

2022-12-12

坐席使用手册

User Manual

目录

一. 登录/退出	5
1. 登录	5
2. 退出	6
3. 下载	6
二. 工作台	7
1. 基本信息	7
2. 工作任务	7
3. 公告	8
4. 话务统计	8
5. 日程安排	9
6. 页面管理	10
三. 呼叫控制	11
1. 发起呼叫	11
2. 挂断呼叫	11
3. 呼叫保持	12
4. 呼叫恢复	12
5. 呼叫转接/班组	12
6. 终端	12
四. 坐席状态	14
1. 坐席置忙	14
2. 坐席置闲	14
3. 坐席休息	14
4. 长签	15
5. 退出长签	15
五. 坐席监控	17
1. 离线	17
2. 监听	17
3. 耳语	19
4. 强插	19
5. 强拆	19
六. 坐席统计	21
七. 质检统计	23
八. 话务统计	24
九. 客户资料	25
1. 新增	25
2. 删除	26
3. 导入	26
4. 导出	28
5. 分配	28
6. 回收	28
7. 申请资料	28
8. 添加到任务	29

9. 颜色	29
10. 全部/已分配/公海客户	29
11. 详情	30
12. 呼叫	30
13. 订单	30
14. 呼叫弹屏	30
15. 设置显示列/选择列	33
16. 查询	33
十. 工作任务	35
十一. 日程安排	36
1. 创建预约	36
2. 预约预览	37
3. 预约提醒	37
十二. 标记结果	38
1. 导出	38
2. 录音下载	38
3. 查询	38
十三. 标记历史	39
1. 导出	39
2. 录音下载	39
3. 查询	39
十四. 录音清单	40
1. 录音地址下载	40
2. 下载工具	40
3. 录音下载	40
4. 播放	40
5. 下载	41
6. 呼叫	41
7. 查询	41
十五. 通话清单	43
1. 导出	43
2. 包含内部呼叫	43
3. 查询	43
十六. 呼叫结果	45
1. 导出	45
2. 查询	45
十七. 质检记录	46
1. 选定导出/搜索结果导出	46
2. 录音清单质检	46
3. 标记历史质检	46
4. 播放	46
5. 查询	46
十八. 下载任务	48
1. 下载	48

2. 查询	48
十九. 未接来电	49
二十. 密码	50
二十一. 功能键	51
二十二. 工单管理	52
1. 新增	52
2. 详细	52
3. 客户查询	52
4. 查询	53
二十三. 订单管理	55
1. 新增	55
2. 查询	56
二十四. 发票信息	57
二十五. 订单日志	58
1. 查询	58
二十六. 订单统计	59
1. 查询	59
二十七. 问题库	60
1. 新增	60
2. 删除	60
3. 查看	60
4. 查询	60
二十八. 常用语	62
1. 新增	62
2. 删除	62
3. 查询	62
二十九. 链接库	64
1. 新增	64
2. 删除	64
3. 查询	64
三十. 附件库	66
1. 新增	66
2. 查看关键字	66
3. 编辑	66
4. 删除	66
5. 下载	66
6. 查询	66

一. 登录/退出

1. 登录

打开浏览器，地址栏输入呼叫中心服务器地址，点击回车进入如下所示登录界面。填写登录名(坐席工号)、登录密码，选中“记住客户名称和用户名”（也可不选），点击“登录”按钮，即可登录进入坐席页面，默认为“离开/空闲”状态。

呼叫中心系统



登录

* 客户名称: 客户名称

企业测试

* 用户名: 坐席工号

801

* 密码: 坐席密码

...

记住客户名称和用户名

登录

如果连续 3 次登录密码输错误，登录界面则变成如下图所示，需要输入验证码，如果 10 次之内不能够认证登录成功，账户会被冻结, 24 小时之后坐席账户才能自动解冻。如需立即解冻，请联系终端用户管理员重置登录密码方可解冻。

呼叫中心系统



登录

* 客户名称:

企业测试

* 用户名:

801

* 密码:

...

* 验证码: 验证码, 大小可写忽略

ajvqs AJvQs

✘ 认证错误, 请重新登录!

记住客户名称和用户名

登录

登录成功之后，我们可以看到坐席的工号、姓名、登录时长、坐席状态、绑定的分机号码以及工作台等信息，基本效果图如下图中所示。



注：创建坐席时，为运营安全起见，请坐席尽量采用数字、大小写字母、标点符号多种组合的密码，增加密码复杂程度，有利于运营安全。

2. 退出

坐席退出登录，直接点击右上角的退出图标即可。图标如下指向所示：



3. 下载

浏览器推荐

Google 浏览器：<https://www.google.cn/chrome/>

Edge 浏览器：<https://www.microsoft.com/zh-cn/edge>



二. 工作台

1. 基本信息

如下图所示为工作台基本信息。呼叫中心系统每一位坐席可指定 2 个班组，工号为坐席的工位号码；名称为坐席的姓名；第一班组与第二班组皆为坐席的班组属性；点击“刷新”按钮即可刷新，重新请求展示数据。

工作台 ×

基本信息

工号	801	名称	坐席姓名
第一班组	默认班组	第二班组	

工作任务

客户名称	性别	类型	号码	操作
a5	未知		170****2225	呼叫
a4	未知		170****2224	呼叫
a3	未知		170****2223	呼叫
a2	未知		170****2222	呼叫

公告

发布时间	内容
2022-11-19 03:25:45	通知, 下周六公司组织集体户外活动, 请大家提前准备!

话务统计

呼出 呼入

今天 本周 本月

接通呼叫数	0	平均呼叫时长(秒)	0
计费分钟数	0	接通率(%)	0
总呼叫数	0	呼叫总时长	00:00:00

日程安排

2022-11-20 15:36:33

标题: 回访安排

内容: 明天需要整理本周的回访客户信息。

2. 工作任务

工作任务为坐席将要呼叫而未呼叫的客户资料列表，如下图所示，点击“呼叫”即可与该客户进行通话业务。数据如有变动请点击“刷新”按钮即可刷新，重新请求展示数据，客户资料的含义，详细请看客户资料相关章节。

工作台 ×

基本信息 ↻

工号	801	名称	坐席姓名
第一班组	默认班组	第二班组	

工作任务 ↻

客户名称	性别	类型	号码	操作
a5	未知		170****2225	呼叫
a4	未知		170****2224	呼叫
a3	未知		170****2223	呼叫
a2	未知		170****2222	呼叫

公告 ↻

发布时间	内容
2022-11-19 03:25:45	通知, 下周六公司组织集体户外活动, 请大家提前准备!

话务统计 ↻

呼出
呼入

今天
本周
本月

接通呼叫数	0	平均呼叫时长(秒)	0
计费分钟数	0	接通率(%)	0
总呼叫数	0	呼叫总时长	00:00:00

日程安排 ↻

- 2022-11-20 15:36:33
 标题: 回访安排
 内容: 明天需要整理本周的回访客户信息。

3. 公告

公告为上级总平台发布的通知消息，如下图所示。鼠标悬浮于内容之上，则公告内容会以弹窗方式展示出来。

工作台 ×

基本信息 ↻

工号	801	名称	坐席姓名
第一班组	默认班组	第二班组	

工作任务 ↻

客户名称	性别	类型	号码	操作
a5	未知		170****2225	呼叫
a4	未知		170****2224	呼叫
a3	未知		170****2223	呼叫
a2	未知		170****2222	呼叫

公告 ↻

发布时间	内容
2022-11-19 03:25:45	通知, 下周六公司组织集体户外活动, 请大家提前准备!

话务统计 ↻

呼出
呼入

今天
本周
本月

接通呼叫数	0	平均呼叫时长(秒)	0
计费分钟数	0	接通率(%)	0
总呼叫数	0	呼叫总时长	00:00:00

日程安排 ↻

- 2022-11-20 15:36:33
 标题: 回访安排
 内容: 明天需要整理本周的回访客户信息。

4. 话务统计

话务统计展示了当前坐席通话的基本统计情况，可查询今天、本周、本月。

工作台 ×

基本信息			
工号	801	名称	坐席姓名
第一班组	默认班组	第二班组	

工作任务				
客户名称	性别	类型	号码	操作
a5	未知		170****2225	呼叫
a4	未知		170****2224	呼叫
a3	未知		170****2223	呼叫
a2	未知		170****2222	呼叫

公告	
发布时间	内容
2022-11-19 03:25:45	通知, 下周六公司组织集体户外活动, 请大家提前准备!

话务统计			
呼出		呼入	
今天		本周	本月
接通呼叫数	0	平均呼叫时长(秒)	0
计费分钟数	0	接通率(%)	0
总呼叫数	0	呼叫总时长	00:00:00

日程安排	
2022-11-20 15:36:33	标题: 回访安排 内容: 明天需要整理本周的回访客户信息。

今天: 指从当日凌晨 00:00:00 到当前时间;

本周: 指从本周日(为本周的第 1 天)凌晨 00:00:00 到当前时间;

本月: 指从本月 1 号凌晨 00:00:00 到当前时间;

接通呼叫数: 拨打客户电话, 客户接通的呼叫数量;

计费分钟数: 坐席通话的总计费分钟数, 不足 1 分钟计 1 分钟;

总呼叫数: 拨打客户电话的总数量;

平均呼叫时长: 呼叫总时长 ÷ 接通呼叫数;

接通率: 接通电话数 ÷ 总电话数;

呼叫总时长: 统计时长内所有通话的累计时长, 单位为 s;

5. 日程安排

日程安排为坐席提供了基本的事件定时提醒功能, 类似于闹钟, 如下图所示。具体的内容请阅读后续的日程安排相关章节。

工作台 ×

基本信息

工号	801	名称	坐席姓名
第一班组	默认班组	第二班组	

工作任务

客户名称	性别	类型	号码	操作
a5	未知		170****2225	呼叫
a4	未知		170****2224	呼叫
a3	未知		170****2223	呼叫
a2	未知		170****2222	呼叫

公告

发布时间	内容
2022-11-19 03:25:45	通知, 下周六公司组织集体户外活动, 请大家提前准备!

