

照坤智能呼叫中心系统操作指南

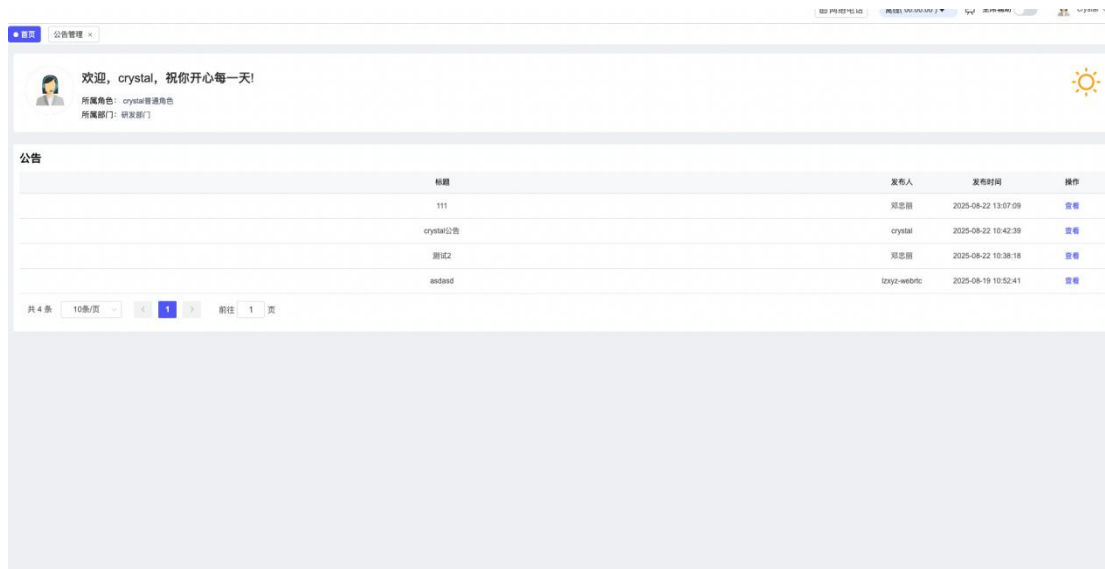
目录

照坤智能呼叫中心系统操作指南	1
一、首页	2
二、客资	3
1、客资管理	3
1.1 线索	3
1.2 客户	24
1.3 联系人	46
1.4 线索公海	52
1.5 客户公海	58
2、客资记录	65
2.1 待办计划	65
2.2 跟进记录	68
3、客资设置	69
3.1 线索设置	69
3.2 客户设置	87
3.3 联系人设置	92
3.4 业务对象映射	93
3.5 写跟进模板	95
三、CTI	97
1、通话记录	97
1.1 通话记录	97
1.2 坐席记录	100
2、统计报表	102
2.1 自定义报表	102
2.2 模板管理	103
2.3 指标管理	103
3、日志管理	106
3.1 状态日志	106
4、监控	106
4.1 坐席监控	106
4.2 大屏监控	107
4.3 队列监控	108
5、系统管理	108
5.1 IVR 管理	109
5.2 通话流程助手	122
5.3 日程规则	131
5.4 满意度评价	133
5.5 语音管理	134

5.6 黑名单管理	136
5.7 VIP 管理	140
5.8 网关管理	142
5.9 中继管理	145
5.10 中继池管理	147
5.11 分机管理	149
5.12 队列管理	153
5.13 系统管理	156
5.14 号码属地管理	158
四、坐席助手	159
1、坐席助手管理	159
1.1 知识库管理	159
1.2 场景管理	164
1.3 变量管理	168
1.4 实体管理	170
1.5 标签管理	174
2、坐席统计	176
2.1 助手话单	176
2.2 总量分析	179
3、坐席设置	180
3.1 语音助手设置	180
3.2 文本助手设置	181
五、工单	181
1、工单管理	181
1.1 全部工单	181
1.2 我的关注	185
1.3 待领取	186
1.4 待处理	187
1.5 我的草稿	190
2、工单统计	191
2.1 工单分析报表	191
2.2 坐席工作量报表	192
3、工单设置	193
3.1 工单模板	193
3.2 工单组	197

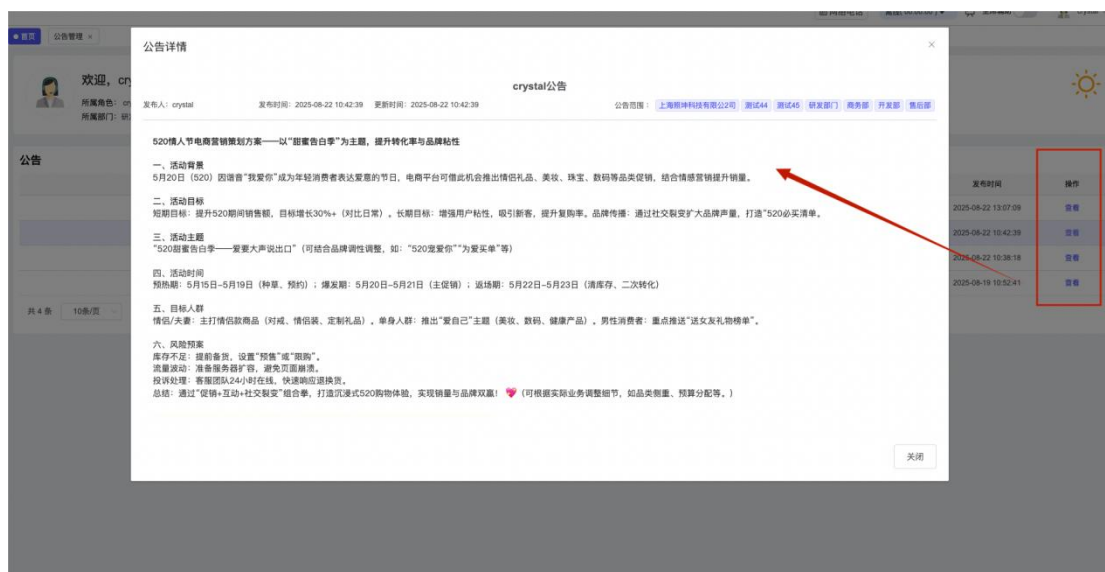
一、首页

显示首页的相关信息，如图



(1) 显示该坐席所属的角色喝所属的部门

(2) 显示通知该坐席的公告，点击“查看”如图

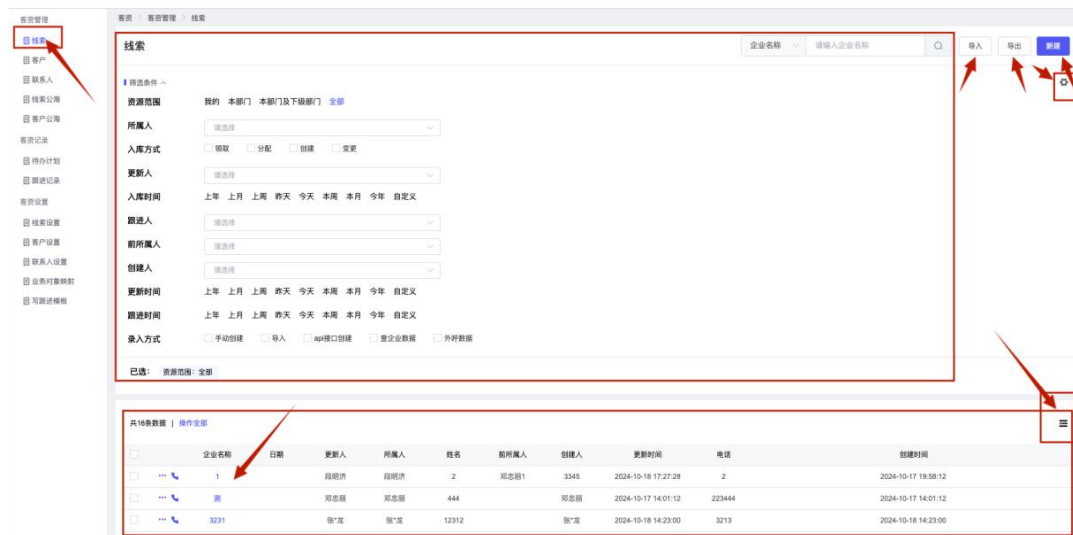


二、客资

1、客资管理

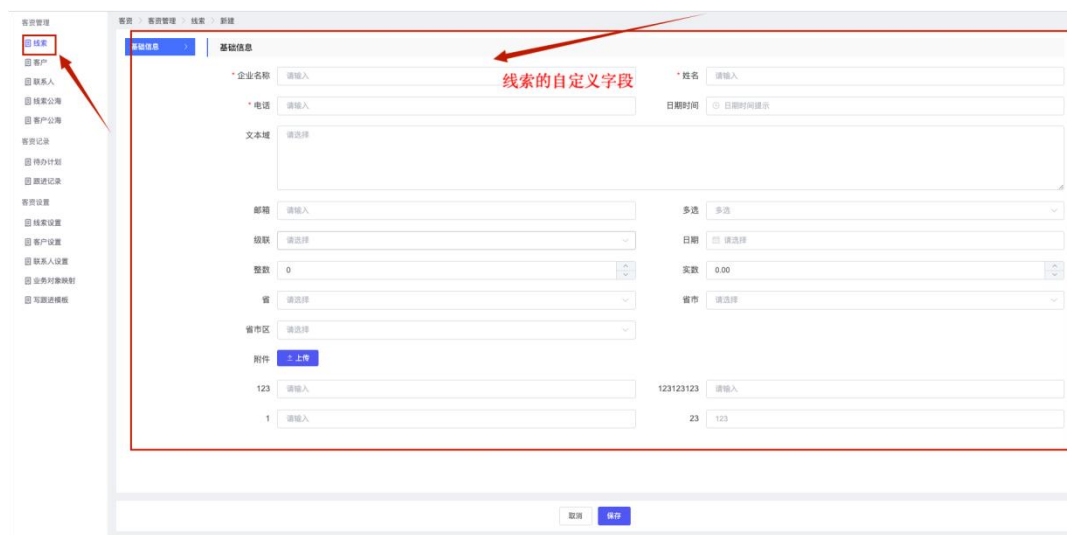
1.1 线索

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。



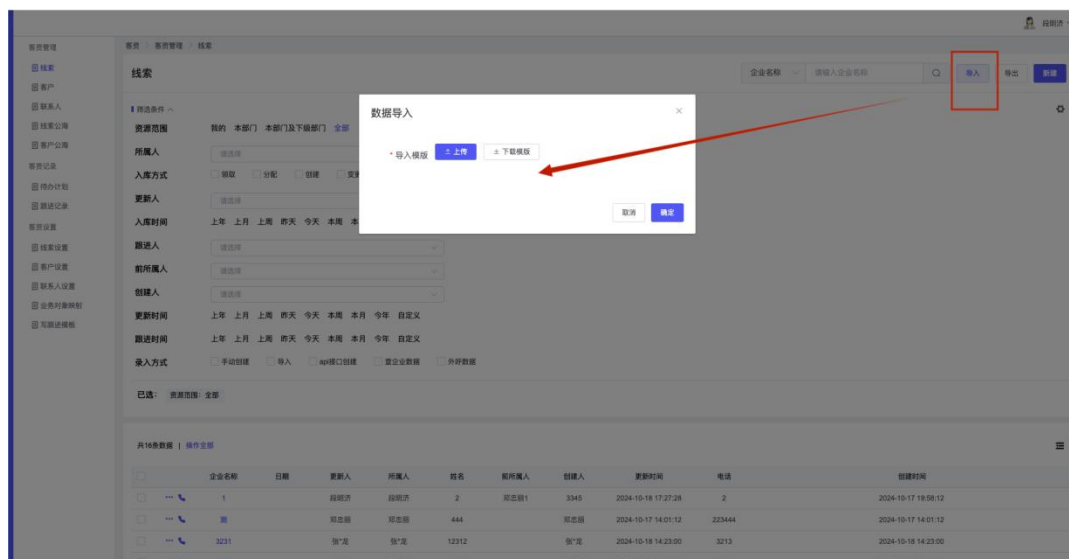
1) 新建线索

点击“新建”，按照线索的字段填写线索信息，保存，如图



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。

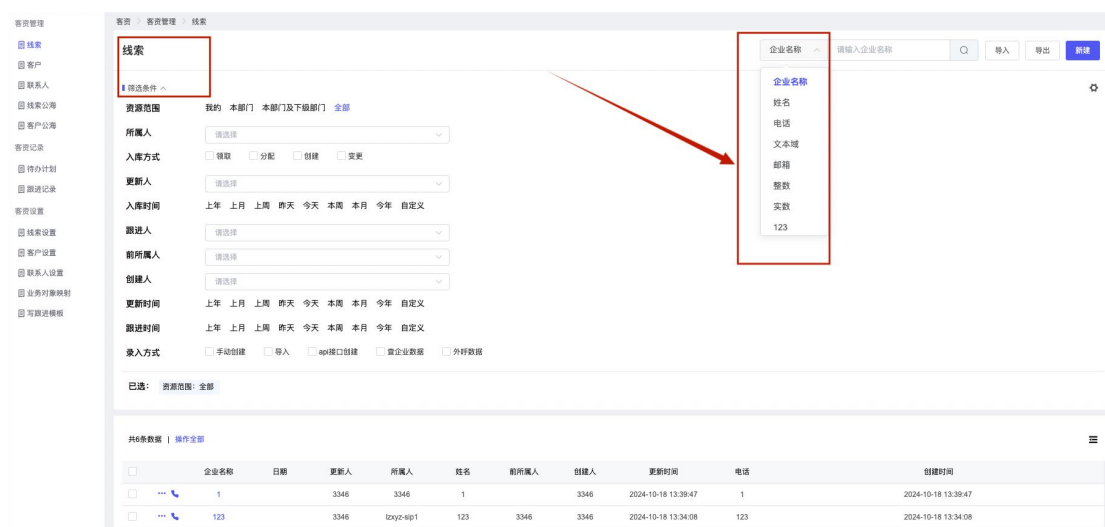


点击“下载模板”：按钮下载模板，则填充完数据后，上传

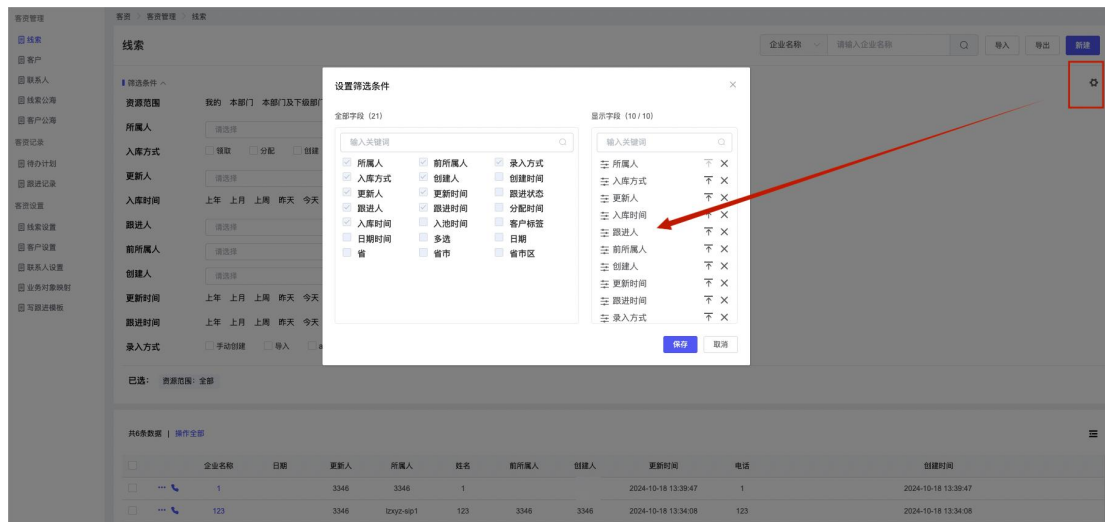
==注意：模板内字段顺序请勿修改，模板内红色字段为必填项；上传文件格式必须为xlsx, 最多支持导入10000条数据，上传限制为10M==

3) 查询区

3.1) 下拉按照条件查询

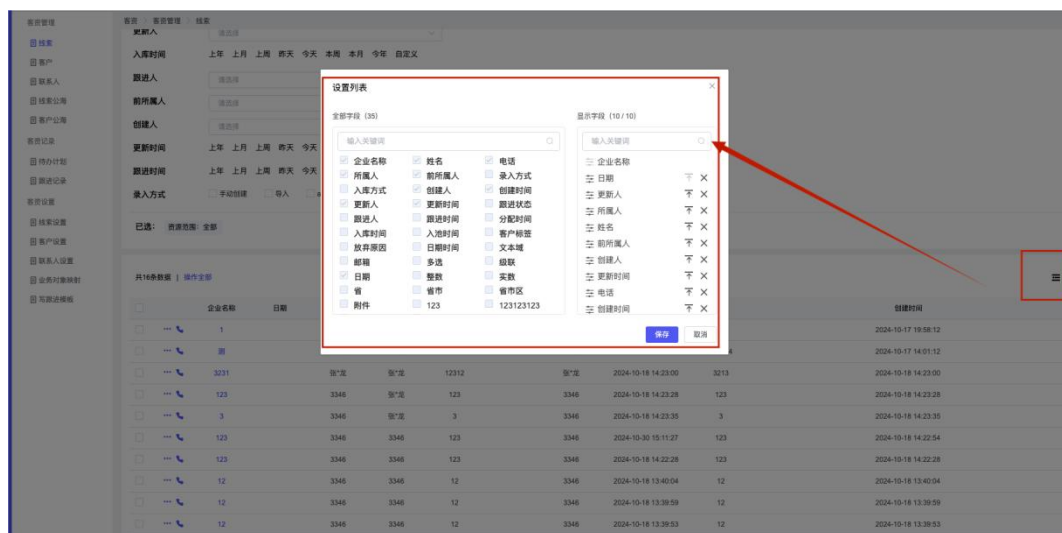


3.2) 自定义设置查询条件，点击右上角设置的 icon，按需勾选查询条件，如图

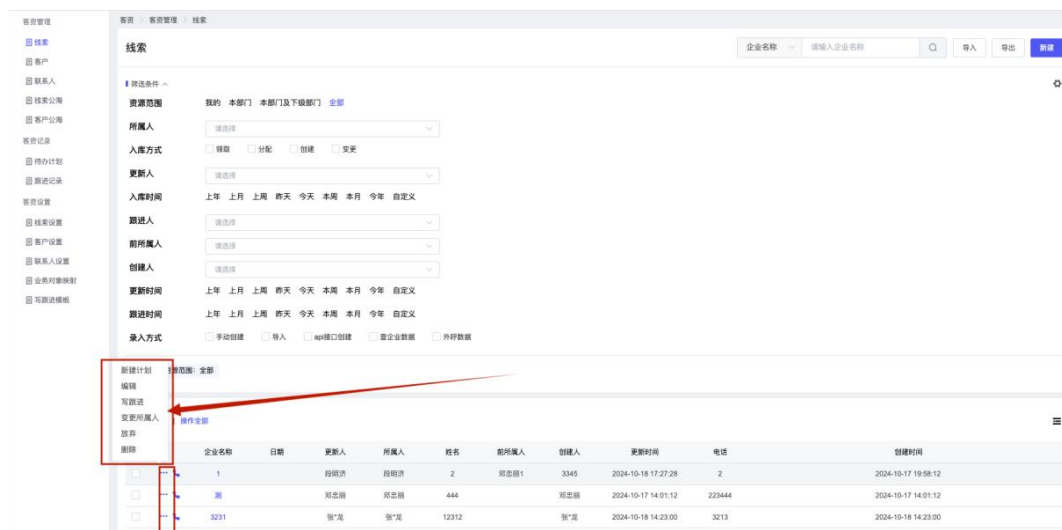


4) 列表区

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“...”可对线索数据进行操作，如图



(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。

创建计划

* 计划开始时间

* 计划内容

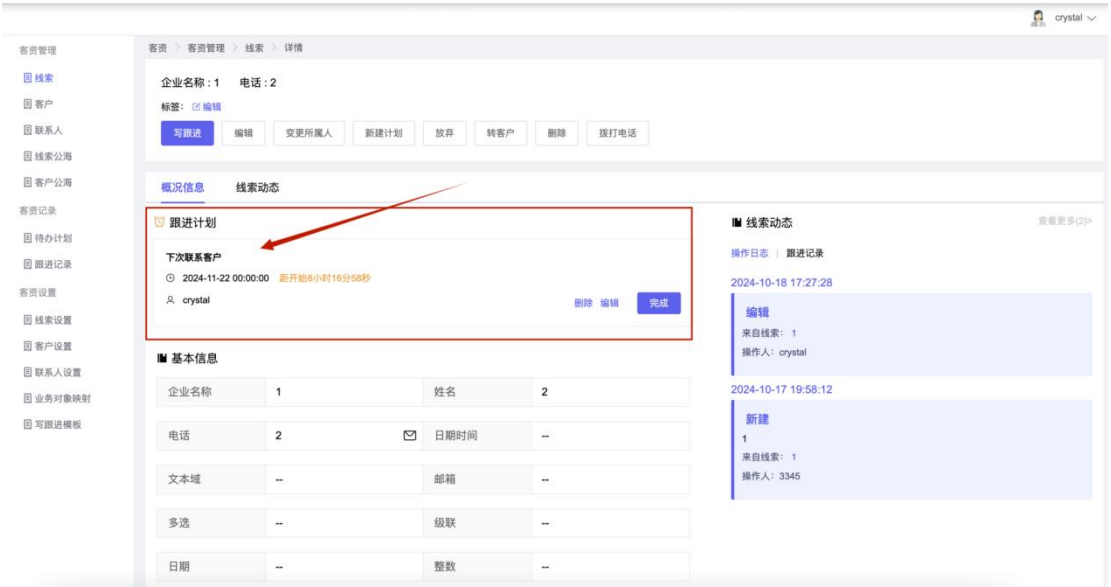
* 计划参与人 ☒ 所属人 ☐ 自定义

计划开始时间：设置时间可具体到年月日，时分秒。

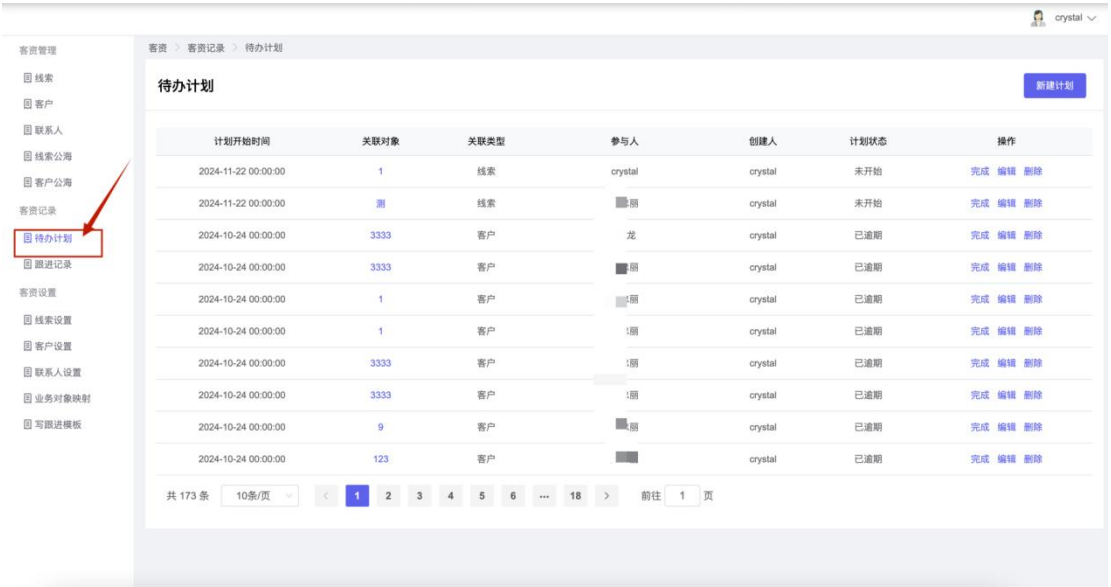
计划内容：输入计划的内容，最多支持输入 300 个字符。

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。

所属人是该条线索数据的所属人；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

客户管理

线索管理

基础信息

*企业名称 1 *姓名 2

电话 2 日期时间 日期时间提示

文本域 请选择

邮箱 请输入 多选 多选

级联 请选择 日期 请选择

整数 0 实数 0.00

省 请选择 省市 请选择

省市区 请选择

附件 上传

123 请输入 123123123 请输入

取消 保存

(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。

客户管理

线索管理

删除

此操作将删除选中数据，是否继续?

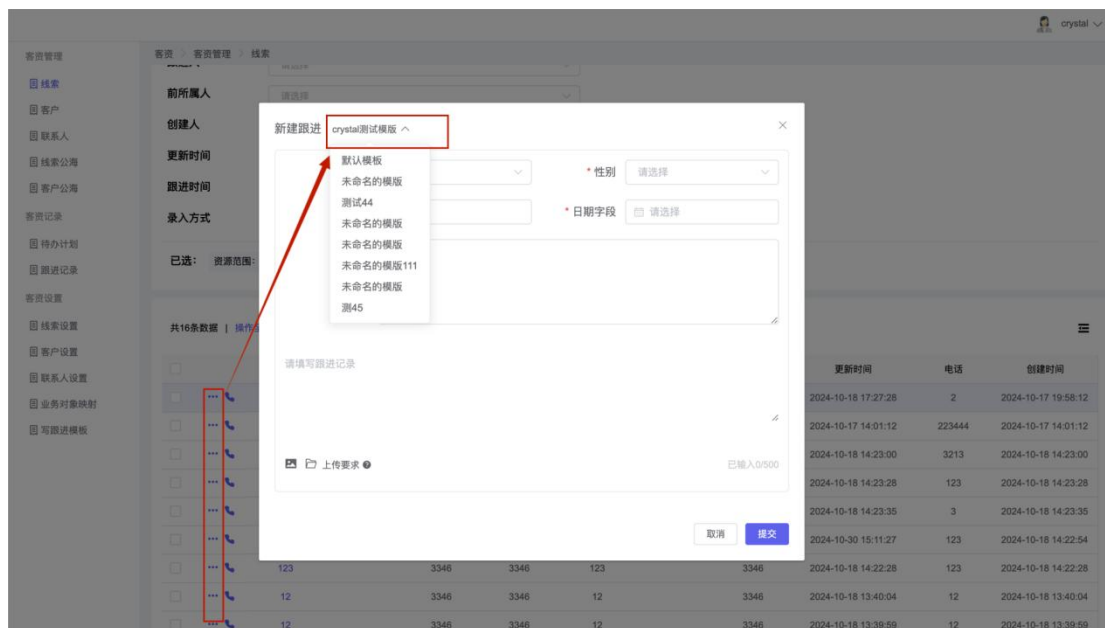
取消 删除

删除

企业名称	日期	更新人	所属人	姓名	前所属人	创建人	更新时间	电话	创建时间
1		crystal	crystal	2	邓忠阳1	3345	2024-10-18 17:27:28	2	2024-10-17 19:58:12
测		邓忠阳	邓忠阳	444	邓忠阳	邓忠阳	2024-10-17 14:01:12	223444	2024-10-17 14:01:12
3231		张"龙	张"龙	12312	张"龙	张"龙	2024-10-18 14:23:00	3213	2024-10-18 14:23:00
123		3346	张"龙	123	3346	3346	2024-10-18 14:23:28	123	2024-10-18 14:23:28
3		3346	张"龙	3	3346	3346	2024-10-18 14:23:35	3	2024-10-18 14:23:35
123		3346	3346	123	3346	3346	2024-10-30 15:11:27	123	2024-10-18 14:22:54
123		3346	3346	123	3346	3346	2024-10-18 14:22:28	123	2024-10-18 14:22:28
12		3346	3346	12	3346	3346	2024-10-18 13:40:04	12	2024-10-18 13:40:04
12		3346	3346	12	3346	3346	2024-10-18 13:39:59	12	2024-10-18 13:39:59

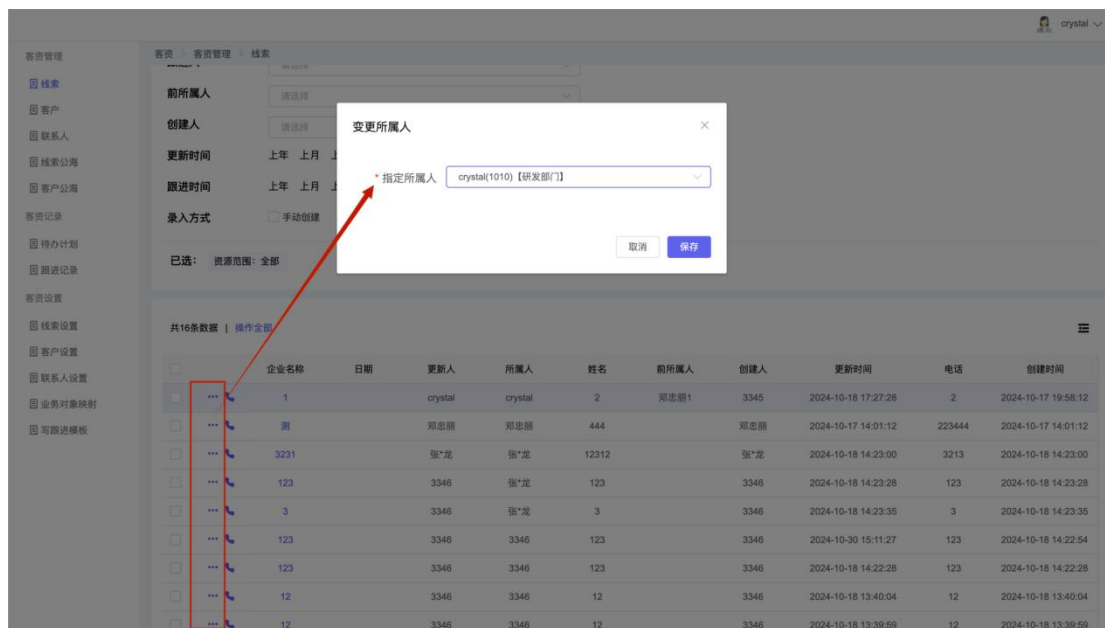
(4) 写跟进

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。



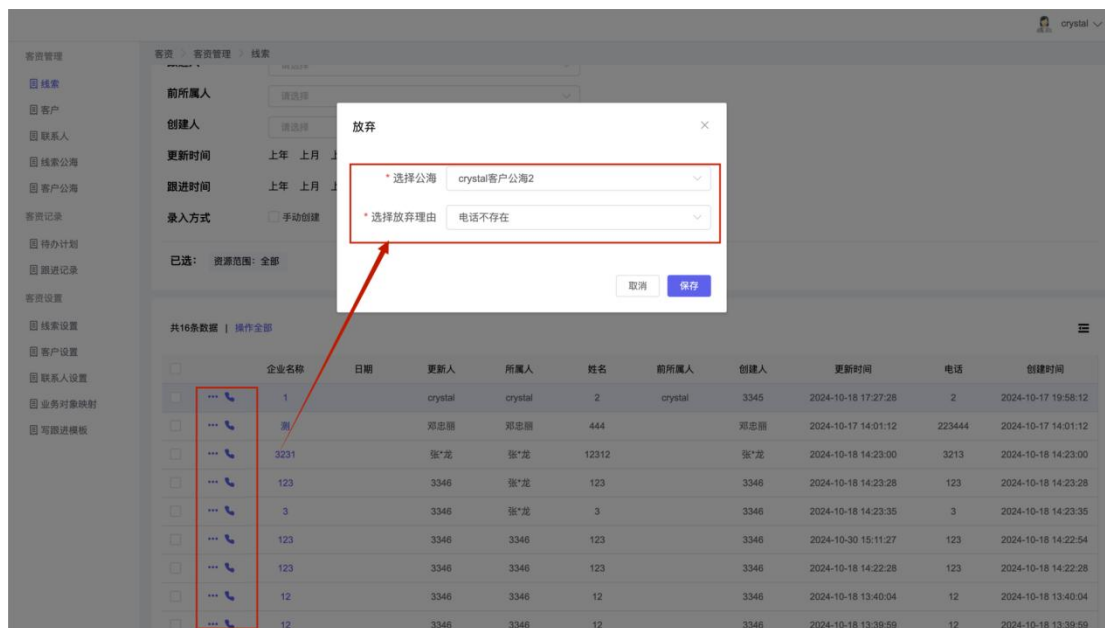
(5) 变更所属人

点击“变更所属人”弹窗如图，将该条线索资源变更给其他坐席，选择指定所属人



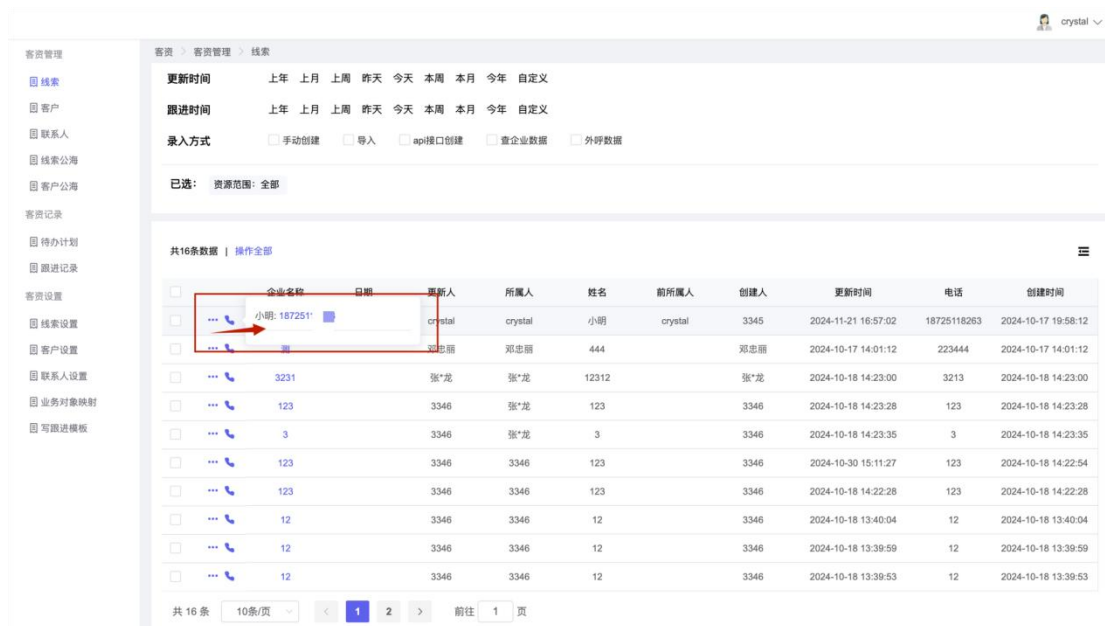
(6) 放弃

点击“放弃”弹窗如图，选择放弃到的公海和放弃的理由

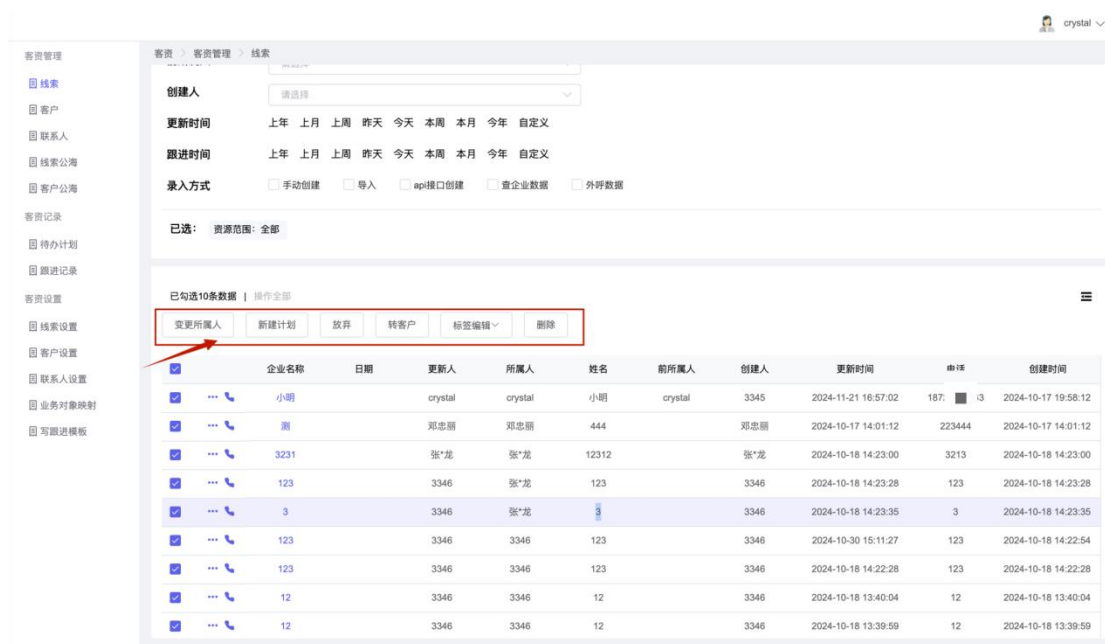


(7) 电话

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

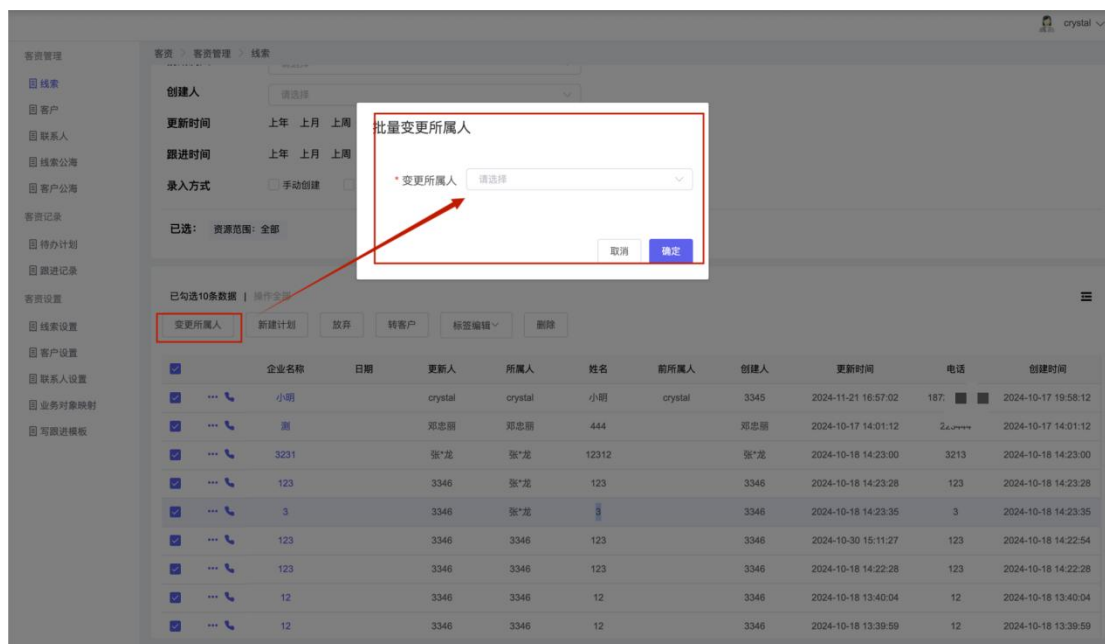


5) 批量操作栏



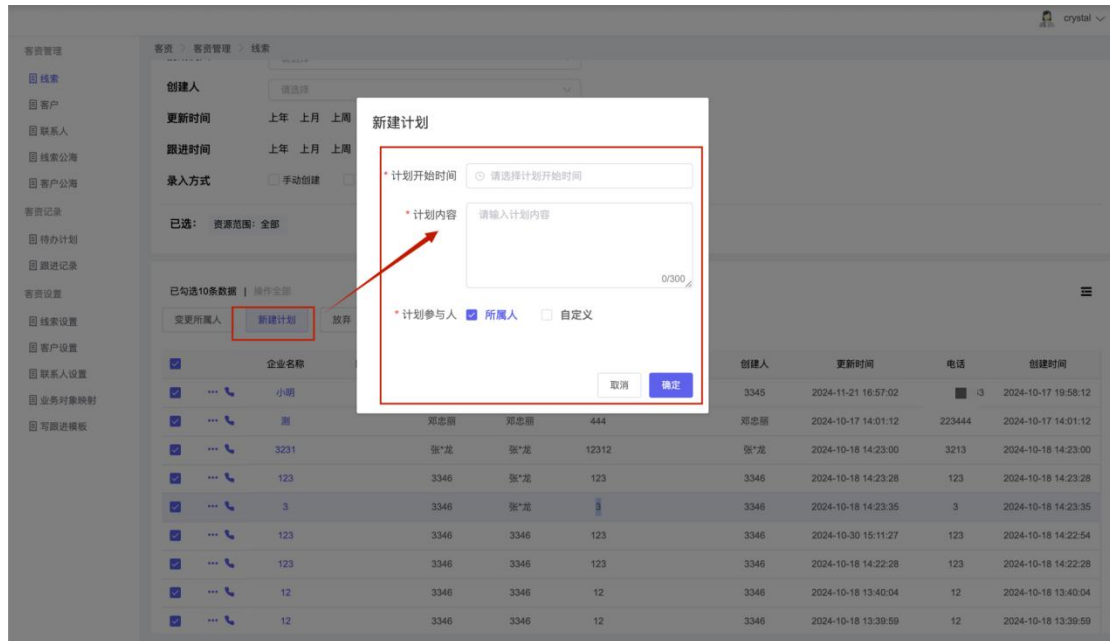
(1) 批量变更所属人

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



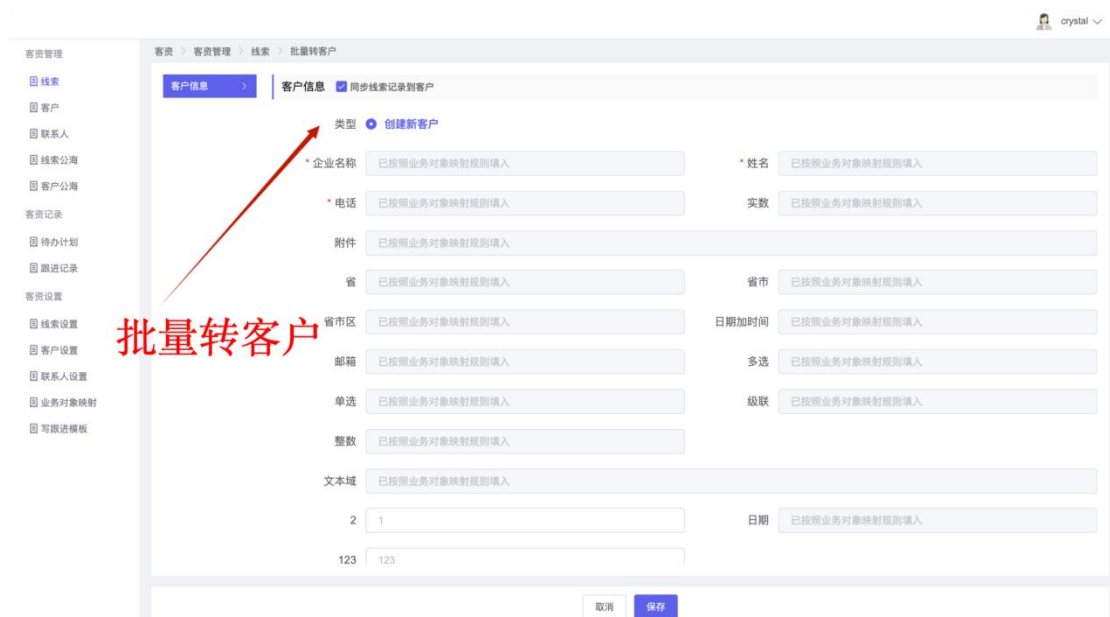
(2) 批量新建计划

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



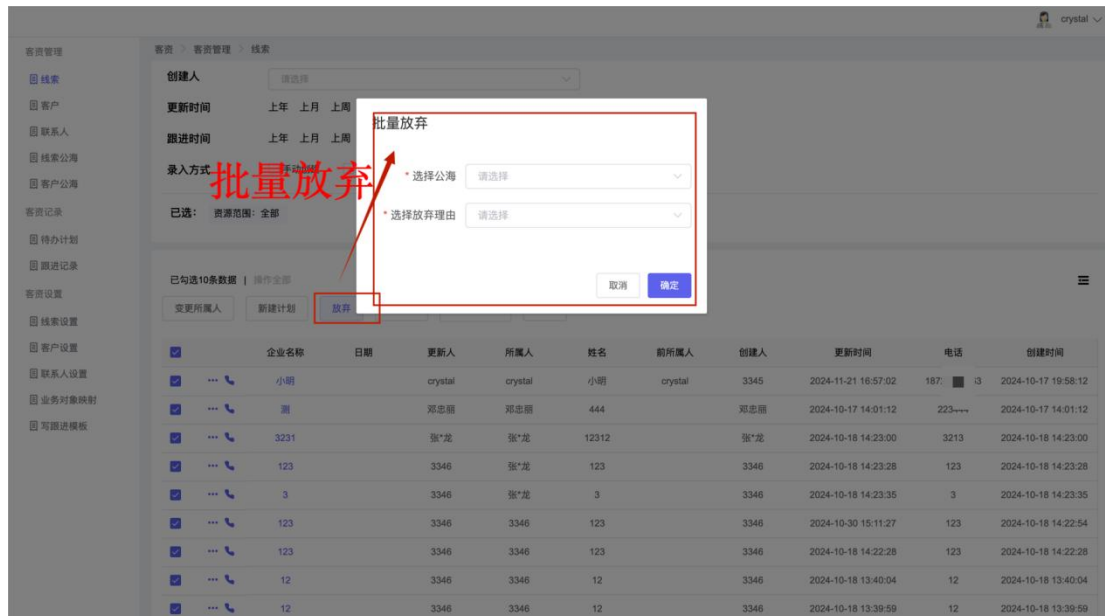
(3) 批量转客户

勾选好数据点击“转客户”按钮如图，编辑客户的相关信息



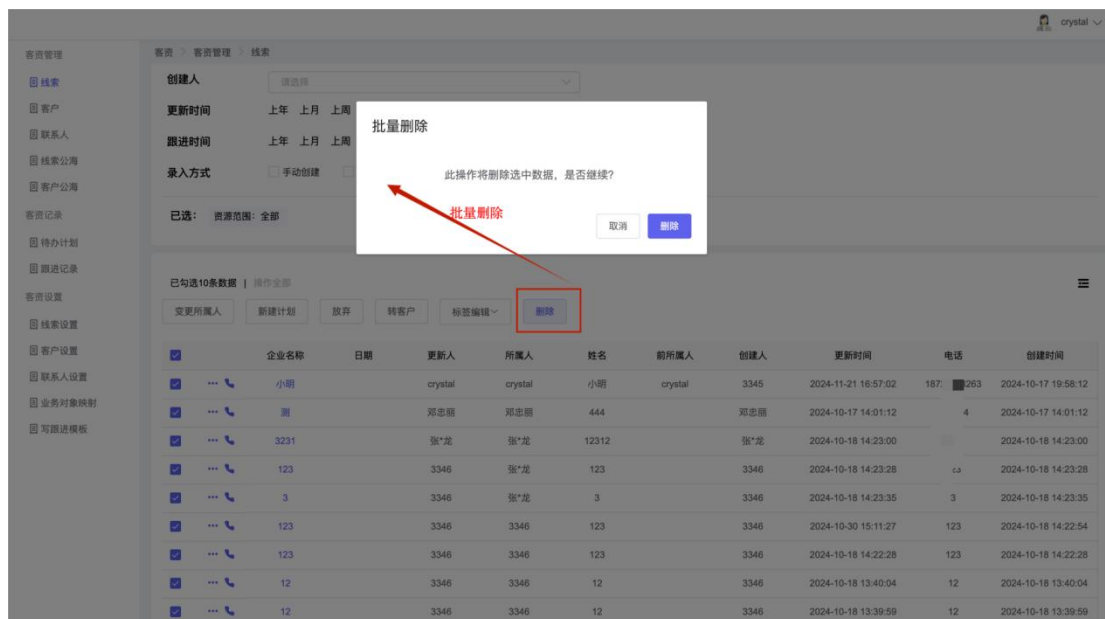
(4) 批量放弃

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。



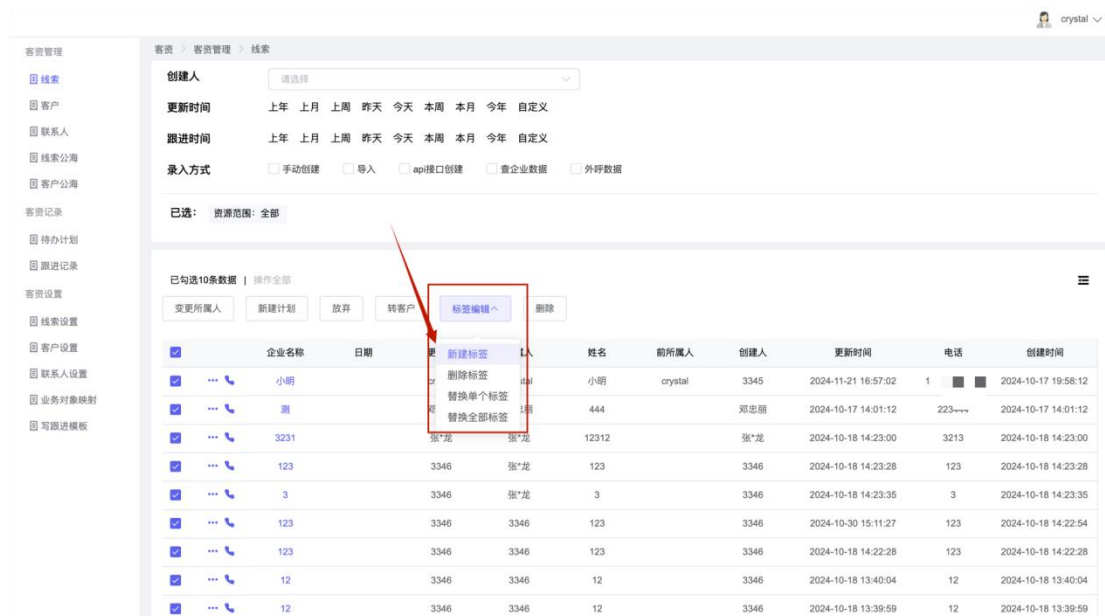
(5) 批量删除

勾选好数据点击“删除”按钮如图



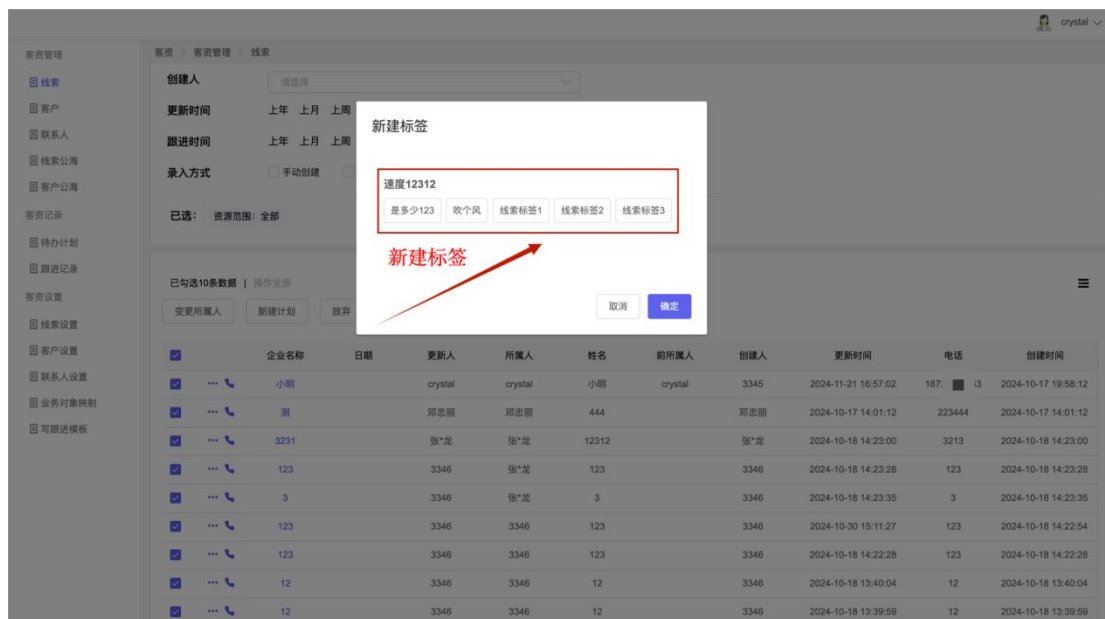
(6) 批量标签编辑

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



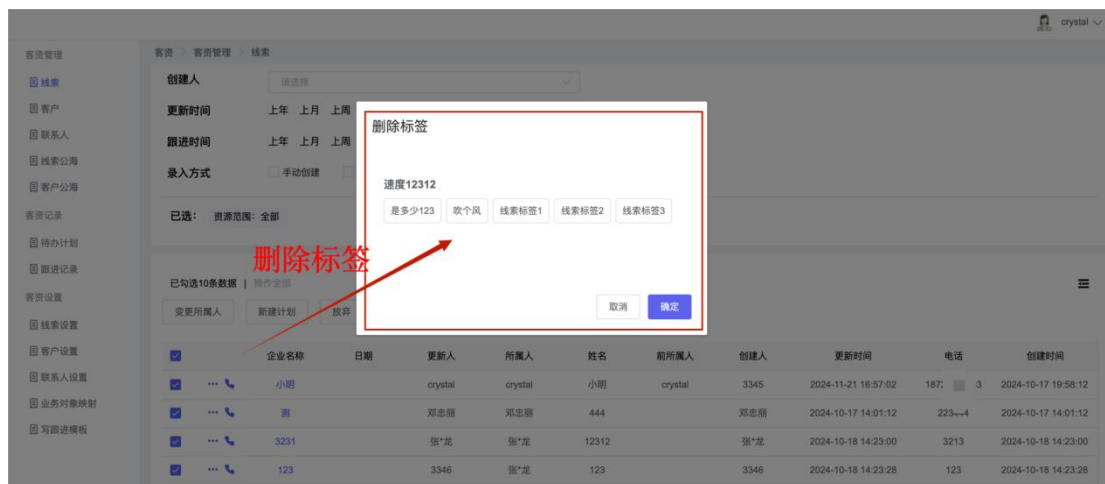
（6.1）添加标签

点击“添加标签”按钮如图，选择所需要添加的标签



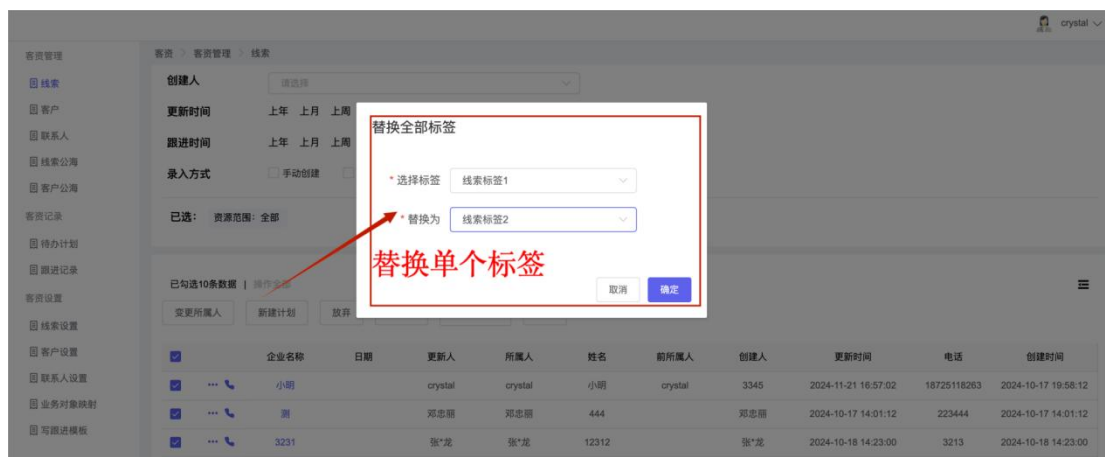
（6.2）删除标签

点击“删除标签”按钮如图，选择所需要删除的标签



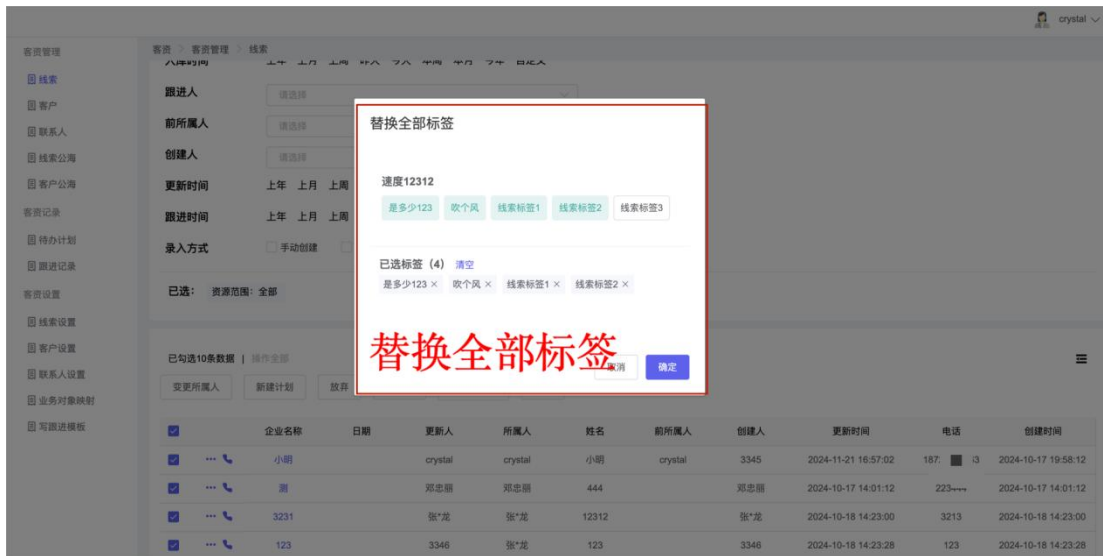
(6.3) 替换单个标签

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



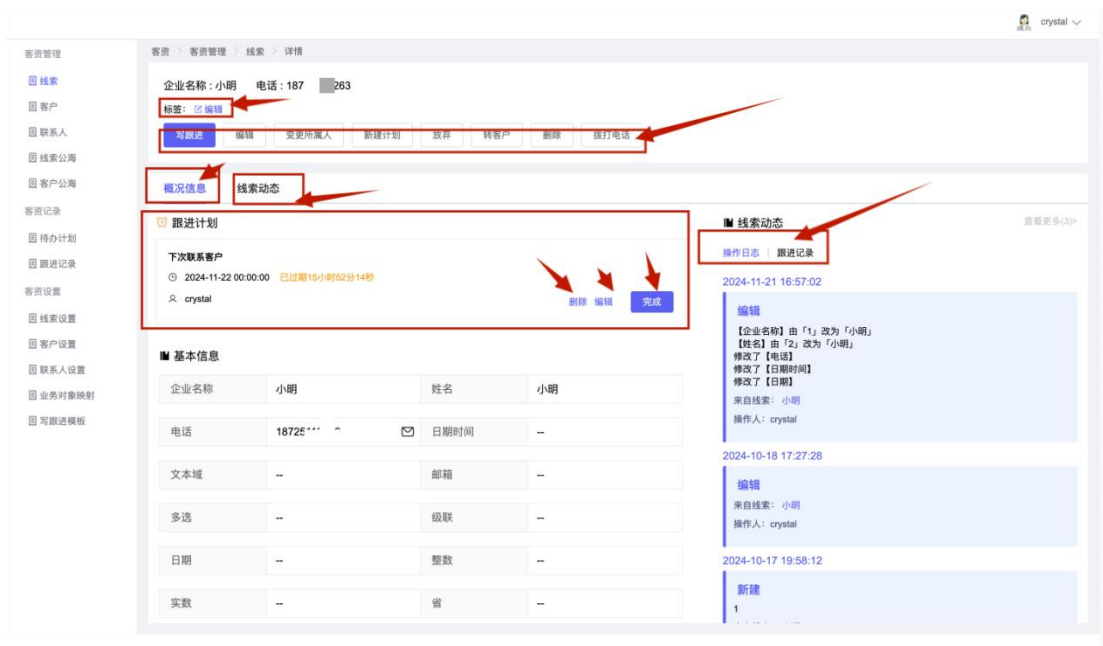
(6.4) 替换全部标签

点击“替换全部标签”按钮如图，选择需要替换的标签



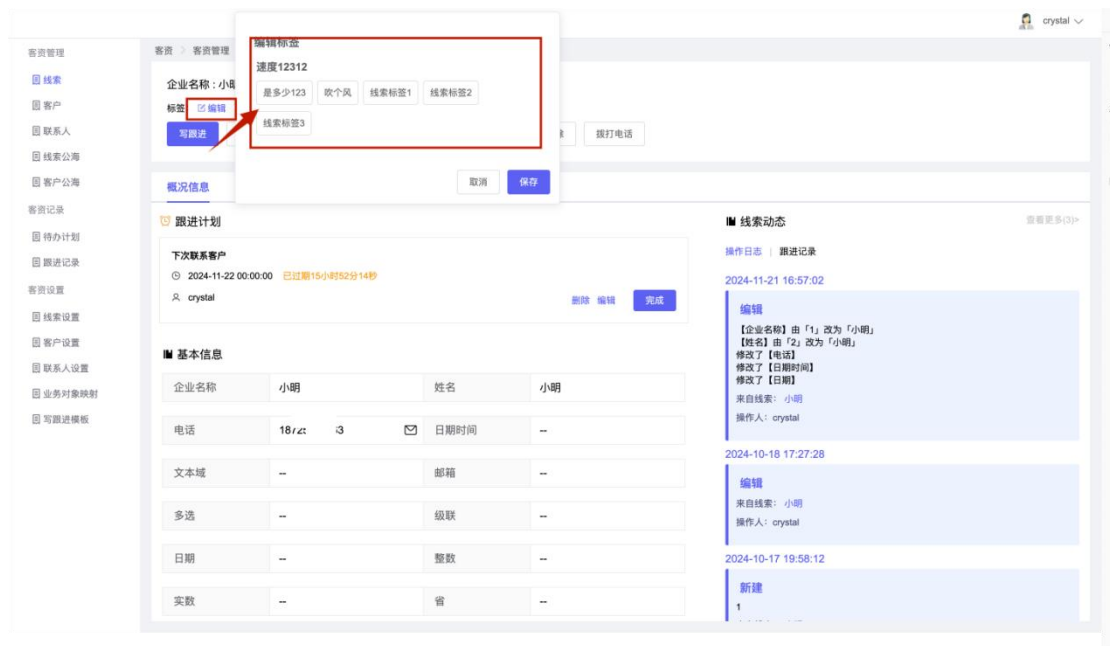
6) 线索详情

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

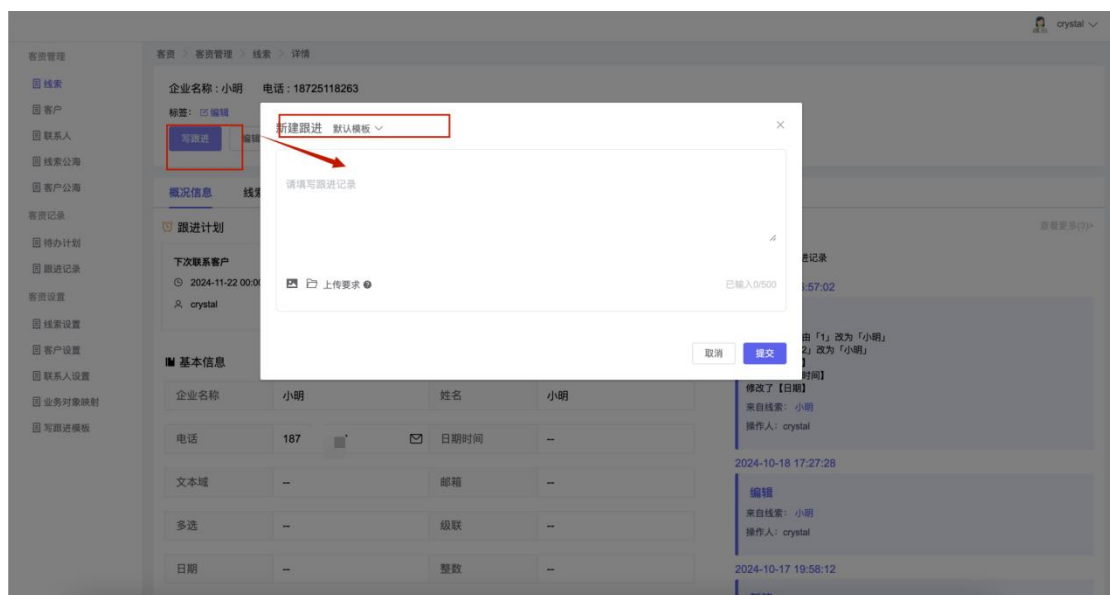
标签后面点击编辑 icon，编辑线索的标签，点击显示需要添加的标签，如图



(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

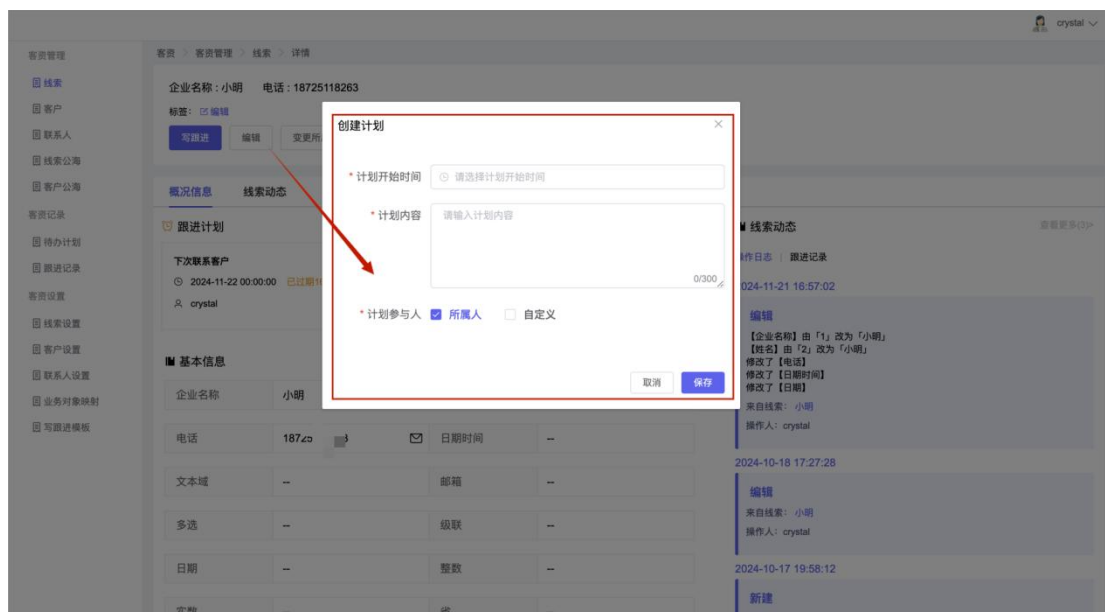
点击“编辑”按钮编辑线索的基本信息，如图

(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。

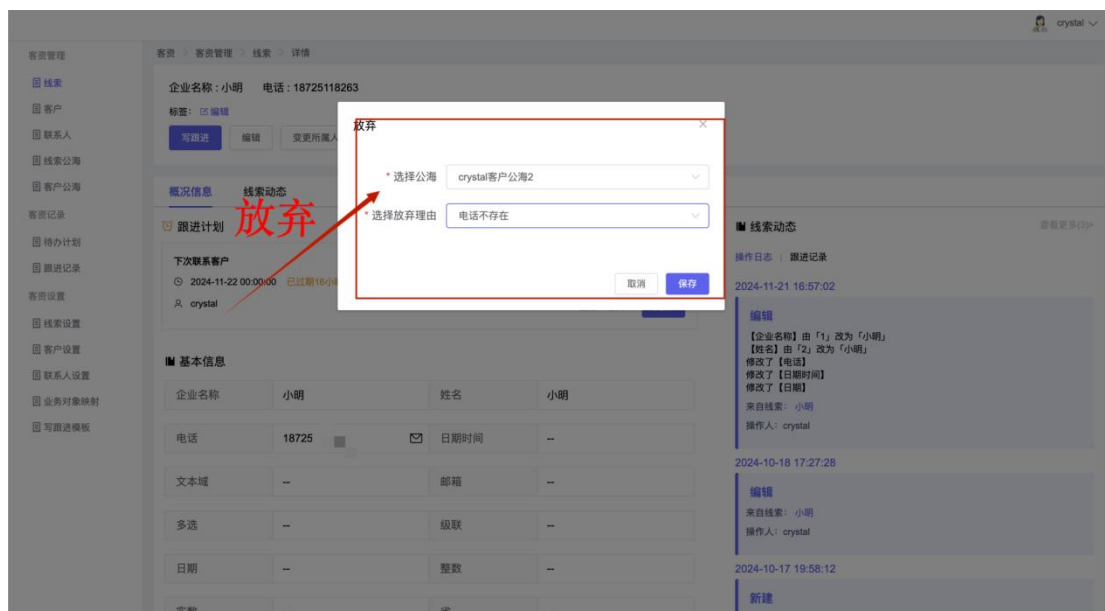


注意：创建好的计划会在详情页面生成“跟进计划”倒计时，同时也会记录在在“客资记录—待办计划”页面。

(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

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

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 >

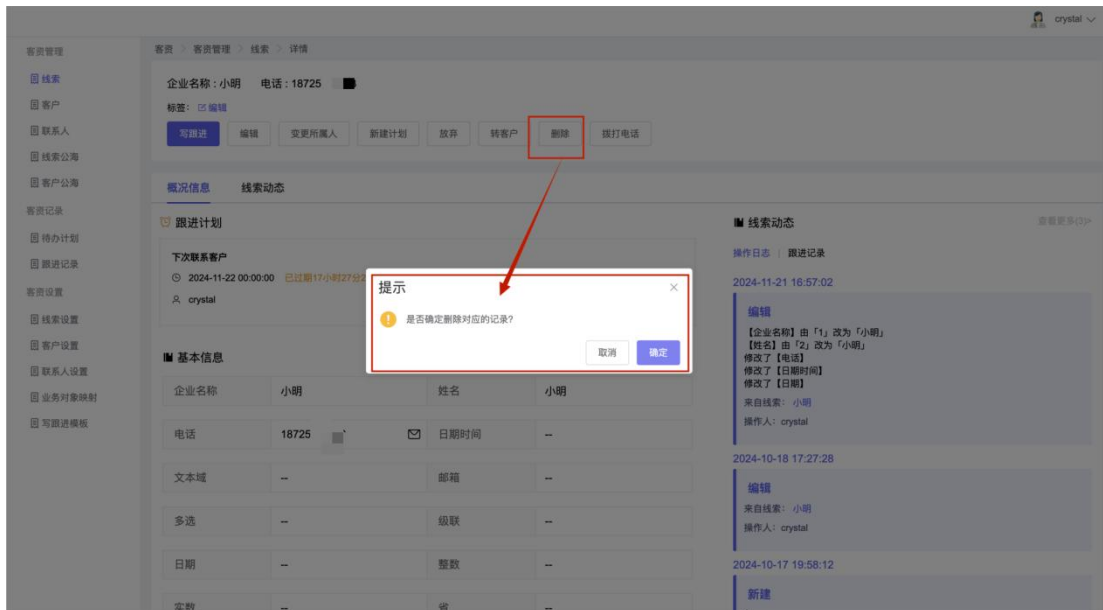
类型 ☐ 创建新客户 ☒ 关联已有客户

* 关联客户 请输入客户名称

联系人信息 ☐ 同时创建联系人

(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。

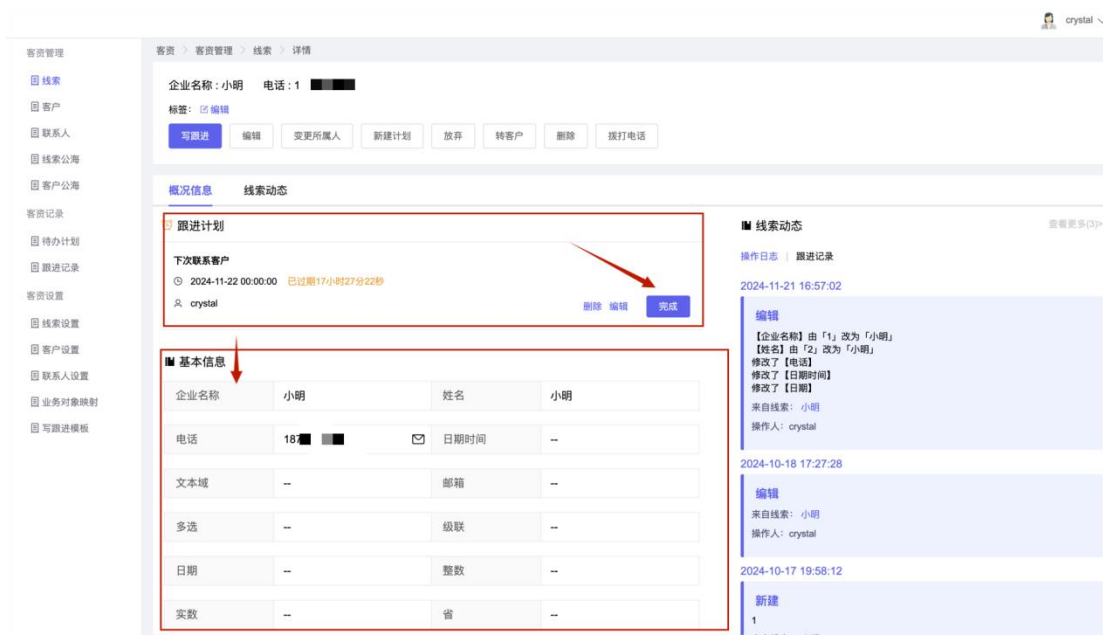


(2.9) 拨打电话

点击“拨打电话”按钮，快捷拨打电话。

(3) 概况信息

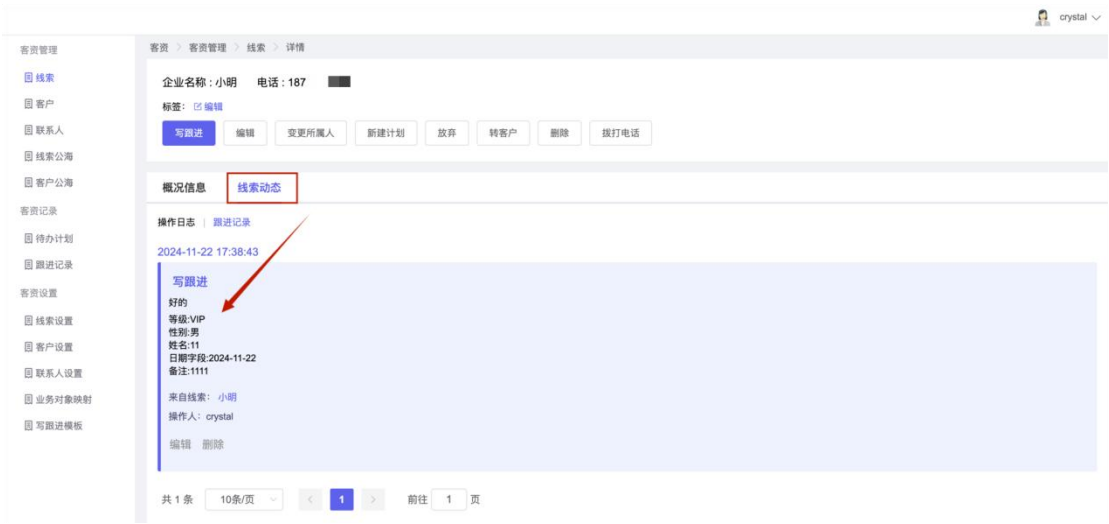
显示线索资源的基本字段信息和系统字段信息，如果有写跟进则会体现跟进计划，显示跟进时间和倒计时时间，并对应执行相应的操作计划（删除、编辑、完成），如图



