



## 客服系统操作手册

福建睿联信科技有限公司

## 目录

一、角色：总控.....	3
1.1. 角色职能.....	3
1.2. 业务操作流程.....	3
1.2.1. 外呼项目分配操作流程.....	3
1.2.2. 外呼任务管理.....	18
1.3. 角色权限分配.....	27
1.3.1. 子管理员.....	27
1.3.2. 职场管理员.....	错误！未定义书签。
二、角色：职场管理员.....	29
2.1. 账号功能.....	29
2.2. 业务操作流程.....	29
2.2.1. 外呼任务分配操作流程.....	29
2.2.2. 外呼任务数据统计.....	34
2.3. 角色权限分配.....	38
2.3.1. 坐席.....	38
三、角色：职场坐席.....	40
3.1. 账号功能.....	40
3.2. 业务操作流程.....	40
3.2.1. 业务外呼.....	40
3.3. 外呼记录查询.....	45
3.3.1. 外呼通话记录.....	45
3.3.2. 客户管理.....	错误！未定义书签。

## 一、角色：总控

### 1.1. 角色职能

- 1) 负责将不同的外呼项目导入系统，分配给各地 BPO 职场进行外呼；
- 2) 针对 BPO 外呼执行情况进行实时的话务监控、数据监控、报表汇总等；

### 1.2. 业务操作流程

#### 1.2.1. 外呼项目分配操作流程

**主流程：**（按住 CTRL 并单击鼠标左键，点击下方分类步骤，跳转至对应流程环节）

第 1 步：[对业务进行项目分类](#)

第 2 步：[新建项目分类的子项目](#)

第 3 步：[设置项目参与的职场与分管理者](#)

第 4 步：[设置项目参数](#)

第 5 步：[设置任务的客户资料及业务记录字段](#)

第 6 步：[设置话术及字段权限](#)

第 7 步：[归属设置](#)

第 8 步：[导入外呼数据](#)

第 9 步：[操作数据过滤](#)

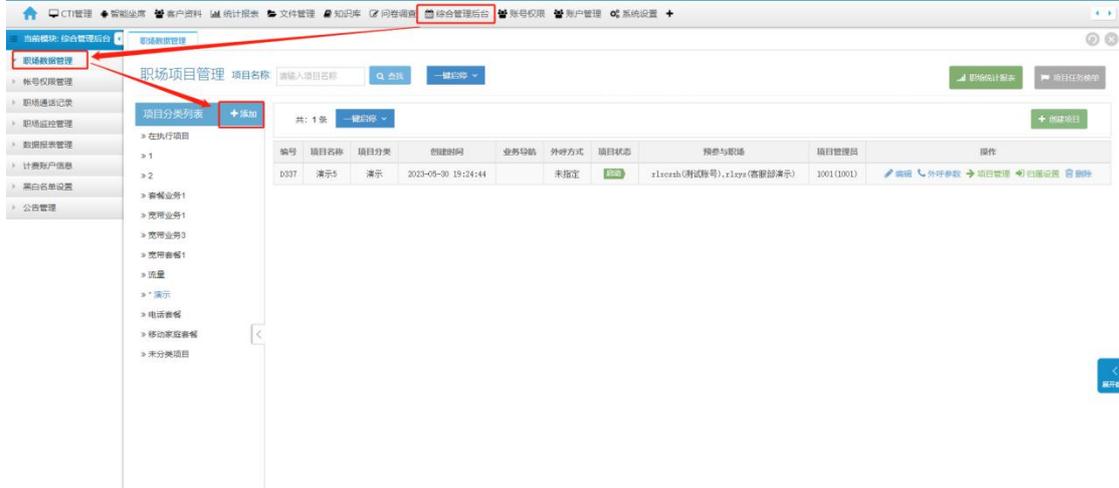
第 10 步：[下发至指定职场](#)

第 11 步：[启动外呼任务](#)

##### 1.2.1.1. 项目分类

对于现有的外呼业务进行项目分类，例如：套餐类、流量类、宽带类等。

根据分类进行创建对应项目类型的名称。每个类型的项目可以进行子项目的创建，每个子项目中可添加不同批次的外呼任务。



**操作路径：** 导航栏— —综合管理后台— —职场数据管理— —点击“添加”— —输入新的分类项目名称— —点击“确定”。

119.3.142.150:899 显示

请输入新的项目分类名称：

演示

确定
取消

**注意：** 项目分类仅支持添加，已创建的分类一旦提交，不支持进行修改名称、删除等操作。

### 1.2.1.2. 新建子项目

创建对应项目类型中同一业务类型的不同档次的子项目。

#### 操作路径：

导航栏— —综合管理后台— —职场数据管理— —项目分类列表— —指定的项目分类名称— —点击“创建项目”— —输入任务名称— —选择是否应用项目模板— —点击“确定”。

#### 功能说明：

**1) 项目模板：** 对于在同一项目分类中不同的子项目，可选择应用指定的项目模板，首次创建的子项目无可应用的模板选择。应用后，新建的任务即“克隆”已创建项目的部分设置，**包含：** 客户资料设置、业务记录设置、详情页设置、数据报表字段。

#### 图示：



**注意：**已创建的项目不建议操作删除、更改名称，删除后数据无法恢复；更改项目名称后通话记录还是显示原项目名称；

### 1.2.1.3. 设置子项目参与职场及项目管理权限

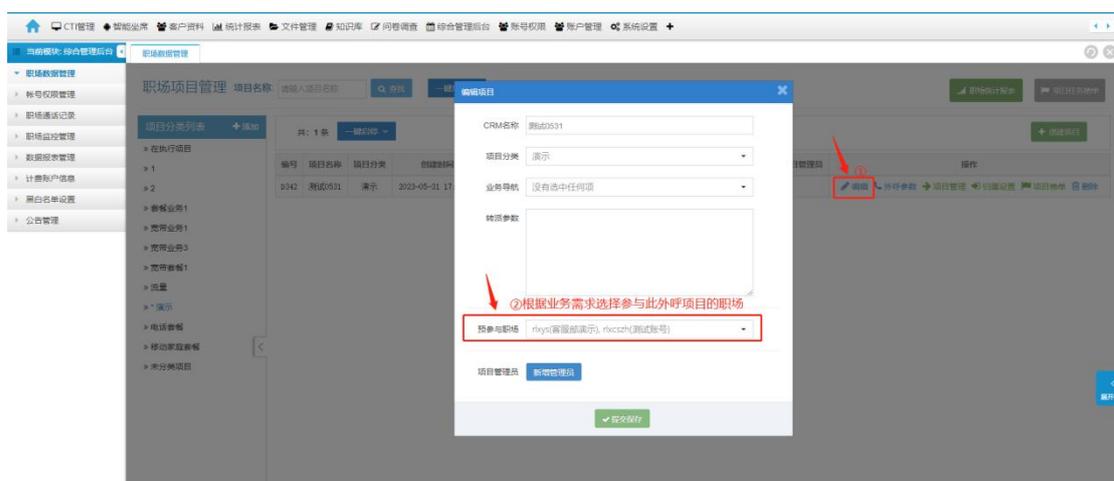
#### 1) 设置参与职场

**操作路径：**

导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“编辑”——“预参与职场”勾选——点击“提交”。

**注意：**需要先提交“预参与职场”（预参与的职场清单需要先提供给厂商商务进行新增，无法手动添加）的设置后，再次点击该页面的“编辑”按钮，方可进行“项目管理员”管辖职场的设置。**“预参与职场”与“项目管理员”管辖职场无法同时进行设置。**

**图示：**

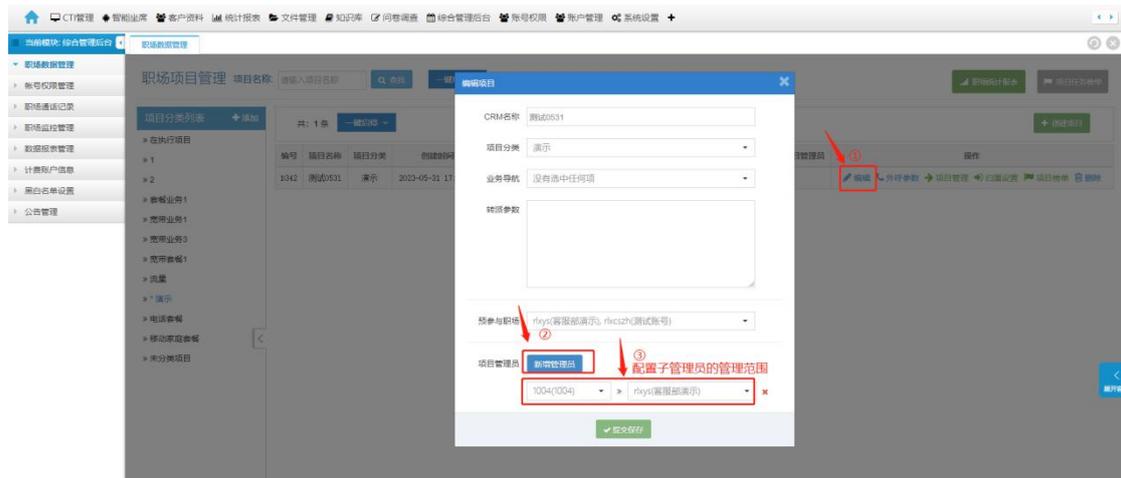


#### 2) 设置项目管理权限

**操作路径：**

点击指定的子项目名称——点击“编辑”——在“项目管理员”点击“新增管理员”——选择管理员账号——选择管理账号所对应的管理职场——点击“提交保存”。

**图示：**



### 功能说明：

- (1) 项目管理员的职场管理勾选范围与总控“账号权限”中设置的数据权限一致，选择项目管理员账号时，系统会根据已选择的预参与职场结合管理账号的数据权限进行展示。
- (2) 如职场不在项目管理员的数据权限范围内，则在项目中勾选管理职场时不展示。
- (3) 如确认项目管理员有管理权限，点击“账号权限”——“账号管理”——勾选指定的管理账号——点击“数据权限”，将职场添加至账号数据查看授权范围内。

### 图示：

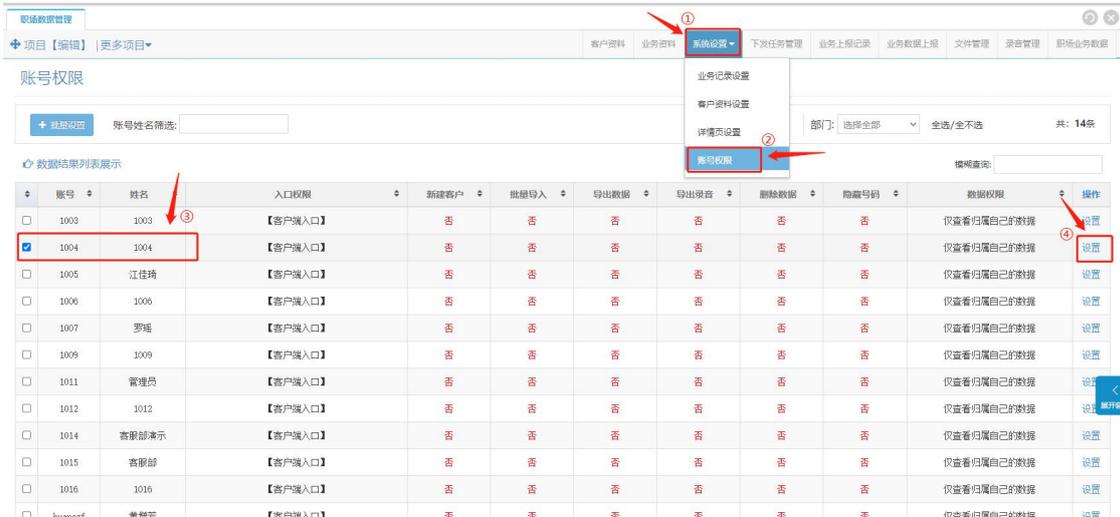


### 3) 子管理员权限明细设置

#### 操作路径：

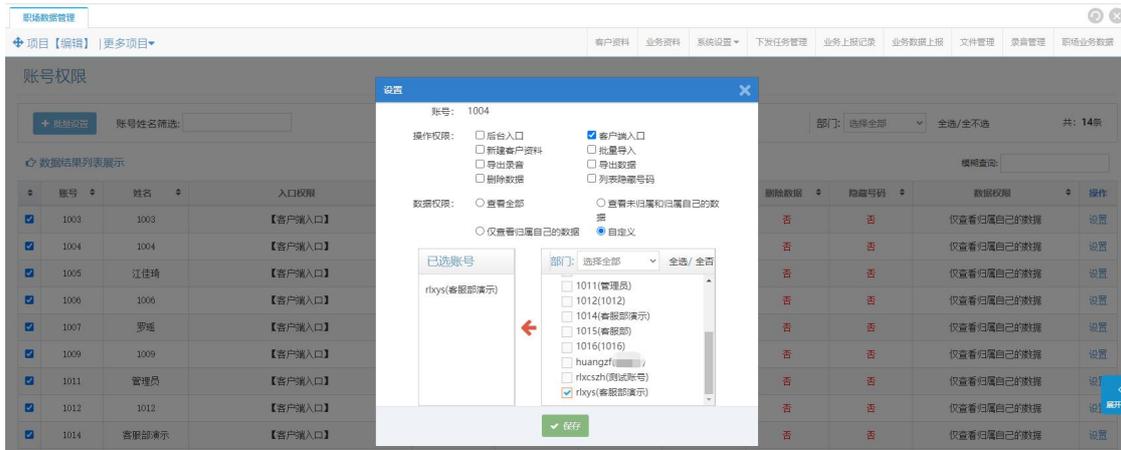
点击指定的子项目名称——点击“项目管理”——在“系统设置”中点击“账号权限”——找到需要编辑的子账号，点击该账号的“设置”按钮。

