

# 云翌 IP 呼叫中心 用户手册

版本号： 3.0.1

时 间： 2019-05-19

总机：021-58996939

服务热线：400-820-5506

网址：www.yuneasy.cn

地址：上海市浦东软件园（世博分园）  
灵岩南路 295 号 17 号楼 203 室

## 目录

|        |                    |        |
|--------|--------------------|--------|
| 一、     | 简介.....            | - 6 -  |
| 1.1    | 产品介绍.....          | - 6 -  |
| 1.2    | 产品特点.....          | - 6 -  |
| 二、     | 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 -  |
| 三、     | 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.....   | - 15 - |
| 4.2    | WEB 页面登录.....      | - 15 - |
| 4.3    | 日常办公.....          | - 17 - |
| 4.3.1  | 内部通讯录.....         | - 17 - |
| 4.3.2  | 员工管理.....          | - 18 - |
| 4.3.3  | 待办事宜.....          | - 22 - |
| 4.3.4  | 公告.....            | - 22 - |
| 4.4    | 客户管理.....          | - 23 - |
| 4.4.1  | 公海客户.....          | - 24 - |
| 4.4.2  | 客户列表.....          | - 28 - |
| 4.4.3  | 待跟进客户.....         | - 31 - |
| 4.4.4  | 跟进中客户.....         | - 32 - |
| 4.4.5  | 已成交客户.....         | - 32 - |
| 4.4.6  | 已放弃客户.....         | - 33 - |
| 4.4.7  | 五天未联系待跟进客户.....    | - 33 - |
| 4.4.8  | 服务记录.....          | - 34 - |
| 4.4.9  | 客户提醒.....          | - 35 - |
| 4.4.10 | 转移客户.....          | - 36 - |
| 4.5    | 外呼管理.....          | - 39 - |
| 4.5.1  | 外呼计划.....          | - 39 - |
| 4.6    | AI 智能机器人.....      | - 46 - |
| 4.6.1  | AI 无答案记录.....      | - 47 - |
| 4.6.2  | AI 呼叫管理.....       | - 47 - |
| 4.6.3  | AI 语音管理.....       | - 49 - |
| 4.6.4  | AI 话术设置.....       | - 50 - |
| 4.7    | AI 通话报表.....       | - 57 - |
| 4.7.1  | AI 通话记录.....       | - 57 - |
| 4.7.2  | 今日意向客户报表.....      | - 57 - |
| 4.7.3  | 关键字报表.....         | - 58 - |

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| 4.8 我的任务 .....             | - 59 -  |
| 4.8.1 外呼计划 .....           | - 59 -  |
| 4.9 订单管理 .....             | - 60 -  |
| 4.9.1 产品列表 .....           | - 60 -  |
| 4.9.2 全部订单 .....           | - 61 -  |
| 4.9.3 新订单 .....            | - 62 -  |
| 4.9.4 待审核订单 .....          | - 65 -  |
| 4.9.5 确认订单 .....           | - 66 -  |
| 4.9.6 审核不通过订单 .....        | - 67 -  |
| 4.9.7 已取消订单 .....          | - 67 -  |
| 4.10 工单管理 .....            | - 68 -  |
| 4.10.1 新建工单 .....          | - 68 -  |
| 4.10.2 全部工单 .....          | - 72 -  |
| 4.10.3 未分配工单 .....         | - 72 -  |
| 4.10.4 已分配工单 .....         | - 75 -  |
| 4.10.5 处理中工单 .....         | - 75 -  |
| 4.10.6 已取消工单 .....         | - 76 -  |
| 4.10.7 已完成工单 .....         | - 77 -  |
| 4.10.8 已关闭工单 .....         | - 77 -  |
| 4.10.9 已删除工单 .....         | - 78 -  |
| 4.10.10 处理耗时告警工单 .....     | - 78 -  |
| 4.11 问卷管理 .....            | - 79 -  |
| 4.11.1 问卷模板 .....          | - 79 -  |
| 4.11.2 样本列表 .....          | - 83 -  |
| 4.11.3 样本统计 .....          | - 84 -  |
| 4.11.4 问卷分析 .....          | - 85 -  |
| 4.12 在线客服管理 .....          | - 86 -  |
| 4.12.1 基本配置 .....          | - 88 -  |
| 4.12.2 自动消息设置 .....        | - 88 -  |
| 4.12.3 微信客户 .....          | - 88 -  |
| 4.12.4 快捷回复 .....          | - 89 -  |
| 4.12.5 会话列表 .....          | - 91 -  |
| 4.12.6 在线留言 .....          | - 92 -  |
| 附件：微信公众号开通 .....           | - 93 -  |
| 4.13 知识库管理 .....           | - 96 -  |
| 4.13.1 知识库类目 .....         | - 97 -  |
| 4.13.2 知识库内容 .....         | - 102 - |
| 4.13.3 知识库检索 .....         | - 103 - |
| 4.14 短信管理 .....            | - 96 -  |
| 4.14.1 发送短信 .....          | - 104 - |
| 4.14.2 短信模板 .....          | - 104 - |
| 4.14.3 发送记录 .....          | - 109 - |
| 4.14.4 支持 CTI 挂机短信功能 ..... | - 109 - |

|                        |         |
|------------------------|---------|
| 4.15CTI 管理 .....       | - 104 - |
| 4.15.1 许可证 .....       | - 110 - |
| 4.15.2 座席组管理 .....     | - 110 - |
| 4.15.3 座席管理 .....      | - 113 - |
| 4.15.4 队列管理 .....      | - 118 - |
| 4.15.5 语音文件管理 .....    | - 123 - |
| 4.15.6VIP 管理 .....     | - 128 - |
| 4.15.7 IVR 设计 .....    | - 133 - |
| 4.15.8 IVR 配置 .....    | - 153 - |
| 4.15.9 接入号管理 .....     | - 157 - |
| 4.15.10 角色配置 .....     | - 162 - |
| 4.15.11 基本配置 .....     | - 166 - |
| 4.15.12 座席接口 .....     | - 167 - |
| 4.15.13 呼出黑名单 .....    | - 168 - |
| 4.16 报表管理 .....        | - 110 - |
| 4.16.1 动态报表管理 .....    | - 171 - |
| 4.16.2 通话记录 .....      | - 171 - |
| 4.16.3 意向客户 .....      | - 174 - |
| 4.16.4 语音留言 .....      | - 177 - |
| 4.16.5 评分明细 .....      | - 190 - |
| 4.16.6 漏接电话列表 .....    | - 190 - |
| 4.16.7 当前通话列表 .....    | - 187 - |
| 4.16.8 座席通话统计 .....    | - 174 - |
| 4.16.9 座席状态统计 .....    | - 178 - |
| 4.16.10 队列排队明细 .....   | - 194 - |
| 4.16.11 队列统计 .....     | - 182 - |
| 4.16.12 IVR 明细 .....   | - 194 - |
| 4.16.13 IVR 统计 .....   | - 181 - |
| 4.16.14 评分统计 .....     | - 181 - |
| 4.16.15 座席状态明细 .....   | - 191 - |
| 4.16.16 当前自动外呼通话 ..... | - 188 - |
| 4.16.17 座席监控 .....     | - 185 - |
| 4.16.18 队列监控 .....     | - 186 - |
| 4.16.19 座席组通话统计 .....  | - 177 - |
| 4.16.20 座席工作率统计 .....  | - 184 - |
| 4.16.21 座席工作通话统计 ..... | - 185 - |
| 4.17 系统管理 .....        | - 170 - |
| 4.17.1 部门管理 .....      | - 197 - |
| 4.17.2 客户自定义 .....     | - 198 - |
| 4.17.3 服务自定义 .....     | - 200 - |
| 4.17.4 产品自定义 .....     | - 200 - |
| 4.17.5 订单自定义 .....     | - 201 - |
| 4.17.6 工单自定义 .....     | - 201 - |



|                           |         |
|---------------------------|---------|
| 4.17.7 客户数据字典 .....       | - 202 - |
| 4.17.8 服务数据字典 .....       | - 203 - |
| 4.17.9 产品数据字典 .....       | - 204 - |
| 4.17.10 订单数据字典 .....      | - 205 - |
| 4.17.11 工单数据字典 .....      | - 206 - |
| 4.17.12 问卷数据字典 .....      | - 207 - |
| 4.17.13 系统基本配置 .....      | - 207 - |
| 4.17.14 时间定义 .....        | - 212 - |
| 4.17.15 清除系统数据 .....      | - 213 - |
| 4.17.16 日志与包 .....        | - 213 - |
| 4.17.18 客户字段同步设置 .....    | - 214 - |
| 4.17.19 工单级联自定义 .....     | - 215 - |
| 4.17.20 服务记录级联自定义 .....   | - 216 - |
| 4.17.21 工单流转规则设置 .....    | - 217 - |
| 4.18 用户管理 .....           | - 195 - |
| 4.18.1 权限管理 .....         | - 219 - |
| 4.18.2 用户管理 .....         | - 221 - |
| 4.18.3 密码更改 .....         | - 222 - |
| 五、座席使用 .....              | - 219 - |
| 5.1 WEB 座席-支持在线客服功能 ..... | - 222 - |
| 5.2 客户端座席-不支持在线客服功能 ..... | - 229 - |
| 六、话单推送 .....              | - 234 - |
| 6.1 呼叫状态通知 .....          | - 234 - |
| 6.2 通话记录推送 .....          | - 235 - |
| 6.3 推送失败处理 .....          | - 235 - |

# 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

## 二、 硬件结构介绍

### 2.1 产品外观



### 2.2 硬件规格

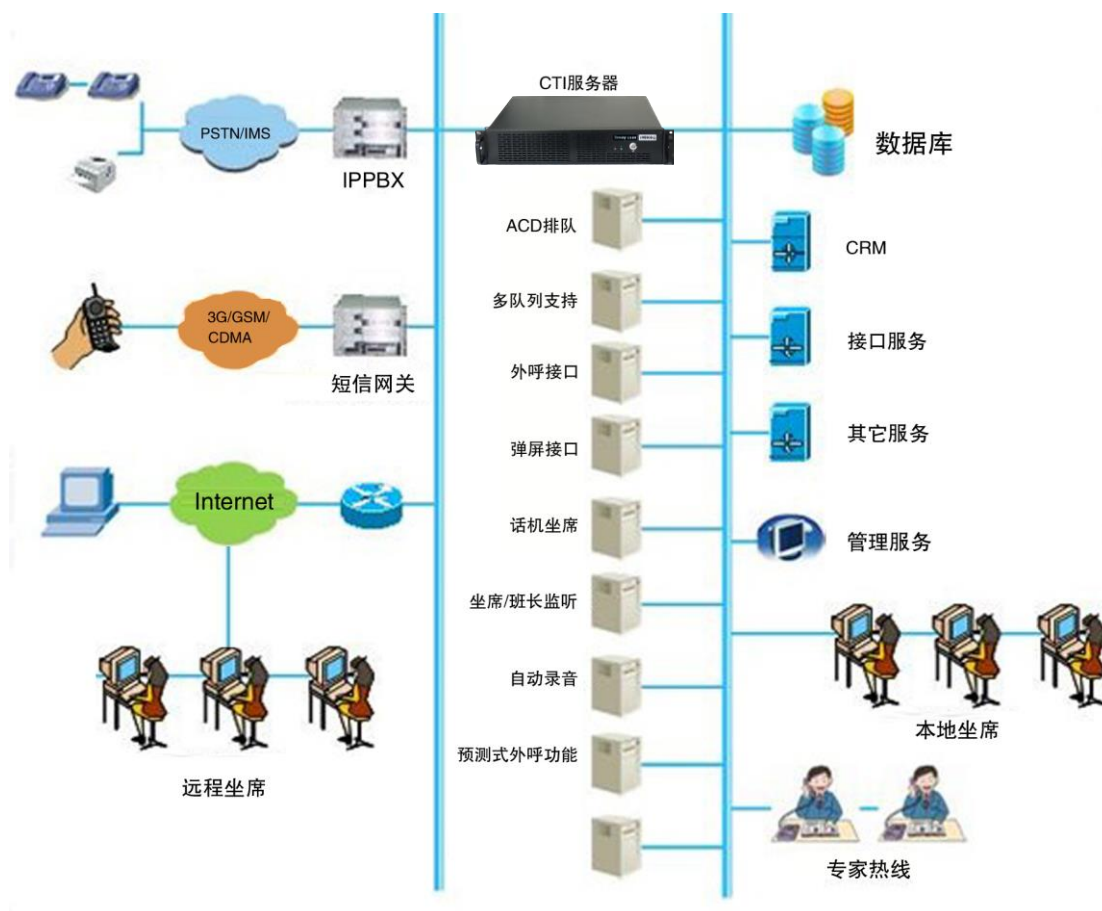
| 名称       | EPX 系列                                      |
|----------|---------------------------------------------|
| 主板       | 针对处理大容量通信数据而定制的工业级主板                        |
| LAN/WAN  | 2 个 1000 M 网络接口 RJ45                        |
| USB      | 2 个 USB2.0 Host and Device                  |
| HardDisk | 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 ~240Vac 50/60Hz 300Watts             |
| Size     | 428mm X 400mm X 88mm<br>(标准 1U 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) |

|             |                                             |
|-------------|---------------------------------------------|
| 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

**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

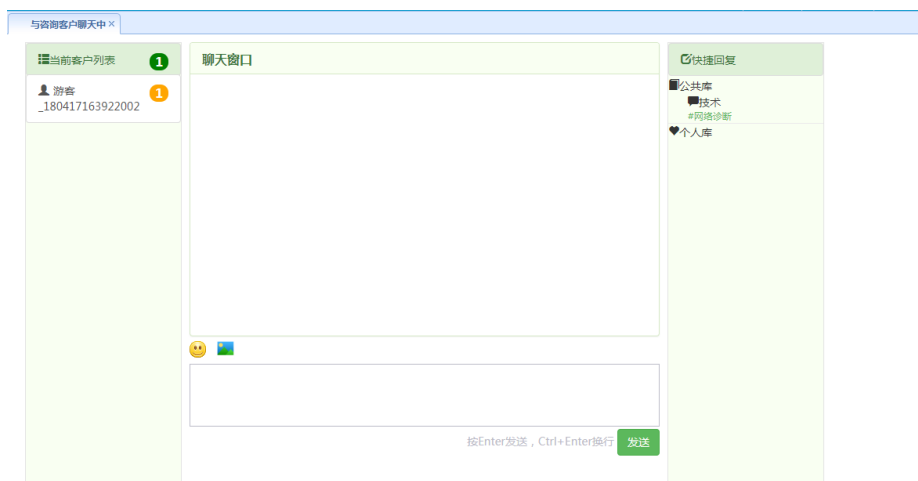
 **系统功能-预测式外呼****特色功能:**

- 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

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

云翌通信

#### 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



## 系统功能-客户端座席

The screenshot displays the '客户端座席' (Client Agent) form with the following sections:

- 基本信息 (Basic Information):** Fields for agent name (King), phone number, creation time (2016-05-09), and creation person (系统管理员).
- 服务咨询 (Service Inquiry):** Fields for service type (产品咨询), service subject, service status (处理中), and service content.
- 历史记录 (History Record):** A table listing call records with columns for agent name, contact time, service type, service status, service subject, and service content.

## 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            |



|          |                                                       |
|----------|-------------------------------------------------------|
| 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                             |

|    |        |                                |
|----|--------|--------------------------------|
| 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

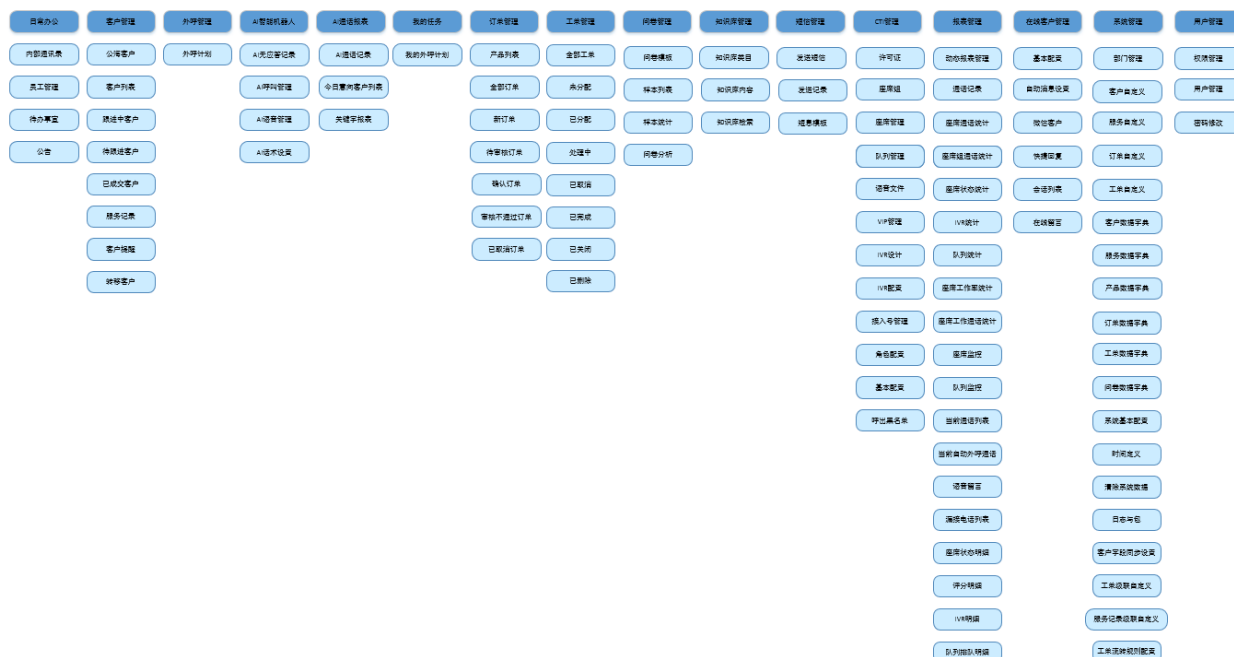


图 4-1

## 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 | admin246 |

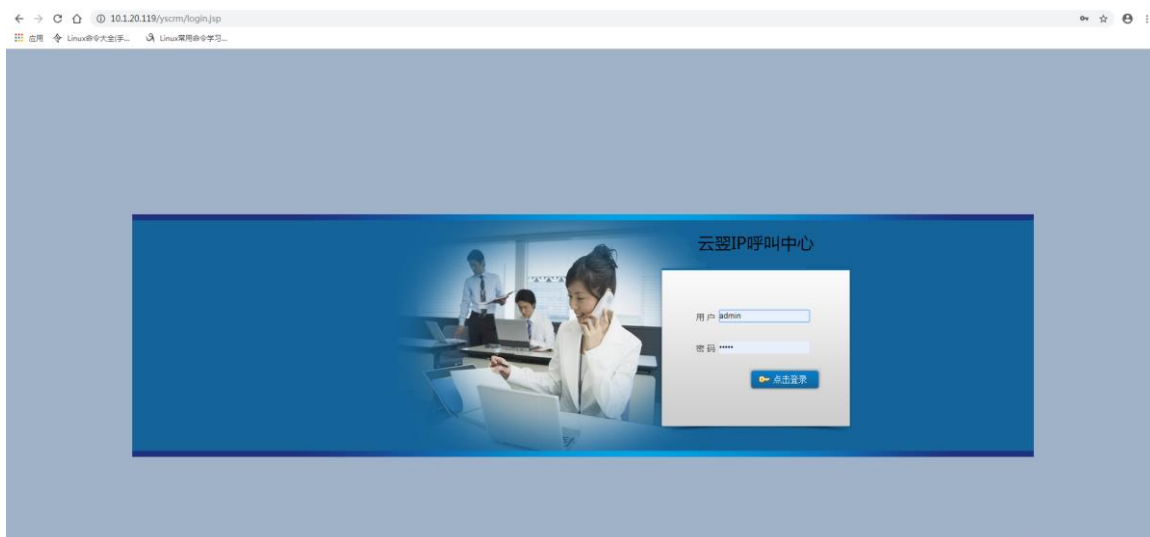


图 4-2-1

登录后页面如图 4-2-2 所示，欢迎使用页面全新版本，根据座席权限来显示座席话务图表，座席组话务图表，通话统计图表，热线号码统计图表信息。普通座席显示自己的图表信息，班长座席显示其管理的座席组下所有座席的话务信息，班长座席显示所有座席的图表信息。



支持按时间查询数据，只需在上图红框处选择时间后点击右侧的查询按钮就可查询选择的这个时间段的数据

点击图表信息上方的话务员呼入数量，话务员呼出数量，呼入量等图标可将此信息不显示在图表中再次点击时再显示于图表中，鼠标悬浮于柱状图上时可显示此柱状代表的信息

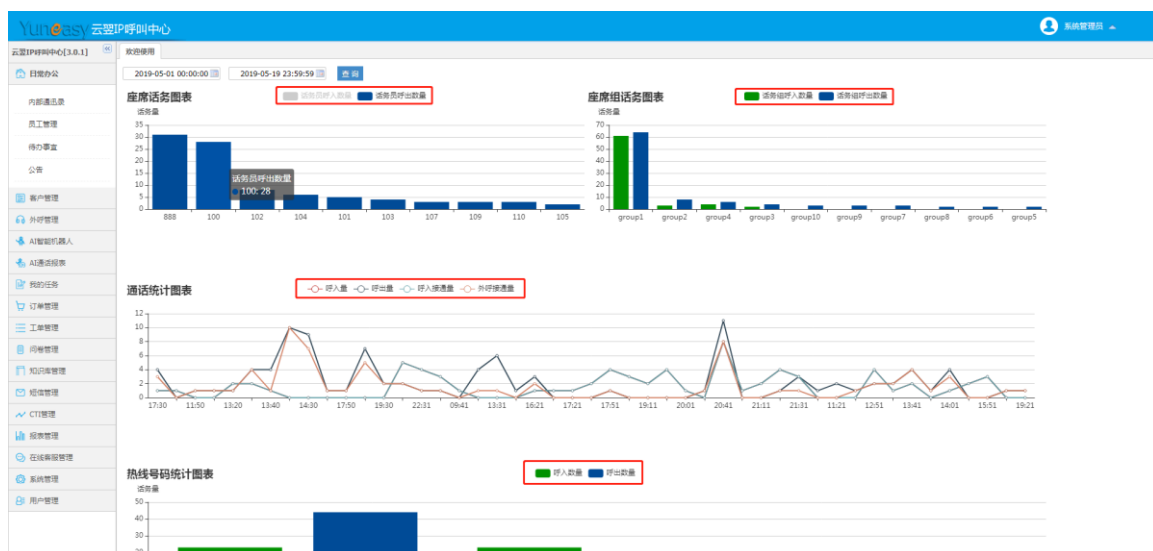
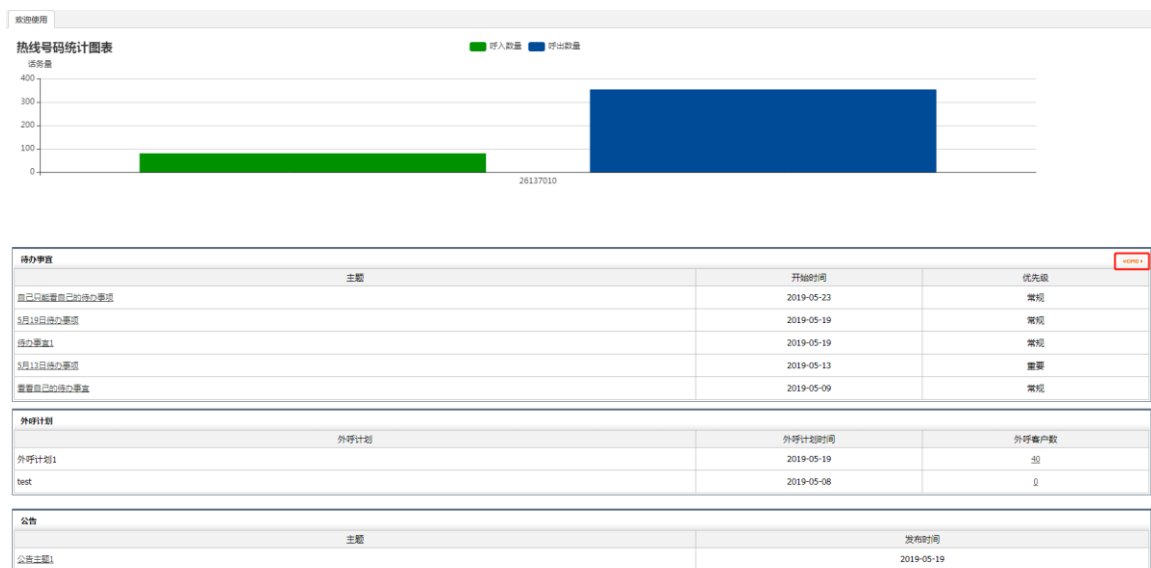


图 4-2-2

欢迎使用页面保留了之前版本的以表格形势显示当前座席的待办事宜，外呼计划，公告信息，点击下图每个表格右上角的红框区域可跳转至相应表格的列表信息（需要表格中内容数据>=5 条），点击带下划线的文字可查看表格中当前信息的详细信息。



## 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

内部通讯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

总经办

客户服务部

财务部

行政人事部

技术部

销售部

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 |
|------|------|-------|----|-----|----|----|
| 总经办  |      | 系统管理员 |    |     |    |    |
| 总经办  |      | 801   |    |     |    |    |

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页



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。

日常办公->员工管理->员工列表

员工编码开始 员工编码截至 员工姓名 分机号 所属部门 接入号 查询

员工信息

批量导入 快速导入 批量修改 批量删除 导出Excel 快速添加 添加

| <input type="checkbox"/> | 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    |
|--------------------------|-------|-----|------------|-----|------------|------|----|-------|------|----|----------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 系统管理员 |     |            |     |            | 总经办  |    |       |      |    |          | 编辑    |
| <input type="checkbox"/> | 801   | 801 | yuneasy123 | 801 | yuneasy123 | 总经办  |    |       |      |    | 26137179 | 编辑 删除 |

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

【下载Excel模板】 【下载快速导入Excel模板】

#### 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      |   | 分机号      |       |
| 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     |       |
| QQ      |   | 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  |   | 说明       |       |
| 接入号     |   |          |       |

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，快速添加内接入号可绑定多个    | 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

|        |                          |          |         |
|--------|--------------------------|----------|---------|
| 员工编号   |                          | 员工姓名     | 系统管理员 * |
| 英文名    |                          | 所属部门     | 总经办 *   |
| 分机号    |                          | 分机密码     | * 产生    |
| 座席     |                          | 允许查看所有客户 | 否       |
| 性别     | 男                        | 是否部门负责人  | 是       |
| 职务     |                          | 身份证号码    |         |
| 手机号码   |                          | 联系电话     |         |
| 电子邮件   |                          | QQ       |         |
| 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   |         |
| 说明     |                          |          |         |
| 热线号码   | 4007123456<br>8008654321 | ->       |         |

### 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

|          |                        |         |                                                                |
|----------|------------------------|---------|----------------------------------------------------------------|
| 员工编号     | <input type="text"/>   | 员工姓名    | <input type="text"/>                                           |
| 英文名      | <input type="text"/>   | 所属部门    | 总经办 <input type="text"/>                                       |
| 座席号      | <input type="text"/>   | 座席密码    | 3309999y <input type="button" value="产生"/>                     |
| 分机号      | <input type="text"/>   | 分机密码    | 724880599gqn <input type="button" value="产生"/><br>(为空则跟座席密码一致) |
| 座席角色     | <input type="text"/>   | 座席组     | <input type="text"/>                                           |
| 菜单权限     | <input type="text"/>   | 性别      | 男 <input type="text"/>                                         |
| 允许查看所有客户 | 否 <input type="text"/> | 是否部门负责人 | 否 <input type="text"/>                                         |
| 职务       | <input type="text"/>   | 身份证号码   | <input type="text"/>                                           |
| 手机号码     | <input type="text"/>   | 联系电话    | <input type="text"/>                                           |
| 电子邮件     | <input type="text"/>   | QQ      | <input type="text"/>                                           |
| 住址       | <input type="text"/>   | 邮编      | <input type="text"/>                                           |
| 生日       | <input type="text"/>   | 入职时间    | <input type="text"/>                                           |
| 转正时间     | <input type="text"/>   | 工资      | <input type="text"/>                                           |
| 籍贯       | <input type="text"/>   | 民族      | <input type="text"/>                                           |
| 婚否       | 否 <input type="text"/> | 毕业院校    | <input type="text"/>                                           |
| 专业       | <input type="text"/>   | 紧急联系人   | <input type="text"/>                                           |
| 紧急联系电话   | <input type="text"/>   | 紧急联系地址  | <input type="text"/>                                           |
| 紧急地址邮编   | <input type="text"/>   | 紧急邮件地址  | <input type="text"/>                                           |
| 说明       | <input type="text"/>   |         |                                                                |

|      |            |                                  |            |
|------|------------|----------------------------------|------------|
| 热线号码 | 4007123456 | <input type="button" value="→"/> | 8008654321 |
|      |            | <input type="button" value="←"/> |            |



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 [【下载快速导入Excel模板】](#) 输入信息，其中必填项不能为空，点击保存

|    | A    | B        | C        | D        | E               | F                | 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

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

日常办公->待办事宜

主题

优先级

状态

起始日期

截止日期

查询

待办事宜列表

| 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 | 2018-06-11 | 常规  | 待办 | 编辑 删除 |

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

新增提醒，点击添加，如下图所示

新增待办事宜

保存

重置

主题

内容

开始时间

结束时间

优先级

常规

状态

待办

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

### 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。

已添加的公告如下图所示，可查看公告主题，内容，发布时间，过期时间，读取状态等数据：

日常办公->公告

主题 内容 发布时间 过期时间 查询

公告列表 添加

| 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 | 祝大家节日快乐，请提前安排好返程 | 2018-06-11 | 2018-06-18 | 801  | 未读   | 查看 编辑 删除 |

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

添加公告如下图所示：

新增公告列表

主题 公司团建活动通知 \*

内容 请大家全员参与

通知员工 系统管理员, 801

发布时间 2018-06-11

过期时间 2018-06-11 \*

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 祝大家节日快乐，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 |

我知道了

点击编辑，可再次编辑公告内容

## 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。

#### 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

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

(1) 在客户列表点击转移，如下图所示

(2) 在转移客户界面转移到公海

客户管理-&gt;转移客户

|                                                                             |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>待转移员工</b><br><input type="checkbox"/> 系统管理员 <input type="checkbox"/> 801 | <b>接收员工</b><br><input type="radio"/> 系统管理员 <input type="radio"/> 801 |
| <input type="button" value="转移客户"/>                                         |                                                                      |

|                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>待转移员工</b><br><input type="checkbox"/> 系统管理员 <input type="checkbox"/> 801 |
| <input type="button" value="转移至公海"/>                                        |

\*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  
【转移至公海】：将指定员工的客户转移到公海，如将员工A、员工B的客户转移到公海，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

系统管理-&gt;系统基本信息设置

|                     |                                                                                                                                                                                          |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>基本配置</b>         |                                                                                                                                                                                          |
| 系统Logo              |                                                                                                                                                                                          |
| 系统名称                | IP呼叫中心                                                                                                                                                                                   |
| 启用隐藏电话号码            | <input type="radio"/> 启用 <input checked="" type="radio"/> 不启用                                                                                                                            |
| 启用隐藏客户地址            | <input type="radio"/> 启用 <input checked="" type="radio"/> 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 | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 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表示不启用)<br><input checked="" type="checkbox"/> 待跟进 <input checked="" type="checkbox"/> 跟进中 <input type="checkbox"/> 已成交 <input checked="" type="checkbox"/> 已放弃 |
| 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)<br><input checked="" type="checkbox"/> 待跟进 <input type="checkbox"/> 跟进中 <input type="checkbox"/> 已成交 <input type="checkbox"/> 已放弃                          |

(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

系统管理-&gt;系统基本信息设置

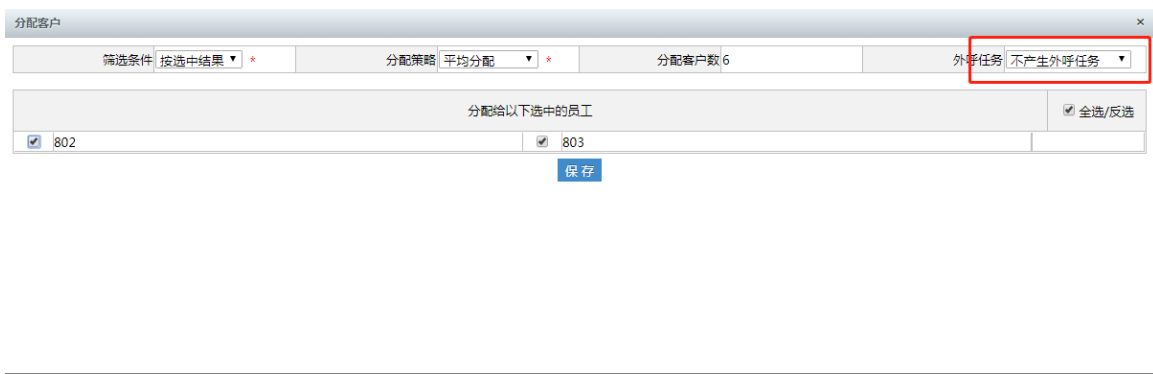
|                     |                                                                                                                                                                         |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>基本配置</b>         |                                                                                                                                                                         |
| 系统Logo              |                                                                                                                                                                         |
| 系统名称                | IP呼叫中心                                                                                                                                                                  |
| 启用隐藏电话号码            | <input type="radio"/> 启用 <input checked="" type="radio"/> 不启用                                                                                                           |
| 启用隐藏客户地址            | <input type="radio"/> 启用 <input checked="" type="radio"/> 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 | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 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)<br><input type="checkbox"/> 新客户 <input type="checkbox"/> 意向客户 <input type="checkbox"/> 已成交客户 <input checked="" type="checkbox"/> 已放弃客户 |
| 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)<br><input type="checkbox"/> 新客户 <input type="checkbox"/> 意向客户 <input type="checkbox"/> 已成交客户 <input checked="" type="checkbox"/> 已放弃客户    |
| 接通率统计秒数             | 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 **分配客户**，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



(2) 分配客户新建外呼任务



(3) 分配客户，选择已有外呼任务



分配成功后，员工登录 yscrm 系统可以在客户列表中看到分配的客户或新增外呼任务

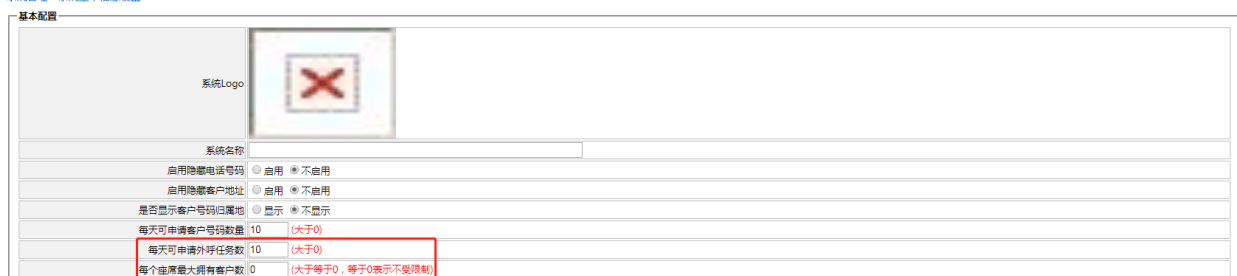
注\*：分配客户数同时还受系统进本配置中每个座席最大拥有客户数限制

- 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）

系统管理>系统基本信息设置



(1) 每个座席最大拥有客户数设置为 0（即不受限制）

点击 **申请客户**，弹出申请公海客户提示框，点击确定

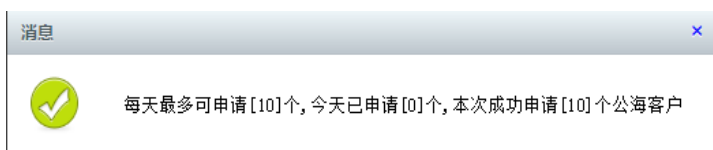
10.1.20.119 显示

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？

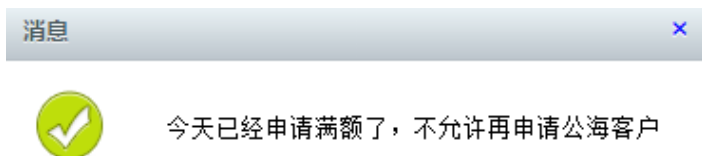
确定

取消

弹出成功申请客户数信息



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



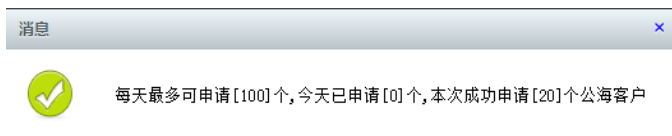
点击 **导出**，默认导出列表中所有客户信息

点击 **批量删除**，根据筛选条件按搜索结果或选中结果进行批量删除



(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）

(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



(4) 座席已拥有客户数≥座席最大拥有客户数  
系统将提示不允许再申请公海客户

消息



座席已拥有的客户数已达到上限，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-&gt;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                                   |             |       |      |
| 查询                                     |             |       |      |
| 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 添加 |             |       |      |
| 客户名称                                   | 电话号码        | 客户经理  | 客户地址 |
| 111                                    | 111 (未知-未知) | 系统管理员 |      |
| 查看 编辑 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 转到第1页                    |             |       |      |

##### 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

客户管理-&gt;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                                        |                        |       |      |
| 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 批量修改 添加 |                        |       |      |
| 客户名称                                        | 电话号码                   | 客户经理  | 客户地址 |
| 肖                                           | 13800000006 (江西-吉安-移动) | 801   | 待跟进  |
| 查看 编辑 删除 服务 订单详情 工单详情 问卷样本                  |                        |       |      |
| 付                                           | 13800000039 (江西-南昌-联通) | 801   | 待跟进  |
| 查看 编辑 删除 服务 订单详情 工单详情 问卷样本                  |                        |       |      |
| kl                                          | 13800000006 (安徽-六安-电信) | 801   |      |
| 查看 编辑 删除 服务 订单详情 工单详情 问卷样本                  |                        |       |      |
| 张                                           | 13800000020 (上海-上海-联通) | 801   | 已完成  |
| 查看 编辑 删除 服务 订单详情 工单详情 问卷样本                  |                        |       |      |
|                                             | 111 (未知-未知)            | 系统管理员 |      |
| 查看 编辑 删除 服务 订单详情 工单详情 问卷样本                  |                        |       |      |
| 当前第1/1页 共5条记录 转到第1页                         |                        |       |      |

##### (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：



|   | A    | B  | C    | D           | E      | F    | G           | H           |
|---|------|----|------|-------------|--------|------|-------------|-------------|
| 1 | 客户姓名 | 性别 | 电话号码 | 客户经理(不参与导入) | 下次回访时间 | 客户名称 | 登记时间(不参与导入) | 创建人员(不参与导入) |
| 2 |      |    |      |             |        |      |             |             |

点击**导入**，批量导入客户信息，如下图所示：

导入客户

选择文件 未选择任何文件 确认上传

客户经理：自己

导入设置：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]:勾选表示过滤掉导入的(Excel、系统)重复数据  
不勾选表示最新导入的数据将会覆盖系统已有的数据  
[智能生成数据字典]:勾选表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  
不勾选表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]:勾选表示过滤掉错误的的数据，如导入的数据行中电话号码  
列为非数字，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。

导入的客户是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。

短信群发

筛选条件 ☐ 按搜索结果 ☒ 按选中结果

选择模板 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 **共享客户**，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 |
|--------------------------|------|
| <input type="checkbox"/> | 801  |

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

## (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，点击解除共享

评分 Jmeter安装和启动... 10.1.20.119 显示

是否确认解除这些客户和选中员工的共享?

确定 取消

解除共享客户

筛选条件 按搜索结果 \* 解除共享客户数 40

对以下选中的员工解除共享

☒ 全选/反选

|                                           |                                         |                                         |                                         |                                         |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 系统管理员 | <input checked="" type="checkbox"/> 888 | <input checked="" type="checkbox"/> 999 | <input checked="" type="checkbox"/> 777 | <input checked="" type="checkbox"/> 801 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 802   | <input checked="" type="checkbox"/> 803 | <input checked="" type="checkbox"/> 804 | <input checked="" type="checkbox"/> 222 | <input checked="" type="checkbox"/> 202 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 805   | <input checked="" type="checkbox"/> 806 |                                         |                                         |                                         |

**解除共享**

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 **分配客户**，按选中结果或搜索条件进行分配

### 1、分配客户时不产生外呼任务

分配客户

筛选条件 按选中结果 \* 分配策略 平均分配 \* 分配客户数 0 外呼任务 **不产生外呼任务**

分配给以下选中的员工

☐ 802 ☐ 803

**保存**

## 2、分配客户时新建外呼任务



## 3、分配客户时选择已有外呼任务



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

**(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

客户管理->待跟进客户

| 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   |                                             |
| <div>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</div> |        |                        |      |      |      |      |                                             |
| <input type="checkbox"/>              | 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                                          |
| <input type="checkbox"/>              | 肖      | 18888888888 (江西-吉安-移动) | 801  | 未共享  | 待跟进  |      | <div>查看编辑删除服务订单详情</div> <div>工单详情问卷样本</div> |
| <input type="checkbox"/>              | 付      | 15888888888 (江西-南昌-联通) | 801  | 未共享  | 待跟进  |      | <div>查看编辑删除服务订单详情</div> <div>工单详情问卷样本</div> |

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

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 [4.4.2 客户列表](#)

#### 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                 |      | 客户名称 | 电话号码 | 客户经理 | 是否共享                                        | 查询 |
| <div>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</div> |      |                        |      |      |      |      |                                             |    |
| <input type="checkbox"/>              | 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                                          |    |
| <input type="checkbox"/>              | 张    | 18888888888 (安徽-六安-电信) | 801  | 未共享  | 跟进中  |      | <div>查看编辑删除服务订单详情</div> <div>工单详情问卷样本</div> |    |

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

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

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

| <input type="checkbox"/> | 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                                                                                                                       |
|--------------------------|------|---------------|------|------|------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 张    | 17 (上海-上海-联通) | 801  | 未共享  | 已成交  |      | <div><div>查看</div><div>编辑</div><div>删除</div><div>服务</div><div>订单详情</div></div> <div><div>工单详情</div><div>问卷样本</div></div> |

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

01

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 [4.4.2 客户列表](#)

#### 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



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



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



到期未联系系统弹窗提醒，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

| 客户未联系通知                 |          |    |                  |
|-------------------------|----------|----|------------------|
| 客户名称                    | 电话号码     | 主题 | 提醒时间             |
| <a href="#">new1532</a> | 189***** |    | 2017-02-15 09:55 |
| <a href="#">new1533</a> | 189***** |    | 2017-02-15 09:55 |
| <a href="#">new1534</a> | 189***** |    | 2017-02-15 09:55 |
| <a href="#">new1536</a> | 189***** |    | 2017-02-15 09:55 |
| <a href="#">new1537</a> | 189***** |    | 2017-02-15 09:55 |
| <a href="#">new1556</a> | 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: 杨九         | 电话号码: 15279966463 【归属地: 江西-萍乡   运营商: 移动】 |
| 客户经理: 802        | 创建人员: 系统管理员                              |
| 最后联系时间:          | 下次回访时间:                                  |
| 通话次数: 0          | 共享状态: 未共享                                |
| 共享时间: 2019-06-03 | 登记时间: 2019-06-03 10:59:41                |
| 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

服务主题

客户名称

联系电话

联系人

客服人员

通话时长(秒)

服务类型

服务途径

服务状态

洽谈内容

登记时间开始时间

登记时间结束时间

客户生日开始时间

客户生日结束时间

服务详情

查询

服务列表

添加

批量导入

导出Excel

批量删除

| <input type="checkbox"/> | 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              |
|--------------------------|------|------|-----------------------|-----|------|-------|------|------|------|------|---------------------|------|------|-------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | King | King | 189*****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 |      |      | 下载 播放 | <div>编辑删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | 中国移动 | 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 | <div>编辑删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | 新建   | 新建   | 189*****39 (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 |      |      |       | <div>编辑删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | 付梁02 | 付梁02 | 189*****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 |      |      |       | <div>编辑删除</div> |

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、已完成和其他        | 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：

### (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

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：

添加客户提醒

主题

记得提醒我

内容

时间

2019-05-29 10:22:00

提醒类型

1 天前提醒

客户名称

保存

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

创建人员 客户名称 主题 内容 开始时间 结束时间 查询

客户提醒列表

| <input type="checkbox"/> | 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    |
|--------------------------|------|------|----------|---------------------|----------|------|-------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 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1页

准点弹窗客户提醒客户界面如下图所示

客户提醒通知

| 客户名称 | 电话号码 | 主题       | 提醒时间             |
|------|------|----------|------------------|
|      |      | 下班之前完后回访 | 2017-02-10 10:12 |
|      |      | 下班之前完后回访 | 2017-02-10 10:12 |

15分钟

后继续提醒我

确定

#### 4.4.10 转移客户

客户管理->转移客户

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

接收员工

☒ 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

转移客户

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 ☐ 998 ☐ 997 ☐ 880 ☐ 881

转移至公海

\*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  
【转移至公海】：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



系统弹出确认信息，点击确定，完成转移

#### 10.1.20.119 显示

是否确认将员工[999]的客户转移给员工[802]?

确定

取消



注意：员工 999 客户转移给员工 802，则把分配及共享给 999 的客户数据转移到员工 802，用于员工 999 离职或分配及共享给 999 的客户但是由于 999 个人能力有限的情况。转移员工后的客户显示在 802 的客户列表中不再显示在 999 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



系统弹出确认信息，点击确定，完成转移

#### 10.1.20.119 显示

是否确认将员工[777]的客户转移至公海?

确定

取消



注意：员工 777 的客户转到公海，则把分配及共享给员工 777 的客户数据取消分配及共享关系，放到公海客户中去。

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 777 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->转移客户

待转移员工

接收员工

转移客户

待转移员工

转移至公海

\*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

【转移至公海】：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

##### (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

待转移员工

接收员工

转移客户

待转移员工

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

系统管理->系统基本信息设置

系统Logo

系统名称

IP呼叫中心

启用隐藏电话号码

启用

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

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至公海

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)

待跟进

跟进中

已完成

已放弃

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)

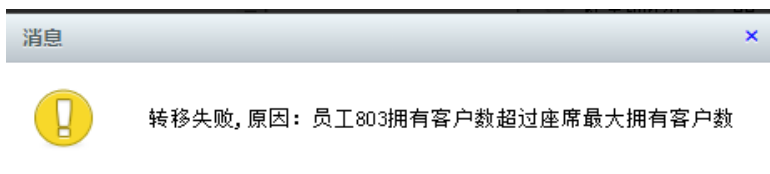
待跟进

跟进中

已完成

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



## 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与自动外呼计划历史数据，如下图所示

| Yuneasy 云翌IP呼叫中心                                  |                                |            |      |     |      |     |       |     |     |     |       |         |       |
|---------------------------------------------------|--------------------------------|------------|------|-----|------|-----|-------|-----|-----|-----|-------|---------|-------|
| 云翌IP呼叫中心[3.0.1] 欢迎使用   员工管理   客户自定义   公海客户   外呼计划 |                                |            |      |     |      |     |       |     |     |     |       |         |       |
| 外呼管理                                              | 外呼管理->外呼计划                     |            |      |     |      |     |       |     |     |     |       |         |       |
|                                                   | 手动外呼计划 自动外呼计划 自动外呼计划历史数据       |            |      |     |      |     |       |     |     |     |       |         |       |
|                                                   | 外呼计划 执行状态 计划外呼起始时间 计划外呼结束时间 查询 |            |      |     |      |     |       |     |     |     |       |         |       |
|                                                   | 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   |
|                                                   | 分配外呼计划进入我的外呼计划                 | 2019-05-17 | 未执行  | 1   | 0    | 0   | 1     | 1   | 0   | 0   | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
|                                                   | 手动外呼计划2                        | 2019-05-17 | 未执行  | 2   | 0    | 0   | 1     | 2   | 0   | 0   | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
|                                                   | 在客户列表分配客户中心新建的外呼任务             | 2019-05-17 | 未执行  | 1   | 0    | 0   | 1     | 1   | 0   | 0   | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
|                                                   | 手动外呼计划1                        | 2019-05-16 | 未执行  | 2   | 0    | 0   | 1     | 2   | 0   | 0   | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
|                                                   | 手动外呼计划4                        | 2019-05-16 | 未执行  | 2   | 0    | 0   | 1     | 2   | 0   | 0   | 0.00% | 100.00% | 0.00% |
| 操作 编辑 删除 导入号码 转移外呼客户 导出EXCEL                      |                                |            |      |     |      |     |       |     |     |     |       |         |       |

#### 4.5.1.1 手动外呼计划

##### (1) 创建手动外呼计划

点击 ，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   | <input type="text"/> | * |
| 外呼目的   | <input type="text"/> |   |
| 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   |
| 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 | 外呼时创建问卷       | 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

欢迎使用

员工管理

客户自定义

公海客户

外呼计划

外呼管理->外呼计划

手动外呼计划

自动外呼计划

自动外呼计划历史数据

外呼计划

执行状态

计划外呼起始时间

计划外呼结束时间

查询

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                        |
|---------------------|------------|------|-----|------|-----|-------|-----|-----|-----|-------|---------|-------|---------------------------|
| 分配外呼计划进入我的外呼计划      | 2019-05-17 | 未执行  | 1   | 0    | 0   | 1     | 1   | 0   | 0   | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 编辑 删除 导入号码 转移外呼客户 导出EXCEL |
| 手动外呼计划2             | 2019-05-17 | 未执行  | 2   | 0    | 0   | 1     | 2   | 0   | 0   | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 编辑 删除 导入号码 转移外呼客户 导出EXCEL |
| 在客户列表分配客户中心时新建的外呼任务 | 2019-05-17 | 未执行  | 1   | 0    | 0   | 1     | 1   | 0   | 0   | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 编辑 删除 导入号码 转移外呼客户 导出EXCEL |
| 手动外呼计划              | 2019-05-17 | 未执行  | 0   | 0    | 0   | 1     | 0   | 0   | 0   | 0.00% | 100.00% | 0.00% | 编辑 删除 导入号码                |

【编辑】

编辑手动外呼计划

|        |                |
|--------|----------------|
| 外呼计划   | Again *        |
| 外呼目的   | Test Test Test |
| 计划外呼时间 | 2019-05-30 *   |
| 执行状态   | 未执行 *          |
| 创建时间   | 2019-05-28     |
| 创建人    | 777            |

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

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、Excel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\_templete.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

☐ 系统已有客户 ☒ 外部Excel导入

上传Excel文件

选择文件

未选择任何文件

(导入号码Excel模板)

提示：1、Excel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

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：

### 10.1.20.119 显示

成功导入0个外呼客户，自动过滤了7个无效或重复的客户号码

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：

分配员工

分配策略

☒ 平均分配 ☐ 指定数量分配

可分配客户数 7

员工列表

|                          | 员工名称 |                          |     |                          |     |                          |     |
|--------------------------|------|--------------------------|-----|--------------------------|-----|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | 888  | <input type="checkbox"/> | 999 | <input type="checkbox"/> | 777 | <input type="checkbox"/> | 801 |
| <input type="checkbox"/> | 802  | <input type="checkbox"/> | 803 | <input type="checkbox"/> | 804 | <input type="checkbox"/> | 222 |
| <input type="checkbox"/> | 202  | <input type="checkbox"/> | 805 | <input type="checkbox"/> | 806 |                          |     |

确认

关闭

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】

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

转移给>>

☒ 804 ☐ 805 ☐ 806 ☐ 888 ☐ 999

提示：选择待转移员工的外呼客户数据给指定的受理员

保存

### 10.1.20.119 显示

你确定要将803的外呼客户转移给804吗？

确定

取消

转移成功后，原分配给员工 803 的外呼任务取消分配并重新分配给员工 804，员工 804 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

外呼接入号 221221

关联问卷模板 选择问卷模板

转接类型 队列 测试

是否启用工作时间 ☒ 不启用 ☐ 启用

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编辑管理，包括编辑、删除、查询操作。

## (2) 自动外呼计划列表

外呼管理->外呼计划

手动外呼计划 自动外呼计划 自动外呼计划历史数据

外呼计划 执行状态 开始时间 结束时间 查询

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 |
|------|------|--------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|
| 无数据  |      |        |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |    |

[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                                                            | queue1 |
| 命中率       | 自动计算     | 后处理时长    | 0秒                                                            |        |
| 重试次数      | 0        | 重试间隔(分)  | 1                                                             |        |
| 最大重试时长(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 | <input checked="" type="radio"/> 不启用 <input type="radio"/> 启用 |        |
| 最大并发数     | 200      |          |                                                               |        |

保存 重置

## 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    | 已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  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  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

## 4.5.1.3 自动外呼计划历史数据

自动外呼计划执行状态是全部完成后会自动进入到自动外呼计划历史数据中



欢迎使用 | 员工管理 | 客户自定义 | 公海客户 | 外呼计划

外呼管理->外呼计划

手动外呼计划 | 自动外呼计划 | **自动外呼计划历史数据**

外呼计划 | 开始时间 | 结束时间 | 查询

自动外呼计划历史数据

| 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 |
|-------------|------|---------------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-------|---------|---------|----|
| task2       | 全部完成 | 2019-05-15 09:45:20 | 26137010 | 2   | 2   | 0   | 2   | 0   | 0   | 100.00% | 0.00% | 0.00%   | 0.00%   | 删除 |
| 自动外呼计划历史数据1 | 全部完成 | 2019-05-16 17:49:27 | 26137186 | 2   | 2   | 0   | 0   | 2   | 2   | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 删除 |
| 11          | 全部完成 | 2019-05-16 18:11:03 | 26137010 | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0.00%   | 0.00% | 0.00%   | 0.00%   | 删除 |
| 12          | 全部完成 | 2019-05-16 18:09:24 | 26137010 | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 1   | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 删除 |
| 13          | 全部完成 | 2019-05-16 18:12:44 | 26137010 | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 1   | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 删除 |
| 14          | 全部完成 | 2019-05-16 19:31:43 | 26137010 | 1   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 100.00% | 0.00% | 0.00%   | 0.00%   | 删除 |

