



Insight系统培训

培训人：

培训时间：

www.udesk.cn

CONTENTS
目录

1 系统基本模块

2 仪表盘说明

3 图表说明

4 图表库说明

5 权限管理

6 报表展示



沃丰科技

WOFENG TECH



UDESCK



晋城银行
JCBANK



富力地产
PROPERTIES



同程旅游



第 1 部分 系统基本模块



中国民生银行
CHINA MIN SHENG BANKING CORP. LTD.



瑞安房地产
SHUI ON LAND



✓ 仪表盘

- 图表的主要显示、编辑区域，可以直接在仪表盘上编辑图表。

✓ 图表库

- 系统预先编辑好的所有图表，用户可以查看。

✓ 设置

- 用户可以设置角色权限，查看编辑用户列表。





沃丰科技

WOFENG TECH



UDESCK



晋城银行
JCBANK



富力地产
R&F PROPERTIES

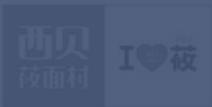


同程旅游



第 2 部分

仪表盘说明



中国民生银行
CHINA MIN SHENG BANKING CORP. LTD.



瑞安房地产
SHUI ON LAND



海底捞



印象笔记
EVERNOTE



✓ 文件列表介绍

- 文件夹操作
- 仪表盘操作
- 列表操作

✓ 仪表盘图表区域介绍

- 仪表盘操作
- 图表操作

仪表盘说明-文件列表介绍

✓ 文件夹操作



✓ 仪表盘操作

- 创建仪表盘
- 编辑仪表盘
- 复制仪表盘
- 移动仪表盘
- 删除仪表盘



仪表盘说明-文件列表介绍

✓ 列表操作

- 文件搜索
- 展开和收起



仪表盘说明-仪表盘图表区域介绍

✓ 仪表盘操作

- 添加图表
- 仪表盘删选
- 仪表盘分享



✓ 图表操作

- 编辑图表
- 全屏显示
- 图表筛选
- 图表移动
- 复制图表
- 联动设置
- 导出EXCEL
- 导出图片
- 删除图表
- 仪表盘内自由移动图表



沃丰科技

WOFENG TECH



UDESK



晋城银行
JCBANK



富力地产
R&F PROPERTIES



同程旅游



旺旺



X 特步



DARLIE

第 3 部分

图表说明



中国民生银行
CHINA MINSHENG BANKING CORP. LTD.