话务统计

呼出 | 呼入

今天 | 本周 | 本月

接通呼叫数	0	平均呼叫时长(秒)	0
计费分钟数	0	接通率(%)	0
总呼叫数	0	呼叫总时长	00:00:00

日程安排

2022-11-20 15:36:33

标题: 回访安排

内容: 明天需要整理本周的回访客户信息。

6. 页面管理

在工作台打开很多页面时，逐页关闭显得十分麻烦。点击“≡”按钮可以弹出如下图所示的选项。点击“关闭所有”即可关闭所有打开的页面，点击“关闭当前”即可关闭当前激活的页面。

工作台 ×

工作台 | 客户资料 | 工作任务 | 日程安排 | 标记结果 | 标记历史 ×

刷新

时间 | 角色 | 用户 | 号码 | 客户类型 | 任务 | 跟进记录

暂无数据

点击关闭页面

- 关闭所有
- 关闭当前
- 设置显示
- 查询
- 工作台
- 客户资料
- 工作任务
- 日程安排
- 标记结果
- 标记历史

三. 呼叫控制

在呼叫控制区我们可以看到几个基本的呼叫控制按钮，下面来一一讲解。

1. 发起呼叫

①预览外呼：

预览外呼即坐席人员通过 WEB 页面点击直接呼叫坐席，坐席接通后呼叫走中继出局。方法与终端客户内部员工之间呼叫类似。如下图，直接在白色编辑框输入客户号码“1701***1000”，点击“📞”按钮，待坐席振铃，按“免提”（或者直接摘机），即可呼出到客户。



②终端用户内部员工呼叫：

场景一： 同班组坐席之间的呼叫(要求被叫方坐席登录在线空闲)

方法 1：如下图所示，在白色编辑框输入同班组坐席分机号 802，点击“📞”按钮，即可呼出，待话机振铃，按“免提”（或者直接摘机），坐席即可呼出至绑定分机号为 802 坐席。



方法 2：如下图所示，点击“👤”按钮，弹出框展示了所有与本坐席同班组的所有坐席信息，找到您想要呼叫的目标坐席 802 工号坐席，点击“呼叫”，待坐席振铃，按“免提”（或者直接摘机），坐席即可直接呼叫至工号为 802 的坐席。



场景二： 同终端用户非同班组坐席之间呼叫方法同②的方法 1，不再赘述。

注：①号码框输入号码以后可以直接按下回车发起呼叫，若呼叫对象为内部员工，对应分机未注册，呼叫时会提示“操作不符合条件”，如下图所示。



2. 挂断呼叫

挂断呼叫，即挂断当前坐席正在进行的呼叫。如下图所示，点击黄圈选中的图标按钮，

即可挂断当前坐席正在进行的呼叫。



3. 呼叫保持

保持呼叫，即临时拆除坐席与客户之间的呼叫但不挂断，给客户播放彩铃音。如下图所示，点击黄圈选中的图标按钮，即可将当前呼叫保持住。



4. 呼叫恢复

恢复呼叫，即将处于呼叫保持状态的呼叫重新接通，保证坐席与客户之间的交流正常进行下去。如下图所示，点击黄圈选中的图标按钮，即可恢复坐席与客户的正常通话。



5. 呼叫转接/班组

呼叫转接，即坐席将与客户的通话转接到第三方坐席。呼叫转接分为两类，一类是盲转，另一类是询转(又名协商转)。

【盲转】无条件转接到第三方坐席；

【询转】坐席与转接坐席协商是否与客户通话，如第三方坐席允许，坐席挂断直接转接到第三方坐席。

如下图所示，点击黄圈选中的图标按钮，点击“询转”或者“盲转”，即可将呼叫转接到第三方坐席。另外，此处呼叫按钮仅做组内分机互相呼叫使用。



注：呼叫转接可采用接入码方式转接，具体参考二十一节功能键，不再赘述。

班组操作同转接一样，不再赘述。

6. 终端

终端，坐席可使用的呼叫终端，当前仅做终端切换使用。终端切换类型一般分默认绑定、WEB 话机、电话管家等，鼠标移动到“终端”按钮时，系统会弹窗提示，点击相应项，即可对应切换，无需企业管理员编辑坐席，修改呼叫终端绑定对象。如下图所示：



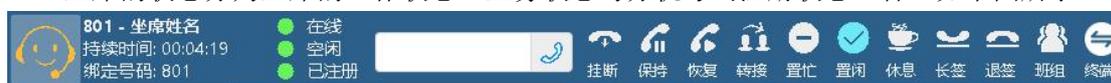
默认绑定：坐席使用软电话、IP 话机或语音网关；

WEB 电话：为运营商给企业开启相关权限，业务——客户参数，勾选 WEB 话机；

电话管家：收费模块，也是需要运营商给企业开启相关权限。

四. 坐席状态

坐席的状态分为坐席的工作状态、业务状态与分机号码注册状态三种。如下图所示：



最左侧的上方绿色圆点表示工作状态，中间的绿色圆点表示呼叫状态，下方的绿色圆点表示注册状态；

工作状态包括在线、离线、忙、离开分别采用绿色、灰色、黄色、蓝色表示；

业务状态(又名呼叫状态)包括空闲、振铃、呼入已接通、整理，空闲为绿色，其他均为红色；

注册状态包括注册与已注册，已注册为绿色，未注册为灰色。

1. 坐席置忙

坐席置忙，即手动将坐席的业务状态置为忙。如下图所示，点击黄圈选中的按钮，即可将坐席的状态置为忙状态，图片左侧的上方圆点变为黄色。



注：坐席置忙亦可采用不登录坐席页面的方式去置闲，即采用接入码*100，请参阅接入码文档介绍。

2. 坐席置闲

坐席置闲，即将坐席的业务状态置为空闲状态，以便其他业务可以使用该坐席。如下图所示，点击黄圈选中的按钮，即可将坐席的状态置为空闲状态，图片左侧的上方圆点变为绿色。



注：①若因为业务原因使得坐席处于忙，那么点击“置闲”按钮是不能将坐席状态置闲(系统设计时出于业务的考虑)；

②坐席置闲亦可采用不登录坐席页面的方式去置闲，即采用接入码*101，请参阅接入码文档介绍。

3. 坐席休息

坐席休息，即手动将坐席的业务状态置为离开状态。如下图所示，点击黄圈选中的按钮，

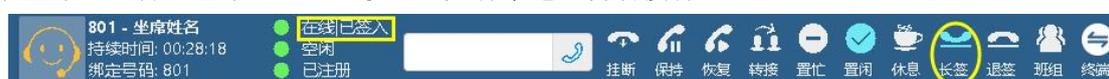
即可将坐席的状态置为离开状态，图片左侧的上方圆点变为蓝色。



4. 长签

坐席长签，即坐席一直签入呼叫中心系统，坐席来电自动接听。长签的设计是为了在很频繁的客户交流过程中自动接听电话，免去坐席人员频繁挂机再摘机的动作，也就是说，坐席与呼叫中心系统一直处于呼叫进行中，只要客户接通了电话则处于通话状态。

如下图所示，点击黄圈选中的按钮，待坐席振铃，按“免提”（或者直接摘机），话机播放坐席长签音，坐席处于长签状态，如有来电可自动接听。



A 坐席无电脑长签使用场景

座席长签通话操作流程：

- 1>坐席按*99 签到进入开始接听电话状态；
- 2>外呼任务启动后电话转接到当前坐席，坐席会听到嘀嘀的进电话声音；
- 3>客户挂断电话后会有提示坐席是否要标记报号，按1标记意向客户并报号，按2继续接听下一通电话；
- 4>坐席主动结束当前通话，按##，进入步聚3的语音提示；
- 5>坐席不想接电话直接挂机，继续接电话按*99；
- 6>查询上一通电话号码，先挂机，再按*67报号码，继续接电话按*99。

B 坐席有电脑长签使用场景

开启这个配置

在企业账户下，设置->业务->勾选“坐席通过 web 页面按钮挂断呼叫不会退出长签”->保存
座席长签通话操作流程：

web 登录使用软电话模式

- 1>坐席 web 登录，点击“长签”软电话摘机进入工作状态；
- 2>外呼任务启动后电话转接到当前坐席，坐席会听到嘀嘀的进电话声音；
- 3>客户挂断电话后会进入整理，web 进行话后标记；
- 4>坐席主动结束当前通话，点击电话条“挂断”按钮；
- 5>坐席坐席不想接电话，直接挂机/退出 web，继续接电话点击“长签”；

