

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



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：



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

8003@A6test

.....

按住左边滑块，拖动完成上方拼图

电脑客户端（不推荐）

☐ 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。



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

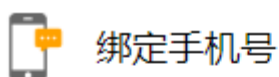
- ✓ 若账户开启了登录二次验证，输入正确的用户名、密码，并选择“接听方式”，点击<登录>按钮。

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

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。



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



绑定成功

2、若账户已绑定直线电话/手机，则进入二次验证流程。



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。



绑定手机号

请输入您的手机号与验证码进行绑定

发送验证码

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

❗ 验证码错误，请重新填写

3、若输入的验证码失效，则会提示

❗ 验证码失效，请重新获取

4、若绑定的新号码与原号码相同，则会提示

❗ 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。



点击密码输入框右侧的小眼睛图标，可查看密码。

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



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。

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
 

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


 两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 话机	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。



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。



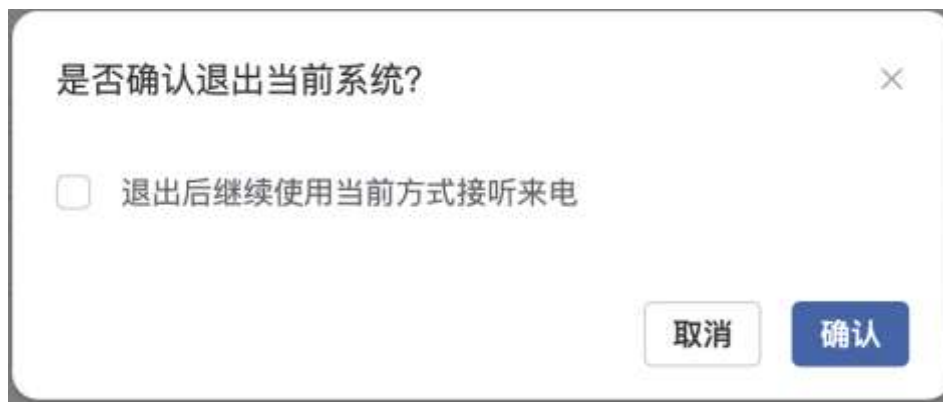
7.不修改密码可继续使用系统，再次登录后仍会推送密码修改提示和密码修改页面。

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：



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, 直接退回到登录页面。

1.2. 个人配置

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
2. 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）。

3. 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

➤ 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。

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。
拨打工号遇忙或振铃超时转直线（15s）	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流转至坐席,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：

1. 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、
2. 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：



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。



➤ 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



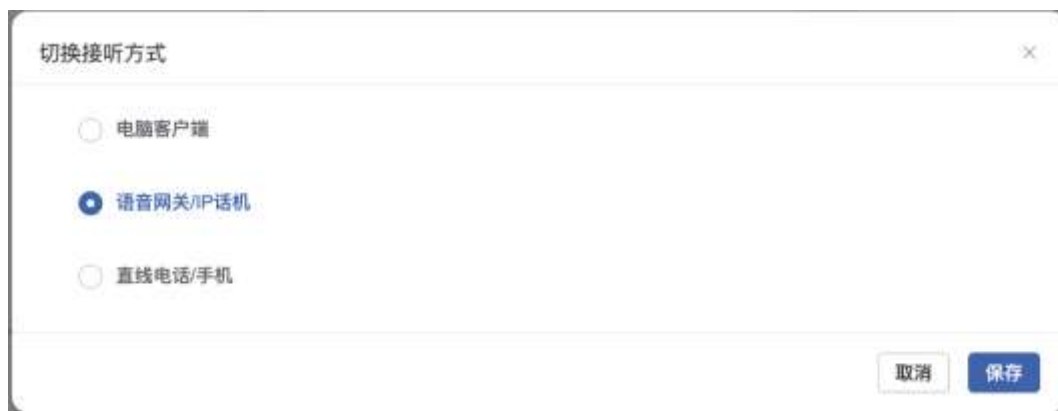
系统界面的皮肤更新了，如图



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。

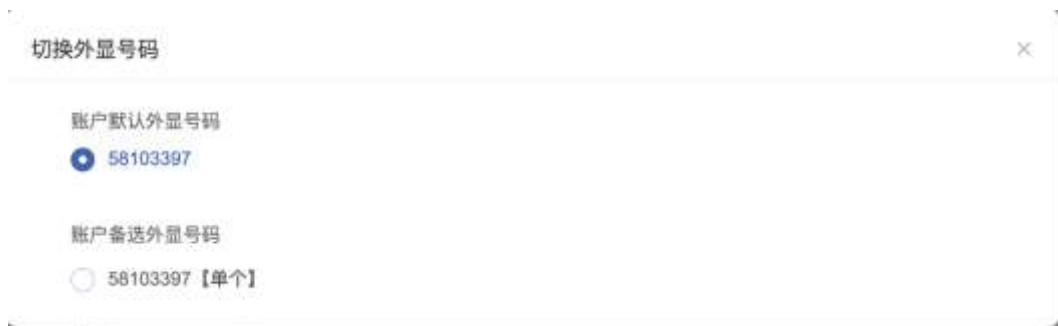


注意：切换成语音网关接听方式要先设置语音网关 sip 号，切换成直线电话接听方式
要先配置直线电话。

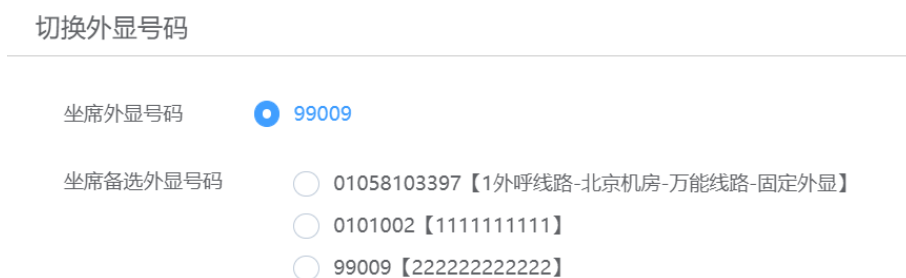
1.2.3. 切换外显号码

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）。



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”。



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。



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。

提醒设置

邮件通知

☒ 新工单到达
 ☒ 工单池新工单到达
 ☒ 催单

短信通知

☐ 新工单到达

小秘通知

工单提醒

☒ 新工单到达
 ☒ 提示音
 ☒ 工单池有新工单
 ☒ 我的工单被完成
 ☒ 我关注的工单有动态
 ☒ 催单

监控提醒

☐ 通话监控提醒
 ☒ 提示音

质检单提醒

☒ 质检单分配提醒

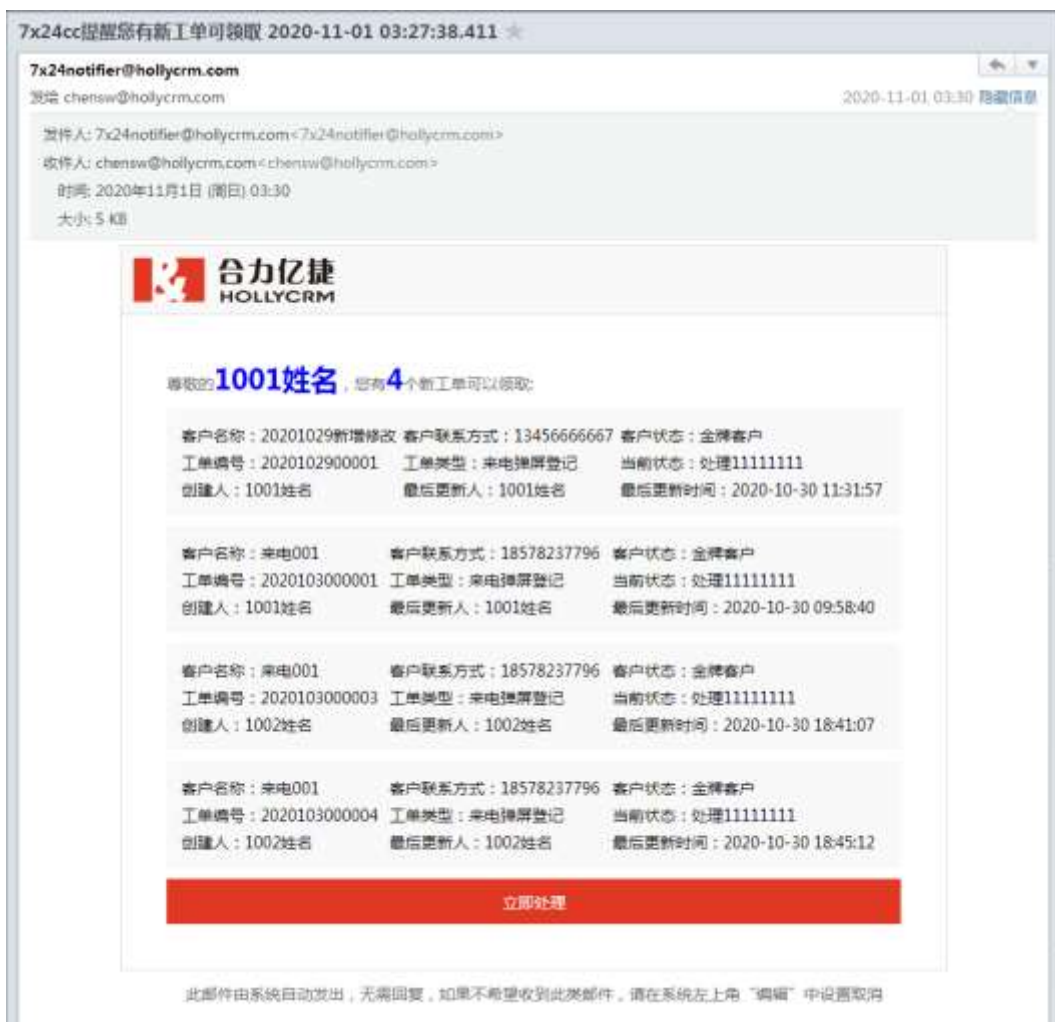
取消

保存

- 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），当工单到达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：



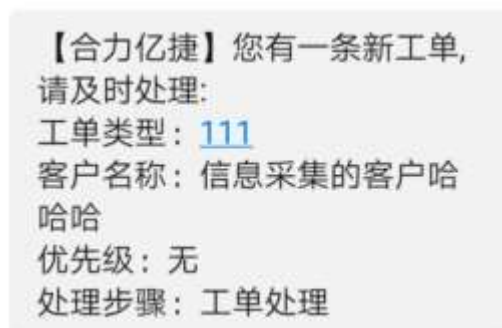
- 工单池新工单到达（邮件通知）：用户设置邮箱后勾选新工单到达（邮件通知），当工单池有新工单到达时会将工单到达提醒邮件发送到用户邮箱。如图：



- 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会催单提醒邮件发送到用户邮箱。如图：



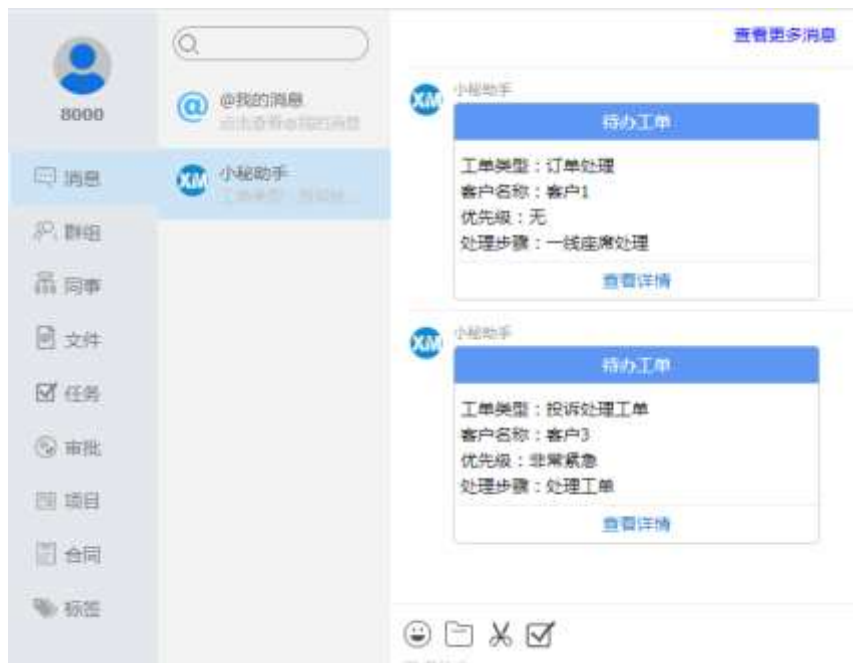
- 新工单到达（短信通知）：用户设置直线号码后勾选新工单到达（短信通知），当工单到坐席的待办工单中时会将工单到达提醒短信发送到用户所绑定的直线手机号码，短信提醒所产生的费用从客户自己的账户下扣除，如图：



- 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：



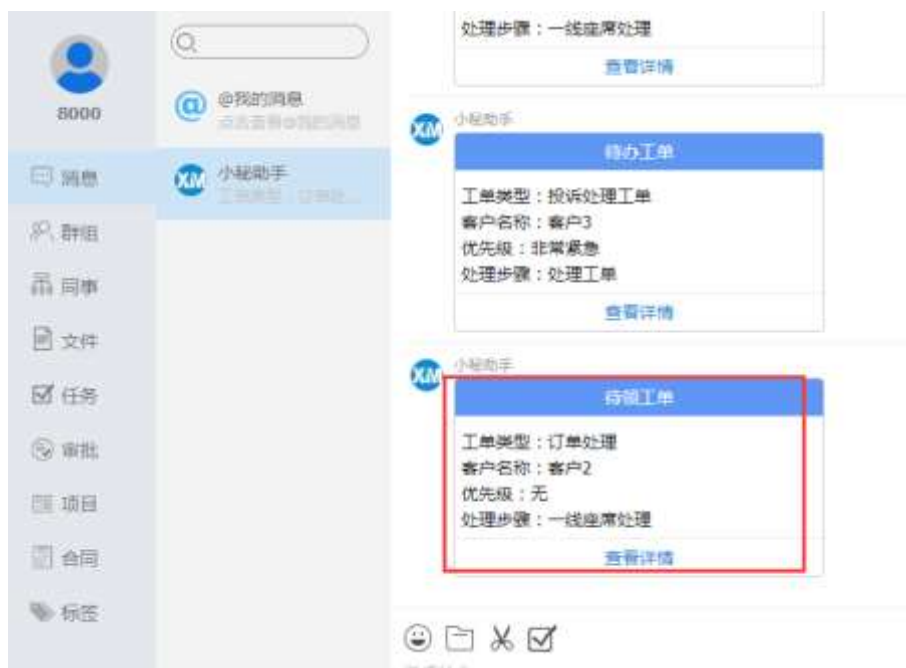
并且会推送一条待办工单提醒到小秘助手，如图：



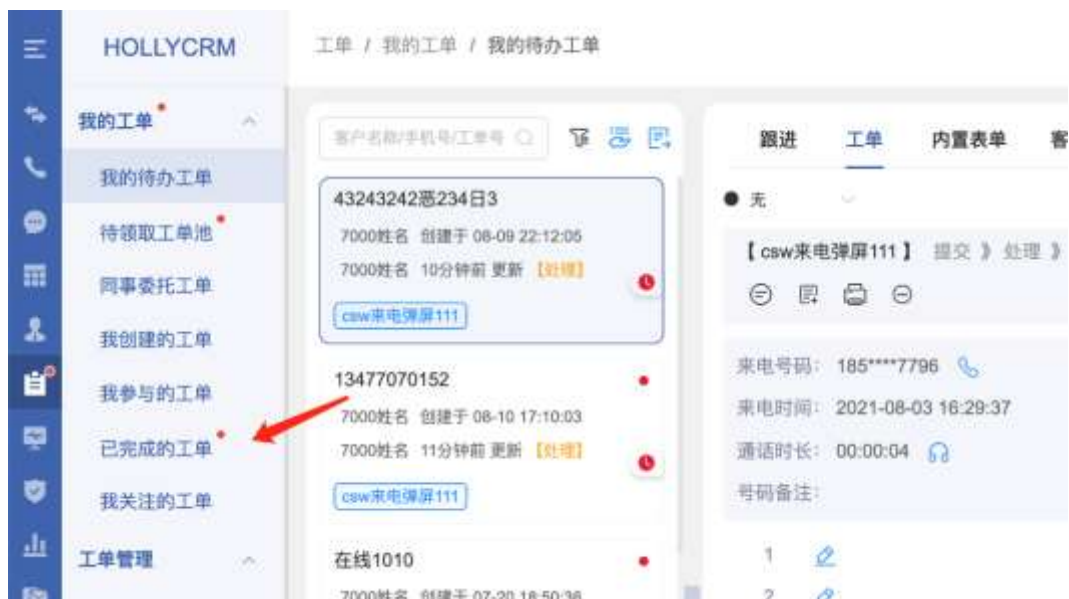
- 新工单达到（提示音）：开启提示音后，当工单到坐席的待办工单中时会推送待办工单提醒给该坐席提示音“您有一条新工单，请及时处理”，且未处理时每次登录系统都有提示音。
- 工单池有新工单（小秘通知）：勾选工单池有新工单（小秘通知）后，当工单到坐席的待领取工单池中后，会推送待领工单提醒给该坐席，PC端“待领取工单池”菜单处会飘出红点提醒，如图：



并且会推送一条待领工单提醒到小秘助手，如图：



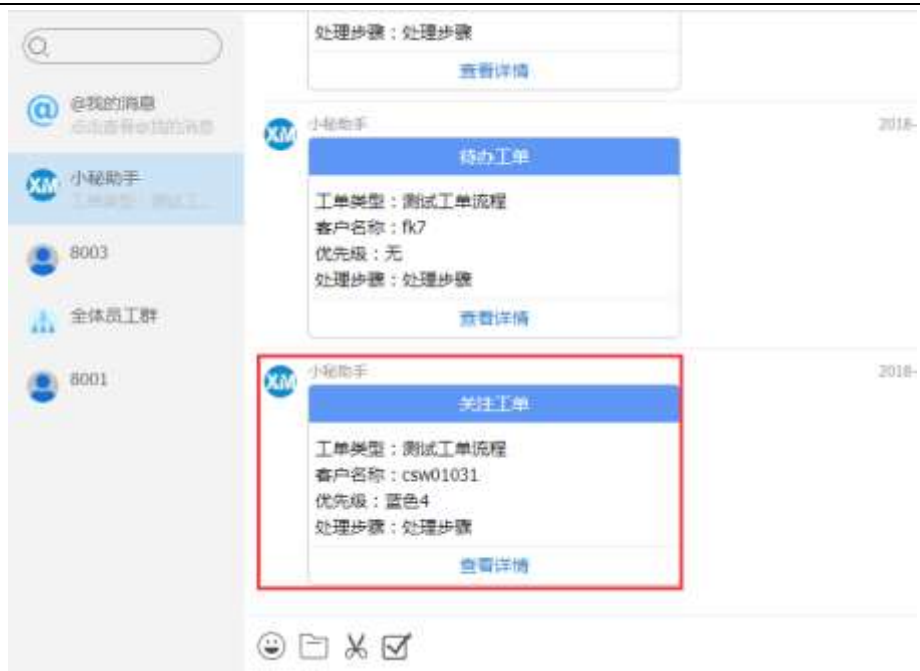
- 我的工单被完成（小秘通知）：勾选我的工单被完成（小秘通知）后，工单流转到工单完成步骤，会推送已完成工单提醒给创建工单的坐席，PC 端“已完成工单”菜单处会飘出红点提醒，如图：



并且会推送一条待领工单提醒到小秘助手，如图：



- 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；



- 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；



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 2020-10-20 15:12:22
【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

 小秘提醒 2020-10-20 15:14:11
【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

 小秘提醒 2020-10-20 16:06:52
【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

监控预警提醒在监控-通话监控-坐席监控设置中进行设置。

变色阈值设置 技能组预警设置 坐席监控设置

状态时长 开启 关闭 退出组 备注 备注说明

忙线数 开启 关闭
注：如果一个坐席在忙线组，则以其所在技能组设置的规则为准。坐席不能切换为忙线状态。以下高技能组忙线数-技能组登录系统的坐席数(按比例计算取整)。若计算结果小于1,则按1限制。
设置外呼技能组 技能组比例 % 呼入技能组 技能组比例 %