可点击  删除按钮删除历史数据

可按外呼计划、开始时间、结束时间查询数据

外呼计划 | 开始时间 | 结束时间 | 查询

步骤 1: 输入要查询的条件

步骤 2: 点击  查询按钮

自动外呼计划历史数据中，外呼数可点击查看外呼明细

自动外呼计划历史数据

| 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 |
|-------------|------|---------------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------|-------|---------|---------|----|
| task2       | 全部完成 | 2019-05-15 09:45:20 | 26137010 | 2   | 2   | 0   | 2   | 0   | 0   | 100.00% | 0.00% | 0.00%   | 0.00%   | 删除 |
| 自动外呼计划历史数据1 | 全部完成 | 2019-05-16 17:49:27 | 26137186 | 2   | 2   | 0   | 0   | 2   | 2   | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 删除 |
| 11          | 全部完成 | 2019-05-16 18:11:03 | 26137010 | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0.00%   | 0.00% | 0.00%   | 0.00%   | 删除 |
| 12          | 全部完成 | 2019-05-16 18:09:24 | 26137010 | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 1   | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 删除 |
| 13          | 全部完成 | 2019-05-16 18:12:44 | 26137010 | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | 1   | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 100.00% | 删除 |
| 14          | 全部完成 | 2019-05-16 19:31:43 | 26137010 | 1   | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 100.00% | 0.00% | 0.00%   | 0.00%   | 删除 |

步骤 1: 点击蓝色数字，进入该自动外呼计划的外呼详情界面

外呼计划详情

外呼管理->外呼计划->呼叫列表

电话号码 | 呼叫开始时间 | 呼叫结束时间 | 呼叫结果 | 呼叫状态 | 查询

导出Excel

| 序号 | 电话号码         | 上次外呼时间              | 呼叫结果 | 呼叫状态  | 已呼叫次数 |
|----|--------------|---------------------|------|-------|-------|
| 1  | 8503 (未知-未知) | 2019-05-15 09:47:24 | 未接通  | 客户已挂断 | 3     |
| 2  | 8502 (未知-未知) | 2019-05-15 09:47:23 | 未接通  | 客户已挂断 | 3     |

当前第1/1页 共2条记录 转到第 1 页

外呼计划详细数据可按条件进行查询，查询条件有电话号码、呼叫开始时间、呼叫结束时间、呼叫结果、

## 呼叫状态

外呼计划详细

外呼管理->外呼计划->呼叫列表

电话号码 呼叫开始时间 呼叫结束时间 呼叫结果 呼叫状态 查询

步骤 1: 在要查询的条件内输入填写好值

步骤 2: 点击查询 **查询** 按钮

外呼计划详细数据可点击 **导出Excel** 按钮进行导出

## 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。

云翌IP呼叫中心[2.6.6.0] 欢迎使用 AI话术设置 ×

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

| 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1条记录 转到第1 页

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

CTI管理-&gt;许可证

| License信息 |       |
|-----------|-------|
| 过期时间      | 无过期   |
| 最大坐席数     | 10000 |
| 最大班长坐席数   | 100   |
| 最大在线坐席数   | 10000 |
| 产品名称      | CTI   |
| 产品类型      | 标准版本  |
| 座席接口      | yes   |
| 客服功能      | yes   |
| 最大机器人人数   | 20    |

上传

| License上传                    |       |
|------------------------------|-------|
| 文件列表                         | 操作    |
| 2018-06-03160101_license.dat | 还原 删除 |
| 2018-06-03151616_license.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

AI智能机器人-&gt;AI无答案记录

|      |      |      |    |
|------|------|------|----|
| 任务名称 | 客户电话 | 文字内容 | 查询 |
|------|------|------|----|

| 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       |
|------|------|----------------|---------------------|------|-------------------|------------|
| 16   | test | 15[REDACTED]06 | 2018-06-08 09:33:34 | 结束   | 拜拜,行行拜拜了          | 在线播放 下载 删除 |
| 16   | test | 15[REDACTED]06 | 2018-06-08 09:33:05 | 地铁   | 嗯可以               | 在线播放 下载 删除 |
| 16   | test | 15[REDACTED]06 | 2018-06-08 09:32:28 | 配套   | 有啊, 价值是多少了?       | 在线播放 下载 删除 |
| 14   | test | 15[REDACTED]09 | 2018-06-08 09:25:34 | 价格   |                   | 在线播放 下载 删除 |
| 14   | test | 15[REDACTED]09 | 2018-06-08 09:25:09 | 配套   |                   | 在线播放 下载 删除 |
| 14   | test | 15[REDACTED]09 | 2018-06-08 09:24:56 | 项目介绍 |                   | 在线播放 下载 删除 |
| 13   | test | 15[REDACTED]09 | 2018-06-08 09:12:22 | 结束   | 那那地铁直达吗? 怎么去, 哪好的 | 在线播放 下载 删除 |
| 13   | test | 15[REDACTED]09 | 2018-06-08 09:11:55 | 地铁   |                   | 在线播放 下载 删除 |
| 13   | test | 15[REDACTED]09 | 2018-06-08 09:11:16 | 配套   | 喂, 喂, 在哪里         | 在线播放 下载 删除 |
| 13   | test | 15[REDACTED]09 | 2018-06-08 09:11:04 | 项目介绍 | 喂                 | 在线播放 下载 删除 |

#### 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

AI智能机器人-&gt;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

AI呼叫管理

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               |
|------|------|---------------------|----------|-----|-----|-----|-----|-----|------|---------|-------|---------|------------------|
| 15   | 未启动  | 2018-06-08 09:28:44 | 26137179 | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | test | 0.00%   | 0.00% | 0.00%   | 编辑 启动 删除<br>导入号码 |
| 14   | 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 导入号码       |
| 13   | 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 导入号码       |
| 12   | 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 导入号码       |
| 10   | 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 导入号码       |
| 9    | 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 导入号码       |
| 8    | 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 导入号码       |
| 7    | 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 导入号码       |
| 6    | 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 导入号码       |
| 5    | 全部完成 | 2018-06-06 10:43:57 | 26137179 | 1   | 1   | 0   | 0   | 1   | test | 100.00% | 0.00% | 100.00% | 编辑 删除 导入号码       |

步骤 1: 新建 AI 呼叫, 点击添加选择话术模板, 设置机器人数量 (并发)

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 \*

保存 重置

步骤 2: 导入号码

方式一: 导入系统已有客户

方式二: 外部 Excel 导入 [\[下载导入号码Excel模板\]](#)

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、Excel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

步骤 3: 启动/暂停任务

AI智能机器人-&gt;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

AI呼叫管理

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% | 编辑 启动 删除<br>导入号码 |

注: \*如果启动任务总并发大于机器人数量, 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/1528015621836.wav | 打扰了，祝您生活愉快                                                                                         | <div>编辑</div> <div>在线播放</div> <div>下载</div> <div>删除</div> |
| 地铁     | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1528015583437.wav | 未来地铁Z4线会通到开发区北塘生态城等区域。公交460到汉沽，127到开发区天滨公寓，您来之前联系我们，我们会为您指引到达路线。我们也有看房专车。稍后我会用短信把联系电话发给您，您看房前联系我们。 | <div>编辑</div> <div>在线播放</div> <div>下载</div> <div>删除</div> |
| 价格     | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1528015490870.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。                                                       | <div>编辑</div> <div>在线播放</div> <div>下载</div> <div>删除</div> |
| 配套     | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1528015468148.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。                                                     | <div>编辑</div> <div>在线播放</div> <div>下载</div> <div>删除</div> |
| 项目介绍   | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1528015408999.wav | 您好我这里是生态城鼓浪屿项目，有单价1万左右两室三室的海景高层住宅请问您有兴趣吗？                                                          | <div>编辑</div> <div>在线播放</div> <div>下载</div> <div>删除</div> |
| 开始白    | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1528015339324.wav | 您好                                                                                                 | <div>编辑</div> <div>在线播放</div> <div>下载</div> <div>删除</div> |

0.06 / 0.19

当前第1/1页 共6条记录 转到第1页

01

##### 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 |      | <input type="radio"/> 挂机 <input type="radio"/> 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 |
|------|
| 默认分组 |
| 开场白  |
| 项目介绍 |
| 配套   |
| 价格   |
| 地铁   |

交互名称：  
开场白

进入条件：  
以逗号区别多个条件

播放录音：  
开始白

前置节点：  
选择前置节点

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 ☐ 转队列

#### 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

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                 |
|------|--------|------|--------|--------------------|
| 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1条记录 转到第1页

01

##### 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

|            |                                                                 |         |        |
|------------|-----------------------------------------------------------------|---------|--------|
| 模板名称       |                                                                 | 机器人类型   | 阿里云SDK |
| 交互模式       | <input type="radio"/> 可打断 <input checked="" type="radio"/> 不可打断 | 转接队列    |        |
| 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 |
| 超时或不匹配节点 |      | <input type="radio"/> 挂机 <input type="radio"/> 转队列 |     |

(2) 编辑节点界面选择转接队列, 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

|      |     |      |    |    |    |
|------|-----|------|----|----|----|
| 默认分组 | 开场白 | 项目介绍 | 配置 | 价格 | 地铁 |
|------|-----|------|----|----|----|

交互名称: 开场白

进入条件: 以逗号区别多个条件

播放录音: 开场白

前置节点: 选择前置节点

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 ☐ 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

AI智能机器人-&gt;AI话术设置

|      |        |      |        |                    |
|------|--------|------|--------|--------------------|
| 模板名称 | 机器人类型  | 交互模式 | 转接队列   | 查询                 |
| 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

|      |       |
|------|-------|
| 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 查询

| 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1条记录 转到第1页

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

默认分组

开场白

交互名称：  
开场白

进入条件：  
以逗号区别多个条件

播放录音：选择录音

前置节点：选择前置节点

等待时长：3

超时或不匹配节点：

播放语音文本：

☐ 结束 ☐ 转队列

修改或删除默认分组

默认交互

默认分组

开场白

添加分组

交互流程

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 4 *   | 播放录音 结束语 ▾                                               |
| 超时或不匹配节点 ▾ | <input type="checkbox"/> 挂机 <input type="checkbox"/> 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   |
| 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 4 *    | 播放录音 结束语 ▾                                               |
| 超时或不匹配节点 ▾  | <input type="checkbox"/> 挂机 <input type="checkbox"/> 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

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

#### 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

模板名称  机器人类型  交互模式  转接队列

| 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 | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="分类"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="测试话术"/> <input type="button" value="复制话术"/> |

当前第1/1页 共1条记录 转到第  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

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

| 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 | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="分类"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="测试话术"/> <input type="button" value="复制话术"/> |

当前第1/1页 共1条记录 转到第  页

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

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

| 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 | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="分类"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="测试话术"/> <input type="button" value="复制话术"/> |
| test     | 阿里云SDK | 可打断  | queue1 | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="分类"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="测试话术"/> <input type="button" value="复制话术"/> |

当前第1/1页 共2条记录 转到第  页

## 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

欢迎使用 AI通话记录

|                     |       |       |      |      |           |    |         |    |                     |
|---------------------|-------|-------|------|------|-----------|----|---------|----|---------------------|
| 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 | 通话时长(秒) | 大于 | 2018-04-01 00:00:00 |
| 2018-06-12 23:59:59 | 主叫座席号 | 被叫座席号 | 接入号  | 备注   | 查询        |    |         |    |                     |

通话记录

| 客户名称 | 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 | 录音文件      | 操作 |
|------|--------|----------|-------|------------|-------|-------|--------|------|---------------------|------|--------|--------|-------|--------|----------|----|-----------|----|
|      | 已完成    | 26137179 | 15579 | (江西-南昌-联通) | 15579 |       |        | 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 | 15579 | (江西-南昌-联通) | 15579 |       |        | 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 | 15579 | (江西-南昌-联通) | 15579 |       |        | 自动呼出 | 2018-06-08 09:02:56 | 已接通  |        | 0分钟    | 1分39秒 |        | 26137179 |    | 点击下载 在线播放 | 详情 |
|      | 已放弃    | 26137179 | 18119 | (安徽-六安-电信) | 18119 |       |        | 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 | 18119 | (安徽-六安-电信) | 18119 |       |        | 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 | 18119 | (安徽-六安-电信) | 18119 |       |        | 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 | 18119 | (安徽-六安-电信) | 18119 |       |        | 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 | 18119 | (安徽-六安-电信) | 18119 |       |        | 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 | 18119 | (安徽-六安-电信) | 18119 |       |        | 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 | 18119 | (安徽-六安-电信) | 18119 |       |        | 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 | 18119 | (安徽-六安-电信) | 18119 |       |        | 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 | 18119 | (安徽-六安-电信) | 18119 |       |        | 自动呼出 | 2018-06-05 11:26:57 | 已接通  |        | 0分钟    | 1分42秒 |        | 26137179 |    | 点击下载 在线播放 | 详情 |

▶ 0:00

当前第1/1页 共12条记录 转到第1页

14 | 01

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

| 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 | 15579 | 2018-06-08 09:12:22 | 地铁   | 那那地铁直达吗？怎么去，哪好的 | 在线播放 下载 |
| 13   | test | 15579 | 2018-06-08 09:11:55 | 价格   |                 | 在线播放 下载 |
| 13   | test | 15579 | 2018-06-08 09:11:39 | 配套   | 价格是多少？          | 在线播放 下载 |
| 13   | test | 15579 | 2018-06-08 09:11:16 | 项目介绍 | 喂，喂，在哪里         | 在线播放 下载 |
| 13   | test | 15579 | 2018-06-08 09:11:04 | 开场白  | 喂               | 在线播放 下载 |

### 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-&gt;今日意向客户报表

2018-05-01 00:00:00 2018-06-11 23:59:59 查询

今日意向客户报表

| 日期         | 呼叫数 | 呼叫汇总 |      |        | 客户类型  | 客户匹配数 | 匹配占比(%) |
|------------|-----|------|------|--------|-------|-------|---------|
|            |     | 接听数  | 未接听数 | 接通率(%) |       |       |         |
| 2018-05-24 | 1   | 0    | 1    | 0%     | 未匹配客户 | 1     | 0%      |
| 2018-05-21 | 1   | 1    | 0    | 100%   | 未匹配客户 | 1     | 100%    |
| 2018-05-22 | 2   | 2    | 0    | 100%   | 未匹配客户 | 2     | 100%    |
| 2018-05-29 | 2   | 2    | 0    | 100%   | 待跟进   | 2     | 100%    |
| 2018-05-10 | 3   | 1    | 2    | 33%    | 未匹配客户 | 2     | 200%    |
| 2018-05-10 | 3   | 1    | 2    | 33%    | 已成交   | 1     | 100%    |
| 2018-05-18 | 14  | 13   | 1    | 93%    | 未匹配客户 | 7     | 53.85%  |
| 2018-05-18 | 14  | 13   | 1    | 93%    | 待跟进   | 6     | 46%     |
| 2018-05-23 | 15  | 12   | 3    | 80%    | 未匹配客户 | 3     | 25%     |
| 2018-05-23 | 15  | 12   | 3    | 80%    | 跟进中   | 1     | 8%      |
| 2018-05-23 | 15  | 12   | 3    | 80%    | 待跟进   | 8     | 67%     |

当前第1/1页 共11条记录 转到第1页

01

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

客户管理->客户列表

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

| <input type="checkbox"/> | 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            |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|---------------|
| <input type="checkbox"/> |  158**** (江西-南昌-联通) |   | 801  | 未共享  | 待跟进  |      | <div>查看</div> |
| <input type="checkbox"/> |  188**** (江西-吉安-移动) |   | 801  | 未共享  | 待跟进  |      | <div>查看</div> |

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

01

点击匹配客户列表“查看”按钮，查看客户信息，如下图所示

| 客户信息       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 客户管理->查看客户 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 基本属性       | <div> <div>客户名称</div> <div>158**** (江西-南昌-联通)</div> </div> <div> <div>电话号码</div> <div>158**** (江西-南昌-联通)</div> </div> <div> <div>客户经理</div> <div>801</div> </div> <div> <div>创建时间</div> <div>2018-05-24 10:00:00</div> </div> <div> <div>创建人</div> <div>系统管理员</div> </div> <div> <div>最后联系时间</div> <div>2018-05-24 10:00:00</div> </div> <div> <div>下次回访时间</div> <div>2018-05-24 10:00:00</div> </div> <div> <div>共享状态</div> <div>未共享</div> </div> <div> <div>跟进时间</div> <div>2018-05-24 10:00:00</div> </div> <div> <div>跟进人</div> <div>系统管理员</div> </div> <div> <div>客户地址</div> <div></div> </div> |

### 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

AI通话报表-&gt;关键字报表

2018-05-01 00:00:00 2018-06-11 23:59:59 任务名称 查询

关键字报表

| 任务名称 | 关键字 | 次数 |
|------|-----|----|
| 13   | 在哪  | 1  |
| 2    | 地址  | 17 |
| 2    | 价格  | 30 |
| 1    | 交通  | 8  |
| 测试话术 | 多少钱 | 4  |

当前第1/1页 共5条记录 转到第1页

01

## 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

我的任务->外呼计划

外呼计划 外呼目的 问卷模板 计划外呼起始时间 计划外呼结束时间 查询

外呼计划列表

| 序号 | 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 | 未呼数 | 未接通数 | 已接通数 | 已呼率    | 未呼率     | 已接率   | 操作 |
|----|--------------------|------|------------|--------|-------|-----|-----|------|------|--------|---------|-------|----|
| 1  | 客户列表分配客户产生的外呼计划为手动 |      | 2019-05-28 | 0      | 3     | 0   | 3   | 0    | 0    | 0.00%  | 100.00% | 0.00% |    |
| 2  | 计划2                |      | 2019-05-23 | 0      | 4     | 1   | 3   | 1    | 0    | 25.00% | 75.00%  | 0.00% |    |

当前第1/1页 共2条记录 转到第 1 页

11 < 01 > 11

点击  按钮或点击下一位进行手动外呼

欢迎使用 我的外呼计划 X

我的任务->外呼计划

外呼计划 员工姓名 外呼状态 客户名称 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 | 创建人 | 最后联系时间 | 下次回访时间              | 通话次数 | 登记时间       | 客户类型 | 客户资源类型 | 客户意向类型 | 录音文件 |
|--------------------|------|------|------|---------------------|------|-----|--------|---------------------|------|------------|------|--------|--------|------|
| 客户列表分配客户产生的外呼计划为手动 | 777  | 待呼叫  | 沙惜净  | 17145515152 (未知-未知) | 888  | 888 |        | 2019-05-30 11:46:02 | 0    | 2019-05-28 | 待跟进  | 卷带大    | 无意向客户  |      |
| 客户列表分配客户产生的外呼计划为手动 | 777  | 待呼叫  | 铁磨公主 | 1667329834          | 888  | 888 |        |                     | 0    | 2019-05-28 | 待跟进  | 卷带大    | 无意向客户  |      |
| 客户列表分配客户产生的外呼计划为手动 | 777  | 待呼叫  | 盘丝洞  | 13865808946 (安-合-移) | 888  | 888 |        | 2019-05-31 11:25:40 | 0    | 2019-05-28 | 待跟进  | 优质资源   | 无意向客户  |      |
| 客户列表分配客户产生的外呼计划为手动 | 777  | 待呼叫  | 盘丝洞  | 13865808946 (安-合-移) | 888  | 888 |        | 2019-05-27 19:34:00 | 2    | 2019-05-28 | 待跟进  | 优质资源   | 无意向客户  |      |
| 客户列表分配客户产生的外呼计划为手动 | 777  | 待呼叫  | 铁磨公主 | 1667329834          | 888  | 888 |        |                     | 0    | 2019-05-28 | 待跟进  | 卷带大    | 无意向客户  |      |
| 客户列表分配客户产生的外呼计划为手动 | 777  | 待呼叫  | 沙惜净  | 17145515152 (未知-未知) | 888  | 888 |        | 2019-05-30 11:46:02 | 0    | 2019-05-28 | 待跟进  | 卷带大    | 无意向客户  |      |

当前第1/1页 共6条记录 转到第 1 页

11 < 01 > 11

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 外呼目的 问卷模板 计划外呼起始时间 计划外呼结束时间 查询

外呼计划列表

| 序号 | 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 | 未呼数 | 未接通数 | 已接通数 | 已呼率   | 未呼率     | 已接率   | 操作 |
|----|------|------|------------|--------|-------|-----|-----|------|------|-------|---------|-------|----|
| 1  | test |      | 2019-06-03 | 0      | 8     | 0   | 8   | 0    | 0    | 0.00% | 100.00% | 0.00% |    |

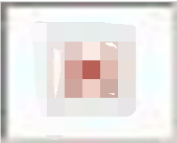
当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

11 < 01 > 11

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：

系统管理-&gt;系统基本信息设置

基本配置

|                     |                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 系统Logo              |                                                                                                                               |
| 系统名称                | IP呼叫中心                                                                                                                                                                                                         |
| 启用隐藏电话号码            | <input type="radio"/> 启用 <input checked="" type="radio"/> 不启用                                                                                                                                                  |
| 启用隐藏客户地址            | <input type="radio"/> 启用 <input checked="" type="radio"/> 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 | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 不启用                                                                                                                                                  |
| 未联系客户自动回滚至公海设置      | 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)<br><input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> 1         |
| 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)<br><input checked="" type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> 1 |
| 接通率统计秒数             | 10 (大于0)                                                                                                                                                                                                       |

## 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

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    | 显示内容  |
|----|---------|-------|
| 1  | 定制下拉框40 |       |
| 2  | 定制下拉框39 |       |
| 3  | 定制下拉框38 | 产品等级  |
| 4  | 定制下拉框37 | 类型设置  |
| 5  | 定制下拉框36 | VIP等级 |
| 6  | 定制下拉框35 |       |
| 7  | 定制下拉框34 |       |
| 8  | 定制下拉框33 |       |
| 9  | 定制下拉框32 |       |
| 10 | 定制下拉框31 |       |
| 11 | 定制下拉框30 |       |
| 12 | 定制下拉框29 |       |
| 13 | 定制下拉框28 |       |
| 14 | 定制下拉框27 |       |
| 15 | 产品类型    | 产品类型  |
| 16 | 单位      | 单位    |

[定制下拉框40]字典明细 清除 添加 保存

| 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-&gt;产品列表

产品列表

新增产品 导出产品 批量删除

| 产品名称  | 产品类型 | 客户生日开始时间    | 客户生日结束时间 | 产品等级 | VIP等级      | 查询    |
|-------|------|-------------|----------|------|------------|-------|
| 333   | 12   | 99.99999999 | 系列       | 新型茶品 | 2017-12-15 | 编辑 删除 |
| 555   | 5000 | 100         | 个        | 旧茶   |            | 编辑 删除 |
| 777   | 6000 | 100         | 系列       | 新型茶品 | 2017-12-18 | 编辑 删除 |
| hello | 5    | 100         | 台        | 旧茶   |            | 编辑 删除 |

当前第1/1页 共4条记录 转到第 1 页

步骤 2: 点击“新增产品”，弹出页面如下图

新增产品

基本信息

|      |    |       |    |      |      |               |               |               |
|------|----|-------|----|------|------|---------------|---------------|---------------|
| 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         | 类型设置          |
|      | 0  | 100 % | 系列 | 新型茶品 |      | 添加定制下拉框38数据字典 | 添加定制下拉框36数据字典 | 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

欢迎使用 我的外呼计划 系统基本配置 产品列表

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    |
|------|-----|-----|----|------|-------|
| 大猪蹄子 | 100 | 100 | 元  | 美食   | 编辑 删除 |
| 小猪蹄子 | 50  | 100 | 元  | 美食   | 编辑 删除 |

当前第1/1页 共2条记录 转到第 1 页

## 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”-&gt;“订单自定义”

云翌IP呼叫中心[2.6.5.5]

系统管理->订单自定义->自定义列表

分选标签: [ ] 查询

订单自定义列表[点击单元格修改] [添加] [保存]

| 序号 | 分选标签 | 备注     | 排序 | 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 [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 | 是否地址 | 字段类型 | 排序 | 操作 |
|----|---------|------|--------|--------|------|------|----|----|
| 1  | 订单编号    | 订单编号 | 是      | 是      | 否    | 文本框  | 1  |    |
| 2  | 客户名称    | 客户名称 | 是      | 是      | 否    | 文本框  | 2  |    |
| 3  | 联系电话    | 联系电话 | 是      | 是      | 否    | 文本框  | 3  |    |
| 4  | 总金额     | 总金额  | 是      | 否      | 否    | 文本框  | 4  |    |
| 5  | 折扣      | 折扣   | 是      | 否      | 否    | 文本框  | 5  |    |
| 6  | 实际金额    | 实际金额 | 是      | 否      | 否    | 文本框  | 6  |    |
| 7  | 订单状态    | 订单状态 | 是      | 是      | 否    | 下拉框  | 7  |    |
| 8  | 下单时间    | 下单时间 | 是      | 否      | 否    | 日期   | 8  |    |
| 9  | 跟单员工    | 跟单员工 | 是      | 否      | 否    | 文本框  | 9  |    |
| 10 | 处理时间    | 处理时间 | 是      | 是      | 否    | 日期   | 10 |    |
| 11 | 定制文本域22 | 地址   | 是      | 是      | 是    | 文本域  | 11 | 删除 |

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

订单管理->全部订单

产品类型: [ ] 订单编号: [ ] 客户名称: [ ] 联系电话: [ ] 订单状态: [ ] 处理时间开始时间: [ ] 处理时间截止时间: [ ]

地址: [ ] 查询

订单列表

|                          | 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 | 处理时间                | 地址                   | 操作                                      |
|--------------------------|--------------------|-------|------------------------|---------|-----|---------|-------|---------------------|------|---------------------|----------------------|-----------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 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       | <a href="#">订单详情</a> <a href="#">删除</a> |
| <input type="checkbox"/> | 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   | <a href="#">订单详情</a> <a href="#">删除</a> |
| <input type="checkbox"/> | 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11111122222 | <a href="#">订单详情</a> <a href="#">删除</a> |

总金额汇总: 5017 元 实际金额汇总: 5017 元

当前第1/1页 共3条记录 转到第1页

1 01 2

(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”

欢迎使用 | 我的外呼计划 | 系统基本配置 | 产品列表 | 客户管理[16673298245] ×

保存洽谈内容 | **新建客户订单** | 新建客户工单 | 知识库检索

**基本信息**

|        |                     |        |                     |
|--------|---------------------|--------|---------------------|
| 客户名称   | 钱七                  | 电话号码   | 16673298245         |
| 客户经理   | 888                 | 创建人员   | 888                 |
| 最后联系时间 | 2019-05-28 13:43:24 | 下次回访时间 |                     |
| 通话次数   | 0                   | 登记时间   | 2019-05-28 14:45:20 |
| 客户类型   | 待跟进                 | 客户资源类型 | 有效资源                |
| 客户意向类型 | 有意向客户               |        |                     |

**基本信息**

|      |      |      |             |
|------|------|------|-------------|
| 服务主题 |      | 联系电话 | 16673298245 |
| 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 |      |      |             |

**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 | 服务途径 | 服务状态 | 洽谈内容 | 登记时间                | 按键信息 | 录音文件 |
|--------|------|-------------|-----|------|------|------|------|------|------|---------------------|------|------|
| 钱七洽谈服务 | 钱七   | 16673298245 |     | 888  | 0秒   | 产品咨询 | 热线电话 | 处理中  |      | 2019-05-28 13:43:13 |      |      |

步骤 2: 点击“添加”

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   |
|------|----|----|-----|-------|--------|--------|
| 大猪蹄子 | 1  | 元  | 100 | 100   | 100.00 | 100.00 |

**基本信息**

|      |                    |      |          |
|------|--------------------|------|----------|
| 订单编号 | BO-20190529-000001 | 客户名称 | 钱七       |
| 联系电话 | 16673298245        | 总金额  | 100.00 * |
| 折扣   | 100 % *            | 实际金额 | 100.00 * |
| 下单时间 |                    |      |          |

保存 关闭

步骤 3: 点击“保存”

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   |
|------|----|----|-----|-------|--------|--------|
| 大猪蹄子 | 1  | 元  | 100 | 100   | 100.00 | 100.00 |

**基本信息**

|      |                    |      |          |
|------|--------------------|------|----------|
| 订单编号 | BO-20190529-000001 | 客户名称 | 钱七       |
| 联系电话 | 16673298245        | 总金额  | 100.00 * |
| 折扣   | 100 % *            | 实际金额 | 100.00 * |
| 下单时间 |                    |      |          |

**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-&gt;新订单

|                                   |      |      |      |          |          |    |
|-----------------------------------|------|------|------|----------|----------|----|
| 产品类型                              | 订单编号 | 客户名称 | 联系电话 | 处理时间开始时间 | 处理时间截止时间 | 地址 |
| <input type="button" value="查询"/> |      |      |      |          |          |    |

订单列表

| <input type="checkbox"/> | 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                                                   |
|--------------------------|--------------------|------|---------------------------|------|-----|------|------|---------------------|------|---------------------|-----------------|------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | BO-20180601-000003 | 新建   | 1587911****<br>(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 | <div><div>订单详情</div><div>编辑</div><div>删除</div></div> |

总金额汇总: 5 元 实际金额汇总: 5 元

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

| 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 |                     | 总金额  | 0 |
| 折扣   | 100 %               | 实际金额 | 0 |
| 下单时间 | 2018-06-12 14:53:33 | 地址   |   |

## 步骤 4: 点击“保存”。

新建订单

订单明细

| 产品名称 | 产品类型 | 单位 | 单价  | 数量 | 折扣(%) | 总金额    | 折后金额   |
|------|------|----|-----|----|-------|--------|--------|
| 大猪蹄子 | 美食   | 元  | 100 | 1  | 100   | 100.00 | 100.00 |

基本信息

|      |                     |      |        |
|------|---------------------|------|--------|
| 订单编号 | BO-20190529-000002  | 客户名称 | 张三     |
| 联系电话 | 13865808947         | 总金额  | 100.00 |
| 折扣   | 100 %               | 实际金额 | 100.00 |
| 下单时间 | 2019-05-29 09:40:04 |      |        |

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”-&gt;“新订单”-&gt;“提交审核”

订单管理-&gt;新订单

|                                   |      |      |      |          |          |    |
|-----------------------------------|------|------|------|----------|----------|----|
| 产品类型                              | 订单编号 | 客户名称 | 联系电话 | 处理时间开始时间 | 处理时间截止时间 | 地址 |
| <input type="button" value="查询"/> |      |      |      |          |          |    |

订单列表

|                          |                    |      |                           |      |     |      |      |                     |      |                     |                    |                                                            |
|--------------------------|--------------------|------|---------------------------|------|-----|------|------|---------------------|------|---------------------|--------------------|------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 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                                                         |
| <input type="checkbox"/> | BO-20180601-000003 | 新建   | 1587911****<br>(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<br>石景山区123号 | <a href="#">订单详情</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |

总金额汇总: 5 元 实际金额汇总: 5 元

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页




## 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

系统弹出提交审核确认信息，点击确定，如下图

10.1.20.119 显示

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

欢迎使用

我的外呼计划

系统基本配置

产品列表

客户管理[16673298245]

全部订单

新订单

待审核订单

订单管理->待审核订单

产品类型

订单编号

客户名称

联系电话

查询

订单列表

新建订单

导出订单

批量删除

| <input type="checkbox"/> | 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                                  |
|--------------------------|--------------------|------|------------------------|-------|-----|-------|------|---------------------|------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | BO-20190528-000007 | 张三   | 13865808947 (安徽-合肥-移动) | 50.00 | 100 | 50.00 | 待审核  | 2019-05-28 22:25:49 | 777  | <div>订单详情编辑</div> <div>审核订单删除</div> |

总金额汇总：50 元

实际金额汇总：50 元

当前第1/1页 共1条记录 转到第1 页

11

1

2

(3) 通过点击“导出订单”将订单批量导出

欢迎使用

我的外呼计划

系统基本配置

产品列表

客户管理[16673298245]

全部订单

新订单

待审核订单

订单管理->待审核订单

产品类型

订单编号

客户名称

联系电话

查询

订单列表

新建订单

导出订单

批量删除

| <input type="checkbox"/> | 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                                    |
|--------------------------|--------------------|------|------------------------|-------|-----|-------|------|---------------------|------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | BO-20190528-000007 | 张三   | 13865808947 (安徽-合肥-移动) | 50.00 | 100 | 50.00 | 待审核  | 2019-05-28 22:25:49 | 777  | <div>订单详情 编辑</div> <div>审核订单 删除</div> |

总金额汇总：50 元 实际金额汇总：50 元

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

01

#### 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

订单管理->待审核订单

产品类型▼

订单编号

客户名称

联系电话

处理时间开始时间

处理时间截止时间

地址

查询

订单列表

新建订单

导出订单

批量删除

| <input type="checkbox"/> | 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                                    |
|--------------------------|--------------------|------|------------------------|---------|-----|---------|------|---------------------|------|---------------------|----------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | BO-20180612-000001 | 付    | 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 | <div>订单详情 编辑</div> <div>审核订单 删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | BO-20180601-000003 | 新    | 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 | <div>订单详情 编辑</div> <div>审核订单 删除</div> |

总金额汇总：6005 元 实际金额汇总：6005 元

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

32

33

34

35

36

37

38

39

40

41

42

43

44

45

46

47

48

49

50

51

52

53

54

55

56

57

58

59

60

61

62

63

64

65

66

67

68

69

70

71

72

73

74

75

76

77

78

79

80

81

82

83

84

85

86

87

88

89

90

91

92

93

94

95

96

97

98

99

100

点击“审核订单”

审核订单

订单明细

| 产品名称 | 产品类型 | 单位 | 单价 | 数量 | 折扣(%) | 总金额   | 折后金额  |
|------|------|----|----|----|-------|-------|-------|
| 小猪蹄子 | 美食   | 元  | 50 | 1  | 100   | 50.00 | 50.00 |

基本信息

|      |                    |      |                     |
|------|--------------------|------|---------------------|
| 订单编号 | BO-20190528-000007 | 客户名称 | 张三                  |
| 联系电话 | 13865808947        | 总金额  | 50.00 *             |
| 折扣   | 100 % *            | 实际金额 | 50.00 *             |
| 订单状态 | 已确认 *              | 下单时间 | 2019-05-28 22:25:49 |
| 跟单员工 | 777 *              |      |                     |

提交审核 关闭

审核订单状态有已确认、审核不通过、已取消三种状态。

审核订单

订单明细

| 产品名称 | 产品类型 | 单位 | 单价 | 数量 | 折扣(%) | 总金额   | 折后金额  |
|------|------|----|----|----|-------|-------|-------|
| 小猪蹄子 | 美食   | 元  | 50 | 1  | 100   | 50.00 | 50.00 |

基本信息

|      |                    |      |                     |
|------|--------------------|------|---------------------|
| 订单编号 | BO-20190528-000007 | 客户名称 | 张三                  |
| 联系电话 | 13865808947        | 总金额  | 50.00 *             |
| 折扣   | 100 % *            | 实际金额 | 50.00 *             |
| 订单状态 | 已确认 *              | 下单时间 | 2019-05-28 22:25:49 |
| 跟单员工 | 777 *              |      |                     |

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

订单管理->已确认订单

产品类型 订单编号 客户名称 联系电话 查询

订单列表

|                          | 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         |
|--------------------------|--------------------|------|--------------------------|--------|-----|--------|------|---------------------|------|------------|
| <input type="checkbox"/> | BO-20190528-000007 | 张三   | 13865808947 (安徽-合肥-移动) ✓ | 50.00  | 100 | 50.00  | 已确认  | 2019-05-28 22:25:49 | 777  | 订单详情 编辑 删除 |
| <input type="checkbox"/> | BO-20190523-000001 | 王五   | 17317895872 (上海-上海-电信) ✓ | 100.00 | 100 | 100.00 | 已确认  | 2019-05-23 20:29:31 | 888  | 订单详情 编辑 删除 |

总金额汇总: 150 元 实际金额汇总: 150 元

当前第1/1页 共2条记录 转到第 1 页

- (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

#### 4.9.6 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

订单管理->审核不通过订单

产品类型 订单编号 客户名称 联系电话 查询

订单列表

|                          | 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      |
|--------------------------|--------------------|------|--------------------------|-------|-----|-------|-------|---------------------|------|---------|
| <input type="checkbox"/> | BO-20190523-000006 | 王五   | 17317895872 (上海-上海-电信) ✓ | 50.00 | 100 | 50.00 | 审核不通过 | 2019-05-23 20:33:24 | 888  | 订单详情 删除 |

总金额汇总: 50 元 实际金额汇总: 50 元

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

- (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

订单管理->已取消订单

产品类型 订单编号 客户名称 联系电话 查询

订单列表

|                          | 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      |
|--------------------------|--------------------|------|--------------------------|--------|-----|--------|------|---------------------|------|---------|
| <input type="checkbox"/> | BO-20190523-000004 | 王五   | 15273966463 (湖南-邵阳-移动) ✓ | 100.00 | 100 | 100.00 | 已取消  | 2019-05-23 20:32:28 | 888  | 订单详情 删除 |

总金额汇总: 100 元 实际金额汇总: 100 元

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

- (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

### 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

| 序号 | 字典值 | 备注  | 排序 | 是否启用 | 操作 |
|----|-----|-----|----|------|----|
| 1  | 未分配 | 未分配 | 1  | 启用   |    |
| 2  | 已分配 | 已分配 | 2  | 启用   |    |
| 3  | 已取消 | 已取消 | 3  | 启用   |    |
| 4  | 处理中 | 处理中 | 4  | 启用   |    |
| 5  | 已完成 | 已完成 | 30 | 启用   | 删除 |
| 6  | 已关闭 | 已关闭 | 35 | 启用   | 删除 |
| 7  | 已删除 | 已删除 | 40 | 启用   | 删除 |

系统出厂自带工单状态字典，字典值未分配、已分配、已取消、处理中、已完成、已关闭、已删除

步骤 2：点击“系统管理”->“工单自定义”，自定义工单页面可设置字段名的显示内容，是否列表显示，是否提供搜索，是否地址，是否必填，字段的排序等选项并可添加，删除自定义字段（系统字段不允许删除）

| 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 | 是否必填 | 字段类型  | 排序  | 操作 |
|----|----------|--------|--------|--------|------|------|-------|-----|----|
| 1  | 工单编号     | 工单编号   | 是      | 是      | 否    | 是    | 文本框   | 1   |    |
| 2  | 客户名称     | 客户名称   | 是      | 是      | 否    | 是    | 文本框   | 2   |    |
| 3  | 联系电话     | 联系电话   | 是      | 是      | 否    | 是    | 文本框   | 3   |    |
| 4  | 工单状态     | 工单状态   | 是      | 是      | 否    | 是    | 下拉框   | 4   |    |
| 5  | 创建时间     | 创建时间   | 是      | 是      | 否    | 是    | 时间    | 5   |    |
| 6  | 创建人员     | 创建人员   | 是      | 否      | 否    | 是    | 文本框   | 6   |    |
| 7  | 截止完成时间   | 截止完成时间 | 是      | 否      | 否    | 否    | 日期    | 7   |    |
| 8  | 指派人员     | 指派人员   | 是      | 否      | 否    | 是    | 下拉框   | 7   |    |
| 9  | 优先级      | 优先级    | 是      | 是      | 否    | 是    | 下拉框   | 50  |    |
| 10 | 工单类型     | 工单类型   | 是      | 是      | 否    | 是    | 下拉框   | 55  |    |
| 11 | 派遣来源     | 派遣来源   | 是      | 否      | 否    | 是    | 下拉框   | 65  |    |
| 12 | 工单标题     | 工单标题   | 是      | 否      | 否    | 是    | 文本框   | 81  | 删除 |
| 13 | 工单内容     | 工单内容   | 是      | 否      | 否    | 是    | 文本框   | 82  | 删除 |
| 14 | 一级级联下拉框一 | 下拉框一   | 是      | 是      | 否    | 是    | 级联下拉框 | 300 | 删除 |
| 15 | 一级级联下拉框二 | 下拉框二   | 是      | 否      | 否    | 否    | 级联下拉框 | 301 | 删除 |
| 16 | 一级级联下拉框三 | 下拉框三   | 是      | 否      | 否    | 是    | 级联下拉框 | 302 | 删除 |



## 新建工单

方式一、员工登录主页在工单管理下的全部工单点击新建工单

步骤 1: 进入“工单管理”->“全部工单”->“新建工单”，如下图所示



方式二、员工登录主页在工单管理下的未分配工单点击新建工单

步骤 1: 进入“工单管理”->“未分配工单”->“新建工单”，如下图所示



注：带\*的为必填项

新建工单

基本信息

工单编号

WN-20190518-000006 \*

客户名称

\*

联系电话

\*

工单状态

未分配 \*

创建时间

2019-05-18 21:39:25 \*

创建人员

系统管理员 \*

截止时间

...

优先级

...

工单类型

...

渠道来源

...

工单标题

...

工单内容

\*

下拉框一

省份1: 请选择 城市: 区县: 街道: 门牌号: 下拉框二

再来个级联下拉框试试: 请选择 省份: 下拉框三

下拉框三

省份: 请选择 城市: 区县: 街道: 门牌号: 下拉框三

保存

关闭

步骤 2: 点击客户名称，弹出客户列表

| 选择客户   |      |      |      |       |      |      |      |
|--------|------|------|------|-------|------|------|------|
| 网址     |      | 客户名称 |      | 电话号码  | 客户经理 | 查询   |      |
| 备注     | 客户类型 | 客户名称 | 电话号码 | 客户经理  | 客户年龄 | 客户身高 | 通话次数 |
| 新客户新体验 | 已成交  |      |      | 100   | 12   | 12   | 0    |
| 12     |      |      |      | 888   | 22   | 1    | 0    |
| 12     |      |      |      | 888   | 22   | 1    | 0    |
| 12     |      |      |      | 888   | 22   | 1    | 60   |
|        |      |      |      | 系统管理员 |      |      | 0    |
|        |      |      |      | 系统管理员 |      |      | 0    |
|        |      |      |      | 系统管理员 |      |      | 0    |

当前第1/1页 共7条记录 转到第 1 页

选中一条客户信息后，选择工单的截止完成时间，优先级，工单类型并输入工单标题，工单内容（只需填写工单自定义中是否必填为是的字段即达到添加工单的条件），点击保存新建成功（**新建工单默认状态为未分配**）

| 新建工单                            |                          |        |  |
|---------------------------------|--------------------------|--------|--|
| 基本信息                            |                          |        |  |
| 工单编号 *                          | 客户名称 *                   |        |  |
| 联系电话 *                          | 工单状态 未分配 *               |        |  |
| 创建时间 2019-05-18 21:43:10 *      | 创建人员 系统管理员 *             |        |  |
| 截止完成时间 *                        | 优先级 *                    |        |  |
| 工单类型 *                          | 渠道来源 *                   |        |  |
| 工单标题                            |                          | 工单内容 * |  |
| 下拉框一<br>省份1: 请选择 城市: 区县: 门牌号: * | 再来个级联下拉框试试: 请选择 省份: 下拉框二 |        |  |
| 下拉框二<br>省份: 请选择 城市: 区县: 门牌号: *  |                          |        |  |

保存 关闭

（4）该员工以及系统管理员在全部工单列表、未分配工单列表中可以看到该条工单且工单状态为未分配

**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”

Yuneasy CRM System Interface - New Customer Work Order Form

**Basic Information:**

- Customer Name: test
- Customer Phone: 15674996011
- Customer Address: 12121
- Service Type: test
- Service Status: 已成交
- Service Location: 12121

**Service History:**

| 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 | 服务建设 | 服务状态 | 通话内容 | 登记时间                | 处理信息 | 服务地点 | 录音文件 |
|------|------|-------------|-----|------|------|------|------|------|------|---------------------|------|------|------|
| test | test | 15674996011 |     | 100  | 0分钟  | 产品咨询 | 热线电话 | 处理中  |      | 2019-05-18 21:49:58 |      |      | 下载   |
| test | test | 15674996011 |     | 100  | 0秒   | 产品咨询 | 热线电话 | 处理中  |      | 2019-05-18 14:19:17 |      |      |      |
| test | test | 15674996011 |     | 100  | 0秒   | 产品咨询 | 热线电话 | 处理中  |      | 2019-05-18 14:18:30 |      |      |      |
| test | test | 15674996011 |     | 100  | 0秒   | 产品咨询 | 热线电话 | 处理中  |      | 2019-05-18 14:12:43 |      |      |      |

弹出如下对话框，点击“确定”

新建客户工单必须保证客户信息已存在，若是新客户会首先保存客户信息及服务记录。请确认是否已完善需要保存的客户信息及服务记录，并继续为该客户新建工单？

确定

取消

步骤 2：弹出新建工单界面，填写完字段后带\*的必填项后，点击保存新建成功（新建工单默认状态为未分配）

New Work Order Form

**Basic Information:**

- Work Order Number: WN-20190518-000011 \*
- Contact Phone: 10086 \*
- Creation Time: 2019-05-18 21:55:14 \*
- Completion Time: 2019-05-18 \*
- Work Order Type: 故障报修 \*
- Work Order Title: 工单标题信息 \*
- Work Order Content: 工单内容信息 \*

**Other Fields:**

- Customer Name: \*
- Work Order Status: 未分配 \*
- Creation Person: 100 \*
- Priority: 高 \*
- Channel Source: \*
- Work Order Content: \*

**Buttons:** 保存 (Save), 关闭 (Close)

该客户不存在员工客户列表中时，客户名称默认为空

New Work Order Form (Customer Name is empty)

**Basic Information:**

- Work Order Number: WN-20190518-000011 \*
- Contact Phone: 10086 \*
- Creation Time: 2019-05-18 21:55:14 \*

**Other Fields:**

- Customer Name: \*
- Work Order Status: 未分配 \*
- Creation Person: 100 \*

步骤 3：座席或管理员登录主页在【全部工单】以及【未分配工单】列表中可显示该条工单且状态为未

## 分配

| 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 | 优先级 | 工单类型 | 渠道来源 | 工单标题   | 工单内容   | 操作            |
|--------------------|------|------|------|---------------------|-------|------------|------|-----|------|------|--------|--------|---------------|
| WN-20190518-000010 |      |      | 未分配  | 2019-05-18 21:54:06 | 100   | 2019-05-18 |      | 中   | 故障报修 | 网页   | 大      | 同伊德敬   | 工单详情 删除 分配 导出 |
| WN-20190518-000006 |      |      | 未分配  | 2019-05-18 21:43:10 | 系统管理员 | 2019-05-20 |      | 中   | 故障报修 |      | 工单标题信息 | 工单内容信息 | 工单详情 删除 分配 导出 |

## 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：

| 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 | 优先级 | 工单类型 | 渠道来源 | 工单标题   | 工单内容   | 操作            |
|--------------------|------|---------------|------|---------------------|-------|------------|------|-----|------|------|--------|--------|---------------|
| WN-20190518-000010 |      |               | 未分配  | 2019-05-18 21:54:06 | 100   | 2019-05-18 |      | 中   | 故障报修 | 网页   | 大      | 同伊德敬   | 工单详情 删除 分配 导出 |
| WN-20190518-000006 |      |               | 未分配  | 2019-05-18 21:43:10 | 系统管理员 | 2019-05-20 |      | 中   | 故障报修 |      | 工单标题信息 | 工单内容信息 | 工单详情 删除 分配 导出 |
| WN-20190518-000004 |      | 51827809 (未配) | 未分配  | 2019-05-18 13:03:38 | 101   | 2019-05-22 |      | 中   | 故障报修 | 网页   | 维修页面   | 新建的工单  | 工单详情 删除 分配 导出 |

- (1) 点击 **导出工单** 可根据搜索或选中结果批量导出工单
- (2) 点击 **批量删除** 可批量删除工单列表下已勾选工单
- (3) 点击 **工单详情** 可查看该工单的详细信息
- (4) 点击 **删除** 可将该工单状态变为已删除 **注：不是将工单删除**
- (5) 点击 **编辑** 可查看和修改该工单信息



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 未分配工单

系统管理员或被分配的员工登录主页，点击“工单管理”->“未分配工单”，查看未分配工单列表

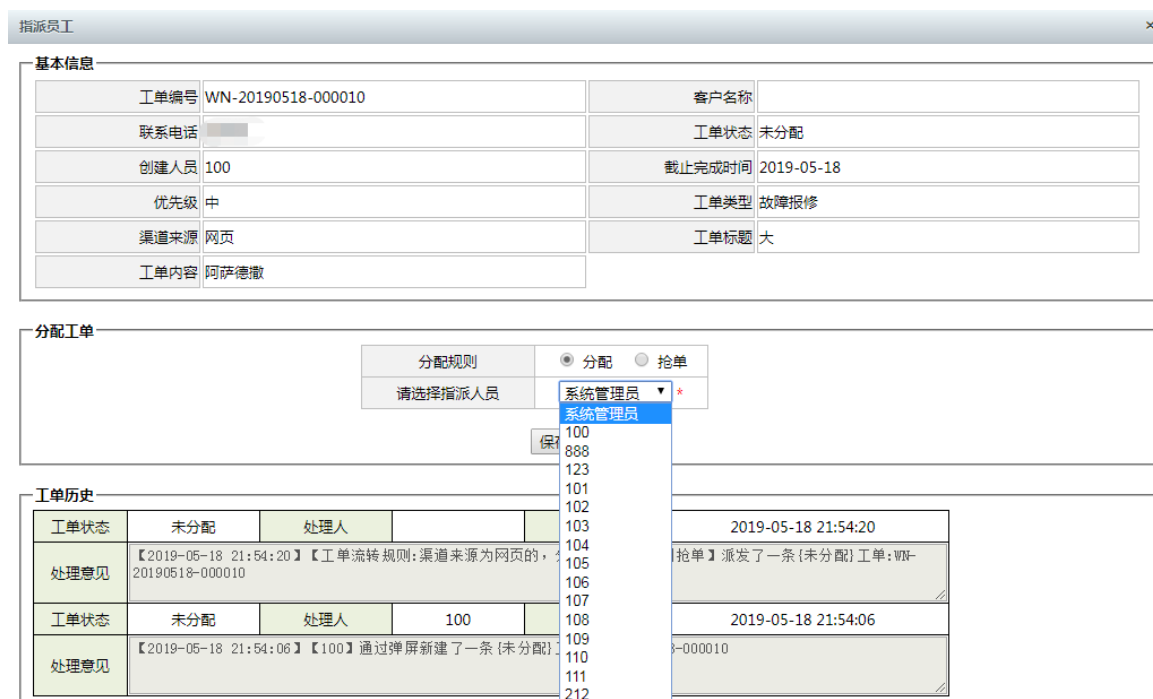


### 【分配工单】

分配工单的分配规则分为分配员工和部门抢单两种方式

方式一分配员工：

步骤 1：点击请选择指派员工，显示为下图界面



步骤（2）：选择一个员工，点击保存，完成分配。

方式二部门抢单：

步骤（1）：步骤 1：点击抢单按钮，显示下图界面

**指派员工**

**基本信息**

|      |                    |        |            |
|------|--------------------|--------|------------|
| 工单编号 | WN-20190518-000010 | 客户名称   |            |
| 联系电话 |                    | 工单状态   | 未分配        |
| 创建人员 | 100                | 截止完成时间 | 2019-05-18 |
| 优先级  | 中                  | 工单类型   | 故障报修       |
| 渠道来源 | 网页                 | 工单标题   | 大          |
| 工单内容 | 阿萨德撒               |        |            |

**分配工单**

分配规则: ☐ 分配 ☒ 抢单

请选择指派人员: 全体员工 全体员工 总经办 销售部 技术部 行政人事部 财务部 客户服务部

**工单历史**

|      |                                                                                   |     |     |      |                     |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|------|---------------------|
| 工单状态 | 未分配                                                                               | 处理人 |     | 处理时间 | 2019-05-18 21:54:20 |
| 处理意见 | 【2019-05-18 21:54:20】【工单流转规则:渠道来源为网页的, 分配给总经办部门抢单】派发了一条{未分配}工单:WN-20190518-000010 |     |     |      |                     |
| 工单状态 | 未分配                                                                               | 处理人 | 100 | 处理时间 | 2019-05-18 21:54:06 |
| 处理意见 | 【2019-05-18 21:54:06】【100】通过弹屏新建了一条{未分配}工单:WN-20190518-000010                     |     |     |      |                     |

步骤（2）：选择一个部门，该部门下的所有员工可登录后在未分配页面点击抢单获得工单处理权

云翌IT管理中心(3.0.1) 欢迎使用 客户管理[1527396463] 全部工单 客户管理[10000] 未分配

工单管理-未分配工单

工单编号: 工单标题: 客户名称: 联系电话: 开始创建时间: 2019-05-13 00:00:00 截止创建时间: 2019-05-19 23:59:59 优先级: 工单类型: 请勾选【备注】

**工单列表**

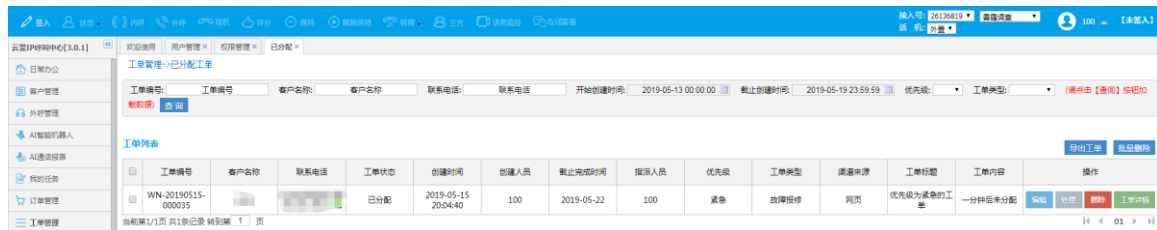
| 工单编号               | 客户名称 | 联系电话 | 工单状态 | 创建时间                | 创建人员 | 截止完成时间     | 指派人员 | 优先级 | 工单类型 | 渠道来源 | 工单标题 | 工单内容 | 操作                                                                            |
|--------------------|------|------|------|---------------------|------|------------|------|-----|------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------|
| WN-20190518-000010 |      |      | 未分配  | 2019-05-18 21:54:06 | 100  | 2019-05-18 |      | 中   | 故障报修 | 网页   | 大    | 阿萨德撒 | <a href="#">工单详情</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">分配</a> <a href="#">取消</a> |

说明：工单状态从未分配状态变成已分配状态并显示在已分配状态列表中不再显示在分配列表里

- （1）点击 **导出工单** 可根据搜索或选中结果批量导出工单
- （2）点击 **批量删除** 可批量删除工单列表下已勾选工单
- （3）点击 **工单详情** 可查看该工单的详细信息
- （4）点击 **删除** 可将该工单状态变为已删除 **注：不是将工单删除**
- （5）点击 **编辑** 可查看、修改该工单信息以及重新分配工单
- （6）点击 **取消** 可将工单状态变为已取消
- （7）点击 **分配** 可选择分配人员和分配部门两种分配规则来分配工单
- （8）点击 **抢单** 指派人员为当前登录的员工

