

目录

1	前言-home	4
2	概述-home	4
3	功能说明-home	5
3.1	页面布局	5
3.2	记录管理	6
3.2.1	来电记录	6
3.2.2	外呼通话记录	11
3.2.3	WebCall 通话记录	13
3.2.4	预测外呼通话记录	16
3.2.5	满意度记录	19
3.2.6	留言记录	20
3.2.7	导出记录	20
3.2.8	过期数据记录	21
3.2.9	转写记录	21
3.3	实时统计	22
3.3.1	座席实时统计	23
3.3.2	队列实时统计	24
3.3.3	中继实时统计	26
3.3.4	满意度实时统计	27
3.3.5	锚点实时统计	28
3.3.6	号码监测统计	28
3.3.7	手机号码实时统计	29
3.3.8	中级组实时统计	31
3.4	历史统计	32
3.4.1	座席报表	32
3.4.2	队列报表	38

3.4.3	中继报表.....	42
3.4.4	外呼报表.....	46
3.4.5	IVR 报表.....	61
3.4.6	满意度报表.....	62
3.5	监控管理.....	65
3.5.1	业务监控.....	66
3.5.2	系统监控.....	72
3.6	日志管理.....	75
3.6.1	系统日志.....	76
3.6.2	接口日志.....	78
3.7	录音统计.....	81
3.8	质检管理.....	82
3.8.1	案例组管理.....	82
3.8.2	录音管理.....	83
3.8.3	案例库管理.....	85
3.9	高级功能.....	85
3.9.1	号码状态检测记录.....	85
3.9.2	失联号码修复.....	86
3.9.3	IP 白名单.....	87
3.9.4	微信辅助.....	88
3.10	账单.....	90
3.10.1	企业账单.....	90
3.10.2	机构账单.....	91
3.10.3	部门账单.....	92
3.10.4	充值记录.....	94
4	前言-console.....	95
5	概述-console.....	95
6	功能说明-console.....	96

6.1 企业管理.....	96
6.1.1 组织管理.....	96
6.1.2 用户管理.....	96
6.1.3 企业配置.....	101
6.2 员工管理.....	120
6.3 CallCenter 管理.....	123
6.3.1 座席设置.....	123
6.3.2 队列设置.....	127
6.3.3 技能设置.....	129
6.3.4 语音导航.....	130
6.3.5 呼入路由设置.....	138
6.3.6 企业语音库.....	140
6.3.7 号码管理.....	141
6.3.8 企业设置.....	143
6.3.9 高级设置.....	147
6.3.10 预测外呼管理.....	158
6.3.9.11 锚点设置.....	163
6.4 系统管理.....	164
6.4.1 用户设置.....	164
6.4.2 系统日志.....	166

1 前言-home

CTICloud 是服务于行业客户的大型呼叫中心，采用面向服务的 SOA 架构，提供端到端的呼叫服务。CTICloud 云呼叫中心根据不同功能划分为多个模块：console、home、agent、interface 和 wiki。详细说明如下：

(1) Console 是配置中心，主要供运维人员使用。可对企业、机构、部门用户进行角色与权限的管理，能够创建并管理座席，进行呼入、外呼的相关配置。

(2) Home 是监控中心与数据中心，既能实时查看呼叫中心的运行情况，了解座席工作状态，也能查看历史通话数据。除此之外，还能提供质检、账单查询、日志管理等功能，辅助管理人员更好使用呼叫中心。

(3) Agent 以工具条的形式提供对接与客户 CRM 的对接。

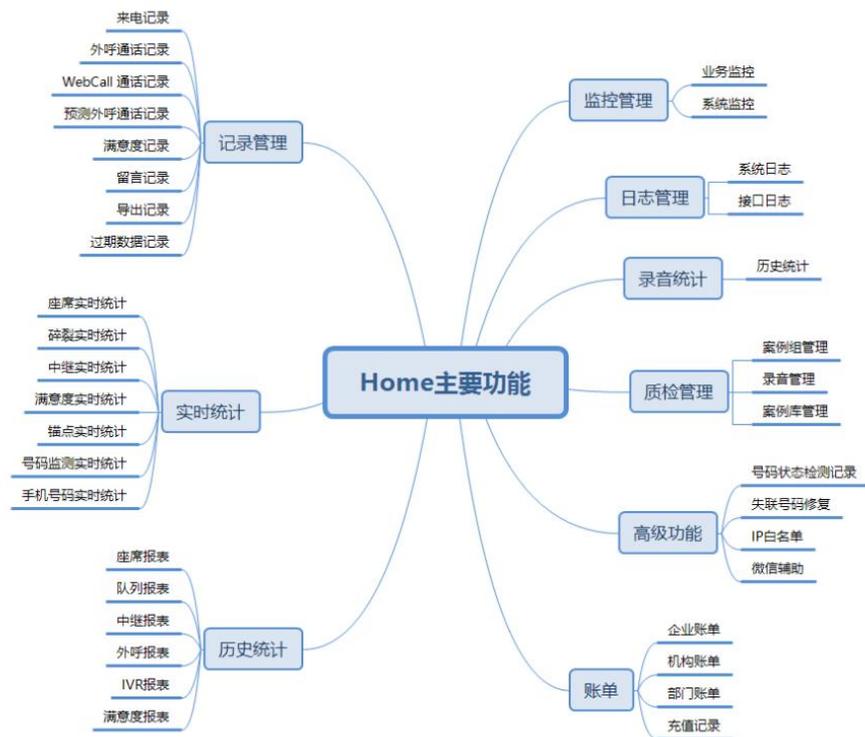
(4) Interface 是呼叫中心的接口，可以将任意接口嵌入到客户自己的 CRM 系统，实现无缝对接。

(5) Wiki 是平台的帮助中心，对呼叫中心的业务场景、接的使用、客户侧环境部署和平台标准等都做了详细说明。



2 概述-home

本文档主要对管理中心（home）的使用进行详细说明，包括通话记录、实时统计、历史统计及监控等功能。



3 功能说明-home

3.1 页面布局

管理中心左侧为菜单栏，右侧上方是查询条件，下方是数据展示区。为了更完整看到数据内容，可通过页面上的折叠按钮将菜单和查询条件隐藏。



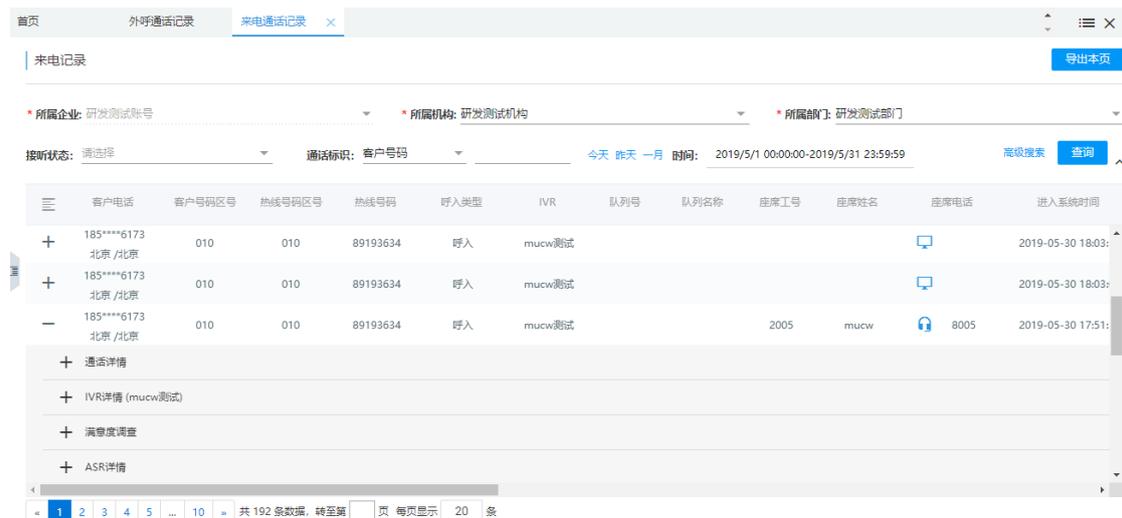
3.2 记录管理

3.2.1 来电记录

查看系统的来电电话记录情况，有 2 个三级菜单：来电电话记录和来电电话记录详情。来电电话记录显示了这一通来电的呼叫及接听情况，展开记录前面的“+”号，可查看接听详情；来电电话记录详情在记录中显示了接听、转移、咨询等详细过程，展开“+”号可查与之关联的通话记录。

3.2.1.1 来电记录

查看系统来电电话情况。



接听状态	客户电话	客户号码区号	热线号码区号	热线号码	呼入类型	IVR	队列号	队列名称	座席工号	座席姓名	座席电话	进入系统时间
+	185****6173 北京 / 北京	010	010	89193634	呼入	mucw测试						2019-05-30 18:03:...
+	185****6173 北京 / 北京	010	010	89193634	呼入	mucw测试						2019-05-30 18:03:...
-	185****6173 北京 / 北京	010	010	89193634	呼入	mucw测试			2005	mucw	8005	2019-05-30 17:51:...

查询条件

来电记录支持多条件组合查询，筛选符合多个条件的通话记录。

接听状态：全部、人工接听、人工未接听、系统接听、系统未接听。

通话标识：先选择查询类别，再设置查询条件。例如，选择客户号码，在后面框中输入具体号码 13812345678，可查到来电号码为 13812345678 的来电。可选择的通话标识有客户号码、热线号码、热线号码区号、座席工号、坐席姓名、座席电话、按地区、通话占比、通话质量、通话时长、uniqueId 和 callId。

时间查询：可查询指定时间范围内的通话记录，一天、一周或者一月。不支持跨月查询。

系统该页面可查询 12 个月以内的通话记录，超出此范围需要申请做数据恢复。

高级搜索

可以点击高级查询，设定自定义组合条件。设定组合条件的规则为等于，不等于，包含等。当设定好组合条件后，点击立即搜索，查询通话记录。

高级查询
×

查询字段	规则	数值
开始时间	等于	2019-05-01 00:00:00
结束时间	等于	2019-05-31 23:59:59
通话时长(秒)	大于	

添加查询条件...
搜索

通话记录

查看字段内容包括客户电话、客户号码区号、热线号码区号、热线号码、呼入类型等。可点击通话记录前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存，通话记录只展示已显示字段，不展示未显示字段。

显示字段
 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 客户电话	<input checked="" type="checkbox"/> 客户号码区号	<input checked="" type="checkbox"/> 热线号码区号	<input checked="" type="checkbox"/> 热线号码
<input checked="" type="checkbox"/> 呼入类型	<input checked="" type="checkbox"/> IVR	<input checked="" type="checkbox"/> 队列号	<input checked="" type="checkbox"/> 队列名称
<input checked="" type="checkbox"/> 座席工号	<input checked="" type="checkbox"/> 座席姓名	<input checked="" type="checkbox"/> 座席电话	<input checked="" type="checkbox"/> 进入系统时间
<input checked="" type="checkbox"/> 接听时间	<input checked="" type="checkbox"/> 通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 接听状态	<input checked="" type="checkbox"/> 客户挂机

未显示字段

<input type="checkbox"/> 自定义字段	<input type="checkbox"/> uniqueId	<input type="checkbox"/> CALLID	<input type="checkbox"/> 备注
<input type="checkbox"/> txMos	<input type="checkbox"/> rxMos	<input type="checkbox"/> 录音	<input type="checkbox"/> 总时长

保存
取消

展开通话记录前方的加号，可查看本次通话的详情。

通话详情：点击通话详情按钮，可以了解一通通话的接听、转移、咨询等详细过程。

185****6173 北京/北京	010	010	89193634	呼入	mucw测试	2005	mucw	8005	2019-05-30 17:51:47
- 通话详情									
座席电话	座席姓名	座席工号	队列号	队列名称	开始呼叫时间	结束时间			
8005	mucw	2005			2019-05-30 17:51:40	2019-05-30 17:51:50			

IVR 详情：通话在 IVR 语音导航中的通话情况，点击 IVR 详情字段下的查看按钮。

185****6173 北京/北京	010	010	89193634	呼入	mucw测试	2005	mucw	8005	2019-05-30 17:51:47
+ 通话详情									
- IVR详情 (mucw测试)									
语音导航名称	节点	节点名称							
mucw测试	1	直呼							

满意度调查：客户对本次通话的满意度评分。

185****6173 北京/北京	010	010	89193634	呼入	mucw测试	2005	mucw	8005	2019-05-30 17:51:47
+ 通话详情									
+ IVR详情 (mucw测试)									
- 满意度调查									
开始时间	结束时间	座席工号	座席姓名	评分值					
2019-05-30 17:51:47	2019-05-30 17:51:50	2005		未按键					

ASR 详情：开启 ASR 转写的客户，查看本次通话语音转写成的 ASR 文本记录，ASR 转写为收费项目。

通话录音：支持录音的在线试听和下载，下载的录音文件格式为 mp3。

导出本页

将查询结果导出为 excel 格式的通话记录文件。

3.2.1.2 来电记录详情

查看系统来电通话的接听、转移、咨询等详细过程。

[首页](#)
[外呼通话记录](#)
[来电通话记录](#)
[来电通话记录... X](#)

来电通话记录详情

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

接听状态: 请选择 请选择 通话标识: 全部 今天 昨天 一月 时间: 2019/5/1 00:00:00-2019/5/31 23:59:59 高级搜索 查询

座席电话	座席姓名	座席工号	队列号	队列名称	开始呼叫时间	接听时间	结束时间	呼叫类型	
8005	mucw	2005	360	mucw测试	2019-05-27 20:02:37		2019-05-27 20:02:47	呼转座席	
- 通话记录									
客户电话	热线号码	IVR	队列号	队列名称	座席工号	座席姓名	接听时间	通话时长	接听状态
185****6173	89193634	mucw测试			2005	mucw		00:00:00	座席未接听
+ 8005	mucw	2005	360	mucw测试	2019-05-27 20:01:08	2019-05-27 20:01:15	2019-05-27 20:01:23	呼转座席	
+ 8005	mucw	2005	360	mucw测试	2019-05-27 18:49:50		2019-05-27 18:49:52	呼转座席	
+ 8005	mucw	2005	360	mucw测试	2019-05-27 17:18:45		2019-05-27 17:18:54	呼转座席	

共 64 条数据, 转至第 页, 每页显示 条

查询条件

来电记录详情支持多条件组合查询，筛选符合多个条件的记录。

接听状态：呼叫失败，接听。

通话标识：可选择的通话标识有队列号、队列名称、座席电话、座席姓名和座席工号。

时间查询：可查询指定时间范围内的通话记录，一天、一周或者一月。不支持跨月查询。

系统该页面可查询 12 个月以内的通话记录，超出此范围需要申请做数据恢复。

高级搜索

可以点击高级查询，设定自定义组合条件。设定组合条件的规则为等于，不等于，包含等。当设定好组合条件后，点击立即搜索，查询通话记录。

高级查询 ×

查询字段	规则	数值
开始时间	等于	2019-05-01 00:00:00
结束时间	等于	2019-05-31 23:59:59
通话时长(秒)	大于	



添加查询条件...
搜索

通话记录

查看字段内容包括座席电话、座席姓名、队列号、队列名称、呼叫类型和接听状态等。可点击通话记录详情前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存，通话记录详情只展示已显示字段，不展示未显示字段。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 座席电话	<input checked="" type="checkbox"/> 座席姓名	<input checked="" type="checkbox"/> 座席工号	<input checked="" type="checkbox"/> 队列号
<input checked="" type="checkbox"/> 队列名称	<input checked="" type="checkbox"/> 开始呼叫时间	<input checked="" type="checkbox"/> 接听时间	<input checked="" type="checkbox"/> 结束时间
<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫类型	<input checked="" type="checkbox"/> 接听状态	<input checked="" type="checkbox"/> 主叫记忆	

未显示字段

保存
取消

展开通话记录详情前方的加号，可查看与之相关的主通话记录。

座席电话	座席姓名	座席工号	队列号	队列名称	开始呼叫时间	接听时间	结束时间	呼叫类型	
000	YYW	9405	378	直呼座席测试94	2019-06-20 19:53:21		2019-06-20 19:53:36	呼转座席	
- 通话记录									
客户电话	热线号码	IVR	队列号	队列名称	座席工号	座席姓名	接听时间	通话时长	接听状态
136****5545	89193634	直呼座席测试...	0002	yyw测试	9405	YYW		00:00:00	座席未接听
000	YYW	9405	378	直呼座席测试94	2019-06-20 19:50:00		2019-06-20 19:50:17	呼转座席	
000	YYW	9405	378	直呼座席测试94	2019-06-20 19:49:39		2019-06-20 19:49:53	呼转座席	

通话录音：支持录音的在线试听和下载，下载的录音文件格式为 mp3。

3.2.2 外呼通话记录

查看座席外呼通话情况。

首页
来电通话记录
来电通话记录...
外呼通话记录
×

导出本页

*所属企业: 研发测试账号
*所属机构: 研发测试机构
*所属部门: 研发测试部门

呼叫类型: 请选择
接听状态: 请选择
通话标识: 客户电话

今天 昨天 一月 时间: 2019/06/01 00:00:00 - 2019/06/25 23:59:59
高级搜索
查询

客户电话	客户号码区号	座席工号	座席姓名	座席电话	座席外显号码	客户外显号码	虚拟号	进入系统时间	接听时间
137****8978 北京/北京	010	9401	小马	9401	01089193634	01068769926		2019-06-21 16:55:39	
137****8978 北京/北京	010	9401	小马	9401	01089193634	02787649874		2019-06-21 16:55:00	
010****0766 北京/北京	010	9401	小马	9401	01089193634	02787649874		2019-06-21 16:46:41	2019-06-21 16:46:...
185****4273 北京/北京	010	9401	小马	9401	01089193634	01068769928		2019-06-21 16:43:36	2019-06-21 16:43:...
185****4273 北京/北京	010	9401	小马	9401	01089193634	01068769989		2019-06-21 16:27:15	

1 2 3 4 5 ... 9 >
共 161 条数据, 转至第 页 每页显示 20 条

查询条件

外呼记录支持多条件组合查询，筛选符合多个条件的通话记录。

呼叫类型：预览外呼、主叫外呼、内部呼叫。

接听状态：座席未接听、座席接听、客户未接听和双方接听。

时间查询：可查询指定时间范围内的通话记录，一天、一周或者一月。不支持跨月查询。

系统该页面可查询 12 个月以内的通话记录，超出此范围需要申请做数据恢复。

高级搜索

可以点击高级查询，设定自定义组合条件。设定组合条件的规则为等于，不等于，包含

等。当设定好组合条件后，点击立即搜索，查询通话记录。

高级查询
×

查询字段	规则	数值
开始时间	等于	2019-06-01 00:00:00
结束时间	等于	2019-06-24 23:59:59
客户挂机	等于	是
外显号码	不等于	

添加查询条件...
搜索

通话记录

查看字段包括外呼的相关信息，包括客户电话、客户号码区号、座席工号、座席姓名、座席电话、外显号码及接听状态等。可点击通话记录前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存，通话记录只展示已显示字段，不展示未显示字段。

显示字段
 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 客户电话	<input checked="" type="checkbox"/> 客户号码区号	<input checked="" type="checkbox"/> 座席工号	<input checked="" type="checkbox"/> 座席姓名
<input checked="" type="checkbox"/> 座席电话	<input checked="" type="checkbox"/> 座席外显号码	<input checked="" type="checkbox"/> 客户外显号码	<input checked="" type="checkbox"/> 虚拟号
<input checked="" type="checkbox"/> 进入系统时间	<input checked="" type="checkbox"/> 接听时间	<input checked="" type="checkbox"/> 结束时间	<input checked="" type="checkbox"/> 接听状态
<input checked="" type="checkbox"/> 通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 总时长	<input checked="" type="checkbox"/> 通话占比	<input checked="" type="checkbox"/> 通话质量
<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫类型	<input checked="" type="checkbox"/> 录音	<input checked="" type="checkbox"/> 客户挂机	<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫情况
<input checked="" type="checkbox"/> txMos	<input checked="" type="checkbox"/> rxMos	<input checked="" type="checkbox"/> 备注	<input checked="" type="checkbox"/> 自定义字段
<input checked="" type="checkbox"/> CALLID	<input checked="" type="checkbox"/> uniqueId		

未显示字段

保存
取消

展开通话记录前方的加号，可查看本次通话的详情。

通话详情：点击通话详情按钮，可以查看呼叫客户时间及客户的接听情况。

185****6173 北京 / 北京	010	010	89193634	呼入	mucw测试	2005	mucw		8005	2019-05-30 17:51:47
- 通话详情										
座席电话	座席姓名	座席工号	队列号	队列名称	开始呼叫时间	接听时间				
8005	mucw	2005			2019-05-30 17:51:40	2019-05-30 17:51:47				

IVR 详情：通话在 IVR 语音导航中的通话情况，点击 IVR 详情字段下的查看按钮。

185****6173 北京 / 北京	010	010	89193634	呼入	mucw测试	2005	mucw		8005	2019-05-30 17:51:47
+ 通话详情										
- IVR详情 (mucw测试)										
语音导航名称	节点	节点名称								
mucw测试	1	直呼								

满意度调查：客户对本次通话的满意度评分。

185****6173 北京 / 北京	010	010	89193634	呼入	mucw测试	2005	mucw		8005	2019-05-30 17:51:47
+ 通话详情										
+ IVR详情 (mucw测试)										
- 满意度调查										
开始时间	结束时间	座席工号	座席姓名	评分值						
2019-05-30 17:51:47	2019-05-30 17:51:50	2005		未按键						

ASR 详情：开启 ASR 转写的客户，查看本次通话语音转写成的 ASR 文本记录，ASR 转写为收费项目。

导出本页：将查询结果导出为 excel 格式的通话记录文件。

3.2.3 WebCall 通话记录

查看座席 webrtc 呼叫的记录。

WebCall通话记录

所属企业: CTICloud研发测试 | 所属机构: CTICloud测试机构 | 所属部门: CTICloud测试部门

接听状态: 请选择 | 通话标识: 客户电话 | 时间: 2019/07/01 00:00:00 - 2019/07/23 23:59:59

客户电话	虚拟号	队列号/IVR	座席工号	座席姓名	座席电话	外显号码	进入系统时间	客户接听时间
+ 18612666815 北京 /北京		/巴乐免测试呼入	1001	xhq	1001	01089170766	2019-07-11 23:25:24	2019-07-11 23:25:32
+ 18734194202 山西 /太原		/TTS测试				01089177413	2019-07-08 14:15:05	2019-07-08 14:15:29
+ 18612666815 北京 /北京		/TTS测试				03355871476	2019-07-08 14:13:53	
+ 18612666815 北京 /北京		/TTS测试				01089170766	2019-07-08 14:13:53	
+ 18612666815 北京 /北京		/TTS测试				01089191442	2019-07-08 14:12:33	2019-07-08 14:12:46
+ 18612666815 北京 /北京		/TTS测试				01086445293	2019-07-08 13:59:04	2019-07-08 13:59:14

共 8 条数据, 转至第 1 页, 每页显示 20 条

查询条件

WebCall 通话记录支持多条件组合查询，筛选符合多个条件的通话记录。

接听状态：双方接听、座席未接听、客户接听、客户未接听。

通话标识：从下拉框中选择查询条件，并在后面输入查询内容，可得到精确查询结果。

例如选择座席工号，输入工号 **1001**，可查看接听座席为 **1001** 的所有记录。

时间查询：可查询指定时间范围内的通话记录，一天、一周或者一月。不支持跨月查询。

系统该页面可查询 12 个月以内的通话记录，超出此范围需要申请做数据恢复。

高级搜索

点击高级查询，设定自定义组合条件。设定组合条件的规则为等于，不等于，包含等。当设定好组合条件后，点击立即搜索，查询通话记录。

常用查询内容可保存为自定义查询条件。设置好查询条件后，在下方输入名称，点保存，保存的查询条件会出现在右侧“我的搜索”中。需要再次查询，从我的搜索中点击已保存名称，点搜索即可。

高级查询


查询字段	规则	数值	
开始时间	等于	2019-07-01 00:00:00	
结束时间	等于	2019-07-23 23:59:59	
座席工号	等于	1001	
通话时长(秒)	大于等于	0	

我的搜索

webcall

test

添加查询条件...

webcall

通话记录

查看字段包括 webcall 呼叫的相关信息，包括客户电话、虚拟号、队列/IVR、座席工号、座席姓名、座席电话、外显号码及接听状态等。可点击通话记录前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存，通话记录只展示已显示字段，不展示未显示字段。

显示字段
 全选

已显示字段

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 客户电话 | <input checked="" type="checkbox"/> 虚拟号 | <input checked="" type="checkbox"/> 队列号/IVR | <input checked="" type="checkbox"/> 座席工号 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 座席姓名 | <input checked="" type="checkbox"/> 座席电话 | <input checked="" type="checkbox"/> 外显号码 | <input checked="" type="checkbox"/> 进入系统时间 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 客户接听时间 | <input checked="" type="checkbox"/> 接听状态 | <input checked="" type="checkbox"/> 通话时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 总时长 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 通话占比 | <input checked="" type="checkbox"/> 通话质量 | <input checked="" type="checkbox"/> 呼叫类型 | <input checked="" type="checkbox"/> 外呼任务 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 录音 | <input checked="" type="checkbox"/> 彩铃试听 | <input checked="" type="checkbox"/> 客户挂机 | <input checked="" type="checkbox"/> 呼叫情况 |
| <input checked="" type="checkbox"/> txMos | <input checked="" type="checkbox"/> rxMos | <input checked="" type="checkbox"/> 备注 | <input checked="" type="checkbox"/> 自定义字段 |
| <input checked="" type="checkbox"/> CALLID | <input checked="" type="checkbox"/> uniqueId | <input checked="" type="checkbox"/> WEBRTC_CALLID | |

未显示字段

展开通话记录前方的加号，可查看本次通话的详情。

通话详情：点击通话详情按钮，可以查看呼叫客户时间及客户的接听情况。

18612666815 北京 /北京	/巴乐兔测试呼入	1001	xhq	1001	01089170766	2019-07-11 23:25:24	2019-07-11 23:25:32
- 通话详情							
被叫号码	座席名称	座席工号	呼叫座席时间		座席接听时间		
1001	xhq	1001	2019-07-11 23:25:32				

IVR 详情：通话在 IVR 语音导航中的通话情况，点击 IVR 详情字段下的查看按钮。

18734194202 山西 /太原	/TTS测试	01089177413	2019-07-08 14:15:05	2019-07-08 14:15:29
+ 通话详情				
- IVR详情 (TTS测试)				
语音导航名称			节点	
TTS测试			1	

满意度调查：客户对本次通话的满意度评分。

ASR 详情：开启 ASR 转写的客户，查看本次通话语音转写成的 ASR 文本记录，ASR 转写为收费项目。

导出本页：将查询结果导出为 excel 格式的通话记录文件。

导出全部：将查询结果导出为 csv 格式的通话记录文件，导出方式为异步导出。点击导出全部，先跳转到导出记录页面，待导出文件生成后，从导出页面下载。

3.2.4 预测外呼通话记录

查看预测外呼通话记录。

首页	WebCall通话...	预测外呼通话...							
预测外呼通话记录		导出本页	导出全部						
* 所属企业: CTICloud研发测试	* 所属机构: CTICloud测试机构	* 所属部门: CTICloud测试部门							
* 任务选择: 请选择	接听状态: 请选择	通话标识: 客户电话							
今天 昨天 一月 时间: 2019/07/01 00:00:00 - 2019/07/23 23:59:59	高级搜索 查询								
任务id	客户电话	客户号码区号	座席工号	座席姓名	座席电话	外显号码	进入系统时间	接听时间	结束时间
+ 793	17610773753 北京 /北京	010	2019	郭文川	2019	02180204410	2019-07-22 15:06:05	2019-07-22 15:06:14	2019-07-22 15:06:14
+ 793	17610773753 北京 /北京	010	2019	郭文川	2019	01089177413	2019-07-22 15:03:14	2019-07-22 15:03:25	2019-07-22 15:03:25
+ 793	17610773753 北京 /北京	010	2019	郭文川	2019	01086397467	2019-07-22 15:00:24	2019-07-22 15:00:36	2019-07-22 15:00:36
+ 793	17610773753 北京 /北京	010	2019	郭文川	2019	01086397467	2019-07-22 14:57:33	2019-07-22 14:57:46	2019-07-22 14:57:46
+ 791	17610773753 北京 /北京	010	2019	郭文川	2019	01086397467	2019-07-22 14:41:35	2019-07-22 14:42:07	2019-07-22 14:42:07

查询条件

预测外呼通话记录支持多条件组合查询，筛选符合多个条件的通话记录。

任务选择：选择预测外呼任务。

接听状态：双方接听、座席未接听、客户接听、客户未接听。

通话标识：从下拉框中选择查询条件，并在后面输入查询内容，可得到精确查询结果。

例如选择座席工号，输入工号 1001，可查看接听座席为 1001 的所有记录。

时间查询：可查询指定时间范围内的通话记录，一天、一周或者一月。不支持跨月查询。系统该页面可查询 12 个月以内的通话记录，超出此范围需要申请做数据恢复。

高级搜索

点击高级查询，设定自定义组合条件。设定组合条件的规则为等于，不等于，包含等。当设定好组合条件后，点击立即搜索，查询通话记录。

常用查询内容可保存为自定义查询条件。设置好查询条件后，在下方输入名称，点保存，保存的查询条件会出现在右侧“我的搜索”中。需要再次查询，从我的搜索中点击已保存名称，点搜索即可。

高级查询 ×

查询字段	规则	数值
开始时间	等于	2019-07-01 00:00:00
结束时间	等于	2019-07-23 23:59:59
座席工号	等于	1001

[添加查询条件...](#)

我的搜索

座席

座席 [保存](#) [搜索](#)

通话记录

查看字段包括预测外呼相关信息，包括任务 id、客户电话、客户号码区号、座席工号、座席姓名、座席电话、外显号码及接听状态等。点击通话记录前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存，通话记录只展示已显示字段，不展示未显示字段。

显示字段
 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 任务id	<input checked="" type="checkbox"/> 客户电话	<input checked="" type="checkbox"/> 客户号码区号	<input checked="" type="checkbox"/> 座席工号
<input checked="" type="checkbox"/> 座席姓名	<input checked="" type="checkbox"/> 座席电话	<input checked="" type="checkbox"/> 外显号码	<input checked="" type="checkbox"/> 进入系统时间
<input checked="" type="checkbox"/> 接听时间	<input checked="" type="checkbox"/> 结束时间	<input checked="" type="checkbox"/> 接听状态	<input checked="" type="checkbox"/> 通话时长
<input checked="" type="checkbox"/> 总时长	<input checked="" type="checkbox"/> 通话占比	<input checked="" type="checkbox"/> 通话质量	<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫类型
<input checked="" type="checkbox"/> 外呼任务	<input checked="" type="checkbox"/> 录音	<input checked="" type="checkbox"/> 彩铃试听	<input checked="" type="checkbox"/> 客户挂机
<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫情况	<input checked="" type="checkbox"/> txMos	<input checked="" type="checkbox"/> rxMos	<input checked="" type="checkbox"/> 备注
<input checked="" type="checkbox"/> 自定义字段	<input checked="" type="checkbox"/> uniqueid	<input checked="" type="checkbox"/> CALLID	<input checked="" type="checkbox"/> WEBRTC_CALLID

未显示字段

保存
取消

展开通话记录前方的加号，可查看本次通话的详情。

通话详情：点击通话详情按钮，可以查看呼叫客户时间及客户的接听情况。

IVR 详情：通话在 IVR 语音导航中的通话情况，点击 IVR 详情字段下的查看按钮。

18734194202 山西 / 太原	/TTS测试	01089177413	2019-07-08 14:15:05	2019-07-08 14:15:29
+ 通话详情				
- IVR详情 (TTS测试)				
语音导航名称		节点		
TTS测试		1		

满意度调查：客户对本次通话的满意度评分。

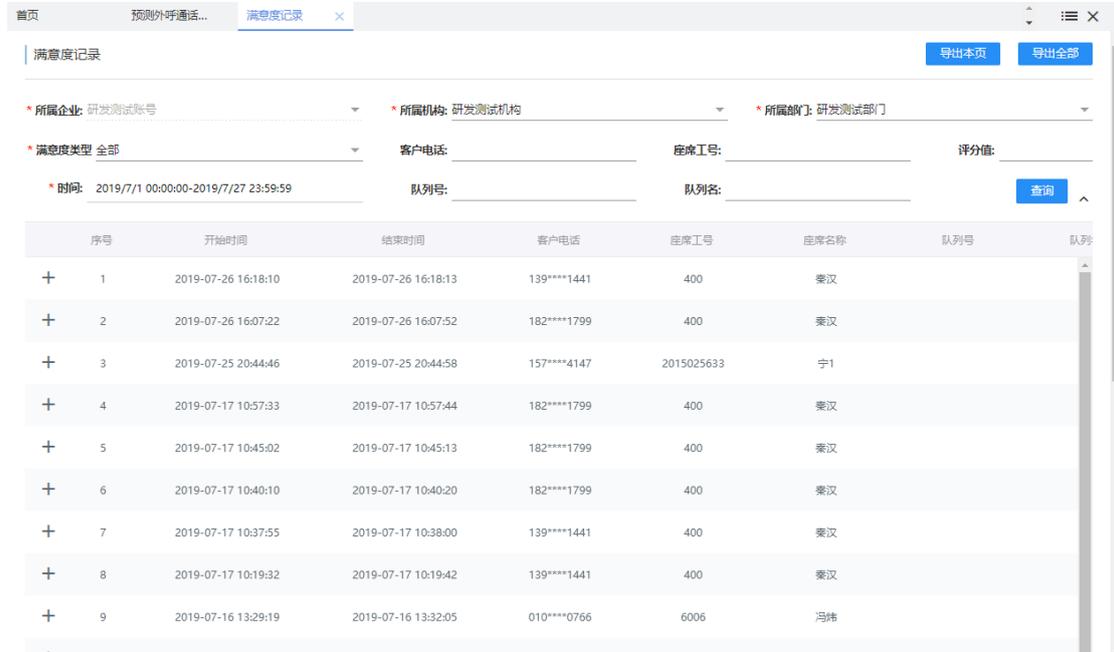
ASR 详情：开启 ASR 转写的客户，查看本次通话语音转写成的 ASR 文本记录，ASR 转写为收费项目。

导出本页：将查询结果导出为 excel 格式的通话记录文件。

导出全部：将查询结果导出为 csv 格式的通话记录文件，导出方式为异步导出。点击导出全部，先跳转到导出记录页面，待导出文件生成后，从导出页面下载。

3.2.5 满意度记录

查看满意度调查的按键评分情况。



The screenshot shows a web interface for '满意度记录' (Satisfaction Record). It includes search filters for '所属企业' (Company), '所属机构' (Institution), '所属部门' (Department), '满意度类型' (Satisfaction Type), '客户电话' (Customer Phone), '座席工号' (Agent ID), '评分值' (Score), '时间' (Time), '队列号' (Queue ID), and '队列名' (Queue Name). Below the filters is a table with the following data:

序号	开始时间	结束时间	客户电话	座席工号	座席名称	队列号	队列
+	1	2019-07-26 16:18:10	2019-07-26 16:18:13	139****1441	400	秦汉	
+	2	2019-07-26 16:07:22	2019-07-26 16:07:52	182****1799	400	秦汉	
+	3	2019-07-25 20:44:46	2019-07-25 20:44:58	157****4147	2015025633	宇1	
+	4	2019-07-17 10:57:33	2019-07-17 10:57:44	182****1799	400	秦汉	
+	5	2019-07-17 10:45:02	2019-07-17 10:45:13	182****1799	400	秦汉	
+	6	2019-07-17 10:40:10	2019-07-17 10:40:20	182****1799	400	秦汉	
+	7	2019-07-17 10:37:55	2019-07-17 10:38:00	139****1441	400	秦汉	
+	8	2019-07-17 10:19:32	2019-07-17 10:19:42	139****1441	400	秦汉	
+	9	2019-07-16 13:29:19	2019-07-16 13:32:05	010****0766	6006	冯伟	