瑞安房地产
SHUI ON LAND



屈臣氏



蜻蜓FM



诺心
LE CAKE
www.lecake.com



实创家装



海底捞



印象笔记
EVERNOTE



神州租车



VIP KID
在家上美国小学



养乐多
Yakult



用友
yonyou



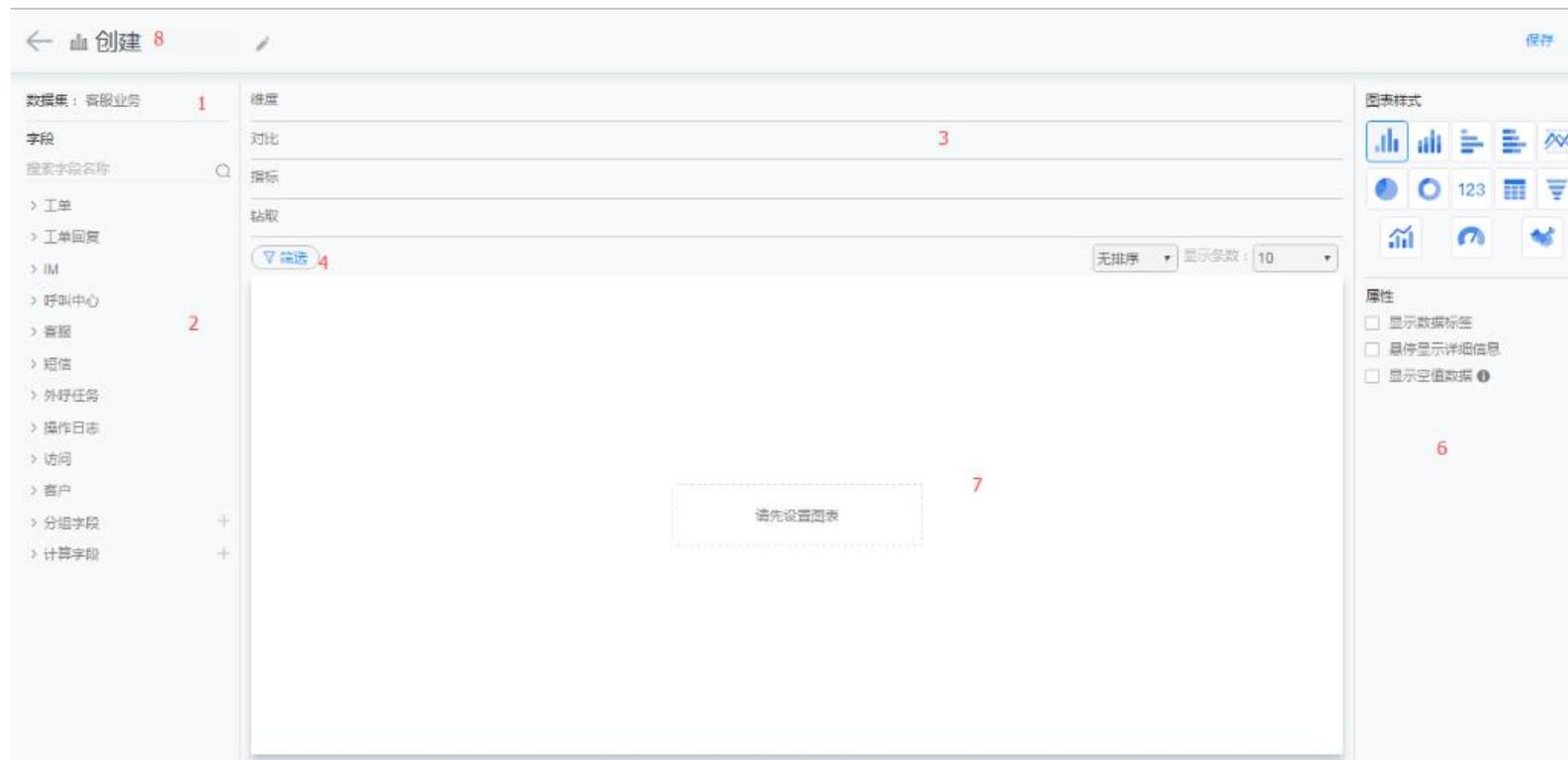
Beisen 北森
一体化人才管理云平台

图表说明

- ✓ 统计图表编辑界面介绍
- ✓ 维度、对比和指标
- ✓ 可视化图表类型
- ✓ 报表属性

