

客服系统软件 V2.1 用户手册

ZV switch

ZV switch

ZV switch

ZV switch

声明

版权所有 ©*****. 保留一切权利。非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

LV switch

LV switch

LV switch

LV switch

目 录

目 录.....	2
第1章 安装.....	6
1.1 系统安装.....	6
1.2 授权许可.....	6
第2章 登录.....	8
2.1 登录系统.....	8
2.2 登录语音工具条.....	8
第3章 系统管理.....	10
3.1 用户和组.....	10
3.1.1 用户账号.....	10
3.1.2 系统角色.....	11
3.1.3 组织机构.....	12
3.2 语音平台.....	13
3.2.1 分机配置.....	15
3.2.2 技能分组（队列）.....	16
3.2.3 路由规则.....	19
3.2.4 IVR 配置.....	24
3.2.5 媒体资源.....	31
3.2.6 SIP 网关.....	31
3.2.7 已注册分机.....	33
3.2.8 网关状态.....	33
3.2.9 号码池.....	34
3.3 审计日志.....	35
3.3.1 操作日志.....	35
3.3.2 日志概况.....	35
3.4 系统设置.....	36
3.4.1 系统设置.....	36
3.4.2 字典管理.....	36
3.4.3 元数据.....	36
3.4.4 系统模板.....	36

3.4.5	邮件通知设置.....	36
3.4.6	短信通知设置.....	37
第4章	联系人.....	38
4.1	联系人管理.....	38
4.1.1	添加分类.....	38
4.1.2	添加项目.....	39
4.1.3	添加联系人.....	39
4.2	联系人操作.....	39
4.2.1	呼叫.....	39
4.2.2	状态.....	40
4.3	电话弹屏.....	40
第5章	客户.....	41
5.1	客户管理.....	41
5.2	客户分类.....	42
5.2.1	普通客户.....	42
5.2.2	VIP 客户.....	43
5.2.3	老客户.....	43
5.2.4	代理商.....	43
5.2.5	供货商.....	44
5.2.6	合作伙伴.....	44
5.2.7	其他.....	44
第6章	工单管理.....	45
6.1	工单概况.....	45
6.1.1	创建工单.....	45
6.2	工单管理.....	46
6.2.1	我的工单.....	46
6.2.2	待处理工单.....	46
6.2.3	未分配工单.....	46
6.2.4	关注的工单.....	47
6.2.5	已关闭工单.....	47
6.2.6	工单分类.....	47
6.3	工单流转.....	47
第7章	知识库.....	49
7.1	知识库管理.....	49
7.1.1	添加分类.....	49

7.1.2	添加知识.....	49
7.2	知识库查询.....	50
第8章	外呼管理.....	51
8.1	外呼活动.....	51
8.1.1	批次管理.....	51
8.1.2	筛选表单.....	55
8.1.3	活动管理.....	57
8.2	操作记录.....	59
8.2.1	导入记录.....	59
8.2.2	筛选记录.....	59
8.2.3	拨打任务记录.....	59
8.2.4	其他任务记录.....	59
8.3	业务管理.....	60
8.3.1	电销设置.....	60
8.3.2	角色授权.....	60
8.3.3	产品或增值服务.....	60
8.4	高级业务.....	61
8.4.1	话术管理.....	61
第9章	外呼名单.....	64
9.1	外呼名单.....	64
9.1.1	业务概览.....	64
9.2	我的名单.....	64
第10章	机器人外呼.....	66
10.1	机器人外呼.....	66
10.1.1	业务概览.....	66
10.1.2	机器人列表.....	66
10.1.3	拨打任务.....	67
10.2	机器人名单.....	68
10.2.1	所有名单.....	68
10.2.2	未拨打名单.....	68
10.2.3	拨打成功名单.....	69
10.2.4	拨打失败名单.....	69
10.2.5	拨打异常名单.....	70
第11章	语音渠道.....	71

11.1 通话信息	71
11.1.1 历史通话.....	71
11.1.2 当前通话.....	71
11.1.3 排队队列.....	71
11.1.4 录音管理.....	72
11.1.5 语音留言.....	72
11.1.6 漏话列表.....	73
11.1.7 我的通话.....	73
11.2 坐席信息	73
11.2.1 在线坐席.....	73
11.2.2 全部坐席.....	74
11.2.3 话务监控.....	74
11.2.4 坐席监控.....	75
11.3 统计报表	75
11.3.1 话务统计报表.....	75
11.3.2 坐席话务报表.....	75
11.3.3 工作统计报表.....	76
11.3.4 呼入统计报表.....	76
11.3.5 呼出统计报表.....	76
11.3.6 满意度统计报表.....	76
11.3.7 话务情况统计.....	77
11.3.8 工单情况统计.....	77

第 1 章 安装

1.1 系统安装

客服系统软件需安装于 CentOS 7 系统。为了保证系统的兼容性，请先使用 CentOS-7-x86_64-Minimal-1810.iso 镜像进行 CentOS 7 系统的安装,待 CentOS 7 系统安装 完成后，再进行客服系统软件的安装。

客服系统软件安装包提供“软件包”和“安装脚本”两个文件，文件格式 如下：

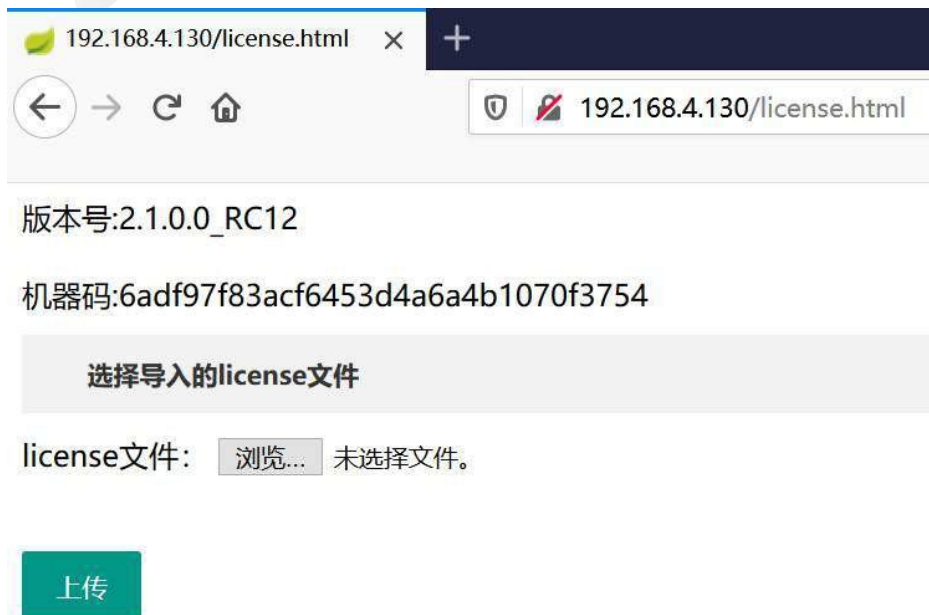


安装方法如下：

- 1、上传以上两个文件到 CentOS 7 系统后台。
- 2、`chmod +x otcs_auto_install_V2.1.X.X_RC14.sh`
- 3、`./otcs_auto_install_V2.1.X.X_RC14.sh` 4、耐心等待系统安装完成。

1.2 授权许可

系统首次安装完成后，使用浏览器访问服务器 IP 地址，将自动跳转到 License 授权页面，如下：

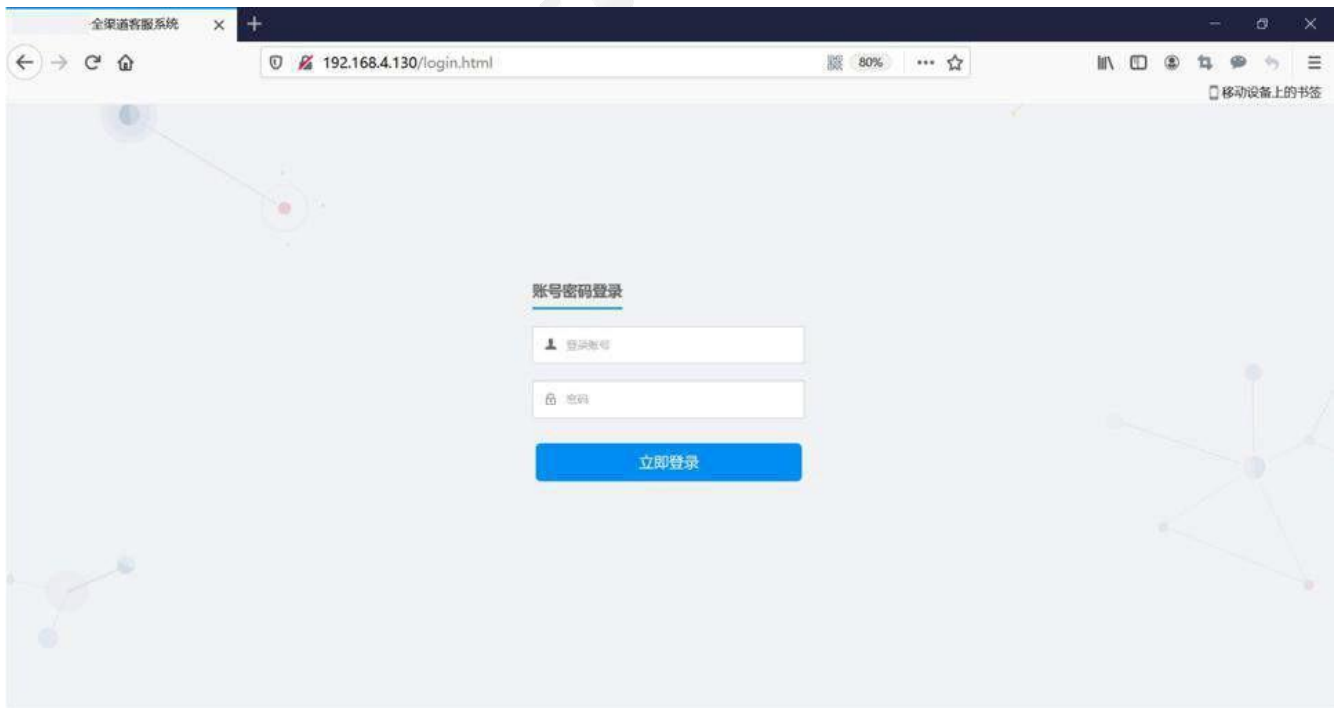


License 文件用于对系统的业务功能和用户数进行控制，可根据项目的实际情况申请 License 授权文件，在该页面上导入 License 授权文件成功后，页面将自动跳转至登录页面。

第 2 章 登录

2.1 登录系统

使用浏览器（建议使用 chrome、firefox 浏览器）访问服务器地址，客服系统登录页面如下：



管理员默认账号 admin 密码 123456。使用管理员账号登录系统后，可创建其他用户账号 供其他用户登录使用。

2.2 登录语音工具条

登录系统界面后，界面顶部为语音工具条。如需使用语音相关功能，需登录语音工具条。



点击语音工具条登录图标，显示登录分机界面。用户在该分机号已经注册的情况下，输入分机号和分机密码，即可进行登录。



登录成功后显示如下。语音工具条按钮根据其状态，显示不同内容。



未就绪/就绪：呼入型坐席使用，座席分机需已在队列中。点击切换到就绪状态时，可接听队列来电。外呼型坐席无需就绪，可直接呼叫。

接听：点击接听即可接起电话，但需要 IP 话机支持。如使用软终端，该功能不可用。

挂断：点击可挂断当前通话。

后处理：通话结束后处理。 **拨打：**点击输入被叫号码，可发起呼

叫。 **保持/取回：**点击可保持/渠道当前通话。 **转接：**点击后输入其

他坐席号码，可将通话转移到坐席分机。 **满意度调查：**点击挂断当

前通话，并将对方转到满意度评分。 **外呼：**自动拨打外呼名单，批量

外呼场景下使用。 **三方：**进行三方通话。 **弹屏：**如误关弹屏，可

点击恢复，查看当前的弹屏信息。 **管理：**点击可查看话务统计。

登出/登入：登入登出语音账号，登出后语音功能不可用。

第3章 系统管理

3.1 用户和组

系统设置中的用户和组，用于对系统的登录账号、角色、部门进行管理。

3.1.1 用户账号

用户账号需要关联系统角色和组织机构，登录后才会根据角色、部分的授权，显示相应的业务功能。

点击创建新用户按钮，创建新用户界面如下：

用户名：用户的登录名，使用用户名和密码登录客服系统。 **姓名：**用户的姓名。

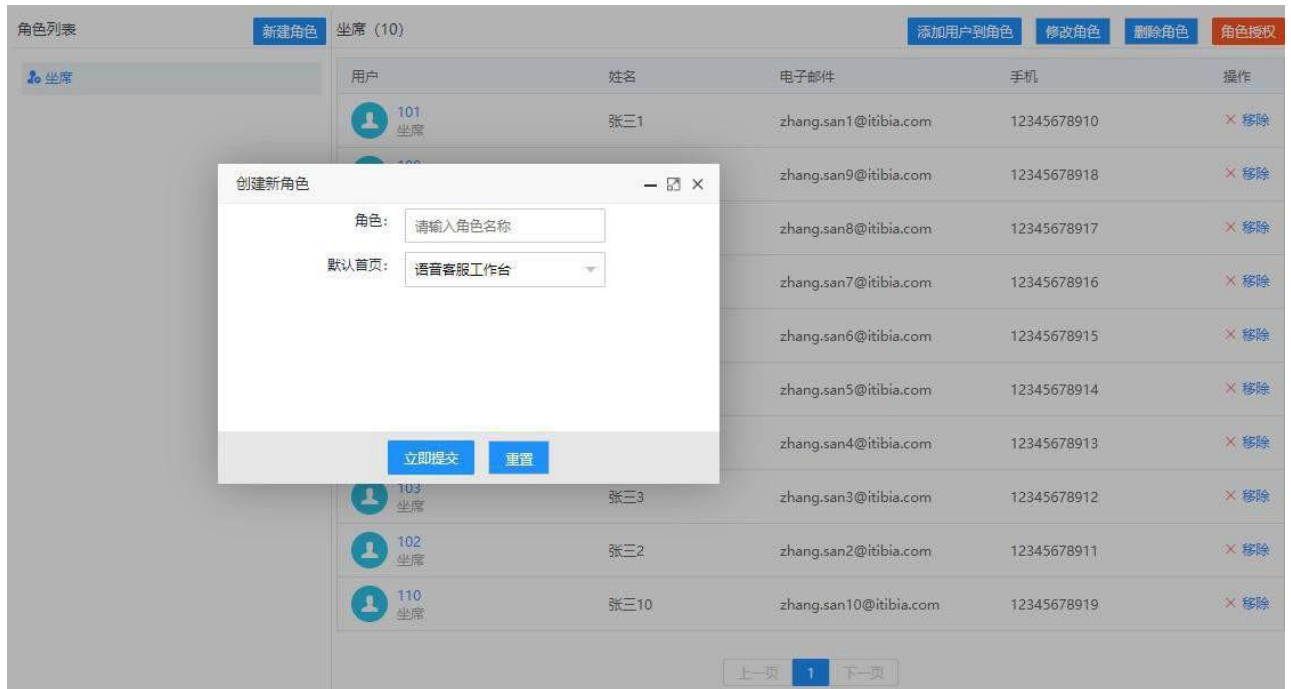
电子邮件：用户的电子邮件。 **密码：**登录密码，使用用户名和密码登录客服系统。 **手机号：**用户的手机号。 **管理员：**管理员权限。管理员可以访问系统管理界面。

呼叫中心坐席：呼叫中心坐席权限。开启后该用户可使用呼叫中心坐席功能。

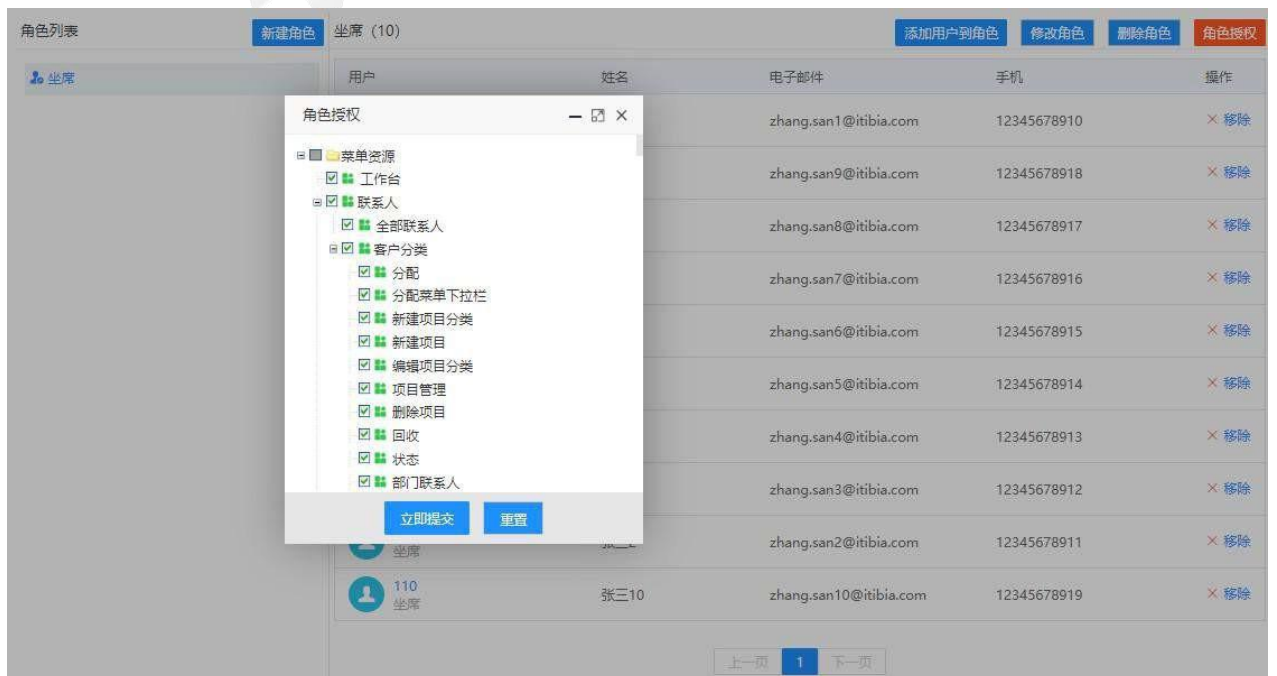
注意：用户账号创建后，应及时关联角色/部门，否则登录系统后不显示相应的系统功能。

