

照坤云客服系统

用户操作手册

版本号：**4.0**

时间：**2025年9月**

上海照坤信息科技有限公司

客服热线：**400-7676-021**

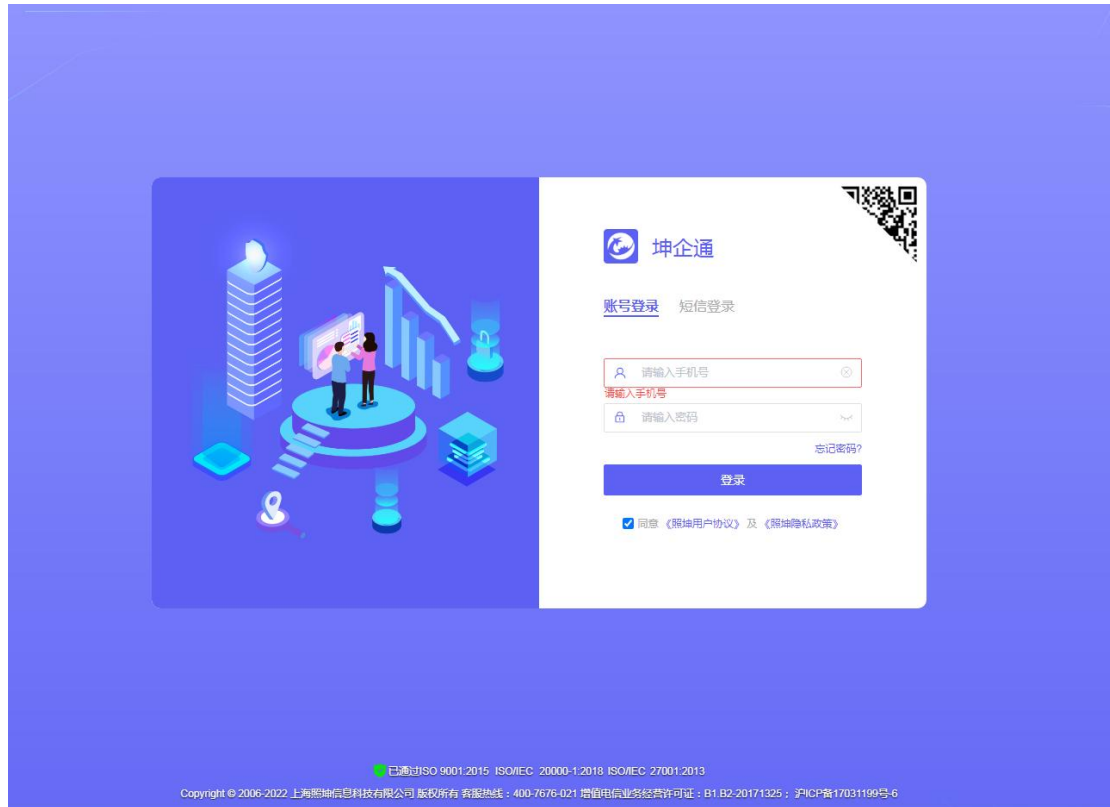
网址：<https://crm.kqyun.com>

地址：上海市长江西路**1952弄2号A栋**

4层（骏利财智园）

1. 坤企通云客服系统

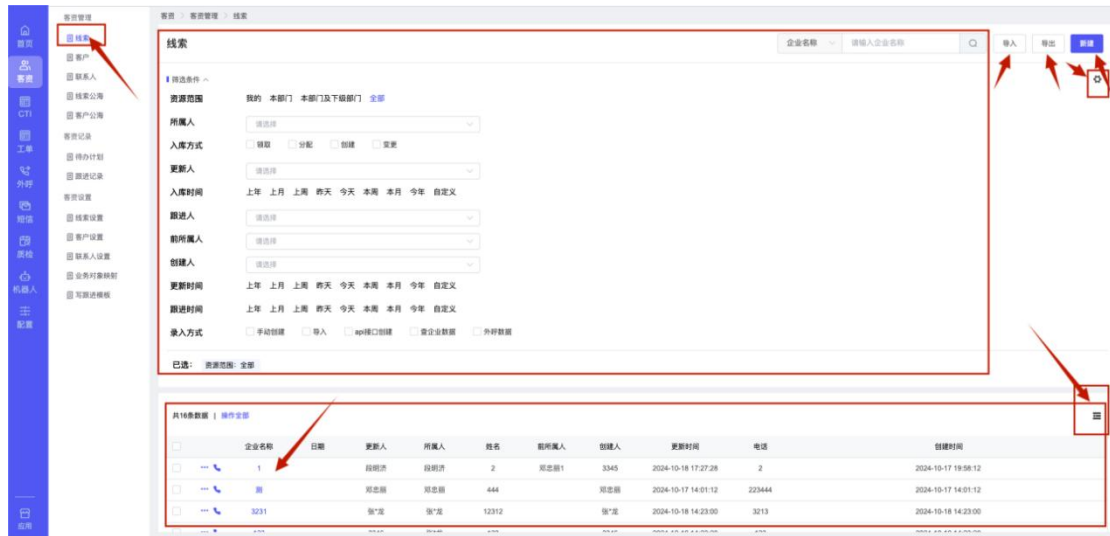
登录如下图输入账号密码登录系统。



如上图网页电话登录系统后显示如下图，无需手动签入**一、客资管理**

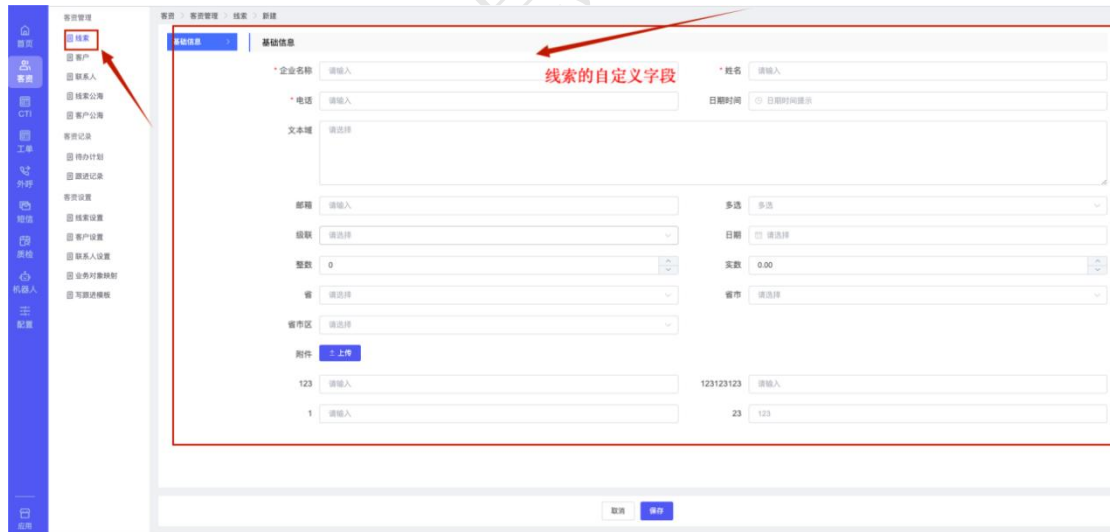
1、线索

线索指客户产生机会的最前端，通过手动创建、导入、api接口创建、查企业数据、外呼数据、广告助手等多种方式获得的潜在客户的基础信息。



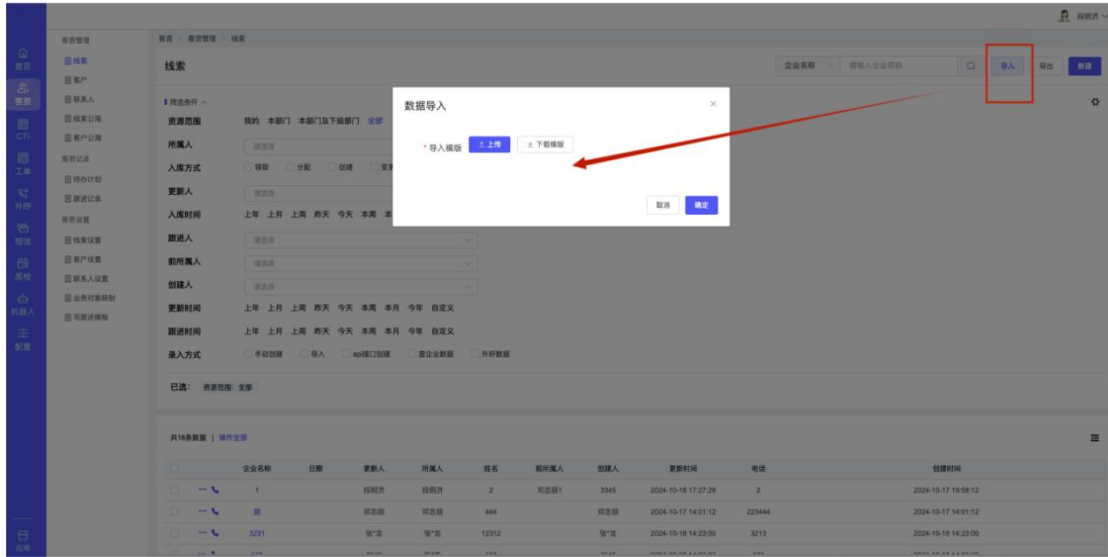
1) 新建线索

点击“新建”，按照线索的字段填写线索信息，保存



2) 导入线索

点击导入，弹屏显示上传文件，导入线索的数据，如果有模板点击直接上传文件;如果没有模板点击“下载数据模板”本地下载数据模板，填充完数据再进行上传。



下载模板如下图

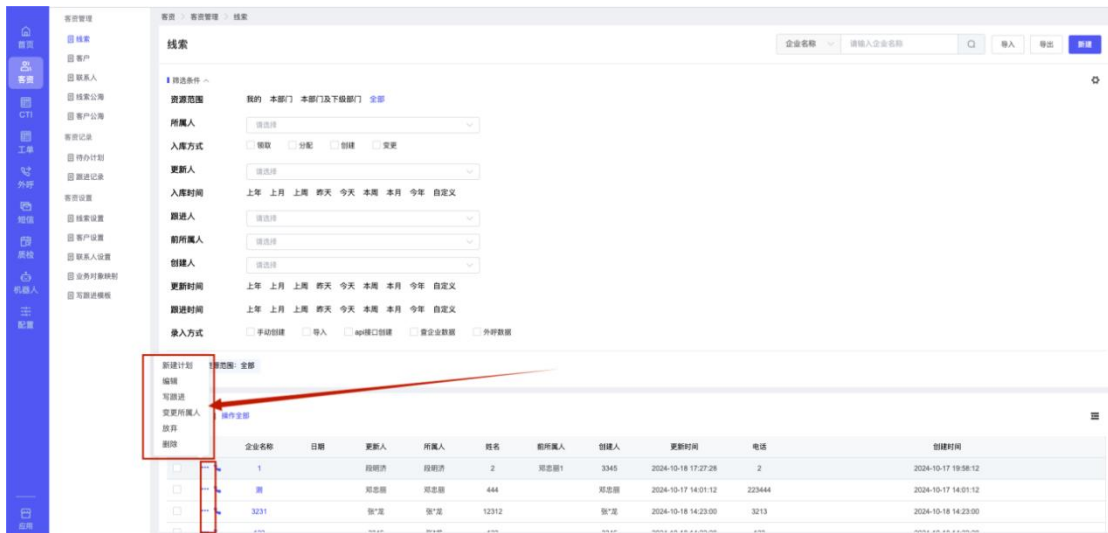
1	姓名	企业名称	规模(多选)	默认	单选	客户手机	省市	省市区	日期	日期时间	级联
2											
3											
4											

