八百呼

操作说明书

重庆决明科技有限公司 2018-06-20

内部资料 请勿外泄

声明:

非经本公司书面许可,任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本书内容的部分或全部, 并不得以任何形式传播。

版权所有,保留一切权力。

由于产品版本升级或者其他原因,本手册内容会不定期进行更新。除非另有约定, 本手册仅作为操作使用的指导,本手册中的所有陈述和建议不构成任何明示或暗示的担保。

目录

前言	及安装前准备	6
	1.手册编写目的	6
	2.手册适用对象	6
	3.人员准备	6
	4.准备电脑	6
→,	登录	7
	1. 从客户端登录	7
	(一)下载及安装使用	7
	1.1 如何下载【八百呼】 客户端	7
	1.2 如何安装	7
	(二)登录客户端	8
	2.1 进入登录界面	8
	2.2 记住帐号密码	8
	2.3 开机自启动	8
	(三) 八百呼客户端操作功能	9
	3.1 主界面	9
	3.1.1 本机通话记录	9
	3.1.2 呼叫自己的客户1	.0
	3.1.3 呼叫内部员工1	.0
	3.1.4 呼叫外部电话1	.0
	3.1.5 呼叫弹屏1	.1
	3.1.6 设置电话状态1	.1
	3.1.7 三方转接功能1	.2
	3.1.8 通话暂停1	.3
	3.1.9下一个任务1	.3
	2. 八百呼客户端关联后台操作1	.4
	2.1 客户管理1	.4
	2.2 通话详单1	.4
	2.3 后台管理1	.4
	3.八百呼客户端系统设置1	.4
	3.1 拨号配置1	.4
	3.1.1 热键设置1	.4
	3.1.2 弹屏设置1	.4
	3.1.3 长途手机自动加零1	.5
	3.1.4 屏蔽任务提醒1	.5
	3.2 语音配置1	.5
	3.2.1 语音设备1	.5
	3.2.2 键提示音1	.5
	3.2.3 语音格式1	.5
	3.3 电话设备配置1	.5
	3.3.1 允许上传本地录音设备录音1	.5
	3.3.2 拨号设置1	.6
	3.3.3 留言设置1	.6

	3.4 挂机短信配置	.16
	3.4.1 挂机短信发送方式	.16
	3.4.2 呼出未接	.16
	3.4.3 呼出已接	.16
	3.4.4 呼入未接	.16
	3.4.5 呼入已接	.16
二,	客户管理	.17
	1.客户资料管理	. 17
	2.来去电弹屏界面及客户资料界面	. 17
	2.2 如何删除客户资料	. 18
	2.3 如何导入客户资料	. 18
	2.4 如何导出客户资料	. 19
	2.5 如何批量删除客户资料	. 19
	2.6【弹屏设置】	. 19
	2.7【更多设置】	.21
	3.待办事务	.22
	4.手工拨号	.22
	5.流程设置	.23
	6.任务发送	.24
	7.任务查询	.25
	8.短信发送	.27
三、	报表查询	. 27
	1.通话详单	. 27
	2.跟踪记录	. 28
	3.分机话务分析	.28
	4.评价统计	. 29
	5.销售分类统计	. 29
	6.销售分类明细	. 29
	7.质检统计	.30
	8.坐席状态明细	.30
	9.质检项目配置	.30
四、	导航管理	.31
	1. 语音导航管理	.31
	2. 语音命令管理	.33
	3. 第三方导航按键	.33
	4. 周策略	.33
	5. 值班表策略	.35
	6. 数据库策略	.35
	7. 地区策略	.35
	8. 策略优先级	.35
五、	工单管理	.36
	1.工单设置	.36
	2.工单管理	.36
	3.我的工单	.36

六、	订单管理	37
	1.栏目设置	37
	2.步骤设置	37
	3.产品设置	38
	4.订单管理	38
	5.订单销售统计	38
	6.坐席订单销售统计	38
七、	系统管理	39
	1.外线设置	39
	2.语音引擎	41
	3.语音文件管理	41
	4.外显管理	42
	5.坐席配置生效	43
	6.黑名单	43
八、	用户管理	43
	1.角色设置	43
	2.坐席管理	44
	3.部门管理	46
	4.坐席组管理	47
	5.队列设置	48
	6.坐席监控	50

前言及安装前准备

1.手册编写目的

编写本手册的目的在于帮助用户快速的了解呼叫中心系统的功能,熟悉平台的使用方法。

2.手册适用对象

使用 决明科技云呼叫中心系统 的所有班长座席人员,以及进行后台维护的系统管理员。

3.人员准备

需要指定企业内部的商务热线系统管理员,并对系统管理员进行简单的培训。

4.准备电脑

必须有一部能上网的电脑,建议电脑基本配置为 CPU 主频 1G 赫兹以上,硬盘 60G 以上, 内存 512M 以上,电脑 Microsoft Windows 2000/XP/2003/win7 操作系统。

一、 登录

1. 从客户端登录

提示:为了更好的访问后台页面,建议使用 IE8.0 以上,或 chrome 的较新版本。

(一)下载及安装使用

1.1 如何下载【八百呼】 客户端

在浏览器中输入我们的官网下载地址: <u>https://www.800ing.com/Download.htm</u> 点击 【八百呼 PC 客户端 4.0】→立即下载



1.2 如何安装

双击下载后的文件,按提示内容进行安装。

🖓 安装向导 - 八百呼	_		×
选择安装位置 将八百呼安装到何处 ?		·	
安装向导将把八百呼安装到以下文件夹中。			
· 点击"下一步"继续。如果您要选择不同的文件夹,请点击'	'浏览"	•	
d:\800ing) j	ൗ揽(R)…	
2			
必须至少有27.4兆字节(MB)的闲置磁盘空间。			
こ 一 一 世 ()	4) >	取》	肖

(二)登录客户端

2.1 进入登录界面

安装完成后:双击桌面图标,进入800ing登录界面



八百呼	
服务器:	voip.800ing.com
账号:	请输入账号 🗸 🖉
密码:	请输入密码
	📃 记住密码 🛛 🔲 自动登录 🗹 开机运行
	登录

- ① 服务器: voip. 800ing. com (本地服务器使用本地服务器 IP 地址)
- ② 帐 号:6位企业号+3位分机号 400--899
- ③ 密 码:请使用 6 位以上的数字密码

2.2 记住帐号密码

请将帐号密码后面的记住选项取消

八百呼	
服务器:	voip.800ing.com
账号:	请输入账号 🗸 🛇
密码:	请输入密码
	□记住密码 □自动登录 ☑ 开机运行
	登录

2.3 开机自启动

如需开机自动登录请勾选

(三) 八百呼客户端操作功能

3.1 主界面

Л	百呼			-	×
	冬 4	管理员 路空闭	ថ្ម (100) ទ្រ	001800)	
_0	0:00				
					Q
	-			-	
					⊗
	1	2		3	
	4	5		6	
	7	8		9	
	*	0		#	
		PO4	6	挂断	ŕ
	暂停			转接	
ć	5	8	•	۵	

3.1.1 本机通话记录



3.1.2 呼叫自己的客户

双击【客户名称】呼叫

3.1.3 呼叫内部员工



3.1.4 呼叫外部电话



提示:输入号码的时候可以使用小键盘或者使用复制粘贴功能。

3.1.5 呼叫弹屏

呼叫号码 后会出现客户的相关资料和通话记录后

15915940179															
15915	5915940179														
客户信息	眼睛	记录 通话记	え 签单记	录 订单证	录 .	工单	联系	人的	1件						
公司名称			客户姓名				常用电话	15915940179			客户	区域	请选择		~
产品类型	请选择		客户分类	请选择		-	客户来源	请选择			咨询	时间	уууу-ММ	l-dd	
客户行业	请选择		地址				网关	请选择			终端	设备	请选择		$\overline{\nabla}$
外线			座席数				签约时间	yyyy-MM-dd			搜	索词			
实施人员	请选择		/ 关键词				初次见面	yyyy-MM-dd			服	务器	请选择		~
所属坐席															
备注															
000000	_														
— 跟踪记	汞														
服务类型	咨询		1	1 销售阶段	请选择				▼ j	通话状态	无人接听				•
当前状态	建立联系			沟通方式	QQ				Ψ						
沟通内容															
					保存	- 下	次提醒								

3.1.6 设置电话状态

八百呼		_ ×
00:00	 <> 管理员 (100 ○ 在线 ● 忙碌 ○ 离开 	0001800)
		Q
<u> </u>		Ģ.
1300 6月1	2367525(罗军) 8日,周六 15:17	
9 1300 6月1	2367525(罗军) 8日,周六 15:12 [0	0:32]
9 1300 6月1	2367525(罗军) 8日,周六 14:31 [0	0:50]
9 1300 6月1	2367525(罗军) 8日,周六 14:28	
9 1300 6月7	2367525(罗军) 日,周二 15:15	
9 1300 3月1	2367525(罗军) 5日,周二 09:11	
9 1300 3月1	2367525(罗军) 4日,周— 12:55	
9 1000 3月1	01800(管理员) 2日,周六 17:24 [0	0:03]
2	8	D 😳 📢

在用户头像旁选择【忙碌】或【离开】 后,等同于电话占线状态,此时如果设置 了【异常转手机】的话,呼入的电话会自动转接到对应的手机上。

3.1.7 三方转接功能

A 呼入系统,坐席 B 接听, 需要转接到 C 时需要用到三方转接功能。 在通话过程中 按【转接】,可以把电话转接到其它坐席或电话号码。



出现转接提示:

转接提示									
转接 王辉(1000017	06)	进行三方通话							
挂断 00:00									
确认转接	重新转接	停止转接							

- ① 默认情况: A用户暂停通话, B 与 C 进行通话
- ② 【进行三方通话】:恢复 A 与 B 的通话,A\B\C 三方通话都能听到
- ③ 【确认转接】:确认转接后,A与C进行通话,A/B通话及A/C通话挂断。
- ④ 【重新转接】: B、C通话挂断,重新选人进行三方通话
- ⑤ 【停止转接】: B、C通话挂断, A、B 重新通话。

3.1.8 通话暂停



暂停后播放背景音,不能再听到坐席说话的声音。

3.1.9 下一个任务



营销任务中有号码时会自动提取下一个电话号码进行呼叫。

2. 八百呼客户端关联后台操作

2.1 客户管理

关联客户管理后台页面,可配置第三方页面。

2.2 通话详单

关联通话详单后台页面,可配置第三方页面。

2.3 后台管理

关联后台管理首页,可配置第三方页面。

3. 八百呼客户端系统设置

点击【主界面】中的 😂 【系统设置】按钮进入系统设置界面:

系统设置		
拔号配置	热罐设置	
语音配置	功能说明 热键	
电话设备配置	接听电话 15	直接按键盘进行设置
挂断短信配置	挂断电话 16	
	下一个 F12	
	恢复默认	其他软件冲突时提醒
	弹屏设置	
	🗹 呼叫弹屏 🛛 🗹 来电弹屏 🔲 茅	电弹主界面 通过兼容内核嵌页面 🔹
	长途手机自动加零	
	◉ 提示加零 🛛 不加零 📿	自动加零
	── 屏蔽任务提醒	
		确定 取消 应用

3.1 拨号配置

3.1.1 热键设置

接听电话、挂断电话、下一个任务 对应的功能热键。

3.1.2 弹屏设置

- ① 呼叫弹屏、来电弹屏,是否显示
- ② 来电弹主界面:来电时主界面是否弹到最前面
- ③ 来电弹屏浏览器嵌入方式:

如下图,一般选择内嵌页面或兼容内核嵌入页面。

通过兼容内核嵌页面 🔻	
 内嵌页面	
通过浏览器打开	
通过兼容内核嵌页面	
 通过第三方内核嵌页面	
40/11 1/2/03	·

3.1.3 长途手机自动加零

- ① 提示加零:判断是长途时提示是否加零呼出
- ② 不加零:判断长途电话时不加零
- ③ 自动加零:判断是长途时自动前加零
 - 注意:长途手机自动加零只在重庆地区起作用。

3.1.4 屏蔽任务提醒

选择之后不显示右下角提示新的任务。

3.2 语音配置

3.2.1 语音设备

系统设置	X
拔号配置	语音设备
语音配置	声卡: 喇叭/耳机 (Realtek High Definition Audio)
电话设备翻置 挂断短信翻置	麦克风: 麦克风 (Realtek High Definition Au ● 麦克风: 麦克风 (Realtek High Definition Au ● 安子 (SSM 6.10 ● GSM 711 A-Law ● iLBC ● GSM 711 U-Law ● G729
	确定 取消 应用

默认声卡及麦克风选择

3.2.2 键提示音

勾选后按键拨号时会有 DTMF 码提示音

3.2.3 语音格式

支持: GSM6.10/ G711 A-Law/G711 U-Law/iLBC 语音编码。

3.3 电话设备配置

3.3.1 允许上传本地录音设备录音

系统设置	
拔号配置	☑ 允许上传语音记录到服务器
语音配置	拔号设置
电话设备配置	按键灵敏度: 이 ▼ 呼出按键间隔最大时长(秒):
挂断短信配置	呼出前拨字符: 呼出前拨位数: 0
	🗌 二次呼叫
	设置外线对应号码
	留言设置
	□ 允许本地听到留言过程
	留言提示音: 浏览
	响铃 声后自动播放留言提示音 🗌 留言播放完成后挂机
	福宁 即省 応用

3.3.2 拨号设置

按键灵敏度:默认为 1--5 呼出按键间隔最大时长:默认 30 秒 呼出前拨字符:城控交换机中设置的前拨字符 呼出前拨位数:号码存储或来电弹屏时会去掉前拨的位数

3.3.3 留言设置

允许本地听到留言过程 留言提示音: 留言时播放提示音; 响铃几声后自动播放留言提示音; 留言播放完成后自动挂机。

注意: 电话设备配置只有在接有【电话中继器】的情况下才起作用。

3.4 挂机短信配置

系统设置	×
拔号配置	挂机短信
语音配置	发送方式: 发送前确认 🔻
电话设备配置	呼出未接短信:
挂断短信配置	
	呼出已接短信:
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	确定 取消 应用

3.4.1 挂机短信发送方式

包含:发送前提示、直接发送、不发送,默认不发送

3.4.2 呼出未接

- 3.4.3 呼出已接
- 3.4.4 呼入未接
- 3.4.5 呼入已接

各种状态下的短信模板的编辑。

二、 客户管理

1.客户资料管理

客户公司内的所有客户资料。

《 合 客户资料管理 ×											>>>	\sim
▼ 客户分类	选择坐席人		▼ 请选择		• 时间	- 开始		- 结束时间	请选择	~		
	显示权限		▼ Q,搜;	索 + 添加	命导入 ⊞	导出批量制	除 🔏 栏目设	置 👌 弹屏线	置 更多设置	T		
□ 一般客户		客户区域	客户姓名	常用电话	客户分类	所属坐席	窖户地址	时间 ≑	最近通话时间	扬	作	
意向客户				124328	意向客户	管理员		2018-11-16		删除	单属	1
无效客户		2	是	124332		管理员				删除	单编辑	I
		3		124330	意向客户,	管理员		2018-11-08		删除	单编辑	I
		l l	谢先生			管理员			2018-11-13	删除	单编辑	Ī
		j	Т	13200150100		管理员			2018-11-10	删除	単編	I I
		5		13327523	测试	管理员			2018-11-10	删除	单编词	I
		7		23523532	测试	管理员			2018-11-10	删除	单编词	I
		3		325325235	测试	管理员			2018-11-10	删除	单编词	I
)		23532523	测试	管理员			2018-11-10	删除	单编词	Ī
	1	D		3543542	测试	管理员			2018-11-10	删除	单编辑	-
	10 条/	页 ▼ 共3716	う条 く 1	2 3 37	2 > 到第	1 页 确	定					

【添加】手动添加一个客户资料。【编辑】修改对应的客户资料。

2.来去电弹屏界面及客户资料界面

15915940	179																×
15915	9401	79									6	呼叫	<u></u> -۲-	1	短信	ft	接
客户信息		跟踪记录	通话记录	签单记	录 订单词	渌	工单	联系	۶.	附件							
公司名称				客户姓名				常用电话	1591594017	79		脅	沪区域	请选择			~
产品类型	请选择		T	客户分类	请选择		~	客户来源	请选择		1	一谷	询时间	уууу-MI	M-dd		
客户行业	请选择		T	地址				网关	请选择			• 终	满设备	请选择			~
外线				座席数				签约时间	yyyy-MM-dd				搜索词				
实施人员	请选择		T	关键词				初次见面	yyyy-MM-dd				服务器	请选择			~
所属坐席																	
备注																	
	_																
— 跟踪ic	录 —				_												
服务类型	咨询				✓ 销售阶段	请选择					通话状态	无人接	UFF				~
当前状态	建立联	E.			沟通方式	QQ				~							
沟通内容																	
						e	時下	次提醒									
						_											

2.1 弹屏界面内容

客户信息:填写客户基本信息,例如姓名、电话等等。如果想要修改将要输入的内容,则需根据【弹屏设置】来调整。

② 跟踪记录:填写的跟踪记录,区别于客户信息里面的跟踪记录,客户信息里面的跟

踪记录是话务员在通话中或者通话后填写的内容,而此时的跟踪记录是归总统计,相当于把 每次话务员填写的记录进行汇总。

- ③ 通话记录: 该号码通话记录
- ④ 签单记录:签单记录列表
- ⑤ 订单记录:订单记录列表
- ⑥ 工单:对该客户下工单流程

⑦ 联系人:添加联系人信息,如果添加的客户还有其他可联系的号码,可填写在此处; 或者添加的联系人是公司电话,公司内部的联系人可填写在此处

⑧ 保存:保存修改的基本资料和填写的跟踪记录

2.2 如何删除客户资料

【删除】删除选定的客户资料

2.3 如何导入客户资料

【导入】批量客户资料导入

导入客户			×
客户分类:	请选择		-
覆盖已存在:	● 否 覆盖并	强制分配: ① 否	
分配到:	 私有 公共 	地	
选择文件:	や海経文件		
参下载模板		确认	取消
	</th <th> ・日本のは、 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</th> <th></th>	 ・日本のは、 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	

① 客户分类: 输入要导入的客户资料分类, 或通过放大镜图标选择已有分类。

② 覆盖已存在:是否覆盖系统中已存在的客户资料,不会改变客户所属坐席。

③ 覆盖并强制分配:覆盖系统中已存在的客户资料并分配到私有或是公共池,会改变 客户所属坐席。

例子:用户上传的客户资料中,其中有一个张三在坐席A那里存在。用户选择【覆盖已存在】后,只会更新坐席A名下"张三"的资料信息,但张三这个资料并不会在用户这里显示

④ 下载模版:点击【下载模板】链接,会生成并下载一个 EXCLE 的导入模版。

2.4 如何导出客户资料

【导出】具有权限的坐席才能将当前查询出的客户资料导出。

2.5 如何批量删除客户资料

【批量删除】

当前主要有两种模式:一、勾选删除,二、删除当前所有查询数据{不勾选资料时需输入管理员坐席的密码以确认删除}。

操作前,需仔细确认是否已根据需要按条件查询出要删除的批量客户资料,或先导出备 份后再操作。

显示权	限		▼ Q,搜索	1 + 添加	命导入	田导出 批量調	除 🍾 弹屏设	置 更多设置	~	
		客户区域	客户姓名	常用电话	客户分类	所属坐席	客户地址	时间 💠	最近通话时间:	操作
	1		谢先生	18038024080					2018-11-08	删除 工单
	2			13720112800		1				删除 工单
	3		콘			×				删除工单
	4		苍溪县梨				项目联络员			删除工单
	5		а	请输入密码					2018-03-14	删除工单
	6				确定	取消			2018-03-12	删除工单
	7	55699	张	164758677	感觉		76方式方法	35	2018-08-16	删除工单
	8		程经理	18580419066	企业				2018-03-12	删除工单
	9		张三	133333333	企业				2018-03-09	删除工单
	10			100011801	企业				2018-03-29	删除 工業

2.6【弹屏设置】设置栏目、弹屏及跟踪记录显示字段内容

	_	_			_		_									
分类			~			-		▼ 开始时间		- 48				-		
送	C	1	-	Q搜索	+ 添加	1 余导入	■ 导出	批量删除	法 弹屏	没習	再念设置	-				
沿客户	弹屏	设置									>	< 😥	通话时间:		操作	
向客户	客	⊐信息	跟踪记录)1	8-11-08	删除	工单	编辑
收客户		中文名	英文名	输入方式	状态	宽度	排序	必填		操作				删除	Ι¥	编辑
	1	custRec	custRec	文本輸入	不处理	0	0	否	编辑	问表值	删除	Â		删除	工单	编辑
	2	创建坐	cust_cr	文本輸入	不处理	0	0	否	编辑	列表值	删除	1		删除	工単	编辑
	3	客户ID	custId	文本输入	隐藏域	0	0	否	编辑	列表值	删除)1	8-03-14	删除	工单	编辑
	4	客户来源	custSou	文本输入	不处理	0	0	否	编辑	列表值	删除	01	8-03-12	删除	工单	编辑
	5	性别	custSex	文本輸入	不处理	0	0	否	编辑	列表值	删除	01	8-08-16	删除	工単	编辑
	6	客户区域	custArea	文本輸入	只显示	0	0	否	编辑	列表值	删除	01	8-03-12	删除	工单	编辑
	7	年龄	custAge	文本輸入	不处理	0	0	否	编辑	列表值	删除)1	8-03-09	删除	Τ¥	编辑
												• 11	8-03-29	删除	工单	编辑