小休数 开启 关闭
注：如果一个坐席在不在线组，则以其所在技能组设置的规则为准。坐席不能切换为小休状态。以下高技能组小休数-技能组登录系统的坐席数(按比例计算取整)。若计算结果小于1,则按1限制。
设置外呼技能组 技能组比例 % 呼入技能组 技能组比例 %

登录次数 开启 关闭 大于等于 3
注：1. 通过小秘发送提醒消息；2. 规则配置完成后，需打开小秘提醒开关，个人中心-坐席设置中开启；3. 每天20:00后登录次数清零。

保存

- 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

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



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。



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。**

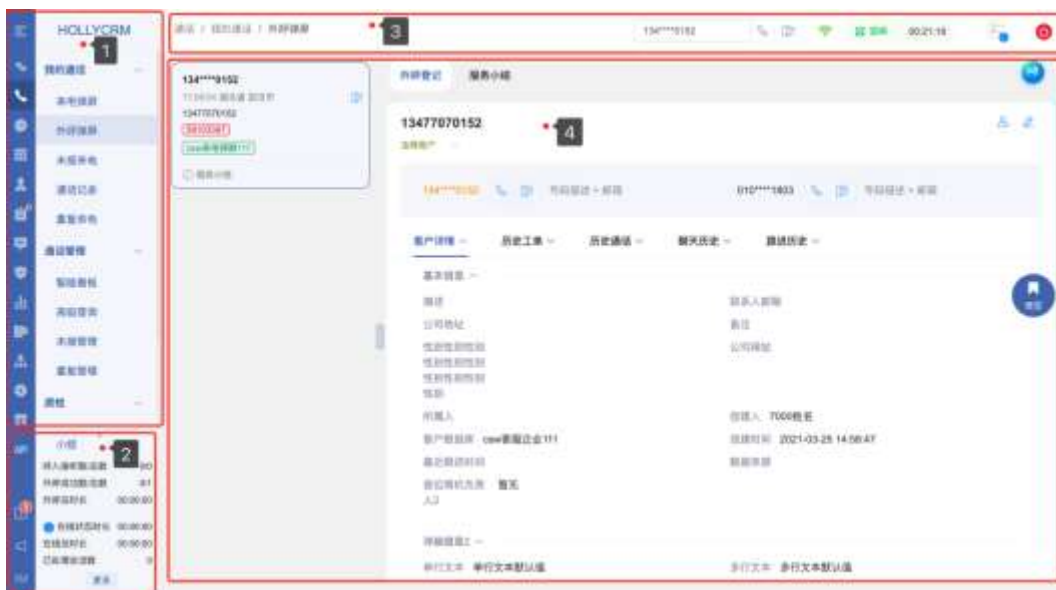
坐席切换工单状态会生成坐席操作日志。

The screenshot shows the HOLLYCRM web interface. The left sidebar contains navigation links: '用户', '部门', '坐席操作日志', '组织关系', and '坐席设置'. The main content area is titled '坐席操作日志' and includes a search bar with filters for '操作人' (Operator), '操作' (Action), '坐席状态' (Agent Status), and '操作时间' (Operation Time). Below the search bar, there's a table with columns: '操作人' (Operator), '操作' (Action), '操作IP' (Operation IP), '操作时间' (Operation Time), and '操作信息' (Operation Information). The table lists several operations performed by agent 7000, including '坐席登录' (Agent Login), '坐席登出' (Agent Logout), '坐席转接' (Agent Transfer), '坐席转接失败' (Agent Transfer Failed), '坐席转接成功' (Agent Transfer Successful), '坐席转接取消' (Agent Transfer Cancel), '坐席转接失败' (Agent Transfer Failed), '坐席转接成功' (Agent Transfer Successful), '坐席转接取消' (Agent Transfer Cancel), '坐席转接失败' (Agent Transfer Failed), '坐席转接成功' (Agent Transfer Successful), and '坐席转接取消' (Agent Transfer Cancel). The table also shows the '操作时间' (Operation Time) and '操作信息' (Operation Information) for each entry.

操作人	操作	操作IP	操作时间	操作信息
7000	坐席登录	216.108.124.13	2021-08-21 11:20:16	用户7000登录了平台。
7000	坐席登出	216.108.124.13	2021-08-21 11:12:08	用户7000退出登录了平台。
7000	坐席转接	216.108.124.13	2021-08-21 13:36:16	用户7000转接了平台。
7000	坐席转接	216.108.124.13	2021-08-21 13:27:01	用户7000转接了平台。
7000	坐席转接	216.108.124.13	2021-08-21 13:17:41	用户7000转接了平台。
7000	坐席转接	216.108.124.13	2021-08-21 13:12:30	用户7000转接了平台。
7000	坐席转接	216.108.124.13	2021-08-21 13:07:43	用户7000转接了平台。
7000	坐席转接	216.108.124.13	2021-08-21 13:03:42	用户7000转接了平台。
7000	坐席转接	216.108.124.13	2021-08-21 13:03:42	用户7000转接了平台。
7000	坐席转接	216.108.124.13	2021-08-21 13:03:42	用户7000转接了平台。

1.3. 系统桌面介绍

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。



✓ 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：



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

小结	排队
呼入接听数/总数	0/0
外呼成功数/总数	0/1
外呼总时长	00:00:00
● 在线状态时长	00:00:00
在线总时长	00:00:00
已处理会话数	0
更多	

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。



✓ 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



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



- ✓ 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



注意：

1. 未读公告跑的是定时任务，60S 跑一次
2. 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条提醒
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

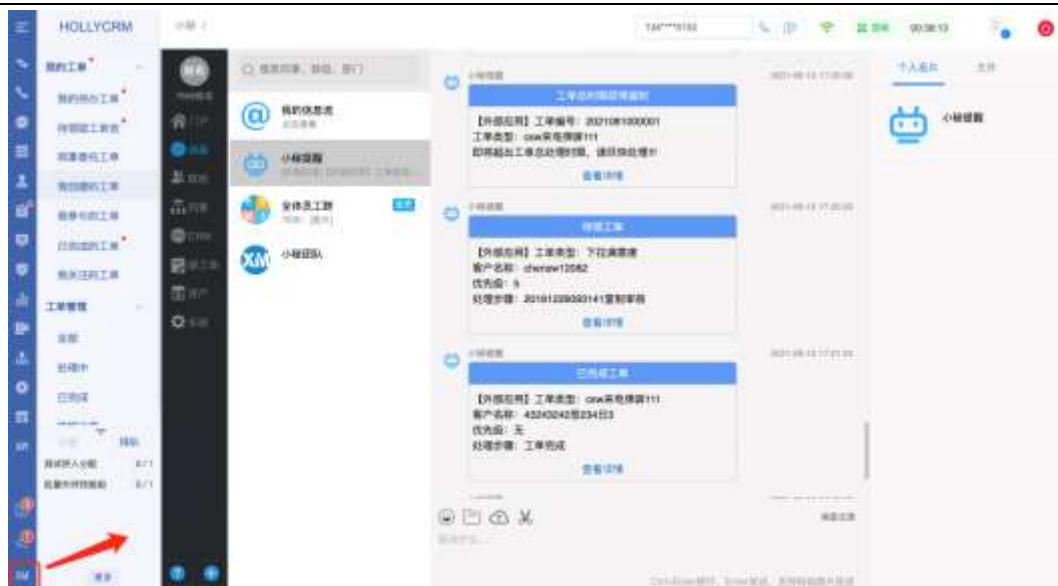
秘，登录成功该小秘图标显示为蓝色。当有消息到达时，左下角小秘未读数增加，且有消息框提示信息，如图：



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；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
- ✧ 已完成工单提醒：点击跳转到“已完成的工单”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：



注：

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：



✓ 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:

1. 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；
3. 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



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：



操作步骤:

- 1、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。

知识库树节点

节点名:

创建库的类型: ☒ 普通知识库 ☐ 录音知识库

设定访问权限

☐ 部门 0/6

- ☐ 无部门
- ☐ 运营部
- ☐ 销售部
- ☐ 哈哈哈哈哈这里...
- ☐ 研发部
- ☐ 测试部门

☐ 未选坐席 0/0

☐ 已选坐席 0/1

- ☐ 4001姓名(4001)

取消 保存

- 2、点击目录名称后面的添加子目录按钮，如下图所示:

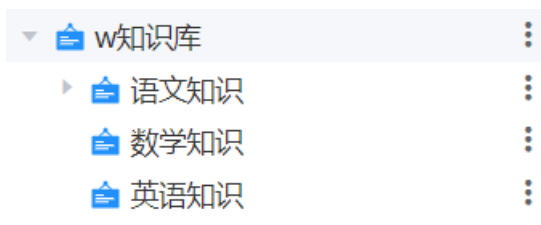


此种方法添加选择目录的子目录，例如点击“w 知识库”后面的添加子目录按钮，添加的目录将作为“w 知识库”的一个子目录存在。

- 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：



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”。

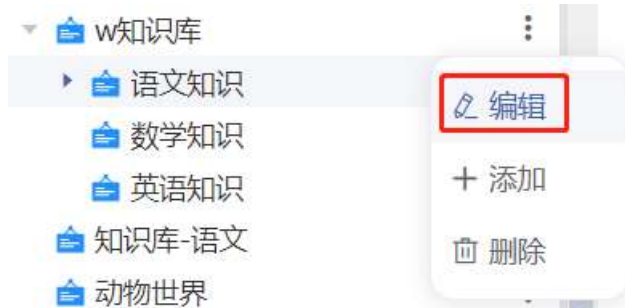
⚠ 已达到知识库最大层级

2.1.2. 编辑目录

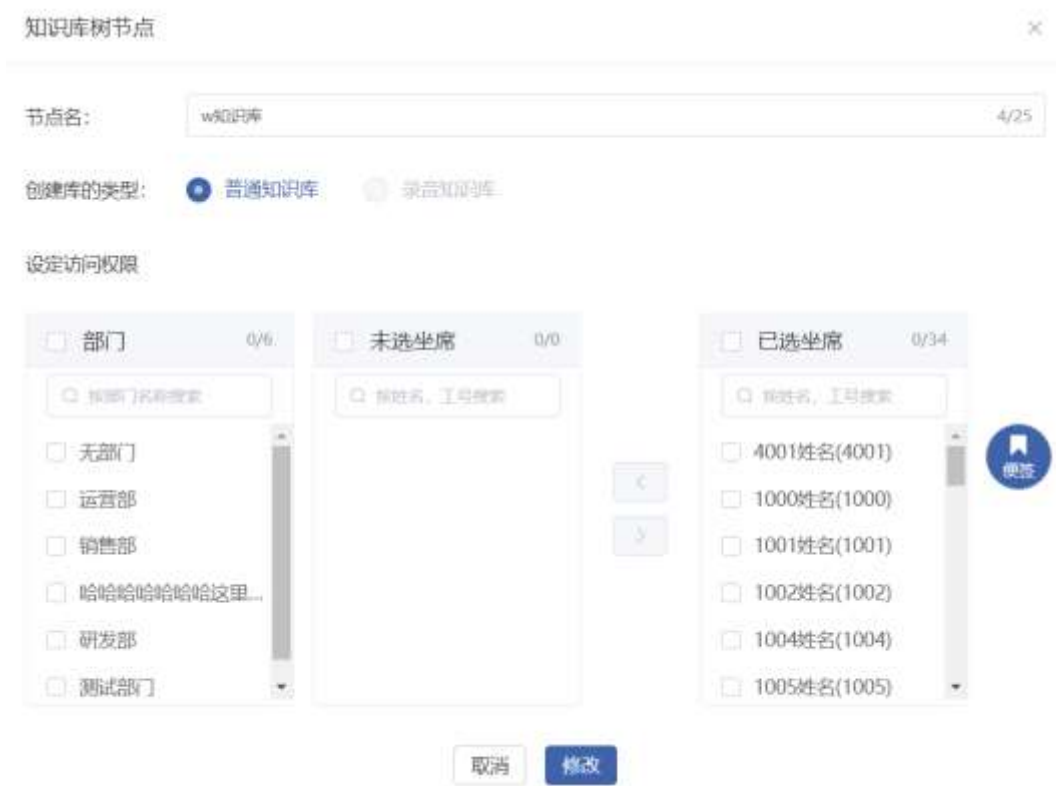
知识库管理员可以修改已经创建的目录信息。

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：



- 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。



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

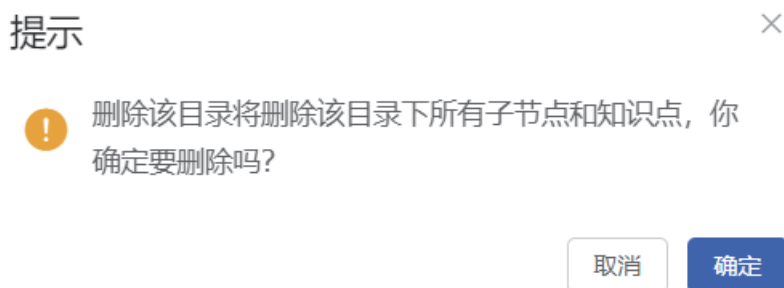
对于不再需要的目录，知识库管理员可以将其删除。

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：



2、系统弹出确认删除对话框，如下图所示：



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。

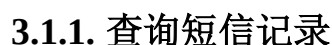
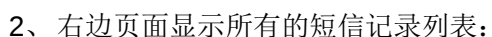
3. 短信

3.1. 短信管理

管理员和小组组长在“短信—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—短信管理”按钮进入短信管理页面，如下图所示：



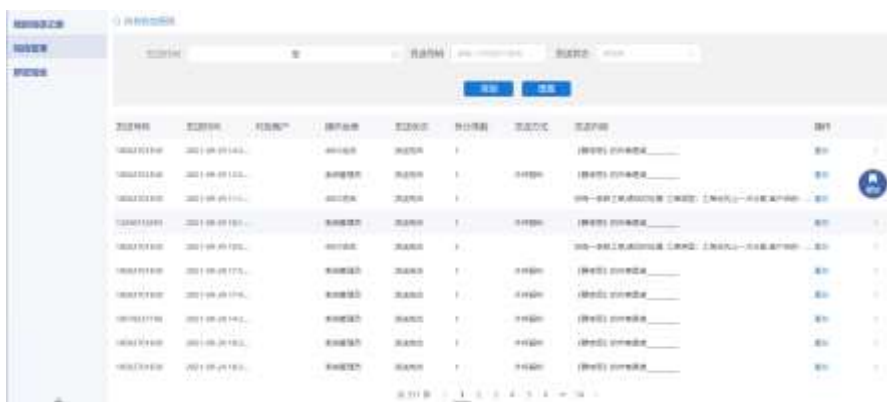
管理员可以查询到自己权限范围内的所有短信记录。

系统提供查询的字段如下表所示:

40

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。



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:



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

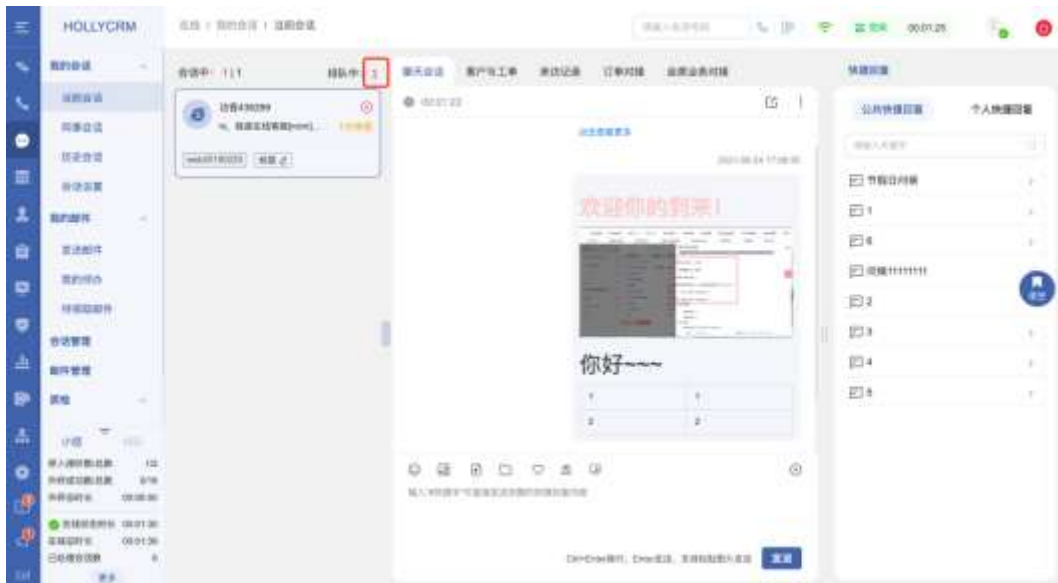
4.1. 我的会话

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：



注意：

- 1) 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。
- 2) 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



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



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。

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。



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



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。



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。



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。



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；

2. 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。



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

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。



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：

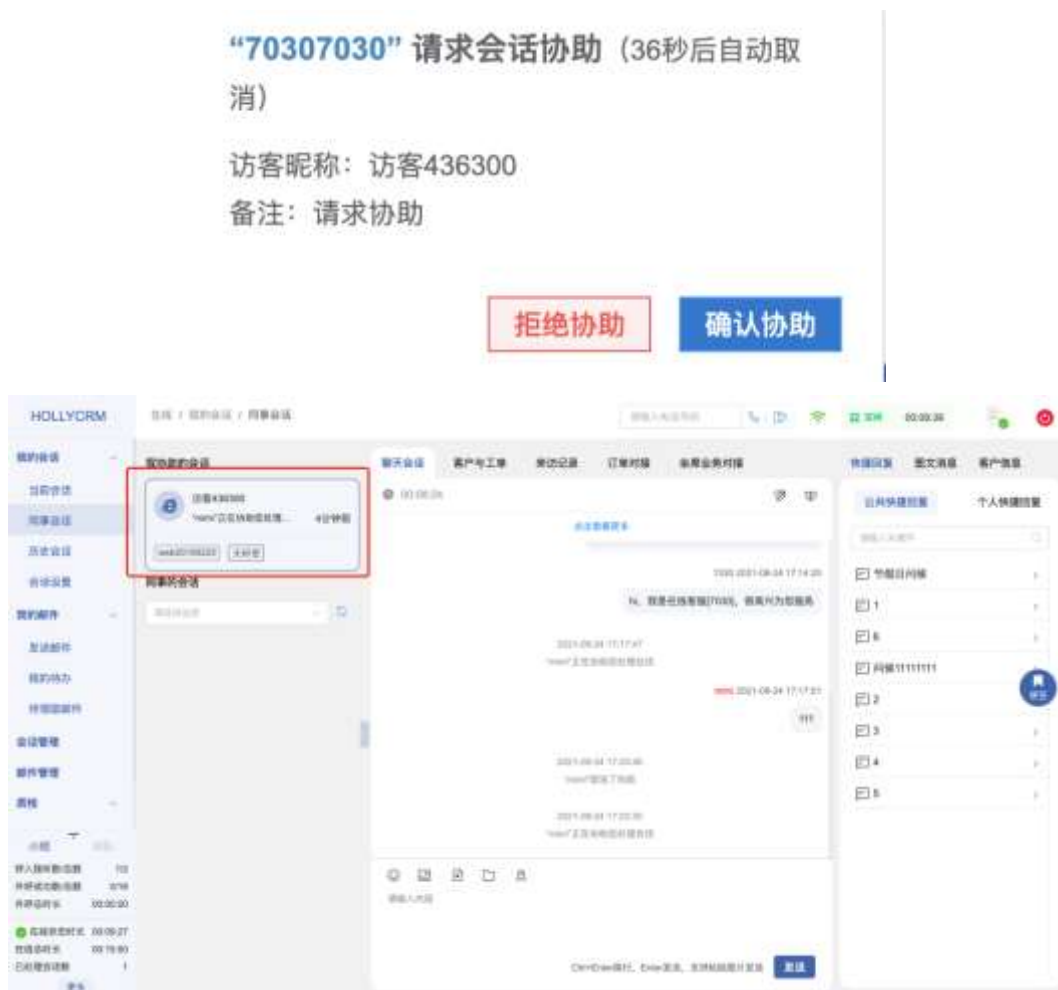
- a. 页面默认显示会话时长、提示语、快捷推荐。
- b. 会话框下没有“置顶”，“创建聊天知识”，“转接”，“加入黑名单”和“邀评>按钮，且不能编辑会话标签。
- c. 在输入框输入信息时不显示智能推荐，也不能使用快捷热键。
- d. 右侧“访客信息”页签下，不能填写备注。
- e. 收到访客发送的新消息也没有声音提醒。
- f. 发送的消息在坐席端显示管理员昵称，在访客端显示被协助坐席昵称。