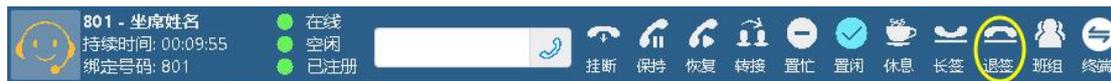
备注：自动外呼，坐席使用长签可以降低坐席漏接比例，一般可控制在 3%-5%。

5. 退出长签

退出长签，即坐席不再一直签入呼叫中心系统，通常呼叫不是很频繁的时候需要退出长签以免对业务员造成骚扰，具体取决于坐席人员偏好。

如下图所示，点击红圈选中的按钮，待坐席播放“嘟嘟”忙音退出长签，此时坐席已退

出长签状态，不再自动接听来电。



注：坐席长签或者退出长签以后，均可以在号码编辑框输入号码呼叫另一坐席或者预览外呼。

五. 坐席监控

坐席监控指企业管理员与坐席班长对员工坐席具有监控管理权限,这里只讲述坐席班长对普通坐席的监控管理操作。



坐席监控的内容包括坐席状态设置与呼叫监控操作。

状态设置包括置闲、置忙、长签、退出长签；

监控操作包括离线、监听、耳语、强插、强拆、登出。

下面仅对监控相关按钮操作做介绍。

1. 离线

离线，即坐席班长控制某个坐席状态为离线状态，这时坐席将无法接到任何呼入电话；

2. 监听

监听，即坐席班长实时监听普通坐席人员与客户之间的通话。其中坐席班长能够听到坐席与客户的谈话，但坐席与客户不会觉察。

监听功能的设计意义有两点：

①坐席班长有效跟踪坐席执行业务的详细情况，当坐席人员进行呼叫业务时，做到实时了解坐席人员业务沟通情况，以便对坐席人员进行业务指导；

②对坐席人员形成有效的监督。

可监听的号码类型有 SIP 分机、固定电话、手机号码、TT 号码，这里以正在进行业务的工号 802 的坐席为例(该坐席绑定 SIP 分机号码为 802,坐席班长绑定 SIP 分机号码为 801),说明操作步骤：

①登录坐席班长页面并将坐席状态置闲，打开“坐席监控”页面，即可进入坐席监控页面，如下图所示，找到 802 坐席；



图 2.1

我们还可以采用列表的方式查看坐席监控页面，对坐席进行监听，例如下图所示。



- ②点击“设置”按钮弹出如下图中所示监控号码数据配置框，这里以使用 SIP 分机号监听为例，号码编辑框填写当前坐席班长绑定的 SIP 号码 801，找到坐席工号是 802 的坐席记录，点击“监听”；



- ③待号码为 801 的 SIP 终端振铃，按“免提”（或者直接摘机），即可监听坐席

802 坐席与客户之间的通话交流。

- 注：①这里展示坐席采用了动态磁贴的方式展示坐席，例如图中将鼠标悬浮于 802 坐席展示栏上方，此时磁贴显示了所有信息，否则只展示部分信息；
- ②坐席采用了颜色表示法来区分坐席状态，浅绿色代表坐席处于空闲状态，灰色代表坐席处于离线状态，黄色表示坐席被置为忙，红色表示坐席有呼叫业务，蓝色表示坐席处于离开状态。

3. 耳语

耳语，即悄悄话。耳语操作可以让坐席人员与坐席班长实时交流，但客户不能够听到他们之间的谈话内容。耳语功能设计的意义在于：坐席人员在与客户的交流过程中，坐席班长可以根据业务交流状况，实时对坐席人员进行**业务指导**。

耳语的号码类型有 SIP 分机、固定电话、手机号码、TT 号码，这里以正在进行业务的工号 802 的坐席为例(该坐席绑定 SIP 号码为 802，坐席班长绑定 SIP 号码为 801)，说明操作步骤：

①登录坐席班长页面并将状态置闲，打开“坐席监控”页面则可进入坐席监控页面，如监听图 2.1 所示；

②点击“设置”按钮弹出监控号码数据配置框，这里以使用 SIP 号码耳语为例，号码编辑框填写当前坐席班长绑定的 SIP 号码 801，找到坐席工号为 802 的坐席记录，点击“耳语”；

③待号码为 801 的 SIP 终端振铃，按“免提”（或者直接摘机），坐席班长即可对坐席 802 进行实时**业务指导**。

4. 强插

强插，该操作强制接入与客户之间的业务通话，强插成功，原坐席的通话将中止。

可强插的号码类型有 SIP 分机、固定电话、手机号码、TT 号码，这里以正在进行业务的工号 802 的坐席为例(该坐席绑定 SIP 号码为 802，坐席班长绑定 SIP 号码为 801)，说明操作步骤：

①登录坐席班长页面并将状态置闲，打开“坐席监控”页面则可进入坐席监控页面，如图监听图 2.1 所示；

②点击“设置”按钮弹出监控号码数据配置框，这里以使用 SIP 号码强插为例，号码编辑框填写当前坐席班长绑定的 SIP 号码 801，找到坐席工号为 802 的坐席记录，点击“强插”；

③待号码为 801 的 SIP 终端振铃，按“免提”（或者直接摘机），坐席班长即可与客户直接通话，802 坐席通话同时中断。

5. 强拆

该操作强制拆除目标坐席与客户之间的业务通话。可强拆的号码类型有 SIP 分机、固定电话、手机号码、TT 号码，这里以正在进行业务的工号 803 的坐席为例(该坐席绑定 SIP 号码为 803，坐席班长绑定 SIP 号码为 801)，说明操作步骤：

①登录坐席班长页面并将状态置闲，打开“坐席监控”页面，即可进入坐席监控页面，

如图监听图 2.1 所示；

②直接找到对应坐席 802 记录，点击“强拆”，即可拆除目标坐席 802 与客户之间的业务通话。

六. 坐席统计

坐席统计页面为坐席班长所特有的页面，其主要展示了当前班组下所有坐席的统计数据，以柱状图与列表的形式展现出来，如下图所示。



如上的柱状图中，晶蓝色代表了坐席的呼入与呼出总呼叫数，青绿色代表了坐席的计费分钟数。

计费分钟数即计算话单费用所采用的分钟数，通常不足 1min 的按照 1min 来计算。例如，假设通话的时长为 61s，多于 1min 但是少于 2min，计费时按照 2min 计算，即计费分钟数为 2min。

将鼠标箭头悬于对应的坐席，同样直接以数字的形式展示结果。

下面来解释几个参数：

呼叫数：坐席的总呼叫数，包括呼入与呼出；

接通数：客户接通的总呼叫数；

接通率：接通数 ÷ 呼叫数；

通话分钟数：又称计费分钟数，单个通话不足 1 分钟按 1 分钟来计数，最后按累计分钟数来计数；

通话总时长：单个通话不足 1 分钟按实际秒数计数，最后按累计秒数计数；

平均时长：平均通话时长 ÷ 接通数。

坐席统计还是支持导出功能，在数据列表的左上侧。导出分为指定导出与搜索结果导出，导出效果如下图所示。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	日期	工号	姓名	呼叫数	接通数	接通率(%)	通话分钟数	通话总时长	平均时长(s)	
2	2022/11/21	802	802	2	2	100	6	288	144	
3	2022/11/21	801	坐席姓名	28	15	54	42	1983	132.2	
4										

坐席统计支持查询功能，点击“查询”按钮弹出如下所示的查询框，当前支持按坐席、姓名、班组、时间段以及多条件联合查询。按照时间段查询包括今天、本周、本月，也可以自定义，不再说明。

查询

工号: ↻ ✕

姓名: ↻ ✕

班组: ↻ ✕

时间区间: 今天 昨天 本周 本月 上月

设定

日期时间设置注意事项:

今日数据为实时统计，无法选择时间区间

由于统计机制不同，在设置日期时间区间时不可以包含今日

确定
重置

在坐席统计列表的下方还有一行绿色字体内容，为当前所有坐席的总计统计数据，基本代表了当天的坐席业务量。

注：坐席统计为实时查询，但建议以呼叫暂停时查询数据为准。

七. 质检统计

质检统计指企业管理员与坐席班长对员工坐席的录音做质检产生的统计。可以查看企业下坐席录音的质检情况，数据包括坐席工号、录音总数、质检数量、不及格数量、及格数量、优秀数量，如下图所示。

坐席	录音总数	质检数量	不及格	及格	优秀
802 - 802	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)	1 (33.33%)	2 (66.67%)
801 - 坐席姓名	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)	3 (100.00%)	0 (0.00%)

质检统计数据支持按照坐席、班组、质检时间来查询，点击“查询”按钮即可弹出如下所示查询框，设置查询条件点击“确定”按钮即可查询。不设置查询条件默认只展示当天的统计数据。

查询

工号:

班组:

质检时间:

八. 话务统计

话务统计指企业管理员与坐席班长对员工坐席的话务数据进行统计,统计类型包含呼出与呼入,列表展示包含呼叫总数、接通数、接通率、平均通话时长、总费用。

如下图所示,话务统计可以支持按照时间段来查询数据。

查询

时间区间:

设置好查询条件,点击“确定”即可查看对应时间段的话务统计,如下图所示。



话务统计支持图形报表展示,按小时或按天展示



九. 客户资料

客户资料，即客户联系方式等重要信息资料。CC 系统默认的客户资料信息包括名称、性别、客户类型、联系号码、其他号码等。如下图所示。

1. 新增

即增加一条新的客户资料记录。操作步骤如下：

①登录坐席，打开列表中的“客户资料”页面，如下图所示；



②点击“新增”按钮，弹出如下图数据配置框，填写配置数据，点击“确定”按钮即可。

新增 客户资料 ✕

名称:	<input type="text" value="test11"/>	批次:	<input type="text" value="1111"/> ↻ +
类型:	<input type="text" value="未分类"/> ↻	性别:	<input type="text" value="男"/> ▼
* 联系号码:	<input type="text" value="17021 212"/>		
分配状态:	<input type="text" value="不分配"/> ▼		
备注:	<input type="text"/>		

③点击“确定”按钮，即可新增一条新的客户资料。

名称：通常为客户姓名等客户标识；

批次：导入批次的标识；

类型：客户合作意向的标识，默认有试用客户、潜在客户、意向客户、成交客户；

联系号码：客户的电话号码(手机或者固话号码)；

分配状态：包括分配到班组、分配到坐席、不分配；

分配对象：具体分配给哪个坐席或者班组。

备注：客户资料的备注. 不限制输入字符(其他字段为自定义字段，不作解释)

2. 删除

该操作将相关的客户资料从当前模块内移除。删除分为三种方式：选定删除、全部删除、按搜索结果删除，不再赘述。

3. 导入

此操作批量导入客户资料，客户资料的数据来源于本地文件，坐席导入需要客户管理员的角色权限里手动开启。

基本的操作步骤如下：

- ①下载导入模板：点击“导入”按钮，弹出如下图所示数据配置框，点击“模板下载”，即可下载 Excel 格式的导入模板；

导入 客户资料
×

* 请选择文件:

* 批次:

* 分配状态:

* 生成呼叫名单: 否 是

单次上传客户资料不能超过50万条!

