472281294000	test	test	编辑 刪除
5	001	test_ivr	this is just a test ivr	编辑删除

当前第1/1页 共5条记录 转到第1 页



|4 4 01 ▶ ▶|

4.15.8.3 编辑 IVR 文件

步骤1:点击"编辑"。如图 4-13-68 所示

编辑IVR列表			×
			保存重置
IVR号码	1410947140776	*	
IVR名利	itest		*
vxml文件名称	file:///FsCTI/DATA/e	tc/vxml/custom	/1410947140776*
备注	test		

图 4-13-68

步骤 2: 编辑完成后,点击"保存".如图 4-13-69

编辑IVR列表		×
		保存重置
IVR号码	1410947140776	*
IVR名称	test	*
vxml文件名称	file:///FsCTI/DATA/etc	/vxml/custom/1410947140776 *
备注	test	

图 4-13-69

4.15.8.4 删除 IVR 文件

步骤 1: 点击"删除"。如图 4-15-8-4-1



CTI管理->IVR配置				
IVR名称	IVR号码 查询			
IVR列表				添加
席号	IVR号码	IVR名称	普注	操作のシン
1	1450662630355	售后客服	售后客服	编辑 翻除
2	1450662185159	云竖通客服	云竖通客服	编辑 翻除
当前篇1/1页 共2余记录 韩鲜属 1 页				14 4 01 > >1

图 4-15-8-4-1

步骤 2: 出现如下界面,点击"确定"。如图 4-15-8-4-2



图 4-15-8-4-2

4.15.8.5 捜索 IVR 文件

步骤1: 搜索框输入搜索内容。如图 4-13-72

CTI管理->IVR配置	CT管理-11時間				
145 ×	IVR号码 查询				
IVR列表				海	10
序号	IVR号码	IVR名称	養注	操作	œ
1	1450662630355	售后客服	售后客服	编辑 删除	
2	1450662185159	云翌通齊服	云翌通客服	编辑 翻除	
当前第1/1页 共2条记录 转到	(第1 页			4 < 01 ≯	Ы

图 4-13-72

步骤 2: 点击"查询",显示搜索内容。如图 4-13-73

IVR名称	IVR号码 查询			
IVR列表				添加
席号	IVR号码	IVR名称	备注	操作 シシ
1	1450662630355	書后客服	書后客服	编辑 删除
2	1450662185159	云翌通客服	云翌通客服	编辑 翻涂
当前第1/1页 共2条记录 转	到第1 页			14 4 01 > H

图 4-13-73

4.15.9 接入号管理

说明: 配置系统的接入号、可以设置 VIP 接入号

4.15.9.1 添加接入号

步骤 1: 点击 "CTI 管理" -> "接入号管理" -> "添加"。如图 4-13-74

- 141 -



CTI管理->接入号列表

;码	呼叫类型 🖌 분경	SVIP 🗸 IVR名称	分时段业务	✔ 查询				
								添加
号码	呼叫类型	未启用分时段IVR	是否VIP	启用分时段业务	工作时间IVR	节假日IVR	下班时间IVR	操作
51827608	呼入呼出	test_ivr	否	不启用				编辑删除
8008654321	呼入呼出	test_ivr	是	不启用				编辑删除
4007123456	呼入呼出	test ivr	否	不启用				编辑删除

当前第1/1页共3条记录转到第1页

图 4-13-74

步骤 2: 出现如下界面, 注: * 为必填项。如图 4-13-75 所示 新增接入号

	保存】重置
接入号码	请选择 🔽 *
呼叫类型	○呼入 ○呼出 ○呼入呼出 *
IVR名称	请选择 🖌
启用分时段业务	

图 4-13-75

启用分时段业务,根据不同时间段设置不同的 IVR 语音导航转入不同的队列

新增接入号 保存重置 接入号码 请选择 💙 * 呼叫类型 ○呼入 ○呼出 ○呼入呼出 * 启用分时段业务 🔽 工作时间IVR名称 请选择 \checkmark 节假日IVR名称 请选择 \checkmark 下班时间IVR名称 请选择 \checkmark

▶ 接入号参数说明:

参数名称	参数说明
号码	接入号的号码
	呼入: 只用于呼入的接入号
呼叫类型	呼出:只用于呼出的接入号
	呼入呼出:用于呼入和呼出的接入号
是否为 VIP	设置该接入号是否被系统视为 VIP 接入号
IVR 号码	设置拨打接入号所播放的 IVR 号码
启用分时段业务	启用分时段可根据上班时间、下班时间、节假
	日时间选择不同 IVR 流程

步骤 3: 填写相关参数,点击"保存"。如图 4-13-76



新増接入号 × 保存重置 接入号码 <mark>⁵¹⁸²⁷⁴²⁴ 🗸 *</mark> 呼叫类型 ○呼入 ○呼出 ●呼入呼出* 是否为VIP <mark>否 </mark> 🖌 * IVR名称 <mark>测试 🛛 🗸</mark> 启用分时段业务 📃

图 4-13-76

4.15.9.2 查看接入号

步骤:点击"CTI管理"->"接入号管理"。如图 4-13-77

CTI管理->接入号列表

! ✔ 是否VIP ✔ IVR名称	分时段业务	分时段业务▼ 查询									
						添加					
型 未启用分时段IVR	是否VIP	启用分时段业务	工作时间IVR	节假日IVR	下班时间IVR	操作					
出 test_ivr	否	不启用				编辑删除					
出 test_ivr	是	不启用				编辑删除					
出 test_ivr	否	不启用				编辑删除					
	2 定台VIF ▼ ITIK 名称 経型 未自用分时段IVR 作出 test_ivr 作出 test_ivr 作出 test_ivr	2 ○ 定日VIP ○ IVR名称	2 ○ 元百VF ○ IVR名称 // ハロスCULの ● 自用分时段让务 注型 未自用分时段UR 是否VIP 自用分时段业务 評出 test_ivr 否 不自用 評出 test_ivr 是 不自用 評出 test_ivr 否 不自用	2 ○ 定台VIF ○ IVR名称 750校25 ○ 直ゅ 理型 未自用分时投IVR 是否VIP 自用分时投业务 I作时间IVR 附出 test_ivr 否 不自用 野出 test_ivr 是 不自用 野出 test_ivr 否 不自用	2 ○ 元 古 V IP ○ IV R 在 M 7 R H 及 L Y ○ 道 画	ビーズログド IVR名称 万田枝田労 道開分时投业务 工作时间VR 节隙日IVR 下班时间IVR 短 test_irr 否 不启用 野出 test_irr 否 不启用 野出 test_irr 否 不启用					

图 4-13-77

4.15.9.3 编辑接入号

步骤 1: 点击"CTI管理"->"接入号管理"->"编辑" 步骤 2: 出现如下界面,编辑完成后,点击"保存".如图 4-13-79 编辑接入号

	保存重置
号码	51827608 🗸 *
呼叫类型	○呼入 ○呼出 ◉呼入呼出 *
是否为VIP	否 🔽 *
IVR名称	test 🗸
启用分时段业务	

图 4-13-79

4.15.9.4 删除接入号

步骤 1: 点击"删除" 步骤 2: 出现确认删除框,点击"确定"。

4.15.9.5 搜索接入号

步骤1:在搜索框中输入搜索内容



CTI管理->接入号列表

5 문편	× 呼叫类型 🖌 분경	呼叫类型 ✓ 是否VIP ✓ IVR名称 分时段业务 ✓ 查询										
51827608 8008654321								添加				
4007123456	呼叫类型	未启用分时段IVR	是否VIP	启用分时段业务	工作时间IVR	节假日IVR	下班时间IVR	操作				
51827008	呼入呼出	test_ivr	否	不启用				编辑 删除				
8008654321	呼入呼出	test_ivr	是	不启用				编辑 删除				
4007123456	呼入呼出	test_ivr	否	不启用				编辑删除				
当前第1/1页 共3条记录	转到第1 页											

步骤 2: 点击"查询",显示查询内容。

CTI管理->接入号列表	長							
5182	呼叫类型 🖌 분격	SVIP 🗸 IVR名称						
								添加
号码	呼叫类型	未启用分时段IVR	是否VIP	启用分时段业务	工作时间IVR	节假日IVR	下班时间IVR	操作
51827608	呼入呼出	test_ivr	否	不启用				编辑册除
当前第1/1页 共1条记录	转到第1 页							∢ ∢ 01 ▶ ▶

4.15.10 角色配置

说明:设置座席的角色、根据不同角色指定不同的权限

4.15.10.1 添加角色

步骤 1: 点击"CTI管理"->"角色配置"->"添加"。如图 4-13-82

CTI管理->角色配置

角色名 查询													
	あ あ よ 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、									添加			
角色名称	外呼	组信息查看	录音查听	强插	强拆	密语	监听	队列信息查看	队列留言查听	强制置忙	强制置闲	强制下线	操作
客服	支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	编辑删除
班长(部长)	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑删除
导入资源	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	编辑删除
newhere	支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	编辑删除
common_agent	支持	支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	支持	支持	不支持	不支持	不支持	编辑删除
group_leader	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑删除
class_monitor	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑删除

当前第1/1页 共7条记录 转到第 1页

i∢ ∢ 01 → →i



步骤 2: 出现如图 4-13-83 界面


新增角色	×
角色名称 *	
 − 无范围类权限 □ 外呼权限 	
座席组范围类权限	
□ 查看座席信息 □ 录音查听 □ 监听	
 □ 密谙 □ 强拘置忙 □ 强拘置市 □ 强拘置市 □ 强拘 □ 强拘 □ 强拘 	
队列范围类权限	
□ 查看队列信息 □ \$P\$言态听	
确定即消	

图 4-13-83

▶ 角色参数说明:

参数名称	子参数名称	参数说明
角色名称		指定角色的名称
无范围类权限	外呼权限	角色外呼的权限
座席组范围类权限	查看座席信息	角色拥有查看所管理的座席组的成员信息的权限
	录音查听	角色拥有查听录音的权限
	広に	角色对所管理的座席组中的成员
	······································	具有监听的权限
	密语	角色对所管理的座席组中的成员具有密语的权限
	强插	角色对所管理的座席组中的成员具有强插的权限
	四长	取消一个正在进行的通话,座席将被挂断,客户将
	5虫17下	和实行强拆的人进行通话
队列范围类权限	查看队列信息	角色拥有查看所管理的队列的成员信息的权限
	留言查听	角色拥有查听留言的权限

步骤 3: 填写相关信息,点击"确定"。如图 4-13-84

- 145 -



新增角色		×
角色名称 super_agent	*	
无范围类权限 □ 外呼权限		
座席组范围类权限 ☑ 查看座席信息 ☑ 录音查听 ☑ 密语 ☑ 强插	☑ 监听 ☑ 强拆	
☑ 强制置忙 ☑ 强制置闲	☑ 强制下线	
队列范围类权限 ☑ 查看队列信息 ☑ 留言查听		
	确定取消	

图 4-13-84

4.15.10.2 查看角色

步骤: 点击"CTI管理"->"角色配置"。如图 4-13-85

角色名	查	间												
														添
角色名称	外呼	组信息查看	录音查听	强插	强拆	密语	监听	队列信息查看	队列留言查听	强制置忙	强制置闲	强制下线	操	作
super_agent	不支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑	删除
common_agent	支持	支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	支持	支持	不支持	不支持	不支持	编辑	删除
group_leader	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑	刪除
class monitor	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑	删除

图 4-13-85

4.15.10.3 编辑角色

步骤1:点击"编辑"。如图4-13-86

CTI管理->角色配置

角色名 查询

角色名称	外呼	组信息查看	录音查听	强插	强拆	密语	监听	队列信息查看	队列留言查听	强制置忙	强制置闲	强制下线	操	作
super_agent	不支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑	刪除
common_agent	支持	支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	支持	支持	不支持	不支持	不支持	编辑	刪除
group_leader	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑	刪够余
class_monitor	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑	刪除

图 4-13-86



步骤 2: 出现如下界面,编辑信息,点击"确定"。如图 4-13-87

编辑角色		×
角色名称 super_agent 无范围类权限 ☑ 外呼权限	*	
 座席组范围类权限 ✓ 查看座席信息 ✓ 录音查听 ✓ 密语 ✓ 强插 ✓ 强制置忙 ✓ 强制置闲 	 ✓ 监听 ✓ 强拆 ✓ 强制下线 	
队列范围类权限 ☑ 查看队列信息 ☑ 留言查听		
	确定 取消 图 4 12 07	

图 4-13-87

4.15.10.4 删除角色

步骤1:点击"删除"

步骤 2: 出现如下界面,点击"确定"。如图 4-13-89

CTI管理->角色配	置													
角色名	查	询												
														添加
角色名称	外呼	组信息查看	录音查听	强插	强拆	密语	监听	队列信息查看	队列留言查听	强制置忙	强制置闲	强制下线	操	作
super_agent	不支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑	刪除
common_agent	支持	支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	支持	支持	不支持	不支持	不支持	编辑	刪除
group_leader	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑	刪除
class_monitor	支持	支持	支持	支持	支持	古持	封古	封古	支持	支持	支持	支持	编辑	刪除
当前第1/1页 共4条记	class_monitor 支持 支持 支持 支持 支持 当前第1/1页共4条记录 转到第1 页						· · ·	× 是否确认删除? 确定 取消				14	4 01	► H

图 4-13-89

4.15.10.5 搜索角色

步骤1: 搜索框输入搜索内容

	×	查询											
1巴名 ommon_agent													添
roup_leader		组信息查看	录音查听	强插	强拆	密语	监听	队列信息查看	队列留言查听	强制置忙	强制置闲	强制下线	操作
common_agent	支持	支持	不支持	不支持	不支持	不支持	不支持	支持	支持	不支持	不支持	不支持	编辑删除
group_leader	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑 刪除
class monitor	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑删除

步骤 2: 点击"查询",显示搜索内容。如图 4-13-90



CTI管理->角色配	2 	- 1 0											
9													法 fm
角色名称	外呼	组信息查看	录音查听	强插	强拆	密语	监听	队列信息查看	队列留言查听	强制置忙	强制置闲	强制下线	操作
group_leader	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	支持	编辑删除
当前第1/1页 共1条记	录 转到第 <mark>1</mark>	页										И	4 01 ▶ ▶



4.15.11 基本配置

说明:系统的基本参数设置

步骤 1: 点击"CTI管理"->"基本配置"。如图 4-13-91 CTI管理->基本配置

全局录音开关	录MP3格式 ▼
座席状态保留时长	300 秒
座席最小置忙时长	30 秒
座席空闲时长提醒	 ● 启用 ● 不启用 60 分钟
预测式外呼的最大线数	2
最大呼入线数	1
自动外呼每秒最大呼出个数	0 (<=20)
启用混合办公	● 启用 ● 不启用 (启用后坐席分机与办公分机可以互打 , 但报表不会统计该通话数据)
拒接后再次接受来电间隔	5 秒(值为0时系统将不再分配电话给该座席,除非座席手动把自身状态置为空闲)
启用强制评分	● 启用 ◎ 不启用
队列启用座席振铃音	◎ 启用 ⑧ 不启用
	保存 重置

图 4-13-91

▶ 基本配置参数说明:

参数名称	参数说明
全局录音开关	全局设置系统不录音、MP3 格式录音或 WAV 格式录音
	(默认录音格式为 MP3)
座席状态保留时长	短时间断线支持保存座席相关状态(登录时间、接听次
	数、空闲时间等)
座席最小置忙时长	设置座席保持忙碌状态最小值,避免座席为了少接电话
	频繁置忙然后置闲
座席空闲时长提醒	设置是否启用座席空闲时长超过某个值进行提醒(启用
	后座席监控界面显示并进行统计)
预测式外呼的最大线数	设置系统预测式外呼的最大线数
最大呼入线数	设置呼入系统的最大线数
自动外呼每秒最大呼出个数	控制自动外呼每秒最大呼出个数
混合办公模式	开启混合办公模式后座席和分机功能均可使用
拒接后再次接受来电间隔	设置拒绝后接受来电间隔,默认设置0秒
启用强制评分	启用强制评分后座席挂断电话, 客户收到评分内容按键

上海云翌通信科技有限公司 电话: 400-820-5506



完成评分

步骤 2: 配置参数,点击"保存"。如图 4-13-92

CTI管理->基本配置

全局录音开关	录WAV格式▼
座席状态保留时长	300 秒
座席最小置忙时长	30秒
座席空闲时长提醒	● 启用 ● 不启用 5 分钟
预测式外呼的最大线数	1000
最大呼入线数	0
自动外呼每秒最大呼出个数	10 (<=20)
启用混合办公	● 启用 ● 不启用(启用后坐席分机与办公分机可以互打,但报表不会续计该通话数据)
拒接后再次接受来电间隔	0 秒(值为0时系统将不再分配电话给该座席,除李座席手动把自身状态置为空闲)
启用强制评分	● 启用 ● 不启用
	保存 重置

图 4-13-92

说明: 启用强制评分功能座席挂断电话直接触发评分功能无需手动点击评分按钮

4.15.12 座席接口

说明:提供 HTTP 模式的座席接口,供第三方调用。 点击"CTI 管理"->"座席接口"

事件响应		
		~ ~ 清除
js方法	示例	操作
ignin(坐席工号,坐席密码,绑定分机,初始状态)	坐席工号	坐席签入
ignout(坐席工号)	坐席工号	坐席签出
aternalCall(主叫坐席,被叫坐席)	主叫坐席	坐席互打
aanualCallout(坐席工号,被叫号码,外线接入号)	坐席工号 被叫号码 外线接入号	呼出外线
angup(坐席工号)	坐席工号	挂断
valuate(坐席工号)	坐席工号	译分
lindTransfer(坐席工号,转接坐席)	坐席工号 转接坐席	转接坐席
ansferIvr(坐席工号,IVR号码)	坐席工号 IVR号码	转接IVR
ransferQueue(坐席工号,队列号码)	坐席工号 队列号码	转接队列
	11 m T B	/0 +4

- 149 -



unhold(坐席工号)	坐席工号	解除保持	^
threeway(坐席工号,第三方坐席)	坐席工号 第二方坐席	三方通话	
threewayCancel(坐席工号)	生席工号	取消三方	
consult(坐席工号,被询问号码)	坐席工号 被询问号码 外线接入号	询问	
consultCancel(坐席工号)	坐席工号	取消询问	
consultTransfer(坐席工号)	生席工号	询问转	
eavesdrop(坐席工号,被监听坐席)	生席工号 被监听坐席	监听	
whisper(坐席工号,被密语坐席)	坐席工号 被恋语坐席	密语	
bargein(坐席工号,被强插坐席)	生席工号 被强指生席	强 插	
forceHangup(坐席工号, 被逞拆坐席)	坐席工号 被强拆坐席	遥 拆	
echoTest(坐席工号)	坐席工号	环回测试	
getAgentInfo(坐席工号,被订阅坐席)	坐席工号	订阅坐席信息	
getOnlineAgentInfo(坐席工号,被订阅坐席)	坐席工号 被订阅坐席	订阅在线坐席信息	
			~

4.15.13 呼出黑名单

呼出黑名单中的号码点击呼叫或在号码输入框中输入号码呼出均被系统限制

CTI管理->呼出黑名单			
电话号码 查询			
号码列表			添加
电话号码	号码匹配长度	实际匹配后号码	操作
无数据			
说明:如果【电话号码】长度超过11,那么【号码匹配长度】就是1: 小于等于11位,【号码匹配长度】就是电话号码的实际长度,	L位,同时截取电话号码后11位,截取后的电话号码则为【实际匹配后 电话号码即为【实际匹配后号码】。	号码).	
成山 网 存 苦 扣 由			

呼出黑名单机制

1、号码后缀 11 位匹配黑名单,如果不足 11 位则精确匹配

- 2、呼叫黑名单号码不会产生 CDR, 只能在底层日志中查看未呼出原因
- 3、黑名单是不会经过外线设备上配置的号码转换再去匹配

说明:呼出黑名单直接限制呼出,没有提示

4.16 报表管理

报表管理提供报表统计查询、以及录音下载,并支持自定义动态报表,如图 4-14-1

- 150 -

动大切车等国	客户名	称		主叫号		被叫号			呼叫类型 ▼	通话状态	:▼ 座席通	话时长(秒) 大于	•	通话时间	(秒) 大	F V
机心试验术管理		2018-05-0	1 00:00:00		2018-06-12 23:59:5	59 📖	主叫座席	륫	1	皮叫座席号		接入	5		备注		
通话记录	查询																
意向客户	通话记录	通话记录												*L8 T	- -		
语音留言	支中空		主则应度	主则麻		被叫应度	被叫座摩				应度这听时	漫迁时	主则应度	被叫应度	HGHL N3	υ. (保	중 국립Exce
平分明细	称	主叫号	号	席名称	被叫号	号	名称	呼叫类型	开始时间	通话状态	长 (1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(Æ	组名	组名	接入号	备注	录音文件
扁接电话列表	1.00	26137170 🗉	1		18 56 (安 徽-六安-电信) 🖌			自动呼出	2018-06- 04 10:40:33	已接通	0分钟	0分26秒			26137170		点击下载 在线挑 放
当前通话列表					10086 (未知-未知)				2018-06-								点击下载 在线
至席通话统计	中月 51	882 🗉	882	882	2			手动呼出	04 10:40:10	已接通	0分38秒	1分40秒	group1		2613/1/0		放
室席状态统计	K g	26137170 🗉	1		18 安 徽-六安-电信) 🗹			自动呼出	2018-06- 02 23:05:12	已接通	0分钟	0分33秒			26137170		点击下载 在线 放
人列排队明细					1.5(F				2018-06-								
(列统计		800 🗉	800	800	海-上海-移动) 🔽 🛨			手动呼出	02 14:37:28	未接通	0分钟	0分钟	group1		5001		
/R明细					1				2018-06-								
/R统计		800 🐵	800	800	海-上海-移动) 🗹 🛨			手动呼出	02 14:37:22	未援連	0分钟	0分钟	group1		5001		
平分统计		882 🗉	882	882	11 6 (安 徽-六安-电信) 🗹			手动呼出	2018-06- 01 19:13:14	已接通	0分14秒	0分7秒	group1		26137170		点击下载 在线 放
宦席状态明细									2018-06-								
前自动外呼通话	中間移动	882 🗉	882	882	10086 (未知-未知)			手动呼出	01 19:11:18	已接通	0分11秒	1分35秒	group1		26137170		点击 N戰 在线 放
图席监控					15070110020 //T				2018-06-								

4.16.1 动态报表管理

.

点击"报表管理"->"动态报表管理",出现如下界面。如图 4-14-2

报表官理——刘念掖表官埋					
报表名称	查询				
报表列表					创建报表
报表名称		基础SQL	操作时间	操作	
无数据					
用户列表					
用台划主					
用广列表	登录名		员丁名称		操作
无数据					

图 4-14-2

点击"创建报表",如下图所示

服表	
动态高级SQL报表 > 编辑报表	
SQL查询分析器【请输入正确的sql语句】	
	^
SQL解析校验	~
选择报表显示字段【勾选"列表显示",说明在报表结果数据中显示该字段信息】	
无列表字段	
设置报表基本过滤条件【勾选"查询显示",说明在报表页面的查询搜索框显示】	
无条件数据	
报表汇总设置【勾选:代表启用】	
无汇总字段	
设置报表隐式过滤条件	
请输入SQL语句:	
· 报表名称:* 导出Excel: 是 🗸	
保存重要关闭	

说明: 创建动态报表涉及到数据库设计, 一般由具备开发技术人员创建

- 151 -

4.16.2 通话记录

说明:新增通话记录查看通话详情功能,点击号码旁边的详情按钮 步骤 1:点击"统计报表"->"通话记录",出现如下界面。如图 4-14-3

た返事祭神	客户名称	尔		主叫号		被叫号			呼叫类型 •	通话状态	↓ 座席通	话时长(利)大于	•	通话时候	(秒) 大	F T
72000 BYF		2018-05-0	1 00:00:00		2018-06-12 23:59:	59 📖	主叫座席	₽		被叫座席号		接入	号		备注		
和录	查询																
向客户	通话记录	Ł													批量下	哉 保	存导出Exce
音留言 2011年	客户名 称	主叫号	主叫座席 号	主叫座 席名称	被叫号	被叫座席 号	被叫座席 名称	呼叫类型	开始时间	通话状态	座席接听时 长	通话时 长	主叫座席 组名	被叫座席 组名	接入号	备注	录音文件
安电话列表	K-p	26137170 🖻			18 56 (安 徽-六安-电信)			自动呼出	2018-06- 04 10:40:33	已接通	0分钟	0分26秒			26137170		点击下载 在线射 放
前通话列表 常通话统计	中间游动	882 🗉	882	882	10086 (未知-未知)			手动呼出	2018-06- 04 10:40:10	已接通	0分38秒	1分40秒	group1		26137170		点击下载 在线 放
\$*状态统计	k g	26137170 🖻			18 (安 徽-六安-电信) 🖬			自动呼出	2018-06- 02 23:05:12	已接通	0分钟	0分33秒			26137170		点击下载 在线 放
7j14FB人959年 列统计		800 🗉	800	800	1. 5(上 海-上海-移动)			手动呼出	2018-06- 02 14:37:28	未接通	0分钟	0分钟	group1		5001		
明细		800 📾	800	800	1 (上 海-上海-移动) 🗹			手动呼出	2018-06- 02 14:37:22	未接通	0分钟	0分钟	group1		5001		
统计	-	882 III	882	882	1(。 。6 (安 徽-六安-电信) 💋			手动呼出	2018-06- 01 19:13:14	已接通	0分14秒	0分7秒	group1		26137170		点击下载 在线 放
都状态明细 前自动外呼通话	中間移动	882 🗉	882	882	10086 (未知-未知)			手动呼出	2018-06- 01 19:11:18	已接通	0分11秒	1分35秒	group1		26137170		点击下载 在线 放

图 4-14-3

步骤 2: 在上图搜索栏中输入过滤条件。过滤条件见下表

▶ 过滤条件说明

参数名称	参数说明
客户名称	显示客户名称
主叫号	呼叫的主叫号码
被叫号	呼叫的被叫号码
呼叫类型	 呼叫的类型。分为: 2、呼入:外线用户呼入的呼叫 3、手动呼出:座席手动呼出的呼叫 4、自动呼出:预测式外呼的呼叫 5、内线:内线用户之间的呼叫 6、环回测试:座席环回测试的呼叫
通话状态	 未接通:呼叫未接通(包括:打空号、被叫忙碌、 被叫久叫未接等情况) 2、已接通:呼叫成功接通
座席接听时长(秒)	座席接听到挂断的统计时长
通话时长(秒)	呼叫的通话时长
通话起始时间	通话起始日期
通话截止时间	通话截止日期
主叫座席号	如果呼叫的主叫方为座席,列出该座席所在的座席组
被叫座席号	如果呼叫的被叫方为座席,列出该座席所在的座席组
接入号	呼入或呼出使用的接入号
备注	备注信息

● 过滤呼叫开始时间的起始值

点击下图日期、然后点击"确定"。如图 4-14-4

报表统计->通话记录->通话记录明细

	客户	呂称						主때된	-		被叫号		呼叫	类型▼ 逍	■话状态 ▼	座席通话时长	(秒) 大	₹ •	通道	活时长(秒)	大于 🔻		
	2017-	01-1	19 00	D:00:	00			2017-	01-19 23:59:	59 📑	主叫座席号		被叫	座席号		接入号		1	F注		查询		
ì	≪																				批冊下载	保存	島出Excel
Ĩ.	日	_	=	Ξ	四	五	六	家度				油 山 広 度						主则应度	油 川 床 度 组		Mar I 44		C and an orall of the second s
	1	2	3	4	5	6	7	家	主叫座席号	被叫号	被叫座席号	名称	呼叫类型	开始时间	通话状态	座席接听时长	通话时长	组名	名	接入号	备注	录	音文件
7	8	9	10	11	12	13	14																
ì	15	16	17	18	19	20	21																
1	22	23	24	25	26	27	28									0.00 =	1						
I	29	30	31	1	2	3	4									0.00 9	1						
	5	6	7	8	9	10	11																
	Ð		清空	4	۶₹	磪	諚	ĺ.															