编辑:编辑字段名、输入方式及默认值等。

弹屏设置		×
客户信息 跟踪记	큤	
数据字段管理		×
中文名	custRecoverCount 字段	8代码 c 編輯 列表値 删除 本
输入方式	文本輸入	· · ·
状态	 	下处理 🦳 隐藏城
必填	● 否 手机 ● 否 P	PC ●香 WEB ●香
排序	0	宽度 0
	0	13.4 ■13.4 (注) 【 2011 (注)

① 输入方式:选择栏目字段的输入方式。

例子: 客户姓名的输入方式为"文本输入",那么在添加客户的时候就需要手动输入客 户姓名。

② 状态:全处理(栏目及弹屏都显示且编辑)只编辑(只在弹屏编辑界面显示)只显示(只在栏目显示)不处理(弹屏栏目皆不显示)隐藏域(只有系统默认参数字段使用)更多编辑域(弹屏中显示更多下拉选择)

③ 列表值:设置该字段的列表可选值。

例子:把客户性别的输入方式选为"单选框",那么在列表值里面可以增加"男""女"两个选项。

客户信息	跟踪记录			
列表值				×
1 + 4	諭加 🦯 编辑		编辑 列表值	
2	部			1
3	字段(·····································	×	- 1
4	名称	名称		
5			提交	
6				
7				

- ① 增加:增加字段代码
- ② 编辑:编辑字段代码
- ③ 删除:删除字段代码

2.7【更多设置】

	CHICKSRA	
물	更多设置	•
Bethi	更多设置	通
	转移/分配	3-1
_	客户合并	
	锁定客户	
	解锁客户	
_	批量调整	
	发送短信	

- ① 转移/分配
- ② 转移/分配客户资料

客户分配		×
分配类型:	 ● 分配至公共池 设为私有 (● 否) ○ 分配至坐席 び译坐席 	
分配条件:	 已选定客户 指定前 当前全部客户 	
		确认取消

- ③ 分配类型:选择分配至坐席、公共池或设为私有
- ④ 分配条件:选择分配条件,选定客户、指定条数或全部查询数据
- ⑤ 客户合并:合并客户资料
- ⑥ 锁定客户:锁定客户资料
- ⑦ 解锁客户:解锁已锁定的客户资料
- ⑧ 批量调整:批量调整资料的某个字段值
 例子:比如用户需要批量调整客户A和客户B的姓名,都调整为客户C。选中客户
 A和客户B,选择"调整字段",此例子应该选择的"调整字段"为:客户
 姓名。然后输入"调整值",此例子应该输入:C。
- ⑨ 发送短信:对选择的客户发送短信
- ⑩ 发起任务:可快速根据当前查询出的客户号码,发起呼叫任务。
 当前主要有两种模式:一、勾选发起,二、对当前所有查询数据发起。
 建议:每次发起任务的客户数量少于 2W 条。可通过增加搜索条件来限制搜索出的客户数量。

3.待办事务

查询、处理各类未处理事务,包含未读的"公告便签"、"漏接提醒",客户的"生日 提醒"等。

«	合 待办事务	5 ×									>>	\sim
选择	坐席人员	▼ 请选择		▼ 事务内容		状态	▼ 4	务类型	▼ 开始时间			
结束		Q,搜索	🔏 栏目设置	田 合田								
	提醒人	事务信息	提醒时间	事务类型	事务等级	提醒状态	客户姓名	电话号码	提醒人上级	操作		
1		2018年03月29	2018-03-29 10	漏接提醒		已读		100011801		详情		^
2		2018年03月29	2018-03-29 10	漏接提醒		已读		100011801		详情		
3		2018年03月29	2018-03-29 10	漏接提醒		已读		100011801		详情		
4		2018年03月23	2018-03-23 17	漏接提醒		已读	决明	1		详情		
5		2018年03月23	2018-03-23 16	漏接提醒		已读	决明	1		详情		
6		2018年03月23	2018-03-23 16	漏接提醒		已读	决明	1		详情		
7		2018年03月21	2018-03-21 10	漏接提醒		已读		13883162550		详情		
8		2018年03月16	2018-03-16 14	漏接提醒		已读		13389663629		详情		
9		2018年03月16	2018-03-16 14	漏接提醒		已读		13389663629		详情		
10		2018年03月16	2018-03-16 14	漏接提醒		已读		15320708087		详情		+
1	0条/页▼共10	条 〈 1 〉	到第 1 页	确定								

4.手工拨号

上传手工拨号任务,可实现坐席在客户端上通过按快捷键快速拨号。

≪ ☆ 手工拨号 ×						» ~
▼ 批次	选择创建人人员	批次名	选择所属坐席人员 👻	时间段 💌 开始时间	- 结束时间	
	请选择 🔻	呼叫状态	-			
▼ 分类	Q,搜索 命导入	∾分配 💧 置顶 🔳 🖩	寻出到客户 🖩 导出 💦 栏	目设置		
□ 未分类	电话号码	联系人 创建时间	⇒ 呼叫状态 分类	备注 所	属坐席 操作	
□ 意向客户			无数据			
一 无效客户						
□ 其他客户						

【导入】导入一键拨号的号码资料。 【置顶】将改资料移至列表最上方。 【导出】以 execl 格式导出。

【分配】分配客户资料。 【导出到客户】将资料导入客户资料管理中

5.流程设置

管理群呼的呼出、转接过程。

▲ 首页 ① 流程设	置 ×							
1 添加								
流程名称:		の単語						
法理	新是"修改				×	⇒ı	12./ c1**	
1 1	流程名称:		外思号码:	4008866443			2351 ELZ ▲ (\$5.3/7) 30(192) 20(10.4)	
1 12 2 +±	播放语音:	v	▼ 转接彩铃:	接入中	-	1009		
2 <u>î</u> \$.	播放类型:		▼ 播放命令:			105		
	坐席转接:	播放完后立即转座席	▼ 播放时长:	0 秒				
	重听按键:	不重听	▼ 转接按键:	不转接	·			
	多按键转接:			建	_			
	播放次数: 日本日本	1	▼ 坐席组:	催收组	<u> </u>			
	是合灵首:	不录音	▼」发送比例(%)): 100				
	友达时期:	U 12	→ 里吁次釼:	0				
	龙信友达状念; 法纪并采悉。	小友达	 粒信友达: 	接通后立即反达	-			
	加健并及数; 镇信发送内密	U	1年期11日日15	小首停	41			
	(65字内):							
	流程说明							
	分配时长:		分配坐席组:	催收组	•			
	队列:	无	T					
				🗸 提交 💥 取	湖			
10 ▼ 14 4 第	1 共1页) H Ó						显示

【添加】添加新的流程。

【修改】修改现有流程。

- ① 流程名称:标识流程的名称,供群呼时选择使用,可自定义。
- ② 外显号码:在【外显设置】中设置的外显号码
- ③ 播放语音:在【语音上传】中配置的类型为语音的语音名称
- ④ 转接彩铃:在【语音上传】中配置的类型为彩铃的语音名称
- ⑤ 播放类型:选择播放语音或是播放语音命令。
- ⑥ 播放命令:选择要播放的语音命令
- ⑦ 坐席转接:• 只播放不转接坐席: 只播放语音.(然后挂断)
 - 不播放直接转坐席:不播放语音,直接按转接规则转接坐席组中的坐席
 - 播放中转坐席:播放语音的时间为下面播放时长(秒),然后转坐席组—
 涉及到播放时长(秒)
 - 播放完后立即转坐席:播放完语音后转坐席组-----涉及到转接彩铃,如
 果上传的是无声彩铃,那么播放完语音之后会转接到坐席;如果上传的是
 有声彩铃,那么播放完语音之后会再播放这段彩铃再转接到坐席。
 - 仅按键转接:仅当用户按了转接按键中配置的按键才转接一涉及到转接按
 键:可选择'不转接'、'任意键'和话机键盘按键,当接听者按了此按键
 后,会直接转接。
- ⑧ 重听按键:可选择'不重听'和话机键盘按键,当接听者按此按键后,会重听语音。
- ⑨ 多按键转接:可设置多位数的转接按键,当接听者按了此按键后,会直接转接。
- ⑩ 播放次数:播放语音的次数

11 坐席组:接通后,转接到的坐席组名称。(坐席转接中"播放完转"和"不播放" 除外)

12 发送比例:针对当前坐席组,一次性呼叫的线路数,如坐席组有 3 个人,比例为 200%,则同时外呼数量为6条外线,但一旦坐席忙(接听)之后,外呼线路不会再继续追加 呼叫;

13 发送间隔: 当坐席接听完挂断之后,再发起指定比例的外呼时,之前的间隔时间。

14 重呼次数:对于呼叫异常的号码,再重复呼叫的次数。

15 短信发送状态:是否给群呼的号码发送短信。

16 短信发送:短信发送的接通时间条件

17 流程并发数:在发送比例的基础上,额外追加的呼叫数,即使坐席组中的坐席忙之后,这个外呼线路数量不会减少。

18 挂断后暂停:坐席完成通话后,将客户端状态置忙,不再自动弹屏呼入的呼叫。

19 短信发送内容:要发送的短信内容。

20 流程说明:流程的备注说明。

21 队列:接通后,转接到的队列名称(坐席转接中"播放完转"和"不播放"转到队列)

6.任务发送

合首页 🖪 🛃	务发送 ×	
任务发送		
任务名称:		*必填项 发送语音呼叫的任务名称,无重要意义,仅为您方便识别区分任务用。
流程:	123 🔹	*必 <mark>填项</mark> 关联流程设置项目含(语音内容、来电号码等)
开始时间:	17-	非必填项 指定任务发送时间(定时发送),不选择则默认为立即发送
发送阶段:	✔ 8点 ✔ 9点 ✔ 10点 ✔ 11点 ✔	12点 🗹 13点 🗹 14点 🗹 15点 🗹 16点 🗹 17点
客户分类:	Q.	非必填项 选择客户分类,您添加的新号码将会加入到客户表
号码文件:	选择文件未选择任何文件	非必填项 *【号码文件与号码列表二选一】,导入限额五万条,超出部分忽略。 *.txt格式.一行一个号码 有文字转语音的 下载: TXT格式模板
号码列表:		非必填项 *【号码文件与号码列表二选一】 一行一个号码,如果选择号码文件,则以号码文件优先
		 ● 下载号码区域 ● 「章工拨打」 ◆ 自动外研 ○ 重置
选项	备注	说明

任务名称	必填项	发送语音呼叫的任务名称,无重要意义,仅为您方便识别 区分任务用。
流程	必填项	关联流程设置项目含(语音内容、接听组、呼叫模式等)