3.1.2 系统角色

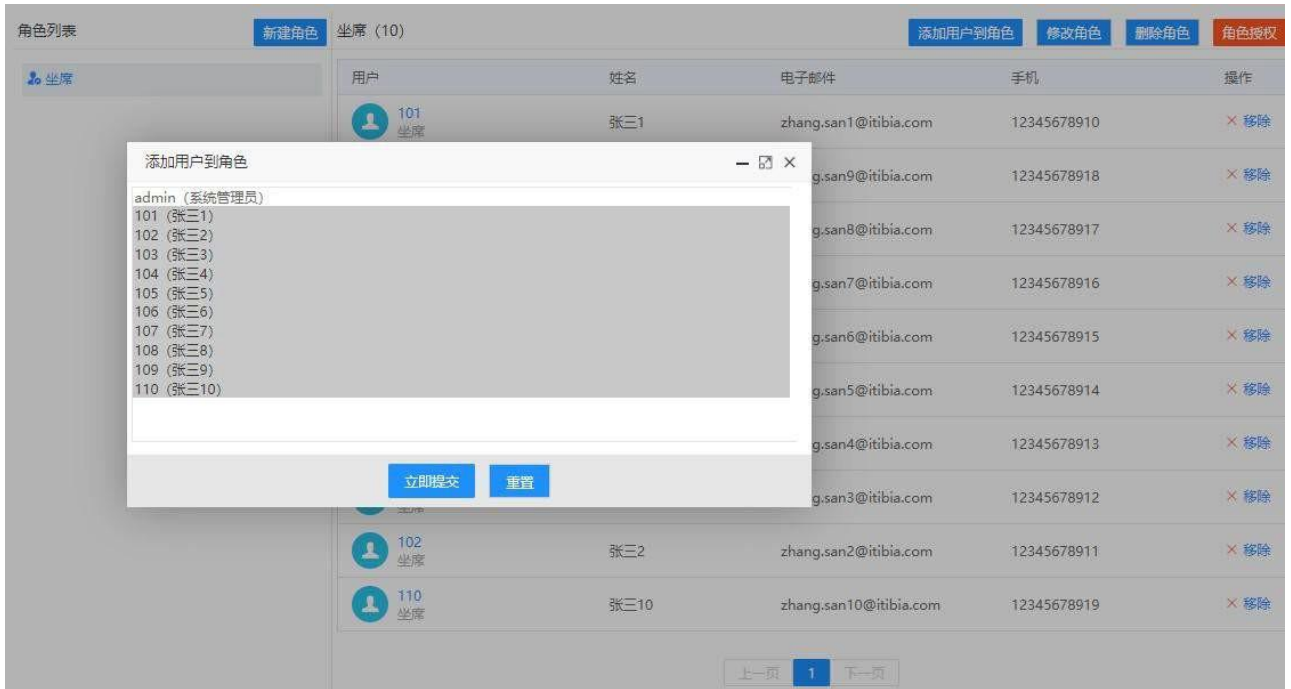
系统支持设置不同角色，根据角色进行权限控制。点击新建角色按钮，显示新建角色界面如下：



授权角色允许访问哪些菜单界面，点击角色授权，显示角色授权界面如下：

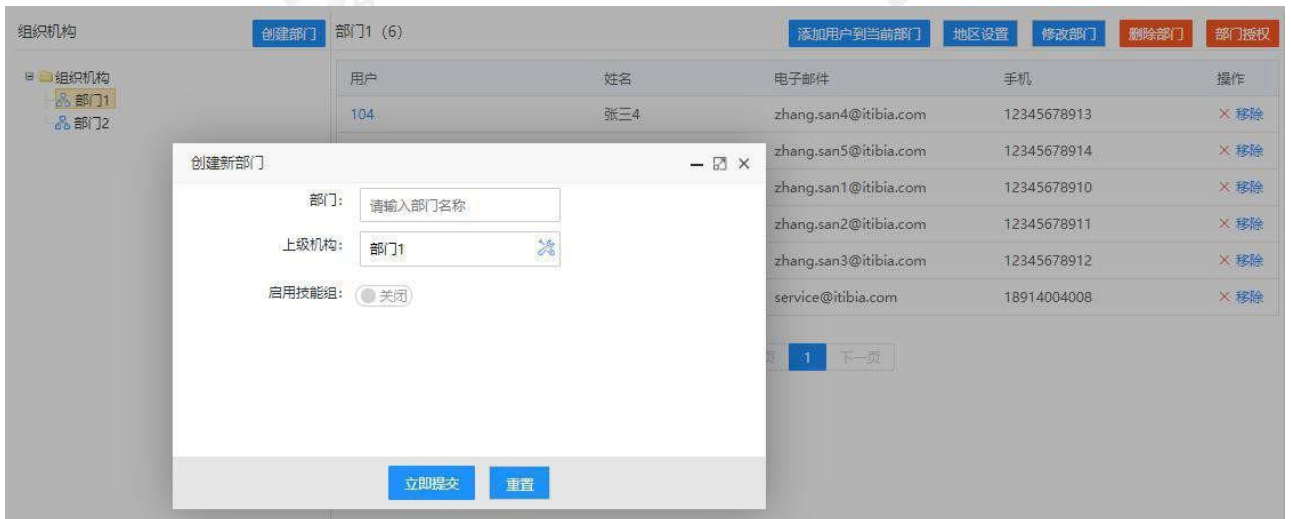


添加用户到角色，点击添加用户到角色按钮，可选择相应的用户账号进行角色绑定。

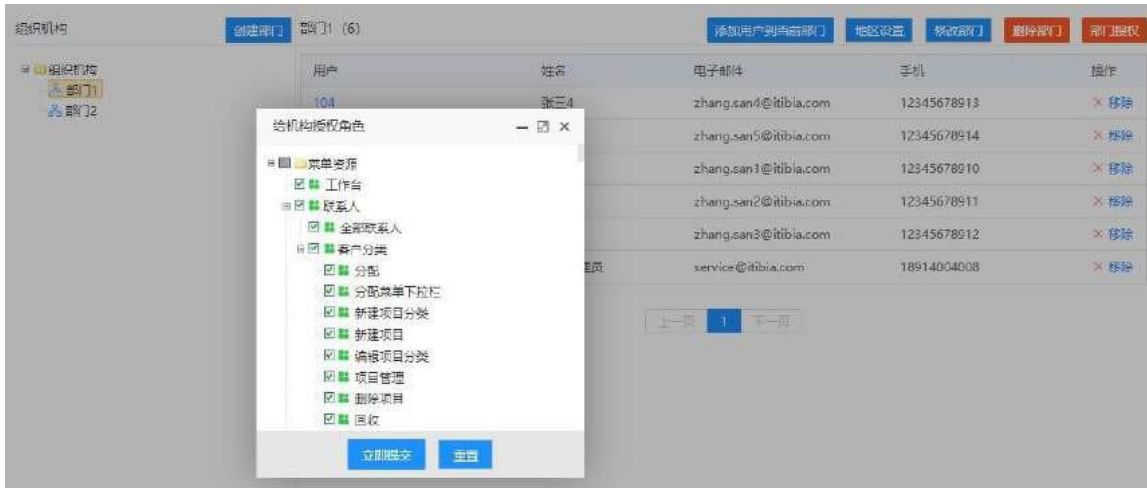


3.1.3 组织机构

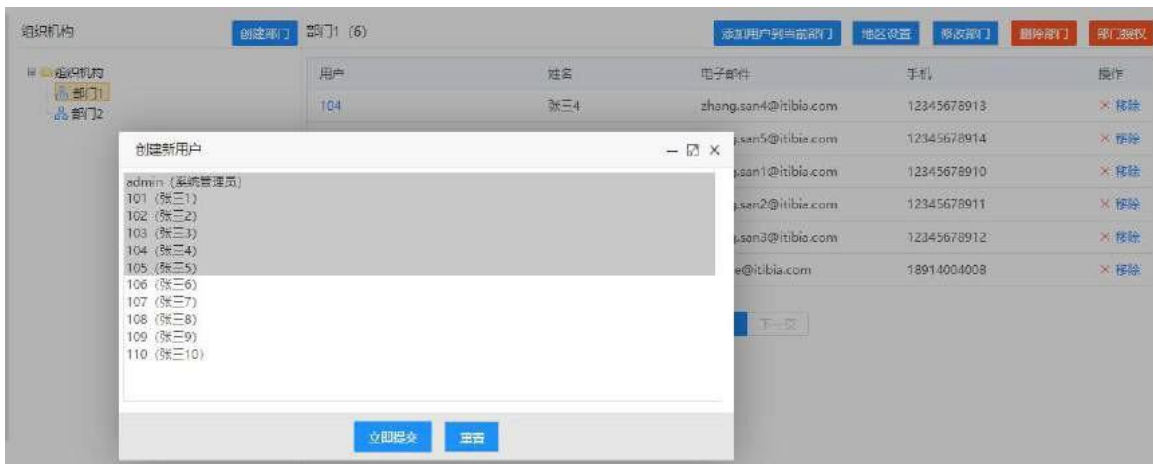
系统支持设置组织架构，根据组织架构进行权限控制。点击新建部门按钮，显示新建部门界面如下：



授权部门下的成员允许访问哪些菜单界面，点击部门授权，显示部门授权界面如下：

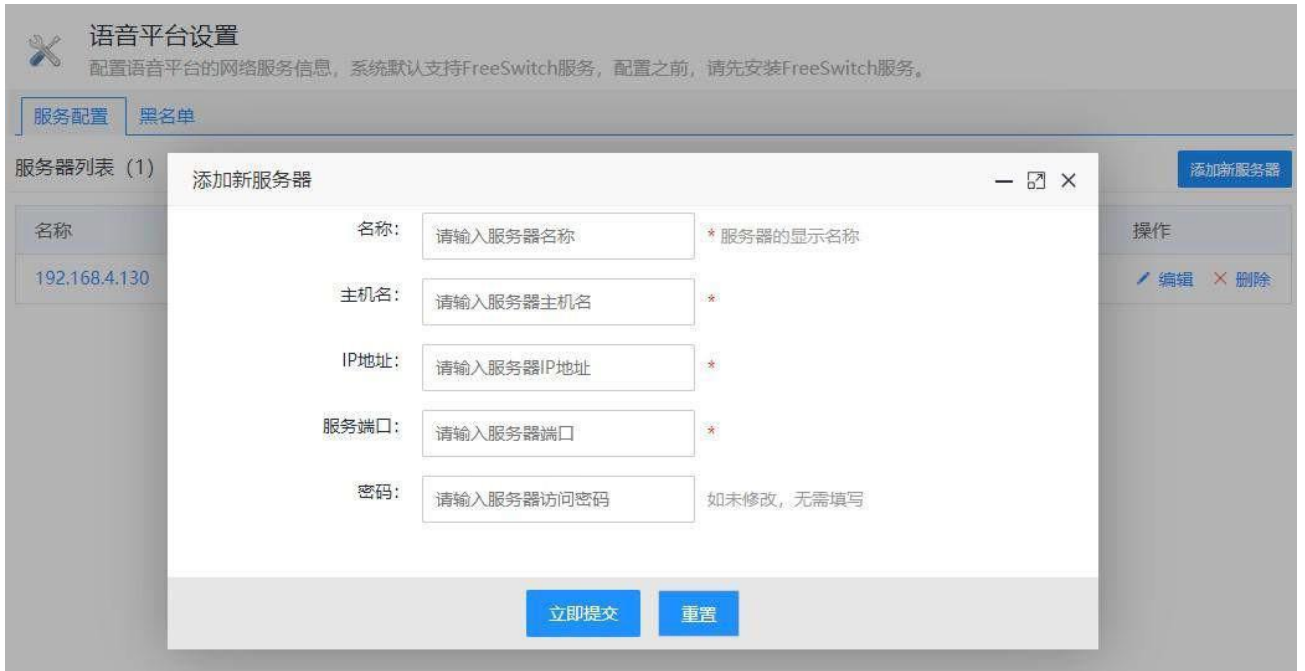


添加用户到部门，点击添加用户到部门按钮，可选择相应的用户账号进行部门绑定。



3.2 语音平台

系统需要接入语音服务器，实现语音相关业务功能。点击添加新服务器按钮，显示添加新服务器界面如下：



名称: 语音服务器名称，可直接使用 IP 地址。 **主**

机名: 语音服务器主机名，可直接使用 IP 地址。

IP 地址: 语音服务器 IP 地址。

服务端口: 默认端口 8021，以实际语音服务器的端口为准。 **密码:** 默认密

码 ClueCon，以实际语音服务器的密码为准。

可以进入黑名单标签页，点击添加黑名单，添加到黑名单的号码



点击已添加的语音服务器的名称，进入语音服务器的详细设置界面。



语音服务器的详细配置主要包括：服务配置、分机配置、技能分组、路由规则、IVR配置、访问列表、媒体资源、SIP 网关、号码池，并支持通过已注册分机和网关状态，进行分机和网关的注册状态查看。

3.2.1 分机配置

分机配置界面用于配置呼叫中心的内部分机短号，一般用于坐席分机、IVR、队列等。点击添加分机按钮，显示添加分机号界面如下：

添加新分机
— □ ×

分机号:

分机密码:

分机类型:

绑定SIP网关:

播报工号: 开

是否允许外呼: 开启

是否录音: 开启

后处理: 关闭

自动接听来电: 禁用 全部来电 队列

启用WebRTC: 关闭

号码:

分机号：内部分机短号，建议使用 3-4 位短号。如需要批量添加，可使用 101-110 这种格式，批量 101 到 110 等 10 个号码。分机号码用于 SIP 客户注册及页面语音工具条登录使用。

分机密码：分机密码用于 SIP 客户注册及页面语音工具条登录使用。

分机类型：目前主要用到 3 种格式。如果是普通坐席分机，选择直线；如果是 IVR 语音导航或者机器人号码，选择 IVR；如果是队列号码，选择队列。如使用 IVR、机器人、队列，必须先添加相应类型的分机号。

绑定 SIP 网关：用于绑定该分机呼出时，绑定的 SIP 网关。**播报工号：**启用播报工号后，队列下的分机接听来电时，会先播报工号。**是否允许外呼：**启用外呼后，可以使用系统进行外呼。**是否录音：**启用录音后，对分机通话进行录音。

注：SIP 客户端需向呼叫中心的 5060 端口注册。

3.2.2 技能分组（队列）

技能分组界面用于配置呼叫中心的队列，一般坐席根据不同的职能分为不同的技能分组，即多个队列。队列收到来电后，将播放提示音，进来来电排队，按照一定规则分配给该队列下的空闲坐席。

使用队列业务，请同时参考 3.4.2 分机配置和 3.4.4.5 添加队列的分机号和拨号规则。

3.2.2.1 添加队列

点击添加技能组按钮，界面如下：

添加技能组

基本信息 (带*表示必填项)

技能组名称: <input type="text" value="请输入技能组名称"/>	代码: <input type="text" value="请输入技能组代码"/>
绑定SIP网关: <input type="text" value="请选择..."/>	

队列参数

策略模式: <input type="text" value="同时呼叫所有的客户端, 某个"/>	语音文件参数: <input type="text" value="\${hold_music}"/>
播报语音: <input type="text" value="请选择"/>	播报频率: <input type="text" value="40"/>
录音文件参数: <input type="text" value="\${base_dir}/recordings/archive"/>	时基分数: <input type="text" value="Queue"/>
最大等待时间: <input type="text" value="0"/>	最大等待时间与无代理: <input type="text" value="0"/>
拒绝新来电间隔时间: <input type="text" value="5"/>	
等级规则应用: <input type="text" value="False"/>	等级规则设置的时间: <input type="text" value="300"/>
等级规则级别: <input type="text" value="True"/>	是否跳过等级规则: <input type="text" value="False"/>
重新进入队列: <input type="text" value="False"/>	最大放弃时长: <input type="text" value="60"/>

技能组名称：队列名称，建议使用英文、数字。 **代码：**可使用中文进行备注。

绑定 SIP 网关：预测式外呼时该队列所使用的网关。 **策略模式：**振铃策略，包括所有振铃、空闲时长最长振铃，轮循振铃，顺序振铃，通话时长最小振铃，接听最小振铃，优先级振铃。

语音文件参数：进入队列后听到的等待音乐，不用修改。

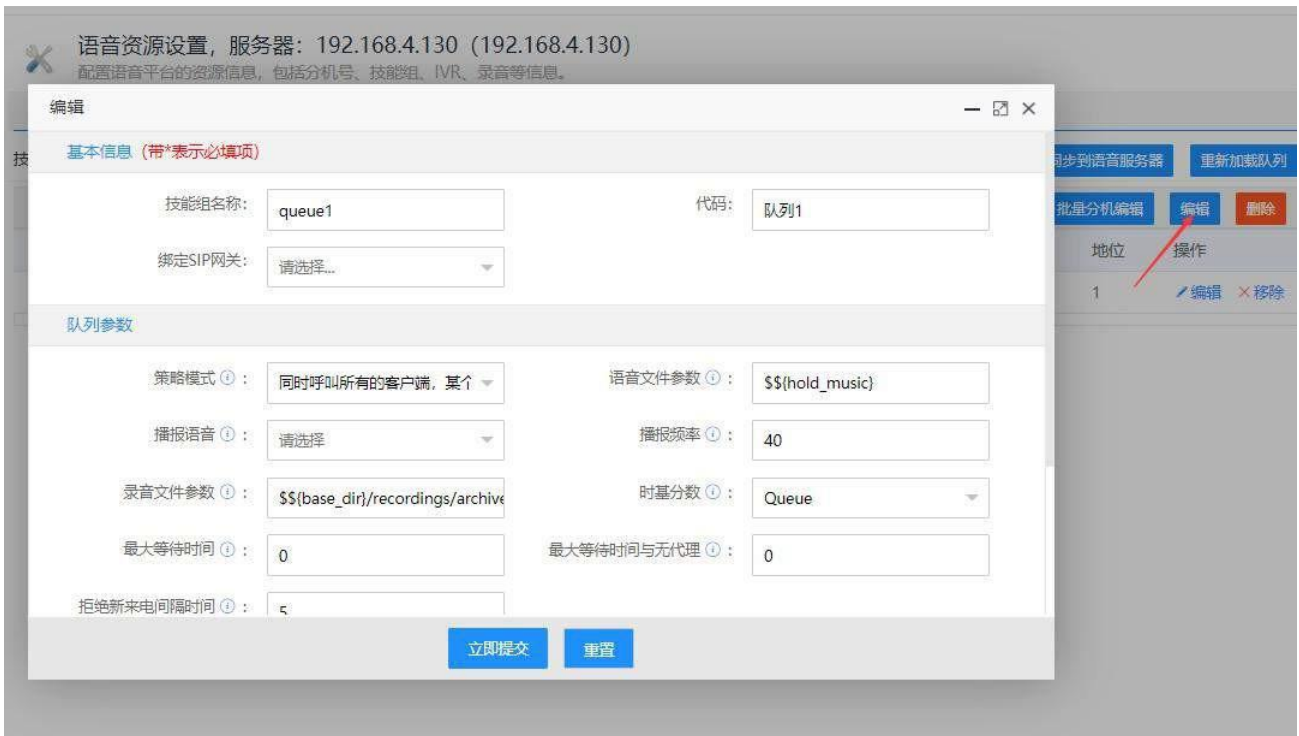
播报语音：可设置在队列等待过程中所播放的提示音，如“当前所有坐席正忙，请耐心等待。”

播报频率：设置隔多长时间播放一次提示音。 **录音文件参数：**队列录音的路径和格式，不用修改。 **最大等待时间：**超过最大等待时长无坐席接听则退出队列，设为0则一直等待。

