合力亿捷多渠道客服系统 用户使用手册

北京合力亿捷科技股份有限公司

版权所有 违者必究



 \triangleright

1. 系统简介

本部分主要从系统登录、退出,系统的桌面,系统常用功能以及修改密码这几方面分别做介绍。

1.1. 进入和退出系统

本节介绍如何登录和退出应用系统。

访问系统地址,显示登录界面,如下图所示:

	U .	9660	合适素服
書圖10年	W.M.	1001@stengyy001	0
• 总结了处理	投诉的47天诀窍!	<u>ah</u>	
		C) editoring (7889	n
	110000		🖬 ensi 💿
	但可使取成黑	<u>.</u>	·
Z			AB

注意: 登录页面显示的最新公告和背景图片。

▶ 小秘扫码登录

点击账号密码页面左下角扫码登录方式,展开扫码登录页面,选择"接听方式",使 用已登录的小秘账户扫码,小秘 app 上操作允许登入后,即可进入系统。

注:

1、仅小秘企业开启了二次验证,小秘账户才允许扫码登录 A6。

- ▶ 呼叫中心坐席登录
- ✓ 若账户未开启登录二次验证,输入正确的用户名、密码,并选择"接听方式",点击<
 登录>按钮,进入系统。

如果输入用户名和密码错误三次,显示输入验证码,如图



呼叫中心		在线客服
2 8003@A6test		
•••••		
● 电脑客户端(7	,拖动完 「推荐)	成上方拼图
		记住我
	登录	

输入验证码成功并且密码输入正确后才可登入系统。

若为绑定直线手机的坐席,选择"直线手机"方式登录,则先进入绑定流程。成功绑 定号码后才能登陆。

·		99440	自然表展
書圖10年	0.0	1001@xkongyy061	0
• 总结了处理	提诉的 ⁴ 7、诀窍!	<u>iii</u>	
		 	•
		1	E en
	Enderstand (2015)		Rentas A
			1463

✓ 若账户开启了登录二次验证,输入正确的用户名、密码,并选择"接听方式",点击<
 登录>按钮。

1、若账户未绑定直线电话/手机,则进入绑定流程,输入需要绑定的直线电话/手机,系统自动发送验证码,并进入倒计时状态,倒计时时长为60s。倒计时阶段<重新

输入用户名和密码正确,如果该用户已经被停用,弹出停用提醒,如图



发送>按钮不可点击,倒计时结束后,可重新发送验证码,验证码有效期为5分钟。

		9940	在这条图
	書≣10年	1001@siongyy0610	
	总结了处理投诉的今天诀窍!	<u>ii</u>)	
A P		(), 4044/98(7389)	
12	tourner there		🖬 ênt 🕥
	Bioliferiting and	22 st	Lungas A

输入正确的验证码,点击**<确定>**,可成功绑定直线电话/手机,绑定成功后自动进入系统。点击**<取消>**,可成功取消。



请输入您的手机号与验证码进行绑定



2、若账户已绑定直线电话/手机,则进入二次验证流程。

		8840	在这条题
書服10年	1	1001@xiongyy0010	
• 总结了处:	理投诉的47天诀窍!	(h)	
		 	-
2	COLORED THE FOR		🖬 ensi 💿
	anolective and	<u>.</u>	A ANNAL AND A ANNAL ANNA

输入正确的验证码,点击**<确定>**,即可成功登录系统。点击**<取消>**,可成功取消。 点击**<**更换手机号>,进入新号码绑定流程,绑定的新号码不能与原号码相同。

第二 绑定手机号	
请输入您的手机号与验证码进行绑定	
请输入您的手机号	
请输入您的验证码发送检证码]
确定	
取消	

输入正确的新号码和验证码,点击**<确定>**,可成功绑定新号码,绑定成功后 自动进入系统。点击**<取消>**,可成功取消。

注:

1、若输入的号码错误,则会提示

请先输入正确的电话号码

2、若输入的验证码错误,则会提示

登证码错误,请重新填写

3、若输入的验证码失效,则会提示

登证码失效,请重新获取

4、若绑定的新号码与原号码相同,则会提示

❶ 新的手机号不能与当前绑定手机号相同,请重新输入!

5、系统发送验证码的方式为语音方式。 若坐席为首次登录,则进入修改初始密码流程。



■ 合力Z₩ 云客服

	合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册	
	😡 4006-485-824 95218926 🔛 service@ballycm.com	
•		

		46940	合因素類
書圖10年	10.00	1001@silongyy001/	
• 总结了处理投	诉的4次诀窍!		
		 	· · · ·
2.9			🖬 ensi 💿
	的可能的理解 日期回题:"我好。"	<u>2</u>	a Inerraa
			Acres 1

点击密码输入框右侧的小眼睛图标,可查看密码。



首次登录时需修改初始密码后才能正常使用

•••••		
		重新输入
	确定	
	取消	

点击**<重新输入>**,输入框内的密码自动清空。



⑥ 修改初始密码

首次登录时需修改初始密码后才能正常使用

请输入您的新密码	\odot
请再次输入您的新密码	
	重新输入
确定	
取消	

若两次输入的新密码一致,点击**<确定>**,可成功修改初始密码。点击**<取消>**,可

成功取消。

若两次输入的新密码不一致,点击<确定>,则会提示

仍次输入的密码不一致,请重新输入!

注:

1、新增坐席和重置密码,属于首次登录范畴。

2、密码强度: 6-16 位字母(区分大小写)或数字的组合,特殊符号可以使用!@\$^*_。

"接听方式"说明如下表所示:

接听方式	说明
电脑客户端	同时登录应用系统和 HollyPhone 客户端,只需操作界面上提供的软电话工
	具条,使用耳机话筒即可接打电话。
直线电话/手机	以管理员配置的直线电话或手机号码签入;登录应用后,需要手动接听该
	签入的电话才可接通电话。
语音网关/IP 话	事先要在网关/SIP话机上进行与登录用户对应的设置,接听、挂机动作直
机	接操作电话。在web页面有相应的状态变化,可以做空闲,忙碌,挂机,
	保持,转接和咨询操作。

▶ 在线客服坐席登录

点击"在线客服"标签进入在线客服登录界面,输入正确的用户名、密码(在线客服



无需选择接听方式),点击<登录>按钮,进入系统。

		####0	作出有限
● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	20-0-	1001@xiongyy0910	
• 总结了处理	里投诉的42天诀窍!	ii)	
		 	
52	白斑白豆 "按方"		🖬 ensi 🍥
	国1011至44238点3M	Π 3t	(autoral)

登录系统后,页面弹出新功能引导页面,点击**<查看更多功能>**按钮可进入新功能 演示页面。



勾选"不再提示"再次登录不再弹出此页面。

注意:

1.用户名由两部分组成: "用户名@账户名",例如"test@jingy"

2.登录页面显示的"首页公告"和"首页背景图片"由后台管理员在计费系统里配置。

3.登录系统后系统会根据用户所属的账户状态,提示不同的内容,如果账户是试用状态并且到期,系统将提示"您的账户试用已经到期!";如果 LICENSE 达到最大数,系统



将提示"您的账户通话坐席登录数已达最大!";如果账户是正式状态并且到期,系统将提示"您的账户已经到期!";

4.只有分配了对接权限的用户登录后可以查看到系统设置的首页对接,否则登录后显示的是"通话-我的通话-来电弹屏"页面。

5.登录方式选择的是"在线客服",登录后不能使用通话功能。

6.登录系统后,若坐席密码为弱密码(简单密码也属于弱密码)则弹出密码修改提示 及密码修改页面,填写密码时若填写弱密码(简单密码也属于弱密码)不允许保存。

密码校验规则如下:

- ① 简单密码:少于6位;
- ② 弱密码:只有数字或字母其中一种;
- ③ 中密码:有数字,字母,字符其中的两种;
- ④ 强密码:数字,字母和符号三种。

		w 0			生成数据看
非公 两 ×					
个人信息 修?	改密码				×
原密码					
新密码		密码过于都	8年,请重新设置~		
借认新密码					
	6-16个字符,由"書	(字+字母 (区分大小	(写)"组合」特殊符号可)	以使用1@\$^*_	
					RV R CE CE

7.不修改密码可继续使用系统,再次登录后仍会推送密码修改提示和密码修改页面。

8.在线客服的登录受并发限制,license 的数量按总数量来算(坐席停用,账户到期,账户流失、license 到期都不可登录)。

▶ 退出系统

✔ 通话坐席退出系统

登录系统后,在工作台界面下,点击<退出>按钮♥,弹出提示信息,如下图所示:



取消	角认
	取消

注意: 勾选"退出后继续使用当前号码接听来电",点击"确定",退出应用系统,坐席保持离线接听状态,可以继续接听客户来电。

✔ 非通话坐席退出系统

在线客服登录系统后,在工作台界面下,点击**-退出>**按钮⁰,直接退回到登录页 面。

1.2. 个人配置

WARAWFER.				1942.5	ecc (211. #1	相對結定相比	7000胜希 7000
COLUMN 2 II	17484	83458					REMAYOR
	AMP/CA	84				-	▲ 7A版图 ● 切林即可介式
						IVEN O LONN	A UNIMOS
		200	行参编号/万单时间	订单产品的表	1 8/18	以外面相关	LINN TAN
		0		0.876	0	Address of the second	· ALWAYE
		13		小米学校	8/18	政外首号码	E *9850E
		0	1	心淋草机	0	Shrozzer (M-T)	C MILE
		0	- F.	心地手机	6498	196010033	0 118
		ti i		心狀乎統	5488	TOPOLO PROPAGATO	A RELAR
			E	白果ぞ格	5498	\$23.00 MIN	C CHARLES
		0		小田平橋	5498	ian or	· 合力保険
			1.	-0.8.9.6	1498	130	L 4000-1000-0200
48 T 10							Service) heliyemi.com
第人員が第三記具 つら							
HIGHE WAR							
Calendate receiler							

鼠标点击"头像"展开个人配置菜单,可以查看坐席基本信息和进行个人配置,如图:

注意:

1. 显示坐席姓名、工号和登录名,以及接听方式

如果用户为管理员,具备"用户中心"权限,点击展开个人配置菜单时默认展开显示"费用与发票"。鼠标移动至"费用与发票"(为以前的用户中心)时,飘出账户余额等信息(见附件)。



 若账户外呼方式设置为固定,则显示"切换外显号码",点击展开个人配置菜单时 默认展开显示,并支持直接点击切换。

4. 坐席登录方式选择"在线客服"不会显示接听方式和切换接听方式。

1.2.1. 个人信息

点击<个人信息>进入个人信息维护页面,如图

姓名	7000姓冬	ŝ			
登录名	7000che	กรษ		@chen	sw12171
直线电话/平机	1347707	0152			
邮箱	6900240	e111111111	ljqq.com		
信处理时长	1				ь
I	7800				
		计通过或指针	相应15秒转1	度主题	
通话弹屏保留数	30				
68-22	🖸 开启	更签			
主题色	•	0	•		•
	雪力红	经典蓝	草木類	经典权	度空黑
		\otimes			
	檀花粉	自定义			

▶ 修改头像

点击<**点击修改图片**>,弹出选择文件对话框,选择头像后,点击"打开",则可成功 将头像修改为所选图片。

▶ 个人信息修改

在个人信息页面可以修改个人信息,包括:坐席姓名、登录名、直线电话/手机、邮箱、 后处理时长、拨打工号遇忙或振铃超时(15s)转直线、便签配置。

字段名称	描述
坐席姓名(必填)	登录系统的坐席或管理员的姓名。
登录名(必填)	坐席登录本系统时使用的登录名。
直线电话/手机	坐席用直线方式登录时绑定的电话号码。



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

邮箱	登录系统的坐席的邮箱
后处理时长(秒)	后处理时长设置为非 0 时,坐席通话结束后系统自动将坐席
	"置忙",单位是秒。
拨打工号遇忙或	配置的前提是填写了直线电话,勾选后坐席以非直线电话的接
振铃超时转直线	听方式登录后,客户呼入电话通过拨打工号节点或者坐席节点
(15s)	流转到坐席,坐席状态为"忙碌"或者振铃超时会转给填写的
	直线电话。
通话弹屏保留数	可设置 20-30 的数字,设置后外呼/来电弹屏的左侧列表最多
	可展示设置数的通话记录
便签配置	配置便签的开启/关闭,开启后便签悬浮圈才显示出来,默认
	是开启状态
网页软电话	设置开启,则坐席可通过网页软电话方式登录软电话

点击<**保存**>按钮,系统提示"正在修改用户,请稍后",修改成功后提示"修改用户 成功",自动关闭提示信息。

注意:

- 用户要实现轮询接听方式的功能必须要有直线号码,因此删除了坐席的直线号码, 那么坐席振铃转直线的功能也会自动关闭、
- 后处理时长设置需要在权限设置里坐席角色勾选了后处理时长权限才能使用,若
 未勾选该权限,则后处理时长输入框置灰,不能修改。

▶ 密码修改

点击"密码修改"标签,进入修改密码界面:

原密码		
新密码		
确认新密码		
	6-16个字符,由"数字 + 字母(区分大小写)"组合,特殊符号可以使用 !@\$^*_	

输入旧密码、新密码和确认密码,点击<保存>按钮可以实现密码修改。密码规则:6-16



个字符,由"数字+字母(区分大小写)"组合,特殊符号可以使用!@\$^*_。

填写密码时有密码强度校验,弱密码(简单密码也属于弱密码)不允许保存。密码校 验规则如下:

- ① 简单密码:少于6位;
- ② 弱密码:只有数字或字母其中一种;
- ③ 中密码:有数字,字母,字符其中的两种;
- ④ 强密码:数字,字母和符号三种。

	0 9	kia (0)			生成数据看有
非公 期 ×					
个人信息 修正	女密码				\sim
原密码					
新密码		密码过于简单。	请重新设置~		
確认新密码					
	6-16个字符,由"数	字 + 字母(区分大小写)	"组合,特殊符号可以	使用1@\$^*_	

▶ 切换皮肤

点击<切换皮肤>标签,进入切换皮肤界面:



直接点击选定要切换的皮肤,选定的皮肤处显示"√",如图



系统界面的皮肤更新了,如图

Ξ	HOLLYCRM	311 / 31/32 / 84/98			# EH (0.5758 💊 🥝
•	- 8448				The lease " A sense
5	111,000				a course . a serves
•	NEM		-		-
Π	41616-0			4 4	-
1	ARTINECCO.				
e.			-		6 4
•	- B				E
σ	BURN.		0.755	建成的常常的	RAVAES .
di.		- 83.04			69
Ð	111111		O BRIEDEDIE, GREARIN		
4	****		A 校想卓用新启在课记计编辑。		
0	-				
π			 BBERBH'SHERMENE, MR 	以称出土地工作。	
•	- 100		A 但我知道之法知道, 果实为1281_10000000000000000000000000000000000	《相關法指統於"將肥工物傳作"、每1 印刷入	ANTR. MER. MAGAD. MRS.
	WARREN IN		1 184727		
	Rotaniii excess		Senantine contract and the	100 C 100 C	
· ·	0 (HER.547.6. 00.00.00		O RECKCEMBER. CONCERNS.	INTERIO.	
4	016.0101 00.0000		A 行用每用九组制, 不容就发得着穿汗的, 高产	11100年11月1日月1日:土井.	
	2.6				

注: 便签的悬浮框和系统皮肤颜色保持一致。

1.2.2. 切换接听方式

点击个人配置下拉菜单中的"切换接听方式"进入切换接听方式页面。选择要切换到的接听方式点击**<保存>**按钮可以切换登录用户的接听方式。

切换接听方式	×
○ 电脑客户端	
● 语音网关/IP话机	
直线电话/手机	
	取消保存

注意: 切换成语音网关接听方式要先设置语音网关 sip 号, 切换成直线电话接听方式 要先配置直线电话。



1.2.3. 切换外显号码

点击个人配置下拉菜单中的"切换外显号码"进入切换外显号码页面。选择要切换的 外显号码点击**<保存>**按钮可以切换外显号码。

坐席未设置外显号码及备选外显号码情况下,切换外呼线路页面,显示"账户外显号 码"(账户默认外显数据)和"账户备选外显号码"(账户外呼线路配置的所有外显号码)。

切换外显号码	×
账户默认外显号码	
o bollager	
账户备选外显号码	
○ 56103397【单个】	

坐席已设置外显号码及备选外显号码情况下,切换外呼线路页面,显示"坐席外显号码"和"坐席备选外显号码"。

99009	
01058103397【1外呼线路-北京机房-万能线路-固定外显】	
0101002 [11111111]	
99009 [2222222222]	
(99009 01058103397【1外呼线路-北京机房-万能线路-固定外显】 0101002【11111111】 99009【222222222】

坐席切换外显号码后进行外呼,显示的外显号码为选择的外显号码。

HOLLYCRM		合力亿捷多渠道客服系统用户使	用手册
EE (RIVER (MIERN	13	4****D152 🗞 🎁 🗢 🛛 🕬 00,000.08	. (
134*****0182 Transa Bald (2018)	N982 8804		G
	13477070152		8 9 £
	an - anima - 🖉 🖉 - anima - mit	Dellaman 🕜 🔝 artistist - mar	
	至戶注憶 → 历史工单 → 历史通道 →	顧天历史 - 重進历史 -	
	- 高丰佳泉 /		-
	HLE.	拉长人的 国	Ca
	as with instance.	你 这	
	性 泡性 染性 第 性 泡性 第 性 影性 第 性 影性 能	S1 COMIN	
	的现在	millit.4、7000姓名	
	至户前自定 cm=赛强全会111	100 million 2021-03-25 14:56:47	
	用式的时间	但双半班	
	前位理利培養 給先 人2		
	建康炼制2~		
	第日文本 単行文本部以後	电行文主 电开文出翻认情	

注意:

1、坐席如果配置了外显号码,然后又选择切换了新的外呼线路,以切换的外呼线路为 主。

2、坐席切换外显号码后当次登录有效,重新登录后选中默认的外显号码。

3、若在坐席设置页面,修改了坐席外显号码或坐席备选外显号码的设置,需要重新登陆才可生效。

1.2.4. 提醒设置

点击个人配置下拉菜单中的"提醒设置"进入提醒设置页面,可以设置工单提醒、监 控提醒、质检单提醒。其中小秘通知-工单提醒为默认勾选。

勾选小秘通知项后,有提醒消息即会推送小秘消息(小秘未登录时不推送且无记录), 左下角弹框显示,弹框需手动关闭。

勾选所需提醒设置后,点击**<保存>**即可设置成功。设置后需要重新登录,重登后即可 收到对应的提醒。

		E	口促夕未起甘瓜尔玩	<u>/////////////////////////////////////</u>
e He Kocal				
邮件通知				
🖌 新工单到达	工单池新工单到达	🖸 催单		
姫信通知				
□ 新工单到达				
小秘递知				
工单提醒				
☑ 新工单到达	(2) 提示音) 🕗 工单池有	新工单 🗹 我的工单被	完成 🕝 我关注的工单有	前动态 🛃 催单
监控提醒				
□ 通话监控提醒	! (2) 提示音)			
质检单提醒				

新工单到达(邮件通知):用户设置邮箱后勾选新工单到达(邮件通知),当工单到 坐席的待办工单中时会将工单到达提醒邮件发送到用户邮箱。如图:

yangwl@hollycrm.com 发给 jiangling@hollycrm.com		2017-12	2-04 16:12 Page 4
波件人: yangwl@hollycrm.com <yangwl@hollycr 波件人: jiangling@hollycrm.com<jiangling@holly 對能 2017年12月4日 (周一) 16:12 大小 3 KB</jiangling@holly </yangwl@hollycr 	n.com> /crm.com>		
·····································	时工業		
寄户名称:公司客户4 工单编号:2017120400014 创建人:8002	春户联系方式: 工单类型:投诉工单 最后更新人:8002	春户状态: 当朝状态:处理工单 最后更新时间:2017-12-04 15:08:42	
	立即处理	Ì	h

工单池新工单到达(邮件通知):用户设置邮箱后勾选新工单到达(邮件通知),当 工单池有新工单到达时会将工单到达提醒邮件发送到用户邮箱。如图:



7x24notifier@	hollycrm.com			1.00
波信 chensw@h	ollycrm.com		2020-11-01	03:30 PBR/A
世界人: 7x24n 政件人: chens 时局: 20204 大小: 5 KB	otifier@hollycrm.com<7x24notifier w@hollycrm.com <chentw@hollycn #11月1日 (前日) 03:30</chentw@hollycn 	@halycrm.com> n.com>		
	##m1001姓名。##	4个新工业可以领取:		
	客户名称: 20201029新塔梯 工单编号: 2020102900001 创建人: 1001姓名	收 春户联系方式:1345666666 工单关型:未电弹屏登记 最后更新人:1001姓名	7 春户状态: 全禄春户 当朝状态: 处理1111111 最后更新时间: 2020-10-30 11:31:57	
	書户名称:完电001 工庫编号:2020103000001 创建人:1001姓名	書户联系方式:18578237796 工单类型:宗电弹屏登记 最后更新人:1001姓名	奏户状态:金孺套户 当前状态:处理11111111 最后更新时间:2020-10-30 09:58:40	
	審户名称: 東电001 工単编号: 2020103000003 創建人: 1002姓名	春户联系方式:18578237796 工単类型:未电弹屏登记 最后更新人:1002姓名	春户状态:金牌春户 当前状态:处理1111111 最后更新时间:2020-10-30 18:41:07	
	客户名称:未电001 工单编号:2020103000004 创建人:1002姓名	客户联系方式:18578237796 工单类型:未电弹屏登记 最后更新人:1002姓名	春户状态:金牌春户 当前状态:处理11111111 最后更新时间:2020-10-30 18:45:12	
		立即处理		

催单(邮件通知):用户设置邮箱后勾选催单(邮件通知),当用户为所属人的工单 有催单时会将催单提醒邮件发送到用户邮箱。如图:



7x24notifie 发给 xiongy	er⊛hollycrm.com y@hollycrm.com		2021-03-25	11:43 PMP(714
发件人:7 收件人:x 时间:2 大小:4	x24notifier@hollycrm.com<7x24notifi iongyy@hollycrm.com <xiongyy@holly 021年3月25日(周四)11:43 KB</xiongyy@holly 	er@bollycrm.com> crm.com>		
	日本 HOLLYCRM 事教的 1号坐席姓名	超长超长超长。	1 采工单波偏单:	
	客中名称 访客175在线 工業編号 2021031500002 密雄人 1号坐席姓名超长超长超长 振歩回意	 会戶联系方式 17472937433 工戶美型 投诉工单 最后告诉人 1号坐席姓名超长超长超长超长 	客户状态 白金客户 当前状态 工单处理 最后进新时间 2021-03-25 11:30:36	
	1個1年3月10-6 1			

新工单到达(短信通知):用户设置直线号码后勾选新工单到达(短信通知),当工 单到坐席的待办工单中时会将工单到达提醒短信发送到用户所绑定的直线手机号码, 短信提醒所产生的费用从客户自己的账户下扣除,如图:

> 【合力亿捷】您有一条新工单, 请及时处理: 工单类型:<u>111</u> 客户名称:信息采集的客户哈 哈哈 优先级:无 处理步骤:工单处理

新工单到达(小秘通知):勾选新工单到达(小秘通知)后,当工单到坐席的待办工 单中时会推送待办工单提醒给该坐席,PC端"我的待办工单"菜单处会飘出红点提醒, 如图:



并且会推送一条待办工单提醒到小秘助手,如图:

	Q		查看更多消息
8000	@ @Retine	-	小松田手 長の工作
(1) (MB) (2) (MB) (2	① 小把助手		工单类型:(订单处理 客户名称:客户1 优先级:无 处理步骤:一线座雕处理 重查详情
 一 文件 〇 在県 〇 市批 〇 頃目 〇 合同 		۲	小副助手 日か工作 工単美型:投诉处理工单 客户名称: 客户3 优先级: 非常紧急 处理步骤:处理工单 ■冒许请
₩ 标任		٢	□ × Ø

- 新工单达到(提示音):开启提示音后,当工单到坐席的待办工单中时会推送待办工 单提醒给该坐席提示音"您有一条新工单,请及时处理",且未处理时每次登录系统 都有提示音。
- 工单池有新工单(小秘通知):勾选工单池有新工单(小秘通知)后,当工单到坐席的待领取工单池中后,会推送待领工单提醒给该坐席,PC端"待领取工单池"菜单处 会飘出红点提醒,如图:

4	合力亿捷 HOLLYCRM		合力亿捷	多渠道	客服系统用户使用	手册
Ш	HOLLYCRM	工单 / 工单管理	≝ / 全部			
••	我的工单	* R##PS403	5机马/工装马		0 77 收起	ଲ
~	我的待办工单	* 田台田	고상회 / 林神려		45TH 2 2	
۲	待领取工单池		5万能 个 处理中	• ~ •0	401年、2、	
	同事委托工单	工甲类型	增进建工师类型		工単步骤	偶选择工!
2	我创建的工单	创建人	请选择部门 坐席		创建时间	
É	我参与的工单	当前处理人	请选续制门少生常		完结时间	
-	已完成的工单	工单作废	请选择		最近更新人	请选择部门
۷	我关注的工单					
щ	工品等理					

并且会推送一条待领工单提醒到小秘助手,如图:

	Q		处理步骤:一线座席处理 重要详情
8000	@ @%的 # @		小星的手
(i) 368	◎ 小肥助手		1901年 工単英型: 投诉处理工単
89, 8#(E)			審户名称: 察户3 优先级:非常紧急
而同率			处理步骤:处理工单
■ 文件			当 时行用
國任務			存留工業
(S) ###:			工单类型:订单处理 客户名称:客户2
圆面目			优先级:无 处理步骤:一线座席处理
()) 合同			查爾洋信
♥ 标签		۲	$\square \times \square$

我的工单被完成(小秘通知):勾选我的工单被完成(小秘通知)后,工单流转到工 单完成步骤,会推送已完成工单提醒给创建工单的坐席,PC端"已完成工单"菜单处 会飘出红点提醒,如图:

<u>8</u>	HOLLYCRM	合力亿捷	多渠道客服系统用户使用手册
Ξ	HOLLYCRM	工单 / 我的工单 / 我的特办工单	
*	我的工单	SASMANALISA O B 🖉 🗒	跟进 工单 内置表单 客
6	我的待办工单	(10010010300100	
	待镇取工单池	45245242范254日5 7000姓名 创建于 08-09 22:12:05	• A
Π	同事委托工单	7000姓名 10分钟前 更新 【社理】	(csw来电弹屏111) 查交》处理》
8	我创建的工单	(cow東电弹屏111)	0400
ť	我参与的工单	13477070152	来电号码: 185****7796 % 来电时间: 2021-08-03 16:29:37
Ξ.	已完成的工单* 🖊	7000姓名 11分钟前更新 【(注注)	通话时长: 00:00:04 🞧
۲	我关注的工单	csw来电弹屏111	号码备注:
ш	工单管理	在线1010 •	12
69		7000姓名 前譯于 07-20 18:50:36	2 0

并且会推送一条待领工单提醒到小秘助手,如图:

0	处理步骤:处理工单	
	查看详情	
@我的消息点击查看@我的消息	小秘助手	
🕋 小秘助手	行领 <u>上</u> 単	
🍟 工单类型:订单处	工单类型:订单处理	
	各户名称:各户2 优先级:无	
	处理步骤:一线座席处理	
	查看详情	
	/秘助手	
	已完成工单	
	工单类型:订单处理	
	客户名称:客户1	
	处理步骤:二线座席处理	
	查看详情	

我关注工单有动态(小秘通知):勾选我关注工单有动态(小秘通知)后,管理员关注工单后,该工单当前步骤和当前处理人发生变化的时候,会推送一条关注工单提醒到小秘助手;

	处理步骤:处理步骤 查晋详慎	\geq		Q.
2010	白袍如手		etterine caleficitimas	@
	将办工单	-	- ARRENTE	-
	工单类型:测试工单流程		1.0 MERCINO 3	
	客户名标:TK/ 优先级:无 处理步骤:处理步骤		8003	8
	<u>京</u> 暫详情		全体员工群	ιħ.
2016	小秘胞手		8001	
	米田正単			•
	工单类型:测试工单流程			
	春户名称: csw01031			
	10.00002、宣巴4 处理步骤:处理步骤			
	查看详细			

ſ

催单(小秘通知):勾选催单(小秘通知)后,当用户为所属人的工单有催单时,小 秘提醒会推送一条催单提醒给用户;

÷	小秘提醒
	催单
	【外部应用】工单编号:2021031500002 工单类型:投诉工单 工单步骤:工单处理 催单原因:催单测试
	查看详情

注意: PC 端和移动端小秘都可以收到工单提醒,但是只有在移动端点击工单提醒才可 以查看工单详情, PC 端点击工单提醒会引导坐席去移动端处理工单。

监控提醒(小秘通知):勾选监控提醒后(小秘通知)后,管理员设置监控预警值后, 所在技能组的预警项达到设置的预警值,会给管理员(有全部坐席权限)和在线版坐 席推送一条监控预警消息到小秘助手。



.

 小秘提醒 【外部应用】【预警类型】:坐席登录达最大限制:3次 【预警信息】:坐席:7000登录次数:7次 【所属PBX】:16.1.2.100 【预警时间】:2020-10-20 15:12:22 	2020-10-20 15:12:22
 →秘提醒 【外部应用】【预警类型】:坐席登录达最大限制:3次 【预警信息】:坐席:7000登录次数:8次 【所属PBX】:16.1.2.100 【预警时间】:2020-10-20 15:14:11 	2020-10-20 15:14:11
 →秘提醒 【外部应用】【预警类型】:坐席登录达最大限制:3次 【预警信息】:坐席:7000登录次数:9次 【所属PBX】:16.1.2.100 【预警时间】:2020-10-20 16:06:52 	2020-10-20 16:06:52

监控预警提醒在监控-通话监控-坐席监控设置中进行设置。

状态时长	用曲 天田	and - action 2 Maintainstructure
∧ 忙碌取	9# 3 /8	 II IDEN/-1-КАТТНИКИ, ИЦИ-И-НАШИЛИНИХАВ, -КТИОНАТКИКА (ГЛИКОНИК-И ИШПЛАМИЛИТИКА), ИНЛИЧИТЕЛИИМ
	. ALMAN AND A	Internal N II WANTED Internal N
~ 小休数	Pa 📷	● 目 10日第一十分支在不利用地回应。他们这些所有非常可能回应的的第三者。他做不能可能为少时的为心不能的回归不能。他 能够是是希腊的的考虑我们的对应并为承受。而且如果为于于是他们的时
	i kan mara	THEORY & D. CARDON MADE N.
22/20	He MI	大子等于 3 + ● 12:1.第1146回过后期站在:2.6回来回知起后,我打开小姐回题开关,个人可以把那边面中开码:3.96万分分钟的第三次的话来

质检单分配提醒(小秘通知):管理员或者系统给坐席分配质检单后,质检坐席可收 到小秘消息,点击可跳转到质检单处理页面。

⇔	小秘提醒 质检单分配
	【外部应用】 分配类型:质检单 分配时间:2020-11-17 11:16:34 分配数量:1条
	查看详情
	查看详情



1.2.5. 产品新功能

有新功能发布时,有小红点显示,查看后小红点消失

操作步骤:点击个人配置下拉菜单中的"产品新功能"进入产品新功能页面,可以查 看新增加的产品功能介绍,如图

台力亿捷 HOLLYCRM	产品新功能
图 V3.0.1优化	V3.0.1版本优化功能说明 • 平台
88 甲數 15 建成功能 28 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	早前興團兩團、相括不щ于) 1.部分至單的的條何式兩聯; 3.當分與做資產率與外局是样式調整。工業評值頁面乎與样式與整。原始這項字操样式與整 3.還括與高速中和未造中的邀送体式咬化; 4.物理菜早的現過素完条件必定時整; 6.在接着關係客商并除定下,会信與商件式調整。
चयत चयत प्रव प्रव	 - 在线套圈 1.相对: 法法规定代约, 显示系统生素。 2.功率指数单(主件成准会说, - 網驗
() () () () () () () () () () () () () () () () (源越辛苦难。导出的每个原想清单数一利量开(清道:必须选择一个质和计划) 教能影响,通道地教生的株丽教装式教徒直到分发用

1.2.6. 切换工单状态

点击"切换工单状态"菜单,可将工单状态切换为"在线/离线",默认为离线状态。 切换为工单在线后,自动分配的工单可以分配到该坐席。





^{/]} 建人 7030

若坐席工单达到设置的最大处理数,工单不再自动分配(未分配状态),当坐席处理 了工单后,会再次自动分配工单给工单在线状态的坐席。注:原工单处理人工单离线,工 单经过相同工单步骤时仍然分配给原处理人。

坐席切换工单状态会生成坐席操作日志。

=	HOLLYCRM	10 - 848	#11#				BRACK	-	0	0
-	10.0	0,000000								
\$	977)	建作人	104	88 1888						
	sake is									
1	SARE .	141			_					
	****	用作人	10/11	581510*	10/19/07/64	1917/2.9				
2	To the best	8000	====	210.106.104.19	0071-08-2111-08-18	前11001世界7节台				28.1
10.50		70008-8	****	216 108.104.13	2021-06-24 10:12:08	制P*T8008-8:里第7平台。				
-		1000		210.106.126.13	3821-66-29 12:36:18	#6**18307世俗77年後				21
		Toron A	1000	210.106.124.13	2021-08-20 08:27:01	制件100%表面度7平4				
-		100088-8		210.106.124.13	3521-39-20.0817-91	85***180088-87第18:7节48.				2.1
-		forces di	****	218 108 124 13	2021-09-05-0912-09	8/770008-8-18-0.779-11-				
•		FORONE-IN	2428	216.104.124.12	0021-06-18198,01.00	机中10002余型单子中的				A.,
		100000	****	378 304 104,13	1007-00-14 (9-25-48	他一racat+生命194				
-		1000818	*****	216.108.124.13	(01/1.06.19 08:01.42	AL************************************				18
IP.	lais *	1000828	0.000	218 108 128 13	2521-34-18-09-25-18	第一日100年末年月1年後				
	0.1878.08 (c) 1994.08.08 (c)					A 2027 B	1.1.1.4.4.4	- 20	#H. 1	
Ш.	ALL MORE									
ч.	Contraction of the									
- 14	12.0									



1.3. 系统桌面介绍

HOLLYCRM	alia e annala e mayana . •	3. 15	16-15.00 - 12 - 13 - 13 - 13 - 13 - 13 - 13	. 0
-	134			0
•	CHEVRONE CHEVRONE	13477070152 4		6.2
ASHR	Q MAKE	Harrison I. The Halling - All	Departments in the manufacture of	
4" axon				
· 8008		Bring - Beig - Beiga -	朝天氏史 雅波历史 =	
all Auge		11	21.5.1.070	0
	1	11 Kinke Tabitalista	We (2) Comparison	
D EXTEN		11.1011月11日 11.1015月11日日 15.101		
n		MILLS.	WIEA, TOOPEE	
**************************************		ASBRID CONTRACTOR	NAME OF COMPANY AND A DESCRIPTION OF COMPANY	
100 100 100 100 101 101 101 101 101 101		世俗用机力用: 管 第 人3		
		WBRRZ -		
14 (RA)		非过工术 单位文本数以值	手行天半 非行文本就认道	

本节介绍坐席登录系统后,桌面各区域的功能简介。区域划分如下图所示:

主界面分三个区,如上图红线划分的区域1、2、3、4:

区域 1: 菜单区,显示当前用户可使用的菜单模块,软电话、个人配置和聊天状态切换。

菜单:

- 1、对接
- 2、通话
- 3、在线
- 4、 客户
- 5、工单
- 6、监控
- 7、质检
- 8、报表
- 9、短信
- 10、坐席
- 11、配置
 - ✓ 点击左上角 logo 处,可弹出编辑框,自定义 logo 名称。



Ε	HOLIVERM			10072000	5-0-17, 241 MMH	. 0
~	No.	CHANNELS.				٢
	New Mark	DATERINE COLUMN	fill Kloge	1		A 2
	A.844	() ##+#	Loge ER HOLD THE			-
	axee.		律会是对你我生成主意。			
1 1 1 1	-		##1(# >	==	HARE -	
4	-		and a straight	77		0
	ABBH		TOTAL OF			

✓ 点击 logo 右侧的菜单图标可以将左侧下级菜单收起/展开,如下图所示:

HOLLYCRM	· 通话 / 能的通话 / 外野狗群 📑 通话 / 能的通话 / 外野狗群	Ê
我的道话 ~	134****0152	
原电弹器	17/00/04 MEM 2018 DT 1947/00/052	
外研算課	(SE100367) (SE100367)	
未提来电		
通信记录		
周期 ~	- 44	
批量外呼	IP.	
and the second s	A	
	•	
	π.	

鼠标移至有下级菜单的菜单图标,展开下级菜单显示框;鼠标移至无下级菜 单的菜单图标,悬浮显示菜单名称,如下图所示:





区域 2: 辅助功能区,包括个人小结、排队信息、知识库、公告、小秘。

注:系统正常退出系统(点击<退出>按钮)再登录时可记忆菜单(清除浏览器后不再记忆)。

✔ 个人小结:系统左上角可以查看当前坐席的个人小结信息,如图



鼠标点击"更多"可查看个人小结,弹出个人小结详情页,



详情页包括当前坐席的呼入小结、外呼小结、会话小结模块。

U 明入小纲	ā	公 外呼小组	1	🙁 会话小结	
哼入总戴	野入排听数	外呼总数	外研应功数	已处理会话题	已处理留言数
0	0	1	0	0	0
		外呼息时长:	00:00:00	在线总时长: 00	00:00

✔ 当前排队数:可以查看当前坐席所在通话技能组的排队信息(排队数/空闲数),

如图

小结	T	排队
测试呼入分	配	0 / 1
批量外呼技	能组	0 / 1
	百文	
	史夕	

点击收起图标 🔽 ,个人小结和当前排队数信息自动收起。

注意:

1、有访客排队的时候才会显示聊天技能组排队数。

2、坐席切换了页面后,重新登录会记住上一次选择的页面。

✓ 知识库:当创建了新的知识点后,知识库图标上显示未读知识点数,点击知识库图标进入知识库查看页面,点击查看未读知识点后未读数自动减少,如图



合力亿捷多渠道客服系统用户	使用手册
---------------	------

HOLLYCRM	mani (13430182	5 B 7	10 10 M 00.04:08.	•
BURG -	441.147		SHOR: NORM				•
****		84	NRASE		RAD	230/14	4.1.8
A STAR	8175		-		7000EA	2221-09-01 11:32:27	
*10**	manu.				theorem (E.	20102-0122-044	
10.02 H	and the second s		eat		#00008-W	\$581.01.01 (V 16.02.11	
****	anyon a				1000844	2021-05-08:10:14:54	1.
8999 - 89 - 88 -		L + 1 L + 1 L + 1 L + 1 L + 1	1				6
NUMBER OF STREET							

✓ 公告:管理员发布公告后,公告图标上显示未读公告数,左下角自动弹出最新公告提醒。点击公告图标进入公告查询页面,点击查看后未读数自动减少,如图

HOLLYCRM	nn / MARB		191-1912 L D 9	11 UM 0012-10 💊 🥝
× 10.00		A. 8P918		0
C RAES	- 100 - Hall	· 遗话1-csw图片表头表单		
		8484 (0001 1813.), 19015 8468	AND DESCRIPTION OF A DE	CL BORN
	INRACES MERCENCE AND	9491 11 948		
B A 0	AND	8.84 MIZ 8		* 2017-00-001 (2000) * 2017-00-00 (2000) SINGRANDER (2000)-5()
a seve		(1000 K		and the second s
ant Alt Alt	111 111 28 (200)	0.12		1018-05-04 (1019-1920)

注意:

- 1. 未读公告跑的是定时任务,60S 跑一次
- 如果有多个未读公告提醒,弹出框右下角显示<下一条>,点击后代表该公告 已读,显示下一条未读公告,直至最后一条未读公告,弹出框右下角按钮为<
 已读>,点击后提醒框自动关闭
- 3. 未读公告提醒弹出框,每条未读公告只弹出一次提醒
- 4. 公告提醒弹出框必须手动关闭
- ✔ 小秘:有权限的用户可以在左下角看到"小秘"图标。坐席登录后会自动登录小



秘,登录成功该小秘图标显示为蓝色。当有消息到达时,左下角小秘未读数增加,

且有消息框提示信息,如图:



左下角小秘消息弹出框区分个人消息、群消息和小秘助手。

- ◆ 个人消息:显示发送者的用户头像;第一行显示姓名,第二行显示发送的内容;消息提醒 5s 后消失
- ◆ 群组消息:显示群组的头像;第一行显示群组名称,第二行显示发送的内容
 容;消息提醒 5s 后消失
- ◆ 群组@消息:显示群组的头像;第一行显示发送人姓名在群组名称【@你】, 第二行显示发送的内容;消息提醒一直显示,需手动关闭
- ◇ 小秘任务:显示小秘图标;第一行显示发送人姓名在群组名称【分配任务给你】,第二行显示任务名称;消息提醒一直显示,需手动关闭
- ◇ 小秘助手:显示小秘图标;第一行显示工单超时提醒/待处理工单/待办工单,
 第二行显示内容;消息提醒一直显示,需手动关闭
- ◇ 小秘公告:显示发送人头像;第一行显示发送人姓名发布了公告,第二行显示公告内容;消息提醒一直显示,需手动关闭

点击消息弹出框跳转到小秘消息模块定位到对应的消息,未读数随之减少,如图



PC 端查看小秘助手中工单提醒, 点击"查看详情"跳转到我的工单模块下对应的

菜单。

- ◆ 待领工单提醒:点击跳转到"待领取工单池"菜单页面
- ◆ 待办工单提醒:点击跳转到"我的待办工单"菜单页面
- ◆ 关注工单提醒:点击跳转到"我关注的工单"菜单页面
- ◆ 己完成工单提醒:点击跳转到"己完成的工单"菜单页面
- ◆ 工单处理即将超时提醒:点击按照工单的处理人进行跳转。处理人为当前用 户跳转到"我的待办工单"菜单页面;处理人为"待领取工单池"跳转到"待 领取工单池"菜单页面;关注人点击跳转到"我关注的工单"菜单页面
- ◆ 工单总时限即将超时提醒:处理人点击跳转到"我创建的工单"菜单页面; 关注人点击跳转到"我关注的工单"菜单页面

注意: 工单的处理人变更后点击工单提醒跳转到的菜单页也随之变化;

区域 3: 软电话、个人配置和聊天状态切换。

区域 4: 坐席工作区。坐席点击不同的菜单进入不同的页面,坐席在这些页面进行工作。

✓ 便签: 便签作为悬浮圈放在系统右侧,用来在通话或者处理聊天过程记录信息。如下图所示:



1786	U-TON D	HERE MALA		0
0.1.88				
	THE MORE STATE	13477070152		8 E
100 m	THE REPORT OF			
##C#	Cance	INTER & 2 MARCH	1 000"" 400 To (2) 00000 1000 1	

		Reas- Secs- nes	u ··· BANK ··· BANK ··	
		8+08-		0
-		10.0	8.1.486	
		1000	815	_
		To Service Service Relative Service Service Service 1930	0.000	
		108.4	and meaning	
· · · ·		07/0375 rev##82.0111	\$1001710 2021-00.0014.00-47	
income: Carlo		0.23 (1711)	10043	
#*************************************		annaister tea.		
		1000.01		
		Brith MITTHERE	SHORE SITTABLE	



- 1. 悬浮圈可以用鼠标拖拽。
- 2. 悬浮圈颜色随系统皮肤发生变化。

✔ 点击悬浮圈,弹出便签框,悬浮圈消失,如下图所示:

E HOLLYCHM	INCOMPANY OF THE		neres Lp T an	- Artos 🔓 😐
				•
		13477070102		14 A
A BREE	0.9914		147****	1.772.0
0 A111		8-01- ARIA- ARIA	-	
• •		2+02 ·		
1 11111 1		1.000	80	
•		THE REPORT OF		81/10
-		IN.	THE A POOR A	
		#ogramme	have	
		AD AD		
P		**************************************	STOR STRENGT	

✓ 新建便签:点击<新建便签>按钮,输入便签内容,鼠标点击输入框以外的地方,便签自动保存。如下图所示:





注:

- 便签框第一行显示更新时间(yyyy-mm-dd); 另起一行显示内容文字 (文字大小同系统正文);
- 2. 便签按照更新时间倒序排列;
- 最多只能有3个便签;添加超过3个则弹出提示:"便签的最大数量是 3个哦";
- 4. 便签内容最多为1000 字;

✓ 编辑便签:点击任何一个便签即可编辑,编辑便签内容,鼠标点击输入框以外的地方,便签自动保存。



✓ 删除便签:便签右侧显示"X"图标,点击<X>图标,弹出删除确认提示,确认即可删除。



注: 删除后可以继续添加便签。

✓ 关闭便签:点击便签框右上角的<关闭>按钮,便签框变为悬浮圈。

2. 知识库

坐席如果存在不明白或者是不清楚的知识点可以到知识库模块中去查询相关信息,也 可在录音知识库中查看和听取好的录音和坏的录音范本。知识库管理员也可以在知识库模 块中维护知识点信息。

页面左下角可以查看到知识库图标以及未读知识点数,点击页面左下角知识库图标,操作区显示账户知识库相关信息,如图

Ξ	HOLLYCRM	TH CRABBING				0619-050	5 D 🗢 am	10:00 34	. 0
-	*******		_				est mi	- 100	100
4	CREAKING		ann.						
۰		466408 408408	-						
康			1	GOR. DIDGEDNES	. Bonove				
			4+	2865/7810	URPARE.	1749.0	-	0.940	80
				P	0476.	1490	200	30.945	
			0	¥7	0888	1400	155*******	30.946	
-			0		小油草瓶	1400	118	30#8L	-
			0	*	心理事情	1400	13591	2674	80
			0	1	0826	1489	139	30.44	
			.C)	+ · · · · ·	08# 6 .	1400	13577	30#HL	
			0	*	小油节机	1490	13077	30.785	80
			0	*:	◇米草県	1400	120	30#K	
	10 T ==								
•	WARERIS IN HIL								
19	Arbre seen								
P	CARDER 0								
.00	23								

2.1. 目录

知识库的知识点要添加在相对应的目录下面,因此知识库管理员在添加知识点之前首 先要维护知识库的目录结构。

2.1.1. 添加目录

进入知识库页面,页面上显示<添加目录>的按钮,如图:


я	with a				2 De antre 🚳 😑
*	And a local division of the local division o	-	mater >	MERK >	100000
۰.	1018 31 IS 🔁	ext	(Settati	0001-004030	前四 十年 年後近成
•	• = asian • •	400000 0000 04 20 0000 0		annalisi yana sa matagan	entity, do 040 0400
Ŧ	a simplifieri i	K.DM	17年期間	BREEKINGS.	BHURBHY BURF
1		40,001 00100.00000	401mil 3010 0.38 (1211)	401403 0 20140 27 10 0 4	400068C
8	· zecilari	1258	8001687630	12-14888	13+888 🔼
٠	· www.wet	And ALL ALL ALL ALL ALL ALL ALL ALL ALL AL	erige out even that the	antes autorational	eurga appendicated
Q.	A 525	BHURIS (VILLA)	euter.	antenas	mener
ф	· An opening	words and the set			arrente de la constante de la
P	a constant	4005	accessor.	2003	115.012
n.	And a local diversion of the second s	AND	more and white teams	taniga avr-s-artistrar	1000 (H
	General Lange A	WARDERSWARD	WERE CONTRACTOR OF THE OWNER OF T	38408941	W/PROF
11		which all and the	1071784 2021-00-14 112020	TRANSFE STORAGE CONTRACT	40188 30-04-0 T24-5

操作步骤:

 点击<添加目录>按钮,弹出知识库树节点添加对话框,输入节点名称,选中知识 库类型,设置访问权限后,点击<保存>按钮即可保存。

5名:					10/
	封通知识得	■ ○ 录音如识库			
自访问权限					
867	0/6	□ 未选坐席	0/0	已选坐席 0/1	
O WINTERNER		O MAR. IGAN		O MER. ISHR	
无部门	Ť.			4001姓名(4001)	6
运营部					
销售部					
1616161616161616	¥				
研发部					
潮过现门					

2、点击目录名称后面的添加子目录按钮,如下图所示:



🕴 🧰 W知识库	1
் 知识库-语文	A 4040
💼 动物世界	化细胞
50 质检添加	+ 添加
😅 录音知识车W	回删除
- 10000000 C	

此种方法添加选择目录的子目录,例如点击"w知识库"后面的添加子目录按钮,添加的目录将作为"w知识库"的一个子目录存在。

3、弹出知识库树节点添加对话框,输入节点名称,点击<保存>按钮,保存子目录成

知识库树节点		×
节点名:		0/25
创建库的类型;	◎ 普通知识库 💿 建音知识网	
	取消保存	

功,子目录不可修改知识库类型和访问权限,默认与父目录一致。

4、添加子目录后目录默认是收起来的,点击展开目录后目录列表中可以看到新添加的目录,如下图所示:

▼ 🔷 W知识库	:
🕨 💼 语文知识	:
🚖 数学知识	:
🚖 英语知识	:

默认情况下,知识库目录的最大层次是 **3**(可设置),当实际使用中创建的目录 层次大于设置的最大层级时系统提示"已达到知识库最大层级"。



2.1.2. 编辑目录

知识库管理员可以修改已经创建的目录信息。

操作步骤:

1、点击目录名称后面的 按钮,点击<编辑>按钮,如下图所示:



▼ 🚖 w知识库	:
▶ 🚖 语文知识	▲ /自相目
🚖 数学知识	6_ 编辑
首 英语知识	+ 添加
🚖 知识库-语文	卣 删除
🚖 动物世界	

 2、弹出知识库树节点编辑页面,修改节点名称后点击<修改>按钮。父目录能修改节 点名称和访问权限,子目录只能修改节点名称。

5名: w知识满	<u>.</u>			
峰的类型: 🗿 普通	如识库 🕜 录音如	间车		
访问权限				
〕 部门 0	/6 二 未选坐席	0/0	已选坐席	0/34
O MINTRACE	Q MRR. I	9.00 m	o mes, item	
无部门			4001姓名(4001)	1
运营部			1000姓名(1000)	
销售部			1001姓名(1001)	
哈哈哈哈哈哈哈这里			1002姓名(1002)	
研发部			1004姓名(1004)	
朝時出産の一	-		100504-8(1005)	-

系统提示更新目录成功, 左侧的目录树根据修改信息更新。

2.1.3. 删除目录

对于不再需要的目录,知识库管理员可以将其删除。

操作步骤:

1、点击目录名称后面的 按钮,点击<删除>按钮,如下图所示:



删除该目录将删除该目录下所有子节点和知识点,你确定要删除吗?