统计图表编辑界面介绍

- ✓ 数据集显示区
- ✓ 字段区
- ✓ 配置区
- ✓ 过滤器
- ✓ 可视化配置区
- ✓ 属性区
- ✓ 预览区
- ✓ 图表名称编辑区

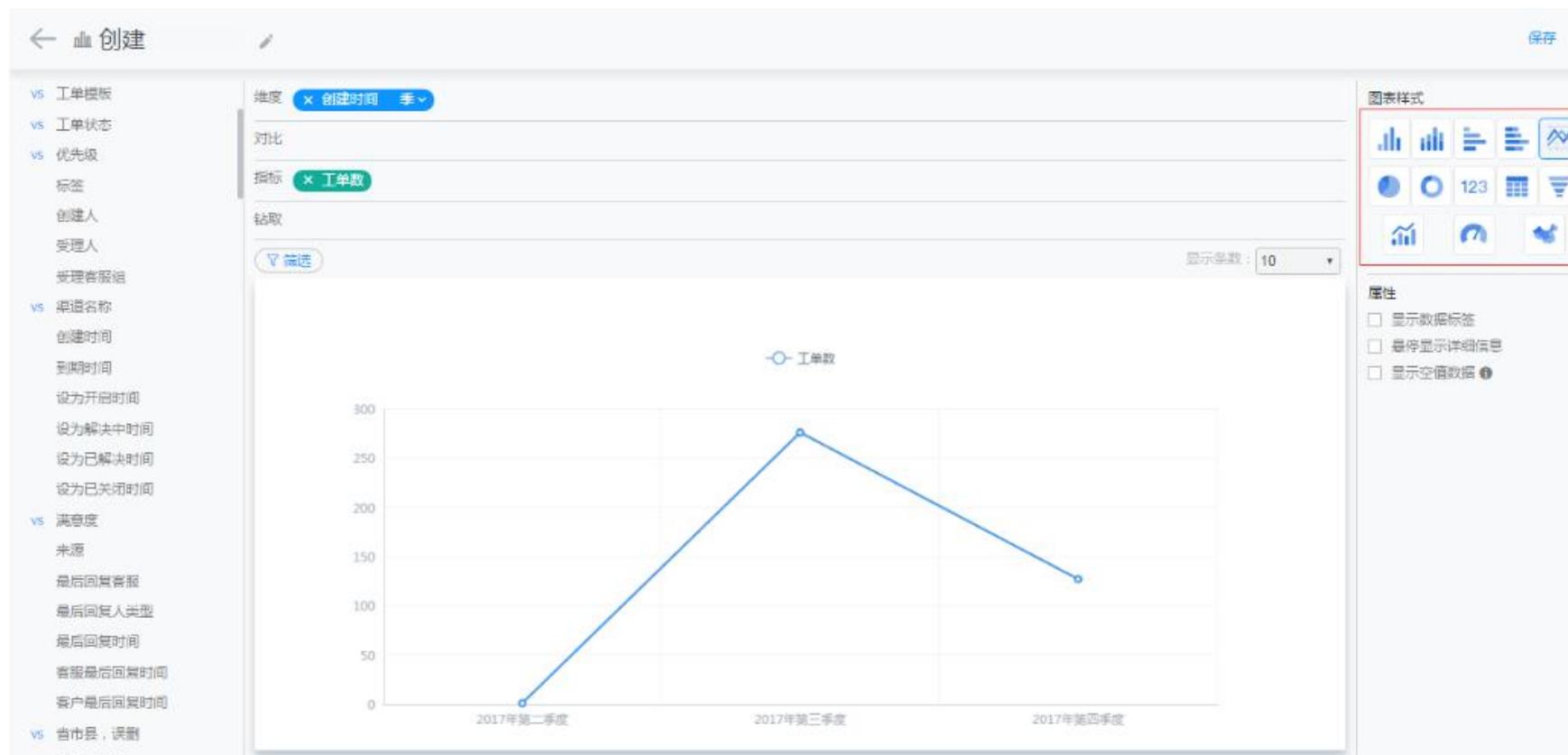


维度、对比和指标

- ✓ 维度、对比、数值是构成分析图表的基础元素，指标根据维度和对比的设置进行汇总计算，其结果转换为可视化图表输出。

可视化图表类型

- ✓ Insight提供非常丰富美观的图表类型，帮助用户将数据以最合适的方式进行展示和分析。所有支持的图表类型均显示在右上方的区域，可以进行切换。