【八百呼】呼叫中心系统-操作说明书

开始时间	非必填项	指定任务发送时间(定时发送),不选择则默认为立即发 送
发送阶段:	非必填项	发送的时间段
客户分类	非必填项	选择客户分类,您添加的新号码将会加入到客户表 注:弹屏时会显示在客户分类中,且如果号码已经导入会 覆盖之前的客户分类。
号码文件	与号码列表二选一	将任务电话号码一行一个保存。最多五万条。
号码列表	以号码文件优先	速度较慢,超过 1000 个号码,建议使用号码文件
去除重复	默认"是"	选择"是",重复的号码将只发送一次,选择"否",所 有号码全部发送
重复呼叫	默认"否"	选择"是",将重复呼叫当天其它任务已呼叫过的号码
客户档案存 在不发送	默念"否"	选择"是",将过滤掉客户档案中存在的号码

【手工拨号】

任务状态为暂停状态,可直接在客户端按 F12 主动发起手动批量外呼。

【自动外呼】

提交发送后,只要符合任务发时间段,系统会自动发起群呼任务。即系统发起到客户的 呼叫,客户接通后,依据流程中设置的转接规则,再按坐席组的接听规则转接到对应的 坐席人员。

7.任务查询

	首页 💡 任	务查询 ×										
R	🏱 现在发送 🗐 暫停发送 🛞 恢复发送 🌈 重新发送 🔻 🔣 手工结束 🥜 修改 🎇 删除 💟 时间段											
任	旁名称:		呼叫时间	1:		1913年(1913年)		📆 状态: 所	í有 🔽 🔍 查询	🕸 重置		
	任务名称	流程	提交数	成功数	错误数	转接数	状态	提交时间	发送时间	分类	发送人	操作栏
1	重发		1	0	1	0	正常结束	2015-11-07 00:29:18	2015-11-07 00:27:35		100001800	🔾 明细 🗟 进度
2	123		1	0	1	0	正常结束	2015-11-07 00:27:35	2015-11-07 00:27:35		100001800	🔾 明细 🖾 进度
3	重发	-	93	0	0	0	手工结束	2015-10-27 17:15:20	2015-05-29 09:26:26		100001891	🔍 明细 🗟 进度
4	1		2	0	2	0	正常结束	2015-10-09 10:33:10	2015-10-09 10:33:10		100001800	🔾 明细 🖾 进度
5	18?		1	0	1	0	正常结束	2015-10-09 10:29:09	2015-10-09 10:29:09		100001800	🔍 明细 🖾 进度
6	7		93	9	84	9	正常结束	2015-05-29 09:26:26	2015-05-29 09:26:26		100001891	🔍 明细 🗟 进度
7	test		3	0	3	0	正常结束	2015-05-27 11:01:30	2015-05-27 11:01:30		100001709	🔾 明细 🖾 进度
8	手工 搜?	A	143	46	45	46	手工暂停	2015-05-13 09:59:24	2015-05-13 09:59:24		100001728	🔾 明细 🖾 进度
9	江北-意向		57	0	0	0	手工暂停	2015-05-07 14:34:38	2015-05-07 14:34:38		100001707	🔍 明细 🖹 进度
10			150	66	65	66	手工暂停	2015-05-06 10:37:16	2015-05-06 10:37:16		100001728	🔍 明细 🗟 进度

① 暂停发送:暂停正在呼叫的任务

② 恢复发送:恢复暂停状态的任务。

③ 重新发送:对已结束的任务中的号码,按所选定的规则进行重发。



- ④ 手工结束:手动结束任务
- ⑤ 修改:修改任务名称和发送时间。
- ⑥ 时间段:设置任务发送时段。
- ⑦ 查询: 按条件进行任务查询
- ⑧ 重置:重置查询条件为空
- ⑨ 明细:可查看任务中号码明细状态,查询导出。对应的录音可下载,或在线播放。

通话	明细										
뤽	码:	坐	席:		呼叫时间	i: 🔡 X:		17.			
状	态: 全部	▶ 类型:	接通	<mark>▼</mark> 大于		秒 🔍 直询 🚭	建 置	导出			
	任务名称	号码		坐席号	坐席	开始时间	通话时长	转接时长	状态	「灵音	
1	: *		30	100001891		2015-10-26 10:44:18		0	未接听		^
2		670-		100001891	Ŕ	2015-10-26 14:08:43	28秒	28	已转接	[下载 播放	
3		137	/1	100001891		2015-10-26 14:09:30		0	未接听		
4		186)8	100001891	\mathbf{e}	2015-10-26 14:09:40		0	未接听		
5		13	-8	100001891	ŧ	2015-10-26 14:10:10	1秒	1	已转接	[下载 播放	
6	j j	15'	30	100001891	ŧ	2015-10-26 14:10:25		0	未接听		
7	÷	1	٥2	100001891	ŧ	2015-10-26 14:10:36		0	未接听		
8	复	13		100001891		2015-10-26 14:10:52		0	未接听		-
20	20 ▼ 14 4 第1 共5页 ▶ ▶ ♂ 显示1到20,共93记录										

⑩ 进度:可查看任务进行状态及总体进度。

任务进度								
提交总数:	143	日呼叫总数:	0	日接通数:	0	日转座席	数: 0]
呼叫总数:	118			8	2%)
错误数:	57			3	9%)
接通数:	0			C	0%)
转座席数:	61			4	2%)
呼叫通道数:	<u>o</u> rəən	以未接通数: <u>0</u>	正在转接数: 0	正在接通	夏数: <u>0</u>	转接接通数:	<u>0</u>	
正在呼叫号码	3:			呼叫失败日志	ŧ:			
			4					
•				4			Þ	
							🛸 刷新 💢 🗦	制闭

8.短信发送

用户需要发送短信,点击【客户管理】里面的【短信发送】,界面如下:

《 ☆ 短信发送 ×			» ~
手动输入短信号码 Excel导入短信号码	模糊	反选择	
提示:手机号码一行一个,已输入:0个		名称	内容
			【快递中心】您的快递到了,编号为2{2}
			【快递中心】您的快递到了,编号为{1},
② 定时发送	10) • K 4	第 1 共1页 ▶ ▶ ┃ 0 显示1到3,共3记录
◆ 送茶 ◎ 重要			Æ

用户在发送短信之后,可查询短信发送记录,点击【短信发送记录】,界面如下:

« 🗅	短信发送	記录 ×									>	> ~
坐席号:	时	间周期:本	2018-08-01	00:00:00 🛗 至: 2018-11-26 2	23:59:59 😁 🔍 查询	\$ 1 2						
手机号:	E	夏内容:	状态: 全部	✔ 内容关键字:								7
坐席号	发送状态	号码		内容		时间	发送结果	计费条数	回复内容	回复时间	操作栏	
10 🔻 🖬	4 1 1	#1页	N N 0								展示の到り	#0;2录

三、 报表查询

1.通话详单

可对系统中所有通话记录按条件进行查询,并可导出;及对通话进行质检。

∞ 报表查询		
通话详单		타내 : · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
跟踪记录		宝时周新:无 V 🖗 显示设置 V 跟踪记录
分机话务分析		方向 主叫联系人主叫号码 被叫号码 外显 被叫联系人呼叫时间 通话时长 满器分钟 跟踪记录 录音 挂新原因 按键 区域 评价 质险 经过路由
评价统计		
销售分类统计		
销售分类明细		
质检统计		
坐席状态明细		
质检统计		
导航管理		
☲ 工単管理		
A) 在线客服	~	100 • (4) 第1 東山)) (10 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

2.跟踪记录

∾ 报表查询		选择	驿坐席人员	×	时间段 🔻	开始时间	•	结束时间	跟踪内	ф ф	电话				
通话详单		请送	峰 ▼		请选择		请选	* •		请选择 ▼			席人员	T	
跟踪记录															
分机话务分析		时间	殿 🔻 🗄	开始时间	- 结束的		跟踪内容		电话		请选择	•			
评价统计		巌	₩ ▼		请选择		请选	₩ ▼		Q,搜索	田寺出	<mark>≫</mark> 栏目设	E		
销售分类统计															
销售分类明细			记录坐席	记录时间	来电号码	其他1	其他2	其他3	修改时间	修改坐席	公司名称	客户姓名	备注	操作	
质检统计		1	100006800	2017-12-06	13330335112							邓先生		编辑 删除	Â
坐席状态明细		2	100006601	2017-09-04	13648406018	fgggg	2017-8-12	VIP客户	2017-09-04	100006601		王永萍		编辑 删除	
质检统计		3	100006601	2017-09-04	13648406018	hdidi	2017-8-7	VIP客户	2017-09-04	100006601		干永萍		信册 删除	1
		-												300 124 BUILD	
导航管理	~	4	100006601	2017-09-04	13648406018	hdhdhdhhd	2017-8-8	VIP客户	2017-09-04	100006601		王永萍		編輯 删除	
☲ 工単管理		5	100006800	2017-07-14	13896384841									編辑 删除	
 合: 在线客服 	~	1	0 条/页 ▼ 共	29 条 〈	1 2 3	> 到第 1	页确定			1	1	1	1		·

可查询在弹屏界面中备注的跟踪记录,双击点开可查看详情。

3.分机话务分析

此报表主要体现分机话务,统计类型可以为"通话次数"与"通话时长"以及"接通率"。 并可以通过过滤条件,进行二次统计。

^	首页 📄 分枝	几话务分析 ×												
坐	常号:		🔍 部门 :		∨ 时间周	期:本日	✓ 呼叫时间	2018-05-01 00):00:00 🛅	至: 2018-05-	13 23:59:59 🛛 🛅			
统ì	統计时长单位: 実际秒数 🗸 全部 🗸 通话方向: 🔍 通话时长: 大子 🗸 🚺 🛛 去除重复 🔲 工作时间 格式化时间: X分X秒 💙 🔍 查询 🔇 重置													
过	条件: 合计次数	び 🗸 大子	~	◎ 筛选										
	坐席号	坐席名称	合计次数	合计总时长	平均时长	呼入次数	呼入总时长	呼入平均时长	呼出次数	呼出总时长	呼出平均时长	接通率	呼入接通到	呼出接通
1	100762800		58	2分28秒	2秒	16	35秒	2秒	42	1分53秒	3秒	8.62%	18.75%	4.76%
2	100762802	<u>.</u>	4	0秒	0秒	0	0秒	0秒	4	0秒	0秒	0.00%	0.00%	0.00%

4.评价统计

统计 IVR 导航中语音按键的评价

▲ 首页	🏴 评价统计 ×	
指定坐席:	🔍 指定部门:	✓ 时间周期:本日 ✓ 呼叫时间: 2018-05-13 00:00:00 売 至: 2018-05-13 23:59:59 売 満意度:
	✓ ◎ 査询 ◎ 重置	
过滤条件:	▼ 大于 ▼	◎ 篇选 🖌 按键配置 🖻 导出
	从安 赋》 台导	综蛋白导 法查告上州