3、 点击<确定>按钮,系统提示删除目录成功,删除的目录、子目录以及知识点都被删除:点击<取消>按钮取消删除目录操作。

注:知识库增加整体排序:右上及下依次:普通知识库、录音知识库、无访问权限知识库; 每个分类知识库按创建时间排序。

3. 短信

3.1. 短信管理

管理员和小组组长在"短信一短信管理"中可以查看到查询权限范围内的短信记录。 操作步骤:

1、点击桌面菜单区的"短信一短信管理"按钮进入短信管理页面,如下图所示:



4	HOLLYCR	1				合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册						
E	HOLLYCRM	418 1 104	100					147*			00	
	RENOTER		19									
	NUME	30	100				32446	-	NAME			
•	пкез							-				
		21444	22512	NERP	MARK.	3.886	Neks	RANK	2.3/m	80		
		182***7196	2021-01-001		/0006.8	3334	38		848640185	**	24	
		1807-17136	201-01-001	-	1000	****	1		#386.10			
•		134*******	3037-07-09 †	*10/10/16	matri	****	1		NUMBER OF TRANSPORTED AND ADDRESS OF			
			2025-01-061		10008-8	31237	*		UN-SELEADING LEAD INCOMENSION APAR IN	#8	- St.	
		04***010	man an am i		NOOFER.	88324	14				÷.,	
		104***6182	201-21001		1008.6	****	30		DO-0828.0008.2882 (**********************************		0	
		104***1152	2023-02-49 1		10008-8	302319	28		ON-BRITANNO IRAD INTRAS-D	10		
		04***9152	2023-07-001		7000E.E.	яджү	12		DR-8828.00000 2880		0	
	ott	134***9182	2021-07-04 1		7000 0 1	****	4					
•	#ABREADE 10 RECORDED 511 RECORDED 511	0414.62	2027-07-00 1.		7000 0 15	NSAD	1		DR-BELERGING INCO WARRENTSPARED			

2、右边页面显示所有的短信记录列表:

.88	KD4				ALETH	-			
这句称	米送 时间	村広寨内	接作业用	8886	FORK	泉道方式	衰退内容	8/5	
-rne	2021-07-20 0		79008E-8	发送完单	31		普通柴板内斜	8.11	
7756	2024-87-18 1	BERTE?-	7030	电波振荡	34		重选接张内容约结在	8.0	
-1111	2021-07-06 1	在160028月	70008±#	发送表证	3		Subsystem 儿童以具有的是 幼儿园主主要得是书校大型展示层置地址 []		
	2021-07-06 1		790081-8	****	1		世有一条新工业,诸岛的处理 工业共型: cov来电弹用111 第户发标: c	8.8	
0152	2021-07-08 1		7000院王	WHAT	.1		图明一条新工单,确该时处理 工业原型(cory系电保留111 有户条件)。		
	2021-07-08 1		700091曲	关闭的关	05		想有一条副工单,请及时处理工单共型:cane来电弹器111音/*后称:f	n	
0158	2021-07-06 1		/0008t-8	*38.76*	Ξŧ		但有一条新工业,首次时处理 工业共型: care来和伊朗111 名户名称: 2	8. R N	
	2021-07-08 1		700085 B	WIRSEN.			四年一発展工作,滅去打台後 工作常知) cov年後後期111 W/* 4月6-4		
	2021-07-08 1		2000(EH)	用 这有量	1		型有一条数工业,请发行处理,工业处型, cavalle处存用111 客户有限, c		
	2023-07-06-1		700001 10	新新市林	1		据有一条新工具,该及时处理,工业类型, com未完体异111 有户已经; 2	x. ##	

3.1.1. 查询短信记录

管理员可以查询到自己权限范围内的所有短信记录。

系统提供查询的字段如下表所示:

查询字段名称	描述
发送时间	发送短信的时间,可以查询某个时间范围的短信记录。
发送号码	可以通过发送号码查询短信记录
发送状态	▶ 成功:发送成功的短信记录。
	> 失败:发送失败的短信记录;
	▶ 发送中:正在发送中的短信记录。
	注意:发送成功与失败是只系统发送的状态,不是用户接收的状态。



操作步骤:

输入查询条件,点击<**查询**>按钮,短信记录列表显示符合查询条件的短信记录,如下 图所示;点击<**重置**>按钮可清空输入的查询数据。

800328	OWNER									
INNER	Cant	iii .			- manual	1		una		
FERR						-				
	21296	1000	COMP.	1.0748	5200	10.00	BADS.	5.2746	.811	
	searchest.		5	-	10254	F		(MUR) COMER		
	100000340			1000	10.010	1.5	11120	1845) (14454		0
	warmen	-			2016	1.1				0
	1000010000			10002		1.1	1100	(#10) (11404		
	10003100	100100-00100	i.	-	34444	÷		05-0018.0018 (892) (NAN-118.0700)		
	100071100			month	2482			(840) (04024	-	
	100070780		4. L	avait.	BARD	6.5	of prepares	Well: meta	.811	
				south)	HART	50	1100	(Well) consider	811	
	- HARDERSON .	(m) (m) (m)	÷	0.0455	3480	0.0	-	(Med) (realized)	.81	
	-100,004.00	100108-01100		10000	-	50	11100	(Bell) (crake	81	
+						1.1.1	4.9.4.	- 18 -		

短信记录列表显示的字段含义见下表:

列表字段名称	描述
发送号码	短信接收的号码
发送时间	短信发送的时间
对应客户	若发送号码有对应的客户则显示客户名称,否则显示为空
操作坐席	执行发送短信操作的坐席;
	注意:通过短信节点发送的短信,操作坐席显示"系统"。
发送状态	▶ 成功:发送成功的短信记录。
	▶ 失败:发送失败的短信记录;
	▶ 发送中:正在发送中的短信记录。
	注意:发送成功与失败是只系统发送的状态,不是用户接收的状态。
拆分条数	▶ 根据运营商要求将较长短信拆分成多条进行发送
发送方式	> 短信发送的方式:来电弹屏、外呼弹屏、外呼振铃
发送内容	发送的短信内容

注意:

1. 小组组长只可以查询自己和自己下属坐席的短信记录。

2. 分配了"全部坐席"权限的坐席为管理员,可以查询账户下所有的短信记录。

3.分配了"未关联、下属、自己"权限的坐席和分配了"下属坐席和自己"的权限的 坐席查询到的短信记录一样。

3.1.2. 查看短信发送详情

点击发送记录前的<展开>按钮,展开发送详情页面,再次点击可收起详情页面:



									0
314111				1.000	-		HERITE		100
Roy-Heal	22215	min-	MONT	30,510	NUMB	REAS	22/16	NO.	
00562701010	2621-09-29-14/5		-0708.05	MART	ř.	11-12-02	#1990000000007-107598: HeppH2062019900104	-	
2204	18502701830								0
(total)	2021-09-25-142	212							
3.011	storgy/12385	20.87-140	(808 Mp//123	5800,1590071/w	(Holpits,	(A REPAIRSON OF	Dinote meaning the A		
0000701880	2621-09-29114-1.2		电动能增长	BURNET	* 1	11-1752-01	(D-018)-319-44 (D-0)	21	
18162717816	202110-0110-0	#PW1	101124	NAME:	×.		administration of the second sec		
00020000	2021-09-29-14/1-		100008A	222314	83		(Well) 1014998	No.	
1856739404	2623-09-39-12-5		84225	HAND	8		(HH2) 0/HB24	-	
	2000000000 2000000 20000000 2000000 2000000		C Herrondiki 2009 - 20	Statematic Statematic Statematic Statematic <t< td=""><td>Billion (1998) Billion (1998) Billion</td><td>Billionia Billionia <t< td=""><td>Summaria Summaria Summaria</td><td>Common Displace Biological Bi</td><td>Summalie Builders Builders</td></t<></td></t<>	Billion (1998) Billion	Billionia Billionia <t< td=""><td>Summaria Summaria Summaria</td><td>Common Displace Biological Bi</td><td>Summalie Builders Builders</td></t<>	Summaria	Common Displace Biological Bi	Summalie Builders Builders

详情页面显示字段:

字段名称	描述
发送号码	短信接收的号码
发送时间	短信发送的时间
发送内容	发送的短信内容

3.1.3. 重发

对于发送失败或者需要再次发送的短信,点击短信记录后的"重发>按钮即可重新发送 短信,列表生成新的短信记录。

4. 在线

4.1. 我的会话

4.1.1. 当前会话

管理员在空闲时可以分担普通坐席的排队访客量,操作和坐席在"我的聊天-当前会话"的操作一致,参见《合力亿捷云客服系统用户使用手册(坐席篇)》第13章节在线。

4.1.1.1. 当前排队数

管理员可以查看账户下所有技能组的排队数,点击排队数可以查看详情,并且可以主动接入访客,如下图所示:



台刀仏捷多柴坦各服系统用尸使用于カ

Ξ.	HOLLYCRM	an (Rent) and a		041-6210	5 D P	2 28 00.01.25	. 0
•	REPORT -	000-111 BR-9 1				MININ	
ς.	NUMBER OF STREET	a 106430239 0	@ dz.27.22		65 I	52.45(1) (EI III III	小人地理过程
	HEAR	W REENVERING. 1998		atowns.			
	然是自治	(SARE) (88.2)			1100 0110 00		
	#123.M					医有能的结核	(F)
٤.	ROWN -					(1)	(A.
	1.240C				2.2.2	四4	1.0
	82/50			THE REAL		0.0000000000000000000000000000000000000	0
	1100011					(四) 4	
	1222	1		1000 100 100 100 100 100 100 100 100 10		(C) 1	100
h.				你好~~~		(C) 4	
				10 E		<u>E</u>]4	
	*			2 Z			
•				0	0		
	ARGUE IN THE		N. WEITERSTEINSTEIN	τ.			
	CREATE OLDER				-		
н.	8448808 ×		D	POWER, DWEER, TREAM			

注意:

- 查询数据范围为"全部坐席"的管理员角色,可以查看到账号下所有技能组的排 队详情。
- 排队列表明细包含:访客名称、聊天入口、最新消息、排队时长、立即接入操作 按钮。

操作步骤:

1. 排队中访客数显示所有技能组的排队总人数,点击排队人数链接进入接入新会话对 话框页面,显示显示技能组下排队明细,如图

方客昵称	關輸入防害網驗	技能组	在時時期間		
方客名称	聊天入口	技能组	最新消息	排队时长 😄	操作
方客436300	web20190225	csw在线技制	2组修	00:01:49	(F)

2. 输入访客昵称,点击<查询>按钮可以查询到对应的排队访客,如图

接入新会讨	舌 💿				×
访客昵称	访客436300	技能组	在地球曲道		
访客名称	聊天入口	技能组	最新消息	排队时长 😄	操作
访客436300	web20190225	csw在线技	能组修	00:02:14	(T)

注意:访客发送的最新消息较长时,最新消息字段下显示部分,鼠标移至字段展开悬 浮框显示全部消息;表情、图片、文件、视频、位置消息仅显示消息类型。

I

3. 点击技能组查询条件,可展开现有排队访客的技能组,可点击进行搜索。

方客昵称	请输入访客能称	技能组	在城段能组		
访客名称	聊天入口	技龍組	csw在线技能组修改1111111111	۵.	操作
访客436300	web20190225	csw在线技能的	但傅 00:02:4	0	Ē

4. 排队列表可以根据排队时长进行排序,默认是按照排队时长正序进行排列,点击排 序按钮可以切换列表排序方式,如图

方客昵称	明最大防御総制	技能组			
访客名称	聊天入口	技能组	最新消息	排队时长。	操作
访客436300	web20190225	csw在线技I	新銅條	00:03:05	(T)

5. 在排队列表页面上点击<**立即接入>**按钮,可以将排队访客直接接入,接入访客后排队列表自动刷新,返回当前会话页面排队数也自动减少。

6. 若坐席没有开启"队列选择接入会话"开关,则只能按排队时长接入访客。

接入新会试	£ ()				立即發	
访客昵称	诸道人法受职称	技能组	在地球影响			E .
访客名称	即天入口	技能组		最新消息	排队时长 🗇	
访客438300	web20190225	csw在线	技能组修改1		00:05:39	

7. 点击排队列表页面关闭按钮,或点击页面外区域,即可关闭页面。

注意:

1) 主动接入访客不受账户和个人的最大会话数限制。

2) 离线状态不能查看排队明细,系统提示:您已离线,请切换为在线后重试。

3) 隐身状态可以查看排队明细,并且可以接入排队访客。

4.1.2. 同事会话

聊天坐席与访客进行会话,如果坐席忙碌或处理问题不当或不能处理当前会话时,管理员可以在同事会话页面选择协助坐席回复访客,或抢接坐席会话自己处理。

4.1.2.1. 切换状态

管理员登录后进入我的会话-同事会话页面,当前聊天状态为"离线"时,不能选择坐席,点击选择时会弹出提示。

Ξ	HOLLYORM	011 / 3021011 / 898/012		• easility delicant		6 D 8 m	
•	- 50MR	Renot		12EM			
-	Real	70008-85			-		In case of the second s
	ERAIA STRE						
*	8080 - X285			0.020	econa =	68-68A	sean
	Rono Hatan			22.42			0
е 4		- 七五年月 -	1	A ARCHINESERATE, 21	RANGES	RADO BOODS READ.	
P	.KH2 -			-			

切换状态为在线后,点击选择坐席,展开下拉框内显示所有非离线状态坐席,点击选 择坐席后,左侧显示坐席的会话列表,右侧显示坐席的会话页面。

点击<刷新>按钮,会刷新坐席会话列表内的数据,选择坐席下拉支持搜索坐席。



|--|

HOLLYCRM	三法 (1991年3月) 用单合体		182***7706	No. (DP)	S 98 000127	Ĩ. O
Minu -	Renet			LAURE .		800.8
1843	comix a 1 - 10-	0 000838			日本市住所書	令人快捷回题
2000	routt a.		1423		an inter	
159.02	- 020000 1200E			man results in second		
0048					10 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 1	25
NAME OF TAXABLE					(1)	
22.00			10 m 10 m 10 m 10	22222	124	
NINITO			-		(2) HIMITTIT	0
HERE DON'T					₽z	
					E2.8	
al in tell			你好~~~		四4	
AN -			1		E1 +	
			1 1	¢		
alasianta m			17	now 2021 08-24 17 (0.25)		

注意:

1. 坐席有新接入的会话,会自动显示在列表内;坐席结束/访客结束/超时的会话,会自动从列表内消失;

管理员只要是非离线状态,就可以进行同事会话页面的操作,在查看坐席会话时切换状态为"离线",当前页面不会改变,但做任意操作时,系统会弹出提示"非离线状态才能执行此操作";

4.1.2.2. 协助会话

管理员选定指定会话后,点击<协助>按钮,即可协助该会话。

HOLLYCRM	光地 / 加州台北 / 相學會情		100	-7706	100	E 24 00.12.00	6 0
Militia -	READS		178358	-	-		87'68
1025	10005 # - 6	@ 00.011#1			a a	12414487838	个人快速回避
1925				_		88.197	
	(Southings) (and)			30146	De l'Engeller	E WRIDAM	÷
NOM:						(C3.1	6
#28/R				10.000		(E) 0	
Bitrito			-			四间線加加加	0
WHERE WE				100	1	(四)(1)	
		1		- Silver	_	E3.8	÷.
Enter		1	你好~~~	-		曰4	i i
8.0			19	1. C		E3.8	÷
-			2	8			

点击协助会话后,该会话移到我协助的会话标签下,系统在会话框内给出提示。会话框下显示**<取消协助>**,***抢接>**,***发送>**按钮,点击**<取消协助>**即可取消协助该坐席。

一个会话只能有一个协助坐席,若某会话已有协助坐席,管理员选择协助该会话,系 统会提示"当前会话已有坐席协助",如下图



④ 当前会话已有坐席协助!

若管理员点击协助的会话正在视频会话过程中,会话列表中该会话显示视频标识及时

间显示。

ORADES		£95		向出音电视系			00/01/25	他眼睛要	拉奇信息
12日1504 【2日2日入12日第三大帝司 	199440 20630					2020-0	8-06-2217-20	の非特徴対象	今人決議選繫
2 outbill		¢	(200-08-0 (200-08-0 (200-0	11 - PUDOSCO II 2019 - IN 22 (72) 22 (72) - IN 22 (72) 23 (12) - IN 22 (72) 24 (12) - IN 22 (72)	A MUNUA Sector (Munu Munual (Munu)	2021 KHK 2020-0 1001 - MJUNIH 2 2020-0 200-0 200-0 200-0 200-0 200-0 200-0 200-0 200-0 200-0 200-0 200-0 20	8-06 22:17:20 RELATED	 司城 水香 春島 春島 春島 台美三明 五日の成 	

管理员在会话区操作类似我的会话,其他不同操作信息如下:

- a. 页面默认显示会话时长、提示语、快捷推荐。
- b. 会话框下没有"置顶","创建聊天知识","转接","加入黑名单"和"邀 评>按钮,且不能编辑会话标签。
- c. 在输入框输入信息时不显示智能推荐,也不能使用快捷热键。
- d. 右侧"访客信息"页签下,不能填写备注。
- e. 收到访客发送的新消息也没有声音提醒。
- f. 发送的消息在坐席端显示管理员昵称,在访客端显示被协助坐席昵称。

HOLLYCRM	1.00 / 101/0.0 / 538.010		-	1.12 P.		
MAR -	Material		DAVE: ARAN	108		8748
NPD4	(0) E840000 BR	0 00000		σ.ψ	(WHERE BE)	TANKIN
Nenit	(marrent) (442)		n#7		(2) TIBLINE	
BORR -	ine a		1.002		<u>یں</u>	3
10.000		12	e		2) (140 mm	-
10 IS DOWN				O, BEFNER	m,	•
	1	27.64	most.		(E)) 274	di la
81928. 818		547114	anna a		四 •	1
14 ····				10		
RADRUS II REGISER III REGISER IIII		O DI R DI R RAIAR				
*******		Onte	-91 1-11, 199			
		L		_		





1、当前会话-个人配置不对同事会话生效。

2、管理员在同事会话页面可查询到的坐席受管理员自身查询数据范围权限控制。

其他坐席请求协助会话,管理员点击**<协助>**后,会自动跳转到同事会话列表并选中同 意协助的那条会话。

	"7030703 消)	0"请求会讨	舌协助 (36秒后自动取		
	法 定吧称:	注定126200			
	切合吡咐·	以合430300			
	备注:请求	协助			
		3	拒绝协助 确认协助		
HOLLYCRM	us / meas / meas		antenne 🕅 🕅 🕅	12 XM 00.00.36	. 0
RIVIN'S	Koznéj		8228 (1878 8888118		6/188
1893	(A) 084000	@ 00.06.0s	19 U	DASARDA	个人快速的展
N#ail	S PRODUCER 4948		620674	and the second	
Nekil	(main-main) (1000)		The second se	CT MARTINE	
自建設費	同事的会话		N DEPENDING MENDER	ED carrière	
RIVARITE -	- (D)				
Middler.			2010-04-04 (17,17-47) 1		
88934575			10(1-00-34 1)(-(1-1-	E Martin	6
HEREN				E1.	-
a la tel la				Els	
Bit With			2021 5 400 64 17 20140 (remof 2018, T Rull)	E.4	
RH (~			1017 AM AT 17 10 M	E +	
-			I.D. 0.0024182018		
FARMELER IN HEREBIER INN HEREBIER INN			a		
CHIPTER MOST			Condine Ref. Doo-R.R. REPAILED R.R.		

被动协助会话的操作和主动协助会话的操作一致。

若当前管理员协助的会话被其他管理员抢接,当前管理员页面显示弹屏提示。



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册



注: 仅协助的会话被抢接会弹屏提示,会话由其他方式结束不显示提示。

4.1.2.3. 抢接会话

管理员选定指定会话后,点击<抢接>按钮,即可抢接该会话。

HOLLYCRM	an / maai / mean				-140	····7166	16 (D)	12 200 I	0.09.87	E.	0
Mied -	网络约会话	87.00	BPSIS	来这记录	178318	28287R	-	-	B2HR	-	
1004	20004 R - D		1					12494.00	10.00	个人挑剔	
100010	0 2845500 866817700708 60798			4	1/31 9/3	~	_	No. Con			
traum .	(weathers) (1.0.11)				1.			(四) 1986(6)	17 ME		1
menter -					8	1		回1			÷.
1000						TUNC 200	-26-24 17/14/26	(23 e			ŀ.
8550					1. 10	-	AH15288	回用離社			0
101622-001				12.00				E 2		1	۵
0.099		i						Es			
20.000							464 10101	(四) 4			6
-							- 111	(二) 0			÷.
11 T 11				22-0	1.24 (1.22.49) REALIZER						

点击抢接会话后,该会话转移到管理员的"我的会话-当前会话"菜单,被抢接坐席端显示该会话被抢接的提示。访客端显示类似"转接"的话术。



注意:

 1. 被抢接坐席为离线状态,则被抢接时无提示;被抢接坐席由离线切在线时候/断网重 连时,被抢接会有提示,刷新过程中则没有提示;被抢接坐席接入会话之后退出登录 被抢接了之后没有提示。

2. 被抢接的会话占抢接坐席的当前处理会话数,但不受最大处理会话数限制,被抢接



的坐席当前会话数释放。

4.2. 会话管理

聊天坐席与访客进行会话,管理员在"会话管理"模块可以维护所有聊天坐席的历史 会话的信息。该模块实现了查询历史会话、查看详情、增加客户、查看客户、重新定位、 查看质检分数的功能。

点击桌面菜单区的"在线一会话管理",在操作区会显示所有历史会话相关信息,如 下图所示:

HOLLYCRM	101/201	148						016/14	1998 (N	31	9 H D4	003448		
ster.		1004	× a1	0 0 M		U CH	0					P	28 - 8	9 <u>1</u> -
EP92	streeter	307-00-04-0	140.00				NERTH							
nuux	6.84.8	01108		制天人口	-			0.0010			2010			
-		9.81		RAND	-	14.22		****	++++		20120-2			
8.089	0,000	security		05:1	1	1-39		外教式型	10115		合适类型	4499		
80100	Rating	10011		87969	te III	1		TORGESS .	88 - 88	P.				0
101002019	38.85	1111			-	F. 6	61255	8128			a a constant			0
0.6918							This game	82	-					
809111														
## ···	7849	观白莱/*	朝天入日	-	NAME:	0.911	0.000	统入出现的	4 839314	用成方式	388	网际时任	8385	.67
	68400E	法加强/**	w622180		CORNER.	7000846	.08-04 17:07:11					00.0138	1.4.8	
FAREBURE 17	Signation.	9980	ve020130	100.975 - 1	CODER R	THUR P.	saroas	0.0017300	E (0-24 12 12 (0)	1604		10.00	648	
#47.23.81 E (0:.00:00	2:1.98	ACCREMENTS IN LOT												
CREATER CONTROL	1. 803	LENALS. &	STORIE.		LUGER	111	an i		E E	. stars	BULD. UB	10.0. 01	10021	

注意:默认显示当天的历史会话;

4.2.1. 查询历史会话

管理员可以根据系统提供的查询字段进行查询。

操作步骤:输入渠道类型或聊天入口等查询信息,点击<查询>按钮,在会话列表处可 显示符合查询条件的结果,更多查询条件默认收起,点击可展开,如下图所示:



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

HOLLYCRM	ELS / 世俗問題		essents 5 (P.	🌩 😰 DM (00172)
8888 -	90000 9000 95 0 000 -	9 88 8		NUE - NUE
mena	35800798 201-06-01-00 E	- 结束时间	1	
OTAR	BREAK BITTER BREAK	88420 -	R18186	8488
BARRIE -	988 R855	8879 -	9385	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
21201	080 036	2010/010	8885 VIVI -	0880 (123) -
ILM/RO	R47/4	e e	9580FE == - == 0	0
****	NAME OF CONTRACTOR	AND A DESCRIPTION	A100	BATUMES .
0098		879 7×19 (0 m)		
新作業課				
#R -	20868 208° 8XAG EBRE	PRINT REER DINNE	输入业规时间 植果时间 无成方	A REAL MARK CONT. ARE 3.
10 10	Allenan Allen weizhe melalet i	11182808 TROOM & 49-24 17-27	17 08-34 17.1e 20	00.00.00 X.NIZ
17.888818.88 (c	3812238 8189 we2010 and 984.	日日日本市 Tissetten Januar Trada	0 04-3417-3453 04-3417-17-30 12-8484	30.000 2.612
H#40280.08 5/e H#42810 00:00:00	s 1. Ornesseens			
	1. МИХИНАНУ, МАМИНИЗ-ТРАВИ.	WERE	- 86 - 8	5. 693-C. COLORE, SHIER)

查询条件说明,见下表:

查询字段名称	描述
访问时间	会话创建的时间
结束时间	会话结束的时间
处理坐席	处理该会话的聊天坐席,可按部门查询
在线技能组	访客通过哪个技能组接入的系统
访客昵称	系统自动给访客分配的昵称,支持模糊查询
其他条件	
渠道类型	生成会话的聊天入口对应的渠道类型(web, app, 微信, 微博,
	短信)
聊天入口	访客进入聊天窗生成会话对应的聊天入口
会话标签	显示管理员在聊天配置中添加的聊天会话标签
是否有效会话	访客发送了消息的会话为有效会话
会话类型	会话类型,可选转接会话,普通会话
会话状态	▶ 导航菜单:坐席全忙和没有在线坐席的时候,会话状态是
	"导航菜单"; 访客进入启用了导航菜单的聊天入口聊天
	窗,没有转技能组的时候会话状态是"导航菜单"
	▶ 访客留言:坐席全忙和没有在线坐席的时候,如果访客有
	发送留言, 会话超时后, 会话状态变为"访客留言"
	> 排队放弃:坐席全忙和没有在线坐席的时候,如果访客没
	有留言,会话超时后,会话状态变为"排队放弃"
	▶ 已分配坐席:访客生成的会话已经分配给坐席进行处理



	▶ 技能组服务: 访客进入会话页面发送消息由技能组进行答
	复,没有转人工直到会话超时,会话状态为"技能组服务"
	> 黑名单:访客被加入黑名单后,加入黑名单的当前会话和
	后续再次发起会话的会话状态均为"黑名单"
	▶ 表单填写: 技能组为空转表单填写, 会话状态为"表单填
	写"
满意度	会话结束后访客提交的满意度调查结果,包括一级满意度和二
	级评价。
	注意:
	1、 一级满意度显示全部包括停用的,停用的一级满意度
	有"(已停用)"标识。
	2、二级评价为单选。
	3、聊天配置中删除二级评价后满意度查询条件不显示已被
	删除的二级评价。
完成方式	> 坐席超时:坐席一直没有发送消息,会话超时后会话的完
	成状态变成"坐席超时"
	▶ 坐席完成:会话没有超时的时候,坐席手动点击<完成会
	话>,会话的完成状态变成"坐席完成"
	> 访客超时: 访客一直没有发送消息, 会话超时后会话的完
	成状态变成"访客超时"
	▶ 访客完成:访客手动点击<结束会话>主动结束会话,会话
	的完成状态变成"访客完成"
更多查询	
首次响应时长	坐席首次响应访客消息的时间
平均响应时长	坐席回复访客消息的平均响应时长
消息搜索	根据聊天消息内容进行搜索
备注搜索	根据聊天备注内容进行搜索,支持模糊搜索
访客 ID	可根据访客 ID 精确查找
预警类型	历史消息中包含预警的消息类型:坐席敏感词、坐席预警词、
	访客敏感词、访客敏感词

输入查询字段信息,点击**<查询>**按钮,在会话列表处可显示符合查询条件的结果。 系统提供查询条件自定义显示的功能,坐席点击查询条件"搜索电话号码"右侧的设 置按钮,弹出筛选设置页面。

常送设置 而在此时						2
2 访问时间		<u>u</u>				
2 結束时间		포				
处理坐席	RENNIVER.		口人天柳 💟	WEAD:		
2 在线技能组	a strand		2 合语标签	9402		
2 末窓皮	RAT		🛃 環道美型	2325		
会话状态	8,2115		🛃 是否有效会话	是我有别的话。		
访客ID	Mittailen I		 di話由 	NORTH !		
2 预整失型	****		□ 会话类型	\$13.85		
完成方式	RATE					
會次時度时任		Ŧ				
2 平均吨应时长		Ŧ				

勾选需要显示的查询条件后点击**<保存>**,可保存成功,保存成功后查询条件区域只显示勾选的查询条件(每个坐席都可以自定义筛选)。

31000/40	2021-0	0-34 00	100.00	. 8			超来时间		¥					
1.11.11	10.00				副充入口	973.0		GINISIER	(compile	自动标签	100			
88.8	101				原用类型	101101		会话状态	anies -	重否有效会话	1.11	100		
た客ID	+78	:44			预复失型	1810		発成方式	84111	自次的任时长	815	-	12	Ð
PRESIDEN	2.2	-	215	10	11.0.02	ALC: NO		NAME AND ADDRESS	Contraction of Contra					

点击<收起>按钮,可收起查询条件,收起后点击可再次打开展示。

					97	方外建立电	RR 81						
SWIER	TONP	WRAD.	GNRRU	****	11928	05/08014	建入生常时间	121012/6	完成方式	38 8	MANTH.	012495	展開
18436308	8387	web20100	swith H	(12) \$2/4 (H)	700085-81	08-34 17:07:17	08-24 17:14:20				00.06.26	54 8	
-	ANEP	-mail0160	methic	DOERR	700012-65	08-34 17:06:50	06-24 17:06:95	06-24 17:17:20	2880		10.00.0E	AND	

会话列表中每个字段展示的内容,如下表所示:

字段名称	描述



访客昵称	系统自动给访客分配的昵称,支持模糊查询
定位客户	该访客定位的客户名称
聊天入口	访客进入聊天窗生成会话对应的聊天入口
在线技能组	访客通过哪个技能组接入的系统
会话状态	▶ 导航菜单:坐席全忙和没有在线坐席的时候,会话状态是
	"导航菜单";访客进入启用了导航菜单的聊天入口聊天
	窗,没有转技能组的时候会话状态是"导航菜单"
	▶ 访客留言:坐席全忙和没有在线坐席的时候,如果访客有
	发送留言,会话超时后,会话状态变为"访客留言"
	▶ 排队放弃:坐席全忙和没有在线坐席的时候,如果访客没
	有留言,会话超时后,会话状态变为"排队放弃"
	▶ 已分配坐席:访客生成的会话已经分配给坐席进行处理
	▶ 技能组服务: 访客进入会话页面发送消息由技能组进行答
	复,没有转人工直到会话超时,会话状态为"技能组服务"
	> 黑名单:访客被加入黑名单后,加入黑名单的当前会话和
	后续再次发起会话的会话状态均为"黑名单"
	▶ 表单填写: 技能组为空转表单填写, 会话状态为"表单填
	写"
处理坐席	处理该会话的聊天坐席,可按部门查询
访问时间	会话创建的时间
接入坐席时间	坐席接入该会话的时间
结束时间	会话结束的时间
完成方式	▶ 坐席超时:坐席一直没有发送消息,会话超时后会话的完
	成状态变成"坐席超时"
	▶ 坐席完成:会话没有超时的时候,坐席手动点击<完成会
	话>,会话的完成状态变成"坐席完成"
	▶ 访客超时:访客一直没有发送消息,会话超时后会话的完
	成状态变成"访客超时"
	▶ 访客完成:访客手动点击<结束会话>主动结束会话,会话
	的完成状态变成"访客完成"
满意度	会话结束后访客提交的满意度调查结果,包括一级满意度和二
	级评价。
	注意:



	1、 一级满意度显示全部包括停用的,停用的一级满意度
	有"(已停用)"标识。
	2、二级评价为单选。
	3、聊天配置中删除二级评价后满意度查询条件不显示已
	被删除的二级评价。
排队时长	访客接入会话前的排队时间
会话标签	显示管理员在聊天配置中添加的聊天会话标签
总评分数	该会话的质检评分数
访客ID	可根据访客 ID 精确查找
渠道类型	生成会话的聊天入口对应的渠道类型(web, app, 微信, 微
	博,短信)
地区	访客地区
机器人有帮助数	机器人会话中,访客点击了有帮助的机器人回答数
机器人无帮助数	机器人会话中,访客点击了无帮助的机器人回答数

注意:

- 1) 点击<重置>按钮只会重置到默认的快捷查询条件"今日创建"。
- 会话管理页面有默认的快捷查询条件有今日创建,点击快捷查询条件,查询条件
 字段中带入对应的查询数据字段进行查询。
- 3) 根据消息搜索到访客会话,点击查看聊天消息,关键字自动标红显示。
- 4) 查询到的记录受查询数据范围限制:"全部坐席":查询权限为最高,可查看所 有会话数据;"下属及自己":查询范围为自己及下属的会话数据;"未关联、 下属、自己":查询范围为自己及下属及处理坐席为空的会话数据。
- 5) 消息搜索、备注搜索查询条件,只能针对已完成的会话进行查询。
- 6) 技能组服务、导航菜单、排队放弃这几种状态的会话,超时会话自动结束之后没有完成方式。
- 7) 访客留言,访客没有发送消息,超时后有结束时间没有完成方式;访客留言访客 发送了消息,超时之后没有结束时间和完成方式,分配给坐席进行处理后更新结 束时间和完成方式。
- 8) 首次响应时长:从转人工之后访客发的第一条消息开始到坐席发的第一条消息的时间;



- 9) 平均响应时间:从转人工之后,总的响应时间/总响应数;总的响应时间是从访客 发的第一条消息到坐席回复的消息的时间的总和。
- **10)** 如果访客发消息坐席未回复,坐席回复超时,首次响应时间等于坐席超时时间减 去访客发的第一条消息的时间。
- 11) 如果访客发2条消息坐席回1条消息,总响应数算1;
- 12) 如果坐席回复超时,最后一次响应时间为坐席超时时间减去访客发的最后一条消息的时间;
- 13) 访客没发消息首次响应时长和平均响应时长都是0。
- 14) 平均响应时长取整。
- 15) 选择会话类型-转接会话执行查询是,会查询出转接前后的会话。

4.2.2. 保存为快捷查询

会话管理页面有默认的快捷查询条件,坐席还可以维护自己的快捷查询条件。

操作步骤:

1. 输入查询条件,点击<保存为快捷查询>按钮,弹出保存为快捷查询对话框,如图

保存为快捷查询	×
当前选择条件: 处理坐席: 8000姓名 访问时间: 2021-08-24 00:00:00	
保存为新快捷查询: 读输入内容	
	取消保存

输入新快捷查询的名称,点击<保存>按钮,保存自定义的快捷查询条件成功。点击快捷查询,将设置的查询条件数据带入到查询条件输入框中自动查询出符合条件的结果。



目標推測 今	旧结刑	9天 =	순간	d × 1938 ×								
的时间	2021-04	24 30.08:00	1	¢.		展来时间		12				
增生用	init the	130000/00000		朝天人口	0.644		在核技能相	10-1010-01	音语标题	-		
8.8				8.882	14.815		會諸就恭	9-22-8	是否有效会话	*****	4	
80	4.010	10.0		MRASI	100.00		灵威方式	0414	百次病因利去	108		8
均确应时任	11	- 111	Ð	消息提来	0.000		ALCONTRACTOR	CONTRACTOR OF				
11111					ALLAND D							

注意

- 保存快捷查询的时候,输入的名字与自定义的查询条件名称相同时执行为修改操 作,不相同时则为新建(默认的快捷查询不允许修改)
- 2) 如果选择的默认的快捷查询条件,然后没有改动创建时间条件,这时候加了其它条件,再去保存为新的快捷查询,这时候创建时间应该存的是默认的快捷查询条件对应的时间,而不是具体的时间点。例如 2018 年 01 月 12 坐席点击快捷查询"今日创建",创建开始时间自动带入当天零点的时候,这个时候输入访客昵称"访客 77",保存为快捷查询条件"条件 A",第二天 2018 年 01 月 13 坐席再点击快捷查询条件"条件 A",自动带入的创建时间和访客昵称,创建开始时间带入的是"2018-01-13 00:00:00"
- 3) 满意度二级评价保持为快捷查询后删除该二级评价,再使用该快捷查询条件进行 查询,还是可以过滤,但是看不到该二级评价

4.2.3. 删除快捷查询

自定义的快捷查询条件可以删除,光标移至要删除的快捷查询条件显示删除图标,点 击后弹出确认删除的提示框,点击**<确定>**后删除自定义快捷查询条件成功。

法间时间	3021-08-24 00 0	0.00	¥	i.		结束时间		至				
1.18.2.17	owene later	8305		聊天人口	80.10		GHHHM	1010104	合话标签			
有田 皮	2010			用油共分	ALC: NO.		会活状态	eard.	是否有效会话	41111		
aigip	10000			预聚风型	10.00		完成方式	Insing .	基次和应时代	111	-144	8
的现在时任	88 4 1	-	ŧ	刘忠探索	3.8.8.8		ARREN BRUCK	ore and				

4.2.4. 查看会话消息

管理员需要了解历史会话的聊天消息,可以查看会话的聊天消息。

操作步骤:

 点击进入"在线-会话管理"菜单,列表内显示所有会话信息,发送过敏感词的坐 席和访客的名称后会有红标显示。

			0100	INHER	14 8.85	0					PIE	I - I	HE -
9.00 million 10	800 9	天× 由	tilid = 19.18	1 F									
方列时间	2021-08-24-00	00.00	12			结束时间		2					
计理由库	2016		服天人口	E (11		21	在採放発用	0.000000		会话标签	41111		
AB/R	***		#.845				音乐状态	and the second s		建古有致全话	and the	£	
5BO			19世末5	1. 1.	12	*	机成方式	310.00		置空鏡臨时在	**	100	e
F均能但时代	-	-	HOHR	100			CRI 11000000114	100 mm					
a la	-		a sector inte	ist and	ein (G
					6.00	为快援撤高	88 B	R IN					
0.000	2082		在场月影出	2392	2189.8	anne	从入业用用的	1 MRPH	始就为此	388	HUARS.	\$285	89
a emerilar	8308/*	web20193	avente.	COMM	756681-R E	08-24 17:41:24	08-24 17 41 28	1			00100.00	1.112	
n#439730	\$N8P	web20198	owents.	EHREN	YORKER.	08-34 17:07:17	18-24 17-14-31	08-24 17:28.17	计数相时		10:09:39	XAUE	
	8328/*	web20190	CONDIEN	BORRS	700025-8.	08-24 17:08:50	05-24 17:06:88	198-24 17:17:20	0.6401		00.00.00	5.62	
26430,58													

 点击历史会话列表中的访客昵称链接,弹出历史会话信息页面在页面右侧显示,坐 席或访客发送的敏感词消息会有红标标记,并且便于管理员查看敏感词会还原显示,如下 图所示;

HOLI	YCRM						合力亿捷	多渠道客	客服系统	用户使用手册
1 0 1 W 1				历史会话						
			0.0	W 天會協	客户与工業	会话机道	生席业务对援	订单时接		
-	0.60	art i							868	
APRILIA -	(1.1204) ·	97C 1	aron - in				+1+1+1+1	-	12.16.19.201	
法问题的	2021-38-241	00.00.00	¥				20			
先增量存	1014		現先入			and the second	The summer of	-	基本信息	
88.8	-		5.85		1	你好~~~~			动物和用	访春436299
(5者ID	******		12.2			1			地区	中國國北部国本和UNIGO 現代
No. of Concession, Name		-				2	ii.		绿入泉香	建筑电路
#FARCEPT EL		100	e ana					_	VP1dtid:	218.106.124.13
象注意家	41114					10	inenta univer	a tradide	动客印	0dbed440-54ba-11ec-at
						N. 批准在16	Billimini), BRANS	中部展示	Linon(3	
			-			-	mmitta 221-06-3	412.4038	意志の	7258ce51-04bf-11ec-88e2-5 9c5115058
动客宿和	定位客户	現天人に	121572188					E.EA	用活剂码	
tadictation at			-					CLARKS .	使用	http://123.58.29.169:807104
				MM-thinse in	21-09-04 T7-AD1	ť.				N000000010004&chatd=5a
110-06206	#30.8/*	web20106	and the	市田市 民						##34-d017-4cbd-8a46-chab3
1210-04280	未料要 行	web20100		- THERE AND T				_		B.
			- 1	62 D					东原平台	
 1. (C)(50) 2. (65)(50) 	(直向話案注) (影影秋中、東	ti i Lo deittituti	S-1-1-1010						灰城中	
		in particular							特权加重	(學航菜準)web20190225
								and a	平机机造	一级导航票单>二级导航某单

- 聊天会话标签页显示历史会话的消息记录、访客基本信息、会话信息以及会话备注。
 注意:
 - 1) 会话信息显示客户一级满意度、二级评价及备注。
 - 2) 一级满意度修改、停用和二级评价删除不影响显示。
 - 若该会话被协助或抢接,则会话信息会显示协助坐席/抢接坐席字段,没有则 不显示;若该会话有多个协助坐席或被多次抢接,协助坐席/抢接坐席只记录 最后一个操作的坐席。
 - 4) 查看公众号授权接入的渠道入口的访客信息,由于访客发消息是经由公众号 推给在线服务的,在线服务是拿不到客户的终端信息的,会话的基本信息显 示的是是公众号的信息
 - 5) 会话记录中,坐席不会显示昵称,而会显示为"工号+姓名"。
 - 6) 访客填写表单后坐席端历史会话显示"访客填写了表单,点击查看",如图

历史会话			关闭
幕天會话	春户与工单		
		2018-08-31 11:39:31 欢迎你的到来!	基本成功 活動能称:防费91
	2018-08-31 11:39:41		 1912首,武汉市,中国,华中, 新通 10人公告:盧重申結

可以点击该链接查看表单详情,如图

历史会话	表单详情					
联天会话 客户与3	文字表头					
	防衛服務:【防客92】 创爆射间:【2018-08-31 11:39:4] 原单信息					
	姓名:张三					
	2006 2006 2006 2006 2006 2006					

点击查看由技能组接入的访客会话,将鼠标移到技能组发送的推荐回答上,可以显示技能组推荐回答对应的"标准问题"名称。

MINT AND I	5 m	
●大学論 新户与工单 1 (5数9 2018-11-01 13:46:54 1	3018-11-01 13:46:01 次建位的到来! 1号 2018-11-01 13:46:01 我是智能机器人,很高兴力您服务!	53100 达察结察: 访察9 地区: 武汉联 通,218.106.118.148,420100 婦人發音: 盧面电路 印地址: 218.106.118.148 电话号荷:
1	1号 2018- 标准问题:1_04 1111111111	来目: http://123.56.20.15 来源平台: 关键字: 合适印刷 聊无入口:web4-机器人2 按能用:按8
2	1등 2018-11-01 13:46:06 2222222222222222	いには、12018-11-01 13:46:00 結果計画: 2018-11-01 13:46:47 角成7式: 坐席完成 会にには、工作にない。

5. 已经结束的会话,还可以给访客发送文字和图片、附件消息,将聊天数据全部推送 到客户提供的接口,该客户进入咨询页面后推送给客户。

~:	Image: The second secon	
		发送



注意: 若坐席发送了敏感词消息, 依旧由*号替代。

6. 点击"客户与工单"进入客户与客户页面,查看定位客户和创建工单的信息,如图 历史会话 ×

	a/ 2.44	an Harman	at m at 99 P31	a 1140-218		
基本信息						
客户数据库	criw書服企	\$111 ×	定位客户			
公司名称*					撞单盘钩	
描述						
联系人电话			中间接过	110	⊙	
联系人邮箱						
公司地址						
备注						
性别性别性别 别性别性别性别 性别性别性别	別性 〇 男 生刻 別	× ()				
公司网站						
数据来源	机合件的目	in i	客户状态	金牌客户		
	7000##					

7. 定位客户和创建工单后显示客户和工单信息,如图



幕天会话 7	客户与工单	会话轨迹	坐席业务	时接 订单	对接		
E线002修改							Q 2
134****77777	€ ₽	963812 + 601Q	1				
客户详情へ	历史工单、	历史道	1话~	聊天历史 ~	認进历史 い		
基本信息 へ							
描述 描述				联系人自	辅 1qq@qq.com		6
公司地址 地	此			善注 番	注		121
性别性别性别 性别性别性别 性别性别性别 性别	1			公司网络	www.baidu.com		
所属人				创建人	8000姓名		
客户数据库	csw客服企业11	1		en uit activ	2019-07-30 15:29	02	
墨近盥进时间	1			数据来测	L 2-1		
首位商机负责 人2	暂无						
详细信息2 へ							
单行文本 单	行文本默认值2			多行文4	多行文本默认值		
数学文本 4	5			Q 1234	56789 2019-04-17		
AT AT N				0123458	0687890		
I#+	内置表单	客户新浪	测试对接	0123456	7890		
<u>I<u></u><u>µ</u>+ <u>t</u></u>	内置表单	客户新浪	测试对接	0123456	7890		
工单+ 元 无 【订单处理】 排	内置表单 1交 》处理 2	客户新浪	测试对撞	0123454	7890		
工单十 元 【订单处理】 指 所属人 10语取	内置表单 (交)》处理 2 工学地 ~	客户新浪	测试对接	0123456	7890		
<u>工単十</u>	内置表单 (交)处理 2 工 ^{业地} (〇)	客户新浪	测试对撞	0123456	77890	11課人11 70001E-Fi	当初处现人,力
<u>工単</u> +	内置表单 (交)处理 2 II单地 ↔ 公 🖨 ⊖	客户新浪	测试对撞	0123454	77890	制建人1) 7000日 名	SREWA 7
工単十 1 近単处理】 指 所属人 怜琐取 3) 口 信 订单编号 () 附件	内置表单 (交)处理 (2 (工 ^{生地}) (公) (四) (〇) (2	客户新浪	测试对撞	0123454	57890	前記人1 7000日 名	SREWA 7
工单+ 1 订单处理】 指 所属人 怜琐取 1 ⑦ Q (日) ① 订单编号 (附件	内置表単 I交 》 处理 2 エ単地 ~ 公 〇 〇 2	客户新浪	测试对撞	0123454	77890	11日本人11 7000月日-75	SRURA 7
工单+ 1 近学处理】 指 所編人 怜翊取 ② Q 信 订单编号 () 附件 单或下粒	内置表単 1交) 处理 2 11 ^{単地} 公 〇 〇	客户新浪	测试对撞	0123454	57890	前課人1 700015名	SRETA. 7
エ単+ え 「 丁学处理 】 ガ ボ 属人 怜琐取 ・ ⑦ Q 层 丁学端号 () 町件 単志下粒 工作経历 入取时间入取明	内置表单 1交 》处理 2 1 单地 → 公 ⑤ Θ 2 1 尚入取时间入1	客户新说	测试对撞	0123456	入职时间入职时间入1	翻譯人11 7002時者 R时候入职时间入课	当初处理人 7
工単+ 1 近学处理】 指 所属人 怜翊取 ② Q 信 订单编号 () 时件 单或下粒 工作経历 入职时间入取时间入取时间入取时间入取时间入取时间入取时间入取时间入取时间入取时间入取	内置表单 1交 》处理 2 1单地 - 公 〇 〇 2 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	客户新浪 限时间入职时间 印入职时间 2	潮试对撞 副入原时间入 2021-08-24	0123456	入眼时间入眼时间入1	制建入1 7000时至 用时间入用	当際公理人」フ
エ単十 え ゴ学处理】 担 所属人 怜琅取 令 Q 信 订単端号 (附件 単成下粒 工作経历 入职时间入职时间) 年齢 25 丙历史	内置表单	客户新浪 副时间入职时间 2	测试对接 司入职时间入 2021-08-24	0123454	入期时间入职时间入1	创建人1 7000时 毛 印时间入职时间入罪	当职处理人 1 万 【 [1] 同人职
エ単十 北 丁学处理】 排 新属人 特部取 令 Q (2) 订单编号 (附件 単成下粒 工作経历 入职时间入职时间入 年齢 25 春历史 2021-08-24 17.	内置表単 (交) 处理 (2 エ単地 ~) 会 (合 (G) 2 対信入取时间入) 取时间入取时间入 和時间入取时间入	客户新说	测试对接	0123454	入职时间入职时间入1	部課人11 7000月5-35 用时间入期时间入现	50000, 7 ((明闻入职



