



HTCC

企业版功能介绍



服务热线：0551-62868700



Contents

目录

功能概览 01

典型功能 02

特色功能 03

应用组网 04

联系我们 05

PART
01

功能概览



HTCC功能概览

坐席管理

Web坐席

话机坐席

工作状态

坐席监控

班组管理

服务评价

通话质检

移动坐席

坐席长签

客户管理

来电弹屏

公海客户

分配回收

字段自定义

客户标记

日程安排

号码隐藏

SEM分配

数据脱敏

呼叫特性

预测外呼

预览外呼

任务管理

企业总机

快捷功能

号码归属

耳语监听

语音验证

语音通知

特色功能

变量短信

高级ACD

语音留言

数据脱敏

WebRTC

定制开发

回拨呼叫

动态坐席

超频限制

配置管理

角色管理

角色权限

页面权限

数据隐藏

知识库

工单管理

订单管理

物流查询

发票信息

统计报表

坐席统计

班组统计

话务统计

按键统计

标记统计

条件筛选

满意度统计

外呼任务统计

短信任务统计

业务设置

资料申请

定时回收

资料转让

工号播报

通话录音

号码去重

归属转接

弹屏整理时长

超频拆除呼叫

PART
02

典 型 功 能



[首页](#) [报表](#) [业务](#) [CRM](#) [监控](#) [设置](#) [查询](#)
欢迎您 admin! 2020-11-24 14:30:34 [退出](#)

[坐席监控](#) 工作台 [坐席监控](#) × 刷新 设置 全部 置忙 置闲 离线 长签 退出长签 88 列表 查询

共 **10** 坐席 **0** 工作中 **1** 空闲 **0** 忙 **0** 离开 **9** 离线

工号: 8004 姓名: 8004 状态: 在线 空闲 分机号: 8004 已注册	工号: 8008 姓名: Gary 状态: 离线 空闲 分机号: 8008 已注册	工号: 8001 姓名: 8001 状态: 未注册 分机号: 8001 未注册	工号: 8010 姓名: 8010 状态: 未注册 分机号: 8010 未注册	工号: 8009 姓名: 8009 状态: 未注册 分机号: 8009 未注册	工号: 8007 姓名: 8007 状态: 未注册 分机号: 8007 未注册
第一班组: Gary班组 第二班组: 状态: 置闲 置忙 长签 退出长签 操作: 离线 监听 耳语 强拆		工号: 8005 姓名: 8005 状态: 未注册 分机号: 8005 未注册	工号: 8003 姓名: macy 状态: 离线 空闲 分机号: 8003 已注册	工号: 8002 姓名: dipcc-wuhan 状态: 离线 空闲 分机号: 8002 已注册	

坐席管理

- 坐席监控用于管理人员对下属坐席进行日常监督及管理
- 具备管理权限的管理人员，可以查看下辖坐席及班组的工作状态
- 班长作为基层管理者，既可以开展坐席工作，还可以监督和管理组内员工坐席的工作

第一班组: Gary班组

第二班组:

状态: [置闲](#) | [置忙](#) | [长签](#) | [退出长签](#)

操作: [离线](#) | [监听](#) | [耳语](#) | [强拆](#)

操作: [置闲](#) | [置忙](#) | [长签](#) | [退出长签](#)

客户资料

- 客户资料支持手动添加、表格导入以及第三方API导入
- 导入客户资料时可以选择立即分配
- 默认4个客户类型：潜在客户、试用客户、意向客户、成交客户（可增加其他类型）；客户资料的字段也支持自定义