注意：模板内字段顺序请勿修改，模板内红色字段为必填项；上传文件格式必须为xlsx，最多支持导入10000条数据，上传限制为10M

3) 查询区

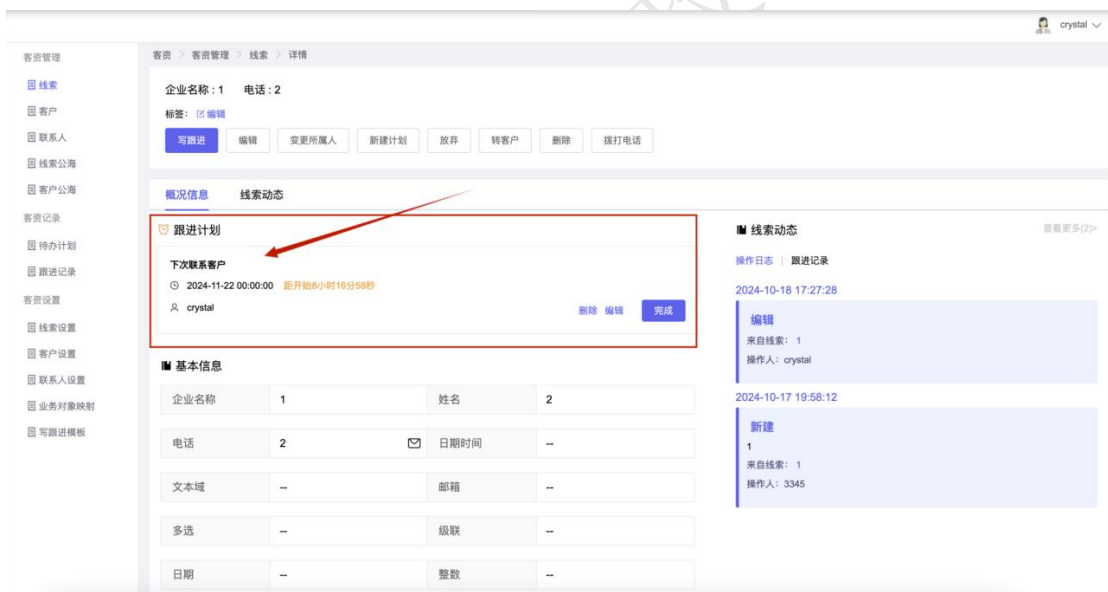
3.1) 下拉按照条件查询





(1) 新建计划

针对该线索创建计划，比如当前客户在忙，让下午2点联系，则就可以创建计划进行提醒，点击“新建计划：弹窗如图，完善相关信息。

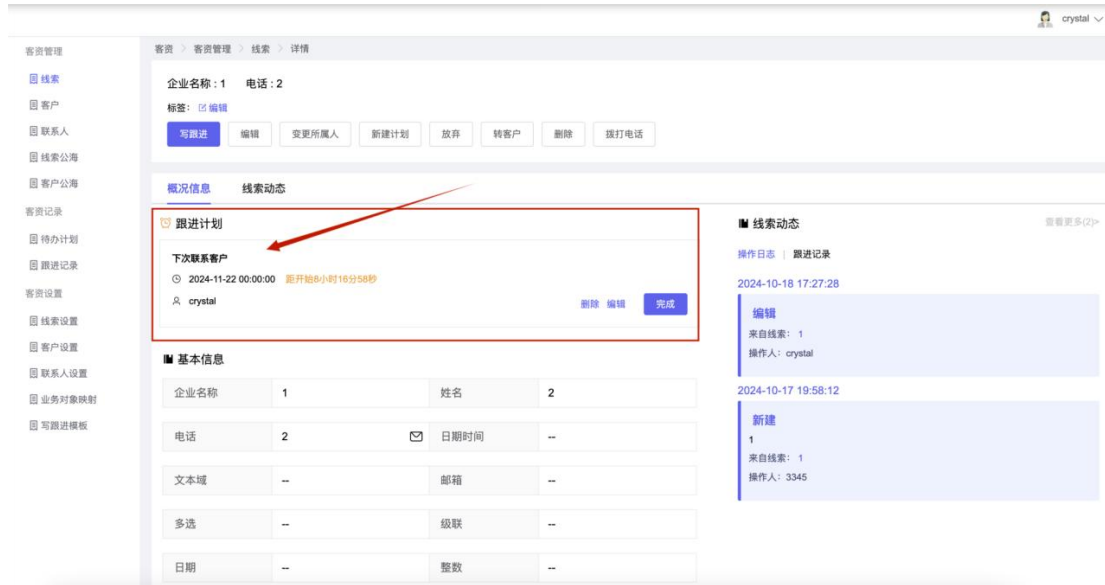


计划开始时间：设置时间可具体到年月日，时分秒。

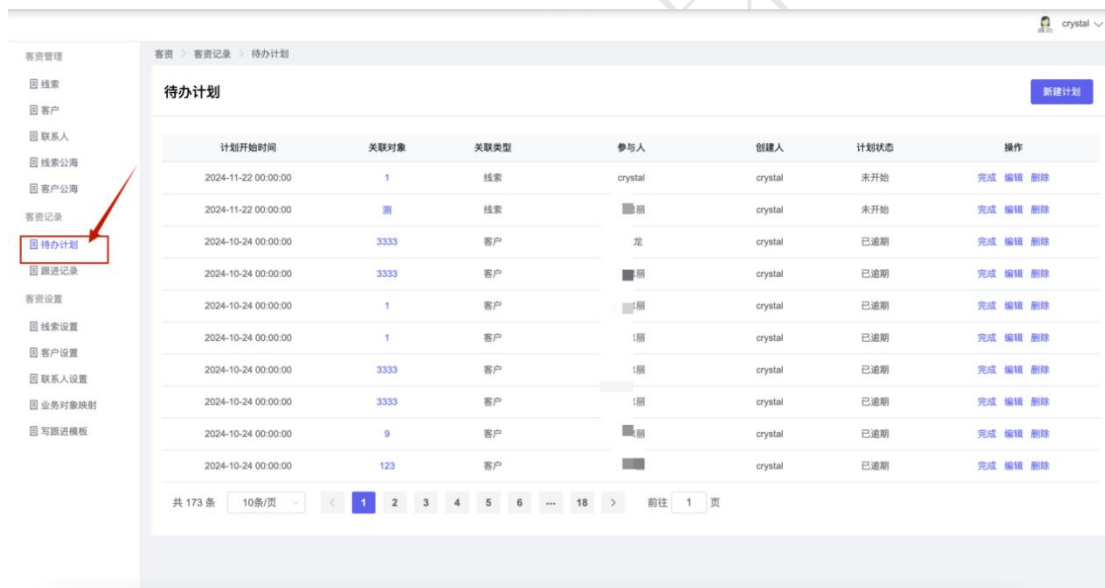
计划内容：输入计划的内容，最多支持输入300个字符。

计划参与者：所属人&自定义选择坐席，选择该计划处理的坐席。

所属人是该条线索数据的所属人；自定义参与者则下拉选择坐席，注意，只有参与者才能看到该计划，详情会体现计划的倒计时时间及其相关信息，如图

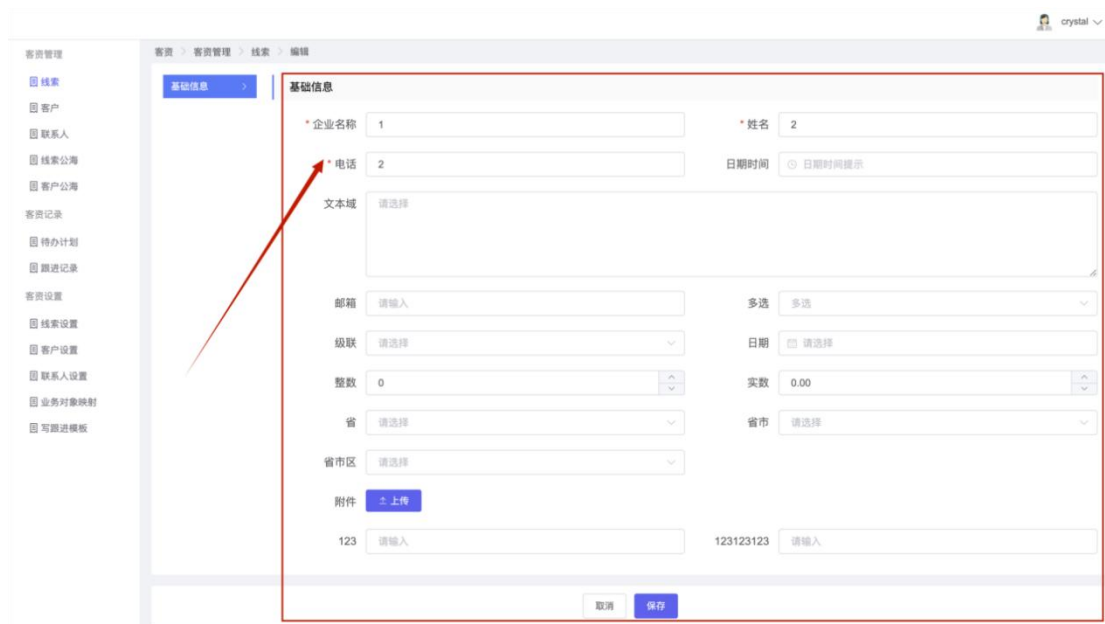


另外，新建完待办计划在“客资记录-待办计划”菜单页面也会生成记录，如图



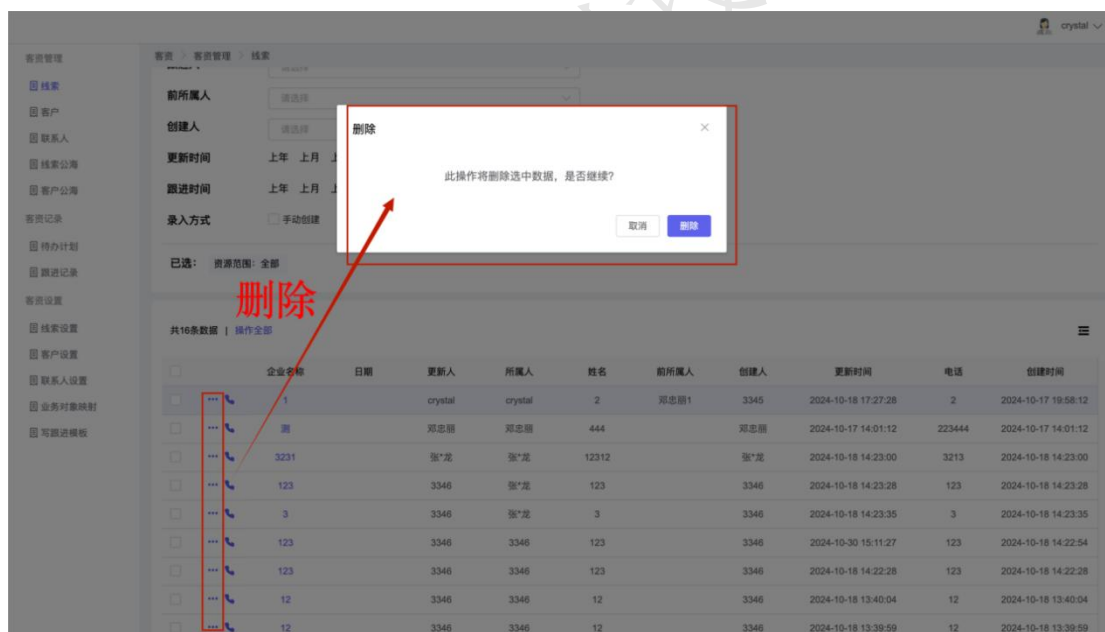
(2) 编辑

点击编辑，编辑线索的相关信息，如图



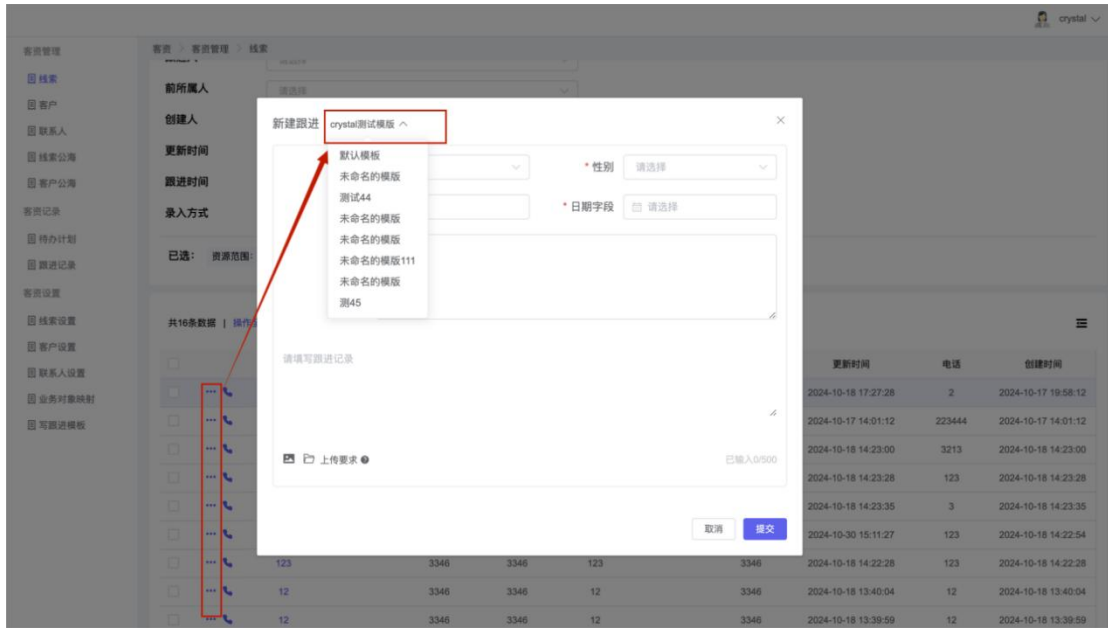
(3) 删除

点击删除，弹窗删除提示，点击“删除”按钮删除该条数据，如图。



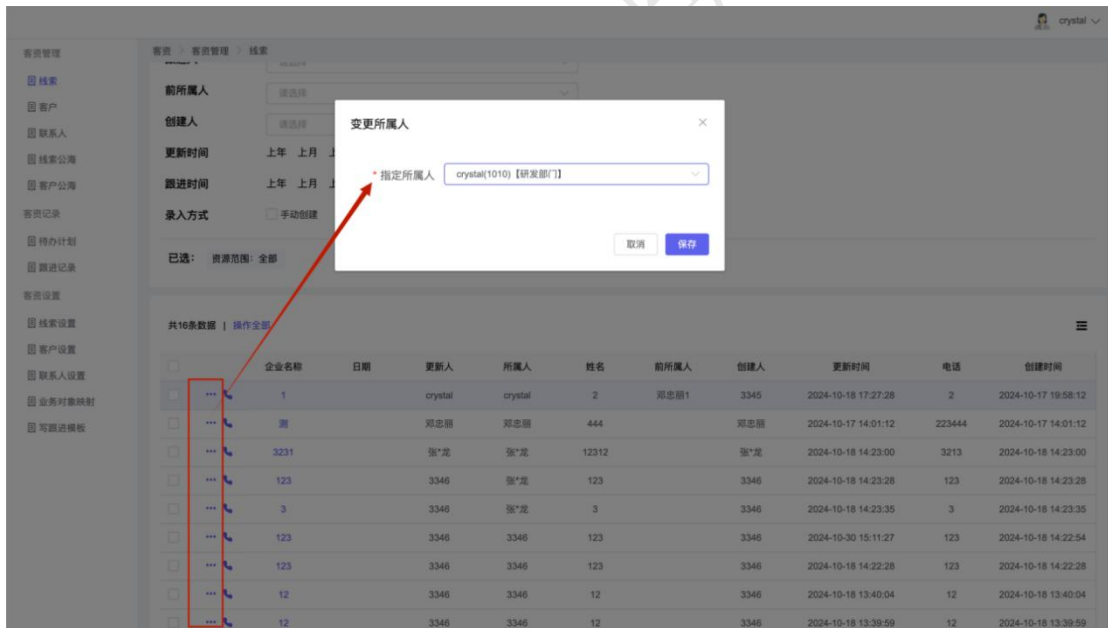
(4) 写跟进

点击“写跟进”弹窗新建跟进提示，如下图。下拉选择更进的模板，完善模板内的相关信息，创建完跟进后会生成跟进记录。



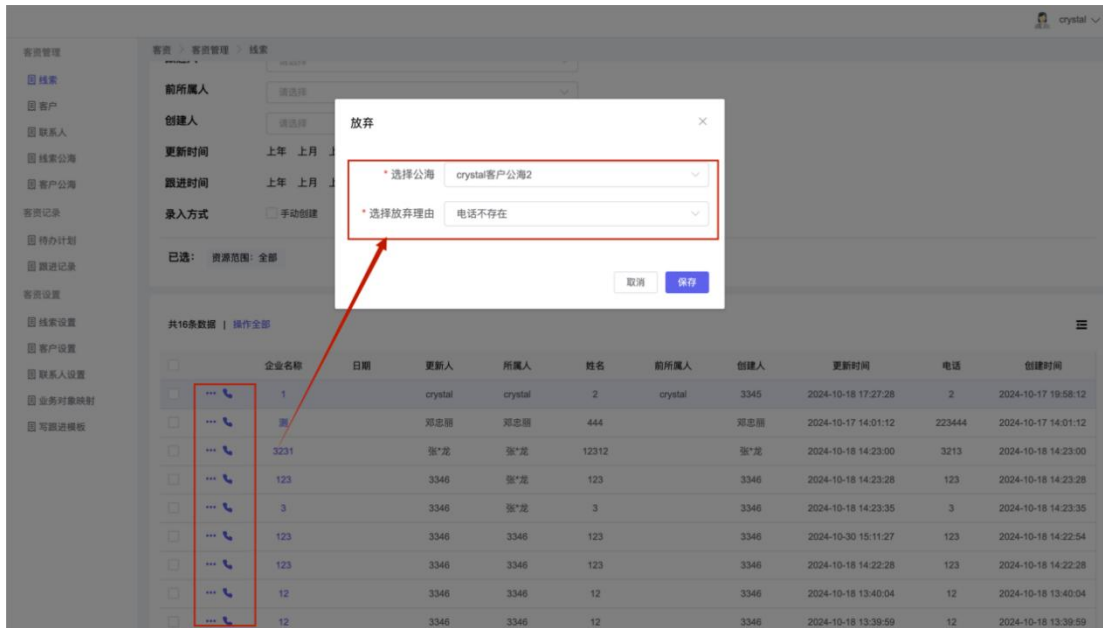
(5) 变更所属人

点击“变更所属人”弹窗如图，将该线索资源变更给其他坐席，选择指定所属人



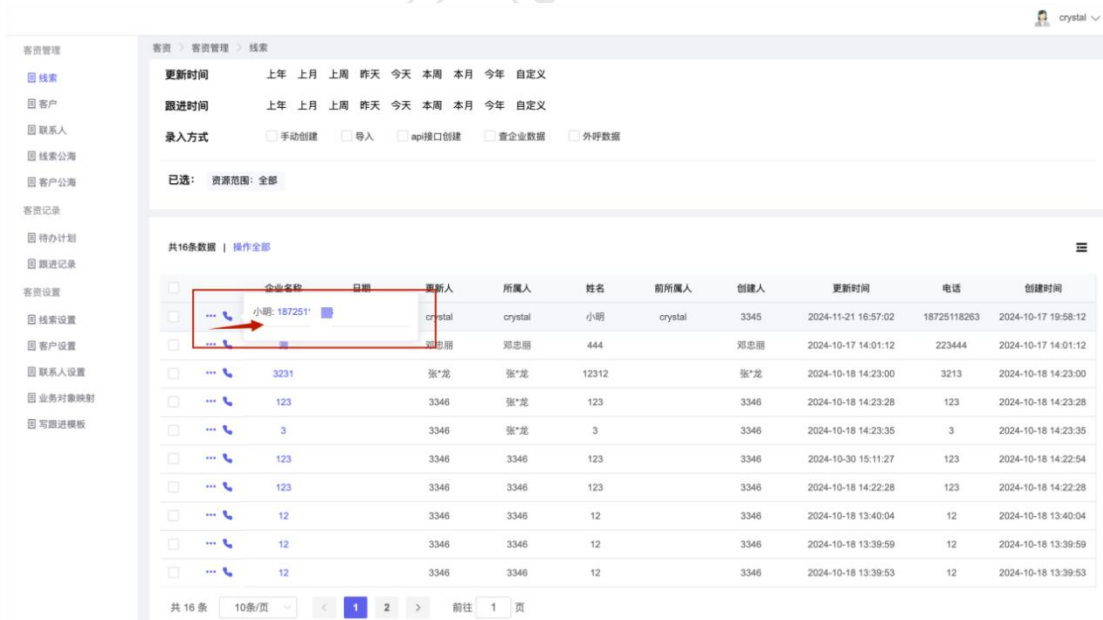
(6) 放弃

点击“放弃”弹窗如图，选择放弃到的公海和放弃的理由

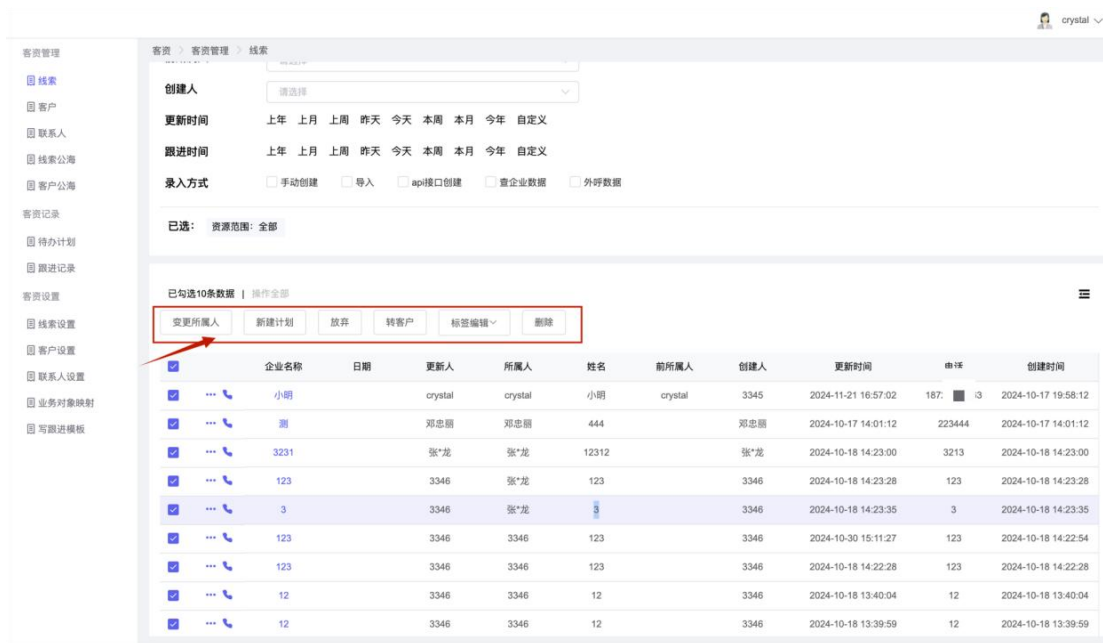


(7) 电话

点击电话icon，悬停显示该线索相关的联系电话，点击直接外呼号码，如图

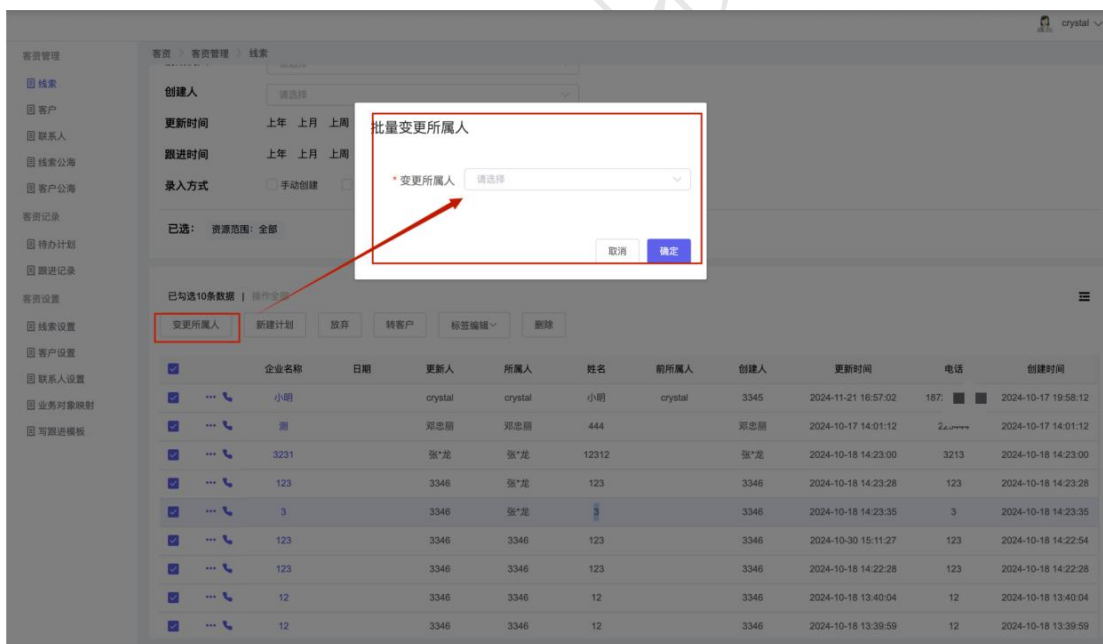


5) 批量操作栏



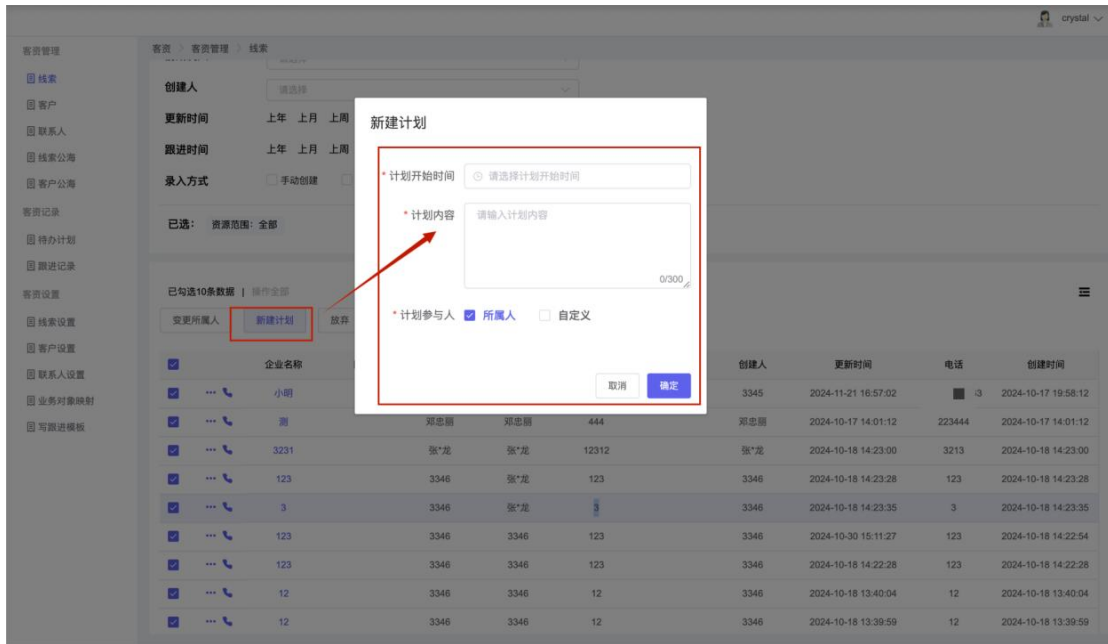
1) 批量变更所属人

勾选好数据点击“变更所属人”按钮如图，将所勾选的数据批量分配给其他坐席



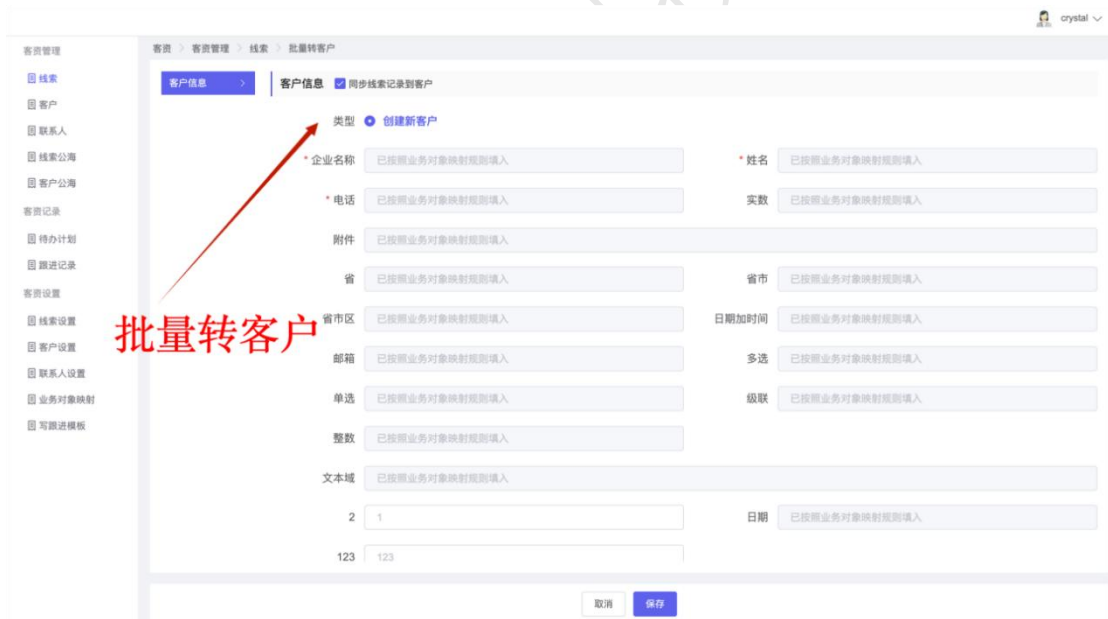
2) 批量新建计划

勾选好数据点击“新建计划”按钮如图，在计划时间到时会提醒参与人



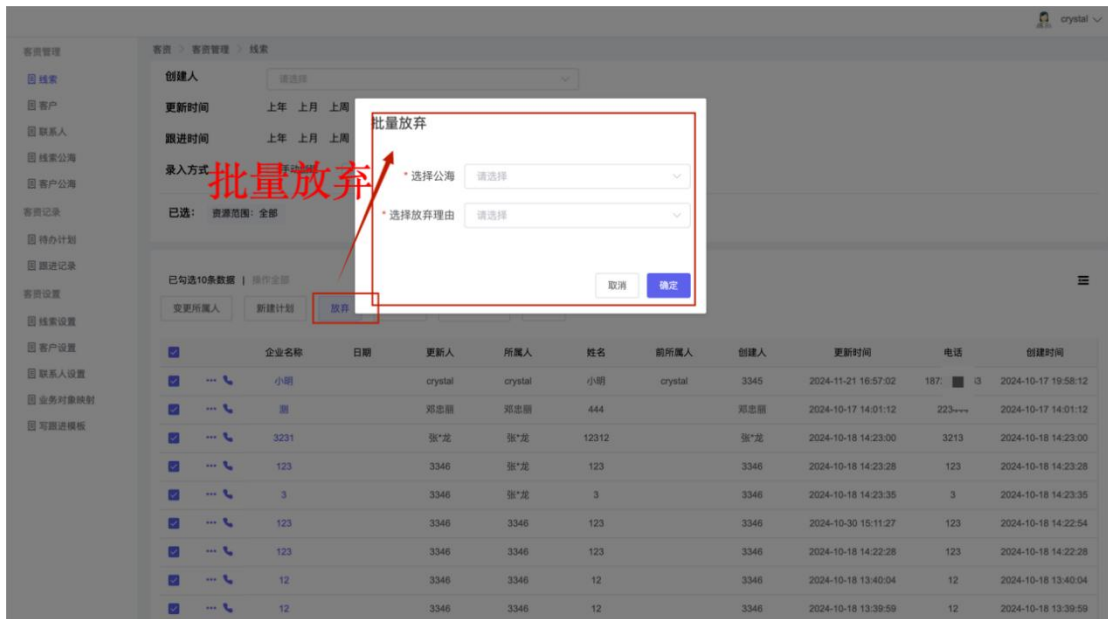
3) 批量转客户

勾选好数据点击“转客户”按钮如图，编辑客户的相关信息



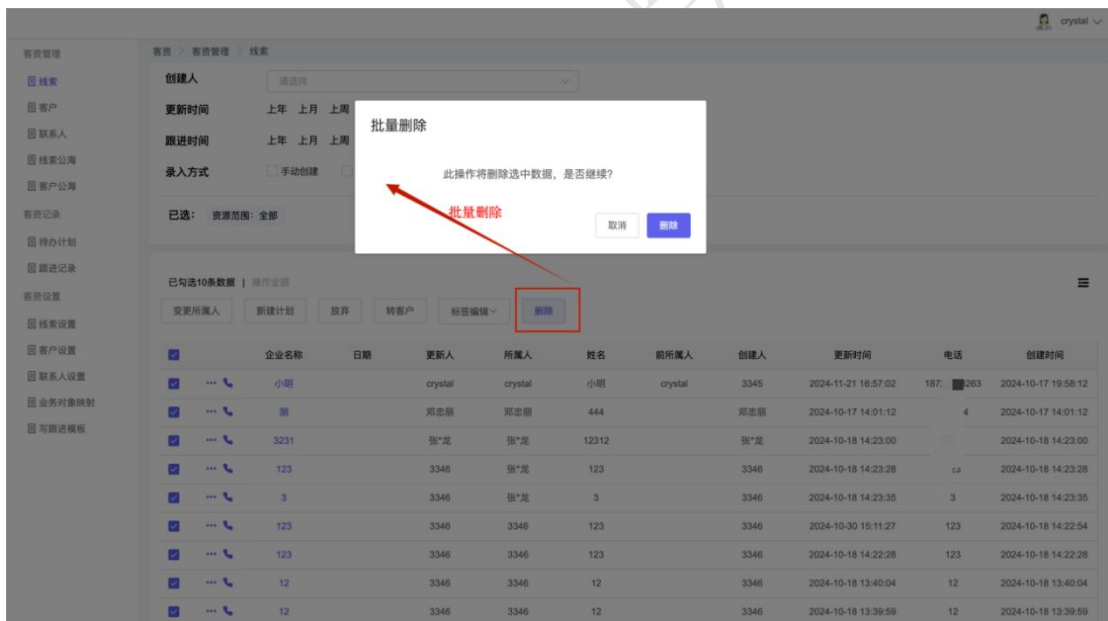
4) 批量放弃

勾选好数据点击“放弃”按钮如图，批量将数据放入指定的线索公海，并下拉选择放弃的理由。



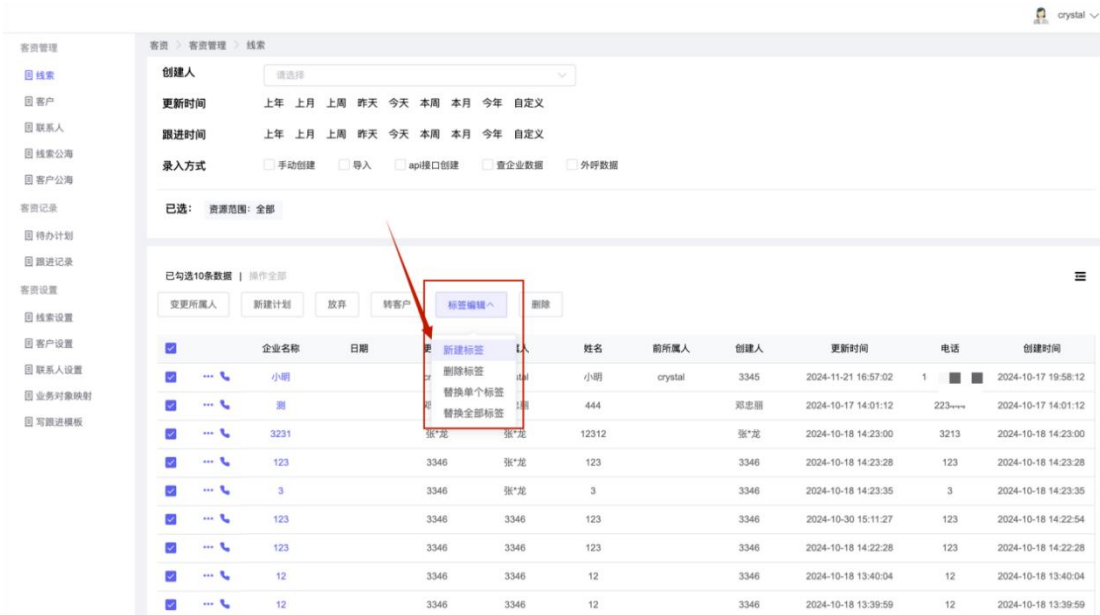
5) 批量删除

勾选好数据点击“删除”按钮如图



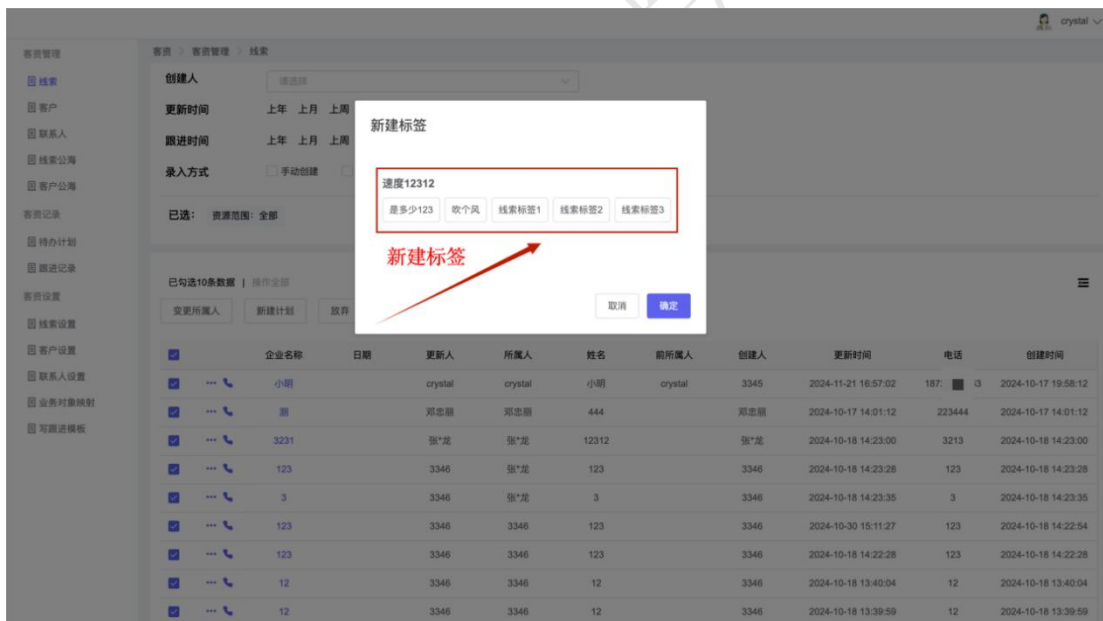
6) 批量标签编辑

点击标签编辑如图，可以添加标签、删除标签、替换单个标签、替换全部标签



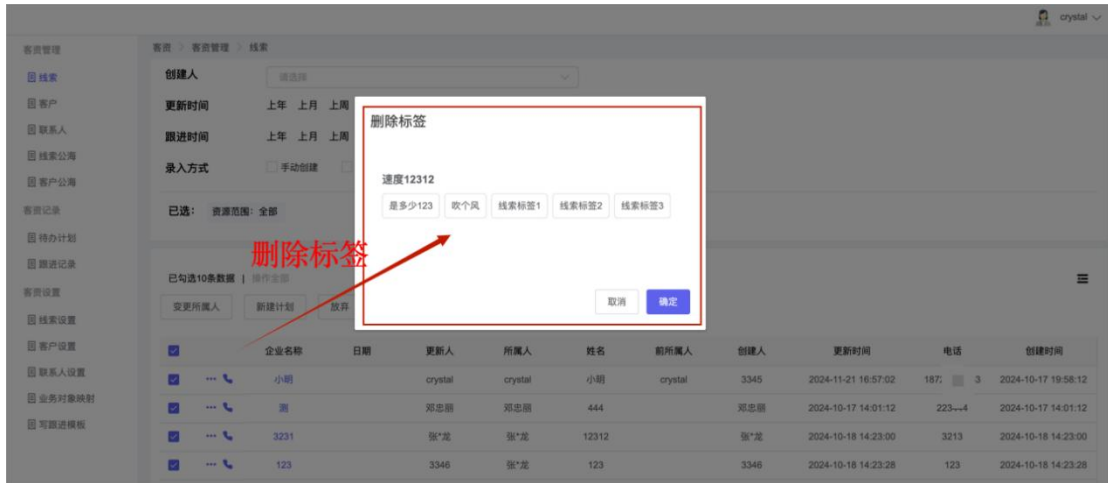
(1) 添加标签

点击“添加标签”按钮如图，选择所需要添加的标签



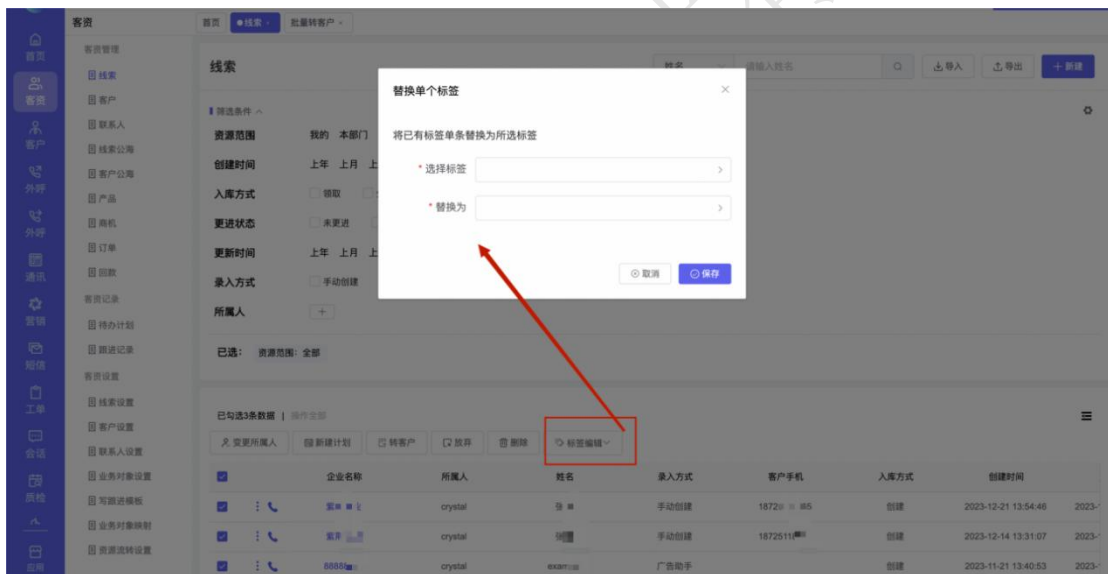
(2) 删除标签

点击“删除标签”按钮如图，选择所需要删除的标签



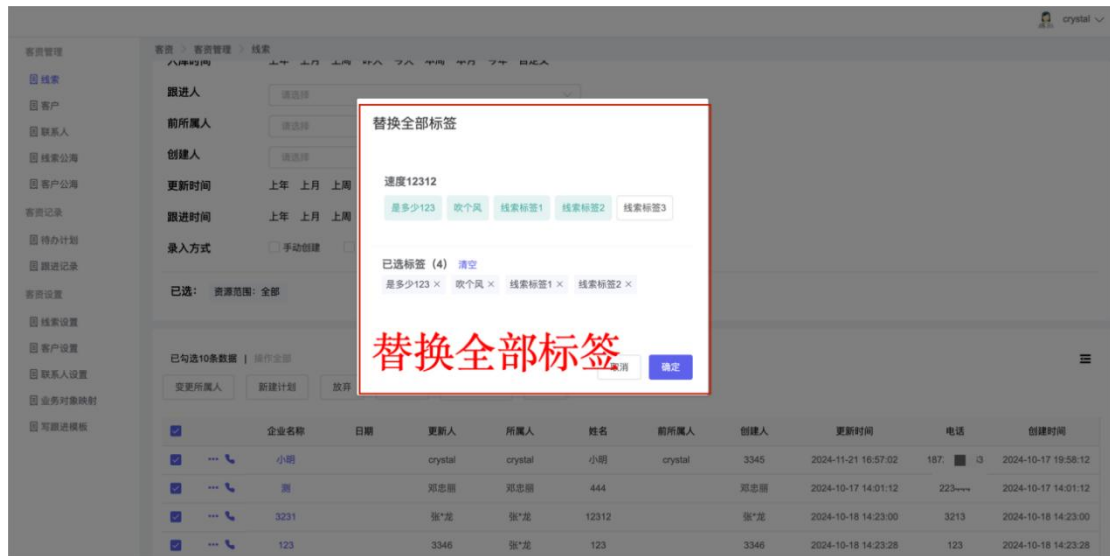
(3) 替换单个标签

点击“替换单个标签”按钮如图，选择需要替换的标签和替换为的标签，比如批量将标签A替换为标签B



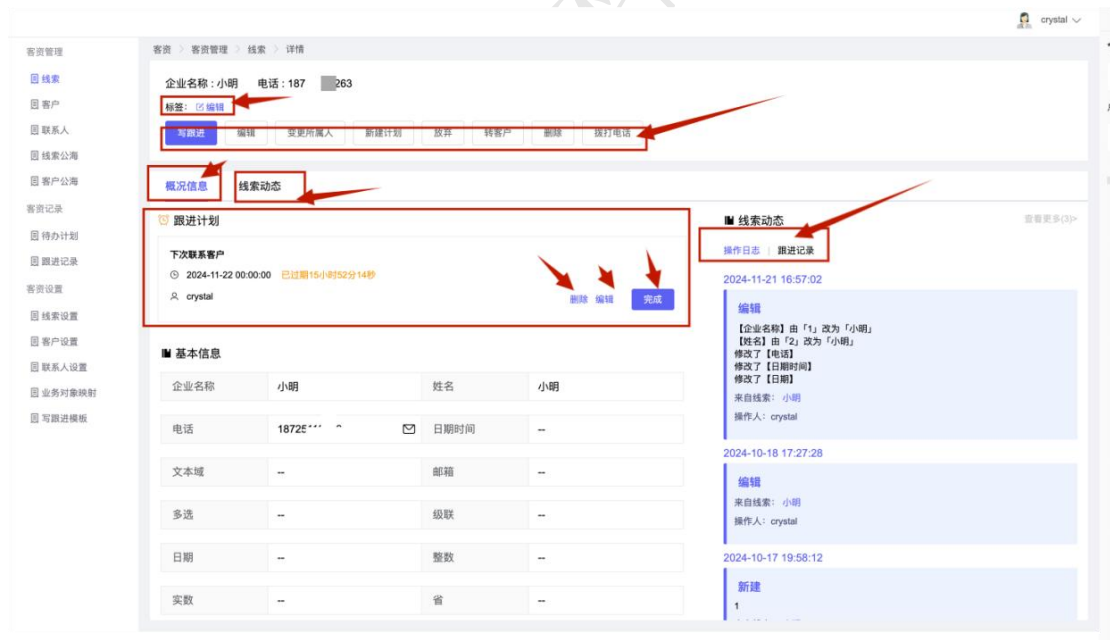
(4) 替换全部标签

点击“替换全部标签”按钮如图，选择需要替换的标签



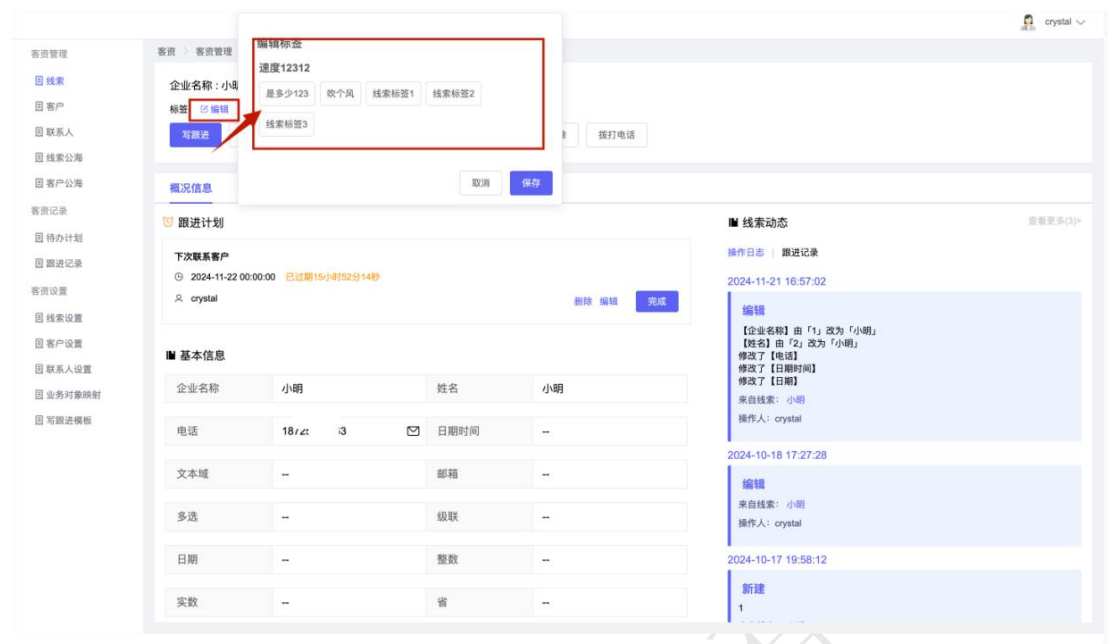
6) 线索详情

点击企业名称跳转到线索详情页面，可以查看线索的基本情况，如图



(1) 编辑标签

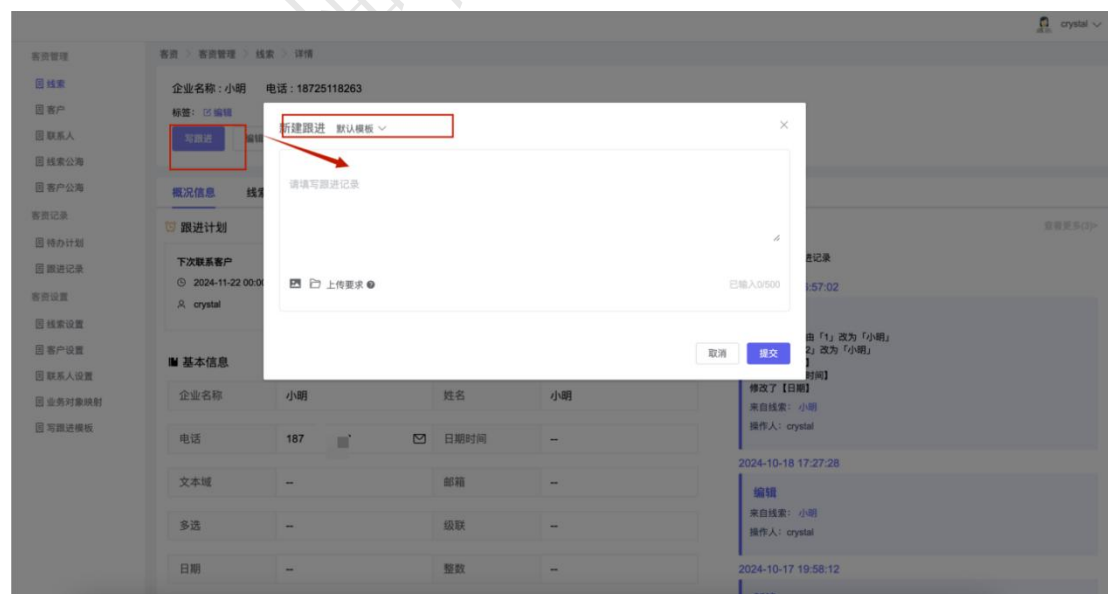
标签后面点击编辑icon，编辑线索的标签，点击显示需要添加的标签，如图



(2) 操作栏

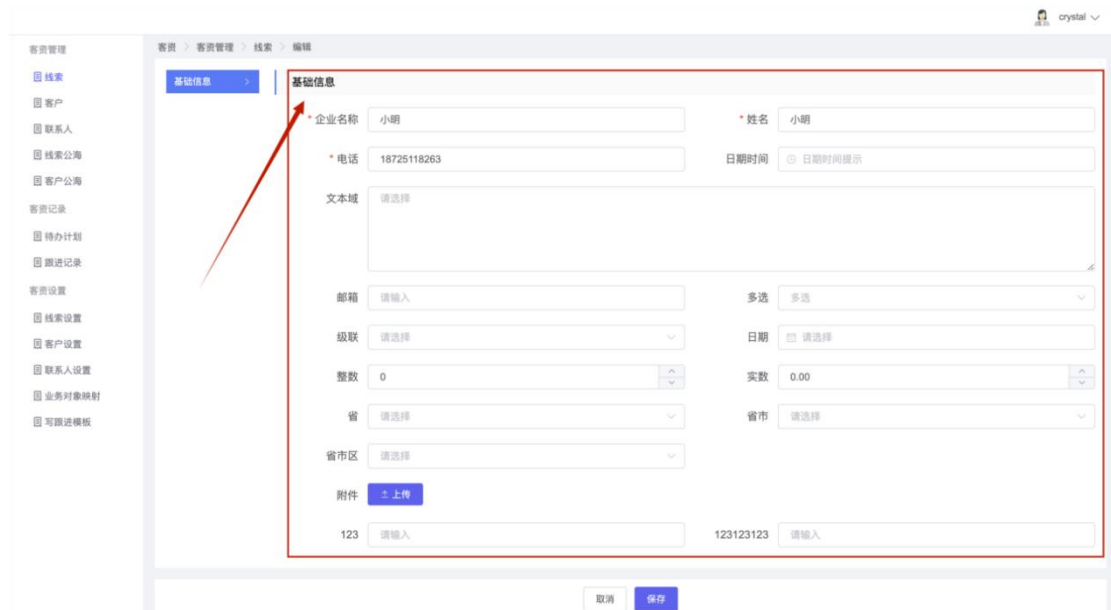
(2.1) 写跟进

针对该线索进行写跟进记录，点击“写跟进”按钮弹窗写跟进，如图，跟进记录在“客资记录-待办记录”内能查询到，也会展示在客户动态内体现。



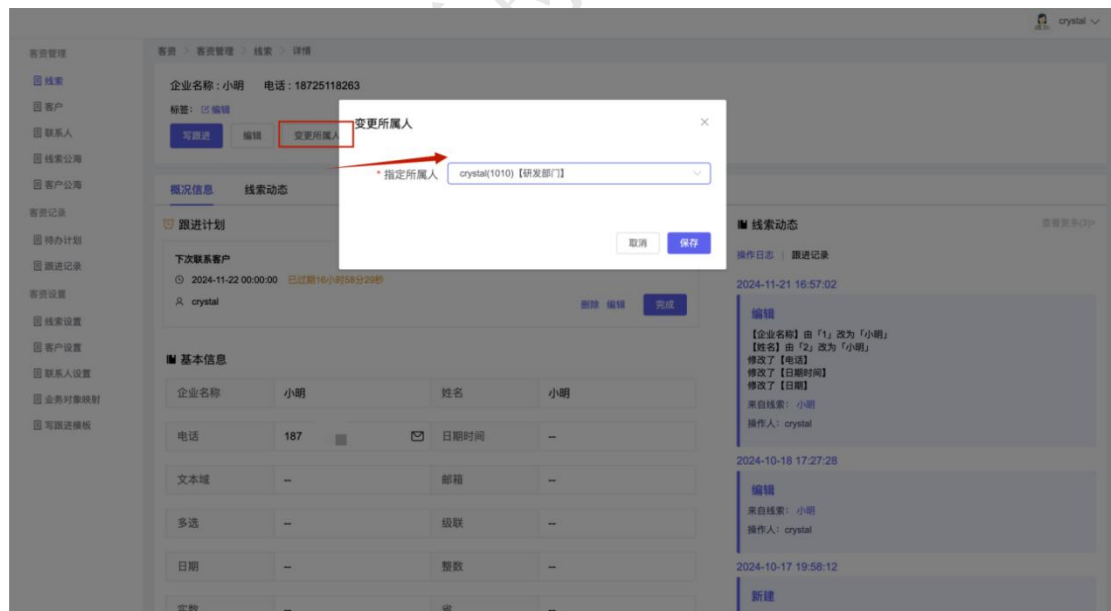
(2.2) 编辑

点击“编辑”按钮编辑线索的基本信息，如图



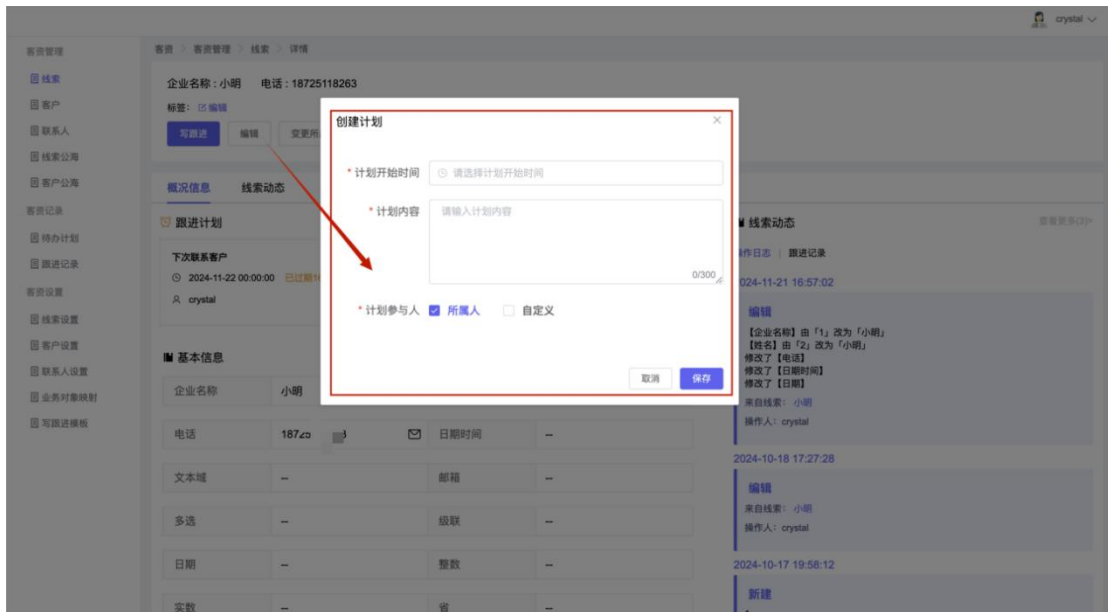
(2.3) 变更所属人

点击“变更所属人”按钮弹窗，选择数据需要变更给的坐席，如图。



(2.4) 新建计划

点击“新建计划”按钮弹窗创建计划页面，完善计划开始时间，内容，参与人，如图。

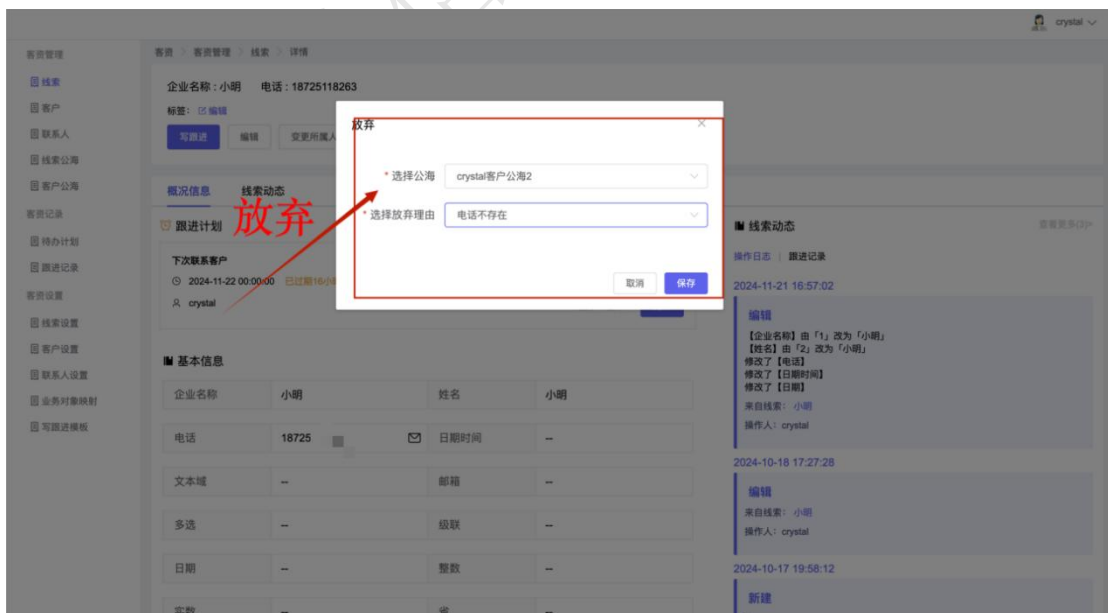


注意：创建好的计划会在详情页面生成“跟进计划”倒计时，同时也会记录在在“客资记录—待办计划”页面，跟进计划的操作如图。

(2.5) 放弃

放弃该线索资源，点击放弃如图，选择放弃的公海和放弃的原因。

注意：只有是线索公海的成员才有权限选择该公海。



(2.6) 转客户

将该线索资源转化成客户，点击“转客户”按钮如图，完善客户的信息。

客户管理

线索

客户

联系人

线索公海

客户公海

线索记录

待办计划

跟进记录

线索设置

客户设置

联系人设置

业务对象映射

写跟进模板

客户管理 > 线索 > 转客户

客户信息 同步线索记录到客户

联系人信息 >

类型 创建新客户 关联已有客户

* 企业名称 小明 * 姓名 小明

* 电话 18725118263 实数 0.00

附件 上传

省 请选择 省市 请选择

省市区 请选择 日期加时间 请选择

邮箱 请输入 多选 请选择

单选 请选择 级联 请选择

整数 0

文本域 请选择

取消 保存

如果是新客户则输入客户的相关信息，如果是关联已有的客户则选择关联的客户，如图

客户管理

线索

客户

联系人

线索公海

客户公海

线索记录

待办计划

跟进记录

线索设置

客户设置

联系人设置

业务对象映射

写跟进模板

客户管理 > 线索 > 转客户

客户信息 同步线索记录到客户

联系人信息 >

类型 创建新客户 关联已有客户

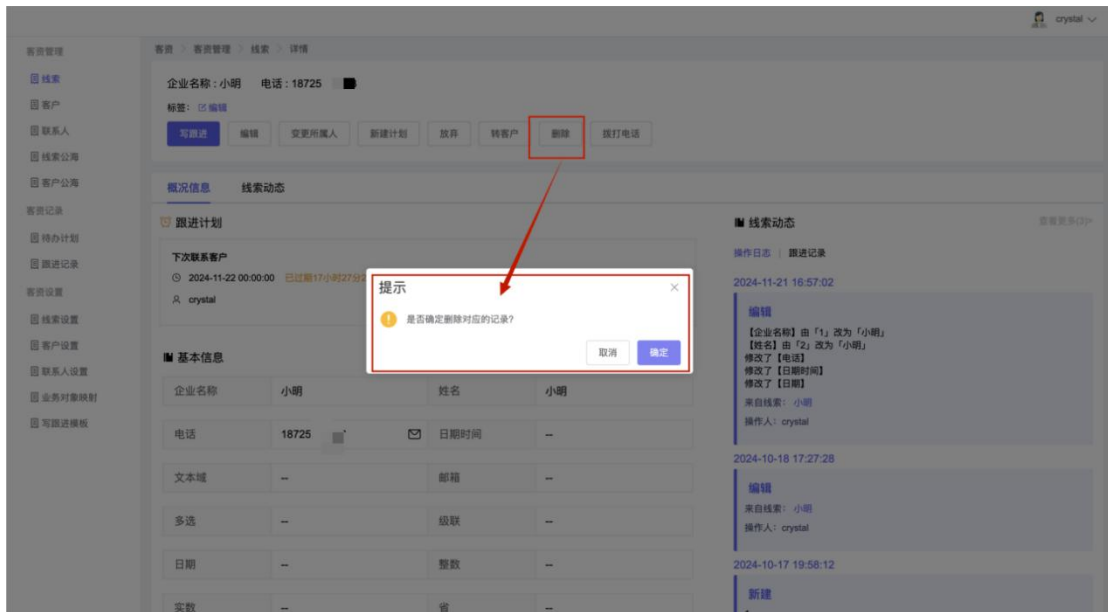
* 关联客户 请输入客户名称

联系人信息 同时创建联系人

取消 保存

(2.7) 删除

将该线索资源删除，点击“删除”按钮弹窗删除提示，如图。

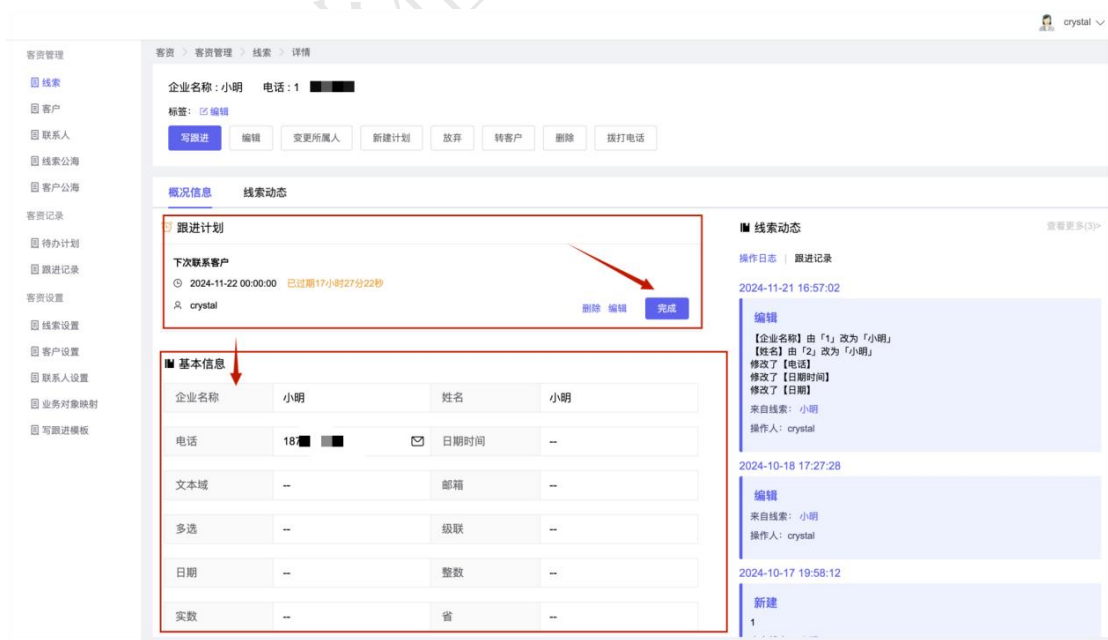


(2.9) 拨打电话

点击“拨打电话”按钮，快捷拨打电话。

(3) 概况信息

显示线索资源的基本字段信息和系统字段信息，如果有写跟进则会体现跟进计划，显示跟进时间和倒计时时间，并对应执行相应的操作计划（删除、编辑、完成），如图



(4) 线索动态

包含跟进记录、操作日志

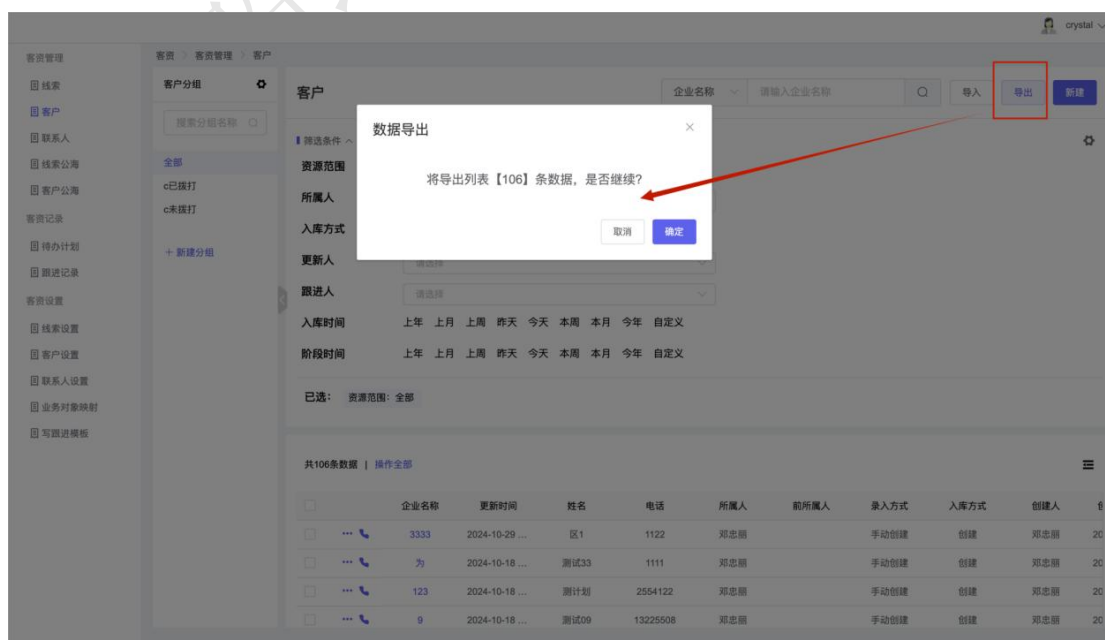
(4.1) 跟进记录：写跟进的记录，包含跟进内容和时间等相关信息，如图

(4.2) 操作日志：新建/编辑等相关操作都记录在内，如图



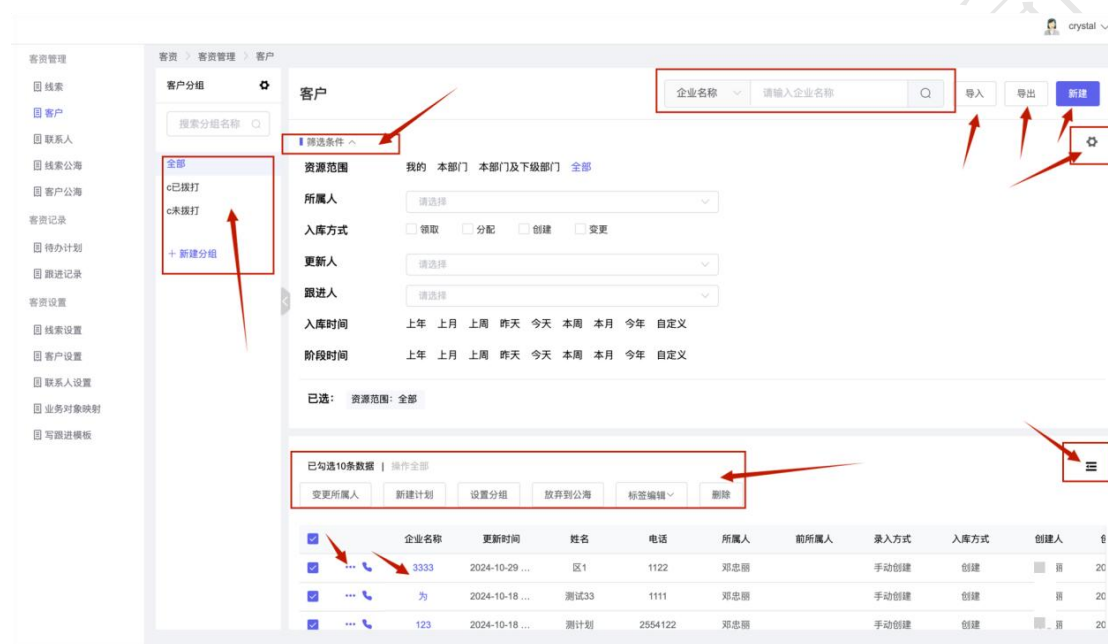
7) 导出

导出线索资源，点击导出如图，在数据下载页面导出的数据。



2、客户

一般指意向客户，可以通过线索转化而来，也可以通过各渠道（手动创建、导入、api接口创建、查企业数据、外呼数据、广告助手等）挖掘而来，通过对客户的初始信息，跟进过程，关联商机、发票、合同的求按流程管理，与客户建立紧密联系，帮助销售统筹规划每一步，赢得强有力的竞争优势。



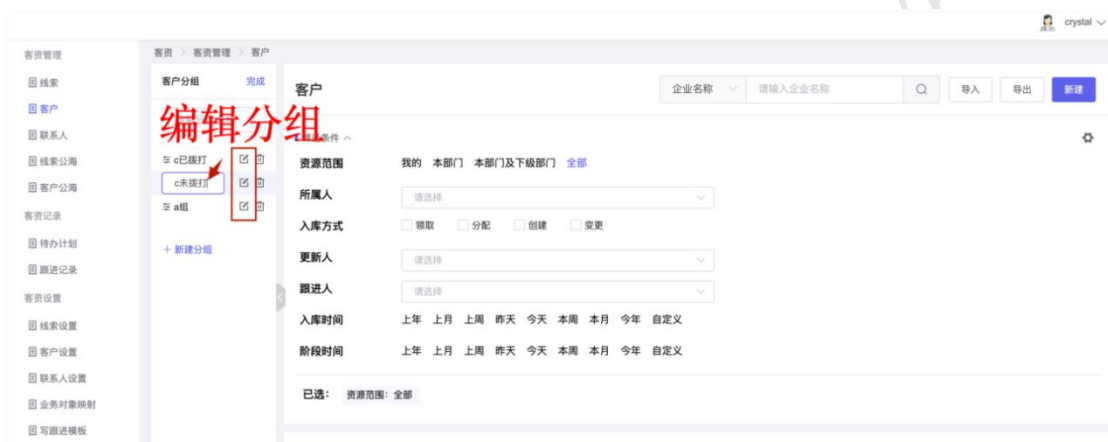
1) 客户分组

点击左上角的客户分组设置，设置分组，比如可将客户设置为意向1组、意向2组

(1) 新建分组：点击设置分组，如图



(2) 编辑分组: 点击编辑分组, 如图



(3) 删除分组: 点击删除该分组, 删除后分组内的数据也删除, 如图



2) 新建客户

注意：模板内字段顺序请勿修改，模板内红色字段为必填项；上传文件格式必须为xlsx，最多支持导入10000条数据，上传限制为10M

4) 查询区

4.1) 下拉按照条件查询

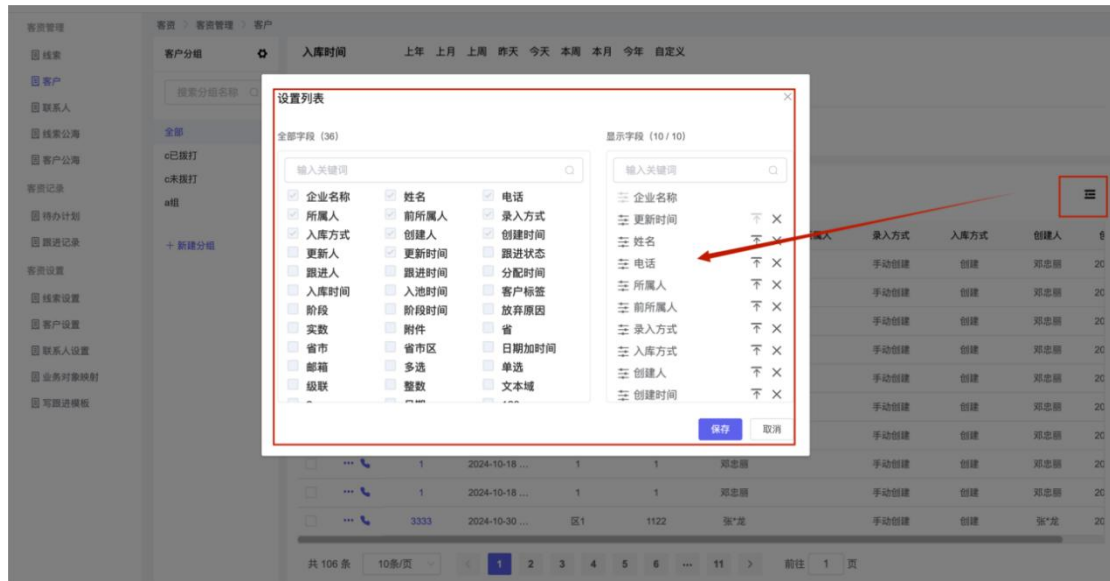


4.2) 自定义设置查询条件，点击右上角设置的icon，按需勾选查询条件，如图

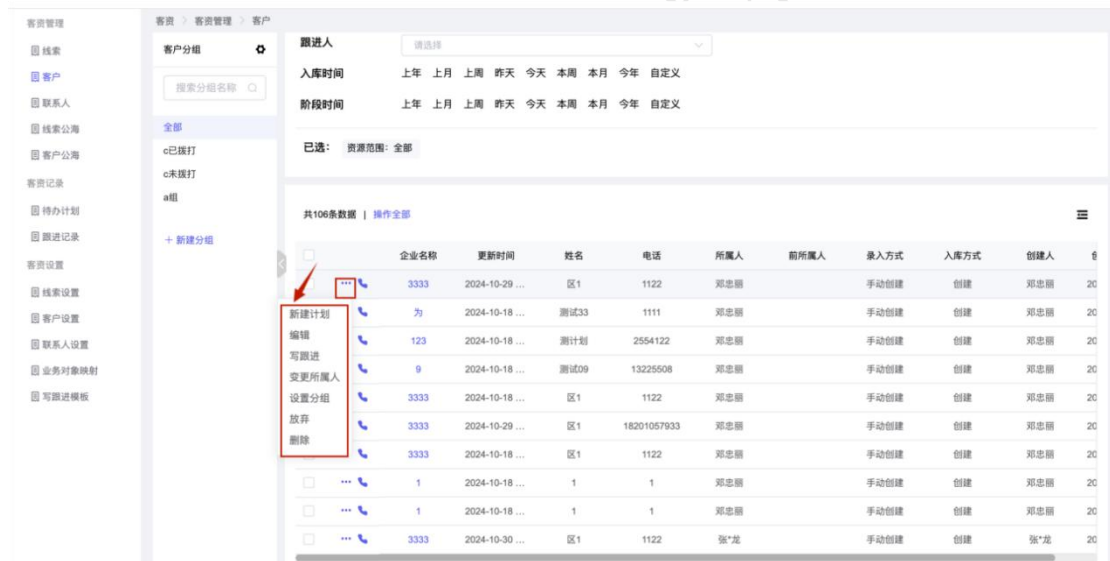


5) 列表区

4.1)自定义设置列表的字段， 按需勾选， 如图

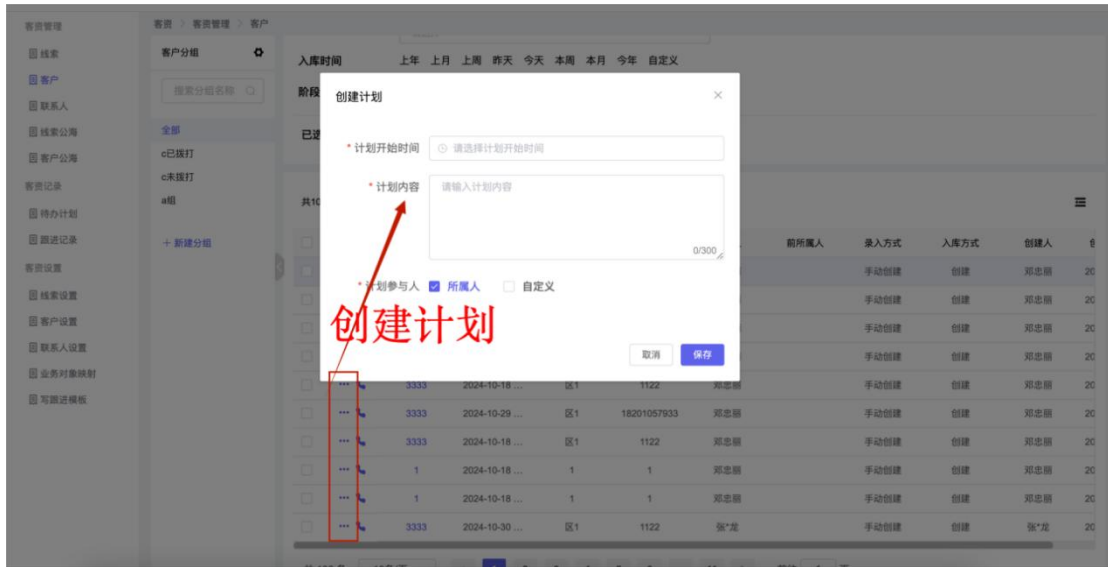


4.2)操作， 点击列表的“...” 可对客户数据进行操作， 如图



(1) 新建计划

针对该客户创建计划， 比如当前客户在忙， 让下午2点联系， 则就可以创建计划进行提醒， 点击“新建计划： 弹窗如图， 完善相关信息。

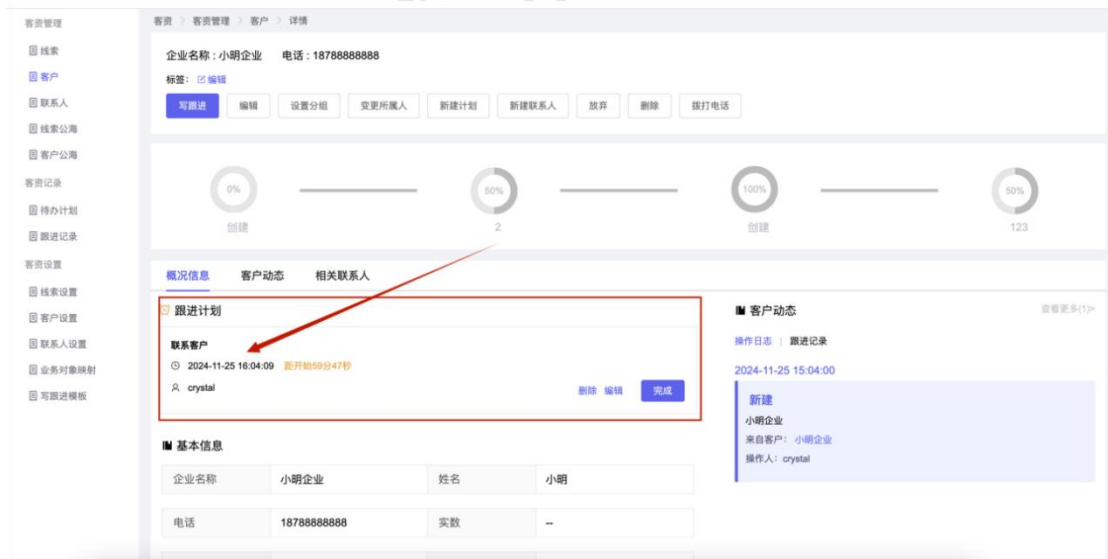


计划开始时间：设置时间可具体到年月日，时分秒。

计划内容：输入计划的内容，最多支持输入300个字符。

计划参与人：所属人&自定义选择坐席，选择该计划处理的坐席。

所属人是该客户数据的所属人；自定义参与人则下拉选择坐席，注意，只有参与人才能看到该计划，详情页会展示计划的倒计时时间及其相关信息，如图



另外，新建完待办计划在“客资记录-待办计划”菜单页面也会生成记录，如图

客户管理 > 客户记录 > 待办计划

待办计划 新建计划

计划开始时间	关联对象	关联类型	参与人	创建人	计划状态	操作
2024-11-25 16:04:09	小明企业	客户	crystal	crystal	未开始	完成 编辑 删除
2024-11-22 00:00:00	小明	线索	crystal	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-11-22 00:00:00	...	线索	邓忠朋	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	3333	客户	张"龙	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	3333	客户	邓忠朋	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	1	客户	邓忠朋	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	1	客户	邓忠朋	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	3333	客户	邓忠朋	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	3333	客户	邓忠朋	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	9	客户	邓忠朋	crystal	已逾期	完成 编辑 删除