#### 4.10.4 已分配工单

系统管理员将未分配的工单指派员工后，该工单状态变成已分配并显示在已分配员工列表中  
点击“工单管理”->“已分配工单”，如下图所示：



(1) 点击 **导出工单**，根据搜索条件或选中结果批量导出工单

(2) 点击 **批量删除**，根据搜索条件或选中结果批量删除工单

(3) 点击 **编辑**，可查看、修改该工单信息以及重新分配工单

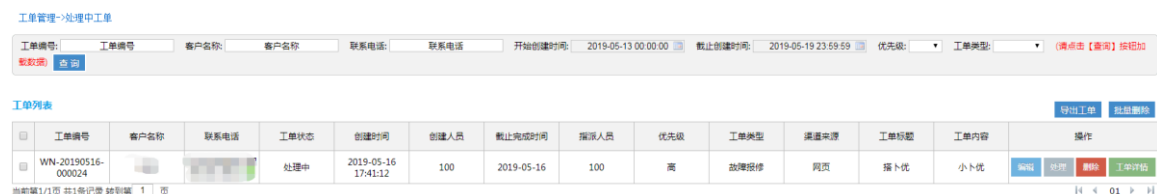
(4) 点击 **处理**，可填写处理意见和点击处理按钮即将工单状态流转为处理中，点击退回按钮将工单状态流转为未分配

(5) 点击 **删除** 可将该工单状态变为已删除 **注：不是将工单删除**

(6) 点击 **工单详情**，查看该工单详细信息

#### 4.10.5 处理中工单

系统管理员将已分配的工单点击处理后，该工单状态变成处理中并显示在处理中工单列表中  
点击“工单管理”->“处理中工单”，如下图所示：



点击“**编辑**”，进入编辑工单界面，如下图所示

**编辑工单**

**基本信息**

|           |                      |                  |                    |
|-----------|----------------------|------------------|--------------------|
| 工单编号      | WN-20190517-000004 * | 客户名称             | 新服务新体验 *           |
| 联系电话      | 1585858585 *         | 工单状态             | 处理中 *              |
| 创建人员      | 100 *                | 截止完成时间           | 工单状态的字典明细值需要启用才能生效 |
| 优先级       | 高 *                  | 工单类型             | 未分配                |
| 渠道来源      | 网页                   | 工单标题             | 已取消                |
| 工单内容      | 日常                   | 四级级联下拉框选项需要启用才生效 | 处理中                |
| 五级级联下拉框也是 | 再来个级联下拉框试试: 请选择      | 省份: 请选择          | 已完成                |
|           |                      | 城市: 请选择          | 已关闭                |
|           |                      | 区县: 请选择          | 工单编号: 请选择          |
|           |                      | 街道: 请选择          |                    |

**分配工单**

|         |                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| 处理意见    |                                                                                            |
| 分配规则    | <input type="radio"/> 分配人员 <input type="radio"/> 分配部门 <input checked="" type="radio"/> 不分配 |
| 请选择指派人员 | 请选择                                                                                        |

保存

**工单历史**

|      |      |     |       |      |                     |
|------|------|-----|-------|------|---------------------|
| 工单状态 | 处理中  | 处理人 | 100   | 处理时间 | 2019-05-17 21:42:36 |
| 处理意见 | 开始处理 |     |       |      |                     |
| 工单状态 | 已分配  | 处理人 | 系统管理员 | 处理时间 | 2019-05-17 21:39:41 |
| 处理意见 | 开始分配 |     |       |      |                     |

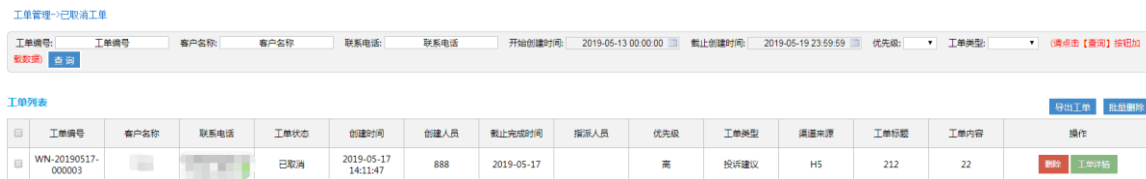
说明：处理中工单的编辑页可选择重新将工单分配给员工或部门抢单，也可在工单状态选项中选择更改工单的状态，做好需要修改的工单信息后点击保存按钮完成工单信息的编辑

- （1）点击 **导出工单**，根据搜索条件或选中结果批量导出工单
- （2）点击 **批量删除**，根据搜索条件或选中结果批量删除工单
- （3）点击 **编辑**，可查看、修改该工单信息以及重新分配工单
- （4）点击 **处理**，可填写处理意见和点击完成按钮即将工单状态流转为已完成，点击退回按钮将工单状态流转为未分配
- （5）点击 **删除** 可将该工单状态变为已删除 **注：不是将工单删除**
- （6）点击 **工单详情**，查看该工单详细信息

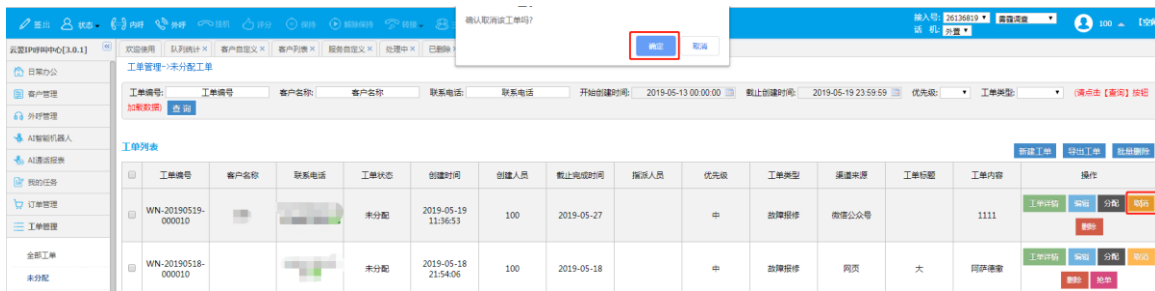
#### 4.10.6 已取消工单



点击“工单管理”->“已取消工单”进入已取消工单页面，如下图所示



点击“工单管理”->“未分配工单”，点击取消按钮，弹出取消操作确认对话框，如下图所示



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，不会显示在未分配工单列表中

- (1) 点击 **导出工单**，根据搜索条件或选中结果批量导出工单
- (2) 点击 **批量删除**，根据搜索条件或选中结果批量删除工单
- (3) 点击 **删除** 可将该工单状态变为已删除 **注：不是将工单删除**
- (4) 点击 **工单详情**，查看该工单详细信息

#### 4.10.7 已完成工单

点击“工单管理”->“已完成工单”进入已完成工单页面，如下图所示



#### 4.10.8 已关闭工单

点击“工单管理”->“已关闭工单”进入已关闭工单页面，如下图所示

工单管理-&gt;已关闭

|       |      |       |      |       |      |         |                     |         |                     |      |       |             |
|-------|------|-------|------|-------|------|---------|---------------------|---------|---------------------|------|-------|-------------|
| 工单编号: | 工单编号 | 客户名称: | 客户名称 | 联系电话: | 联系电话 | 开始创建时间: | 2019-05-13 00:00:00 | 截止创建时间: | 2019-05-19 23:59:59 | 优先级: | 工单类型: | (请点击【查询】按钮) |
| 加载更多  | 查询   |       |      |       |      |         |                     |         |                     |      |       |             |

| 工单列表 | 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  | 优先级 | 工单类型 | 渠道来源  | 工单标题 | 工单内容 | 操作      |
|------|--------------------|------|------|------|---------------------|------|------------|-------|-----|------|-------|------|------|---------|
|      | WN-20190519-000010 |      |      | 已关闭  | 2019-05-19 11:36:53 | 100  | 2019-05-27 | 系统管理员 | 中   | 故障报修 | 微信公众号 | 1    | 1111 | 删除 工单评价 |

(1) 点击 **导出工单** 可根据搜索条件或选中结果批量导出工单(2) 点击 **删除** 可将该工单状态变为已删除 **注：不是将工单删除**(3) 点击 **工单详情**，查看该工单详细信息

#### 4.10.9 已删除工单

点击“工单管理”-&gt;“已删除工单”进入已删除工单页面，如下图所示

|           |       |      |       |      |       |      |         |                     |         |                     |      |       |             |
|-----------|-------|------|-------|------|-------|------|---------|---------------------|---------|---------------------|------|-------|-------------|
| 工单管理->已删除 | 工单编号: | 工单编号 | 客户名称: | 客户名称 | 联系电话: | 联系电话 | 开始创建时间: | 2019-05-13 00:00:00 | 截止创建时间: | 2019-05-19 23:59:59 | 优先级: | 工单类型: | (请点击【查询】按钮) |
|           | 加载更多  | 查询   |       |      |       |      |         |                     |         |                     |      |       |             |

| 工单列表 | 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  | 优先级 | 工单类型 | 渠道来源  | 工单标题 | 工单内容 | 操作   |
|------|--------------------|------|------|------|---------------------|------|------------|-------|-----|------|-------|------|------|------|
|      | WN-20190519-000010 |      |      | 已删除  | 2019-05-19 11:36:53 | 100  | 2019-05-27 | 系统管理员 | 中   | 故障报修 | 微信公众号 | 1    | 1111 | 工单评价 |

(1) 点击 **导出工单** 可根据搜索条件或选中结果批量导出工单(2) 点击 **工单详情**，查看该工单详细信息

#### 4.10.10 处理耗时告警工单

点击“工单管理”-&gt;“处理耗时告警工单”进入处理耗时告警工单页面，此页面分为超 24 小时未分配工单列表页面和超 48 小时未解决工单列表页面，可点击红框区域来回切换显示的列表信息。

工单管理->工单响应告警列表统计

超24小时未分配工单列表

超48小时未解决工单列表

工单编号:

客户名称:

联系电话:

工单状态:

开始创建时间:

截止创建时间:

四级

级联下拉框选项需要鼠标点击生成:

(请点击【查询】按钮加载更多)

查询

工单列表

| <input type="checkbox"/> | 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 | 优先级 | 工单类型 | 渠道来源 | 工单标题 | 工单内容  | 操作                                  |
|--------------------------|--------------------|------|-------------|------|---------------------|-------|------------|------|-----|------|------|------|-------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | WN-20190518-000004 | 张三   | 51827899    | 未分配  | 2019-05-18 13:03:38 | 101   | 2019-05-22 |      | 中   | 故障报修 | 网页   | 维修页面 | 新建的工单 | <div>工单评价分配编辑删除</div> <div>删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | WN-20190516-000022 | 李四   | 15273966462 | 未分配  | 2019-05-16 16:29:18 | 系统管理员 | 2019-05-23 |      | 高   | 故障报修 |      | 工单标题 | 工单内容  | <div>工单评价分配编辑删除</div> <div>删除</div> |

说明: 超 24 小时未分配的工单列表显示的工单数据为以工单的创建时间来计算 24 小时后工单状态还为未分配的工单, 超 48 小时未解决的工单列表显示的工单数据为工单状态是处理中或者已分配的工单创建时间超过 48 小时的数据

(1) 点击 **工单详情**，查看该工单详细信息

- (2) 点击 ，可选择分配人员和分配部门两种分配规则来分配工单
- (3) 点击 ，可查看、修改该工单信息以及重新分配工单
- (4) 点击 ，可将工单状态改为已取消显示在已取消工单页面
- (5) 点击  可将该工单状态变为已删除 **注：不是将工单删除**

## 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：



问卷管理->问卷模板

标题 名称 是否启用 是否启用 查询

问卷列表

| 名称    | 标题    | 开场白 | 结束语 | 是否启用 | 类别有效问卷 | 创建时间                | 创建者   | 操作                                                                                                                       |
|-------|-------|-----|-----|------|--------|---------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 问卷模板二 | 问卷模板二 | 你好  | 再见  | 启用   | 禁用     | 2017-12-18 16:36:13 | 801   | <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制问卷</a> <a href="#">预览</a><br><a href="#">设计问卷</a> <a href="#">启用</a> <a href="#">删除</a> |
| 问卷模板三 | 问卷模板三 | 你好  | 再见  | 启用   | 禁用     | 2017-12-18 16:36:14 | 801   | <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制问卷</a> <a href="#">预览</a><br><a href="#">设计问卷</a> <a href="#">启用</a> <a href="#">删除</a> |
| 问卷模板一 | 问卷模板一 | 你好  | 再见  | 启用   | 禁用     | 2018-05-17 13:49:31 | 系统管理员 | <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制问卷</a> <a href="#">预览</a><br><a href="#">设计问卷</a> <a href="#">启用</a> <a href="#">删除</a> |

当前第1/1页 共3条记录 转到第1页

[问卷模板一]问卷分组

| 分组名称    | 排序 | 操作                 |
|---------|----|--------------------|
| 岗位满意度调查 | 0  | <a href="#">删除</a> |
| 员工满意度调查 | 1  | <a href="#">删除</a> |

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

欢迎使用 | 我的外呼计划 | 系统基本配置 | 产品列表 | 客户管理[16673298245] | 全部订单 | 新订单 | 待审核订单 | 确认订单 | 审核不通过订单 | 已取消订单 | 问卷模板

问卷管理->问卷模板

标题 名称 是否启用 是否启用 查询

问卷列表 添加

| 名称   | 标题   | 开场白               | 结束语            | 是否启用 | 甄别有问卷 | 创建时间                | 创建者 | 操作                       |
|------|------|-------------------|----------------|------|-------|---------------------|-----|--------------------------|
| 雾霾危害 | 雾霾危害 | 打扰您一下，您能回答我几个问题吗？ | 感谢您的配合，祝您生活愉快！ | 停用   | 禁用    | 2019-05-23 20:39:33 | 888 | 编辑 复制问卷 预览<br>设计问卷 启用 删除 |
| 山竹影响 | 山竹影响 | 打扰您一下，您能回答我几个问题吗？ | 感谢您的配合，祝您生活愉快！ | 启用   | 启用    | 2019-05-23 20:39:39 | 888 | 编辑 复制问卷 预览<br>设计问卷 停用 删除 |

当前第1/1页 共2条记录 转到第 1 页

[雾霾危害]问卷分组 添加 保存

| 分组名称 | 排序 | 操作 |
|------|----|----|
| 问卷调查 | 1  | 删除 |

- (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

新建问卷

保存 重置

名称

标题

开场白

结束语

是否启用 启用

甄别有问卷 启用 禁用

创建人 777

创建时间 2019-05-29 09:51:50

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。

问卷管理->问卷模板

标题 名称 是否启用 是否启用 查询

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                                                                                                                    |
|------|------|-------------------|----------------|------|--------|---------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 雾霾危害 | 雾霾危害 | 打扰您一下，您能回答我几个问题吗？ | 感谢您的配合，祝您生活愉快！ | 停用   | 禁用     | 2019-05-23 20:39:33 | 888 | <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制问卷</a> <a href="#">预览</a> <a href="#">设计问卷</a> <a href="#">启用</a> <a href="#">删除</a> |
| 山竹影响 | 山竹影响 | 打扰您一下，您能回答我几个问题吗？ | 感谢您的配合，祝您生活愉快！ | 启用   | 启用     | 2019-05-23 20:39:39 | 888 | <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制问卷</a> <a href="#">预览</a> <a href="#">设计问卷</a> <a href="#">禁用</a> <a href="#">删除</a> |

当前第1/1页 共2条记录 转到第 1 页

[雾霾危害]问卷分组 添加 保存

- 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

[雾霾危害]问卷分组 添加 保存

| 分组名称 | 排序 | 操作                 |
|------|----|--------------------|
| 问卷调查 | 1  | <a href="#">删除</a> |

- 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

其中雾霾危害为设计问卷问题之前设置的问卷分组

预览问卷

## 雾霾危害

开场白：打扰您一下，您能回答我几个问题吗？

**问卷调查**

问题：雾霾带来的影响

答案/选项

- ☐ A.出行不便
- ☐ B.危害身体
- ☐ C.生活不便
- ☐ D.没有任何影响

结束语：感谢您的配合，祝您生活愉快！

[返回](#)

预览新建问卷模板，如图所示

## 山竹影响

开场白：打扰您一下，您能回答我几个问题吗？

**问卷调查**

问题：您觉得山竹来临时，我们应该如何做

答案/选项

[添加新题](#)

[删除](#) [编辑](#)

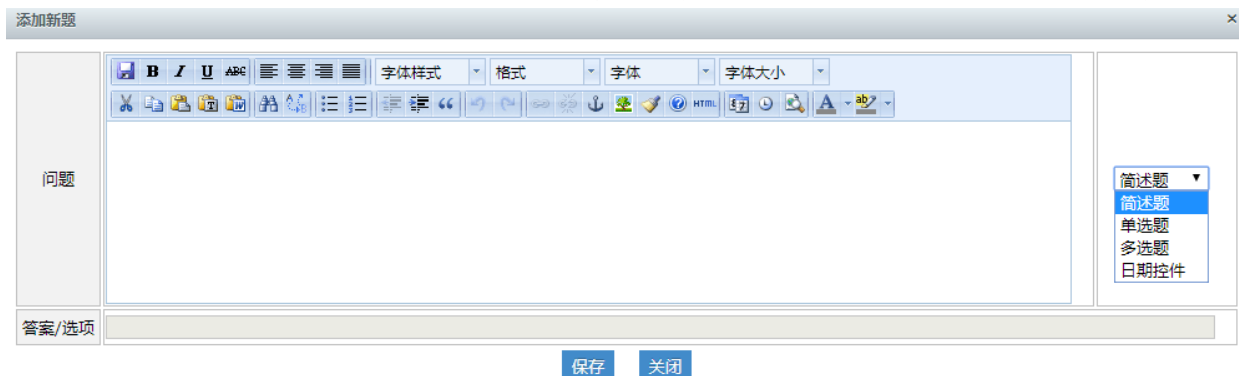
结束语：感谢您的配合，祝您生活愉快！

[返回](#)

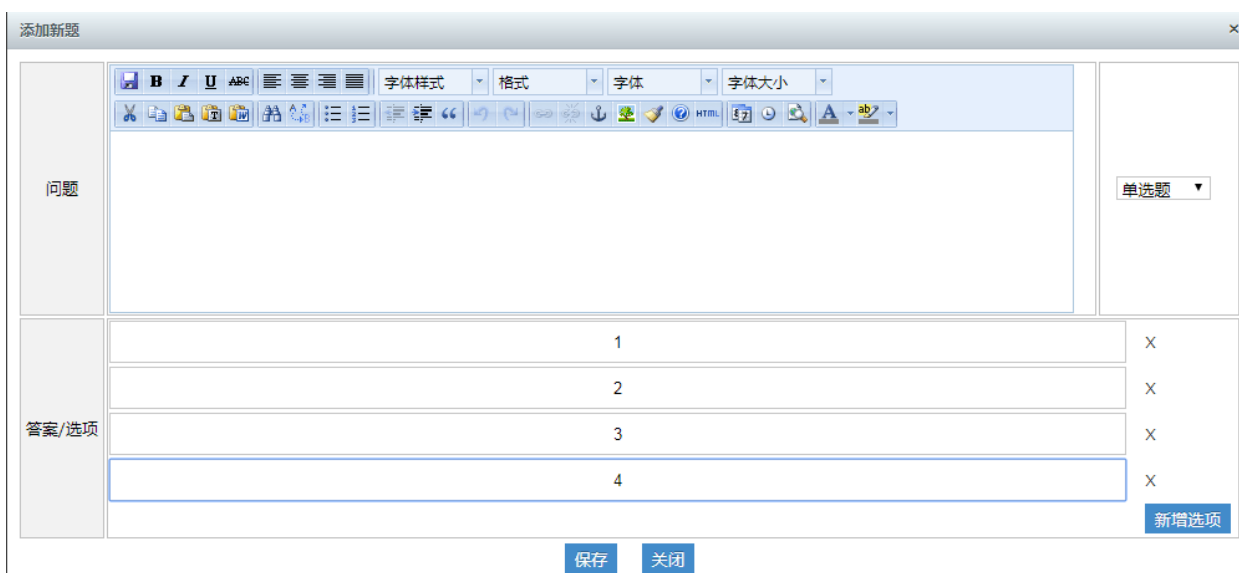
点击返回，返回至问卷列表界面

#### (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、多选题、日期控件。



添加类型为单选题的问卷（多选相同）



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

#### 山竹影响



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

#### 山竹影响



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

问卷管理->问卷模板

标题

名称

是否启用

是否禁用

查询

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                                                                                                        |
|------|------|-------------------|----------------|------|--------|---------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 雾霾危害 | 雾霾危害 | 打扰您一下，您能回答我几个问题吗？ | 感谢您的配合，祝您生活愉快！ | 启用   | 禁用     | 2019-05-23 20:39:33 | 888 | <div><div>编辑</div><div>复制问卷</div><div>预览</div></div> <div><div>设计问卷</div><div>启用</div><div>删除</div></div> |
| 山竹影响 | 山竹影响 | 打扰您一下，您能回答我几个问题吗？ | 感谢您的配合，祝您生活愉快！ | 启用   | 禁用     | 2019-05-23 20:39:39 | 888 | <div><div>编辑</div><div>复制问卷</div><div>预览</div></div> <div><div>设计问卷</div><div>启用</div><div>删除</div></div> |

(8) 点击**停用**，停用该问卷模板

|      |      |                   |                |    |    |                     |     |                                                                                                                          |
|------|------|-------------------|----------------|----|----|---------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 雾霾危害 | 雾霾危害 | 打扰您一下，您能回答我几个问题吗？ | 感谢您的配合，祝您生活愉快！ | 启用 | 禁用 | 2019-05-23 20:39:33 | 888 | <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制问卷</a> <a href="#">预览</a><br><a href="#">设计问卷</a> <a href="#">停用</a> <a href="#">删除</a> |
|------|------|-------------------|----------------|----|----|---------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

弹出停用成功反馈框



(9) 点击**删除**，删除该问卷模板

|      |      |                   |                |    |    |                     |     |                                                                                                                          |
|------|------|-------------------|----------------|----|----|---------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 雾霾危害 | 雾霾危害 | 打扰您一下，您能回答我几个问题吗？ | 感谢您的配合，祝您生活愉快！ | 停用 | 禁用 | 2019-05-23 20:39:33 | 888 | <a href="#">编辑</a> <a href="#">复制问卷</a> <a href="#">预览</a><br><a href="#">设计问卷</a> <a href="#">应用</a> <a href="#">删除</a> |
|------|------|-------------------|----------------|----|----|---------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 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

问卷管理->样本列表

| 问卷模板 | 联系结果 | 客户名称 | 联系电话 | 是否有效问卷 | 操作时间                | 操作人员 | 操作                                                       |
|------|------|------|------|--------|---------------------|------|----------------------------------------------------------|
| 山竹影响 | 有效   |      |      | 接通     | 2019-05-27 09:22:49 | 888  | <a href="#">查看</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |
| 山竹影响 | 无效   |      |      | 空号错号   | 2019-05-28 10:21:48 | 888  | <a href="#">查看</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |
| 山竹影响 | 无效   |      |      | 空号错号   | 2019-05-28 11:10:42 | 888  | <a href="#">查看</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |
| 雾霾危害 | 有效   |      |      | 空号错号   | 2019-05-28 13:43:19 | 888  | <a href="#">查看</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |
| 雾霾危害 | 有效   |      |      | 问卷完成   | 2019-05-28 13:43:30 | 888  | <a href="#">查看</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |
| 雾霾危害 | 有效   |      |      | 空号错号   | 2019-05-28 14:51:31 | 888  | <a href="#">查看</a> <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |

当前第1/1页 共6条记录 转到第 1 页

11 < 01 > 11

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

查看样本

山竹影响

开场白：打扰您一下，您能回答我几个问题吗？

问卷调查

问题

您觉得山竹来临是，我们应该如何做

答案/选项

躺着不动

问题

Test

答案/选项

操作人员

888

操作时间

2019-05-27 09:22:49

是否有效

问卷

有效

联系结果

☒ 接通 ☐ 未接通 ☐ 拒绝 ☐ 问卷完成 ☐ 营销成功 ☐ 空号错号

结束语：谢谢您的配合，祝您生活愉快！

关闭

(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

编辑样本

山竹影响

开场白：打扰您一下，您能回答我几个问题吗？

问卷调查

问题

您觉得山竹来临是，我们应该如何做

答案/选项

躺着不动

问题

Test

答案/选项

操作人员

888

操作时间

2019-05-27 09:22:49

是否有效

问卷

☐ 无效 ☒ 有效

联系结果

☒ 接通 ☐ 未接通 ☐ 拒绝 ☐ 问卷完成 ☐ 营销成功 ☐ 空号错号

结束语：谢谢您的配合，祝您生活愉快！

保存

关闭

重置

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-&gt;样本统计

统计列表

| 名称   | 是否启用 | 创建时间                | 创建者 | 样本数 | 操作                                                                      |
|------|------|---------------------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------|
| 雾霾危害 | 停用   | 2019-05-23 20:39:33 | 888 | 3   | <input type="button" value="答题汇总"/> <input type="button" value="导出问卷"/> |
| 山竹影响 | 启用   | 2019-05-23 20:39:39 | 888 | 4   | <input type="button" value="答题汇总"/> <input type="button" value="导出问卷"/> |

当前第1/1页 共2条记录 转到第  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

雾霾危害

问卷调查

[多选题]★雾霾带了的的影响

| 选项        | 小计 | 比例     |
|-----------|----|--------|
| A.出行不便    | 1  | 20.00% |
| B.危害身体    | 2  | 40.00% |
| C.生活不便    | 2  | 40.00% |
| D.没有任何影响  | 0  | 0      |
| 本题有效作答总人次 | 5  |        |

(3) 点击导出 word,将答题汇总导出到 word 文档方便编辑汇总

答题汇总

雾霾危害

问卷调查

[多选题]★雾霾带了的的影响

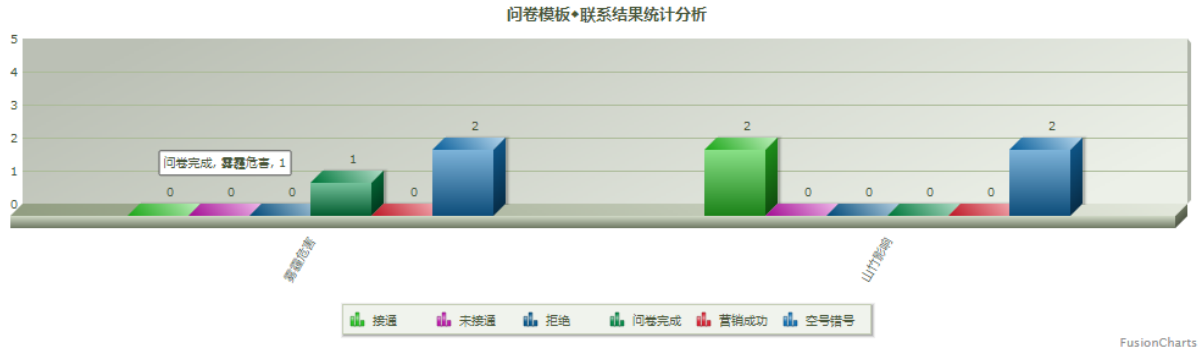
| 选项        | 小计 | 比例     |
|-----------|----|--------|
| A.出行不便    | 1  | 20.00% |
| B.危害身体    | 2  | 40.00% |
| C.生活不便    | 2  | 40.00% |
| D.没有任何影响  | 0  | 0      |
| 本题有效作答总人次 | 5  |        |

#### 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

问卷管理-&gt;问卷分析

按问卷模板+联系结果



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

## 4.12 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账号，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

网页嵌入选项

网页嵌入选项 ☒ 在线客服 ☒ 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，游客

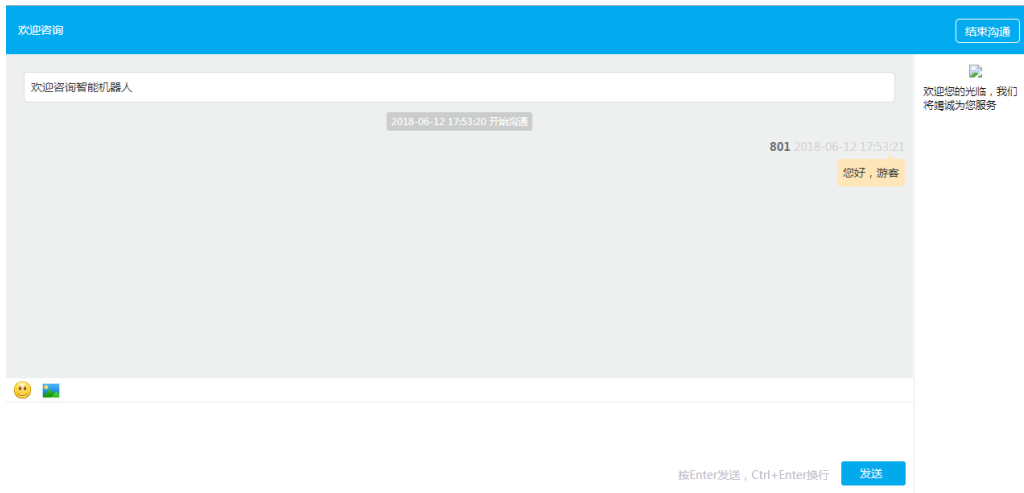
密闻介绍 欢迎咨询智能机器人

内嵌JS `<script type="text/javascript" src="http://公网IP/yscrm/js/Im.js"></script>` 复制 (将这段js代码嵌入到第三方网页代码的</body>标签前面)

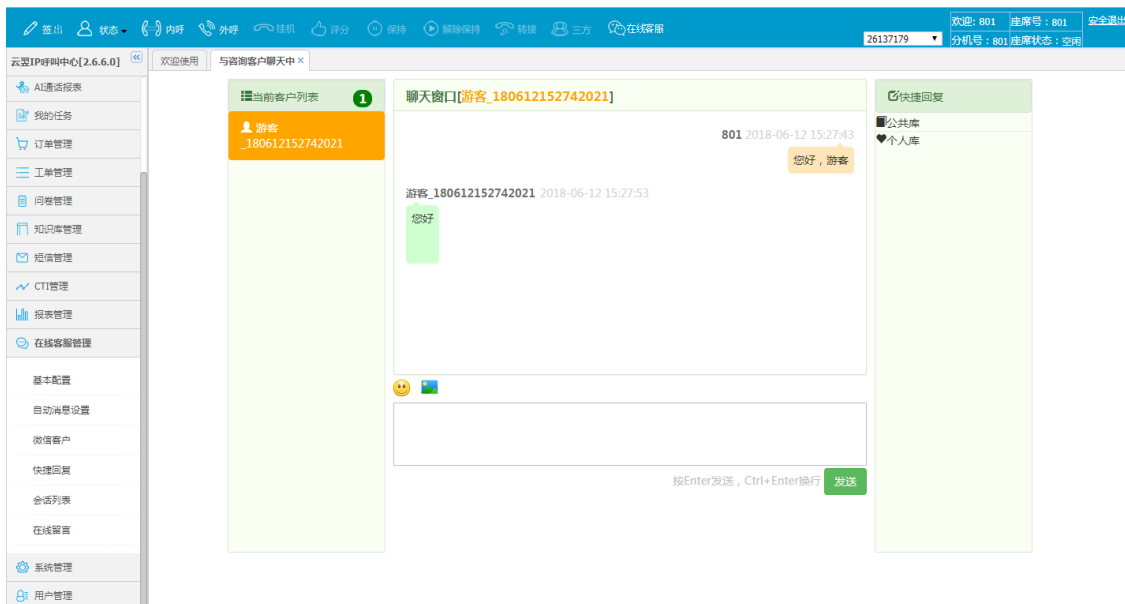
如启用自定义布局，可在js中调用connectAgent()方法

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





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



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



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）。



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](#)

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| 微信号                    |  | * |
| Token(令牌)              |  | * |
| AppID(应用ID)            |  | * |
| AppSecret(应用密钥)        |  | * |
| EncodingAESKey(消息加密密钥) |  | * |

保存 重置

#### 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](#)

|                                                                       |                      |                         |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------|
| 企业欢迎消息设置 <input checked="" type="radio"/> 关闭 <input type="radio"/> 开启 |                      | 保存 重置                   |
| 企业欢迎消息                                                                | <input type="text"/> | (每段对话开始时，系统自动向客户发送一段消息) |

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

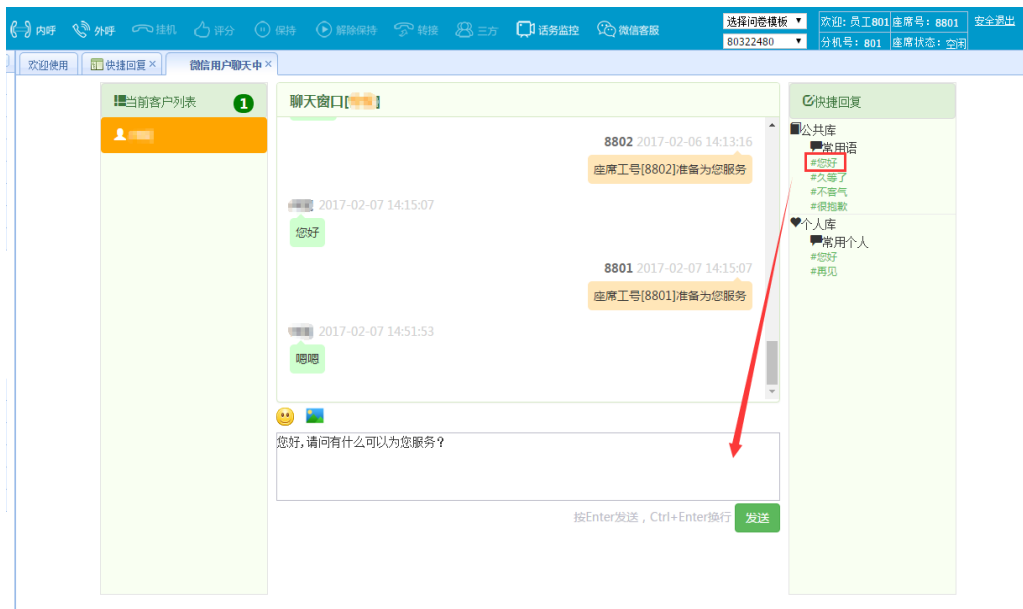


输入用户昵称，点击查询，如下图所示



#### 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



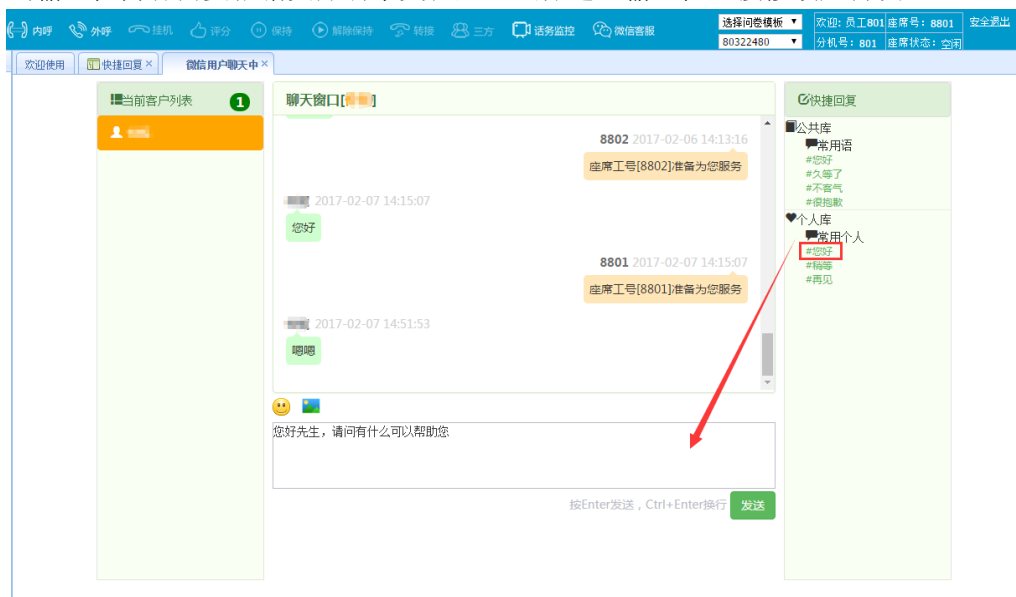
##### 4.12.4.1 个人库设置

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



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

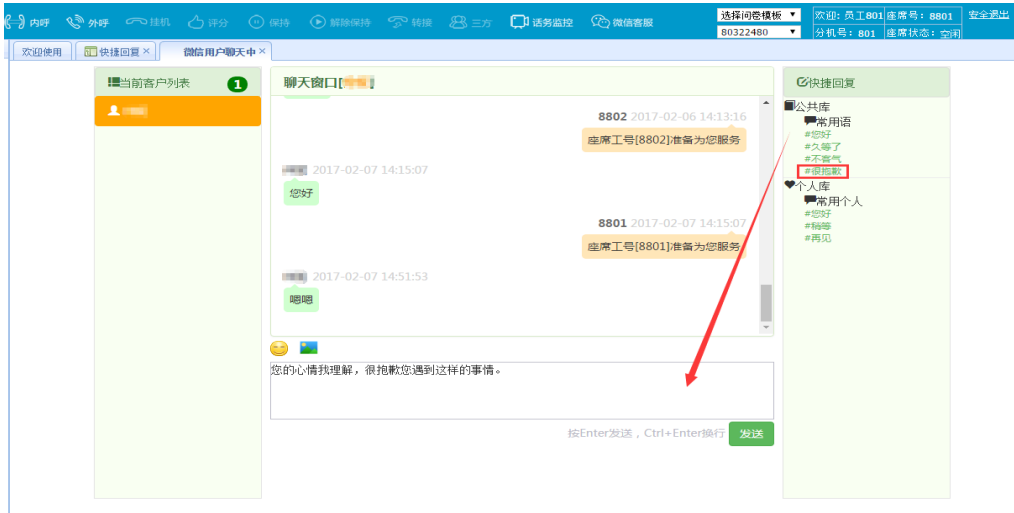


#### 4.12.4.2 公共库设置

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



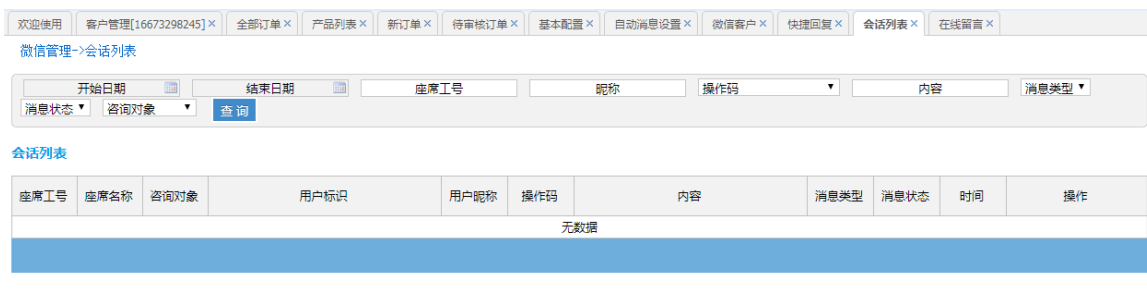
例：点击“#稍等”，在输入框中出现完整内容“正在为您查询资料，请稍等”，点击发送，发送输入框内容，如下图所示



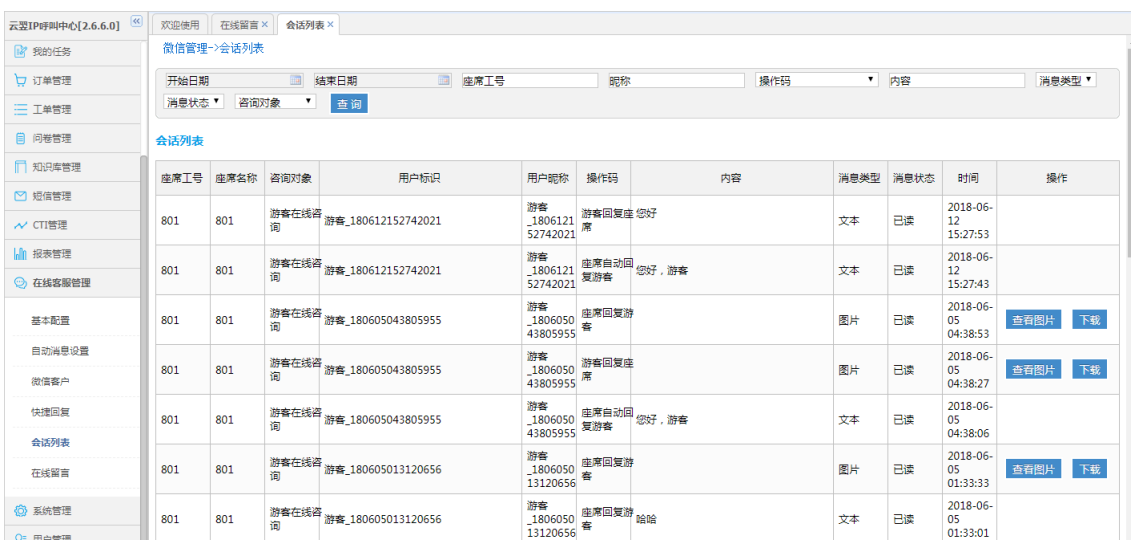
#### 4.12.5 会话列表

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



图二：游客会话记录，如下图所示



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“888”的微信聊天记录，结果如下图所示



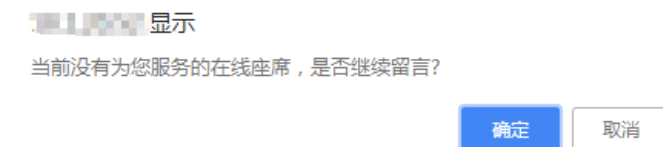
(2) 点击 **查看图片**，查看聊天记录图片信息

(3) 点击 **下载**，下载图片或语音文件

(4) 点击 **试听**，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



进入在线留言界面，如下图所示

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

在线留言 ×

会话列表 ×

联系人

公司名称

手机号

邮箱

QQ

留言内容

备注

开始时间

结束时间

查询

在线留言

| 联系人   | 公司名称   | 手机号         | 邮箱          | 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    | 10.1.1.10 | XX-内网IP-内网IP |    | 2018-06-12 17:33:14 | <a>编辑</a> <a>删除</a> |
| homer | 软件测试公司 | 18100000000 | 2222@qq.com | 2222 | 留言测试 | 10.1.1.10 | XX-内网IP-内网IP |    | 2018-06-12 17:33:04 | <a>编辑</a> <a>删除</a> |

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

⏮

⏪

01

⏩

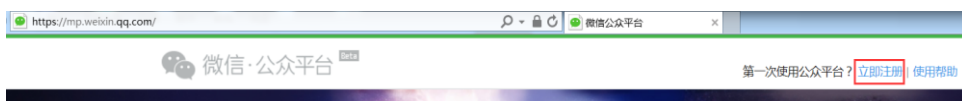
⏭

## 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。



- 3、已经拥有了微信公众号，则登录公众平台



登录后，必须保证服务号是【已认证】状态

- 4、未认证的则点击 **服务号** **未认证** 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：



6、成为开发者之后进入其它相关配置页面，如下：



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：

[← 基本配置/ 填写服务器配置](#)

请填写接口配置信息，此信息需要你拥有自己的服务器资源。  
填写的URL需要正确响应微信发送的Token验证，请阅读[接入指南](#)。

1. URL:  (Note: 必须以http://或https://开头, 分别支持80端口和443端口。)

2. Token:  (Note: 必须为英文或数字, 长度为3-32字符。什么是Token?)

3. EncodingAESKey:  43 / 43 (Note: 必选字段。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?) [随机生成]

4. 消息加解密方式: 请根据业务需要, 选择消息加解密类型, 启用后将立即生效。  
☒ 明文模式 (Note: 明文模式下, 不使用消息体加解密功能, 安全系数较低)  
☐ 兼容模式 (Note: 兼容模式下, 明文、密文将共存, 方便开发者调试和维护)  
☐ 安全模式 (推荐) (Note: 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】

微信管理 - 基本配置

|                         |                      |   |
|-------------------------|----------------------|---|
| 微信号                     | <input type="text"/> | * |
| Token(令牌)               | <input type="text"/> | * |
| AppID(应用ID)             | <input type="text"/> | * |
| AppSecret(应用密钥)         | <input type="text"/> | * |
| EncodingAESKey(消息加解密密钥) | <input type="text"/> | * |

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，以及编辑、删除、管理知识库类目



## ➤ 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”按钮，如下图 输入必填项类目名称后即可点击保存按钮完成知识库类目添加

部分参数说明，见表 4-13-1

| 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 4-13-1

## ➤ 编辑、删除知识库类目

成功创建知识库类目后，如图 4-13-3 所示。点击图 4-13-3 所示红框处，可以进行编辑、删除操作



图 4-13-3

## ➤ 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 4-13-4 所示

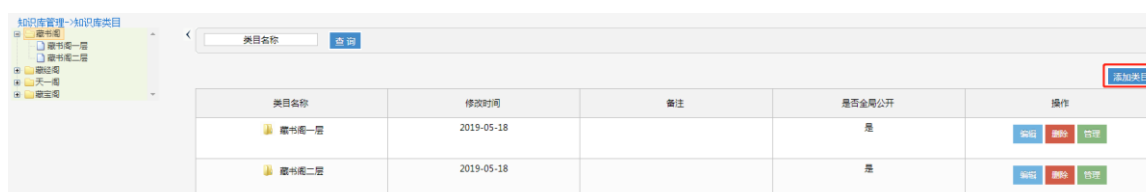


图 4-13-4

添加的子目录如图 4-13-5 所示



| 类目名称 | 修改时间       | 备注 | 是否全局公开 | 操作       |
|------|------------|----|--------|----------|
| 客厅沙发 | 2019-05-18 |    | 是      | 编辑 删除 管理 |
| 客厅茶几 | 2019-05-18 |    | 是      | 编辑 删除 管理 |
| 客厅地板 | 2019-05-18 |    | 是      | 编辑 删除 管理 |

图 4-13-5

#### ➤ 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 4-13-6



| 类目名称 | 修改时间       | 备注 | 是否全局公开 | 操作       |
|------|------------|----|--------|----------|
| 客厅沙发 | 2019-05-18 |    | 是      | 编辑 删除 管理 |
| 客厅茶几 | 2019-05-18 |    | 是      | 编辑 删除 管理 |
| 客厅地板 | 2019-05-18 |    | 是      | 编辑 删除 管理 |

图 4-13-6

出现界面如图 4-13-7。

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

权限设置

保存 重置

类目名称 藏书阁 权限属性 ☐ 继承 ☒ 自定义权限

部门权限 员工权限

部门名称 查询

☐ 新增 ☐ 编辑 ☐ 删除 ☐ 管理 分配权限

| <input type="checkbox"/> | 部门名称  | 权限列表                                                                                                            |
|--------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 销售部   | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input type="checkbox"/> | 行政人事部 | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input type="checkbox"/> | 客户服务部 | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input type="checkbox"/> | 总经办   | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input type="checkbox"/> | 技术部   | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input type="checkbox"/> | 财务部   | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |

当前第1/1页 共6条记录 转到第 1 页

01

图 4-13-7

➤ 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 4-13-8 所示

权限设置

保存 重置

类目名称 藏书阁 权限属性 ☐ 继承 ☒ 自定义权限

部门权限 员工权限

部门名称 查询

☒ 新增 ☒ 编辑 ☒ 删除 ☐ 管理 分配权限

| <input checked="" type="checkbox"/> | 部门名称  | 权限列表                                                                                                            |
|-------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 销售部   | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 行政人事部 | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input type="checkbox"/>            | 客户服务部 | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input type="checkbox"/>            | 总经办   | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input type="checkbox"/>            | 技术部   | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |
| <input type="checkbox"/>            | 财务部   | <input type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |

当前第1/1页 共6条记录 转到第 1 页

01

图 4-13-8

➤ 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 4-13-9 所示



权限设置

保存 重置

类目名称 藏书阁 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 | 权限列表                                                                                                                                  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 101  | <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理            |
| 102  | <input type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 编辑 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |

\*说明：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 4-13-9

“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 4-13-10 所示

权限设置

保存 重置

类目名称 藏书阁 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 | 权限列表                                                                                                                                  |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 101  | <input checked="" type="checkbox"/> 新增 <input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理            |
| 102  | <input type="checkbox"/> 新增 <input checked="" type="checkbox"/> 编辑 <input checked="" type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 管理 |

\*说明：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 4-13-10

#### 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 4-13-11



图 4-13-11

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 4-13-12

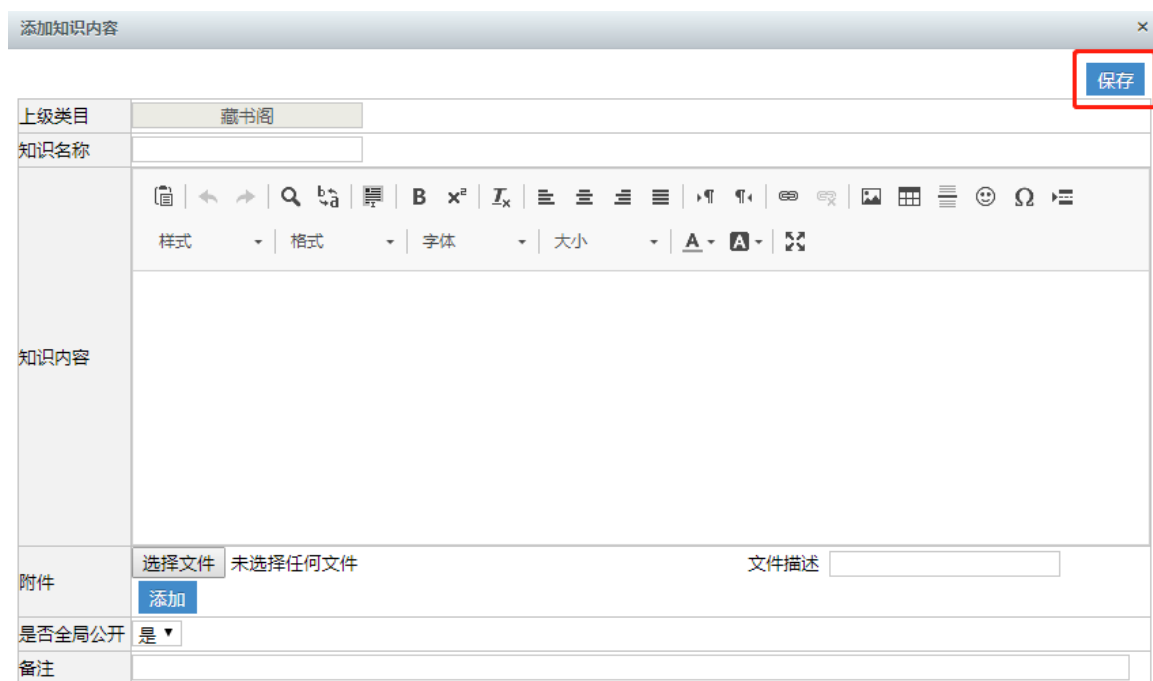


图 4-13-12

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



图 4-13-13

### 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您想要的找的相关内容并且高亮显示您输入的关键字

点击“知识库管理”->“知识库检索”，如图 4-13-14



图 4-13-14

“检索关键字”输入框中输入搜索内容，点击“查询”，高亮显示搜索结果中您输入的关键字，如图 4-13-15

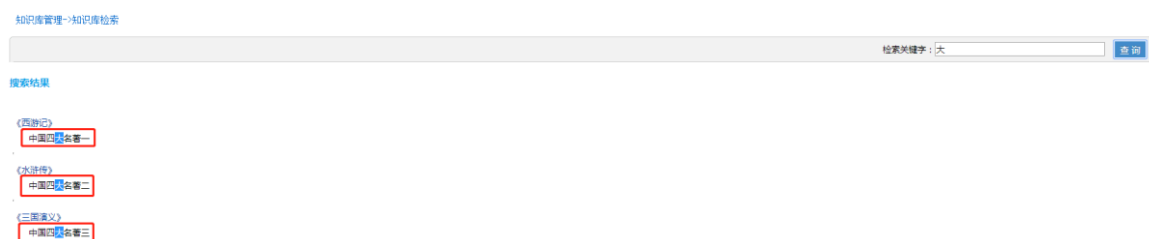


图 4-13-15

点击查询出的知识库名称，如图 4-13-16

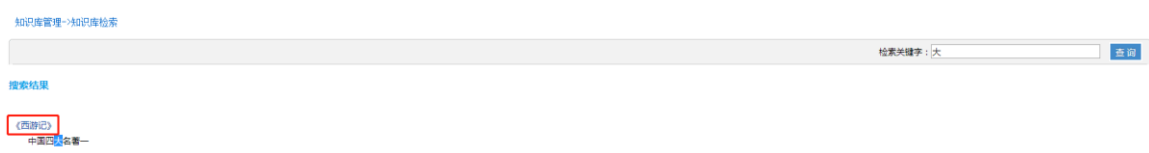


图 4-13-16

可显示知识库的内容。如图 4-13-17

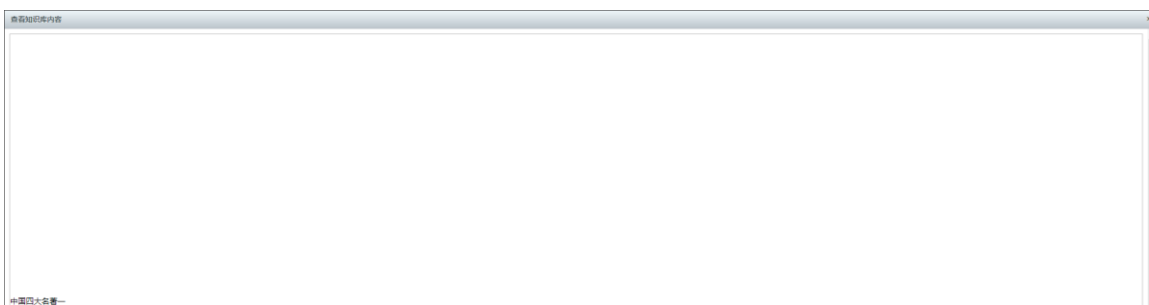


图 4-13-17

## 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 4-14-1

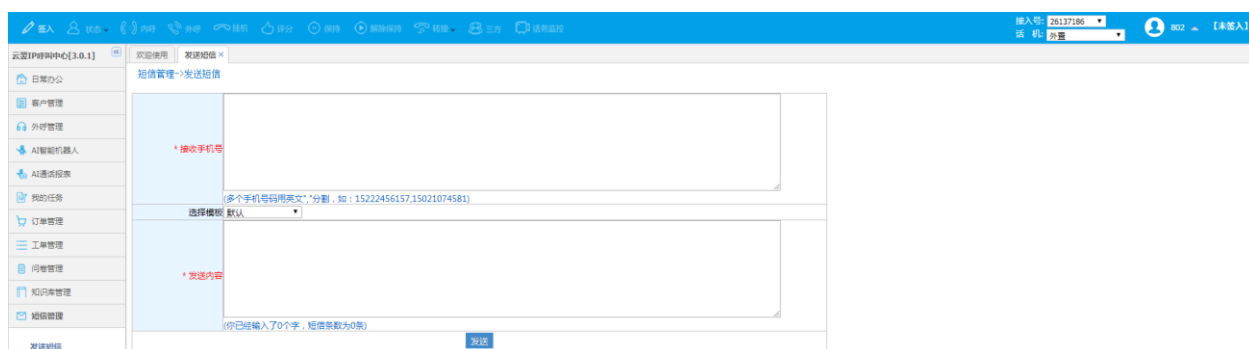


图 4-14-1

### 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 4-14-2

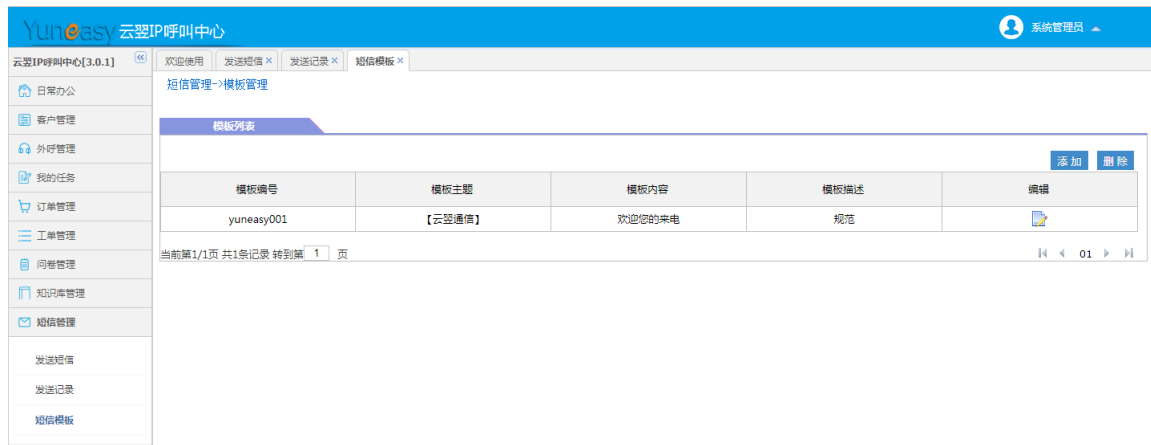


图 4-14-2

出现图 4-14-3 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 4-14-5 ~ 4-14-8 |
| 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 4-14-9 ~ 4-14-10 |



图 4-14-3

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 4-14-4 所示

短信管理-&gt;发送短信

|                                              |               |
|----------------------------------------------|---------------|
| * 接收手机号                                      | 16673298245   |
| (多个手机号码用英文","分割, 如: 15222456157,15021074581) |               |
| 选择模板                                         | 问候语           |
| * 发送内容                                       | 您好, 工号777为您服务 |
| (你已经输入了12个字, 短信条数为1条)                        |               |
| <button>发送</button>                          |               |

图 4-14-4

## ➤ “组选项”说明

点击“组选项”，“模板内容”的光标处出现图 4-14-5 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

|      |                                         |      |     |
|------|-----------------------------------------|------|-----|
| 模板编号 | 001                                     | 模板标题 | 问候语 |
| 模板内容 | @{input_group} 您好, 工号@{employee_no}为您服务 |      |     |
| 模板描述 | 客户调查模板                                  |      |     |

图 4-14-5

“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 4-14-7

短信管理-&gt;发送短信

The screenshot shows the 'Send SMS' interface. On the left, there are two main sections: '\* 接收手机号' (Receiver Phone Number) and '\* 发送内容' (Send Content). The '接收手机号' section has a text input field with a placeholder '(多个手机号码用英文","分割, 如: 15222456157,15021074581)'. Below it is a '选择模板' (Select Template) dropdown menu showing '002'. The '发送内容' section has a '请选择' (Please Select) dropdown menu. Below this, there are several categories of content: '身份证明' (Identity Proof) with '身份证' (ID Card) selected; '工作证明' (Work Proof) with '劳动合同' (Labor Contract) selected; '收入证明' (Income Proof) with '工作收入证明' (Work Income Proof) selected; and other options like '营业执照' (Business License), '公章' (Official Seal), '税单' (Tax Bill), etc. At the bottom right, there are '确认' (Confirm) and '取消' (Cancel) buttons.