工作台 客户资料 × 个性化设置 业务 话术

刷新 + 新增 x 删除 导入 导出 分配 回收 生成呼叫名单 生成短信名单 颜色

全部 已分配 公海客户

#id	名称	性别	客户类型	联系号码	其它号码	最后通话时间	批次	分配	操作
00005616	张三	女	未分类					分配	详情 编辑 删除 发送短信
00005609		未知	未分类				9-10导入不呼叫	分配	详情 编辑 删除 发送短信
00005615	01	未知	未分类					分配	详情 编辑 删除 发送短信
00005614		未知	未分类			2020-10-23 12:59:17		分配	详情 编辑 删除 发送短信
00005593	ff	未知	试用客户			2020-10-14 11:56:28		分配	详情 编辑 删除 发送短信
00005594	wwee	男	潜在客户			2020-04-10 17:17:00		分配	详情 编辑 删除 发送短信
00005611		未知	未分类				9-10导入不呼叫	分配	详情 编辑 删除 发送短信
00005612		未知	未分类				9-10导入不呼叫	分配	详情 编辑 删除 发送短信
00005613		未知	未分类				9-10导入不呼叫	分配	详情 编辑 删除 发送短信
00005605		未知	未分类				9-10导入不呼叫	公海	详情 编辑 删除 发送短信

显示 1 到 10, 共 27 记录 1 2 3 > 10条/页

企业总机

- 类似于运营商客服电话，例如10086
- 建议导航层级能少则少，避免对用户造成困扰
- 回想下打运营商客服热线的感受
- 大部分企业设置总台、售前、售后即可
- 企业总机是企业门面，对外形象展示窗口，可以简单，但不能没有



2

3

时段

删除

* 星期： 星期一 × 星期二 × 星期三 × 星期四 × 星期五 ×

* 开始时间： 08:00:00

* 结束时间： 22:00:00

* 语音文件： IVR语音导航.wav

* 呼叫方式： 直接转

* 呼叫目标： 班组

* 班组： 商务班组6-7

+ 增加时间段

其它时段

* 语音文件： 总机_test.mp3

* 呼叫方式： 拨打分机号

上一步

下一步

公海

- 可从未分配的资料导入
- 超时未联系的号码会回收至公海池
- 已联系的号码超过时间未联系的也可回收至公海池

CRM系统界面截图，显示客户资料列表。

顶部导航栏包含：首页、报表、业务、CRM、订单、监控、设置、查询。右侧显示：欢迎您 admin! 2021-04-29 11:19:31 退出。

左侧菜单栏包含：客户资料、日程安排、工作任务、标记历史、标记结果、CRM回收站。

主操作区包含：刷新、新增、删除、导入、导出、分配、回收、生成呼叫名单、生成短信名单、颜色。

筛选条件：全部、已分配、公海客户。

列表表头：#id, 客户类型, 联系号码, 最后通话时间, 批次, 分配状态, 分配至, 备注, 操作。

#id	客户类型	联系号码	最后通话时间	批次	分配状态	分配至	备注	操作
00005659	一般	180****8106			公海客户			详情 编辑 删除 发送短信
00005619	非常紧急	139****6548		123	公海客户			详情 编辑 删除 发送短信
00005627	未分类	139****6556		123	公海客户			详情 编辑 删除 发送短信
00005626	未分类	139****6555		123	公海客户			详情 编辑 删除 发送短信
00005625	未分类	139****6554		123	公海客户			详情 编辑 删除 发送短信
00005624	未分类	139****6553		123	公海客户			详情 编辑 删除 发送短信
00005623	未分类	139****6552		123	公海客户			详情 编辑 删除 发送短信
00005622	未分类	139****6551		123	公海客户			详情 编辑 删除 发送短信
00005621	未分类	139****6550		123	公海客户			详情 编辑 删除 发送短信
00005620	未分类	139****6549		123	公海客户			详情 编辑 删除 发送短信