注意：

- 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。



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。



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。



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。

✓ 抢接成功!请在当前会话页查看

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—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：



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：



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。

筛选设置

可拖拽排序

☒ 访问时间

至

☒ 结束时间

至

☒ 处理坐席

请选择部门坐席

☒ 在线技能组

选择技能组

☒ 满意度

满意度

☒ 会话状态

会话标签

☒ 访客ID

按会话ID搜索

☒ 预警类型

预警类型

☒ 完成方式

完成方式

☒ 首次响应时长

至

☒ 平均响应时长

至

☒ 聊天入口

聊天入口

☒ 会话标签

会话标签

☒ 渠道类型

渠道类型

☒ 是否有效会话

是否有无效会话

☐ 会话ID

按会话ID搜索

☐ 会话类型

会话类型

取消

保存

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）。

☐ 模糊搜索

快捷查询
 今日访问
 今日 =
 会话id =

访问时间
 2021-08-24 00:00:00
 至
 结束时间
 至

处理座席
 部门/座席
 聊天入口
 聊天入口
 在线咨询按钮
 会话标签按钮
 会话标签
 会话标签

满意度
 满意度
 渠道类型
 渠道类型
 会话状态
 会话状态
 是否有有效会话
 是否有有效会话

访客ID
 会话记录编号
 标签类型
 标签类型
 完成方式
 完成方式
 首次响应时间
 分钟
 秒

平均响应时长
 分钟
 秒
 请重新输入
 请重新输入
 请重新输入

备注搜索
 备注搜索
 备注搜索

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。

访客昵称	定位客户	聊天入口	在线归属组	会话状态	处理业务	访问时间	接入业务时间	结束时间	完成方式	满意度	排队时长	会话标签	备注
查看436200	未知客户	web20160...	osw在线挂...	已分配业务	7000姓名	06-24 17:07:17	06-24 17:14:30				00:06:28	无标签	
查看436209	未知客户	web20160...	osw在线挂...	已分配业务	7000姓名	06-24 17:06:30	06-24 17:06:54	06-24 17:17:20	访客超时		00:05:00	无标签	

注：1、仅对当前查询结果生效；

2、请在查询条件中，至少选择其中至少一个查询条件，以能够检索最大数据量为准！【访问时间、结束时间、访客昵称、处理业务、会话状态、聊天入口、在线归属组、会话标签】

查询总数

1

前往

1

页

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”。
- 2) 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



保存为快捷查询对话框截图。对话框标题为“保存为快捷查询”，右上角有关闭按钮。对话框内容显示“当前选择条件：”，下方列出了“处理坐席：8000姓名”和“访问时间：2021-08-24 00:00:00”。再下方是“保存为新快捷查询：”后跟一个输入框，提示文字为“请输入内容”。对话框底部右侧有两个按钮：“取消”和“保存”。

2. 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。

注意

- 1) 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。

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：

1. 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。



2. 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：



3. 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：

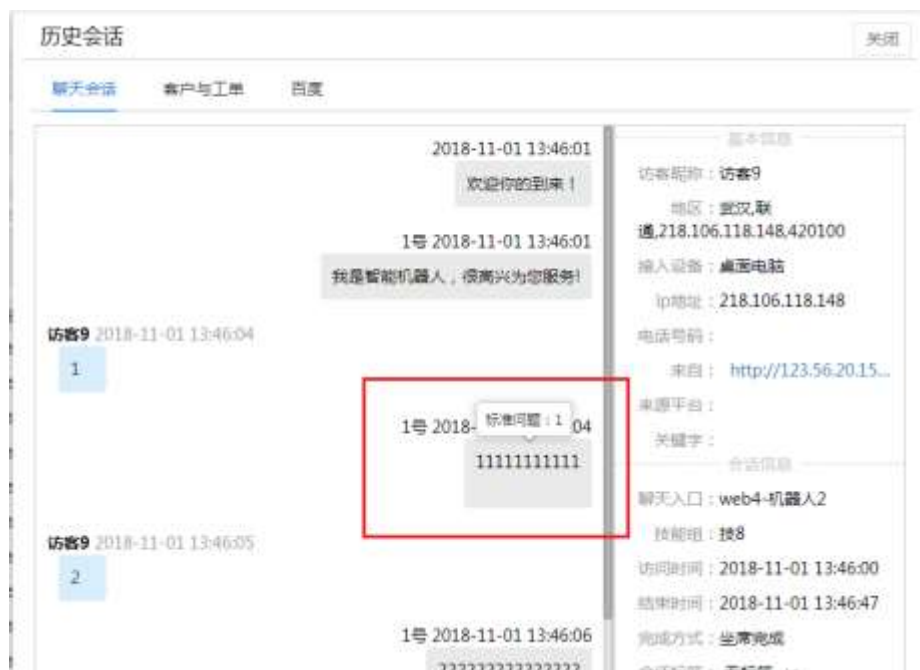
- 1) 会话信息显示客户一级满意度、二级评价及备注。
- 2) 一级满意度修改、停用和二级评价删除不影响显示。
- 3) 若该会话被协助或抢接，则会话信息会显示协助坐席/抢接坐席字段，没有则不显示；若该会话有多个协助坐席或被多次抢接，协助坐席/抢接坐席只记录最后一个操作的坐席。
- 4) 查看公众号授权接入的渠道入口的访客信息，由于访客发消息是经由公众号推给在线服务的，在线服务是拿不到客户的终端信息的，会话的基本信息显示的是是公众号的信息
- 5) 会话记录中，坐席不会显示昵称，而会显示为“工号+姓名”。
- 6) 访客填写表单后坐席端历史会话显示“访客填写了表单，点击查看”，如图



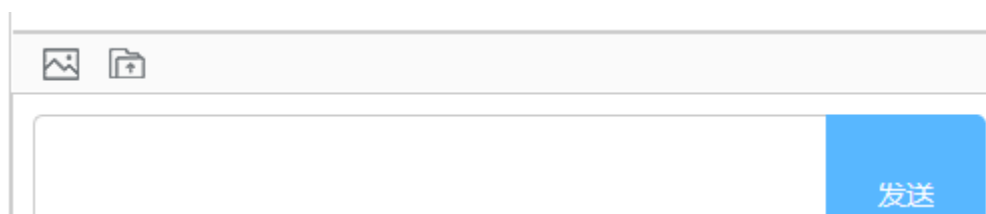
可以点击该链接查看表单详情，如图



4. 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。



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。



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

聊天会话

客户与工单

会话轨迹

坐席业务对接

订单对接

基本信息

客户数据库

csdw客服企业111

定位客户

公司名称

接单查询

描述

联系人电话

号码描述

邮箱

联系人邮箱

公司地址

备注

性别

性别

性别

性别

性别

性别

性别

性别

性别

性别

性别

男

女

公司网站

数据来源

优品推荐来源

客户状态

金牌客户

所属人

7000姓名

暂存

提交

7. 定位客户和创建工单后显示客户和工单信息，如图

历史会话

聊天会话

客户与工单

会话轨迹

坐席业务对接

订单对接

在线002修改

金牌客户

134****7777

号码描述 + 邮箱

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

跟进历史

基本信息

描述 描述

公司地址 地址

性别性别性别

性别性别性别

性别性别性别

性别

所属人

客户数据库 csw客服企业111

最近跟进时间

首位商机负责 暂无人2

联系人邮箱 1qq@qq.com

备注 备注

公司网站 www.baidu.com

创建人 8000姓名

创建时间 2019-07-30 15:29:02

数据来源 2-1

详细信息2

单行文本 单行文本默认值2

数字文本 -5

多行文本 多行文本默认值

123456789 2019-04-17 01234567890

工单 +

内置表单

客户新浪

测试对接

天

【订单处理】 提交 》 处理

所属人 待领取工单池

创建人1: 7000姓名 当前处理人: 无

订单编号

附件

单选下拉

工作经历

入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间入职时间

2021-08-24

年龄 25

流转历史

2021-08-24 17:49:24

7000姓名 执行动作【提交给下一步】状态变更为【处理】

62

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。
- 4) 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 客户与工单 会话轨迹 订单对接 新浪

会话轨迹 会话轨迹只保留两周

日期	节点类型	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)web9
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:csw在线技能组修改1111111111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：

服务小结

会话标签

一级

会话备注

1

客户名称 *

1

电话 *

1345666666

可编辑文本

请输入

0/300

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：

会话名称	会话客户	会话入口	聊天技能组	会话状态-处理座席	创建时间	结束时间	完成方式	满意度	会话标签	总评分数
会话75	未知客户	微信入口1	技能组A	已分配座席 8004	01-17 16:46:47	01-17 17:01:09	坐席超时		无标签	
会话87	访客87	11	技能组B	排队放弃	01-17 18:06:18	01-17 18:16:30			无标签	
会话78	访客78	11	技能组B	已分配座席 8000	01-17 18:01:00	01-17 18:14:21	访客超时		无标签	
会话75	未知客户	微信入口1	技能组A	已分配座席 8000	01-17 18:05:18	01-17 18:15:09	访客超时	满意	无标签	
会话76	未知客户	11	技能组B	已分配座席 8000	01-17 18:00:18	01-17 18:12:08	访客超时		无标签	
会话82	未知客户	11	技能组A	有服务人员	01-18 11:41:36	01-18 11:54:36			无标签	
会话73	未知客户	web测试	技能组B	已分配座席 8008	01-18 09:44:11	01-18 09:54:05	访客超时		无标签	
会话77	多个客户	微信入口4	技能组B	已分配座席 8000	01-15 17:53:28	01-15 18:04:28	访客超时		无标签	81
会话77	多个客户	微信入口4	技能组B	已分配座席 8005	01-15 17:44:00	01-15 17:53:25	坐席完成	满意	无标签	36
会话77	访客77 (1)	微信入口4	技能组B	访客留言 8000	01-15 18:45:45	01-15 18:56:45	访客超时	满意	无标签	

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

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：

1. 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：



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。



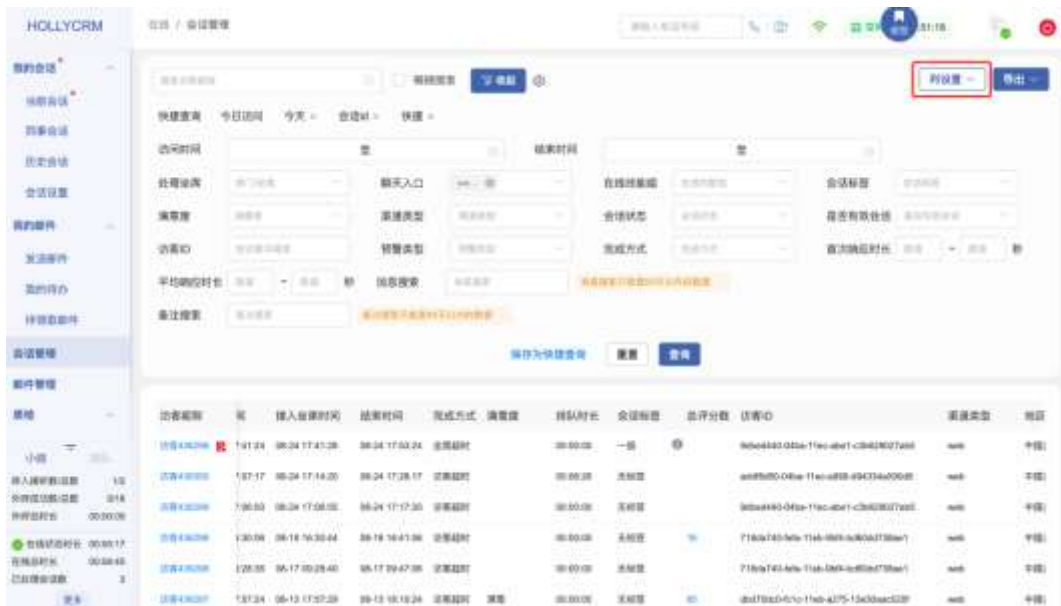
注：

- 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。



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。

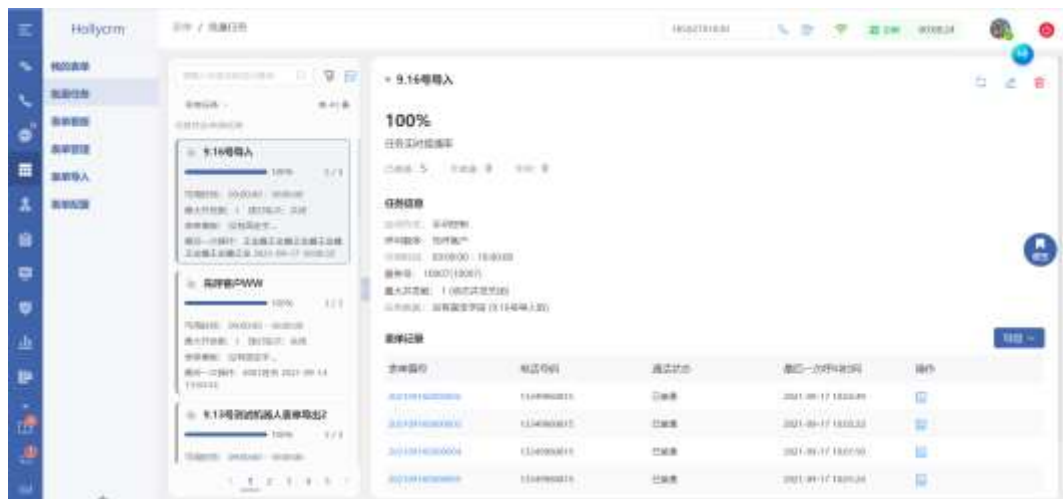
表头展示较长时，列表可滑动展示，拖动滚动条，可左右滑动查看所有列表字段，其中首列（访客昵称）固定不动。

访客昵称	座位客户	聊天入口	在线客服组	会话状态	处理渠道	访问时间	输入坐席时间	结束时间	离席方式	离席度	排队时长	会话标签	总评分
访客221733	未知客户	web-渠道	在线客服组	机器人接待		03-25 14:49:00		03-25 14:54:00			00:00:00	无标签	
访客221733	未知客户	web-渠道	在线客服组	已分配坐席	1号坐席接待	03-25 09:54:01	03-25 09:54:58	03-25 10:00:00	访客超时		00:00:07	无标签	
访客221733	未知客户	web-渠道	在线客服组	已分配坐席	1号坐席接待	03-25 09:54:01	03-25 09:54:35	03-25 09:54:51	坐席离席		00:00:11	无标签	
访客221733	未知客户	web-渠道	在线客服组	已分配坐席	1001期聊	03-25 09:46:27	03-25 09:46:27	03-25 09:53:12	坐席离席		00:00:00	无标签	
访客221733	未知客户	web-渠道	在线客服组	已分配坐席	1号坐席接待	03-25 09:45:29	03-25 09:46:07	03-25 09:46:27	坐席离席		00:00:05	无标签	
访客221733	未知客户	web-渠道	在线客服组	已分配坐席	1号坐席接待	03-25 09:30:13	03-25 09:31:01	03-25 09:37:58	坐席超时		00:00:09	无标签	
访客221733	未知客户	web-渠道	在线客服组	已分配坐席	1号坐席接待	03-25 09:29:00	03-25 09:29:19	03-25 09:29:25	访客挂断		00:00:04	无标签	

5. 表单

5.1. 批量任务

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：



➤ 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

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



➤ 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。



点击  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 *

请输入名称

启动方式 *

手动控制

定时启动

可用时间 *

09:00:00 至 18:00:00

无限制

呼叫顺序 *

先呼叫客户

服务号 *

请选择服务号

最大并发数 *

1

动态并发控制

拨打轮次

任务数据 *

批次数据

模板数据

模板 *

请选择模板

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）：

新建任务

×

任务名称 *

请输入名称

启动方式 *

● 手动控制

○ 定时启动

可用时间 *

09:00:00 至 18:00:00

⌚

☐ 无限制

呼叫顺序 *

先呼叫坐席

▼

PBX

请选择pbx

▼

最大并发数 *

1

▲▼

技能组 *

请选择技能组

▼

外呼系数 *

1

▲▼

拨打轮次

☐

任务数据 *

● 批次数据

○ 模板数据

模板 *

请选择模板

▼

批次 *

请选择批次

▼

☐ 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。

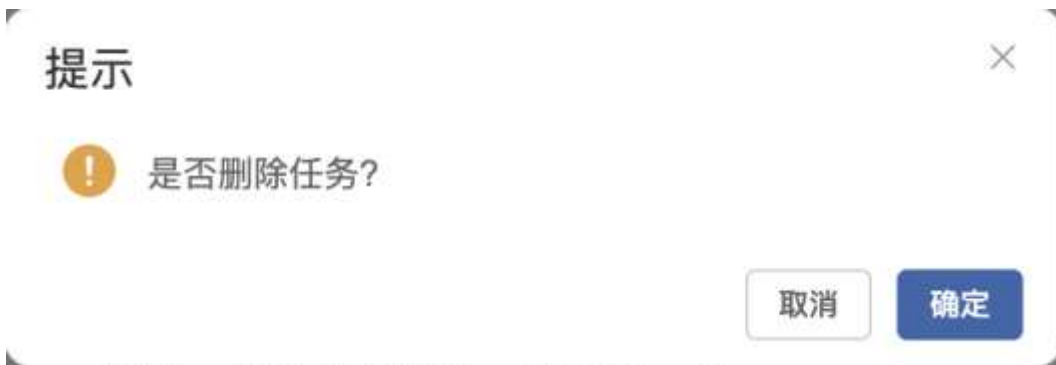


点击<编辑任务>即可展开编辑页面，编辑页面同新增页面，但任务名称、服务号、任务数据字段皆不可修改。编辑后点击<保存>，即可保存修改后的内容。

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  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



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过话的坐席。

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。

The screenshot displays the 'Batch Task Execution' interface. On the left, a sidebar shows a list of tasks, including '先呼客户WW' (Call Customer WW First) and '9.13号测试机器人表单导出2' (Export 2 test robot form on 9.13). The main area shows the details for '先呼客户WW', which is 100% completed. Below this, a table lists the generated form records.

表单编号	电话号码	通话状态	最后一次外呼时间	操作
20210914000001	18902704830	已接通	2021-09-14 11:51:51	
20210914000002	18902704830	已接通	2021-09-14 11:51:12	
20210914000003	18902704830	已接通	2021-09-14 11:50:42	

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。



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。



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				
1. 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一个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	删除 >
2021-09-29 15:00:03	4001姓名(4001)	导出完成	文件1 文件2	删除 >

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。



➤ 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。

The image shows a search filter bar with dropdown menus for '技能组' (Skill Group), '表单模板' (Form Template), and '批次' (Batch). It also includes date range selectors for '开始时间' (Start Time) and '结束时间' (End Time), with example dates '2020-03-29' and '2020-04-04'. A red '查询' (Search) button is on the right.