图 4-14-7

会使用选择的选项作为发送内容。如图 4-14-8 所示

The screenshot shows the 'Send SMS' interface with the '发送内容' (Send Content) section expanded. The '选择模板' (Select Template) dropdown is set to '问候语' (Greeting). The '发送内容' section shows a preview of the message: '劳动合同。 您好，工号777为您服务' (Labor Contract. Hello, my employee number 777 serves you). Below the preview, it says '(你已经输入了17个字, 短信条数为1条)' (You have entered 17 characters, 1 SMS message). At the bottom right, there is a '发送' (Send) button.

图 4-14-8

➤ 可编辑项

点击“可编辑项”，“模板内容”的光标处出现图 4-14-9 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 | 001                                                     | 模板标题 | 问候语 |
| 模板内容 | @{input_group}@{input_editable}您好, 工号@{employee_no}为您服务 |      |     |
| 模板描述 | 客户调查模板                                                  |      |     |

图 4-14-9

“发送短信”页面中, 选择该模板, 如图 4-14-10 所示, 红框处输入发送内容

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 问候语

劳动合同。 小星星 您好, 工号777为您服务

\* 发送内容

(你已经输入了20个字, 短信条数为1条)

发送

图 4-14-10

查看短信模板

短信管理->模板管理

模板列表

添加 删除

| 模板编号 | 模板主题 | 模板内容                                                    | 模板描述   | 编辑 |
|------|------|---------------------------------------------------------|--------|----|
| 001  | 问候语  | @{input_group}@{input_editable}您好, 工号@{employee_no}为您服务 | 客户调查模板 |    |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页



#### 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 4-14-11



图 4-14-11

#### 4.14.4 支持 CTI 挂机短信功能

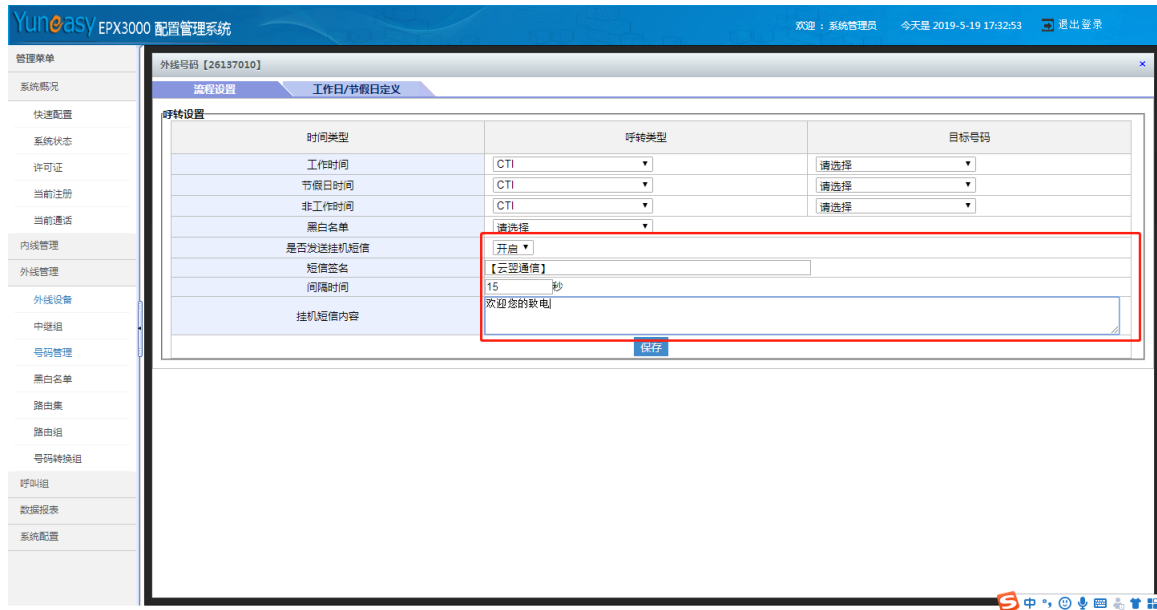
短信挂机功能需进入 epbx 内进行配置

步骤 1：进入 epbx》外线管理内的号码管理

步骤 2：点击流程设置按钮，进行设置



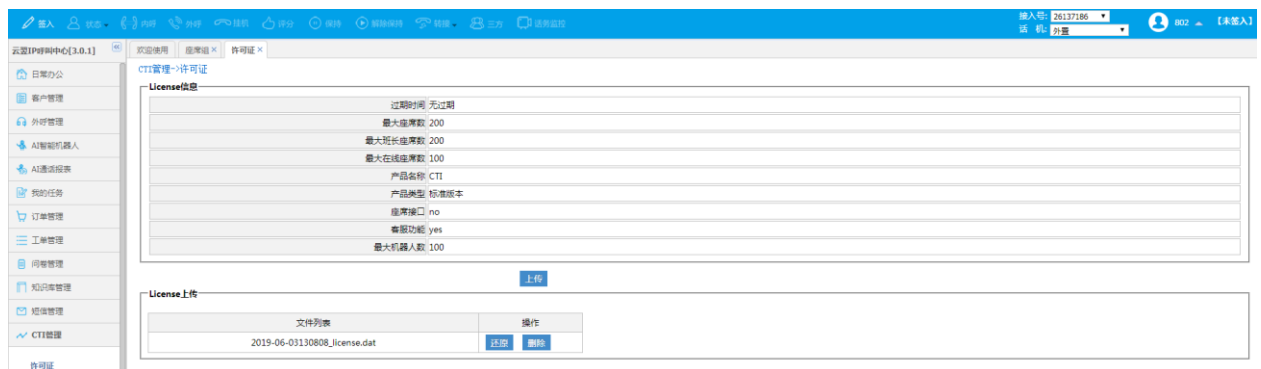
步骤 3：进入如下界面，开启短信挂机功能，填写好短信签名，间隔时间，挂机短信内容



## 4.15CTI 管理

### 4.15.1 许可证

查看 IP 呼叫中心的 License 信息。



#### 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

CTI管理-&gt;座席组管理

座席组列表

| 座席组名称  | 创建时间       | 操作                                                                  |
|--------|------------|---------------------------------------------------------------------|
| group3 | 2018-05-15 | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| group2 | 2018-05-15 | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| group1 | 2018-05-15 | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |

group1座席列表

| 序号 | 座席工号 | 座席姓名                | 帐号启用状态 | 角色            | 座席     | 座席类型 |
|----|------|---------------------|--------|---------------|--------|------|
| 1  | 1047 | one_zero_four_seven | 启用     | class_monitor | group1 | 普通座席 |
| 2  | 1048 | one_zero_four_eight | 启用     | class_monitor | group1 | 普通座席 |
| 3  | 1049 | one_zero_four_nine  | 启用     | class_monitor | group1 | 普通座席 |
| 4  | 1050 | one_zero_five_zero  | 启用     | class_monitor | group1 | 普通座席 |
| 5  | 802  | 802                 | 启用     | class_monitor | group1 | 普通座席 |

当前第1/1页 共5条记录 转到第  页

&lt; &lt; 01 &gt; &gt;

步骤 2: 点击”添加”

➤ 添加座席组参数说明

| 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 4-15-2

增加座席组

座席组名称

图 4-15-2

出现图 4-15-3 提示信息, 表示添加成功

增加座席组

座席组名称

消息

☒ 添加成功

图 4-15-3

#### 4.15.2.2 查看座席组

步骤: 点击”CTI 管理” -&gt; “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 4-15-5

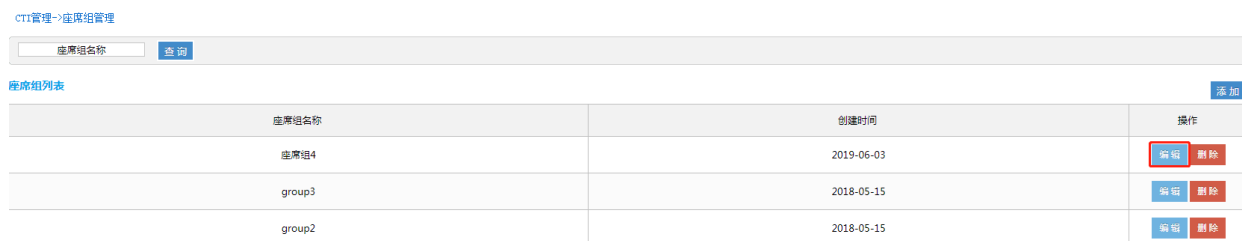


图 4-15-5

步骤 2: 出现如下界面，修改座席组名称，点击”保存”。如图 4-15-6

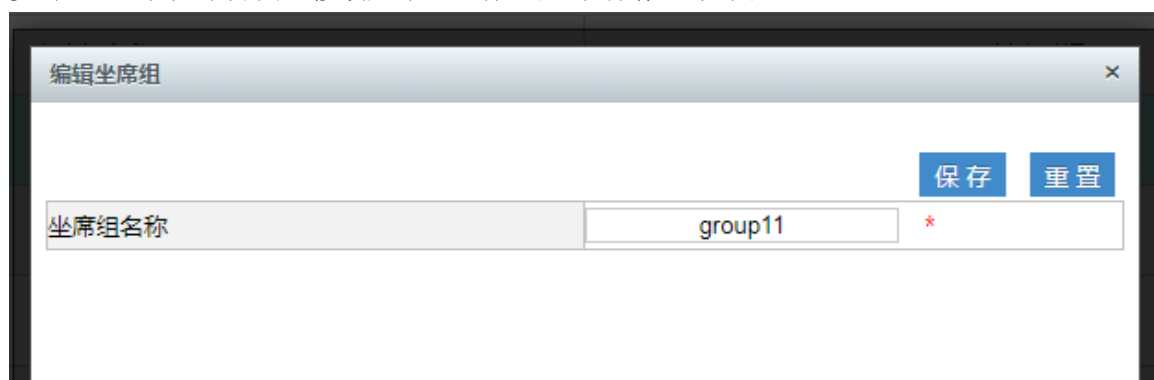


图 4-15-6

#### 4.15.2.4 删除座席组

步骤 1: 点击”删除”，如图 4-15-7

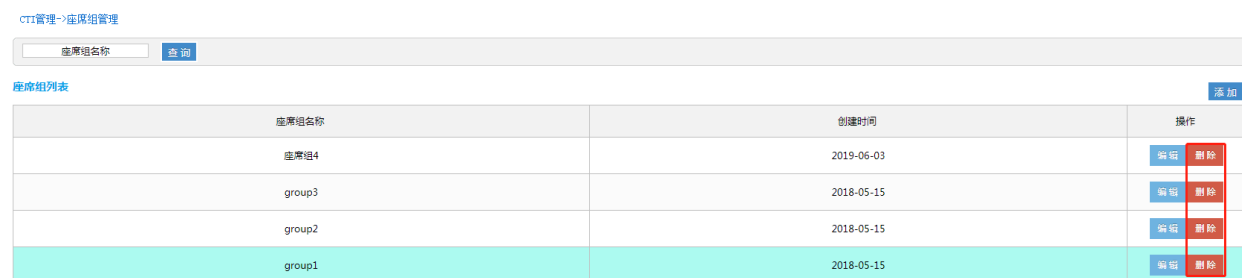


图 4-15-7

步骤 2: 出现确认删除提示框，点击“确定”完成删除座席组操作。

#### 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 4-15-8

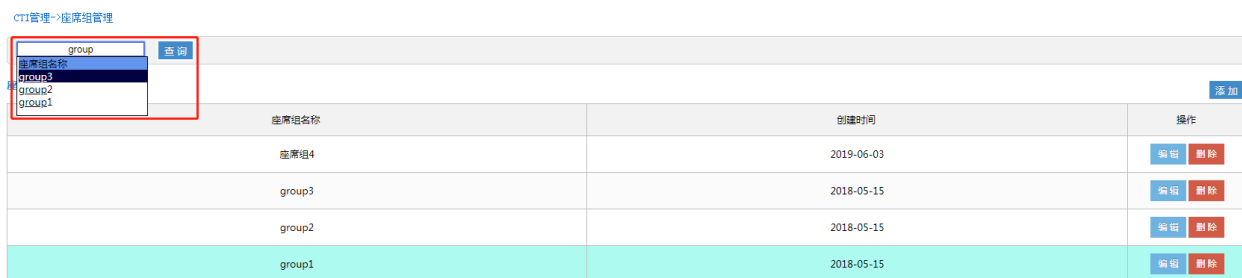


图 4-15-8

搜索结果如图 4-15-9 所示

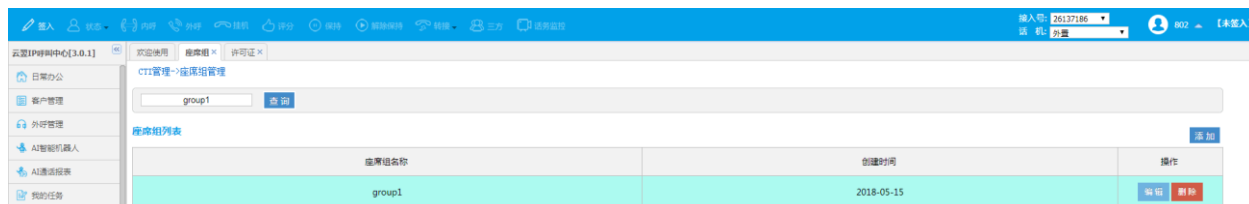


图 4-15-9

### 4.15.3 座席管理

设置座席基本信息及所属座席组



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 4-15-13 所示页面

图 4-15-13

➤ 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<br>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<br>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<br>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 4-15-14

图 4-15-14

#### 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 4-15-16 所示页面

新增座席

座席归属地指定

☐ 批量增加

座席姓名 \*

座席工号 \*

座席类型 普通座席 \*

登录密码 \*

角色 class\_monitor \*

所属座席组 group1 \*

座席归属地指定

☐ 重庆 ☒ 天津

☐ 浙江 ☐ 云南 ☐ 新疆 ☐ 西藏 ☒ 天津 ☐ 四川 ☐ 上海 ☐ 陕西 ☐ 山西 ☐ 山东 ☐ 青海 ☐ 宁夏 ☐ 内蒙古 ☐ 辽宁 ☐ 吉林 ☐ 黑龙江

☐ 全选/全不选 ☒ 全选/全不选

确定 取消

图 4-15-16

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 4-15-17 所示页面

新增座席

座席归属地指定

☒ 批量增加 起始工号: 9931 数量: 10 个

座席姓名 \*

座席工号 \*

座席类型 普通座席 \*

登录密码 123456 \*

角色 class\_monitor \*

所属座席组 group5 \*

座席归属地指定

☐ 重庆 ☐ 浙江 ☐ 云南 ☐ 新疆 ☐ 西藏 ☐ 天津 ☐ 四川 ☐ 上海 ☐ 陕西 ☐ 山西 ☐ 山东 ☐ 青海 ☐ 宁夏 ☐ 内蒙古 ☐ 辽宁 ☐ 吉林 ☐ 黑龙江

☐ 全选/全不选 ☐ 全选/全不选

确定 取消

图 4-15-17

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 4-15-18

|                                                                                                                                                                          |     |     |         |               |    |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|---------------|----|------|------------|
| CTI管理->座席列表                                                                                                                                                              |     |     |         |               |    |      |            |
| <input type="text" value="姓名"/> <input type="text" value="工号"/> <input type="text" value="座席组"/> <input type="text" value="角色"/> 状态 <input type="text" value="在线客服"/> 查询 |     |     |         |               |    |      |            |
|                                                                                                                                                                          |     |     |         |               |    |      | 批量删除 添加    |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 姓名  | 工号  | 座席组     | 角色            | 状态 | 在线客服 | 操作         |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 234 | 234 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | 编辑 删除      |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 123 | 123 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | 编辑 删除      |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 456 | 456 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | 编辑 删除      |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 345 | 345 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | 编辑 删除      |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 845 | 845 | group10 | class_monitor | 离线 | 不支持  | 编辑 班长权限 删除 |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 110 | 110 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | 编辑 班长权限 删除 |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                 | 811 | 811 | group11 | class_monitor | 离线 | 不支持  | 编辑 班长权限 删除 |

图 4-15-18

#### 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 4-15-20

编辑座席

|       |               |
|-------|---------------|
| 座席姓名  | 829           |
| 座席工号  | 829           |
| 座席类型  | 普通座席          |
| 登录密码  | 1234          |
| 角色    | class_monitor |
| 所属座席组 | group1        |
| 状态    | 启用            |

座席归属地指定

☐ 重庆  
☐ 浙江  
☐ 云南  
☐ 新疆  
☐ 西藏  
☐ 天津  
☐ 四川  
☐ 上海  
☐ 陕西  
☐ 山西  
☐ 山东  
☐ 青海  
☐ 宁夏  
☐ 内蒙古  
☐ 辽宁

☐ 全选/全不选

☐ 全选/全不选

确定 取消

图 4-15-20

#### 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





注意：添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 4-15-24

The screenshot shows a web interface for 'Seat Management' (座席管理). At the top, there are tabs for 'Welcome', 'Send Message', 'Send Record', 'Message Template', 'Seat Group', and 'Seat Management'. Below the tabs, there's a search bar with fields for 'Name', 'Employee ID', 'Group' (set to 'group10'), 'Role', 'Status', and 'Online Service'. A 'Query' button is next to the search bar. Below the search bar, there are buttons for 'Batch Delete' and 'Add'. The main area is a table with columns: 'Name', 'Employee ID', 'Seat Group', 'Role', 'Status', 'Online Service', and 'Operations'. There are two rows of data, both for 'group10' with roles 'class\_monitor' and status 'Offline'. The 'Operations' column has buttons for 'Edit', 'Batch Permissions', and 'Delete'. At the bottom, there's a summary bar showing statistics like 'Offline Total: 2', 'Idle Total: 0', etc. The footer indicates 'Current page 1/1, total 2 records, go to page 1'.

图 4-15-24

#### 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

The screenshot shows the 'Edit Seat' (编辑座席) interface. On the left, there's a form with fields for 'Seat Name' (员工900), 'Seat ID' (9900), 'Seat Type' (Class Seat), 'Login Password' (123456), 'Role' (class\_monitor), and 'Belonging Seat Group' (group1). The 'Seat Type' dropdown is highlighted with a red box. On the right, there's a 'Seat Origin Specification' (坐席归属地指定) section with a list of provinces and cities, each with a checkbox. At the bottom, there are 'Confirm' and 'Cancel' buttons.

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 4-15-25

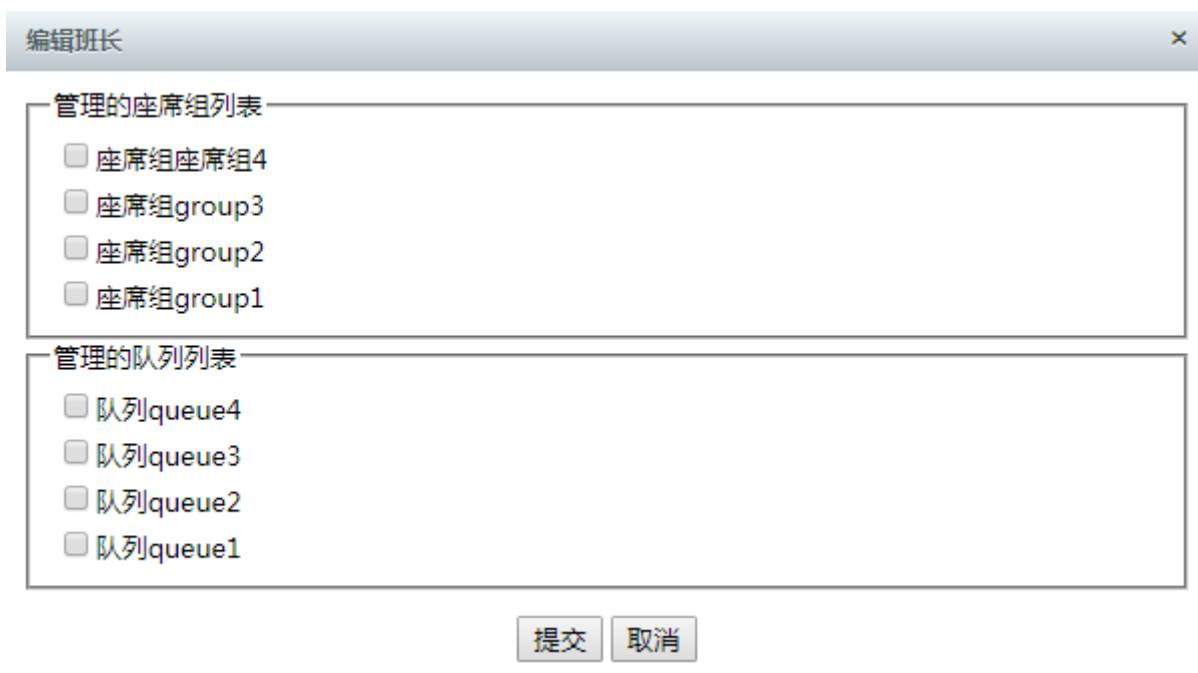


|                          | 姓名  | 工号  | 座席组     | 角色            | 状态 | 在线客服 | 操作                                                          |
|--------------------------|-----|-----|---------|---------------|----|------|-------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 234 | 234 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>                       |
| <input type="checkbox"/> | 123 | 123 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>                       |
| <input type="checkbox"/> | 456 | 456 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>                       |
| <input type="checkbox"/> | 345 | 345 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>                       |
| <input type="checkbox"/> | 845 | 845 | group10 | class_monitor | 离线 | 不支持  | <a href="#">编辑</a> <a href="#">班组长权限</a> <a href="#">删除</a> |
| <input type="checkbox"/> | 110 | 110 | group1  | class_monitor | 离线 | 不支持  | <a href="#">编辑</a> <a href="#">班组长权限</a> <a href="#">删除</a> |

图 4-15-25

步骤 2：选择管理的座席组列表和队列列表，点击“提交”。如图 4-15-26

- 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**

**管理的座席组列表**

- ☐ 座席组座席组4
- ☐ 座席组group3
- ☐ 座席组group2
- ☐ 座席组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 4-15-26

#### 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 4-15-27

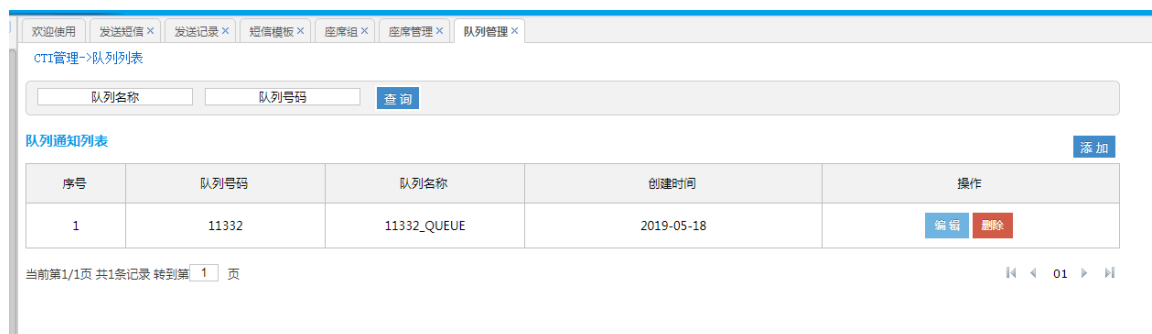


图 4-15-27

步骤 2: 出现图 4-15-28



图 4-15-28

## ➤ 创建队列参数说明:

| 参数名称                | 参数说明                                                                                                                    |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 队列名称                | 指定队列的名称                                                                                                                 |
| 队列号码                | 指定队列的号码                                                                                                                 |
| 客户等待时播报队列的位置        | 用户在队列等待时可以听见自己在队列中的位置                                                                                                   |
| 播报位置的间隔时长           | 设置播报队列位置的间隔时长                                                                                                           |
| 接通时播报工号             | 座席接起呼叫时, 用户听到服务座席的工号                                                                                                    |
| 保留的最少空闲座席数          | 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                                                                                       |
| 最大等待时长              | 座席忙碌时, 设置客户在队列中等待的最大时长                                                                                                  |
| 超过最大等待时长之后          | 超过最大等待时长后, 系统可以设置<br>1) 转语音留言<br>2) 转 IVR<br>3) 转其他队列<br>4) 挂断呼叫                                                        |
| 最大排队人数              | 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<br>1) 转语音留言<br>2) 转 IVR<br>3) 转其他队列<br>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<br>1) 转语音留言<br>2) 转 IVR<br>3) 转其他队列<br>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<br>使用 CRM 判断方法: 通过 http 方式获取第三方 CRM 数据来判断<br>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:<br><code>http://127.0.0.1/yscrm/exclusiveAgent?caller={caller}&amp;callee={callee}&amp;queue_num={queue_num}</code> |
| 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

| 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” -&gt; “队列管理”。如图 4-15-30

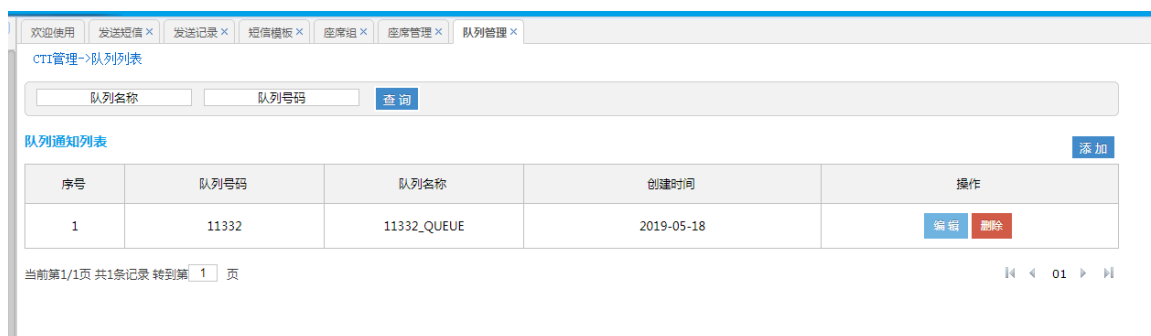
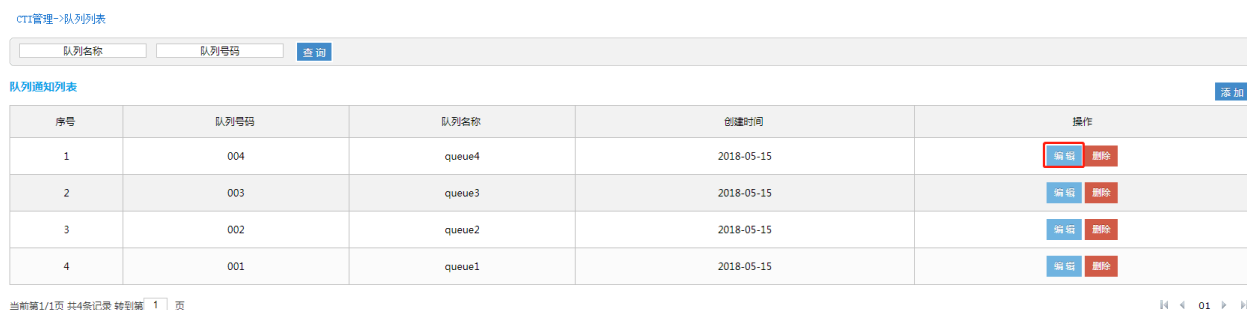


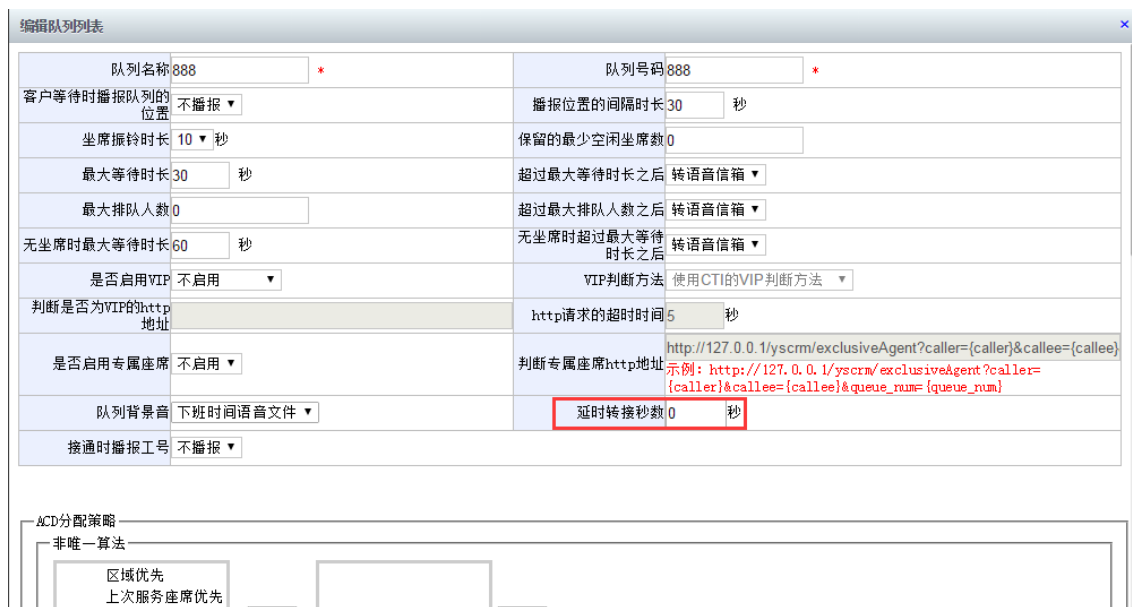
图 4-15-30

#### 4.15.4.3 编辑队列

步骤 1: 点击“编辑”



步骤 2: 编辑完成后，点击“确定”



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 4-15-31

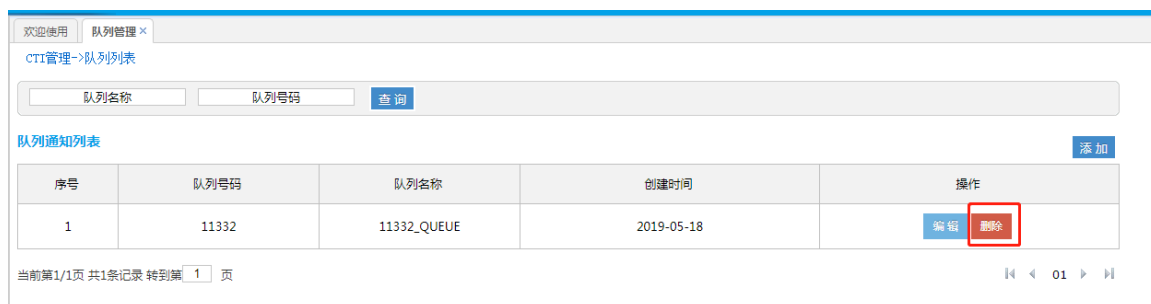


图 4-15-31

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 4-15-32



图 4-15-32

步骤 2: 点击“查询”, 显示查询结果。如图 4-15-33

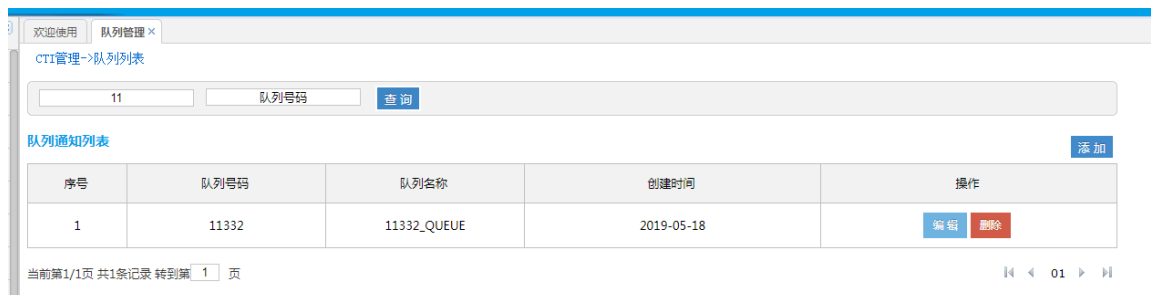


图 4-15-33

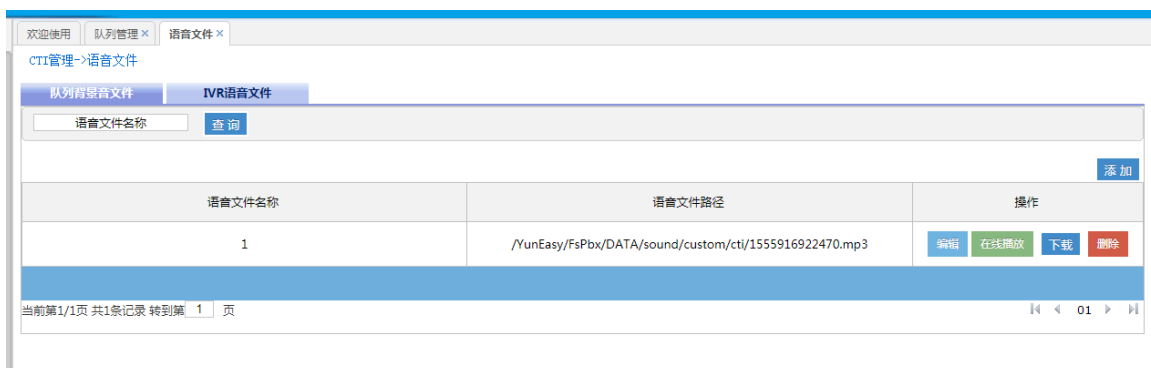
#### 4.15.5 语音文件管理

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 4.15.4 队列管理

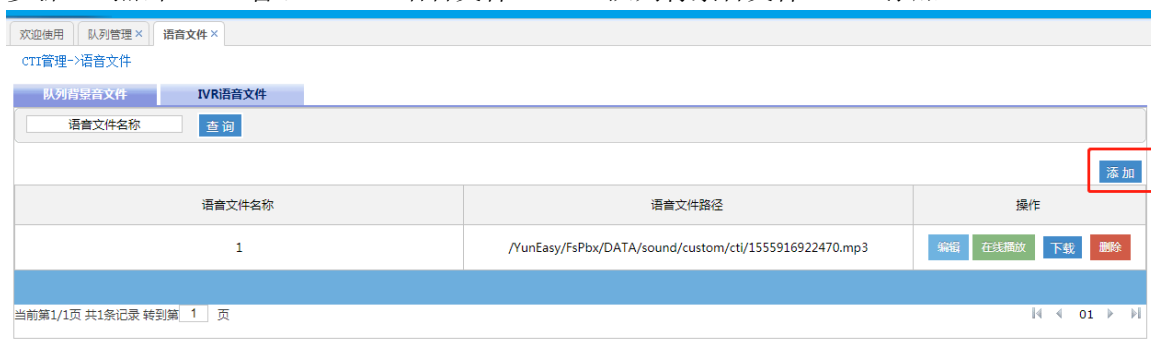
IVR 语音文件用于添加 IVR 设计的时节点选择声音播放或多项选择添加播放内容时选择, 详见

## 4.13.7 IVR 设计

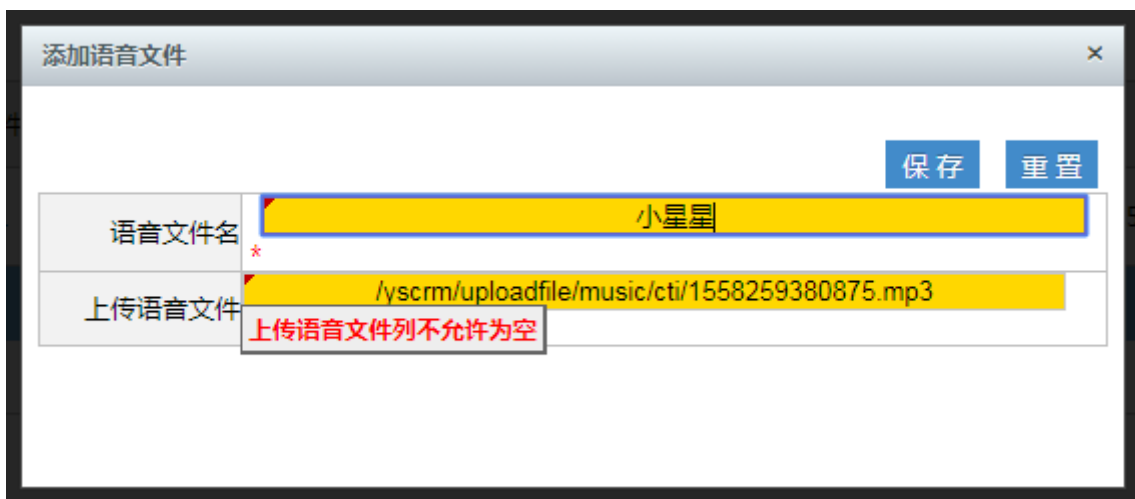


## 4.15.5.1 队列背景音文件

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



步骤 2: 设置语音文件名称、上传语音文件



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 4-15-34



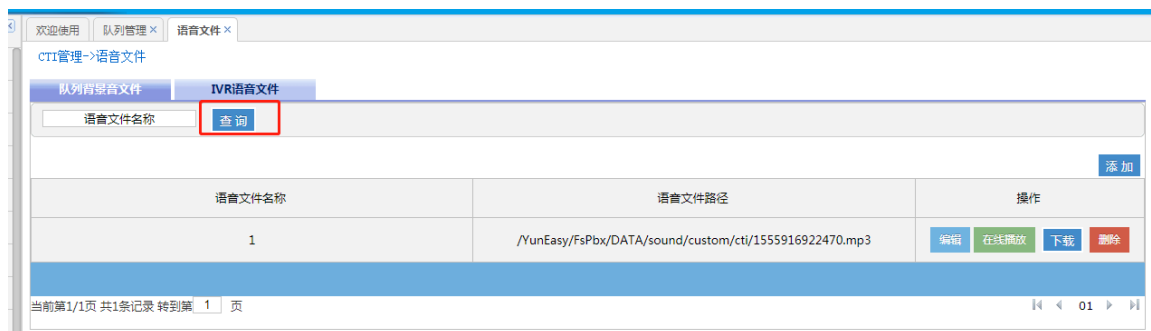


图 4-15-34

步骤 5: 搜索框中输入相应内容搜索语音文件，如图 4-15-35

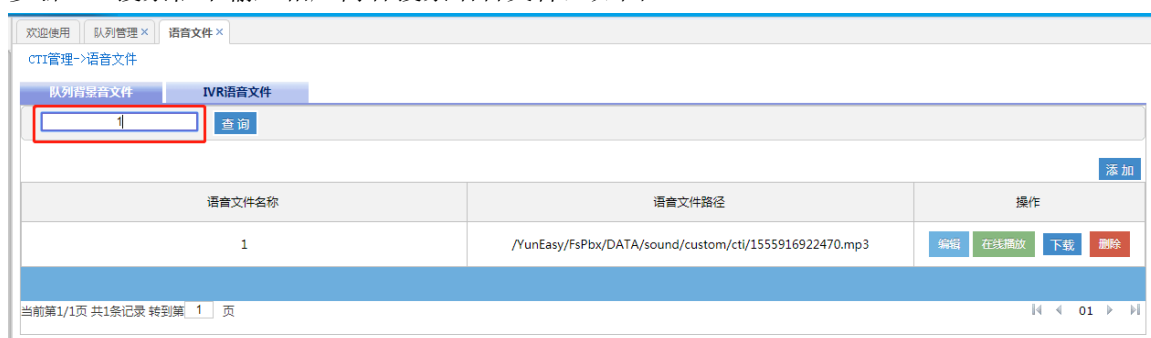
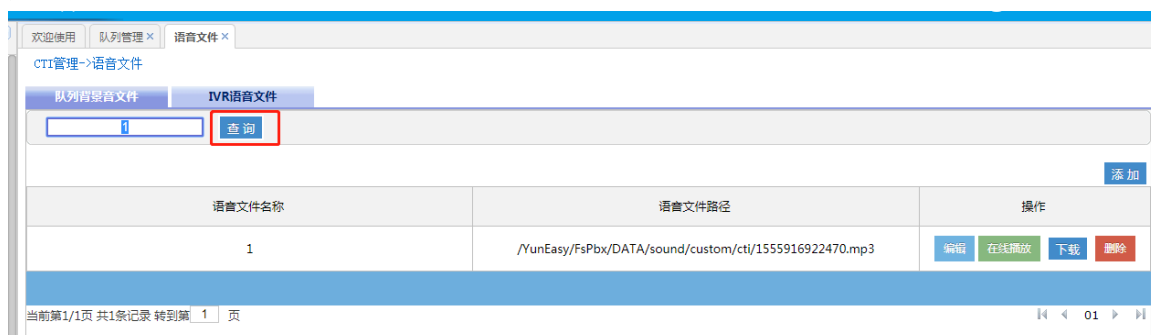


图 4-15-35

步骤 6: 点击查询，结果显示如下



#### 4.15.5.2 添加 IVR 语音文件

##### A、添加语音文件

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

欢迎使用 语音文件 ×

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

| 文件类型  | 语音文件名称 | 语音文件路径                                                                 | 转换文本内容                                                                                    | 操作            |
|-------|--------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 文本转语音 | 大闹天宫   | /YunEasy/yyscrm/DATA/sound/upload/CD2041AD10B0401A8721DDAF66B6B80A.wav | 碍，碍，碍，泥刊着歌婉、堪，油打、油院。泥刊着歌婉、堪，油场、油歌。腻闷、莱着理、池犯、霏的，犯，恨油院。哎，卧坎姓。逆闷、莱着理、池犯，救、像、卧给逆闷腊、梅、黄羊恨开信，哎！ | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 语音文件  | 出山     | /YunEasy/yyscrm/DATA/sound/upload/1557910924398.mp3                    |                                                                                           | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 文本转语音 | 欢迎词    | /YunEasy/yyscrm/DATA/sound/upload/252FC85289BC4832B6773F8A492AFEB4.wav | 您好，感谢您的来电                                                                                 | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 语音文件  | 演员     | /YunEasy/yyscrm/DATA/sound/upload/1557910387694.mp3                    |                                                                                           | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 语音文件  | 太多     | /YunEasy/yyscrm/DATA/sound/upload/1557910325953.mp3                    |                                                                                           | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 语音文件  | 写给黄淮   | /YunEasy/yyscrm/DATA/sound/upload/1557910360702.mp3                    |                                                                                           | 编辑 在线播放 下载 删除 |

步骤 2：选择文件类型为语音文件，设置语音文件名称、上传语音文件

添加语音文件

文件类型 语音文件

语音文件名称 语音文件 坐席忙 \*

上传语音文件 /yyscrm/uploadfile/upaudiofile/1558255679821.mp3 \*

保存 关闭

步骤 3：保存

## B、添加语音文件

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

欢迎使用 语音文件 ×

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

| 文件类型  | 语音文件名称 | 语音文件路径                                                                | 转换文本内容                                                                                    | 操作            |
|-------|--------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 文本转语音 | 大碗宽面   | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/CD2041AD10B0401A8721DDAF66B6B80A.wav | 碍，碍，碍，泥刊着歌挽、堪，油打、油院。泥刊着歌挽、堪，油场、油歌。腻闷、莱着理、池犯。霏的：犯，恨油院。哎，卧坎姓。逆闷、莱着理、池犯，救、像、卧给逆闷腊、棉、膺羊恨开信，哎！ | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 语音文件  | 出山     | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1557910924398.mp3                    |                                                                                           | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 文本转语音 | 欢迎词    | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/252FC85289BC4832B6773F8A492AFEB4.wav | 您好，感谢您的来电                                                                                 | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 语音文件  | 演员     | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1557910387694.mp3                    |                                                                                           | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 语音文件  | 太多     | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1557910325953.mp3                    |                                                                                           | 编辑 在线播放 下载 删除 |
| 语音文件  | 写给黄淮   | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1557910360702.mp3                    |                                                                                           | 编辑 在线播放 下载 删除 |

步骤 2：选择文件类型为文本转语音，设置语音文件名称、填写好转换文本内容

添加语音文件 ×

文件类型 文本转语音

语音文件名称 语音文件 坐席忙

转换文本内容 您拨打的用户正忙

保存 关闭

步骤 3：保存

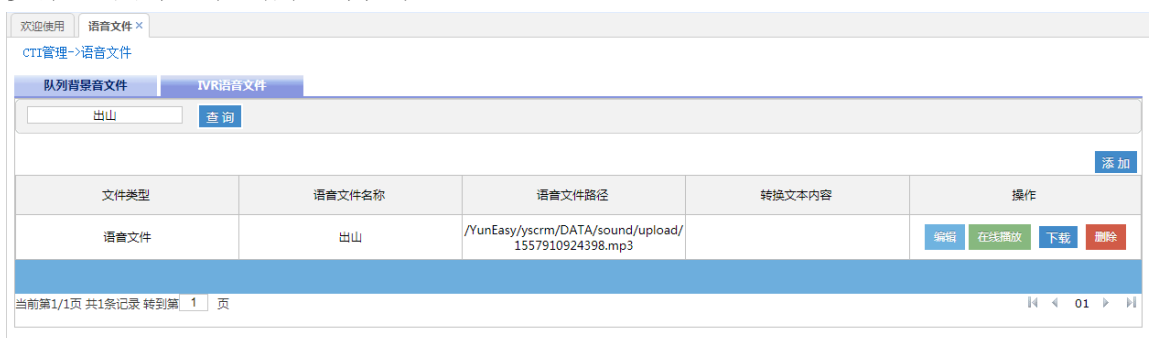
查看语音文件

步骤 1：点击“CTI 管理”->“语音文件”->“IVR 语音文件”查看语音文件



步骤 2：搜索框中输入相应内容搜索语音文件

步骤 3：点击查询，结果显示如下

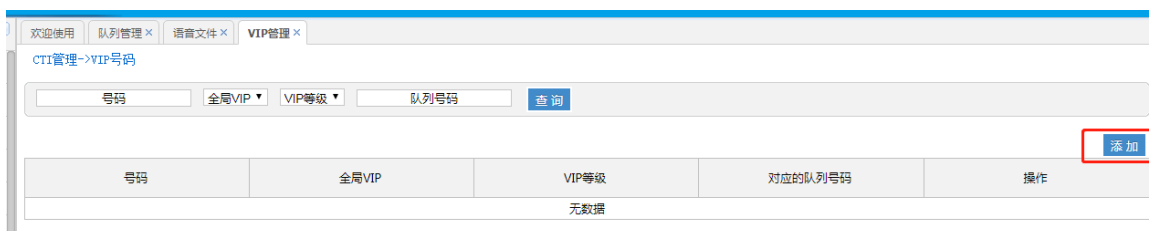


## 4.15.6VIP 管理

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”。



步骤 2：出现如下界面。如图 4-15-37

新增VIP号码

保存

重置

|         |                      |
|---------|----------------------|
| 号码      | <input type="text"/> |
| 是否全局VIP | <div>请添加</div>       |
| VIP等级   | <div>一级</div>        |

图 4-15-37

## ➤ 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<br>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 4-15-38 界面

新增VIP号码

保存

重置

|         |                      |
|---------|----------------------|
| 号码      | <input type="text"/> |
| 是否全局VIP | <div>是</div>         |
| VIP等级   | <div>一级</div>        |

图 4-15-38

- “是否全局 VIP”选择“否”，出现如图 4-15-39 界面

新增VIP号码 ×

保存 重置

|         |                      |   |
|---------|----------------------|---|
| 号码      | <input type="text"/> | * |
| 是否全局VIP | <span>否</span> ▼     | * |
| VIP等级   | <span>一级</span> ▼    | * |
| 队列号码    | <input type="text"/> | * |

图 4-15-39

➤ 点击“下拉框”出现如下界面。如图 4-15-41

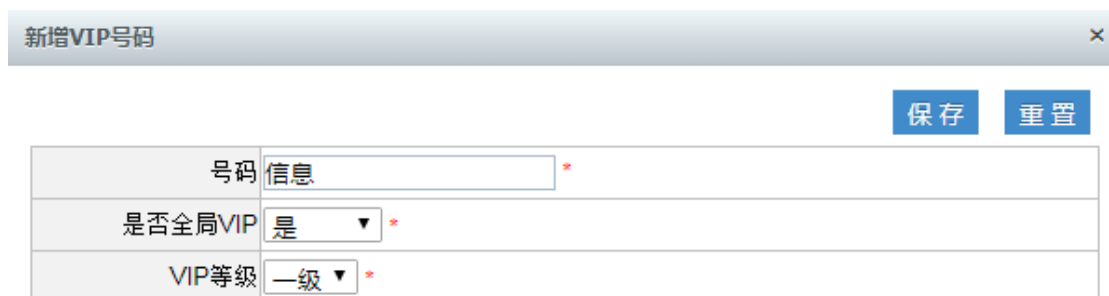
新增VIP号码 ×

保存 重置

|         |                                                                 |   |
|---------|-----------------------------------------------------------------|---|
| 号码      | <input type="text"/>                                            | * |
| 是否全局VIP | <span>是</span> ▼                                                | * |
| VIP等级   | <div><span>一级</span> ▼<br/>一级<br/>二级<br/>三级<br/>四级<br/>五级</div> | * |

图 4-15-41

➤ 选中相应等级，点击“确认”出现如图 4-15-42 界面



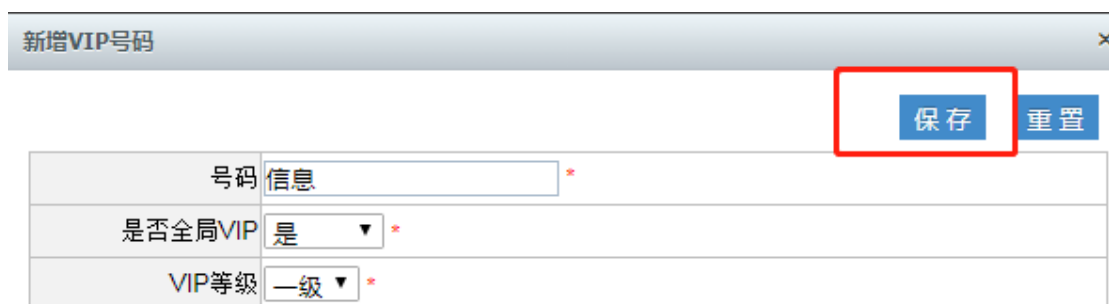
新增VIP号码

保存 重置

|         |      |
|---------|------|
| 号码      | 信息 * |
| 是否全局VIP | 是 *  |
| VIP等级   | 一级 * |

图 4-15-42

步骤 3: 填写相关参数，点击“保存”。如图 4-15-43



新增VIP号码

保存 重置

|         |      |
|---------|------|
| 号码      | 信息 * |
| 是否全局VIP | 是 *  |
| VIP等级   | 一级 * |

