



法调云 操作手册

V1.0.4版本

2023年10月26日



目录

CONTENTS

1 使用单位分案员/分案管理员

1.1导入案件	第3页
1.2分案	第6页
1.3撤案	第9页
1.4重回调解案件库	第12页
1.5案件资产编辑	第13页
1.6案件审核管理	第15页
1.7案件公示信息管理	第19页
1.8自定义字段	第20页
1.9异步导出报表	第21页

2 使用单位调解员

2.1号码在网状态查询	第22页
2.2三要素认证	第24页
2.3外呼坐席登录与退出	第26页

2.4预测式外呼	第27页
2.5发短信	第31页
2.6失联修复	第34页
2.7发调解函	第35页
2.8案件申请	第38页
2.9案件公示	第45页
2.10批量操作	第47页
2.11外呼	第48页
2.12调解登记	第50页
2.13进入详情跟进	第51页
2.14调解记录	第56页
2.15债务人管理	第57页
2.16排序	第58页
2.17自定义字段	第59页

2.18异步导出报表	第60页
------------	------

3使用单位调解团队长

3.1闪信配置	第61页
3.2新建调解函模板	第62页
3.3回款审核	第63页
3.4坐席管理	第64页

4使用单位超级管理员

4.1隐私设置	第66页
4.2自定义跟进状态	第67页
4.3账户管理	第68页

5 法调云移动端服务

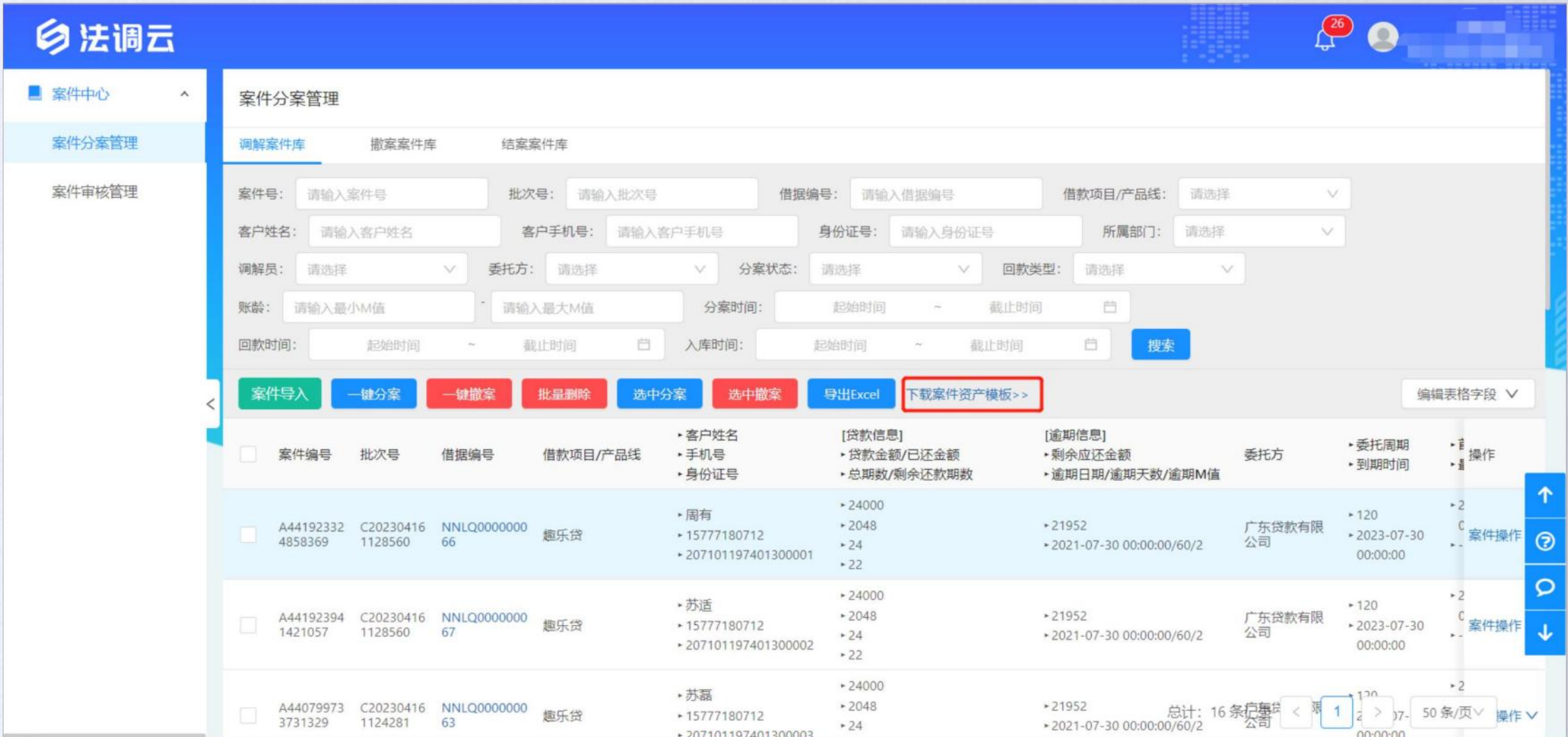
5.1在线签署调解函	第69页
5.2案件公示应用	第73页

1.使用单位分案员/分案管理员

（分案员可对本人导入的案件数据进行操作，分案管理员可管理本单位的所有案件数据。）

1.1导入案件

- 第一步：点击左侧工具栏【案件中心】-->【案件分案管理】-->【调解案件库】。（注：调解案件库/撤案案件库/结案案件库可点击切换，调解案件库中是处于调解状态的案件，撤案案件库中是已撤案的案件，结案案件库中是已结案的案件）
- 第二步：点击【下载案件资产模板】。



特别提醒：

- 1、模板中的日期格式如示例所示：**2027-05-26**，且单元格格式为**文本**格式；
- 2、模板中填写联系人信息时必须将**联系人姓名、手机号、关系**三项都填写完整，不能只填写联系人手机号；
- 3、若一个债务人有多**个**号码可在联系人名字填写债务人名字，联系人手机号码填写债务人其他号码，关系填本人。

[illegible]

日期为2027-05-26格式，且单元格格式为文本

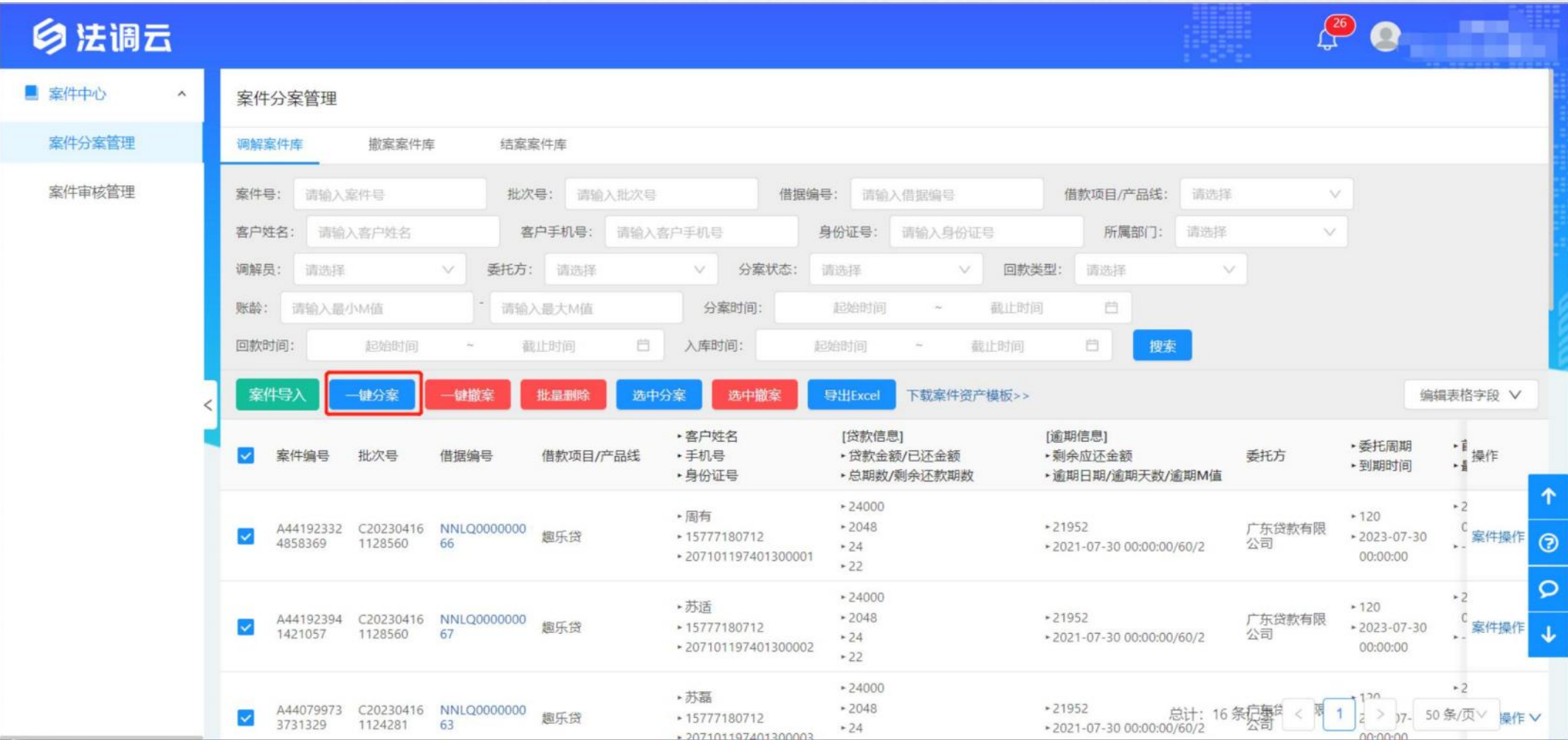
[illegible]

联系人姓名、手机号、关系都需填写完整

1.2分案

1.2.1一键分案

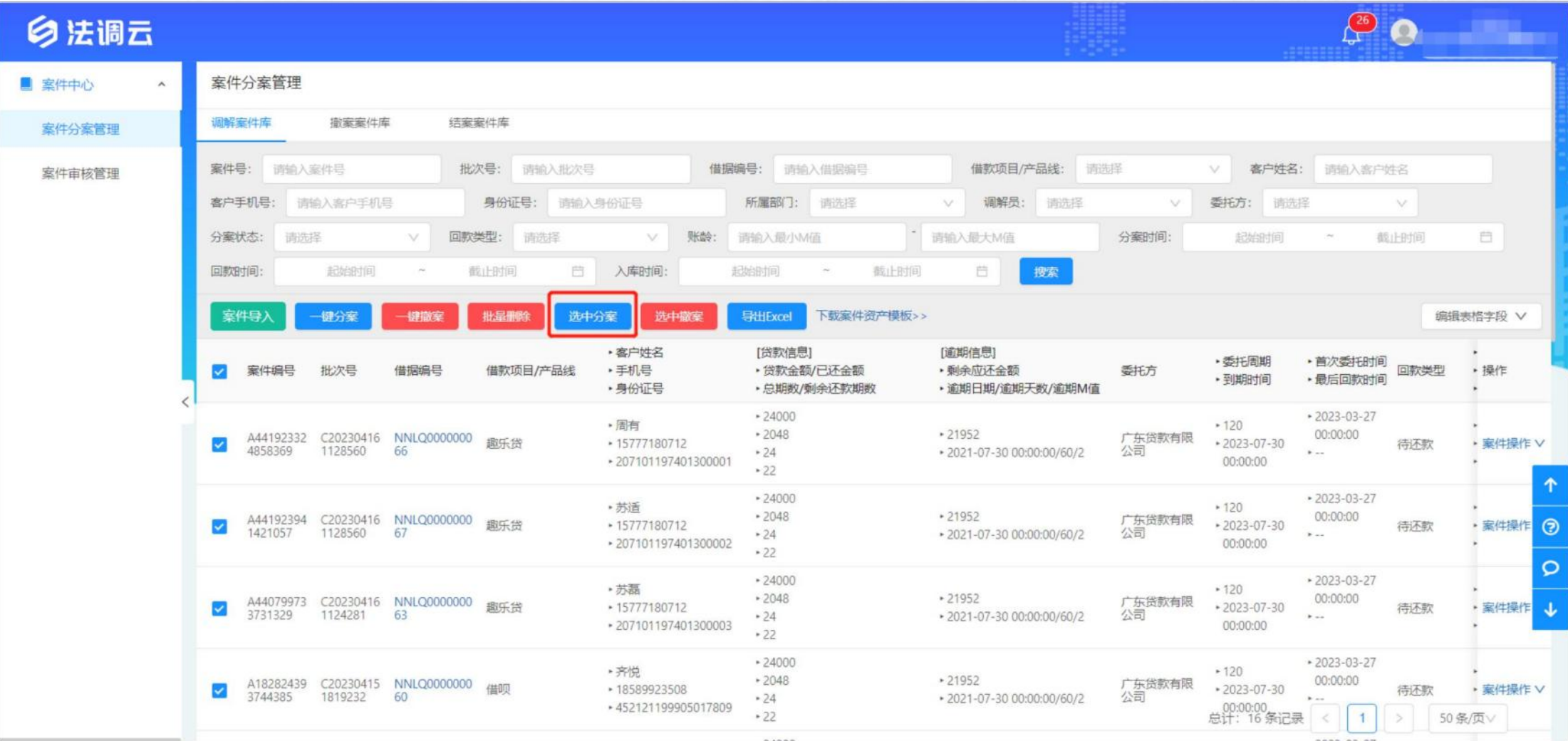
- 第一步：点击左侧工具栏【案件中心】-->【案件分案管理】。
- 第二步：点击【一键分案】。打开一键分案框，根据必选和非必选的选项筛选案件，点击【确定】可以根据数量和比例一键分案，根据案件情况分配给调解员跟进调解。
- 第三步：在调解案件库列表中查看案件的分案情况。



一键分案编辑框

1.2.2选中分案

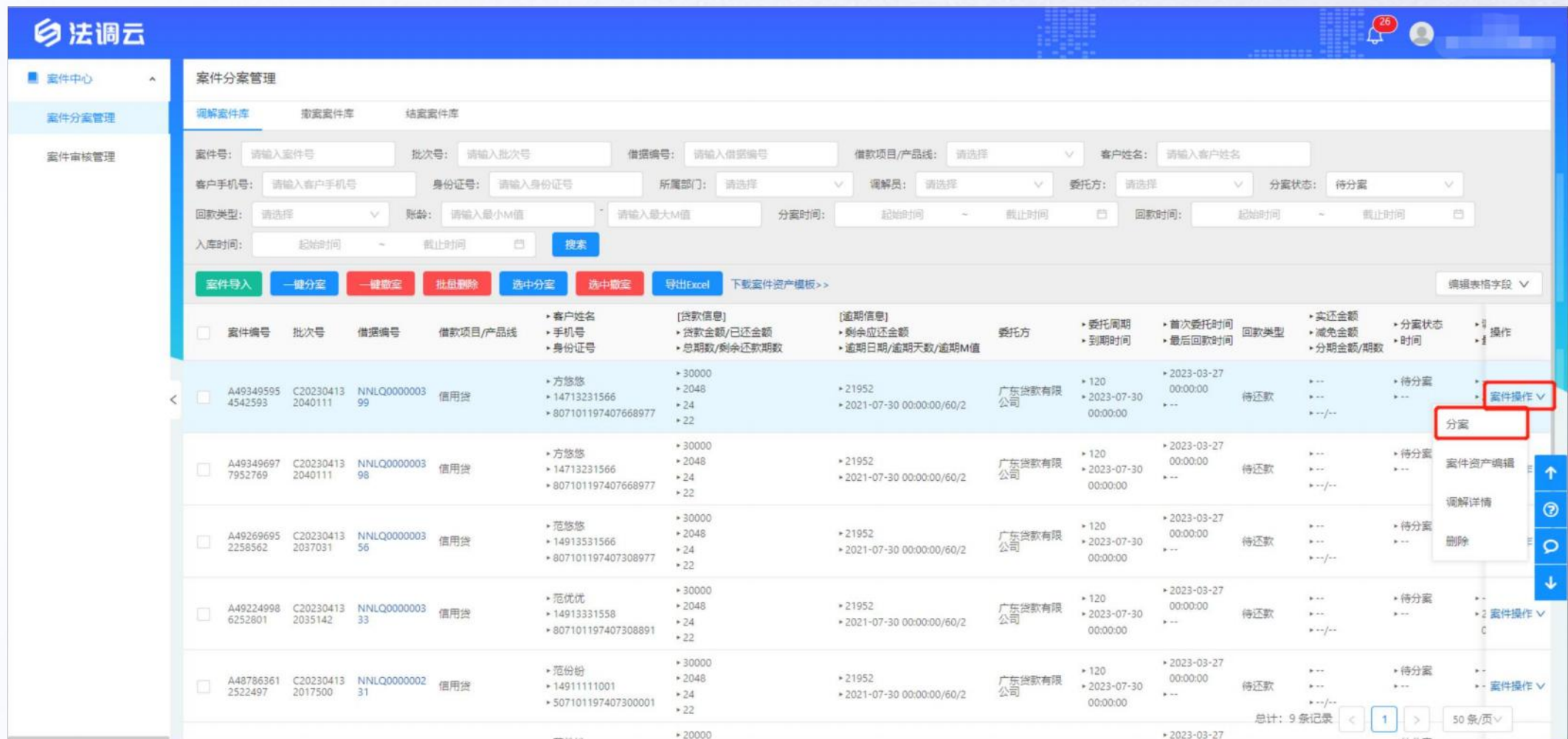
- 第一步：点击左侧工具栏【案件中心】-->【案件分案管理】。
- 第二步：勾选列表案件，点击【选中分案】。打开分案框，选择调解员后（可多选）点击【确定】，按数量平均分配给调解员跟进调解。
- 第三步：在调解案件库列表中查看案件的分案情况。



分案编辑框

1.2.3操作栏分案

- 第一步：点击左侧工具栏【案件中心】-->【案件分案管理】。
- 第二步：点击【案件操作】-->【分案】。打开分案框，选择调解员后（可多选）点击【确定】，按数量平均分配给调解员跟进调解。
- 第三步：在调解案件库列表中查看案件的分案情况。

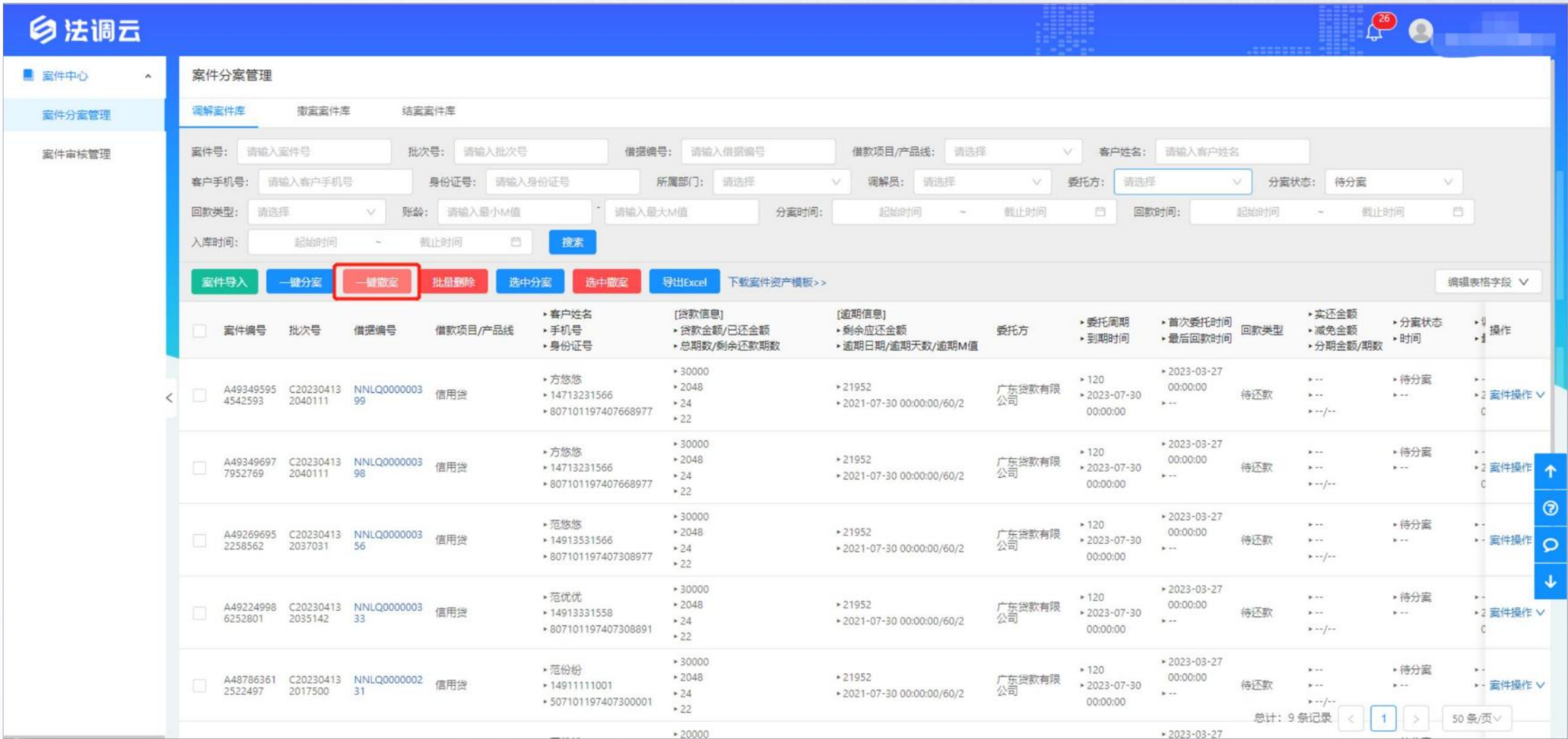


分案编辑框

1.3撤案

1.3.1一键撤案

- 第一步：点击左侧工具栏【案件中心】-->【案件分案管理】。
- 第二步：点击【一键撤案】，打开一键撤案框，根据必选和非必选的选项筛选已分案的可撤案件计数，点击【确定】可以一键撤案，在撤案案件库列表中查看案件的撤案情况。



撤案编辑框

1.3.2选中撤案

- 第一步：点击左侧工具栏【案件中心】-->【案件分案管理】。
- 第二步：勾选列表案件，点击【选中撤案】。打开撤案框，选择是否过滤回款案件后，点击【确定】可以撤案，在撤案案件库列表中查看案件的撤案情况。

法调云

案件中心

案件分案管理

案件审核管理

案件分案管理

待解案件库

撤案案件库

结案案件库

案件号: 请输入案件号

批次号: 请输入批次号

借据编号: 请输入借据编号

借款项目/产品线: 请选择

客户姓名: 请输入客户姓名

客户手机号: 请输入客户手机号

身份证号: 请输入身份证号

所属部门: 请选择

调解员: 请选择

委托方: 请选择

分案状态: 请选择

回款类型: 请选择

账龄: 请输入最小M值

请输入最大M值

分案时间: 起始时间 ~ 截止时间

回款时间: 起始时间 ~ 截止时间

入库时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

案件导入

一键分案

一键撤案

批量删除

选中分案

选中撤案

导出Excel

下载案件资产模板>>

编辑表格字段

案件编号	批次号	借据编号	借款项目/产品线	客户姓名 手机号 身份证号	[贷款信息] 贷款金额/已还金额 总期数/剩余还款期数	[逾期信息] 剩余应还金额 逾期日期/逾期天数/逾期M值	委托方	委托周期 到期时间	首次委托时间 最后回款时间	回款类型	实还金额 减免金额 分期金额/期数	分案状态 时间	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	A44192332 4858369	C20230416 1128560	NNLQ0000000 趣乐贷	周有 15777180712 207101197401300001	24000 2048 24 22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	广东贷款有限公司	120 2023-07-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00 --	待还款	-- -- --/--	已分案 2023-06-05 09:52:04	1 案件操作
<input checked="" type="checkbox"/>	A44192394 1421057	C20230416 1128560	NNLQ0000000 趣乐贷	苏适 15777180712 207101197401300002	24000 2048 24 22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	广东贷款有限公司	120 2023-07-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00 --	待还款	-- -- --/--	已分案 2023-06-05 09:52:04	0 案件操作
<input checked="" type="checkbox"/>	A44079973 3731329	C20230416 1124281	NNLQ0000000 趣乐贷	苏磊 15777180712 207101197401300003	24000 2048 24 22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	广东贷款有限公司	120 2023-07-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00 --	待还款	-- -- --/--	已分案 2023-06-05 09:52:04	1 案件操作
<input checked="" type="checkbox"/>	A18282439 3744385	C20230415 1819232	NNLQ0000000 借呗	齐悦 18589923508 452121199905027809	24000 2048 24 22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	广东贷款有限公司	120 2023-07-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00 --	待还款	-- -- --/--	已分案 2023-06-05 09:52:04	2 案件操作
<input checked="" type="checkbox"/>	A18282461 1848194	C20230415 1819232	NNLQ0000000 借呗	谢晓 15777180712 452121199905027806	24000 2048 24 22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	广东贷款有限公司	120 2023-07-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00 --	待还款	-- -- --/--	已分案 2023-06-05 09:52:04	2 案件操作

总计: 16 条记录

1

50 条/页

撤案

共选中 7 个案件, 包含有回款的案件, 确定要撤回所选案件吗?

是否过滤有回款案件: ☒ 是 ☐ 否

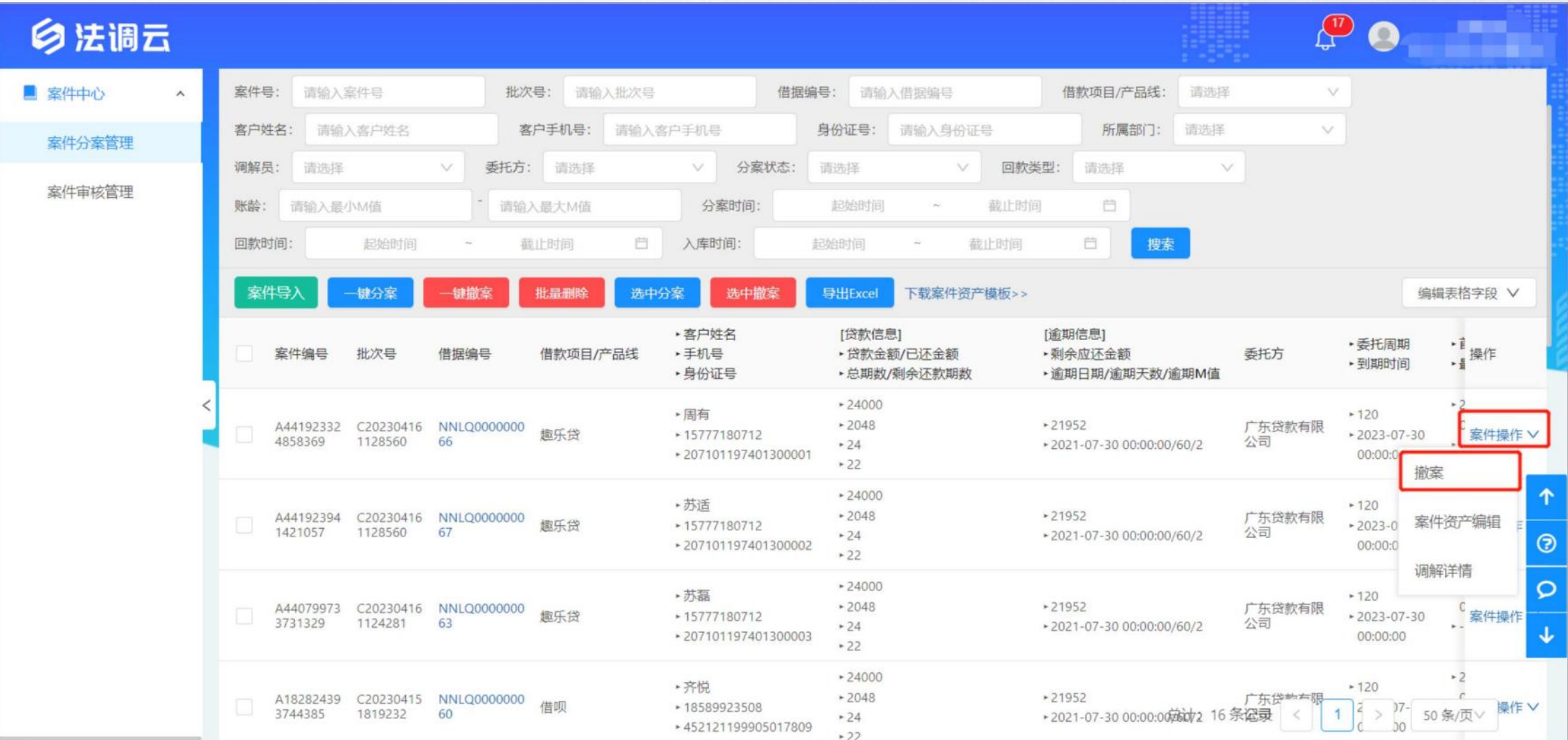
确定

取消

撤案编辑框

1.3.3操作栏撤案

- 第一步：点击左侧工具栏【案件中心】-->【案件分案管理】。
- 第二步：点击【案件操作】-->【撤案】。打开撤案框，选择是否过滤回款案件后，点击【确定】可以撤案，在撤案案件库列表中查看案件的撤案情况。



撤案编辑框

1.4重回调解案件库

- 第一步：点击【撤案案件库】/【结案案件库】，可在撤案案件库列表/结案案件库列表中查看案件的撤案/结案情况。
- 第二步：勾选列表案件，点击【重回调解案件库】，设置重新委托到期时间后，可以将所选案件重新调回调解案件库，且案件状态变为待分案。