注意:

- 1) 点击访客昵称链接后该链接自动置灰,刷新列表后链接颜色重置;
- 2) 点击访客昵称弹出历史会话后,点击页面其他的地方弹出框自动关闭;
- 3) 每条会话记录可创建多个工单,点击工单/工单编号后的"⁺"打开新建工单 tab 页,已创建工单的会话,不能进行重新定位客户。
- 没有创建工单的历史会话可以根据访客 id 或电话号码定位客户和创建工单,操作 与来电弹屏中一致,参见坐席篇 9.1 来电弹屏章节。
- 5) 点击查看历史会话详情,不显示外部对接。
- 8. 坐席在历史会话页面可以查看会话轨迹。如图:

历史会话				关闭
聊天会话 客户与	5工单 会话轨迹	订单对接 新浪		
会话轨迹 ① 会话轨迹	只保留两周			
日期	节点类型	빋	节点	
2020-11-17 14:27:59	聊天入口		web999	
2020-11-17 14:27:59	日程流转		工作日程:默认日程	
2020-11-17 14:27:59	流转		导航菜单: (导航菜单)web	9 ^使
2020-11-17 14:28:02	流转		导航轨迹: 1>2	
2020-11-17 14:28:02	机器人处	理	机器人:小迷糊1号 接入	
2020-11-17 14:28:04	技能组:cs	w在线技能组修改111111	1111分配 坐席:7000姓名 接入	

9. 管理员打开完成会话修改会话标签的开关后,在会话详情页面,已经结束的会话可以修改会话标签,如下图:



会话标签	无标签 ~	
会话备注	请填写备注	
客户名称		0/300
电话*	请输入11位手机号/区号	层话号码
		and the second

直接选择标签就可以修改会话标签。

注意:账户关闭会话完成选择会话标签的操作,管理员是不允许对已经结束的会 话修改会话标签的。

若一条会话编辑过标签,则显示**<查看会话标签修改记录>**按钮(未设置过标签,

则不显示该按钮)。点击即可展开会话标签修改记录页面,显示时间、标签及修改人。

ľ	会话标签修改记录	1,111,17	intr <i>ies</i> 1. i.e
f	2021-08-24 17:51:39	一级	7000姓名
r.	2021-08-24 17:51:33	投诉	7000姓名
Ì	2021-08-24 17:51:28	咨询好的/咨询111111111111111111111111111111111111	7000姓名
		查看更多	
			100 CT 47 101

若操作记录超过3条,则显示<查看更多>按钮,点击展示更多3条记录。

10. 坐席在在历史会话详情页面可以查看、编辑服务小结信息。若坐席没有保存过服务小结,则在会话历史中可编辑会话备注、技能组关联的表单字段;若已经保存过服务小结,则只能修改会话备注、技能组关联表单中坐席可编辑字段。修改后点击**<保存>**按钮,如图



一级 🗸 😇	
1	
1	li
1345566666	
谓输入	0/300
	-级 × 至⊙ 1 1 13455888888 语输入

11.管理员在会话管理中可以将访客加入黑名单,点击**<加入黑名单>**按钮,将访客加入黑名单。

黑名单		
拉黑原因		
	加入黑名单	

加入黑名单后的访客再次发起会话,会被限制接入技能组、技能组服务和导航菜单。访客端参见《合力亿捷云客服系统用户使用手册(坐席篇)》第13.1.1.17章节加入黑名单。

12. 管理员在在线配置-技能组配置中配置了对接设置后,通过该技能组接入的会话, 在会话管理中也可以查看到该对接页面。

对接设置		
外部业务系统对接名称	百度	
外部业务系统对接地址	http://www.baidu.com	
	保存	



4.2.5. 查看质检成绩

管理员需要了解历史会话的情况,可以查看会话的质检成绩。

操作步骤:

1. 点击历史会话列表中的"总评分数"链接,如下图所示:

防御税物	田位有户	展先入日	解天日和道	******	11百分年	01189014	(EWRITH)	用成方式	RRE	+1281H	总评分数
以前75	▲10日 ←	000834,1231	Interior.	こら教会事	3004	01-17 104847	01-1717/01/09	生素品作		光标画	
(約書#7	法部37	11	MARKE	#0.55H		01-17 1009:15	01-17 16:16:30			元638	
10870	351078	13,	1192-03	Defizier	8000	01-17 10/01/90	01-171844421	法教授时		元标签	
15素25	2006	-8683-121	ITSEEA.	20 6 4#	8200	01-17 16:05-19	11-17 161509	消费相时	88	253	
10冊76-	*/06/*	11.	114253	日日間出来	8000	01-17 16:0018	01-17161208	1986-891		北杉田	
防衛にな	未知業件	11	110664	们最人现由		01-10 11:43:35	01-16115436			元标准	
动图73	+108+	webStill	1040304	Donut	8001	01-16 0%44:03	01-16 09:5405	动脉的		用料量	
15#77	p1#7	BERADA	11860	00000	8000	01-15 17/55/28	01-15 120928	动制管灯		元后御	11
188077	运 合植种	(BEAD4	1140.03	日分数定年	8005	01-15 17;44:00	(1-13-1783-25	1000	88	.895	36
(()書77	(前冊17(3)	(000),004	1136-025	0.0 Mile	8000	01-15 104545	01-13 165645	动脉组织	149	元标准	

2. 弹出质检评分页面在页面右侧显示,如下图所示;

质检详情

系统质检分数:64	
评分项	得分(满分100分)
首次响应时长	20
平均响应时长	20
满意度	8
赞和踩	8
关键词	8 便

人工评分数:62

评分项	得分(满分100分)	备注
态度	12	
解决程度	24	
专业性	13	
解决耗时	13	

总评分:63

总分算法:系统、人工质检分数平均算出 质检备注:

注意:

(1)上半部分展现系统自动评分得分数,下半部分展现人工评分得分数,最后展现总 分算法及总评分数。



(2)系统自动质检后,总评分数即为系统评分数,而总分算法为无;人工质检后,才 会根据质检人选择的算法显示总分算法。

4.2.6. 会话管理导出

本节介绍如何将查询到的记录导出到 excel 表格中。

操作步骤:

 查询到需要导出的记录,点击<导出>按钮,提交导出任务成功(需要选择访问时间、 结束时间、访客昵称、处理坐席、会话状态、聊天入口、在线技能组、会话标签中任意一 个查询条件),如下图所示:

442449			91)C 44	ER 🛛 🖓 608	0				PEQ: 面	- 85
HERN 9	9800 9X -	#1	6at - 195 2 -							9 <u>±</u>
访问时间			N		成年时间		9			新市時出任
1.根止常	2512-8		服天入口	80,4,0		在场段能组	01010101	会课标签	出版任意	
RES	33.8		探波失知	10,010		0.1816	841.8	超音频双合语	*****	
580	0.19078		HRAN	10.00		完成方式	PERMIT	有力和应利长	88 -	11 B
平均帆应时相	01. (*) 10		道思接來	1010-0116			ininati			
\$15H8W	811.00			Tion of the						

2. 点击导出任务查询,弹出任务查询页面,点击下载文件即可。

任务查询						o ×
1. 单次导出一个excel文	件,每 20万 条数据生	「成一个shoet3	这件;	2. 导出任务记录最多保留七天		
导出时间	操作坐席	状态	操作			
2021-08-24 18:02:39	7000姓名(7000)	导出完成	文件1		Ø	
导出条件						
聊天入口: web2019022	5					

注:

r.

1、导出仅对当前查询结果生效;

2、导出不支持消息搜索、备注搜索这两个查询条件。

3、至少得选择下列条件中的一个后执行查询,才能够进行导出:创建时间、结束时间、 访客昵称、处理坐席、会话状态、聊天入口、会话标签。

4、导出的会话详单中,满意度字段下方,如果用户没有评价,系统自动填入"未评价"。



5、导出数据会话标签列、没有标签的会话也显示"无标签"

4.2.7. 列设置

会话管理页面,用户可自主设置列表展示的表头字段。

HOLLYC	RM	015 / 91284	ŧ.						310.14	1111	5.0	*	A.1.18.		. 0
BROIS' MERIA REAL		948A 1	1000	98	a) - a abi - aa	-	¥ 48	Q. Marthi					PROF		6a -
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		1141274	878	i -	副長入口	34	*		-			0.040	1100		
STATE.		87.8	-		****	-			****	****		星迹有政任法			
Xaam		280	-	-11	HMAS	1.0			RATIO	2.612		WORKSHI.	-		
2010		#1548(2111)	24	2.00	0 1188R	100	18	144		-Ante					
1910,014		812/RT	8+8		\$1727.A		1								
AIGER .							9417	2-14.00		-					
8件被理:															
10.10		四夜尾田	8	BARRER	战制和同	Rent	388	NUME	8.016	非开始数	0.001			建常数	160
-		Witness R	14134	98.04 17.41.08	38-34 17 53224	STAR			-8	0	9566140.0256	fec abort collected?	Nell and	•	+101
BLIEF BLIEF	10	2.044.0000	187.97	10.041714.00	38.04 (7.08.17	178401		0.00.00	2.62		anthino other 1	141-1020-094034600			10
STATUS OF STREET	214 003000	ARCENE	196.85	98.0x17.0115	98-24 17-17-30	SHEEK		20.00 C	201		imassio des-	reception character	het w	•	+#
	000017	Difference	130.08	0618163044	39-19-10-1-39	12/84041		10.00.00	4.4018		71804240-Mills 1	He little activation	μη		718.
EMBRICK. CALIFICATION	001048	Statute.	178.05	86.17 (0.28-40)	18.17 3942 38	Swith		=0.0	1.412		PitraT43-bits-1	us beix a strativita	e1 ==		+101
2.8		31843027	13134	06-1017127-08	20-12 10:10:24	12.0634(0)	10	00.00.00	2.423	65	automotion (http-all?5-Idaddoacti	10		+181

点击**<列设置>**,展开列表表头字段勾选项,勾选所需展示的表头字段后,点击**<保存>**即可实时生效。



列表表头按照配置的字段进行展示,其中访客昵称不可取消勾选,操作列固定显示。 列设置对用户级生效,每个用户可自行设置自己的列表表头。

默认勾选的字段为:访客昵称(固定)、定位客户、聊天入口、在线技能组、会话状态、处理坐席、访问时间、接入坐席时间、结束时间、完成方式、满意度、排队时长、会话标签、总评分数。



表头展示较长时,列表可滑动展示,拖动滚动条,可左右滑动查看所有列表字段,其 中首列(访客昵称)固定不动。

防察管察	迎信 幕户	朝天入口	在這時能用	全国状态	此現前常	访问时间	输入层理时间	把用时间	吊成方式 現象度	1883,8795	会議部署	总经济管理
坊書2217.59	未知義产	yeb-12.	276518100	的基人物研		03-25 14:49:00		93-25 14:54:00		00:00:00	无后服	
18年221731	*538.0	net MED_	100100101	BOBLE	10024040	03-25-09:54:51	03-25 05:54:58	03-25 10:00:06	の英語な	00:00:07	RGE	
VH#221771	*8081	orbW2R	H1616100	日分製品業	144.00	03-25 09:54:01	03-25 09:54:35	01-25 09:54:51	aned	00:00:11	Ref	
188221753	*05*	~+6F28	Hangion.	0.9644	1002484	01-25 09:46:27	03-25 09-46-27	08-25-09/53:12	44.950	00:00:00	192	
168221733	-808A	1000 MIR.	658030101-	白日間山市	194496	03-25-09-45-29	03-25 09:46:07	08-23 09:46(27	ured	00:00:05	202	
108221751	+000	1000 F200	8590103,00	Collar	144.416	03-25 09.30.13	03-25 09-33-31	03-25-09-37/58	三字 前月 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	00.00.00	203	
1000223133	3508 P	web#SH-	(MRH0100	Estat	144.005	03-25 09-29-00	03-25 09-29:10	03-25-09-26-25	动脉的名	00.00.04	无形法	
12												

5. 表单

5.1. 批量任务

×.	Hallycrm	20 / BROB			145927818.84	N 17 (R)	-	6	0
•	10000	management of the second	+ 9.16888X						21
1	REDA	ania ara							
	BWEN .		100%						
-	States.	÷ \$1680A	日秋田村田市市	1000					
-	建成 的人	109 1/1	1000 S 1000 0						
*	81052	WATTER MILES 210	G2608						
8		AND CHIEF. AND CHIP IISINIISIIS INSIDE STORES	14488 15484 14488 15484 14488 15484	10.000 ·					0
		- RIFEOWW	8448 1000(1000) 843738 1(85238 24633 3988279	Muraji (n. 1946) (n. 1947)					
		TABLE NODEL-ROOM	B00128						
-		BATTOR (BILL AN. BRAN SWEET,	BOFICSK						
10		Mail	2#80	#L2041	A27.0	· 推动一次将430月	180		
			AU101000000	11000000000	0.08	2021-00-17182-00	1		
tir.		**************************************	(and discount)	CLIMINGUE!	0.00	3021-00-17 1000.03			
		tigen prost ward	30(100)+0000000	(L)-romality	116.8	3821-89-17 100130	100		
1		$(-\underline{1}, x, 1, 4, 3, 2)$	adding to serve a	thereestin.	Cast.	2021-01-17 1829-24	(用)		

批量外呼模块,可将导入的表单加入批量任务,进行批量外呼。

▶ 简单查询

坐席可以根据"任务名称"对批量任务进行查询。

操作步骤:输入"任务名称",点击<查询>按钮,在列表处可显示符合查询条件的结果,如下图所示:

HOLLYCRM			合力亿	捷多渠道客服系统	充用户使	用手册
	- 共時出席					0 2 0
anda - ana concuencia Lioentz	0% Enconsign					0
* SPEX 00% 573 *00% 30%	Tanis O Final - Faitan District Filterin Paints Artista United Paints - Artista - Artista - Artista - Artista - A	5 itar: 0 occar will				0
10 8598 		(22)				- 1911
SANDA I BINGS AN	8.8409	电医带机	8888	佩尼-沈府483日	1911	
#NE-20#19-4001818;202148-11	202108120000000	virgamarawa	300-00	2621-07-12 11-21/14	12	
Lo entre	Series Sectors	17920527349	1010-0017	2621-07-12 11:20:51	12	
	Autor States (17020627340	1010-1010	2621-07-12 1120-21	12	
TOTAL DALLARS	JOURNAL PROPERTY.	17020507248	Briegell	2621-07-12110958		

▶ 高级查询

高级查询页面提供多个查询项,且可以进行组合条件的查询。

操作步骤:

1. 点击<高级查询>按钮,显示高级查询页面,如下图所示:

高级查询					×
任务名称	先呼叫坐席测试		任务状态	所有任务	×
表单模板	请选择	~			

高级查询条件说明,见下表:

查询字段名称	描述
任务名称	批量任务的名称
表单模板	批量任务引用的表单的模板
任务状态	批量任务的状态,可选所有任务、未开始、手动暂停、自动暂停、执
	行中、已完成

输入高级查询条件,点击"搜索",输入高级查询条件进行搜索后结果根据搜索条件显示,并把查询条件展示在列表页,如图

			合力亿排	捷多渠道客服系统	用户使用	手册
watan O G F	* 969±00 * 969±00 ********************************	5 mm, 0 100000 1948 1929 1929				•
	¥10000	电话号码	運送状态	藏后一次界中树间	制作	
	20010-0500341	17320527240	\$11+\$KF	3997-87-52.55.91(14	: 🖽 -)	
	2011/00/17/9000002	17320527249	\$10+360	3621-07-12.11(20%)	10 C	
	210100 (200000)	17120527248	\$11+35F	2021-07-1211(2021	(B)	
1.1.1	212100120000004	17107527248	Site and	2001-02-12 11:19:00	50	

▶ 新增批量任务

点击列表上方新增批量任务按钮,可新增批量任务。

请输入任务名称进行查询	Q	
所有任务 🗸		新建批量任务
任务状态:所有任务		

点击 **一** 后,展开新增批量任务页面。先呼叫客户(先呼通客户号码,客户接听后进入配置服务号的 ivr 流程中):


新建任务		×
任务名称"	调输入名称	
启动方式* 🕚	 手动控制 定时启动 	
可用时间* 🕚	09:00:00 至 18:00:00 ③ 〔 无限制	
呼叫順序 🕯 🔘	先盱屾客户	
服务号 * 🔘	请这样褪秀世	
最大并发数* 🔘	t 🔷 🗇 动态并发控制 🔍	
拔打轮次 🌒		
任务数据* 🔘	● 批次数据 ● 模板数据	
模板。	调选排模 板	
批次。	请选择批次	
	立即启动 取消	保存

先呼叫坐席(将从配置技能组中选取空闲坐席去呼叫客户号码):



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

新建任务		×
任务名称"	清编入名称	
启动方式 " 🕕	● 手动控制 ○ 定时启动	
可用时间。	09:00:00 至 18:00:00 ③ 〕 无限制	
呼叫顺序。 🔘	先呼叫坐席	
PBX 🔘	请流播pbx	
最大并发数* 💿	1	
技能组。	講造擇校能報	
外呼系数	1	
拨打轮次 🔘		
任务数据。 🔘	● 批次数据 ● 橫板数据	
模板。	请流祥慎任	
批次。	· 通送採批次	
	立即启动	取消 保存

✔ 启动方式

手动控制:任务保存后需手动开始任务执行

定时启动:在设置的运行时间范围内系统自动执行

- ✓ 可用时间:允许开始外呼任务的时间范围,默认为9:00-18:00。勾选无限制后,则任意时间都可以开始任务。
- ✓ 呼叫顺序:默认先呼叫客户,下拉可选择切换为先呼叫坐席。选择"先呼叫坐席"
 联动显示"pbx"、"外呼系数"。
- ✓ 服务号:选择批量外呼类型的服务号,按对应服务号配置的流程进行流转,显示 格式为"服务号别名+服务号码"。
 当账户下有多个 PBX 时,将多个 pbx 下服务号整合显示以供选择、
- ✓ PBX:选择先呼叫坐席方式显示该字段。下拉显示账户下所有 PBX。
- ✓ 最大并发数:外呼最大并发数,不得超过当前账户 IVR 并发,可开启动态并发控



制通过外呼系数来动态调节。

最大并发数 * 🕚	1 🗘 🕢 动态并发控制 🕕	
技能组。	34002136	
外呼系数*	1	

勾选"动态并发控制"后,需设置技能组及外呼系数。设置一个技能组后,任务 执行时,根据该技能组空闲坐席数与外呼系数计算出动态的并发数,该并发数不超过 最大并发数,该技能组仅用于动态并发,与服务号流程中的技能组无关且不相互影响

- ✓ 技能组;选择先呼叫坐席方式显示该字段。选择 PBX 后,下拉显示该 PBX 下所 有技能组。批量外呼时会呼叫技能组中所有空闲坐席。
- ✓ 外呼系数:选择先呼叫坐席方式显示该字段,系统会根据指定技能组的实时空闲
 坐席数和外呼系数动态调节外呼并发数(不会超过最大并发数)
- ✓ 拨打轮次:按照规则对首次未呼通的通话进行重呼,可对每种状态的设置重播次数和每次重播的时间间隔,呼通后或达到规则限制后不再进行外呼。

可对忙线、无人接听、无法接通、关机等四种状态进行规则设置。重播次数可选 1~5次。

✓ 任务数据:分为"批次数据"和"模板数据"两种类型。

批次数据:选择一个表单模板后,可选择改模板下的一个或多个批次,对应批次 下的数据会列入任务进行执行。

模板数据:选择模板后,对应模板下的所有数据会列入任务中进行执行。

✓ 立即执行:勾选立即执行的任务,在设置的可用时间范围内,即刻开始执行任务。注:

1) 批量外呼任务执行时受外呼防骚扰控制。

2)选择任务数据为批次时,批次下有新增数据,默认加入批量任务(仅限导入时选择 不分配的数据)

3)选择任务数据为模板时,模板下有新增数据,默认加入批量任务(仅限选择未分配的数据)

4) 已被任务选用的模板或批次无法在其他任务中进行选择; 建立任务时自动过滤掉已 被选用的模板和批次,不进行显示。

5) 批量任务发起的通话,通话录音文件名无客户号码(下载文件中仍显示)。

➢ 编辑批量任务

创建批量任务后,在批量任务页面可查看已创建的任务。



E.B.M		* * 16853					ARUA T
的任用							N LEI .
10.00	Comparison .	100%					0
-	= 8.1048A	0200020688					
ANA.	······································	mile 5 time 6	3 11				
WACK.	THEM ADDA ADDA BANKS I HORN AD ADDA SANAT ADATA BANJANI ADATA ADATA IANIANI ADATA ADATA	COMP	ane				e
		(1)第4日 (10007)(10007) 最大は25日 (1000年度) この1000 (2000年度)	7.45) (A.1648-B.4.39)				
	Robert Courses - Courses Roberts - Courses - Aven	802#					588 M
	85-582 40185301014	8089	10051045	183162	Ref- converses	3911	
	1252018	and conversion	tateman's	Ow#	inter-on-or tanking	63	
	0.5.1393900088A809932	201001000000	1110000	888	(801-09-17-1803)2	0	
	trans. control inmut	20110940000000	13140000845	12418	2623-00-17 1001158		
	1121451	and the second second	tarmmint.	iters.	2001-09-17 1001-04	61	

点击**<编辑任务>**即可展开编辑页面,编辑页面同新增页面,但任务名称、服务号、任务数据字段皆不可修改。编辑后点击**<保存>**,即可保存修改后的内容。

注:执行中的批量任务不可编辑。

▶ 删除批量任务

点击**<删除任务>**图标¹ 即弹出确认框,点击**<确认>**即可删除该批量任务,点击**<取消>**则取消操作。



注:执行中的批量任务不可删除,删除后不可恢复。

▶ 执行批量任务

						1911
en-largera - 9	B - MICEARS	的研究力量展				
	4.0					
68029918	0%					
- BOURDARD STRATES	GRANKER					
		(e) (
THE REPORT	6588					
AND ADDRESS AND	2010 100					
	1914E7 3UP #	********				
1		38 - 30.00.00				
+ 5.5		AND COLORED				
	7					
HARDS INCOME.	85388					811
NAME 11	8789	12210	1818/20	811-2014/0H	-	
RO-TOP BRANK BUILDING						
in the second se			\$15.818			
1. 6688						
1000 N/W	4					
spinne acaba-moon						
ATTER BCES 40						
8.0-2.00 million or to Maria						



设置为手动执行的批量任务,显示**<开始执行>**按钮,在可用时间范围内,点击开始执行,即可开始该批量任务;在可用时间范围外,点击开始执行,提示当前时间范围内不可执行。

设置为定时启动的批量任务,不显示手动执行的按钮。在设置的可用时间范围内,即 可自动开始执行批量任务。

✔ 任务状态说明:

未开始:手动/定时任务未开始首次执行时,为"未开始"状态。

执行中:手动/定时任务运行中时,为"执行中"状态。

手动暂停:进行中的手动/定时任务进行人工暂停时,为"手动暂停"状态。

自动暂停:定时任务自动执行结束在下一周期开始前、手动任务超过可用时间范围未 人工暂停时系统自动停止,为"自动暂停"状态。

已完成:手动/定时任务完成当前任务内所有数据后为"已完成"状态。

注:

1)开始执行任务是,若所需并发数大于了账户所有的并发书,则给出提示且不允许开 始批量任务。

2) 批量任务外呼接通后,该条表单数据即分配给接通通话的坐席。

3)批量任务外呼完成后,重新发起该批量任务,任务之前执行生成的表单记录清空> 导出记录

批量任务执行后,生成表单记录,在批量任务详情页面,可进行查看。

	* 先芽客户WW					0 2 8
NEES ALL ALL ALL ALL ALL ALL ALL ALL ALL AL	100% misenese cise 1 Ase 1	ar: 0				
COD4		9330 930) 1940)				0
9.1340回送机器人表做称出2	進中記病					12H -
	8.005	电运用机	(語言状态)	兼任一次将时时间	5971	
REAL PROPERTY AND A P	25210014030004	18122101430	0.418	2021-09-14 12:51:51	6	
ADDE UNRES.	20210014800008	10502101410	0.68	2021-09-14 125113		
TemTemTe 2021 09 10 13 13 5410	202-001-0000000	16502701830	Calify	2021-09-14 1250-67	a.	
(<u>1</u> 2-7-4-5-1			1.1.1.1.100	1 1		

点击表单编号,可展开表单详情页面。有权限的用户查看该页面时可对标单进行操作。



点击表单记录操作列的 🖹 按钮,可展开该条表单数据外呼的通话记录详情页面。

	通话详情 服务小结	百度	新浪	客户与工单	
-	客户信息.			坐席信息	
• 目动候假	教产名称			推动信用	
0%	chensw2020010601			26	
任务实时接通率	新产电码 027.****7777	中国巨旗地		清范度	点出转调查
日接道:0	521° 1111	ALAH 13 P.K.		10	· .
2999999 (ARC) (A	通话信息				18.2
任务信息	1121445		New York		TRUTT
后动方式 手动器	027-****7777		201930		2021-06-04 11:13:24
野叫順序: 先序署	通信的长		听以类型		HIM KOS
順告号: A的现名	00:00:00		普通来电		握铃未接听
最大并发数: 1 ()	服务号的显号码		INVESTIGATION.		基新方
任所部語 33	201930(A的别名20193)	0)	无菌机		充
表单记录	PEXID		服用方式		CALLID
	16.1.2.100				
表单编号	dend5e3e.p0r7.407E.8	570.2daeebb	atten m		
202101100010282	16040404 0002 4010 0	565 E460000	arrige EF		
	元者注				
	来该观测				
	无人接听				
	BER SUB				
	无				
	41.四人產者約在 00:00:00				

批量任务页面,点击**<导出>**即可导出该批量任务产生的表单记录。点击**<**查询任务>按 钮,可下载查看导出的文件。

台力化提 HOLLYCRM			合力亿	捷多渠道客服系统	î用户使	用手册
ani	 先時音户 66.67% (1%32)18164 					0 <u>2</u> 8
	1000 2 1000 00000 0000000000 00000 0000000000	ани () 2000 Лий) (Фетарга)				8
4. 技能 	8959					1000
William another and a	(condition	11251240	WENT	Mil-Artania	ster	01
第二件目前:1 前日には、10日 第三件目: 加速日本法	parrena valoriena.	NRSUTENDE	CHIE	3021-07-38 5320-18	2	香彩红寒
8%-2551 400188 2001-07-07 1502-05	automa and the	180072100	8777-41827	2021-07-38 Ca2008	2	
a seww	and the second second	1860/701400	Cert	3021-07-38 12.28.24		
1. 1. 2. 1. 4. 5. 5			4.4	1.4		

如果批量任务只是单纯坐席和客户之间的通话,则批量任务导出时只有批量任务导出 的文件;如果是机器人和客户之间的通话,且流经创建表单节点,则批量任务导出时会生 成两个文件,一是批量任务导出文件,二是批量任务关联表单导出文件。

任务查询						<mark>0</mark> ×
1. 单次导出一个excel文	(件,每 20万 条数据学	主成一个sheet	文件;	2. 导出任务记录最多保留七天		
导出时间	操作坐席	状态	操作			
2021-09-29 15:14:22	4001姓名(4001)	导出完成	文件1		Û	>
2021-09-29 15:00:03	4001姓名(4001)	导出完成	文件1	文件2	Û	>

5.2. 表单看板

管理员可以在表单看板页面,总览表单的各方面情况。



HOLLYCE	RM	10.01000		maximum / Arcite	÷ 871 01410 🐻 🥘
-		100	- <u>81</u>	- 12 anno - anna	2012-01-11-01
		*	* 11100		* *****
			1		0
		*28 0 C	Edbat 0 8.4		
雨蝉卷入			12		
		August -	201-08-01 202-08-01	2021-08-01 2007-08-22 2007-08-23 2007-08-24 2527-08-	
			and .	○ 表示性理由 影片地名自	
		* 0388405		* ###ERL	
		**			
28 T					
0.000.00	- 90				
HARDING M	30 09:00:00		asena 💼 anesa	35 8433	
O CHERTERY THEFT INTRODUCTION	00.94.03 211.00.50 0	R8 58			
25					

▶ 查询

可使用"技能组""表单模板""批次""时间"条件进行查询,进入表单看板菜单 后,默认显示近七天数据。



▶ 表单总数

表单总数模块显示账户下所有表单数量(不包括已删除的表单)。



▶ 增长趋势

增长趋势模块显示当前查询范围下的"表单完成数""客户转化数"的数量变化趋势。



注: 查询时间段较短时, x 轴显示时间为日, 查询时间较长时, x 轴显示时间为月

▶ 客户转化数

客户转化数模块显示当前账户下所有通过表单创建转化为客户的数量(只计算新增客 户)。



▶ 技能组对比

技能组对比模块显示各技能组的"表单完成数""客户转化数"的数量对比。



▶ 表单模板对比

表单模板对比模块显示当前已启用且有数据的表单模板下的"表单完成数""客户转 化数"的数量对比。





▶ 表单批次对比

表单批次对比模块展示各批次表单的"表单完成数""客户转化数"的数量对比,显示整体进度、批次对比柱状图、表单数据列表(定位客户可弹出客户详情)三部分。



注:列表数据超过 10w 显示大数据标识。点击"查看总数"后显示数据总数。

▶ 坐席排行榜

坐席排行榜模块展示各坐席的表单处理情况。显示包含坐席排行榜(表单完成数前十)、 坐席完成情况列表。



# 出岸即行機 ==	A 11/2/17				
	soner	58			
	20018				
	10015	14			
	10008	18			
	1007	ta ana			
	10038				
		1 m			
1.00	وراجع فالمراجع المراقف أندفته منحفة منخفة محافرتهم فوتخه				
10	Magededededededel	-			
10	>>\$88446+8+8+8+8+8+8+ 2	201			
10	20088848484848484848484 2	204 0 12	20	30 40	50
10	***** ****	224 0 10 MMRAISE	.22 素新杂成素	30 40 有户你((数	30 8/14/08
10 10 10 10 10	annas 41	224 0 12 0 12 0 12 15	22 ##%;65# 85%	30 40 専門特(語 1	50 80 ⁻¹¹ 181/2.81 2%
orites	ant alle die die die die die die die die die di	224 0 10 0 10 0 0	-22 東部院成章 85% 0%	30 40 第四称((数 1 0	30 & PHSH28 2% 0%
outer outer at to	905 8 2 4 2 4 2 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	2234 0 第一時日前日期 255 0 223	22 原始网络带 85% 0% 96%	20 40 専門特((数 1 0 2	50 807-1606/88 2% 0% 8%
20 00/16-16	2005 R BH BH BH BH BH BH BH 2 41 55 54 12	224 0 0 235 10 10 10 12 12 12	20 原始网络花草 85% 0% 96% 100%	30 40 ####0(28 1 0 2 0	50 高戸市町化車 2% 0% 8% 0%
20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 2	905 8 2 4 2 4 2 4 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	224 0 0 0 0 20 12 12 0 0 20 12 0 0 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 2	22 20 29% 2% 2% 2% 2% 10% 2%	30 40 ####6(c8) 1 0 2 0 0 0 0	30 30 2% 2% 0% 8% 0% 0% 0%
20	2005 R Gie Gie Gie Gie Gie Gie Gie 20 41 23 24 12 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	224 0 0 25 0 25 25 20 12 20 12 20 20 21 22 22 22 22 22 22 22 22 22 22 22 22	22 東新潟(武章 15% 0% 9% 100% 0% 15%	30 40 ######(28) 1 0 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0	30 載戸市町に高 2% 0% 2% 0% 2% 0% 2% 0% 2% 0% 2% 0% 2% 0% 2% 0% 2% 0% 2% 0% 2% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0
00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00	2005 R 200 (200 (200 (200 (200 (200 (200 (20	224 0 0 15 0 12 12 0 1 1 1	22 東部與成章 10% 0% 10% 0% 10% 0% 15%	30 40 ###\$0(28) 1 0 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0	30 30 2% 2% 0% 2% 0% 2% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0% 0%

6. 客户

6.1. 客户管理

坐席在"我的客户"模块可以维护自己客户的信息,管理员在"高级查询"页面可以 维护账户下所有客户的信息。该模块实现了查询客户、查看详情、增加客户、编辑、删除、 外呼、导出、分配、清空所属人功能;在"跟进历史"页面可以查看所有跟进历史。

操作步骤:

1. 点击桌面菜单区的"客户",进入客户菜单:

 点击模板选择框,选择一个客户数据库,如下图所示。选择客户数据库后就可以对 该客户数据库下的客户进行查询、查看、添加、修改等操作了。



Ξ	HOLLYCRM	87 - 8789 - 8888
•	8080 -	
¢	2.0	
۰	2080	RAMMING REACTERING RAMAN AND AND AND AND AND AND AND AND AND A
=	EHENER	
	#XER#	
-	BEOR	
É.	OWRP	REAL AND ACCESS OF ACCESS
	8798	自位网机负责 副
•	2285	1224007000 Finis & secial of EMMAN Facilities & sections of
	-	T2:H0/T80 T2:H0/T80 T2:H0/T80
	BEAR	1234507860 1234507860 173407860
P	10938	102
đi,		1884 0-81 0-81 0-81 0-81 0-81 0-81 0-81 0-81
•	171.181930.038 60 PHP-0036-038 80	WITHOUT II IN
190	PURCHER 00:00:00	
	ENDERIN 012131 ENDERIN 012030	

注意:选择的客户数据库不同,显示的查询条件不同,修改、查看客户时看到的字段 信息不同。

3. 点击列表右下角每页展现数据条数选择框,可自定义列表每页展现客户条数。



注意:

(1) 默认每页展现 10 条数据。

(2) 自定义调整每页展现数据条数只对当前账号生效,对其他账号无影响;

(3)自定义调整每页展现数据条数后,使用当前计算机浏览器退出并重新登陆系统后,列表展现条数仍是自定义条数。

(4)自定义调整每页展现数据条数后,清楚浏览器缓存并重新登录系统,列表展现条数变成默认值。

6.1.1. 数据看板

管理员可以在数据看板页面,总览客户的各方面更改情况。数据看板页面仅显示非公 海客户的客户数据。

在客户配置中未开启销售漏斗统计配置时,客户状态指标和客户状态漏斗模块显示无



数据,如下图。

=	HOLLYCRM	$\mathbb{R}^{n} \ge \mathbb{R}^{n} \mathbb{R}^{n} = \mathbb{R} \mathbb{R} \mathbb{R} \mathbb{R}$				12.1.10.10.014	5 0 9	11 TR 0042.0		
*	anar -								-	特計
ς.	2.0	¥ 87'68	* #P#58M	in a report of the						
•	EnRo	0	业務成11	並 適有/*	DEA/*		× .	r .		
-	BORNESS.		0	0	0	0	0	0	0	2
	8475108		005.4th	REAL	秋西古 田。	統成占出	建造石油	创造活出	KSAR.	e
	調査所定		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
-	SWEF									
	8/1918 -	7 80-0084				沪状态统计				
	BIERS	t miterra.								
	RERN	I GARMO								
	mana	1.40								
10	5781E	1.4.						1333		
4	100 T 100	1.10						and and a second		
0	WARERIGH 00	1 **								
ø	erroria more	·						2.02		
	·	1.11								
	CARDONN 0	• 8/19/08/4/8/1		* 8	PRERI					

开启销售漏斗统计配置后,显示如下:





合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册



1071	TIME	1.754	-
224	1945	C218	19R.)

EV#	全席人数	客户总数	正在原語	已这些	无跟恶
,680 C	4)		4	٥	18
1	12 C	4		0	11
在中国门	2	2		0	2

▶ 刷新

点击刷新,可刷新页面数据。

▶ 导出

点击导出,即可导出页面数据为 PDF 格式文档。

客户总数 客户总数模块显示客户数据库下,所有客户(非公海)数量。







▶ 客户状态指标

客户状态指标模块显示状态统计漏斗中各状态当前客户数及状态流转统计的上阶段与下阶段客户比例。

★ 客户状态描	旨标 (各状态当前客户数及	状态占比)					
f	白金客户	金牌客户	银牌客户	普通客户	兴趣客户	123	
	1	1	1	1	1	1	>
k	状态占比	状态占比	状态占比	状态占比	状态占比	状态占比	
1	4.29%	14.29 %	14.29%	14.29%	14.29%	14.29 %	

▶ 客户状态漏斗

客户状态漏斗模块按各状态数量显示漏斗图表。



▶ 客户状态统计

客户状态统计模块显示各状态的客户数量。







▶ 客户预约跟进统计

客户预约跟进统计模块显示当前跟进计划正常、计划过期及未计划的客户数量及占比。



▶ 客户来源统计

客户来源统计模块显示各来源的客户数量及占比(仅统计一级来源)。





▶ 部门统计-客户跟进统计

部门统计-客户跟进统计模块显示各部门下的客户跟进情况,分别显示柱状图及统计列表。



▶ 部门统计-客户来源统计

部门统计-客户来源统计模块显示各部门下的客户来源情况,分别显示柱状图及统计列表。



▶ 部门统计-客户状态统计

部门统计-客户状态统计模块显示各部门下的客户状态情况,分别显示柱状图及统计列



6.1.2. 跟进历史

在客户详情的"跟进"页签下,输入跟进内容后,选择日期,点击<继续跟进>或<不再 跟进>按钮,跟进信息即会生成跟进历史;编辑客户时修改客户状态或客户所属人,也会生 成跟进历史。



HOLLYCRM	用户, (用户用用), 器件历史。	reed(#2.01%	-) (BROADDAG _ 150 (B	S 11.04	60.27.5%
29	ana - an	10	an S		98.4
2088	BAA 000	870	a manage		
BHERD B					
● 元行319年					
MENN	田政和所 (MEA.	86A9	张户告用	W/1K/5
換用や	2621-09-18 09:20:21	70006-8	5020 A LARGE 1005 100501	auberry:	8850
P##	2021-08-18.0919:54	7000m/#	RBP: Blacked	Riderary	2867
8885	2621-68-10(01/02-93)	0.00000000	BPHINA # 1700008132Eh (AMINA) NUMBER BETANK		G
	2021-09-12 02-22 -0	700006	WENK, BOHRAL & COMRAL REN (TWOMA)	*******	
and a state	2821-08-12 19:02:30	month al.	R(R)*: secolUSE	-	2.880
Notice .	2827-68-1111-90-28	700088	BURNAL DEDESKARDINGS THE DOWNSTOP		2.9451*
	2021-08-09-22.17-07	macrosoft di	Bir-Guke, Decompted, BRDs, Decompts, Germans, Germans, German,	-	8.8812
ARRESE DA	JE21-67-82.91:00-17	0.00000005	RPHRA A 1990ESI SEN [AHRA] REDERE RPELERDE	501	
RUATE IN THE REAL OF	3829-477-82.0×00±17	0.00030238	HPHER, A [rooms1]EEN[AA] NEWERR HPHERMON	(III)	
E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-E-	3821-07-31 01080-30	00000338	NAMES A LINNER REN LINEA MANGER RELEASE	anasiana."	
TRAILE +			AND THE		

▶ 查询

管理员可以根据系统提供的查询字段查询跟进历史信息。查询出的数据根据跟进时间 排序。

操作步骤:点击进入"客户-客户管理-跟进历史"菜单,输入查询信息,点击<**查询**> 按钮,在列表处可显示符合查询条件的结果,如下图所示:

1007-00		10 V 41				
15.00	121	#P\$K态	NERVIS			
				 -		

跟进历史菜单列表下数据超过 10w 条时,默认不显示具体条数,点击"显示总数"按 钮才能显示具体条数。

机进时间 =	期进入	囊迁内覆	務戶名單	客户状态
121-08-18-09(20:25	7000H E	新产业的 从【金融新产】家里为【新建新产】	millione :	新建新50
021-08-19 09:19:54	7000HI &	MARY WICKTON	Bidate:	20181*
521-58-18 (rt.62 ±1	n-niteration.	RPREAL A INCOMEST SET 1 AREA 1 RADOREN: BLETHORE	BREARS-	6
021-08-17 09:23 18	7000時前	用取抽作、客户性服人、从【无性属人】安美为【2000년名】	特别的政策和客户	
021-08-12 18-02 38	2009姓年	新聞PF Patrick的目標	here	北洋市/1
021-08-11 11:50-28	7000ME 8	#P\$8% (43343242823483) 1277 (asset#P]	methan.	2#8.0
821-09-09-22:17.42	7000818	ELP-0123.0, 2180	400000000000000000000000000000000000000	2.078,10
1021-07-22 01:00:17	manesca	第11日編人:从【roosti名】安定为【元円編人】 創業目的利用: 和小式の変新目的	921	
821-07-22 01:00:17	-	第2日編人: 从【TODERA】 家原為【北州編人】 観光回転用目: 南たが古男新記者	mt	
821-07-21-01:00:38	848480A	第戶目面人:从【7000時年】第三方【三回第八】 時来回來回用:第四日和回來	Wednesser	
		EREN 1060 - 1 2 3 4 5 6 - 9 /		

查询条件说明,见下表:

查询字段名称	描述



跟进时间	创建该条跟进历史的时间
跟进人	创建该条跟进历史的坐席
跟进类型	跟进历史的类型
	✔ 客户状态变更:客户状态修改的跟进历史
	✔ 关键信息变更:客户名称、联系电话、数据来源的跟进历
	史
	✓ 所属人变更:客户所属人更改的跟进历史
	✔ 跟进计划变更:跟进计划更改的跟进历史
	✔ 跟进内容新增:跟进内容新增的跟进历史
客户名称	创建客户的名称,支持模糊查询,不区分英文大小写
客户状态	客户的状态,不同客户数据库的客户状态是不一样的,是系统
	管理员根据公司需要配置好的,没有设置客户状态或者客户状
	态被删除的客户可以选择"无状态"进行查询。

系统提供查询条件自定义显示的功能,坐席点击查询条件"搜索客户名称"右侧的设

5	
置按钮~~,	弹出筛选设置页面。

e.

进人	推击库	國法失衛	954	
户状态	HENDERING (
ði -	HENEPHIE			

勾选需要显示的查询条件后点击**<保存>**,可保存成功,保存成功后查询条件区域只显 示勾选的查询条件(每个坐席都可以自定义筛选)。

225*22	V ### 0	(毎曲)~~~~
	88 88	
点击 <收起> 按钮	1,可收起查询条件,收起后点击	可再次打开展示。
888*854348	5 1 R #	SABREM NUZ - BENK - SE-
特殊意识 半彩如果 举公	8 -	88
		-

注意:



1

跟进历史菜单显示数据有权限控制,只显示自己权限范围内的坐席下所属客户的 跟进历史。

▶ 导出

管理员可以导出跟进历史信息。。

操作步骤:

1、查询到需要导出的记录,点击<导出>按钮,提示"添加导出任务成功,请到任务队列中查看或下载任务",如图

◇ 添加导出任务成功,请到任务队列中查看或下载任务!