注：其余高级参数请查看系统自带注释，通常情况下无需修改。

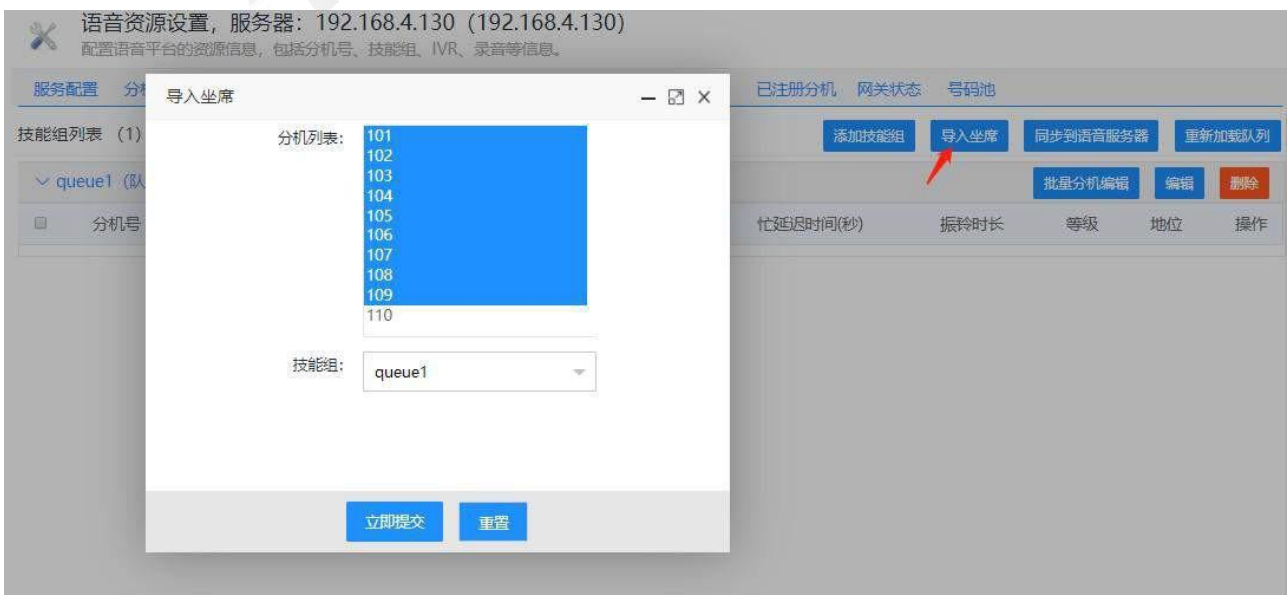
3.2.2.2 编辑队列

点击队列后方的编辑按钮，可对该队列配置进行修改。点击删除按钮可进行删除。



3.2.2.3 添加坐席

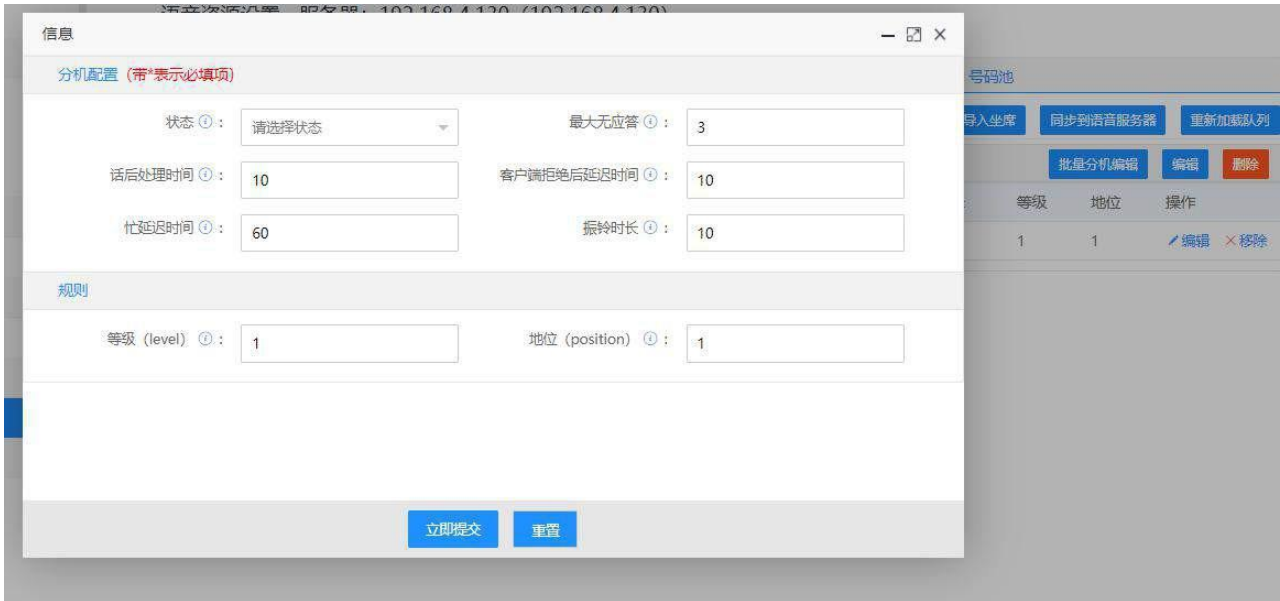
添加完队列后，点击导入坐席按钮，界面如下：



分机列表：选择需要添加到队列的分机，支持使用 Shift、Ctrl 进行多选。 **技能组：**选择队列，将选中的分机添加到该队列中。

3.2.2.4 编辑坐席

点击导入坐席按钮，界面如下：



状态：坐席的当前状态，休息、注销、空闲、置闲。通常不建议修改，只有在特殊情况下，需要批量时使用。

最大无应答次数：队列将来电分配给坐席后，在达到振铃时长后，仍会向该坐席发起呼叫，如果坐席收到来电后一直不接听，达到设置的次数后，则系统会将该坐席置为休息，不再分配来电。

话后处理时间：坐席挂断电话后，预留给坐席处理事务的时间。期间不给该坐席分配来电。

客户端拒绝后延迟时间：坐席拒绝电话后，预留给坐席的时间。期间不给该坐席分配来电。

忙延迟时间：坐席忙时，系统将等忙延迟时间之后，再给该坐席分配来电。

振铃时长：队列一次呼叫坐席的振铃时长，达到振铃时长后，将根据策略继续呼叫该坐席或转为呼叫其他坐席。

等级：坐席梯队等级，值越小等级越高。需搭配队列的优先级振铃策略使用。

地位：坐席在同一梯队中的位置，值越小位置越靠前。需搭配队列的优先级振铃策略使用。

3.2.2.5 加载生效

队列配置完后，点击“重新加载队列”按钮，加载后配置生效。

3.2.3 路由规则

语音服务器的路由规则，用于呼叫时匹配被叫号码，转到相应的呼叫流程。

添加路由规则

名称: * 路由规则名称

序号:

号码规则:

类型:

立即提交 重置

名称: 规则名称，建议英文、数字。

序号: 规则的序号为实际匹配规则的顺序，在设置时需要考虑是否有冲突，一般基本规则、呼出规则的号码规则为正则表达式，容易和其他规则产生冲突，因此建议将基本规则、呼出规则排到后面。

号码规则: 支持数字或正则表达式，如 200 表示号码 200，如 $^{\backslash}d\{3,4\}$$ 表示所有 3-4 位长度号码。

类型: 路由规则类型主要包括基本规则、呼入、呼出、队列、IVR、机器人。根据实际的业务需求选择配置。

3.2.3.1 基本规则

内部的基本规则，用于内部分机号处理，一般内部分机号长度为 3-4 位。

添加路由规则

名称: * 路由规则名称

序号:

号码规则:

类型:

转号码: 自动匹配符合号码规则的分机

立即提交 重置

序号: 基本规则的序号应该放在所有的规则的最后面，建议设为 100。 **号码规则:** 一般建议内部分机号 3-4 位，规则可使用 $^{\backslash}d\{3,4\}$$ 表示 3-4 位长度。 **类型:** 基本规则。

3.2.3.2 呼出规则

呼出规则，用于外呼的号码处理。实际呼叫外部的号码如固话、手机号等，一般都为5-11位，考虑到对接的中继网关可能有前缀等情况，一般按照5-13位来计算。



添加路由规则

名称: Callout * 路由规则名称

序号: 90

号码规则: ^(\d{5,13})\$

类型: 呼出

网关: 指定网关 请选择...

显示高级功能

立即提交 重置

序号：呼出规则的序号也尽量靠后，如设为90。
号码规则：可使用 $^(\d{5,13})\$$ 表示5-13位长度。
类型：呼出。
网关：选择呼出时走的网关，一般情况下只有一个。
增加前缀：呼出时，被叫号码自动增加的号码前缀。
呼出超时：呼出后的超时挂断时间。
是否录音：开启后对呼出进行录音。

3.2.3.3 呼入规则

呼入规则，用户呼入时号码处理。一般对端网关呼入时为一个指定的被叫号码。



添加路由规则

名称: Callin * 路由规则名称

序号: 1

号码规则: 62620668

类型: 呼入

转号码: 200

显示高级功能

立即提交 重置

号码规则：一般为具体号码。 **类型：**呼入。

转号码：实际呼入后，需要转到系统内部的具体短号，如 IVR 的短号为 200，可以设置转号码 200。

生效时间：默认为全时段生效，可设置如只有上班时间生效。 **下班提示音：**可选择非上班时间来电时播放提示音。 **下班脚本：**可设置非上班时间来电时触发高级脚本。

3.2.3.4 队列规则

队列规则，用于匹配队列号码处理。



号码规则：对应队列的分机号码。 **类型：**队列。 **转队列：**选择对应的队列名称。

3.2.3.5 IVR 规则

IVR 规则，用于匹配 IVR 号码处理。适用于基本的 IVR 语音导航（可参考 3.4.5.1 设置 IVR 模式）。

添加路由规则

名称: * 路由规则名称

序号:

号码规则:

类型:

转IVR: 自动匹配IVR号码

立即提交 重置

号码规则: 对应 IVR 的分机号码。 **类型:** IVR。

转 IVR: 自动匹配 IVR 号码，无需选择。

3.2.3.6 机器人规则

机器人规则，用于匹配机器人号码处理。适用于高级的机器人业务。（可参考 3.4.5.1 设置 IVR 模式）。

添加路由规则

名称: * 路由规则名称

序号:

号码规则:

类型:

声音阈值:

静音阈值:

立即提交 重置

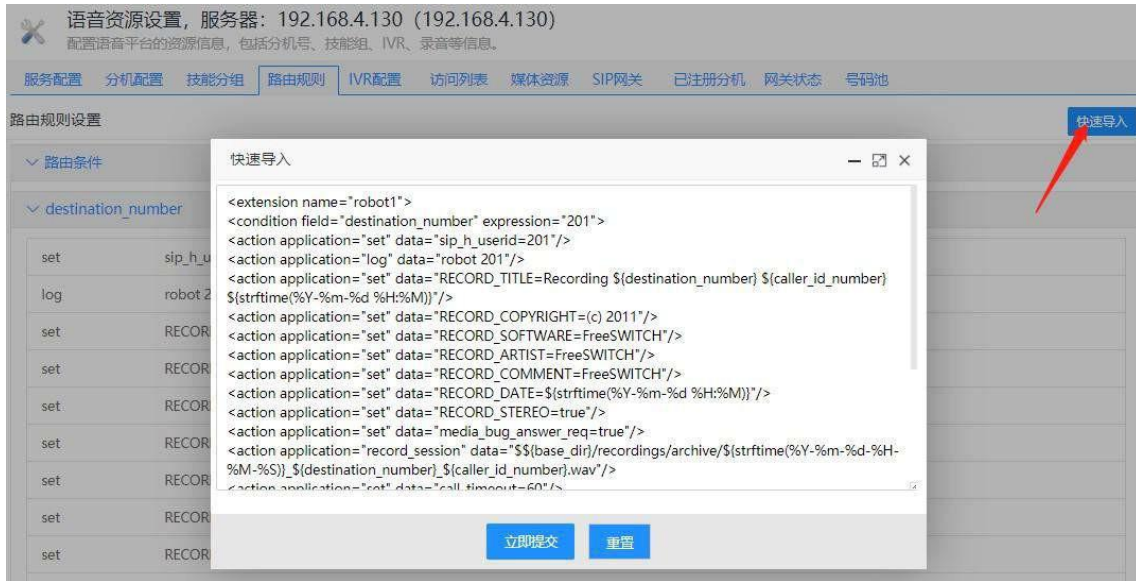
号码规则: 对应机器人的分机号码。 **类型:** 机器人。

其他高级参数一般默认即可，具体可查看界面自带说明。

3.2.3.7 高级功能

普通用户可按照以上的说明，快速添加所需要的路由规则。系统另外提供了高级功能供维护人员调试使用。

点击任意一条规则的名称进入路由规则设置界面，点击快速导入可查看实际的规则。可进行具体规则的修改配置。



注:高级功能用于维护人员调试，普通用户请勿随意修改。

3.2.4 IVR 配置

IVR 配置，即配置基础语音导航的菜单、流程。IVR 收到来电后，将播放提示音，并根据对方的按键（DTMF）给出具体反馈，如进入下一级菜单、播放其他提示音、转接到分机等。

使用 IVR 业务，请同时参考 3.4.2 分机配置和 3.4.4.4 IVR 规则，添加 IVR 的分机号和拨号规则。同时需要点击 IVR 分机后面 IVR 配置，将类型设为 IVR。

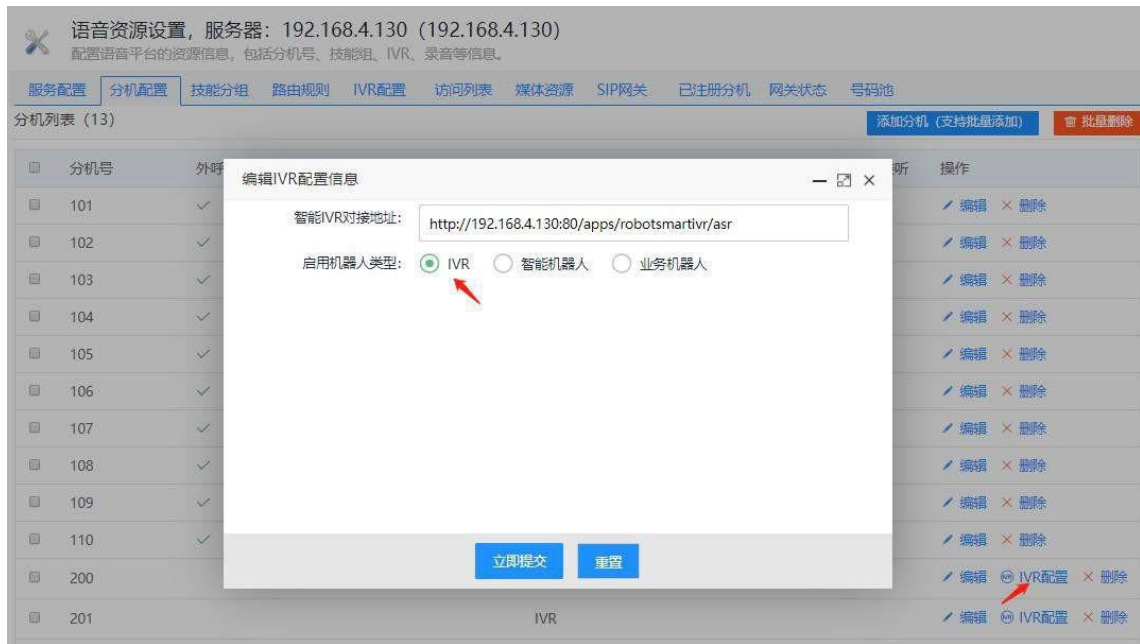
3.2.4.1 设置 IVR 模式

IVR 支持三种类型，IVR、智能机器人、业务机器人。

IVR：基础的语音导航。 智能机器人：支持知识库类型的机器人问答，即匹配机器人知识库后返回答案。 业务机器人：支持话术和问卷调查，可根据具体的业务设置流程。

1) IVR

在分机配置的 IVR 号码后，点击 IVR 配置。模式选择 IVR，则使用基础的语音导航功能。之后可参考 3.4.5.2 IVR 基础设置和 3.4.5.3 IVR 菜单设置进行具体的 IVR 流程设置。



2) 智能机器人

在模式选择智能机器人，则使用知识库机器人功能。之后可参考第 9 章机器人设置进行具体的设置。



3) 业务机器人 在模式选择业务机器人，则使用话术或者问卷调查功能。之后可参考第 11 章外呼管理中的话术管理和问卷调查管理进行设置。

3.2.4.2 IVR 基础设置

以下两种方法均可以进行 IVR 的基础设置，即根菜单的配置：

- 1) 点击 IVR 后面的编辑。
- 2) 直接点击 IVR 的名称，点击根菜单的编辑图标。

IVR 基础配置界面如下：

The screenshot shows a web-based configuration window titled "编辑IVR节点" (Edit IVR Node). It is divided into two main sections: "基本信息 (带*表示必填项)" (Basic Information) and "其他信息" (Other Information).
 In the "Basic Information" section, there is a field for "分机号" (Extension Number) with the value "200".
 The "Other Information" section contains several configuration options:
 - "欢迎提示语音" (Welcome Prompt): A dropdown menu set to "请选择" (Please select).
 - "欢迎提示短语音" (Welcome Short Prompt): A dropdown menu set to "请选择" (Please select).
 - "无效输入提示语音" (Invalid Input Prompt): A dropdown menu set to "请选择" (Please select).
 - "离开语音" (Leave Prompt): A dropdown menu set to "请选择" (Please select).
 - "转接语音" (Transfer Prompt): A dropdown menu set to "请选择" (Please select).
 - "确认宏指令" (Confirmation Macro Command): A text input field containing "111".
 - "确认按键" (Confirmation Key): A dropdown menu set to "0".
 - "超时时间(秒)" (Timeout Time): A text input field containing "0".
 - "呼叫等待超时(秒)" (Call Waiting Timeout): A text input field containing "0".
 - "最大失败次数" (Maximum Failure Count): A text input field with a small icon.
 - "最大超时次数" (Maximum Timeout Count): A text input field with a small icon.
 At the bottom of the form, there are two buttons: "立即提交" (Submit Immediately) and "重置" (Reset).