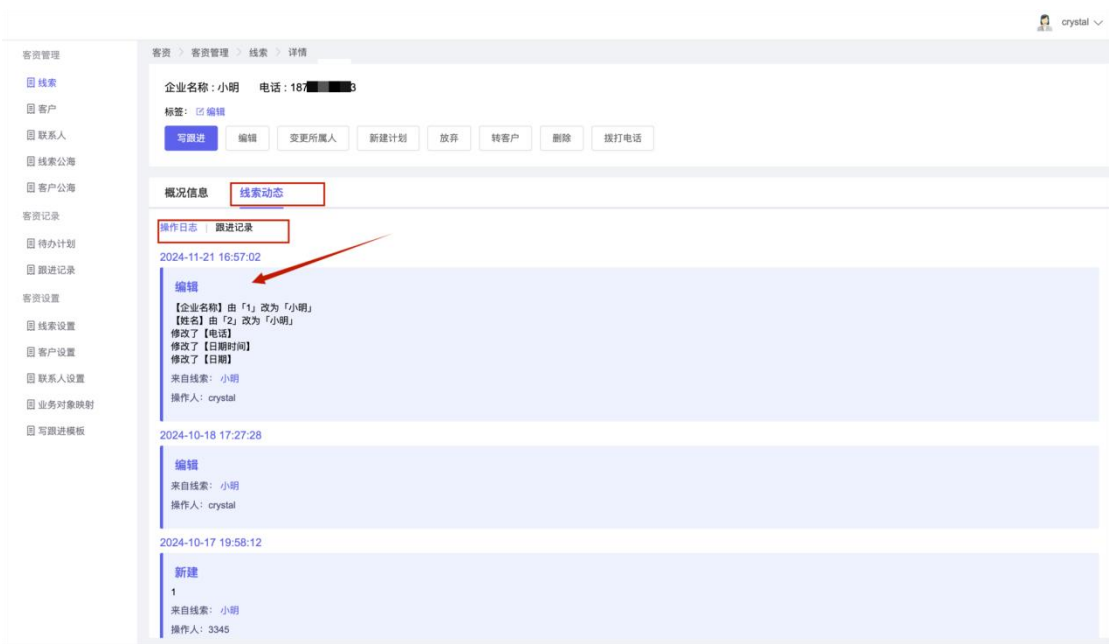
(4) 线索动态

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

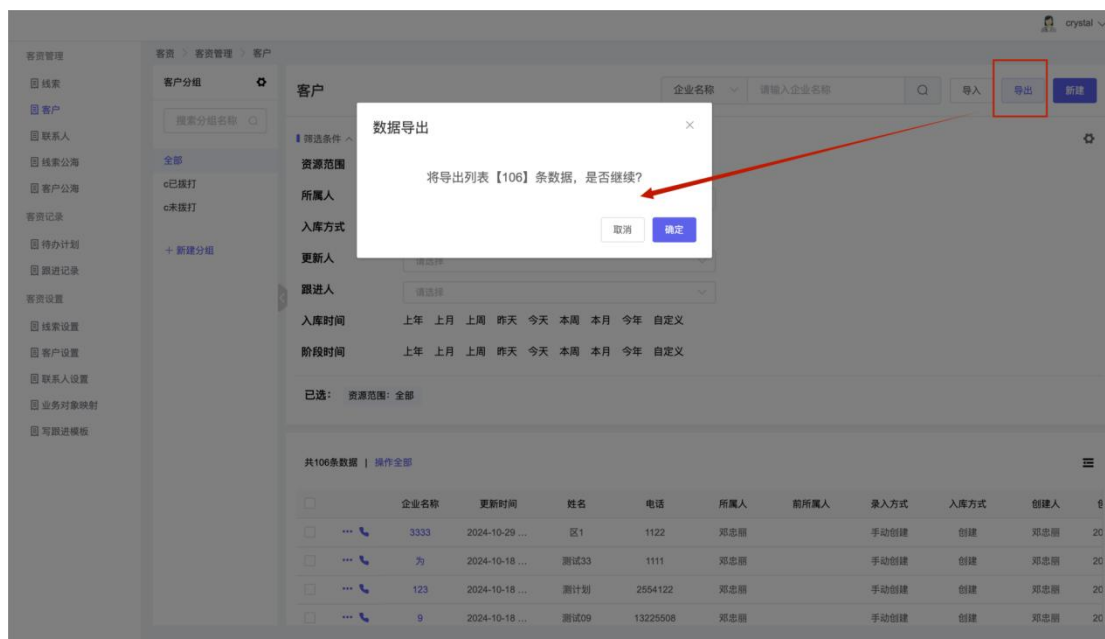


（4.2）操作日志：新建/编辑等相关操作都记录在内，如图



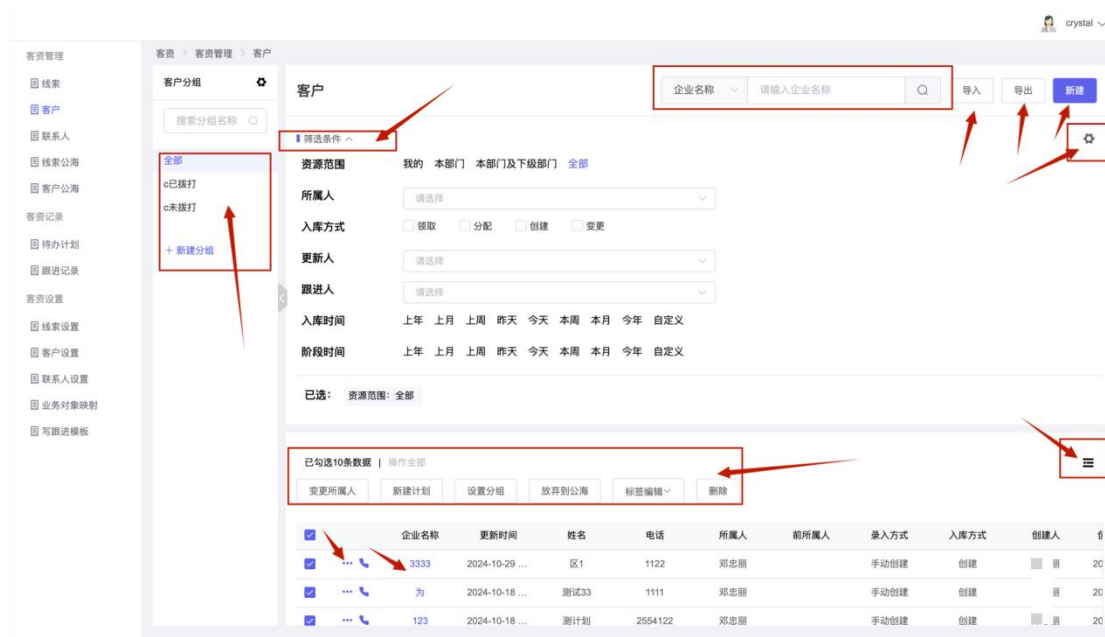
7) 导出

导出线索资源，点击导出如图，在数据下载页面导出的数据。



1.2 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，，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

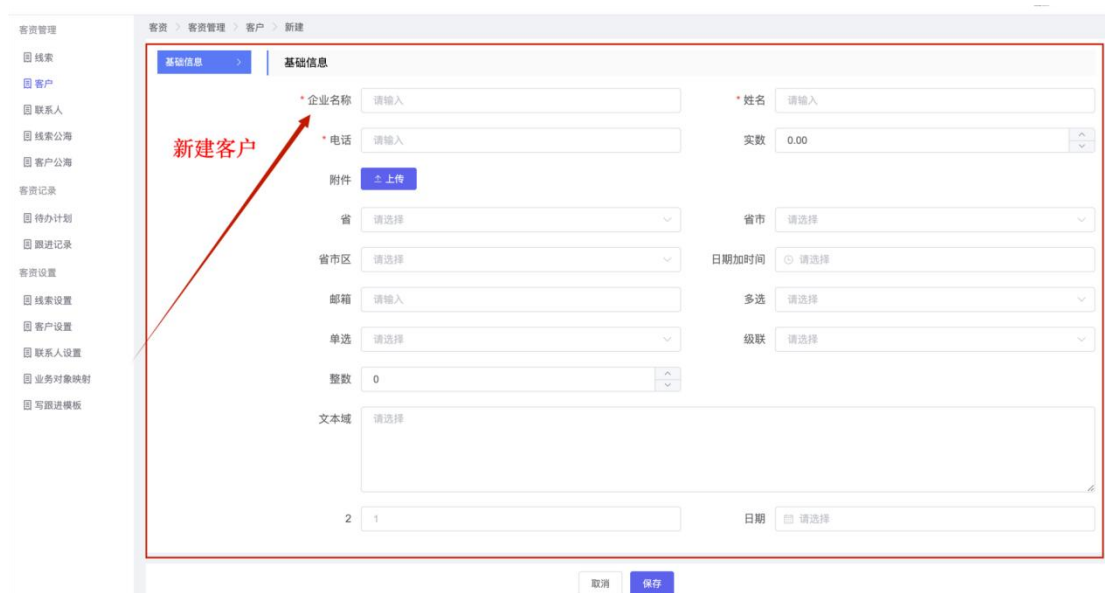


(3) 删除分组：点击删除该分组，删除后分组内的数据也删除，如图



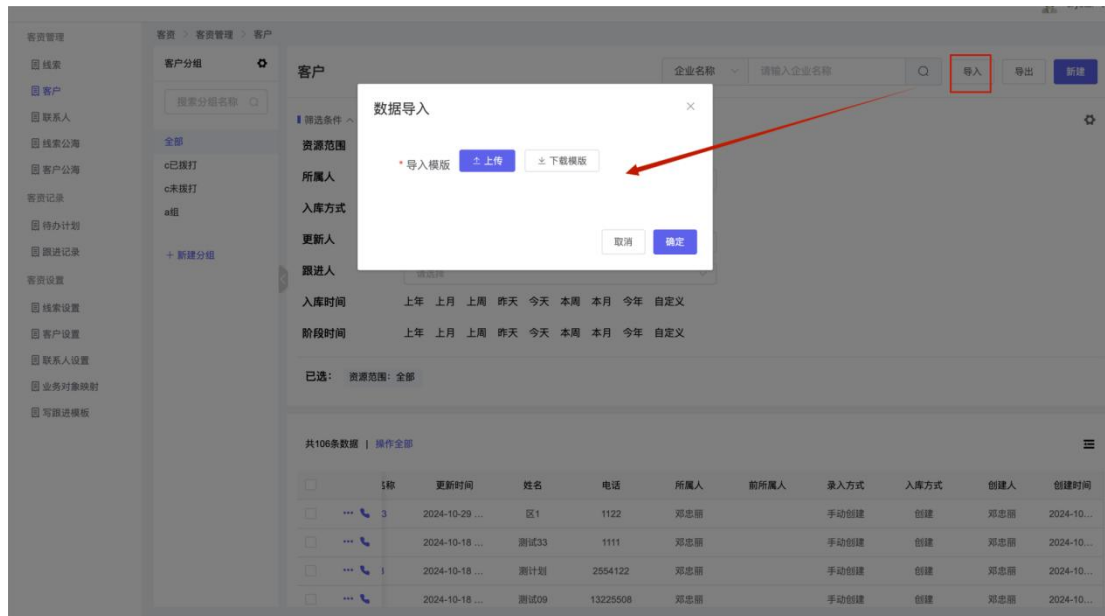
2) 新建客户

点击“新建”，按照客户的字段填写客户信息，保存，如下图



3) 导入客户

点击导入，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==

4) 查询区

4.1) 下拉按照条件查询

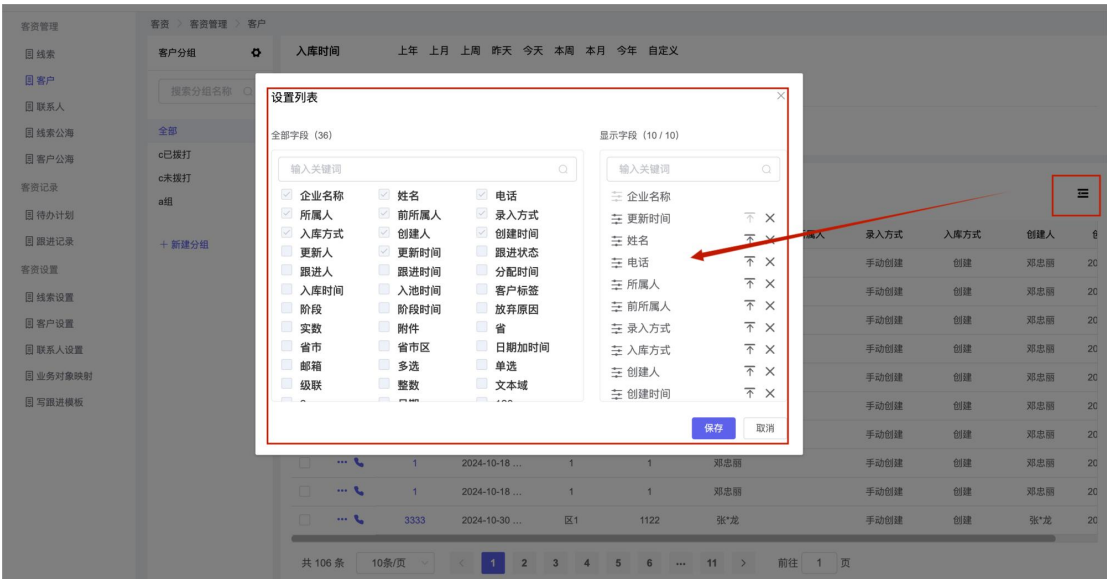


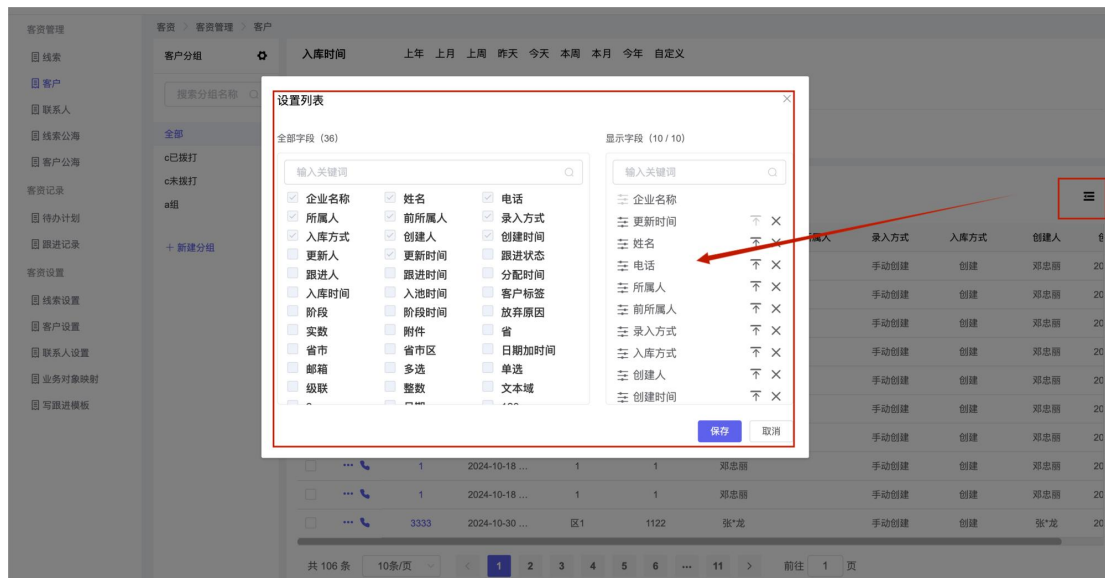
4.2) 自定义设置查询条件，点击右上角设置的 icon，按需勾选查询条件，如图



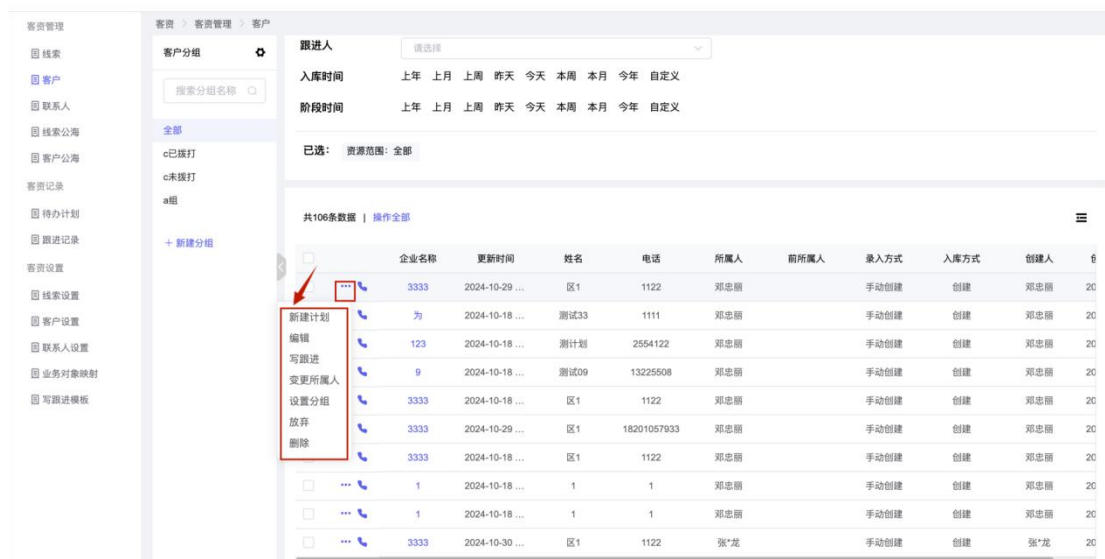
5) 列表区

4. 1) 自定义设置列表的字段，按需勾选，如图



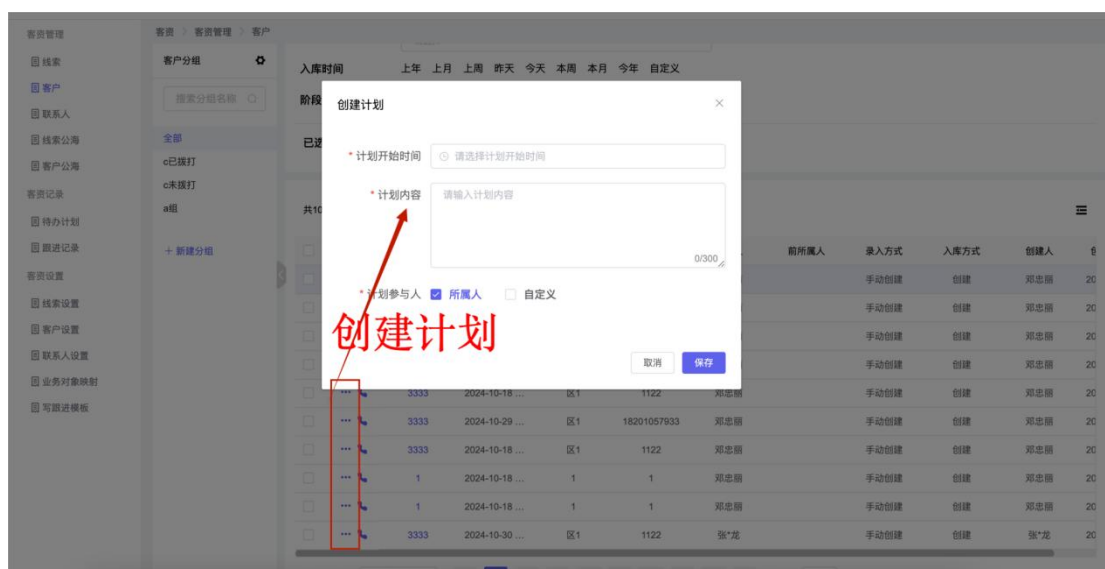


4.2) 操作，点击列表的“...”可对客户数据进行操作，如图



(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。

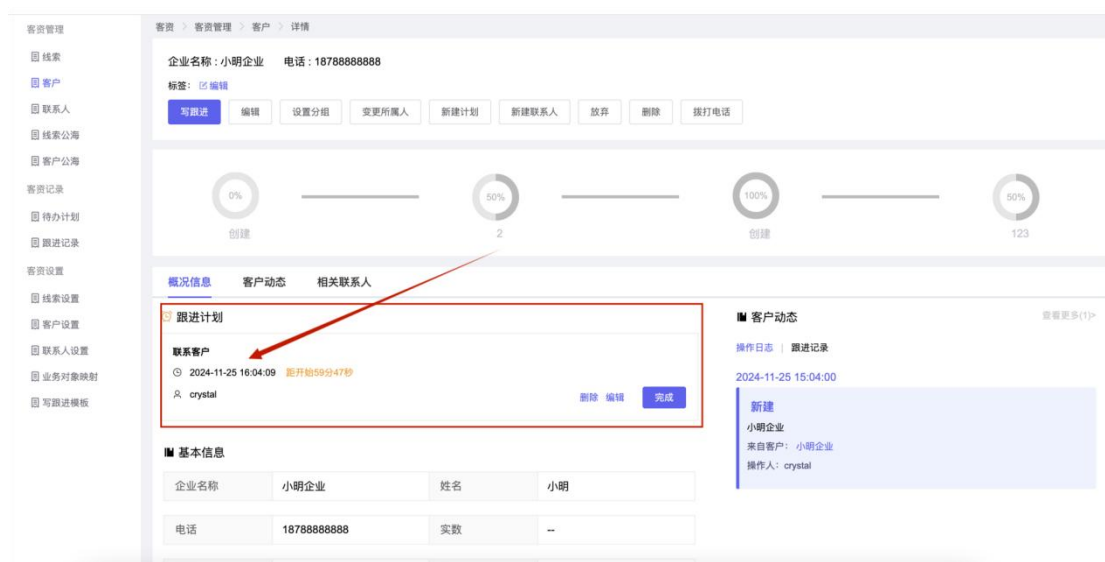


计划开始时间：设置时间可具体到年月日，时分秒。

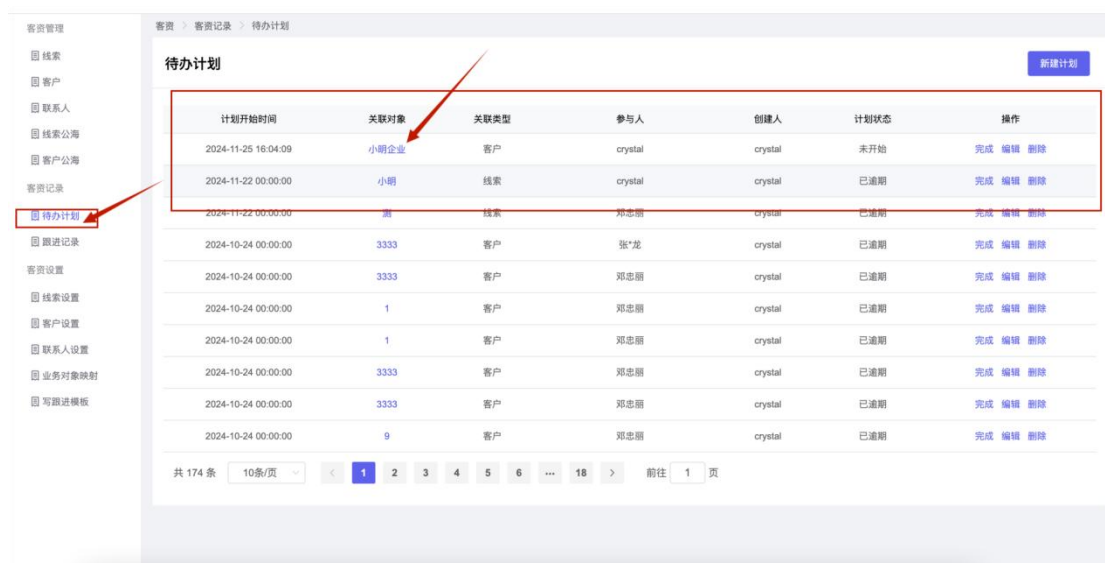
计划内容：输入计划的内容，最多支持输入 300 个字符。

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

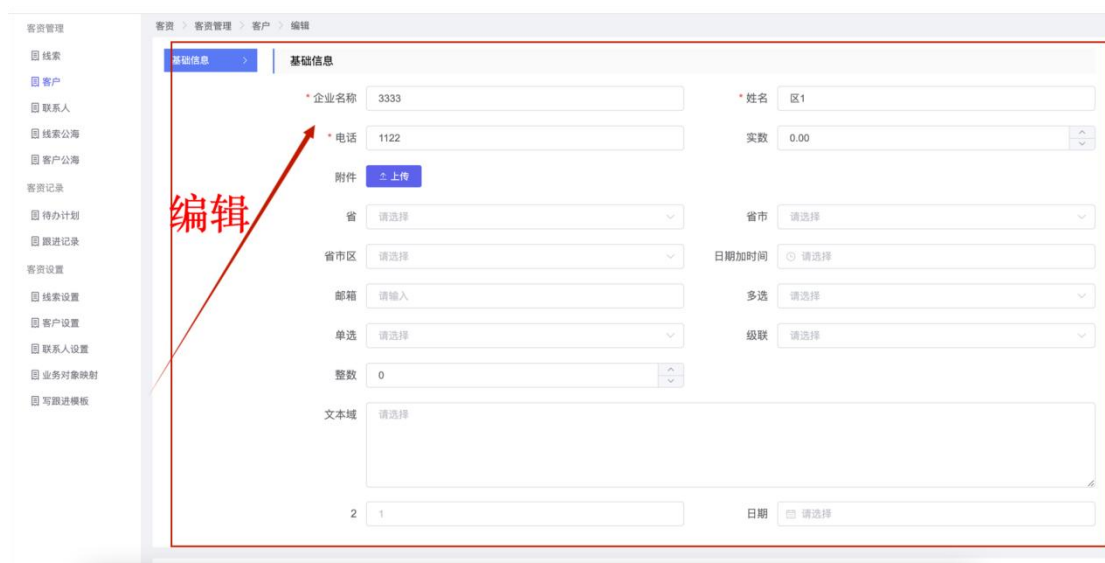


另外，新建完待办计划在“客资记录-待办计划”菜单页面也会生成记录，如图



(2) 编辑

点击编辑，编辑客户的相关信息，如图



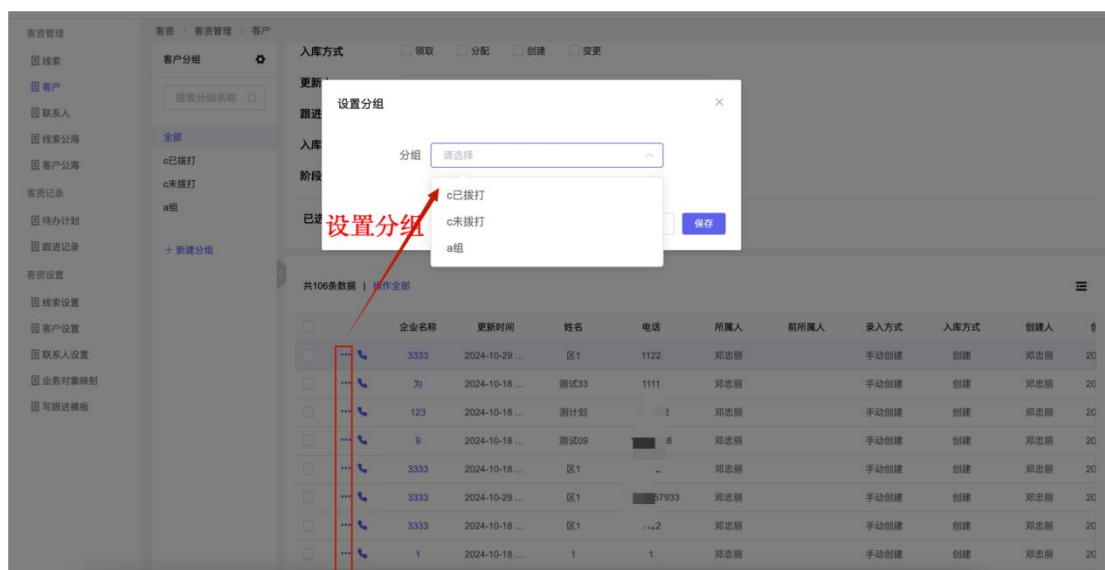
(3) 删除

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) 设置分组

点击“设置分组”弹窗提示，下拉选择分组，如图



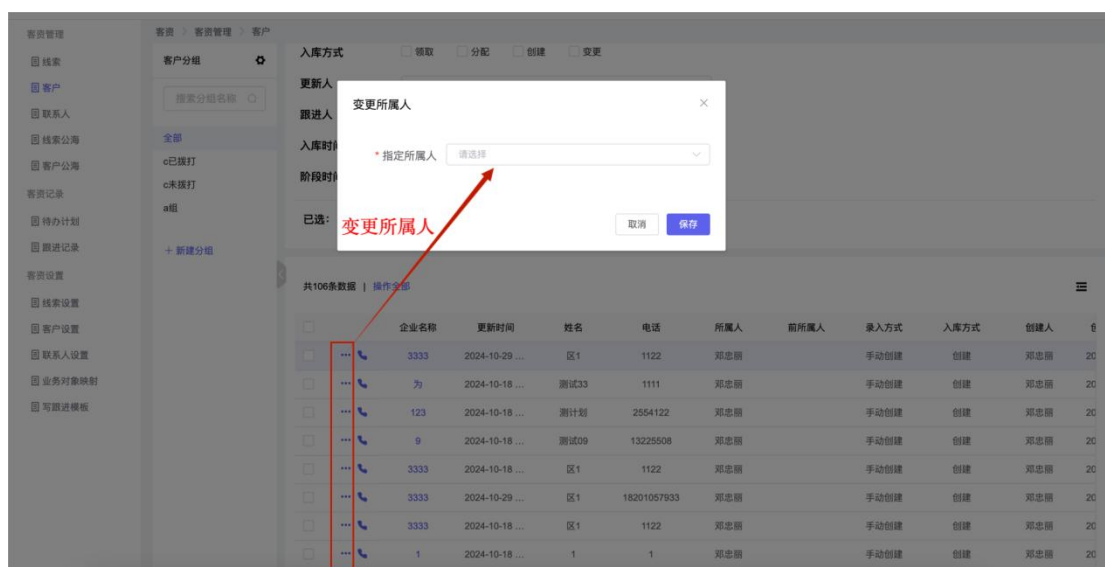
(5) 写跟进

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



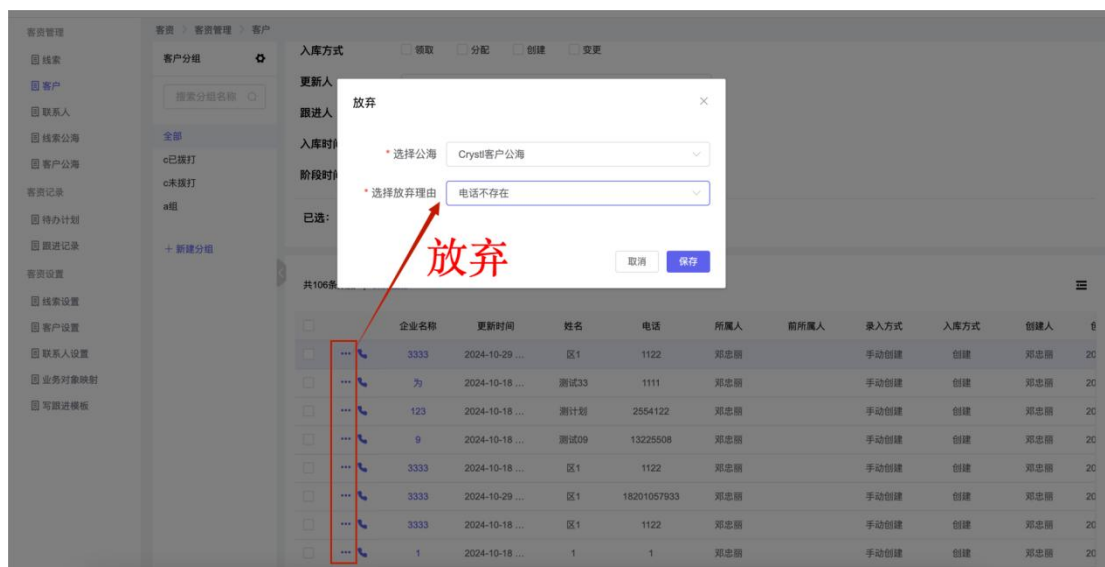
(6) 变更所属人

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

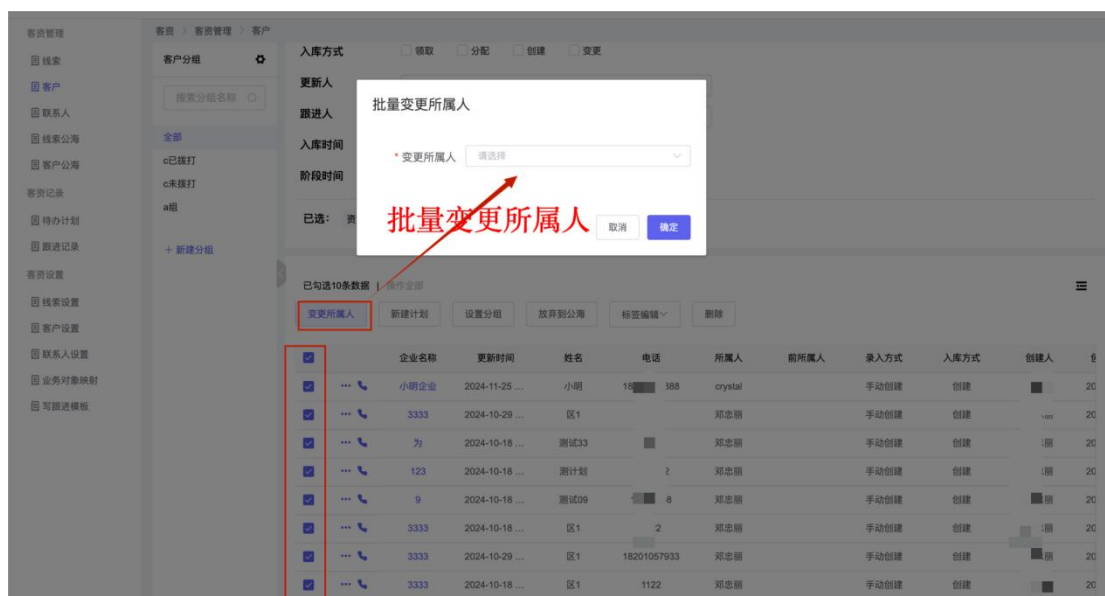
点击电话 icon，悬停显示该客户相关的联系电话（该客户下有关联联系人，联系人的号码也会显示出来），点击直接外呼号码，如图



6) 批量操作栏

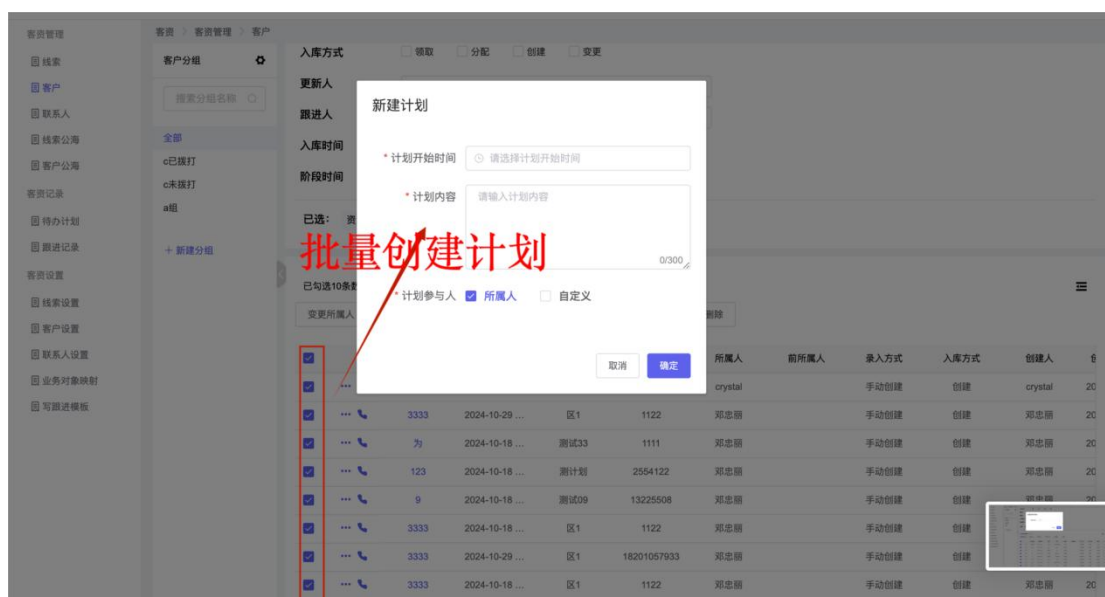
1) 批量变更所属人

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



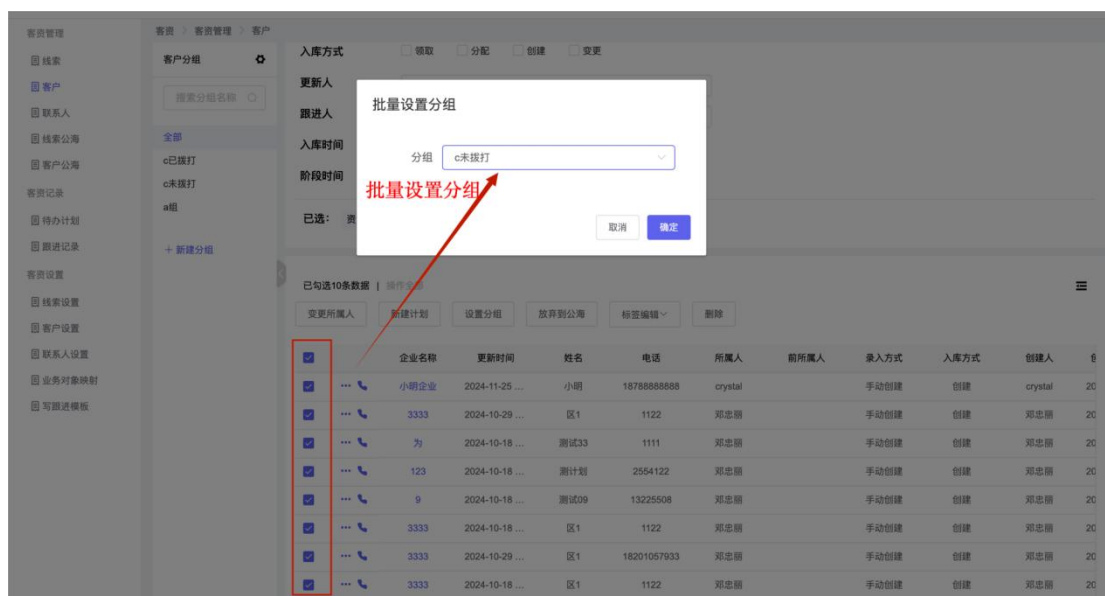
2) 批量新建计划

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



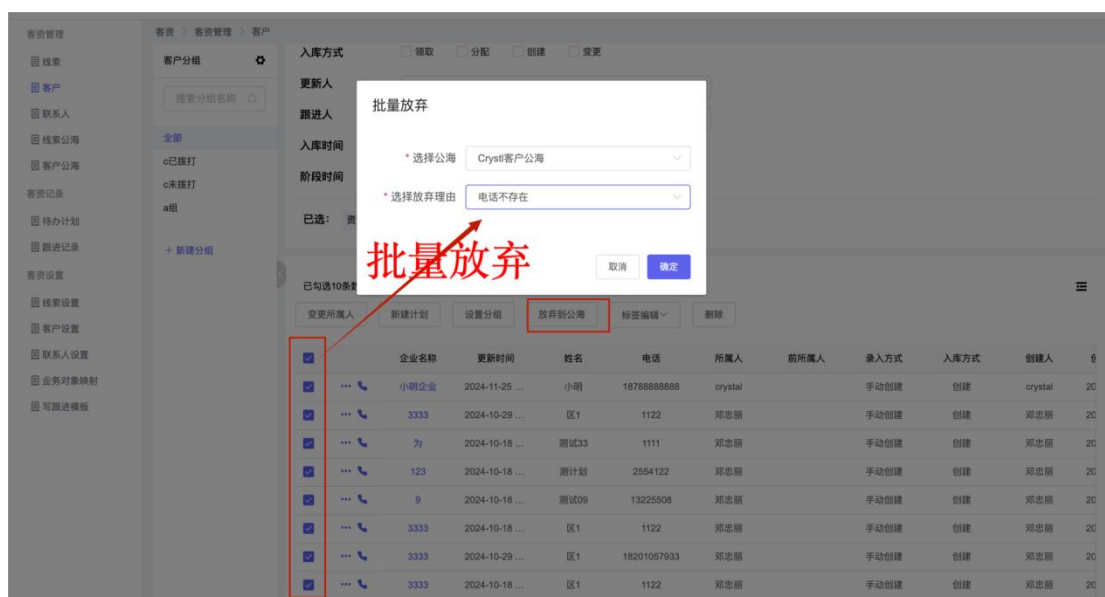
3) 批量分组

勾选好数据点击“批量分组”按钮如图，设置客户的分组



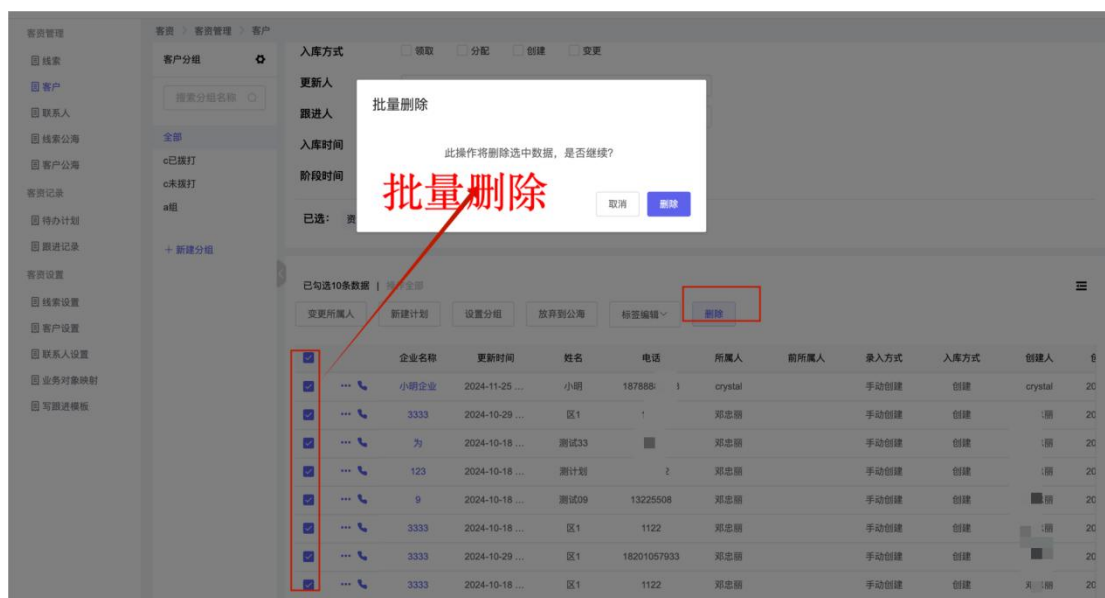
4) 批量放弃

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。



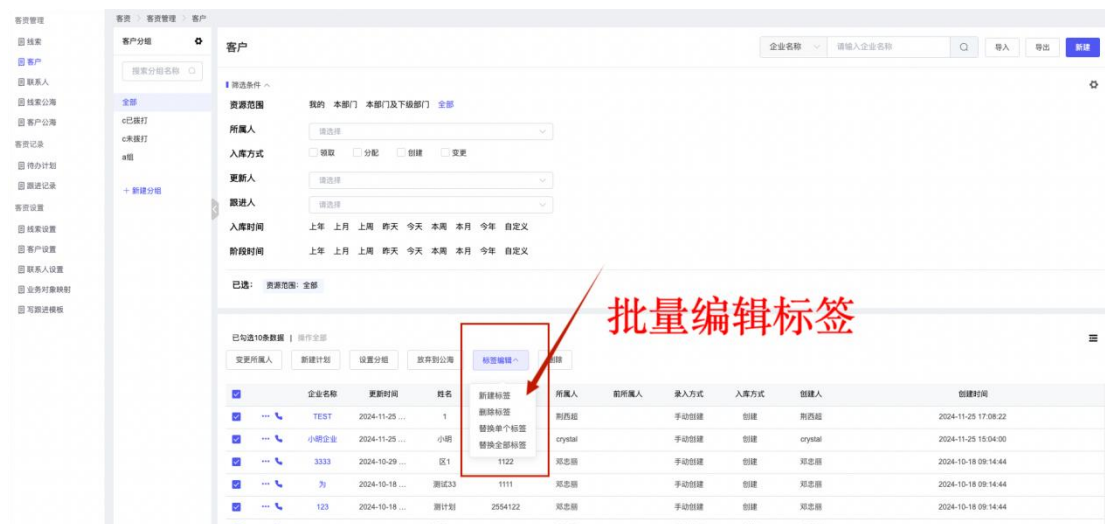
5) 批量删除

勾选好数据点击“删除”按钮如图



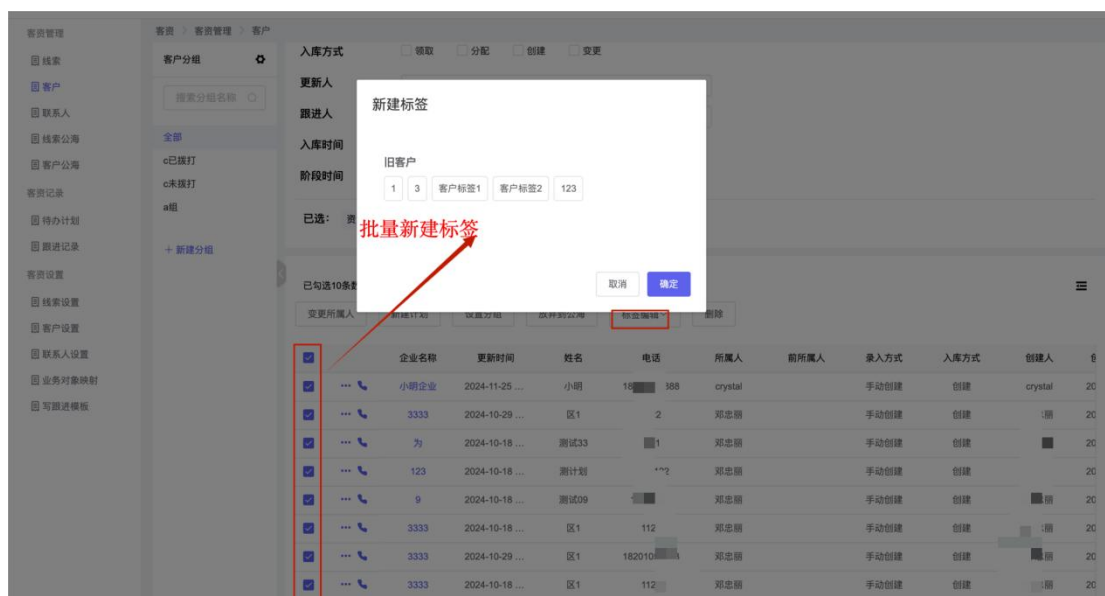
6) 批量标签编辑

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



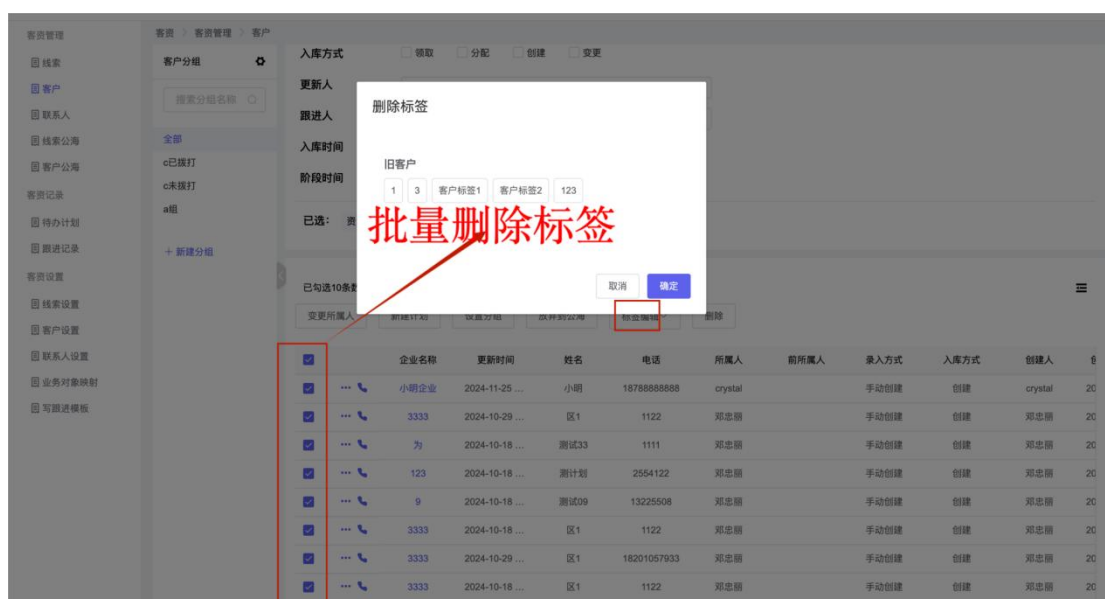
(1) 添加标签

点击“添加标签”按钮如图, 选择所需要添加的标签



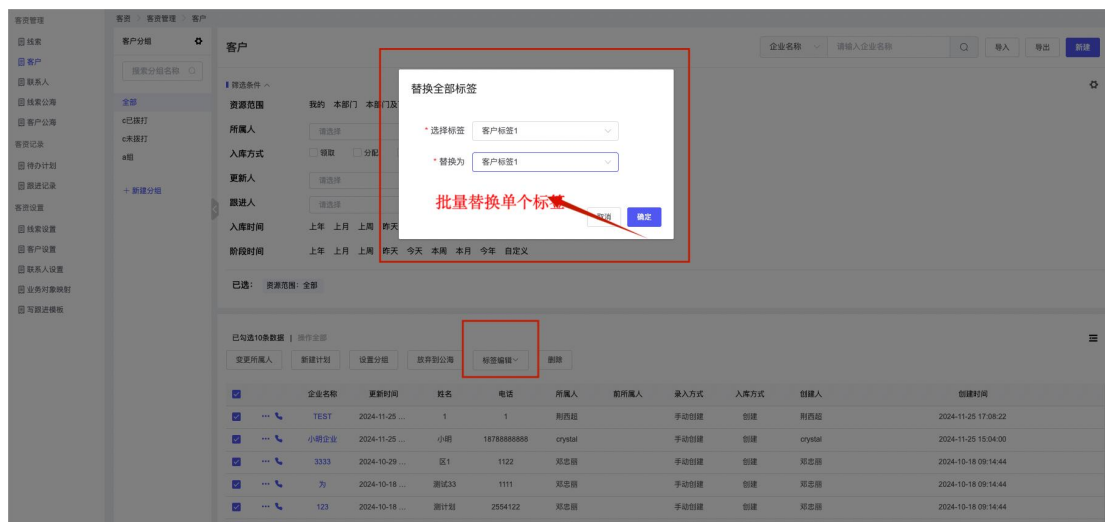
(2) 删除标签

点击“删除标签”按钮如图，选择所需要删除的标签



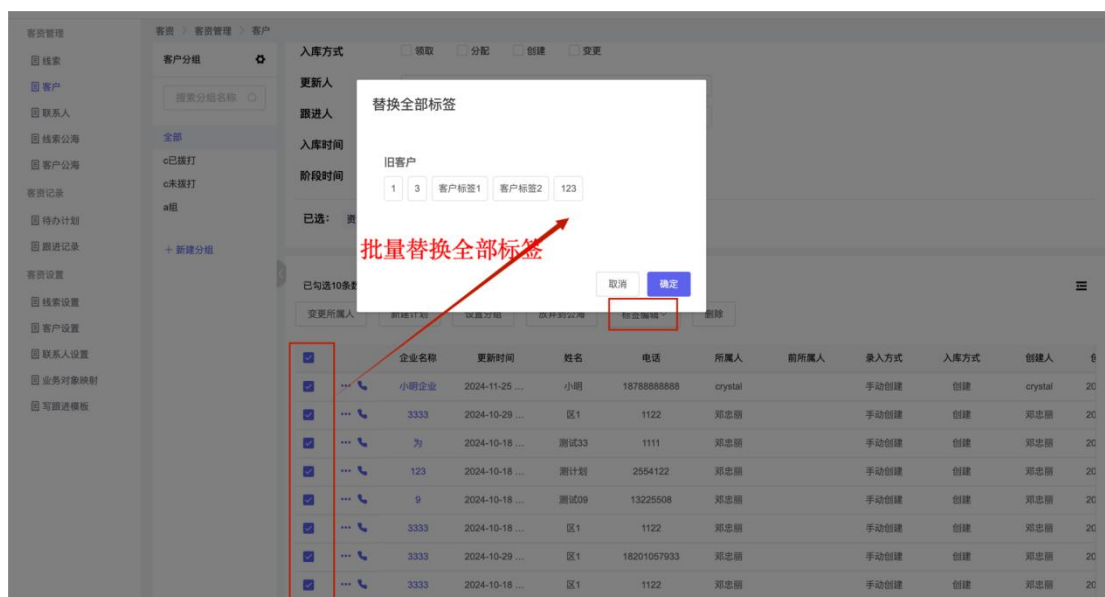
(3) 替换单个标签

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



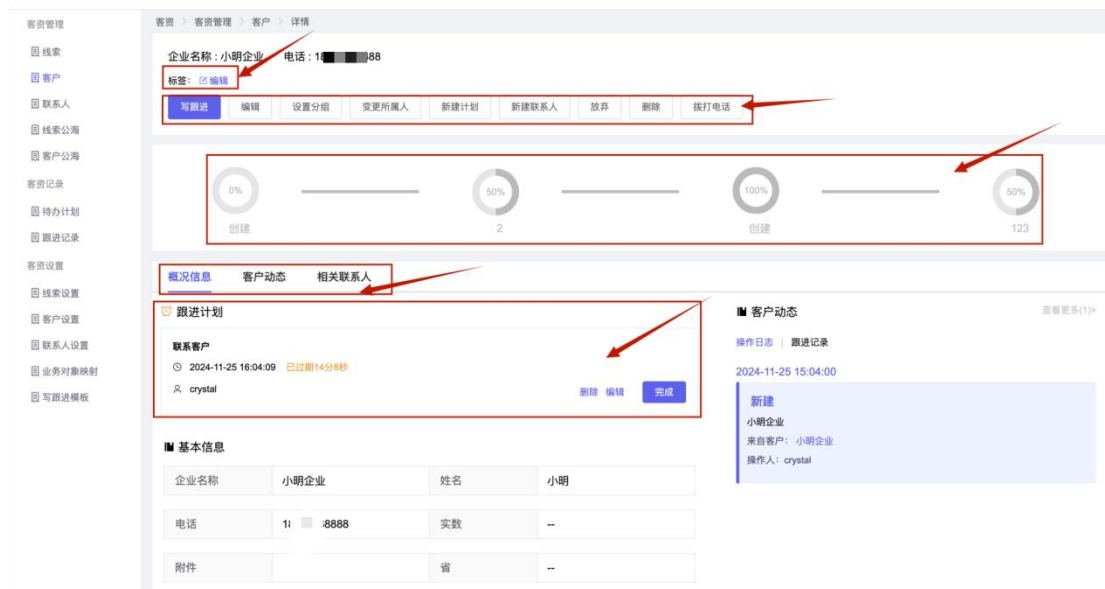
(4) 替换全部标签

点击“替换全部标签”按钮如图，选择需要替换的标签



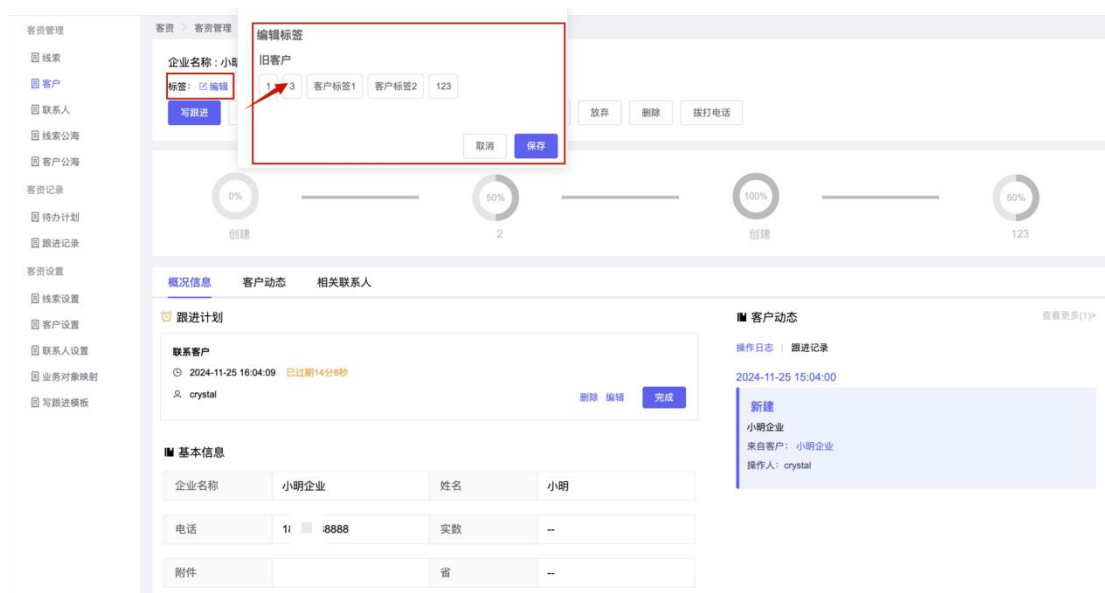
7) 客户详情

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

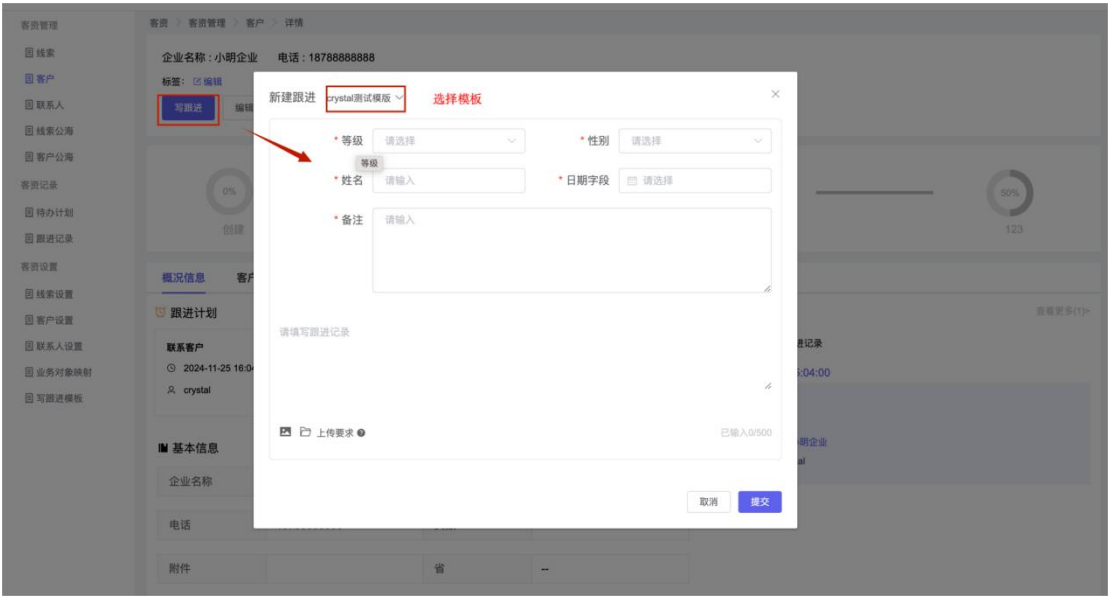


(2) 操作栏

(2.1) 写跟进

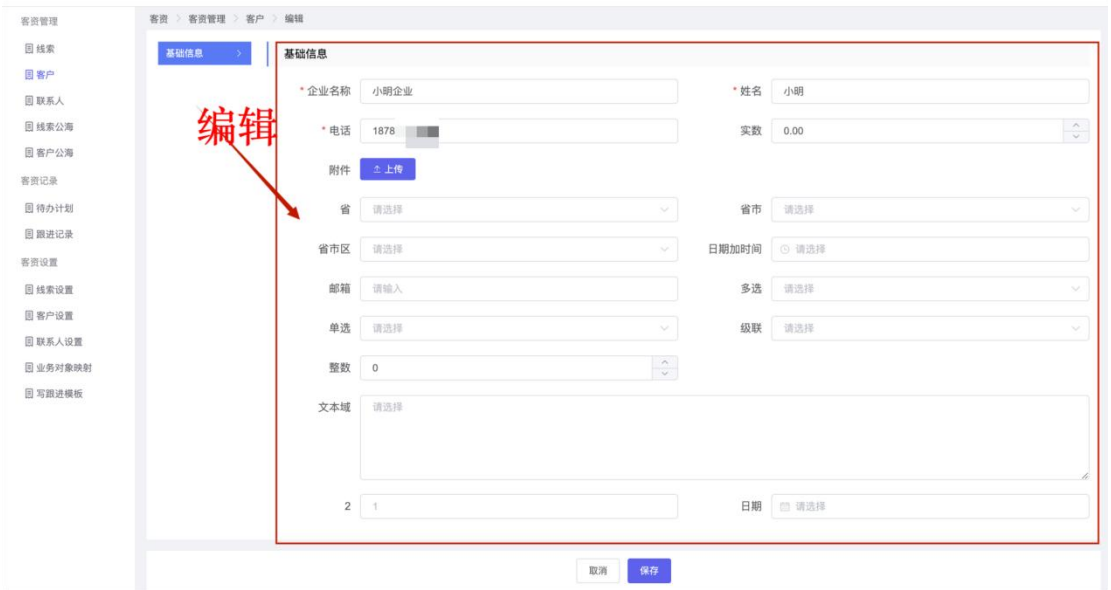
针对该客户进行写跟进记录，点击“写跟进”按钮弹窗写跟进，如图，跟进记录在“客资记录-待办记录”内能查询到，也会展示在客户动