开始时间的结束值和此操作类似

步骤 3: 输入过滤条件,点击"查询",显示查询结果.如图 4-14-5

报表统计-->通话记录->通话记录明细

客户名称		主따号		被叫	3		呼叫类型	• 通话状态,	/ 座席通词	时长(秒) 🗇	大于 •	通	话时长(秒) 大于	•	
2017-01-13	00:00:00	2017-01-1	9 23:59:5	9 📑 主叫 8	奎席号		被叫座席号		接入号	1	备	注		查询)	
通话记录														批里下	载] 保:	存]导出Exc
客户名称	主미号	主叫座席 号	主叫座 席名称	被叫号	被叫应 席号	被叫座席 名称	呼叫类型	开始时间	通话状态	座席接听时 长	通话时长	主叫座席 组名	被叫座 席组名	接入号	备注	录音文件
king国王	800 🖻	8800	员工800	1811	2		手动呼出	2017-01-18 15:18:07	已接通	0分56秒	0分43秒	group4		51827424		点击下 載 在线 放
	800 🗉	8800	员工800	1811			手动呼出	2017-01-18 15:17:36	未接通	0分钟	0分钟	group4		51827424		
king国王	181			800	8800	员工800	呼入	2017-01-18 15:14:36	已接通	0分43秒	1分14秒		group4	51827424		点击下 載 在线指 放
king国王	181						呼入	2017-01-18 15:13:39	已接通	0分钟	0分53秒			51827424		
king国王	181.						呼入	2017-01-18 15:13:25	已接通	0分钟	0分11秒			51827424		
king国王	800 🗈	8800	员工800	181	2		手动呼出	2017-01-18 15:11:48	已接通	0分53秒	0分37秒	group4		51827424		点击下 載 在线 放
king国王	800 🗉	8800	员工800	181	2		手动呼出	2017-01-18 15:11:09	未接通	0分21秒	0分钟	group4		51827424		
king国王	181.			800	8800	员工800	呼入	2017-01-18 15:09:45	已接通	0分48秒	1分9秒		group4	51827424		点击下 載 在线 放
king国王	800 🖻	8800	员工800	181	2		手动呼出	2017-01-18 15:07:58	已接通	0分52秒	0分50秒	group4		51827424		点击下 載 在线 放
king国王	800 🖻	8800	员工800	181	2		手动呼出	2017-01-18 15:05:04	已接通	0分52秒	1分10秒	group4		51827424		点击下 載 在线 放
	800 🗈 🜌						呼入	2017-01-16 15:44:17	已接通	0分钟	0分6秒			51827424		
通话总时长:	0小时6分53秒															
									0:0							
前第1/1页。	표11초记录 袪죄管	前1 页													4 4	01

图 4-14-5

说明:通话录音文件系统默认格式为 MP3 格式,可在"CTI-基本配置"中去需改是否录音以及更改录音格式。

优化后的通话记录将录完整的通话录音及通话明细,包括转接、三方、询问转等。

点击查看通话明细按钮,查看通话明细及相关录音,如下图所示

(1) 三方通话通话明细及录音

查看明细									`
电话号码	号码类型	leg类型	呼叫类型	座席号	座席名称	座席组名称	开始时间	通话时长	录音文件
603	内线号码	预览式外呼座席leg	手动呼出	8603	603	group2	2017-06-15 13:48:39	0分47秒	点击下载 在线播放
18119762556	外线号码	预览外呼客户	手动呼出				2017-06-15 13:48:45	0分32秒	
602	内线号码	第三方的leg	手动呼出	8602	602	group2	2017-06-15 13:49:07	0分23秒	点击下载 在线播放
已哲停									00:36
	4)								

(2) 询问转通话通话明细及录音



查看明细									×
电话号码	号码类型	leg类型	呼叫类型	座席号	座席名称	座席组名称	开始时间	通话时长	录音文件
603	内线号码	预览式外呼座席leg	手动呼出	8603	603	group2	2017-06-15 13:51:46	0分43秒	点击下载 在线播放
18119762556	外线号码	预览外呼客户	手动呼出				2017-06-15 13:51:50	0分50秒	
602	内线号码	被询问leg	手动呼出	8602	602	group2	2017-06-15 13:52:23	0分22秒	点击下载 在线播放
44									

(3) 盲转通话通话明细及录音

查看明细									×
电话号码	号码类型	leg类型	呼叫类型	座席号	座席名称	座席组名称	开始时间	通话时长	录音文件
603	内线号码	预览式外呼座席leg	手动呼出	8603	603	group2	2017-06-15 13:51:46	0分43秒	点击下载 在线播放
18119762556	外线号码	预览外呼客户	手动呼出				2017-06-15 13:51:50	0分50秒	
602	内线号码	被询问leg	手动呼出	8602	602	group2	2017-06-15 13:52:23	0分22秒	点击下载 在线播放
	40								

4.16.3 意向客户

说明: 该报表用来统计意向客户

步骤 1: 点击"报表管理"->"意向客户",出现如下界面。如图 4-14-6 注: 意向客户只对自动外呼生效

报表统计->意向客户->意向	向客户列表						
客户名称	客户号码	通话时长(秒) 大于	•	2018-06-12 00:00:00	2018-06-12 23:	59:59 📄 主叫座席号	查询
意向客户							导出Excel
客户名称	客户号码	开始时间	通话时长	主叫座席号	主叫座席名称	主叫座席组名	录音文件
无数据							
▶ 0:00							

图 4-14-6

步骤 2: 在上图搜索栏中输入过滤条件。过滤条件见下表

▶ 过滤条件说明

参数名称	参数说明
客户名称	输入客户名称
客户号码	输入客户号码
通话时长(秒)	根据通话时长范围查询
起始时间	起始日期(年、月、日)
截止时间	截止日期(年、月、日)
主叫座席号	根据呼叫的主叫方座席的工号

步骤 3: 输入过滤条件,点击"查询",显示查询结果。如图 4-14-7

报表统计->意向客户->意[向客户列表						
客户名称	客户号码	通话时长(秒) 大于	▼ 20	17-01-19 00:00:00	2017-01-19 23:59:59	🛅 主叫座席号	查询
意向客户							导出Excel
客户名称	客户号码	开始时间	通话时长	主叫座席号	主叫座席名称	主叫座席组名	录音文件
无数据							
						0:00 🥠	

上海云翌通信科技有限公司



图 4-14-7

4.16.4 语音留言

说明:该报表用来查看客户的语音留言
步骤 1:点击"统计报表"->"语音留言",出现如下界面。如图 4-14-14
(1)留言回访:留言者号码列提供的绿色电话图标,点击 ☑ 座席可直接回访客户
(2)留言录音:录音文件保存留言者的留言内容,支持下载和在线播放

(3) 留言备注: 根据录音文件内容备注留言者的主要信息

报表统计->语音留	报表统计>语音留言->语音留言列表									
队列号码 留言者号码		备注	2018-05-01 00:00:0	0 🔟 2018-06-	查询					
语音留言										
队列号码	队列名称	留言者号码	开始时间	结束时间	留言语种	留言状态	备注	录音文件		
006	测试	1 6 (安 徽-六安-电信) 🖌	2018-05-29 10:15:25	2018-05-29 10:15:27	zh	留言完成		点击下载 在线播放		
006	测试	1 4 (北 京-北京-移动) ⊿	2018-05-23 17:37:21	2018-05-23 17:37:45	zh	留言完成		点击下载 在线播放		
006	测试	1 (北 京-北京-移动) ┙	2018-05-22 10:15:31	2018-05-22 10:15:33	zh	留言完成		点击下载 在线播放		
001	queue1	14 56 (安 徽-六安-电信) 💋	2018-05-18 16:45:52	2018-05-18 16:46:46	zh	留言完成		点击下载 在线播放		
001	queue1	518 (未知-未 知) 🗹	2018-05-16 10:04:19	2018-05-16 10:04:43	zh	留言完成		点击下载 在线播放		
001	queue1	51 月月 (未知-未 知) 🗹	2018-05-16 09:37:52	2018-05-16 09:39:57	zh	留言完成		点击下载 在线播放		
▶ 0:00	▶ 0.00 -									
当前第1/1页 共6条记	前第1/1页 共6条记录 转到第1 页									

图 4-14-14

步骤 2: 在搜索栏中输入过滤条件.如图 4-14-15

报表统计冯音留言冯音留言列表	
脉列号码 留言者号码 2016-08-27 00:00:00 2016-08-28 23:59:59 2 直询	
酒音阅言	导出Excel
队列号码 留言者号码 开始时间 结束时间 留言语种 留言状态 子	录音文件
无数据	

图 4-14-15

步骤 3: 点击"查询",显示查询结果。如图 4-14-16

报表统计->语音留	积表统计~>语音留言->语音留言列表										
001 留言者号码		备注	2018-05-01 00:00:0	0 🛅 2018-06-	12 23:59:59	查询					
语音留言	音留音										
队列号码	队列名称	留言者号码	开始时间	结束时间	留言语种	留言状态	备注	录音文件			
001	queue1	56 (安 徽-六安-电信) <mark>☑</mark>	2018-05-18 16:45:52	2018-05-18 16:46:46	zh	留言完成		点击下载 在线播放			
001	queue1	9 (未知-未 知) 🞑	2018-05-16 10:04:19	2018-05-16 10:04:43	zh	留言完成		点击下载 在线播放			
001	queue1	5 9 (未知-未 知) 🚄	2018-05-16 09:37:52	2018-05-16 09:39:57	zh	留言完成		点击下载 在线播放			
▶ 0:00	▶ 000										
当前第1/1页 共3条语	##1/1页 #1/8/2员 #到版 1 页 1 ↓ 月										

图 4-14-16

▶ 过滤条件说明

上海云翌通信科技有限公司

参数名称	参数说明
队列号码	客户进入队列的号码
留言者号码	留言方的号码,点击号码边上的绿色电话图标可 回访留言者
开始时间	留言开始时间
结束时间	留言结束时间
留言语种	留言的语种
留言状态	留言的状态。如:留言完成

4.16.5 评分明细

查看座席评分的详细情况

步骤1: 点击"报表管理"->"评分明细"

说明: (1) 评分明细关联客户详情,点击 🖻 查看客户详情

客户词	隋				×
客户	管理->查看客户				
	[[1] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] [] []				٦
	客户名称	king国王	电话号码	1811	
	客户经理	员工800	登记时间	2017-01-10 14:12:39	
	创建人员	员工800	创建时间	2017-01-10	
	最后联系时间	2017-01-18 15:19:04	通话次数	81	
	下次回访时间		共享状态	未共享	
	共享时间	2017-01-10	客户类型	跟进中	
	备注	ក្រក្រក្រ			

返回

(2) 评分明细支持客户回访,点击 🜌 绿色电话图标,座席呼出弹屏,分机振铃

(3) 评分明细提供录音文件,支持下载和在线播放(开通录音服务)

坐席工号		▼ 电话号码	2018-05-01 00:00:00	2018-06-12	23:59:59 💼 查询				
平分明细 学分明細									
座席工号	座席名称	评分	电话号码	座席组号	座席组名称	评分时间	录音文件		
82	882	未评分	10086 (未知-未知) 🖻 🜌	1	group1	2018-06-04 10:41:54	点击下载 在线播		
82	882	未评分	10086 (未知-未知) 🖻 💆	1	group1	2018-06-01 19:12:54	点击下载 在线播		
01	801	未评分	11 (江西-南 昌-联通) 🖬 💋	1	group1	2018-05-31 15:05:54	点击下载 在线播		
83	883	未评分	18 5 (安徽-六 安-电信) 🛛 🗹	1	group1	2018-05-30 16:49:54	点击下载 在线播		
82	882	未评分	18 (安徽-六 安-电信) 🖬 🗹	1	group1	2018-05-30 16:39:45	点击下载 在线捕		
82	882	未评分	10086 (未知-未知) 🖻 🜌	1	group1	2018-05-30 15:54:40	点击下载 在线播		
182	882	未评分	51000-1100 (未知-未知) 回	1	group1	2018-05-29 10:55:29	点击下载 在线播		
03	803	非常满意	18 (安徽-六 安-电信) 🛛 🗹	1	group1	2018-05-23 14:35:11	点击下载 在线播		
103	803	未评分	10086 (未知-未知) 🖻 🜌	1	group1	2018-05-09 15:47:29			

当前第1/1页 共9条记录 转到第1页

|4 4 01 ▶ ▶|

步骤 2: 输入过滤条件

▶ 过滤条件说明

- 156 -

上海云翌通信科技有限公司

Shanghai Yuneasy Communication Technology Co., Ltd.

参数名称	参数说明
座席工号	查看评分座席的工号
评分	评分情况。包括:非常满意、满意、一般、服务 态度不满意、处理结果不满意
起始日期	评分的起始日期
截止日期	评分的截止日期

步骤 3: 输入查询的起止时间点击"查询",显示查询结果

	统计报表->评分明细							
坐席工号 ● 电活号码			2018-06-01 00:00:00	2018-06-12 23:5	9:59 🔟 查询			
评分明细								导出Excel
	座席工号	座席名称	评分	电话号码	座席组号	座席组名称	评分时间	录音文件
	882	882	未评分	10086 (未知-未知) 🖻 🌌	1	group1	2018-06-04 10:41:54	点击下载 在线播放
	882	882	未评分	10086 (未知-未知) 🖻 🜌	1	group1	2018-06-01 19:12:54	点击下载 在线播放
l	▶ 0:00							
Ľ	当前第1/1页 共2条记录 转到	到第 ¹ 页						4 4 01 ▶ ▶

4.16.6 漏接电话列表

说明: 该报表用来统计客户来电漏接的情况

步骤 1: 点击"统计报表"->"漏接电话列表",出现如下界面。如图 4-14-8

注:漏接报表提供电话回访功能,在主叫号码列提供并绿色的电话图标 2 直接回访客户

主따号		被叫号		接入号		呼叫类型 ▼	通话时长(秒)	大于	2017	7-01-07 00:00:	DO 🔟 2017:	-01-10 23:59:59	(11a)
主叫座席号		被叫座席号		查询]								
諸接电话列表													导出Exce
主叫号	客户名	品称 被叫・	弓 接入者	3	呼叫类型	开始时间	通话时长	主叫座席号	主叫座席名称	被叫座席号	被叫座席名称	主叫座席组名	被叫座席组名
811 🗾 🗾	king国王	800	518274	124	呼入	2017-01-10 18:07:09	1分34秒			8800	员工800		group4
811 🜌	king国王		518274	124	呼入	2017-01-07 19:06:38	5分11秒						
811 🗾 🜌	king国王		518274	124	呼入	2017-01-07 19:05:29	1分2秒						
811. 🧭	king国王		518274	124	呼入	2017-01-07 19:04:02	0分13秒						
811 🜌	king国王		518274	124	呼入	2017-01-07 19:00:05	0分14秒						
811 🗾 🜌	king国王	801	518274	124	呼入	2017-01-07 18:59:29	0分32秒			8801	员工801		group1
811 🜌	king国王		518274	124	呼入	2017-01-07 15:35:28	0分3秒						
811 🗾 🜌	king国王		518274	124	呼入	2017-01-07 14:47:31	0分11秒						
811 🜌	king国王	801	518274	124	呼入	2017-01-07 14:46:33	0分36秒			8801	员工801		group1
811 🗾	king国王		518274	124	呼入	2017-01-07 14:43:54	0分10秒						
811 🗾 🜌	king国王		518274	124	呼入	2017-01-07 14:43:29	0分16秒						
811 🛛 🜌	king国王		518274	124	呼入	2017-01-07 14:38:59	0分15秒						
1827899 🜌			518274	124	呼入	2017-01-07 14:12:06	0分11秒						
1827899 🜌			518274	124	呼入	2017-01-07 14:11:22	0分14秒						

图 4-14-8

说明:报表默认显示当前的数据 步骤 2:在上图搜索栏中输入过滤条件。过滤条件见下表

▶ 过滤条件说明

	参数名称			参数说	.明	
	主叫号		呼叫的主叫号	码		
┢	海云翌通信科技有限公司	电话:400)-820-5506	网址:	www.yuneasy.cn	- 157 -

上海云翌通信科技有限公司 Shanghai Yuneasy Communication Technology Co., Ltd.

被叫号	呼叫的被叫号码
接入号	客户呼叫的号码
呼叫类型	呼叫的类型。分为: 1、呼入:外线用户呼入的呼叫 2、手动呼出:座席手动呼出的呼叫 3、自动呼出:预测式外呼的呼叫 4、内线:内线用户之间的呼叫 5、环回测试:座席环回测试的呼叫
通话时长(秒)	呼叫的通话时长
通话起止时间	通话开始至通话结束时间
主叫座席号	如果呼叫的主叫方为座席,列出该座席的座席的 座席工号
被叫座席号	如果呼叫的被叫方为座席,列出该座席的座席的 座席工号

步骤 3: 输入下图红框中过滤条件通话起止时间,点击"查询",显示查询结果。如图 4-14-9

主叫号		被叫号		接入号		呼叫类型▼ 通	话时长(秒) 🤈	七子 ・	2017-01-07	00:00:00	2017-01-07 23:5):59 📖
E叫座席号		被叫座席号		查询								
亲电话列表												長出わ
主叫号	客户名	称 被叫号	接入号	呼叫类型	开始时间	通话时长	主叫座席号	主叫座席名称	被叫座席号	被叫座席名称	主叫座席组名	被叫座席组名
19 🗾 🞽	king国王		51827424	呼入	2017-01-07 19:06:38	5分11秒						
19 🗾 🗾	king国王		51827424	呼入	2017-01-07 19:05:29	1分2秒						
19 🗾 🗾	king国王		51827424	呼入	2017-01-07 19:04:02	0分13秒						
11 🗾 🗾	king国王		51827424	呼入	2017-01-07 19:00:05	0分14秒						
11 🗾 🗾	king国王	801	51827424	呼入	2017-01-07 18:59:29	0分32秒			8801	员工801		gr oup 1
11. 🗾 🜌	king国王		51827424	呼入	2017-01-07 15:35:28	0分3秒						
	king国王		51827424	呼入	2017-01-07 14:47:31	0分11秒						
1	king国王	801	51827424	呼入	2017-01-07 14:46:33	0分36秒			8801	员工801		group1
19 🗾 🗾	king国王		51827424	呼入	2017-01-07 14:43:54	0分10秒						
19 🗾 🗾	king国王		51827424	呼入	2017-01-07 14:43:29	0分16秒						
. 🛛	king国王		51827424	呼入	2017-01-07 14:38:59	0分15秒						
827899 🜌			51827424	呼入	2017-01-07 14:12:06	0分11秒						
827899 🜌			51827424	呼入	2017-01-07 14:11:22	0分14秒						

图 4-14-9

4.16.7 当前通话列表

说明: 该报表用来统计当前系统正在通话的记录

步骤 1: 点击"统计报表"->"当前通话列表",出现如下界面。如图 4-14-6 报表统计-->当前通话列表

主叫号码	被叫号码	呼叫	类型 ▼ 主叫通话状态	5.▼ 被叫通话状态▼	队列名称	接入号码	查询			
当前通话列表										
主叫号码	被叫号码	主叫开始时间	被叫开始时间	呼叫类型	主叫通话状态	被叫通话状态	队列名称	接入号		
无数据										

图 4-14-6

步骤 2: 在上图搜索栏中输入过滤条件。过滤条件见下表

上海云翌通信科技有限公司

电话: 400-820-5506

- 158 -



▶ 过滤条件说明

参数名称	参数说明
主叫号	呼叫的主叫号码
被叫号	呼叫的被叫号码
呼叫类型	呼叫的类型。分为: 1、呼入:外线用户呼入的呼叫 2、手动呼出:座席手动呼出的呼叫 3、自动呼出:预测式外呼的呼叫 4、内线:内线用户之间的呼叫 5、环回测试:座席环回测试的呼叫
主叫通话状态	 1、未接通:呼叫未接通(包括:打空号、被叫忙碌、被叫久叫未接等情况) 2、已接通:呼叫成功接通
被叫通话状态	1、未接通:呼叫未接通(包括:打空号、被叫忙碌、被叫久叫未接等情况)
	2、已接通:呼叫成功接通
队列名称	当前通话所在的队列名称
接入号码	当前通话显示的接入号

步骤 3: 输入过滤条件,点击"查询",显示查询结果。如图 4-14-7

当前通话列表					
主叫号码 被叫号码 主叫开始时间 被叫开始时	间 呼叫类型	主叫通话状态	被叫通话状态	队列名称	接入号
801 1811 2016-06-12 19:48:26 2016-06-12 19:	48:26 手动呼出	已接通	已接通		51827424

图 4-14-7

4.16.8 座席通话统计

提供半小时、一小时、每天、每周、每月座席通话统计、自定义座席通话统计及汇总且分权限查看座席通话统计

步骤 1: 点击"报表管理"->"座席通话统计",如图 4-14-17

统计报表->座席通话统计

半小时座	席通话统计	一小时	座席通话统;	† 69	天座席通话统	ùt 🛛	每周座席通讨	舌统计	每月座席	通话统计	自定义图	座席通话统计				
2018-06-1	12 00:00:00	20	18-06-12 23:	59:59	■ 座席工号	}	Ŕ	就听叫数 大	F • [呼	入数大于	•	呼出费	文 大于	•	未接数
大士	·	呼入未援	刻 大士	·	呼出未熟	殿 大士	·	接通数	(大士	·	呼人接通到	2 大士	·	呼出接通	<u> 数</u> 大士	•
	接通率(%)	大于 🔻		总通话时长	(秒) 大于	•	呼入总	通话时长(秒) 大于	•	呼出总通	活时长(秒) 🚽	∖ ∓ •		平均通话时长	:(秒)
大于	•	查询														
每天座席通	B天座席通话统计															
座席工号	座席名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接数	呼出未接数	接通数	呼入接通数	呼出接通数	接通率(%)	总通话时长	呼入总通话 时长	呼出总通话 时长	平均通话时 长
911	911		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
997	997		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
998	998		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
999	999		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
当前第3/3页 共44条记录 转到第 ³ 页页																

图 4-14-17

步骤 2: 输入过滤条件, 如图 4-14-18

\triangleright	过滤条件说明
	过滤条件 况明

参数名称	参数说明
通话起止时间	座席通话的起止时间
座席工号	座席的工号
总呼叫数	包括呼入和呼出数
接通数	座席接通的呼叫数
呼入数	座席接通呼入呼叫的数量
呼出数	座席接通呼出呼叫的数量
未接数	座席未接通呼叫的数量
呼入未接数	座席未接通呼入呼叫的数量
呼出未接数	座席未接通呼出呼叫的数量
接通数	座席接通数
接通率(%)	座席接通数占比
总通话时长(秒)	座席通话总时长
平均通话时长(秒)	座席通话的平均时长