②填写数据：填写数据时，请注意中间不能有空行，每一行必须有“联系号码”，其他项可以不填写，如下图所示。

	A	B	C	D
1	客户名称	性别	联系号码	备注
2	a1	男	17011112221	
3	a2	女	17011112222	
4	a3	男	17011112223	
5	a4	女	17011112224	
6				

③文件导入数据：点击“文件导入”按钮，弹出如下图所示数据配置框，点击文件导入按钮，指定批次，点击“确认”按钮，提交数据。

导入 客户资料
×

* 请选择文件:

CustomerTemplete.xlsx

* 批次:

* 分配状态:

* 生成呼叫名单: 否 是

单次上传客户资料不能超过50万条!

4. 导出

该操作将服务器数据按照一定的格式将数据导出到本地文件中，坐席导出需要客户管理员的角色权限里手动开启。如下图所示，点击导出，选择下载文件，文件按进度导出。



导出

总数: 6 [下载文件](#)

进度: 

关闭

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
1	#id	客户名称	性别	类型	联系号码	创建时间	最后通话时	批次	分配状态	分配对象	工号	坐席	备注
2	208909	a2	未知	未分类	170****22	#####		11	分配至坐席默认班组		801	坐席姓名	
3	208910	a3	未知	未分类	170****22	#####	#####	11	分配至坐席默认班组		801	坐席姓名	
4	208911	a4	未知	未分类	170****22	#####		11	分配至坐席默认班组		801	坐席姓名	
5	208912	a5	未知	未分类	170****22	#####		11	分配至坐席默认班组		801	坐席姓名	
6	208919	TEST	男	一般	170****11	#####		1111	分配至坐席默认班组		801	坐席姓名	测试1
7	208920	a1	男	未分类	170****22	#####	#####	1111	分配至坐席默认班组		801	坐席姓名	
8													

导出分为选定导出、全部导出、搜索结果导出，解释如下：

选定导出需要选定欲导出的号码即可；

全部导出时导出系统所有的客户资料；

搜索结果导出需要预先设置查询条件查询出结果然后导出即可。

5. 分配

该功能主要是坐席将单个或多个客户资料重新添加到指定坐席的工作任务中，以确保后续坐席忘记联系这些资料，将其当做未呼叫的来统一处理。选定欲添加到任务的客户资料，直接点击“分配”，并选择需要分配的对象坐席，分配后，对应坐席可以在工作任务页面可以查看到刚分配的客户资料。

6. 回收

回收功能是坐席班长的特有功能，包括全部回收、选定回收、搜索结果回收功能。点击“回收”，然后选择对应的回收选项即可，不再解释。

7. 申请资料

客户资料的申请功能是 CRM 系统中常用功能之一，该功能属于坐席自助申请客户资料。默认是不展示的，需要企业管理员配置授权，该功能涉及到坐席申请客户资料的个数、次数

与申请对应是否为未联系的公海数据配置，坐席直接点击“申请资料”即可申请到预配置数量的客户资料，且号码也会在工作任务。

注意：申请客户资料前提条件是客户资料存在未分配的而且数量大于等于设置的申请个数。

8. 添加到任务

添加到任务即将选定的客户资料添加到当前坐席的工作任务，该功能类似分配功能，对象是当前坐席，操作较高效与便捷。

9. 颜色

该颜色的主要目的是为了将客户资料按照联系情况进行分类，我们可以看到客户资料页面不同颜色字体的客户资料，如下图中所示的数据配置。

默认的导入系统的未作任何联系的资料均采用黑色显示；

7 天之内联系过的客户采用绿色显示；

8~14 天内联系过的客户采用黄色显示；

15~30 天内联系过的客户采用橙色显示；

超过 30 天的即逾期未联系的客户采用红色显示；

已联系未接通的采用灰色显示。

下图中，选项被选中方可有效。下面的数据可根据客户自己的实际情况自行设置数据，这里不做过多解释。

设置颜色
×

启用	时间范围	颜色
<input type="checkbox"/>	默认 未联系客户	<div style="width: 20px; height: 15px; background-color: black; margin-bottom: 2px;"></div>
<input checked="" type="checkbox"/>	7 天内联系过的的客户	<div style="width: 20px; height: 15px; background-color: green; margin-bottom: 2px;"></div>
<input checked="" type="checkbox"/>	14 天内联系过的的客户	<div style="width: 20px; height: 15px; background-color: yellow; margin-bottom: 2px;"></div>
<input checked="" type="checkbox"/>	30 天内联系过的的客户	<div style="width: 20px; height: 15px; background-color: orange; margin-bottom: 2px;"></div>
<input checked="" type="checkbox"/>	逾期未联系客户	<div style="width: 20px; height: 15px; background-color: red; margin-bottom: 2px;"></div>
<input checked="" type="checkbox"/>	已联系未接通	<div style="width: 20px; height: 15px; background-color: gray; margin-bottom: 2px;"></div>

确定
取消

注：颜色不可更改。

10. 全部/已分配/公海客户

全部
已分配
公海客户

全部：包含已分配与公海客户；
已分配：分配对象选择坐席或班组；
公海客户：分配对象选择不分配。

11. 详情

详情链接到对应联系号码的客户资料，可查看客户基本信息、客户跟进记录等。

12. 呼叫

呼叫为功能按钮，点击呼叫对应联系号码的客户资料。

13. 订单

订单即添加订单，点击订单，即为对应客户联系号码添加一笔订单记录。订单功能是运营商手动给企业授权的。启用后坐席默认会展示。相关功能可参考订单手册，此处不再赘述。

14. 呼叫弹屏

呼叫弹屏包含来电弹屏和去电弹屏两个功能，不论是接电话还是外呼电话都会触发弹屏功能。弹屏信息首选会判定联系号码是否存在客户资料里，如果存在，展示的是已存在客户数据，反之客户数据为空。

坐席填写的客户资料并点击保存按钮，当前保存的数据将写入客户资料。数据内容一般包括：ID、名称、批次、性别、联系号码、归属地、客户类型、跟进记录等，可以让坐席人员快速定位客户问题，高效准确地为客户提供服务。

下面以坐席外呼任务来电弹屏截图做说明，呼叫弹屏分别通过图 9.14.1 与图 9.14.2 来讲解，部分词条在新增客户资料有解释，重复项不做赘述。



图 9.15.1

“00:00:41”：通话成功开始计时；

“”按钮：刷新按钮，重新加载该资料的信息数据；

“”按钮：添加订单按钮，即可创建一条订单记录；

“”按钮：添加工单按钮，即可创建一条工单记录；

“”按钮：新增预约功能，即日程安排，相关功能请阅读日程安排的章节；

“”按钮：编辑按钮，重新编辑号码的相关数据；

“”按钮：保存按钮，填写好数据之后点此可以保存；

“联系号码”：中间的若干位被隐藏了起来，起到保护客户手机号码的目的；

“客户跟进”：简而言之就是对客户的意向进行简单标记，标记操作在为客类型与跟进记录里；

“客户类型”：选择方式有两种：方式1是浏览器上直接下拉选项选择对应项；方式2是通过话机功能键，相关操作将在功能章节里讲解；

“跟进记录”：每次保存呼叫弹屏信息时，可以填写相关的跟进信息，这时在右侧会展示历史填写的跟进记录，图9.14.2将介绍；

“保存关闭”或“保存”：点击才会产生标记历史，标记的信息会同步到“客户跟进”页面，若直接点击“关闭”按钮，则客户标记不会有新的变化。



图 9.14.2

上图为在坐席的工作任务里点击号码呼叫时的坐席弹屏，包含话术、跟进记录、通话记录、订单、销售商品、收货信息、工单。

以下是每一个功能页面的介绍：

“话术”：坐席来电弹屏，话术优先展示给坐席，方便与客户交流时提供文字参考。企业账户配置了话术后，坐席弹屏按话术优先级规则展示，点击客户资料号码详情不展示话术；

“跟进记录”：记录坐席与客户号码交流时坐席保存客户信息记录，坐席可选择客户类型或填写跟进信息，如下图：

时间	角色	用户	类型	跟进记录	操作
2022-12-03 11:46:14	班长坐席	801	未分类		播放
2022-12-03 11:45:39	班长坐席	801	未分类		播放
2022-11-27 20:56:26	班长坐席	801	未分类	测试1127	
2022-11-23 13:53:33		_admin	未分类		
2022-11-17 14:01:44		_admin	意向客户		