5.销售分类统计

统计坐席通话量及销售数,分析坐席渗透率和成功率。

《 ① 销售分类	越统计 ×								» ~
时间周期:本日 🗸	呼叫时间: 2018-11-26	00:00:00 😁 至: 2018	-11-26 23:59:59 🛅	9 销售数>= 0					
坐席号:	接通时长	大于 🔽 0	✔ 秒 统计方式	分机号 🔽 🔍 童道) 🛸 重置 🍙 导ะ	出 🕵 更新统计			(7
坐席号	坐席	呼出数	呼入数	接通数	接通率	接通时长	销售数	渗透率	成功率

6.销售分类明细

统计坐席签单销售的详细时间及状态。

						到期时	间:2118-12-23	⑤ 汽车行业((100006800) 🔻	
《 合 销售分类	e明细 ×								» \	/
客户分类:			D: 2018-10-27 00:0	0:00 📆 至: 2018-10	0-27 23:59:59 🛗					
(1) 空海号: (1) 空间 参 重置 (1)	() (月当秋3)	201 (<u>포마 ·</u>) 비가바로	713:							
坐席号	坐席	呼叫号码	通话时长	客户名称	客户类型	呼叫类型	销售状态	签单时间	录音	

7.质检统计

计算坐席通话质检的得分情况。



8.坐席状态明细

查询坐席状态变化及状态持续时间

▲ 首页 ▲ 当	常状态查询 ×					
坐席号: 胡鹏,黄傅	圓,李勇,林南希,f 🔍 当前状态	:: 全部	✔ 时间周期: 本日 查询时间	☞ 2018-05-01 00:00:00 🛗 至: 2	2018-05-13 23:59:59 🛗	📿 查询 🖸 重置 🖻 导出
坐席号	坐席名称	当前状态	开始时间	结束时间	时长(秒)	切换后状态
1 100762800	胡鵬	通话中	2018-05-08 17:26:05	2018-05-08 17:26:20	15	在线
2 100762800	胡鵬	拨号中	2018-05-08 17:25:54	2018-05-08 17:26:05	11	通话中
3 100762800	胡鵬	在线	2018-05-08 17:24:40	2018-05-08 17:25:53	73	拨号中
4 100762800	胡鹏	通话中	2018-05-08 17:23:04	2018-05-08 17:24:40	96	在线
5 100762800	胡鹏	拨号中	2018-05-08 17:22:55	2018-05-08 17:23:04	9	通话中
6 100762800	胡鵬	在线	2018-05-08 17:22:42	2018-05-08 17:22:54	12	拨号中
7 100762800	胡鹏	通话中	2018-05-08 17:22:14	2018-05-08 17:22:41	27	在线
8 100762800	胡鵬	拨号中	2018-05-08 17:22:00	2018-05-08 17:22:14	14	通话中
9 100762800	胡鵬	在线	2018-05-08 17:21:50	2018-05-08 17:22:00	10	拨号中
10 100762800	胡鹏	拨号中	2018-05-08 17:21:31	2018-05-08 17:21:49	18	在线

9.质检项目配置

配置质检项目内容。

«	() 质检项目配置 ×					>>	\sim
类	型:	11) 🖶	添加				
	名称	分值	类型	评定标准	攝作		77
1	Þ 🛄 aa	10		qqe	╱编辑業删除		
2	▶ 🗀 测试	20		语言	✓ 編辑 ¥ 删除		
3	▷□三生三世	10		111	🖉 編辑 💥 删除		
3	▷▣Ξ⊈Ξ世	10		111	▶ 編辑 🗙 删除		

四、 导航管理

1.语音导航管理

对语音导航进行管理。

^	首页 🎤 i	语音导航	管理 ×				
		新	增导航方案				
	导航名称		导航名称:		所属队列:	不关联	是否转分机
1	一级导航		默认呼叫号码:			✓ 号码设置	否
2	电商业务						否
3	无人接听或占	与线忙	按键方案:	✓ 配置按键方案	语音文件:		否
4	小超业务		语音文件描述:				否
5	金融业务						否
6	非客服工作时	时间					否
7	转小队列					<i>h</i>	否
				□ 隐藏呼入号码			
			关联语音命令:	不关联	等待按键时长:	20	
			巴哈+ 印刷山。				
			守机规则:	□ 允许导航转分机 □ 转接到载后一次通话坐席	• 私无害儿的:	22回於列	
			按键转接:	· · · · ·	分机忙时关联导航:	不关联	
			第三方按键:	不关联	验证正确关联导航:	不关联	
				7404			
			短证错误大联守机: ————————————————————————————————————				
			□ 丌启许1/1		河心广语音 .		
					(千川)月頃目:		
	4						
1(4 g				📃 保存 🛛 💥 关闭	显示1到7,共

1)默认呼叫电话:是指没有任何按键的情况下自动转接到的分机号码,
 注:电话呼叫顺序有两种方式:1.固定顺序 2.号码轮巡

	11	11		U.		
●新増						
新增导航方案						(
早航安森.				新屋は刻・ スピャ	<u>.</u>	
我认好叫是码:		号码设置		7月時時7711 11天時7		▲ 旦 河 北栗
		队列方式	固定顺序		~	SHIDE
(推力采·			固定顺序			
诺首义仟抽还:			亏坷轮加			
		队列分机列表				
关联语音命令:	不关联					\$
导航规则:	□ 允许					~
一 一 开启评价				70	× ***	
评价语音:				1 通定	_ 【 ▶ 天闭 】	

固定顺序是指只是当第一个分机不在线或忙碌的时才呼叫第二个分机,依此类推。 **号码轮巡**是指每一次呼叫自动轮巡到上一次呼叫的下一个分机,以保证每个分机接 听工作量相当。

- 2) 导航语音:在语音库中选择导航语音,可试听。
- 3)振铃时长:是指在播放完声音后,响铃多长时间开始呼叫默认分机。单位【秒】。

4) 导航规则: 可选择默认转接到最后一次通话员工。

5) 允许转分机: 用户输入 400-899 的数字可以直接转接到对应的分机。

【按键方案设置】 【语音导航详细信息】中点击【增加】,选择【设置】

) 首页 🎤 语音导	航管理 ×						
L ac+m	新增导航方案					×	
न साम्ब							
导航名称	导航名称:			Δ	所属队列: 不关联	✓	是否转行
一级导航	默认呼叫号码:		配置	按键方案	×	▲ 号码设置	否
电商业务							否
无人接听或占线忙	按键方案:		Ľ	entre in the second sec			否
小超业务	语音文件描述 :			方案名称	操作		否
金融业务			1	电商业务	🧨 配置 🖋 编辑 🎇 删除		否
非客服工作时间			2	小超业务	🧨 配置 💉 编辑 💢 删除		否
转小队列			3	金融业务	🧨 配置 🖋 编辑 💢 删除		否
		□ 隐藏	4	无人接听或占线忙碌	🥕 配置 💉 编辑 💢 删除		
	关联语音命令 ·	不关联	5	一级导航	🧨 配置 💉 編辑 💢 删除		
		TYCAN	6	非客服工作时间	🧨 配置 💉 编辑 💢 删除	Y	
	导航规则:	🗌 允许	7	无	🧨 配置 💉 编辑 💥 删除	~	
	按键转接:	否				✓	
	位于大场神。	天关联					
	第二月19姓:	1177.87				¥	
	验证错误关联导航:	不关联					
	─────────────────────────────────────		1	〕▼			
	评价语音:					×	
4							
0 🔻 14 4 5						🔒 保存 🎇 关闭	显示

• #				配置按罐方案		×
新増导	航方案 导航名称:	按键设置				操作
新増	 		×	操作		電告》编辑 💥 删除
	按键	0				
	处理方式:	转分机 💙				
育	前拨语音命令:	不设置				
	转接号码:					
	关联队列:	不关联				
	是否评价 :	不评价 🖌 🖌				
	评价语音 :	~				
	评价后语音:	~				0 显示1到1,共1记录
					市0到0,共0记录	🔒 保存 🛛 🎇 关闭
		🛛 🖬 保存 🛛 💥 关闭				显示0到0,共0记录

- 1) 按键码: 在播放导航音时可接受的按键码
- 2)处理方式分为四种: 1.直接转分机 2.播放语音 3.手工转分机 4.转 接到最后一次通话的员工。
 添加编辑 IVR 语音导航流程

2.语音命令管理

新增、编辑语音命令

	首页 🧪 语音命	命令管理 ×			
-	新增				
	命令编码	命令名称	数据源	操作	
1	2	客服接入		🖋 编辑 💥 删除	

3.第三方导航按键

添加第三方按键关联

▲ 首页 📝 第三	方导航按键 ×			
名称:	地址:	() 査询 () 重置 🕇	添加 い 配置生效	
类型	名称	地址	按键数	操作

4.周策略

设置一周的 IVR 时间策略 点击【系统】->【周策略】

				胡服	; <100762800> [电话:10 短信	:0][🧨 我的
导航菜单 《	合 首页 🖌 语音导航	管理× ● 周策略×				
 ④ 呼叫配置 ※ 						
&客户管理						
🖞 任务管理 🛛 🕹	名称	有效时间	默认导航策略	策略组号	操作	
▶ 导航管理 🔗	1 工作时间	周一周二周二周四周五	一級导航	0	✔ 编辑 ¥ 删除	
▶ 语音导航管理	-					
✓ 语音命令管理						
▲ 第三方导航按键						
B 周策略						
▲ 信折表策略						
🚰 数据库策略						
● 地区策略						
新路优先级						
2						
■ 知识库 ※						
▲ 工单管理 >						
💆 工作流 🛛 🕹						
100 报表查询 ※						
✔系统管理 🛛 👋	10 ▼ 14 4 第1	▶ ▶ ○				

增加语音导航: 点	〔击【增加】				
🏠 首页 🛛 🚨 黑名单 🗙	🧼 通道监控 🗙		² 语音导航管理 ×	🗾 语音导航策略 ×	
●新増	新增导航策略				
	名称 决时	科技			
	有效时间 🕑 🛚	周— 🕑 周二 🕑 周三	🗹 周四 🗹 周五 🕑	周六 🕑 周日	
	导航策略				<u>∧</u> ~
	优先级 0				
	🕀 新増 🎇	刪除			
	开始时间	结束时间	导航方案		
				🛛 🔂 保存	💥 关闭
10 🔻 🖬 🖌 🛱 1	出1百 N N	Ċ.			