如图 4-14-18

步骤 3: 在搜索栏中输入查询条件点击"查询",显示部分查询结果.如图 4-7-19 【半小时座席通话统计】

统计报表·	->座席通话	统计	n 1 -2- m*** ***	12.51		1121211	60				57.4.11	و و د د د ک	2 m · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			
十小时度	医胆石统计	-/	· 时座席 一百	统计	母大座席進	但店统计	母周	座席 週 话 统	H	母月座席週	店筑计	目近又的	坐席逥祜狁1	H .		
2017-02-2	20 00:00:00	201	7-02-20 23:	59:59	💿 座席工号		总明	呼叫数 大	F •	呼入	教 大于	•	呼出数	大于 🔻	*	∈接数
大于	•	呼入未接数	大于	•	呼出未接数	大于	•	接通数	大于 🔻	呼	入接通数	大于 🔻	03	手出接通数	大于 🔻	
接通室(%)	大于	•	总通话时长	(秒) 大于		呼入的	总通话时长(祀	り) 大于	•	呼出总通	(话时长(秒)	大于	•	平均通话时	长(秒) 大	÷ •
	查询															
半小时產導量黃統计																
座席工号	座席名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接數	呼入未接 数	呼出未接 数	接通数	呼入接通 数	呼出接通 数	接通率(%)	总通话时 长	呼入总通 话时长	呼出总通话 时长	平均通话时 长
8889	1000		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8891	ki		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8897	kkk		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8898	员工8898		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8899	ee		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
9999	ceshi9999		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
当前第3/3页 总呼叫数:	〕共46条记录 2 , 总呼入	表 转到第 ³ 版:0,总未	页 :接 数:2,	总呼入未接	數: 0 ,总接	通数:0,	总接通率:〔)% ,总通话	总时长:0小	时0分0秒,	总平均通识	5时长:0小时	to分o秒	14 4 <u>[</u>	01] [02] ()3 ▶ ▶I



【一小时座席通话统计】

统计报表->座席通话统计

半小时的	吃席通话统计	一小时座。	通话统计	每天	座席通话统	i l	每周座席	通话统计	每	月座席通话练	缾	自定义座場	窜通话统计			
2017-02-	20 00:00:00	2017-02-2	0 23:59:59	💿 座席	工号		总呼叫素	1 大于	•	呼入数	大于	•	呼出数 プ	t ∓ • ∣	未	接数
大于	•	呼入未接数 大子	•	呼出。	未接数 大	7 ▼	接道	鱼数 大于	T	呼入拼	通数 大	F ▼	呼出	接通数 ノ	₹ •	
接通室(%)	大于	▼ 总通;	刮时长(秒)	大于	7	呼入总通话	时长(秒)	大于 🔻		呼出总通话时	村长(秒)	大于 🔻	2	₽均通话时长	(秒) 大	f▼
	查询															
一小时能席通话统计																
座席工号	座席名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接 数	呼出未接 数	接通数	呼入接通 数	呼出接通 数	接通率(%)	总通话时 长	呼入总通 话时长	呼出总通 话时长	平均通话 时长
8889	2011		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8891	king		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8897	kkk		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8898	员工8898		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8899	ee		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
9999	ceshi.9999		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
当前第3/3〕 总呼叫数:	2000 (calizeron) 2000 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0															

【每天座席通话统计】

统计报表->座席通话统计

半小时度	医席通话统计	-4	卜时座席通话	統计	每天座席)	重话统计	每周	座席通话统	it 🛛	每月座席通	活统计	自定义的	吃席通话统 计	ł		
2017-02-	17 00:00:00	201	17-02-17 23:	59:59	■ 座席工号		息	乎叫数 大·	F •	呼入	数 大于	•	呼出数	大于 •	*	接数
大士	•	呼人未接数	[大士	•	呼出未接数	大士	•	接通数	大士 🔻	呼	人接通数	大士 🔻	呼	出接通数	大士 🔻	
接通军(%)	大于	•	总通话时长	(秒) 大于	•	呼入鳥	总通话时长(利	り) 大于	•	呼出总通	话时长(秒)	大于	•	平均通话时	长(秒) 大	∓ ∙
	查询															
每天座席通	话统计															导出Excel
座席工号	座席名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接 数	呼出未接 数	接通数	呼入接通 数	呼出接通 数	接通率(%)	总通话时 长	呼入总通 话时长	呼出总通话 时长	平均通话时 长
8889	44400		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8891	king		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8897	kkk		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8898	员工8898		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8899	ee		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
9999	ceshi9999		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
当前第3/3页	〕共46条记录	。 转到第 <mark>3</mark>	页											I4 4 [01] [02] (03)

当前第3/3页 共46条记录 转到第3页 总野叫数:12 总野入数:0 总未接数:0 总野入未接数:0 总接通数:12 总接通车:100% 总通话总时长:0小时6分18秒 总平均通话时长:0小时0分32秒

【每周座席通话统计】

统计报表->座席通话统计

半小时度	吃席通话统 i	十 一小时座席通话:	统计	每天座席	通话统计	- i	月座席道语	統计	每月回	吃席通话统 记	ŀ	自定义座席	通话统计			
2017-02		2017-02		■ 座席工号	ţ		总呼叫数	大于	0	呼入数 5	₹. •		子出数 大	∓ • ∣	未	接数
大于	T	呼入未接数 大于	•	呼出未接续	数 大于	T	接通数	大于	•	呼入接通	独 大于	•	呼出	接通数 大	∓ • ∣	
接通率(%)) 大于	▼ 总通话时长	(秒) 大于	•	呼入	总通话时长	(秒) 大	F▼	呼	出总通话时-	夭(秒) 大	: 于 ▼	平	均通话时长	(秒) 大于	
	查询															
每周座席逋	话统计														[导出Excel
座席工号	座席名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出數	未接数	呼入未接 数	呼出未接 数	接通数	呼入接通 数	呼出接通 数	接通	总通话时 长	呼入总通 话时长	呼出总通 话时长	平均通话 时长
8801	员工801	2017-02-20至2017-02-26	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8801	员工801	2017-02-13至2017-02-19	37	3	34	16	0	16	21	3	18	57	00:15:59	00:02:02	00:13:57	00:00:26
8802	员工802	2017-02-13至2017-02-19	2	0	2	0	0	0	2	0	2	100	00:00:34	00:00:00	00:00:34	00:00:17
8870	870	2017-02-13至2017-02-19	5	0	5	0	0	0	5	0	5	100	00:01:27	00:00:00	00:01:27	00:00:17
8801	员工801	2017-02-06至2017-02-12	14	4	10	5	0	5	9	4	5	64	00:25:47	00:09:50	00:15:57	00:01:50
6600	员王600	2017-01-30至2017-02-05	3	0	3	0	0	0	3	0	3	100	00:01:17	00:00:00	00:01:17	00:00:26
当前第1/1]	页 共6条记3	录 转到第 <mark>1</mark> 页													ia a o:	1 ▶ ⊮

|目期期1/10| 大60%76% 特到期|____00| |記呼叫数:63, 总呼入数:7, 总未接数:23, 总呼入未接数:0, 总接通数:40, 总接通率:63%, 总通话总时长:0小时45分4秒, 总平均通话时长:0小时0分43秒

【每月座席通话统计】

统计报表->座席通话统计

席通话统计	-4	时座席通话	统计	每天座席通	重话统计	每周	座席通话统	ił 🚽	每月座席通	话统计	自定义的	医磨通话统	ì t		
	201	7-02	0	🛛 座席工号		总明	F叫数 大	F •	呼入舞	数 大于	•	呼出数	大于 🔻	#	き接数
•	呼入未接数	大于	•	呼出未接数	大于	T	接通数	大于 🔻	呼	入接通数 [大于 🔻	0	乎出接通数	大于 ▼	
大于	•	总通话时长	(秒) 大于	•	呼入的	总通话时长(利	り) 大于	•	呼出总通	(话时长(秒)	大于	•	平均通话时	长(秒) 大	Ŧ▼
查询															
舌统计															导出Exce
座席名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接 数	呼出未接 数	接通数	呼入接通 数	呼出接通 数	接通率(%)	总通话时 长	呼入总通 话时长	呼出总通话 时长	平均通话# 长
3814		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
king		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
kkk		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
员工8898		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
ee		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00+00+00	00+00+00	00.00.00
	席通话统计 ▼ 大于 查询 括统计 座席名称 king kkk 员工8898 ee	席通話統計 一小 201 ▼ 呼入未擔款 大于 ▼ 査 词 基統計 座席名称 日期 峰間 総誌 及工8898 ee	 第通話统计 一小时達席通話 2017-02 ▼ 「好入未报数」大子 大子▼ 50通诺时代 査通 基 基 	席通話続計 一小时座席通話後计 2017-02 ● 呼入未推熬 大子 ● 大子 ● ジュキ推教 大子 ● 大子 ● ジュ ジョン・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	 第通话统计 一小时座第通话统计 2017-02 座席工号 呼八未接款 大子 野八未接款 大子 野山未接款 大子 野山未接款 大子 野山未接款 大子 野山未接款 大子 野山未接款 大子 野山未接款 大子 野山 野山 市 中 中<	 席通话统计 一小时佳席通话统计 2017-02 ● 在席 工号 ● 呼入未摘款 大子 ● 呼入未摘款 大子 ● 呼入未摘款 大子 ● 「「「」」」」」 ● 「「」」」」 ● 「」」」」 ● 「」」」 ● 「」」 ● 「」 ● 「」」 ● 「」」 ● 「」」 ● 「」」 ● 「」」 ● 「」」 ● 「」 ● 「」	席通话统计 一小村庄席通话统计 每天庫席通话统计 每月 2017-02 座席工号 5月 呼入未接款 大子 呼出未接款 大子 5月 大子 宮通诺时长(砂) 大子 呼込未接款 大子 5月 大子 宮通诺时长(砂) 大子 呼入未接款 「方本 次 5月 産席名称 日期 急呼叫款 呼入款 呼出款 未接款 「方本 次 重量 0 0 0 0 0 0 0 kkt 0	席通话统计 一小时座席通话统计 每天庄席通话统计 每周庄席通话统计 每周庄席通话统计 2017-02 座席工号 总呼叫換 大: 「好入未接救 大于 「好出未接救 大于 「日期 法 大子 「島道福时长(沙) 大子 「時二未接救 大子 「日期 「日期	席通话统计 一小时建席通话统计 毎天座席通话统计 毎月座席通话统计 毎月座席通话统计 2017-02 座 席工号 気呼叫救 大子 ▼ 呼入未摘款 大子 ▼ 呼出未擦放 大子 ▼ 振通款 大子 ▼ 大子 ▼ 50週诺时长 (秒) 大子 ▼ 呼入忠描述时长 (秒) 大子 ▼ 大子 ▼ 50週诺时长 (秒) 大子 ▼ 呼入忠描述时长 (秒) 大子 ▼ 支子 ▼ 50週诺时长 (秒) 大子 ▼ 0 広告 0 0 0 0 近日期 空町叫数 呼入款 呼出款 未接款 呼入未摘 数 放 重席名称 日期 空町叫数 「人 0 0 0 0 確認 0 0 0 0 0 0 0 0 king 0 0 0 0 0 0 0 0 0 king 0 0 0 0 0 0 0 0 0 点 0 0 0 0 0 0 0 0 king 0 0 0 0 0 0 </td <td>席通话统计 一小时座席通话统计 每天座席通话统计 每周座席通话统计 每月座席通话统计 4月座50 2017-02 座席工号 急呼叫数 大于 呼入 呼入未接救 大于 呼出未接款 大于 通信数 大于 呼入 大子 急通信时 防 万士 呼出未接款 大子 第 時 大子 急通信时 次子 可以出版 大子 呼出未接 大子 呼出 重席 ○</td> <td>席通话统计 一小时座席通话统计 每天座席通话统计 每周座席通话统计 4月座席通话统计 4月座席通话统计 4月座席通话统计 4月座席通话统计 4月座席通话统计 2017-02 座席工号 总呼叫数 大子 呼入激力 大子 呼入激力 大子 ●</td> <td>席通话统计 一小时座席通话统计 每天座席通话统计 每周座席通话统计 每月座席通话统计 自定火目 2017-02 座席工号 SIFF叫教 大子 呼入未線 大子 「小村座席通话统计 自定火目 ● 呼入未線 大子 呼出未摘款 大子 振動数 大子 「中入撤通数 大子 「中入撤通数 大子 「中入撤通数 大子 「中入撤通数 大子 「 大子 Similar (10) 大子 「中公法通法时长(10) 大子 「中公撤通数 大子 「 「 (1)</td> <td>席通话统计 一小时座席通话统计 每天座席通话统计 每月座席通话统计 每月座席通话统计 自定义座席通话统社 自定义座席通话统社 2017-02 座席工号 SIFFUIA 大于 呼入未換 大于 呼入未換 大于 呼出未撤 大于 呼出未撤 大于 呼出未撤 大于 呼出未撤 大于 呼出未撤 大于 呼出未適 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「」」」 「「」」」」 「「」」」 「」」」 「「」」」 「」」」 「「」」」 「」」」 「「」」」 「」」」</td> <td>席通话统计 一小时座源通话统计 每天座席通话统计 每周座席通话统计 每月座原通话统计 自力比原工品较计 自定义座席通话统计 2017-02 座席工号 总呼叫教 大子 呼入救 执行 「 「 「 「 「 「 「 「 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 <td< td=""><td>RadidAtion Optice RadidAtion Bagine RadidAtion <th< td=""></th<></td></td<></td>	席通话统计 一小时座席通话统计 每天座席通话统计 每周座席通话统计 每月座席通话统计 4月座50 2017-02 座席工号 急呼叫数 大于 呼入 呼入未接救 大于 呼出未接款 大于 通信数 大于 呼入 大子 急通信时 防 万士 呼出未接款 大子 第 時 大子 急通信时 次子 可以出版 大子 呼出未接 大子 呼出 重席 ○	席通话统计 一小时座席通话统计 每天座席通话统计 每周座席通话统计 4月座席通话统计 4月座席通话统计 4月座席通话统计 4月座席通话统计 4月座席通话统计 2017-02 座席工号 总呼叫数 大子 呼入激力 大子 呼入激力 大子 ●	席通话统计 一小时座席通话统计 每天座席通话统计 每周座席通话统计 每月座席通话统计 自定火目 2017-02 座席工号 SIFF叫教 大子 呼入未線 大子 「小村座席通话统计 自定火目 ● 呼入未線 大子 呼出未摘款 大子 振動数 大子 「中入撤通数 大子 「中入撤通数 大子 「中入撤通数 大子 「中入撤通数 大子 「 大子 Similar (10) 大子 「中公法通法时长(10) 大子 「中公撤通数 大子 「 「 (1)	席通话统计 一小时座席通话统计 每天座席通话统计 每月座席通话统计 每月座席通话统计 自定义座席通话统社 自定义座席通话统社 2017-02 座席工号 SIFFUIA 大于 呼入未換 大于 呼入未換 大于 呼出未撤 大于 呼出未撤 大于 呼出未撤 大于 呼出未撤 大于 呼出未撤 大于 呼出未適 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「「」」」 「」」」 「「」」」」 「「」」」 「」」」 「「」」」 「」」」 「「」」」 「」」」 「「」」」 「」」」	席通话统计 一小时座源通话统计 每天座席通话统计 每周座席通话统计 每月座原通话统计 自力比原工品较计 自定义座席通话统计 2017-02 座席工号 总呼叫教 大子 呼入救 执行 「 「 「 「 「 「 「 「 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 <td< td=""><td>RadidAtion Optice RadidAtion Bagine RadidAtion <th< td=""></th<></td></td<>	RadidAtion Optice RadidAtion Bagine RadidAtion <th< td=""></th<>

[当前第6/30] 天地(Find) 有效新<u>。</u>因 [总呼叫数:0 ,总呼入数:0 ,总未接数:0 ,总呼入未接数:0 ,总接通数:0 ,总接通数:0 ,总接通车:0% ,总通话总时长:0小时0分0秒 ,总平均通话时长:0小时0分0秒

【自定义座席通话统计】

统计报表	₹->座席通话纾	eit													
半小时	座席通话统计	一小日	村座席通道	括统计	每天座席通	话统计	每周座	翻话统计	每月	月座席通话统	il	自定义座席運	话统计		
2017-02	-17 00:00:00		-02-17 23	:59:59	座席工号		总呼叫	数 大于	•	呼入数	大于 🔻	呼	出数 大于	•	未接
数 大	F▼	呼入未接	数 大	F V	呼出未	妾数 大于	•	接通数	大于 🔻	呼	入接通数	大于 🔻	呼出	出接通数 ナ	:∓ ▼
	接通率(%)	大于 🔻		总通话时长(利)) 大于	•	呼入总通话	时长(秒)	大于 🔻	呼と	出总通话时长	そ(秒) 大于	•	平均通识	刮时长
(秒) 🖯	t∓ ▼	查询													
白空义家師	建通 迁纳计														BHEvcel
座席工号	座席名称	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接数	呼出未接数	接通数	呼入接通数	呼出接通数	接通率(%)	总通话时长	呼入总通话 时长	呼出总通话 时长	平均通话时长
1047	one_zero_f our_seven	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1048	one_zero_f our_eight	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1049	one_zero_f our_nine	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
1050	one_zero_f ive zero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
610	0.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
611	4.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
620	12,000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
650	650	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
654	654	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
6600	员工600	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
666	测试666	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8008	peter	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8801	员工801	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8802	员工802	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8803	员工803	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8804	员工804	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8805	员工805	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

不同权限查看座席通话统计报表

(1) 系统管理员查看座席通话统计报表

系统管理员查看座席通话统计报表显示所有座席包括班长座席的通话统计

(2) 班长座席查看座席通话统计报表

班长座席查看座席通话统计报表仅显示自己以及所管理权限范围内的座席通话统计

4.16.9 座席状态统计

提供统计座席状态统计半小时、一小时、每天、每周、每月座席状态统计详细报表,每半小时对座席状 态统计一次,且不同权限只能看到自己权限范围内的座席状态统计

		大士 •	其它	2时长(秒) 大于	•	查询	WI XT		忙碌时长(秒)];		离开的]长(秒) [大于	•
天座席状	态统计												导出Exc
座席工号	座席名称	日期	登录时长	空闲时长	预占时长	响铃时长	通话时长	后处理时长	忙碌时长	离开时长	仅外呼时长	其他时长	工作率
32	882	2018-06-04	00:00:50	00:00:09	00:00:01	00:00:02	00:00:38	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	82.00%
0	800	2018-06-02	00:07:41	00:05:37	00:00:04	00:00:01	00:00:01	00:01:58	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	26.90%
1	801	2018-06-01	00:28:40	00:19:15	00:00:01	00:00:10	00:00:16	00:08:36	00:00:22	00:00:00	00:00:00	00:00:00	31.57%
2	882	2018-06-01	00:03:11	00:02:30	00:00:01	00:00:15	00:00:25	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	21.47%
01 82 前第1/1页 登录时长	801 882 共4条记录转到: :0小时40分22	2018-06-01 2018-06-01 第 ¹ 页 》,总空闲时	00:28:40 00:03:11 ₭ : ₀/ув±275	00:19:15 00:02:30	00:00:01 00:00:01	00:00:10 00:00:15 0分7秒 , 总响	00:00:16 00:00:25	00:08:36 00:00:00	00:00:22 00:00:00 通话时长: ₀	00:00:00 00:00:00	00:00:00 00:00:00	00:00:00 00:00:00	31. 21. 0

步骤 1: 点击"报表管理"->"座席状态统计" 步骤 2: 输入过滤条件 > 过滤条件说明

口治(方)(2)(田)(三)(2)	

参数名称

参数说明

- 162 -

开始时间	本周范围内查询开始时间
结束时间	本周范围内查询结束时间
座席工号	座席的工号
登录时长	座席登录时长
空闲时长	座席处于空闲状态的时长
预占时长	座席处于预占状态的时长
响铃时长	座席处于振铃状态的时长
通话时长	座席处于通话状态的时长
后处理时长	座席处于后处理状态的时长
忙碌时长	座席处于忙碌状态的时长
离开时长	座席处于离开状态的时长
仅外呼时长	座席处于仅外呼状态的时长
工作率	工作率=(预占时长+振铃时长+通话时长+后处理时长) /在线时长

步骤 3: 在半小时座席状态统计报表中输入查询条件"开始时间"及"结束时间"点击"查询",显示 查询结果,如下图所示统计单位半小时

2047 02 00	00.00.00	2047.02.00	22.50.50			76 크 p4 kr (56)	1.7	- *	TIDE K (Sk)	T -	37 L04 V	db LT	-
2017-02-08	00:00:00	2017-02-08 .	23:59:59 38:30 at the	■ 座場上ち (44) 上下	-	・ 登示时式(秒)	大士	▲ 公式	困時末(税) 7		「「「「「「「」」「「」」「「」」「「」」「「」」「「」」「」」「」」「「」」」「」」「」」「」」「」」」「」」」「」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」」	(初) 大士 ADD エエ	-
啊 仅外呼时长(報时 表 (初) [: 秒) [大于	▼」 Ĭ	画话时 ₇ 它时长(秒)	大于 •	• 查询	后处理时长(秒)	XT	• IL 12	RENTE (199) 一大	T •	高井 时 下 (10) 大丁	•
- 小时座席状:	杰统计												导出Exc
座席工号	座席名称	日期	登录时长	空闲时长	预占时长	响铃时长	通话时长	后处理时长	忙碌时长	离开时长	仅外呼时长	其他时长	工作率
8802	员工802	2017-02-08 16:30:00	00:08:22	00:08:22									0%
8801	员工801	2017-02-08 16:00:00	00:06:17	00:05:03	00:00:00	00:00:02	00:01:12						19.63%
8802	员工802	2017-02-08 16:00:00	00:05:03	00:05:03									0%
8801	员工801	2017-02-08 15:30:00	00:03:25	00:03:25									OK
8802	员工802	2017-02-08 15:30:00	00:10:11	00:01:55					00:08:16				OK
8801	员工801	2017-02-08 15:00:00	00:02:56	00:02:56									OX
8801	员工801	2017-02-08 14:30:00	00:05:26	00:03:42	00:00:00	00:00:01	00:01:43						31.90%
8801	员工801	2017-02-08 14:00:00	01:00:01	01:00:01									0%
8801	员工801	2017-02-08 11:00:00	00:01:30	00:01:30									OK
8801	员工801	2017-02-08 10:00:00	00:08:31	00:08:31									OK

(1) 半小时座席状态统计

- 163 -

统计报表->座席状态统计

2017-02-07	00.00.00	0017-02-07	7 23-59-59	□ 床底工品		容录时长(秒)	+ Ŧ	T 7	2月時長(動)	+	杨吉时长	(#h) ++	
2017-02-07	00.00.00	2017-02-01	23.53.55			32 3KH K (42)		-		- T			•
U[c	1钤时长(杪)	大于 🔻	通话时1	氏(秒) 大于	•	后处理时长(视)	大士	• "C	ぼ时長(秒) →	₹± ₹	离开时长(秒) 大士	•
仅外呼时长	(秒) 大于	•	其它时长(秒)	大于 🔻	查询]							
小时应度出	本统计												BHEY
座席工号	座席名称	日期	登录时长	空闲时长	预占时长	响铃时长	通话时长	后处理时长	忙碌时长	离开时长	仅外呼时长	其他时长	工作率
8801	员工801	2017-02-07 17:30:00	00:48:28	00:48:28									0%
8008	peter	2017-02-07 16:30:00	00:00:20	00:00:20									0%
8801	员工801	2017-02-07 16:30:00	00:41:23	00:41:23									OK
8008	peter	2017-02-07 15:30:00	00:02:06	00:02:06									0%
8801	员工801	2017-02-07 15:30:00	01:04:50						01:04:50				ON
8008	peter	2017-02-07 15:00:00	00:00:12	00:00:12									0%
8801	员工801	2017-02-07 14:30:00	00:06:05	00:06:05									0%
8801	员工801	2017-02-07 14:00:00	00:34:45	00:34:45									0%
8801	员工801	2017-02-07 13:30:00	02:11:30	02:11:30									0%

,总通话时长 总后处理时代 总忙碌时长 》,总离开时长:0小时0分0秒,总仅外呼时长:0小时0分0秒,总其他时长:0小时0分0秒,总工作车:0.00%

(2) 一小时座席状态统计

统计报表->座席状态统计

半小时座席状态统计 一小时座席状态统计 每天座席状态统计 每周座席状态统计 每月座席状态统计

2017-02-07 响	00:00:00 铃时长(秒)	2017-02-07 23 大于 ▼	:59:59 📑 📑 📑 📑	座席工号 少) 大于	•)	登录时长(秒) 后处理时长(秒)) 大于 、 大于 、	· 空戸 忙碌	同时长(秒) 大 时长(秒) 大 ⁻	;∓ ▼ F ▼	预占时长 离开时长((秒) 大于 秒) 大于	• •
仅外呼时长(秒) 大于	▼ 其它	时长(秒) 大	∓ •	查询								
一小时座席状	态统计												导出Excel
座席工号	座席名称	日期	登录时长	空闲时长	预占时长	响铃时长	通话时长	后处理时长	忙碌时长	离开时长	仅外呼时长	其他时长	工作率
8801	员工801	2017-02-07 17	00:48:28	00:48:28									0.00%
8008	peter	2017-02-07 16	00:00:20	00:00:20									0.00%
8801	员工801	2017-02-07 16	00:41:23	00:41:23									0.00%
8008	peter	2017-02-07 15	00:02:18	00:02:18									0.00%
8801	员工801	2017-02-07 15	01:04:50						01:04:50				0.00%
8801	员工801	2017-02-07 14	00:40:50	00:40:50									0.00%
8801	员工801	2017-02-07 13	02:11:30	02:11:30									0.00%