底部显示：显示 1 到 10, 共 42 记录。页码：1, 2, 3, 4, 5。每页 10 条/页。

版本: 1.1.2

CRM自定义字段

■ 字段类型，包括文本、整数、电话号码、日期、时间、日期时间、单选、复选等

■ 支持设置为必填和选填，以及是否通过该字段进行数据查询

■ 客户类型，即终端用户按照自己的归类方式将客户进行归类。一个客户标记包含两个要素，即客户类别与数字键（电话话机按键标记）

工作台 定制字段 ×

设置 > 客户资料 > 客户资料字段

刷新

保存

公司

字段类型: 文本 必选项

来源分类

字段类型: 单选 必选项 设为默认: 未知

来源补充

字段类型: 文本

客户业务

字段类型: 单选 必选项 设为默认: 未知

职务

字段类型: 文本

城市

字段类型: 文本 必选项

首联日期

字段类型: 日期 必选项

试用日期

字段类型: 日期

成交日期

字段类型: 日期

+ 新增

* 字段名称:

来源分类

* 字段类型:

单选

* 必选项:

是 否

* 可查询:

是 否

* 字段值:

新增 未知 × 商务转介绍 × 朋友推荐 × 技术推荐 ×

口碑传播 × QQ/微信群 × 粉丝转化 × 客户搜索 ×

会展会议 × 合作方共享 × 营销推广 × 主动拓展 ×

自有客户 ×

设为默认:

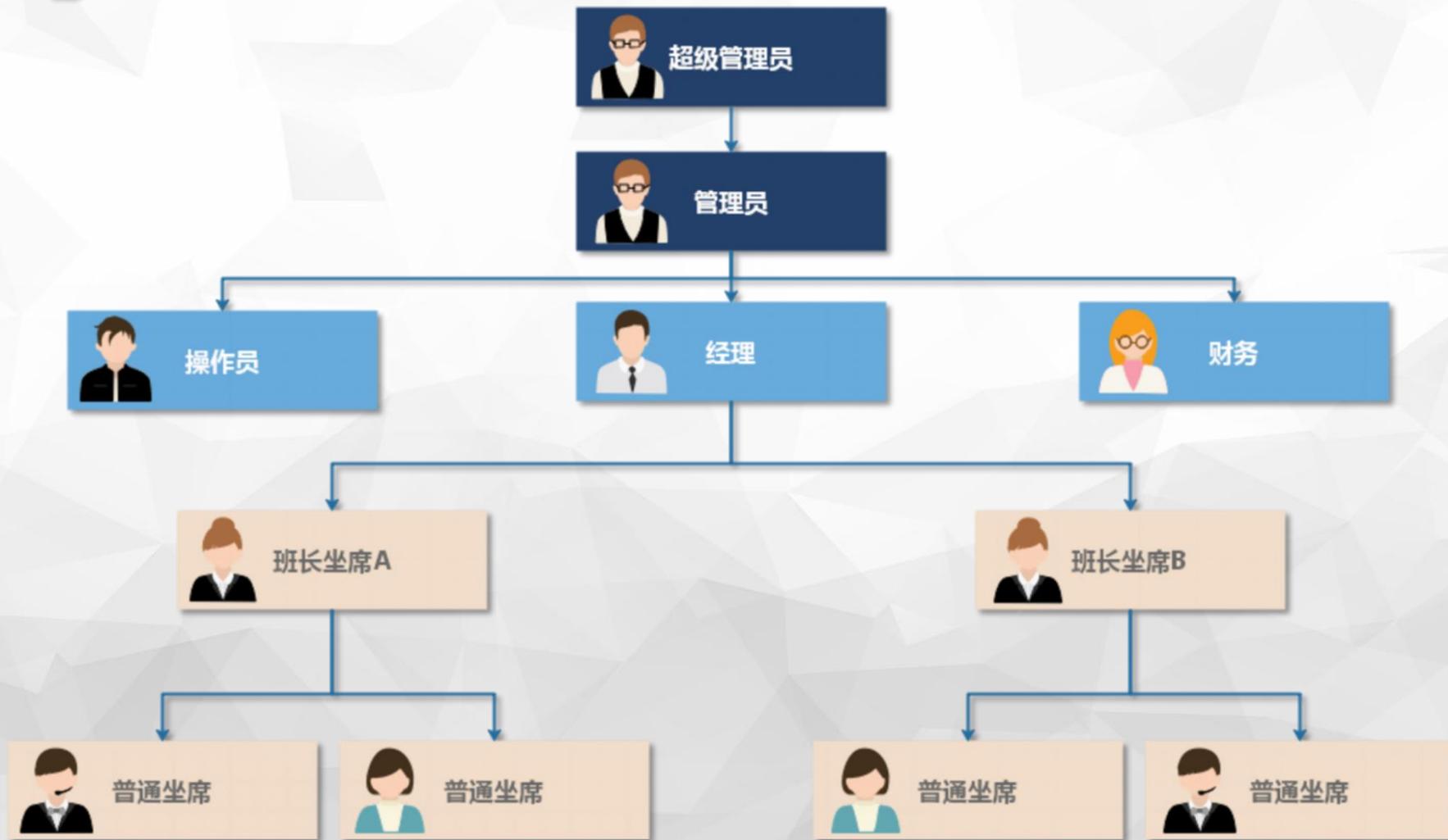
未知



组织结构图

组织结构

系统默认开通超级管理员和管理员用户，还可开通以下角色：操作员、经理、财务、班长坐席、普通坐席



角色权限

- 管理员可对系统角色的各种操作权限进行管理控制
- 管理员具有最高操作权限
- 权限配置支持备份及恢复，当出现配置错误时，还可以恢复默认值

欢迎您 admin !
2020-11-26 10:34:16 退出

工作台 定制字段 话术 角色 x 用户

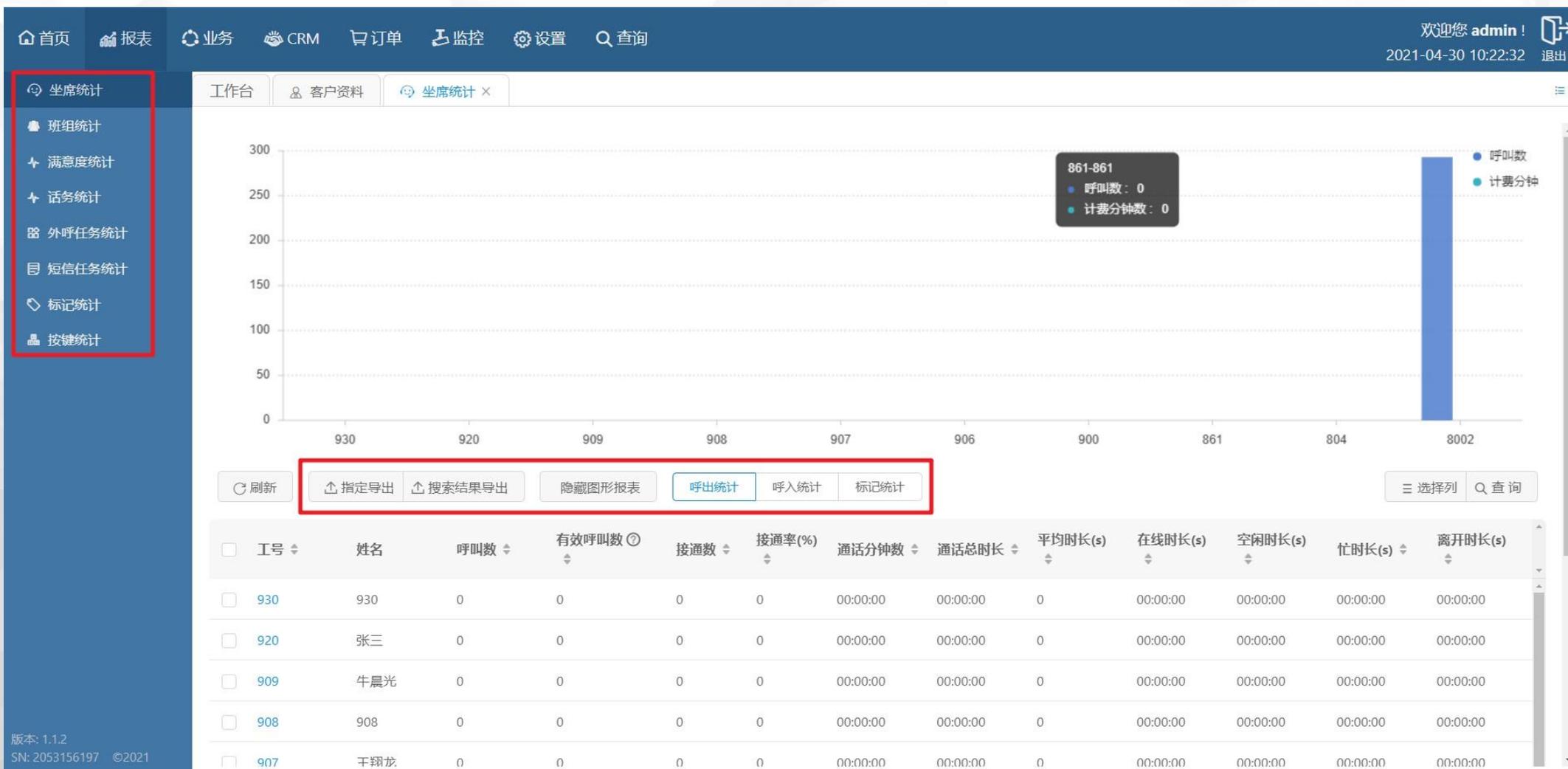
请选择角色 普通坐席 ^

备份 恢复 恢复默认 保存

名称	删除	导入	导出	下载	预览	试听	审核	操作	启用	全选	详细
语音文件	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>				全选	详细
呼叫名单	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					全选	详细
外呼任务	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>		全选	详细
企业总机	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						全选	详细
功能演示	<input type="checkbox"/>							<input type="checkbox"/>		全选	详细
客户资料	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			全选	详细
日程安排	<input checked="" type="checkbox"/>									全选	详细
工作任务	<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		全选	详细
标记历史	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			全选	详细