导航时间: 星期一 至 星期日可以进行设置,如需要周末不一样,可以再增加一 个导航策略。

选择默认的导航方案。

导航时段不一样,可以在下面增加导航时段:

新增导航策略					×
名称 有效时间	決明科打 ✔ 周—	支 ☞周二 ☞周3	_ ❷ 周四 ❷ 周五	☞ 周六 ☞ 周	8
导航策略	欢迎				~
优先级	0	添加导航时段		×	
分新建	X MB	开始时间:	00:00	\$	
开始时间		结束时间:	23:59	\$	
		导航方案:		<u>∧</u> ~	
			🔒 保存	※ 关闭	
				1	¥存 🛛 🎽 关闭

输入开始时间和结束时间,选择对应的导航方案。

5.值班表策略

设置坐席值班表

1	首页 📔 值班表策略 ×			
ŀ	▶ 新增			
	值班表名	前置语音	时段	操作
1	值班	可能被录音		🖋 编辑 🖉 设置时段 <table-cell-columns> 排班 💥 删除</table-cell-columns>

6.数据库策略

添加数据库策略

▲ 首页	嶜 数据库策略 ×				
╋ 添加	(Q 査询) (Q 重置	Rin			
	名称	备注	执行语句	读入第三方数据	操作栏

7.地区策略

设置地区策略

合 首页	💡 地区策略 ×				
╋ 添加					
名称:	🔍 查询 🔽 重置				
	名称	区域	备注	导航	操作栏

8.策略优先级

设置 IVR 流转策略的优先级

^	★ 首页 ★ 首页 ★ 第時代先级 ×											
•	┣ 新増											
	优先级	导航类型	操作									
1	1	周策略	本 上移 ヱ 下移									
2	2	值班表策略	五 上移 ヱ 下移									
3	3	数据库策略	本 上移 ヱ 下移									
4	4	地区策略	□ 上移 □ 下移									

五、 工单管理

1.工单设置

«	☆ 工単设置	×												» ~
Q	搜索 + 添加	/ 编辑 💼	删除 C 重构字段		4 步骤设置									
	工单名	列数	工单号格式		字段名	中文名	宽度	状态	字段类型	必埴	默认值	手机列	操作	
1	投诉	2		1	woLevel	工单等级	50	显示并	0			是	编辑调序属性	
2	咨询	3		2	wold	工单ID	50	不编辑	0			是	编辑 调序	
3	回访	3		3	custName	客户姓名	50	显示并	0			是	编辑调序	
4	11	3	11	4	custCor	公司名	50	显示并	0			是	编辑 调序	
				5	woCode	工单号	50	显示并	0			是	编辑调序属性	
				6	woNature	工单性质	50	显示并	0			是	编辑 调序 屈性	
				7	woType	工单类型	50	显示并	0			是	编辑调序属性	
				8	woProp	工单属性	50	显示并	0			是	编辑 调序 屈性	
				9	woMoney	金额1	50	显示并	0			是	编辑 调序 居性	
				10	woMon	金额2	50	显示并	0			是	编辑 调序 属性	
				11	woOther1	其它1	50	显示并	0			是	编辑 调序 属性	

2.工单管理

≪ ☆ 工業管理 ×													>>	\sim											
投诉		Ŧ	步骤			~	电话号	码			[单			步骤			~	电话	哥哥			创建时间	开始		
创建	时间结束			选择执行	认员人员	1	~	选择创建	员人		-	Q. 找	索	+ 添加		导出									
	工单	客户	公司名	工单号	工单	工单	工单	金額1	金额2	其它1	其它2	创建人	创建	问题	处理人	处理	处理	处理	回访人	回访	回访	回访	复核人	复核	复核

3.我的工单

«		我的工	₩ ×																					>>	`
投诉		-	步骤			~	电话号	码			C单			步骤			~	电话	哥哥			创建时间	开始		
创建	时间结束			选择执行	人员人	ā.	~	选择创建	長人		~	Q, H	黥	+ 添加	m	导出									
	工单	客户	公司名	工单号	工单	工单	工单	金额1	金額2	其它1	其它2	创建人	创建	问题	处理人	处理	处理	处理	回访人	回访	回访	回访	复核人	复核	. 1

六、 订单管理

1.栏目设置

+	- 添加							
序号	字段名	中文名	宽度	字段类型	必填	默认值	状态	操作
0	cba_type	订单类型	0	单选	否		显示	编辑 属性值
1	cba_createExte	下单人	0	文本	否		显示	编辑 屈性值
2	cba_time	创建时间	0	文本	否		显示	编辑 居性值
3	cba_money	金额	0	文本	否		显示	编辑 屈性值
4	cba_company	物流公司	0	文本	否		不显示	编辑 属性值
5	cba_companyNo	物流单号	0	文本	否		不显示	编辑 属性值
6	cba_memo	备注	0	文本	否		显示	编辑 属性值
7	cba_address	地址	0	文本	否		显示	编辑 屈性值
8	cba_other1	其他1	0	文本	否		不显示	编辑 居性值
9	cba_other2	其他2	0	文本	否		不显示	编辑 属性值

2.步骤设置

« û	步骤设置	×							>>	\sim
+ 添加										
索引	\sim	名称	备注	坐席	是否结束	手工结束	是否提醒	操作		
					返回的数据状态异常			_		
			添加步骤				×			
			索引			名称				
			备注	请输入内容						
							11			
			是否结束	请选择	▼ ∃	" 工结束 请选择	-			
			是否提醒	请选择	*	other1				
							确认 取消			

3.产品设置

产品编码 产品名称 采码价 销售价 分类 库存 操作								>>	~
添加产品 × 产品编码 产品名称 采购价 销售价 分类 第运行 备注 誘紙入内容	产品编码	采购价	销售价		分类	库存	撮	乍	
产品编码 产品名称 采购价 销售价 分类 第运序 备注 清插入内容		添加产品				×			
		产品编码		产品名		^			
分类 第近5年 留注 第短入内容 店在 ・		采购价		销售	介	- 1			
		分类	请选择			- 1			
		备注	请输入内容			1.			
		库存							
					 确认	取消			

4.订单管理

«	û	订单管理	×																	>>	\sim
选择	坐席人员	đ	Ŧ	请选	择		-	下单客户(一一			下单人信制 👻			创建的	时间 👻	2018-10-2	7 00:0	- 2	018-10-27 23:5		
	步骤		Ŧ	产品	名称		销售	数量 💌		全部(2	不含已删除)		▼ 送援	<u>経出席</u> ノ	۵.		下单客用	≐(▼			
下单	人信	r		时间的	Q -	开始时间		- 结束时间		当前步骤		-	产品名	称		销售	数量 👻				
订单	状态		Ŧ	C	、搜索	田合田															
	订单类	國 下单人	创	建时	金額 👙	备注	地址	姓名	电话	公司名	3称 客户分类	地址	客戶	中来源	坐席名	坐席号	坐席部	n	操作		
										返回的数	数据状态异常										

5.订单销售统计

6.坐席订单销售统计

七、 系统管理

1.外线设置

此功能通常为实施人员在安装调试时使用,使用时勿随意改动,以免造成无法通话。 外线配置需点击【系统管理】模块中【坐席配置生效】的【应用配置】按钮,修改才会 生效。

《 合 外线设置 ×									» ~
田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田	詰束号码	Q捜	素 + 添加 启用 禁	用重新加载导入	修改间隔时长				
外线号码 1 100006001	呼叫号码	添加外线	E Tâna	14 ml C 77	dhub na NB	×	数	操作 编辑 配置 册	除启用
		外线号码		前呼号码					
		网关地址		网关类型	本地服务器	-			
		并发外线数		网关账号					
		网关密码		网关端口	5060	- 11			
		▼ 隐藏更多		1		- II			
		呼叫数			启用	_			
		群呼并发外线数		间隔时长	0	- 1			
		去除前缀个数	0	外显前缀	确认	▼ 取消			
10条/页▼ 共1条 〈 1	> 到第	1页确定							
添加外线									×
外线号码	3 10	00006001			前呼号码				
网关地址	E 19	92.168.1.101			网关类型	普通落	地网关		-
并发外线数	t 1				网关账号				
					ſ				
网关密码	3				网关端口	5060			

【添加】添加新的外线。 【编辑】修改以有的外线配置。

外线号码:通常配置为【'企业号'+001…002】的形式。

取消

前呼号码:通常配置为与【外线号码】一致。也叫号码前缀,网关设备进行路由时 使用。 网关地址: 网关类型: 根据网络实际情况填写 本地服务器:不需要填写"服务器 IP"。此类型应配置 O 口设备端口注册到服务 普通落地网关:填写 SIP 中继设备的 IP。此类型应配置 O 口设备为中继模式。 网关帐号:服务器类型为"本地服务器"、"普通落地网关"时未使用。 网关密码: 服务器类型为"本地服务器"时,设备端口注册到 SIP 时的密码。 并发外线数: 根据实际情况填写 服务器类型为"本地服务器"时、使用端口注册时,为1(默认)。 服务器类型为"普通落地网关"时,根据中继设备的实际配置端口数决定。 群呼外线数:使用群呼功能时使用的外线数量,不能大于"并发外线数"。 配置后,系统会保留指定的线路数作为群呼使用,这些线路将不能被 坐席主动发起的'普通呼叫'使用。 状态: 启用/禁用此外线。 去除前缀个数:去除前缀数量。 外显前缀: 仅允许带有该前缀的外显号码通过此外线 限制被叫前缀:限制只能呼叫该前缀的号码 网关端口: Sip 对接端口, 默认为 5060 间隔时长(秒):当外线被禁用时,下一次启用的时间。为0时代表不启用。 【删除】删除对应的外线

【配置】数字中继线路时,设置不同号码呼入时的导航规则。其它线路无需配置。 【启用/禁用】启用或者禁用该外线

外线	线配置								×
电话号码									
	电话号码	业务类型	IVR导航	坐席号	IVR	策略组	代拨号码	操作	
1	88888		IVR		100006最	0		编辑删除	
10.4	友/市 ▼ ±1	冬 〈 1	> 到笛	1 页 7	倫完				
103			cierse v						

【添加】配置具体号码的呼入 IVR 导航规则。

【修改】修改对应号码的呼入 IVR 导航规则。

【删除】删除对应号码的呼入 IVR 导航规则。

2.语音引擎

设置语音识别引擎

~	☆ 语音引擎 >							>>	\sim
API K	ey	搜索 添加							
	引擎类型	Appld	АррКеу	app_name	secret_key	并发数	操作		
1	百度	14907505	Citatuan Datatata	万警智能		200	编辑 删除		
<	1 > 到第 1	页 确定 共1条	10条/页 🔻						