#### 图示：



**注意：**在进行子账号权限设置时，可选择“自定义”按钮对该管理账号的数据权限进行自定义设置，在设置时需要将需要分配的数据权限勾选至左边列表后，点击“保存”即可。

**图示：**



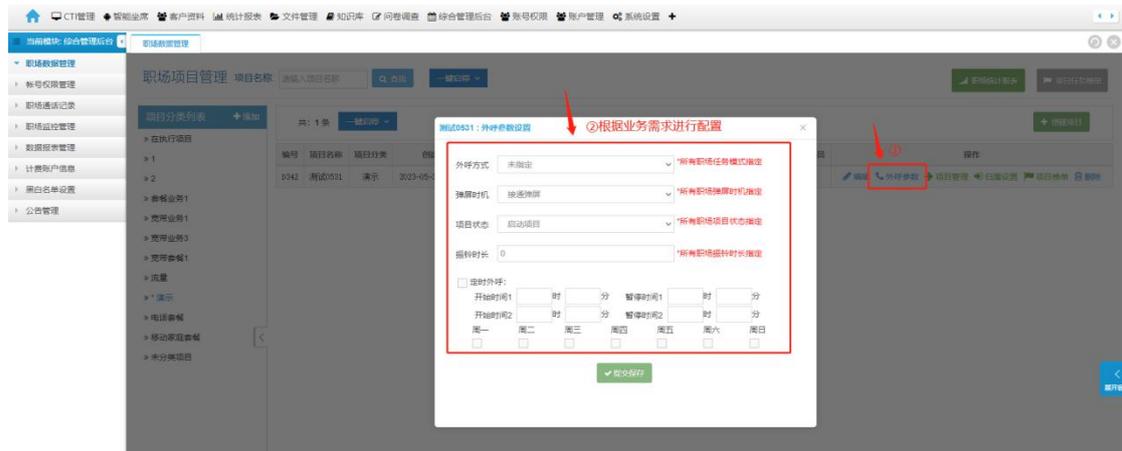
#### 1.2.1.4. 设置项目参数

配置项目基础参数：外呼方式、弹屏时机、项目状态、振铃时长、定时外呼

总控端可根据业务需求进行参数配置，总控端配置的参数对所有参与此项目的职场生效，职场端无法更改参数配置；

总控端未配置情况下，职场端可根据需求进行参数配置，仅对该职场生效；

**图示：**



## 功能说明：

**a. 外呼方式：**设置坐席端取号方式，可选择预测外呼或一键外呼方式

**预测外呼：**系统自动判断当前执行队列中的空闲分机数，并按一定比例发起外呼，接通后转接分机。

**一键外呼：**分机坐席点击客户端插件上的“一键外呼”按钮后，取号外呼。

**b. 弹屏时机：**设置坐席页面出现弹屏时间，可选择接通弹屏或振铃弹屏

**接通弹屏：**客户接起电话后，坐席端页面显示弹屏信息；

**振铃弹屏：**一键外呼方式呼出，在取号等待客户接起时，坐席页面会显示弹屏信息（使用振铃弹屏，客户号码仅显示前三位及后四位）。预测外呼方式呼出，需客户接起后，才会显示弹屏信息；

**c. 项目状态：**设置启动或暂停项目；

**d. 振铃时长：**外呼时等待客户接听期间的振铃时长，到设置的时长客户仍未接听，系统将自动挂断该通电话，建议设置在 35-40 秒。总控端设置为“0”，表示不限制，职场端可自行配置；

**e. 定时外呼：**设置项目允许外呼的时间段，非外呼时段将暂停取号；

### 1.2.1.5. 设置客户资料及业务记录字段

根据需要进行导入的号码清单内容，拆分为客户资料字段及业务记录字段。

## 功能说明：

**客户资料字段：**客户资料主要应用于总控和职场管理员对客户个人基础信息资料的上传，上传后的资料可以分配给指定的座席，用于给座席查看和使用，方便座席在与客户沟通的过程中了解客户的基本信息，促成业务的办理。

**业务记录字段：**业务记录主要是对座席在与客户通话过程中，客户对业务的了解和办理信息等内容进行登记保存，保存后的业务资料主要用于给总控、管理员等进行查看，座席也可以通过工作台功能模块对业务记录进行筛选查看。

## 1) 设置客户资料字段

### 操作路径：

导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“项目管理”——在“系统设置”中点击“客户资料设置”——点击“新增”——输入字段参数——点击“提交”。

注：如需使用归属分配功能，客户资料内必须新增归属分配字段，如“指定团队”、“指定坐席”字段，并在导入的文件内也进行“指定团队”、“指定坐席”字段内容填写，后续才能进行归属分配；

### 图示：

The screenshot shows the 'Customer Information Field Management' (客户资料字段管理) interface. The main table lists various system fields:

ID	标题	字段说明	字段类型	筛选条件	列表显示	变量名称	操作
1	电话号码	系统字段	文本框	是	是	phone	编辑
2	归属座席	系统字段	文本框	是	是	seat	编辑
3	建档时间	系统字段	文本框	是	是	createTime	编辑
4	建档人	系统字段	文本框	是	是	createAdmin	编辑
5	最后编辑时间	系统字段	文本框	是	是	lastEditTime	编辑
6	最后编辑人	系统字段	文本框	是	是	lastEditAdmin	编辑
7	批次来源	系统字段	文本框	是	是	batch	编辑
8	推荐套餐	自定义字段	文本框	是	是	tjtc	编辑 删除
9	生效时间	自定义字段	文本框	是	是	ezej	编辑 删除

客户资料的字段一般是展示用途，外呼职场的坐席仅可查看，故字段类型默认选择文本的方式，可根据业务需求自定义设置。

## 2) 设置业务记录字段

### 操作路径:

导航栏 — 综合管理后台 — 职场数据管理 — 项目分类列表 — 指定的项目分类名称 — 指定的子项目名称 — 点击“项目管理” — 在“系统设置”中点击“业务记录设置” — 点击“新增” — 输入字段信息 — 点击“提交”。

**注意:** 业务记录的字段一般是用于采集外呼结果，故字段类型一般以单项选择的方式为主，可根据业务需求自定义设置。

### 图示:

ID	标题	字段说明	字段类型	变量名称	最后编辑时间	操作
1	业务标题	系统字段	单项选择	title	2023-05-26 09:29:07	编辑
2	提交时间	系统字段	文本框	acceptTime	2023-05-26 09:29:07	编辑
3	提交人	系统字段	文本框	acceptAdmin	2023-05-26 09:29:07	编辑
4	本次业务结果	自定义字段	单项选择	bcywjr	2023-05-31 17:16:57	编辑 删除
5	备注	自定义字段	文本框	bs	2023-05-31 17:12:16	编辑 删除

1、输入需要进行选择的选项内容  
2、一个选项内容为一行  
3、回车进行换行

### 1.2.1.6. 设置话术弹屏及字段权限

#### 操作路径：

导航栏— —综合管理后台— —职场数据管理— —项目分类列表— —指定的项目分类名称— —指定的子项目名称— —点击“项目管理”— —在“系统设置”中点击“详情页设置”— —点击默认详情页面的“编辑”— —进行相关参数设置— —点击“提交”。

#### 功能说明：

- 每个项目分类中不同的子项目可以设置不同的话术弹屏；
- 每个子项目的弹屏只支持在默认详情页中修改，修改的详情页对同一个子项目的所有批次任务有效，需要根据执行的任务进行变更默认详情页内容，**不支持单独根据不同批次进行设置弹屏；**

#### 图示：

系统设置

业务记录设置

客户资料设置

详情页设置

标签权限

编号	页面	短链URL	操作
1	默认详情页		编辑 短信编辑

名称：默认详情页

隐藏电话号码中间四位 勾选后，职场端展示的客户号码将被隐藏中间4位，未勾选则默认展示完整号码

客户资料

话术说明

填写展示给职场坐席的话术内容

排序	字段	类型	编辑权限
0	电话号码	系统字段	
0	归属座席	系统字段	<input checked="" type="radio"/> 默认 <input type="radio"/> 必填 <input type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏

## 功能说明：

弹屏页说明：弹屏页用于坐席在进行外呼的过程中，对客户业务资料进行记录。

弹屏字段：字段的编辑规则可以根据实际需求进行设置。

客户资料字段默认为“默认”权限，业务记录字段可根据需求设置为“默认”或者“必填”

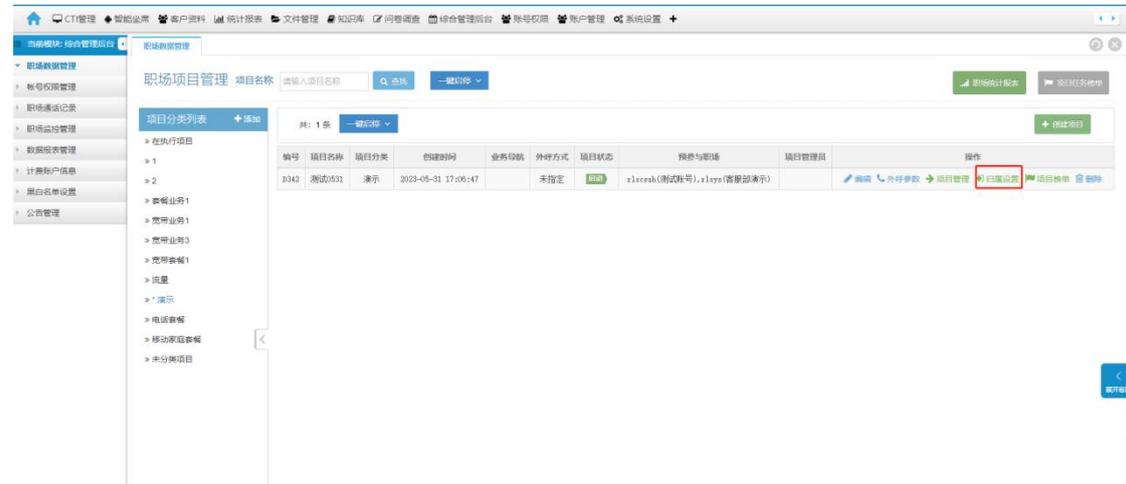
## 图示：

排序	字段	类型	字段编辑
0	建档时间	系统字段	<input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	建档人	系统字段	<input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	最后编辑时间	系统字段	<input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	最后编辑人	系统字段	<input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	批次来源	系统字段	<input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	客户等级	自定义字段	<input type="radio"/> 默认 <input type="radio"/> 必填 <input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	区域	自定义字段	<input type="radio"/> 默认 <input type="radio"/> 必填 <input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	姓名	自定义字段	<input type="radio"/> 默认 <input type="radio"/> 必填 <input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
客户信息可选择“只读”			
业务记录			
0	业务标题	系统字段	<input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	提交时间	系统字段	<input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	提交人	系统字段	<input checked="" type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
0	营销结果	自定义字段	<input type="radio"/> 默认 <input checked="" type="radio"/> 必填 <input type="radio"/> 只读 <input type="radio"/> 隐藏
必须采集关键字段选择“必填”；其他字段信息可选择默认			