2、导出记录显示在导出任务查询页面,点击<导出任务查询>按钮,进入页面,如下图 所示:

任务查询				a ×
1. 单次导出一个excel文	件,每 20万 条数据生	E成一个sheet	文件; 2. 导出任务记录最多保留七天	
导出时间	操作坐席	状态	操作	
2021-08-25 14:03:50	7000姓名(7000)	正在导出		>

3、点击记录前段的箭头,可展开查看导出任务的查询条件。

任务查询					C ×
1. 单次导出一个excei文	件,每 20万 条数据生	成一个sheet	文件; 2. 号	9出任务记录最多保留	化天
导出时间	操作坐席	状态	操作		
2021-08-25 14:03:50	7000姓名(7000)	正在导出			~
导出条件					
客户数据库: csw客服①	<u> 순내</u> 년 111				
ET MART SOUTE OF A					

4、导出任务状态为等待导出时,可点击操作列的"取消导出>按钮取消导出该任务。

	导出时间	操作坐席	状态	操作
>	2020-03-14 23:55:38	2801	等待导出	取消导出

5、点击记录后的"删除"图标,即可删除该条导出记录。



>	2020-03-14 23:52:39	2801	导出完成	xyy-客服企业	⑪

6、点击导出的客户数据库名称,可下载导出的文件;下载后点击下载的文件,打开文件可查看导出数据。

注意:

1)导出表头和客户管理配置导出表头一致;开关权限和客户高级查询导出一起控制。
 2)如果管理员没有导出查询结果的权限,那么所有客户页面不展示"导出"和"导出

任务>按钮。

3) 单次导出一个 excel 文件,每 20 万 条数据生成一 sheet 个文件。

4) 一个账户下, 工单导出、通话导出、客户导出最多同时只能有5条等待下载的任务;

5) "正在导出"的导出任务不允许删除

6)定期清理导出任务,保留最近七天的导出任务:最近七天,包含当天,因为清理任务为当天晚上11点开始清理,比如,今天是2-23,则清理2-16当天的任务
7)导出任务查询页面有权限控制,坐席只能看见自己权限范围内的导出记录,只有自己导出的文档显示下载链接,其他的不显示。

6.2. 客户导入

管理员可以导入一批客户信息,然后分配给不同的坐席去负责。

管理员点击桌面菜单区的"客户一导入",操作区显示客户导入列表。





6.2.1. 导入客户查询

坐席可以根据"导入坐席"进行简单查询。输入"导入坐席"后,点击**<查询>**按钮, 在列表处即可显示符合查询条件的结果。



简单查询操作很简单,但是可以查询的字段很少,并且不能进行组合条件的查询,有 些不方便。为了弥补简单查询的不足,系统提供了高级查询功能。

操作步骤:

1、点击<高级查询>按钮,显示高级查询页面,高级查询条件包括快捷查询、默认查询
 条件和自定义查询条件,如下图所示:

	E	0	导入客户				
输入带入业库	进行重制 〇	77					
快捷查询		高级查询				×	
导入状态	导入成功 导入失败						
高级查询							
导入时间		至					-
导入坐席	调选择	⇒ 导入	批次 清武祥				
					BR	查询	

高级查询条件说明,见下表:

查询字段名称	描述
导入状态	该批次的导入状态,分为:导入成功,导入失败
导入坐席	导入坐席
导入批次	导入批次
导入时间	导入时间

2、输入高级查询条件,点击"搜索",输入高级查询条件进行搜索后结果根据搜索条

件显示,并把查询条件展示在列表页,如图



	E	0
输入导入坐席进行查询	Q	T
导入批次:这个是批次说明很长	长很长很长很	长很
这个是批次说明很长很长很	艮长很长	
这个是批次说明很长很长很 7000姓名 创建于 2021-07-0	艮长很长 08 14:41	

6.2.2. 导入客户

本节介绍如何将 excel 的客户信息导入到系统中。

操作步骤:

1、点击<添加导入任务>按钮,如下图所示:



2、选择 excel 文件,点击<选择文件>按钮,选择导入客户的 excel 文件,如下图所示:



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

			7	
组织 🔻 新建文件	夹			······································
🛃 视频	*	名称	修改日期	类型
国 图片				~!!~
ि रेक्ष		4 2.0版本	2018/1/15 14:08	文件夹
		🍌 04用户使用手册	04用户使用手册 2017/7/20 13:07	
		🍌 04用户使用手册——审核	04用户使用手册——审核 2017/8/9 17:24	
		퉬 7x24呼叫中心	2016/8/19 13:12	文件夹
🜉 计算机		🚺 c5	2017/6/16 9:29	文件夹
🏭 本地磁盘 (C:)		→ C51.8.1版本	2016/8/19 13:18	文件夹
👝 本地磁盘 (D:)			2016/8/29 9:09	文件夹
👝 本地磁盘 (E:)		Dependent phone.xlsx	2017/3/25 2:38	Microsoft Excel
本地磁盘 (F:)	E	Denone1.xlsx	1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200 1200	cel 뛰었음spft Excel
	51		-204.7240/Rd 4:53	Microsoft Excel
CJ WF3ZXX13		创 号码.xlsx	修改日期13017/8/	25 2M&rosoft Excel
0		督户导入-3.xls	2017/12/11 17:53	Microsoft Excel
「「「 网络		创 新建工作薄.xls	2016/8/19 13:17	Microsoft Excel
	-			F
د	文件名((N):	▼ 自定义文	件

注意:

(1) 支持后缀为 xls 和 xlsx 的 excel 文件导入

(2)支持一个文件多个工作表,每个工作表都必须包含表头,且在第一行,每个工作 表的表头以及表头顺序必须相同,才能成功正确的导入。

(3) 一个客户有多个联系方式的话,每个号码用逗号隔开,可以带上各自的备注,如 "10086(移动),10000(联通)"

(4) 目前不支持导入客户联系方式中的多组邮箱

(5)除开表头,每个文件最多只能导入 20000 条数据

(6)用户分配了屏蔽电话号码的权限后,导入客户数据列表中的联系方式也不会被屏 蔽

(7) 不支持导入客户状态和来源

(8) 不支持导入自定义字段

(9) 导入客户在"我的客户-客户筛选"中查看,显示通话状态为"未拨打"

(10)若导入的客户模版有必填字段,导入时需校验必填字段,必填项没填,控制不 让该条数据导入。

3、选择 excel 文件后,点击<打开>按钮,页面显示如下图:

入客户								
点击导入 ex	cei 文件							
R版上传 xia, si 已 导入客户1	sx 文件,且不能过20Mf .xisx	8						
客户数据库	cow客服企业111		客户状态	金建築产		数据来》	12345678901	23466
导入批次。	新批次		2511			143879	•	
excel表头				客/	P字段			
客户名称				4	司名称			
联系方式1				8	家人电话			
联系方式2				9	1215			
) ID FI III					10.00			

4、选择"客户数据库"、"客户状态"、"数据来源"、"导入批次",输入"导入 批次说明"信息,如下图所示:

点击导入 ex	cel 文件							
E上传 xhi, xi 每入客户1	sk 文件,且不能过20Mf .xl5x	B						
客户数据库	csw客服企业111		客户状态	金牌客户		数据来调	1234567890123456	
导入批次"	新批次		导入激试			-	č.	
ixcel表头				8	户字段			
客户名称				Į.	公司名称			
联系方式1					家系人电话			
联系方式2					81674			
入訳日期					11.11 11.11			

注意:

 选择的"客户数据库"不同,下面的"客户状态"也不同,是系统管理员根据公司 需要配置好的。

2、导入时可选择新批次或补充批次,选择新批次,则系统自动生成新批次数据,选择
 补充批次,则系统自动将数据补充至之前的批次中。

5、关联客户字段,建立 excel 表头与所选客户数据库中字段的对应关系,点击<导入> 按钮,如下图所示:

excel表头	客户字段
客户名称	公司名称
联系方式1	联系人电话
联系方式2	「娘送牌」
入职日期	(清选择) 一

6、添加导入任务成功,由于客户导入是异步处理的,提交导入任务后可以立刻进行其他的导入,系统会排队处理。已经提交的导入任务实时自动刷新显示在列表中,点击列表中导入任务记录查看导入汇总信息、导入成功的数据和导入失败重复的数据,如下图所示:

部日					
AND DISTRICTOR OF A	著戶名称	电话	后继人	165	8.8
这个是此次读得很长期长期长期长期长	caw201712131	134****9999.134****	"Silves	238.81*	1254567890125456788012
7007年后 回線子 2021-07-08 14-41	000001712130	135****0000		±14817	1234567890123456789012
(64)	cm=201712158	139****9001		2018/14	1234567890103466789012
	caw201712134	(35		8.9481*	1234567890123456789012
	000221712138	109****0003		金牌东户	1234567890123456789012
	caw201712136	135***9004		200K)*	120456789012545678001
	6mm201712107	135****0005		20804	1234567800123456780012 .
	caw201712138	735***70006		238 K (*	1234567890123456789012
	cew201712139	135		±188.0	1254567890123456789012
	cme201712540	135****0008		全洲化户	1234567890123456789012
		PL 40		5 0	

注意:

1)导入客户后,发生错误或异常后会提供相应的错误信息。

2)导入成功后,可以直接在所有客户相应的客户数据库的导入批次的查询条件中找到 该批次,这样客户无需再刷新系统,就可以查询到导入的数据,对导入的数据进行导 出和分配的操作。

3)客户导入-导入客户后在客户详情页面修改客户联系方式和备注信息,客户导入中导入数据列表也会更新。

4) 导入客户电话号码有多列时,电话列中号码用逗号(,)隔开。

5) 导入支持多列号码导入



导入汇总,点击"导入汇总"标签页,查看本次导入的汇总信息,包括导入坐席、导入状态、导入条数、失败条数、重复条数、导入文件名称、失败详情,如下图所示。



导入数据,点击"导入数据"标签页,查看导入成功的客户信息,包括客户名称、电话、状态和来源,如下图所示。

客户名称	电话		所属人	状态	3	RIF.			
Ritt1	0203815070	7,133161886	gaocl	白金客户					
Nizt2	1352253428	1.13409876544	gaoci	白金客户					
Niiti 3	2038889558	13409876545	gaocl	白金都户					
BE4	1084085526,	13409876546	gaod	白金器户					
Relation of the second s	7558278693	5,13409876547	gaoci	白金寨户					
Rijeto	1058103132	13409876548	gaoci	白金霧户					
射式7	1087519033,	13409876549	gaod	白金薯户					
Neista	2162513300,	13409876550	gaoci	白金寨户					
leist9	1891125555	3,13409876551	gaod	白金雪户					
制式10	1891125555	4,13409876552	gaod	白金菁户					
					# 14.65	1	2	1 4	

重复数据,点击"重复数据"标签页,查看导入失败的重复数据,包括客户名称、电话、状态、原因(重复原因)和操作,如下图所示:



导入数据	重复数据			
客户名称		电话	状态	原因
测试35		02038150707,13316188658,1340	白金客户	电话号码重复
测试36		13522534281,13409876578	白金客户	电话号码重复
测试37		2038889558,13409876579	白金客户	电话号码重复
测试38		1084085526,13409876580	白金客户	电话号码重复
测试39		75582786935,13409876581	白金客户	电话号码重复
测试40		1058103132,13409876582	白金客户	电话号码重复
测试41		1087519033,13409876583	白金客户	电话号码重复
测试42		2162513300,13409876584	白金客户	电话号码重复
测试43		18911255553,13409876585	白金客户	电话号码重复
				# 9 冬 〈 1 〉

原因包括电话号码重复和客户名称重复。不同客户数据库的筛重规则不同,是系统管 理员根据需要配置的。

注意: 客户名称为空, 会自动被筛选到重复数据中

若有对应客户的领取权限,点击重复原因,可查看客户详情,详情页可编辑和领取客 户;点击操作列的<领取>按钮,也可成功领取该客户。若没有对应客户的领取权限,则客 户重复原因不可点击,操作列没有<领取>按钮。

	导入汇总	导入数据	重复数据							
客戶	白名称	电话		状态	原因	操	作			
在线	溶户B			金牌客户	客户名称重复	领	取			
112	5新增客户1			金牌客户	电话号码重复					
客户	۶B			白金客户	电话号码重复					
112	5新增客户A			白金客户	电话号码重复					信名
112	2新增客户2			白金客户	电话号码重复					
112	2新増客户1			白金客户	电话号码重复					
APF	新客户1			金牌客户	电话号码重复					
客户	2	111111		普通客户	电话号码重复					
11.1	新建客户1			普通客户	电话号码重复					
客户	3	01024038	577	金牌客户	电话号码重复					
						共 20 余	ह < 1	2	>	

注:重复数据将在导入日期后3天自动删除;重复客户信息需要权限查看;领取操作领的是公海客户



查看客户详情

言看客户详情		X
3477070152		2
010****1803 % 🕞 号刷描述。邮箱	134****0152 % 号码描述 + 邮箱	
客户详情 へ 历史工单 ~ 历史通话 ~	聯天历史 ∨ 跟进历史 ~	
基本信息 <		
78138	联系人郎箱	
公司地址	备注	
性别性别性别 性别性别性别 性别性别性别	公司两站	
所属公海 大公海	但进人 7000姓名	
客户数据库 csw客服企业111	创建时间 2021-03-25 14:58:47	
最近跟进时间	数据来源	
普位商机负责 暂无 人2		

点击<领取>,可成功领取该客户,按钮变为<已领取>,不可点击,同时重复原因也变 为不可点击。

导入汇总	导入数据	重复数据		
客户名称	电话	状态	原因	操作
在线客户B		金牌客户	客户名称重复	已领取
1125新增客户1		金牌客户	电话号码重复	
客户B		白金客户	电话号码重复	
1125新增客户A		白金客户	电话号码重复	
1122新增客户2		白金客户	电话号码重复	
1122新增客户1		白金客户	电话号码重复	
APP新客户1		金牌客户	电话号码重复	
客户2	111111	普通客户	电话号码重复	
11.1新建客户1		普通客户	电话号码重复	
客户3	010240386	77 金牌客户	电话号码重复	
				共20条 < 1

若导入客户与多个公海客户重复时,点击重复原因,提示"该重复数据在公海客户中 对应多个客户信息,暂时无法查看",点击<领取>,会自动领取所有可领取的客户。



若只剩下一条不可领取的客户数据时,点击重复原因,可成功查看客户详情,同时**<领取>**按钮置灰,不可点击。

		7 o un	n Di wanato (ni simo)	SRT CONTROL			
导入汇总	导入数据	重复数据					
客户名称	电话		状态	原因	操作		
客户1			普通客户	电话号码重复			
在线客户A			金牌客户	电话号码重复			
在线客户2			普通客户	电话号码重复			
在线客户1			普通客户	电话号码重复			便签
客户A			白金客户	电话号码重复			
在线客户4			金牌客户	电话号码重复			
在线客户5			普通客户	电话号码重复			
客户1			金牌客户	电话号码重复			
在线客户3			普通客户	电话号码重复			
客户4	0106001		普通客户	电话号码重复	领取		
					共20条 <	1 2	>

102



查看客户详情 196 0 13477070152 金祥客P 010****1803 % [2] 号词描述+邮箱 134****0152 🐁 🎲 号码描述+邮箱 客户详情 へ 历史工单 ~ 历史通话 ~ 聊天历史 ~ 跟进历史 ~ 基本信息 へ 联系人邮箱 描述 公司地址 番注 性钢性别性别 公司网站 性别性别性别 性别性别性别 供别 所属公寓 大公海 创建人 7000姓名 客户数据库 csw客服企业111 创建时间 2021-03-25 14:58:47 最近跟进时间 数据来源 首位商机负责 暂无 入2

✓ 定时删除

系统每天晚上1点40自动删除当天前的重复数据。

重复数据将在导入日期后3天自动删除。

6.2.3. 删除导入批次

配置了删除客户导入批次权限的管理员可以手动删除导入批次。

操作步骤:点击导入批次右上角的 ²⁰,弹出二次确认弹出框如下图所示:

确认要删除该导入批次吗?		×
同时删除该批次下的所有客户数据	丟	

点击<取消>按钮可以取消操作,点击<确认>按钮可以删除该导入批次记录。

注意:

未勾选"同时删除该批次下的所有客户"时,删除导入批次只删除导入记录,但
 是不会删除此次导入的客户数据。



2. 删除了客户的导入批次后,客户管理-高级查询页面的查询条件导入批次中,该导入批次也将相应地删除。

7. 工单

本系统提供强大的工单处理功能,管理员可以查看系统所有的工单,了解工单的处理 情况。

7.1. 我的工单

管理员也可以查看到我的工单模块,除"待领取工单池-批量分配工单"的操作外,其他操作和坐席在我的工单的操作类似,参见《合力亿捷云客服系统用户使用手册(坐席篇)》 第 12 章节。

管理员可以通过批量分配工单,使工单得到及时的处理。

操作步骤:

1. 在工单高级查询中选择工单类型和工单步骤,点击<**搜索**>按钮,在待领取工单列表 中会显示出符合条件的查询结果列表;

-	HOLLYCRM	14 / Brick / HORIDS	
	NHILM	warmen a Star	
1	30(8)24	statute T a cost	
	WHELEN.	THE OWN DATE OF A DESCRIPTION OF A DESCR	
-	RESILLE	[MINNESS OF ALL ADDRESS OF ADDRESS OF ALL ADDRESS OF ALL ADDRESS OF ALL ADDRESS O	-
1144	ROOMSLE .	No. OFFICE	
	Second Se	THE STATE OF STATE	·
Π.	mental market and	Internet Concession	
雇	Tana	and the second se	
Φ.		NAMES AND TAKEN TAKEN	83 9E
	L NIRE L	August Barris .	
	ERM.	and the second s	NON.

2. 点击<分配>按钮,弹出工单分配页面,如图

分配工	单	×
您搜索到	的工单共计4个,当前未分配工单数4个	
角色	- 非正任	
坐席	1.每次只能分配到一个角色下的坐席; 2.将满足条件的工单数据按最近更新时间细序, 依次分配对应数量	
	当前未分配客户数 4 个 一號分配 💿	



注意:如果高级查询条件中没有输入工单类型和工单步骤,执行分配的操作进入选择工单类型和步骤页面,选择工单类型和工单步骤后点击<分配>按钮进入分配页面,并且高级查询条件中自动带入选择的工单类型和工单步骤。



3. 在分配界面选择一个角色(每次只能分配给一个角色,所以查询的工单结果一定要确定是分配给该角色的),会列出可分配的坐席。

您搜索到	的工单共计4个,当前非	未分配工单数	女4个								
角色	繁理良										
樂席	1.每次只能分配到一个角色下的坐席:2.将满足条件的工单数摆放最近更新时间图序,依次分配对应数量										
	当前未分配客户数	4 个 -	戦分配 〇								
	開始哈(8001)	0	濟试同姓名(801 0)	0	测试同姓名(101 2)	0					
	张吉伟(8889)	ō	zhouting(68888 8)	σ	1010(1010)	0					
	6000姓名(6000)	0	6001(6001)	0	7000姓名(7000)	0					
	7030(7030)	0	7031(7031)	0	7032监控版(703 2)	0					
	7050(7050)	0	7052(7062)	0	7053(7053)	0					
	7054(7054)	0	7055(7065)	G	7056(7056)	0					
	7057(7057)	0	7058(7058)	٥	7059(7059)	0					
	7060(7060)	0	7061(7061)	0	7062(7062)	0					

4.填写要分配给每个人的工单数量,工单数量要与查询的工单数量总和一致才可分配 成功,填写数量后点击<保存>按钮,成功分配。点击<取消>按钮,取消此次分配。点击<
重置>按钮,填写的坐席分配工单数量清零,可重新填写。 注意:每次只能分配给一个角色的坐席,所以一定要确保查询出来的工单是需要 分配给这个角色的坐席的。

7.2. 提醒设置

客户业务要求工单有完结时间,如果超时则会影响到个人业绩/遭到投诉;工单流转、 需要多个人完成,每个步骤处理时间要求不一致;希望系统能根据设定的时间给处理不同 步骤的人员进行提示。

操作步骤:

1、进入菜单"工单-工单管理-提醒设置",操作区显示账户工单提醒配置页面,如图

=	HOLLYCRM	2011-2012011-00002			-	N D S	T DE 00-53:02	. 0
	RNSAIG HERICE	(THE:S MERCE SECTOR OF FORM	US REAL	519813-8914				
	NUMPLE	NCCOM BALLY COL		#S 10 0 -	101 11			
	EXAMIA RAINIA	-582.0		201612301153348882316121610 1946548	1775NW(8)2		BREAK 1 0	0
	2.0 0.12=	13348870001234567008123456 (2388500 (238)	*****	100%20H +	0 = 0 =		8 9	
	ERA	1234587981111111 899129		NR 30.00 + 13.00				
	HARTELER IN HARTELER IN HARTELER IN HARTELER	2020030216074150812345670	BR EEK	nitalerenereneren a	0128. 84870	estable Address	的分离工业面积时间	
	CANDERN OFFICE	2 2210.	IN NO.	NEEDENKE BELOW	RRIANRA			

2、选择工单类型:默认显示的是第一个工单的工单提醒配置页面,点击工单类型下拉 框弹出可以配置提醒的工单类型下拉选择框,点击工单类型切换,自动带出选择工单类型 的所有工单步骤。

3、设置规则:可以配置"步骤处理时间"和"工单总完成时间",单位:日、小时、分钟,输入"步骤处理时间"和"工单总完成时间",选择时间单位

4、有效时间:可自定义选择"星期"和"时间"

5、提醒时间:下拉选择 5 分钟、20 分钟、30 分钟;还可以自定义提醒时间,定位到 输入框,可以直接输入数值,该数值自动填充到下拉框,然后下拉选择

6、提醒角色:可选择账户下所有启用的角色,选择后,工单超时也会按规则提醒配置的角色下人员。



7、设置完后,点击<**保存**>按钮,保存工单提醒设置成功;点击<**重置**>按钮,输入框数 值都重置为上次保存的值

EAC383	应:建式(增)[1]
	提交 10 分 处理 10 分
	20181218163135复制提交
	20181226115314复制20181218163135复制提交 前 分 少
	合语处理 分 一
	工单总完成时间: 15 分 ~
有效时间	雇用
	◎全选 ❷ - ❷ 二 ❷ 三 ❷ 四 ❷ 五 ❷ 六 ❷ 日
	时间
	00:00 - 23:59 🕓
	在您设置的"有效时间"范围内才会进行提醒。非有效时间没有提醒;无效时间不会计算工单超时时间
提醒时间	- 5
	程据您设置的规则,提前5分钟,据翻工单处理人
醒角色	御神風の、

工单提醒设置完成后创建工单根据设置规则计算工单提醒时间,达到工单提醒时间后 给工单处理人和配置的角色下人员的 PC 端小秘和移动端小秘推送解决超时工单提醒,如 图



注意:

 工单步骤时限和总完成时限,任意填写一个就可以保存工单提醒规则;有效时间、 提醒时间为必填。
合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册



2. 设置规则:单位选择为"日",处理时间不是自然天,按照 24 个小时进行计时。
 如上图,星期一上午 10:00 创建工单,星期三 15:40 推送工单总时限即将超时提醒

3. 步骤超时的工单提醒推送给处理人和关注人,待领取工单没有处理人,工单提醒推送给所有有权限处理的用户;

4. 工单总完成时间超时的工单的工单提醒推送给创建人和关注人;

5. 给关注人推送的也是解决超时工单提醒;

6. 领取、改派操作不会重新计算工单步骤处理时限,退回和工单流转会;

7. 创建工单后根据当前工单提醒配置自动计算提醒时间和超时时间,修改工单提醒配置后对已生成的工单的工单提醒没有影响,只有工单流转后才根据修改后的工单提醒重新计算工单步骤提醒和超时时间,工单总完成时限的提醒时间和超时时间不会变;

8. 停用工单步骤,工单提醒配置页面,工单步骤的时限不允许编辑了;

9. 工单提醒的有效时间为单日的时间;有效时间的开始时间自动补充秒为00,结束时间自动补充秒为59。

10. 在设置的"有效时间"范围内才会进行提醒和计时,非有效时间的星期和时间不会进行提醒和计时。

8. 监控

本章介绍具有监控权限的班长和管理员如何监控账户的各种信息,包括坐席监控、实时监控图表和通话坐席状态日志。

8.1. 通话坐席状态日志

通话坐席状态日志列表记录了所有坐席登录系统以及使用系统过程中状态变化的情况。系统记录了坐席状态为忙碌、小休和系统置忙、管理员强制置闲 4 种状态的开始时间、 结束时间和时长,并且统计了 4 种忙碌状态的总时长。具有监控权限的坐席通过分析普通 坐席的在线时长和忙碌时长来分析坐席的工作情况。

点击桌面菜单区的"监控一通话坐席状态日志",操作区显示通话坐席状态日志相关 信息,如下图所示:



HOLLYCRM	正於 / 連续分開の	0005				194-19102	1 (D) 9	8 P# M	10.09	0
ACCO			1.1.00	1 m						-
*****	matin 2	21 18-98 10.08-90	E strong	-						
					** 6					
OHER										
BHARNODS	10.00	意識方式	重杂时间	BONH.	GHN15.	林王州(中)年	型间时间	80.98	MIT	1
大利政府臣實	1080	用用和用用	3925-10.08 74:59:04						67	
	7000mi#i	22555-926	2001-10-08 14:5407						122	
	70008(A	easis, was	2011/10/08 12:54:48	2021-10-08 14:33:48	10.000	00.00.00	10.09100	2.8		
	1000816	新新闻大中 (15)	2121-10-08 12:00:00	2021-10-09 10-02-10	1111.25	100.000.001	11.11.25	4041		
	7000/E-85	******	2015-05-08 11 87-27	2021-10-08 11:16-07	10101-01	01.00.00	1010120	HIPT .		
	TORONE AL	REAL PLE	2025-10-08 /11 (02:18	2021-10-24 11:07:10	00-40.00	02-05-00	00.48.00	3011		
	700089-86	8888-996	2021-10-08-00:0211	0001-10-08 11-08-33	011028	88.00.03	8116.00	3017		
- e44 · · · · ·	TOROFE IN	BRANPOR.	201-10-08 (0.06.21	2021-10-08-08-27-71	10.0045	00.00.00	8000-40	1011		
FASHBURK 1/1 F#4235088 (r1 F#28112 803030	1. 8448/12	INTRECTORN				<u>.</u>				
deletative sociale malificial sociale (allegate)					51					

8.1.1. 查询日志

系统提供的日志查询字段说明见下表:

查询字段名称	描述
坐席	查询登录日志的坐席名称
起止时间	坐席登录系统的时间范围

输入查询条件,点击<查询>按钮,通话坐席状态日志列表显示符合查询条件的登录日志,如下图所示:

NHH	2521-10-08 00:00:09	R distortion						
				88				
	散荣方式	整条时间	\$2.007740	在我时间	820016	空闲时间	百士师司	iin fi
00088-8	建图和A-P18 机	3021-10-08 14:54:01						圖
3.000	调制和水平组织	2021-10408 13:54:45	2021-10-08 14:88:46	00.68:00	00:00:00	00.69:00	2.8	
000818	WINRX/PIER	2021-10-08 12:20:50	2021-10488 13:42:10	01.11.20	00:00:00	01.11.26	ALC: N	
oom e	语音和光中语机	3021-10-08 11:57 37	3021-10-08 11:58:47	00.01.20	00:00:00	00:01:00	404	
00HB @	语音和文/PGH	2021-10-08 11:09:18	2021-10-08 11:87:18	00.46.00	00:00:00	00-48-00	80	
is another	BERGIPHER.	2021-10-08 09:53:13	2021-10-08 11:08 33	011520	00:00:00	01.15.20	100	
A BOOM	WERE PLEN	2021-12-08 09-28-31	2021-10-08 09:27:11	00.00.40	00.00.00	00.00-40	4201	

系统提供查询条件自定义显示的功能,坐席点击查询条件"请选择坐席"右侧的设置 按钮 ⁽³⁾,弹出筛选设置页面。

	合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册
	×
E O	
	# 0

勾选需要显示的查询条件后点击**<保存>**,可保存成功,保存成功后查询条件区域只显示勾选的查询条件(每个坐席都可以自定义筛选)。

0.000		- 5 88	0	- ## -
彩料机制	2021-10-08-00-00-09			

点击<收起>按钮,可收起查询条件,收起后点击可再次打开展示。

RING.K	- 3 #F 0			9H -
		82	-	

如果通话坐席状态日志只有登录时间,没有登出时间、在线时长和忙碌时长数据,说明坐席正在登录系统,没有签出。

其中忙碌时长包括坐席在登录系统时间内状态为忙碌、小休和系统置忙、管理员强制 置闲的时间总和。

每天定期删除坐席状态日志,坐席状态日志只保留 36 天的记录,超过 36 天后,该坐 席状态日志被删除,无法查询到。

注意:

- 1) 管理员/班长坐席查询条件下拉选项只能显示自己查询数据权限范围内的坐席。
- 2) 当管理员/班长的数据权限为"全部坐席"时,可查看账户下所有坐席的监控数据。
- 3) 当管理员/班长的数据权限为 "pbx"时,可查看所选 PBX 下监控数据。
- 4) 当管理员/班长的数据权限为"下属及自己"时,可查看自己及下属坐席的监控数据。
- 5) 当坐席的数据查询权限范围为 pbx 时,可以查询设置的 pbx 的数据。
- 6) 计费跳转坐席可以查看全部数据。

8.1.2. 查看日志详情

具有监控权限的坐席可以查看普通坐席在登录系统时间内的状态变化情况。 点击通话坐席状态日志列表后面的"查看",查看坐席状态详情信息。



0.01123		¥ 187	8	9.8	重量方式	开始时间	结果时间	忙碌时间	8.0
				700048-85	由田田大中高机	2021-10-08 15:38.17	2021-10-08 15:36:19	00.00.02	8.55
				7000時者	重要用某种遗物	2021-10-38 15:38:14	2021-10-08 15:36:17	00:00:05	10.074
				7000時西	BRRHPHR.	2021-10-08 15:36:11	2021-10-08 18.06-14	00:00:03	10.00
101	發染方式	整束时间	意出可用	700018	·王有河大/PIG的	2021-10-08 15-38.09	2021-10-08 18:06:11	10.00.22	2046
993時有	建电路转移用电路	2021-10-08 14:54:01		700083-#	重度用关:P语机	2021-10-08 15:35:57	2025-10-08 15:38:09	00.00.12	化罐
の対応者	建制料制学资料	2021-10-08 13:54:45	2021-10-06-14	700085-65	建用用关户边机	2021-10-08 14 58.32	2021-10-04 15:01:02	00.02:30	通过-天然里拉
10 10 100	BRRX-PER	2021-10-08 12:30:50	2021-10-08 13			850B 1			
19.9600	建自同关/P地址	2021-10-08 11:57:27	2021-10-08 11						
000敗任	建建和水中性机	2021-10-08 11:09:19	2021-10-08-11						
3 2000	INTRA-PIDE	2021-10-00 09:63:13	2021-10-08-11						
11-0100	建度网络中国机	2021-10-08 09:28:31	2021-10-08-08						

通话坐席状态日志详情包括忙碌、小休和系统置忙、管理员强制置闲 3 种状态的开始 时间、结束时间和忙碌时长,通过忙碌时长和在线时长分析普通坐席的工作状况。

8.1.3. 导出登录日志

查询满足条件的状态日志后,点击**<导出登录日志>**按钮,导出查询的结果。点击文件 名称打开导出的文件查看详情

4	A	В	С	D	E	F	G	Н	
	坐席	登录方式	登录时间	登出时间	在线时长	忙碌时长	空闲时长	签出原因	
!	1003姓名	电脑客户弹	2020-09-0	4 15:34:5	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
	1003姓名	电脑客户弹	2020-09-0	2020-09-0	00:13:03	00:00:00	00:13:03	正常	
-	1003姓名	电脑客户站	2020-09-0	2020-09-0	00:10:00	00:00:00	00:10:00	正常	
i.	1003姓名	电脑客户站	2020-09-0	2020-09-0	00:04:03	00:00:00	00:04:03	正常	
j.	1003姓名	电脑客户弹	2020-09-0	2020-09-0	01:03:17	00:00:00	01:03:17	正常	
	1003姓名	电脑客户弹	2020-09-0	2020-09-0	00:01:20	00:00:00	00:01:20	超时	
	1003姓名	电脑客户站	2020-09-0	2020-09-0	03:36:00	00:00:00	03:36:00	超时	
	1003姓名	电脑客户站	2020-09-0	2020-09-0	00:44:00	00:00:00	00:44:00	超时	
0	1003姓名	电脑客户站	2020-09-0	2020-09-0	00:27:38	00:00:00	00:27:38	正常	
1	1003姓名	电脑客户端	2020-09-0	2020-09-0	00:12:51	00:00:00	00:12:51	正常	
2									

注意: 只导出列表中的数据,不会导出每个状态的详细数据。查询起止时间默认为当 天的 00:00:00,且不会导出忙碌时长。

8.1.4. 导出状态日志

查询满足条件的状态日志后,点击**<导出状态日志>**按钮,系统自动生成导出任务,点击**<导出任务查询>**,弹出导出任务列表,如图

			合力亿捷多渠道客周	服系统用户使用	手册		
6							3
状态日志导出任务					0	×	
1. 单次导出一个excel文	件,每 20万 条数据生	E成一个sheet3	2. 导出任务记录最多(R留七天			
导出时间	操作坐席	状态	操作				
2021-10-08 15:59:57	7000姓名(7000)	导出完成	文件1	官	à	8	

导出完成的任务可以进行下载,点击下载链接即可将文件保存至本地。正在 导出任务状态为等待导出,点击**<取消导出>**按钮,可以取消导出任务。

	导出时间	操作坐席	状态	操作	
~	2020-06-05 16:17:05	系统管理员	导出完成	文件1	Ŵ
	导出条件 坐席:1003姓名(1003) 结束时间:2020-06-05 16:	16:59	开始时间: 2020-(06-01 00:00:00	

导出的任务点击任务后面的"删除"图标,可以直接删除。

状态日志导出任务						c ×
1. 单次导出一个excel文	件,每 20万 条数据生	E成一个sheetS	文件;	2. 导出任务记录最多保留七天		
导出时间	操作坐席	状态	操作			
2021-10-08 15:59:57	7000姓名(7000)	导出完成	文件1	[创	×
导出条件						
开始时间:2021-10-08	00:00:00					

打开保存到本地的文档,即可查看导出的坐席信息

坐席 👔	登录方式	开始时间	结束时间	忙碌时长	状态
1003姓名 🗉	电脑客户站	2020-06-0	2020-06-0	00:02:38	空闲失效

注:

r

1、导出数据受坐席数据权限控制。

2、导出状态日志是导出详情页的内容。



8.2. 在线监控

在线监控功能包括数据总览、今日总体统计、今日聊天入口统计、今日技能组统计和 今日坐席统计。

点击桌面菜单区的"监控一在线监控",操作区显示账户聊天坐席监控相关信息,如 下图所示:

HOLLYCRM	and in remains			19	ing (P)	P = 11.9	95.26.99	
8020 1-74627 802078 802078	- RREX 414 10 0	0 10 40 19 10 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19	ж пыж	1000000 0	0%		*** 0%	8
BHER .	△ 9日前總統計							0
RHARVERA	010.00	14E.20 M RC	用队放弃数	OUTWARK	OWNER	展在学校试验	******	ám:
REDER		ж.			×.	A.	80	
	~ 9885ADBit							
	御充入口名称	69.03	t.	化和维尔斯生物制	机器人服用数		REGULER	
	*****			a.1		4		
	01494030940	31				24		
	(meding2016Act)) e)			
WARRING 10								
10 B005800				3				
	web20100226			9		14		
1042413 00.00.00	HIMITIMITIMITIM					1.0		
-S: Walter 0	and a							

▶ 数据总览

数据总览模块提供了今日总排队数、坐席在线数、坐席小休数、接起率、满意率的实 时更新统计数据,该列表仅供查看,如下图所示:

~ BHOX	SECONDARY STREET, STREE			6
后相利期	世代在訪問	思想小师题	10204	調整中
0	0	0	0%	0%

点击**<在线监控设置>**按钮,进入监控预警设置页面,可设置"变色阈值设置"和"坐 席监控设置",如下图所示:

(1) 变色阈值设置



E: 井倉草, 以子	前用注意以	出設置的	國旗的在這些页)	美国东为红色
2 总非队数	大学		0	
1 坐床在线数	λŦ		0	
3 生尿小体数	ΑŦ		0	
2 HELI#	λŦ		900	5
***	有于		0	26

注:

配置规则:

1、可选大于、等于、小于的选项,选择大于则超过设定值后监控列表内该字段数据标
 红显示,直到恢复到设定值以下则恢复默认蓝色;

2、选择等于则仅达到设定值时监控列表内该字段数据标红显示,直到不为设定值则恢复默认蓝色;

3、选择小于则少于设定值后监控列表内该字段数据标红显示,直到恢复到设定值以上则恢复默认蓝色。

(2) 坐席监控设置

284449X	全原监控设置				×
中均处理时长	167	10	8	则在起这些重要示为红色	

注:

配置规则:

 1、平均处理时长可选大于、小于的选项,选择大于则超过设定值后监控列表内该字段 数据标红显示,直到恢复到设定值以下则恢复默认蓝色;

2、选择小于则少于设定值后监控列表内该字段数据标红显示,直到恢复到设定值以上则恢复默认蓝色。

▶ 今日总体统计

在线监控模块提供了今日总体统计数据,该列表仅供查看,如下图所示:



> 今日总体统计							1
02.58	导航其单数	解队放井器	已处理分配条件数	动客座古林	第名单合话题	西岸城市会话数	
8	0						

会话总数:显示了截止到当前时刻当前账户今日的生成会话总数。

导航菜单数:显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为"导航菜单"的会话 总数。

排队放弃数:显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为"排队放弃"的会话 总数。

已处理分配坐席数:显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为"已分配坐席"的会话总数。

访客留言数:显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为"访客留言"的会话 总数。

技能组服务数:显示了截止到当前时刻当前账户今日转入技能组的会话总数。

黑名单会话数:显示了截止到当前时刻当前账户进入黑名单访客发起的会话总数。

表单填写数会话数:显示了截止到当前时刻当前账户跳转到表单填写的会话总数。

▶ 今日聊天入口统计

在线监控模块提供了按聊天入口生成统计数据列表,该列表仅供查看,如下图所示:

~ 今日聊天人口统计				
服天入口告释	会适应数	巴杜理分配全理数	机器人服务器	表甲语可含信款
CLAPSON BRANC		1		
novingBlitAD		9		#
1000.00V		0		*
******************		0	Ð	
web2010020		0	0	
11111111111111111111		σ	Ð	a
web2		a	D	a
wsh.A.D		0	D.	a
m:#2++2		0	0	9
app A D		0	0	9
#1#202104269808		0	0	0

▶ 今日技能组统计

在线监控模块提供了按技能组生成统计数据列表,该列表仅供查看,如下图所示:



会话总察	当前正处理教	当前用补数	当前在城坐所	已处理分配使用数	推队放弃数	访察福高教
0.				8		0
0.	8	1		P	0	0
0	0	÷		6	a:	0
0	0		0	B.	8.	0
	会结动数 0 0 0	0.558 NHIAH28 0 0 0 0 0 0 0 0	会通路 <mark>数 加藤正純理数 当時期以数</mark> 0 8 8 0 0 0 1 8 0 0 0 0 0 0 0 0	会通数 <mark>数 加減正計算数 加減用制数 加減在現金期 0 8 8 8 0 0 0 0 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0</mark>	会话名称 加解正处理数 加解正处理数 加解正处理数 加解正处理数 加解正处理数 西部在经业第 已必要少量单数 0 8 6 0 8 0 8 0 8 6 0 8 9 8 0 0 7 0 8 9 9 0 0 0 0 9 9 9	会话な数 加減正が理数 加減正が理数 加減正が理数 加減正が理数 加減正が理数 加減正が定め 詳述になり 0

当前正在处理数:显示了当前时刻坐席正在处理的会话数。分配的留言数不算在当前 正在处理数中。

当前在线坐席:显示了当前时刻聊天技能组中坐席登录且状态为"在线"的坐席。

已处理分配坐席数:显示了今日坐席已经处理的会话数。分配的留言数不算在已处理 分配坐席数中。

▶ 今日坐席统计

在线监控模块提供了聊天坐席监控及数据统计列表,该列表仅供查看,如下图所示:

~今日全界	UEIt	二 单序的	111.11.78										
主用线名 :	240	9.888900	NQ:	秋古村长 口	<u>aunuu</u>	網網时长士	2410962 #815	已处理时接合 运数:5	动客窗后数	正在於項目1個 "大於現我?	會請平均赴耀 时长5	会活平均激減 消除数0	intr
7000世名	7000	mins	1146 7	00102-023	00.00.00	00:00:00	0	Ð	0	01	00:00:00	0	white the

显示离线坐席: 勾选"显示离线坐席",坐席列表中显示离线的聊天坐席。

~ 今日保護	RANGE +	2 11.0.s	HeR										
必常姓名::	140	9.8W81:	¥20:	W28960	EKSN E	成的时间:	已处理分配业 说数:=	已处理转接合 适数:	UNNAR	,正在处理数4篇 "大处理数5	会话平均处理 时长5	会话平均发送 消息数で	ien:
HICTORY	1012		NIS .	00.00.00	00.00.00	00.00.00	0	0	à:	6/150	00:00:00	82	151615
000018-6	0000		#16	00.00.00	00.00.00	00:00:00	0	0	0	0/150	00.00.00	6	30000
6001	1000		215	00.002.00	00:00:00	00100.00		d.	4	4/15D	00.00.00	8	31000
700EML6	2000	meni	0.15.8.73	00.02.47	00.00.30	00/30.00	0	4		64	00.00-06		3880808
RICTRLE	7001		8.15	00.00.00	00.00.08	00.00.00	0	0		8/150	00.00.00		MACRON.
1003	7003		840	00.00.00	80.00.06	00:00.00	Ð	a	8	8/150	00.00.00	8	No.
rout	7007		10.10	00.00.00	00.00.05	00:00:00	Ð	a		6/150	00.00.00	8	100/814
7008	7008		20.00	00.00.00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0150	00:00:00		18.01.01.16
TONE	7030		10.10	00.00.00	00.00.00	00:00:00	ġ.	ø		6/180	00.00.00		SERVICE.
7001	7051		MAK .	00.02.08	00:00 00	10:00.00		0		8/150	50.02-50		(\$51.0.15

排序:列表字段名称后面的上三角 ▲表示当前字段是按增序排列的,即大的显示在列 表的下面。点击 ▲ 可以实现字段的倒序排列,上三角更新为下三角 ▼,这时大的显示在列 表的上面。通过点击上、下三角可以实现各字段的增序、倒序排列。

注意:

1、聊天坐席状态包括在线、隐身、小休、移动端在线、移动端隐身和离线,聊天坐 席同时登录 PC 端和移动端,聊天状态以 PC 端为主, PC 端状态为"离线"时才 显示移动端状态:



- 2、有效会话数是指访客发过消息的会话,平均响应时间只计算有效会话的平均响应 时间
- 3、平均响应时间=总响应时间/有效会话数
- 4、最大处理数默认显示为该账户配置的"坐席处理最大会话数",如果坐席编辑了 自己的最大会话数,则以坐席设置的为准
- 5、坐席接入转接会话是,转接会话数会显示在"正在处理数/最大会话数"指标下, 显示格式为正在处理数(手动接入数)/最大会话数。

强制离线:管理员可以点击<强制离线>按钮,将在线的坐席强制离线,坐席端收到被 强制离线的消息,不可以再接入访客,也不可以处理已经接入的访客。

∧ 9日候月	睫计	□ ±7.8	14.92.00										
总席姓名 章	14:	2.8885	8.5 :	NENE:	在线总时长	SKEAKART SC O	已处理分配里 用数 0	已经增纳抽屉 运取:2	15#WAB	正在处理数/篇 "大处理数:	会请平均处理 时长5	会进平均发送 消息数:5	1817
70005.6	1000	1601	EHAN	90.28:47	00:00:00	00.00.00	(c)	0.	9	01	00.00.00		10,000
7000	7030		10.00	00.01.11	00:03:39	00.00.00	0.5	0.	0	0/190	00.01.00	х 📕	NRIAN .

注意: 只能强制离线自己之外的"离线"状态的坐席。

8.3. 在线坐席状态日志

在线坐席状态日志列表记录了所有在线坐席登录系统切换为非离线状态的情况。系统 记录了坐席状态为在线、隐身、小休、移动端在线和移动端隐身这 4 种状态的开始时间、 结束时间和时长。具有监控权限的用户通过分析在线坐席的在线时长和隐身时长来分析坐 席的工作情况。

点击桌面菜单区的"监控一在线坐席状态日志",操作区显示在线坐席状态日志相关 信息,如下图所示:

HOLLYCRM	品价 / 在他建携双面任务		738		12 104 D047.3H	0
8157 778355 845755 8457555	ALLER 201-1-10 (1000)	8 8	82 94			84
日 林 里 校						0
011111000	27	0.0	开始时间	结束时间	R9	
大別高於板田	7080	88	2020-05-08-08-08-07-05		08.00.00	
	hoao	676	2021-10-08 18 21-12	2001-10-08 16:01:07	08.00.99	
	70008.5	0.1887	2021-10-08 14:54-01		08.00.00	
	7000EL8	0.084	31:00 00 00-01-006	2021-06-00 1110-05	OCULES.	
			R48 1			



8.3.1. 查询日志

系统提供的日志查询字段说明见下表:

查询字段名称	描述
坐席	查询登录日志的坐席名称
起止时间	坐席登录系统的时间范围

输入查询条件,点击<查询>按钮,在线坐席状态日志列表显示符合查询条件的登录日

志,如下图所示:

7001H-R	- 788				8.8
起去时间	2021-10-86.00.00.00				
					0
生用	秋南	并他时间	然来的湖	#1±1.	1
700088-85	1014A4	2021-10-08 14:54:01		00.00.00	
700082-55	在地最用	2021-10-00-09:53:12	2021-10-08-11.10-13	31.17:01	
		R28 (<u>1</u>)			

系统提供查询条件自定义显示的功能,坐席点击查询条件"请选择坐席"右侧的设置

按钮 ?, 弹出筛选设置页面。

筛选设置 司拖	拖线排序		
🛃 起止时间		垩	

勾选需要显示的查询条件后点击**<保存>**,可保存成功,保存成功后查询条件区域只显示勾选的查询条件(每个坐席都可以自定义筛选)。

811	- 3 62		war.
L注利利 2021-10-08 00 00 00	H 0		
		8X 2N	
点击 <收起> 按	钮,可收起查询参	条件,收起后点击可再次打开展示。	
9.4.6	V MH D		*n.
		and a second	

8.3.2. 导出日志

查询满足条件的状态日志后,点击<**导出>**按钮,导出查询的结果。点击文件名称打开



导出的文件查看详情

E	- 🔁 🖶 🖟	90	✓ 我的WI	PS × 셸 e	xportChatAg	entMonitorL	ogExcel2018	-01-17 21-13	-25.xlsx
	A1	- ©	fx 坐	席					
I.	A	В	С	D	E	F	G	Η	I
	坐席	登录时间	登出时间	在线时长	状态				
	8004	2018-01-1	2018-01-1	02:57:26	在线				

8.4. 大屏监控配置

大屏监控配置页面可根据已有的模板进行配置,显示实时数据,对通话及在线进行监 控。

操作步骤:

点击桌面菜单区的"管理一监控一大屏监控配置",进入页面,操作区显示可选的三个配置模板,如下图所示:

Ξ	HOLLYCRM	IN CHRIST			10	-	* 8.54 010040	. 0
*	****	MARKAN O PEA	0 12808 MC2081W					
-	BRERRA		(0.011.10)	ALBERTHEIN	901000			
-		RABBER 0 23	O Here		and a second sec			
	01111111111111111111111111111111111111	=			-	and the second se	-0-0	
	ABERER	¥ ¥	0 6-		5	O.	2	0
٠		虚	1. T.L		-		11111 1 1	
		12.8	2.0	1	18	2.8	12.00	
di.								
ан. Д	12000							
•	17.9VB/DR 40							
æ	-							
	042816 31058 28/86/08 0 25							

如果当前账户有多个 PBX,那么大屏监控页面会显示当前 PBX 下配置数据,点击可以切换不同 PBX 进行配置,配置后点击<保存数据范围配置>按钮可保存配置:

 第15枚単位的 ● PB3 当前PB3 	() 技能堆 N/式和新H-W				OCD BOOM D
GISTINETUR: 0 200	 第三三三日の利 100時近時点はx着照高号利止 101 			-	e-e"
	Q G-	1			
1 1 10 m	全界	U.M.	金麗		
*					



3、如果当前账户下有多个技能组,大屏监控页面可根据技能组配置显示数据,选择技能组方式后选择 PBX,联动显示 PBX 下技能组,选择后显示选择的技能组下的数据。 技能组可多选,配置后点击**<保存数据范围配置>**按钮可保存配置。



4、点击模板图片,可进行预览,展开示例图显示。





注:预览图片仅做展示大屏监控模板效果使用,不与实际上该模板配置的字段一致。 5、点击模板下"设置"按钮,可展开设置页面,对该模板进行配置

▶ 模板一

模板显示初始设置字段,左上角显示模板名称,右上角显示当前时间(实时)显示, 各模块字段右上角显示切换按钮。



根板一 2		2019.5.6 10:27:40
MACHINE NA 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14		
* Rezie 0	加入款 = 0	

点击模板名称后的"编辑"按钮,可展开名称编辑输入框,输入后点击"√"即可成 功保存。

模板一	
模板	\odot

模板可配置字段分为图表类和数据类,模块数据只能替换同类型的,以某个数据模块 为例,操作方法如下

a. 图表类

选择某个图表类模块,点击模块右上方的替换按钮,展开替换页面。



选择图表显示的数据分类,可选"呼入数据"、"外呼数据"、"在线数据",选择 后再继续选择数据类型及展示的数据,和图表展示样式,可选图形和表格。

	呼入編發	EXERCISION OF	状态辨虑	1	大态列表			
和呼鼓響		19245						
白线欧洲	• MARIE PORTEDES	-271012.200						
	晤入磁環	空闲胜	1835.82	(末族	6.) []			
	H自己有可能的40	mm/anness.	19181614005	FTRUE	203	11111	84004	
	1.000			men	-	-	10.07VB	TONNER
	-			2.96	- 294		8.1	14.000
	-			110	120	-	¥.,	126.17
	-			- 10	194	- 12.		238-10
	-			216	160	34	10	3.48.36
				and the second second second				

必备数据:

模块	子模块	字段
呼入数据	呼入趋势	▶ 呼入总量:呼入总数
		▶ 接通数:呼入接通总数
		▶ 振铃未接听:振铃未接听数
		▶ 可选折线图和曲线图
	技能组监控	▶ 呼入总量:所选技能组呼入总数
		▶ 空闲数:所选技能组空闲坐席数



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

		\triangleright	排队数:所选技能组排队总数
		\triangleright	未接数: 所选技能组未接总数
		≻	技能组选择:最多选择4个
		\triangleright	可选柱状图和表格
	状态饼图	\triangleright	显示坐席所有状态(可多选)
		≻	可选柱状图和表格
	状态列表	≻	每页间隔 5 秒自动切换播放下一
			页数据(离线状态不显示)
		\succ	列表表头为坐席姓名、当前状态、
			状态时长、来电接听数
外呼数据	外呼趋势	\succ	外呼总量:外呼总数
		\blacktriangleright	接通数:外呼接通总数
		≻	振铃未接听:外呼振铃未接听数
		≻	可选折线图和曲线图
	状态列表	\succ	每页间隔 5 秒自动切换播放下一
			页数据
		\succ	列表表头为坐席姓名、当前状态、
			状态时长、来电接听数
在线数据	会话趋势	\succ	会话总数:所有会话数包括:机器
			人、导航菜单、人工接入
		\blacktriangleright	接入数:人工接入数
		\succ	可选折线图和曲线图
	技能组监控	\triangleright	会话总数:所选技能组会话总数
		\triangleright	排队放弃数:所选技能组排队放弃
			数
		\triangleright	平均会话时长:会话总时长/会话
			总数
		\triangleright	技能组选择:最多选择4个
		\succ	可选柱状图和表格
		注:	平均会话时长选择表格形式才显
		示。	
	聊天入口	≻	会话总数:所选聊天入口会话总数
		۶	接入数:所选聊天入口排队放弃数



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

	\triangleright	排队放弃数:会话总时长/会话总
		数
	\succ	聊天入口:最多选择4个
	۶	可选柱状图和表格
状态饼图	٨	在线、小休、离线、隐身(可多选)
		可选饼状图和环形图
状态列表	\checkmark	每页间隔 5 秒自动切换播放下一
		页数据
	\blacktriangleright	列表表头为坐席姓名、当前状态、
		状态时长、来电接听数