当前第1/1页 共7条记录 转到第1 页 【 4 01 ▶ 】 **は登录时长**: 5小时29分3秒 , **总空雨时长**: 4小时24分49秒 , **总预占时长**: 0小时0分0秒 , 总响铃时长: 0小时0分0秒 , 总通话时长: 0小时0分0秒 , 总后处理时长: 0小时0分0秒 , 总忙碌时长: 1小时4分50 秒 , **总离开时长**: 0小时0分0秒 , 总仅外呼时长: 0小时0分0秒 , 总其他时长: 0小时0分0秒 , 总工作率: 0.00%

(3) 每天座席状态统计

按天显示统计数据

统计报表->座席状态统计

半小时座席	状态统计	一小时座席社	状态统计	每天座席状	态统计	每周座席状态	旅统计	每月座席状态	统计					
2017-02-08(响	00:00:00 涂时长(秒) [IIII 2017-02-08: 大于 ▼	23:59:59 通话时卡	■ 座席工号 :(秒) 大于	T	登录时长(利 后处理时长(秒	ゆ) 大于) 大于	▼ 空 ▼ 忙碌	闲时长(秒) 时长(秒)大	t∓ ▼ ∓ ▼	预占时长 离开时长((秒) 大于秒) 大于	• •	
仅外呼时长()	(贝外呼时长(秒) 大于 ▼													
每天座席状态线	天產審狀卷錄计													
座席工号	座席名称	日期	登录时长	空闲时长	预占时长	响铃时长	通话时长	后处理时长	忙碌时长	离开时长	仅外呼时长	其他时长	工作率	
8008	peter	2017-02-08	01:32:11	01:32:11									0.00%	
8801	员工801	2017-02-08	01:28:06	01:25:08	00:00:00	00:00:03	00:02:55						3. 37%	
8802	员工802	2017-02-08	00:23:36	00:15:20					00:08:16				0.00%	
当前第1/1页 井 总登录时长: 3 秒 , 总离开时	前第1/1页 共3条记录 検到第1 页 留愛尋問长: 3小时235539, 乌空闲时长: 3小时12分399, 乌塔占时长: 0小时0分09, 乌崎給时长: 0小时0分3秒, 乌通活时长: 0小时2355秒, 乌后处理时长: 0小时0分0秒, 乌忙都时长: 0小时35/16 人会取用4年, 0月6月6日時, 2020年日年, 0月8日9日時, 0月4日9日年, 0月8日9日時, 21年年, 1466													

(4) 每周座席状态统计

- 164 -



统计报表->座席状态统计

半小时座	席状态统计	一小时座席状态统计	每天日	座席状态统计	每月	座席状态统计	每月	月座席状态统计					
2017-02	向铃时长(秒)	 □ 2017-02 大于 ▼ 通话 	■ 座席: 时长(秒) つ	工号 大于 ▼	登 5 后处理	录时长(秒) 万 时长(秒) 大	t∓ ▼ ∓ ▼	空闲时 忙碌时长	长(秒) 大于 (秒) 大于	v	预占时长(离开时长(利	秒) 大于 2) 大于	▼ ▼
1291呼时长	(秒) 大士	▼ 具它时长(初	り 大士	•	童闻								
每周座席状态	统计												导出Excel
座席工号	座席名称	日期	登录时长	空闲时长	预占时长	响铃时长	通话时长	后处理时长	忙碌时长	离开时长	仅外呼时长	其他时长	工作率
8008	peter	2017-02-06至2017-02-12	01:34:49	01:34:49									0.00%
8801	员工801	2017-02-06至2017-02-12	12:51:04	11:43:16	00:00:00	00:00:03	00:02:55		01:04:50				0.38%
8802	员工802	2017-02-06至2017-02-12	01:17:07	01:08:51					00:08:16				0.00%
8888	谢曙生	2017-02-06至2017-02-12	00:24:34	00:24:34									0.00%
6600	员工600	2017-01-30至2017-02-05	00:08:33	00:06:34	00:00:02	00:00:09	00:01:48						23.20%
8008	peter	2017-01-30至2017-02-05	06:07:47	06:07:47									0.00%
8888	谢曙生	2017-01-30至2017-02-05	00:28:23	00:28:23									0.00%
当前第1/1页 总登录时长: 分6秒 ,总部	共7条记录 转 22小时52分17 5开时长: 0小明	到第1页 秒 ,总空闲时长:21小时3 如分0秒 ,总仅外呼时长:	4分14秒,总 0小时0分0秒	预占时长:04 ,总其他时长	↓时0分2秒,; :0小时0分0秒	总响铃时长:0 ,总工作室:	小时0分12秒, 0.36%	总通话时长:	0小时4分43秒	,总后处理	村长: 0小时0分		01 ▶ ▶ {时长:1小时13

(5)每月座席状态统计

十小咖喱油	HARSON H	-1401	中小运动中	每天座师1八	165 ME IT	写问 座师 (八语:	жи 1	每月里庫扒滾	саси				
2017-01		2017-01		📑 座席工号		登录时长(秒)) 大于	▼ <u></u> 空	闲时长(秒)	大于 🔻	预占时长	(秒) 大于	۲
(d)	铃时长(秒)	大于 🔻	通话时·	长(秒) 大于	•	后处理时长(秒)	大于	▼ 1亡者	討长(秒)	₹于 ▼	离开时长(秒) 大于	T
仅外呼时长(秒) 大于	•	其它时长(秒)	大于	查询]							
三月座席状杰	统计												Stream
座席工号	座席名称	日期	登录时长	空闲时长	预占时长	响铃时长	通话时长	后处理时长	忙碌时长	离开时长	仅外呼时长	其他时长	工作率
6600	员王600	2017-01	57:40:49	25:39:11	00:00:06	00:01:02	00:03:05			11:57:25			0.12%
8008	peter	2017-01	12:50:19	12:49:03	00:00:00	00:00:10			00:00:43	00:00:23			0.02%
8801	员工801	2017-01	26:20:08	25:12:46	00:00:02	00:01:13	00:06:53		00:00:08	00:59:06			0.51%
8802	员工802	2017-01	48:54:23	48:51:29	00:00:01	00:00:15	00:01:36			00:01:02			0.06%
8811	员工811	2017-01	01:56:36	01:56:36									0.00%
8820	员工820	2017-01	00:40:20	00:38:40	00:00:02	00:00:29	00:01:01		00:00:08				3.80%
885	885	2017-01	01:44:23	01:43:51	00:00:02	00:00:03	00:30:48	00:39:42					67.62%
887	887	2017-01	00:21:35	00:17:51	00:00:00	00:00:13	00:03:31						17.30%
8888		2017-01	21:14:25	21:07:16	00:00:02	00:01:22	00:01:10		00:04:24	00:00:11			0.20%
8898	员工8898	2017-01	00:06:40	00:06:40									0.00%

分权限查看座席状态统计

(1) 管理员权限查看座席状态统计

系统管理员权限可以查看所有座席包括班长座席的座席状态统计

(2) 班长权限查看座席状态统计

班长权限只能查看自己以及自己管理权限范围内的座席的座席状态统计

4.16.10 队列排队明细

说明:统计队列排队的详细情况

步骤 1: 点击"报表管理"->"队列排队明细"

- 165 -

4

统计报表-->队列排队明细

客户号码 开始出队列时间	队列号码 截止出队列时间	队列名称	是否VI	P客户▼ 出队列原因 查 询	▼ 2018-05-01 00:00:00	2018-05-01 23	:59:59
队列排队明细							导出Excel
客户号码	队列号码	队列名称	是否VIP客户	进队列时间	出队列时间	出队列原因	排队时长
安-电信) 🗹	006	测试	非vip客户	2018-05-31 14:07:18	2018-05-31 14:07:21	服务成功	00:00:03
1 5 (安徽-六 安-电信) 🗹	006	测试	非vip客户	2018-05-30 16:49:37	2018-05-30 16:49:43	服务成功	00:00:06
51() (未知-未知)	006	测试	非vip春户	2018-05-29 11:06:11	2018-05-29 11:06:14	服务成功	00:00:03
518 (未知-未知)	006	测试	非vip客户	2018-05-29 10:54:08	2018-05-29 10:55:23	服务成功	00:01:15
5.1 (未知-未知)	006	测试	非vip客户	2018-05-29 10:50:56	2018-05-29 10:51:19	服务成功	00:00:23
51 未知-未知)	006	测试	非vip客户	2018-05-29 10:49:47	2018-05-29 10:50:08	服务成功	00:00:21
806 (未知-未知) 🜌	006	测试	非vip客户	2018-05-28 19:06:52	2018-05-28 19:07:00	服务成功	00:00:08
806 (未知-未知) 🜌	006	测试	非vip客户	2018-05-28 18:58:32	2018-05-28 18:58:36	服务成功	00:00:04
806 (未知-未知) 🜌	006	测试	非vip客户	2018-05-28 18:56:10	2018-05-28 18:56:13	服务成功	00:00:03

步骤 2: 输入过滤条件

▶ 过滤条件说明

参数名称	参数说明
客户号码	进入队列的客户号码
队列号码	显示队列的号码
队列名称	显示队列的名称
是否 VIP 客户	是否是 VIP 客户
进队列时间	客户进入队列的时间。格式为: yy-mm-dd 如: 2014-10-14
出队列时间	客户离开队列的时间。格式为: yy-mm-dd 如: 2014-10-14
出队列原因	客户离开队列的原因
排队时长	客户在队列中的排队时长

步骤 3: 输入查询队列号 "001" 点击 "查询",显示查询结果

¥户号码		001	队列名称		 2017- 	01-06 00:00:00 💿 20'	17-01-06 23:59:59	1
始出队列时间		🔤 截止出队列时间	排队时长(秒)	大于 🔻	查询			
刂排队明细								导出
客户号码		队列号码	队列名称	是否VIP客户	进队列时间	出队列时间	出队列原因	排队时长
-	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 23:11:30	2017-01-06 23:11:51	服务成功	00:00:21
	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 14:26:15	2017-01-06 14:27:22	客户主动挂断	00:01:07
100 C	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 14:19:45	2017-01-06 14:19:51	服务成功	00:00:06
-	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 14:19:16	2017-01-06 14:19:24	客户主动挂断	00:00:08
-	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 14:15:36	2017-01-06 14:15:42	服务成功	00:00:06
	2	001	queue 1	非vip窖户	2017-01-06 14:12:34	2017-01-06 14:12:37	服务成功	00:00:03
-	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 14:10:20	2017-01-06 14:10:22	服务成功	00:00:02
	2	001	queue l	非vip客户	2017-01-06 12:02:24	2017-01-06 12:02:44	服务成功	00:00:20
	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 11:44:05	2017-01-06 11:45:30	客户主动挂断	00:01:25
-	2	001	queue l	非vip客户	2017-01-06 11:42:47	2017-01-06 11:42:50	服务成功	00:00:03
) 🜌	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 11:38:07	2017-01-06 11:38:30	服务成功	00:00:23
	2	001	queue l	非vip客户	2017-01-06 11:25:03	2017-01-06 11:27:15	客户主动挂断	00:02:12
	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 11:24:10	2017-01-06 11:24:20	服务成功	00:00:10
1000	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 11:22:51	2017-01-06 11:23:03	客户主动挂断	00:00:12
	1	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 11:20:58	2017-01-06 11:21:02	服务成功	00:00:04
	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 10:51:29	2017-01-06 10:51:32	服务成功	00:00:03
10.00	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 10:22:08	2017-01-06 10:22:55	客户主动挂断	00:00:47
1000	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 10:15:12	2017-01-06 10:15:14	服务成功	00:00:02
	2	001	queue1	非vip客户	2017-01-06 10:14:31	2017-01-06 10:14:42	客户主动挂断	00:00:11
	2	001	queue 1	非vip客户	2017-01-06 09:55:39	2017-01-06 09:56:43	服务成功	00:01:04

4.16.11 队列统计

说明:队列的统计汇总,新版本每半小时对队列进行统计一次

步骤 1: 点击"报表管理"->"队列统计"

统计报表->队列统计

半小时队	列统计	一小时队列	统计	每天队列统计	4	每周队列统计	每月	目队列统计					
队列号码		队列名称		2018-05-0	01 00:00:00	2018-06	6-12 23:59:59	- 平均排	1队时长(秒) 大	.	最大排	队时长(秒) 大	- •
	查询												
每天队列统计	t												导出Excel
队列号码	队列名称	日期	平均排队时长	最大排队时长	总排队数	成功服务数	服务水平	客户放弃数	客户放弃率	排队超时数	排队超时率	总通话时长	平均通话时长
006	测试	2018-05-31	00:00:03	00:00:03	1	1	100%	0	0%	0	0%	6	6.00
006	测试	2018-05-30	00:00:06	00:00:06	1	1	100%	0	0%	0	0%	7	7.00
006	测试	2018-05-29	00:00:21	00:01:15	4	4	100%	0	0%	0	0%	44	19.33
006	测试	2018-05-28	00:00:06	00:00:09	12	12	100%	0	0%	0	0%	1076	60.73
006	测试	2018-05-25	00:00:04	00:00:04	1	1	100%	0	0%	0	0%	1242	1242.00
006	测试	2018-05-23	00:00:04	00:00:05	5	5	100%	0	0%	0	0%	40	10.44
006	测试	2018-05-22	00:00:07	00:00:07	1	1	100%	0	0%	0	0%	19	19.00
001	queue1	2018-05-22	00:00:05	00:00:05	1	0	0%	1	100%	0	0%	0	0.00
006	测试	2018-05-21	00:00:05	00:00:05	2	2	100%	0	0%	0	0%	29	14.50
001	queue1	2018-05-18	00:00:08	00:00:08	7	6	85.71%	0	0%	1	14.29%	315	72.08
001	queue1	2018-05-16	00:00:26	00:00:31	5	0	0%	3	60.00%	2	40.00%	0	0.00
当前第1/1页	共11条记录 转到 时长: ₀小时 3分	_{则第} 1 _页 _{分1秒} ,总排队	数: ₄₀ ,总成	窃服务数: ₃	₃ , 总服务水	平: _{82.50%} ,	总客户放弃数	数: ₄ ,总客户	户放弃率: _{10.0}	_{00%} ,总排队	超时数: ₃ ,	4 → 总排队超时率	01 ▶ ▶ :7.50%

步骤 2: 输入过滤条件

▶ 过滤条件说明

参数名称	参数说明
队列号码	该队列的号码
队列名称	该队列的名称
日期	指定日期。格式为: yy-mm-dd 如: 2014-10-14
平均排队时长	客户在该队列的平均排队时长
最大排队时长	客户在该队列的最大排队时长
总排队数	客户在队列的排队总数
成功服务数	座席成功服务客户的数量
服务水平	服务水平=成功服务数/总排队数
客户放弃数	客户放弃排队的数量
客户放弃率	客户放弃率=客户放弃数/总排队数
排队超时数	客户在队列中排队超时的数量
排队超时率	排队超时率=排队超时数/总排队数
总通话时长	队列整月总通话时长
平均通话时长	队列整月平均通话时长

步骤 3: 输入查询日期点击"查询",查看查询结果

半小时队	列统计	一小时队列约	充计	每天队列统	ił –	每周队列统	ił	每月队列统	H				
队列号码	号码 队列名称 2017-01-06 00:00:00				00:00	2017-01-06 2	3:59:59	1 平均排队时+	<(秒) 大于	T	最大排队时长	(秒) 大于	¥
一小时队列统计													导出Excel
队列号码	队列名称	日期	平均排队时长	最大排队时长	总排队数	成功服务数	服务水平	客户放弃数	客户放弃率	排队超时数	排队超时率	总通话时长	平均通话时长
002	queue2	2017-01-06 14	00:00:20	00:00:37	2	2	100%	0	0%	0	0%	96	48
001	queuel	2017-01-06 11	00:01:16	00:03:37	7	4	57.14%	3	42.86%	0	0%	150	75
001	queue1	2017-01-06 10	00:00:23	00:00:50	4	2	50.00%	2	50.00%	0	0%	3	3
001	queue1	2017-01-06 09	00:00:20	00:01:04	4	4	100%	0	0%	0	0%	173	43.25

【半小时队列统计】

统计报表-->队列统计

半小时队	列统计	一小时队	列统计	每天队列约	统计	每周队列	统计	每月队列约	充计				
队列号码		队列名称		2017-01-01 0	00:00:00	2017-02-08	23:59:59	🔲 平均排队时	村长(秒) 大于	T	最大排队时t	€(秒) 大于	T
查	间												
半小时队列统	it												SHExcel
队列号码	队列名称	日期	平均排队时长	最大排队时长	总排队数	成功服务数	服务水平	客户放弃数	客户放弃率	排队超时数	排队超时率	总通话时长	平均通话时长
001	queue 1	2017-02-08 14:30:00	00:00:02	00:00:02	1	1	100%	0	OK	0	OK	102	102
001	queue1	2017-01-19 17:30:00	00:01:01	00:01:01	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0
002	queue2	2017-01-06 14:30:00	00:00:20	00:00:37	2	2	100%	0	OK	0	0%	96	48
001	queue 1	2017-01-06 11:30:00	00:00:37	00:01:25	3	2	66.67%	1	33.33%	0	OK	48	24
001	queue 1	2017-01-06 11:00:00	00:00:39	00:02:12	4	2	50.00%	2	50.00%	0	0%	150	75
001	queue1	2017-01-06 10:30:00	00:00:03	00:00:03	1	1	100%	0	0%	0	0%	2	2
001	queue 1	2017-01-06 10:00:00	00:00:20	00:00:47	3	1	33.33%	2	66.67%	0	OK	3	3
001	queue1	2017-01-06 09:30:00	00:00:19	00:01:04	4	4	100%	0	OK	0	OK	173	43.25
001	queue 1	2017-01-05 22:30:00	00:00:09	00:00:09	1	0	0%	1	100%	0	0%	0	0
001	queue 1	2017-01-05 21:00:00	00:00:27	00:00:28	2	0	OK	2	100%	0	OK	0	0
当前第1/1页 扌	共10条记录 转到	9第 <mark>1 页</mark>										14 4	01 ▶ ▶

【一小时队列统计】

统计报表->队列统计

半小时队	列统计	一小时队列约	统计	每天队列统	it i	每周队列统	i l	每月队列统	it				
队列号码	· v==]	队列名称		2017-01-06 00	00:00	2017-01-06 2	3:59:59	📄 平均排队时台	€(秒) 大于	•	最大排队时长	(秒) 大于	¥
<u> </u>	: III]												
一小时队列统	ił.												导出Excel
队列号码	队列名称	日期	平均排队时长	最大排队时长	总排队数	成功服务数	服务水平	客户放弃数	客户放弃军	排队超时数	排队超时率	总通话时长	平均通话时长
002	queue2	2017-01-06 14	00:00:20	00:00:37	2	2	100%	0	0%	0	0%	96	48
001	queuel	2017-01-06 11	00:01:16	00:03:37	7	4	57.14%	3	42.86%	0	0%	150	75
001	queuel	2017-01-06 10	00:00:23	00:00:50	4	2	50.00%	2	50.00%	0	0%	3	3
001	queuel	2017-01-06 09	00:00:20	00:01:04	4	4	100%	0	0%	0	0%	173	43.25
当前第1/1页 扌	44条记录 转到	第1 页										И 4	01 🕨 🕅

回用的外门上,在1992月12月19日,总排队数:17 ,总成功服务数:12 ,总服务水平:70.5% ,总客户放弃数:5 ,总客户放弃案:29.41% ,总排队都时数:0 ,总排队都时至:0.00%

【每天队列统计】

统计报表-->队列统计

半小时队	半小时队列统计 一小时队列统计 每天队列统计			êH 🛛	每周队列约	充计	每月队列统	it i					
队列号码		队列名称		2017-01-06 0	0:00:00	2017-01-06	23:59:59	📑 平均排队时	长(秒) 大于	T	最大排队时长	(秒) 大于	T
査	询												
每天队列统计													导出Excel
队列号码	队列名称	日期	平均排队时长	最大排队时长	总排队数	成功服务数	服务水平	客户放弃数	客户放弃率	排队超时数	排队超时室	总通话时长	平均通话时长
002	queue2	2017-01-06	00:00:20	00:00:37	2	2	100%	0	OK	0	0%	96	48
001	queue 1	2017-01-06	00:01:59	00:05:31	15	10	66.67%	5	33.33%	0	0%	173	43.25
当前第1/1页 步 总平均排队时	+2条记录 转到 长: 0小时2分19	第 <mark>1 页</mark> 秒 ,总排队数	(: 17 ,总威功	服务数:12,5	3服务水平:	70.59% ,总客户	·放弃数:5,	总客户放弃车:	29.41%,总排	队超时数:0,	总排队超时车	i4 4 : 0.00%	01 ▶ ▶

【每周队列统计】

统计报表->	队列统计												
半小时队	列统计	一小时队列统计	每	天队列统计	複	周队列统计	1	再月队列统计					
队列号码 重	£询)	队列名称	2017-	01	201	7-01	1	2均排队时长(利	少) 大于	•	最大排队时长(秒) 大于	T
每周队列统计													导出Excel
队列号码	队列名称	日期	平均排队时 长	最大排队时 长	总排队数	成功服务数	服务水平	客户放弃数	客户放弃室	排队超时数	排队超时室	总通话时长	平均通话时 长
001	queue1	2017-01-16至2017-01-22	00:01:01	00:01:01	1	0	0%	0	0%	1	100%	0	0
001	queue1	2017-01-02至2017-01-08	00:02:36	00:06:08	18	10	55.56%	8	44.44%	0	0%	0	0
002	queue2	2017-01-02至2017-01-08	00:00:20	00:00:37	2	2	100%	0	0%	0	0%	96	48

【每月队列统计】

统计报表>M	从列统计												
半小时队	列统计	一小时队	列统计	每天队列约	充计	每周队列约	 社	每月队列练	i l				
队列号码		队列名称		2017-01		2017-01		🛅 平均排队时	长(秒) 大于	•	最大排队时长	(秒) 大于	T
查	询												
每月队列统计													导出Excel
队列号码	队列名称	日期	平均排队时长	最大排队时长	总排队数	成功服务数	服务水平	客户放弃数	客户放弃室	排队超时数	排队超时军	总通话时长	平均通话时长
001	queue1	2017-01	00:03:36	00:07:09	19	10	52.63%	8	42.11%	1	5.26%	0	0
002	queue2	2017-01	00:00:20	00:00:37	2	2	100%	0	0%	0	0%	96	48
当前第1/1页	当前第1/1页 共2条记录 转到第1 页 总平均排队时长: 0小时3分56秒 ,总排队超时卖: 21 ,总成功服务数: 12 ,总服务水平: 57.14% ,总客户放弃数: 8 ,总客户放弃案: 38.10% ,总排队超时卖: 1 ,总排队超时车: 4.70%												

4.16.12 IVR 明细

说明:查看进入 IVR 的详细信息

步骤 1: 点击"报文管理"->" IVR 明细",如下图所示

客户号码	VR号码 IVR4	名称 2018-05	-01 00:00:00 🔲 2018-06-12	23:59:59 🔤 开始离开IVR时	i iii				
截止离开IVR时间	截止离开VR时间 🔄 查询								
IVR明细 导tilExcel									
客户号码	IVR号码	IVR名称	进入IVR时间	离开IVR时间	IVR时长				
1 - 北京-北京-移动)	1526435906827	0000	2018-05-23 17:37:13	2018-05-23 17:37:14	00:00:01				
51827600 (未知-未知) 🜌	1526435906827	0000	2018-05-23 14:29:48	2018-05-23 14:29:48	00:00:00				
1 (上海-上海-移动)	1526435906827	0000	2018-05-22 09:49:25	2018-05-22 09:49:28	00:00:03				
51827600 (未知-未知) 🜌	1526435906827	0000	2018-05-16 10:06:25	2018-05-16 10:06:25	00:00:00				
51827600 (未知-未知) 🜌	1526435906827	0000	2018-05-16 10:05:46	2018-05-16 10:05:46	00:00:00				
51827600 (未知-未知) 🜌	1526435906827	0000	2018-05-16 10:04:53	2018-05-16 10:04:53	00:00:00				
51827600 (未知-未知) 🜌	1526435906827	0000	2018-05-16 10:03:40	2018-05-16 10:03:41	00:00:01				
1 (安徽-六安-电信)	1519889937483	h	2018-05-03 15:30:48	2018-05-03 15:30:56	00:00:08				

当前第2/2页 共28条记录 转到第²页

₩ 4 [01] 02 > >

步骤 2: 输入过滤条件

▶ 过滤条件说明

参数名称	参数说明
客户号码	听取 IVR 的电话号码
IVR 号码	听取的 IVR 号码
IVR 名称	听取的 IVR 名称
起止日期	查询范围起止日期
进入 IVR 时间	客户进入 IVR 流程的时间
离开 IVR 时间	客户进入 IVR 流程的时间
IVR 时长	客户听取 IVR 的总时长