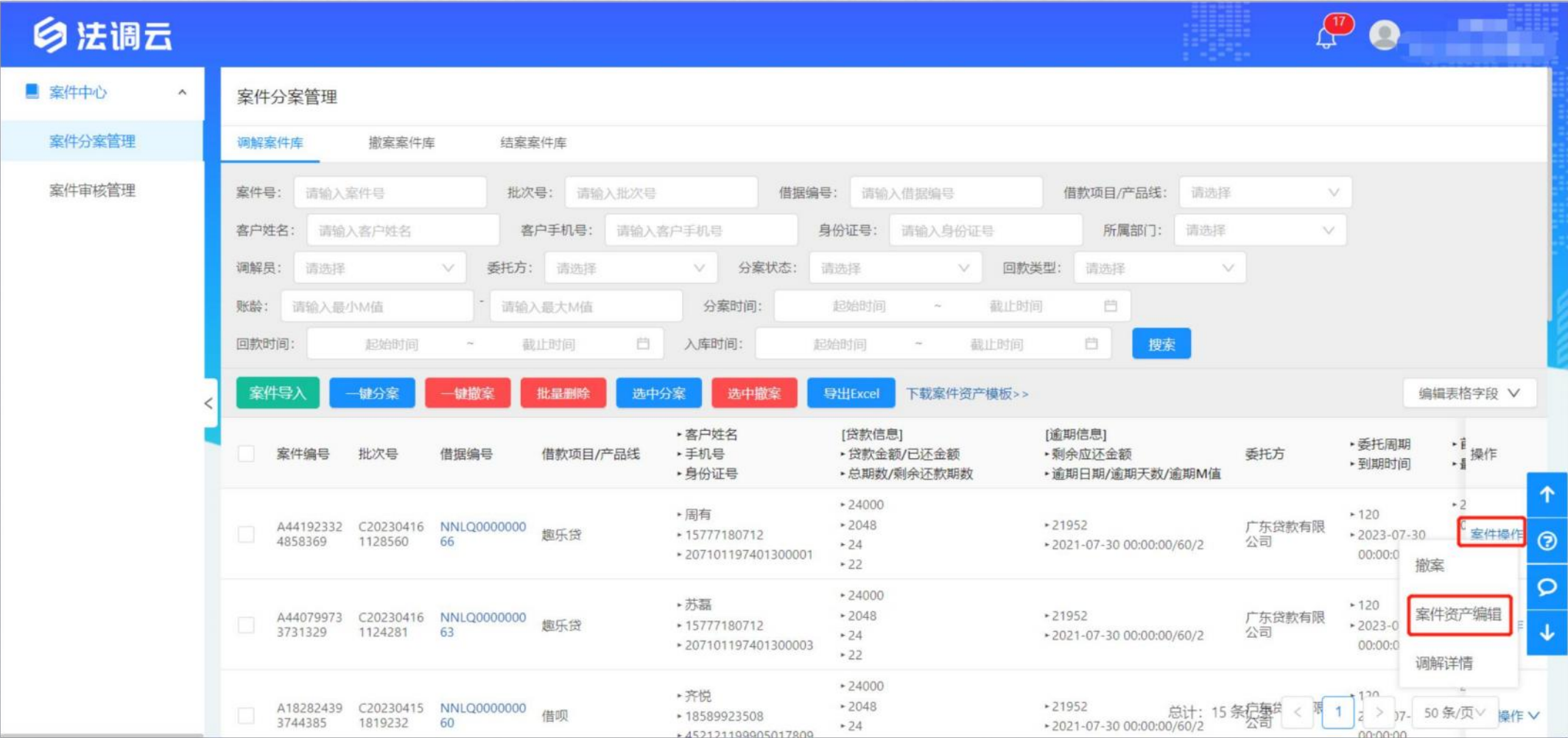
撤案案件库



结案案件库

1.5 案件资产编辑

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：点击【案件操作】-->【案件资产编辑】。



- 第三步：在打开的案件资产编辑页面，可以编辑案件信息，点击【提交】编辑生效。(注：案件状态为“已分案、已分案(留案)、待分案(退案案件)”时，借据编号、姓名、手机号、身份证不能修改，仅“待分案”案件支持此四项信息修改；联系人只能新增，不能修改，新增联系人为本人类型时，姓名必须和债务人一致。)

案件资产编辑

编辑字段

×

案件编号: A441923324858369

* 借据编号:>NNLQ000000066

更新时间: 2023-06-05 09:52:04

* 合同号: 请输入合同号

* 委托周期: 120 天

* 开始委托时间: 2023-04-01 00:00:00

* 委托到期时间: 2023-07-30 00:00:00

* 委托方: 广东贷款有限公司

债务人基本信息

* 姓名: 周有

* 手机号: 15777180712

* 身份证号: 207101197401300001

出生年月: 1974-01-30

民族: 汉

族

* 性别: 男

学历: 本科

婚姻: 已婚

年龄: 49

* 户籍地址: 广西 省 桂林市 市 民族大道113号

* 现住地址: 广西 省 南宁市 市 民族大道90号

单位名称: 单位SSS

单位地址: 广西 省 南宁 市 临桂区云影路1号

入职时间: 请输入入职时间

职务: 主管

单位电话: 07711111111

债务人编号: A0000137001

添加附件: 上传附件 (*非必填, 最多5个附件, 10M以内)

债务信息

* 贷款产品: 趣乐贷

* 贷款金额: 24000

* 合同金额: 24000

* 月还款额: 1024

首期还款日: 2021-04-30

* 年化利率: 10.0%

* 月利率: 0.10%

* 月费率: 0.1%

* 放款日: 2021-04-30

返回

提交

编辑表格字段

委托周期

到期时间

120

2023-07-30 00:00:00

2

案件操作

120

2023-07-30 00:00:00

2

案件操作

120

2023-07-30 00:00:00

2

案件操作

1

2

37

50 条/页

操作

1.6案件审核管理分案

1.6.1留案审核

- 第一步：点击左侧菜单栏【案件中心】-->【案件审核管理】。
- 第二步：点击列表右侧操作列的【留案审核】，弹出审核框，选择“审核通过”并点击【提交】，留案审核通过，该案件委托周期变为“留案周期+委托周期”的时间，委托到期时间变为相加后的到期时间；选择“审核不通过”并点击【提交】，留案审核拒绝，该案件保持原状。

法调云

案件中心

案件分案管理

案件审核管理

案件审核管理

借据编号: 请输入借据编号

借款项目/产品线: 请选择

客户姓名: 请输入客户姓名

客户手机号: 请输入客户手机号

身份证号: 请输入身份证号

所属部门: 请选择

调解员: 请选择

委托方: 请选择

申请类型: 请选择

审核状态: 请选择

回款类型: 请选择

账龄: 请输入最小M值

请输入最大M值

入库时间: 起始时间 ~ 截止时间

申请时间: 起始时间 ~ 截止时间

审核时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

导出Excel

编辑表格字段

案件编号	借据编号	借款项目/产品线	客户姓名 手机号 身份证号	[贷款信息] 贷款金额/已还金额 总期数/剩余还款期数	[逾期信息] 剩余应还金额 逾期日期/逾期天数/逾期M值	委托方	委托周期 到期时间	首次委托时间 最后回款时间	操作	
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 12	2022-04-10 00:00:00 6500 365 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	留案审核 ↑ ↓ 退回审核 调解详情
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 12	2022-04-10 00:00:00 6500 365 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	退回审核 调解详情
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 12	2022-04-10 00:00:00 6500 365 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	退回审核 调解详情

留案审核

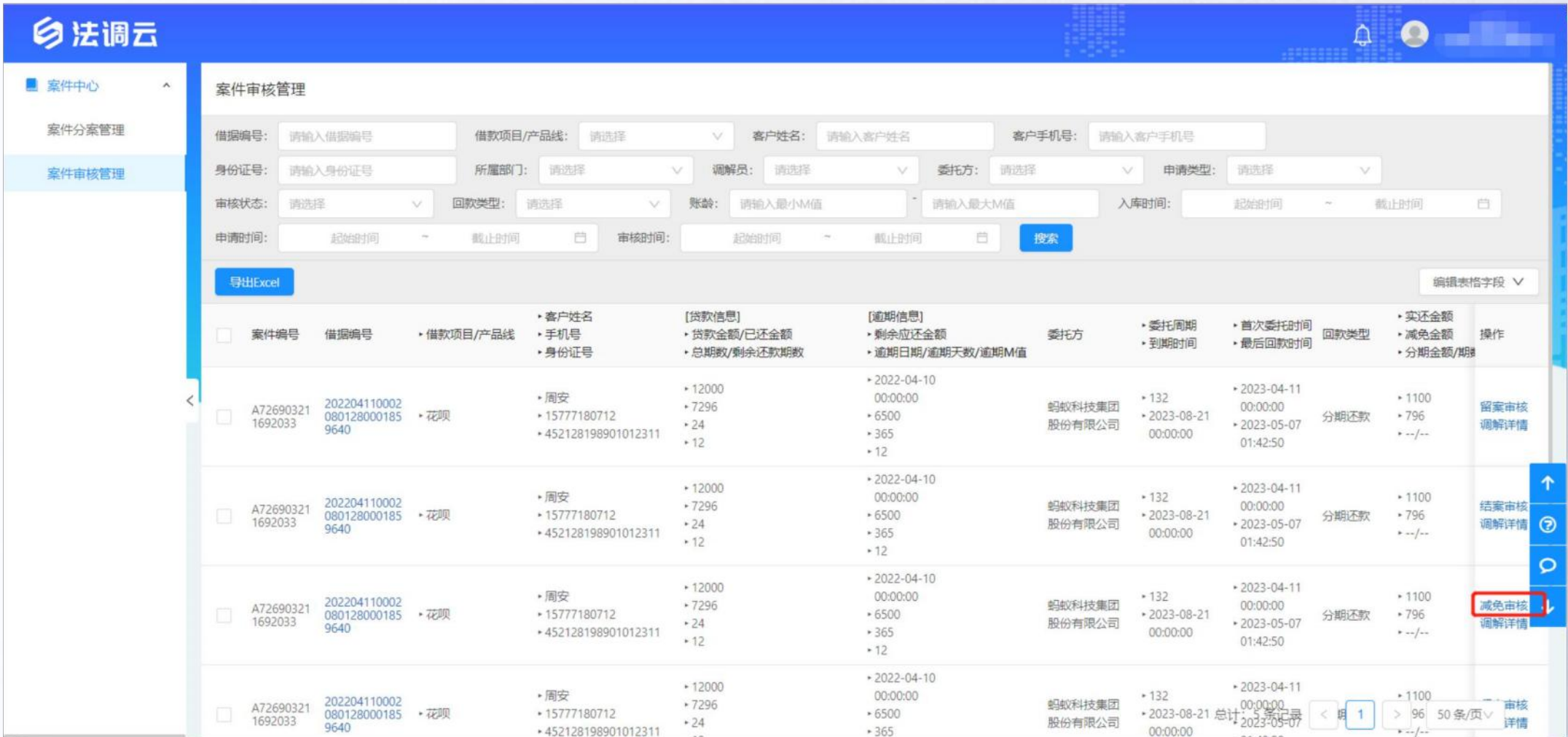
* 审核: ☐ 审核通过 ☐ 审核不通过

取消 提交

留案审核框

1.6.2减免审核

- 第一步：点击左侧菜单栏【案件中心】-->【案件审核管理】。
- 第二步：点击列表右侧操作列的【减免审核】，弹出审核框，选择“审核通过”并点击【提交】，减免审核通过，减免金额从该案件剩余应还金额全部变为“原剩余应还金额-减免金额”的数值；选择“审核不通过”并点击【提交】，减免审核拒绝，该案件保持原状。



减免审核框

1.6.3退案审核

- 第一步：点击左侧菜单栏【案件中心】-->【案件审核管理】。
- 第二步：点击列表右侧操作列的【退回审核】，弹出审核框，选择“审核通过”并点击【提交】，则退案审核通过，案件退回到调解案件库，状态变为“待分案（退案案件）”；选择“审核不通过”并点击【提交】，则退案审核拒绝，该案件保持原状。

法调云

案件中心

案件分案管理

案件审核管理

案件审核管理

借据编号: 请输入借据编号

借款项目/产品线: 请选择

客户姓名: 请输入客户姓名

客户手机号: 请输入客户手机号

身份证号: 请输入身份证号

所属部门: 请选择

调解员: 请选择

委托方: 请选择

申请类型: 请选择

审核状态: 请选择

回款类型: 请选择

账龄: 请输入最小M值

请输入最大M值

入库时间: 起始时间 ~ 截止时间

申请时间: 起始时间 ~ 截止时间

审核时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

导出Excel

编辑表格字段

案件编号	借据编号	借款项目/产品线	客户姓名 手机号 身份证号	[贷款信息] 贷款金额/已还金额 总期数/剩余还款期数	[逾期信息] 剩余应还金额 逾期日期/逾期天数/逾期M值	委托方	委托周期 到期时间	首次委托时间 最后回款时间	回款类型	实还金额 减免金额 分期金额/期数	操作
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	分期还款	1100 796 --/--	留案审核 调解详情
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	分期还款	1100 796 --/--	退回审核 调解详情
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	分期还款	1100 796 --/--	结案审核 调解详情
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	分期还款	1100 796 --/--	审核 详情

退回审核

* 审核: ☐ 审核通过 ☐ 审核不通过

取消 提交

减免审核框

1.6.4结案审核

- 第一步：点击左侧菜单栏【案件中心】-->【案件审核管理】。
- 第二步：点击列表右侧操作列的【结案审核】，弹出审核框，选择“审核通过”并点击【提交】，结案审核通过，案件进入结案案件库，状态变为“已结案”；选择“审核不通过”并点击【提交】，结案审核拒绝，该案件保持原状。

法调云

案件中心

案件分案管理

案件审核管理

案件审核管理

借据编号: 请输入借据编号

借款项目/产品线: 请选择

客户姓名: 请输入客户姓名

客户手机号: 请输入客户手机号

身份证号: 请输入身份证号

所属部门: 请选择

调解员: 请选择

委托方: 请选择

申请类型: 请选择

审核状态: 请选择

回款类型: 请选择

账龄: 请输入最小M值

请输入最大M值

入库时间: 起始时间 ~ 截止时间

申请时间: 起始时间 ~ 截止时间

审核时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

导出Excel

编辑表格字段

案件编号	借据编号	借款项目/产品线	客户姓名 手机号 身份证号	【贷款信息】 贷款金额/已还金额 总期数/剩余还款期数	【逾期信息】 剩余应还金额 逾期日期/逾期天数/逾期M值	委托方	委托周期 到期时间	首次委托时间 最后回款时间	回款类型	实还金额 减免金额 分期金额/期数	操作
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 365 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	分期还款	1100 796 --/--	留案审核 调解详情
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 365 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	分期还款	1100 796 --/--	结案审核 调解详情
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 365 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	分期还款	1100 796 --/--	减免审核 调解详情
<input type="checkbox"/>	A72690321 1692033	202204110002 080128000185 9640	花呗	周安 15777180712 452128198901012311	12000 7296 24 365 12	蚂蚁科技集团 股份有限公司	132 2023-08-21 00:00:00	2023-04-11 00:00:00 2023-05-07 01:42:50	分期还款	1100 796 --/--	审核 详情

结案审核

* 审核: ☐ 审核通过 ☐ 审核不通过

取消 提交

减免审核框

1.7案件公示信息管理

输入案件公示H5需要显示的诉前调解单位信息、诉讼受理单位信息，点击【保存】按钮，案件公示H5的链接即可显示，可将链接放在官方公众号等，债务人打开该链接登录即可查看自己被公示案件信息详情。

法调云

案件中心

案件分案管理

案件审核管理

案件公示信息管理

案件公示信息管理

案件公示H5链接: https://lost-repair-test.cloudbae.cn:16000/case-console-h5-ui/#/index/1645335620373843968

诉前调解单位信息

调解中心名称: 云宝宝验证调解中心

调解中心LOGO:

点击或拖拽上传

*格式为png/jpeg/jpg, 500KB以内长宽相等的图片, 如非长宽相等, 多出部分将居中裁剪

调解中心介绍: 本中心负责管理一套便捷、有效及公开的金融纠纷调解计划(调解计划), 由独立和持平的调解员和仲裁员为本港金融机构及其客户提供调解服务。随着公众对替代性争议解决方式如调解和仲裁服务的优点加深认识, 我们相信地球定能继续其作为宇宙金融中心的领导地

关于调解: 本中心是一所非牟利机构, 并由一个董事局负责监察和营运。本中心的调解计划主要是以“先调解, 后仲裁”的方式去协助解决金融机构与客户之间牵涉金钱的争议。如该争议未能透过调解方式达成和解, 当事人可以选择透过仲裁方式解决。

诉讼受理单位信息

人民法院名称: 云宝宝验证人民法院

人民法院LOGO:

点击或拖拽上传

*格式为png/jpeg/jpg, 500KB以内长宽相等的图片, 如非长宽相等, 多出部分将居中裁剪

人民法院介绍: 本中心负责管理一套便捷、有效及公开的金融纠纷调解计划(调解计划), 由独立和持平的调解员和仲裁员为本港金融机构及其客户提供调解服务。随着公众对替代性争议解决方式如调解和仲裁服务的优点加深认识, 我们相信地球定能继续其作为宇宙金融中心的领导地

关于诉讼: 本中心负责管理一套便捷、有效及公开的金融纠纷调解计划(调解计划), 由独立和持平的调解员和仲裁员为本港金融机构及其客户提供调解服务。随着公众对替代性争议解决方式如调解和仲裁服务的优点加深认识, 我们相信地球定能继续其作为宇宙金融中心的领导地

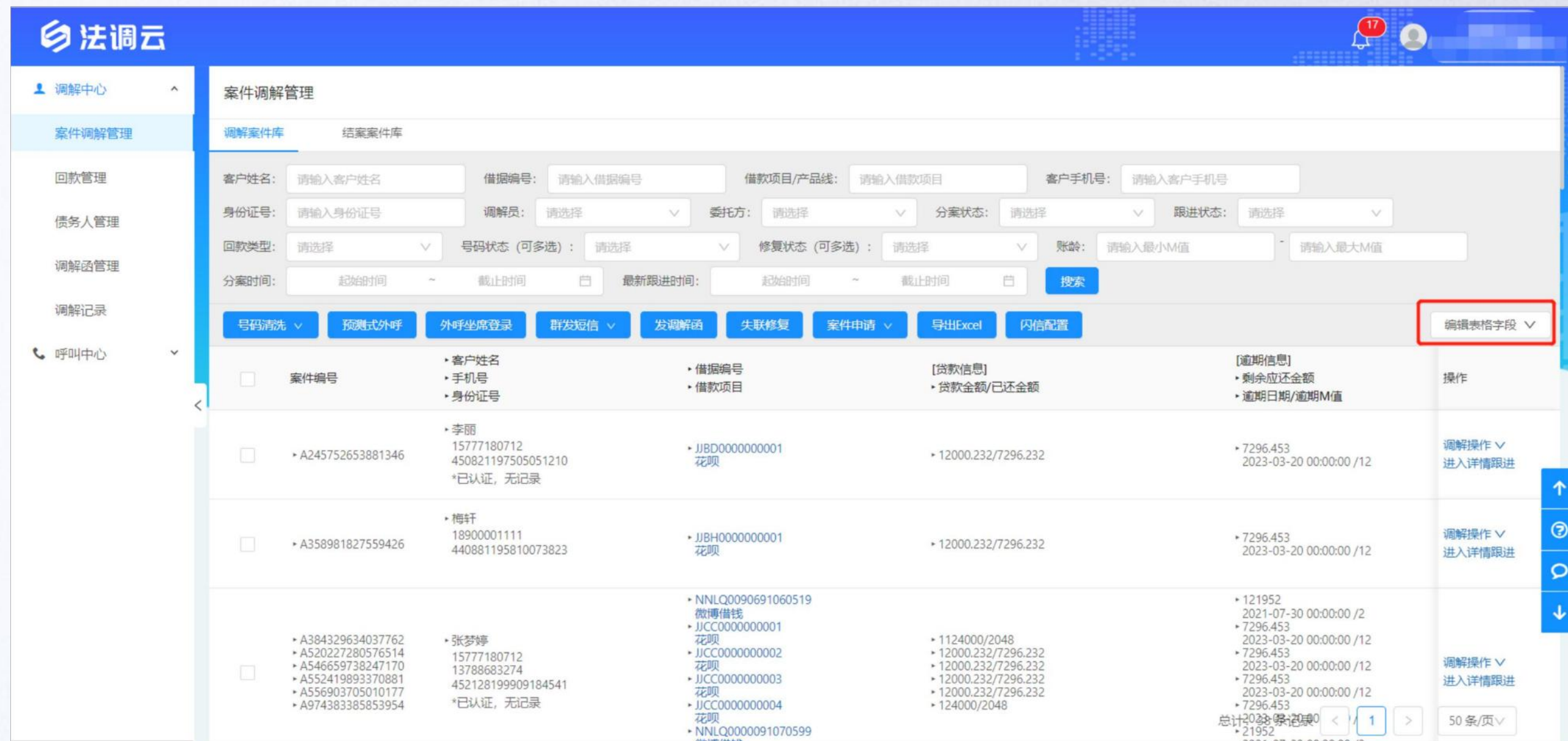
保存

重置

19

1.8自定义字段

在各表单右上角/案件资产编辑页面点击【**编辑表格字段**】按钮，可勾选所需展示的字段，勾选的字段将在表单中展示，未勾选的字段隐藏。



1.9异步导出报表

在各表单点击【导出Excel】按钮，创建下载任务，稍后可在下载任务页面（【调解中心】-->【案件调解管理】-->【下载任务】）下载该文件。（注：下载任务均为本人的导出的报表任务清单）

法调云

案件中心

调解中心

案件调解管理

回款管理

债务人管理

调解函管理

调解记录

下载任务

呼叫中心

账户中心

下载任务

编号: 请输入编号

名称: 请输入名称

页面: 请选择

状态: 请选择

时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

<input type="checkbox"/>	序号	编号	名称	页面	状态	说明	时间	操作
<input type="checkbox"/>	1	1715307569684942	调解函记录_20231020180248.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-20 18:02:48	下载
<input type="checkbox"/>	2	1715253982162485	坐席池_20231020142951.xlsx	坐席管理/外呼坐席管理	创建成功	--	2023-10-20 14:29:54	下载
<input type="checkbox"/>	3	1715212399425622	调解函记录_20231020114437.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-20 11:44:37	下载
<input type="checkbox"/>	4	1715211969278775	通话记录_20231020114255.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-20 11:42:55	下载
<input type="checkbox"/>	5	1714947437360844	调解函记录_20231019181145.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 18:11:45	下载
<input type="checkbox"/>	6	1714945628848263	通话记录_20231019180434.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-19 18:04:34	下载
<input type="checkbox"/>	7	1714920238608027	调解记录_20231019162341.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 16:23:41	下载
<input type="checkbox"/>	8	1714917690400575	通话记录_20231019161333.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-19 16:13:33	下载
<input type="checkbox"/>	9	1714915653739003	通话记录_20231019160527.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-19 16:05:28	下载
<input type="checkbox"/>	10	1714914288820207	调解函记录_20231019160002.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 16:00:03	下载
<input type="checkbox"/>	11	1714908522943877	20231019153707.zip	手机号在网状态查询	创建成功	--	2023-10-19 15:37:07	下载
<input type="checkbox"/>	12	1714908510579068	调解记录_20231019153705.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 15:37:05	下载
<input type="checkbox"/>	13	1714908497207627	调解记录_20231019153701.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 15:37:01	下载
<input type="checkbox"/>	14	1714908426634268	调解记录_20231019153645.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 15:36:45	下载
<input type="checkbox"/>	15	1714908413002780	通话记录_20231019153641.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-19 15:36:41	下载

总计: 243 条记录

<

1

2

3

4

5

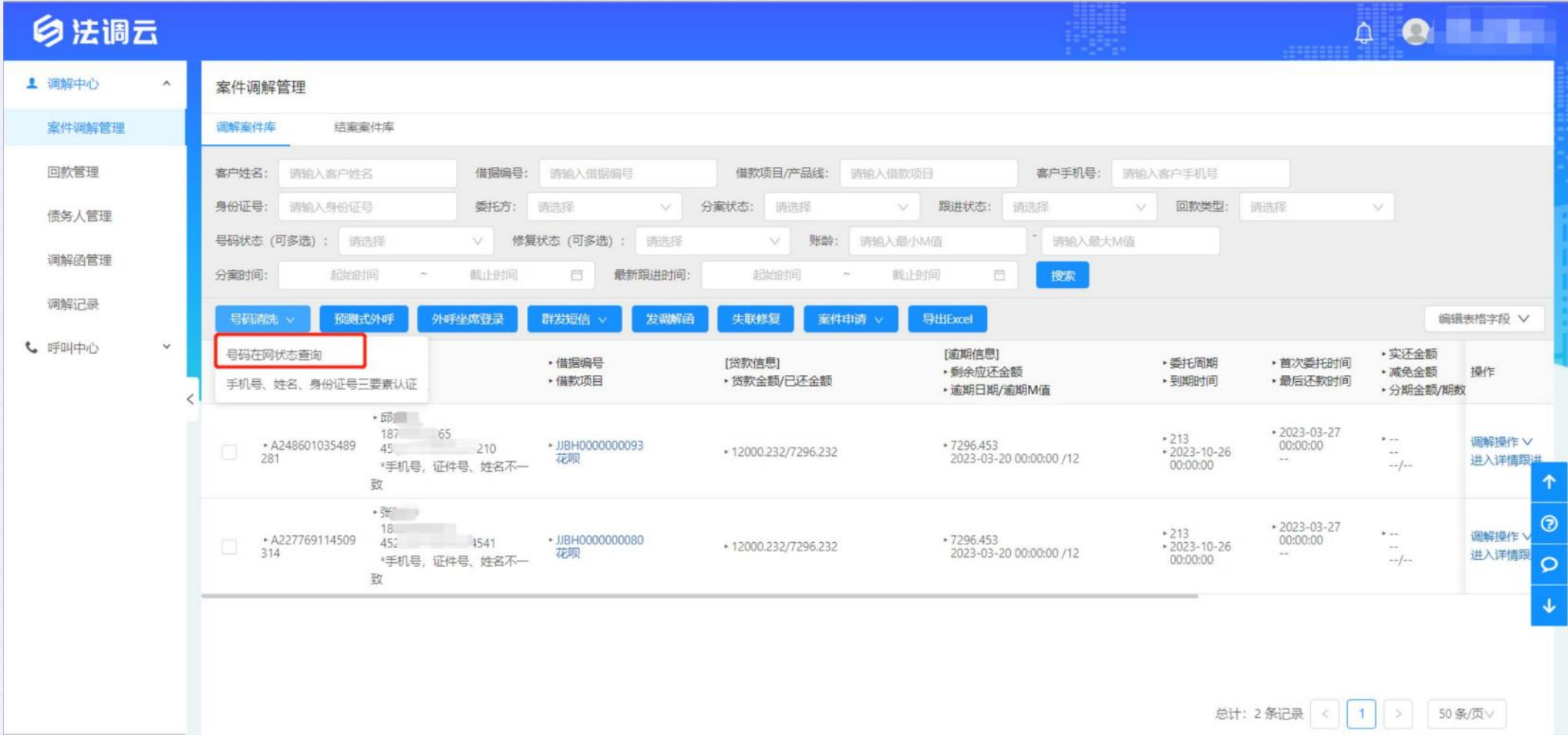
>

50 条/页

2.使用单位调解员

2.1号码在网状态查询

- 第一步：点击左侧工具栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件，点击【号码清洗】-->【号码在网状态查询】。