3.语音文件管理

管理流程设置中的语音、彩铃文件。

合	语音文件管理 ×					» ×				
语音名称										
	语音名称	语音文件	类型	上传时间	语音内容	操作				
	客服接通语音	[试听 下载]	语音	2019-02-23 11:34:49	欢迎致电了小花客服热线咨询,请按一咨询,请按二投诉建议,请按三如需帮助	编辑删除				
	维盈普惠公司2	[试听 下载]	彩铃	2018-01-26 14:16:05		编辑删除				
	维盈普惠公司1	[试听 下载]	语音	2018-01-26 14:15:35		编辑删除				
	无声彩铃8s	[试听 下载]	彩铃	2017-08-09 17:24:34		编辑删除				
	无声1s	[试听 下载]	语音	2017-06-19 13:41:57		编辑删除				
	转接中,请稍等!	[试听 下载]	语音	2015-10-23 15:34:21		编辑删除				
		语音文件管理 × 语音文件管理 × 语音名称 语言 春韶度造语音 建品音惠公司2 建品音惠公司1 无声彩铃8 无声15	通音文件管理 正 语音文件 语音文件 语音文件 语音文件 音音文件 语章文件 音音文件 语章文件 音音文件 道文件 音音文件 道文件 音音文件 道文所「下載」 建品音畫公司2 【初所「下載] 近所「下載」 近所「下載」 无声彩铃0s 【初所「下載」 无声彩铃0s 【初所「下載」 我時後中,请稱等! 【初所「下載」	通音文件管理 × <td>建自文件程理 × 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 1 節 2 節 1 節 1 節 2 節 1 節 1 節 2 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1</td> <td>建設内管理 × 通数内管理 × 回数の 回 回数の Image: Disco D</td>	建自文件程理 × 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 2 節 1 節 2 節 1 節 1 節 2 節 1 節 1 節 2 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 節 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	建設内管理 × 通数内管理 × 回数の 回 回数の Image: Disco D				

【添加】

添加语音		×
语音名称	客服接通语音	
语音文件	选择文件 接通语音 1.wav 播放	
类型	● 语音 ○ 彩铃	
语音内容	欢迎致电了小花客服热线咨询,请按一咨询,请按二投诉建议,请按三如需帮助请安零重听, 请按并号键。	1
	确认 取消	

点【选择文件】后,选择符合右侧格式的语音文件,设置"语音名称",选择欲设置的语音类型, 最后提交,完成新语音文件上传。 选择本地语音文件:语音文件的格式为:PCM、8K,16bit,单声道、最大10M的语音文件 语音名称:语音名称为以后方便选项,并且不能重复。 类型:语音及彩铃、默认为语音

备注:语音文件的说明。

【修改】修改已上传的语音的语音名称和备注。【删除】 删除已上传的语音。

4.外显管理

管理数字中继线路所支持的外显号码。 点击【呼叫配置】->【外显设置】

添加外显				×
外显起始号码	3000	外显结束号码	3001	
备注	用来显示对外号码			
				1
			确认	取消

注意:一个公司必须有一个外显号码,每个坐席必须关联一个外显号码,多个坐席可以用一个外显号码,外显号码必须是运营商规定范围内的电话号码。

添加外显

添加外显			×
外显起始号码		外显结束号码	
备注	请输入内容		
			确认取消

填入:外显起始号、外显结束号,可以单个添加,也可以批量添加,最大外显数为你授权的 外线数的2倍。

5.坐席配置生效

某些系统设置需点击【系统管理】模块中【坐席配置生效】的【应用配置】按钮,修改 才会生效。

|--|

6.黑名单

对呼入呼出黑名单进行管理。

≪ ☆ 黑名単 ×			
🕀 添加 🖹 导入 🖹 导出 📓 不定号码规则			
类型: 全部 🗸 号码: 🔍 查询 🗇 重調			
号码	类型	操作栏	
1 13639458736	固定号码	🥜 修改 💥 删除	

八、 用户管理

1.角色设置

配置角色权限。

≪ ☆ 角色管理 ×								>>	\sim
6	◎ 増加								
	角色名	角色代码11	数据权限	操作					
1	用户	200	全部	权限配置 编辑 删除		隐藏客户号码	隐藏		7
2	APP测试用户	701	自己	权限配置 编辑 删除		海洋马产切时	Tor TTA		5
3	管理员	300	全部	权限配置 编辑 删除		進 点水目1XPR	비町, 비下戴		
4	组长	200	部门	权限配置 编辑 删除		客户资料读取权限	所有		٢
5	用户	200	全部	权限配置 编辑 删除		客户资料修改权限	所有		2
6	pl	555	全部	权限配置 编辑 删除					5
7	组长	666	部门	权限配置 编辑 删除		客户资料删除权限	所有		r
8	主管	100	部门	权限配置 编辑 删除		工单管理权限	所有		r
						订单管理权限	所有	-	7
									1
						通话详单查看权限	所有		_
						代办事务标记权限	所有		r
						客户附件下载权限	所有		r
						自动接听延迟秒(0表 示不自动接听)			
<	1 > 到第 1	页 确定 共8条 10条	/页 ▼			八世洲客白	रत्ताण		

2.坐席管理

«	☆ 坐席管	理 ×						» ~
部]	▼ 坐席号	名字或备	往	搜索 + 添加 Q 批量	操作 Q.外显设置 Q.S	学出	
	坐席号	坐席名	部门名称	呼出指定外线	外显号码	角色	操作	
1	100006123	53123				用户	角色编辑重置密码日志	删除
2	100006555	535353555				用户	角色编辑重置密码日志	删除
3	100006601	坐席A			65585310	用户	角色编辑重置密码日志	删除
4	100006602	坐席B			65585310	APP测试用户	角色編輯重置密码日志	删除
5	100006603		商务部		65585310	APP测试用户	角色编辑重置密码日志	删除
6	100006700	700			17384104354	管理员	角色编辑 重置密码 日志	删除
7	100006701	701				用户	角色编辑 重置密码 日志	删除
8	100006800	测试账号	技术		68925278	管理员	角色编辑 重置密码 日志	删除
9	100006801	801			68925278	用户	角色编辑重置密码日志	删除
10	100006803	803				组长	角色編輯重置密码日志	劃除
10 :	‱ ▼ 共12:	^{象 〈} 1 ² 〉 ◎ □ 加】增加新的4	1 页 ^{确定} と席人员					
8	和坐席							×
	坐席号	300		坐席名 李梅		登录名		
	部门	春服部		绑定电话 136874858	68	是否录音		
	异常转手机			坐席上级 坐席A	~	呼出指定外线	1	
	登录方式	● 不限 ○ 本地登录	○ APP登录 (〕话机登录				
	外显号码	3000		锁定数		锁定天数		
	坐席属性	● 普通坐席 ○ 企业1	管理员 🗌 禁用	○ 普通员工				

坐席号:增加单个坐席,只需输入起始坐席号;批量增加时,需输入起止坐席号。 坐席姓名:录入坐席人员的姓名 绑定电话:当"异常转移手机"同时为"是",呼叫坐席异常时会转移到此处的实体号码。 是否录音:是否对坐席的通话进行录音。默认除管理员外,都为"录音"。 异常转移手机:是否启用异常转移手机。 坐席上级:设置此坐席帐号的上级帐号。 指定呼出外线:绑定坐席人员呼叫的外线。对坐席人员需要分配外线实体号时使用。 登录名称:自定义登录名称。坐席人员可用登录名称登录。 登录方式:呼叫中心模式不需要修改;电话系统模式需修改为本地登录。 外显号码:线路为数字中继线路,坐席呼出时显示的号码。 允许 APP 登录:是否允许 APP 登录该坐席号。 经过路由: 锁定客户数:坐席在客户资料管理中最多可锁定的客户数量。0为无限。 锁定天数:坐席锁定的客户,在多少天之后自动解锁。0为无限。

确认 取消

坐席类型:

普通坐席:可登陆客户端进行呼叫的坐席。

企业管理员:目前只 800 是唯一的管理员。

禁用:禁用此坐席帐号。

普通员工:此类型帐号,可以被转接电话,但不能主动呼出;可以登录 WEB 后台进行 一些业务相关数据的处理,如查询报表,处理工单等操作。

话机时 WEB 弹屏:话机注册方式时是否允许 WEB 页面弹屏。

内部显示号:添加原有内部工号,可通过原内部工号互相拨打转接。

呼叫权限:设置该坐席的呼叫范围,国内长途或国际长途

内线坐席:

人力值: 跟据该坐席的工作熟练程度和工作安排设置相应人力系数。

转接时外显:设置用于转接手机的外显号码。

备注 1-5: 作为坐席的多个描述性内容,可以通过其中的内容,查询出坐席。

坐席组:设置该坐席所属坐席组。

【编辑】修改坐席配置。

【重置密码】重置当前选中的坐席的密码, 重置的密码为随机生成的 6 位数字。 【删除】删除对应的坐席帐号

注意: 有关联数据时不能删除, 包括: 关联有客户资料、通话数据等内部时, 座席不能 删除, 只有禁用或重置密码

【日志】选中坐席帐号后,再点击【登录日志】,可查看对应坐席帐号的登陆信息。 【批量操作】批量修改部门及坐席名。

▼坐席号		名字或备注		Q.搜索	+ 添加	Q.批量操作	Q.外显设置 Q.导出	Н		
坐席名	部门名称	Я	呼出指定外线		外显号码		角色		操作	
53123							用户	角色	編輯 重置密码 日	日志
535353555	411 - 242 / -						用户	角色	編辑 重置密码 6	日志
坐席A	批基操作				×		用户	角色	編辑 重置密码 日	日志
坐席B	选择文	件: ①选择文(4				APP测试用户	角色	編辑 重置密码 日	日志
							APP测试用户	角色	編辑 重置密码 日	日志
700					5	4	管理员	角色	編辑 重置密码 日	日志
701							用户	角色	編辑 重置密码 日	日志
测试账号							管理员	角色	編辑 重置密码 日	日志
801	◎下載模	版		确认	取消		用户	角色	編辑 重置密码 日	日志
803							组长	角色	編辑 重置密码 6	日志

导入模版下载:模版内容包含:坐席号、姓名、部门

	H11	- ()	f _x	
	A	В	С	D
1	坐席号	姓名	部门	
2	100355801	张三	第二部门	
3				
4				
5				

选择文件:选择编辑好的文件上传,点击【导入】后批量修改坐席姓名、部门名。

【外显设置】点击【外显设置】

导入模版下载:模版内容包含:坐席号、外显号码

	A	В
1	坐席号	外显号码
2	100355801	0236000000
3		
А		

选择文件:选择编辑好的文件上传,点击【导入】后批量名显号码。

▼ 坐席号		名字或备注	Q搜索	+ 添加	Q批量操作	Q.外显设置 Q.导出	4
坐席名		部门名称	呼出指定外线	外显号码		舞色	
53123						用户	角色编辑
535353555	51 5					用户	角色编辑
坐席A	915	立设置	×			用户	角色编辑
坐席B		选择文件: 命选择文	件			APP测试用户	角色编辑
						APP测试用户	角色编辑
700					354	管理员	角色编辑
701						用户	角色编辑
测试账号						管理员	角色编辑
801		◎下载模板	确认	取消		用户	角色编辑
803						组长	角色编辑