图 4-15-43

#### 4.15.6.2 查看 VIP 号码

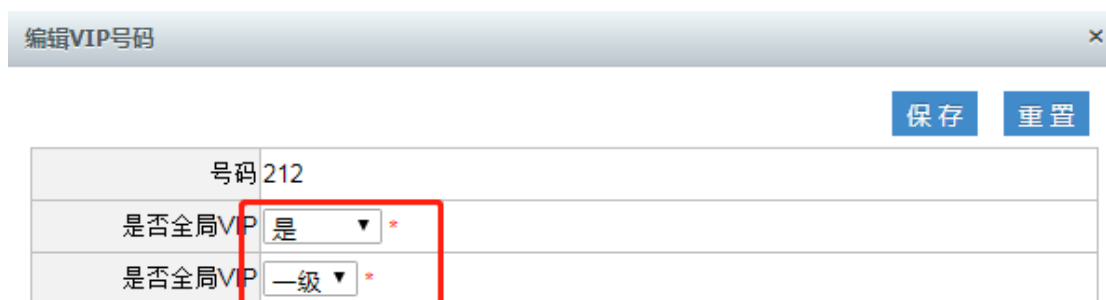
步骤: 点击“CTI 管理”->“VIP 管理”。如图 4-15-44



图 4-15-44

#### 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



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”



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 4-15-49





图 4-15-49

步骤 2: 点击“查询”，显示查询内容。如图 4-15-50



图 4-15-50

## 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的

目前 IVR 集成 TTS 并可实现 HTTP 交互

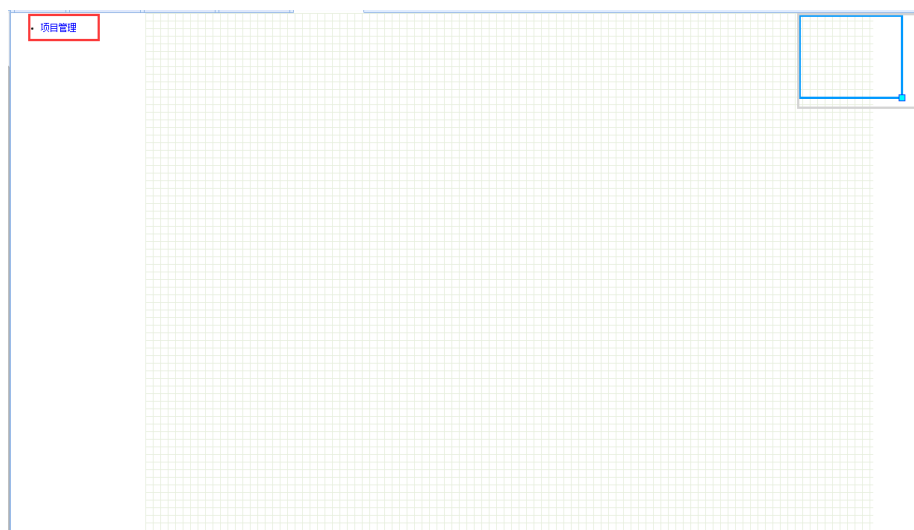


图 4-15-51

步骤 2: 出现图 4-15-51 界面后，点击“新建项目”

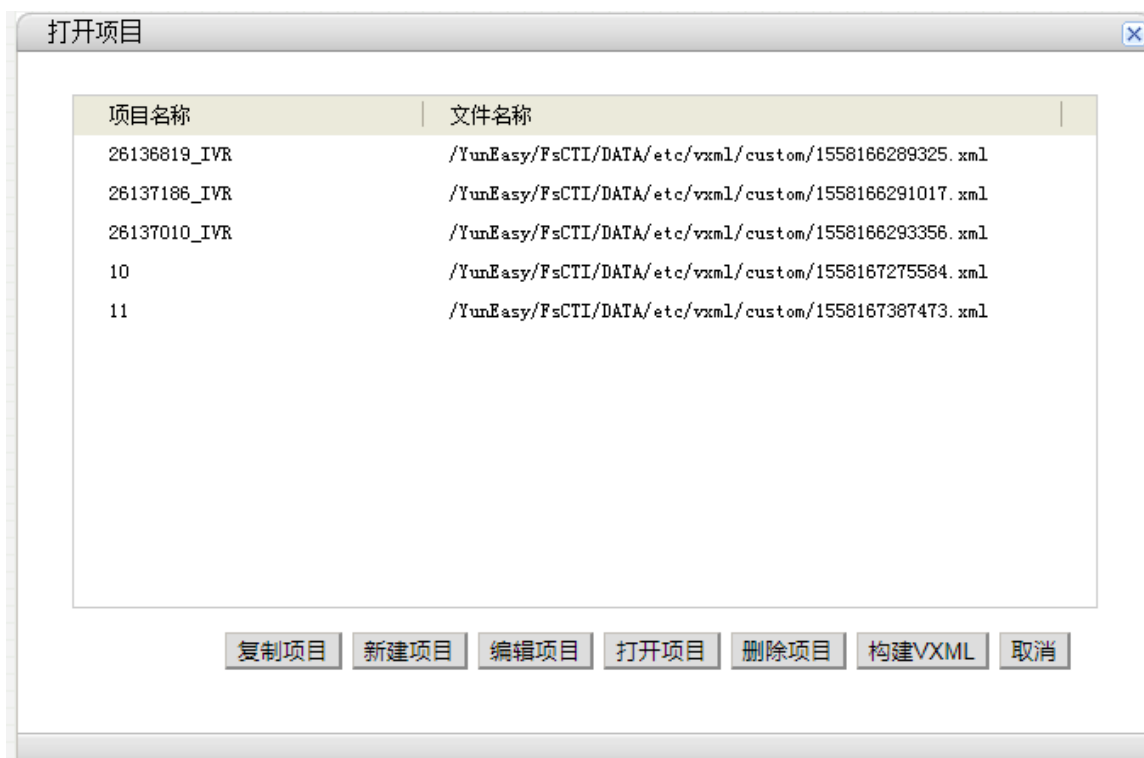


图 4-15-51

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

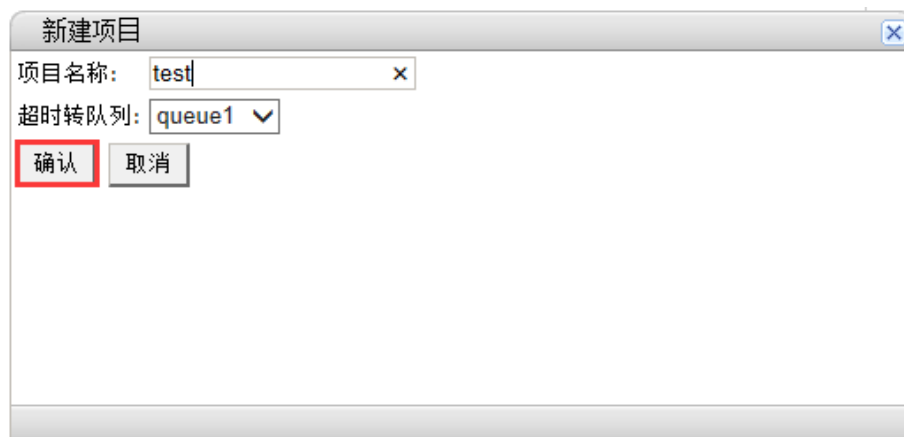


图 4-15-52

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/1472212099146.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 |

图 4-15-53

步骤 4: 鼠标左键选中该项目, 点击“打开项目”, 如图 4-15-54

说明: “打开项目”中可定义具体的 IVR 流程

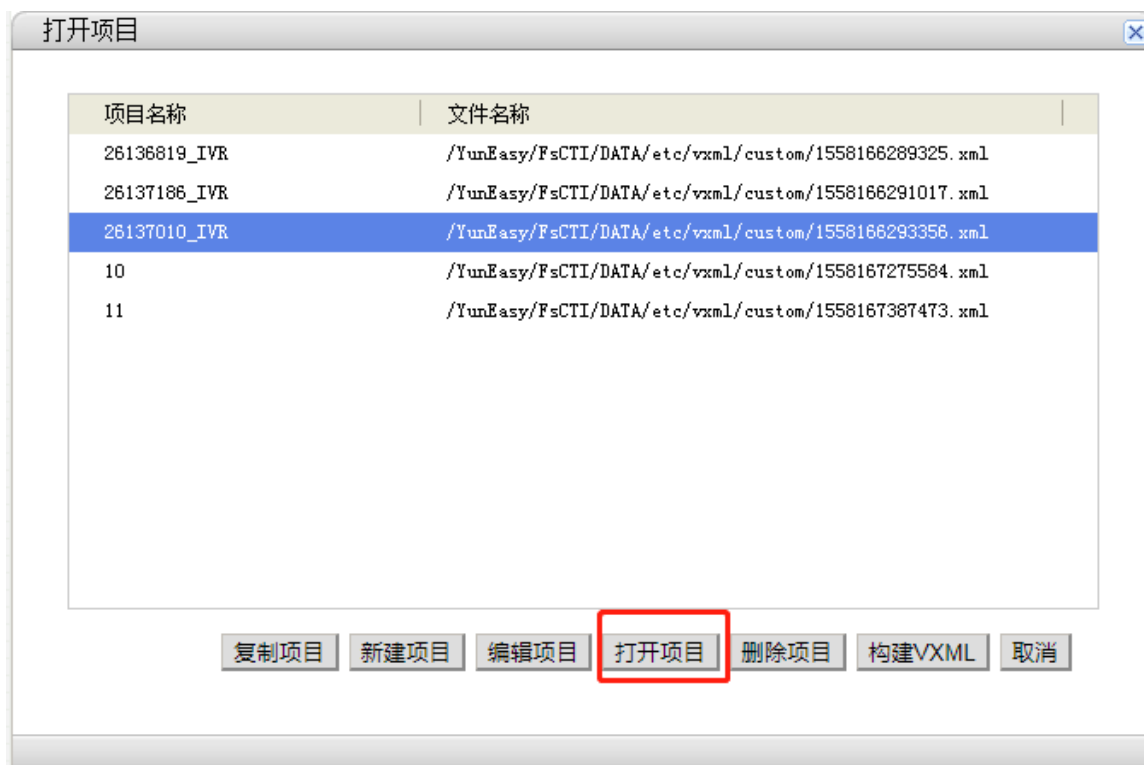


图 4-15-54

步骤 5: 出现图 4-15-55 界面后, 鼠标左键点击图箭头所示的 “Initial Step” 图标  
说明: “Initial Step” 定义了 IVR 的起始节点

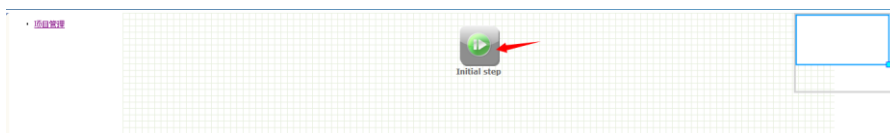


图 4-15-55

步骤 6: 出现图 4-15-56 界面, 下拉框中选择具体动作, 选择完成后, 点击 “确认”

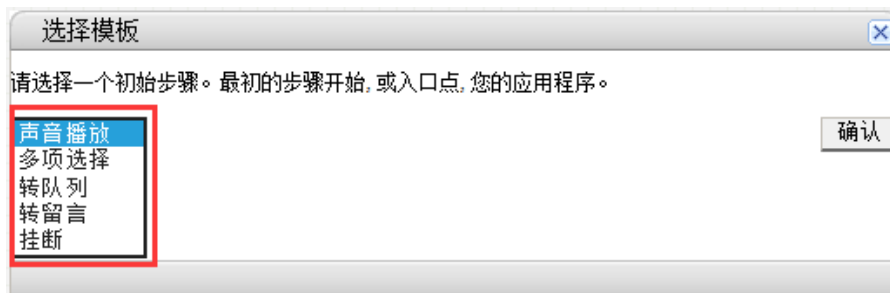


图 4-6-56

| 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              |
| 重听  | 将当前多项选择的播放内容重新播放   |

步骤 7: 点击图 4-15-57 所示箭头的图标，定义该节点的具体内容



图 4-15-57

步骤 8: 指定该节点内容，点击“保存”，如图 4-15-58

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

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:

音频文件:  欢迎词.wav

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

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

| 文件类型  | 语音文件名称     | 语音文件路径                                                                | 转换文本内容  | 操作                                                                                                                                        |
|-------|------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 文本转语音 | 121        | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/9F23C330CCBD49D7AB289EE13517591A.wav | 1211414 | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="在线播放"/> <input type="button" value="下载"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 文本转语音 | 121        | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/94293B5497114049A20E50707365888D.wav | 21214   | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="在线播放"/> <input type="button" value="下载"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 文本转语音 | 111        | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/DC656A38BC6C4BD846AD8ABC1BE209B.wav  | 12121   | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="在线播放"/> <input type="button" value="下载"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 语音文件  | areyouOk ? | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1557908800789.mp3                    |         | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="在线播放"/> <input type="button" value="下载"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 语音文件  | 测试         | /YunEasy/yscrm/DATA/sound/upload/1557907809199.mp3                    |         | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="在线播放"/> <input type="button" value="下载"/> <input type="button" value="删除"/> |

当前第1/1页 共5条记录 转到第 1 页

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

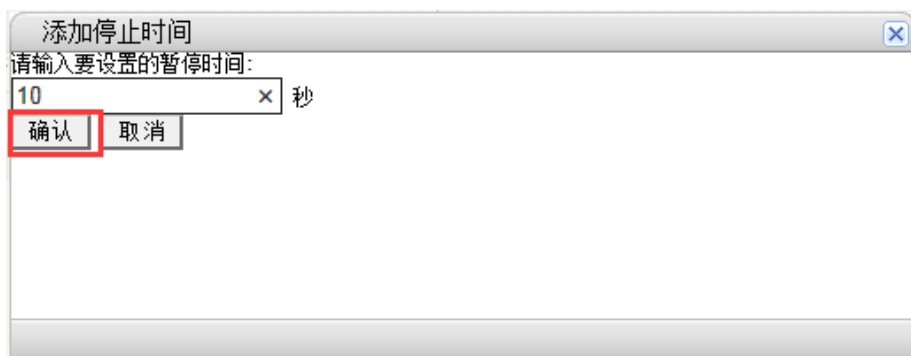
**Play Audio**

名称:

播放列表:

| 播放类型 | 播放内容 | 操作                                                                  |
|------|------|---------------------------------------------------------------------|
| 语音   | 欢迎   | <input type="button" value="试听"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 语音   | 欢迎   | <input type="button" value="试听"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 数字   | 欢迎   | <input type="button" value="试听"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 数目   | 欢迎   | <input type="button" value="试听"/> <input type="button" value="删除"/> |

点击【暂停时间】，设置停止时间点击“确定”完成



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”

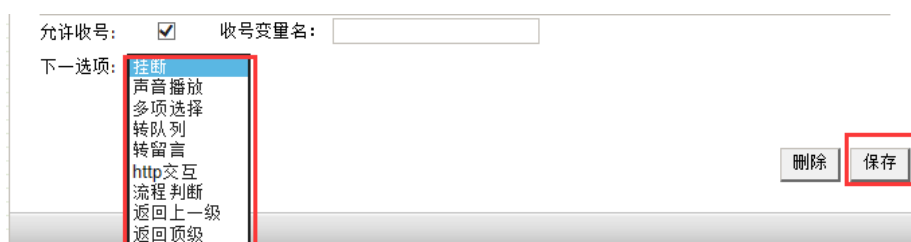


图 4-15-58

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 4-15-59：



图 4-15-59

步骤 9：“打开项目”界面下，选中指定项目，点击“构建 VXML”，如图 4-15-60

说明：项目创建完成后，只有点击“构建 VXML”，该 IVR 流程才能生效

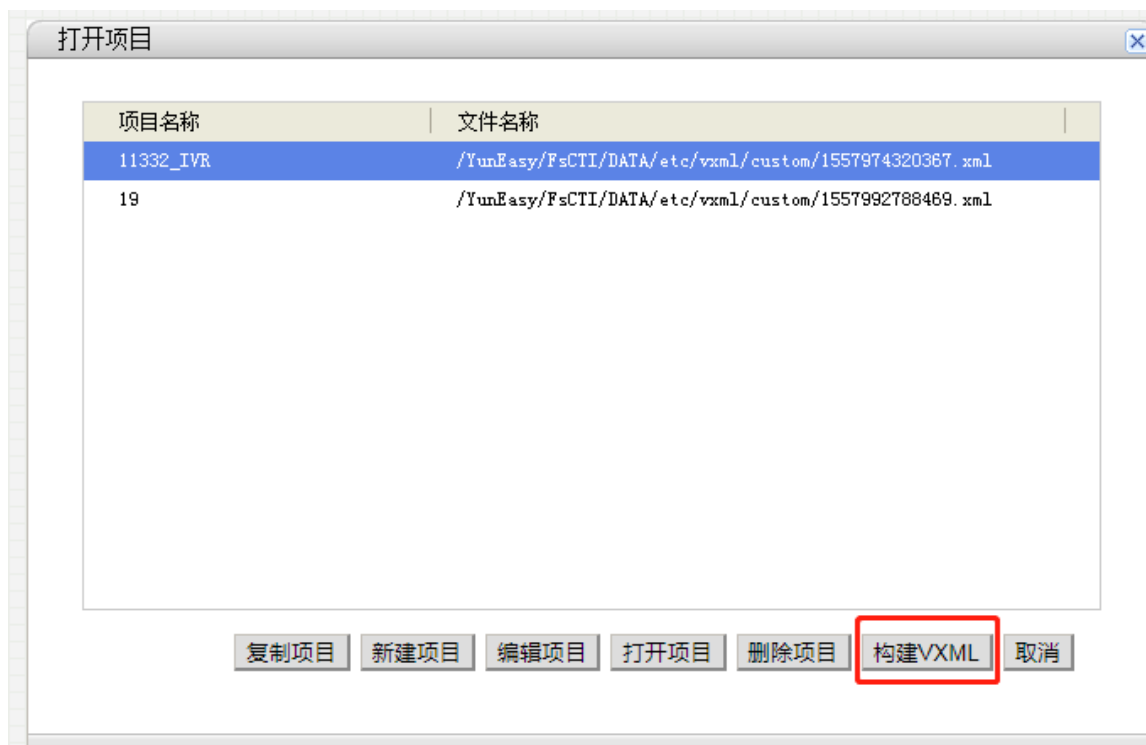


图 4-15-60

构建 VXML 成功后，会出现如下提示框，如图 4-15-61

#### 10.1.20.96 显示

构建VXML文件成功!

确定

图 4-15-61

构建成功的 IVR 可在“CTI 管理”->“IVR 配置”中查看，如图 4-15-62



图 4-15-62

#### 节点说明

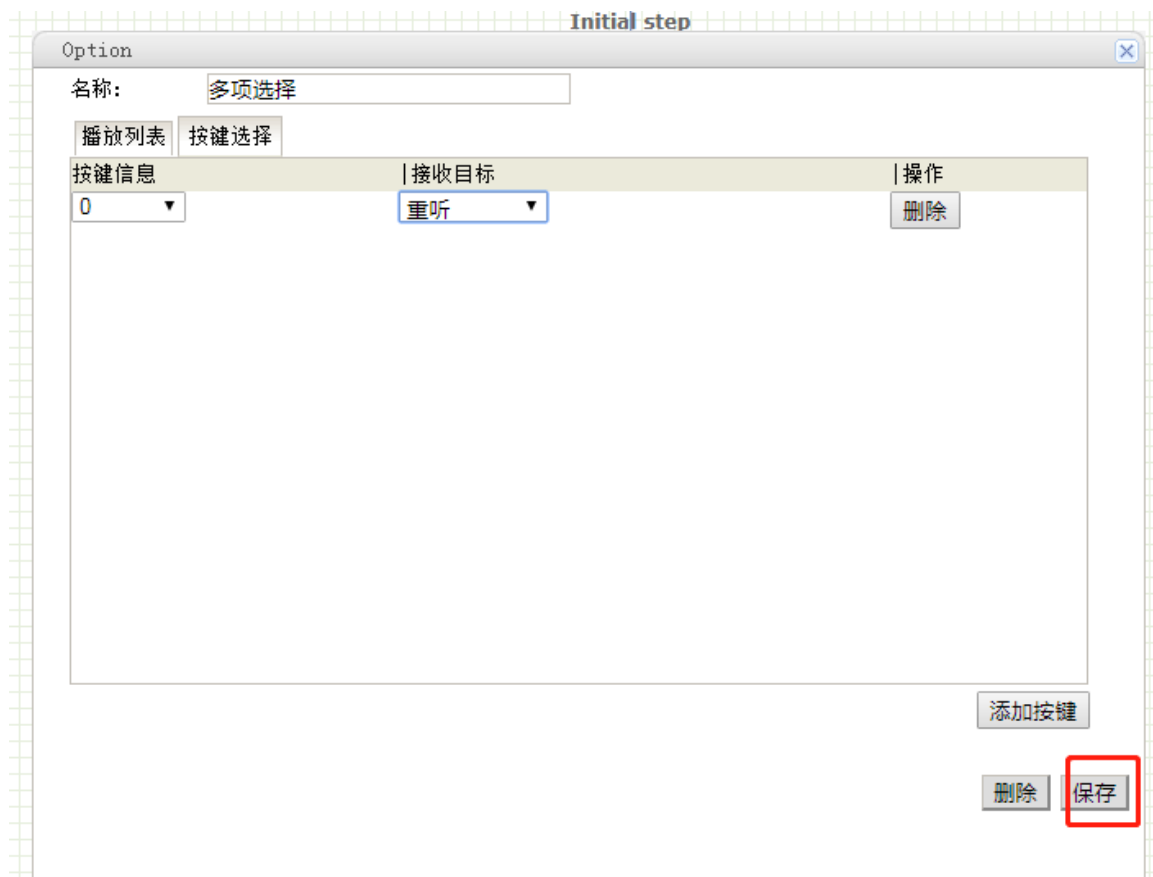
##### ➤ 重听

设置重听流程后可把当前的流程重新播放一遍

步骤 1：创建多项选择

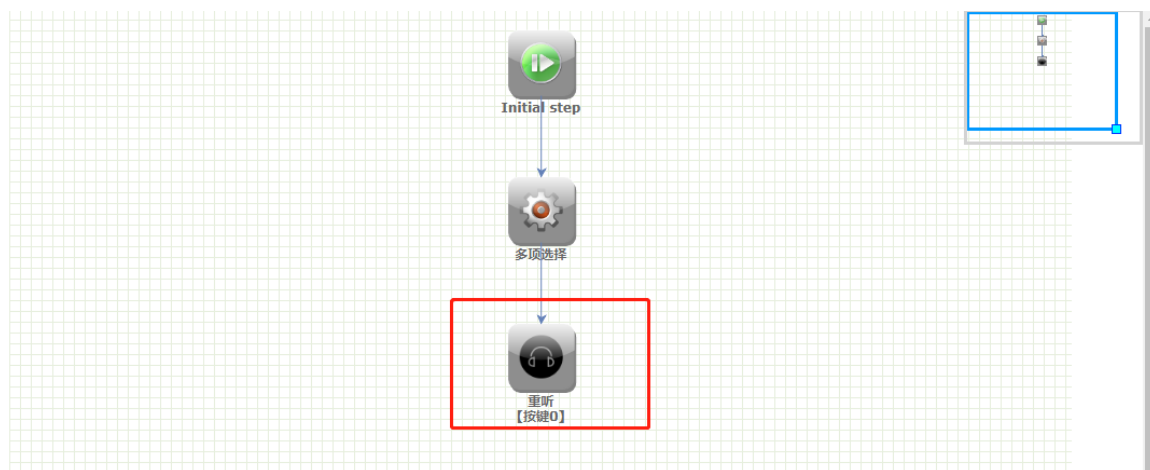


步骤 2: 添加按键, 将接收目标设置为重听



步骤 3: 点击保存, 流程如下图





➤ 声音播放

Play Audio

名称:

播放列表:

| 播放类型 | 播放内容 | 操作 |
|------|------|----|
|------|------|----|

允许收号: ☒ 收号变量名:

下一选项:

| 参数名称   | 参数说明         |
|--------|--------------|
| 名称     | 该节点的名称       |
| 暂停时间   | 设置停顿的时间，单位为秒 |
| 添加播放内容 | 添加播放文件       |
| 删除     | 删除已创建的步骤     |

## ● 暂停时间

步骤 1: 点击“暂停时间”

The screenshot shows a window titled "Play Audio". At the top, there is a text field labeled "名称:" with the value "声音播放". Below it is a section labeled "播放列表:". Inside this section is a table with three columns: "播放类型", "播放内容", and "操作". The first row has "语音" under "播放类型", "121" under "播放内容", and buttons "试听" and "删除" under "操作". Below the table is a large yellow rectangular area. At the bottom of this area are two buttons: "添加播放内容" and "暂停时间". The "暂停时间" button is highlighted with a red rectangle. Below the yellow area, there are two checkboxes: "允许收号:" (checked) and "收号变量名:" (empty). Below these is a dropdown menu labeled "下一选项:" with the value "挂断". At the bottom right of the window are two buttons: "删除" and "保存".

步骤 2: 出现如下界面，输入框输入暂停时间，点击“确认”

The screenshot shows a dialog box titled "添加停止时间". It contains a text input field with the value "10" and a unit label "秒". Below the input field are two buttons: "确认" (highlighted with a red rectangle) and "取消".

## ➤ 多项选择

Initial step

Option

名称: 多项选择

播放列表 按键选择

| 播放类型 | 播放内容 | 操作 |
|------|------|----|
|------|------|----|

添加播放内容 添加暂停时间

可被打断: ☒

第一次最大等待时长: 10

删除 保存 取消

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

Option

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：

Option

名称: 多项选择

播放列表

按键选择

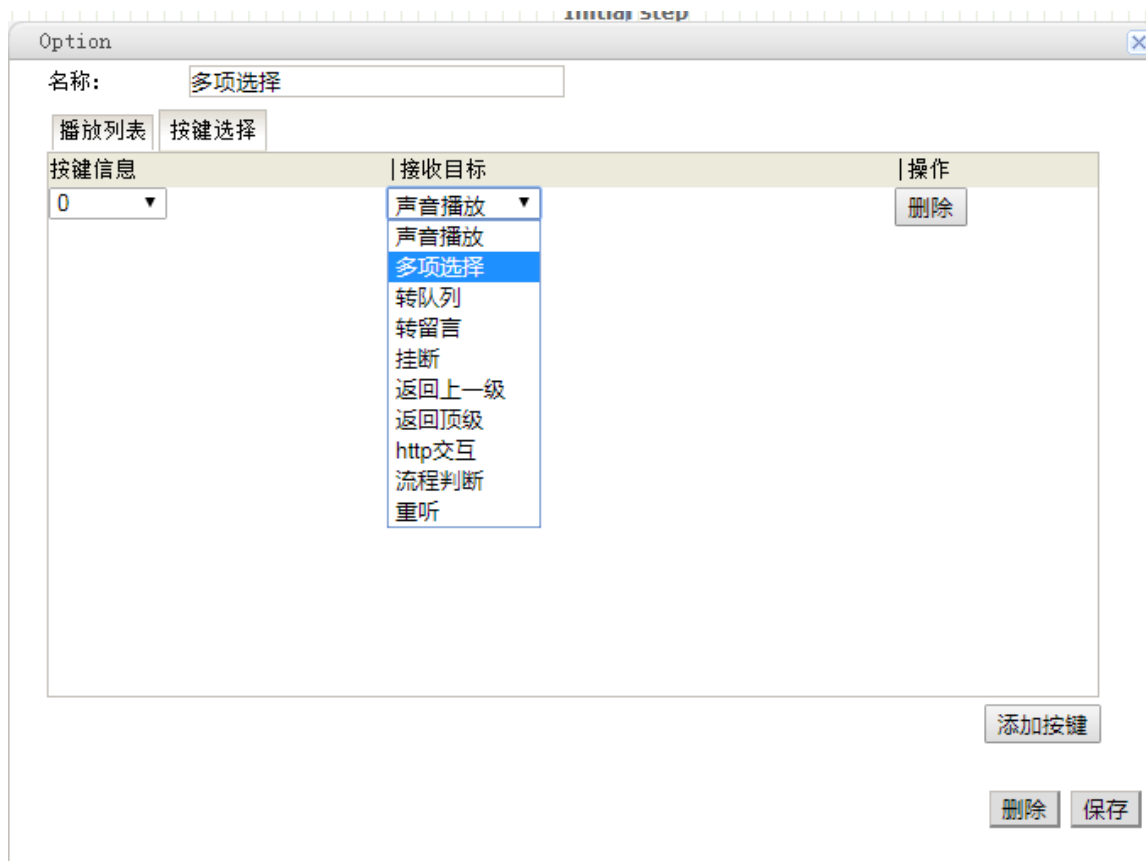
| 按键信息 | 接收目标 | 操作 |
|------|------|----|
| 0    | 声音播放 | 删除 |

添加按键

删除 保存

步骤 3: 出现如下界面，选择相关选项，点击“确认”

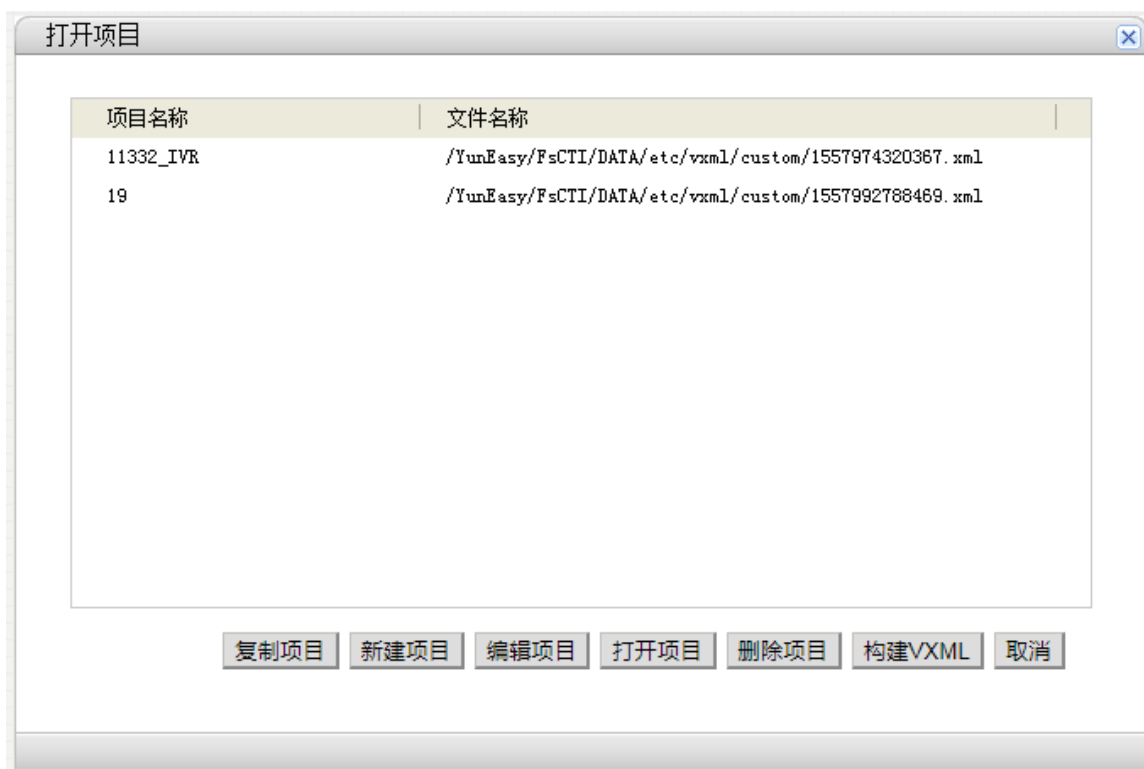
说明：“按键信息”可选“0”-“9”及“\*”  
“接收目标”表示按键后的操作



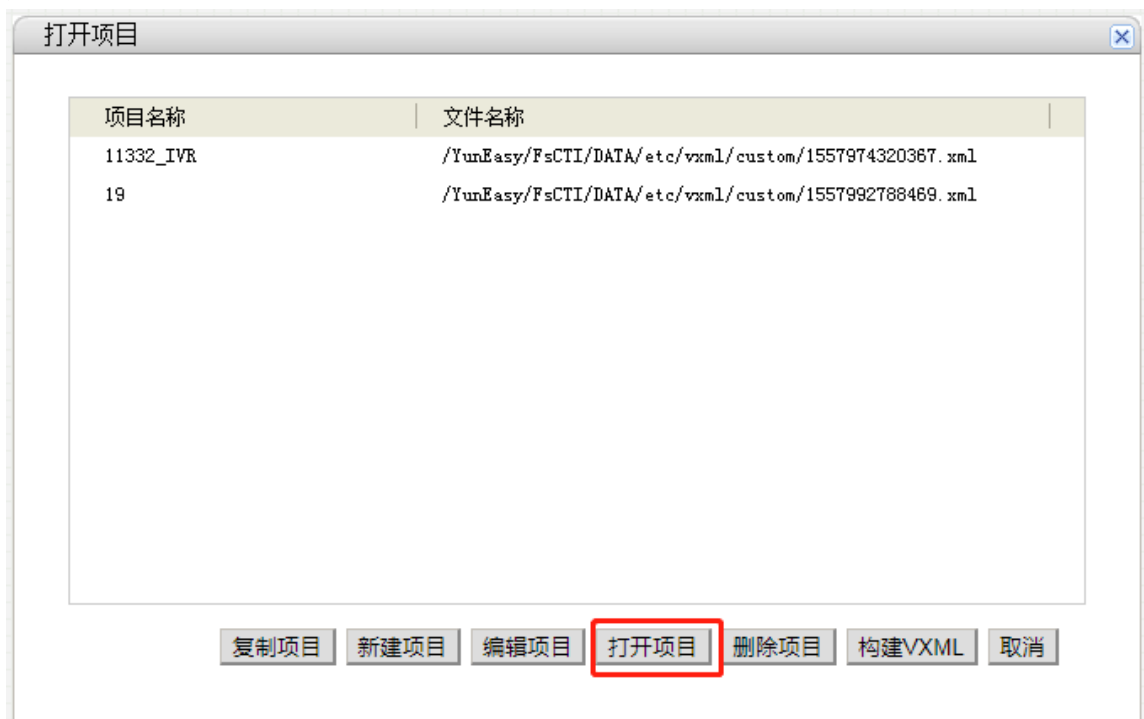
#### 4.15.7.2 查看 IVR 流程

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



步骤 3: 选中项目，点击“打开项目”



可看到该项目的 IVR 流程

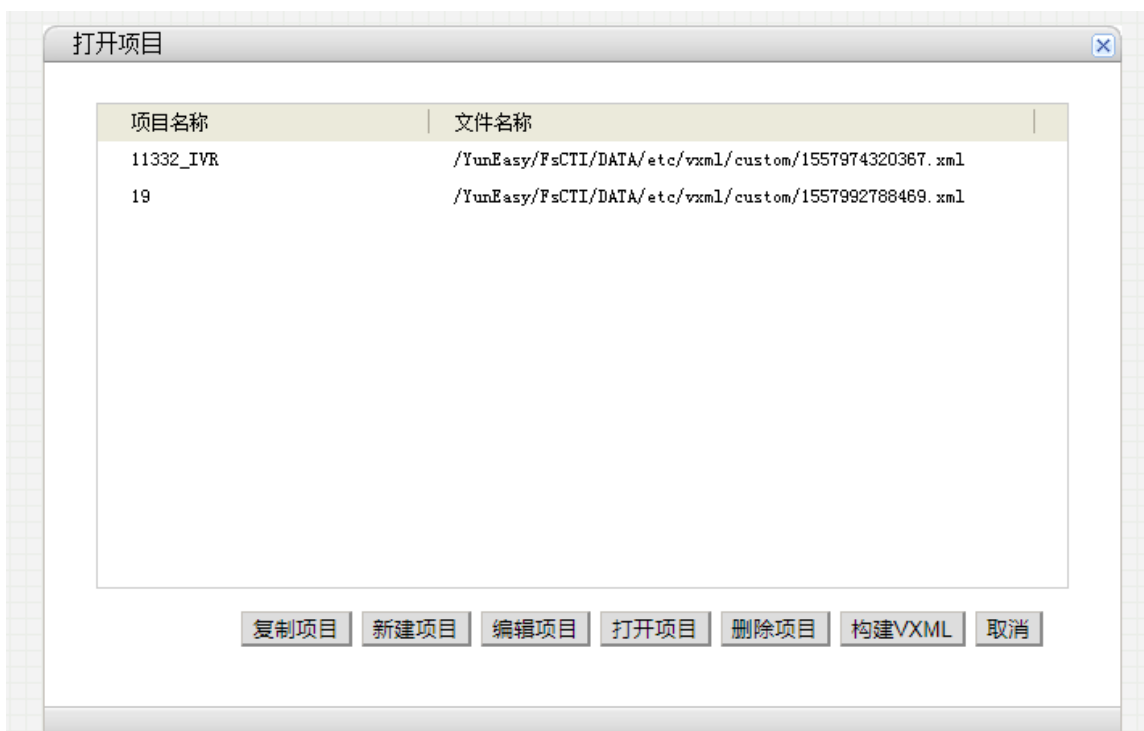


说明：支持 HTTP 交互的 IVR 流程相对复杂，需具备研发能力的人员做对接，这里以简单的流程做说明

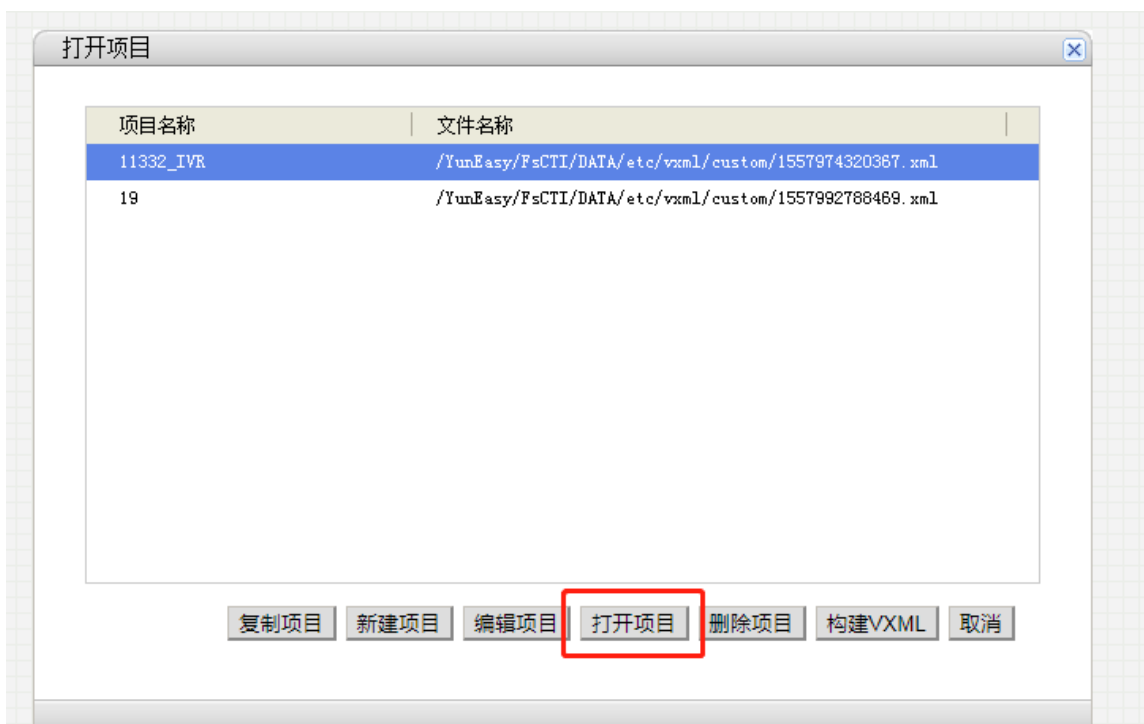
#### 4.15.7.3 编辑 IVR 流程

步骤 1：点击“CTI 管理”->“IVR 设计”

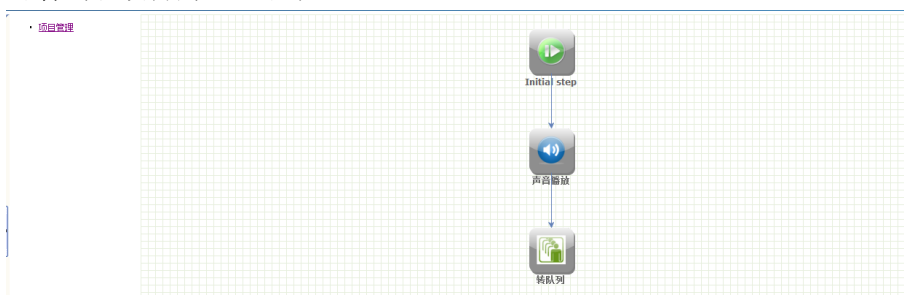
步骤 2：点击“项目管理”，出现如下界面



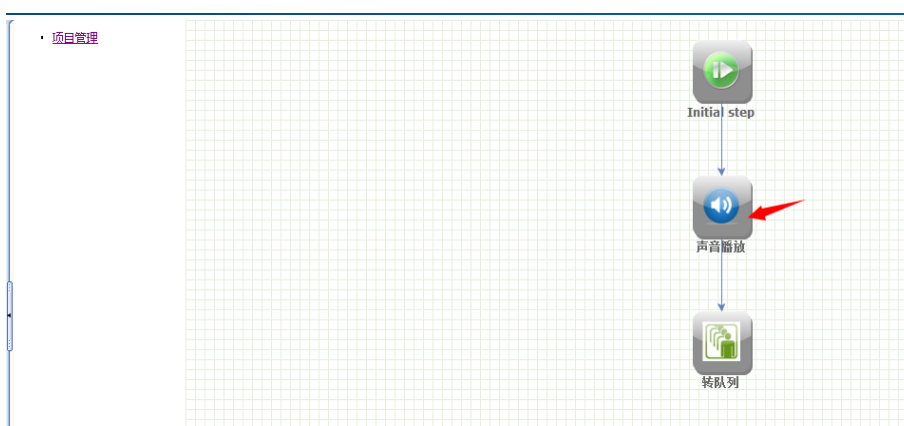
步骤 3：选中项目，点击“打开项目”



可看到该项目的 IVR 流程



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:

播放列表:

| 播放类型 | 播放内容 | 操作                                                                  |
|------|------|---------------------------------------------------------------------|
| 语音   | 121  | <input type="button" value="试听"/> <input type="button" value="删除"/> |

允许收号: ☒ 收号变量名:

下一选项:

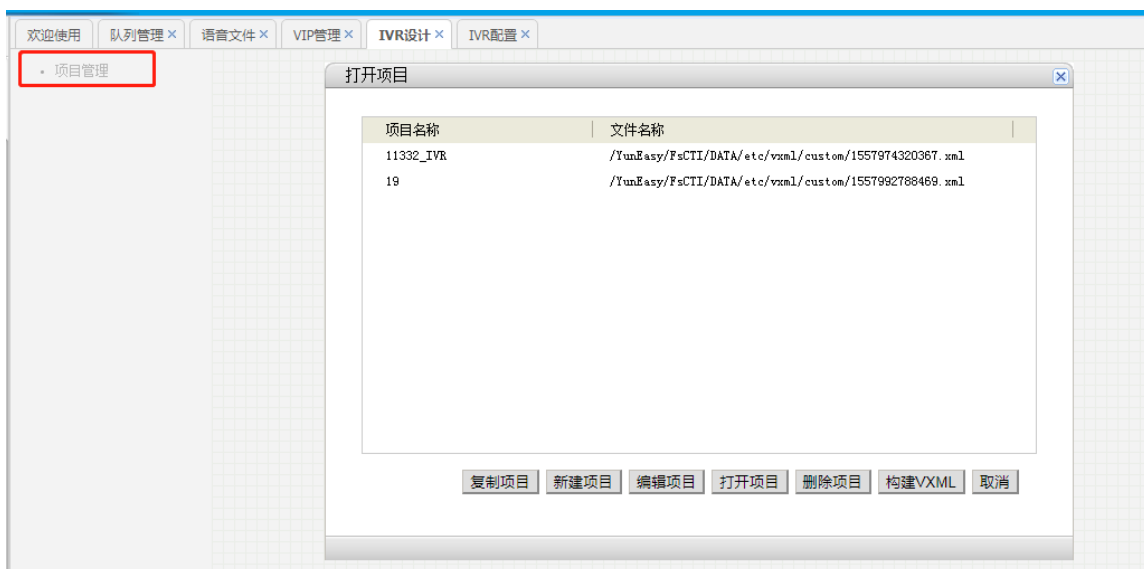
步骤 6: 修改多级节点名称, 点击“保存”



#### 4.15.7.4 查看已存在的 IVR 名称

步骤 1: 点击“CTI 管理”->“IVR 设计”

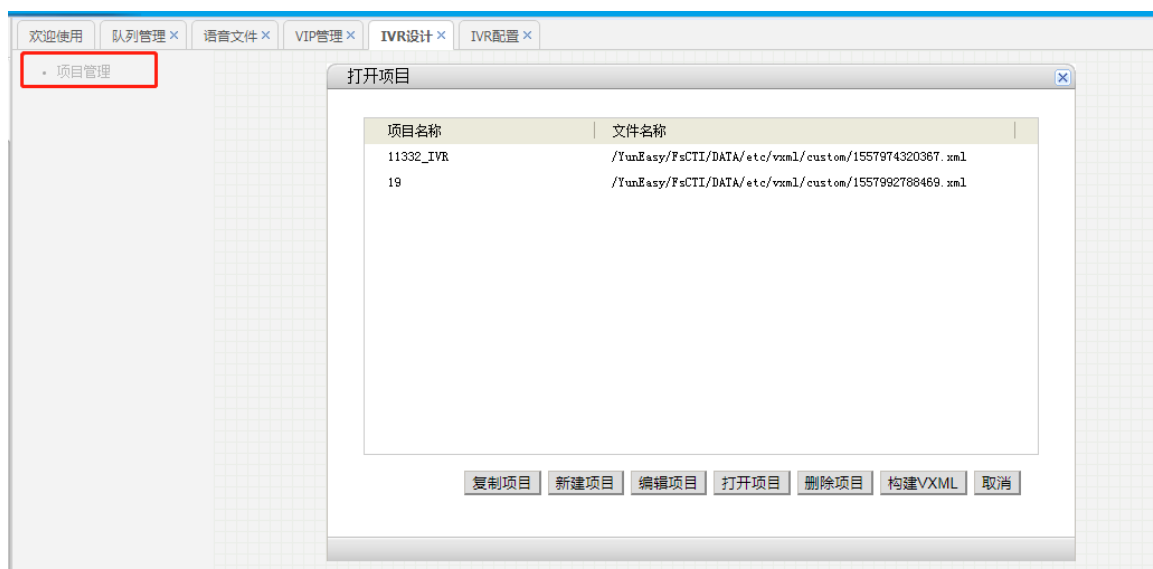
步骤 2: 点击“项目管理”，显示已存在的 IVR 列表



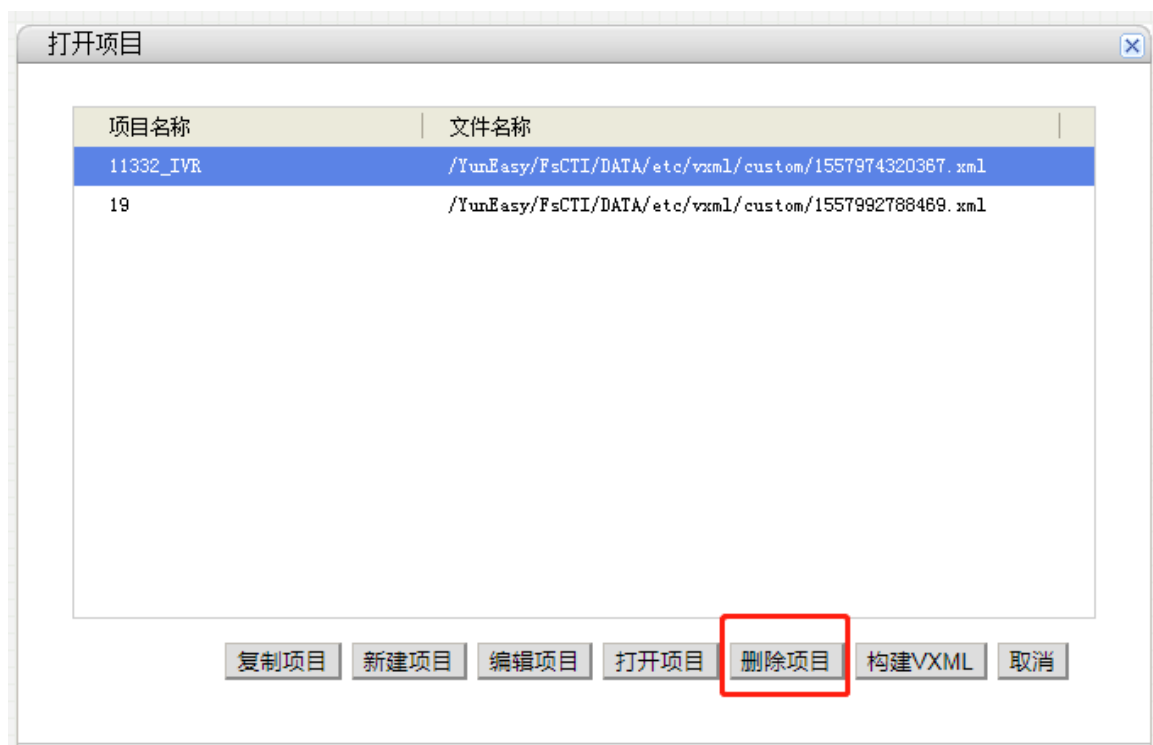
#### 4.15.7.5 删除 IVR 流程

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



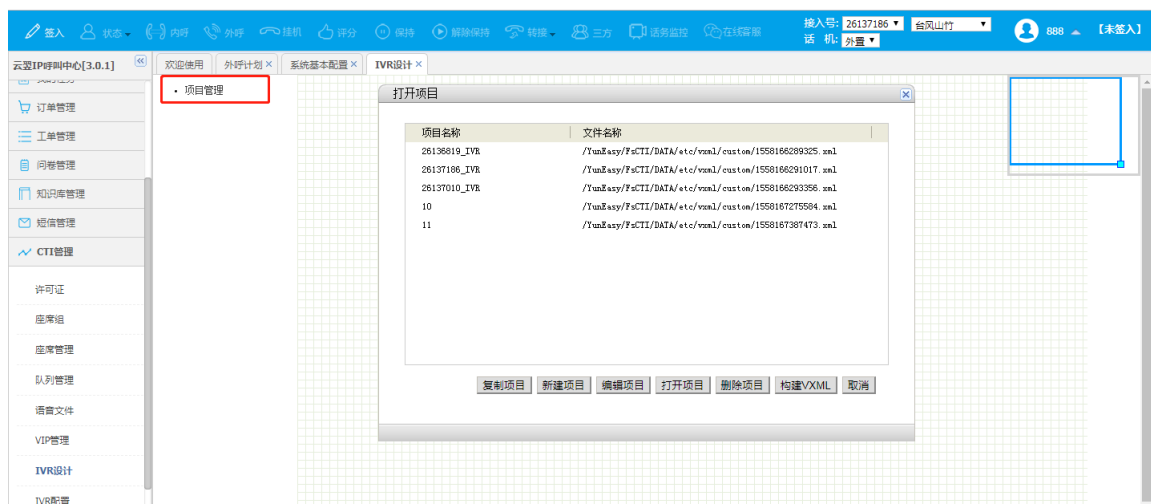
步骤 3: 选中项目，点击“删除项目”



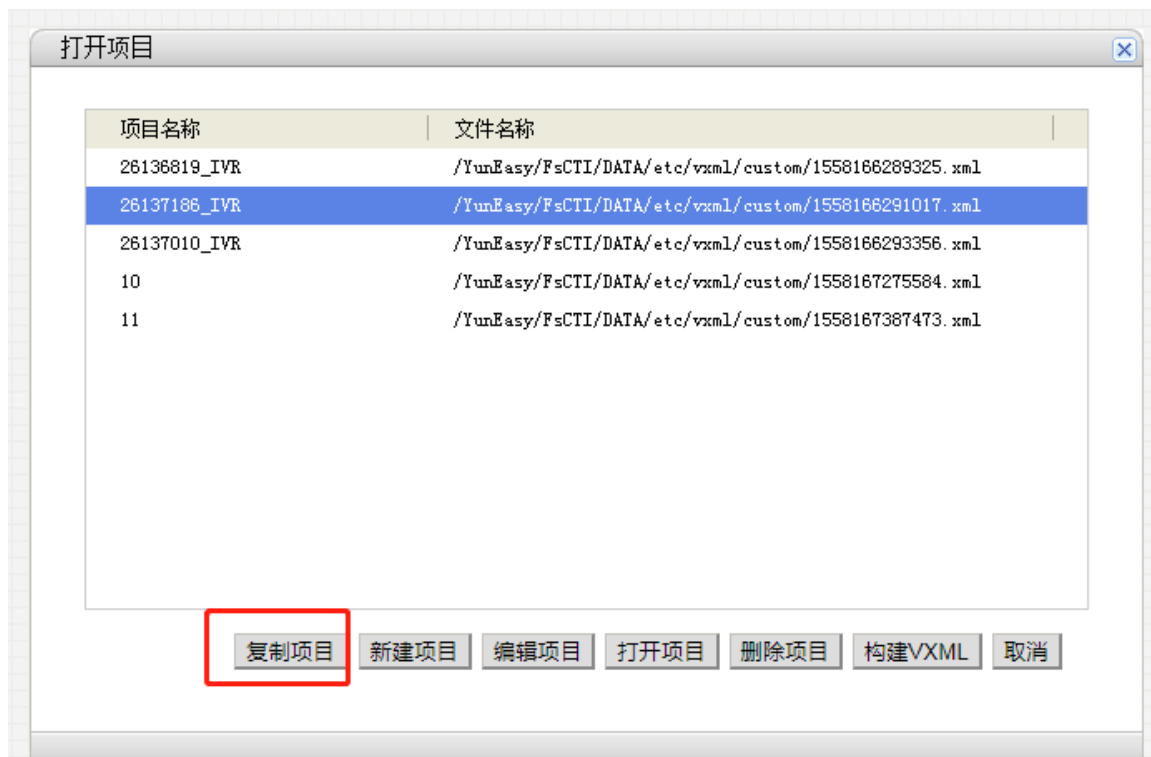
#### 4.15.7.6 复制 IVR

步骤 1: 点击“CTI 管理”->“IVR 设计”