设置完成后点击保存即可保存当前替换的内容。



b. 数据类

选择某个数据类模块,点击模块右上方的替换按钮,展开替换页面。

会活动量	在規数	接入数	授入室	会活中	排队数
排队放车数	在线展學系				
手入数据					
诗入恭嚴	接通数	未接款	接通王	1857.82	接种未接听数
空闲政	野入満意室				
外呼数据					

选择图表显示的数据分类,可选"呼入数据"、"外呼数据"、"在线数据",选择



后再继续选择展示的数据类型后,点击保存即可保存替换的内容。



必备数据:	
-------	--

模块	字段
在线数据	▶ 会话总量:机器人+导航菜单+接
	入坐席
	▶ 在线数
	▶ 接入数:分配坐席数
	▶ 接入率=接入数/技能组会话总数
	▶ 会话中
	▶ 排队数
	▶ 排队放弃数
	▶ 在线满意率
呼入数据	> 呼入总量
	▶ 接通数
	▶ 未接数
	▶ 接通率
	▶ 排队数
	▶ 振铃未接听数
	▶ 空闲数
	▶ 呼入满意率
外呼数据	➤ 外呼总量
	▶ 接通数
	▶ 平均通话时长
	▶ 接通率

▶ 模板二

模板显示初始设置字段,左上角显示模板名称,右上角显示当前时间(实时)显示, 各模块字段右上角显示切换按钮。模板二设置操作与模板一相同,此处不再重复描述。





注: 服务总量: 外呼接通数+呼入接通数+会话接入数。

▶ 模板三

模板显示初始设置字段,左上角显示模板名称,右上角显示当前时间(实时)显示, 各模块字段右上角显示切换按钮。模板三设置操作与模板一基本相同,此处只描述不同的 区域显示图模块的。



模块中间部位的区域分布图显示当前统计的各地区来电数目,点击替换按钮,可展开 页面选择显示的来电呼入的服务号数据。

		合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册		
选择替换内容			×	
段务号				
201931(201931)	9001(99001)			



6、点击模板下"全屏"按钮,可全屏显示该模板数据。

ISIN THE REAL PROPERTY AND INCOMENTAL PROPERTY AND INTENTE AND INTENTI AND INTENTE AND INTENTE AND INT	- 世务总			CINES.	2010.0.54 10.00.00
ante mon mon D DDA C			***** (%	1 II	
AR-2 	ni Jakateli ili			+# 10	
AU.1					
		1			
ание на		11	Z n		n des des des des ¹⁹⁶ 1978: Mille Helle
			tendre -	1	

鼠标移至浮框显示数据详情:





点击数据指标可隐藏数据,隐藏的指标显示为灰色:



注:

1、大屏监控配置页面受权限控制,权限为全部坐席的可以查看到全部数据;

2、权限为 pbx 的只能查看权限所属下 pbx 的数据,选择 pbx 处不显示其他 pbx 名称;

3、权限为下属及自己,未关联、下属及自己的只能看自己所在的 pbx 下的全部坐席数据。

9. 质检

为了满足多渠道多源质检需求,系统提供通用型功能,可选择通话/在线记录进行质检。

9.1. 质检配置

9.1.1. 模板配置

本节介绍质检模板的配置。质检模板可设置质检的规则,并在创建质检计划时进行应 128



用,使用该质检模板的质检单,可按照质检模板设置的规则进行质检。

HOLLYCRM	派统 / 用作和语 / 補助解放) (mm)//	1000	10 9 8	EM 19243	19 (1	. 0
BHIDH	· annis ·										
1936-0616-06		eaxe =	04. ¹						1	UR .	-
新校中田 田											
RIGHT -	-	0189199 0	***	THAS	**5	创建人	ALCONFINE :	建过度用人	80		
R085	0.000	2539-4748 W-27-38	.exis	1819	10.00	100011-0	2015-00-01 10:07:54	in general	2		0
VALUES.	INTERNATIONS IN	2020-10-14 VE 12-08	1015	arite.	10.91	7036	2121-20-20-00-49-90	Provide B.	2	8	8
READER	1	307-85-98 (425-28	044	89	10.01	750088.00	2021-88-28 10:48:29	1908B-B	e.	10	9
已成成何条	RUSHRER	3035-21-03 15:49 11	高幅	10403.0	35.91	100010-00	3020-10-18-17.01.01	7906	e.	8	•
Estave	34.5	2020-10-12 17.4KJR	10.05	300	10.01	708	2000-30-04 34/30/00	7924	2	0	
SIGA:R		3685-67103 1138-36	18.6	3421	10.00	\$00081-\$1	2021-00-12 16 14:13	20022-0	e.	9	8
				in Dis		100					
3112				1							
44 7 110											
NO BORNELS											

▶ 查询

在维护质检模板时,可以在查询区域查询出需要维护的质检模板。

系统提供查询的字段,如下表所示:

查询字段名称	描述
模板名称	质检模板的名称。
启用状态	质检模板的状态,可选启用、停用。
数据类型	质检模板可以质检的数据类型,可选通话、在线

输入查询条件后,点击**<查询>**按钮,列表中可显示符合查询条件的结果。查询后,点 击**<重置>**按钮,可清空已输入的查询条件。

▶ 添加模板

点击<添加模板>按钮,即可展开新增质检模板页面。

1821			0	
	基本配量	1001 G.W.	松建元式	
	偏极名称 * (10)	1.000 (A20		
	■ ● ■ ● ■	HR C #H		
	11964 O 3	to untes		
	出行体	这个出计是把目的标准的点		0
	根板设明 (2)	ETHERN, EFRALLEMENTS		
		1.50		
		12 51	S.	
		波河 干一步		

质检模板配置分三步:基本配置、规则设置、创建完成。在任意步骤点击**<返回>**,即 可取消质检模板设置,返回到质检模板列表页面。



✓ 基本配置

基本配置页面可对模板名称、数据类型、计分模式、模板说明进行设置。

MIT .	• 8482	N. N		0 NERK	
	擬版名称 - 朝孫內型 -	1.2015*9 • 215 • 216	NIT		
	计分模式	O MO O DMEO RORICOLOGICA			0
	機核淀粉	ana ko	4/200		•
		85 7-0			

字段名称	描述
模板名称	质检模板的名称。
数据类型	质检模板可以质检的数据类型,可选通话、在线。
计分模式	质检模板使用的计分规则,可选减分、加减混合。
	减分:质检时仅可进行减分操作。
	加减混合:质检时可进行加分和减分操作。
模板说明	

设置完成后,点击<下一步>即可保存当前配置,并进入规则设置页面。

✓ 规则设置

规则设置页面,可对质检模板的质检规则进行设置。

18.09	8+8	a	-	0 101873/02	
85-0-12-12-39	O BREN O R-ARM	2237 • 708860	tweets in the s	anana) eraman	
最否并启制能药物	PR AR				
是否开启人工捐档	#用 在用				
人工影响综合质性	10.00 M (10.00				
		1-			Θ

1. 致命项规则

致命项规则配置可配置致命项生效范围。若引用质检项为单级,则"整通生效"和"某 一组质检项生效"的生效范围相同。



整通生效: 勾选该项,则若勾选致命项,该质检整单评分为0。

某一组质检项生效:勾选该项,则若勾选致命项,致命项所在分类下的质检项,评分为0。

不应用致命项:勾选该项,则质检项中不应用致命项。

2. 智能质检

质检模板配置智能质检后,系统会根据配置的规则自动质检抽取的通话/会话记录。智能质检开关默认关闭,点击可开启并配置规则。注:开启智能质检后隐藏人工智能组合质检选项。

展石开创新和新校	कमा 💽 ज्ञा			
a material				
总分面置	10(0,1,223)			
	0.00000000000	C. Chinica (Hebridge) (Hebridge)		
更改智能智慧生物的资	01.008.008	由和制板器检生物时间		
			+ 1531	

▶ 通话模板

◆ 总分配置: 总分必须与设置的规则分数总和一致, 没有 100 分限制。

◆ 智能质检生效时间:设置时间只能是今天或者今天之后,设置后实时生效。

◆ 通话时长:设置"初始得分 a,通话时长 m 秒以上不扣分,每少于 n 秒,减b 分"

◇ 振铃时长:设置"初始得分 a,振铃时长 m 秒以上不扣分,每少于 n 秒,减 b 分"

◇ 开头语:添加开头语后,设置匹配范围 m~n 句,然后设置命中规则,全部命 中减 a 分,任意命中一次,减 b 分,全不命中,减 c 分。可设置为正则表达式,当坐 席的话术中有一句话满足配置的正则表达式,则扣除该项规则的初始得分。正则表达 式设置规则:控制逻辑&【并且】, |【或者】,*【模糊匹配】,()【英文括号】,以 上四类符号可组合表达式,注意:表达式模糊匹配需要加*,表达式全匹配则不需要加 *。

◆ 结束语:添加结束语后,设置匹配范围 m~n 句(此范围为倒数记数),然后 设置命中规则,全部命中减 a 分,任意命中一次,减 b 分,全不命中,减 c 分。可设 置为正则表达式,当坐席的话术中有一句话满足配置的正则表达式,则扣除该项规则 的初始得分。正则表达式设置规则:控制逻辑&【并且】, |【或者】,*【模糊匹配】,

131

()【英文括号】,以上四类符号可组合表达式,注意:表达式模糊匹配需要加*,表达 式全匹配则不需要加*。

◇ 服务抢断:设置"初始得分 a,每抢断一次且重叠时长大于 m 秒减 b 分,第x 次抢断开始扣分"。

◇ 静默时长:设置"初始得分 a,每静默一次且静默时长大于 m 秒减 b 分,第x 次抢断开始扣分"。

◇ 情绪检测:设置"初始得分 a,情绪值大于 m 触发规则,每触发一次,减 b 分",当智能质检时触发情绪值扣分项时可在侧边质检评分栏中查看具体话语中的情 绪值。注:目前预设情绪值 5-7 之间属于正常会话范围,超过情绪值 7 可判定为情绪 激动,请根据实际业务需求配置情绪值。

◇ 语速检测:设置"初始得分 a,语速值大于 m 触发规则,每触发一次,减 b 分",当智能质检时触发语速值扣分项时可在侧边质检评分栏中查看具体话语中的语 速值。注:目前预设语速范围 100-200 之间属于正常会话范围,超过语速范围 200 可 判定为语速过快,请根据实际业务需求配置语速范围。点击"参考示例"可查看示例。 可勾选 《 "字数低于 x 字不扣分"。

◆ 重复话术:设置"初始得分 a,连续 m 次回复内,重复出现 n 次,每重复一次减 b 分"

◇ 满意度:初始得分 a,未评价减 b 分,满意减 c 分,不满意减 d 分;

◆ 关键词:可设置多个。设置初始得分 a,然后设置正则表达式,当坐席的话 术中有一句话满足配置的正则表达式,则扣除该项规则的初始得分。正则表达式设置 规则:控制逻辑&【并且】, |【或者】, *【模糊匹配】, ()【英文括号】,以上四类 符号可组合表达式,注意:表达式模糊匹配需要加*,表达式全匹配则不需要加*。示例: 客服连通电话后必须说欢迎语:你好,请问有什么需要帮您?您好,请问您需要什么 服务?【全匹配模式】(你好|您好)&(服务|帮您)【模糊匹配模式】(*你好*|*您好*)&(*服 务*]*帮您*)

◆ 坐席挂断: 添加坐席挂断规则后, 若通话中挂断方为坐席, 则扣除初试分数。

◇ 流程话术:设置流程话术规则后,若客户说话匹配上客户话术,则坐席回复 话术在配置的语句范围内需要匹配配置的坐席回复话术否则按配置的规则扣分。其中 客户话术和坐席回复都使用正则表达式,且坐席回复可设置多个,匹配上其中一个即



可。	
24/202	Seta O
2.0 - 5.0 (1)	0 concisiones regrestrite assesso (satisfield-second sintele-
ROTABLES .	40 C 10
L addresses	
Des Die	14 ·
GUALE.	O ADUSTRIAN DIVIDE WINDOW-STREEN
RABERCENTR	m#78##URtin:Ret# 2020-10-14
463 m 🗇	ADIDD same = 2:051 () 8 () 2
	03849 10 88565 0 0 LLTIDE 42 1 0 4 1 1
163a 的	10022 mate - 244 - 2
	0382 1 MME 1 9 DATE 44 1 9 4 1 2
150 B	CO 2 0 245 0 2462 . 2462
	087
	X
	- thE
	0
	1997
	0
	0 satisfies destructions
	合中和社 生活合中、成 10 11 日間の中一次、成 1 11 日 生活合中、成 1 11
10 m	COME una made a bat o a A I
	ALL
	两见
	再沉
	0
	6 800
	0 mean (hi) (iw) (imin) (inter) withfreemen up formations, margine mean
	0+63 120+ 2 =
KEA D	5122 sevr
	CERS II NRE-72869557 / B & U E .N / KERBOS
5510 D	NEXE 24414 - 2262 0 1
	和時間 12 時期一次目前時時代于 2 前 月 1 月 月 1 月 前期一次目前時代代于 2 前 月
107 B	4025 mate - 241 0 5
	1200-182 10 1848247 1 1022507, 18622-07, 18 10 10
	O Redrigtion in contradigment-means developmentation
550 m	6025 sets . 180 . 1 0 1

•	合力亿捷
- 11 - I	HOLLYCRM

合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

12.2516 💼	规则类型 TERNON - 政命境: 3 🧿 T
	初始得分 💷 适速值大于 D 触发振颤。每触发一次,减 S 🛞
	О липа: 1-50: Паналела 10 0012500728007280000. «славащинчиклопали. «накалалежения редан
规则9 💼	援助表明 産業支末 - 致命項: 〇 基 🔿 🚍
	初始得分 19 透耀 5 次 武製内、重製出現 3 次 、毎載製一次、減 5 🕑
規則10 部	税制失型 単原皮 教会項: 第 〇 8
	初始得分 4 承评价,减 5 至
	和分類對 藻葉、藻 0 丁 个类型、菜 5 丁
规则11 宣	規則类型 天星河 - 初始得分 s 数余项: 〇 是 O 四
	正則考达式
	"怎好!"眼谢""继宾兴""再见"广播后""人工"
	4
	和分類到 杂中, 減 1 分 未余中, 減 0 分
	◎ 田田田知為(井山)、(日本村)、)(田田名社)、()(田田田有)、(山田市市村市街台市社広、田田)市社広学校田和市田田,市社広会社田平県田田,
	「全方和単式」の利用性体(単称)「特別に目的単位」でのアプロアンを実施すり物で、
	当该周的这米中有一句读画以配集的正则说这过,就此即读语画图的办中任,我如此即来命令应
规则12 创	10.11.11.11 m (1.11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.1
AER[13 合	10月1月間 IIIII114 - 初始保分 10 数余功: 二 표 〇 II
	图户话·托
	"退货""不喜欢""不清意""递到地址"
	"不好意思""物助""马上""解决"
	O state
	O HEIGHA DEGI . IMAG . DARGAN . DIRCHAI . HIMANATA HEARDAL HE MAXABELEMBER. MAXAGELEMBER.
	1542/1019 a - s Ma
	◎ 祖头和此学说堂时属于证素。班开始讨你把新空田
	1233 级别 任要身中一次, 滿 a 19 2(不保中, 滿 10 50 50)
	+ insi

▶ 在线模板

◆ 总分配置: 总分必须与设置的规则分数总和一致, 没有 100 分限制。

◆ 智能质检生效时间:设置时间只能是今天或者今天之后,设置后实时生效。

◇ 首次响应时长:设置"初始得分 a,首次响应时长 m 秒以内不扣分,每多于 n 秒,减 b 分"

◇ 振铃时长:设置"初始得分 a,平均响应时长 m 秒以内不扣分,每多于 n 秒, 减 b 分"

◇ 开头语:添加开头语后,设置匹配范围 m~n 句,然后设置命中规则,全部命中减 a 分,任意命中一次,减 b 分,全不命中,减 c 分。可设置为正则表达式,当坐



席的话术中有一句话满足配置的正则表达式,则扣除该项规则的初始得分。正则表达 式设置规则:控制逻辑&【并且】, |【或者】, *【模糊匹配】, ()【英文括号】, 以 上四类符号可组合表达式,注意:表达式模糊匹配需要加*,表达式全匹配则不需要加 *。

◇ 结束语:添加结束语后,设置匹配范围 m~n 句(此范围为倒数记数),然后 设置命中规则,全部命中减 a 分,任意命中一次,减 b 分,全不命中,减 c 分。可设 置为正则表达式,当坐席的话术中有一句话满足配置的正则表达式,则扣除该项规则 的初始得分。正则表达式设置规则:控制逻辑&【并且】, |【或者】,*【模糊匹配】, ()【英文括号】,以上四类符号可组合表达式,注意:表达式模糊匹配需要加*,表达 式全匹配则不需要加*。

◆ 重复话术:设置"初始得分 a,连续 m 次回复内,重复出现 n 次,每重复一次减 b 分"

◇ 满意度:初始得分 a,未评价减 b 分,非常满意减 c 分,一般减 d 分,不满 意减 e 分,非常不满意减 f 分;

◆ 关键词:设置初始得分 a,然后设置正则表达式,当坐席的话术中有一句话 满足配置的正则表达式,则扣除该项规则的初始得分。正则表达式设置规则:控制逻 辑&【并且】, |【或者】, *【模糊匹配】, ()【英文括号】,以上四类符号可组合表 达式,注意:表达式模糊匹配需要加*,表达式全匹配则不需要加*。示例:客服连通电 话后必须说欢迎语:你好,请问有什么需要帮您?您好,请问您需要什么服务?【全 匹配模式】(你好|您好)&(服务|帮您)【模糊匹配模式】(*你好*]*您好*)&(*服务*]*帮您*)

135

0-00 M	79270 U. AL	12.11
致愈填现射	鼓励生效 ③ 第一相關检疫生效 ◎ 不应用股余面	
	Octorional anticonterms, winethin, (when a provide a meaning)	
是否开盘解就断续	@m 💽 💷	
- WIERRA		
2922	100	
	Outsenation, Riniza and Association	
医生物组织检生成时间	2027-05-23 单相指被规则经生用时间; 2021-06-26	
NUN1 2	NRAT BILBERT	
	初始得分 10 篇次地位对长 5 10 以内不均分,每多出 1 10 或	
	1	
10002 B	KZRUMIZE Filomizera	
	初始编分 10 平均线应封长 é 普 以内不扣分,每多于 1 秒 減	
	r	
1001 E	和政治理由 开始调 机构建设 20	
	4993.	
	· ENERGY (NE). ((GR). (1990)EE: 0187349; 0187349; 018738900000000, 0000000000000000000000000000	0887
	ENCENI 2 - 4 to	
	O HELTONDELHAMAUTENE	
	◎中税则 全部申中, 減 1 (注) 任意由中一次, 減 1 (注) 全不由中, 減 1	.70
#2954 1	和新闻教 网络酒 一 初始傳行 西瓜小市	
	* H (R) *	

O RECEIPTION NOTIFIC TO ADDRESS

	合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册
	2000 2000 A 1 3 E800-2, A 1 3 2700, A 1 3
KERS E	ALEME EXC.4
	和编得分 10 後得 2 次 医变许 重要出现 2 次 ,每重要一次,减
	1 1
#286 G	steads and -
	101668分 10 第5年42、第 1 10
	21-22-22-22-22-22-22-22-22-22-22-22-22-2
	1 方 非端不確意12345, 減 1 方
KERIT 3	和原始地型 开始的 — 初始情绪分 (1947-1911
	正则表达式
	\$5(2)
	E1111年9月 命中、漢 1 11 11 末命中、漢 1 12
	 Second (1991) (1991) (1998) (1999) (1999) (1999) (1999) Second (1999) (199
	+ 1810

3. 人工质检

开启了"人工质检"系统也会自动隐藏"人工智能组合质检"选项。

1618		基本配置	MININ	0 1989/94	
社会連続新	0.8858 0		(川弘永帝 (秋日天) (秋天)(11) 전 (月一位)	(ALUS IN) IN A REPORT (
是百开启和能质检	1911 🕥 819				
能否开启人工课程	1970 💽 1670				
	祭分配業				
	人工评分清检琐	31/8			
		制元和用			G
			1-# T-#		

4. 人工智能组合质检

开启了"人工智能组合质检"系统自动隐藏"智能质检"、"人工质检"选项。

5. 质检项

质检项配置可设置该质检模板引用的质检项。

点击<引用>按钮,展开引用质检项页面。



×

31)	用质检项	
	请选择	^
	单级	
	多级	



选择单/多级后,页面显示选择的层级下已有的质检项。

若选择"单级",则页面显示如图。

引用	周质检项		×
[单级 🗸		
	满意度	创建人 1001姓名	类型 考核项
	解决程度	创建人 1001姓名	类型 考核项
	专业性	创建人 1001姓名	类型 考核项



勾选所需质检项后,点击**<确认>**按钮,即可引用选择的质检项。引用的质检项显示在 规则设置页面,可对单个质检项进行分数分配。



0.00		與國際行動調			1000000
• (20) 1. 40785	urina (sister defician (sist) n	6551 2. 404043683 0. WORKSON	10011-07 10 1		
1015/02/1:	○ 前邊生政 ○ 第一編時的項主效。				
	• and an a second state of a second state of a	NATIONAL CONTRACTOR OF A DESCRIPTION OF	0.7384B1		
唐松田	State State				
	業息度	65里人	关型	9 0 0	
		10011年8	考核限	8	
	前決程度	的现在人	無性	分数	
		1091年年	电低 地	0	
	9att	10月81人	#12	治数	
		1001時日	带植项	0	

若选择"多级",则页面显示如图。可对质检项进行搜索,在输入框中输入质检项名称后,自动匹配显示包含符合条件的质检项的分类。

引用质检项			×
多级			
致命			
(合致命项)	致命 11111111	创建人 1001姓名	类型 致命项
	访客满意度	创建人 1001姓名	类型 考核项
	是否求助	创建人 1001姓名	类型 考核项



选中某个分类,右侧展示该分类下的质检项。

PB ×			
L. MARRIELE			
(平分(金融市項) (正統分集	态度	他服人 1001姓名	伸型 考核功
. [] 19021	专业性 2222222222	1001北京	类型 考税动
	如《秋和699 33333333333	2日建入 1001姓名	类型 骨梳项
	題否解决问题	创建人 100122名	美型 政命项
	理解力 111111111	位日載人。 1001109-8	美型 考验项



勾选所需分类后,点击**<确认>**按钮,即可引用选择的质检项分类及分类下的所有质检 项。引用的质检项显示在规则设置页面,可对分类及分类下的单个质检项进行分数分配。

林中市合理			规则设置			OUR EAR
• 2551 : 1, %-1:027	verma revenue . mu	nin:2a (i	net) (1968) (, wiektikerin 🖬)	. ABBISHISTICAB		
82814548.92	0 8898 0 X-	-11.11.11.11.1	EX 0 78.9894	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
		Nillinen	1278 NGAL/52- (8813) 4) (2-0			
Constanting of	The second second					
熱程域	304					
動程域	(430年1月) (430年1月)		Date	min.	#12	98
熱環境	901 译分(曲弦章道) 正经分类	8	11111111	的細人。 1001時后	间型 社会项	OB DOGETIO
新聞始	9301 存分(他敬意语) 正经分类	8	11111111 16963418212	(1)建人 1001地信 (1)建人	回型 社会項 回型	BE DOCELER
唐信收	4991 译分(曲歌歌道) 正经分集	8	5000 111111111 16965-8803	1001年人 1001時日 10月第4日 10月第4人 1001年日	開型 政治項 開制 単価項	HD Dollerad HD HD HD HD HD HD HD HD HD HD HD HD HD
唐恒敏	9241 译分(他和意道) 正经分类	8	1000 111111111 16年編史度 即五年10	1013年人 10015年日 1013年月 10015年日 1113年人	(時型) 設会項 (時間) 考報項 (時間)	日日 次のほれた(1) 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日

质检项各项分配的评分之和没有限制,可以不为100分。

若开启了智能质检,系统隐藏人工智能组合质检,引用质检项时,只显示人工质检项, 不显示分类下的智能质检项。

B 根		 wxxmemenan 	
 □ 11 □ 接听递度 □ 服务质量 	人工质检1 123	创建人 7000姓名	类型 考核项
□ 111 □ 普通话 □ 1	人工质检3 3	创赋人 7000姓名	典型 考板項
 服务态度 雪型技能 正能有下级? 			
 1 (g) ¥ %&* () — 1 数命项分类 1 数命项分类 			
 警報購拾項1111111111 下级 下级 下级2 			

若开启了人工智能组合质检,则引用质检项时显示分类下的所有质检项(包括智能质 检项)。

用质检项			
- B		MYKRANDIN	
 11 接听速度 服务质量 	播转时长	创建入 7000姓名	类型 醫能統檢規則
 一服务员里 111 普通活 1 一股务态度 子头语 一支业技能 一还能有下级? 1 @#¥%&*() 強命項分类? 致命項分类? 取命分类? 副能质检项1111111111 下级 下级2 副数时长 请速检测 	結束语	创建人 7000姓名	类型 警察原检规则
	开头语	创建人 7000姓名	東型 智能新检规则
	通话时长	他讓人 7000姓名	東型 智能质检规则
	服务论断	创建人 7000姓名	类型 智能质检规则
	靜默时长	创建人 7000姓-8	类型 智能质检规则
	语速检测	创建人 7000月45	类型 智能质检规则

注:

1) 若致命项设置中勾选"不应用致命项",则设置引用的质检项时,选择的分类下存 在致命项,也不会显示。

2) 若所有质检项均设置为致命项,总分不设置为0,也可成功保存。

3) 若质检模板配置人工分数为0, 则质检单评分不显示人工质检。

4) 若引用的质检项被修改或删除,历史数据不受影响。

5) 若模版开启了智能质检,新增/编辑模板时,显示智能质检已设置分数。

3、质检附加项(该项仅在基本配置中设置计分模式为加减混合时才显示)

设置计分模式为加减混合时,在规则设置中可以设置附加项。

internation (0
	+ :#30
	上一步 下一步

点击<添加>,展开添加质检附加项页面,可设置输入附加项名称、类型及描述,如图。



添加附加项			×
* 附加项:		0/20	
* 类型:	请选择	~	
描述:	请填写质检项描述		
		0/300	
创建人:	1001姓名		



点击类型后的输入框展开下拉框显示选项,点击下拉框内数据,即可设置类型,如图

* 类型	请选择				^
$-\infty$	考核项				
	非考核项	i			
	新增类型	<u>!</u>			
点击 <新增 药	类型> 按钮,	展开新增类型页面,	如图		
添加	类型				×
	类型名称			0/20	

填入新增的类型名称后,点击**<保存>**,即可保存新增的类型,新增的类型显示在类型 选项中。

保存

设置完成后,点击**<保存>**,即可保存质检附加项,添加的质检项显示在质检附加项列 表中。可对质检附加项进行分数设置,该分数独立于质检项总和 100 分以外,可以任意设 置。

	合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册						
INTERDOR: 0							
HTM14	(1)建入	供当	分数				
	1001株名	带板店	0	<u> </u>			
	+ 1814						

注:

1)质检附加项设置页面的可选类型和质检项配置页面的一致。

2) 附加分不受致命项影响。

4、设置完成后,点击**<下一步>**即可保存当前配置,并进入下一页面。点击**<上一步>**,则返回基本配置页面。

✔ 创建完成

信息设置完成后进入创建完成页面。10s 后自动回到质检模板列表页面,或点击**<返回** 列表>跳转回到列表页面。

10.00				
	展中配置	ARCENT LA DE	eineven.	
		创建成功		
	15 16 10 18	难功,极极内容及黄检点可用于质检相	大飲養酒	
		 此自动制制型质性保健双面列表。 		0

▶ 编辑模板

质检模板列表页面,操作列中显示编辑按钮,点击按钮进入编辑页面,页面操作同"新 增模板"。

HOLLYCRM	NO / ROOM / MENT				100	0.000	V B 9 1	2 IIM 20.27.1	38	- 0	. 0
882.09 - NB4058 24499	()	enve -			as [Ö	UN I	-
#### -		SIDE N	BRAS	1111410	K.D	SIRA.	BERRYIN :	REPORT.	inn		
然后来的	1289391	3829-07-02 (8:27:22	181	18.0	308	00008.8	2021-06-22 17:03:01	NOTES.		10	3
102246	新以市体的不过进行的 中	2020-10-14 10:12:38		64.81	119	700H	2021-08-30 (00-40.00	1000/0-4E	2	10	=
10021446	- 1	3621-03-30 10-21-28		36.0	100	100086-01	2021-08-00 08-00.00	2000816	0		0
Carabian	BU21154286	2820-07-03 16-46-11		-	818	econtrat.	2020-10-19 17 31.01	Pore l	2		
化建物管理	1	3820-10-12 17-44-28	**	80	10.1	17030	2005-10-14 14:00:02	7000	e.		9
RINE -	owner state the	2025-07-05 11 20:26	1816	-		10054	3121-08-12 18:14:13	700848			
NUMBER.											
Aug.			1		6012	1.08					
100 T											




1、编辑模板时,模板已选的数据类型不可修改。

2、编辑模板后,已使用该模板的历史数据不受影响,新数据使用修改后的设置。

▶ 停用/启用模板

质检模板列表页面,操作列中显示停用/启用按钮。

选择已启用的模板,点击<**停用**>,弹出确认删除框,点击<**确定**>,可停用模板,点击<**取消**>,可取消停用操作。

若有质检计划已引用该模板,则显示提示如图,点击<确定>,可停用模板,引用该模板的质检计划一同停用,点击<取消>,可取消停用操作。再次启用该模板时,之前引用该模板的被停用的质检计划将一同启用。



选择已停用的模板,点击<**启用**>,弹出确认删除框,点击<**确定**>,可启用模板,点击<**取消**>,可取消停用操作。

9.1.2. 质检项

本节介绍质检项的配置。在质检模板中引用质检项后,使用该模板的质检单可使用已 引用的质检项进行质检。

选择质检项层级关系 设置质检项前需要先选择质检项层级关系,可选择单级或多级。 首次进入质检项页面,默认选择单级。



Ŧ	HOLLYCRM	AN (00028 / 8848		(weaking the states)	🗢 🛛 🕬 00.21.45	0
0 II	REITO -	MURRERS IN	eese 1 0	18	Dr. 19-	σ
1		EX Home	NACENE BURGARINGSARTING	8933 800000	878888 87888828, 87888	
		and anothin relation	943 2047 0 HOLD HERE		Reference and an even of the second s	
е Ш	NKAGRN EAGNA	1892 31.7.01.01				
•	11555.8 8552 -	2010 2010 41 10 10 10 1000 8				
•	6452 840					0
-	PE E E E E E E E E E E E E E E E E E E					

设置质检项层级为多级,则可以设置质检项分类。

HOLLYCRM	THE F PERSON F MARK				1011-1011-011	N(0) 😤 88	0122.10		0
88198 -	5%7282.5 ss		241.0111		 0 ## 		A 8-	18	ø
	1	1	12						
AND -	· NAME		. 1.						
	- 223	4	4	221-122-221					
*****	- 844								
REFERE	- 福井古県	÷.							
EXMIN	· 专业结婚	1							
已然始出现	1 047%	12							
DHER -	教会完全体	÷.							
with H	82782	3							0
AGE .	7個	2							0
00 83 840 AB	782	а							

为避免重复介绍,以下操作将不会将质检层级单级和多级分开介绍,将基于质检层级 为多级来介绍。

▶ 质检项分类设置

维护质检项必须要先维护其所属分类。

点击**<新增分类>**按钮,即可展开新增分类页面。

添加分类	3
分类名称*	0/20
	2 5

在输入框中输入质检项分类的名称,点击<保存>按钮,可成功添加分类。

分类名称后显示**<添加>、<编辑>、<删除>**按钮,点击**<添加>**,展开添加二级分类页面, 输入分类名称后点击**<保存>**,增加聊天知识二级分类成功,质检项最多支持三级分类。

点击<编辑>,展开编辑分类页面,输入分类名称后点击<保存>,即可修改分类名称。

点击<删除>,弹出确认删除框,点击<确定>,可删除该分类,点击<取消>,可取消删 除操作。



二级分类下的添加、编辑、删除操作同一级分类,三级分类下的编辑、删除操作同一 级分类。

注

1、质检项分类名称,不同大分类下可以重复,单个大分类下不能重复。

2、聊天知识最多支持三级分类,三级分类下不能在添加子分类。

▶ 人工质检项设置

选中要增加质检项的分类,右侧页面展现对应分类的质检项维护区,点击**<新增人工质 检项>**按钮,弹出增加质检项页面,可设置输入质检项名称、类型及描述,如图:

HOLLYCRM	AND F ANNAL F MARK				99,142,949	w.D	9	R 28	81.24.23	•	0
BRIAN - ORIGNE BREAK BREAK ANDER	新社研究員具本 3-0 17 1日に注意 - 第四元第 - 711 - 第四百日	8 1 1 1 1	11	200-0-0-020-5					2	.00	۳
NEZGAN CANNA CANNA ANEZ - NEZ -	* - 現永元県 - 安山川県 - 日田市下級7 1 日田市市 1 日田市 1 日田市市 1 日田市市 1 日田市市 1 日田市市 1 日田市 1 日田市市 1 日田市市 1 日田市 1	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1									
	- NURLIHARING	1									•

质检项设置页面可对质检项进行致命项设置。若设置致命项为开,则不显示类型设置



 \times

字段。

质检琐。		0.50
致命项	О ж О ж	
描述	请输入内容	
		0.000
创建人	7000姓名	

设置致命项为关,则可对质检项进行类型设置。

点击类型后的输入框展开下拉框显示选项,点击下拉框内数据,即可设置类型,如图

* 类型	请选择	~
1	考核项 非考核项 新增类型	

默认选项有考核项和非考核项。可自主新增其他类型,点击**<新增类型>**按钮,展开新增类 型页面,如图

添加类型	
类型名称	0/20
	保存

填入新增的类型名称后,点击**<保存>**,即可保存新增的类型,新增的类型显示在类型 选项中,如图。



* 类型	请选择	^
	新增测试	
	考核项	
	非考核项	
	新增类型	

设置完成后,点击**<保存>**,即可保存质检项,新增的质检项显示在质检项列表中。

原检读用最关系 3-0	(iii) (ii	301210		2.5			A B	A 1
11 理可達取 型亦改量 - 111 世界法	1 000 1 000 1 000 1 000	11144 (c) C	847 2020-07-03 %4.38.44	構过客件电话 antitikisetti entit tuntit	10 2005-01-01-01-01-01	BA ANIMART WEIT MART	2000-07-02-14 20-01	
1 第五章 - 李金田田 - 李金田田 - 田田市下助? 	1	PARE L	and the second s					
数 数 数 								6
下弱2	E							

▶ 新增智能质检项

选中要增加质检项的分类,右侧页面展现对应分类的质检项维护区,点击**<新增智能质 检项>**按钮,弹出增加质检项页面,可设置输入质检项名称、类型及描述,如图:

				教育教育教授成
原检动架级关系 #48 -	0	861.89114	5 D 28	표 😑 🖽
3 H	+	12.58	建过客户电话	書物
· 単听達爾	*	and a state of the state of	No. of Concession, Name	
- 祖告洪康	1	and and the 1 state	and an an and an an an	and of states
- 111	÷	4ME 225-01-10 H-3H	4 4930 (002-01-02 14-400) ²	488 200-8740 (4:0xm)
10 M I	4	80000 ft.	9000#E.R.	2005 A
1	÷.			
服务态度	÷.	-11		
- 10100	1	000107-0400		
进艇有下级?	1			
1 Gevis	1	40100 2020-01-00-14-36		
就橡胶分类	1	accel-6		
就业分类2	+			
服能质检察20111111112211				E
下組	1			
7382	4			

质检项设置页面可对质检项进行致命项设置。若设置致命项为开,则触发后得分为0。

 - 一 通送时任 へ - 通送时任 へ - 通信討任 - 通信討任 - 振行时氏 - 开头语
 1 通信討氏 1 通信討氏 新發討氏 ・ ・ ・
 振發时长 开头语 諸東语 超多抢断 静默时长 情绪检测 语通检测 重复5%
开头语 开头语 结束语 结束语 服务抢断 靜默时长 情绪检测 语通检测
服务抢断 静默时长 情绪检测 语速检测
静默时长 情绪检测 语速检测
情绪检测 语通检测 断型话术
语通检测 断型话术
断想话求
Jaka Jine, Hu / / / /
满意度
关键词

智能质检规则设置规则与 12.4.1 质检模版中智能质检配置设置规则一致,同一个分类 下除"关键词"、"流程话术"其他规则均智能设置一个,不可重复,已经被设置过的规 则显示为灰色不可点击。

Нош	IC ME YCRM	合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册	
添加智能	质检项	×	
規則类型	- (R.13.10)		
初始得分	满服旗		
动会话	关键词		
北印机	坐席挂而		
	流程话术		
	普次順应时长(在线)		
	平均峭应时长(在弧)		
	开头诩(在绌)		
	趙東碩(在线)		
	離願這术(在些)		
	满意谊(在纸)		
	关键词(在线)		

保存

设置完成后,点击<保存>,即可保存质检项,新增的质检项显示在质检项列表中

E.

点击质检项后的**<编辑>**按钮,展开质检项编辑页面,可对质检项进行编辑。编辑完成 后点击保存即可成功修改质检项。

点击质检项后的**<删除>**按钮,弹出确认删除框,点击**<确定>**,可删除该质检项,点击**<** 取消>,可取消删除操作。

选择分类后,右侧显示质检项列表,选择需要复制的质检项,点击**<复制质检项>**按钮, 弹出复制页面,重命名质检项后点击**<保存>**可成功复制。

Setting of	14	No. of Concession, Name		3 B S
	21		second to	***
9148		0010.000 0000-0.000 07 001000	derestrive and the	4884-800 1984-3.800.97 84300
		And the second second	Adden and a real	April 100 and 10000
		8011	8848	345/111
- 72416	1	BERN-MALINEL REPORT	848-018800-01840-01 0480-000	1000-120000-14000-01
10/15	9	100000 10-0-0-1	\$42.000 Horsesters	SAFET IN A COLUMN
			-	995A
**		10001-1-10000-1000-1-2010 1017/0020	editorian Adulto MAN-IL det	4831738331980-7.001
781		NUMBER OF STREET	101000 000-00-0000	10000 00000000000000000000000000000000
		9.92.75		***
		10.000 000.000	A MOLECULE DESIGNATION	88.80.785210
		MARKS INCOME.	Added and street	ADDED INCOME.



勾选质检项后可移动质检项到其他分类,点击**<移动质检项>**弹出选择分类页面,选择 后点击**<确定>**,移动成功。



鼠标拖拽质检项分类或者质检项(同分类下)还可以对质检分类或质检项进行排序。

THE FURNER FURNER	A ISBANS	Annal A. Or		
	W. HEITERSTONN //	Contract of States		-
质检琐醛碳关系 多彩 -)	anti-meters	0 0 28	.R• (B• (3)	6
π	摄物时候	6×8	用头道	
描听清潔 服供质量	#19935-001071210. ##201450	生想导导;满1011년卷四手一说;第1111全书 原中,第1111	東部市中,第2日: 日東市中一次,第2日: 生平 市中,第10日	
- 111	NUMBER 2017-00-00 14 11	12 NOLDER 10110 1011-00-00-04-04-01-04	NUMBER OF STREET, AL	
甘港 正	(margite)	815 888	700000	
1				
服告さ度	通道时代	羅希姓爾	靜默時性	
- 专业政策 活动电子研究	造活的(10世以上不同日,美少5时间10)	电电振一次正量量性长光子10-0636.201 注他所开始后分	能課題一次這種創程任先于1的場合計畫1 23種創升他们分	
- (bex 9. A' ()	NUMBER 201-09-08 14:11	15 BURDER 2021-100-08 14-08-12	WHERE AND A DAMAGE	
教学家分类	20000	10032.5		
财命分费2	语语绘图	服装这 本	191810-20	2
· 新建选验录11111111111111	(注意省大学10秋安型25 毎秋31-2 調)	· 送给以注意A.要到出现25.希希里一次。	明确保大于288末月31日886年一次 365分	Q
下位	80.120.0F884055	3855F		
下稿2	新規規制は 2025-00-00 141-65	47 \$100,04010 2021-02-05 14 121-01	\$250,016,016,00 22221-024-00, 54, 40, 22	
	730038.6	Tamin di	Youth	

▶ 查询

在质检项页面,可对已有质检项进行查询。输入需要查询的质检项名称后,点击**<查询>**按钮,下方列表中即会展示符合条件的查询结果。

教授收留起来系 5-6 -	۲	804	52 () 23	4r 🕀 🗇 🕅
11 接听速度 - 服务资源	‡ 1	M18954. #1895328002574231.103828938235	解放时代 服用时间 (0月)(1月)-1月1日,服务2月(1月)(1日)	
- 111 - 新建語		NORTHON 2021-03-00 NR 11:02 2000/0-9	1980/0010 JULY 40-09 10 24 32 722005-8	
- 単形立政 - 考点政政	1			
近回N下级7 1 GFN15	1 E			
取申項分素 取自分类2	1			0
- 新聞馬指道::::::::::::::::::::::::::::::::::::	1			
下級2	1			

注: 搜索后,展开有查询结果的分类,分类下无对应的查询结果,则默认收起分类。

10. 报表

管理员可以查看技能组、坐席及整体运营情况的统计报表。

10.1. 通话报表

通话报表主要包括:

- ▶ 呼入时间趋势报表:从时间的维度,帮助您做运营支撑规划。
- ▶ 服务号对比报表:从时间维度,查看账户下服务号数据趋势。查询条件包括"时

间"、"PBX"、服务号筛选。图表类型为柱状图,纵坐标为各指标数量,横坐标为服务号(显示服务号号码)。

- 呼入平均时间报表:从时间的维度,分析一段时间内在有效工作时间区间每个时间段(每个半点和整点)的平均通话情况,反映客户习惯哪个时间段呼入,方便您做排班调整。中继呼入平均时间报表 = 中继呼入时间报表 / 间隔天数。
- 呼入地域分布报表:从地域的维度,帮助您分析各地域的业务状态及运营支撑力度。
- 技能组时间趋势报表:从时间的纬度,分析技能组的服务,包括接通率、接通排队时长和放弃排队时长,新增了平均通话时长字段、服务水平(保留小数点后 2位小数)、15s、20s和 30s 接通率。
- 技能组对比报表:从技能组的维度,比较各个技能组的服务水平(保留小数点后2 位小数)。
- 部门工作量报表:统计分析各个部门的工作量情况。其中外呼分钟数(话费):
 不满一分钟按一分钟时长统计(该指标仅计费跳转可配置)。
- 坐席工作量报表:统智能看板计分析各个坐席的工作量情况。管理员可以查看账 户下所有坐席的工作量统计报表,小组组长只能查看自己和自己下属坐席的工作 量统计报表。新增字段 15s、20s、30s 接起率,工作天数字段。其中,平均处理 时长=总处理时长/(呼入接通数+外呼接通数),呼入平均处理时长=呼入后处理 总时长/呼入接通数,外呼平均处理时长=外呼后处理总时长/外呼接通数;外呼分 钟数(话费):不满一分钟按一分钟时长统计(该指标仅计费跳转可配置)。
- 坐席满意度调查报表:新增"转调查点击数"字段(呼入、呼出、呼入转接), 统计分析各个坐席服务的满意度调查情况。管理员可以查看账户下所有坐席的满 意度调查统计报表,小组组长只能查看自己和自己下属坐席的满意度调查统计报 表。
- 外呼时间趋势报表:从时间的维度,帮助您查看哪个时间点客户电话接通率高, 有多高接通率,反映哪个时间被呼叫的客户更愿意接听来电,方便您做排班调整。
- 外呼地域分布报表:从地域的维度,帮助您查看哪个地方的客户电话接通率高, 字段通话时长也能反映哪个地区被呼叫的客户对产品更感兴趣,方便您做排班调整。



- 一次性解决率报表:从坐席的角度和技能组的角度,帮助您查看各个坐席的一次 性解决率和各个技能组的一次性解决率。
- 通话标签报表:从时间和标签的角度,帮助您查看各个时间段内,标签数排名前 十的各个标签数据。
- 外呼号码:显示账户下所有外呼号码的外呼情况。支持时间查询(包括自定义)、 号码组(单选)、号码(输入,多选)。
- 外呼号码组:可配置外呼号码组,列表按外呼号码组显示该组号码的外呼情况。 支持时间查询(包括自定义)、号码组(多选)。点击外呼号码组名称跳转到对应的外呼号码报表页面。
- ▶ 通话机器人:显示账户下所有机器人服务的通话数据。
- 注:

1、一次性解决率报表默认查询时间根据重复来电时间间隔显示。例如: 重复来电判断时间间隔为 2 天(48h),今天是 03.15 号,一次性解决报表打开默认显示应该是 03.12 号的数据。

- 2、.报表中 pbx、技能组、服务号筛选项和数据也要根据数据权限进行控制。
- 3、坐席工作量报表中,15s、20s、30s 接起率字段,不包括振铃时长为空的; 工作天数字段,呼入总数、呼出总数、转接来电总数三者其中任意一个有值,则 计入工作天数。
- 4、通话标签报表中,修改标签名称,不影响修改之前的统计数据。
- 5、报表表头配置按个人设置来。
- 6、报表中使用百分比计算的数据,均精确到小数点后两位。

10.2. 聊天报表

聊天报表主要包括:

- 报表总览:显示在线报表所有主要数据统计(会话总量、已分配坐席数、排队放 弃数、平均会话时长、访客流量)。注:访客流量只能查前一天的数据。
- 聊天知识总览:显示在线聊天知识的主要数据统计(其他相似问法、未匹配问题、 未审核知识、未审核相似问法、知识总数(启用数、停用数)、知识分类数(一 级分类数、二级分类数、三级分类数))。



- 坐席工作量:统计分析各个聊天坐席的工作量情况。增加末次回复率和 30s 回复率。末次回复率:会话结束前最后一条消息为坐席消息的会话数/坐席接入有效会话总数; 30s 回复率:有效会话且访客首次发送消息后,坐席在 30s 内回复的会话数/坐席回复会话总数;
- ▶ 坐席满意度:统计分析各个聊天坐席服务的满意度调查情况。
- 技能组时间趋势报表:从时间的纬度,分析技能组的服务,包括接起率、排队时 长和放弃排队数等数据的统计。
- ▶ 技能组对比:统计分析各个聊天技能组的工作量情况。可配置工作时间。
- ▶ 聊天入口:统计分析各个聊天入口的工作量情况。
- ▶ 会话标签:统计分析各个会话的标签标记情况,只显示使用次数排前十的标签。
- ▶ 访客来源:统计分析各个会话的来源情况。
- ▶ 时间趋势:从时间的维度,分析所有会话的处理情况。
- 平均时间趋势:从时间的维度,分析一段时间内在有效工作时间区间每个时间段 (每个半点和整点)的平均会话处理情况。
- ▶ 来源关键字:统计分析各个会话的关键字情况。
- ▶ 机器人:统计分析各机器人会话接入情况。可根据时间以及聊天入口进行查询。

其中知识匹配数:知识匹配总数;已评价数:点击有无帮助的数量;未评价数:未点击有无帮助的数量;已评价率:已评价数/知识匹配数;有帮助数:点击有帮助的数量; 无帮助数:点击无帮助的数量;有帮助率:有帮助数/已评价数;知识匹配率:知识匹 配数/机器人处理回复消息数。

有效解决数:从开始到结束都是由机器人处理无其他状态处理且与机器人产生过常见问题/文字交互的会话。

有效会话数:经过机器人,并且访客发过消息(不是机器人时发的也算)的会话。 解决率:有效解决的数量 / 会话总数。

(直接点击转人工和未与机器人产生交互的,不计入有效解决数)

- ▶ 技能组:统计分析各个会话的技能组情况。
- 坐席邀评数:坐席点击邀评的次数,如果会话被转接,则只统计最后一个坐席点击
- ▶ 知识点击量:统计聊天知识点击量前 100 的数据,包括排名、知识分类、标准问



题、已评价数、有帮助数、有帮助率。

- 一次性解决率报表:用于统计在设置的时间(在线配置-基本配置-报表指标配置) 范围内,同一访客没有再次接入坐席的会话算一次性解决会话。注:一次性解决 会话数只统计接入了坐席的有效会话。
- 商户对比:统计商户会话情况:排队会话总数、接起率、排队放弃数、已分配坐席数、坐席完成数、平均排队时长、坐席超时数、访客超时数、平均会话时长、访客留言数、会话总数、访客完成数。点击商户名称跳转到"聊天商户坐席工作量查询"。注:报表只统计当前时间段已结束的会话。
- 邮件工作量:统计坐席处理邮件情况:查询条件:时间类型、技能组(多选)、 坐席名称(多选)、邮箱(多选);列表字段:坐席、平均处理时长、工号、新 访客接入量、邮件回复量、发送邮件量、平均首次相应时长、邮件接入量。