态内体现。



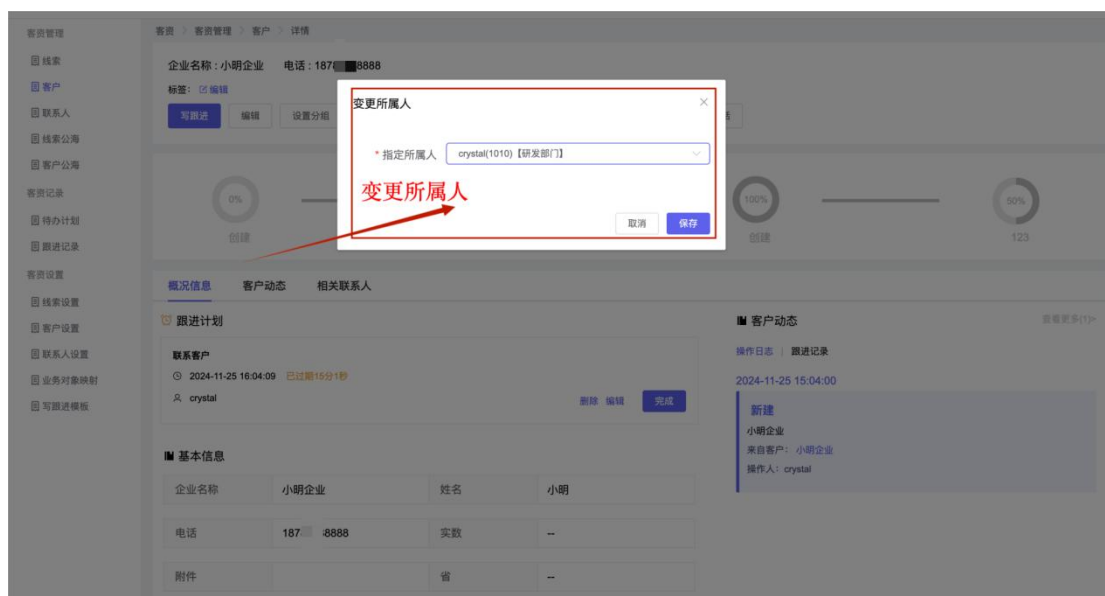
(2.2) 编辑

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。

（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。

新建联系人

基础信息

* 名称 请输入

* 电话 请输入

* 邮箱 请输入

* 性别 请选择

* 客户名称 小明企业

省市 请选择

省市区 请选择

文本域 请选择

邮箱 123123

多选 请选择

单选 请选择

级联 请选择

日期 请选择

日期加时间 请选择

整数 0

实数 0.00

附件 上传

取消 保存

(2.6) 设置分组

设置该客户的分组，点击“设置分组”按钮如图

设置分组

分组 c已拨打

设置分组

取消 保存

企业名称: 小明企业 电话: 187 8888

标签: 编辑 设置分组

跟进计划

联系客户

2024-11-25 16:04:09 已过期15分1秒

crystal

删除 编辑 完成

客户动态

操作日志 | 跟进记录

2024-11-25 15:04:00

新建

小明企业

来自客户: 小明企业

操作人: crystal

跟进计划

联系客户

2024-11-25 16:04:09 已过期15分1秒

crystal

删除 编辑 完成

客户动态

操作日志 | 跟进记录

2024-11-25 15:04:00

新建

小明企业

来自客户: 小明企业

操作人: crystal

跟进计划

联系客户

2024-11-25 16:04:09 已过期15分1秒

crystal

删除 编辑 完成

客户动态

操作日志 | 跟进记录

2024-11-25 15:04:00

新建

小明企业

来自客户: 小明企业

操作人: crystal

(2.7) 放弃

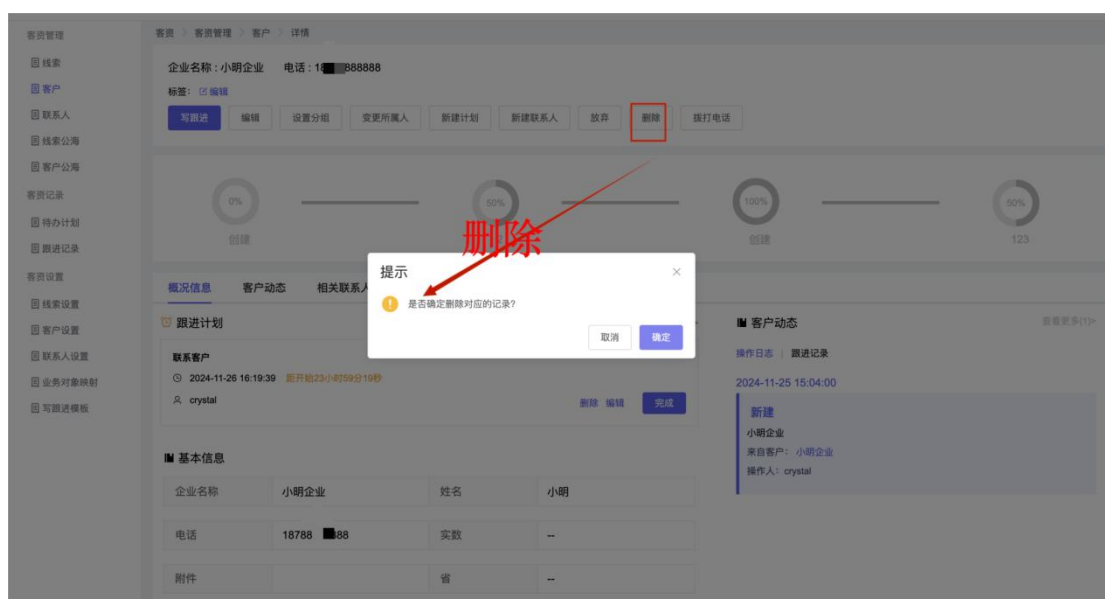
放弃该客户资源，点击放弃如图，选择放弃的公海和放弃的原因。

注意：只有是客户公海的成员才有权限选择该公海。



(2.8) 删除

将该客户资源删除，点击“删除”按钮弹窗删除提示，如图。

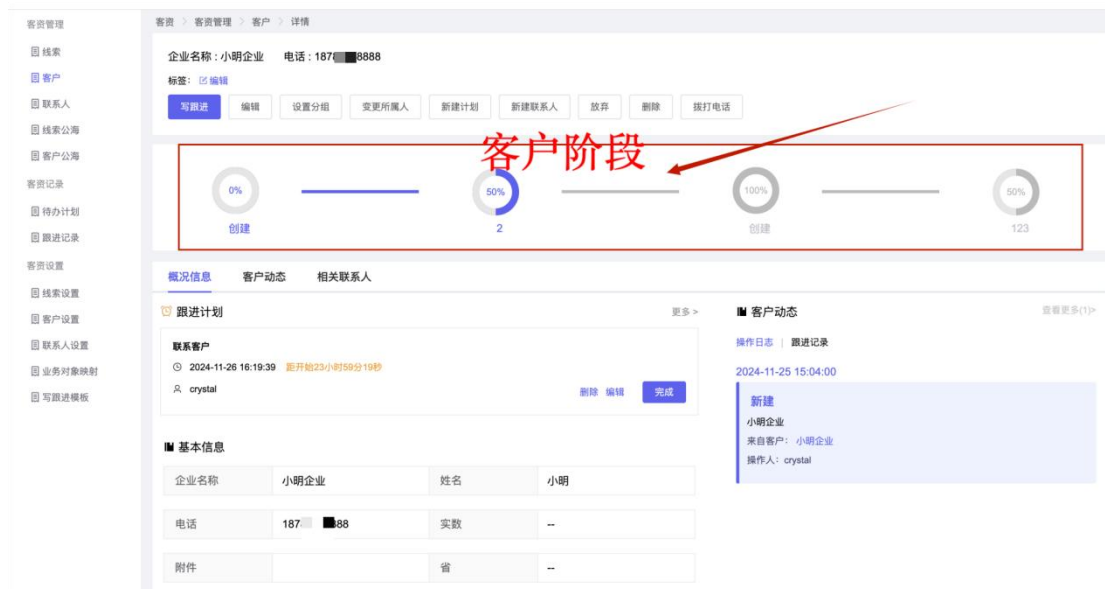


(2.9) 拨打电话

点击“拨打电话”按钮，快捷拨打电话。

(3) 客户阶段

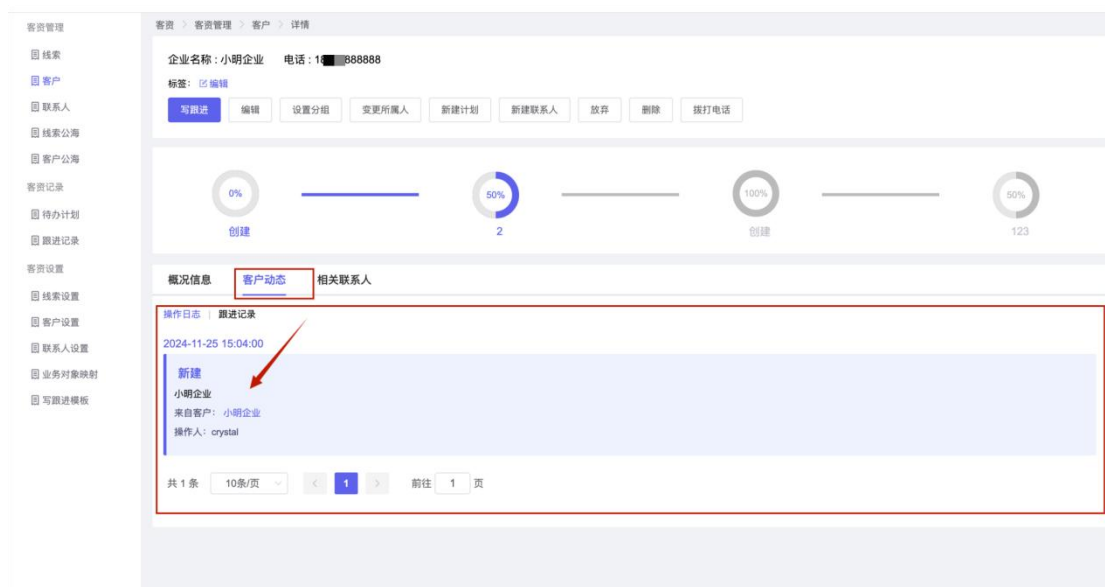
设置客户的阶段，显示客户阶段，可进行相应的阶段标记



(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。



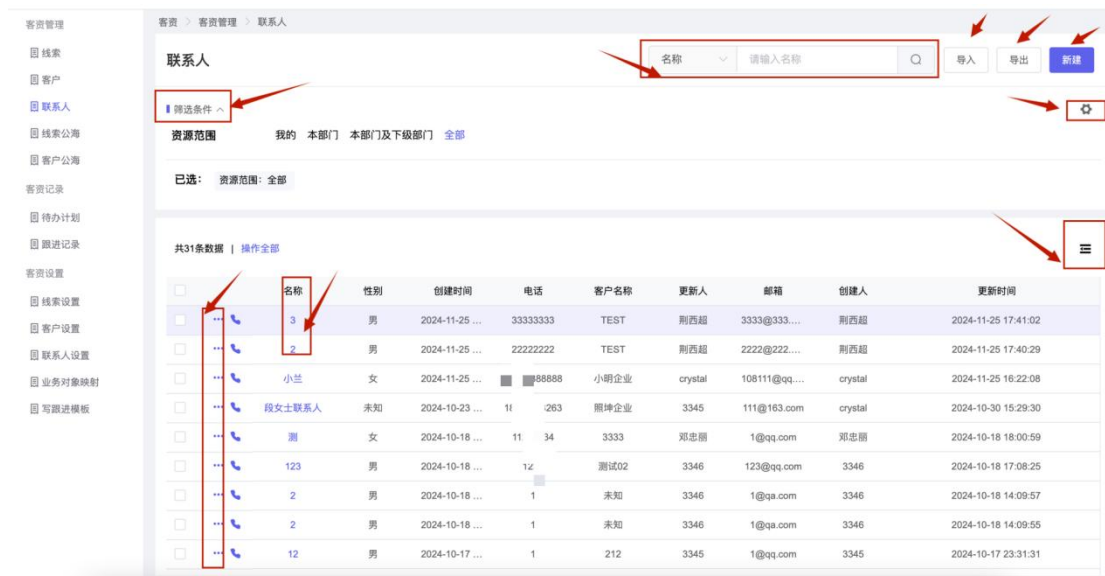
8) 导出

导出客户资源，点击导出如图，在数据下载页面导出的数据。



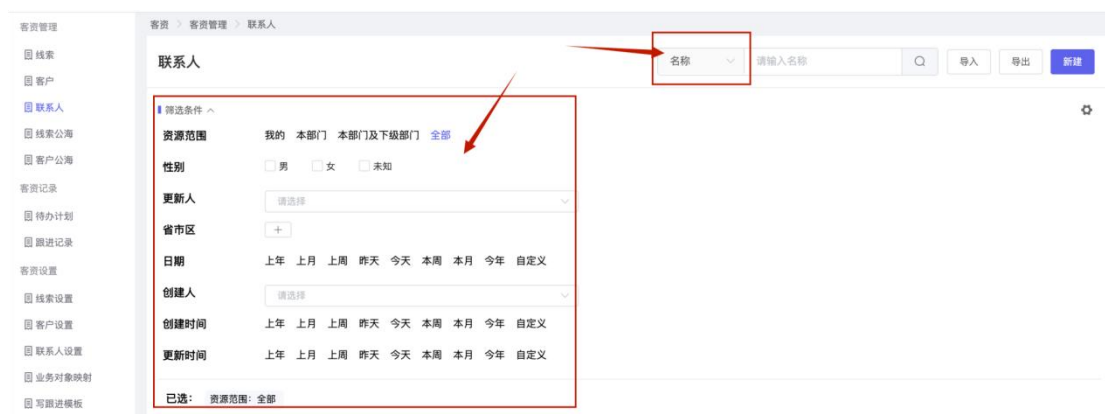
1.3 联系人

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重要角色。

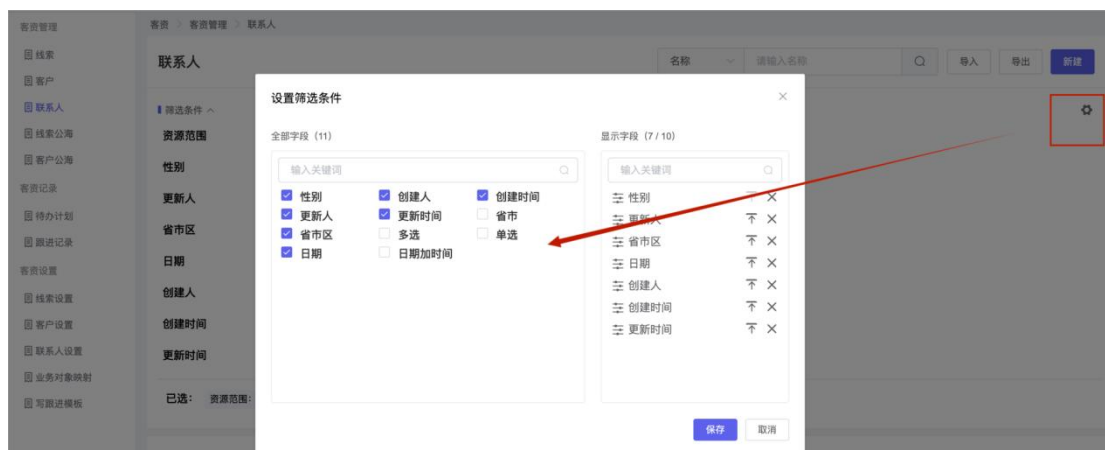


1) 查询区

1.1) 下拉按照条件查询

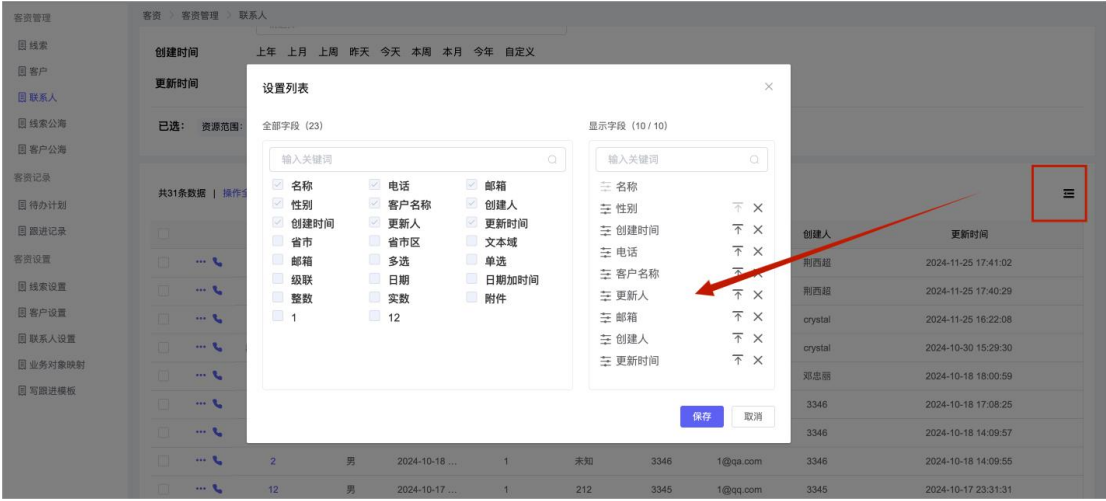


1.2) 自定义设置查询条件，点击右上角设置的 icon，按需勾选查询条件，如图



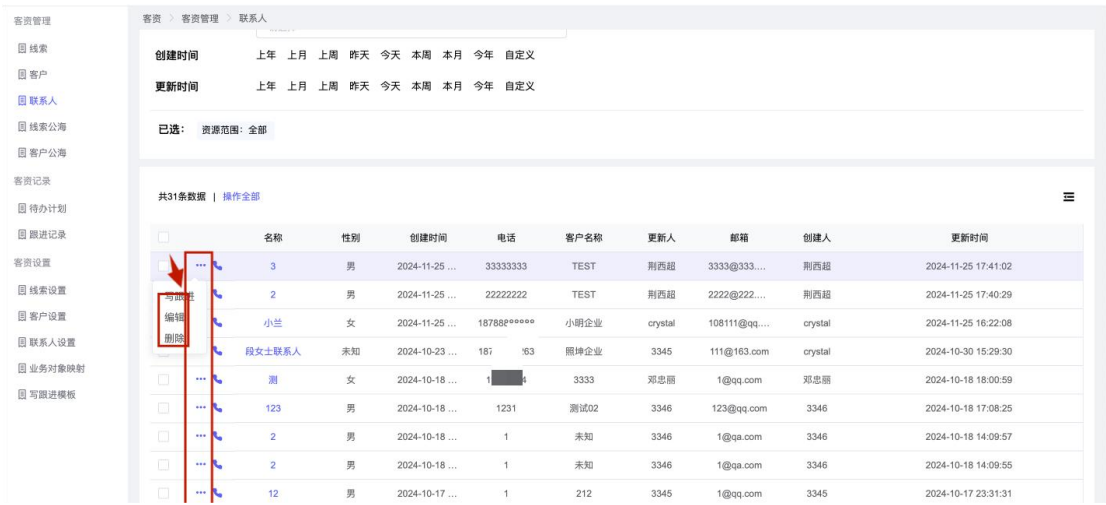
2) 列表区

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

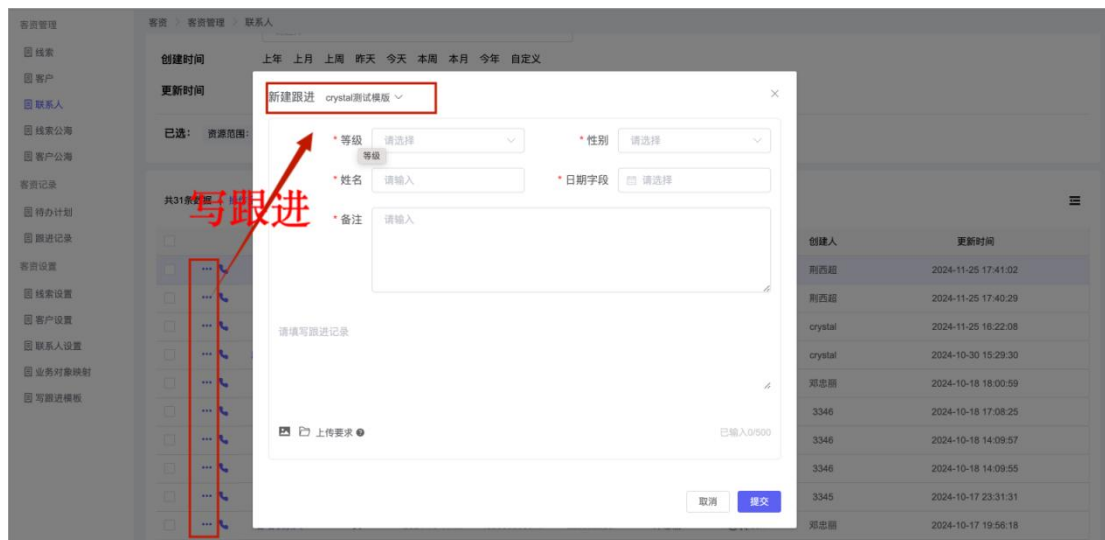


3) 操作栏

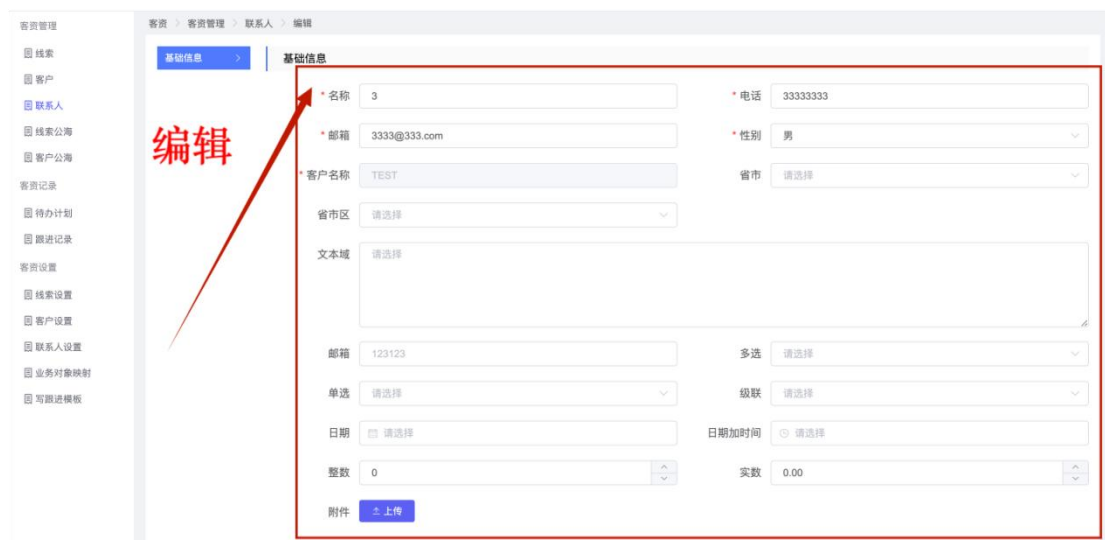
点击列表中的“...”显示操作，如图



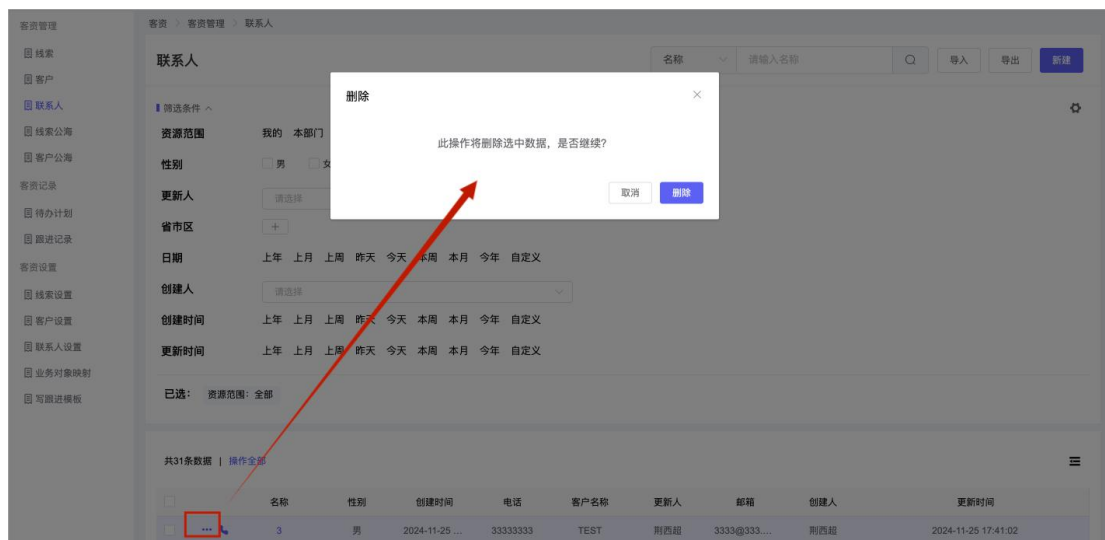
(1) 写跟进：根据联系人写跟进记录，如图



(2) 编辑：编辑联系人的相关信息，如图

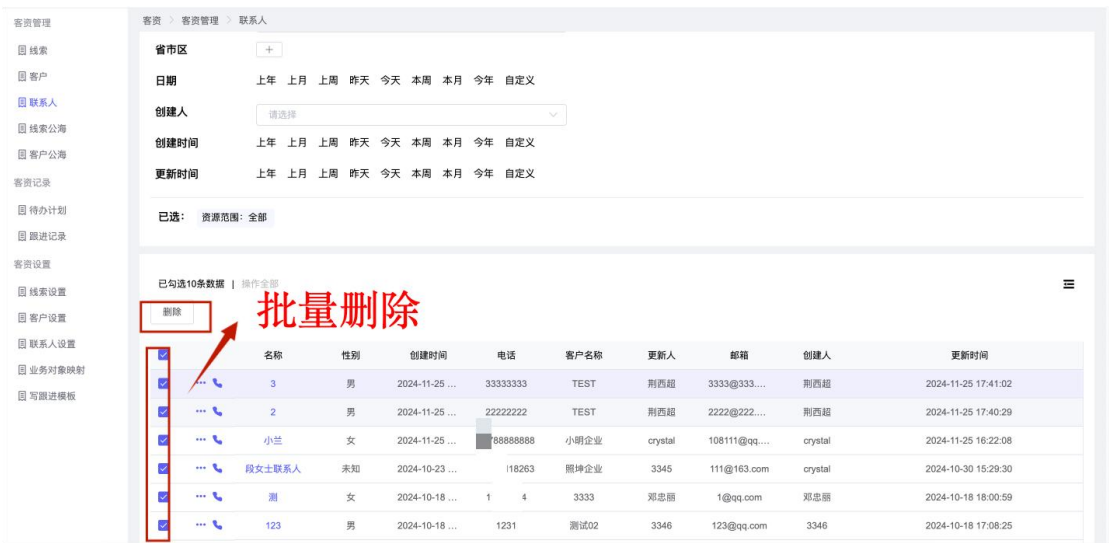


(3) 删除：删除该联系人，如图



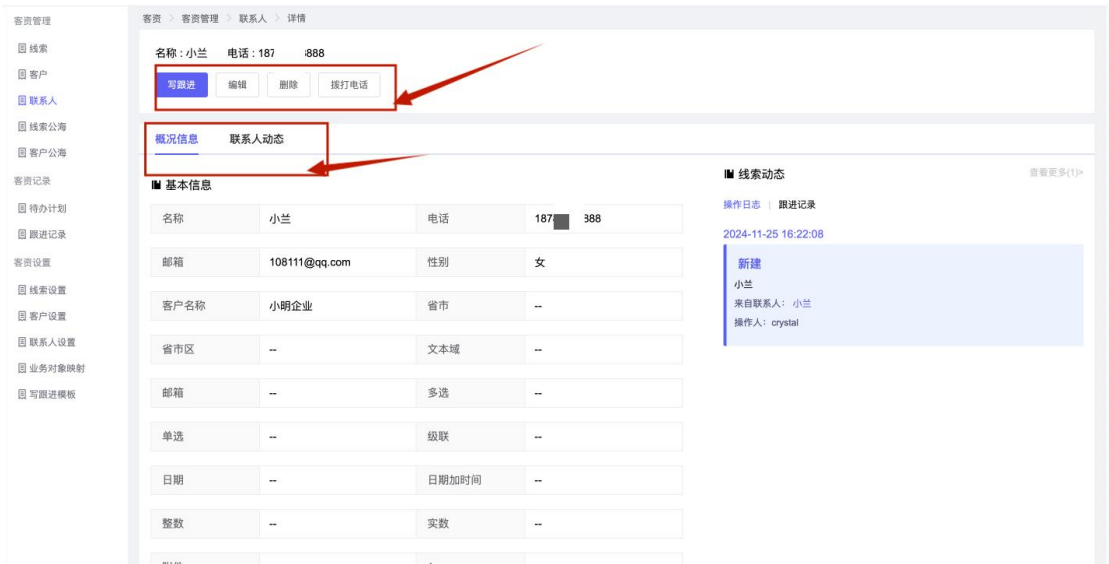
4) 批量删除

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) 联系人详情

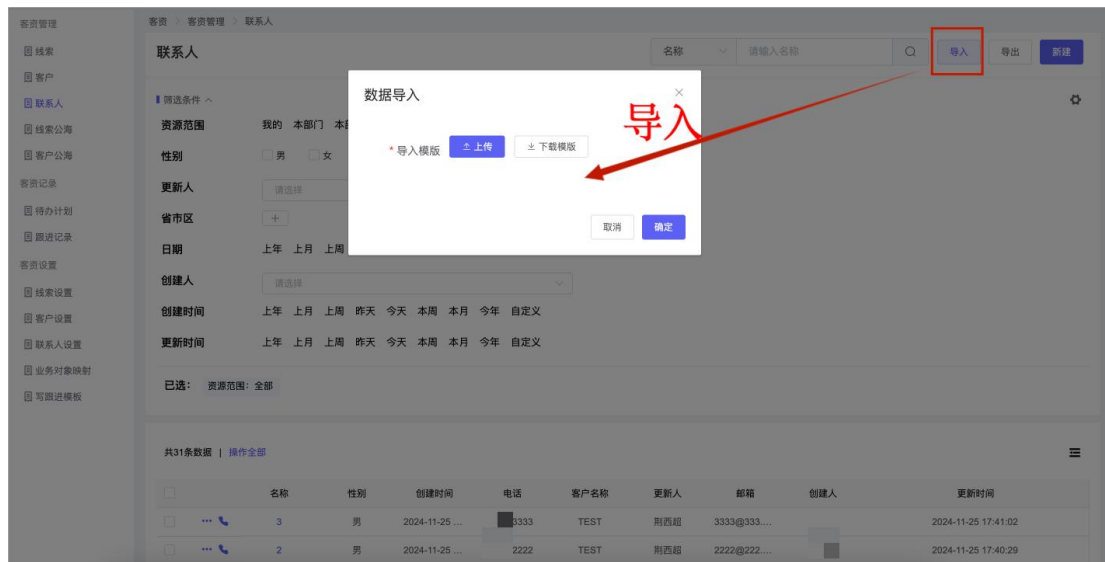
点击联系人名称打开联系人详情页面，查看联系人的相关信息，如图
相关操作



- (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

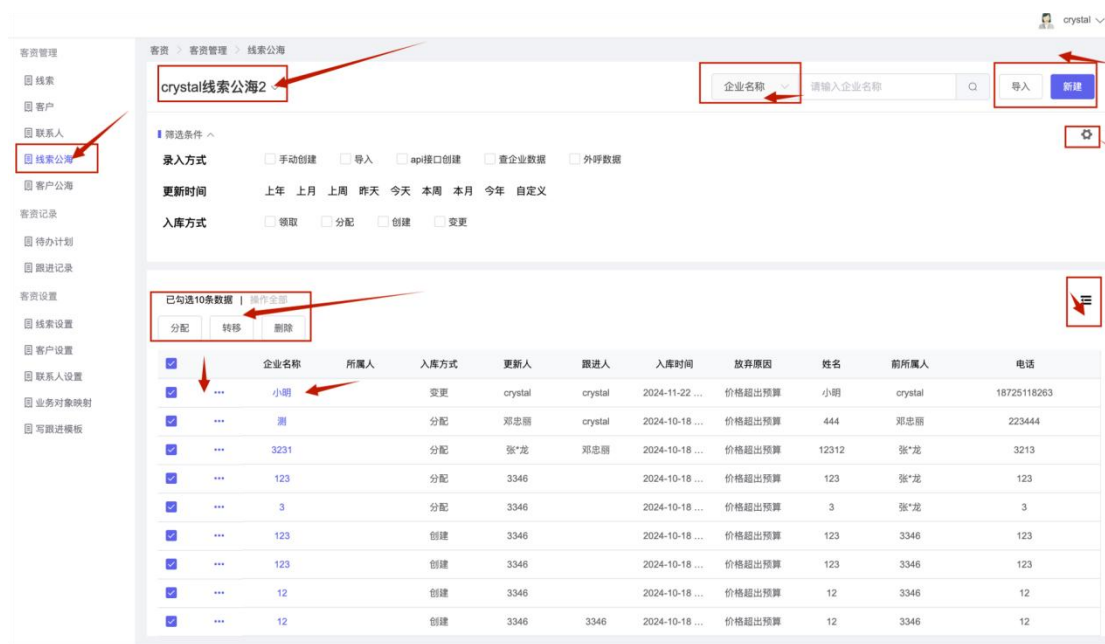
点击导出，导出列表中的数据，在数据下载页面下载，如图



1.4 线索公海

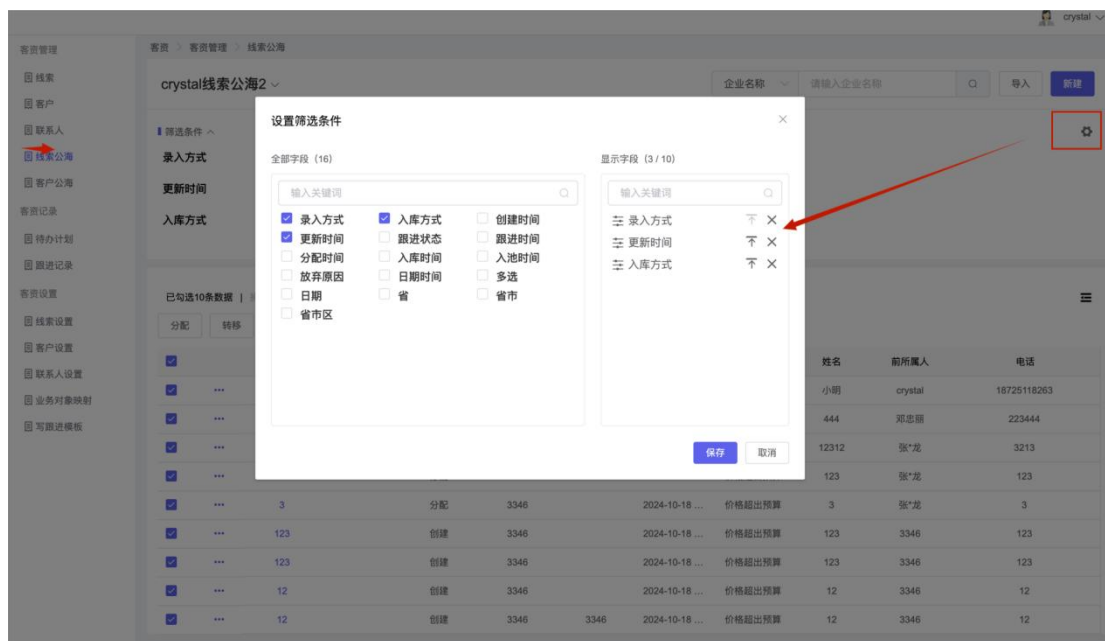
指企业的公共线索资源，可以辅助企业分类管理线索。

左上角下拉选择公海



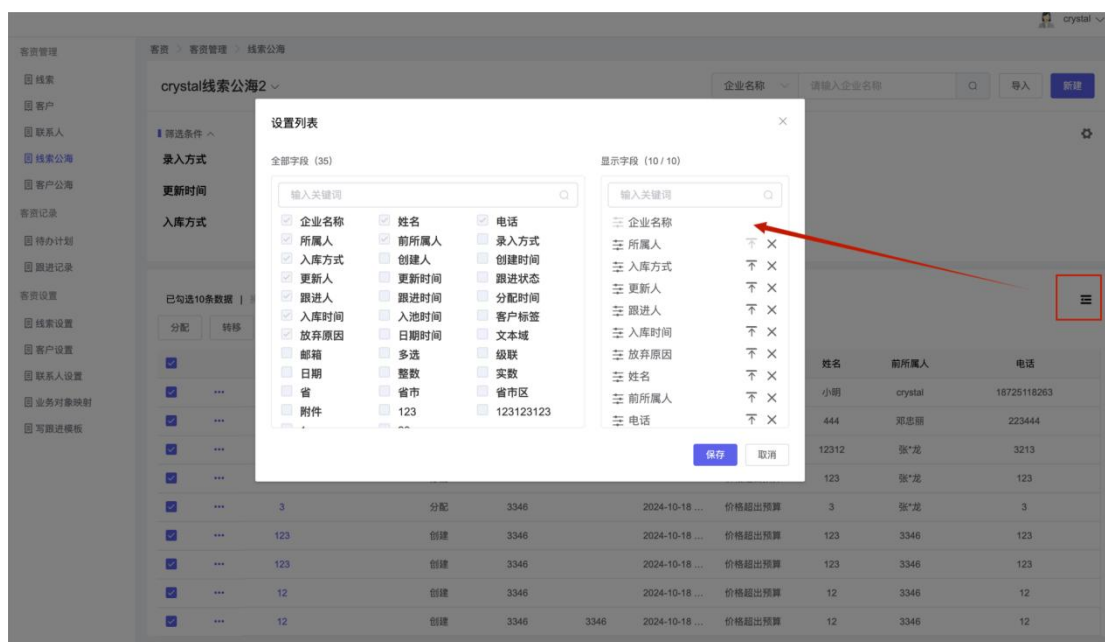
1) 查询区

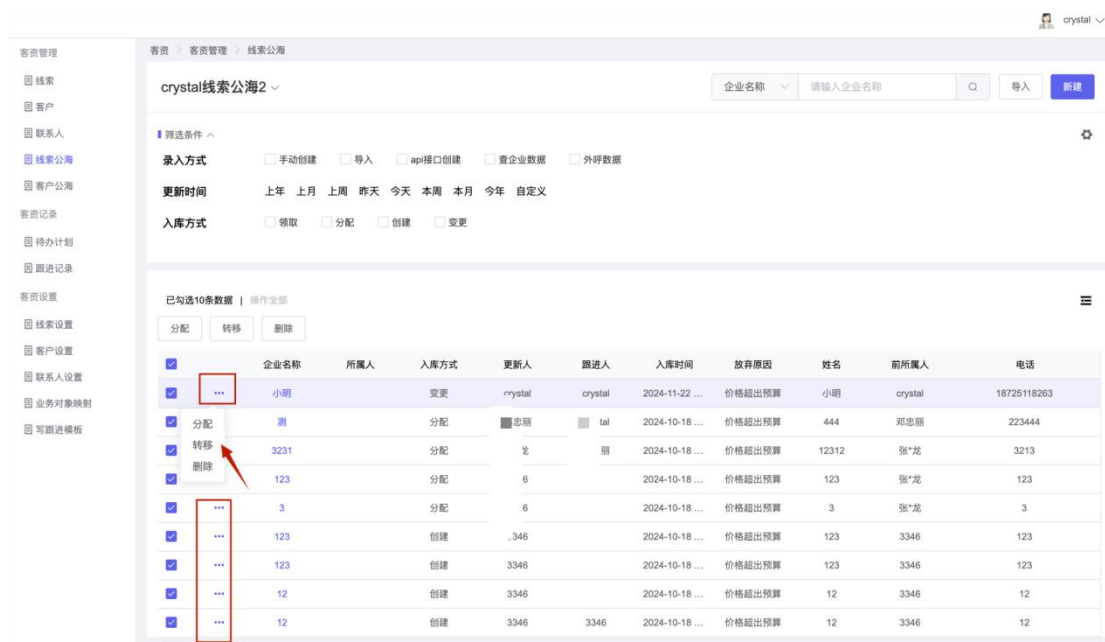
自定义设置筛选条件，按条件查询线索。



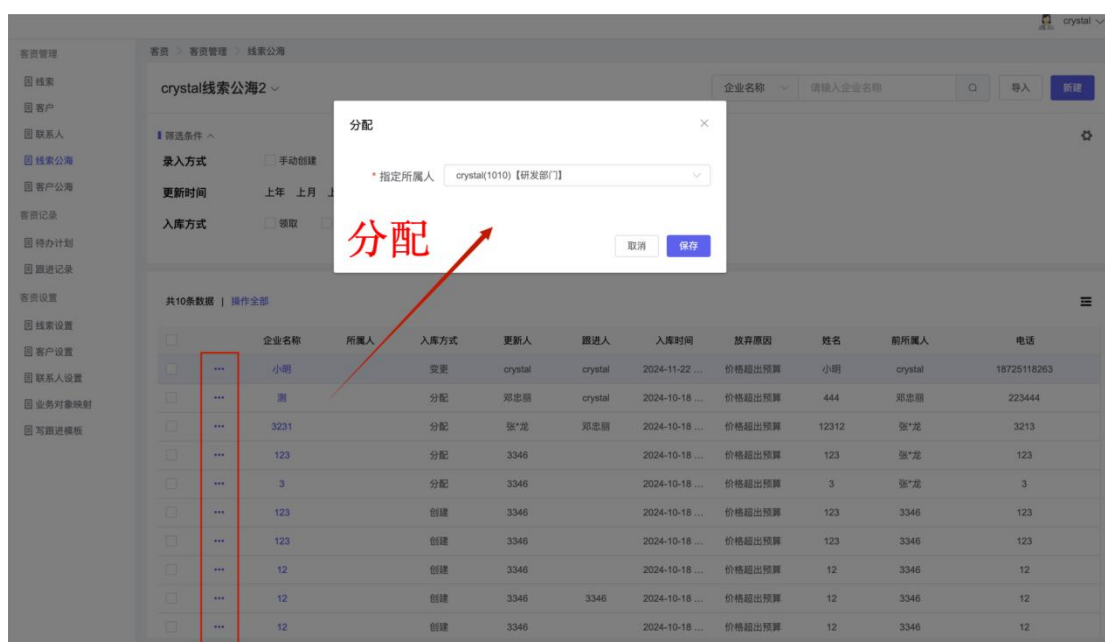
2) 列表区

自定义设置列表区的字段，点击列表中的“...”支持以下操作。

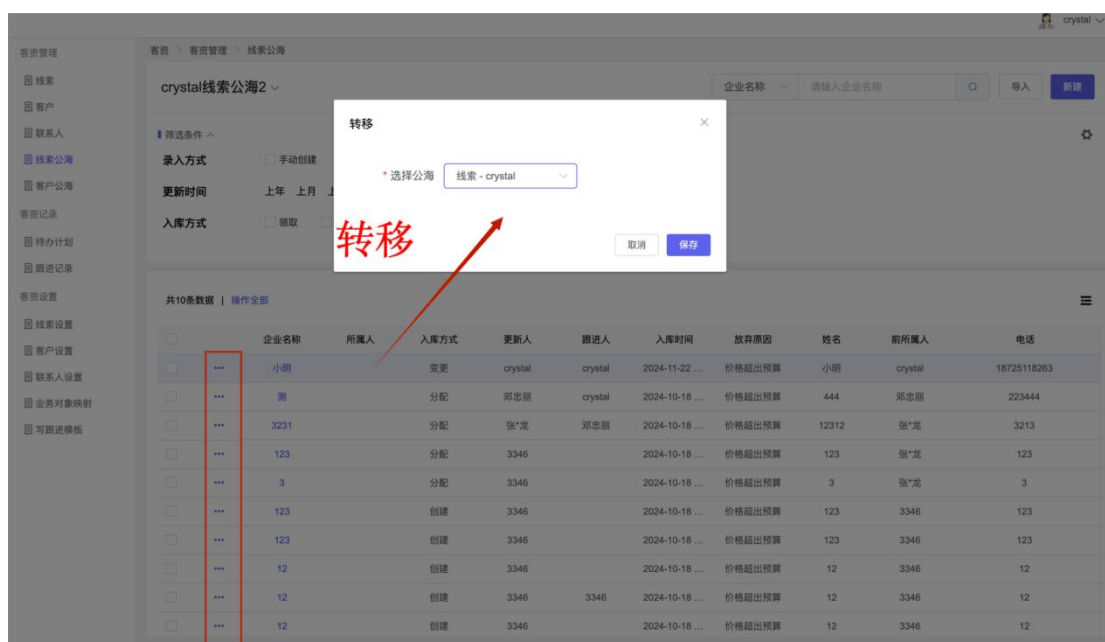




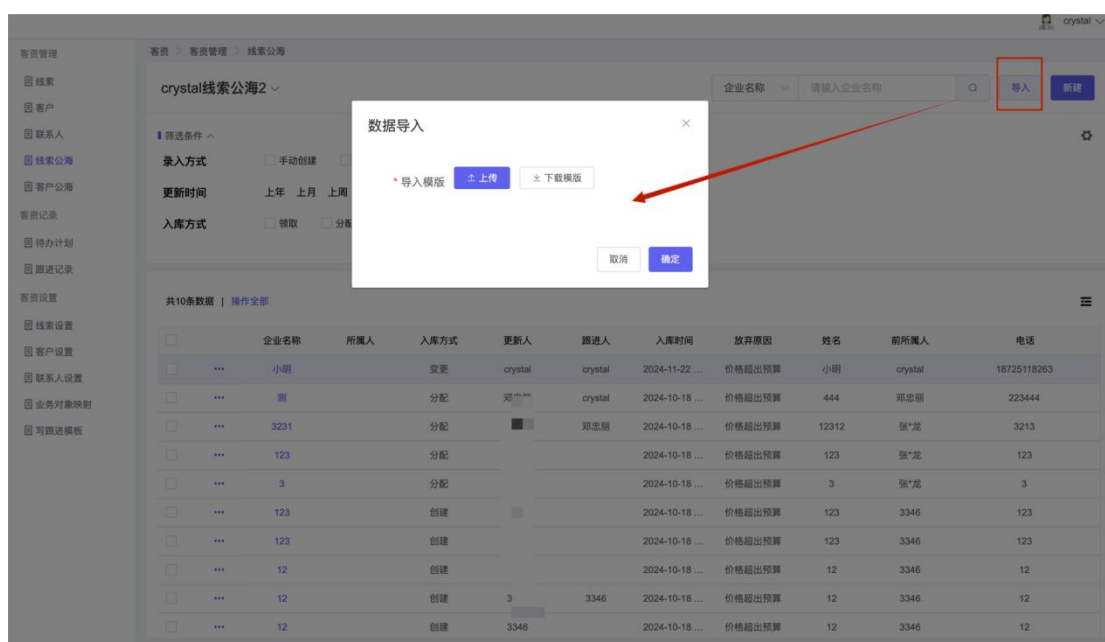
(1) 分配：将该线索数据分配给指定的坐席。点击分配如图



(2) 转移：将该数据转移到指定的公海。



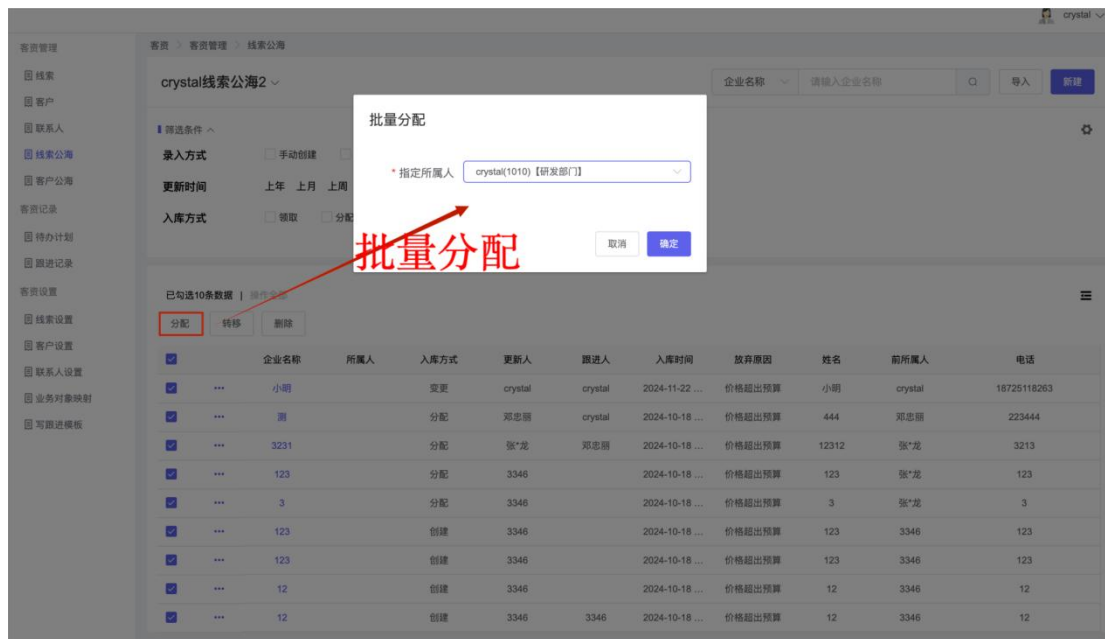
(3) 删除：删除该数据。



3) 批量操作栏

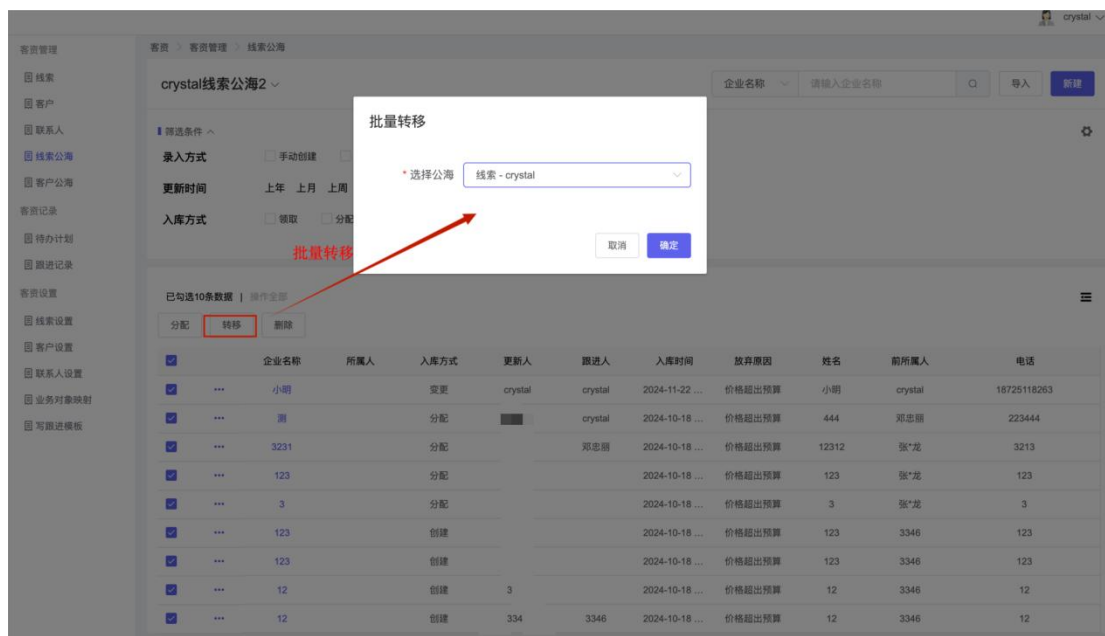
(1) 批量分配

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



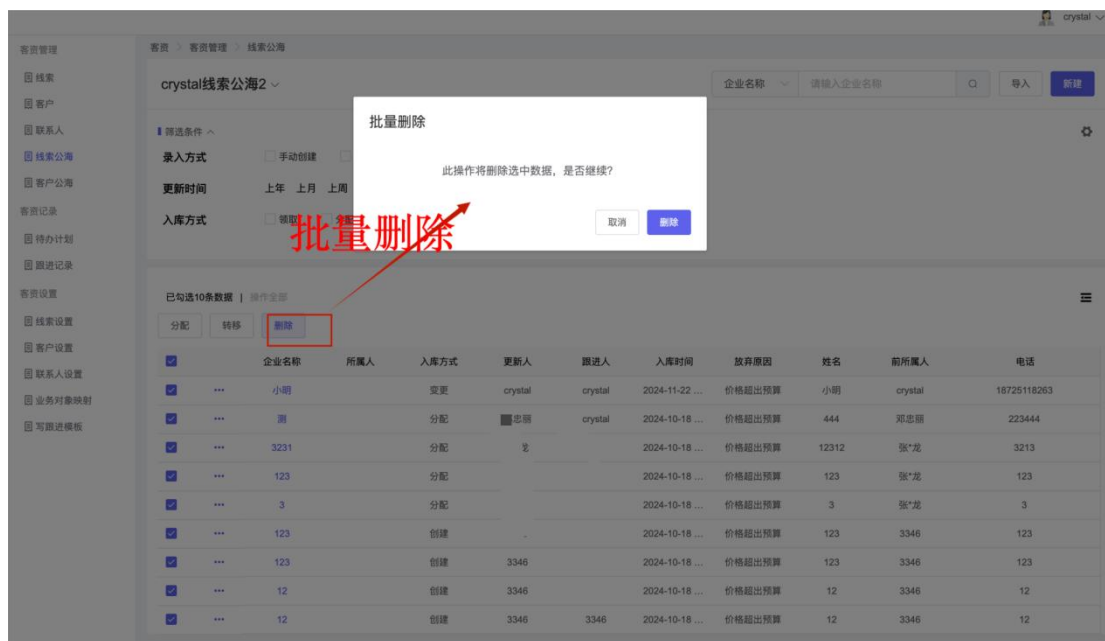
(2) 批量转移

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



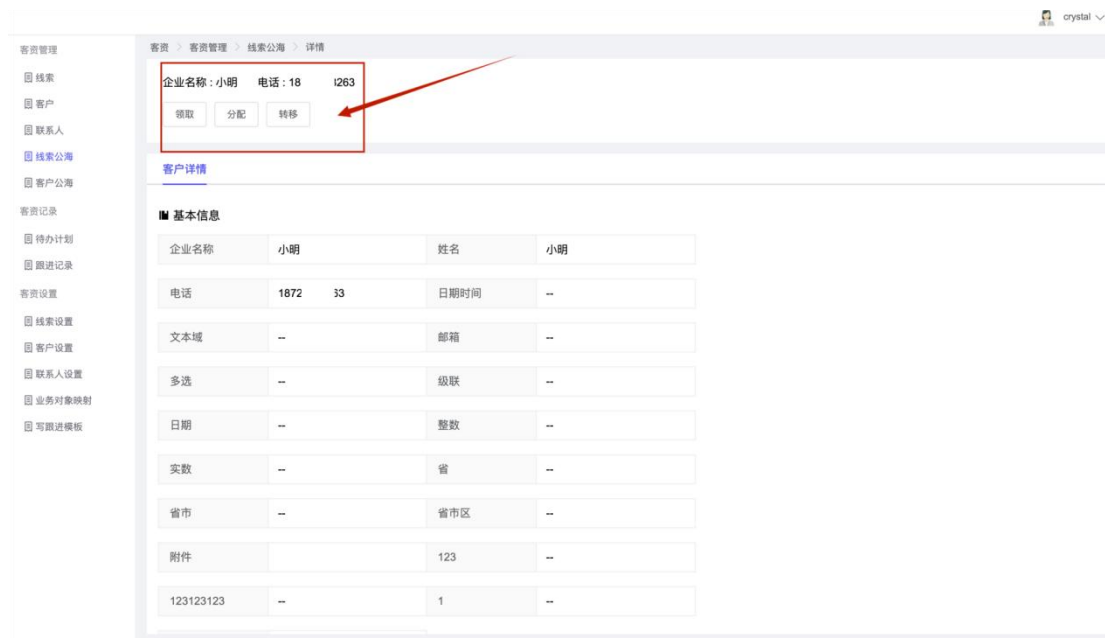
(3) 批量删除

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

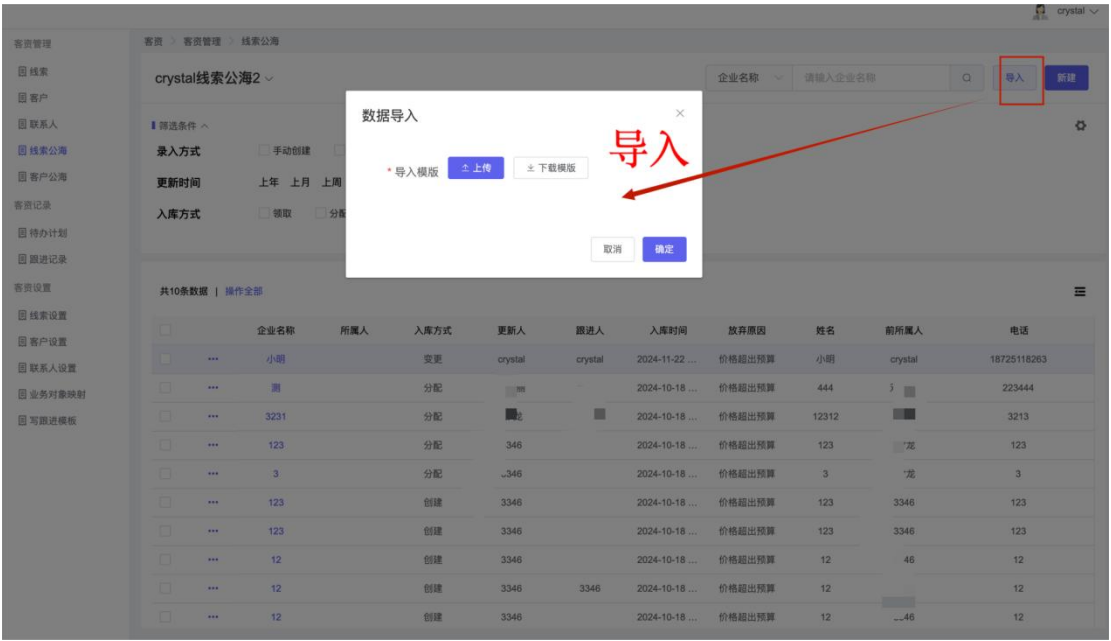
点击“企业名称”打开详情页面，查看线索的基本信息、系统信息和客户动态，支持操作（领取、分配、转移）如图



- (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

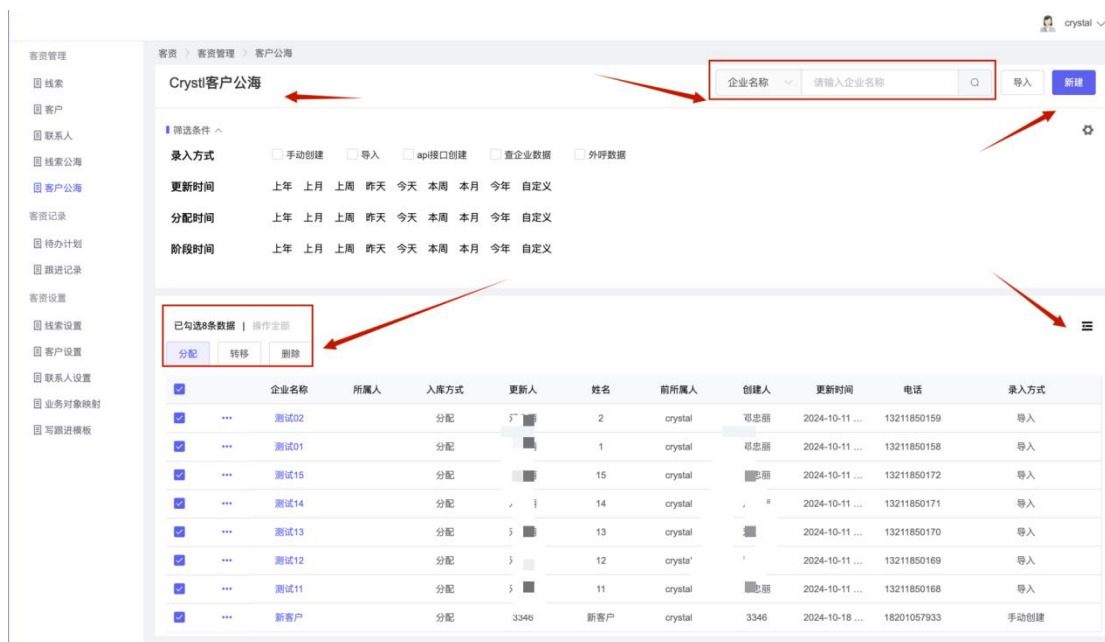
导入线索公海的数据，点击“导入”按钮弹屏显示上传文件，导入线索的数据，如果有模板点击直接上传文件;如果没有模板点击“下载数据模板”本地下载数据模板，填充完数据再进行上传。



==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==

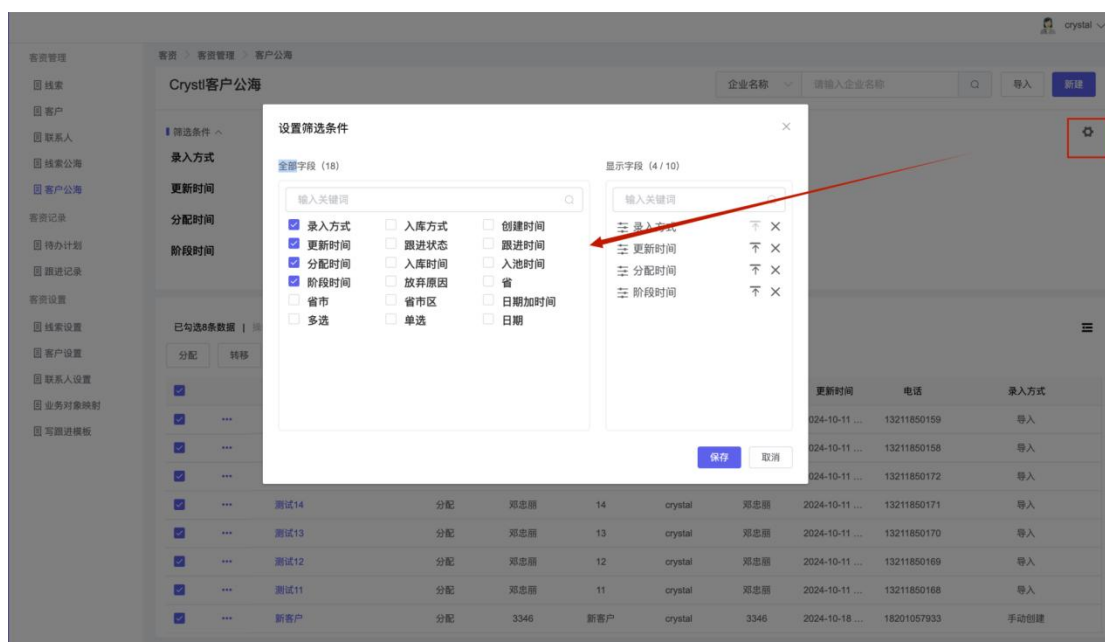
1.5 客户公海

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。



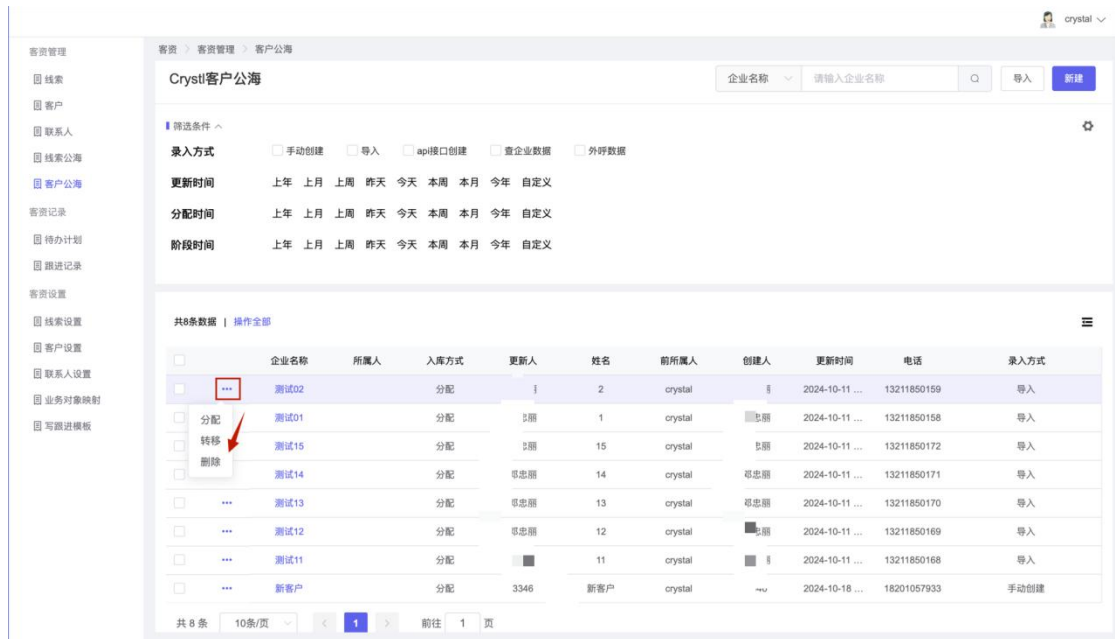
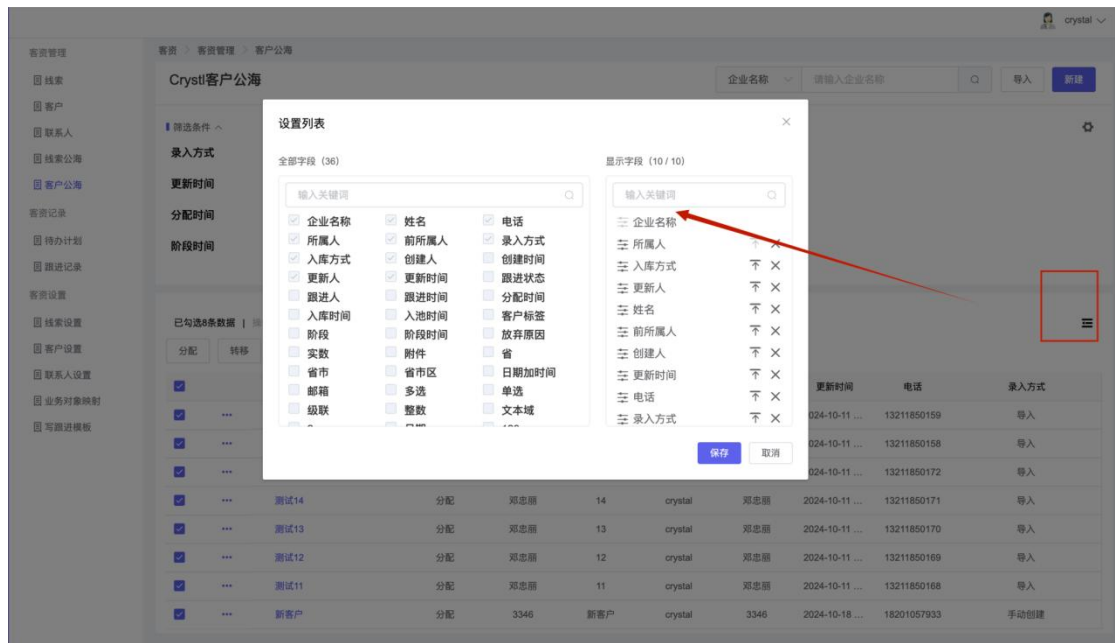
1) 查询区