➤ 表单总数

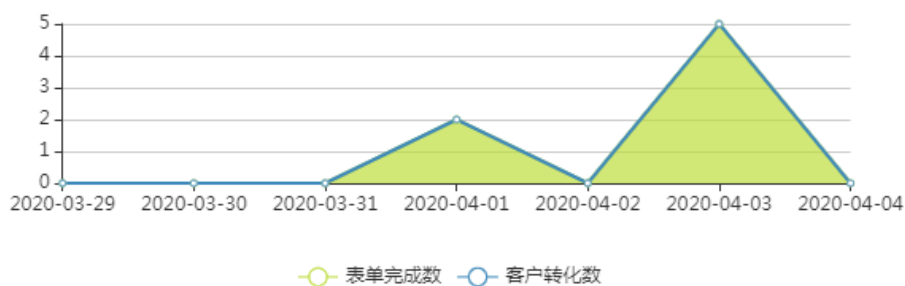
表单总数模块显示账户下所有表单数量（不包括已删除的表单）。



➤ 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。

★ 增长趋势



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）。

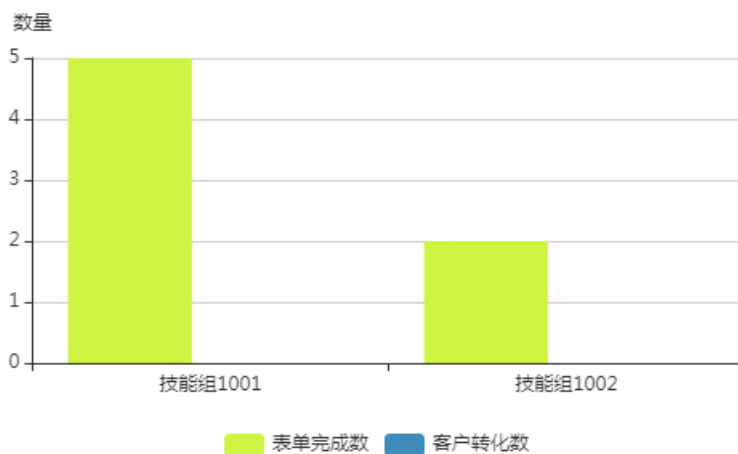
👤 客户转化数



➤ 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。

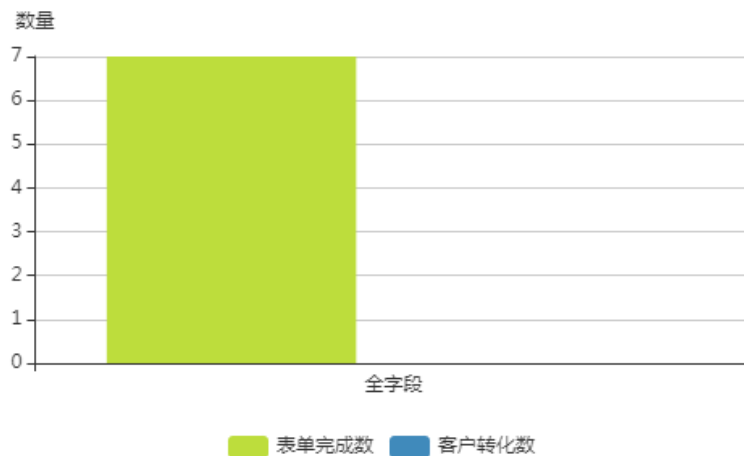
★ 技能组对比 (统计技能组分配数据)



➤ 表单模板对比

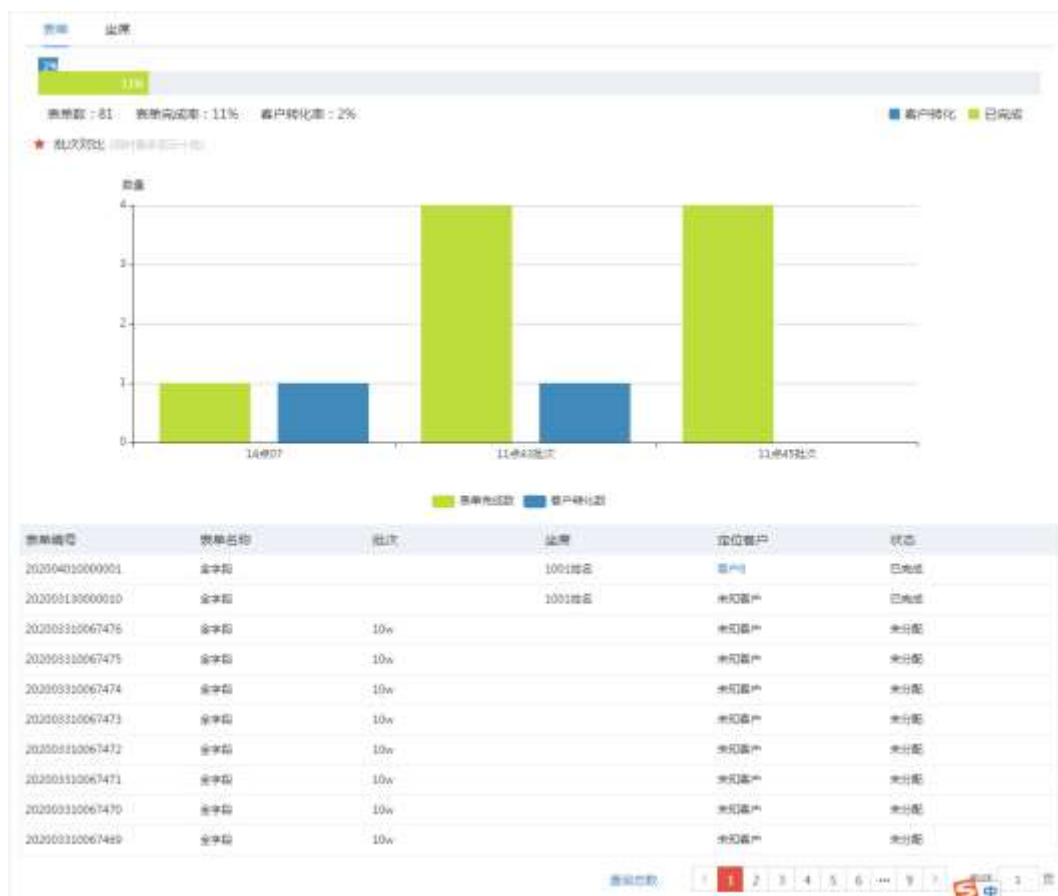
表单模板对比模块显示当前已启用且有数据的表单模板下的“表单完成数”“客户转化数”的数量对比。

★ 表单模板对比



➤ 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。



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。

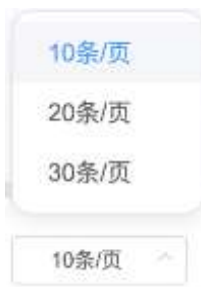
操作步骤：

- 1. 点击桌面菜单区的“客户”，进入客户菜单：
- 2. 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。



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。



开启销售漏斗统计配置后，显示如下：





- 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。

客户总数 (非公海客户)



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。

★ 客户状态指标 (各状态当前客户数及状态占比)

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	>
状态占比	状态占比	状态占比	状态占比	状态占比	状态占比	
14.29%	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。

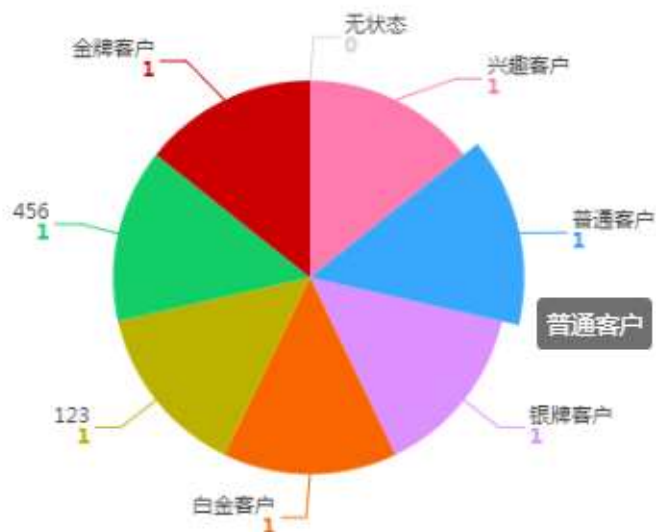
▼ 客户状态漏斗



客户状态统计

客户状态统计模块显示各状态的客户数量。

客户状态统计

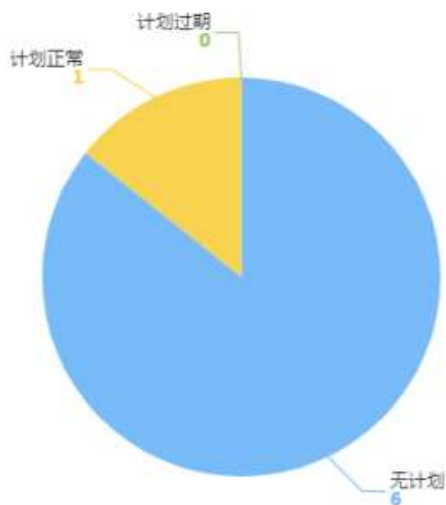


客户预约跟进统计

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。

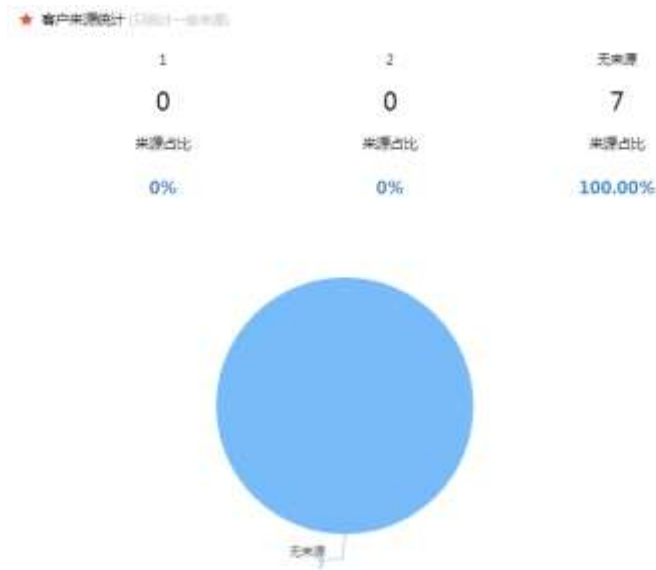
客户预约跟进统计

计划正常	计划过期	未计划
1	0	6
客户占比	客户占比	客户占比
14.29%	0.00%	85.71%



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。



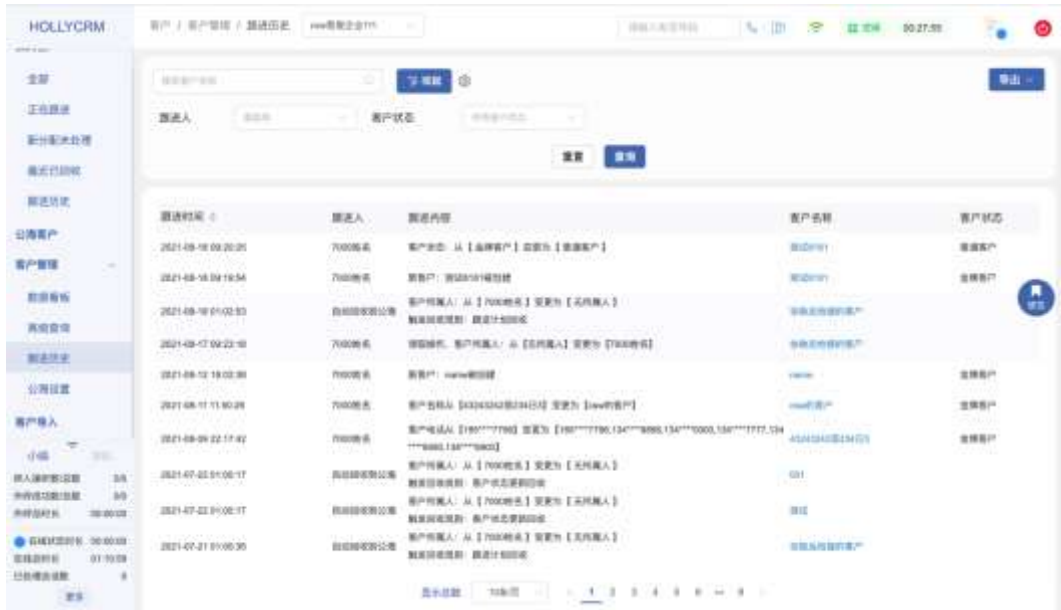
➤ 部门统计-客户状态统计

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表。



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。



➤ 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：



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。



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”右侧的设置按钮

，弹出筛选设置页面。



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）。



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。



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：



- 3、点击记录前段的箭头，可展开查看导出任务的查询条件。



- 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。



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：



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



6.2.2. 导入客户

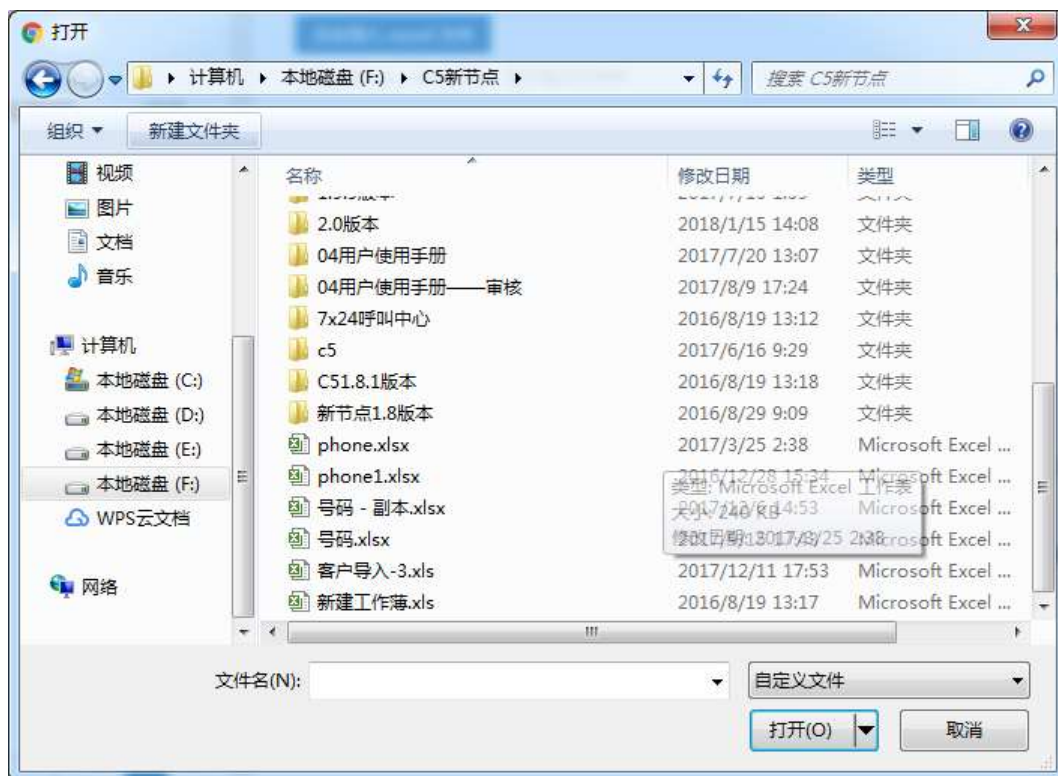
本节介绍如何将 excel 的客户信息导入到系统中。

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：



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：

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：

注意：

- 1、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	请选择
入职日期	请选择

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：

导入客户

这个是客户姓名长很长很长很长...

7000字节 创建于 2021-07-09 16:41

完成

导入汇总

导入数据

重复数据

客户名称	电话	所属人	状态	来源
cus201712131	134****9999 134****9999		主牌客户	1234567890123456789012...
cus201712132	135****0000		主牌客户	1234567890123456789012...
cus201712133	135****0001		主牌客户	1234567890123456789012...
cus201712134	135****0002		主牌客户	1234567890123456789012...
cus201712135	139****0003		主牌客户	1234567890123456789012...
cus201712136	135****0004		主牌客户	1234567890123456789012...
cus201712137	135****0005		主牌客户	1234567890123456789012...
cus201712138	135****0006		主牌客户	1234567890123456789012...
cus201712139	135****0007		主牌客户	1234567890123456789012...
cus201712140	139****0008		主牌客户	1234567890123456789012...

共 406 条 1 2 3 4 5 6 ... 41

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	来源
测试1	02038150707.133161886...	gaocl	白金客户	
测试2	13522534281.13409876544	gaocl	白金客户	
测试3	2038889558.13409876545	gaocl	白金客户	
测试4	1084085526.13409876546	gaocl	白金客户	
测试5	75582786935.13409876547	gaocl	白金客户	
测试6	1058103132.13409876548	gaocl	白金客户	
测试7	1087519033.13409876549	gaocl	白金客户	
测试8	2162513300.13409876550	gaocl	白金客户	
测试9	18911255553.13409876551	gaocl	白金客户	
测试10	18911255554.13409876552	gaocl	白金客户	

共 34 条 < 1 2 3 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

共 9 条

<

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
------	------	------

客户名称	电话	状态	原因	操作
在线客户8		金牌客户	客户名称重复	领取
1125新增客户1		金牌客户	电话号码重复	
客户8		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	01024038677	金牌客户	电话号码重复	

共 20 条

<

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

13477070152

金牌客户

010****1803 号码描述 + 邮箱 134****0152 号码描述 + 邮箱

客户详情 历史工单 历史通话 聊天历史 跟进历史

基本信息

描述

公司地址

性别性别性别

性别性别性别

性别性别性别

性别

所属公海 大公海

客户数据库 csw客服企业111

最近跟进时间

首位商机负责 暂无人2

联系人邮箱

备注

公司网站

创建人 7000姓名

创建时间 2021-03-25 14:58:47

数据来源

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
在线客服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	01024038677	金牌客户	电话号码重复	

共 20 条 < 1 2 >

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。



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	
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 >



✓ 定时删除

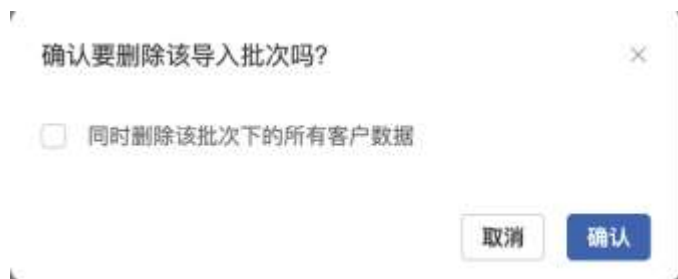
系统每天晚上 1 点 40 自动删除当天前的重复数据。

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 ，弹出二次确认弹出框如下图所示：



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：

1. 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；



2. 点击<分配>按钮，弹出工单分配页面，如图



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。

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

管理员

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倒序，依次分配对应数量

当前未分配客户数 4 个

一键分配

测试哈(8001)	0	测试同姓名(8010)	0	测试同姓名(1012)	0
张吉伟(8889)	0	zhouting(88888)	0	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(7032)	0
7050(7050)	0	7052(7052)	0	7053(7053)	0
7054(7054)	0	7055(7055)	0	7056(7056)	0
7057(7057)	0	7058(7058)	0	7059(7059)	0
7060(7060)	0	7061(7061)	0	7062(7062)	0

重置

保存

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



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

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：

1. 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。

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。

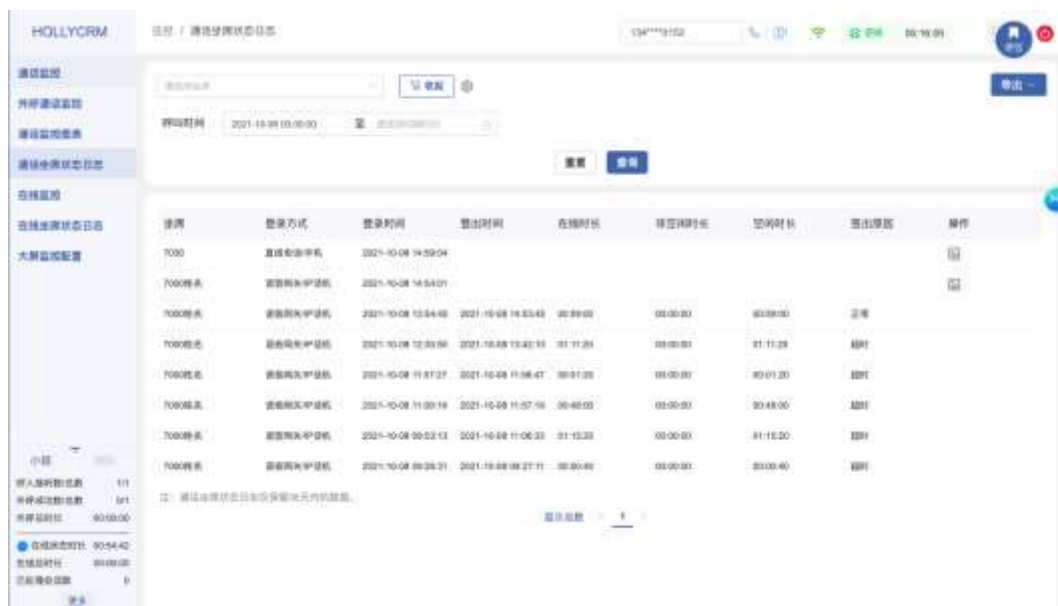
8. 监控

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—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：