### 1.2.1.7. 归属设置 (如无需归属分配可跳过此步骤)

**操作路径:** 导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“归属设置”——填写字段分配规则。

**图示:**



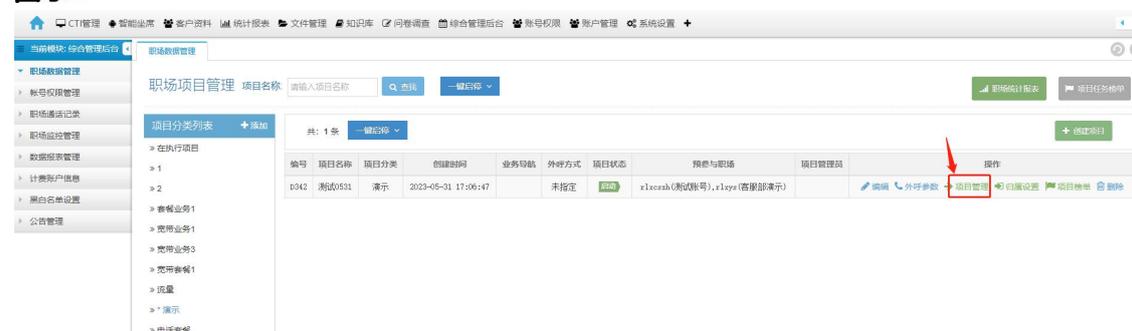
### 1.2.1.8. 导入外呼数据

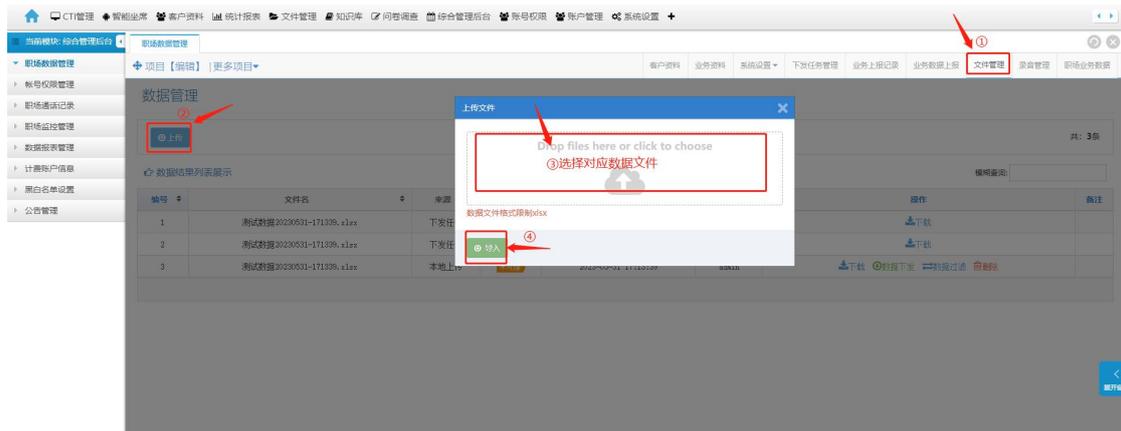
**操作路径:**

导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“项目管理”——点击“文件管理”——点击“上传”——选择文件，点击“导入”。

**注意:** 导入的数据文件格式仅支持xlsx

**图示:**





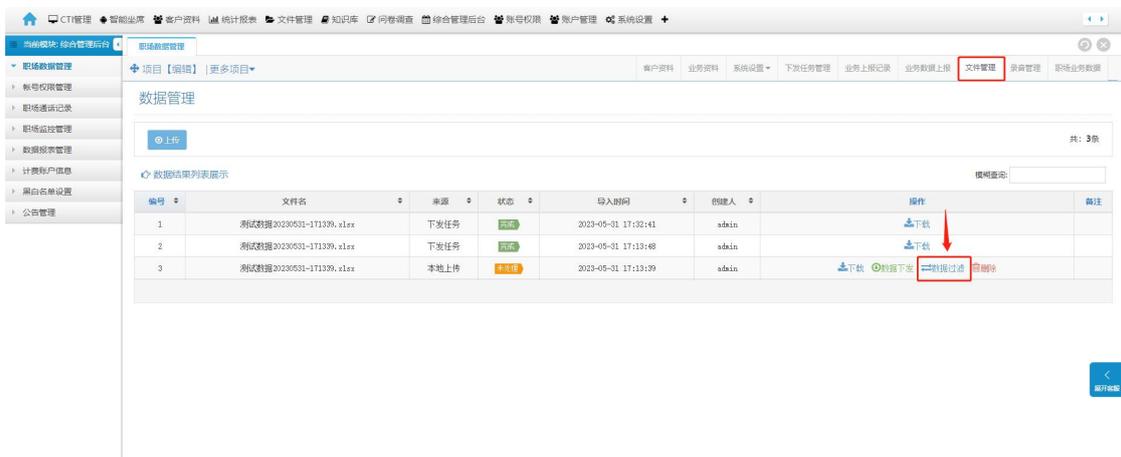
### 1.2.1.9. 外呼数据过滤

#### 操作路径：

导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“项目管理”——点击“文件管理”——点击指定文件的“数据过滤”。

**注意：**如号码无需过滤，可跳过此步骤，直接进入“数据下发”步骤。

#### 图示：



1) 选择需要过滤数据的条件，点击“开始过滤”；

#### 图示：



## 过滤词条释义：

- (1) **选择归属数据域：**可过滤本次登录的账号操作的数据或者总控的所有账号操作的数据；
- (2) **选择过滤项目：**支持过滤全部项目或指定项目；
- (3) **数据有效天数：**可选择过滤数据的有效天数，最大支持 30 天；
- (4) **数据过滤条件：**支持对数据的已呼、未呼、已接通、未接通等复合条件的单选；
- (5) **数据重复次数：**在有效天数内，数据重复次数的筛选；（仅统计项目任务外呼次数，回访及手动外呼不计入）
- (6) **号码匹配数据第 X 列：**输入表格内电话号码所在列，系统将自动匹配表格中对应的号码列；如识别的列数不正确或者系统未显示号码匹配列数，请检查表格格式或者字段是否有误；

- 2) 过滤完成后会在“文件管理”中生成已过滤的数据文件；过滤的文件在文件名称前会备注【过滤结果】词条

编号	文件名	来源	状态	导入时间	创建人	操作	备注
1	【过滤结果】新建 XLSX 工作表20220630-155002.xlsx_20221009101448	系统生成	未处理	2022-10-09 10:14:48	admin	下载 数据下发	数据过滤生成的结果文件
2	【过滤结果】新建 XLSX 工作表20220630-155002.xlsx	系统生成	未处理	2022-07-21 10:55:02	admin	下载 数据下发	数据过滤生成的结果文件
3	【过滤结果】新建 XLSX 工作表20220630-155002.xlsx	系统生成	未处理	2022-07-21 10:33:20	admin	下载 数据下发	数据过滤生成的结果文件
4	新建 XLSX 工作表20220630-155002.xlsx	下发任务	完成	2022-06-30 15:50:40	admin	下载	
5	新建 XLSX 工作表20220630-155002.xlsx	本地上传	未处理	2022-06-30 15:50:02	admin	下载 数据下发 数据过滤 删除	
6	农商行测试号码20220523-154138_20220524-202906.xlsx	下发任务	完成	2022-05-24 20:29:17	admin	下载	
7	农商行测试号码20220523-154138_20220524-202906.xlsx	下发任务	完成	2022-05-24 20:29:15	admin	下载	
8	农商行测试号码20220523-154138_20220524-201736.xlsx	下发任务	完成	2022-05-24 20:18:19	admin	下载	

## 功能说明：

- (1) 系统会默认保存操作账号的最后一次数据过滤的筛选内容。如果操作“数据过滤”时和上一次的过滤条件相同，则无需再次选择明细字段，直接点击“开始过滤”即可。
- (2) 默认保存筛选字段：选择个过滤项目、数据有效天数、数据过滤条件、数据重复次数。
- (3) 不同子管理账号的“数据过滤”筛选内容不通用。
- (4) 过滤后下载过滤文件，在条件过滤表内可查看被过滤原因。

## 图示：

A	B	C	D	E	F
1	电话号	归属县市	套餐名称	档次	项目名称
2	A207A92E2B93892F5F4C	301	神州行创业卡2011版2型	18档	流量保加定向流量
3	F84C0F0BD048800BC62	301	神州行创业卡10版4号	18档	流量保加定向流量
4	421062BF7C834CBDBB4	301	神州行家园卡11版3号	18档	流量保加定向流量
5	4490871F819F2684D41F	302	神州行家园卡11版3号	18档	流量保加定向流量
6	D387AFC9826293E0368F	305	神州行家园卡11版3号	18档	流量保加定向流量
7	231FAA2B7EEDC18652D1	302	神州行家园卡11版3号	18档	流量保加定向流量
8	DD8F29E7AD09A9769E1F	307	享8元套餐 (2016标准版)	18档	流量保加定向流量
9	58F05427F144E4BFC4AAE	301	享8元套餐 (2016标准版)	18档	流量保加定向流量
10	AA35E8517F44BEFC4AAE	308	享8元套餐 (2016标准版)	18档	流量保加定向流量
11	3C0C5C47FE9FD95366D5	308	5飞享8元套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
12	3A6DC9CA9A50B98578F	307	5飞享8元套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
13	389D73169CE18BE30E0F	301	享8元套餐 (2016标准版)	18档	流量保加定向流量
14	7C19A7001E4FB2F3A807	308	元自由选套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
15	5CE3F08E118F735D89D	304	元自由选套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
16	1429658F3E40854910B	301	元自由选套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
17	ICDDE0782DB4AAE3AA	306	享8元套餐 (2016标准版)	18档	流量保加定向流量
18	MF003C8D9187A7C811B	307	元自由选套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
19	9521172E13128102858	305	享8元套餐 (2016标准版)	18档	流量保加定向流量
20	200858C90A1C609988C	302	享8元套餐 (2016标准版)	18档	流量保加定向流量
21	37EA94F7C6DB115C582	301	享8元套餐 (2016标准版)	18档	流量保加定向流量
22	52801480AAC8D7F6ACF	302	元自由选套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
23	57A895B0323A317C062	309	5飞享8元套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
24	790AF794F31045835524	304	5飞享8元套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
25	CFD8A30F8BC456145E52	302	元自由选套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
26	FA06294D547281E96FC	303	享8元套餐 (2016标准版)	18档	流量保加定向流量
27	12DFE9224554D338641	303	元自由选套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
28	7D1C156F0A61EAACACF	308	元自由选套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量
29	1A4464D9D7C8085D44	306	网网聊38套餐 (2015版)	18档	流量保加定向流量
30	74DFC919CEC03016A781	305	元自由选套餐 (2018版)	18档	流量保加定向流量

### 1.2.1.10. 数据下发

#### 操作路径：

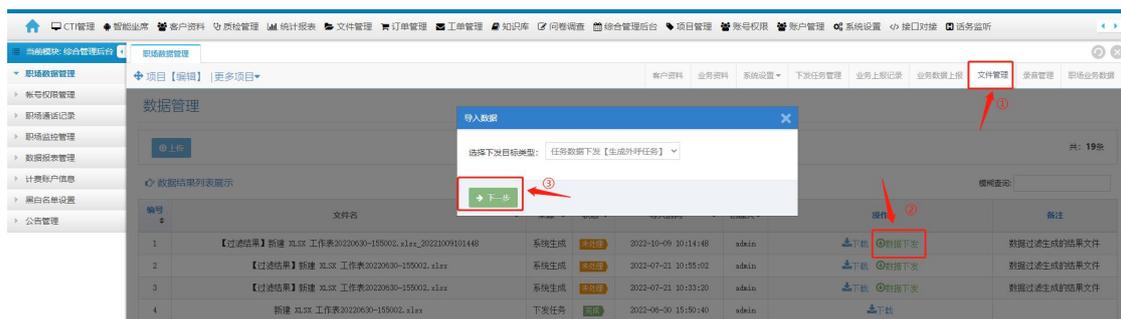
导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“项目管理”——点击“文件管理”——点击“数据下发”——选择下发目标类型——点击“下一步”。

#### 1) 选择下发目标类型

#### 功能说明：

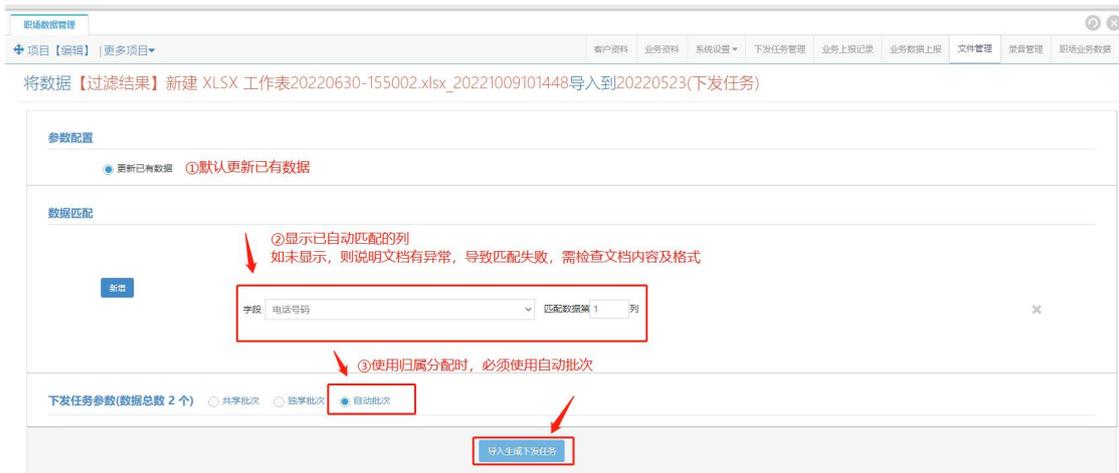
- (1) 任务数据下发：将导入的数据文档形成任务下发给职场，包含客户资料字段、业务记录字段及弹屏设置等。

#### 图示：



进行相关设置后，点击“导入生成下发任务”，将外呼任务下发给职场。

注：使用归属分配时，必须使用“自动批次”