上海云翌通信科技有限公司

电话: 400-820-5506 网址: www.yuneasy.cn

- 169 -



步骤 3: 输入起止日期点击"查询",显示查询结果

统计报表->IVR明细						
客户号码	IVR号码	IVR名称	2016-08-01 00:00:0	0 💷 2016-08-28 23:59:59 📷 开始詞	离开IVR时间 📄 截止离开IVR时	间 📷 查询
IVR明细						导出Exce
客户号码		IVR号码	IVR名称	进入IVR时间	离开IVR时间	IVR时长 🛛
5182	1	472281294000	test	2016-08-28 17:56:04	2016-08-28 17:56:08	00:00:04
5182	1	472281294000	test	2016-08-27 18:35:46	2016-08-27 18:35:56	00:00:10
5182	1	472281294000	test	2016-08-27 18:35:13	2016-08-27 18:35:17	00:00:04
5182	1	472281294000	test	2016-08-27 18:34:37	2016-08-27 18:34:40	00:00:03
5182	1	472281294000	test	2016-08-27 18:34:05	2016-08-27 18:34:08	00:00:03
5182	1	472281294000	test	2016-08-27 18:33:32	2016-08-27 18:33:38	00:00:06
5182	1	472281294000	test	2016-08-27 18:32:58	2016-08-27 18:33:01	00:00:03
5182	1	472281294000	test	2016-08-27 18:32:26	2016-08-27 18:32:30	00:00:04
05118		001	test_ivr	2016-08-27 16:01:40	2016-08-27 16:01:57	00:00:17
5182		001	test_ivr	2016-08-24 09:56:44	2016-08-24 09:57:16	00:00:32
5182		001	test_ivr	2016-08-24 09:54:38	2016-08-24 09:54:51	00:00:13
5182		001	test_ivr	2016-08-24 09:53:08	2016-08-24 09:53:37	00:00:29

当前第1/1页 共12条记录 转到第1页

4.16.13 IVR 统计

说明:统计进入 IVR 的汇总信息

步骤 1: 点击"报表管理"->" IVR 统计"

统计报表->IVR统计								
IVR号码 IVR名称 2018-06-12 23:59:59 画	进入IVR电话数 大	于 T 平均IVR时长	(秒) 大于 ▼ 2018-0	J5-01 📷				
IVR统计 导出Excel								
IVR号码	IVR号码 IVR名称 日期 进入IVR电话数 平均IVR时长							
1528012293369	hermione	2018-06-03	2	15.00				
当前第1/1页 共1条记录 转到第 ¹ 页								
按键值	按罐流程		层级	次数				
2	转留言	1		1				
1 转队列 1 1								
前第1/1页 共2条记录 转到第 1 页								

步骤 2: 输入过滤条件

▶ 过滤条件说明

参数名称	参数说明
IVR 号码	IVR 的号码
IVR 名称	IVR 的名称
进入 IVR 电话数	进入该 IVR 的呼叫总数
平均 IVR 时长	客户听取该 IVR 的平均时长
起止日期	查询指定日期。格式为: yy-mm-dd 如: 2014-10-14

步骤 3: 输入起止日期点击"查询",显示查询结果,如下图所示

上海云翌通信科技有限公司 电话: 400-820-5506

电话:400-820-5506 网 址: www.yuneasy.cn



统计报表→Σ₩%统计								
IVR号码 IVR名称	进入IVR电话数 大	; F •	平均IVR时长(秒) 大	于 2018-05	5-01	3		
2018-06-12 23:59:59 💼 查询								
IVR统计						导出Excel		
IVR号码	IVR名称	E	朝	进入IVR电话数		平均IVR时长		
1528012293369	hermione	2018-06-03		2	15.00			
当前第1/1页 共1条记录 转到第1 页						4 4 01 ▶ ▶		
[1528012293369]按键统计								
按键值	按罐值 按键流程 层级 次数							
2	1			1				
1 转队列 1 1								
当前第1/1页 共2条记录 转到第 ¹ 页						₩ 4 01 > >		

4.16.14 评分统计

说明:座席的评分统计汇总

步骤1:点击"报表管理"->"评分统计",如下图所示

441140 +	NTR / V4+ Y1
- 3紀1〒4ਇ.衣を1	21半71%別T

座席工号 未评分 大子 非常满意 大子 満意 大子 一般 大子 服务态度不满意 大子 处理結果不満意 大子 2018-05-01 00:00:00 2018-06-12 23:59:59 直询									
评分统计									
座席工号	座席名称	未评分	非常满意	满意	一般	服务态度不满意	处理结果不满意	评分日期	
801	801	1	0	0	0	0	0	2018-05-31	
803	803	1	0	0	0	0	0	2018-05-09	
803	803	0	1	0	0	0	0	2018-05-23	
882	882	2	0	0	0	0	0	2018-05-30	
882	882	1	0	0	0	0	0	2018-06-01	
882	882	1	0	0	0	0	0	2018-06-04	
882	882	1	0	0	0	0	0	2018-05-29	
883	883	1	0	0	0	0	0	2018-05-30	

当前第1/1页 共8条记录 转到第 1页

₩ 4 01 > >

步骤 2: 输入过滤条件

▶ 过滤条件说明

参数名称	参数说明
座席工号	查看评分座席的工号
未评分	查询显示未评分数据
非常满意	查询显示评分非常满意
满意	查询显示评分满意
一般	查询显示评分一般
服务态度不满意	查询显示服务态度不满意
处理结果不满意	查询显示处理结果不满意
评分日期	评分的日期。格式为: yy-mm-dd 如: 2014-10-14

步骤 3: 输入查询日期以及非常满意点击"查询", 查看查询结果

- 171 -



统计报表->评分统计

座席工号	未评分 大于	▼ 非常	茜意 大于 ▼ 0	满意 大于	▼	F ▼ 服务	态度不满意 大于	▼ 处理结
果不满意 大士	2016-12-01	00:00:00	7-02-08 23:59:59	查询				
评分统计								导出Excel
座席工号	座席名称	未评分	非常满意	满意	一般	服务态度不满意	处理结果不满意	评分日期
8801	员工801	0	1	0	0	0	0	2017-01-06
8802	员工802	0	2	0	0	0	0	2016-12-30
8801	员工801	1	1	0	0	0	0	2016-12-28
当前第1/1页 共3条记录 转到第1 页								

当前第1/1页 共3条记录 转到第10页

4.16.15 座席状态明细

说明:默认查看当天座席状态的详细情况

步骤 1: 点击"报表管理"->"座席状态明细",如下图所示

7-02-08 00:00:00	2017-02-08 23:59:59	🔟 座席工号	座席组号码	座席组名称	受化前状态 ▼	:▼ 查询
代态明细						Ş
座席工号	座席名称	座席组号码	座席组名称	时间	变化前状态	变化后状态
8802	员工802	3	group3	2017-02-08 16:45:26	空闲	离线
8802	员工802	3	group3	2017-02-08 16:37:04	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:20:23	空闲	离线
8802	员工802	3	group3	2017-02-08 16:20:23	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:15:27	通话	空闲
8802	员工802	3	group3	2017-02-08 16:15:20	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:14:15	振铃	通话
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:14:13	空闲	被占用
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:14:13	被占用	振铃
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:14:06	离线	空闲
8802	员工802	3	group3	2017-02-08 15:52:18	忙碌	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:50:13	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:42	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:40	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:38	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:37	空闲	高线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:35	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:34	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:32	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:31	离线	空闲

步骤 2: 输入过滤条件

▶ 过滤条件说明

参数名称	参数说明
起止日期	查询起止日期,默认显示当天
座席工号	座席的工号
座席组号码	座席所在座席组的号码
座席组名称	座席所在座席组组的名称
变化前状态	座席变化前状态
变化后状态	座席变化后状态

步骤 3: 输入查询条件点击"查询",显示查询结果如下图所示

- 172 -

7-02-08 00:00:00	2017-02-08 23:59:59	B801	座席组号码	座席组名称	变化前状态 ▼	态▼ 查询
态明细						导
座席工号	座席名称	座席组号码	座席组名称	时间	变化前状态	变化后状态
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:20:23	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:15:27	通话	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:14:15	振铃	通话
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:14:13	空闲	被占用
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:14:13	被占用	振铃
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 16:14:06	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:50:13	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:42	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:40	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:38	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:37	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:35	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:34	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:32	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:31	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:48:31	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:44:37	空闲	离线
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:43:06	离线	空闲
8801	员工801	3	group3	2017-02-08 15:43:05	空闲	离线
8801	员丁801	3	group3	2017-02-08 15:42:57	高线	空闲

4.16.16 当前自动外呼通话

说明: 该报表用来统计当前自动外呼通话状态以及汇总 步骤 1: 点击"统计报表"->"当前自动外呼通话列表",出现如下界面。如图 4-7-8

报表统计->当前自动外呼让	通话列表				5	秒 自动刷新
电话号码	座席工号	呼叫开始时间	🛅 呼叫截止时间	□ 接入号	查询	
电话号码	座席工号	座席名称	外呼时间	队列号码	接入号码	呼叫状态
无数据	已分配:0 呼叫中:0 IWR中	: 0 队列中: 0 离线: 41 💈	空闲:1 振铃:0 通话中:0	呼叫保持:0 后处理:0 被占	与用:0 忙碌:0 仅呼出:0	

步骤 2: 设置自动刷新时间为"5秒",点击"自动刷新"

报表统计->当前自动外	呼通话列表					5 秒 停止刷新
电话号码	座席工号	呼叫开始时间	📑 呼叫截止时间	(1) 接入号	查询	
电话号码		座席工号	外呼时间	队列号码	接入号码	呼叫状态
无数据						

已分配:0呼叫中:0TVR中:0队列中:0离线:27 空闲:1 振铃:0 通话中:0 呼叫保持:0 后处理:0 彼占用:0 忙碌:0 仅呼出:0

说明:系统会每隔5秒自动刷新一次当前自动外呼通话列表以及座席汇总状态显示步骤3:点击"停止刷新",结束自动刷新操作。

4.16.17 座席监控

座席监控,监控当前所有座席的状态及统计相关参数

- 173 -

报表管理->座席监控

IVR进线数 1	IV	rc放弃数 ()	人	工进线数 1	(工人)	放弃数 ()	人工放弃 0%	率	排队数 ()	1	. 0秒接通率 100%
忙碌.1 空闲: 	1 通话:	0 振铃: 0	离线:	40 <u>其它</u> :	0						
queue3											
1047	1048	1049	1050	611	6600	666	8008	8803	8804	8805	8806
8807	8808	8809	8810	8811	8812	8813	8814	8815	8816	8817	8818
8819	8820										
queue4											
1047	1048	1049	1050	8008							

参数及相关说明见下表所示:

参数名称	参数说明
IVR 进线数	当天进入 CTI-IVR 流程的电话数
IVR 放弃数	当天进入 CTI-IVR 但未分到队列的电话数
人工进线数	当天已分到队列的电话数
人工放弃数	当天已分到队列但座席未接听的电话数
人工放弃率	当天人工放弃数/当天人工进线数
排队数	当天进队列后等待的电话数
15 秒接通率	当天人工进线且座席接听 15 秒及以上的电话数/当天人工进线
	且座席接听的电话数

【页面时时自动刷新】

座席状态以及进线数、放弃数、放弃率、排队数、接通率系统自动时时刷新,时时显示



【自定义 xx 秒接通率】

进入系统管理->系统基本配置->基本配置设置接通率统计秒数,如下图所示



农灶等理.	いて公共本	信白辺里
不成自生.	- 7 TR 2004-14-14-14-14-14-14-14-14-14-14-14-14-14	旧态以且

- 其太配罢						
#iŝtogo						
系统名称	12時間中心					
启用隐藏电话号码	◎ 启用 ⑧ 不启用					
启用隐藏客户地址	◎ 启用 ⑧ 不启用					
每天可申请客户号码数量	20 (大于0)					
每天可申请外呼任务数	10 (大于0)					
每个座席最大拥有客户数	20 (大于等于0,等于0表示不受限制)					
弹屏新增客户时客户经理为空默认进 入公海	● 启用 ◎ 不启用					
未联系客户自动回滚公海设置	0 天未穎系客户自动回滚至公海(大于等于0,等于0表示不自用)					
未联系客户提醒设置	1 天未販系客户自动提醒(大于等于0,等于0表示不宜用) ▼ A □ B □ C □ D □ E □ 1					
接通率统计秒数	15 (大干0)					
— 回访设置						
是否	「倉用回访功能 ● 倉用 ○ 不启用					
- 短信设置						
短信提供商	短信接口2 ▼					
短信接口URL	http://127.0.0.1:8080/ecs/services/sms?wsdl					
认证账号						

4.16.18 队列监控

很表管理->队列监控						
queue1 IVR进线数	IVR放弃数	人工进线数	人工放弃数	人工放弃率	排队数	10秒接通率
1	0	1	0	O%	0	100%
queue2						
IVR进线数	IVR放弃数	人工进线数	人工放弃数	人工放弃率	排队数	10秒接通率
0	0	0	0	0.00%	0	0.00%
queue3						
IVR进线数	IVR放弃数	人工进线数	人工放弃数	人工放弃率	排队数	10秒接通率
1	0	0	0	0.00%	0	0.00%
queue4						
IVR进线数	IVR放弃数	人工进线数	人工放弃数	人工放弃率	排队数	10秒接通率
0	0	0	0	0.00%	0	0.00%

具体参数及相关说明见下表:

参数名称	参数说明
IVR 进线数	当天进入 CTI-IVR(该 IVR 设置转队列)流程的电话数
IVR 放弃数	当前进入 CTI-IVR(该 IVR 设置转队列)但未分到队列的电话数
人工进线数	当天已分到队列的电话数
人工放弃数	当天已分到队列但座席未接听的电话数
人工放弃率	当天人工放弃数/当天人工进线数
排队数	当天进队列后等待的电话数
15 秒接通率	当天人工进线且座席接听 15 秒及以上/当天人工进线且座席接 听的电话数

【页面时时自动刷新】

队列监控进线数、放弃数、放弃率、排队数、10秒接通率系统时时自动刷新显示

报表管理->队列监控

-queue1								
IVR进线数	IVR放弃数	人工进线数	人工放弃数	人工放弃率	排队数	10秒接通率		
1	0	1	1	100%	1	0.00%		
queue2								
IVR进线数	IVR放弃数	人工进线数	人工放弃数	人工放弃率	排队数	10秒接通率		
0	0	0	0	0.00%	0	0.00%		
queue3								
IVR进线数	IVR放弃数	人工进线数	人工放弃数	人工放弃率	排队数	10秒接通率		
1	0	0	0	0.00%	0	0.00%		
queue 4								
IVR进线数	IVR放弃数	人工进线数	人工放弃数	人工放弃率	排队数	10秒接通率		
0	0	0	0	0.00%	0	0.00%		

【自定义 xx 秒接通率】

设置方法同座席监控,在系统管理->系统基本配置->基本设置配置中设置

系统管理->系统基本信息设置	

- 基本配置	
系统Logo	
系统名称	IP時间 中心
启用隐藏电话号码	◎ 启用 ⑧ 不启用
启用隐藏客户地址	◎ 启用 ⑧ 不启用
每天可申请客户号码数量	20 (大于0)
每天可申请外呼任务数	30 (大于0)
每个座席最大拥有客户数	20 (大于等于0,等于0表示不受限制)
弹屏新增客户时客户经理为空默认进 入公海	● 启用 ◎ 不启用
未联系客户自动回滚公海设置	0 天未联系客户自动回滚至公海(大于等于0,等于0表示不启用)
未联系客户提醒设置	1 天未联系客户自动提醒 (大于等于0,等于0表示不启用) ≪ A ■ B ■ C ■ D ■ E ■ 1
接通率统计秒数	15 (大于0)

4.16.19 座席组通话统计

座席组通话统计按座席组每半小时、一小时、每天、每周、每月进行通话统计及汇总显示,默认显示当 天的数据,如下图所示

统计报表->座席	镭组通话统计										
半小时座席组通	话统计 一	小时座席通话统计	每天座	席通话统计	每周座席通识	括统计 4	每月座席通话统计				
2016-12-22 00:	00:00 📑 20	016-12-22 23:59:59) 📄 座席组	名称	总呼叫数	大于 ▼	呼入数 大	₹ •	呼出数 大于	▼ + 上 (小) + 工	未接数
平均通话时长(利	ゆ) 大于 ・	查询	可山木台	tel AT .	加速約		按照半(%		志圃頃的	IK(10) AT	•
每天座席通话统计	ł										导出Excel
座席组名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接数	呼出未接数	接通数	接通室(%)	总通话时长(秒)	平均通话时长 (秒)
group1	2016-12-22	1	0	1	0	0	0	1	100	12	12.00
group2	2016-12-22	1	0	1	0	0	0	1	100	12	12.00
group3	2016-12-22	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0.00
当前第1/1页 共35	条记录 转到第 <mark>1</mark>	页								14	< 01 ▶ ₩

□前第171页 米5米6米 转到第1____页 总呼叫数:4 总呼入数:0 总未接数:2 总呼入未接数:0 总接通数:2 总接通率:50% 总通话总时长:0小时0分24秒 总平均通话时长:6.00秒

【半小时座席组通话统计】

- 176 -

统计报表->座席组通话统计

半小时座席组通	话统计 一	小时座席通话统计	每天座	席通话统计	每周座席通道	舌统计	每月座席通话统计				
2016-12-22 00:	00:00 📑 20	16-12-22 23:59:59	📄 座席组	名称	总呼叫数	大于 🔻	呼入数 大	∓ v	呼出数 大于	Y	未接数
大于 🔻	呼入未接数	★ 大于 ▼	呼出未接	國 大于 ▼	接通数	大于 🔹	接通军(%) 大于 🔻	总通话时	1长(秒) 大于	•
平均通话时长(和	ゆ) 大于 🔻	查询									
半小时座席组通词	括统计										导出Excel
座席组名称	日期	总呼叫数	呼入數	呼出數	未接数	呼入未接数	呼出未接数	接通数	接通车(%)	总通话时长(秒)	平均通话时长 (秒)
group1	2016-12-22 22:00:00	1	0	1	0	0	0	1	100	12	12.00
group3	2016-12-22 17:30:00	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0.00
gr oup2	2016-12-22 09:00:00	1	0	1	0	0	0	1	100	12	12.00
当前第1/1页 共3	条记录 转到第1	页 页								И	∢ 01 ▷ ▷

当前第1/1页 共3条记录 转到第1 页 [总呼叫数:4 ,总呼入数:0 ,总未接数:2 ,总呼入未接数:0 ,总接通数:2 ,总接通案:50% ,总通话总时长:0小时0分24秒 ,总平均通话时长:6.00秒

【一小时座席组通话统计】

统计报表->座席组通话统计

半小时座席组通	直话统计 一,	小时座席通话统计	每天座	席通话统计	每周座席通道	舌统计 名	每月座席通话统计				
2016-12-22 00	00:00 📑 20	16-12-22 23:59:59	📑 座席组	名称	总呼叫数	大于 🔻	呼入数 大	∓ v	呼出数 大于	•	未接数
大于 🔻	呼入未接数	1、大于 ▼	呼出未接	数 大于 🔻	接通数	て 大子 ▼	接通率(%)	大于 🔻	总通话时	村长(秒) 大于	•
平均通话时长()	眇) 大于 ▼	查询									
一小时座席通话组	统计										导出Excel
座席组名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接数	呼出未接数	接通数	接通率(%)	总通话时长(秒)	平均通话时长 (秒)
group1	2016-12-22 22	1	0	1	0	0	0	1	100	12	12.00
group3	2016-12-22 17	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0.00
group2	2016-12-22 09	1	0	1	0	0	0	1	100	12	12.00
当前第1/1页 共3	条记录 转到第1	页							aoth.	M	∢ 01 ▶ ▶

目前为111次,不少形成不均匀的。一次。 [总呼叫数:4 ,总呼入数:0 ,总未接数:2 ,总呼入未接数:0 ,总接通数:2 ,总接通率:50% ,总通话总时长:0小时0分24秒 ,总平均通话时长:6.00秒

【每天座席组通话统计】

统计报表->座席组诵话统计

半小时座席组通	▲话统计 −	小时座席通话统计	每天座	蒂通话统 计	每周座席通道	舌统计 4	每月座席通话统计				
2016-12-22 00:	:00:00 📑 20	16-12-22 23:59:59	💼 座席组	名称	总呼叫数	大于 🔻	呼入数 大	÷.	呼出数 大于	T	未接数
大于 🔻	呼入未接数	救 大于 ▼	呼出未接	[数 大于 ▼	接通数	さん子 🔹	接通率(%) 大于 🔻	总通话时	村长(秒) 大于	•
平均通话时长(制	秒) 大于 🔻	查询									
每天座席通话统计	ł										导出Excel
座席组名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接数	呼出未接数	接通数	接通军(%)	总通话时长(秒)	平均通话时长 (秒)
group1	2016-12-22	1	0	1	0	0	0	1	100	12	12.00
group2	2016-12-22	1	0	1	0	0	0	1	100	12	12.00
group3	2016-12-22	2	0	2	2	0	2	0	0	0	0.00
当前第1/1页 共3	条记录 转到第1	页 页	at 0 2422 at	0 ******* 50		이슈퍼이슈어에 등	and the state of t	oo iib		ы	< 01 ▶ ▶I

当前第1/1页 共3条记录 转到第1 页 [总呼叫数:4 总呼入数:0 总未接数:2 总呼入未接数:0 总接通数:2 总接通套:50% 总通话总时长:0小时0分24秒 总平均通话时长:6.00秒

【每周座席组通话统计】

续计据表-->应度细通话续计

统计报表飞程)吊钮,匣 晒完 []										
半小时座席组	通话统计 一小时座席	通话统计	每天座席通话	统计	每周座席通话统计	每月	座席通话统计				
2017-02	2017-02		🔟 座席组名称		总呼叫数 大于	Y	呼入数 大于	T	呼出数 大于	T	未接数
大于 🔻	呼入未接数 大于	•	呼出未接数	大于 🔻	接通数 プ	₹. ₹	接通率(%)	大于 🔻	总通话时台	长(秒) 大于	•
平均通话时长((秒) 大于 🔻	查询									
每周座席通话统	itt										导出Excel
座席组名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接数	呼出未接数	接通数	接通车(%)	总通话时长(秒)	平均通话时长 (秒)
group3	2017-02-06至2017-02-12	1	1	0	0	0	0	1	100	129	129.00
group2	2017-01-30至2017-02-05	3	0	3	0	0	0	3	100	77	25.67
当前第1/1页 共	2条记录 转到第1 页									14	< 01 ▷ ▷

目前新江/以 先/形心水 被到热!」 以 总呼叫数:4 , 总呼入数:1 , 总未接数:0 , 总呼入未接数:0 , 总接通数:4 , 总接通室:100% , 总通话总时长:0小时3分26秒 , 总平均通话时长:51.50秒

【每月座席组通话统计】

统计报表->座席组通话统计

半小时座席组通	话统计 一	小时座席通话统计	每天座	席通话统计	每周座席通道	5统计	同戶座席通话统计				
2017-02	2 0	017-02	📑 座席组	名称	总呼叫数	大于 🔻	呼入数 大	∓ •	呼出数 大于	T :	未接数
大于 🔹	呼入未接续	故 大于 🔻	呼出未掛	数 大于 、	・ 接通数	大于 🔻	接通率(%)) 大于 🔻	总通话时	1长(秒) 大于	•
平均通话时长(利	ウ) 大于 ▼	查询									
每月座席通话统计	ł										导出Excel
座席组名称	日期	总呼叫数	呼入数	呼出数	未接数	呼入未接数	呼出未接数	接通数	接通 (%)	总通话时长(秒)	平均通话时长 (秒)
group2	2017-02	3	0	3	0	0	0	3	100	77	25.67
group3	2017-02	1	1	0	0	0	0	1	100	129	129.00
当前第1/1页 共2;	条记录 转到第1	页								14	∢ 01 ▶ ▶!