分机号：当前 IVR 的分机号，无法修改。

欢迎提示音：呼入到 IVR 时的欢迎词，如“欢迎致电 XX 公司，售前服务请按 1，售后服务请按 2”。

欢迎短提示音：没有检测到按键超时播发的提示音，一般为简化的提示音，如“售后服务请按 1，售后服务请按 2”。

无效输入提示音：按键错误时播放的提示音，如“输入有误，请重试”。
离开提示音：退出前播放的提示音，如“即将退出，再见”。
转接提示音：正常转接前所播放的提示音，如“正在为您转接”。
确认按键：按完数字键后的确认按键，一般建议设为#。

超时时间：一次超时的时长，达到超时时长后如无按键，播放欢迎短提示音。达到最大超时次数之后则退出。

最大失败次数：允许按键失败的最大次数，达到最大失败次数后则退出。

最大超时次数：允许无按键超时的最大次数，达到最大超时次数之后则退出。
数字按键

长度：允许按键的长度。如不允许拨打分机号，可设为 1，只允许拨打 1 位快捷号。

其他高级参数一般默认即可，具体可查看界面自带说明。

3.2.4.3 IVR 菜单设置

点击主菜单的添加按钮，可添加下一级动作。



3.2.4.3.1 转内线

新增下级IVR节点
— □ ×

基本信息 (带*表示必填项)

名称:	<input type="text" value="请输入名称"/>	拨号键*:	<input type="text" value="0"/>
类型*:	<input type="text" value="转内线"/>	号码*:	<input type="text" value="请输入"/>



号码: 内部分机号。按键后，转到所设的内部分机号。

3.2.4.3.2 转外线

新增下级IVR节点
— □ ×

基本信息 (带*表示必填项)

名称:	<input type="text" value="请输入名称"/>	拨号键*:	<input type="text" value="0"/>
类型*:	<input type="text" value="转外线"/>	号码*:	<input type="text" value="请输入"/>

立即提交
重置

号码: 需要转的外线号码。按键后，转到设置的外线号码。

3.2.4.3.3 挂断

新增下级IVR节点
— □ ×

基本信息 (带*表示必填项)

名称:	<input type="text" value="请输入名称"/>	拨号键*:	<input type="text" value="0"/>
类型*:	<input type="text" value="挂断"/>		

立即提交
重置

按键后挂断来电。

3.2.4.3.4 执行应用操作

新增下级IVR节点
- [] X

基本信息 (带*表示必填项)

名称: <input style="width: 90%;" type="text" value="请输入名称"/>	拨号键*: <input style="width: 90%;" type="text" value="0"/>
类型*: <input style="width: 90%;" type="text" value="执行应用操作"/>	应用代码*: <input style="width: 90%;" type="text" value="请输入"/>

立即提交
重置

按键后执行应用代码。高级功能，请咨询研发使用。

3.2.4.3.5 转子菜单

新增下级IVR节点
- [] X

基本信息 (带*表示必填项)

名称: <input style="width: 90%;" type="text" value="请输入名称"/>	拨号键*: <input style="width: 90%;" type="text" value="0"/>
类型*: <input style="width: 90%;" type="text" value="转子菜单"/>	

其他信息

欢迎提示语音 ⓘ *: <input style="width: 90%;" type="text" value="请选择"/>	欢迎提示短语音 ⓘ *: <input style="width: 90%;" type="text" value="请选择"/>
无效输入提示语音 ⓘ *: <input style="width: 90%;" type="text" value="请选择"/>	离开语音 ⓘ *: <input style="width: 90%;" type="text" value="请选择"/>
转接语音 ⓘ *: <input style="width: 90%;" type="text" value="请选择"/>	
确认宏指令 ⓘ : <input style="width: 90%;" type="text" value="请输入确认宏指令"/>	确认按键 ⓘ : <input style="width: 90%;" type="text" value="0"/>
超时时间(秒) ⓘ : <input style="width: 90%;" type="text" value=""/>	延时等待超时(秒) ⓘ : <input style="width: 90%;" type="text" value=""/>

立即提交
重置

按键后转到子菜单。子菜单的各项配置参数同 3.4.5.2 IVR 基础设置。

3.2.4.3.6 转上级

新增下级IVR节点
— □ ×

基本信息 (带*表示必填项)

名称:	<input style="width: 95%;" type="text" value="请输入名称"/>	拨号键*:	<input style="width: 95%;" type="text" value="0"/>
类型*:	<input style="width: 95%;" type="text" value="转上级"/>		

立即提交

重置

按键后转到上级菜单。

3.2.4.3.7 转根目录

新增下级IVR节点
— □ ×

基本信息 (带*表示必填项)

名称:	<input style="width: 95%;" type="text" value="请输入名称"/>	拨号键*:	<input style="width: 95%;" type="text" value="0"/>
类型*:	<input style="width: 95%;" type="text" value="转根目录"/>		

立即提交

重置

按键后转到根菜单。

3.2.4.3.8 播放提示音

新增下级IVR节点
— □ ×

基本信息 (带*表示必填项)

名称: <input style="width: 90%;" type="text" value="请输入名称"/>	拨号键*: <input style="width: 90%;" type="text" value="0"/>
类型*: <input style="width: 90%;" type="text" value="播放语音文件"/>	播放语音文件*: <input style="width: 90%;" type="text" value="请选择"/>

立即提交
重置

播放语音文件：选择已上传的语音文件。按键后，拨放设置的语音文件。

3.2.5 媒体资源

媒体资源中可上传提示音文件（支持 wav 和 mp3 格式），提示音通常可用于 IVR 及队列。

添加新媒体资源
— □ ×

名称: * 资源名称

资源文件: *

C:\fakepath\ivr-greetlong.wav

立即提交
重置

3.2.6 SIP 网关

SIP 网关界面主要用于配置网关与外部如中继网关设备通过 SIP 对接，从而实现对外通话。添加 SIP 网关界面如下：

网关一般分为三种模式：

- 1) **NNI**：即与对端网关为对等中继。需注意呼叫中心的端口为 **5080**，因此在对端设备上需要按照 **5080** 进行配置。
- 2) **UNI**：呼叫中心注册到对端网关的方式。
- 3) **IMS**：也是 **UNI** 的一种，呼叫中心直接注册到 **IMS** 核心网，需要配置一些额外的参数。三种不同模式下的配置方法如下：

3.2.6.1 NNI主要配置项

名称：网关名称，建议英文、数字，如 gw1。 **SIP 网关地址/域名**：对端网关 IP 地址。

端口：对端网关的 SIP 端口，通常为 5060，以实际为准。 **本地网关**：是

注册：否

3.2.6.2 UNI主要配置项

名称：网关名称，建议英文、数字，如 gw1。 **SIP 网关地址/域名**：对端网关 IP 地址。 **认证用户名**：对端网关分配的 SIP 账号。 **认证密码**：对端网关分配的 SIP 密码。

端口：对端网关的 SIP 端口，通常为 5060，以实际为准。 **本地网关**：是

注册：是

3.2.6.3 IMS 主要配置项

名称：网关名称，建议英文、数字，如 gw1。

SIP 网关地址/域名：IMS 核心网的域名，如 ims.js.chinamobile.com。

认证用户名：IMS 核心网分配的 IMS 账号，如：

+86512XXXXXXXX@ims.js.chinamobile.com。

认证密码：IMS 核心网分配的 IMS 密码。 **归属用户**

名：如 +86512XXXXXXXX。 **归属域名：**如

ims.js.chinamobile.com **呼出代理：**通常为 SBC 的 IP

地址。 **注册代理：**通常为 SBC 的 IP 地址。

端口：IMS 核心网的 SIP 端口，通常为 5060，以实际为准。 **本地网关：**

是

注册：是

3.2.6.4 其他配置（待补充）

3.2.7 已注册分机

已注册分机界面可对内部分机的注册状态进行查看，能够查看到已经注册的分机，以及终端型号、状态、IP 地址等信息。

 语音资源设置，服务器：192.168.4.130 (192.168.4.130)
配置语音平台的资源信息，包括分机号、技能组、IVR、录音等信息。

服务配置	分机配置	技能分组	路由规则	IVR配置	访问列表	媒体资源	SIP网关	已注册分机	网关状态	号码池
已注册分机列表 (1)										
user	agent	status	ping-time	host	network-ip	操作				
101	eyeBeam release 1011d stamp 40820	Reachable	0.00	localhost.localdomain	192.168.23.91	详情				

3.2.8 网关状态

网关状态界面可查看已经添加的网关状态，对于采用注册方式的网关可查看其注册状态。

语音资源设置, 服务器: 192.168.4.130 (192.168.4.130)
配置语音平台的资源信息, 包括分机号、技能组、IVR、录音等信息。

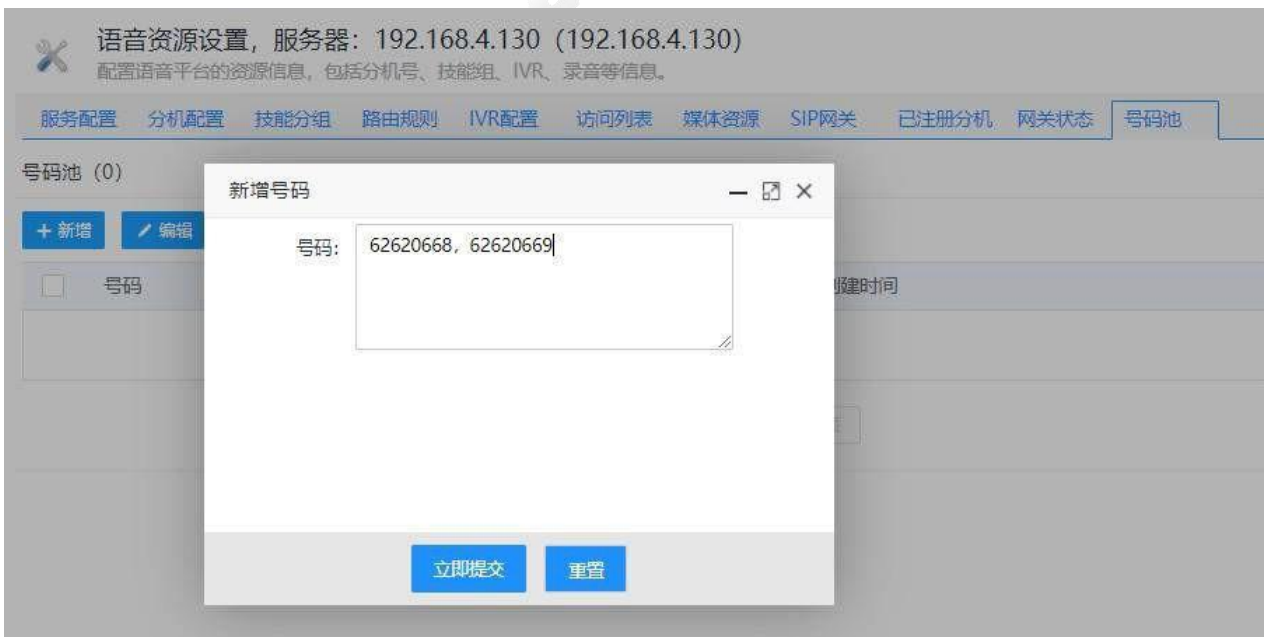
服务配置 分机配置 技能分组 路由规则 IVR配置 访问列表 媒体资源 SIP网关 已注册分机 网关状态 号码池

网关状态 (1)

名称name	类型type	状态state	profile	to	操作
example.com	gateway	NOREG	external	sip:joesuser@example.com	详情

3.2.9 号码池

号码池可配置多个外线号码, 用于分机从网关呼出时, 以绑定的外线号码出局。需在分机中进行设置。



3.3 审计日志

3.3.1 操作日志

搜索条件

关键词:	<input type="text" value="查询条件"/>	操作人:	<input type="text" value="请选择操作人"/>	操作人员email:	<input type="text" value="操作人员的email"/>	局域网IP:	<input type="text" value="局域网IP"/>
ip:	<input type="text" value="ip"/>	hostname:	<input type="text" value="hostname"/>	sessionID:	<input type="text" value="sessionID"/>	操作url:	<input type="text" value="操作url"/>
传入参数:	<input type="text" value="传入参数"/>	类名:	<input type="text" value="类名"/>	方法名:	<input type="text" value="方法名"/>	字段名:	<input type="text" value="字段名"/>
行号:	<input type="text" value="行号"/>	线程:	<input type="text" value="线程"/>	方法类型:	<input type="text" value="方法类型"/>	方法描述:	<input type="text" value="方法描述"/>
触发预警服务:	<input type="text" value="触发预警服务"/>	错误提示:	<input type="text" value="错误提示"/>	请求耗时(ms):	<input type="text" value="请求耗时范围"/>	~	<input type="text" value="请求耗时范围"/>
登录或操作时间:	<input type="text" value="开始日期"/>	~	<input type="text" value="结束日期"/>	触发预警服务时间:	<input type="text" value="开始日期"/>	~	<input type="text" value="结束日期"/>
退出时间:	<input type="text" value="开始日期"/>	~	<input type="text" value="结束日期"/>				

操作日志 (13707)

名称	操作人	ip	hostname	url	登录或操作时间	退出时间	操作
methodName	admin	192.168.23.91	192.168.23.91	/admin/log/levels.html	2020-01-15 15:56:49	2020-01-15 15:56:49	预览
methodName	admin	192.168.23.91	192.168.23.91	/admin/log/levels.html	2020-01-15 15:56:49	2020-01-15 15:56:49	预览
methodName	admin	192.168.23.91	192.168.23.91	/admin/log/levels.html	2020-01-15 15:56:48	2020-01-15 15:56:48	预览

3.3.2 日志概况

日志概况中，对触发预警次数、拦截次数、触发预警用户、被拦截的用户、平均请求耗时、日志数量、报错提示、非用户操作等数据进行统计，同时根据用户、IP、预警次数、拦截次数进行图形化展示。

审计日志概况 最后刷新时间: 2020-01-15 15:57:17

触发预警 总	触发预警用户 个人	平均请求耗时 毫秒	报错提示 次
0	0	23	0
拦截次数 0	被拦截的用户 0	日志数量 373	非用户操作 18

统计概况

类别	值
用户	1
IP	1
预警次数	0
拦截次数	0

3.4 系统设置

3.4.1 系统设置

系统设置中，已对各项参数的进行了详细说明。用户可根据实际的使用需求，参考系统界面说明进行配置修改。

系统设置

1、系统颜色风格选择

客服系统界面颜色风格 蓝色

默认的配色是绿色，选择颜色可以在右侧预览风格，点击保存即可生效。

2、请填写服务器的访问地址

服务器的访问地址，包含端口。
后台访问静态资源时需要使用

127.0.0.1

3、产品登录界面和后台管理界面标题

登录页和产品后台页面显示标题

网经科技-客服系统软件 V2.1

4、登录页欢迎Logo图片

登录页显示的Logo图片，建议尺寸220*60。

[上传图片](#)