查询条件

满意度通话记录支持多条件组合查询，筛选符合多个条件的满意度调查记录。

满意度类型：呼入、WebCall、预览外呼。

客户电话：输入客户电话，查询与该号码相关的满意度记录。

座席工号：根据工号精确查询，查找与指定工号相关的满意度记录。

评分值：输入评分值或者未按键，查看相关记录。

时间：可查询指定时间范围内的通话记录，一天、一周或者一月。不支持跨月查询。系统该页面可查询 12 个月以内的通话记录，超出此范围需要申请做数据恢复。

队列号：按照队列号查看相关记录。

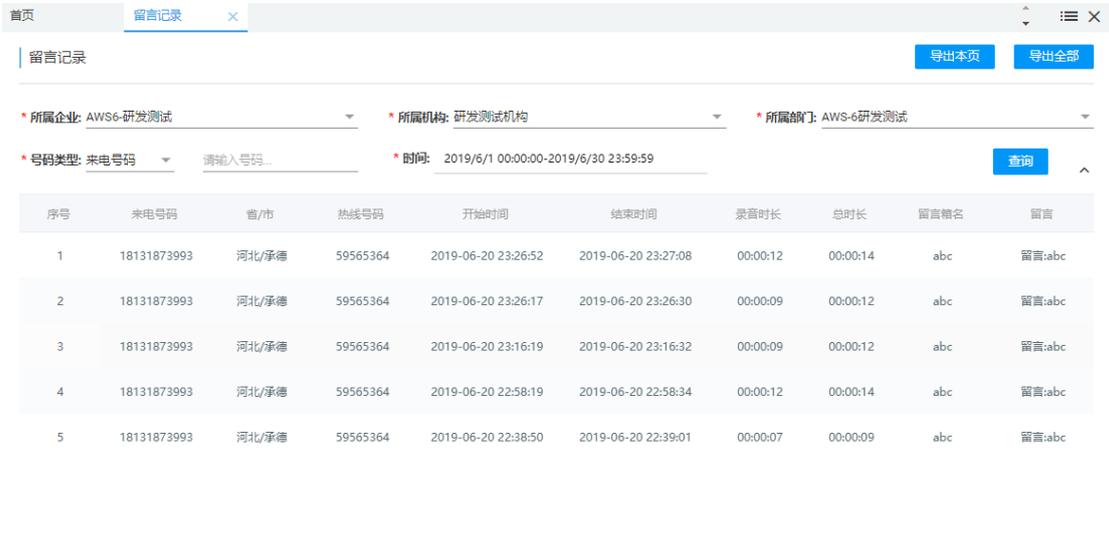
队列名：按照队列名查看相关记录。

满意度记录

展示查询结果。

3.2.6 留言记录

查看客户留言情况。



留言记录

所属企业: AWS6-研发测试 | 所属机构: 研发测试机构 | 所属部门: AWS-6研发测试

号码类型: 来电号码 | 请输入号码... | 时间: 2019/6/1 00:00:00-2019/6/30 23:59:59

序号	来电号码	省/市	热线号码	开始时间	结束时间	录音时长	总时长	留言姓名	留言
1	18131873993	河北/承德	59565364	2019-06-20 23:26:52	2019-06-20 23:27:08	00:00:12	00:00:14	abc	留言:abc
2	18131873993	河北/承德	59565364	2019-06-20 23:26:17	2019-06-20 23:26:30	00:00:09	00:00:12	abc	留言:abc
3	18131873993	河北/承德	59565364	2019-06-20 23:16:19	2019-06-20 23:16:32	00:00:09	00:00:12	abc	留言:abc
4	18131873993	河北/承德	59565364	2019-06-20 22:58:19	2019-06-20 22:58:34	00:00:12	00:00:14	abc	留言:abc
5	18131873993	河北/承德	59565364	2019-06-20 22:38:50	2019-06-20 22:39:01	00:00:07	00:00:09	abc	留言:abc

查询条件

留言记录支持多条件组合查询，筛选符合多个条件的留言记录。

时间：可查询指定时间范围内的通话记录，一天、一周或者一月。不支持跨月查询。系统该页面可查询 12 个月以内的通话记录，超出此范围需要申请做数据恢复。

留言记录

展示查询结果。

3.2.7 导出记录

在通话记录和报表中，点导出全部会跳转到导出记录。在导出记录再次点击查看按钮，更新当前的导出进度，如果导出进度变为“完成”，后面出现一个下载图标。点击下载图标可得到导出的压缩包，包括所有记录。

首页 留言记录 导出记录

导出记录

* 所属企业: AWS6-研发测试 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: AWS-6研发测试

记录类型: 全部 * 时间: 2019/7/1 00:00:00-2019/7/28 23:59:59 查询

记录类型	导出条件	导出时间	进度	下载	操作
+	座席实时统计	{ "organizationId": "JG2600001", "...	2019-07-27 19:20:38	完成	下载 删除
+	座席实时统计	{ "organizationId": "JG2600001", "...	2019-07-27 19:20:30	完成	下载 删除
+	满意度实时统计	{ "organizationId": "JG2600001", "...	2019-07-25 22:59:04	完成	下载 删除
+	座席实时统计	{ "organizationId": "JG2600001", "...	2019-07-25 22:59:02	完成	下载 删除
+	预测外呼任务报表	{ "condition": "{ \"allCno\": 1, \"allH...	2019-07-25 22:54:13	完成	下载 删除
+	预测外呼日报表	{ "condition": "{ \"allCno\": 1, \"allH...	2019-07-25 22:53:47	完成	下载 删除

查询条件

记录类型：全部、呼入通话、外呼通话、WebCall 通话、预测外呼、满意度记录、留言记录、工作量报表、预览外呼报表、webscoket 日志、AXB 外呼主叫号码报表、队列统计、号码状态检测记录、预览外呼报表、AXB 外呼报表、预测外呼日报表、预测外呼座席报表、预测外呼任务报表、IVR 按键统计、满意度实时统计、座席实时统计。

时间：可查询指定时间范围内的通话记录，一天、一周或者一月。不支持跨月查询。系统该页面可查询 12 个月以内的通话记录，超出此范围需要申请做数据恢复。

导出记录

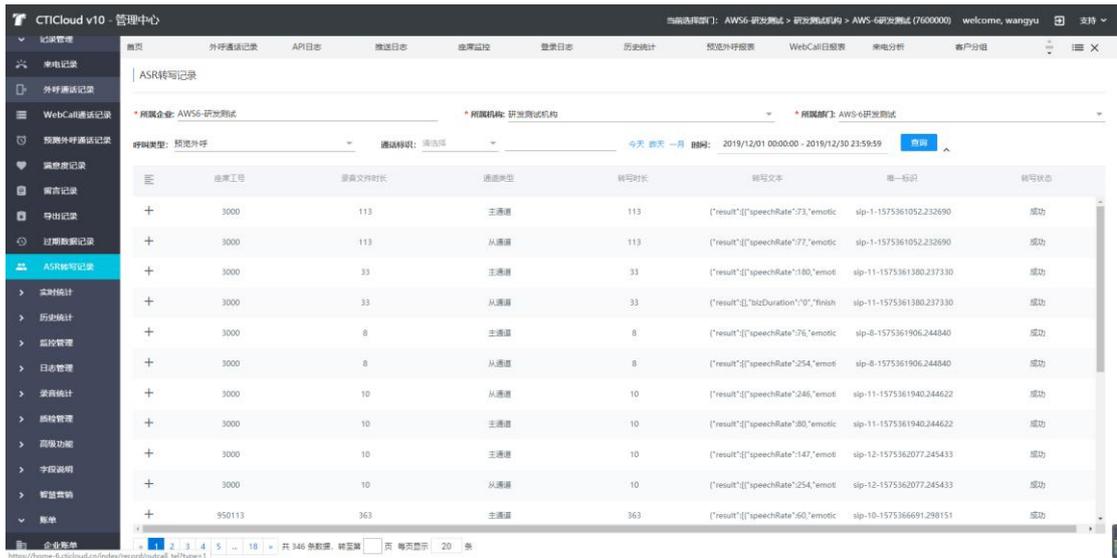
查看所有导出全部的记录。

3.2.8 过期数据记录

有 2 个子菜单，一个是恢复进度，一个是数据备份清理记录。平台通话记录存储时间为 5 年，其中最近 12 个月的数据可以直接通过页面、接口进行查询和下载；其余 48 个月的数据处于冻结状态，能支持恢复到页面和接口查询。这里 2 个菜单分别是数据的清理与恢复记录，方便查看。

3.2.9 转写记录

查看 ASR 语音转文本记录



三	座席工号	录音文件时长	通话类型	转写时长	转写文本	唯一标识	转写状态
+	3000	113	主通道	113	["result":{"speechRate":73,"emotio	slp-1-1575361052.232690	成功
+	3000	113	从通道	113	["result":{"speechRate":77,"emotio	slp-1-1575361052.232690	成功
+	3000	33	主通道	33	["result":{"speechRate":180,"emoti	slp-11-1575361380.237330	成功
+	3000	33	从通道	33	["result":{"bitDuration":0,"finis	slp-11-1575361380.237330	成功
+	3000	8	主通道	8	["result":{"speechRate":376,"emoti	slp-8-1575361906.244840	成功
+	3000	8	从通道	8	["result":{"speechRate":254,"emoti	slp-8-1575361906.244840	成功
+	3000	10	从通道	10	["result":{"speechRate":246,"emoti	slp-11-1575361940.244622	成功
+	3000	10	主通道	10	["result":{"speechRate":80,"emoti	slp-11-1575361940.244622	成功
+	3000	10	主通道	10	["result":{"speechRate":147,"emoti	slp-12-1575362077.245433	成功
+	3000	10	从通道	10	["result":{"speechRate":254,"emoti	slp-12-1575362077.245433	成功
+	950113	363	主通道	363	["result":{"speechRate":50,"emoti	slp-10-1575366691.298151	成功

查询条件:

呼叫类型: 呼入、预览外呼、预测外呼、webcall 主叫外呼

通话标识: 唯一标识、座席工号、转写状态

时间: 可查询指定时间范围内的通话记录, 一天、一周或者一月。不支持跨月查询。系统该页面可查询 12 个月以内的通话记录, 超出此范围需要申请做数据恢复。

3.3 实时统计

在 home 中有两种统计, 一个是实时统计, 一个是历史统计。实时统计只包括当日座席状态及呼叫数据, 在统计表上方有一个刷新时长, 默认每个 30 秒刷新一次, 刷新的时间间隔用户可以自己设置, 如下图; 历史统计是对昨天以前的数据进行统计, 可根据用户需要设置查询条件。

首页 留言记录 座席实时统计

座席实时统计 (每 30 秒刷新一次数据) 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

队列号: 0001 测试队列 座席工号: 座席姓名: 查询

座席工号	座席名称	队列名	座席来电数	来电接听数	座席来电未接听数	座席来电接听率	呼入客户挂机数	呼入咨询数
45678	程兆祥	测试队列.泰康测试:	0	0	0	0%	0	0
99999999	张飞	测试队列.zhangwh:	0	0	0	0%	0	0
3000	chenxj	测试队列.zhangwh:	0	0	0	0%	0	0
666333	信息	测试队列.zhangwh:	0	0	0	0%	0	0
950113	王宇	测试队列.泰康测试:	0	0	0	0%	0	0
5019	胡文宽	测试队列.泰康测试:	0	0	0	0%	0	0

3.3.1 座席实时统计

查看座席当日的工作情况，包括状态时长、接听量及外呼数量。

查询条件

能按照座席属性进行查询，包括座席姓名、座席工号及所属队列。

队列号：查询指定队列下所有座席的统计情况。例如选择“0001 测试队列”，点击查询，查询结果展示了 0001 队列下所有座席的统计结果。

座席工号：输入座席工号，精确查询指定座席的实时统计记录。

座席姓名：输入座席姓名，查询指定座席的实时统计记录。

实时统计记录

设置查询字段：点击实时统计列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中分类展示了相关字段信息，包括座席工号、座席姓名、座席来电数、呼入咨询转移数、预览外呼、预测外呼及座席状态时长等，如下图。

显示字段

全选

座席和队列

座席工号 座席名称 队列名

座席来电

座席来电数 来电接听数 座席来电未接听数 座席来电接听率

呼入客户挂机数

呼入咨询/转移/监控

呼入咨询数 呼入转移数 呼入监控三方数 呼入监控监听数

呼入监控抢线数 呼入监控耳语数 呼入监控强插数 呼入监控强拆数

呼入延迟时间

保存

取消

展示查询结果：下图中展示了“0001 测试队列”下所有座席的统计记录。

首页 留言记录 座席实时统计

座席实时统计 (每 30 秒刷新一次数据) 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

队列号: 0001 测试队列 座席工号: _____ 座席姓名: _____ 查询

座席工号	座席名称	队列名	座席来电数	来电接听数	座席来电未接听数	座席来电接听率	呼入客户挂机数	呼入咨询数
45678	程光祥	测试队列_泰康测试_1	0	0	0	0%	0	0
99999999	张飞	测试队列_zhangwh1	0	0	0	0%	0	0
3000	chenxj	测试队列_zhangwh1	0	0	0	0%	0	0
666333	信息	测试队列_zhangwh1	0	0	0	0%	0	0
950113	王宇	测试队列_泰康测试_1	0	0	0	0%	0	0
5019	胡文宽	测试队列_泰康测试_1	0	0	0	0%	0	0

3.3.2 队列实时统计

查看队列当日的数据统计情况，包括队列请求数、接听数、未接听数、通话时长和服务

水平等。

查询条件

队列号：查询指定某个队列的接听及服务情况。

实时统计记录

设置查询字段：点击实时统计列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示与队列相关的所有字段，包括服务水平、总排队请求数、排队中放弃数、呼转座席接听数、及时应答数、总通话时长、总等待时长等，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 服务水平	<input checked="" type="checkbox"/> 总排队请求数	<input checked="" type="checkbox"/> 成功排队数	<input checked="" type="checkbox"/> 无座席未进入队列数
<input checked="" type="checkbox"/> 队列满未进入队列数	<input checked="" type="checkbox"/> 排队中放弃数	<input checked="" type="checkbox"/> 排队中超时溢出数	<input checked="" type="checkbox"/> 排队中无座席溢出数
<input checked="" type="checkbox"/> 呼转座席接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 呼转座席未接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 及时应答数	<input checked="" type="checkbox"/> 总通话时长
<input checked="" type="checkbox"/> 最小通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最大通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 通话次数	<input checked="" type="checkbox"/> 总整理时长
<input checked="" type="checkbox"/> 最小整理时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最大整理时长	<input checked="" type="checkbox"/> 整理次数	<input checked="" type="checkbox"/> 总等待时长
<input checked="" type="checkbox"/> 最大等待时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最小等待时长	<input checked="" type="checkbox"/> 放弃中总等待时长	<input checked="" type="checkbox"/> 放弃中最大等待时长
<input checked="" type="checkbox"/> 放弃中最小等待时长	<input checked="" type="checkbox"/> 接通中总等待时长	<input checked="" type="checkbox"/> 接通中最大等待时长	<input checked="" type="checkbox"/> 接通中最小等待时长

未显示字段

展示查询结果：下图中展示所有队列当天的统计结果。

队列实时统计 (每 1 秒刷新一次数据) 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

队列号: 全部 查询

序号	队列号	队列名称	服务水平	总排队请求数	成功排队数	无座席未进入队列数	队列满未进入队列数
1	6033	X3队列溢出	100%	39	2	37	0
2	6028	汽车之家-直营	100%	3	1	2	0
3	6056	58渠道-直营	90%	33	25	8	0
4	5001	6088按1潍坊	83%	6	6	0	0
5	1034	北京试点大区	0%	2	0	2	0
6	6065	58渠道-X3	100%	20	11	9	0

3.3.3 中继实时统计

查看每一条中继线路当日的来电进线情况。

查询条件

热线电话: 查询指定某个队列的接听及服务情况。

实时统计记录

统计结果中展示了与中继线路相关的所有字段, 包括热线号码、总来电数、进入 IVR 数、座席接听数、座席未接听数、通话时长等。

展示查询结果: 下图中展示所有中继线路当天的统计情况。

中继实时统计 (每 1 秒刷新一次数据) 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

热线电话: 查询

总来电数	进入队列来电数	人工接听数	非人工接听数	总时长	总通话时长	最大通话时长	最小通话时长
0	0	0	1	00:00:10	00:00:00	00:00:00	00:00:00
0	14	6	54	00:21:14	00:00:06	00:02:18	00:00:02

3.3.4 满意度实时统计

查看当日来电和外呼通话的满意度调查情况。

查询条件

座席工号：输入座席工号，精确查询指定座席的实时统计记录。

座席姓名：输入座席姓名，查询指定座席的实时统计记录。

呼叫类别：呼入、webcall、预览外呼

统计方式：默认

实时统计记录

设置查询字段：点击满意度列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与通话及满意度调查相关的字段信息，包括座席工号、座席姓名、满意度调查总数、按键数、放弃数、总调查时长和呼叫类别等，如下图。



显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 序号	<input checked="" type="checkbox"/> 座席工号	<input checked="" type="checkbox"/> 座席姓名	<input checked="" type="checkbox"/> 满意度调查总数
<input checked="" type="checkbox"/> 按键数	<input checked="" type="checkbox"/> 放弃数(未按键数)	<input checked="" type="checkbox"/> 总调查时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最小调查时长
<input checked="" type="checkbox"/> 最大调查时长	<input checked="" type="checkbox"/> 总放弃时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最小放弃时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最大放弃时长
<input checked="" type="checkbox"/> 未按键数	<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫类别	<input checked="" type="checkbox"/> 热线	

未显示字段

展示查询结果：下图中展示所有满意度调查的结果。

满意度实时统计 (每 30 秒刷新一次数据) 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

座席工号: _____ 座席姓名: _____ 呼叫类别: 全部 统计方式: 默认 查询

序号	座席工号	座席姓名	热线	满意度调查总数	按键数	放弃数(未按键数)	呼叫类别
1	120269	杨受惠		3	0	3	预选外呼
2	120438	郭真真		6	0	6	预选外呼
3	120490	石瑞霞		1	0	1	预选外呼
4	123429	李鑫	4000696530	1	1	0	呼入
5	123429	李鑫	4000231252	2	0	2	呼入
6	123429	李鑫	4000606073	1	1	0	呼入

3.3.5 锚点实时统计

呼入来电进入语音导航，会根据配置的锚点规则记录经过锚点的次数，如下图。

锚点实时统计 (每 30 秒刷新一次数据) 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

统计名: key 统计值: _____ 查询

newcarNormal : 541

3.3.6 号码监测统计

查看当日固话号码的外呼及接听情况。

查询条件

外显号码： 精确查询外显号码。

区号： 例如输入 010，只查询区号为 010 的外显号码。

外呼次数大于： 查询外呼次数大于指定值的记录。

接通率排序： 正序、倒序， 能选择按照正序和倒序排列查询结果。

实时统计记录

设置查询字段： 点击号码监测统计列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与外显号码相关的字段信息，包括区号、外显号码、外呼接听率、实时接听率和外呼次数，如下图。

显示字段
 全选

已显示字段

序号

区号

外显号码

外呼接听率

实时接听率

外呼次数

未显示字段

保存
取消

展示查询结果： 下图中展示的是区号 010 的外显号码。

首页
满意度实时统计
插点实时统计
号码监测实时...

导出本页
导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

外显号码: _____ 区号: 010 外呼次数大于: _____ 接通率排序: 请选择 查询

序号	区号	外显号码	外呼接听率	实时接听率	外呼次数
1	010	01060642811	0%	0%	0
2	010	01060647027	0%	0%	0
3	010	01089178134	100%	0%	5
4	010	01068769929	0%	0%	0
5	010	01068769928	100%	0%	2
6	010	01068769927	0%	0%	0

3.3.7 手机号码实时统计

查看当日手机号码的外呼及接听情况。

查询条件

手机号码： 精确查询手机虚拟号。

区号： 例如输入 010， 只查询区号为 010 的外显号码。

外呼次数大于： 查询外呼次数大于指定值的记录。

是否告警： 是、否， 选择是在接听率低于指定阈值时能发起告警， 选择否不触发告警。

实时统计记录

设置查询字段： 点击手机号码实时统计列表前面的图标查看所有字段， 并根据需要选择显示字段， 完成设置后点保存。 查询结果中只展示已选择字段， 不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与外显号码相关的字段信息， 包括区号、 手机号码、 外呼接听率、 实时接听率、 外呼次数和客户接听数， 如下图。

显示字段
 全选

已显示字段

序号

区号

手机号码

外呼接听率

实时接听率

外呼次数

客户接听数

未显示字段

保存
取消

展示查询结果： 下图中展示的是所有手机号码的外呼接听情况。

首页
满意度实时统计
描点实时统计
号码监测实时...
手机号码实时... x

手机号码实时统计 (每 30 秒刷新一次数据, 实时接听率低于 0% 告警)
导出本页
导出全部

* 所属企业: 研发测试账号
* 所属机构: 研发测试机构
* 所属部门: 研发测试部门

手机号码: _____
区号: _____
外呼次数大于: _____
是否告警: _____
查询

三	序号	区号	手机号码	外呼接听率	实时接听率	外呼次数	客户接听数
	1	0734	17674759948	0%	0%	0	0
	2	010	17081092503	0%	0%	0	0
	3	010	15501013582	0%	0%	0	0
	4	010	15501033816	0%	0%	0	0
	5	020	17098910027	0%	0%	0	0

3.3.8 中继组实时统计

查看当日中继组的外呼及接听情况

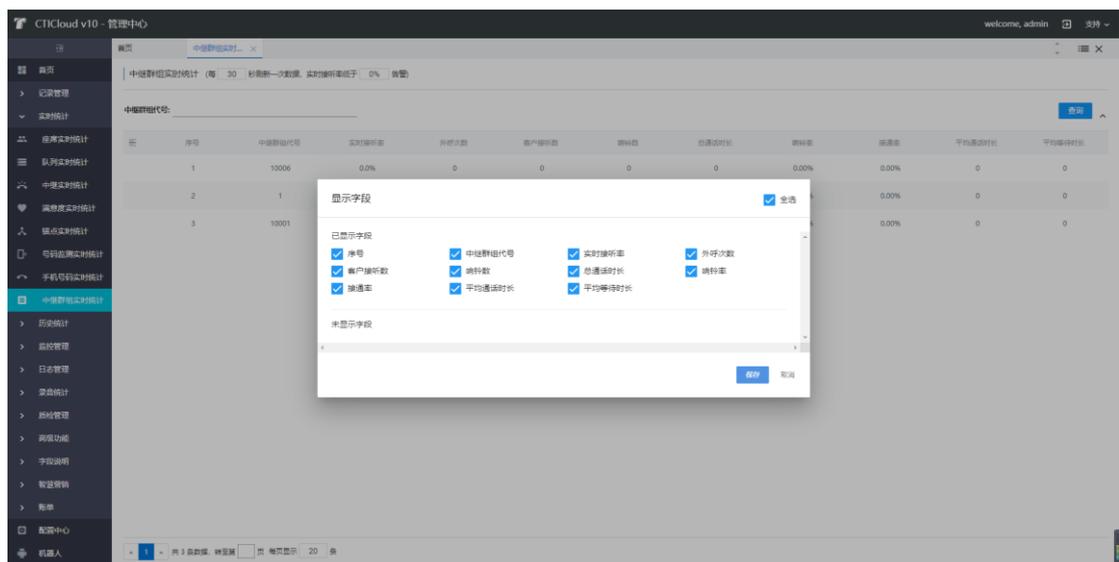
查询条件

中继群组号：精准查询中继群组

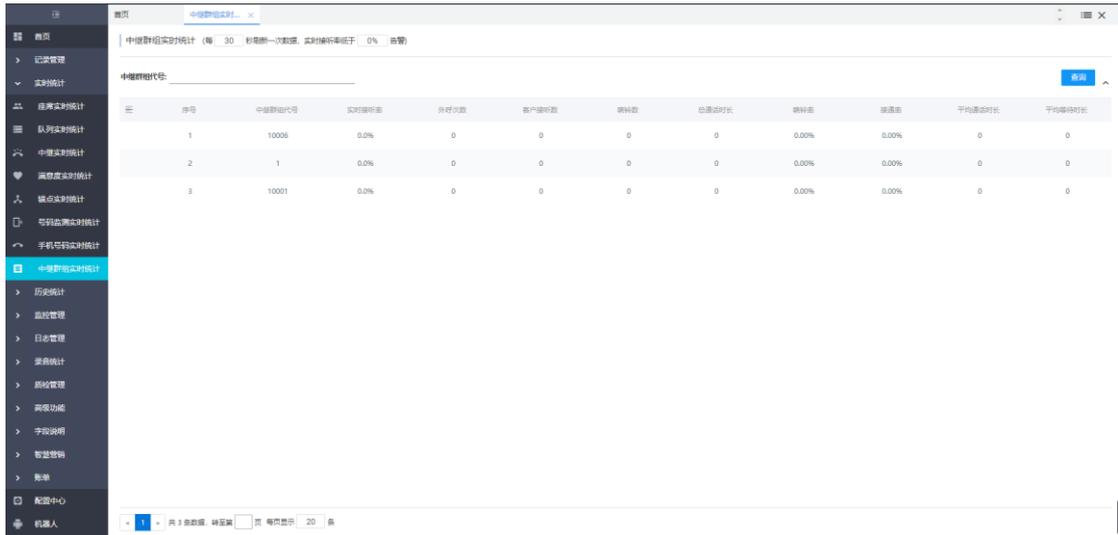
中继组统计记录

设置查询字段：点击实时统计列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中分类展示了相关字段信息，包括序号、中继群组代号、实时接听率、外呼次数、客户接听数、响铃数、总通话时长、响铃率、接通率、平均等待时长、平均通话时长如下图所示。



展示查询结果：下图中展示的是所有中继的外呼接听情况。



序号	中搜群组代号	实时接听率	外呼次数	客户接听数	通话数	白话总时长	通话率	接通率	平均通话时长	平均等待时长
1	10006	0.0%	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0
2	1	0.0%	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0
3	10001	0.0%	0	0	0	0	0.00%	0.00%	0	0

3.4 历史统计

3.4.1 座席报表

报表一般分为日报表、周报表、月报表和年报表，主要统计指定时间段内座席的工作量、工作时长和工作状态，包括座席置忙报表、工作时长、工作日志和工作量统计。

3.4.1.1 座席置忙报表

查看指定时间段内座席的置忙情况，包括系统置忙和自定义置忙，展示置忙的次数和时长。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段： 在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

选择座席： 选择要查询的座席。包括全选、反选和展开选项。

座席置忙统计记录

设置查询字段： 点击座席置忙统计列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与座席状态相关的字段信息，包括小休次数、小休时长、休息次数、休息时长、开会次数、开会时长等，如下图。

显示字段
 全选

已显示字段

- dateTimeRange
- 用餐时长
- 休息时长
- 喝咖啡时长

- 小休次数
- 培训次数
- 开会次数

- 小休时长
- 培训时长
- 开会时长

- 用餐次数
- 休息次数
- 喝咖啡次数

未显示字段

保存
取消

展示查询结果： 下图中展示的是所有状态发生变化的座席的记录。

座席置忙报表

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-30 统计时段: 02 至 24 选择座席: _____ 分时报表类型: 各时段连续!

汇总 查询

	用餐次数	用餐时长	培训次数	培训时长	休息次数	休息时长	开会次数
[400]	10	00:45:07	1	00:00:01	17	01:11:59	-
[6006]	-	-	-	-	1	00:00:01	-
[1020]	-	-	1	00:00:06	1	00:00:06	3
合计	10	00:45:07	2	00:00:07	19	01:12:06	3

3.4.1.2 工作时长

查看指定时间段内座席的工作时长，包括登录、空闲、呼叫和通话等。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

选择座席：选择要查询的座席。包括全选、反选和展开选项。

工作时长统计

设置查询字段：点击工作时长列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与工作状态相关的字段信息，包括状态、开始时间、结束时间、持续时长和自定义的数据，如下图。



展示查询结果：下图中展示的是所有状态发生变化的座席的记录。

工作时长 导出本页

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

类型: 日报表 2019-07-29 选择座席: _____ 查询

座席工号	座席名称	状态	开始时间	结束时间	持续时长	数据1	数据2	
2019-07-28	1001	xhq	登录	2019-07-28 00:	2019-07-29 00:	24:00:00	-	-
2019-07-28	1001	xhq	空闲	2019-07-28 00:	2019-07-29 00:	24:00:00	-	-
2019-07-28	10200	yankai001	登录	2019-07-28 00:	2019-07-29 00:	24:00:00	-	-
2019-07-28	10200	yankai001	空闲	2019-07-28 00:	2019-07-29 00:	24:00:00	-	-
2019-07-28	2055	mucw-test	登录	2019-07-28 00:	2019-07-29 00:	24:00:00	-	-
2019-07-28	2055	mucw-test	空闲	2019-07-28 00:	2019-07-29 00:	24:00:00	-	-

3.4.1.3 工作日志

查看指定时间段内座席的工作日志，包括座席执行的动作及动作持续时长。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

选择座席：选择要查询的座席。包括全选、反选和展开选项。

动作：登录、退出、置忙、置闲、修改绑定电话、保持、保持接回、整理开始、整理结束、结束、拒接、咨询、转移、预览外呼等。

工作时长统计

设置查询字段：点击工作日志列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与工作相关的字段信息，包括动作、动作描述、开始时间、结束时间、持续时长和自定义的数据，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 座席工号	<input checked="" type="checkbox"/> 座席名称	<input checked="" type="checkbox"/> 动作	<input checked="" type="checkbox"/> 动作描述
<input checked="" type="checkbox"/> 开始时间	<input checked="" type="checkbox"/> 附加数据1	<input checked="" type="checkbox"/> 附加数据2	<input checked="" type="checkbox"/> 附加数据3
<input checked="" type="checkbox"/> 附加数据4	<input checked="" type="checkbox"/> 附加数据5		

未显示字段

保存
取消

展示查询结果：下图中展示的是座席的所有动作记录。

工作日志 导出本页

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

类型: 日报表 2019-07-29 选择座席: 动作: 请选择 查询

座席工号	座席名称	动作	动作描述	开始时间	附加数据1	附加数据2	附加数据3
9001	金晨昊	previewOutcall	预览外呼	2019-07-29 16:13:11.114+08	136****8152	0	-
9001	金晨昊	previewOutcall	预览外呼取消	2019-07-29 16:13:27.23+08	0	-	-
9001	金晨昊	previewOutcall	预览外呼	2019-07-29 16:31:42.839+08	136****8152	0	-
9001	金晨昊	consult	咨询	2019-07-29 16:32:43.253+08	预览外呼	0	01089170766
9001	金晨昊	wrapupStart	整理开始	2019-07-29 16:33:34.556+08	预览外呼	sip-1-1564389	30
9001	金晨昊	wrapupEnd	整理结束	2019-07-29 16:34:04.119+08	-	-	-

3.4.1.4 工作量统计

查看指定时间段内座席的话务情况，包括呼叫座席次数、座席接听次数、座席未接听次数和通话时长等。

查询条件

查询条件：这里的查询条件是指自定义查询条件，主要用于保存常用查询条件，不需要每次都进行设置。点击查询按钮旁边的“保存查询条件”，输入查询条件名称并选择要保存的字段类型，点击确定，刚设置的名称在查询条件下方展示。下次只需要点击保存过的名称，

自动加载所有查询字段。

保存查询条件

查询条件名称: _____

选择保存字段: 类型 统计日期 统计时段

分时报表类型 选择座席

展示所有座席

取消

确定

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段： 在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

选择座席： 选择要查询的座席。包括全选、反选和展开选项。

展示所有座席： 工作量统计默认展示有过登录的座席，如果想查看全部座席，勾选这个复选框。

工作量统计

设置查询字段： 点击工作量列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与工作相关的字段信息，包括座席来电数、座席接听数、总预览外呼数、总登录时长、总休息时长、总通话时长等相关字段，如下图。

显示字段

 全选

已显示字段

- | | | | |
|---|--|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 座席来电数 | <input checked="" type="checkbox"/> 座席来电接听数 | <input checked="" type="checkbox"/> 座席来电未接听数 | <input checked="" type="checkbox"/> 总预览外呼数 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 预览外呼双方接听数 | <input checked="" type="checkbox"/> 预览外呼座席接听数 | <input checked="" type="checkbox"/> 预览外呼接听量分布 | <input checked="" type="checkbox"/> 总主叫外呼数 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 主叫外呼客户接听数 | <input checked="" type="checkbox"/> 主叫外呼接听量分布 | <input checked="" type="checkbox"/> 总登录时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 总休息时长 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 总置忙时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 总空闲时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 呼入总呼叫时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 呼入平均呼叫时长 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 外呼总呼叫时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 外呼平均呼叫时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 呼入双方接听时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 呼入总通话时长 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 呼入平均通话时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 外呼总通话时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 外呼双方接听时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 外呼平均通话时长 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 呼入总整理时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 外呼总整理时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 预览外呼座席接听分钟数 | <input checked="" type="checkbox"/> 预览外呼客户接听分钟数 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 呼入总分钟数 | <input checked="" type="checkbox"/> 呼入通话分钟数 | <input checked="" type="checkbox"/> 座席来电接听率 | <input checked="" type="checkbox"/> 预览外呼座席接听率 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 预览外呼客户接听率 | <input checked="" type="checkbox"/> 预览外呼有效通话次数 | <input checked="" type="checkbox"/> 预览外呼有效总通话时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 主叫外呼总分钟数 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 主叫外呼双方接听分钟数 | | | |

未显示字段

- | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 队列 | <input type="checkbox"/> 汇总 | <input type="checkbox"/> 进入数 | <input type="checkbox"/> 处理数 |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------------|

展示查询结果：下图中展示的是座席的工作量统计结果。

工作量统计

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

查询条件: 默认 类型: 日报表 2019-07-29 统计时段: 00 至 24 分时报表类型: 各时段累计

选择座席: _____ 展示所有座席 分时

	座席来电数	座席来电接听数	座席来电未接听	总预览外呼数	预览外呼双方接	预览外呼座席接	预览外呼接听量	总
xhq[1001]	0	0	0	0	0	0	
yankai001[10200]	0	0	0	0	0	0	
mucw-test[2055]	0	0	0	0	0	0	
秦汉[400]	0	0	0	0	0	0	
合计:	-	-	-	6	4	4	-	

3.4.2 队列报表

队列的统计报表，包括队列统计和队列日志。

3.4.2.1 队列统计

查看指定时间段内队列的来电及接听情况。

查询条件

查询条件：这里的查询条件是指自定义查询条件，主要用于保存常用查询条件，不需要每次都进行设置。点击查询按钮旁边的“保存查询条件”，输入查询条件名称并选择要保存的字段类型，点击确定，刚设置的名称在查询条件下方展示。下次只需要点击保存过的名称，自动加载所有查询字段。

保存查询条件

查询条件名称: _____

选择保存字段: 类型 统计日期 统计时段

分时报表类型 选择座席

展示所有座席

取消

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段：在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