显示 1 到 10, 共 11 记录 < 1 2 > 10 条/页

“通话记录”：记录坐席与客户号码交流时的通话记录，包含历史通话记录如下图：

时间	坐席	时长	播放
2022-12-03 11:50:21	801	0	
2022-12-02 17:02:27	801	0	
2022-11-29 09:32:13	801	17	播放
2022-11-29 09:25:37	801	35	播放
2022-11-29 07:51:51	801	55	播放
2022-11-29 07:51:36	801	0	

显示 1 到 7, 共 7 记录 < 1 > 10 条/页

“来电记录”：呼入类型，记录坐席与客户号码交流时的呼入来电记录；

“订单”：记录坐席与客户号码关联的订单记录，创建订单流程可参考订单手册，企业

开启订单模块才展示：

“销售商品”：属于订单模块，记录坐席与客户号码关联的销售商品记录；

“收货地址”：属于订单模块，记录坐席与客户号码关联的商品收货地址记录；

“工单”：记录坐席与客户号码关联的订单记录，创建工单流程可参考工单手册，企业开启工单模块才展示。

15. 设置显示列/选择列

设置显示列，可配置对应列是否展示，选隐藏为不展示，另外列字段可通过鼠标拖拽排序，选择或配置好后，点击保存系统自动刷新并生效，如下图：

设置显示列 【拖拽可进行字段排序】

#id: 隐藏 显示

名称: 隐藏 显示

性别: 隐藏 显示

客户类型: 隐藏 显示

联系号码: 隐藏 显示

选择列为临时配置列展示情况，页面刷新后会立即还原之前的配置，如下图：

#id	名称	客户类型	联系号码	省份	城市	运营商	通话
00208920	a1	未分类	170****2221	山东	青岛	电信/虚拟0	202...
00208924	test	潜在客户	1111****2234				

16. 查询

该功能查询出符合条件的客户资料数据。点击“查询”按钮即可弹出如下所示的查询框。可以看到客户资料可以按照 id、客户名称、联系号码、批次、创建时间、更新时间、联系时间、类型、分配状态等以及多条件联合查询，不再赘述。

查询

类型: 全部

分配状态: 全部

分配时间: 全部 今天 本周 本月 上月

联系情况: 全部

分享人: 全部

分配人: 全部

电话号码:

【转让分享】：分为转让、分享、转让分享；

【转让】：坐席 A 将自己的客户资料转让给同组坐席 B，转让后客户资料就不属于自己，归属于转让对象坐席。这里查询先选择“转让”，再选择对应的转让人。；

【分享】：坐席 A 将自己的客户资料分享给同组坐席 B，分享后客户资料就仍归属于自己，分享对象坐席可以共享当前客户资料。这里查询先选择“分享”，再选择对应的分享人；

【转让分享】：查询全部转让或分享后的客户资料，不用选择转让人或分享人。

【分配人】：查询分配后的客户资料，分配角色包含坐席、管理员、用户等。

设置好查询条件，点击“确定”即可查询出如下图所示的客户资料。

工作台 [客户资料](#) ×

<input type="checkbox"/>	#id	名称	性别	客户类型	联系号码	省份	城市	运营商	操作
<input type="checkbox"/>	00208919	TEST	男	一般	170****1121	山东	青岛	电信/虚拟0	详情 呼叫 编辑 删除 跟进记录
<input type="checkbox"/>	00208910	a3	未知	未分类	170****2223	山东	青岛	电信/虚拟0	详情 呼叫 编辑 删除 跟进记录
<input type="checkbox"/>	00208920	a1	男	未分类	170****2221	山东	青岛	电信/虚拟0	详情 呼叫 编辑 删除 跟进记录
<input type="checkbox"/>	00208909	a2	未知	未分类	170****2222	山东	青岛	电信/虚拟0	详情 呼叫 编辑 删除 跟进记录
<input type="checkbox"/>	00208912	a5	未知	未分类	170****2225	山东	青岛	电信/虚拟0	详情 呼叫 编辑 删除 跟进记录
<input type="checkbox"/>	00208911	a4	未知	未分类	170****2224	山东	青岛	电信/虚拟0	详情 呼叫 编辑 删除 跟进记录

显示 1 到 6, 共 6 记录

十. 工作任务

工作任务列表展示了当前需要单独联系的客户，通常在导入客户资料时，选择分配给班组坐席，这时会直接添加到对应坐席的工作任务列表中。

当坐席的客户资料号码很多的情况下，不能快速找到需要呼叫的号码，但通过操作把号码分配给坐席后，号码会展示在坐席的工作任务列表里，这时坐席在工作任务点击呼叫客户号码，呼叫一个少一个号码，剩下的都是没有联系过的客户，直到工作任务列表为空时，这样呼叫就解决了坐席区分号码是否有拨打产生的“迷惑”问题，即非常方便的完成自己的工作任务。如下图所示，只需点击“呼叫”按钮即可对客户预览外呼回访。

工作台 | 工作任务 ×

刷新 + 申请资料 工作任务 组内管理 选择列 查询

名称	批次	性别	客户类型	联系号码	省份	城市	操作
a3	11	未知		170****2223	山东	青岛	呼叫 详情 移除
a2	11	未知		170****2222	山东	青岛	呼叫 详情 移除

显示 1 到 2, 共 2 记录 1 10 条/页

申请资料：客户资料有介绍这里不再赘述；

组内管理：班长可给自己或组内坐席增减客户资料数量，分配为增加，移除为减少。当选择组内管理的移除时，这里是对指定坐席的客户资料数量批量移除，即指定数量将不在对应坐席的工作任务展示，但号码仍归属当前坐席的客户资料，数据不发生变化；

移除：在工作任务里对单个指定号码移除，移除原理同上。

工作台 | 工作任务 ×

刷新 + 申请资料 工作任务 组内管理 选择列 查询

坐席	工号	类型	剩余任务数	操作
802	802	坐席	1	分配 移除
坐席姓名	801	班长	6	分配 移除

显示 1 到 2, 共 2 记录 1 10 条/页

十一. 日程安排

日程安排，又名客户预约。通常在客户来电话的时候客户不方便接听电话，坐席人员可以和客户做一次预约，坐席员工在系统新建预约事项，等到了预约设置时间点，系统会自动提醒坐席预约事项，如下图所示。

1. 创建预约

在“日程安排”页面，点击“新增”按钮弹出如下图所示数据配置框。填写预约标题、提醒周期、提醒时间以及预约内容，点击“确定”按钮即可添加预约事项。

日程安排类似于闹钟功能，即可以指定只响一次的功能，也可以指定周期性重复提醒功能。其中周期性重复提醒包括按天、周、月、年重复提醒的功能。

2. 预约预览

新建日程安排之后，可以对创建好的预约进行查询，如下图所示，左侧是预约日程列表，右侧以日历的方式展示了预约内容。将鼠标悬浮于预约内容上方，可以查看预约详细内容，如下图所示。

工作台 | 日程安排 ×

刷新 新增 删除

今天 << < 2022 十一月 > >>

席位工号 号码 客户资料ID

开始日期 ~ 结束日期 标题/内容

查询

会议预约 编辑 | 删除 | 呼叫
单次提醒 已过期
明天下午4点三楼会议室开会

预约电话 编辑 | 删除
单次提醒 已过期
XX先生于明天下午4点有时间, 约谈汽车保险事宜。

显示 1 到 2, 共 2 记录 < 1 >
10 条/页

会议预约
提醒时间: 2022-11-25 15:50:00
周期: 单次提醒
内容: 明天下午4点三楼会议室开会

3. 预约提醒

到了预约时间，坐席会自动弹屏，坐席页面的右上角弹出日程的具体信息，如下图所示。

日程

时间: 2022-11-24 20:22

标题: 预约电话

客户: 0 呼叫

内容: XX先生于明天下午4点有时间, 约谈汽车保险事宜。

十二. 标记结果

标记结果，即坐席根据同客户语音交流后对客户反映的意愿进行的分类标记，标记结果只记录最后一次标记，也叫做最新标记。

1. 导出

该操作将符合条件的所有数据导出到文件上。主要支持的导出方式包括选定、全部、搜索结果导出。

2. 录音下载

录音下载，即将录音文件从服务器下载到本地计算机。

在企业正式运营过程中，往往需要定期将录音文件备份到企业设备，以防后续录音文件被上级删掉，无可取证。

当下载录音文件数量过多会生成一个下载任务。

3. 查询

该操作查找出满足条件的标记历史。标记结果支持按照联系号码、创建时间、类型、用户、班组以及多条件联合查询，如下图所示。

查询

联系号码:

创建时间:

类型:

任务:

用户:

归属类型:

班组:

设置好查询条件，点击“确定”即可查看对应时间段的标记历史，如下图所示。

十三. 标记历史

标记历史，即坐席根据同客户语音交流后对客户反映的意愿进行的分类标记，每一次坐席操作标记都会按操作时间记录到标记历史，方便对操作过程做跟踪与查询。

1. 导出

该操作将符合条件的所有数据导出到文件上。主要支持的导出方式包括选定、全部、搜索结果导出。

2. 录音下载

录音下载，即将录音文件从服务器下载到本地计算机。

在企业正式运营过程中，往往需要定期将录音文件备份到企业设备，以防后续录音文件被上级删掉，无可取证。

当下载录音文件数量过多会生成一个下载任务。

3. 查询

该操作查找出满足条件的标记历史。标记历史支持按照联系号码、创建时间、类型、用户、班组以及多条件联合查询，如下图所示。

查询

联系号码:

创建时间:

类型:

任务:

用户:

归属类型:

班组:

设置好查询条件，点击“确定”即可查看对应时间段的标记历史，如下图所示。

5. 下载

单条录音下载，先找到对应的录音记录，点击“下载”按钮，即可下载指定录音，录音文件格式为 mp3 或 WAV。

6. 呼叫

单条呼叫，先找到对应的录音记录，点击“呼叫”按钮，即可呼叫指定录音对应的号码。

7. 查询

呼叫中心系统对于坐席班长，支持的录音查询功能主要包括按坐席工号、任务、开始结束时间、主被叫号码、时长范围等以及多条件联合查询，其中按照主被叫查询支持模糊查询，如下图所示。

查询

坐席工号:	<input type="text"/>	<input type="button" value="刷新"/>	<input type="button" value="模糊"/>		
任务:	<input type="text"/>	<input type="button" value="刷新"/>	<input type="button" value="模糊"/>		
时间:	<input type="button" value="今天"/>	<input type="button" value="昨天"/>	<input type="button" value="本周"/>	<input type="button" value="本月"/>	<input type="button" value="上月"/>
	<input type="button" value="设定"/>				
主叫号码:	<input type="text"/>				
被叫号码:	<input type="text"/>				
虚拟号码:	<input type="text"/>				
	<input type="button" value="确定"/>	<input type="button" value="重置"/>			

设置好查询条件，点击“确定”按钮即可查询出符合条件的录音数据，如下图所示。

工作台 录音清单 ×

刷新 录音地址下载 下载工具 录音下载 选择列 查询

<input type="checkbox"/> 坐席	任务	开始时间	结束时间	操作
<input type="checkbox"/> 801 - 坐席姓名		2022-12-05 10:03:03	2022-12-05 10:03:03	播放 下载 呼叫
<input type="checkbox"/> 801 - 坐席姓名		2022-12-05 10:02:44	2022-12-05 10:02:44	播放 下载 呼叫
<input type="checkbox"/> 801 - 坐席姓名		2022-12-05 10:02:15	2022-12-05 10:02:15	播放 下载 呼叫
<input type="checkbox"/> 801 - 坐席姓名		2022-12-05 10:01:28	2022-12-05 10:01:28	播放 下载 呼叫
<input type="checkbox"/> 801 - 坐席姓名		2022-12-05 10:01:05	2022-12-05 10:01:05	播放 下载 呼叫
<input type="checkbox"/> 802 - 802		2022-12-05 08:59:27	2022-12-05 08:59:27	播放 下载 呼叫

显示 1 到 6, 共 6 记录 1 10 条/页

十五. 通话清单

通话清单，记录企业在 CC 上执行呼叫业务产生的全部呼叫记录，包含未接通与已接通的话单。清单列表展示包含坐席、任务、业务类型、开始时间、结束时间、主叫号码、被叫号码、通话时长(s)等。

其中通话时长为主被叫通话过程最大时长，开始时间为最先接听的时间点，结束时间为最后挂机的时间点。如自动外呼任务，被叫接听后在队列等待 10 秒，与坐席实际通话 3 秒，则这里的 13 秒才是当前列表的通话时长。

1. 导出

通话清单同样支持批量导出功能，包括选定导出、搜索结果导出，导出效果如下图所示。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	坐席工号	任务	业务类型	开始时间	结束时间	主叫号码	虚拟号码	被叫号码	通话时长	费用(元)	挂断原因	呼叫结果	类型	振铃时长
2	802 - 802		点拨呼叫	2022-12-0	2022-12-0	133876091	133876091	1344244	8	0.0800	成功(1)	呼叫成功	成功	2
3	801 - 坐席姓名		点拨呼叫	2022-12-0	2022-12-0	99456	99456	1232223	3	0.0800	成功(1)	呼叫成功	成功	2
4	801 - 坐席姓名		点拨呼叫	2022-12-0	2022-12-0	99456	99456	1232344	9	0.0800	成功(1)	呼叫成功	成功	2
5	801 - 坐席姓名		点拨呼叫	2022-12-0	2022-12-0	99456	99456	1332455	10	0.0800	成功(1)	呼叫成功	成功	2
6	801 - 坐席姓名		点拨呼叫	2022-12-0	2022-12-0	99456	99456	1334555	5	0.0800	成功(1)	呼叫成功	成功	2
7	801 - 坐席姓名		点拨呼叫	2022-12-0	2022-12-0	99456	99456	1234432	6	0.0800	成功(1)	呼叫成功	成功	2
8	801 - 坐席姓名		手拨呼叫	2022-12-0		801	801	1354555	0	0	账户欠费	客户未接听	失败	4
9	801 - 坐席姓名		手拨呼叫	2022-12-0		99456	801	1355544	0	0	客户振铃	客户接听	失败	3
10	801 - 坐席姓名		手拨呼叫	2022-12-0		99456	801	1354455	0	0	客户振铃	客户接听	失败	2
11	801 - 坐席姓名		手拨呼叫	2022-12-0		801	801	1355755	0	0	账户欠费	客户未接听	失败	3

2. 包含内部呼叫

勾选包含内部呼叫，通话清单就会展示当前查询条件下含有内部呼叫的话单，如在话机上操作分机号码 A 拨打分机号码 B, 或*99 话机拨打按键等。

3. 查询

通话清单查询目前支持按照坐席工号、任务、业务类型、开始结束时间、主被叫号码、时间范围等以及多条件联合查询，其中按照主被叫号码查询支持模糊查询，如下图所示。

查询

坐席工号:

任务:

业务类型:

呼叫结果:

类型:

开始时间:

设置好查询条件，点击“确定”即可查询出符合条件的话单数据，效果如下图所示。有时候为了保密客户信息，展示的号码会隐藏中间若干位。

工作台 | 通话清单 ×

包含内部呼叫

坐席	任务	业务类型	开始时间	结束时间	操作
801 - 坐席姓名		手拨呼叫	2022-12-05 14:00:41		呼叫
801 - 坐席姓名		手拨呼叫	2022-12-05 14:00:23		呼叫
801 - 坐席姓名		手拨呼叫	2022-12-05 13:59:42		呼叫
801 - 坐席姓名		手拨呼叫	2022-12-05 13:56:43		呼叫
801 - 坐席姓名		点播呼叫	2022-12-05 10:03:03	2022-12-05 10:03:09	播放 呼叫
801 - 坐席姓名		点播呼叫	2022-12-05 10:02:44	2022-12-05 10:02:49	播放 呼叫

显示 1 到 10, 共 10 记录

注：

- ①若不加任何查询条件，默认按照顺序展示 1 页，每页 10 条，每页最大可选择 200 条；
- ②若按照开始日期、结束日期查询，若结束日期不选择，默认指开始时间到当前时间。若开始时间不选择，则表示查询结束时间以前所有通话清单记录。

十六. 呼叫结果

呼叫结果，主要是针对外呼任务产生的呼叫记录，外呼任务也称群呼。清单列表展示包含任务名称、主叫号码、被叫号码、省份、城市、运营商、应答时间、时长(s)、分析结果、类型等。

其中应答时间对应通话清单的开始时间，即通话接听时间。时长为坐席接通时开始计时，直到通话结束后，这段时间产生的时长。如自动外呼任务，被叫接听后在队列等待 10 秒，与坐席实际通话 3 秒，系统配置了满意读调查，坐席挂断后客户通话延时 5 秒，则这里的 8 秒才是当前列表的时长。

1. 导出

呼叫结果的导出包括选定导出、全部导出、搜索结果导出，其中全部导出可支持单次 50W 数据导出。点击“导出”按钮，点击对应的导出选项即可导出，导出格式为 csv 格式，导出效果如下图所示，不再解释。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	呼叫任务	主叫号码	被叫号码	应答时间	工号	时长	挂断原因	分析结果	模式	类型	客户接	省份	城市	运营商
2	sdfs	0271111222	188265345	#####	802 - 8	27 0		呼叫成功	直接转坐席	成功		广东	深圳	移动0
3	sdfs	0271111222	188265333	#####	802 - 8	37 0		呼叫成功	直接转坐席	成功		广东	深圳	移动0
4	sdfs	0271111222	126656922	#####	802 - 8	30 0		等待坐席接	直接转坐席	漏接				

2. 查询

呼叫结果按照条件查询目前支持按照开始结束日期、任务名称、呼叫结果以及多条件联合查询，如下图所示。

工作台 | 呼叫结果 ×

刷新 导出

选择列 查询

任务名称	主叫号码	被叫号码	省份	城市	运营商	应答时间	时长	分析结果	模式
<input type="checkbox"/> sdfs	02711112222	12665692282				2022-12-07 09:07:42	30	等待坐席接通时挂断	直接转坐席
<input type="checkbox"/> sdfs	02711112222	18826533363	广东	深圳	移动0	2022-12-07 08:51:29	37	呼叫成功坐席挂断	直接转坐席
<input type="checkbox"/> sdfs	02711112222	18826534563	广东	深圳	移动0	2022-12-07 08:49:55	27	呼叫成功坐席挂断	直接转坐席