- 第三步：在弹出的号码状态查询框中点击【提交】，待查询完成后返回列表。
- 第四步：返回列表可查看查询结果，也可在调解详情页面查看查询结果

号码在网状态查询

1 提交号码

2 在网状态查询

3 实时查询结果

共计勾选 大海、孙紫思 等 2 个债务人手机号，进行号码在网状态查询

*查询结果实时返回，返回列表可直接查看

提交

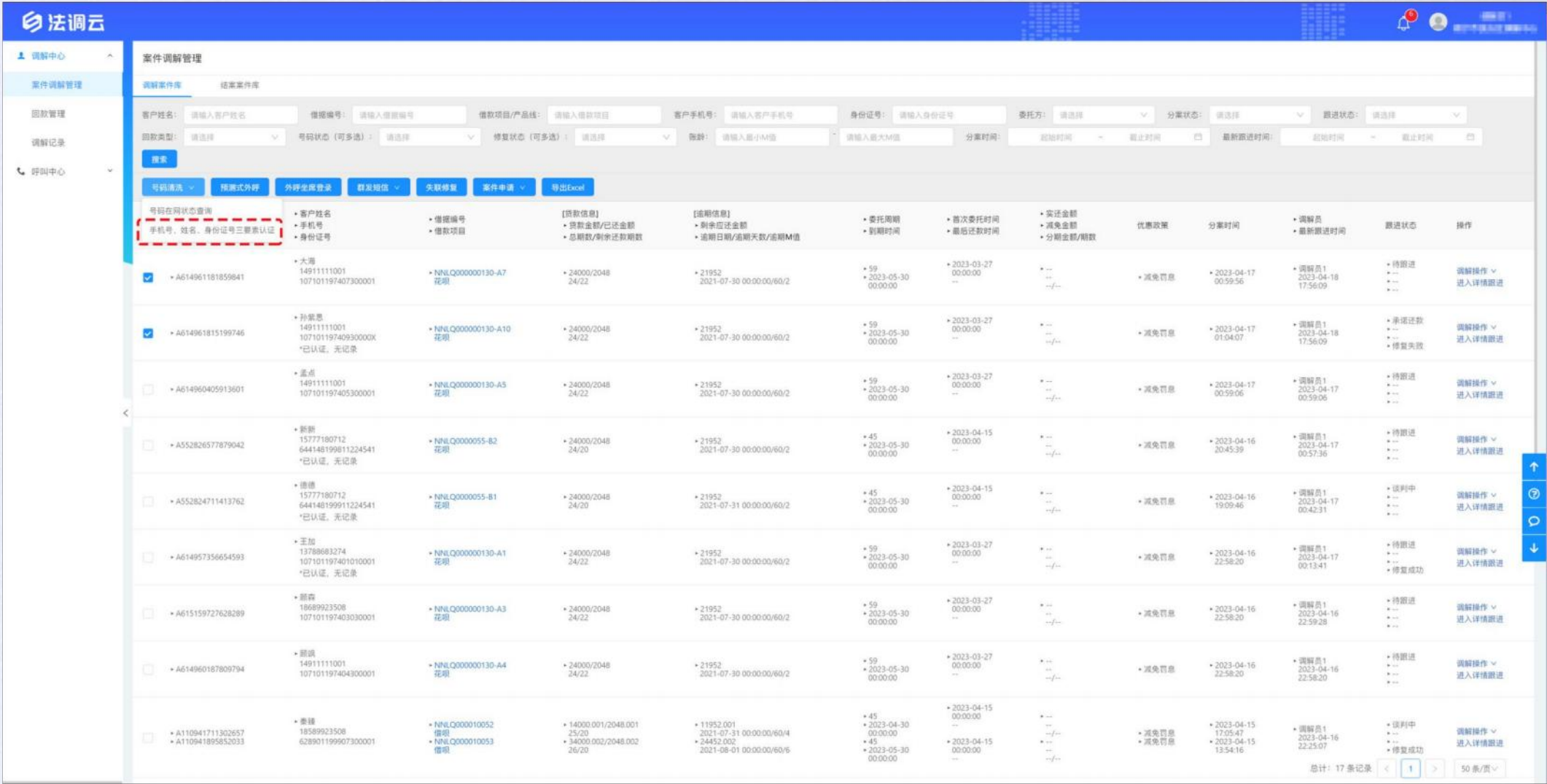
取消

号码在网状态查询框

案件调解管理													
调解案件库							结束案件库						
客户姓名:	请输入客户姓名	借据编号:	请输入借据编号	借款项目/产品线:	请输入借款项目	客户手机号:	请输入客户手机号	身份证号:	请输入身份证号	委托方:	请选择	分案状态:	请选择
还款类型:	请选择	号码状态 (可多选):	请选择	修复状态 (可多选):	请选择	删除:	请输入最小M值	请输入最大M值	分案时间:	起始时间	截止时间	最新跟进时间:	起始时间
搜索													
号码清除 批量式外呼 升降业务登录 群发短信 关联修复 案件申请 导出Excel													
案件编号	客户姓名 手机号 身份证号	借据编号 借款项目	[贷款信息] 贷款金额/已还金额 总期数/剩余还款期数	[逾期信息] 剩余应还金额 逾期日期/逾期天数/逾期M值	委托周期 到期时间	首次委托时间 最后还款时间	实还金额 减免金额 分期金额/期数	优惠政策	分案时间	调解员 最新跟进时间	跟进状态	操作	
<input checked="" type="checkbox"/>	A614961181859641	大海 14911111001 107101197407300001	NHLQ000000130-A7 花呗	24000/2048 24/22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	59 2023-05-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00	减免罚息	2023-04-17 00:59:56	调解员 1 2023-04-19 17:50:58	待跟进 ...	调解操作 进入详情跟进
<input checked="" type="checkbox"/>	A614961815198746	孙紫思 14911111001 10710119740930000X *已认证, 无记录	NHLQ000000130-A10 花呗	24000/2048 24/22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	59 2023-05-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00	减免罚息	2023-04-17 01:04:07	调解员 1 2023-04-19 09:15:56	待跟进 ...	调解操作 进入详情跟进
<input checked="" type="checkbox"/>	A614960405913601	孟点 14911111001 107101197405300001	NHLQ000000130-A3 花呗	24000/2048 24/22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	59 2023-05-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00	减免罚息	2023-04-17 00:59:56	调解员 1 2023-04-17 00:59:56	待跟进 ...	调解操作 进入详情跟进
<input checked="" type="checkbox"/>	A532826577879042	新新 15777180712 644148199811224541 *已认证, 无记录	NHLQ00000055-B2 花呗	24000/2048 24/20	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	45 2023-05-30 00:00:00	2023-04-15 00:00:00	减免罚息	2023-04-16 20:45:39	调解员 1 2023-04-17 00:57:36	待跟进 ...	调解操作 进入详情跟进
<input checked="" type="checkbox"/>	A552824711413762	德德 15777180712 644148199911224541 *已认证, 无记录	NHLQ00000055-B1 花呗	24000/2048 24/20	21952 2021-07-31 00:00:00/60/2	45 2023-05-30 00:00:00	2023-04-15 00:00:00	减免罚息	2023-04-16 19:09:46	调解员 1 2023-04-17 00:42:31	待跟进 ...	调解操作 进入详情跟进
<input checked="" type="checkbox"/>	A614957156654393	王加 13788883274 107101197401010001 *已认证, 无记录	NHLQ000000130-A1 花呗	24000/2048 24/22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	59 2023-05-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00	减免罚息	2023-04-16 22:58:20	调解员 1 2023-04-17 00:13:41	待跟进 ...	调解操作 进入详情跟进
<input checked="" type="checkbox"/>	A615159727626289	薛森 18689923508 107101197403030001	NHLQ000000130-A3 花呗	24000/2048 24/22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	59 2023-05-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00	减免罚息	2023-04-16 22:58:20	调解员 1 2023-04-16 22:59:28	待跟进 ...	调解操作 进入详情跟进
<input checked="" type="checkbox"/>	A614960187809794	陈洪 14911111001 107101197404300001	NHLQ000000130-A4 花呗	24000/2048 24/22	21952 2021-07-30 00:00:00/60/2	59 2023-05-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00	减免罚息	2023-04-16 22:58:20	调解员 1 2023-04-16 22:58:20	待跟进 ...	调解操作 进入详情跟进
<input checked="" type="checkbox"/>	A110841895852033 A110841711302857	李雄 18589923508 628901199907300001	NHLQ000010053 借据 NHLQ0000010052 借据	34000/002/2048/002 25/20 14000/001/2048/001 25/20	24452/002 2021-08-01 00:00:00/60/6 11952/001 2021-07-31 00:00:00/60/4	45 2023-05-30 00:00:00 45 2023-04-30 00:00:00	2023-04-15 00:00:00	减免罚息 减免罚息	2023-04-15 13:54:16 2023-04-15 17:05:47	调解员 1 2023-04-16 22:25:07 修复成功	待跟进 ...	调解操作 进入详情跟进
总计: 17 条记录 1 50 条/页													

2.2三要素认证

- 第一步：点击左侧工具栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件，点击【号码清洗】-->【手机号、姓名、身份证号三要素认证】。



- 第三步：在弹出的三要素认证框中点击【提交】。
- 第四步：待查询完成后可返回列表查看三要素认证结果，也可在调解详情页面查看查询结果。

运营商三要素认证

×

1 提交号码

2 三要素认证

3 实时认证结果

共计勾选 大海、孙紫思 等 2 个债务人手机号、姓名、身份证号，
进行此运营商三要素认证

*认证结果实时返回，返回列表可直接查看

提交

取消

三要素认证框

法调云

客服中心

案件调解管理

调解记录

帮助中心

案件调解管理

最新案件库 结束案件库

客户姓名: 输入客户姓名 借据编号: 输入借据编号 借据项目/产品: 输入借据项目 客户手机号: 输入客户手机号 身份证号: 输入身份证号 委托方: 请选择 分期状态: 请选择 展业状态: 请选择

回款类型: 请选择 号码状态 (可多选): 请选择 借款状态 (可多选): 请选择 借款: 输入最小金额 还款: 输入最大金额 分期时间: 起始时间 截止时间 最新展业时间: 起始时间 截止时间

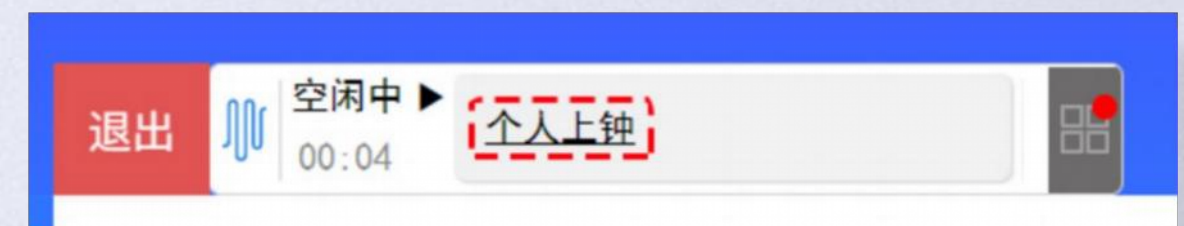
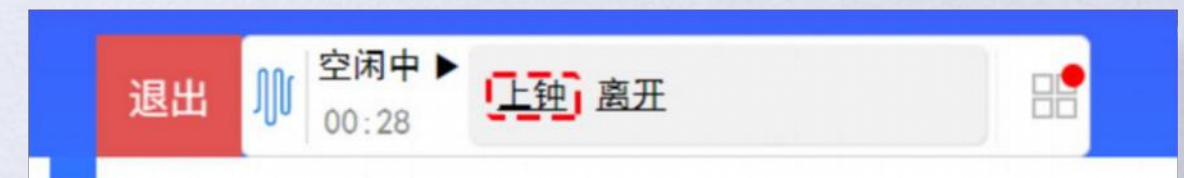
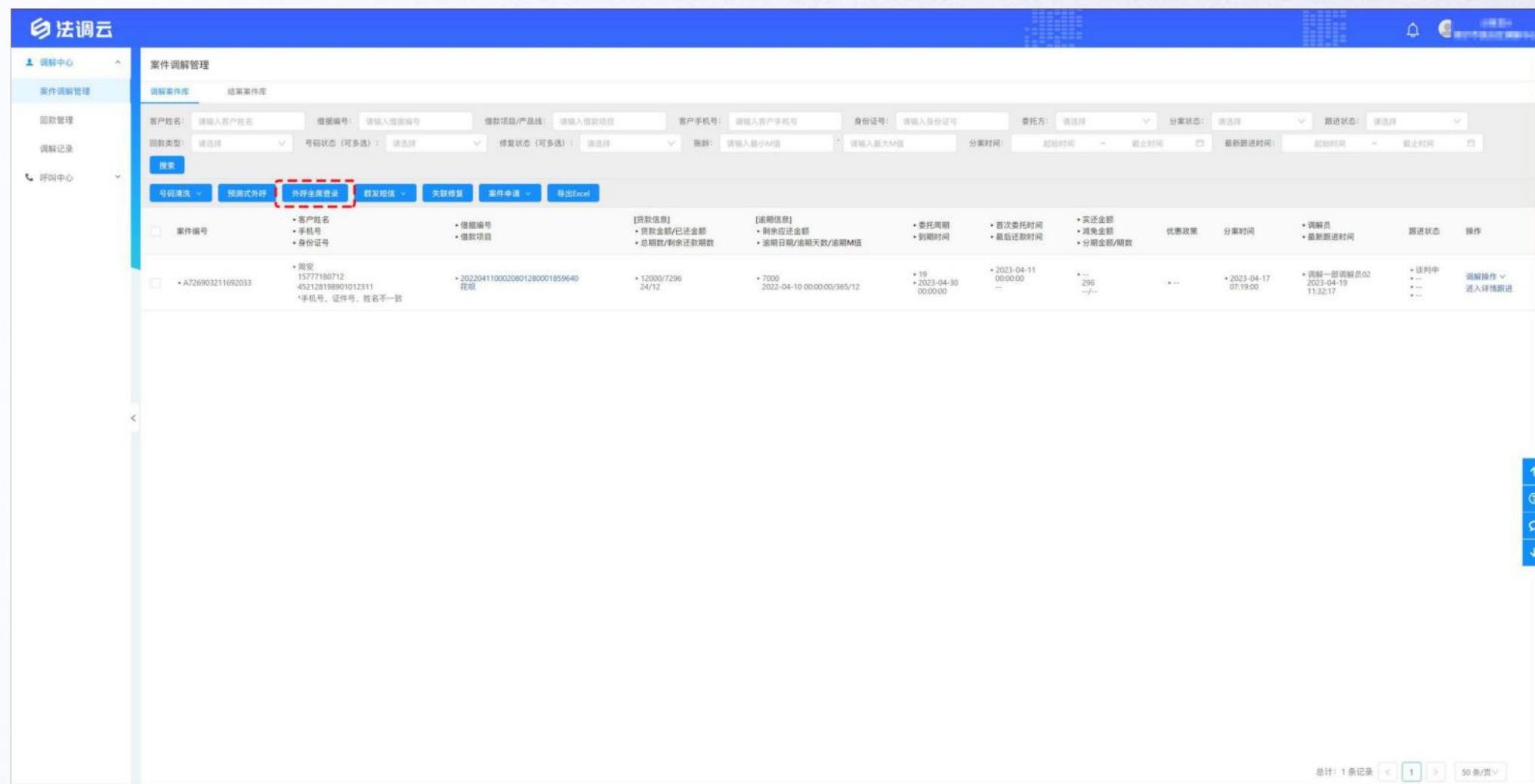
搜索

号码簿 新增业务记录 新增还款 还款明细 案件申请 导出Excel

案件编号	客户姓名 手机号 身份证号	借据编号 借据项目	[还款信息] 借款金额/已还金额 总期数/剩余还款期数	[还款信息] 剩余应还金额 逾期日期/逾期天数/逾期M数	委托周期 到期时间	首次委托时间	实还金额 减免金额 分期金额/期数	优惠政策	分期时间	还款员 最新跟进时间	跟进状态	操作
<input type="checkbox"/>	<div>A11094171302857 A11094087229186 A110941895852033</div>	<div>李雄 18849923508 628801199907300001</div>	<div>NHLQ00000130-A1 定期</div>	<div>+ 14000.00/2048.001 25.00 + 24000.0048 24/20 + 34000.002/2048.002 26/20</div>	<div>+ 11952.001 2021-07-31 00:00:00/60/4 + 21952 2021-07-30 00:00:00/60/2 + 24452.002 2021-08-01 00:00:00/60/6</div>	<div>+ 15 2023-04-30 00:00:00 + 15 2023-04-30 00:00:00 + 15 2023-04-15 14:04:19 + 15 2023-04-30 00:00:00</div>	<div>+ ... + 100 + ... + ... + ...</div>	<div>+ 减免罚息 + 减免罚息 + 减免罚息</div>	<div>+ 2023-04-20 17:30:39 + 2023-04-20 17:30:39 + 2023-04-20 17:30:39</div>	<div>+ 谈判中 + ... + ... + ... + ...</div>	<div>调解操作 进入详情跟进</div>	
<input type="checkbox"/>	<div>A614957356654393</div>	<div>+ 王盟 13788683274 107101197401010001 "已认证, 无记录"</div>	<div>+ NHLQ00000130-A1 定期</div>	<div>+ 24000.0048 24/22 + 21952 2021-07-30 00:00:00/60/2</div>	<div>+ 59 2023-05-30 00:00:00</div>	<div>+ 2023-03-27 00:00:00 + ... + ... + ...</div>	<div>+ ... + ... + ... + ...</div>	<div>+ 减免罚息</div>	<div>+ 2023-04-16 22:58:20 + ... + ... + ...</div>	<div>+ 待跟进 + ... + ... + ... + ...</div>	<div>调解操作 进入详情跟进</div>	
<input type="checkbox"/>	<div>A614961181859841</div>	<div>+ 大梅 14911111001 107101197407300001 "已认证, 无记录"</div>	<div>+ NHLQ00000130-A7 定期</div>	<div>+ 24000.0048 24/22 + 21952 2021-07-30 00:00:00/60/2</div>	<div>+ 59 2023-05-30 00:00:00</div>	<div>+ 2023-03-27 00:00:00 + ... + ... + ...</div>	<div>+ ... + ... + ... + ...</div>	<div>+ 减免罚息</div>	<div>+ 2023-04-17 00:59:56 + ... + ... + ...</div>	<div>+ 待跟进 + ... + ... + ... + ...</div>	<div>调解操作 进入详情跟进</div>	
<input type="checkbox"/>	<div>A614961815199746</div>	<div>+ 孙家豪 14911111001 10710119740930000X "已认证, 无记录"</div>	<div>+ NHLQ00000130-A10 定期</div>	<div>+ 24000.0048 24/22 + 21952 2021-07-30 00:00:00/60/2</div>	<div>+ 59 2023-05-30 00:00:00</div>	<div>+ 2023-03-27 00:00:00 + ... + ... + ...</div>	<div>+ ... + ... + ... + ...</div>	<div>+ 减免罚息</div>	<div>+ 2023-04-17 01:04:07 + ... + ... + ...</div>	<div>+ 待跟进还款 + ... + ... + ... + ...</div>	<div>调解操作 进入详情跟进</div>	
<input type="checkbox"/>	<div>A614960405913601</div>	<div>+ 孟点 14911111001 107101197405300001</div>	<div>+ NHLQ00000130-A3 定期</div>	<div>+ 24000.0048 24/22 + 21952 2021-07-30 00:00:00/60/2</div>	<div>+ 59 2023-05-30 00:00:00</div>	<div>+ 2023-03-27 00:00:00 + ... + ... + ...</div>	<div>+ ... + ... + ... + ...</div>	<div>+ 减免罚息</div>	<div>+ 2023-04-17 00:59:06 + ... + ... + ...</div>	<div>+ 待跟进 + ... + ... + ... + ...</div>	<div>调解操作 进入详情跟进</div>	
<input type="checkbox"/>	<div>A552826577879042</div>	<div>+ 陈新 15777180712 644148199811224541 "已认证, 无记录"</div>	<div>+ NHLQ0000055-B2 定期</div>	<div>+ 34000.0048 24/20 + 21952 2021-07-30 00:00:00/60/2</div>	<div>+ 45 2023-05-30 00:00:00</div>	<div>+ 2023-04-15 00:00:00 + ... + ... + ...</div>	<div>+ ... + ... + ... + ...</div>	<div>+ 减免罚息</div>	<div>+ 2023-04-16 20:45:39 + ... + ... + ...</div>	<div>+ 待跟进 + ... + ... + ... + ...</div>	<div>调解操作 进入详情跟进</div>	
<input type="checkbox"/>	<div>A55282471143762</div>	<div>+ 唐德 15777180712 644148199911224541 "已认证, 无记录"</div>	<div>+ NHLQ0000055-B1 定期</div>	<div>+ 24000.0048 24/20 + 21952 2021-07-31 00:00:00/60/2</div>	<div>+ 45 2023-05-30 00:00:00</div>	<div>+ 2023-04-15 00:00:00 + ... + ... + ...</div>	<div>+ ... + ... + ... + ...</div>	<div>+ 减免罚息</div>	<div>+ 2023-04-16 19:09:46 + ... + ... + ...</div>	<div>+ 谈判中 + ... + ... + ... + ...</div>	<div>调解操作 进入详情跟进</div>	
<input type="checkbox"/>	<div>A615159727628289</div>	<div>+ 陈露 18689923508 107101197403030001</div>	<div>+ NHLQ00000130-A3 定期</div>	<div>+ 24000.0048 24/22 + 21952 2021-07-30 00:00:00/60/2</div>	<div>+ 59 2023-05-30 00:00:00</div>	<div>+ 2023-03-27 00:00:00 + ... + ... + ...</div>	<div>+ ... + ... + ... + ...</div>	<div>+ 减免罚息</div>	<div>+ 2023-04-16 22:58:20 + ... + ... + ...</div>	<div>+ 待跟进 + ... + ... + ... + ...</div>	<div>调解操作 进入详情跟进</div>	
					+ 45	+ 2023-04-15 00:00:00	+ ...			总计: 16 条记录	1	50 条/页

2.3外呼坐席登录与退出

- 第一步：点击左侧工具栏【**调解中心**】-->【**案件调解管理**】。
- 第二步：先点击【**外呼坐席登录**】，即可登录坐席，再点击【**空闲中**】-->【**上钟**】-->【**个人上钟**】，方可进行预测式外呼。（注：仅有在上钟状态下可进行预测式外呼，空闲状态下则会暂停预测式外呼。）
- 第三步：将状态改为【**空闲中**】，再点击【**退出**】，即可退出坐席。



坐席登录且上钟

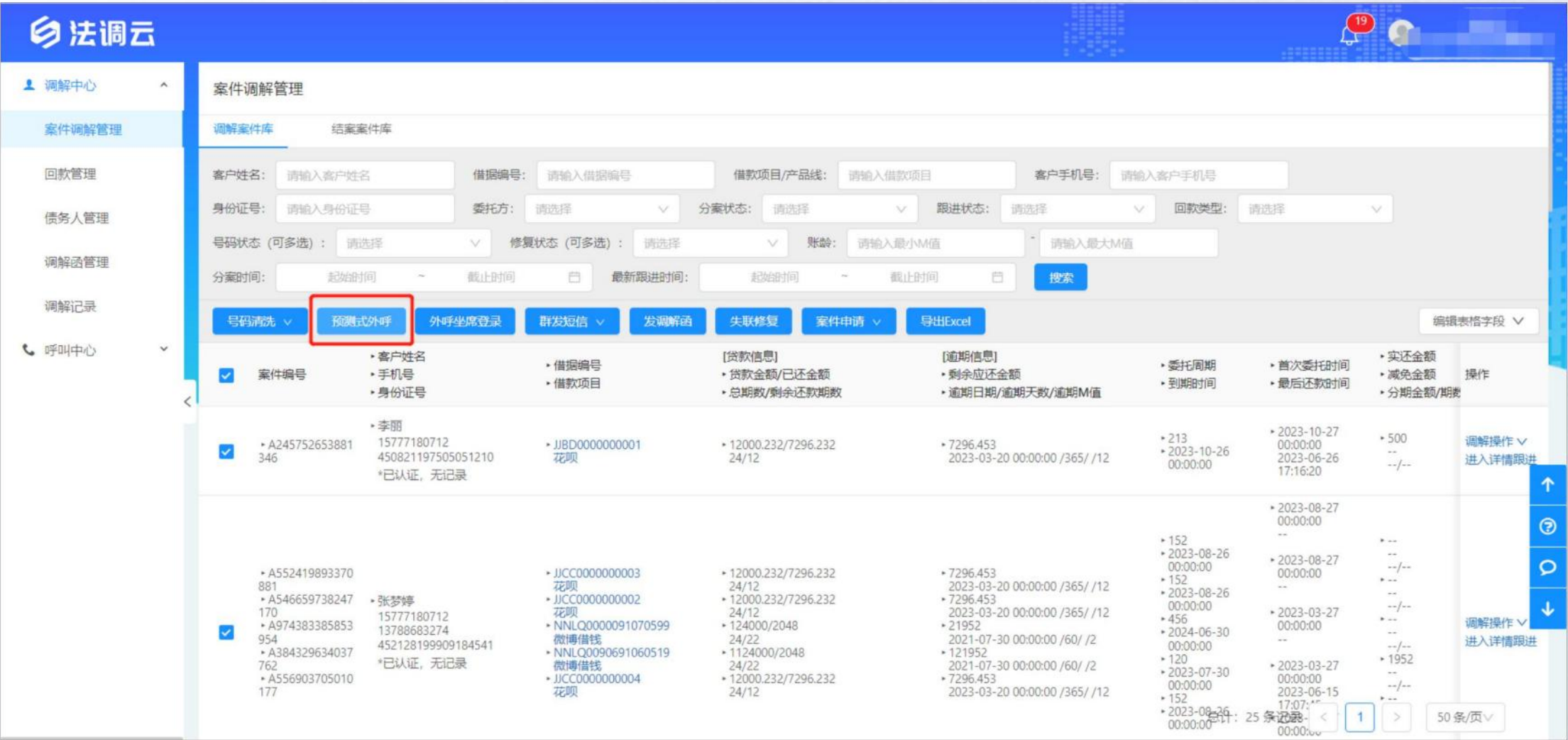


退出坐席

2.4预测式外呼

2.4.1创建预测式外呼计划

- 第一步：点击左侧工具栏【调解中心】-->【案件调解管理】
- 第二步：勾选列表案件，点击【预测式外呼】。
- 第三步：在预测式外呼页面编辑信息，创建预测式外呼计划，点击【提交】。（注：若选择“立即开启”，在登录坐席且“上钟”状态下开始对所选案件债务人进行外呼；预测式外呼将对本人所有有效号码进行外呼。）



预测式外呼计划

* 计划名称:

请输入预测式外呼计划名称

* 坐席:

请选择

* 号码选择:

☒ 主叫号码 ☐ 号码池

* 主叫号码:

请选择

* 执行优先级:

☒ 高 ☐ 中 ☐ 低

* 开启方式:

☒ 立即开启 ☐ 手动开启

* 外呼比例:

请输入比例, 不可高于机构上限

* 号码检测:

☒ 开

* 失败重试:

☒ 开

* 重试条件:

☐ 失败/无人接听 ☐ 黑名单 ☐ 接通限频 ☐ 号码错误 ☐ 其他 ☐ 呼出限频 ☐ 线路错误 ☐ 频次上限 ☐ 屏蔽地区 ☐ 正忙 ☐ 关机 ☐ 停机 ☐ 空号

* 重试次数:

请输入1~3的整数

次

* 重试间隔:

请输入5~1440的整数

分钟

*注1: 请注意设置重试生效的时间需要在工作时间内8:00~20:00

*注2: 该计划创建成功后, 需登录坐席并且手动点击上钟, 计划才可有效执行

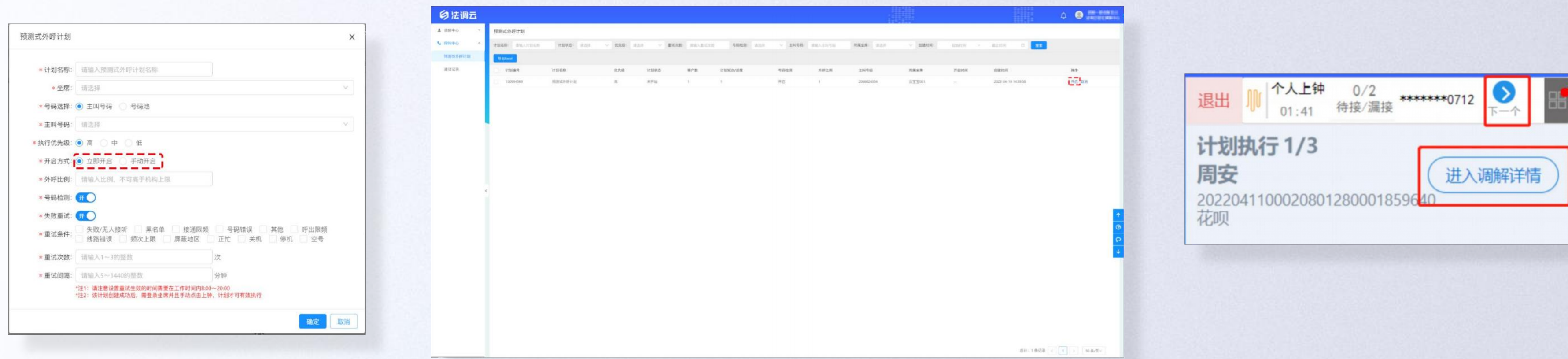
确定

取消

预测式外呼计划编辑框

2.4.2预测式外呼计划的开启、暂停、取消

- 开启：1、创建预测式外呼计划时：若选择“立即开启”，在登录坐席且“上钟”状态下开始对进行预测式外呼；
2、若选择“手动开启”，则需在【呼叫中心】-->【预测式外呼计划】，点击【开启】，在登录坐席且“上钟”下进行预测式外呼。
3、若选择“定时开启”，则在设定时间时，在登录坐席且“上钟”状态下开始进行预测式外呼。
4、预测式外呼进行时，客户接听后会弹出卡片，显示预测式计划的执行进度、通话中的债务人信息，点击【下一个】可挂断当前通话；点击【进入调解详情】，可进入该债务人的调解详情页查看债务人的详细信息。预测式外呼每次通话挂断时，均会弹出调解登记编辑框，可选择对应跟进状态并输入跟进登记内容，点击【确定】，更新案件的跟进状态并生成一条调解登记记录，点击【取消】则不更新案件的跟进状态且不生成记录。



- 暂停：方法一：将状态改为“空闲中”；方法二：在【呼叫中心】-->【预测式外呼计划】，点击【暂停】。

法调云

调解中心

呼叫中心

预测性外呼计划

通话记录

预测式外呼计划

计划名称: 请输入计划名称

计划状态: 请选择

优先级: 请选择

重试次数: 请输入重试次数

号码检测: 请选择

主叫号码: 请输入主叫号码

所属坐席: 请选择

创建时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

导出Excel

<input type="checkbox"/>	计划编号	计划名称	优先级	计划状态	客户数	计划轮次/进度	号码检测	外呼比例	主叫号码	所属坐席	开启时间	创建时间	操作
<input type="checkbox"/>	101002070	预测式外呼计划1	高	进行中	1	1	开启	1	2066624354	云宝宝001	2023-04-20 15:48:11	2023-04-20 15:48:11	<div>暂停</div> <div>取消</div>
<input type="checkbox"/>	100995917	预测式外呼计划20230419-1624	高	已完成	2	--	开启	1	2066624354	云宝宝001	--	2023-04-19 16:24:00	<div>删除</div>

总计: 2 条记录 < 1 > 50 条/页

退出

空闲中

00:20

输入拨打号码

拨打

- 取消：点击【呼叫中心】-->【预测式外呼计划】， 点击【取消】， 所选择的预测式外呼计划取消。



2.5发短信

2.5.1群发短信

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件债务人，点击【群发短信】-->【普通短信】/【信修短信】。（注：发送信修短信会自动过滤修复失败/修复失效/未修复的债务人，只对修复成功的债务人发送信修短信。）



- 第三步：在发送普通编辑框/信修短信选择短信模板，先点击【**下载excel模板**】，打开模板编辑并保存excel文件。
- 第四步：点击【**上传导入**】，将所保存的excel文件上传系统，选择推送时间，点击【**发送**】，即可向所选案件债务人群发送普通短信/信修短信。

发送普通短信

X

* 短信类型:

☒ 普通文本短信 ☐ 智能外呼通知

* 短信模板:

请选择

▼

短信内容:

* 发送用户及变量数据

⬇️ 上传导入

下载Excel模板

*务必下载本Excel模板填充内容上传，每个变量不能超过50字(含标点符号)。

推送时间:

请输入推送时间

📅

*发送时间非必须设置，没设置发送时间提交即发送短信。

共 0 个手机号码，70个字符一条短信

发送

取消

普通短信编辑框

发送信修短信

X

* 短信模板:

请选择

▼

短信内容:

* 短信模板变量:

⬇ 上传导入

下载Excel模板

发送时间:

请输入发送时间

📅

*发送时间非必须设置，没设置发送时间提交即发送短信。

注：选中客户名下被修复出来的号码都发送，包含中国移动 0 个号码、中国联通 0 个号码、其他 0 个号码，合计 0 个号码，70个字符一条短信，合计发送 0 条短信

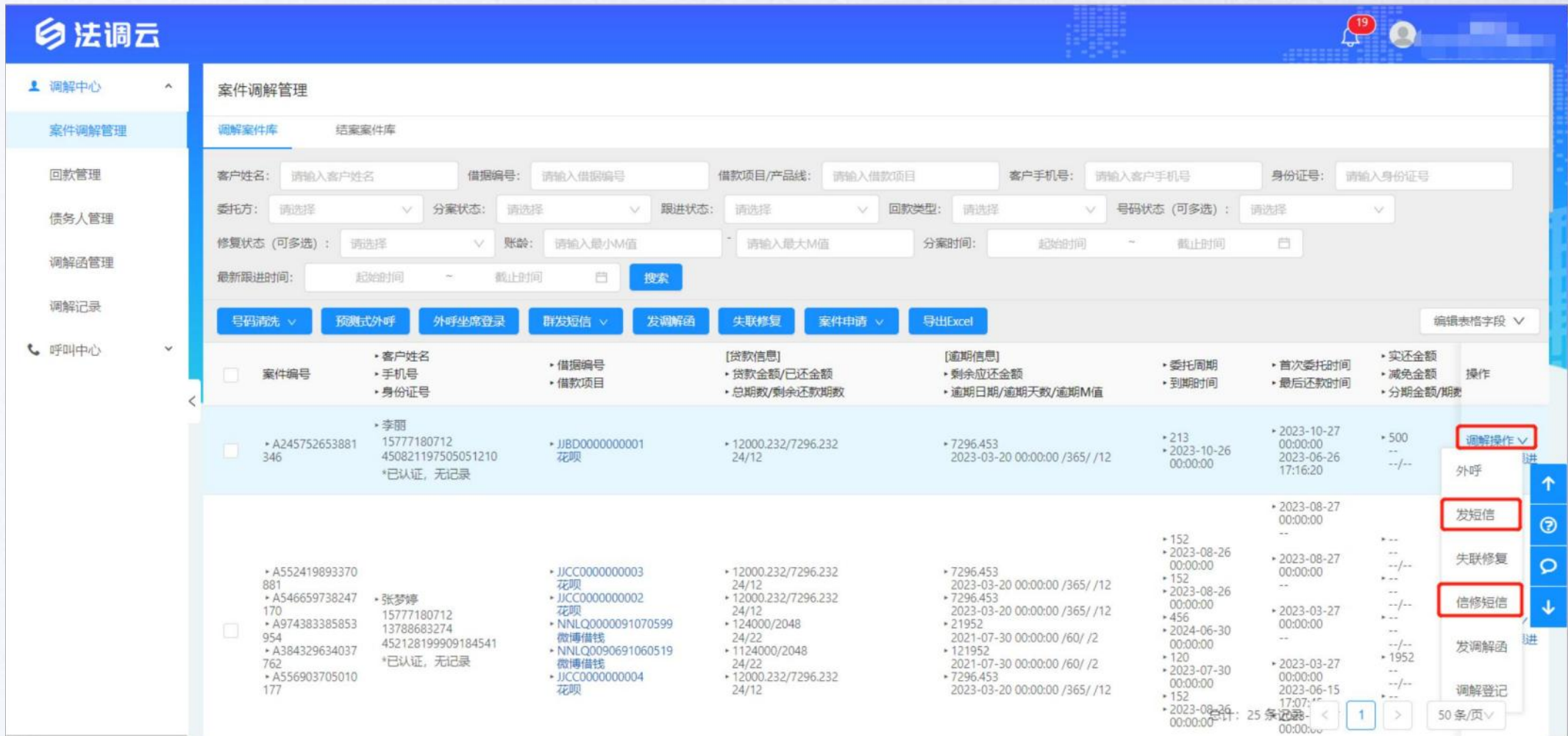
发送

取消

信修短信编辑框

2.5.2单个案件发短信

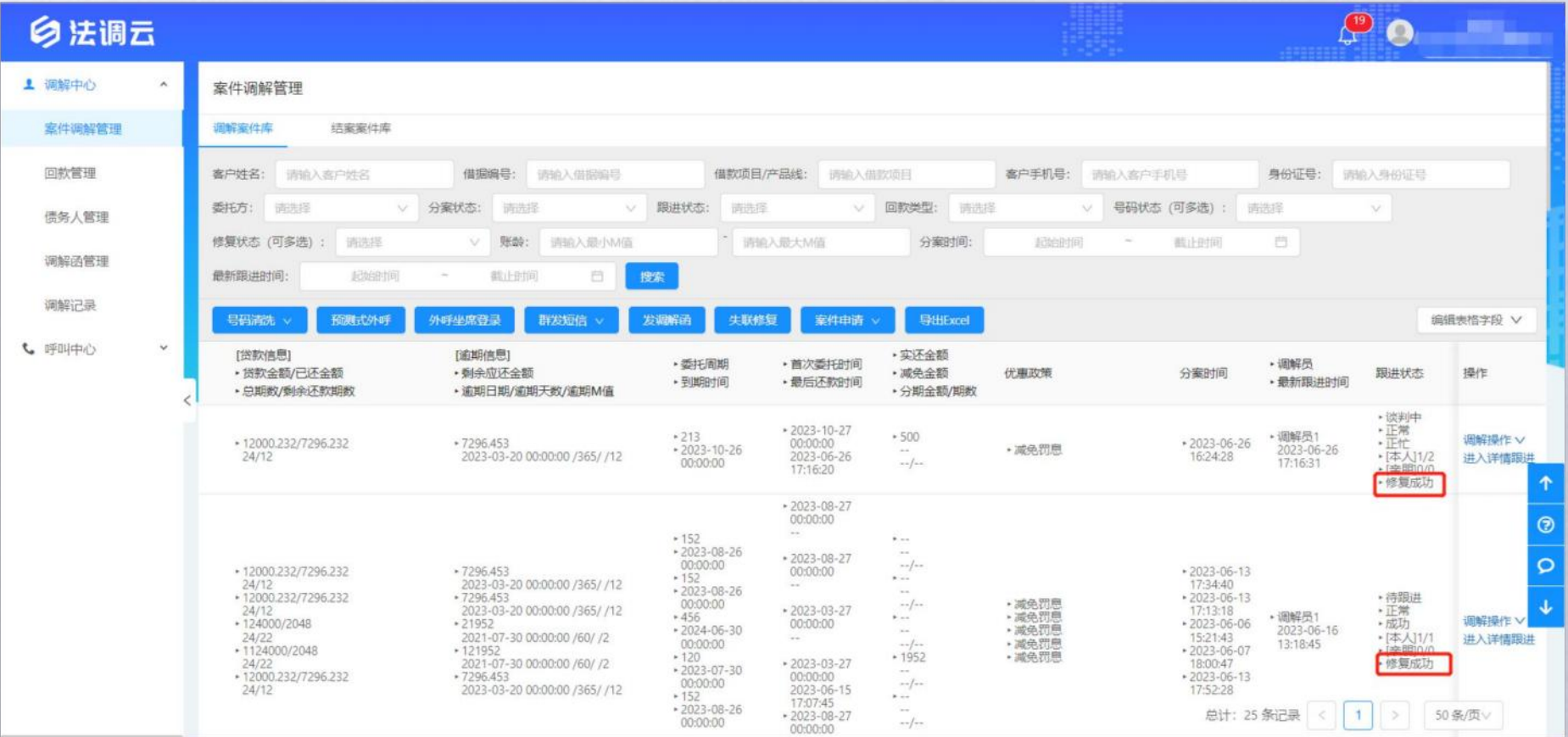
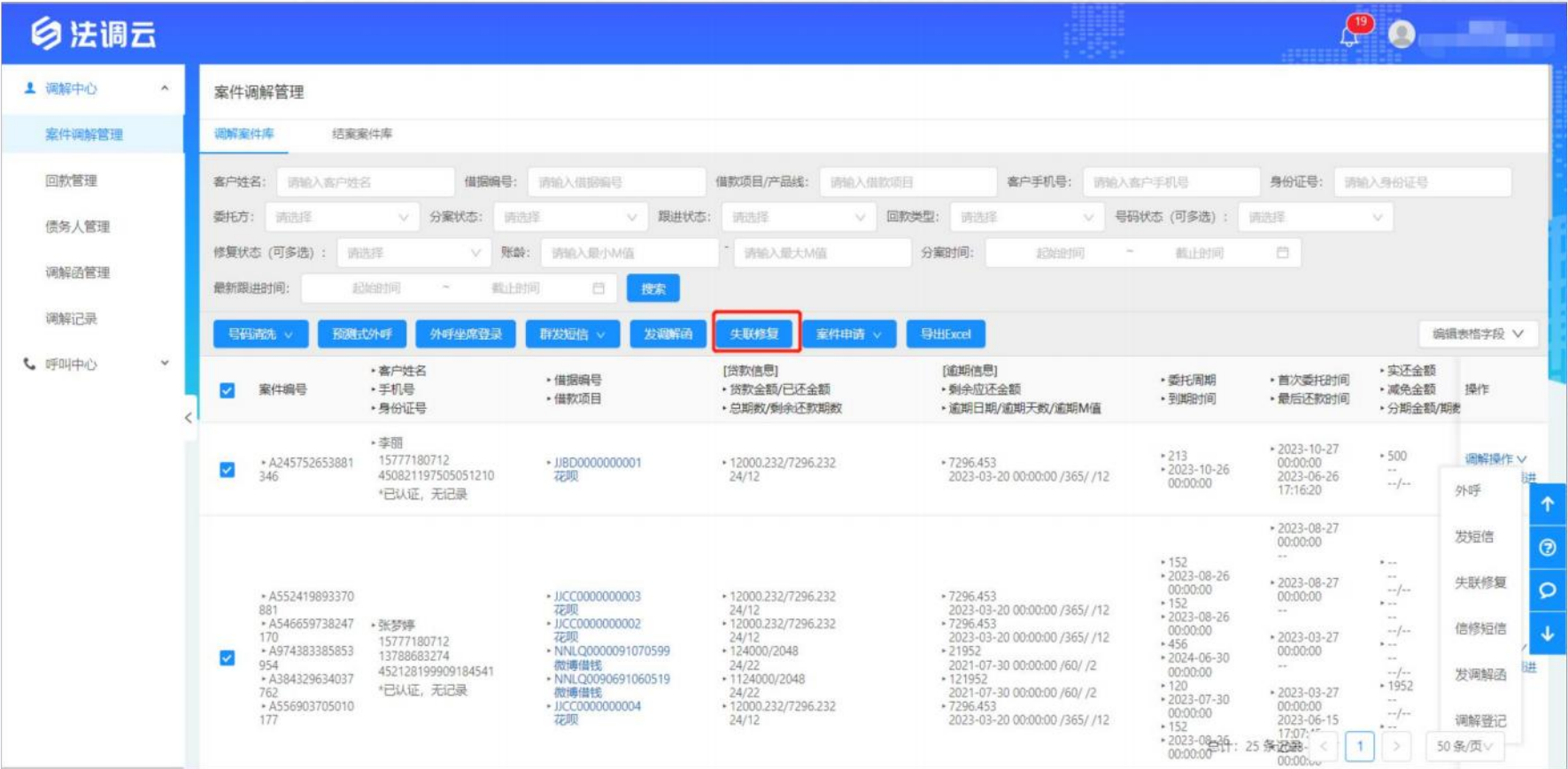
- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：点击【调解操作】-->【发短信】/【信修短信】。（注：已修复成功的案件才可发送信修短信。）
- 第三步：在发送普通编辑框/信修短信选择短信模板，先点击【下载excel模板】，打开模板编辑短信模板变量并保存excel文件。
- 第四步：点击【上传导入】，将所保存的excel文件上传系统，选择推送时间，点击【发送】，即可向所选案件债务人群发送普通短信/信修短信。



2.6失联修复

(注：一次性至少提交50条债务人数据进行失联修复)

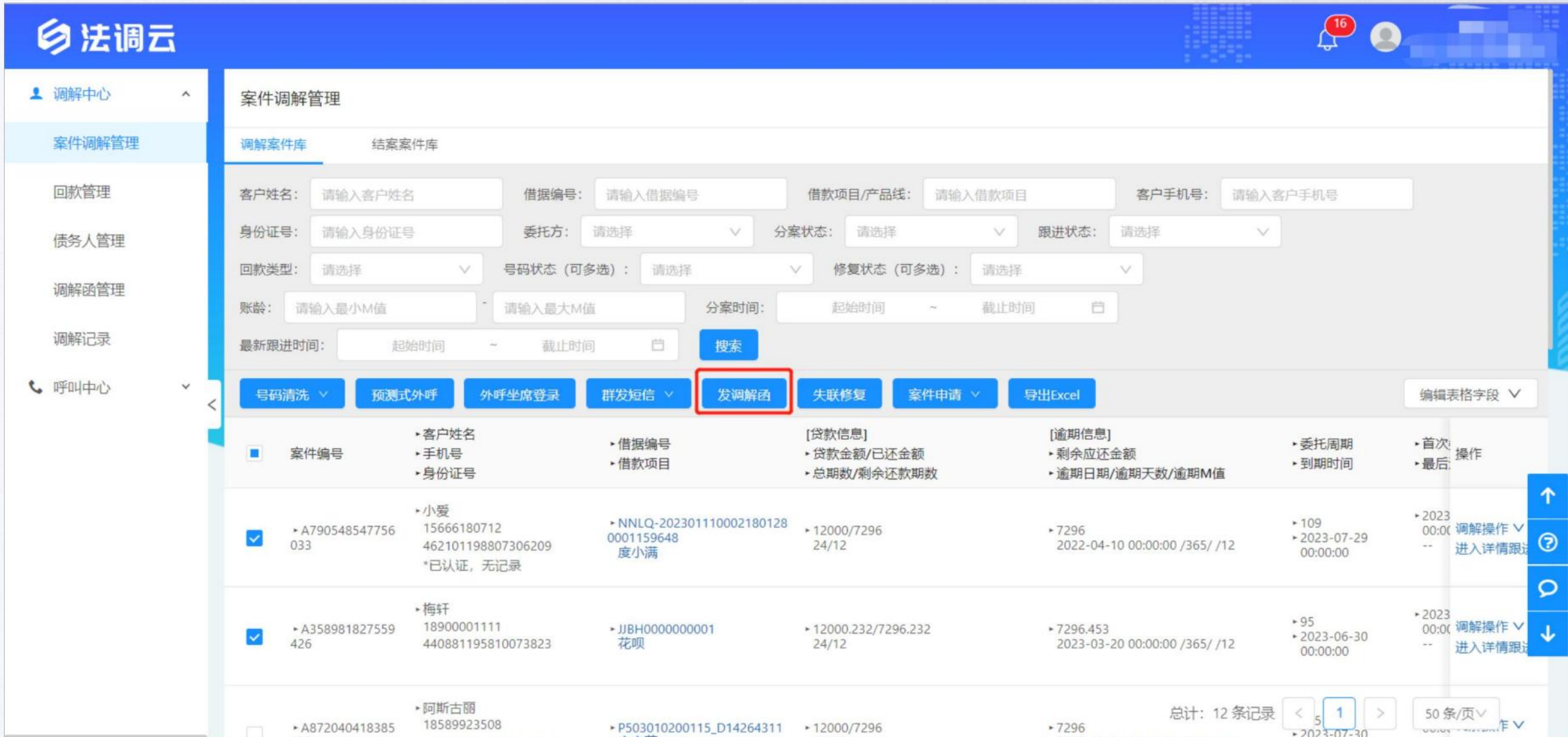
- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件，点击【失联修复】，即对所选案件进行批量修复，可返回列表查看修复结果。



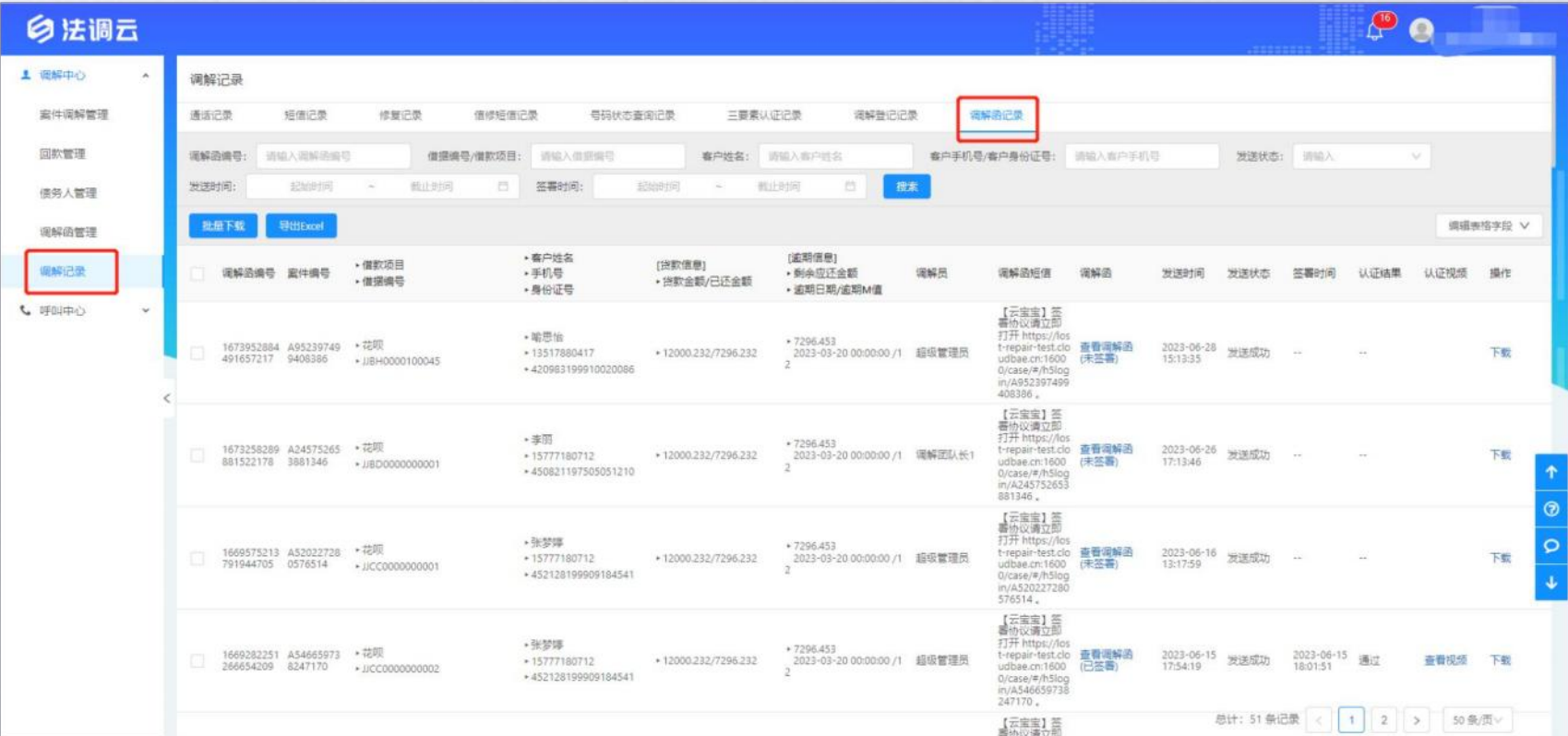
2.7发调解函

2.7.1群发调解函

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件债务人，点击【发调解函】。

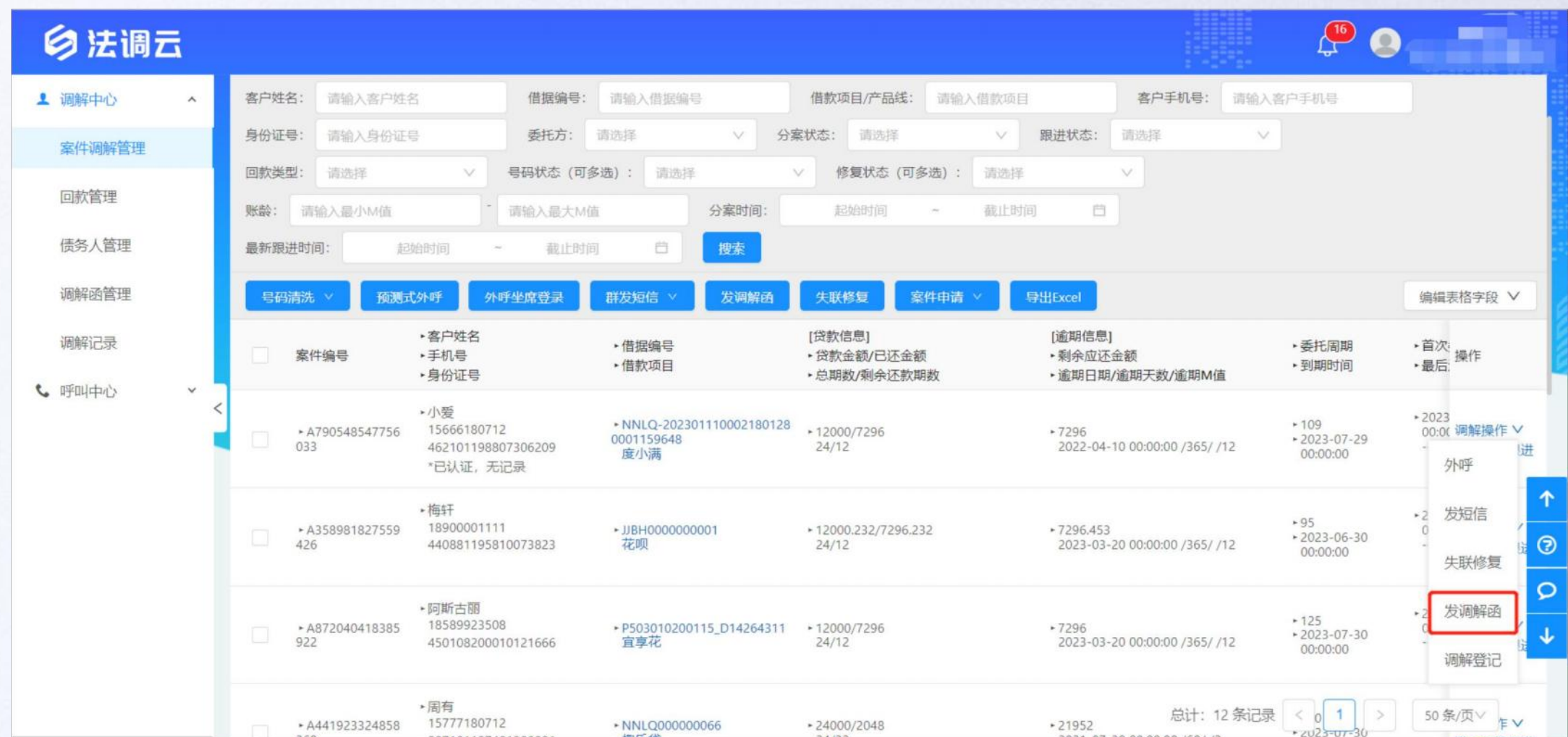


- 第三步：在发调解函编辑框，选择调解函短信模板，上传调解机构名称、机构LOGO（注：机构名称、LOGO首次上传后，再次发调解函默认显示，需变更时可再次上传）
- 第四步：选择调解函模板，点击【下载excel模板】，打开模板编辑并保存excel文件。
- 第五步：点击【上传导入】，将所保存的excel文件上传系统，选择推送时间，点击【发送】，即可向所选案件债务人的所有本人号码群发送调解函。（可在【调解记录】-->【调解函记录】查看调解函的发送情况、认证情况和签署情况。）



2.7.2单个债务人发调解函

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：点击【调解操作】-->【发调解函】。
- 第三步：在发调解函编辑框，选择调解函短信模板，上传调解机构名称、机构LOGO（注：机构名称、LOGO首次上传后，再次发调解函默认显示，需变更时可再次上传）
- 第四步：选择调解函模板，点击【下载excel模板】，打开模板编辑并保存excel文件。
- 第五步：点击【上传导入】，将所保存的excel文件上传系统，选择推送时间，点击【发送】，即可向所选的案件债务人的所有本人号码发送调解函协议。（可在点击【进入详情跟进】在调解详情页或【调解记录】-->【调解函记录】查看调解函的发送情况、认证情况和签署情况。）

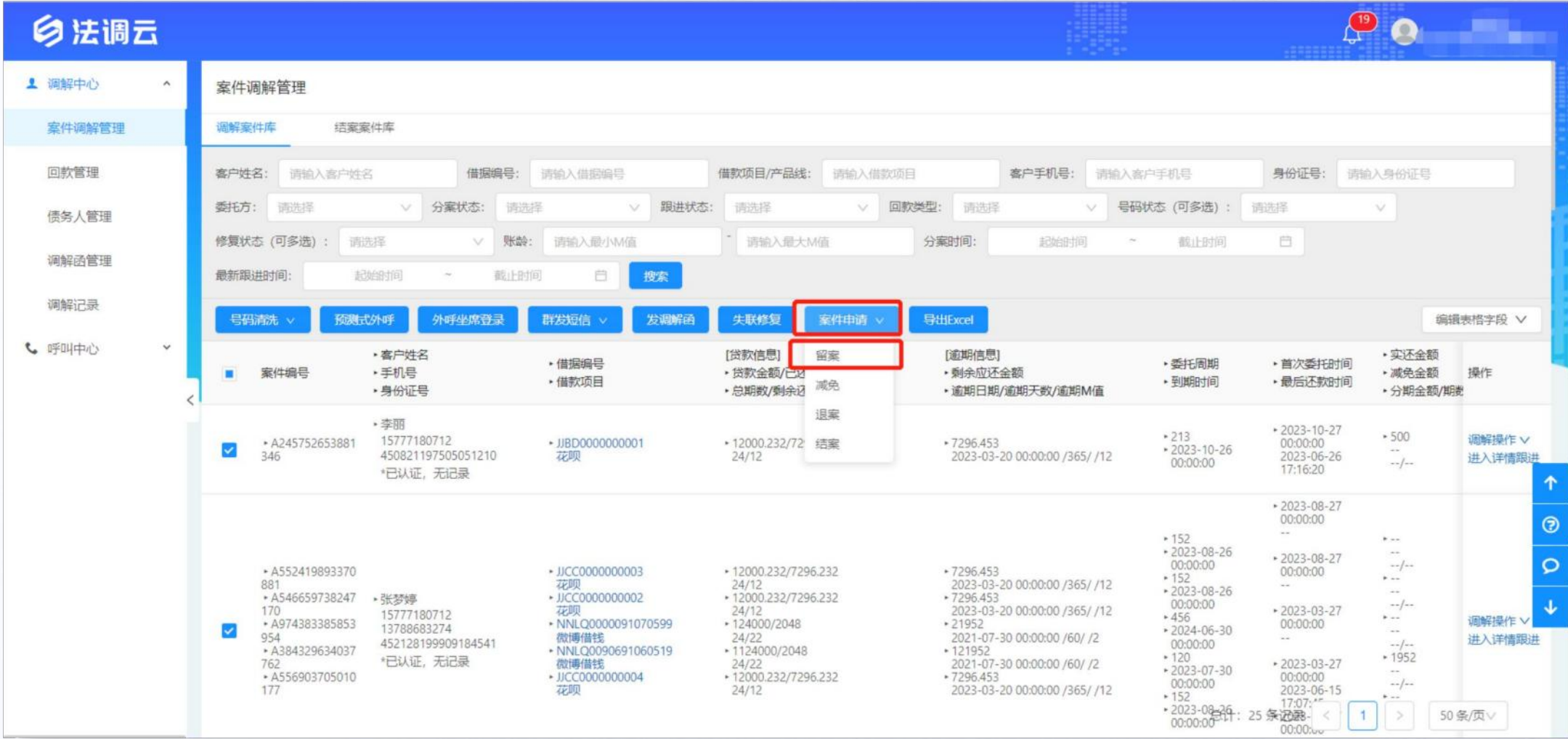


2.8案件申请

(对应案件中心-案件审核管理，此处申请，案件审核管理处进行申请审核)

2.8.1留案申请

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件，点击【案件申请】-->【留案】。
- 第三步：选择留案周期，填写留案原因，点击【确定】，留案申请提交成功。
- 第四步：勾选案件，再次点击【案件申请】-->【留案】，可在留案编辑框右侧查看申请记录以及审核结果。



留案

* 留案周期:

请选择

* 留案原因:

请输入原因

申请记录:

*批量选择多个案件或者选择多头案件，提交申请后，此申请对每个案件都会生效。

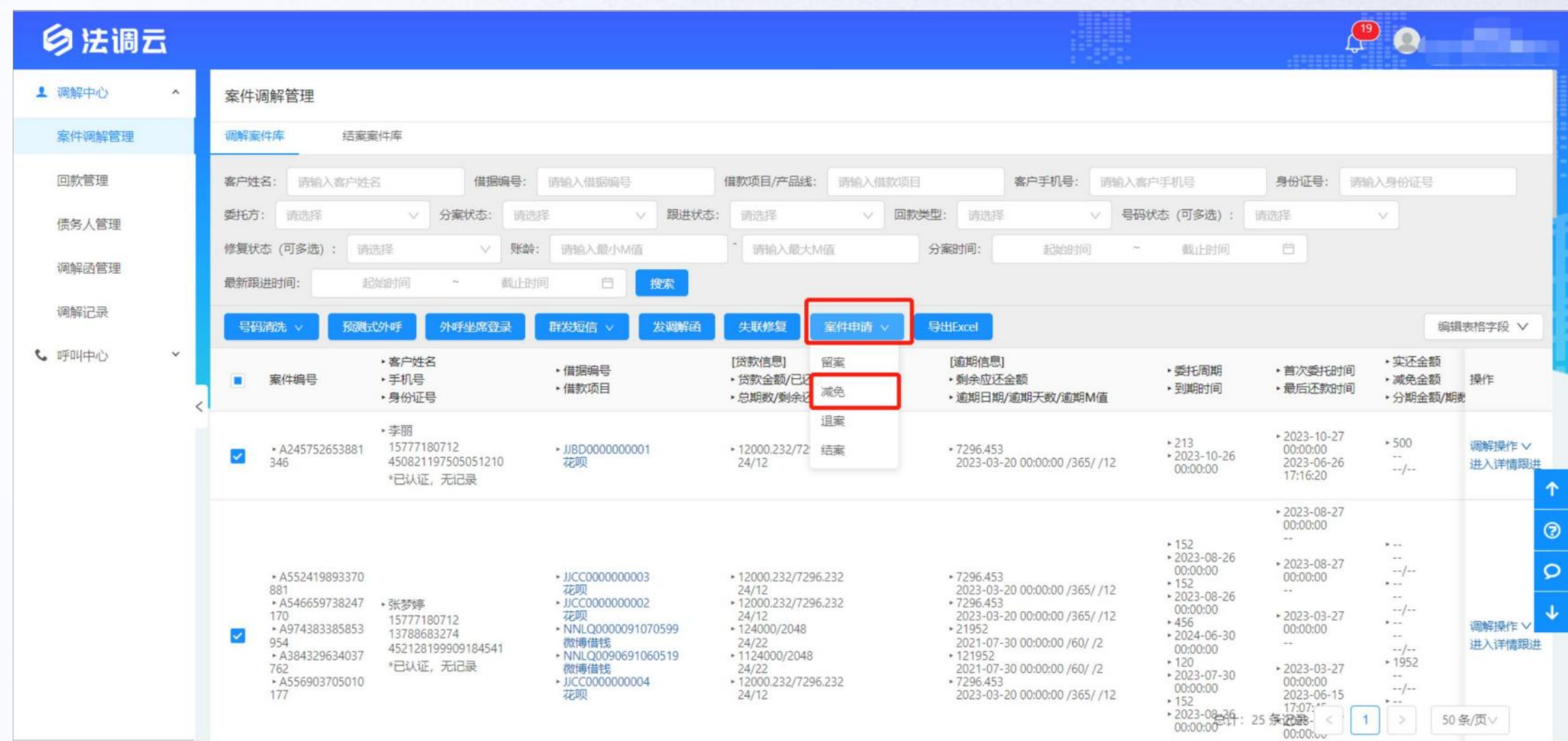
确定

取消

留案申请框

2.8.2减免申请

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件，点击【案件申请】-->【减免】。
- 第三步：填写减免金额和减免原因，点击【确定】，减免申请提交成功。
- 第四步：勾选案件，再次点击【案件申请】-->【减免】，可在减免编辑框右侧查看申请记录以及审核结果。



减免

* 减免金额: 请输入减免金额

* 减免原因: 请输入原因

申请记录:

*批量选择多个案件或者选择多头案件, 提交申请后, 此申请对每个案件都会生效。

确定 取消

减免申请框

2.8.3退案申请

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件，点击【案件申请】-->【退案】。
- 第三步：填写退案原因，点击【确定】，退案申请提交成功。
- 第四步：勾选案件，再次点击【案件申请】-->【退案】，可在退案编辑框右侧查看申请记录以及审核结果。

法调云

19

调解中心

案件调解管理

回款管理

债务人管理

调解函管理

调解记录

呼叫中心

案件调解管理

调解案件库 结案案件库

客户姓名: 请输入客户姓名

借据编号: 请输入借据编号

借款项目/产品线: 请输入借款项目

客户手机号: 请输入客户手机号

身份证号: 请输入身份证号

委托方: 请选择

分案状态: 请选择

跟进状态: 请选择

回款类型: 请选择

号码状态 (可多选): 请选择

修复状态 (可多选): 请选择

账龄: 请输入最小M值

请输入最大M值

分案时间: 起始时间 ~ 截止时间

最新跟进时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

号码清洗

预测式外呼

外呼坐席登录

群发短信

发调解函

失联修复

案件申请

导出Excel

编辑表格字段

案件编号	客户姓名 手机号 身份证号	借据编号 借款项目	[贷款信息] 贷款金额/已还 总期数/剩余期数	留案 减免 退案	[逾期信息] 剩余应还金额 逾期日期/逾期天数/逾期M值	委托周期 到期时间	首次委托时间 最后还款时间	实还金额 减免金额 分期金额/期数	操作
<input checked="" type="checkbox"/> A245752653881346	李丽 15777180712 450821197505051210 *已认证, 无记录	JJBD0000000001 花呗	12000.232/7224/12	结案	7296.453 2023-03-20 00:00:00 /365/ /12	213 2023-10-26 00:00:00	2023-10-27 00:00:00 2023-06-26 17:16:20	500 --/--	调解操作 进入详情跟进
<input checked="" type="checkbox"/> A552419893370881 A546659738247170 A974383385853954 A384329634037762 A556903705010177	张梦婷 15777180712 13788683274 452128199909184541 *已认证, 无记录	JJCC0000000003 花呗 JJCC0000000002 花呗 NNLQ0000091070599 微博借钱 NNLQ00090691060519 微博借钱 JJCC0000000004 花呗	12000.232/7296.23224/12 12000.232/7296.23224/12 124000/204824/22 1124000/204824/22 12000.232/7296.23224/12	退案	7296.453 2023-03-20 00:00:00 /365/ /12 7296.453 2023-03-20 00:00:00 /365/ /12 21952 2021-07-30 00:00:00 /60/ /2 121952 2021-07-30 00:00:00 /60/ /2 7296.453 2023-03-20 00:00:00 /365/ /12	152 2023-08-26 00:00:00 152 2023-08-26 00:00:00 456 2024-06-30 00:00:00 120 2023-07-30 00:00:00 152 2023-08-26 00:00:00	2023-08-27 00:00:00 2023-08-27 00:00:00 2023-03-27 00:00:00 -- 2023-03-27 00:00:00 2023-06-15 17:07:17	-- --/-- -- --/-- 1952 --/-- --	调解操作 进入详情跟进

合计: 25 条记录 1 50 条/页

退案

* 退案原因: 请输入原因

申请记录:

*批量选择多个案件或者选择多头案件, 提交申请后, 此申请对每个案件都会生效。

确定 取消

退案申请框

2.8.4结案申请

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件，点击【案件申请】-->【结案】。
- 第三步：填写结案时间和结案原因，点击【确定】，结案申请提交成功。
- 第四步：勾选案件，再次点击【案件申请】-->【结案】，可在结案编辑框右侧查看申请记录以及审核结果。



结案

* 结案时间:

请输入结案时间

* 结案原因:

请输入原因

申请记录:

*批量选择多个案件或者选择多头案件，提交申请后，此申请对每个案件都会生效。

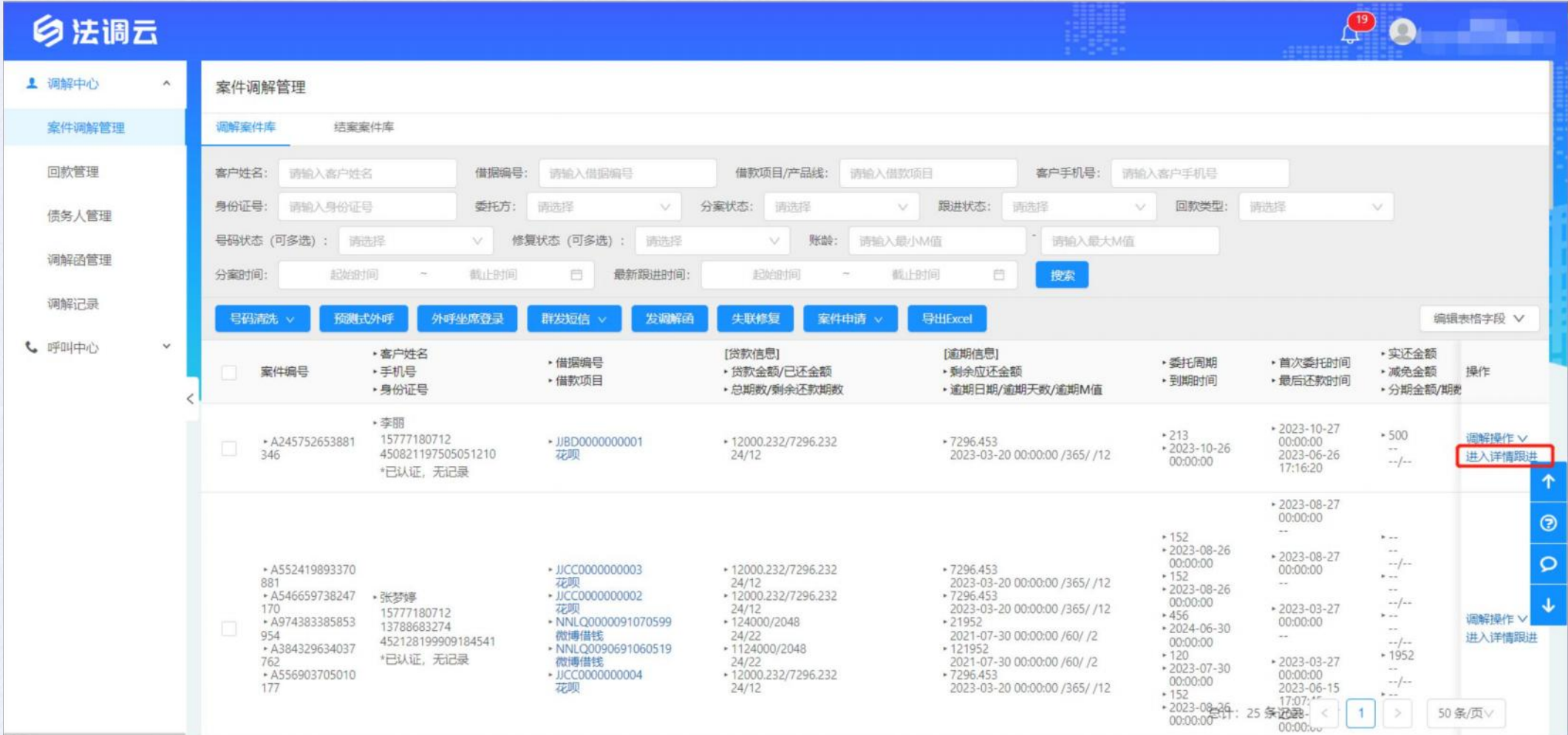
确定

取消

结案申请框

2.8.5回款登记

- 第一步： 点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步： 点击【进入调解详情】。



- 第三步：在调解详情页面点击【回款登记】。
- 第四步：在回款登记编辑框输入回款金额，选择回款类型、回款时间，上传回款凭证，点击【提交】，回款登记提交成功。

调解详情

产品线：花呗

借据编号：JJBD0000000001

调解员：调解员1

最新跟进：2023-06-26 17:16:31

李丽

157****0712

45****1210

1975-05-05

广西壮族自治区南宁市

民族大道16号

无

合同数

1

总期数

24

总待还逾期期数

12

逾期已还款金额

¥500

逾期待还款金额

¥7296.453

6.85%

借据编号	借款项目	[贷款信息]		[逾期信息]		委托周期		首次委托时间		实还金额		案件状态	优惠政策	案件操作
		贷款金额/已还金额	总期数/剩余还款期数	剩余应还金额	逾期日期/逾期天数/逾期M值	是否到期	到期时间	最后还款时间	减免金额	分期金额/期数				
JJBD0000000001	花呗	12000.232/7296.232	24期/12期	7296.453	2023-03-20 00:00:00/365天/12	否	2023-10-26 00:00:00	2023-10-27 00:00:00	2023-06-26 17:16:20	500	--	调解中	减免罚息	发调解函 查看调解函 留案申请 结案申请 回款登记

号码在网状态查询

发短信

调解登记

退案申请

新增联系人

<input type="checkbox"/>	联系人/关系	联系方式 归属地	接听状态	短信	跟进
<input type="checkbox"/>	李丽 本人 *已认证，无记录	157****0712(正常) 广西-南宁中国移动	正忙 1/2	全部: [2] 成功: [2]	外呼 信修外呼 发短信 三要素认证 失联修复 信修短信
<input type="checkbox"/>	JAMES 父亲	188****2899(--) ----	-- 0/0	全部: [0] 成功: [0]	外呼 发短信

身份证号：请输入身份证号

选择)

时间

编辑表格字段

首次委托时间	最后还款时间	实还金额	减免金额	分期金额/期数	操作
2023-10-27 00:00:00	2023-06-26 17:16:20	500	--	--/--	调解操作 进入详情跟进
2023-08-27 00:00:00	--	--	--/--	--	调解操作 进入详情跟进
2023-08-26 00:00:00	--	--	--/--	--	调解操作 进入详情跟进
2023-06-30 00:00:00	--	--	--/--	--	调解操作 进入详情跟进
2023-07-30 00:00:00	2023-06-15 17:07:11	1952	--	--/--	调解操作 进入详情跟进

25条记录
1
50条/页

回款登记

* 回款金额：

请输入回款金额

* 回款类型：

请选择回款类型

* 回款时间：

请选择回款时间

* 回款凭证：

上传回款凭证 (*可传多个，限制30M以内)

取消

提交

回款登记编辑框

- 第五步：点击【调解中心】-->【回款管理】，可在回款管理查看该调解员提交的回款登记审核结果，点击【编辑】可编辑未审核和审核拒绝的回款数据。

法调云

调解中心

案件调解管理

回款管理

债务人管理

调解函管理

调解记录

呼叫中心

回款管理

回款编号: 请输入回款编号

借据编号: 请输入借据编号

借款项目: 请输入借款项目

客户姓名: 请输入客户姓名

客户手机号: 请输入客户手机号

身份证号: 请输入身份证号

是否异常: 请选择

回款类型: 请选择

回款时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

导出Excel

编辑表格字段

<input type="checkbox"/>	回款编号	借据编号 借款项目	客户姓名 手机号 身份证号	[贷款信息] 贷款金额/已还金额 总期数/剩余还款期数	[逾期信息] 剩余应还金额 逾期日期 逾期天数/逾期M值	委托周期 到期时间	入库时间 分案时间	调解员	回款类型	回款金额	回款时间	操作
<input type="checkbox"/>	202306261716 021673258809 274769410	JJD0000000001 花呗	李丽 15777180712 450821197505051210	12000.232/7296.232 24/12	7296.453 2023-03-20 00:00:00 365/12	213 2023-10-26 00:00:00	2023-06-26 16:24:09 2023-06-26 16:24:28	调解员1	分期还款	500	2023-06-17:16:20	查看异常
<input type="checkbox"/>	202306151707 361669270421 844590594	NNLQ0090691060519 微博借钱	张梦婷 15777180712 452128199909184541	1124000/2048 24/22	121952 2021-07-30 00:00:00 60/2	120 2023-07-30 00:00:00	2023-06-07 17:59:15 2023-06-07 18:00:47	调解员1	部分还款	1952	2023-06-17:07:45	查看异常
<input type="checkbox"/>	202305181005 511659017424 615096321	2022041100020801280 001159649 花呗	易安 18589923508 310101199407306201	18000/6720 12/8	13440 2022-09-28 00:00:00 240/8	110 2023-07-30 00:00:00	2023-05-15 12:06:05 2023-05-31 11:12:22	调解员1	减免还款	100	2023-05-10:05:26	编辑 查看异常
<input type="checkbox"/>	202305062356 551654877912 725004289	NNLQ0000000067 趣乐贷	苏适 15777180712 207101197401300002	24000/2048 24/22	21952 2021-07-30 00:00:00 60/2	120 2023-07-30 00:00:00	2023-04-16 11:28:57 2023-06-05 09:52:04	调解员1	分期还款	300	2023-05-23:56:20	编辑 查看异常
<input type="checkbox"/>	202304141848 021646827648 839405570	NNLQ0000000050 借呗	徐小小 18589923508 458101197407017809	24000/2048 24/22	21952 2021-07-30 00:00:00 60/2	120 2023-07-30 00:00:00	2023-04-14 14:39:38 --	调解员1	部分还款	500	2023-05-15:38:51	查看异常
<input type="checkbox"/>	202304151431 281647125470 352564225	NNLQ0000000022 你我贷	不不 16346674512 39040119740730620X	24000.002/2048.002 24/2	21952.002 2023-03-22 00:00:00 60/2	60 2023-06-28 00:00:00	2023-04-11 20:01:01 2023-04-14 11:07:01	调解员1	全部结清	21000	2023-04-15:37:04	查看异常
<input type="checkbox"/>	202304151404 051647118577 408204801	NNLQ000010051 借呗	秦臻 18589923508 628901199907300001	24000/2048 24/20	21952 2021-07-30 00:00:00	106 2023-07-30 00:00:00	2023-04-15 13:33:41 2023-06-05	调解员1	部分还款	19000	19:00:13	异常

总计: 12 条记录

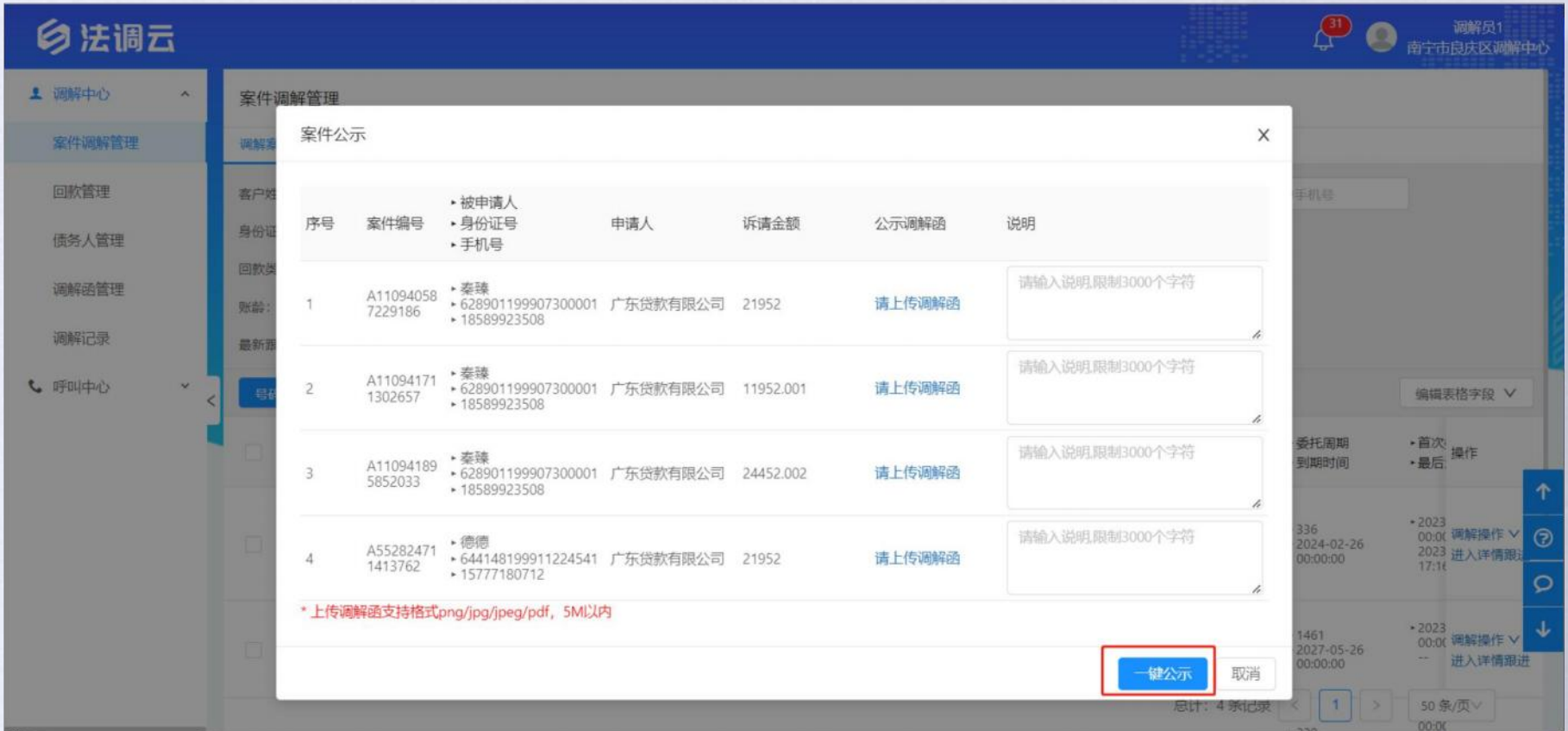
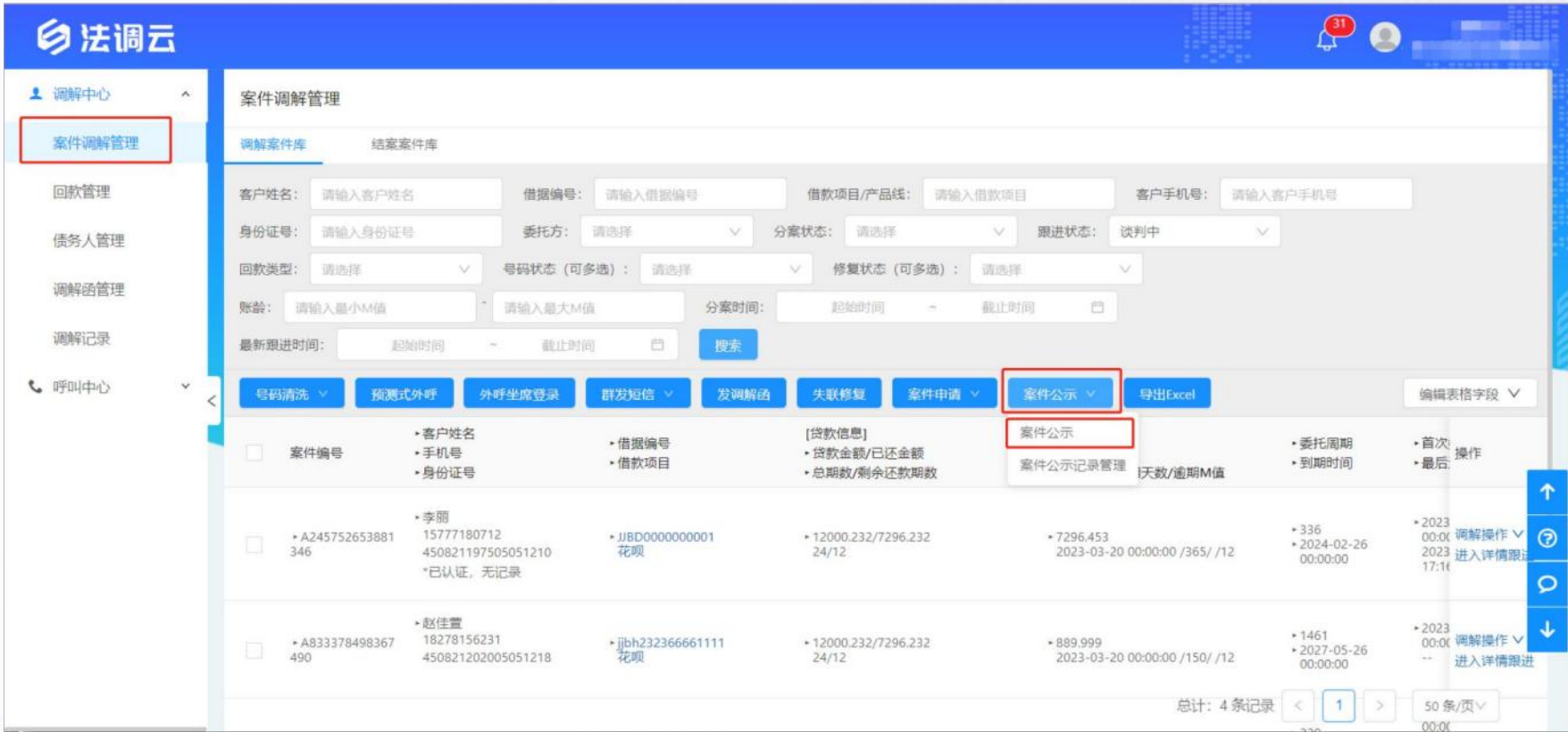
< 1 >

50 条/页

2.9案件公示

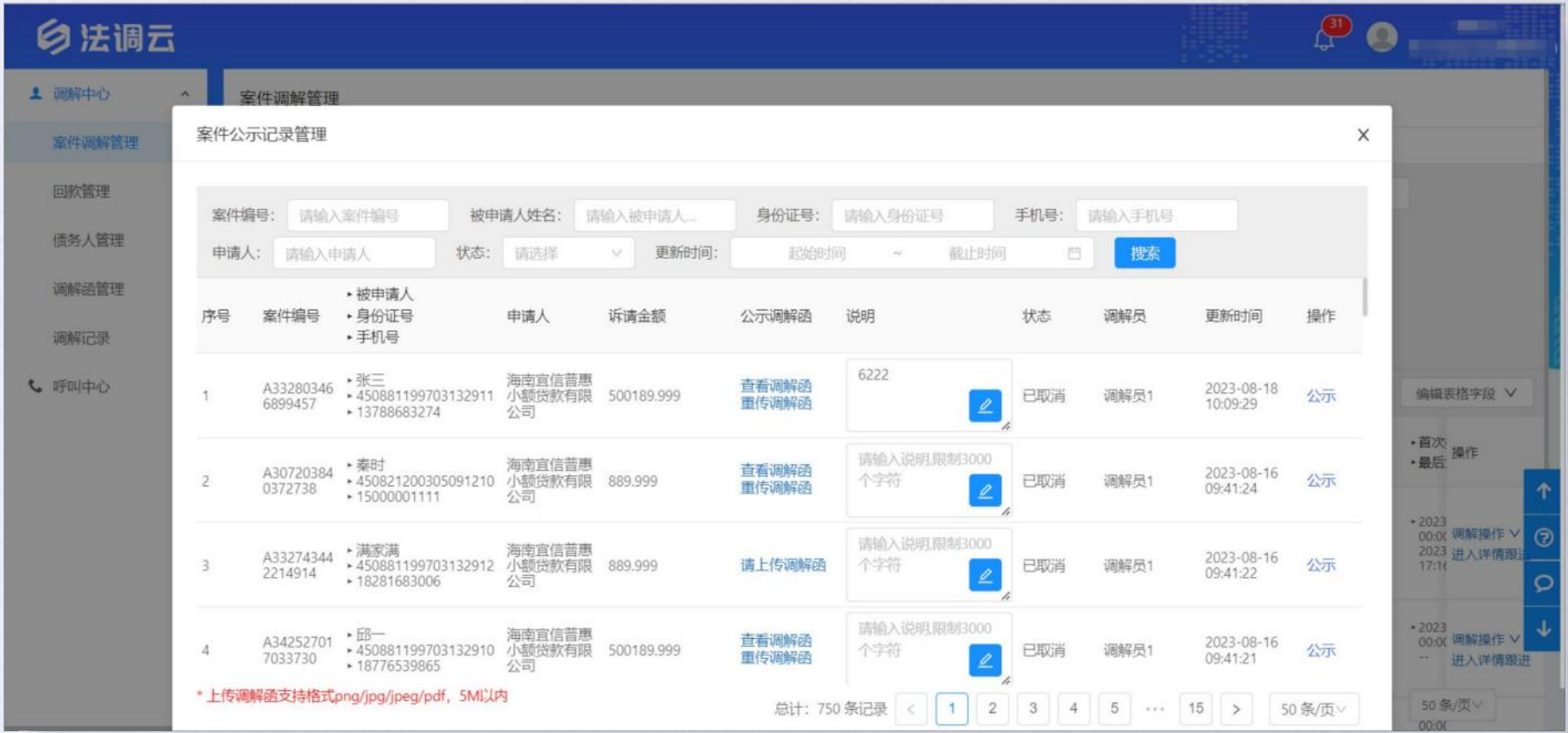
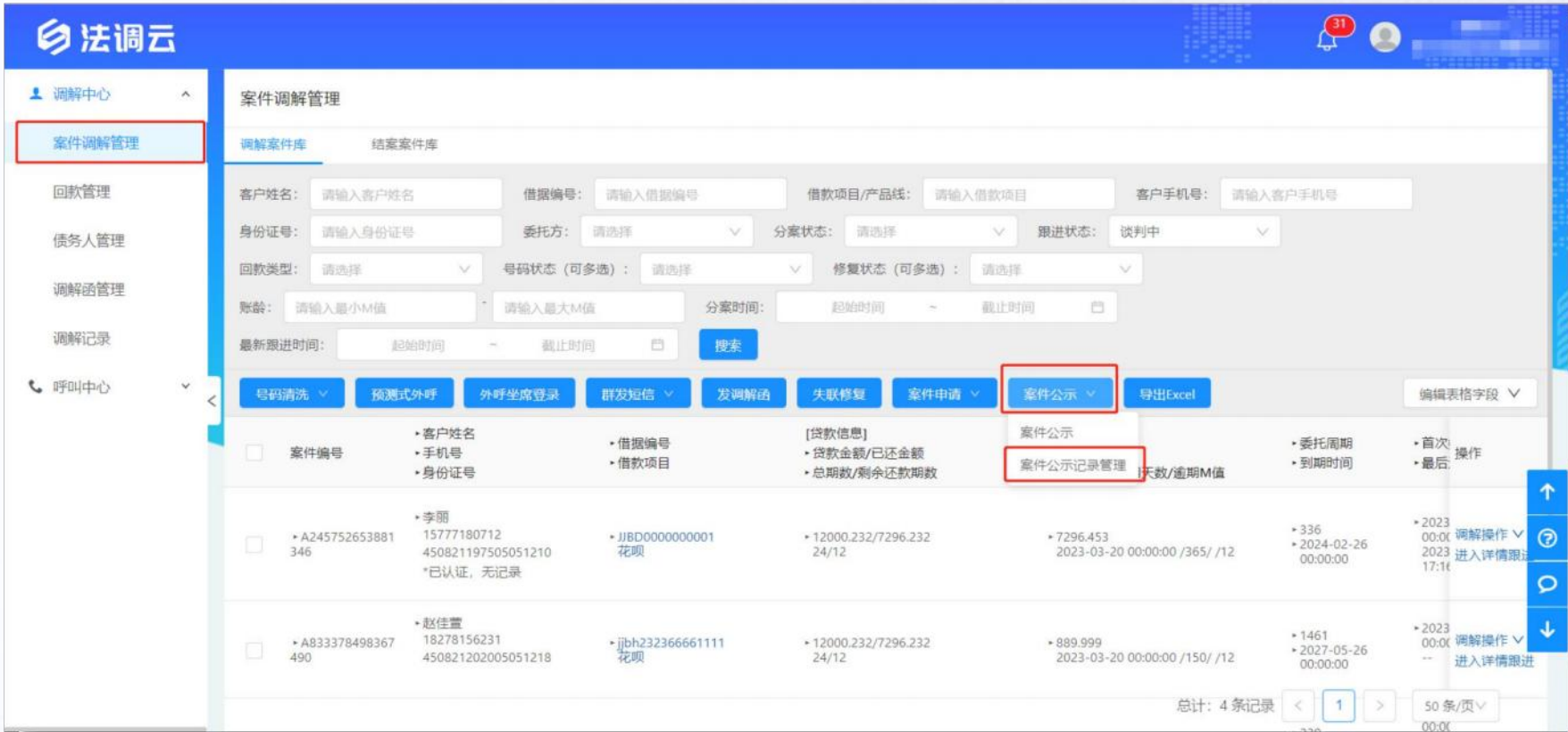
2.9.1案件公示

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：勾选列表案件债务人或输入搜索条件搜索后，点击【案件公示】-->【案件公示】。
- 第三步：可在案件公示编辑框中上传调解函、案件说明（非必填），点击【一键公示】，提交后显示在案件公示应用中。



2.9.2查看案件公示记录

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：点击【案件公示】-->【案件公示记录】，可查看案件公示的记录，也可重传调解函、案件说明，取消公示或再次公示。



2.10批量操作

按条件搜索后，点击【**号码清洗**】（上限15000）、【**群发短信**】（上限15000）、【**案件公示**】（上限15000）、【**导出Excel**】按钮可批量进行操作，无需再次勾选列表。

法调云

案件中心

调解中心

案件调解管理

回款管理

债务人管理

调解函管理

调解记录

呼叫中心

账户中心

案件调解管理

调解案件库 结案案件库

客户姓名: 请输入客户姓名

借据编号: 请输入借据编号

借款项目/产品线: 请输入借款项目

客户手机号: 请输入客户手机号

身份证号: 请输入身份证号

所属部门: 请选择

调解员: 请选择

委托方: 请选择

分案状态: 请选择

跟进状态: 请选择

回款类型: 请选择

号码状态 (可多选): 请选择

修复状态 (可多选): 请选择

账龄: 请输入最小M值 - 请输入最大M值

分案时间: 起始时间 ~ 截止时间

最新跟进时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

号码清洗

预测式外呼

外呼坐席登录

群发短信

发调解函

失联修复

案件申请

案件公示

导出Excel

闪信配置

编辑表格字段

<input type="checkbox"/>	案件编号	客户姓名 手机号 身份证号	借据编号 借款项目	[贷款信息] 贷款金额/已还金额 总期数/剩余还款期数	[逾期信息] 剩余应还金额 逾期日期/逾期天数/逾期M值	委托周期 到期时间	首次委托时间 最后还款时间	实还金额 减免金额 分期金额/期数	操作
<input type="checkbox"/>	A880819042131969	灯灯 18589923508 430108200010121666 *已认证, 无记录	P513010200115_D14264311 宜享花	12000/7296 24/12	7296 2023-03-20 00:00:00 /365/ /12	1238 2026-08-16 00:00:00	2023-03-27 00:00:00 --	-- --/--	调解操作 进入详情跟进
<input type="checkbox"/>	A182824611848194	谢晗 15777180712 452121199905027806	NNLQ000000065 借呗	24000/2048 24/22	21952 2021-07-30 00:00:00 /60/ /2	243 2023-11-30 00:00:00	2023-03-27 00:00:00 --	-- --/--	调解操作 进入详情跟进
<input type="checkbox"/>	A417677112184833	况盛62 15000001111 410725197001010062	X0062 消费贷	89522000.293/-- --/--	5623889.106 -- /156/ /6	1461 2027-05-26 00:00:00	-- --	-- --/--	调解操作 进入详情跟进

总计: 2559 条记录

1

2

3

4

5

...