选择队列：选择一个或者多个要查询的队列。

队列统计

设置查询字段：点击工作量列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中默认展示4个字段：总排队请求数、呼转座席接听数、总通话时长和队列来电接听率。此外还包括队列进入数、处理数、成功排队数、排队中放弃数、排队挂机数及通话时长等相关字段，如下图。用户可以根据需要勾选相关，在页面进行展示。

显示字段 全选

已显示字段

总排队请求数
 呼转座席接听数
 总通话时长
 队列来电接听率

未显示字段

<input type="checkbox"/> 队列	<input type="checkbox"/> 汇总	<input type="checkbox"/> 进入数)	<input type="checkbox"/> 处理数
<input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 时长	<input type="checkbox"/> 比率	<input type="checkbox"/> 成功排队数
<input type="checkbox"/> 无座席未进入队列数	<input type="checkbox"/> 队列满未进入队列数	<input type="checkbox"/> 排队中放弃数	<input type="checkbox"/> 排队中超时溢出数
<input type="checkbox"/> 排队中无座席溢出数	<input type="checkbox"/> 进入队列来电数	<input type="checkbox"/> 队列来电接听数	<input type="checkbox"/> 呼转座席总数
<input type="checkbox"/> 呼转座席未接听数	<input type="checkbox"/> 座席挂机数	<input type="checkbox"/> 客户挂机数	<input type="checkbox"/> 及时应答数
<input type="checkbox"/> 最短通话时长	<input type="checkbox"/> 最长通话时长	<input type="checkbox"/> 平均通话时长	<input type="checkbox"/> 总整理时长
<input type="checkbox"/> 最小整理时长	<input type="checkbox"/> 最大整理时长	<input type="checkbox"/> 平均整理时长	<input type="checkbox"/> 总等待时长
<input type="checkbox"/> 最小等待时长	<input type="checkbox"/> 最大等待时长	<input type="checkbox"/> 平均等待时长	<input type="checkbox"/> 放弃中总等待时长
<input type="checkbox"/> 放弃中最小等待时长	<input type="checkbox"/> 放弃中最大等待时长	<input type="checkbox"/> 放弃中平均等待时长	<input type="checkbox"/> 接听中总等待时长
<input type="checkbox"/> 接听中最小等待时长	<input type="checkbox"/> 接听中最大等待时长	<input type="checkbox"/> 接听中平均等待时长	<input type="checkbox"/> 队列呼叫接听率

保存 取消

展示查询结果：下图中展示的是队列统计结果。

队列统计 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

查询条件: 默认 类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-30 统计时段: 00 至 24 分时报表类型: 各时段累计

选择队列: _____ ● 汇总 查询 保存查询条件

☰	总排队请求数	呼转座席接听数	总通话时长	队列来电接听率
test1[12321]	14	0	00:00:00	0%
投诉建议[2000]	19	2	00:00:58	11%
合计:	33	2	00:00:58	-

3.4.2.2 队列日志

查看指定时间段内队列的工作日志，包括队列排队请求及通话等。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

选择队列： 选择一个或者多个队列。

动作：排队请求、呼转座席接听、排队中放弃、排队中超时、排队中无座席、呼转座席未接听。

队列日志统计

设置查询字段：点击队列日志列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与工作相关的字段信息，包括动作、通话类型、呼叫座席号和自定义的数据，如下图。



显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 队列号	<input checked="" type="checkbox"/> 队列名称	<input checked="" type="checkbox"/> 动作	<input checked="" type="checkbox"/> 通话类型
<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫座席号	<input checked="" type="checkbox"/> 数据1	<input checked="" type="checkbox"/> 数据2	<input checked="" type="checkbox"/> 数据3
<input checked="" type="checkbox"/> 数据4	<input checked="" type="checkbox"/> 数据5	<input checked="" type="checkbox"/> 数据6	<input checked="" type="checkbox"/> 数据7
<input checked="" type="checkbox"/> uniqueid			

未显示字段

展示查询结果：下图中展示的是队列的动作记录。

队列日志

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-30 选择队列: _____ 动作: 请选择 查询

时间	队列号	队列名称	动作	通话类型	呼叫座席号
2019-07-04 19:27:37	1010	1010	排队请求	预测外呼	-
2019-07-04 19:53:40	1010	1010	排队请求	预测外呼	-
2019-07-02 10:02:05	12321	test1	排队请求	呼入	-
2019-07-04 07:49:02	12321	test1	排队请求	呼入	-
2019-07-04 18:25:29	12321	test1	排队请求	webcall	-
2019-07-04 18:25:42	12321	test1	排队中放弃	webcall	-

3.4.3 中继报表

中继呼叫情况统计，包括来电分析、地区分析和重复来电清单。

3.4.3.1 来电分析

统计每一条中继线路的通话情况。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段：在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

热线号码：选择一个或者多个要查询的号码，默认查询所有有呼叫量的中继号码。

来电分析记录

设置查询字段：点击来电分析列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与来电呼叫相关的字段信息，默认展示总来电数、进入IVR数、呼入

转移数、人工接听数等。此外包括进入数、处理数、呼叫量、比率、呼损率等字段，用户可以根据需要添加到显示字段中，如下图。

显示字段
 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 总来电数	<input checked="" type="checkbox"/> 进入IVR数	<input checked="" type="checkbox"/> 呼入转移数	<input checked="" type="checkbox"/> 进入队列来电数
<input checked="" type="checkbox"/> 人工接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 非人工接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 总时长	<input checked="" type="checkbox"/> 总通话时长
<input checked="" type="checkbox"/> 平均通话时长			

未显示字段

<input type="checkbox"/> 汇总	<input type="checkbox"/> 进入数	<input type="checkbox"/> 处理数	<input type="checkbox"/> 呼叫量
<input type="checkbox"/> 时长	<input type="checkbox"/> 比率	<input type="checkbox"/> 固话来电数	<input type="checkbox"/> 手机来电数
<input type="checkbox"/> 呼损率	<input type="checkbox"/> 直转电话/分机数	<input type="checkbox"/> 直转队列	<input type="checkbox"/> 直转座席
<input type="checkbox"/> 系统未接听数	<input type="checkbox"/> 重复来电数	<input type="checkbox"/> 重复来电2次号码数	<input type="checkbox"/> 重复来电3次号码数
<input type="checkbox"/> 重复来电3次以上号码数	<input type="checkbox"/> 未重复来电号码数	<input type="checkbox"/> VIP呼入数	<input type="checkbox"/> 黑名单来电数
<input type="checkbox"/> 呼入量分布	<input type="checkbox"/> 接听量分布	<input type="checkbox"/> 平均时长	<input type="checkbox"/> 最大通话时长
<input type="checkbox"/> 最小通话时长	<input type="checkbox"/> 座席接听时长	<input type="checkbox"/> 客户接听时长	<input type="checkbox"/> 热线重复来电率
<input type="checkbox"/> 计费分钟数			

保存
取消

展示查询结果：下图中展示的是某一条中继的呼叫情况记录。

来电分析

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

类型: 月报表 2019-06-01 至 2019-06-30 统计时段: 00 至 24 热线号码: _____ 分时报表类型: 各时段累计

汇总 查询

	总来电数	进入IVR数	呼入转移数	进入队列来电数	人工接听数	非人工接听数
89193634	86	83	0	26	2	81
合计:	86	83	-	26	2	81

3.4.3.2地区分析

中继通话的地区情况进行统计分析

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

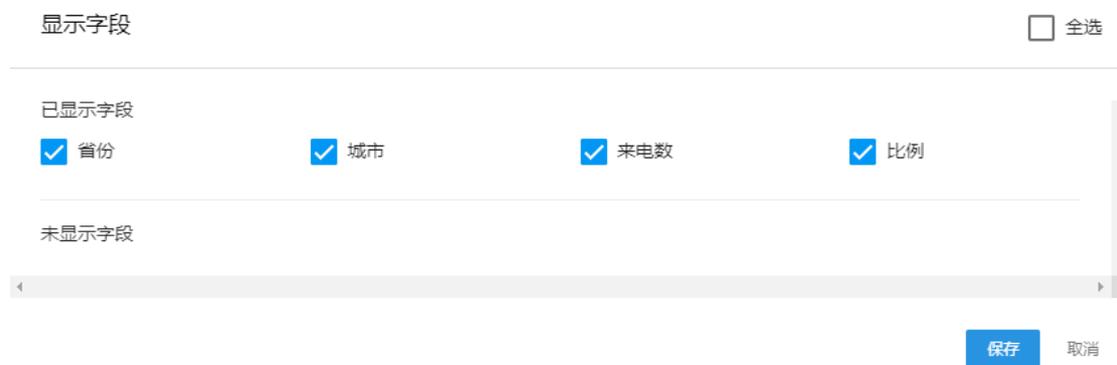
统计时段：在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

热线号码：选择一个或者多个要查询的号码，默认查询所有有呼叫量的中继号码。

地区分析记录

设置查询字段：点击地区分析列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与地区相关的字段信息，包括省份、城市、来电数和比例，用户可以根据需要添加到显示字段中，如下图。



显示字段 全选

已显示字段

省份 城市 来电数 比例

未显示字段

展示查询结果：下图中展示的是某一条中继在各地区的通话情况记录。

地区分析

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

类型: 日报表 2019-07-29 统计时段: 00 至 24 热线号码: 分时报表类型: 各时段累计

分时 汇总

三	省份	城市	来电数	比例
89193634	北京	北京	8	27.59%
89193634	山东	青岛	2	6.9%
89193634	河北	保定	2	6.9%
89193634	陕西	西安	2	6.9%
89193634	内蒙	赤峰	1	3.45%

>> 共 19 条数据, 转至第 页 每页显示 条

3.4.3.3 重复来电清单

对主叫号码重复来电情况进行统计分析

查询条件

类型: 日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据; 周报表是查询的是某一周的数据, 从周一到周日为一个周期。例如周一是 7 月 1 日, 那么点击 7 月 1 日到查 7 月 7 日之间的任何一天, 都能查看这一周的数据; 月报表是查询某个月的数据; 自定义查询可以由用户自己指定时间段, 不支持跨月查询。

统计时段: 在设置的时间范围内, 指定某一统计时段。

重复来电统计

设置查询字段: 点击重复来电列表前面的图标查看所有字段, 并根据需要选择显示字段, 完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段, 不展示其他无关字段。

字段设置中展示了重复来电相关的字段信息, 包括时间、号码、呼叫次数、进入队列次数和人工接听次数, 用户可以根据需要添加到显示字段中, 如下图。

显示字段

 全选

已显示字段

 时间

 号码

 呼叫次数

 进入队列次数

 人工接听次数

未显示字段

 全部

保存

取消

展示查询结果：下图中展示的是主叫号码的重复来电记录。

重复来电清单

* 所属企业: 研发测试账号

所属机构: 研发测试机构

所属部门: 研发测试部门

类型: 日报表 2019-07-29

统计时段: 00 至 24

热线号码:

分时报表类型: 各时段累计

查询

时间	号码	呼叫次数	进入队列次数	人工接听次数
20190729	15321816033	6	-	-
20190729	17778010867	2	-	-

 < 1 > 共 2 条数据, 转至第 页 每页显示 条

3.4.4 外呼报表

主要是对座席预览外呼情况的统计。

3.4.4.1 预览外呼报表

查看指定时间段内座席预览外呼的情况，包括外呼总数、座席接听数、有效通话次数、总时长、通话时长、通话占比等。

查询条件

云呼叫中心

智能语音云应用

优质1010/400号码

咨询热线: 1010-9099

 网址: www.ti-net.com.cn

地址: 北京亦庄经济技术开发区荣华南路 2 号院大族广场 1 号楼 29 层

查询条件：这里的查询条件是指自定义查询条件，主要用于保存常用查询条件，不需要每次都进行设置。点击查询按钮旁边的“保存查询条件”，输入查询条件名称并选择要保存的字段类型，点击确定，刚设置的名称在查询条件下方展示。下次只需要点击保存过的名称，自动加载所有查询字段。

保存查询条件

查询条件名称: _____

选择保存字段: 类型 统计日期 统计时段

分时报表类型 选择座席

展示所有座席

取消

类型：日报表、周报表、月报表、年报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段： 在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

选择座席： 选择要查询的座席。包括全选、反选和展开选项。

预览外呼报表

设置查询字段：点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与预览外呼相关的字段信息，包括外呼总数、座席接听数、双方接听数、有效通话次数、总时长、座席接听率、客户接听率等，如下图。

显示字段

全选

已显示字段

- | | | | |
|--|--|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 座席工号 | <input checked="" type="checkbox"/> 座席姓名 | <input checked="" type="checkbox"/> 外呼总数 | <input checked="" type="checkbox"/> 座席接听数 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 双方接听数 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效通话次数 | <input checked="" type="checkbox"/> 总时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 双方平均通话时长 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 双方最长通话时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 双方最短通话时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效通话总通话时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 有效通话平均通话时长 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 双方接听通话时长 | <input checked="" type="checkbox"/> 通话占比 | <input checked="" type="checkbox"/> 座席接听率 | <input checked="" type="checkbox"/> 客户接听率 |

未显示字段

- 呼叫量 时长 比率

保存 取消

展示查询结果：下图中展示的是预览外呼报表的查询结果。

预览外呼报表

导出全部 导出Excel

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

查询条件: 默认 类型: 日报表 2019-07-25 统计时段: 00 至 24 分时报表类型: 各时段累计

* 选择座席: 3000,45678,5019,666333,950113,99995 汇总 分时 查询 保存查询条件

座席工号	座席姓名	外呼总数	座席接听数	双方接听数	有效通话次数	总时长	双方平均通话时	双方最长通话时
1001	xhq	13	11	6	6	00:06:37	00:01:06	00:02:32
10010	高智辉	10	6	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
2015025633	宁1	1	1	1	1	00:00:02	00:00:02	00:00:02
2019	guowc	1	1	1	1	00:00:05	00:00:05	00:00:05
-	-	38	23	8	8	00:06:44	-	-

3.4.4.2 预览外呼主叫号码报表

按照主叫号码统计指定时间段内座席预览外呼的情况。

查询条件

查询条件：这里的查询条件是指自定义查询条件，主要用于保存常用查询条件，不需要每次都进行设置。点击查询按钮旁边的“保存查询条件”，输入查询条件名称并选择要保存的字段类型，点击确定，刚设置的名称在查询条件下方展示。下次只需要点击保存过的名称，

自动加载所有查询字段。

保存查询条件

查询条件名称: _____

选择保存字段: 类型 统计日期 统计时段

分时报表类型 选择座席

展示所有座席

取消

确定

类型：日报表、周报表、月报表、年报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段： 在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

选择号码： 选择要统计的号码，默认统计全部有呼叫的号码。

预览外呼主叫号码报表

设置查询字段： 点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与预览外呼相关的字段信息，包括省份、城市、中继群组代号、外呼总数、客户接听数、有效通话次数等，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 外显号码	<input checked="" type="checkbox"/> 省份	<input checked="" type="checkbox"/> 城市	<input checked="" type="checkbox"/> 中继群组代号
<input checked="" type="checkbox"/> 中继群组代号	<input checked="" type="checkbox"/> 外呼总数	<input checked="" type="checkbox"/> 客户接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 有效通话次数
<input checked="" type="checkbox"/> 总通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 平均通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最长通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最短通话时长
<input checked="" type="checkbox"/> 有效通话总通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 有效通话平均通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 号码接听率	

未显示字段

展示查询结果：下图中展示的是预览外呼主叫号码报表的查询结果。

预览外呼主叫号码报表

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

查询条件: 默认 类型: 日报表 2019-07-29 统计时段: 00 至 24 分时报表类型: 各时段累计

* 选择号码: _____
 汇总 分时

外显号码	省份	城市	中继群组代号	中继群组代号	外呼总数	客户接听数	有效通话次数	总通话时长
01068769928	北京	北京	10001	10001	2	2	2	00:01:37
01089178134	北京	北京	10001	10001	4	4	4	00:07:35
02810000291	四川	成都	1	1	1	1	1	00:00:15
02912345678	陕西	西安	10006	10006	1	1	1	00:04:44
-	-	-	-	-	8	8	8	00:14:11

3.4.4.3 AXB 外呼主叫号码报表

按照主叫号码统计指定时间段内座席发起 AXB 呼叫的情况。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是 7 月 1 日，那么点击 7 月 1 日到查 7 月 7 日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；

自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

主叫号码：手机外呼号码。

AXB 外呼主叫号码报表

设置查询字段：点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与 axb 外呼相关的字段信息，包括省份、城市、外呼总数、客户接听数、总通话时长、总服务处理时长等，如下图。

显示字段
 全选

已显示字段

外显号码

省份

城市

外呼总数

客户接听数

总通话时长

平均通话时长

总服务处理时长

平均服务处理时长

接通率

未显示字段

保存 取消

展示查询结果：下图中展示的是 AXB 外呼主叫号码报表的查询结果。

AXB外呼主叫号码报表
导出本页
导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-30 主叫号码: 15501033816,17098910027 查询

外显号码	省份	城市	外呼总数	客户接听数	总通话时长	平均通话时长	总服务处理时长	平均服务处理时
15501033816	北京	北京	11	0	00:00:40	00:00:03	00:00:00	00:00:00
17098910027	广东	广州	7	1	00:01:13	00:00:10	00:00:12	00:00:01
合计	-	-	18	1	00:01:53	00:00:06	00:00:12	00:00:00

3.4.4.4 WebCall 报表

查看指定时间段内座席发起 webcall 外呼的通话情况。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、年报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是 7 月 1 日，那么点击 7 月 1 日到查 7 月 7 日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段： 在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

选择座席： 选择要查询的座席。包括全选、反选和展开选项。

WebCall 报表

设置查询字段： 点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与 webcall 外呼相关的字段信息，包括呼叫总数、座席接听数、有效通话次数、总通话时长、有效通话总通话时长等，如下图。



显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 座席工号	<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫总数	<input checked="" type="checkbox"/> 座席接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 有效通话次数
<input checked="" type="checkbox"/> 总通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 平均通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最长通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最短通话时长
<input checked="" type="checkbox"/> 有效通话总通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 有效通话平均通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 座席接听率	

未显示字段

<input type="checkbox"/> 呼叫量	<input type="checkbox"/> 时长	<input type="checkbox"/> 比率
------------------------------	-----------------------------	-----------------------------

展示查询结果： 下图中展示的是 webcall 报表的查询结果。

WebCall报表 导出Excel

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-30 统计时段: 00 至 24 分时报表类型: 各时段累计 * 选择座席: 3000,45678,5019,666333

查询

座席工号	呼叫总数	座席接听数	有效通话次数	总通话时长	平均通话时长	最长通话时长	最短通话时长	有效通话总通话
4321	2	0	-	00:00:03	00:00:00	00:00:03	00:00:03	00:00:00
9001	2	0	-	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
950113	4	1	-	00:00:05	00:00:05	00:00:05	00:00:05	00:00:00

-	8	1	-	00:00:08	-	-	-	00:00:00

3.4.4.5 预览外呼被叫号码报表

按照被叫号码统计指定时间段内预览外呼的呼叫与接听情况。

查询条件

类型: 日报表、周报表、月报表、年报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段: 在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

选择城市: 选择一个或者多个城市进行查询。包括全选、反选和展开选项。

预览外呼被叫号码报表

设置查询字段: 点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与预览外呼被叫号码统计相关的字段信息，包括区号、省份、城市、外呼总数、客户接听数、接听率等，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

区号 省份 城市 外呼总数

客户接听数 接听率

未显示字段

保存 取消

展示查询结果：下图中展示的是预览外呼被叫号码的查询结果。

预览外呼被叫号码报表 导出Excel

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

类型: 日报表 2019-07-30 统计时段: 00 至 24 分时报表类型: 各时段累计 * 选择城市: 00,010,020,0660,0662,06

查询

区号	省份	城市	外呼总数	客户接听数	接听率
010	北京	北京	11	9	82%
0515	江苏	盐城	2	1	50%
-	-	-	13	10	77%

3.4.4.6 预测外呼主叫号码报表

按照主叫号码统计指定时间段内座席预测外呼的情况。

查询条件

查询条件：这里的查询条件是指自定义查询条件，主要用于保存常用查询条件，不需要每次都进行设置。点击查询按钮旁边的“保存查询条件”，输入查询条件名称并选择要保存的字段类型，点击确定，刚设置的名称在查询条件下方展示。下次只需要点击保存过的名称，自动加载所有查询字段。

保存查询条件

查询条件名称: _____

选择保存字段: 类型 统计日期 统计时段

分时报表类型 选择座席

展示所有座席

类型: 日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段: 在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

任务选择: 选择一个或者多个要查询的任务，可以一键全选。

主叫号码: 指定查询某个号码的呼叫情况。

预测外呼主叫号码报表

设置查询字段: 点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与预测外呼相关的字段信息，包括省份、城市、日期、时段、任务名称、外呼总数和客户接通数等，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 外显号码	<input checked="" type="checkbox"/> 省份	<input checked="" type="checkbox"/> 城市	<input checked="" type="checkbox"/> 日期
<input checked="" type="checkbox"/> 时段	<input checked="" type="checkbox"/> 任务名称	<input checked="" type="checkbox"/> 外呼总数	<input checked="" type="checkbox"/> 客户接通数
<input checked="" type="checkbox"/> 总通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 平均通话时长		

未显示字段

<input type="checkbox"/> 最长通话时长	<input type="checkbox"/> 最短通话时长	<input type="checkbox"/> 有效通话次数	<input type="checkbox"/> 有效通话总通话时长
<input type="checkbox"/> 有效通话平均通话时长	<input type="checkbox"/> 号码接听率		

展示查询结果：下图中展示的是预测外呼主叫号码报表的查询结果。

预测外呼主叫号码报表 导出本页

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

查询条件: 默认 类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-31 统计时段: 00 至 24 分时报表类型: 各时段累计

* 任务选择: Task-gaozhguowc测试 主叫号码: _____ 汇总 分日 查询 保存查询条件

外显号码	省份	城市	日期	时段	任务名称	外呼总数	客户接通数	总通话时长	平
01089193634	北京	北京	-	-	天润测试	2	2	00:00:04	
01089193634	北京	北京	-	-	测试	1	1	00:00:00	
01089193634	北京	北京	-	-	王宇	1	1	00:00:07	
01089193634	北京	北京	-	-	王宇2	2	-	00:00:00	
-	-	-	-	-	-	36	25	00:05:47	00

3.4.4.7 预测外呼日报表

指定统计日期，按日统计预测外呼任务的执行情况。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

任务选择：选择一个或者多个要查询的任务，可以一键全选。

预测外呼日报表

设置查询字段：点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与预测外呼任务相关的字段信息，包括任务名称、呼叫数、客户接听数、骚扰数、开始时间、结束时间、持续时间等，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 任务名称	<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫数	<input checked="" type="checkbox"/> 客户接通数	<input checked="" type="checkbox"/> 双方接通数
<input checked="" type="checkbox"/> 骚扰数	<input checked="" type="checkbox"/> 开始时间	<input checked="" type="checkbox"/> 结束时间	<input checked="" type="checkbox"/> 持续时间
<input checked="" type="checkbox"/> 运行时长	<input checked="" type="checkbox"/> 骚扰率	<input checked="" type="checkbox"/> 客户接通率	<input checked="" type="checkbox"/> 座席接通率

未显示字段

保存
取消

展示查询结果：下图中展示的是预览外呼被叫号码的查询结果。

预测外呼日报表 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-31 * 任务选择: _____ 查询

任务名称	呼叫数	客户接通数	双方接通数	骚扰数	开始时间	结束时间	持续时间	运行时长
xhq4	1	1	-	1	2019-07-04 19:	2019-07-04 19:	00:00:00	00:00:00
xhq3	1	-	-	-	2019-07-04 19:	2019-07-04 19:	00:00:00	00:00:00
xhq2	1	1	-	1	2019-07-04 19:	2019-07-04 19:	00:00:00	00:00:00
xhq1	1	-	-	-	2019-07-04 19:	2019-07-04 19:	00:00:00	00:00:00
王宇5	1	1	1	-	2019-07-04 19:	2019-07-04 19:	00:00:00	00:00:00
-	36	25	8	11	-	-	00:05:42	-

3.4.4.8 预测外呼任务报表

统计每一个外呼任务的执行情况。

查询条件

任务选择：选择一个或者多个要查询的任务，可以一键全选。

预测外呼任务报表

设置查询字段：点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与预测外呼任务相关的字段信息，包括任务、号码总数、呼叫数、客户接通数、骚扰数、超呼系统、开始时间、结束时间、持续时间、座席利用率等，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 任务	<input checked="" type="checkbox"/> 号码总数	<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫数	<input checked="" type="checkbox"/> 客户接通数
<input checked="" type="checkbox"/> 双方接通数	<input checked="" type="checkbox"/> 总应答延迟时间	<input checked="" type="checkbox"/> 骚扰数	<input checked="" type="checkbox"/> 超呼系数
<input checked="" type="checkbox"/> 开始时间	<input checked="" type="checkbox"/> 结束时间	<input checked="" type="checkbox"/> 持续时间	<input checked="" type="checkbox"/> 座席利用率
<input checked="" type="checkbox"/> 是否在预热阶段	<input checked="" type="checkbox"/> 平均应答延迟时间	<input checked="" type="checkbox"/> 骚扰率	<input checked="" type="checkbox"/> 实际骚扰率
<input checked="" type="checkbox"/> 客户接通率	<input checked="" type="checkbox"/> 座席接通率	<input checked="" type="checkbox"/> 实际应答率	

未显示字段

保存 取消

展示查询结果：下图中展示的是预览外呼被叫号码的查询结果。

预测外呼任务报表 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

* 选择任务: xhq1 查询

任务	号码总数	呼叫数	客户接通数	双方接通数	总应答延迟时间	骚扰数	超呼系数	开始时间
xhq1	1	1	0	0	00:00:00	0	100	2019-07-04 19:20

1 100

3.4.4.9 预测外呼座席报表

按座席查询预测外呼任务的执行情况，侧重于座席工作量的统计。

查询条件

任务选择：选择一个或者多个要查询的任务，可以一键全选。

时间：指定要查询的时间范围，不支持跨月查询。

预测外呼座席报表

设置查询字段：点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了预测外呼任务中与座席呼叫相关的字段信息，包括任务名称、座席工号、空闲状态时长、通话状态时长、座席利用率、已呼叫数等，如下图。

显示字段
 全选

已显示字段

- 任务名称
- 通话状态时长
- 已呼叫数

- 座席工号
- 呼叫状态时长
- 接通数

- 空闲状态时长
- 整理状态时长
- 接通率

- 置忙状态时长
- 座席利用率

未显示字段

保存
取消

展示查询结果：下图中展示的是预览外呼被叫号码的查询结果。

预测外呼座席报表

导出本页
导出全部

* 所属企业: 研发测试账号
所属机构: 研发测试机构
所属部门: 研发测试部门

* 选择任务: Task-gaozh, guowc测试宁
时间: 2019/7/1 00:00:00-2019/7/31 23:59:59
查询

任务名称	座席工号	空闲状态时长	置忙状态时长	通话状态时长	呼叫状态时长	整理状态时长	座席利用率	已呼叫数
Task-gaozh	10010	00:00:36	00:00:00	00:00:06	00:00:10	00:00:29	60.00%	1
swwadq	400	00:00:29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	89.00%	1
-	400	00:00:35	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	13.00%	1
-	400	00:00:36	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	49.00%	1
-	400	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	100.00%	0
-	-	00:04:11	00:00:00	00:00:51	00:00:39	00:02:27	-	10

3.4.4.10 主叫外呼报表

统计从话机上按键发起直呼的通话情况。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

选择座席电话： 选择一个或者多个座席分机进行查询。

主叫外呼报表

设置查询字段：点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与主叫外呼相关的字段信息，包括座席电话、座席工号、外呼总数、座席接听数、双方接听数、有效通话次数、有效通话总通话时长等，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 日期	<input checked="" type="checkbox"/> 座席电话	<input checked="" type="checkbox"/> 座席工号	<input checked="" type="checkbox"/> 外呼总数
<input checked="" type="checkbox"/> 座席接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 双方接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 有效通话次数	<input checked="" type="checkbox"/> 总通话时长
<input checked="" type="checkbox"/> 最长通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 最短通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 平均通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 有效通话总通话时长
<input checked="" type="checkbox"/> 有效通话平均通话时长	<input checked="" type="checkbox"/> 通话占比	<input checked="" type="checkbox"/> 座席接听率	<input checked="" type="checkbox"/> 客户接听率

未显示字段

展示查询结果：下图中展示的是预览外呼被叫号码的查询结果。

主叫外呼报表 导出Excel

* 所属企业: AWS-2研发测试账户 所属机构: cti-link测试机构 所属部门: cti-link测试部门-0227

类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-31 * 选择座席电话: 000,0000,0333,0410,C 汇总 分日 查看

日期	座席电话	座席工号	外呼总数	座席接听数	双方接听数	有效通话次数	总通话时长	最长通话时长
2019年07月	3301	-	13	13	1	0	00:00:41	00:00:41

3.4.5 IVR 报表

统计呼入来电进入 IVR 所经过的按键节点数。

查询条件

类型: 日报表、周报表、月报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是 7 月 1 日，那么点击 7 月 1 日到查 7 月 7 日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段: 在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

热线号码: 选择一个或者多个城市进行查询。包括全选、反选和展开选项。

IVR 名称: 选择一个或者多个要统计的 IVR。选择多个 IVR 时不能指定统计节点，选择一个 IVR 时可以指定统计节点。

IVR 节点: 选择一个 IVR 的情况下，指定要统计的节点。

IVR 报表

设置查询字段: 点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与 IVR 按键节点统计相关的字段信息，包括热线号码、IVR 名称、IVR

节点、节点名称、按键值等，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 热线号码	<input checked="" type="checkbox"/> IVR名称	<input checked="" type="checkbox"/> IVR节点	<input checked="" type="checkbox"/> 节点名称
<input checked="" type="checkbox"/> 按键值	<input checked="" type="checkbox"/> 接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 未接听数	<input checked="" type="checkbox"/> 接通率
<input checked="" type="checkbox"/> 访问总数			

未显示字段

保存 取消

展示查询结果：下图中展示的是 IVR 按键统计的查询结果。

IVR按键统计 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

类型: 日报表 2019-07-30 统计时段: 00 时到 23 时 热线号码: _____

* IVR名称: wrrw,webcall测试,cm测试,瓜子客服电话 IVR节点: 请选择 查询

序号	热线号码	IVR名称	IVR节点	节点名称	按键值	接听数	未接听数	接通率	访
1	89193634	TTS_jch测试专用	1	入TTS测试		0	34	0.00	
2	89193634	TTS_jch测试专用	1.2	tss标贝对接测试		0	34	0.00	
3	89193634	叫爸爸	1	1		0	46	0.00	
4	89193634	叫爸爸	1.1	11	{'nopress':44}	0	44	0.00	
5	89193634	11111111111111	1	1		0	3	0.00	

3.4.6 满意度报表

对通话结束后，客户的满意度按键情况进行统计。分为两个不同的维度，一个是按热线号码统计，一个是按照座席统计。

3.4.6.1 按热线号码统计

以热线为维度，统计每一条热线下发起的满意度记录情况。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、年报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段： 在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

热线号码： 选择一个或者多个热线进行统计。

按热线号码统计

设置查询字段： 点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与满意度统计相关的字段信息，包括调查总数、按键数、放弃数、总调查时长、按键统计等，如下图。

显示字段 全选

已显示字段

<input checked="" type="checkbox"/> 调查总数	<input checked="" type="checkbox"/> 按键数	<input checked="" type="checkbox"/> 放弃数	<input checked="" type="checkbox"/> 总调查时长
<input checked="" type="checkbox"/> 平均调查时长	<input checked="" type="checkbox"/> 总放弃时长	<input checked="" type="checkbox"/> 平均放弃时长	<input checked="" type="checkbox"/> 按键统计
<input checked="" type="checkbox"/> 呼叫类型			

未显示字段

<input type="checkbox"/> 呼叫量	<input type="checkbox"/> 时长	<input type="checkbox"/> 呼叫类型	<input type="checkbox"/> 最小调查时长
<input type="checkbox"/> 最大调查时长	<input type="checkbox"/> 最小放弃时长	<input type="checkbox"/> 最大放弃时长	

展示查询结果： 下图中展示的是按热线号码统计的满意度调查结果。

按热线号码统计

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-31 统计时段: 00 至 24 选择热线号码: 分时报表类型: 各时段累计

分时 汇总 查询

调查总数	按键数	放弃数	总调查时长	平均调查时长	总放弃时长	平均放弃时长	按键统计	呼叫类型
-	239	198	00:32:58	00:00:08	00:02:42	00:00:03	按键统计分析	4
26236666	306	273	00:43:26	00:00:08	00:05:31	00:00:10	按键统计分析	1
32190033	4	3	00:00:45	00:00:11	00:00:02	00:00:02	按键统计分析	1
-	549	-	01:17:09	-	00:08:15	-	-	-

3.4.6.2 按座席统计

按座席维度统计客户的满意度按键情况。

查询条件

类型：日报表、周报表、月报表、年报表、自定义报表。日报表是查询指定某一天的数据；周报表是查询的是某一周的数据，从周一到周日为一个周期。例如周一是7月1日，那么点击7月1日到查7月7日之间的任何一天，都能查看这一周的数据；月报表是查询某个月的数据；自定义查询可以由用户自己指定时间段，不支持跨月查询。

统计时段：在设置的时间范围内，指定某一统计时段。

选择座席：选择一个或者多个座席进行统计。

按座席统计

设置查询字段：点击查询列表前面的图标查看所有字段，并根据需要选择显示字段，完成设置后点保存。查询结果中只展示已选择字段，不展示其他无关字段。

字段设置中展示了与满意度统计相关的字段信息，包括调查总数、按键数、放弃数、总调查时长、按键统计等，如下图。

显示字段

全选

已显示字段

- 调查总数
- 按键数
- 放弃数
- 总调查时长
- 平均调查时长
- 总放弃时长
- 平均放弃时长
- 按键统计
- 呼叫类型

未显示字段

- 呼叫量
- 时长
- 呼叫类型
- 最小调查时长
- 最大调查时长
- 最小放弃时长
- 最大放弃时长

保存 取消

展示查询结果：下图中展示的是按座席统计的满意度调查结果。

按座席统计

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

类型: 月报表 2019-07-01 至 2019-07-31 统计时段: 00 至 24 选择热线号码: 分时报表类型: 各时段累计

分时 汇总 查询

座席	调查总数	按键数	放弃数	总调查时长	平均调查时长	总放弃时长	平均放弃时长	按键统计	呼叫类型
xhq[1001]	2	2	0	00:00:17	00:00:08	00:00:00	00:00:00	按键统计分析	呼入
高智辉[10010]	5	5	0	00:00:43	00:00:08	00:00:00	00:00:00	按键统计分析	预览外呼
yankai001[10200]	7	7	0	00:01:06	00:00:09	00:00:00	00:00:00	按键统计分析	呼入
mucw[2005]	1	1	0	00:00:04	00:00:04	00:00:00	00:00:00	按键统计分析	呼入
-	549	-	75	01:17:09	-	00:08:15	-	-	-

3.5 监控管理

有 2 类监控，一类是监控呼叫中心的业务运行情况，包括座席、队列、IVR、预测外呼和大屏幕监控，主要是监控平台呼叫量、进线量与座席工作状态是否正常；另一类是系统监控，分别对专线、企业平台、话机和 IAD 网关进行监控。

3.5.1 业务监控

对平台业务情况的运行进行实时监控，可查看座席在线情况、工作状态、来电的进线情况、预测外呼情况等。在监控记录上方有一个刷新时长，默认每个 30 秒刷新一次，刷新的时间间隔用户可以自己设置，如下图。

座席监控 (每 30 秒刷新一次数据)