【导出】导出坐席信息。

3.部门管理

组织容器,暂无其它功能。在"坐席管理"中,可以选择在此处添加的部门。

~	合 部门管理 ×					>>	\sim
	+ 添加						
	部门名称	部门代码		部门负责人	操作		
1	▼ 客服部				添加下级编辑	删除	
2	🗋 沙坪坝区				添加下级编辑	劃除	
3	□ 商务部	添加部门		×	添加下级编辑	劃除	
4	▼ 技术	100 部门存物			添加下级编辑	删除	
5	[] 成都分部	100 100			添加下级编辑	删除	
6	☐ 销售1组	100 部门代码			添加下级编辑	劃除	
7	▼ 财务	000	选择人员		添加下级编辑	删除	
8	□ 出纳	000			添加下级编辑	删除	
				确认 取消			
					J		

【添加】添加新的部门,通过选择对应的上级部门,可实现层级化。

【修改】修改已添加的部门。

【删除】删除对应的部门。

4.坐席组管理

对一组坐席进行管理,包括如群呼时的接听顺序、及坐席组的成员。

«	① 坐席组管理 ×						» ~		
坐馬	坐席組名 Q 捜索 + 添加 ■ 号出								
	坐席组名	转接方式	状态	坐席	时间	总人数	操作		
1	客服	轮询	启用	123(53123),555(53535	2019-02-23 12:49:56	3	设置坐席修改删除禁用		
2	手机	轮询	启用	803(803)	2018-05-18 17:33:31	1	设置坐席修改删除禁用		
3	测试群呼	轮询	启用	601(坐席A)	2017-08-09 17:23:09	1	设置坐席 修改 删除 禁用		
4	waih	轮询	启用	800(測试账号),801(801	2016-06-17 10:42:49	3	设置坐席 修改 删除 禁用		
5	555	轮询	启用	800(测试账号)	2015-11-12 14:35:57	1	设置坐席 修改 删除 禁用		
6	法定	轮询	启用	801(801),602(坐席B)	2015-11-02 15:59:37	2	设置坐席修改删除禁用		
7	决明科技	轮询	启用	601(坐席A),602(坐席B)	2015-10-23 15:30:17	4	设置坐席 修改 删除 禁用		
8	客服	轮询	启用	601(坐席A),602(坐席B)	2015-05-08 13:37:20	3	设置坐席 修改 删除 禁用		

【修改】修改坐席组名和转接顺序。 【删除】删除坐席组 【禁用】禁用此坐席组。 【添加】

添加坐席组	×
坐席组名	
转接方式	- 请选择 ▼
备注	请输入内容
	确认取消

坐席组名:坐席组的名称 转接顺序:当转接群呼时,坐席的接听顺序。

转接顺序:	轮询	•
	顺序	
	轮询	
	随机	

顺序:每次接听时,都是从第一个坐席开始,当第一个坐席忙时,才转接到第二个坐席。 轮询:每次从上一次接听坐席的下一个坐席开始转接。 随机:随机转接。

操作栏:

【设置坐席】

坐	席设 <u></u> 置			×
坐馬	号	坐席姓名	Q.搜索 + 湖	\$ha
	坐席号	姓名	排序	操作
1	100006123	53123	0	删除上移下移
2	100006555	535353555	1	删除上移下移
3	100006601	坐席A	2	删除 上移 下移



选择	圣坐席				×		
部]:		· 坐席 	Q.搜索 ✓ 确认			
		坐席号	坐席名	部门			
1		100006602	坐席B				
2		100006603		商务部			
3		100006700	700				
4		100006701	701				
5		100006800	测试账号	技术			
6		100006801	801				
100条/页 ▼ 共9条 〈 1 〉 到第 1 页 确定							

【删除】从坐席组中删除坐席人员。

【上移、下移】改变接听顺序。

5.队列设置

队列设置完成后,需点击【系统管理】模块中【坐席配置生效】的【应用配置】按钮, 修改才会生效。

«		队列管理 ×										>>>	~
队列名 Q.搜索 + 添加													
	队列名	队列号	排队策略	队列状态	队列彩铃	座席	呼叫超时时间	接通前播工号	未接通转手机	总人数	操作		
1	市场部	2000	呼叫所有	启用		123(53123),	30	是	是	3	设置坐席 修改 删除	禁用	
2	客服部	1000	轮流呼叫	启用		800(測试账号)	60	否	否	1	设置坐席 修改 删除	禁用	
	【添加】添加新的队列。												

【修改】修改现有队列配置。

队列名:队列的标识名称 队列号:队列的编号标识 排队策略:

排队策略	请选择	
	呼叫所有	
队列状态	轮流呼叫	
等待时长	记住最后轮流呼叫	
	座席等待时间最长	
播放频率	电话数最少分机	
	B5±0	

呼叫所有:所有坐席都会响铃。

轮流呼叫:从首个坐席开始轮流呼叫。

记住最后呼叫轮流呼叫:从最后呼叫的坐席开始轮流呼叫。

呼叫最少分机:转接到接听呼叫最少的分机。

电话数最少分机:转接到电话数最少的分机

随机:随机呼叫分机。

队列彩铃:进入队列时的语音彩铃

等待用户数:队列坐席忙时运行等待的来电数量

单个振铃时长:队列中转接单个坐席时,坐席端的响铃时长。即等待单个坐席接听的超时时长。

重试等待时长:单个振铃时长-未接时等待的时长。

循环播放提示音:在队列中等待时的提示语音。

提示单播放频率:循环播放提示音的播放频率。

- 拨号超时时间:整个队列等待超时时间。
- 播工号前语音:在播工号前的提示语音。

接通前播工号:转接坐席成功时,是否播坐席号。

播工号后语音: 在播工号后的提示语音。

队列状态:队列是否启用。

未接通转手机:是否当轮询整个队列后,对仍未接听的通话转接到坐席绑定的手机。

扣除录音时长: 该队列通话录音从前端扣除相应时长(秒)

漏接时长:队列中等待时间超过该数值的记为漏接

关联部门:将队列与部门关联

最大签出数:允许该队列坐席同时签出的最大数量

坐席:显示当前队列中的坐席人员。

【设置坐席】管理队列坐席人员。

【删除】删除队列。

【启用/禁用】

6.坐席监控

快速查看坐席状态,	及简单的话务统计显示。
风处也有王帅仍心,	及间干的阳力沉的亚尔。

坐席号: 部门:	✓ 状态:全部 ✓ Q 查询	1 💲 重置	
700-700	701-701	803-803	804-804
呼出总数: 🚺 有效呼出: 🚺	呼出总数: 🚺 有效呼出: 🚺	呼出总数: 🚺 有效呼出: 🚺	呼出总数: 🌔 有效呼出: 🌔
呼出时长: 0	呼出时长: 0	呼出时长: 🚺	呼出时长: 🚺
呼入总数: 🌔 有效呼入: 🚺	呼入总数: 🚺 有效呼入: 🚺	呼入总数: 🌔 🦳 有效呼入: 🚺	呼入总数: 🌔 有效呼入: 🜔
呼入时长: 🚺	呼入时长: 🚺	呼入时长: 🚺	呼入时长: 🚺
外呼转坐席总数: 🚺	外呼转坐席总数: 🚺	外呼转坐席总数: 🚺	外呼转坐席总数: 🚺
外呼转坐席时长: 🚺	外呼转坐席时长: 🚺	外呼转坐席时长: 🚺	外呼转坐席时长: 🚺
监听 指导 代接 强切	监听 指导 代接 强切	监听 指导 代接 强切	监听 指导 代接 强切
800-测试账号 <a>只未连接	801-801	601-坐席A 只未连接	602-坐席B 只未连接
呼出总数: () 有效呼出: ()	◎ 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一		
		呼出总数: 🌔 🤅 有效呼出: 🌔	呼出总数: 🚺 🦷 有效呼出: 🚺
呼出时长: 🚺	呼出时长: ()	呼出总数: () 有效呼出: () 呼出时长: ()	呼出总数: 0 有效呼出: 0 呼出时长: 0
呼出时长: () 呼入总数: () 有效呼入: ()	时出现最早,1000年	呼出总数: 0 有效呼出: 0 呼出时长: 0 呼入总数: 0 有效呼入: 0	呼出总数: 0 有效呼出: 0 呼出时长: 0 呼入总数: 0 有效呼入: 0
呼出时长: 0 呼入总数: 0 有效呼入: 0 呼入时长: 0	呼出时长:0 呼入总数:0 有效呼入:0 呼入时长:0	(时出数:0 有效(时出:0) (时出时长:0) (时入起数:0 有效(时入:0) (时入时长:0)	(時出急数:0 有效時出:0 時出时长:0 時入息数:0 有效時入:0 時入时长:0
呼出时长: 0 呼入忠数: 0 有效吁入: 0 呼入时长: 0 外呼時坐應总数: 0	时出起数:0 有效呼入:0 呼入总数:0 有效呼入:0 呼入时长:0 外呼转坐席总数:0	(时出数:0 有效(时出:0) (时出时长:0) (可入出数:0 有效(听入:0) (可入时长:0) 外研報坐库总数:0	(呼出总数: 0 有效時出: 0 (呼出时长: 0 (呼入思数: 0 有效時入: 0 (呼入时长: 0 外研转坐落总数: 0
呼出时长: 0 時入忠政: 0 有效時入: 0 時入时长: 0 外時時坐席忠数: 0 外時時坐席时长: 0	时出起来: 0 有效呼入: 0 呼入时长: 0 所入时长: 0 外呼转坐席总数: 0 外呼转坐席总数: 0	呼出总数:0 有效呼出:0 呼出时长:0 呼入时款:0 「小时秋生席总数:0 外研转坐席总数:0 外研转坐席时长:0	呼出总数: 0 有效呼出: 0 呼出时长: 0 呼入总数: 0 有效呼入: 0 呼入时长: 0 外呼转坐库总数: 0 外呼转坐库时长: 0
呼出时长: 0 時入忠数: 0 有效時入: 0 時入时长: 0 外呼转坐席总数: 0 外呼转坐席时长: 0	 「出出版社・0」 「「日本社会社・0」 「「日本社会社・0」 「「日本社会社・0」 「「日本社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会社会	(F出色数: 0 有效(F出: 0) (F出时长: 0) (F入总数: 0 有效(F入: 0) (F入时长: 0) 小研转坐席总数: 0 小研转坐席时长: 0	呼出总数: 0 有效呼出: 0 呼出时长: 0 呼入总数: 0 有效呼入: 0 呼入时长: 0 外呼转坐席总数: 0 外呼转坐席时长: 0