统计报表

■ 展示话务中的各项报表数据，进行筛选、统计、分析和导出



操作日志

■ 操作留痕，便于问题排查、操作溯源、和责任划定

首页 报表 业务 CRM 订单 监控 设置 查询

欢迎您 admin! 2020-11-29 15:18:59 退出

坐席监控 队列监控 任务管理 操作日志

外呼任务 企业总机 语音导航 满意度调查 呼入策略 短信模板 坐席监控 任务管理 录音清单 通话清单 坐席统计 标记结果 CRM回收站 任务报表 操作日志 X

刷新 选择列 查询

ID	时间	用户	操作内容	操作结果	失败原因
54571	2020-11-29 16:35:59	admin	访问 操作日志 页面, IP:113.110.203.249	成功	
54570	2020-11-29 16:30:57	admin	详情 外呼任务 ID :70 IP:113.110.203.249	成功	
54569	2020-11-29 16:21:02	admin	访问 CRM回收站 页面, IP:113.110.203.249	成功	
54568	2020-11-29 16:20:58	admin	查询 标记结果, IP:113.110.203.249	成功	
54567	2020-11-29 16:20:58	admin	访问 标记结果 页面, IP:113.110.203.249	成功	
54566	2020-11-29 16:20:32	admin	访问 坐席统计 页面, IP:113.110.203.249	成功	
54565	2020-11-29 16:20:21	admin	查询 通话清单, IP:113.110.203.249	成功	
54564	2020-11-29 16:20:21	admin	访问 通话清单 页面, IP:113.110.203.249	成功	
54563	2020-11-29 16:20:18	admin	查询 录音清单, IP:113.110.203.249	成功	
54562	2020-11-29 16:20:18	admin	访问 录音清单 页面, IP:113.110.203.249	成功	

