

使用指南

工作台

呼叫中心坐席登录环信客服云后，可以受理呼叫中心的来电、拨打电话、进行话后处理（维护客户资料、查看通话详情、添加服务小结、创建工单等）。

准备工作

使用云呼叫中心之前，请按照准备工作的要求，完成以下事项：

使用 58 版本以上 Google Chrome 浏览器；使用 https 前缀登录客服系统；确认接听设备；测试一通外呼

签入呼叫中心

登录环信客服云后，呼叫中心默认处于签出状态。点击“签入”按钮，签入呼叫中心后，可以在坐席工作台接听/拨打电话。

签入呼叫中心，支持选择语音接入点，接入点后面显示坐席电脑到呼叫中心的网络质量，数值越小越好。选择自动时，系统自动匹配最佳的接入点。

设置在线状态

呼叫中心客服状态分为空闲、小休、手机接听。

空闲

签入呼叫中心后，默认处于空闲状态，可以接听/拨打电话。来电时，振铃并有气泡提示。

小休

小休状态时，不可以接听电话，但仍然可以拨打电话。有两种情况进入小休状态：

- 1) 手动置为小休：点击客服状态按钮，选择小休后进入小休状态。此时，呼入的电话将自动分配给其他空闲客服。
- 2) 振铃 30s 自动转为小休：为了提高接通率，当有来电振铃 30s 后未接听，会自动将当前坐席置为小休状态。电话自动流转回技能组队列，分配给其他空闲坐席。

手机接听

当客服无法在 PC 端的坐席工作台接听客户电话时，可以设置“手机接听”来绑定自己的手机号码，以便在手机上接听客户打到工作台的电话。

点击客服状态按钮，选择“手机接听”，输入自己的手机号码，并确认。

来电弹屏

来电时，自动弹出客户资料，同时显示历史通话、历史工单等所有服务记录，客服可全面掌握客户情况，进行准确高效的服务。

tab 页签支持左右拖动

通话页面的 tab 页签（客户资料、通话详情、工单、常用语、知识库、iframe 页）支持左右拖动，您可以按自己的使用习惯调整页签顺序。

iframe 对接

通话页面支持 iframe 对接，即时显示系统设置的 iframe 页面信息（下图示例为环信官网）。iframe 对接功能可用于显示 CRM 系统中的客户资料等场景。

iframe 页面信息在“管理员模式 > 设置 > 自定义信息接口”页面设置，具体操作方式，请参考 CRM 系统对接

模拟弹屏

通话页面支持模拟弹屏，即通过客户的电话号码快速查看客户资料。

在通话页面右上角的搜索框输入客户的电话号码，点击搜索图标，下方的“客户资料”页签立即显示该客户的资料，“通话详情”页会显示该访客历史通话记录及最近一次通话详情，“工单”页会显示该访客历史工单记录。清除搜索可恢复默认弹屏，即显示通话列表中最近一次通话记录的弹屏信息。

受理来电（呼入）

客服签入呼叫中心后，可以受理呼叫中心的来电。

接听来电

当坐席工作台处于空闲状态，有电话呼入时，来电提示音响起，点击接听按钮，即可接听电话。

挂断来电

通话结束时，客服可以等待访客先挂断通话，或者，在页面上点击“挂断”按钮。通话挂断后，进入话后处理环节。

咨询转接

咨询转接就是先与所转接的客服进行通话，视情况可转移通话或取消转接。只有在通话过程中才可进行转接。

- 1) 咨询客服：点击“咨询转接”按钮后会出现可拨打人员（包括空闲状态下或有手机号码信息的客服）的列表，选中要转接的客服，点击“咨询”按钮即可转接。
- 2) 咨询外部电话：点击“咨询外部电话”将会切换到拨号键盘，拨到需要转接到的号码，点击“咨询”按钮即可转移通话。

直接转接

直接转接就是直接将电话转接给其他客服。只有在通话过程中才可进行转接。

- 1) 转客服：点击“直接转接”按钮后会出现可拨打人员（包括空闲状态下或有手机号码信息的客服）的列表，选中要转接的客服，点击“转接”按钮即可转接。
- 2) 转外部电话：点击“转外部电话”将会切换到拨号键盘，拨到需要转接到的号码，点击“转接”即可转移通话。

三方通话

三方通话（即会议）功能支持客服在与访客通话中，邀请另一位同事或者外部电话加入通话，协助进行业务处理。

通话保持

客服在通话过程中，点击通话保持按钮，客户将会听到默认提示音，该通话处于保持状态，客服与客户之间听不到对方的声音。

静音

客服在与访客通话中，想咳嗽或者需要与同事说话时，可以使用静音功能。点击静音，访客将听不到客服说话。

客服在通话过程中，点击通话保持按钮，客户将会听到默认提示音，该通话处于保持状态，客服与客户之间听不到对方的声音。

通话取回

在通话保持状态中，点击通话取回按钮，就会回到与当前客户的通话中。

发送语音满意度

客服在拨打电话时或与客户通话过程中，点击发送语音满意度按钮则结束此次通话，并向客户发送一段满意度评价的语音，客户便可根据语音提示输入相应的数字对客服进行评价。

拨打电话（呼出）

签入呼叫中心后，即可拨打电话。

选择外呼号码

选择外呼号码分为两种，一种是自动选择外呼号码，一种是选择指定的外呼号码，规则如下：

1) 选择“自动选择外呼号码”后，会根据被叫号码的归属地自动选择一个就近归属地的外呼号码。即：先匹配和外呼号码相同归属地的主叫号码进行外呼，当可用的外呼号码列表中没有相同归属地的号码时，降级匹配同省的主叫号码，如果依旧匹配不到，将随机选择；这样可以很大的提高外呼接通率。

2) 选择指定号码，就会使用选择后的号码进行外呼。

拨打电话

输入电话号码，并按回车键即可拨打电话。客户接听后，客服开始和客户进行通话，此时完成一个外呼过程。

二次拨号

在外呼状态下，客服可点击拨号键盘按钮，通过拨号键盘，按键来进入到相应的流程

发送短信

坐席签入呼叫中心后，在通话或其他状态下都可以发送短信。

1) 手机号码：通话状态下，点击发短信，系统自动将客户号码带入。其他状态下，需复制粘贴或手动输入客户手机号码。

2) 短信模版：当前租户审核通过的短信模版列表，可下拉选择。

3) 短信内容：选择短信模版后，自动带入短信模版中内容，短信内容不允许手动编辑。短信模版中包含变量时，变量值需要手动录入。

话后处理（呼入/呼出）

客服挂机后，工作台即进入到话后处理的状态，此状态下不能接听电话。

在话后处理状态，可以维护客户资料、添加客户标签、查看通话详情、添加服务小结、创建工单等。

再次拨打

客服挂断外呼通话后，话后处理状态显示“再次拨打”按钮，点击“再次拨打”按钮即可重拨。

开始接听

通话结束后开始接听按钮出现，点击该按钮进入空闲状态，可以开始接听来电。

通话详情

通话列表显示客服最近 7 天的通话记录。在通话列表选择“全部/正常/未接通/振铃放弃”，可以筛选对应状态的通话记录。

点击“通话详情”页签，可以查看本次通话信息，以及与该客户的通话历史。点击“播放”按钮，可以播放通话录音。

详细操作指南请联系环信工作人员。