工作台 系统管理 坐席对话

3.4.2 字典管理

字典管理为开发调试功能。

3.4.3 元数据

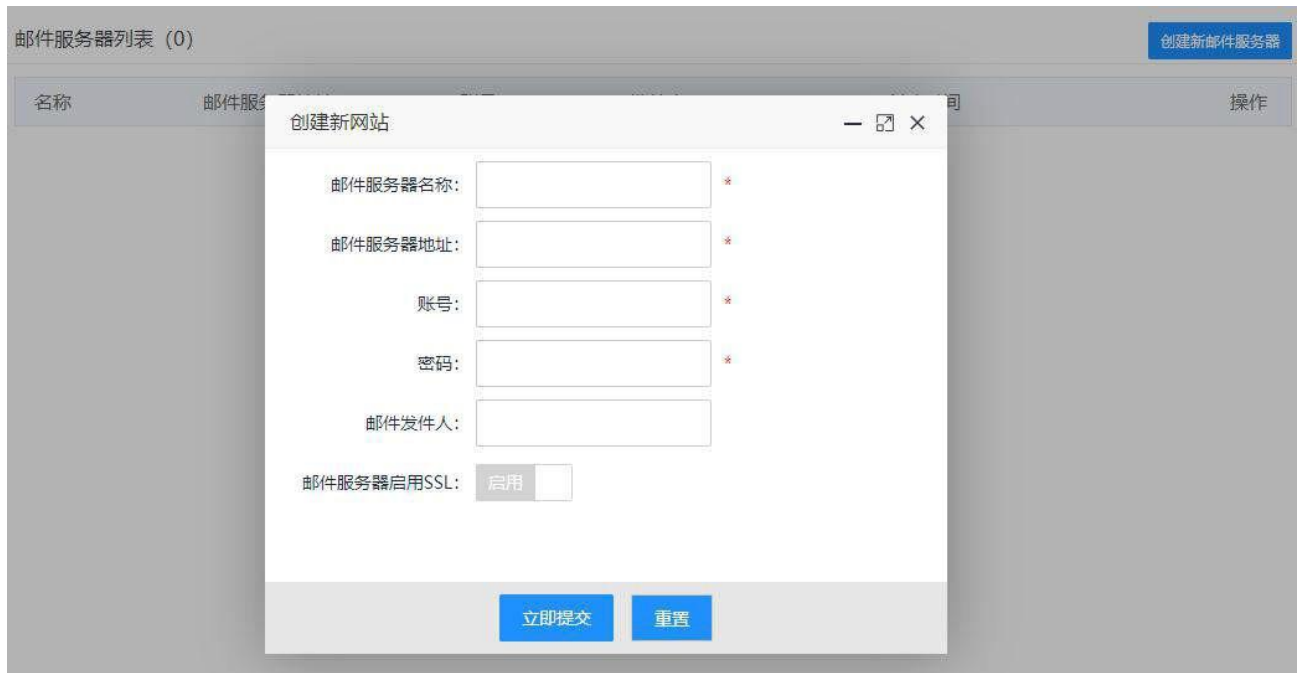
元数据为开发调试功能。

3.4.4 系统模板

系统模板为开发调试功能。

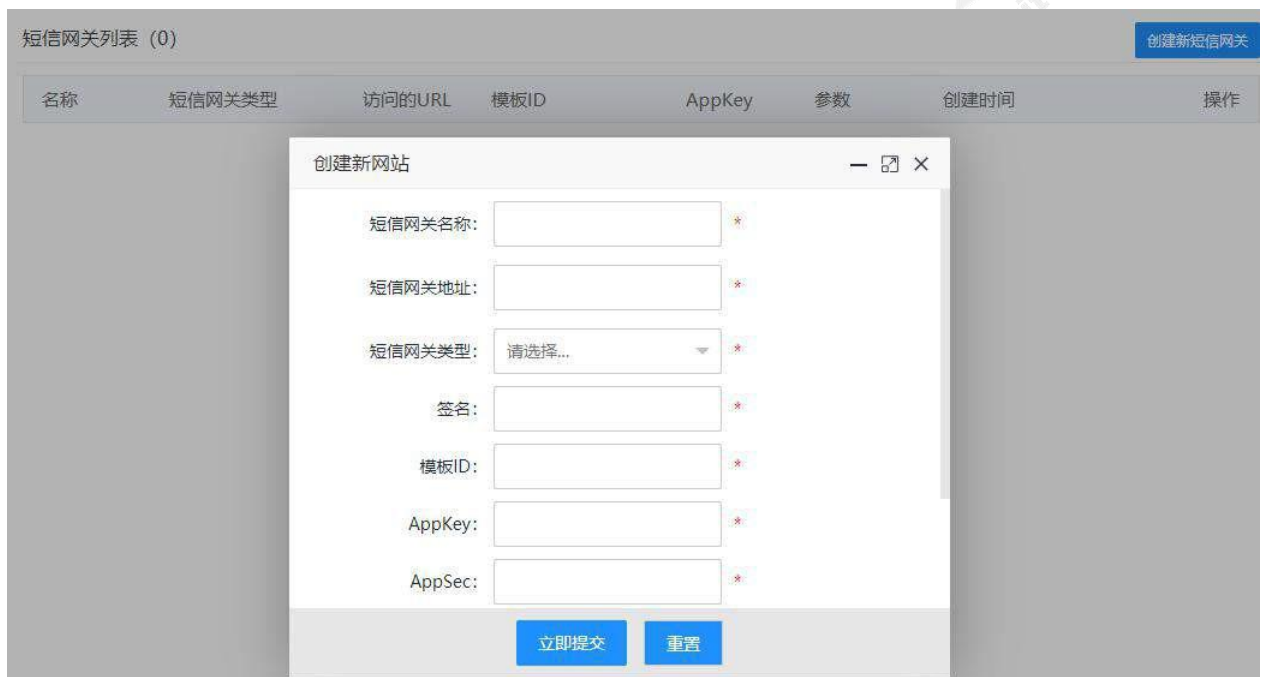
3.4.5 邮件通知设置

邮件通知设置中可进行外置邮件服务器的配置，详细参数根据邮件服务器属性进行配置。



3.4.6 短信通知设置

短信通知设置中可进行外置短信网关的配置，详细参数根据短信网关属性进行配置。



第4章 联系人

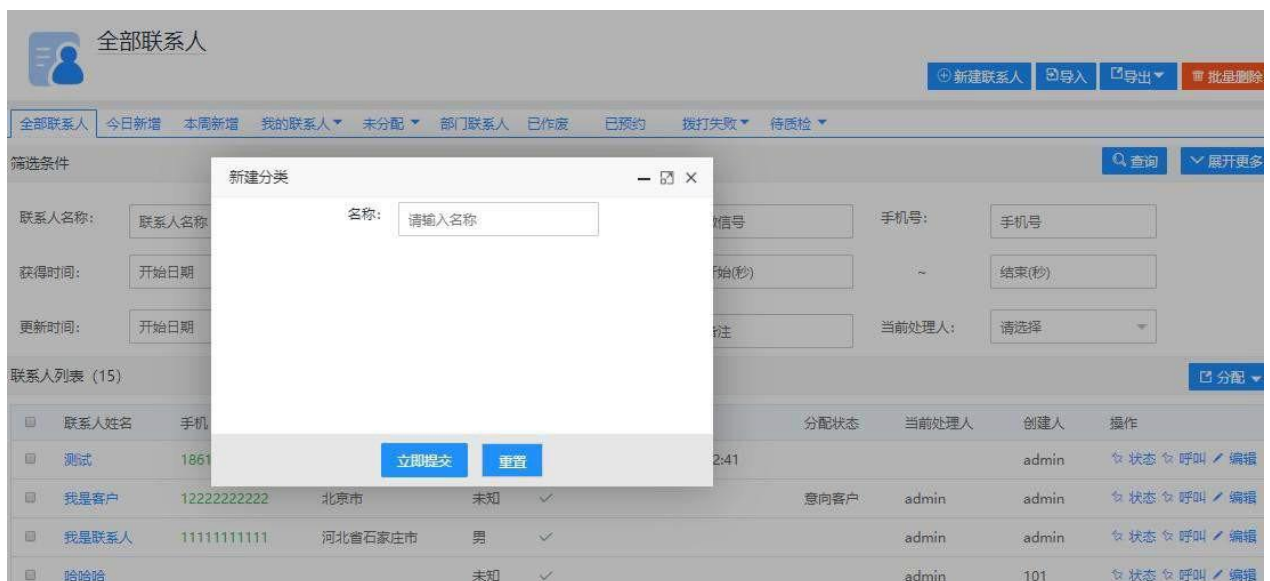
4.1 联系人管理

系统支持录入联系人信息，并根据分类、项目进行统一联系人管理。支持批量导入导出。



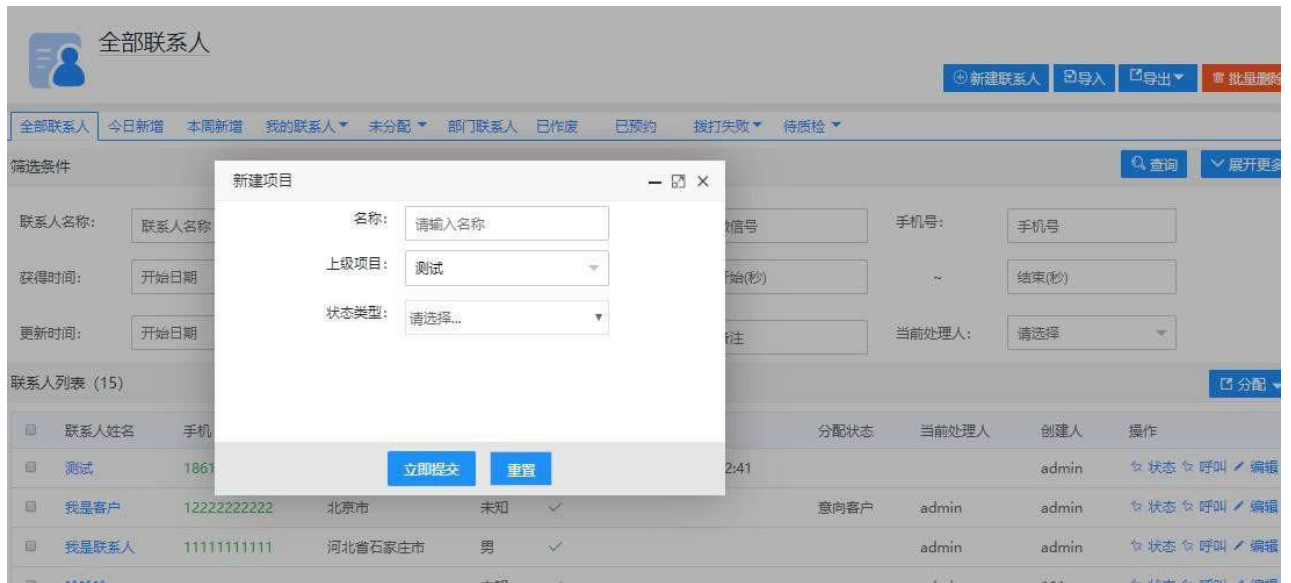
4.1.1 添加分类

点击添加分类按钮，显示新建分类界面如下：



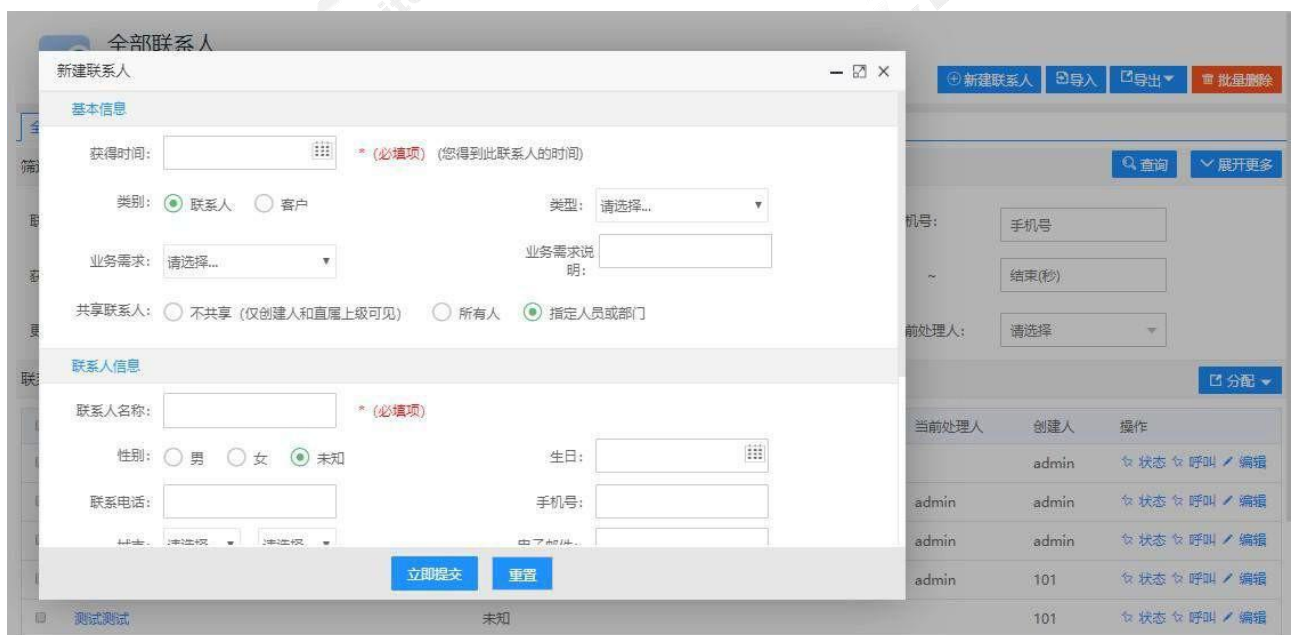
4.1.2 添加项目

点击添加项目按钮，显示添加项目界面如下：



4.1.3 添加联系人

点击添加联系人按钮，显示添加联系人按钮如下：



4.2 联系人操作

4.2.1 呼叫

点击联系人号码，或点击呼叫图标，可对该联系发起呼叫。



4.2.2 状态

点击联系人状态图标，可对联系人状态进行修改，并可进行预约操作。



4.3 电话弹屏

队列来电或者普通通话时，界面会显示电话弹屏，匹配联系人中的信息，界面如下：



第5章 客户

5.1 客户管理

系统支持录入客户信息，进行统一客户管理。支持批量导入导出。



点击右上角新建客户按钮，显示新建客户界面如下。

新建客户
— □ ×

基本信息

获得时间: * (必填项) (您得到此客户的时间) 类型: 企业客户 个人客户

共享客户: 不共享 (仅创建人和直属上级可见) 所有人

企业信息

客户姓名: * (必填项)

联系电话: 电子邮件:

城市: 请选择... 请选择...

客户地址:

客户类型: 其它 客户级别: 请选择...

客户来源: 请选择... 成熟度: 请选择...

立即提交
重置

企业客户可添加更多个人信息，显示界面如下。

新建客户
— □ ×

客户来源:

行业:

客户说明:

成熟度:

客户状态:

联系人信息 (提示: 创建企业信息后可在个人客户里添加更多联系人)

姓名: 性别: 男 女

生日: 座机电话:

电子邮件: 手机号:

联系人地址:

立即提交
重置

5.2 客户分类

默认按照客户类型分为普通客户、VIP 客户、老客户、代理商、供货商、合作伙伴和其他。

5.2.1 普通客户

工作台
服务人员: 0人, 排队数: 0人, 在线坐席: 0人, 坐席忙: 0人

全部客户

普通客户 (1)

今日新增

本周新增

企业客户

请输入查询条件

新建客户

导入

导出

重置/清除

客户名称	类型	所在城市	客户状态	行业	成熟度	获得时间	所有者	操作
客户1	普通客户					2020-01-01	admin	编辑 删除

上一页 1 下一页

- VIP客户
- 老客户
- 代理商
- 供货商
- 合作伙伴
- 其它

5.2.2 VIP 客户

工作台 服务人数: 0人, 排队数: 0人, 在线坐席: 0人, 坐席忙: 0人

全部客户 VIP客户 VIP客户 (1) 今日新增 本周新增 企业客户 请输入查询条件 + 新建客户 导入 导出 批量删除

客户名称	类型	所在城市	客户状态	行业	成熟度	获得时间	所有者	操作
客户2	VIP客户					2020-01-01	admin	编辑 删除

上一页 1 下一页

- 全部客户
- 普通客户
- VIP客户**
- 老客户
- 代理商
- 供货商
- 合作伙伴
- 其它

5.2.3 老客户

工作台 服务人数: 0人, 排队数: 0人, 在线坐席: 0人, 坐席忙: 0人

全部客户 老客户 老客户 (1) 今日新增 本周新增 企业客户 请输入查询条件 + 新建客户 导入 导出 批量删除

客户名称	类型	所在城市	客户状态	行业	成熟度	获得时间	所有者	操作
客户3	老客户					2020-01-01	admin	编辑 删除

上一页 1 下一页

- 全部客户
- 普通客户
- VIP客户
- 老客户**
- 代理商
- 供货商
- 合作伙伴
- 其它

5.2.4 代理商

工作台 服务人数: 0人, 排队数: 0人, 在线坐席: 0人, 坐席忙: 0人

全部客户 代理商 代理商 (1) 今日新增 本周新增 企业客户 请输入查询条件 + 新建客户 导入 导出 批量删除

客户名称	类型	所在城市	客户状态	行业	成熟度	获得时间	所有者	操作
客户4	代理商					2020-01-01	admin	编辑 删除

上一页 1 下一页

- 全部客户
- 普通客户
- VIP客户
- 老客户
- 代理商**
- 供货商
- 合作伙伴
- 其它

5.2.5 供货商

工作台 服务人数: 0人, 排队数: 0人, 在线坐席: 0人, 坐席忙: 0人

全部客户 供货商 供货商 (1) 今日新增 本周新增 企业客户 请输入查询条件 新建客户 导入 导出 批量删除

客户名称	类型	所在城市	客户状态	行业	成熟度	获得时间	所有者	操作
客户5	供货商					2020-01-01	admin	编辑 删除

上一页 1 下一页

全部客户
普通客户
VIP客户
老客户
代理商
供货商
合作伙伴
其它

5.2.6 合作伙伴

工作台 服务人数: 0人, 排队数: 0人, 在线坐席: 0人, 坐席忙: 0人

全部客户 合作伙伴 合作伙伴 (1) 今日新增 本周新增 企业客户 请输入查询条件 新建客户 导入 导出 批量删除

客户名称	类型	所在城市	客户状态	行业	成熟度	获得时间	所有者	操作
客户6	合作伙伴					2020-01-01	admin	编辑 删除

上一页 1 下一页

全部客户
普通客户
VIP客户
老客户
代理商
供货商
合作伙伴
其它

5.2.7 其他

工作台 服务人数: 0人, 排队数: 0人, 在线坐席: 0人, 坐席忙: 0人

全部客户 其它 其它 (1) 今日新增 本周新增 企业客户 个人客户 请输入查询条件 新建客户 导入 导出 批量删除

客户名称	类型	所在城市	客户状态	行业	成熟度	获得时间	所有者	操作
客户7	其它					2020-01-01	admin	编辑 删除

上一页 1 下一页

全部客户
普通客户
VIP客户
老客户
代理商
供货商
合作伙伴
其它

第 6 章 工单管理

6.1 工单概况

工单概况展示工单总数、未关闭工单总数、我的工单总数以及我的待办工单总数统计。同时根据工单的类型和状态进行分布展示。



6.1.1 创建工单

点击创建工单按钮，显示创建工单界面如下：

联系人：工单相关的联系人。 **工单发起人：**工单的发起人。

受理部门/受理人：工单的受理部门/受理人，受理人将在他的工单列表中受到别人指派给他的工作。 **工单状态：**工单的各类状态，如未受理、已恢复、已关闭。 **工单类型：**工单的不同类型，支持自定义，如咨询、投诉等。 **优先级：**可使用低、中、高、紧急进行优先级标注。

标签：支持自定义标签。 **工单标题：**填写工单的标题。 **工单内容：**填写工单的详细内容。 **附件：**工单支持上传附件。

6.2 工单管理

工单管理中，根据工单的不同属性分为不同子菜单，主要包括我发起的、部门工单、我的工单、关注的工单，工单分类为工单类型的设置项。

6.2.1 我的工单

我的工单，显示当前用户发起的工单。

我的工单 (2)							请输入查询条件
编号	标题	联系人	发起人	优先级	状态	处理人	
★ 4	测试工单		系统管理员		已回复		
☆ 3	测试工单		系统管理员	🚩	未受理	admin (系统管理员)	

上一页
1
下一页

6.2.2 待处理工单

待处理工单，显示指派给当前用户但是没有关闭的工单。

待处理工单 (1)							请输入查询条件
编号	标题	联系人	发起人	优先级	状态	处理人	
☆ 3	测试工单		系统管理员	🚩	已回复	admin (系统管理员)	

上一页
1
下一页

6.2.3 未分配工单

未分配工单，显示已经创建但没有受理人的工单。

未分配工单 (1)							请输入查询条件
编号	标题	联系人	发起人	优先级	状态	处理人	
★ 4	测试工单		系统管理员		已回复		

上一页 1 下一页

6.2.4 关注的工单

关注的工单，显示该用户关注的工单。

关注的工单 (1)							请输入查询条件
编号	标题	联系人	发起人	优先级	状态	处理人	
★ 4	测试工单		系统管理员		已回复		

上一页 1 下一页

6.2.5 已关闭工单

已关闭工单，显示所有已关闭的工单。

已关闭工单 (1)							请输入查询条件
编号	标题	联系人	发起人	优先级	状态	处理人	
☆ 2	工单测试		系统管理员		已关闭	101 (张三1)	

上一页 1 下一页

6.2.6 工单分类

可在工单分类中进行工单类型的自定义设置，设置完后，可在创建工单时的工单类型 中进行选择。

工单分类列表 (2)			创建工单分类
分类名称	创建时间	操作	
投诉	2020-01-14 16:10:38	编辑	删除
咨询	2020-01-14 16:10:33	编辑	删除

上一页 1 下一页

6.3 工单流转

发起人可直接在我的工单中进行工单回复，或点击右上角按钮编辑工单或删除工单。

 **测试工单** 编辑工单 X 删除工单
 工单创建时间: 2020-01-14 16:10:21 最后更新于: 2020-01-14 16:44:35

[工单详情](#) [变更记录](#) [回复记录](#)

联系人: 工单类型: 咨询 工单状态: 已回复
 更新时间: 2020-01-14 16:10:21 当前处理人: admin (系统管理员) 发起人: admin (系统管理员)

 admin (系统管理员) 2020-01-14 16:10:21
11111

工单回复

 admin (系统管理员) 2020-01-14 16:44:35


加载更多

回复

公开回复 私密回复 (只有坐席可见)



受理人可进入工单，修改工单信息，点击右下角按钮直接进行工单流转。

 **测试工单** 编辑工单 X 删除工单
 工单创建时间: 2020-01-14 16:10:21 最后更新于: 2020-01-14 16:44:35

[工单详情](#) [变更记录](#) [回复记录](#)

工单基本信息

联系人* (必填项)

工单发起人

受理部门/受理人

工单状态


工单类型

优先级

工单详情

11111


工单回复

 admin (系统管理员) 2020-01-14 16:44:35

加载更多

回复

公开回复 私密回复 (只有坐席可见)



提交为 已回复

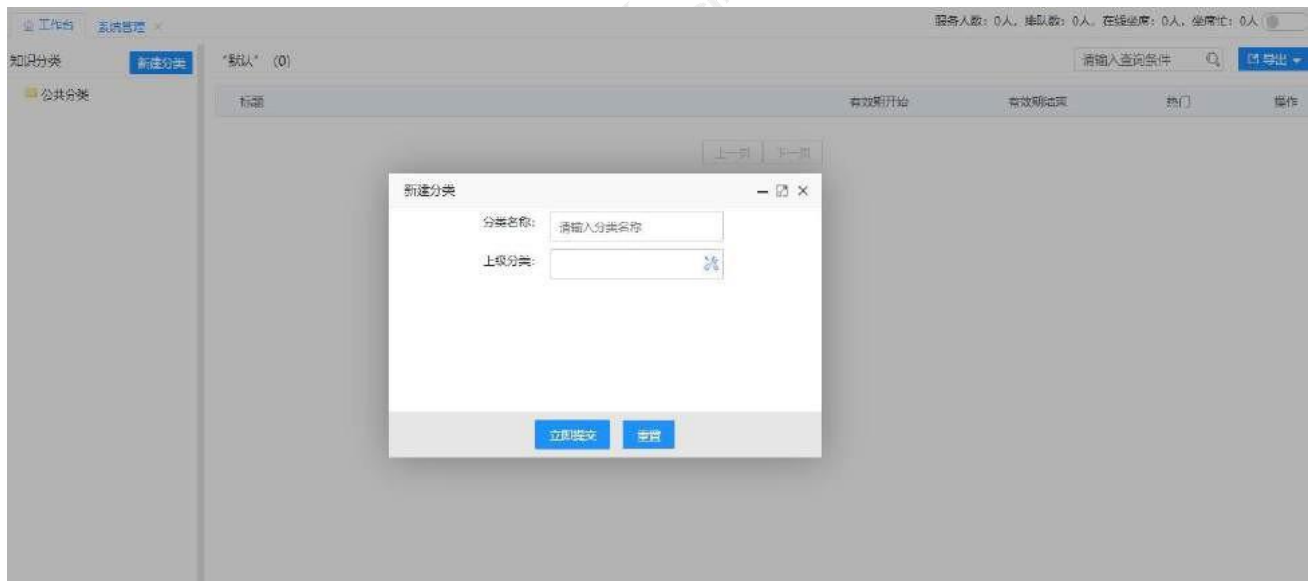
dr44r0287...