共 174 条 10条/页 < 1 2 3 4 5 6 ... 18 > 前往 1 页

(2) 编辑

点击编辑，编辑客户的相关信息，如图

客户管理 > 客户管理 > 客户 > 编辑

基础信息

* 企业名称 3333 * 姓名 区1

* 电话 1122 实数 0.00

附件 上传

省 请选择 省市 请选择

省市区 请选择 日期加时间 请选择

邮箱 请输入 多选 请选择

单选 请选择 级联 请选择

整数 0

文本域 请选择

2 1 日期 请选择

编辑

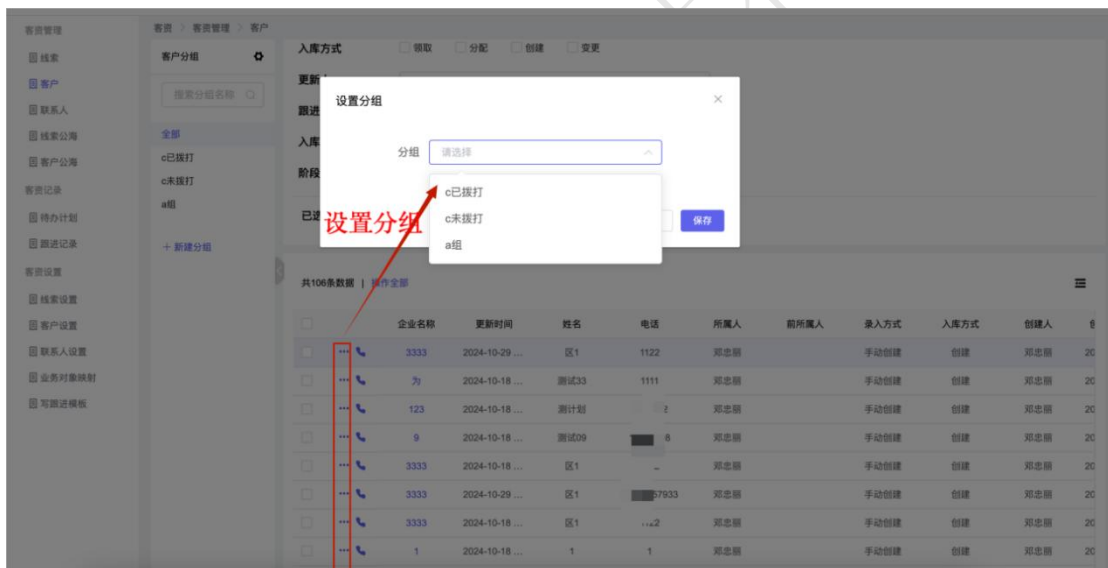
(3) 删除

点击删除，弹窗删除提示，点击“删除”按钮删除该条数据，如图。



(4) 设置分组

点击“设置分组”弹窗提示，下拉选择分组，如图



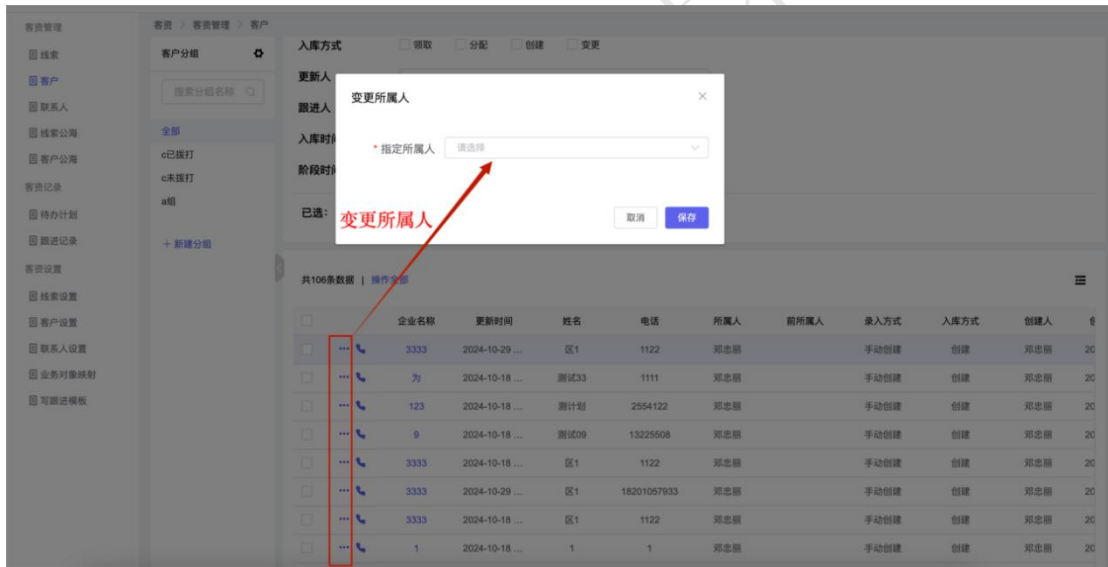
(5) 写跟进

点击“写跟进”弹窗新建跟进提示，如下图。下拉选择更进的模板，完善模板内的相关信息，创建完跟进后会生成跟进记录。



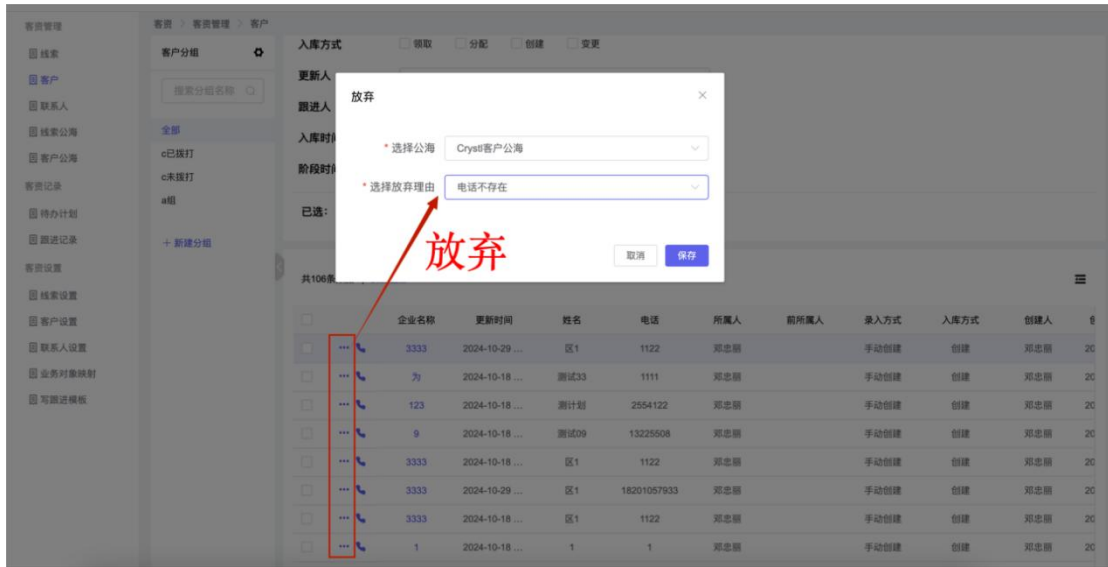
(6) 变更所属人

点击“变更所属人”弹窗如图，将该条客户资源变更给其他坐席，选择指定所属人



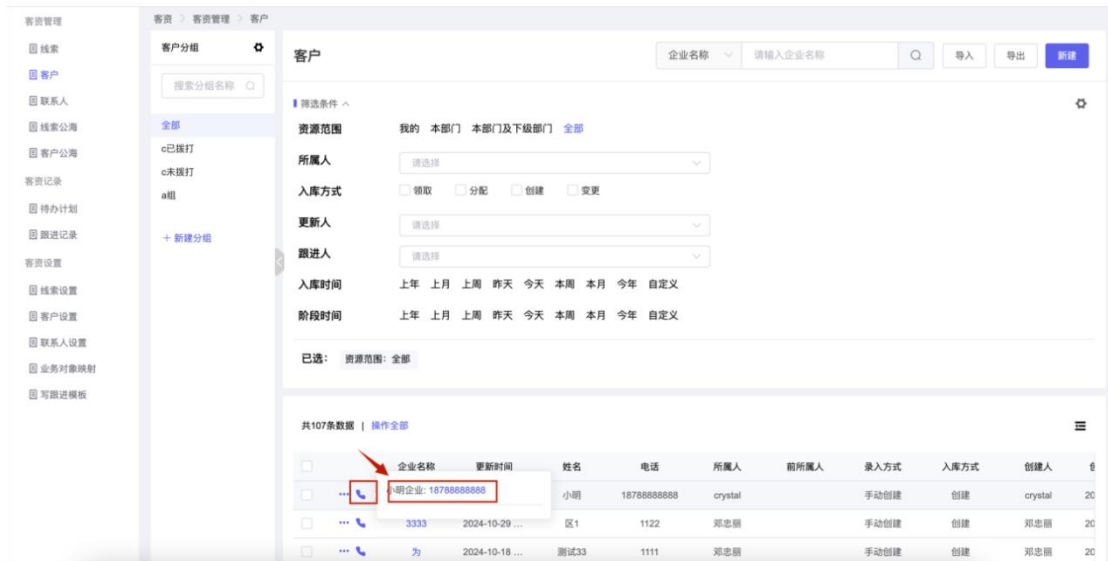
(7) 放弃

点击“放弃”弹窗如图，选择放弃到的公海和放弃的理由



(8) 电话

点击电话icon，悬停显示该客户相关的联系电话（该客户下有关联联系人，联系人的号码也会显示出来），点击直接外呼号码，如图



6) 批量操作栏

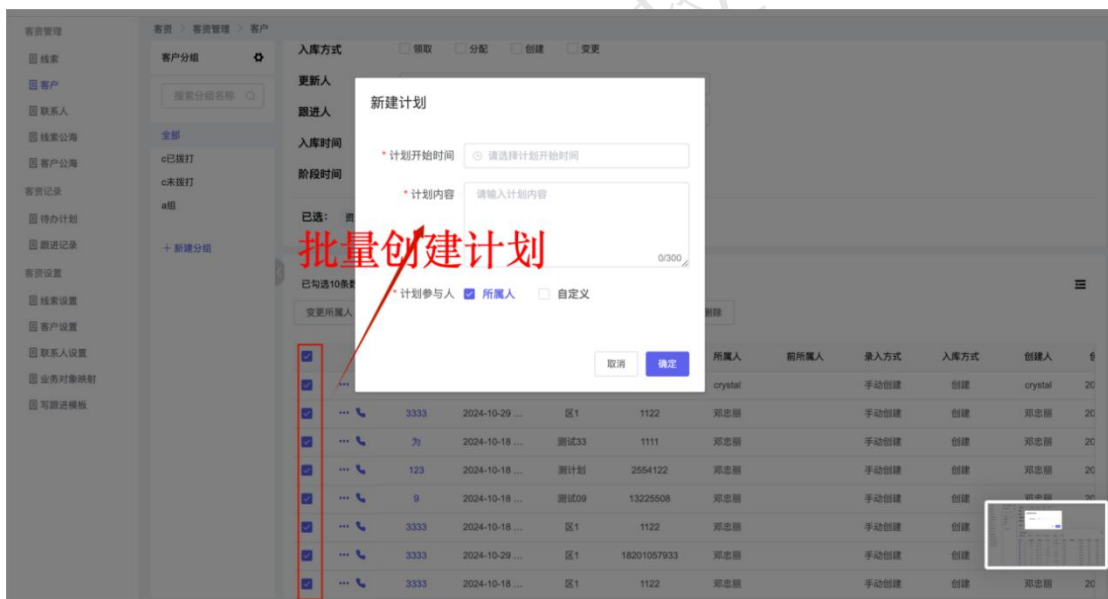
1) 批量变更所属人

勾选好数据点击“变更所属人”按钮如图，将所勾选的数据批量分配给其他坐席



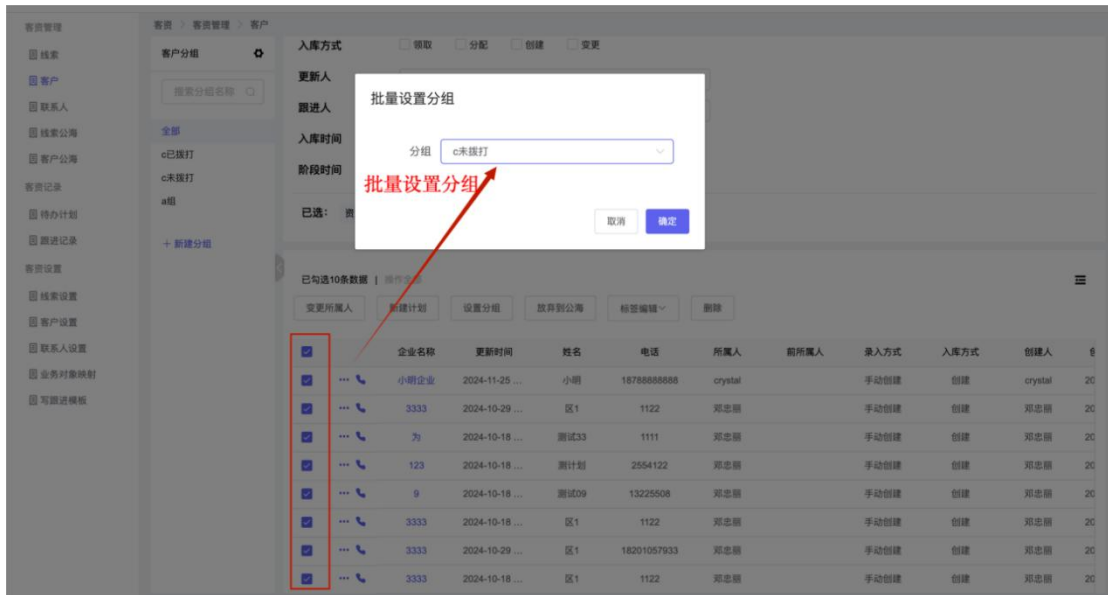
2) 批量新建计划

勾选好数据点击“新建计划”按钮如图，在计划时间到时会提醒参与人



3) 批量分组

勾选好数据点击“批量分组”按钮如图，设置客户的分组



4) 批量放弃

勾选好数据点击“放弃”按钮如图，批量将数据放入指定的客户公海，并下拉选择放弃的理由。



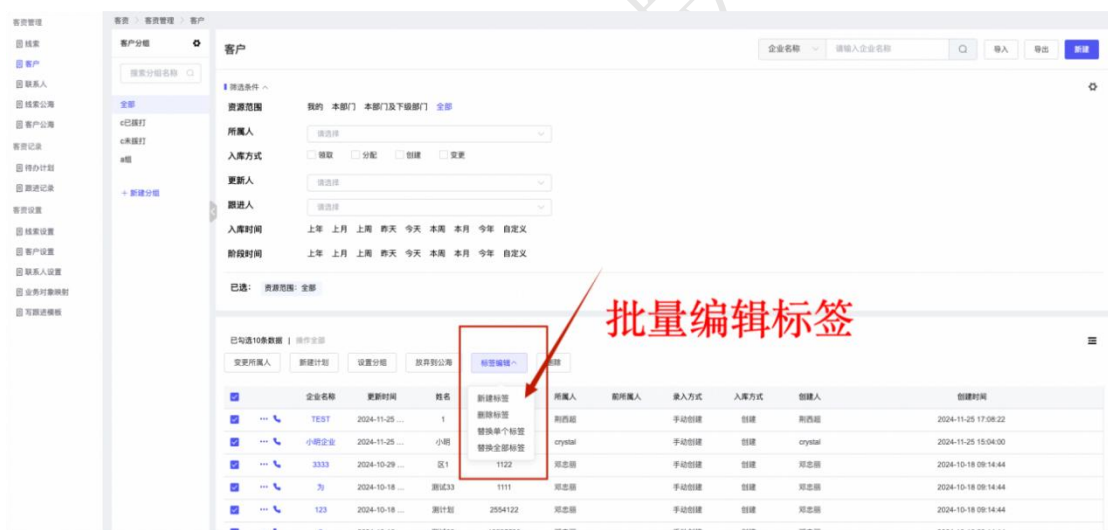
5) 批量删除

勾选好数据点击“删除”按钮如图



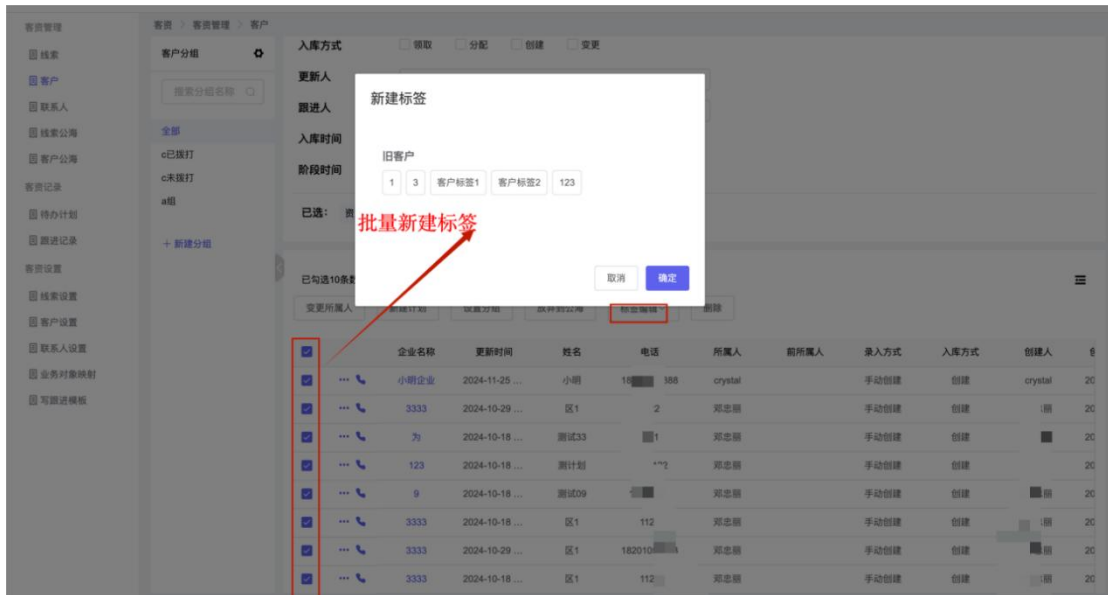
6) 批量标签编辑

点击标签编辑如图, 可以添加标签、删除标签、替换单个标签、替换全部标签



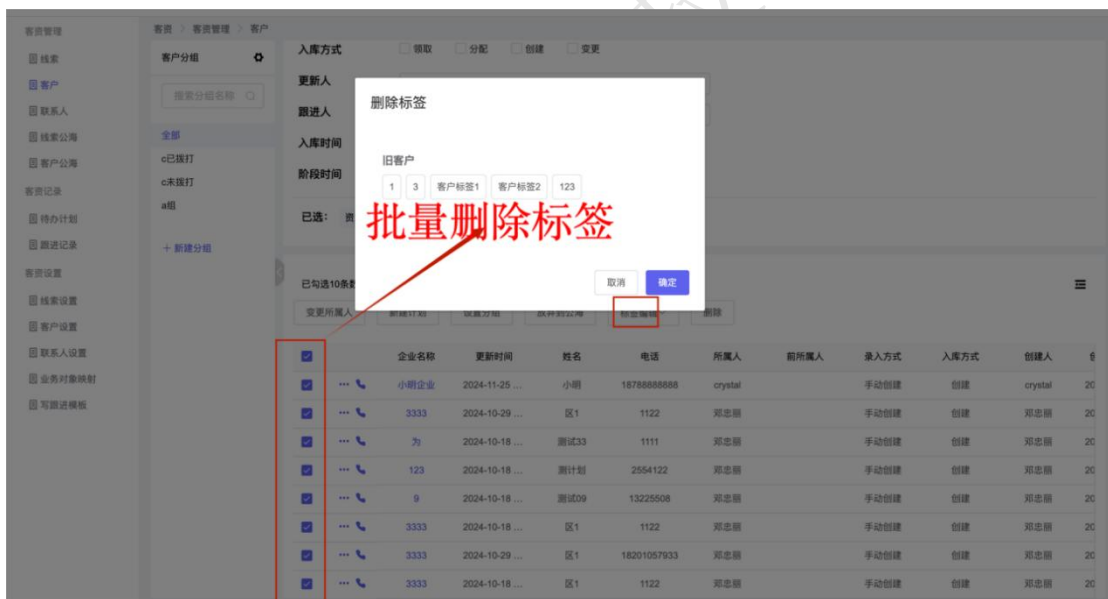
(1) 添加标签

点击“添加标签”按钮如图, 选择所需要添加的标签



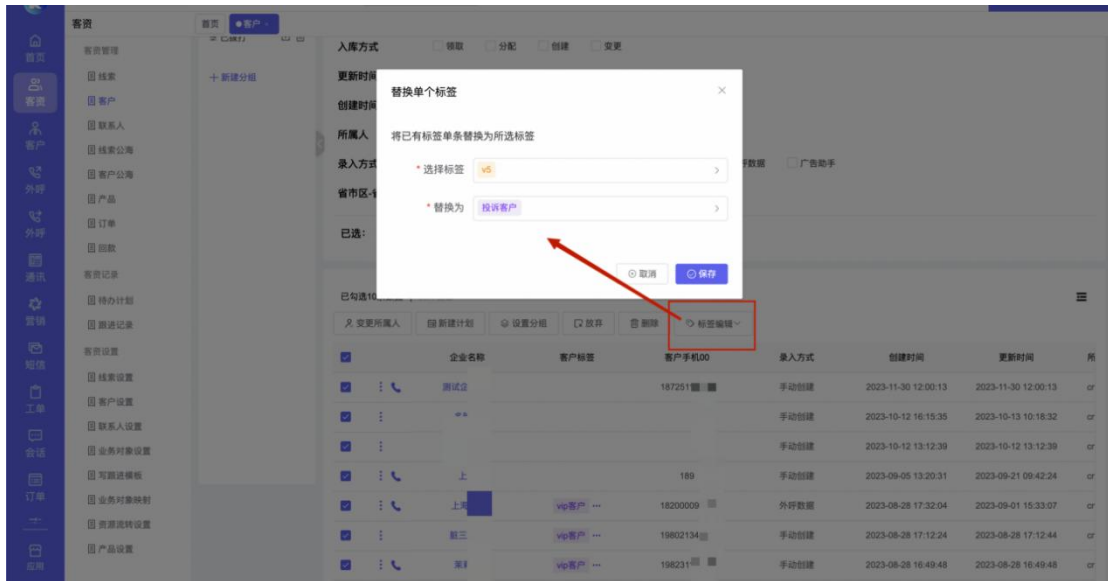
(2) 删除标签

点击“删除标签”按钮如图，选择所需要删除的标签



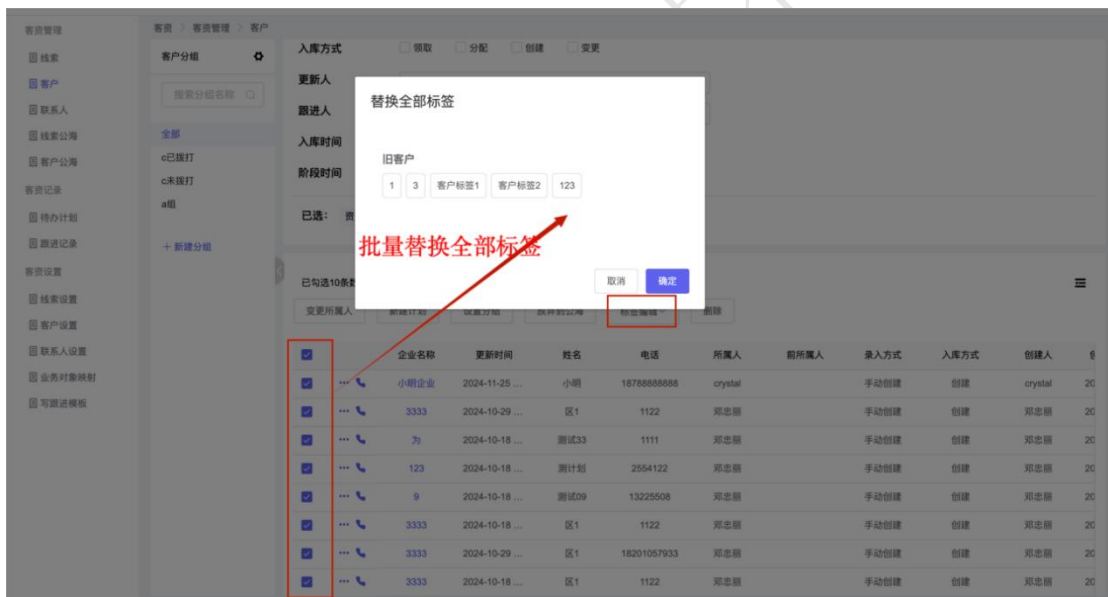
(3) 替换单个标签

点击“替换单个标签”按钮如图，选择需要替换的标签和替换为的标签，比如批量将标签A替换为标签B



(4) 替换全部标签

点击“替换全部标签”按钮如图，选择需要替换的标签

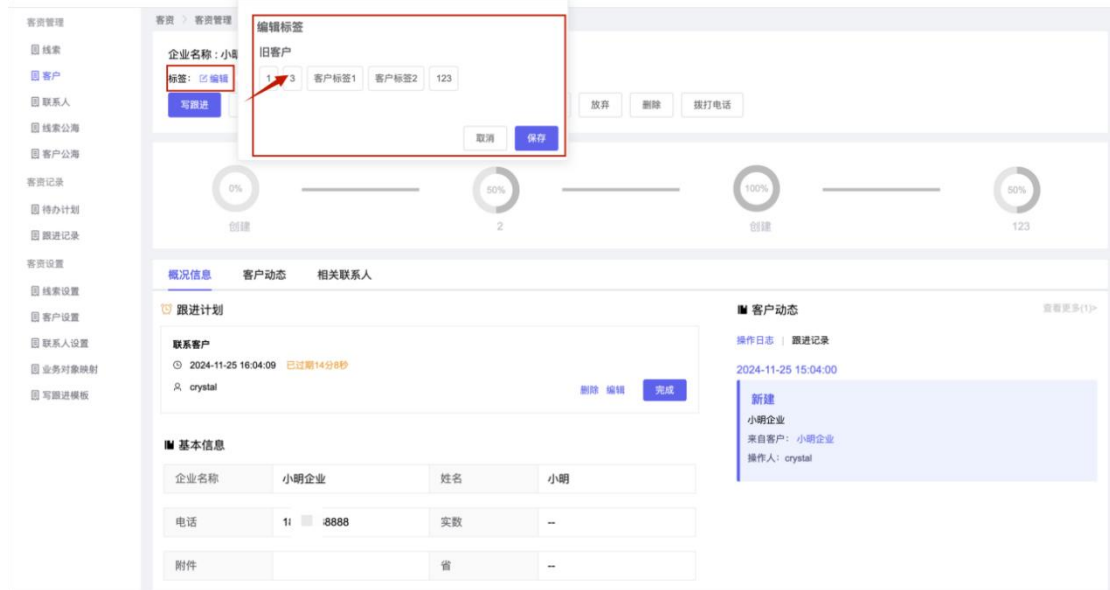


7) 客户详情

点击企业名称跳转到客户详情页面，可以查看客户的基本情况，如图

(1) 编辑标签

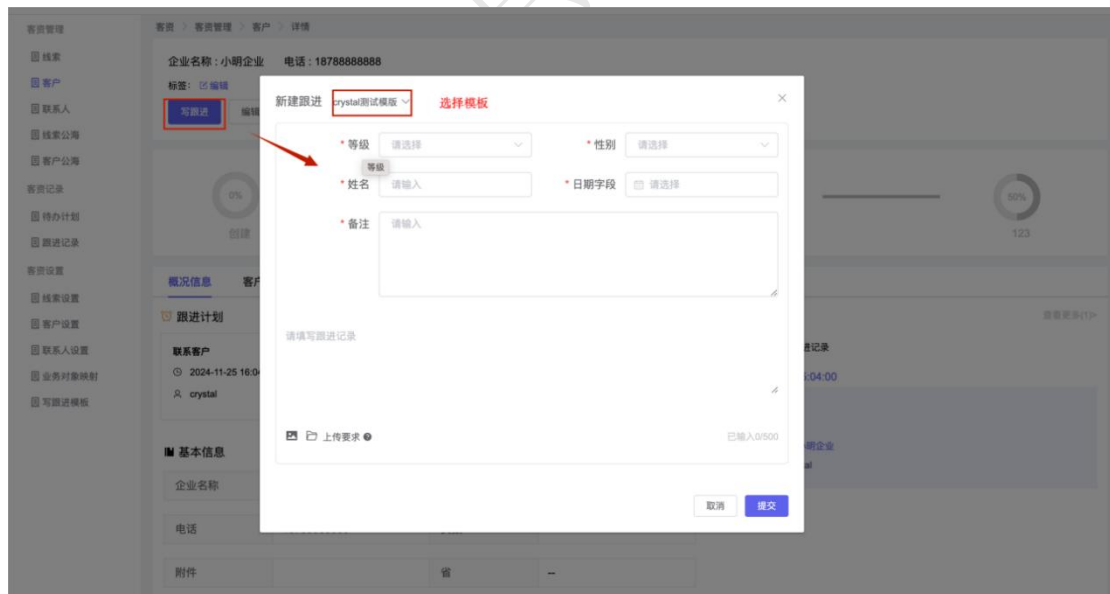
标签后面点击编辑icon，编辑客户的标签，点击显示需要添加的标签，如图



(2) 操作栏

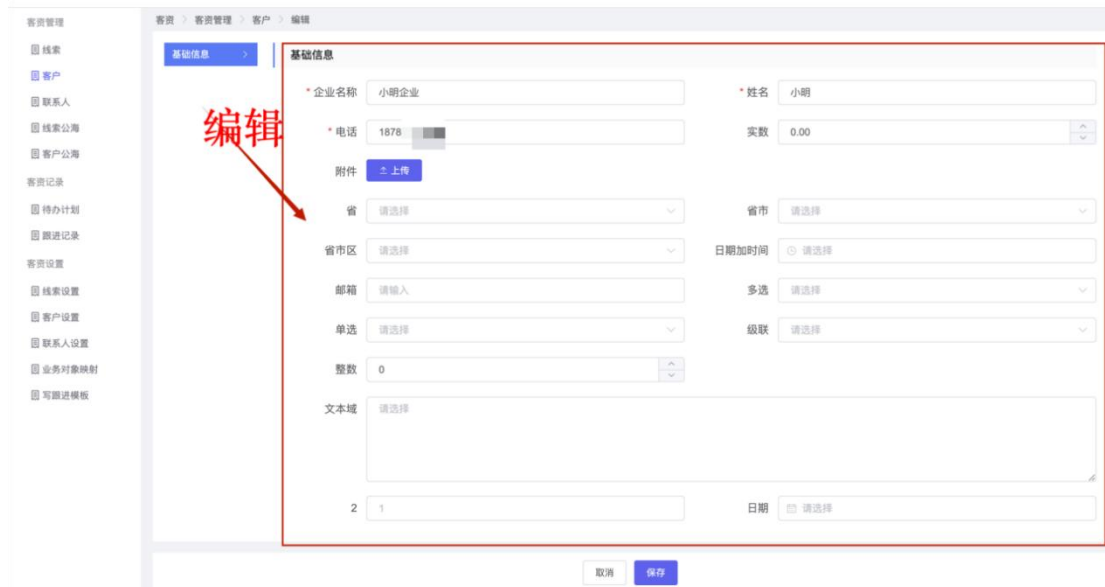
(2.1) 写跟进

针对该客户进行写跟进记录，点击“写跟进”按钮弹窗写跟进，如图，跟进记录在“客资记录-待办记录”内能查询到，也会展示在客户动态内体现。



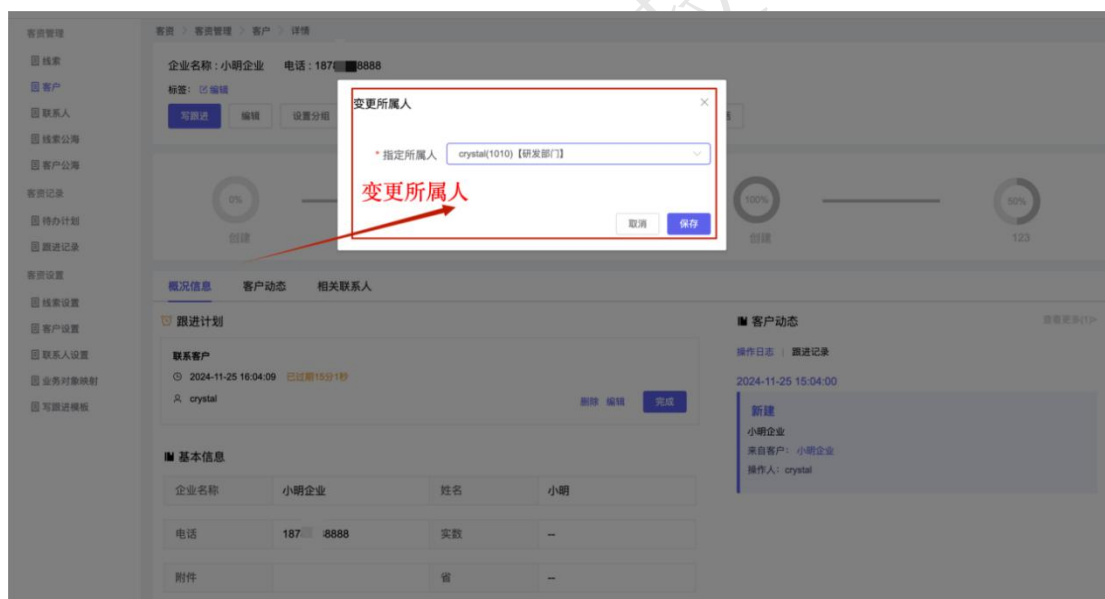
(2.2) 编辑

点击“编辑”按钮编辑客户的基本信息，如图



(2.3) 变更所属人

点击“变更所属人”按钮弹窗，选择数据需要变更给的坐席，如图。



(2.4) 新建计划

点击“新建计划”按钮弹窗创建计划页面，完善计划开始时间，内容，参与者，如图。



注意：创建好的计划会在详情页面生成“跟进计划”倒计时，同时也会记录在“客资记录—待办计划”页面，跟进计划的操作如图。

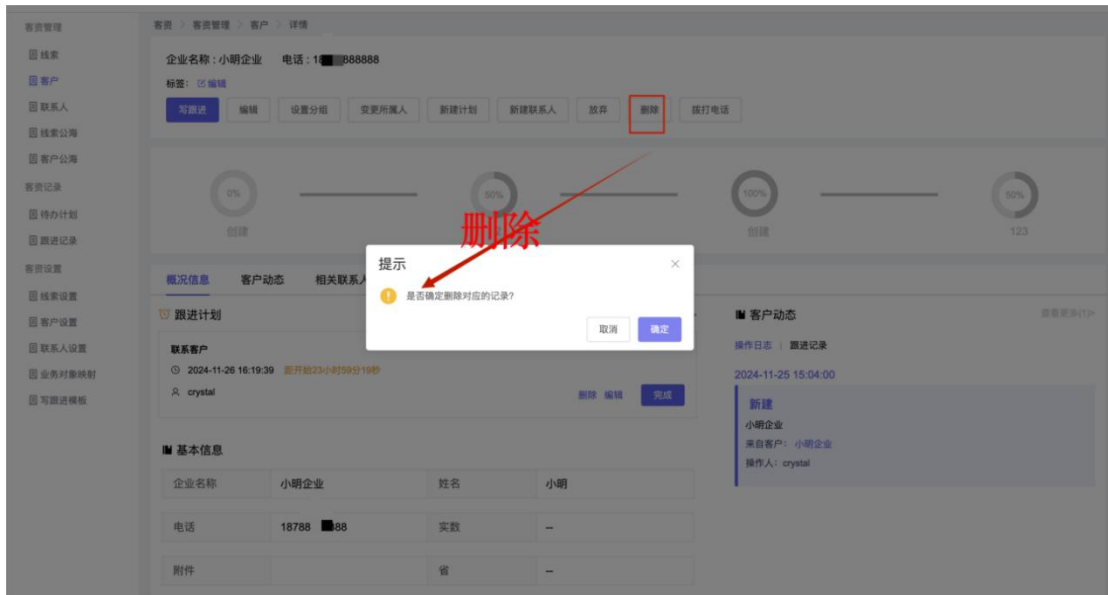
(2.5) 新建联系人

设置该客户的相关联系人，点击“新建联系人”按钮如图，添加联系人的相关信息。



(2.6) 设置分组

设置该客户的分组，点击“设置分组”按钮如图



(2.9) 拨打电话

点击“拨打电话”按钮，快捷拨打电话。

(3) 客户阶段

设置客户的阶段，显示客户阶段，可进行相应的阶段标记



(4) 概况信息

显示客户资源的基本字段信息和系统字段信息，如果有写跟进则显示跟进计划，显示跟进时间和倒计时时间，并对应执行相应的操作计划（删除、编辑、完成）。

(5) 客户动态

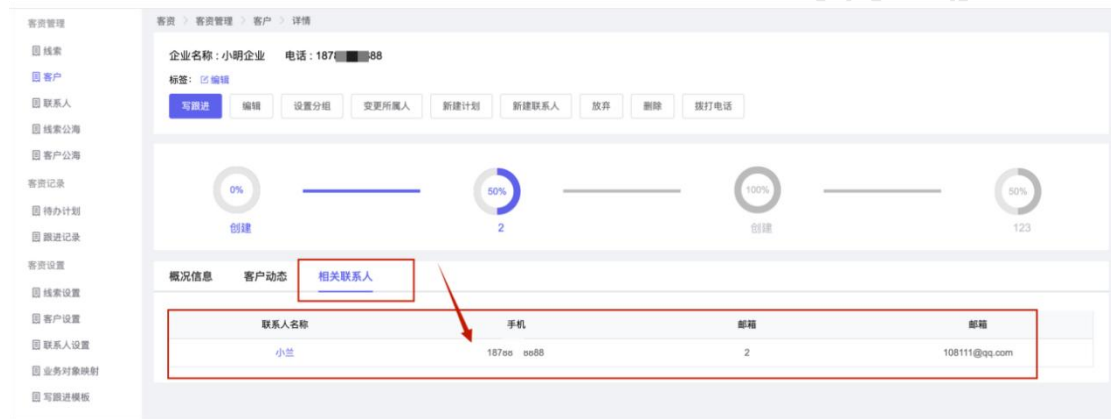
包含以下几种动态

(5.1) 跟进记录：写跟进的记录，包含跟进内容和时间等相关信息

(5.2) 操作日志：新建/编辑等相关操作都记录在内

(6) 相关联系人

显示该客户下的相关联系人列表，如图，显示相关字段。



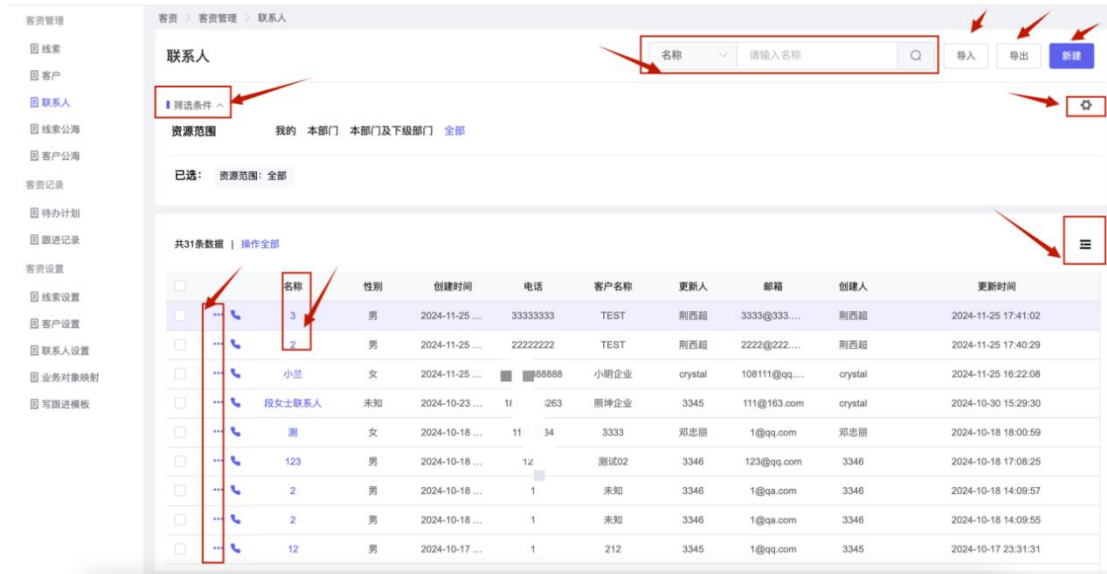
8) 导出

导出客户资源，点击导出如图，在数据下载页面导出的数据。



3、联系人

联系人一般是跟客户相关，联系人以客户为主体，也可以是客户中某一个商机的角色。

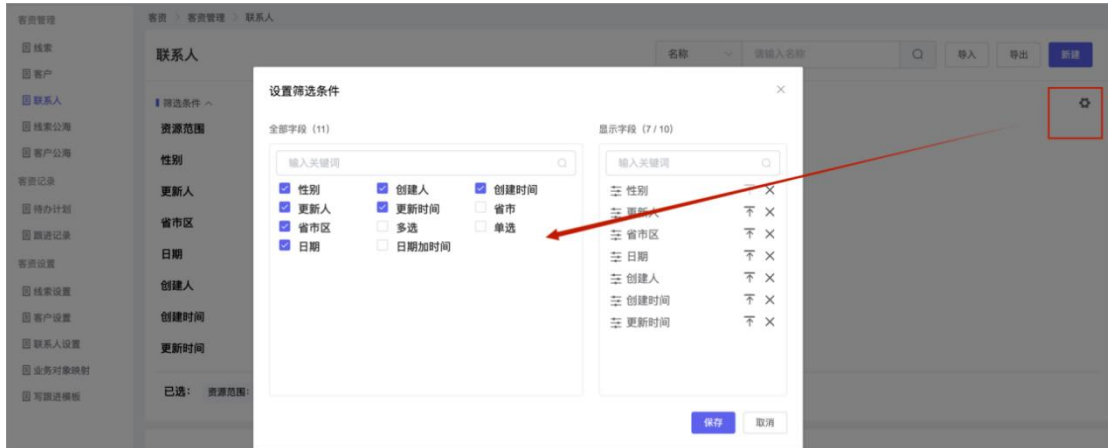


1) 查询区

1.1) 下拉按照条件查询

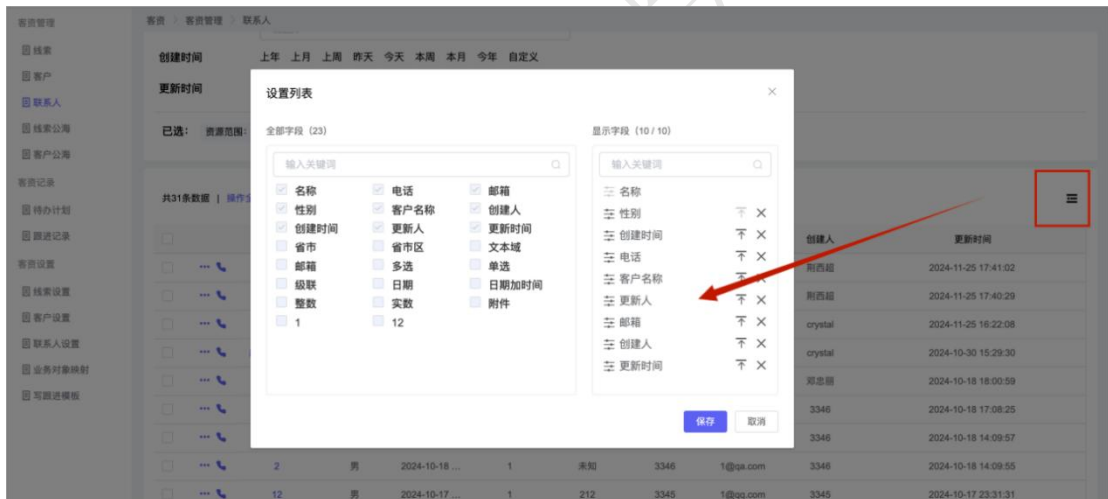


1.2) 自定义设置查询条件，点击右上角设置的icon，按需勾选查询条件，如图



2) 列表区

自定义设置列表区字段，点击列表中设置的icon，按需勾选列表字段，如图



3) 操作栏

点击列表中的“...”显示操作，如图

	名称	性别	创建时间	电话	客户名称	更新人	邮箱	创建人	更新时间
<input type="checkbox"/>	3	男	2024-11-25 ...	33333333	TEST	荆西超	3333@333...	荆西超	2024-11-25 17:41:02
<input type="checkbox"/>	2	男	2024-11-25 ...	22222222	TEST	荆西超	2222@222...	荆西超	2024-11-25 17:40:29
<input type="checkbox"/>	小兰	女	2024-11-25 ...	187888*****	小明企业	crystal	10811@qq...	crystal	2024-11-25 16:22:08
<input type="checkbox"/>	段女士联系人	未知	2024-10-23 ...	181 363	照坤企业	3345	111@163.com	crystal	2024-10-30 15:29:30
<input type="checkbox"/>	测	女	2024-10-18 ...	1	3333	邓志超	1@qq.com	邓志超	2024-10-18 18:00:59
<input type="checkbox"/>	123	男	2024-10-18 ...	1231	测试02	3346	123@qq.com	3346	2024-10-18 17:08:25
<input type="checkbox"/>	2	男	2024-10-18 ...	1	未知	3346	1@qa.com	3346	2024-10-18 14:09:57
<input type="checkbox"/>	2	男	2024-10-18 ...	1	未知	3346	1@qa.com	3346	2024-10-18 14:09:55
<input type="checkbox"/>	12	男	2024-10-17 ...	1	212	3345	1@qq.com	3345	2024-10-17 23:31:31

(1) 写跟进：根据联系人写跟进记录，如图

新建跟进 crystal测试模版

* 等级 请选择

* 姓名 请输入

* 日期字段 请选择

* 备注 请输入

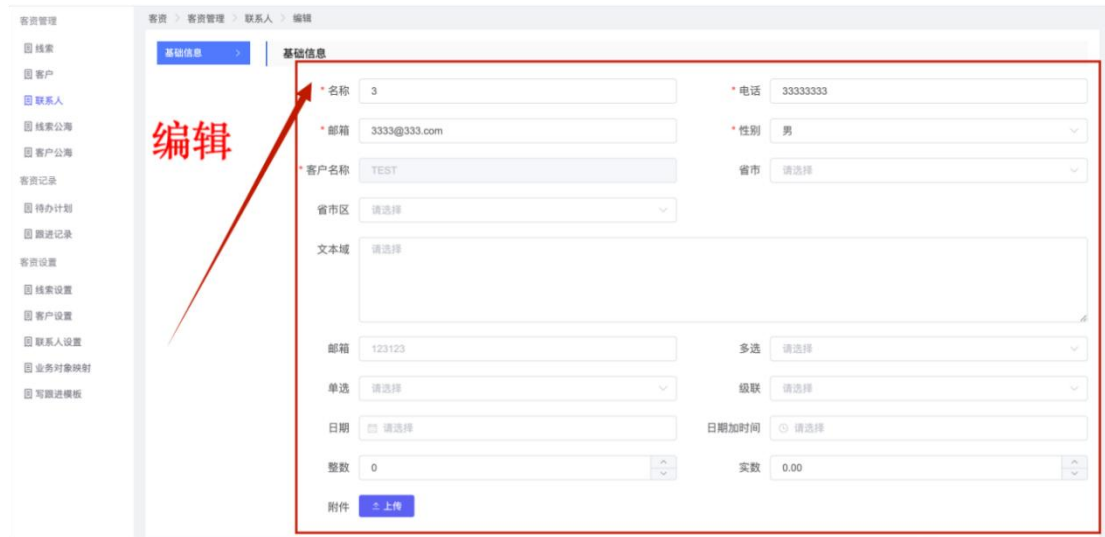
请输入跟进记录

上传要求

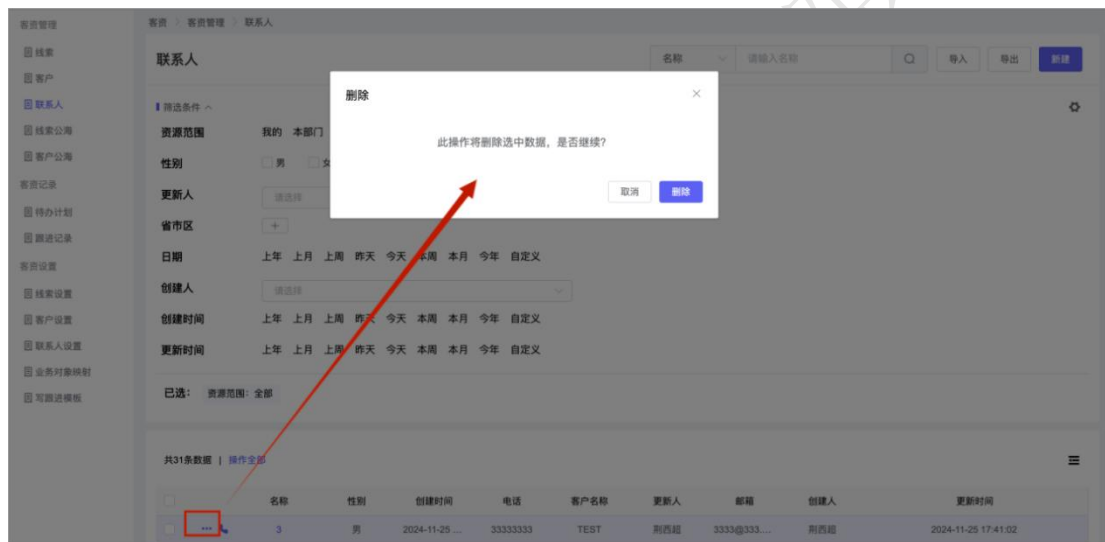
已输入0/500

取消 提交

(2) 编辑：编辑联系人的相关信息，如图

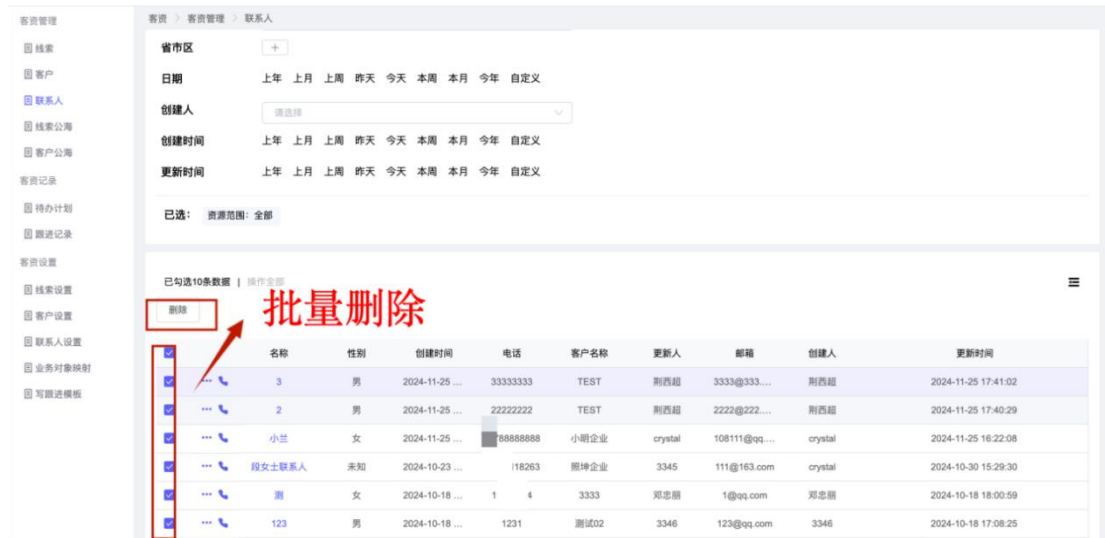


(3) 删除：删除该联系人，如图



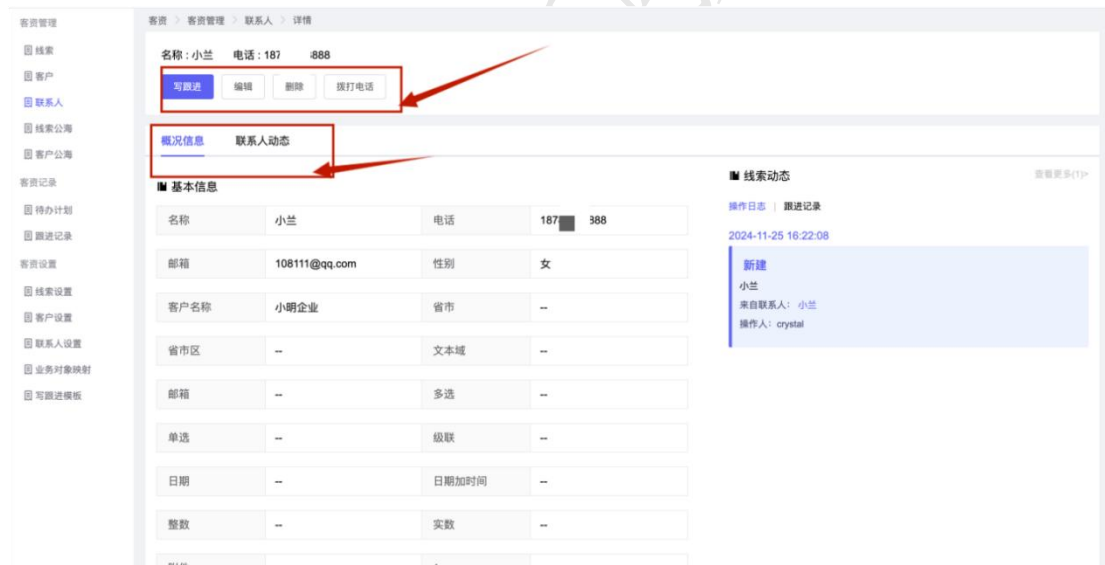
4) 批量删除

批量勾选好数据后，会出现“删除”按钮，批量删除联系人数据，如图



5) 详情

点击联系人名称打开联系人详情页面，查看联系人的相关信息，如图

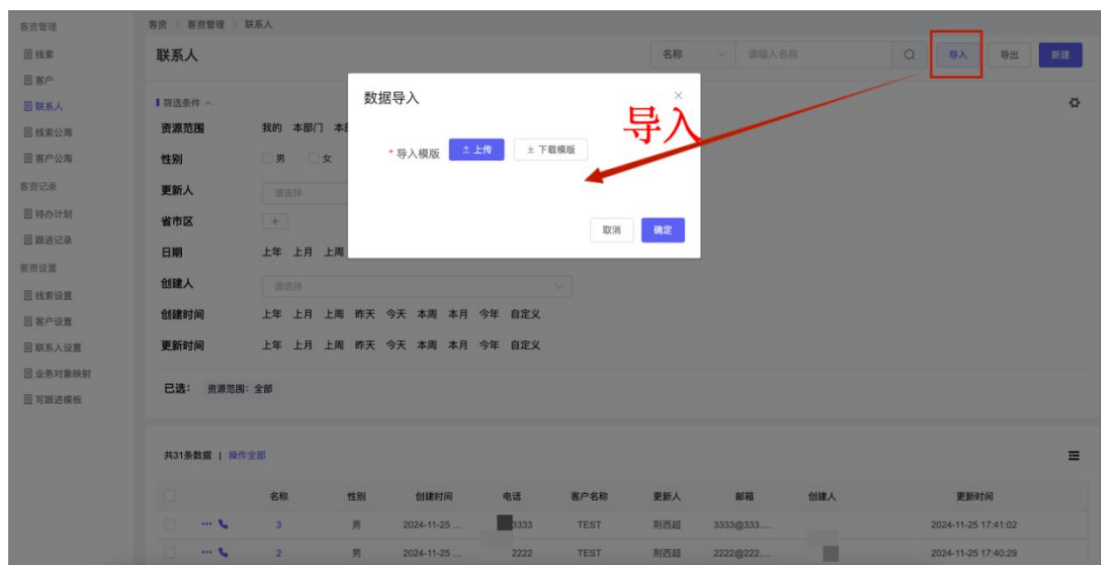


相关操作

- (1) 写跟进：针对联系人写跟进记录。
- (2) 编辑：编辑联系人的相关信息。
- (3) 删除：删除该联系人
- (4) 拨打电话：拨打该联系人的电话

6) 导入

导入联系人的数据，点击“导入”按钮弹屏显示上传文件，导入线索的数据，如果有模板点击直接上传文件;如果没有模板点击“下载数据模板”本地下载数据模板，填充完数据再进行上传。



注意：模板内字段顺序请勿修改，模板内红色字段为必填项；上传文件格式必须为xlsx，最多支持导入10000条数据，上传限制为10M

导出联系人必须关联客户，以客户名称或客户ID作为唯一判断值

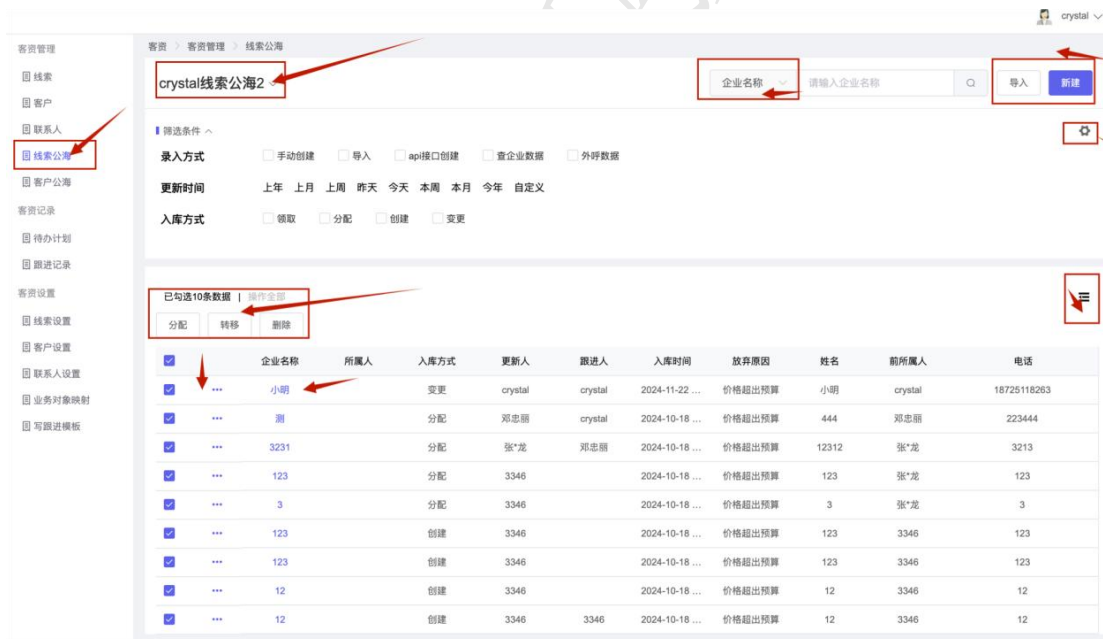
7) 导出

点击导出，导出列表中的数据，在数据下载页面下载，如图



4、线索公海

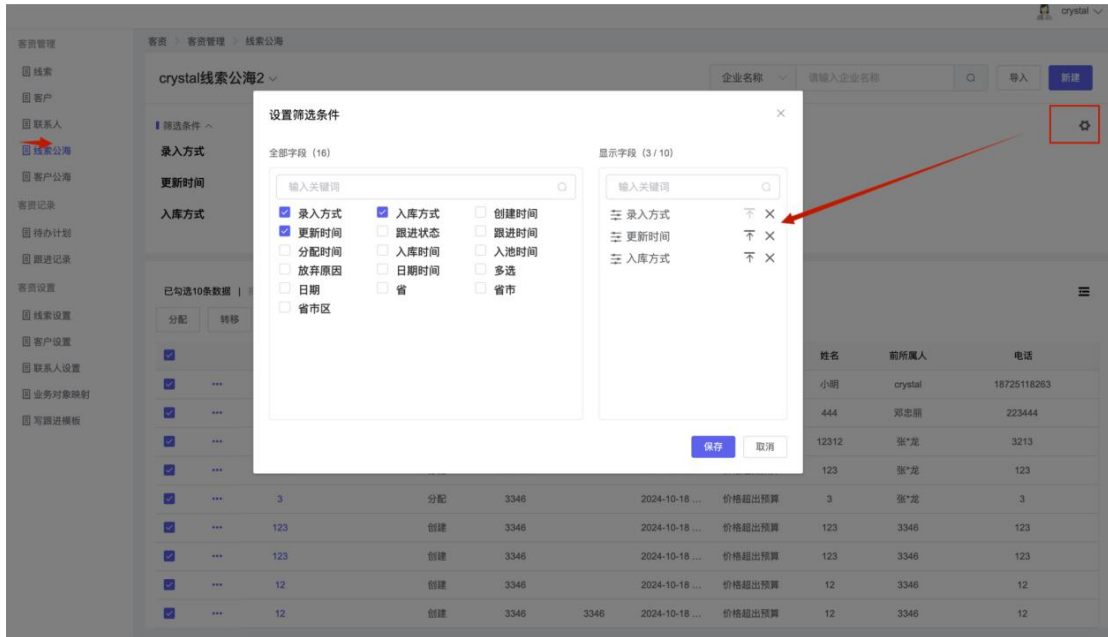
指企业的公共线索资源，可以辅助企业分类管理线索。



左上角下拉选择公海

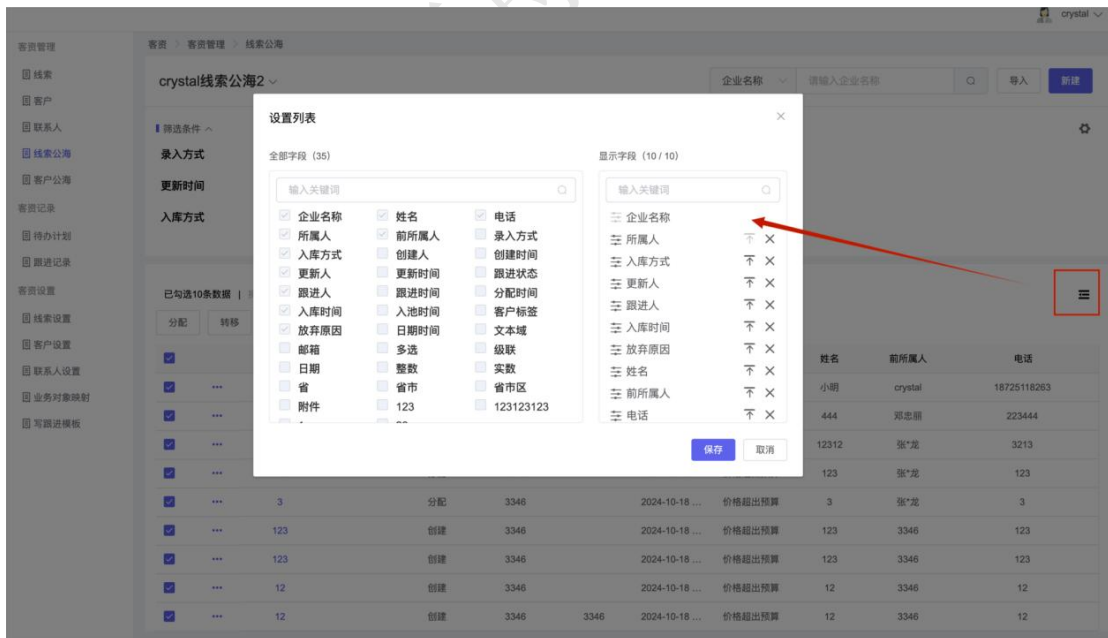
1) 查询区

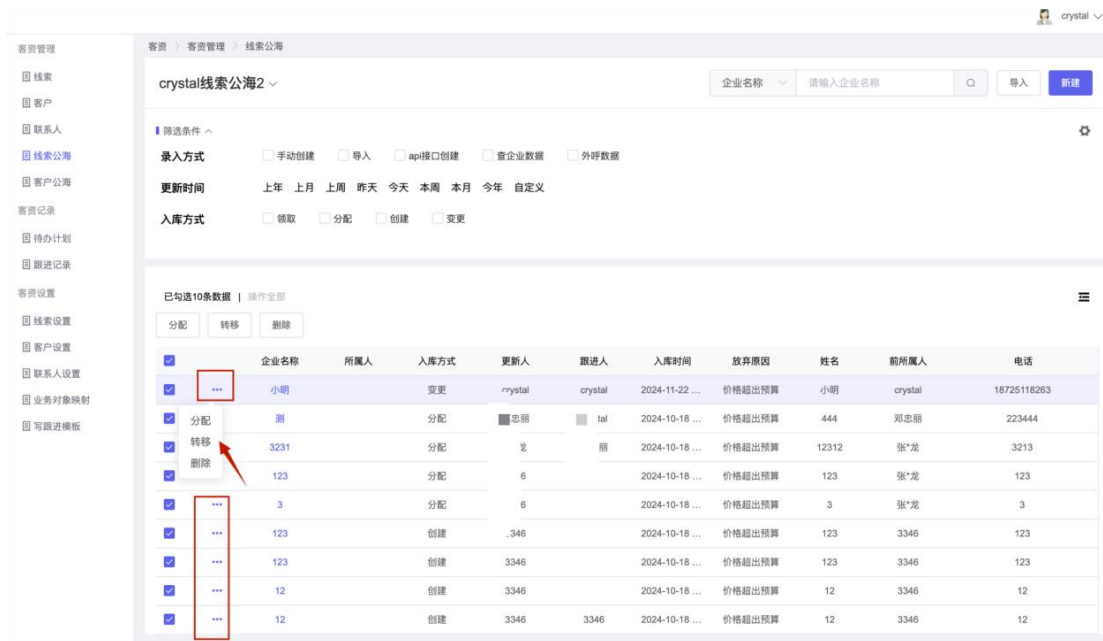
自定义设置筛选条件，按条件查询线索。



2) 列表区

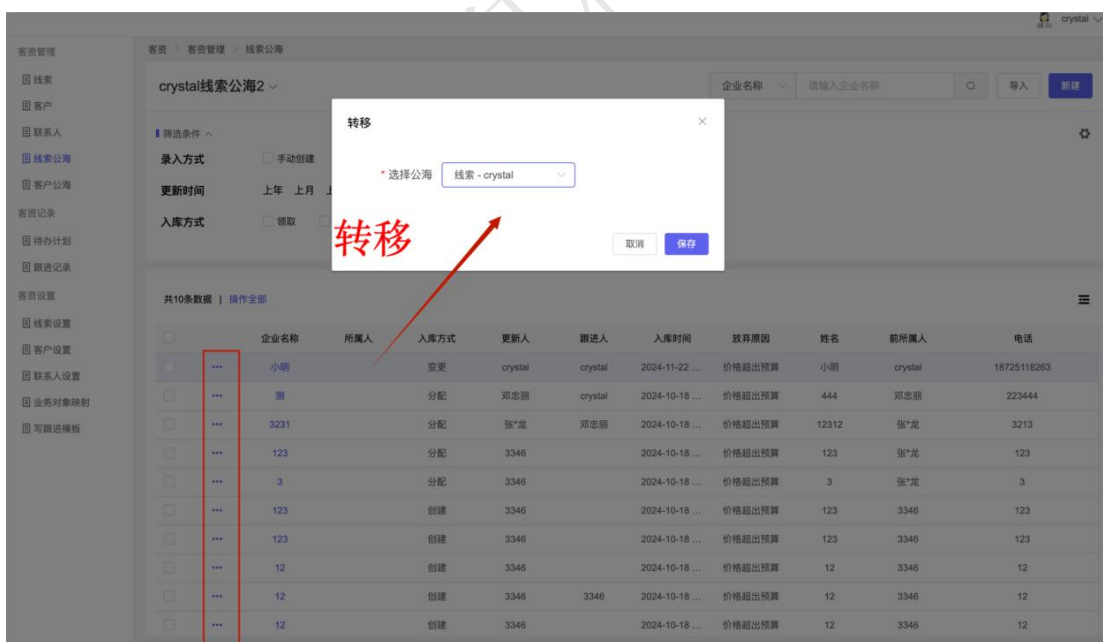
自定义设置列表区的字段，点击列表中的“...”支持以下操作。



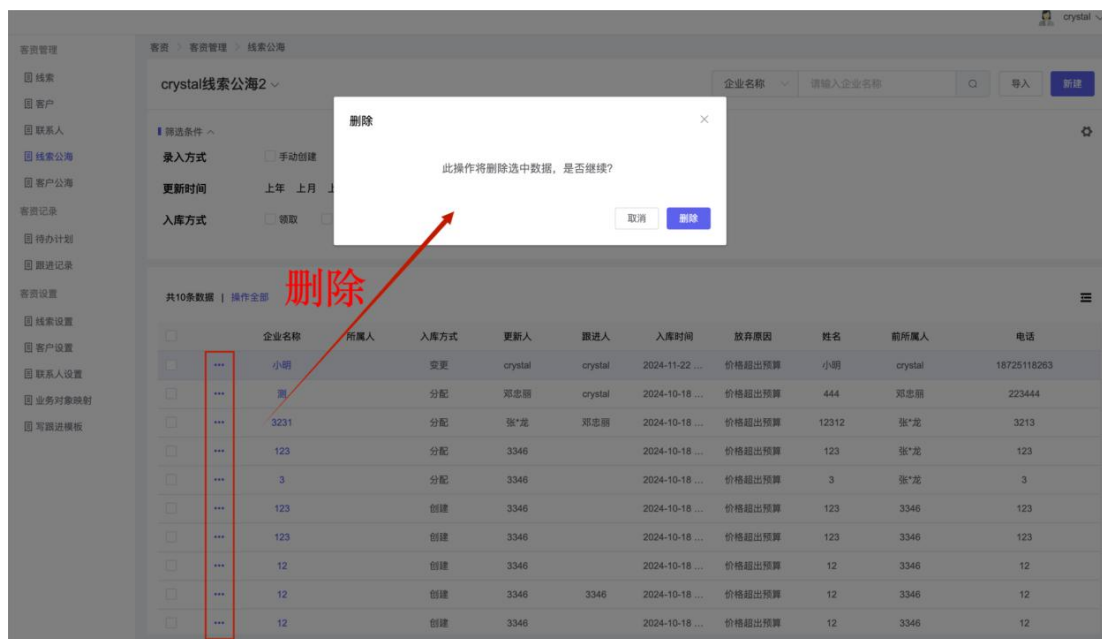


(1) 分配：将该线索数据分配给指定的坐席。点击分配如图

(2) 转移：将该数据转移到指定的公海。



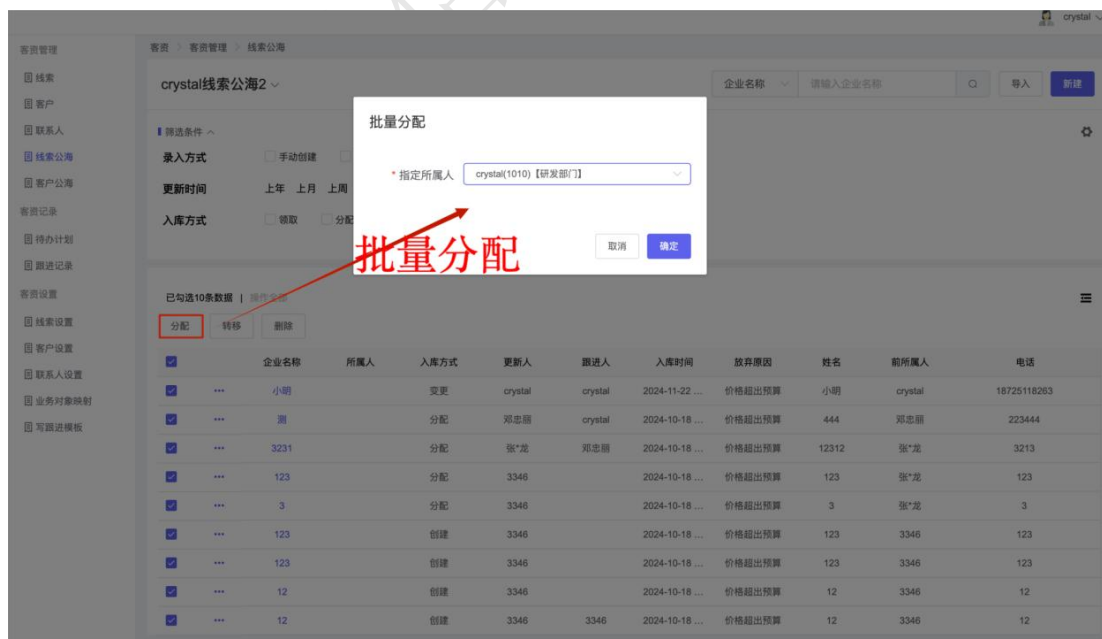
(3) 删除：删除该数据。



3) 批量操作栏

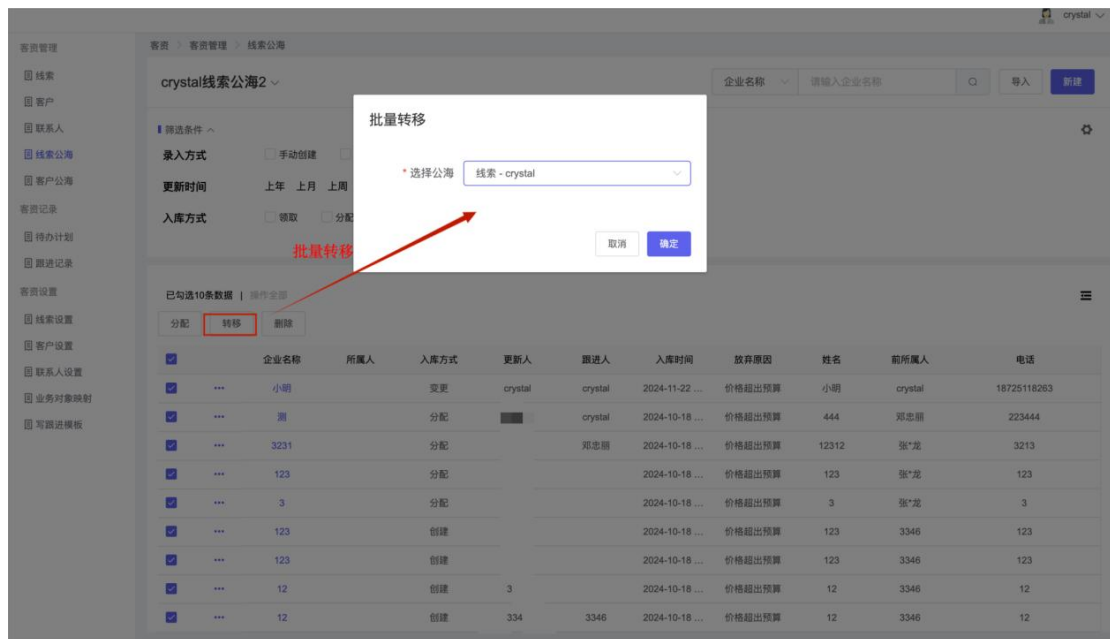
(1) 批量分配

勾选好数据后会出现分配按钮，批量将勾选的数据分配给指定的坐席，如图



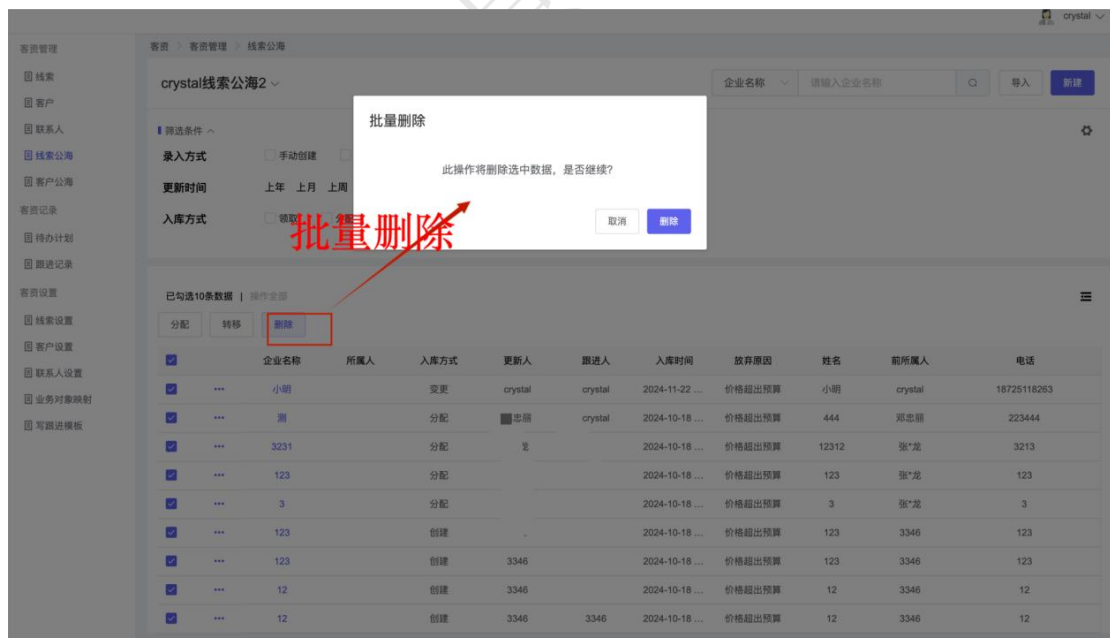
(2) 批量转移

勾选好数据后会出现转移按钮，批量将勾选的数据转移到指定的线索公海，如图



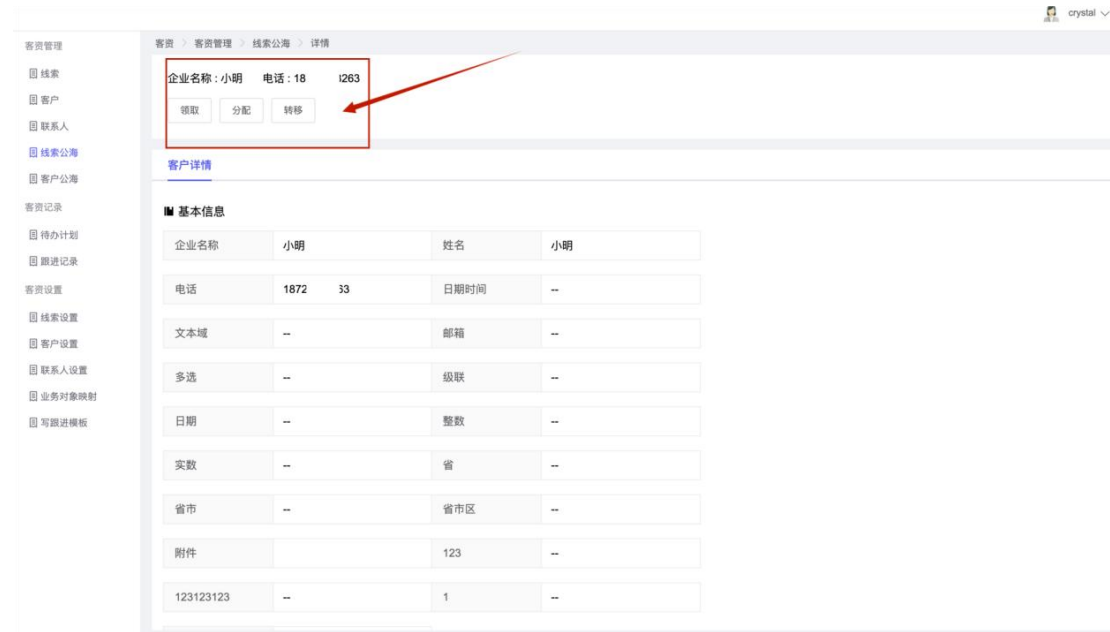
(3) 批量删除

勾选好数据后会出现删除按钮，批量将勾选的数据批量删除，如图



4) 线索详情

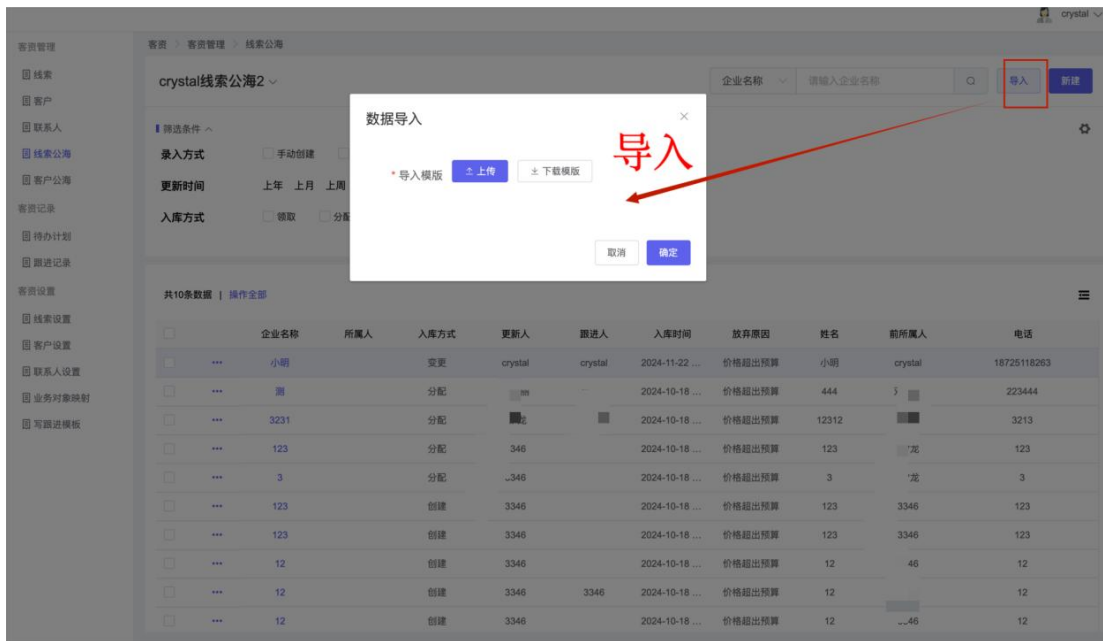
点击“企业名称”打开详情页面，查看线索的基本信息、系统信息和客户动态，支持操作（领取、分配、转移）如图