注:

- 1、聊天知识点击量报表不支持点击表头进行排序。
- 2、最多显示前 100 条聊天知识,不分页,滚动条滑动显示。
- 3、报表中使用百分比计算的数据,均精确到小数点后两位。

10.3. 工单报表

工单报表主要包括:

- ▶ 工单分析报表:按工单的类型对各种工单进行统计,只显示启用状态的工单类型。
- ▶ 坐席工作量报表:统计坐席处理工单的情况。

其中:

工单分析完结率= 完结量/(创建量)*100%

工单的完结量/作废量,需要是当天创建的当天完结/作废的,算完结量/作废量

注: 坐席工作量-受理工单量包含自动分配、手动分配及流转的工单;

报表页面介绍:

点击桌面菜单区的"报表",在左侧列表中会显示所有报表的列表,系统提供的每一 种报表操作大体上是相同的,为了节省时间和篇幅将以"技能组对比"为例说明。如下图 所示:





下面具体介绍报表中的操作。

1、点击所要查看报表的名称,页面显示如下图:



注意:

- 1) 查询条件删除服务号后再加上服务号,可以查询到当前服务号对应的数据。
- 2) Pbx 默认选中当前坐席所在 pbx
- 2、设置所需查询报表的时间类型来查询相应的报表信息。

时间类型的选择,包括以下三种时间类型:

▶ 选年报,查询区域会显示年份的选择,查询出所选年12个月的报表,如下图所示:

时间类型	年报	-	2018	-	年

▶ 选月报,查询区域会显示年、月的选择,查询出所选月每一天的报表,如下图所



	示:							
	时间类型	月报	-	2018	▼年	1	▼月	
۶	选日报,查	询区域会显	显示年、月	目、日的选	择,查询出	所选日 2 4	4 小时的报	ł表,如下
	图所示:							
时间	类型 日报	-	2018	▼年	1	▼月	17	- 日
\triangleright	选自定义:	可以查询某	まー端时间	间内的数据	8,选择时间]范围查询	出该范围	内的报表,
如「	下图所示:							

时间类型	自定义	•	i —	Ċ.
------	-----	---	------------	----

注意: 自定义时间为空的时候不能查询。

3、设置报表时间类型后再选择其他的查询条件,如图

时间类型	日报	-	2018	- 4	₹ 1	-	月	17	-	B	PBX	a1-bj5-104	-
服务号	全选												
	565922	35(5659)	2235)										

注意:

- 如果当前用户只有一个 PBX 的查询权限(包括账户只有一个 PBX 和账户有 多个 PBX 但是只分配了一个 PBX 的查询权限范围),查询条件没有 PBX 的查询条件
- 2) 如果当前用户有多个 PBX 的查询权限,查询条件显示 PBX,选项内容是给当前用户分配的 PBX 查询数据范围。如:给 8001 坐席分配了 100PBX 和 101PBX,那么查询条件下拉框选项可以看到 100PBX 和 101PBX。
- 3) 多 PBX 账户,分配了所有"全部坐席"、"下属及自己"或者"未关联、下属、自己"查询数据范围的用户,PBX 查询条件显示所有的 PBX
- 4) 选择 PBX 后会显示对应 PBX 的服务号。
- 5) 聊天入口和技能组报表分别可以按照入口和技能组查询条件进行查询。
- 4、点击<查询>按钮,会列出符合查询条件的查询结果列表,如下图所示:





注意:

1.分配了"全部坐席"权限的管理员,可以查询账户下所有坐席的报表数据。

2.分配了"PBX"权限的坐席,可以查询分配的 PBX 下所有坐席的报表数据。

3.分配了"未关联、下属、自己"权限的坐席和分配了"下属坐席和自己"的权限的坐席类似,只有坐席工作量报表和坐席满意度调查报表显示权限下所有坐席的报 表数据,其他报表仍然显示全部坐席的报表数据。

 4. 有图表的报表,当时间轴上的时间点数大于 6 个的时候,时间倾斜显示,时间 点数小于或者等于 6 个的时候横着显示。

5、呼入地域分布、技能组时间趋势、技能组对比、部门工作量、坐席工作量、外呼时间趋势、外呼地域分布报表第一列数据可以点击查看该条报表记录详情,点击列表中蓝色链接可跳转查看该条报表记录详情。如图以通话报表-坐席工作量报表为例

14. 三宋王	作量列表 高	REFER AREA	11工作(15)(当相有	(8,丁州市14]:06:00	1.00 - 23:00;00)				
2.17 ±	.I.4 0	#Adm ±	信入居務数 章	经入班费率 1	#AARD 0	9468 C	WHERE AND	manator ±	HERREY :
0003	8006	0	α.	-05	D	0	0	2%	0
thir.		0	0	2%	D D	0	0	DN -	0



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

1 MAINS	12.1						BPOF	导进Eccel	- Biblional	(89)	891±11
10485	- 64	2021			1.00						
e ±,₹7000	178918 N	EPRA I	CRANCES IN	(由彩布段工作)	NN 00.00.00	-23:30:00 }					
1944 z	FIREBRE :	₩人甲钨纶爆 利化::	WARES:	944488 115:	******	8155911:	HEALENG HELE	BYY REPAIR	BR:	*******	THREE:
0011-08-34 (00-00-08	00000	-		-	N	10.11.00	-	800 M	0.01.00	0.01.01	16.1538
101.00.00	000044	0.004	1	-00.0036	i -	1000		0000.02	0.000	600 m	-
1011-04-04 10-00-08	00.00.00	-	÷,	-	1	8287		-	-	***	
2007 08-08 10-00 08	0000.00	0.014	a	-	<u>e</u>	10.00.00		1010111	stroll at	0.0101	10,000
	100,000,000	-				1100.00	10000	101023	-	100,000,000	

注意:

- 1) 点击链接进入第二层报表后点击其他报表再切换回来,不会自动刷新到首层报表。
- 呼入地域分布、技能组时间趋势、技能组对比、部门工作量、坐席工作量、外呼时间 趋势、外呼地域分布报表可查看详情。

6、导出

导出 Excel,点击<导出 Excel>按钮,会将本次查询结果以 excel 文件导出,此时 该文件会保存在系统左下方,导出的报表文件名称为对应的菜单名称+年月日时分 秒 yyyymmddhhmmss,点击文件名称查看导出的数据,如图:

- EE 0 40.4		-	41.14100	en: 23	(+										Ľ.	0	MRES .
= 29 - 0 2 0 1	(D> ->	• (BB	1.885	II BAR	529E	88	316	608 /11	ER B	10.06	0,911				0.4	1929	8 1919 d
C Xm A A	ea B / ∐ 8	- "" 田・田・1	a ≜	A' *	* 1		8118+	(1) 2006	≡स # - %	19 - <u>2</u> 2	arente la	12 женис - 17 женис	 20	\[\] ₩8	<u>A</u>] 169-1		117 858
AL	a tr	民業部	e A								ť	M	N	0			
trit和 trit和	兼通数 112 0 7 54 19 229	移道事 35,808 0,006 53,858 62,078 84,328 45,148	2000/134 154 10 10 10 202	51 51 50 1 200 1 79	新日本 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	早均用 0:12 0:20 0:20 0:20 0:00 0:00 0:00	勝邊戰大5 00:01:43 00:00:00 00:01:11 00:01:30 00:00:13 00:01:43	兼通是小 09:00:00 00:00:00 00:00:00 00:00:00 00:00:	(放弃年15) 00:00:25 00:00:10 00:00:11 00:00:11 00:00:10 00:00:25	書始件最大 00:02:0 00:00:2 00:00:2 00:00:2 00:01:4 00:02:0 00:02:0	1前府最小1 5 00:00:00 1 00:00:13 1 00:00:00 4 00:00:00 6 00:00:00 5 00:00:00 5 00:00:00	(平均通過作業 00:00:55 0. 00:00:00 0. 00:00:16 0. 00:01:57 0. 00:01:16 0.	府水中 不 833 48 00 50 00 50 01 70 01 70 01 50 43 50	包含(3 708 00% 33% 81% 81% 17%	15 旅舟数	18-18-1	

▶ 导出 PDF,点击<导出 PDF>按钮,进入打印预览窗口。



. 22								- 1499 C				
-				r -				1		目标97ED机	HP LaserJet Pro MFP	
			H			1		H.		用页	순백	9
			ЦĮ.	L_,	gla	ll a	ы	îΠ	-	伯教	1	
DATE:	PO11.	Excount.	PAIRS	and the	-	11		REDOR	21/118		Lane -	
	100001-001	percenter :	alars.	and the second second	-	14	5	000000	100 TT 44	布局	(個)日	-
-	Carl Law Carl	and the second second					-					
SAULA	10.00	80000.00	ALAIN.	and and the		10		IRC(00+30)	Inclusion of the local data			
anti- anti-	20100-00 20101-17 20101-01 20101-01	80100.00 80000.00 80000.00	31.819 43.95 90.015	100.000 11 100.000 5K	1	10	346	00.0040 00.0040	MORAL PR			
	90.00.00 36.01.177 36.01.42 36.071.43	Brook M Brook JM Brook JM	31.810 42.045 36.015	10140111 1014034 1010711	1	11 276 677	348	10:00:40 10:00:40 10:00:40	Milet of Milet of Milet of	更多设置		22
BACH BACKBERT REACTE	9199 00 5681 07 5681 42 2017 43	Bingo Bi Bingo Bi Bingo Bi	ALL DAY	10 400 17 2010/034 2010/134		25 255 810	8 308 217	100040 300040 400040	BODA BODA BODA	夏多必殺		22
•	210 m 2017 2010 2010		21 000 21 000 20 000 20 000	anan ti Balacia Marcine	N	13 2 10 2 10 2 10 2 10 2 10 2 10 2 10 2 10	8 368 213	00000	Balan Balan Balan Balan Balan	更多必要		2
	2000 2011 2012 2014		51805 51805 5195	10.00(11) 44.003K 1007177		<u>,</u>	8 366 212	8000 9000 9000	Balan Balan Balan Balan Balan	更多必要		2
0	9199 m 968 177 999 149 919 149	1000 0 1000 0 1000 0 1000 0 1000 0	51805 8195 8195 9015	10 and 11 44 at 25 at 10 at 21 at 22		<u>,</u> 13	8 366 212	8000 8000 9000	Manuti Baylos Baylos Baylos	更多必要		2
0		1000 H 1000 H 1000 H 1000 H	51495 20105 30115	Balantin Bal		<u>,</u> n <u>15</u>	8 <u>Mil</u> 213	8000 8000 9000	NUMAT NAQOS NAQOS NAQOS NAQOS	更多论量		2

➢ 拆分导出 Excel

点击下拉按钮中选择**<拆分导出 Excel>**会将本次查询结果以 excel 文件导出,此 时该文件会保存在系统左下方,导出的报表文件名称为对应的菜单名称+年月日时分秒 yyyymmddhhmmss,点击文件名称查看导出的数据,表头以技能组 A (此行为各表头 对应的总数)、月份 1 (此行为各表头对应数)、月份 2、月份 3.....技能组 B、月份 1、 月份 2、月份 3.....技能组 C、月份 1、月份 2、月份 3.....如图:

技能描	排队总特	扶通数	扶通车	口時内機	走日料内放麻	接通平均由	快速最大的	快速最小	11世界兵法1	放升最大	化放开最小	非平均摄话	电服务水平	不包含6秒放升数摄通率
茨莱福4010	.19	16	84, 214	3.6	3	80:00:00	00:00:12	00:00:00	00:00:05	00:00:08	: 00:00:00	00100:00	3 0.84	38, 39%
2021.03	39	10	34, 218	10	1	00:00:03	00:00:12	00:00:00	00:00:06	00:00:08	00:00:00	00:00:00	3 0.84	88. 87%
振量任务执税组4002	11	5	53, 108	50	3	00:00:28	11:50:00	00:00:00	00:00:11	00:00:21	00:00:00	00:00:16	5 0,00	58. 128
2021.03	3	2	25,009	5	3.	00100:21	00100121	00100100	00100105	00100:08	00:00:00	00100:23	3 3, 00	33, 33%
2021.04	19	0	05.67%	6	3	00:00:29	11:30:00	00:00:21	00:00/17	00:00:25	00:00:08	1-00:00:19	5 0, 00	86. 679
影量任何技能担4001	150	34	02.67%	32	20	00:00:00	00:00:30	00:00:00	00:00:17	00:01:44	00:00:00	00:01:50	5 9.61	75.018
2021.01	30	24	30,00%	28	3	00:00:03	00:00:11	00:00:00	00:00:46	00:00:13	00:00:00	00100:25	5 0.83	36.00%
2021.02	- C	0	0.00%	0	2	00109100	00100100	00100108	00100105	00100105	00100105	5.00100:06	3, 00	0,00%
2021.03	69	44	83. 77%	40	14	00:00:09	00:00:21	00:00:00	00:00:09	00:00:38	00:00:00	00:03:00	2 0.58	80.00%
2021.04	-61	24	58.546	22	3	00:00:09	00:01:30	00:00:00	00:00:35	00:01:44	00:00:00	00:01:4	X 0.54	63.14%
2021.06	8	3	25.008	12	2	00109100	00100107	00100100	00100105	00100:19	00:00:00	00:00:00	1 0.20	33, 328
技能组4014	3	3	0.00%	2	5	00100100	00108100	00100100	00100110	00100121	00:00:00	0010010	0,00	0.008
2021.04	1	2	0.008	50	2	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:21	00:00:21	00::00:21	00:00:00	0.00	50.00%
2021.06	22	.0	0,008	50	50	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:14	00:00:15	00:00:11	00:00:00	0,00	50,00%
技能地(の))の	1853	112	39,854	-94	51	00100112	00100148	00100108	00100126	00102105	00:00:00	00100156	0.33	48.70%
2021.08	0	2	33, 33%	2	3	00:00:00	00:00:10	00100100	00100116	00:00:24	00:00:00	00:00:00	0.33	33, 33%
2021.04	100	60	36.148	30	29	00:00:33	00:01:40	00:00:00	08:00:30	00:00:08	00:00:00	00:01:00	1 9,30	43, 1976
2021.05	309	50	45, 076	30	22	00:00:10	00100159	00:00:00	00:00:10	00:02:54	00:00:00	00:100:4	1 0.39	37, 478
省计	-000	229	15.146	202	79	00100109	00101143	00100108	00:00:22	00102105	00:00:00	00101158	5 11. 43	39, 17%

注意:通话报表中只有服务号对比报表、呼入地域分布报表、技能组时间趋势报表、技能组 对比报表、部门工作量报表、坐席工作量报表、外呼地域分布,聊天报表中只有聊天入口 报表、技能组时间趋势报表、技能组对比报表、坐席工作量报表,工单报表中工单分析报表、 坐席工作量报表可以进行拆分导出 Excel。

➢ 导出 Excel(秒)

点击下拉按钮中选择**<导出 Excel(秒)>**会将本次查询结果以 **excel** 文件导出,此时该文件会保存在系统左下方,导出的报表文件名称为对应的菜单名称+年月日时分秒



Х

yyyymmddhhmmss,点击文件名称查看导出的数据。列表中关于时长的数据都以秒为单位

导出,如图:

折絵道 用灰色数	共通助	探慮率	10秒内接	起射内加克	(装通平均))接	通過大排裝通貨	杜子非放弃	汗 均排放	穿最大并放弃最	小平:	均循語對服务水平	不包含6秒放弃数接通
技能组400261	112	19, 99%	94	51	12	103	0	28	125	0	55 0.33	48.70N
其能组4003	0	0,00%	0	0	0	0	0	10	21	13	0 0.00	0.00%
批量任务扩13	T.	53.85%	0	1	28	71	0	11	21	0	16 0.00	58, 33%
封憲任务扩150	94	62.67%	92	26	6	90	0	5.6	104	0	117 0, 65	75,81%
扶続/400/19	16	24.21%	10	1	3	12	0			0	3.0.84	68.01W
合计 406	229	49, 148	202	79	. 9.	103	0	23	125	0	76 0.43	59.17%

注意:通话报表中只有服务号对比报表、技能组时间趋势报表、技能组对比报表、部门工作量报表、坐席工作量报表、组织工作量报表、外呼时间趋势报表、外呼地域分布报表可以进行导出 Excel(秒)。

7、配置显示表头

操作步骤:

 点击列表上面的<配置显示表头>按钮,弹出的配置显示表头页面默认勾选了 所有的表头,如图

呼入时间趋势 表头显示配置

个性化的表头显示顺序:	置表头顺序的每一项都可以	以拖拽,用来设定表头显示的	的顺序,排在左面的统计项料	将显示在表格的前面
屏蔽掉您不关心的数据:提	表只显示您选中的统计项,	未选中则在表头中不显示	(蓝色:选中,白色:未选	中)
配置表头顺序 — 可拖拽进行	亍排序			
时间	总数	已接听数	振铃未接听数	排队放弃数
IVR	已留言数	黑名单来电数		



2)页面蓝色代表选中,白色代表未选中,未选中则在表头中不显示。配置表头顺序的每一项都可以拖拽,用来设定表头显示的顺序,排在左面的统计项将显示在表格的前面,如图

配置表头顺序 — 可拖拽进	行排序			
技能组	接通最大排队时长	接通平均排队时长	接通率	放弃平均排队时长
6秒内放弃数	排队总数	接通数	20秒内接起数	接通最小排队时长
放弃最大排队时长	放弃最小排队时长	平均通话时长	服务水平	不包含6秒放弃数接通率





a. 第一个字段显示为灰色,不能取消显示也不能拖动进行排序。

勾选后点击<保存>按钮,提示配置显示表头成功,列表展现勾选的表头,如

W PREEDO	RESPAN	ERAN LOUGI	HERAI/1919	E 000000-23.9000)		×#1.00007	-Conside Days Ro	one-restances	
secold p	MERANART	METHONALS:	9891	BARTONNAME:	HINADED	80.081	ADRIVATERIAL C	mailonitenco	MINERAL C
1044	10.0012	00,00,00	64.21%	00:00:06	1.5	10	10.	00.00.01	00.00.08
10/2 mar (1477)	100120	00.00.06	82.87%	00.001+8	.26	150	92	00.00.08	00.01.44
and a lot	00:00:00	00.00100	0.00%	00.08.14				00.00.08	00:00.21
CONTRACTOR OF STREET, STORE	10:01:14	40.00.00	12215	00100111	1.1	10	- d	40.00.00	00.00.01
1045401	10:01:43	00:00:11	42.035	00:00:24	R.	294	105	00.00.00	00.02.05
100 C	10/01/41	00.00.09	50,37%	00.01.17	80	479	213	001001010	00/02/08

- 再次点击<配置显示表头>按钮,表头显示配置页面显示所有的显示表头,包括勾选的和没有勾选的表头。
- 8、配置有效工作时间

配置有效工作时间后,查询数据就会查询到有效工作时间内的数据,则其他时间 段数据不再查询范围之内。系统默认有效工作时间是 00:00:00-23:30:00。

操作步骤:

 点击列表上面的"配置有效工作时间",弹出配置有效工作时间的对话框, 如图

当前有效工作时间: 06:0	0:00 -	23:30	00:0				×
Pharma -	06		741	00	Ψ	5219	
结束时间:	23		小时	30		分钟	

	And I also have been also have been a	Contraction of the local distance of the loc	and the second se
Contraction of the second second	A CONTRACTOR OF	and the second	and the second se

2) 输入有效工作时间,设置有效工作时间后可以选择应用到当前通话报表或者应用到所有报表,应用到当前通话报表只有当前报表的有效工作时间设置成如图的 09:00:00-18:30:00,应用到所有通话报表则所有的通话报表的有效工作时间设置成 09:00:00-18:30:00。

9、报表表头显示说明

鼠标移到报表表头上,系统会展示当前表头的说明,如下图:



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

4. 效差电时均列票	新田二十年 34	新聞時間11951	时(高和普波上/型	回時: 000000-23:3	00001	从进入教室的官师领	他们或这些基本操作对许可	E2085代的唐诺尉	
HIEKC:	HERBANKED HTT	HIRTONNAI HIS	8882	RATING H	60内放用数:	109.681	201010846301	REC	総算量大時以近 代章
100405	00-00/12	00-00-01	342156	00/00/06	T.:	14	16	00.00-00	00.00.08
B	20101-00	00-00-06	62.67%	0000-16	28	190	52	00-00-00	02-01+44
10584004	00100100	00.00.00	0.00%	00/05/16		3	2	00/00/00	050021
E設任約30回約4000	00/01/11	85/03/00	53.85%	00.00(11	10 m	14		000000	00-00-21
14012-4379	00/01/42	00:0012	29,00%	00/02/26	53	281	94	80-00-00	00-02-05
alt .	00/01/42	00.00.08	40.14%	00/01/17	78	400	202	00:00:00	00:02:01

注意:坐席、时间等简单名词不展示表头说明。

11. 对接平台

系统管理员可以配置相关对接页面,点击"更多一对接平台"进入业务对接配置页面。

11.1. 坐席界面集成

11.1.1. 登录集成

点击"坐席界面集成一登录集成"进入登录集成页面,新建的账户默认配置好了登录 集成的演示页面:

1868	MIRTON.	(HS)	10.0	189			
*******	dimension of the of the	8797	414	-	-	-	101014
	(deexalgates plage-band	1.79.9		- 18		-	-
times of	Physics (201, 201, 201, 201, 202, 4020) (a second second statement of the order of the second statement (2014) (black second statement (2014)) (black second s	12.18P	- 10			- 15	101201
TODARD CON							
Trainbased	2						
	2						
	3						
	3						

操作步骤:

1. 点击<添加>按钮,弹出添加对接页面,选择登录方式,添加二次登录对接页面如图:



urrait a	eat		
		添加对接页面	关注
页面影响	世界市民	BRAK 0	
*1893552	Adams System College Street	the second contract of the second	
CIRRATER.	(American Street Street)	10.80	体和种任配量用成量出现在 "灯槽" 王祖帝奉任
	https://101.001.00101000000000000000000000000	意味時記 interel®	7424cdidentes24021 19750292302828
	2	dirizmit	

添加单次登录对接页面如图:

添加对接页面			关闭
登录方式) 二次登录 💿 单点登录		
名称		该名称在配置完成后出现在 "对接"左侧菜单栏	
接口地址	http://	7x24cc通过http协议向这个 接口地址发送登录请求	便
用户登录标识	登录名 ∨ loginName	业务系统和7x24cc采用该参数作为身份验证的唯一标识	*
加密密钥			
token验证地址	https://a1.7x24cc.com/commonInte?t 00000010026&accessToken=68eb41 53c69af89&token=(token在每次向接[ccessToken请从用户鉴权接口中获取)	flag=102&account=N0 60-6c6e-11e7-a32e-7be 口发送请求时自动生成 , a	
为保证安全性, 调7x24cc地址 验证成功、fail	, 7x24cc将在登录时传递32位随机生成的toke 验证请求有效性(token有效时间为5秒 , 请右 表示token无效或者失效。	en给业务系统,业务系统可以使 E5秒内回调该接口。)接口返回	明该token回 回值:200表示

2. 选择登录方式后,填写对应的信息,点击<保存>按钮即可。点击<模拟测试>按钮可以进行测试添加的页面是否能正常使用。添加二次登录对接页面后状态默认是"启用",添加单次登录对接页面后状态默认是"停用",启用的登录对接页面可以在登录首页查看到,并且单次登录的对接页面显示在二次登录的对接页面之前。

11.1.2. 弹屏集成

点击"坐席界面集成一弹屏集成"进入弹屏集成页面,新建的账户默认配置好了弹屏



集成的演示页面:

61	WEDL	when a		
WIRKSTON	the style of the state of the s	+1	-	200
100	Manalisma Milani	p-ef		100
1428	https://www.beiki.com/	**	-	-
1011102	https://wil.ioutofia/is.com/www.briest/influent/www.briest		012	
10.40(98)	Manager and adversifial to conversifiation of a finite sector of the	*5	-	-
	English T. H. Mithelik and the Alfander Stratified Section 2014 (2014) 4008 (4015) article 1006 (2014) 1008 (20	10	44	-
	Conversion of the Conversion o			
PR	att			
investmenting .	with rest a			
exception linksee	and Diversion of the American State of the American State (1771)			

1. 点击<添加>按钮打开添加对接页面:

		帝加时接页面				
ne.	等群型社	ittie			HOLEN STREET	
ADREASES	Book have shore another water				1.168/him (000/8/1/2011	
1 CTAL	sugar-saltion*	预算地定			NAME AND A CONTRACT OF A CONTR	
elline a	Argenty-move has the second	建建建筑	*6		公共系统和1x34cc其用は参 からたみらかにかねーのは	
(-1021+0-1020a0#-)-)	https://wit.siasimitaile.com/worksh				North Street Street	
1404463872	Https://al.aiaom/aka.com/control ar/Alia20060c	encryption			encryptionToken的配置	
111 () 111 ()	http://131.57.35.1500076/wwiled-	配置兼款	(二) 全商		Decomposite (1998)	
			主印码的	unigin	Callie	
	Net Contraction of Contraction		WO1999	unipin	Calledrio	
111/12/10/25	2231		业家登货用户后	logist	flator	
HARDEN PARTY			15101010	when	r	
LODGE DE CANADA DE LA CANADA DE L	And a second					
nongationflaten 1929 III - 2029	end/deexityry.doi: • ##consystem#11.		182122944	off	vertid	
nongeliseftation nongeliseftation nongeliseftation	end/Close Harry (2) + 2 = Construction (2)		MINDER MINDER	oritio	vetid CafedNo	
Million (1999)	and Constany, E.S B.B.Consystem E.D.		10000000000000000000000000000000000000	erilik origin lugin	cofedho Name	
ningdoorfolani Milliana 2007 Ad	and Constant, 2.2 - 2.2 Constant, 11.		 通道送去编号 通道送去编号 通道送去编号 最高度发明合合 最高度发明合合 	origin Origin Dogen	cafedNo	
nongeberfskar 1917 II. († 1917) 1917 II. († 1917) 1917 II. († 1917) 1917 II. († 1917)	and Street Lary 2024 - 2022 and policy 2014 2020 - 2020 Advantages and policy and best Manual provide and best Manual Street Lary		 通信记录编号 通信记录编号 通信记录编号 通信记录编号 通信记录编号 	origin loger calch	cafedho Cafedho Name Marti	
ningdoorfalani 1958 Buck (de 65) Ball Alakas Ball Infrasi Nijas	and Streenburg (E. 2) - E. E. Consequences (E. 1) 		 (日本) <	cullin origin logar cultin cultin	Cafedho Name settll Province	
nergeberfaher MREAC 2009 REE REACESTER NERSE	endrichen Harry III - Elizione system III. Selement gezendige oder gedel beset integen (Nerver Beildauren) integen (Nerver Beildauren)) 通知过发展等) 通知日母科) 坐前設え用べる) 長期(別用) 通知(日政報告) 通知(日政報告) 通知(日政報告) 通知(日政報告 	origin origin lugin whey called called	Kafedho Kafedho Name exetta Province City	
energiplicer fakani MARIBLAG (2003) REC ARIBLAGES TES ARIBLAGES TES ARIBLAGE	endrichen Harry III - Elizan ergeben III. Statistik Aderen April Statistik Intern (prese Astronomy Intern (prese Astronomy) Intern (prese Astro		 通信记录编号 通信记录编号 集团记录编号 新活记录编号 第 第 第 第 第 	odilo origin lugiri unter calion calien Agen	keeld Cafeedho Name Poolinae Poolinae City	
ningdoorfskool MARQUES 2003 AAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAAA	And Constanting 2.2 • E.E. Service plant 2.1. Service provide a stational Provide a station		 通信过去编号 通信过去编号 型面短文明六日 新聞記書 通信记录编号 图 第 第 第 第 (1) 年間工門 (1) 社師已期時 	allo origin lugin lugin allo allo allo allo gam	Kefedho Kamp Mamp Politika Rovince Cop t	
ningdoorfskool MARQUE 2003 RE MARQUESTE MargueSt MargueSt	And Constanting 2.2 + 2.2 Consequence 2.1 Sectors Advanting sector goods with level Memory Sector Instances Memory Sector Instances Memory Sector Instances Memory Sector Instances Memory SECTOR 1000000000000000000000000000000000000		 通信法法编号 細球号科 単原技巧用><8 最佳记述编号 通信记述编号 第 第 第 第 第 第 (1) (1)<td>online origin logen callen callen callen callen queue queue</td><td>seeld Cafedho Name well Province City t t t</td><td></td>	online origin logen callen callen callen callen queue queue	seeld Cafedho Name well Province City t t t	
ningdoorfskool 2007-2002 (2009) KE MARKER STORE	And Consentrary (C.2. + E.E.Consequences, 1) Sectors Adversariageneous gradue getableses Adversariageneous gradue getableses Adversariageneous gradue getableses Adversariageneous gradueses Adversariageneous gradue		 第1940年4 第1940年4	origin luger lutter caler caler lutter caler lutter gam	Cafedho Cafedho Name settil Province City t city t strane	
	And Constanting 2.2.2.4.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2.2		 通信记录编号 通信记录编号 单面段次用户名 最低记录编号 通信记录编号 通信记录编号 第 第	origin luging luding called calert calert quest quest quest during thesig	Avetal Cafedho Name evetal Province Cay t t e enterne interne	

- 2. 填写地址描述和弹屏地址、弹屏类型、配置参数,点击<保存>按钮添加成功;
- 弹屏类型包括来电、外呼、未选择,呼入业务可以选择呼入及未选择类型的弹屏对接页面,外呼业务可以选择外呼及未选择类型的弹屏对接页面。



a. 在 ivr-技能组修改页面,来电弹屏业务选择已添加的对接弹屏:

• 修改技能组	1
---------	---

日保存 🛑 删除

技能组名称	测试	
提示音	-系统默认	¥
在队列中等待时长	120 建议队列等待时长设置为座席振行	秒 领时长的2倍以上
座席振铃时长	30	秒
对接弹屏业务	对接弹屏 未选择弹屏集成页面	Y
技能组座席	一请选择一 对接弹屏 弹屏集成演示页面 对接弹屏 未选择弹屏集成页面	.工号搜索 ▼

来电转到技能组时按照配置的对接显示:

=	HOLLYCRM	and a model of Anglein			162-1776 (b) (D) (B)	• 000m 🔓 📵
-	RATER -	188****7796 (17)	MARGINE		●検工単行集(damain(1))71。	della demonstration
•	201208	Destruction (Destruction)				
	0.029.00.00		Teco			
	*204.0	2-288	85 mm			
	awca	2021/08/26 11:42:09 (15)1980				
*	EXH0.	#### 70H	C869		037669	
	- 2000	RADE RADE MARKET TRADES	CBBH	3824 8380424	工作作品等作	
-	\$2/6/6 M	82111 8248	1818	(BURLY)	建重构数分类	0
		BUDE NAME	HERE		FIRMEN A	
•	****	BTURCE	82	17		
di	8319.0		No.			
-	88 C					
ж.	100					

b. 新增或者编辑用户页面,外呼业务选择已添加的对接弹屏:

直线电话/手机		
外显号码	无	¥
通话座席	请选择 <mark>对接弹屏 未选择弹屏集成页面</mark> 对接弹屏 外呼弹屏集成页面	
外呼业务	请选择	•

外呼振铃跳转到外呼去电页面,显示配置的对接弹屏页面:





c. 对接弹屏页面可以查看配置的参数。呼入或者外呼弹屏页面显示对接页面时点击
 F12 查看对接地址和参数,如图

12 Tamifala A 14.048 States B 6.484-0.028 12 14.384-0.028 12 14.384-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.0284-0.	13345067931 102208 MICH 2029 	
	WHERE:	DOI CU DIS
30.05		
 Theorem is a second seco	main Network Parliament Vieway, Aginament Vieway, Aginament Jakov, Santa Yang, Santa Ya	andy fords Course Organic Operation
Torra and a second s	M. Barry, A. Schuller, and Y. 2008. HEART WEI, 2011. Control of Michigan Control of Michigan Academics, Children and Control of Michigan Academics, Neuropean Control of Michigan Academics, Proc. 2011.	Auf and a set of the destination of the set of the
	etali. Madina (mati	way, s. torn. Interiorations. Intrinsical Systems 18

注意

- 1) 振铃时间显示的是时间戳格式 (测试时可以度娘"时间戳转换工具"验证是否正确)
- 2) 呼叫时间小于等于振铃时间
- 11.1.3. 外呼集成

点击"坐席界面集成一外呼集成"进入外呼集成页面:



- And B	- 1				
病意外呼:	10月 (二) 井田	参数说明			
接口該回債		982	20M	mit	83
运行增	iH41	fag		Armanacia Cita	副世为104
200	减功	accestToken		他们也是把问(说他个下的多次都是	这美国通道进行开始Access7
303	请求接口和349 # 皿			の作業回避(JID)使用町一「Moreszifoke い)	pkent#Litt#I
809	phonenumm#200時SC不正确	account		16个领导	10201E-MARCE : E NOO
309	acresToken的过去式 清量的可能				coroose 1
401	施州不存在	Sylvente		MERIS	解开关他产的学们是在此面或 各间
400388403	#4018.00 (\$807.634 (21424 (2019)204884) : 4001-003-020 (integratedid		老力为14平台的服装后,工事,学们	春公司集场与由力7x24平台
604	integratedは東京学校在			·与民政影響注:以來公司能量發展成 中華信音是、交流标行期以力量愛名(四州出口后第一世中的
405	ley/F进行			41:8001@xxxxx年438001程登录系)	
407	三年+登月	Vorlable	8	外型基础(可作图图已的中位基础(带 端2442/展中使用的参数())	際記号: Variable: divectCall ertDNamit2d5810ssor 、別
408	10.011 (B)				中方directCaSerIDNamH3d 固定身前,5810ioxx为许量
409	ExternalData参数程序				911
410	达到外球防爆放上得些运动员为常数外球马段	ExternalCata	-	1日参加(地可以依我们能符的外好用 が何可能を回答が必須希知	日第有多个参加,別用道号集 編、町下・FuturalPatagent

点击开启外呼集成,弹出确认操作提示框,点击<确定>按钮后页面如图:

件研集	E 说明				
.#85%	末頃 👥 开口	参数说明			
兼日地は、		9-82	彩版	编点	#E
https://a1	.7x24cc.com/commonInte?flag=104&account=N000000010026&ph	Keg		的资源运行通行导	医 窗为104
onenum- &accessTo	外研写相截integratedid。重公司系统与合力7x24平台用户短点的唯一将取符 kien=xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	arcent7oken	4	他们的过去时(如何的下分和业务中的 时间和这场已经进行第一个accenToke A)	SPOEDRARKSCONT okonected
注:为于网络 接口返回植	制度局的增合元素产育制在对本并不无持能置,也是1400-049-878。	account	*	5.489	00000091 30099-48832 (M000
6001	清明	phonenum	*	此伊亨莉	他们以后户的手们号码或距离 受应
250	#20)	imegratedfid		会为7424平台的数据桌,工具,平约	责任明新的有台力7424平台
201	最多接口时962.94版			有效的影響主: 公開沒有能量整算集成 中華中聖景, 別這任何數以为發景新(MI+71023/8-59249
809	phonese Baselines Ala			E::0010xxxx+200010000 ()	222 11 12 12 12 12 12 12
309	100 accessToker把记作的 希望时间常		8	>> 計畫是兩(引律信務已的中國得兩(律 廠以代表程中使用的參数))	潮気力:VariabietdirettCall erlEf4umth3d5810xxxx、異
401	张户市神在				中方drectCaSelENumilid 憲定參取。5810cos大計畫
40232405	●欧维灵(国際高台力7×24、世年力沖市県14006-689-629)		1.2.1		516
404	interruted.dbb27.Phr	FidemalCuta	-	「企業事業」(空可以在我们提供的升好書 の協力の実体論を出自己が必要素券)	和単有多小素数、別用品等度 時、以下・Poterral Datasets

点击接口地址上方的复制图标,可以复制外呼集成地址。点击<更新 key" 会自动更新接口地址 URL 中 key 对应的数据。

注意: 更新 key 后其他的接口地址 URL 中 key 也会更新。

11.1.4. 客户关联信息

点击"坐席界面集成一客户关联信息"进入客户关联信息页面:



\$1-1-12.24/S	un upp							
							IEM:	-
101.6	20	areas:			XTARMS.	MIN		
8008	Pro	s//www.laaidu.com			85	164	-	
8195	here.	(Verver sites care			85.5	-	-	
Ridziji	1 th	u//172.10.0.80(8080/text			101.A.	82	- 819	
中中律原页面	推送的参数说明	客户	资料推送的	0参数说明				6
****	sit	92	AB-		病法			
putererid.	ni-ci)	begie	Name					
nothe	网络黄根 中国	Tart 1			三年日年			
Agent	Mald.	nob	ile .		201103			
NegTime	all-Here) (4)	+mp	No		##I#			
threefs	#22849.10-G2068805-To.TURDAR	sere BSSB tree	t.		1.12518			
sallerCity	★(表料每间的技术的中立基件)							
sale Province.	曾(主动导码时在他的中文集标)	「第二	验证费的	12: 四两个争和会议确实	a certaina eras	1		
offeringTime	和油口形像油的时间	92	l;	0040				
irigii-CelNo -	法科學指	time	starra/Key	2010/07/2017/08				
niginCalledNy	建制带药	99907	ationTotal	multitimastaryphill + Mill	Moregation) (11)	RONES	III A 71-FORD	triel1
0.000	Pean P			4.11				
questions	100459	Ta	推送说明	12.112年前日午前12年前	1000日前接着大乐度	MINUM	的医上颌外死	LARCE .
朝天页面推送	的掌教说明	92	ř.	100				
#868	tike.	312	281	TOTOPONALIZZA	E (Wildsfield+rive	63		
nume	與內無地場品	19	296	在内容中自動動作品指大学	125			
sustamental.	新 开记							
visitorial	记费问							
susNickNerrer	动物制度							
Ilementee	#54							
Inscreen Parami	11世界部型LouineusFarant							

 点击<添加>按钮打开添加对接页面,显示对接须填写的字段及客户、工单推送参数匹 配设置项:

		编辑者户关联结局页面	6		
54	ing t	DE MA I			
	N464/	Atlantic Margar	and and		
	inter a second se	Atanta at.			
e.	1994	W/-9119520528			
-	CTL MED TO MARK	****	1004	1079	
-	-	南田 小人	REARIE	17118	
	201	100	1240704	web.	
	8-4655				
agent.	4818	1.M1	INGS.	forfulation in	
angline .	Seret	工#1	with .		
	ADDRESS IN ADDRESS OF REAL PROPERTY.	101 I			
	A DIRECTORNEY AND	I.84			

2. 对接类型可选:嵌入、弹出、内置表单。

对接类型	嵌入	^
	<mark>嵌入</mark> 弹出	
	内置表单	



- 3. 对接类型选择嵌入或弹出,填写地址描述和对接地址点击<保存>按钮添加成功;
- 4. 对接类型选择内置表单,仅需填写描述即可保存。

		little little
~	内置古单	接進里

5. 呼入、外呼弹屏页面,及客户信息页面,设置的客户关联信息对接页面显示在工单 tab 后面。

際进	工单十	修户关联	内覆表单	
的无限的	tul worktul			
明中国	Stantar Mij			

- 设置为嵌入、弹出类型,并设置工单对应字段的客户关联页面,进入页面即会将对应 的工单字段信息带入对应的字段。
- 进入设置为内置表单类型的客户关联页面,自动按照客户号码查询出对应的表单记录, 点击表单编号/表单模板可展开查看表单详情。

躍进	工单 十	客户关联	内	國表单					
C 18845									
表单编号	表单儆极	定位客户	电话号码	访客昵称	处理坐席	完成坐席	处理状态	任务名称	最后
202103180006005	题式模板数据批	未知為户	1355418305	8 就值测试1号			未分配		
202103180000004	题动植形的批批	未知客户	1355418309	s manutze			未分配		
202103180000003	医动脉接收原电	未知客户	1355418305	8 MANU, 19			未9起		
200000081201505	MARGINES.	未知意户	1355418305	8 就道用此4世			未分配		
202103180000001	题试像形数据电	未知客户	1355418309	8 限值的试5号			朱分配		
100000001101505	全于段	未知書户	1355418305	8 MANU ST			未分配	Wit.	汞
20210119000002	生学程	未知客户	1355418305	8 嚴値則試4号			未分配	Mit,	:#3
202101190000003	金字段	未知真户	1355418305	8 就值例试3号			未分配	355.C	未知
202101190000004	全学程	未知客户	1355418309	8 脱值测试2号			未分配	MIN,	#
202101190000005	全字段	未知客户	1355418305	8 開建商店1号			未分配	测试	**
4									1
				前55条	< 1	2 3 4	5 6 2	1921	ा ज



11.1.5. 短信集成

点击"坐席界面集成一短信集成"进入短信集成页面:

短期						
NUM : NOVARIA NOVARIA	10月1日:1日本1月41月1日(1月1日)、1日本1日、1日本1月1日(日本1月1日)。 1、1日本本本(1月2日)、1日本1月1日(日本1月1日)、1日本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本本	H DREA SIN	onder Marene Thoremannada, Robertscharter	uri		
			TEN	utte:		
HH.E.	短期对最地址	用	用意识地址 标志 操作			
短信发送参救	1	短信查词言	季報:	C		
学数名称	TRUE	PEGR	INIE			
sindd	·德国唯一的月	amilda	使用电一带用(电式)(undds:[idLid2id3]))			
channelligie	他们的G (single-单定, group-即定)	sharralTyp	pe 把击制型(ingle-单型, group-制型)			
wedNum	地场导动,散发时号码之鸣号微文道号唱开	V.5200021550				
sedContent	地理水溝	短信查询发	发送船式:			
channellippe sendition	物理構成(vingle:美学、group-制度) 物理目前、動理的目前之后用的文信目明开	channelliges 短信音词发	e 世祖第四(ningle 单型 group 即型) 这注档式:			
tend, ordent	12:31/14	经保護运行	(送稿代(get方式发送)			
始信及话格式 		https://502.s -Dedf-33.e7-8	am.xxxxxxyjuur=("urnldh" ("34a4bab0 Osde-11e7 83a4-e3bh1xx0b055","(b1bb3 -83a4-e3bb1xx0b055") "channeType") "loghe")	280		
https://101.eec	(getranzena) no.on/jsonvittanaellygettingertimsbittibelib-Defe-11e7-Elai-ellib no.on/jsonvittingettingettingettingettingettingettingettingettingettingettingettingettingettingettingettingettin	始信意问题	(四唐:	G		
100(")	autori 20. caronto - murranteri - Pelling 2 - secondores energiadores	学数名称	Bit			
and the second second		reisit	amen (金彩石) (金彩像形式 ((ieu /i) 'amen')			
0056	and and a second resonance in a single single and a second	unsState	単定規模(sharealtype力single)重要規定権式: (int):「*secc*。	1		
12341	SALA KAN CERDARA JERUMETER, I LITERT JEKONE J.		Ld2 : "Face", Ld3 : "FaCE"]] 群葉型環(channelTyper/Dgroup)筆種範密的資格式({ Ld2 : (

1. 点击<添加>按钮打开添加对接页面:





m

2. 填写地址描述和短信对接地址、结果查询地址点击<保存>按钮添加成功;

11.1.6. 弹屏客户对接

点击"坐席界面集成-弹屏客户对接"进入弹屏客户对接配置页面:

(affin	1108	201	
55		NEATINGS	89
Ranee	using (http:	的设置用post方式进行请求,Httpsth位使用pet方式请求)	成而 第三 件:
****		Rit .	Service Str.
(here		artes (astas)	Teach (EST)
1019-02		810-817882	"contrasts (Eug)", "With TWE WET-Dath Alda Communication", "come ", "Alda",
ADROP			Terrary Councer, Security Physics
****	8509	Me.	Table Sector 101 The Table Sec
sime .		187421 18772	"Hotel": "Riscon", "wave": "Riscon"-Hill Alle And Jostanistan",
		10-14-07	"actionipa": "add", "georg": "10000".
545	•	gine-es ages representations, a re-onotal	", 20", "Hermite and Suff after 20 horizont", "Sampler (Ser), "HO-12 at 10 (1972), "Second (P), "Second at 20
			e

1. 点击<添加>按钮打开添加对接页面并选择开启默认接口:

添加弹屏客户对接	设为默认接口 🧲) 关闭
接口描述		
接口地址	http://	
对接字段标题	描述对接字段的小标题,可不	下疽
是否保存客户	开启后可将客	济户数据保存在合力系统中
默认客户数据库	csw客服企业	◇ "信息时, 隐藏下方未填写对应关系的字段
	客户定位标识	联系人电话 🗸
	客户唯一字段	customerFlag
	更新时间字段	updataFlag
	公司名称	name
	描述	title
	联系人电话	phone

- 2. 填写接口描述和接口地址点击<保存>按钮添加成功;
- 3. 添加弹屏客户对接页面后,在来电弹屏时展现所配置的对接页面:



sant a neis o neis o while o
324.1.2B
0100010 - 2010-02112 11/2740
REND
0.02.0
100A
avilati
02/66
WIII/MAR
7 Marchile Marchile

11.1.7. 通话质检对接

点击"坐席界面集成一通话质检对接"进入通话质检对接页面。

8.650759	ant
562	Italias
建造新加州建筑集体	(百合) 梦 #61(5) #
*845	the contract of the contract o
(au, lost/j))	#22249 8-0348388-14 %283040000088
DUTING, NAME	506 ⁴
CALLAD	8-51
66483,MI	8255
104M25,794	mag
\$141.5	#F82
INFORM, ADDIT	anut.
65-030,7943,2007 W	and a
U.S.A.NAME	11/100

11.1.8. 通话记录对接

点击"坐席界面集成一通话记录对接"进入通话记录对接页面。

BACKING.	ant.	
84	manu	
A.J. 2. Berlin T. S. B.	起李秋泉明	
****	82	
CALLINET,D	810945. 4-1014280-14-118004000088	
DITIMERINANC	808*	
TALLAS	8-51	
GALIED_NO	84.85	
COMMON/THR	#145	
Utatul.	#7=1	
DOPENAL AND V	#1578	
12+12+0,7+1,17407 W	pers .	
Quick, said	44-xmbit	

1.点击<添加>按钮打开添加对接页面:



		添加通话记录对接页面	1	大市
MA.	FIRENZ	描述		
產品に受対論同業業	法的参数说明	77187312	10pm.II	
FREP	The state			
CALL, PHET, JD	AACEAR		14.00 M	G
2351CHIER,NAME	2080			•
CALLIND				
CALLEDIAG	MOWE			
CONNECT THRE	INAS .			
status	anaz -			
DISPOSAGAGENIT	anger)			
REFERENCES	meets.			
QUILIE MANS	WAITER			

2.填写地址描述和对接地址点击<保存>按钮添加成功;

3.添加通话记录对接页面后,在通话记录/高级查询页面中查看通话记录详情时展现所配置的对接页面:

	1.14744-14748		-			_																
牛佐恩	工業評議	99 9	0	×	新政	93	-	28														
	id Ha	10.	#\$U	rimFi	929	- 84							82	-	# -	1010		2.4		RUDP,	10 ×10	
	SI	13%	20 Fel	Ē	1(ii) -	×#2	ñ 18	杨转车	5 4 1 K.			9	2.7	P	3177			-	Ť	-	PP7E 0	
	ALMS.	11	τe	80	48	NBA	出売	行中間	150	90	Π¢	天气	3570	京福	推荐	第 44	118	101	1812	学校员	文器	
	和经	投票	瀬田	死亡	986	均规	地影	務定	66	何艺	VR:	宣傳	68	司寺	公里	爆笑	8.79	文化	前篇	庵尔庆	理対	
	FF32	41	59	9.JE	755	頭价	尾葉	教车	新 /#	二方用	家務	位置	目的	1815	Rt	肉油	194	69	2148	English	黄瓜-	
	外存去重	18:15	然行.	tripi	010007	21	High-1	exercited and	気堂	naria	# 3	n de se h	mition	6.1	非法达	1. WARK	603	苗銀座:	it.de		nitriske -	
	立即代和	保護工	88	30(3	111129	17.8	887/3	EN H F	104	10008	()# : I	19.00	whan	A. #	initia di	网络合作	.85	EGWAR	i fi fi fi	Riterit	and the game	
						-	印片	等任	m,d					ľ	新闻	● 45	北				2018 7.4	
						1		Con.	-	E.			-		习法句	TRA AND	1.11	1 = 55 (UR .	中間 日本	10188#	
						1	-	1.5	1			4,	24		新中社	FRE 4 43	御明日	15.00× 相时代書	消費	11110月1日本	etra pip	
						P	이외主	抱約モ	MIC	10.000	括	부분감	線副母母		Pigs	11日中 *3	217 8	THE O	181	31		
						+ 6	H HER	10111	生动脚	10.9182.	48	HAR	6田福田		HATE	法能生	1216	0.11 B	产档型	新统长住在	5.构	
						- 5	E.t	以表出的	100	AIACS	南 1	女女務都	観日復れ		MIN	un • ma	F±" :	慶清3	HT TU	中国括当		
						+ 15	2.13	加万斤雪	MR.A.N	津老 小	文批	均會干量	時時期	÷ .	ILR R	中轴线	順田田	10天日	177	は読着戸信		
							+ + 2	SHE1	11,05/10	有型 禁	干白水	制文法	新古角市	104	ARE	医神道病	自大方	CFL: 3	1.8	-#151		

11.2. 软电话条

11.2.1. 坐席操作 API

点击"软电话条-坐席操作 API"进入坐席操作 API 页面,页面显示坐席操作 API 说明:



引入			
通过如于地	的过去,到着要做人和考试导的页面。		
坐席提作	LAPE说明		
21世界		2.4 医闲意性	c
16.5	12.200 2.25	162	REARTINGSONS
758	holly.logintuant paatword exter(Type)	均许	http://www.andloge.com
925	uner这项指导:patosord资格:woonType提供方式(Local直接要素,sip 和他说,patosord资格内关):例如可提供和直线方式	92	篇1591 basy2true type251 篇1591 basy2tabe type250
2.2 外呼		2.5 週出	
65	#有10年度最佳24篇件	所在	道出即考成集
75	hally dalinet phone Nerry, interface Data)	82	hally-existype)
92	phonetwork把回应适量错;attentacDatac应要参加;200以正地12度特别 内对象式接口运型并是上型用已经运发参加,我们要过量运行要指伸起发力 需要是个参加,因为是考虑的。如下,在xtendDatacmain(0000),ment;0	62	hype为trase的通出常不能再进制行 hype为Adoie的通出常心是过是分析的法律操作 程度
	0012		
a reari			
63	他常放车运会通过		
方法	helyhargupt		
in the second se	-		

11.2.2. 事件 API

点击"软电话条-事件 API"进入事件 API 页面,页面显示事件 API 说明:

WHAP!				
事(‡APE	見明			
11500	•	事件重要運動的時		
NE	登录放利运 制	##第1	18/5	新年(元世一下春年的年)
.108	ringBeett	Account	80.89	1944 an
92	peer	CalleeCity		neigiebia moda infidia
1.2 010556		CalleeProvince		ATENT BUT BUT
10.0	manufa	CalleeCityCode	E9	接种事件,并已接种事件,进行事件,经代事件
9910	REAL PROPERTY.	OurnelStatus	通告状色	经转载性 外径接转载法 建印象体 经代制体
-05		Ouerrell'age	建成装置	经时期年,外已经时期年,经行期年,经行期年
100	RTT	CalifornitD	10000	GHRA HITCHRA BIRRA GARA
1.7 (89)(#)	ŧ.	Extendigge	1645245	рифа, улурифа, шайа, шайа
98	金用記号成条约2-篇/1	homGid	214	IDVAR, MEDIAR, BRANK, BRANK
75.8	talkingEcore	tranDid	egis.	编标事件,为经监察事件,接任事件,组织事件
92	paur	PRX	金库外殖时以	信料事件、外行信料集件、按行事件、经行事件
		UsedD	日本ロ	田林事件、外村田林事件、19代事件、12代事件
A TEN MA	101 IN 102 IN 102 IN	Eiten	営業が存在	旧州事体、1959日外事体、1857年年、1857年
<u>88.8</u>	编521合触发试力(h	Interfans Data	自我交差群	据时要件,HP2控制要件,接行要件,经行要件
-212	kanpupthent	MonitorFilmana	RECHEL	1855重年,1945重年
921	press			



11.3. 在线相关对接

11.3.1. Web 渠道

点击"在线相关对接-web 渠道"进入 web 渠道页面,页面显示 web 渠道的 H5 页面 对接:

and.	BRIDE CO.	12000	金箔料 接积	全共时 提升数说明							
	100 main		**	68	40	ME					
	web-3780%1000		accords.	*	3188	**************************************					
	web3		shadd		R12367	CALENDARIAN TARK BAN					
	well with		instante		2128845-62	CONTRACTOR CALLERS CONTRACTOR CON					
	until until		etiliare	8	1010	Inclaims control texts					
	erti)		phone	*	4/195	INSTRUCTION OF THE					
			aprolition	1	8429	4882482840, 18282244184 8424					
			atticest a	*	7002	RECTALDER SERVICE DE					
			harboully		10792 (11. honores)						

点击入口选择,下拉框展开"配置-在线-聊天入口配置"里设置的 web 入口,点击选择一个聊天入口,下方显示该聊天入口的地址,点击地址框上的复制按钮,可直接复制该地址。

AD28 with - 0.00	业务利益委	MILLAN		
	**	-	88	64
hp://113.56.28.158.8871/phone.reabChat.html?accountlaf=Md008040180268 wtia=9403ch5e-1649-4112-9x16-3x7237298887	anastit		3745	ANT ANT ANT ANT
	(field)	8	window?	CALGINGFRONGE, FERR. DOG NOT
	watered		111864-60	(BERGAMMERTZNAR), Brigh ARE-50(Hg2201) o
	rithere	8	1000	101203448-008532 109287744 0378 2180 21803755 4850 21803755 485040005428 00957020000000000
	sheet		4255	HREATEVARE TR
	apethias	1	8410	484;45240).(820024)(60 8424
	$_{4}^{\alpha (2) + \alpha d}$		(MER)	WERTHIGHT, VERSION-DR HEALTHIGHT
	turiniche av-		ARCHITCH & Contrast	COURSES INCOME.