可视化图表类型

- 表格
- 柱形图
- 柱状堆叠图
- 条形图
- 条形堆叠图
- 折线图
- 饼图
- 环图
- 数字图
- 漏斗图
- 双轴图
- 仪表图
- 地图

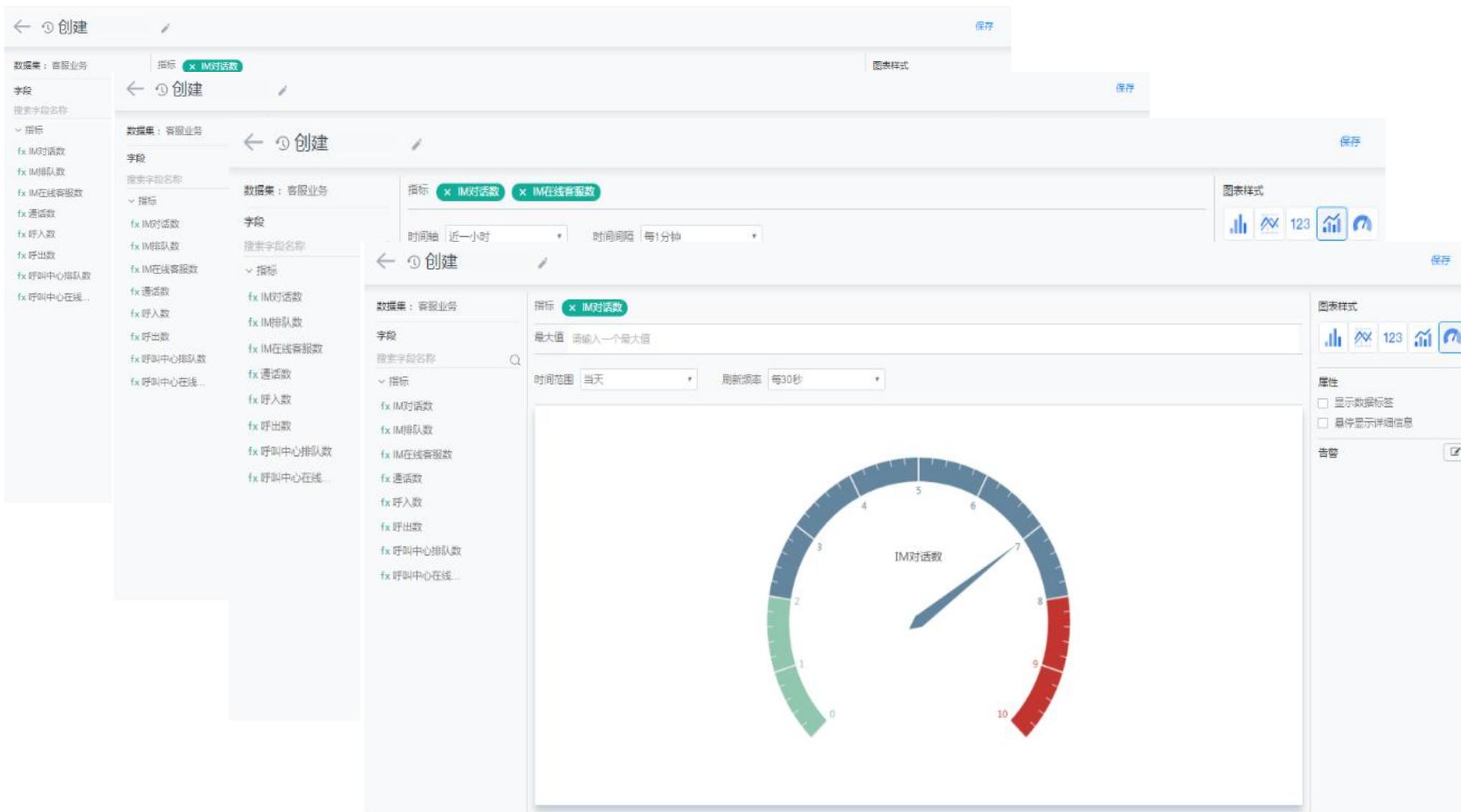
报表属性

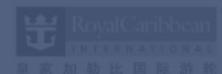
- 显示数据标签
- 悬停显示详细信息
- 显示空值数据
- 数据排列
- 数据条目数
- 计算字段
- 分组字段
- 过滤器
- 数值类型