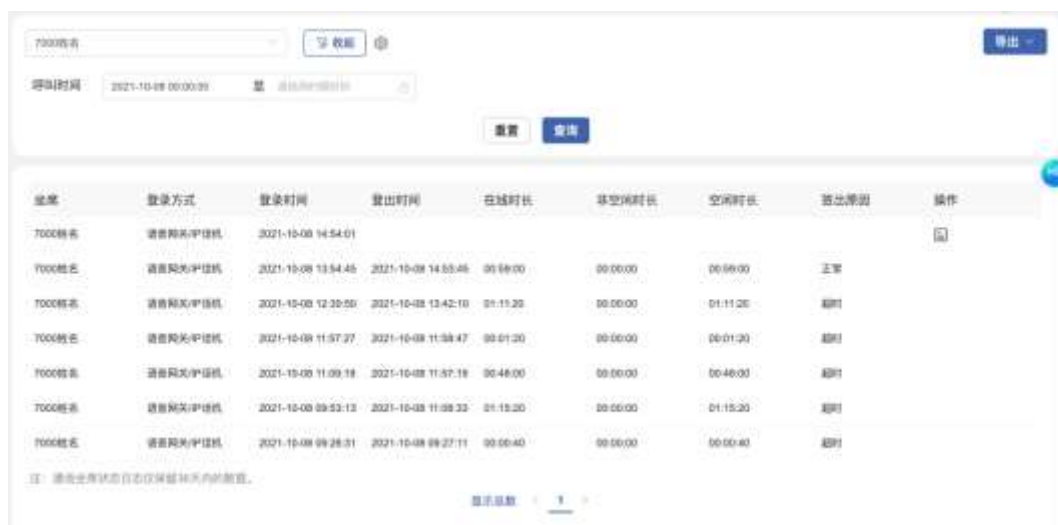


8.1.1. 查询日志

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：



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。



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）。



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。



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。

坐席 / 通话坐席状态日志				坐席状态详细信息					
坐席	登录方式	登录时间	登出时间	坐席	登录方式	开始时间	结束时间	忙碌时长	状态
7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 14:54:01		7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 15:38:17	2021-10-08 15:38:19	00:00:02	状态5
7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 15:54:45	2021-10-08 16:00:00	7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 15:38:14	2021-10-08 15:38:17	00:00:03	状态4
7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 12:39:59	2021-10-08 13:00:00	7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 15:36:11	2021-10-08 15:36:14	00:00:03	状态3
7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 11:57:27	2021-10-08 12:00:00	7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 15:38:08	2021-10-08 15:38:11	00:00:03	小休
7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 11:09:18	2021-10-08 11:00:00	7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 15:35:57	2021-10-08 15:36:09	00:00:12	忙碌
7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 09:53:13	2021-10-08 10:00:00	7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 14:58:32	2021-10-08 15:01:02	00:02:30	通话+系统置忙
7000姓名	语音网关/IP话机	2021-10-08 09:28:31	2021-10-08 09:00:00						

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。点击文件名打开导出的文件查看详情

	A	B	C	D	E	F	G	H	
	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	
1	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
2	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	00:13:03	正常	
3	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	00:10:00	正常	
4	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	00:04:03	正常	
5	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	01:03:17	正常	
6	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	00:01:20	超时	
7	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	03:36:00	超时	
8	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	00:44:00	超时	
9	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	00:27:38	正常	
10	1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	00:12:51	正常	
11									
12									

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



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。



导出的任务点击任务后面的“删除”图标，可以直接删除。



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	电脑客户端	2020-06-01 00:00:00	2020-06-01 00:02:38	00:02:38	空闲失效

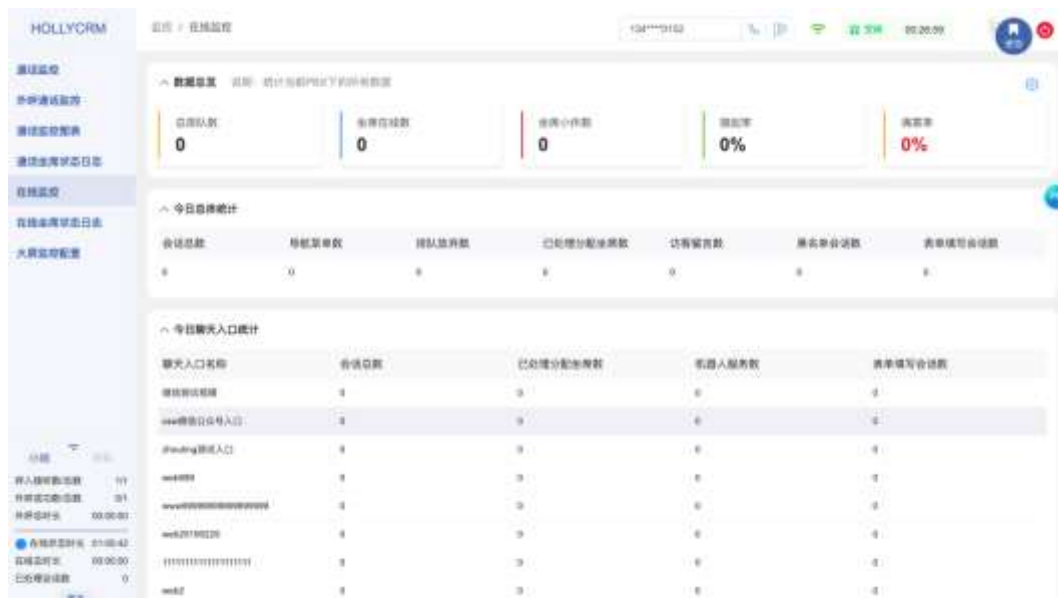
注：

- 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—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：



➤ 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：



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

坐席监控设置

注：开启后，以下数据达到您设置的阈值则在监控页面显示为红色

- ☒ 总排队数 大于 0
- ☒ 坐席在线数 大于 0
- ☒ 坐席小休数 大于 0
- ☒ 接起率 大于 100 %
- ☒ 满意率 等于 0 %

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

坐席监控设置

- ☒ 平均处理时长 大于 10 秒 则在监控页面显示为红色

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：



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：

今日聊天入口统计				
聊天入口名称	会话总数	已处理分配坐席数	机器人服务数	表单填写会话数
czw微信公众号入口	0	0	0	0
zhouding测试入口	0	0	0	0
web888	0	0	0	0
www8888888888888888	0	0	0	0
web20190225	0	0	0	0
11111111111111111111	0	0	0	0
web2	0	0	0	0
web入口	0	0	0	0
测试2112	0	0	0	0
app入口	0	0	0	0
微信20210426新店	0	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：

今日技能组统计							
技能组名称	会话总数	当前正处理数	当前排队数	当前在线坐席	已处理分配坐席数	排队放弃数	访客留言数
test0000修改1111111111	0	0	0	0	0	0	0
test0000修改1111111111	0	0	0	0	0	0	0
test0000修改1111111111	0	0	0	0	0	0	0
test0000修改1111111111	0	0	0	0	0	0	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：

今日坐席统计														显示离线坐席	
坐席姓名	工号	坐席昵称	状态	状态时长	在线总时长	离线时长	已处理分配坐席数	已处理转接会话数	访客留言数	正在处理数/最大处理数	会话平均处理时长	会话平均发送消息数	操作		
7000姓名	7000	昵称	在线	00:02:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/1	00:00:00	0	编辑数据		

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。

今日坐席统计

显示离线坐席

坐席姓名	工号	坐席昵称	状态	状态时长	在线总时长	离线时长	已处理分配坐席数	已处理转接会话数	访客留言数	正在处理数/最大处理数	会话平均处理时长	会话平均发送消息数	操作
测试昵称	1012	昵称	离线	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/150	00:00:00	0	编辑数据
6000姓名	6000	昵称	离线	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/150	00:00:00	0	编辑数据
6001	6001	昵称	离线	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/150	00:00:00	0	编辑数据
7000姓名	7000	昵称	离线	00:02:47	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/1	00:00:00	0	编辑数据
测试昵称	7001	昵称	离线	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/150	00:00:00	0	编辑数据
7003	7003	昵称	离线	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/150	00:00:00	0	编辑数据
7007	7007	昵称	离线	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/150	00:00:00	0	编辑数据
7008	7008	昵称	离线	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/150	00:00:00	0	编辑数据
7009	7009	昵称	离线	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/150	00:00:00	0	编辑数据
7051	7051	昵称	离线	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/150	50:00:00	0	编辑数据

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。



坐席姓名	工号	坐席昵称	状态	状态时长	在线时长	就绪时长	已处理分配会话数	已处理转接会话数	访客留言数	正在处理数/最大处理数	会话平均处理时长	会话平均回复消息数	操作
F000	F000	张三	在线	00:08:47	00:09:00	00:00:00	0	0	0	0/1	00:00:00	0	强制离线
F001	F001	李四	离线	00:01:11	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/100	00:00:00	0	强制离线

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—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：



坐席	状态	开始时间	结束时间	时长
F000	隐身	2021-10-08 18:31:21		00:00:00
F000	在线	2021-10-08 18:31:12	2021-10-08 18:31:51	00:00:39
F000隐身	在线隐身	2021-10-08 18:34:01		00:00:00
F000隐身	在线隐身	2021-10-08 18:33:12	2021-10-08 18:33:13	01:01:01

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：



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。



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）。



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。



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

A	B	C	D	E	F	G	H	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：

1. 点击桌面菜单区的“管理—监控—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：



2. 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：



- 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。

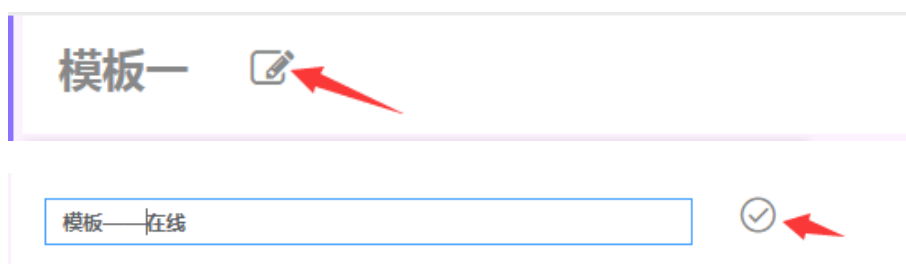
- 5、点击模板下“设置”按钮，可展开设置页面，对该模板进行配置

➤ 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。



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。



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

		➤ 排队数：所选技能组排队总数 ➤ 未接数：所选技能组未接总数 ➤ 技能组选择：最多选择 4 个 ➤ 可选柱状图和表格
	状态饼图	➤ 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) ➤ 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	➤ 外呼总量：外呼总数 ➤ 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	➤ 每页间隔 5 秒自动切换播放下一页数据 ➤ 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	➤ 会话总数：所有会话数包括：机器人、导航菜单、人工接入 ➤ 接入数：人工接入数 ➤ 可选折线图和曲线图
	技能组监控	➤ 会话总数：所选技能组会话总数 ➤ 排队放弃数：所选技能组排队放弃数 ➤ 平均会话时长：会话总时长/会话总数 ➤ 技能组选择：最多选择 4 个 ➤ 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 ➤ 接入数：所选聊天入口排队放弃数

		➤ 排队放弃数：会话总时长/会话总数 ➤ 聊天入口：最多选择 4 个 ➤ 可选柱状图和表格
	状态饼图	➤ 在线、小休、离线、隐身（可多选） ➤ 可选饼状图和环形图
	状态列表	➤ 每页间隔 5 秒自动切换播放下一页数据 ➤ 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。

选择替换内容 (单选)

在线数据

会话总量 在线数 接入数 接入率 会话中 排队数

排队放弃数 在线满意度

呼入数据

呼入总量 接通数 未接通数 接通率 排队数 转接未接听数

空闲数 呼入满意度

外呼数据

外呼总量 接通数 平均通话时长 接通率

保存

Detailed description: A screenshot of the '选择替换内容 (单选)' (Select replacement content (single choice)) dialog box. It is divided into three sections: '在线数据' (Online Data), '呼入数据' (Incoming Data), and '外呼数据' (Outgoing Data). Each section contains several data metrics in button-like boxes. '在线数据' includes 会话总量, 在线数, 接入数, 接入率, 会话中, 排队数, 排队放弃数, and 在线满意度. '呼入数据' includes 呼入总量, 接通数, 未接通数, 接通率, 排队数, 转接未接听数, 空闲数, and 呼入满意度. '外呼数据' includes 外呼总量, 接通数, 平均通话时长, and 接通率. A red '保存' (Save) button is at the bottom.

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。

选择替换内容

×

服务号

201931(201931)

99001(99001)

保存

6、点击模板下“全屏”按钮，可全屏显示该模板数据。



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

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。



➤ 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。



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。

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、加減混合。 减分：质检时仅可进行减分操作。 加減混合：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。

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。**

➤ 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】，

()【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。

取消规则 ☐ 删除规则 ☒ 第一级规则可删除 ☐ 不启用规则

此规则与系统规则冲突，可能影响业务正常开展，请谨慎操作。 [编辑规则] 或 [第一级规则可删除] 或 [取消规则]

是否开启智能质检 ☒ 使用 ☐ 停用

智能质检

总分设置

此规则与系统规则冲突，可能影响业务正常开展，请谨慎操作。

质检规则生成时间 当前质检规则生效时间: 2020-10-14

规则1 ☐ 规则类型: 质检规则 ☐ 是否启用: ☐ 是 ☒ 否

初始得分: 10 质检时长: 60 秒 以上不扣分, 每步: 1 秒 减: 1 秒

规则2 ☐ 规则类型: 质检规则 ☐ 是否启用: ☐ 是 ☒ 否

初始得分: 10 质检时长: 6 秒 以上不扣分, 每步: 1 秒 减: 1 秒

规则3 ☐ 规则类型: 质检规则 ☐ 是否启用: ☐ 是 ☒ 否

初始得分: 10

000

000

000

此规则与系统规则冲突，可能影响业务正常开展，请谨慎操作。 [编辑规则] 或 [取消规则] 或 [第一级规则可删除] 或 [取消规则]

匹配范围: 1 - 4 秒

此规则与系统规则冲突，可能影响业务正常开展，请谨慎操作。

命中规则: 命中命中, 减: 10 秒 任意命中一次, 减: 5 秒 全不命中, 减: 5 秒

规则4 ☐ 规则类型: 质检规则 ☐ 是否启用: ☐ 是 ☒ 否

初始得分: 10

再见

再见

再见

此规则与系统规则冲突，可能影响业务正常开展，请谨慎操作。 [编辑规则] 或 [取消规则] 或 [第一级规则可删除] 或 [取消规则]

匹配范围: 1 - 4 秒

此规则与系统规则冲突，可能影响业务正常开展，请谨慎操作。

命中规则: 命中命中, 减: 10 秒 任意命中一次, 减: 5 秒 全不命中, 减: 5 秒

规则5 ☐ 规则类型: 质检规则 ☐ 是否启用: ☐ 是 ☒ 否

初始得分: 10 质检时长: 2 秒 每质检一次质检时长大于: 2 秒 减: 10 秒 第: 2 次 质检开始扣分

规则6 ☐ 规则类型: 质检规则 ☐ 是否启用: ☐ 是 ☒ 否

初始得分: 10 质检时长: 2 秒 每质检一次质检时长大于: 2 秒 减: 10 秒 第: 2 次 质检开始扣分

规则7 ☐ 规则类型: 质检规则 ☐ 是否启用: ☐ 是 ☒ 否

初始得分: 10 质检时长: 1 秒 质检时长大于: 1 秒 减: 10 秒

此规则与系统规则冲突，可能影响业务正常开展，请谨慎操作。

规则8 ☐ 规则类型: 质检规则 ☐ 是否启用: ☐ 是 ☒ 否

规则8

规则类型：普通检测
致命项：☐ 是 ☒ 否

初始得分：10 触发规则，每触发一次，减 5 分

③ 普通范围 0-500；目前统计普通范围 100-200 之间属于正常合理范围。超过普通范围 200 可判定为普通过快。请根据实际需求来配置普通范围 [参考示例](#)

规则9

规则类型：重复攻击
致命项：☐ 是 ☒ 否

初始得分：10 连续 S 次 匹配内，重复出现 3 次，每重复一次，减 5 分

规则10

规则类型：满意度
致命项：☐ 是 ☒ 否

初始得分：S 未评价，减 S 分

加分规则：满意，减 0 分 不满意，减 S 分

规则11

规则类型：关键词
初始得分：S 致命项：☐ 是 ☒ 否

正则表达式：

"您好""感谢""很高兴""再见""售后""人工"

加分规则：命中，减 S 分 未命中，减 0 分

④ 控制逻辑A【开始】、I【结束】、*【辅助匹配】、O【英文检索】，以上四符号可用组合表达式。注意：表达式使用圆括号添加。表达式必须按照不嵌套原则。
 示例：客服接通电话后必须说欢迎语：您好，请问有什么需要帮助？您好，请问您需要什么服务？
 【全部匹配式】(您好|您好)(|)帮您|【精确匹配式】("您好")或好"从"帮高"帮您"
 当该规则的文本中有一句或多句完整的正则表达式，则根据该规则的命中数，按照规则未命中分

规则12

规则类型：异常检测
致命项：☐ 是 ☒ 否

初始得分：10 ⑤ 如果配置元业务规则则附加分值

规则13

规则类型：流程检测
初始得分：10 致命项：☐ 是 ☒ 否

客户话术

"退货""不喜欢""不满意""退换货地址"

坐席回复

"不好意思""抱歉""马上""解决"

⑥ 增加

⑦ 控制逻辑A【开始】、I【结束】、*【辅助匹配】、O【英文检索】，以上四符号可用组合表达式。注意：表达式使用圆括号添加。表达式必须按照不嵌套原则。
 匹配范围 3 ~ 5 句

⑧ 该规则针对设置的客户话术，展开进行回复匹配范围

加分规则：任意命中一次，减 S 分 完全不命中，减 10 分

➤ 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*)

规则5

命中规则

全命中, 减 1 分

任意命中一次, 减 1 分

全不命中, 减 1 分

规则类型

重复事件

初始得分

10

连续 2 次

答案内, 重复出现 2 次

每重复一次, 减 1 分

规则6

命中规则

全命中, 减 1 分

任意命中一次, 减 1 分

全不命中, 减 1 分

规则类型

简答题

初始得分

10

未评价, 减 1 分

非常满意地哈哈哈哈哈, 减 1 分

满意, 减 1 分

一般, 减 1 分

不满意

1 分

非常不满意12345, 减 1 分

规则7

命中规则

全命中, 减 1 分

任意命中一次, 减 1 分

全不命中, 减 1 分

规则类型

关键词

初始得分

默认10分

正则表达式

正则表达式

扣分规则

命中, 减 1 分

未命中, 减 1 分

① 如何识别A【并且】、【或者】、*【模糊匹配】、O【英文符号】，以上四规则均可放在表达式，(注意：表达式只能匹配完整词，表达式匹配不到不匹配词)

示例：我想去美国(匹配成功)想去，不好，请问有什么旅游景点？(不好，请问有什么旅游景点？)

【英文匹配】(你好)你好A(美国)有吗【模糊匹配】(你好)你好A(美国)有吗【英文匹配】(你好)你好A(美国)有吗

当匹配时2分中有一句或两句匹配成功则算成功，则扣除2分或扣除4分，否则扣除全部2分

添加

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。

返回

基本配置

规则设置

创建内容

致命性规则

☐ 整道生成

☐ 某一题段生成

☒ 不启用致命性

此策略设为致命性策略，可配置致命性策略规则，策略策略规则中，【整道生成】和【某一题段生成】的生效策略策略

是否开启智能质检

停用

☐ 启用

是否开启人工质检

停用

☒ 启用

评分配置

请输入公式

此得分公式为得分公式，只支持正数，只能使用得分公式进行计算

人工评分质检项

取消

暂无数据

上一步

下一步

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。

引用质检项

×

请选择 ^

单级

多级

确认

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

确认

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。

模板配置

基础配置

规则设置

创建规则

规则名称: 1. 每个质检规则由多个质检项组成, 质检项可在菜单【质检项】自行配置! 2. 评分项所设置的分值为 1-100 分, 详细规则的分值可另行配置!