4.16.20 座席工作率统计

用于统计及显示座席的工作率,默认显示当天数据,如下图所示

7-02-08 00:00:00	2017-02-08 23:59:59	💷 座席工号	查询				
[作率统计							₽.
座席工号	座席名称	座席利用率	在线时长	通话时长	后处理时长	通话处理比	小休时长
8008	peter	0.00%	01:32:11			0:0	00:00:00
8801	员工801	2.10%	01:21:49	00:01:43		1:0	00:00:00
8802	员工802	0.00%	00:10:11			0:0	00:08:16

4.16.21 座席工作通话统计

用于统计座席工作通话及汇总,如下图所示

2016-12-01 00:0	0:00 💿 2017	-02-08 23:59:59	🔟 座席工号		查询					
第工作通话统 计										导出Exc
座席工号	座席名称	座席呼叫总量	座席呼入总量	座席接听望	座席接听率	呼出总量	呼出通话里	呼出通话率	总通话时长	平均通话时长(利
6600	员工600	40	1	1	100%	39	8	21%	00:05:40	8.50
8008	peter	7	1	1	100%	6	3	50%	00:02:57	25.29
8801	员工801	46	15	15	100%	31	10	32%	00:32:17	42.11
8802	员工802	9	6	6	100%	3	0	08	00:11:29	76.56
8820	员工820	10	1	1	100%	9	1	1 1%	00:00:31	3.10
885	885	3	0	0		3	2	67%	00:02:46	55.33
887	887	5	0	0		5	4	80%	00:02:17	27.40
8888	1000	8	4	4	100%	4	2	50K	00:02:57	22.12

4.17 系统管理

说明:系统管理包括部门管理、数据字典、自定义、系统基本配置、时间定义、备份及还原、清除系统数据(谨慎操作)、日志与包

云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] 🥙	欢迎使用	部门管理 ×												
部门管理	系统管理-	◇部门管理->	治门列表											
客户自定义	■ ■ 总经力		÷ < ≜	部门列表									添加	加子部门
服务自定义					部门	名称		是否	制组		说明	3	1	喿作
产品自定义				总经办			否							
订单自定义				销售部			否						编辑	删除
工单自定义			-	12-1-27									0~ t*	20170
客户数据字典			-	12/INDP			-						310 15	405 1944
服务数据字典		行政人事部				否						编辑	删除	
产品数据字典			!	财务部			否						编辑	删除
订单数据字典				客户服务	÷≘ß		쥼						- 	删除
工单数据字典														
问卷数据字典			â	总经办部	们员工									
系统基本配置				÷ =	o Tie P	PTWA	80.47		=C+0 =	et iat	E-mail.	00	date to	+2.0-
时间定义				17-5	网工编写	MIRE	97395	anne	7-115	-614	Linali	22	NENE	1981 F
备份及还原				1		系统管理员								
清除系统数据			¥	当前第1/1	页 共1条记录:	_{转到第} 1页							4 ∢ 0	1 ▶ ⊨
日志与包			*	说明: 👂	只能为临时部门	添加或删除员工								

- 178 -



4.17.1 部门管理

说明: 该页面可以针对系统中的部门进行管理

点击"系统管理"->"部门管理",点击"添加子部门",可添加部门。如图 4-15-1

 □ (т成人尋都) □ 技术部 □ 销售部 - 	总经办销售部	部门名	称	否	是否临	时组		说明	A	1	B.//=
—] 相運助 _ ▲	总经办销售部			否							#1F
	销售部										
				否						编辑	删除
	技术部			否						编辑	删除
	行政人事部	3		否						编辑	删除
	财务部			否						编辑	删除
	客户服务部	3		否						编辑	删除
	总经办部门]员工									
	序号	员工编号	员工姓名	职务	身份证号	手机号	电话	Email	୧୧	地址	操作
	1		系统管理员								

图 4-15-1

在"增加子部门"页面中,填写相应内容,点击"保存",如图 4-15-2

增加子部门		×
		保存 重置
上级部门	总经办	
部门名称		
是否临时组	否▼	
说明		



▶ 部分参数说明

参数名称	参数说明
部门名称	指定部门的名称
是否临时组	临时的部门,一个员工只能隶属于一个正 式部门,但可以隶属于多个临时部门

部门添加成功后如图 4-10-3, 点击"编辑"及"删除"按钮, 可对该部门进行编辑和删除操作



系统管理一部门管理一部门列表								
 □ 总经办 □ 客户服务部 □ 财务部 	÷ (部门列表						
 一〕 行政人事部 し大部 し大部 		部门名称	是否临时组	说明	操作			
		总经办	否					
		销售部	否		编辑 删除			
		技术部	否		编辑删除			
		行政人事部	否		编辑 删除			
		财务部	否		编辑 删除			
		客户服务部	否		编辑删除			

图 4-15-3

4.17.2 客户自定义

说明: 在客户自定义页面中可以自由定义字段, 用于"客户列表"中的客户资料字段 点击"系统管理"->"客户自定义", 如图 4-10-12

系统管	理->客户自定义->	自定义列表								
分组树	<u>時益</u>									
客户自新	定义列表[点击单元	记格修改]							1 (* In	保存
序号		分组标签		备注		排序			操作	
1	基本信息	基本信息					1			
【基本信息]客户自定义明细 2 滚加 保存										
序号	字段名	显示内容	是否电话号码	是否地址	是否列表显示	是否列表排序	是否提供搜索	字段类型	排序	操作
1	客户名称	客户名称	否	否	是	不排序	是	文本框	1	
2	电话号码	电话号码	是	좀	문	不排序	是	文本框	2	
3	客户经理	客户经理	否	否	是	不排序	是	下拉框	3	
4	创建时间	创建时间	否	否	否	不排序	否	文本框	4	
5	创建人员	创建人员	否	좀	否	不排序	否	文本框	5	
6	最后联系时间	最后联系时间	否	否	否	不排序	否	文本框	6	
7	下次回访时间	下次回访时间	否	否	否	不排序	否	文本框	7	
8	通话次数	通话次数	否	否	否	不排序	否	文本框	8	
9	共享状态	共享状态	否	否	否	不排序	否	下拉框	9	
10	共享时间	共享时间	否	좀	否	不排序	否	文本框	10	
11	登记时间	登记时间	否	否	否	不排序	否	文本框	11	
12	客户类型	客户类型	否	否	是	不排序	否	下拉框	12	删除



步骤 1: 在客户自定义列表中添加分组标签 点击[客户自定义列表]"添加"按钮后在分组标签栏内的空白行中输入标签信息和排序 点击"保存"如图 4-10-13

系统管理->客户自定义	->自定义列表				
分组标签	查询				
客户自定义列表[点击单;	元格修改]				添加 保存
序号	分组标签	•	香注	排序	操作>>>
1	客户基本信息			1	B9(\$-8
2	合同信息			2	例除
当前第1/1页 共2条记录 转到	则第1 页				H ← 01 → H



点击"删除"删除该分组标签 步骤 2: 在分组标签中自定义客户字段 点击"添加"按钮在空白行进行编辑。如图 4-10-14


系统管理	->畜户自定义->自定义列表							
分组标签	查询							
客户自定义	[列表[点击单元骼修改]						添加	保存
序号		分组标签	•	音注		排序		操作のの
1		客户基本信息				1		删除
2		合同信息				2		删除
当前第1/1页 1 2 白日本 (共2条记录转到第1 页						i	
(1)·重平(1)	字段名 (- 显示内容	是否电话号码	是否列表显示	是否提供搜索	家務委型	推序 推序	操作のの
1	客户名称	客户名称	A		£	文本框	1	删除
2	地址	地址	Ϋ́α.	분	문	文本框	2	删除
3	创建时间	创建时间	쥼	是	문	文本框	3	删除
4	公司电话	公司电话	뤈	見た	문	文本框	4	删除
5	邮编	邮编	ñ	是	문	文本框	5	删除
6	行业类别	行业类别	No.	是	문	下拉框	6	60 88
7	定制属性1	手机号码	뤈	是	문	文本框	7	Helli sk



▶ 部分字段说明

参数名称	参数说明
显示内容	表示在客户列表标题栏、查询栏中显示的内容
是否电话号码	表示在客户列表中该字段信息中是否有电话图标,点击该电话 图标能拨打电话
是否列表显示	表示该字段能否在列表中标题、查询栏中显示
字段类型	表示该字段是文本类型还是下拉框类型,文本类型可以直接编 辑,下拉框选项中值可以在数据字典中定义
排序	表示该字段在客户列表中标题栏中排列顺序

定义好字段在"客户管理"->"客户列表"中显示如图 4-15-15 所示:

春户管理·>春户	中列表												
开始时间	📑 结束时间	一 省户名称	地址	创建时间	公司电话	邮编	行业类别	▪ 手机号码	合同类型	日本 合同状态 📼	查询		
客户信息表								与入 号出	发送短信	共享客户 分配	外盱地 推	LWB\$R	添加
	賽户名称	地址	创建时间	公司电话	申消	行业类别	手机号码	合同类型		合同状态		操作	1

图 4-15-15

4.17.3 服务自定义

说明: 在服务自定义页面中可以自由定义字段,用于"服务列表"中的服务记录字段显示 点击"系统管理"->"服务自定义",如图 4-15-12

系统管理	理->服务自定义->自定义列表	R. Contraction of the second s					
分组标3	签 查询						
服务自定》	义列表[点击单元格修改]					1	添加保存
序号	. 分组	且标签	î	昏注	排	序	操作
1	基本信息		服务	基本信息		1	
[基本信息]服务自定义明细						2 添加 保存
序号	字段名	显示内容	是否列表显示	是否提供搜索	字段类型	排序	操作
1	服务主题	服务主题	是	是	文本框	1	
2	客户名称	客户名称	是	是	文本框	2	
3	联系电话	联系电话	是	是	文本框	3	
4	联系人	联系人	是	是	文本框	4	
5	客服人员	客服人员	是	是	文本框	5	
6	通话时长	通话时长	是	是	文本框	6	
7	定制下拉框41	服务类型	是	是	下拉框	8	
8	定制下拉框42	服务途径	是	是	下拉框	9	
9	定制下拉框43	服务状态	是	是	下拉框	10	
10	定制文本域31	洽谈内容	是	是	文本域	11	刪除
11	登记时间	登记时间	是	是	时间	12	刪除
12	定制下拉框44	测试1	是	是	下拉框	15	刪除
13	定制文本框1	测试2	是	是	文本框	16	刪除
14	定制文本框2	测试3	是	是	文本框	17	開除



图 4-15-12

4.17.4 产品自定义

说明: 在产品自定义页面中可以自由定义字段, 用于"产品列表"中的产品资料字段 点击"系统管理"->"产品自定义", 如图 4-15-16

系统管理	里->产品自定义->自定义列表	ŧ					
分组标题	查询						
产品自定分	(列表[点击单元格修改]					1	添加 保存
序号	分组标签		征	注	排門	ŗ.	操作
1	基4	5信息	产品基	基本信息	1		
[基本信息]	产品自定义明细					2	添加 保存
序号	字段名	显示内容	是否列表显示	是否提供搜索	字段类型	排序	操作
1	产品名称	产品名称	是	是	文本框	1	
2	单价	单价	是	否	文本框	2	
3	折扣价	折扣价	是	否	文本框	3	
4	单位	单位	是	否	下拉框	4	
5	产品类型	产品类型	是	是	下拉框	5	
6	定制文本框1	优惠码	是	是	文本框	8	開除

图 4-15-16

4.17.5 订单自定义

说明:在订单自定义页面中可以自由定义字段,用于"订单列表"中的订单资料字段

点击"系统管理"->"订单自定义",如图 4-15-17

系统管	理->订单自定义->自定义列表	ŧ					
分组标	笠 查询						
订单自定	:义列表[点击单元格修改]					1 [添力	口保存
序号			备	注	相	序	操作
1	基本	信息	订单基	本信息		1	
[基本信息]]订单自定义明细					2 添加	口保存
序号	字段名	显示内容	是否列表显示	是否提供搜索	字段类型	排序	操作
1	订单编号	订单编号	是	是	文本框	1	
2	客户名称	客户名称	是	是	文本框	2	
3	联系电话	联系电话	是	是	文本框	3	
4	总金额	总金额	是	否	文本框	4	
5	折扣	折扣	是	否	文本框	5	
6	实际金额	实际金额	是	否	文本框	6	
7	订单状态	订单状态	是	是	下拉框	7	
8	下单时间	下单时间	是	否	日期	8	
9	跟单员工	跟单员工	是	否	文本框	9	
10	定制下拉框26	订单类型	是	否	下拉框	10	
11	积分	客户名称	是	是	文本框	15	
12	操作人员	操作人员	是	是	文本框	111	

图 4-15-17

4.17.6 工单自定义

说明:在工单自定义页面中可以自由定义字段,用于"工单列表"中的工单资料字段

点击"系统管理"->"工单自定义",如图 4-15-18

- 182 -



系统管理	里->工单自定义->自定义列表	ŧ					
分组标	签 查询						
T单白完"	义列表[占击单元格修改]					1	加保友
序号	序号 分组标签		-	备注	捕	序	操作
1	基4	5信息	工单	基本信息		1	
[基本信息]工单自定义明细					2	加保存
序号	字段名	显示内容	是否列表显示	是否提供搜索	字段类型	排序	操作
1	工单编号	工单编号	是	是	文本框	1	
2	客户名称	客户名称	是	是	文本框	2	
3	联系电话	联系电话	是	是	文本框	3	
4	工单状态	工单状态	是	是	下拉框	4	
5	创建时间	创建时间	是	是	时间	5	
6	创建人员	创建人员	是	否	文本框	6	
7	指派员工	指派人员	是	否	文本框	7	
8	截止完成时间	截止完成时间	是	否	日期	8	
9	定制下拉框27	工单类型	是	是	下拉框	10	刪除
10	处理时间	处理时间	是	是	时间	20	

图 4-15-18

4.17.7 客户数据字典

说明:可以指定"自定义字段"中下拉框选项中的值,同时可以定义系统中其它字段下拉框选项中的值 点击"系统管理"->"客户数据字典",可在此页面查看、添加、编辑、删除数据字典,如图 4-15-4

系统管	理->客户数据字典		
字典名	音询 查询		
数据字 典	2列表[点击单元格修改]		保存
序号	字典名称	备注(点击编辑)	
1	客户类型	客户类型	
2	定制标签3(下拉框)	定制标签3(下拉框)	
3	定制标签4(下拉框)	定制标签4(下拉框)	
4	定制标签5(下拉框)	客户类型	
5	定制标签20(下拉框)	定制标签20(下拉框)	
6	定制标签19(下拉框)	定制标签19(下拉框)	
7	定制标签18(下拉框)	定制标签18(下拉框)	
8	定制标签17(下拉框)	定制标签17(下拉框)	
9	定制标签16(下拉框)	定制标签16(下拉框)	
10	定制标签15(下拉框)	定制标签15(下拉框)	
当前第1/ [安 白 巻拜	3页共21条记录转到第1页 15 一 000	√ √ 01 [<u>02</u>] [<u>03</u>] ▶ [च्च्चक्2]िऊ tan	▶
[音/F头2] 席号	2, 子外切知 字典值	海床 水川 各注 推序	体 1 7 操作
1	待跟进	0	刪除
2	跟进中	1	删除
3	已成交	2	開修金
4	已被弃	3	刷除

图 4-15-4

选中某一字典,点击"添加",可在下图红框处输入数据字典的内容,如图 4-15-5 所示

- 183 -

系统管理->数据字典->数据列表

字典名	称 查询			
数据字典	列表[点击单元格修改]			保存
序号	字典名称	$\overline{\bullet}$	备注(点击编辑)	
1	定制标签6(下拉框)		定制标签6(下拉框)	
2	定制标签8(下拉框)		定制标签8(下拉框)	
3	定制标签1(下拉框)		定制标签1(下拉框)	
4	定制标签2(下拉框)		定制标签2(下拉框)	
5	项目进程		项目的进程状态	
6	费用类型		费用类型	
7	工作流环节		工作流环节	
8	合同状态		合同状态	
9	合同类型		合同类型	
10	工作流名称		工作流名称	
当前第1/2	页 共17条记录 转到第 <mark>1</mark> 页			4 4 01 [02] ▶ ▶
[定制标签	E6(下拉框)]字典明细			清除 添加 保存
序号	字典值	\bigcirc	备注	排序 操作
1	国营企业			0 删除
2	合资企业			0 删除
3	私营企业			0 删除

图 4-15-5

输入完成后点击"保存",如图 4-15-6

[定制标签	6(下拉框)]字典明细	清時	៖ 添加	保存
序号	字典值 🕞	备注	排序	操作
1	国营企业		0	刪除
2	合资企业		0	刪除
3	独资企业		0	刪除
4	私营企业		0	刪除

图 4-15-6

点击"删除",删除部分数据字典值,如图 4-10-7

[定制标签	6(下拉垂)]字典明细	清湖	添加	保存
序号	字典值 🕞	备注	排序	操作
1	国营企业		0	刪除
2	合资企业		0	刪除
3	独资企业		0	刪除
4	私营企业		0	刪除

图 4-15-7

4.17.8 服务数据字典

点击"系统管理"->"服务数据字典",可在此页面查看、添加、编辑、删除服务数据字典,如图 4-15-9

- 184 -



字典名称	查询						
数据字典列	表 点击单元格修改					保存	
序号	字典名称	备注(点击编辑)					
1	定制下拉框41	定制下拉框41					
2	定制下拉框42	定制下拉框42					
3	定制下拉框43	定制下拉框43					
4	定制下拉框44	定制下拉框44					
5	定制下拉框45	定制下拉框45					
6	定制下拉框46	定制下拉框46					
7	定制下拉框47	定制下拉框47					
8	定制下拉框48	定制下拉框48					
9	定制下拉框49	定制下拉框49					
10	定制下拉框50	定制下拉框50					
当前第1/2页	5 共20条记录 转到第1 页		14	∢ C	1 [02]	b b	
定制下拉机	E41]字典明细	4 12			流	加保存	1
序写	子夾進	首注			111.15	· 採1F	
1	유ር 는 1222				0	메카	ł
2	产品質問				0	利用	ł
	产品保险				0	開除	1

4.17.9 产品数据字典

点击"系统管理"->"产品数据字典",可在此页面查看、添加、编辑、删除产品数据字典,如图 4-15-8

字典名称	查询			
数据字典列表	長[点击单元格修改]			保存
序号	字典名称	备注(点击编辑)		
1	单位	单位		
2	产品类型	产品类型		
3	定制下拉框27	定制下拉框27		
4	定制下拉框28	定制下拉框28		
5	定制下拉框29	定制下拉框29		
6	定制下拉框30	定制下拉框30		
7	定制下拉框31	定制下拉框31		
8	定制下拉框32	定制下拉框32	定制下拉框32	
9	定制下拉框33	定制下拉框33	定制下拉框33	
10	定制下拉框34	定制下拉框34	定制下拉框34	
11	定制下拉框35	定制下拉框35		
12	定制下拉框36	定制下拉框36		
13	定制下拉框37	定制下拉框37		
14	定制下拉框38	定制下拉框38		
15	定制下拉框39	定制下拉框39		
16	定制下拉框40	定制下拉框40		
单位字典明	細	有時	nt 5%	保存
序号	字典值	备注	排序	操作
1	^		0	删除
2	系列		0	删除
3	条		0	删除
4	台		0	開修余

步骤1: 选中"数据字典列表"中的字典"产品类型"

步骤 2: 点击"添加"

- 185 -



系统管理	系统管理一产品数据字典一数据列表				
字典名称	查询				
数据字典列]表[点击单元格修改]			保存	
序号	字典名称	备注(点击编辑)			
1	单位 1	单位			
2	产品类型	产品类型			
3	定制下拉框27	定制下拉框27			
4	定制下拉框28	定制下拉框28			
5	定制下拉框29	定制下拉框29			
6	定制下拉框30	定制下拉框30			
7	定制下拉框31	定制下拉框31			
8	定制下拉框32	定制下拉框32			
9	定制下拉框33	定制下拉框33			
10	定制下拉框34	定制下拉框34			
11	定制下拉框35	定制下拉框35			
12	定制下拉框36	定制下拉框36			
13	定制下拉框37	定制下拉框37			
14	定制下拉框38	定制下拉框38			
15	定制下拉框39	定制下拉框39			
16	定制下拉框40	定制下拉框40	2		
[产品类型]:	字典明细	3	と 「添加	保存	
序号		备注	排序	操作	
1	添加定制下拉框26数据字典		0	删除	

图 4-15-8

步骤 3: 在下图空白区域添加产品类型的字典值并保存

[产品类型]字典明细 清除				保存
序号	字典值	备注	排序	操作
1	添加定制下拉框26数据字典		0	明察
			0	
			0	
			0	

步骤 4: 点击"排序"并输入字典值的位置序列实现对字典值重新排序

[产品类型]字典明细

[产品突型]子與明瑚 清陽				保存
序号	字典值	备注	排序	操作
1	epbx3200		0	刪除
2	epbx2000		0	刪除
3	epbx3000		0	刪除
4	epbx4000		0	刪除

4.17.10 订单数据字典

点击"系统管理"->"订单数据字典",可在此页面查看、添加、编辑、删除订单数据字典,如图 4-15-9 系统管理-订单数据字典-数据列集

数据字典列表[点击]	^自 元格修改			保存	
序号	字典名称	备注(点击编辑)			
1	订单状态	订单状态			
2	定制下拉框26	订单类型			
3	定制下拉框27	定制下拉框27			
4	定制下拉框28	定制下拉框28			
5	定制下拉框29	定制下拉框29			
6	定制下拉框30	定制下拉框30			
7	定制下拉框31	定制下拉框31			
8	定制下拉框32	定制下拉框32			
9	定制下拉框33	定制下拉框33			
10	定制下拉框34	定制下拉框34			
11	定制下拉框35	定制下拉框35	定制下拉框35		
12	定制下拉框36	定制下拉框36			
13	定制下拉框37	定制下拉框37			
14	定制下拉框38	定制下拉框38			
15	定制下拉框39	定制下拉框39			
16	定制下拉框40	定制下拉框40			
[订单状态]字典明细		清除	添加	保存	
序号	字典值	育注	排序	操作	
1	新订单		1		
2	待审核		2		
3	已确认		3		
4	审核不通过		4		
5	已取消		5		



图 4-15-9

4.17.11 工单数据字典

点击"系统管理"->"工单数据字典",可在此页面查看、添加、编辑、删除工单数据字典,如图 4-15-10

	夏田			
如据字典列表[点击	章单元格修改]			保存
序号	字典名称	备注(点击编辑)		
1	工单状态	工单状态		
2	定制下拉框26			
3	定制下拉框27	工单类型		
4	定制下拉框28	定制下拉框28		
5	定制下拉框29	定制下拉框29		
6	定制下拉框30	定制下拉框30		
7	定制下拉框31	定制下拉框31		
8	定制下拉框32	定制下拉框32		
9	定制下拉框33	定制下拉框33		
10	定制下拉框34	定制下拉框34		
11	定制下拉框35	定制下拉框35		
12	定制下拉框36	定制下拉框36		
13	定制下拉框37	定制下拉框37		
14	定制下拉框38	定制下拉框38		
15	定制下拉框39	定制下拉框39		
16	定制下拉框40	定制下拉框40		
17	定制下拉框41	定制下拉框41		
18	定制下拉框42	定制下拉框42		
19	定制下拉框43	定制下拉框43		
20	定制下拉框44	定制下拉框44		
21	定制下拉框45	定制下拉框45		
工单状态]字典明纲	H		_ 清除 ↓ 添 加	保存
序号	字典值	备注	排序	操作

图 4-15-10

4.17.12 问卷数据字典

点击"系统管理"->"问卷数据字典",可在此页面查看、添加、编辑、删除问卷数据字典,如图 4-15-11 系統管理->吨调查数据字典->数据列表

子典者	「「「」」「「」」「」「」」「」」「「」」「」」「」」「」」「」」			
数据字典	列表[点击单元格修改]			保存
序号	字典名称	备注(点击编辑)		
1	联系结果	联系结果		
2	定制下拉框27	定制下拉框27		
3	定制下拉框28	定制下拉框28		
4	定制下拉框29	定制下拉框29		
5	定制下拉框30	定制下拉框30		
[联系结果]字典明细	清除	添加	保存
序号	字典值	备注	排序	操作
1	接通		1	
2	未接通		2	
3	拒绝		3	
4	问卷完成		4	
5	营销成功		5	
6	空号错号		6	
7	成单		7	
8	其他		8	

图 4-15-11

4.17.13 系统基本配置

- 说明: 在此页面进行呼叫中心的基本配置 支持公司自定义公司 LOGO 以及系统名称
- 点击"系统管理"->"系统基本配置",如图 4-15-19



系统管理->系统基本信息设置

- 基本配置			
系统Logo			
系统名称	IPI纾叫中心		
启用隐藏电话号码	◎ 启用 ⑧ 不启用		
启用隐藏客户地址	◎ 启用 ⑧ 不启用		
每天可申请客户号码数量	10 (大于0)		
每天可申请外呼任务数	10 (大于0)		
每个座席最大拥有客户数	30 (大于等于0,等于0表示不受限制)		
弹屏新增客户时客户经理为空默认 进入公海	● 启用 ◎ 不启用		
弹屏客户经理是否允许修改	◎是 ◎否		
未联系客户自动回滚公海设置	7 天未聚系當户自动回滚至公海 (大于等于0,等于0表示不自用) ▼ 待翻进 ▼ 開进中 □ 已成交 ▼ 已放弃		
未联系客户提醒设置	5 天未联系客户自动提醒(大干等于0,等于0表示不启用) ● 律課进 □ 課選中 □ 已成交 □ 已放弃		
接通室统计秒数	15 (大于0)		

超信设直	
短信提供商	短信接口1▼
短信接口URL	http://sms.yuneasy.cn/eus/services/sms?wsdl
认证账号	
认证密码	
短信签名	【题信签名】

一网页嵌入选项	
网页嵌入选项	◙ 在线套服 ◙ 客服热线 ◙ 关注微信 □ 自定义布局
微信二维码	
热线号码	02151827600
服务时间	07:00-24:00
是否显示座席	●显示 ◎ 不显示
自动回复	您好, 著容
咨询介绍	次迎咨询智能机器人 //
内嵌JS	<script src="http://公网IP/yscrm/js/im.js" type="text/javascript"></script> 复制 (将这段Js代码嵌入到第三方网页代码的标签制面) 如启用自定义布局,可在js中调用connectAgent()方法

CTI设置		
服务器地址	127.0.0.1	
服务器端口	12345	
录音文件挂载電置		
目标服务器操作系统 Linux ▼		
目标服务器挂载路径		
	保存 解除挂载 重置	

图 4-15-12

▶ 部分参数说明

参数名称	参数说明
启用隐藏电话号码	是否隐藏用于点击呼叫的电话图标
启用隐藏客户地址	是否隐藏用于点击呼叫的客户地址
是否启用回访功能	是否打开来电回访功能
每天可申请客户号码数量	员工每天可从公海中申请客户的数量
每天可申请外呼任务数	座席每天可申请手动外呼客户数
每个座席最大拥有客户数	设置是否启用座席最大拥有数限制,0表示不启 用