自定义设置筛选条件，按条件查询客户。

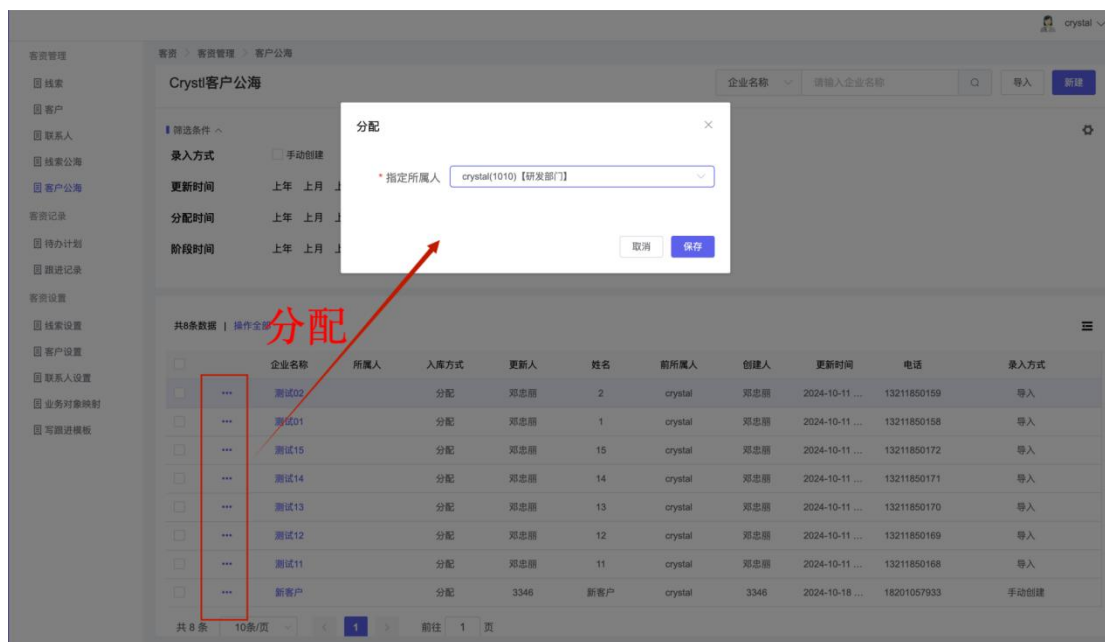


2) 列表区

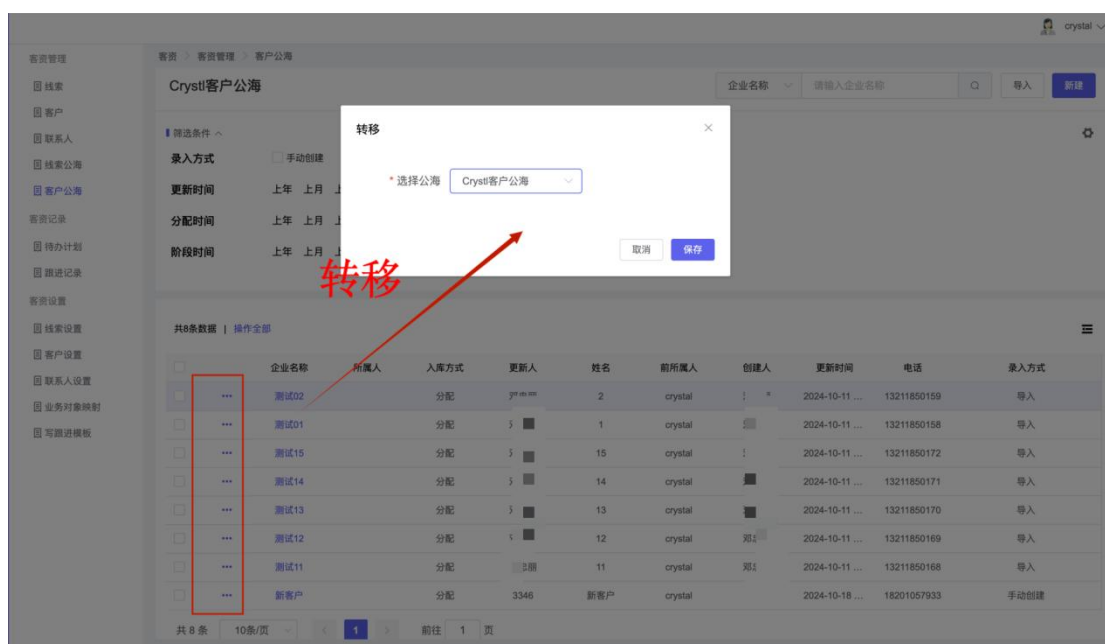
自定义设置列表区的字段，点击列表中的“...”支持以下操作。



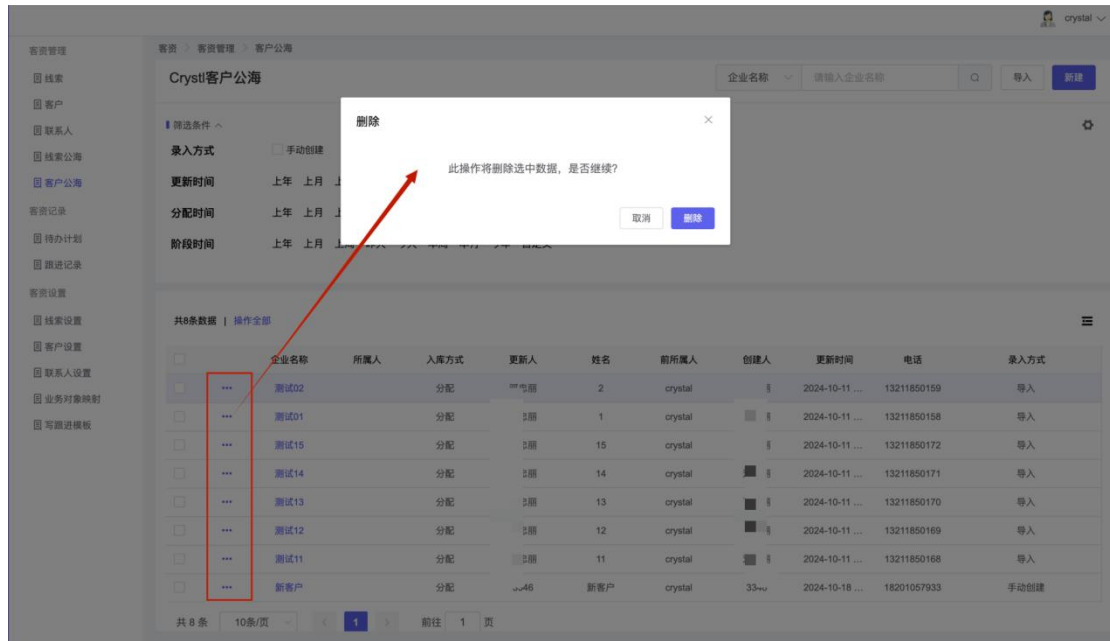
(1) 分配：将该客户资源分配给指定的坐席。点击分配如图



(2) 转移：将该数据转移到指定的客户公海。



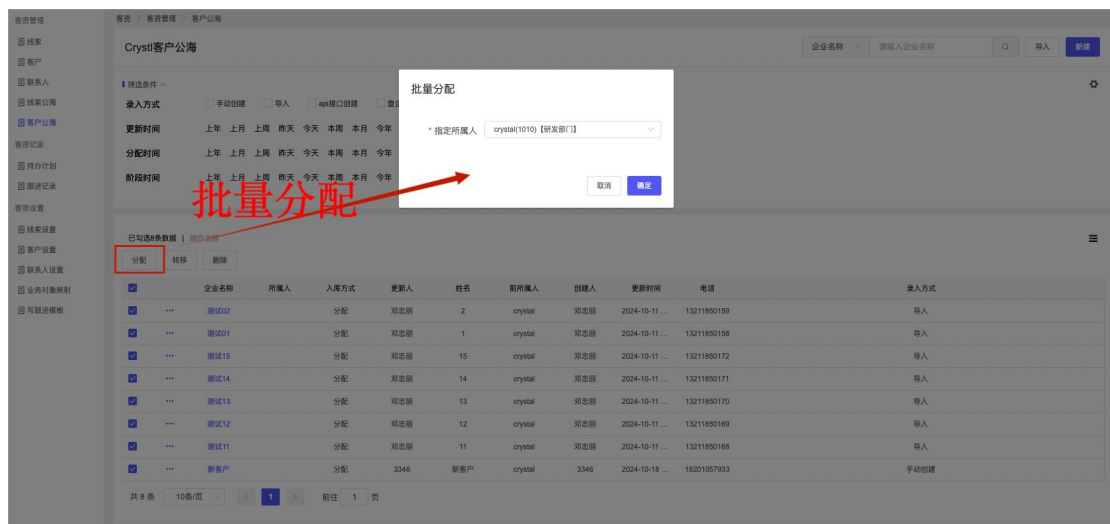
(3) 删除：删除该数据。



3) 批量操作栏

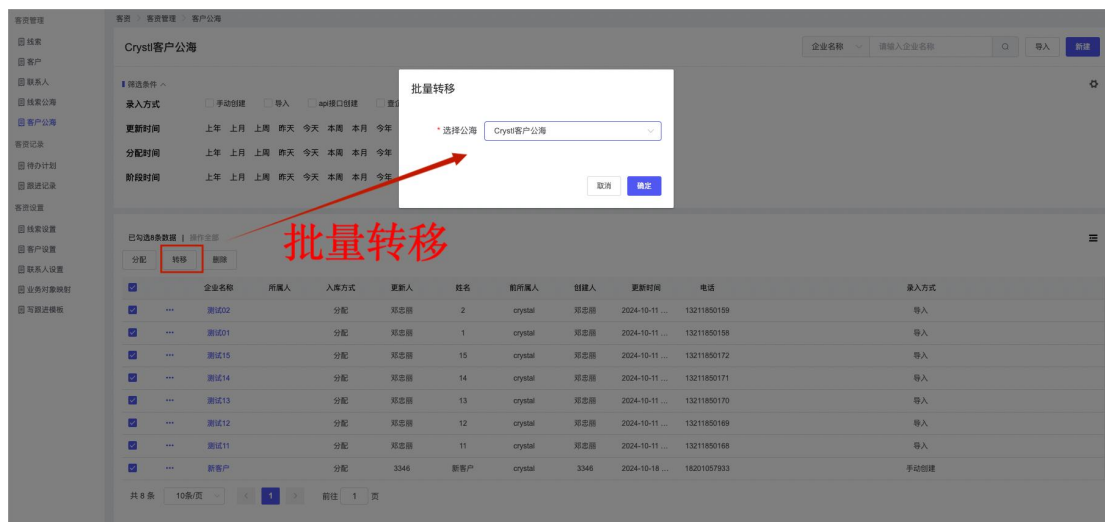
(1) 批量分配

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



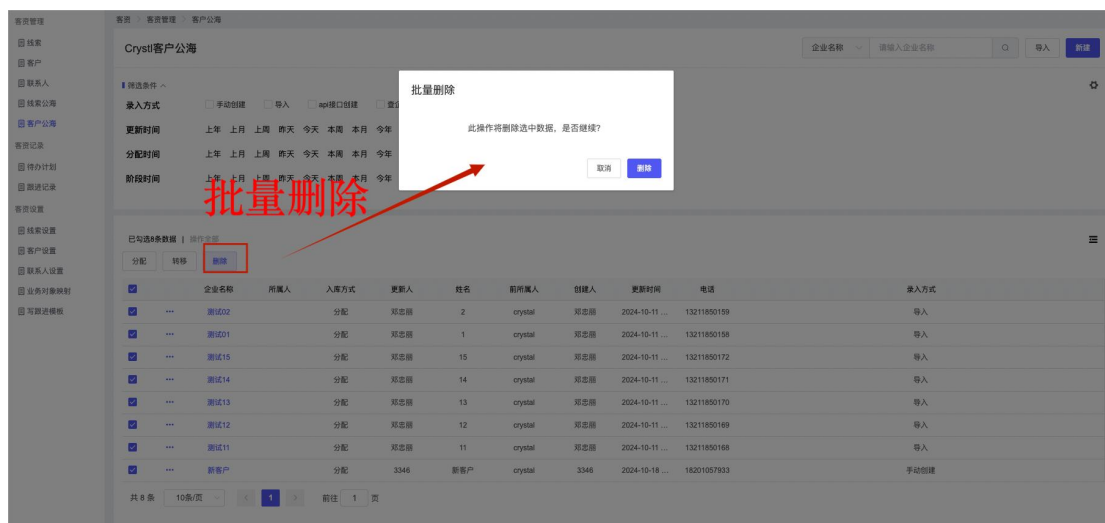
(2) 批量转移

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



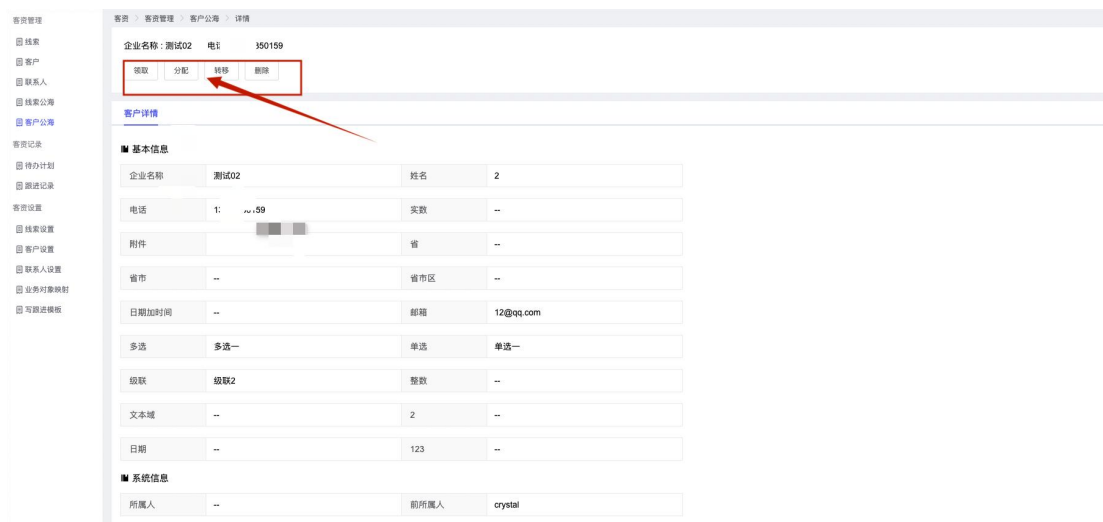
(3) 批量删除

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

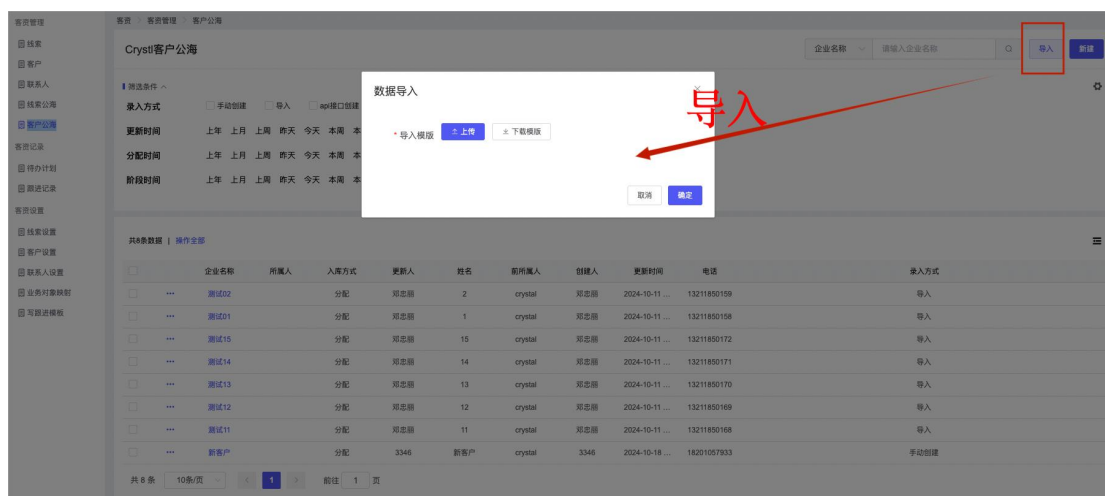
点击“企业名称”打开详情页面，查看客户的基本信息、系统信息和客户动态，支持操作（领取、分配、转移）如图



- (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==

2、客资记录

2.1 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

客资管理

线索

客户

联系人

线索公海

客户公海

客资记录

待办计划

跟进记录

客资设置

线索设置

客户设置

联系人设置

业务对象映射

写跟进模板

客资 > 客资记录 > 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
2024-11-26 16:19:39	小明企业	客户	crystal	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-11-25 16:04:09	小明企业	客户	crystal	crystal	已逾期	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	测	线索	邓忠强	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	邓忠强	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	1	客户	邓忠强	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	1	客户	邓忠强	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	3333	客户	邓忠强	crystal	已逾期	完成 编辑 删除
2024-10-24 00:00:00	3333	客户	邓忠强	crystal	已逾期	完成 编辑 删除

共 175 条 10条/页 < 1 2 3 4 5 6 ... 18 > 前往 1 页

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

客资管理

线索

客户

联系人

线索公海

客户公海

客资记录

待办计划

跟进记录

客资设置

线索设置

客户设置

联系人设置

业务对象映射

写跟进模板

客资 > 客资记录 > 待办计划

待办计划

新建计划

计划开始时间	关联对象
2024-11-26 16:19:39	小明企业
2024-11-25 16:04:09	小明企业
2024-11-22 00:00:00	小明
2024-11-22 00:00:00	测
2024-10-24 00:00:00	3333
2024-10-24 00:00:00	3333
2024-10-24 00:00:00	1
2024-10-24 00:00:00	1
2024-10-24 00:00:00	3333
2024-10-24 00:00:00	3333

共 175 条 10条/页 < 1 2

新建计划

* 计划开始时间

请选择计划开始时间

* 计划内容

请输入计划内容

* 关联对象类型

客户 线索

计划参与人

☒ 所属人 ☐ 自定义

保存

取消

新建计划

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

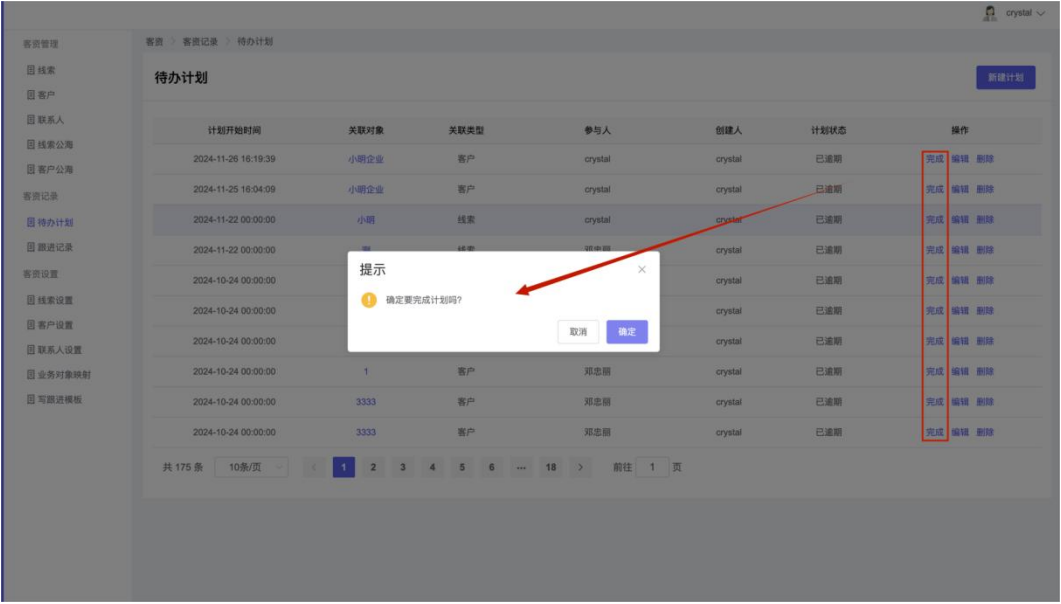
创建人：创建该计划的坐席人员

计划状态：该计划当前的状态 1

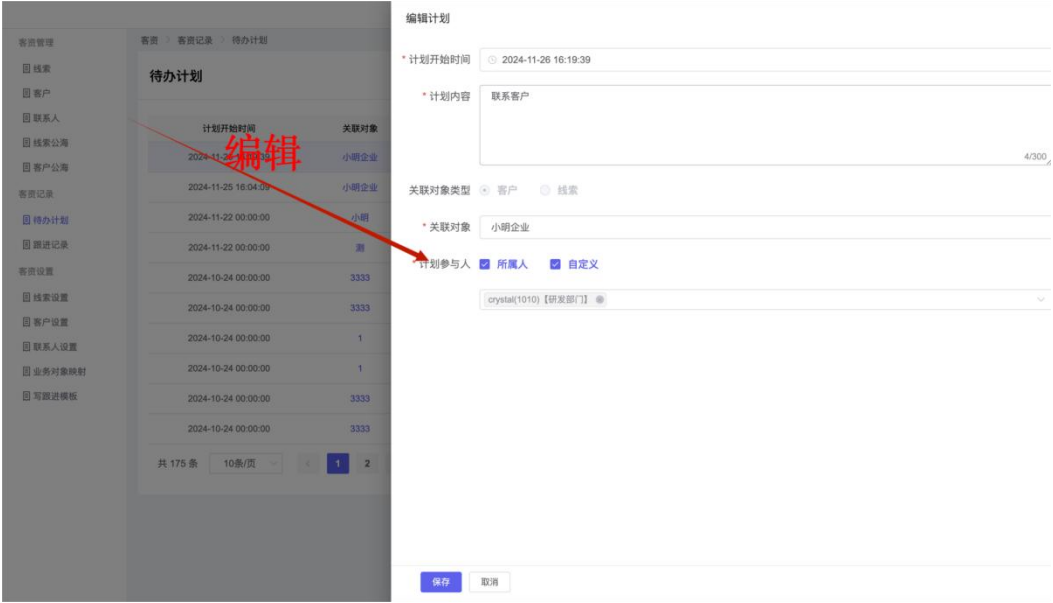
操作（完成/编辑/删除）：不同的状态显示的操作不一样。

==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==

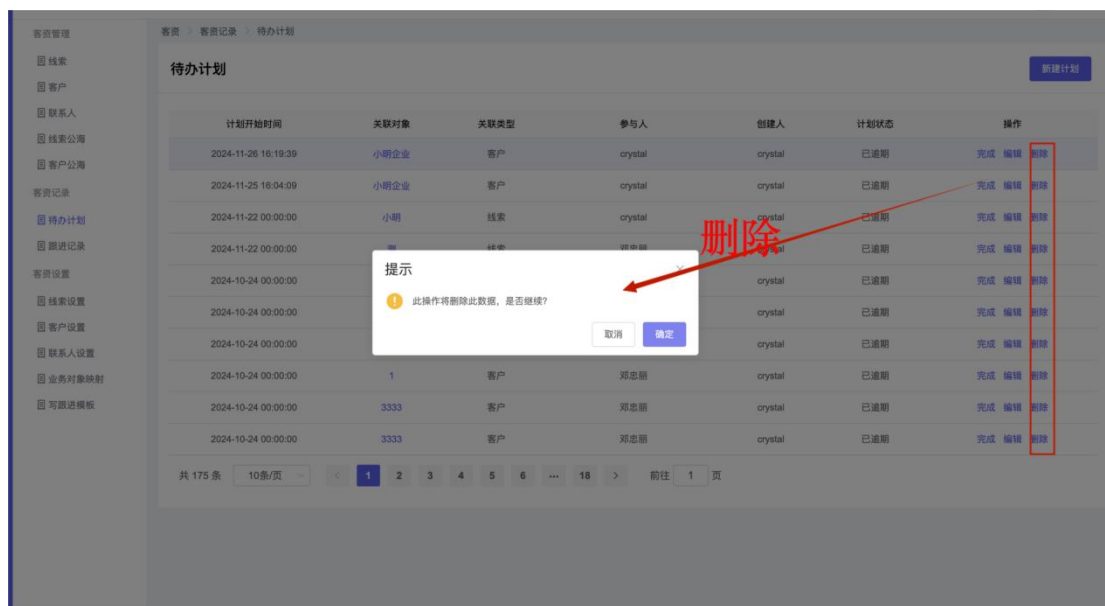
当计划完成时点击“完成”操作时如图



当计划需要编辑时，点击“编辑”时如图

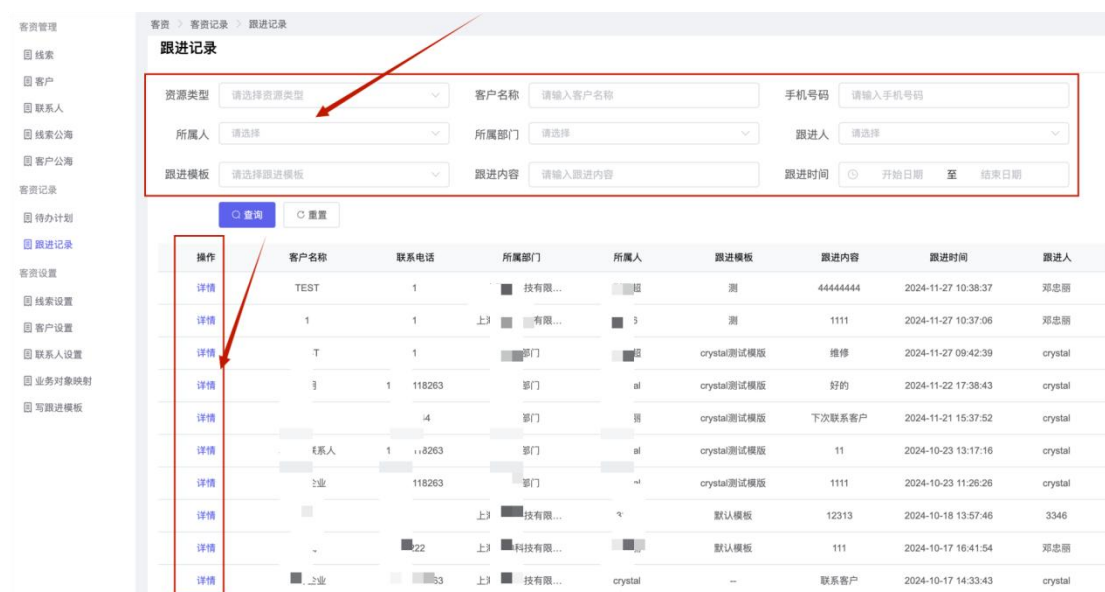


当计划需要删除时，点击“删除”如图



2.2 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



1) 查询区

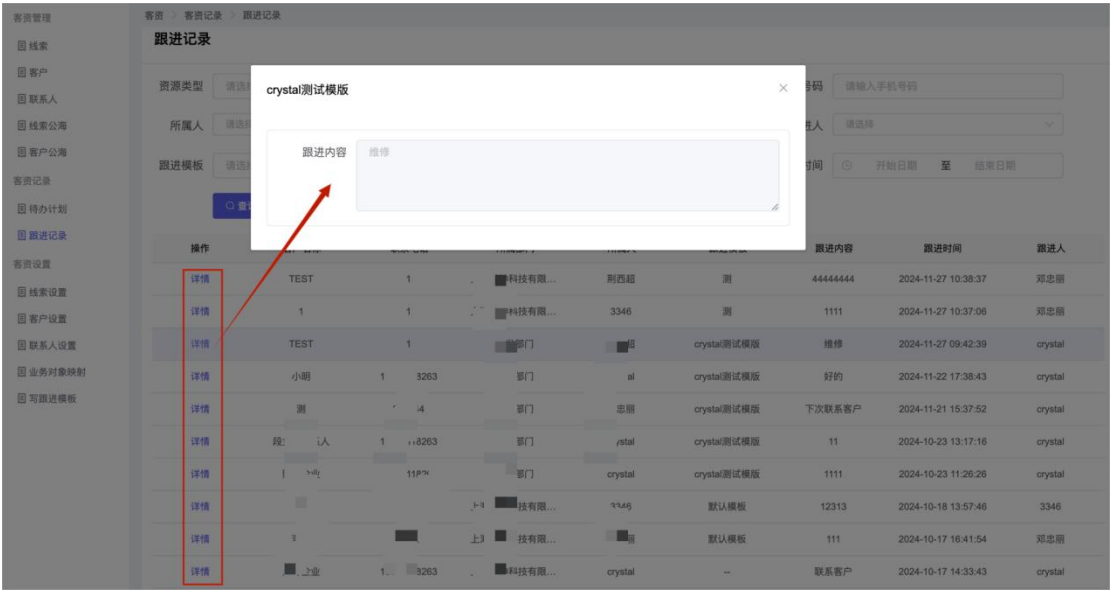
根据客户名称、手机号码、所属人、所属部门、跟进人、跟进模板、跟进内容、跟进时间的条件查询

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“详情”可以查看跟进记录的相关信息。

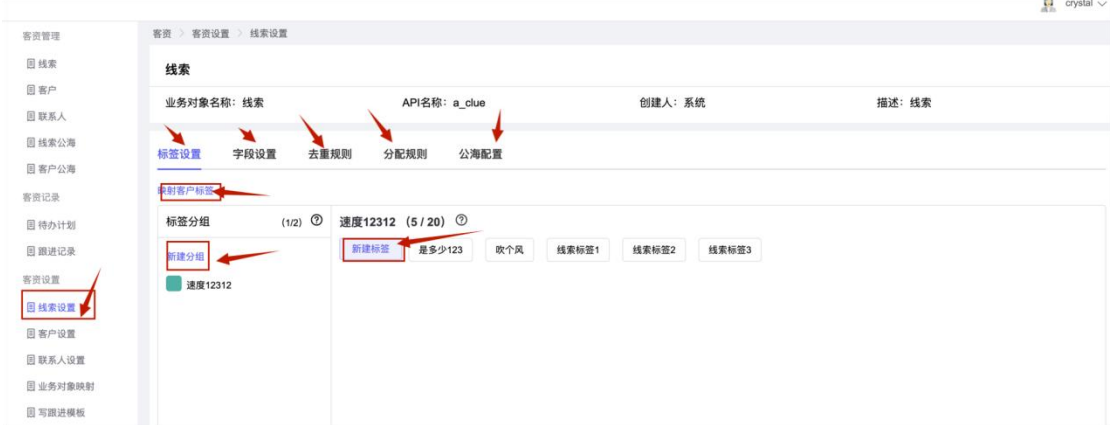


3、客资设置

3.1 线索设置

1) 标签设置

标签设置：设置线索的标签，给线索数据数据打上对应的标签。



(1) 新建分组

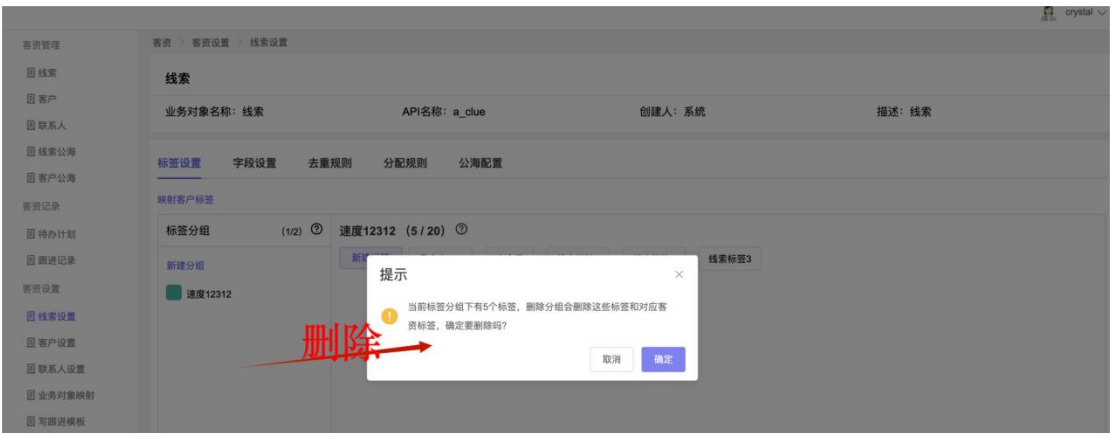
创建标签分组（最多支持创建 2 个标签分组），如图



点击编辑 icon，编辑标签组，如图



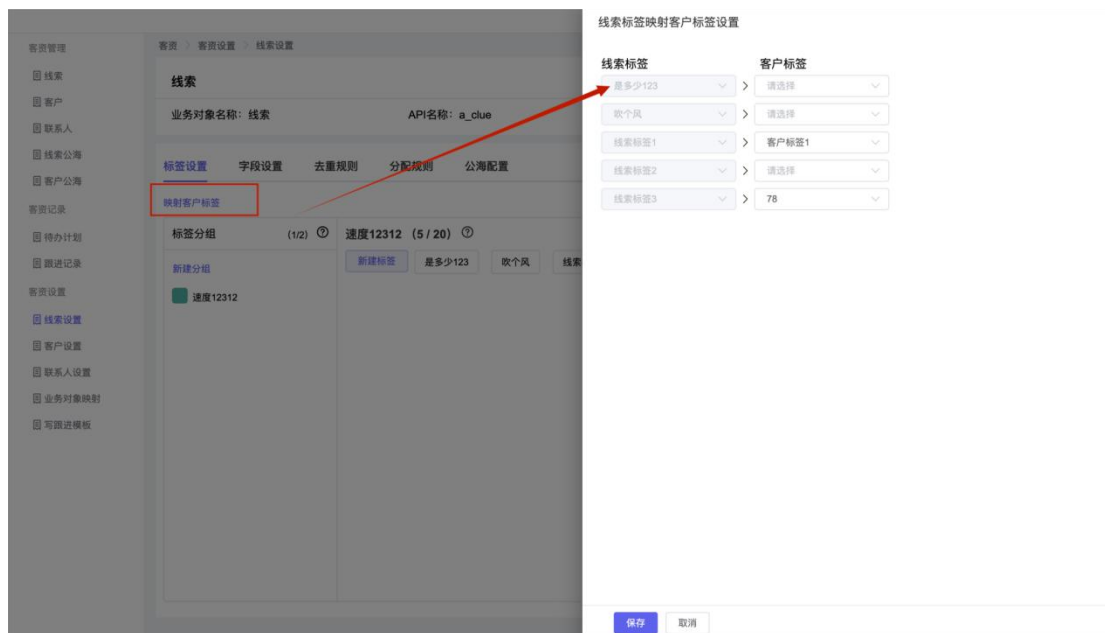
点击删除 icon，删除标签组，如图



==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

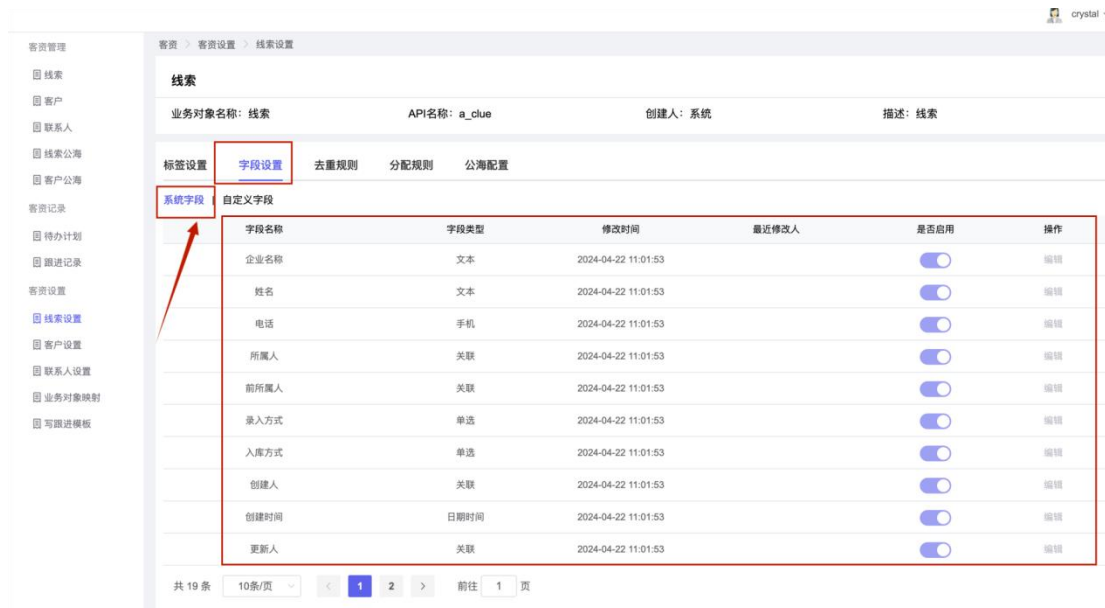
按照分组，在分组下新建标签明细（每个分组所容纳的标签数量为20个），如下图



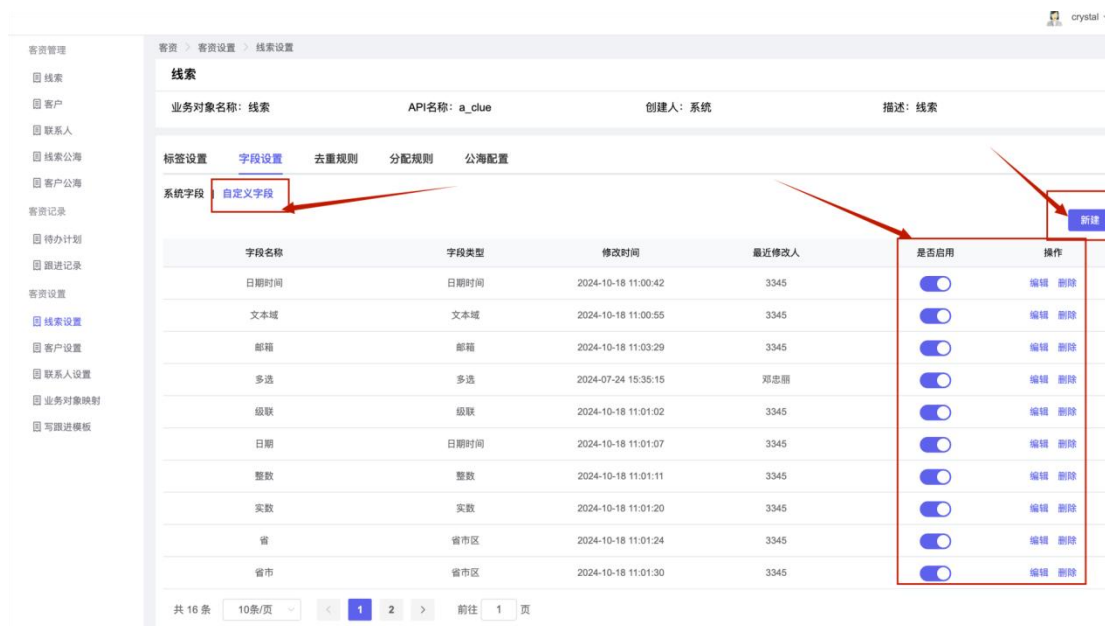
2) 字段设置

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

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

字段提示值 请输入字段提示值 0/20

默认值 默认值

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否

字段权限

角色	读写	只读
管理员	☒	☒
角色	☒	☒
坐席	☒	☒
座席	☒	☒
试角色	☒	☒
角色	☒	☒

保存 取消

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

(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

字段提示值 请输入字段提示值 0/20

默认值 默认值

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否



(3) 文本域字段，如图

新建字段

* 字段类型 文本域字段 

* 字段名称 请输入字段名称 0/30

字段提示值 请输入字段提示值 0/20

默认值 默认值

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否



(4) 邮箱字段，如图

新建字段

* 字段类型 邮箱字段

* 字段名称 0/30

字段提示值 0/20

默认值

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否

(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 0/30

字段提示值 0/20

选项值 新建

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否

(7) 单选字段，如图

新建字段

* 字段类型 单选字段

* 字段名称 0/30

字段提示值 0/20

选项值 新建

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否

(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

字段提示值 0/20

选项值 新建

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否

(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 日期字段

* 字段名称 0/30

字段提示值 0/20

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

(10) 整数字段，如图

新建字段

* 字段类型 整数字段

* 字段名称 0/30

字段提示值 0/20

默认值 ^
v

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否

(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

字段提示值 0/20

默认值 ^
v

小数点位数 ^
v

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否

(12) 省市区字段，如图

新建字段

* 字段类型 省市区字段

* 字段名称 0/30

字段提示值 0/20

层级 ☒ 省 ☐ 省市 ☐ 省市区

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否

(13) 附件字段，如图

新建字段

* 字段类型 附件字段

* 字段名称 请输入字段名称 0/30

字段提示值 请输入字段提示值 0/20

是否启用 ☒ 是 ☐ 否

是否必填 ☐ 是 ☒ 否

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。

线索

业务对象名称：线索 API名称：a_clue 创建人：系统 描述：线索

标签设置 字段设置 **去重规则** 分配规则 公海配置

规则名称	操作人	创建时间	更新时间	操作
crystal去重规则	crystal	2024-11-28 17:25:16	2024-11-28 17:25:16	编辑 删除

[新建](#)

(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。

新建

* 规则名称 请输入

资源范围 AND OR + 规则 + 规则集合

* 去重规则

且(AND) 电话 +

* 提示信息 ☐ 自定义 ☒ 系统

保存 取消

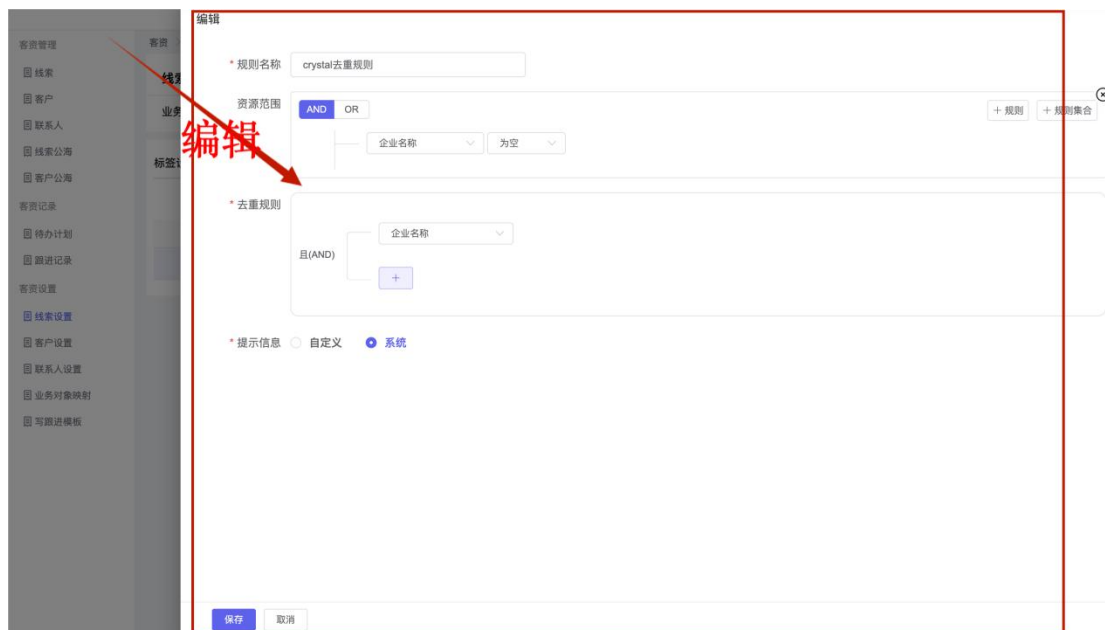
- (1.1) 资源范围：选择资源的范围，支持选择多范围。
- (1.2) 去重规则：必填，选择去重的范围，支持选择多字段去重。
- (1.3) 提示信息：选择是自定义提示还是系统提示。

(2) 列表区

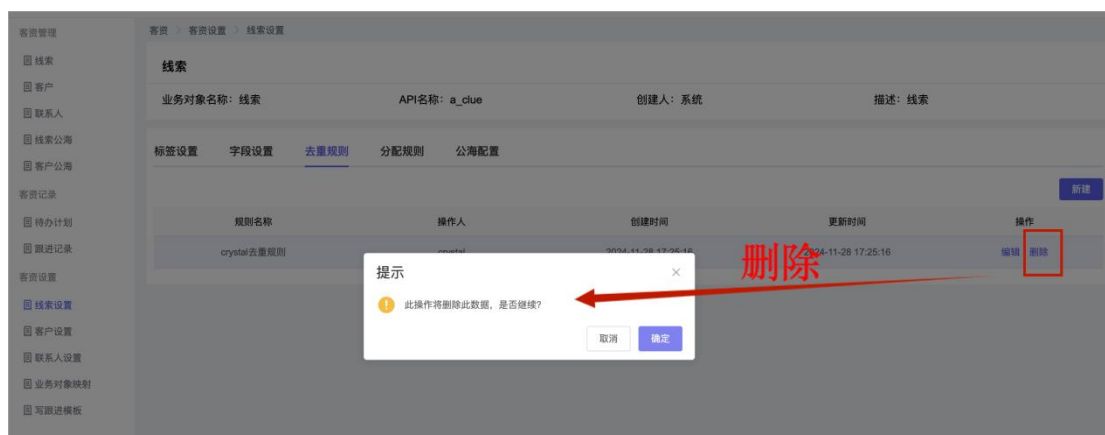
列表区字段：资源范围、去重规则、排序，操作（编辑/删除）

(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

新建分配规则

* 规则名称 请输入规则名称

* 适用范围 AND OR + 规则 + 规则集合

* 规则类型 ☒ 分配到公海 ☐ 分配到坐席

* 分配方式 ☒ 平均分配 ☐ 指定对象

新建公海

公海名称	每日分配上限	操作
暂无数据		

保存 取消

(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

新建分配规则

* 规则名称 请输入规则名称

* 适用范围 AND OR + 规则 + 规则集合

* 规则类型 ☒ 分配到公海 ☐ 分配到坐席

* 分配方式 ☒ 平均分配 ☐ 指定对象

新建公海

公海名称	每日分配上限	操作
☐ 线索-测试2公海	1	删除
☐ 线索-公海	1	删除
☐ 线索-测试44	1	删除

保存 取消

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

新建分配规则

* 规则名称 请输入规则名称

* 适用范围 AND OR + 规则 + 规则集合

* 规则类型 ☐ 分配到公海 ☒ 分配到坐席

* 分配方式 ☒ 平均分配 ☐ 指定对象

新建坐席

坐席名称	每日分配上限	操作
z	1	删除
z-sip1	1	删除
z	1	删除
z	1	删除

保存 取消

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

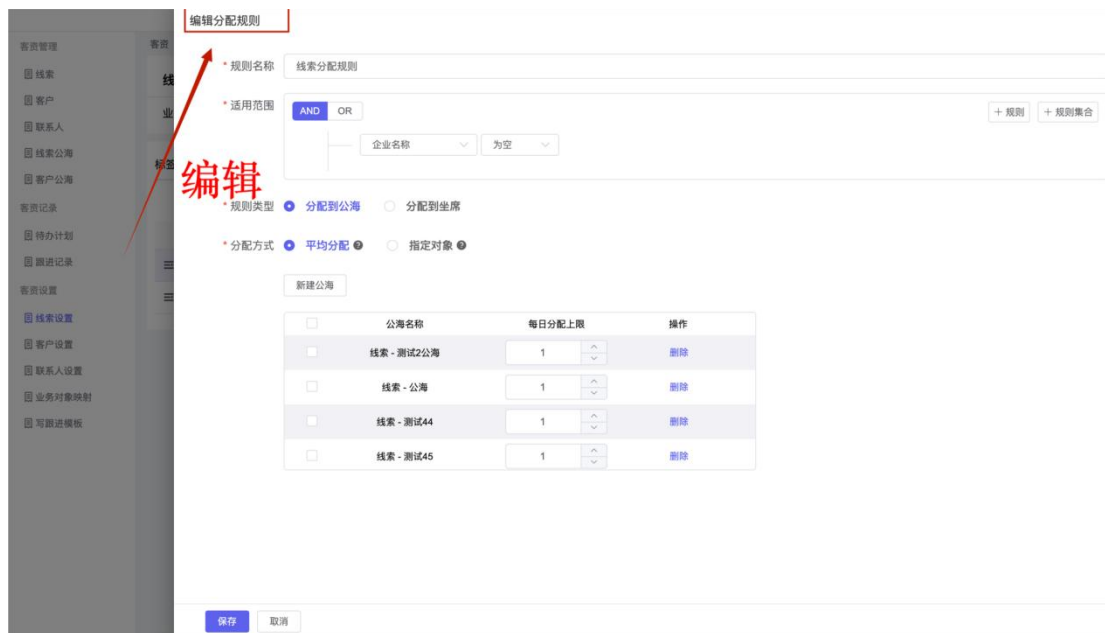
(2) 列表区

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）

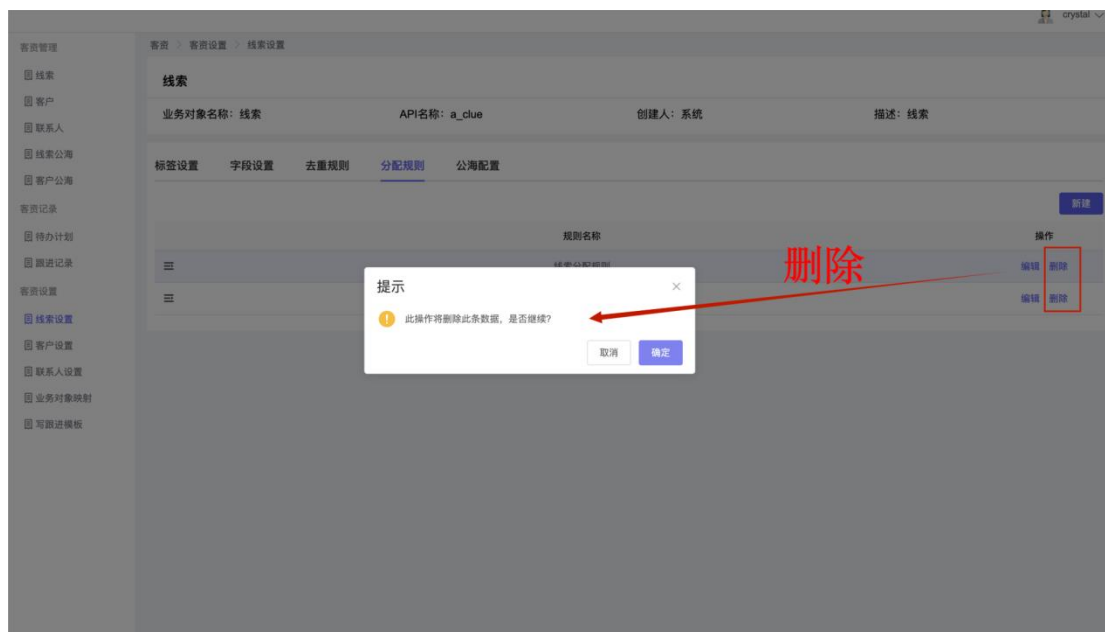
(2.1) 排序：拖拽排序 icon 可以设置分配规则的优先级

(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

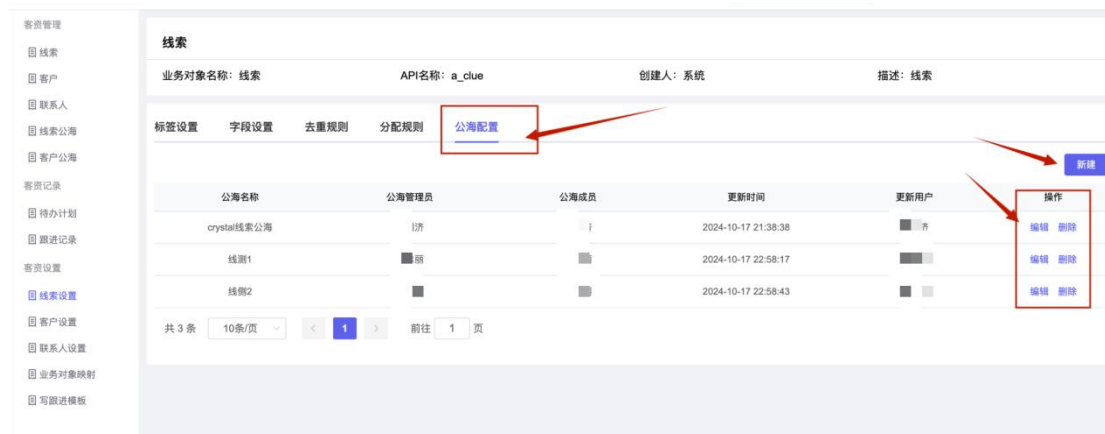


(2.4) 删除：点击“删除”弹窗提示，删除该分配规则，如图

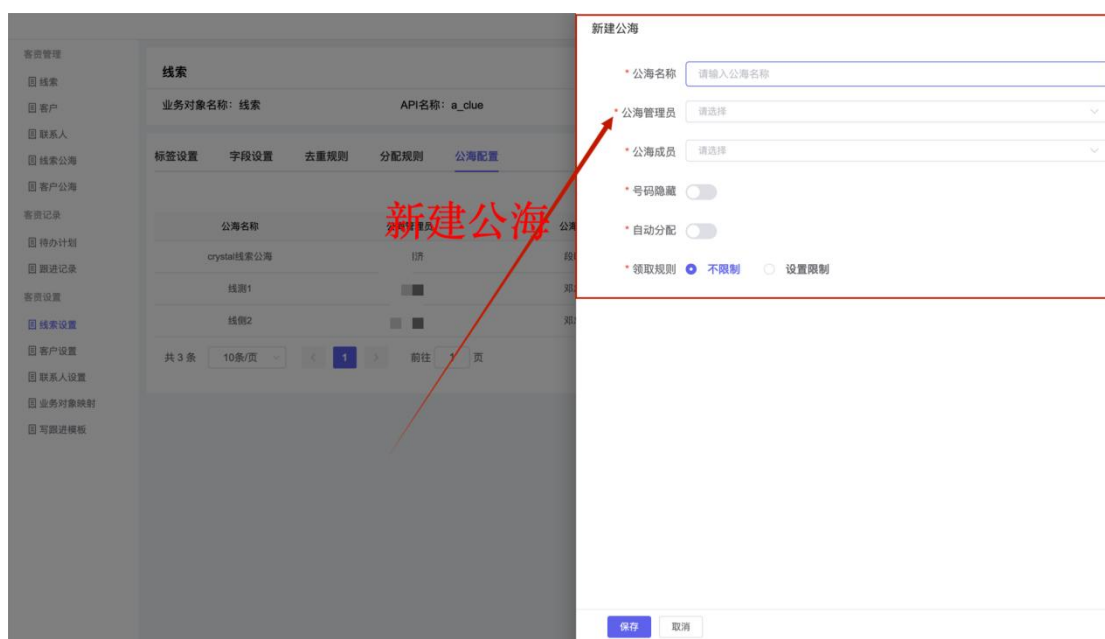


5) 公海分配

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



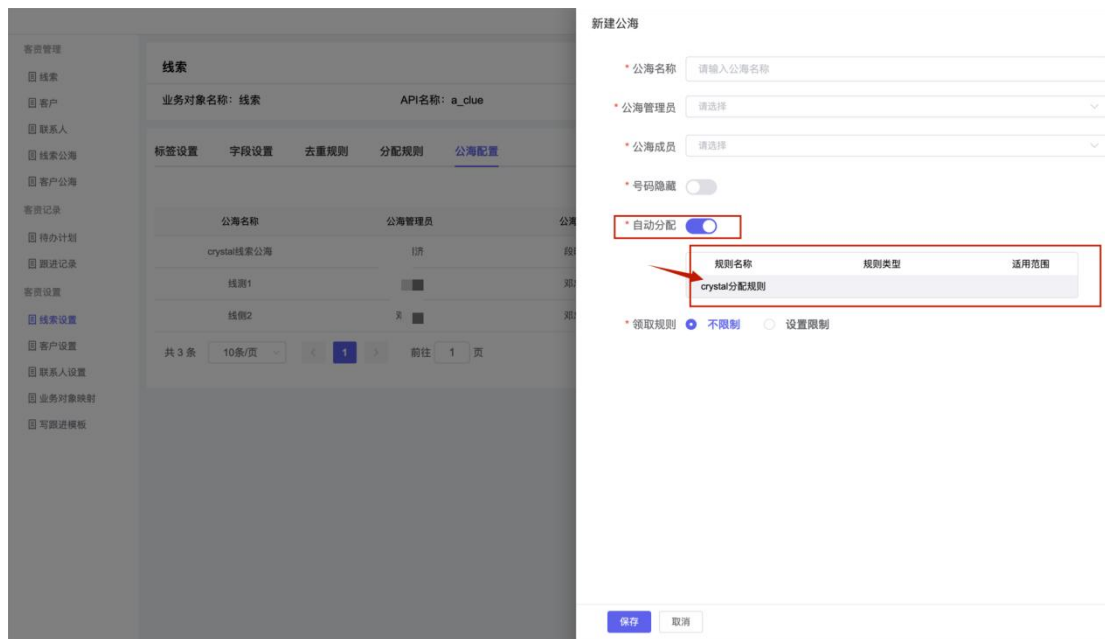
(1.1) 公海名称：必填，输入公海的名称

(1.2) 公海管理员：必填，下拉选择管理员，支持多选坐席

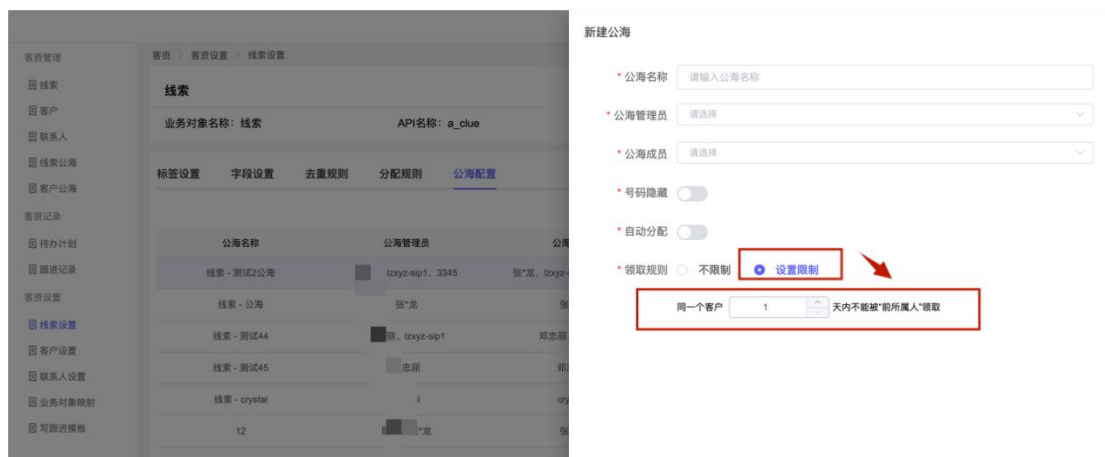
(1.3) 公海成员：必填，下拉选择公海的成员，支持多选坐席

(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。



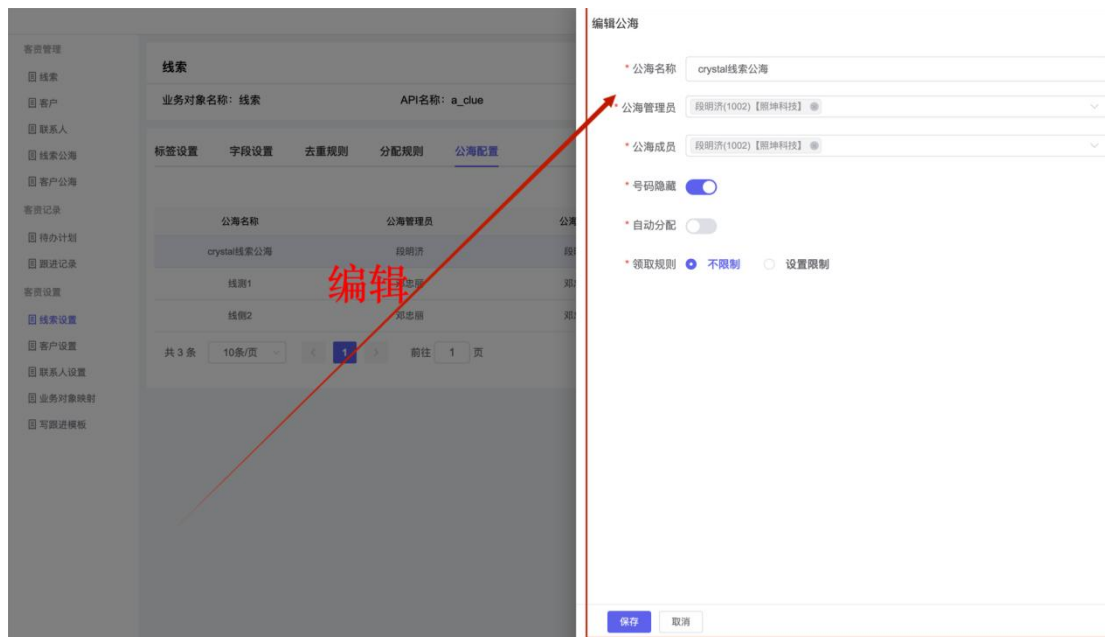
(1.6) 领取规则：不限制/设置限制



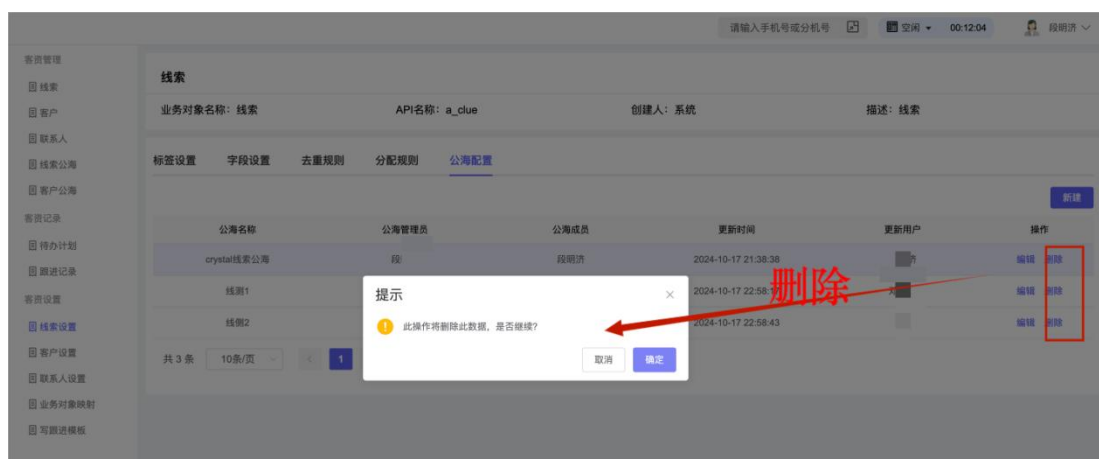
(2) 列表区

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



3.2 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

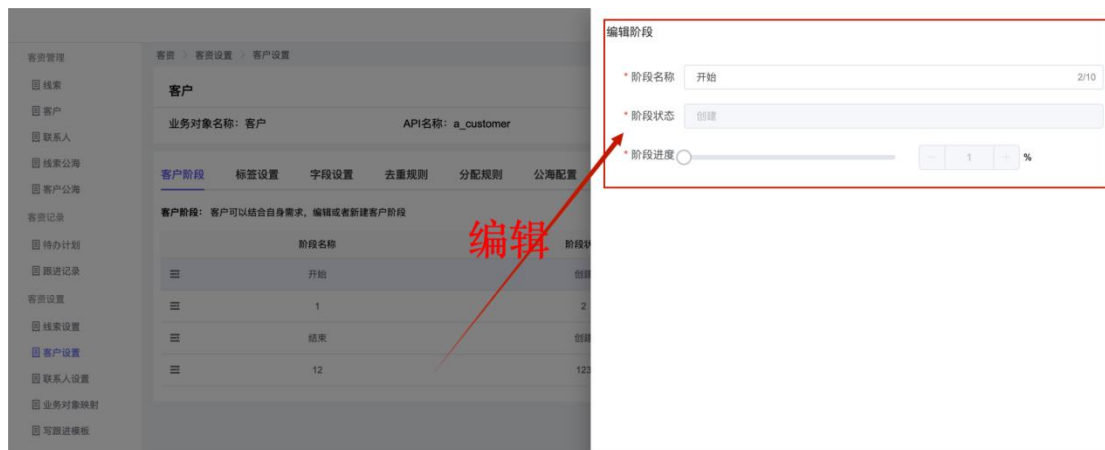
(2) 列表区

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）

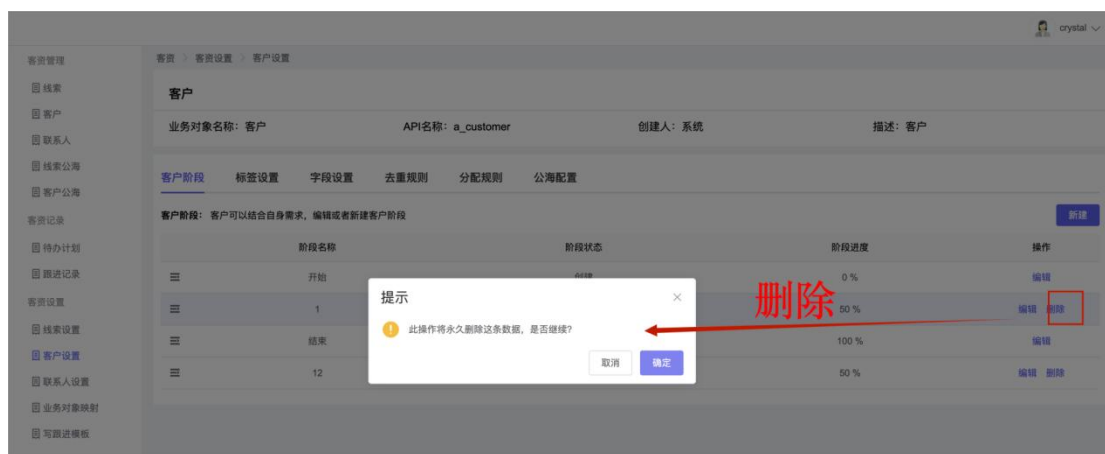
==注意：其中两个状态如开始和完结阶段是系统默认的，不能删除，只能编辑==

(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

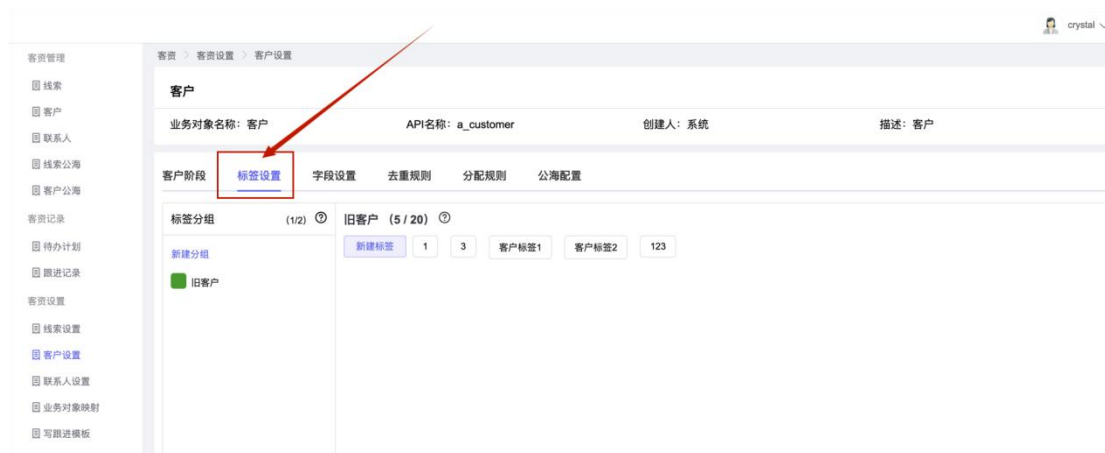


(2.3) 删除：删除该阶段，如图



2) 标签设置

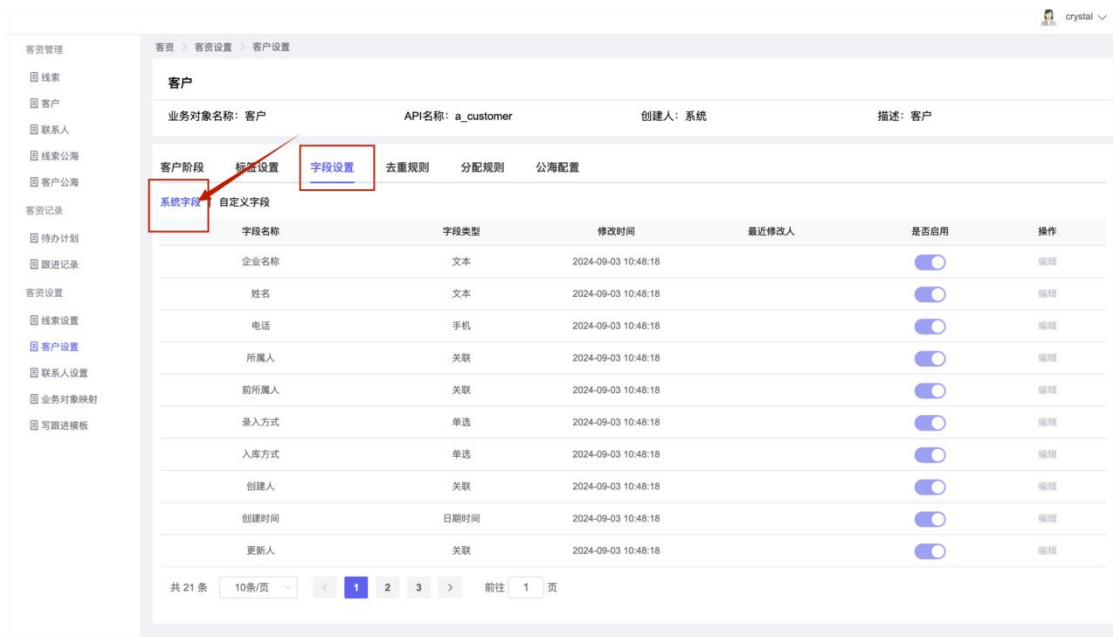
设置客户的标签分组，在根据标签分组设置标签，如图，具体操作可参考==【线索—标签设置】==