- (1) 领取:领取该线索公海内的数据。
- (2) 分配: 将该数据分配给指定坐席。
- (3) 转移: 该数据转移到指定的线索公海。

5) 导入

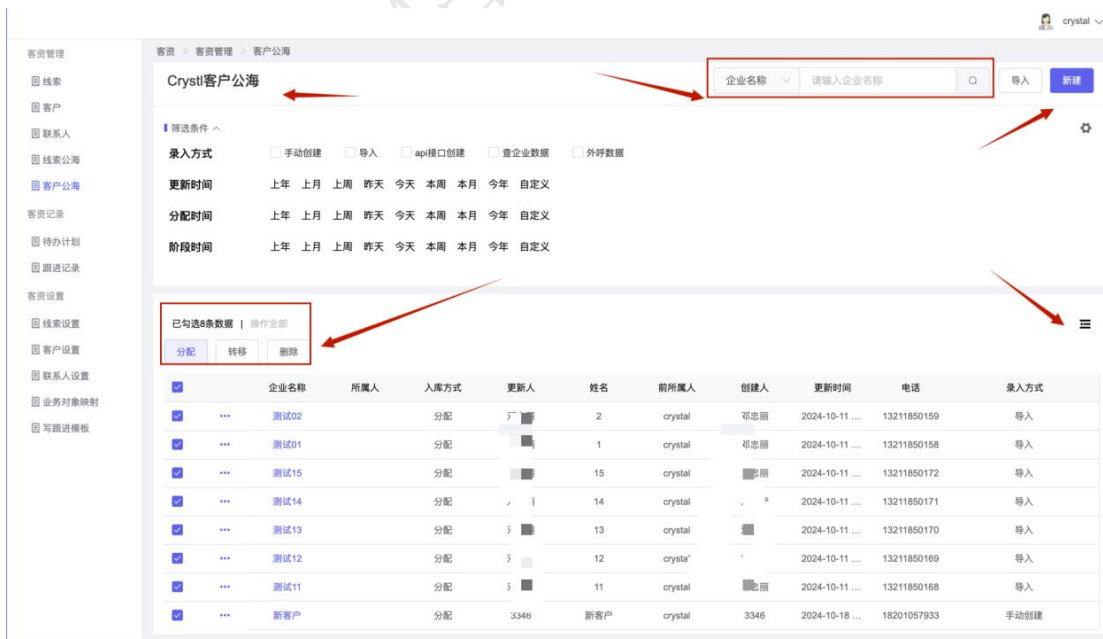
导入线索公海的数据，点击“导入”按钮弹屏显示上传文件，导入线索的数据，如果有模板点击直接上传文件;如果没有模板点击“下载数据模板”本地下载数据模板，填充完数据再进行上传。



注意：模板内字段顺序请勿修改，模板内红色字段为必填项；上传文件格式必须为xlsx，最多支持导入10000条数据，上传限制为10M

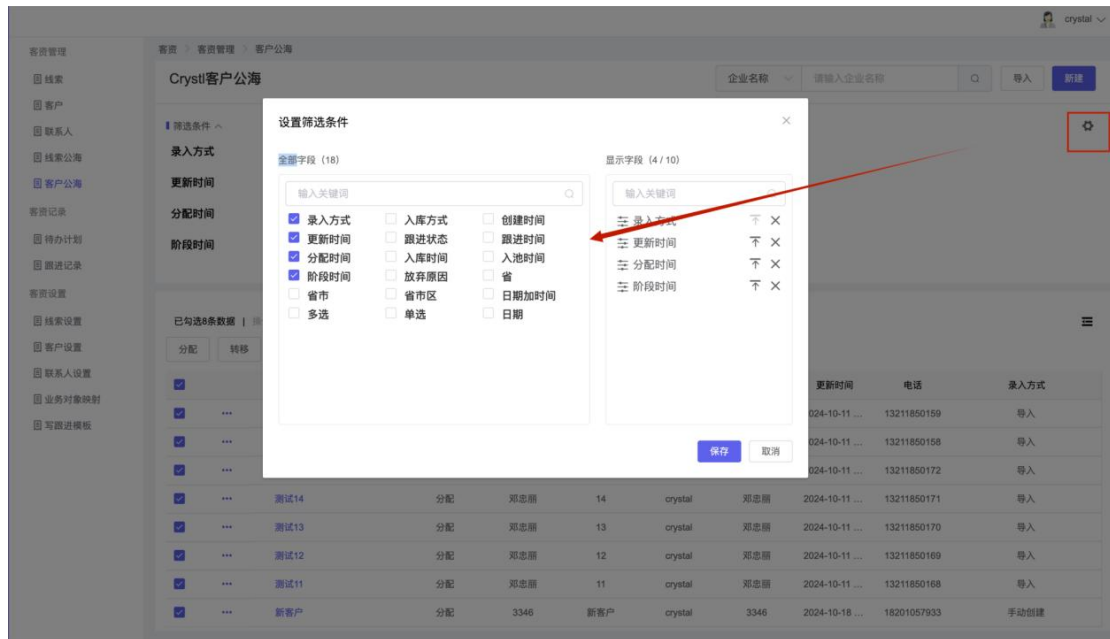
5、客户公海

指的是无特定的所属人的客户，企业的公共客户资源，可以辅助企业分类管理客户。



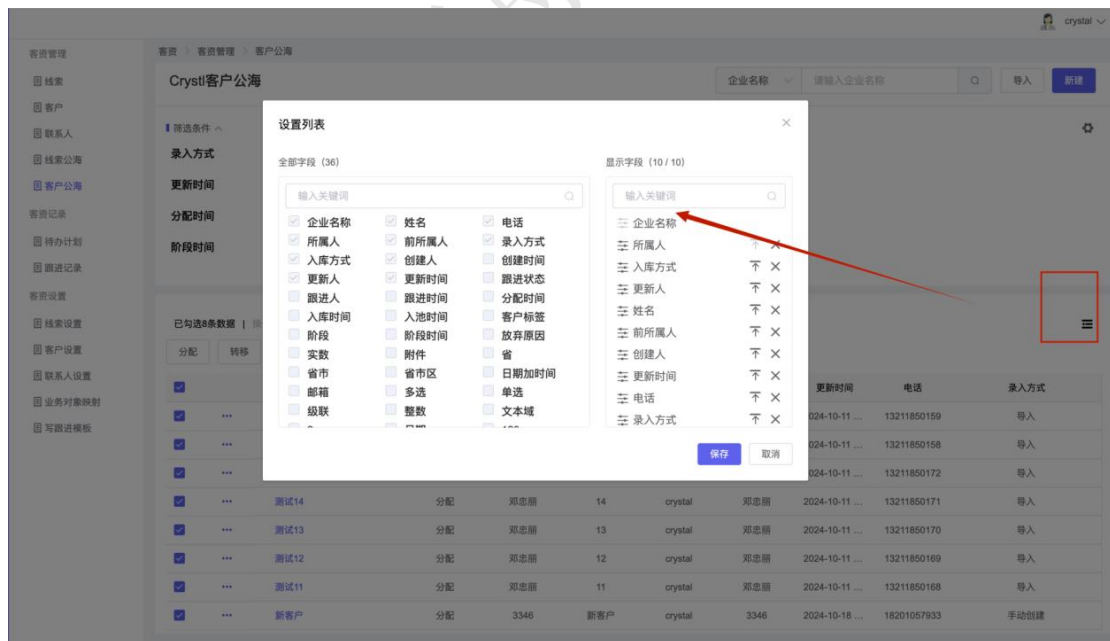
1) 查询区

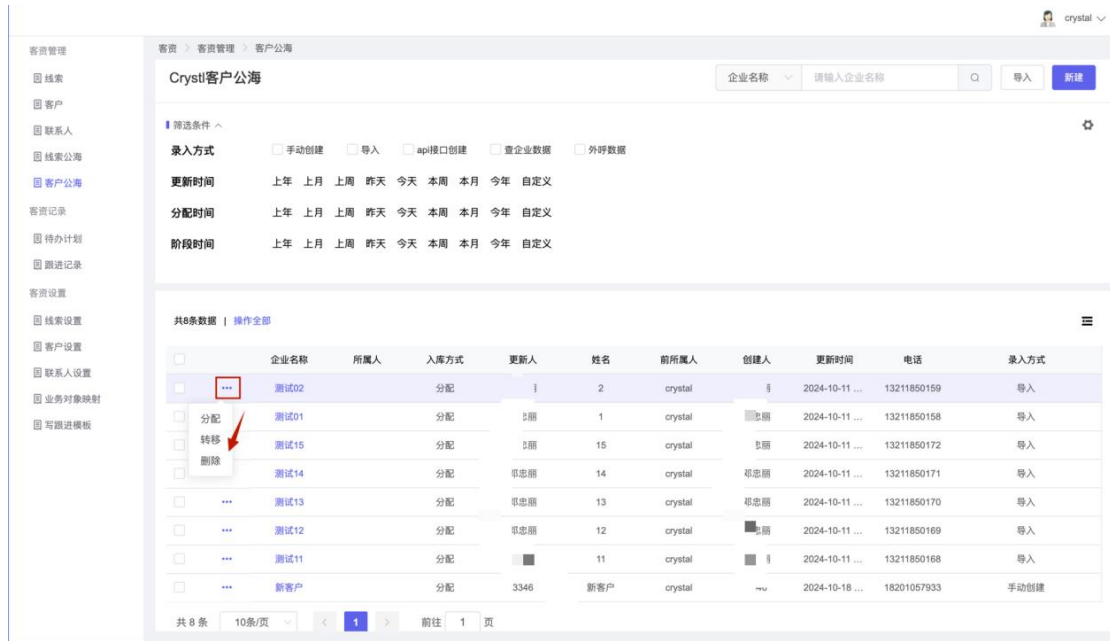
自定义设置筛选条件，按条件查询客户。



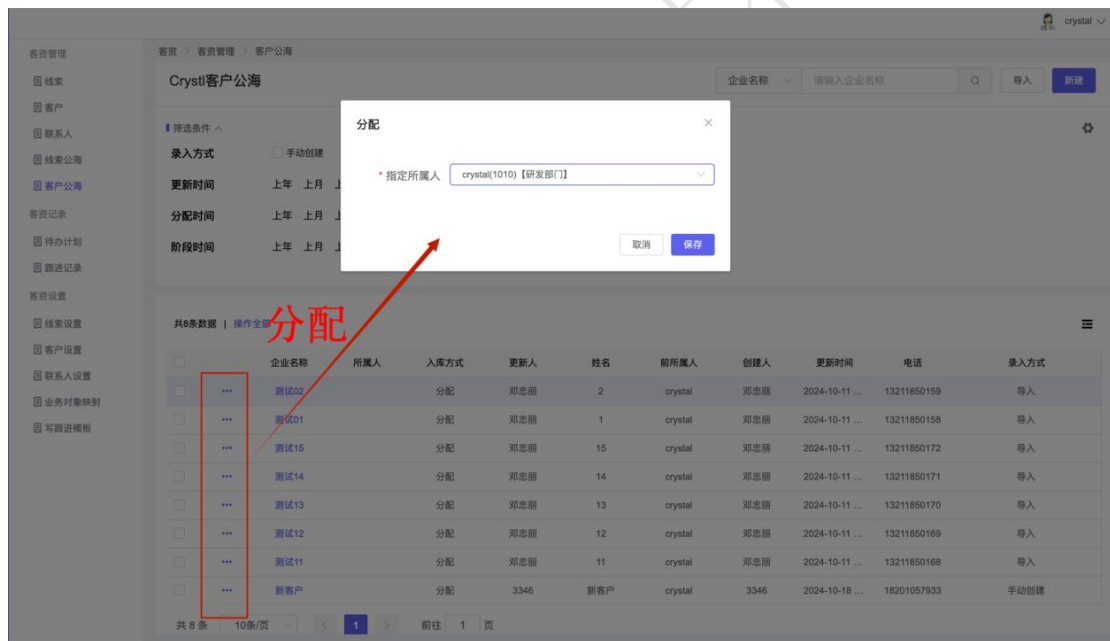
2) 列表区

自定义设置列表区的字段，点击列表中的“...”支持以下操作。

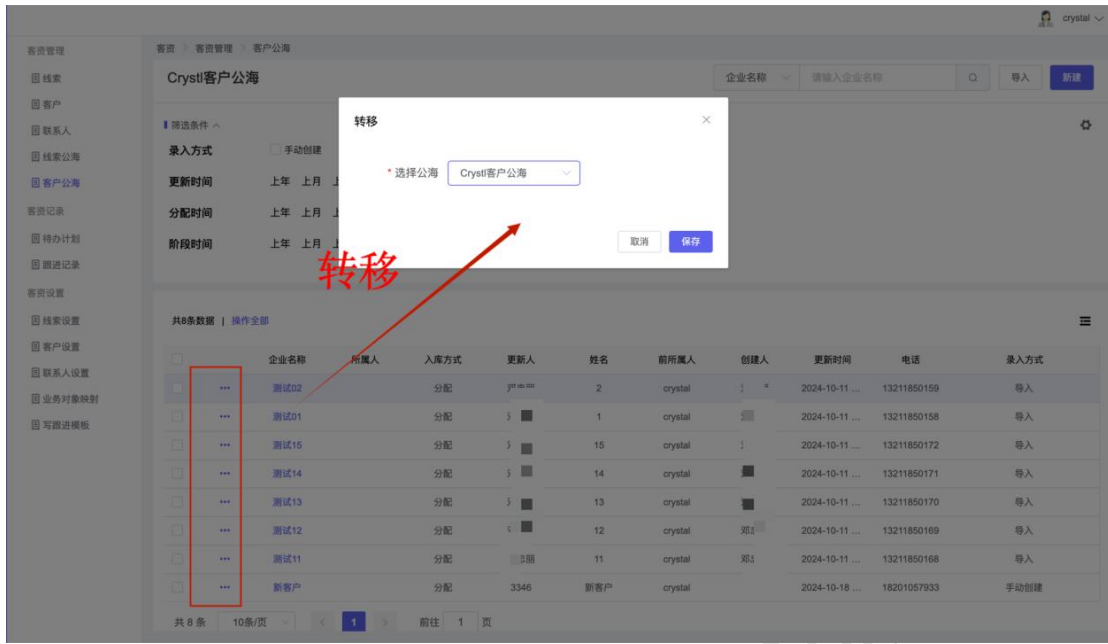




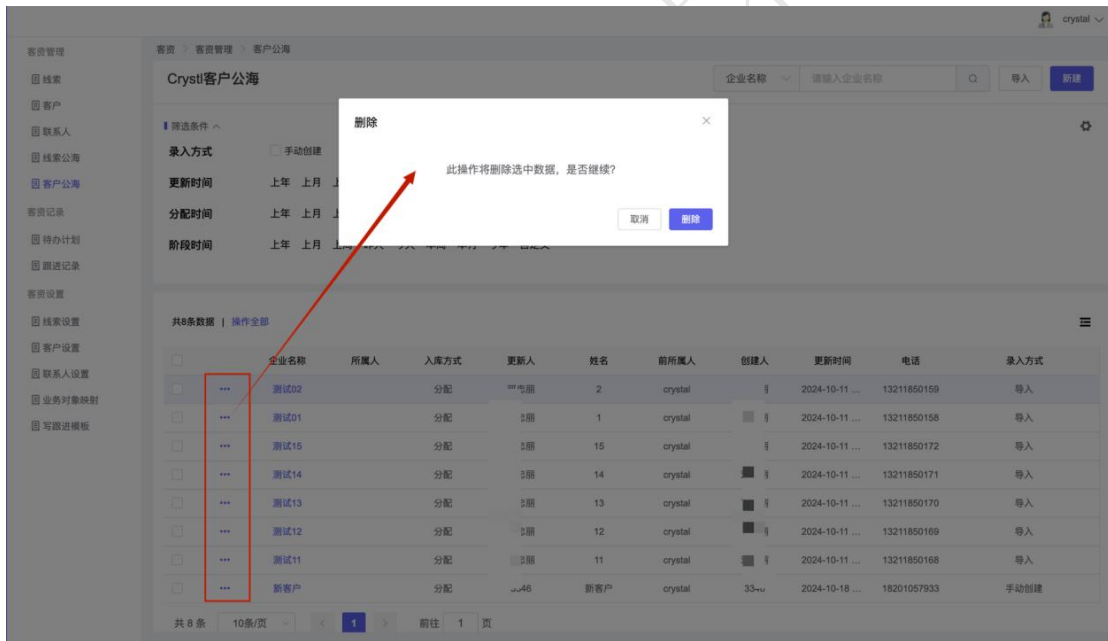
(1) 分配：将该客户资源分配给指定的坐席。点击分配如图



(2) 转移：将该数据转移到指定的客户公海。



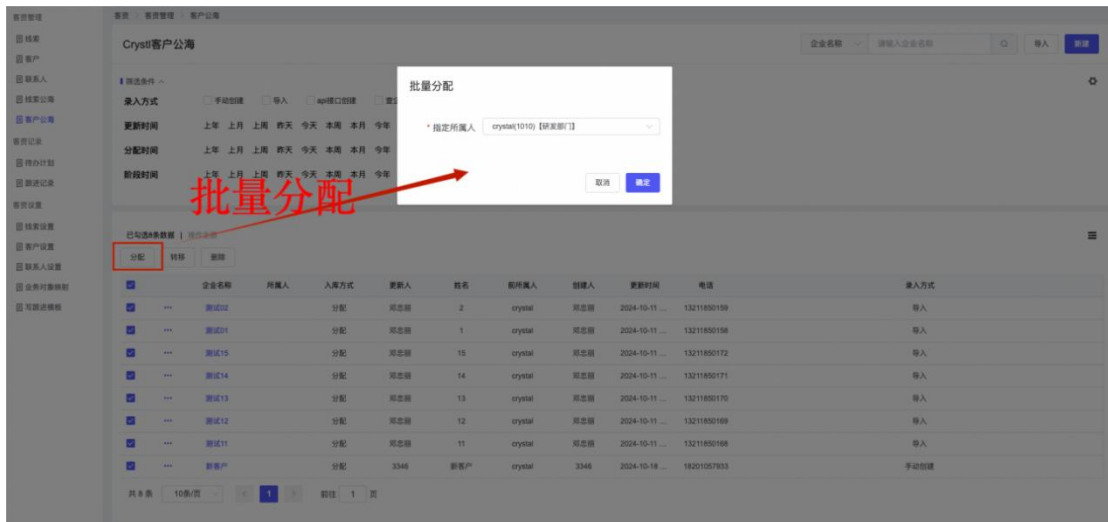
(3) 删除：删除该数据。



3) 批量操作栏

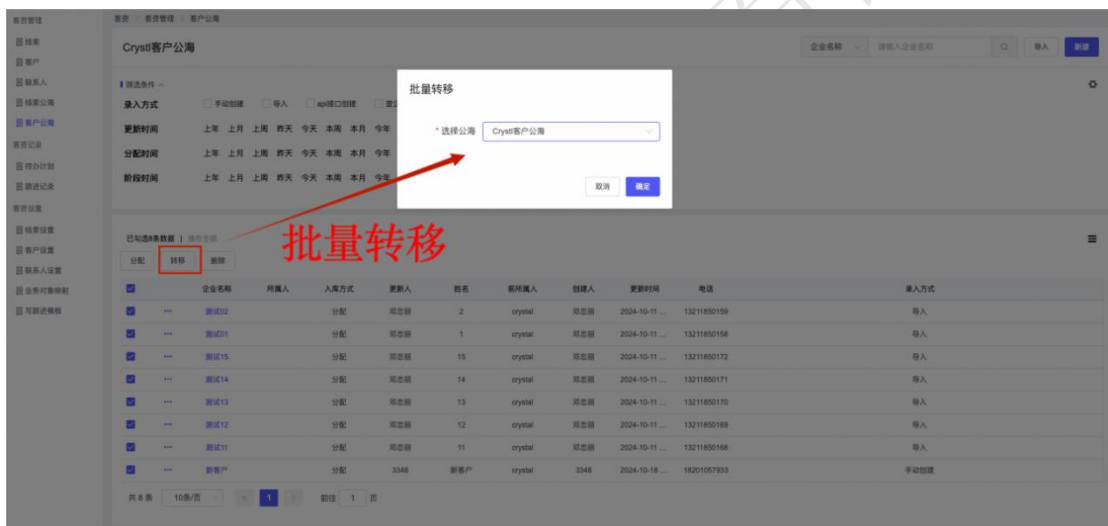
(1) 批量分配

勾选好数据后会出现分配按钮，批量将勾选的数据分配给指定的坐席，如图



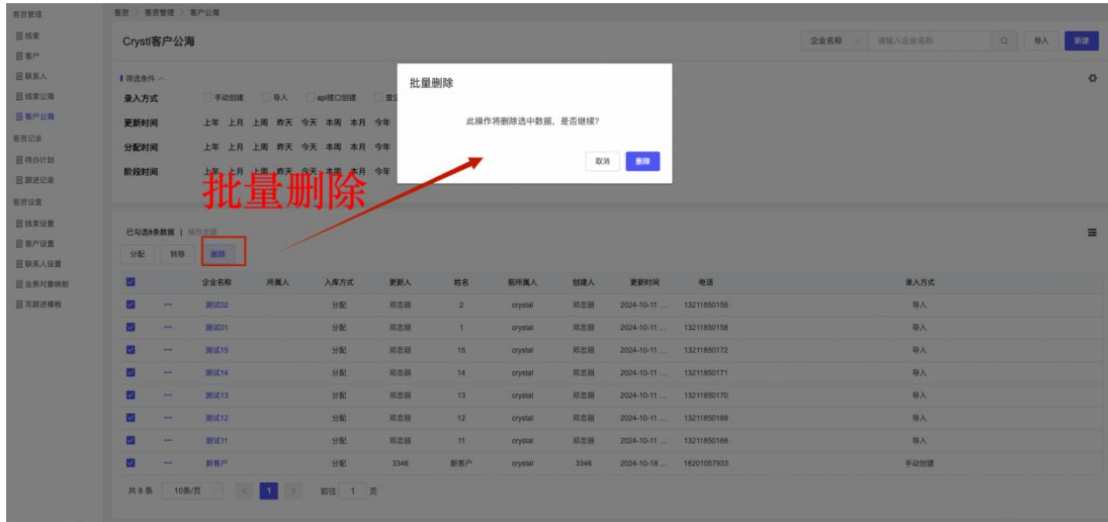
(2) 批量转移

勾选好数据后会出现转移按钮，批量将勾选的数据转移给指定的客户公海池，如图



(3) 批量删除

勾选好数据后会出现删除按钮，批量将勾选的数据批量删除，如图



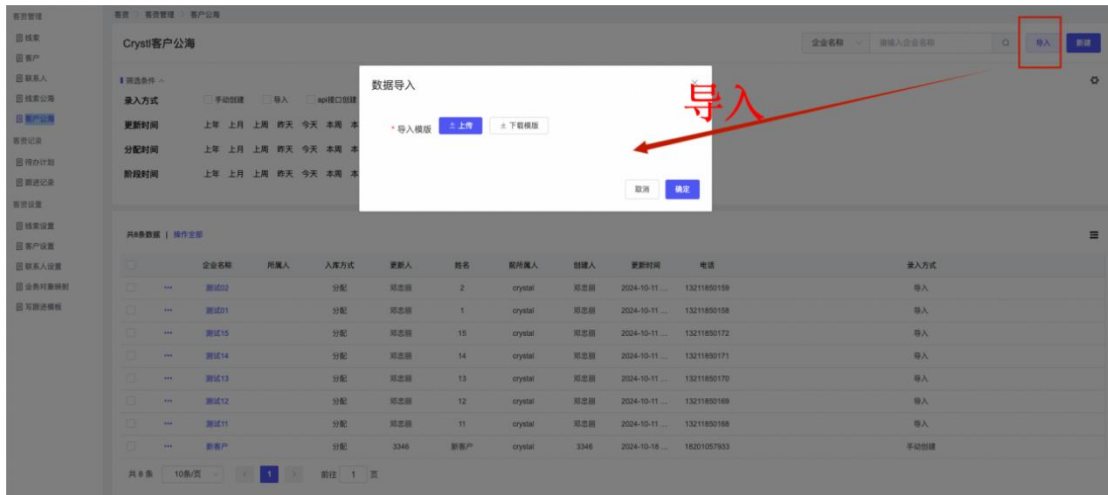
4) 客户详情

点击“企业名称”打开详情页面，查看客户的基本信息、系统信息和客户动态，支持操作（领取、分配、转移）如图

- (1) 领取:领取该客户公海内的数据。
- (2) 分配: 将该数据分配给指定坐席。
- (3) 转移: 该数据转移到指定的客户公海。
- (4) 删除: 删除该条数据

5) 导入

导入客户公海的数据，点击“导入”按钮弹屏显示上传文件，导入客户的数据，如果有模板点击直接上传文件;如果没有模板点击“下载数据模板”本地下载数据模板，填充完数据再进行上传。

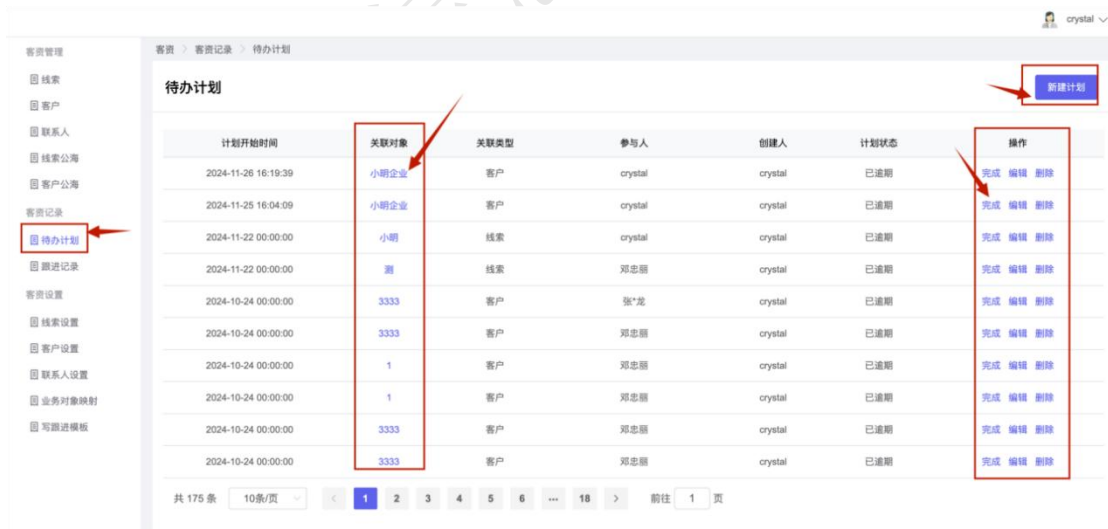


注意：模板内字段顺序请勿修改，模板内红色字段为必填项；上传文件格式必须为xlsx，最多支持导入10000条数据，上传限制为10M

二、客资记录

1、待办计划

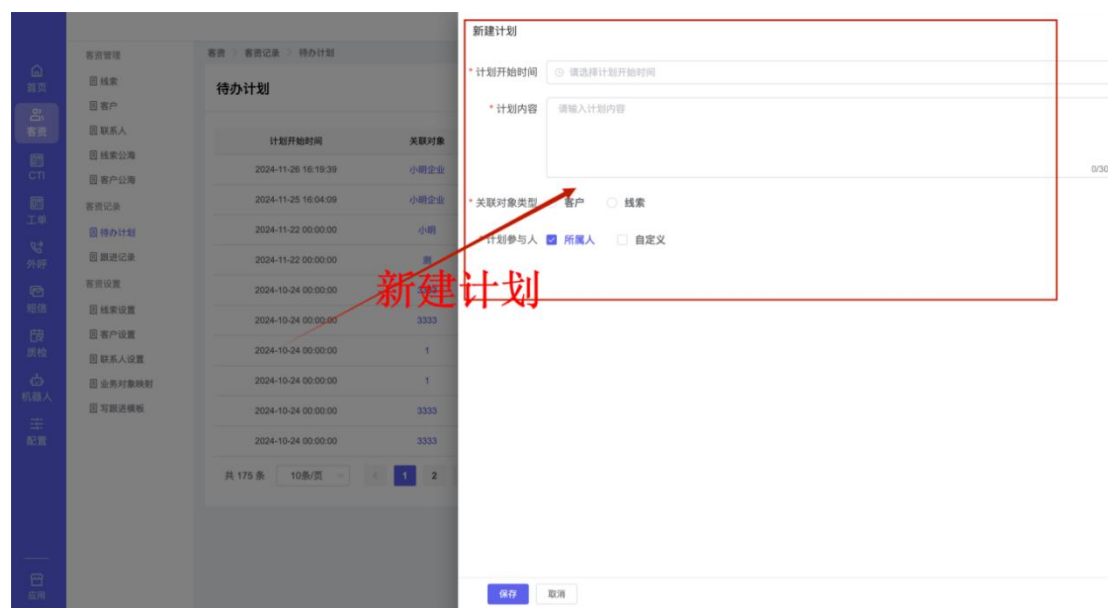
待办计划是在线索/客户创建的计划，会生成待办计划列表



1) 创建计划

点击新建计划，开始设置计划时间（提醒时间不得小于当前时间），带“*”必填，输入框内输入计划内容，关联对象/计划参与人自定义选择，点击保存，到设置计划时间，

会在客户页面展示出来，如下图



2) 查询区

根据数据范围（我创建的/我参与的）、计划开始时间、关联对象（客户/线索/商机）、计划状态（未开始/已逾期/已完成）、参与人、创建人的条件来查询。

注意：计划状态中“未开始”是在“计划开始时间”之前的状态；“已逾期”是已经超过“计划开始时间”的状态；“已完成”是已经“执行完成”动作的计划状态

3) 列表区

列表区字段如下

计划内容：计划的内容，列表中最多显示10个字符，多出来的显示“...”鼠标悬停显示全部的内容

计划开始时间：创建计划时所输入的计划开始时间，具体到年月日,时分秒

关联对象：该计划是由哪个跟哪个菜单对象创建的

参与人：计划的参与坐席，列表区最多显示4个字符，多出来的“...”显示，鼠标悬停

显示全部计划的参与人

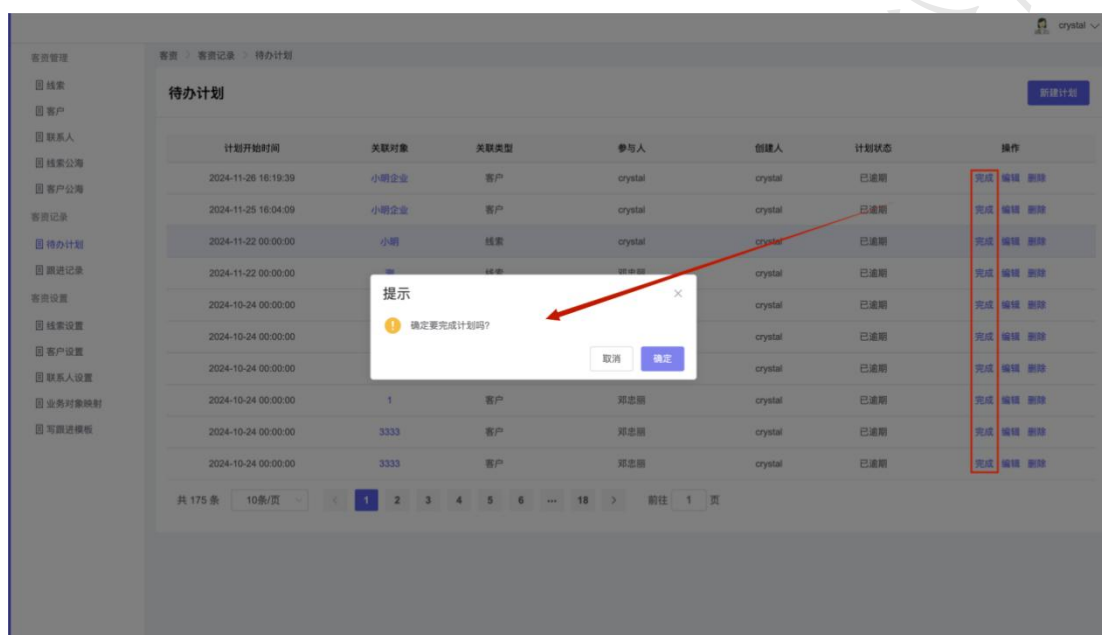
创建人：创建该计划的坐席人员

计划状态：该计划当前的状态1

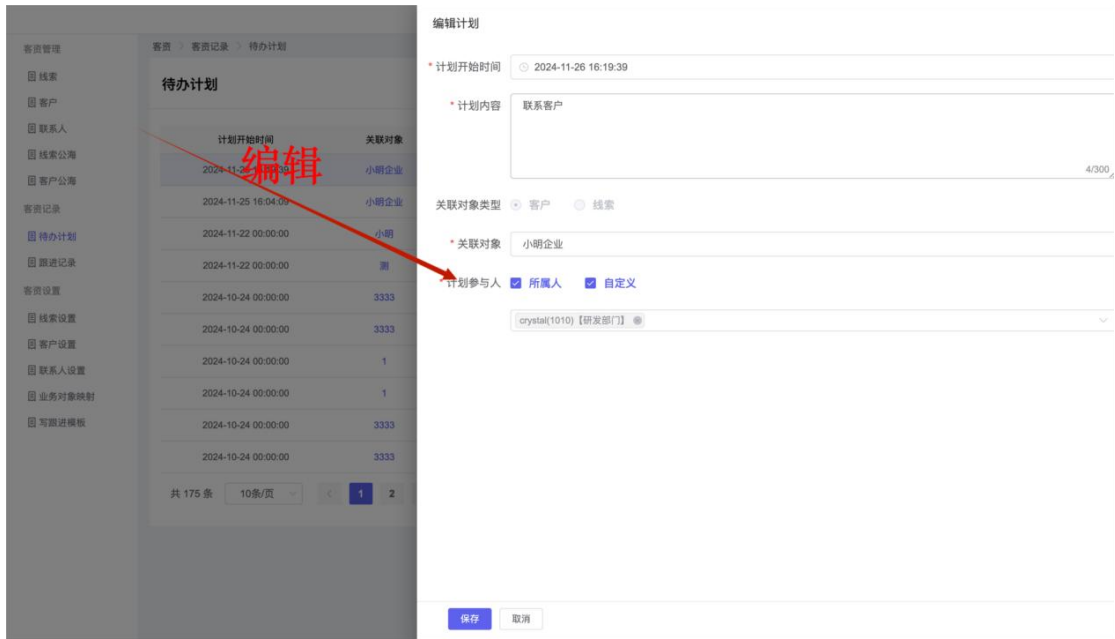
操作（完成/编辑/删除）：不同的状态显示的操作不一样。

注意：未开始状态：完成/编辑/删除；已逾期：完成/编辑/删除；已完成：删除

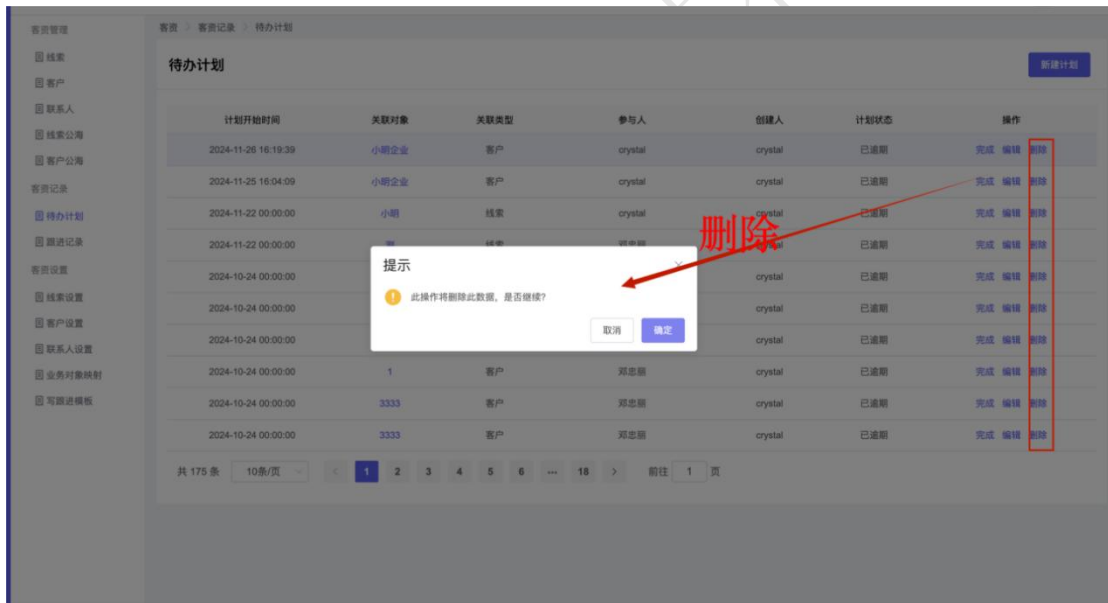
当计划完成时点击“完成”操作时如图



当计划需要编辑时，点击“编辑”时如图



当计划需要删除时，点击“删除”如图



2、跟进记录

跟进记录，在线索/客资/联系人中的跟进记录，包含打电话和写跟进的记录

跟进记录

资源类型 请选择资源类型 客户名称 请输入客户名称 手机号码 请输入手机号码

所属人 请选择 所属部门 请选择 跟进人 请选择

跟进模板 请选择跟进模板 跟进内容 请输入跟进内容 跟进时间 开始日期 至 结束日期

操作	客户名称	联系电话	所属部门	所属人	跟进模板	跟进内容	跟进时间	跟进人	
详情	TEST	1	技有限...	...	测	44444444	2024-11-27 10:38:37	邓忠德	
详情	1	1	上3	有限...	3	测	1111	2024-11-27 10:37:06	邓忠德
详情	T	1	部门	...	crystal测试模板	维修	2024-11-27 09:42:39	crystal	
详情	...	1 118263	部门	al	crystal测试模板	好的	2024-11-22 17:38:43	crystal	
详情	...	4	部门	...	crystal测试模板	下次联系客户	2024-11-21 15:37:52	crystal	
详情	联系人	1 118263	部门	al	crystal测试模板	11	2024-10-23 13:17:16	crystal	
详情	...	118263	部门	...	crystal测试模板	1111	2024-10-23 11:26:26	crystal	
详情	...	上3	技有限...	...	默认模板	12313	2024-10-18 13:57:46	3346	
详情	...	22	科技有限...	...	默认模板	111	2024-10-17 16:41:54	邓忠德	
详情	...	33	技有限...	crystal	...	联系客户	2024-10-17 14:33:43	crystal	

1) 查询区

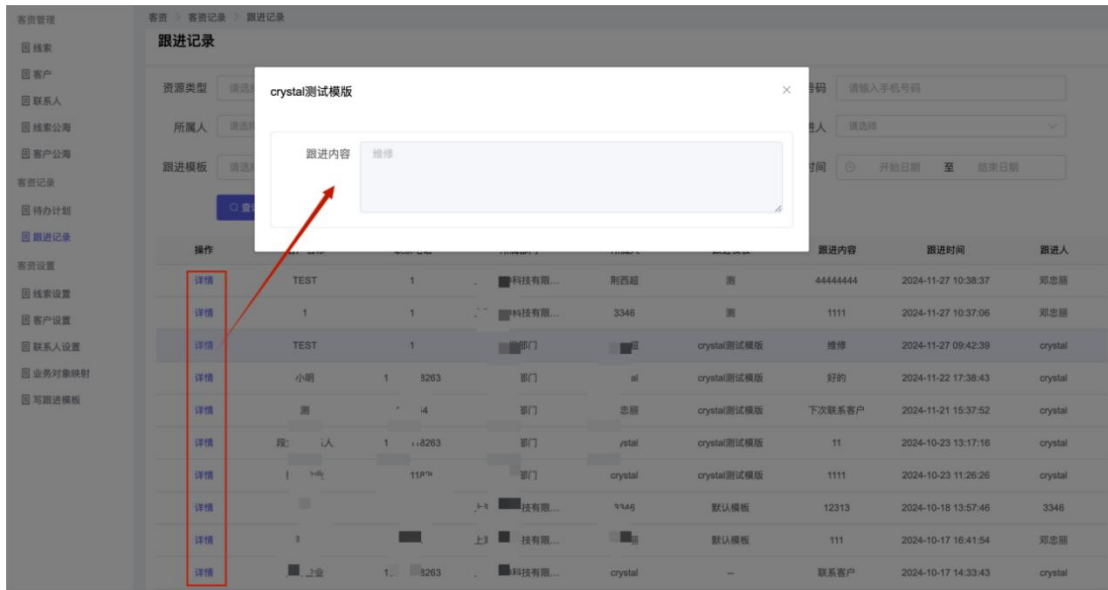
根据客户名称、手机号码、所属人、所属部门、跟进人、跟进模板、跟进内容、跟进时间的条件查询

2) 列表区

列表区字段：客户名称、联系人名称、联系电话、所属部门、所属人、跟进模板、跟进内容、跟进时间、跟进人。

3) 详情操作

点击操作内的“详情”可以查看跟进内容和查看通话情况。如图

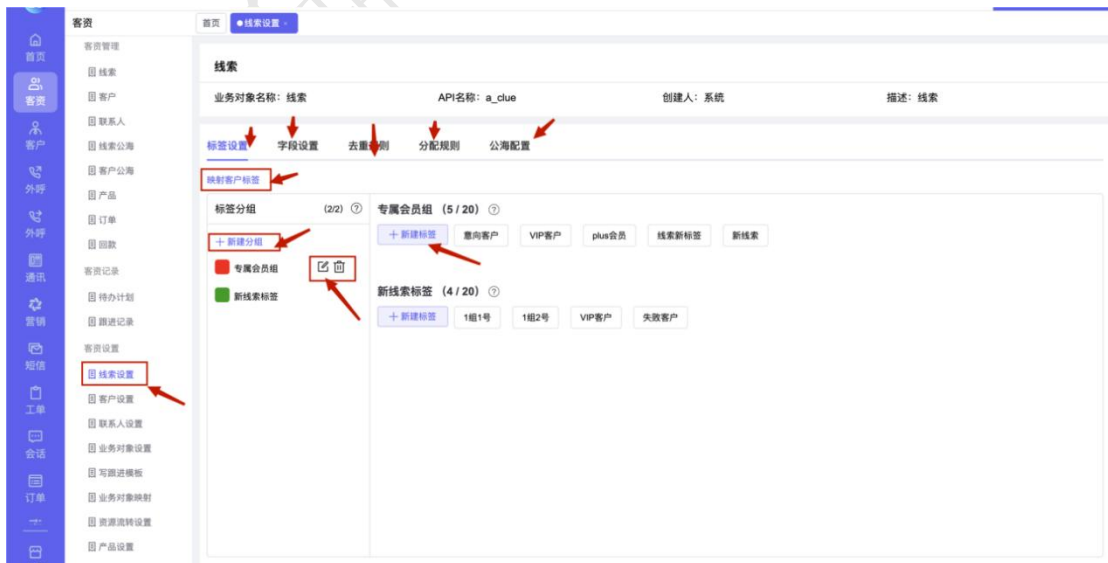


点击“播放”可以在线播放通话的录音。

三、客资设置

1、线索设置

线索功能包括：标签设置，字段设置，去重规则，分配规则，公海配置，如下图

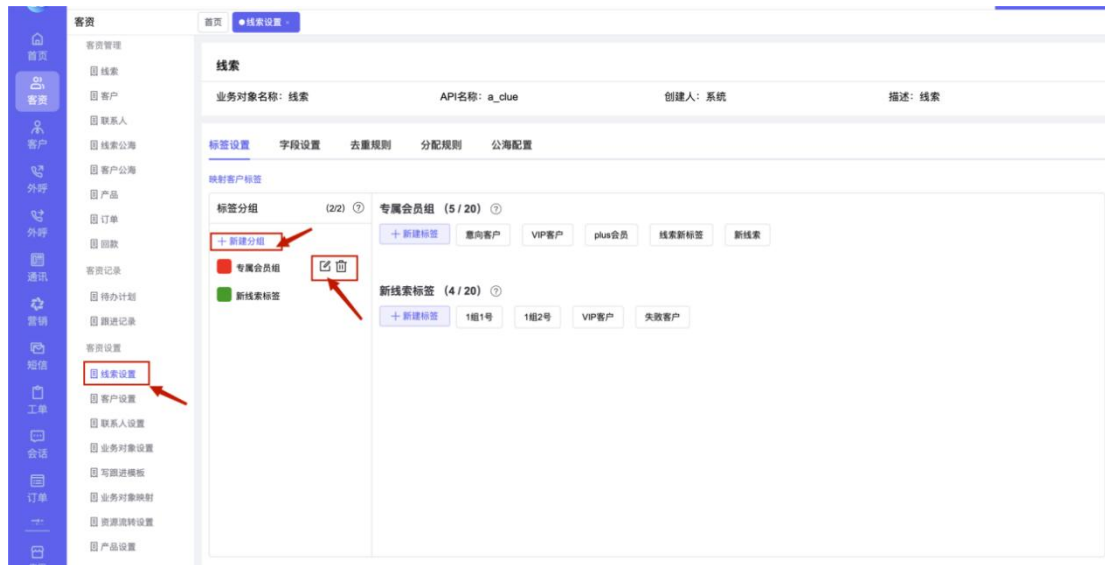


1) 标签设置

标签设置：设置线索的标签，给线索数据打上对应的标签。

(1) 新建分组

创建标签分组（最多支持创建2个标签分组），如图



点击编辑icon，编辑标签组，如图

上海照坤信息科技有限公司

线索

业务对象名称：线索

标签设置

字段设置

去重

映射客户标签

标签分组

(2/2) ?