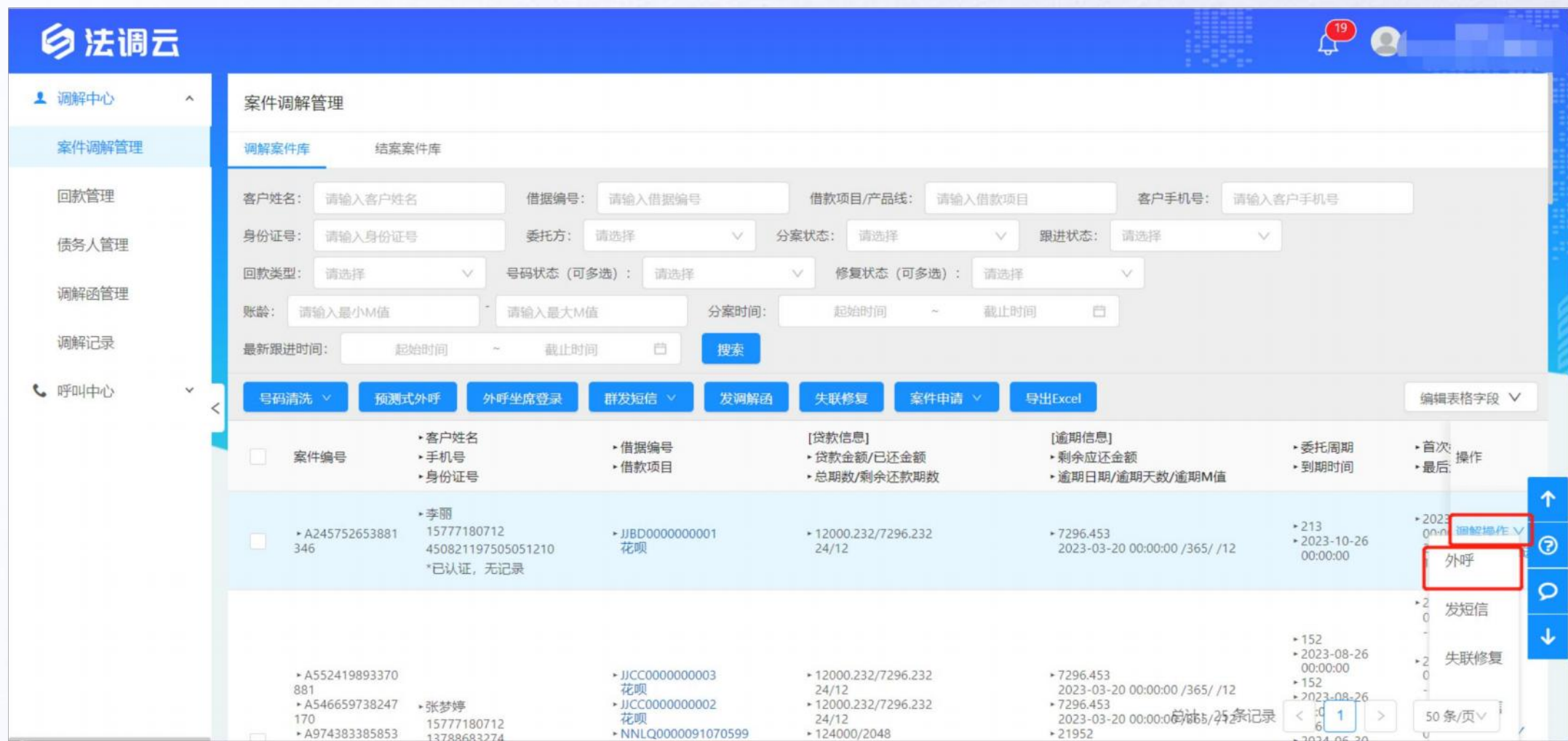
52

>

50 条/页

2.11外呼

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：点击【调解操作】-->【外呼】。
- 第三步：在外呼号码选择框，选择要呼叫的号码（已有和信修的号码都可选择呼叫），即可自动登录坐席进行外呼。外呼进行时会弹出卡片，显示债务人信息，点击【挂断】可挂断通话；外呼每次通话挂断时，均会弹出调解登记编辑框，可选择对应跟进状态并输入跟进登记内容，点击【确定】，更新案件的跟进状态并生成一条调解登记记录，点击【取消】则不更新案件的跟进状态且不生成记录。（注：点击号码后的“X”或“√”后再点击【确定】，可以切换号码为无效或有效状态，与号码状态标注功能同步号码状态。）



特殊情况：（未配置坐席和主叫号码或配置了但主叫与失联修复主叫不一致时）

在外呼号码选择框，选择修复出来的号码，弹出信修外呼弹框，根据提示，使用对应的主叫号码呼叫虚拟号即可进行失联修复外呼。可选择对应跟进状态并输入跟进登记内容，点击【确定】，更新案件的跟进状态并生成一条调解登记记录，点击【取消】则不更新案件的跟进状态且不生成记录。（注：虚拟号为动态绑定，如点击外呼张三的号码时虚拟号绑定在张三名下，点呼叫李四的号码时，该虚拟号重新绑定在李四名下。）

外呼号码选择

有效：

18589923508 X

号码 1 X

无效：

18169608953 ✓

15777180712 ✓

确定

取消

外呼号码选择编辑框

信修外呼

请使用主叫号码：26116539033501 拨打虚拟号

15700000001

被呼叫客户：常善勤

身份证号：*****8829

调解登记

* 跟进状态：

请选择

* 跟进登记：

请输入跟进登记

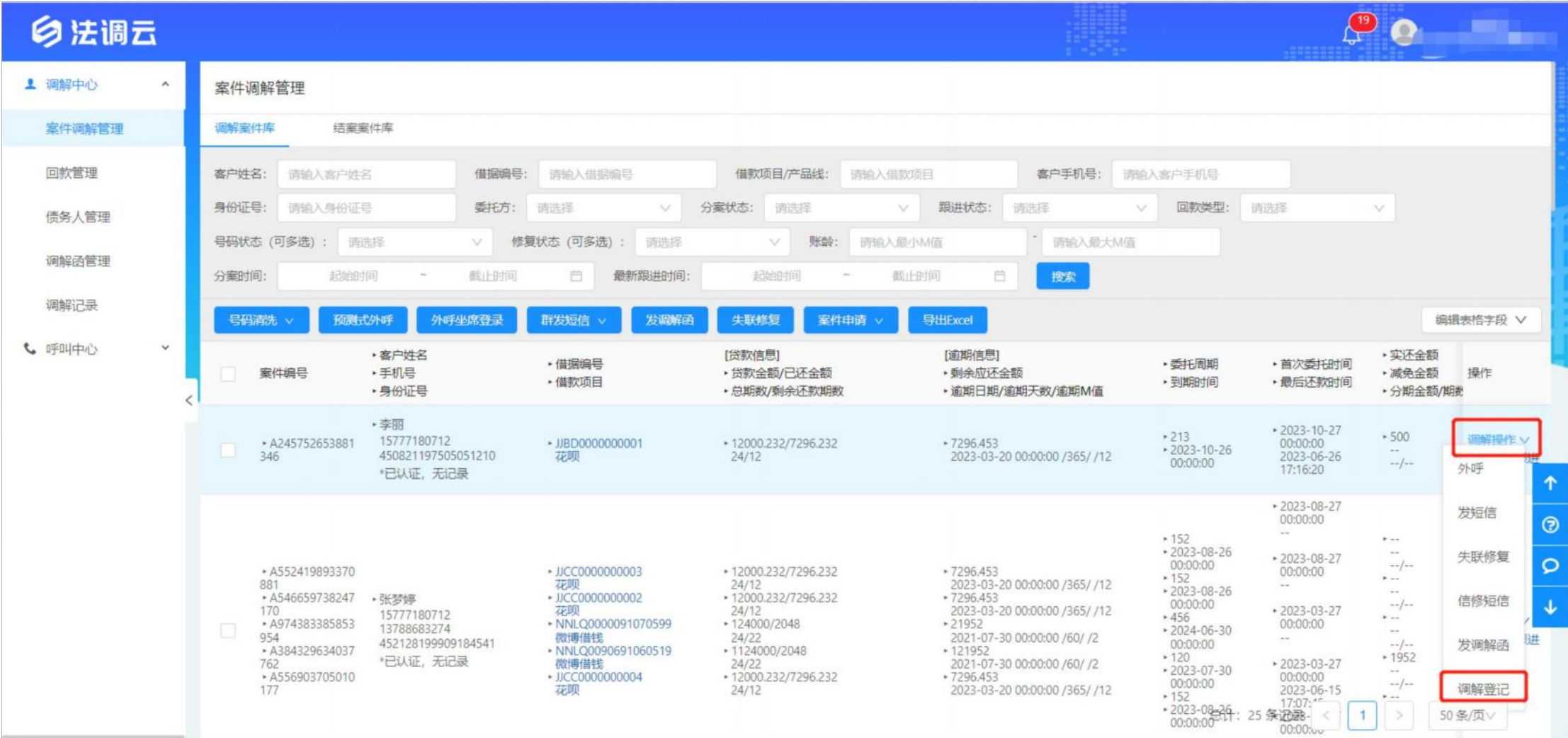
确定

取消

信修外呼弹框

2.12调解登记

- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】。
- 第二步：点击【调解操作】-->【调解登记】。
- 第三步：在弹出的调解登记框，选择跟进状态并输入跟进登记内容，点击【确定】，返回案件列表可查看案件跟进状态。

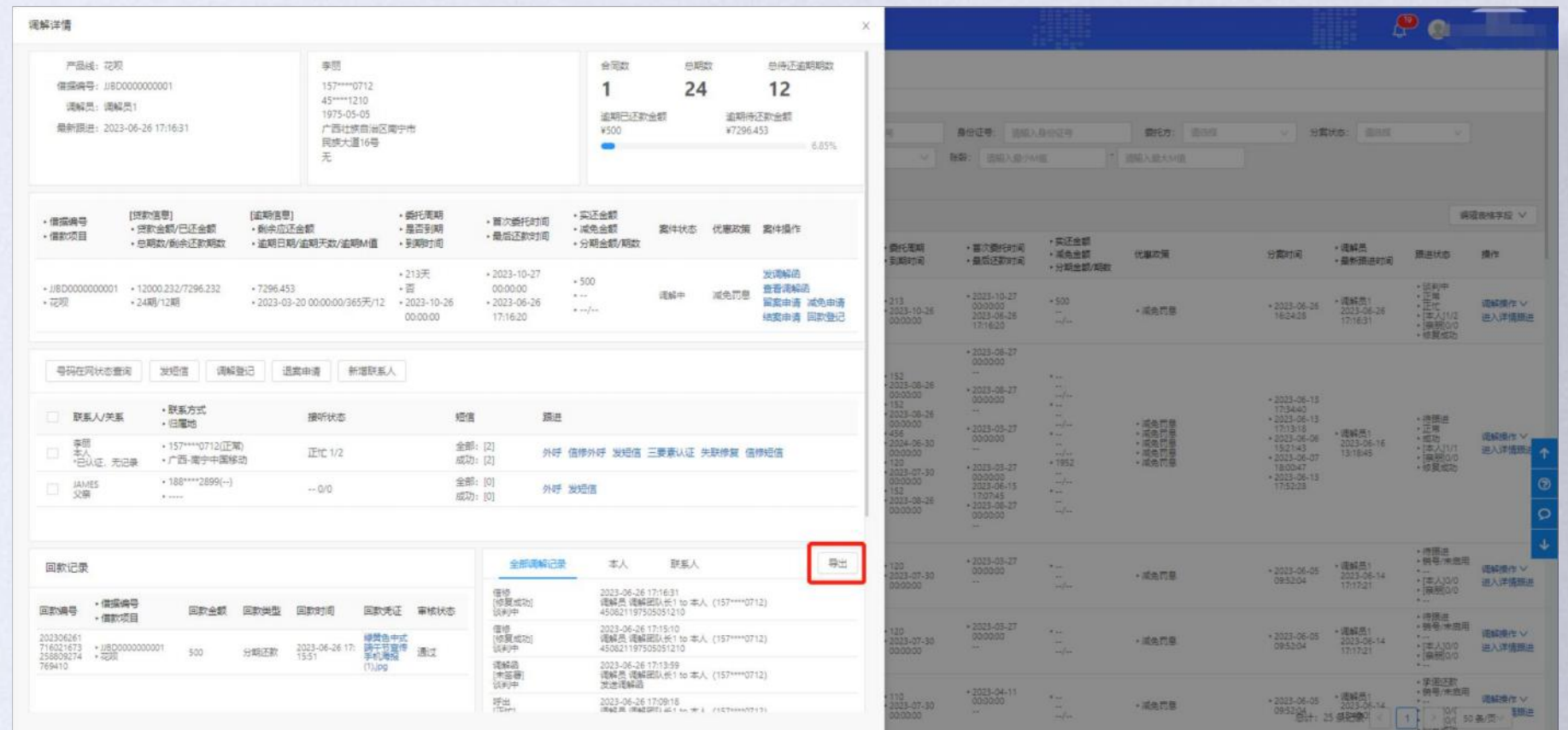
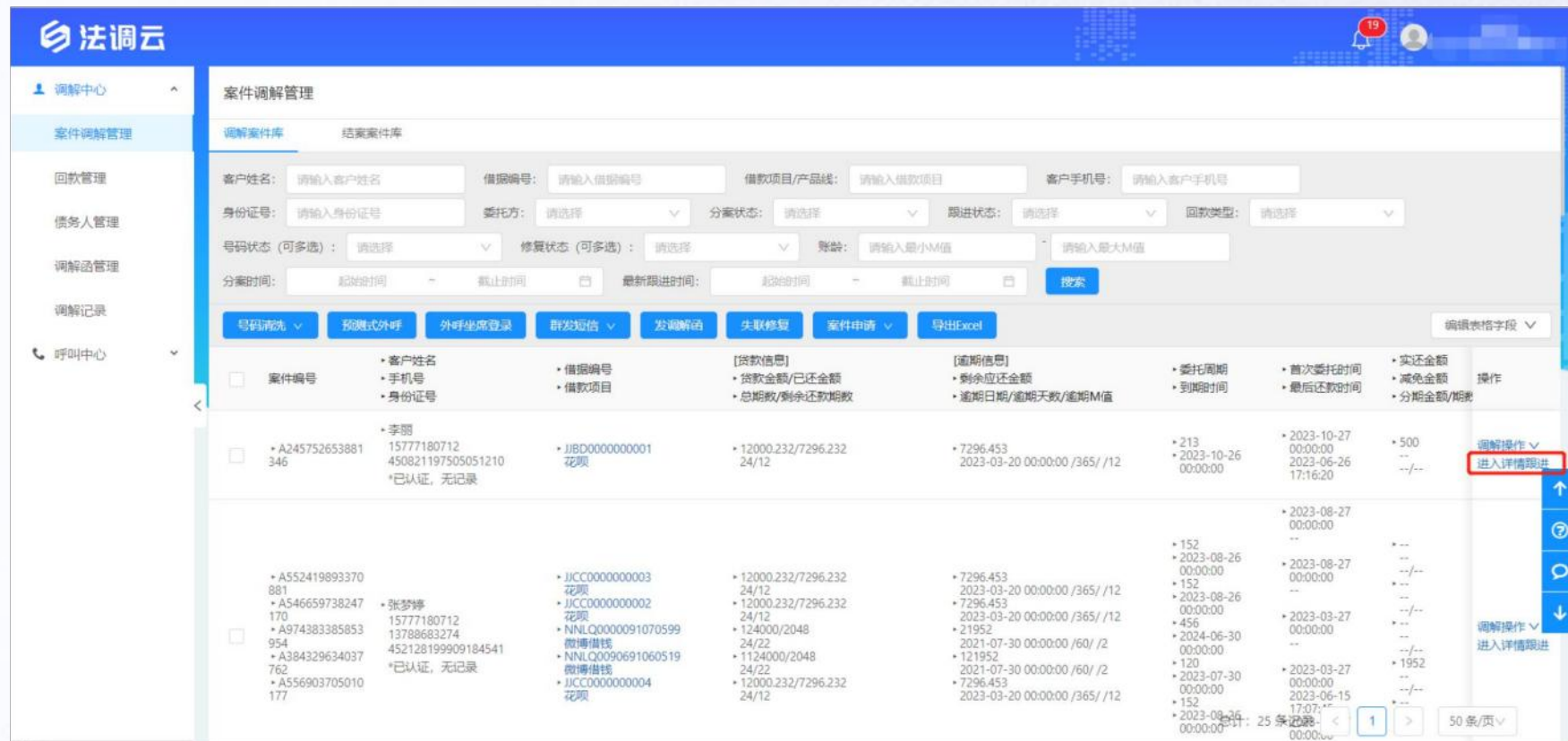


调解登记编辑框

2.13进入详情跟进

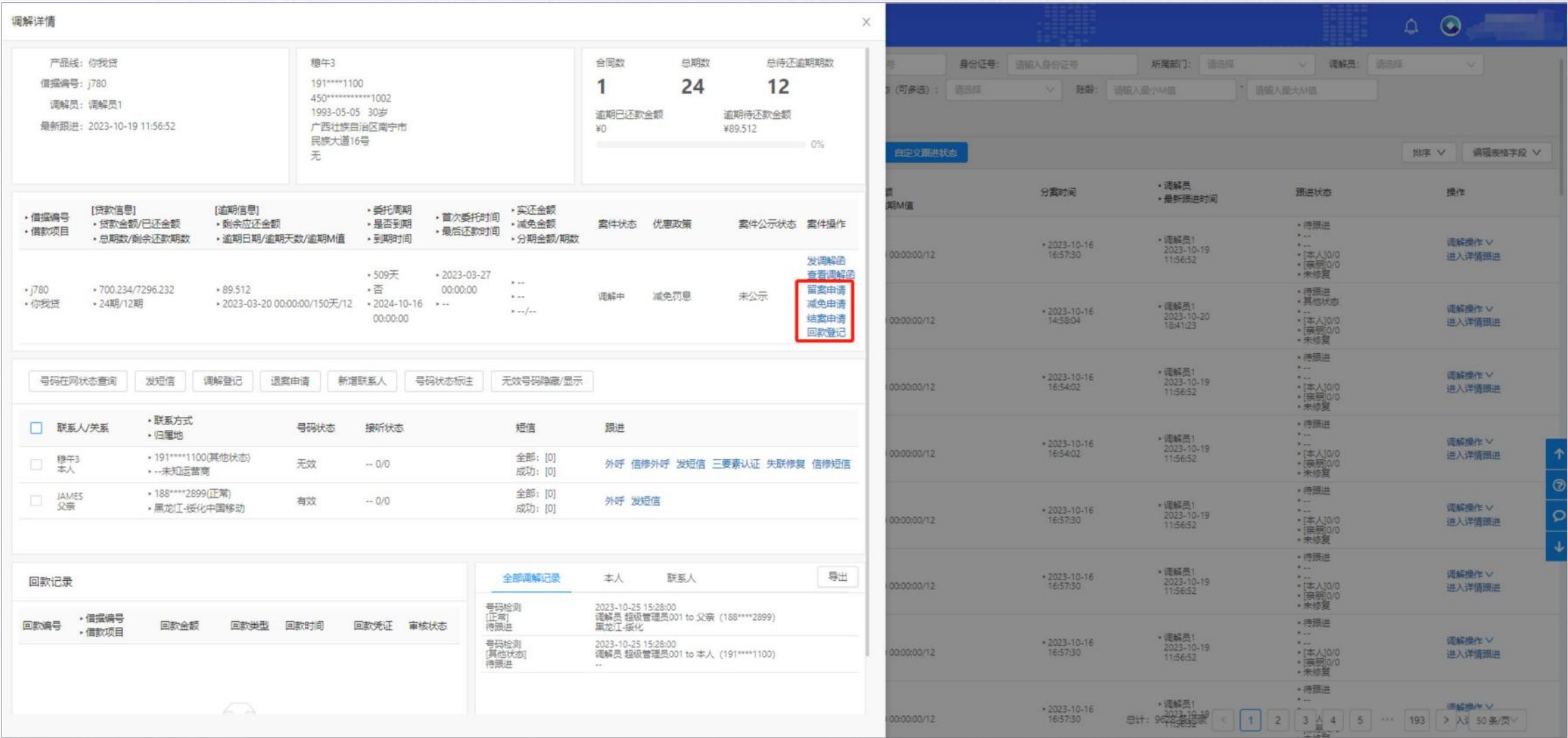
2.13.1查看案件调解详情

- 第一步：点击左侧菜单栏【**调解中心**】-->【**案件调解管理**】。
- 第二步：点击【**进入详情跟进**】，可打开调解详情页，查看债务人案件信息、联系人信息、回款信息、调解记录等相关调解详情，点击【**导出**】可导出调解记录。



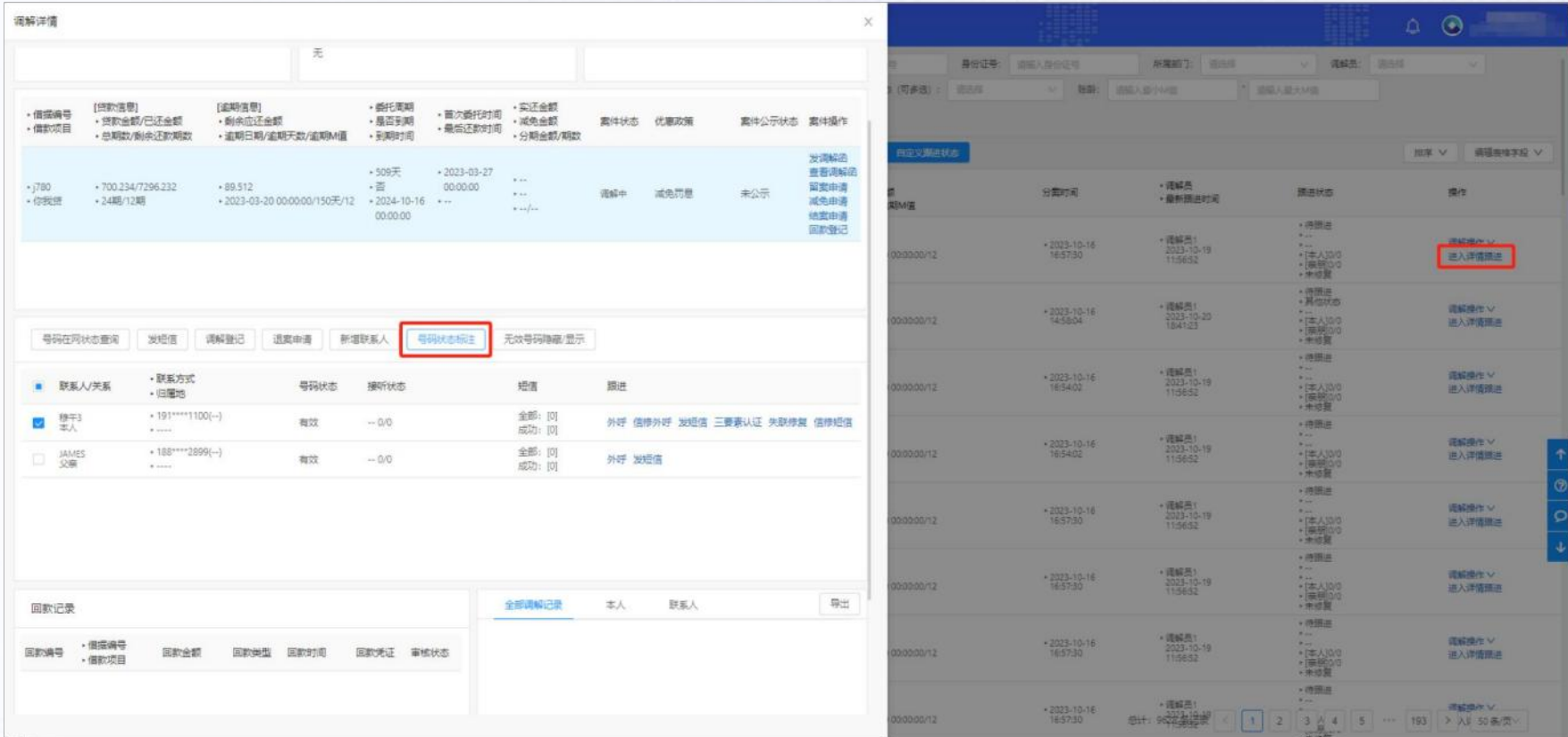
2.13.2案件申请

打开调解详情页，点击【留案申请】、【减免申请】、【结案申请】、【回款登记】，对债务人的某一案件进行相关申请。



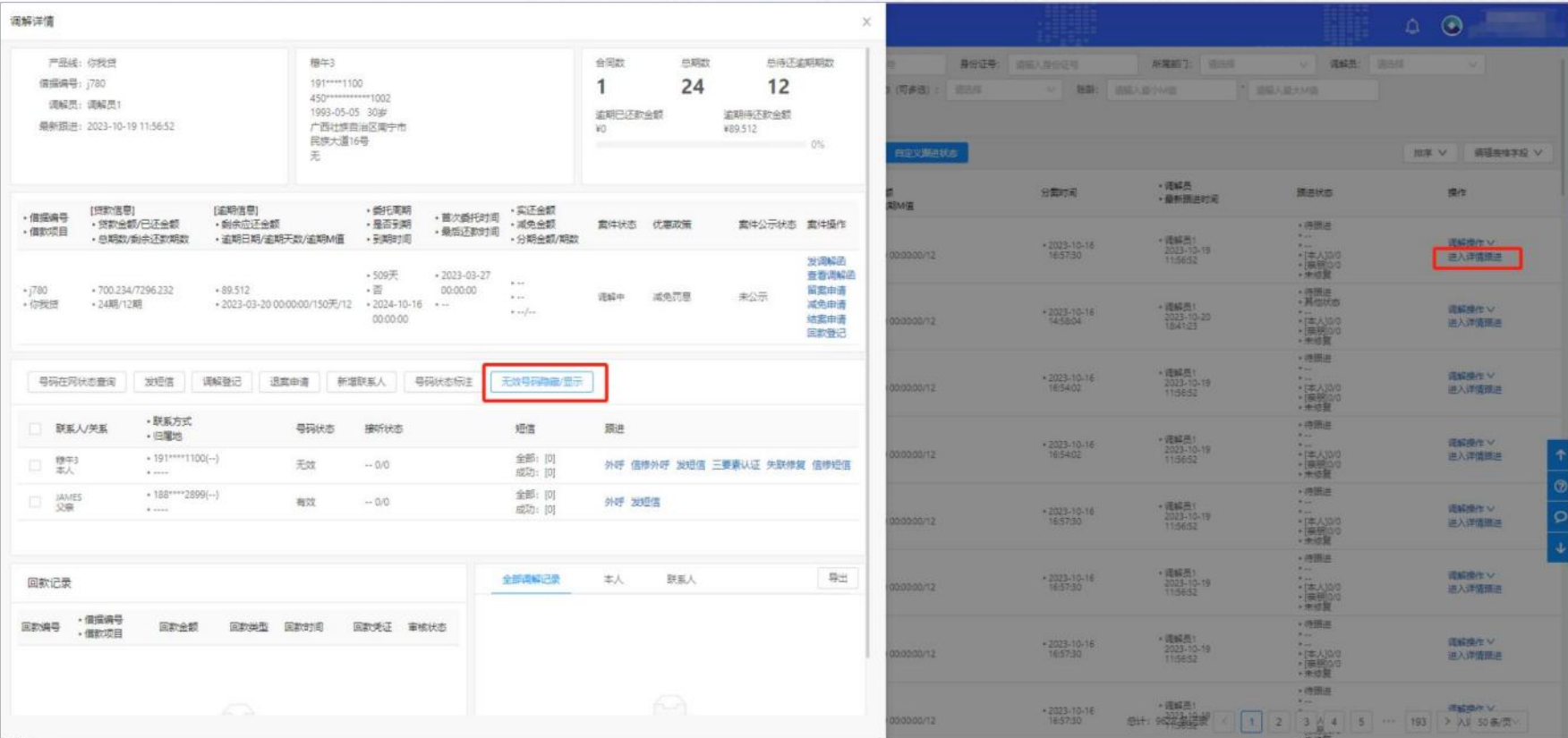
2.13.3 号码状态标注

打开调解详情页，勾选要标注的号码，点击【**号码状态标注**】按钮，在号码状态标注编辑框中选择号码状态，点击【**确定**】，即可切换号码为无效或有效状态（注：与外呼选择框的编辑号码状态同步；预测式外呼将对本人所有有效号码进行外呼）。