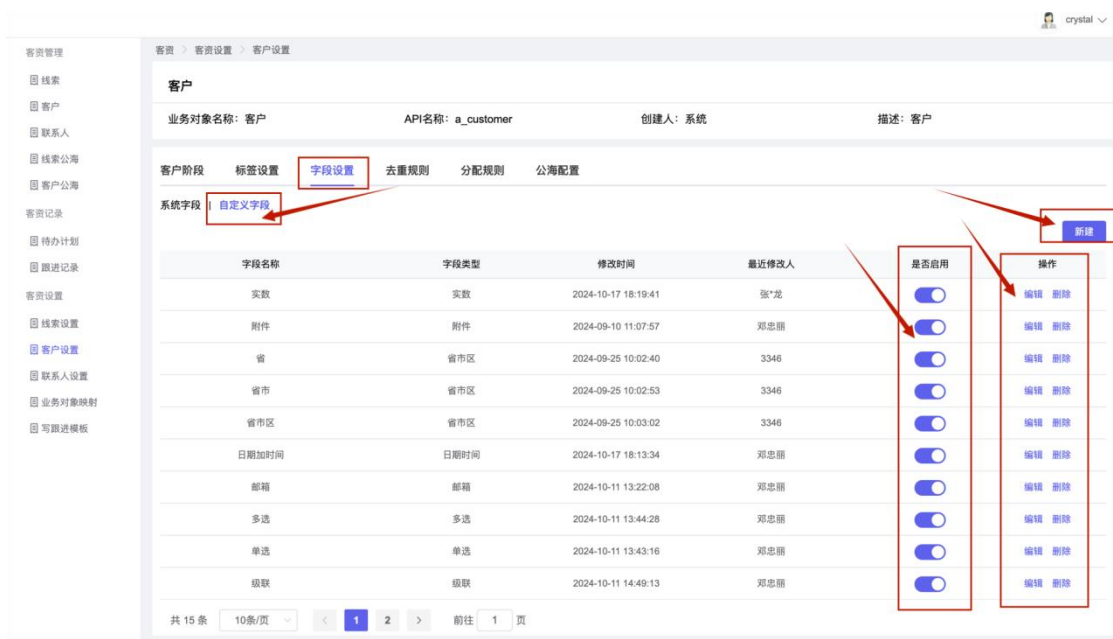
3) 字段设置

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==【线索一去重规则】==



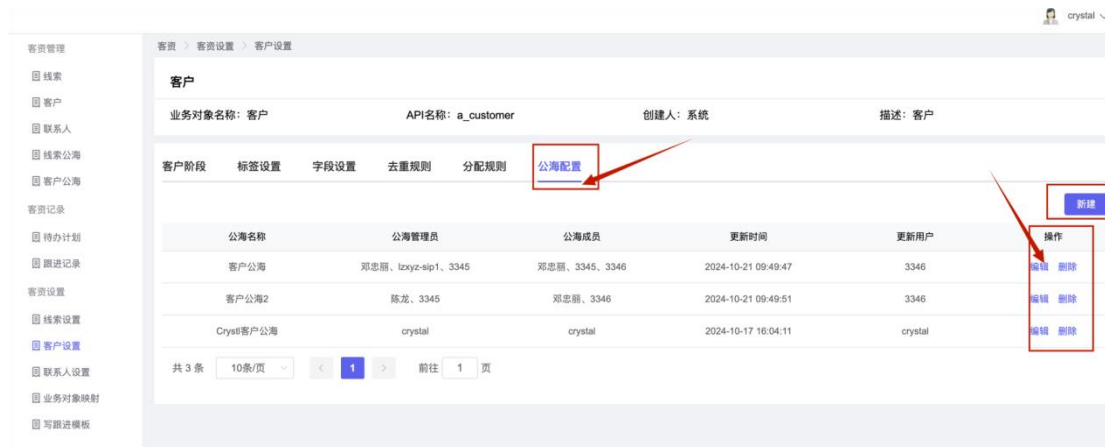
5) 分配规则

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】==

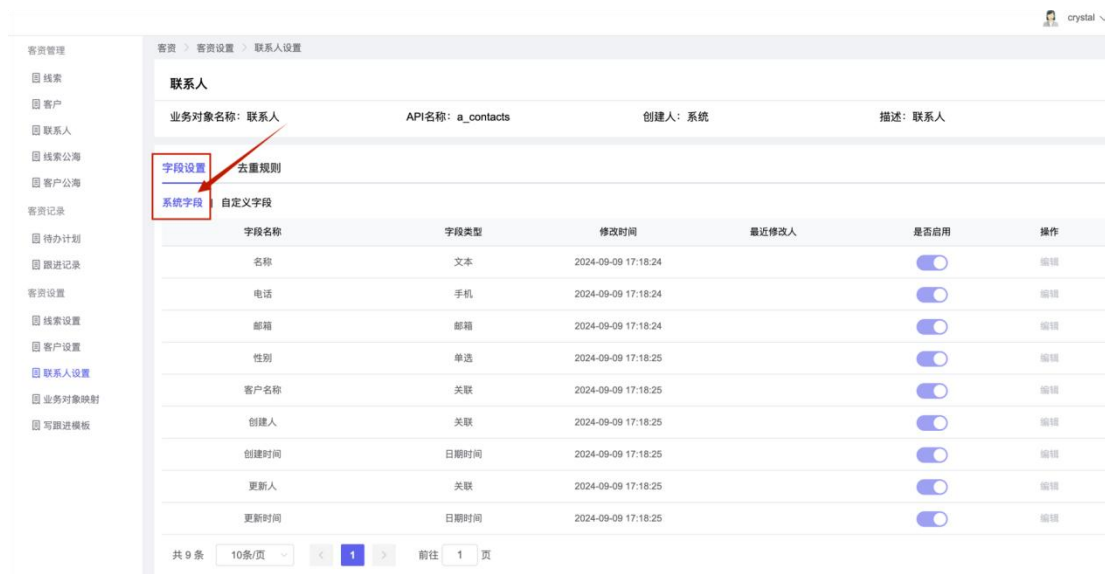


3.3 联系人设置

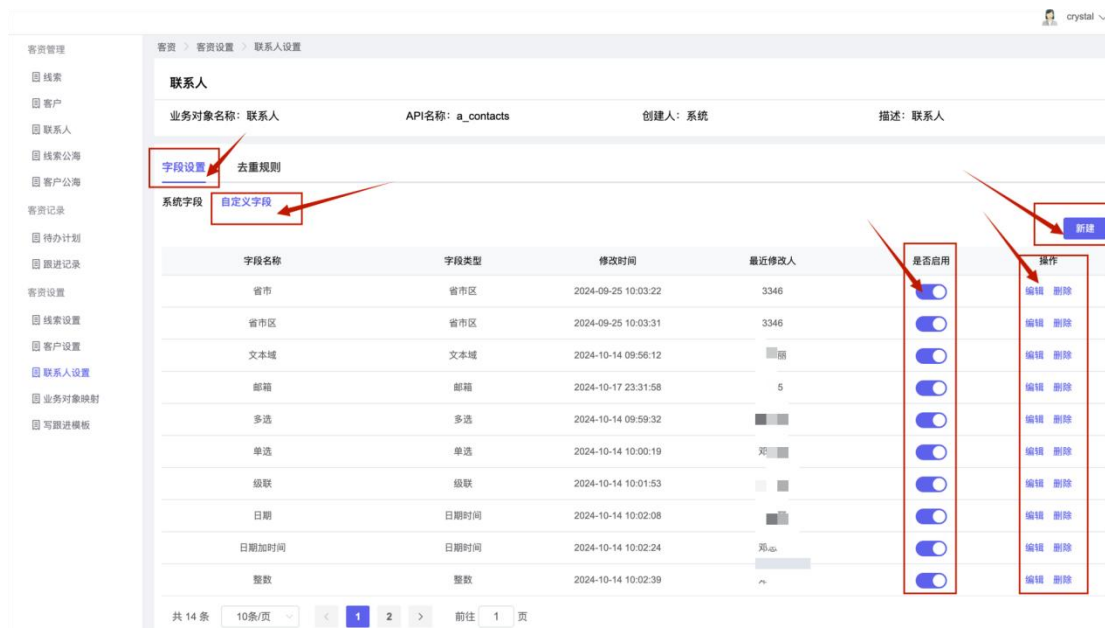
1) 字段设置

设置联系人显示的系统字段和自定义字段。可参考==【线索一字段设置】==

(1) 系统字段:手机/邮箱/性别可以编辑, 其他都不可以编辑

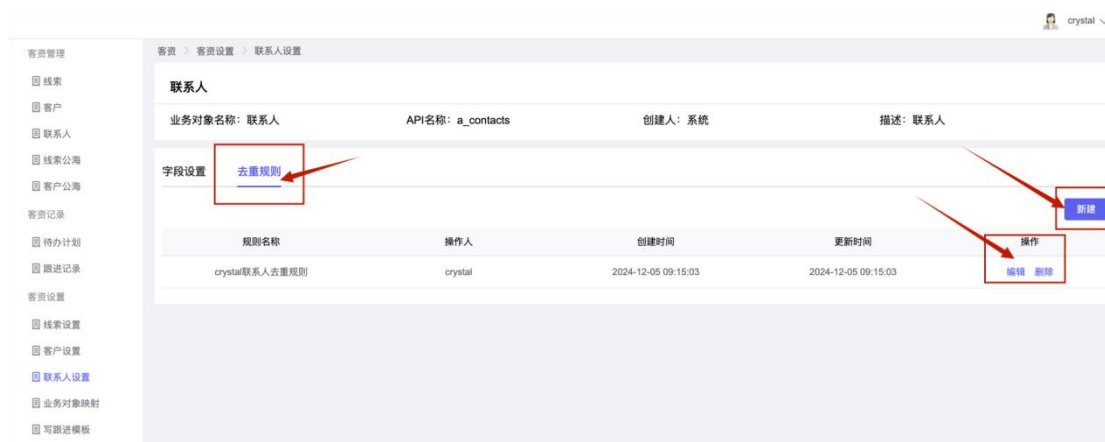


(2) 自定义字段: 字段类型, 字段名称, 默认值, 是否启用, 是否必填, 字段权限管理 (读, 写权限) 均可按照需求设置。



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==【线索一去重规则】==



3.4 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。

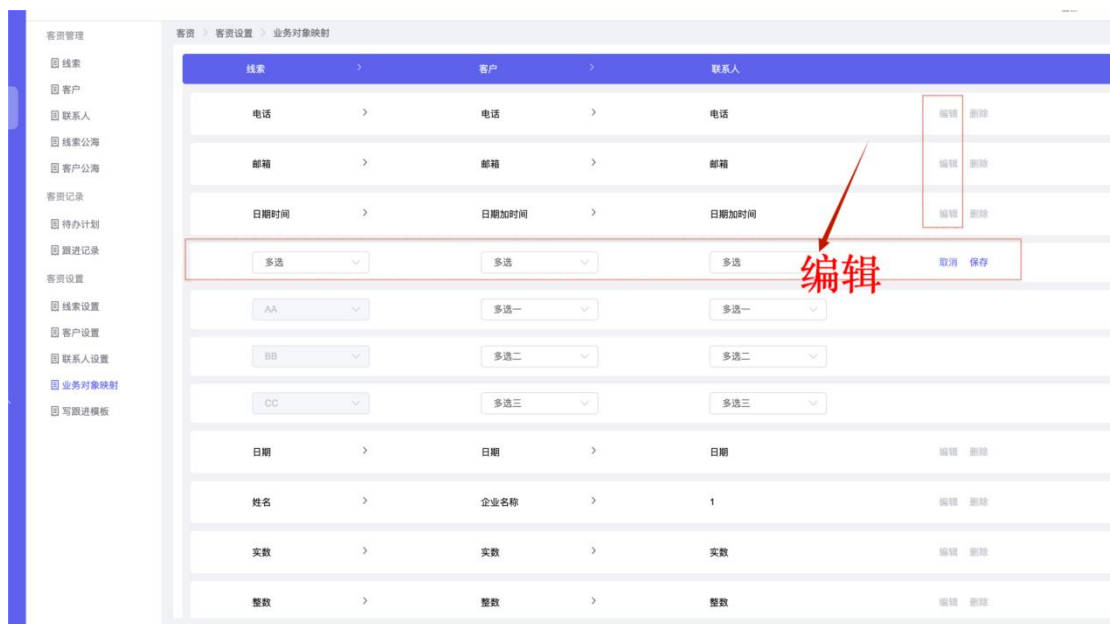
1) 添加字段映射

点击“添加字段映射”如图，下拉选择字段，点击“保存”



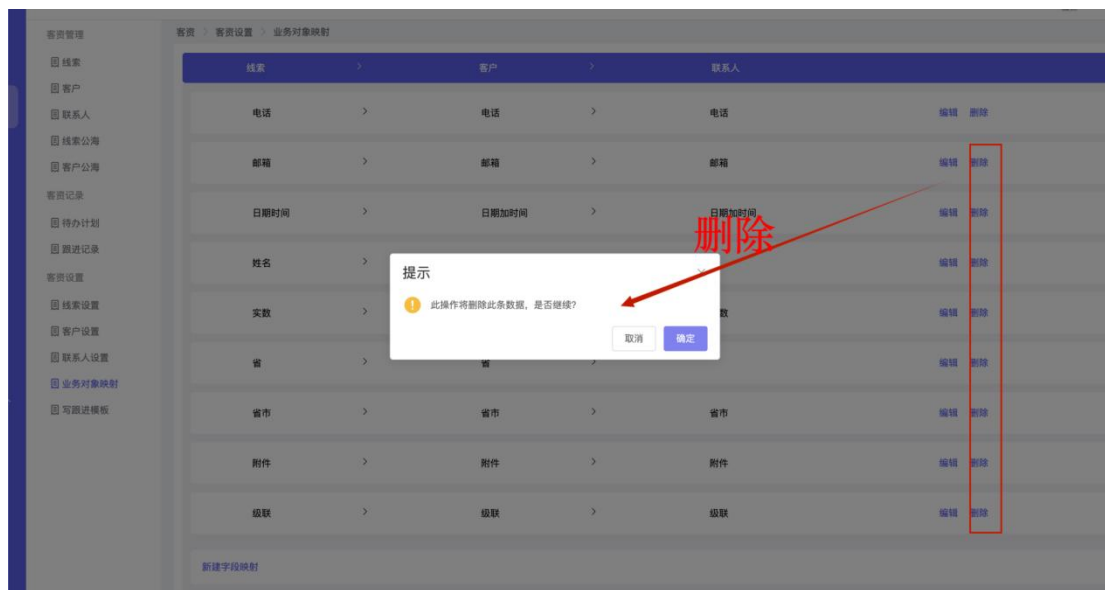
2) 编辑

点击列表中的“编辑”如图，下拉选择字段，点击“保存”



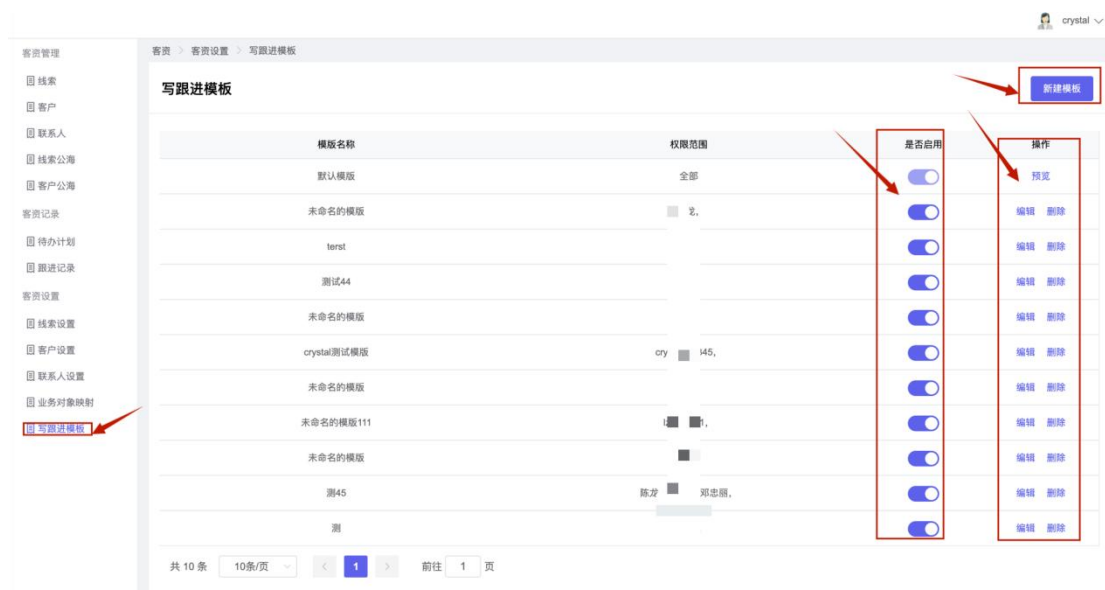
3) 删除

点击列表中的“删除”如图，删除该字段映射的关系



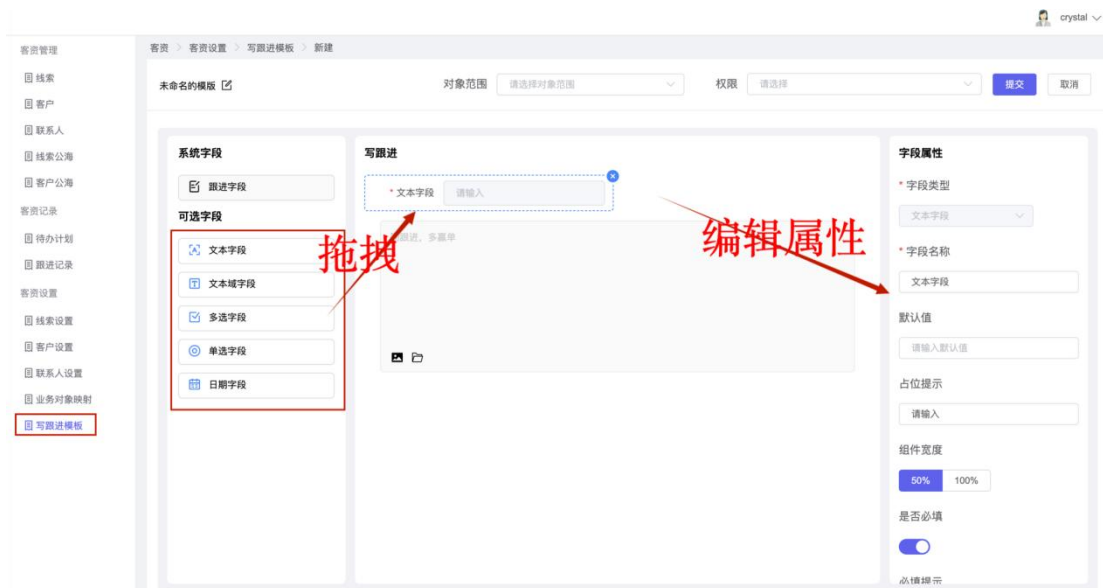
3.5 写跟进模板

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) 新建模板

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。



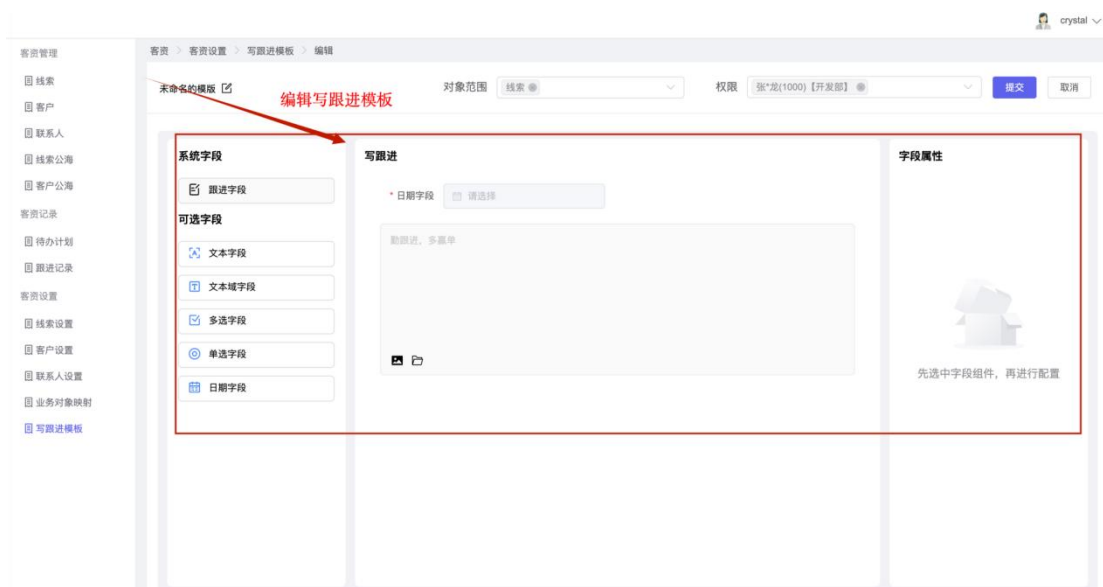
2) 列表区

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==

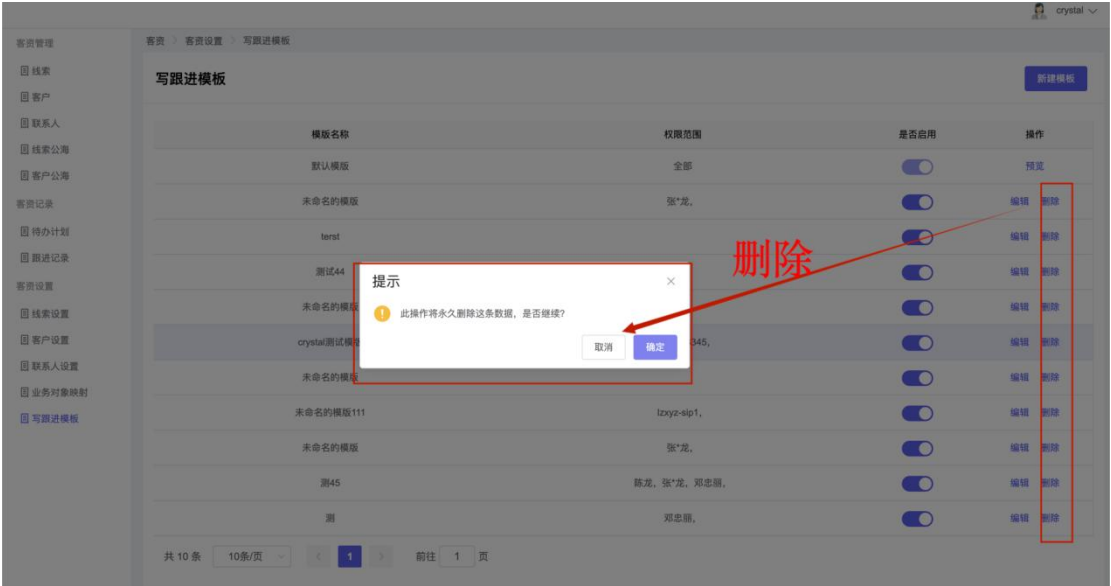
3) 编辑模板

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

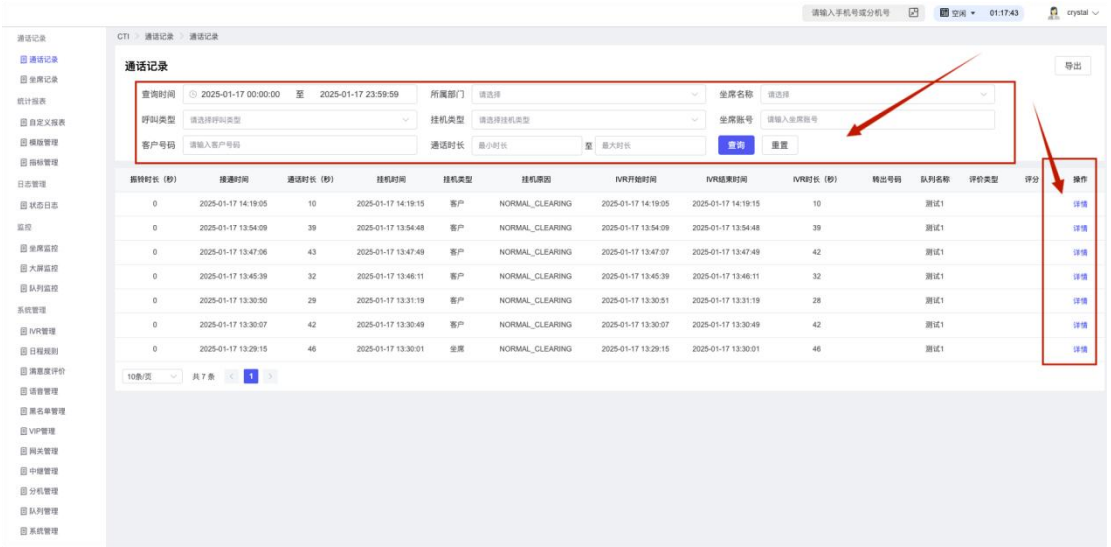


三、CTI

1、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

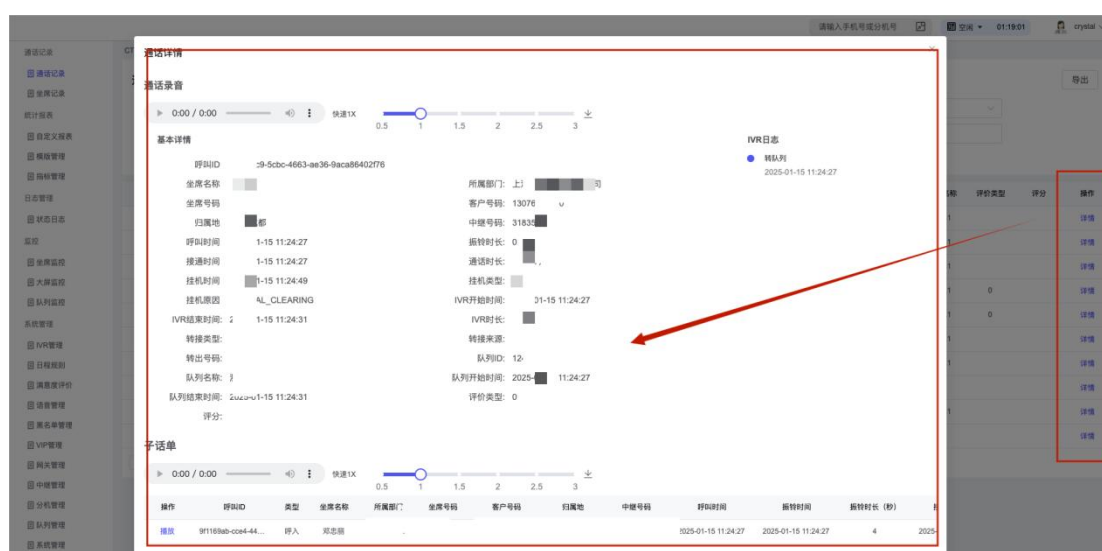
2) 列表区

- (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，转接到多额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

CTI > 通话记录 > 通话记录

导出

通话记录

查询时间 2025-01-17 00:00:00 至 2025-01-17 23:59:59 所属部门 请选择 坐席名称 请选择 呼叫类型 请选择呼叫类型 挂机类型 请选择挂机类型 坐席账号 请输入坐席账号 客户号码 请输入客户号码 通话时长 最小时长 至 最大时长 查询 重置

呼叫ID	类型	坐席名称	所属部门	坐席号码	客户号码	归属地	中报号码	呼叫时间	接听时长 (秒)	接通时间	通话时长 (秒)	挂机时间	挂机类型	操作
d67d052-44be...	呼入				59472	文山	***0	2025-01-17 15:36:06	0	2025-01-17 15:36:06	128	2025-01-17 15:36:14	客户	N 详情
c07d98b9-4d31...	呼入				07520	成都	0	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
072b67b-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 15:24:67	客户	N 详情
8c1bd92-4962...	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
be79d31-35a...	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
67aef0e9-a35f...	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
4c1da9c3-5d47...	呼入				20	1	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	1	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
7f8ac28-8d2c...	呼入	txyz-webtrc	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
5b3023e-105...	呼入				ur220	昆明市-成都	31830160	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

10条/页 共 18 条

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

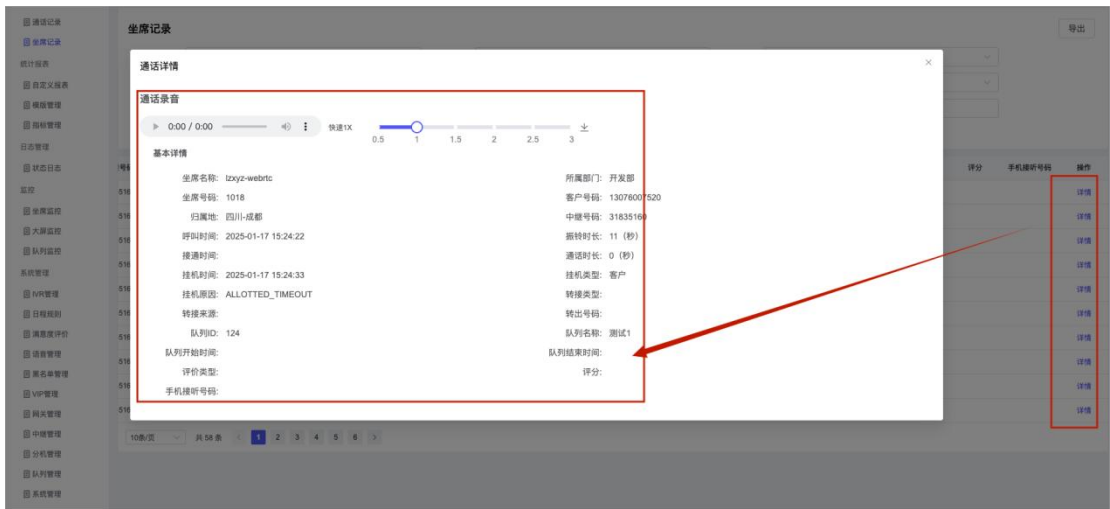
2) 列表区

- (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

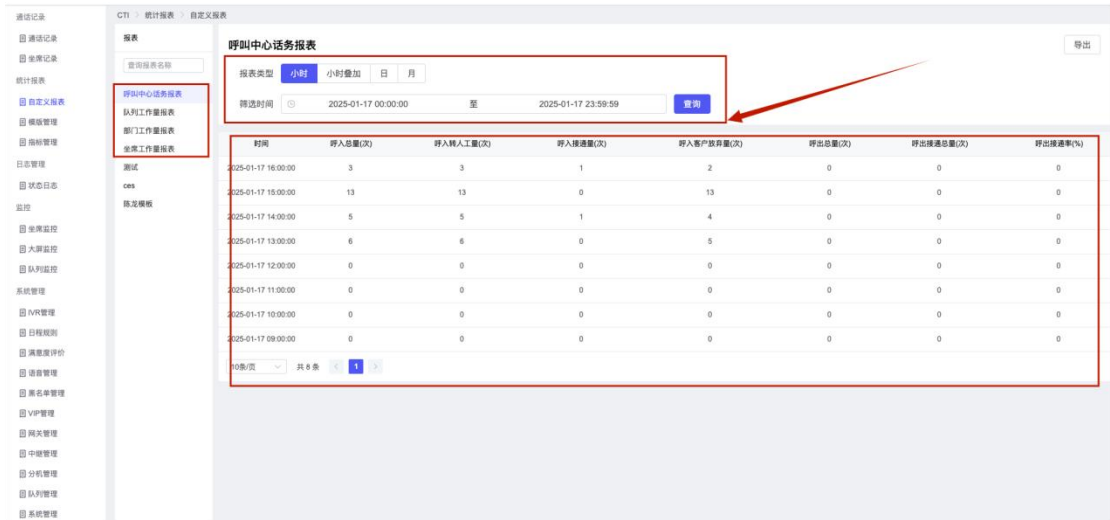
(1) 操作：详情，点击“详情”查看话单的基本信息，如图



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

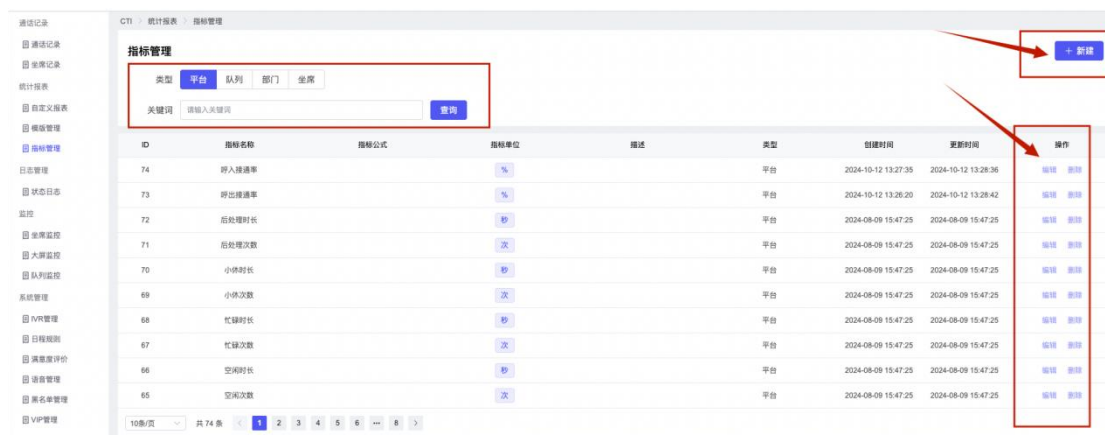
- (1) ID：系统生成的序号
- (2) 模板名称：模板的名称
- (3) 报表对象：创建模板时对应的对象报表
- (4) 描述：模板的描述
- (5) 创建时间：创建模板的时间，具体到年月日，时分秒
- (6) 更新时间：最近一次更新模板的时间，具体到年月日，时分秒
- (7) 操作：编辑/删除

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



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

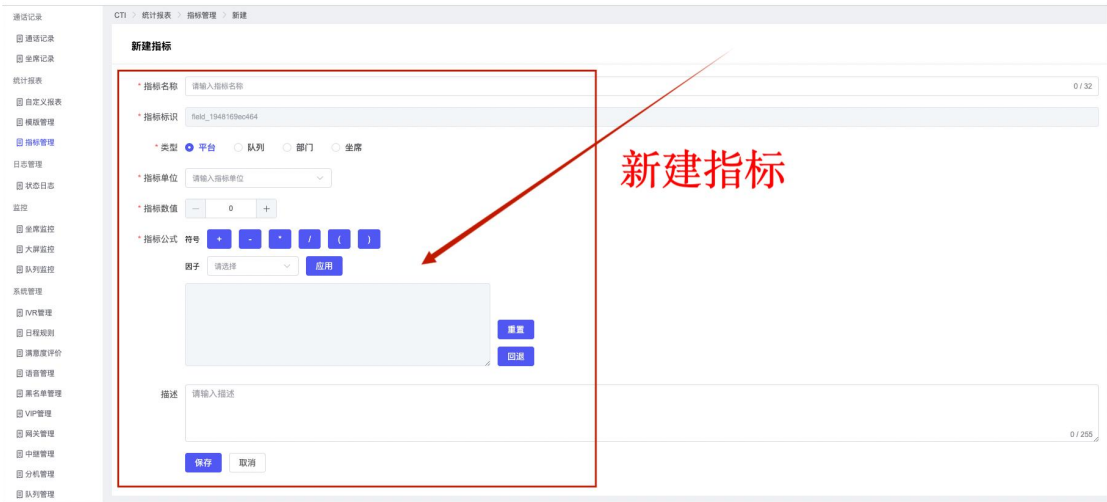
(8) 更新时间：最近一次更新指标因子的时间，具体到年月日，时分秒

(9) 操作：编辑/删除

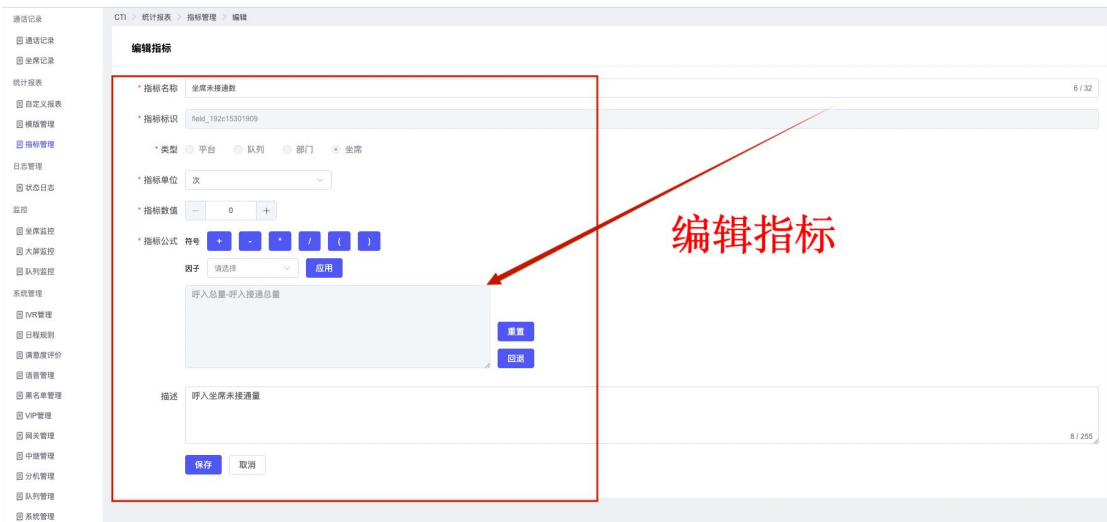
3) 操作

(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，

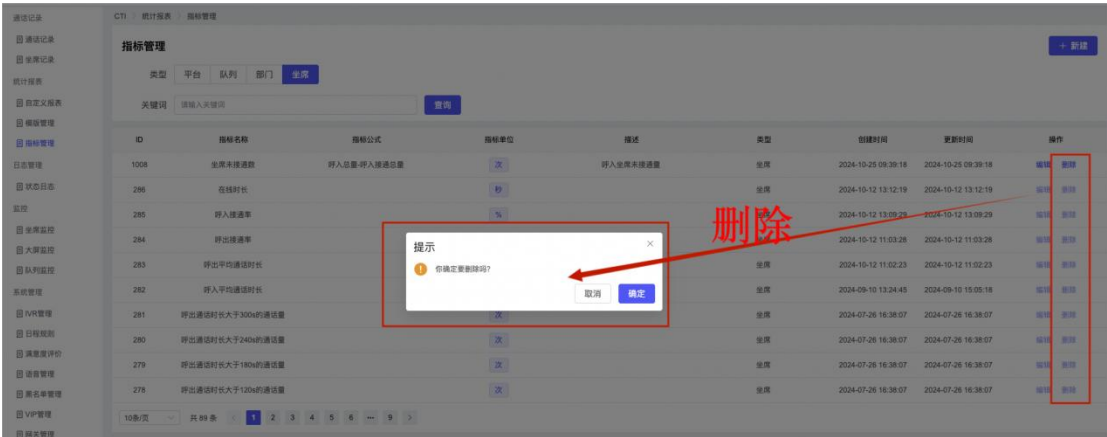
如图



(2) 编辑：点击列表中的编辑，编辑指标的内容，如图



(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

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

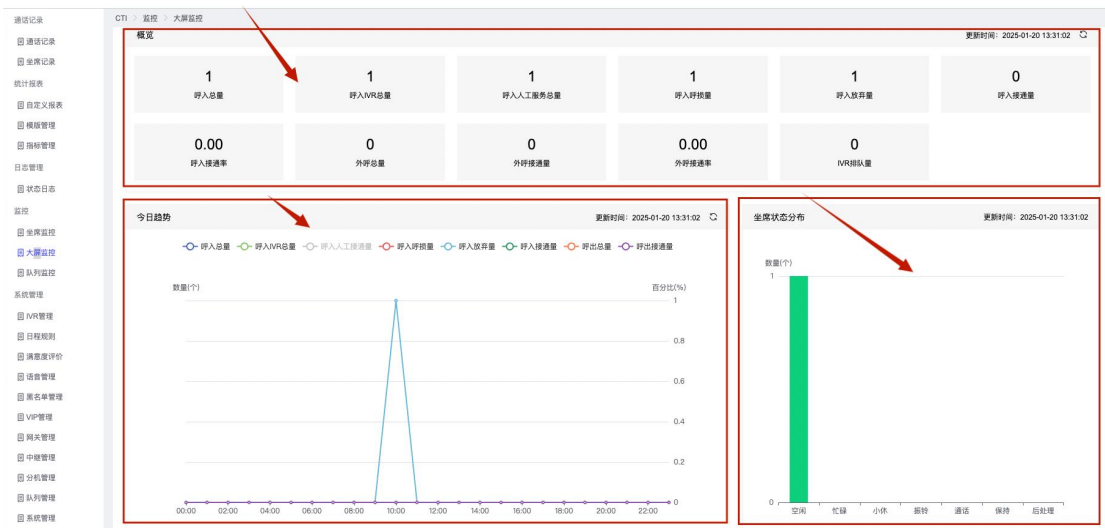
- (1) 坐席名称：坐席的名称
- (2) 分机号：坐席的分机号
- (3) 状态：坐席的状态
- (4) 持续时间：坐席该状态的持续时长，时分秒
- (5) 客户号码：客户的电话号码
- (6) 操作：签出/忙碌/空闲