图表说明

实时监控图表编辑页面介绍

1. 柱状图
2. 折线图
3. 双轴图
4. 仪表盘





沃丰科技

WOFENG TECH



UDESCK



晋城银行
JCBANK



富力地产
R&F PROPERTIES



同程旅游



第 4 部分

图表库说明



中国民生银行
CHINA MIN SHENG BANKING CORP. LTD.



海底捞



印象笔记
EVERNOTE



✓ 左侧列表分类：

Insight支持对报表进行分类管理。工单分析、呼叫中心分析、IM分析、客户分析、访问分析、实时分析分类中，为用户默认提供了丰富的系统级报表，可以直接取用。

✓ 图表区域：

图表导出excel，图表点击导出，可以将该图表的数据以excel表导出，表格导出为xls格式的Excel文件。



第 5 部分

权限管理



- ✓ 角色：Insight默认提供了2种默认角色，以方便管理员快速设置：管理员、阅览者。管理员具有所有数据数据权限和功能权限；阅览者具有查看自己业务数据的权限。Udesk客服系统的管理员默认为Insight的管理员，其余用户均为阅览者。

Insight 仪表盘 图表库 设置 管理员测试

权限 角色 用户

角色列表

角色名称	角色描述	创建时间	操作
管理员	系统管理员，拥有全部数据权限、全部功能权限	2017/08/08 08:08	
阅览者	仅能查看自己的业务数据	2017/08/08 08:08	
王庆庆test	测试一下	2017/08/16 14:18	编辑 删除
吕欢专用	吕欢专用	2017/09/05 18:41	编辑 删除
客服组长	查看本组的数据	2017/09/08 15:31	编辑 删除
YDC测试权限	无权限查看任何数据	2017/09/18 14:12	编辑 删除
东东测试	一个测试	2017/09/21 14:10	编辑 删除
潘宇组	测试作用	2017/10/28 21:10	编辑 删除

每页 20 条 共8条 共1页

- ✓ 用户：Insight的用户默认为Udesk客服系统的全部用户。在用户列表界面，管理员可以查看、编辑用户。

The screenshot displays the 'Insight' user management interface. The top navigation bar includes '仪表盘', '图表库', and '设置'. The left sidebar has '权限', '角色', and '用户' options, with '用户' selected. The main content area is titled '用户列表' and features a search bar with a dropdown for '请选择角色', an input field for '用户名、邮箱', and a '搜索' button. Below the search bar is a table of users with the following data:

用户名	邮箱	角色	创建时间	操作
郭航帆测试	guokaifan@qq.com	浏览者	2017/11/04 11:01	编辑
朱老师	mfzhu@ccccecf.com	浏览者	2017/11/03 20:15	编辑
测试	wf001@udesk.cn	浏览者	2017/11/03 16:01	编辑
周	13590153761@bbcx.com	浏览者	2017/11/03 14:18	编辑
沃丰时代郭磊城	987654321@udesk.cn	浏览者	2017/10/30 16:36	编辑
101010	101010@udesk.cn	浏览者	2017/10/26 17:47	编辑
2	ydctest2@udesk.com	浏览者	2017/10/25 14:40	编辑
YDC测试2	yc65536@126.com	浏览者	2017/10/24 11:31	编辑
孙敬一	2216788504@qq.com	浏览者	2017/10/20 19:20	编辑
客服	demo@udesk.cn	浏览者	2017/10/19 09:26	编辑

At the bottom, there is a pagination control showing '每页 20 条 共84条 共5页' and a page number selector with '1' highlighted.