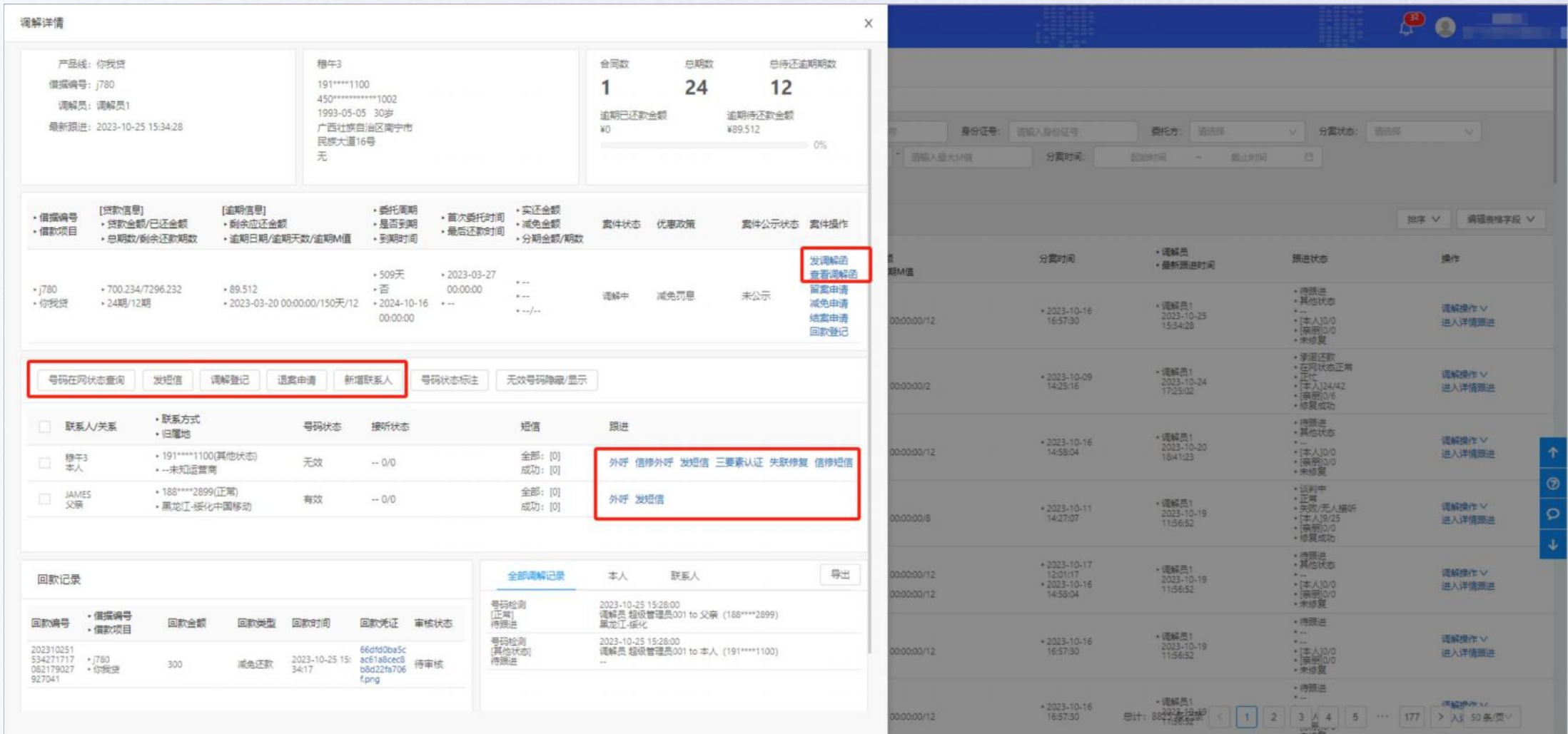
2.13.4无效号码隐藏/显示

打开调解详情页，点击【无效号码隐藏/显示】按钮，在无效号码隐藏/显示编辑框中选择显示/隐藏，点击【确定】，即可在联系人列表中显示/隐藏无效号码。



2.13.5进行调解

- 打开调解详情页，可点击【发调解函】、【查看调解函】、【号码在网状态查询】、【发短信】、【调解登记】、【新增联系人】、【外呼】、【信修外呼】、【三要素认证】、【失联修复】、【信修短信】，对债务人和其联系人进行调解，并登记调解进度。



2.14调解记录

点击左侧菜单栏【调解中心】-->【调解记录】。可查看、导出该调解员操作的所有案件的通话记录、短信记录、短信回复记录、修复记录、信修短信记录、号码状态查询记录、三要素认证记录、调解登记记录、调解函记录。

法调云

调解中心

案件调解管理

回款管理

债务人管理

调解函管理

调解记录

下载任务

呼叫中心

调解记录

通话记录短信记录短信回复记录修复记录信修短信记录号码状态查询记录三要素认证记录调解登记记录调解函记录

主叫号码: 请输入主叫号码

客户手机号: 请输入客户手机号

备注内容: 请输入备注内容

被叫号码类型: 请选择

呼叫类型: 请选择

通话状态: 请选择

联系时间: 起始时间 ~ 截止时间

呼叫时长: 请输入最小时长 请输入最大时长

搜索

批量下载

导出Excel

编辑表格字段

<input type="checkbox"/>	呼叫编号	调解员名称 主叫号码	客户姓名 客户号码	被叫号码类型	呼叫类型	响铃时长	呼叫时长(s)	通话状态	挂断方	所属单位	联系时间	操作
<input type="checkbox"/>	c_171670284 3615653889	调解员1 16518786626	常善勤 181****8953	普通外呼	呼出	16	--	正忙	客户	南宁市良庆区调解中心	2023-10-24 14:27:07	--
<input type="checkbox"/>	c_171670266 8235026434	调解员1 16518786626	常善勤 157****0712	普通外呼	呼出	10	--	正忙	客户	南宁市良庆区调解中心	2023-10-24 14:26:25	--
<input type="checkbox"/>	c_171670257 3275983874	调解员1 16518786626	常善勤 185****3508	普通外呼	呼出	8	--	正忙	客户	南宁市良庆区调解中心	2023-10-24 14:26:03	--
<input type="checkbox"/>	c_171670209 8724040706	调解员1 26117050379704	测试 157****0712	普通外呼	呼入	14	--	失败(无人接听)	客户	南宁市良庆区调解中心	2023-10-24 14:24:09	--
<input type="checkbox"/>	c_171670179 0652411906	调解员1 26117050379704	测试 157****0712	普通外呼	呼入	4	9	成功	客户	南宁市良庆区调解中心	2023-10-24 14:22:55	▶ 0:00 / 0:08
<input type="checkbox"/>	c_171670099 1075463169	调解员1 26117050379704	常善勤 157****0712	普通外呼	呼出	7	24	成功	客户	南宁市良庆区调解中心	2023-10-24 14:19:45	▶ 0:00 / 0:23
<input type="checkbox"/>	c_171663933 0188734466	调解员1 26117050379704	测试 157****0712	普通外呼	呼入	2	5	成功	客户	南宁市良庆区调解中心	2023-10-24 14:14:14	▶ 0:00 / 0:05

总计: 1311 条记录

成功

客户

1

2

3

4

5

27

50 条/页

56

2.15 债务人管理

点击左侧菜单栏【调解中心】-->【债务人管理】，可查看、导出从调解函短链、案件公示h5链接登录进来的且分配给该调解员的案件债务人信息。

法调云

调解中心

案件调解管理

回款管理

债务人管理

调解函管理

调解记录

呼叫中心

债务人管理

客户姓名: 请输入客户姓名

身份证号/手机号: 请输入身份证号/手机号

登录来源: 请选择

调解员: 请选择

最新登录时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

导出Excel

编辑表格字段

<input type="checkbox"/>	序号	<div>手机号 身份证号</div>	姓名	案件号	<div>[案件数量] 总数 未结数</div>	<div>[案件金额] 总数 未结数</div>	调解员	登录来源	最后登录时间	首次登录时间	调解函
<input type="checkbox"/>	1	<div>157-0712-4541</div>	张梦婷	<div>A384329634037762 A520227280576514 A546659738247170 A552419893370881 A556903705010177 A974383385853954</div>	<div>6 6</div>	<div>1296000.928 173089.812</div>	调解员1	调解函短链	2023-06-16 13:24:08	2023-06-06 13:16:48	查看调解函
<input type="checkbox"/>	2	<div>157-12-130-329</div>	常善勤	<div>A938245187092481</div>	<div>1 1</div>	<div>124000 21952</div>	调解员1	调解函短链	2023-06-13 09:28:42	2023-06-07 10:12:04	查看调解函
<input type="checkbox"/>	3	<div>157-712-140-9719</div>	吕成	<div>A997814491402241</div>	<div>1 1</div>	<div>1124000 121952</div>	调解员1	调解函短链	2023-06-09 11:02:03	2023-06-09 11:02:03	查看调解函
<input type="checkbox"/>	4	<div>15-450-10</div>	邱鑫杰	<div>A441599750479874 A453676225462274 A457594674282497</div>	<div>3 3</div>	<div>36000.696 21889.359</div>	调解员1	调解函短链	2023-06-13 11:20:51	2023-06-13 10:39:52	查看调解函

总计: 4 条记录 1 50 条/页

2.16排序

在各表单右上角点击【排序】按钮，勾选排序的顺序（升序/降序），以及勾选要排序的字段（剩余还款金额/分案时间/最新跟进时间），表单内容将按所选择的排序方式进行展示。

法调云

案件中心

调解中心

案件调解管理

回款管理

债务人管理

调解函管理

调解记录

下载任务

呼叫中心

账户中心

案件调解管理

调解案件库 结案案件库

客户姓名: 请输入客户姓名

借据编号: 请输入借据编号

借款项目/产品线: 请输入借款项目

客户手机号: 请输入客户手机号

身份证号: 请输入身份证号

所属部门: 请选择

调解员: 请选择

委托方: 请选择

分案状态: 请选择

跟进状态: 请选择

回款类型: 请选择

修复状态 (可多选): 请选择

账龄: 请输入最小M值 - 请输入最大M值

分案时间: 起始时间 ~ 截止时间

最新跟进时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

号码清洗

预测式外呼

外呼坐席登录

群发短信

发调解函

失联修复

案件申请

案件公示

导出Excel

排序

编辑表格字段

案件编号

客户姓名
手机号
身份证号

借据编号
借款项目

[贷款信息]
贷款金额/已还金额
总期数/剩余还款期数

[逾期信息]
剩余应还金额
逾期日期/逾期M值

分案时间

调解员
最新跟进时间

跟进

穆午3

A840506864979970

19100001100
450631199305051002

j780
你我贷

700.234/7296.232
24/12

89.512
2023-03-20 00:00:00/12

2023-10-16
16:57:30

调解员1
2023-10-19
11:56:52

跟进

刘实

A811419765182465

19000001111
450321199305050010
*已认证, 无记录

j6652
花呗

160.232/7296.232
24/12

89.999
2023-03-20 00:00:00/12
总计: 9628 条记录

2023-10-16
14:58:04

调解员1
2023-10-20
18:43:18

跟进

升序

降序

剩余还款金额

分案时间

最新跟进时间

调解操作

进入详情跟进

调解操作

跟进

1

2

3

4

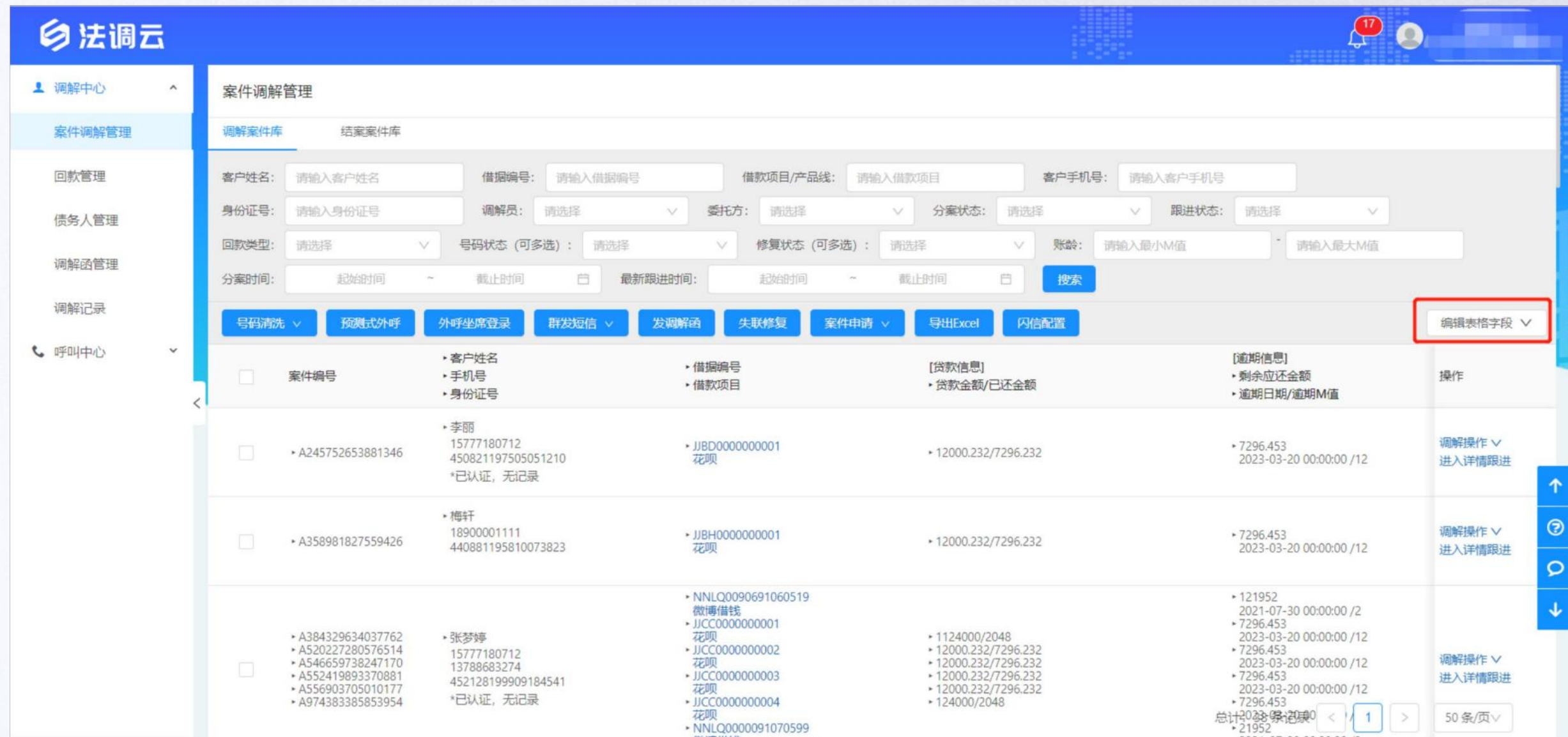
5

193 / 1

50 条/页

2.17 自定义字段

在各表单右上角点击【**编辑表格字段**】按钮，可勾选所需展示的字段，勾选的字段将在表单中展示，未勾选的字段隐藏。



2.18异步导出报表

在各表单点击【导出Excel】按钮，创建下载任务，稍后可在下载任务页面（【调解中心】-->【案件调解管理】-->【下载任务】）下载该文件。（注：下载任务均为本人的导出的报表任务清单）

法调云

案件中心

调解中心

案件调解管理

回款管理

债务人管理

调解函管理

调解记录

下载任务

呼叫中心

账户中心

下载任务

编号: 请输入编号 名称: 请输入名称 页面: 请选择 状态: 请选择

时间: 起始时间 ~ 截止时间 搜索

序号	编号	名称	页面	状态	说明	时间	操作
1	1715307569684942	调解函记录_20231020180248.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-20 18:02:48	下载
2	1715253982162485	坐席池_20231020142951.xlsx	坐席管理/外呼坐席管理	创建成功	--	2023-10-20 14:29:54	下载
3	1715212399425622	调解函记录_20231020114437.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-20 11:44:37	下载
4	1715211969278775	通话记录_20231020114255.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-20 11:42:55	下载
5	1714947437360844	调解函记录_20231019181145.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 18:11:45	下载
6	1714945628848263	通话记录_20231019180434.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-19 18:04:34	下载
7	1714920238608027	调解记录_20231019162341.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 16:23:41	下载
8	1714917690400575	通话记录_20231019161333.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-19 16:13:33	下载
9	1714915653739003	通话记录_20231019160527.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-19 16:05:28	下载
10	1714914288820207	调解函记录_20231019160002.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 16:00:03	下载
11	1714908522943877	20231019153707.zip	手机号在网状态查询	创建成功	--	2023-10-19 15:37:07	下载
12	1714908510579068	调解记录_20231019153705.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 15:37:05	下载
13	1714908497207627	调解记录_20231019153701.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 15:37:01	下载
14	1714908426634268	调解记录_20231019153645.xlsx	调解记录	创建成功	--	2023-10-19 15:36:45	下载
15	1714908413002780	通话记录_20231019153641.xlsx	通话记录	创建成功	--	2023-10-19 15:36:41	下载

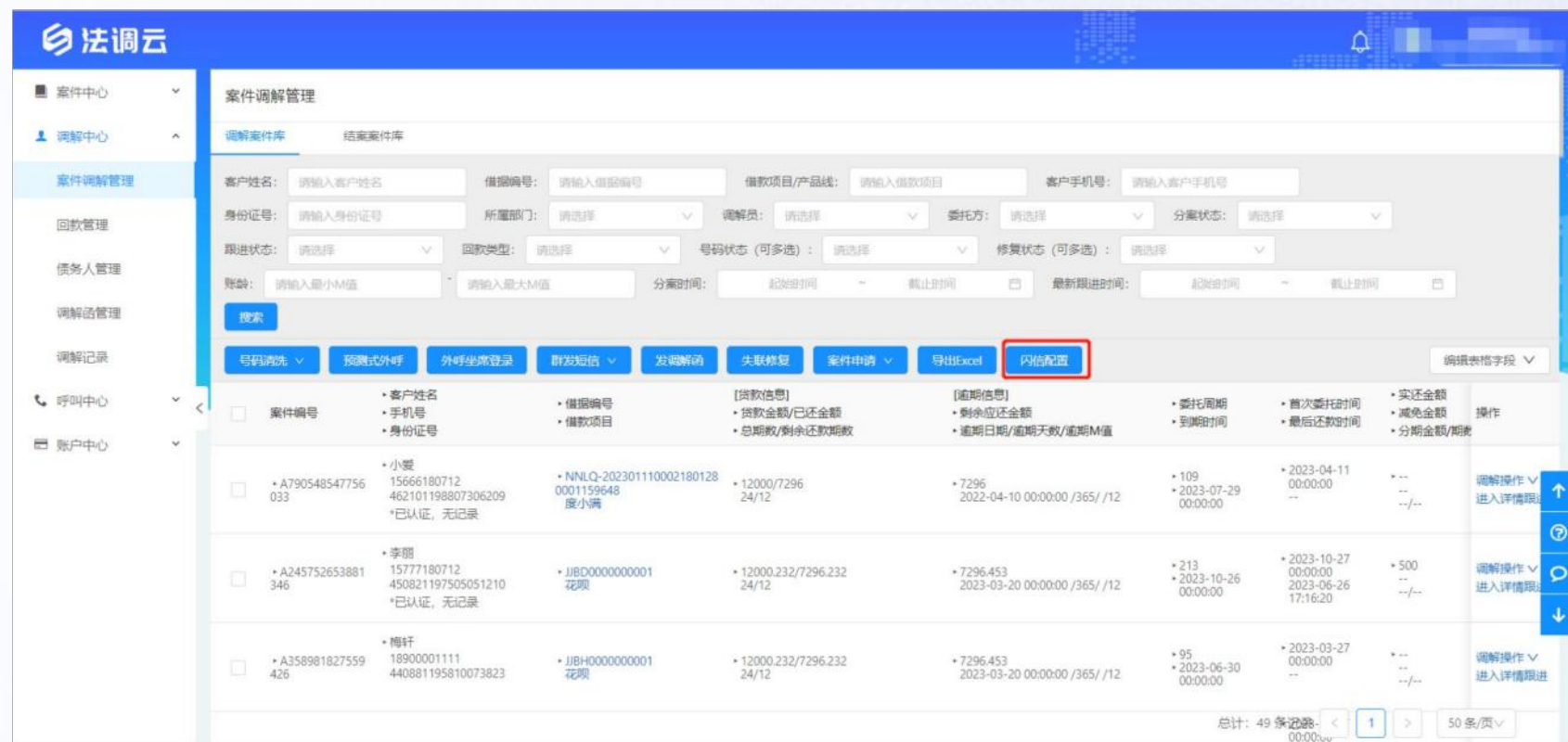
总计: 243 条记录 1 2 3 4 5 50 条/页

3.使用单位调解团队长

(调解团队长管理员可以对本部门/团队所有案件进行上述第二大点调解员的所有操作，还可进行以下操作)

3.1 闪信配置

- 第一步：点击左侧菜单栏【**调解中心**】-->【**案件调解管理**】-->【**闪信配置**】。
- 第二步：在弹出呼叫闪信配置弹框，打开【**发闪信**】开关控件（注：当超管和团队长都打开【**发闪信**】开关控件时，所配置的闪信模板才生效。），对本部门/本团队的呼叫闪信模板进行配置。配置生效后，在对应部门/团队进行债务人外呼时，每次外呼都触发一条闪信给债务人，进行闪信霸屏。



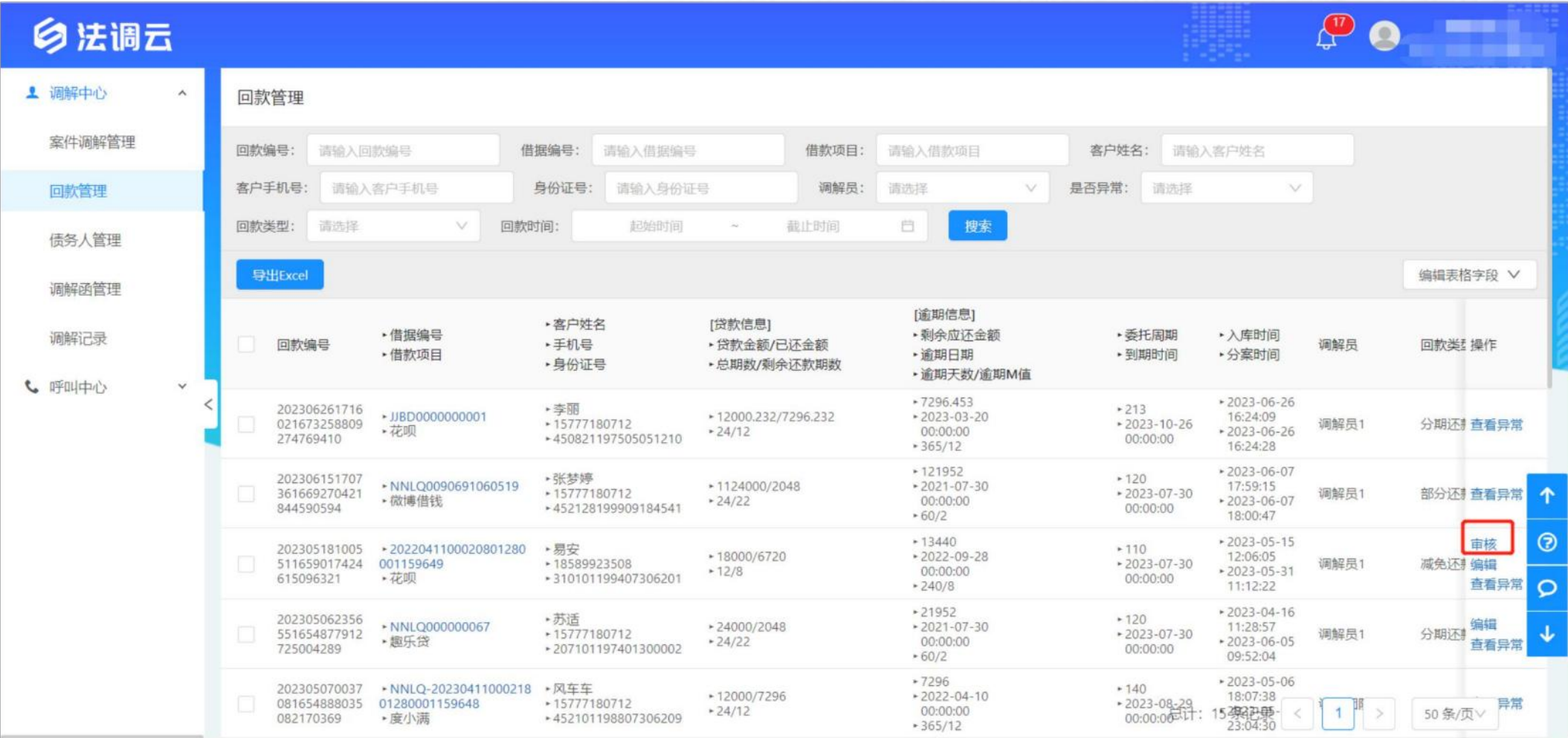
3.2新建调解函模板

- 第一步： 点击左侧菜单栏【**调解中心**】-->【**调解函模板管理**】， 可以新增、编辑、查看本部门/团队的调解函件模板。
- 第二步： 点击【**新增模板**】， 在新建模板弹框， 输入调解函模板名称、选择调解函类型、上传调解函模板（注：上传的调解函模板格式必须为.docx格式；字体必须为宋体）、选择所属部门（可多选）， 点击【**提交**】， 即可在表单中查看所建立的调解函模板。



3.3回款审核

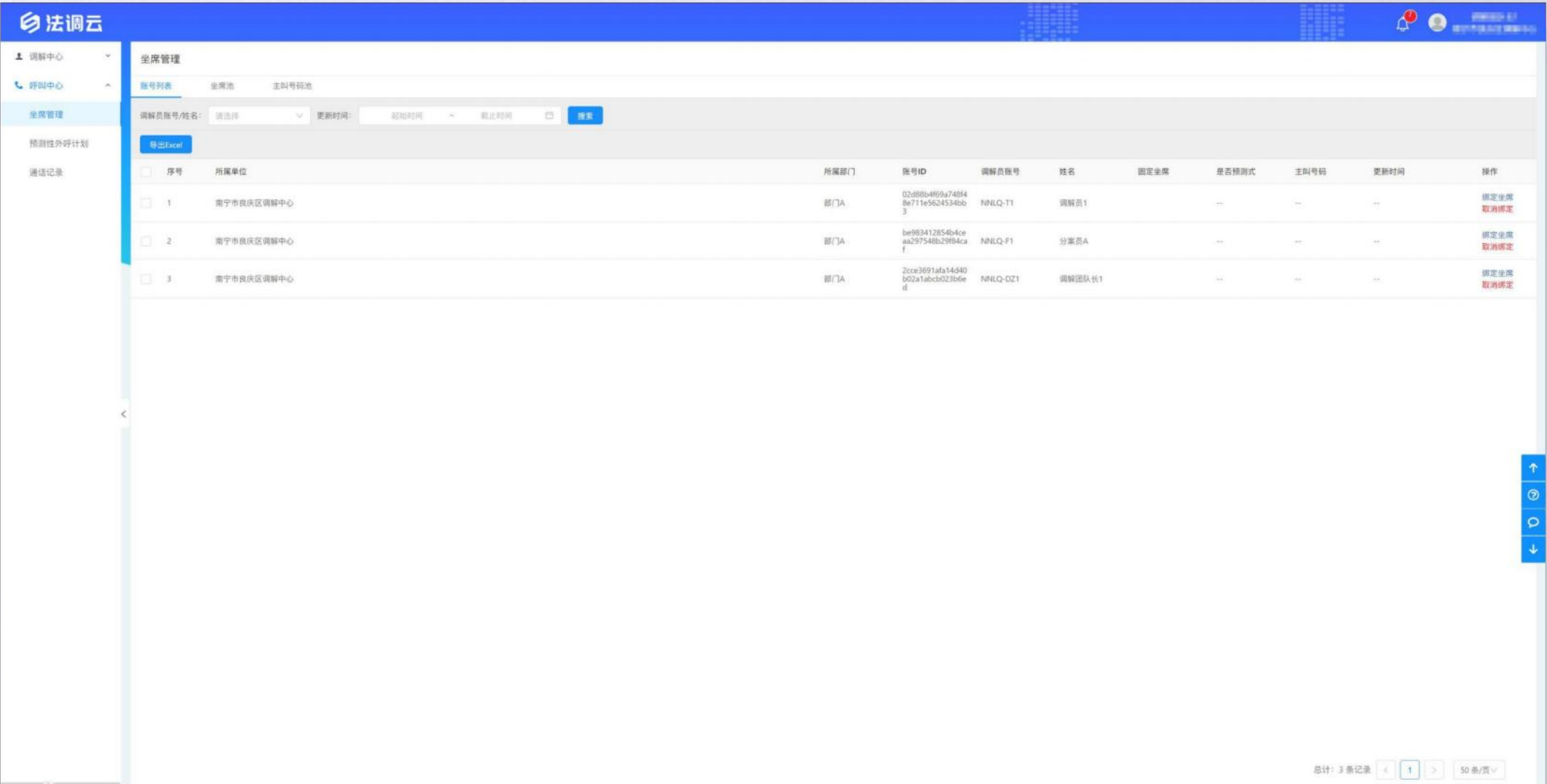
- 第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【回款管理】。
- 第二步：“待审核” 状态的申请记录，点击【审核】，弹出审核框，可以对本部门/本团队的案件回款登记申请进行审核，审核通过/审核拒绝，备注审核说明。