* 所属企业: 研发测试账号
* 所属机构: 研发测试机构
* 所属部门: 研发测试部门

队列号: 请选择
座席工号: _____
绑定电话: _____
座席姓名: _____
座席状态: 请选择

座席区域: ...
报警状态: 请选择
报警时长(分钟): _____
登录方式: 请选择
呼叫状态: 请选择
查询

	所属区号	登录方式	上一次ping的时间	所属队列	角色	座席
	1	空闲	idle	5555	汪军	010
	2	空闲	idle	10200	yankai001	010
	3	空闲	idle	2055	mucw-test	010
	4	空闲	idle	950113	王宇	0760
	5	空闲	idle	4321	向博文	010

3.5.1.1 座席监控

实时监控座席的工作状态，包括登录方式、登录时长、当前状态、来电接听量及外呼量等。

查询条件

队列号：查询指定队列下所有座席的统计情况。例如选择“0001 测试队列”，点击查询，查询结果展示了 0001 队列下所有座席的统计结果。

座席工号：输入座席工号，精确查询指定座席的实时统计记录。

座席姓名：输入座席姓名，查询指定座席的实时统计记录。

绑定电话：按照绑定电话查询座席，只支持精确查询。

座席状态：可选择一个或者多个座席状态进行查询，座席状态有空闲、置忙、整理、呼叫中、响铃和通话 6 种。

座席区域：按照指定地区进行查询，地区包括全国省份及直辖市。

报警状态：按照告警状态进行查询，空闲、响铃、通话、整理、置忙。

登录方式：工具条登录、console 登录、接口登录。

呼叫状态：查询座席当前呼叫的状态，包括呼入通话中、外呼座席接听，呼叫客户中、外呼双方通话中等

座席监控

下图中展示了所有座席的实时监控记录。

座席监控 (每 30 秒刷新一次数据)

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

队列号: 请选择 座席工号: _____ 绑定电话: _____ 座席姓名: _____ 座席状态: 空闲, 置... 置忙状态: 请选择

座席区域: ... 报警状态: 请选择 报警时长(分钟): _____ 登录方式: 请选择 呼叫状态: 请选择 查询

序号	座席状态	呼叫状态	座席工号	座席姓名	所属区号	登录方式
1	空闲	idle	5555	汪军	010	console
2	空闲	idle	10200	yankai001	010	接口登
3	空闲	idle	2055	mucw-test	010	工具条
4	空闲	idle	950113	王宇	0760	工具条
5	空闲	idle	4321	向博文	010	工具条

3.5.1.2 队列监控

实时监控进入队列的来电的处理情况，包括在线座席数、请求数、排队数、接听数及等待时长等。

查询条件

队列号：查询指定队列下所有座席的统计情况。例如选择 “0001 测试队列”，点击查询，查询结果展示了 0001 队列下所有座席的统计结果。

排队人数报警值：查询大于指定值的排队人数。

队列监控

下图中展示了所有队列的实时监控记录。

队列监控 (每 30 秒刷新一次数据)

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

队列号: 请选择 排队人数报警值: _____ 查询

队列号/队列名称	在线座席总数	空闲座席数	置忙座席数	排队人数	服务水平	队列呼叫接听率
+ 0918/byc测试专用2	2	2	0	0	0.0	0
+ 0010/zp测试队列	2	2	0	0	0.0	0
+ 0400/春秋战国	1	0	1	0	0.0	0
+ 0002/jyyw测试	1	1	0	0	0.0	0
+ 0101/zhangwh1122	1	1	0	0	0.0	0
+ 0300/三国	1	0	1	0	0.0	0

3.5.1.3 IVR 监控

监控进入导航的来电的接听情况，包括来电号码区号、来电号码、热线号码、开始时间、语音导航名等。

查询条件

IVR 名称：选择 IVR 名称，查询进入该 IVR 的来电在导航中停留的时间。

IVR 监控

下图中展示了来电在 IVR 中的实时监控记录。

IVR监控 (每 秒刷新一次数据)

* 所属企业: AWS6-研发测试 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: AWS-6研发测试

* IVR名称: 1366_4000515666ivr 查询 ^

+	来电号码区号	来电号码	热线号码区号	热线号码	开始时间	语音导航名
+	0512	18915460721	010	4000515666	2019-07-31 14:24:43	4000515666ivr
+	0755	13684959567	010	4000515666	2019-07-31 14:25:48	4000515666ivr
+	0411	13352221395	010	4000515666	2019-07-31 14:26:53	4000515666ivr
+	028	15008458699	010	4000515666	2019-07-31 14:25:43	4000515666ivr
+	0514	17352487512	010	4000515666	2019-07-31 14:26:57	4000515666ivr
+	027	18672198695	010	4000515666	2019-07-31 14:26:57	4000515666ivr
+	0357	13610614364	010	4000515666	2019-07-31 14:25:45	4000515666ivr
+	0512	13776223669	010	4000515666	2019-07-31 14:25:46	4000515666ivr
+	0531	15588866695	010	4000515666	2019-07-31 14:21:20	4000515666ivr

3.5.1.4 预测外呼任务监控

监控所有预测外呼任务的执行状态，包括号码总数、已呼叫总数、应答数、骚扰数、客户接通率等。

查询条件

任务状态：全部、运行中、暂停。根据需要选择要查询的状态。

IVR 监控

下图中展示了所有任务运行状态的监控记录。

预测外呼任务监控

* 所属企业: AWS6-研发测试 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: AWS-6研发测试

任务状态: 全部 查询

预测外呼监控总览
预测外呼任务监控
任务通道统计
任务座席监控
当日呼叫情况

总数	未呼叫总数	应答数	骚扰个数	骚扰率	客户接通率	座席接通率	座席进线平均间隔
	2	1	0	0%	100.00%	100.00%	20
	-4	3	3	100%	75.00%	0%	0
	0	0	0	0%	.00%	0%	0
	0	1	1	100%	50.00%	0%	0
	1	0	0	0%	0%	0%	0
	0	4	1	25%	80.00%	100.00%	6
	1	0	0	0%	0%	0%	0
	1	0	0	0%	0%	0%	0
	1	0	0	0%	0%	0%	0
	1	0	0	0%	.00%	0%	0

3.5.1.5 座席呼叫监控

主要是在线座席数和呼叫量进行监控,呼叫量包括呼入和外呼,以折线图形式进行展示。

查询条件

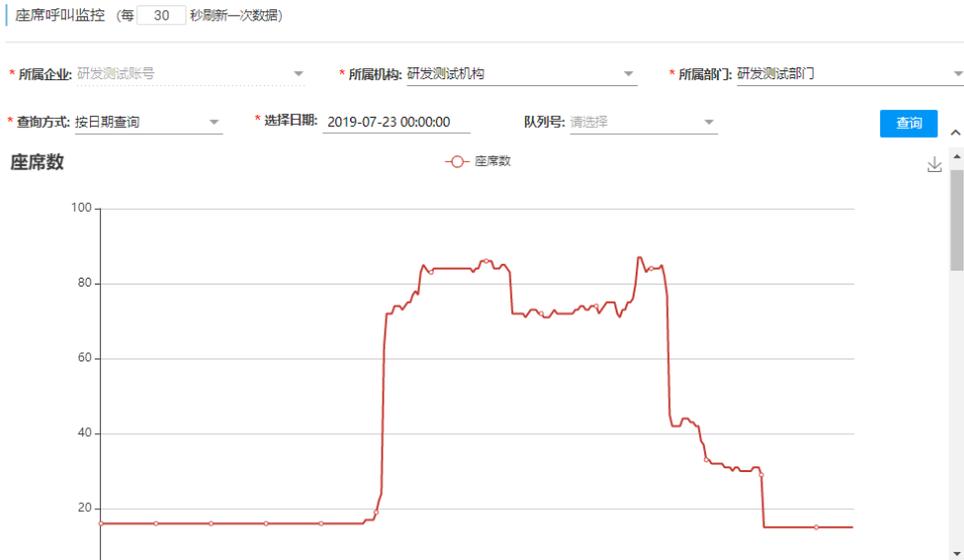
查询方式: 按日查询、按月查询。

选择日期: 指定查询的日期和时间。

队列号: 查询某个队列座席或全部座席的呼叫监控情况。

IVR 监控

下图中展示了 7 月 23 日那一周座席呼叫实时监控记录。



3.5.1.6 大屏监控

投到大屏上对话务量及接听情况进行监控。

查询条件

业务类型: 全部、呼入、外呼。

热线号码: 监控某条热线的话务量及接听情况。

IVR 监控

下图中展示当日的话务监控记录。



3.5.2 系统监控

对专线、企业平台、话机和 IAD 网关进行监控。

3.5.2.1 专线监控

(1) 专线监控：查看该部门下的所有专线，包括客户名称、专线带宽、所属运营商、用途及客户接入地址等。

专线信息

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门 查询

序号	客户名称	专线带宽(单位: M)	所属运营商	用途	专线所属方	客户接
1	公司申请-移动-50M	50	移动	语音	公司申请	安徽省合肥
2	公司申请-电信-50M	50	电信	语音	公司申请	安徽省合肥

(2) 流量监控：查看指定时间内专线的流量情况，包括流入和流出的数据。

查询条件

专线：查询一条或者多条指定专线。

时间范围：可选择的时间范围有 7 个，最近 1 小时、最近 3 小时、最近 6 小时、最近 12 小时、最近 24 小时、最近 3 天、最近一周，不支持自定义时间条件。

流量监控

下图中展示的是最近 24 小时内的流程情况。

流量监控

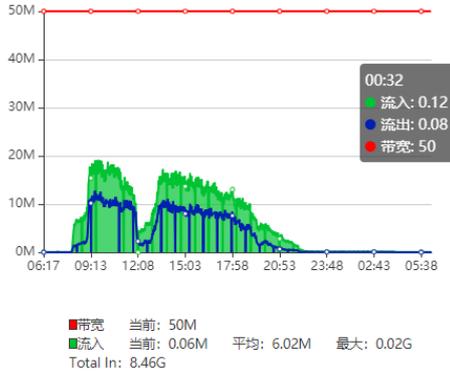
返回

*所属企业: 研发测试账号 *所属机构: 研发测试机构 *所属部门: 研发测试部门
 专线: 公司申请-移动-50M *时间范围: 最近24小时

查询

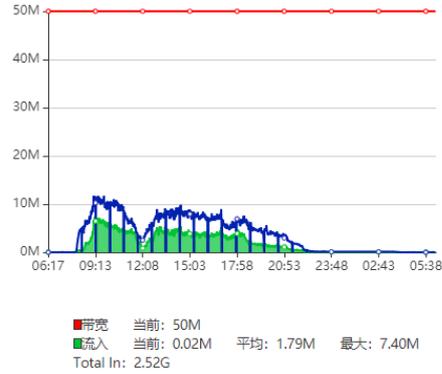
公司申请-移动-50M

刷新 放大 缩小 下载



公司申请-电信-50M

刷新 放大 缩小 下载



(2) 发包监控: 查看查看专线延迟时间和丢包率。

查询条件

专线: 查询一条或者多条指定专线。

时间范围: 可选择的时间范围有 7 个, 最近 1 小时、最近 3 小时、最近 6 小时、最近 12 小时、最近 24 小时、最近 3 天、最近一周, 不支持自定义时间条件。

流量监控

下图中展示的是最近 24 小时内的延迟和丢包情况。

发包监控

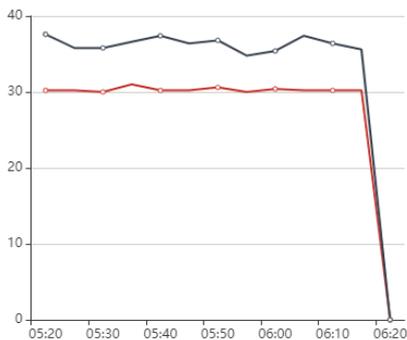
返回

*所属企业: 研发测试账号 *所属机构: 研发测试机构 *所属部门: 研发测试部门
 专线: 公司申请-移动-50M *时间范围: 最近24小时

查询

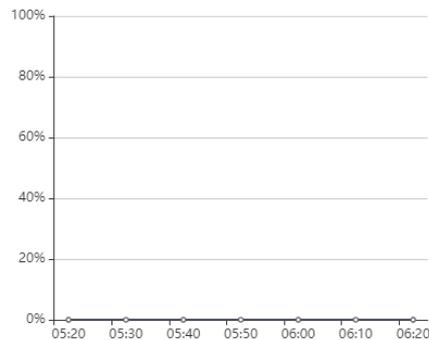
RTT (毫秒)

刷新 放大 缩小 下载



丢包率 (百分比)

刷新 放大 缩小 下载



3.5.2.2 企业平台监控

分 4 块对平台运行情况进行监控。

业务监控：对在线座席数及平台呼叫情况进行监控。

API 监控：监控接口的请求及响应情况，包括接口请求次数、请求失败次数、请求的总响应时长、最大响应时长、最小响应时长等。

WebSocket 监控：监控 WebSocket 调用次数、失败次数及响应时长。

推送监控：监控推送次数、失败次数及响应时长。



3.5.2.3 话机监控

监控话机注册及运行状态。监控记录上方有一个刷新时长，默认每个 30 秒刷新一次，刷新的时间间隔用户可以自己设置，如下图。



查询条件

是否注册：全部、注册、未注册。

状态：全部、可达、不可达。

注册类型：全部、IAD 分机、webrtc、远程话机。

外呼权限：全部、无外呼权限、有外呼权限。

分机号：输入要查询的分机号。

座席工号：按照座席工号查询，查询绑定该话机的座席。

注册网关：查询话机的注册网关。

分机区号：按照区号查询，查询某一区号下的所有话机。

分机号范围查询（最多 2000 条）：批量查询分机。

IAD 网关：查询注册到指定网关的 IAD 分机。

话机监控

下图中展示了所有话机的实时监控记录，包括

话机监控 (每 30 秒刷新一次数据) 导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

是否注册: 全部 状态: 全部 注册类型: 全部 外呼权限: 全部 分机号: 座席工号:

注册网关: 分机区号: 分机号范围查询(最多2000条): IAD网关: 查询

序号	所属区号	分机号	是否已注册	注册网关	IAD网关	注册
1	010	60000001	注册	10.10.60.178		10.2
2	010	60000002	注册	10.10.59.8		10.2
3	010	60000003	注册	10.10.63.234		10.2
4	010	60000004	未注册	10.10.59.8		10.2
5	010	60000005	注册	10.10.59.8		10.2

< 1 2 3 4 5 ... 417 > 共 8322 条数据, 转至第 页 每页显示 20 条

3.6 日志管理

日志管理有两个子菜单，分别是系统日志和接口日志。系统日志是对系统操作的记录，

包括登录、操作和导出记录；接口日志是对接口调用的记录，包括 API 日志、websocket 日志和推送日志。

3.6.1 系统日志

3.6.1.1 登录日志

查看企业、机构和部门用户的登录和登出记录。

查询条件

登录时间：指定要查询的时间范围。

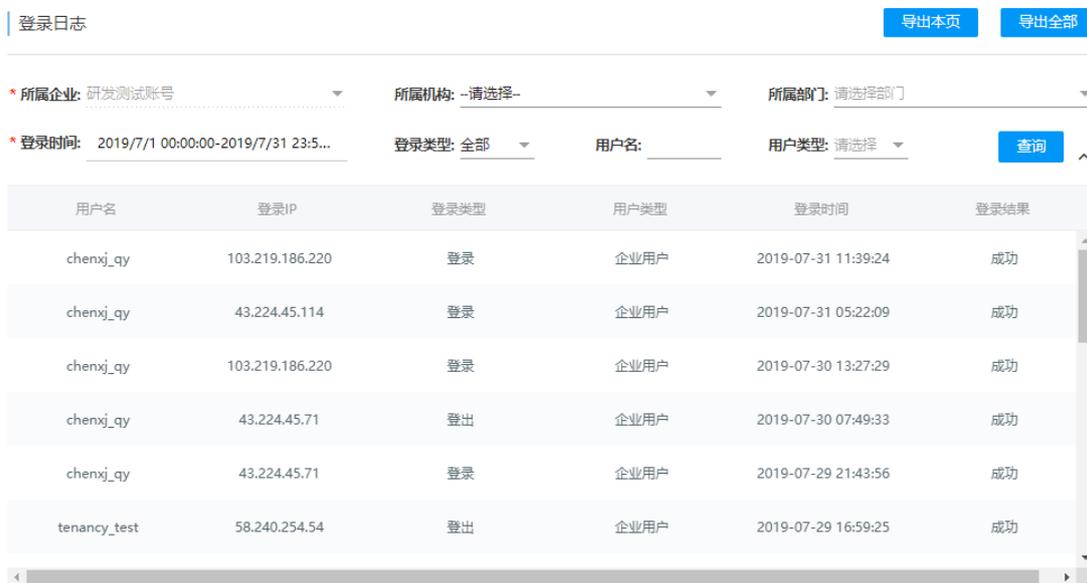
登录类型：全部、登录和登出。

用户名：按照用户名进行查询。

用户类型：全部、企业用户、机构用户、部门用户。

登录日志

下图中展示了名称为“研发测试账号”的企业 7 月份登录记录，如图。



登录日志

导出本页 导出全部

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: --请选择-- 所属部门: 请选择部门

* 登录时间: 2019/7/1 00:00:00-2019/7/31 23:5... 登录类型: 全部 用户名: 用户类型: 请选择 查询

用户名	登录IP	登录类型	用户类型	登录时间	登录结果
chenxj_qy	103.219.186.220	登录	企业用户	2019-07-31 11:39:24	成功
chenxj_qy	43.224.45.114	登录	企业用户	2019-07-31 05:22:09	成功
chenxj_qy	103.219.186.220	登录	企业用户	2019-07-30 13:27:29	成功
chenxj_qy	43.224.45.71	登出	企业用户	2019-07-30 07:49:33	成功
chenxj_qy	43.224.45.71	登录	企业用户	2019-07-29 21:43:56	成功
tenancy_test	58.240.254.54	登出	企业用户	2019-07-29 16:59:25	成功

3.6.1.2 操作日志

查看企业、机构、部门用户对系统后台的操作，详情中记录操作的功能模块及修改的配

置信息。

查询条件

登录时间：指定要查询的时间范围。

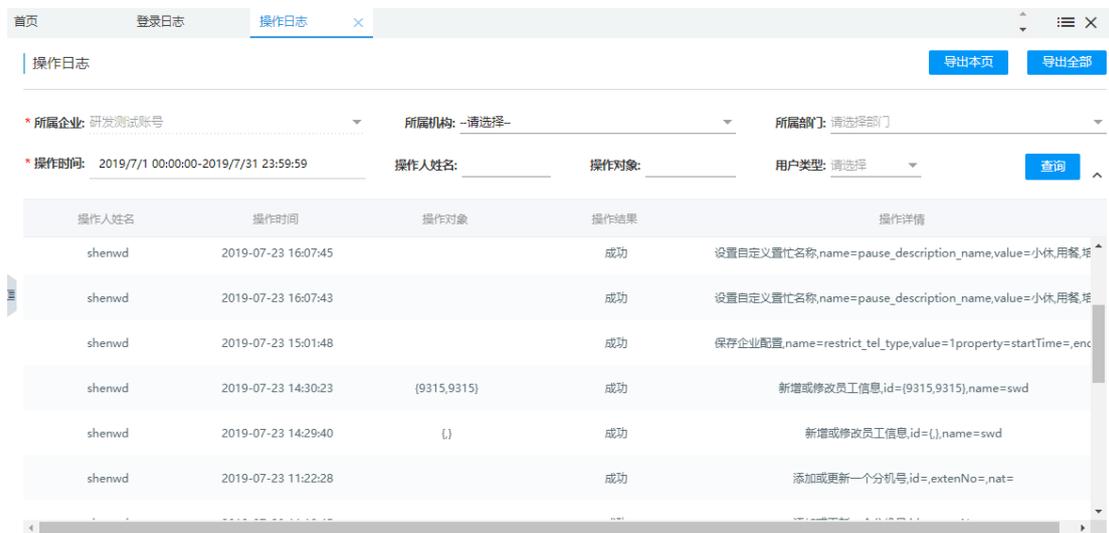
操作人姓名：根据用户名查询操作人的更新记录。

操作对象：根据操作对象 ID 查询操作记录。

用户类型：全部、企业用户、机构用户、部门用户。

登录日志

下图中展示了名称为“研发测试账号”的企业 7 月份操作记录，如图。



操作人姓名	操作时间	操作对象	操作结果	操作详情
shenwd	2019-07-23 16:07:45		成功	设置自定义置忙名称,name=pause_description_name,value=小休,用餐,耗
shenwd	2019-07-23 16:07:43		成功	设置自定义置忙名称,name=pause_description_name,value=小休,用餐,耗
shenwd	2019-07-23 15:01:48		成功	保存企业配置,name=restrict_tel_type,value=1property=startTime=enc
shenwd	2019-07-23 14:30:23	{9315,9315}	成功	新增或修改员工信息,id={9315,9315},name=swd
shenwd	2019-07-23 14:29:40	{}	成功	新增或修改员工信息,id={},name=swd
shenwd	2019-07-23 11:22:28		成功	添加或更新一个分机号,id=,extenNo=,nat=

3.6.1.3 导出日志

企业用户的登录和登出记录。

查询条件

查询时间：指定要查询的时间范围。

查询页面：全部、首页、记录管理、实时统计、监控管理、日志管理、录音管理、质检管理、高级功能、账单，可以选择查询全部或者某一个功能模块。

用户类型：按照部门用户进行查询，或者查询全部。

操作人：输入操作人，查询指定操作人的导出情况。

导出类型：全部、未导出、导出当前页、导出全部。

导出日志

下图中展示了 8 月 1 日所有人的导出记录，记录中显示当前操作人未执行导出操作，包括



导出日志

* 所属企业: 研发测试账号 所属机构: 研发测试机构 所属部门: 研发测试部门

* 查询时间: 2019/8/1 00:00:00-2019/8/1 23:59:59 查询页面: 请选择 用户类型: 请选择 操作人:

导出类型: 全部 查询

操作人	查询页面	查询时间	导出操作	操作人角色	操作人所属企业	操作人所属机构	操作人所属部门	操作人类型	操作人IP	备注
chenxj_qy	案例库管理	2019-08-01 09:36:42	未导出	天润测试001	TCC1000003	-	-	企业用户	103.219.186.22	-
chenxj_qy	录音管理	2019-08-01 09:36:42	未导出	天润测试001	TCC1000003	-	-	企业用户	103.219.186.22	-
chenxj_qy	录音管理	2019-08-01 09:33:48	未导出	天润测试001	TCC1000003	-	-	企业用户	103.219.186.22	-
chenxj_qy	案例库管理	2019-08-01 09:33:48	未导出	天润测试001	TCC1000003	-	-	企业用户	103.219.186.22	-
chenxj_qy	案例组管理	2019-08-01 09:27:03	未导出	天润测试001	TCC1000003	-	-	企业用户	103.219.186.22	-

共 81 条数据, 转至第 页 每页显示 条

3.6.2 接口日志

3.6.2.1 API 日志

显示 API 接口的调用情况，包括请求时间、请求客户端 IP 地址、请求 uri、请求参数以及返回结果等。

查询条件

查询时间：API 日志只能查看当天和昨天记录，不支持跨天查询。

请求的 uri：按照指定的 uri 查询。

请求客户端的 IP 地址：查询从某一个 IP 地址发起请求的接口调用日志。

返回结果：全部、成功、失败。

请求方式：全部、GET、POST。

API 日志

下图中展示了 7 月 31 日所有人接口请求记录。

api日志 导出本页 导出全部

* 所属企业: AWS-2研发测试账户 * 所属机构: cti-link测试机构 * 所属部门: cti-link测试部门-0227

* 查询时间: 2019-07-31 00:00:00 至 2019-07-31 23:59:59 请求的uri: 请求客户端的IP地址:

返回结果: 全部 请求方式: 请选择 查询

企业编号	请求时间	请求客户端的IP地址	请求的uri	请求的参数	请求方式	返回
7000002	2019-07-31 17:26:16	183.234.223.205	/interface/v10/agentLogin/auth	validateType=1&departmentId=BM3000003&ccrm	GET	
7000002	2019-07-31 17:26:01	183.234.223.205	/interface/v10/agentLogin/auth	validateType=1&departmentId=BM3000003&ccrm	GET	
7000002	2019-07-31 17:25:48	183.234.223.205	/interface/v10/agentLogin/auth	validateType=1&departmentId=BM3000003&ccrm	GET	
7000002	2019-07-31 12:53:35	120.52.147.42	/interface/v10/agentLogin/auth	validateType=1&departmentId=BM3000003&ccrm	GET	

共 4 条数据, 转至第 页, 每页显示 条

3.6.2.2 WebSocket 日志

显示 websocket 接口的调用情况，包括座席工号、类型、座席操作、座席事件、日志内容和时间。

查询条件

查询时间：API 日志只能查看当天和昨天记录，不支持跨天查询。

类型：全部、座席发送的消息、座席接受的消息。

座席工号：按照工号查询座席发起的 websocket 接口请求记录。

座席操作：输入操作方式，查询 websocket 接口请求记录，操作内容有 ping、queueStatus、login 等。

座席时间：按照事件查询 websocket 接口请求记录，座席事件有 status、kickout 等。

websocket 日志

下图中展示了 7 月 31 日所有座席的 websocket 接口请求记录。

websocket日志 导出本页 导出全部

* 所属企业: AWS-2研发测试账户 * 所属机构: cti-link测试机构 * 所属部门: cti-link测试部门-0227

* 查询时间: 2019-07-31 00:00:00 至 2019-07-31 23:59:59 类型: 请选择 座席工号: 座席操作:

座席事件: 查询

企业编号	座席工号	类型	座席操作	座席事件	日志内容	时间
7000002	2000	座席接收			70000022000[msg=ok, code=0, reqType=ping, ty	2019-07-31
7000002	2000	座席发送	ping		34[ping 70000022000[sessionKey=aca61919-3f6e	2019-07-31
7000002	2000	座席接收			70000022000[msg=no permissions, code=-1, req	2019-07-31
7000002	2000	座席发送	queueStatus		2[queueStatus 70000022000[enterpriseId=700000	2019-07-31
7000002	2000	座席接收			70000022000[msg=ok, bindTel=13439678247, cc	2019-07-31
7000002	2000	座席发送	login		202[login 70000022000[enterpriseId=7000002, cr	2019-07-31
7000002	2000	座席接收		status	70000022000[{"enterpriseId":"7000002","cno":"20	2019-07-31
7000002	2000	座席接收		kickout	70000022000[{"msg":"ok","code":"0","sessionId":'	2019-07-31

3.6.2.3 推送日志

查询推送日志，包括推送类型、推送的 URL、推送的参数、推送方法、推送状态、返回文本等。

查询条件

推送类型：在 console 中配置的所有类型的推送，包括来电推送、来电响铃推送、外呼响铃推送、来电挂机推送、号码状态识别推送、录音状态推送等 10 余种。选择查询全部推送，或者指定某一个推送类型。

推送结果：全部、成功、失败。

重试次数：按照重试次数进行查询，查询范围从-1 到 4，共有 5 种重试情况。

url：查询推送到指定 url 的所有记录。

推送时间：查询指定时间范围内的推送记录，不支持跨月查询。

推送日志

下图中展示了 7 月份席 cti-link 测试部门-0227 的所有日志。

推送日志 导出本页 导出全部

* 所属企业: AWS-2研发测试账号 * 所属机构: cti-link测试机构 * 所属部门: cti-link测试部门-0227

推送类型: 请选择 推送结果: 请选择 重试次数: 请选择 url: 推送时间: 2019/7/1 00:00:00-2019/7/31 23:59:59

[查询](#)

推送类型	uniqueid	推送的url	推送的参数	推送方法	超时时间
座席状态推送		https://lb-ringing.com	{'stateAction':'offline','cno':'2000','enterpriseId'	POST	10
座席状态推送		https://lb-ringing.com	{'stateAction':'offline','cno':'2000','enterpriseId'	POST	10
座席状态推送		https://lb-ringing.com	{'stateAction':'idle','cno':'2000','enterpriseId':7	POST	10
座席状态推送		https://lb-ringing.com	{'stateAction':'idle','cno':'2000','enterpriseId':7	POST	10
座席状态推送		https://lb-ringing.com	{'stateAction':'ACW','cno':'2000','loginStatus'::	POST	10
座席状态推送		https://lb-ringing.com	{'stateAction':'ACW','cno':'2000','loginStatus'::	POST	10
座席状态推送		https://lb-ringing.com	{'variables':{'cdr_obClid':null,'cdr_customer_n	POST	10
座席状态推送		https://lb-ringing.com	{'variables':{'cdr_obClid':null,'cdr_customer_n	POST	10

3.7 录音统计

分类统计录音文件的个数及存储情况。

查询条件

查询时间：指定查询的时间范围。

录音类型：全部、通话录音、留言、彩铃。

录音统计列表

历史统计

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

* 查询时间: 2019/7/1 00:00:00-2019/8/1 23:59:59 录音类型: 请选择 [查询](#)

日期	录音类型	mp3录音文件个数	mp3录音文件大小	wav录音文件个数	wav录音文件大小
2019-07-31	通话录音	49	3.650MB	98	38.562MB
2019-07-31	留言	0	0B	0	0B
2019-07-31	彩铃	0	0B	0	0B
2019-07-30	通话录音	93	6.909MB	186	72.990MB

开户以来的存储占用总大小:	总文件个数: 31073(个)	MP3文件个数: 11146(个)	WAV文件个数: 19927(个)
	总存储占用: 9.528(GB)	MP3存储占用: 312.555(MB)	WAV存储占用: 9.223(GB)

3.8 质检管理

3.8.1 案例组管理

为方便录音质检案例的分类，可以建立案例组以标识。可以在页面添加新的案例组，也可以对已有的案例组进行编辑和删除操作。

添加案例组

点击页面右下方的新增按钮，弹出新增案例组对话框，输入案例组名称及注释，点保存按钮，案例组被成功添加到列表中。

新增案例组

案例组名称*
优秀录音

案例组注释*

保存 取消

编辑和删除案例组

在列表右侧有一个操作区，分别操作编辑与删除图标，可以对已有案例组进行操作。更新案例组名称或注释，删除不再使用的案例组。

企业ID	案例组名称	描述	创建时间	操作
7000002	test3	123123	2019-08-01 06:08:30	 
7000002	test51	123	2019-08-01 06:08:30	 
7000002	test4	1222	2019-08-01 06:08:30	 
7000002	wudi	test	2019-08-01 06:08:30	 

案例组列表

下方是案例组查询列表，可查看所有案例组。

案例组管理

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门 查询

企业ID	案例组名称	描述	创建时间	操作
7000002	test3	123123	2019-08-01 06:08:30	 
7000002	test51	123	2019-08-01 06:08:30	 
7000002	test4	1222	2019-08-01 06:08:30	 
7000002	wudi	test	2019-08-01 06:08:30	 
7000002	test2		2019-08-01 06:08:30	 
7000002	test5	123	2019-08-01 06:08:30	 
7000002	8888	8888	2019-08-01 06:08:30	 

3.8.2 录音管理

质检人员进行录音质检之前，首先应对系统中记录的录音文件进行查询检索。

查询条件

呼叫类型：来电、外呼、webcall 外呼。

开始时间：设置查询的时间范围。

通话时长：指定通话时长，查询通话时长在指定范围内的录音。

搜索条件：能够按照座席工号、座席电话、客户电话、队列号、队列名称进行查询，前方选择查询条件，后面输入查询的内容。

抽样方式：根据质检工作的需要，选择录音文件抽样方式为按录音文件总数比率抽样，可选择 10%~100%之间；或者选择随机抽检，抽检录音文件数 10 条，可以修改文件数目。

录音列表

下方是查询出的录音列表，包括了符合所有条件的录音。

录音管理 添加到案例组: 请选择*

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

* 呼叫类型: 来电 开始时间: 2019/7/1 00:00:00-2019/7/31 23:59:59 通话时长: 从 10 秒 到 300 搜索条件: 请选择 搜索条件

抽样方式: 默认 按录音文件总数比例抽样 随机抽检, 抽检录音文件数

序号	座席工号	座席姓名	座席电话	客户电话	队列号	队列名称	热线号码
1	400	秦汉	414	139****1441			89193634
2			15931781537	188****1027			89193634
3			15931781537	176****3753			89193634
4	2019	guowc	2018	176****3753			89193634
5			18513337753	181****7803			89193634

质检打分

检索到符合条件的录音文件后, 质检人员可以了解每通通话的详细信息, 包括座席工号、姓名、座席电话、队列号、中继号码、通话开始时间、结束时间和通话时长。试听录音后, 根据录音的通话时长和通话内容进行综合打分。

试听: 点试听按钮可以听取录音文件的内容。

下载: 点下载可以下载录音文件。

打分: 点打分可以对通话录音进行打分。点打分弹出评分窗口, 填写分数, 评分范围 0-100; 需要添加到案例库的话, 在添加到备案组中选择已经创建的案例组; 需要其他说明填写在备注中, 如下图。

评分

分数:

添加到备案组:

优秀录音

备注:

3.8.3 案例库管理

显示所有添加到案例库中的录音内容，可以对案例库录音文件进行检索。

查询条件

案例组：查询属于同一案例组的录音。

客户电话：按照客户电话查询录音。

录音分数：按照指定的分数范围查询录音。

开始时间：查询某一指定时间段内的录音。

案例库列表

设置查询条件后，点查询，显示指定案例组下的全部录音。

3.9 高级功能

3.9.1 号码状态检测记录

为减少无效呼叫和短信发送，企业外呼前会批量检测，预先过滤出空号、过期号码，或者无效手机号码。

查询条件

查询时间：查询指定时间范围的检测结果。

检测结果：全部、正常、空号、关机、停机、忙、查询失败、位置和检测失败。根据需要查询符合某种检测结果的号码，或者直接查询全部号码。

号码：按照号码查询检测结果。

检测方法

号码模板导出：下载号码检测模板，模板格式为 excel，只有一个号码字段，在 excel 中填写要检测的号码完成模板填写工作。

号码批量导入：将上面填写好的模板导入到系统中，系统向运营商请求获取号码的检测状态，得到返回结果后在系统中展示。

号码状态检测记录

下图中展示了研发测试部门再 7 月份发起的号码状态检测结果。

号码状态检测记录

[导出本页](#)
[导出全部](#)

* 所属企业: 研发测试账号
* 所属机构: 研发测试机构
* 所属部门: 研发测试部门

* 查询时间: 2019/7/1 00:00:00-2019/7/31 23:59:59
检测结果: 请选择
号码: _____
查询

序号	号码	区号	运营商	状态结果	检测时间
1	15765524147	0451	中国移动	正常	2019-07-30 14:35:21
2	15689138096	0532	中国联通	正常	2019-07-11 20:09:29
3	15806632358	0531	中国移动	正常	2019-07-11 20:09:28
4	13813059599	025	中国移动	正常	2019-07-11 20:09:28
5	15305395598	0539	中国电信	正常	2019-07-11 20:09:27
6	13606065952	0592	中国移动	正常	2019-07-11 20:09:27

共 167 条数据, 转至第 页, 每页显示 条

[号码模板导出](#)
[号码批量导入](#)

3.9.2 失联号码修复

对于失联用户，平台可根据企业提供的有效身份证号，从运营商处获取修复后号码 (01044xxxxxxx)，修复后的号码可以直接拨打。

查询条件

运营商：全部、移动、联通。

身份证：加密后的身份证号，md5 加密 32 位小。为保证个人隐私，系统的身份证号和电话号码都是加密后的，不提供真实的号码。

批次编号：提交号码时，会接收到一个返回的批次，按照批次号查询这一批号码的修复结果。

修复结果：全部、已修复、未修复。

创建时间段：创建号码修复任务的时间范围。

案件编号：预先在号码模板中填写案件编号，可根据案件编号查询相关的号码修复记录。

检测方法

号码模板导出：下载号码检测模板，模板格式为 excel，有 5 个字段，包括修复名称、待修复人员身份（md5 加密）、电话（md5 加密）、案件编号和返回的方式。