数据来源: ☐ 质检结果 ☐ 某一级质检项生效 ☒ 手工引用质检项

引用质检项:

满意度	创建人 1001姓名	类型 考核项	分数
解决程度	创建人 1001姓名	类型 考核项	分数
专业性	创建人 1001姓名	类型 考核项	分数

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

☐ 评分 (含致命项)

致命	创建人 111111111	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。

引用质检项

多级

☐ 输入关键词进行过滤

☐ 评分 (含致命项)

☒ 正级分类

☐ 测试1

态度	创建人 1001姓名	类型 考核项
专业性	创建人 222222222	类型 考核项
解决耗时	创建人 333333333	类型 考核项
是否解决问题	创建人 1001姓名	类型 致命项
理解力	创建人 111111111	类型 考核项

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。

质检项名称	创建人	类型	分数
致命项	1001姓名	致命项	致命项分数限制
致命项子项	1001姓名	考核项	0
致命项子项2	1001姓名	考核项	0

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。

质检项名称	创建人	类型
人工质检1	7000姓名	考核项
人工质检3	7000姓名	考核项

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）。



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。



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

取消

确定

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

考核项

非考核项

新增类型

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。

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。

质检附加项: 0

附加项

创建人: 1001姓名

类型: 质检项

分数: 0

+ 添加

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。



➤ 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 质检 / 质检配置 / 模板配置

新增质检模板

模板名称: 质检附加项 质检项类型: 质检项 数据源: 质检项

重置 搜索

模板名称	创建时间	数据源	评分类型	状态	创建人	最后更新时间	最后更新人	操作
过速质检项	2020-07-02 19:27:22	通话	满分	启用	800000	2021-08-23 17:33:01	700000	[编辑] [删除] [更多]
质检项质检项不过速质检项	2020-10-14 10:12:30	通话	加满扣分	停用	7000	2021-08-23 08:40:00	700000	[编辑] [删除] [更多]
2	2021-03-30 16:27:28	通话	满分	启用	700000	2021-08-23 08:40:00	700000	[编辑] [删除] [更多]
质检项质检项质检项	2020-07-03 16:48:11	通话	加满扣分	停用	800000	2020-10-19 17:31:01	7000	[编辑] [删除] [更多]
2	2020-10-12 17:44:20	通话	满分	启用	7000	2020-10-14 14:30:00	7000	[编辑] [删除] [更多]
质检项质检项	2020-07-03 11:28:28	通话	加满扣分	停用	800000	2021-08-12 19:54:13	700000	[编辑] [删除] [更多]

共 6 条 1 页

注:

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。

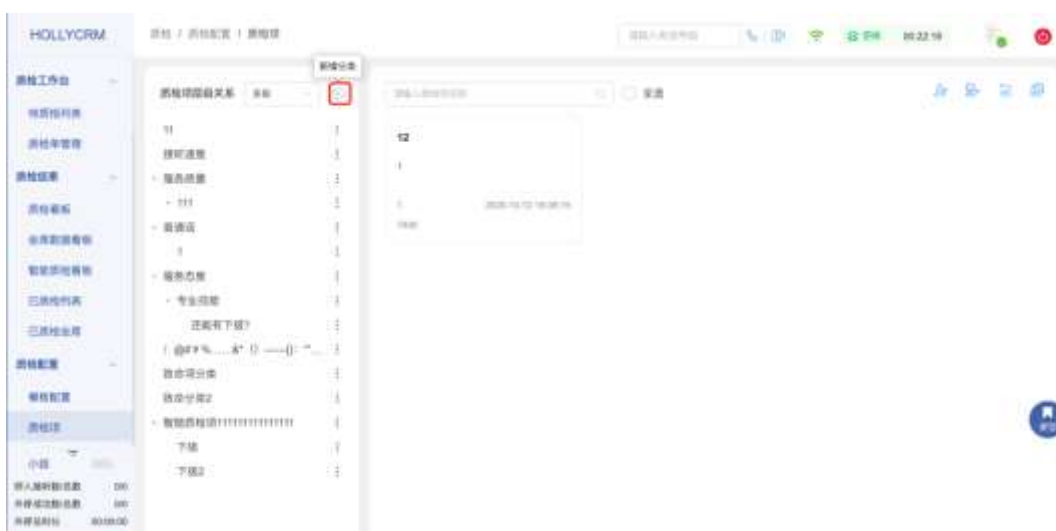
➤ 选择质检项层级关系

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。



设置质检项层级为多级，则可以设置质检项分类。



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。



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。

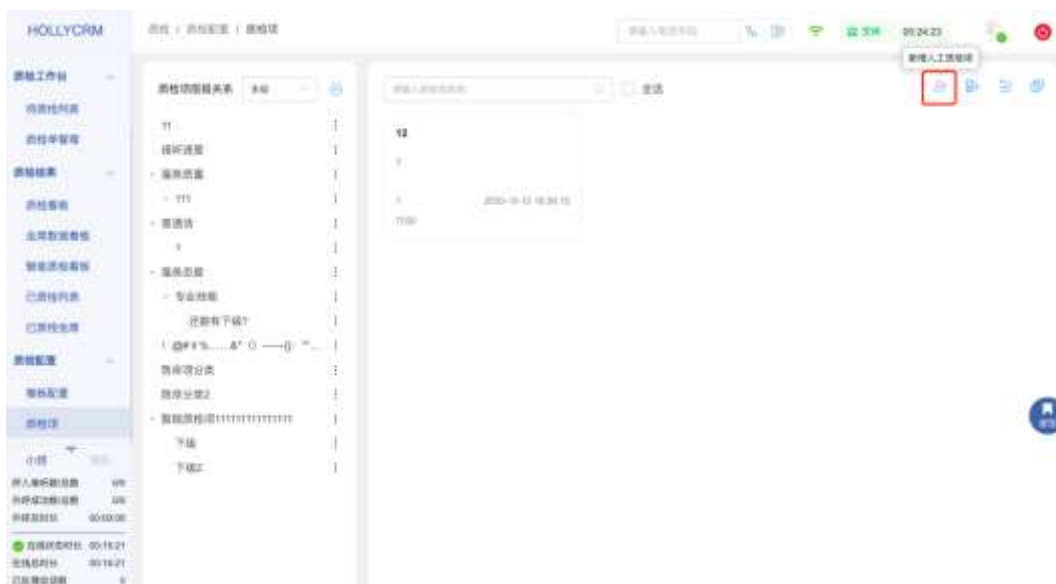
注

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：



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

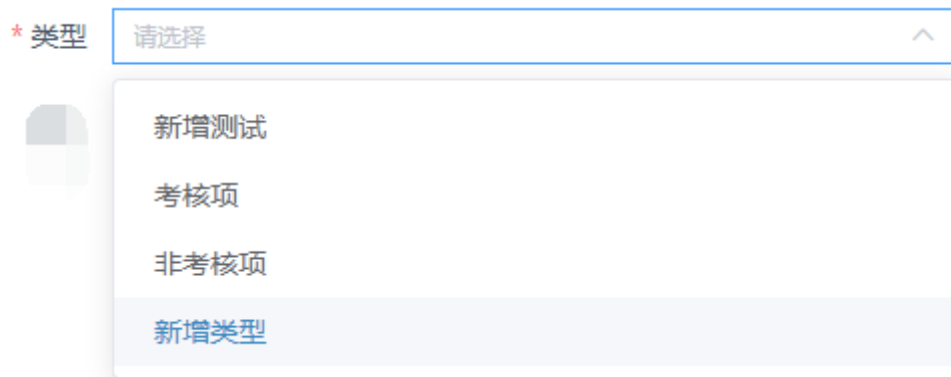
字段。

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

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

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。



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。



➤ 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：



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。

添加智能质检项

×

规则类型

通话时长

通话时长

振铃时长

开头语

结束语

服务抢断

静默时长

情绪检测

语速检测

重复话术

满意度

关键词

初始得分

扣分, 每少

请输入秒数

秒

减

请输入分数

分

致命项

通话时长

保存

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。

添加智能质检项

规则类型

请选择

初始得分

满意度

致命项

关键词

坐席挂断

流程话术

首次响应时长(在线)

平均响应时长(在线)

开头语(在线)

结束语(在线)

重复话术(在线)

满意度(在线)

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

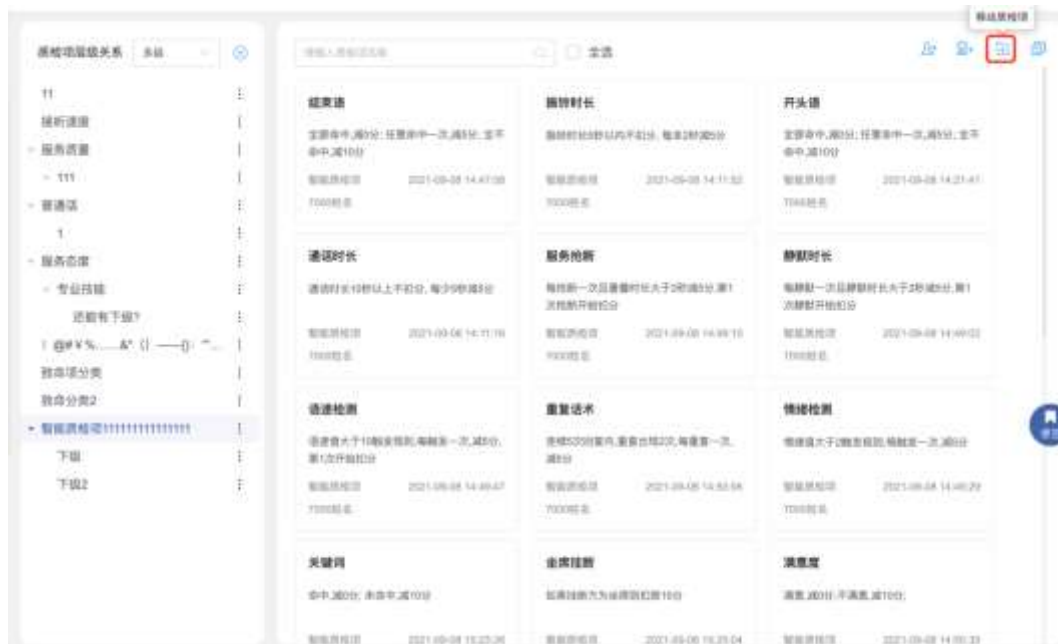
点击质检项后的<编辑>按钮，展开质检项编辑页面，可对质检项进行编辑。编辑完成后点击保存即可成功修改质检项。

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。

左侧菜单 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100	质检项列表 <table> <tr> <th>质检项名称</th><th>质检项内容</th><th>质检项得分</th></tr> <tr> <td>质检项名称1</td><td>质检项内容1</td><td>质检项得分1</td></tr> <tr> <td>质检项名称2</td><td>质检项内容2</td><td>质检项得分2</td></tr> <tr> <td>质检项名称3</td><td>质检项内容3</td><td>质检项得分3</td></tr> <tr> <td>质检项名称4</td><td>质检项内容4</td><td>质检项得分4</td></tr> <tr> <td>质检项名称5</td><td>质检项内容5</td><td>质检项得分5</td></tr> <tr> <td>质检项名称6</td><td>质检项内容6</td><td>质检项得分6</td></tr> <tr> <td>质检项名称7</td><td>质检项内容7</td><td>质检项得分7</td></tr> <tr> <td>质检项名称8</td><td>质检项内容8</td><td>质检项得分8</td></tr> <tr> <td>质检项名称9</td><td>质检项内容9</td><td>质检项得分9</td></tr> <tr> <td>质检项名称10</td><td>质检项内容10</td><td>质检项得分10</td></tr> </table>	质检项名称	质检项内容	质检项得分	质检项名称1	质检项内容1	质检项得分1	质检项名称2	质检项内容2	质检项得分2	质检项名称3	质检项内容3	质检项得分3	质检项名称4	质检项内容4	质检项得分4	质检项名称5	质检项内容5	质检项得分5	质检项名称6	质检项内容6	质检项得分6	质检项名称7	质检项内容7	质检项得分7	质检项名称8	质检项内容8	质检项得分8	质检项名称9	质检项内容9	质检项得分9	质检项名称10	质检项内容10	质检项得分10
质检项名称	质检项内容	质检项得分																																
质检项名称1	质检项内容1	质检项得分1																																
质检项名称2	质检项内容2	质检项得分2																																
质检项名称3	质检项内容3	质检项得分3																																
质检项名称4	质检项内容4	质检项得分4																																
质检项名称5	质检项内容5	质检项得分5																																
质检项名称6	质检项内容6	质检项得分6																																
质检项名称7	质检项内容7	质检项得分7																																
质检项名称8	质检项内容8	质检项得分8																																
质检项名称9	质检项内容9	质检项得分9																																
质检项名称10	质检项内容10	质检项得分10																																

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。



➤ 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。



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；

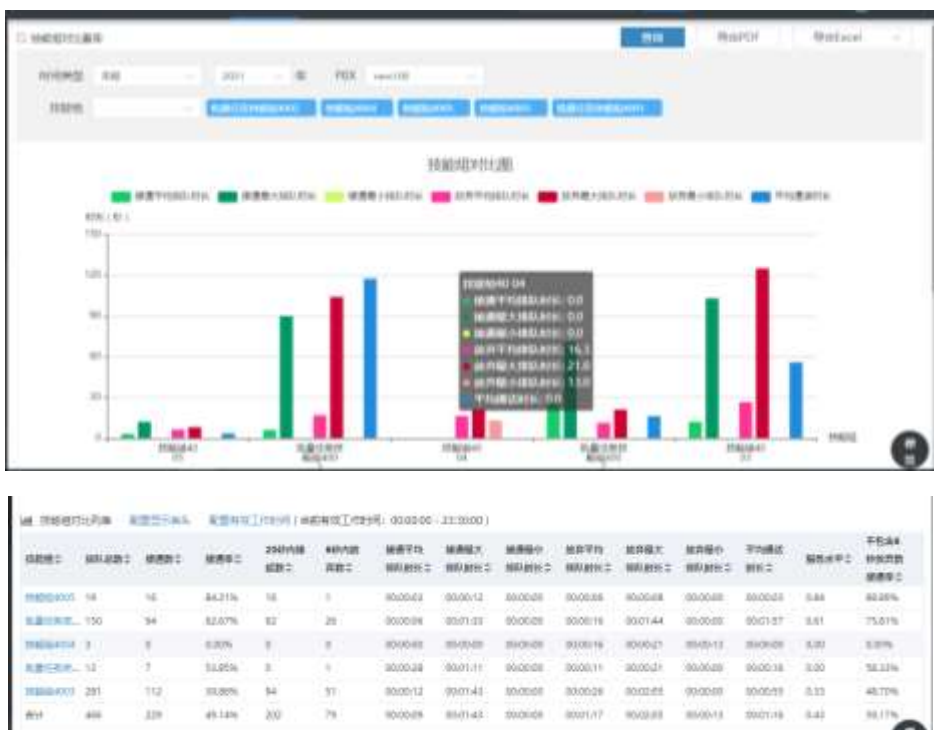
报表页面介绍：

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

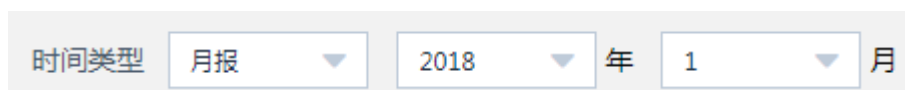
年报

2018

年

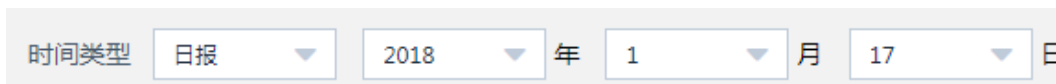
➤ 选月报，查询区域会显示年、月的选择，查询出所选月每一天的报表，如下图所

示：



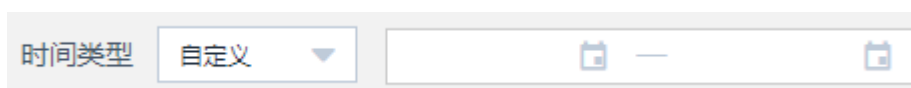
时间类型 月报 2018 年 1 月

- 选日报，查询区域会显示年、月、日的选择，查询出所选日 24 小时的报表，如下图所示：



时间类型 日报 2018 年 1 月 17 日

- 选自定义：可以查询某一端时间内的数据，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

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



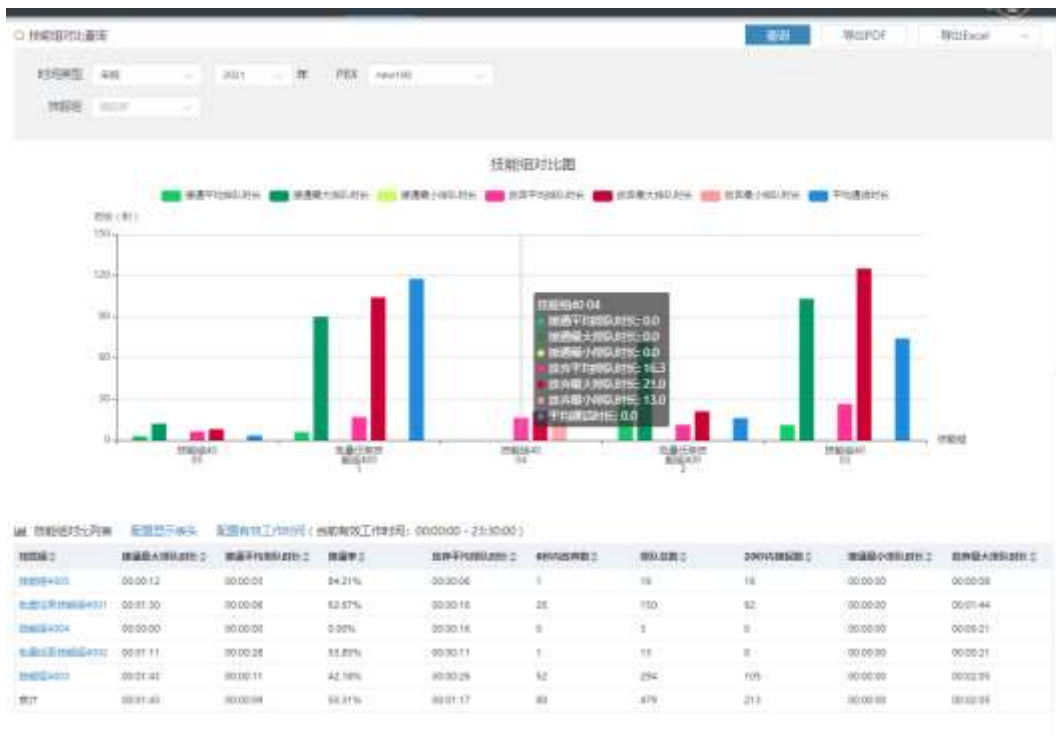
时间类型 日报 2018 年 1 月 17 日 PBX a1-bj5-104

服务号 全选

56592235(56592235)

注意：

- 1) 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

坐席工作量报表 配置显示报表 配置有效工作时间: 当前有效工作时间: 06:00:00 - 23:00:00

坐席	工号	呼入量	呼入接通数	呼入接通率	呼入未接数	外呼量	外呼接通数	外呼接通率	转接率
0000	8000	0	0	0%	0	0	0	0%	0
总计		0	0	0%	0	0	0	0%	0

[illegible]

注意：

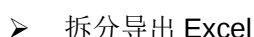
- 1) 点击链接进入第二层报表后点击其他报表再切换回来，不会自动刷新到首层报表。
- 2) 呼入地域分布、技能组时间趋势、技能组对比、部门工作量、坐席工作量、外呼时间趋势、外呼地域分布报表可查看详情。