第7章 知识库

7.1 知识库管理

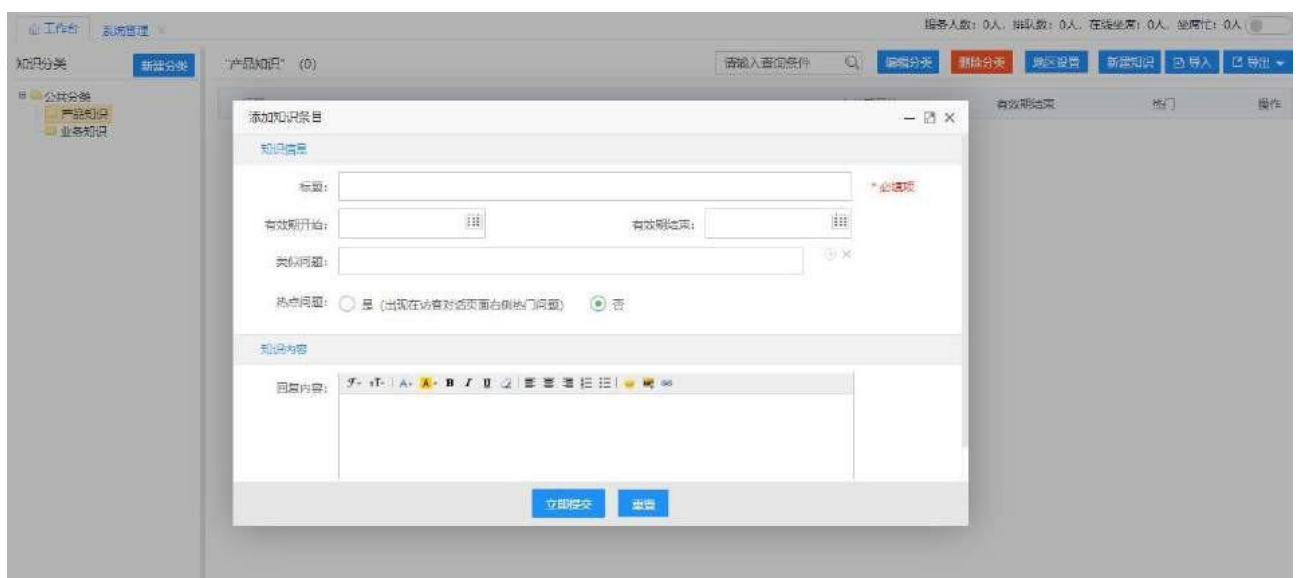
7.1.1 添加分类

点击新建分类按钮，显示新建分类界面如下：



7.1.2 添加知识

进入已添加的分类后，点击新建知识，显示新建知识界面如下：



标题：知识的标题。 **有效期：**知识的有效期，适用于有时效性的场景。 **类似问题：**关联类似问题。

热点问题：热点问题可优先显示。

回复内容：问题的内容。

7.2 知识库查询

支持按照标题、类似问题、回复内容进行搜索查询。



第 8 章 外呼管理

8.1 外呼活动

外呼活动用于预处理需要批量呼叫的号码，并将号码分配到坐席、队列或者机器人。外呼活动主要分为三大部分：批次管理、筛选表单、活动管理。

8.1.1 批次管理

用户在分配到具体的部门后，可进行批次管理的设置。批次管理主要用于创建需要批量呼叫的号码的批次。常规的配置步骤如下：

8.1.1.1 添加批次

点击“添加批次”按钮，显示界面如下：

名称：批次的名称。 **批次类型：**一般情况下选择临时批次。如需其他类型请咨询技术专家。

导入方式：上传导入。

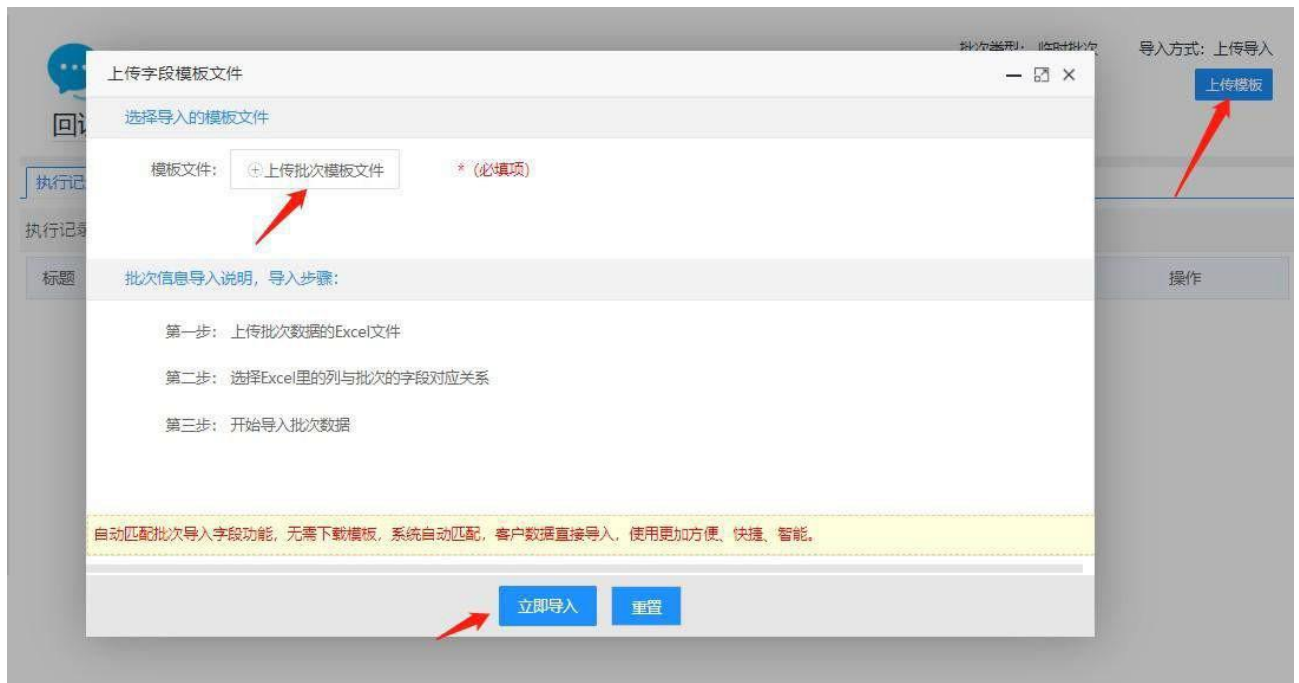
8.1.1.2 上传、设置模板

添加完批次后，点击批次名称进入该批次界面，点击“上传模板”。将本地的 Excel 表先作为模板上传到系统。

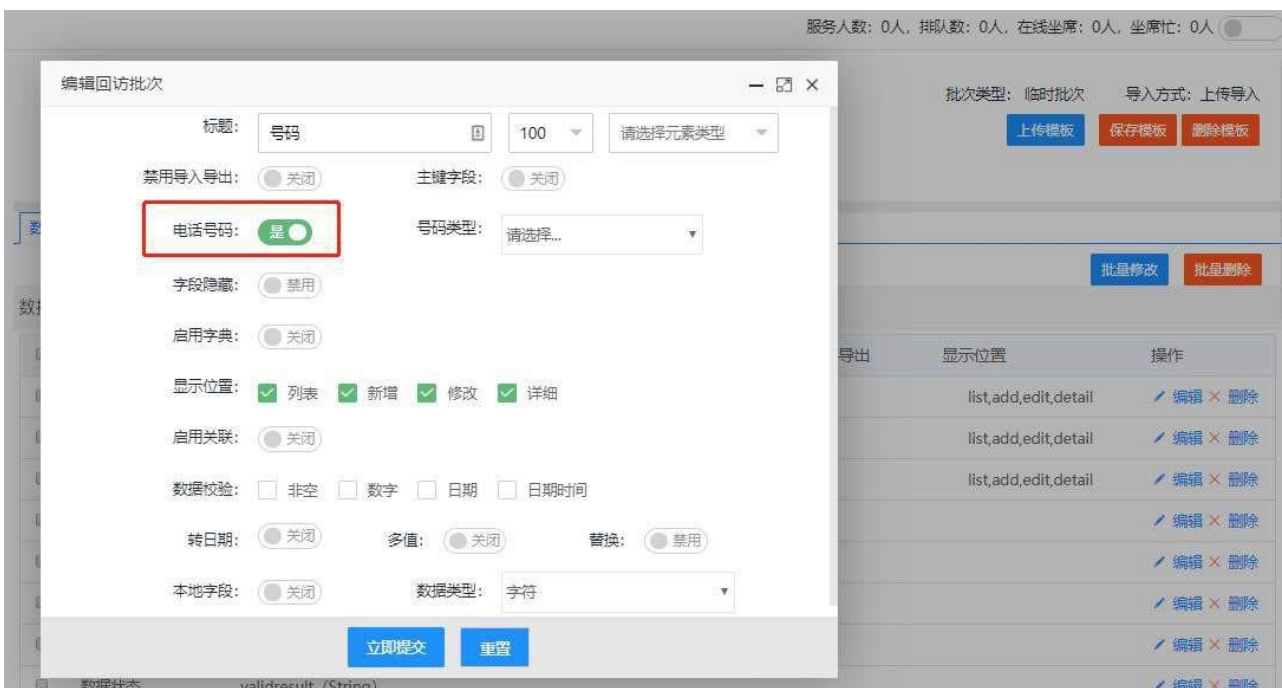
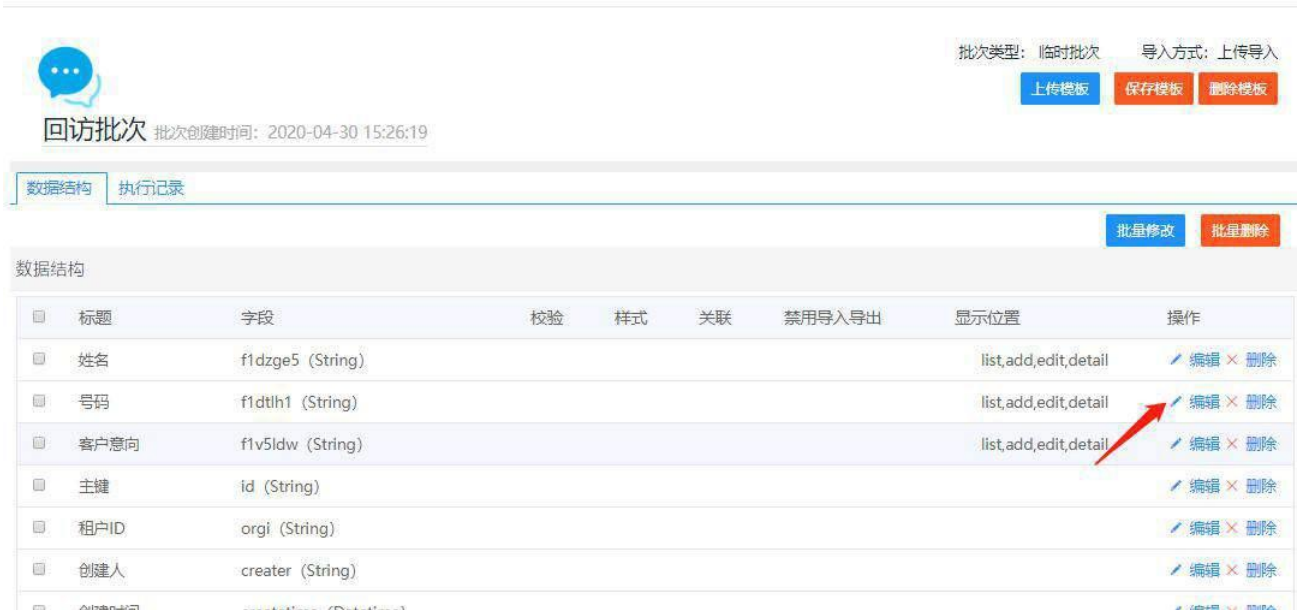
	A	B	C
1	姓名	号码	客户意向
2	1	18618616001	
3	2	18618616002	
4	3	18618616003	
5	4	18618616004	
6	5	18618616005	
7	6	18618616006	

Excel 表格式支持各类自定义字段，下面以姓名、号码、客户意向三个字段为例。 **姓名：**号码主人的称呼。

号码：外呼的号码。 **客户意向：**外呼时需要标记的信息。

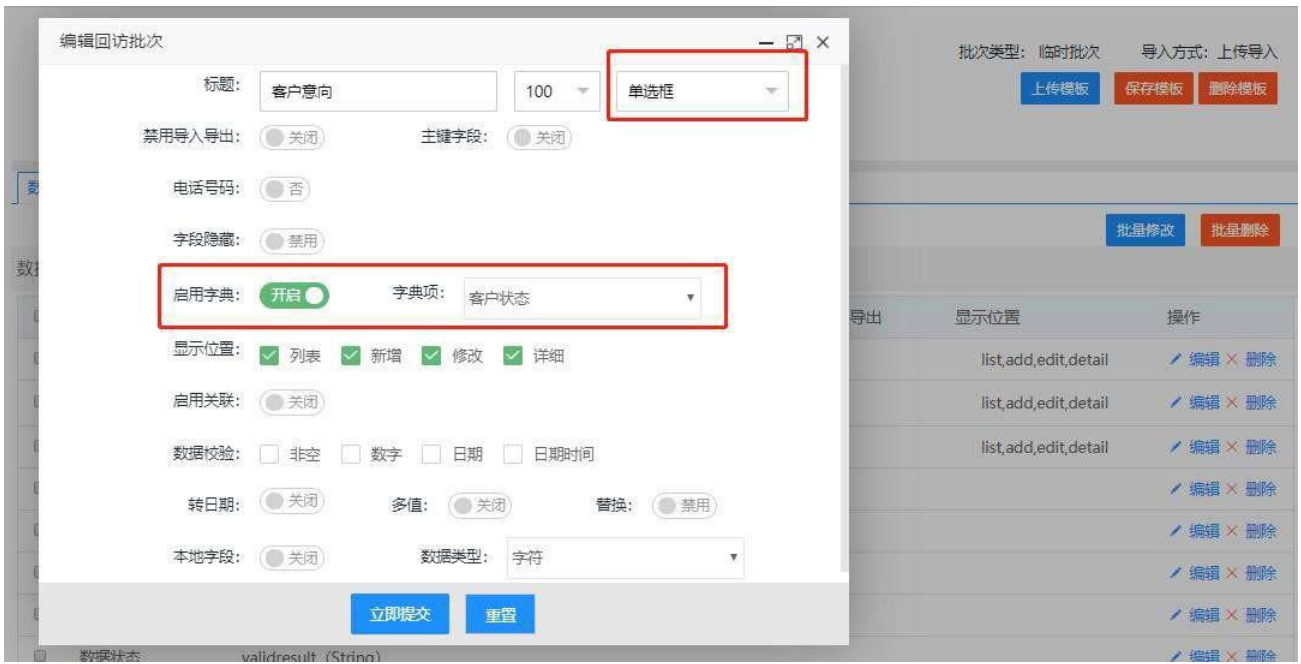


上传模板后，在数据结构中，选择号码字段，进行编辑。将号码字段标注为电话号码。

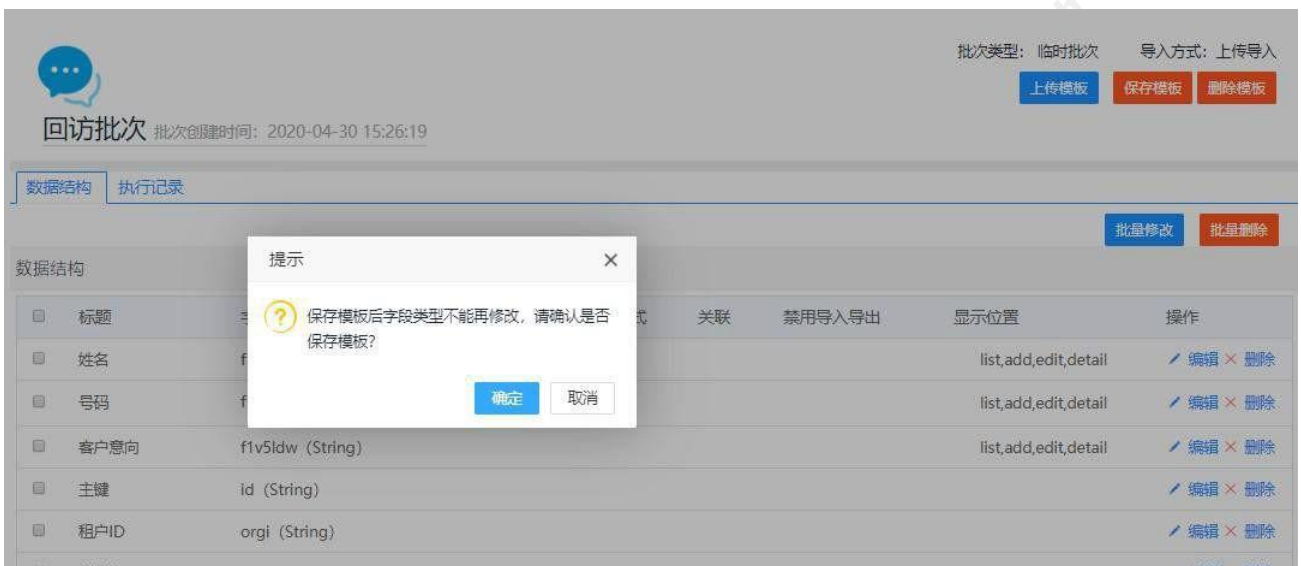


选择客户意向字段，进行编辑。我们希望在后续坐席外呼时，能够在弹屏界面，对这一字段进行单选，无需手动填写。因此需要将其格式改为“单选框”，并启用字典功能，将已添加的字典名称，关联到该字段。