号码批量导入：Cloud 将获取到的信息提交给运营商，运营商完成后将修复结果返回给 cloud，cloud 在页面展示。

失联号码修复

下图中展示了 1 月份研发测试部门的失联号码修复结果。

失联号码修复

* 所属企业: 研发测试账号 * 所属机构: 研发测试机构 * 所属部门: 研发测试部门

运营商: 请选择 身份证: _____ 批次编号: _____ 修复结果: 请选择

创建时间段: 2019/1/1 00:00:00-2019/1/31 23:59:59 案件编号: _____ 查询

序号	批次编号	修复人姓名	修复人身份证号	案件编号	修复人联系电话	运营商
1	201901102125521000001485422978		88f621279bf294f67367!	9873132123	f0059be592213aa35c84	联通
2	201901102155361000001942797797	test	ad106801b9c1e22c4e6e	123	629f1b9de6f38a9f5017f	联通
3	201901110028271000002142493235	test	ad106801b9c1e22c4e6e	124	629f1b9de6f38a9f5017f	联通

共 3 条数据, 转至第 页 每页显示 条

号码模板导出 修复号码导入

3.9.3 IP 白名单

在 console 下开启访问 IP 白名单配置，并在白名单中添加 IP。加入白名单的 IP 才能访问平台，不在白名单内的 IP 无法访问。

查询条件

所属企业：选择当前企业。

ip：查询 IP 地址是否在白名单内。

IP 白名单

下图中展示了研发测试账号下的白名单，列表中的 IP 地址可以访问平台。

IP白名单

所属企业: 研发测试账号 ip: _____ 备注: _____ 查询

序号	IP	备注	创建时间	操作
1	192.168.1.1		2018-10-11 18:34:50	⋮
2	***		2018-10-11 19:41:10	⋮

添加 IP

点击页面右下方的新增按钮，打开新增 IP 白名单对话框，输入 IP 地址，把新的 IP 加入白名单。支持 4 种格式，192.168.1.1、192.168.*.*、192.*.*.*和*.*.*.*，每次只能添加一个。

3.9.4 微信辅助

辅助实现手机小号的微信注册。

3.9.4.1 发送短信

注册微信时，向腾讯发送短信验证码。

发送短信

点击右上角的发送短信按钮，弹出发送短信窗口。在页面上填写手机小号和短信验证码，点发送按钮，平台会将上述信息发送给腾讯做验证。页面上的腾讯通道号默认显示 10690700367，如果腾讯通道发生变化，可手动修改腾讯通道号。

发送后，会在下面的返回消息中接到提示信息，查看发送成功还是失败。

发送短信×

小号号码:

腾讯通道号:

短信验证码: (zc+2位数字)

发送 取消

返回消息:

查询条件

小号号码: 根据小号号码查询。

腾讯通道号: 查询通过指定腾讯通道号提交的申请。

是否绑定: 是、否。

完成以上条件设置后, 点击查询按钮, 可查看满足条件的短信发送记录。

3.9.4.2接收短信

更换手机时, 需要接收腾讯下发的验证码。如果手机小号没有与平台绑定, 无法接收到验证码。

号码绑定

点击右上角的号码绑定按钮, 弹出自动绑定窗口。在页面上填写手机小号, 并选择操作类型, 完成设置后点发送按钮。完成系统与手机小号的绑定工作, 这时如果腾讯向手机号码下发验证码, 平台页面会同步显示。

自动绑定

小号号码:

操作类型:

查询条件

小号号码: 根据小号号码查询。

是否绑定: 是、否。

操作类型: 更换手机、更换号码, 不设置默认查看所有操作。

完成以上条件设置后, 点击查询按钮, 可查看手机小号收到的短信验证码。

3.10 账单

账单分为三级: 企业账单、机构账单和部门账单。

企业账单可查看总去企业费用, 以及企业下所有账户的出账记录; 机构账单查看当前机构的总费用, 以及该机构下所有部门的费用记录; 部门账单是查看当前部门的账单记录。

3.10.1 企业账单

查看当前企业的总费用, 以及该企业下账户的所有账单明细, 包括账户名称、相关费用、充值记录、期末余额等。

查询条件

所属企业: 查看当前企业的账单信息。

账单时间: 指定查询的时间范围, 可以连续查询多个月份的账单信息, 如下图。

企业账单

* 所属企业: AWS-2研发测试账户 * 账单时间: 2019-01 至 2019-07 [查询](#)

企业名称	企业费用	账期	账户名称	直销经理	标准费用	减免金额	实际收费	期初余额	当月充值总额	期末余额	状态	操作
AWS-2研...	70090.750	2019-07	研发测试账号 ...	测试	67030.750	0.000	67030.750	0.000	0.000	0.000	预出账	账单详情
			CTICloud...	wydg	3060.000	0.000	3060.000	0.000	0.000	0.000	0.000	预出账
AWS-2研...	56816.970	2019-06	研发测试账号 ...	测试	53704.470	0.000	53704.470	-45033.450	0.000	-98737.920	已结账	账单详情
			CTICloud...	wydg	3112.500	0.000	3112.500	0.000	0.000	0.000	0.000	预出账
AWS-2研...	39664.790	2019-05	研发测试账号 ...	测试	35923.290	0.000	35923.290	-9110.160	0.000	-45033.450	已结账	账单详情
			CTICloud...	wydg	3741.500	0.000	3741.500	0.000	0.000	0.000	0.000	预出账
AWS-2研...	12171.660	2019-04										

3.10.2 机构账单

查看当前机构的账单费用，显示该机构下所有部门的费用。

查询条件

所属企业：默认选择当前企业。

所属机构：选择当前企业下的所属机构，每次只能查询一个。

账单时间：指定查询的时间，选择查看某一个月机构和部门费用，如下图。

机构账单

* 所属企业: AWS-2研发测试账户 * 所属机构: cti-link测试机构 * 账单时间: 2019-07 [查询](#)

机构名称	机构费用	部门名称	部门费用
cti-link测试机构	68534.59		
		cti-link测试部门-0227	1560
		南京巡检测试部门	0
		百度云测试开户	2571.68
		外部客户1	1532.4
		内部客户1	0
		内部客户2	10
		内部客户3	10
		外部客户2	7461.08
		外部客户3	339.36

3.10.3 部门账单

查看指定部门的账单费用，包括主热线号码、部门名称、标准费用、减免金额和实际收费，还可以直接生成 pdf 格式的结算通知单。

查询条件

所属企业：默认选择当前企业。

所属机构：选择当前企业下的所属机构，每次只能查询一个。

所属部门：选择当前机构下的部门。

账单时间：指定查询的时间范围，可以连续查询多个月份的账单信息，如下图。

部门账单

所属企业: AWS-2研发测试账户 所属机构: cti-link测试机构 所属部门: cti-link测试部门-0227

账单时间: 2019-01 至 2019-07 [查询](#)

账期	主热线号码	部门名称	直销经理	标准费用	减免金额	实际收费	状态
2019-01	86445293	AWS-2测试账户7000002	罗尧	1529.000	0.000	1529.000	预出账
2019-02	86445293	AWS-2测试账户7000002	罗尧	1649.000	0.000	1649.000	预出账
2019-03	86445293	AWS-2测试账户7000002	罗尧	1674.000	0.000	1674.000	预出账
2019-04	86445293	AWS-2测试账户7000002	罗尧	1561.500	0.000	1561.500	预出账
2019-05	86445293	AWS-2测试账户7000002	罗尧	2241.500	0.000	2241.500	预出账
2019-06	86445293	AWS-2测试账户7000002	罗尧	1612.500	0.000	1612.500	预出账
2019-07	86445293	AWS-2测试账户7000002	罗尧	1560.000	0.000	1560.000	预出账

操作

在上图账单列表右侧操作区，点击账单详情，可以跳转到账单详情页面。在详情页面展示各种类别的消费记录，包括月最低消费、号码功能费、号码通信费、座席费、套餐费、ASR 费用、自定义计费 and 账户低消等，如下图。

账户名称: AWS-2测试账户7000002, 账期: 2019-01, 账单状态: 预出账

[导出](#) [返回](#)

月最低消费:	热线号码	低消	计费模式	实际呼叫扣费(单位:元)	不足低消扣费(单位:元)	号码状态 (正常/已删除)
						不足低消扣费合计: 0元
号码功能费:	收费号码个数: 0个 (删除号码个数: 0个)					功能费合计: 0元
手机号码功能费:	收费号码个数: 个 (删除号码个数: 个)					功能费合计: 元
说明: 基本计费模式, "分钟数" 对应 "费率"						
400号码通信费:						
	类型	费率 (单位:元/分钟)	流量 (单位:分钟)	费用 (单位:元)		
	客户呼入	0.1	0	0		
	呼转座席	0	0	0		
	呼转座席-IAD	0	0	0		
	外呼呼转客户	0	0	0		
	外呼呼转座席	0	0	0		
	外呼呼转座席-IAD	0	0	0		
说明: 基本计费模式, "分钟数" 对应 "费率"						
	类型	费率 (单位:元/分钟)	流量 (单位:分钟)	费用 (单位:元)		
	客户呼入	0	28	0		

点击右上角的导出按钮, 直接生成 pdf 格式的结算通知单, 如下图。

北京天润融通科技股份有限公司

——结算通知单

账期: 2019年07月

用户名称: AWS-2测试账户7000002

主热线号码: 86445293

本期结算费用: ¥1560.000元

月最低消费:	热线号码	低消	计费模式	实际呼叫扣费 (单位: 元)	不足低消扣费 (单位: 元)
不足低消扣费小计 (单位: 元):					0
号码功能费:	收费号码个数: 0个 (删除号码个数: 1个)			功能费合计 (单位: 元): 0.000	
手机号码功能费:	收费号码个数: null个 (删除号码个数: 0个)			功能费合计 (单位: 元): null	
400号码通信费:	类型	费率	流量	费用 (单位: 元)	
	客户呼入	0.1000元/分钟	0分钟	0.000	
	呼转座席	0.0000元/分钟	0分钟	0.000	
	呼转座席-IAD	0.0000元/分钟	0分钟	0.000	
	外呼呼转客户	0元/分钟	0分钟	0.000	
	外呼呼转座席	0.0000元/分钟	0分钟	0.000	
	外呼呼转座席-IAD	0.0000元/分钟	0分钟	0.000	
1010号码通信费:	类型	费率	流量	费用 (单位: 元)	
	客户呼入	0.0000元/分钟	0分钟	0.000	
	呼转座席	0.0000元/分钟	0分钟	0.000	
	呼转座席-IAD	0.0000元/分钟	0分钟	0.000	
	外呼呼转客户	0元/分钟	0分钟	0.000	
	外呼呼转座席	0.0000元/分钟	0分钟	0.000	
	外呼呼转座席-IAD	0.0000元/分钟	0分钟	0.000	

3.10.4 充值记录

查看最近 12 个月的充值记录。

查询条件

所属企业：默认选择当前企业，查看当前企业的充值记录。

充值时间：查看最近一年的充值记录。

充值记录

* 所属企业: AWS-2研发测试账户 * 充值时间: 2018-03-01 至 2019-08-01 查询

账号名称	月份	充值类型	充值前金额	充值金额	充值后金额	状态	操作时间
AWS研发测试账号	2019-07	销售确认	40589.375	330720.000	371309.375	正常	2019-07-29 11:03:08
AWS研发测试账号	2019-04	销售确认	61091.545	274170.000	335261.545	正常	2019-04-25 17:12:00
AWS研发测试账号	2019-02	销售确认	223206.225	256620.000	479826.225	正常	2019-02-13 16:42:46
AWS研发测试账号	2018-11	销售确认	30426.225	192780.000	223206.225	正常	2018-11-12 12:56:58
AWS研发测试账号	2018-11	销售确认	0.000	30426.225	30426.225	正常	2018-11-05 09:22:27

4 前言-console

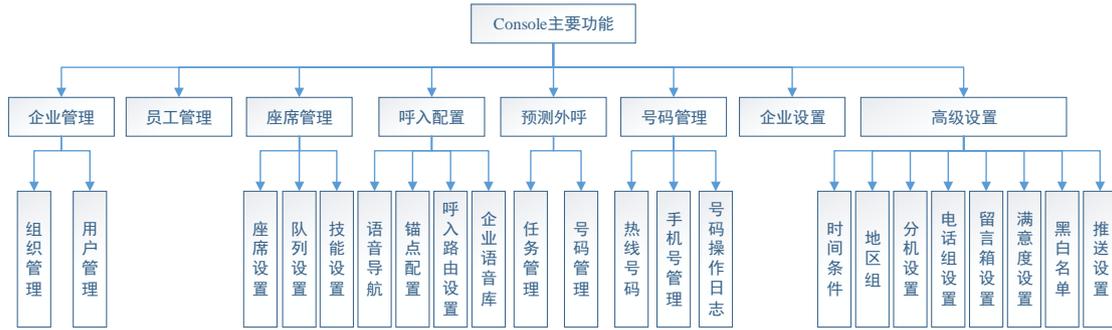
CTICloud 是服务于行业客户的大型呼叫中心，采用面向服务的 SOA 架构，提供端到端的呼叫服务。CTICloud 云呼叫中心根据不同功能划分为多个模块：console、home、agent、interface 和 wiki。详细说明如下：

- (1) Console 是配置中心，主要供运维人员使用。可对企业、机构、部门用户进行角色与权限的管理，能够创建并管理座席，进行呼入、外呼的相关配置。
- (2) Home 是监控中心与数据中心，既能实时查看呼叫中心的运行情况，了解座席工作状态，也能查看历史通话数据。除此之外，还能提供质检、账单查询、日志管理等功能，辅助管理人员更好使用呼叫中心。
- (3) Agent 以工具条的形式提供对接与客户 CRM 的对接。
- (4) Interface 是呼叫中心的接口，可以将任意接口嵌入到客户自己的 CRM 系统，实现无缝对接。
- (5) Wiki 是平台的帮助中心，对呼叫中心的业务场景、接的使用、客户侧环境部署和平台标准等都做了详细说明。



5 概述-console

本文档主要对配置中心（Console）的使用进行详细说明，包括企业、机构、部门用户权限配置，座席的创建与管理，与呼入外呼相关的设置，以及号码管理、分机设置、黑白名单等其他相关设置，如图所示。



6 功能说明-console

6.1 企业管理

企业管理分为组织管理和用户管理，主要是按照企业的组织结构对平台开户信息和相关人员账号进行管理。

6.1.1 组织管理

CTICloud 平台开户时将企业组织结构划分为 3 个等级：企业、机构和部门，他们之间是从属关系。企业下可以设置多个机构，机构可以设置多个部门，以上均由天润受理人员从营帐中添加，企业管理员只有查看权限。

登录企业管理员，可查看所有机构和部门；登录企业用户，可查看下属的机构和部门；登录机构用户，可查看下属的部门；登录部门用户，只能查看本部门的情况。

6.1.2 用户管理

企业最高一级用户为企业管理员，在开户时由系统生成。企业管理员之下，还有普通企业用户、机构用户和部门用户，由企业管理员进行管理。

创建用户前先创建企业角色，设置不同的账号权限。创建用户时，可选择不同角色，用户获得该角色的权限。

6.1.2.1 企业角色

配置企业、机构、部门用户管理时，需要指定当前用户角色，将角色权限赋予用户，因此需要先进行企业角色的配置。

用企业管理员登录 console，在企业管理菜单下选择用户管理-企业角色管理，打开企业角色列表，可以对企业角色进行增删改操作。

新增：

点击右下角新增按钮，填写角色名称，指定角色类型，点击保存完成角色的创建。

角色类型有 3 种：企业用户、机构用户和部门用户，分别对应于企业用户、机构用户和部门用户。



角色名: qy_test *

角色类型: 企业用户 ▼

描述:

保存

修改：

从企业角色列表的操作区点击修改按钮，进入用户角色信息界面。在这个页面除了修改角色的基本信息外，还可以通过设置 console 和 home 对应的菜单，指定角色权限。

菜单勾选：已勾选菜单为用户可见菜单，未勾选菜单在用户登录后不可见。

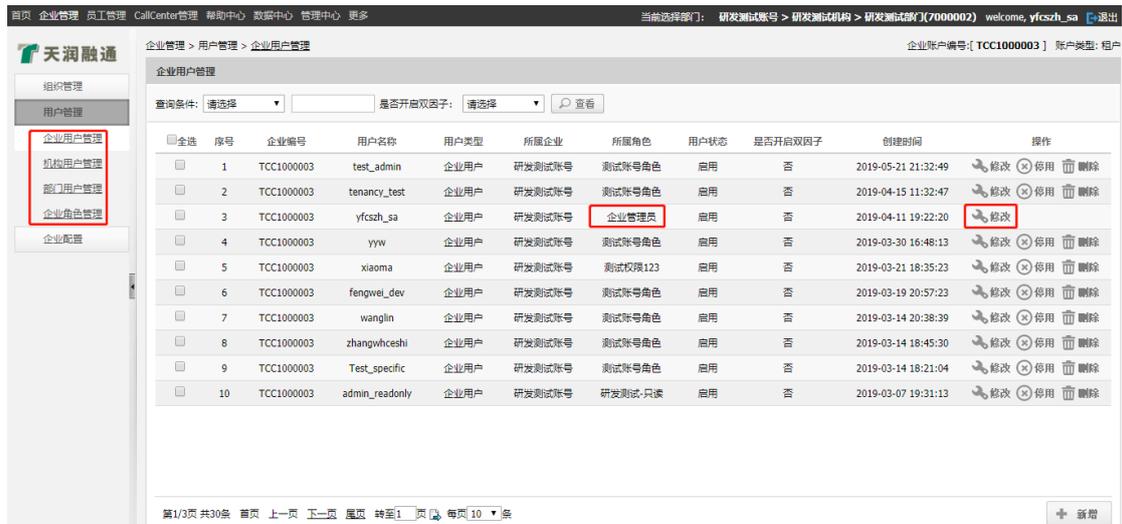
读写权限：能够对系统功能进行增删改查的操作。

只读权限：用户登录后只可查询，无法修改对应信息。



6.1.2.2 企业管理员

企业管理员在开户时由系统自动生成，为企业最高权限用户，可管理企业用户、机构用户和部门用户，能修改自己的密码和描述信息。



修改管理员密码

企业管理员登录 console 后，可在企业管理-用户管理-企业用户管理下查看企业管理员用户，点击操作区的修改进入编辑用户界面，企业管理员可以修改自己的密码与描述信息。

添加/编辑用户

租户用户信息

请选择所属组织信息: 研发测试账号 *

用户名称: yfcszh_sa * 密码: [] * 密码强度: []

用户描述: 企业管理员

用户信息描述:名称,状态,业务描述...

管理其他用户

企业管理员登录 console 后,可在企业管理-用户管理的下一级菜单对企业用户、机构用户和部门用户进行管理。以企业用户为例进行说明。

新增

企业管理员登录 console 后,点击右下角新增按钮,选择所属组织信息和角色,填写用户名称和密码,并设置用户登录范围和权限。如下图,点击保存。



天润融通 企业管理 > 组织管理 > 企业用户管理 > 添加/编辑用户信息

添加/编辑用户

租户用户信息

请选择所属组织信息: 研发测试账号 *

用户名称: qy_test * 密码: [] * 密码强度: []

角色: qy_test * 注意: 请先选择组织信息,再选择角色信息,如角色不存在,则需要企业角色管理对应租户下进行添加。

用户状态: 启用 * 注意: 禁用部门时,对应的部门号下人员将被禁止登录。

用户描述: []

用户信息描述:名称,状态,业务描述...

用户登录范围设置: console report home

企业列表: 研发测试账号 机构列表: 研发测试机构 部门列表: []

[] 保存 [] 返回

修改

点击修改,如下图。进入修改页面,可修改密码、角色等信息,点击保存。

企业用户管理

查询条件: 请选择 [] 是否开启双因子: 请选择 [] 查看 []

<input type="checkbox"/>	序号	企业编号	用户名称	用户类型	所属企业	所属角色	用户状态	是否开启双因子	创建时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	TCC1000003	qy_test	企业用户	研发测试账号	qy_test	启用	否	2019-05-25 11:42:02	修改 停用 删除

添加/编辑用户

租户用户信息

请选择所属组织信息: 研发测试账号 *

用户名称: qy_test * 密码: [] * 密码强度: []

角色: qy_test * 注意: 请先选择组织信息,再选择角色信息,如角色不存在,则需要企业角色管理对应租户下进行添加。

用户状态: 启用 * 注意: 禁用部门时,对应的部门账号下人员将被禁止登录。

用户描述: [] 用户信息描述:名称,状态,业务描述...

双因子登录: 开启双因子

用户登录范围设置: console report home

企业列表 机构列表 部门列表

停用

点击停用，账户将被禁止登录

企业用户管理

查询条件: 请选择 [] 是否开启双因子: 请选择 [] 查看

<input type="checkbox"/> 全选	序号	企业编号	用户名称	用户类型	所属企业	所属角色	用户状态	是否开启双因子	创建时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	TCC1000003	qy_test	企业用户	研发测试账号	qy_test	启用	否	2019-05-25 11:42:02	修改 停用 删除

启用

账户停用后，点击启用，账户将恢复正常可登录状态

企业用户管理

查询条件: 请选择 [] 是否开启双因子: 请选择 [] 查看

<input type="checkbox"/> 全选	序号	企业编号	用户名称	用户类型	所属企业	所属角色	用户状态	是否开启双因子	创建时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	TCC1000003	qy_test	企业用户	研发测试账号	qy_test	禁用	否	2019-05-25 11:42:02	修改 启用 删除

删除

点击删除，如下图，即可删除对应账号

企业用户管理

查询条件: 请选择 [] 是否开启双因子: 请选择 [] 查看

<input type="checkbox"/> 全选	序号	企业编号	用户名称	用户类型	所属企业	所属角色	用户状态	是否开启双因子	创建时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	TCC1000003	qy_test	企业用户	研发测试账号	qy_test	禁用	否	2019-05-25 11:42:02	修改 停用 删除

6.1.2.3 企业用户

企业用户权限仅次于企业管理员，不能看到企业管理员；企业级用户中只能看到自己，无法看到同一级的其他企业用户；可管理下属的机构和部门用户。

从操作上来说，企业用户只能修改自己的密码与用户描述，可对机构、部门进行增删改查操作，操作方法参考 3.1.2.2 中企业管理员的说明。

6.1.2.4 机构用户

机构通常指企业下属的分公司或关联公司，机构用户无法查看企业管理员和企业用户，也无法看到同一级的其他机构用户，可管理下一级部门用户。

从操作上来说，机构用户只能修改自己的密码与用户描述，可对部门进行增删改查操作，操作方法参考 3.1.2.2 中企业管理员的说明。

6.1.2.5 部门用户

部门通常指企业的基层部门或者连锁门店，是权限最低用户，无法看到其他用户信息，只能修改自己的密码和描述。

6.1.3 企业配置

6.1.3.1 企业功能配置

6.1.3.1.1 呼入相关配置

1、呼入并发限制

对同一时刻呼入系统的并发做限制（默认 300）

2、是否开启呼入自动满意度调查

开启：当呼入来电挂机以后，CallCenter 管理-高级设置-满意度设置中如果配置了满意度调查（包括执行方式和语音导航），则按照配置项对来电用户发起满意度调查

关闭：满意度调查配置不生效

3、呼入全程录音

开启：从电话进入系统并进行自动应答到通话结束，对该过程全程录音

关闭：关闭呼入全程录音

客户示例：

呼入相关配置			
1	呼入并发限制	300	<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="取消"/>
2	呼入自动满意度调查	<input type="radio"/> 开启 <input checked="" type="radio"/> 关闭	<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="取消"/>
3	呼入全程录音	<input type="radio"/> 开启 <input checked="" type="radio"/> 关闭	<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="取消"/>

6.1.3.1.2 外呼相关配置

4、外呼并发限制

- (1) 对同一时刻系统所有外呼类型的并发做限制（默认 300）
- (2) 包含的外呼类型：预览外呼、预测外呼、主叫外呼、webcall
- (3) 限制规则：该处的配置只能限制预测外呼和 webcall，不限制主叫外呼和预览外呼；但是四种外呼类型共用此处的并发限制
- (4) 例如：当此处设置的值为 500 且预览外呼和主叫外呼的总并发达到 500 以上时，预测外呼和 webcall 便无法再进行外呼，需要增大配置项；当预览外呼和主叫外呼总并发达到 300 时，预测外呼和 webcall 的总并发只能达到 200

5、是否开启外呼自动满意度调查

开启：当外呼接通座席挂机以后，CallCenter 管理-高级设置-满意度设置中如果配置了满意度调查（包括执行方式和语音导航），则按照配置项对外呼用户发起满意度调查

关闭：满意度调查配置不生效

6、外呼全程录音

开启：从第一侧接听开始录音通话结束，对该过程全程录音

关闭：关闭外呼全程录音

7、预览外呼时间段限制

开启：需要配置外呼时间段，配置以后只允许在配置的时间段内预览外呼

关闭：无时间段限制

8、预测外呼并发限制

该部门下所有的预测外呼任务总并发限制，默认为 30；包含在外呼并发限制内

9、预测外呼时间段限制

开启：需要配置外呼时间段，配置以后只允许在配置的时间段内预测外呼

关闭：无时间段限制

10、预测外呼最小接听率

若接听率小于设置的接听率，预测外呼任务将自动暂停；默认为 20%

参考 home-监控管理-业务监控-预测外呼任务监控中“客户接听率”字段

计算方式：

11、预测外呼最大实时骚扰率

若实时骚扰率大于设置的骚扰率，预测外呼任务将自动暂停；默认为 50%

参考 home-监控管理-业务监控-预测外呼任务监控中“实时骚扰率”字段

计算方式：任务最近 200 个呼叫中，客户接听，未双方接听的个数/200

12、预测外呼任务座席最大接听时延

若平均接听时延大于设置的接听时延，预测外呼任务将自动暂停；默认为 10 秒

参考 home-监控管理-业务监控-预测外呼任务监控中“平均应答时延”字段

13、预测外呼重试功能

开启：按照预测外呼任务中的重试策略进行重试（只重试未接听的客户号码）

关闭：不进行重试

14、预测外呼座席接听次数限制开关

开启：在 callcenter 管理-预测外呼管理-座席接听上限中配置每个座席的接听次数上限，当座席接通次数达到上限以后便不会再有电话转入此座席

关闭：每个座席的接听次数没有限制，只要座席在线，电话就有机会转入此座席

15、分机呼叫方式

开启：号码匹配到 exten_regex 时为分机互拨，没有匹配为摘机外呼

配置示例：{"exten_regex":"^8[0-9]3"}，按照正则表达式的方式进行匹配

关闭：全部为摘机外呼

16、外呼号码加密规则

开启：通过配置项对需要加密的字段和场景进行加密

配置示例：

{

```

"fields" : "customerNumber,clid,leftClid",
"scope" : "1,2"
}
    
```

参数说明：

fields: 加密字段，如上述配置加密字段为客户号码、座席侧外显、客户侧外显

scope: 加密场景，如上述配置 **scope=1** 则为接口外呼加密；**scope=2** 则为回调事件加密

客户示例：



6.1.3.1.3 webrtc 相关配置

17、webrtc 外呼时间段限制

开启：需要配置外呼时间段，配置以后只允许在配置的时间段内进行 webrtc 外呼

关闭：无时间段限制

18、webrtc 自动重试

开启：开启以后需要配置备用外显号码，重试呼叫时使用配置的备用外显进行呼叫，如果没有配置则使用上次呼叫的外显号码继续呼叫

关闭：不会重试呼叫

客户示例：



6.1.3.1.4 Webrtc 相关配置

19、webrtc 自动接听

配置项支持配置各种呼叫类型，已经配置的呼叫类型会自动接听，没有配置的呼叫类型不会

自动接听（当前预览外呼无论是否配置都会自动接听）

20、webrtc 外呼白名单（应该改为“远程话机或 IAD 分机注册白名单”）

数据配置格式：

请输入数组格式的 IP 地址，如：`[{"cidr":"10.10.10.0/24"}, {"cidr":"10.10.10.0/29"}]`

一旦配置了白名单，只有在该白名单内的远程话机或 IAD 分机才能注册成功，不在白名单内的会注册失败，注册服务器会返回 603（注册类型为 webrtc 的不受影响）

21、webrtc 提示语音音量配置

startTone 表示提示音音量配置；ringtone 表示响铃音量配置；范围为 0~1，1 为最大

配置示例：`{"startTone":0.8, "ringtone":0.8}`

客户示例：



webrtc 相关配置

19	webrtc 自动接听	<input type="checkbox"/>			<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="同步"/>
20	webrtc 外呼白名单	<input type="text"/>	请输入数组格式的 IP 地址，如： <code>[{"cidr":"10.10.10.0/24"}, {"cidr":"10.10.10.0/29"}]</code>		<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="同步"/>
21	webrtc 提示语音音量配置	<input type="text"/>	startTone 表示提示音音量配置；ringtone 表示响铃音量配置；范围为 0~1，1 为最大		<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="同步"/>

6.1.3.1.5 平台录音相关配置

22、录音文件自定义字段设置

录音文件名中可添加自定义字段，可配置通道变量，也可配置固定的字符串

7600000-20190919174451-15501128081-10001--record-sip-2-1568886291.215942

企业 ID-呼叫开始时间-客户号码-座席工号-**存放自定义字段**-record-通话唯一标识

23、录音 URL 过期时间

对录音地址设置过期时间，以分钟为单位，默认为 600 分钟，最大值为 7 天

通过获取通话录音地址信息接口获取到的录音地址：

http://voice-6.cticloud.cn/06092019/record/7600000/7600000-20190906000806-16619911313-9501131-1-record-sip-3-1567699686.1849.mp3?X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Date=20190919T053830Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=216000&X-Amz-Credential=AKIAVWLHL3JFGBKEJGFD%2F20190919%2Fcn-north-1%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Signature=96a839d31a33edf6761a57f17378a3cb012da46bd3f5878e6490ece4a62c7c3d

24、分线录音时，是否开启录音静音功能

开启：如果通话过程中开启，在开启的时间内不进行分线录制；关闭以后再继续进行录制

关闭：正常录音

25、混音录音时，是否开启录音静音功能

开启：如果通话过程中开启，在开启的时间内不进行混音录制；关闭以后再继续进行录制

关闭：正常录音

26、录音格式配置

WAV 格式：1 个混音 wav；1 个双声道 wav；2 个单声道 wav

MP3 格式：1 个混音 mp3；一个双声道 mp3

当选择 2 个单声道 wav 格式时，会自动开启备份 wav 录音文件，技术支持只需要配置：

(1) 录音文件保留时长，即分轨录音的保存时长，最大为 365 天，默认 31 天

(2) 备份录音地址自定义配置 (wav)：将生成的两个单轨录音地址备份到配置的地址中，

如果没有配置则不进行备份

27、mp3 压缩倍率配置

配置 mp3 录音文件的压缩倍率

28、录音独立存储配置

开启：开启后可以将录音存储到客户自己账户的桶中

```
{"accessKey":"AKIAOTCJOBZFUWFI7FSA","secretAccessKey":"gncrhPa6CFqtZNTCSD6KIK
KzBqZEmVxkyR3Y/FFM","region":"cn-north-1","endpoint":"voice-test.cticloud.cn","bucket":"vo
ice-test.cticloud.cn","backupEndpoint":"voice-backup-test.cticloud.cn","backupBucket":"voice-
backup-test.cticloud.cn"}
```

客户案例：

平台录音相关配置			
22	录音文件前缀自定义设置	<input type="text"/>	录音文件的一个标识，自定义字符配置
23	录音URL过期时间	<input type="text"/> 分钟	录音URL过期时间，默认为600分钟，最大值为7天
24	分线录音时，是否开启录音静音功能	<input type="radio"/> 开启 <input checked="" type="radio"/> 关闭	
25	混音录音时，是否开启录音静音功能	<input type="radio"/> 开启 <input checked="" type="radio"/> 关闭	
26	录音格式配置	2个单声道wav	1个混音mp3
-	备份wav录音文件	<input checked="" type="radio"/> 开启 <input type="radio"/> 关闭	当开启1个双声道wav和2个单声道wav时需要开启此功能否则不生效
-	录音文件保留时长	31	最大为365天，默认31天
-	备份录音地址自定义配置 (wav)	<input type="text"/>	
27	mp3压缩倍率配置	16倍压缩 (8Kbps)	
28	录音独立存储配置	<input type="radio"/> 开启 <input checked="" type="radio"/> 关闭	
29	是否开启JITTERBUFFER	<input type="radio"/> 开启 <input checked="" type="radio"/> 关闭	

6.1.3.1.6 本地录音相关配置

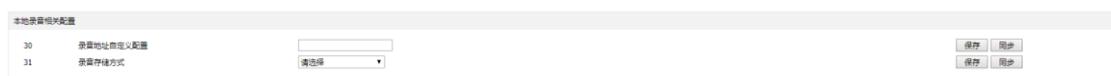
29、录音地址自定义配置

本地部署使用，录音地址自定义配置，将 <http://voice-6.cticloud.cn> 替换成配置的地址，
如：<http://www.baidu.com>

30、录音存储方式

本地部署使用，录音存储方式包括 **aws** 和 **nfs**

客户案例：



6.1.3.1.7 外显相关配置

31、外显默认区号

当座席外显规则配置为按区号或动态外显时，如果在座席配置中没有匹配到对应的外显号码，会走该处的匹配规则，即在可用的中继群组中选一个与配置的区号相同的外显号码进行外显（具体外显规则请参考 <http://wiki.tinetcloud.com/pages/viewpage.action?pageId=327851>）

32、默认外显号码

当座席外显规则配置为按区号或动态外显时，如果在座席配置中没有匹配到对应的外显号码，会先走外显默认区号规则，当在可用的中继群组中未找到与配置的区号相同的外显号码时，则在配置的外显号码中随机外显一个（随机的外显号码也需在可用的中继群组中）

（具体外显规则请参考 <http://wiki.tinetcloud.com/pages/viewpage.action?pageId=327851>）

33、AXB 外呼切换为固话外呼

开启：当开启此功能时，所有 **AXB** 手机号外呼自动降级外固话外呼

关闭：**AXB** 手机号正常外呼

34、AXB 呼叫，X 号码获取规则

（1）按照区号 动态绑定

动态绑定与按照区号不同点：按照区号进行匹配外显号时，每次外呼都是在符合条件的号码中随机外显一个；动态外显进行匹配外显号时，如果第一次匹配到了符合条件的外显号，后面

再拨打同一被叫时会使用第一匹配到的外显号进行外显，就不会在符合条件的号码中随机外显了

(2) 按座席所属区号匹配、按客户所属区号匹配

(3) 是否匹配省会区号

(4) 指定区号

35、固话号码自动停用

开启：开启自动停用规则

关闭：关闭自动停用规则

(1) 连续天数：范围为 3-60 天，默认 5 天；配置连续天数以后，下面的条件都是基于连续天数内统计的数据

(2) 外呼次数：大于等于配置的数值时停用，不小于 500，默认 5000

(3) 外呼接通率：小于等于配置的数值时停用，范围为 1%-40%，默认 35%（按天）

(4) 区号：为空时，针对全部地区；配置时，针对区号地区；多个区号以英文逗号分隔

停用规则：

1、每天凌晨 3 点（时间可调整）每个部门会对该部门下的手机号前 N 天（这个时间就是后台配置的连续天数）的主叫号码报表进行分析（每天每个部门下的每个地区仅分析一次）