11.3.2. App 渠道

点击"在线相关对接-App 渠道"进入 App 渠道页面,页面显示 App 渠道的 H5 页面对接:



-	na stitie au	6				
ADDR	ADAMON	· 0.000	非 然时能带			
	800700		8181	-	£91	64
			allowedd		31-448	EACONOMINATE THE BAR
			11-1101	8	#18862	24-4/2878849-7882 899 807
			sistered	0	COLUMN R. P. CO	
			attiture		-	DEGRAMMING CONTRACTOR
			phone	ε.	8.099	massic rest TR
			agard2viev.		0.195	REALMOLISTI, URINDURATAN SATA
			sinto-past 6	2	mac	REPORTATION OF A CONTRACTOR OF
			And interesting the		1000 (E-basister Personalization)	ALLENGARD. MARINE TOTOLS.

点击入口选择,下拉框展开"配置-在线-聊天入口配置"里设置的 app 入口,点击选择一个聊天入口,下方显示该聊天入口的地址,点击地址框上的复制按钮,可直接复制该地址。

ADark starrage data	业务利益费	ek situm		
	PR .	48	4.00	min.
np://123.54.20.159.8071/phone_webChat.Html?accountid=N8000000100258. wtid=S4cd84e4.e374-45e4-9b17-2783xt7c96289	avmental	.8	1.145	241400829888444 - 2282 - 228
	over	4	MORPH (MARK)	mandroneCasarout Faller & an
	signated		oconext-or	10000000000000000000000000000000000000
	cathere		UNIT	TELEBRICHTENDER, DER TERBRICH RESTORT TRANSPORTUNGEN UND DER TRANSPORTUNG UND DER T
	physic	а.	10.0.000	DANADO CANE DR
	agenticien	*	1828	***************************************
	shiftiread d	4	reters	REAL-MARGINEER, LACENCYCERE, G PRIMERYCH ROMANY
	busineed ar		108841102 Pusies	superines, marks, RAPUS

11.3.3. 微信渠道

点击"在线相关对接-微信渠道"进入微信渠道页面,页面显示微信渠道的 H5 页面对接:

1284	discount is a local discount of the	0.000	發売利提供	150		
manuel	1 mar		**	-	49	HE .
Shep't And	412	PE. #515HIDTWARD	wrowth	*	3140	calding/assov 7481.894 NUT
	WELL NO.		1401	16	¥7,6364	Antirowinetty, Fair an ent
Rep2 HTB		NECHORAL CO.	owned		1110687-52	CONTRACTORS AND A CONTRACTORS
			-107 area			DESCRIPTION OF THE PARTY OF THE
			phone	н.	8255	1918121044978
			age of the local		6429	***************************************
			$_{d}^{d(l) (m,p)}$		7601	AREITOLDAN URNERME EN
			Summer of the			11100488.248188.087111

点击入口选择,下拉框展开"配置-在线-聊天入口配置"里设置的微信入口,点击选择



一个聊天入口,下方显示该聊天入口的地址,点击地址框上的复制按钮,可直接复制该地

址。

ALTAR REPRESENT	*5180	12 (C.M)	iii	
	+21	-	88	No.
http://123.54.30.159.8071/phone.wellChet.html?accountid=908000808109.268 htmld=6084fe95-2793-0134-as25-3ed76433229e2	******		11-181	14140-0878604-7480-808 801
会会大阪の日期的な知知。 いたし、のは人がは人がは知天人口はな、に思われのの、彼にためはの日のではなられ	-flatil		#7,8257	GAT/8*68786892* 7880 88
	without .	×	1114840-07	
いんと用す過去なの目前構築を用意した作業有能力目的地力加加。	eiddane		HENT	DELEGRATION DELEGRATION DELEGRATION AND DELEGRATION (2) TRANSPORT AND DELEGRATION (2) DEL (2) DELEGRATION (2) DELEGRATION (2) DELE
	phone .	8	4.5411	11858千日小市市市 古田
	ajerthier	2	##10	eseifhindi ulimpirate MF19
	and real	8	1980.027	esectored others an est
	haritation		2040 (1) being	23204742 .maies.00724

点击进入"微信公众号接入"tab页,需要先选择绑定微信公众号的微信渠道入口,可 显示微信入口配置的公众号信息,还可以对其编辑和维护。

1.消息曝天入口	
11/54	RAD - 290
2.喇叭公众句信息	
1007	IRNUD II
19	UNER U
	Annual II
7 AP	Applications and a second statements and the second s
3.起實證信公众与平台	
微信公众号平台 Prose Select Pict	
微信公众尽平台 75%系统URL 由库利用加定方式	Rectine 1271
機信公众号平台 75%系统UFL 由库利用加度方式 白名单	Tendin 1771——————————————————————————————————
御信公女号平台 75%系のURL 由年日日に用う式 白名中 の名平道31502	Marker 1911 - Marker 1915 - Marker 1915 UR Marker 1915 - Marker 1915 Marker 19

点击进入"小程序对接"tab页,显示小程序对接操作页面。小程序对接方式有3种: 校验文件、后台对接、跳转小程序。

▶ 校验文件

点击"校验文件"页签可进入小程序对接的校验文件方法操作页面,通过上传校验


文件,小程序可以支持通过 web-view 进行嵌入访客在线页面。

A CONTRACTOR OF A CONTRACTOR	and the second second	Cation Aster West and Adding to Colomotion		
山西祥鄉大人。	•			
3	AD346	active of the second se	ST WHEN	
J	10342	1000-042-042-042-040-042	配置业物间用 7 数目短三叶	(int)
1.1.191010.21	H			
		COLUMN AND ADDRESS OF ADDRES		
研究地名				
	encietà i	四十十四年11日、山西、市地山南	- 新聞上州10日 - 10日 - 10日	0.000
	8 年9月月	and and	100000	

▶ 小程序后台对接

点击"小程序后台对接"页签可进入小程序对接的后台对接方法操作页面,通过 小程序支持的接受消息和事件进行对接。即在页面使用<button open-type="contact" /> 可以显示进入客服会话按钮。

	Riktin		PRINCIPA	2007-024	
IN CLASSIC	NO. BOINTINGS	Later Street St. St. There.		No. of Concession, Name	
1.888983.01					
	X228/#		(2) March 1		
2.0812-0-82/9					
	MRAD				
19	anter a contra a cont	-	HR-915		
	SPOTE .				
78	Chaoli III.	6.000 - 100 - 100 at 1	TERD ANTITUD		
- 0404	aplent				
* (MRI#appSeciet	antonia : ontorete Rive	- on - Roon - Ro	BIG-applications.mail		
序后台					
複 製造力素結URL			and an and a second sec		
1874Token	1 indpoint		arts/Token		

▶ 跳转小程序

点击"跳转小程序"页签可进入小程序对接的跳转合力小程序方法操作页面,跳



转合力小程序。支持通过微信或者小程序跳转方式进行传参,跳转到合力云客服的小

程序进行对接。

将被支	N	小桃果的山口建	\$200/AE#
Contanto Relation	unkonner Grannenine Beletin	allo dinetta	
THE REAL PROPERTY OF			
进择最关入口			
XD85	4010712:	C	
爆定自力的程序			
anowerD		NHC .	-
##22017##			
reproduction of the second sec	NIE WERBER-LASTIERS, WA	Eline statigeter futblik fransjonen i 18. kan poli regnaris fakto forska spanis faktor for oppans	Gillion (Table Gadid) and
148484			

11.3.4. 抖音渠道

点击"在线相关对接-抖音渠道"进入抖音渠道页面,页面显示抖音渠道的 H5 页面对

接:

		10170	
		11 TO THE	
• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	A RELEVEN DESCRIPTION	BTHEACHERINE .	
1.8倍赚天入口			
\Dark	descent to p	Citing Strengt	
2.根据检验文件			(
an Balan (B).	14年)代表18年、日本記書、embelevite	1.7年15世工作	
1.88948			
89330 89348	私職の代本協会・行力設置 - vertries所定 	CTURING CITIZATION CONTRACTOR	
4.上传检验文件			
2010/02/2010/02/1	CONTRACTOR DESCRIPTION	HEAL-ALITHER.	

点击入口选择,下拉框展开"配置-在线-聊天入口配置"里设置的抖音入口,点击选择 一个聊天入口,下方显示该聊天入口的地址,点击地址框上的复制按钮,可直接复制该地 址。



 小程序 	「南方式之一」を開発	· 老山上与16多女件,小母伴们以生的母心web-wwwi时用人切角在近日到	
1.选择聊天	λП		
	ADBR	FOR CONTRACT	
	http://123,56.20	159:8071/phone_webChat.html?accountId=N000000100048chatId=d011bf46-12f0-455a-93df-459f09a4dbc7	6
2.获取投稿	文件		
	医数路径	我會小概率短短 > 开始设置 - webview现在 > 下触动性文件	
3.访择被名			
	爆灰地址: 油煤地石		
4.上传校验	文件		

11.3.5. 支付宝渠道

点击"在线相关对接-支付宝渠道"进入支付宝渠道页面,页面显示支付宝渠道的 H5 页面对接:

	相能力率	
· Allertantes	CC. BUILTINGS URBUILTINGS AND ADDRESS AND	
高择康天入口		
人口会场	- 2 m	
原眼校堂文件		
06862	STRIGET OFFICE OFFICE OFFICER TRACK	
流祥城名		
#885 6#865	SUTEST######、#用金牌用、#用金牌ES-101####ES-104# Support #####STITUTEST##################################	
上传校硕文件		

点击入口选择,下拉框展开"配置-在线-聊天入口配置"里设置的抖音入口,点击选择 一个聊天入口,下方显示该聊天入口的地址,点击地址框上的复制按钮,可直接复制该地 址。

	8825
• (dependent) - state	an Angelenen der Granden und Statungen
LRIWRAD	
1088	#1940 Cam 23084
Http://125.54	21.129.8371/phone_webChat.html%ccountid=10000000110048chatid=723cf%7=43%=48c2-65%=48c2175498cf
2.原题短期文件	_ (
04040	272-8866 -Role - Role - Haski - Teckra
3.81948	
0.5.101	ettelden -Fele -Fele -Helle -de
20.00	Eline Eline

11.3.6. 图文消息对接

点击菜单"对接平台-在线相关对接-访客端图文消息"可进入图文消息对接设置页面。 图文消息配置页面用来维护商品链接及商品字段比如订单号、物流单号、图片等。对 接平台配置图文消息后,访客请求在线客服,系统自动显示浏览商品,访客发送商品链接 后,坐席端可以快速定位到访客浏览的是什么商品。

	1 10 m		
CERT Manual 1927	BORNES BORNES	最后要制时间	10-15
R1	BHR	2018-11-01 11-57-59	(But (BI))

▶ 刷新

点击<刷新>按钮,列表显示最新的图文数据。

▶ 不显示停用图文配置

勾选"不显示停用图文配置",列表内不显示停用图文配置数据。刷新页面或重新登录后取消勾选。

11.3.6.1. 增加图文消息

管理员新增图文消息具体操作如下:

操作步骤:

1. 点击<新增>按钮,弹出新增图文消息页面。



新增图文消息	8	×
基础设置		
圈文回复名称"		
憲文样式选择	 ● 此名称用于【御天入口】並近提出文別版 ● 商品图文 ○ 商品图文 ○ 订单图文 ○ 信息图文 	
	型上传的概品名称 ¥888.8	
对接地运		
	●云客服系统通过此接口获取参数	
超时时间	s B	
请求参数加密	○ 开	
	●长度仅支持43位	
返回參数解密	○ 开 ● 关	
	●长度仪支持43位	
段设置		
图片参数		
unt 48-00	●仅有一个。目記會此參数。面片將回定屋示在左侧	

- 2. 填写配置信息,点击<保存>按钮,新增成功。
 - a. 字段设置:

字段可设置多个,点击字段名后的+,可添加一行字段名和参数名,如图:

字段设置

图片参数	img	
url参数	●仅有一个,且配置此参数,图片将固定显示在左侧 url	
	●配置该参数,客服可点击访客发送的图文消息打开目标页面	
* 字段名	姓名	-
* 参数名	name	
* 字段名	性别	- +
* 参数名	sex	
	保存	

点击字段名后的 -,也可以删除一行字段数据。

配置图文消息属性字段说明见下表:

查询字段名称	描述
图文回复名称	图文的名称,此名称用于"聊天入口"里选择图
(必填)	文消息
图文样式选择	可选择图文的样式: 商品图文、订单图文、信息
	图文,页面显示展示效果
对接地址(必	合力亿捷通过此接口获取参数
填)	
超时时间	默认 5 秒
请求参数加密	默认关闭,开启后可对请求参数加密。注:长度
	仅支持 43 位。
返回参数解密	默认关闭,开启后可对返回参数解密。 注:长度
	仅支持 43 位。
Url 参数	点击图文消息跳转到的地址链接
图片参数	对接地址返回参数中包含图片可配置
查询参数	仅有一个,且配置此参数,只针对坐席端图文消 息搜索使用
字段名(必填)	参数名对应的字段名称
参数名(必填)	对接地址里的各参数名称

注意:

- 图片参数只能配置一个,且配置此参数后,访客端图文消息,图片固定显示 在左侧。
- 2. 新增后,图文消息默认是启用状态。

11.3.6.2. 修改图文消息

管理员修改图文消息具体操作如下:

操作步骤:

1. 点击列表上的"修改>按钮,弹出修改图文消息页面。



修改图文消息						×
基础设置						
图文回复名称 [•]	caw(0)12(1					
-	0比名职用于【财天入口】	主送择题 文清章	2.5			
图文样式选择	○ 商品面文 🛛 🔾 単	图文 () 信息图:	X			
		订单编号		82(ei)		
		10	上传的商品名称			
		¥8	188.8 (Tm.)	es:		
对接地址。	http://123.56.20.159:3000/com	moninte?flag=808&mid5=	61f0e1f0-32df-11e3-a2	e6-1d21429e5f46¶	mu=("wuthor":"zhouting")	
	●云客服系机通过此接口联	290				
超时时间			9			
请求参数加密	○ <i>冊</i> ○ ≭					
	●长度仅支持43位					
返回參数解密	○ # ○ \$					
	●长度双支持43位					
字段说置						
图片参数	ing					

2. 修改配置信息,点击<保存>按钮,修改成功。

11.3.6.3. 启用/停用图文消息

对于列表中的图文消息,管理员可以启用/停用。

点击列表中的<**停用**>、<**启用**>按钮,提示"启用成功"或者"停用成功",图文消息 启用/停用成功;

注意:

1. 已被聊天入口引用的图文消息人不能进行"停用"操作,系统会弹出提示信息。

2. 只有启用的图文消息才能被聊天入口引用;停用的图文消息整列置灰显示。

11.3.7. 访客端业务对接

点击"在线相关对接-访客端业务对接"进入访客端业务对接页面:



04000000	t		
• CHELSHITCHINGS'S	CONTRACT, BELIN', MELANTO, CAR	annanese attractions annan	
1.选择聊天入口			
人口选择	401473.0	C BHK	
2.配置业务对接			
缘加对律	500 874		6

点击选择已在"配置-在线-聊天入口"(见章节 **17.4**)设置的聊天入口,即可对该入口设置访客端业务对接。

0 8000	COMPLEXIBILITY OF A DECK	N"香田和古","吃出10°","并适量在2°节,这种高量2-17	(1) 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	A BORNAN		
1.选择哪7	×λµ					
	入口造稽	web4	C am			
2.配置业务	务对接					
	(Ecclose)	15.hr				9
	7.0	https://www.itekhur.com/		11# 🕕 ##0	T	
		(ii:1)				

通过该聊天入口接入的访客,在访客端可看到对接链接。



1-22 13:37:20
E/近斜语,读信思!
蒋人王] 接入人工會願
10.00

点击该对接标题,即可打开对接页面。

1	×
期间 heal2) 始期 我想 知思 记录	neral
Baide音度	
(2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2)	
開始集団	
CONSTRUCT BILLS AND DESCRIPTION DESCRIPTIONS	0

注:最多只能配置4个业务对接。

11.3.8. 坐席端访客信息

点击"在线相关对接-坐席端访客信息"进入访客信息对接页面:

台力亿捷 HOLLYCRM		合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册
ARMINIST MAL	8	
 1.防撑鞭天入口 	NON . STENISIEN	
ADER	REPARTO	- D MM
2.配置访客信息对接		
STHERE		•
	40	

点击选择已在"配置-在线-聊天入口"(见章节 17.4)设置的聊天入口,访客信息对接地址,点击<保存>按钮后,即可对该入口设置访客信息对接。

配置完成后,访客与坐席会话时,座席端右侧会显示对接信息栏,如下图所示:

	快捷回复	对接	信息	访客信息
	公共快捷	回复	个人	快捷回复
l	请输入关键学	Ξ		查找

注意:

访客信息对接配置链接在点击访问时,会拼接在线客服系统相关参数以及访客信息 对接的企业业务参数

11.3.9. 坐席端订单对接

点击"在线相关对接-坐席端订单对接"进入访客信息对接页面:

Callense and		
Tratilit		
花香口草处药和推纳量		
77#1512	The constant one	
在浙江单业共对建设收 字母		
71848-01955	14	
	3 TOTOE Descriptions, connect, setupleCares, ETABLines	

填写对接描述及对接地址,点击**<保存>**按钮后,即可对该入口设置访客信息对接。 配置完成后,访客与坐席会话时,坐席收到访客发送的电话号/运单号消息,消息后会



出现显示词条图标,可以直接点击查询,坐席点击词条可跳转至对接页面,查询订单及运送过程。



11.3.10. 坐席端业务对接

点击"在线相关对接-坐席端业务对接"进入坐席端业务对接页面:

	Contraction (Contraction of the Provide of	
deep 1	11868	967
etation .	2.0	No. 100.

点击<添加>按钮,弹出添加页面:

⊕ 用 建成的加速 (###		
	新聞业务对接	9,01
C-RRAFE	周接任式12期19	
Recent	HECAR ADDITION	
	Ellawathese	-
	10:00714	G

选择在线技能组,填写对接描述及对接地址,点击**<保存>**按钮后,即可对该技能组设 置业务对接。

配置完成后,访客与坐席会话时,坐席点击对接页面可查看企业业务系统记录的访客



信息。



12. 配置-IVR

IVR 是 Interactive Voice Response 的简称,其含义是互动式语音应答,是基于手机的无线语音增值业务的统称。手机用户只要拨打指定号码,就可根据操作提示收听、点送所需语音信息或者参与聊天、交友等互动式服务。管理员可以根据公司的需要在此模块配置 IVR 通话流程。

IVR 配置是对语音通话流程的配置,包括通话日程设置、服务号、流程设置、语音库、 技能组管理、网关配置、黑红名单、变量管理、电话条配置、外呼线路配置、外显号码配 置和节点管理。

公司下的每个服务号码都需要分别进行通话设置,本章将讲解如何配置 IVR。 进入 ivr 页面后,首先选择需要进行配置的 PBX,不同 pbx 的设置为独立的。

新pbx-100

新pbx-101

100 new_app_pb	x2_100 ^	
100	new_app_pbx2_100	
101(已停用)	new_app_pbx2_101	

newpbx-100

newpbx-101



12.1. 服务号

呼叫中心系统的客户来电需要拨打服务号码,服务号码与 IVR 流程绑定后就可以使用。 管理员可以根据需要配置服务号码。

进入"配置-ivr-服务号"页面,操作区显示系统中所有服务号信息,如下图所示:

100 nmi_app_pks2,	100			
515-Q 326	ne ane	法能给列制 制红色机	-	1
En (
29.0		EMONS	*5	最新更加过间
4004		stratement.		2018-06-10
1204		加州工具		2058-06-10
etita e		±#88	***	2013-06-17
noù2		\$50.1m#041	(10	2018-06-17
0094		NICER	= 4	2020-05-25
0097		SHERE.	=8	2028-09-28
2145		100148	***	2020-05-20
nótour		# K.	16.8	2020-05-28
		10000	2.845 P	2026-05-29

▶ 査询

在服务号查询区,坐席可以根据服务号码进行查询。

点击服务号查询项,输入服务号后点击<**查询**>,即可查询出符合查询条件的数据,如 下图所示:

100 mm. p	pp_pho2_100	12							
Rec	5/2718	764	流和电行等	第16年	电话外配置	の登号符	的心實證		
	896	99039							
的性			269988			e.		希知道新社内	
eccrit			经收费用金			18		2010-06-10	
									π1# / 1

▶ 配置

A6 平台的服务号页面可以配置服务号对应日程。可分别配置普通日程和节假日日程。 操作步骤:

1、点击服务号管理列表中服务号号码,右侧弹出日程配置页面,如下图所示:

每一个服务号,系统自动生成一个默认日程,系统管理员可以修改默认日程的欢 迎语音和流转,但是无法修改默认日程名称、优先级、有效日期及时间、星期。默认 日程的优先级是 999,开始日期、结束日期、开始时间和结束时间是*,表示上述 4 个 时间不受限制。系统管理员可以查看和修改默认日程,但是不可以删除。



日程配置							26d114		1277	Mice#	关闭
0 H: HM KAD:	明成:月-日本 小丁99305日	E * . NUL- NUL . ILU	1 HF	nat alta 2° accesso manana menan Semina antar kanananan kanananan	in Arte di Di Koc Mar	医为病的 41562,13	. 101859 . 1019/02/ 1017:53:000				
88	依元間	有效日期	1	RM	ANDER	i i	水白油白		224731		#n
ani ing			Π.	Plan R. R. R. R. R. R. R. R.		*	Eastern -	-	2010		25
										18407	
高裕 二	优先级	有效日期	E.	书假日	有效时间	8	欢迎道周		認時到		操作
				搬无规则							

2、点击<添加日程>,普通日程的列表中增加一条为空的日程记录,如图:

	-	and All	1 800-000	PLANCE AT A SUBJECT ADDRESS ADDRESS	in the second			10000				
05748	1-7 099661	999 . (C3	REMAN	1990-99 , BETTIS-POCKARASTI , OCKARASTIRA	144.0	KIGAL, THE	ince and a	i I	4			
88	伏先期	有效日期	ř.	星期	有效形成	i.	政法法官			波林望		
CREE.	1.4.	1-1	業 12-11	0=0-0-0-0-0-0-0-0-	70.01	E 23:59	2.581		ñ	数认此程	-	-
politing.	100	-	Ξ.	V65V-V-V-V5V5V5V5V5	1	Ξ.	100-		0	算法法理		21
											18AU	ORDB
and and	\$7.19	有效日期	É.	节假日	有效时间	2 i	欢迎游音			1000		推

- a. 点击流程选择框,展开下拉框展示可选流程,可输入流程名称进行查询,选择流程后点击<查看>按钮,跳转到流程页面自动展开对应的流程配置页面。
- b. 选择语音文件,点击语音试听按钮 ,系统弹出语音文件播放条自动播放选择的欢迎语音。(若没有可选语音,需在 ivr-语音库进行配置)
- c. 点击<删除>按钮,删除增加的日程。

添加日程属性字段说明见下表:

字段名称	描述
日程名称(必填项)	添加的日程的名称
优先级(必填项)	日程被匹配的次序,数字越小优先级越高,优先级越高先被匹配
开始日期	日程有效期的开始时间,精确到日
结束日期	日程有效期的结束时间,精确到日
星期	在日程有效期内使用该日程的星期,即日程的有效日(在哪一天
	使用日程)
开始时间	日程有效日的开始时间,精确到分
结束时间	日程有效日的结束时间,精确到分
欢迎语音	拨打 80350 播放的欢迎语音
流转到(必填项)	欢迎语音播放结束后通话转向的流程

3、填写日程信息,点击<保存>,可成功保存配置的普通日程。

4、点击<添加节假日日程>,节假日日程列表中增加一条日程记录,如图:

но	LYCRM			合力	亿捷多	采渠道客	服系	统周	用户值	吏用手	册	
日程配置							试用程		释神	Black R		前用
0 II - 110	184 A 81	6*, xil-) 889	Rot : Hill H , KIOTOO - Rokeniki : KARATS	moti an	1.11.10X	218.59 . 19 19	WL2 B					
worth -	distantions.		16512.12年,1971年中国小区中和16月,区中和16月20日	I PERMITTER	Ma: 116	and occurrent of the	2					
88	成先 廠	AXEM		4100000	1162 , THE	KERA			重新智			æ
BR BACH	arta —	AWEM E	EN CONTRACTORIO CONTRACTORIO EN Contractorio de Contractorio	4535255	а () а ()	Kena	-	n	EWN INACTO			88r
89	actual 	AUXERN E	Rational Contractions and the second se	4120305	а (†	KERA TRP-	. ~	'n	BMB BACK	1820	en Tiele	
88 1940-19 58	8.7.8 	AXEM E AXEM	SEN Sen Kongo de Maria Karan Pril	433395-1	5 <u> </u>	NERA NERA	~	n	単純智 かいたが 単純明	18.11	610 (TTW) 5	111 12:

日程默认名称为"节假日",可修改。优先级默认为0,不可修改。节假日取自当前年度的"系统-节假日配置"中的数据。

鼠标移至节假日,悬浮显示该节假日的日期。

名称	优先数	有效日期	节假白	PERSON	1010100	成转到	操作
080		· .		00.00 2 11-9	Antena 14	- 4's \$50,25%	

- 5、填写节假日日程信息后,点击<保存>,即可成功保存配置的节假日日程。
- 6、设置日程后,点击<测试日程>,展开服务号日程测试页面,输入需要测试的日期, 点击<测试日程>,下方展示测试结果。

 \times

服务号日程测试

说明 1]: 1、测试日程目前测试的是已保存日程;	
2	。 2、如果您的日程尚未保存,请先保存后再来测试页面测试。	
G	2021-03-22 15:44:00 测试日程	
测	试结果:	
	03-2215:44 流转至【默认日程】 -> 【默认流程】	
7、	设置服务号日程后, 需点击 pbx 行的 按钮。生效后, 设置的流程	即可
	被成功匹配。	

注:

(1)鼠标移至日程名称,会悬浮显示(日程名称-节点号),节点号来源于数据库,前台页面看不到;

(2)日期格式:月一日或*,如1-1,开始日期和结束日期输入*表示不限制日期,节 假日日程不可设置日期;

(3)时间格式:时:分或*,如 09:00,开始时间和结束时间输入*表示不限制时间。



#12# (1 2 F

设置节假日日程时,若勾选了同一个节假日,则不允许设置重复的时间;

(4)优先级:小于 999 的正整数,代表日程被匹配的次序,数字越小优先级越高,优 先级越高的日程有效被匹配。

12.2. 流程列表

管理员根据需要配置与公司相符的有实际意义的特有流程。可自设置流程的起点及流转。

进入点击 IVR 配置页面的<流程列表>。操作区流程列表会显示流程列表,如下图所示:

110 yes, app	008_Lode								
Es0	2018718	调查库	这部进行教	第红名单	电话等配置	小田中田	2422		
15	段四位:				18				
末桜 名的				maintening				忘程國主	
\$11.18.0F				2021-03-34				新 认近程	
STRABed129-=	D = V 25.81			1021-03-11				斯出现常洗濯品	
1001 8.0				2021-03-10					
#10				2020-09-24					
NACULE				1020-05-27					
2384E				7020-05-21					
Cinet Cinet				2020-04-20					
1157710				2020-01-88					
NITI II				2018-11-26					
digential.				2010-11-18					

▶ 增加流程

操作步骤:

1、点击〈添加>按钮,展开添加流程页面,如下图所示:

添加流程	保存	关闭
流程名称:		
流程描述:		

2、输入流程名称和流程描述后,点击<保存>按钮,系统提示更新成功。

新增加的流程只是添加了流程的名称和描述,并没有进行配置因此会显示未配置首节

- 点,只有进行配置后才成为一个真正的流程,流程的配置详见下章节。
- ▶ 配置流程

增加了一个新流程,但没有对其进行任何设置,该流程可以说是一个空白的没有实际



使用价值的流程。下面将详细介绍如何配置流程,使其在实际工作中起重要作用。

操作步骤:

1、点击流程的名称,展开流程配置页面,如下图所示:

服务で	10/27/18	透前岸	地秘密和表	用红品堆	电话余配置	外壁管部	8 15.0 2 1		
1	消費 配置 新聞	Eut						60	His Xit
	- RUZH Jakit Hav	Eloci				RYEN:	Bruidde Bruidde Insign / Magailoci		
2,	选择流程	起点后	,执行	保存。					

- 那以为知道	流程古称:	10人方理			
· CLARM CONSISTER	15.72%61 年;	160.00E			
	施理起动:	BARNE / PRESENCE			
		呼叫物源		组织	
		戰組造員	<u>ا د</u>	转展型度	
		余轮览程	31	除打工号	
		短途首点	31	糖de题注	
		自定义满意夜销意	30		
		自定党罚官	31		
		内部功能特点	1		
		+	14.14		

流程的起点可以是坐席、技能组和任意节点。流程起点下拉列表中罗列出所有的坐席、 技能组和节点管理模块中维护的所有节点。其中,坐席的显示方式是<角色名称 坐席姓名>, 技能组的显示方式是<技能组 技能组名称>,节点的显示方式是<节点类型 节点名称>,管 理员可以根据需要选择流程起点。

3、在流程配置页面可以直接添加节点,点击<新建节点>按钮打开添加页面:

			合力亿捷多渠道客服务	系统用户使用手册
新建节点				×
* 节点名称:				
节点类型:	请选择		\sim	
		保存		

添加节点名称、选择节点类型后点击<确定>按钮即可添加成功;添加的节点在节点管 理中可以查看和配置。

▶ 修改流程

100 new, app. pite2, 100

管理员也可以修改流程配置。

1、在流程列表页面,点击流程名称后,展开流程配置页面显示如下:

肥外	: 307AT 396	■ 技能相利用	R(15# @	新杂配置 外登登5	8 15.0 2 1		
	消控 記書 新聞市場					64	HIN AR
RMEN	- muza			油桐市 称:	R14.2018		
IF BADA	- Hand Handlood			法理输送:	BU DE		
1001 10				调理检查:	1986-0 / 1986-01001		
#E							
10486							
(Diffeet							
-							
instant.							

技能培 配置
 NARTAN
 NART

NWMWIP: NAITEWAIN @

技能坦权重考虑 0

2、点击左侧的流转名称后,右侧会显示该节点的详情,可对流程进行修改,如下:

3、修改后,点击<保存>,即可修改成功。

注:修改流程或节点后,流程树会保持在原来展开的地方,不会收起。

▶ 删除流程



管理员可以删除一些不再使用的流程。

操作步骤:

1、点击流程名称进入流程配置页面,点击<删除>,如下图所示:

330 new.)	ang pháp 100	. *						
899	IEREPY	調用集	技能临时票	黨们名单	电运行起度	外贸易研	可必能通	
1		W.C						6/2 800 8
1261	- 853,559					5860:	80.009	
1646	 Hotel (18) 	\$2001				制度保護	新心力 相	
TABE						neise i	HARDS / HARDSTOOL	
-0.0								
ener.								
head								
THE .								
T.A								
0	乙分泌司	」 <i>T</i> ない」「	町収入ったいゴ		一团的	<u> </u> .		
2	<u></u> 新筑建日	」明认加		性,外	「下图川	尔:		
								×

删除后将不能恢复,确定要操作吗?

点击<确认删除>删除流程;点击<取消>取消删除流程。

注: 被日程引用的流程、默认流程不可以删除。

12.3. 语音库

IVR 流程会频繁的播放各种语音,为了方便系统管理员对公司具有实际功能的语音进行 统一的管理,也为了在引用语音时能够快速、方便和准确的找到语音,系统提供系统管理 员语音库管理的功能。

取消

确定

进入"ivr-语音库"页面,操作区显示语音库下的所有语音相关信息,如下图所示:



	合力亿捷多	渠道客服	系统用户	1使用手	≦册
--	-------	------	------	------	----

310 (199, 10	u.pb+2,300							
Ret	无控利用	-	计的名称用	用红名用	电话争取着 小型电码 节/	的教理		
	FREN I				an Ann			
869		*340		29:42	8 4(433)6)	(Ballina	1971	
and shared	a de la d			REXABOL			1000	
ALC: NO		交体上带		# #	2019-08-02	004	atriv	78
永 臣爾		文件上傳		# B	2018-08-09		Stat.	Tel
(ma)		交件上带		#ð	2020-08-08		100	74
二月19月1日(花山山		NEHS		#ð	2005-09-37	RE	atori	TH
(Califfrant		WENE		8.8	2020-03-03		stari	TR
PB7		灾体上博		***	2020-01-03		100	7.0
-Sheet		\$160 st.		ii:A	3030-01-14	111	8581	TE
always a		Weist.		**	2020-04-01		1819FF	TE
								29# (I

▶ 添加语音

管理员添加与公司业务相关特有的、有实际意义的语音。

操作步骤如下:

1、点击语音列表下面的〈添加〉按钮,展开添加语音页面,如下图所示:

添加语音		保存	关闭
语音文件来源:	上传录音文件 🗸 🗸		
类型:	普通 ~		
* 语音文件名称:	0/20		
语音文件上传:	点击上传		
	只能上传 wav 文件,且不超过30MB		
语音文件说明:	0/30		

2、选择语音文件类型、输入语音文件名称等信息。

添加语音文件属性字段说明见下表:

字段名称	描述
语音文件来源(必填项)	▶ 上传录音文件:语音文件上传
	▶ 智能合成录音:输入文本合成录音
类型(必填项)	▶ 普通语音:系统管理员配置 IVR 流程引用的语音
	➢ 队列等待语音:呼入电话打进系统等待空闲坐席接听
	时听到的语音
语音文件名称(必填项)	上传的语音文件的名称, 配置 IVR 流程时选择的语音名称
语音文件说明	语音文件相关说明信息



语音来源为语音文件上传				
语音文件(必填项)(上	上传的语音文件在计算机本地的绝对路径			
传录音文件来源)				
语音来源为智能合成录音				
播放文本(必填项)(智	智能合成录音的文本			
能合成录音来源)				
声色	声色			
· 音量	· 本量 日里			
语速	语速			

注: 上传的语音文件大小应该在 30M 以内,并且文件格式为 WAV

3、选择语音文件来源为上传录音文件时,页面显示如下:

添加语音		保存关闭
语音文件来源:	上传录音文件 🗸 🗸	
类型:	普通 >	
*语音文件名称:	0/20	
语音文件上传:	点击上传	
	只能上传 wav 文件,且不超过30MB	
语音文件说明:	0/30	

点击上传后选择录音文件,成功上传后点击保存即可成功保存。

4、选择语音文件来源为智能合成录音时,页面显示如下:



添加语音		保存	F	关闭
语音文件来源:	智能合成录音 🛛 🗸 🗸			
类型:	普通 >			
*语音文件名称:	0/20			
语音文件说明:	0/30			
*播放文本:				
			C)/150
	注:通过填写的文字智能合成仿生人) 个字,请不要填写特殊符号。	萄语音,字	数最大	150
声色:	艾美(女声、客服场景) >			
音量:	O	-	50	+
语速:	O	-	-80	+
	合成			

输入需要播放的文本后点击合成,合成成功后点击保存,即可成功保存。

▶ 试听语音

管理员可以试听上传的语音文件。

在语音修改页面,点击<试听>按钮,系统弹出语音文件播放条,如下图所示:

- 第月号 - 7	印度利用 清水均 技能	运行者 用红花带 4	NG华配居 外贸号码 1	いの管理		
80	58 :	19	800 Sta			
8869	#3990b	信報未改	最新体放对词	(Emmis	腺病	
1.481/月里工作生作		采取常进数进程			100	
R Rein	双独上领	2.5	2019-08-03	848	stat.	THE
2/02	文件上傳	wa	2010-08-09		(29)	THE
dan	文件上地	#3	2019-06-09		动机	TR
1.1.1958191644	WARSH	71.8	2019-09-27	104	HDII -	TR
C.M.D.West	制能告征	9.5	2030-01-03		Mark.	THE
ama7	文件上博	#.#	2020-01-03		1009	TRI
Arghor.	WWAR	61.8	2020-05-18	313	1216	THE
NING60	WALCH Z	#A	1020-04-01		100	TR

语音播放结束后点击<

▶ 修改语音

管理员可以修改语音文件的名称、语音内容和说明,但是不可以修改语音文件来源和 类型,目前内置的系统默认满意度调查语音可以修改。



操作步骤:

1、在语音库页面点击语音名称,如下图所示:

修改语音		保存	删除	关闭
语音文件来源:	上传录音文件	~		
类型:	普通	~		
*语音文件名称:	茉莉花	3/20		
语音文件上传:	点击上传			
	只能上传 wav 文件,且不	超过30MB		
语音文件说明:	aaa	3/30		

2、修改语音的名称、内容和说明信息后,点击保存即可。

注:

1) 语音文件来源和类型不可修改。

- 2) 修改智能合成录音来源的文本后,需要先点击合成后,再保存。
- 3、修改系统默认满意度调查语音

可以将满意度调查语音文件修改为自定义的语音。如下图所示;

修改语音			保存	关闭
语音文件来源:	上传录音文件	~		
类型:	满意度调查语音	\sim		
* 语音文件名称:	系统默认满意度调查语音			
语音文件修改:	系统默认满意度调查语音	\sim		
语音文件说明:				

注:

1) 修改的语音文件格式要求是 wav。

2)语音文件的排序会根据更新时间进行排列。

 3)系统默认满意度调查语音的语音文件可以修改。修改后,前台坐席点击<转调查>, 播放的是修改后的语音。



▶ 删除语音

管理员可以删除试听后觉得不合适的语音、上传错误的语音或者是与公司现有业务不符合决定不再使用的语音。

操作步骤:

1、在语音修改页面点击〈删除〉按钮,如下图所示:

修改语音	保	存 删除 关闭
语音文件来源:	上传录音文件	
类型:	普通 >	
*语音文件名称:	错误语音	
语音文件上传:	点击上传	
	只能上传 wav 文件,且不超过30MB	
语音文件说明:		

2、系统弹出提示对话框

			\times	
0	删除后将不能恢复,确定要操作吗?			
		取消	确定	

点击<确定>删除语音;点击<取消>取消删除语音操作。由于被流程或节点引用的语音 也可以删除,因此删除语音时请慎重。

▶ 下载语音

管理员对语音有下载的权限。

操作步骤:

1、在修改语音页面点击<下载语音>按钮,如下图所示:



100 999,30	p.phiel.105									
第 9-9	讯程刊册	調整用	技能回利用	#1 <u>7</u> 6.#	电话乐和器	外贸易研	节点重要			
- 3	1860 ·				EH BU	1810				
株石松		*25.82		Sant		B#10323119		BREAK .	(第15	
									加研	
R-11.		2件上考		前連		1019-08-02		220	300	TR
卢连 甫		交线上标		#8		1010-06-08			LET IT	Tex
		末件上#		HR.		1010-05-09				76
2.1938-01-12.au		NAME:		*8		2019-09-27		NC	1000	7.81
and the second		weed		π A		1020-01-03			100	THE
PH7		2911/8		##		1020-01-03			Matri	1 mil
Elev)		2.63W		業通		1020-01-14		111	12216	Tel
(2)新聞前間		MEA:C		#週		7020-04-01			如何	THE
										218 I B

2、系统弹出文件下载对话框,点击<保存>在弹出的文件另存为对话框中选择保存下载 语音文件的本地地址后点击<确定>完成下载语音;点击<取消>取消下载语音操作。

12.4. 技能组列表

管理员可以为账户添加、维护技能组信息。

进入 ivr-技能组列表,页面显示账户下所有的技能组信息,如下图所示:

100 nanijapis jebuž (10	0 20					
164970 164971	2 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	ILADISFIW	兩位名单 电活外配数	外型母码 节点管理		
10000580			2# (100	- RK -	RIM .	
肥皂名称	日由出席	11461610	电话分配接着	XIRAMITA	队列等待时长	提科时任
EE1003	19480886686	EWBBE(1. 34001701	8030	氯洲工单 投碎工单	1.20	50
##1025-	1005(1005) 1号兰用	RE編編_ 34001716	轮流	耀元	120	50
661002	1002時時[1007] 1号	REARTE- 14001931	彩雨	稲元	120	10
EE1002	100366[1007] 14	92,905. 14001931 92,905. 34001933	彩点 轮流	耀光	120	10 30

12.4.1. 技能组列表权限

若坐席角色仅勾选了技能组列表权限,则技能组页面仅能修改技能组下坐席,不可做 其他操作。

▶ 查询技能组

输入技能组名称或者坐席名称/工号后,点击**<查询>**,列表显示符合条件的查询结果。

			合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册			
100 new, April 201	Lu1_100 -	100				
HACTOR						
TERESE	58 1 11001	9	IN 1001050000 a	- 10	ann:	
性能很多称	已改业常	然後回受	地區分配第二	功時期間工作	原购等待时任	服約时候
THE R. L.	100335-86(1003)	34001556	彩度	智元	120	(10)
						818 1

▶ 修改技能组

点击技能组名称,进入编辑技能组列表页面,管理员可对技能组内的坐席进行修改。

Q 按姓名, 工号搜索 Q 按姓名, 工号搜索 2000姓名[2000] 〇 1006姓名[1006] 0
 2000姓名[2000] 1006姓名[1006])
>

左侧为未选坐席,右侧为已选坐席,勾选左侧未选坐席,点击 ┍ , 可将该坐席移 至右侧已选坐席列表;勾选右侧已选坐席,点击 ┍ , 可将该坐席移至左侧未选坐席列 表;点击<**保存**>,可成功保存,点击<**关闭**>,可成功关闭。

12.4.2. 技能组操作权限

若坐席角色仅勾选了技能组列表及技能组操作权限,则技能组页面可对技能组的设置 进行编辑。

▶ 修改技能组

操作步骤:

1、在技能组页面点击技能组名称,弹出编辑技能组页面。



ESC 10	Q708 B&# (18)407	第11日本 电话失配	8 外型句码 10.0管理	
meas	RP :	編輯技能组		447
技能组名称	日内 (名)	1940년55:		
M M0451001	1944928848484840	• 拉爾坦亞特:	M#8983003	
migie1005	1005(1005), 1号从南田名武、 3	· #7:# :	1.1491	
meetour	1002時時(1002) 1号坐開日- 3	e anti keneraten -	120	10
840±3003	1003883100回1号出考注。3	EDV/A-moduler		
8	1号采用地名超州超州超州13	4 些常振物时代:	.111	61
		是百型不全部陶器页面;	8 (III) 8	
		172498月二年;	BAINSWIN,0	
		16月21日1月2日1月1日	.0	
			• EURISE 0 - 00 MILL . S-BIRGHING	a/2+se+

2、在技能组修改页面,配置技能组名称等信息。



線組配置			保健 关闭
11008名称: *	1588184002		
總宗晉;	- 10/000-		
在队列中等待时长:	120	9	
保度运行时候:	30	b.	
是百营示全部保健页面;	香 (1) =		
对接随群工师:	with the		

这种组织重要议	Control (0 - 99) plat, relativity	Not WARNING	
技能追望席:	こ 未透坐席 いい		
	O MER. THER		0 888, 1988
	2001(2001)		4002#6[4
	2002[2002]		Laboration in the second
	2003(2003)		
	2004(2004)		
	2005(2005)		
	2006(2006) *		
	1. 社会由中的业素运用优大型油和中的 2. 业果这头是相对自己的头皮面的"业果	1. 肥学小的成 分配系统"选择	洗澡石。 接盖车电的出来,
岸用捕工号 :	(1)		
捕服体队位置时间间隔:	0	8	
	Q筐0四不通明HGA位置		
2.用主叫祥断末接通鸿章:			
服务小语表单选择	Advance v		
而转级置			
)情能强为空时转向;	内重动被带点/挂机		
正在等待时转向:	内藏动能带点/组织		
移 疫苗时转向;	内國之間市内/社内		
通话结束后转向:	内播花瓣市所/ 理机		
等待窗乐:	- 2000		
0 坐席分配莱晒:	彩牌		
天成日の前にあ			
1990			
@+min m-	10 +		
最大评队数:	10 🔶	- TIME	Charles and services and services of the

坐席选择框中按工号排序,可选坐席只会显示版本号为企业版,标准版,其他版的坐



配置技能组属性字段说明见下表:

字段名称	描述
技能组号	自动生成的技能组唯一编号,不可修改
技能组名称(必填项)	用来识别技能组的名称
提示音	IVR 流转到该技能组时播放的提示音
在队列中等待时长(必填项)	通话在队列中等待的最大时长
坐席振铃时长(必填项)	技能组坐席振铃的最大时长
是否显示全部弹屏页面	可选是、否
	选择是,则弹屏页面显示所有的工单及对接
	选择否,则弹屏页面仅显示已选择的弹屏工单及对接页面
对接弹屏工单	对接弹屏时使用的工单
	若"是否显示全部弹屏页面"为是,则为单选,选择的工单
	模板或对接页面为默认显示的页面
	若"是否显示全部弹屏页面"为否,则为多选,弹屏页面展
	示选择的工单模板和对接
技能组权重等级	权重等级(0~99)越高,所属技能组越优先接听,同一个
	坐席在两个技能组里,优先接通权重等级高的技能组
技能组坐席	左侧显示已选入技能组的坐席,右侧显示可选入技能组的坐
	席
	▶ 分配坐席:选中右侧的坐席,点击左移按钮,则所选的
	坐席会移动到左侧,表示已选入技能组
	▶ 撤销坐席:选中左侧的坐席,点击右移按钮,则所选的
	角色会移动到右侧,表示从技能组中删除坐席。
技能组为空时转向	技能组为空时转向的节点
正在等待时转向	等待时转向的节点
等待超时转向	等待超时转向的节点
通话结束后转向	通话结束后转向的节点
等待音乐	流转到给技能组等待空闲坐席接听的通话所听到的音乐
坐席分配策略	> 距离上次通话结束最久:按上次通话结束时长分配通
	话,最久的优先分配;最后登录的分机上次通话结束时
	长为 0s, 优先分配, 切换软电话条状态不影响接听顺
	序。
	▶ 接听次数最少:按技能组接听通话次数最少分配通话,



	最少的优先分配;最后登录的分机接听次数为0,优先
	分配,切换软电话条状态不影响接听顺序。
	> 随机:打进技能组的电话随机分配给技能组中任一空闲
	坐席。
	▶ 轮流:按登录顺序振铃分机,例:登录顺序 a、b、c,
	振铃顺序为 a、b、c; a 重登后登录顺序为 b、c、a,
	则振铃顺序为b、c、a。切换软电话条状态不影响振铃
	顺序
	注: 当技能组中坐席优先级相同时根据预先设置的坐席分配
	策略选择接通来电的坐席。
无空闲立刻流转	▶ 是:技能组无空闲坐席时立刻按设置的<等待超时转向>
	流转。
	> 否: 技能组无空闲坐席时进入队列等待, 超过等待时间
	按设置的<等待超时转向>流转
通话结束后转向	通话结束后转向的节点
启用播工号	开启则来电接通前播放接通电话的坐席工号
播报排队位置时间间隔	设置为几秒则几秒间隔后播报一次当前排队位置,设置0则
	不播报排队位置
启用主叫挂断未接通消息	开启则来电未接通时主叫挂断,则系统自动向来电号码发送
	选中的模板的短信
服务小结表单选择	选择表单后,在弹屏页面和当前会话页面,服务小结 tab 中
	可编辑服务小结

注:

- 1) 技能组类型是不可配置项,是创建技能组时选择的。
- 2) 技能组名称不可以使用%等特殊符号。
- 3) 建议队列等待时长设置为坐席振铃市场的2倍以上。
- 4) 技能组中坐席按照优先级接听电话,数字小的优先接听。
- 5) 播报排队位置时间间隔设置为0表示不播报排队位置。
- 现在技能组通话结束后转向只能支持满意度调查,设置其他节点的话通话结束后
 客户端直接挂机了
- 配置 IVR 流程的转向,适合情况有技能组坐席为空、来电正在等待、来电等待超时 和通话结束四种。



技能组	>
播放语音	>
坐席	>
播放文本语音	>
按键菜单	>
语音留言	>
访问URL节点	>
MD5加密	>
采集输入	>
按变量路由	>
赋值节点	>
会议室	>
转IVR菜单	>
自定义满意度调查	>
跨pbx电话节点	>
智能语音	>
呼叫节点	>
短信节点	>
自定义节点	>
内置功能节点	>

流转名称	描述
技能组	IVR 流程转向选中技能组节点
播放语音	IVR 流程转向选中播放语音节点
坐席	IVR 流程转向选中坐席节点
播放文本语音	IVR 流程转向选中语音文本节点(包括中文和
	粤语)
按键菜单	IVR 流程转向选中按键菜单节点
语音留言	IVR 流程转向选中语音留言节点
访问 URL 节点	IVR 流程转向选中 URL 节点
MD5 加密	IVR 流程转向选中 MD5 节点
采集输入	IVR 流程转向选中采集输入节点
按变量路由	IVR 流程转向选中按变量路由节点
赋值节点	IVR 流程转向选中赋值节点
会议室	IVR 流程转向选中会议室节点
转 IVR 菜单	IVR 流程转向选中 IVR 菜单节点
自定义满意度调查	IVR 流程转向选中自定义满意度调查节点
跨 pbx 电话节点	IVR 流程转向选中跨 pbx 电话节点
智能语音	IVR 流程转向选中智能语音节点
呼叫节点	IVR 流程转向选中呼叫节点



短信节点	IVR 流程转向选中短信节点
自定义节点	IVR 流程转向选中自定义节点
内置功能节点	IVR 流程转向选中内置功能节点

每一个节点如何配置,拥有什么样的功能将在8.9章节中做详细介绍。

4、点击<保存>,系统提示更新成功并提示通话配置已经变化请点击生效,如下图所示。

✓ 保存测试技能组成功!