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：

技能组	技能组人数	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组	技能组
技能组001	212	39.89%	54	51	00:00:12	00:01:43	00:00:00	00:00:26	00:02:05	00:00:00	00:00:55	0.33	48.70%						
技能组002	0	0.00%	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:10	00:00:21	00:00:13	00:00:00	0.00	0.00%						
技能组003	7	53.85%	0	1	00:00:20	00:01:11	00:00:00	00:00:11	00:00:21	00:00:00	00:00:16	0.00	50.33%						
技能组004	54	52.07%	32	20	00:00:00	00:01:30	00:00:00	00:00:10	00:00:44	00:00:00	00:01:57	0.61	75.51%						
技能组005	39	54.31%	16	1	00:00:03	00:01:17	00:00:00	00:00:06	00:00:08	00:00:00	00:00:03	0.04	58.85%						
合计	469	45.14%	202	79	00:00:09	00:01:43	00:00:00	00:00:23	00:02:05	00:00:00	00:01:16	0.43	59.17%						

- 导出 PDF，点击<导出 PDF>按钮，进入打印预览窗口。



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：

[illegible]

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

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：

技能组	通话总数	接通数	接通率	20秒内接听	6秒内接听	接通平均排队时长	接通最大排队时长	接通最小排队时长	平均排队时长	最大排队时长	最小排队时长	平均通话时长	服务水平	不包含6秒放弃数	放弃数	接通率
技能组400281	112	29	25.90%	94	51	12	103	0	29	125	0	55.0.33	48.70%			
技能组4003	0	0	0.00%	0	0	0	0	0	16	21	13	0.0.00	0.00%			
批量任务13	7	0	0.00%	0	1	28	71	0	11	21	0	16.0.00	58.33%			
批量任务159	94	62	65.96%	92	26	6	90	0	16	104	0	117.0.01	78.81%			
技能组40019	16	4	25.00%	16	1	3	12	0	6	8	0	3.0.04	88.89%			
合计	408	229	56.13%	202	79	9	103	0	23	125	0	75.0.43	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：

- 1) 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：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

屏蔽掉您不关心的数据：报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		

保存

- 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

注意：

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。

3) 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，如图

表头ID	配置显示表头	配置有效工作时间	当前有效工作时间: 00:00:00 - 23:30:00	表头名称	表头单位	表头图标	表头排序	表头颜色	表头背景色	表头字体色
表头ID: 000001	00:00:00	00:00:00	04.27%	00:00:00	1	10	10	00:00:00	00:00:00	00:00:00
表头ID: 000002	00:00:00	00:00:00	02.67%	00:00:00	20	100	10	00:00:00	00:01:44	00:00:00
表头ID: 000003	00:00:00	00:00:00	0.00%	00:00:00	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
表头ID: 000004	00:01:11	00:00:00	03.28%	00:00:00	1	10	10	00:00:00	00:00:00	00:00:00
表头ID: 000005	00:01:43	00:00:00	42.18%	00:00:00	52	204	100	00:00:00	00:00:00	00:00:00
总计	00:01:43	00:00:00	50.37%	00:01:17	80	470	210	00:00:00	00:00:00	00:00:00

4) 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:

1) 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: 06:00:00 - 23:30:00

开始时间: 06 小时 00 分钟

结束时间: 23 小时 30 分钟

应用到所有报表 应用到当前报表

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:

注意：坐席、时间等简单名词不展示表头说明。

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。

11.1.1. 登录集成

资源名称	链接地址	类型	状态	操作
华为数学课录屏资源	zhuanliyun.com/abc.html	录屏资源	成功	删除 刷新 停用 添加备注
华为数学课录屏资源	zhuanliyun.com/abc.html	录屏资源	成功	删除 刷新 停用 添加备注
培训中心	http://101.101.76.100:8081/oa-facilitated-account.html?org=111618&orgName=123456&orgName=12345688	录屏资源	成功	删除 刷新 停用 添加备注

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:



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

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?flag=102&account=N000000010026&accessToken=68eb4160-6c6e-11e7-a32e-7be53c69af89&token=(token在每次向接口发送请求时自动生成，accessToken请从用户鉴权接口中获取)

为保证安全性，7x24cc将在登录时传递32位随机生成的token给业务系统，业务系统可以使用该token回调7x24cc地址验证请求有效性（token有效时间为5秒，请在5秒内回调该接口。）接口返回值：200表示验证成功、fail表示token无效或者失效。

模拟测试

保存

便签

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—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：



1. 点击<添加>按钮打开添加对接页面：



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；
3. 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

保存

删除

技能组名称

提示音

在队列中等待时长 秒
建议队列等待时长设置为座席振铃时长的2倍以上

座席振铃时长 秒

对接弹屏业务

技能组座席

工号搜索

来电转到技能组时按照配置的对接显示：



- 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

通话座席

外呼业务

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



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—外呼集成”进入外呼集成页面：



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：

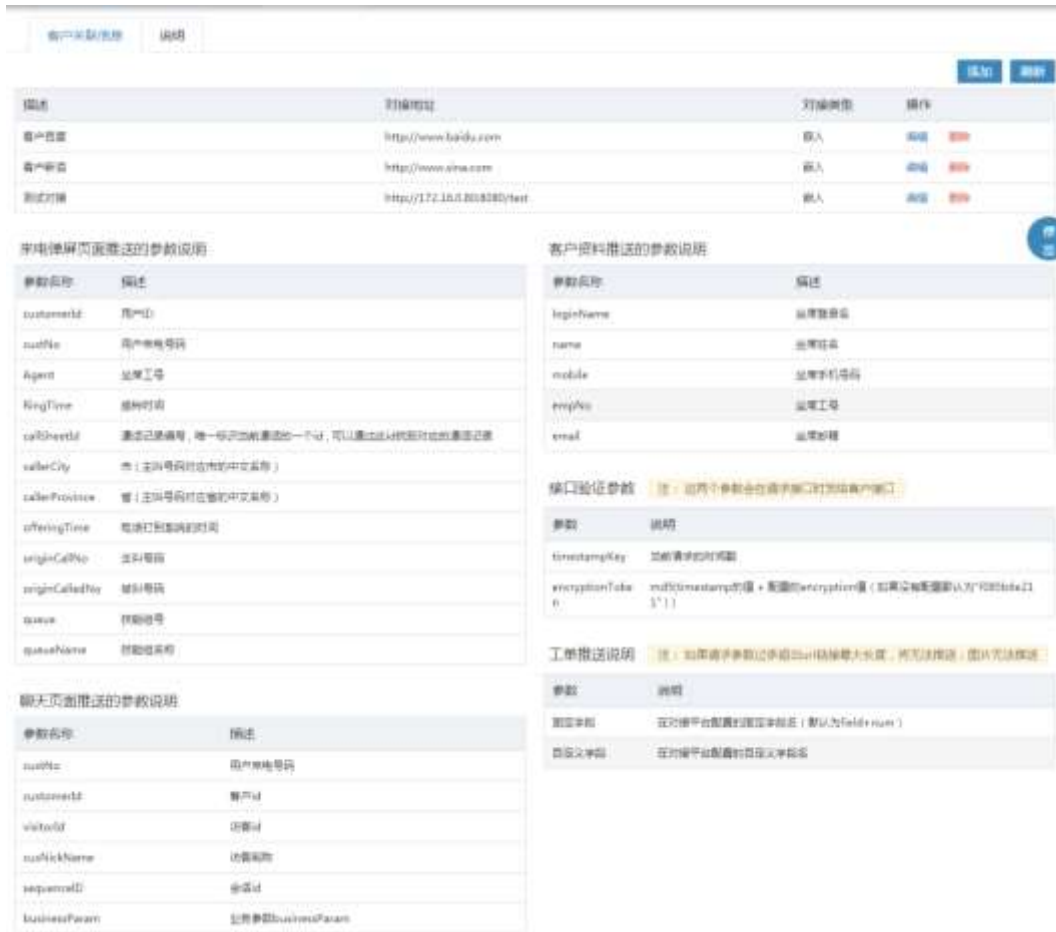


点击接口地址上方的复制图标，可以复制外呼集成地址。点击<更新 key>会自动更新接口地址 URL 中 key 对应的数据。

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—客户关联信息”进入客户关联信息页面：



1. 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、工单推送参数匹配选项：



2. 对接类型可选：嵌入、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。

添加客户关联信息页面

关闭

描述

对接类型

内置表单

保存

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。

跟进

工单 +

客户关联

内置表单

暂无跟进计划 - 新建计划

跟进内容

0/500

6. 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。
7. 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。

跟进

工单 +

客户关联

内置表单

刷新

表单编号	表单模板	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
202103180000005	测试模板数据批...	未知客户	13554183058	赋值测试1号			未分配		
202103180000004	测试模板数据批...	未知客户	13554183058	赋值测试2号			未分配		
202103180000003	测试模板数据批...	未知客户	13554183058	赋值测试3号			未分配		
202103180000002	测试模板数据批...	未知客户	13554183058	赋值测试4号			未分配		
202103180000001	测试模板数据批...	未知客户	13554183058	赋值测试5号			未分配		
202101190000001	全字段	未知客户	13554183058	赋值测试5号			未分配	测试	未呼
202101190000002	全字段	未知客户	13554183058	赋值测试4号			未分配	测试	未呼
202101190000003	全字段	未知客户	13554183058	赋值测试3号			未分配	测试	未呼
202101190000004	全字段	未知客户	13554183058	赋值测试2号			未分配	测试	未呼
202101190000005	全字段	未知客户	13554183058	赋值测试1号			未分配	测试	未呼

共 55 条

< 1 2 3 4 5 6 >

前往 1 页

11.1.5. 短信集成

点击“坐席界面集成—短信集成”进入短信集成页面：

短信

说明：

短信集成：如果您正在使用合力呼叫中心系统（7x24x7），想使用7x24x7的短信功能，并且拥有自己的短信通道，那么建议您采用短信集成对接的方式，即您提供短信对接短信通道接口地址，对接本接收7x24x7推送的短信发送和查询的参数。[查看详情 >](#)

添加

删除

描述	短信对接地址	结果查询地址	状态	操作																										
短信发送参数： <table><thead><tr><th>参数名称</th><th>描述</th></tr></thead><tbody><tr><td>smid</td><td>短信唯一标识</td></tr><tr><td>channelType</td><td>短信渠道（single-单发，group-群发）</td></tr><tr><td>sendNum</td><td>电话号码，群发时号码之间用英文逗号隔开</td></tr><tr><td>sendContent</td><td>短信内容</td></tr></tbody></table> 短信查询参数： <table><thead><tr><th>参数名称</th><th>描述</th></tr></thead><tbody><tr><td>smids</td><td>短信唯一标识（格式：{smids:{id1,id2,id3}}）</td></tr><tr><td>channelType</td><td>短信渠道（single-单发，group-群发）</td></tr></tbody></table> 短信查询发送格式： 短信查询返回格式（get方式发送）： 短信发送返回： <table><thead><tr><th>参数名称</th><th>描述</th></tr></thead><tbody><tr><td>result</td><td>success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}</td></tr></tbody></table> 短信查询返回： <table><thead><tr><th>参数名称</th><th>描述</th></tr></thead><tbody><tr><td>result</td><td>success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}</td></tr><tr><td>statusCode</td><td>单发渠道(channelType为single)返回格式： { id1: "success", id2: "success", id3: "fail" } 群发渠道(channelType为group)返回格式： { id1: { success: 1,失败消息: } }</td></tr></tbody></table>					参数名称	描述	smid	短信唯一标识	channelType	短信渠道（single-单发，group-群发）	sendNum	电话号码，群发时号码之间用英文逗号隔开	sendContent	短信内容	参数名称	描述	smids	短信唯一标识（格式：{smids:{id1,id2,id3}}）	channelType	短信渠道（single-单发，group-群发）	参数名称	描述	result	success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}	参数名称	描述	result	success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}	statusCode	单发渠道(channelType为single)返回格式： { id1: "success", id2: "success", id3: "fail" } 群发渠道(channelType为group)返回格式： { id1: { success: 1,失败消息: } }
参数名称	描述																													
smid	短信唯一标识																													
channelType	短信渠道（single-单发，group-群发）																													
sendNum	电话号码，群发时号码之间用英文逗号隔开																													
sendContent	短信内容																													
参数名称	描述																													
smids	短信唯一标识（格式：{smids:{id1,id2,id3}}）																													
channelType	短信渠道（single-单发，group-群发）																													
参数名称	描述																													
result	success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}																													
参数名称	描述																													
result	success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}																													
statusCode	单发渠道(channelType为single)返回格式： { id1: "success", id2: "success", id3: "fail" } 群发渠道(channelType为group)返回格式： { id1: { success: 1,失败消息: } }																													

1. 点击<添加>按钮打开添加对接页面：

短信

说明：

短信集成：如果您正在使用合力呼叫中心系统（7x24x7），想使用7x24x7的短信功能，并且拥有自己的短信通道，那么建议您采用短信集成对接的方式，即您提供短信对接短信通道接口地址，对接本接收7x24x7推送的短信发送和查询的参数。[查看详情 >](#)

添加

删除

描述	短信对接地址	结果查询地址	状态	操作																										
短信发送参数： <table><thead><tr><th>参数名称</th><th>描述</th></tr></thead><tbody><tr><td>smid</td><td>短信唯一标识</td></tr><tr><td>channelType</td><td>短信渠道（single-单发，group-群发）</td></tr><tr><td>sendNum</td><td>电话号码，群发时号码之间用英文逗号隔开</td></tr><tr><td>sendContent</td><td>短信内容</td></tr></tbody></table> 短信查询参数： <table><thead><tr><th>参数名称</th><th>描述</th></tr></thead><tbody><tr><td>smids</td><td>短信唯一标识（格式：{smids:{id1,id2,id3}}）</td></tr><tr><td>channelType</td><td>短信渠道（single-单发，group-群发）</td></tr></tbody></table> 短信查询发送格式： 短信查询返回格式（get方式发送）： 短信发送返回： <table><thead><tr><th>参数名称</th><th>描述</th></tr></thead><tbody><tr><td>result</td><td>success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}</td></tr></tbody></table> 短信查询返回： <table><thead><tr><th>参数名称</th><th>描述</th></tr></thead><tbody><tr><td>result</td><td>success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}</td></tr><tr><td>statusCode</td><td>单发渠道(channelType为single)返回格式： { id1: "success", id2: "success", id3: "fail" } 群发渠道(channelType为group)返回格式： { id1: { success: 1,失败消息: } }</td></tr></tbody></table>					参数名称	描述	smid	短信唯一标识	channelType	短信渠道（single-单发，group-群发）	sendNum	电话号码，群发时号码之间用英文逗号隔开	sendContent	短信内容	参数名称	描述	smids	短信唯一标识（格式：{smids:{id1,id2,id3}}）	channelType	短信渠道（single-单发，group-群发）	参数名称	描述	result	success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}	参数名称	描述	result	success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}	statusCode	单发渠道(channelType为single)返回格式： { id1: "success", id2: "success", id3: "fail" } 群发渠道(channelType为group)返回格式： { id1: { success: 1,失败消息: } }
参数名称	描述																													
smid	短信唯一标识																													
channelType	短信渠道（single-单发，group-群发）																													
sendNum	电话号码，群发时号码之间用英文逗号隔开																													
sendContent	短信内容																													
参数名称	描述																													
smids	短信唯一标识（格式：{smids:{id1,id2,id3}}）																													
channelType	短信渠道（single-单发，group-群发）																													
参数名称	描述																													
result	success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}																													
参数名称	描述																													
result	success（成功成功）返回格式：{"result":"success"}																													
statusCode	单发渠道(channelType为single)返回格式： { id1: "success", id2: "success", id3: "fail" } 群发渠道(channelType为group)返回格式： { id1: { success: 1,失败消息: } }																													

添加短信对接页面

描述

短信对接地址

结果查询地址

保存

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:



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

对接字段标题

是否保存客户

默认客户数据库

客户定位标识

客户唯一字段

更新时间字段

公司名称

描述

联系人电话

描述对接字段的小标题, 可不填

开启后可将客户数据保存在合力系统中

信息时, 隐藏下方未填写对应关系的字段

联系人电话

customerFlag

updateFlag

name

title

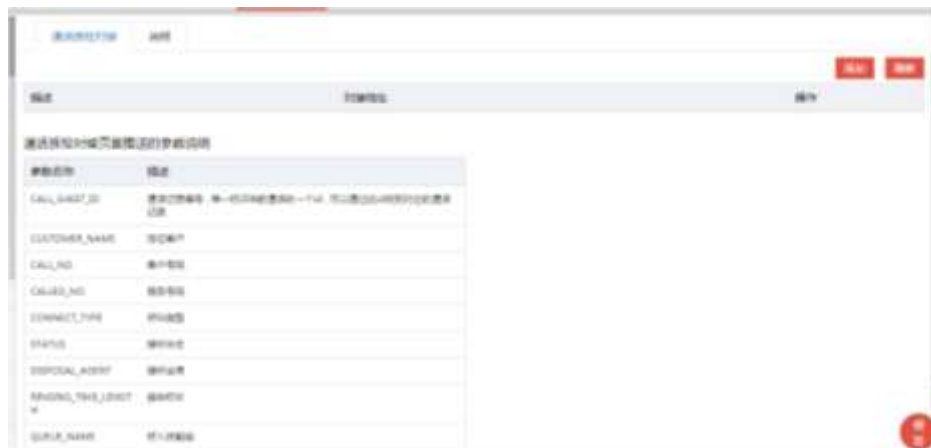
phone

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口:



11.1.7. 通话质检对接

点击“坐席界面集成—通话质检对接”进入通话质检对接页面。



11.1.8. 通话记录对接

点击“坐席界面集成—通话记录对接”进入通话记录对接页面。



1. 点击<添加>按钮打开添加对接页面：



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页面：



11.2. 软电话条

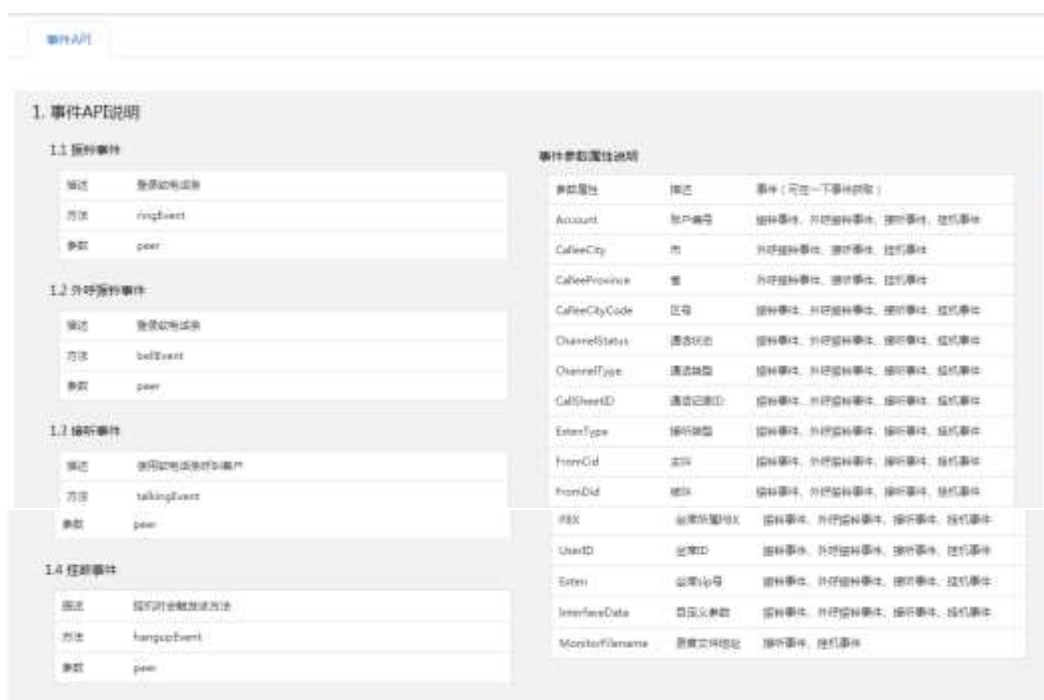
11.2.1. 坐席操作 API

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：



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：



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：



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。



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：



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。



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：



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。



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。



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。

1. 选择聊天入口

入口选择: 微信小程序 (1)

2. 获取授权文件

获取路径: 微信小程序后台->设置->开发设置->配置小程序信息->下载授权文件

3. 上传授权文件

点击上传

4. 修改域名

修改地址: 微信小程序后台->设置->开发设置->配置小程序信息->修改->域名

填写地址: 填写地址

5. 修改聊天入口

选择并修改聊天入口地址, 聊天入口地址变更后需要重新配置域名, 已经配置的聊天入口地址

修改后点击: 保存

➤ 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。

2. 配置小程序

小程序名称: 小程序名称

小程序appid: 小程序appid

小程序appsecret: 小程序appsecret

3. 配置小程序后台

复制官方系统URL: 复制官方系统URL

填写Token: 填写Token

选择消息加密方式: 请选择“兼容模式”