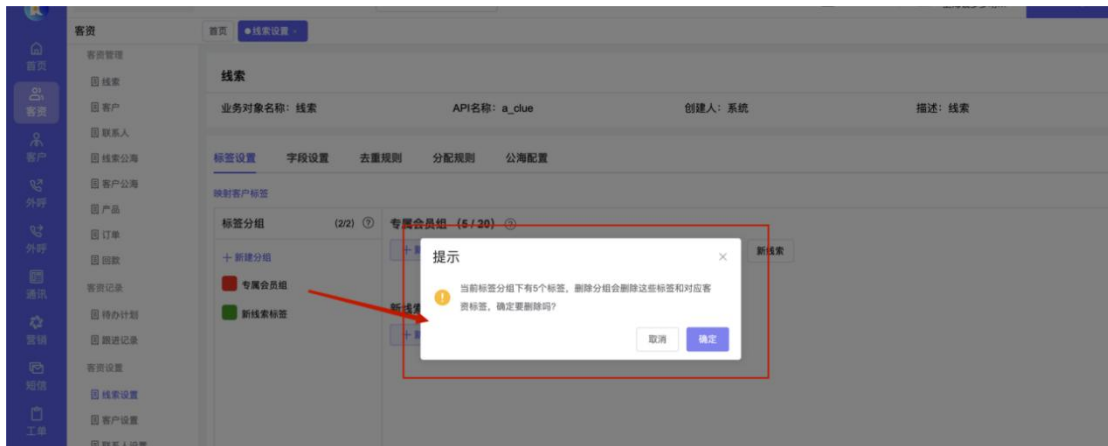
+ 新建分组



专属会员组



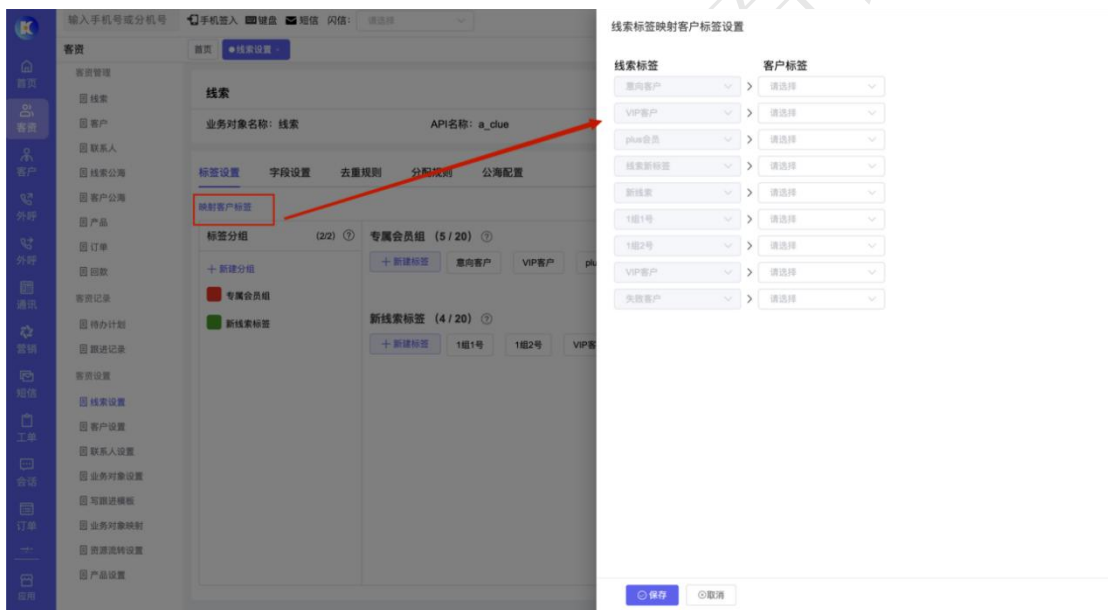
点击删除icon，删除标签组，如图



注意：删除标签组后，标签组下对应的标签也会删除，谨慎删除

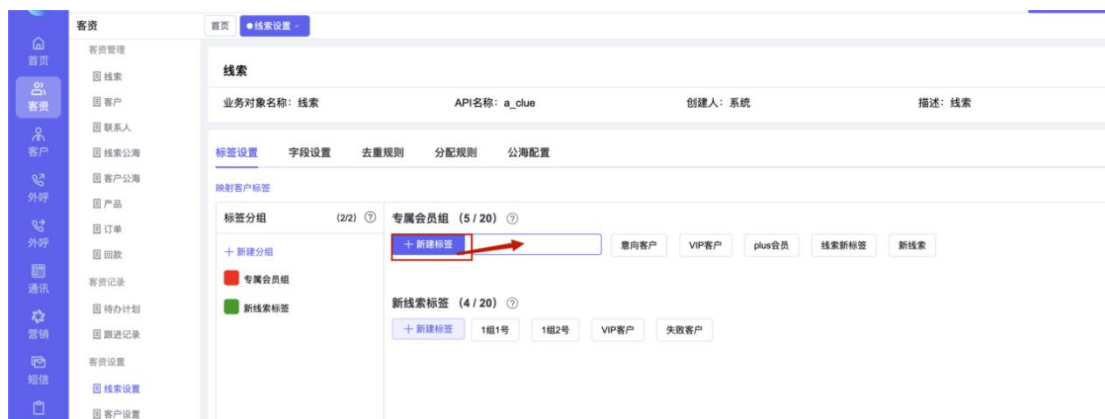
(2) 映射客户标签

映射客户标签：可以根据线索标签 查找对应标签，如图



(3) 新建标签

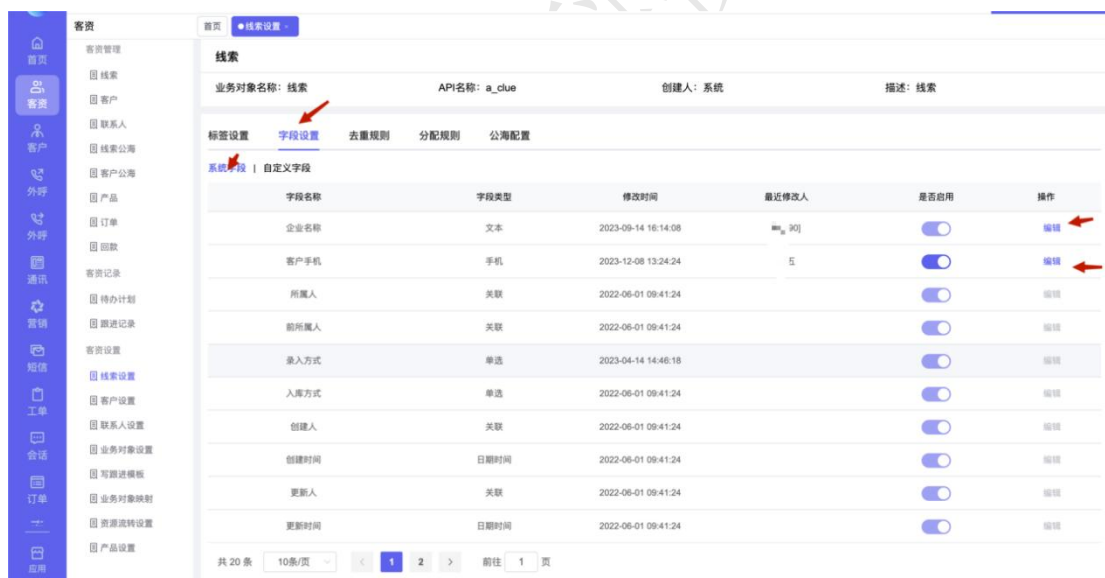
按照分组，在分组下新建标签明细（每个分组所容纳的标签数量为20个），如下图



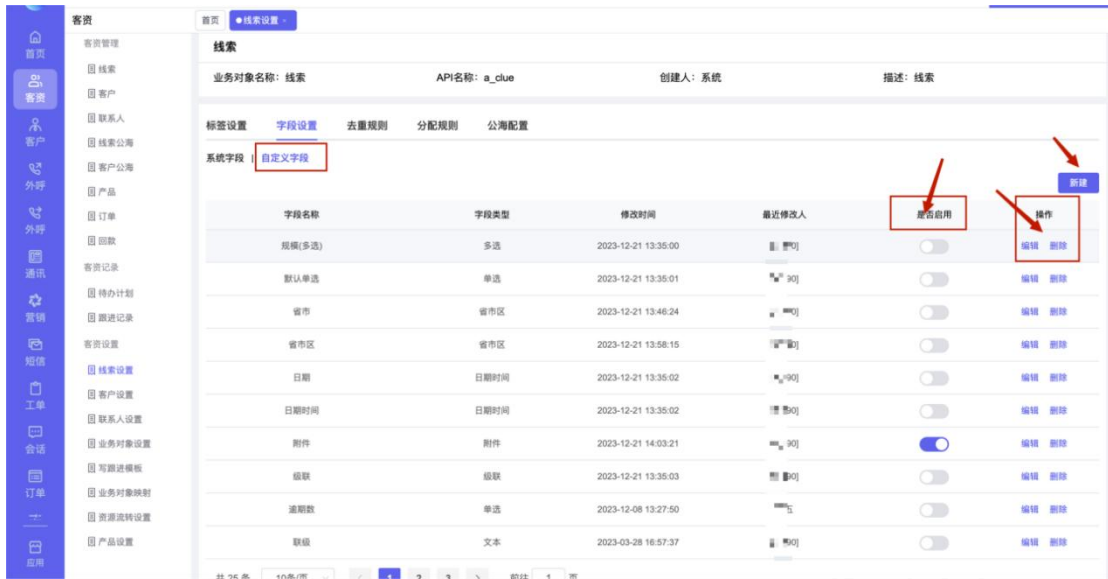
2) 字段设置

字段设置：设置显示的系统字段和自定义字段。

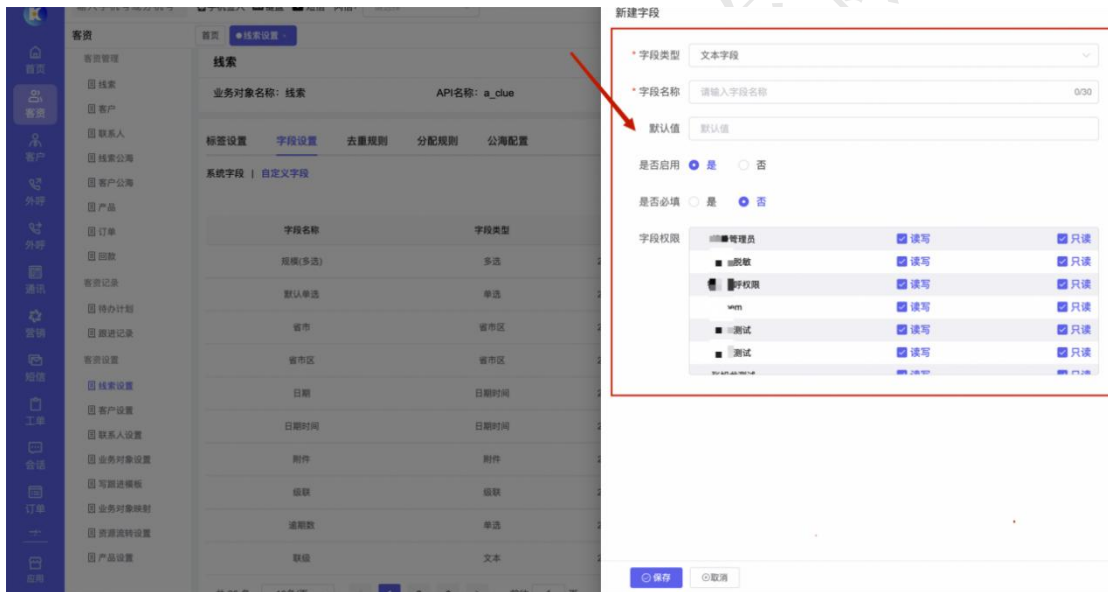
(1)系统字段:客户名称和客户手机可以编辑，其他都不可以编辑，如下图



(2)自定义字段: 字段类型, 字段名称, 默认值, 是否启用, 是否必填, 字段权限管理 (读, 写权限) 均可按照需求设置。如下图



(2.1)新建字段：点击弹窗如图，按需增加自定义字段



字段类型：必填，下拉选择字段的类型，分别有以下几种类型的字段

字段名称：必填，输入字段的名称，最多支持输入30个字符

是否启用：是/否单选选择

是否必填：是/否单选选择

字段权限：分别根据角色来设置字段的权限，比如“A字段”只有超级管理员可以看，

可以编辑

字段类型

(1) 关联字段, 暂无

(2) 文本字段, 如图

新建字段

* 字段类型 文本字段

* 字段名称 请输入字段名称 0/30

默认值 默认值

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限

超级管理员	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
☞ 悦敏	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
☞ 外呼权限	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
☞ m	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
☞ 测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
☞ 龙测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
☞ 测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读

(3) 文本域字段, 如图

上海照坤信

新建字段

* 字段类型

* 字段名称 0/30
请输入字段名称

默认值

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限	超级管理员	读写	只读
超级管理员	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
脱敏	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
外呼权限	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
em	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
测试	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
龙测试	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>

(4) 邮箱字段, 如图

新建字段

* 字段类型

* 字段名称 0/30
请输入字段名称

默认值

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限	超级管理员	读写	只读
超级管理员	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
脱敏	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
外呼权限	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
em	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
邮箱测试	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>
龙测试	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	<input checked="" type="checkbox"/>

(5) 手机字段, 暂无

(6) 多选字段, 如图

新建字段

* 字段类型 多选字段

* 字段名称 未接原因 4/30

选项值 选项值 添加

通话中	<input type="checkbox"/> 默认	编辑 删除
关机	<input type="checkbox"/> 默认	编辑 删除

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限

超级管理员	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
脱敏	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
呼权限	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
im	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读

(7) 单选字段, 如图

上海聚安

新建字段

* 字段类型 单选字段

* 字段名称 挂断原因 4/30

选项值 选项值 添加

系统挂断	<input type="checkbox"/> 默认	编辑 删除
客户挂断	<input type="checkbox"/> 默认	编辑 删除

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限

超级管理员	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
脱敏	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
呼权限	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
m	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读

(8) 级联字段, 如图, 添加级联的下级

新建字段

* 字段类型 级联字段

* 字段名称 0/30

选项值 添加

添加下级 删除

添加下级 删除

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限

超级管理员	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
■ 码脱敏	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
■ 外呼权限	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
em	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
外测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读
测试	<input checked="" type="checkbox"/> 读写	<input checked="" type="checkbox"/> 只读

则在线索字段内级联的展示如下

级联

AAAA	>	a1
BBBB	>	a2
CCCC	>	

(9) 日期字段, 如图,选择日期的格式, 到年月日或年月日, 时分秒

新建字段

* 字段类型

* 字段名称 0/30
请输入字段名称

日期格式 日期 (1997-01-01) 日期+时间 (1997-01-01 12:12:12)

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限	超级管理员	读写	只读
码脱敏	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读
能外呼权限	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读
oem	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读
郭测试	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读
吃测试	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读
吃测试	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读

(10) 整数字段, 如图

新建字段

* 字段类型

* 字段名称 0/30

默认值

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限	超级管理员	读写	只读
码脱敏	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读
能外呼权限	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读
oem	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读
郭测试	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读
龙测试	<input checked="" type="checkbox"/>	读写	只读

(11) 实数字段, 如图

新建字段

* 字段类型 实数字段

* 字段名称 0/30

默认值

小数点位数

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限	超级管理员	读写	只读
脱敏	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
外呼权限	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
em	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
外测试	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

(12) 省市区字段, 如图

上海照坤信息

新建字段

* 字段类型 省市市区字段

* 字段名称 0/30

层级 省 省市 省市区

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限	超级管理员	读写	只读
■ 脱敏	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
■ 呼权限	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
m	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
■ 部测试	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
■ 龙测试	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
■ 测试	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

(13) 附件字段，如图

新建字段

* 字段类型 附件字段

* 字段名称 0/30

是否启用 是 否

是否必填 是 否

字段权限	超级管理员	读写	只读
■ 脱敏	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
■ 呼权限	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
m	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
■ 测试	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
■ 测试	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
■ 测试	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

3) 去重规则

去重规则：设置线索的去重规则，比如当手机号码重复时自动去重，避免二次导入线索资源。



(1) 新建去重规则

点击“新建”如图，在提示信息中选择（自定义/系统字段，确定选择字段）会在资源范围和去重规则中提示出来，按照自己的需求去设定。



(1.1) 资源范围：选择资源的范围，支持选择多范围。

(1.2) 去重规则：必填，选择去重的范围，支持选择多字段去重。

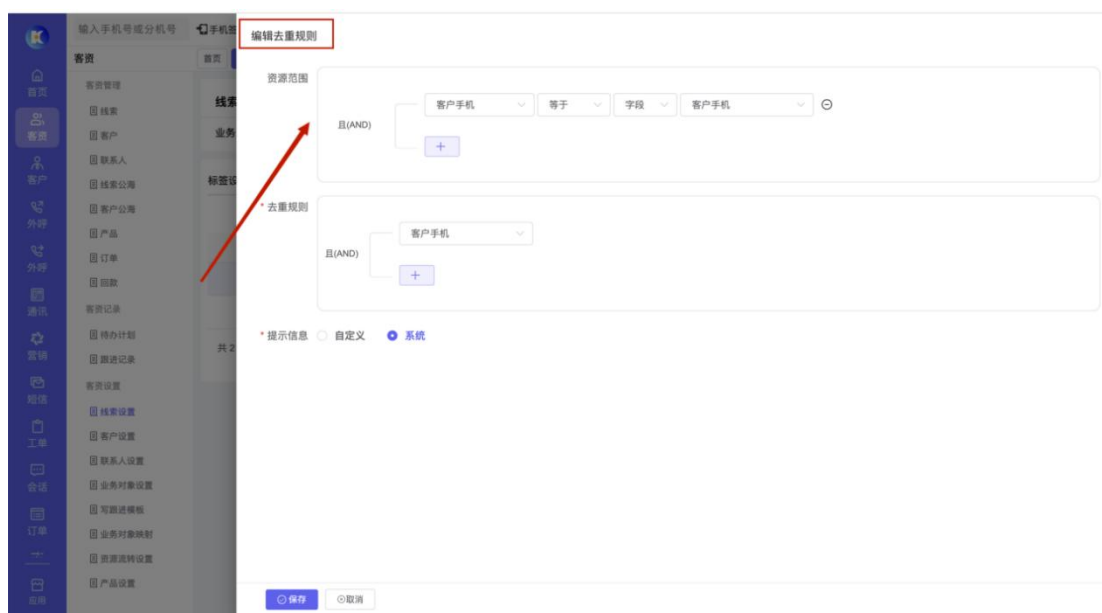
(1.3) 提示信息：选择是自定义提示还是系统提示。

(2) 列表区

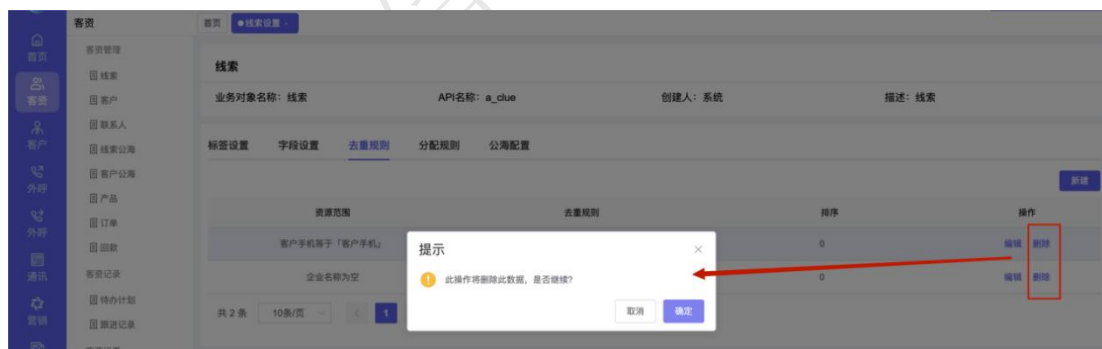
列表区字段：资源范围、去重规则、排序，操作（编辑/删除）

(2.1) 排序：默认排序是“0”，可以在排序列表内编辑，输入数字，当数字越大时优先级越高

(2.2) 编辑：点击编辑时编辑去重规则

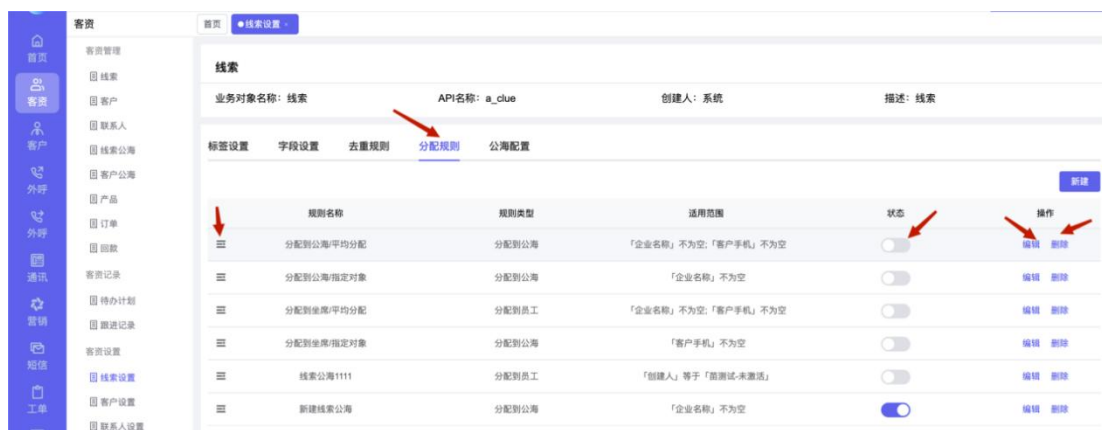


(2.3) 删除：点击删除时弹窗删除提示

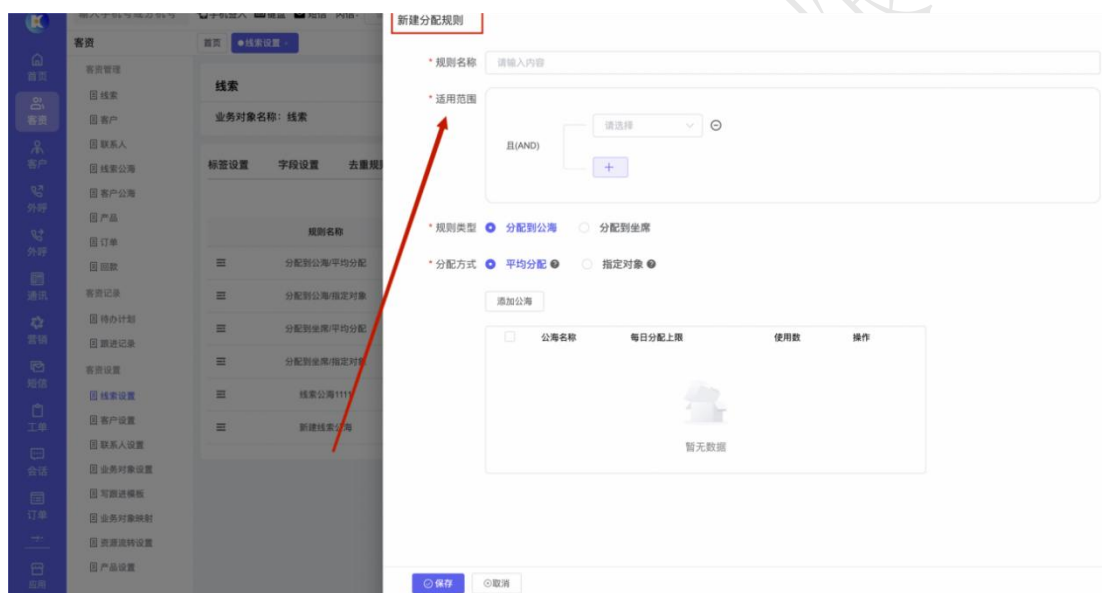


4) 分配规则

配置公海的成员分配规则和领取规则。



(1) 新建分配规则，如图，完善规则的相关信息



(1.1) 规则名称：必填，输入规则的名称

(1.2) 适用范围：必填

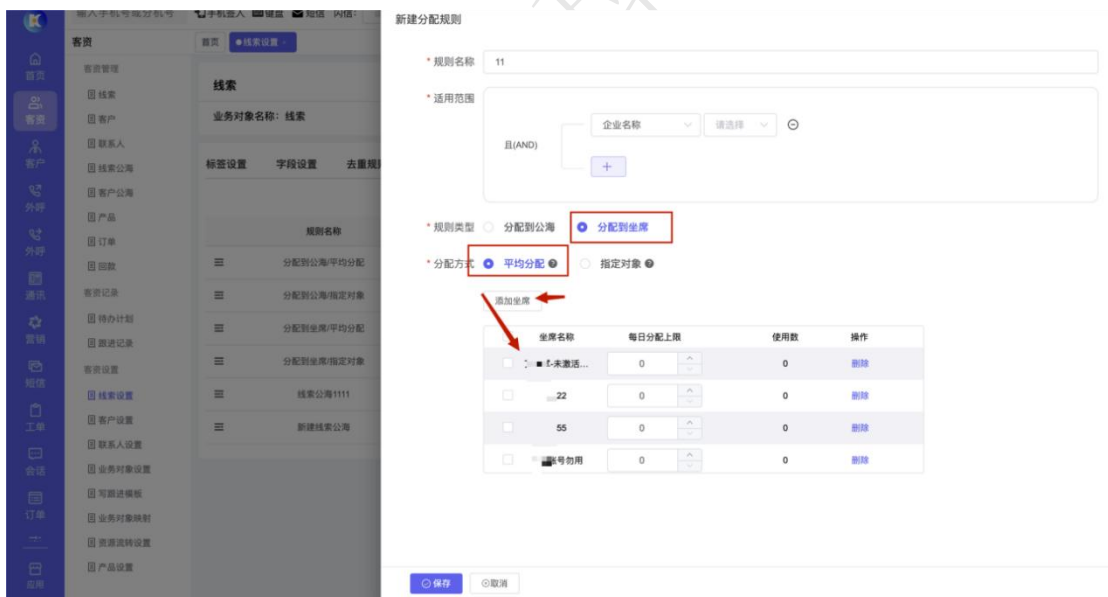
(1.3) 规则类型：必选，单选选择分配到公海/分配到坐席;

如果是分配到公海则选择公海，如图



点击分配到公海要在添加公海框里选择你需要分配的公海,输入每日分配上限数量,使用数会根据分配成功的数量变动

如果是分配到坐席则选择坐席, 如图



点击分配到员工添加框内选择需要分配到的员工即可, 输入每日分配上限数量, 使用数会根据分配成功的数量变动

(1.4) 分配方式: 必选, 单选选择平均分配/指定分配

如果是平均分配, 则可以选择多个公海池或多个坐席

如果是指定分配，则只能选择1个公海或1个坐席

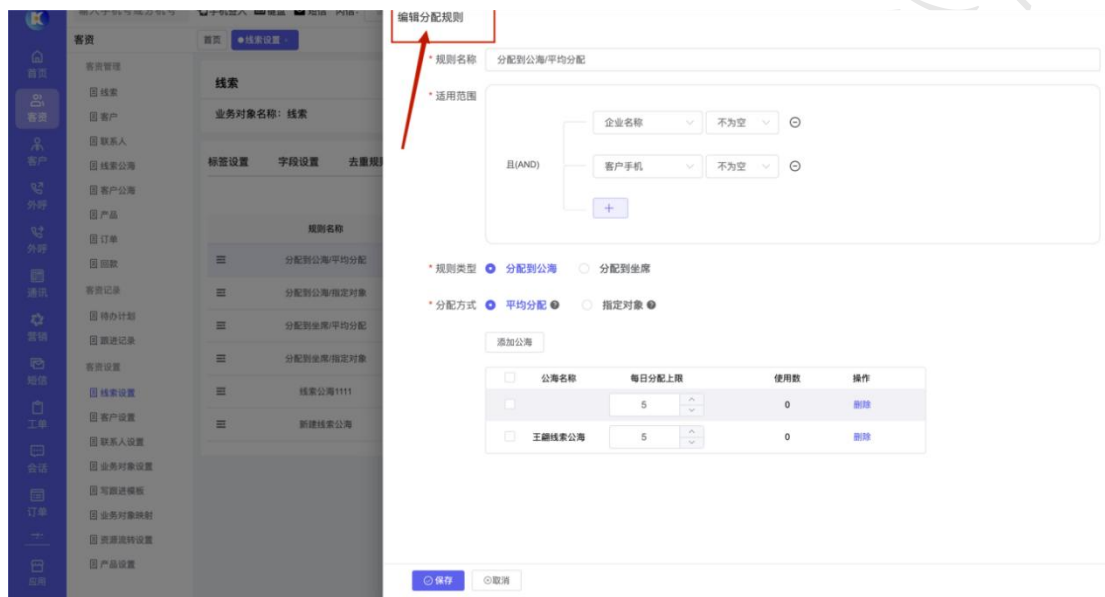
(2) 列表区

列表区字段：规则名称、规则类型、适用范围、状态（开启/关闭）、操作（编辑/删除）

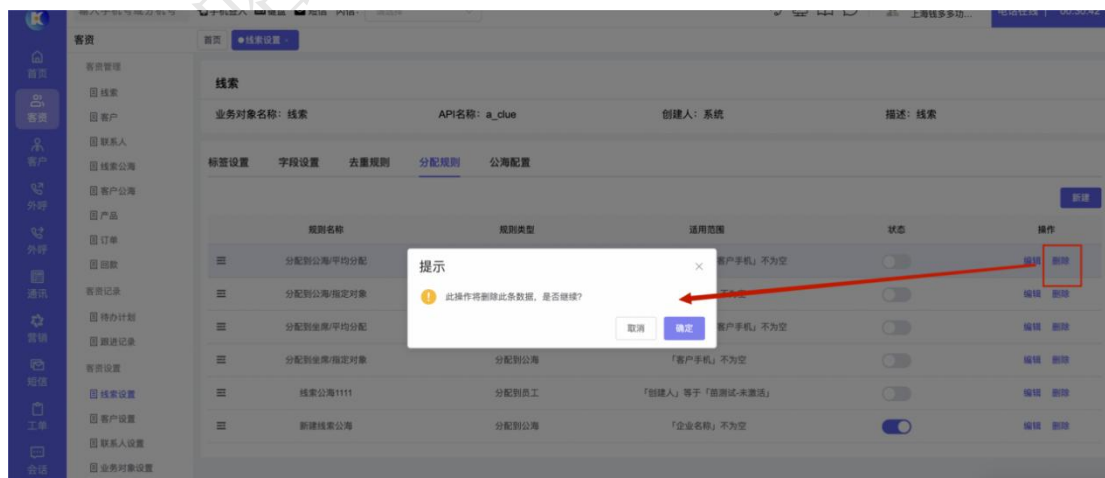
(2.1) 排序：拖拽排序icon可以设置分配规则的优先级

(2.2) 状态：状态“开启”时使用该分配规则，状态“关闭”时不使用该分配规则

(2.3) 编辑：编辑该分配规则，点击如图

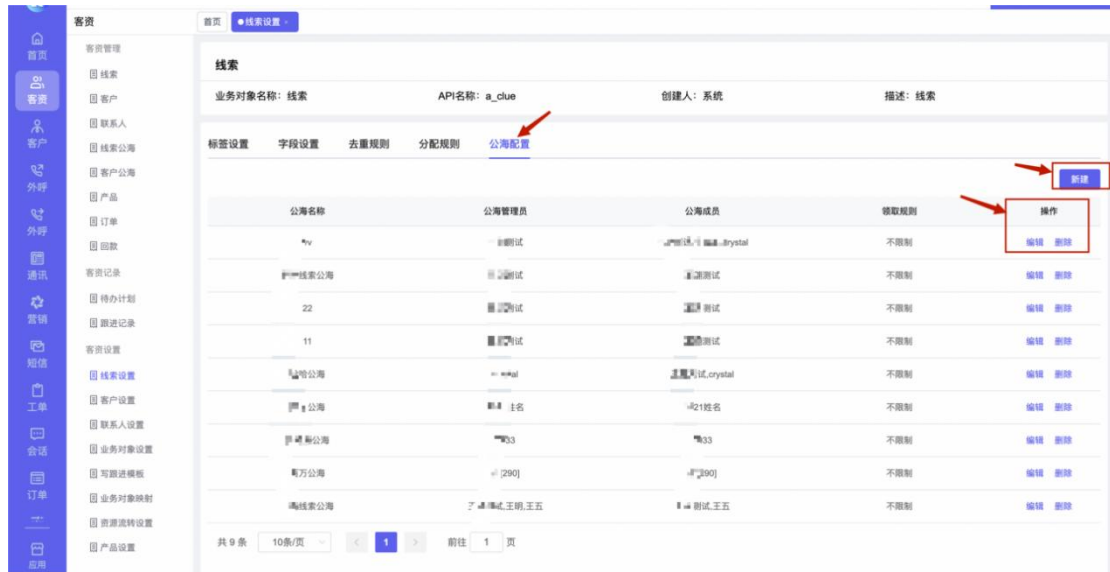


(2.4) 删除：点击“删除”弹窗提示，删除该分配规则，如图

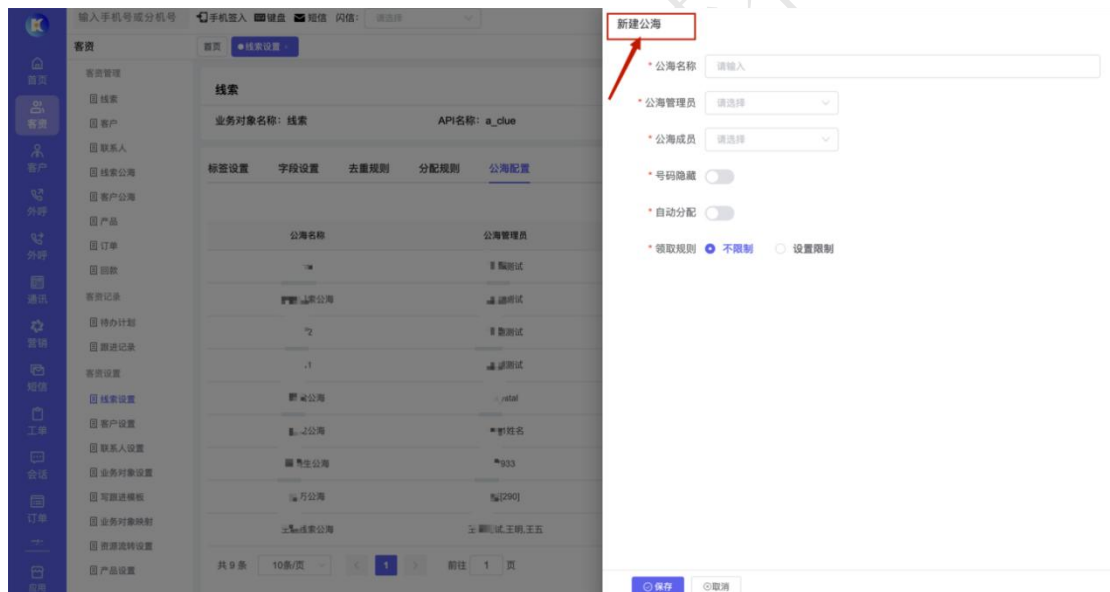


5) 公海分配

设置公海的管理员和使用成员



(1) 新建，点击“新建”，新建公海，如图



(1.1) 公海名称：必填，输入公海的名称

(1.2) 公海管理员：必填，下拉选择管理员，支持多选坐席

(1.3) 公海成员：必填，下拉选择公海的成员，支持多选坐席

(1.4) 号码隐藏：可以选择是否开启隐藏号码功能 隐藏功能只针对公海成员，公海管理员可以看到完整号码

(1.5) 自动分配：可以选择是否开启自动分配功能，如果开启走线索的分配规则，没

有开启则不自动分配，开启时如图所示，走的是线索的自动分配规则。



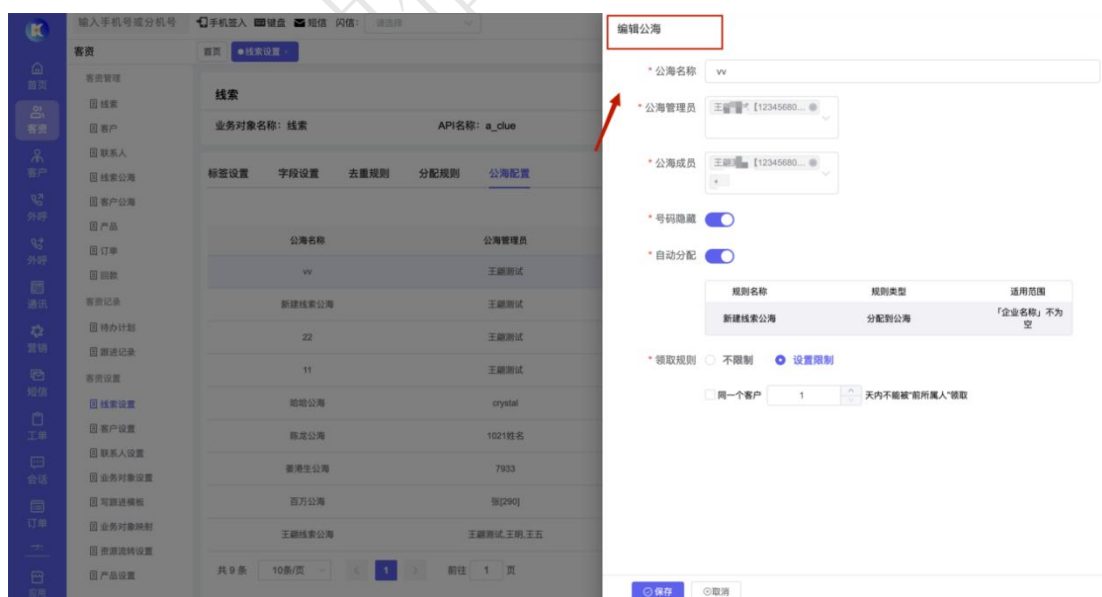
(1.6) 领取规则：不限制/设置限制



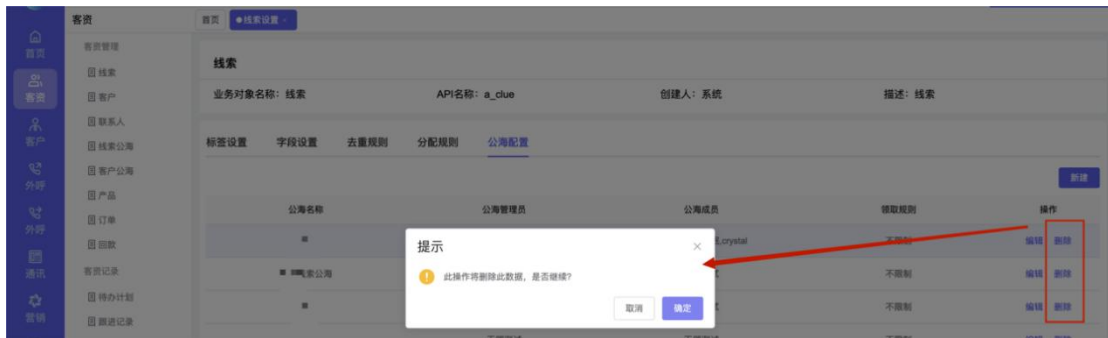
(2) 列表区

列表区字段：公海名称、公海管理员、公海成员、领取规则、操作（编辑/删除）

(3) 编辑：编辑公海，如图



(4) 删除：删除该公海，如图



2、客户设置

1) 客户阶段

客户可以结合自身需求，编辑或创建客户阶段，用于标识客户。



(1) 新建：点击新建客户阶段，如图



阶段名称：必填，输入阶段的名称

阶段状态：必填，输入阶段的状态

阶段进度：必填，根据进度条或阶段百分比进行设置

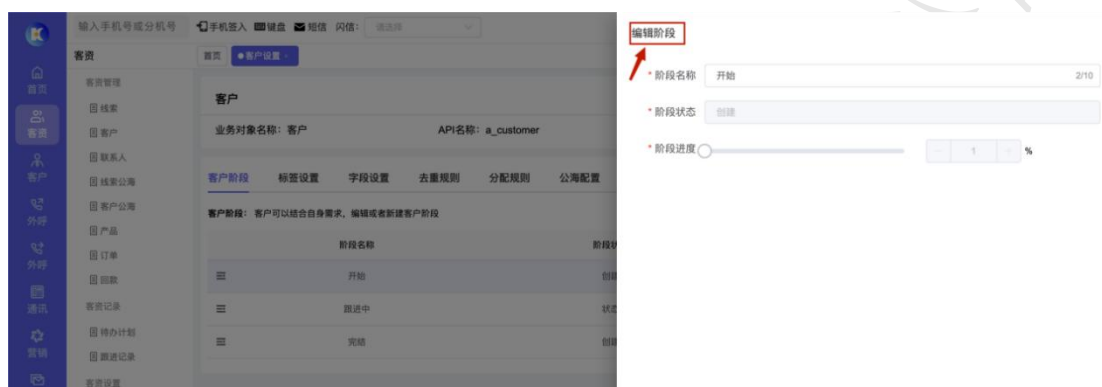
(2) 列表区

列表区字段：排序icon、阶段名称、阶段状态、阶段进度、操作（编辑/删除）

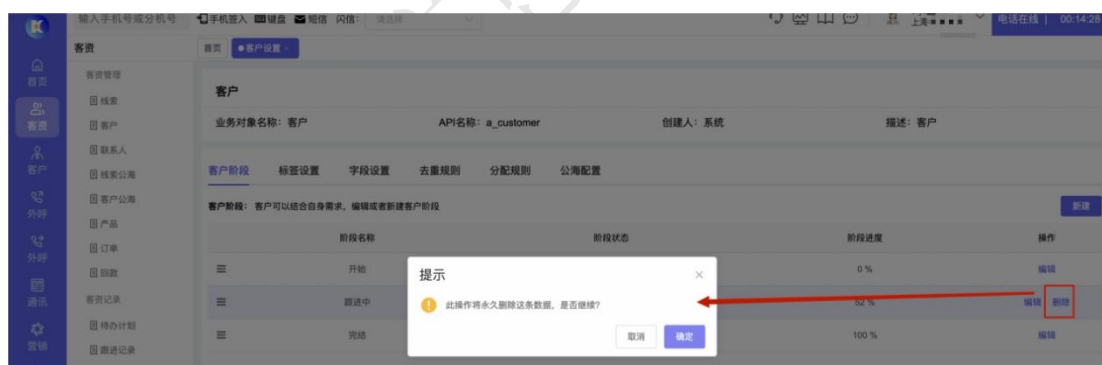
注意：其中两个状态如开始和完结阶段是系统默认的，不能删除，只能编辑

(2.1) 排序：排序icon，可以通过拖拽顺序来进行展示进度

(2.2) 编辑：编辑阶段，如图



(2.3) 删除：删除该阶段，如图



2) 标签设置

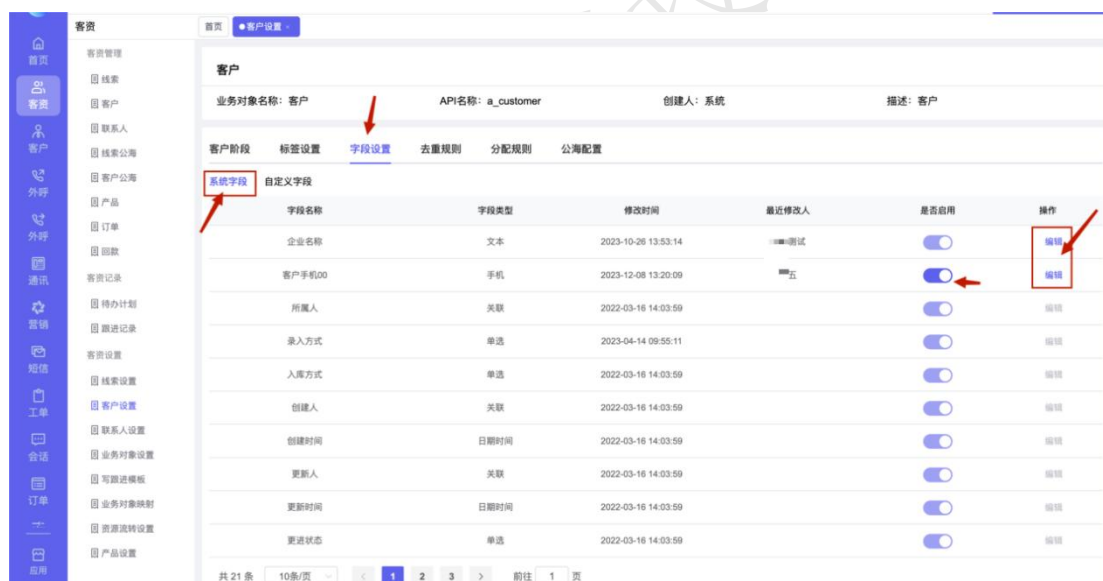
设置客户的标签分组，在根据标签分组设置标签，如图，具体操作可参考【线索—标签设置】



3) 字段设置

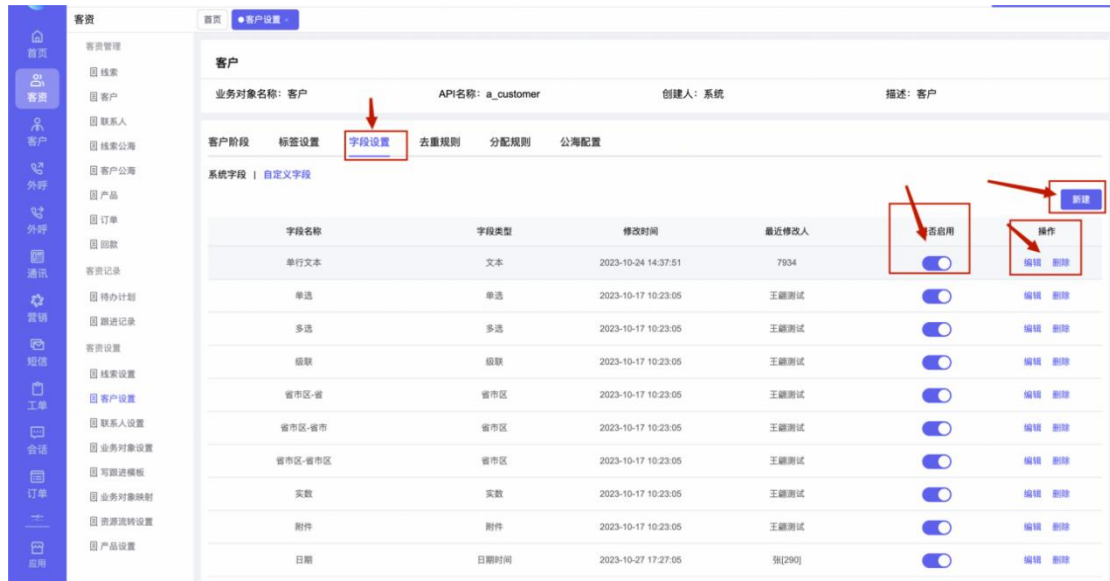
设置显示的系统字段和自定义字段。可参考【线索—字段设置】

(1) 系统字段:客户名称和客户手机可以编辑，其他都不可以编辑



(2) 自定义字段: 字段类型, 字段名称, 默认值, 是否启用, 是否必填, 字段权限管

理（读，写权限）均可按照需求设置。



4) 去重规则

去重规则：设置客户的去重规则，比如当手机号码重复时自动去重，避免二次导入客户资源。具体操作可参考【线索—去重规则】



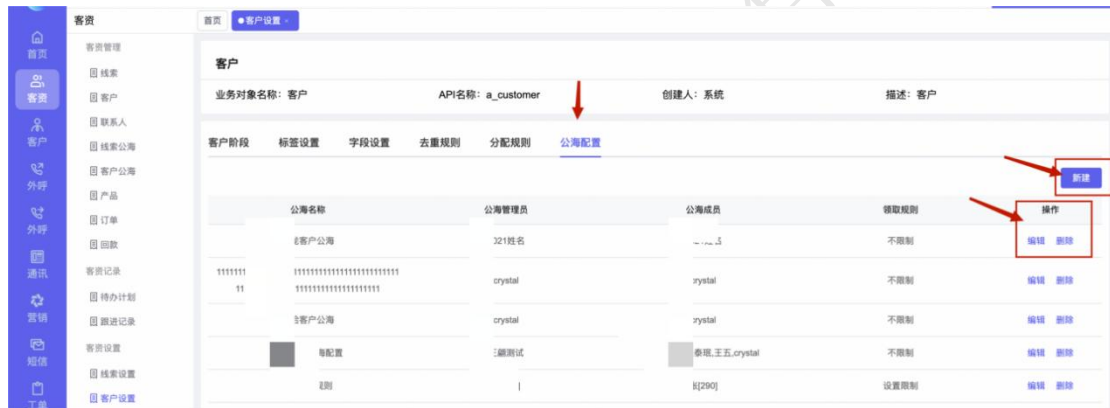
5) 分配规则

配置客户公海的成员分配规则和领取规则，具体操作可参考【线索—分配规则】



6) 公海配置

设置客户公海的管理员和使用成员，具体操作可参考【线索—公海配置】

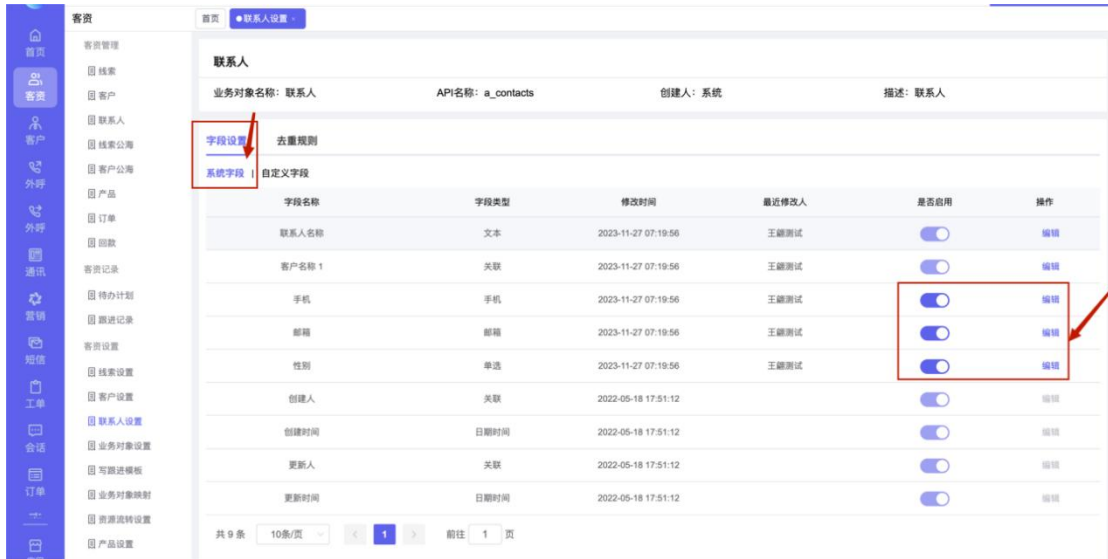


3、联系人设置

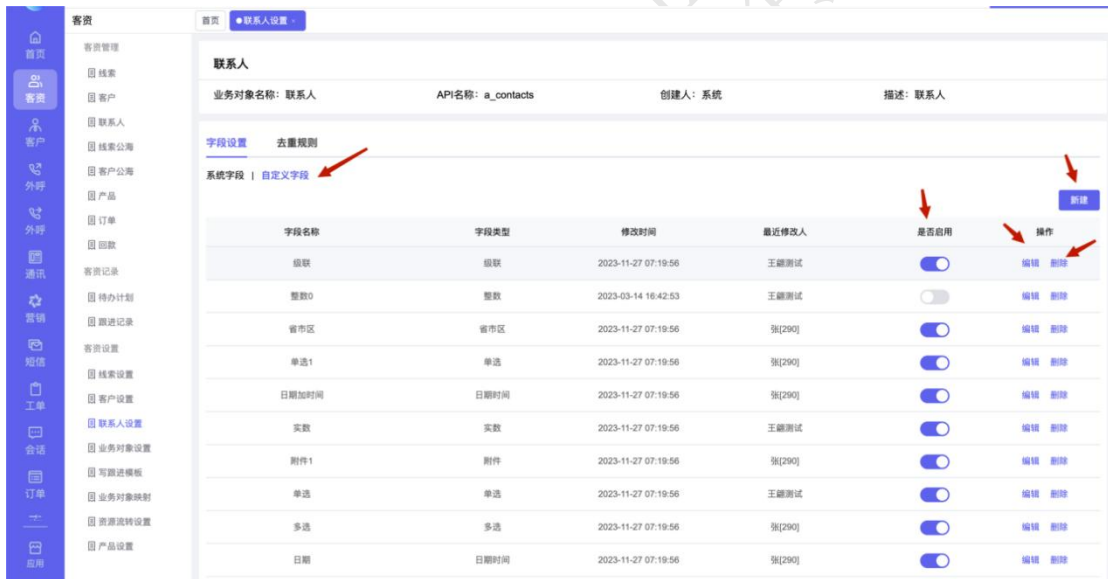
1) 字段设置

设置联系人显示的系统字段和自定义字段。可参考【线索—字段设置】

(1) 系统字段:手机/邮箱/性别可以编辑，其他都不可以编辑



(2) 自定义字段: 字段类型, 字段名称, 默认值, 是否启用, 是否必填, 字段权限管理 (读, 写权限) 均可按照需求设置。



2) 去重规则

去重规则：设置联系人的去重规则，比如当手机号码重复时自动去重，避免二次导入联系人资源。具体操作可参考【线索—去重规则】



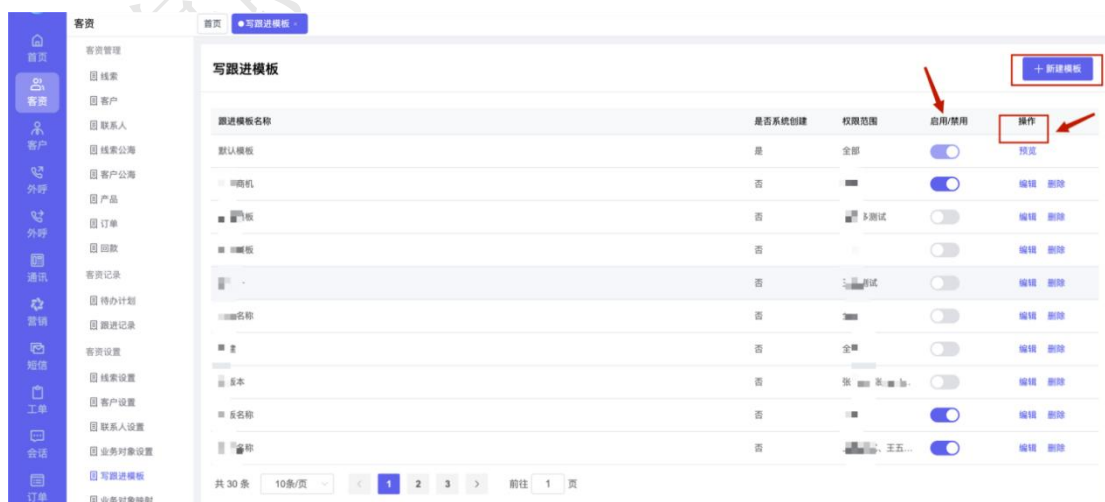
4、业务对象设置

针对新账号设置，需要手动开启线索/客户/商机/产品，开启之后无法关闭



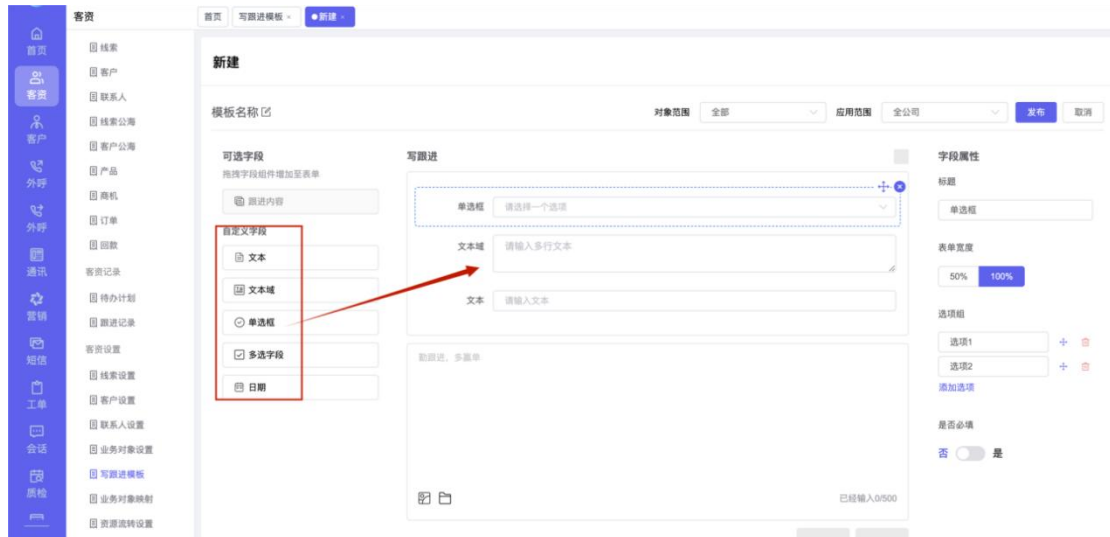
5、写跟进模板

针对“线索/客户/联系人/商机”中“写跟进”的“跟进模版”进行设置



(1) 新建模版

点击打开新建模板页面,可以根据自己企业要求设置模版字段,将所需的字段类型拖拽到画布区域进行编辑属性,点击发布则保存该模板,注意点击“左上角的编辑icon”可以编辑模版名称。



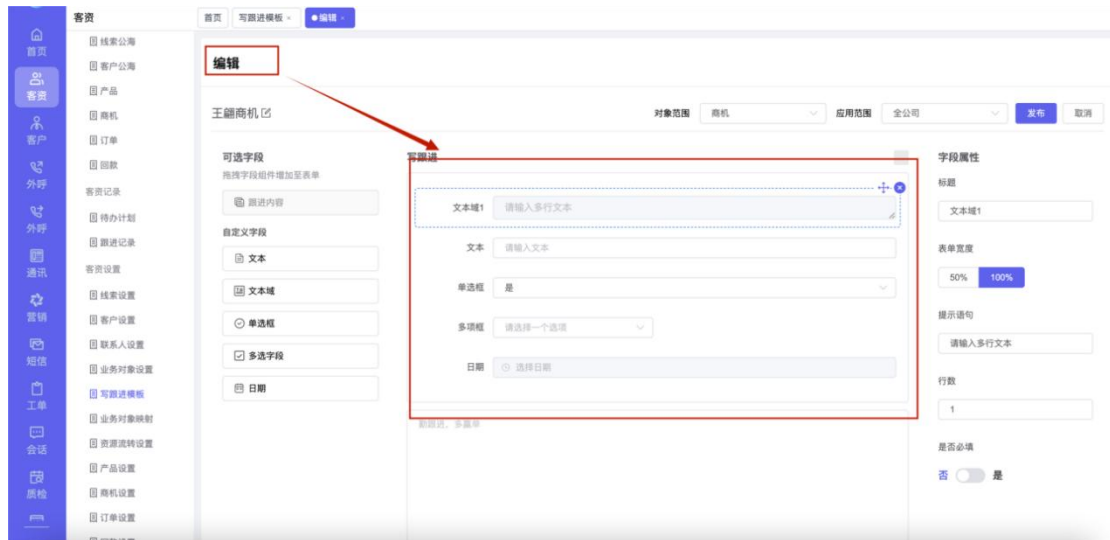
(2) 列表区

列表区字段: 跟进模板名称、是否系统创建 (是/否)、启用/禁用、操作 (预览/编辑/删除)

注意: 默认模版只能预览, 点击预览打开预览页面, 默认开启; 自定义创建的模版支持编辑/删除

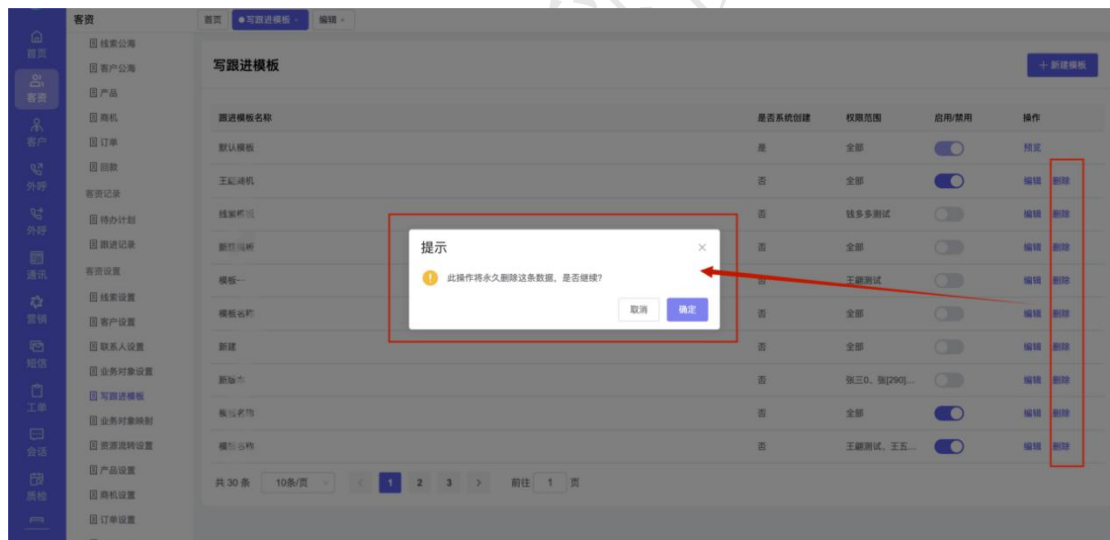
(3) 编辑模板

点击编辑：打开编辑模版页面，如图



(4) 删除模板

点击删除，删除该模版，如图

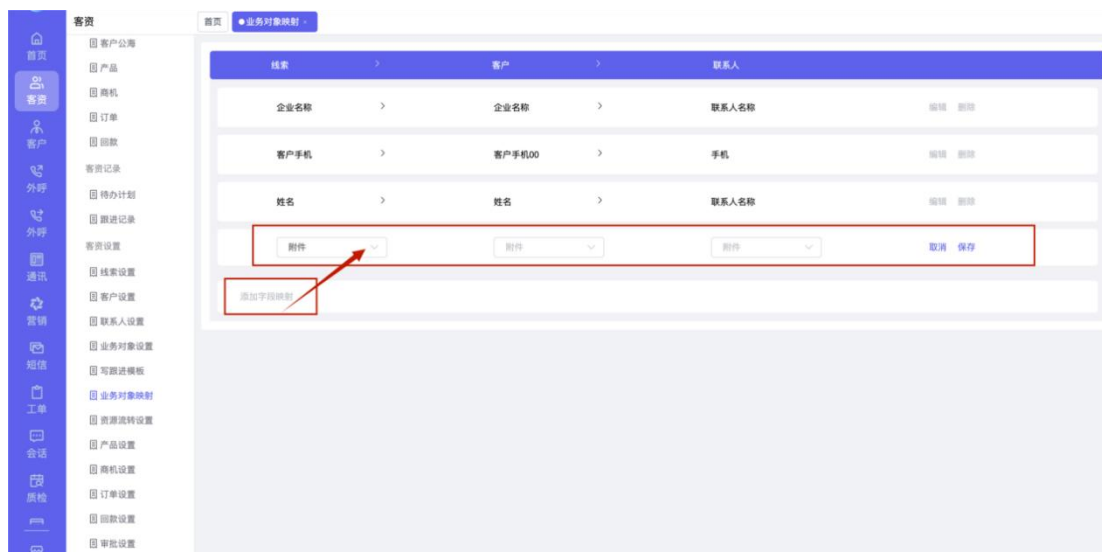


6、业务对象映射

定义：系统内数据之间进行跟踪转换的字段对应，比如在线索数据转为客户数据，在线索内字段手机号码对应客户内的客户电话，字段间的相互关联。

1) 添加字段映射

点击“添加字段映射”如图，下拉选择字段，点击“保存”

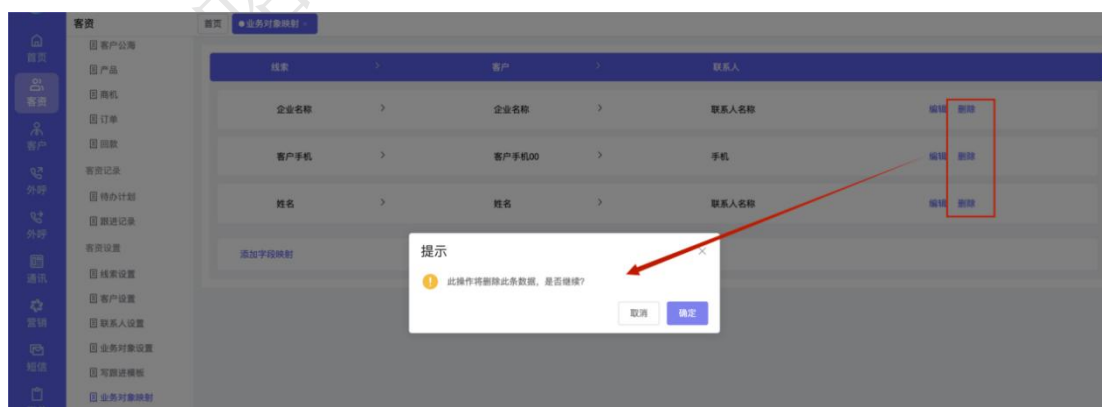


2) 编辑

点击列表中的“编辑”如图，下拉选择字段，点击“保存”

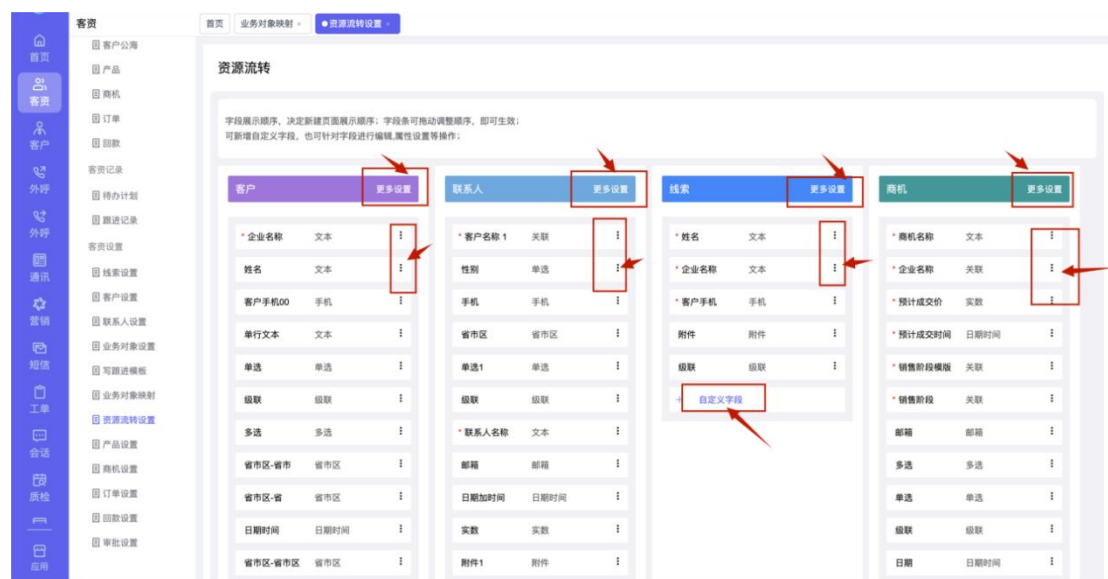
3) 删除

点击列表中的“删除”如图，删除该字段映射的关系



7、资源流转设置

分别设置客户/联系人/线索/商机的字段



1) 更多设置

在“客户”列表内点击“更多设置”跳转到“客户设置——字段设置”页面

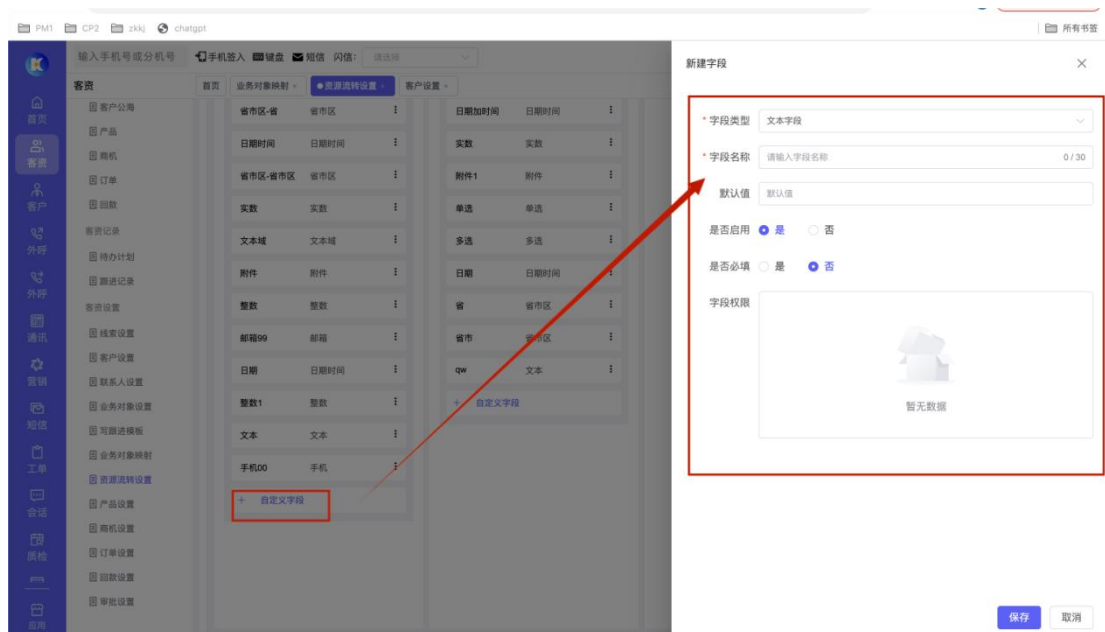
在“联系人”列表内点击“更多设置”跳转到“联系人设置——字段设置”页面

在“线索”列表内点击“更多设置”跳转到“线索设置——字段设置”页面

在“商机”列表内点击“更多设置”跳转到“商机设置——字段设置”页面

2) 添加自定义字段

点击“添加自定义字段”如图新建字段



3) 编辑字段"..."