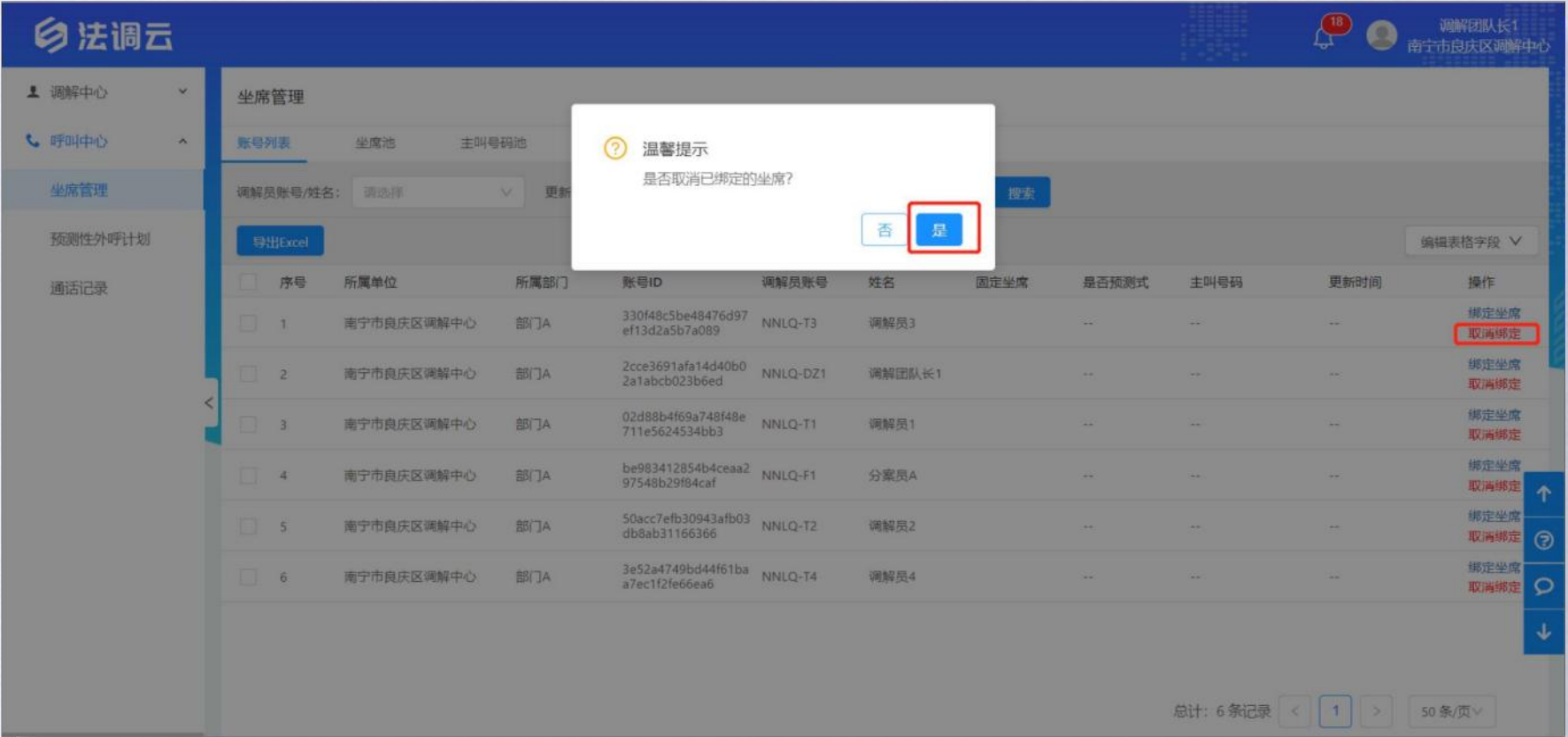
回款审核编辑框

3.4坐席管理

- 点击左侧工具栏【呼叫中心】-->【坐席管理】，可查看、导出对本部门/团队的坐席、主叫号码情况。可对本团队的调解员账号进行坐席、主叫号码的绑定与解绑操作。



- 点击【绑定坐席】，输入坐席号码、主叫号码，点击【确定】，可给所选账号的绑定坐席，绑定后，此坐席和主叫号码将只能绑定的账号专属使用。（注：若账户初始配置为一对一绑定的坐席和主叫，需更改绑定关系请联系业务经理，自行更改绑定可能会造成无法外呼）
- 点击【取消绑定】，点击【是】，可给所选账号解绑坐席。

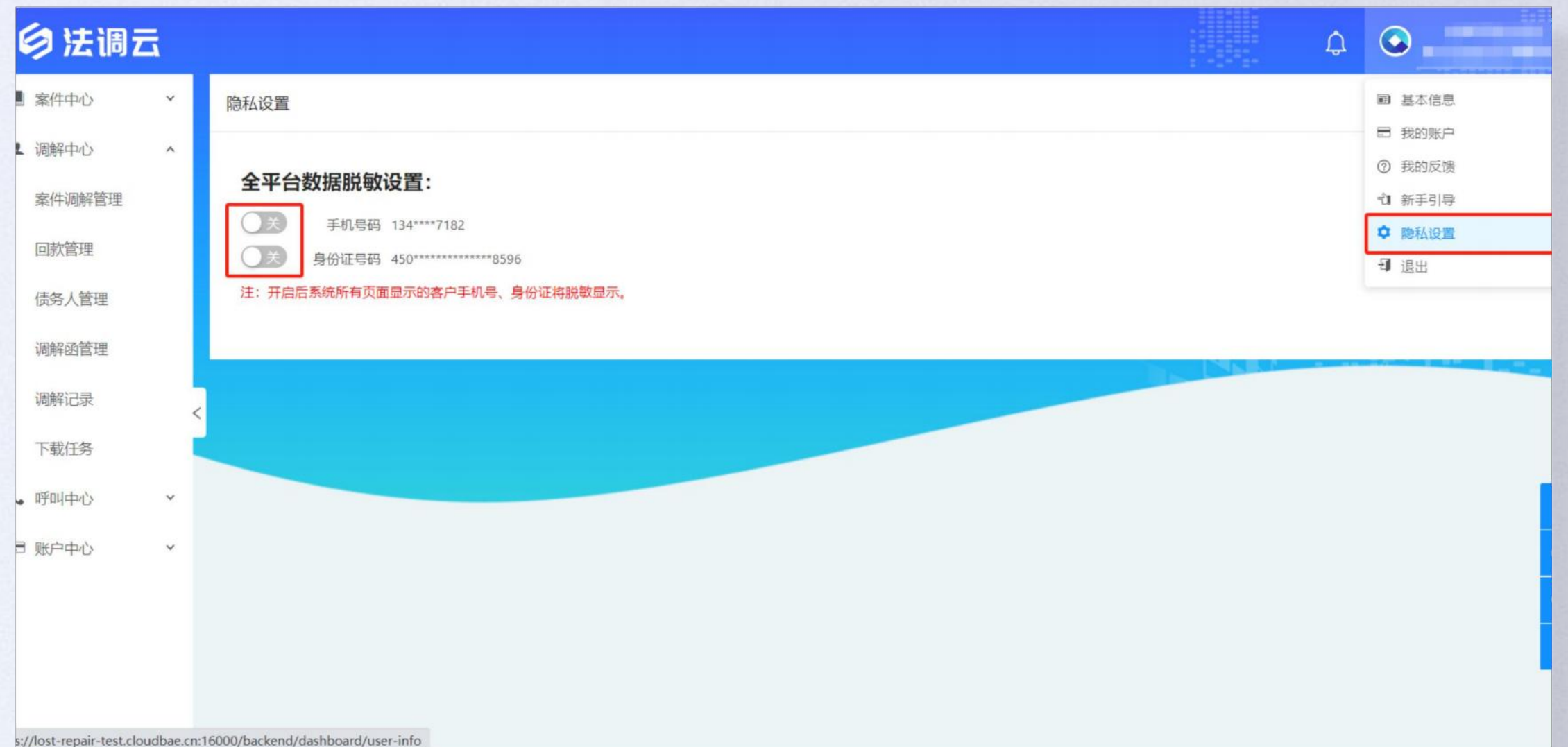


4.使用单位超级管理员

（超级管理员可以对本单位所有案件进行上述分案管理员、调解团队长的操作，还可进行以下操作）

4.1隐私设置

- 第一步：点击右侧头像用户名-->【隐私设置】。
- 第二步：在隐私设置页面，打开手机号码、身份证号码的脱敏设置的开关控件，开启后本单位所有账号系统所有页面显示的客户手机号、身份证将脱敏显示；关闭开关则明文显示。



4.2自定义跟进状态

第一步：点击左侧菜单栏【调解中心】-->【案件调解管理】-->【自定义跟进状态】。

第二步：在弹出的自定义跟进状态编辑框，输入自定义状态点击【确定】，即可在增加本单位的跟进状态。

法调云

案件中心

调解中心

案件调解管理

回款管理

债务人管理

调解函管理

调解记录

下载任务

呼叫中心

账户中心

案件调解管理

调解案件库 结案案件库

客户姓名: 请输入客户姓名

借据编号: 请输入借据编号

借款项目/产品线: 请输入借款项目

客户手机号: 请输入客户手机号

身份证号: 请输入身份证号

所属部门: 请选择

调解员: 请选择

委托方: 请选择

分案状态: 请选择

跟进状态: 请选择

回款类型: 请选择

修复状态 (可多选): 请选择

账龄: 请输入最小M值 请输入最大M值

分案时间: 起始时间 ~ 截止时间

最新跟进时间: 起始时间 ~ 截止时间

搜索

号码清洗

预测式外呼

外呼坐席登录

群发短信

发调解函

失联修复

案件申请

案件公示

导出Excel

排序

编辑表格字段

闪信配置

自定义跟进状态

<input type="checkbox"/>	案件编号	客户姓名 手机号 身份证号	借据编号 借款项目	[贷款信息] 贷款金额/已还金额 总期数/剩余还款期数	[逾期信息] 剩余应还金额 逾期日期/逾期M值	分案时间	调解员 最新跟进时间	跟进状态	操作
<input type="checkbox"/>	A938245187092481	常善勤 15777180712 130821199103278829 *已认证, 无记录	NNLQ0000091070596 微博借钱	124000/204824/22	21952 2021-07-30 00:00:00/2	2023-10-0914:25:16	调解员1 2023-10-2417:25:02	承诺还款 在网状态正常 正忙 [本人]24/42 [亲朋]0/6 修复成功	调解操作 进入详情跟进
<input type="checkbox"/>	A138408654950402	满一号 13788683274 450821202305012565	jjbh2323jj56 花呗	12000.232/7296.23224/12	889.999 2023-03-20 00:00:00/12	2023-10-1712:37:55	调解员5 2023-10-24	待跟进 失败/无人接听 [本人]10/14	调解操作 跟进

总计: 9628 条记录

1

2

3

4

5

...

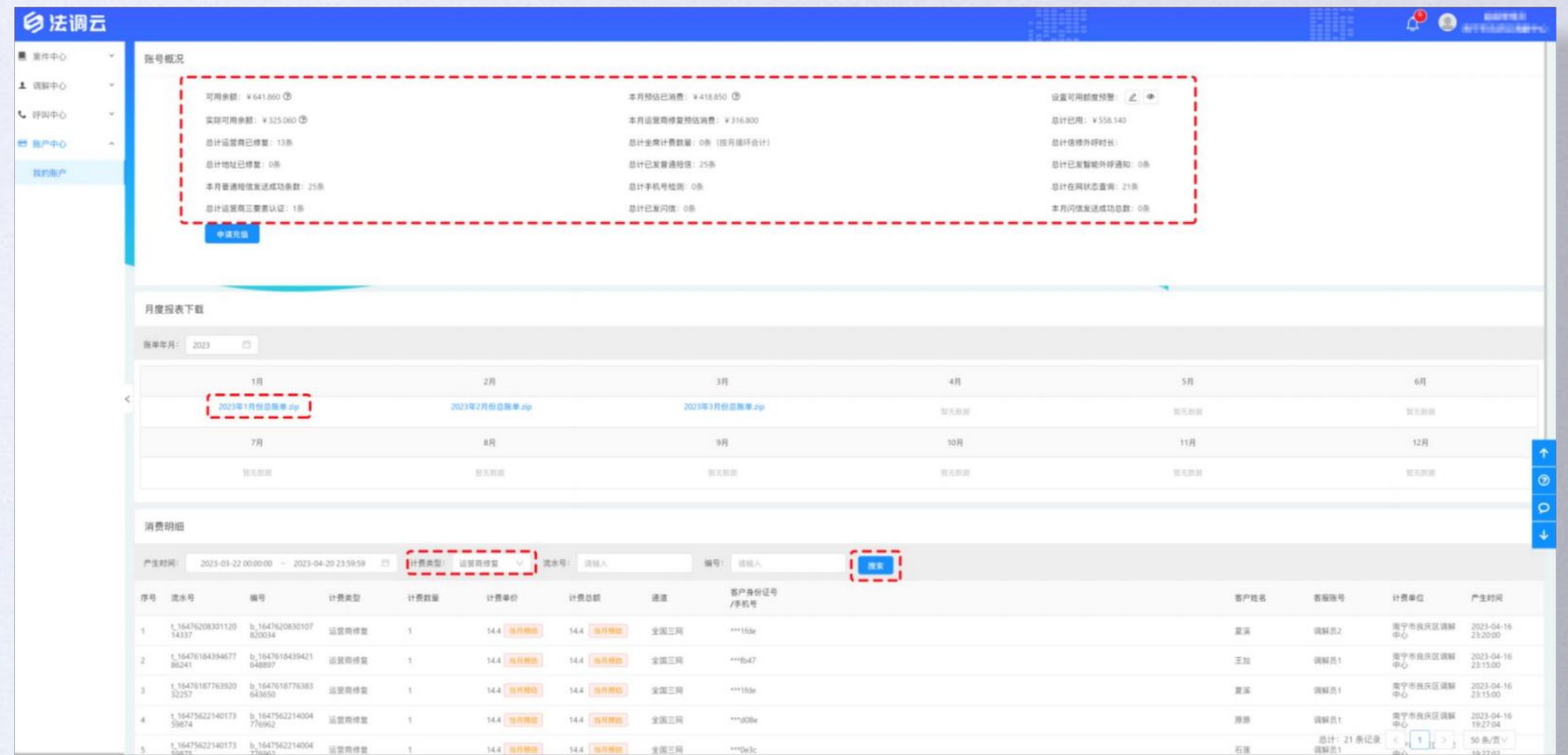
193 / 1

>

50 条/页

4.3 账户管理

- 1、账户消费情况查看：点击左侧工具栏【**账户中心**】-->【**我的账户**】，可以在查看本单位的账户消费情况。
- 2、月账单下载：点击月度账单，即可下载月账单。**(次月5日后可下载本月账单)**
- 3、消费明细查询：选择时间、计费类型，点击【**搜索**】，可查看该时间段内的某一计费类型的消费明细。



5法调云移动端服务

5.1在线签署调解函

5.1.1登录

债务人打开收到的调解函短信的链接，输入正确的身份证号、手机号、验证码，点击【登录】。



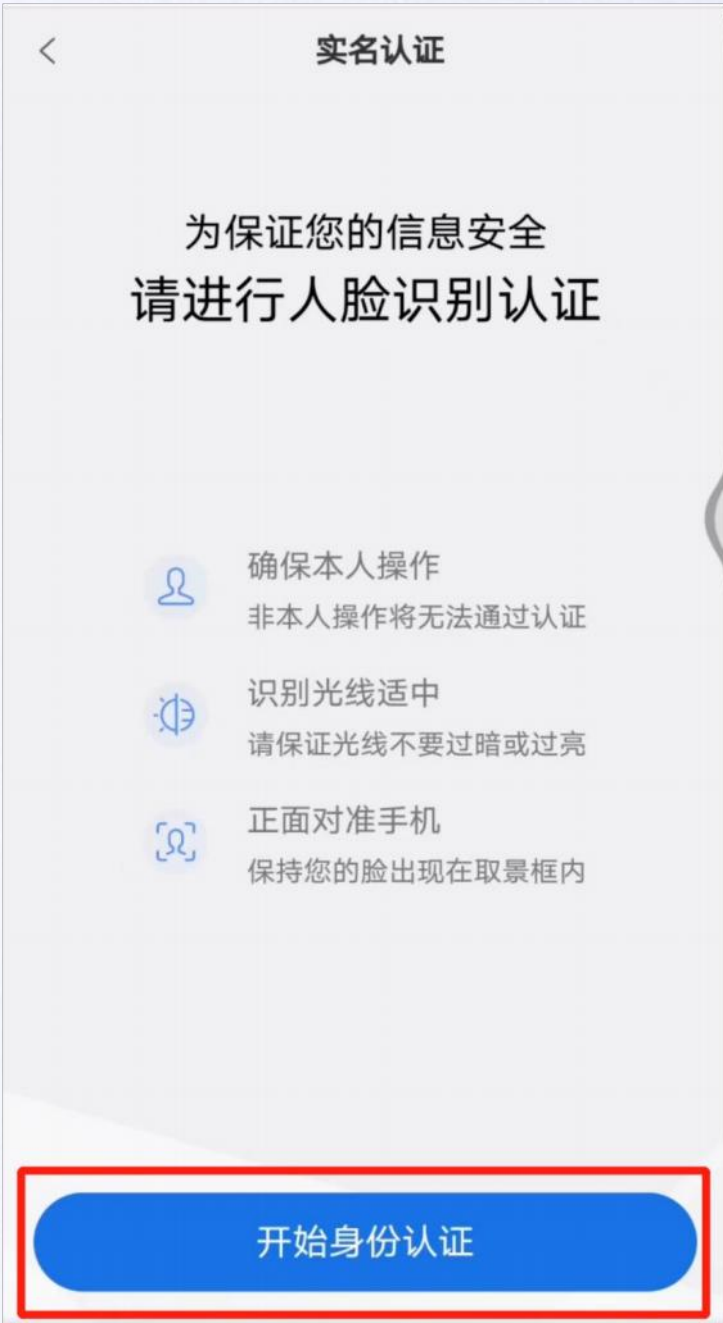
调解函短信



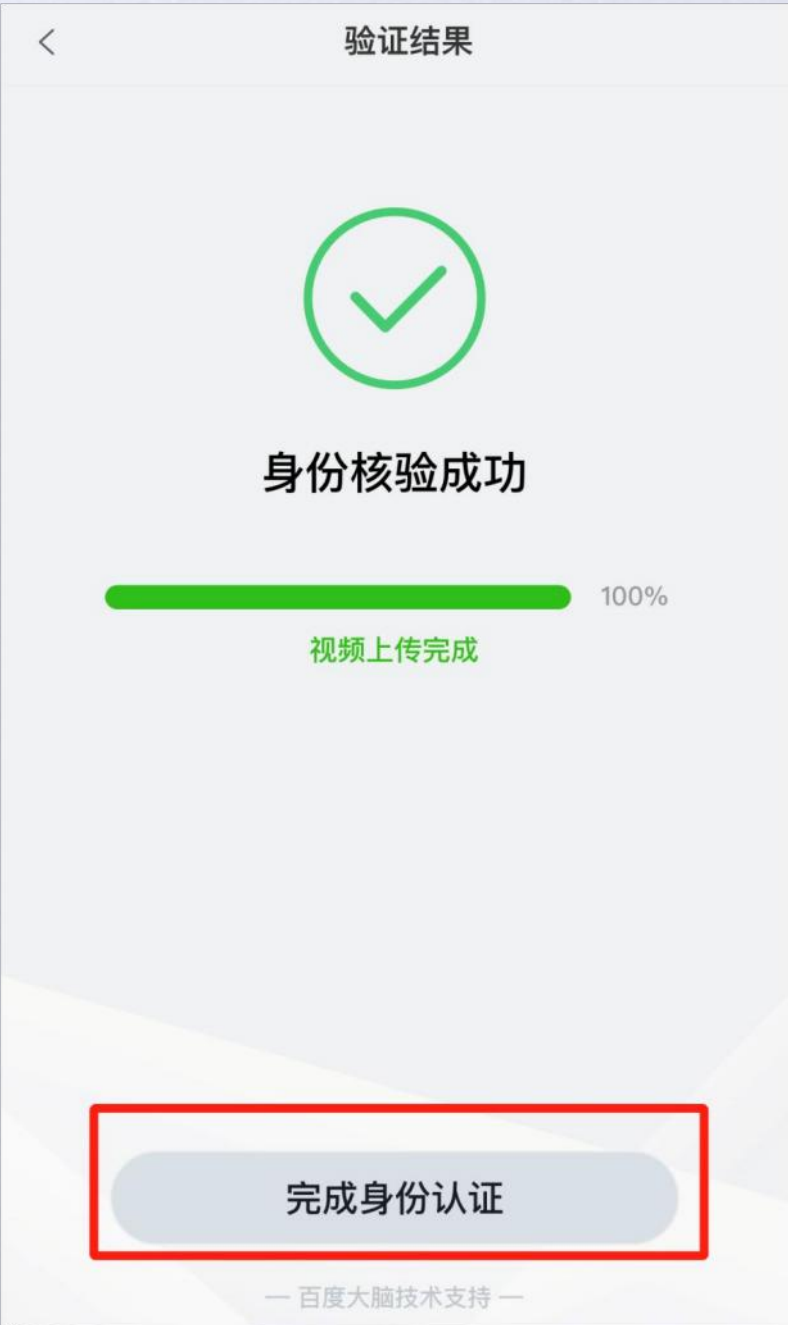
登录页

5.1.2实人认证

点击【开始身份认证】按照提示进行实人认证，认证通过后点击【完成身份认证】方可进入系统签署调解函。



开始认证



完成认证

5.1.3查看案件信息

认证通过后进入该页面，可查看调解函对应的调解案件基本信息。点击【去签署调解函】，选择要签署的调解函，进入签署调解函页面。



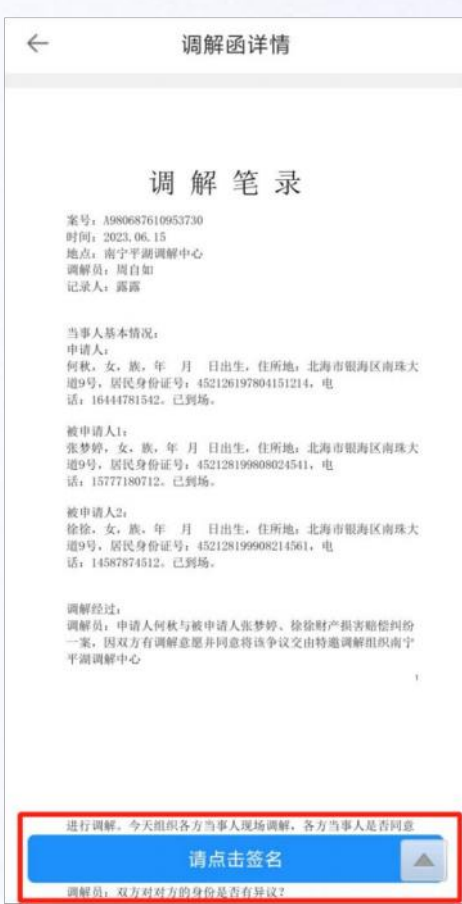
案件信息页



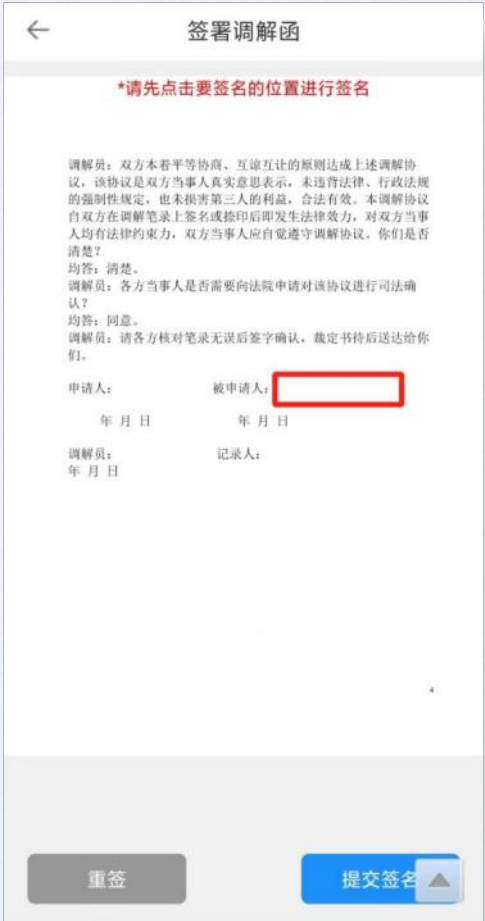
调解函列表页

5.1.4调解函签署

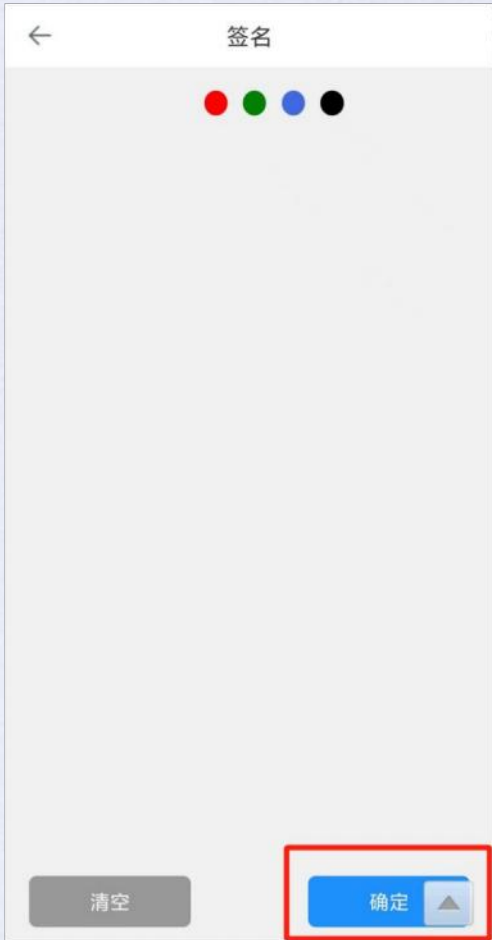
- 第一步：认进调解函详情页面，可查看调解函协议详细条款。点击【请点击签名】，可进行签名。
- 第二步：点击要签名的位置，跳转至签名页面。
- 第三步：选择要使用的颜色，竖屏进行在线签名，签署有误可点击【清空】重签，签好后点击【确定】。
- 第四步：查看签名是否有误，有误则点击【重签】可重新选择要签署的位置重新签名；无误点击【提交签名】后，再点击【签署成功返回】，即可返回调解函列表查看已签署的调解函。



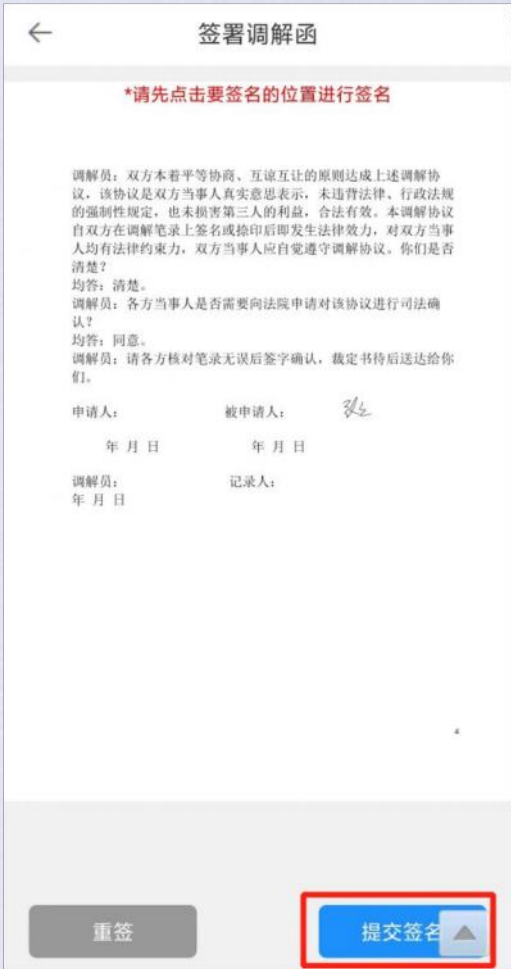
查看调解函



点击签名位置



在线签名



完成签属

5.2案件公示应用

5.2.1登录

债务人打开案件公示h5链接，输入正确的身份证号、手机号、验证码，点击【**登录**】。登录后进入案件总览页面，债务人可查看自己已公示的案件信息。



登录页



案件总览页

5.2.2查看案件信息

点击【案件列表】，点击对应案件，可查看案件进展、诉请金额、调解函等案件详情；点击【关于调解】、【关于诉讼】可查看诉前调解受理单位信息、诉讼受理单位信息。



案件列表



案件详情



关于调解



关于诉讼