显示 1 到 10, 共 16325 记录 1 2 3 4 5 ... 1633 > 10条/页

PART
03

特 色 功 能



数据脱敏

- 屏蔽敏感数据，对某些敏感信息（如：身份证号码、手机号码、客户的地址、付款卡号、邮箱地址等）通过脱敏规则进行数据的变形，实现隐私数据的可靠保护
- 与大数据平台对接，支持多种数据脱敏方式



WebRTC 网页软电话

■ WebRTC的一个重要特点在于网页集成软电话，生产实施时部署非常简单

■ 在呼叫中心领域，坐席可以不再依赖语音网关、SIP话机及各种软电话，使用电脑麦克风，打开网页，即可进行呼叫

■ 部署免费，特别适用于基于B/S架构的呼叫中心系统

The screenshot displays a web-based softphone interface. At the top, a status bar shows the user's extension '737704 - 737704', call duration '00:03:31', and binding number '737704'. It also includes status indicators for '在线' (Online), '呼入等待接听' (Incoming call waiting), and '已注册' (Registered). A toolbar contains icons for '挂断' (End call), '保持' (Hold), '恢复' (Resume), '转接' (Transfer), '置忙' (Busy), '置闲' (Available), and '休息' (Break). A notification window in the top right corner displays '号码 18772557544 呼入' (Number 18772557544 incoming) with '接听' (Answer) and '挂断' (End call) buttons.

The main interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar includes menu items: '客户资料' (Customer info), '工作任务' (Work tasks), '日程安排' (Schedule), '标记结果' (Mark results), '标记历史' (Mark history), '录音清单' (Recording list), '通话清单' (Call list), '呼叫结果' (Call results), '未接来电' (Missed calls), '密码' (Password), and '功能键' (Function keys).

The main content area shows a '工作台' (Workbench) for the customer '18772557544'. It features a '客户跟进' (Customer follow-up) section with a '刷新' (Refresh) button and a '选择列' (Select columns) dropdown. Below this is a table with columns: '时间' (Time), '角色' (Role), '用户' (User), '类型' (Type), '跟进记录' (Follow-up record), and '操作' (Action). The table currently shows '暂无数据' (No data).

Form fields for the customer include: '名称' (Name), '导入批次' (Import batch), '类型' (Type), '性别' (Gender), '* 联系号码' (Contact number) with value '18772557544' and location '湖北-黄冈-中国移动' (Hubei-Huanggang-China Mobile), '其他号码' (Other number), and '备注' (Remarks). At the bottom, there are buttons for '保存&关闭' (Save & Close), '保存' (Save), and '关闭' (Close).

坐席长签

■ 坐席与平台保持持续呼叫接通状态，省去坐席振铃、摘挂机过程，在高频呼叫场景中坐席每天的呼叫量可以提高30%以上

The screenshot shows a call center agent's interface. At the top, there is a status bar with a smiley face icon, the text '8002 - 8002', '持续时间: 00:00:14', and '绑定号码: 8002'. To the right of this are status indicators for '离线' (Offline) and '空闲' (Idle). A row of call control icons includes '挂断' (End Call), '保持' (Hold), '恢复' (Resume), '转接' (Transfer), '置忙' (Busy), '置闲' (Idle), '休息' (Break), '长签' (Long Sign), '退签' (End Sign), and '班组' (Team). The '长签' button is highlighted with a red box, and a red arrow points to it from below. On the left is a sidebar menu with options like '客户资料', '工作任务', '日程安排', etc. The main area is divided into three panels: '基本信息' (Basic Information), '工作任务' (Work Tasks), and '话务统计' (Call Statistics). The '话务统计' panel shows call volume and duration statistics for '今天' (Today), '本周' (This Week), and '本月' (This Month).