弹屏新增客户时客户经理为空默 认进入公海	设置启用和不启用
弹屏客户经理是否允许修改	设置为是则弹屏界面允许修改客户经理,否则 不允许
未联系客户自动回滚公海设置	设置启用或不启用,以及启用后设置回滚周期 和回滚客户类型
未联系客户提醒设置	设置启用或不启用,以及启用后设置提醒周期 以及提醒客户类型
接通率统计秒数	设置座席或队列监控接通率秒数,默认15秒
回访设置员工列表	设置来电回访的员工列表
短信设置	实现带签名短信发送功能
录音文件挂载配置	配置录音文件挂载地址

(1) 自定义系统 Logo 和系统名称

步骤 1: 点击"系统管理"->系统基本配置

步骤 2: 上传 Logo 并填写系统名称如下图所示



步骤: 点击"保存"



登录客户端查看效果如下图所示:



- 189 -



(2) 每个座席最大拥有客户数设置

每个座席最大拥有客户数 2000 (大于等于0,等于0表示不受限制)

设置每个座席最大拥有客户数设置,即每个座席【我的客户】最大的客户数

座席员工保存客户时判断【我的客户】是否超过了这个值,超过后有提示。

添加客户、导入客户、弹屏添加新客户、申请客户、分配客户、转移客户都受最大拥有客户数限制 说明: a.系统管理员不受每个座席最大拥有客户数影响

b.每个座席最大拥有客户数设置为0(即不启用),以上所述操作将不受影响

c.每个座席最大拥有客户数设置不为0(启用),当新增座席客户数+座席已拥有客户>最大拥有数:分配客户、导入客户、添加客户、弹屏添加新客户、转移客户均失败,申请客户数=最大拥有数-座席已拥有数

(3) 弹屏新增客户时客户经理为空默认进入公海设置

弹屏新增客户时客户经理为空默认进 入公海 ● 启用 ● 不启用

a.启用, 弹屏新增的客户客户经理为空的客户将进入公海

b.不启用,弹屏新增的客户客户经理不为空的客户进入客户列表【我的客户】中

c.不启用,弹屏新增的客户不管客户经理是否为空将会进入到当前座席或其他座席客户列表【我的客户】中去

(4) 未联系客户自动回滚公海设置

未联系客户自动回滚公海设置 7 天未联系客户自动回滚至公海(大于等于0,等于0表示不启用)

a.不启用,则未联系客户不会自动回滚到公海

b.启用,勾选回滚周期以及回滚客户类型,则到达周期后未联系的客户类型自动回滚到公海

(5) 未联系客户提醒设置

未联系客户提醒设置 5 天未联系客户自动提醒(大于等于0,等于0表示不启用) ☑ 新客户 ☑ 意向客户 □ 已成交客户 ☑ 已放弃客户

a.不启用,则未联系客户不会弹窗提醒,客户列表不会分类该部分客户

b.启用,勾选提醒周期以及提醒客户类型,则到达周期后未联系的客户类型弹窗进行提醒,同时在客户 管理中将新增提醒客户类型的分类显示,如下图所示

云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] 🔍	欢迎使用 5天未	联系待跟进	客户×							
合 日常办公	客户管理->6天未	联系待跟	进客户							
🔯 客户管理	我的客户 创建开始时间		全部客户 创建结束时间	1	客户名称	电话号	9	客户经理	▼ 是否共享 ▼	查询
公海客户					导出	计配客户 共享客户	转到公海	发送短信 批量	删除	
客户列表	客户名	称		电话号码		客户经理	共享状态	客户类型	客户地址	操作
待跟进客户							无数据			
跟进中客户										
已成交客户										
已放弃客户										
5天未联系待跟进客户										
服务记录										
客户提醒										
转移客户										

未联系到期弹窗提醒如下图所示



客户未联系通知			:
客户名称	电话号码	主题	提醒时间
中国移动	10086		2017-02-15 09:55
- 15分钟 ▼ 店继续打	足睡我 确定		

(6)短信账号设置

_	后位识里						
Г	超偏收直						
l	短信提供商	短信接口1▼					
	短信接口URL	http://sms.yuneasy.cn/eus/services/sms?wsdl					
l	认证账号						
l	认证密码						
	短信签名	【短信签名】					
L							

(7)录音文件挂载到远程机器

a.挂载到远程 Windows 机器

Γ	录音文件挂载配置					
	目标服务器操作系统	Windows •				
	目标服务器挂载路径					
	用户名					
	密码					
F	· 保友] 疑论共错 由果					

b.挂载到远程 Linux 机器

录音文件挂载配置						
目标服务器操作系统	Linux 🔻					
目标服务器挂载路径						
	保存 留除技载 重害					

(8)网页嵌入选项设置在线客服,需将对应的 js 代码嵌入到公司网页或网站首页上,显示内容支持自

定义

一网页嵌入选项	
网页嵌入选项	☞ 在线套服 ☞ 客服热线 ☞ 关注散信 □ 自定义布局
微信二维码	
热线号码	02151827600
服务时间	07:00-24:00
是否显示座席	 ● 显示 ○ 不显示
自动回复	您好,谢客 //
咨询介绍	欢迎咨询智能机器人 //
内嵌JS	<script src="http://公网IP/yscrm/js/im.js" type="text/javascript"></script> 复制 (將这段)s代码嵌入到第三方网页代码的标签前面) 如启用自主义布局,可在js中调用connectAgent()方法

4.17.14 时间定义

说明:在此页面配置呼叫中心的工作时间和非工作时间

上海云翌通信科技有限公司



点击"系统管理"->"时间定义",如图 4-15-19

系统官理"冲"间定义													
工作时间													
星期一	•	æ	期_₹	星	朝三✔	星期四	y 🖌	æ	朝五☑	星期六回	星期	BD	操作
开始时间-结	速时间	开始时	间-结束时间	开始时间	司-结束时间	开始时间-\$	告束时间	开始时间	同-结束时间	开始时间-结束时间	开始时间	结束时间	
09:00:00 1	7:00:00	09:00:00	17:00:00	09:00:00	17:00:00	09:00:00	17:00:00	09:00:00	17:00:00				删除
							保存	添加					
节假日设置													
							日期	设置					
日期						开始时间	00:00:0	0	截止时间	23:59:00		保	17
		月份			日期			开始时间		截止	时间		操作
1			1		00:00:00		23:59:59		删除				
2	5 1				00:00:00		23:5	9:59		删除			
2	10 1				00:00:00		23:5	9:59		删除			

步骤1:工作时间设置,如下图所示

星期一	星期二✔	星期三✔	星期四✔	星期五✔	星期六	星期日	操作		
开始时间-结束时间	开始时间-结束时间	开始时间-结束时间	开始时间-结束时间	开始时间-结束时间	开始时间-结束时间	开始时间-结束时间			
09:00:00 17:00:00	09:00:00 17:00:00	09:00:00 17:00:00	09:00:00 17:00:00	09:00:00 17:00:00			刪除		
18:00:00 23:00:00	18:00:00 23:00:00	18:00:00 23:00:00	18:00:00 23:00:00	18:00:00 23:00:00			刪除		
12:00:00 14:00:00	12:00:00 14:00:00	12:00:00 14:00:00	12:00:00 14:00:00	12:00:00 14:00:00			刪除		
	保存 添加								

点击添加按钮,新增工作时间段,用于多工作时间段设置,一般用于上班时间和下班时间设置 点击删除按钮,删除多余或无用的时间段,点击保存,保存设置 步骤 2:节假日设置,如下图所示

↑録日设 <u>置</u>										
	日期设置									
日期		开始时间	00:00:00 截止时间	23:59:00	保存					
	月份	日期	开始时间	截止时间	操作					
1 1	1	1	00:00:00	23:59:59	冊修余					
<u>(1</u>)	5	1	00:00:00	23:59:59	删除					
<u>(1</u>)	10	1	00:00:00	23:59:59	删除					
<u>(11)</u>	1	27	00:00:00	23:59:00	删除					

设置节假日,便于设置节假日流程,安排值班人员或转接到个人手机处理事务 点击删除,删除不常用节假日

4.17.15 备份及还原

备份还原主要用于机器故障为了保存部分重要数据而将数据备份到电脑,然后上传备份原件到系统还原 部分数据

点击"系统管理"->"备份及还原",如下图所示

系统配置一>备份及还原

备注		备份数据库配置	备份数据库配置			
上传备份文件	浏览	恢复数据库配置				
最终备份文件	备份时间	备注	操作			

说明:当前系统支持的部分及还原数据

- 192 -

4.17.16 清除系统数据

定时清理系统数据用于减少磁盘使用,提高磁盘使用空间 点击"系统管理"->"清除系统数据",如下图所示

系统管理−>清除系统数据 - 清除设置					
开始时间	2018-06-12 00:00:00	截止时间	2018-06-12 23:59:59		
■ 客户数据 ■ 共享客户数	救据 🔲 服务数据 📃 外呼计划 🔲 通话报表数据(包含录音文件) 🔲 订单数	居 🔲 工单数据 🔲 问卷数据	Ā		
提示:该操作将为您清除所选时间段内所有一旦清除,数据将不可恢复,请慎重操作!					
	·····································	送 合			

注*该部分操作存在高风险,易造成数据的丢失,不建议使用或由技术人员操作

4.17.17 日志与包

用于查看 CTI 日志及 WEB 后台日志,方便查看和定位系统出现的问题 点击"系统管理"->"日志与包",如下图所示

(1) 查看 CTI 日志

系统管理->日志与包			
目录列表			
	E	录	
CTI日志			
WEB后台日志			
当前第1/1页 共2条记录 转到第1 页			4 4 01 ▶ ▶
文件列表			
文件列表 文件名	文件尺寸	最后修改时间	操作
文件列表 文件名 ctiserver_log	文件尺寸 20.6 MB	最后修改时间 2018-06-12 16:01:02	操作 下载 实明日志
文件列表 文件名 ctiserver_log cti_vxmi_log.txt	文件尺寸 20.6 MB 5.5 KB	最后修改时间 2018-06-12 16:01:02 2018-06-04 13:40:40	操作 下载 实时日志 下载

(2) 查看 WEB 后台日志

系统管理一日志与包

日歪刈末

	目录	
c	TI日志	
WEE	后台日志	
		14 4 01 b bi
文件尺寸	最后修改时间	操作
480 KB	2017-06-14 23:59:59	下载
7.3 KB	2017-06-14 17:49:51	下载
0 B	2017-06-14 17:49:14	下载
0 B	2017-06-14 17:49:14	下载
3.7 MB	2017-06-13 23:59:54	下载
166 KB	2017-06-13 23:59:48	下载
16.6 KB	2017-06-13 16:17:45	下载
0 B	2017-06-13 16:04:16	下载
0 B	2017-06-13 16:04:16	下载
	C WEE 文件尺寸 480 KB 7.3 KB 0 B 0 B 3.7 MB 166 KB 166 KB 0 B 0 B	日录 CTI日志 WEB后台日志 文件尺寸 最后修改时间 480 KB 2017-06-14 23:59-59 7.3 KB 2017-06-14 17:49:51 0 B 2017-06-14 17:49:14 0 B 2017-06-14 17:49:14 0 B 2017-06-13 23:59:54 166 KB 2017-06-13 23:59:54 166 KB 2017-06-13 16:04:16 0 B 2017-06-13 16:04:16

当前第7/7页共129条记录转到第7页

I4 4 [03] [04] [05] [06] 07 → →I

4.17.18 客户字段同步设置

说明: 客户字段支持文本框、文本域、日期控件、时间控件四种类型同步设置

上海云翌通信科技有限公司



系统管理->客户字段同步设置							
客户字段昆步订单字段 客户字段同步工单字段							
· 法加							
字段类型 客户字段 订单字段 备注 操作					操作		
文本域		客户地址	地址		删除		
説明:为客户添加订单或工单时,配置的客户自定义字段值款认同步到订单或工单对应的字段值。							
文本域 客户地址 地址 回答 期:为客户添加订单或工单时,配置的客户自定义字段值款认同步到订单或工单对应的字段值。							

4.17.18.1 客户字段同步订单字段

客户字段同步订单字段设置后,同步的字段信息会同步在订单信息中,无需手动输入

系统管理->客户字段同步设置							
客户字段同步订单字段 客户字段同步工单等	字段						
				添加			
字段类型	客户字段	订单字段	备注	操作			
无数据							
说明:为客户添加订单或工单时,配置的客户自定义字段值款认同步到订单或工单对应的字段值。 如添加订单时,订单字段中文本框[收货地址]默认对应客户字段中文本框[联系地址],可支持编辑修改,工单同理。							

步骤(1)点击"添加"选择字段类型

添加

		保存
字段类型	•	*
客户自定义字段	立木框	
订单自定义字段	文本域	
备注	日期控件 时间控件	

步骤(2)选择客户自定义字段以及订单自定义字段,保存

4.17.18.2 客户字段同步工单字段

系统管理->客户字段同步设置						
客户字段同步订单字段 客户字段同步工单字	段					
				添加		
字段类型	客户字段	工单字段	备注	操作		
无数据						
。 说明:为客户添加订单或工单时,配置的客户自定义字段值默认同步到订单或工单对应的字段值。 如添加订单时,订单字段中文本框[收货地址]默认对应客户字段中文本框[联系地址],可支持编辑修改,工单同理。						

4.18 用户管理

说明:用户管理包括权限管理、用户管理、密码更改

- 194 -



4.18.1 权限管理

说明: 权限管理用于指定角色的权限, 可以给员工指定该角色的权限

点击"用户管理"->"权限管理","权限管理"页面如图 4-16-1 所示

ス辺伊卿明中(0,26.6) ● 次四使勇 权用管理、 第 各作语语 用户管理、水积管理 4 外行告语 角色全称 4 At智能が形成人 角色公称 第 At過去状態 原令 月の営用 月合管理・ 1 Sales 1 Sales 前端1/1页共1%记录 特别第 ¹ 页
介 外增增强 角色含称 合 加速 加速 通知 ▲ 加速加速
▲ Atminia A ● <
● Aližažaža ● PF 角色な称 香油 角色以及分面 月 角色以及分面 月 角色以及分面 月 角色以及分面 月 月 角色以及分面 月 月 角色以及分面 月 <th< td=""></th<>
● 我的任务 序号 角色位款 留註 如作 角色位双分面 ● 订单管理 1 sales 例信人员反汉 例信人员反汉 例信人员反汉 例信
□ 订单指理 1 Sales 損售人员权限 創始 回用目示 □ 丁单语理 ■ ■ ■ ■ ● ● □ 回答语理 ■ ■ ● ● ● □ 加油管理 ■ ● ● ● ●
正 工 单管理 ● 同考答理 ● 同考答理 ● 和助集省注
 □ 向岩告理 □ 加川库管理 □ 加川库管理
们 如识等管理
○ 好信管理
✓ CTI管理
山 报来管理
在线着服管理 在线着服管理
⑤ 系統管理
25 用户管理
权限管理
用户管理
密码修改

图 4-16-1

点击"添加",输入角色名称和权限。如图 4-16-2 所示

系统管理->角色管理->角色列表 角色名称 查询 角色权限管理 操作 序号 角色名称 备注 销售人员权限 删除

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

图 4-16-2

点击"保存"创建该角色

系统管理->角色管理->角色列表

角色名称 查询

	角色把	2限管理		添加	保存
序号	角色名称	备注	操作	角色权降	設分配
1	sales	销售人员权限	刪除	权限管	鲤
	sales manager	销售经理权限 ×			

当前第1/1页 共1条记录 转到第1 页

在创建的角色处,点击"权限管理",给该角色指定权限。如图 4-16-3 系统管理->角色管理->角色列表

角色名称 查询

席号	角色名称	CKMB4 各注	操作	角色权限分配
1	sales	销售人员权限	删除	权限管理
2	sales manager	销售经理权限	删除	权限管理

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

图 4-16-3

在弹出页面,选择相应权限,点击"保存",如图 4-16-4

添加 保存 角色权限分配

权限管理



海島	×
保存	-
■ M → 所有权限	
🖩 🗹 😑 日常办公	
🖉 🗋 内部通讯录	
🗹 🗋 添加	
a 🔽 📄 待办事宜	
2 🗋 添加	
☑ 查 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
a 🗹 🚬 客户管理	

图 4-16-4

在"角色管理"页面,点击"删除",删除该角色。如图 4-11-5

系统管理~>角色管理~>角色列表 角色名称 查 调						
角色积限管理 添加 】						
序号	角色名称	备注	操作	角色权限分配		
1	sales	销售人员权限	刪除	权限管理		
2	sales manager	销售经理权限	删除	权限管理		
当前第1/	1页 共2条记录 转到第1 页		M 4	01 🕨 📲		

4-16-5

4.18.2 用户管理

说明: 该页面用于设定登录 WEB 的用户 点击"系统管理"->"用户管理","用户管理",用户管理页面如图 4-16-6

用户管理->用户管理							
<u> 현</u> 공							
用户列表 添加 导出Exce							
序号	登录名	绑定员工	用户权限	是否管理员	是否锁定	操作	
1	801	801	sales	否	否	编辑	
当前第1/1页 共1条记录 转到等	_直 1 市					i4 4 01 ▶ >i	

当前第1/1页 共1条记录 转到第1 页

图 4-16-6

点击"添加",可以添加用户,如图 4-16-7 所示

图 4-16-7

点击"添加"后,出现如下页面,输入相应内容,点击保存,如图 4-16-8

▶ 部分参数说明

参数名称	参数说明
绑定员工	用户所绑定的员工
是否管理员	指定该用户是否是管理员
是否锁定	账号锁定,该账号不可用
用户权限	指定用户"权限管理"中设置的权限

上海云翌通信科技有限公司

电话: 400-820-5506 网址: www.yuneasy.cn - 196 -



新增用户	×
详细资料	保存重置
登录名 <mark>张三</mark> *	登录密码 <mark>●●●●●</mark> *
绑定员工 ▼*	是否管理员 否 ▼
是否锁定 <mark>差</mark> ▼	用户权限 <mark>客服</mark> <mark>▼</mark>

图 4-16-8

可在"用户管理"页面,进行"编辑"及"删除"操作,如图 4-16-9 所示

用户基本信息列表					添加	导出Excel
席号	登录名	绑定员工	是否管理员	是否锁定	操作	
1	9900	员工900	否	否	编辑	删除
2	9901	员工901	否	否	编辑	删除
3	9902	员工902	否	否	编辑	删除
4	9903	员工903	否	否	编辑	删除
5	9905	员工905	否	否	编辑	删除
6	9906	员工906	否	否	编辑	删除
7	9907	员工907	否	否	编辑	删除
8	9908	员工908	否	否	编辑	删除
9	9909	员工909	否	否	编辑	删除
10	9910	员工910	否	否	编辑	删除

图 4-16-9

4.18.3 密码更改

说明:此页面可进行当前登录用户的密码修改 点击"系统管理"->"密码修改",如图 4-16-10

用户管理->密码修改

用户名	系统管理员	
原密码		*
新密码		*
确认新密码		*

保存 重置

图 4-16-10

五、座席使用

5.1 WEB 座席-支持在线客服功能

Web 座席推荐使用 Chrome 或 IE11 版本的浏览器,座席界面如下图所示

- 197 -

0 🛎 👌 🛪 🕹 🖡	〕内盱 🖉 外呼	~ 挂机 👌 评分 🕕 保持 🕑 解除保持 🌮 報援 🙁 三方 🏠	在线客服	261	次) 37179 ▼ 分析	D: 801 座席号: 801 □금: 801 座席状态: 空闲	安全退出
云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] 🔍	欢迎使用						
日常办公	彩体信白		◇日丁作員				
内部通迅录	产品类型	云翌IP呼叫中心	来电数	0	座席接听数	0	_
员工管理	软件版本	2.6.6.0	座席未接听数	0	外呼数	1	
待办事宣	过期时间	永不过期	双方接听数	1	客户未接听数	0	
公告	热线号码	26137179 ,4007123456,8008654321					
	最大座席数	10000					
	最大班长数	100					
	最大在线座席数	10000					
	是否支持座席接口	支持					
▲L遗语投表	待办事宜		公告				
		无数据		无	数据		
□ 1 単管理	外呼计划						
		无数据					
✓ CII管理							
₩₩ 税表管理							

步骤1:登录

座席登录 http://192.168.0.66/yscrm,座席输入用户登录名以及密码点击登录



步骤 2: 签入

进入 yscrm 系统后点击左上方的签入图标签入,前提座席分机登录在线(分机注册参见 pbx2.6.5.2)

WEB 座席增加绑定分机功能,后台没有指定员工分机,座席签入支持自己指定,如下图所示

☆ 2 105 ☆	. (-) или ублаг — II (-) или ублаг — II	n 💿 anto 🕞 manonalm			选择问卷模板 🔽 51827942 💌	✓ 欢迎: 8009 ✓ 分机号:未期	座席号:8009 定席状态:未签入	安全调出
500 员工管理 500 文档管理 500 待か事宜	系統信息 制約 产品类型 1 软件版本 2	2分机 🥖 分机号码:	×	今日工作量 来电数 座席未接听数	0	肁席接听教 外呼教	0	
签入之后音	都分功能键点亮,	如下图所示		1				
🖉 签出 🙁 秋春 🗸	(日内呼 《》外呼 へ 挂机 ()评分 🕕 保持 💽 解除保持	穷糖 8 志 🚺	555监控 🗠 微信	吉客服 送择问 80322]巻模板 ▼ 欧迎: 2480 ▼ 分机名	员工801座席号:880; 号:801座席状态:空	L 安全過出 闲
兑明 : 座席	席签入后支持手续	动设置状态: 刍	它闲、忙碌、	仅呼出	,如下图所	ī示		

上海云翌通信科技有限公司 Shanghai Yuneasy Communication Technology Co., Ltd.

 2 答品
 名 秋本・
 日 内好
 ① 供持
 ① 供持
 ① 新設保持
 ⑦ 装装
 ● 注意号: 604
 住意号: 604
 空合型出

 10191日本12
 空用 (例法)
 空用 (例法)
 ② 用 (例法)
 ○ 保持
 ① 新設保持
 ⑦ 装装
 ● 注意号: 604
 空合型出

 10191日本12
 空用 (例法)
 ○ 保持
 ○ 新設保持
 ○ 保持
 ○ 新設保持
 ○ 保持
 ○ 新設保持

 ● 日本から
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 新設保持
 ○ 保持
 ○ 新設保持
 ○ 保持
 ○ 保持

 ● 日本から
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 新設保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持

 ● 日本から
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 新設保持
 ○ 保持
 ○ 保持

 ● 日本から
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 新設保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持

 ● 日本から
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持

 ● 日本から
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持
 ○ 保持

补充:设置仅呼出的座席用于客服进行回访,仅支持呼出功能,不会收到呼入的呼叫 (1)内呼(座席互拨)

×

点击内呼,选择或输入座席工号,实现座席之间的互拨,如下图所示

呼出内线

状态	座席号	座席姓名	
离线	6600	员工600	
离线	8885	8885	
离线	8817	员工817	
离线	8806	员工806	
离线	654	654	
离线	8816	员工816	
离线	8805	员工805	
离线	8898	员工8898	
离线	8815	员工815	
南纬	0004	응 ㅜ ০০.4	

(2) 外呼

点击外呼,弹出呼出外线输入框,输入电话号码,点击确认,呼出 F13/M线 ×

电话号码:	
	确定 取消

(3) 挂断

直接挂断客户电话,通话结束,在报表可以查询到该通通话

(4) 评分

点击评分按钮,座席挂断,客户收到评分内容,按键完成评分,在报表中可以查看到评分详情 (6)保持/解除保持

点击保持,客户电话被保持播放等待音,点击解除保持,客户与座席通话恢复

(7)通话中转接(座席)

通话中点击转接,弹出转接座席框,选择或输入待转接的座席工号,点击确定后两者建立通话,做转移 操作的座席挂断,在通话记录中点击通话详情可查看到

转接座席	;	×
	座席号码:	
	确定取消)

(8)通话中三方(座席)

通话中点击三方,、在弹出三方框中输入座席工号,点击确认三者建立通话,第三方挂断前两方恢复正 常通话,在通话记录中点击通话详情可以查看到



(9) 话务监控

该部分功能只有班长权限才显示,用于监控所管理的座席的时时通话状况,如下图所示,监控座席组3的座席状况

话务	监控						×
		38.96	200 abit 300 abb	38 ed 58 02 3			
	监听 密暗 强缩	题称	3版制直1L	號制直內	強制ト跳		
			_				
		状态	工号	姓名	时长	座席组	
		离线	610	程军强 <mark>61</mark> 0		one_zero_four_nine	
	group3	离线	611	程军强611		座席组 one_zero_four_nine one_zero_four_nine one_zero_four_nine one_zero_four_nine one zero four nine	
	■───────	离线	654	654		one_zero_four_nine	
		空闲	8801	员工 8 01	9分9秒	one_zero_four_nine	
		离线	8802	员工802		one_zero_four_nine	

班长权限具有:监听、密语、强插、强拆、强制置忙、强制置闲、强制下线功能

(9) 在线客服

当有有微信用户通过企业公众号或网页客服咨询分配过来时,在线客服处显示消息,点击查看具体内容 如下图所示

	🗧 рая 📎 р	「「「「「」」」。 「「」」 「「」」 「「」」 「「」」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「	盼 🕕	保持 🕑 解除保持	🗇 转接 🛞 三方	②在线客服	2	26137179 🔻	欢迎: 801 座席号: 分机号: 801 座席状态	801 :空闲	安全退出
云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] (欢迎使用	海海海客户聊天中 ×									
日常办公		■当前客户列表	0	聊天窗口				1 2快捷	回复		
内部通迅录								■公共库 ♥个人库			
员工管理											
待办事室											
公告											
2 客户管理											
6 外呼管理											
👫 AI智能机器人											
🐁 AI通话报表											
🛃 我的任务											
🕁 订单管理				<u></u>							
☴ 工单管理											
1 知识库管理						按Enter	发送,Ctrl+Enter换行 发送				
☑ 短信管理	ļ										
✓ CTI管理											
₩1 报表管理											