字典可在 3.8.2 字典管理中进行预设置。

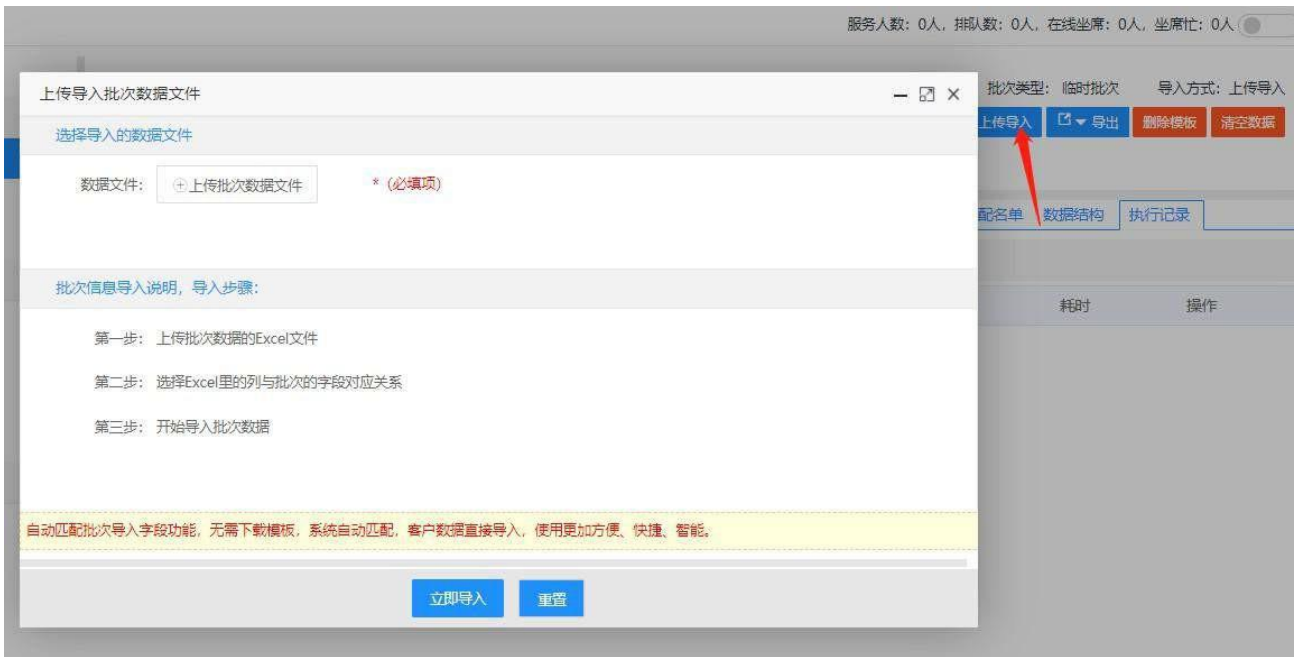


模板设置完成后，点击保存。



8.1.1.3 上传数据

模板保存后，可继续上传数据，点击“上传导入”，将 Excel 表上传到系统中。



数据上传成功后，可点击名单数据进行查看。



用户可以在此处继续进行导入、导出、编辑、删除等操作。

8.1.2 筛选表单

号码数据在批次管理中导入后，需要使用筛选表单功能，使用不同的条件，对号码数据进行筛选。常规的配置步骤如下：

8.1.2.1 添加筛选表单

点击“添加筛选表单”按钮，显示界面如下：

创建新筛选表单
— □ ×

筛选表单基本信息

名称:

筛选对象:

筛选类型: 批次筛选 业务筛选

筛选表单说明

说明:

立即提交

重置

名称: 筛选表单的名称。 **筛选类型:** 一般情况下选择批次筛选。如需其他类型请咨询技术专家。 **筛选对象:** 选择需要筛选的批次。

8.1.2.2 设置筛选条件

点击“添加筛选表单”按钮，显示界面如下：

筛选表单设计 (回访批次的筛选)

请选择筛选字段	请选择筛选		AND	×
请选择筛选字段	请选择筛选		AND	×
请选择筛选字段	请选择筛选		AND	×
添加筛选条件				

保存

查询

可按需设置不同的筛选条件，如：

1) 批次里的号码都是有效号码，不需要筛选：可设置一个号码大于>1 的条件，用于批次所有号码。

2) 在一段时间后，需要将批次有意向的号码，筛选出来：可设置一个客户意向模糊匹配有意向的条件。

筛选表单设计 (回访批次的筛选)

客户意向	模糊搜索	有意向	AND	×
号码	大于 >	1	AND	×
添加筛选条件				

保存 查询

筛选结果 (1)

姓名	号码	客户意向	状态
7	18618616007	有意向	未分配

上一页 1 下一页

设置好条件后，需要保存生效。可点击查询，查看根据条件筛选出的结果。

8.1.3 活动管理

活动管理号码数据在批次管理中导入后，需要使用筛选表单功能，使用不同的条件，对号码数据进行筛选。常规的配置步骤如下：

8.1.3.1 添加活动

添加活动，配置界面如下：

创建新活动

活动基本信息

名称: 回访 活动类型: 预览式外呼

筛选表单: 回访批次的筛选 剩余: 925 业务类型: 回访

业务状态: 测试状态

名单抽取和分配

抽取数量: 100 默认分配数: 100

名单分配: 全部分配

活动说明

说明: 请输入内容

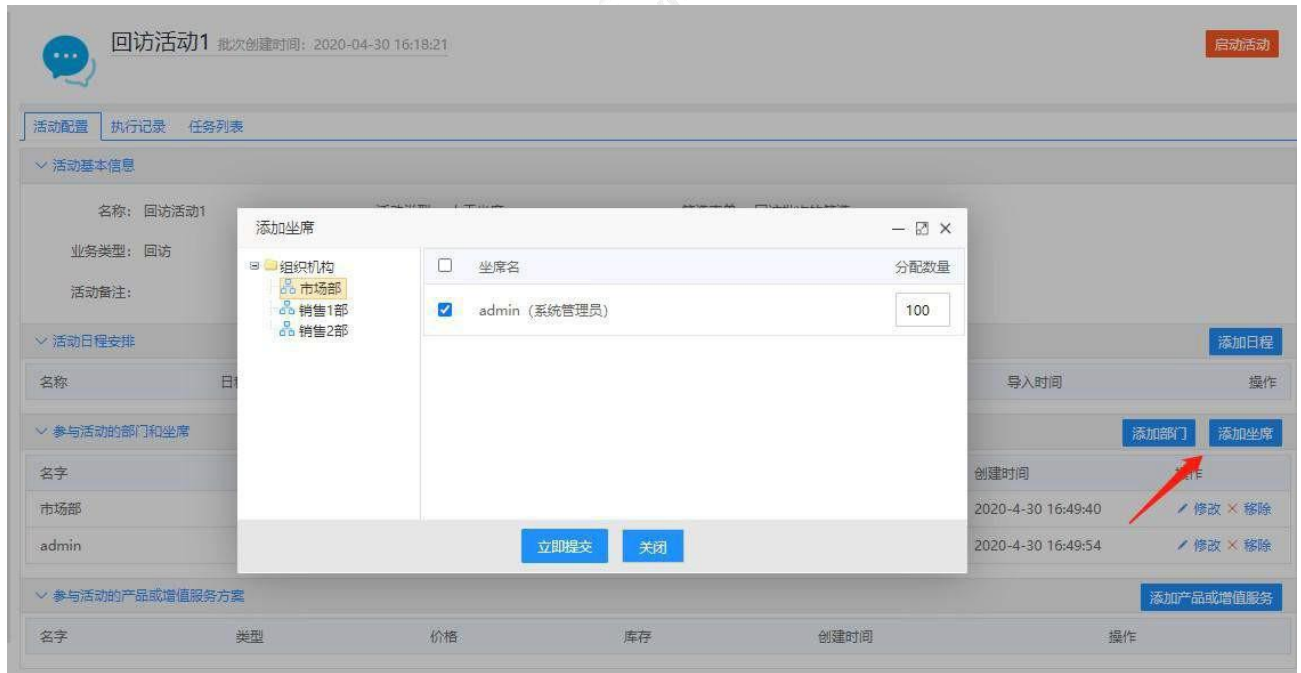
立即提交 重置

名称：活动的名称。 **活动类型：**预览式外呼、预测式外呼和机器人外呼。该选项会影响后续分配对象的选择。

筛选表单：选择对应的筛选表单。 **业务类型：**回访、营销。 **抽取数量：**一次抽取出的号码数量。
默认分配数：分配给部门或坐席时的默认分配数。
名单分配：选择分配比例，一般按照全部分配即可。

8.1.3.2 添加选择分配对象

点击添加选择分配对象，后续将按照分配对象和分配数量进行分配。



8.1.3.3 启动活动

点击右上角的启动活动后，系统将执行一次号码分配动作。



8.2 操作记录

8.2.1 导入记录

导入记录界面显示批次中导入数据产生的记录。

导入记录 (1)				
标题	名单	无效	导入时间	操作
回访批次_2020-04-30 15:59:06	999	0	2020-04-30 15:59:06	✕ 删除

8.2.2 筛选记录

筛选记录界面显示筛选产生的记录。

筛选记录 (8)									
		请选择批次	请选择筛选表单	请选择活动					查询
名称	筛选数量	分配到坐席	分配到部门	分配到AI	分配到队列	未分配	回收	回收部门	
回访批次的筛选_2020-05-03 22:57:14	479	0	0	110	0	369	0	0	
回访批次的筛选_2020-05-03 19:15:26	589	0	0	110	0	479	0	0	
回访批次的筛选_2020-05-03 19:13:22	699	0	0	110	0	589	0	0	
回访批次的筛选_2020-05-03 19:04:28	799	0	0	100	0	699	0	0	
回访批次的筛选_2020-05-03 18:49:02	722	0	0	0	0	722	100	0	
回访批次的筛选_2020-05-03 18:45:23	799	0	0	0	0	799	100	0	

8.2.3 拨打任务记录

拨打任务记录界面显示拨打任务产生的记录。

拨打任务 (8)									
		请选择批次	请选择筛选表单	请选择活动					查询
名称	筛选数量	分配到坐席	分配到部门	分配到AI	分配到队列	未分配	回收	回收部门	
回访活动3_2020-05-03 22:57:14	479	0	0	110	0	369	0	0	
回访活动3_2020-05-03 19:15:26	589	0	0	110	0	479	0	0	
回访活动3_2020-05-03 19:13:22	699	0	0	110	0	589	0	0	
回访活动3_2020-05-03 19:04:28	799	0	0	100	0	699	0	0	
回访活动3_2020-05-03 18:49:02	722	0	0	0	0	722	100	0	
回访活动3_2020-05-03 18:45:23	799	0	0	0	0	799	100	0	

8.2.4 其他任务记录

其他任务记录界面显示其他任务产生的记录，其他任务为在联系人界面直接进行号码分配的任务。



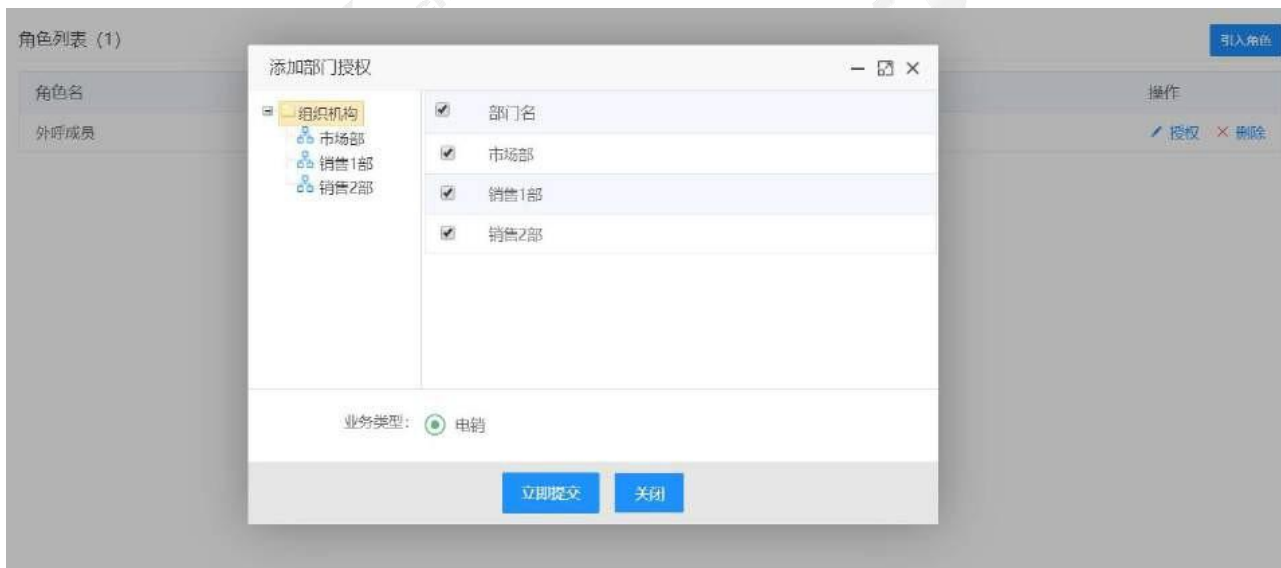
8.3 业务管理

8.3.1 电销设置

电销设置界面主要用于对外呼类的各种策略进行设置，具体的设置项和说明可详见系统界面自带说明。

8.3.2 角色授权

外呼活动中，当前账号只能将号码分配给自己所属的部门或成员，如需要分配给其他部门或成员，需要在角色授权界面中，对当前账号所属角色进行授权，允许该角色分配给其他部门或成员。



8.3.3 产品或增值服务

产品或增值服务中，可添加产品或增值服务，并进行分类。添加的产品或增值服务的数据将在外呼弹屏中显示。

产品与增值服务分类 创建分类 产品 (2) 新增产品或增值服务到当前分类 修改分类 删除分类

标题	类型	价格	库存	创建时间	操作
产品2	产品	100	100	2020-5-4 8:10:06	修改 删除
产品1	产品	100	100	2020-5-4 8:09:53	修改 删除

上一页 1 下一页

8.4 高级业务

高级业务为两种 IVR 业务机器人：话术、问卷调查的配置。用户可以设置相应的流程进行智能化的语音交互。

8.4.1 话术管理

8.4.1.1 添加话术

点击“创建话术”按钮，显示界面如下，填写名称、适用场景以及选择不评分即可。

创建新话术
— □ ×

话术基本信息

名称: 适用场景:

延迟挂断时长:

欢迎与结束语设置

欢迎语类型: 欢迎语文字:

结束语类型: 结束语文字:

评分设置

是否评分:

话术说明

立即提交
重置

8.4.1.2 上传提示音

点击已创建的话术后方的“媒体资源管理”，可上传 mp3 或 wav 的提示音，进行提示音管理。

营销活动-媒体资源列表 (1) 返回

+ 添加新媒体资源 编辑 删除

<input type="checkbox"/>	名称	播放	文件类型	文件名	文件尺寸	创建时间	操作
<input type="checkbox"/>	营销活动		audio/wav	media/e8f12dc6b5...	313Kb	2020-05-04 08:20:19	编辑

上一页 1 下一页

8.4.1.3 设置流程

1) 添加话术节点 点击话术名称，进入该话术的设置流程界面。点击“创建话术节点”，以最基础的只放音即结束的流程为例，配置如下。

创建新话术 - [] X

问题基本信息

标题:

类型:

分值:

允许打断: 打断开始时间: 最大说话时长:

欢迎语类型: 欢迎语语音:

欢迎语文字:

问题说明

备注:

立即提交 重置

标题: 节点的标题。 **类型:** 放音结束即挂断，因此类型选择“结束”。如使用“选择题”，需使用 TTS/ASR 高级服务。如使用“转接”，可设置转接号码，在放音结束后转到指定号码。

欢迎语类型: 选择“语音”，可直接使用已上传的语音文件。如选择“文字”，则需使用 TTS 高级服务，将欢迎语文字自动转换为语音。

欢迎语语音: 选择所使用的语音文件。

欢迎语文字: 填写对应的文字。

2) 设置开始节点 在添加完话术节点后，返回话术列表，点击“编辑”，进入该话术的编辑界面。将开始节点设为刚才添加的话术节点。

编辑话术信息

话术基本信息

名称:	营销活动	适用场景:	机器人
开始节点:	营销活动说明	延迟挂断时长:	0

欢迎与结束语设置

欢迎语类型:	请选择类型	欢迎语文字:	
结束语类型:	请选择类型	结束语文字:	

评分设置

是否评分:	不评分
-------	-----

[立即提交](#) [重置](#)

8.4.1.4 绑定话术

话术配置完成后，需要将分机号码与该话术进行绑定。可参考 3.4.5.2 IVR 基础设置中的第 3 部分，进行业务机器人-话术的绑定。

绑定完成后，可直接使用内部分机呼叫该话术对应的分机号进行测试。也可以使用机器人外呼任务中的测试功能进行外呼测试。正常可以听到系统按照设置的话术进行放音。

第 9 章 外呼名单

9.1 外呼名单

外呼名单菜单适用于普通电话坐席，该界面显示系统分配给当前坐席需要呼叫的号码名单。坐席可以进行号码信息的预览、快速呼叫以及信息更新。

9.1.1 业务概览

业务概览界面显示分配给坐席的号码名单的概要信息，界面如下：

业务概况			
分配给我的名单	100	今日待拨打名单总量	100
未拨打名单	100	今日已拨打成功量	0
今日拨打总量	0	今日拨打失败名单	0
预约名单总量	0	今日预约名单量	0

我的未拨打名单列表 (100)										
任务	分配时间	预约	预约时间	姓名	号码	客户意向	分配人	操作		
回访活动1_2020-04-30 16:50:02	2020-4-30 16:50:02			796	18618616796		admin	预览	拨打	预约
回访活动1_2020-04-30 16:50:02	2020-4-30 16:50:02			804	18618616804		admin	预览	拨打	预约
回访活动1_2020-04-30 16:50:02	2020-4-30 16:50:02			806	18618616806		admin	预览	拨打	预约
回访活动1_2020-04-30 16:50:02	2020-4-30 16:50:02			808	18618616808		admin	预览	拨打	预约
回访活动1_2020-04-30 16:50:02	2020-4-30 16:50:02			813	18618616813		admin	预览	拨打	预约
回访活动1_2020-04-30 16:50:02	2020-4-30 16:50:02			810	18618616810		admin	预览	拨打	预约
回访活动1_2020-04-30 16:50:02	2020-4-30 16:50:02			809	18618616809		admin	预览	拨打	预约

9.2 我的名单

我的名单中，坐席可点击预览、拨打、预约、作废等图标，对已分配的号码名单进行处理。

业务概况									
我的所有名单	100	搜索条件							
未拨打名单		关键词:	查询条件	筛选表单:	筛选表单	批次任务:	批次	坐席:	请选择坐席
拨打成功名单		活动任务:	活动	外呼任务:	外呼任务	业务状态:	业务状态	部门:	部门
拨打失败名单		拨打状态:	拨打状态	拨打日期:	开始日期	结束日期:	结束日期	分配状态:	分配状态
预约拨打名单		预约状态:	预约状态	预约日期:	开始日期	结束日期:	结束日期	机器人:	请选择机器人
当天预约名单		关键字段:	关键字段	筛选条件:	筛选条件	值:	值	队列:	请选择队列
预约过期名单		<input type="button" value="查询"/>							
我的拨打结果		我的所有名单 (100)							
任务	分配时间	预约	预约时间	姓名	号码	客户意向	分配执行人	是否作废	操作
	2020-4-30 16:50:02			796	18618616796		admin	否	预览 拨打 预约 作废
	2020-4-30 16:50:02			804	18618616804		admin	否	预览 拨打 预约 作废
	2020-4-30 16:50:02			806	18618616806		admin	否	预览 拨打 预约 作废