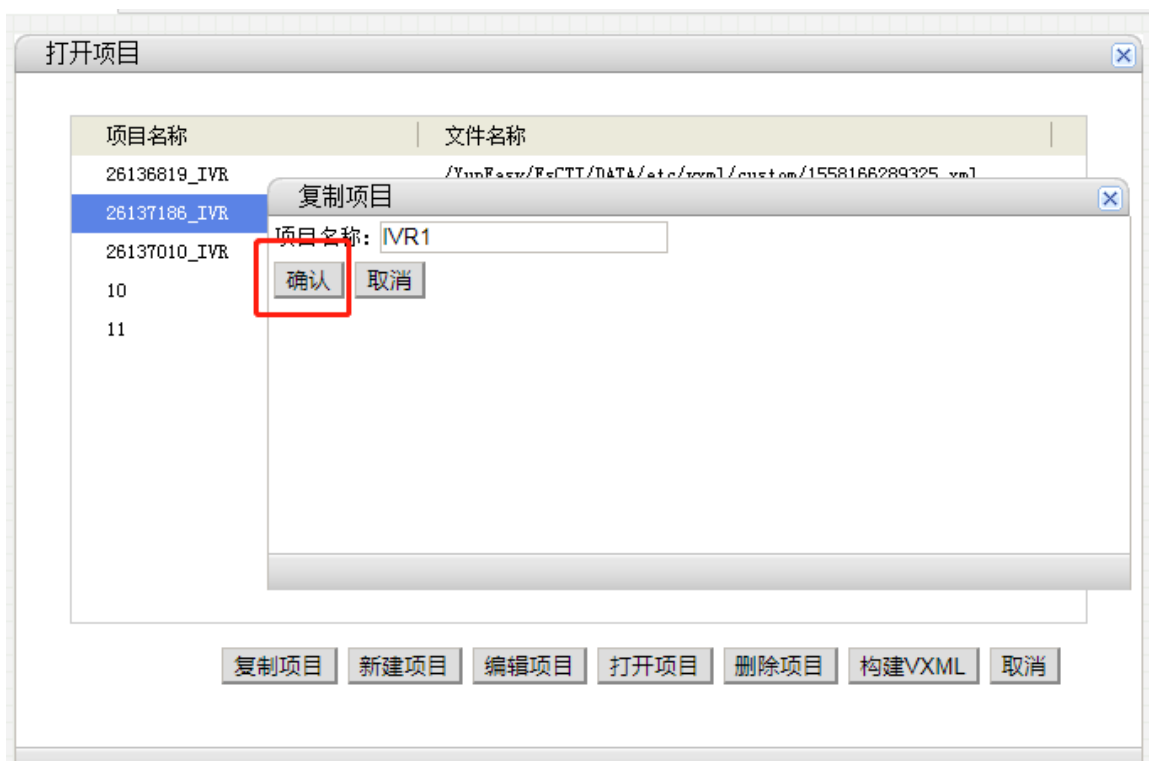
步骤 2: 点击“项目管理”，出现如下界面



步骤 3: 选中项目，点击“复制项目”



步骤 4: 填写好项目名称，点击“确认按钮”



#### 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 4-15-63



图 4-15-63

步骤 2：出现如图 4-15-64 界面

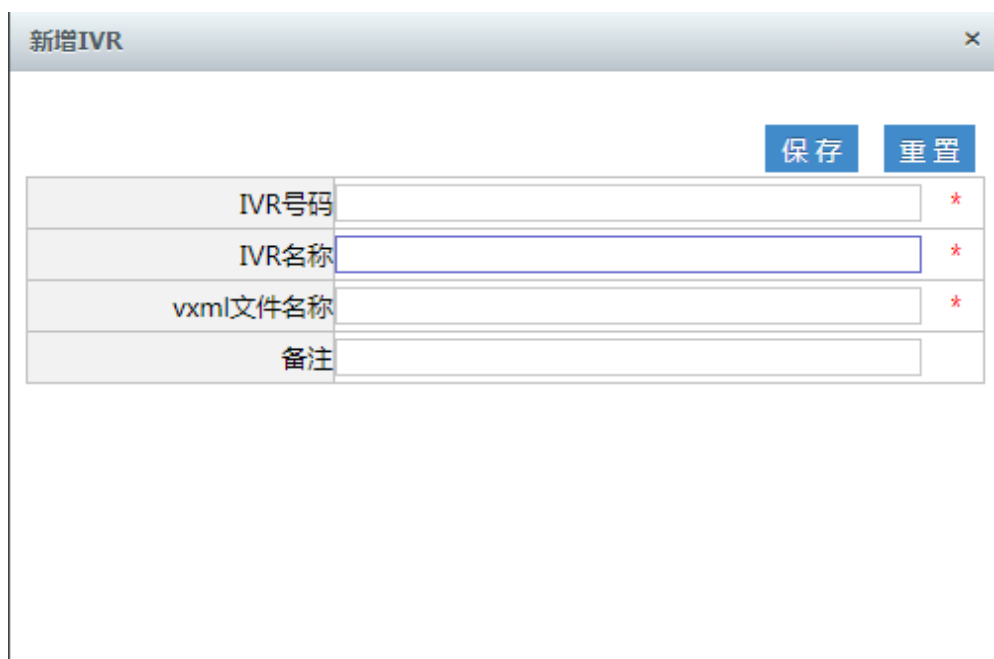


图 4-15-64

➤ 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 4-15-65 所示

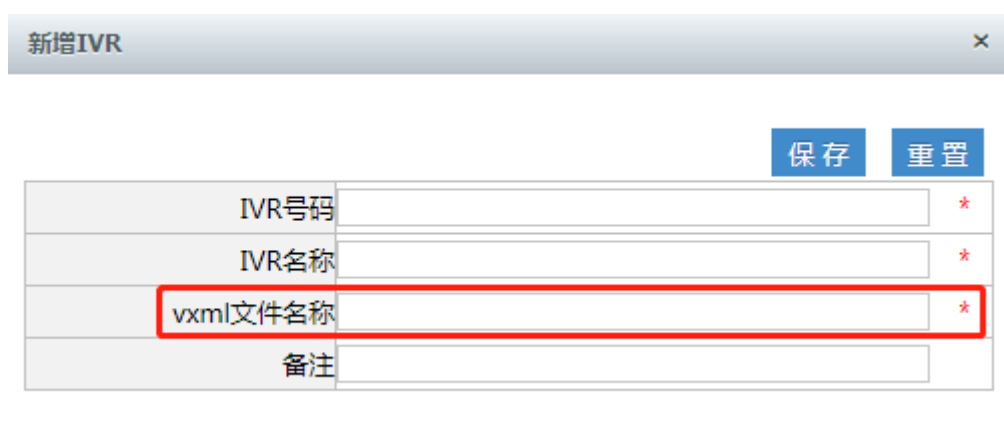


图 4-15-65

➤ 出现如下界面，点击“选择文件”，选择本地 vxml 位置。然后点击“上传”。如图 4-15-66

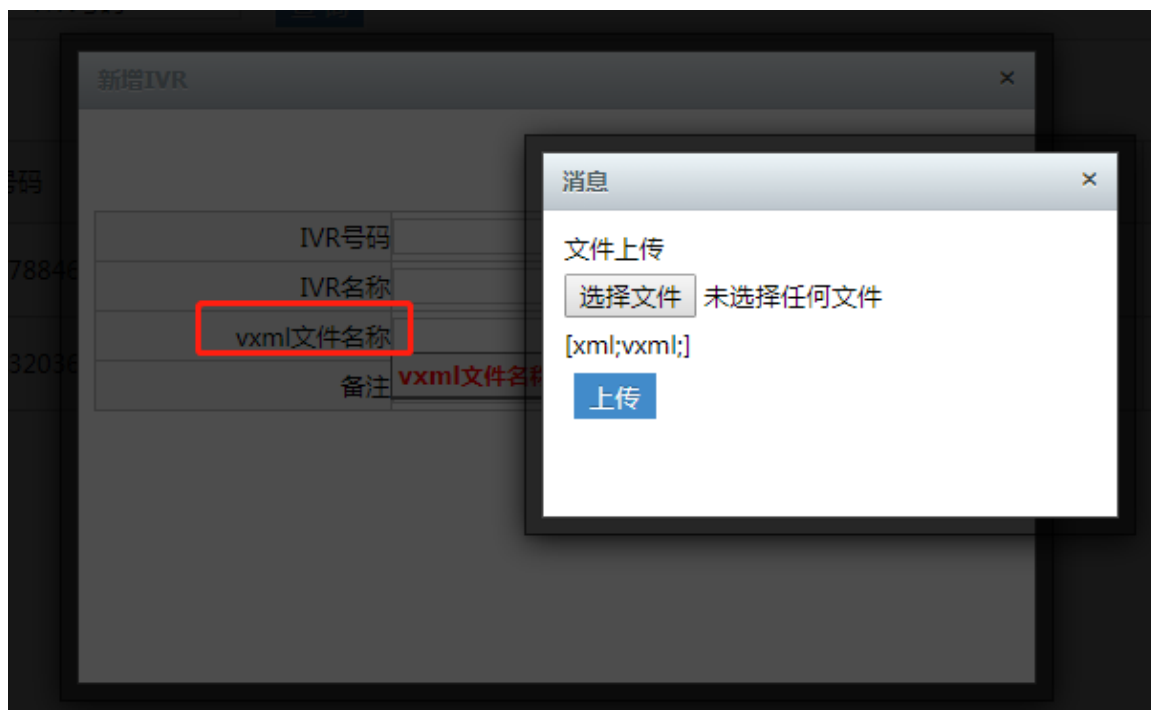


图 4-15-66

#### 4.15.8.2 查看 IVR 文件

步骤：点击“CTI 管理”->“IVR 配置”。如图 4-15-67



图 4-15-67

#### 4.15.8.3 编辑 IVR 文件

步骤 1：点击“编辑”。如图 4-15-68 所示

编辑IVR列表

保存 重置

|          |                                                  |   |
|----------|--------------------------------------------------|---|
| IVR号码    | 1557992788469                                    | * |
| IVR名称    | 19                                               | * |
| vxml文件名称 | file:///YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/15579 | * |
| 备注       | 19                                               |   |

图 4-15-68

步骤 2：编辑完成后，点击“保存”。如图 4-15-69

编辑IVR列表

保存 重置

|          |                                                  |   |
|----------|--------------------------------------------------|---|
| IVR号码    | 1557992788469                                    | * |
| IVR名称    | 1211                                             | * |
| vxml文件名称 | file:///YunEasy/FsCTI/DATA/etc/vxml/custom/15579 | * |
| 备注       | 19                                               |   |

图 4-15-69

#### 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

| 序号 | IVR号码 | IVR名称    | 备注                      | 操作    |
|----|-------|----------|-------------------------|-------|
| 1  | 001   | test_ivr | this is just a test ivr | 编辑 删除 |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

01

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 搜索 IVR 文件

步骤 1: 搜索框输入搜索内容。如图 4-15-72

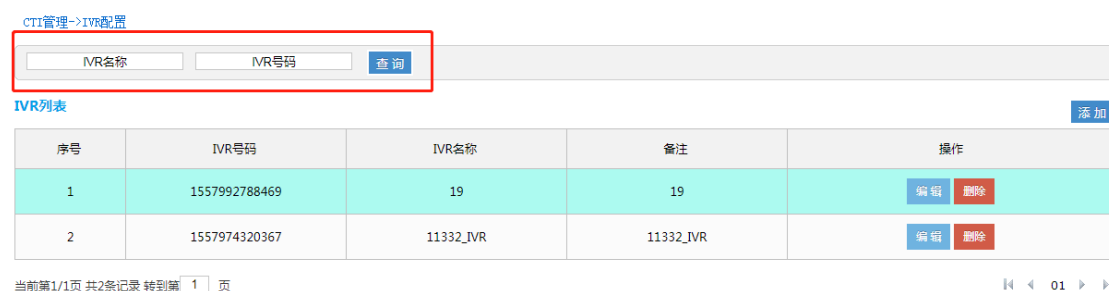


图 4-15-72

步骤 2: 点击“查询”，显示搜索内容。如图 4-15-73



图 4-15-73

#### 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 4-15-74



图 4-15-74

步骤 2：出现如下界面，注：\* 为必填项。如图 4-15-75 所示

新增接入号

保存 重置

|         |                                                                                |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 接入号码    | 请选择 *                                                                          |
| 呼叫类型    | <input type="radio"/> 呼入 <input type="radio"/> 呼出 <input type="radio"/> 呼入呼出 * |
| IVR名称   | 请选择                                                                            |
| 启用分时段业务 | <input type="checkbox"/>                                                       |

图 4-15-75

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      | <input type="radio"/> 呼入 <input type="radio"/> 呼出 <input type="radio"/> 呼入呼出 * |
| 启用分时段业务   | <input checked="" type="checkbox"/>                                            |
| 工作时间IVR名称 | 请选择                                                                            |
| 节假日IVR名称  | 请选择                                                                            |
| 下班时间IVR名称 | 请选择                                                                            |

➤ 接入号参数说明：

| 参数名称    | 参数说明                                             |
|---------|--------------------------------------------------|
| 号码      | 接入号的号码                                           |
| 呼叫类型    | 呼入：只用于呼入的接入号<br>呼出：只用于呼出的接入号<br>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 4-15-76



新增接入号

保存 重置

|         |                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 接入号码    | 26137010 *                                                                                |
| 呼叫类型    | <input type="radio"/> 呼入 <input type="radio"/> 呼出 <input checked="" type="radio"/> 呼入呼出 * |
| 是否为VIP  | 否 *                                                                                       |
| IVR名称   | 11332_IVR                                                                                 |
| 启用分时段业务 | <input type="checkbox"/>                                                                  |

图 4-15-76

## 4.15.9.2 查看接入号

步骤: 点击“CTI 管理”->“接入号管理”。如图 4-15-77

CTI管理->接入号列表

号码 呼叫类型 是否VIP IVR名称 分时段业务 查询

|                          | 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    |
|--------------------------|----------|------|-----------|-------|---------|---------|--------|---------|-------|
| <input type="checkbox"/> | 26137010 | 呼入呼出 | 19        | 否     | 不启用     |         |        |         | 编辑 删除 |

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]

图 4-15-77

## 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 4-15-79



编辑接入号

保存 重置

|         |                                                                                           |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 号码      | 26136819 *                                                                                |
| 呼叫类型    | <input type="radio"/> 呼入 <input type="radio"/> 呼出 <input checked="" type="radio"/> 呼入呼出 * |
| 是否为VIP  | 否 *                                                                                       |
| IVR名称   | 26136819_IVR                                                                              |
| 启用分时段业务 | <input type="checkbox"/>                                                                  |

图 4-15-79

#### 4.15.9.4 删除接入号

##### 步骤 1: 点击“删除”

CTI管理->接入号列表

| <div>号码 <input type="text"/> 呼叫类型 <input type="text"/> 是否VIP <input type="text"/> IVR名称 <input type="text"/> 分时段业务 <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/></div> |            |      |           |       |         |         |        |         |                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|-----------|-------|---------|---------|--------|---------|---------------------------------------------------------------------|
| <div><input type="button" value="批量添加"/> <input type="button" value="批量删除"/> <input type="button" value="添加"/></div>                                                            |            |      |           |       |         |         |        |         |                                                                     |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                        | 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                                                                  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                        | 26137186   | 呼入呼出 |           | 否     | 不启用     |         |        |         | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                        | 8008654321 | 呼入呼出 | test_ivr  | 是     | 不启用     |         |        |         | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                        | 4007123456 | 呼入呼出 | test_ivr  | 否     | 不启用     |         |        |         | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

[\[下载导入号码Excel模板\]](#)

##### 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

| <div>欢迎使用 <input type="button" value="队列管理"/> <input type="button" value="语音文件"/> <input type="button" value="VIP管理"/> <input type="button" value="IVR设计"/> <input type="button" value="IVR配置"/> <input type="button" value="接入号管理"/></div> |          |      |           |       |         |         |        |         |                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-----------|-------|---------|---------|--------|---------|---------------------------------------------------------------------|
| CTI管理->接入号列表                                                                                                                                                                                                                                |          |      |           |       |         |         |        |         |                                                                     |
| <div><input type="text" value="26137010"/> 呼叫类型 <input type="text"/> 是否VIP <input type="text"/> IVR名称 <input type="text"/> 分时段业务 <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/></div>                                               |          |      |           |       |         |         |        |         |                                                                     |
| <div><input type="button" value="批量添加"/> <input type="button" value="批量删除"/> <input type="button" value="添加"/></div>                                                                                                                        |          |      |           |       |         |         |        |         |                                                                     |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                    | 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                                                                  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                                                                                    | 26137010 | 呼入呼出 | 19        | 否     | 不启用     |         |        |         | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

[\[下载导入号码Excel模板\]](#)

##### 步骤 2: 点击“查询”，显示查询内容。

CTI管理->接入号列表

| <div>号码 <input type="text"/> 呼叫类型 <input type="text"/> 是否VIP <input type="text"/> IVR名称 <input type="text"/> 分时段业务 <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/></div> |            |      |           |       |         |         |        |         |                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------|-----------|-------|---------|---------|--------|---------|---------------------------------------------------------------------|
| <div><input type="button" value="批量添加"/> <input type="button" value="批量删除"/> <input type="button" value="添加"/></div>                                                            |            |      |           |       |         |         |        |         |                                                                     |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                        | 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                                                                  |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                        | 26137186   | 呼入呼出 |           | 否     | 不启用     |         |        |         | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                        | 8008654321 | 呼入呼出 | test_ivr  | 是     | 不启用     |         |        |         | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| <input type="checkbox"/>                                                                                                                                                        | 4007123456 | 呼入呼出 | test_ivr  | 否     | 不启用     |         |        |         | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

[\[下载导入号码Excel模板\]](#)

#### 4.15.9.6 批量导入

##### 步骤 1: 下载导入模板，根据表格提示填写好表格数据

CTI管理-&gt;接入号列表

号码

呼叫类型

是否VIP

IVR名称

分时段业务

查询

批量添加

批量删除

添加

|                          |            |      |           |       |         |         |        |         |                 |
|--------------------------|------------|------|-----------|-------|---------|---------|--------|---------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | 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              |
| <input type="checkbox"/> | 26137186   | 呼入呼出 |           | 否     | 不启用     |         |        |         | <div>编辑删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | 8008654321 | 呼入呼出 | test_ivr  | 是     | 不启用     |         |        |         | <div>编辑删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | 4007123456 | 呼入呼出 | test_ivr  | 否     | 不启用     |         |        |         | <div>编辑删除</div> |

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

[下载导入号码Excel模板]

## 步骤 2: 点击批量添加按钮

CTI管理-&gt;接入号列表

号码

呼叫类型

是否VIP

IVR名称

分时段业务

查询

批量添加

批量删除

添加

| <input type="checkbox"/> | 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              |
|--------------------------|------------|------|-----------|-------|---------|---------|--------|---------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> | 26137186   | 呼入呼出 |           | 否     | 不启用     |         |        |         | <div>编辑删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | 8008654321 | 呼入呼出 | test_ivr  | 是     | 不启用     |         |        |         | <div>编辑删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | 4007123456 | 呼入呼出 | test_ivr  | 否     | 不启用     |         |        |         | <div>编辑删除</div> |

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

[下载导入号码Excel模板]

## 步骤 3: 选择好要导入的模板, 点击确认上传

导入接入号

选择文件

cti\_accessnum.xlsx

确认上传

[上传Excel文件格式支持ms2003(.xls),ms2007(.xlsx)]

## 4. 15. 9. 6 批量删除

### 步骤 1: 输入好查询条件, 点击查询按钮, 搜索出需要批量删除的接入号

CTI管理-&gt;接入号列表

号码

呼叫类型

是否VIP

IVR名称

分时段业务

查询

批量添加

批量删除

添加

| <input type="checkbox"/> | 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                          |
|--------------------------|------------|------|-----------|-------|---------|---------|--------|---------|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 26137186   | 呼入呼出 |           | 否     | 不启用     |         |        |         | <div>编辑</div> <div>删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | 8008654321 | 呼入呼出 | test_ivr  | 是     | 不启用     |         |        |         | <div>编辑</div> <div>删除</div> |
| <input type="checkbox"/> | 4007123456 | 呼入呼出 | test_ivr  | 否     | 不启用     |         |        |         | <div>编辑</div> <div>删除</div> |

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

[ 下载导入号码Excel模板 ]

<

>

01

>

### 步骤 2: 点击批量删除按钮, 选择按搜索结果删除, 点击确认删除

批量删除接入号

筛选条件 ☒ 按搜索结果 ☐ 按选中结果

确认删除

按选中结果批量删除：

步骤 1：选中好需要批量删除的接入号

CTI管理->接入号列表

号码

呼叫类型

是否VIP

IVR名称

分段业务

查询

批量添加

批量删除

添加

|                                     |            |      |          |       |        |         |        |         |                             |
|-------------------------------------|------------|------|----------|-------|--------|---------|--------|---------|-----------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 号码         | 呼叫类型 | 未启用分段IVR | 是否VIP | 启用分段业务 | 工作时间IVR | 节假日IVR | 下班时间IVR | 操作                          |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 26137186   | 呼入呼出 |          | 否     | 不启用    |         |        |         | <div>编辑</div> <div>删除</div> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | 8008654321 | 呼入呼出 | test_ivr | 是     | 不启用    |         |        |         | <div>编辑</div> <div>删除</div> |
| <input type="checkbox"/>            | 4007123456 | 呼入呼出 | test_ivr | 否     | 不启用    |         |        |         | <div>编辑</div> <div>删除</div> |

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

点击下载导入号码Excel模板

1/1

01

步骤 2：点击批量删除按钮，选择按选中结果删除，点击确认删除

批量删除接入号

筛选条件 ☐ 按搜索结果 ☒ 按选中结果

确认删除

#### 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”-&gt;“角色配置”-&gt;“添加”。如图 4-15-82

CTI管理->角色配置

角色名

| 角色名称          | 外呼  | 组信息查询 | 录音查听 | 强插  | 强拆  | 密语  | 监听  | 队列信息查询 | 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  | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="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   | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="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  | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="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  | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| common_agent  | 支持  | 支持    | 不支持  | 不支持 | 不支持 | 不支持 | 支持  | 支持     | 支持     | 不支持  | 不支持  | 不支持  | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="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   | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="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   | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |

当前第1/1页 共7条记录 转到第  页

图 4-15-82

步骤 2：出现如图 4-15-83 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

☐ 密语 ☐ 强插 ☐ 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

图 4-15-83

➤ 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           |
|          | 监听     | 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             |
|         | 强拆     | 取消一个正在进行的通话，座席将被挂断，客户将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 4-15-84

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  
☒ 密语   ☒ 强插   ☒ 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 4-15-84

#### 4.15.10.2 查看角色

步骤：点击“CTI 管理”->“角色配置”。如图 4-15-85

欢迎使用 × 队列管理 × 语音文件 × VIP管理 × IVR设计 × IVR配置 × 接入号管理 × 角色配置 ×

CTI管理->角色配置

查询 添加

| 角色名称          | 外呼 | 组信息查看 | 录音查听 | 监听  | 队列信息查看 | 队列留言查听 | 操作                              |
|---------------|----|-------|------|-----|--------|--------|---------------------------------|
| common_agent  | 支持 | 支持    | 不支持  | 不支持 | 支持     | 支持     | <span>编辑</span> <span>删除</span> |
| group_leader  | 支持 | 支持    | 支持   | 支持  | 支持     | 支持     | <span>编辑</span> <span>删除</span> |
| class_monitor | 支持 | 支持    | 支持   | 支持  | 支持     | 支持     | <span>编辑</span> <span>删除</span> |

当前第1/1页 共3条记录 转到第  页 ◀ 01 ▶

图 4-15-85



#### 4.15.10.3 编辑角色

步骤 1: 点击“编辑”。如图 4-15-86

CTI管理->角色配置

| 角色名称          | 外呼 | 组信息查询 | 录音查询 | 监听  | 队列信息查询 | 队列留言查询 | 操作                                    |
|---------------|----|-------|------|-----|--------|--------|---------------------------------------|
| common_agent  | 支持 | 支持    | 不支持  | 不支持 | 支持     | 支持     | <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |
| group_leader  | 支持 | 支持    | 支持   | 支持  | 支持     | 支持     | <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |
| class_monitor | 支持 | 支持    | 支持   | 支持  | 支持     | 支持     | <a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a> |

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

01

图 4-15-86

步骤 2: 出现如下界面，编辑信息，点击“确定”。如图 4-15-87

编辑角色

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 ☒ 录音查询 ☒ 监听  
☒ 密语 ☒ 强插 ☒ 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  
☒ 留言查询

确定

取消

图 4-15-87

#### 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 4-15-89



图 4-15-89

#### 4.15.10.5 搜索角色

步骤 1: 搜索框输入搜索内容



步骤 2: 点击“查询”，显示搜索内容。如图 4-15-90

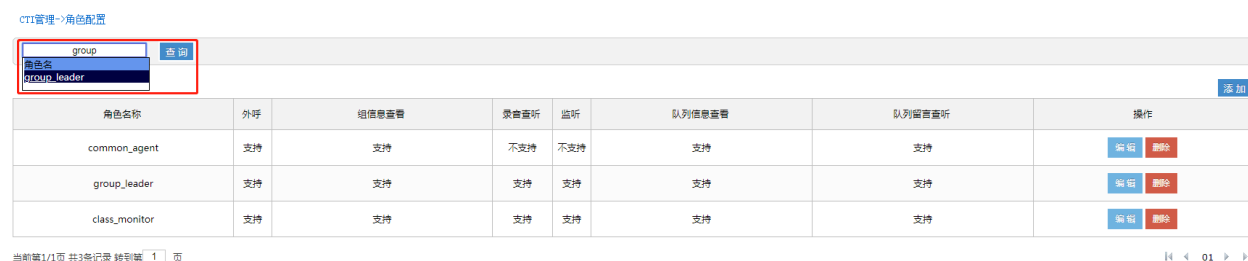


图 4-15-90

#### 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 4-15-91

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                                                            | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 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                                                              | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 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                                                              | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 不启用                                  |
| 队列启用座席振铃音                                                           | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 不启用                                  |
| <input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="重置"/> |                                                                                                |

图 4-15-91

➤ 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完成评分              |

步骤 2：配置参数，点击“保存”。如图 4-15-92

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                                                            | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 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                                                              | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 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                                                         | 0 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                                                              | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 不启用                                 |
| <input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="重置"/> |                                                                                               |

图 4-15-92

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”

坐席客户端接口说明>> 【坐席号：分机号：】 空闲 接口地址：http://192.168.1.66/yscrm/interface/uaservice

**事件响应**

| js方法                           | 示例                                                                                    | 操作       |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| signin(坐席工号,坐席密码,绑定分机,初始状态)    | 坐席工号 <input type="text"/> 坐席密码 <input type="text"/> 绑定分机 <input type="text"/> 初始状态 空闲 | 坐席登入     |
| signout(坐席工号)                  | 坐席工号 <input type="text"/>                                                             | 坐席签出     |
| internalCall(主叫坐席,被叫坐席)        | 主叫坐席 <input type="text"/> 被叫坐席 <input type="text"/>                                   | 坐席互打     |
| manualCallout(坐席工号,被叫号码,外线接入号) | 坐席工号 <input type="text"/> 被叫号码 <input type="text"/> 外线接入号 <input type="text"/>        | 呼出外线     |
| hangup(坐席工号)                   | 坐席工号 <input type="text"/>                                                             | 挂 断      |
| evaluate(坐席工号)                 | 坐席工号 <input type="text"/>                                                             | 评 分      |
| blindTransfer(坐席工号,转接坐席)       | 坐席工号 <input type="text"/> 转接坐席 <input type="text"/>                                   | 转接坐席     |
| transferIvr(坐席工号,IVR号码)        | 坐席工号 <input type="text"/> IVR号码 <input type="text"/>                                  | 转接IVR    |
| transferQueue(坐席工号,队列号码)       | 坐席工号 <input type="text"/> 队列号码 <input type="text"/>                                   | 转接队列     |
| hold(坐席工号)                     | 坐席工号 <input type="text"/>                                                             | 保 持      |
| unhold(坐席工号)                   | 坐席工号 <input type="text"/>                                                             | 解除保持     |
| threeway(坐席工号,第三方坐席)           | 坐席工号 <input type="text"/> 第三方坐席 <input type="text"/>                                  | 三方通话     |
| threewayCancel(坐席工号)           | 坐席工号 <input type="text"/>                                                             | 取消三方     |
| consult(坐席工号,被询问号码)            | 坐席工号 <input type="text"/> 被询问号码 <input type="text"/> 外线接入号 <input type="text"/>       | 调 问      |
| consultCancel(坐席工号)            | 坐席工号 <input type="text"/>                                                             | 取消询问     |
| consultTransfer(坐席工号)          | 坐席工号 <input type="text"/>                                                             | 询问转      |
| eavesdrop(坐席工号,被监听坐席)          | 坐席工号 <input type="text"/> 被监听坐席 <input type="text"/>                                  | 监 听      |
| whisper(坐席工号,被密语坐席)            | 坐席工号 <input type="text"/> 被密语坐席 <input type="text"/>                                  | 密 语      |
| bargein(坐席工号,被强插坐席)            | 坐席工号 <input type="text"/> 被强插坐席 <input type="text"/>                                  | 强 插      |
| forceHangup(坐席工号,被强拆坐席)        | 坐席工号 <input type="text"/> 被强拆坐席 <input type="text"/>                                  | 强 拆      |
| echoTest(坐席工号)                 | 坐席工号 <input type="text"/>                                                             | 环回测试     |
| getAgentInfo(坐席工号,被订阅坐席)       | 坐席工号 <input type="text"/> 被订阅坐席 <input type="text"/>                                  | 订阅坐席信息   |
| getOnlineAgentInfo(坐席工号,被订阅坐席) | 坐席工号 <input type="text"/> 被订阅坐席 <input type="text"/>                                  | 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

欢迎使用 语言文件 × 内部通讯录 × 员工管理 × 呼出黑名单 ×

CTI管理->呼出黑名单

电话号码  查询

号码列表

| 电话号码        | 号码匹配长度 | 实际匹配后号码     | 操作 |
|-------------|--------|-------------|----|
| 110         | 3      | 110         | 删除 |
| 120         | 3      | 120         | 删除 |
| 119         | 3      | 119         | 删除 |
| 15273966467 | 11     | 15273966467 | 删除 |

## 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

## 4.15.13.1 导出 Excel

## 步骤 1：点击导出按钮导出呼入黑名单

CTI管理->呼出黑名单

电话号码  查询

号码列表

导入 添加 导出Excel

| 电话号码 | 号码匹配长度 | 实际匹配后号码 | 操作 |
|------|--------|---------|----|
| 110  | 3      | 110     | 删除 |
| 120  | 3      | 120     | 删除 |
| 119  | 3      | 119     | 删除 |
| 333  | 3      | 333     | 删除 |
| 444  | 3      | 444     | 删除 |
| 555  | 3      | 555     | 删除 |
| 4399 | 4      | 4399    | 删除 |

当前第1/1页 共7条记录 转到第 1 页

说明：如果【电话号码】长度超过11，那么【号码匹配长度】就是11位，同时截取电话号码后11位，截取后的电话号码则为【实际匹配后号码】。  
小于等于11位，【号码匹配长度】就是电话号码的实际长度，电话号码即为【实际匹配后号码】。

## 4.15.13.2 导入

## 步骤 1：点击导入选择系统已有客户导入，点击下一步按钮：

CTI管理->呼出黑名单

电话号码  查询

号码列表

导入 添加 导出Excel

| 电话号码 | 号码匹配长度 | 实际匹配后号码 | 操作 |
|------|--------|---------|----|
| 110  | 3      | 110     | 删除 |
| 120  | 3      | 120     | 删除 |
| 119  | 3      | 119     | 删除 |
| 333  | 3      | 333     | 删除 |
| 444  | 3      | 444     | 删除 |
| 555  | 3      | 555     | 删除 |
| 4399 | 4      | 4399    | 删除 |

当前第1/1页 共7条记录 转到第 1 页

说明：如果【电话号码】长度超过11，那么【号码匹配长度】就是11位，同时截取电话号码后11位，截取后的电话号码则为【实际匹配后号码】。  
小于等于11位，【号码匹配长度】就是电话号码的实际长度，电话号码即为【实际匹配后号码】。

## 步骤 2：按搜索结果或者选择结果导入

选择外呼客户

网址 客户名称 电话号码 客户经理 查询

客户列表

按搜索结果导入 按选中结果导入

|                          | 备注     | 客户类型 | 客户名称      | 电话号码                | 客户经理  | 客户年龄 | 客户身高 | 通话次数 |
|--------------------------|--------|------|-----------|---------------------|-------|------|------|------|
| <input type="checkbox"/> | 新客户新体验 | 已完成  | 新服务新体验    | 1585858585 (浙江-温州-  | 100   | 12   | 12   | 0    |
| <input type="checkbox"/> | 12     |      | 按选中结果批量修改 | 1667329824          | 888   | 22   | 1    | 0    |
| <input type="checkbox"/> | 12     |      | 按选中结果批量修改 | 1667329824          | 888   | 22   | 1    | 0    |
| <input type="checkbox"/> | 12     |      | 按选中结果批量修改 | 1667329824          | 888   | 22   | 1    | 60   |
| <input type="checkbox"/> |        |      | 猪威东3      | 15273966468 (湖南-邵阳- | 系统管理员 |      |      | 0    |
| <input type="checkbox"/> |        |      | 猪威东2      | 15273966467 (湖南-邵阳- | 系统管理员 |      |      | 0    |

步骤 1: 点击导入外部 Excel 客户, 点击下载导入号码 Excel 模板, 填写好下载的模板

导入外呼黑名单

客户号码来源 ☐ 系统已有客户 ☒ 外部Excel导入

上传Excel文件 选择文件 未选择任何文件 (导入号码Excel模板)

提示: 1、Excel导入的电话号码数据会自动过滤掉无效的号码和重复的号码  
2、呼出黑名单导入相同的电话号码会自动过滤, 保留一个

导入 关闭

步骤 2: 点击选择文件, 选择好导入模板, 点击导入按钮

## 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 4-16-1

报表管理

动态报表管理 通话记录 意向客户 语音留言 评分明细 离接电话列表 当前通话列表 座席通话统计 座席状态统计 队列排队明细 队列统计 IVR明细 IVR统计 评分统计 座席状态明细 当前自动外呼通话 座席监控

报表统计->通话记录->通话记录明细

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 通话时长(秒) 大于

2018-05-01 00:00:00 2018-06-12 23:59:59 主叫座席号 被叫座席号 接入号 备注

查询

批量下载 保存 导出Excel

通话记录

| 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      |
|------|----------|-------|--------|------------------------|-------|--------|------|---------------------|------|--------|-------|--------|--------|----------|----|-----------|
| King | 26137170 |       |        | 18811111111 (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 在线播放 |
| 中国移动 | 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 在线播放 |
| King | 26137170 |       |        | 18811111111 (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 在线播放 |
|      | 800      | 800   | 800    | 18811111111 (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     |    |           |
|      | 800      | 800   | 800    | 18811111111 (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     |    |           |
| King | 882      | 882   | 882    | 18811111111 (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 在线播放 |
| 中国移动 | 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 在线播放 |
|      |          |       |        | 18811111111 (安徽-六安-电信) |       |        | 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 在线播放 |

图 4-16-1

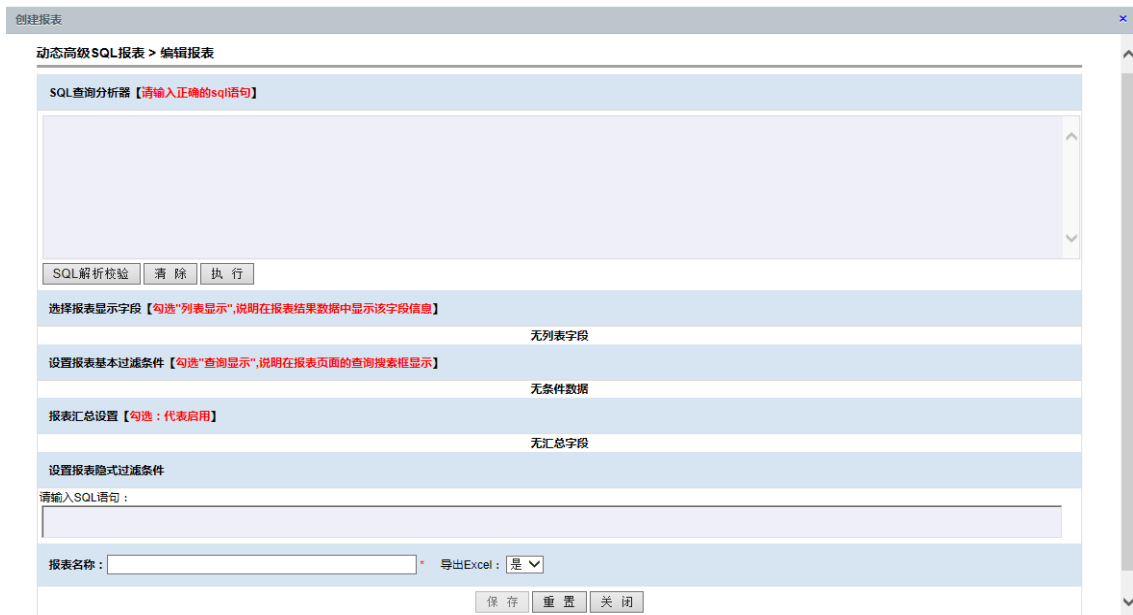
#### 4.16.1 动态报表管理

点击“报表管理”->“动态报表管理”，出现如下界面。如图 4-16-2



图 4-16-2

点击“创建报表”，如下图所示



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

#### 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 4-16-3

报表管理

动态报表管理

通话记录

意向客户

语音留言

评分明细

直接电话列表

当前通话列表

座席通话统计

座席状态统计

队列排队明细

队列统计

IVR明细

IVR统计

评分统计

座席状态明细

当前自动外呼通话

座席监控

报表统计->通话记录->通话记录明细

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

通话时长(秒)

大于

2018-05-01 00:00:00

2018-06-12 23:59:59

主叫座席号

被叫座席号

接入号

备注

查询

通话记录

批量下载

保存

导出Excel

| 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      |
|------|----------|-------|--------|---------------|---------------|---------------|------|---------------------|------|--------|-------|--------|--------|----------|----|-----------|
| 中国移动 | 26137170 | 882   | 882    | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 自动呼出 | 2018-06-04 10:40:33 | 已接通  | 0分钟    | 0分26秒 | group1 | group1 | 26137170 |    | 点击下载 在线播放 |
| 中国移动 | 882      | 882   | 882    | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 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 | group1 | 26137170 |    | 点击下载 在线播放 |
| 中国移动 | 26137170 | 882   | 882    | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 自动呼出 | 2018-06-02 23:05:12 | 已接通  | 0分钟    | 0分33秒 | group1 | group1 | 26137170 |    | 点击下载 在线播放 |
| 中国移动 | 800      | 800   | 800    | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 手动呼出 | 2018-06-02 14:37:28 | 未接通  | 0分钟    | 0分钟   | group1 | group1 | 5001     |    |           |
| 中国移动 | 800      | 800   | 800    | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 手动呼出 | 2018-06-02 14:37:22 | 未接通  | 0分钟    | 0分钟   | group1 | group1 | 5001     |    |           |
| 中国移动 | 882      | 882   | 882    | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 手动呼出 | 2018-06-01 19:13:14 | 已接通  | 0分14秒  | 0分7秒  | group1 | group1 | 26137170 |    | 点击下载 在线播放 |
| 中国移动 | 882      | 882   | 882    | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 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 | group1 | 26137170 |    | 点击下载 在线播放 |
| 中国移动 | 26137170 | 882   | 882    | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 10086 (未知-未知) | 自动呼出 | 2018-06-01 19:11:12 | 已接通  | 0分钟    | 0分33秒 | group1 | group1 | 26137170 |    | 点击下载 在线播放 |

图 4-16-3

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：<br>2、呼入：外线用户呼入的呼叫<br>3、手动呼出：座席手动呼出的呼叫<br>4、自动呼出：预测式外呼的呼叫<br>5、内线：内线用户之间的呼叫<br>6、环回测试：座席环回测试的呼叫                                                                     |
| 挂机类型      | 挂机类型：<br>1、主叫座席未接：呼出时座席分机未接<br>2、未接通：呼出时，被叫号未接<br>3、无空闲座席：呼入时，队列内无空闲座席<br>4、转座席：呼入到达队列流程<br>5、用户挂机：通话过程中用户先挂机<br>6、座席挂机：通话过程中座席先挂机<br>7、转评分：挂机后对座席进行评分<br>8、系统挂机：通过座席绑定的分机挂机 |
| 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）<br>2、已接通：呼叫成功接通                                                                                                                           |
| 座席接听时长（秒） | 座席接收到挂断的统计时长                                                                                                                                                                 |
| 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 4-16-4

图 4-16-4

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 4-16-5

图 4-16-5

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。

查看通话明细及相关录音, 如下图所示

| 被叫号                     | 被叫座席号 | 被叫座席名称 | 呼叫类型 | 挂机类型 | 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      | 按键信息 | 备注 | 录音文件      |
|-------------------------|-------|--------|------|------|--------------------|------|--------|-------|--------|--------|----------|------|----|-----------|
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 系统挂机 | 2019-06-03 15:1... | 已接通  | 0分25秒  | 0分23秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 系统挂机 | 2019-05-31 17:3... | 已接通  | 0分32秒  | 0分30秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 73966463 (湖南-邵阳-移动) [✓] |       |        | 手动呼出 | 用户挂机 | 2019-05-31 17:3... | 已接通  | 0分25秒  | 0分7秒  | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 系统挂机 | 2019-05-31 17:3... | 已接通  | 0分12秒  | 0分10秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 系统挂机 | 2019-05-31 17:2... | 已接通  | 0分19秒  | 0分18秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 73966463 (湖南-邵阳-移动) [✓] |       |        | 手动呼出 | 用户挂机 | 2019-05-31 09:5... | 已接通  | 1分6秒   | 0分7秒  | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 用户挂机 | 2019-05-30 18:1... | 已接通  | 1分42秒  | 1分40秒 | group2 |        | 26136819 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 802                     | 802   | 802    | 呼入   | 用户挂机 | 2019-05-30 14:4... | 已接通  | 0分25秒  | 0分29秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 系统挂机 | 2019-05-30 14:3... | 已接通  | 0分21秒  | 0分19秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 系统挂机 | 2019-05-30 14:0... | 已接通  | 1分9秒   | 1分7秒  | group2 |        | 26137010 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 802                     | 802   | 802    | 呼入   | 用户挂机 | 2019-05-30 11:4... | 已接通  | 0分51秒  | 0分52秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 802                     | 802   | 802    | 呼入   | 座席挂机 | 2019-05-30 11:4... | 已接通  | 0分44秒  | 0分45秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 座席挂机 | 2019-05-30 09:4... | 已接通  | 0分7秒   | 0分4秒  | group2 |        | 26137010 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 6673298245 (未知-未知) [✓]  |       |        | 手动呼出 | 座席挂机 | 2019-05-29 19:3... | 已接通  | 2分24秒  | 2分19秒 | group2 |        | 26137010 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 座席挂机 | 2019-05-29 15:0... | 已接通  | 0分19秒  | 0分17秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 802                     | 802   | 802    | 呼入   | 座席挂机 | 2019-05-29 14:5... | 已接通  | 0分9秒   | 0分14秒 | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 座席挂机 | 2019-05-29 14:5... | 已接通  | 0分49秒  | 0分47秒 | group2 |        | 26137010 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 座席挂机 | 2019-05-29 14:5... | 已接通  | 0分26秒  | 0分24秒 | group2 |        | 26137010 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 10086 (未知-未知) [✓]       |       |        | 手动呼出 | 座席挂机 | 2019-05-29 14:2... | 已接通  | 0分29秒  | 0分27秒 | group2 |        | 26137010 |      |    | 点击下载 在线播放 |
| 802                     | 802   | 802    | 呼入   | 座席挂机 | 2019-05-29 13:5... | 已接通  | 0分10秒  | 1分9秒  | group2 |        | 26137186 |      |    | 点击下载 在线播放 |

### 4.16.3 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

#### 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

##### (3) 普通座席查看座席通话统计报表

普通座席查看座席通话统计报表仅显示自己的座席通话统计

步骤 1: 点击“报表管理”->“座席通话统计”，如图 4-16-6



图 4-16-6

步骤 2: 输入过滤条件，过滤条件如表 4-16-7

#### ➤ 过滤条件说明

| 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    |

表 4-16-7

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 4-16-8

### 【半小时座席通话统计】

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

自定义座席通话统计

2019-06-06 00:00:00

2019-06-06 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

呼出接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

呼入总通话时长(秒) 大于

呼出总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

半小时座席通话统计

图表显示

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   |
|------|---------------------|---------------------|------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-------|-------|--------|----------|----------|----------|----------|
| 201  | name201             | 2019-06-06 22:20:00 | 2    | 0   | 2   | 1   | 0     | 1     | 1   | 0     | 1     | 50     | 00:00:11 | 00:00:00 | 00:00:11 | 00:00:06 |
| 222  | 222                 | 2019-06-06 22:20:00 | 2    | 0   | 2   | 0   | 0     | 0     | 2   | 0     | 2     | 100    | 00:00:37 | 00:00:00 | 00:00:37 | 00:00:18 |
| 1047 | one_zero_four_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_four_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_four_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_five_zero  |                     | 0    | 0   | 0   | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     | 0     | 0      | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 200  | 200                 |                     | 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1/1页 共7条记录 转到第 1 页

总呼叫数: 4, 总呼入数: 0, 总未接数: 1, 总呼入未接数: 0, 总接通数: 3, 总接通率: 75%, 总通话总时长: 0小时0分48秒, 总平均通话时长: 0小时0分12秒

1/1

< 01 >

1/1

图 4-16-8

### 【一小时座席通话统计】

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

自定义座席通话统计

2019-05-19 00:00:00

2019-05-19 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

呼出接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

呼入总通话时长(秒) 大于

呼出总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

大于

查询

每天座席通话统计

图表显示

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   |
|------|---------------------|------------|------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-------|-------|--------|----------|----------|----------|----------|
| 888  | 888                 | 2019-05-19 | 2    | 0   | 2   | 2   | 0     | 2     | 0   | 0     | 0     | 0      | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 1048 | one_zero_four_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_four_nine  |            | 0    | 0   | 0   | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     | 0     | 0      | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |

### 【每天座席通话统计】

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

自定义座席通话统计

2019-06-06 00:00:00

2019-06-06 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

呼出接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

呼入总通话时长(秒) 大于

呼出总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

每天座席通话统计

图表显示

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   |
|------|---------------------|------------|------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-------|-------|--------|----------|----------|----------|----------|
| 201  | name201             | 2019-06-06 | 2    | 0   | 2   | 1   | 0     | 1     | 1   | 0     | 1     | 50     | 00:00:11 | 00:00:00 | 00:00:11 | 00:00:06 |
| 222  | 222                 | 2019-06-06 | 2    | 0   | 2   | 0   | 0     | 0     | 2   | 0     | 2     | 100    | 00:00:37 | 00:00:00 | 00:00:37 | 00:00:18 |
| 1047 | one_zero_four_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_four_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_four_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_five_zero  |            | 0    | 0   | 0   | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     | 0     | 0      | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 200  | 200                 |            | 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1/1页 共7条记录 转到第 1 页

总呼叫数: 4, 总呼入数: 0, 总未接数: 1, 总呼入未接数: 0, 总接通数: 3, 总接通率: 75%, 总通话总时长: 0小时0分48秒, 总平均通话时长: 0小时0分12秒

14

<

01

>

14

### 【每周座席通话统计】

统计报表-&gt;座席通话统计

半小时座席通话统计

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

自定义座席通话统计

2019-06

2019-06

座席工号

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数 大于

大于

接通数 大于

呼入接通数 大于

呼出接通数 大于

大于

平均通话时长(秒) 大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

<

## 【每月座席通话统计】

统计报表-&gt;座席通话统计

半小时座席通话统计

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

自定义座席通话统计

2019-06

2019-06

座席工号

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 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

呼出接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

呼入总通话时长(秒) 大于

呼出总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

每月座席通话统计

图表显示

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   |
|------|---------------------|---------|------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|-------|-------|--------|----------|----------|----------|----------|
| 201  | name201             | 2019-06 | 10   | 0   | 10  | 1   | 0     | 1     | 9   | 0     | 9     | 90     | 00:06:33 | 00:00:00 | 00:06:33 | 00:00:39 |
| 222  | 222                 | 2019-06 | 14   | 2   | 12  | 3   | 0     | 3     | 11  | 2     | 9     | 79     | 00:03:06 | 00:00:23 | 00:02:43 | 00:00:13 |
| 1047 | one_zero_four_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_four_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_four_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_five_zero  |         | 0    | 0   | 0   | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     | 0     | 0      | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 200  | 200                 |         | 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1/1页 共7条记录 转到第 1 页

总呼叫数: 24, 总呼入数: 2, 总未接数: 4, 总呼入未接数: 0, 总接通数: 20, 总接通率: 83%, 总通话总时长: 0小时9分39秒, 总平均通话时长: 0小时0分24秒

<<

01

>>

## 【自定义座席通话统计】

统计报表-&gt;座席通话统计

半小时座席通话统计

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

自定义座席通话统计

2019-06-06 00:00:00

2019-06-06 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 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数 大于

大于

接通数 大于

呼入接通数 大于

呼出接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

呼入总通话时长(秒) 大于

呼出总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

自定义座席通话统计

图表显示

导出Excel

| 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_four_s | 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_four_e | 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_four_n | 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_five_z | 0    | 0   | 0   | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     | 0     | 0      | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 200  | 200             | 0    | 0   | 0   | 0   | 0     | 0     | 0   | 0     | 0     | 0      | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 |
| 201  | name201         | 2    | 0   | 2   | 1   | 0     | 1     | 1   | 0     | 1     | 50     | 00:00:11 | 00:00:00 | 00:00:11 | 00:00:06 |
| 222  | 222             | 2    | 0   | 2   | 0   | 0     | 0     | 2   | 0     | 2     | 100    | 00:00:37 | 00:00:00 | 00:00:37 | 00:00:18 |

当前第1/1页 共7条记录 转到第 1 页

总呼叫数: 4, 总呼入数: 0, 总未接数: 1, 总呼入未接数: 0, 总接通数: 3, 总接通率: 75%, 总通话总时长: 0小时0分48秒, 总平均通话时长: 0小时0分12秒

14

<

01

>

点击 [图表显示](#) 按钮可查看类似于欢迎使用页面的图表数据, 可根据呼叫数, 接通率, 接通数, 总时长, 平均通话时长五种条件来查看座席话务图表信息, 如下图所示:



#### 4.16.4 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 | 一小时座席组通话统计 | 每天座席组通话统计 | 每周座席组通话统计 | 每月座席组通话统计

2019-05-19 00:00:00 | 2019-05-19 23:59:59 | 座席组名称 | 总呼叫数 | 大于 | 呼入数 | 大于 | 呼出数 | 大于 | 未接数 | 大于 | 呼入未接数 | 大于 | 呼出未接数 | 大于 | 接通数 | 大于 | 接通率(%) | 大于 | 总通话时长(秒) | 大于 | 平均通话时长(秒) | 大于 | 查询

每天座席组通话统计

| 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 | 2019-05-19 | 2    | 0   | 2   | 2   | 0     | 2     | 0   | 0      | 0        | 0.00      |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

总呼叫数: 2 总呼入数: 0 总未接数: 2 总呼入未接数: 0 总接通数: 0 总接通率: 0% 总通话总时长: 0小时0分0秒 总平均通话时长: 0.00秒

#### 【半小时座席组通话统计】

统计报表→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 | 一小时座席组通话统计 | 每天座席组通话统计 | 每周座席组通话统计 | 每月座席组通话统计

2019-06-04 00:00:00 | 2019-06-04 23:59:59 | 座席组名称 | 总呼叫数 | 大于 | 呼入数 | 大于 | 呼出数 | 大于 | 未接数 | 大于 | 呼入未接数 | 大于 | 呼出未接数 | 大于 | 接通数 | 大于 | 接通率(%) | 大于 | 总通话时长(秒) | 大于 | 平均通话时长(秒) | 大于 | 查询

半小时座席组通话统计

| 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) |
|-------|---------------------|------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|--------|----------|-----------|
| 座席组1  | 2019-06-04 22:40:00 | 2    | 0   | 2   | 0   | 0     | 0     | 2   | 100    | 94       | 47.00     |
| 座席组1  | 2019-06-04 22:30:00 | 2    | 0   | 2   | 0   | 0     | 0     | 2   | 100    | 137      | 68.50     |
| 座席组1  | 2019-06-04 22:20:00 | 1    | 0   | 1   | 0   | 0     | 0     | 1   | 100    | 24       | 24.00     |
| 座席组1  | 2019-06-04 10:20:00 | 6    | 0   | 6   | 0   | 0     | 0     | 6   | 100    | 67       | 11.17     |
| 座席组1  | 2019-06-04 10:10:00 | 1    | 0   | 1   | 0   | 0     | 0     | 1   | 100    | 91       | 91.00     |
| 座席组1  | 2019-06-04 10:00:00 | 1    | 0   | 1   | 0   | 0     | 0     | 1   | 100    | 4        | 4.00      |
| 座席组1  | 2019-06-04 09:40:00 | 1    | 0   | 1   | 0   | 0     | 0     | 1   | 100    | 11       | 11.00     |
| 座席组1  | 2019-06-04 09:20:00 | 1    | 0   | 1   | 0   | 0     | 0     | 1   | 100    | 4        | 4.00      |
| 座席组1  | 2019-06-04 09:10:00 | 2    | 0   | 2   | 0   | 0     | 0     | 2   | 100    | 187      | 93.50     |
| 座席组1  | 2019-06-04 09:00:00 | 3    | 1   | 2   | 2   | 0     | 2     | 1   | 33     | 12       | 4.00      |

当前第1/1页 共10条记录 转到第 1 页

总呼叫数: 20, 总呼入数: 1, 总未接数: 2, 总呼入未接数: 0, 总接通数: 18, 总接通率: 90%, 总通话总时长: 0小时10分31秒, 总平均通话时长: 31.55秒

#### 【一小时座席组通话统计】

统计报表-&gt;座席组通话统计

半小时座席组通话统计

一小时座席组通话统计

每天座席组通话统计

每周座席组通话统计

每月座席组通话统计

2019-06-04 00:00:00

2019-06-04 23:59:59

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数

大于

接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

一小时座席组通话统计

图表显示

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) |
|-------|---------------|------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|--------|----------|-----------|
| 座席组1  | 2019-06-04 22 | 5    | 0   | 5   | 0   | 0     | 0     | 5   | 100    | 255      | 51.00     |
| 座席组1  | 2019-06-04 10 | 8    | 0   | 8   | 0   | 0     | 0     | 8   | 100    | 162      | 20.25     |
| 座席组1  | 2019-06-04 09 | 7    | 1   | 6   | 2   | 0     | 2     | 5   | 71     | 214      | 30.57     |

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

总呼叫数：20，总呼入数：1，总未接数：2，总呼入未接数：0，总接通数：18，总接通率：90%，总通话总时长：0小时10分31秒，总平均通话时长：31.55秒

14

<

01

>

## 【每天座席组通话统计】

统计报表-&gt;座席组通话统计

小时座席组通话统计

一小时座席组通话统计

每天座席组通话统计

每周座席组通话统计

每月座席组通话统计

2019-06-04 00:00:00

2019-06-04 23:59:59

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数

大于

接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

每天座席组通话统计

图表显示

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) |
|-------|------------|------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|--------|----------|-----------|
| 座席组1  | 2019-06-04 | 20   | 1   | 19  | 2   | 0     | 2     | 18  | 90     | 631      | 31.55     |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