注: 只有通话配置生效后, IVR 流转到该技能组时才会采用配置后的流程, 默认添加 完的技能组为生效状态。

12.5. 黑红名单

管理员可以根据需要将一些蓄意骚扰电话号码加入呼入黑名单,加入呼入黑名单的电 话号码拨打电话时被直接挂接无法打进系统,有效的防止了骚扰电话,提高了坐席的有效 利用率;也可以将某些电话号码加入外呼黑名单,坐席拨打外呼黑名单中的号码时系统会 提示<您拨打的号码是黑名单号码,无法拨打>,然后坐席电话被挂断;同样可以将一些重 要客户加入到红名单中,红名单中号码来电优先分配给上次的坐席。

进入 ivr-黑红名单页面,操作区显示所有黑红名单相关信息,如下图所示:

职务号	流程对于	唐高库	技秘运列界	展任名单	电运供配置	外景带和	互向管理		
				- 111	- 20 5	3641	9.5		
197010		5400		WERMER		更新人		NUMERI	樂注
0,78237796		ガン開業業		2020-32-08 13:5	13.00	90021世界		2020-12-11 13:51:02 (6(9(8))	
Sectoritie		50 ⁴ 82.8		2020-12-08 12-5	101	100118-E		62	¥.
SA83541111		外环菌医酶		2020-12-08:115	1.14	500518/E		2020-12-15 (1/51-84 (694:0)	8
8411541112		外好描名单		2020-12-08-11.0	10.01	300118/8		2020-12-13 13/55-01 (日余30)	2.1
MILLINGI 111		perman		2020-12-08 31.5	1.20	20013E#		2020-12-09 11/11/20 (日常(第))	1
PAR1841114		15人用出油		2020-12-08 11-4	skáe	系统教育员		63.	4
1111401941111		10人里白单		2020-12-08-11-4	53.45	ENTER		2020-12-15 21:49-49 (00%:00)	1
1411141112		EVER.		2020-12-08 11-4	65.421	1.5833.		2020-12-11 11-09-40 (世界的)	2
111141111		时人展新期		2000-12-08 12-4	89-24	机转进进 员		2020-12-09 11:49-24 (已外30)	1
8483843434		经指律		2020-12-08-11:3	0.12	新秋村現代		63.	¥20750888

▶ 查询

管理员在维护名单信息前,可以在名单查询区域查询出需要维护的名单。

系统提供查询的字段,如下表所示:

	查询字段名称 描述
--	----------------------



电话号码	输入黑红名单的电话号码
名单类型	输入黑红名单的名单类型
导入批次	输入黑红名单的导入批次

操作步骤:输入查询条件后,按回车键或点击<查询>,在名单列表处可显示符合查询 条件的结果,如下图所示:

4257	\$\$8 1 19477070154	8982: 814	9.4627 : S		
		1510 ROM	- 1839 - 19入		
机试合料	名单模型	意识员新知识号	運動人	\$6769516)	81E
13477070154	把入席后希	2020-12-24.1053.10	系统管理员	2020-12-25-50-01-16 (四映30)	86*

▶ 增加名单

操作步骤:

1、在黑红名单页面点击<添加>按钮,如下图所示:

服务号	出现列票	游政市	DRADIE PUB	HALL HERE	2845	电误杂配置	市市教護	
1	1000			ends	24		ant inte	
				- 81	-	1831	85.	
			and the second second			-		

2、输入电话号码、名单类型以及备注信息。

添加黑红名单	保存	关闭
电话号码:		
名单类型:	呼入黑名单	~
备注:	请输入内容	
解除时间:	○ 1天 ○ 3天 ○ 7天 • 永久	

增加名单界面属性字段说明,见下表:

字段名称	描述



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

电话号码	加入呼入黑名单或外呼黑名单或红名单的号码
名单类型	> 红名单:红名单中的号码来电,电话按设置的红名单流程流转;
	普通号码来电,电话按设置的非红名单号码流程流转。
	> 呼入黑名单: 呼入黑名单的电话号码拨打电话时被直接挂接无
	法打进系统,有效组织骚扰电话。
	▶ 呼出黑名单:坐席拨打外呼黑名单中的号码时系统提示<您拨
	打的号码是黑名单号码,无法拨打,然后坐席电话被挂断。
备注	针对该电话号码的说明
解除时间	红名单默认"永久";呼入黑名单和外呼黑名单默认"永久",可
	选择:1天、3天、7天、永久。

点击<保存>,系统提示操作成功并提示通话配置已经变化请点击生效,名单列表显示刚刚增加的号码,如下图所示。

1000	ni en		0 215/073					(8) (80)	a 🙃 (
RELAC	nempite 100		alares a	eserita (B	BPEX MEI				
細胞の	成程列表	道察年	1540-00 Rom	RAR RES		电话外距离	n-misister.	249259	での開発
)	1140001	1477070154	649	and the second	- 938	201 (M.S.M.)			
				89 MM	16.00	市人			
10951		EMMS		IN ITEM PERMIT	間約人	507	eet iii	(新注	
		(*).***	20	20-12-29 14:21-35	EAT 25	- 202	0-12-00 1421-95	16.2 M	

▶ 修改名单

管理员可以根据需要对名单的电话号码等信息进行修改。

操作步骤:

点击名单列中的号码,进入到修改页面,如下图所示:



Red in	医死患 唐麻库	11898月7世 R来影响	現在長期 支援管理	电话多段度	件中的新新要素	出席外登卷药	日点管理
1940	EL 11477070254	-64951 P.1		编辑黑红名单		6247	
		-	ann a m	@16@601	13477070154		
41596	6485	意以 通新时间	原则人	名前建筑:	护入测石单		
417070154	177.8E#	2820-12-24 10/51	34 X3633	●注:	第四章		
1283891703211	1923						
				#1992510 ;	0 法 〇 族	0 1%	0 #4

其余的操作与增加相同。

▶ 删除名单

操作步骤:

1、点击名单列中的号码进入修改页面,点击<删除>按钮,如下图所示:

77070154		-	编辑康红名单		51/1 See 1
					The second second
	89 88		40.000	13477070254	
L M M M	#1289104	建新人	花根地型	对人用出版	
155県県東山	2020-12-24 19:91-18	SINTE.	WIE :	第四年	
			SZIAPTIZI -	0.12	78
			Manufact 1147		172
	Line m 型				

2、系统弹出确认提示对话框,如下图所示

		\times	
	!) 删除后将不能恢复,确定要操作吗?		
	取消	确定	
3,	点击确定后,系统弹出成功删除的提示,如下图所示:		



▶ 批量删除名单

一个个删除名单比较麻烦,管理员可使用批量删除功能。



操作步骤:

1. 选择条件执行查询后,点击<**批量删除查询结果**>按钮,如下图所示:

服件目 10程3	18 (88)# (1	影祖列表 网络配置 副的	(古林 玄景管理 中	活色配置 计可试验记载	建原外型带药	での意識
108105	14072070254	64821 010	BAB2			
1468	6##2	● 近天新时代	2010 2010 2015人	NERVELIN)	解注	
M77070134	ガン茶茶草	2020-12-34 10/81-14	8058125	2020-12-25 10:51-15 (3	100 R.s.B	
LEANAGRAM	19:00				(R.)	18 I E

2. 系统弹出确认提示,如下图所示:

			×
•	删除后将不能恢复,确定要操作吗	?	
		取消	确定

 点击<取消>按钮,取消删除,点击<确定>按钮,系统提示<批量删除黑红名单成功>, 如下图所示:

	41.00		ETA AT	<u> </u>	a start i
\sim	和公田	HHILE	₩¥1:	24 #	16V.LT
-	TROPPE	UNDER IN	1000 C		

▶ 批量导入

当需要增加大量名单时,可使用批量导入功能,可导入号码名单及备注。

操作步骤:

1. 在配置-IVR页面点击<**黑红名单**>,点击**<导入>**按钮,展开导入页面,如下图所示:

批量导入黑红名单保存					
名单类型:	请选择	~			
文件导入:	点击导入 excel 文件 excel示例查看				
	只支持 xls、xlsx 文件;单次导入号码个数不能超过1000,且	文件大小			
	不超过1MB				
导入批次	添加批次说明(少于10字) 0/10				

2. 在导入页面,点击 excel 图片展示按钮,可展开图片展示,非按照展示图片内格


式的 excel 文档, 上传时会有错误提示。

HOLLYDRM	19 Ma	64 #C	
0.118	US we are	excel型片示例	
0.84	264	A	
0 114		1 Merce 201 Borts 1 Merce 201 Borts 1 Merce 202 B	
0.98		1780040000 第454 1780040000 第453 1780040000 第453 17800400000 第453	1.1
o 🚥	0.906	1100000236F 64117 1100000236 64117 111 110000236 62110 111 110000236 62110 111 110000023 64110	- The Action Street Management Actions
0.85	Section:	ALL INVOLVED ALLE	
0 18		· 注意电话号码格式,并只取A列数据。	
HINRITS IN HINSELS IN		1000000210 0011 0110 100000210 0011 0110 100000210 0110 100000210 0110 10000021 1000002 1000002 1000002 1000002 1000002 100000 100000 100000 100000 10000 100000 10000 100000 100	
CHARTE : LOOK SA CLIMANE : D CLIMANE : D		ann Linnanaitheann	

 选择名单类型,导入文件,填写导入批次后,点击<保存>按钮,即可添加成功, 系统给出提示,如下图所示:



注意:

1. 导入文件格式只支持 xls、xlsx;

- 2. 单次导入号码个数不能超过 1000, 且文件大小不超过 1MB;
- 3. 一个号码可以同时添加为黑名单和红名单,电话进行后会优先黑名单判断。
- ▶ 导出

管理员可在页面导出黑红名单,点击页面<导出>按钮即可。

12.6. 电话条配置

为方便用户的使用系统自动提供"空闲"、"忙碌"、"小休"和"系统置忙"四种 状态。其中前三种是坐席在前台可以选择的状态,而<系统置忙>坐席不能选择是系统状态。 坐席在增加和修改时设置了后处理时长,在通话结束后坐席状态自动设置为"系统置忙"。

系统默认前台坐席可以选择的状态有空闲、忙碌和小休,管理员可以进行自定义电话条配置。

操作步骤:

1、进入"ivr-电话条配置"页面,操作区显示所有状态相关信息,如下图所示:



100 new_sp	p_pbs2_100						
\$855-Q	网络阿弗	ane	日秋山外市	第四百年	用注意新聞	9 2 96	TARGE
20	KEEN:		- ji	164	anas -		
秋台高称				10			编号
生用				(1)(円)			0
100				AR.			3
-04K				海洋			32
that .				通用			
HB4				(\$15)			4
64.85 S				48			3
10.201				-915			*
· 10 世 7				(学行)			3
650				98			
HE4				推用			38.
市内自10				用用			10

2、可使用电话条状态名称进行查询,输入需要查询的状态名称,点击回车键或<**查询**>按钮即可查到符合条件的数据。

3、可以对电话条状态名称进行修改。点击状态名称,展开编辑电话条页面,可自定义 状态名称。自定义电话条状态默认为停用,设置为启用后,坐席软电话条切换状态时则显 示该状态。

编辑电话条		保存	关闭
名称:	状态4		
状态:	停用		\sim
编号:	4		

管理员可以根据客户的需要细分坐席状态,目的是更好的了解坐席在做什么,以便于 方便调度坐席。当坐席的状态选择管理员自定义的状态时,坐席将只能外呼,无法接通呼 入的来电。

12.7. 外显号码

外显号码配置模块维护了账户下所有用户的外显号码,应用系统会每天将计费中的服 务号同步一次,新增外显号码时必须是存在于同步过的号码中。

给坐席配置外显号码后,坐席外呼,客户手机上显示的来电号码为配置的外显号码。

操作步骤:

1、点击<管理-配置-IVR>里的<外显号码>标签页。



2、列表显示所有添加的外显号码及外显号码绑定的坐席,如下图所示:

100 rew, app. pbs7, 100 -	10.40			
#91 151253 BE	■ 地秘密列票 東江名車 ■	电话多彩度 外生性的 节点管理		
NEGRI		- 061 ana		
	-	300 State		
209至4	奏注	分配出来	ite	
10005	一二日前日六七八九十一二日前日六七八	九十一二 1号运用防闲超兴超兴超兴(1001)	Bett	
86109	SSSSSSSSSSSSS		本分配	
SEIO4	+10		89E	
111000			#516	
10570			*:::E	
10000			*0E	
19981			#98E	
100%			*日間	
10002	10648E		*88	
030589303397	10000300000		*98	
THE .			□ 日 田 田 田 田 田 田 田 田 田 田 田 田 田 田 田 田 田 田	2.0

▶ 添加号码

操作步骤:

1. 点击页面上的<添加>按钮,弹出添加外显号码页面:

关闭

 填写外显号码后,点击坐席,下拉显示账户下所有坐席,点击坐席可将外显号码 分配给该坐席,坐席可多选:



合力亿捷多渠道客服系统用户使用手册

HOLLYCEM =	100 100 100	-		
9.at	Rate and I complete the	EDFN MANN	TENNIN MILI	
êr w≏	804-5 DAV4 8	ER HELTIR RACE BU	(C# #### 4/258/2 1/9)	INACE HERE
B IF	929A	48.000		
• JVR			10 80 - BA	
1. 76	*248	82	() BLAIN	tto .
	Sauranas		POTZERNE/PEACE, RESERVOIDE, PORSHEEDE	End.
L CISS	(BROOMER)		T00015-8(70400	10.844
Her D Harrison	200078			aug.
	1 DECONTRACTOR			*-8
RETURNED - 1/0 NEEKE - 30/03/0	99.05			A+2 - 1
C HANK SOUND				

点击**<保存>**按钮,即可保存一条外显号码。选择坐席后,外显号码的状态为"已 分配"。

注:

1、不能增加相同的外显号码。

2、同一个坐席只能配置一个外显号码,一个外显号码可分配给多个坐席。

3、不可添加计费中没有的外显号码(只能添加已同步的)。

4、外显号码状态:已分配、未分配。

5、外显号码 tab 有菜单权限配置。

▶ 导入

操作步骤:

 点击<导入>按钮,弹出导入外显号码页面,页面点击<excel示例查看>按钮, 可查看导入格式。

8031811	* resepto -100	-	Reads.	Banax	12 18470		ATR .				
Ret	治理利用	28A	124048757	间关配费	展在名誉	末常常活	电话中能置	外中國語動產	外壁塑器		
	10999			88: II	4		9入外型号码			410	3610
				1134	an	- 16	文字最入: 🎑	BA more 298	xxetTF#EETA		
小型号码			82			988.	四女神	eh., she 374 ; #335	人身研了由不能能	21030、昆空州3	0.748.0
58101399						70122	1001				
MULTINT .						70000					
201032											
2010011000.											
WH:											

 点击<点击导入 excel 文件>弹出文件选择页面,选择后导入即可,若文件格 式不符合系统给出提示:



	MIA ER	0.000	#Emilian	后来与教学型	WARKSTON .	(07.416777	7.前在日秋(2)(0
Rotar	Ø respire 100.		2hP01	62103		. M	TR				
859	完成的图	资表库	HEAT	RHRM	#I[58	二葉如理	-	外中的路底面		节点整理	
	小型物料主			set. (入外量号码			124	23
				2011	-		2483. 01	A mort \$19 m	山市市建設備		
外型书码 :						anu	同意時	ci., ino \$14 #219	人用研究的不能能	121000) (Q294)	いで厳
5815559						701122	198				

导入成功后,提示导入成功和失败的条数,且页面显示**<失败文件下载>**按钮, 点击可下载查看失败原因,修改后可重新导入。

Riccard	Françõe: 100		2214	62014	1 200	2 N	ITA I					
服务号	完度利用	RAC	他就迎到唐	同失動實	第位在他	2223	4244	RB	247cm82	计算可码	节点面	
3	1000			-	14.	-	入外證号	码			80	88
					WE	15	2/4 9 A (610	A most StB	excel@em n		
*# # ##			#IE			SHELLY		REMA	. do: 510 - 40	(本人身前个数年載編)	(\$1000 1993)	0.07480
101107000						7032:08		TWE	1.11			
SALESSAT						2000554		民間次用	Fell			
11210429754			19912343678									
10000420034			I DAXE	0.1-01-10	ί£							
1100520011			jingwen									
1000430053			5.8									
nitosmini .												
201210												

注:

- 1、不可导入计费中没有的外显号码(只能添加已同步的);
- 2、不能导入相同的外显号码;
 - ▶ 删除号码

操作步骤:

1) 点击列表上外显号码链接,弹出编辑外显号码页面:

9.98	Mathematica 100			20100	MITE				
le se	104290R	82.6 1110	IN NAME	2058 R.R.	E QUARKE	0-0109412	112 QA	TARE	
B IN	N.25444		2M- 11	编辑外目号46分析	日本市		MIN		80
• NR				21 2 1661 -	(m				
ll an				44	HALLMANN .	38			
The second	Daluties .			812	389.71110				
Li ciren	BR001BR7								
tales States	2010/10								
FARRE/SE-10 9/Fd200/92-00									1.5
##### - 9000.00	Barrow .								
© 11691H - 300040									1

2) 点击<删除>可删除号码,系统弹出确认提示:



3) 点击<确认>按钮,删除成功。

▶ 修改号码

选择要修改的外显号码,弹出编辑外显号码页面,只能修改分配的坐席和备注, 修改后点击**<保存>**按钮,即可保存修改的内容。

编辑外显号码分配	保存删除关键	
外显号码:	58103399	
坐席:	7032监控版(7032) 🛞 + 2	^
备注:	7000姓名(7000)	
	7030(7030)	×
	7031(7031)	×
	7032监控版(7032)	~

注意:

坐席的外显号码优先级高于账户的:

a.如果坐席配置了外显号码,执行外呼时,手机上显示的来电号码为配置的号码 b.如果坐席没有配置外显号码,执行外呼时,手机上显示的来电号码为外呼线路里的号 码

c.如果把外显号码配置里的透传号码删除了,执行外呼时,手机显示的来电号码为外呼 线路里的号码。

▶ 导出号码

点击页面<导出>按钮,可将列表外显号码导出到本地。

12.8. 节点管理

节点管理模块维护了 IVR 流程使用的所有节点,是 IVR 流程的核心组成成分。由不同 节点组成的 IVR 流程具有不同的功能,节点设置的好坏也直接影响了 IVR 流程的质量。本 节将主要介绍各种节点类型的增加、修改和设置是怎样操作的,也会分别说明每种节点的





功能是什么。

操作步骤:

1、点击<IVR>下的<节点管理>。

2、操作区左侧显示 IVR 节点类型树,右侧显示所有的节点,支持通过节点名称、节点 号进行搜索,如下图所示:

85号 运程列票 游离的	· 计检验时间 用过去量	史皇堂诗 电波乐和器 百州世	
#竹皮	TARK: DOT		
12:清荷			
10.00-010	节带条称	用型	100
自由保守	25.6md	10月11月	210000
的印度王帝	Auguar des	B03.488	10086
105nom	RANG	2.2.1.	10085
CRAIN CONTRACT	1	#10.119	22094
織竹座	ziver (warm)	121672.00	10083
(以 <u>車</u>)	21588年(田田田)	114217.44	10982
(plue)))) (plue)))))		558mm	31081
14177	et att spin	\$12.75%	30062
地济福	Summer d	#40.7/8	10060
1421年1月	WEDRICH.	812#R	10096

输入节点名称或节点号后,点击<查询>,列表显示符合条件的查询结果。

क्रांच	名称:	多轮流程节点		EN RM	
节点名称			类型	节点号	
多和质程节点			多轮流程	10060	
					共1条 (1)

IVR 节点类型树由系统维护,系统管理员只有查看的功能不可以对其做任何的修改。

12.8.1. 播放语音

IVR 流转到播放语音节点时播放选中节点上传的语音。

操作步骤:

1、在节点管理首页点击<播放语音节点>,如下图所示:



파운면	洗想药油	消费室	性能进行来	同共動畫	展江海岸	交話管理	电话务职置	分符法算程度	坐席外型登码	司从管理		
全部可成 開設研究 開設文本研	=		Ţ	GRAD I			R.K	an a	lite			
siere			Teat			実力			545			
法律规规制	a		mid			液の透電			10148			G
MOSER!			lamat:			推出清晰			10140			-
经主意预用			alast			78 to 18 m			10148			
期間7-6 会议室 初以民業期 詳らい内工期 詳らの内止 可なりた をなりた の家と引用 の家とりた の第2400	17-16 17-16 16										818	

▶ 新增播放语音节点

操作步骤:

1、点击节点列表右侧的<添加>按钮,展开新增节点页面,如下图所示:

新增 播放语音 节点	保存关闭		
* 节点名称:			
	节点名称不能为空		
语音文件:	系统默认	~	\cap
播放结束后转向:	内置功能节点 / 挂机	~	

 2、点击选择语音文件,即可展开下拉框显示语音库中语音文件,可输入语音文件名称 进行搜索,选中语音文件后,点击试听按钮
 ↓系统弹出语音文件播放条自动播 放语音,可试听选中的语音文件。





* 节点名称:	新增节点	
语音文件:	cs1 (S)	Ω
播放结束后转向:	cs1	
	cs2	
	222	
	alien	
	茉莉花	
	1	
	2	
	合成	

3、输入节点名称、语音文件和播放结束后转向后,点击<保存>即可成功保存新增的节

点,配置流程流转时可以选择下一步流转节点为播放语音节点。

▶ 修改播放语音节点

操作步骤:

1、点击节点名称进入编辑页面,如下图所示:

编辑播放语音节点 新建	节点		保存	复制	删除	关闭
* 节点名称:	新增节点					
语音文件:	cs1	\sim	Ω			
播放结束后转向:	内置功能节点 / 挂机	\sim				
2、修改节点名称> 复制播放语音节	、等信息后点击保存,即 点]可成功	修改该节点。			

操作步骤:

1、在修改页面点击<复制>按钮,如下图所示:

编辑播放语音节点 新建	节点		保存	复制	删除	关闭
* 节点名称:	新增节点			1		
语音文件:	cs1 v	Ω				
播放结束后转向:	内置功能节点 / 挂机					

2、点击复制后,可成功生成节点,列表显示复制节点的副本,复制的节点内容和被复



制的节点一致。

节点名和	尔: 查道	间刷新添加
节点名称	类型	节点号
新增节点-副本	播放语音	10178
新增节点	播放语音	10177
moli	擂放语音	10148
test	播放语音	10146
alien	播放语音	10145

▶ 删除播放语音节点

系统管理员可以根据公司业务删除一些不再使用的节点。

操作步骤:

1、在编辑页面点击<删除>按钮,如下图所示:

编辑播放语音节点 新建	节点	ť	森 复制	删除	关闭

* 77.24称:	新増 つ 只 一 副 4				
语音文件:	cs1 v	Ο			
播放结束后转向:	内置功能节点/挂机 >>				

2、系统弹出提示信息



点击<确定>系统提示删除成功,通话配置已经变化需点击生效。

删除播放语音节点成功!

12.8.2. 播放文本语音

IVR 流转到播放文本语音节点时播放选中节点输入的文本信息。

播放文本语音节点的增加、修改、复制和删除操作与 15.8.1 的播放语音节点增加、修 改、复制和删除操作大体相同,只是修改配置节点时的一些属性字段发生了变化,下面将 对变化信息做详细说明,变化字段见下图:



H

新增 播放文本语音 节点			保存	关闭
选择播放方式:	普通合成 🗸 🗸 🗸			
* 节点名称:				
播报的文本:	_Test			
	● 可播报变量的值。如果需要播报变量 如_FROM_CID。播变量时请不要填	的值,请在变量前面加两个下划线, 写其他文字。		
语言:	普通话	\sim		
语速:	5	∨ ● 默认值为5		
音调:	5	∨ ● 默认值为5		
音量:	5	∨ ● 默认值为5		
发音人选择:	女	∨ ● 默认值为女声		

播报的文本: IVR 流转到该节点时播报的文本信息,也可以播报变量管理模块定义的变量。播报变量的方式是经过赋值节点,且文本引用的变量前加两个下划线。例如播报变量 呼叫号码 FROM_CID,需要在文本中输入__FROM_CID;若播报自定义变量,添加的变量名称 需要添加两个下划线,例如播报变量为__name,需要在文本中输入也为__name。

播放方式:可选项为普通合成/智能合成,默认选择普通合成。播放方式选择智能合成 时,可选择播放的机器人声色及设置音量语速。

语言:可选项为普通话/粤语,默认选择普通话。

语速:可选项为 0-9,设置数值越大,语速越快,默认值为 5。

音调:可选项为 0-9,设置数值越大,音调越高,默认值为 5。

音量:可选项为 0-9,设置数值越大,音量越大,默认值为 5。

发音人选择:可选项为男、女,默认选择女声。

播放结束后转向:可设置播放结束后转向的节点。

12.8.3. 按键菜单

IVR 流转到按键节点时系统获取来电输入的数字,根据输入数字不同流转到不同的节 点,按照配置的节点流转。



始终号 (五條列)用 (R)	ny hadina nakata m	(4年 定営業務 中式系配量	代刊:時期運 於東州員長日	1023
会計10月 第10月前 第102月前 第1021月前	0466	87		
STREEP.	节地名称	H2	060	
20月10年代 1月10年代 1月	terration and second	010210	10186	
WONDORE		trat = a	20165	
52世所言	(B)2	init#a	20085	
Man Tives	-	11122.00	20084	
的名称	microst	1112 Tax	30083	
用point()所 研究方式	5.45405	112 T	20019	
智利手件 非论点说 地球顶点 由也以高效实际册				818 1 1 1
BER THE				

按键菜单节点的增加、修改、复制和删除操作与15.8.1的播放语音节点增加、修改、 复制和删除操作大体相同,只是修改配置节点时的一些属性字段发生了变化,下面将重点 介绍修改按键菜单界面的相关操作。

新增 按键菜	单 节点				保存关闭
	* 节点名称:				
	* 按键超时:	20	秒		
进	择播放方式:	普通语音	\sim		
	语音文件:	系统默认	~		
语	音重播次数:	2次	~		
	超时流向:	内置功能节点 / 挂机	\sim		
山 按键列表					添加按键
按键		去向节点类型	去向节点	操作	

按键超时:设置等待按键的最大时长,超过时长再次播放导航语音提示按键。

语音重播次数:按键超时后再次播放导航语音的次数,默认2次,可选不重复、1次、 2次、3次、4次、5次。

超时流向:可设置按键超时后继续流转的节点,默认为挂机。

选择播放方式:可选择普通语音或智能语音。

选择普通语音,则操作同播放语音节点中的选择语音。

选择智能语音,则需手动输入播报的文本。操作同 15.8.2 播放语音文本节点。播放方 式选择智能语音时,可选择播放的机器人声色及设置音量语速。



选择播放方式:	智能语音			
播报的文本:	_Test			
	li li			
	注: 可播报变量的值。如果需要播报变量的值,请	参照出	比格式,	
	如{{FKUM_CID}}。 捕受重的可以填与其他文子。			
声色:	艾悦(女声、客服场景) 🛛 🗸 🗸			
音量:	O	-	50	+
语速:	O	_	0	+

▶ 增加按键

操作步骤:

1、点击<添加按键>按钮,如下图所示:

Ⅲ 按键列表				添加按键
按键	去向节点类型	去向节点	操作	
		暂无数据		
按键:	1	> 转向: 内置功能节点 / 挂机	L ~	
		保存取消		

2、选择按键和按键转向的节点,点击<保存>即可新增按键,系统提示保存成功。

❷ 保存按键成功,请点击上方保存按钮生效!

- 3、点击编辑按键菜单节点页面的保存按钮,即可成功保存
- ▶ 修改按键

操作步骤:

1、点击按键列表后面的修改,展开修改页面,如下图所示:

┛ 按键列表					添加按键
按键	去向节点类型		去向节点	操作	
1	内置功能节点		挂机	修改删除	
按键:	1	~	转向: 内置功能节点 / 挂机	~	
		保存	取消		



2、修改按键转向的节点后点击保存即可。

注:按键是不可以改变的。

3、点击编辑按键菜单节点页面的<保存>,系统提示保存成功,提示修改成功。

▶ 删除按键

操作步骤:

1、点击按键列表后的<删除>按钮,如下图所示:

1.64	+六叔未万)	-
111	15(1年71	42

				深圳出安健
按键	去向节点类型	去向节点	操作	
1	内置功能节点	挂机	修改删除	

2、系统提示删除成功。

-	DRADA LA Laboration 12 and 1	
	####全たいます	
-		

12.8.4. 语音留言

IVR 流转到语音留言节点时播放选中节点上传的语音。

语音留言节点的增加、修改、复制和删除操作与 15.8.1 的播放语音节点增加、修改、 复制和删除操作大体相同,如下图所示:

新増 语音留言 节点			保存关闭
* 节点名称:	+ 575742-7		
提示语音:	 □系统默认 ∨ 	í	à
留言后转向:	内置功能节点 / 挂机 🛛 🗸 🗸		

填写节点名称,设置提示语音(可选语音取自 ivr-语音库,可输入语音名称进行搜索) 及留言后转向后,点击**<保存>**即可保存节点。

12.8.5. 采集输入

IVR 流转到采集输入节点可以将用户的输入信息放到指定变量中,供其他的节点使用。

采集输入节点的增加、修改、复制和删除操作与15.8.1的播放语音节点增加、修改、 复制和删除操作大体相同,下面将针对不同的地方做详细说明。

修改节点与播放语音节点不同的地方见下图:

		合力亿	捷多渠道客服务	系统用户使用手册
新增 采集输入 节点				保存关闭
* 节点名称:				
语音文件:	系统默认	~		
接受输入字段:	请选择	~		
结束方式:	按#结束	~		
字段最小长度:	0			
字段最大长度:	30			
按键超时时间:	20	秒		
重新输入按键:	按*重新输入	~		
采集完成转向:	内置功能节点 / 挂机	~		
超时转向:	内置功能节点 / 挂机	~		

语音文件:接收按键输入前播放的提示语音,可选语音取自 ivr-语音库,可输入语音名称进行搜索。

接受输入字段:可选字段取自 ivr-变量管理,该字段的作用是将客户输入的信息赋值 给所选变量。

结束方式:是选择结束输入的按键,比如按#结束。

字段最小长度:允许客户输入数据的最小长度。

字段最大长度:允许客户输入数据的最大长度。

按键超时时间:设置接受按键的最大时长,按键超时再次播放提示语音提醒按键。系

统提供三次按键机会,三次都超时则自动转向设置的超时转向节点。

重新输入按键:允许客户重新输入的按键,例如重新输入请按*。

采集完成转向:可设置成功采集客户输入信息后转向的节点。

超时转向:可设置超时未按键时转向的节点。

12.8.6. 智能语音

IVR 流转到智能语音节点时可以进入语音识别,识别后,将识别的内容赋值给 IVR 变量。



BIG-9 3018708	正統库	技能增加例例	與失配實	展红石葱	工業業項	电动力扩展	共中国的配置	外型装石配置	での開始
全部行点 補助原意		7.67	: 90				WTF .	1832	
推放文本語論 按編某是	79	点品称		85			996		
12122-0219	-	a Battin		40	fie .		10009		
MOSILIE REMAX METHOD ME								#1#	<u>a</u> 10
数定因音 時以竹点									
影響形成									

智能语音节点的增加、修改、复制和删除操作与 15.8.1 的播放语音节点增加、修改、 复制和删除操作大体相同,只是修改配置节点时的一些属性字段发生了变化,下面将对变 化信息做详细说明,变化字段见下图:

新增 智能语音 节点			保存	关闭
* 节点名称:				
播报类型:	 文本 语音文件 			
播放文本:	请输入内容			
	注:播放文本中可使用IVR变量,如:{{FROM_CID}}			
声色:	艾悦(女声、客服场景) 🛛 🗸			
音量:	O	- 50	+	
运击·		0		

播报类型:

a. 文本: 添加文本内容和所需变量, 流转至该节点时则用语音播报文本内容。

b. 语音文件: 添加语音文件, 流转至该节点时则播报添加的语音文件。

c. 混合播报:可以添加多个文本和语音文件,流转至该节点时按顺序由上至下播报。 识别结果赋值变量:将客户应答语音转换为文字赋值给选择的变量。

是否允许打断:勾选后,播报文字语音或者选择的语音文件的时候可以打断,直接将 客户应答赋值给变量;不勾选则需要在播报完之后才能进入语音识别。

声色:可选择播放语音的机器人声色及设置音量语速。



完成识别流转:识别结果赋值变量后流转的节点。

并发溢出流程:并发数超过账户设置后流转的节点。

注意:

1. 测试账户的并发控制是 2; 账户转正式后需要进行 license 变更增加 IVR 的并发数 控制。

2. 整个账户的 IVR 控制是统一的。

3. 智能语音节点引用变量进行播报的时候一定要先赋值,而且像{{}}、{{123}}这种的 也不会播报

12.8.7. 多轮流程

IVR 流转到多轮流程节点,可进入配置的多轮会话树。

新增 多轮流程 节点		保存关闭
* 节点名称:		
* 多轮流程选择:	请选择多轮流程	~
无输入超时时间:	10	(秒)
声色:	艾悦(女声、客服场景)	\sim
音量:	O	- 50 +
语速:	O	- 0 +
	增加意图流转 添加传入变量	
多轮结束按意图流转:	请选择 > 内置功能节点/挂机	~ -
多轮结束无匹配意图流转:	内置功能节点 / 挂机	\sim

多轮流程节点中可选择传入多轮会话的变量,点击**<添加传入变量>**,新增一行输入框, 点击展开下拉框显示配置的变量(变量取自 ivr-变量管理),添加的传入多轮会话变量,可 在多轮节点话术中进行使用。

		合力亿捷多奖	渠道容	F服系统	用户使	可用手册	
~107期1/1/20041141141 •			(12)	,			
主 在 .	VAL_OF_IVR_MENU						
卢巴:	haoma						
音量:	KEY_SAT		-	50	+		
语速:	FROM_CID		-	0	+		
	FROM_DID						
多轮结束按意图流转:	JOBNUM		~	—			
多轮结束无匹配意图流转:	KEY_OF_IVR						
传入多轮会话变量:	请选择	^	-				
注: 多轮节点使用IVR变量时	,请参照此格式:{{FROM_CID}}						

声色:可选择播放语音的机器人声色及设置音量语速。

点击**<增加意图流转>**按钮,下方增加多轮结束按意图流转设置栏,意图按更新时间排 序。

Hollycrm =	(198 (1886)) 684	48 AZ -		业共营工会144	🔲 🗠 Denseer 💮 🤛 🕲
0.15	00. and an and 00			经有票据天气/mm	
2.64	169-6 20931H	88.4 1102218	#115# %125K2#	#####	
N 80	HATTHE GRAM DEEN	15#S#	NA PERMENT	业务管理部分组织组织/mm	900 100 100 100
0 5K	6560 FE 1596		- 1586年1	加京使用り載いた	
0.84	1001,50世 年期加入 15次重期時	\$10057.0	· #K:SEAR	matter ammiliantora	
	構造TLE 市民業		ZMADEROS.	主日産業/initatiwifaplay ◆伝承先知ら日日日日の/111111111111111111111111111111111	
B .10	NEVTRON Recorder: Con		FERRETAR	ane Ashere/ex	
🗢 nii	epicities epicities		多彩明中无法配合面内间		
Network:	64134E		阿爾爾爾伯爾	ABINES/ML	
	10011/2 GRY 英教政策制度		将人穿松在追定置。	10 T	
1 1 1 M	印度法市代 内医加加行所		a sciamical		

12.8.8. 短信节点

IVR 流转到短信节点可以将选择的短信内容发送给客户。

一般形态 出版列表 语音库	技能相列表	另关配置	麻红台单	未服物 理	电话分配器	外环动路配置	外型包括配置	书点婚姻
2570 10086	πes	87.			83	- 816	18.00	
SEC. Th	2.2.1					1.44		
25667 P	154		10.07	E.O.		10027		
MOSigne 平準MAA 安安型加出 脱国77倍 中位王 約74百元帝 台山又列映市王府 新会な町法百二の 物内(16冊							用 1曲	



短信节点的增加、修改、复制和删除操作与 15.8.1 的播放语音节点增加、修改、复制 和删除操作大体相同,只是修改配置节点时的一些属性字段发生了变化,下面将对变化信 息做详细说明,变化字段见下图:

编辑 短信节点	节点新建节点	保存复	制删除关闭
* 节点名称:	短信节点1		
*短信内容:	 尊敬的用户您好,欢迎致电{{smsSpace}}● 姓名{{smsSpace}} 资讯{{smsSpace}} 	尊敬的用户{(FROM_DID}},现有多种套餐活动,	欢迎选购
流转:	内置功能节点/挂机 🗸		

短信内容:可以选择配置的短信模板。

注意:

1.只能选择启用的静态模板;

2.短信模板内容可以配置变量管理中维护的变量,变量格式为{{}},例如:在变量管理 里添加变量<phone>默认值为<电话号码>,在短信节点引用变量的格式为{{phone}},发 送短信后,变量{{phone}}在短信中显示为默认值<电话号码>。

12.8.9. 自定义满意度调节

IVR 流转到自定义满意度调查节点时播放选中节点上传的语音。

自定义满意度调查节点的增加、修改、复制和删除操作与 15.8.1 的播放语音节点增加、 修改、复制和删除操作大体相同,只是修改配置节点时的一些属性字段发生了变化,下面 将对变化信息做详细说明,变化字段见下图:

新增 自定义满意度调查 节	点		保存关闭
• 满意度选项可以在管理——	- <u>配置</u> 字典 中进行修改。		
* 节点名称:			
欢迎词语音文件:	系统默认	× 🖬	
无效输入语音文件:	系统默认	~	
输入超时语音文件:	系统默认	~	
错误结束语音文件:	系统默认	\sim	
评价结束语音文件:	系统默认	~	
验证变量名:	KEY_SAT	\sim	
正确完成评价后转向:	内置功能节点 / 挂机	\sim	

欢迎词语音文件:接收按键输入前播放的提示语音,可选语音取自ivr-语音库,可输入



语音名称进行搜索。

无效输入语音文件:访客点击按键无效时播放的提示语音,可选语音取自 ivr-语音库,可输入语音名称进行搜索。

输入超时语音文件:访客超时未输入时播放的提示语音,可选语音取自 ivr-语音库,可输入语音名称进行搜索。

错误结束语音文件:访客点击错误按键后可重新输入,系统提供3次重新输入的机会, 3次均输入错误时,通话结束前播放的提示语音。可选语音取自 ivr-语音库,可输入语音名称进行搜索。

评价结束语音文件: 访客成功做出评价, 可选语音取自 ivr-语音库, 可输入语音名称进行搜索。

验证变量名:可选字段取自 ivr-变量管理,默认填写系统自带的满意度调查按键变量。 正确完成评价后转向:可设置访客成功评价后转向的节点。

12.8.10. 内置功能节点

内置功能节点由系统自动生成的,系统管理员不可以删除只可以进行相关配置。目前 系统提供了两个内置功能节点:拨打工号、转 ivr 验证。

1、拨打工号

以语音网关方式签入系统的坐席,接通客户来电时,可以先按##然后输入被转接坐席 的工号,将电话转给其他坐席;或者使用主叫记忆流程将电话转给上个接听相同电话号码 来电的坐席。使用上述方法转接电话会使用到拨打工号节点。系统管理员可以配置来电弹 屏业务、当输入的工号不存在、坐席忙、坐席通话中、坐席未签入系统、坐席振铃未接听 (可设置振铃超时时长)时,IVR 流程节点的转向,一般是转给指定的坐席或技能组。其中 来电弹屏业务在<来电对接>中配置,具体配置见章节11.1 来电对接。

235



股份号 网络刘帝	唐義库	抽絵唱列声	阿片靛茵	無紅石美	交量管理	电话奈配图	外守线路截置	王库外登书码	三小田	Ŧ
構 <u>込まず</u> 新藤 投稿第単	79	成名称	编辑 内置功能	市点市点 📘	NUMBER OF TAXABLE				an	100
当世留市 小田(市)市会	-	Legion .		五合名称						
MD5tall®	1	611 0		中国 建田 日 日	1.00.00					
安集総入			TETAAND		nimual a	NAME AND A LOCAL				
NO(Q)71/01			Г					1		
全议業				HC2+48624150			6			
用印印度法可应			L	唐秋末編明時向	: MRR/M	NE662):				
中科工作				业库拉纳内	: A雪以厳で	用了推动				
NACIES SACTOR				通货中转向	: A#0405	代744K				
地區市州			9.0	味愿入系统转向	- A\$1683	8./186				
自立文明を定当合				结束递活转向	1.5167	e/wast				
内面达和市场										

拨打工号节点支持设置结束通话转向满意度。

銀形市 法规利率	Has neer	·····································	文堂堂话 电话分配器	外导线体配置		
潮放文本語音 指耀亮地	1.dsm	编辑内置功能带点 节点 🛄	KTT-12		02.77	жa
道音解剖 19月1日11日前	10-162 0012.49	145年:	4029			
MOSHIE 王朝新人		用也预算业务	and a second			
800 mm		工程不存在转动	1586-0811-07-1445			
総理力法		Bertallarren4 :	60	6		
RETVELINE 他		图19+10File/1:	internet / Internet-			
測定の相当所が成		法序汇把电	内部20月11日 / 12月			
wantin		· 通道(140日)	ABD4E5/1845			
多和典理		从常来回入系统结网:	-BINET INT			
自由文编奏度调查						

2、转 ivr 验证

系统使用转 ivr 验证节点可以将 ivr 转给转 ivr 验证配置的节点。

编辑 内置功能节点 节点	新建节点	保存关闭
节点名称:	转ivr验证	
验证转向:	内置功能节点 / 挂机 🛛 🗸 🗸	