沃丰科技

WOFENG TECH



UDESCK



晋城银行
JCBANK



富力地产
R&F PROPERTIES



同程旅游



第 6 部分

报表展示



仪表盘

工单仪表盘

工单总体分析

工单一次性解决率

IM仪表盘

呼叫中心仪表盘

客户分析仪表盘

我的仪表盘

原自定义报表

通话情况分析

大屏相关仪表盘

工单总体分析

昨日创建工单

工单数
144

昨日解决的工单

工单数
149

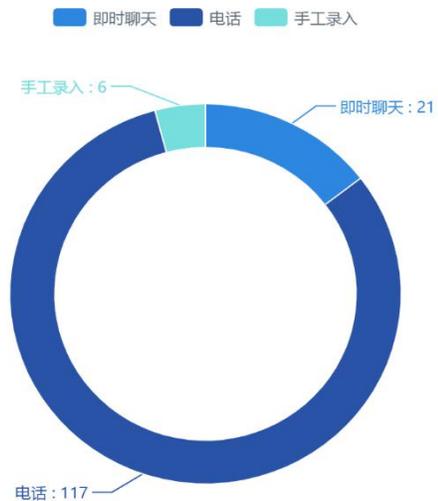
昨日关闭的工单

工单数
0

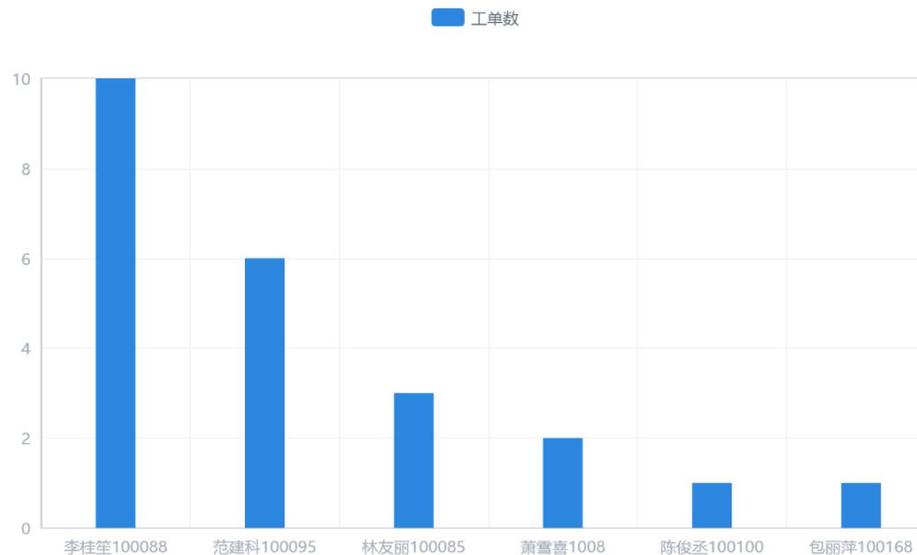
所有解决中工单

工单数
23

昨日工单来源渠道



各受理人解决中的工单



仪表盘

工单仪表盘

工单总体分析

工单一次性解决率

IM仪表盘

IM总体分析

IM处理效率分析

IM客服工作量分析

呼叫中心仪表盘

客户分析仪表盘

我的仪表盘

原自定义报表

通话情况分析

大屏相关仪表盘

IM总体分析

昨日总对话数

IM对话数
37

昨日总消息数

总消息数
580

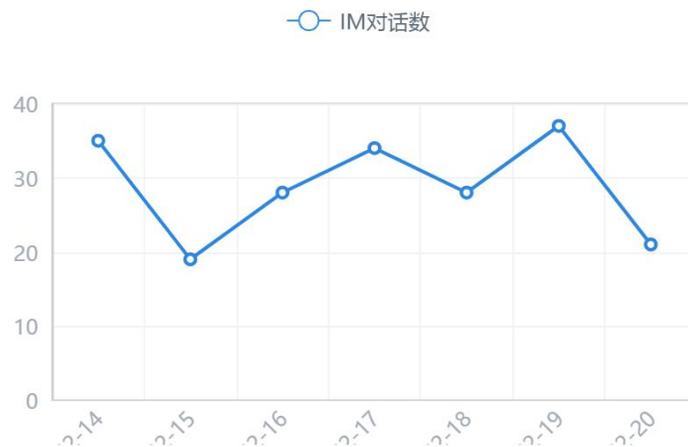
昨日IM参评数

IM参评数
6

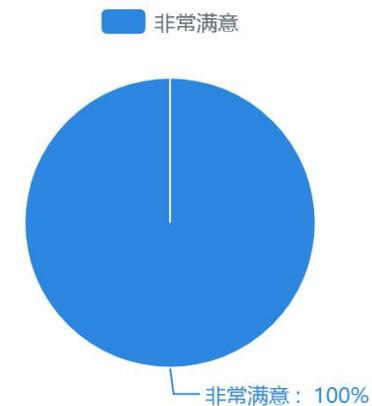
昨日IM转接数

IM转接数
0

近7天IM对话数