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

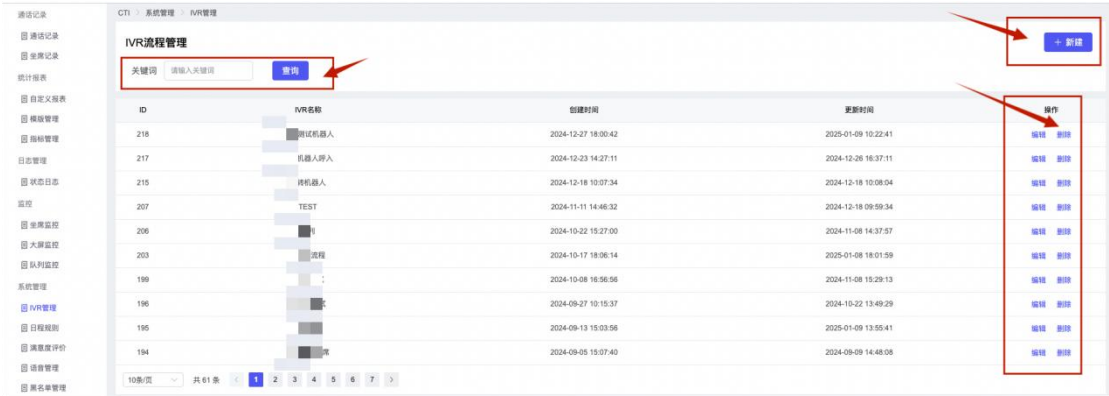
2) 列表区

- (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

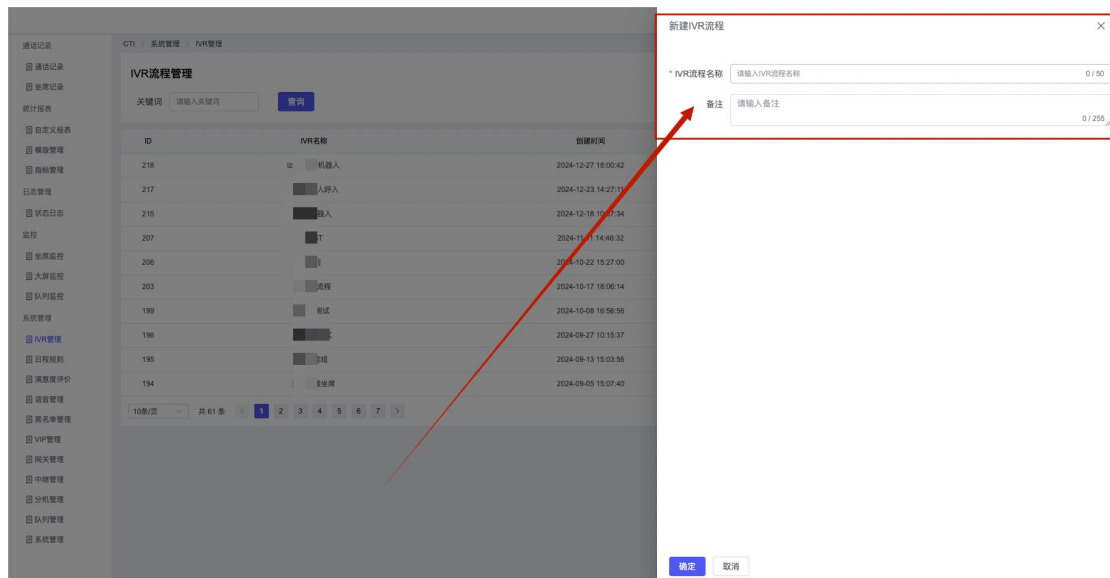
(2) 创建时间：IVR 创建的时间，具体到年月日，时分秒

(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

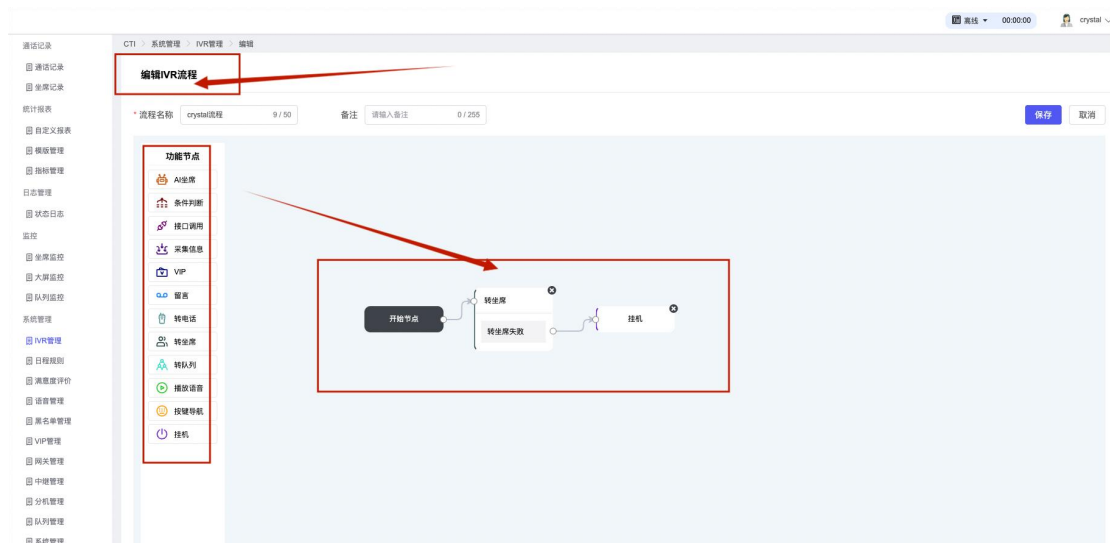
(1) 新建流程：点击“新建流程”创建新的 IVR 流程，如图



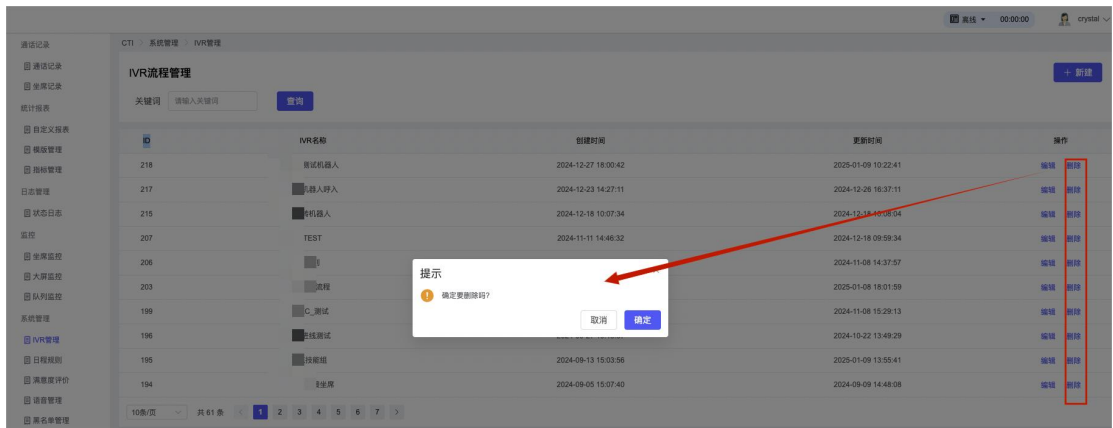
IVR 流程名称：必填，输入 IVR 的名称，最多支持 50 个字符

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



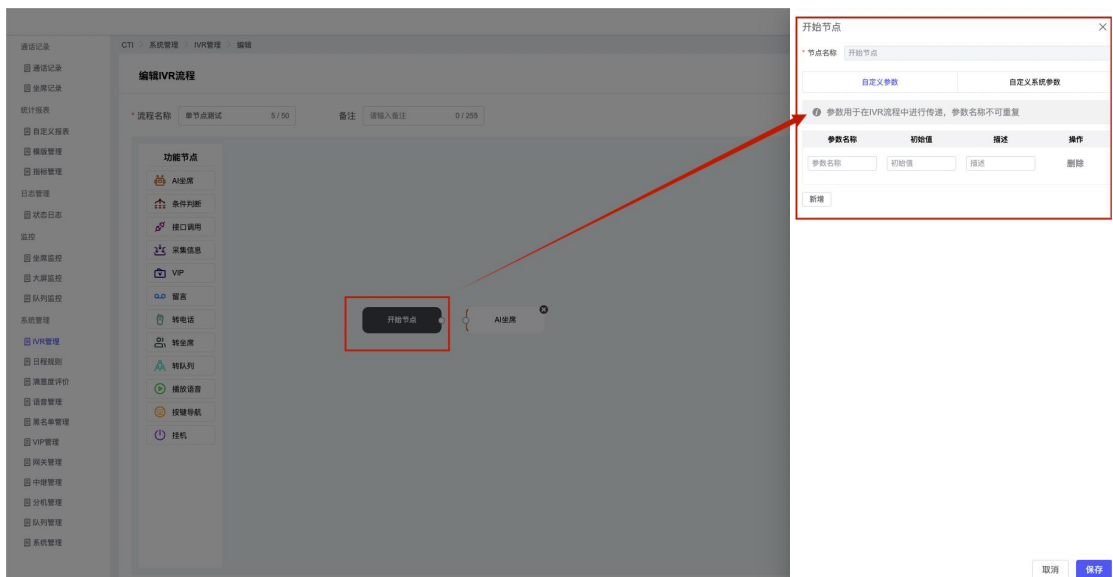
（3）删除流程：点击“删除 icon”如图，删除该 IVR 如图



4) 功能节点

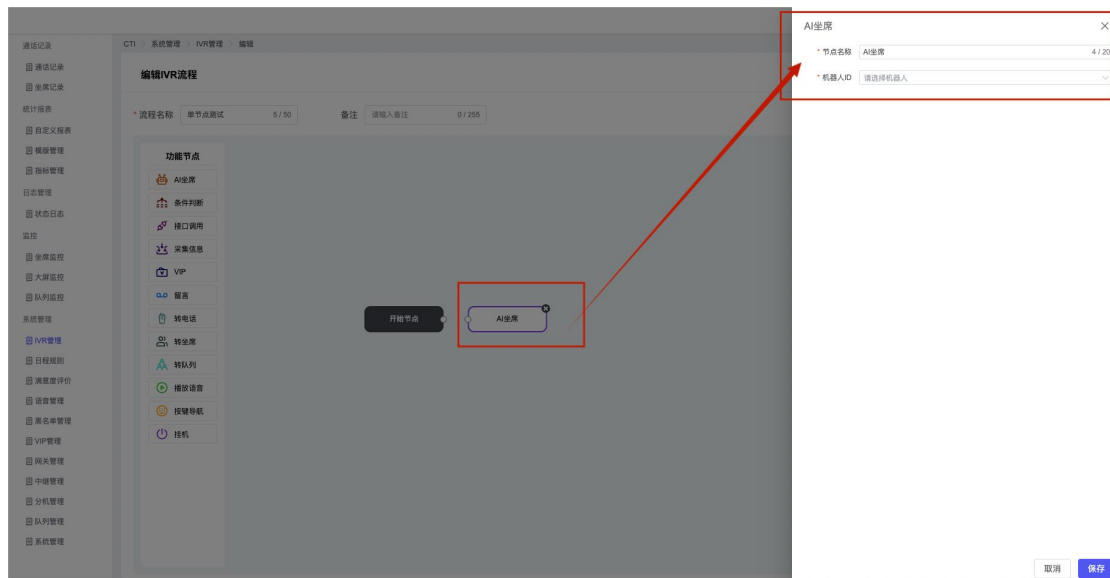
开始节点

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

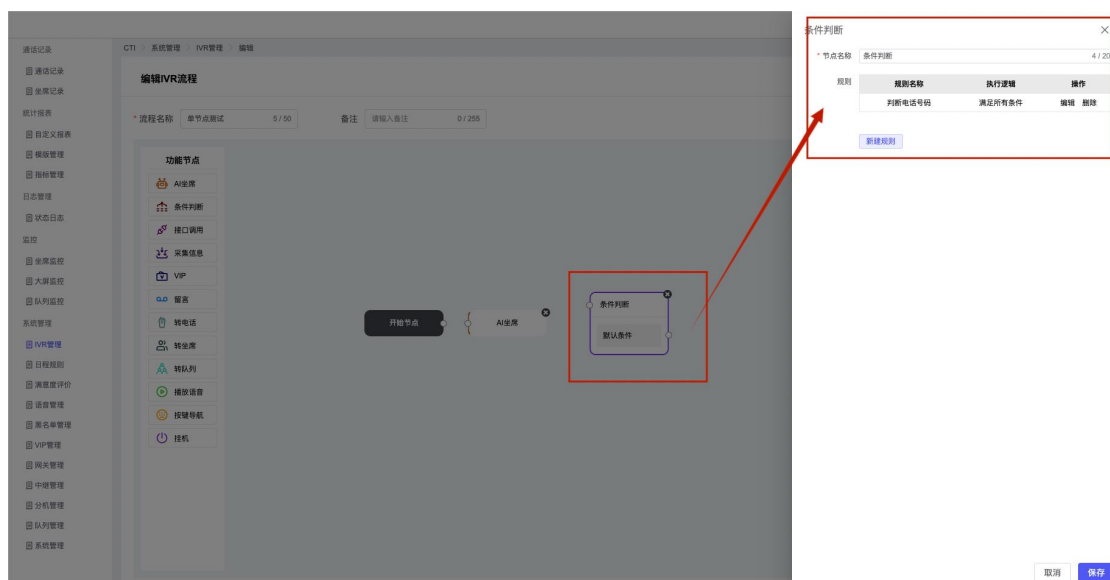


(1) 节点名称：必填，输入节点的名称

(2) 机器人 ID：必选，选择机器人的话术

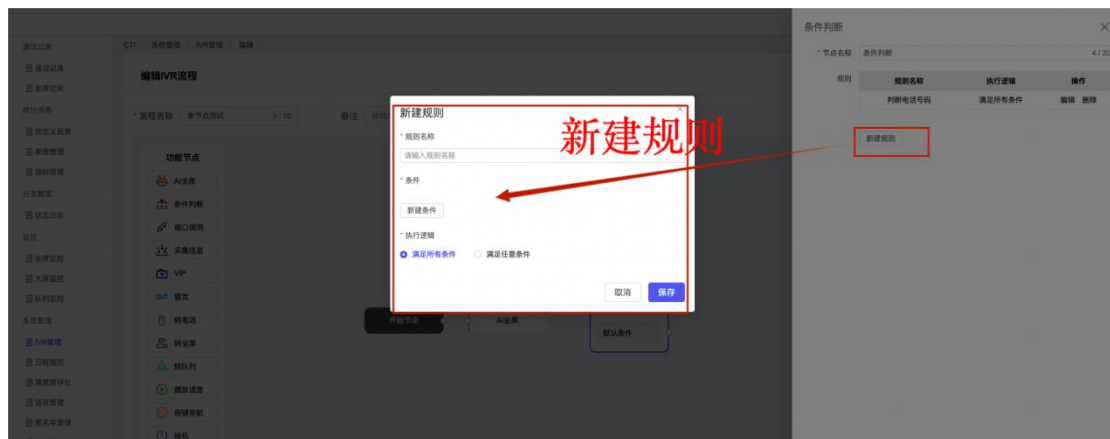
条件判断

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

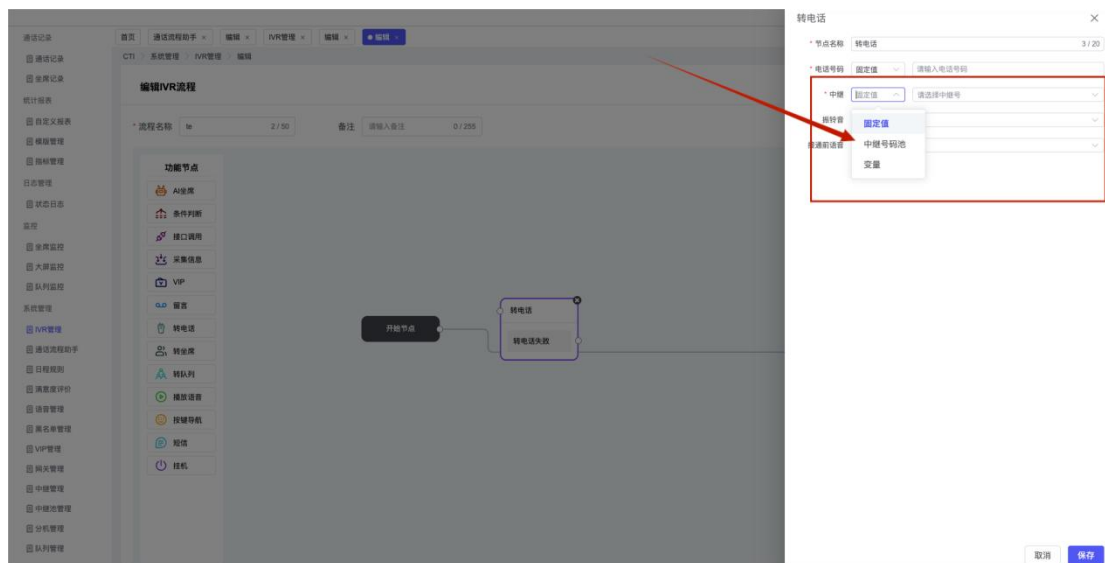
留提示音：必选，下拉选择留言的提示音

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，下拉选择转中继号码池、固定值还是变量

(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

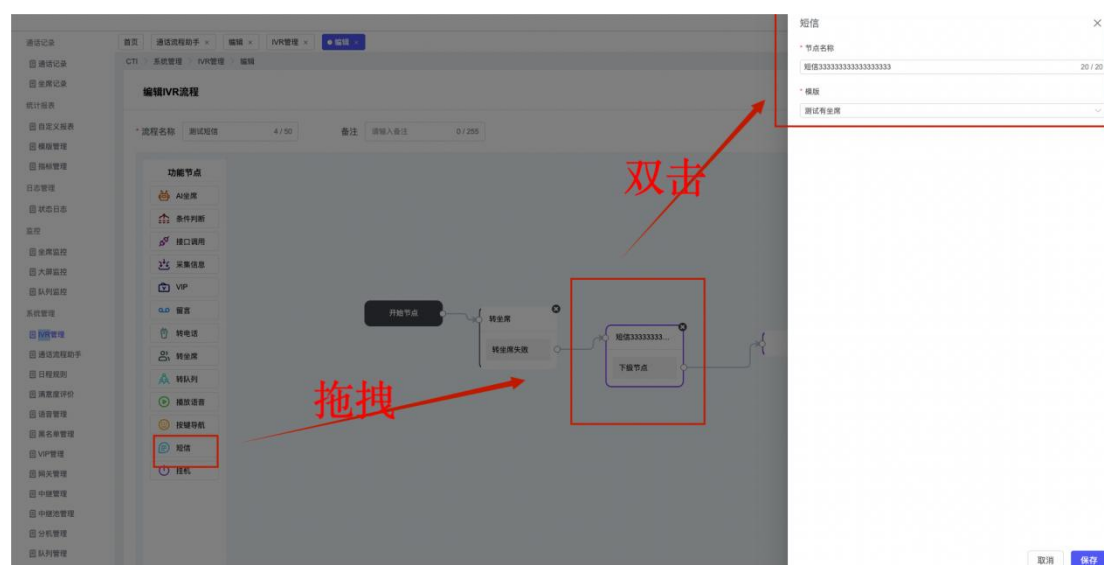


(1) 节点名称: 必填, 输入节点的名称, 最多 20 个字符, 默认值按键导航

- (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

短信

在 IVR 流程中需要发送短信，用短信节点来衔接，双击点开“短信”节点，如图



- (1) 节点名称：必填，输入节点的名称
- (2) 模板：下拉选择发送的短信模板

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

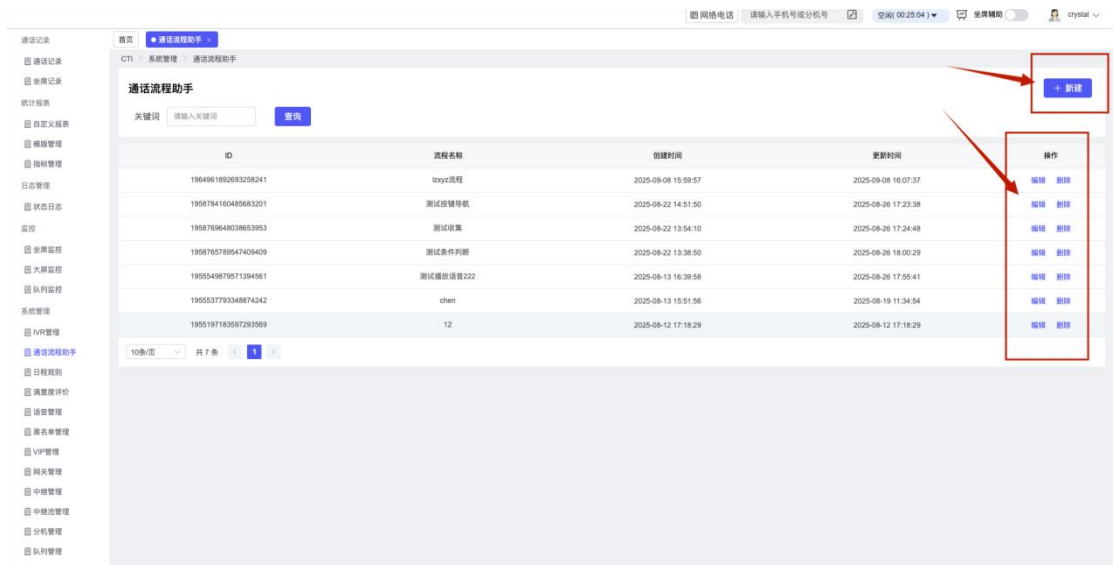


5.2 通话流程助手

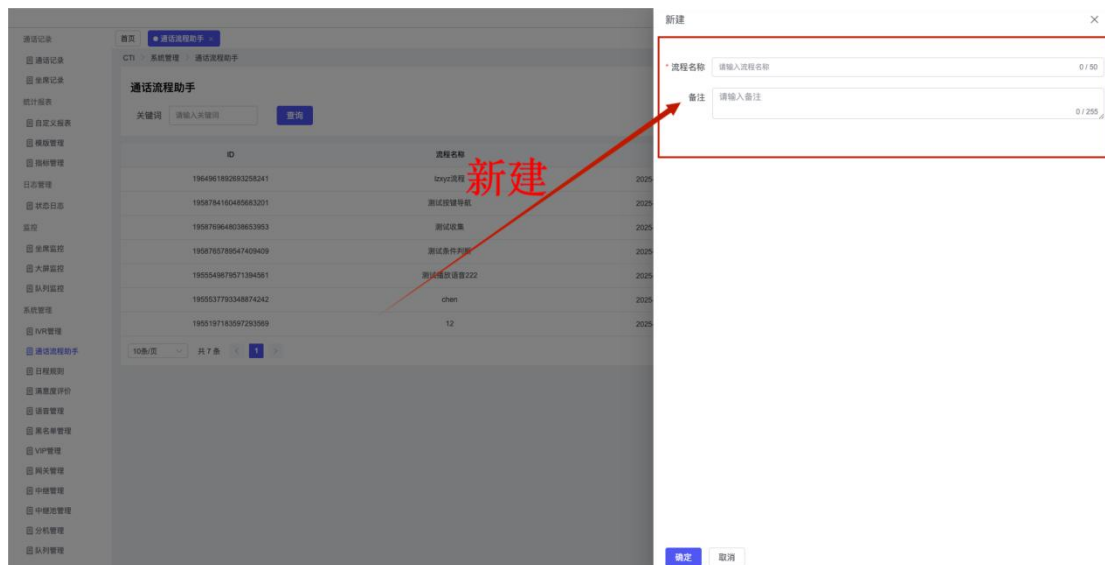
通话流程助手应用场景：适用于在坐席和客户通话中，可以去校验客户信息。

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



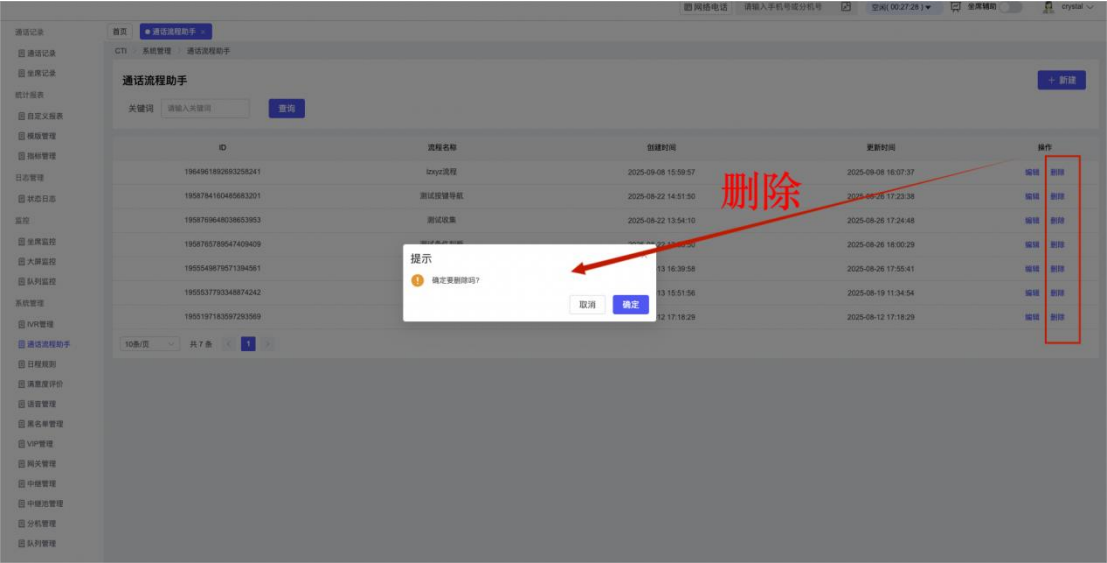
点击“新建”创建通话流程，如图



点击“编辑”编辑通话流程，如图

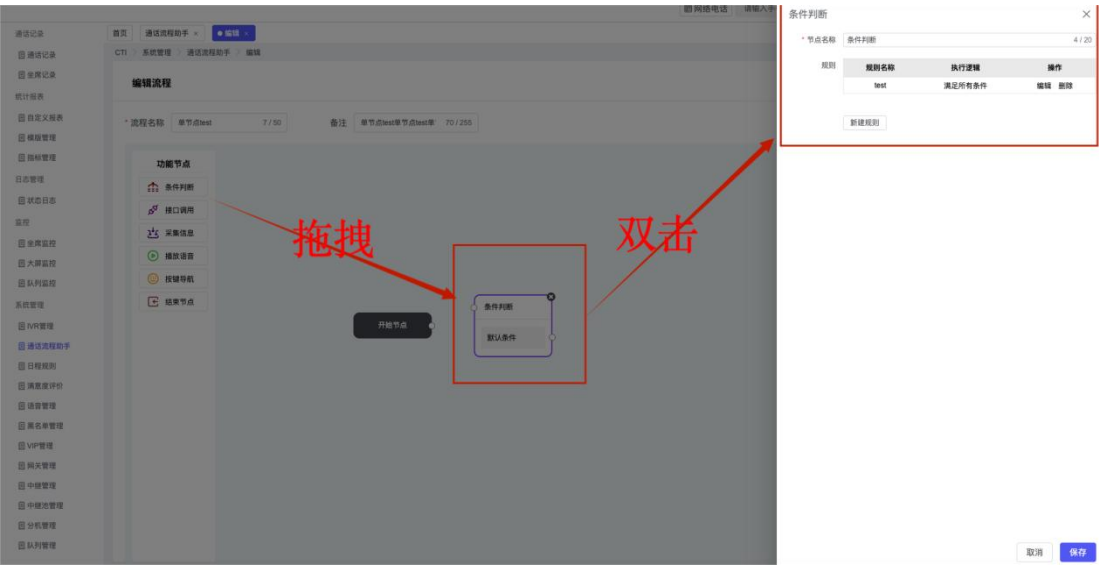


点击“删除”删除该通话流程，如图



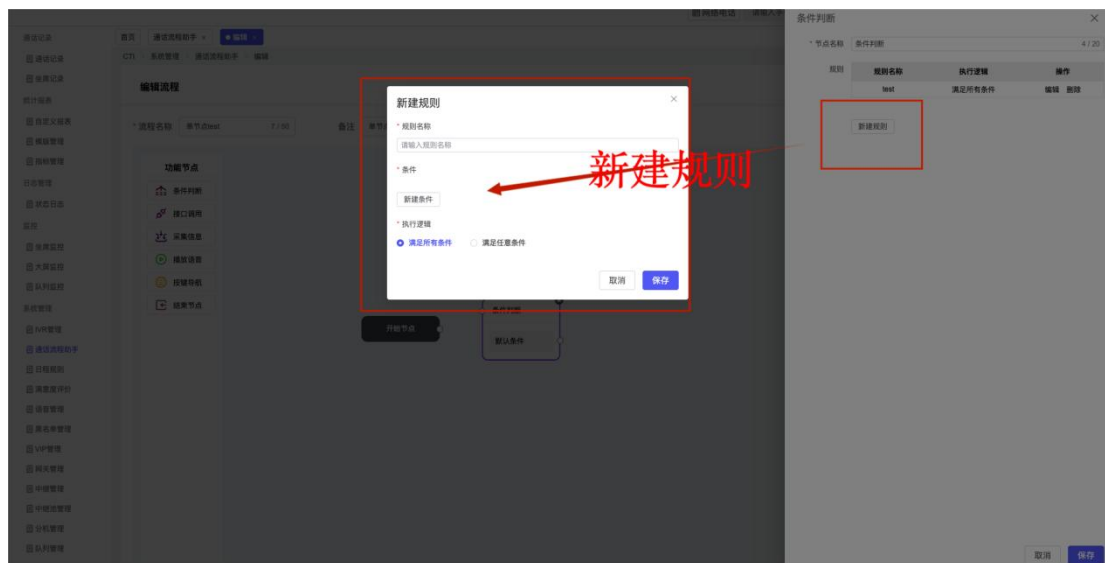
条件判断

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

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



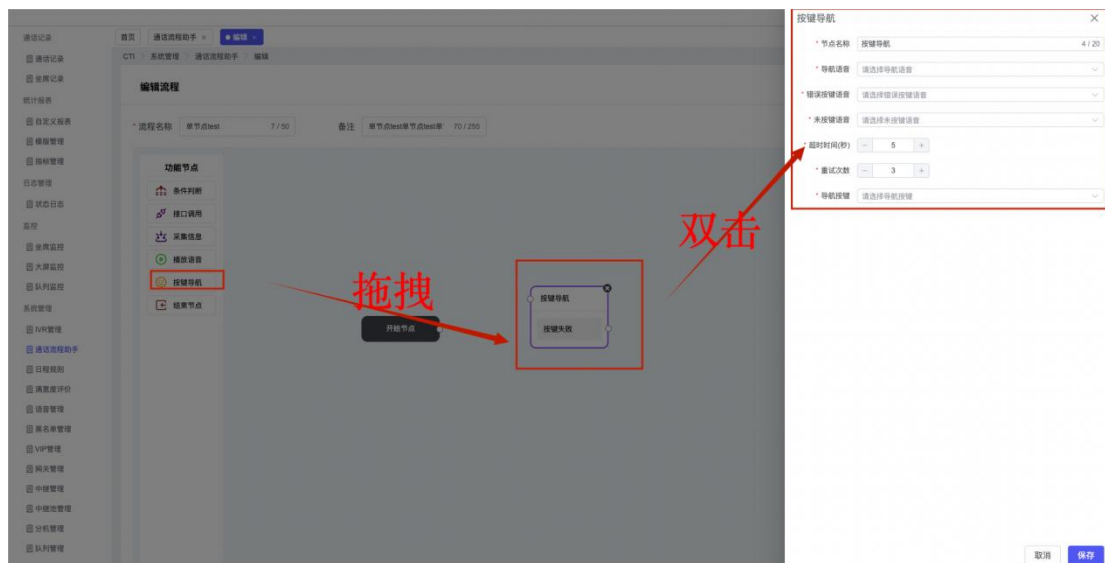
(1) 节点名称：必填，输入节点的名称，最多 20 个字符，默认值播放语音

(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

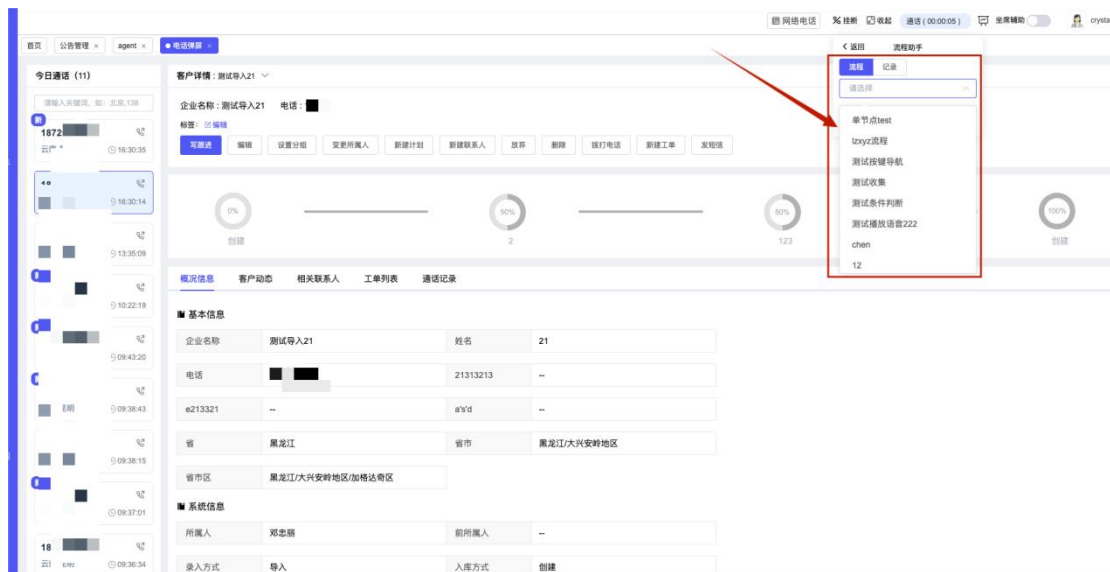
(2) 响应结果：可添通话流程内的响应标识等

工具条应用

坐席接起电话后支持转到通话流程内，如图

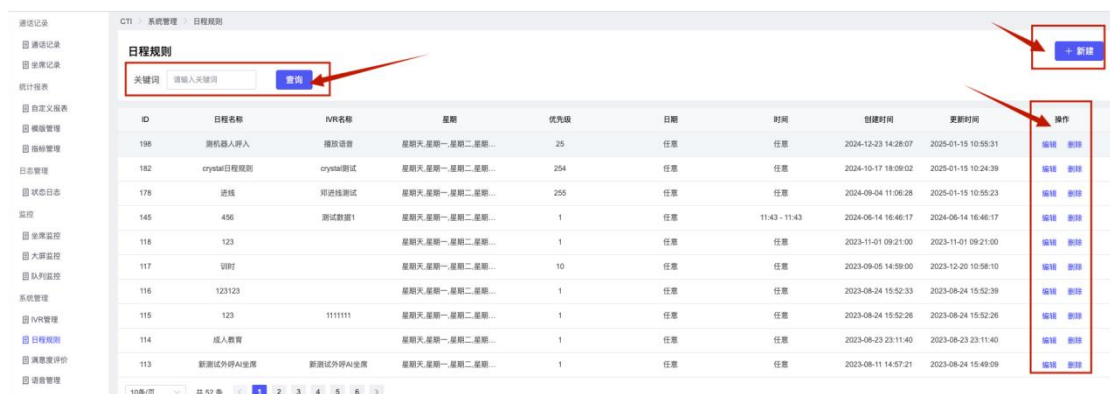


下拉选择转接的流程和查看记录，如图



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

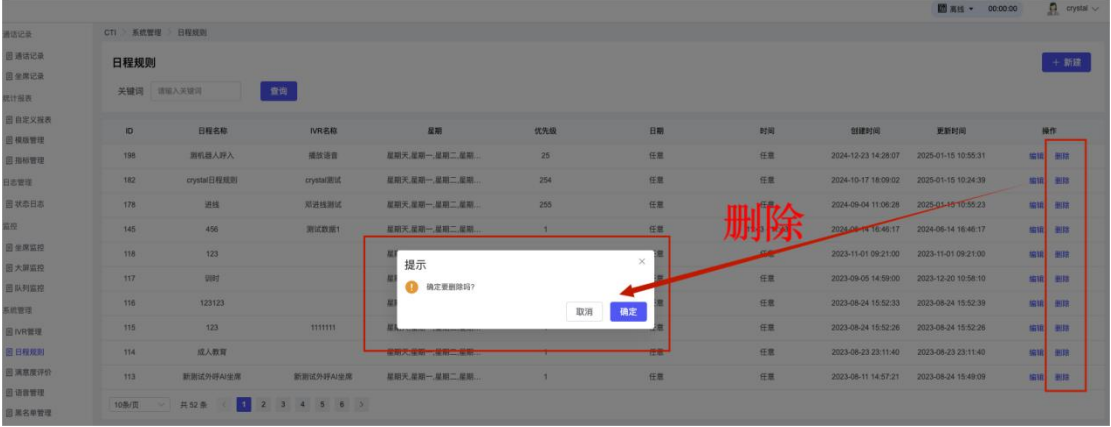
(2) 编辑

点击“编辑”按钮，编辑日程规则的相关内容，如图



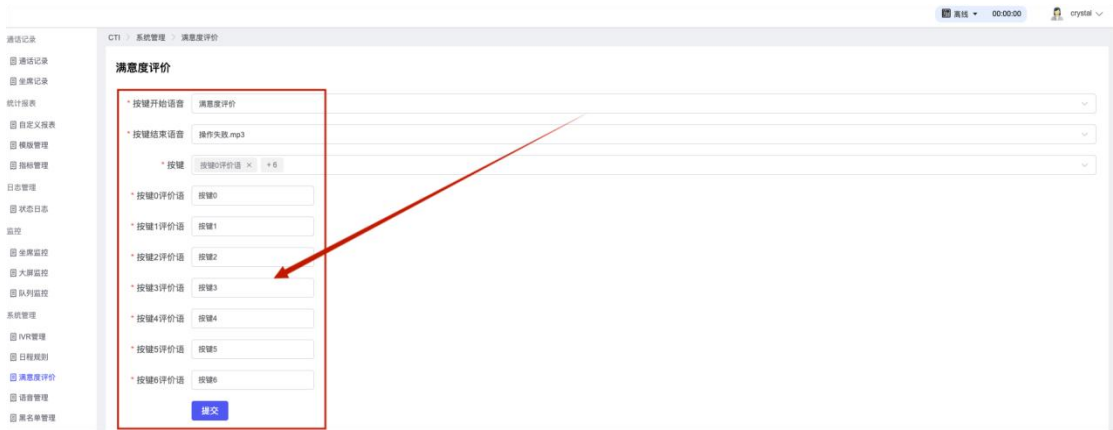
(3) 删除

点击“删除”按钮，删除该日程规则，如图



5.4 满意度评价

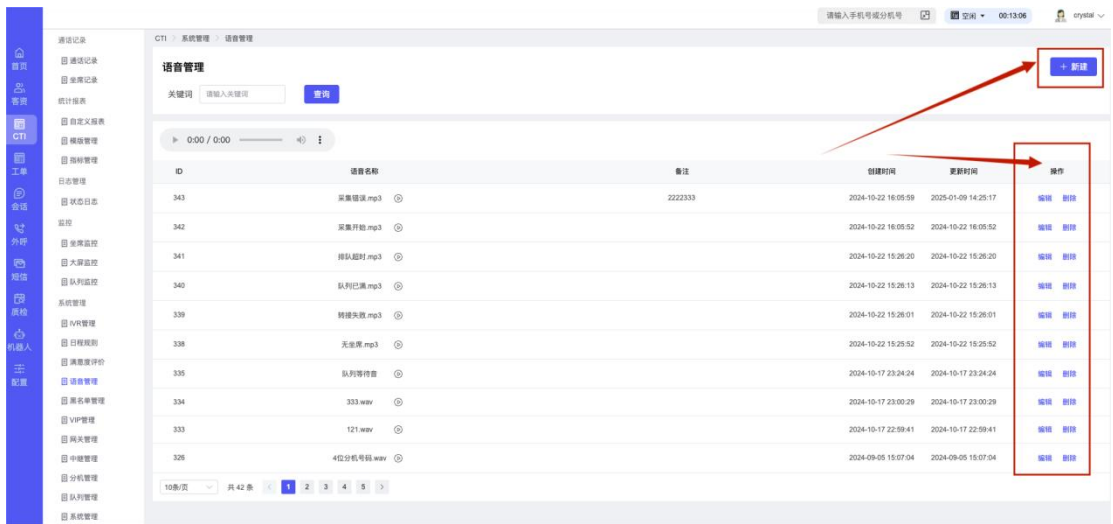
配置满意度评价，设置按键和按键的评价语，如图



- (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

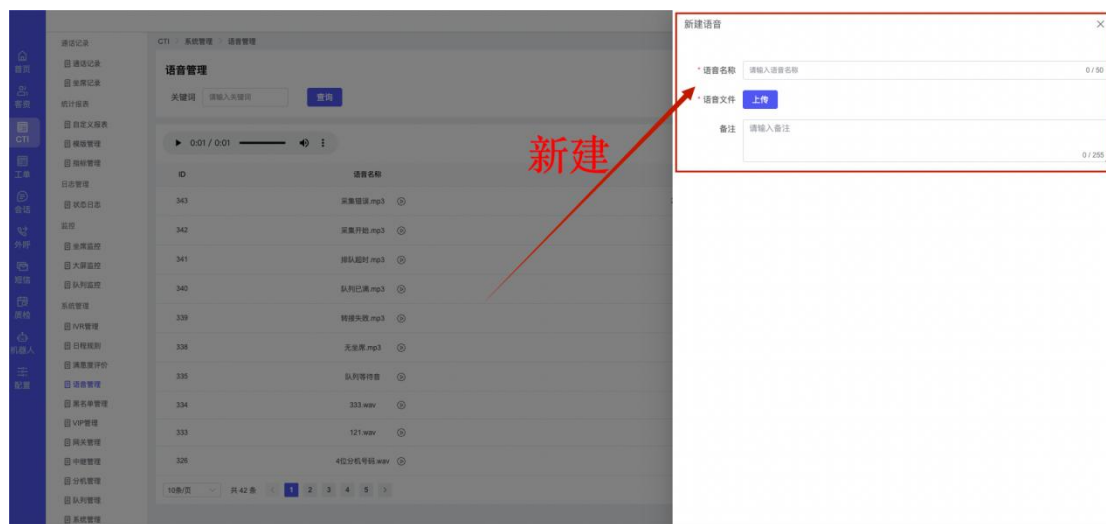
(4) 创建时间: 创建语音的时间, 具体到年月日, 时分秒, 以时间倒序的方式排序

(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

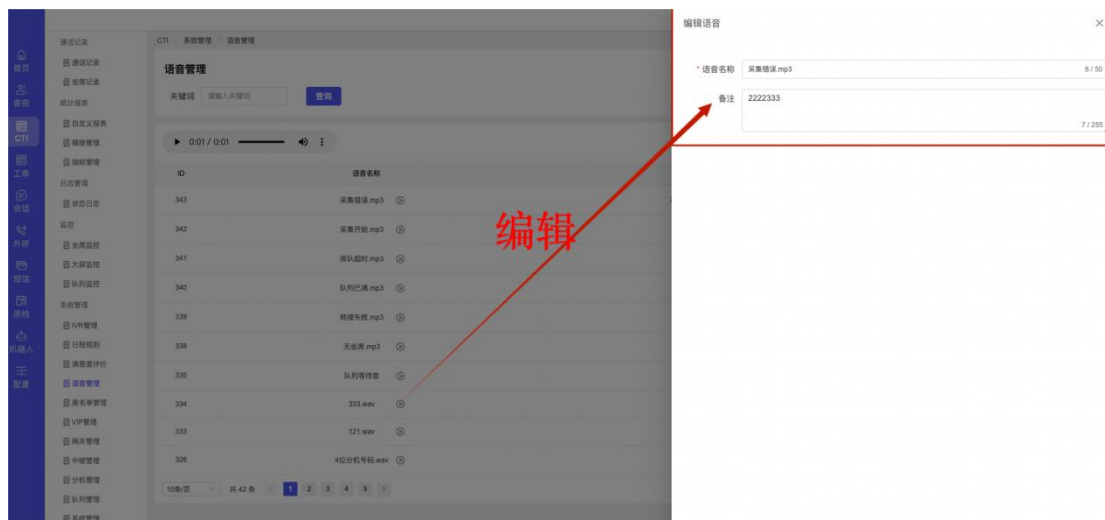


语音名称: 必填, 输入语音的名称, 最多 50 个字符

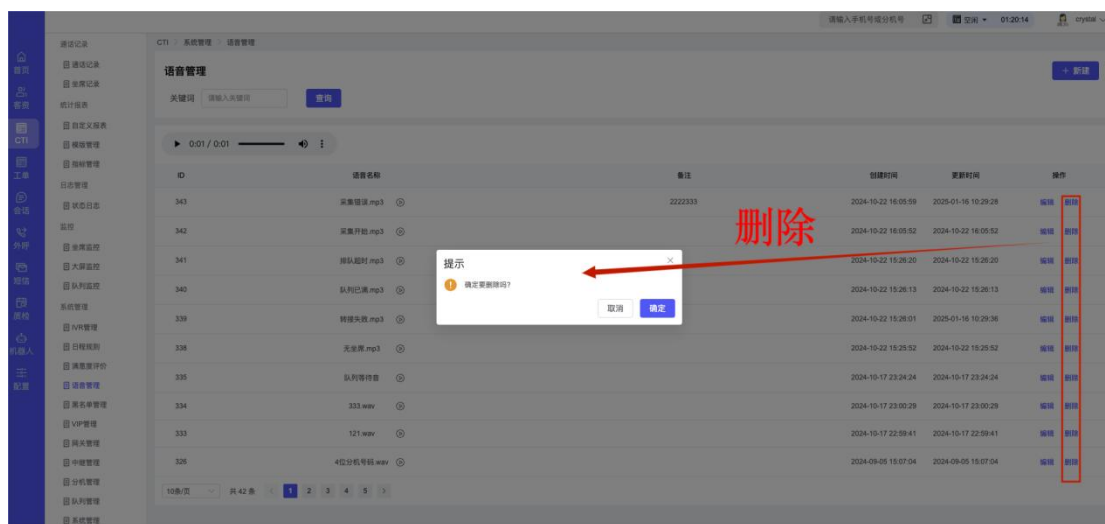
语音文件: 上传, 点击本地上传

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

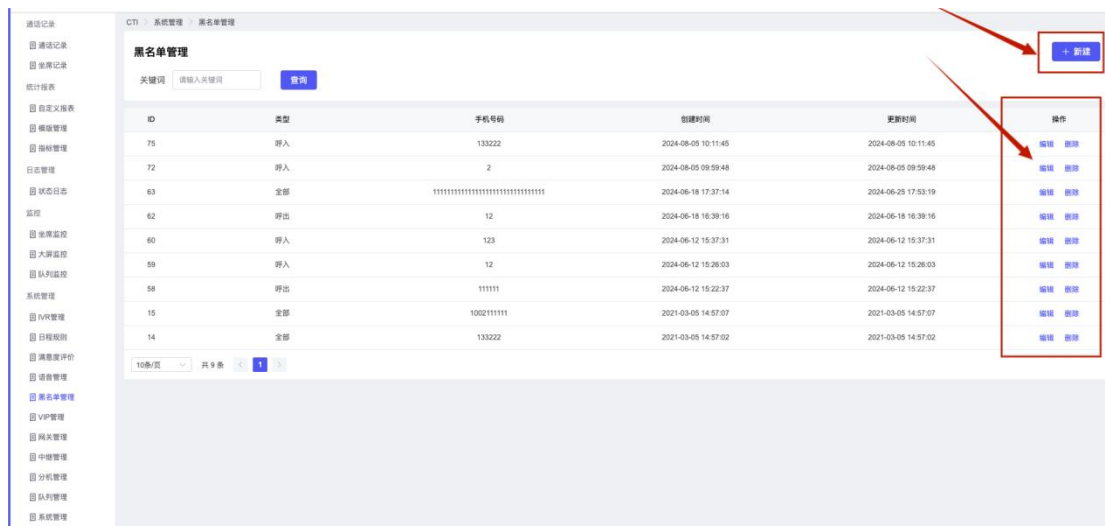


(3) 删除：点击列表的“删除”删除该语音，如图



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

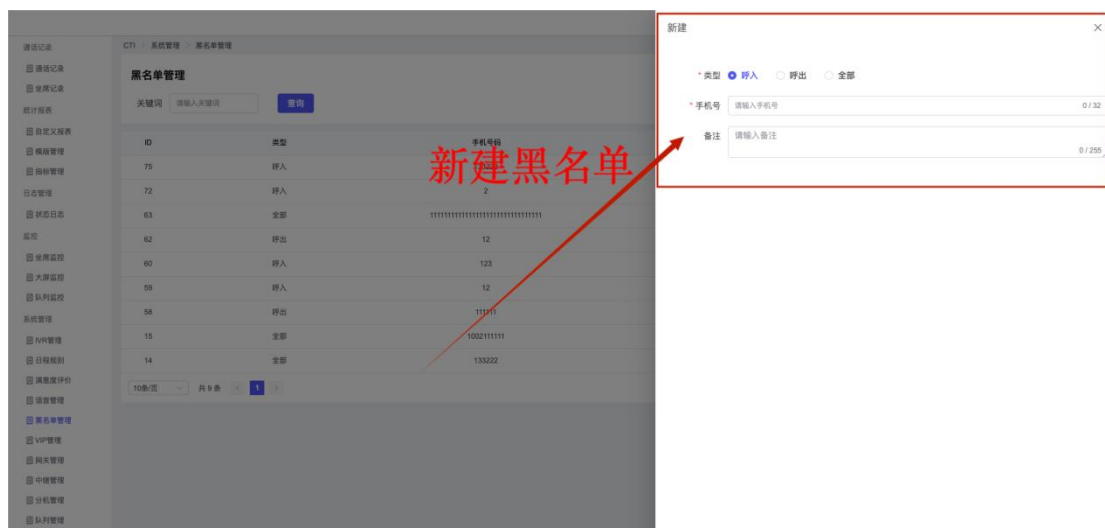
(4) 创建时间：创建黑名单时的号码，最近一次更新时间，具体到年月日，时分秒

(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

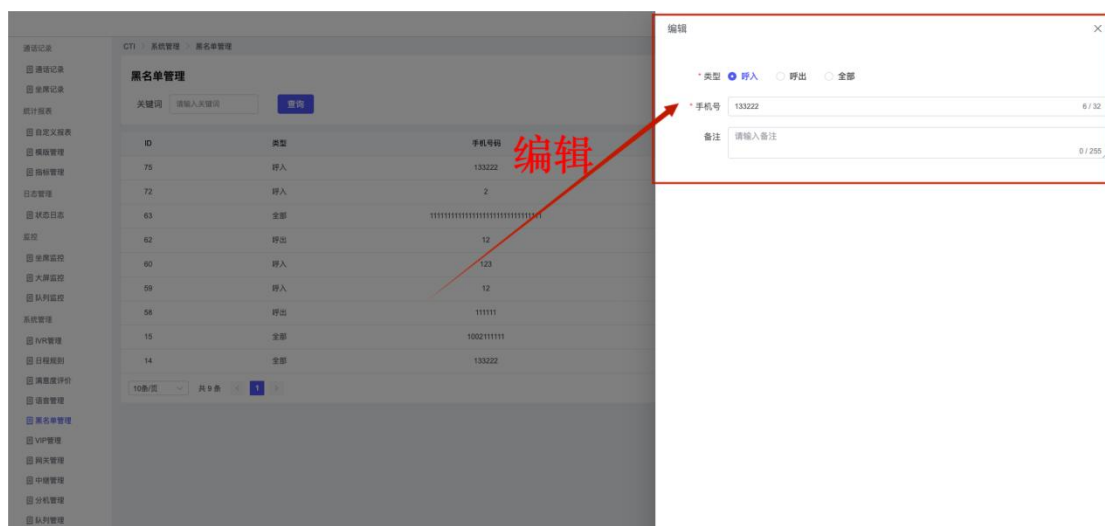


类型：必选，选择是呼入、呼出还是全部，默认呼入，选择呼入则正对呼入的号码做限制，黑名单的蛤蟆不允许呼入进线；如果是呼出则呼出的号码存在黑名单内则不允许呼出。如果选择全部的不管是呼入还是呼出号码都做限制

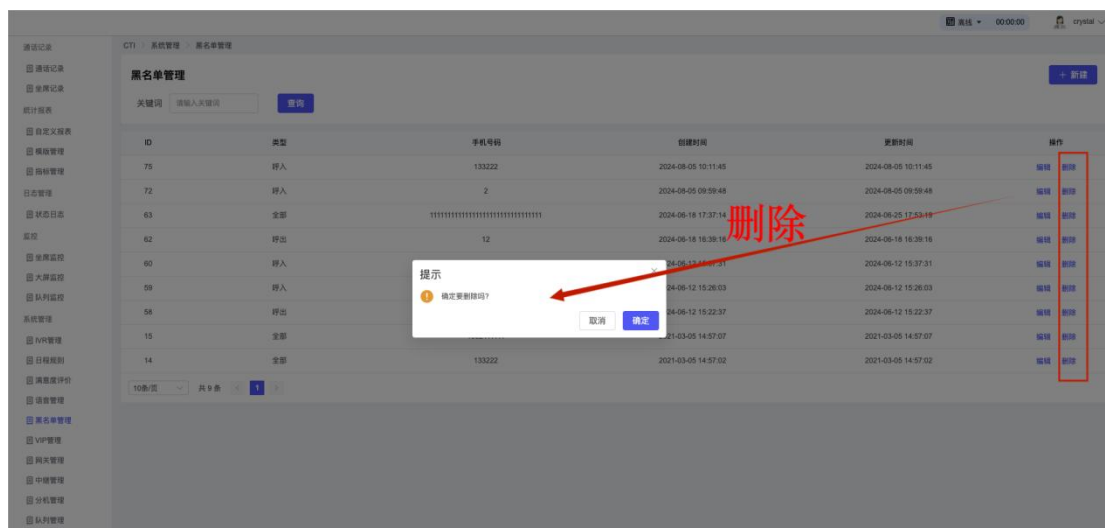
手机号：必填，输入手机号码

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



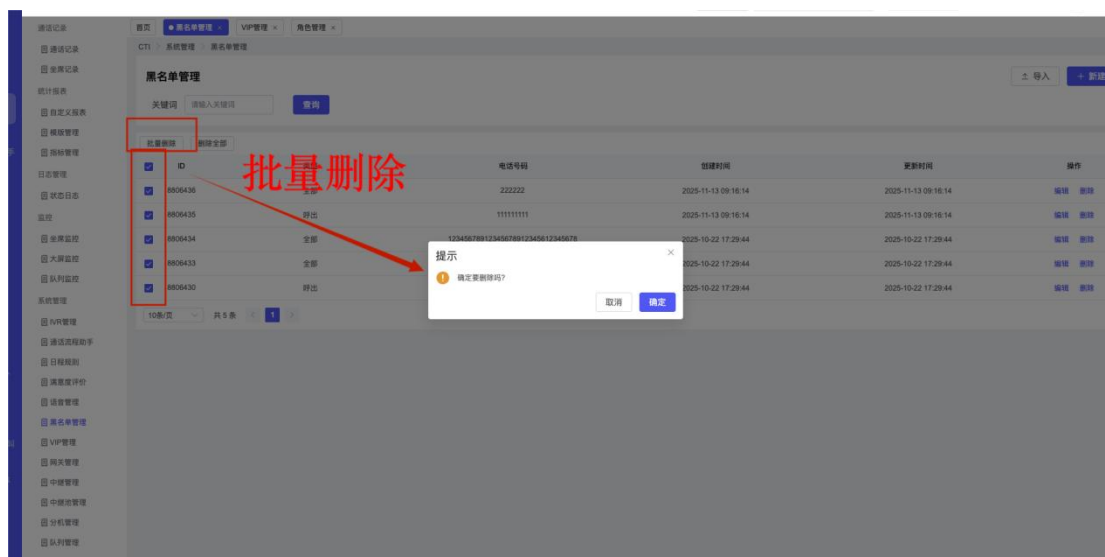
（3）删除：点击列表区的删除按钮，删除该黑名单的数据，如图



(4) 批量导入：支持批量导入黑名单数据，如图

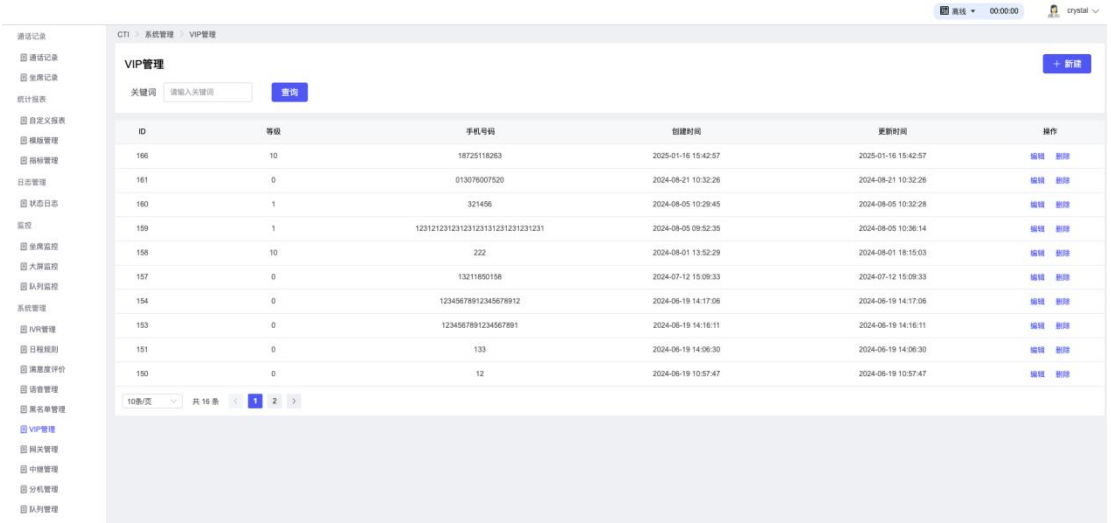


(5) 批量删除：支持将勾选的数据批量删除，如图



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

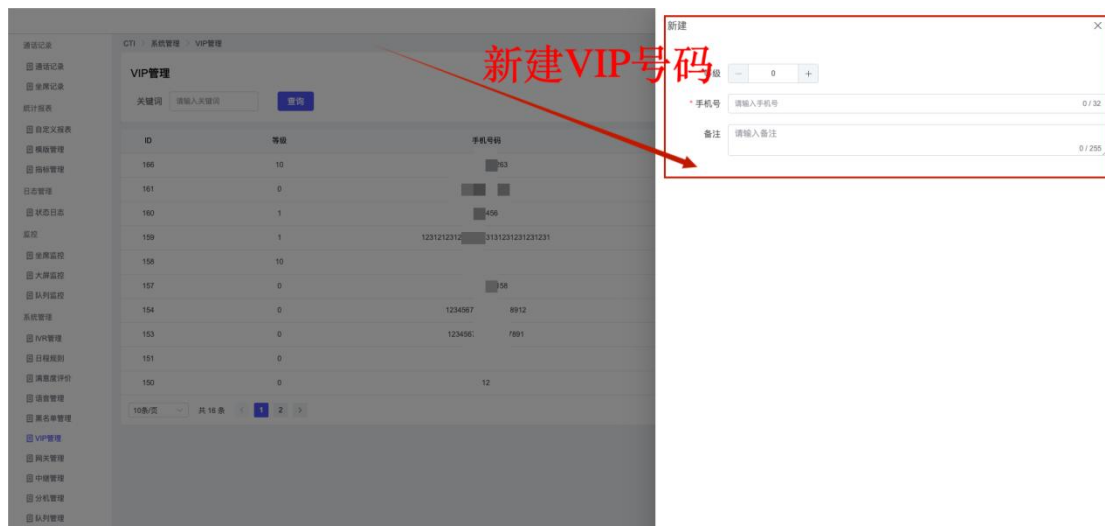
关键词：输入关键词进行搜索

2) 列表区

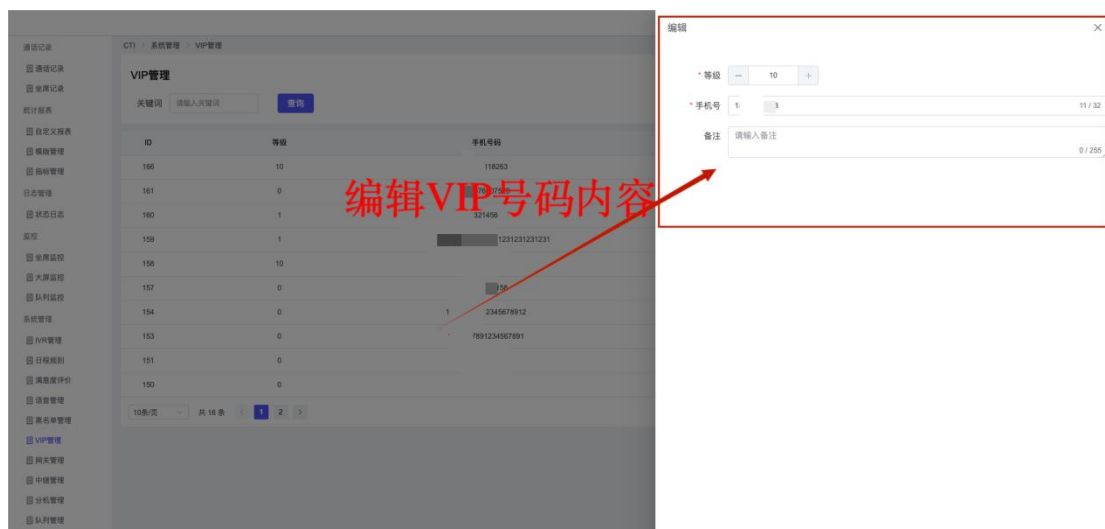
- (1) ID：系统生成的序号
- (2) 等级：VIP 号码的等级，等级越高越优先
- (3) 手机号码：VIP 的电话号码
- (4) 创建时间：创建 VIP 号码的时间，具体到年月日，时分秒
- (5) 更新时间：最近一次更新 VIP 号码的时间，具体到年月日，时分秒
- (6) 操作：编辑/删除

3) 操作

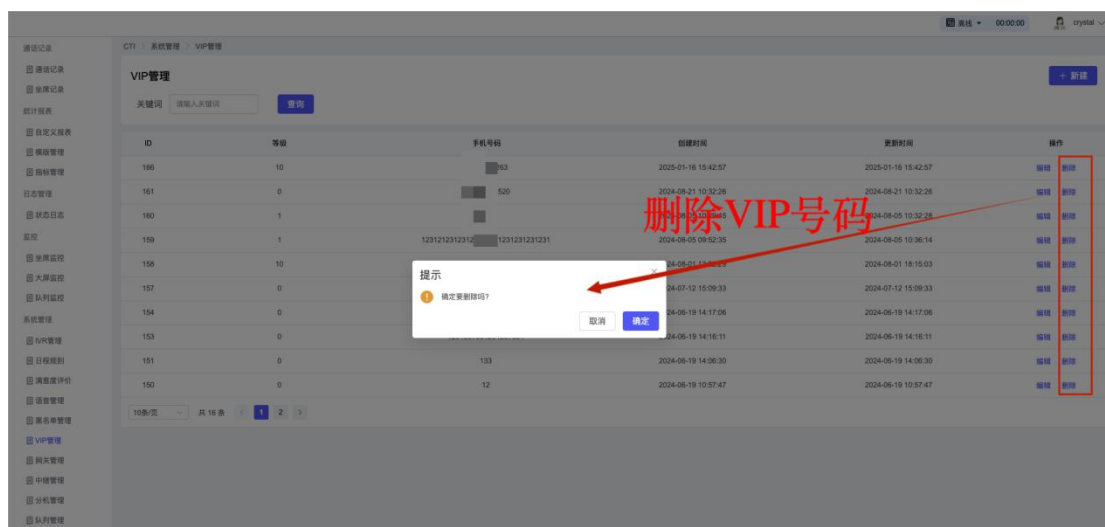
- (1) 新建:点击“新建”按钮弹窗新建页面，如图



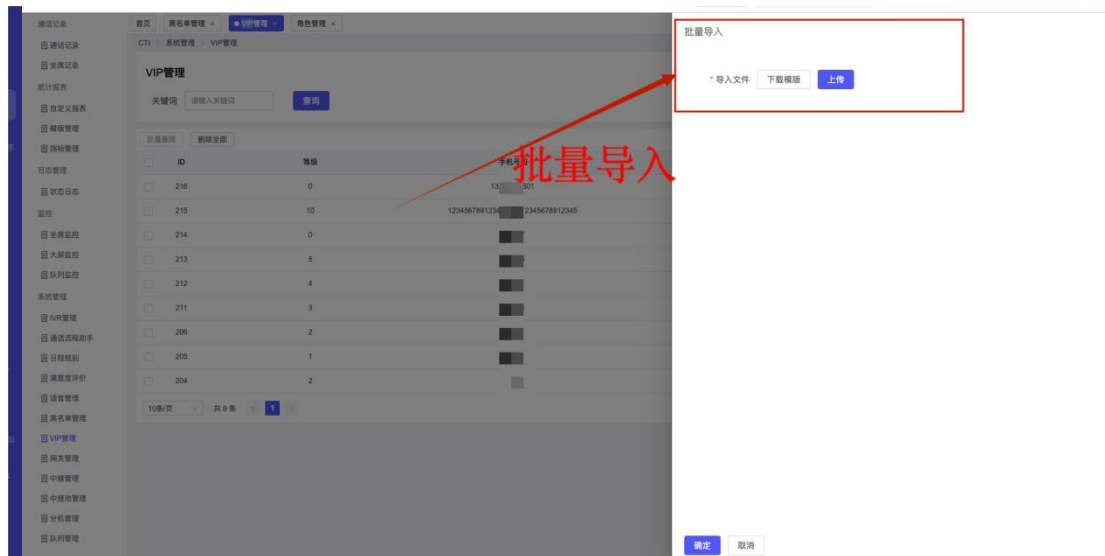
(2) 编辑：点击列表的“编辑”按钮，编辑相关信息，如图



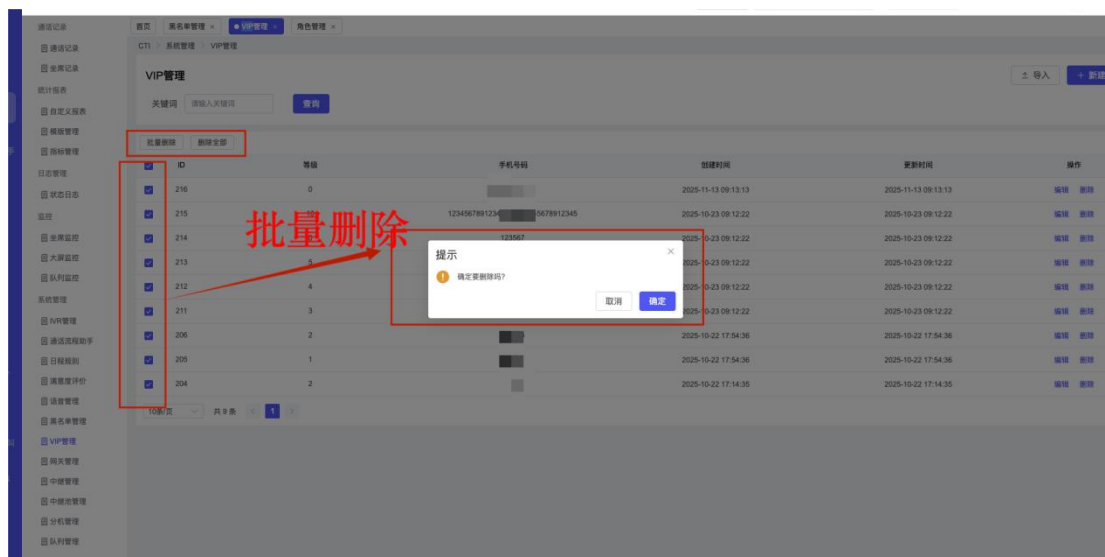
(3) 删除：点击列表的“删除”按钮，删除相关信息，如图



(4) 导入：点击“导入”。批量导入VIP的数据



(5) 批量删除，勾选数据，支持“批量删除”VIP 数据，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

ID	网关名称	类型	网关IP	网关端口	网关账号	网关密码	状态	中继号码	号码属地	固定前缀	创建时间	更新时间	操作
238	115	IP注册	102.136	5060			正常			588	2025-01-06 17:38:13	2025-01-06 17:47:29	网关状态 编辑 删除
236		IP注册	4.107.167	5060			正常				2024-12-23 15:29:04	2024-12-23 15:34:08	网关状态 编辑 删除
234		IP注册	0.227	5060			正常				2024-11-19 17:36:04	2024-11-19 17:36:04	网关状态 编辑 删除
229		密码注册	71.1.1	5060	1	1	正常				2024-10-17 18:16:18	2024-10-17 18:16:18	网关状态 编辑 删除
223		IP注册	.1	5060			正常				2024-10-16 20:12:31	2024-10-29 15:34:00	网关状态 编辑 删除
221	1	IP注册		5060			正常				2024-10-16 19:49:51	2024-10-16 20:02:56	网关状态 编辑 删除
219	100test	密码注册	1.1	8888	wer	asd	正常		77777	229KZ2	2024-10-16 19:43:59	2024-10-16 19:43:59	网关状态 编辑 删除
218		密码注册	74.70	5060	000018001	n7u21lmw...	正常				2024-10-16 11:09:50	2024-10-16 11:09:50	网关状态 编辑 删除
207		IP注册	13.13	5060			正常				2024-08-23 13:37:56	2024-08-23 13:49:43	网关状态 编辑 删除
206		IP注册		5060			正常		55	55	2024-08-05 10:42:12	2024-08-05 10:42:48	网关状态 编辑 删除

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

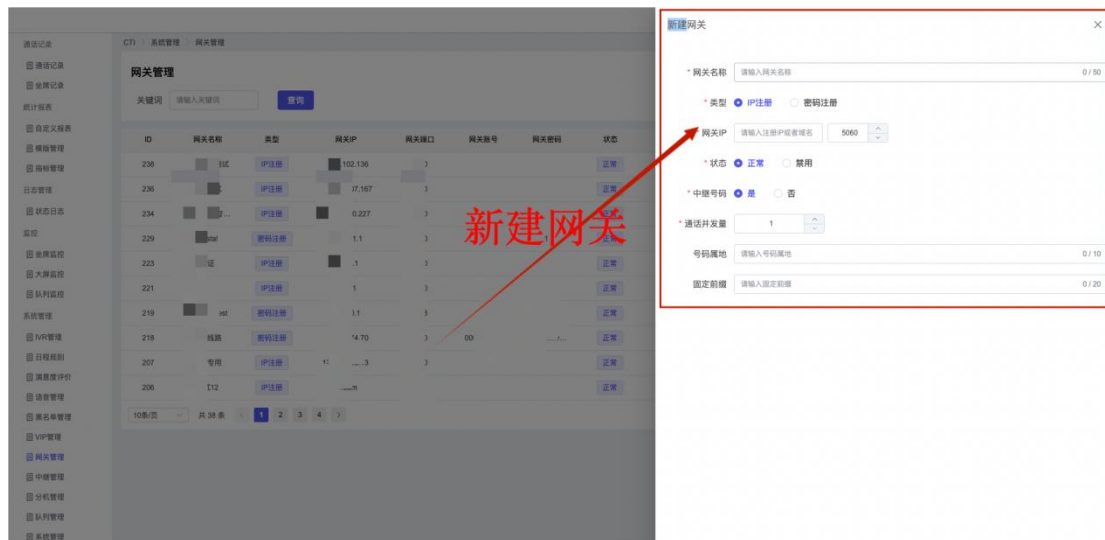
2) 列表区

- (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



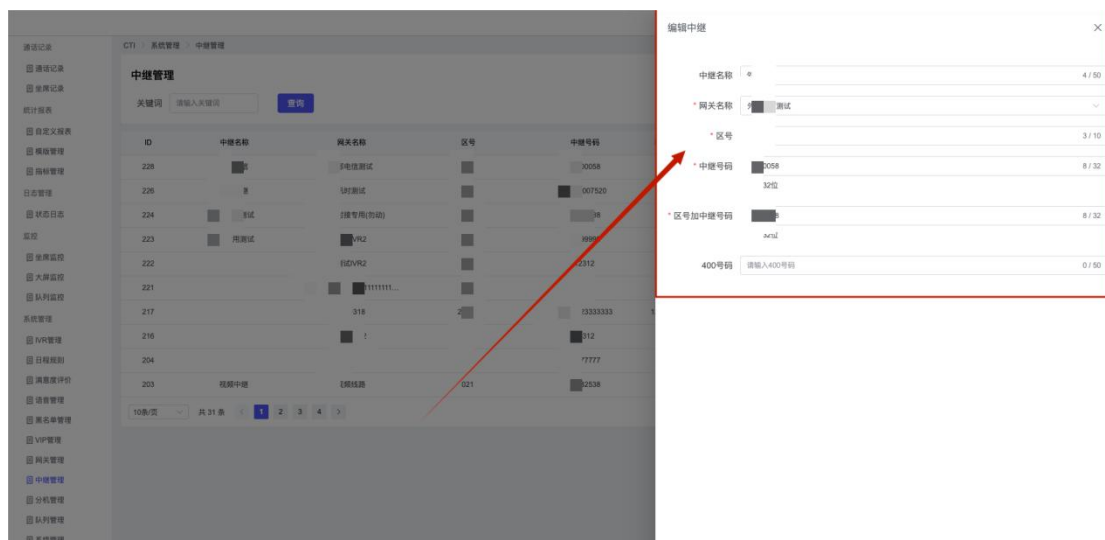
网关名称：输入网关的名称

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

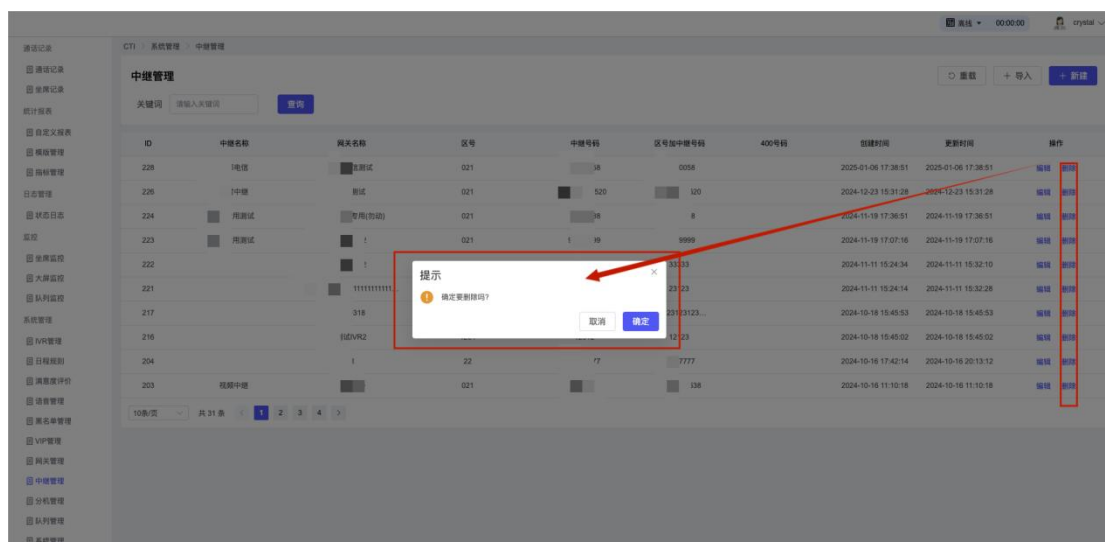
网关 IP：输入网关的 IP 地址或者域名，以及输入网关的端口信息

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

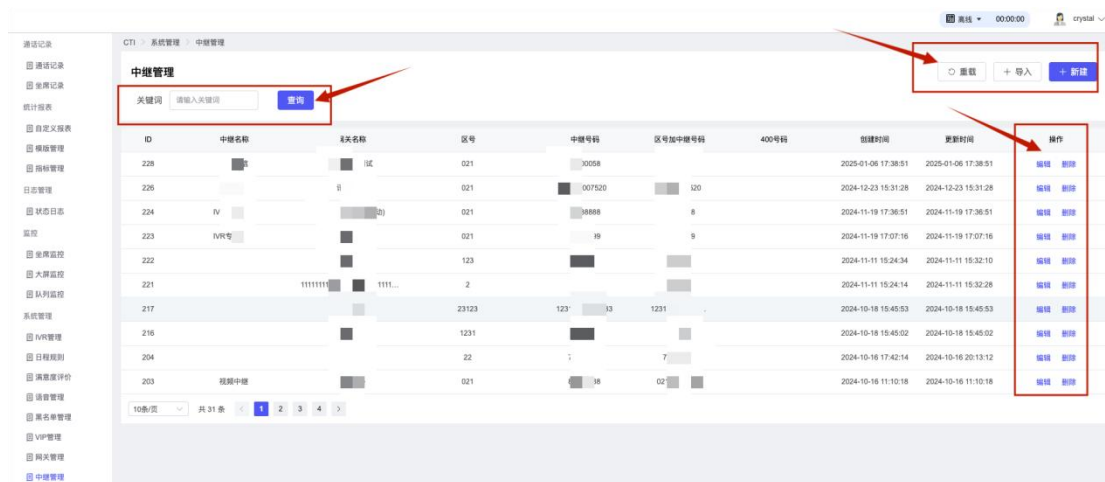


(3) 删除，点击列表中“删除”按钮，删除该网关的页面，如图



5.9 中继管理

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

3) 操作

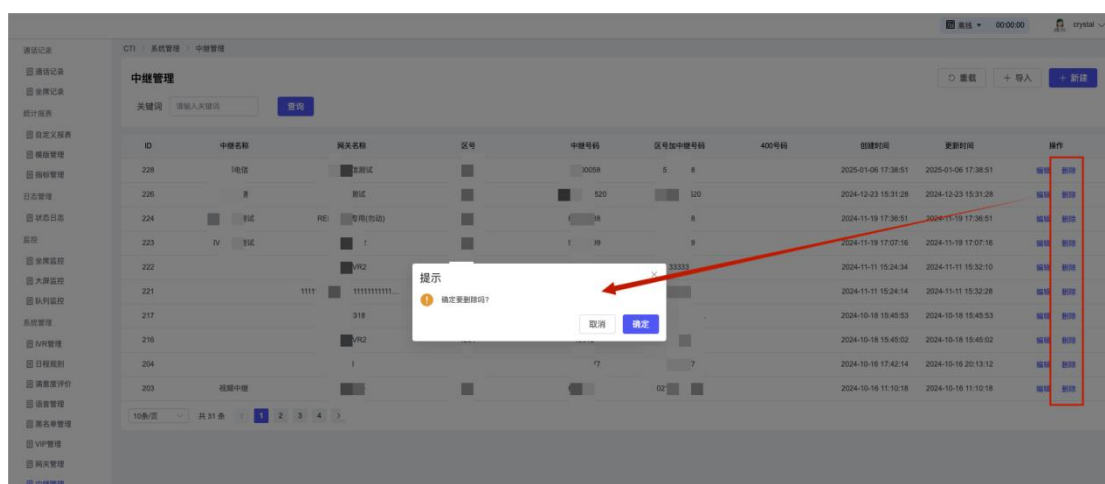
(1) 新建：点击“新建”按钮如图



(2) 编辑：点击“编辑”按钮如图

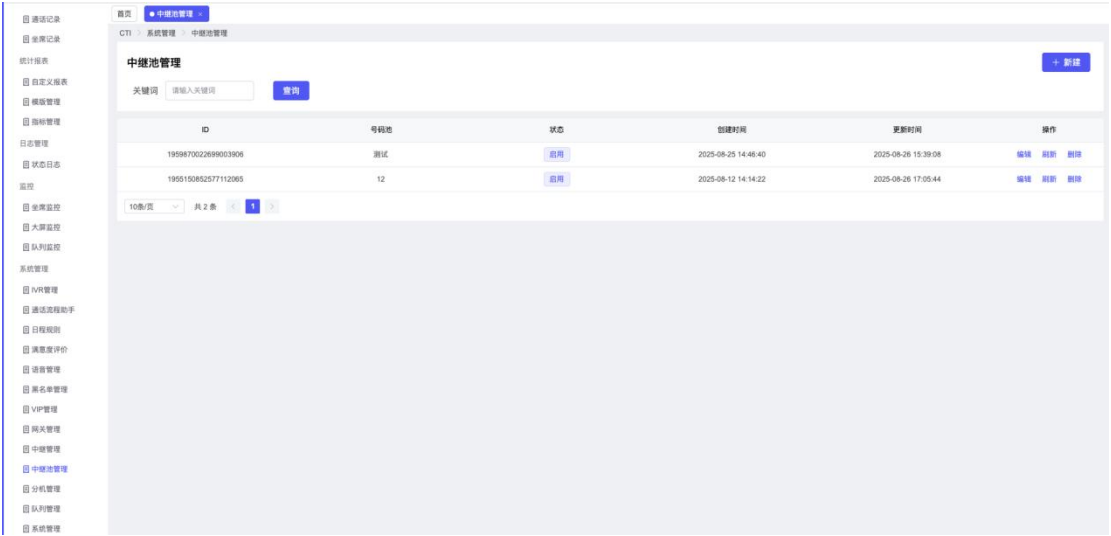


(3) 删除：点击“删除”按钮如图

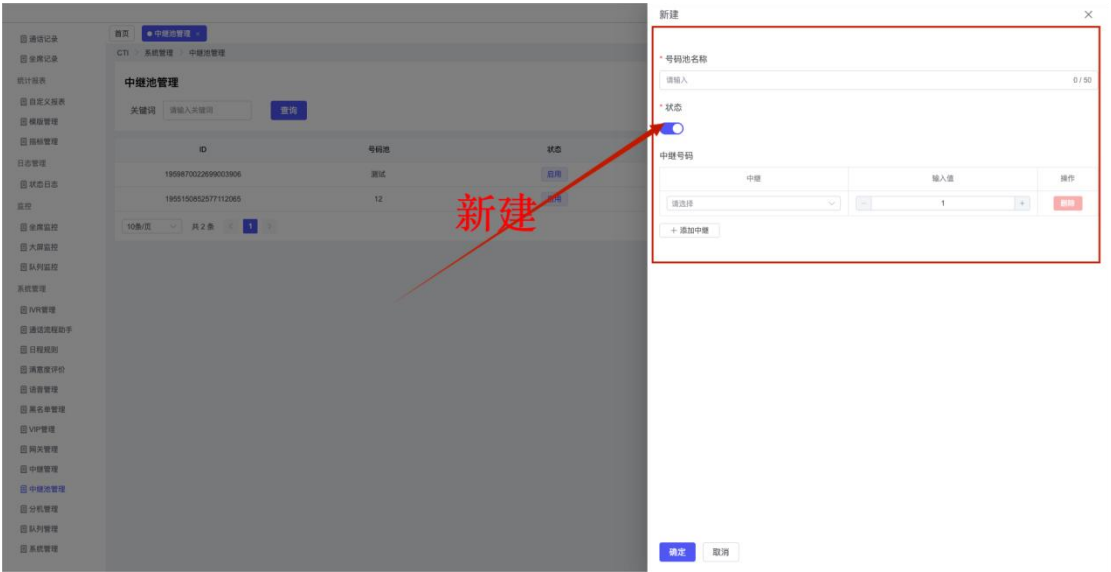


5.10 中继池管理

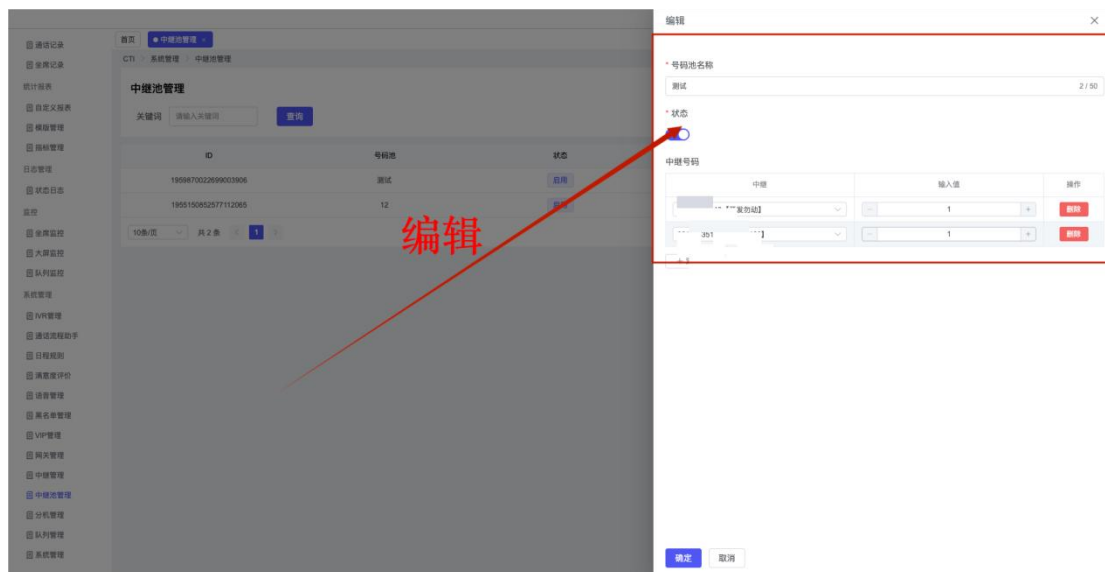
管理中继号码的，注意，当号码进线到这个中继池内，内的号码支持轮训外呼，如图



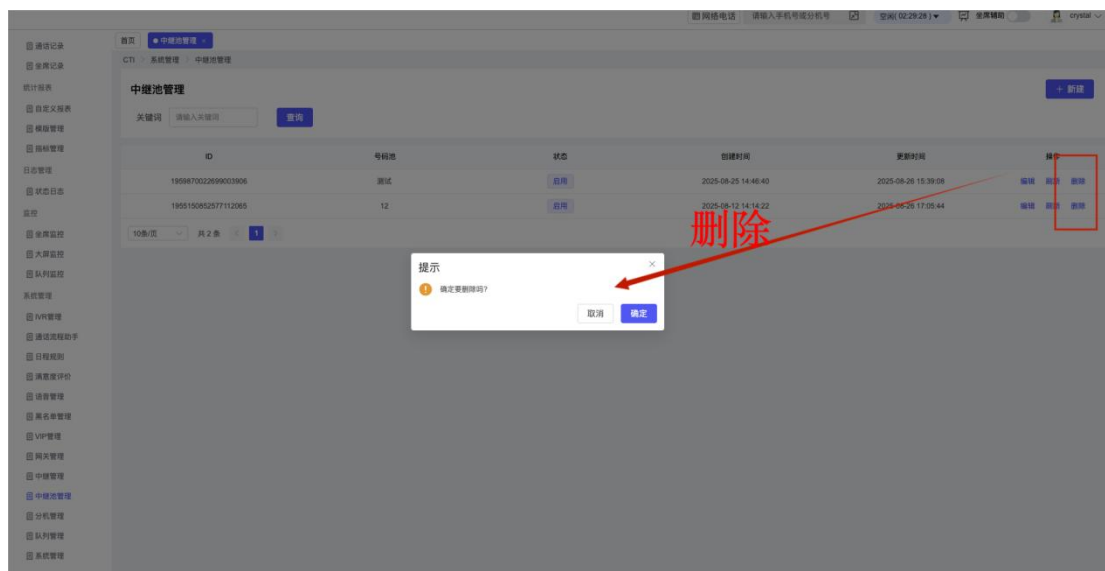
点击“新建”创建中继池号码管理，如图



点击“编辑”编辑中继池号码管理，如图

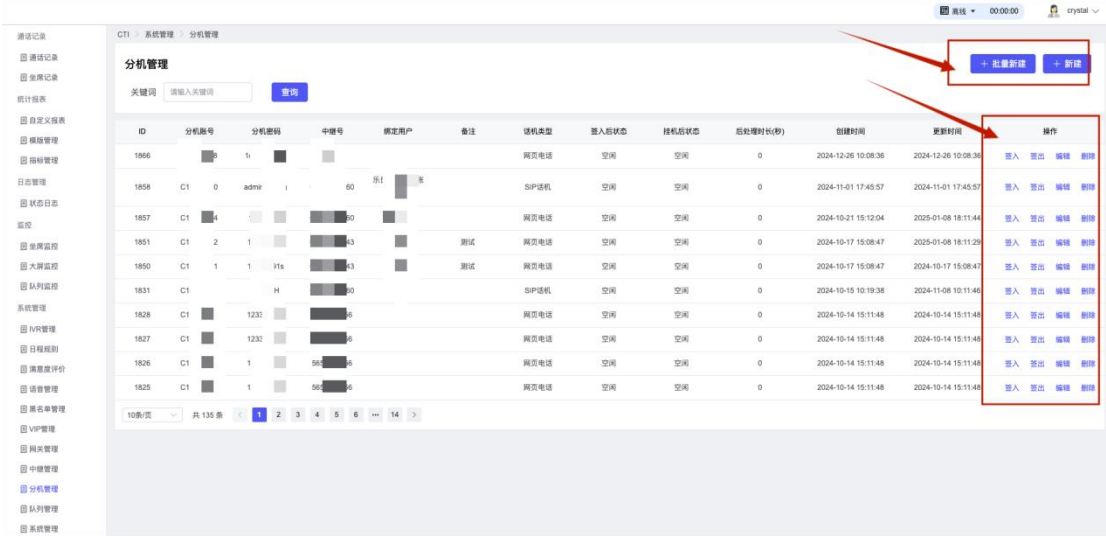


点击“删除”该中继池号码管理，如图



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

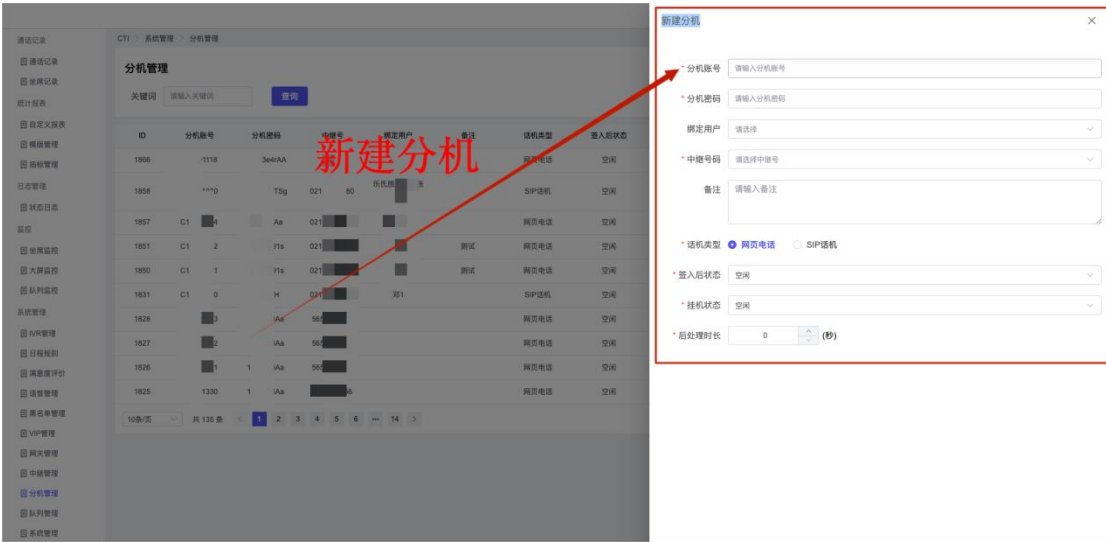
- (1) ID：系统生成的序号
- (2) 分机账号：分机的账号
- (3) 分机密码：分机的密码
- (4) 中继号：中继号码
- (5) 绑定用户：绑定的用户坐席
- (6) 备注：输入的分机号备注
- (7) 话机类型：创建分机的类型，是网页电话还是 SIP 电话
- (8) 签入后状态：分机签入后的状态
- (9) 挂机后状态：分机挂机后的状态
- (10) 后处理时长：分机后挂机后的处理的时长
- (11) 创建时间：创建分机的时间
- (12) 更新时间：最近一次更新分机的时间：具体到年月日时分秒，