微信以及网页客服功能具体使用参见 4.12 在线客服管理

(10)来电弹屏-显示热线号码(接入号)、号码归属地、运营商、区分呼出弹屏和呼入弹屏,如下图 所示呼出弹屏界面

- 200 -



❷ 签出 🔗 状态 - (🖯 рағ 🛇 улғ 🥌	植机 🛆 评分 🕕	保持 🕞 解除保持	🗇 转接	8 IF 201	线溶服		2642	7470 -	欢迎:801 座	帝号:801	安全退
云翌19時叫中小[2.6.6.0] 🔍	次迎使用 与咨询客户W	○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○	*]×					2013	/1/9 •	分机号:801座)	吊状态:通话	
日常办公								保存	洽谈内容	新建客户订单	新建客户]	L東
	基本信息					中江日	777 4 4 4 4 4					
内部通迅录	各户名句 客白(AII)	s 801 ▼					nə 2018-06-1	1				-
员工管理						長に咲るけ	(A)					
待办事宣	下次回访时间	1 n (11	3			通话次	数					
0.4	共享状态	- 5 未共享				共享时	6					
2418	登记时间	0				客户类	型已成交「					
客户管理		-省份- ▼	-城市- ▼ -区县- ▼									_
∂ 外呼管理	客户地址	E			11							
AI智能机器人												
AI通话报表	24162				*							
3 我的任务	服労土	(保存服务记录必须填写	3,否则忽略不保存)			研系4	出古 1****					
7 江苗祭福	联系	۸. 				服务线	(型)产品咨询] •				
	服务途	径 热线电话 ▼				服务物	∜态 处理中 ▼					
二 上甲管理	洽谈内	容										
问卷管理												
知识库管理	历史服务记录											
2 短信管理	17.5 × 15 × × ×	And Distance	54 - 1	~8.0	12 Martine La	17 () ¥ 30		10 million	10. 10 at 10	Read and a second s		(sk.
✓ CTI管理		石小 · 联系电话	联条人	各版人贞	週店时长	服労決型 服	防速住	服务状态	1日次19音	登记时间	灰首又1	H.
报表管理	759318								🥑 呼出外	结		
	0:00								电活号码	10086		呼叫

弹屏根据电话号码是否唯一弹屏不同:

如下客户列表中电话号码列的电话号码属于唯一性, 仅属于一个客户;

联系人一、联系人二、联系人三的电话号码属于非唯一性,可以同时属于多个客户

客户管理->客户列表

	我的客户	全部	各户												
创建	开始时间	🛯 创建结束时	间	🛄 客户	名称		电话号	码		客户经理 🔻	联系人一		联系人二	=	
联系	人三	查询													
							****	66701713	ATTO AN IN			[> ∓ + =]			
				导入	合田	分配各户	天學者戶	转到公海	解除共享	友送短信	批量删除	添加			
	客户名	\$	电话	号码		客户组	理	1	联系人一	联	系人二	联系人三		操作	
	山田中の		10000	2		880		95566	2	5182789	9 🜌	1811976	2 🖂	[査看] [编辑] [册	除服务
	TAR	•				000.	-							订单详情	问卷样本
	中国投口		10086	2		000		95566		5182789	9 🜌	1811976	2 🖂	_ 査看] 编辑] 册	除【服务】
	中国194	J				000								订单详情	问卷样本
当前第	第1/1页 共2条记录 转到	i)第1 页												I4 - 4	01 🕨 🕅

当前第1/1页 共2条记录 转到第1

①客户列表唯一性号码呼入弹屏,直接弹出该客户列表及相关信息 ②客户列表非唯一性号码(多联系人)呼入呼出弹屏界面 步骤一:号码 51827899 呼入,先弹出选择弹屏客户界面

欢迎使用 客户管理[51827899]×	次应使用 客户管理[51827899]×												
请选择遵照客户													
客户名称	电话号码	客户经理	联系人一	联系人二	联系人三								
中国移动	10086	8801	95566	51827899	1811976								
中国电信	10000	8801	95566	51827899	1811976								
当前第1/1页 #2条记录 赫列第1 页					14 4 01 k k								

步骤二:选择弹屏客户[中国移动],点击确定

步骤三:弹出客户[中国移动]相关信息及历史沟通记录

MORE DEVIS	el-PH()IC	2/0331.											
─基本信息								热线	号码 :	51827942	保存洽谈内容	新建客户订单	新建客户工单
	客户名称	中国移动						电话号码	10086 【 归属地: 青海-海东 运营商:中国移动】				
	客户经理	8801 *						联系人一	9556	95566			
	联系人二	51827899						联系人三	18119	9762556			
一基本信息 ——	服务主题	(保存服务记录))须填写。	否则忽略不保存		*		联系电话	10086				
	联系人							服务类型	产品咨询 🔻				
	服务途径	热线电话 ▼						服务状态	处理中▼				
	洽谈内容					1							
历史服务记录					-								
服务主题	客户名称	\$ 联系I	电话	联系人	客服人员	通话时长	服务类型	服务途	经	服务状态	洽谈内容	登记时间	录音文件
d	中国移动	51827899	2	d	8800	0分10秒	产品咨询	热线电话		处理中	d	2017-09-12 11:51:42	下載 播放

上海云翌通信科技有限公司

电话: 400-820-5506 网址: www.yuneasy.cn (11) 服务记录

弹屏界面显示历史服务记录,点击保存洽谈内容保存新的服务记录,在客户管理->服务记录中可以查看 到

	客户名称 🧯					电话号码	181		181				
	客户经理	€ <u>I801</u> ▼				最近联系时间	2017-02-09 14:54:39						
	创建时间 2	017-01-07				创建人员	员工801						
	通话次数 3					下次回访时间							
	共享状态 非	共享				共享时间	2017-02-08						
	登记时间 2	017-01-07 12:31:1	3 🛄			123	8						
	客户类型	•				备注							
	四次 主 昭 5	2.00				HE Y 4 8 141	201211 1						
	服务主题 り 洽谈内容 🌆	试 l试				1407 000							
	服务主题 <mark>》</mark> 洽谈内容	ग् त ग्रि				124.73 0 (166							
记录 ——	服务主题 <mark>》</mark> 洽谈内容 联系时间	试 试 服务类型	服务状态	服务主题	*	谈内容	通词	时长		大音文件			
地记录 F服人员 気工801	服务主题 論读内容 联系时间 2017-02-0 14:54:39	试 试 服务类型 3 产品咨询	服务状态 处理中	服务主题 他	治	谈内容	通词 1分	时长 35秒	: ग	大音文件 载音文件			
を記录 一 原服人员 気工801 気工801	服务主题 服务主题	試 服务类型 建築 产品咨询 产品咨询 产品咨询	服务状态 处理中 处理中	服务主题 他 订单) 广告 不接	读内容	通道 1分 (时长 35秒 秒	न व	录音文件 载 #			

说明:来电弹屏界面历史服务记录新增通话时长显示并关联录音,支持在线播放及下载(12)新建订单

在弹屏界面点击新建客户订单,如下图所示

	安白夕殺 🖁					由迁是四	1811			
	育/ 白柳	904					2017 02 00 15-59-46			
	승기가 다 아이지 않는 아이지	04.07	(1799)			駅世駅売时間	2017-02-03 15:50:40			
	図運動間 2017	-01-07				回連入員	英工601			
	通话次数 3					下次回访时间				
	共享状态 未共	Ŧ				共享时间	2017-02-08			
	登记时间 2017	-01-07 12:31:1	3 📖			123	13			
	客户类型 С▼					番注				
≠22-3	洽谈内容							h		
C ION	联系时间	服务类型	服务状态	服务主题		洽谈内容	通话时长	录音文	件	
\$服人员	2017-02-09	产品咨询	处理中	测试	测试		010			
≩服人员 员 <u>工</u> 801	2017-02-09	产品咨询	处理中	他	广告		1分35秒	下载	播	
等服人员 员工801 员工801	14:54:39	÷ D 192300	处理中	订单	不接		0秒			
緊服人員 員工801 員工801 員工801 員工801	14:54:39 2017-02-09 14:48:45	产面管用								

弹出新建订单提示框,点击确定显示新建订单界面,如下图所示

虢	建订单							×	
ïJ≜	单明细							添加	
	产品名称	数量	单位	单价	折	扣(%)	总金额	折后金额	
文	房四宝	▼ 1	个▼	50000	100		50000.00	50000.00	
	基本信息				1			1	
	订单编号	80-20170209-000002		:	客户名称				
	联系电话	181			总金额 5	§ 50000.00 *			
	折扣	100 % *			实际金额 5	§ 50000.00 *			
	下单时间	2017-02-09 16:01:13			4	4			
	5								
			保	存 关闭					

选择订单产品并点击保存,在订单管理报表中可以查看到新增的订单以及订单详情

(13) 新建工单

在弹屏界面点击新建客户工单,弹出新建客户工单提示框,点击确定,显示新建工单界面如下图所示

工半洲亏	WN-20170209-000002	工单来源	添加定制下拉框28数据字典 ▼
客户名称		能源专业	添加定制下拉框27数据字典 ▼
联系电话	181	工单状态	待派发 ▼
用户类型	添加定制下拉框26数据字典 ▼	创建时间	2017-02-09 16:03:37
所在小区	添加定制下拉框30数据字典 ▼	楼号−门牌号	
截止完成时间			
问题描述		问题类型	添加定制下拉框29数据字典 ▼
问题描述 约定入户时间		问题类型 处理进度1	添加定制下拉程29数据字典 ▼
问题描述 约定入户时间		问题类型 处理进度1	添加定制下拉框29数据字典 ▼

保存 关闭

在新建工单界面填写工单详细信息,点击保存,在工单管理报表中可以查看到新增的工单及工单详细信息。

(14) 新增问卷

在弹屏界面点击新增问卷,弹出新增问界面并显示问卷详细内容,如下图所示

96
员工满意度调查
体满意度
问题。对公司的整体评价
7案/选项
问题 简述在公司担任的职责以及主要工作内容
§案/选项
问题 你喜欢目前的工作吗
 ○ 喜欢 ○ 不喜欢 ○ 一般 ○ 非常讨厌
上司满意度
问题 你觉得上司是以下哪种类型的人
 ◎ 人格触力型 ◎ 技术大牛型 ◎ 领导力型 ◎ 执行力型
系结果 💿 接通 💿 未接通 💿 拒绝 💿 问卷完成 💿 营销成功 💿 空号错号
您的配合,祝您生活愉快
保存 关闭

在新增问卷界面填写好问卷内容后,点击保存,在问卷管理中可查看到问卷作答情况

5.2 客户端座席-不支持在线客服功能

座席客户端使用 2.6.6.0 标准版本客户端 安装环境: win7~win10、winxp 安装条件:下载并安装.net framework 3.5 及以上

- 203 -

(1) 填写登录服务器地址

系统设置	- x
登录账号	软电话设置
连接服务器	3
服务器IP:	10.1.20.52
端口号:	4.000
☑ 来电弹	屏
http://10.	1.20.52/yscrm/ShowReport.wx?PAGEID=callin;
☑ 呼出弹	屏
http://10.	1.20.52/yscrm/ShowReport.wx?PAGEID=callin
弹屏方式:	◎ 客户端弹屏 🔘 浏览器弹屏
主页: ht	tp://10.1.20.52/yscrm/jsp/main.jsp?login_namε
	确 定 取 消

(2) 座席签入一类型支持外置电话和内置软电话

	- × IP通信专家		- × SY IP通信专家
座席号:	8801	座席号:	8800
密 码:	******	密 码:	*****
类型:	外置电话 ▼	类型:	内置软电话
分机号:	801	分机号:	800
状态:	空闲 •	状 态:	空闲 ·
	登录 取消		登录
🌣 系統配置		🔹 系统配置	

- 204 -

座席签入后,点击进入主页,如下图所示

呼叫中心客户端	d.								₽ - 0		
産席号: <u>801</u> → 空闲 →	20			<u>88 80</u>	244	2. 8	1 <u>a</u> a				
分机号: 801 🚦 签入成功	1 <u>庫席互</u>	打听出外线	挂断 评分	转接座席 转接IVR			延 词问 取消间问	询问转 🖆	ik Filmit		
← → C ↑ http://10.1.20	0.54/yscrm/mai	n.jsp		- GO	复制号码	设置后处理	□ 请输入外呼	号码 2613	7179 - 外呼		
元翌P時時中心 × +											
次回:601 産席号:601 参学邦出 グUN ●GSY 云翌PF呼叫中心 効果者:601 参学邦出											
大型の野山中心(2.6.0) (※) 次現象用											
☞ 日常办公	系统信息					今日丁作里					
内部通迅录	产品类型	云翌IP呼叫中心				来电数	0	座席接听数	0		
员工管理	软件版本	2.6.6.0				座席未接听数	0	外呼救	0		
待办事宜	过期时间	永不过期				双方接听数	0	客户未接听数	0		
公告	热线号码	26137179 ,40	07123456,800865432	1							
	最大座席数	10000									
☞ 客户管理	最大班长数	100									
✔ 外呼管理	最大在线座席数	10000									
A階能机器人	是否支持座席接 口	支持									
▶ 我的任务	谷本本会					公告			HORES		
▶ 订单管理	ቸው ዋ ቧ				NORE >						
工单管理	外呼计划				NORE						
会 成											
7.0m				应度县	801 ###	≤-801 分机	B-801 备色名velass	monitor	李度组名:group1		

(1) 座席互打

点击座席互打,弹出呼叫座席框,选择或输入座席工号,点击确定,接通后座席之间建立通话

2	呼叫座席				×
				确定	取消
	状态	座席号	座席姓名		
	👌 空闲	8801	员王801		

(2) 呼出外线

点击呼出外线,在拨打外线弹出框中输入外线号码,点击确定进行

ど 拨打外线	×
请选择要使用的号码	
80322480 -]
请输入要拨打的电话号码	
确定	

说明:座席呼出外线,呼出外线可以选择

(3) 挂断

点击挂断,座席与客户通话结束,在通话记录及相关报表中查看通话详情

(4) 评分

点击评分,座席方挂断,客户听到评分内容,按键完后评分,在报表管理查看评分详情及评分统计 (5)转接座席



转接座席				
			确定	取消
 状态	座席号	座席姓名		
🍃 通话	8801	员王801		

(6) 转接 IVR

通话中点击转接 IVR,进入其他 IVR 流程,例进入人工服务后根据具体咨询内容转接到其他业务流程

8	转接IVR		X
			确定
	IVR号码	IVR名称	
	001	test_ivr	
	148178	hermione	

(7) 转接队列

通话中点击转接队列进入其他部门(队列),用于售后咨询等业务

8	转接队列		×
			确定
	队列号码	队列名称	
	001	queue1	
	002	queue2	
	003	queue3	
	004	queue4	

(8) 保持/取消保持

同 WEB 座席

(9) 三方(分机、座席、外线)

座席客户端三方通话支持邀请分机、座席和外线三种方式

2 三方通话	×
邀请座席 邀请分机 邀请外线	
请选择要使用的号码	
80322480	•
请输入邀请的外线号码	
确定取消	

- 206 -

通话中点击邀请座席,在输入框中输入座席工号,点击确定,实现三方通话,点击取消三方,第三 方挂断,通话恢复正常

通话中点击邀请分机,在输入框中输入分机号,点击确定,实现三方通话,点击取消三方,第单方 挂断,通话恢复正常

通话中点击邀请外线,在输入框中输入外线号码,点击确定,实现三方通话,点击取消三方,第单 方挂断,通话恢复正常

(10) 询问转/取消询问转

座席客户端询问转支持询问转到座席、分机、外线

通话中点击询问,在输入框中输入座席工号,点击取消询问转,通话恢复正常,点击询问转,后两者通 话建立

通话中点击询问,在输入框中输入分机,点击取消询问转,通话恢复正常,点击询问转,后两者通话建 立

通话中点击询问,在输入框中输入外线号码,点击取消询问转,通话恢复正常,点击询问转,后两者通 话建立

👌 咨询	X
询问座席 询问分机 间间外线	
请选择要使用的号码	
80322480 🔻	
请输入要询问的外线号码	
确定取消	

(11) 座席监控

班长座席权限具有监控座席的功能,点击座席监控时时监控座席状态以及空闲时长,如下图所示

🚴 座席监控							
□ 🏤 座席组	状态	工号	姓名	时长	座席组	角色	📃 自动排序
🔐 St. onb.2	🍃 通话	8801	员王801	2分49秒	gr oup3	class_monitor	
	🚨 离线	610	程军强610		gr oup3	class_monitor	
	🚨 离线	611	程军强611		gr oup3	class_monitor	
	🚨 离线	654	654		gr oup3	group_leader	
	🖉 高线	8802	员工802		gr oup3	class_monitor	
	总座席数:5 副	虧线:4 通话	:1 超过空闲时-	长5分钟:0			

(12)弹屏一显示热线号码(接入号)、号码归属地、运营商、区分呼出弹屏和呼入弹屏,如下图所示 以呼出弹屏为例

- 207 -

云翌时叫中心著	的中國												0 - 0	
雇席号: <u>8801</u> 分机号: <u>801</u>	()) (10) (10) (10) (10) (10) (10) (10) (10)		istan () () 1946 (14 81		800 8 16 16 17 16 1		10	2		9 (s			
<> C fi ht	tp://10.1	.20.52/yscrm,	/ShowRepo	ort.wx?PAGEII	D=callinpopup8	- GO			(X)	a area		8032248	0 • 外研	
TPIF叫中心 X	×	E)												
呼出弹屏									19	存治谈内音	新建客户订	144 86327	客户工单) 新聞问卷	í
基本信息	客户名称	ii					4	1.话号码	1811. 【归属地:安徽	₽-六安 运营商	: 中国电信	3		
	客户经理	员工801 🔽					最近新	最近联系时间 2017-02-09 16:18:20						
	创建时间	2017-01-07	12				e	员人能和	(人員)员工801					
	通话次数						下次回	目访时间	(21)					
	共享状态	未共享					\$	+享时间	#时间 2017-02-08					
	登记时间	2017-01-07 12:3	1:13				123							
	客户类型	已成交客户 🗸						發注					× +	
服务咨询														
1000000	服务类型	产品咨询	× •				8	膀胱径	热线电话	~				
	服务主题						8	勝状态	处理中	~				
	油谈内容												÷	
历史记录											N R	simter		×
容服人员	联系时间	服务类型	服务状态	服务主	19	治谈内容				通话时长	-	181111	TAA INI	
页1801	15:58:46	产品咨询	处理中	10fiit	测试					5分37秒	Co	归属地:多	安六-御	
员工\$01	2017-02-09 14:54:39	产品咨询	处理中	伧	广告					1分35秒		运营商:中	P国电信	
16 T R01	2017-02-09	产品资源	中野州	iT M	不識					0¥6			× 50007	
完成				(224 st) (2			1.000		100000000000000000000000000000000000000					

新版本弹屏根据电话号码是否唯一弹屏不同:

如下客户列表中电话号码列的电话号码属于唯一性, 仅属于一个客户;

联系人一、联系人二、联系人三的电话号码属于非唯一性,可以同时属于多个客户

客户管理->客户列表

	我的客户	全部	各户												
创建	开始时间	🔟 创建结束时	间	📑 客户	名称		电话号	电话号码		客户经理 ▼	联系人一		联系人二		
联系	人三	查询													
				导入	- 导出 -	分配客户	共享客户	转到公海	解除共享	发送短信	批量删除	添加			
	客户名	你	电话	号码		客户约	至理	I	联系人一	联	系人二	联系人三		操作	
		_	10000	1		000		95566	2	5182789	9 🔯	1811976	2 🖂 🛛 査看	编辑 删除	服务
	中国电1	5				880	1						订单详情	工单详情	问卷样本
			10086	2				95566		5182789	9 🛃	1811976	▲ 查看	编辑 删除	服务
	中国移动		中国移动 880		1					订单详情	工单详情	问卷样本			
7K 34		মাজনা ক												4 4	01 1

①客户列表唯一性号码呼入弹屏,直接弹出该客户列表及相关信息
②客户列表非唯一性号码(多联系人)呼入呼出弹屏界面
步骤一:号码 51827899 呼入,先弹出选择弹屏客户界面

云翌呼叫中心客户端						≂ = x						
産廃号: <u>8800</u> (単) 明钟 - 分机号: <u>800</u> 日 <u>表电</u> 接回	▲ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	 注 断 评 分 			 20 3 3 3 4 4 5 4 4<th>)</th>)						
	D 1 201.05			同志会)和感	日初 51007040							
September x x x +												
请选择弹屏容户												
客户复称	由话是码		客户经理	联系人—	联系人一	联系人二						
中国移动	10086		8801	95566	51827899	18119762556						
中国电信	10000		8801	95566	51827899	18119762556						
				C	51827899(51827899(归属地:未 运营商:未	中国移动) 如 知						
完成					接听	✔ 我知道了						
		座席号:8800	姓名:8800 分机号	:800 角色名:class								

上海云翌通信科技有限公司

- 208 -



步骤二:选择弹屏客户[中国移动],点击确定

云翌呼叫中心客户端								₽ - 0 X			
座席号: 8800 通话 -	6	23 (b) 😠) 🏷	99 9	• 🧟 🤶	. 🥸 🤉	2.) ×			
分机号: 800 🚺 通话中	接听		出外线 挂進	新评分	转接座席 转接工	/R 转接队列 保扌	主方通话 询问				
← → C 肴 http://10.1.20.85/yscrm/ShowReport.wx?PAGEID=popup_optio ▼ GO □ 请输入外呼号码 51827942 •											
云翌IP呼叫中心 × × ×	× +	1									
请选择弹屏客户											
客户名称		电话号码		客户经理	1	联系人一	联系人二	联系人三			
中国移动	100	86	8801			95566	51827899	18119762556			
中国电信	100	00 (++=====	6621K 白		×	5566	51827899	18119762556			
当前第1/1页共2条记录转到第 <mark>1</mark> 页		0	是否确认选择	聲客户[中国移动]〕	进行弹屏登记?			[4 4 01 ▶ ▶]			
				确定	取消	J					
完成					0.12.72.444						
		1	坐席号:8800	妊治:8800	分机号:800	用包名:class_monit	:or 座席组名:gro	upl 📢 📢			

步骤三: 弹出客户[中国移动]相关信息及历史沟通记录

云翌呼叫中心	翌呼叫中心客户端											
座席号: <u>8800</u> 分机号: <u>800</u>	2 🥝 通话 · 1 通话中	÷	f 座席互打	 () 	关 🛃 生断 评分	2 23 转接座席 章	See	资 度队列 保持		?	企) 间问转	33
← → C fi	http://10.1.	20.85/yscrm/Sh	owReport.w	x?PAGEID=	callinpopup8	- GO		■ 请输入外	呼号码	51827942	• 外呼	
□基本信息──						热线号码:	51827942	保存洽谈内容	新建客户订单	单 新建客户工单	· 新增问卷	
	客户名称 中国	国移动				电话号码 【 归国地: 曹海·海东 运营商:中国移动】						
	客户经理 880	1 🗸				联系人一 95566						
	联系人二 518	27899				联系人三 1811976						
基本信息												E
	服务主题 (保存	F服务记录必须填写,	否则忽略不保有	Ŧ)	*	联系电话 10086						
	联系人						服务类型	≃品咨询 ✔				1
	服务途径 热约	电话 🗸					服务状态 5	한理中 🗸				1
	洽谈内容				A 7							
历史服务记录												
服务主题	客户名称	联系电话	联系人	客服人员	通话时长	服务类型	服务途往	至 服务状态	治谈内容	登记时间	录音文件	
d	中国移动	51827899 🜌	d	8800	0分10秒	产品咨询	热线电话	处理中	d	11:51:42	下载 播放	
fff	中国移动	51827899 🜌	fff	8801	0分30秒	产品咨询	热线电话	处理中	fff	2017-09-11 15:18:26	下载 播放	
8801 完成	中国移动	51827899 🜌	8801	8801	0分32秒	产品咨询	热线电话	处理中	8801	2017-09-08 20-16-13	下载 播放	-
					赤奈日 ,0000	kt-57-0000	()+0 E.000	66.0 Jun		nte attaile data a succession da		-

(13) 服务记录

同 WEB 座席,参见 5.1web 座席
(14)新建订单
同 WEB 座席,参见 5.1WEB 座席
(15)新建工单

同 WEB 座席,参见 5.1WEB 座席

(16) 新增问卷

同 WEB 座席,参见 5.1WEB 座席

- 209 -



六、话单推送

6.1 呼叫状态通知

被推送方需要提供基于 HTTP 协议的 POST 请求接口 1.请求地址 /第三方业务系统接口地址/pushCallState(可自定义) 2.请求包体 3.JSON 请求示例

6.2 通话记录推送

被推送方需要提供基于 HTTP 协议的 POST 请求接口 1.请求地址 /第三方业务系统接口地址/pushCallState(可自定义) 2.请求包体 3.JSON 请求示例

6.3 推送失败处理

说明:推送时需要返回指定的值 success,确定推送是否成功 推送失败处理方式:

- (1) 2 分钟后推送一次
- (2) 再次失败1小时后推动一次
- (3) 再次失败 8 小时后推动一次

你可以访问云翌通信网站 www.yuneasy.cn 了解最新的 EPCC 产品使用手册!

- 210 -