如果是系统字段支持“编辑”，如图



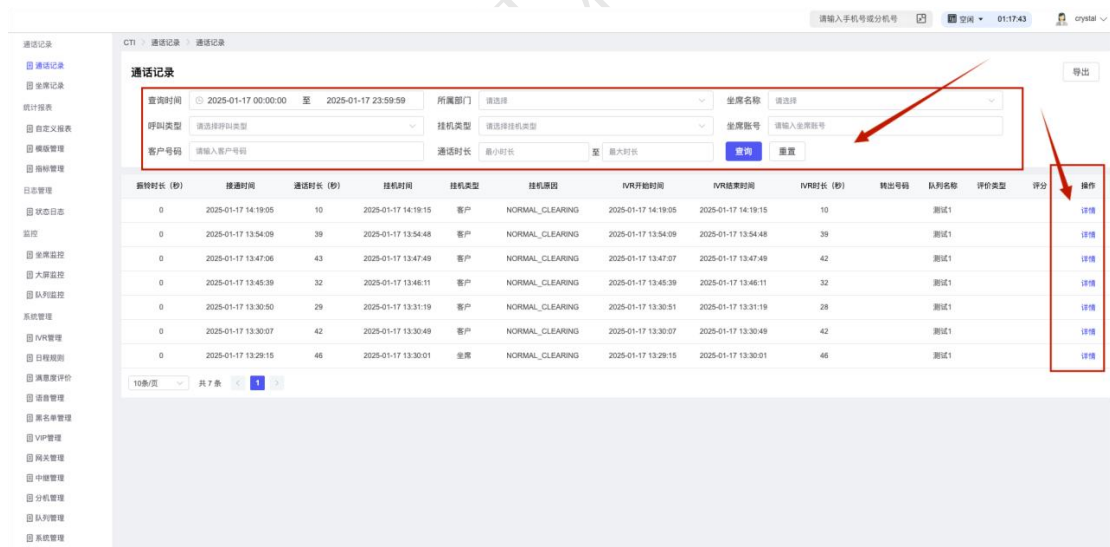
如果自定义字段支持“字段编辑/是否禁用/是否必填”，如图



通话记录

1.1 通话记录

话单，记录呼入、呼出通话记录情况，包含呼叫时间、挂机原因等信息，如图



1) 查询区

(1) 查询时间：搜索话单查询的开始时间-结束时间

(2) 所属部门：按部门搜索话单

- (3) 坐席名称：按坐席搜索坐席的话单
- (4) 呼叫类型：按呼入和呼出搜索呼叫的类型
- (5) 挂机类型：按挂机类型搜索话单类型，系统挂断、客户挂单、坐席挂断
- (6) 坐席账号：按照坐席的账号搜索话单
- (7) 客户号码：按照客户的号码搜索话单
- (8) 通话时长：输入最小时长和最大时长来查询话单

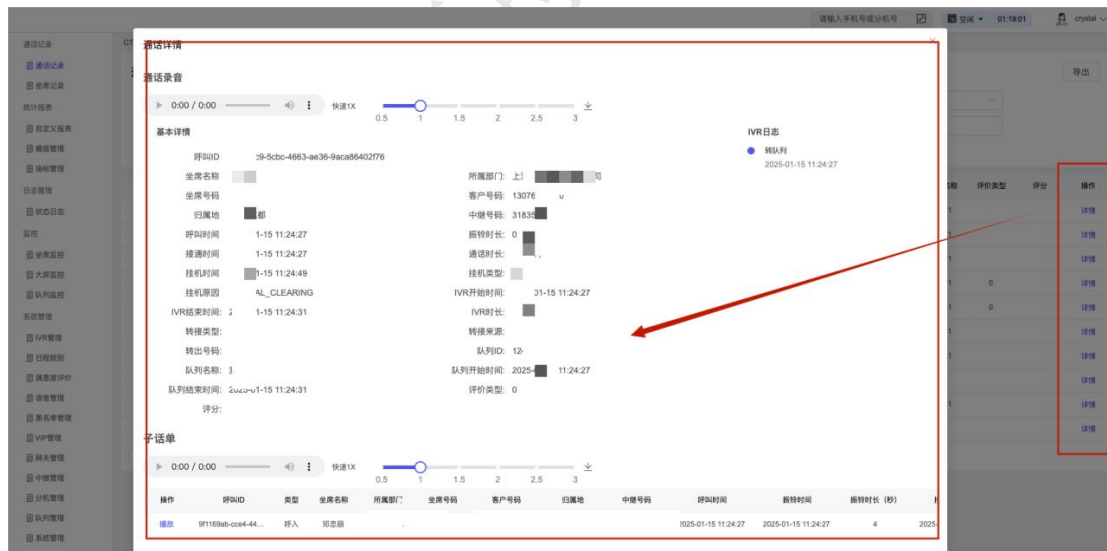
2) 列表区

- (1) 呼叫ID：系统生成的序号
- (2) 类型：通话类型，选择是呼入还是呼出
- (3) 坐席名称：坐席的名称
- (4) 所属部门：坐席所属的部门
- (5) 坐席号码：坐席的电话号码
- (6) 客户号码：客户的电话号码
- (7) 归属地：客户号码的归属地
- (8) 中继号码：中继号码
- (9) 呼叫时间：呼入电话的时间，具体到年月日，时分秒
- (10) 振铃时长（秒）：电话的振铃时长
- (11) 接通时间：通话接通得时间，具体到年月日，时分秒
- (12) 通话时长：通话的时长
- (13) 挂机时间：通话挂断得时间
- (14) 挂机类型：挂机的类型

- (15) 挂机原因：挂机的原因
- (16) IVR开始时间：IVR开始进线的时间，具体到年月日，时分秒
- (17) IVR结束时间：IVR开始进线的时间，具体到年月日，时分秒
- (18) IVR时长（秒）：IVR进线的时长
- (19) 转出号码：转出的电话号码
- (20) 队列名称：通话进入得队列
- (21) 评价类型：通话结束后满意度评价的类型
- (22) 评分：满意度的评价分数
- (23) 操作：详情

3) 操作

- (1) 操作：详情，点击“详情”查看话单的基本信息，如图



子话单场景：一通电话如果进线，转接到多个坐席上或者一个坐席上拨打多次，就会产生多条子话单

1.2 坐席记录

从坐席的维度来查看通话记录，如图

呼叫ID	类型	坐席名称	所属部门	坐席号码	客户号码	归属地	中继号码	呼叫时间	转移时长 (秒)	接通时间	通话时长 (秒)	挂机时间	挂机类型	操作
d57c052-449e...	呼入				59472	文山	***0	2025-01-17 15:36:06	0	2025-01-17 15:36:06	128	2025-01-17 15:38:14	客户	N 详情
c707698-6431...	呼入				07520	成都		2025-01-17 15:33:54	1	2025-01-17 15:33:55	64	2025-01-17 15:34:59	客户	N 详情
072b670-1331...	呼入				07520	成都	3 0	2025-01-17 15:23:50	0	2025-01-17 15:23:50	67	2025-01-17 15:24:57	客户	N 详情
8c1bd502-4962...	呼入				58	昭通	3 0	2025-01-17 15:15:45	0	2025-01-17 15:15:45	7	2025-01-17 15:15:52	客户	N 详情
ba79a031-35a...	呼入				20	成都	3 0	2025-01-17 15:09:23	0	2025-01-17 15:09:23	49	2025-01-17 15:10:12	客户	N 详情
67a89e9-435f...	呼入				20	***	3 -	2025-01-17 15:08:46	0	2025-01-17 15:08:46	28	2025-01-17 15:09:14	客户	N 详情
4c1da8c3-047...	呼入				20	i	3	2025-01-17 15:07:22	0	2025-01-17 15:07:22	47	2025-01-17 15:08:09	客户	N 详情
0118a747-c08...	呼入				20	i	3 u	2025-01-17 14:54:03	0	2025-01-17 14:54:03	17	2025-01-17 14:54:20	客户	N 详情
79a8a28-8d2c...	呼入	zxyq-webhr	开发部	1018	20	成都	-	2025-01-17 14:53:28	0	2025-01-17 14:53:28	20	2025-01-17 14:53:48	客户	N 详情
59c3023e-105...	呼入				ur320	昆明-成都	zjx20160	2025-01-17 14:51:26	0	2025-01-17 14:51:26	23	2025-01-17 14:51:49	客户	N 详情

1) 查询区

- (1) 查询时间：搜索话单查询的开始时间-结束时间
- (2) 所属部门：按部门搜索话单
- (3) 坐席名称：按坐席搜索坐席的话单
- (4) 呼叫类型：按呼入和呼出搜索呼叫的类型
- (5) 挂机类型：按挂机类型搜索话单类型，系统挂断、客户挂单、坐席挂断
- (6) 接通类型：通话的接通类型，是未接通还是已接通
- (7) 坐席账号：按照坐席的账号搜索话单
- (8) 客户号码：按照客户的号码搜索话单
- (9) 通话时长：输入最小时长和最大时长来查询话单

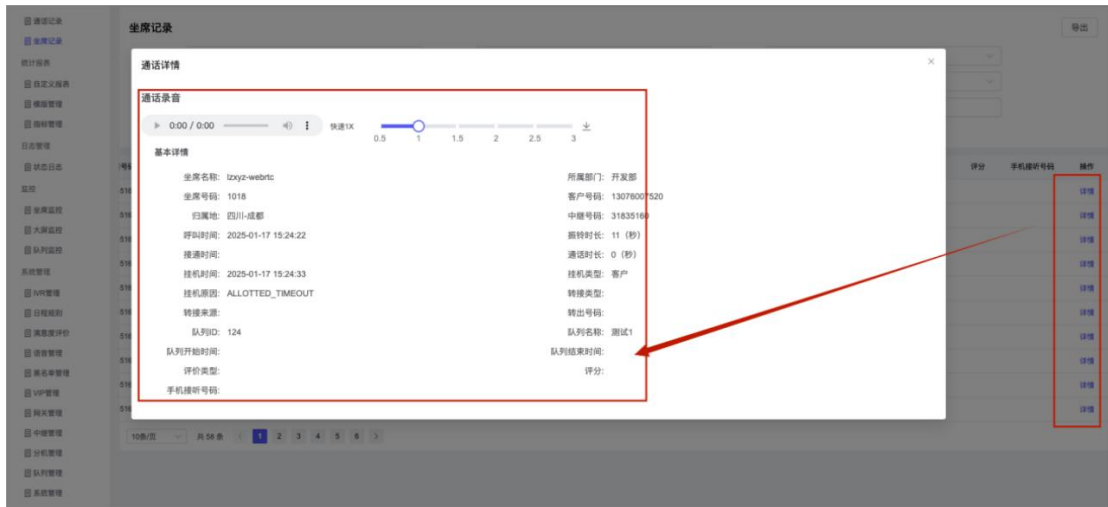
2) 列表区

- (1) 呼叫ID：系统生成的序号
- (2) 类型：通话类型，选择是呼入还是呼出

- (3) 坐席名称: 坐席的名称
- (4) 所属部门: 坐席所属的部门
- (5) 坐席号码: 坐席的电话号码
- (6) 客户号码: 客户的电话号码
- (7) 归属地: 客户号码的归属地
- (8) 中继号码: 中继号码
- (9) 呼叫时间: 呼入电话的时间, 具体到年月日, 时分秒
- (10) 振铃时长 (秒) : 电话的振铃时长
- (11) 接通时间: 通话接通得时间, 具体到年月日, 时分秒
- (12) 通话时长: 通话的时长
- (13) 挂机时间: 通话挂断得时间
- (14) 挂机类型: 挂机的类型
- (15) 挂机原因: 挂机的原因
- (16) 转接类型: 转接的类型
- (17) 转接来源: 转接的来源
- (18) 转出号码: 转出的号码
- (19) 队列名称: 进入队列的名称
- (20) 评价类型: 通话结束后满意度评价的类型
- (21) 评分: 满意度的评价分数
- (22) 手机接听号码: 手机接通得电话号码
- (23) 操作: 详情

3) 操作

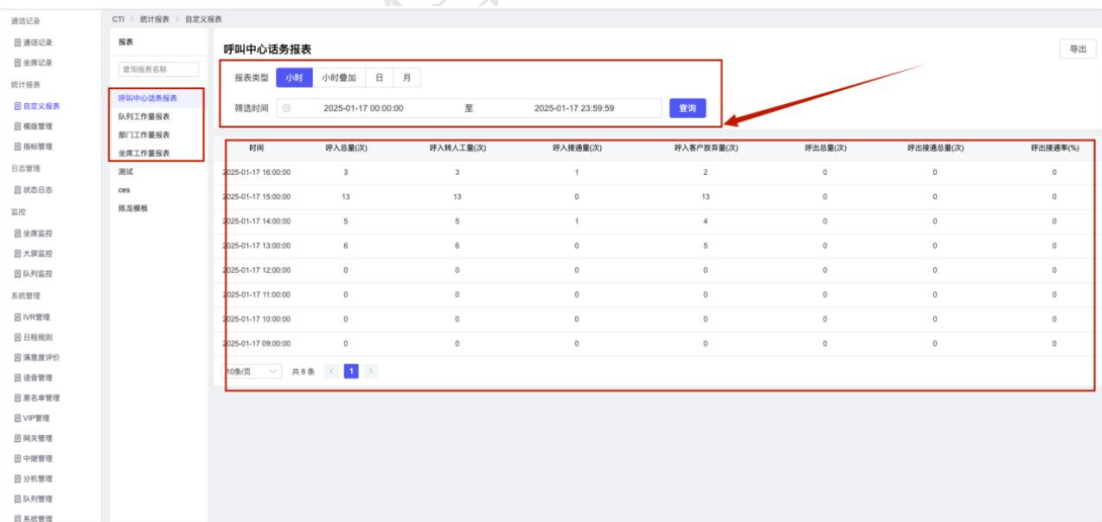
(1) 操作：详情，点击“详情”查看话单的基本信息，如图



2、统计报表

2.1 自定义报表

显示自定义报表的自定义报表，注意默认4张报表、呼叫中心话务报表、队列工作量报表、部门工作量报表、坐席工作量报表，如图。



1) 查询区

(1) 报表类型：选择报表的类型，是小时、小时叠加、日、月什么类型的报表

(2) 筛选时间：选择查询的时间段，开始时间-结束时间

2) 列表区

(1) 不同的列表，列表区字段不一致

2.2 模板管理

配置模板的列表区字段，支持对模板的新建、编辑、删除的操作，如图

1) 查询区

(关键词：输入关键词进行查询)

2) 列表区

(1) ID：系统生成的序号

(2) 模板名称：模板的名称

(3) 报表对象：创建模板时对应的对象报表

(4) 描述：模板的描述

(5) 创建时间：创建模板的时间，具体到年月日，时分秒

(6) 更新时间：最近一次更新模板的时间，具体到年月日，时分秒

(7) 操作：编辑/删除

3) 操作

(1) 不同的列表，列表区字段不一致

2.3 指标管理

配置指标因子的名称，单位、计算公式等，如图

The screenshot shows the '指标管理' (Indicator Management) page. At the top right, there is a '+ 新建' (New) button. Below it, there is a search and filter section with a '关键词' (Keyword) input field and a '查询' (Search) button. The filter section includes tabs for '平台' (Platform), '队列' (Queue), '部门' (Department), and '坐席' (Agent). The main area contains a table with the following columns: ID, 指标名称 (Indicator Name), 指标公式 (Indicator Formula), 指标单位 (Indicator Unit), 描述 (Description), 类型 (Type), 创建时间 (Creation Time), 更新时间 (Update Time), and 操作 (Action). The table lists 10 indicators, all of which are of type '平台' (Platform). The '操作' column contains '编辑' (Edit) and '删除' (Delete) links for each row.

ID	指标名称	指标公式	指标单位	描述	类型	创建时间	更新时间	操作
74	呼入接通率		%		平台	2024-10-12 13:27:35	2024-10-12 13:28:36	编辑 删除
73	呼出接通率		%		平台	2024-10-12 13:26:20	2024-10-12 13:28:42	编辑 删除
72	后处理时长		秒		平台	2024-08-09 15:47:25	2024-08-09 15:47:25	编辑 删除
71	后处理次数		次		平台	2024-08-09 15:47:25	2024-08-09 15:47:25	编辑 删除
70	小休时长		秒		平台	2024-08-09 15:47:25	2024-08-09 15:47:25	编辑 删除
69	小休次数		次		平台	2024-08-09 15:47:25	2024-08-09 15:47:25	编辑 删除
68	忙碌时长		秒		平台	2024-08-09 15:47:25	2024-08-09 15:47:25	编辑 删除
67	忙碌次数		次		平台	2024-08-09 15:47:25	2024-08-09 15:47:25	编辑 删除
66	空闲时长		秒		平台	2024-08-09 15:47:25	2024-08-09 15:47:25	编辑 删除
65	空闲次数		次		平台	2024-08-09 15:47:25	2024-08-09 15:47:25	编辑 删除

1) 查询区

- (1) 类型：分类查看不同类型的指标因子，分为平台、队列、部门、坐席
- (2) 关键词：输入关键词来进行搜索

2) 列表区

- (1) ID：系统生成的序号
- (2) 指标名称：指标因子的名称
- (3) 指标公式：指标因子的计算公式
- (4) 指标单位：指标的单位，是秒，次还是%
- (5) 描述：指标因子的描述
- (6) 类型：指标因子的类型
- (7) 创建时间：创建指标因子的时间，具体到年月日，时分秒
- (8) 更新时间：最近一次更新指标因子的时间，具体到年月日，时分秒
- (9) 操作：编辑/删除

3) 操作

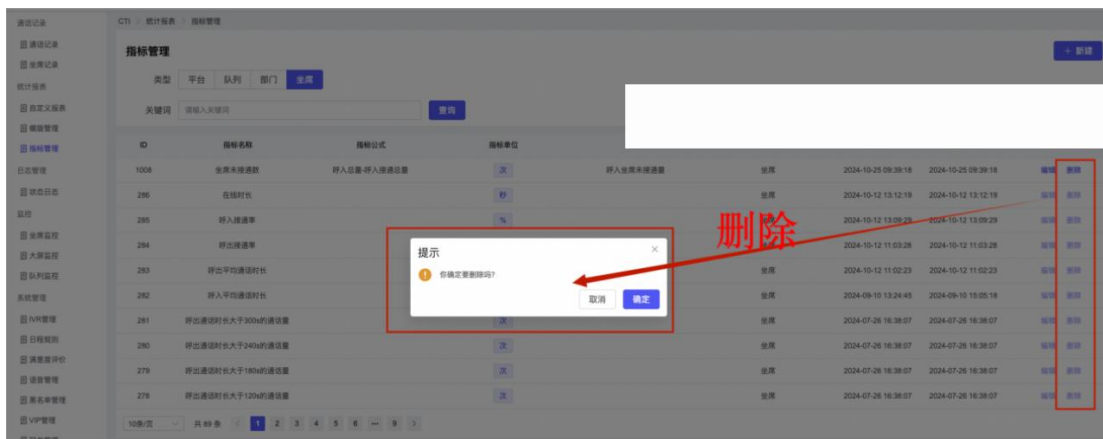
(1) 新建：点击新建按钮弹窗新建指标页面，新建指标的相关内容，如图

新建指标

(2) 编辑：点击列表中的编辑，编辑指标的内容，如图

编辑指标

(3) 删除：点击列表中的删除，删除该指标因子，如图



注意：系统内设的指标不允许编辑和删除

3、日志管理

3.1 状态日志

(1) 记录坐席的状态日志情况，包含状态、开始结束时间和结束的原，如图

1) 查询区

- (1) 查询时间：搜索开始时间至结束时间段的数据
- (2) 坐席名称：下拉选择搜索的坐席
- (3) 所属部门：下拉选择搜索的部门
- (4) 状态：下拉选择搜索的状态，空闲、忙碌、小休、后处理

2) 列表区

- (1) 坐席名称：坐席的名称
- (2) 状态：坐席的状态
- (3) 开始时间：坐席登录的开始时间，具体到年月日时分秒

(4) 结束时间：坐席退出登录的结束时间，具体到年月日时分秒

(5) 结束原因：坐席结束的原因，如链接断开、系统忙碌、振铃、空闲等

4、监控

4.1 坐席监控

全局查看坐席的状态，查看当前所有坐席的在线状态

坐席名称	状态	开始时间	结束时间	结束原因
(1008)	忙碌	2025-01-20 13:28:00	2025-01-20 13:28:02	强制空闲
(008)	空闲	2025-01-20 13:16:33	2025-01-20 13:28:00	强制忙碌
(1016)	空闲	2025-01-20 13:14:24	2025-01-20 13:16:32	连接断开
(1016)	空闲	2025-01-20 12:05:35	2025-01-20 12:07:05	连接断开
(1016)	空闲	2025-01-20 11:48:58	2025-01-20 11:50:28	连接断开
(1016)	空闲	2025-01-20 11:31:41	2025-01-20 11:33:11	连接断开
(1018)	空闲	2025-01-20 11:16:29	2025-01-20 11:17:29	连接断开
(1009)	空闲	2025-01-20 10:16:13	2025-01-20 13:27:48	强制退出
(1018)	空闲	2025-01-20 10:11:57	2025-01-20 11:16:24	连接断开
brfc (1018)	空闲	2025-01-20 10:11:15	2025-01-20 10:11:55	振铃

1) 查询区

(1) 关键词：通过关键词进行搜索

(2) 状态：下拉选择坐席的状态

2) 列表区

(1) 坐席名称：坐席的名称

(2) 分机号：坐席的分机号

(3) 状态：坐席的状态

(4) 持续时间：坐席该状态的持续时长，时分秒

(5) 客户号码:

(6) 操作: 签出/忙碌/空闲

2) 列表区

(1) 签出: 如果当前坐席的签入的状态, 支持签出

(2) 忙碌: 如果当前坐席是空闲的状态, 可以忙碌状态

(3) 空闲: 如果当前坐席是忙碌的状态, 可以空闲状态

4.2 大屏监控

大屏监控显示各个数据的情况, 如图



1) 概览

(1) 呼入总量: 电话呼入的总量

(2) 呼入IVR总量: 电话呼入进入IVR的总量

(3) 呼入人工服务总量: 电话呼入转接到人工服务的总量

(4) 呼入呼损量: 呼入未接听的电话量

(5) 呼入放弃量：呼入电话的过程中，客户主动放弃的电话量

(6) 呼入接听量：呼入接听的电话量

(7) 呼入接通率：呼入接听量/呼入总量

(8) 外呼总量：外呼出去的电话量

(9) 外呼接通量：外呼出去电话接通得数量

(10) IVR排队量：IVR进线，在排队中的数量

2) 今日趋势

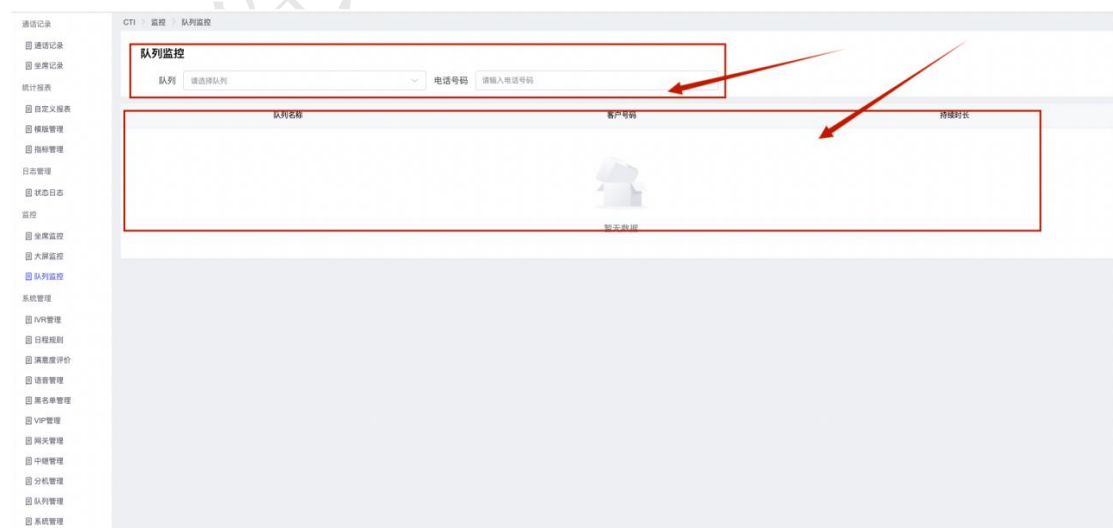
曲线图的方式展示数据指标

3) 坐席状态分布

当前坐席状态的数量

4.3 队列监控

显示队列的监控情况，如图



1) 查询区

(1) 队列:搜索队列的名称进行搜索, 支持多选

(2) 电话号码:输入电话号码

2) 列表区

(1) 队列名称: 队列的名称

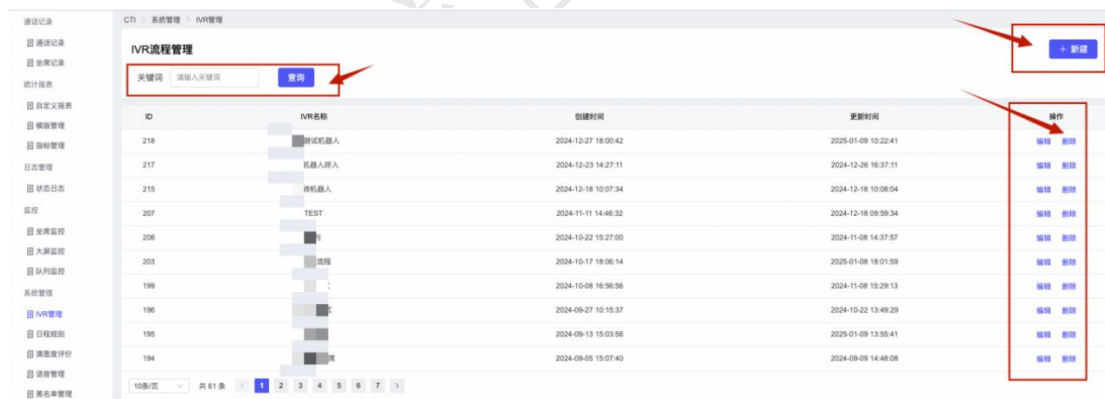
(2) 客户号码: 客户的手机号码

(3) 持续时长: 当前通话的持续时长

5、系统管理

5.1 IVR管理

配置IVR的流程, 如电话进入时进行IVR语音播报, 支持对IVR流程的新建、编辑、删除的操作, 如图



1) 查询区

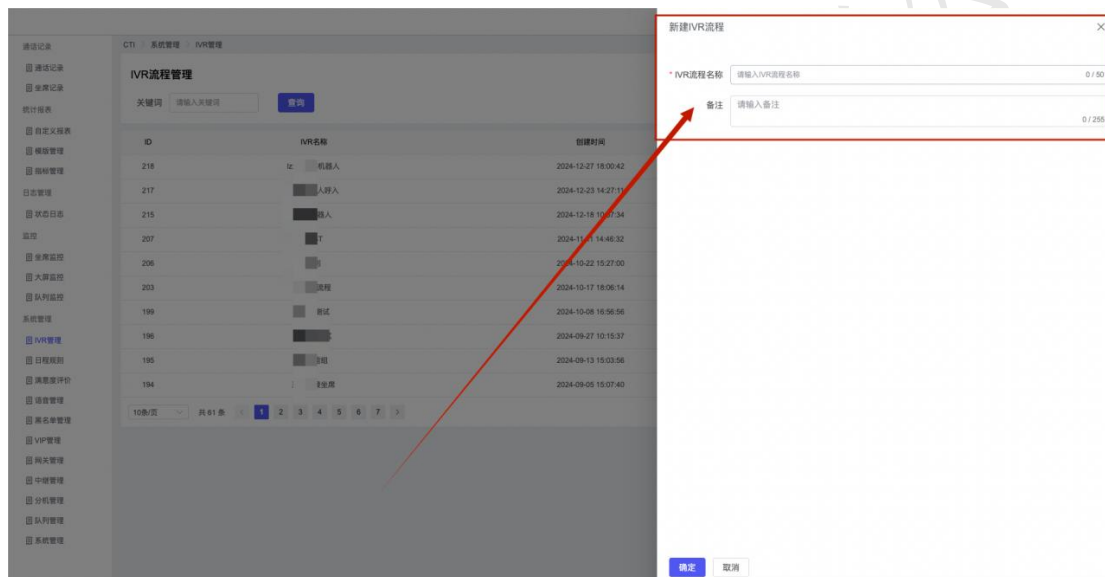
(1) 关键词 : 输入关键词进行搜索, IVR的名称进行搜索

2) 列表区

- (1) IVR流程名称：设置的IVR名称，如“开场白语音”等
- (2) 创建时间：IVR创建的时间，具体到年月日，时分秒
- (3) 更新时间，IVR流程最近一次更新的时间，具体到年月日时分秒
- (4) 操作：支持编辑和删除

3) 操作

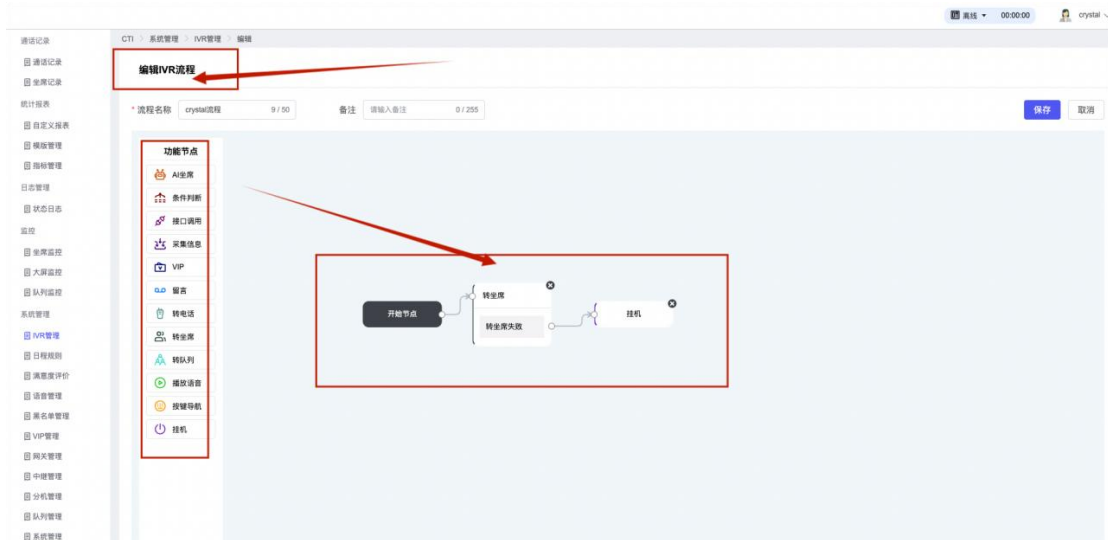
- (1) 新建流程：点击“新建流程”创建新的IVR流程，如图



IVR流程名称：必填，输入IVR的名称，最多支持50个字符

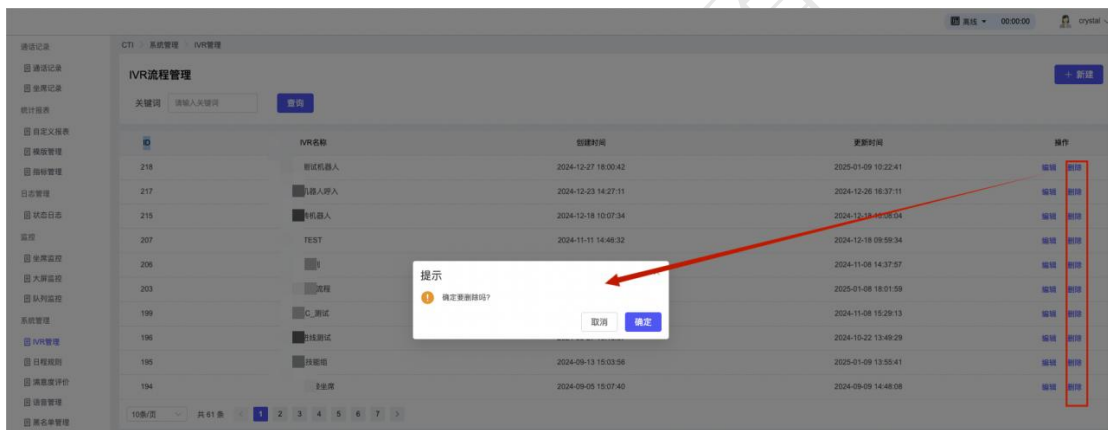
备注：输入IVR的备注，最多支持255个字符

- (2) 编辑流程：点击“编辑icon”如图，打开编辑IVR流程，拖过拖拉拽功能节点进行搭配流程



(3) 删除流程：点击“删除icon”如图，删除该IVR 如图

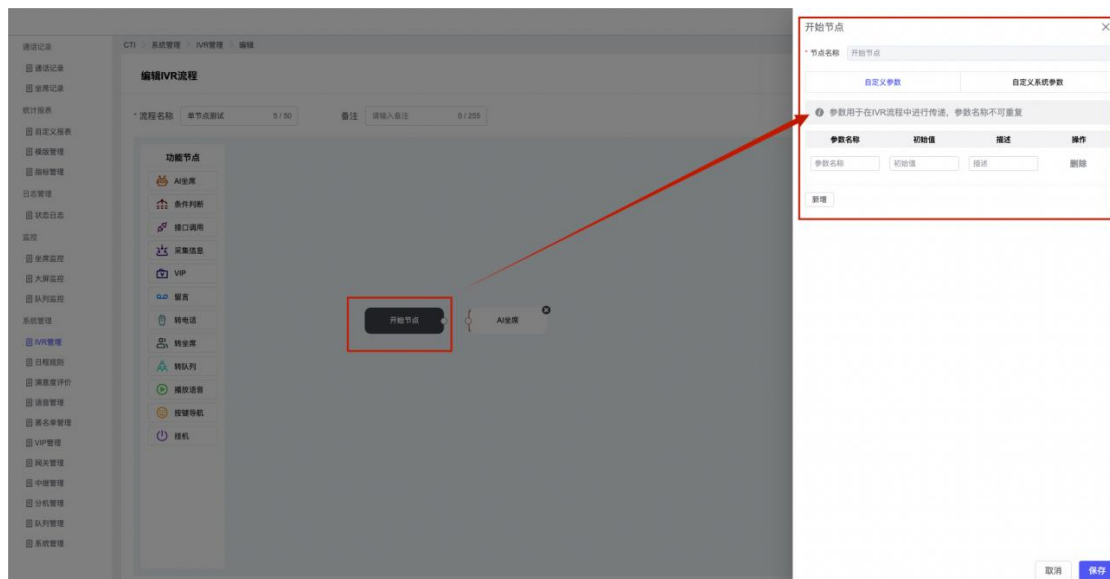
如图



4) 功能节点

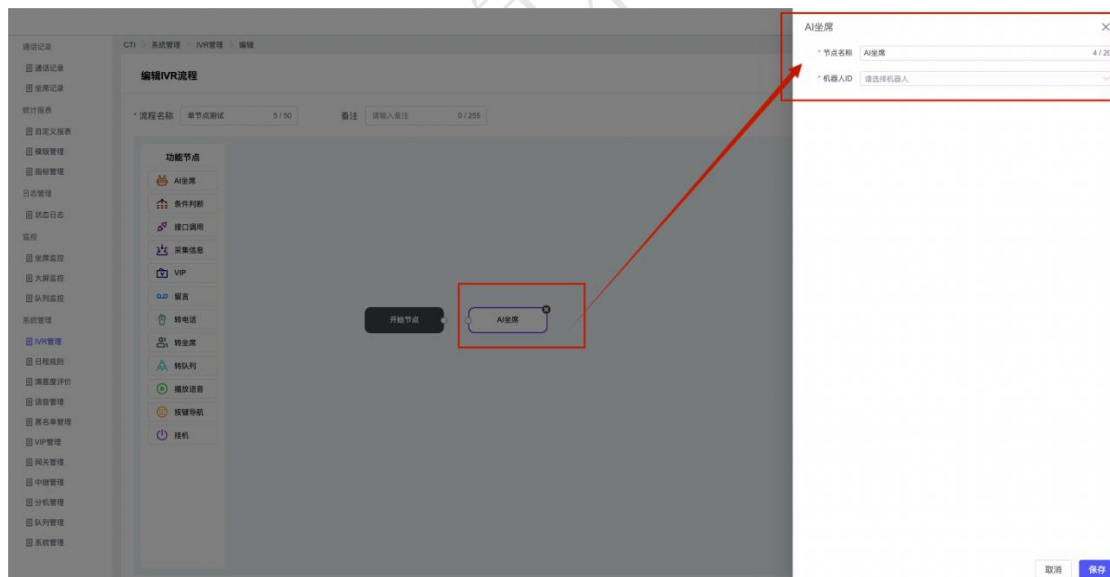
开始节点

开始进线时如果会涉及到一些参数，则可以添加一些参数的字段，双击如图



AI 坐席

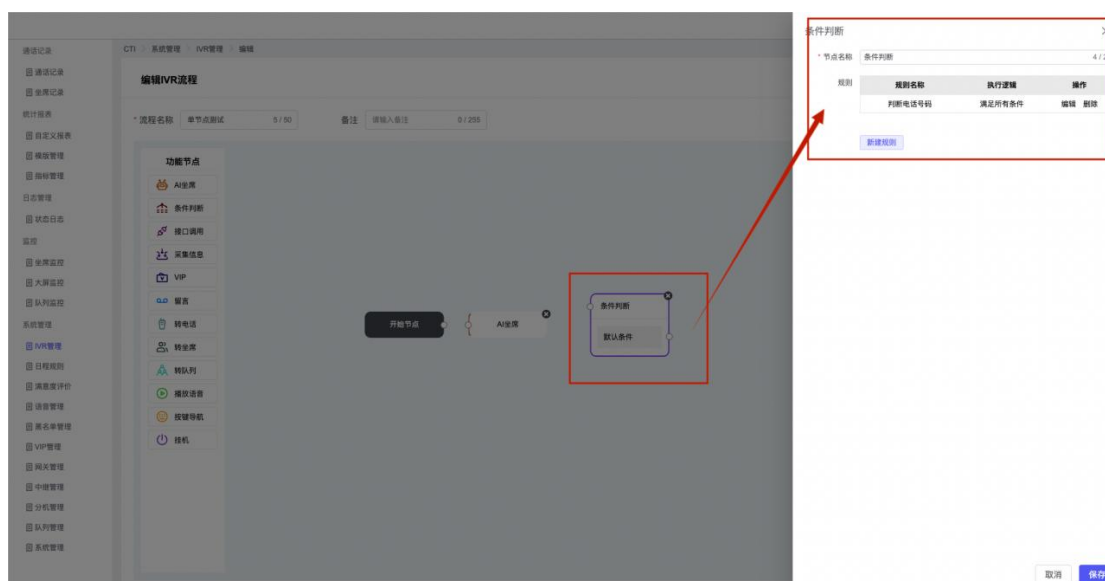
AI坐席是IVR流程进线时，如果走语音机器人播报则可以配置机器人的话术，双击如图



- (1) 节点名称: 必填, 输入节点的名称
- (2) 机器人ID: 必选, 选择机器人的话术

条件判断

通过设置判断条件，当满足不同的条件时走不同的分支节点，双击条件判断节点，添加判断的规则，如图



节点名称：必填，输入节点的名称，最多20个字符，如判断季节

规则：点击“新建规则”添加条件，如图



(1) 规则名称：必填，输入规则的名称，如春天

(2) 条件：点击“新建条件”添加条件规则，如当季节满足春天，春季，春时等判断为春季

(3) 执行逻辑：满足所有条件，可以添加多个条件规则，当满足所有的规则时才执行该规则。

(4) 满足任意条件，当满足其中一个条件就行

注意：不同的条件节点可以走不同的分支，默认条件，当都不满足条件时有一个默认节点，可以走默认节点的分支

接口节点

当需要调用第三方查询数据时则可以使用接口节点，双击接口节点，如图



- (1) 节点名称:必填，输入节点的名称，默认接口节点，最多20个字符
- (2) 请求地址: 必填，输入请求的地址
- (3) 请求参数: 输入请求的参数
- (4) 返回参数: 输入返回的参数
- (5) 超时时间: 设置接口节点请求的时间，最低值为1
- (6) 调用成功: 可以配置当“调用成功”时可以走不同的节点
- (7) 调用失败: 可以配置当“调用失败”时走不同的节点

采集信息

需要采集一些比较精确的信息，如身份证号码，手机号码，银行卡号等这些信息时使用采集节点，双击采集节点如图

- (1) 节点名称: 必填，输入节点的名称，默认采集信息，做多输入20个字符

- (2) 最小长度：必填，输入采集的最小位数，默认值为1
- (3) 最大长度：必填，输入采集的最小位数，默认值为1
- (4) 采集开始语音：必选，下拉选择开始采集时的语音
- (5) 采集错误语音：必选，下拉选择结束错误时的语音
- (6) 超时时间（秒）：必填，输入超时的时间限制，默认10秒，超过10秒算超时
- (7) 重试次数：必填，如果采集错误，输入重新采集的次数，默认3次
- (8) 赋值变量：必填，如果在采集过程中有需要赋值的变量，则下拉选择
- (9) 结束按键：必填，下拉选择结束时的按键。默认“按键#”
- (10) 采集成功：可以配置当“采集成功”时走不同的节点
- (11) 采集失败：可以配置当“采集失败”时走不同的节点

VIP

当进线时可以判断是否是VIP客户，如果号码配置在VIP库内则走VIP的节点，当不在库内时则走非VIP的节点，双击VIP节点，如图



节点名称：输入节点的名称，最多20个字符，默认VIP

留言

当IVR语音过程中需要进行留言时使用，同时选择留言提示音，如图



节点名称：必填，输入节点的名称，最多20个字符，默认留言

留提示音：必选，下拉选择留言的提示音

转电话

当在IVR语音播报的过程中需要涉及到转电话的则使用转电话节点衔接，双击转电话节点如图



(1) 节点名称：必填，输入节点的名称，最多20个字符，默认转电话

(2) 类型：必填，下拉选择是固定值还是变量，如果是固定值则输入电话号码，如果是变量，则选择坐席的变量

(3) 中继号：必选，下拉选择转电话时的中继号码

(4) 振铃音：非必选，播放的选择振铃音

(5) 接通前语音：非必选，下拉选择接听前播放的语音

(6) 转电话失败：可以配置当“转电话失败”时走不同的节点

转坐席

当IVR语音播报的过程中需要设计到转坐席的，则可以使用转坐席节点来处理，双击转坐席如图



(1) 节点名称:输入节点的名称，最多20个字符，默认值转坐席

(2) 类型：下拉选择是固定值还是变量，如果是固定值则选择坐席，如果是变量则选择转坐席的变量

(3) 中继号：选择中继号的号码

(4) 转接模式：选择转接的模式

a、只转空闲坐席：坐席空闲状态的情况下才进行转接

b、只转外部电话：转接到坐席绑定的手机号码上

c、坐席登录时只转坐席，未登录时只转外部电话：当坐席在线时转接坐席，坐席没有登录时只转接外呼电话

d、坐席登录时先转坐席，失败后转外部电话：坐席有登录时先转接坐席，如果转接失

败后再转接到坐席绑定的手机号码上

e、转坐席失败：可以配置转接队列失败后可以走不同的节点

转队列

当IVR语音播报的过程中需要设计到转队列的，则可以使用转队列节点来处理，双击转队列如图



(1) 节点名称：输入节点的名称，最多20个字符，默认值转队列

(2) 队列：下拉选择转接的队列

(3) 是否处理队列满：没有开启，队列满时转接失败；开启后，出现对应节点可以进行处理；

(4) 是否处理无空闲坐席：没有开启，无空闲坐席转接失败；开启后，出现对应节点可以进行处理；

(5) 是否处理排队超时：没有开启，排队超时转接失败；开启后，出现对应节点可以进行处理；

(6) 是否开启排队人数播报：没有开启，不会播报排队人数；开启后，会播报排队人数。

播放语音

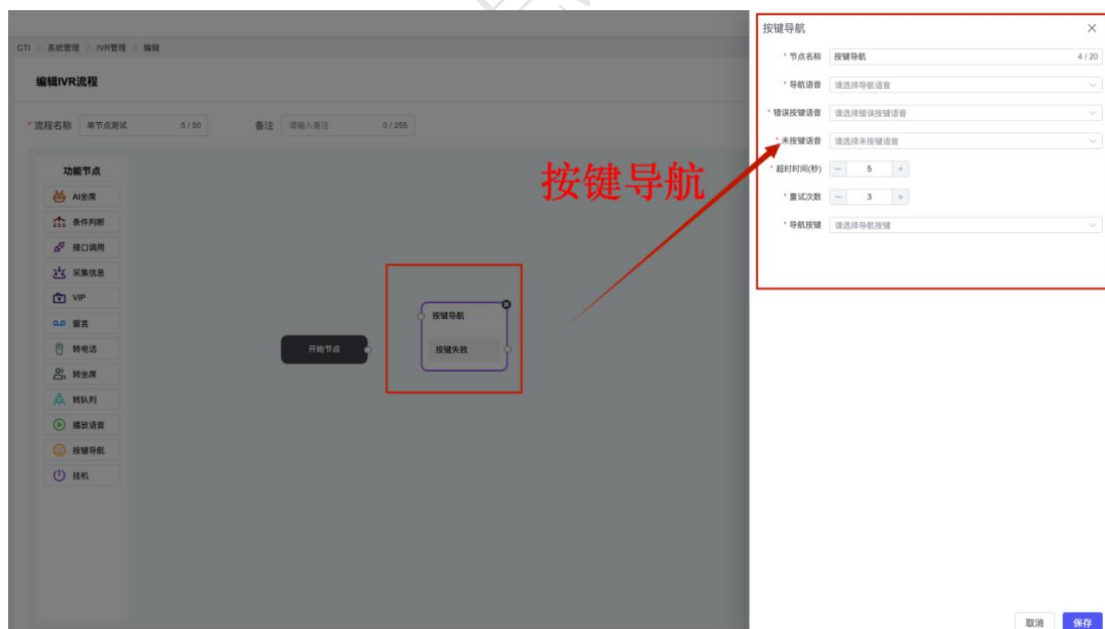
播放语音：选择IVR播放的过程需要播报的语音，如图



- (1) 节点名称：必填，输入节点的名称，最多20个字符，默认值播放语音
- (2) 播放语音：必填，下拉选择播放的语音
- (3) 播放次数：必填，输入播放的次数，默认一次

按键导航

IVR语音播报的过程中，需要采用按键的方式则可以用按键节点，双击按键节点如图

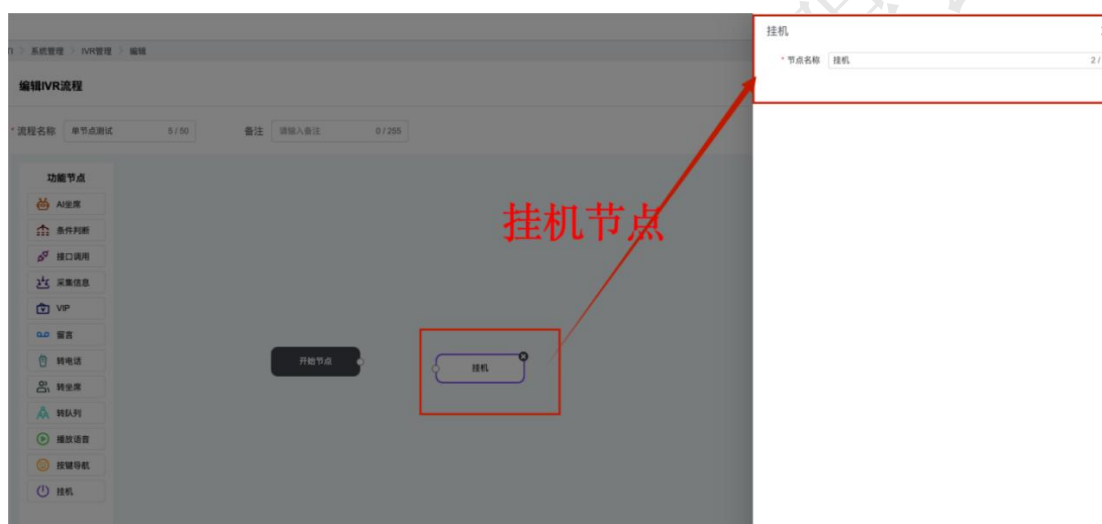


- (1) 节点名称：必填，输入节点的名称，最多20个字符，默认值按键导航
- (2) 导航语音：下拉选择播放的语音
- (3) 错误按键语音：当按键错误时播放的语音

- (4) 未按键语音：未按键时的播放的语音
- (5) 超时时间（秒）：设置按键的时长，超过时间，默认5秒
- (6) 重试次数：设置按键导航的重试次数，默认3次
- (7) 导航按键：设置导航的按键
- (8) 按键失败：当按键失败时可以设置走不同的节点