## 功能说明:

**参数配置:** 系统默认为更新已有数据, 可手动选择

**数据匹配:** 系统将自动匹配已识别的数据列, 如匹配数据列为空, 说明为匹配失败, 请检查 文档内容是否存在以下问题:

- 标题栏是否为文本格式, 请重新手动输入标题栏文字;
- 文档内容是否存在特殊字符, 请删除/修改特殊字符;
- 文档末尾是否存在空行, 删除空行。

**下发任务参数:** 可选择共享批次或独享批次的形式进行下发任务;

**a. 共享批次:** 将该文档内的全部或部分数据给到指定的职场进行同时外呼, 支持“参与职场”名单内的职场全选或多选。职场未外呼前可不见该任务中的号码;



**b. 独享批次:** 点击“新增批次”进行分配指定数量的数据给不同的职场;

需手动调整各批次名称;



c. **自动批次**：点击“自动批次”进行导入下发数据给不同的职场，职场接收数据后可以快速分配给指定坐席，实现号码归属指定台席；（使用归属分配时，必须使用自动批次）

112.5.128.46:899 显示

本次导入成功，资料数据已经成功导入！成功，资料数据已经成功导入！  
数据详情 => 归属数量：11；未找到归属数量：0



### 1.2.1.11. 启动外呼任务

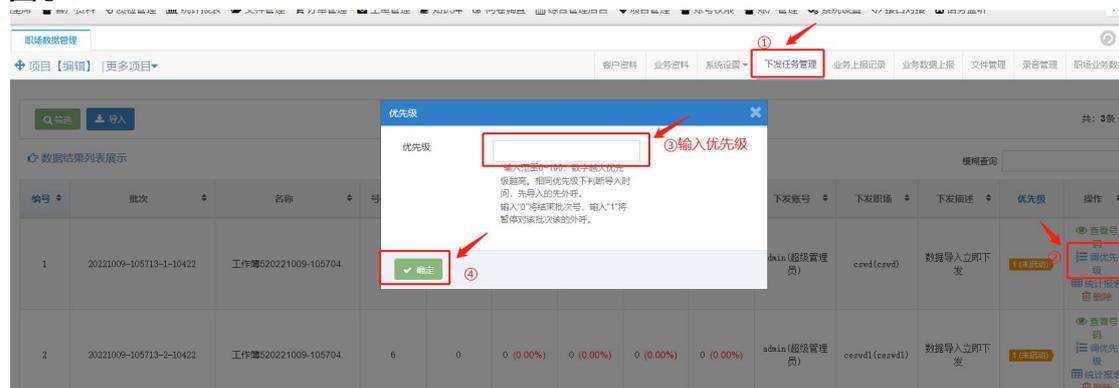
#### 操作路径：

导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“项目管理”——点击“下发任务管理”——选择指定的任务批次——点击“调优先级”——输入优先级数值——点击“确定”。

#### 功能说明：

**优先级**：可以输入数字范围为0~100，数字越大优先级越高。相同优先级下判断导入时间，先导入的号码库优先进行外呼。输入“0”将结束批次号，**结束的任务批次无法重新开启**。输入“1”将暂停对该批次该的外呼，可重新设置优先级开启该任务批次。

#### 图示：



## 1.2.2. 外呼任务管理

### 1.2.2.1. 任务执行顺序控制

对于不同批次的任务，可以通过调整“优先级”数值的大小进行控制任务按顺序进行外呼。数字越大优先级越高，相同优先级下判断导入时间，先导入的号码库优先进行外呼。

### 操作路径：

导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“项目管理”——点击“下发任务管理”——点击对应项目的“调优先级”——输入优先级数值——点击“确定”。

### 图示：

编号	批次	名称	号码总数	呼出量	接通量 (率)	未接量 (率)	坐席未接量 (率)	坐席接通量 (率)	下发账号	下发职场	下发描述	优先级	操作
1	20221009-105713-2-10422	工作簿520221009-105704	6	0	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	admin (超级管理员)	ceerdi (ceerdi)	数据导入立即下发	5 (手动)	查看号码 修改优先级 统计报表 删除
2	20221009-105713-1-10422	工作簿520221009-105704	5	0	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	admin (超级管理员)	ceerdi (ceerdi)	数据导入立即下发	5 (手动)	查看号码 修改优先级 统计报表 删除

### 1.2.2.2. 创建任务执行数据报表

对于任务执行的情况，根据业务统计需求来创建报表字段，并生成统计报表。

### 操作路径：

1) 导航栏——综合管理后台——数据报表管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“添加报表”。

### 图示：

编号	项目名称	报表类型	报表状态	创建时间	操作
1	20220523	纯控业务统计	已启用		+ 添加报表
2	630测试	纯控业务统计	已启用		+ 添加报表
3	915	纯控业务统计	已启用		+ 添加报表

2) 确认“数据模型”与所选项目相符，点击“下一步”。

职场数据管理 数据报表管理

新建报表

数据模型 综合话务统计(话务+CRM) 测试0531

标签	数据条件	数据统计
Aa	通话时间	通话方式(呼入/呼出)
Ab	分机账号	通话时长
Ba		外呼项目或呼入路由
Bb		号码
		分机
		挂断位置

标签项包括下列字段, 可种最多3个字段进行组合

数据项	数据项	数据项	数据项
挂断位置	通话方式(呼入/呼出)	分机	路由或外呼任务
处理序号	时段-时	时段-周	时段-月

数据统计包含下列字段

数据项	数据项	数据项	数据项
通话方式(呼入/呼出)	挂断位置	通话时长	在IVR时长
在IVR时长	分机	分机账号	外呼数
外呼接通数	客户接通数	呼入数	呼入接通数
IVR放弃数	队列放弃数	分机接通数	分机接通数
分机接通数		分机拒转放弃数	分机拒接数

下一步

3) 设置所需统计的字段, 点击“保存”。

### 功能说明:

**数据条件:** 在指定条件下筛选数据, 生成报表, 默认为空;

**标签:** 可筛选标签, 按需选择; 可选条件, 标签最多可以选择五个, 一般选择分机/账号;

**数据:** 需统计的业务维度要统计的内容, 可以根据业务需求自定义添加;

### 图示: 以统计接通率为例

数据编辑

数据模型 综合话务统计(话务+CRM)

标题 统计-综合话务报表【测试0531】

数据条件

新建条件

标签 限制最多五个

+ 增加

外呼团队

数值

+ 增加

外呼数	数据结果表头名称: [ ]	时	计数	表头名称: 外呼数
外呼接通数	数据结果表头名称: [ ]	时	计数	表头名称: 外呼接通数
数据统计比率	数据结果表头名称: 外呼接通数	除	外呼数	表头名称: 接通率

保存 返回

4) 点击“保存”后, 系统会自动返回操作的子项目页面, 点击“统计预览”, 选择对应的筛选条件, 点击“立即生成”, 可查看每个团队的执行情况。

### 功能说明:

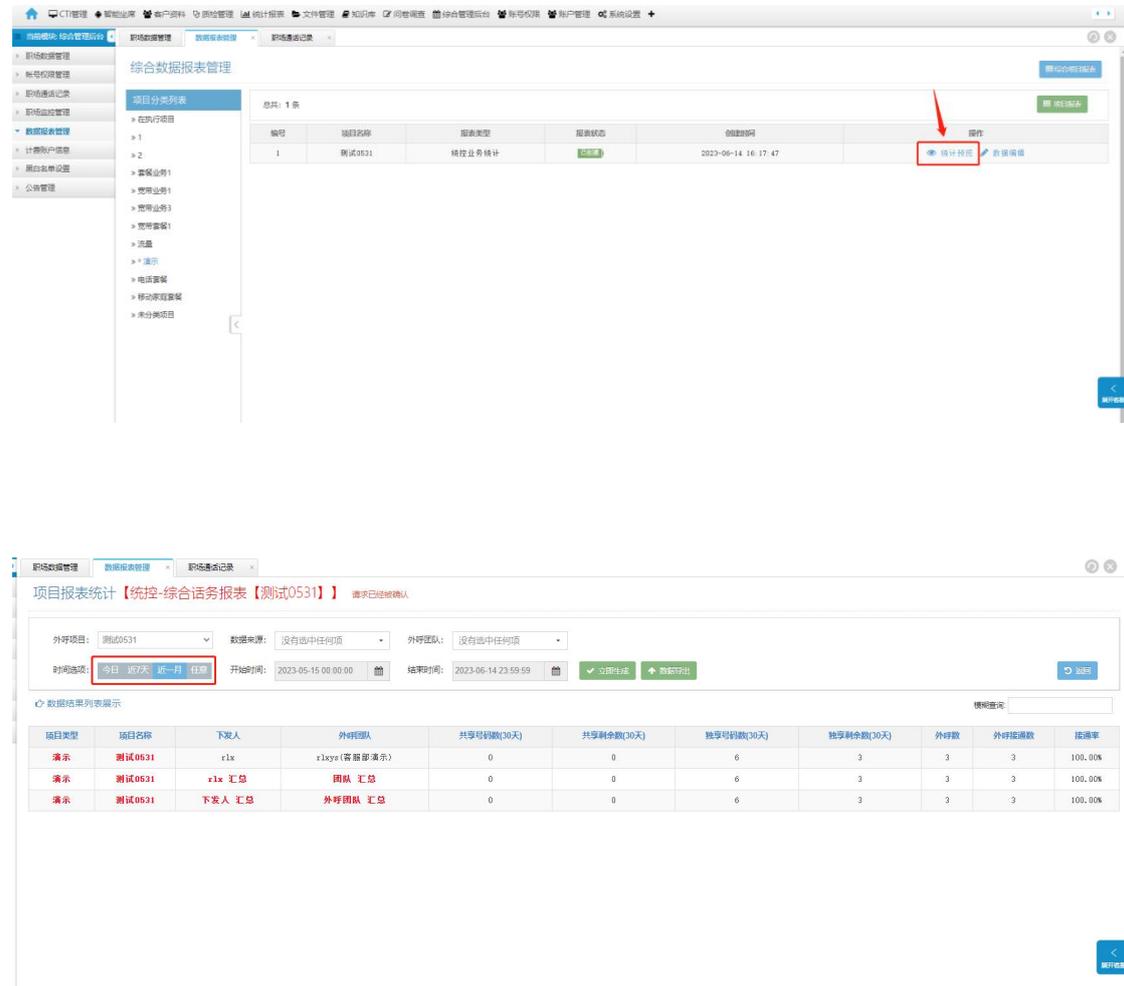
- 通过“数据编辑”, 可对报表字段进行修改;
- 生成的报表可支持数据导出;
- 筛选条件:

**外呼项目:** 默认当前操作的项目;

**数据来源:** 可选择统计对这个项目下发过数据的账号;

**外呼团队：**支持统计参与项目的指定团队数据；

**时间筛选：**支持今日、近七日、近一月、指定时间段执行情况的筛选；如选择进行指定时间段筛选，筛选时间必须在同一个月内；



### 1.2.2.3. 任务执行数据查询

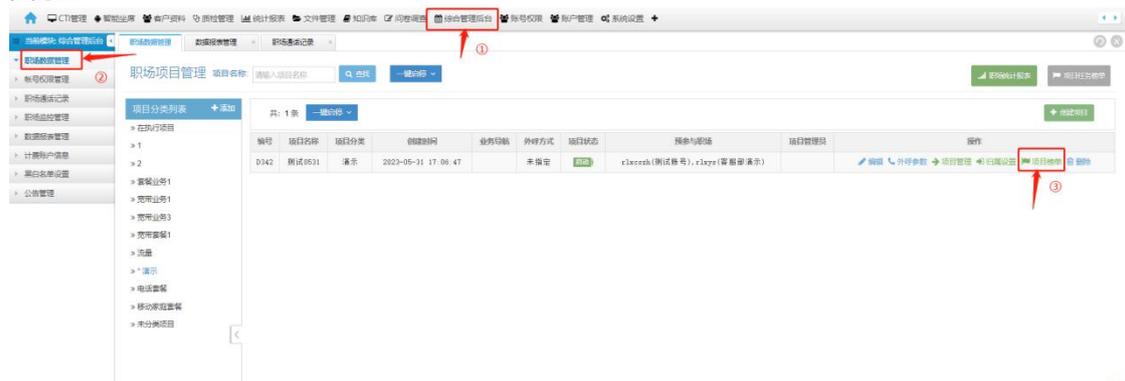
**操作路径：**

**1) 项目排行榜：**

**操作路径：**

导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“项目榜单”。

**功能说明：**需先操作指定项目“添加报表”后方可进行各参与团队的“项目榜单”查询。

**图示：****2) 项目报表：****操作路径：**

导航栏— —综合管理后台— —数据报表管理— —项目分类列表— —指定的项目分类名称— —点击“项目报表”。

**功能说明：**

- 可统计同一项目分类下不同子项目的项目执行情况；
- 生成的报表支持数据导出；
- 筛选条件：

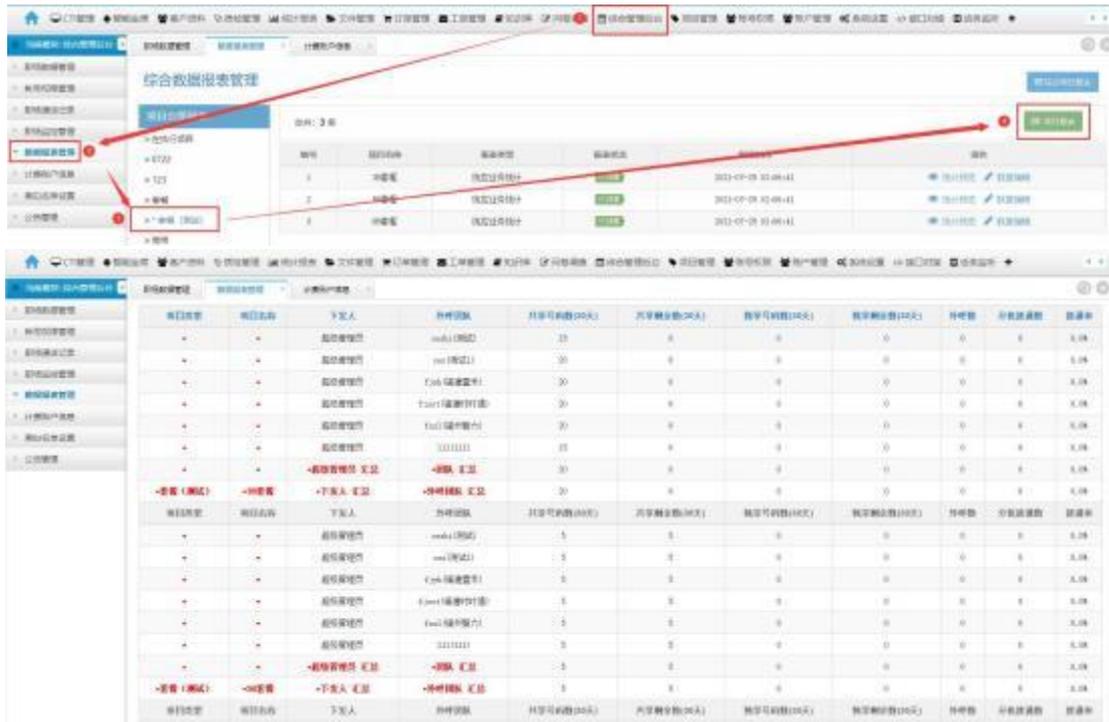
**外呼项目：** 可进行选择统计同一分类下的不同子项目；

**数据来源：** 可选择统计对选中的项目下发过数据的账号；

**外呼团队：** 支持统计参与项目的指定团队数据；

**时间筛选：** 支持今日、近七日、近一月、指定时间段执行情况的筛选；如选择进行指定时间段筛选，筛选时间必须在同一个月内；

**图示：**



### 3) 综合项目报表

#### 操作路径：

导航栏——综合管理后台——数据报表管理——点击“综合项目报表”。

#### 功能说明：

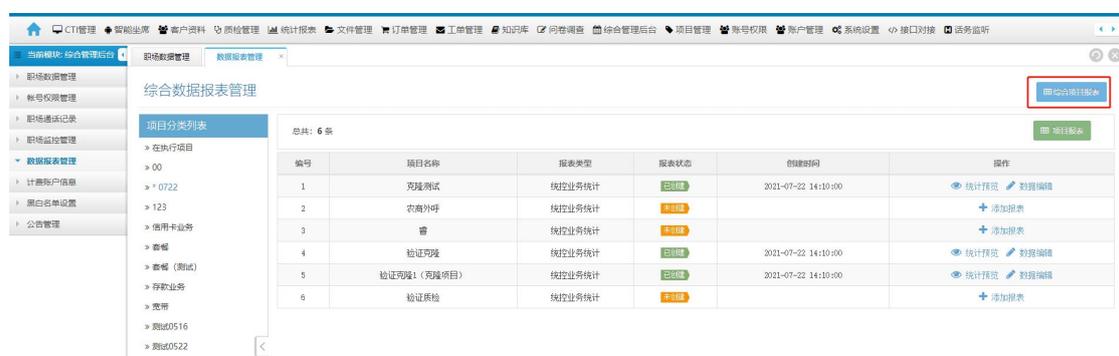
- 可统计所有项目分类下指定的子项目的执行情况；
- 生成的报表支持数据导出；
- 筛选条件：

**外呼项目：**可进行选择统计不同分类下的指定子项目；

**数据来源：**可选择统计对选中的项目下发过数据的账号；

**外呼团队：**支持统计参与项目的指定团队数据；

**时间筛选：**支持今日、近七日、近一月、指定时间段执行情况的筛选；如选择进行指定时间段筛选，筛选时间必须在同一个月内；



## 4) 近期项目执行查询

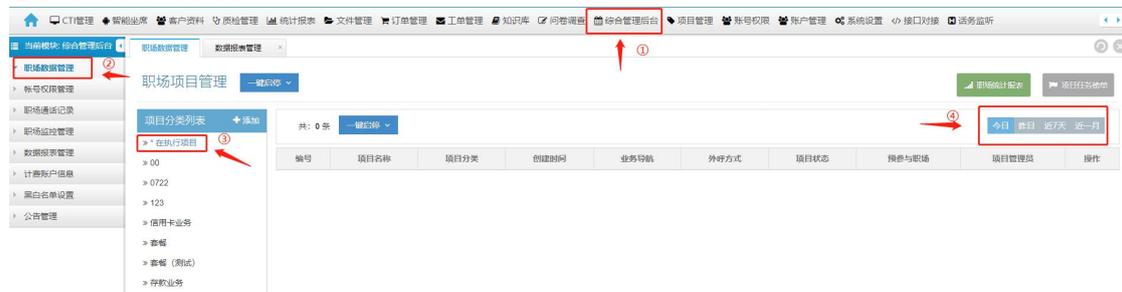
### (1) 在执行项目查询

#### 操作路径：

导航栏——综合管理后台——职场数据管理——项目分类列表——点击“在执行项目”。

#### 功能说明：

- 该功能可快速查询正在执行中的项目，对项目进行编辑、项目管理、删除等操作
- 对于执行中的项目可进行时间段的筛选，可手动选择今天、昨日、近 7 天和近一月中在执行中的任务



## (2) 在执行项目报表查询

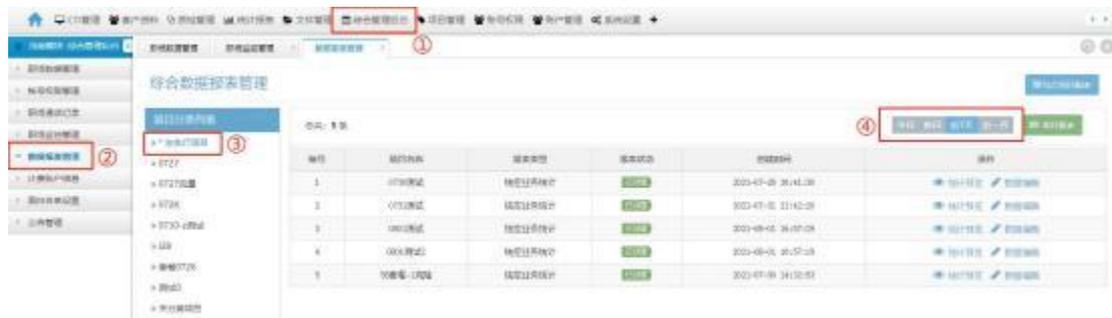
### 操作路径：

导航栏——综合管理后台——数据报表管理——项目分类列表——点击“在执行项目”。

### 功能说明：

- 该功能可快速查询指定时间段内的在执行项目，并对指定的项目进行报表参数编辑、报表数据预览。
- 可选择时间段进行筛选来查找在执行项目在该时间段内生成的数据所产生的报表，可手动选择今日、昨日、近 7 天、近一月的项目报表数据。

动选择今日、昨日、近 7 天、近一月的项目报表数据。



## 功能说明：

- a. 该功能可快速查询指定时间段内的在执行项目，并对指定的项目进行报表参数编辑、报表数据预览。
- b. 可选择时间段进行筛选来查找在执行项目在该时间段内生成的数据所产生的报表，可手动选择今日、昨日、近 7 天、近一月的项目报表数据。



### 1.2.2.4. 一键启停项目

#### 操作路径：

导航栏——综合管理后台——职场数据管理——点击“一键启停”——选择执行的动作。

#### 功能说明：

##### 1) 应用范围

- a. 所有项目：如在一级项目范围操作一键启停，则所有的项目均按操作的动作执行。
- b. 指定的所有子项目：如选择一类项目后，在其下属的所有子项目均按操作的动作执行。

##### 2) 执行动作

- a. 一键启动：一键启动指定的项目内所有批次任务；
- b. 一键暂停：一键暂停指定的项目内所有批次任务，被一键暂停的任务，职场无法开启；

如任务批次的类型为独享，批次任务可单独启动，但项目无法启动，故无法执行任务。

#### 图示：



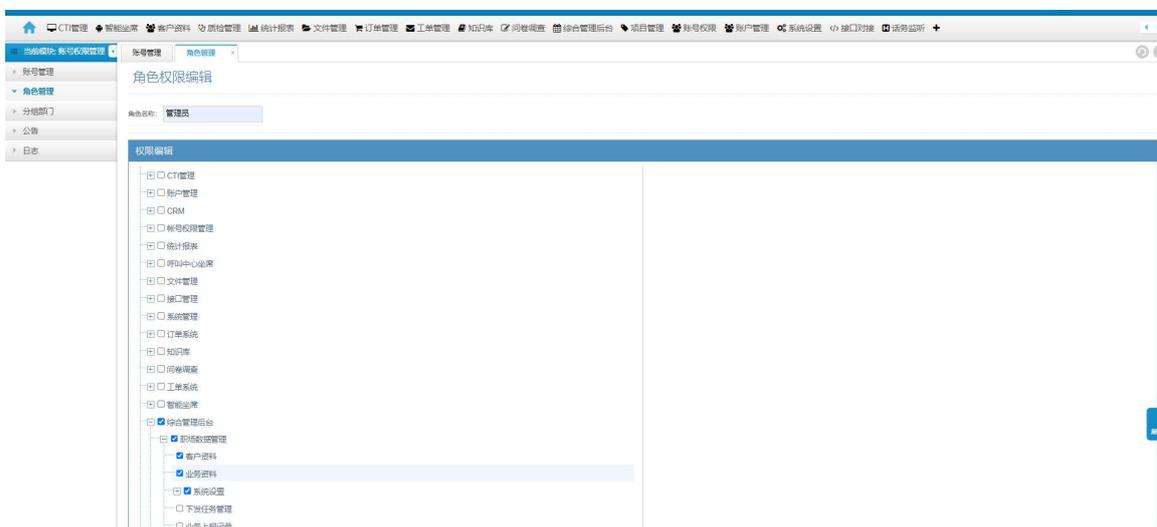
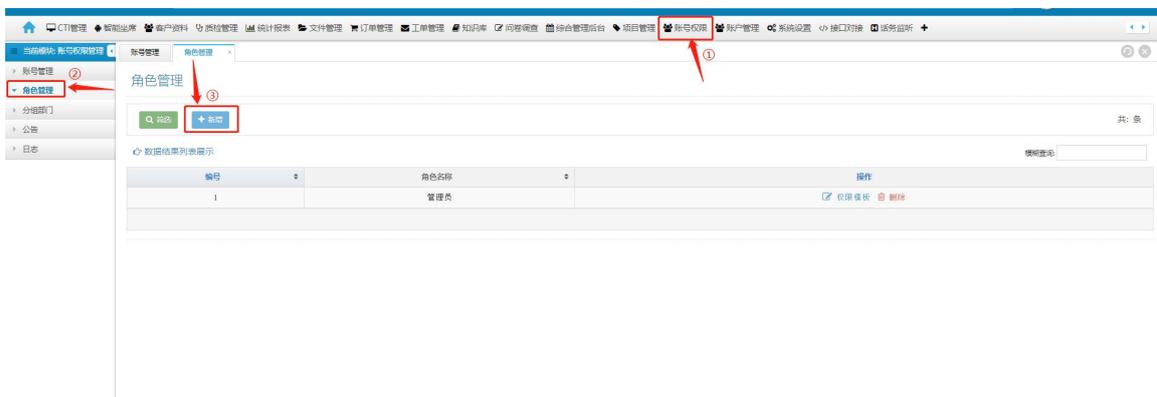
## 1.3. 角色权限分配