昨日IM满意度分布



仪表盘

- 工单仪表盘
 - 工单总体分析
 - 工单一次性解决率
- IM仪表盘
 - IM总体分析
 - IM处理效率分析
 - IM客服工作量分析
- 呼叫中心仪表盘
 - 呼叫中心总体分析
 - 呼入分析
 - 呼出分析
 - 呼叫中心客服工作量
- 20秒通话量和20秒接...

20秒通话量和20秒接...

添加图表 刷新 分享 仪表盘导出excel 更多

20秒接起量和接起率

客服姓名	呼入20秒接起量	呼入接听数	呼入20秒接起率
1002	16	16	100%
1003	4	4	100%
1004	13	13	100%
1005	33	33	100%

每页 100 条 共23条 共1页

1

接通时长20秒内挂机

电话号码	通话时长小于20秒的通话时长
01052	00:00:00
01050	00:00:00
0105	00:00:00
0105	00:00:00

每页 10 条 共116229条 共11623页

1 2 3 ... 11622 11623

外呼满意度

客服姓名	呼出接通数	外呼满意数	外呼满意度评价数	外呼满意度好评率	外呼参评率
1002	4	--	--	--	0%
1003	3	--	--	--	0%
1004	8	1	1	100%	12.5%
1005	3	--	--	--	0%
1007	9	1	1	100%	11.11%
1008	8	1	1	100%	12.5%
1009	4	2	2	100%	50%