挂机

在IVR流程中需要挂机时，用挂机节点来衔接，双击点开“挂机”节点如图

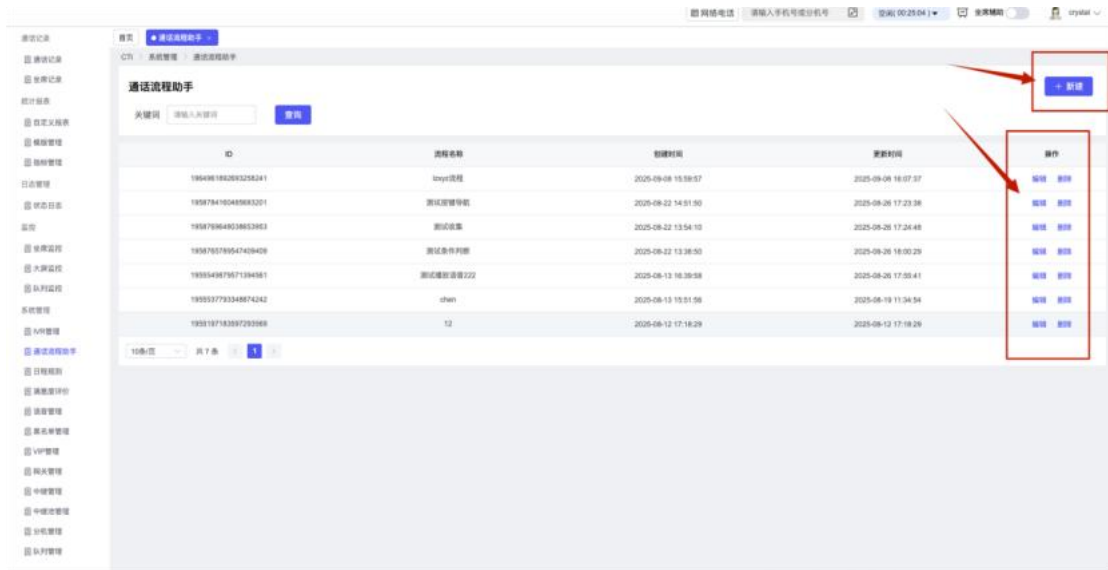


5.2 通话流程助手

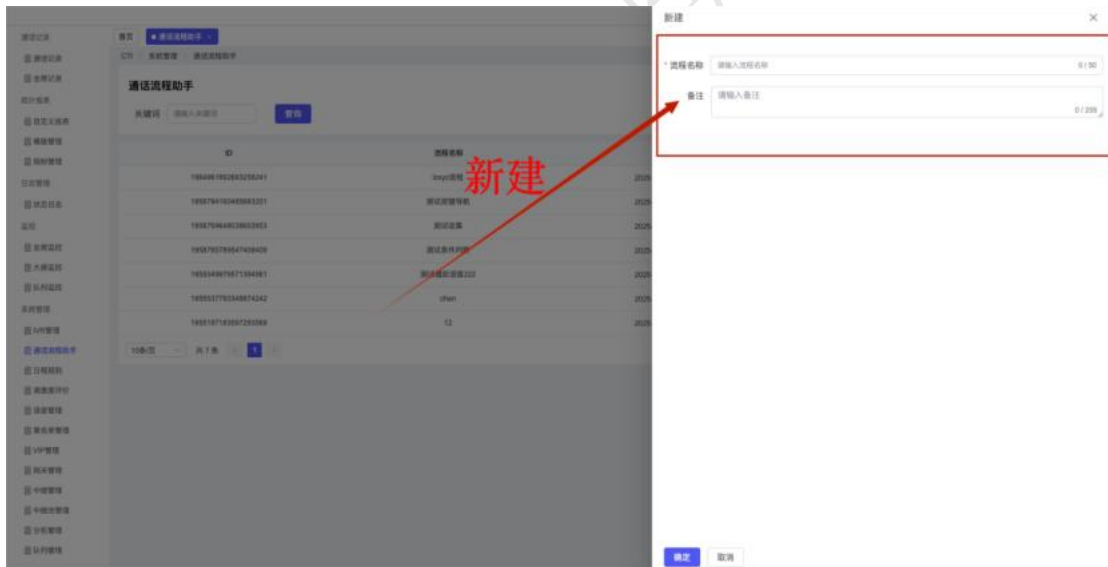
通话流程助手应用场景：适用于在坐席和客户通话中，可以去校验客户信息。

坐席接听后转入流程（例如银行工作人员接听后要求客户输入密码校验），流程结束后直接回到当前坐席节点流程（开始节点、语音播报节点、采集节点、接口调用节点、条件判断节点、按键导航，结束节点）

如图



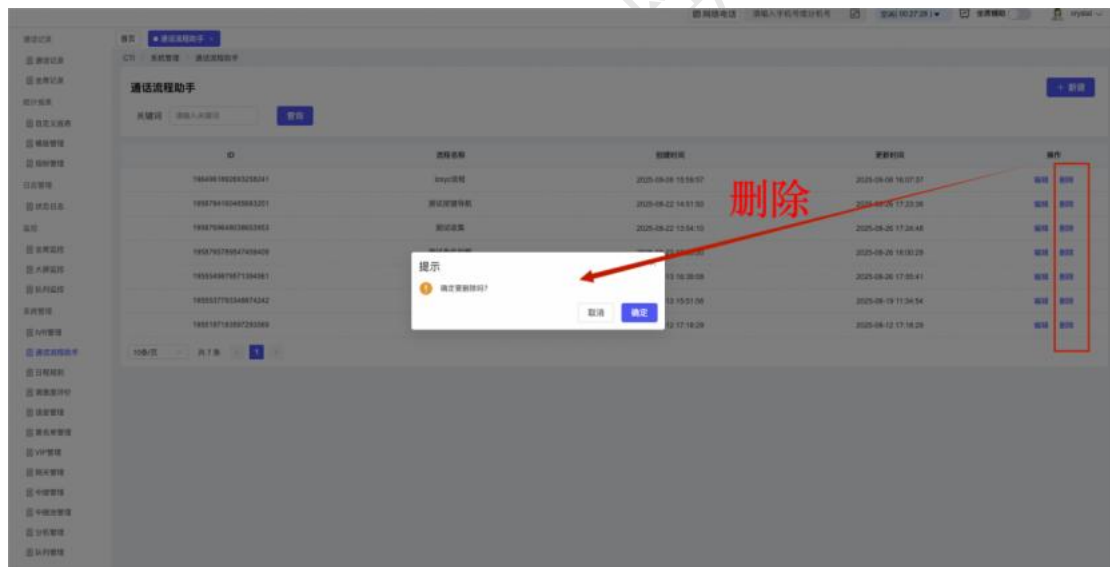
点击“新建”创建通话流程，如图



点击“编辑”编辑通话流程，如图

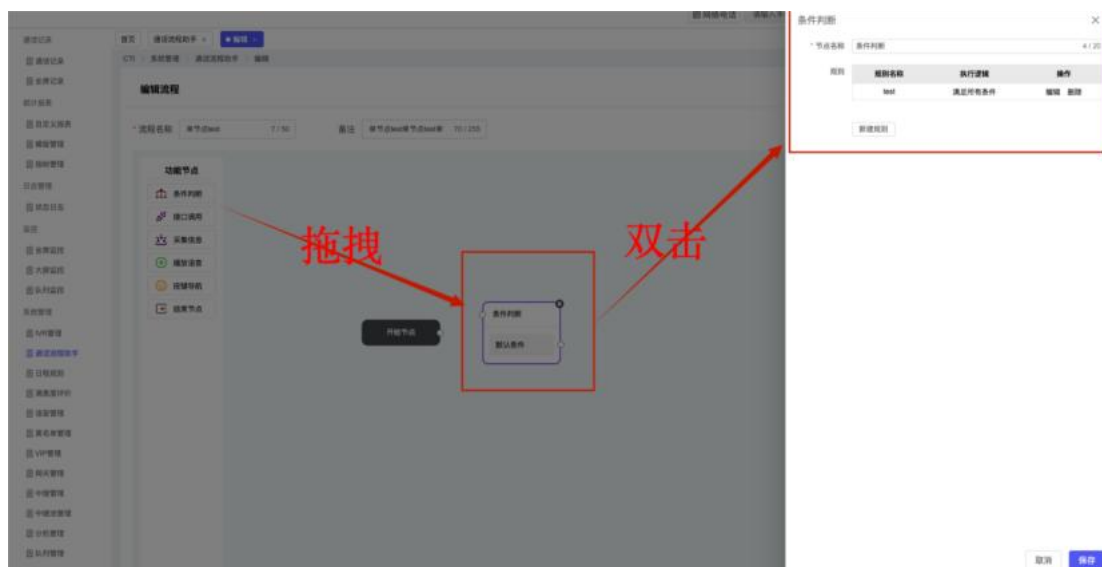


点击“删除”删除该通话流程，如图



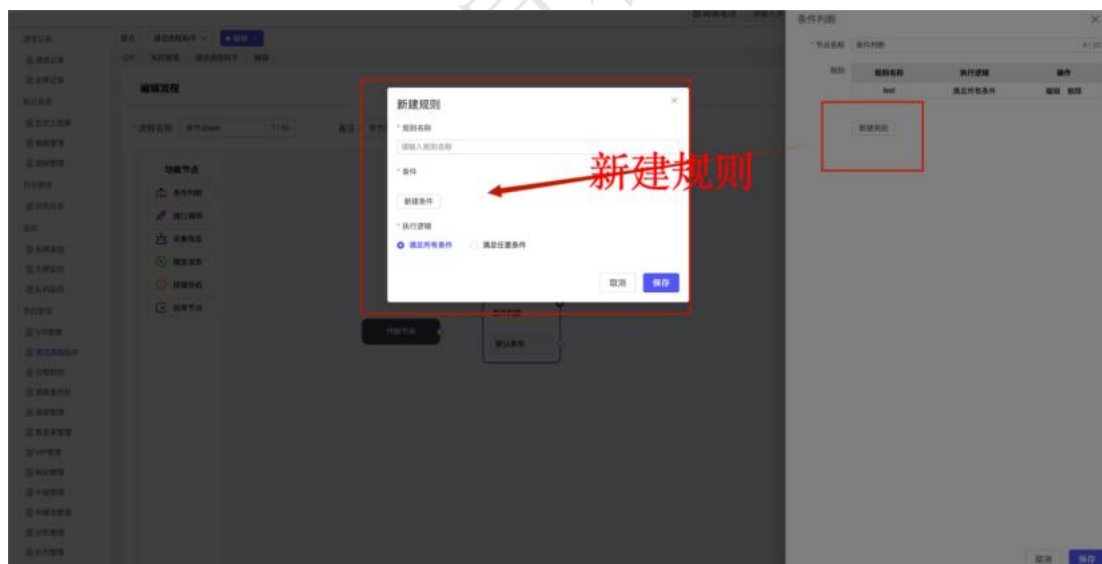
条件判断

通过设置判断条件，当满足不同的条件时走不同的分支节点，双击条件判断节点，添加判断的规则，如图



节点名称：必填，输入节点的名称，最多20个字符，如判断季节

规则：点击“新建规则”添加条件，如图



(1) 规则名称：必填，输入规则的名称，如春天

(2) 条件：点击“新建条件”添加条件规则，如当季节满足春天，春季，春时等判断为春季

(3) 执行逻辑：满足所有条件，可以添加多个条件规则，当满足所有的规则时才执行该规则。

(4) 满足任意条件，当满足其中一个条件就行

注意：不同的条件节点可以走不同的分支，默认条件，当都不满足条件时有一个默认节点，可以走默认节点的分支

接口调用

当需要调用第三方查询数据时则可以使用接口节点，双击接口节点，如图



(1) 节点名称:必填，输入节点的名称，默认接口节点，最多20个字符

(2) 请求地址: 必填，输入请求的地址

(3) 请求参数: 输入请求的参数

(4) 返回参数: 输入返回的参数

(5) 超时时间: 设置接口节点请求的时间，最低值为1

(6) 调用成功: 可以配置当“调用成功”时可以走不同的节点

(7) 调用失败: 可以配置当“调用失败”时走不同的节点

采集信息

需要采集一些比较精确的信息，如身份证号码，手机号码，银行卡号等这些信息时使用

采集节点，双击采集节点如图



- (1) 节点名称：必填，输入节点的名称，默认采集信息，做多输入20个字符
- (2) 最小长度：必填，输入采集的最小位数，默认值为1
- (3) 最大长度：必填，输入采集的最小位数，默认值为1
- (4) 采集开始语音：必选，下拉选择开始采集时的语音
- (5) 采集结束语音：必选，下拉选择结束错误时的语音
- (6) 超时时间（秒）：必填，输入超时的时间限制，默认10秒，超过10秒算超时
- (7) 重试次数：必填，如果采集错误，输入重新采集的次数，默认3次
- (8) 赋值变量：必填，如果在采集过程中有需要赋值的变量，则下拉选择
- (9) 结束按键：必填，下拉选择结束时的按键。默认“按键#”
- (10) 采集成功：可以配置当“采集成功”时走不同的节点
- (11) 采集失败：可以配置当“采集失败”时走不同的节点

播放信息

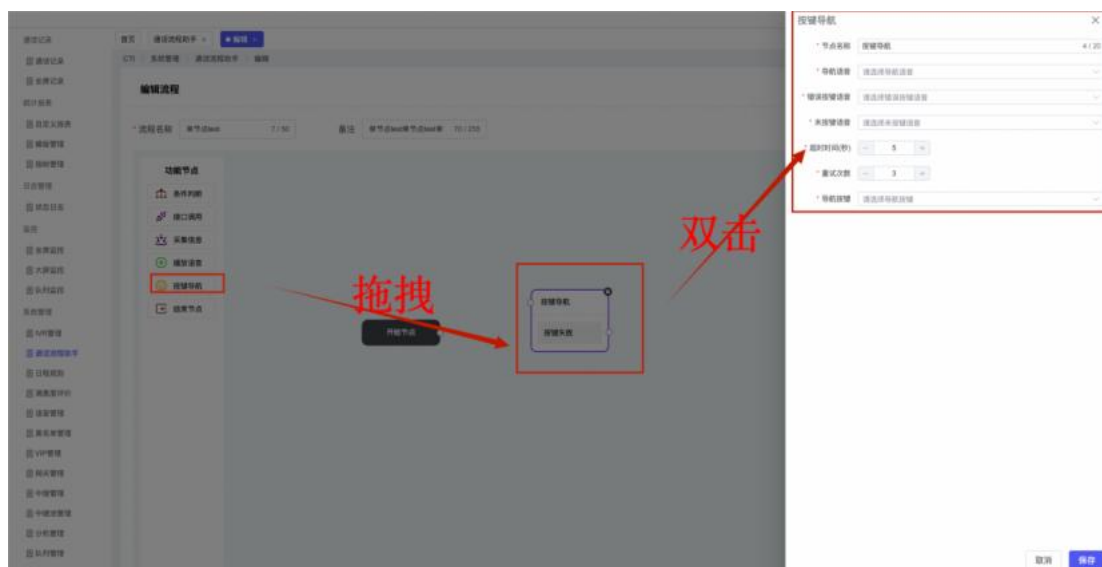
播放语音：选择IVR播放的过程需要播报的语音，如图



- (1) 节点名称：必填，输入节点的名称，最多20个字符，默认值播放语音
- (2) 播放语音：必填，下拉选择播放的语音
- (3) 播放次数：必填，输入播放的次数，默认一次

按键导航

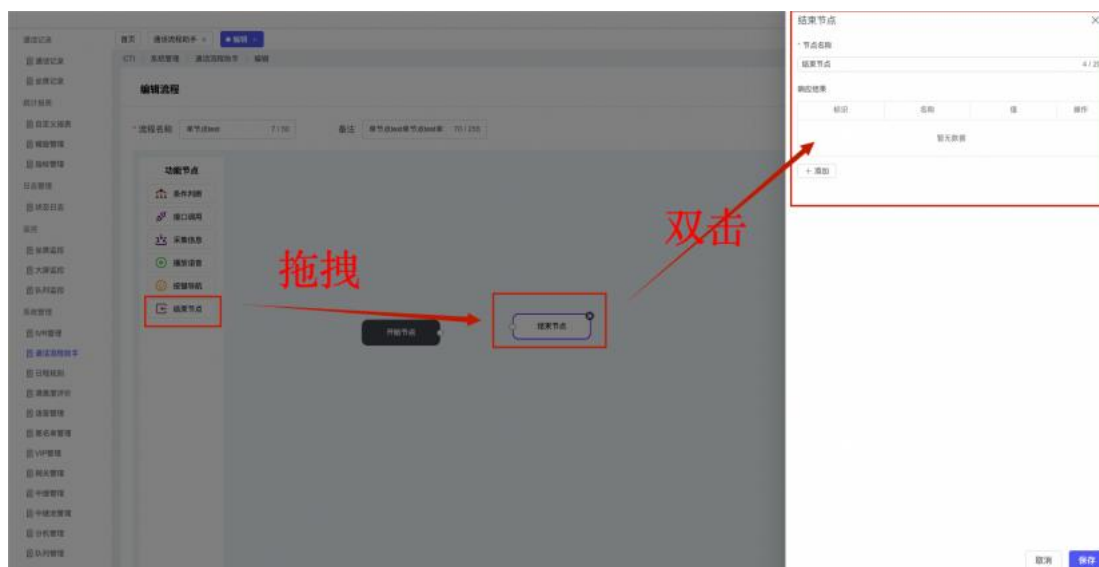
IVR语音播报的过程中，需要采用按键的方式则可以用按键节点，双击按键节点如图



- (1) 节点名称：必填，输入节点的名称，最多20个字符，默认值按键导航
- (2) 导航语音：下拉选择播放的语音
- (3) 错误按键语音：当按键错误时播放的语音
- (4) 未按键语音：未按键时的播放的语音
- (5) 超时时间（秒）：设置按键的时长，超过时间，默认5秒
- (6) 重试次数：设置按键导航的重试次数，默认3次
- (7) 导航按键：设置导航的按键
- (8) 按键失败：当按键失败时可以设置走不同的节点

结束节点

在IVR流程中需要结束时，用结束节点，双击点开“结束节点”如图



(1) 节点名称：必填，输入节点的名称，最多20个字符，默认结束节点

(2) 响应结果：可添通话流程内的响应标识等

工具条应用

坐席接起电话后支持转到通话流程内，如图

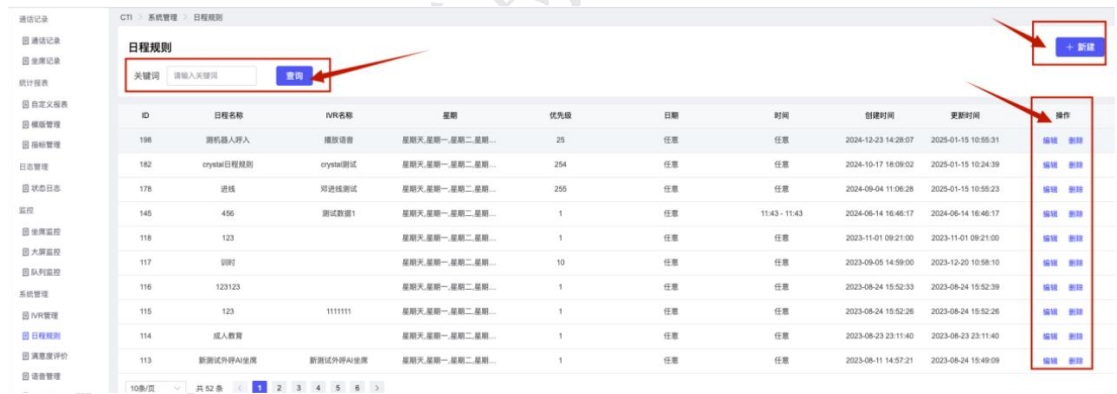


下拉选择转接的流程和查看记录，如图



5.3 日程规则

配置呼入的规则，呼入进线时进入的IVR流程，支持对日程规则的新建，编辑，删除的操作等，如图



1) 查询区

关键词：输入日程规则的名称进行搜索

2) 列表区

- (1) ID: 系统生成的序号
- (2) 日程规则名称: 日程规则的名称
- (3) IVR名称: IVR流程的名称
- (4) 星期: 呼入时的周期时间, 星期一——星期天
- (5) 优先级: 日程规则的优先级, 优先级越高越优先
- (6) 日期: 日程规则的呼入开始时间设置, 可任意或具体到年月日
- (7) 时间: 可任意或具体到时分秒的时间限制,
- (8) 创建时间: 创建日程规则的时间, 具体到年月日时分秒
- (9) 更新时间: 最近一次的更新日程规则的时间, 具体到年月日时分秒
- (10) 操作: 支持编辑、删除的操作

3) 操作

(1) 新建

点击“新建”按钮, 创建日程规则的相关内容, 如图



a、所属号码: 选择是全部号码还是指定号码, 如果是全部号码则所有号码都支持, 如果选择指定号码则选择号码

b、日程规则: 输入日程规则的名称, 最多支持输入50个字符

- c、优先级：输入日程规则的优先级，数字越大优先级越高，区间值1——255
- d、日期：单选，选择进线是任意时间段还是具体日期的时间，如果选择是具体日期则选择开始时间至结束时间
- e、时间：单选，选择进线是任意时间还是具体时间，如果选择的是具体时间则选择开始时间点至结束时间点
- f、星期：星期一——星期天，勾选进线的星期，支持多选
- g、IVR流程：下拉选择IVR的进线流程

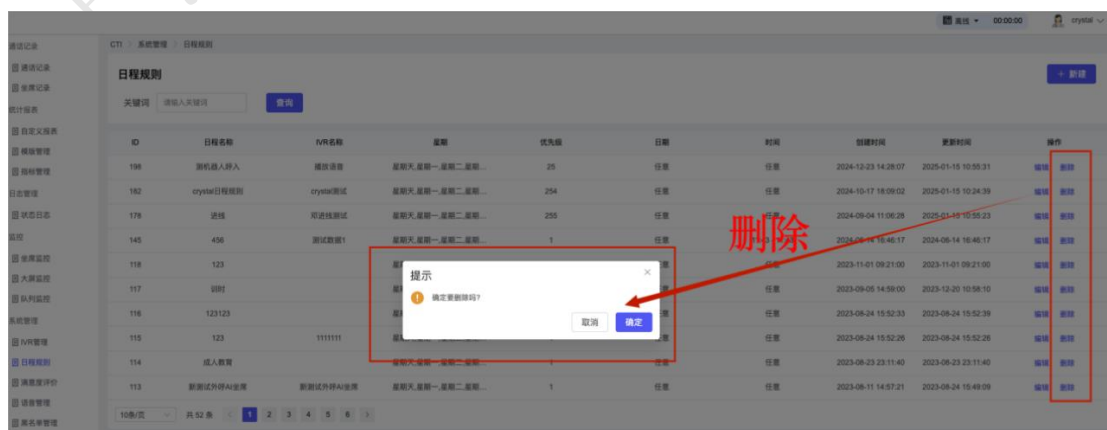
(2) 编辑

点击“编辑”按钮，编辑日程规则的相关内容，如图



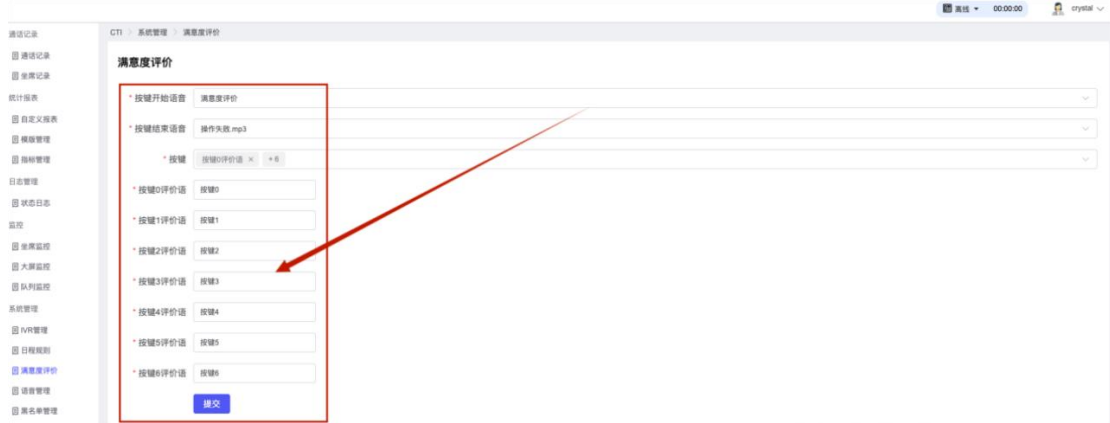
(3) 删除

点击“删除”按钮，删除该日程规则，如图



5.4 满意度评价

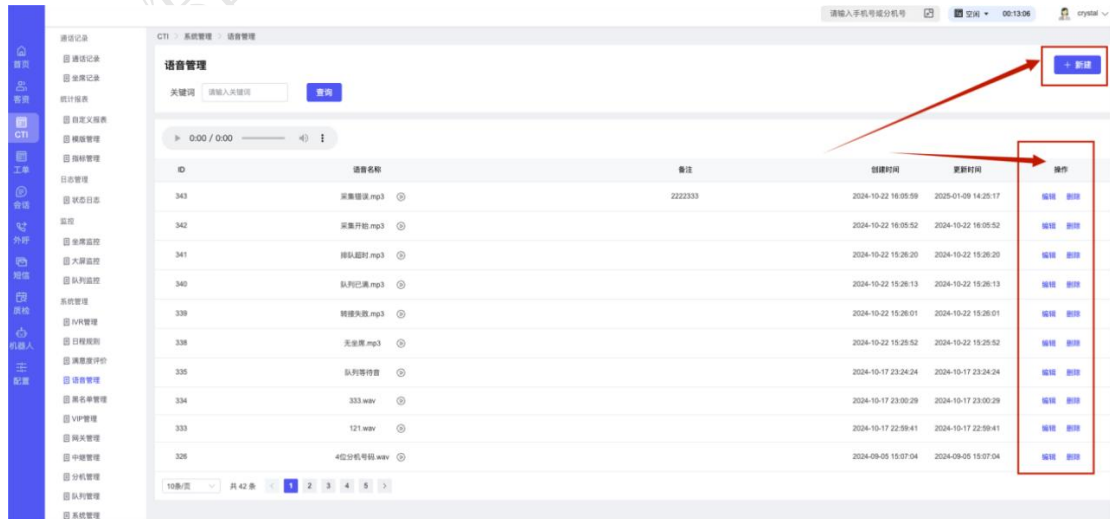
配置满意度评价，设置按键和按键的评价语，如图



- (1) 按键开始语音：下拉选择按键开始之前播放的语音
- (2) 按键结束语音：下拉选择按键结束之后播放的语音
- (3) 按键：下拉选择需要的按键，按键0-9
- (4) 按键xx评价语：针对所筛选的按键进行按键评价语的设置

5.5 语音管理

IVR语音在播报的过程中需要上传语音，对语音进行管理，支持对语音的新建、查看、编辑、删除。如图



1) 查询区

关键词：通过搜索语音名称来查询

2) 列表区

(1) ID：系统生成的ID

(2) 语音名称：语音的名称，点击播放“icon”可以播放录音，播放和下载，点击“播放icon”在线播放语音，支持倍速播放；点击“下载icon”下载该语音

(3) 备注：上传语音时输入的备注

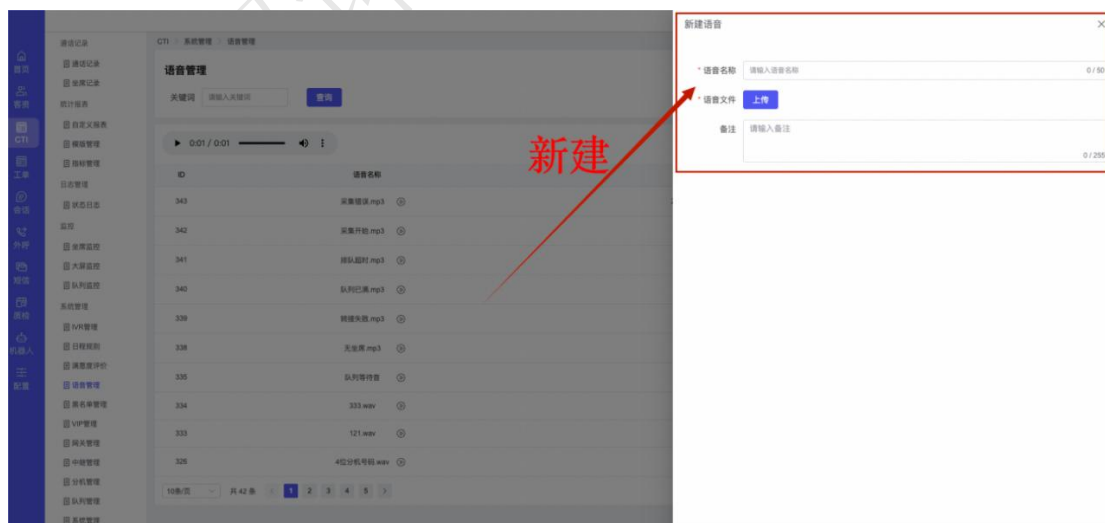
(4) 创建时间：创建语音的时间，具体到年月日，时分秒，以时间倒序的方式排序

(5) 更新时间：最近一次更新语音的时间，具体到年月日

(6) 操作：编辑/删除

3) 操作

(1) 新建，点击“新建”按钮如图

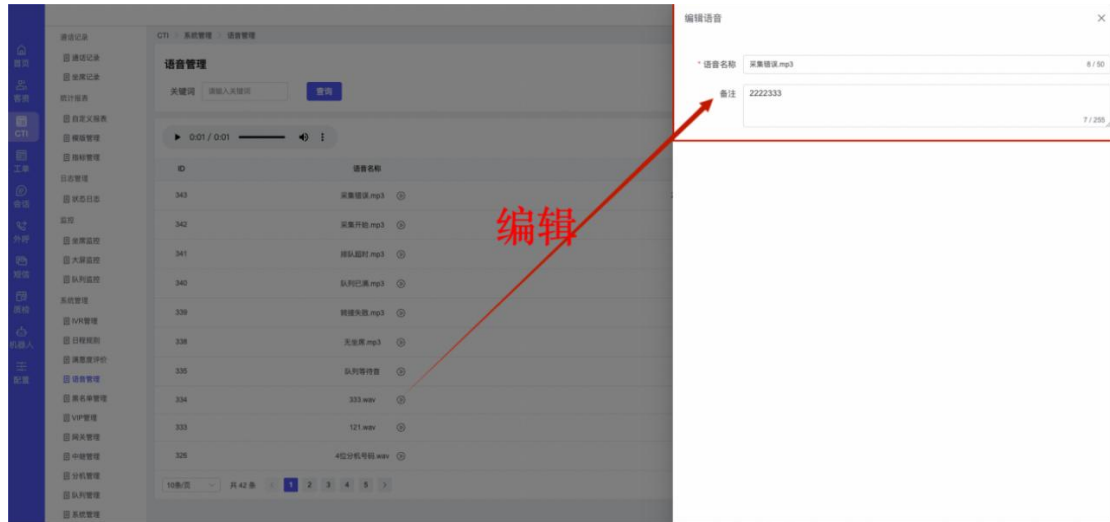


语音名称：必填，输入语音的名称，最多50个字符

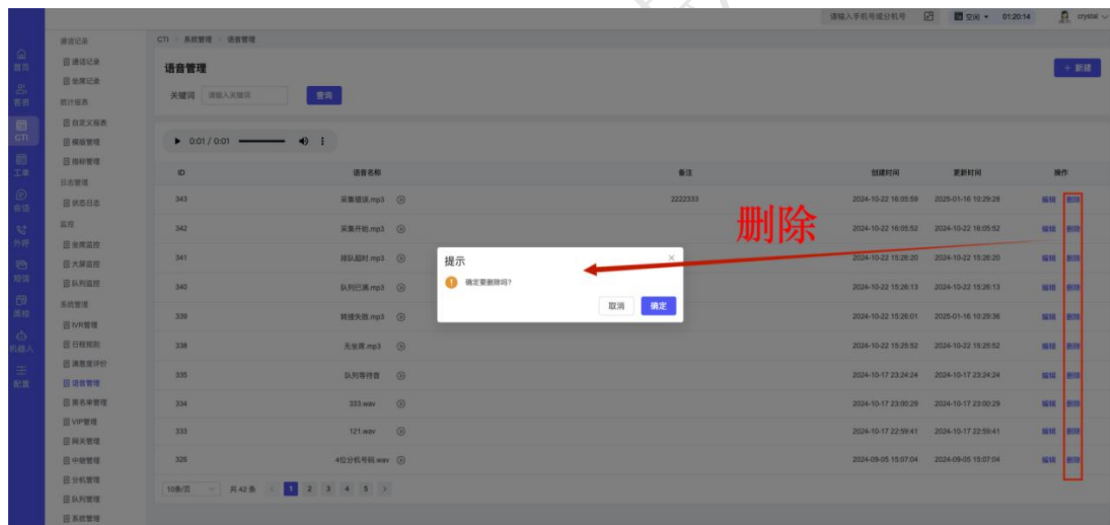
语音文件：上传，点击本地上传

备注：输入备注的名称

(2) 编辑，点击列表的“编辑”可以编辑语音的相关信息，如图

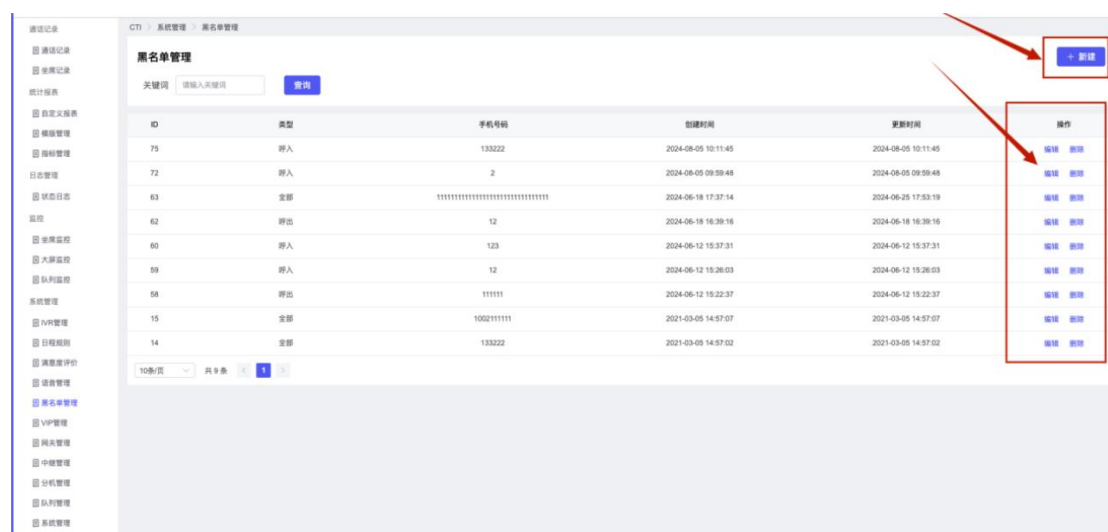


(3) 删除：点击列表的“删除”删除该语音，如图



5.6 黑名单管理

配置黑名单的号码，如电话呼入或呼出时黑名单的号码做限制，支持对黑名单号码的新建、编辑、删除的操作，如图



1) 查询区

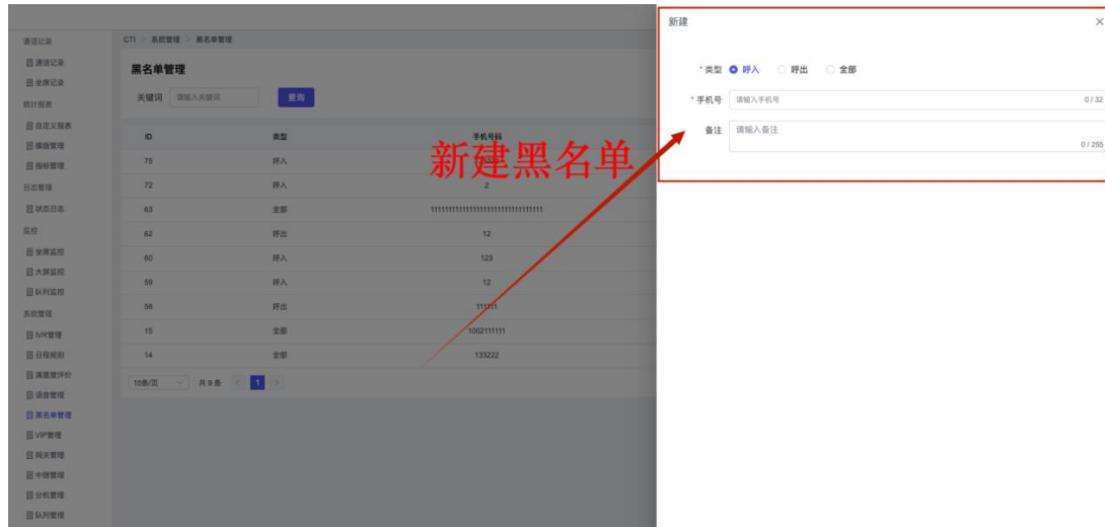
关键词，输入黑名单的号码进行查询

2) 列表区

- (1) ID: 系统生成的ID
- (2) 类型: 黑名单限制的类型是呼入还是呼出
- (3) 手机号码: 黑名单的号码
- (4) 创建时间: 创建黑名单时的号码，最近一次更新时间，具体到年月日，时分秒
- (5) 更新时间: 最近一次更新黑名单号码的时间，具体到年月日，时分秒
- (6) 操作: 编辑/删除

3) 操作

(1) 新建：点击新建按钮，打开新建页面，如图

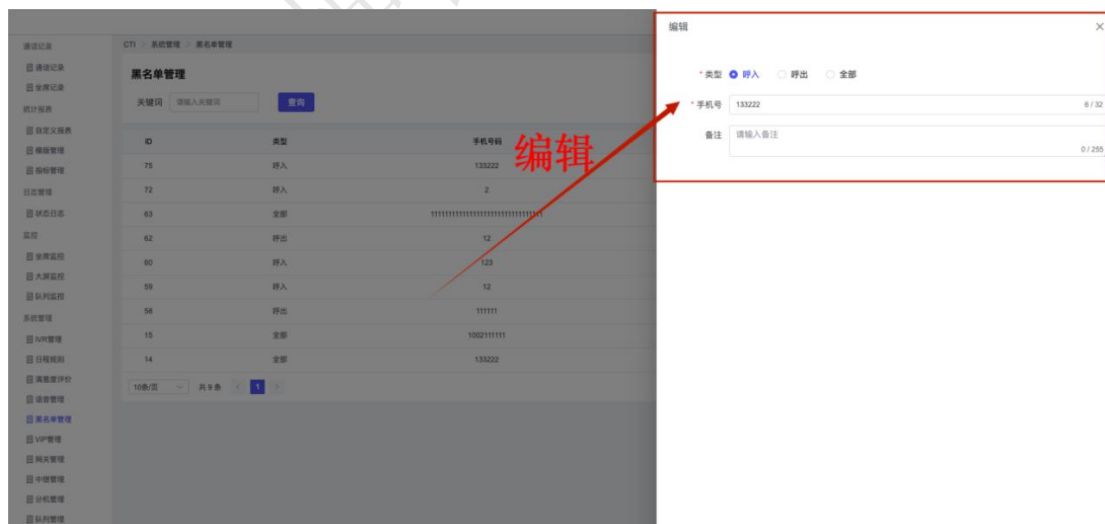


类型：必选，选择是呼入、呼出还是全部，默认呼入，选择呼入则正对呼入的号码做限制，黑名单的蛤蟆不允许呼入进线；如果是呼出则呼出的号码存在黑名单内则不允许呼出。如果选择全部的不管是呼入还是呼出号码都做限制

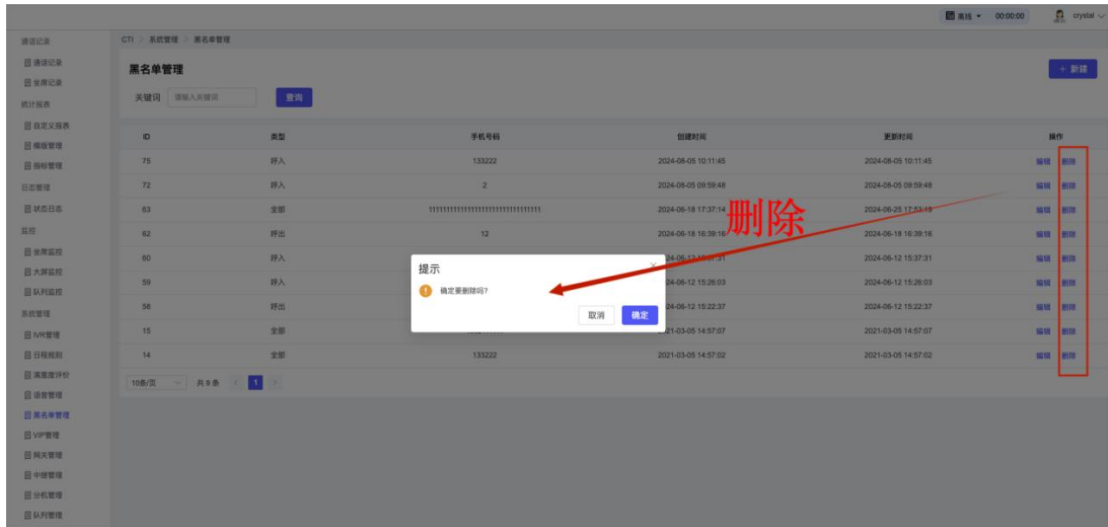
手机号：必填，输入手机号码

备注：输入备注的号码

(2) 编辑：点击列表区的编辑按钮，编辑黑名单的相关内容，如图

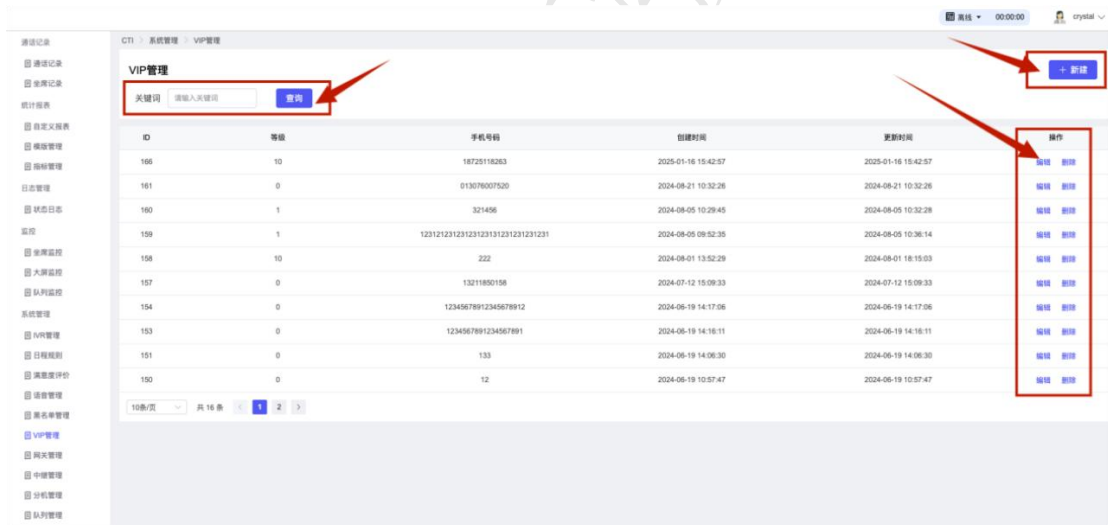


(3) 删除：点击列表区的删除按钮，删除该黑名单的数据，如图



5.7 VIP管理

对VIP号码进行管理的，支持对VIP号进行新建、编辑、删除等操作，如图



1) 查询区

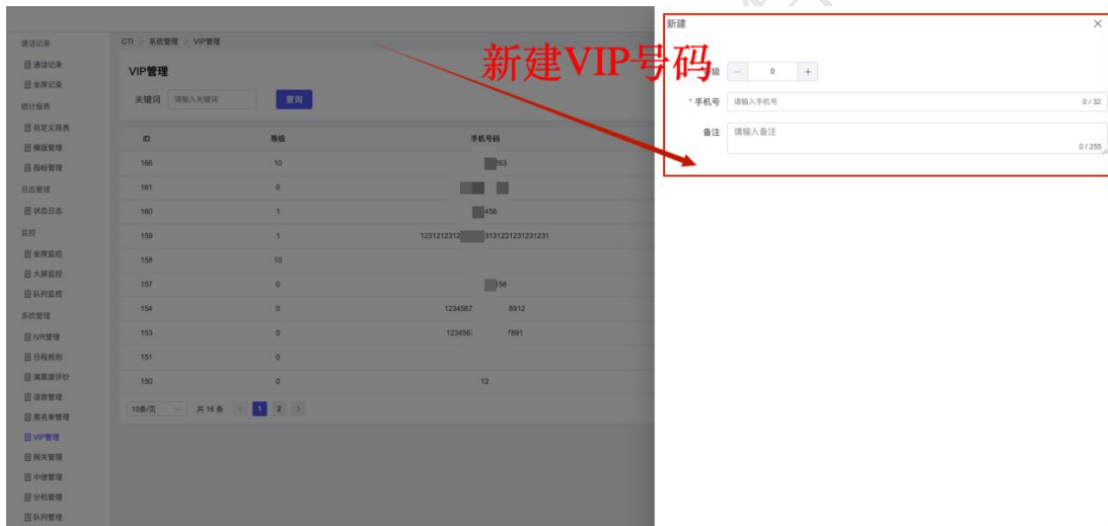
关键词：输入关键词进行搜索

2) 列表区

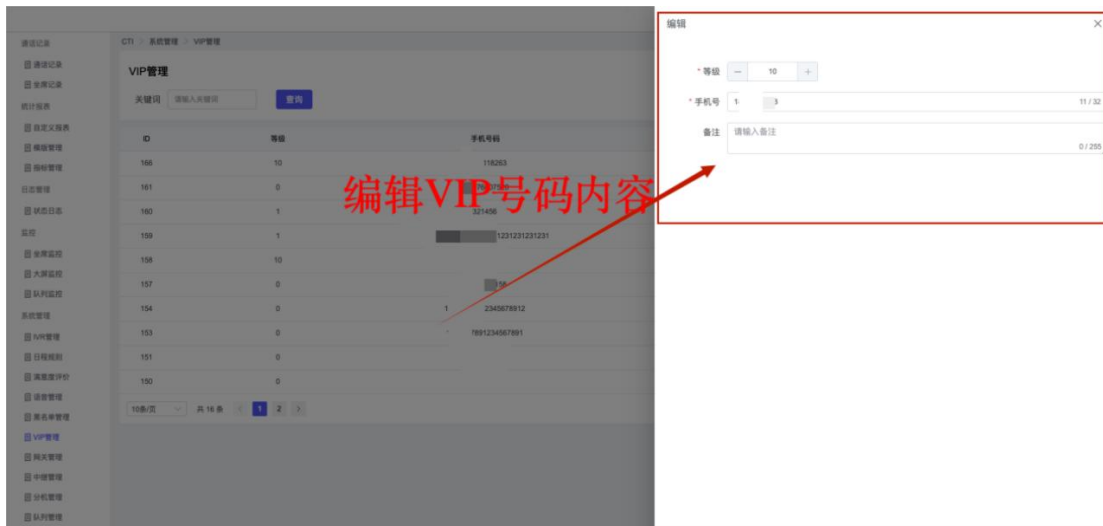
- (1) ID: 系统生成的序号
- (2) 等级: VIP号码的等级, 等级越高越优先
- (3) 手机号码: VIP的电话号码
- (4) 创建时间: 创建VIP号码的时间, 具体到年月日, 时分秒
- (5) 更新时间: 最近一次更新VIP号码的时间, 具体到年月日, 时分秒
- (6) 操作: 编辑/删除

3) 操作

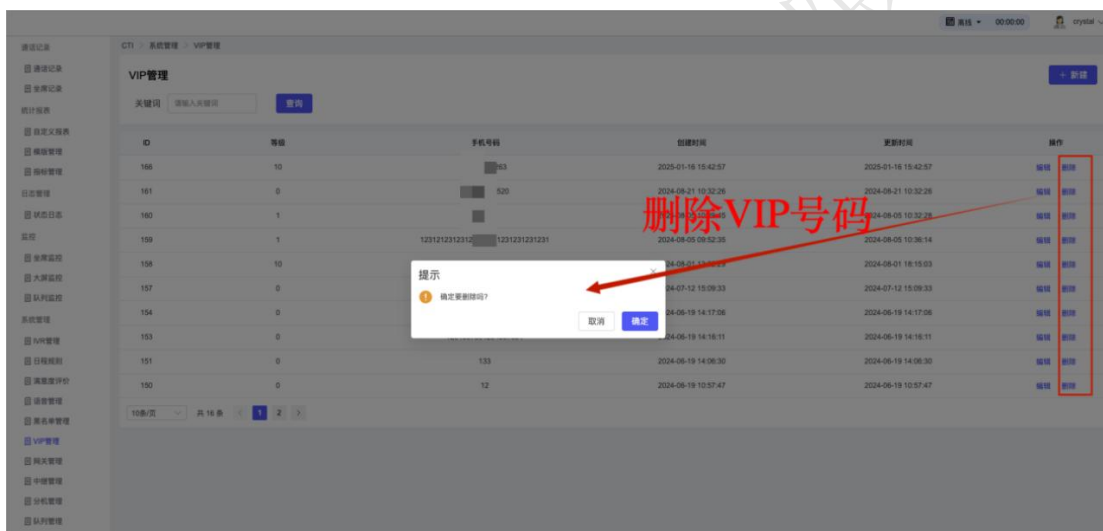
- (1) 新建: 点击“新建”按钮弹窗新建页面, 如图



- (2) 编辑: 点击列表的“编辑”按钮, 编辑相关信息, 如图

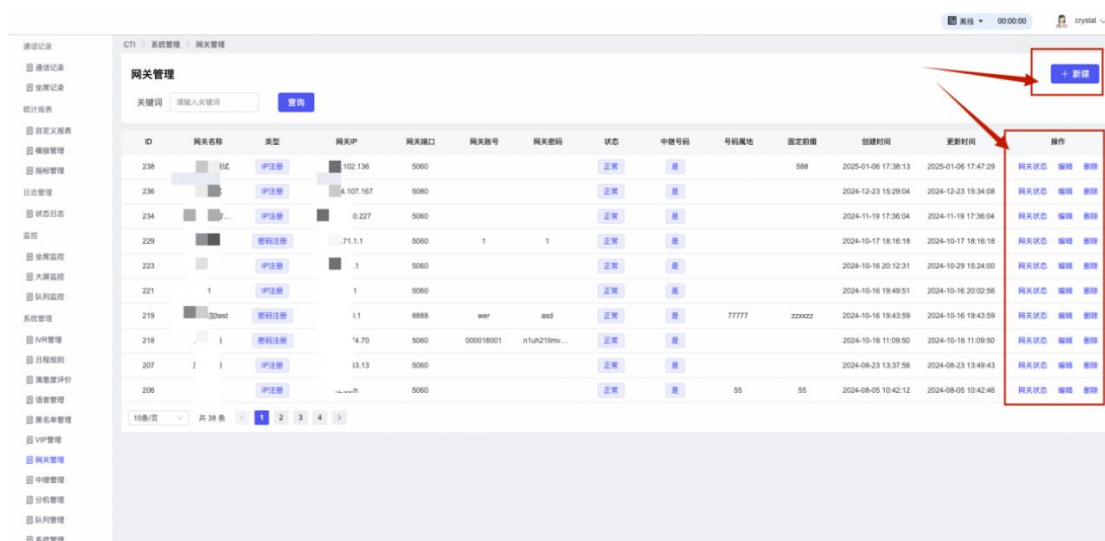


(3) 删除: 点击列表的“删除”按钮, 删除相关信息, 如图



5.8 网关管理

对网关进行管理，包含对网关信息端口、账号、密码的配置，支持新建、网关状态、编辑、删除的操作，如图



1) 查询区

(1) 关键词：通过输入关键词信息进行查询，如网关名称，网关IP

2) 列表区

- (1) ID：系统生成的序号
- (2) 网关名称：网关的名称
- (3) 类型：配置网关时的类型
- (4) 网关IP：网关的IP地址
- (5) 网关端口：网关的端口
- (6) 网关账号：网关的账号信息
- (7) 网关密码：网关的密码
- (8) 状态：网关的状态，是正常的还是失败的
- (9) 中继号码：网关配置的中继号码

(10) 号码归属：号码的归属地

(11) 固定前缀：网关的前缀

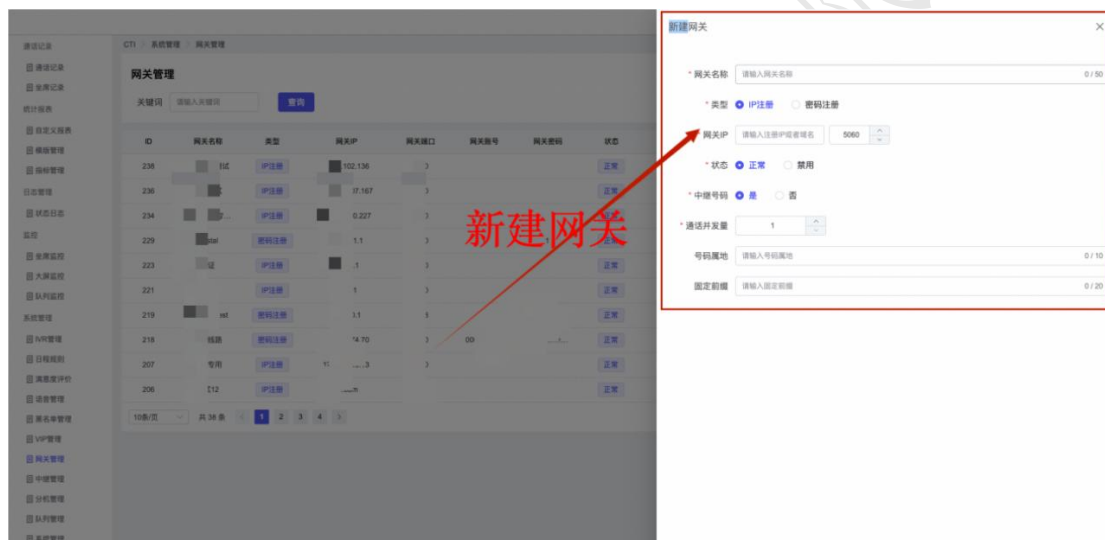
(12) 创建时间：创建网关的时间，具体到年月日，时分秒

(13) 更新时间：最近一次更新网关的时间，具体到年月日，时分秒

(14) 操作：网关状态/编辑/删除

3) 操作

(1) 新建，点击“新建”按钮，弹窗新建网关的页面，如图



网关名称：输入网关的名称

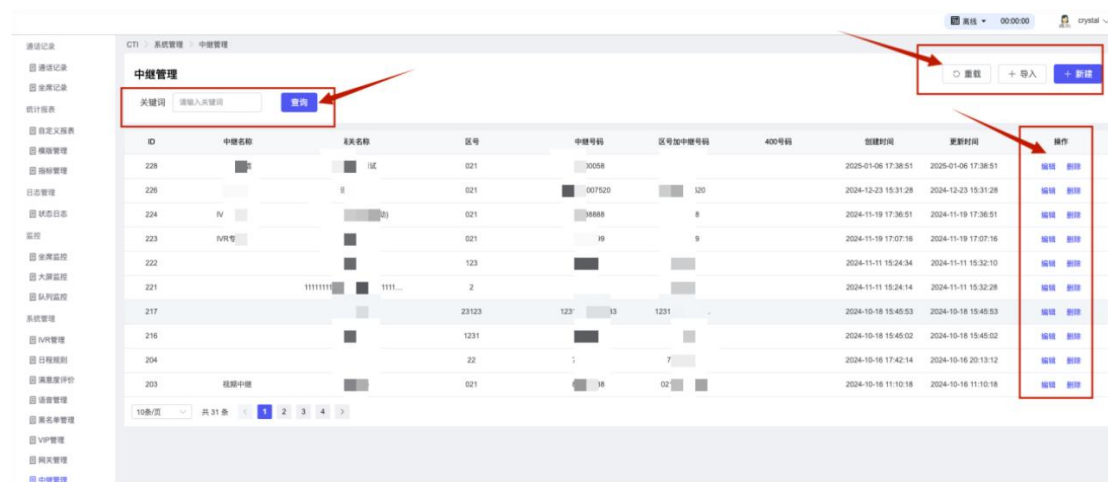
类型：选择网关的类型，是IP注册还是密码注册，IP注册则输入IP的地址，密码注册则输入网关账号和网关密码