基本信息

工号	8002	名称	8002
第一班组	Gary班组	第二班组	

工作任务

客户名称	性别	类型	号码	操作
	未知		158****4113	呼叫
Lisa	女		158****4114	呼叫
hevy	男		158****4115	呼叫
贵子	未知		158****4116	呼叫
	未知		158****4122	呼叫

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

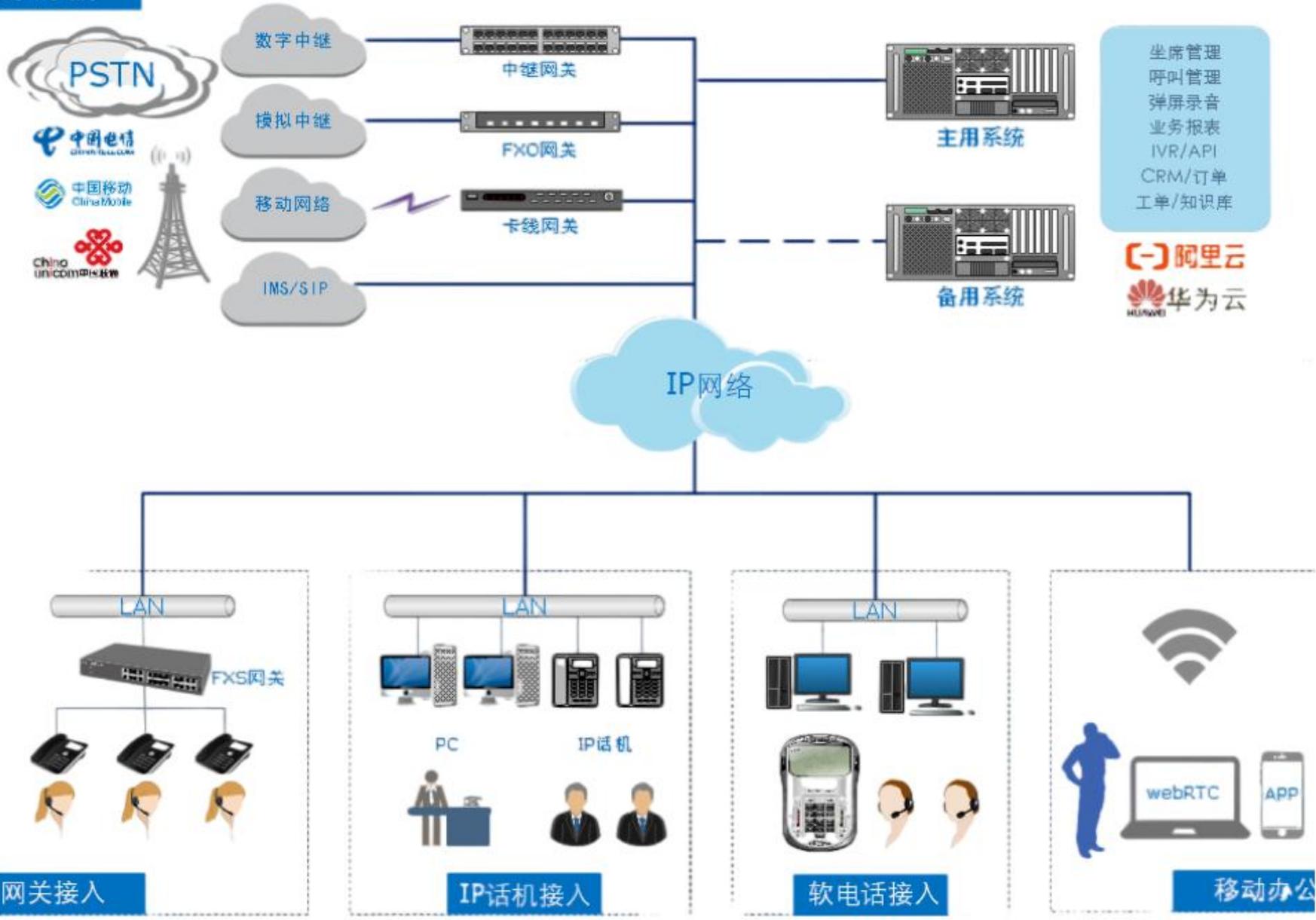
日程安排

PART
04

应用组网图



线路资源



HTCC

航泰呼叫中心



Thank You