2、如果配置了地区组，则只分析配置的地区；如果没有配置则对所有地区的话单进行分析

3、进行分析后，企业配置-企业功能配置-第 36 项有三个指标：连续天数、外呼次数、外呼接通率，当这三个指标同时满足的号码才会被停用

4、停用以后会自动提交备注“自动停用”，手机号管理页面支持按照备注查询，并导出

5、每停用一次会通过 callcenter 管理-企业设置-第 24 项通过短信、邮箱、钉钉途径进行告警

告警样例：告警样例：2019 年 4 月 22 日，固话外显号码可用比例为 80%/低于 50%，请尽快调整。

6、在 callcenter 管理-企业设置-第 23 项可配置可用号码比例，例如：企业下有 100 个手机号，可用比例配置为 50%，也就是系统会至少保证 50 手机号为可用状态，不会过度停用；

7、例如当前企业下有 100 个号码已经停用了 40 个，还剩下 60 个，可用比例配置 50%即可用号码最少有 50 个，但是某一天凌晨 3 点满足停用条件的有 20 个号码，但是这时只能停用 10 个，系统就会在满足条件的 20 个号码中按照接通率进行排序，优先停用较低的 10 个

8、手机号码一旦停用，动态外显时不会再外显，如果客户手动传入，会报 telX 不正确

36、手机号码自动停用

开启：开启自动停用规则（停用规则配置项跟固话相同，只是在使用过程中对于手机号和固话的配置项的值要求不同）

关闭：关闭自动停用规则

（1）连续天数：范围为 3-60 天，默认 5 天；配置连续天数以后，下面的条件都是基于连续天数内统计的数据

（2）外呼次数：大于等于配置的数值时停用，不小于 500，默认 5000

（3）外呼接通率：小于等于配置的数值时停用，范围为 1%-40%，默认 35%（按天）

（4）区号：为空时，针对全部地区；配置时，针对区号地区；多个区号以英文逗号分隔

37、clidGroup 外显规则

obClidGroup ：“previewOutcall”、“webcall”

telXGroup ：“previewOutcall”、“axbOutcall”、“axbWebcall”

开启：接口中传递的 obClidGroup 和 telXGroup 才会生效

关闭：接口中传递的 obClidGroup 和 telXGroup 不会生效

38、clidGroup 外显区号规则

默认按照客户区号进行外显

按客户区号：在外显号码组中按照客户区号匹配规则选择一个同区号的号码进行外显

按座席区号：在外显号码组中按照座席区号匹配规则选择一个同区号的号码进行外显

39、座席侧外显客户号码

此功能为复选框，以下选项勾选即生效，不勾选的话则默认不透传

（1）呼入转座席：勾选此项，客户呼入系统转座席以后，座席侧看到的外显号码为客户真实号码

（2）预览外呼转座席：勾选此项，座席进行预览外呼呼叫座席时，座席侧看到的外显号码为客户真实号码

（3）预测外呼转座席：勾选此项，执行预测外呼任务以后，客户接听转接座席时，座席侧看到的外显号码为客户真实号码

客户案例：

外显相关配置			
32	外显默认区号	0755	ID: 010
33	默认外显号码		优先级低于“外显默认区号”
34	AVR外呼切换为直通外呼	<input type="radio"/> 开启 <input checked="" type="radio"/> 关闭	
35	AVR外呼, X号码校验规则	<input type="radio"/> 按地区号 <input checked="" type="radio"/> 动态绑定	["AreaCodeRule":1,"IsMatchCapital":1,"DefaultAreaCode":"0755"]
-	区号匹配	按客户号码区号匹配	
-	是否匹配省会区号	<input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否	优先级高于“指定区号”
-	指定区号	0755	
36	国际号码自动停用	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否	
37	手机号码自动停用	<input type="radio"/> 是 <input checked="" type="radio"/> 否	
38	cidGroup外显规则	<input type="radio"/> 开启 <input checked="" type="radio"/> 关闭	选择关闭则为使用默认模式
39	cidGroup外显区号规则	<input type="radio"/> 按客户区号 <input type="radio"/> 按国家区号	
40	座席前外显客户号码	<input type="checkbox"/> 呼入转座席 <input type="checkbox"/> 直通外呼转座席 <input type="checkbox"/> 拦截外呼转座席	

6.1.3.1.8 通话记录日志配置

40、通话记录日志保留时间

通话记录、日志、报表等过期配置，默认为 12 个月

41、通话记录日志恢复每月次数限制

数据恢复，每月次数限制，默认为 1 次，恢复数据操作在 home 管理中心-记录管理-过期数据修复-恢复进度中进行恢复操作。

42、通话记录日志恢复后的过期时间

数据恢复后的过期时间，默认为 7 天

客户案例：

通话记录日志配置			
41	通话记录日志保留时间	<input type="text"/> 月	通话记录、日志、报表等过期配置，默认为12个月
42	通话记录日志恢复每月次数限制	<input type="text"/> 次	数据恢复，每月次数限制，默认为1次
43	通话记录日志恢复后的过期时间	<input type="text"/> 天	数据恢复后的过期时间，默认为7天

6.1.3.1.9 号码状态相关配置

43、号码状态检测功能（收费）

开启：开启以后号码状态检测接口才能使用

关闭：关闭以后号码状态检测接口不能使用

44、号码状态识别

(1) 关闭

(2) 实时：当呼叫客户或者座席未接通时，系统在电话挂断之前会取彩铃的前五秒根据录音频率，去样本库中进行对比，最终返回对应的识别结果（忙、超时、拒接、空号、关机、暂时无法接通、停机）。由于是取的彩铃前五秒，识别结果的准确率不是很高在 30%左右

当开启实时识别后，系统还支持自动挂机功能：

开启：当识别出空号、关机、停机时系统会自动挂断电话

关闭：当识别出空号、关机、停机时不会自动挂断电话，直到座席或者用户挂断或者彩铃播放完毕后自动挂断

(3) 延时：当呼叫客户或者座席未接通时，系统在电话结束后会取整个彩铃录音根据录音频率，去样本库中进行对比，最终返回对应的识别结果（忙、超时、拒接、空号、关机、暂时无法接通、停机）。由于是取的整段彩铃，识别结果比较准确，在 90%-95%左右

45、呼入彩铃

开启：用户拨打目的码进入系统，系统不会自动应答，直到座席侧接听才算接听

关闭：用户拨打目的码进入系统，系统自动应答

46、号码 360 认证开启

开启：在会将 TRM 中相关的认证信息同步到 callcenter 管理-号码管理-热线号码中，会展示“360 认证名称”、“认证状态”、“认证名称”三个字段

关闭：会将“360 认证名称”、“认证状态”、“认证名称”三个字段进行隐藏

客户案例：



6.1.3.1.10 双云备份相关配置

47、双云结对平台鉴权信息（数据同步时需要的鉴权信息）

第一个输入框：备份平台的部门编号

第二个输入框：备份平台的企业 ID

第三个输入框：备份平台的 token

48、双云数据同步（对接双云的客户可以开启此开关）

开启：需要配置另一平台的企业编号，配置后双云切换时 IP 话机不用修改账号（此配置是为了实现话机双云匹配）

客户案例：



6.1.3.1.11 鉴权相关配置

49、API 接口鉴权时间配置

以分钟为单位，默认值 30 分钟；接口请求时参与鉴权加密的 timestamp 字段

50、企业座席 session 保活时间

agent session 每次延长的时间，秒数，默认 3600 秒

51、绑定电话验证开关

开启：（1）当工具条座席登录时的电话类型为“电话号码”时，系统会校验输入的号码是否进行了验证，如果未验证则提示“登录失败！电话号码未验证”；如果已验证则登录成功。（需要到 callcenter 管理-座席设置-绑定电话点击修改-新增电话-进行增加即可）

（2）APP 登录时需要输入手机号或固话号，系统会对输入的号码发起呼叫播放一段语音验证码，输入正确的验证码后便可登录成功

关闭：不进行验证，直接登录成功

客户案例：



6.1.3.1.12 推送相关配置

52、推送话单至 bigboss

需要配置 userId: bigboss 生成的 userId（当前 CTICloud 未对接 bigboss，此开关暂时不生效）

53、企业 Curl 推送级别

部门推送话单至 bigboss 的优先级，数值越大优先级越高，优先级范围 0-10

54、自动推送

1：开启，0 或空：不开启，默认不开启

每天凌晨 5 点定时推送前一天推送失败的记录

客户案例：



推送相关配置

53	推送失败至highboss	<input type="text" value="userId"/>	请输入highboss对应的userId	<input type="button" value="保存"/>	<input type="button" value="同步"/>
54	企业Call推送级别	<input type="text" value="请选择"/>		<input type="button" value="保存"/>	<input type="button" value="同步"/>
55	自动推送	<input checked="" type="radio"/> 开启	<input type="radio"/> 关闭	<input type="button" value="保存"/>	<input type="button" value="同步"/>

6.1.3.1.13 手机 APP 相关配置

55、手机 APP 分机注册鉴权 SecretKey

配置 SecretKey: APP 外呼时需要先进行注册, 分机注册到 Webrtc sip 服务器(janus)使用的 secretKey

客户案例：



手机APP分机配置

56	手机APP分机注册鉴权SecretKey	<input type="text" value="请输入_SecretKey"/>	APP分机注册到Webrtc sip服务器(janus)使用的SecretKey	<input type="button" value="保存"/>	<input type="button" value="同步"/>
----	----------------------	--	--	-----------------------------------	-----------------------------------

6.1.3.1.14 其他配置

56、企业级用户隐藏号码配置

开启：开启以后可对隐藏的用户权限和隐藏位数进行选择

(1) 全部 (2) 企业用户 (3) 企业管理员

该处配置仅对企业用户和企业管理员生效, 对机构用户、部门用户不生效 (需要到 callcenter 管理-企业设置-隐藏客户号码处进行配置)

关闭：关闭企业用户和企业管理员的客户号码隐藏功能

57、队列最大溢出次数

在 ivr 中队列节点可以配置溢出机制, 配置队列最大溢出次数是每通客户来电最大的溢出次数。

58、报表接口访问频次限制

开启：请求所有的报表接口频次不能超过配置的频次, 配置项单位为：次/分钟

关闭：报表接口访问频次默认为每分钟 1 次

59、IP/IAD 话机注册域名

双云备份，webrtc 域名切换，切换到配置的域名。

客户案例：



6.1.3.2 对接三方配置

6.1.3.2.1 智能质检配置

1、部门权限推送到慧智

将该部门的账号信息推送给慧智，慧智接收到账号信息以后允许 CTICloud 平台的系统用户、企业用户、机构用户、部门用户权限进行跳转

2、ASR 自动语音转写

- (1) 配置项为“关闭”、“开启两侧”、“开启座席侧”、“开启客户侧”配置不同的选项分别转写不同侧的录音
- (2) 当配置为开启时，需要选择“关闭座席过滤”、“开启座席过滤”，开启座席过滤以后，只将开启了 ASR 的座席（座席设置-座席管理-高级设置中 ASR 语音转写配置项）话单推送到慧智，未开启 ASR 的座席话单不会推送到慧智；关闭座席过滤以后，系统会将所有座席产生的话单推送到慧智
- (3) ASR 转写呼叫类型选择，包括呼入、预览外呼、主叫外呼、webcall、预测外呼，勾选哪个呼叫类型，才会对此呼叫类型进行转写并推送至慧智，如果都不勾选默认为全部呼叫类型都进行转写并推送至慧智平台。
- (4) ASR 引擎选择，可以选择天润和自定义配置，当选择自定义配置时，填写配置参数{"engine":"ALIBABA","sercetKey":"fefawfa212edq2e1","id":"asdawd2"}，支持阿里云(alibaba)，科大讯飞(iflytek)。
- (5) ASR 录音转写时间条件，开启时只有通话时间再配置事件条件内的记录才会进行 ASR 转写并推送至慧智平台描述，取值如：30,180，表示转写 30 秒<

通话时长<180 秒 的录音 。

(6) 通话记录推送到慧智开启时产生转写的通话记录会推送至慧智平台，关闭时产生转写的记录不会推送至慧智平台。

(7) ASR 转写结果推送到慧智开启时转写成功的转写结果会推送至慧智平台，关闭时转写成功的转写结果不会推送至慧智平台

3、失联号码修复配置,填写{"appId": "", "token": ""}, appId 和 token 为大数据平台提供的企业配置项。

6.1.3.2.2 风控（RMS）配置

4、部门权限推送到 RMS，点击推送按钮后，会把部门的权限设置推送至风控 RMS 平台。

5、自备号码是否开启 RMS，开启后号码管理中号码类型为自备号码也会进行风控，关闭后自备号码不会进行风控。

6、提示 RMS 禁呼原因，开启后开启时，外呼号码被禁的情况下返回原因和限制时长等；关闭的情况下，与原来保持一致，提示“黑名单或者非白名单号码”

7、外呼频度验证，开启后会检测 RMS 配置的打分模式风控规则，关闭后不会走 RMS 风控规则。

8、预览外呼检查中继群组，开启后使用预览外呼，将账户下所有中继组推送到 RMS 检测，RMS 返回可用中继组及优先级，平台根据外显规则选择一个外显号码。

9、AXB 外呼检查中继群组，开启后使用 AXB 外呼，将账户下所有中继组推送到 RMS 检测，RMS 返回可用中继组及优先级，平台根据外显规则选择一个外显号码。

10、 WebCall 检查中继群组，开启后使用 WebCall，将账户下所有中继组推送到 RMS 检测，RMS 返回可用中继组及优先级，平台根据外显规则选择一个外显号码。

11、 主叫外呼检查中继群组，开启后使用主叫外呼，将账户下所有中继组推送到 RMS 检测，RMS 返回可用中继组及优先级，平台根据外显规则选择一个外显号码。

12、 预测外呼检查中继群组，开启后使用预测外呼，将账户下所有中继组推送到 RMS 检测，RMS 返回可用中继组及优先级，平台根据外显规则选择一个外显号码。

- 13、 接口跳过 RMS 检测，开启后，座席外呼接口传 `checkRms=false`，本次通话可以跳过 RMS 检查 ，传 `checkRms=true` 则跳过。

6.1.3.2.3 实时语音流配置

12、实时语音流识别

- (1) 引擎可选择私有云 2.0ASR、阿里 ASR 和百度 ASR。
- (2) 识别范围，识别范围可选择识别座席侧或客户侧。
- (3) 最大识别时长，最大识别的语音通话时长，范围 0-600 秒。

13、IVR 机器人开关

JSON 属性 `{"engine":"baidu/ali/tinet/tinet-v2","maxDuration":180}` engine:

1.baidu 百度 ASR;

2.ali 阿里 ASR

3.tinet 私有云 ASR

4.tinet-v2 私有云 2.0ASR(

`enable_semantic_sentence_detection` :语义断句开关,

`max_sentence_silence`:语音断句检测阈值 静音时长超过该阈值会被认为断句 合法参数 200-2000ms 默认 800ms

`vad_silence_duration`:语义断句长静默时长参数 用户触发此参数后会字段断句 合法参数[2000, 10000]ms 默认值 2000ms

)

- 14、 RASR 识别结果推送，填写语音机器人对接 NLU 的 url 地址。

- 15、 IVR 机器人客户侧静默超时推送（单位：毫秒），例：10000； 10 秒客户不说话推送一次超时事件

16、 PCM 推送规则

- (1) websocket Url 地址：输入配置 websocket Url 地址
- (2) websocket 参数设置：配置 `appid` 和 `accessKeyld`
- (3) websocket 通道密码：配置通道密码
- (4) 并发数：大于 0 表示开启，数值表示并发数，其他值表示关闭

17、PCM 流推送-座席工号列表，选择推送全部表示所有座席都会推送，选择推送制定座席，填写座席工号列表，例：座席工号列表，逗号分隔： 2000,2001,2002

18、录音，是否开启 flush，对话机器人时，是否实时把录音从缓存写到文件；用来降低往识别引擎推送流的时延

6.1.3.2.4AXB 外呼配置

19、AXB 外呼，开启时账号开启 axb 功能

- (1) VNC 参数设置，填写 vnc 的 appld 和 token
- (2) 接口超时时间，调用 VNC 接口的超时时间
- (3) VNC 解绑方式，可选择挂机解绑和响铃解绑，对应通话结束解绑和客户响铃解绑，自动解绑时间，例：配置 30s，超过 30s 后 axb 自动解绑。
- (4) VNC 录音，是否开启 VNC 平台录音。
- (5) 统一 A 号码调度，开启后 A 号码由 VNC 平台统一调度，接口传入的 telA 将失效
- (6) VNC 绑定失败备份群组，开启后调用 VNC 接口失败会自动降级至选择手机号中继组中，如果不选择或者没有手机号中继组，会自动降级至固话。

6.1.3.2.5TTS 配置

23、TTS 配置，开启时自配置语种、语速、音量等，关闭时默认走讯飞普通话

- (1) 语种配置，支持讯飞普通话、标贝默认、标贝静静、AWS 日语和阿里爱夏。
- (2) 自定义配置，开启时自定义配置语速、音量等
- (3) 语速配置，建议范围-50-50，数值越大语速越快。
- (4) 音量配置，建议范围-50-50，数值越大音量越大。

6.1.3.3 企业路由配置

- 1、呼入呼出转座席侧路由:外呼呼入场景下，呼叫座席侧路由
- 2、预览外呼呼客户侧路由:预览外呼场景下，呼叫客户侧路由

3、预测外呼客户侧路由: 预测外呼场景下, 呼叫客户侧路由

4、webcall 外呼客户侧路由: webcall 外呼场景下, 呼叫客户侧路由

客户示例:

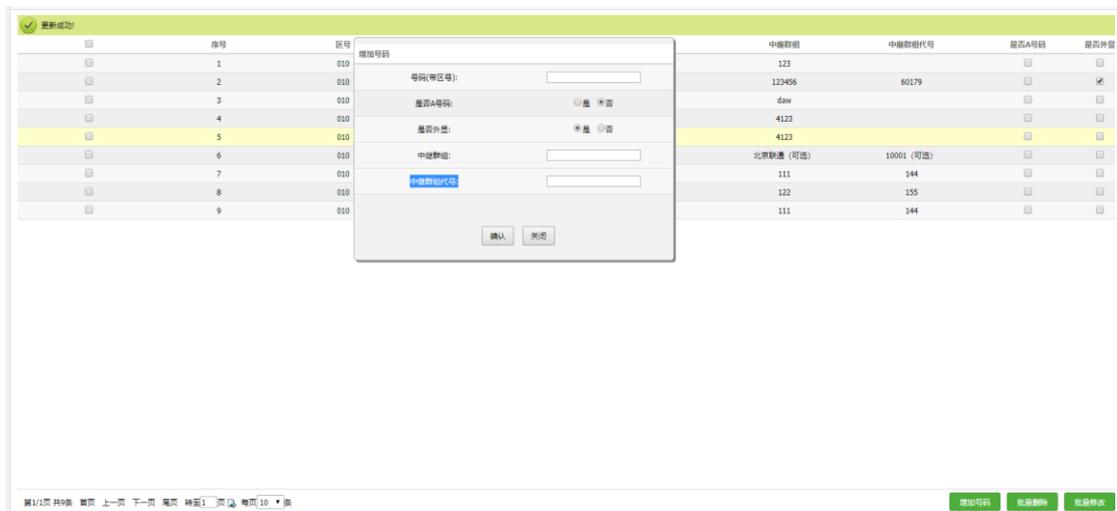
路由类型	路由配置	路由描述信息
呼入呼出转座席侧路由:	router_2_341座席侧	router_2_341座席侧, IPADPSTN
预测外呼呼客户侧路由:	router_2_343客户侧自叠	router_2_343客户侧自叠
预测外呼呼客户侧路由:	router_2_343客户侧自叠	router_2_343客户侧自叠
webcall外呼呼客户侧路由:	预测/webcall/机器人客户侧	AWS-6预测、机器人、国内、客户侧

路由类型	路由配置	路由描述信息
呼入呼出转座席侧路由:	router_2_341座席侧	router_2_341座席侧, IPADPSTN
预测外呼呼客户侧路由:	router_2_343客户侧	router_2_343客户侧
预测外呼呼客户侧路由:	预测/webcall/机器人客户侧	AWS-6预测、机器人、国内、客户侧
webcall外呼呼客户侧路由:	预测/webcall/机器人客户侧	AWS-6预测、机器人、国内、客户侧

6.1.3.4 自备号码管理

实现多部门共用同一号码, 当需要多个部门使用同一个号码时, 直线号码只能存在一个部门中, 需要将号码以自备号码的形式加到另一个部门。

增加号码: 增加自备号码, 填写项有号码(带区号)、是否 A 号码、是否外显、中继群组、中继群组代号。



批量删除: 如图勾选需要删除的号码, 点击批量删除后删除勾选号码

更新成功

<input checked="" type="checkbox"/>	序号	区号	号码	外显号码	中继群组	中继群组代号	显示A号码	显示外显
<input checked="" type="checkbox"/>	1	010	5555555	0105555555	123		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2	010	17674799948	17674799948	123456	60179	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	3	010	95561234	01059561234	daw		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	4	010	55555556	0105555556	4123		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	5	010	55555512	0105555512	4123		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	6	010	99909990	01099909990	北京联通 (可选)	10001 (可选)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	7	010	89193632	01089193632	111	144	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	8	010	89193633	01089193633	122	155	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	9	010	89193635	01089193635	111	144	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第1/1页 共9条 首页 上一页 下一页 尾页 转到1页 每页10条

[增加号码](#) [批量删除](#) [批量修改](#)

批量修改：如图勾选需要修改的号码，点击批量修改后修改勾选号码

<input checked="" type="checkbox"/>	序号	区号	号码	外显号码	中继群组	中继群组代号	显示A号码	显示外显
<input checked="" type="checkbox"/>	1	010	5555555	0105555555	123		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2	010	17674799948	17674799948	123456	60179	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	3	010	95561234	01059561234	daw		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	4	010	55555556	0105555556	4123		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	5	010	55555512	0105555512	4123		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	6	010	99909990	01099909990	北京联通 (可选)	10001 (可选)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	7	010	89193632	01089193632	111	144	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	8	010	89193633	01089193633	122	155	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	9	010	89193635	01089193635	111	144	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第1/1页 共9条 首页 上一页 下一页 尾页 转到1页 每页10条

[增加号码](#) [批量删除](#) [批量修改](#)

客户案例：

复选框	序号	座号	号码	外型号码	中键群组	中键群组代码	显示A号码	显示外型
<input checked="" type="checkbox"/>	1	010	5555555	0105555555	123		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2	010	17674759948	17674759948	123456	60179	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	3	010	99561234	01099561234	daw		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	4	010	55555556	0105555556	4123		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	5	010	55555512	0105555512	4123		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	6	010	99909990	0109909990	北美联通 (可选)	10001 (可选)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	7	010	89193632	01089193632	111	144	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	8	010	89193633	01089193633	122	155	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	9	010	89193635	01089193635	111	144	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第1/1页 共9条 首页 上一页 下一页 尾页 转到1页 每页10条

[添加可研](#) [批量删除](#) [批量修改](#)

6.2 员工管理

客户没有 CRM 的情况下，想对员工进行管理可使用员工管理模块。先将员工与座席绑定，建立员工与座席间一对一的绑定关系，然后使用员工编号登录 agent，可进行拨打电话操作。需要注意的是，一个员工只能绑定一个座席。

新增

点击右下角新增按钮，填写对应的信息，点击保存完成新增。

员工管理 > 员工管理 企业账户编号: [TCC1000003] 账户类型: 租户

员工信息

员工基本信息

所属机构信息: * 注意: 请选择人员所属的部门信息。

员工编号: * 必填项目, 同一企业下要求唯一

员工姓名: * 必填项目, 人员姓名

员工密码: * 长度在8到30位之间, 不能是纯数字或小写字母

密码强度:

分配座席: 未分配座席

性别:

出生日期:

身份证号:

电子邮箱:

移动电话:

联系电话:

修改

列表页面，点击修改进入编辑页面可修改员工基本信息，绑定座席工号。绑定座席工号，

编辑页面选择要绑定的座席工号，点击确定。



停用

点击停用，如下图，将不能使用员工工号登录呼叫中心系统。



删除

点击删除，如下图，将删除员工编号



批量新增

点击右下角批量操作-批量新增，在员工信息页面选择所属机构信息，设置员工编号的范围，添加员工姓名，可完成员工的批量添加。员工姓名最终显示为姓名+编号的形式，如test101。

员工管理 > 员工管理 企业账户编号: [TCC1000003] 账户类型: 租户

员工信息

批量新增员工

所属机构信息: 研发测试账号 ▼ 研发测试机构 ▼ 研发测试部门 ▼ * 注意: 请选择人员所属的部门信息。

员工编号: 101 - 105 * 必填项目, 员工编号起始值, 只能是数字, 同一企业下要求唯一

员工姓名: test * 必填项目, 人员姓名, 存储行为为输入姓名+员工编号

员工密码: ***** * 长度在8到30位之间, 不能是纯数字或小写字母

密码强度:

性别: 男 ▼

出生日期:

身份证号:

电子邮箱:

移动电话:

联系电话:

传真号码:

批量修改

先选择一个或者多个员工, 点击右下角批量操作-批量修改按钮, 在批量更新员工页面修改员工信息, 所选员工编号只用作展示, 不能修改。

员工管理 > 员工管理 企业账户编号: [TCC1000003] 账户类型: 租户

员工信息

批量更新员工

员工编号: 105 | 104 所选员工编号, 不可编辑

员工姓名: * 可选输入项

员工密码: * 可选输入项, 长度在8到30位之间, 不能是纯数字或小写字母

密码强度:

性别: 男 ▼

出生日期:

身份证号:

电子邮箱:

移动电话:

联系电话:

传真号码:

批量删除

选择一个或者多个要删除的员工, 点击右下角批量操作-批量删除, 可删除当前不需要的员工信息。

批量导入

点击右下角批量操作-批量导入, 可下载模板, 进行批量导入。

批量导入
✕

员工信息导入模板下载 文件最大为10M、一次最多导入1000条

选择文件

未选择任何文件

所属企业: 研发测试账号 ▼

所属机构: 请选择机构 ▼

所属部门: 请选择部门 ▼

确定

6.3 CallCenter 管理

CallCenter 管理下的菜单是 console 中配置的核心模块，能够对座席、队列、技能、语音导航、呼入路由及其他相关配置项进行设置。

6.3.1 座席设置

新增

点击右下角新增按钮，填写对应的信息。座席信息有四类：座席基本信息、技能设置、高级设置和外显号码，如图。



座席编号: * 必填项目。要求：3-10位数字，而且要求唯一

座席姓名: *

所属区号: * 请填写座席所在地区区号

座席角色: 普通座席 ▼ 设置座席类别。分普通座席和班长席，班长的权限要大于普通座席

备注: 不超过20个字符

技能设置
高级设置
外显号码

	技能名称	技能值	所属队列
<input type="checkbox"/>	cf	1 ▼	
<input type="checkbox"/>	B	1 ▼	
<input type="checkbox"/>	投诉建议	1 ▼	
<input type="checkbox"/>	D	1 ▼	
<input type="checkbox"/>	E	1 ▼	
<input type="checkbox"/>	G	1 ▼	
<input type="checkbox"/>	重新输入测试	1 ▼	

保存
重置
返回

(1) 基本信息

上方是座席基本信息，包括座席编号、座席姓名、所属区号、座席角色和备注信息。

座席编号：座席的工号，必填项目，3-10 位数字，要求唯一。

座席姓名：座席的姓名。

所属区号：电话或手机区号，这里设置对外呼权限有影响。例如区号填写 010，高级设置中的呼叫权限选择国内本市，那么座席无法呼叫区号不是 010 的号码。

座席角色：分为班长席和普通座席。与普通座席相比，班长席要多一个监控的权限。

备注：为了与客户 CRM 系统对接，可将 CRM 中客服信息备注到这里，建立 CRM 客服与座席的对应关系。

（2）技能设置

勾选配置好的技能，通过技能与队列建立关联关系，使座席属于某个队列。座席、队列与技能配置的详情说明请参看 3.3.3 技能设置。

（3）高级设置

呼叫权限：包含国内长途、国内本市、内部呼叫，可设置单个座席的呼叫权限。无限制为最高权限。

是否激活：表示座席状态，包含激活（正常可用）、不激活（停用状态）。未激活状态的座席无法登录系统。

整理时间：这里的整理时间是外呼整理时间，即每次外呼通话结束的事后处理时间，在此状态下电话无法呼入。

外呼权限：开启时座席可正常外呼，关闭后只能接听呼入电话，不能进行外呼。

呼入录音：开启时，可对来电通话进行录音，关闭后不录音。不录音的情况下，在来电记录中只能看到通话记录，没有语音记录。

外呼录音：开启时，可对外呼通话过程录音，关闭后不录音。不录音的情况下，在外呼记录中只能看到通话记录，没有语音记录。

ASR 语音转写：座席是否开启 ASR 转写。在 ASR 转写中有一个配置项，选择是否开启座席过滤。选择开启座席过滤的情况下，只有 ASR 语音转写为开启状态的座席，才执行语音转写文本的操作；未开启 ASR 语音转写的座席，不会执行该操作。

（4）外显号码

默认：从开户申请的号码随机选择一个作为外显号码。

随机：从勾选的外显号码中随机选择一个作为外显号码，如没有勾选，则按默认规则，

从开户申请的号码随机选择一个作为外显号码。

按区号：一、根据客户号码匹配外显；二、如果按照客户号码没有匹配到，先按照营帐中设置的默认区号匹配，如果没有配置默认区号，按照营帐中（key-value）配置随机一个，如果没有配置 key-value，按照默认外显规则外显。

动态外显：一、根据营帐中设置的动态外显规则（按座席区号、按客户区号），进行外显号码匹配；二、如果没有匹配到，先按座席选择动态外显时设置的默认外显随机一个(可以勾选多个，也可以不选)，然后按照营帐中设置的默认区号匹配，如果没有配置默认区号，按照营帐中(key-value)配置随机一个，如果没有配置 key-value，按照默认外显规则外显；三、座席匹配到了某一个地区的外显号码后，再拨打此地区的客户号码，会继续外显此号码。

停用/启用

点击停用后座席处于不可登录状态，按钮变为启用；点击启用后座席可正常使用，此时按钮变为停用。



删除

在操作区点击删除图标，可删除此座席工号。座席在线的情况下无法删除，会提示“座席在线，不能删除”。



下线/上线

座席指定所属队列，并且绑定电话的情况下，可以从后台直接上线。如果没有指定队列或者绑定电话，上线时会给出错误提示。座席上线后，即使前端不登录，来电也会直接呼到绑定电话上。上线后座席图标显示为绿色。

点击下线，可下线已登录座席，座席图标变为灰色。



外呼权限

勾选中座席，则座席具备外呼权限，否则座席不能外呼。

全选	序号	座席工号	姓名	角色	座席类型	所属区号	座席所在队列	备注	绑定电话	操作	外呼权限	ASR
<input checked="" type="checkbox"/>	1	0000	test	普通座席	电脑座席	010	queue_name_9999		15010141248	修改	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2	0001	test	普通座席	电脑座席	010				修改	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

ASR 转写

座席是否开启 ASR 转写。在 ASR 转写中有一个配置项，选择是否开启座席过滤。选择开启座席过滤的情况下，只有 ASR 语音转写为开启状态的座席，才执行语音转写文本的操作；未开启 ASR 语音转写的座席，不会执行该操作。

全选	序号	座席工号	姓名	角色	座席类型	所属区号	座席所在队列	备注	绑定电话	操作	外呼权限	ASR
<input checked="" type="checkbox"/>	1	0000	test	普通座席	电脑座席	010	queue_name_9999		15010141248	修改	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2	0001	test	普通座席	电脑座席	010				修改	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

批量操作

- (1) 批量新增：点击批量新增按钮，批量增加同属性座席。
- (2) 批量删除：勾选中需要删除的座席，点击批量删除，即可实现批量删除。
- (3) 批量上线：勾选中需要上线的座席，点击批量上线，即可实现批量上线座席，批量上线需要提前绑定电话。
- (4) 批量下线：勾选中需要下线的座席，点击批量下线，即可实现批量下线。
- (5) 批量解绑：勾选中需要解绑的座席，点击批量解绑，即可实现批量解绑。
- (6) 批量修改：勾选中需要批量修改的座席，点击批量修改，进入修改页面进行修改。
- (7) 批量导入：点击批量导入按钮，根据提示下载导入模板，填入对应信息后，上传文档即可。
- (8) 批量导出：勾选中需要导出的座席，点击批量导出，可批量导出座席的基本信息。
- (9) 导出全部：点击导出全部按钮，可将全部座席基本信息导出到 EXCEL。
- (10) 切主电话：座席可设置多部绑定电话，并设置主备，点击后所有电话切换为主电话。
- (11) 切备电话：座席可设置多部绑定电话，并设置主备，点击后所有电话切换为备电话。
- (12) 批量启用：勾选一个或多个已停用座席，选择批量启用，可完成批量启用操作。

(13) 批量停用：勾选一个或多个正在启用的座席，选择批量停用，可完成批量停用操作。

6.3.2 队列设置

队列通常是业务组，可根据公司的实际业务情况将同一业务组设置成一个队列。同一个业务组的成员可以放到一个队列中。

新增

点击右上角新增按钮，打开添加队列页面。在页面填写对应的信息，包括队列基本信息、技能设置和高级设置。点击保存，新增完成。



添加队列

队列号: 0000 * 队列号最长为30个数字

队列名: test *

最大等待数: 5 * 队列中最大排队数，排队数包括在队列中正在呼叫座席的来电和正在排队等待呼叫座席的来电，超过最大等待数，该队列将不再接受新呼叫。新呼叫会溢出到其它IVR节点，溢出设置在IVR队列节点中配置。设置范围为0-999，0表示不作任何限制，建议设置值为队列中可用座席的1-2倍。

座席超时时间: 25 * 座席超时时间，取值范围5-60秒，默认值为25秒。座席不接听电话达到超时时间，系统会停止对该座席振铃并呼叫其他可用座席。

队列超时时间: 600 * 呼叫进入队列后等待时间达到最大等待时间，该呼叫会溢出到其它IVR节点，溢出设置在IVR设置中配置。取值范围5-600秒，并且不小于座席超时时间，默认超时时间为600秒。

呼叫策略: 轮选 * 按照绑定电话的先后顺序依次转接，呼叫一轮后重新按此轮选次序呼叫。

技能设置 高级设置

	技能名称	技能值	座席成员
<input type="checkbox"/>	cf	1	
<input type="checkbox"/>	B	1	
<input type="checkbox"/>	投诉建议	1	
<input type="checkbox"/>	D	1	
<input type="checkbox"/>	E	1	

保存 重置 返回

(1) 基本信息

队列号：队列编号，可设置最长 30 位数字

队列名：可根据队列的职能设置对列名

最大等待数：队列中最大排队数，排队数包括在队列中正在呼叫座席的来电和正在排队等待呼叫座席的来电，超过最大等待数，该队列将不再接受新呼叫。新呼叫会溢出到其它 IVR 节点，溢出设置在 IVR 队列节点中配置。设置范围为 0-999，0 表示不作任何限制，建议设置值为队列中可用座席的 1-2 倍。