网关IP：输入网关的IP地址或者域名，以及输入网关的端口信息

状态：设置网关的状态是正常还是禁用，开启后网关可以正常使用，禁用后则不可以使用

(2) 编辑，点击列表中的“编辑”按钮，弹窗编辑网关的页面，如图

对中继号码进行管理的，支持对中继号的编辑、新建、删除等操作，如图



1) 查询区

(1) 关键词：通过搜索关键词来进行搜索

2) 列表区

(1) ID：系统生成的序号

(2) 中继名称：中继号码

(3) 网关名称：网关的名称

(4) 区号：中继号的区号

(5) 中继号码：中继线的号码

(6) 区号加中继号码：区号加中继号的号码

(7) 400号码：400的电话号码

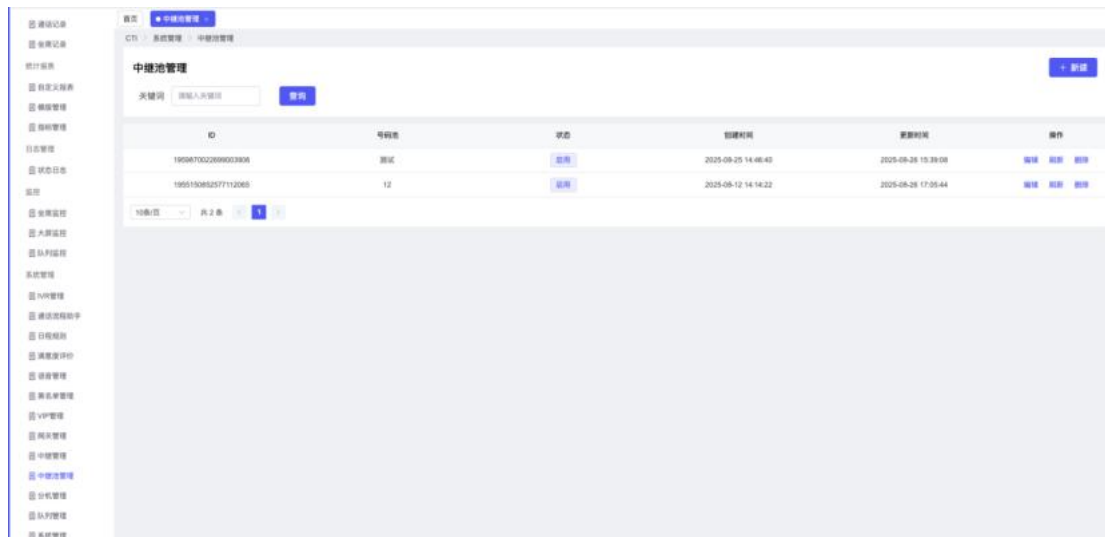
(8) 创建时间：中继号的创建时间，具体到年月日，时分秒

(9) 更新时间：最近一次更新中继号的时间，具体到年月日，时分秒

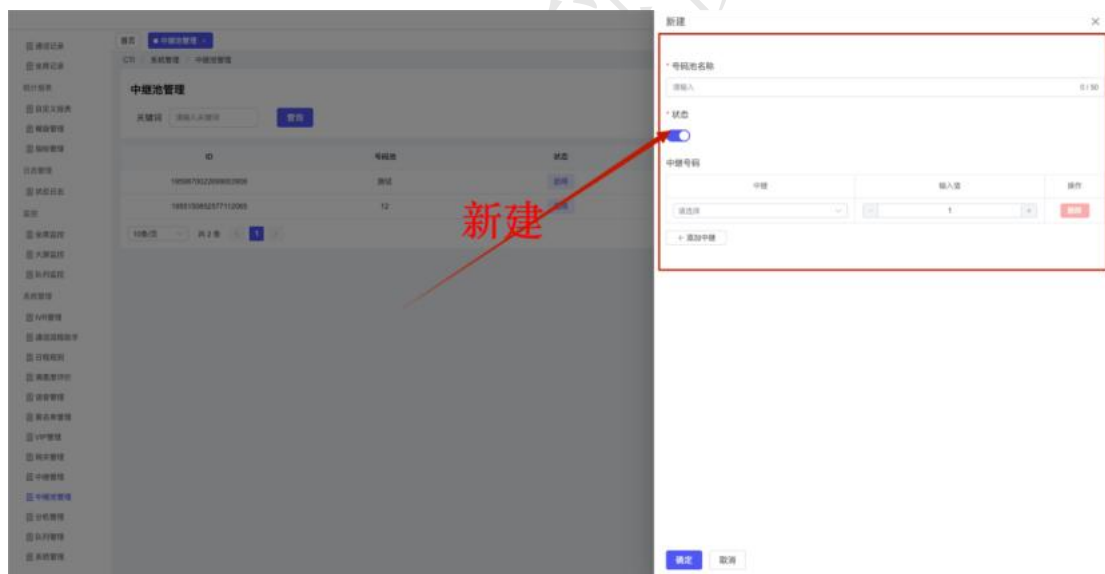
(10) 操作：编辑/删除

5.10 中继池管理

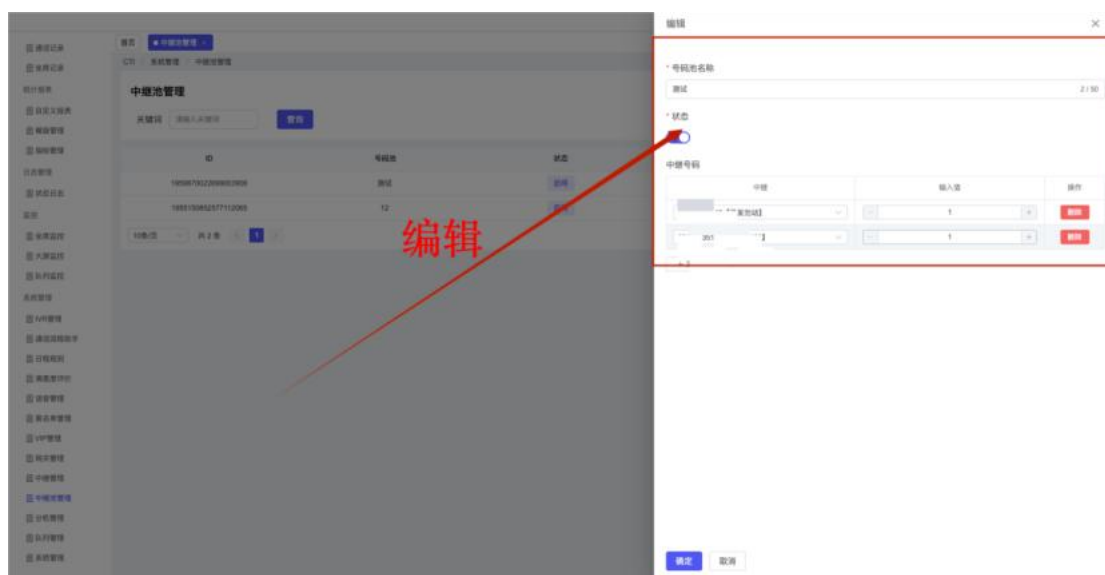
管理中继号码的，注意，当号码进线到这个中继池内，内的号码支持轮训外呼，如图



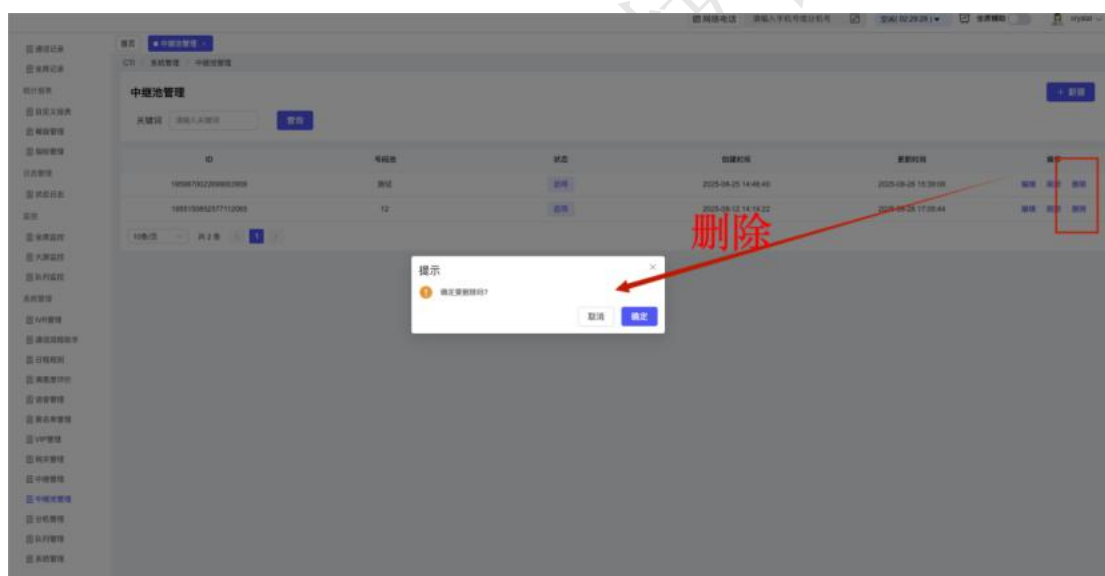
点击“新建”创建中继池号码管理，如图



点击“编辑”编辑中继池号码管理，如图

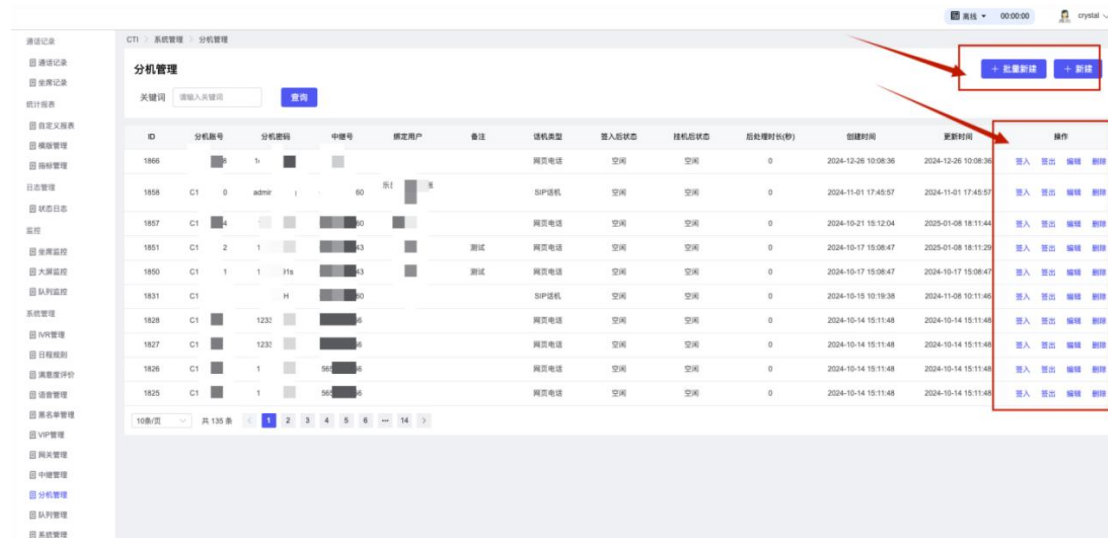


点击“删除”该中继池号码管理，如图



5.11 分机管理

对分机进行管理的，支持分机的编辑、新建、删除等操作，如图



1) 查询区

(1) 关键词：通过搜索关键词来进行搜索

2) 列表区

(1) ID：系统生成的序号

(2) 分机账号：分机的账号

(3) 分机密码：分机的密码

(4) 中继号：中继号码

(5) 绑定用户：绑定的用户坐席

(6) 备注：输入的分机号备注

(7) 话机类型：创建分机的类型，是网页电话还是SIP电话

(8) 签入后状态：分机签入后的状态

(9) 挂机后状态：分机挂机后的状态

(10) 后处理时长：分机后挂机后的处理的时长

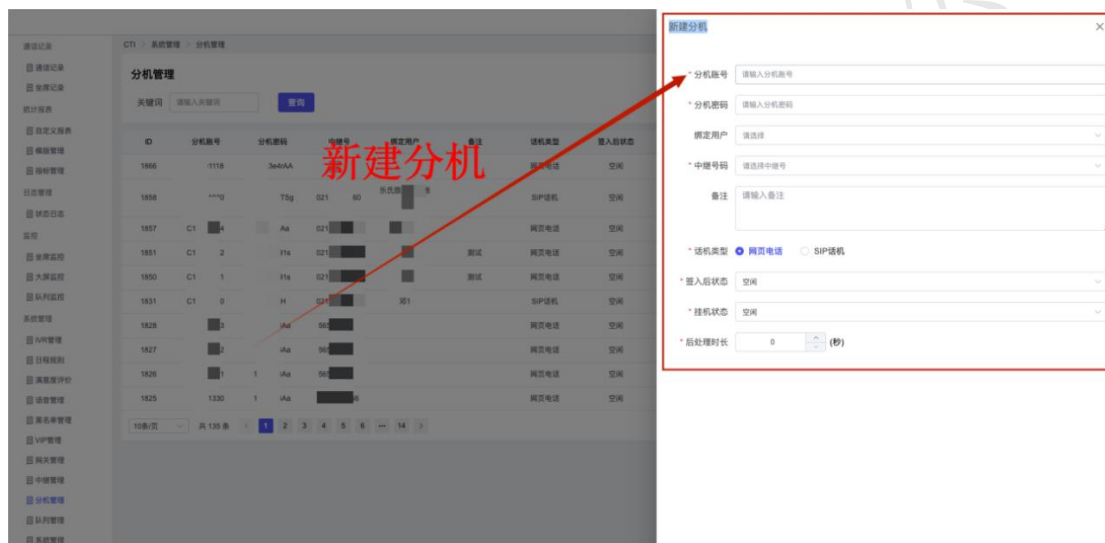
(11) 创建时间:创建分机的时间

(12) 更新时间: 最近一次更新分机的时间: 具体到年月日时分秒, 具体到年月日, 时分秒

(13) 操作: 签入、签出、编辑、删除

3) 操作

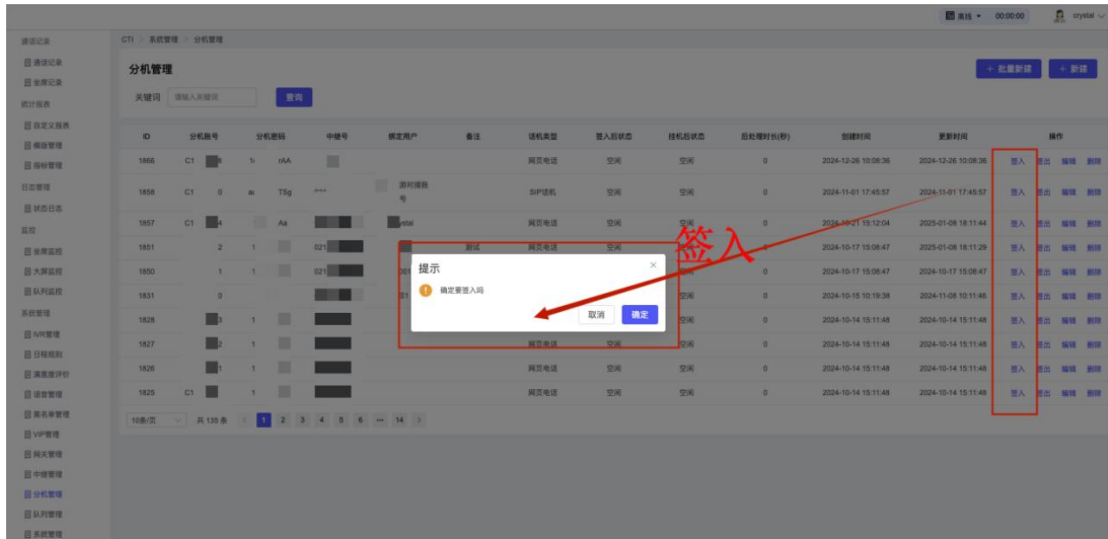
(1) 新建, 如图



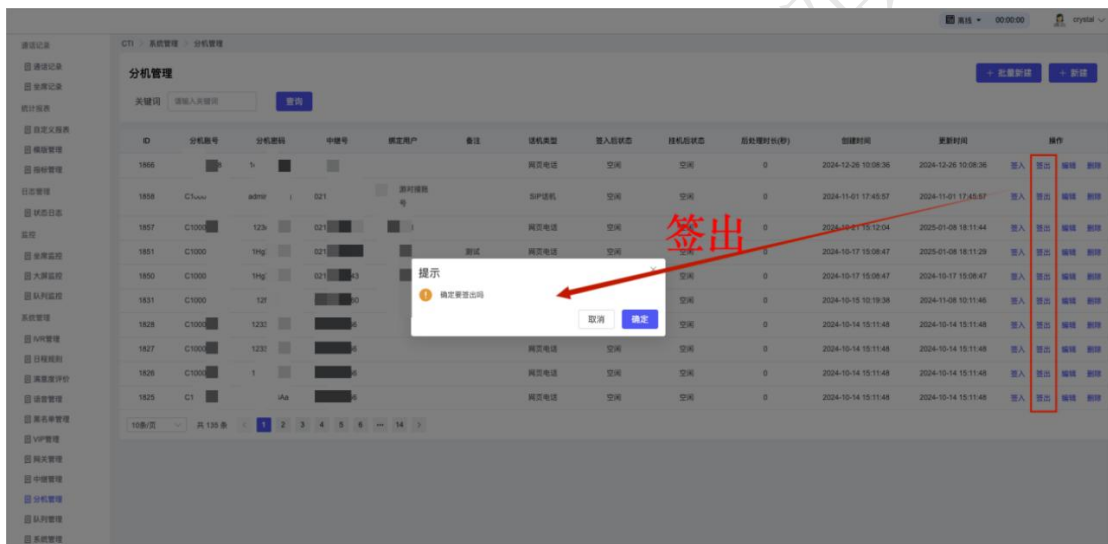
(2) 批量新建, 如图



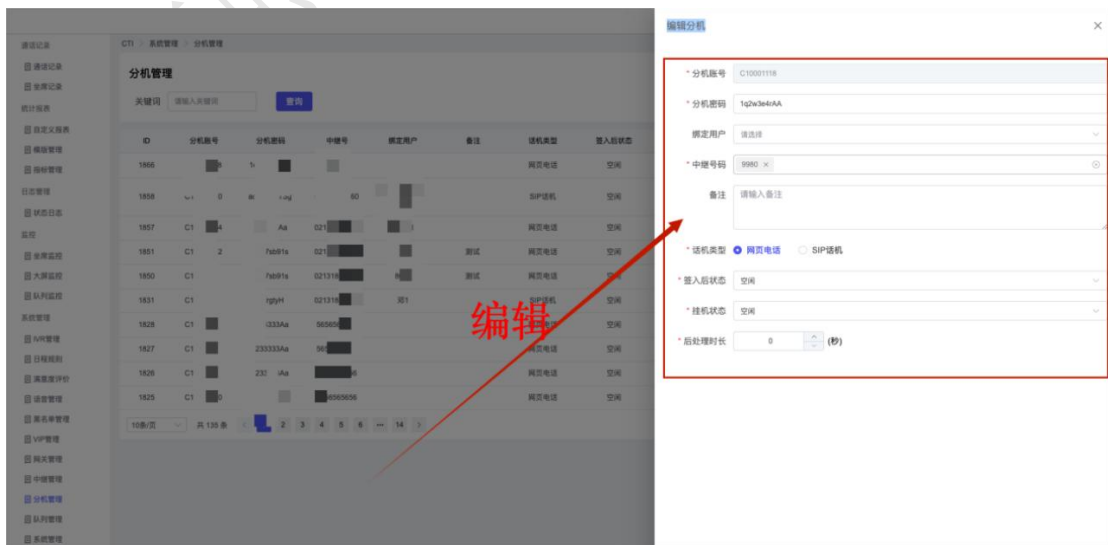
(3) 签入, 如图



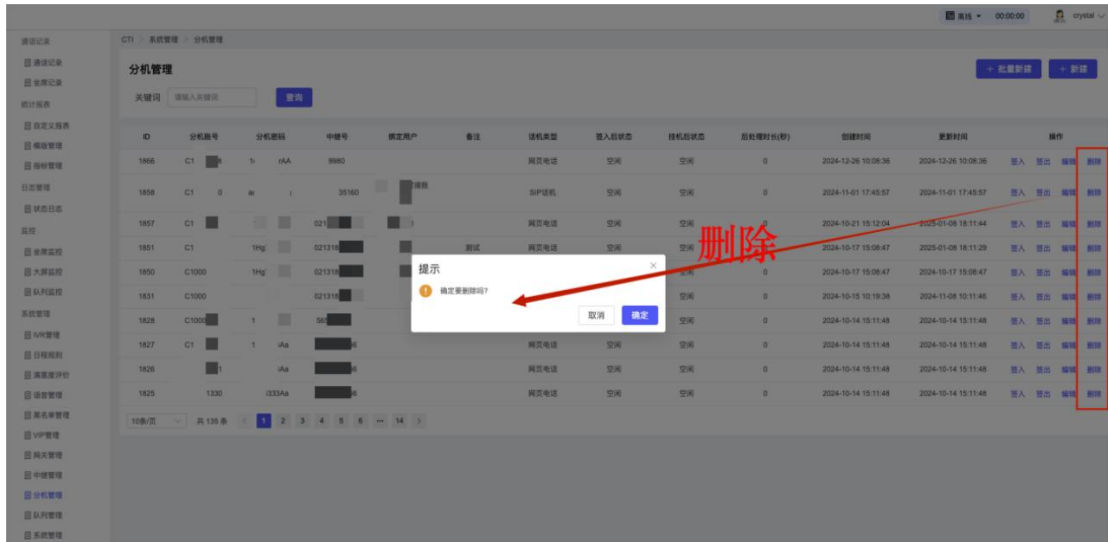
(4) 签出, 如图



(5) 编辑, 如图

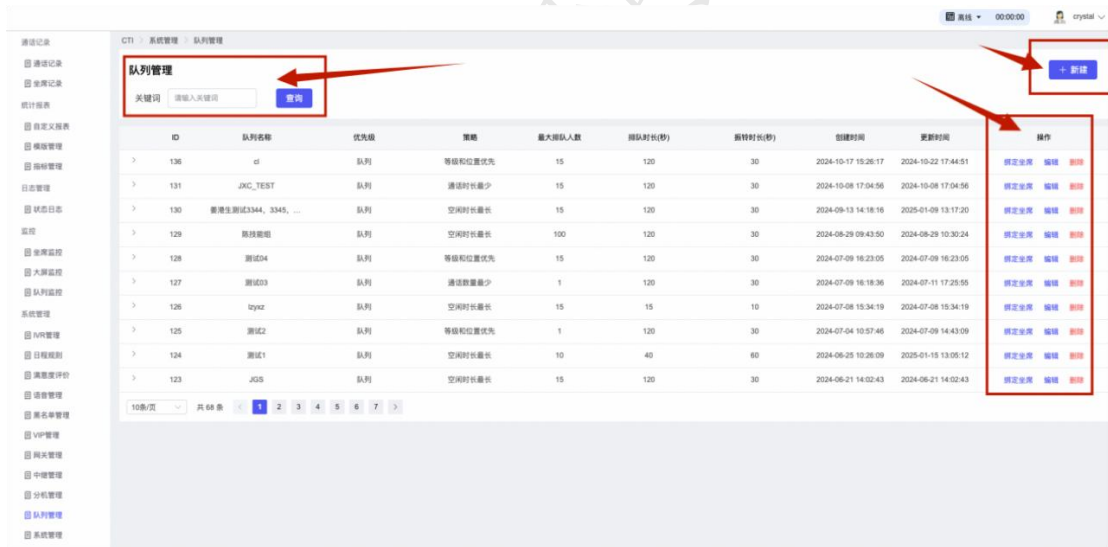


(6) 删除, 如图



5.12 队列管理

对转接到队列, 队列技能组的管理, 支持新建、绑定坐席、编辑、删除队列等, 如图



1) 查询区

(1) 关键词: 输入关键词进行搜索

2) 列表区

- (1) ID: 系统生成
- (2) 队列名称: 队列的名称
- (3) 优先级: 队列的优先级,
- (4) 策略: 队列的策略规则
- (5) 最大排队人数: 最大的排队人数
- (6) 排队时长: 最大的排队时长
- (7) 振铃时长: 最大的振铃时长
- (8) 创建时间: 队列的创建时间, 时间具体到年月日, 时分秒
- (9) 更新时间: 最近一次更新队列的时间, 时间具体到年月日, 时分秒
- (10) 操作: 绑定坐席、编辑、删除

3) 操作

- (1) 新建, 新建队列, 如图

a 队列名称:

b、优先级: 队列, 系统, 如果队列则按照该队列的规则走, 优先级等级越低越优先, 如果是系统则按照系统内设的规则来走

c、策略: 转队列的策略, 空闲时长最长 (按照空闲时间最长的坐席来分配)、通话时长最少 (按照通话时间最少得来分配)、通话数量最少 (按照通话数量最少得坐席优先分配)、等级和位置优先 (按照坐席的等级位置优先的规则来分配)

d、最大排队人数: 队列的最大排队人数

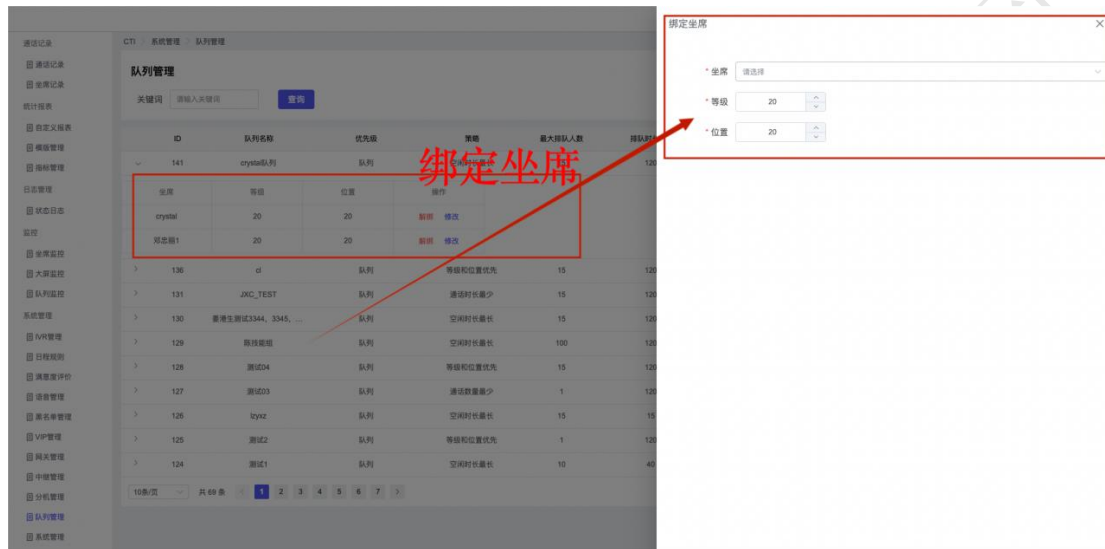
e、排队时长: 队列的最大排队时长

f、振铃时长：最大的振铃时长

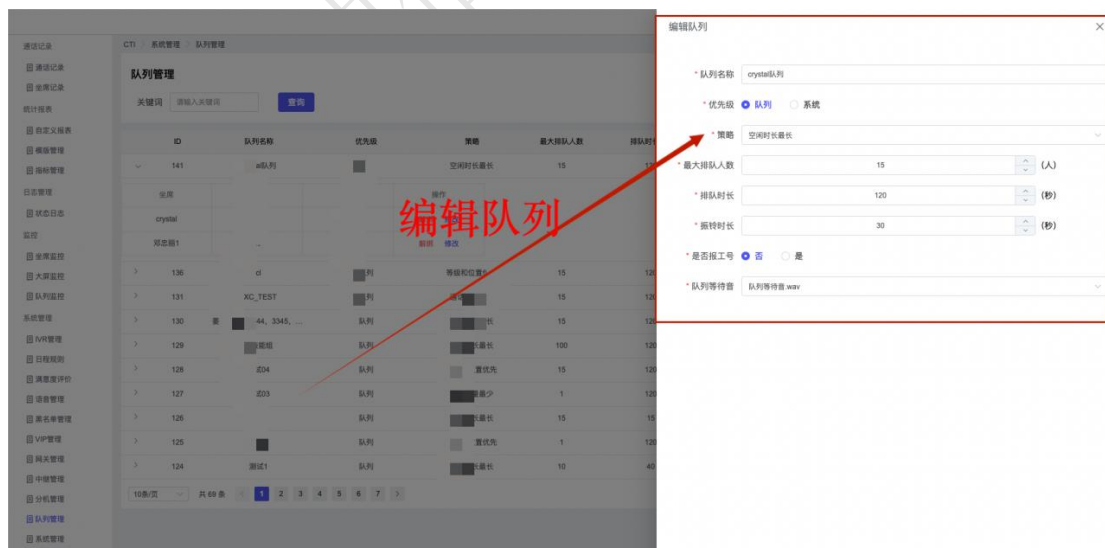
g、是否报工号：是、否，如果选择是转队列时播报工号，如果选择否，转队列不会播报工号

h、队列等待时长：选择队列的播报音

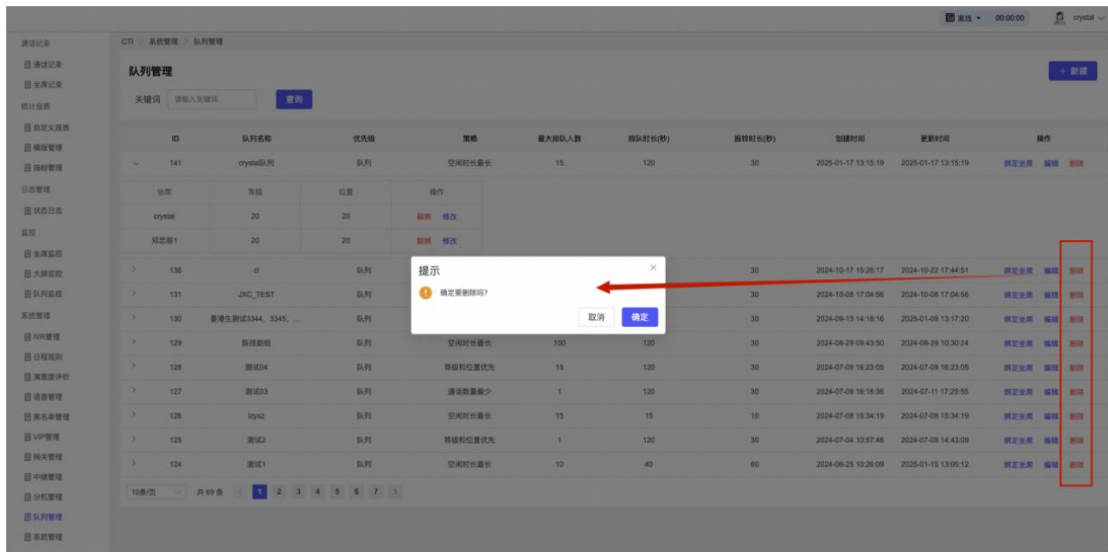
(2) 绑定坐席，绑定坐席人员，优先级、位置越低越优先，如图



(3) 编辑：编辑队列的相关信息，如图

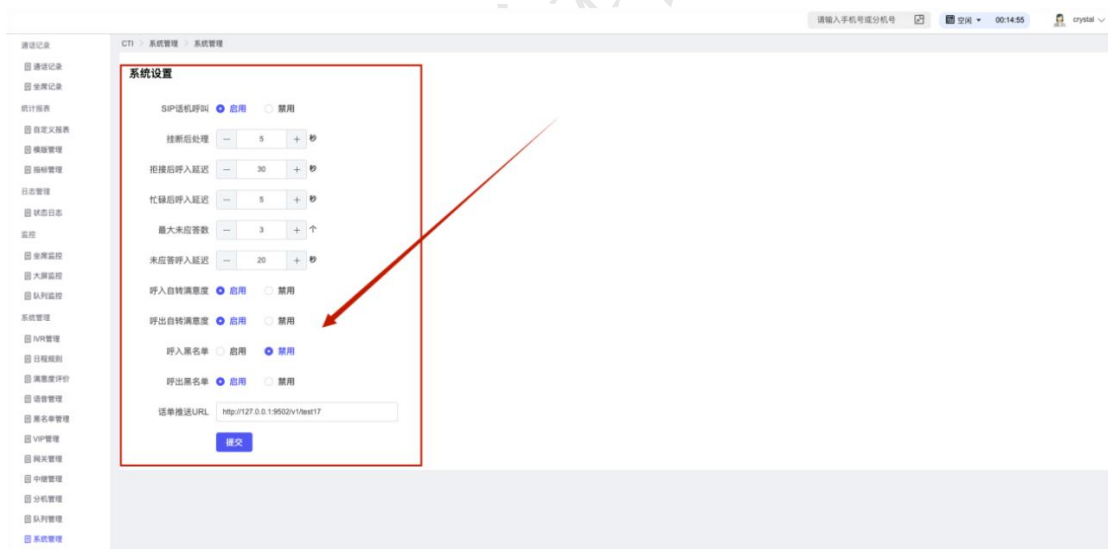


(4) 删除：删除队列的相关信息，如图



5.13 系统管理

配置系统的设置，如图



(1) SIP话机呼叫：开启和禁用，开启后支持SIP话机呼叫

(2) 挂断后处理：配置挂断后多少秒后下个电话呼入需要等待n秒后才能进线，指正常挂断的电话

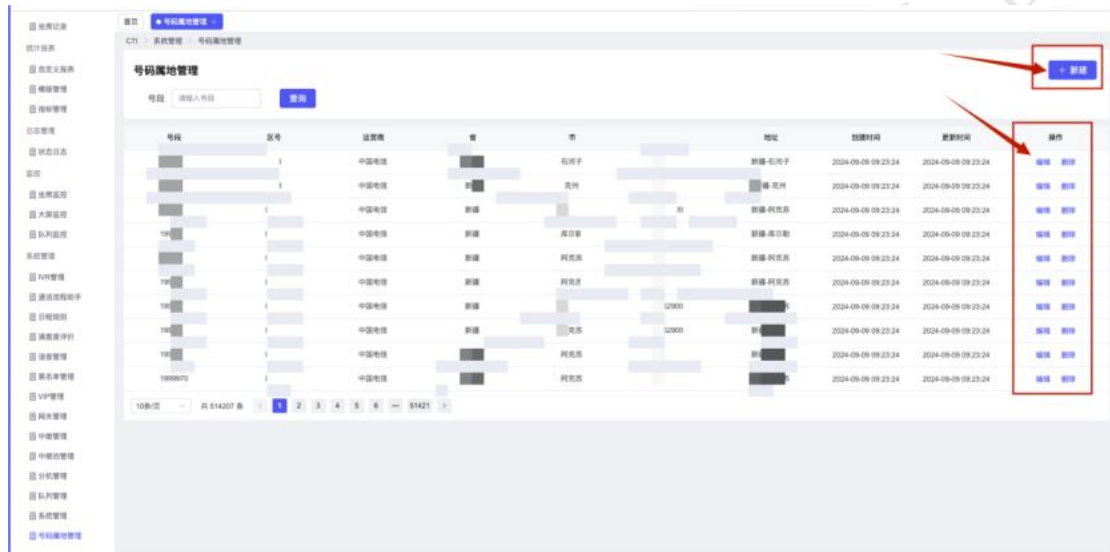
(3) 拒接呼入延迟：配置拒接多少秒后下一个电话才能呼入

场景:电话是拒接的状态, 根据通话返回的信令有关, 指拒绝原因触发到特殊原因才能触发到

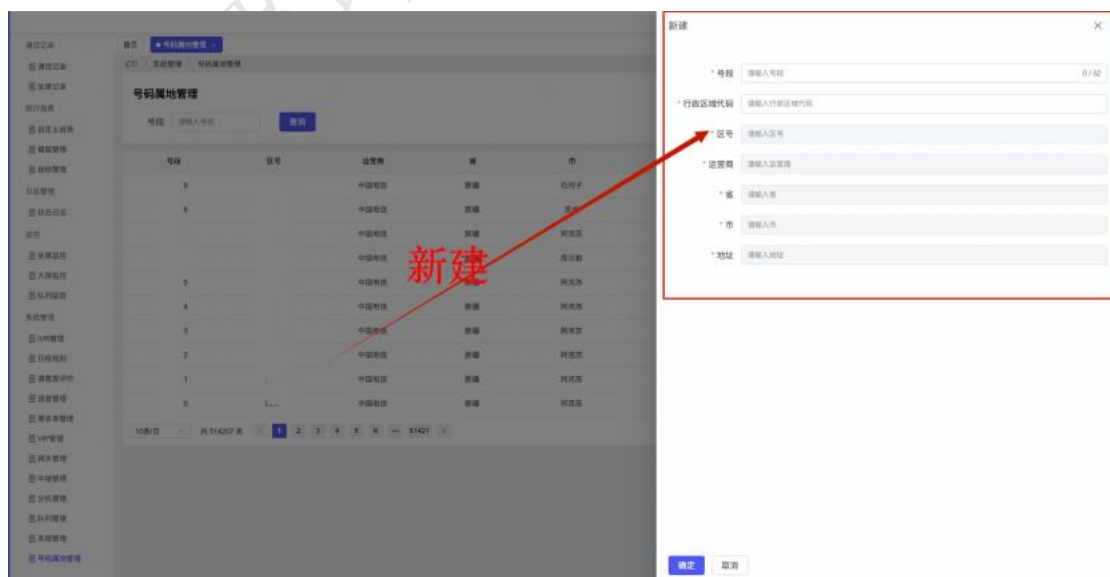
(4) 忙碌后呼入延迟: 配置拒接多少秒后下一个电话才能呼入

5.14 号码属地管理

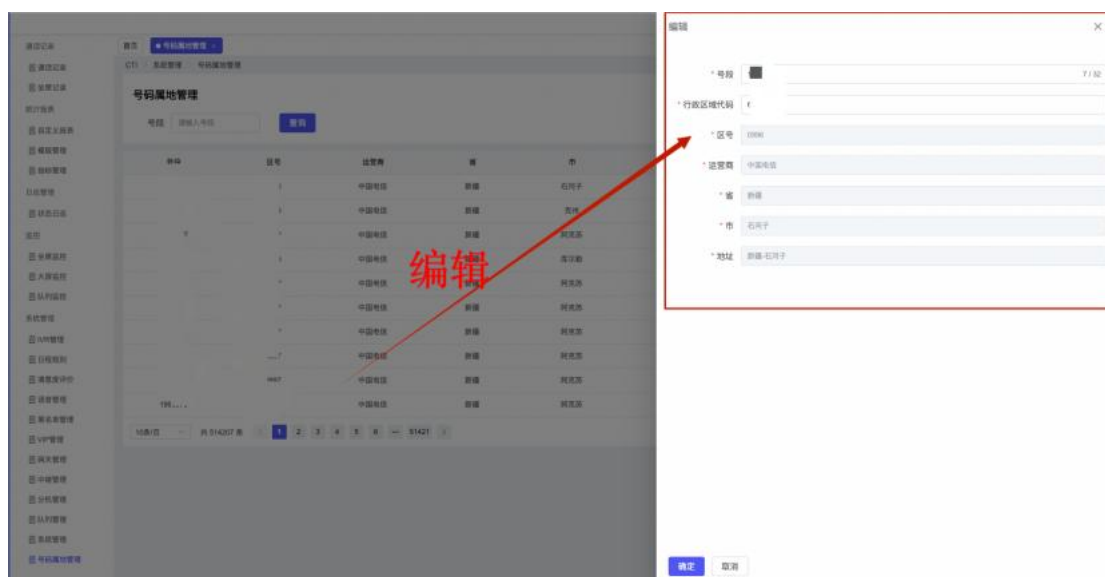
显示号码所在的归属地, 如图



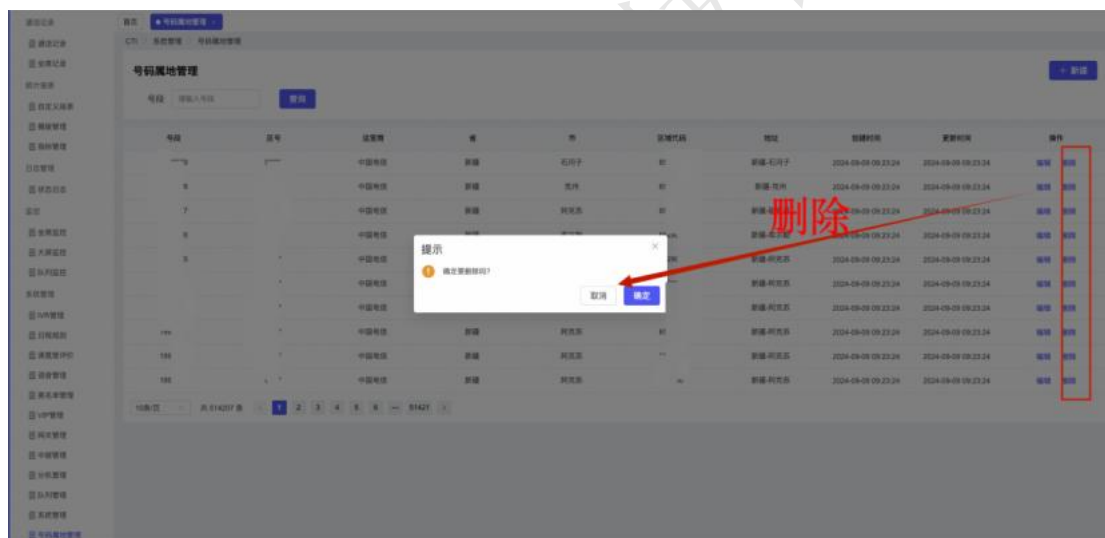
点击“新建”, 新建号码的归属地, 如图



点击“编辑”，编辑号码的归属地，如图



点击“删除”，删除号码的归属地，如图



场景:呼叫的速度频率，电话的状态为忙碌

(5) 最大未应答数：配置未应答的数量，当未应答数量超过设定的数量时，会自动给坐席置忙，

(6) 未应答呼入延迟：：坐席不接听，再次呼入的延迟时间

(7) 呼入自转满意度：启用和禁用，开启后呼入挂断后的直接转到满意度评价

(8) 呼出自转满意度：启用和禁用，开启后呼出挂断后的直接转到满意度评价

(9) 呼入黑名单：启用和禁用，不允许黑名单的号码呼入进来

(10) 呼出黑名单：启用和禁用，不允许黑名单的号码呼出

(11) 话单推送URL：输入话单推送的地址

1、预测试外呼

支持创建预测试外呼的时间，中继号并发数等，如图

ID	任务编号	任务名称	状态	数据总数	比例	已呼出	已接通	失败已接通	创建时间	操作
20	05599a0...	12	待开始	0 导入	1 编辑	0	0	0	2024-12-04 16:39:21	详情 编辑 删除
18	0398009...	测试121	已暂停	3 导入	1 编辑	1	1	1	2024-11-20 17:05:45	详情 编辑 删除
17	0560787...	1212	待开始	0 导入	1 编辑	0	0	0	2024-11-20 17:05:16	详情 编辑 删除
16	11938ed...	测试8	待开始	0 导入	1 编辑	0	0	0	2024-11-20 17:04:57	详情 编辑 删除
15	038a807...	测试7	待开始	0 导入	1 编辑	0	0	0	2024-11-20 17:04:43	详情 编辑 删除
14	0e185a1...	测试206	待开始	0 导入	1 编辑	0	0	0	2024-11-20 17:04:07	详情 编辑 删除
10	ccf1ab11...	测试205	已暂停	149760 导入	12 编辑	5	3	3	2024-11-08 09:15:50	详情 编辑 删除
4	c716406...	测试3	待开始	1029760 导入	1 编辑	0	0	0	2024-11-04 17:29:58	详情 编辑 删除

1) 查询区

(1) 关键词：输入关键词进行查询搜索

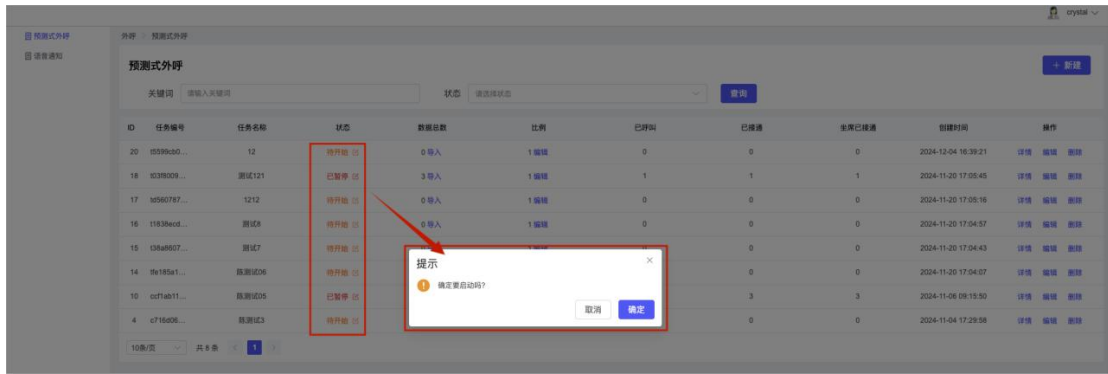
(2) 状态：下拉选择预测试外呼的状态，待开始/运行中/已暂停进行搜索数据，搜索的数据在列表中显示

2) 列表区

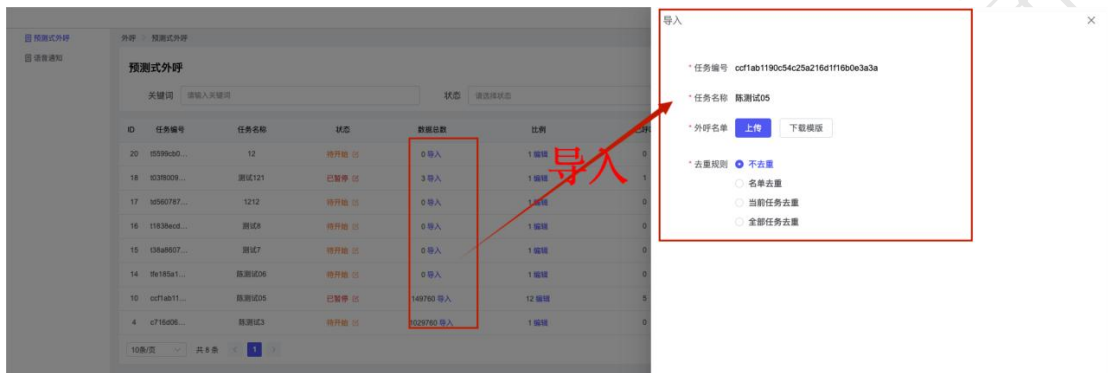
(1) ID：系统生成的序号ID

(2) 任务编号：系统生成的任务编号

(3) 状态：外呼任务的状态，当前是待开始还是已暂停的状态，当“待开始”，“已暂停”的时候，可以进行外呼状态的启用，如图；



(4) 数据总数：显示外呼名单的总数据，点击导入则可上传数据，如图



a、任务编号ID：显示系统生成任务的ID编号

b、任务名称：显示任务的名称

c、外呼名单：如果没有外呼名单的模板，则点击下载模板，填充数据，进行上传，如果有模板或数据直接填充好数据点击上传名单。

d、去重规则：选择是否去重和去重方式，单选，默认不去重

注意：不去重：导入的外呼名单数据不去重；名单去重：导入的该名单数据去重；当前

任务去重：针对当前的名单任务去重；全部任务去重：针对所有任务的名单去重

(5) 比例：显示预测试外呼的比例，点击编辑可以进行修改，默认输入1

(6) 已呼叫：已呼叫的数量

(7) 已接通：呼叫出去已接通的数量

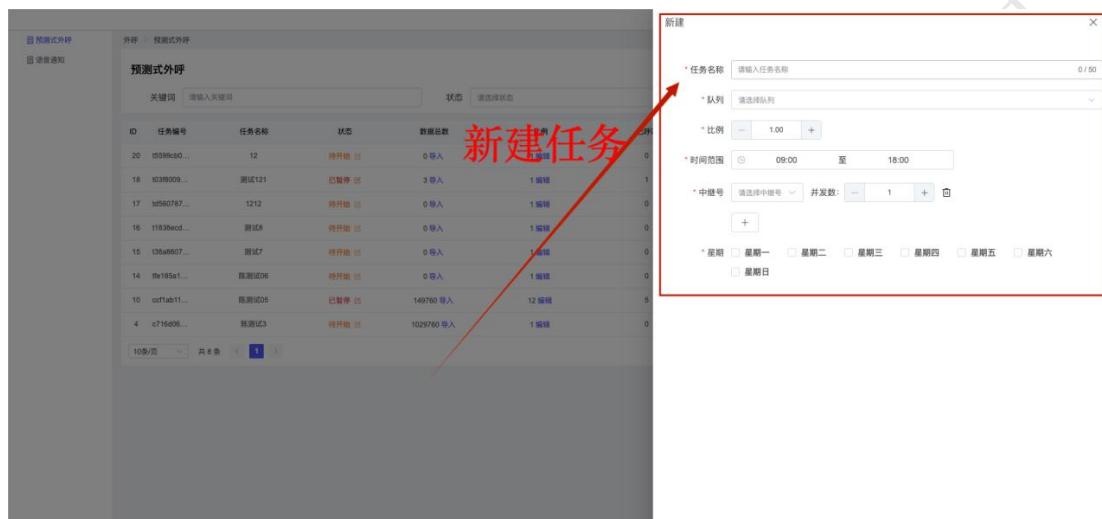
(8) 坐席已接通：预测试外呼出去已接通转给坐席接通的数量

(9) 创建时间：创建预测试外呼任务的时间，具体到年月日，时分秒

(10) 操作：详情/编辑/删除

3) 操作

(1) 新建：点击新建，创建外呼任务，如图



任务名称：必填，输入任务名称，最多输入50个字符

队列：必填，下拉选择预测试外呼结束转的队列

比例：必填，输入预测试外呼的比例，默认是1，

时间范围：必填，输入预测试外呼的时间范围，开始时间到结束时间，筛选范围时分秒

中继号：必填，选择外呼出去的中继号码，以及外呼的并发数

星期：

(2) 详情：点击详情，查看预测试外呼的详情，如图

呼叫时间：外呼电话的时间，具体到年月日，时分秒

接通时间：外呼电话出去，接通的时间，具体到年月日，时分秒

挂机时间：电话挂机的时间，具体到年月日，时分秒

创建时间：创建该数据的时间，具体到年月日，时分秒

转坐席名称：转接的坐席成员

D、导出

点击“导出”，导出列表的数据

(3) 编辑：点击编辑，编辑任务信息，如图

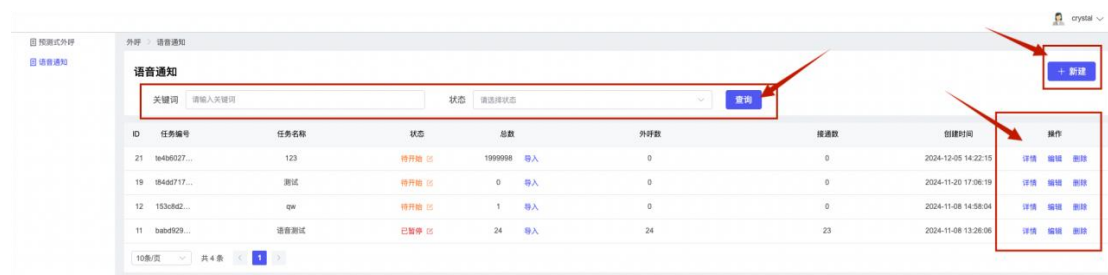


(4) 删除，点击删除，删除该任务信息，如图



2、语音通知

外呼出去进行语音通知，通过导入名单，上传语音语音文件进行外呼播报的场景，如图



1) 查询区

(1) 关键词：输入关键词进行查询搜索

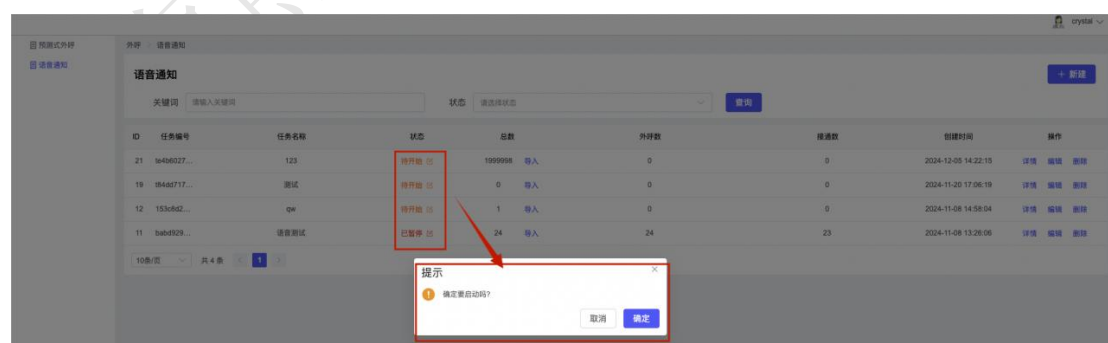
(2) 状态：下拉选择语音通知的状态，待开始/运行中/已暂停进行搜索数据，搜索的数据在列表中显示

2) 列表区

(1) ID：系统生成的序号ID

(2) 任务编号：系统生成的任务编号

(3) 状态：语音通知的状态，当前是待开始还是已暂停的状态，当“待开始”，“已暂停”的时候，可以进行语音通知状态的启用，如图；



(4) 数据总数：显示外呼名单的总数据，点击导入则可上传数据，如图



a、任务编号ID：显示系统生成任务的ID编号

b、任务名称：显示任务的名称

c、外呼名单：如果没有外呼名单的模板，则点击下载模板，填充数据，进行上传，如果有模板或数据直接填充好数据点击上传名单。

d、去重规则：选择是否去重和去重方式，单选，默认不去重

注意：不去重：导入的外呼名单数据不去重；名单去重：导入的该名单数据去重；当前任务去重：针对当前的名单任务去重；全部任务去重：针对所有任务的名单去重

(5) 外呼数：已呼叫的数量

(6) 接通数：呼叫出去已接通的数

(7) 创建时间：创建预测试外呼任务的时间，具体到年月日，时分秒

(8) 操作：详情/编辑/删除

3) 操作

(2) (1) 新建，点击“新建”创建新的语音通知，如图



(2) 详情：点击“详情”查看语音通知的名单，如图

外呼号码	状态	呼叫时间	接通时间	挂机时间	创建时间
23537	已完成	2024-11-08 15:37:43	2024-11-08 15:37:45	2024-11-08 15:37:47	2024-11-08 15:36:51
***37	已完成	2024-11-08 15:37:33	2024-11-08 15:37:37	2024-11-08 15:37:39	2024-11-08 15:36:51
189	37	已完成	2024-11-08 15:37:26	2024-11-08 15:37:31	2024-11-08 15:36:51
189	37	已完成	2024-11-08 15:37:23	2024-11-08 15:37:26	2024-11-08 15:36:51
189	37	已完成	2024-11-08 15:25:39	2024-11-08 15:25:43	2024-11-08 15:24:37
37	已完成	2024-11-08 15:24:55	2024-11-08 15:25:03	2024-11-08 15:25:04	2024-11-08 15:24:37
07	已完成	2024-11-08 15:24:50	2024-11-08 15:24:53	2024-11-08 15:24:54	2024-11-08 15:24:37
23537	已完成	2024-11-08 15:24:44	2024-11-08 15:24:44	2024-11-08 15:24:45	2024-11-08 15:24:37
37	已完成	2024-11-08 15:22:42	2024-11-08 15:22:50	2024-11-08 15:22:51	2024-11-08 15:20:59
37	已完成	2024-11-08 15:22:32	2024-11-08 15:22:37	2024-11-08 15:22:37	2024-11-08 15:20:59

a、总览

数据总数：该预测外呼任务的名单总数据

并发数：任务的并发数

外呼总数：该数据名单中已经呼叫的电话数

b、查询区

查询时间：输入时间段进行查询，开始时间至结束时间

坐席状态：下拉选择坐席的状态来进行查询，枚举值有，客户未接通数、客户接通数

c、列表区

外呼号码：外呼名单的电话号码

状态：该数据外呼的状态，是待开始还是已完成

呼叫时间：外呼电话的时间，具体到年月日，时分秒

接通时间：外呼电话出去，接通的时间，具体到年月日，时分秒

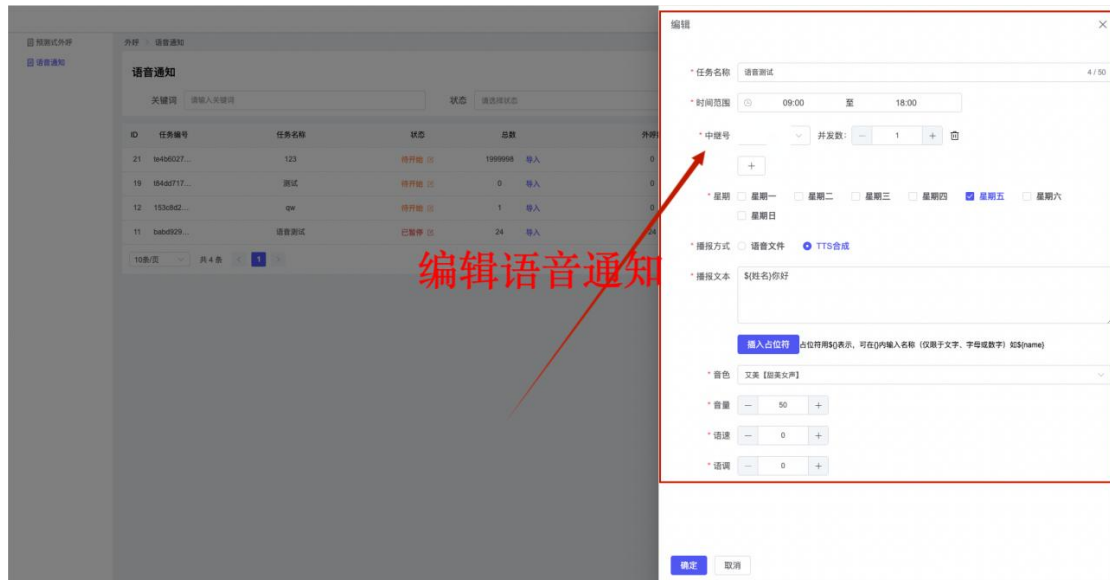
挂机时间：电话挂机的时间，具体到年月日，时分秒

创建时间：创建该数据的时间，具体到年月日，时分秒

D、导出

点击“导出”，导出列表的数据

(3) 编辑：点击“编辑”编辑该语音通知的信息，如图



(4) 删除：点击“删除”删除该语音通知的信息，如图