每页 50 条 共24条 共1页

1

	一线坐席	二线坐席
空闲客服	3	2
整理中客服	1	0
忙碌客服	2	7
通话中客服	1	0
小休客服	1	0

400专线	当天对话数	当前对话数	当前排队数	满意率	接起率	呼入平均通话时长
	57	1	0	92.59%	95%	00:02:25

IM	当天对话数	当前对话数	当前排队数	满意率	接起率	平均响应时长
	29	6	0	92.59%	100%	00:00:19

安全专线	当天对话数	当前对话数	当前排队数	满意率	接起率	呼入平均通话时长
	0	0	0	0%	0%	00:00:00

工单类型

问题报备 16.18%

咨询 42.65%

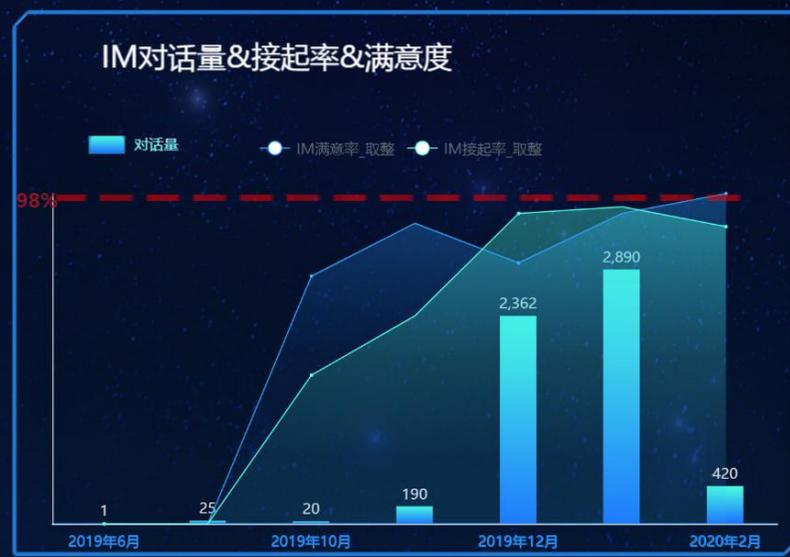
服务投诉 41.17%

工单状态

解决中 5.88%

已解决 79.41%

开启 14.71%



图表库

工单分析

整体日报表

整体周报表

整体月报表

客服概览报表

客服日报表

客服周报表

客服月报表

昨日工单来源渠道

各受理人解决中的...

所有解决中工单

整体日报表

筛选

显示列

导出至excel

时间(日) ↓	客服数量 ↓	新增工单数量 ↓	解决工单数量 ↓	平均解决工单数量 ↓	关闭工单数量 ↓	平均响应时间
2020-02-19	24	144	152	6	0	00:00:00
2020-02-18	23	137	125	5	1	00:00:00
2020-02-17	24	129	134	5	2	00:00:00
2020-02-16	22	117	118	5	3	00:00:00
2020-02-15	28	108	131	4	2	00:00:00
2020-02-14	24	151	151	6	0	00:00:00

每页 20 条 共6条 共1页

«

1

»

服务方式：

1. 热线电话：010-86462001（周一至周六 9:00 - 22:00，周日 9:00-18:00，法定假期: 9:00-18:00）。
2. 提交工单：在系统界面右下角，点击提交工单，我们售后团队会尽快联系您。
3. 在线客服：在系统界面右下角，可接入在线客服(周一至周五 9:00 - 12:00，13:30-18:00)。

The screenshot displays the Udesk dashboard with the following elements:

- Search Bar:** 搜索工单、客户或者公司
- Navigation:** 首页 服务公告 / 仪表盘 / 新手课程 / 其他服务
- Company Announcements:** 公司公告 全渠道联络中心！
- System Announcements:** 系统公告
 - Udesk回复雷军：Udesk是谁？Udesk为什么而奋斗？
 - 海信集团：体验式的客户服务，决定质量趋势！【Udesk专访】
 - “智享单车”另辟蹊径，用贴心的客户服务体验制胜风口行业！
 - 连锁餐饮标杆企业【西贝】：如何化解现场服务重重管理难题
 - 如果这个五一假期还在纠结，请看这里，不用谢！
 - 是客户太难搞？还是你没套路？
- Key Metrics:**
 - 60 解决中的工单
 - 4970 开启的工单
 - 0 昨日电话通话
 - 2 昨日IM对话
- Recent Conversation Volume:** 最近七天的对话数量 (Line graph showing an upward trend from 02-13 to 02-17)
- My Open Tickets:** 我的未关闭工单

主题	渠道	状态	优先级	受理人	最后
蔡向洲, 最后1波好工作很适合你这样的高级人才!	邮件	开启	标准	李世友	2018
1	邮件	开启	标准	李世友	2020
客服[李世友]通过IM创建了工单	微信	开启	紧急	李世友	2020/01/10 14:13
- Help Menu (Bottom Right):**
 - 我的工单
 - 提交工单
 - 在线客服
 - 点击免费拨打服务热线 010-86462001
 - 点击免费拨打投诉热线 010-86391230

提
问

答
疑

Question and answer
Question and answer



谢谢！

www.udesk.cn