总呼叫数：20 总呼入数：1 总未接数：2 总呼入未接数：0 总接通数：18 总接通率：90% 总通话总时长：0小时10分31秒 总平均通话时长：31.55秒

14

<

01

>

14

## 【每周座席组通话统计】

统计报表-&gt;座席组通话统计

半小时座席组通话统计

一小时座席组通话统计

每天座席组通话统计

每周座席组通话统计

每月座席组通话统计

2019-06

2019-06

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数

大于

接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

每周座席组通话统计

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)

座席组1

2019-06-03至2019-06-09

32

2

30

4

0

4

28

88

741

23.16

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

总呼叫数：32，总呼入数：2，总未接数：4，总呼入未接数：0，总接通数：28，总接通率：88%，总通话总时长：0小时12分21秒，总平均通话时长：23.16秒

## 【每月座席组通话统计】

统计报表-&gt;座席组通话统计

半小时座席组通话统计

一小时座席组通话统计

每天座席组通话统计

每周座席组通话统计

每月座席组通话统计

2019-06

2019-06

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数

大于

接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

每月座席组通话统计

图表显示

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) |
|-------|---------|------|-----|-----|-----|-------|-------|-----|--------|----------|-----------|
| 座席组1  | 2019-06 | 32   | 2   | 30  | 4   | 0     | 4     | 28  | 88     | 741      | 23.16     |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

总呼叫数：32，总呼入数：2，总未接数：4，总呼入未接数：0，总接通数：28，总接通率：88%，总通话总时长：0小时12分21秒，总平均通话时长：23.16秒

14

<

01

>

14

## 4.16.5 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

统计报表-&gt;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 |
|-----------|-----------|----------|----------|----------|

2018-06-01 00:00:00

2018-06-12 23:59:59

座席工号

登录时长(秒) 大于

空闲时长(秒) 大于

预占时长(秒) 大于

响铃时长(秒) 大于

通话时长(秒) 大于

后处理时长(秒) 大于

忙碌时长(秒) 大于

离开时长(秒) 大于

仅外呼时长(秒) 大于

其它时长(秒) 大于

查询

| 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    |
|------|------|------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|--------|
| 882  | 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% |
| 800  | 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% |
| 801  | 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% |
| 882  | 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% |

当前第1/1页 共4条记录 转到第1页

总登录时长: 0小时40分22秒, 总空闲时长: 0小时27分31秒, 总预占时长: 0小时0分7秒, 总响铃时长: 0小时0分28秒, 总通话时长: 0小时1分20秒, 总后处理时长: 0小时10分34秒, 总忙碌时长: 0小时0分22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: 30.92%

步骤 1: 点击“报表管理“-&gt;”座席状态统计“

步骤 2: 输入过滤条件

➤ 过滤条件说明

| 参数名称  | 参数说明                            |
|-------|---------------------------------|
| 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

|            |            |           |           |           |
|------------|------------|-----------|-----------|-----------|
| 半小时座席组通话统计 | 一小时座席组通话统计 | 每天座席组通话统计 | 每周座席组通话统计 | 每月座席组通话统计 |
|------------|------------|-----------|-----------|-----------|

2019-06-03 00:00:00

2019-06-03 23:59:59

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数 大于

接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

| 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 | 2019-06-03 19:40:00 | 2    | 0   | 2   | 0   | 0     | 0     | 2   | 100    | 16       | 8.00      |
| group1 | 2019-06-03 19:30:00 | 4    | 1   | 3   | 0   | 0     | 0     | 4   | 100    | 27       | 6.75      |
| group1 | 2019-06-03 19:20:00 | 1    | 0   | 1   | 1   | 0     | 1     | 0   | 0      | 0        | 0.00      |

当前第1/1页 共3条记录 转到第1页

总呼叫数: 7, 总呼入数: 1, 总未接数: 1, 总呼入未接数: 0, 总接通数: 6, 总接通率: 86%, 总通话总时长: 0小时0分43秒, 总平均通话时长: 6.14秒



## （1）半小时座席状态统计

统计报表-&gt;座席组通话统计

半小时座席组通话统计

一小时座席组通话统计

每天座席组通话统计

每周座席组通话统计

每月座席组通话统计

2019-06-03 00:00:00

2019-06-03 23:59:59

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数 大于

接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

半小时座席组通话统计

图表显示

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 | 2019-06-03 19:40:00 | 2    | 0   | 2   | 0   | 0     | 0     | 2   | 100    | 16       | 8.00      |
| group1 | 2019-06-03 19:30:00 | 4    | 1   | 3   | 0   | 0     | 0     | 4   | 100    | 27       | 6.75      |
| group1 | 2019-06-03 19:20:00 | 1    | 0   | 1   | 1   | 0     | 1     | 0   | 0      | 0        | 0.00      |

当前第1/1页 共3条记录 转到第 1 页

总呼叫数：7，总呼入数：1，总未接数：1，总呼入未接数：0，总接通数：6，总接通率：86%，总通话总时长：0小时0分43秒，总平均通话时长：6.14秒

## （2）一小时座席状态统计

统计报表-&gt;座席组通话统计

半小时座席组通话统计

一小时座席组通话统计

每天座席组通话统计

每周座席组通话统计

每月座席组通话统计

2019-06-03 00:00:00

2019-06-03 23:59:59

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数 大于

接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

大于

一小时座席组通话统计

图表显示

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 | 2019-06-03 19 | 7    | 1   | 6   | 1   | 0     | 1     | 6   | 86     | 43       | 6.14      |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

总呼叫数：7，总呼入数：1，总未接数：1，总呼入未接数：0，总接通数：6，总接通率：86%，总通话总时长：0小时0分43秒，总平均通话时长：6.14秒

14

<

01

>

## （3）每天座席状态统计

### 按天显示统计数据

统计报表-&gt;座席组通话统计

半小时座席组通话统计

一小时座席组通话统计

每天座席组通话统计

每周座席组通话统计

每月座席组通话统计

2019-06-03 00:00:00

2019-06-03 23:59:59

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数 大于

接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

每天座席组通话统计

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

2019-06-03

7

1

6

1

0

1

6

86

43

6.14

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

总呼叫数：7

总呼入数：1

总未接数：1

总呼入未接数：0

总接通数：6

总接通率：86%

总通话总时长：0小时0分43秒

总平均通话时长：6.14秒

14

<

01

>

## （4）每周座席状态统计

统计报表-&gt;座席组通话统计

半小时座席组通话统计

一小时座席组通话统计

每天座席组通话统计

每周座席组通话统计

每月座席组通话统计

2019-06

2019-06

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数 大于

接通数 大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

每周座席组通话统计

图表显示

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 | 2019-06-03至2019-06-09 | 17   | 1   | 16  | 2   | 0     | 2     | 15  | 88     | 365      | 21.47     |

当前第1/1页 共1条记录 转到第1 页

总呼叫数：17，总呼入数：1，总未接数：2，总呼入未接数：0，总接通数：15，总接通率：88%，总通话总时长：0小时6分5秒，总平均通话时长：21.47秒

14

<

01

>

14

## （5）每月座席状态统计

统计报表-&gt;座席组通话统计

半小时座席组通话统计

一小时座席组通话统计

每天座席组通话统计

每周座席组通话统计

每月座席组通话统计

2019-06

座席组名称

总呼叫数 大于

呼入数 大于

呼出数 大于

未接数 大于

呼入未接数 大于

呼出未接数 大于

大于

接通数 大于

大于

接通率(%) 大于

总通话时长(秒) 大于

平均通话时长(秒) 大于

查询

每月座席组通话统计

简单显示

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 | 2019-06 | 17   | 1   | 16  | 2   | 0     | 2     | 15  | 88     | 365      | 21.47     |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

总呼叫数：17，总呼入数：1，总未接数：2，总呼入未接数：0，总接通数：15，总接通率：88%，总通话总时长：0小时6分5秒，总平均通话时长：21.47秒

14

<

>

01

>

11

## 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



## 4.16.6 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

统计报表->评分统计

座席工号 未评分 大于 非常满意 大于 满意 大于 一般 大于 服务态度不满意 大于 处理结果不满意 大于

2018-05-01 00:00:00 2018-06-12 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       |
|------|------|-----|------|----|----|---------|---------|------------|
| 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

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

统计报表->评分统计

座席工号 未评分 大于 非常满意 大于 满意 大于 一般 大于 服务态度不满意 大于 处理结果不满意 大于 2019-06-03 00:00:00

2019-06-03 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 |
|------|------|-----|------|----|----|---------|---------|
| 222  | 222  | 0   | 0    | 1  | 0  | 0       | 0       |

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

## 4.16.7 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-&gt;IVR统计

|                     |        |          |    |            |    |            |
|---------------------|--------|----------|----|------------|----|------------|
| IVR 号码              | IVR 名称 | 进入IVR电话数 | 大于 | 平均IVR时长(秒) | 大于 | 2018-05-01 |
| 2018-06-12 23:59:59 |        |          |    |            |    |            |

IVR统计

导出Excel

| 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

01

[1528012293369]按键统计

| 按键值 | 按键流程 | 层级 | 次数 |
|-----|------|----|----|
| 2   | 转留言  | 1  | 1  |
| 1   | 转队列  | 1  | 1  |

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

01

## 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

统计报表-&gt;IVR统计

|                     |        |          |    |            |    |            |
|---------------------|--------|----------|----|------------|----|------------|
| IVR 号码              | IVR 名称 | 进入IVR电话数 | 大于 | 平均IVR时长(秒) | 大于 | 2018-05-01 |
| 2018-06-12 23:59:59 |        |          |    |            |    |            |

IVR统计

导出Excel

| 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

01

[1528012293369]按键统计

| 按键值 | 按键流程 | 层级 | 次数 |
|-----|------|----|----|
| 2   | 转留言  | 1  | 1  |
| 1   | 转队列  | 1  | 1  |

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

01

## 4.16.8 队列统计

说明: 队列的统计汇总, 新版本每十分钟对队列进行统计一次

步骤 1: 点击“报表管理”-&gt;“队列统计”

统计报表-&gt;队列统计

半小时队列统计

一小时队列统计

每天队列统计

每周队列统计

每月队列统计

队列号码

队列名称

2018-05-01 00:00:00

2018-06-12 23:59:59

平均排队时长(秒)

大于

最大排队时长(秒)

大于

查询

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 转到第1页

总平均排队时长：0小时3分1秒，总排队数：40，总成功服务数：33，总服务水平：82.50%，总客户放弃数：4，总客户放弃率：10.00%，总排队超时数：3，总排队超时率：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

统计报表-&gt;队列统计

半小时队列统计

一小时队列统计

每天队列统计

每周队列统计

每月队列统计

队列号码

队列名称

2019-06-03 00:00:00

2019-06-03 23:59:59

平均排队时长(秒) 大于

最大排队时长(秒) 大于

查询

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 | 排队超时率 | 总通话时长 | 平均通话时长 |
|----------|----------------|------------|----------|----------|------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 26136819 | 26136819_QUEUE | 2019-06-03 | 00:00:01 | 00:00:01 | 1    | 1     | 100% | 0     | 0%    | 0     | 0%    | 4     | 4.00   |

当前第1/1页 共1条记录 转到第1 页

总平均排队时长：0小时0分1秒，总排队数：1，总成功服务数：1，总服务水平：100.00%，总客户放弃数：0，总客户放弃率：0.00%，总排队超时数：0，总排队超时率：0.00%

## 【半小时队列统计】

统计报表-&gt;队列统计

|                                                                                |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------|---------------------|--------------|--------------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 半小时队列统计                                                                        | 一小时队列统计 | 每天队列统计              | 每周队列统计              | 每月队列统计       |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 队列号码                                                                           | 队列名称    | 2019-05-19 00:00:00 | 2019-05-19 23:59:59 | 平均排队时长(秒) 大于 | 最大排队时长(秒) 大于 |       |      |       |       |       |       |       |        |
| <a href="#">查询</a>                                                             |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 半小时队列统计 <a href="#">导出Excel</a>                                                |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 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 | 排队超速率 | 总通话时长 | 平均通话时长 |
| 无数据                                                                            |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 总平均排队时长：0小时0分0秒，总排队数：0，总成功服务数：0，总服务水平：0%，总客户放弃数：0，总客户放弃率：0%，总排队超时数：0，总排队超速率：0% |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |

## 【一小时队列统计】

|                                                                                |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------|---------------------|--------------|--------------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 半小时队列统计                                                                        | 一小时队列统计 | 每天队列统计              | 每周队列统计              | 每月队列统计       |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 队列号码                                                                           | 队列名称    | 2019-05-19 00:00:00 | 2019-05-19 23:59:59 | 平均排队时长(秒) 大于 | 最大排队时长(秒) 大于 |       |      |       |       |       |       |       |        |
| <a href="#">查询</a>                                                             |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 一小时队列统计 <a href="#">导出Excel</a>                                                |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 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 | 排队超速率 | 总通话时长 | 平均通话时长 |
| 无数据                                                                            |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 总平均排队时长：0小时0分0秒，总排队数：0，总成功服务数：0，总服务水平：0%，总客户放弃数：0，总客户放弃率：0%，总排队超时数：0，总排队超速率：0% |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |

## 【每天队列统计】

|                                                                                |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|---------------------|---------------------|--------------|--------------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 半小时队列统计                                                                        | 一小时队列统计 | 每天队列统计              | 每周队列统计              | 每月队列统计       |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 队列号码                                                                           | 队列名称    | 2019-05-19 00:00:00 | 2019-05-19 23:59:59 | 平均排队时长(秒) 大于 | 最大排队时长(秒) 大于 |       |      |       |       |       |       |       |        |
| <a href="#">查询</a>                                                             |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 每天队列统计 <a href="#">导出Excel</a>                                                 |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 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 | 排队超速率 | 总通话时长 | 平均通话时长 |
| 无数据                                                                            |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 总平均排队时长：0小时0分0秒，总排队数：0，总成功服务数：0，总服务水平：0%，总客户放弃数：0，总客户放弃率：0%，总排队超时数：0，总排队超速率：0% |         |                     |                     |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |

## 【每周队列统计】

|                                                                                |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|--------------|--------------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 半小时队列统计                                                                        | 一小时队列统计 | 每天队列统计  | 每周队列统计  | 每月队列统计       |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 队列号码                                                                           | 队列名称    | 2019-05 | 2019-05 | 平均排队时长(秒) 大于 | 最大排队时长(秒) 大于 |       |      |       |       |       |       |       |        |
| <a href="#">查询</a>                                                             |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 每周队列统计 <a href="#">导出Excel</a>                                                 |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 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 | 排队超速率 | 总通话时长 | 平均通话时长 |
| 无数据                                                                            |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 总平均排队时长：0小时0分0秒，总排队数：0，总成功服务数：0，总服务水平：0%，总客户放弃数：0，总客户放弃率：0%，总排队超时数：0，总排队超速率：0% |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |

## 【每月队列统计】

|                                                                                |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|---------|---------|--------------|--------------|-------|------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 半小时队列统计                                                                        | 一小时队列统计 | 每天队列统计  | 每周队列统计  | 每月队列统计       |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 队列号码                                                                           | 队列名称    | 2019-05 | 2019-05 | 平均排队时长(秒) 大于 | 最大排队时长(秒) 大于 |       |      |       |       |       |       |       |        |
| <a href="#">查询</a>                                                             |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 每月队列统计 <a href="#">导出Excel</a>                                                 |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 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 | 排队超速率 | 总通话时长 | 平均通话时长 |
| 无数据                                                                            |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |
| 总平均排队时长：0小时0分0秒，总排队数：0，总成功服务数：0，总服务水平：0%，总客户放弃数：0，总客户放弃率：0%，总排队超时数：0，总排队超速率：0% |         |         |         |              |              |       |      |       |       |       |       |       |        |

## 4.16.9 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

统计报表-&gt;座席工作率统计

|                     |                     |      |    |
|---------------------|---------------------|------|----|
| 2019-05-19 00:00:00 | 2019-05-19 23:59:59 | 座席工号 | 查询 |
|---------------------|---------------------|------|----|

座席工作率统计 [导出Excel](#)

| 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     |
|------|------|-------|----------|----------|----------|-------|----------|
| 888  | 888  | 0.00% | 00:06:41 | 00:00:00 | 00:00:00 |       | 00:06:26 |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

#### 4.16.10 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

统计报表->座席工作通话统计

2019-05-19 00:00:00

2019-05-19 23:59:59

座席工号

查询

座席工作通话统计

导出Excel

| 座席工号 | 座席名称 | 座席呼叫总量 | 座席呼入总量 | 座席接听量 | 座席接听率 | 呼出总量 | 呼出通话量 | 呼出通话率 | 总通话时长    | 平均通话时长(秒) |
|------|------|--------|--------|-------|-------|------|-------|-------|----------|-----------|
| 888  | 888  | 2      | 0      | 0     |       | 2    | 0     | 0%    | 00:00:00 | 0.00      |

当前第1/1页 共1条记录 转到第1页

1

市

01

#### 4.16.11 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

|        |        |       |       |       |     |        |
|--------|--------|-------|-------|-------|-----|--------|
| 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 | 15秒接通率 |
| 0      | 0      | 0     | 0     | 0.00% | 0   | 0.00%  |

|       |       |       |       |        |       |
|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 忙碌: 0 | 空闲: 0 | 通话: 0 | 振铃: 0 | 离线: 26 | 其它: 0 |
|-------|-------|-------|-------|--------|-------|

11332\_QUEUE

|     |     |
|-----|-----|
| 800 | 808 |
|-----|-----|

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

报表管理-&gt;座席监控

|        |        |       |       |       |     |        |
|--------|--------|-------|-------|-------|-----|--------|
| 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 | 15秒接通率 |
| 0      | 0      | 0     | 0     | 0.00% | 0   | 0.00%  |

|       |       |       |       |        |       |
|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| 忙碌: 0 | 空闲: 0 | 通话: 0 | 振铃: 0 | 离线: 26 | 其它: 0 |
|-------|-------|-------|-------|--------|-------|

|             |     |
|-------------|-----|
| 11332_QUEUE |     |
| 800         | 808 |

## 【自定义 xx 秒接通率】

进入系统管理-&gt;系统基本配置-&gt;基本配置设置接通率统计秒数，如下图所示

系统管理-&gt;系统基本信息设置

基本配置

系统Logo

系统名称 IP呼叫中心

启用隐藏电话号码 ☐ 启用 ☒ 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 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为空公海 ☒ 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)

接通率统计秒数 15 (大于0)

回访设置

是否启用回访功能 ☒ 启用 ☐ 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

## 4.16.12 队列监控

报表管理-&gt;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     | 0%    | 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<br>1 | IVR放弃数<br>0 | 人工进线数<br>1 | 人工放弃数<br>1 | 人工放弃率<br>100%  | 排队数<br>1 | 10秒接通率<br>0.00% |
| queue2 | IVR进线数<br>0 | IVR放弃数<br>0 | 人工进线数<br>0 | 人工放弃数<br>0 | 人工放弃率<br>0.00% | 排队数<br>0 | 10秒接通率<br>0.00% |
| queue3 | IVR进线数<br>1 | IVR放弃数<br>0 | 人工进线数<br>0 | 人工放弃数<br>0 | 人工放弃率<br>0.00% | 排队数<br>0 | 10秒接通率<br>0.00% |
| queue4 | IVR进线数<br>0 | IVR放弃数<br>0 | 人工进线数<br>0 | 人工放弃数<br>0 | 人工放弃率<br>0.00% | 排队数<br>0 | 10秒接通率<br>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呼叫中心

启用隐藏电话号码 ☐ 启用 ☒ 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 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)

接通率统计秒数 15 (大于0)

## 4.16.13 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 4-16-9

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 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 4-16-9

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                                                                                                  |
| 被叫号    | 呼叫的被叫号码                                                                                                  |
| 呼叫类型   | 呼叫的类型。分为：<br>1、呼入：外线用户呼入的呼叫<br>2、手动呼出：座席手动呼出的呼叫<br>3、自动呼出：预测式外呼的呼叫<br>4、内线：内线用户之间的呼叫<br>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）<br>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）<br>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 4-16-10

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 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      |
|------|-------|---------------------|---------------------|------|--------|--------|------|----------|
| 802  | 10086 | 2019-06-03 15:27:07 | 2019-06-03 15:27:47 | 手动呼出 | 已接通    | 已接通    |      | 26137186 |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

图 4-16-10

#### 4.16.14 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。如下图

报表统计->当前自动外呼通话列表

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 IVR中: 0 队列中: 0 离线: 26 空闲: 0 振铃: 0 通话中: 0 呼叫保持: 0 后处理: 0 被占用: 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-&gt;当前自动外呼通话列表

4 秒 停止刷新

|                                   |                                   |                                     |                                     |                                  |                                   |      |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------|
| <input type="text" value="电话号码"/> | <input type="text" value="座席工号"/> | <input type="text" value="呼叫开始时间"/> | <input type="text" value="呼叫截止时间"/> | <input type="text" value="接入号"/> | <input type="button" value="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 IVR中: 0 队列中: 0 离线: 26 空闲: 0 振铃: 0 通话中: 0 呼叫保持: 0 后处理: 0 被占用: 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。

#### 4.16.15 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 4-16-11

- (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-&gt;语音留言-&gt;语音留言列表

队列号码

留言者号码

备注

2018-05-01 00:00:00

2018-06-12 23:59:59

查询

语音留言

保存

导出Excel

| 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     | 18888888886 (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     | 18888888884 (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     | 18888888888 (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 | 18888888886 (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 | 51888888888 (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 | 51888888889 (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

当前第1/1页 共6条记录 转到第1页

11

<

01

>

图 4-16-11

步骤 2: 在搜索栏中输入过滤条件。如图 4-16-12

欢迎使用

队列管理

语音文件

VIP管理

IVR设计

IVR配置

接入号管理

角色配置

基本配置

座席接口

动态报表管理

通话记录

意向客户

语音留言

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

2019-05-19 00:00:00

2019-05-19 23:59:59

查询

语音留言

保存

导出Excel

| 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 |
|------|------|-------|------|------|------|------|----|------|
| 无数据  |      |       |      |      |      |      |    |      |

图 4-16-12

步骤 3: 点击“查询”, 显示查询结果。如图 4-16-13

报表统计->语音留言->语音留言列表

001 留言者号码 备注 2018-05-01 00:00:00 2018-06-12 23:59:59 查询

语音留言 保存 导出Excel

| 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) | 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 | 5 (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 (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

当前第1/1页 共3条记录 转到第1页

图 4-16-13

## ➤ 过滤条件说明

| 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               |

## 4.16.16 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 4-16-14

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 直接回访客户

欢迎使用 意向客户 x 语音留言 x 漏接电话列表 x

报表统计->漏接电话

主叫号 被叫号 接入号 呼叫类型 通话时长 大于 2019-05-01 00:00:00 2019-05-19 23:59:59 主叫座席号 被叫座席号 查询

漏接电话列表 分配手动外呼 导出Excel

|                          | 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 |
|--------------------------|------------------------|------|-----|----------|------|---------------------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|
| <input type="checkbox"/> | 17317895872 (上海-上海-电信) |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 16:02:06 | 0分8秒  |       |        |       |        |        |        |
| <input type="checkbox"/> | 16673298245 (未知-未知)    |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 14:41:58 | 0分4秒  |       |        |       |        |        |        |
| <input type="checkbox"/> | 16673298245 (未知-未知)    |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 14:36:18 | 0分5秒  |       |        |       |        |        |        |
| <input type="checkbox"/> | 51827899 (未知-未知)       |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 14:35:48 | 0分12秒 |       |        |       |        |        |        |
| <input type="checkbox"/> | 16673298245 (未知-未知)    |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 14:35:35 | 0分12秒 |       |        |       |        |        |        |
| <input type="checkbox"/> | 51827899 (未知-未知)       |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 14:34:44 | 0分4秒  |       |        |       |        |        |        |

图 4-16-14

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                                                                                                  |
| 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：<br>1、呼入：外线用户呼入的呼叫<br>2、手动呼出：座席手动呼出的呼叫<br>3、自动呼出：预测式外呼的呼叫<br>4、内线：内线用户之间的呼叫<br>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 4-16-15

|                          | 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 |
|--------------------------|----------------------------|------|-----|----------|------|---------------------|-------|-------|--------|-------|--------|--------|--------|
| <input type="checkbox"/> | 17317895872 (上海-上海-电信) [✓] |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 16:02:06 | 0分8秒  |       |        |       |        |        |        |
| <input type="checkbox"/> | 16673298245 (未知-未知) [✓]    |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 14:41:58 | 0分4秒  |       |        |       |        |        |        |
| <input type="checkbox"/> | 16673298245 (未知-未知) [✓]    |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 14:36:18 | 0分5秒  |       |        |       |        |        |        |
| <input type="checkbox"/> | 51827899 (未知-未知) [✓]       |      |     | 26137010 | 呼入   | 2019-05-18 14:35:48 | 0分12秒 |       |        |       |        |        |        |

图 4-16-15

#### 4.16.17 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

欢迎使用 × 意向客户 × 语音留言 × 漏接电话列表 × 当前自动外呼通话 × 当前通话列表 × 座席通话统计 × 座席状态统计 × 队列排队明细 × 队列统计 × IVR明细 × 评分统计 × 座席状态明细 ×

统计报表->座席状态明细

2019-05-19 00:00:00 2019-05-19 23:59:59 座席工号 座席组号码 座席组名称 变化前状态 变化后状态 查询

座席状态明细 导出Excel

| 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 |
|------|------|-------|--------|---------------------|-------|-------|
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:15:53 | 忙碌    | 离线    |
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:10:07 | 空闲    | 被占用   |
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:10:07 | 被占用   | 振铃    |
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:10:07 | 振铃    | 忙碌    |
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:10:00 | 忙碌    | 空闲    |
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:03:34 | 空闲    | 被占用   |
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:03:34 | 被占用   | 振铃    |
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:03:34 | 振铃    | 忙碌    |
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:03:26 | 离线    | 空闲    |
| 888  | 888  | 1     | group1 | 2019-05-19 00:02:00 | 忙碌    | 离线    |

当前第1/1页 共10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          |
|-------|---------------|
| 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

统计报表->座席状态明细

2019-06-03 00:00:00 2019-06-03 23:59:59 201 座席组号码 座席组名称 变化前状态 变化后状态 查询

座席状态明细 导出Excel

| 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 |
|------|------|-------|--------|---------------------|-------|-------|
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 19:46:48 | 通话    | 空闲    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 19:46:24 | 振铃    | 通话    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 19:46:23 | 空闲    | 被占用   |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 19:46:23 | 被占用   | 振铃    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 19:32:49 | 离线    | 空闲    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 19:32:30 | 空闲    | 离线    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 19:31:54 | 离线    | 空闲    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 16:40:59 | 空闲    | 离线    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 16:37:06 | 通话    | 空闲    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 16:36:31 | 振铃    | 通话    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 16:36:28 | 空闲    | 被占用   |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 16:36:28 | 被占用   | 振铃    |
| 201  | 201  | 1     | group1 | 2019-06-03 16:36:23 | 离线    | 空闲    |

当前第1/1页 共13条记录 转到第 1 页

#### 4.16.18 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

客户详情

客户管理->查看客户

基本信息

|        |                     |        |                               |
|--------|---------------------|--------|-------------------------------|
| 备注信息   |                     | 客户类型   | 跟进中                           |
| 共享状态   | 已共享                 | 共享时间   | 2019-05-14                    |
| 最后联系时间 | 2019-05-14 17:39:52 | 下次回访时间 |                               |
| 客户年龄   |                     | 客户身高   |                               |
| 客户邮箱   |                     | 客户地址   |                               |
| 客户名称   |                     | 电话号码   | 16673298245 【归属地：未知   运营商：未知】 |
| 客户经理   | 777                 | 登记时间   | 2019-05-14 17:39:52           |
| 创建人员   | 777                 | 通话次数   | 1                             |

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）

统计报表->评分明细

座席工号  电话号码  2018-05-01 00:00:00 2018-06-12 23:59:59 查询

评分明细

| 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 |
| 801  | 801  | 未评分  | 188 (江西-南昌-联通)   | 1    | group1 | 2018-05-31 15:05:54 | 点击下载 在线播放 |
| 883  | 883  | 未评分  | 188 (安徽-六安-电信)  | 1    | group1 | 2018-05-30 16:49:54 | 点击下载 在线播放 |
| 882  | 882  | 未评分  | 188 (安徽-六安-电信)  | 1    | group1 | 2018-05-30 16:39:45 | 点击下载 在线播放 |
| 882  | 882  | 未评分  | 10086 (未知-未知)   | 1    | group1 | 2018-05-30 15:54:40 | 点击下载 在线播放 |
| 882  | 882  | 未评分  | 51 (未知-未知)      | 1    | group1 | 2018-05-29 10:55:29 | 点击下载 在线播放 |
| 803  | 803  | 非常满意 | 188 (安徽-六安-电信)  | 1    | group1 | 2018-05-23 14:35:11 | 点击下载 在线播放 |
| 803  | 803  | 未评分  | 10086 (未知-未知)   | 1    | group1 | 2018-05-09 15:47:29 |           |

0.00

当前第1/1页 共9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                               |
|------|------------------------------------|
| 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

座席工号  电话号码  2018-06-01 00:00:00 2018-06-12 23:59:59 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 |

▶ 0.00

当前第1/1页 共2条记录 转到第1页

#### 4.16.19 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

统计报表->IVR明细

客户号码  IVR号码  IVR名称  2018-05-01 00:00:00 2018-06-12 23:59:59 开始离开IVR时间  截止离开IVR时间  查询

IVR明细 导出Excel

| 客户号码                     | IVR号码         | IVR名称 | 进入IVR时间             | 离开IVR时间             | IVR时长    |
|--------------------------|---------------|-------|---------------------|---------------------|----------|
| 1526435906827 (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 |
| 1526435906827 (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 |
| 1519889937483 (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

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  |

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  2019-06-03 00:00:00 2019-06-03 23:59:59 开始离开IVR时间  截止离开IVR时间  查询

IVR明细 导出Excel

| 客户号码             | IVR号码         | IVR名称        | 进入IVR时间             | 离开IVR时间             | IVR时长    |
|------------------|---------------|--------------|---------------------|---------------------|----------|
| 51827899 (未知-未知) | 1559550176316 | 26136819_IVR | 2019-06-03 19:35:56 | 2019-06-03 19:35:56 | 00:00:00 |
| 51827899 (未知-未知) | 1559550176316 | 26136819_IVR | 2019-06-03 17:48:46 | 2019-06-03 17:48:46 | 00:00:00 |
| 51827899 (未知-未知) | 1559550176316 | 26136819_IVR | 2019-06-03 17:47:44 | 2019-06-03 17:47:45 | 00:00:01 |

当前第1/1页 共3条记录 转到第1页

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”

### 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

#### 4.16.21 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 4-16-16

注：意向客户只对自动外呼生效

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 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 4-16-16

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 4-16-17

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 2019-05-19 00:00:00 2019-05-19 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  |      |      |      |       |        |        |      |

图 4-16-17

## 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





#### 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 4-17-1



图 4-17-1

在“增加子部门”页面中，填写相应内容，点击“保存”，如图 4-17-2

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    |     |

图 4-17-2

## ➤ 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 4-17-3，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->部门管理->部门列表

总经办  
客户服务部  
财务部  
行政人事部  
技术部  
销售部

部门列表

添加子部门

| 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 4-17-3

#### 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

分组标签  查询

客户自定义列表[点击单元格修改]

| 序号 | 分组标签 | 备注     | 排序 | 操作    |
|----|------|--------|----|-------|
| 1  | 基本信息 | 客户基本信息 | 1  | 添加 保存 |

[基本信息]客户自定义明细

| 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      | 否    | 是      | 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      | 否    | 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      | 否    | 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 |

图 4-17-12

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]

| 序号 | 分组标签 | 备注     | 排序 | 操作    |
|----|------|--------|----|-------|
| 1  | 基本信息 | 客户基本信息 | 1  | 添加 保存 |

图 4-17-13

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->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]

| 序号 | 分组标签 | 备注     | 排序 | 操作    |
|----|------|--------|----|-------|
| 1  | 基本信息 | 客户基本信息 | 1  | 添加 保存 |

[基本信息]客户自定义明细

| 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 | 是否必填 | 字段类型 | 排序 | 操作 |
|----|------|------|--------|------|--------|--------|--------|------|------|----|----|
| 1  | 客户名称 | 客户名称 | 否      | 否    | 是      | 不排序    | 是      | 否    | 文本框  | 1  |    |
| 2  | 电话号码 | 电话号码 | 是      | 否    | 是      | 不排序    | 是      | 否    | 文本框  | 2  |    |
| 3  | 客户经理 | 客户经理 | 否      | 否    | 是      | 不排序    | 是      | 否    | 下拉框  | 3  |    |
| 4  | 创建人员 | 创建人员 | 否      | 否    | 是      | 不排序    | 否      | 否    | 文本框  | 5  | 删除 |

图 4-17-14

## 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 4-17-15 所示：



图 4-17-15

### 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 4-17-12



图 4-17-12

此页面可添加服务自定义列表以及服务自定义字段，点击红框中的“添加”按钮在列表下方出现三个文本框供填写信息，填写完信息后点击“保存”按钮将此条添加的数据保存。点击删除按钮可将此条数据删除。

服务自定义明细的添加方法同上，服务自定义字段可设置字段显示内容以及是否列表显示，是否提供搜索，是否地址，是否必填，字段排序的信息。字段的排序根据从小到大来排序。

### 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 4-17-16

系统管理-&gt;产品自定义-&gt;自定义列表

产品自定义列表[点击单元格修改]

| 序号 | 分组标签 | 备注     | 排序 | 操作 |
|----|------|--------|----|----|
| 1  | 基本信息 | 产品基本信息 | 1  |    |

[基本信息]产品自定义明细

| 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  |    |

图 4-17-16

### 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 4-17-17

系统管理-&gt;订单自定义-&gt;自定义列表

订单自定义列表[点击单元格修改]

| 序号  | 分组标签 | 备注 | 排序 | 操作 |
|-----|------|----|----|----|
| 无数据 |      |    |    |    |

[订单自定义明细]

| 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 |
|-----|-----|------|--------|--------|------|------|----|----|
| 无数据 |     |      |        |        |      |      |    |    |

图 4-17-17

### 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 4-17-18

此页面可添加工单自定义列表以及工单自定义字段，点击红框中的“添加”按钮在列表下方出现三个文本框供填写信息，填写完信息后点击“保存”按钮将此条添加的数据保存。点击删除按钮可将此条数据删除。

工单自定义明细的添加方法同上，工单自定义字段可设置字段显示内容以及是否列表显示，是否提供搜索，是否地址，是否必填，字段排序的信息。字段的排序根据从小到大来排序。

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]

| 序号 | 分组标签 | 备注     | 排序 | 操作 |
|----|------|--------|----|----|
| 1  | 基本信息 | 工单基本信息 | 1  |    |

[基本信息]工单自定义明细

| 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 | 是否必填 | 字段类型 | 排序 | 操作 |
|----|---------|--------|--------|--------|------|------|------|----|----|
| 1  | 操作人员    | 操作人员   | 是      | 否      | 否    | 是    | 文本框  | 0  |    |
| 2  | 处理时间    | 处理时间   | 是      | 否      | 否    | 是    | 时间   | 0  |    |
| 3  | 工单编号    | 工单编号   | 是      | 是      | 否    | 是    | 文本框  | 1  |    |
| 4  | 客户名称    | 客户名称   | 是      | 是      | 否    | 是    | 文本框  | 2  |    |
| 5  | 联系电话    | 联系电话   | 是      | 是      | 否    | 是    | 文本框  | 3  |    |
| 6  | 工单状态    | 工单状态   | 是      | 是      | 否    | 是    | 下拉框  | 4  |    |
| 7  | 创建时间    | 创建时间   | 是      | 是      | 否    | 是    | 时间   | 5  |    |
| 8  | 创建人员    | 创建人员   | 是      | 否      | 否    | 否    | 文本框  | 6  |    |
| 9  | 指派人员    | 指派人员   | 是      | 否      | 否    | 是    | 下拉框  | 7  |    |
| 10 | 截止完成时间  | 截止完成时间 | 是      | 否      | 否    | 是    | 日期   | 7  |    |
| 11 | 定制下拉框44 | Test   | 否      | 否      | 否    | 是    | 下拉框  | 8  |    |

图 4-17-18

### 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 4-17-4

系统管理->客户数据字典

字典名称  查询

数据字典列表[点击单元格修改]

| 序号 | 字典名称        | 显示内容 |
|----|-------------|------|
| 1  | 定制标签6(下拉框)  |      |
| 2  | 定制标签8(下拉框)  |      |
| 3  | 定制标签1(下拉框)  |      |
| 4  | 定制标签2(下拉框)  |      |
| 5  | 定制标签7(下拉框)  |      |
| 6  | 定制标签9(下拉框)  |      |
| 7  | 定制标签10(下拉框) |      |
| 8  | 定制标签11(下拉框) |      |
| 9  | 定制标签12(下拉框) |      |
| 10 | 定制标签13(下拉框) |      |

当前第1/3页 共21条记录 转到第  页

[定制标签6(下拉框)]字典明细

| 序号 | 字典值  | 备注 | 排序 | 操作 |
|----|------|----|----|----|
| 1  | 私营企业 |    | 0  |    |

图 4-17-4

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 4-17-5 所示



图 4-17-5

输入完成后点击“保存”，如图 4-17-6

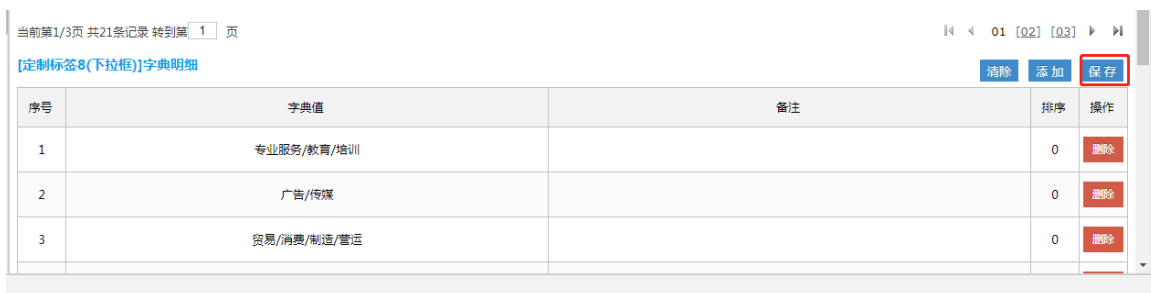


图 4-17-6

点击“删除”，删除部分数据字典值，如图 4-10-7

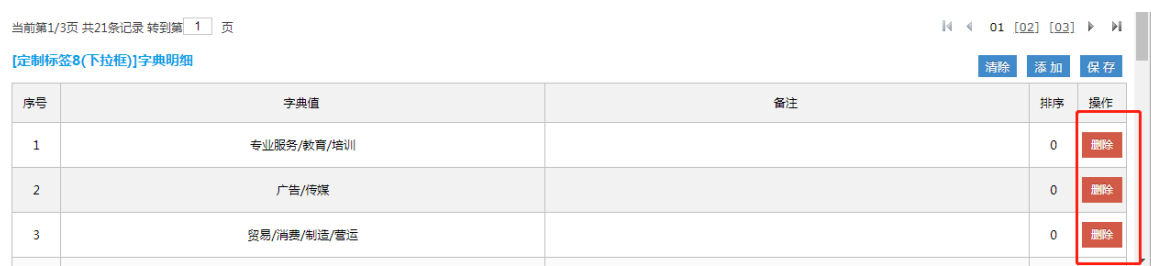


图 4-17-7

#### 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 4-17-9

系统管理->服务数据字典

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    | 显示内容 |
|----|---------|------|
| 1  | 定制下拉框60 |      |
| 2  | 定制下拉框59 |      |
| 3  | 定制下拉框58 |      |
| 4  | 定制下拉框57 |      |
| 5  | 定制下拉框56 |      |
| 6  | 定制下拉框55 |      |
| 7  | 定制下拉框54 |      |
| 8  | 定制下拉框53 |      |
| 9  | 定制下拉框52 |      |
| 10 | 定制下拉框51 |      |

当前第1/2页 共20条记录 转到第  页 01 [02]

[定制下拉框60]字典明细 添加 保存

| 序号 | 字典值           | 备注 | 排序 | 操作 |
|----|---------------|----|----|----|
| 1  | 添加定制下拉框60数据字典 |    | 0  | 删除 |

图 4-17-9

服务数据字典的用法与上方客户数据字典用法相同，请参照上方[客户数据字典使用](#)

#### 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 4-17-8

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    | 显示内容 |
|----|---------|------|
| 1  | 定制下拉框40 |      |
| 2  | 定制下拉框39 |      |
| 3  | 定制下拉框38 |      |
| 4  | 定制下拉框37 |      |
| 5  | 定制下拉框36 |      |
| 6  | 定制下拉框35 |      |
| 7  | 定制下拉框34 |      |
| 8  | 定制下拉框33 |      |
| 9  | 定制下拉框32 |      |
| 10 | 定制下拉框31 |      |
| 11 | 定制下拉框30 |      |
| 12 | 定制下拉框29 |      |
| 13 | 定制下拉框28 |      |
| 14 | 定制下拉框27 |      |
| 15 | 产品类型    | 产品类型 |
| 16 | 单位      | 单位   |

[定制下拉框40]字典明细 清除 添加 保存

| 序号 | 字典值 | 备注 | 排序 | 操作 |
|----|-----|----|----|----|
|----|-----|----|----|----|

步骤 1：选中“数据字典列表”中的字典“产品类型”

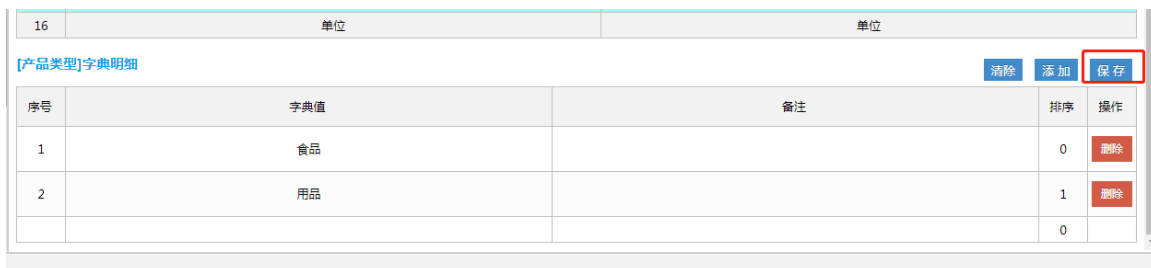
步骤 2：点击“添加”



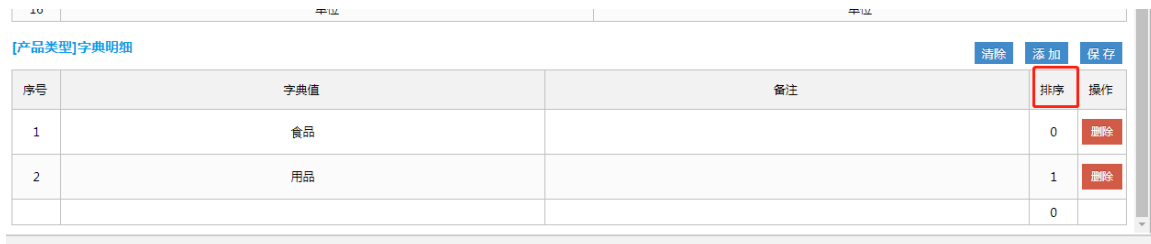


图 4-17-8

步骤 3: 在下图空白区域添加产品类型的字典值并保存



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



#### 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 4-17-9

| 字典名称 <input type="text"/> 查询 <input type="button" value="查询"/>    |         |      |
|-------------------------------------------------------------------|---------|------|
| 数据字典列表[点击单元格修改] <span>保存 <input type="button" value="保存"/></span> |         |      |
| 序号                                                                | 字典名称    | 显示内容 |
| 1                                                                 | 定制下拉框40 |      |
| 2                                                                 | 定制下拉框39 |      |
| 3                                                                 | 定制下拉框38 |      |
| 4                                                                 | 定制下拉框37 |      |
| 5                                                                 | 定制下拉框36 |      |
| 6                                                                 | 定制下拉框35 |      |
| 7                                                                 | 定制下拉框34 |      |
| 8                                                                 | 定制下拉框33 |      |
| 9                                                                 | 定制下拉框32 |      |
| 10                                                                | 定制下拉框31 |      |
| 11                                                                | 定制下拉框30 |      |
| 12                                                                | 定制下拉框29 |      |
| 13                                                                | 定制下拉框28 |      |
| 14                                                                | 定制下拉框27 |      |
| 15                                                                | 定制下拉框26 |      |
| 16                                                                | 订单状态    |      |

[定制下拉框40]字典明细 消除  添加  保存

|         |         |         |
|---------|---------|---------|
| 字典名称    | 字典内容    | 字典备注    |
| 定制下拉框40 | 定制下拉框40 | 定制下拉框40 |

图 4-17-9

#### 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 4-17-10

| 系统管理->工单数据字典->数据列表                                                |         |        |
|-------------------------------------------------------------------|---------|--------|
| 字典名称 <input type="text"/> 查询 <input type="button" value="查询"/>    |         |        |
| 数据字典列表[点击单元格修改] <span>保存 <input type="button" value="保存"/></span> |         |        |
| 序号                                                                | 字典名称    | 显示内容   |
| 1                                                                 | 定制下拉框45 | 黎明前的黑暗 |
| 2                                                                 | 定制下拉框44 | Test   |
| 3                                                                 | 定制下拉框43 |        |
| 4                                                                 | 定制下拉框42 |        |
| 5                                                                 | 定制下拉框41 |        |
| 6                                                                 | 定制下拉框40 |        |
| 7                                                                 | 定制下拉框39 |        |
| 8                                                                 | 定制下拉框38 |        |
| 9                                                                 | 定制下拉框37 |        |
| 10                                                                | 定制下拉框36 |        |
| 11                                                                | 定制下拉框35 |        |
| 12                                                                | 定制下拉框34 |        |
| 13                                                                | 定制下拉框33 |        |
| 14                                                                | 定制下拉框32 |        |

[定制下拉框45]字典明细 消除  添加  保存

| 序号 | 字典值 | 备注 | 排序 | 是否启用 | 操作                                   |
|----|-----|----|----|------|--------------------------------------|
| 1  | 歌   |    | 1  | 不启用  | 删除 <input type="button" value="删除"/> |
| 2  | 运   |    | 2  | 不启用  | 删除 <input type="button" value="删除"/> |
| 3  | 晓   |    | 3  | 不启用  | 删除 <input type="button" value="删除"/> |
| 4  | 的   |    | 4  | 不启用  | 删除 <input type="button" value="删除"/> |
| 5  | 会   |    | 5  | 不启用  | 删除 <input type="button" value="删除"/> |
| 6  | 钟   |    | 6  | 不启用  | 删除 <input type="button" value="删除"/> |

图 4-17-10

工单数据字典的用法与上方客户数据字典用法相同，请参照上方客户数据字典使用

#### 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 4-17-11

系统管理->问卷调查数据字典->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  | 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  |    |

图 4-17-11

#### 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 4-17-19

系统管理->系统基本信息设置

基本配置

系统Logo 

系统名称

启用隐藏电话号码 ☐ 启用 ☒ 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  (大于0)

每天可申请外呼任务数  (大于0)

每个座席最大拥有客户数  (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至公海设置  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)  
☒ 待跟进 ☒ 跟进中 ☐ 已成交 ☒ 已放弃

未联系客户提醒设置  天未联系客户自动提醒 (大于等于0，等于0表示不启用)  
☒ 待跟进 ☐ 跟进中 ☐ 已成交 ☐ 已放弃

接通率统计秒数  (大于0)

|                 |                                                                                          |       |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 接通率统计秒数         | 15                                                                                       | (大于0) |
| 来电弹屏            | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 不启用                            |       |
| 去电弹屏            | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 不启用                            |       |
| 话单推送地址          | http:180.168.35.125                                                                      |       |
| tomcat日志过期时间    | 1 天                                                                                      |       |
| 是否需要设置关键表数据保存时长 | <input checked="" type="radio"/> 设置 <input type="radio"/> 不设置 不设置的话默认永久保存, 如果设置的话最少保存3个月 |       |
| 关键表数据保存时长       | 3 月                                                                                      |       |

|         |                                             |
|---------|---------------------------------------------|
| 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    | 【短信签名】                                      |

|        |                                                                                                                                                                                             |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 网页嵌入选项 | <input checked="" type="checkbox"/> 在线客服 <input checked="" type="checkbox"/> 客服热线 <input checked="" type="checkbox"/> 关注微信 <input type="checkbox"/> 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 | <input checked="" type="radio"/> 显示 <input type="radio"/> 不显示                                                                                                                               |
| 自动回复   | 您好, 游客                                                                                                                                                                                      |
| 咨询介绍   | 欢迎咨询智能机器人                                                                                                                                                                                   |
| 内嵌JS   | <code>&lt;script type="text/javascript" src="http://公网IP/ysecrm/js/lm.js"&gt;&lt;/script&gt;</code> <a href="#">复制</a> (将这段js代码嵌入到第三方网页代码的</body>标签前面)<br>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     |
| 录音文件挂载配置                                                   | 目标服务器操作系统 | Linux     |
|                                                            | 目标服务器挂载路径 |           |
| <a href="#">保存</a> <a href="#">解除挂载</a> <a href="#">重置</a> |           |           |

图 4-17-12

## ➤ 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                                  |
| 话单推送地址          | 设置话单要推送的 URL 地址                              |
| Tomcat 日志过期时间设置 | 设置过期时间，日志按设置的时间定时自动删除                        |
| 关键表数据保存         | 保存功能可开启或不开启，开启后默认最小时间为 3 个月，保存时间到后会准时清除关键表数据 |
| 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”-&gt;系统基本配置

步骤 2: 上传 Logo 并填写系统名称如下图所示

系统管理-&gt;系统基本信息设置

基本配置



步骤: 点击“保存”

系统管理-&gt;系统基本信息设置

基本配置



登录客户端查看效果如下图所示:



## (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 | <input checked="" type="radio"/> 启用 <input type="radio"/> 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) |
| <input checked="" type="checkbox"/> 新客户 <input checked="" type="checkbox"/> 意向客户 <input type="checkbox"/> 已成交客户 <input type="checkbox"/> 已放弃客户 |   |                                 |

a.不启用, 则未联系客户不会自动回滚到公海

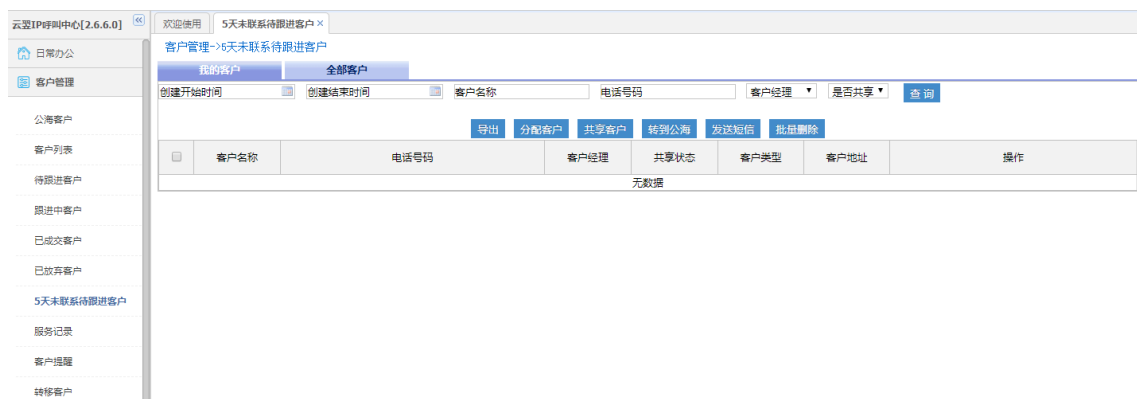
b.启用, 勾选回滚周期以及回滚客户类型, 则到达周期后未联系的客户类型自动回滚到公海

## (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) |
| <input checked="" type="checkbox"/> 新客户 <input checked="" type="checkbox"/> 意向客户 <input type="checkbox"/> 已成交客户 <input checked="" type="checkbox"/> 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, 同时在客户管理中新增提醒客户类型的分类显示, 如下图所示



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 后继续提醒我 确定

## (6)短信账号设置

短信设置

|         |                                             |
|---------|---------------------------------------------|
| 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    | 【短信签名】                                      |

## (7)录音文件挂载到远程机器

## a.挂载到远程 Windows 机器

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        |         |

保存 解除挂载 重置

## 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 解除挂载 重置

## (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

网页嵌入选项

☒ 在线客服
 ☒ 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，游客  
 咨询介绍: 欢迎咨询智能机器人  
 内嵌JS: `<script type="text/javascript" src="http://公网IP/yscrm/js/im.js"></script>`

复制 (将这段js代码嵌入到第三方网页代码的</body>标签前面)  
如启用自定义布局，可在js中调用connectAgent()方法

## (9) 话单推送

|        |                     |
|--------|---------------------|
| 话单推送地址 | http:180.168.35.125 |
|--------|---------------------|

按填写的 URL 地址推送话单

## (10) Tomcat 日志过期定时清除

|              |   |   |
|--------------|---|---|
| tomcat日志过期时间 | 1 | 天 |
|--------------|---|---|

设置好后按过期时间清除 web 日志，默认时间为 30 天

## 关键表数据保存

|                 |                                                                                         |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 是否需要设置关键表数据保存时长 | <input checked="" type="radio"/> 设置 <input type="radio"/> 不设置 不设置的话默认永久保存，如果设置的话最少保存3个月 |
| 关键表数据保存时长       | 3 月                                                                                     |

## (10) 设置

设置后输入的保存时长生效，关键表数据从创建开始按输入的保存时长定时删除，默认最少为 3 个

月

## a. 不设置

关键表数据保存功能不生效，数据默认永久保存

## 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

点击“系统管理”->“时间定义”，如图 4-17-19

系统管理->时间定义

|                   |                   |                   |                   |                   |           |           |       |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------|-----------|-------|
| 工作时间              |                   |                   |                   |                   |           |           |       |
| 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 |           |           | 删除    |
|                   |                   |                   |                   |                   |           |           | 保存 添加 |

|       |    |      |          |          |          |
|-------|----|------|----------|----------|----------|
| 节假日设置 |    |      |          |          |          |
| 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    | 00:00:00 | 23:59:59 | 删除       |
| ☐     | 5  | 1    | 00:00:00 | 23:59:59 | 删除       |
| ☐     | 10 | 1    | 00:00:00 | 23:59:59 | 删除       |

## 步骤 1：工作时间设置，如下图所示

系统管理->时间定义

|                   |                   |                   |                   |                   |           |           |       |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------|-----------|-------|
| 工作时间              |                   |                   |                   |                   |           |           |       |
| 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 |           |           | 删除    |
|                   |                   |                   |                   |                   |           |           | 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