在弹屏界面，坐席可在通话时查看、更新客户信息，并可查看活动方案、外呼记录、工单信息、营销记录等关联信息。

外呼名单信息		活动方案	外呼记录	工单信息	营销记录
外呼名单信息					
姓名:	796	号码:	18618616796		
状态:	notcall	拨打次数:	0	失败次数:	0
		预览次数:	5		
活动:	回访活动1_2020-04-30 16:50:02		批次:	回访批次	
客户意向:	请选择...				
是否预约:	请选择...	预约时间:	2020-05-04 15:50:42		
说明:	<ul style="list-style-type: none"> 潜在客户 意向客户 成交客户 失败客户 已流失客户 				
<input type="button" value="立即提交"/> <input type="button" value="重置"/>					

注：弹屏界面更新客户信息的功能，需参考外呼管理批次中上传设置模板中的说明，进行自定义字段的设置。

第 10 章 机器人外呼

10.1 机器人外呼

机器人外呼功能采用系统批量呼叫号码名单，呼通后再转接机器人的方式，由机器人自动播放语音，具有非常高的呼叫效率，通常适用于营销、回访等固定场景。

10.1.1 业务概览

业务概览界面显示分配给外呼机器人号码名单的概要信息，界面如下：

业务概况							
机器人总数	2	待拨打名单总量	110	今日待拨打名单总量	110	今日拨打总量	0
执行中数量	0	已拨打成功量	0	今日已拨打成功量	0	今日拨打失败名单	0
所有名单列表 (540) 查看更多名单							
任务	分配时间	姓名	号码	客户意向	分配执行人	操作	
回访活动3_2020-05-04 15:12:09	2020-5-4 15:12:09	259	18618616259		admin	回收	
回访活动3_2020-05-04 15:12:09	2020-5-4 15:12:09	263	18618616263		admin	回收	
回访活动3_2020-05-04 15:12:09	2020-5-4 15:12:09	262	18618616262		admin	回收	
回访活动3_2020-05-04 15:12:09	2020-5-4 15:12:09	265	18618616265		admin	回收	
回访活动3_2020-05-04 15:12:09	2020-5-4 15:12:09	261	18618616261		admin	回收	
回访活动3_2020-05-04 15:12:09	2020-5-4 15:12:09	264	18618616264		admin	回收	
回访活动3_2020-05-04 15:12:09	2020-5-4 15:12:09	269	18618616269		admin	回收	
回访活动3_2020-05-04 15:12:09	2020-5-4 15:12:09	268	18618616268		admin	回收	

10.1.2 机器人列表

机器人列表界面显示已分配到号码名单的机器人的号码名单相关信息，界面如下：

机器人 (2, 执行中的任务数量: 0)						
机器人	分配数	未拨打	拨打成功	拨打失败	拨打异常	操作
201	500	100		396	4	回收
202	40	10		30		回收

支持直接进行未拨打号码的回收，或点击机器人名称，进入界面，选择需要回收的号码的进行回收。



10.1.3 拨打任务

10.1.3.1 添加任务

点击“创建任务”按钮，显示界面如下，填写名称、对应机器人以及设置并发限制。并发限制需要根据对端网关的实际能力进行设置。



10.1.3.2 启动任务

点击已创建的任务名称，显示界面如下。可在界面启动，停止机器人自动外呼任务。界面显示呼叫进度和统计数据。同时提供了测试工具，可点击“测试”按钮，输入测试手机号进行单路外呼测试。



10.2 机器人名单

机器人名单界面显示分配给机器人的号码名单。按照不同状态分为所有名单、未拨打名单、拨打成功名单、拨打失败名单、拨打异常名单。

10.2.1 所有名单

所有名单，显示所有分配给机器人的号码名单，界面如下：

任务	分配时间	姓名	号码	客户意向	分配执行人	操作
机器人自动外呼_2020-05-04 11:40:31	2020-5-4 11:40:32	2	18618616002	101	101	回收
机器人自动外呼_2020-05-04 11:40:31	2020-5-4 11:40:32	8	18618616008	101	101	回收

10.2.2 未拨打名单

未拨打名单，显示机器人尚未拨打的号码名单，界面如下：

所有名单 未拨打名单 拨打成功名单 拨打失败名单 拨打异常名单

搜索条件

关键词: 筛选表单: 批次任务: 坐席:

活动任务: 外呼任务: 业务状态: 部门:

拨打状态: 拨打日期: ~ 分配状态:

预约状态: 预约日期: ~ 机器人:

关键字段: 筛选条件: 值: 队列:

未拨打名单数据 (0)

10.2.3 拨打成功名单

拨打成功名单，显示机器人拨打成功的号码名单，界面如下：

所有名单 未拨打名单 拨打成功名单 拨打失败名单 拨打异常名单

搜索条件

关键词: 筛选表单: 批次任务: 坐席:

活动任务: 外呼任务: 业务状态: 部门:

拨打状态: 拨打日期: ~ 分配状态:

预约状态: 预约日期: ~ 机器人:

关键字段: 筛选条件: 值: 队列:

拨打成功名单数据 (1000)

任务	分配时间	姓名	号码	客户意向	分配执行人
机器人自动外呼_2020-05-04 11:40:31	2020-5-4 11:40:32	2	18618616002		101 <input type="button" value="回收"/>

10.2.4 拨打失败名单

拨打失败名单，显示机器人拨打失败的号码名单，界面如下：

所有名单	未拨打名单	拨打成功名单	拨打失败名单	拨打异常名单			
搜索条件							
关键词:	<input type="text" value="查询条件"/>	筛选表单:	<input type="text" value="筛选表单"/>	批次任务:	<input type="text" value="批次"/>	坐席:	<input type="text" value="请选择坐席"/>
活动任务:	<input type="text" value="活动"/>	外呼任务:	<input type="text" value="外呼任务"/>	业务状态:	<input type="text" value="业务状态"/>	部门:	<input type="text" value="部门"/>
拨打状态:	<input type="text" value="拨打状态"/>	拨打日期:	<input type="text" value="开始日期"/>	~	<input type="text" value="结束日期"/>	分配状态:	<input type="text" value="分配状态"/>
预约状态:	<input type="text" value="预约状态"/>	预约日期:	<input type="text" value="开始日期"/>	~	<input type="text" value="结束日期"/>	机器人:	<input type="text" value="请选择机器人"/>
关键字段:	<input type="text" value="关键字段"/>	筛选条件:	<input type="text" value="筛选条件"/>	值:	<input type="text" value="值"/>	队列:	<input type="text" value="请选择队列"/>
<input type="button" value="查询"/>							
拨打失败名单数据 (0)							

10.2.5 拨打异常名单

拨打异常名单，显示机器人拨打异常的号码名单，界面如下：

所有名单	未拨打名单	拨打成功名单	拨打失败名单	拨打异常名单			
搜索条件							
关键词:	<input type="text" value="查询条件"/>	筛选表单:	<input type="text" value="筛选表单"/>	批次任务:	<input type="text" value="批次"/>	坐席:	<input type="text" value="请选择坐席"/>
活动任务:	<input type="text" value="活动"/>	外呼任务:	<input type="text" value="外呼任务"/>	业务状态:	<input type="text" value="业务状态"/>	部门:	<input type="text" value="部门"/>
拨打状态:	<input type="text" value="拨打状态"/>	拨打日期:	<input type="text" value="开始日期"/>	~	<input type="text" value="结束日期"/>	分配状态:	<input type="text" value="分配状态"/>
预约状态:	<input type="text" value="预约状态"/>	预约日期:	<input type="text" value="开始日期"/>	~	<input type="text" value="结束日期"/>	机器人:	<input type="text" value="请选择机器人"/>
关键字段:	<input type="text" value="关键字段"/>	筛选条件:	<input type="text" value="筛选条件"/>	值:	<input type="text" value="值"/>	队列:	<input type="text" value="请选择队列"/>
<input type="button" value="查询"/>							
拨打异常名单数据 (0)							



第 11 章 语音渠道

11.1 通话信息

通话信息主要展示语音相关的记录，主要包括历史通话、当前通话、排队队列、录音管理、语音留言、漏话列表和我的通话。

11.1.1 历史通话

历史通话，显示所有的历史通话记录。

搜索条件

主叫号码: 被叫号码: 坐席: 是否录音:

拨打日期: - 部门: 是否漏话:

振铃时长: ~ 通话时长: ~

录音时长: - 呼叫方向: 需要回听:

历史通话 (835)

<input type="checkbox"/>	主叫号码	被叫号码	呼叫方向	拨打时间	挂机时间	振铃时长	通话时长	录音时长	是否漏话	是否录音	坐席
<input type="checkbox"/>	51283980476	101	外线转队列	2020-01-06 14:42:12	2020-01-06 14:42:19	00:00:01	00:00:06	00:00:10		<input checked="" type="checkbox"/>	101
<input type="checkbox"/>	51283980476	83980459	外线呼入	2020-01-06 14:42:06	2020-01-06 14:42:23	00:00:00	00:00:17	00:00:10		<input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	101	17601417628	呼出	2020-01-06 14:39:09	2020-01-06 14:39:20	00:00:09	00:00:02	00:00:09		<input checked="" type="checkbox"/>	101
<input type="checkbox"/>	101	50475	呼出	2019-12-27	2019-12-27	00:00:16	00:00:00	00:00:10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	101

11.1.2 当前通话

当前通话，显示当前正在进行的通话。

搜索条件

主叫号码: 被叫号码: 坐席: 是否录音:

拨打日期: - 部门: 是否漏话:

振铃时长: ~ 通话时长: ~

录音时长: - 呼叫方向: 需要回听:

当前通话 (0)

11.1.3 排队队列

排队队列，显示外线呼入到队列，正在进行排队等待的通话。



11.1.4 录音管理

录音管理，显示所有通话的录音记录。



11.1.5 语音留言

语音留言，显示所有的语音留言记录。



11.1.6 漏话列表

漏话列表，显示所有呼叫失败导致漏话的记录。

主叫号码	被叫号码	呼叫方向	拨打时间	挂断时间	振铃时长	地区	坐席
101	50475	呼出	2019-12-27 17:24:16	2019-12-27 17:24:32	00:00:16	//	101
101	17601417628	呼出	2019-12-27 10:14:46	2019-12-27 10:14:59	00:00:13	江苏/苏州/联通	101
51283980476	101	外线转排队	2019-12-26 16:56:52	2019-12-26 16:57:02	00:00:10	江苏/苏州/联通	101
51283980476	101	外线转排队	2019-12-26 16:03:11	2019-12-26 16:03:15	00:00:04	江苏/苏州/联通	101
51283980476	101	外线转排队	2019-12-26 16:03:05	2019-12-26 16:03:11	00:00:06	江苏/苏州/联通	101
51283980476	83980459	外线呼入	2019-12-26 16:02:58	2019-12-26 16:03:15	00:00:00	江苏/苏州/联通	101
101	17601417628	外线呼入	2019-12-26 14:54:44	2019-12-26 14:54:55	00:00:11	江苏/苏州/联通	

11.1.7 我的通话

我的通话，显示当前登录用户的相关通话记录。

主叫号码	被叫号码	呼叫方向	拨打时间	挂机时间	振铃时长	通话时长	录音时长	是否漏话	是否录音	坐席
104	18662530317	呼出	2019-12-19 18:56:03	2019-12-19 18:56:36	00:00:33	00:00:00	00:00:31	✓	✓	admin
104	18662530317	呼出	2019-12-19 18:55:04	2019-12-19 18:55:53	00:00:49	00:00:00	00:00:47	✓	✓	admin
103	18662172938	呼出	2019-12-01 18:07:48	2019-12-01 18:07:59	00:00:11	00:00:00	00:00:08	✓	✓	admin
103	13485192938	呼出	2019-12-01 18:07:18	2019-12-01 18:07:31	00:00:13	00:00:00	00:00:08	✓	✓	admin

11.2 坐席信息

坐席信息下主要展示坐席相关的状态，主要包括在线坐席、全部坐席、话务监控和坐席监控。

11.2.1 在线坐席

在线坐席，显示当前登录系统在线的坐席状态。



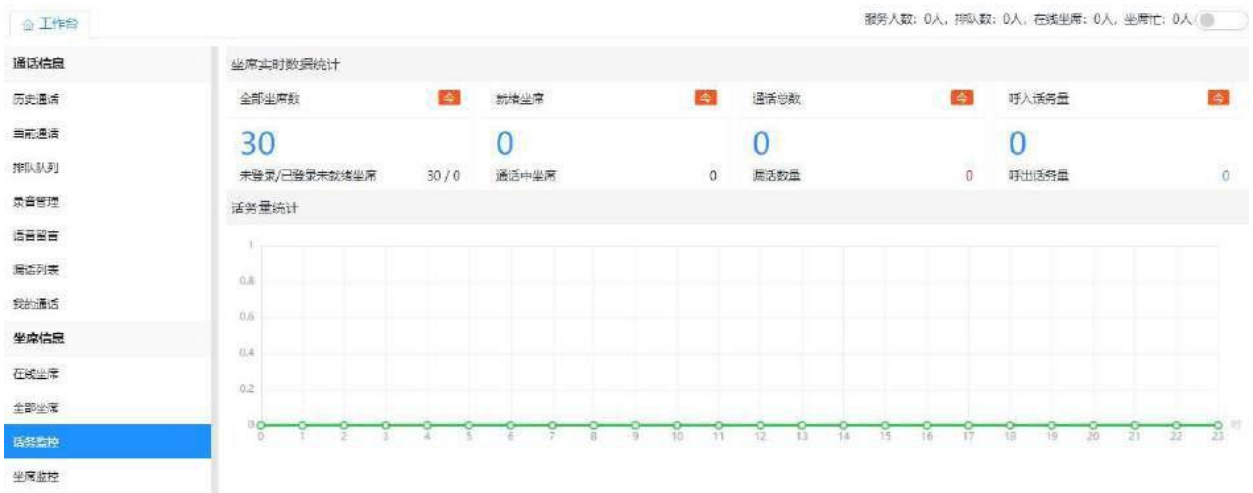
11.2.2 全部坐席

全部坐席，显示该系统下所有坐席的状态。



11.2.3 话务监控

话务监控，显示当天每个时间段的呼叫情况和各类呼叫状态统计。



11.2.4 坐席监控

坐席监控，图形化展示系统各个座席的状态。

11.3 统计报表

统计报表下主要展示系统的各类统计报表，主要包括话务统计报表、坐席话务报表、工作统计报表、呼入统计报表、呼出统计报表、话务情况统计、工单情况统计。

11.3.1 话务统计报表

话务统计报表，从号码的角度对所有号码的话务情况进行统计。

坐席	用户名	方向	呼损	总话量	通话总时长	平均通话时长	平均振铃时长
101	101	内线转队列	0	33	7小时9分15秒	13分	3秒
			1	472	0秒	0秒	10秒
		外线转队列	0	14	3分25秒	15秒	3秒
			1	8	0秒	0秒	8秒
102	102	内线转队列	0	1	15秒	15秒	2秒
103	admin	内线转队列	0	2	37秒	18秒	3秒
		外线转队列	0	12	5分18秒	27秒	3秒
108	admin	内线转队列	0	1	15秒	15秒	0秒
202		内线转接	1	7	3秒	0秒	7秒
		外线转接	1	6	8秒	1秒	7秒
203		内线转接	1	10	3秒	0秒	5秒

11.3.2 坐席话务报表

坐席话务报表，从坐席的角度对所有坐席的话务情况进行统计。

坐席话务报表

呼叫状态: 坐席: 日期范围: ~

被叫	呼损	总话量	通话总时长	平均通话时长	平均振铃时长
101	0	47	7小时12分40秒	9分12秒	3秒
	1	480	0秒	0秒	10秒
102	0	1	15秒	15秒	2秒
103	0	14	5分55秒	25秒	3秒
108	0	1	15秒	15秒	0秒
202	1	13	11秒	1秒	7秒
203	1	10	3秒	0秒	5秒

11.3.3 工作统计报表

工作统计报表，根据坐席的状态进行工作时长统计。

工作统计报表

坐席: 分机号: 日期范围: ~

坐席	分机	就绪	未就绪	空闲	通话中	预览中	总计
101	101	1天26小时23分44秒	3天9小时41分49秒	0秒	0秒	0秒	4天118小时5分33秒
102	102	1分11秒	1秒	0秒	0秒	0秒	1分12秒
系统管理员	103	43分38秒	1小时32分54秒	0秒	0秒	0秒	2小时16分32秒
系统管理员	108	56秒	2分31秒	0秒	0秒	0秒	3分27秒

11.3.4 呼入统计报表

呼入统计报表，根据呼入方向进行统计。

话务统计报表

呼叫状态: 坐席: 日期范围: ~

坐席	用户名	总话量	有效量	通话总时长	平均通话时长	最长通话时长	最短通话时长	最大振铃时长	平均振铃时长
101	101	527	47	7小时12分40秒	49秒	6小时50秒	0秒	10秒	9秒
102	102	1	1	15秒	15秒	15秒	15秒	2秒	2秒
103	admin	14	14	5分55秒	25秒	54秒	4秒	6秒	3秒
108	admin	1	1	15秒	15秒	15秒	15秒	0秒	0秒

11.3.5 呼出统计报表

呼入统计报表，根据呼出方向进行统计。

话务统计报表

呼叫状态: 坐席: 日期范围: ~

坐席	用户名	总话量	有效量	通话总时长	平均通话时长	最长通话时长	最短通话时长	最大振铃时长	平均振铃时长
101	101	48	27	5分37秒	7秒	50秒	0秒	1分18秒	12秒
103	admin	4	2	23秒	6秒	17秒	0秒	14秒	9秒
104	admin	2	0	0秒	0秒	0秒	0秒	50秒	42秒

11.3.6 满意度统计报表

满意度统计报表，统计各个坐席/号码的的满意度情况。

满意度统计报表									
		坐席: <input type="text" value="请选择坐席"/>	分机号: <input type="text" value="分机号"/>	日期范围: <input type="text" value="开始日期"/> ~ <input type="text" value="结束日期"/>					
坐席	分机	满意数	一般数	不满意数	未评价数	总计	满意率	一般率	不满意率
xuxinghui	104	0	0	0	38	38	0%	0%	0%
gaomin	105	0	0	0	54	54	0%	0%	0%
sunxiaoli	106	0	0	0	22	22	0%	0%	0%
zhuli	107	0	0	0	97	97	0%	0%	0%
rendabing	109	1	0	0	33	34	2.94%	0%	0%
qiumengting	112	0	0	0	57	57	0%	0%	0%
xiaxiaoyan	113	2	0	0	43	45	4.44%	0%	0%
xuyang	114	9	0	0	48	57	15.79%	0%	0%
jinlei	118	0	0	0	89	89	0%	0%	0%
ouyiqiu	119	0	0	0	113	113	0%	0%	0%
zhuangji1	121	0	0	0	12	12	0%	0%	0%
zhuangji2	122	0	0	0	5	5	0%	0%	0%

11.3.7 话务情况统计

话务情况统计，统计各个时间段的话务数量。



11.3.8 工单情况统计

工单情况统计，统计各个时间段的工单数量。

部门 请选择部门 工单类型 请选择 工单状态: 请墨摆 来电 请输入来电
发是人 请选择发主人 受理人 请选择受理人 年份 2020 月份

E 回

工单统计