座席超时时间：座席超时时间，取值范围 20-60 秒，默认值为 25 秒。座席不接听电话达到超时时间，系统会停止对该座席振铃并呼叫其他可用座席。

队列超时时间：呼叫进入队列后等待时间达到最大等待时间，该呼叫会溢出到其它 IVR

节点，溢出设置在 IVR 设置中配置。取值范围 30-600 秒，并且不小于座席超时时间，默认超时值为 600 秒。

呼叫策略：

- a. 顺序：顺序转接空闲座席，优先呼叫工号最小的座席。
- b. 轮选：按照绑定电话的先后顺序依次转接，呼叫一轮后重新按此轮选次序呼叫。
- c. 平均：参考当天座席的接通量平均值、始终优先转接接通量最少的座席，座席重新上下线会清空接通量数据。
- d. 随机：完全随机转接座席。
- e. 技能优先：按照技能值的高低，优先转接技能值高的座席，技能值相同时，按照随机策略转接座席。
- f. 最长空闲时间：按照登录或通话结束后的空闲时长转接，优先转接空闲时间最长的座席。

（2）技能设置

勾选配置好的技能，通过技能与座席建立关联关系，使某些座席加入该队列。座席、队列与技能配置的详情说明请参看 3.3.3 技能设置。

（3）高级设置

队列优先级：座席属于多个队列时，优先级高的队列的来电将被优先接听；数值越高，优先级越高。

整理时间：（单位：秒）挂断电话后，座席需要一段时间做后续处理。整理期间座席不接受新的呼叫。取值范围 3-300 秒。

服务水平秒数：低于此时间内接听的认为是高服务水平。取值范围 1-60 秒。设定后可在队列报表中查看服务水平。

等待音乐设置：可设置企业个性化的排队等待音乐。

等待播报设置：座席全忙排队时，可设置播放目前排队的位置。

座席不可用状态：如勾选，则代表在队列中座席处于以上状态时为不可用，会触发座席不可用溢出条件，配合 IVR 转接队列使用。

修改

点击修改，如下图，可修改对应的技能，队列名等信息，点击保存，修改完成。

序号	队列号	队列描述	最大等待数	最大等待时间	超时时间	整理时间	语音报号	操作
1	0000	test	5	600	25	15	否	修改 删除
2	0001	测试队列	5	600	25	78	否	修改 删除
3	0002	学习	5	5	5	15	否	修改 删除

删除

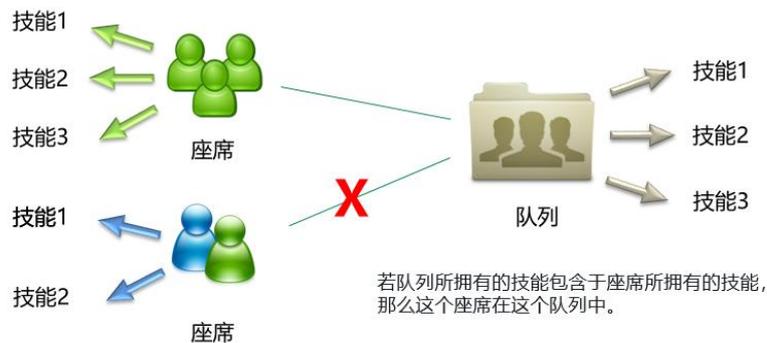
点击删除，如下图，即可删除对应队列。

序号	队列号	队列描述	最大等待数	最大等待时间	超时时间	整理时间	语音报号	操作
1	0000	test	5	600	25	15	否	修改 删除
2	0001	测试队列	5	600	25	78	否	修改 删除

6.3.3 技能设置

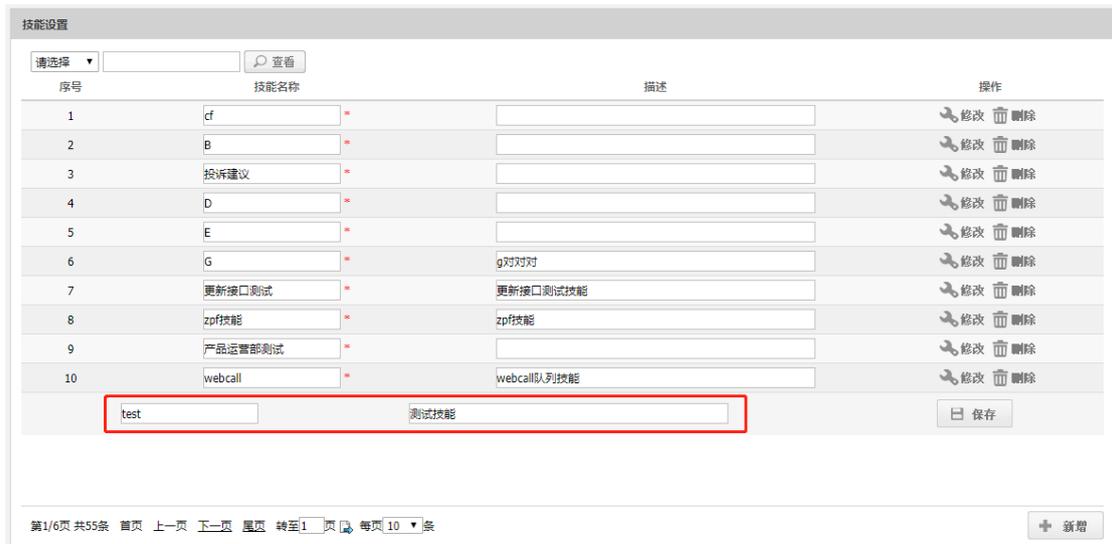
技能可根据实际使用情况命名，可以是业务类型，可以是座席水平，或者其他划分方法。技能是关联座席与队列的纽带，先创建技能，在座席设置中勾选该技能；然后打开队列设置，在队列设置也勾选这个技能。完成上述操作，座席被分配到这个队列。

此外，还有一个隐含的规则，即座席技能等级和技能数量均大于等于队列技能，才能加入队列，否则无法进入队列。上述规则可以用下图进行说明。



新增

点击右下角新增按钮，会在技能列表中新增一条记录，填写技能名称和描述后点保存，新增加一条技能。



修改

直接输入技能名称和描述，点击修改，即可完成修改。



删除

点击删除，如下图，即可删除对应技能。



6.3.4 语音导航

设置用户呼入后的语音导航。

新增

点击右下角新增按钮，填写语音导航流程名称及说明，点击保存会创建的一个新的语音导航，生成导航的根节点，在此节点上进行编辑，根据需求添加多种类型的节点。

语音导航流程

语音导航流程名称: test1

语音导航流程说明: 导航测试

语音导航流程节点:
 [根节点][编辑]

修改

点击修改，如下图，进行语音导航流程的编辑页面。

70 359 test1 导航测试 修改 删除 下载

在编辑页面能够新增节点，也可以对现有节点进行编辑，修改配置等。也可以新增其他节点，各个节点用法请参照下面的详细说明。

语音导航流程

语音导航流程名称: 400***语音导航 *

语音导航流程说明: 400***语音导航

语音导航流程节点:
 [根节点][编辑]

6.3.4.1 播放

播放节点：主要用于播放语音文件，既可以是预先录制好的语音，也可以是 TTS 转写的语音。

IVR ID: 172 节点类型: 播放

重播次数: 1 *支持变量，例如: \${count}

添加播放内容: 添加

播放类型: 语音 播放语音: 🔊 🔍 ⌂ ×

跳转节点: 无

已选锚点: 选锚点

(1) 重播次数：无操作时重复播放语音的次数，如使用变量，需先进入设置变量节点进行变量的设置。

(2) 添加播放内容：可连续添加多条语音。

(3) 播放类型：可设置语音、数字、TTS 等多种播放类型，常用操作：播放语音，可使用公共语音库和企业语音库中已存在的语音。

(4) 跳转节点：选择播放完成后的下一语音节点，例如：转队列

(5) 已选锚点：语音节点跟踪。

6.3.4.2 选择

选择节点：根据语音提示选择按键，跳转到该按键对应的节点。



IVR ID: 172 节点类型: 选择

重播次数: 3 *支持变量, 例如: \${count}

添加播放内容:

播放类型: 语音 播放语音:

默认错误按键语音:

定制错误按键内容:

按1: 无	按2: 无
按3: 无	按4: 无
按5: 无	按6: 无
按7: 无	按8: 无
按9: 无	按0: 无
按*: 无	按#: 无
未按键: 无	错误按键: 无

多按键设置: 无

已选锚点:

(1) 重播次数：无操作时重复播放语音的次数，如使用变量，需先进入设置变量节点进行变量的设置。

(2) 添加播放内容：可设置语音、数字、TTS 等多种播放类型，常用操作，播放有按键选择的语音节点。

(3) 默认错误按键语音：可使用公共语音库和企业语音库中已存在的语音作为默认错误按键语音。

(4) 定制错误按键内容：可设置第一次，第二次...，每次错误按键播放不同语音。

(5) 按 1，按 2 等按键：设置按键后跳转不同的节点，可播放语音或转队列等多种操作。

(6) 多按键设置：可设置输入多按键，直接转接座席号、分机号、队列号、电话组号。

6.3.4.3留言

留言节点：留言节点，在下班时间可转入留言节点，可把用户留言存到留言箱。

IVR ID: 172 节点类型: 留言

播放语音: 

留言箱:

已选槽点: 选槽点

- (1) 播放语音：进入节点后播放语音
- (2) 留言箱：需在高级设置中，提前设置好留言箱，在此选择对应留言箱

6.3.4.4队列

队列节点：转接队列节点，并呼叫队列中的座席。

IVR ID: 173 节点类型: 队列

播放语音: 

队列名:

座席不可用时跳转节点: 队列中座席状态不可用时，队列溢出，座席的不可用状态可在队列设置中调整

队列满时跳转节点: 达到队列最大等待数时，队列溢出，队列最大等待数可在队列设置中调整

超时跳转节点: 达到队列超时时间时，队列溢出，队列超时时间可在队列设置中调整

座席侧提示音: 

是否开启超时继续等待功能: 开启 关闭 开启超时继续等待时可配置超时等待提示音

是否开启预约回呼功能: 开启 关闭

已选槽点: 选槽点

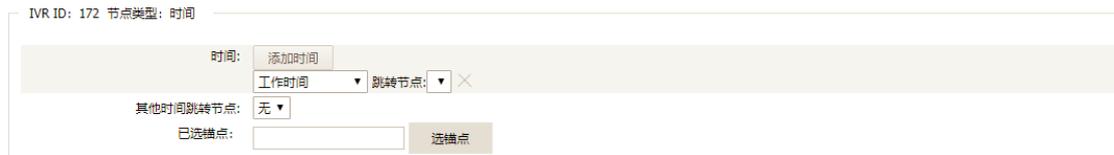
- (1) 播放语音：进入节点后播放语音
- (2) 队列名：要转接的队列，队列名再队列设置中调整
- (3) 座席不可用时跳转节点：队列中座席状态不可用时，队列溢出，座席的不可用状态可在队列设置中调整
- (4) 队列满时跳转节点：达到队列最大等待数时，队列溢出，队列最大等待数可在队列设置中调整
- (5) 超时跳转节点：达到队列超时时间时，队列溢出，队列超时时间可在队列设置中调整
- (6) 座席侧提示音：座席接通后，提示语音
- (7) 是否开启超时继续等待功能：开启后，达到队列超时时间，提示继续等待请按 1，

按 1 后继续排队等待

(8) 是否开启预约回呼功能：开启后，达到队列超时时间，提示预约回呼请按 1，我们将在座席空闲后的第一时间联系您

6.3.4.5 时间

时间节点：通常用来设置上下班，节假日播放不同的语音流程。



IVR ID: 172 节点类型: 时间

时间: 添加时间
工作时间 跳转节点: ×

其他时间跳转节点: 无

已选节点: 选节点

添加时间：选择不同时间，跳转不同节点，时间可在高级设置-时间条件中设置

6.3.4.6 地区

地区节点：通常设置不同地区，播放不同语音流程



IVR ID: 172 节点类型: 地区

地区: 添加地区
省会 跳转节点: ×

其他地区跳转节点: 无

已选节点: 选节点

添加地区：选择不同地区，跳转不同节点，地区可在高级设置-地区组中设置

6.3.4.7 设置变量

变量节点：设置变量节点，作为其他节点中的变量使用



IVR ID: 172 节点类型: 设置变量

添加变量: 添加

变量名 例如:name	变量值 例如:123	值类型	备注
*	*	字符串	

跳转节点: 无

已选节点: 选节点

添加变量：自定义变量名和变量值，跳转到其他节点

6.3.4.8 收号

收号节点：可设置变量名，（播放语音）用此变量接收按键值，跳转到相应节点，通常与判断或分支节点联用。

IVR ID: 172 节点类型: 收号

重播次数: *支持变量, 例如: \${count}

添加播放内容:

播放类型: 播放语音:

变量名: * 例如: name

最大收号位数: *

记录按键: 不记录 记录

超时时间: 秒*

延迟时间: 秒*

跳转节点:

已选锚点:

1、重播次数：无操作重复播放语音次数，如使用变量，需先进入设置变量节点进行变量的设置。。

2、添加播放内容：可设置语音、数字、TTS 等多种播放类型。

3、变量名：设置收取号码的变量名。

4、最大收号位数：设置最大能够接收几位号码。

5、记录按键：记录按键值的开关，选择记录时可以记录在此节点的按键值；选择不记录时系统不会记录该节点的按键值。

6、超时时间：等待按键的时长。

7、延迟时间：

8、跳转节点：收号后跳转节点，通常使用判断或分支节点。

6.3.4.9 等待

等待节点：等待设定时间，跳转相应节点

IVR ID: 172 节点类型: 等待

整型秒数: *

回调跳转节点:

超时跳转节点:

已选锚点:

1、整型秒数：设定等待的时长

2、回调跳转节点：

3、超时跳转节点：超过设定的时长，跳转到相应节点

6.3.4.10 判断

判断节点：判断变量值满足对应条件，跳转相应节点

IVR ID: 172 节点类型: 判断

添加条件:

变量名 例如:name 操作符 变量值 例如:123

判断为true跳转节点:

判断为false跳转节点:

已选锚点:

添加条件：设置变量名，操作符，变量值

6.3.4.11 HTTP 交互

http 交互节点：访问 HTTP 链接接口节点。

IVR ID: 172 节点类型: HTTP交互

请求协议:

请求方式:

URL: *

例如: http://www.ti-net.com.cn; 地址后面不能加?

变量名及变量值: *

HTTP协议, 例如: phone=\${cdr_customer_number}&token=307b842f96a449df

成功访问跳转节点:

访问失败跳转节点:

客户标识: * 例如: name

重试次数: *调用方式为异步调用时有效

调用方式:

超时时间: 秒 *

已选锚点:

- (1) 请求方式：GET 方式或 POST 方式
- (2) 成功访问跳转节点：通常跳转判断节点
- (3) 客户标识：设置接口返回的变量
- (4) 调用方式：同步调用或异步调用
- (5) 超时时间：调用接口超时时间

6.3.4.12 直呼

直呼节点：常用于转接固话、手机、座席号、分机号等

IVR ID: 172 节点类型: 直呼

添加播放内容:	<input type="button" value="添加"/>
播放类型:	语音 <input type="button" value="播放语音"/>
直拨类型:	固话或手机
直拨值:	<input type="text"/> *支持变量, 例如: \${tel_number}
等待语音:	<input checked="" type="radio"/> 公共语音库 <input type="radio"/> 企业语音库 <input type="button" value="请选择"/>
超时时间:	10 秒*
最长通话时间:	0 秒* 支持变量, 例如: \${sec}, 默认0秒, 表示不限制
提前提醒时间:	0 秒* 支持变量, 例如: \${sec}, 默认0秒, 表示不提醒
提醒语音:	<input type="text"/> <input type="button" value="播放"/>
座席侧播放语音:	<input type="text"/> <input type="button" value="播放"/>
呼叫方挂断跳转节点:	无
接听方挂断跳转节点:	无
呼叫失败跳转节点:	无
已选槽点:	<input type="text"/> <input type="button" value="选槽点"/>

6.3.4.13 数据库

数据库节点: 访问数据库, 获取对应变量值, 通常与判断或分支节点联用。

IVR ID: 172 节点类型: 数据库

数据库类型:	Oracle
URI:	<input type="text"/> *
端口号:	<input type="text"/> *
数据库名:	<input type="text"/> *
用户名:	<input type="text"/> *
密码:	<input type="text"/> *
SQL语句:	<input type="text"/> *
返回值变量名:	<input type="text"/> *(多个变量间用逗号分隔)
跳转节点:	无
已选槽点:	<input type="text"/> <input type="button" value="选槽点"/>

6.3.4.14 分支

分支节点: 变量名和变量值之间满足一定条件, 跳转到相应节点。

IVR ID: 172 节点类型: 分支

变量名:	<input type="text"/> <input type="button" value="添加变量值"/>
变量值:	<input type="text"/> * 例如: 1 跳转节点: 1[收号] <input type="button" value="X"/>
其他值:	<input type="text"/> * 例如: 1 跳转节点: 1.1[判断] <input type="button" value="X"/>
其他值跳转节点:	无
已选槽点:	<input type="text"/> <input type="button" value="选槽点"/>

6.3.4.15 对话机器人

对话机器人节点：人机交互节点，根据用户语音，跳转不同节点

IVR ID: 172 节点类型: 对话机器人

添加播放内容:

播放类型: 播放语音:

设置变量:

变量值*: 例如: 是 跳转节点:

设置参数:

参数名*: 参数值*:

超时时间*: 跳转节点:

已选锚点:

6.3.5 呼入路由设置

设置不同号码、不同时间的呼入路由规则。

新增

点击右下角新增按钮，打开呼入路由设置页面。根据需要配置来电地区规则、时间规则和路由其他规则，点保存完成一条路由规则的添加。

路由规则设置

来电地区规则配置

固定时间规则配置

选择	名称	优先级	开始时间(如:2010-10-01 12:00:01)	结束时间(如:2010-10-01 23:59:59)
<input type="checkbox"/>	禁呼时间	1	2019-05-23 14:12	2019-05-23 14:14
<input type="checkbox"/>	2019元旦	2	2018-12-29 00:00	2019-01-02 00:00
<input type="checkbox"/>	sdf	4	2018-04-12 08:01	2018-04-26 09:01
<input checked="" type="checkbox"/>	ssss	5	2017-11-01 08:01	2017-11-29 09:01
<input type="checkbox"/>	qqq	9	2018-04-13 08:01	2018-04-16 09:01

星期时间规则配置

选择	名称	优先级	星期	从(如08:00)	到(如18:00)
<input type="checkbox"/>	工作时间	7	一,二,三,四,五,六	08:00	23:30
<input type="checkbox"/>	周日44	11	日	08:01	23:00
<input type="checkbox"/>	工作时间xbw	13	一,二,三,四,五	08:00	18:00
<input type="checkbox"/>	工作时间byc111	14	一,二,三,四,五	08:00	18:00
<input type="checkbox"/>	test1990	15	一,二,三,四,五,六,日	08:00	18:00
<input type="checkbox"/>	时间1	112	四	09:00	10:00
<input type="checkbox"/>	时间2	113	四	09:30	10:30

路由其他规则配置

未选择号码 全选当前页

热线号码:

89193634 89176034 89195013 68769925 68769926
 68769927 68769928 68769929 68769989 60646959

(1) 来电地区规则配置：可配置地区区号，例如：**010**；也可以设置具体号码。加入来电地区规则配置中的区号或号码才可以呼入系统，其他禁止呼入。

(2) 固定时间规则配置：在高级设置-时间条件中添加的固定时间条件，都可在此页面展示，选择希望呼入的时间段，来电会在指定时间段内呼入系统，其他时间无法呼入。

(3) 星期时间规则配置：在高级设置-时间条件中添加的星期时间条件，可在此页面展示，选择希望呼入的时间段，来电会在指定时间段内呼入系统，其他时间无法呼入。

(4) 路由其他规则配置：设置不同热线号码路由目的，包括热线号码规则配置、路由目的和优先级。

热线号码规则配置：指定要呼入的热线，来电从指定的热线呼入系统。如果没有勾选任何热线号码，默认所有，即在热线号码规则配置列表中的所有号码来电都能呼入系统。

路由目的：指定路由的转接方式，有 3 种。

- a. 转接语音导航：来电直接转入导航，根据导航的结构转到指定队列或者其他节点。
- b. 转接分机：直接转到注册分机，座席接听。
- c. 转接固定号码：直接转到指定号码上，由对方接听。

优先级：路由呼入的优先级，数字越小，优先级越高。来电进入路由设置中，根据优先级判断，在已启用路由中，优先选择优先级最高的路由。

停用

点击停用，停用当前路由规则，停用后，状态由启用变为停用

当前呼入路由设置								呼入路由操作	
序号	状态	优先级	时间规则	来电地区规则	热线号码规则	路由目的	说明	启用	修改
1	禁用	1	无	无	89193634 60646959	语音导航: 信令下载	勿动	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	启用	2	无	无	89193634	语音导航: test1		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

修改

点击修改，进入编辑页面，编辑当前路由规则

当前呼入路由设置								呼入路由操作	
序号	状态	优先级	时间规则	来电地区规则	热线号码规则	路由目的	说明	启用	修改
1	禁用	1	无	无	89193634 60646959	语音导航: 信令下载	勿动	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	启用	2	无	无	89193634	语音导航: test1		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

6.3.6 企业语音库

企业可上传自有语音，供 IVR 语音导航使用。

新增语音文件

点击右下角新增语音文件按钮，填写语音文件的描述，上传语音文件（支持 wav，mp3 格式，最大 2M），如下图，点击上传，新增完成。

语音文件上传

语音文件的描述:

请选择语音文件: 选择文件 未选择任何文件

支持wav和mp3格式，最大2M
 注意：请保证上传的语音文件遵守中华人民共和国有关法律、法规，并遵守《互联网新闻信息服务管理规定》，如有违反，承担一切因此而直接或间接引起的法律责任。

新增到等待音乐列表

上传语音文件后，在列表页，勾选等待音乐，点击新增到等待音乐按钮，可将文件作为排队等待音乐播放。

序号	审核状态	语音变量值	语音文件的名称	语音文件描述	播放	操作	等待音乐
1	审核通过	1558605875510	9420.mp3	王琳测试同步	▶	修改 删除 替换 下载	<input type="checkbox"/>
2	审核通过	1554803223370	513976732.wav	1111	▶	修改 删除 替换 下载	<input type="checkbox"/>
3	审核通过	1551853821441	15s间隔.wav	▶	修改 删除 替换 下载	<input checked="" type="checkbox"/>
4	审核通过	1546570558189	13061765220-2019-01-02 140411-语音未返回给ASR.wav	上传测试	▶	修改 删除 替换 下载	<input type="checkbox"/>
5	审核通过	1543569624934	开场白.wav	测试上传	▶	修改 删除 替换 下载	<input type="checkbox"/>
6	审核通过	1533560154078	1495866795414.wav	upload_test_004	▶	修改 删除 替换 下载	<input checked="" type="checkbox"/>

批量同步

将本部门的企业语音文件，一键同步到该企业下的其他部门，不需多次手动上传。

修改

点击修改，进入编辑页面可修改语音文件名和描述。在使用中的语音文件不可直接修改。

序号	审核状态	语音变量值	语音文件的名称	语音文件描述	播放	操作	等待音乐
1	审核通过	1558605875510	test.mp3		▶	修改 删除 替换 下载	<input type="checkbox"/>

删除

点击删除，即可删除语音文件，在使用中的文件不可删除。

序号	审核状态	语音变量值	语音文件的名字	语音文件描述	播放	操作	等待音乐
1	审核通过	1558605875510	test.mp3				

替换

点击替换，进入编辑页面，可替换现有语音文件，正在使用中的文件不能直接替换

序号	审核状态	语音变量值	语音文件的名字	语音文件描述	播放	操作	等待音乐
1	审核通过	1558605875510	test.mp3				

下载

点击下载，可下载当前语音文件。

序号	审核状态	语音变量值	语音文件的名字	语音文件描述	播放	操作	等待音乐
1	审核通过	1558605875510	test.mp3				

6.3.7 号码管理

6.3.7.1 热线号码

显示企业申请的所有热线号码，包括号码类型、是否启用了动态外显及号码标记情况。

全选	序号	区号	省份	城市	热线号码	号码	类型	动态外显	中继群组代号	标记类型	标记次数	设置主热线号码	座席工号
<input type="checkbox"/>	1	010	北京	北京	01012345678	12345678	自备号码	启用	00000	--	0	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/>	2	0456	黑龙江	黑河	045612345678	12345678	自备号码	启用	00000	--	0	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/>	3	0543	山东	滨州	05431234124	1234124	自备号码	启用	00000	--	0	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/>	4	0546	山东	东营	05468754343	8754343	自备号码	启用	00000	--	0	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/>	5	010	北京	北京	68769925	68769925	直线号码	启用	10001	--	--	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/>	6	010	北京	北京	68769926	68769926	直线号码	启用	10001	--	--	<input type="radio"/>	4321
<input type="checkbox"/>	7	010	北京	北京	68769927	68769927	直线号码	启用	10001	--	--	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/>	8	010	北京	北京	68769928	68769928	直线号码	启用	10001	--	--	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/>	9	010	北京	北京	68769929	68769929	直线号码	启用	10001	--	--	<input type="radio"/>	
<input type="checkbox"/>	10	010	北京	北京	68769989	68769989	直线号码	启用	10001	--	--	<input type="radio"/>	

设置主热线号码

点击设置主热线号码下的单选按钮，提示是否将改号码设为主热线号码，点击确定完成设置。自备号码不可以设为主热线号码。

新增

点击列表中的新增按钮，打开新增座席对话框，在对话框中输入座席工号和区号，将指

定座席添加到该热线下。当使用动态外显时，已添加工号固定使用这些热线号码。

序号	区号	省份	城市	热线号码	号码	类型	动态外显	中继群组代号	标记类型	标记次数	设置主热线号码	座席工号	创建时间
1	010	北京	北京	01012345678	12345678	自接号码	启用	00000	--	0	⊙		

+ 新增 ×

座席工号:

区号:

确定

停用

停用按钮只对动态外显生效，点停用时输入备注信息，说明号码停用原因。点击确定号码处于停用状态，此时非动态外显情况下，该号码能正常使用。

重置

用于清空新增的座席和区号信息。

6.3.7.2 手机号管理

显示企业申请的所有手机号码，包括号码状态、标记情况及相关操作。

全选	区号	省份	城市	号码	激活状态	座席工号	创建时间	标记类型	标记次数	绑定座席	操作	备注
<input type="checkbox"/>	0734	湖南	衡阳	17674759948	停用		2018-08-28	--	0		⊕ 新增 启用 重置 绑定关系	停用号码，标记次数过多
<input type="checkbox"/>	010	北京	北京	17081092503	停用		2018-09-13	--	0		⊕ 新增 启用 重置 绑定关系	停用号码
<input type="checkbox"/>	010	北京	北京	15501013582	启用		2019-04-08	--	0		⊕ 新增 停用 重置 绑定关系	

新增

点击列表中的新增按钮，打开新增座席对话框，在对话框中输入座席工号和区号，将指定座席添加到该手机号码下。已添加工号固定使用这些手机号码做为外显号码。

全选	区号	省份	城市	号码	激活状态	座席工号	创建时间	标记类型	标记次数	绑定座席	操作	备注
<input type="checkbox"/>	0734	湖南	衡阳	17674759948	停用	3000	2018-08-28	--	0		启用 重置 绑定关系	停用号码，标记次数过多
<input type="checkbox"/>	010	北京	北京	17081092503	停用		2018-09-13	--	0		⊕ 新增 启用 重置 绑定关系	停用号码
<input type="checkbox"/>	010	北京	北京	15501013582	启用		2019-04-08	--	0		⊕ 新增 停用 重置 绑定关系	

停用

点停用时输入备注信息，说明号码停用原因，确定后号码处于停用状态，停用状态的号

码不可用作外显号码。

全选	区号	省份	城市	号码	激活状态	座席工号	创建时间	标记类型	标记次数	绑定座席	操作	备注
<input type="checkbox"/>	0734	湖南	衡阳	17674759948	停用	3000	2018-08-28	--	0		启用 重置 绑定关系	停用号码, 标记册数过多
<input type="checkbox"/>	010	北京	北京	17081092503	启用		2018-09-13	--	0	新增	停用 重置 绑定关系	启用号码
<input type="checkbox"/>	010	北京	北京	15501013582	启用		2019-04-08	--	0	新增	停用 重置 绑定关系	

重置

用于清空新增的座席和区号信息。

全选	区号	省份	城市	号码	激活状态	座席工号	创建时间	标记类型	标记次数	绑定座席	操作	备注
<input type="checkbox"/>	0734	湖南	衡阳	17674759948	停用	3000	2018-08-28	--	0		启用 重置 绑定关系	停用号码, 标记册数过多

绑定关系

查看与该手机绑定的 A 号码。

6.3.7.3 号码操作日志

记录号码操作的日志，包括号码、号码类型、操作人及备注描述。

序号	企业编号	热线号码	中继号码	区号	号码类型	操作类型	操作人	描述	操作时间
1	7000002	17081092503	17081092503	010	手机虚拟号码	启用	qy_test	启用号码	2019-05-29 17:41:28
2	7000002	01068769989	01068769989	010	直线号码	停用	qy_test	停用号码	2019-05-29 17:36:46
3	7000002	01012345678	01012345678	010		启用	qy_test	启用号码	2019-05-29 17:35:32
4	7000002	01012345678	01012345678	010		停用	qy_test	停用号码	2019-05-29 17:33:54

6.3.8 企业设置

配置企业常用的功能开关。

黑白名单配置

关闭：不激活黑白名单功能。

开启黑名单：激活此功能后，在黑名单配置中增加的电话号码和城市区号的对应号码规则都无法呼入系统。

开启白名单：激活此功能后，在白名单配置中增加的电话号码和城市区号的对应号码规则才能呼入系统。

来电主叫记忆功能开启

开启：开通来电主叫记忆，有效期内客户来电进入队列曾经被接听过，下次来电进入此队列优先转接到接听座席，对应座席忙或者不在线时，转接到队列其他座席。

关闭：默认不开通来电主叫记忆。

外呼主叫记忆功能开启

开启：开通外呼主叫记忆，有效期内座席曾经呼叫过客户，客户来电优先转接到外呼座席，对应座席忙或者不在线时，转到 IVR。

关闭：默认不开通外呼主叫记忆。

座席退出时同时退出电话配置

开启：激活座席退出，同时解除绑定电话。

关闭：关闭座席退出，同时不解除绑定电话。

座席状态广播

开启：激活座席状态广播功能，班长席可监控队列中座席状态。

关闭：关闭座席状态广播功能，此时班长席不生效。

座席工具条登录，关闭浏览器是否自动下线

开启：关闭浏览器自动下线。

关闭：关闭浏览器不下线。

通话记录自定义字段配置

通话记录自定义字段 `user_field`，JSON 格式数据。外呼时可通过接口传入自定义字段，配置后，报表展示自定义字段。字段名称不能是纯数字或包含特殊字符，变量可是 `#{变量}`，也可以是固定值，如字符串或数字，示例：`{"customID": "${REPLACE(customID, "\\t")}"}`

webcall 默认 IVR 选择

webcall 呼叫，先呼叫用户，接通后转回 IVR，可手动为 webcall 选择一个默认的 IVR。

webcall 自定义参数配置

可手动配置 webcall 自定义参数

格式：参数名不能含有逗号，若有，会是使用，之前的字符串

弹屏/接通事件自定义字段配置

可手动配置弹屏事件自定义参数，无需使用 `{}` 括起来。配置后弹屏时间 `variables` 获取

对应参数。

格式:参数名和参数变量不能含有逗号, 若有逗号会是使用逗号之前的字符串。

有效通话时长(单位: 秒)

预览外呼双方接听时长大于有效通话时长阈值, 则认为是有效的通话, 用于预览外呼报表。

座席工作量报表座席通话时长统计(单位: 秒)

beginDuration、endDuration 取数字。beginDuration 值小于 endDuration 值。

报表统计三个时间段通话数量: 大于等于 beginDuration 秒; 大于 beginDuration 小于 endDuration 秒; 大于等于 endDuration 秒。

默认值 beginDuration=30,endDuration=180;

绑定电话是否进行验证

开启后: 当绑定电话是固定电话或手机时, 系统会拨打绑定电话, 报读验证码, 需填写语音播报的验证码才能进行绑定, 可按次数或时长限制最大验证次数。

按次数: 1 小时 n 次 n 的最大值 10 次, 最小 3 次;

按时长: x 分钟 3 次 x 最大值为 60 分钟, 最小 20 分钟;

设置指定号码外显

拨打指定号码, 可以配置指定的外显, 例如, 拨打 114、400、1010、95 前缀的号码, 每一项都可以配置一组号码, 进行随机外显, 号码组可传多个, 逗号分割。

如勾选“是否匹配区号”, 如号码前缀是 010, 则北京固话, 手机都指定外显, 否则只对 010 固话指定外显。

对应号码规则复杂的用户, 也可用于备份号码切换。如下图



号码前缀	号码组	是否匹配区号
0	021802	<input type="checkbox"/> X
1	021802	<input type="checkbox"/> X
2	021802	<input type="checkbox"/> X
3	021802	<input type="checkbox"/> X
4	021802	<input type="checkbox"/> X
5	021802	<input type="checkbox"/> X
6	021802	<input type="checkbox"/> X
7	021802	<input type="checkbox"/> X
8	021802	<input type="checkbox"/> X
9	021802	<input type="checkbox"/> X

可用外显号码比例

可使用的外显号码占号码总数的百分比, 默认值为 50%, 设置范围 30%-50%。例如有 100 个号码, 如果阈值设置为 50%, 最多停用 50 个号码。此配置用于开启外显号码自动停

用服务的客户。

外显号码停用告警

当可用号码比例达到阈值时，向客户发起即时告警，立即发送通知。默认不开启，根据需要选择告警方式，并输入手机号码或邮箱地址，输入多个时，以英文逗号隔开。告警内容为系统预设。

自定义置忙名称

可设置多个置忙名称，在座席报表-座席置忙报表中可统计不同置忙名称的时长。可设置多个值，中间以英文逗号分隔。

地址替换配置

配置地址 url 前缀，配置时候不带 http 和 https。

自适应绑定电话类型

开启后，座席登录可不指定电话类型

关闭后，座席登录需指定电话类型

座席定时下线，退出时同时退出电话配置

设置座席下线时是否同时解除绑定电话。

定时下线时间格式为 HH:mm，精确到 10 分，如 15:20,12:10 等

数据中心是否隐藏客户号码配置

说明：机构用户和部门用户使用数据中心和接口查看通话记录，将隐藏中间对应配置位数的号码，以*号代替。隐藏号码位数限制在 1-20 位之间。

开启：激活数据中心隐藏客户号码功能。

关闭：关闭数据中心隐藏客户号码功能。

动态外显号码显示规则

可配置按座席所属区号匹配或按客户号码区号匹配。

webrtc 软电话返回地址

通常用户网络和平台网络无法路由直达时使用，会本地部署 webrtc。

webrtcServer 配置

和“webrtc 软电话返回地址”配合使用，value 是 json array 格式，输入示例：

```
[{"gatewayId":"","ipAddr":"","externalIpAddr":"","url":"","internalUrl":""}]
```