节假日设置

| 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    | 00:00:00 | 23:59:59 | <a href="#">删除</a> |    |
|      | 5  | 1    | 00:00:00 | 23:59:59 | <a href="#">删除</a> |    |
|      | 10 | 1    | 00:00:00 | 23:59:59 | <a href="#">删除</a> |    |

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 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 |
| <input type="checkbox"/> 客户数据 <input type="checkbox"/> 共享客户数据 <input type="checkbox"/> 服务数据 <input type="checkbox"/> 外呼计划 <input type="checkbox"/> 通话报表数据(包含录音文件) <input type="checkbox"/> 订单数据 <input type="checkbox"/> 工单数据 <input type="checkbox"/> 问卷数据 |                     |      |                     |
| 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!                                                                                                                                                                                                                      |                     |      |                     |
| <a href="#">开始清除</a>                                                                                                                                                                                                                                        |                     |      |                     |

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

#### 4.17.16 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

| 目录      |
|---------|
| CTI日志   |
| WEB后台日志 |

当前第1/1页 共2条记录 转到第  页

文件列表

| 文件名              | 文件尺寸    | 最后修改时间              | 操作                                      |
|------------------|---------|---------------------|-----------------------------------------|
| ctiserver_log    | 20.6 MB | 2018-06-12 16:01:02 | <a href="#">下载</a> <a href="#">实时日志</a> |
| cti_vxml_log.txt | 5.5 KB  | 2018-06-04 13:40:40 | <a href="#">下载</a>                      |

当前第1/1页 共2条记录 转到第  页

(2) 查看 WEB 后台日志

系统管理->日志与包

目录列表

| 目录      |
|---------|
| CTI日志   |
| WEB后台日志 |

当前第1/1页 共2条记录 转到第 1 页

文件列表

| 文件名                      | 文件尺寸    | 最后修改时间              | 操作                                      |
|--------------------------|---------|---------------------|-----------------------------------------|
| catalina.out.2019-05-19  | 11.7 MB | 2019-05-19 21:22:16 | <a href="#">下载</a>                      |
| crm.log                  | 5.0 MB  | 2019-05-19 21:22:16 | <a href="#">下载</a> <a href="#">实时日志</a> |
| localhost.2019-05-19.log | 470 KB  | 2019-05-19 21:22:02 | <a href="#">下载</a>                      |
| epbx.log                 | 3.2 MB  | 2019-05-19 21:22:02 | <a href="#">下载</a> <a href="#">实时日志</a> |
| crm.log.1                | 9.8 MB  | 2019-05-19 19:22:50 | <a href="#">下载</a>                      |
| catalina.2019-05-19.log  | 7.3 KB  | 2019-05-19 02:21:10 | <a href="#">下载</a>                      |

#### 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

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

| 字段类型 | 客户字段 | 订单字段 | 备注 | 操作                 |
|------|------|------|----|--------------------|
| 文本域  | 客户地址 | 地址   |    | <a href="#">删除</a> |

说明：为客户添加订单或工单时，配置的客户自定义字段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。

##### 4.17.18.1 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 客户字段同步工单字段

| 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。

步骤（1）点击“添加”选择字段类型

添加

保存

重置

|         |             |   |
|---------|-------------|---|
| 字段类型    | <div></div> | * |
| 客户自定义字段 | <div></div> | * |
| 订单自定义字段 | <div></div> | * |
| 备注      |             |   |

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

客户字段同步工单字段

客户字段同步工单字段

| 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。

#### 4.17.19 工单级联自定义

说明：工单级联自定义的用途在于用户可以自定义十个用于工单的下拉框选项数据  
点击“系统管理”->“工单级联自定义”，“工单级联自定义”页面如下图所示

系统设置->工单级联自定义

一级级联自定义

保存

| 级联字段名称   | 级联字段显示名(点击单元格修改) | 操作     |
|----------|------------------|--------|
| 一级级联下拉框一 | 地址               | 级联选项数据 |
| 一级级联下拉框二 | 第二个级联下拉框         | 级联选项数据 |
| 一级级联下拉框三 | 第三个级联下拉框         | 级联选项数据 |
| 一级级联下拉框四 | 第四个级联下拉框         | 级联选项数据 |
| 一级级联下拉框五 | 第五个级联下拉框         | 级联选项数据 |
| 一级级联下拉框六 | 第六个级联下拉框         | 级联选项数据 |
| 一级级联下拉框七 |                  | 级联选项数据 |
| 一级级联下拉框八 |                  | 级联选项数据 |
| 一级级联下拉框九 |                  | 级联选项数据 |
| 一级级联下拉框十 |                  | 级联选项数据 |

当前第1/1页 共10条记录 转到第 1 页

[-一级级联下拉框一]->二级级联自定义

保存

| 级联字段名称  | 级联字段显示名(点击单元格修改) | 级联选项数据 | 操作     |
|---------|------------------|--------|--------|
| 二级级联下拉框 | 城市               | 市州     | 级联选项数据 |

此页面可设置级联下拉框的级联字段显示名，点击红框中的保存按钮将编辑的数据保存，点击红框中的级联选项数据可添加此级联下拉框下的顶级选项，如下图所示

级联选项数据

级联选项数据

添加

保存

| 归属级联选项 | 下拉选项数据值[点击单元格修改] | 排序[点击单元格修改] | 操作 >>>        |
|--------|------------------|-------------|---------------|
| 顶级选项   | 省份               | 0           | <div>删除</div> |
|        |                  | 0           |               |

当前第1/1页 共1条记录 转到第 1 页

01

点击添加按钮可在列表最下方添加一条级联选项数据,输入下拉选项数据值后点击保存可将此条数据保存,点击删除按钮可将此条下拉选项数据值从列表中删除。

页面下方为二级-五级级联下拉框数据的信息,也可设置级联字段显示名并且设置是否启用,如设置不启用则在添加使用此级联下拉框时不显示此级级联选项数据。

[-一级级联下拉框-]->-二级级联自定义

保存

| 级联字段名称  | 级联字段显示名[点击单元格修改] | 是否启用[启用会参与下拉选项级联] | 操作 >>>            |
|---------|------------------|-------------------|-------------------|
| 二级级联下拉框 | 城市               | <div>启用</div>     | <div>级联选项数据</div> |

[-二级级联下拉框-]->-三级级联自定义

保存

| 级联字段名称  | 级联字段显示名[点击单元格修改] | 是否启用[启用会参与下拉选项级联] | 操作 >>>            |
|---------|------------------|-------------------|-------------------|
| 三级级联下拉框 | 乡镇               | 启用                | <div>级联选项数据</div> |

[-三级级联下拉框-]->-四级级联自定义

保存

| 级联字段名称  | 级联字段显示名[点击单元格修改] | 是否启用[启用会参与下拉选项级联] | 操作 >>>            |
|---------|------------------|-------------------|-------------------|
| 四级级联下拉框 | 村落               | 启用                | <div>级联选项数据</div> |

[-四级级联下拉框-]->-五级级联自定义

保存

| 级联字段名称  | 级联字段显示名[点击单元格修改] | 是否启用[启用会参与下拉选项级联] | 操作 >>>            |
|---------|------------------|-------------------|-------------------|
| 五级级联下拉框 |                  | 不启用               | <div>级联选项数据</div> |

添加的工单级联选项数据可在[工单自定义](#)中选择级联字段显示名添加字段使用

#### 4.17.20 服务记录级联自定义

说明: 服务记录级联自定义的用途在于用户可以自定义十个用于服务记录的下拉框选项数据  
点击“系统管理”->“服务记录级联自定义”,“服务记录级联自定义”页面如下图所示

系统设置->服务记录级联自定义

一级级联自定义

保存

| 级联字段名称   | 级联字段显示名[点击单元格修改] | 操作 >>>            |
|----------|------------------|-------------------|
| 一级级联下拉框一 | 1                | <div>级联选项数据</div> |
| 一级级联下拉框二 |                  | <div>级联选项数据</div> |
| 一级级联下拉框三 |                  | <div>级联选项数据</div> |
| 一级级联下拉框四 |                  | <div>级联选项数据</div> |
| 一级级联下拉框五 |                  | <div>级联选项数据</div> |
| 一级级联下拉框六 |                  | <div>级联选项数据</div> |
| 一级级联下拉框七 |                  | <div>级联选项数据</div> |
| 一级级联下拉框八 |                  | <div>级联选项数据</div> |
| 一级级联下拉框九 |                  | <div>级联选项数据</div> |
| 一级级联下拉框十 |                  | <div>级联选项数据</div> |

当前第1/1页 共10条记录 转到第 1 页

[-一级级联下拉框-]->-二级级联自定义

保存

| 级联字段名称  | 级联字段显示名[点击单元格修改] | 是否启用[启用会参与下拉选项级联] | 操作 >>>            |
|---------|------------------|-------------------|-------------------|
| 二级级联下拉框 | 二                | 启用                | <div>级联选项数据</div> |

服务记录级联自定义的用法与工单级联自定义的用法相同,请参照上方[工单级联自定义](#)使用。

添加的服务记录级联自定义数据可在[服务自定义](#)中选择级联字段显示名添加字段使用。

#### 4.17.21 工单流转规则设置

说明：工单流转规则配置页面用户可根据工单的状态，渠道来源，创建后的分钟数，创建后的小时数，优先级等条件来让系统自动触发通知员工，更改优先级，设置分配方式，更改工单状态等动作。

点击“系统管理”->“工单流转规则配置”，“工单流转规则配置”页面如下图所示

系统设置->工单流转规则配置

标题  (请点击【查询】按钮加载数据) 查询

工单流转规则配置

| 标题                       | 备注                        | 操作    |
|--------------------------|---------------------------|-------|
| 已解决的工单超过1分钟，系统自动关闭       | 已解决的工单超过48小时，系统自动关闭       | 编辑 删除 |
| 优先级为紧急的工单1分钟后仍未分配时，通知808 | 优先级为紧急的工单5分钟后仍未分配时，通知管理员。 | 编辑 删除 |
| 超过1分钟未解决的问题，通知808        | 创建了24小时未解决的问题，通知经理人和管理员。  | 编辑 删除 |
| 分配给座席的工单，被分配人要收到通知。      | 分配给座席的工单，被分配人要收到通知。       | 编辑 删除 |

此页面可点击“添加”按钮添加工单流转规则，点击“编辑”按钮查看和修改工单流转规则的配置，点击“删除”按钮将此条工单流转规则从列表中删除

点击添加按钮显示如下图，可设置工单流转规则的标题和备注信息，点击红框中的“添加新条件”按钮，可在相应区域的列表添加一行可编辑的条件，点击“删除”按钮可将此行条件或动作信息删除。

点击“添加新动作”按钮，可选择满足以上条件触发的动作，动作包括设置优先级，分配给部门，分配给员工，设置分配方式，设置工单状态，设置通知方式和通知范围。

## 添加流转规则

## 添加工单流转规则配置

**基本信息**

标题

备注

**满足下列所有条件触发**

=请选择=  =请选择=  =请选择=

**满足下列条件触发**

=请选择=

**触发动作**

=请选择=

**条件选择列表:**

- 工单类型
- 渠道来源
- 创建后的小时数
- 创建后的分钟数
- 当前状态的小时数
- 当前状态的分钟数
- 工单状态
- 受理部门
- 受理人
- 优先级

## 流转规则说明：

- 1、同一个流转规则中不支持相同条件（不同条件值）的条件组合
- 2、分配方式派单配合分配给人员使用
- 3、分配方式抢单配合分配给部门使用
- 4、通知方式配合通知范围使用（所有相关人员包括：发起人、操作人、受理人）
- 5、受理部门/分配部门通知范围设置：选择相关成员（成员支持选择多个）

触发动作需要满足满足下列所有条件区域的条件或满足下列任意条件区域的条件才可触发，用户可根据业务需要来自定义流转规则的配置。

crm 工单提醒窗口在系统右下角显示，如下图所示，此窗口显示工单的工单编号，工单标题，工单类型，工单状态，工单优先级，工单处理人，处理时间信息。可点击工单编号查看工单详细信息。

云翌IT帮助中心(3.0.1) | 工单流转规则配置

系统设置 -> 工单 -> 流转规则配置

**工单流转规则配置**

| 标题                       | 备注                       | 操作                                                                  |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 已解决的工单超过1分钟，系统自动关闭       | 已解决的工单超过48小时，系统自动关闭      | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 优先级为紧急的工单1分钟后仍未分配时，通知808 | 优先级为紧急的工单5分钟后仍未分配时，通知808 | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 超过15分钟未解决的问题，通知808       | 创建了24小时未解决的问题，通知受理人和管理员  | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |
| 分配给座席的工单，被分配人要收到通知       | 分配给座席的工单，被分配人要收到通知       | <input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="删除"/> |

**工单提醒窗口 (右下角):**

| 编号                 | 标题                 | 类型   | 状态  | 优先级 | 处理人 | 处理时间                  |
|--------------------|--------------------|------|-----|-----|-----|-----------------------|
| WN-20190514-000020 | 优先级为紧急的工单当前状态大于1分钟 | 投诉建议 | 已分配 | 紧急  | 808 | 2019-05-14 15:33:41.0 |
| WN-20190514-000021 | 优先级为紧急的工单当前状态未分配   | 投诉建议 | 未分配 | 紧急  | 808 | 2019-05-14 15:35:01.0 |

不显示提醒 | 系统提醒设置 | 确定

## 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

### 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 4-18-1 所示

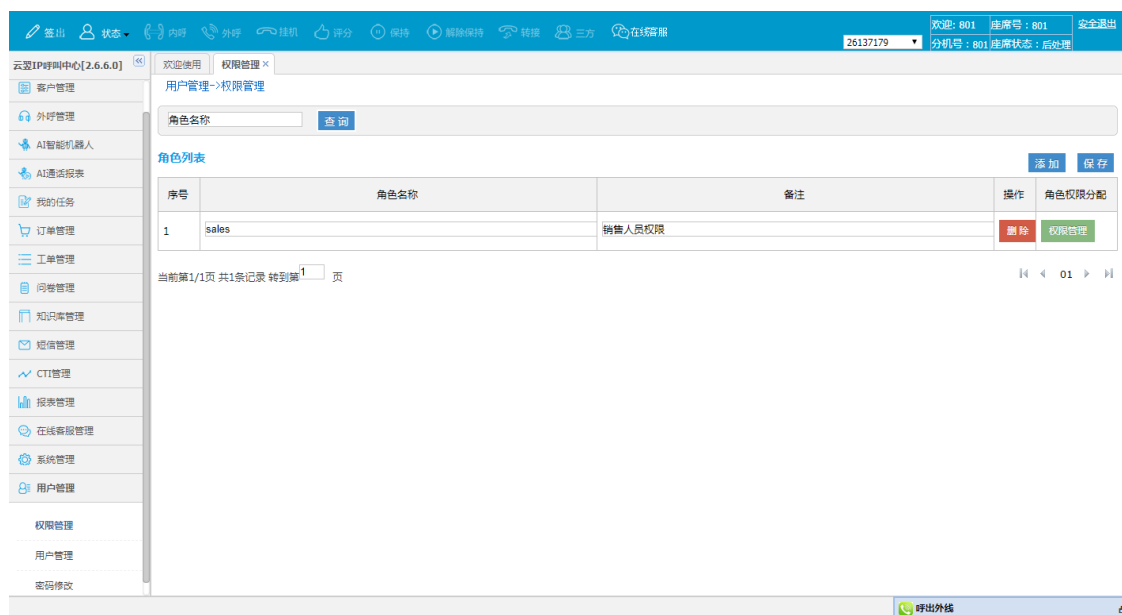


图 4-18-1

点击“添加”，输入角色名称和权限。如图 4-18-2 所示

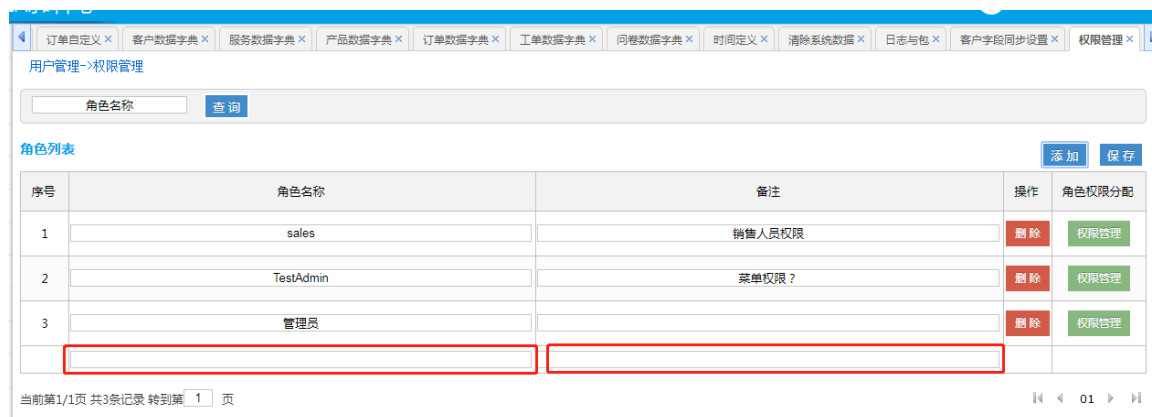
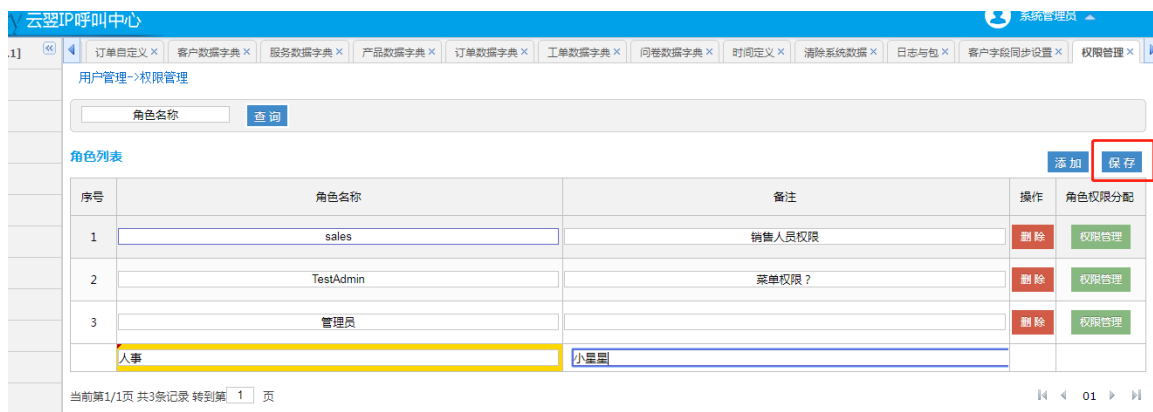


图 4-18-2

点击“保存”创建该角色



在创建的角色处，点击“权限管理”，给该角色指定权限。如图 4-18-3

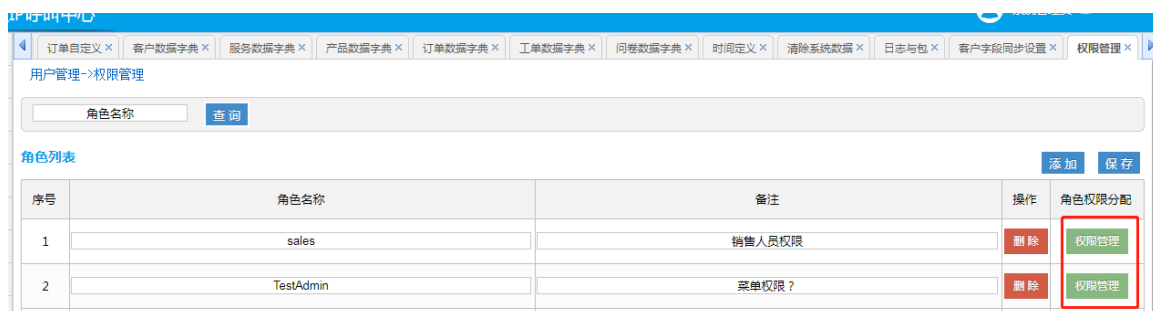


图 4-18-3

在弹出页面，选择相应权限，点击“保存”，如图 4-18-4

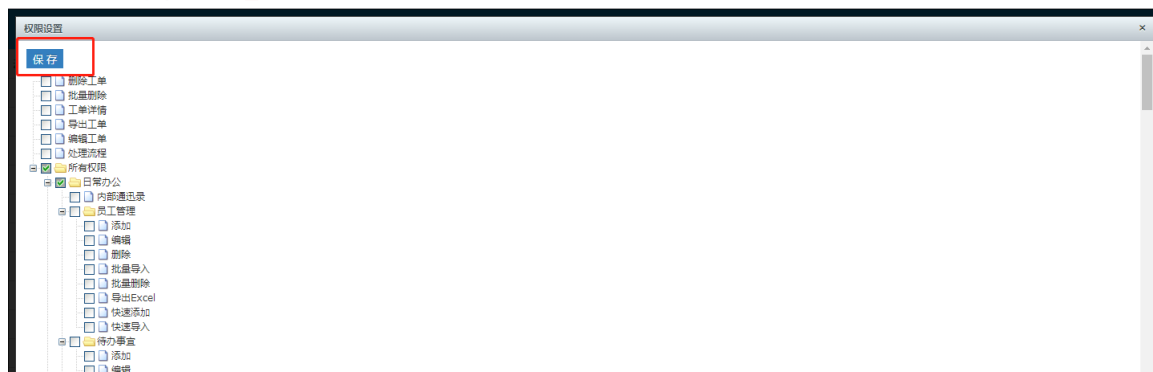


图 4-18-4

在“角色管理”页面，点击“删除”，删除该角色。如图 4-11-5



4-18-5



#### 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 4-18-6



图 4-18-6

点击“添加”，可以添加用户，如图 4-18-7 所示

图 4-18-7

点击“添加”后，出现如下页面，输入相应内容，点击保存，如图 4-18-8

➤ 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 |

图 4-18-8

可在“用户管理”页面，进行“编辑”及“删除”操作，如图 4-18-9 所示



图 4-18-9

### 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 4-18-10

用户管理->密码修改

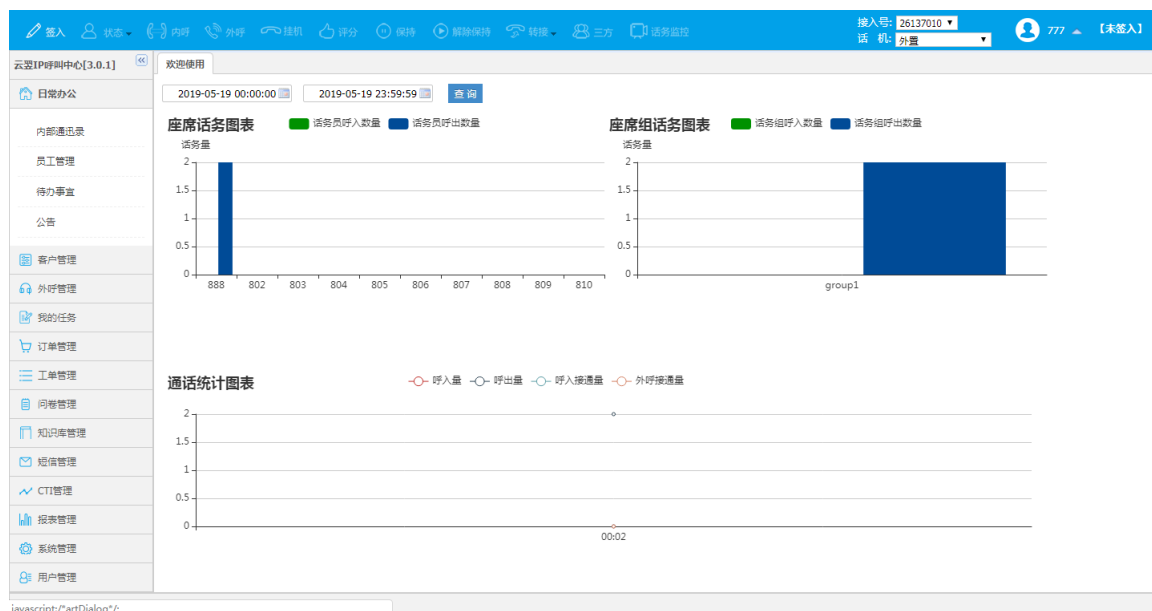
|       |                          |
|-------|--------------------------|
| 用户名   | 系统管理员                    |
| 原密码   | <input type="password"/> |
| 新密码   | <input type="password"/> |
| 确认新密码 | <input type="password"/> |

图 4-18-10

## 五、座席使用

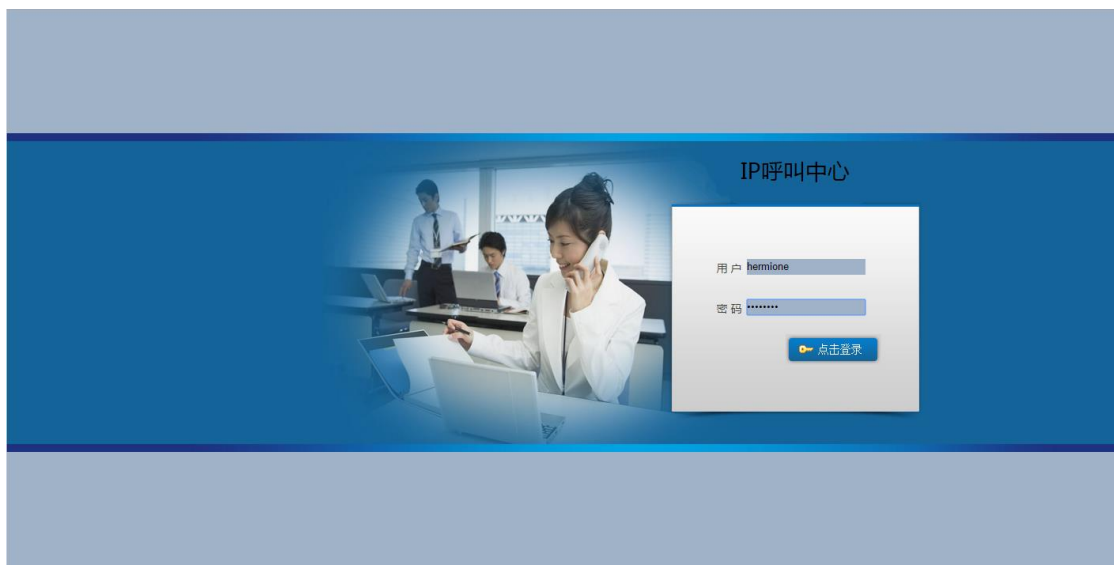
### 5.1 WEB 座席-支持在线客服功能

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



#### 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 pbx2.6.6.1）  
签入之后部分功能键点亮，如下图所示



说明：座席签入后支持手动设置状态：空闲、忙碌、仅呼出、挂断后空闲、挂断后处理、挂断后仅呼出，如下图所示



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



### （2）外呼

点击外呼，弹出呼出外线输入框，输入电话号码，点击拨号，呼出

### （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

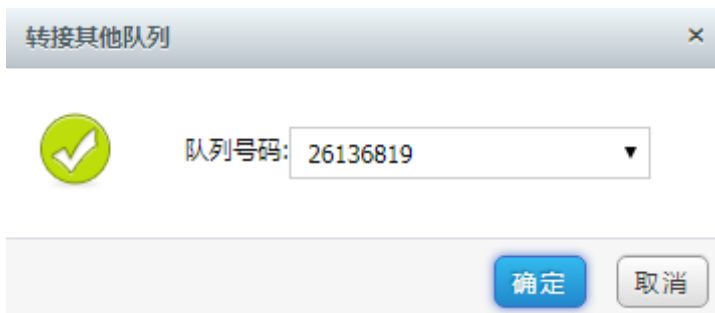
点击保持，客户电话被保持播放等待音，点击解除保持，客户与座席通话恢复

(7) 通话中转接（座席、队列、IVR）

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



通话中点击转接，弹出转接队列框，选择待转接的队列，点击确定后号码进入选中的队列号码，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

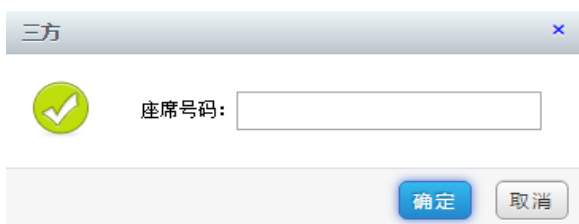


通话中点击转接，弹出转接 IVR 框，选择待转接的 IVR，点击确定后号码进入选中的 IVR，做转移操作的座席挂断，在通话记录中点击通话详情可查看到



(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

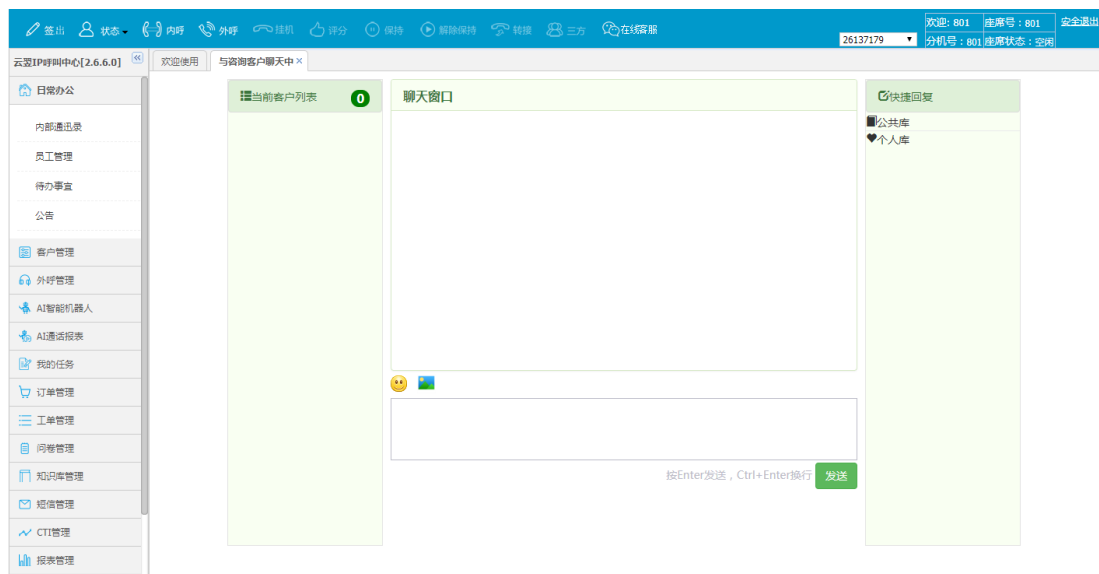
该部分功能只有班长权限才显示，用于监控所管理的座席的时时通话状况，如下图所示，监控座席组 3 的座席状况

| 话务监控                                  |    |      |        |      |                    |
|---------------------------------------|----|------|--------|------|--------------------|
| <div>监听 密语 强插 强拆 强制置忙 强制置闲 强制下线</div> |    |      |        |      |                    |
| 座席组<br>group3<br>队列                   | 状态 | 工号   | 姓名     | 时长   | 座席组                |
|                                       | 离线 | 610  | 程军强610 |      | one_zero_four_nine |
|                                       | 离线 | 611  | 程军强611 |      | one_zero_four_nine |
|                                       | 离线 | 654  | 654    |      | one_zero_four_nine |
|                                       | 空闲 | 8801 | 员工801  | 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



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

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                                      |      |      |            |                     |      |                        |      |                     |        | 全部客户 |                                             |  |      |  |    |  |  |  |  |
|-------------------------------------------|------|------|------------|---------------------|------|------------------------|------|---------------------|--------|------|---------------------------------------------|--|------|--|----|--|--|--|--|
| 客户类型                                      |      | 客户名称 |            |                     | 电话号码 |                        | 客户经理 |                     | 登记开始时间 |      | 登记结束时间                                      |  | 创建人员 |  | 查询 |  |  |  |  |
|                                           |      |      |            |                     |      |                        |      |                     |        |      |                                             |  |      |  |    |  |  |  |  |
| <div>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加</div> |      |      |            |                     |      |                        |      |                     |        |      |                                             |  |      |  |    |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/>                  | 客户类型 | 共享状态 | 共享时间       | 最后联系时间              | 客户名称 | 电话号码                   |      | 登记时间                | 创建人员   | 通话次数 | 操作                                          |  |      |  |    |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/>                  | 跟进中  | 已共享  | 2019-05-14 | 2019-05-14 18:45:37 | 123  | 17777777777 (北京-北京-电信) |      | 2019-05-14 18:45:37 | 777    | 1    | <div>查看编辑删除服务</div> <div>订单详情工单详情问卷样本</div> |  |      |  |    |  |  |  |  |
| <input type="checkbox"/>                  | 跟进中  | 已共享  | 2019-05-14 | 2019-05-19 00:10:01 | cx   | 13476088223 (湖北-武汉-移动) |      | 2019-05-14 17:55:39 | 777    | 1    | <div>查看编辑删除服务</div> <div>订单详情工单详情问卷样本</div> |  |      |  |    |  |  |  |  |

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

客户管理[51827899] ×

请选择弹屏客户

| 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 共2条记录 转到第1页

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

Yuneasy CRM System - Customer Management Interface

Buttons: 保存洽谈内容 (Save Conversation Content), 新建客户订单 (New Customer Order), 新建客户工单 (New Customer Ticket), 知识库检索 (Knowledge Base Search)

**基本信息**

|      |                     |        |                     |
|------|---------------------|--------|---------------------|
| 客户类型 | 跟进中                 | 共享状态   | 已共享                 |
| 共享时间 | 2019-05-14          | 最后联系时间 | 2019-05-14 17:39:52 |
| 客户名称 |                     | 电话号码   | 16673298245         |
| 登记时间 | 2019-05-14 17:39:52 | 创建人员   | 777                 |
| 通话次数 | 1                   |        |                     |

**基本信息**

|      |             |      |        |
|------|-------------|------|--------|
| 服务内容 |             | 服务主题 |        |
| 联系电话 | 16673298245 | 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         | 测试   | 显示页面失败 |

### (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

Yuneasy CRM System - Customer Management Interface

Buttons: 保存洽谈内容 (Save Conversation Content), 新建客户订单 (New Customer Order), 新建客户工单 (New Customer Ticket), 知识库检索 (Knowledge Base Search)

**基本信息**

|      |                     |        |                     |
|------|---------------------|--------|---------------------|
| 客户类型 | 跟进中                 | 共享状态   | 已共享                 |
| 共享时间 | 2019-05-14          | 最后联系时间 | 2019-05-14 17:39:52 |
| 客户名称 |                     | 电话号码   | 16673298245         |
| 登记时间 | 2019-05-14 17:39:52 | 创建人员   | 777                 |
| 通话次数 | 1                   |        |                     |

**基本信息**

|      |             |      |        |
|------|-------------|------|--------|
| 服务内容 |             | 服务主题 |        |
| 联系电话 | 16673298245 | 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         | 测试   | 显示页面失败 |

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

Yuneasy CRM System - Customer Management Interface

Buttons: 保存洽谈内容 (Save Conversation Content), 新建客户订单 (New Customer Order), 新建客户工单 (New Customer Ticket), 知识库检索 (Knowledge Base Search)

**基本信息**

|      |                     |        |                     |
|------|---------------------|--------|---------------------|
| 客户类型 | 跟进中                 | 共享状态   | 已共享                 |
| 共享时间 | 2019-05-14          | 最后联系时间 | 2019-05-14 17:39:52 |
| 客户名称 |                     | 电话号码   | 16673298245         |
| 登记时间 | 2019-05-14 17:39:52 | 创建人员   | 777                 |
| 通话次数 | 1                   |        |                     |

**基本信息**

|      |             |      |        |
|------|-------------|------|--------|
| 服务内容 |             | 服务主题 |        |
| 联系电话 | 16673298245 | 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         | 测试   | 显示页面失败 |

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

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   |
|------|----|----|-----|-------|--------|--------|
| 大猪蹄子 | 1  | 元  | 100 | 100   | 100.00 | 100.00 |

基本信息

|      |                    |      |          |
|------|--------------------|------|----------|
| 订单编号 | BO-20190529-000004 | 客户名称 |          |
| 联系电话 | 166                | 总金额  | 100.00 * |
| 折扣   | 100 % *            | 实际金额 | 100.00 * |
| 下单时间 |                    |      |          |

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

新建工单

基本信息

|        |                     |      |     |
|--------|---------------------|------|-----|
| 工单编号   | WN-20190529-000001  | 客户名称 |     |
| 联系电话   | 166                 | 工单状态 | 未分配 |
| 创建时间   | 2019-05-29 11:04:04 | 创建人员 | 777 |
| 截止完成时间 |                     | 优先级  |     |
| 工单类型   |                     | 渠道来源 |     |
| 工单标题   |                     |      |     |
| 处理时间   | 2019-05-29 11:04:04 |      |     |
| 工单内容   |                     |      |     |

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

新增问卷

山竹影响

打扰您一下，您能回答我几个问题吗？

问卷调查

|       |                  |
|-------|------------------|
| 问题    | 您觉得山竹来临是，我们应该如何做 |
| 答案/选项 |                  |
| 问题    | Test             |
| 答案/选项 |                  |

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，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



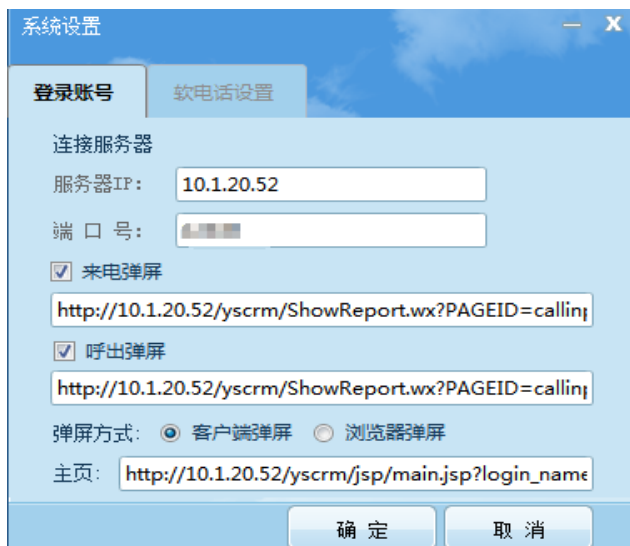
## 5.2 客户端座席-不支持在线客服功能

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

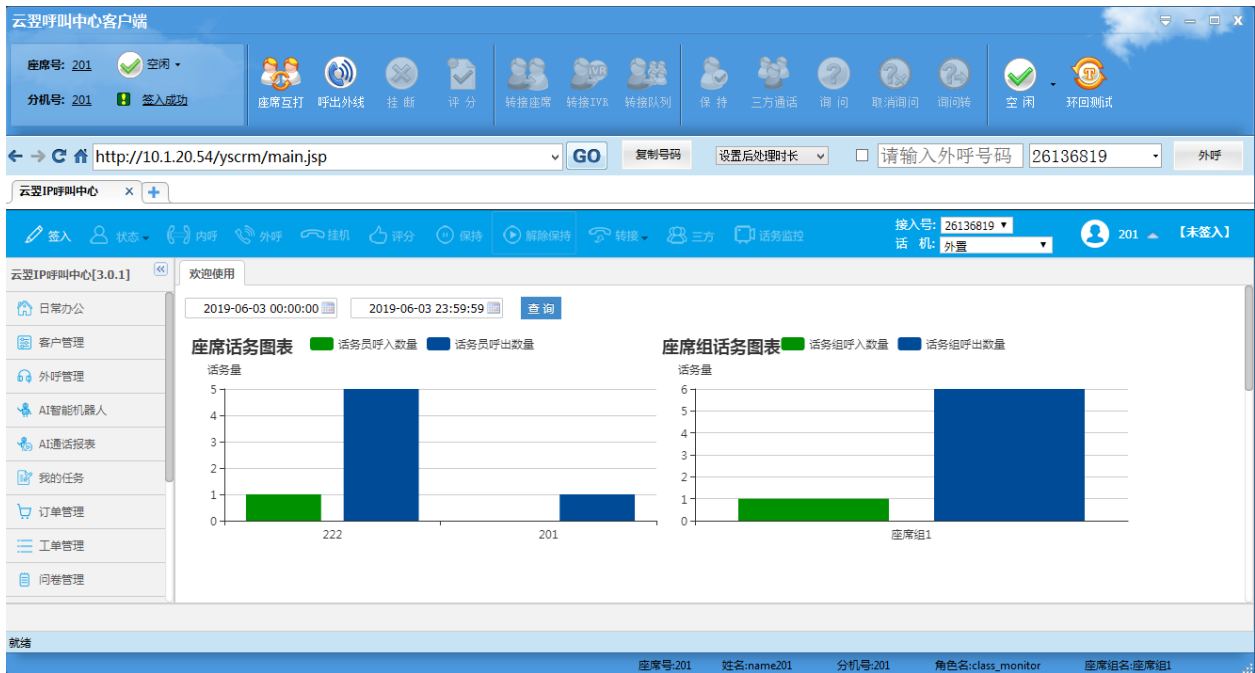
(1) 填写登录服务器地址



(2) 座席签入一类型支持外置电话和内置软电话



座席签入后，点击进入主页，如下图所示



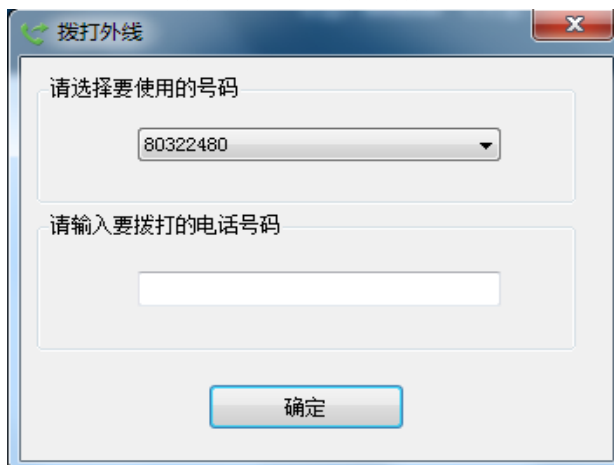
### (1) 座席互打

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



说明：座席呼出外线，呼出外线可以选择

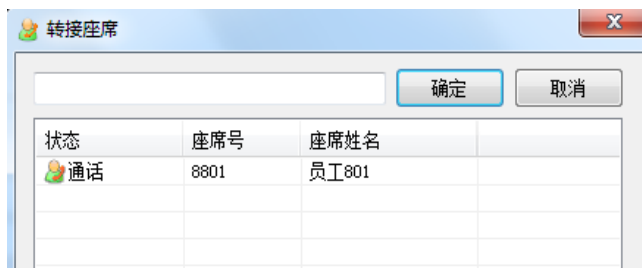
### (3) 挂断

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

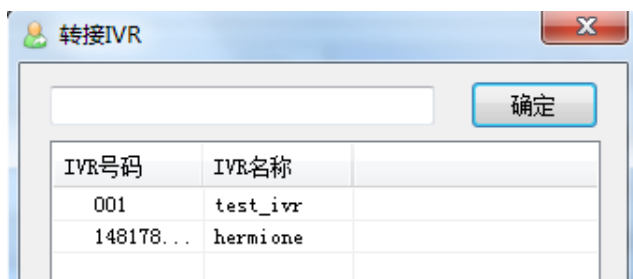
点击评分，座席方挂断，客户听到评分内容，按键完后评分，在报表管理查看评分详情及评分统计

### (5) 转接座席



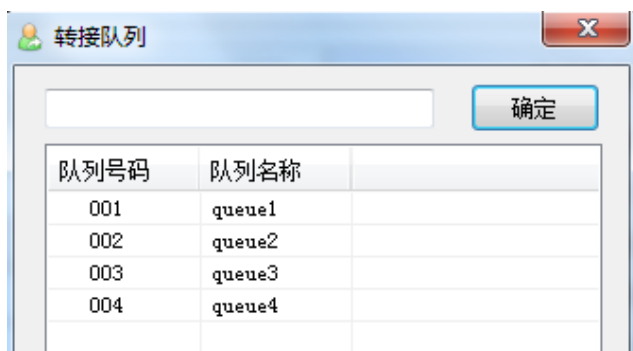
(6) 转接 IVR

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



(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

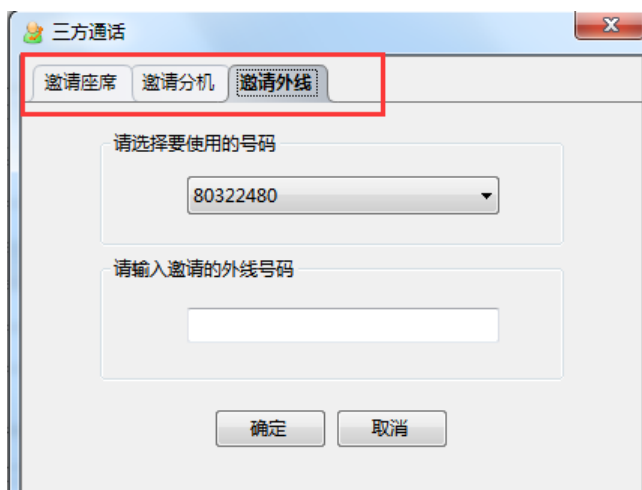


(8) 保持/取消保持

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



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

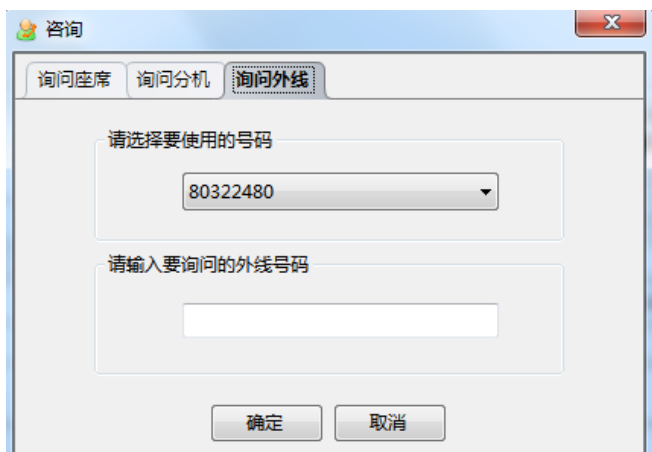
#### （10）询问转/取消询问转

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

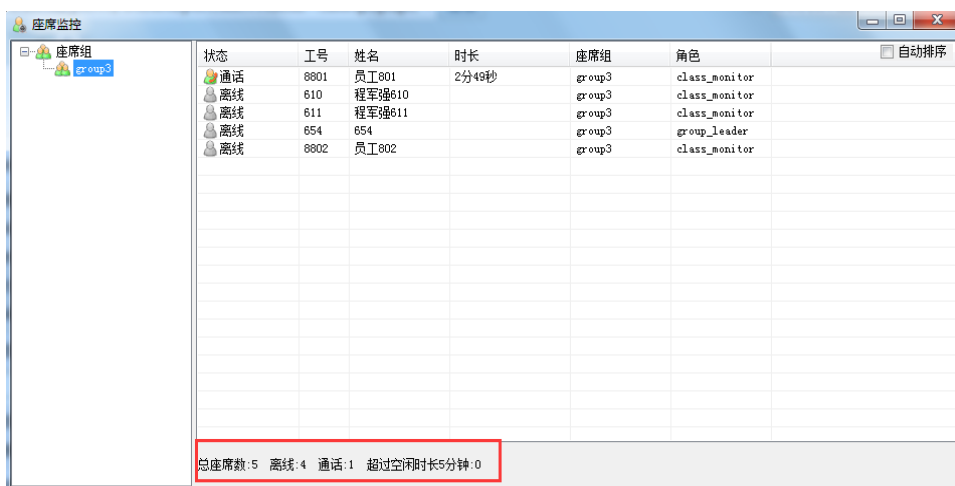
通话中点击询问，在输入框中输入分机，点击取消询问转，通话恢复正常，点击询问转，后两者通话建立

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



#### （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



（12）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，如下图所示以呼出弹屏为例

云翌呼叫中心客户端

座席号: 8801 明铃

分机号: 801 通晓

接听 接听互打 呼出外线 挂断 评分 转接座席 转接IVR 转接队列 保持 三方通话 询问 取消询问 询问转

保存该页内容 新建客户订单 新建客户工单 新建问题

http://10.1.20.52/yscrm/ShowReport.wx?PAGEID=callinpopup& 80322480 呼屏

呼出弹屏

基本信息

客户名称: 客户电话: 18119762556

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 创建人员: 员工801

通话次数: 下次回访时间: 2017-02-08

共享状态: 未共享 共享时间: 123

登记时间: 2017-01-07 12:31:13

客户类型: 已激活客户

备注:

服务咨询

服务类型: 产品咨询 服务热线: 处理中

服务主题: 咨询内容:

历史记录

| 客服人员  | 联系时间                | 服务类型 | 服务状态 | 服务主题 | 咨询内容 | 通话时长  |
|-------|---------------------|------|------|------|------|-------|
| 员工801 | 2017-02-09 15:58:46 | 产品咨询 | 处理中  | 测试   | 测试   | 5分37秒 |
| 员工801 | 2017-02-09 14:56:39 | 产品咨询 | 处理中  | 广告   | 广告   | 1分33秒 |
| 员工801 | 2017-02-09          | 产品咨询 | 处理中  | 订单   | 不接   | 0秒    |

来电通知

18119762556

归属地: 安徽-六安 运营商: 中国电信

我知道了

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  | 联系人一     | 联系人二        | 联系人三           |
| 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 |        |       |      |       |          |             |                |
| <input type="checkbox"/>               | 客户名称   | 电话号码  | 客户经理 | 联系人一  | 联系人二     | 联系人三        | 操作             |
| <input type="checkbox"/>               | 中国电信   | 10000 | 8801 | 95566 | 51827899 | 18119762556 | 查看 编辑 删除 服务    |
| <input type="checkbox"/>               | 中国移动   | 10086 | 8801 | 95566 | 51827899 | 18119762556 | 订单详情 工单详情 问卷样本 |
| <input type="checkbox"/>               |        |       |      |       |          |             | 查看 编辑 删除 服务    |
| <input type="checkbox"/>               |        |       |      |       |          |             | 订单详情 工单详情 问卷样本 |

当前第1/1页 共2条记录 转到第1 页

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

座席号: 8800 明铃

分机号: 800 查电

接听 接听互打 呼出外线 挂断 评分 转接座席 转接IVR 转接队列 保持 三方通话 询问 取消询问 询问转

http://10.1.20.85/yscrm/ShowReport.wx?PAGEID=popup\_optio 请输入外呼号码 51827942 外呼

云翌IP呼叫中心

请选择弹屏客户

| 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 | 18119762556 |
| 中国电信 | 10000 | 8801 | 95566 | 51827899 | 18119762556 |

当前第1/1页 共2条记录 转到第1 页

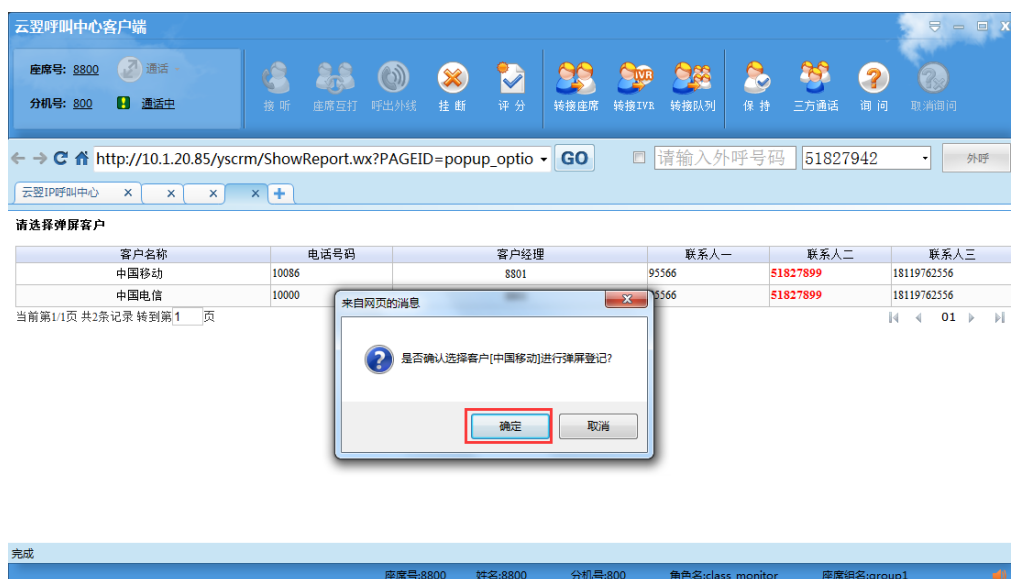
来电通知

51827899 (中国移动)

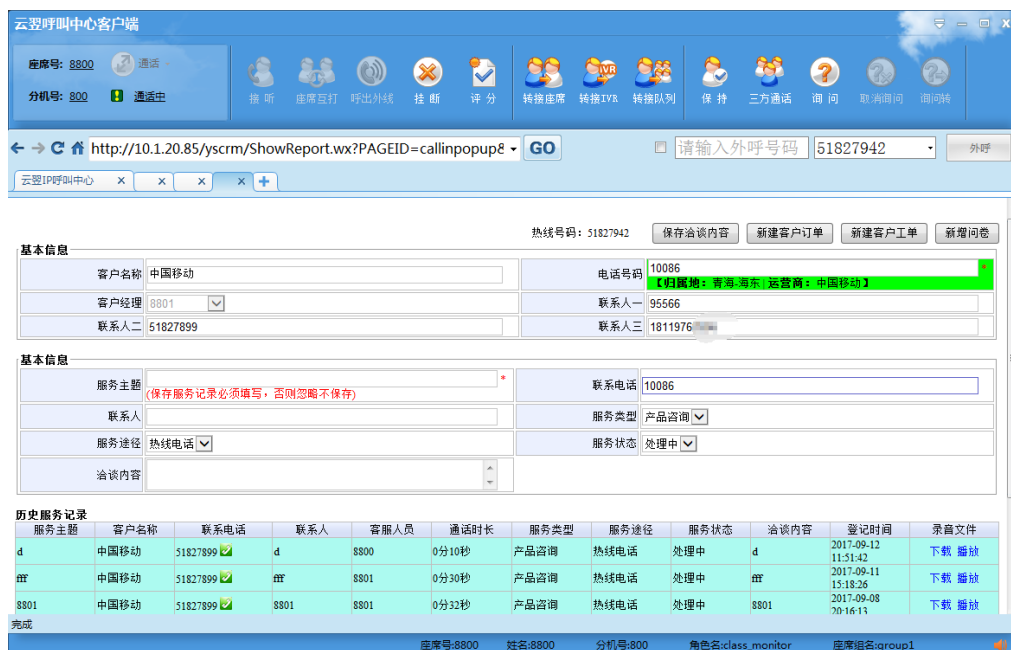
归属地: 未知 运营商: 未知

接听 我知道了

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



## 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](http://www.yuneasy.cn) 了解最新的 EPCC 产品使用手册！