选择数据格式: 请选择“JSON”

➤ 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。



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：



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。



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：



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。



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。



➤ 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

基础设置

图文回复名称 *

此名称用于【聊天入口】里选择图文消息

图文样式选择

☒ 商品图文

☐ 订单图文

☐ 信息图文

您上传的商品名称

¥ 888.8

发送

对接地址 *

云客服系统通过此接口获取参数

超时时间

5

秒

请求参数加密

☐ 开

☒ 关

长度仅支持43位

返回参数解密

☐ 开

☒ 关

长度仅支持43位

字段设置

图片参数

仅有一个，且配置此参数，图片将固定显示在左侧

url参数

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

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

仅有一个，且配置此参数，图片将固定显示在左侧

url参数

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

184

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 (必填)	图文的名称，此名称用于“聊天入口”里选择图文消息
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（必填）	合力亿捷通过此接口获取参数
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：

1. 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 *
csw测试1

此名称用于【聊天入口】里选择图文消息

图文样式选择
☐ 商品图文 ☒ 订单图文 ☐ 信息图文

订单编号

时间

您上传的商品名称

¥888.8

订单状态

对接地址 *
http://123.56.20.159:3000/commoninfo?flag=808&md5=81f0e1f0-32df-11e3-a2e6-1d21429e5f46¶ms={"author":"zhouting"}

云客服系统通过此接口获取参数

超时时间
5 秒

请求参数加密 ☐ 开 ☒ 关

长度仅支持43位

返回参数解密 ☐ 开 ☒ 关

长度仅支持43位

字段设置

图片参数
img

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. 访客户端业务对接

点击“在线相关对接-访客户端业务对接”进入访客户端业务对接页面：



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。



通过该聊天入口接入的访客，在访客端可看到对接链接。



点击该对接标题，即可打开对接页面。



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：



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：



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：



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手机号/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：



点击<添加>按钮，弹出添加页面：



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。



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：



服务号	服务号名称	类型	最后更新时间
88009	快捷菜单	普通	2018-06-10
88104	我的工号	普通	2018-06-10
88118	主叫记忆	普通	2018-06-17
10002	默认转接组	普通	2018-06-17
10086	智能语音	普通	2020-05-25
10097	快捷菜单	普通	2020-05-26
10098	1001菜单	普通	2020-05-26
00010002	李航	普通	2020-05-28
111000	10099	加量升级	2020-05-29

➤ 查询

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：



服务号	服务号名称	类型	最后更新时间
99999	快捷菜单	普通	2019-06-10

➤ 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。



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：



- 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。
- 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）
- 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：

日程配置

测试日程 保存 添加日程 关闭

注：日程格式：月-日 或 *，如 1-1；时间格式：时:分 或 *，如 09:00 结束时间：结束时间的分钟设置为零数，如 18:59，即 19 点之前
优先级：小于 999 的正整数，代表日程匹配的次序，数字越小优先级越高，优先级越高的日程优先级越高，节假日优先级最高

名称	优先级	有效日期	星期	有效时间	欢迎语	流转至	操作
默认日程	0	*			欢迎光临	默认流程	查看

添加节假日日程

名称	优先级	有效日期	节假日	有效时间	欢迎语	流转至	操作
节假日	0	*	2021-03-22	00:00 - 23:59	欢迎光临	默认流程	查看 删除

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。

添加节假日日程

名称	优先级	有效日期	节假日	有效时间	欢迎语	流转至	操作
节假日	0	*	2021-03-22	00:00 - 23:59	欢迎光临	默认流程	查看 删除

2021-03-22 节假日 1-1 至 1-1

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。

服务号日程测试

说明：

- 1、测试日程目前测试的是已保存日程；
- 2、如果您的日程尚未保存，请先保存后再来测试页面测试。

2021-03-22 15:44:00

测试日程

测试结果：

03-22 15:44 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 **生效** 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。

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：

流程名称	最后修改时间	流程描述
默认流程	2021-03-24	默认流程
测试流程	2021-03-11	测试流程
1000流程	2021-03-10	
流程	2020-09-24	
流程	2020-05-27	
流程	2020-05-21	
流程	2020-04-20	
流程	2020-01-08	
流程	2018-11-26	
流程	2018-11-18	

➤ 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：



2、选择流程起点后，执行保存。



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：

新建节点



* 节点名称：

节点类型：

请选择



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

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：



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

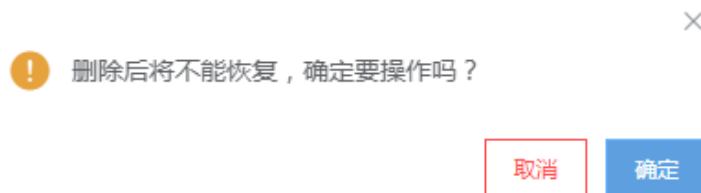
管理员可以删除一些不再使用的流程。

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：



- 2、系统弹出确认删除对话框，如下图所示：



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。

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：



➤ 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）（上传录音文件来源）	上传的语音文件在计算机本地的绝对路径
语音来源为智能合成录音	
播放文本（必填项）（智能合成录音来源）	智能合成录音的文本
声色	声色
音量	音量
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 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：
0/150

注：通过填写的文字智能合成仿生人声语音，字数最大150个字，请不要填写特殊符号。

声色： 艾美(女声、客服场景)

音量： 50

语速： -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：

语音名称	来源类型	语音类型	最新修改时间	语音描述	操作
满意度调查语音	文件上传	普通	2019-08-02	aaa	试听 下载
满意度调查	文件上传	普通	2019-08-08		试听 下载
afaa	文件上传	普通	2019-08-08		试听 下载
xx上传语音	智能合成	普通	2019-09-27	测试	试听 下载
xx上传语音	智能合成	普通	2020-01-03		试听 下载
语音文件	文件上传	普通	2020-01-03		试听 下载
语音文件	智能合成	普通	2020-05-18	111	试听 下载
xx上传语音	智能合成	普通	2020-04-01		试听 下载

语音播放结束后点击<▶>重新播放语音；

➤ 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

* 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

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

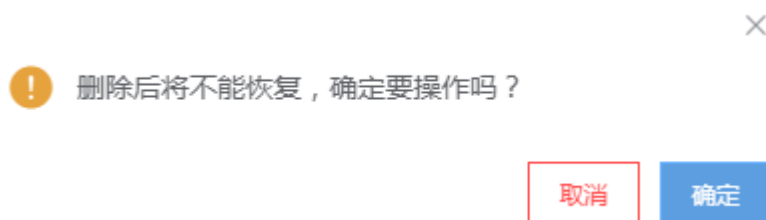
管理员可以删除试听后觉得不合适的语音、上传错误的语音或者是与公司现有业务不符合决定不再使用的语音。

操作步骤：

- 1、在语音修改页面点击<删除>按钮，如下图所示：



- 2、系统弹出提示对话框



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：



- 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：



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。



➤ 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。



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。

技能组配置

保存

关闭

技能组名称:

技能组4002

提示音:

~ 系统默认 ~

在队列中等待时长:

120

秒

坐席等待时长:

30

秒

是否显示全部弹屏页面:

否

对接弹屏工单:

该技能组

技能组权重等级:

0

权重等级 (0-99) 越高, 所属技能组越优先接听

技能组坐席:

未选坐席

0/11

按坐席、工号搜索

2001[2001]

2002[2002]

2003[2003]

2004[2004]

2005[2005]

2006[2006]

已选坐席

0/1

按坐席、工号搜索

4002姓名[4...

0

1. 技能组中的坐席按状态为接听听电话, 数字小的优先接听。

2. 坐席优先按技能组按预先设置的"坐席分配策略"选择接听的坐席。

坐席填工号:

播报排队位置时间间隔:

0

秒

设置0则不播报排队位置

应用坐席播报未接通消息:

限制小话术单选择

该技能组所有技能

流转设置

技能组为空闲转向:

内置功能节点 / 技能

正在等待时转向:

内置功能节点 / 技能

等待超时转向:

内置功能节点 / 技能

通话结束后转向:

内置功能节点 / 技能

等待音乐:

~ 系统默认 ~

坐席分配策略:

轮流

无空闲立即流转:

是

否

溢出设置

最大排队数:

10

个

排队超过上界的排队溢出至指定节点, 如需开启溢出则需修改最大排队数, 排队数配置为0则不溢出。

溢出节点:

内置功能节点 / 技能

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, 其他版的坐席:

207

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。
 - 6) 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
- 3、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。



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：

电话号码	名单类型	最近更新时间	更新人	解除时间	备注
18578237798	呼入黑名单	2020-12-08 11:51:02	5001陆英	2020-12-11 11:51:02 (已失效)	
18481841114	外呼黑名单	2020-12-08 11:51:38	5001陆英	永久	4
18483541111	外呼黑名单	2020-12-08 11:51:34	5001陆英	2020-12-15 11:51:34 (已失效)	3
18481841112	外呼黑名单	2020-12-08 11:51:31	5001陆英	2020-12-11 11:51:31 (已失效)	2
18481841111	外呼黑名单	2020-12-08 11:51:29	5001陆英	2020-12-09 11:51:29 (已失效)	1
18481841114	呼入黑名单	2020-12-08 11:49:58	系统管理员	永久	4
18481841113	呼入黑名单	2020-12-08 11:49:48	系统管理员	2020-12-15 11:49:48 (已失效)	3
18481841112	呼入黑名单	2020-12-08 11:49:40	系统管理员	2020-12-11 11:49:40 (已失效)	2
18481841111	呼入黑名单	2020-12-08 11:49:24	系统管理员	2020-12-09 11:49:24 (已失效)	1
18481841434	红名单	2020-12-08 11:53:12	系统管理员	永久	手动添加红名单

➤ 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：

➤ 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：

2、输入电话号码、名单类型以及备注信息。

增加名单界面属性字段说明，见下表：

字段名称	描述
------	----

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。

3、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。



➤ 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：

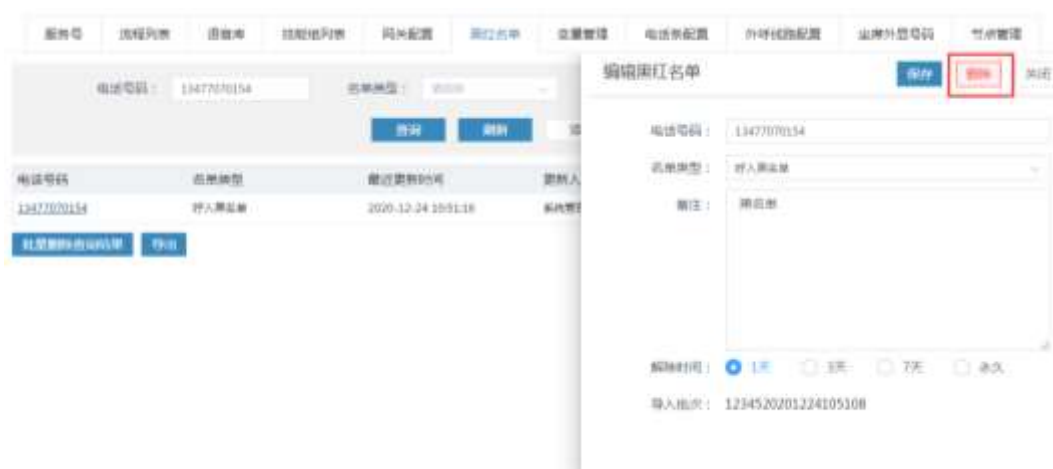


其余的操作与增加相同。

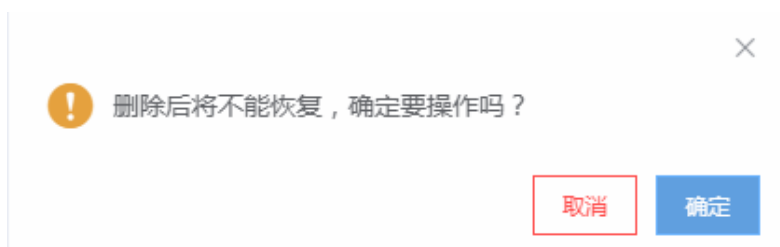
➤ 删除名单

操作步骤:

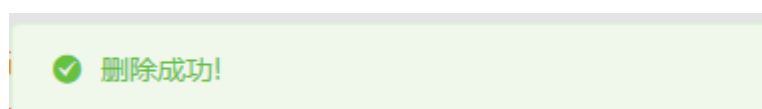
1、点击名单列中的号码进入修改页面，点击<删除>按钮，如下图所示:



2、系统弹出确认提示对话框，如下图所示



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

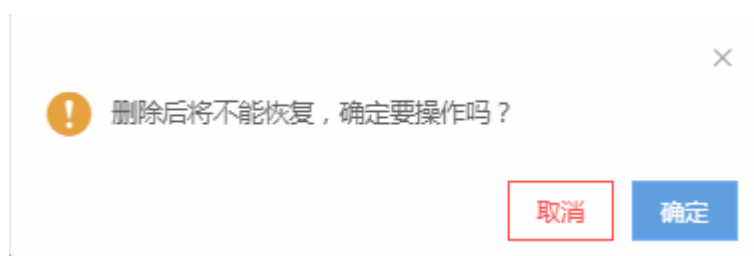
一个个删除名单比较麻烦，管理员可使用批量删除功能。

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:



2. 系统弹出确认提示, 如下图所示:



3. 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:



➤ 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:

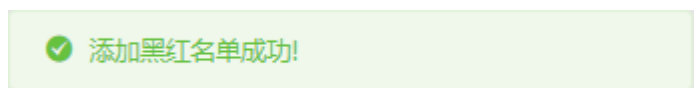


2. 在导入页面, 点击 excel 图片展示按钮, 可展开图片展示, 非按照展示图片内格

式的 excel 文档，上传时会有错误提示。



3. 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：



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

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在同步过的号码中。

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：

[illegible]

➤ 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：

添加外显号码

保存

关闭

外显号码：

58103397

坐席：

7000姓名(7000) × + 1 ^

备注：

7000姓名(7000) ✓

7030(7030) ✓

7031(7031)

7032监控版(7032)

- 2.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：



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：

- 1) 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。



- 2) 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：



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。



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；

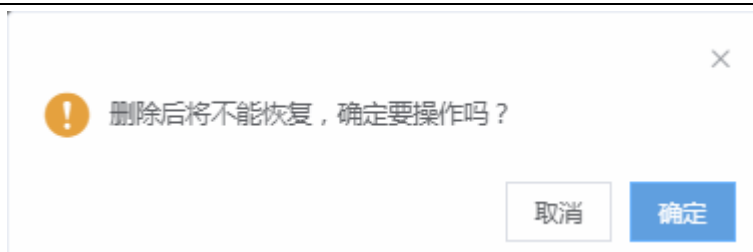
➤ 删除号码

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：



- 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。

编辑外显号码分配坐席

保存删除关闭

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：



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。



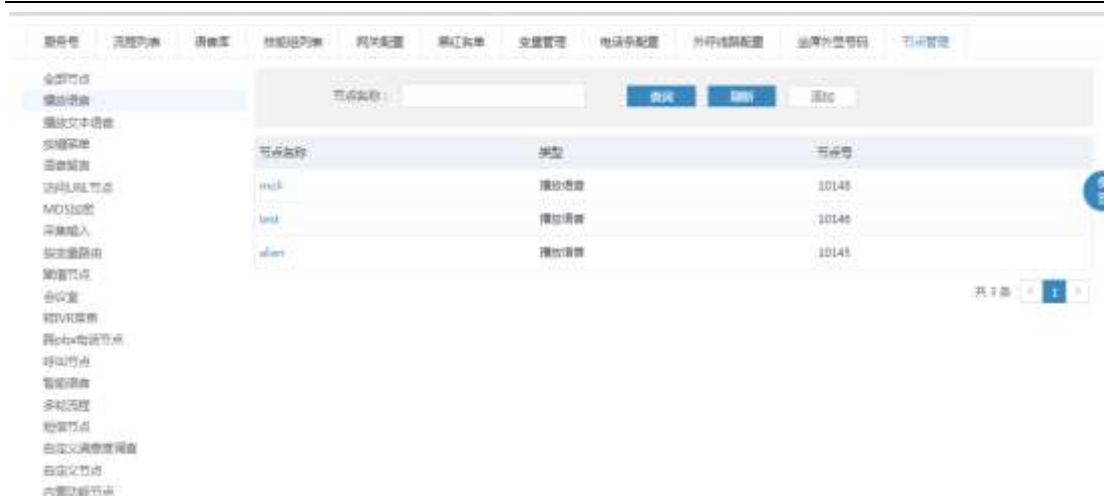
IVR 节点类型树由系统维护，系统管理员只有查看的功能不可以对其做任何修改。

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：



➤ 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

语言文件:

播放结束后转向:

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：

语言文件： 

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：

语言文件： 

播放结束后转向：

2、修改节点名称等信息后点击保存，即可成功修改该节点。

➤ 复制播放语音节点

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：

语言文件： 

播放结束后转向：

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。

节点名称：

查询

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	播放语音	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 保存 复制 删除 关闭

* 节点名称：

新增节点-副本

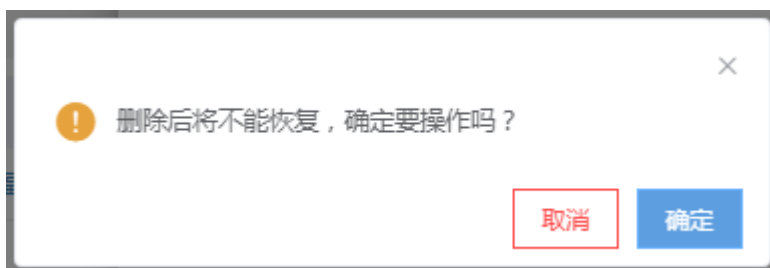
语言文件：

cs1

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 流转播放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：

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

① 可播报变量的值。如果需要播报变量的值，请在变量前面加两个下划线，如__FROM_CID。播报变量时请不要填写其他文字。

语言：

普通话

语速：

5

① 默认值为5

音调：

5

① 默认值为5

音量：

5

① 默认值为5

发音人选择：

女

① 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。



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

选择播放方式：

普通语音

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

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

注：可播报变量的值。如果需要播报变量的值，请参照此格式，如{{FROM_CID}}。播变量时可以填写其他文字。

声色：艾悦(女声、客服场景)

音量：50

语速：0

➤ 增加按键

操作步骤：

1、点击<添加按键>按钮，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
暂无数据			

按键：1 转向：内置功能节点 / 挂机

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。

✔ 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

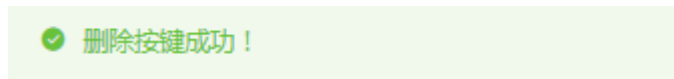
操作步骤：

1、点击按键列表后的<删除>按钮，如下图所示：

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

2、系统提示删除成功。



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：

新增 语音留言 节点 保存 关闭

* 节点名称：

节点名称不能为空

提示语音：

留言后转向：

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，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：

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。



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：

50

语速：

1

播报类型：

- 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。
- 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。
- 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： (秒)

声色：

文悦(女声、客服场景)

音量：

-

50

+

语速：

-

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

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。

人机交互时间： (秒)

声道：
 音量：
 语速：

多轮结束按意图流转：
 多轮结束无匹配意图流转：

传入多轮会话变量：

VAL_OF_IVR_MENU
 haoma
 KEY_SAT
 FROM_CID
 FROM_DID
 JOBNUM
 KEY_OF_IVR

50
 0

请选择

注：多轮节点使用IVR变量时，请参照此格式：{{FROM_CID}}

声道：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。



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。



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}}

☒ 尊敬的用户{{FROM_DID}}，现有多种套餐活动，欢迎选购

☐ 姓名{{smsSpace}} 资讯{{smsSpace}}

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

1 满意度选项可以在 管理——配置——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--

评价结束语音文件：

--系统默认--

验证变量名：

KEY_SAT

正确完成评价后转向：

内置功能节点 / 挂机

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。



拨打工号节点支持设置结束通话转向满意度。



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