6.3.9 高级设置

6.3.9.1 时间条件

可设定星期时间条件和固定时间条件，用于语音导航、呼入路由的设置。

1、星期时间条件

新增

点击新增，输入相关信息，点击保存，新增完成。



优先级	名称	星期	从(知08:00)	到(知18:00)	操作
1	上班时间	☑一☑二☑三☑四☑五☐六☐日	09:00	18:00	☑ 保存

修改

输入优先级、时间等相关信息，点击修改，修改完成。



优先级	名称	星期	从(知08:00)	到(知18:00)	操作
1	上班时间	☑一☑二☑三☑四☑五☐六☐日	09:00	18:00	☑ 修改 ☑ 删除

删除

点击删除，如下图，即可删除对应时间条件，正在使用中的时间条件不可删除。



优先级	名称	星期	从(知08:00)	到(知18:00)	操作
1	上班时间	☑一☑二☑三☑四☑五☐六☐日	09:00	18:00	☑ 修改 ☑ 删除

2、固定时间条件

新增

点击新增，输入相关信息，点击保存，新增完成。



优先级	名称	开始时间(知:2018-09-12 08:00)	结束时间(知:2018-09-12 18:00)	操作
2	十一放假	2018-10-01 00:00	2018-10-07 23:59	☑ 修改 ☑ 删除

修改

输入优先级、时间等相关信息，点击修改，修改完成。

优先级	名称	开始时间(知:2018-09-12 08:00)	结束时间(知:2018-09-12 18:00)	操作
2	十一放假	2018-10-01 00:00	2018-10-07 23:59	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>

删除

点击删除，如下图，即可删除对应时间条件，正在使用中的时间条件不可删除。

优先级	名称	开始时间(知:2018-09-12 08:00)	结束时间(知:2018-09-12 18:00)	操作
2	十一放假	2018-10-01 00:00	2018-10-07 23:59	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>

6.3.9.2地区组

可设定地区组，用于语音导航的设置。

地区组	地区列表	操作
湖南	岳阳(0730),长沙 湘潭 株洲(0731),衡阳(0734),郴州(0735),常德(0736),益阳(0737),娄底(0738),邵阳(0739),湘西(0743),张家界(0744),怀化(074...	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
北京	北京(010)	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
天津	天津(022)	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>

新增

点击新增，输入组名，勾选对应城市，点击保存，新增完成。

修改地区组

请输入组名:

请从下面选择开通地域 全选 反选

<input checked="" type="checkbox"/> 直辖市	<input checked="" type="checkbox"/> 北京(010)	<input checked="" type="checkbox"/> 上海(021)	<input checked="" type="checkbox"/> 天津(022)	<input checked="" type="checkbox"/> 重庆(023)			
<input type="checkbox"/> 国际	<input type="checkbox"/> 国际(00)						
<input type="checkbox"/> 广东	<input type="checkbox"/> 广州(020)	<input type="checkbox"/> 汕尾(0660)	<input type="checkbox"/> 阳江(0662)	<input type="checkbox"/> 揭阳(0663)	<input type="checkbox"/> 茂名(0668)	<input type="checkbox"/> 江门(0750)	<input type="checkbox"/> 韶关(0751)
	<input type="checkbox"/> 惠州(0752)	<input type="checkbox"/> 梅州(0753)	<input type="checkbox"/> 汕头(0754)	<input type="checkbox"/> 深圳(0755)	<input type="checkbox"/> 珠海(0756)	<input type="checkbox"/> 佛山(0757)	<input type="checkbox"/> 肇庆(0758)
	<input type="checkbox"/> 湛江(0759)	<input type="checkbox"/> 中山(0760)	<input type="checkbox"/> 河源(0762)	<input type="checkbox"/> 清远(0763)	<input type="checkbox"/> 云浮(0766)	<input type="checkbox"/> 肇庆(0768)	<input type="checkbox"/> 东莞(0769)
<input type="checkbox"/> 辽宁	<input type="checkbox"/> 沈阳(024)	<input type="checkbox"/> 铁岭(0410)	<input type="checkbox"/> 大连(0411)	<input type="checkbox"/> 鞍山(0412)	<input type="checkbox"/> 抚顺(0413)	<input type="checkbox"/> 本溪(0414)	<input type="checkbox"/> 丹东(0415)
	<input type="checkbox"/> 锦州(0416)	<input type="checkbox"/> 营口(0417)	<input type="checkbox"/> 阜新(0418)	<input type="checkbox"/> 辽阳(0419)	<input type="checkbox"/> 朝阳(0421)	<input type="checkbox"/> 盘锦(0427)	<input type="checkbox"/> 葫芦岛(0429)
<input type="checkbox"/> 江苏	<input type="checkbox"/> 南京(025)	<input type="checkbox"/> 无锡(0510)	<input type="checkbox"/> 镇江(0511)	<input type="checkbox"/> 苏州(0512)	<input type="checkbox"/> 南通(0513)	<input type="checkbox"/> 扬州(0514)	<input type="checkbox"/> 盐城(0515)
	<input type="checkbox"/> 徐州(0516)	<input type="checkbox"/> 淮安(0517)	<input type="checkbox"/> 连云港(0518)	<input type="checkbox"/> 常州(0519)	<input type="checkbox"/> 泰州(0523)	<input type="checkbox"/> 宿迁(0527)	
<input type="checkbox"/> 湖北	<input type="checkbox"/> 武汉(027)	<input type="checkbox"/> 襄阳(0710)	<input type="checkbox"/> 鄂州(0711)	<input type="checkbox"/> 孝感(0712)	<input type="checkbox"/> 黄冈(0713)	<input type="checkbox"/> 黄石(0714)	<input type="checkbox"/> 咸宁(0715)
	<input type="checkbox"/> 荆州(0716)	<input type="checkbox"/> 宜昌(0717)	<input type="checkbox"/> 恩施(0718)	<input type="checkbox"/> 十堰 神农架(0719)	<input type="checkbox"/> 随州(0722)	<input type="checkbox"/> 荆门(0724)	<input type="checkbox"/> 仙桃 潜江 天门(0728)
<input type="checkbox"/> 四川	<input type="checkbox"/> 成都(028)	<input type="checkbox"/> 攀枝花(0812)	<input type="checkbox"/> 自贡(0813)	<input type="checkbox"/> 绵阳(0816)	<input type="checkbox"/> 南充(0817)	<input type="checkbox"/> 达州(0818)	<input type="checkbox"/> 遂宁(0825)
	<input type="checkbox"/> 广安(0826)	<input type="checkbox"/> 巴中(0827)	<input type="checkbox"/> 泸州(0830)	<input type="checkbox"/> 宜宾(0831)	<input type="checkbox"/> 资阳 内江(0832)	<input type="checkbox"/> 乐山 眉山 沐川(0833)	<input type="checkbox"/> 凉山(0834)
							<input type="checkbox"/> 雅安(0835)

修改

点击修改，进入编辑页面，勾选对应城市，点击保存，修改完成。

地区组管理		
地区组	地区列表	操作
直辖市	北京(010),天津(022)	 

删除

点击删除，即可删除对应的地区组，正在使用中的地区组无法删除。

地区组管理		
地区组	地区列表	操作
直辖市	北京(010),上海(021),天津(022)	 

6.3.9.3 分机设置

分机是呼叫中心使用的分机号码，分为软电话和远程话机两种类型，分机之间可以互拨。

新增

新增分机

分机号码: *

分机密码: *

分机区号: *

注册类型:

语音编码:

来电录音:

外呼录音:

是否允许按键外呼:

分机号码：系统支持 3-8 位的分机号码，建议同一企业使用相同位数的分机号码。

分机密码：分机注册时使用的密码。

分机区号：分机所在地区的区号。

注册类型：分为 webrtc 和远程电话，webrtc 指软电话，登录 Google Chrome 使用，远程电话指 IP 话机。

语音编码：允许的语音编码,支持格式: 1. g729 2. g729,alaw,ulaw 3. alaw,ulaw,g729 4. alaw,ulaw 5. myopus,alaw,ulaw。公网+远程话机 支持配置 1/2/3；专线+远程话机 1/2；公

网+软电话 4; 专线+软电话 5。

是否允许按键外呼：是否允许直接使用 ip 话机按键外呼。

修改

列表页面修改相关信息，直接点击修改，确定后修改完成。



删除

列表页面点击删除，即可删除对应分机。



批量新增：

同一属性的分机，输入分机号码段，可使用批量新增。如图，批量新增 1000 个分机。

批量新增分机

分机号码: - *

分机密码: *

分机区号: *

注册类型: ▼

语音编码: ▼

来电录音: ▼

外呼录音: ▼

批量删除

列表页面勾选想要删除的分机，点击批量删除，确定后批量删除勾选分机。

批量修改

列表页面勾选想要修改的分机，点击批量修改，输入对应想要修改的信息，点击保存，修改完成。

分机管理

分机号码: 区号: 注册类型: 全部 是否允许录音: 全部

<input type="checkbox"/> 全选	分机号	分机密码	区号	注册类型	语音编码	来电录音	外呼录音	是否允许按键外呼	创建时间
<input checked="" type="checkbox"/>	00001	*****	010	远程透机	g729,alaw,ulaw	yes	no	no	2017-10-26 18:31:13
<input checked="" type="checkbox"/>	00002	*****	010	webrtc	alaw,ulaw	yes	yes	yes	2017-10-26 18:31:13
<input type="checkbox"/>	00006	*****	010	远程透机	g729,alaw,ulaw	yes	yes	yes	2017-10-26 18:31:13
<input type="checkbox"/>	00008	*****	010	webrtc	alaw,ulaw	yes	yes	yes	2017-10-26 18:31:13
<input type="checkbox"/>	00009	*****	010	webrtc	alaw,ulaw	yes	yes	yes	2017-10-26 18:31:13
<input type="checkbox"/>	00010	*****	010	webrtc	alaw,ulaw	yes	yes	yes	2017-10-26 18:31:13
<input type="checkbox"/>	01111	*****	010	webrtc	alaw,ulaw	yes	yes	yes	2017-10-26 18:10:37
<input type="checkbox"/>	01118	*****	010	webrtc	alaw,ulaw	yes	yes	yes	2017-10-26 18:10:37
<input type="checkbox"/>	0333	*****	010	webrtc	alaw,ulaw	yes	yes	yes	2017-10-26 18:46:36
<input type="checkbox"/>	03333	*****	010	webrtc	alaw,ulaw	yes	yes	yes	2018-06-28 20:25:04

注: 一次批量修改支持最多修改100个分机 注册类型: webrtc 语音编码: alaw,ulaw 来电录音: yes 外呼录音: yes

6.3.9.4 电话组设置

设置电话组，用于语音导航-直呼节点，可顺序或随机直接转接电话组中的多个电话。

新增电话组

点击右下角新增，输入电话组号，名称，超时时间，呼叫策略，点击保存，新增完成。

添加电话组

电话组号: * 电话组名称: *

电话组号应该是小于等于8的数字

超时时间: *

语音导航选择或直呼节点中呼叫电话组的最大等待时间，取值范围5-600秒

呼叫策略:

超时时间: 语音导航选择或直呼节点中呼叫电话组的最大等待时间，取值范围 5-600 秒。

呼叫策略: 有两种选择，顺序和随机。顺序转接组内成员，当组内第一个成员忙或无人接听，转接第二个成员，依次类推；随机是指转接组内成员。

新增电话组电话

点击列表页电话组的“#号码”，进入新增电话页面。

电话组管理

请选择

<input type="checkbox"/> 全选	序号	电话组号	状态	电话组名称	呼叫策略	超时时间	创建时间	修改时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	1001	启用	下班转接	顺序	60	2018-09-15 10:55:58	2018-09-15 10:56:27	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="禁用"/> <input type="button" value="删除"/> <input checked="" type="button" value="# 号码"/>

输入电话号码，名称，超时时间，点击保存，号码增加完成，可增加多个号码，转接时按照电话组设定的呼叫策略进行转接。

电话组[1001]

<input type="checkbox"/> 全选	序号	名称	电话	类型	区号	优先级	超时时间	创建时间	操作
*拖动行改变按钮排列顺序									

添加电话

电话: 138****1234 * 名称: 张三电话 超时时间: 60 * 电话超时时间, 取值范围5-60秒, 不能大于电话组超时时间

修改

点击修改, 进入编辑页面, 进行电话组名称, 超时时间, 呼叫策略的修改, 点击保存修改完成。

电话组管理

请选择

<input type="checkbox"/> 全选	序号	电话组号	状态	电话组名称	呼叫策略	超时时间	创建时间	修改时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	1001	启用	下班转接	顺序	60	2018-09-15 10:55:58	2018-09-15 11:08:58	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="停用"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="号码"/>

停用

点击停用, 停用电话组。此时按钮变为启用。

电话组管理

请选择

<input type="checkbox"/> 全选	序号	电话组号	状态	电话组名称	呼叫策略	超时时间	创建时间	修改时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	1001	启用	下班转接	顺序	60	2018-09-15 10:55:58	2018-09-15 11:08:58	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="停用"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="号码"/>

启用

点击启用, 启用电话组。此时按钮变为停用。

电话组管理

请选择

<input type="checkbox"/> 全选	序号	电话组号	状态	电话组名称	呼叫策略	超时时间	创建时间	修改时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	1001	停用	下班转接	顺序	60	2018-09-15 10:55:58	2018-09-15 11:08:58	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="停用"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="号码"/>

批量导入

当需要设置电话组较多时, 可点击批量操作-批量导入, 下载模板, 填写对应信息, 进行批量导入。

电话组管理

请选择

<input type="checkbox"/> 全选	序号	电话组号	状态	电话组名称	呼叫策略	超时时间	创建时间	修改时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	1001	启用	下班转接	顺序	60	2018-09-15 10:55:58	2018-09-15 11:19:23	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="停用"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="号码"/>

批量导入

电话组文档模板下载 文件最大为10M

未选择任何文件

批量删除

列表页面勾选要删除的电话组, 点击批量操作-批量删除, 确定后删除所选电话组。

批量停用

列表页面勾选要停用的电话组, 点击批量操作-批量停用, 确定后停用所选电话组。

批量启用

列表页面勾选要启用的电话组，点击批量操作-批量启用，确定后启用所选电话组。

导出全部

点击导出全部，可将全部电话组信息导出到 excel。

6.3.9.5 留言箱设置

设置留言箱，用于语音导航-留言节点，在下班或节假日可提示呼入用户进行留言。

新增

点击右上角新增，输入留言箱名称，箱号，共享类型，点击保存，新增完成。

留言箱详细信息

留言箱名称:

留言箱号:

共享类型:

修改

列表页面，点击修改进行编辑页面，修改信息后，点击保存，修改完成。

序号	名字	箱号	类型	创建时间	操作
1	下班留言	1	公共留言箱	2017-04-01 15:40:36	修改 删除

删除

列表页面，点击删除，即可删除对应留言箱。

序号	名字	箱号	类型	创建时间	操作
1	下班时间	1	公共留言箱	2018-09-15 12:09:18	修改 删除

6.3.9.6 满意度设置

设置满意度调查的启用方式和语音流程，通话结束后引导客户对本次服务打分。

满意度调查执行方式

座席手动执行：座席挂机前点击满意度调查按钮，否则不执行满意度调查

座席挂机自动执行：座席无需操作，所有呼入或外呼都执行满意度调查

满意度调查节点

满意度节点只包括播放、选择、留言、判断和分支 5 个节点，编辑与语音导航的操作方法相同，请参看语音导航说明。



满意度设置节点编辑

节点:

节点名称:

节点类型:

节点类型: 播放

播放类型: 语音

播放语音:

跳转节点: 无

6.3.9.7 黑/白名单

配合“企业设置-呼入黑白名单开始”使用。

新增

点击右下角新增按钮，输入对应信息，点击添加，新增完成。



添加黑白名单

名单类型: 黑名单 白名单

呼叫类型: 呼入 外呼

电话类型: 电话号码 城市区号 未知号码

电话号码: 备注:

删除

列表页面勾选要删除的行，点击右下角清除按钮，删除完成。



黑白名单管理

名单类型: --全部-- 呼叫类型: --全部-- 电话类型: --全部--

<input type="checkbox"/> 全选/取消反选	号码	名单类型	呼叫类型	电话类型	备注	添加时间
<input checked="" type="checkbox"/>	183 76	黑名单	呼入	电话号码		2018-09-26 15:16:36

批量导入

点击右下角批量导入按钮，点击模板下载，excel 表录入相关信息，选择文件，导入文件即可。

模板下载 ✕

模板下载 xls或xlsx格式文件，最大为10M

呼叫类型:

名单类型:

6.3.9.8 推送设置

将变量推送到用户提供的 URL。

新增

点击右下角新增填写对应信息，点击保存，添加完成。

推送设置 ✕

推送地址:

推送类型:

超时时间:

重试次数:

推送方式:

内容类型:

参数设置:

参数变量	描述	推送时参数名	操作
参数变量: <input type="text" value=""/>		参数名: <input type="text" value=""/>	添加此参数

变量设置:

变量名	变量值	值类型	操作
dur_time	\${cdr_bridge_time}-\${cdr_start_time}	表达式	删除
变量名: <input type="text" value=""/>	变量值: <input type="text" value=""/>	值类型: <input type="text" value="字符串"/>	添加此变量

推送类型

来电推送：呼叫进入系统开始推送。

来电响铃推送：座席响铃开始推送。

来电接通推送：座席接答开始推送。

来电挂机推送：座席挂机开始推送。

外呼响铃推送：用户响铃开始推送。

外呼接通推送：用户接通开始推送。

外呼挂机推送：用户挂机开始推送。

webcall 座席响铃推送：webcall 呼叫，先呼叫用户再呼叫座席，座席响铃开始推送。

座席状态推动：座席状态发生变化开始推送。

按键推送：在 IVR 语音播报中，用户按键后开始推送。

号码状态识别推送：在未接通情况下，识别号码状态。

录音状态推送：生成录音后开始推送。

ASR 语音转换结果推送：ASR 语音转换文本后推送。

满意度调查推送：满意度调查结束后推送。

预测外呼客户接听状态推送：预测式外呼呼叫后推送。

变量设置

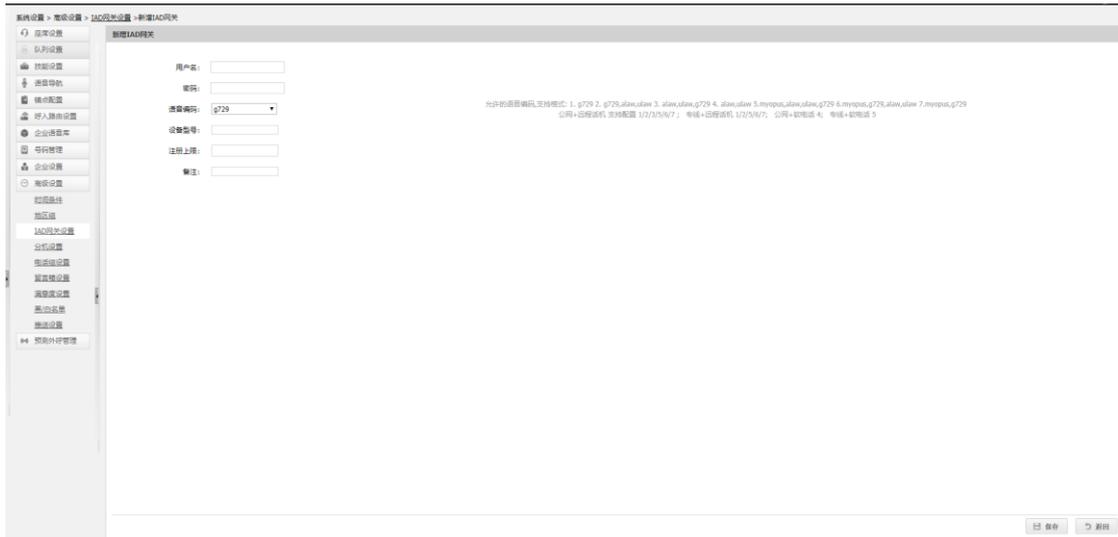
可根据已有参数变量，运算获得自定义变量。

6.3.9.10 IAD 语音网关设置

IAD 语音网关是通过互联网打电话的接入设备，用于语音网关注册配置

新增

点击右下角新增填写对应信息，点击保存，添加完成。



用户名：语音网关名称，在分机设置中，注册类型为 IAD 分机时选择

密码：语音网关密码，注册语音网关时使用

语音编码：允许的语音编码,支持格式: 1. g729 2. g729,alaw,ulaw 3. alaw,ulaw,g729 4. alaw,ulaw 5. myopus,alaw,ulaw。公网+远程话机 支持配置 1/2/3 ; 专线+远程话机 1/2; 公网+软电话 4; 专线+软电话 5。

设备型号：语音网关设备型号

注册上限：语音网关最大注册线路

备注：语音网关备注

修改

点击修改，进入编辑页面，进行用户名、密码、语音编码、设备型号、注册上限和 备注的修改，点击保存修改完成。



删除

列表页面点击删除，即可删除对应语音网关



6.3.10 预测外呼管理

6.3.10.1 任务管理

添加预测外呼任务，设置任务呼叫类型、呼叫时间及呼叫规则等。

新增

点击右下角新增按钮，创建一个外呼任务。

新增任务

任务名称:	<input type="text"/>	*	预测外呼任务名称
任务描述:	<input type="text"/>		预测外呼任务描述
任务类型:	<input type="text" value="转呼叫组"/>	*	转呼叫组: 即呼叫坐席。转IVR: 转语音导航
客户超时时间:	<input type="text" value="30"/>	秒	系统拨打客户号码最长等待时间
座席超时时间:	<input type="text" value="10"/>	秒	系统拨打座席号码最长等待时间
座席工号列表:	<input type="text"/>	*	任务类型为转呼叫组时必选, 可传多个座席工号, 中间以","分割,如: 2001,2002, 支持按区间匹配座席号, 如: 1-100, 自动匹配区间内的座席, 区间范围最大为1000, 支持按照队列匹配区号, 最多选择三个
语音导航:	<input type="text" value="无"/>		任务类型为转IVR时必选
任务状态推送URL地址:	<input type="text"/>		预测式外呼任务状态推送给企业的url
是否定时开始:	<input type="text" value="不定时"/>		设置预测式外呼任务定时开始
定时开始日期:	<input type="text"/>		定时开始日期, 设置预测式外呼任务定时开始时有效
定时开始时间:	<input type="text"/>		定时开始时间, 设置预测式外呼任务定时开始时有效
是否定时结束:	<input type="text" value="不定时"/>		设置预测式外呼任务定时结束

任务名称: 预测外呼任务名称。

任务描述: 预测外呼任务描述。

任务类型: 转呼叫组: 即呼叫坐席。转 IVR: 转语音导航。

客户超时时间: 系统拨打客户号码最长等待时间, 超时自动挂断。

座席超时时间: 系统拨打座席号码最长等待时间。

座席工号列表: 任务类型为转呼叫组时必选, 可传多个座席工号, 中间以","分割,如: 2001,2002, 支持按区间匹配座席号, 如: 1-100, 自动匹配区间内的座席, 区间范围最大为 1000, 支持按照队列匹配区号, 最多选择三个

语音导航: 任务类型为转 IVR 时必选。

任务状态推送 URL 地址: 预测式外呼任务状态推送给企业的 url。

是否定时开始: 设置预测式外呼任务定时开始。

定时开始日期: 定时开始日期, 设置预测式外呼任务定时开始时有效。

定时开始时间: 定时开始时间, 设置预测式外呼任务定时开始时有效。

是否定时结束: 设置预测式外呼任务定时结束。

定时结束日期: 定时结束日期, 设置预测式外呼任务定时结束时有效。

定时结束时间: 定时结束时间, 设置预测式外呼任务定时结束时有效。

禁止呼叫时间设置: 在特定时间段内禁止呼叫。

系数(骚扰率): 任务类型为转呼叫组时有效, 系数取值范围为 3~20, 默认值为 10 系

数就是骚扰率，越小呼叫的号码越少、越多呼叫的号码越多，座席利用率越高。

并发数：任务类型为转 IVR 时有效，并发数可以设置小于座席数的 2 倍（最大为座席的 2 倍）。

座席整理时间：默认 30 秒，取值最小 1，最大 10800。整理时间会影响每次呼叫的个数，值越大，呼叫号码个数会减小。

是否随机呼叫：不随机呼叫：按照导入号码顺序呼叫。随机呼叫：乱序呼叫。

客户侧外显号码：支持多个，多个直接使用英文逗号','分隔。呼叫客户号码时在外显列表中随机外显。

座席最大空闲等待时间：默认 40，最小 10，最大 600，允许座席空闲的最大时间。任务执行过程中，如果座席平均空闲时间大于最大空闲等待时间，每次呼叫个数会增加。

初始化预计客户接通率：预计客户接听率，最小 1%，最大 100%。

超呼率：根据座席最大空闲时间和骚扰率动态计算得出,范围：0~500，值越小呼叫的号码数越少，反之越大。

座席利用率：座席利用率，值在 0-100 间，默认值为 80。

是否自动完成：自动完成：任务中的号码呼叫完后，任务自动完成。不自动完成：任务中的号码呼叫完后，任务自动暂停。

是否定时删除：企业最大创建任务数为 100，创建新的任务的时候选择是否删除已完成的任务。

呼叫座席策略：呼叫座席策略, 1.随机 2.顺序 默认随机。

重试策略：

呼叫限制：

客户侧外显类型：客户侧外显类型 1.随机, 2.按区号, 默认随机。

外显规则：

最小可用座席数：默认为 10，取值范围[1, 10]。最小可用座席数小于指定值，预测外呼任务自动停止。

6.3.10.2 号码管理

查看任务中的号码及呼叫情况。

号码管理										
任务:	ui-预测式外呼测试4	批次:	请选择	状态:	请选择	描述:		导入时间:		查看
序号	号码	批次	外显号码	是否在黑名单	优先级	属性	状态	描述	导入时间	操作
1	183****1176	ui-预测式外呼测试4		否	0		未呼叫		2017-11-03 14:21:43	删除
2	155****8447	ui-预测式外呼测试4		否	0		未呼叫		2017-11-03 14:21:43	删除
3	136****0499	ui-预测式外呼测试4		否	0		未呼叫		2017-11-03 14:21:43	删除

第1/1页 共3条 首页 上一页 下一页 尾页 转到1 页 每页 10 条

按批次删除 请选择 删除 删除本页

删除

按批次删除号码，点击删除按钮可删除批次内的所有号码。

号码管理										
任务:	ui-预测式外呼测试4	批次:	请选择	状态:	请选择	描述:		导入时间:		查看
序号	号码	批次	外显号码	是否在黑名单	优先级	属性	状态	描述	导入时间	操作
1	183****1176	ui-预测式外呼测试4		否	0		未呼叫		2017-11-03 14:21:43	删除
2	155****8447	ui-预测式外呼测试4		否	0		未呼叫		2017-11-03 14:21:43	删除
3	136****0499	ui-预测式外呼测试4		否	0		未呼叫		2017-11-03 14:21:43	删除

第1/1页 共3条 首页 上一页 下一页 尾页 转到1 页 每页 10 条

按批次删除 ui-预测式外呼测试4 删除 删除本页

删除本页

只删除当前页的号码。

6.3.10.3 座席接听上限

设置座席每天预测外呼接听上限

新增



座席工号：设置座席每天预测外呼接听上限的座席工号

接听次数：设置座席每天预测外呼接听上限次数

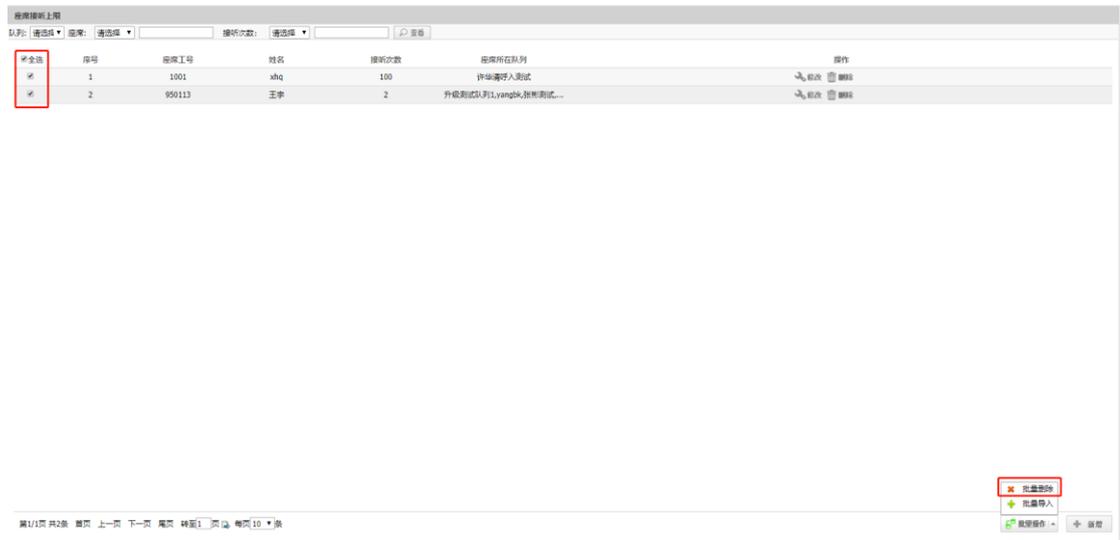
删除

列表页面点击删除，即可删除对应接听上限列表



批量删除

列表页面勾选想要删除的接听上限列表，点击批量删除，确定后批量删除勾选接听上限。



修改

列表页面修改相关信息，直接点击修改，确定后修改完成。

全选	序号	座席工号	姓名	接听次数	座席所在队列	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	1	1001	zhq	100	评估录入测试	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	2	990113	王华	<input type="text" value="2"/>	升级测试队列1, yangk, 张测试...	<input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="修改"/>

批量导入

点击批量导入，弹出导入框，先下载导入模板，按照导入模板填写，选择文件点击确认即可



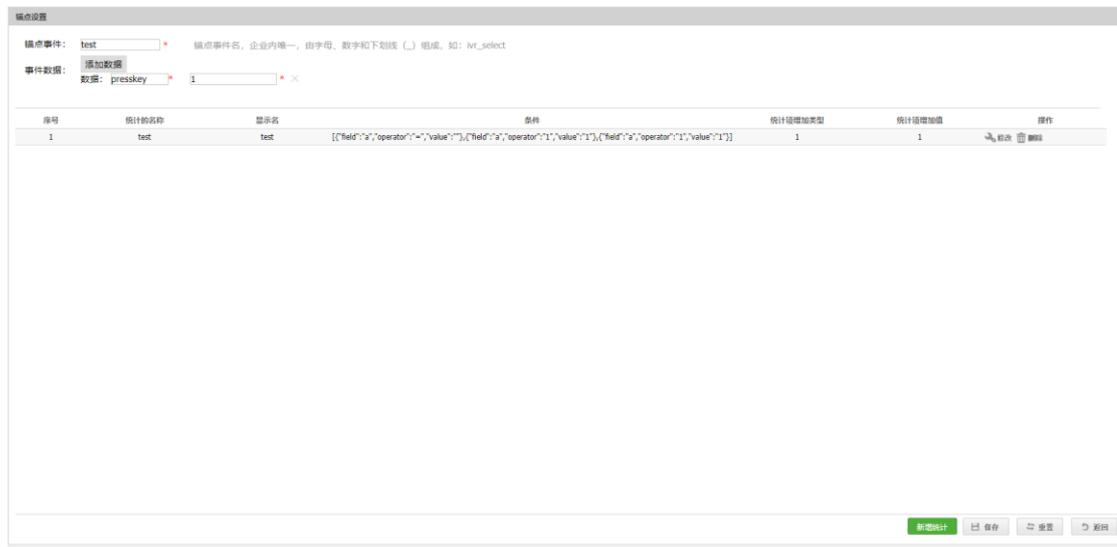
6.3.9.11 锚点设置

设置锚点，在 ivr 节点进行统计

新增

锚点事件：锚点事件名称，在 ivr 节点选择时显示

事件数据：数据参数及初始值



修改

点击修改，进入编辑页面，进行锚点事件和事件数据的修改，点击保存修改完成。



删除

列表页面点击删除，即可删除对应锚点



6.4 系统管理

6.4.1 用户设置

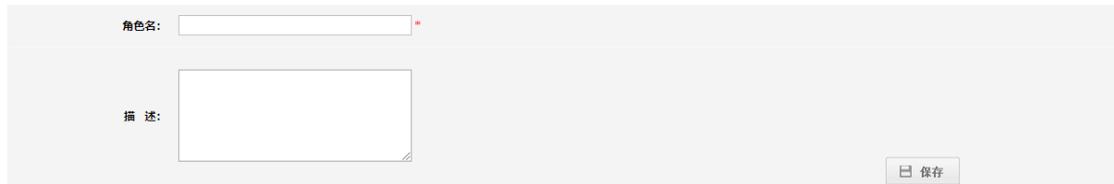
6.4.1.1 系统角色管理

配置系统用户管理时，需要指定当前用户角色，将角色权限赋予用户，因此需要先进行企业角色的配置。

用企业管理员登录 console，在系统管理菜单下选择用户设置-系统角色管理，打开系统角色列表，可以对企业角色进行增删改操作。

新增:

点击右下角新增按钮，填写角色名称，指定角色类型，点击保存完成角色的创建。



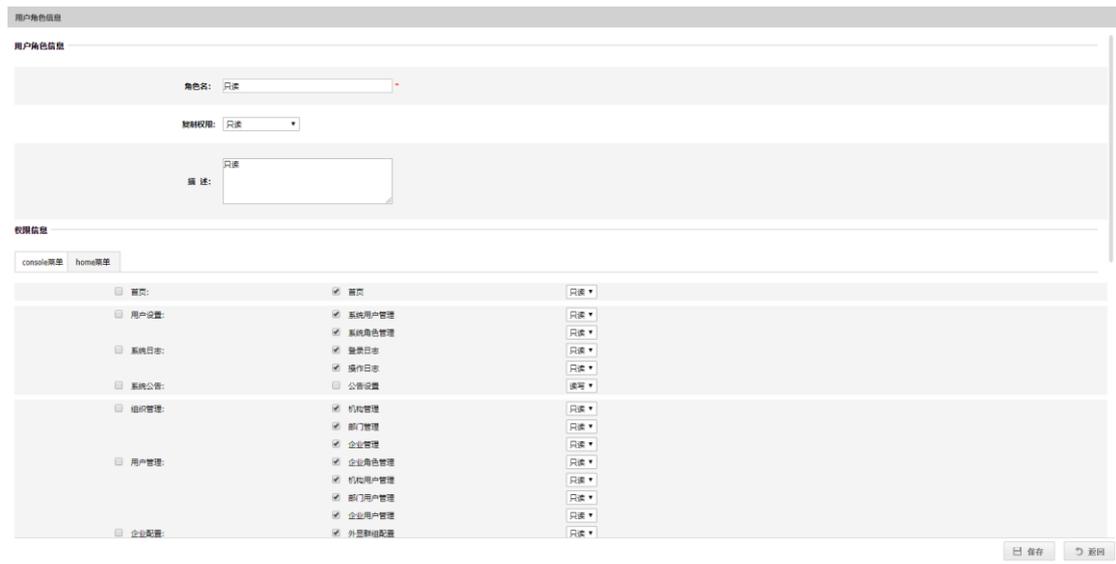
修改:

从系统角色列表的操作区点击修改按钮，进入用户角色信息界面。在这个页面除了修改角色的基本信息外，还可以通过设置 console 和 home 对应的菜单，指定角色权限。

菜单勾选：已勾选菜单为用户可见菜单，未勾选菜单在用户登录后不可见。

读写权限：能够对系统功能进行增删改查的操作。

只读权限：用户登录后只可查询，无法修改对应信息。



6.4.1.2 系统用户管理

系统用户可选择所属角色，获得角色对应 console 和 home 页面权限，客户权限范围选择可以查看的客户范围。

6.4.2 系统日志

6.4.2.1 登录日志

登录日志可查看管理员的登录日志详细，包括用户名、登录 ip、登录类型、用户类型、操作时间和登录结果。

6.4.2.2 操作日志

操作日志可查看管理员操作日志明细，包括操作人、操作时间、操作对象、操作结果及操作详细信息。