具体到年月日，时分秒

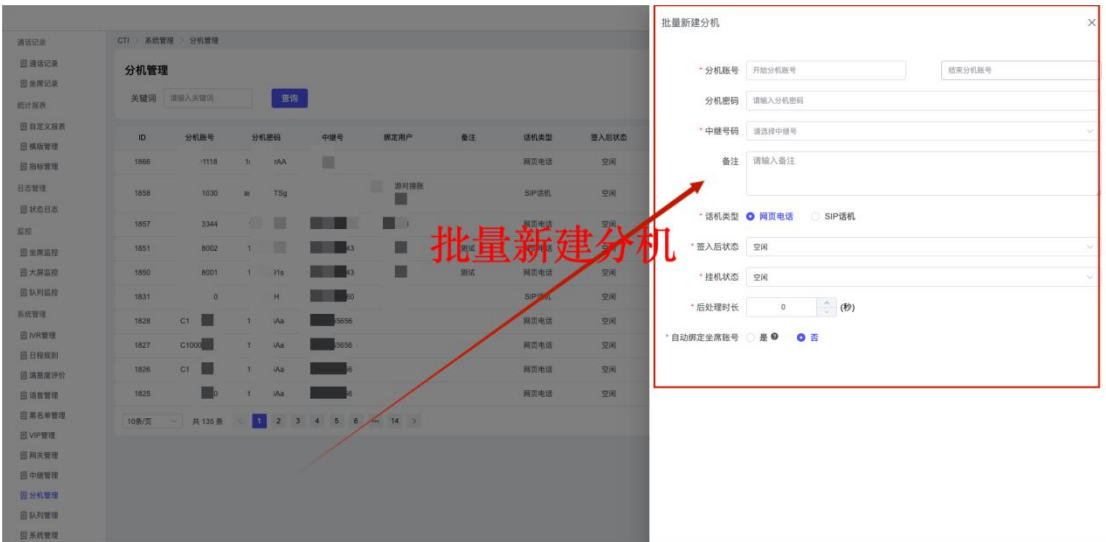
(13) 操作：签入、签出、编辑、删除

3) 操作

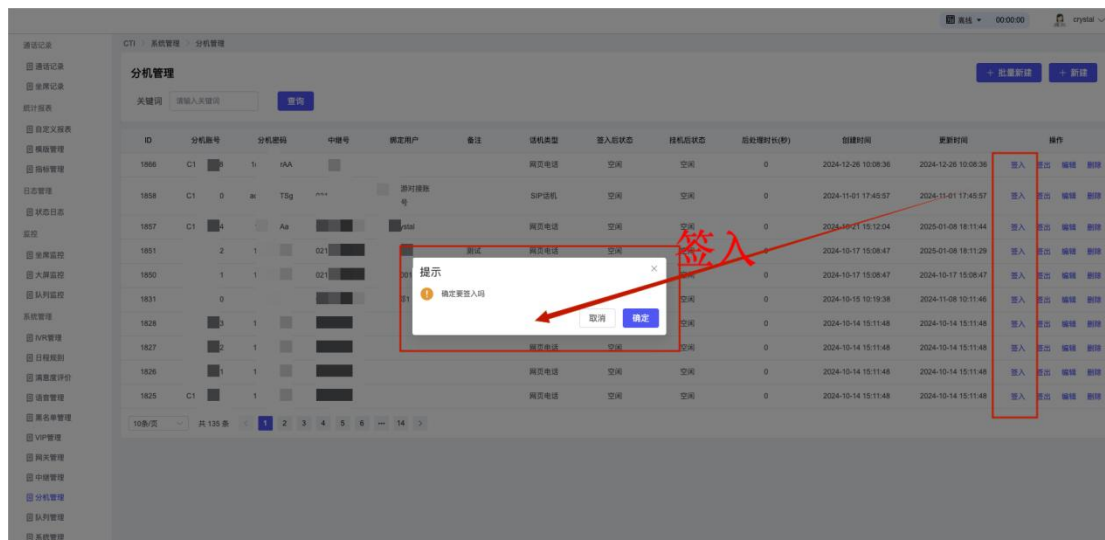
(1) 新建，如图



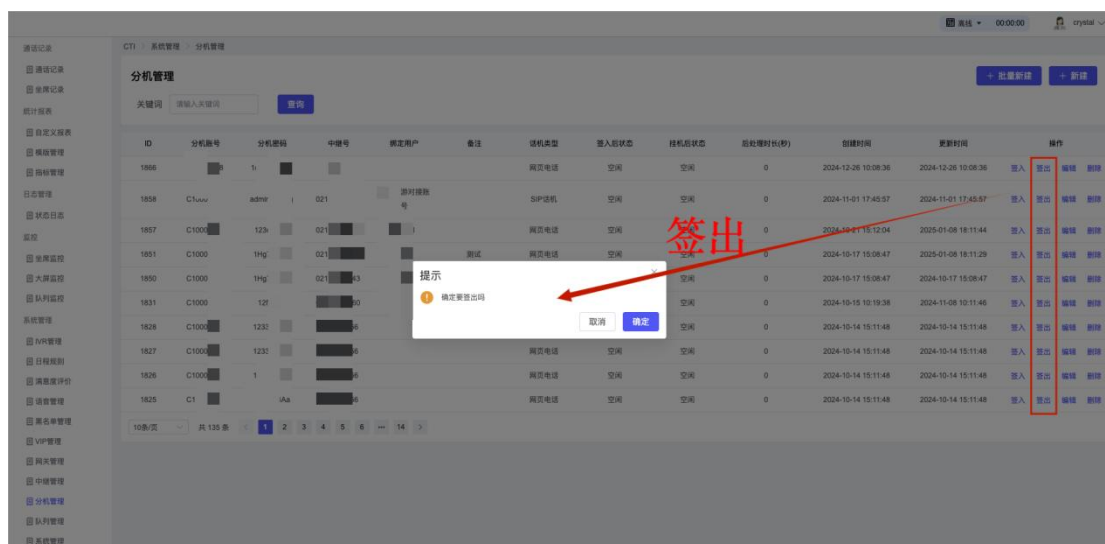
(2) 批量新建，如图



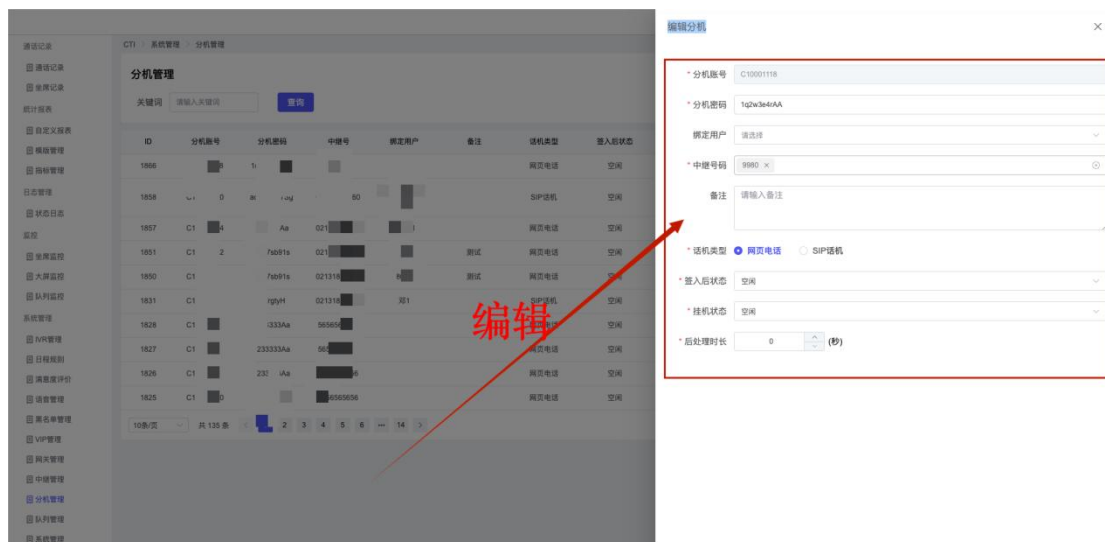
(3) 签入，如图



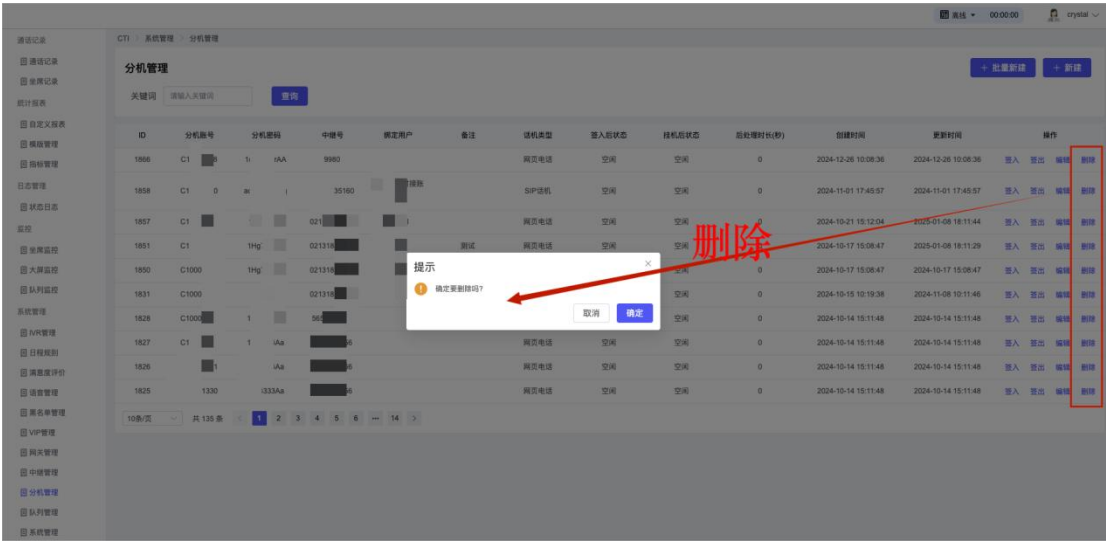
(4) 签出，如图



(5) 编辑，如图

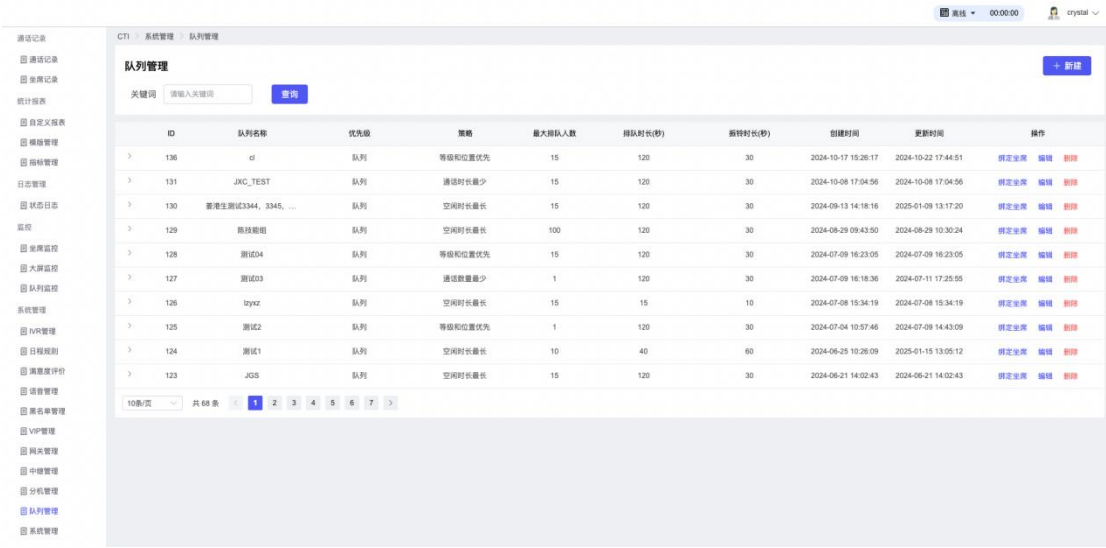


(6) 删除，如图



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

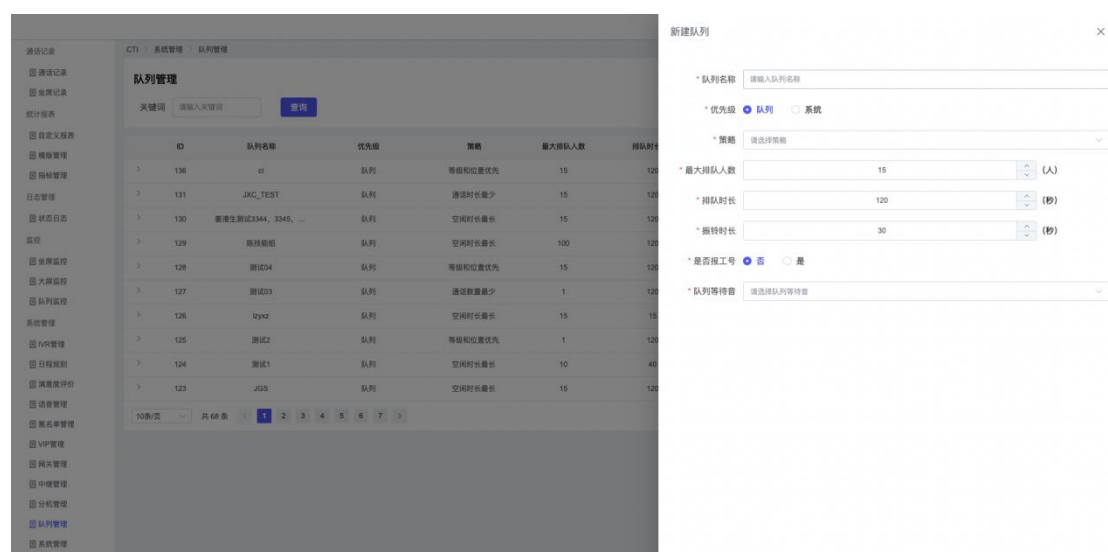
(8) 创建时间：队列的创建时间，时间具体到年月日，时分秒

(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

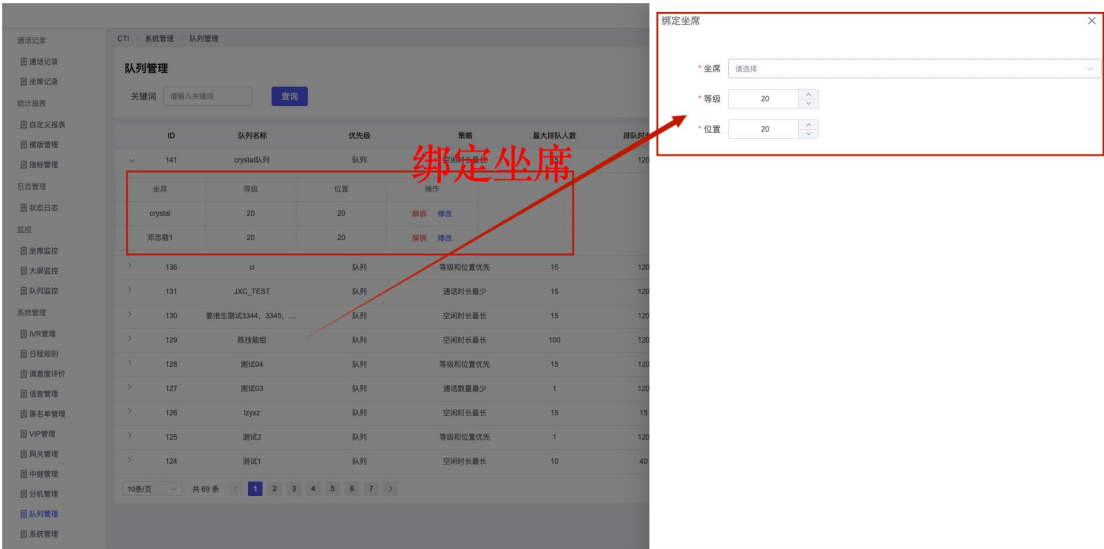
e、排队时长：队列的最大排队时长

f、振铃时长：最大的振铃时长

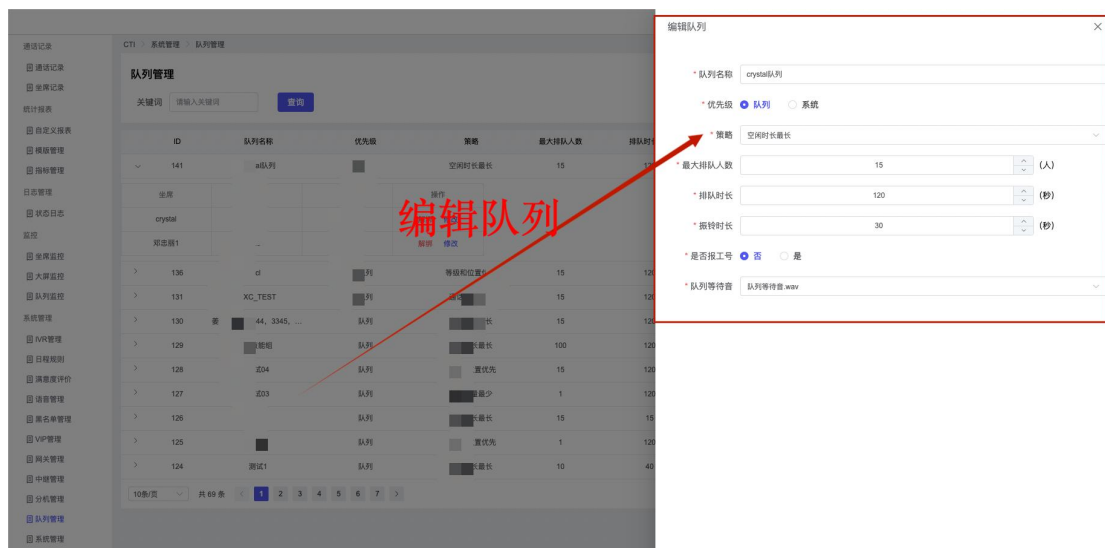
g、是否报工号：是、否，如果选择是转队列时播报工号，如果选择否，转队列不会播报工号

h、队列等待时长：选择队列的播报音

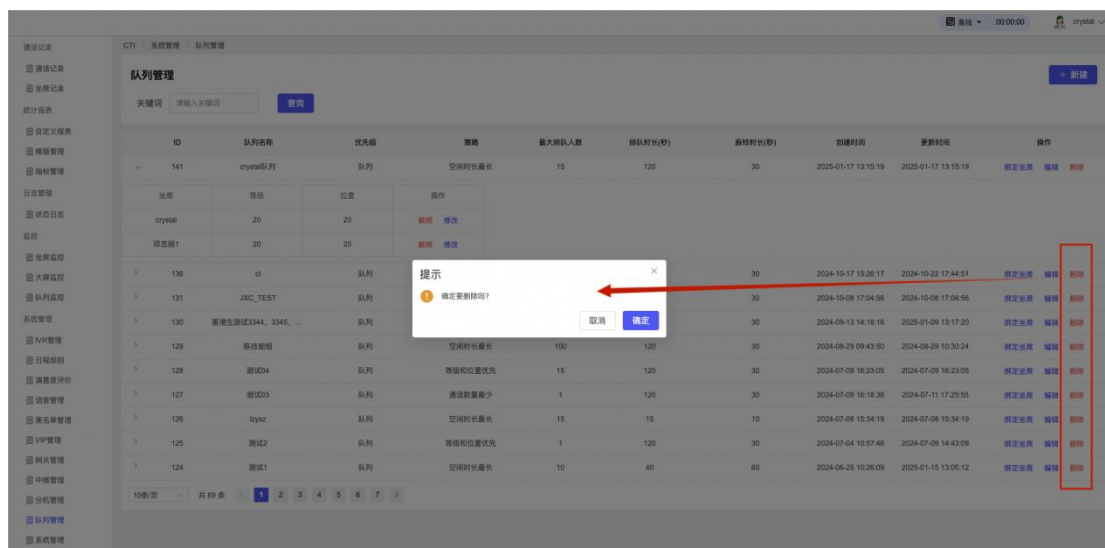
（2）绑定坐席，绑定坐席人员，优先级、位置越低越优先，如图



（3）编辑：编辑队列的相关信息，如图

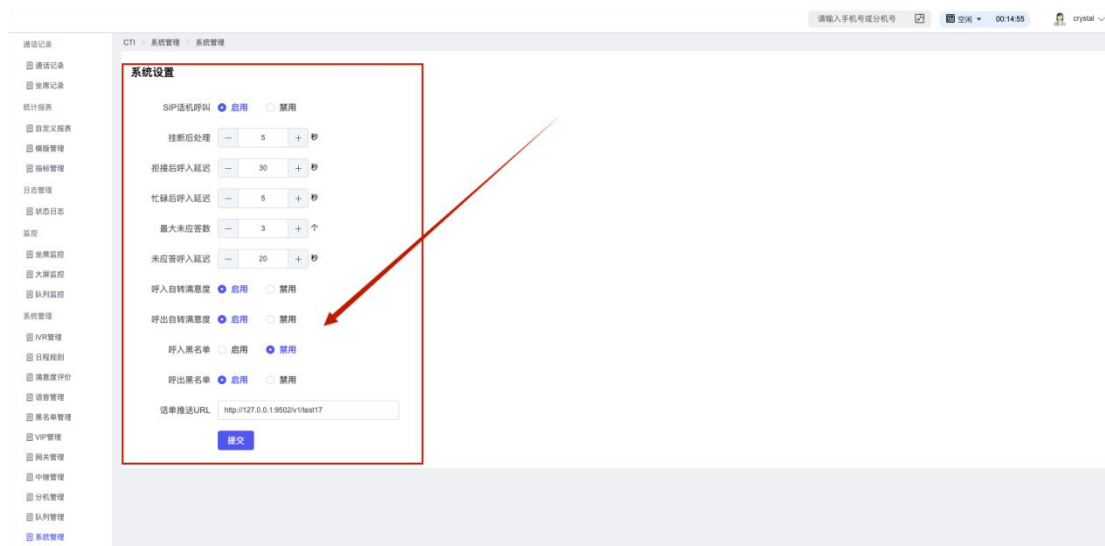


(4) 删除：删除队列的相关信息，如图



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
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

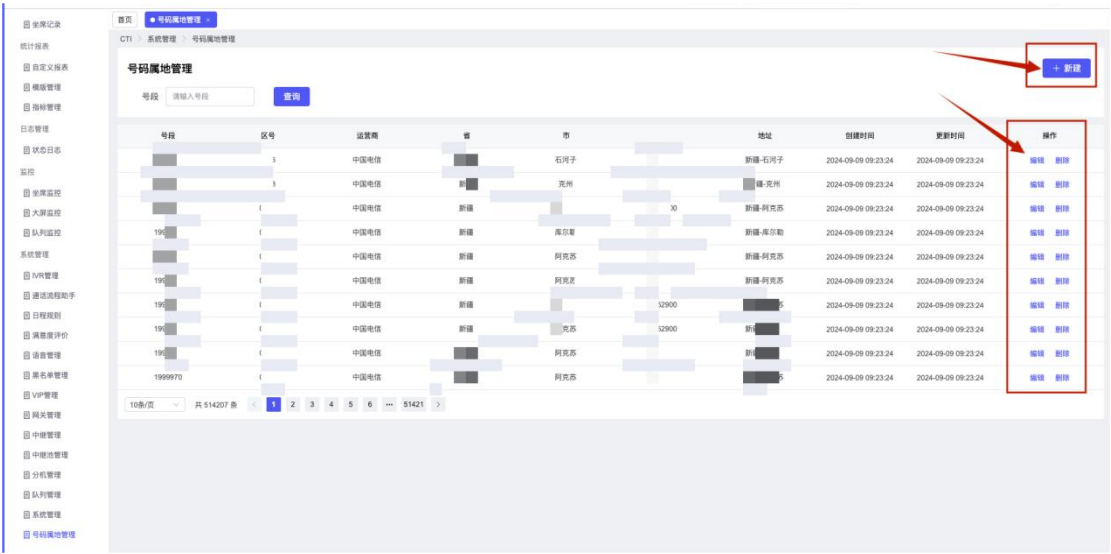
(9) 呼入黑名单：启用和禁用，不允许黑名单的号码呼入进来

(10) 呼出黑名单：启用和禁用，不允许黑名单的号码呼出

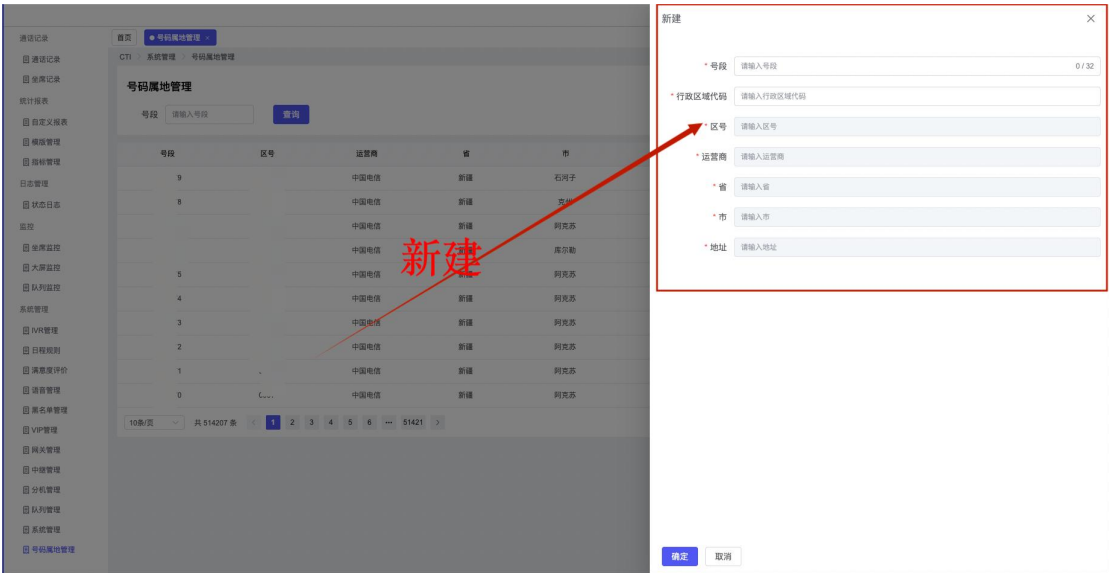
(11) 话单推送 URL：输入话单推送的地址

5.14 号码属地管理

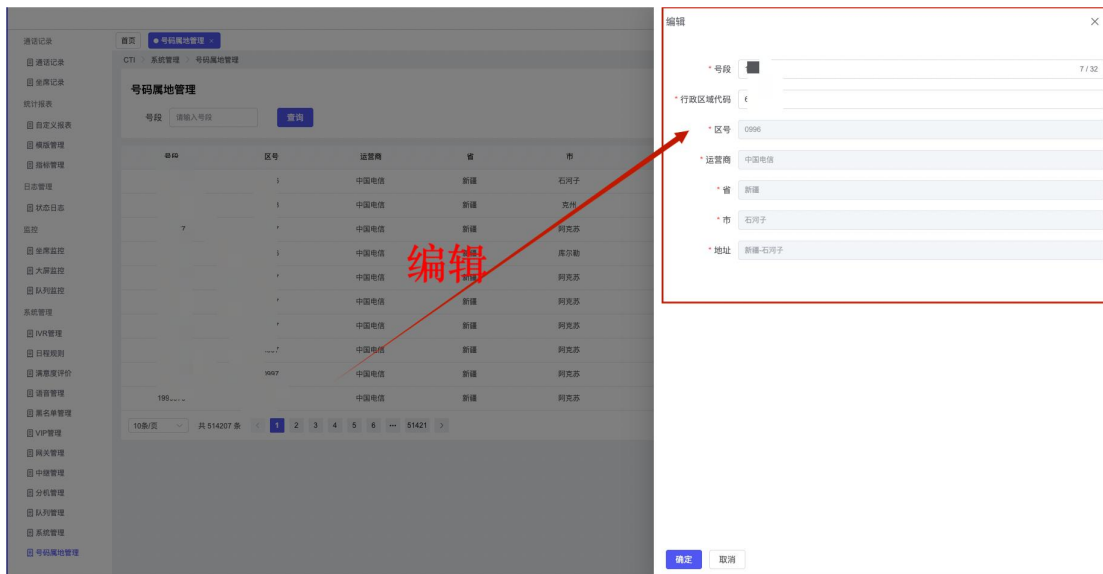
显示号码所在的归属地，如图



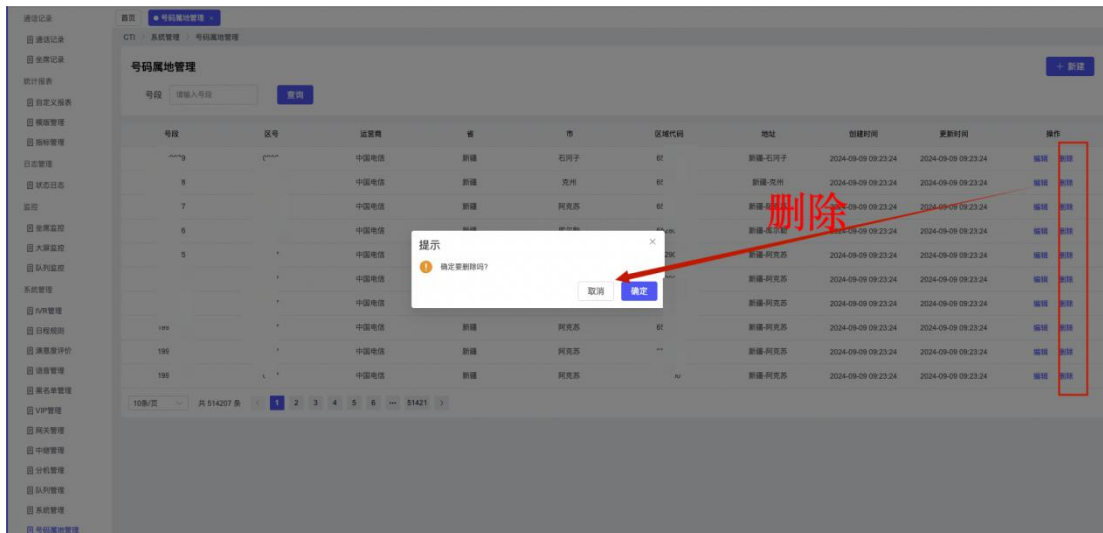
点击“新建”，新建号码的归属地，如图



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



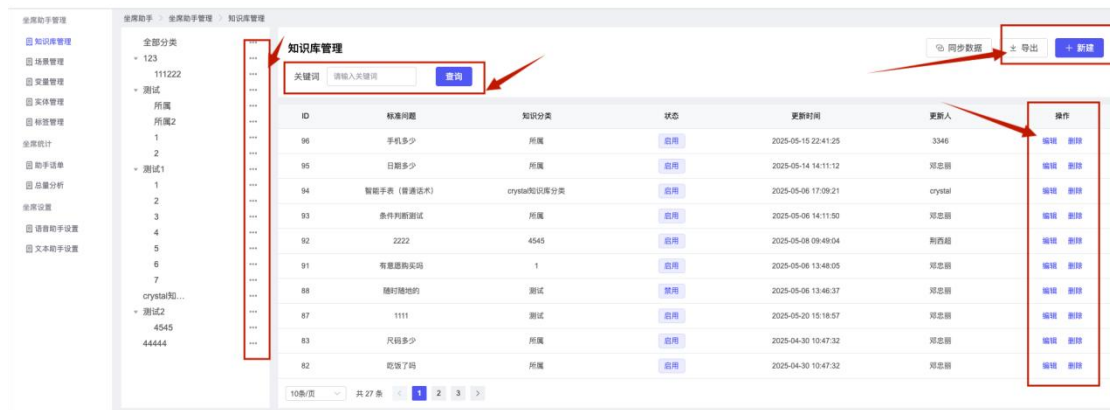
四、坐席助手

1、坐席助手管理

解决痛点：降低普通坐席工作难度；缩短新员工培训学习的周期；提高员工的业务水平和服务水平

1.1 知识库管理

通过创建知识库分类和知识库问题，答案，当命中知识库问题时显示答案，引导坐席回复，如图



1) 查询区

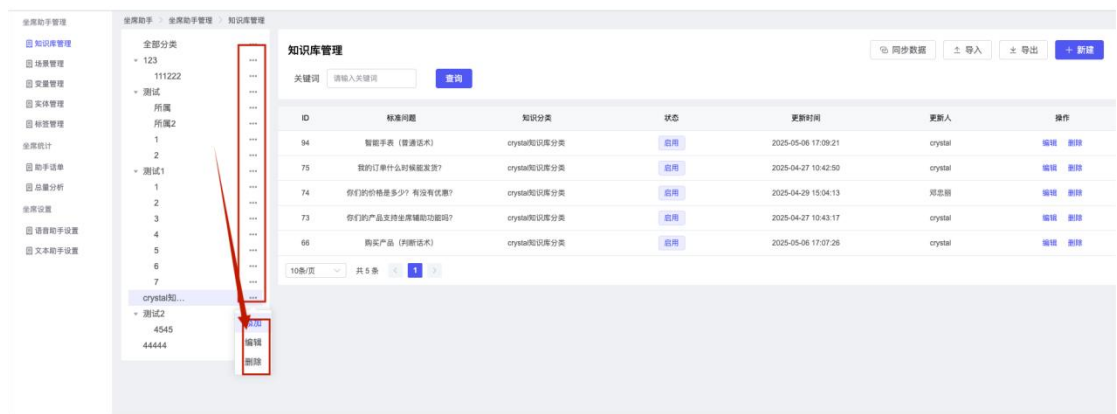
关键词：通过搜索标准问题来搜索

2) 列表区

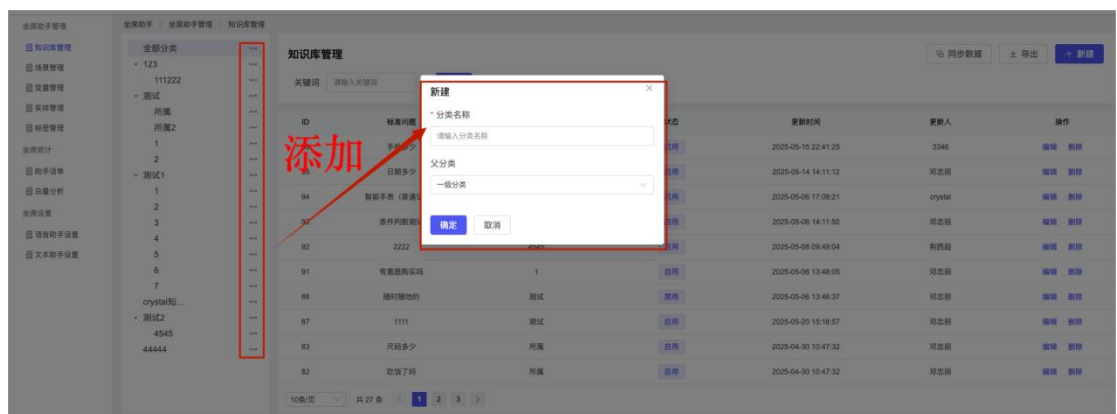
- (1) 标准问题：显示知识库的标准问题的名称
- (2) 知识库分类：显示知识库的分类
- (3) 状态：该知识库是否启用还是禁用，启用则当命中可以正常使用，禁用则不能使用
- (4) 更新时间：最近一次的编辑知识库的时间，具体到年月日时分秒
- (5) 更新人：最近一次更新知识库的坐席人员
- (6) 操作：支持编辑，删除该知识库的操作

3) 操作

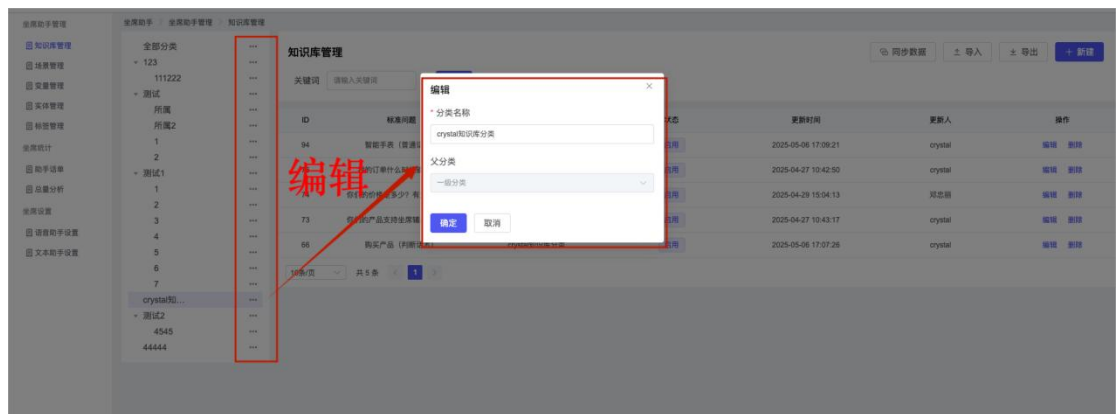
- (1) 知识库分类，点击全部分类后的“...”可以添加分类，对知识库分类添加，编辑，删除等操作, 如图



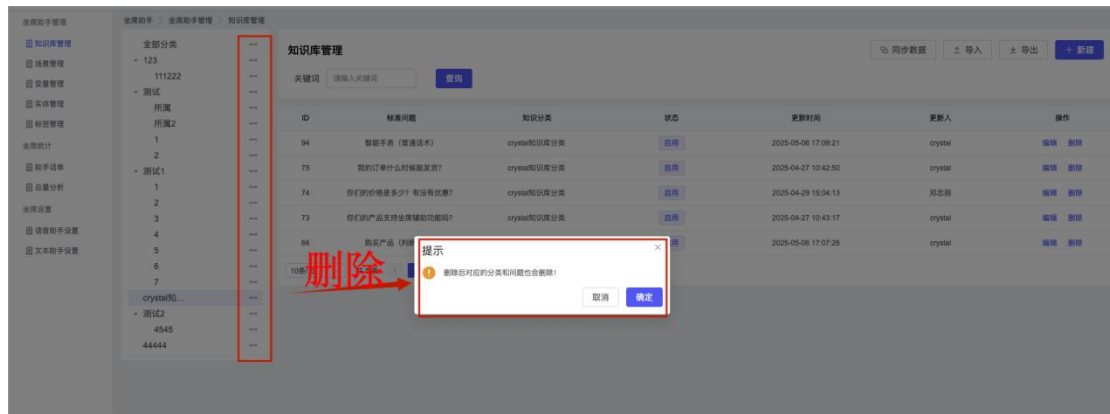
点击“添加”如图



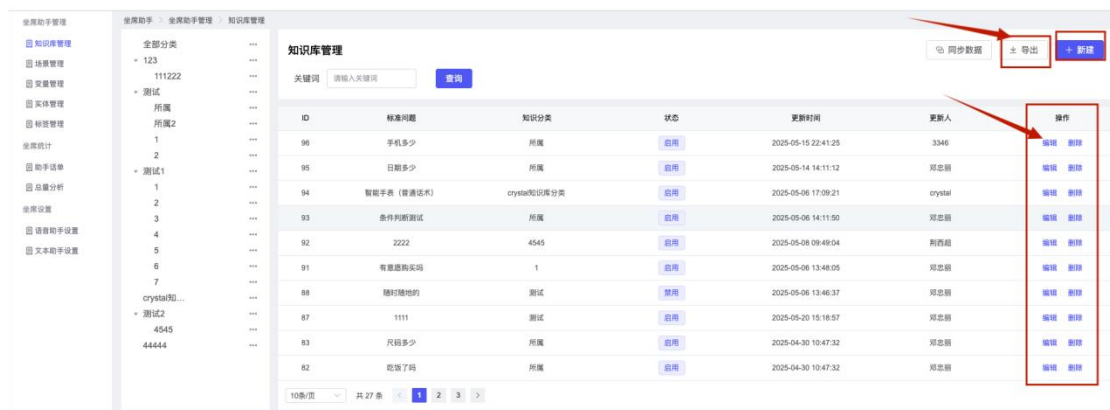
点击“编辑”如图



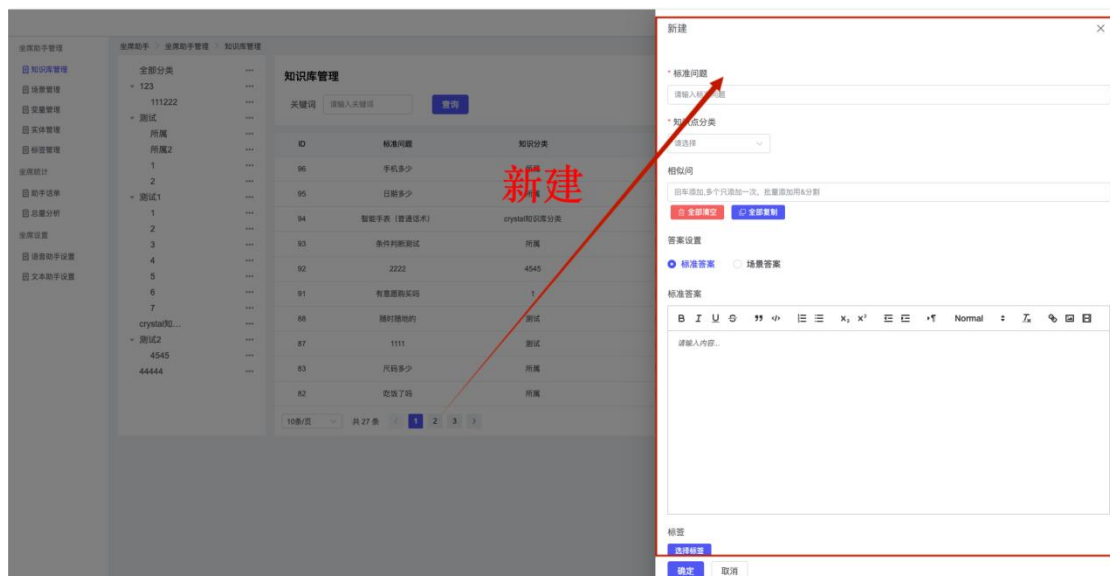
点击“删除”如图



(2) 知识库列表，如图



1) 新建，点击“新建”创建知识库，如图



(1) 标准问题：输入知识库的标准问题名称

(2) 知识点分类：选择该知识库的分类

(3) 相似问：输入问题的相似问，当命中相似问时也会引导出答案，

支持全部清空相似问和全部复制相似问

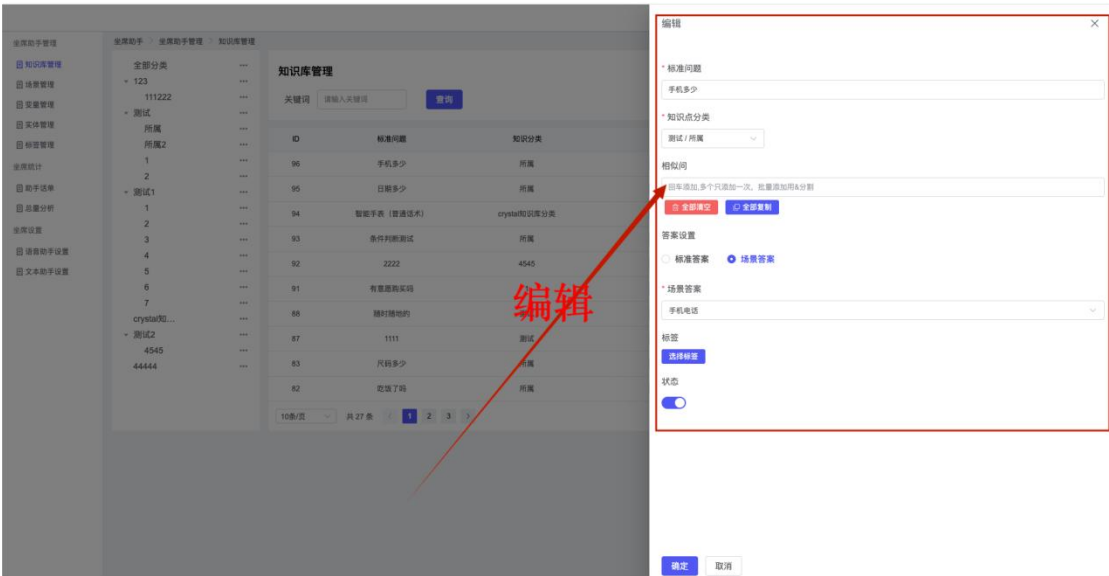
(4) 答案设置：标准答案和场景答案，标准答案则是配置答案的内容；场景答案则是选择场景的流程

(5) 标签：则当命中该知识库时打上对应的标签，如图

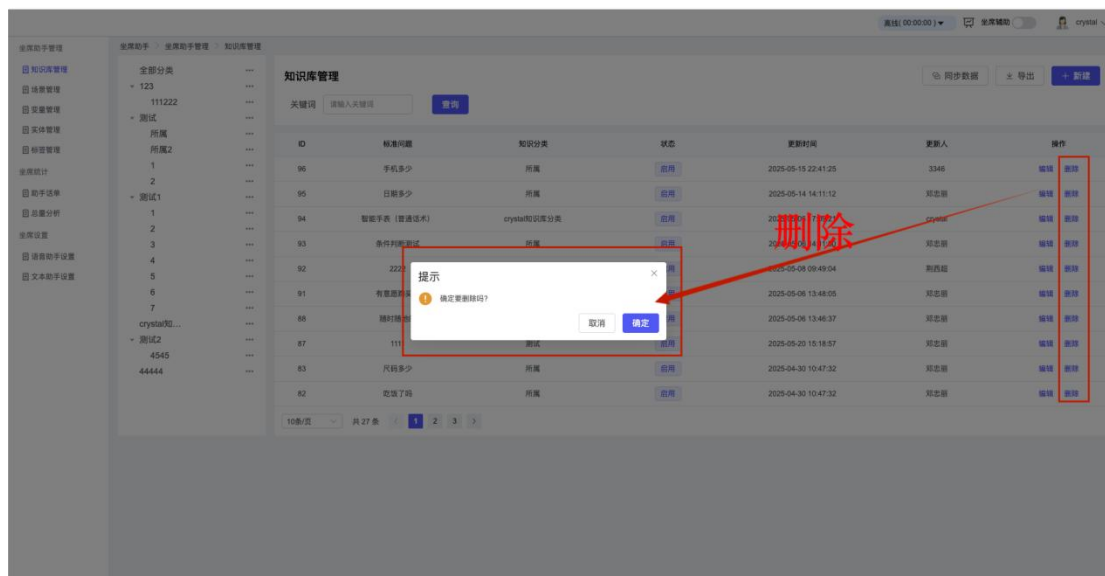


(6) 状态：选择是开启还是关闭，开启则可以使用，不开启则不能正常使用

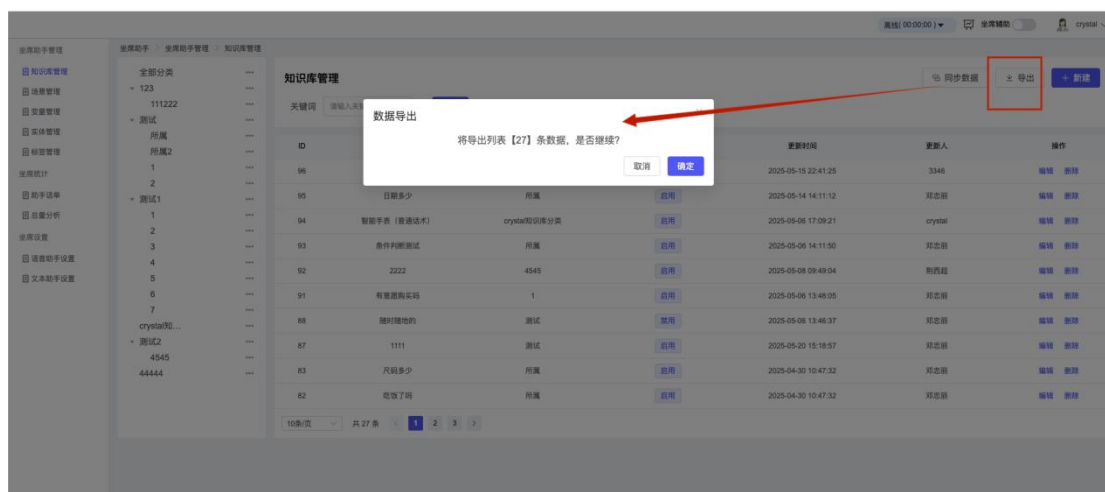
2) 编辑：点击编辑编辑知识库的内容，如图



3) 删除，点击删除弹窗提示“删除该知识库”，如图

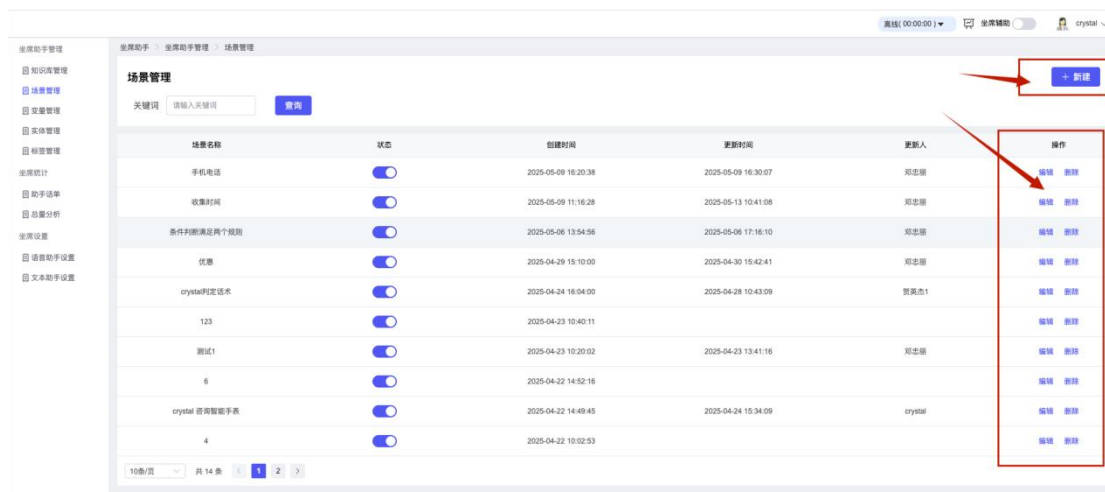


(3) 导出:支持导出列表的数据信息，点击“导出”如图，在数据下载页面，下载查看



1.2 场景管理

对话术场景的管理，配置话术流程的，支持对场景的新增，编辑、删除的操作，如图



1) 查询区

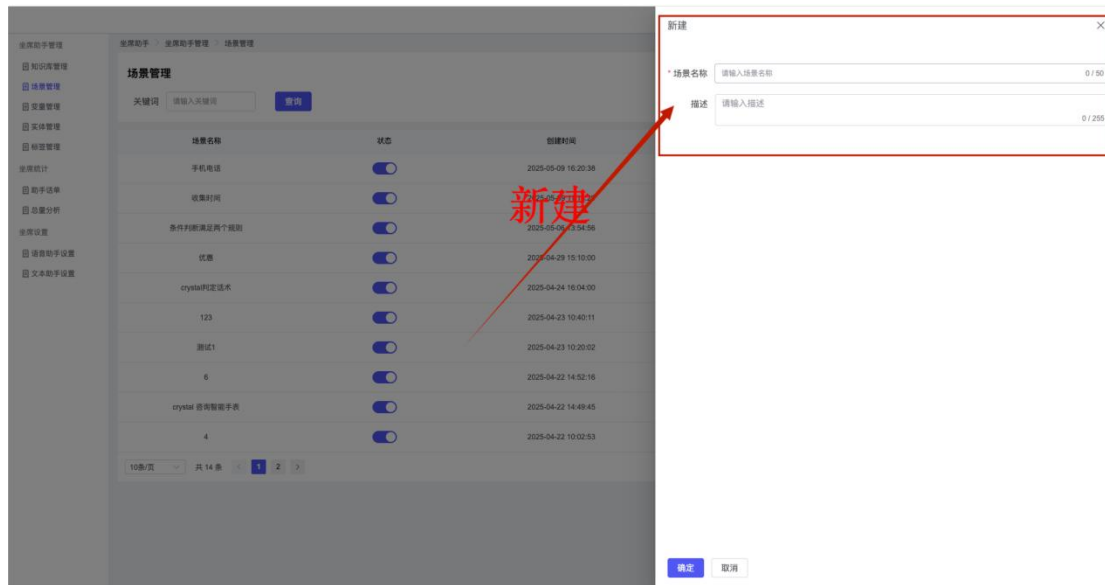
- (1) 关键词：输入场景名称进行搜索

2) 列表区

- (1) 场景名称：显示场景的名称
- (2) 状态：显示场景的状态，开启则可以正常使用，关闭则不支持使用
- (3) 创建时间：创建场景的时间，具体到年月日时分秒。
- (4) 更新时间：最近一次更新场景的时间，具体到年月日时分秒
- (5) 更新人：最近一次更新的坐席
- (6) 操作：支持编辑和删除的操作

3) 操作

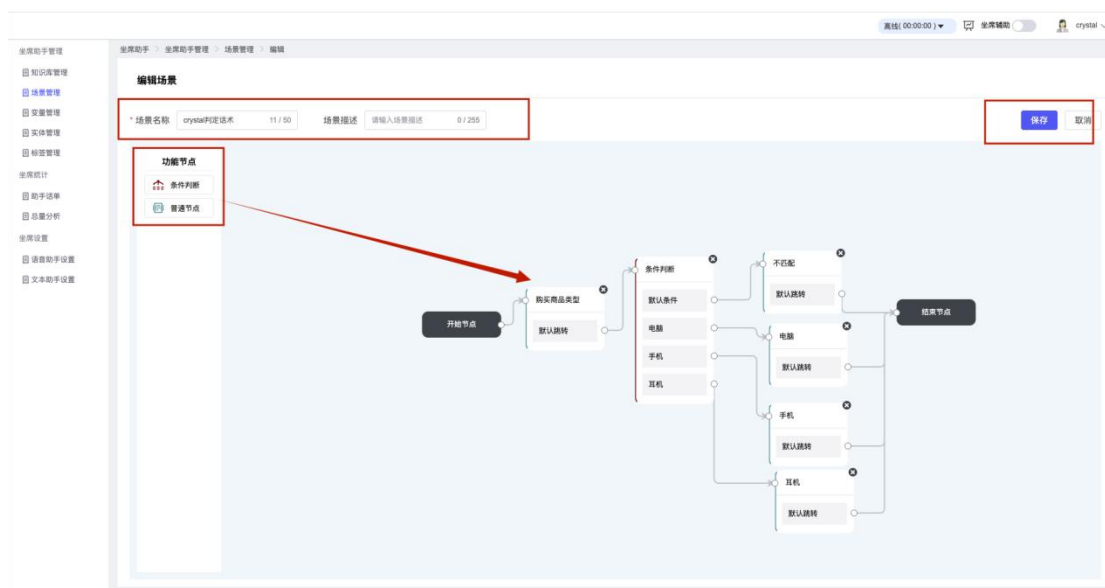
- 1) 新建，点击新建创建场景，如图



(1) 场景名称：输入场景的名称，最多支持输入 50 个字符

(2) 描述：输入场景的描述，最多支持输入 255 个字符

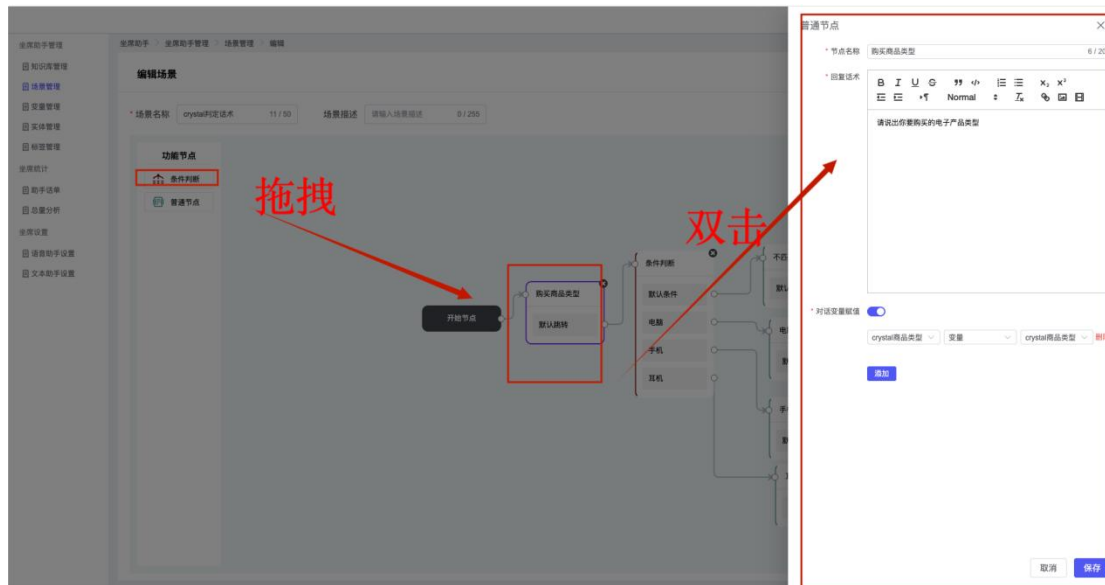
2) 点击编辑，编辑该场景的流程如图



(1) 支持编辑场景的名称和描述等

(2) 通过拖拉拽节点搭建引导话术的流程

(3) 普通节点的使用场景：正常的话术引导，一问一答，如图

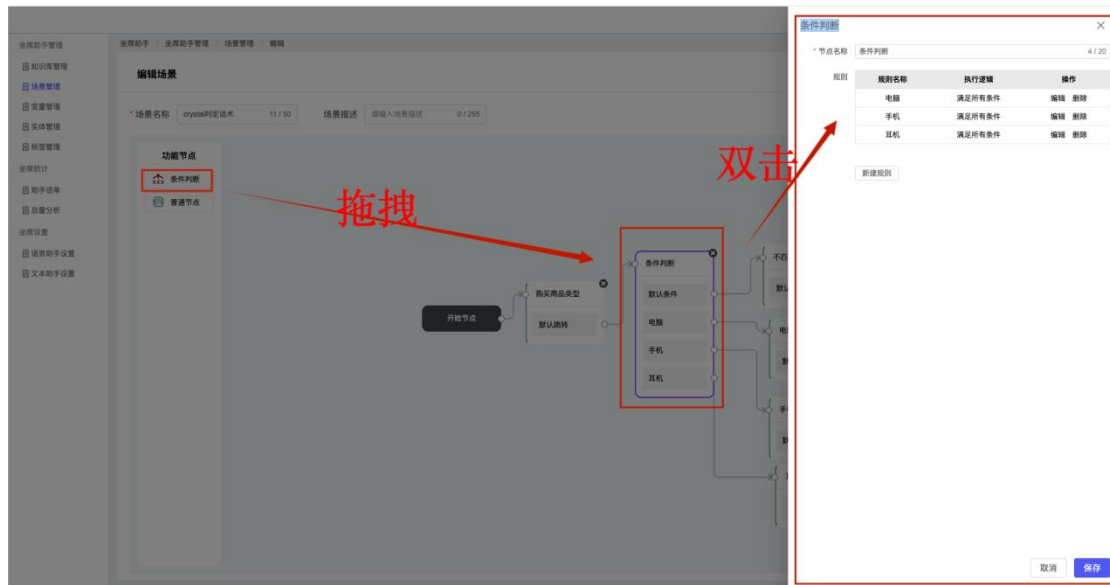


节点名称：输入节点的名称，最多支持输入 20 个字符

回复话术：输入引导的话术，当命中流程时则会显示对应的话术

对话变量赋值：开启和关闭，使用场景，当需要采集到固定的变量信息，如普通节点后衔接条件判断节点时使用，开启后选择需要赋值的变量

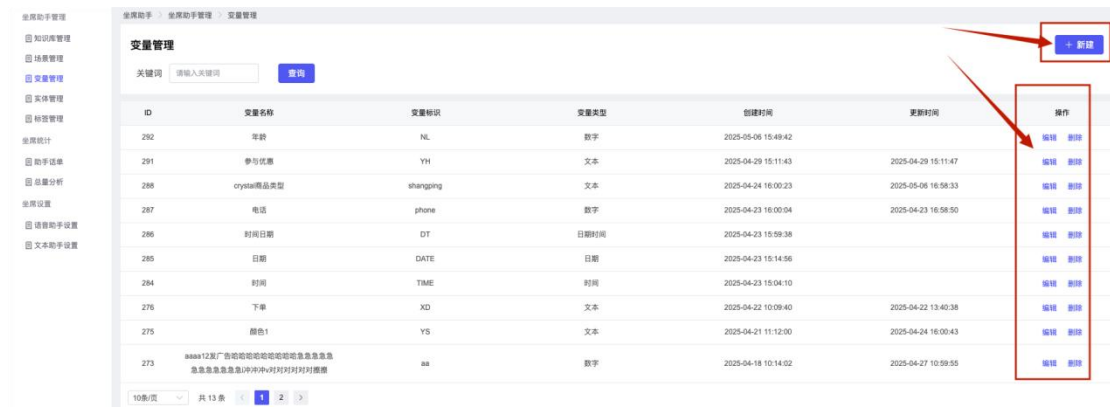
（4）**条件判断** 节点使用场景：需要采集到不要的信息，才能走固定的流程，如询问客户需要购买什么商品，如果客户说电脑，给出电脑的价格话术等；如果客户说手机，给出手机的价格话术等；如果客户说耳机给出耳机的价格话术等，如果都没有匹配到，指定到不匹配的话术，注意：条件判断需要结合实体管理和变量类型来使用。如图



(5) 流程配置完善衔接好节点，注意从开始节点、结束节点必须配置完善，如果没有完善的节点不支持保存

1.3 变量管理

当需要用到判断节点时，则需要采集变量信息，需要先添加变量，对变量进行管理，支持新增、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，变量的名称

2) 列表区

(1) ID：变量的 ID 序号，系统生成的

(2) 变量名称：显示变量的名称

(3) 变量标识：显示变量的标识

(4) 变量类型：显示变量的类型

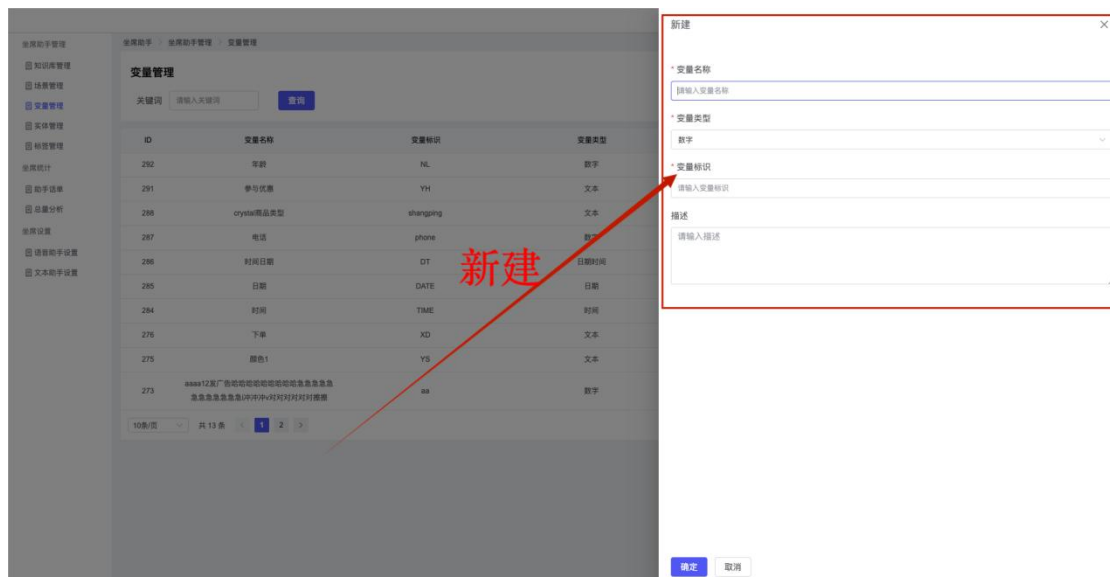
(5) 创建时间：显示变量创建的时间，具体到年月日，时分秒

(6) 更新时间：显示最近一次编辑变量的时间，具体到年月日，时分秒

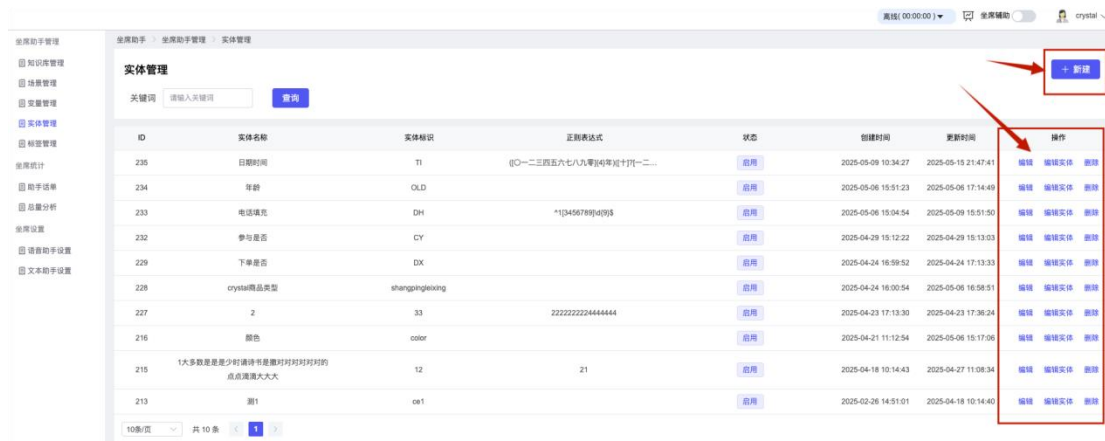
(7) 操作：支持编辑和删除的操作

3) 操作

(1) 新建：点击“新建”如图，



(2) 编辑，点击编辑如图，编辑变量的相关信息



1) 查询区

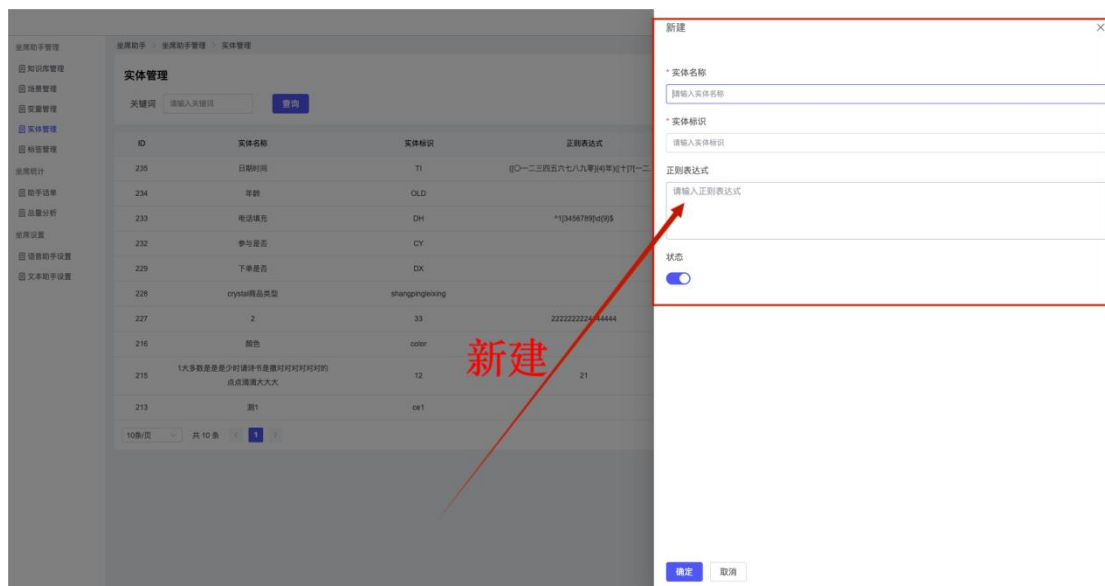
- (1) 关键词：输入关键词进行搜索，输入实体名称

2) 列表区

- (1) ID：系统生成的 ID 序号
- (2) 实体名称：显示实体的名称
- (3) 实体标识：显示实体的标识
- (4) 正则表达式：如果有正则表达式则显示实体的正则表达式
- (5) 状态：实体是否启用还是关闭的状态，当启用时则可以使用该实体，当禁用时则不支持使用实体
- (6) 创建时间：创建实体的时间，具体到年月日，时分秒
- (7) 更新时间：最近一次编辑实体的时间，具体到年月日，时分秒
- (8) 操作：支持编辑、编辑实体、删除的操作