显示 1 到 3 共 3 记录 | 1 | 10 条/页

注：①若不加任何查询条件，默认按照顺序展示 1 页；

②若按照开始日期、结束日期查询，结束日期如不选择，默认指当前，开始时间若不选择，则表示查询当前时间以前所有呼叫结果记录。

十七. 质检记录

质检记录，质检录音后产生的记录清单。该记录是企业核实坐席通话的重要依据。

1. 选定导出/搜索结果导出

该操作将质检记录导出到本地计算机，方便日后取证。质检记录导出支持选定导出、搜索结果导出，例如，点击“选定导出”，导出结果如下图所示。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	坐席工号	坐席名称	开始时间	结束时间	主叫号码	被叫号码	时长(s)	质检结果	质检时间	质检备注	质检人	
2	802	802	#####	#####	133	77 4556	77	3 及格	#####		801	
3	801	801	#####	#####		801		5 及格	#####		801	
4	801	801	#####	#####	13	177	3	7 及格	#####		801	
5	802	802	#####	#####	13	3177	324	3 及格	#####		admin	
6												

注：导出按钮默认不展示，需要展示时需要企业管理员手动开启。

2. 录音清单质检

录音清单质检，即在查询--->录音清单页面点击“录音质检”按钮进行录音质检后会产生质检记录。点击“录音清单质检”，可查询当前角色今天的录音清单质检。

3. 标记历史质检

标记历史质检，即在 CRM--->标记历史页面点击“质检”按钮进行标记质检后会产生质检记录。点击“标记历史质检”，可查询当前角色今天的标记历史质检。

4. 播放

播放，即播放质检录音媒体内容。点击“播放”按钮，即可试听录音内容，试听时页面底端会展示录音播放进度，也可以使用鼠标实时控制播放进度以及录音播放的暂停与继续。

5. 查询

该操作查找出符合条件的质检记录。质检记录支持按开始时间、被叫号码、时长、质检结果、质检时间查询以及多条件组合查询，设置好查询条件后，点击“确定”即可。

查询

开始时间: 今天 昨天 本周 本月 上月
设定

主叫号码:

被叫号码:

时长: 到:

质检结果:

质检时间: 今天 昨天 本周 本月 上月
确定 重置

设置好查询条件，点击“确定”按钮即可查询出符合条件的质检记录，如下图所示。

工作台 | 质检记录 ×

刷新 指定导出 搜索结果导出 录音清单质检 标记历史质检 选择列 查询

<input type="checkbox"/> 坐席	开始时间	结束时间	主叫号码	被叫号码	操作
<input type="checkbox"/> 802 - 802	2022-12-07 12:14:55	2022-12-07 12:14:58	133****9177	455****7	播放
<input type="checkbox"/> 801 - 801	2022-12-08 09:56:47	2022-12-08 09:56:52	***	***	播放
<input type="checkbox"/> 801 - 801	2022-12-08 10:50:51	2022-12-08 10:50:58	133****9177	34****54	播放
<input type="checkbox"/> 802 - 802	2022-12-10 10:20:15	2022-12-10 10:20:18	133****9177	32****44	播放

显示 1 到 4, 共 4 记录 1 10 条/页

十八. 下载任务

下载任务，即在“录音清单”页面执行大批量下载录音产生的下载任务。

1. 下载

此操作将生成的录音压缩文件下载至本地计算机。点击“下载”按钮，下载后的文件扩展名为 zip。

2. 查询

此操作查询出符合条件的下载任务。下载任务支持开始任务创建时间、状态以及多条件联合查询，如下图所示。

查询

创建时间:

状态:

设置好查询条件，点击“确定”即可查询出符合条件的下载任务。如下图所示：

工作台 [下载任务 ×](#)

<input type="checkbox"/>	任务名	创建时间	类型	状态	操作
<input type="checkbox"/>	record-20221210113744 649	2022-12-10 11:37:44	录音清单	任务完成	下载

显示 1 到 1, 共 1 记录

十九. 未接来电

未接来电即客户呼入的坐席未接到的电话，与我们平日里理解的未接来电基本相似。如下图所示包括振铃开始时间、振铃时长、客户号码、DID 号码数据。点击“呼叫”按钮即可回拨到客户号码以完成返打目的。

工作台 未接来电 ×

刷新 导出 分配 选择列 查询

<input type="checkbox"/>	时间	振铃时长(秒)	客户号码	被叫号码	操作
<input type="checkbox"/>	2022-11-23 12:47:07	0	133****9177	342****444	呼叫

显示 1 到 1, 共 1 记录 1 10条/页

二十. 密码

首先登录进入坐席页面，于左侧的菜单项列表选择“密码”菜单项，即可打开如下图所示的修改密码页面，输入原密码、登录密码、密码校验对应项，点击“保存”按钮。下次登录就使用修改后的密码。

工作台 | 密码 ×

原密码:

登录密码:

* 密码校验:

修改密码注意事项
修改密码修改的是您当前登录用户的密码

保存

二十一. 功能键

功能键是为坐席人员使用系统时提供的一些快捷键,这些按键的设计主要是针对于那些没有电脑且只有话机的坐席。功能键详情如下图

功能	标准SIP网关	众方EIA网关	备注
查询余额	*181	90181	
坐席登入	*001	90001	
坐席登出	*000	90000	
坐席置闲	*101	90101	
坐席置忙	*100	90100	
坐席长签	*99	90099	
退出长签	*88#	*88*	
盲转	*70*工号#	*70*工号*	
协商转	*71*工号#	*71*工号*	
标记客户	*D#	*D*	
标记客户, 并播放客户号码	*D0	*D0	
标记上一个客户	*66*D#	9066D	
标记上一个客户, 并播放客户号码	*66*D0	9066D0	
查询上次通话号码	*67	90067	
挂断电话	##	**	
查询工号	*114*1	90114	
查询分机号	*114*2(分机号)	*114#(TT长号)	

※ D表示数字键, 对应客户资料定制字段客户类型, 详见设置->定制字段->客户类型

数字来源: 数字来源同步企业管理的定制字段->客户类型里的对应“数字”:

设计操作对象: 坐席的登录注销、状态转换、长签/退出长签、查余额等, 都在上图中所示的页面中。系统功能键支持标准的 sip 协议的语音网关, 同时也兼容了众方系列的 EIX 软交换系统, 具体的对接方法请查看《EIX 对接呼叫中心指导手册》, 这里不再详解。

使用场景: 分别有 3 种, 下面分别介绍:

- ①坐席与客户在通话中: 话机上按键*D#, D 表示 0-9 的数字;
- ②坐席与客户通话结束, 状态为播放整理语音中: D 表示 0-9 的数字, 除了按 2 需要*2#, 其他均可以话机上按 D 键;
- ③坐席与客户通话结束, 且整理时长完播放完: D 表示 0-9 的数字, 话机上按键*66*D#, 并点击呼叫按钮。

注: D 对应当前客户配置, 业务--->定制字段--->客户类型。

二十二. 工单管理

工单管理，即对工单做增、删、改、查等相关的操作流程，操作用户涉及的不同角色用户，展示了当前企业协同完成工单的详细情况。

1. 新增

该操作新建一条工单。点击“新增”按钮，填写标题、客户号码、客户名称。选择已存在的工单流程、优先级、受理人等，并单击“保存”或“提交”。若选择保存则不提交，如下图所示。

新增工单 ×

* 标题:

客户号码:

客户名称:

* 工单流程: ↻

* 优先级: 低 中 高 紧急

备注:

2. 详细

详细，显示当前工单配置内容与完成进度。包含客户资料详情、工单进展等。

3. 客户查询

该操作查找出满足条件的工单管理。客户查询包括按 id、名称、联系号码、电话号码等多条件联合查询，其中按名称查询支持模糊查询，如下图所示。

客户查询

#id: 名称: 联系号码: 电话号码:

确定

重置

4. 查询

该操作查找出满足条件的工单管理。查询包括按标题、工单号、客户名称、客户号码、工单流程、创建人、创建时间、受理人、状态等多条件联合查询，其中按标题、客户名称查询支持模糊查询，如下图所示。

查询

标题:

工单号:

客户名称:

客户号码:

工单流程:

创建人:

创建时间:

全部	今天	昨天	本周	本月
上月	设定			

受理人:

状态:

设置好查询条件，点击“确定”按钮即可查询出符合条件的工单管理，工单管理的效果图如下图所示。

工作台 工单管理 ×

选择列 客户查询 查询

<input type="checkbox"/>	标题	工单号	工单流程	客户	优先级	逾期时间	受理人	操作
<input type="checkbox"/>	TEST	202212116180	流程工单测试	企业测试(133***9178)	中	2022-12-11 12:50:38	U1	详情

显示 1 到 1, 共 1 记录 1 10条/页

二十三. 订单管理

订单管理，即增加订单相关的操作流程，操作用户涉及的角色用户根据自有权限展示功能各有不同。

1. 新增

该操作新建一条订单记录。点击“新增”按钮，选择客户联系、销售员、提供发票(是或否)、选择右侧商品，并单击“添加至订单”，可上传“附件”，点击“保存订单或提交审核”按钮，如下图所示。

工作台 | 订单管理 | 新增订单 ×

客户信息

* 客户:

* 销售员:

* 提供发... 否 是

附件:

备注:

商品	单位	库房
<input type="checkbox"/> 商品1	箱	测试库房
<input type="checkbox"/> 商品2	件	测试库房2
<input type="checkbox"/> 商品1	箱	默认库房

显示 1 到 3, 共 3 记录

备注：客户处支持输入联系号码搜索；订单创建选择多库存商品时会生成多个子订单，当订单编号相同，对应订单号都为其子订单。如下图：

工作台 | 订单管理 ×

序号	订单编号	订单号	提交时间	提交人	销售员	状态	操作
<input type="checkbox"/> 59	56	202210110807451394	2022-10-11 08:07:45	_admin-张三	_admin-张三	已发货	退货 确认收货 确认拒收 确认回款 更多 面单打印 详细 备注
<input type="checkbox"/> 57	55	202210110807178784	2022-10-11 08:07:17	_admin-张三	_admin-张三	已发货	退货 确认收货 确认拒收 确认回款 更多 面单打印 详细 备注
<input type="checkbox"/> 58	55	202210110807176650	2022-10-11 08:07:17	_admin-张三	_admin-张三	待付款	付款 更多 面单打印 详细 备注