### 1.3.1. 子管理员

#### 操作路径:

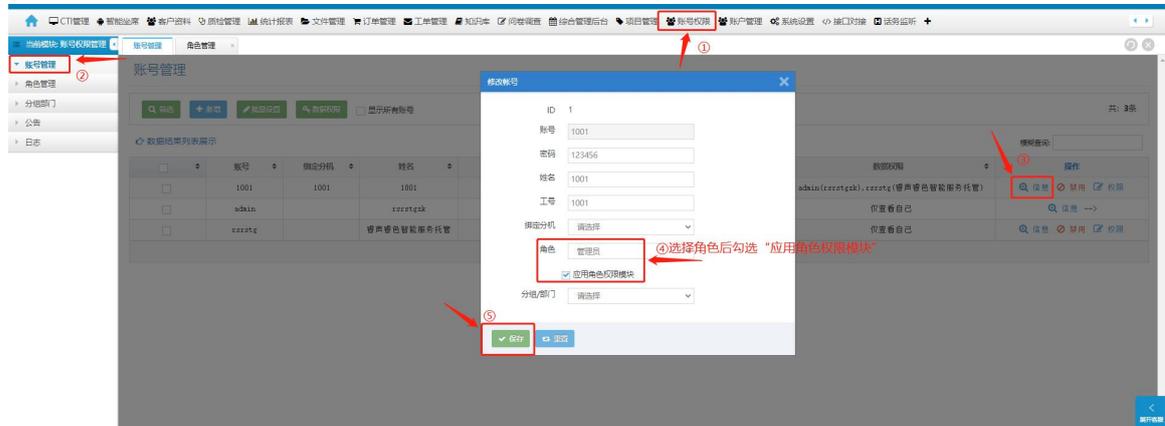
- 1) 导航栏——账号权限——角色管理——点击“新增”——输入“角色名称”——勾选所需权限。

#### 图示:



2) 导航栏——账号权限——账号管理——点击“新增”——选择坐席账号——点击“信息”——在“角色”栏选择创建的角色名称——点击“应用角色权限模块”——“保存”。

**图示：**



**功能说明：** 总控账号的子管理员的权限可以通过系统进行 DIY 设置，具体以角色职能为准，例如：质检、数据管理等，以下为建议开通功能：

功能模块	一级功能名称	二级功能名称	说明
CTI 管理	首页	无	— —
	黑白名单设置	无	视具体情况开通
	语音导航管理	无	视具体情况开通
	语音库	无	视具体情况开通
账号权限管理	账号管理	无	— —
	角色管理	无	— —
	分组部门	无	— —
综合管理后台	职场数据管理	客户资料	— —
		业务资料	— —
		系统设置	— —

		下发任务管理	— —
		文件管理	— —
		录音管理	— —

	职场业务数据	视具体情况开通
账号权限管理	无	— —
职场通话记录	无	— —
职场监控管理	无	— —
数据报表管理	无	— —
计费账户信息	无	— —
黑白名单设置	无	— —
公告管理	无	视具体情况开通

## 二、角色：职场管理员

### 2.1. 账号功能

- 1) 将总控指派的任务分配给坐席进行外呼；
- 2) 针对坐席外呼执行情况进行实时话务监控、数据监控、报表汇总等；

### 2.2. 业务操作流程

#### 2.2.1. 外呼任务分配操作流程

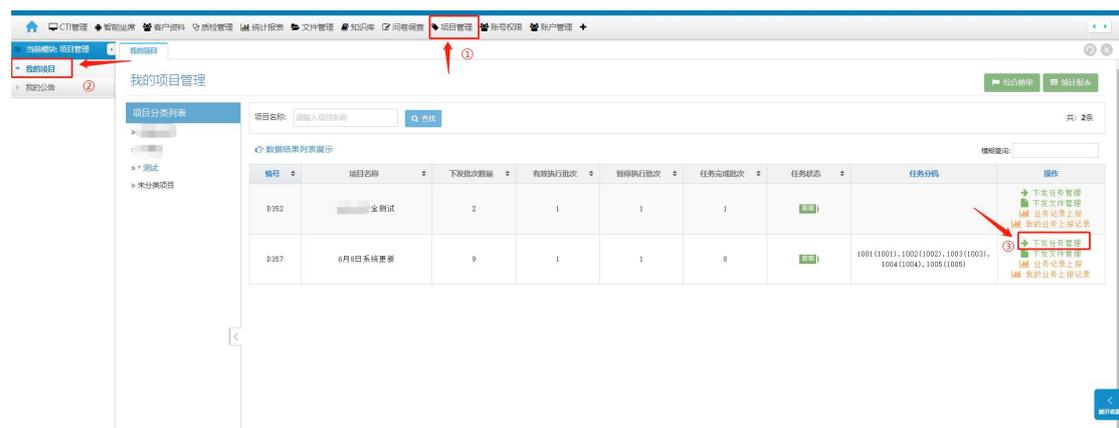
**主流程：**（按住 CTRL 并单击鼠标左键，点击下方分类步骤，跳转至对应流程环节）

第 1 步：[设置参与外呼的坐席分机](#)——第 2 步：[设置坐席账号权限](#)——第 3 步：[设置任务参数](#)——第 4 步：[数据分配](#)——第 5 步：[启动外呼任务](#)——第 6 步：[坐席队列监控](#)

##### 2.2.1.1 参与外呼的坐席分机设置

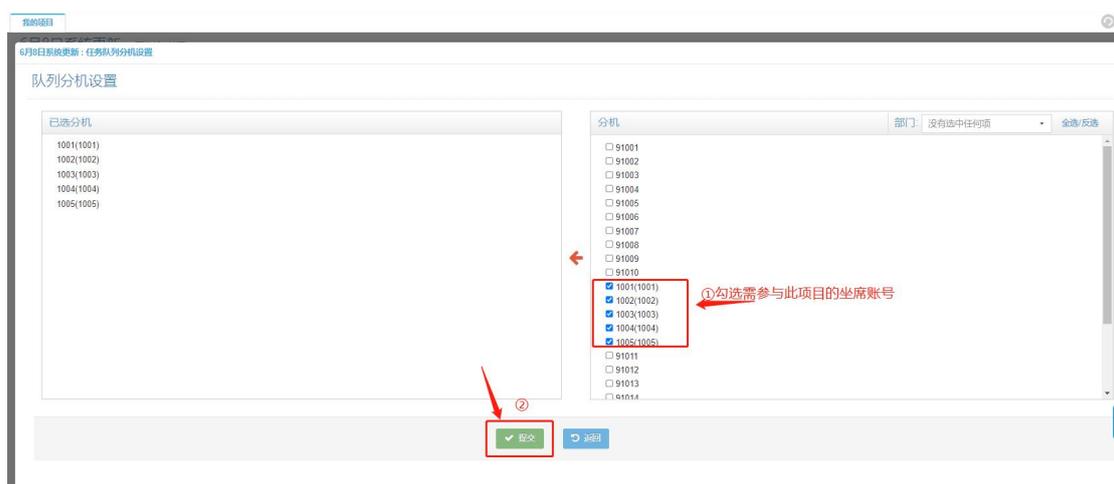
1) 导航栏——项目管理——我的项目——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“下发任务管理”。

**图示：**



2) 在打开的“下发任务管理”模块中，点击“任务坐席”——勾选指定分机——点击“提交”。

**图示：**



3) 提交完成分机后会跳转至队列管理页面，点击关闭。

### 2.2.1.2 设置外呼任务参数

**操作路径：**

导航栏——项目管理——我的项目——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“下发任务管理”——进行参数设置——点击“提交保存”。

**功能说明：**

**a. 外呼方式**（归属分配情况下需使用一键外呼）

**预测外呼：**系统自动判断当前执行队列中的空闲分机数，并按一定比例发起外呼，接通后转接分机。选择此模式，坐席签入需使用“可回接”模式。

**一键外呼：**分机坐席点击客户端插件上的“一键外呼”按钮后，取号外呼。选择此模式，坐席签入需使用“不可回接”模式。

**IVR外呼：**使用语音导航时需选择使用IVR外呼，需先完成导航配置；（坐席外呼不使用此方式）

**虚拟呼叫：**短信通知，需先完成导航配置；（坐席外呼不使用此方式）

**b. 主叫号码：**选择指定的主叫号码进行外呼。

**c. 预测比例：**采用“预测外呼”时空闲分机与外呼并发数量的比例，仅使用“预测外呼”方式时需要进行配置。建议结合号码质量、执行任务的坐席数量进行设置，比例可从 1:1 至 1:10 中自行进行选择。

**d. 振铃时长：**外呼时等待客户接听期间的振铃时长，到设置的时长客户仍未接听，系统将自动挂断该通电话，挂断原因显示：系统挂断或客户未接。建议设置在 35-40 秒。时长设置过短，等待客户接听的时长不足，客户来不及接起电话，导致号码浪费。时长设置过长，如号码质量不高，导致进线速度慢。如外呼方式为“一键外呼”，未到达预设振铃时长，无法手动操作挂断电话。

**e. 最大并发：**设置预测外呼时，最大可支持的并发线路数量，需结合“预测比例”、号码质量、执行任务的坐席数量进行设置。设置的最大数值不可超过选择的主叫的线路数，否则会出现数据空跑的现象。

例如：主叫的固话数量 20，执行任务分机数 5，预测比例 1:3，则最大并发为 15；主叫的固话数量 20，执行任务分机数 5，预测比例 1:5，则最大并发仅可选择 20，否则会出现数据空跑。

**f. 等待音乐：**话务等待转接时播放的背景音乐。在【CTI管理】模块中【语音库】功能中进行上传；如未进行语音文件上传，则系统默认等待音乐为“无”。

**g. 转接规则：**选择话务转接分机的规则。建议选择按分机的最大空闲时间转接。

**h. 接听方式：**话务接通后坐席接听的方式，建议选择自动接听。

**i. 冷却时长：**预测外呼自动呼叫时，坐席第一通电话挂机后和第二通电话进线前的间隔时长，单位秒。建议设置 3-5 秒。

**j. 队列超时：**话务在队列中转接单个坐席等待的超时时长，单位秒。建议设置 35-40 秒。时长设置过短，话务排队的情况下，来不及等待出现空闲坐席接起，导致号码浪费。时长设置过长，客户会主动挂断电话。（只有设置为振铃接听时才会生效）

**图示：**



### 2.2.1.3 数据分配 (如无需归属分配可跳过此步骤)

#### (1) 设置归属规则

#### 操作路径:

导航栏 — 项目管理 — 我的项目 — 项目分类列表 — 指定的项目分类名称 — 指定的子项目名称 — 点击“下发任务管理” — 点击“归属分配设置” — 输入数据匹配规则 — 点击“保存设定”



## 将数据导入到

**字段匹配设置说明**

①默认选择“任意满足关系”，有特殊需求情况下可选择“同时满足关系”

任意满足关系(客户资料匹配的字段时,当同一个台账配置不同字段时,字段任意匹配一个即可满足分配条件.)

同时满足关系(客户资料匹配的字段时,当同一个台账配置不同字段时,字段必须同时匹配才可满足分配条件.)

说明(1.同一台账配置了相同字段的多个值时,只需满足任意相同值 2.同一字段的相同值赋予不同台账时取第一个有效配置)

**数据匹配**

② **新增**

③字段选择“归属客服”  
(需保证总控端客户资料内已填写此字段,且导入的数据文件中有此信息)

④填写导入的数据文件中“归属客服”字段内容

⑤选择对应字段的分配坐席人员

保存设置

字段	归属客服	值为: 1001	时, 分配于	1001(1001)	✕
字段	电话号码	值为: 1002	时, 分配于	1002(1002)	✕

归属客服  
电话号码  
归属座席  
批次来源  
客户等级  
区域  
姓名  
归属机构  
归属客服

## (2) 操作分配

## 操作路径:

导航栏——项目管理——我的项目——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“下发任务管理”——点击“项目任务批次”——点击对应批次的“查看”——点击“数据分配”——选择“字段匹配模式”——点击“立即分配”

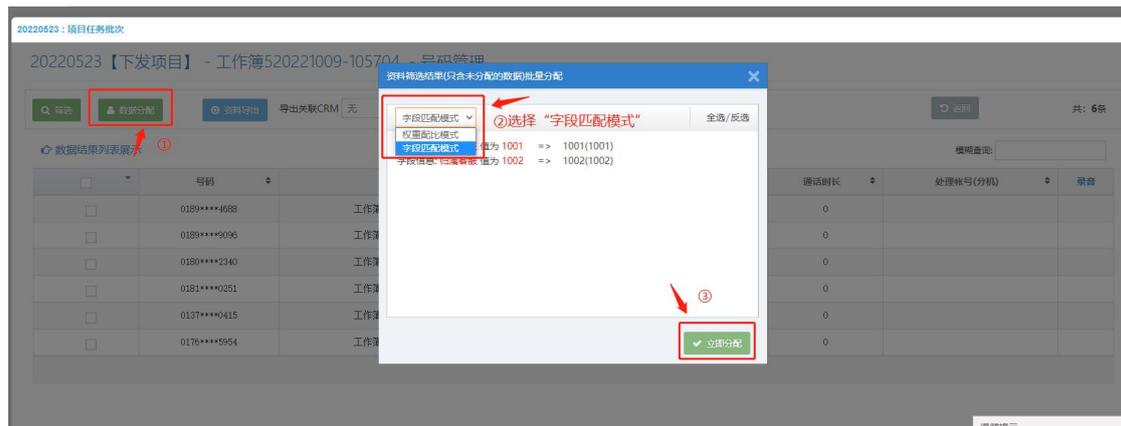
## 图示:

6月8日系统更新: 项目任务批次

6月8日系统更新【下发项目】- 号码库

共: 9条

序号	批次	名称	号码总数	呼出量	未呼量	呼叫量(%)	未呼量(%)	坐席未接量(%)	坐席接漏量(%)	优先级	操作
1	20230612-193907-0-357	工作簿720230612-193902.	1	0	1	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	高	查看
2	20230609-194955-0-357	【过滤结果】_20230609185134工作簿120230608-185008.	1	1	0	1 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (100.00%)	高	查看
3	20230609-194937-0-357	批次数据回收工作簿120230609-185008.20230608-191142.	1	1	0	1 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (100.00%)	高	查看
4	20230609-193354-0-357	工作簿1.20230609-193349	1	1	0	1 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (100.00%)	高	查看



## 2.2.1.5 启动外呼任务

### 操作路径：

导航栏——项目管理——我的项目——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“下发任务管理”——点击“未启动”——点击“启动任务”。



## 2.2.2. 外呼任务数据统计

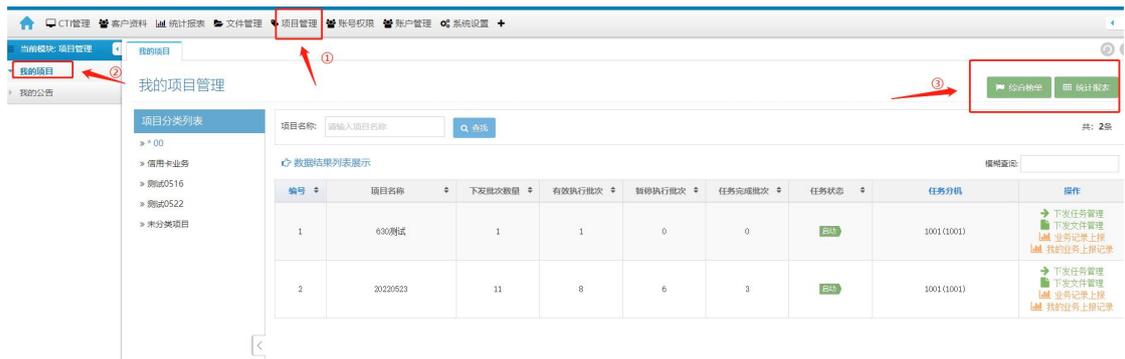
### 2.2.2.1 统计报表

用于查看指定时间范围内职场所有项目执行的任务数据情况。时间筛选条件：今日、近7天、近一月、指定时间段；如选择进行指定时间段筛选，筛选时间必须在同一个月内。

### 操作路径：

导航栏——项目管理——我的项目——点击“统计报表”。

### 图示：



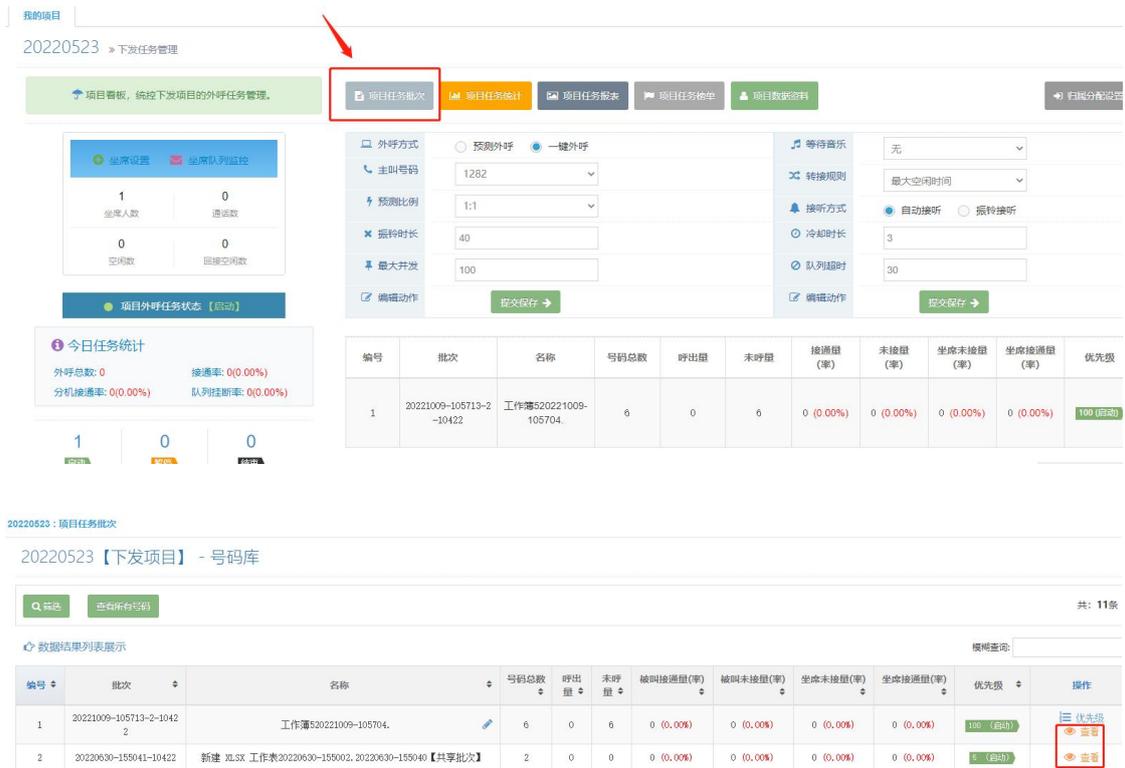
### 2.2.2.2 项目任务批次

用于查看指定任务不同批次的号码外呼明细。

#### 操作路径：

导航栏——项目管理——我的项目——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“下发任务管理”——点击“项目任务批次”。

#### 图示：



### 2.2.2.3 项目任务统计

用于查看指定任务不同批次的号码接通率情况。

#### 操作路径：

导航栏——项目管理——我的项目——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“下发任务管理”——点击“项目任务统计”。

**图示：**

0914测试 > 下发任务管理

项目看板, 统一下发项目的外呼任务管理。

项目任务批次 | **项目任务统计** | 项目任务报表 | 项目任务排单 | 项目数据资料

项目外呼方式: 一键外呼

主叫号码: 1317

预想比例: 1:1

振铃时长: 40

最大并发: 100

等待音乐: 无

接听规则: 最大空闲时间

接听方式: 自动接听

冷和时长: 3

队列超时: 30

今日任务统计

外呼总数: 0 | 接通率: 0(0.00%)

编号	批次	名称	号码总数	呼出量	未呼量	接通量(率)	未接量(率)	坐席未接量(率)	坐席接通量(率)	优先级	操作
0914测试: 项目任务统计											
外呼任务统计											
数据结果列表展示											
任务	号码总数	系统呼出量	被叫接通量(率)	被叫未接量(率)	分机挂断量(率)	IVR挂断量(率)	队列挂断量(率)				
0914测试【下发项目】	0	6	6 (100.00%)	5 (83.33%)	6 (100.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)				
每日统计											
数据结果列表展示											
任务名称	外呼总数	用户接通(率)	分机接通(率)	IVR挂断(率)	队列挂断(率)	分机挂断(率)					
总计	6	1 (16.67%)	1 (16.67%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	6 (100.00%)					
09月15日	4	1 (25.00%)	1 (25.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	4 (100.00%)					
09月14日	2	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	0 (0.00%)	2 (100.00%)					

## 2.2.2.4 项目任务报表

用于查看及导出指定任务不同批次的号码指定时间范围内的数据报表，报表字段为总控设置，不可修改统计的字段。

**操作路径：**

导航栏——项目管理——我的项目——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“下发任务管理”——点击“项目任务报表”。

**功能说明：**

**筛选条件释义：**

**外呼项目：**默认当前操作的项目；

**数据来源：**可选择统计对这个项目下发过数据的账号；

**外呼团队：**默认当前登录的职场账号；

**时间筛选：**支持今日、近七日、近一月、指定时间段执行情况的筛选；如选择进行指定时间段筛选，筛选时间必须在同一个月内；

**图示：**



## 2.2.2.5 项目任务榜单

### 操作路径：

导航栏——项目管理——我的项目——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“下发任务管理”——点击“项目任务榜单”。

### 功能说明：

该功能用于查看职场坐席通话的质量、接通率、外呼数等数据，**需要总控创建项目数据报表后方可展示，统计字段仅限总控变更**。可根据需求进行指定日期的数据查看，可筛选今日、昨日、近7天、近一月或者任意时间筛选。

管理员可将生成的数据进行导出，导出的文件格式默认为.xls



The screenshot shows the 'Project Task List' (项目任务榜单) data table. The breadcrumb path is '0914测试 > 下发任务管理'. The table has columns for '编号', '员工账号', '号码总数', '外呼数', '外呼接通数', '接通率', '本次业务结果-成功', '成功率', '接入坐席数', and '分机通话时长(秒)'. The table contains 7 rows of data. Above the table, there are filters for '时间选项' (Today, Yesterday, Last 7 days, Last month, Anytime), '开始时间' (2022-09-09 00:00:00), and '结束时间' (2022-10-09 23:59:59). A red box highlights the '数据导出' (Data Export) button, and a red arrow points to it.

编号	员工账号	号码总数	外呼数	外呼接通数	接通率	本次业务结果-成功	成功率	接入坐席数	分机通话时长(秒)
1		16	16	10	62.50%	0	0.00%	10	123
2		485	485	195	40.21%	11	5.64%	1	9966
3		959	959	360	37.54%	31	8.61%	1	19949
4		888	888	351	39.53%	3	0.85%	1	13897
5		883	883	352	39.88%	16	4.55%	1	22390
6		812	812	345	42.49%	28	8.12%	1	22413
7		866	866	336	38.80%	19	5.65%	1	15068