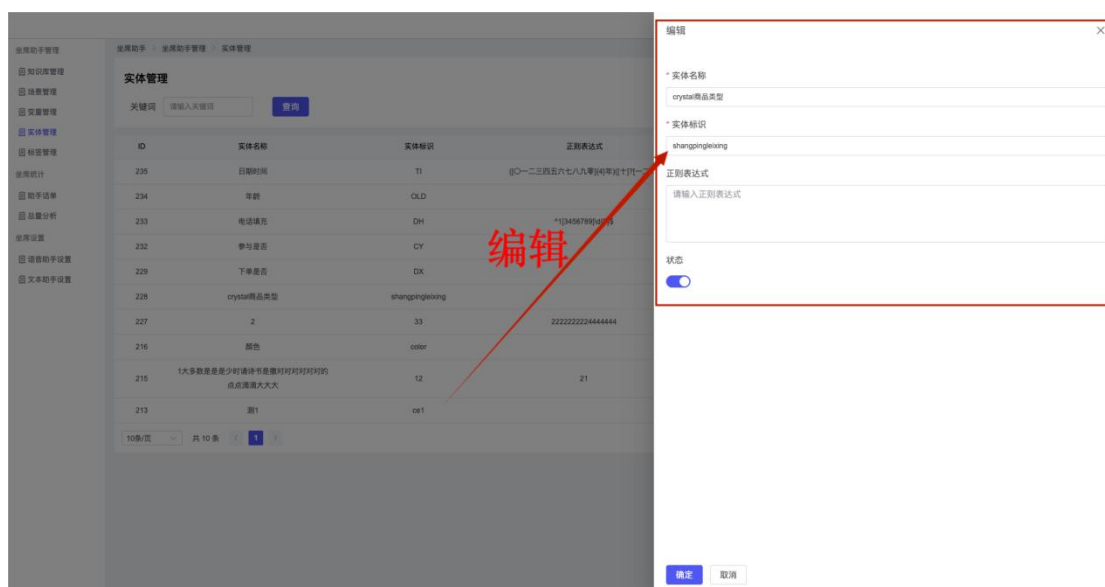
3) 操作

- 1) 新建，点击新建创建实体，如图

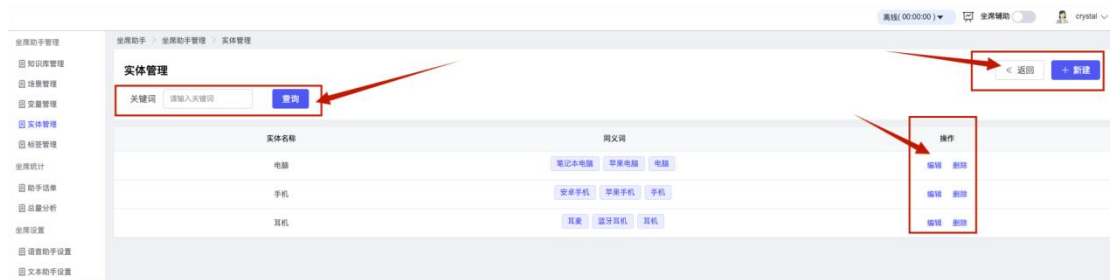


- (1) 实体名称：输入实体的名称
- (2) 实体标识：输入实体的标识
- (3) 正则表达式：输入实体的正则表达式
- (4) 状态：开启和关闭的状态，开启后该实体则可以使用，关闭则不支持使用

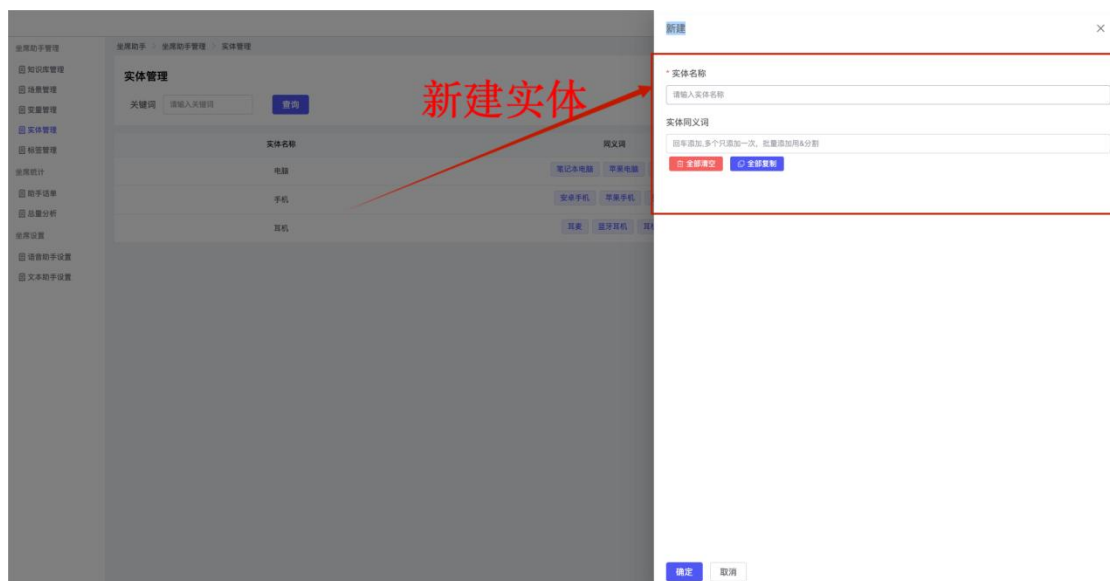
2) 编辑，点击编辑实体名称如图，编辑实体的相关信息



3) 编辑实体，点击如图，编辑实体值



点击“新建”如图，创建实体值



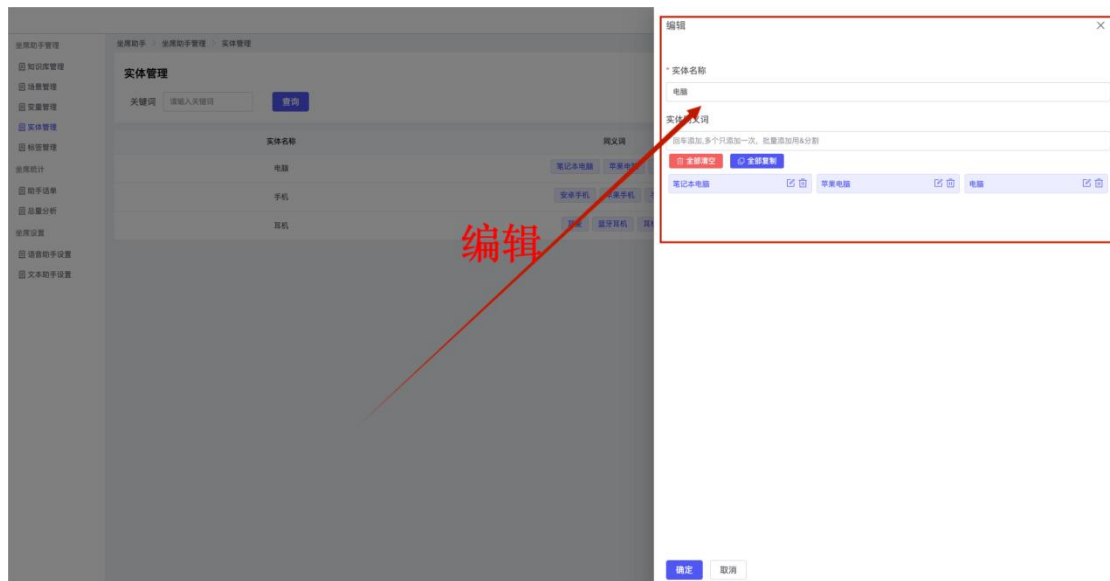
实体名称：输入实体的名称

实体同义词：输入实体的同义词，支持一次添加多个，用&分割开，

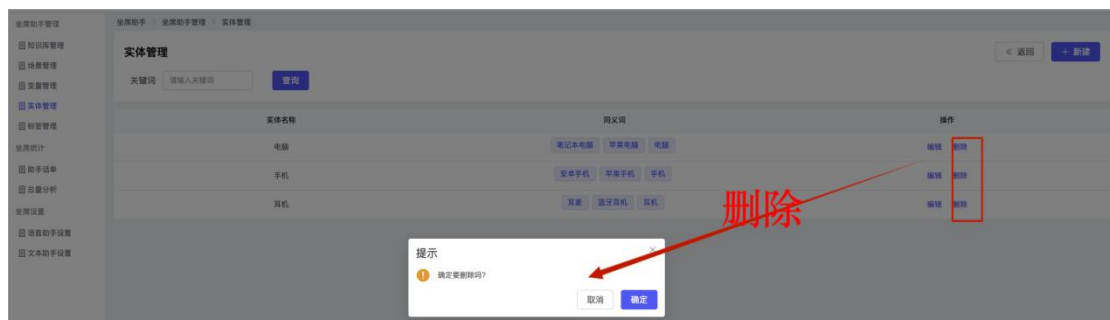
全部清空：支持全部清空实体的同义词，点击则弹窗清空提示

全部复制：支持全部复制实体的同义词，点击则提示复制成功

点击列表中的编辑如图

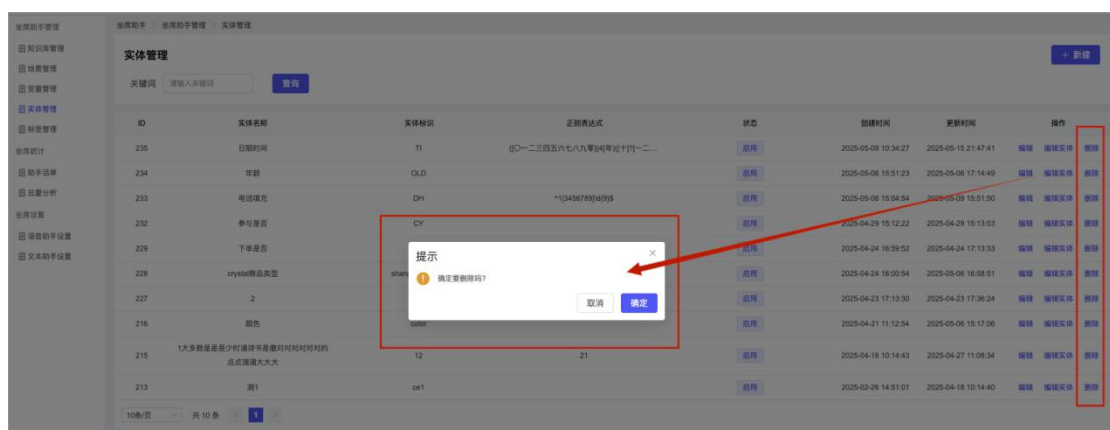


点击列表中的删除如图



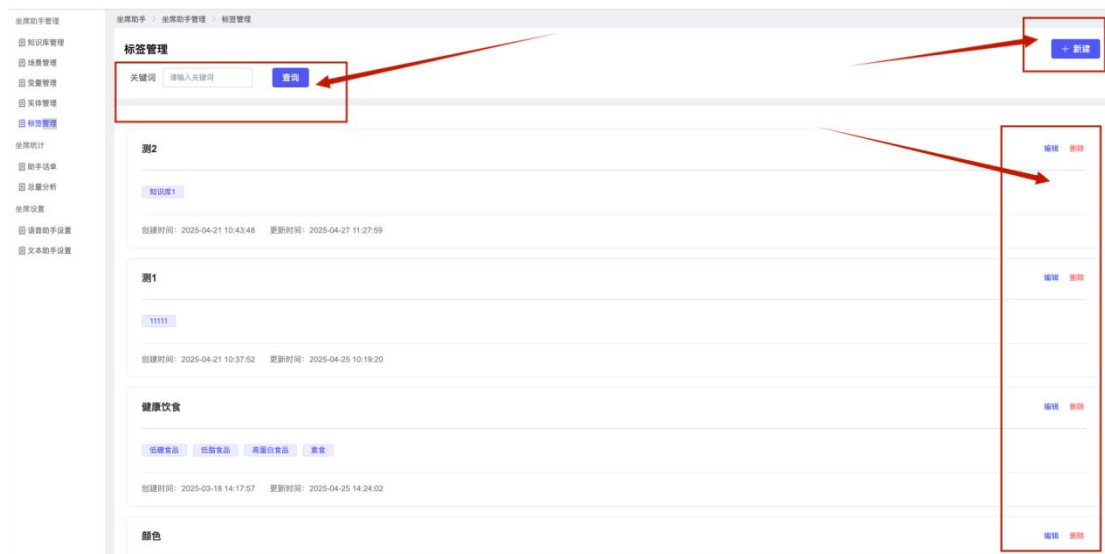
点击“返回”则返回到上级页面

4) 点击列表中的“删除”如图，删除该实体



1.5 标签管理

对标签进行管理，支持标签的新建、编辑、删除的操作，如图



1) 查询区

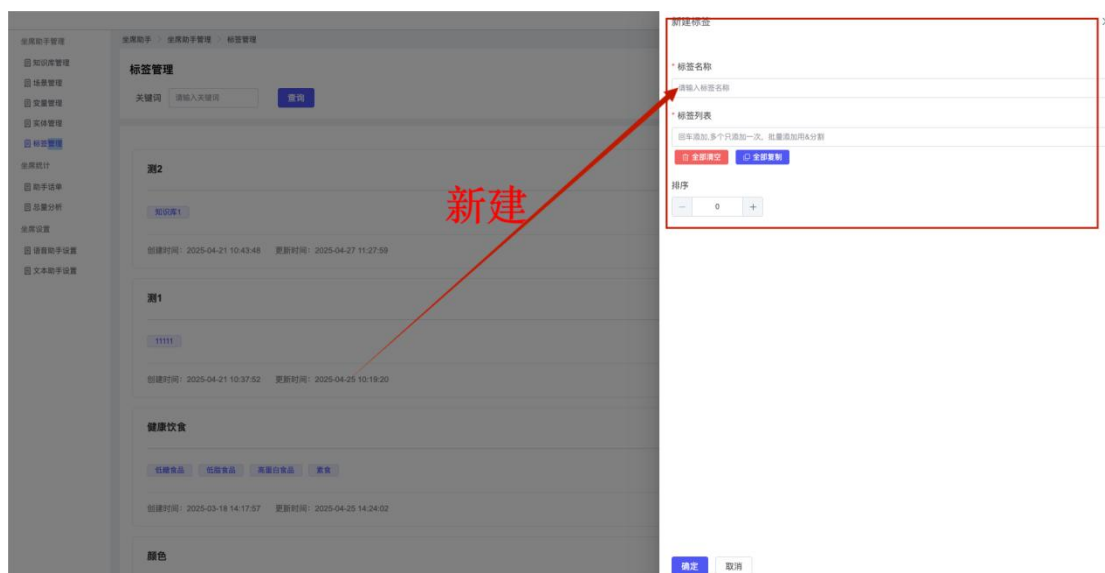
(1) 关键词：输入关键词进行查询，标签组的名称

2) 列表区

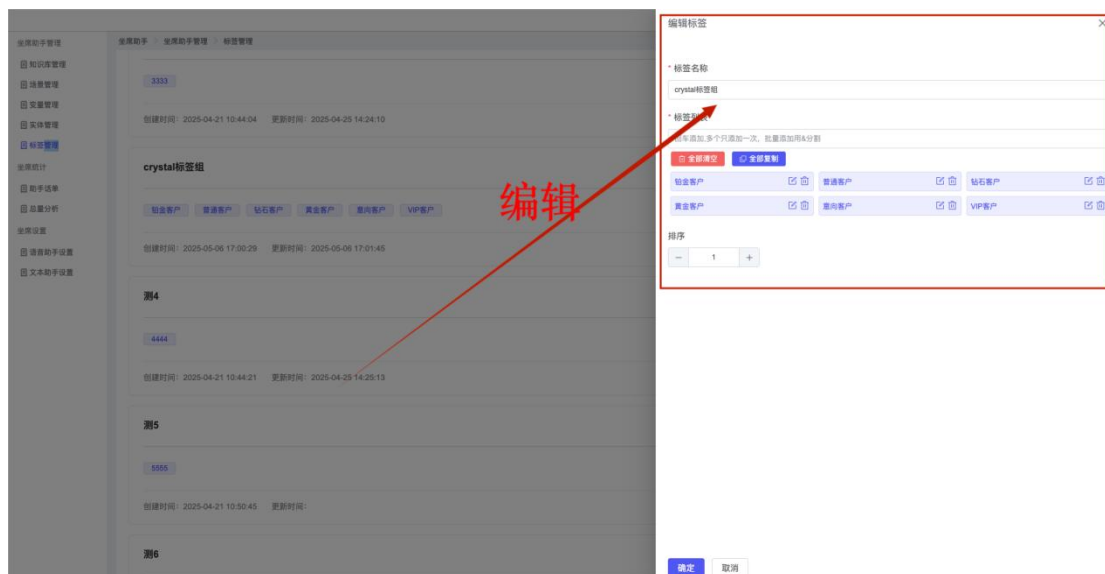
(1) 显示标签组的名称、标签名称、创建的时间和更新的时间

3) 操作

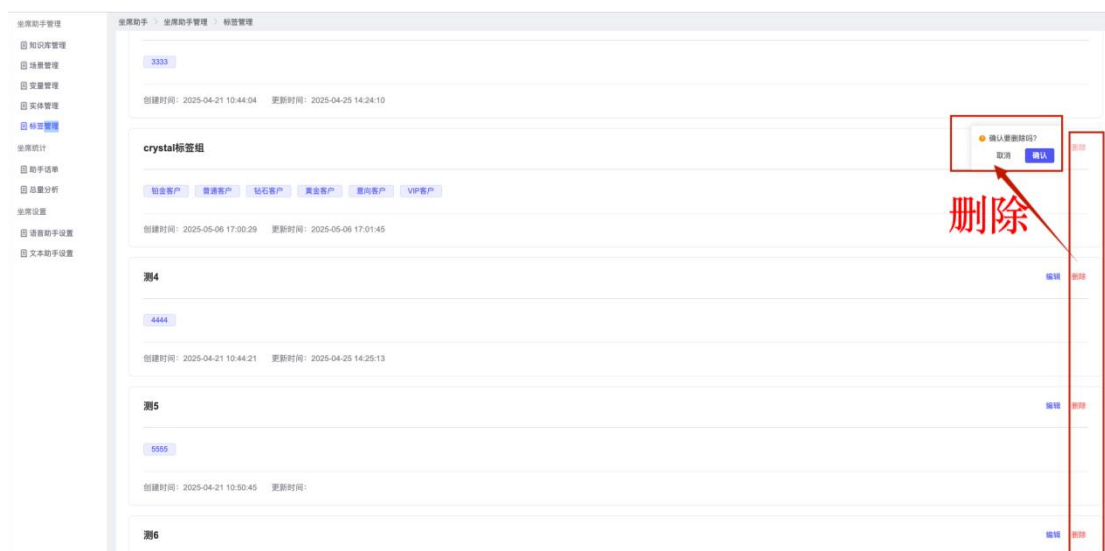
(1) 新建，点击新建如图，创建标签组和标签，如图



(2) 编辑，点击编辑则可以编辑标签组的信息，如图



(3) 删除，点击删除则可以删除该标签组，如图



2、坐席统计

2.1 助手话单

使用坐席助手通话结束后，生成的话单，如图

坐席助手管理

知识库管理

绩效管理

坐席管理

坐席统计

助手话单

坐席设置

语音助手设置

文本助手设置

助手话单

查询时间

2025-04-01 00:00:00 至 2025-05-22 23:59:59

所属部门

请选择

坐席名称

请选择

呼叫类型

请选择呼叫类型

挂机类型

请选择挂机类型

坐席账号

请输入坐席账号

客户号码

请输入客户号码

通话时长

最小时长 至 最大时长

接通类型

请选择接通类型

标签

请输入标签

查询

重置

呼单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	振铃时长 (秒)	接通时间	通话时长 (秒)	挂机时间	挂机类型	操作	
427	呼出	郑志鹏	测试44	1009	18887659472	云南-文山	02131835160	2025-05-19 10:39:33	6	2025-05-19 10:39:39	162	2025-05-19 10:42:21	客户	N	详情
426	呼出	郑志鹏	测试44	1009	18887659472	云南-文山	02131835160	2025-05-19 10:38:06	5	2025-05-19 10:38:11	22	2025-05-19 10:38:33	客户	N	详情
425	呼出	3346	上海周坤科...	3346	18201057933	北京	02131835160	2025-05-19 10:36:46	6	2025-05-19 10:36:52	6	2025-05-19 10:36:58	客户	N	详情
424	呼出	郑志鹏	测试44	1009	18887659472	云南-文山	02131835160	2025-05-19 10:22:55	9	2025-05-19 10:23:04	16	2025-05-19 10:23:20	客户	N	详情
423	呼出	郑志鹏	测试44	1009	18887659472	云南-文山	02131835160	2025-05-19 10:20:33	5	2025-05-19 10:20:38	12	2025-05-19 10:20:50	客户	N	详情
422	呼出	郑志鹏	测试44	1009	18887659472	云南-文山	02131835160	2025-05-19 10:19:43	6	2025-05-19 10:19:49	8	2025-05-19 10:19:57	客户	N	详情
421	呼出	郑志鹏	测试44	1009	18887659472	云南-文山	02131835160	2025-05-19 10:19:02	7	2025-05-19 10:19:09	12	2025-05-19 10:19:21	客户	N	详情
420	呼出	3346	上海周坤科...	3346	18201057933	北京	02131835160	2025-05-19 10:03:28	5	2025-05-19 10:03:33	9	2025-05-19 10:03:42	客户	N	详情
419	呼出	郑志鹏	测试44	1009	18887659472	云南-文山	02131835160	2025-05-19 09:52:24	4	2025-05-19 09:52:28	79	2025-05-19 10:03:47	客户	N	详情
418	呼出	郑志鹏	测试44	1009	18887659472	云南-文山	02131835160	2025-05-19 09:56:43	4	2025-05-19 09:56:47	62	2025-05-19 09:57:49	客户	N	详情

10条/页 共 248 条 1 2 3 4 5 6 ... 25 >

1) 查询区

(1) 查询时间：话单的查询时间段，选择开始时间-结束时间，默认显示当天

(2) 所属部门：下拉选择，按部门来搜索数据

(3) 坐席名称：下拉选择，按坐席来搜索数据

(4) 呼叫类型：下拉选择呼叫的类型，是呼入还是呼出的数据

(5) 挂机类型：下拉选择挂断的类型，是系统挂断、客户挂断还是坐席挂断

(6) 坐席账号：输入坐席的账号进行搜索

(7) 客户号码：输入客户的电话号码进行搜索

(8) 通话时长：输入通话时长最小值和最大值的区间搜索

(9) 接通类型：下拉选择未接通、已接通的数据进行搜索

(10) 标签：输入标签进行搜索

2) 列表区

(1) 呼叫 ID：话单呼叫的 ID

(2) 类型：是呼入还是呼出的电话类型

- (3) 坐席名称: 显示处理的坐席
- (4) 所属部门: 显示坐席所属的部门
- (5) 坐席账号: 显示坐席的账号
- (6) 客户号码: 显示客户的号码
- (7) 归属地: 客户号码的归属地
- (8) 中继号码: 显示中继线的号码
- (9) 呼叫时间: 电话呼叫的时间, 具体到年月, 时分秒
- (10) 振铃时长: 单位到秒, 通话振铃的时长
- (11) 接通时间: 电话接通的时间, 具体到年月日, 时分秒
- (12) 通话时长: 单位到秒, 总通话的时长
- (13) 挂断时间: 电话挂断的时间
- (14) 挂机类型: 电话挂机的类型, 是客户、坐席还是系统
- (15) 挂机原因: 电话挂机的原因
- (16) 转接类型: 显示是否有进行转接, 没有转接就显为空
- (17) 转接来源: 显示转接的电话来源, 没有转接就显示为空
- (18) 转出号码: 显示转出的电话号码, 没有转接就显示为空
- (19) 队列名称: 显示转接队列的名称, 没有转接就显示为空
- (20) 评价类型: 显示通话的评价类型, 没有评价就显示为空
- (21) 评分: 显示通话评价的评分分数, 没有评分就显示为空
- (22) 手机接通号码: 显示转接手机的电话号码
- (23) 场景: 显示通话识别到的场景流程数量, 点击“查看”显示全部的流程场景名称

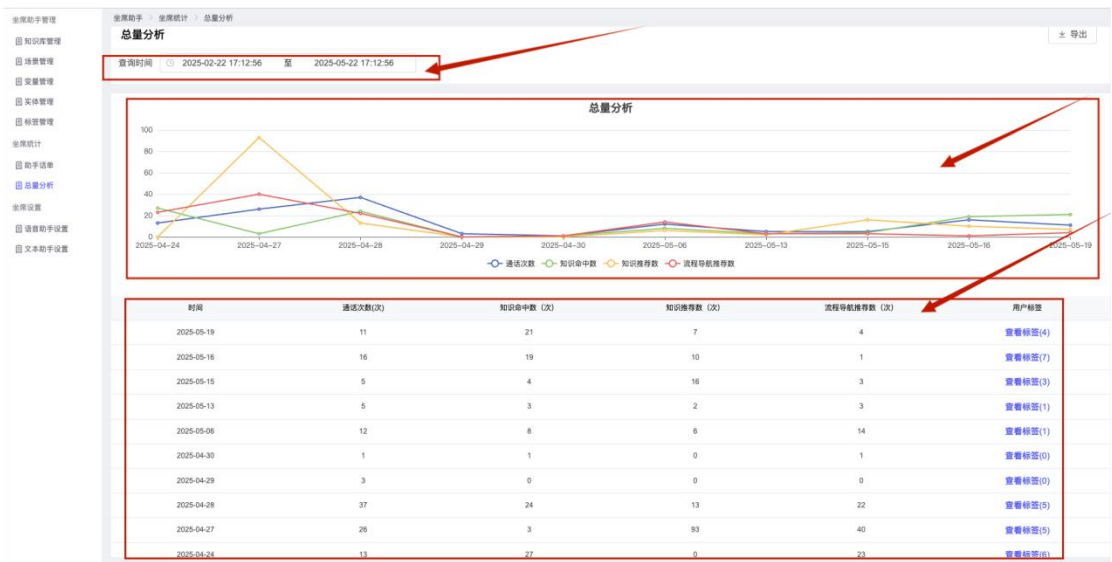
(24) 标签：显示命中的标签数量，点击“查看”显示全部的标签

(25) 操作：点击详情可以查看通话记录的内容，如图



2.2 总量分析

从通话时间段的维度来统计坐席辅助的情况，包含通话次数、知识库命中，知识推荐数，流程导航的数量的数量，如图



1) 查询区

查询时间：搜索查询时间段进行搜索，通话的开始时间-结束时间

2) 列表区

曲线图展示数据列表的情况，时间、知识命中数、知识推荐数、流程导航推荐数

- (1) 时间：通话的时间，年月日
- (2) 通话次数：当天通话的次数
- (3) 知识命中数：当天知识库命中的数量
- (4) 知识推荐数：当天知识库推荐的数量
- (5) 流程导航推荐数：当天流程导航的推荐数
- (6) 用户标签：显示标签命中的数量，鼠标悬停显示命中的标签

3、坐席设置

3.1 语音助手设置

全局配置语音助手的设置，如图



(1) 相识度阈值：识别到相识度是阈值的进行匹配命中知识库，默认 0.8，区间 0—1,保留 1 位小数。

注意相识度阈值高于推荐问题阈值，如果设置的阈值相同或者推荐问题的阈值高于相似度，优先判定为命中知识库

(2) 推荐问题展示：助手辅助页面展示的问题数，滚动条显示，区间 1-9，默认 5

(3)推荐问题阈值：当达到阈值时进行推荐知识库的问答，区间 0—1，保留 1 位小数，默认 0.5

3.2 文本助手设置

全局配置文本助手的设置，如图，设置跟语音一致

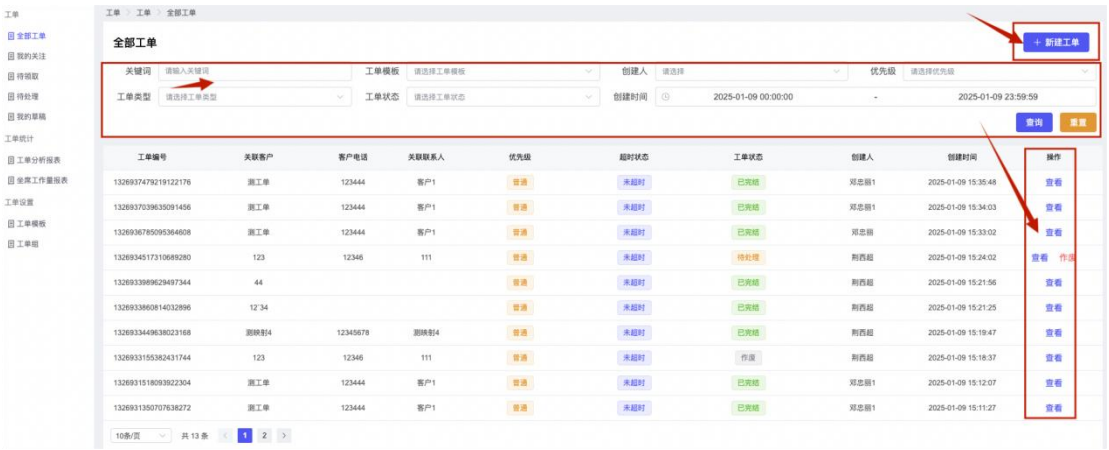


五、工单

1、工单管理

1.1 全部工单

管理员能够全部的工单，坐席能看到我发起的工单、我受理的工单，以及查询工单的状态，如图



1) 查询区

- (1) 关键词：通过搜索工单编号来检索工单
- (2) 工单模板：下拉选择工单模板来检索
- (3) 创建人：创建工单的坐席

(4) 优先级：下拉选择工单的优先级来检索工单的数据

(5) 工单类型：下拉选择工单的类型，我发起的工单，我受理的工单

(6) 工单状态：下拉选择作废，待领取、待处理、已完结的工单来检索数据

(7) 创建时间：选择工单的创建时间，开始时间至结束时间，具体到年月日，时分秒

2) 列表区

(1) 工单编号：系统生成的工单编号

(2) 关联客户：工单所关联的客户

(3) 客户电话：创建工单时客户的电话号码

(4) 关联联系人：创建工单时关联的联系人

(5) 优先级：显示工单的优先级，普通、紧急、很紧急

(6) 超时状态：显示工单是已超时还是为超时，取决于工单的整体超时状态

(7) 工单状态：显示工单的状态，是作废，待领取、待处理、已完结的状态

(8) 创建人：显示工单的创建人

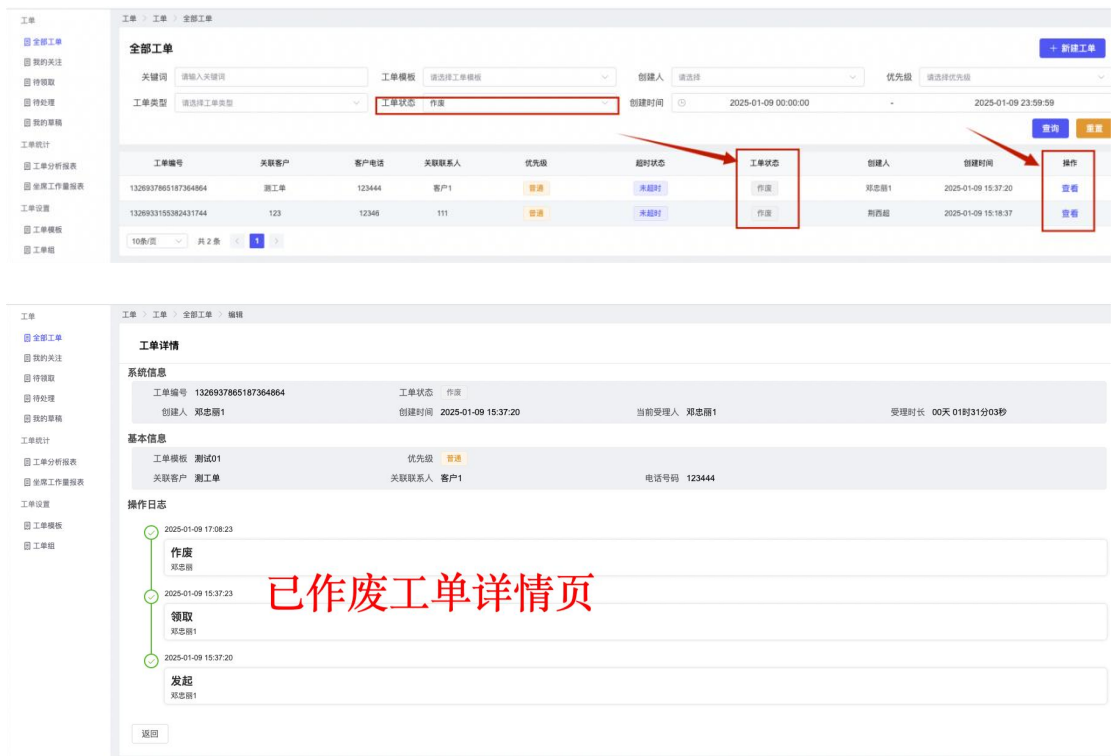
(9) 创建时间：显示工单的创建时间，具体到年月日，时分秒

(10) 操作：领取、查看、作废，不同的状态下操作是不一致的

注意：列表区的字段已优先级+创建时间排序

3) 操作

(1) 作废：作废的工单，支持查看，如图，点击查看查看工单流程



(2) 待领取工单：支持领取，查看，作废——具体操作可以看待领取菜单页面

(3) 待处理工单：支持查看，作废——具体操作可以看待处理菜单

页面

(4) 已完结工单：支持查看，如图，查看已完成工单的流程



4) 新建工单

点击“新建工单”按钮弹窗创建工单页面，输入工单的相关信息，来创建模板，**注意所有页面的新建工单一致**

- (1) 关联客户：必填，选择工单关联的客户，可以下拉选择客户，也可输入客户的姓名
- (2) 关联联系人：非必填，如果有关联可以下拉选择客资内的联系人，也可输入联系人的姓名
- (3) 电话号码：非必填，输入联系人的电话号码
- (4) 工单模板：必填，选择工单的模板，选择好模板后，模板内开始节点的自定义字段会显示，补充完自定义字段的内容
- (5) 优先级：默认普通，选择工单的优先级，普通，紧急，很紧急
- (6) 模板内的自定义字段：填充字段信息
- (7) 操作

发起：点击发起则发起该工单

保存为草稿: 点击保存为草稿, 则信息保存到我的草稿列表

取消：点击取消，输入的信息不做保存，且关闭新建弹窗页面

1.2 我的关注

我关注的工单，关注人是坐席本人，则坐席可以在我的关注页面查看

工单，如图

工单 / 工单 / 我的关注

全部工单

我的关注

待领取

待处理

我的草稿

工单统计

工单分析报表

单条工作量报表

工单设置

我的关注

关键词

请输入关键词

工单模板

请选择工单模板

创建人

请选择

优先级

请选择优先级

创建时间

2025-01-01 00:00:00

-

2025-01-10 00:00:00

筛选

重置

工单编号	关联客户	客户电话	关联联系人	优先级	超时状态	工单状态	创建人	创建时间	操作
132070287776/257952	crystal工单时长测试			紧急	未超时	待处理	crystal	2025-01-09 21:38:35	受理 查看 作废
1320957230726116864	eqwqewqewate			普通	未超时	待领取	crystal	2025-01-09 16:54:19	领取 查看 作废
132095707714241864	gangdan18ahui1			普通	未超时	待领取	crystal	2025-01-09 16:53:39	领取 查看 作废

1) 查询区

- (1) 关键词：通过搜索工单编号来检索工单
- (2) 工单模板：下拉选择工单模板来检索
- (3) 创建人：创建工单的坐席
- (4) 优先级：下拉选择工单的优先级来检索工单的数据
- (5) 创建时间：选择工单的创建时间，开始时间至结束时间，具体到年月日，时分秒

2) 列表区

- (1) 工单编号：系统生成的工单编号
- (2) 关联客户：工单所关联的客户
- (3) 客户电话：创建工单时客户的电话号码
- (4) 关联联系人：创建工单时关联的联系人
- (5) 优先级：显示工单的优先级，普通、紧急、很紧急
- (6) 超时状态：显示工单是已超时还是为超时，取决于工单的整体

超时状态

（7）工单状态：显示工单的状态，是作废，待领取、待处理、已完结的状态

（8）创建人：显示工单的创建人

（9）创建时间：显示工单的创建时间，具体到年月日，时分秒

（10）操作：领取、查看、作废，不同的状态下操作是不一致的

3) 操作

待领取状态：领取、查看、作废（发起人和给了操作作废权限的坐席可以作废）

待处理状态：受理、查看、作废（发起人和给了操作作废权限的坐席可以作废）

已完结状态：查看

1.3 待领取

指定到工单组，切工单组内有该坐席，或者指定到坐席本人手里的工单时，坐席可以在待领取工单列表内查看，如图



1) 查询区

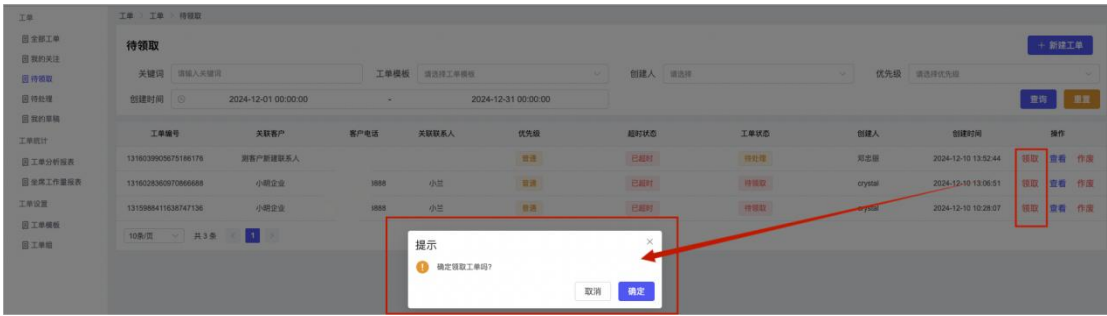
通过搜索关键词、工单模板、创建人、优先级、创建时间来检索数据，检索到的数据显示在列表中

2) 列表区

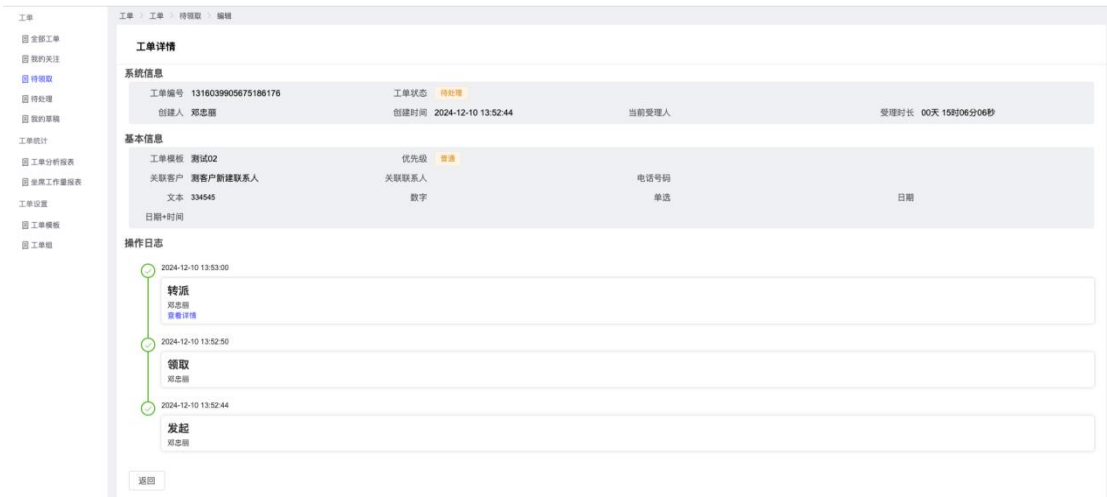
列表区字段同全部工单列表区一致

3) 操作

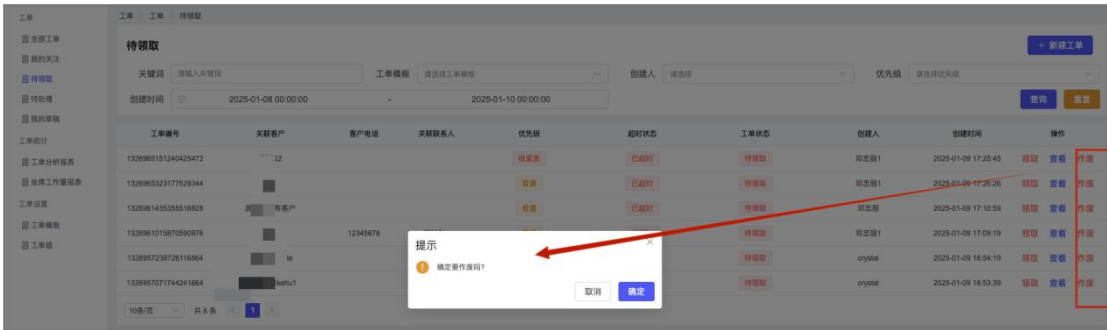
领取： 点击领取弹窗领取提示, 如图



查看： 点击查看工单详情



作废： 点击弹窗作废工单提示



1.4 待处理

领取工单后在待处理列表内查看，进行受理，如图



1) 查询区

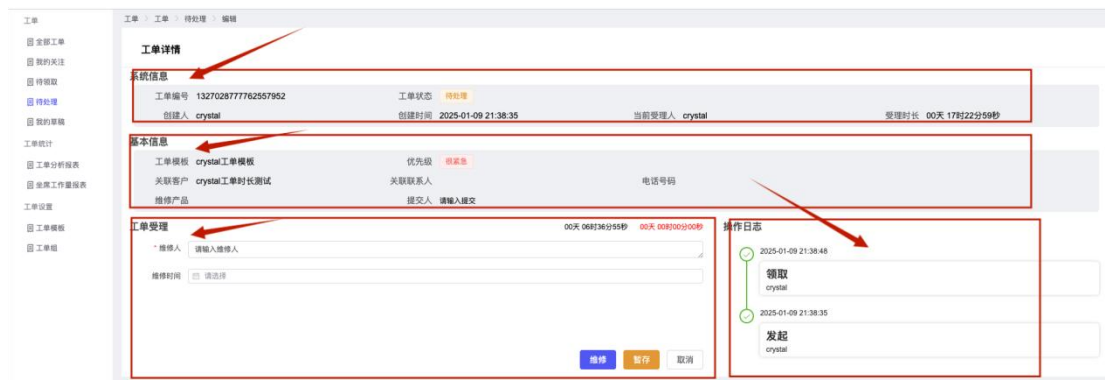
查询区的条件有，关键词、工单模板、创建人、优先级、创建时间

2) 列表区

列表区字段同全部工单列表区一致

3) 操作

(1) 受理：点击受理打开受理页面，如图



(1.1) 系统信息：显示基本的工单信息，工单编号、工单状态、当前受理人、受理时长、创建人、创建时间等信息

(1.2) 基本信息：显示工单的模板、优先级、关联客户、关联联系人、电话号码以及自定义的工单字段

(1.3) 工单受理：填充工单受理流程中的自定义字段

(1.4) 操作日志：显示工单的工单流程，注意，如果有填充自定义字段的则点击“查看详情”如图

2025-01-09 21:28:59

确定需求
段明济
[查看详情](#)

2025-01-09 21:28:24

领取
段明济

2025-01-09 21:27:18

核对
段明济
[查看详情](#)

内容 请输入内容

购买金额 请输入购买金额

购买产品

购买渠道

购买日期

附件

展示工单流程中的字段

(1.5) 流程动作、暂存、取消：点击对应的流程动作，如果需要暂存点击暂存，选择暂存的时间和原因，如图

工单

工单详情

系统信息

工单编号 1327022634306768896

创建人 段明济

基本信息

工单模板 crystal工单模板

关联客户 crystal超时工单测试

描述 请输入产品描述

工单受理

内容 请输入内容

购买金额 请选择

购买产品 请选择

购买渠道 请选择

购买日期 请选择

附件 添加附件

暂存

* 结束时间 选择日期时间

* 原因

取消 确认

操作日志

2025-01-09 21:43:04

领取

段明济

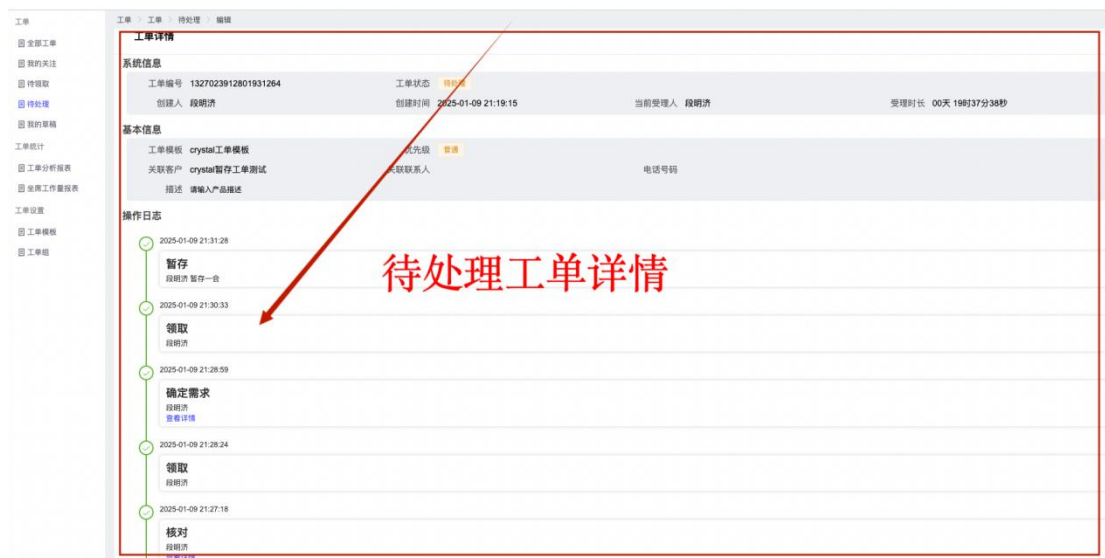
2025-01-09 21:14:10

发起

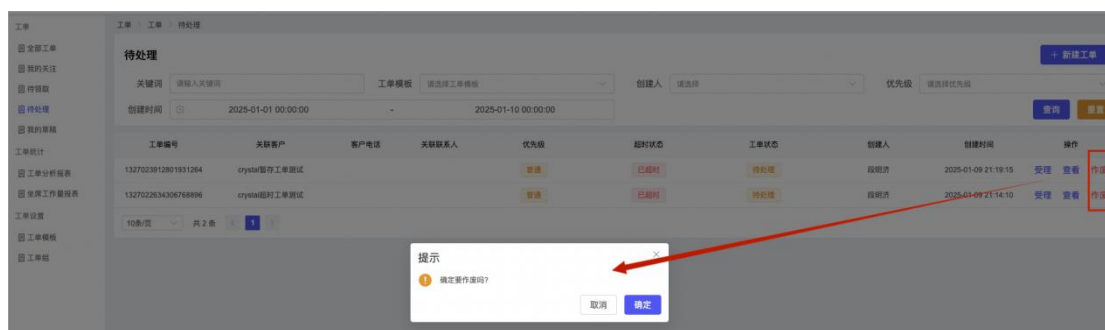
段明济

核对 暂存 取消

(2) 查看：打开工单流程页面，如图



(3) 作废：点击弹窗作废工单提示，如图



1.5 我的草稿

创建工单后，点击保存到草稿的工单，在我的草稿内查看，如图



1) 查询区

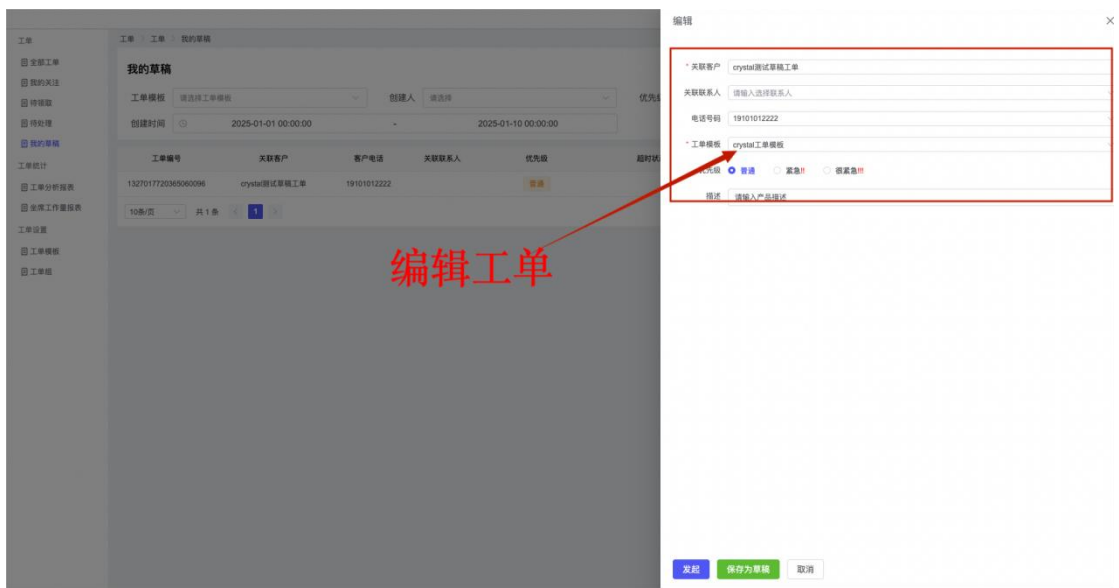
查询区的条件有，关键词、工单模板、创建人、优先级、创建时间

2) 列表区

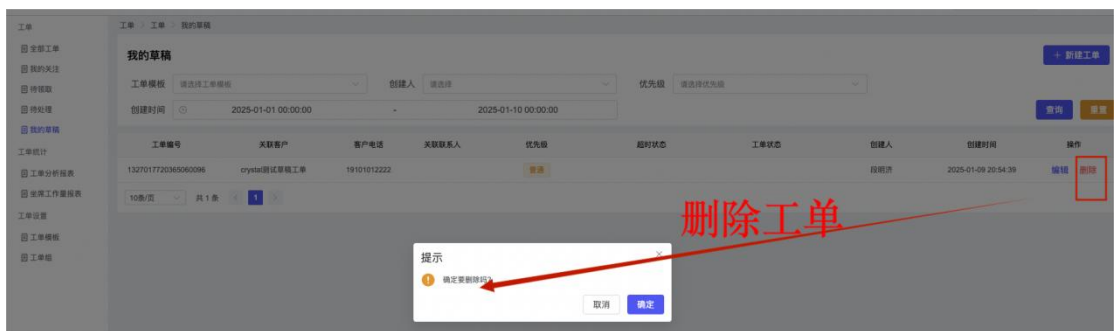
列表区字段同全部工单列表区一致

3) 操作

(1) 编辑：点击编辑如图，



(2) 删除：点击删除，删除该草稿工单，如图



2、工单统计

2.1 工单分析报表

从总体的工单模板来分析工单的受理情况, 按照时间维度来查询工单的报表, 其中时间维度为: 日报、月报、周报、日报、自定义时间段, 如图

工单统计 > 工单分析报表

工单分析报表

时间: 日 2025-01-01 至 2025-01-31 导出 重置

工单模板	创建工单数	完成工单数	完成率	处理工单数	超时工单数	平均完成时长	平均处理时长	整体超时率
测试	7	0	0%	0	7			0%
测试02	10	0	0%	0	10			0%
crystal工单模板	3	0	0%	0	2			0%
测试03	5	1	20%	1	4	00:00:28	00:00:19	80%
JXC_TEST	6	3	50%	3	0	00:00:22	00:00:19	0%
测试01	15	6	40%	6	6	00:04:15	00:03:54	40%

10条/页 共7条 4

导出

1) 查询区

- (1) 时间：选择是年月周日报
- (2) 选择时间段：选择查询的时间段，按照年，月，周，日的方式选择

2) 列表区

- (1) 工单模板：工单的模板名称
- (2) 创建工单数：使用该模板创建的数量
- (3) 完成工单数：使用该模板完成的工单数量
- (4) 完成率：完成数/创建工单数
- (5) 处理工单数：该模板下已经处理的工单数量
- (6) 超时工单数：该模板下超时的工单数量
- (7) 平均完成时长：完成工单数/完成工单数的处理总时长之和
- (8) 平均处理时长：处理工单数/处理工单总时长之和
- (9) 整体超时率：超时工单数/创建工单数

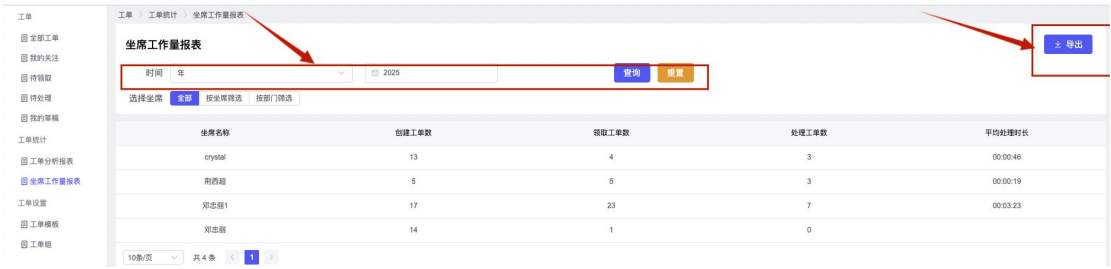
注意：处理时长=受理时间-领取时间-暂存时长

3) 导出

- (1) 导出列表的数据

2.2 坐席工作量报表

从坐席的维度来统计，坐席处理工单的情况，如图



1) 查询区

- (1) 时间：选择是年月周日报
- (2) 选择时间段：选择查询的时间段，按照年，月，周，日的方式选择
- (3) 选择坐席：选择是按全部、按坐席筛选，还是按部门筛选

2) 列表区

- (1) 坐席名称：坐席的名称
- (2) 创建工单数：该坐席创建的工单数量
- (3) 领取工单数：该坐席领取的工单数量
- (4) 处理工单数：该坐席处理的工单数量
- (5) 平均处理时长：工单的总处理时长/处理工单数

3) 导出

- (1) 导出列表的数据

3、工单设置

3.1 工单模板

创建工单模板，以及可以自由搭建工单模板的流程，如图



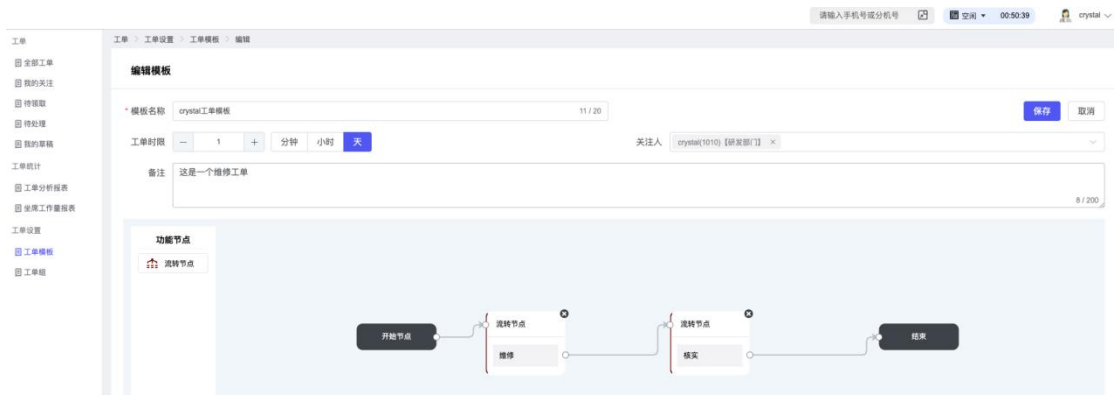
1) 查询区

关键词：输入模板名称进行搜索

2) 列表区

- (1) 模板名称：模板的名称
- (2) 状态：工单模板的状态，开启或关闭，开启后可以使用
- (3) 创建人：工单模板的创建人
- (4) 创建时间：工单模板的创建时间，时间具体到年月，时分秒
- (5) 更新时间：工单模板的更新时间，时间具体到年月，时分秒
- (6) 操作：编辑，点击编辑进入画布流程进入工单流程的搭建，如图

图



基本信息

模板名称：可以进行编辑

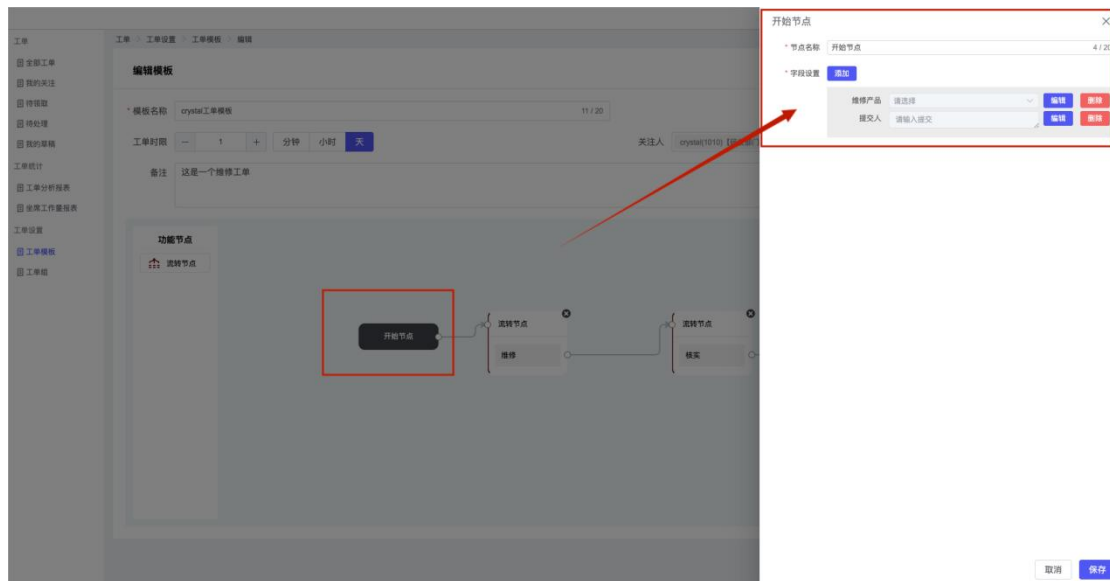
工单时限：可以编辑工单的处理时长，如果超过设置的时效则会显示已超时

关注人：可以编辑工单模板的关注人

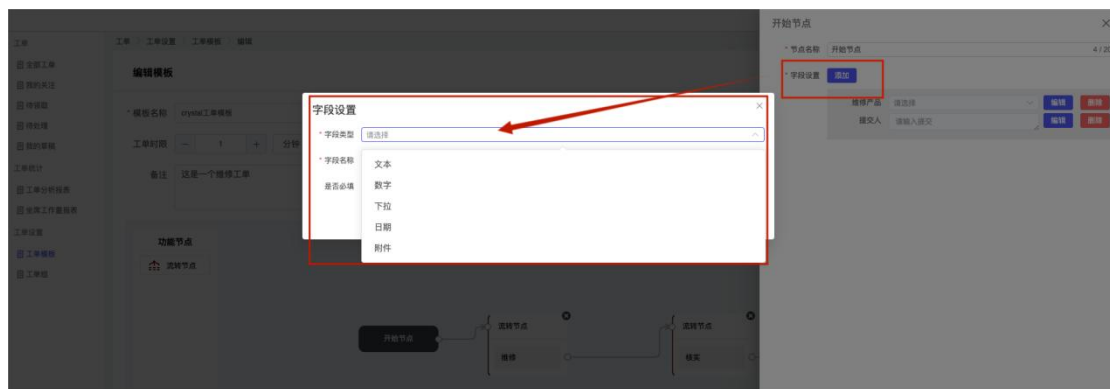
备注：可以编辑工单模板的备注

画布区

开始节点：双击点开开始节点详情页面，设置开始节点的名称和字段设置，如图



点击“添加”如图，添加字段类型，并配置字段名称和设置是否必填



流转节点:拖拽流转节点到画布区，设置流转的过程，双击点开如图



节点名称：必填，默认流转节点，可支持修改节点的名称

字段设置：必填，点击添加设置流转过程中需要配置的字段

动作：必填，流程中所需要的流转动作, 点击添加动作如图



流程处理时限：配置每个流程的处理时长

处理人类型：选择工单组还是坐席进行处理

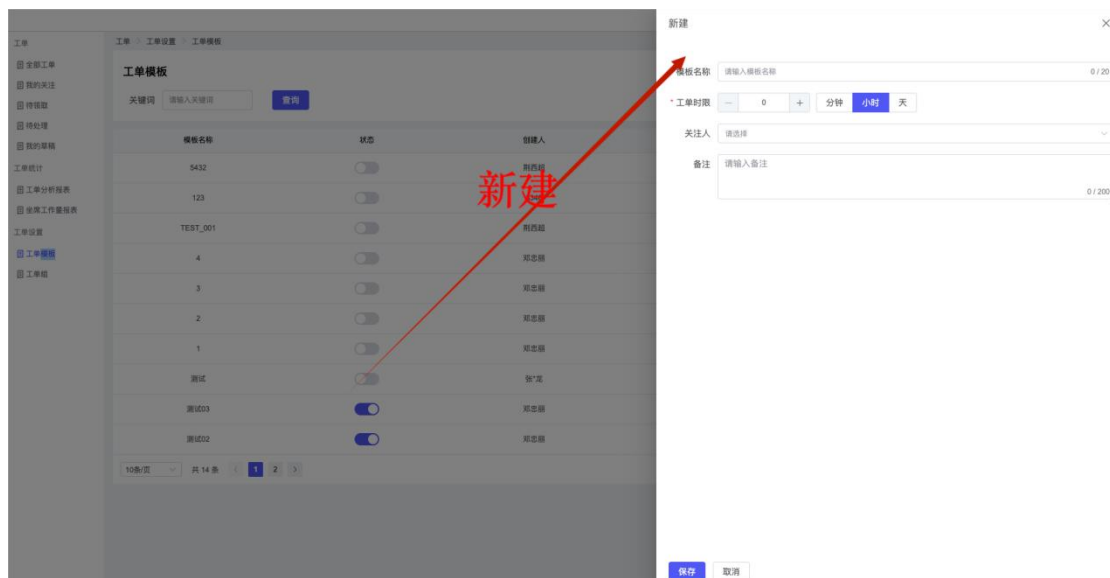
处理人：必填，如果是选择工单组，则选择工单组的，所以工单组的成员走支持处理工单，如果选择到坐席，则指定到的坐席才能进行处理工单

关注人：该工单的流程关注人

结束节点：所有流程动作都必须有完结节点，如果没有结束节点则不支持保存。

3) 新建

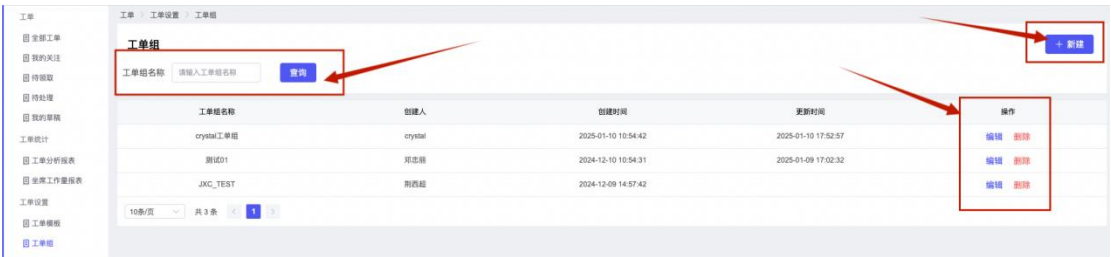
新建，点击“新建”如图，创建工单模板



- (1) 模板名称：必填，输入模板的名称，最多 20 个字符
- (2) 工单时限：输入工单的时效，分钟、小时、天
- (3) 关注人：下拉选择整个工单的关注人
- (4) 备注：输入工单模板的备注

3.2 工单组

创建工单组，并配置工单组的成员，如图

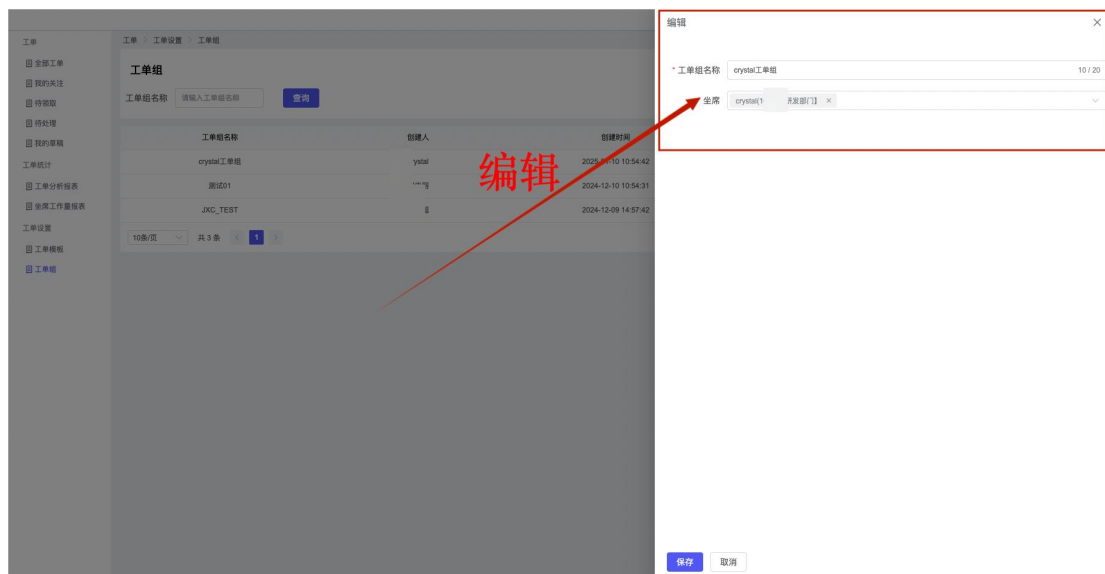


1) 查询区

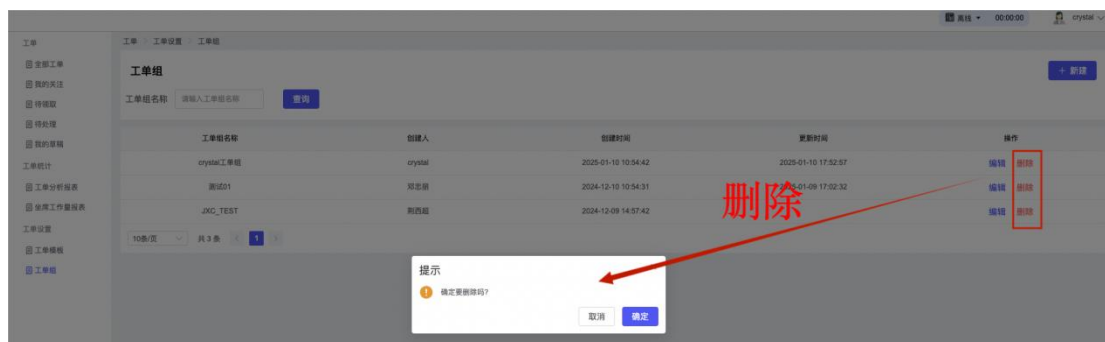
- (1) 工单组名称：输入工单组名称进行搜索

2) 列表区

- (1) 工单组名称：工单组的名称
- (2) 创建人：工单的创建人
- (3) 创建时间：工单的创建时间，具体到年月日，时分秒
- (4) 更新时间：工单的更新时间，具体到年月日，时分秒
- (5) 操作：编辑：点击编辑则可编辑工单模板的相关信息，如图



删除：点击“删除”弹窗删除提示，如图



3) 新建

点击“新建”创建工单组，如图，



(1) 工单组名称：必填，输入工单组的名称，最多 20 个字符

(2) 坐席：必选，选中工单组下的坐席成员，支持多选