合计成交金额(元): 480.00 显示 1 到 10, 共 25 记录

2. 查询

该操作查找出满足条件的订单管理。订单管理查询包括按开始时间、班组、销售员、提交人、联系号码、手机尾号、客户名称等多条件联合查询，其中按客户名称、手机尾号查询支持模糊查询，如下图所示。

查询

手机尾号:

客户名称:

商品:

订单号:

状态:

运单号:

SN:

设置好查询条件，点击“确定”按钮即可查询出符合条件的订单管理，订单管理的效果图如下图所示。

工作台 | 订单管理 ×

<input type="checkbox"/>	序号	订单编号	订单号	提交时间	提交人	销售员	状态	操作
<input type="checkbox"/>	59	56	202210110807451394	2022-10-11 08:07:45	_admin-张三	_admin-张三	已发货	退货 确认收货 确认拒收 确认回款 更多 面单打印 详细 备注
<input type="checkbox"/>	57	55	202210110807178784	2022-10-11 08:07:17	_admin-张三	_admin-张三	已发货	退货 确认收货 确认拒收 确认回款 更多 面单打印 详细 备注
<input type="checkbox"/>	58	55	202210110807176650	2022-10-11 08:07:17	_admin-张三	_admin-张三	待付款	付款 更多 面单打印 详细 备注

合计成交金额(元): 480.00 显示 1 到 10, 共 25 记录

二十四. 发票信息

发票信息，即商家向购买商品的客户出据的发票凭证，添加订单时在发票信息处勾选是并填写相关信息，发票信息才会展示。

二十五. 订单日志

订单日志记录在订单操作过程中审核、付款、发货等历史操作。

1. 查询

该操作查找出满足条件的订单日志。订单日志查询包括按时间、订单号多条件联合查询，如下图所示。

查询

时间:

订单号:

设置好查询条件，点击“确定”按钮即可查询出符合条件的订单日志，订单日志的效果图如下图所示。

工作台 订单日志 ×

选择列 查询

<input type="checkbox"/> 时间	订单号	用户	原状态	新状态
<input type="checkbox"/> 2022-10-17 20:59:52	202210081022186005	801	待提交	待出库
<input type="checkbox"/> 2022-10-17 20:59:20	202210100929516996	801	待审核	待出库
<input type="checkbox"/> 2022-10-10 09:29:51	202210100929516996	801	待提交	待提交
<input type="checkbox"/> 2022-10-08 10:22:18	202210081022186005	801	待提交	待提交
<input type="checkbox"/> 2022-10-05 17:20:13	202210051658143599	801	已发货	已签收
<input type="checkbox"/> 2022-10-05 16:58:14	202210051658143599	801	待提交	待提交

显示 1 到 6, 共 6 记录 1 10条/页

二十六. 订单统计

订单统计展示用户对订单相关操作数量，类别包含订单量、发货量、退货量、拒收量等，默认只展示本月产生的记录。

1. 查询

该操作查找出满足条件的订单统计。订单统计查询仅支持按时间查询，如下图所示。

查询

时间:

设置好查询条件，点击“确定”按钮即可查询出符合条件的订单统计，订单统计的效果图如下图所示。

工作台 订单统计 ×

选择列 查询

<input type="checkbox"/>	用户	订单量	发货量	退货量	收货量	拒收量	销售量	销售额	物流费用
<input type="checkbox"/>	801	3	0	0	1	0	0	0.00	22.00

总销售额(元): 0.00 显示 1 到 1, 共 1 记录 1 10条/页

二十七.问题库

1.新增

该操作新建一个问题库。点击“新增”按钮，填写“问题名称”，选择分类里创建的类别，并填写答案，设置失效时间，可上传图片，点击“确定”按钮即可，如下图所示。

新增问题库

* 问题名称:

* 类别:

* 答案: 字号 B I U A |
请输入正文内容

* 失效时间: 请选择日期

图片:
上传

确定 取消

备注：新增后当前问题库处于“审核中”状态，一般由企业管理员做审核操作。

2.删除

该操作为删除一个或多个指定问题库。选中对应的问题库，点击“删除”按钮即可。

3.查看

该操作查看问题库内容，点击查看按钮即有相关内容展示出来。

4.查询

该操作查询出符合条件的类别与问题名称，问题名称支持模糊查询，如下图。

查询

类别:

问题名称:

确定 重置

设置好查询条件，点击“确定”即可找到符合条件的问题名称，如下图所示。

工作台 | 问题库 ×

刷新 + 新增 × 删除 选择列 查询

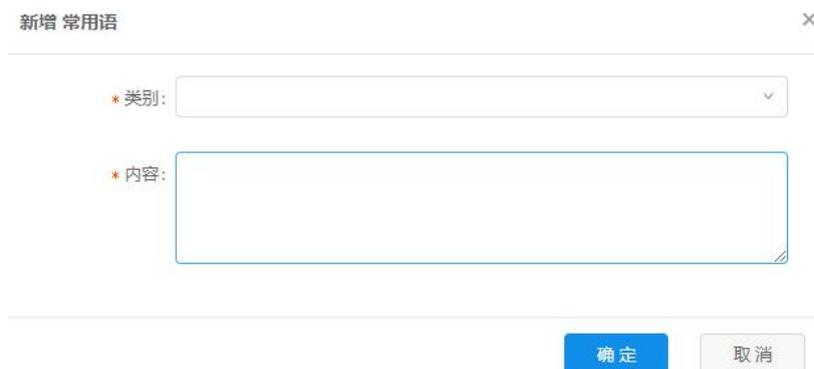
<input type="checkbox"/> 类别	问题名称	创建时间	编辑时间	查看次数
<input type="checkbox"/> 软电话配置	电话接起	2022-12-12 18:56:08		1

显示 1 到 1, 共 1 记录 < 1 > 10 条/页

二十八. 常用语

1. 新增

该操作新建一个常用语。点击“新增”按钮，选择类别名称，填写常用语“内容”，点击“确定”按钮即可，如下图所示。



新增常用语

*类别:

*内容:

确定 取消

备注：新增后当前常用语处于“审核中”状态，一般由企业管理员做审核操作。

2. 删除

该操作为删除一个或多个指定常用语。选中对应的常用语，点击“删除”按钮即可。

3. 查询

该操作查询出符合条件的类别与内容检索，内容检索支持模糊查询，如下图。



查询

类别:

内容检索:

确定 重置

设置好查询条件，点击“确定”即可找到符合条件的常用语，如下图所示。

工作台 | 常用语 ×

刷新 + 新增 × 删除 选择列 查询

<input type="checkbox"/>	类别	常用语内容	创建时间	操作
<input type="checkbox"/>	售房常用语	您好, 好消息, XX区房价迅速降至1W每平方米!	2022-12-12 20:33:39	删除

显示 1 到 1, 共 1 记录 < 1 > 10 条/页

二十九. 链接库

1. 新增

该操作新建一个链接库。点击“新增”按钮，选择“类别”，填写“链接名称”与“链接地址”，点击“确定”按钮即可，如下图所示。



新增 链接地址

* 类别:

* 链接名称:

* 链接地址:

确定 取消

备注：新增后当前链接库处于“审核中”状态，一般由企业管理员做审核操作。

2. 删除

该操作为删除一个或多个指定链接名称。选中对应的链接名称，点击“删除”按钮即可。

3. 查询

该操作查询出符合条件的类别与链接名称，链接名称支持模糊查询，如下图。



查询

类别:

链接名称:

确定 重置

设置好查询条件，点击“确定”即可找到符合条件的常用语，如下图所示。

工作台 | 链接库 ×

刷新 + 新增 × 删除 选择列 查询

<input type="checkbox"/>	类别	链接名称	链接地址	查看次数	操作
<input type="checkbox"/>	APP下载连接	电话管家	http://app.dipcc.com/admin/#/download	0	删除

显示 1 到 1, 共 1 记录 | 1 | 10 条/页

三十. 附件库

1. 新增

该操作新建一个附件。点击“新增附件”按钮，选择类别名称，填写“关键字”，上传附件文件，点击“确定”按钮即可，如下图所示。



新增附件

* 类别:

关键字:

* 附件: 数量: 0

2. 查看关键字

该操作查看附件库的关键字，点击查看关键字按钮即有相关内容展示出来。

3. 编辑

该操作可修改类别名称或关键字，类别名称为下拉列表，关键字直接去掉或添加，修改完成点击“确定”按钮即可修改成功。

4. 删除

该操作为删除一个或多个指定附件库。选中对应的附件库，点击“删除”按钮即可。

5. 下载

该操作为下载指定附件库的附件文件。选中对应的附件库，点击“下载”按钮即可。

6. 查询

该操作查询出符合条件的类别、文件名称与关键字，文件名称支持模糊查询，如下图。

查询

类别:

文件名称:

关键字:

设置好查询条件，点击“确定”即可找到符合条件的附件库名称，如下图所示。

工作台 | 附件库 ×

<input type="checkbox"/>	类别	文件名称	上传者	上传时间
<input type="checkbox"/>	OKCC用户手册	dipcc文档.rar	_admin	2022-11-16 20:40:00

显示 1 到 1, 共 1 记录