## 2.2.2.6 项目数据资料

### 操作路径：

导航栏——项目管理——我的项目——项目分类列表——指定的项目分类名称——指定的子项目名称——点击“下发任务管理”——点击“项目数据资料”。

### 功能说明：

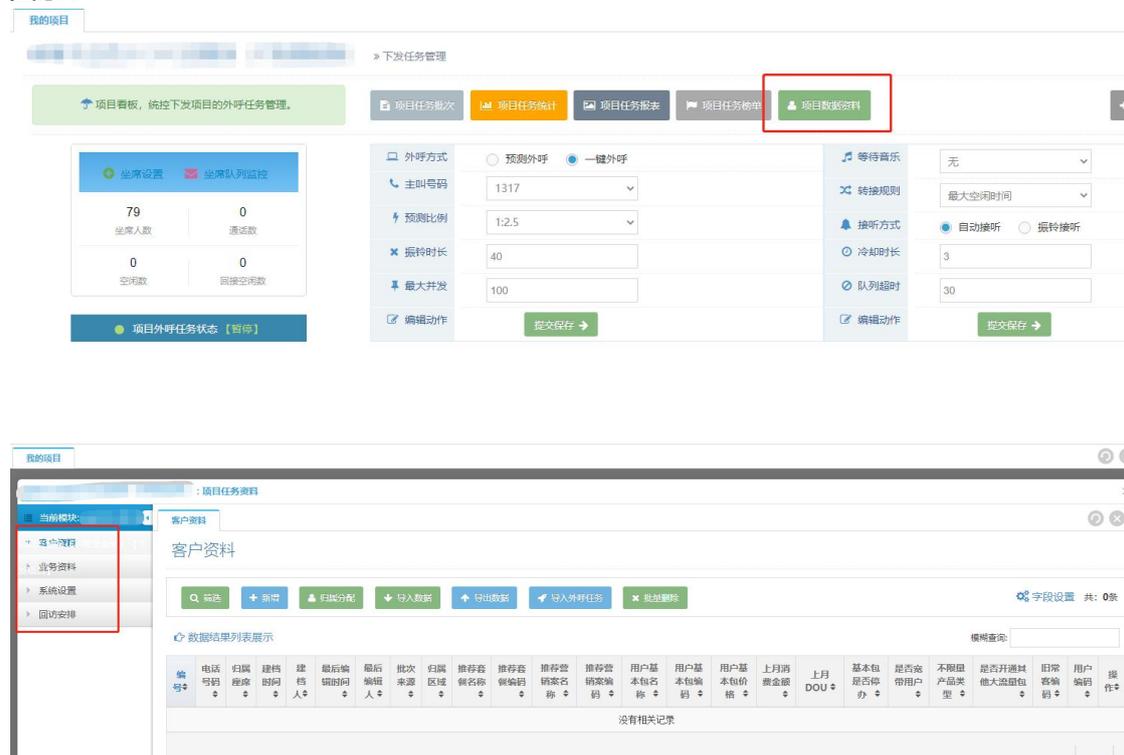
**客户资料：**支持筛选查询客户资料信息；

**业务资料：**支持筛选查询、导出录音、导出外呼业务办理结果；

**系统设置：**支持弹屏信息修改、坐席账号权限设置；

**回访安排：**支持筛选查询回访记录、新增回访记录等；

### 图示：



## 2.3. 角色权限分配

### 2.3.1. 坐席

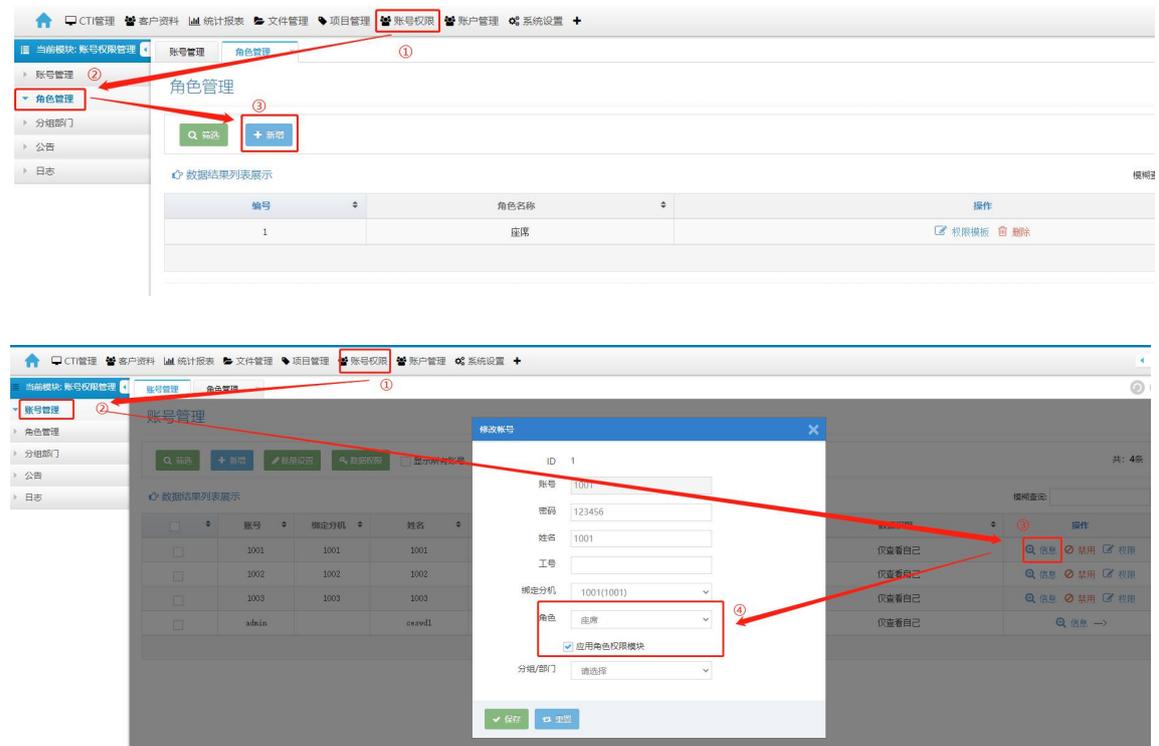
#### 操作路径：

1) 导航栏——账号权限——角色管理——点击“新增”——输入“角色名称”——勾选所

需权限——点击“提交”。

2) 导航栏——账号权限——账号管理——点击“新增”——选择坐席账号——点击“信息”——在“角色”栏选择创建的角色名称——点击“应用角色权限模块”——“保存”。

**图示：**



**功能说明：**职场坐席的权限可以通过系统进行 DIY 设置，具体以角色职能为准，例如：坐席、

线管、值班长等，以下为建议开通功能：

功能模块	一级功能名称	二级功能名称	说明
CTI 管理	首页	— —	— —
	通话记录	呼入通话记录	呼入功能的台席
		外呼通话记录	— —
		语音呼叫记录	查看 IVR 业务办理
CRM	客户资料	— —	— —
	业务资料	— —	— —
呼叫中心坐席	通话记录	呼入通话记录	呼入功能的台席
		外呼通话记录	— —
	分机设置	— —	— —
	我的项目	— —	— —
	客户管理	— —	— —
	回访安排	— —	— —

### 三、角色：职场坐席

#### 3.1. 账号功能

- 1) 执行外呼任务；
- 2) 客户回访；

#### 3.2. 业务操作流程

##### 3.2.1. 插件安装

台席电脑需安装系统插件，操作步骤为：

第一步：关闭电脑上目前在运行的其他话机软件及杀毒软件，例如sip话机、360卫士、金山毒霸、电脑管家等等；

第二步：安装8.1.1.406版本360浏览器插件，安装成功后需关闭360浏览器，再进行下一步；

第三步：安装x86驱动程序插件；

第四步：安装uucall系统插件；

第五步：打开360浏览器输入平台网址，选择使用“极速模式”

### 3.2.2业务外呼

**主流程：**（按住 CTRL 并单击鼠标左键，点击下方分类步骤，跳转至对应流程环节）

第 1 步：[确认分机设置](#)——第 2 步：[查看外呼项目](#)——第 3 步：[操作外呼](#)——第 4 步：[保存外呼结果](#)——第 5 步：[回访](#)

#### 3.2.1.1. 确认坐席分机设置

##### 操作路径：

左侧导航栏——点击“分机设置”——设置参数——点击“提交”。

##### 功能说明：

**主叫号码：**确认与执行的任务选择的主叫一致。如未选择或选择错误的主叫号码，坐席手动外呼及回访时无法呼出；

**弹屏时机：**可选择是在话务接通时弹屏或者在外呼振铃时弹屏，建议选择“振铃时”。选择“振铃时”弹屏，则全程展示客户号码为前三后四，隐藏中间四位。

**弹屏设置：**确认与执行的任务选择的弹屏一致。

##### 图示：



### 3.2.1.2. 查看外呼项目

#### 操作路径:

左侧导航栏——点击“我的项目”——查看启动状态的项目——确认需外呼的项目外呼方式。

项目为预测外呼时,坐席需选择“可回接”状态,系统会自动呼出电话,坐席等待系统转入电话即可;

项目为一键外呼时,坐席需选择“不可回接”状态,需手动点击对应项目的“一键外呼”按钮进行取号;

#### 图示:

编号	名称	外呼方式	状态	创建时间	操作
0B2414	家庭套餐0712【下发项目】	预测外呼	暂停	2023-07-12 16:53:39	我的号码
0B2405	家庭套餐1(测试)【下发项目】	一键外呼	暂停	2023-07-11 17:26:06	我的号码 一键外呼
D427	10元流量包【下发项目】	一键外呼	自动	2023-07-18 09:17:38	我的号码 一键外呼
D424	流程测试0717【下发项目】	一键外呼	自动	2023-07-17 09:11:13	我的号码 一键外呼
D420	流程测试1.1【下发项目】	一键外呼	自动	2023-07-14 14:30:46	我的号码 一键外呼
D416	归属测试【下发项目】	一键外呼	自动	2023-07-14 14:09:59	我的号码 一键外呼
D413	家庭套餐(归属设置)【下发项目】	一键外呼	自动	2023-07-14 11:42:01	我的号码 一键外呼
D407	家庭套餐0714【下发项目】	预测外呼	自动	2023-07-14 09:01:08	我的号码
D402	7月13日测试项目【下发项目】	预测外呼	自动	2023-07-13 15:47:32	我的号码
D398	家庭套餐(测试0712)【下发项目】	预测外呼	暂停	2023-07-12 23:48:18	我的号码

### 3.2.1.3. 坐席外呼

操作路径: 坐席工作台——点击“工号状态”——点击“账号签入”——设置话务状态;

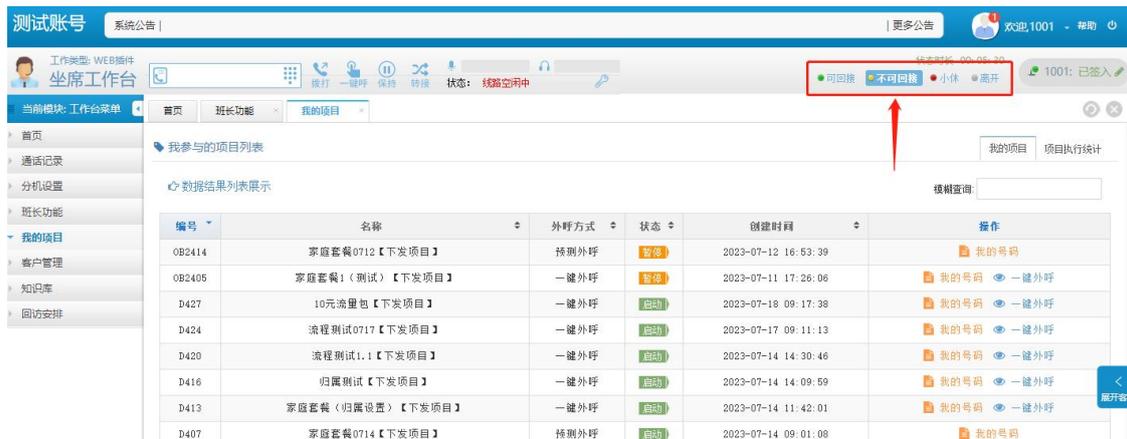
#### 功能说明:

**可回接：**外呼项目为预测外呼时,坐席需选择“可回接”状态，系统会自动呼出电话，坐席等待系统转入电话即可；如未设置可回接状态，则系统无法转接通话到对应的座席；

**不可回接：**项目为一键外呼时，坐席需选择“不可回接”状态，需手动点击对应项目的“一键外呼”按键进行取号，系统将导入到外呼任务中的号码逐个呼叫；

**小休、离开：**非话务状态，一般在午休或者有事离开工位时开启；

**图示：**

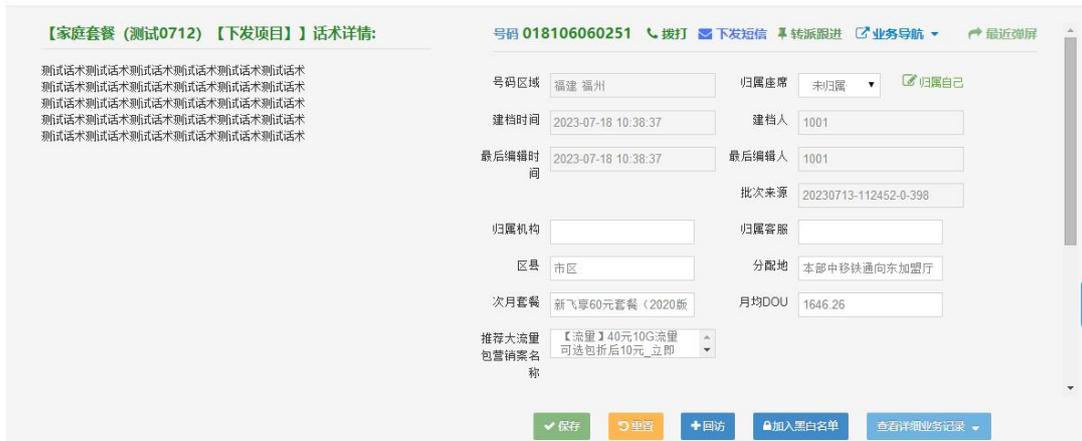


### 3.2.1.4. 业务记录保存

**操作路径：**弹屏信息——记录业务结果——点击“保存”；

注：已操作保存弹屏后，弹屏会自动关闭，未保存情况下无法关闭弹屏；

**图示：**



### 3.2.1.5. 外呼回访

**操作路径：**弹屏信息——点击“回访”——登记弹屏信息；

对于当通通话业务未办理完成或者意外挂断的客户，需要进行再次与客户进行联系的，可进行回访呼出；

①当下回访，可直接在弹屏页面点击“拨打”外呼；

## 图示：



②约定其他时间回访，点击弹屏下方“回访”按钮加入回访，后续外呼时点击“回访安排”进行呼出

## 图示：



## 回访安排

The '回访安排' (Follow-up Arrangement) form is displayed, showing the following details:

- 标题: 下午17点外呼
- 创建人: 1001
- 创建时间: 2023-06-08 12:40:29
- 联系电话: 0181\*\*\*\*0251
- 状态: 新建未执行
- 执行人: 1001(1001)
- 计划执行时间: 20 16:40:29
- 实际执行时间: 20 12:40:29
- 回访备注: 测试

The '回访安排' (Follow-up Arrangement) table is shown, displaying a list of follow-up tasks. A red arrow points to the '回访安排' button in the sidebar, and another red arrow points to the '定时执行' button in the table's '操作' column.

编号	回访标题	客户号码	进度状态	创建人	创建时间	执行人	计划执行时间	实际执行时间	操作
1	下午17点外呼	0181****0251	等待执行	1001	2023-06-08 12:41:30	1001	2023-06-08 16:40:29		<input checked="" type="checkbox"/> 定时执行 <input type="checkbox"/> 重新编辑

### 3.3. 外呼记录查询

#### 3.3.1. 外呼通话记录

可查询坐席外呼通话明细，试听、下载通话录音，业务资料编辑等，支持多条件筛选。

**操作路径：**坐席工作台——点击“通话记录”——点击“外呼通话记录”；

**图示：**

