



度言软件CTI操作手册

说在前面的话



chrome

下载地址: <https://www.google.cn/chrome/>

在使用度言软件CTI操作平台前, 请确保您的电脑有谷歌浏览器, 并在谷歌浏览器中打开 <https://cti.duyansoft.com>

确保坐席在团队中

员工	手机号码	员工角色	职位	所属团队
汤锦涛	189.	公司管理员,团队管理员	-	客户体验



坐席状态默认为空闲状态，可手动切换

空闲中——可接受分配状态

离开——不可分配状态

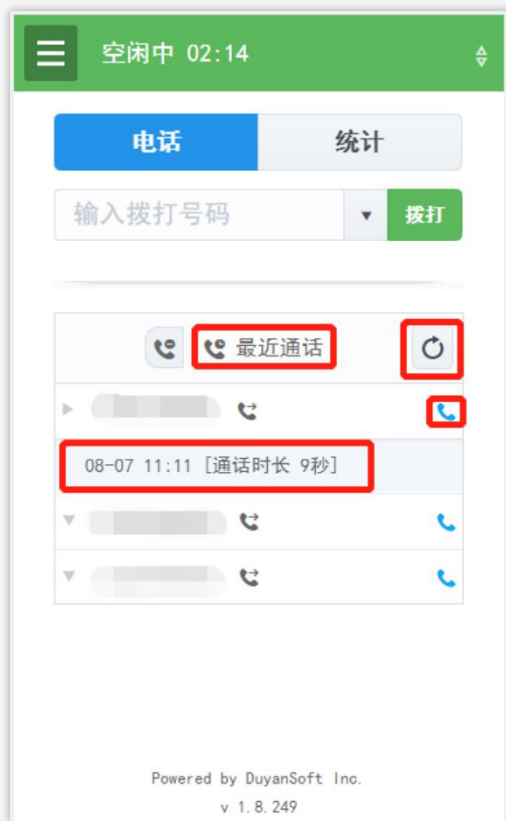
手机在线——从网页退出，如有来电，转接至坐席手机接听（增值功能）

退出登录——退出当前登录账户



坐席点击未接来电按钮可查看72小时内的未接来电，过时无法进行操作，所以未接来电需要及时处理

- 右上角刷新按钮可手动刷新未接来电列表
- 坐席能点击一键呼出按钮回拨电话
- 点击对应未接来电可查看呼入时间和删除该条未接来电记录



坐席点击最近通话按钮可查看最近72小时内最新的3条通话记录，包含呼出和已接呼入电话

- 右上角刷新按钮可手动刷新最近通话列表
- 坐席能点击一键呼出按钮重拨电话
- 点击对应电话记录可查看通话时间和时长



点击统计按钮，坐席可查看自己当天的通话统计数据；
团队管理员可查看负责团队所有坐席昨天和今天的通话统计数据



空闲中 0

度言软件
DUYANSOFT INC.

线路

随

通话记录

通话记录

2020-05-01

2020-05-30

请输入手机号码全号或后四位

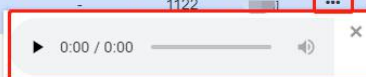
最小时长(秒)

最大时长(秒)

请选择类型

搜索

呼叫时间	通话时长	响铃时长	主叫	被叫	呼叫类型	挂断方	电话结果	电话类别	备注	坐席	录音
2020-05-20 16:26	10秒	9秒	010-5		呼出	坐席	成功	-	1122		...
2020-05-20 16:24	1秒	5秒	010-	1	呼出	坐席	成功				
2020-05-20 16:19	1秒	5秒	010-	18	呼出	坐席	成功	-	-		...
2020-05-20 15:52	2秒	7秒	010-5	18	呼出	坐席	成功	-	112233		...



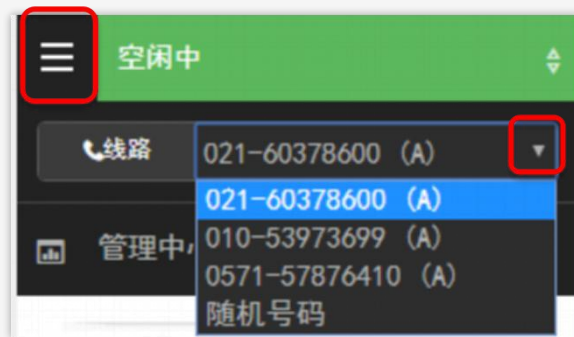
首页

<

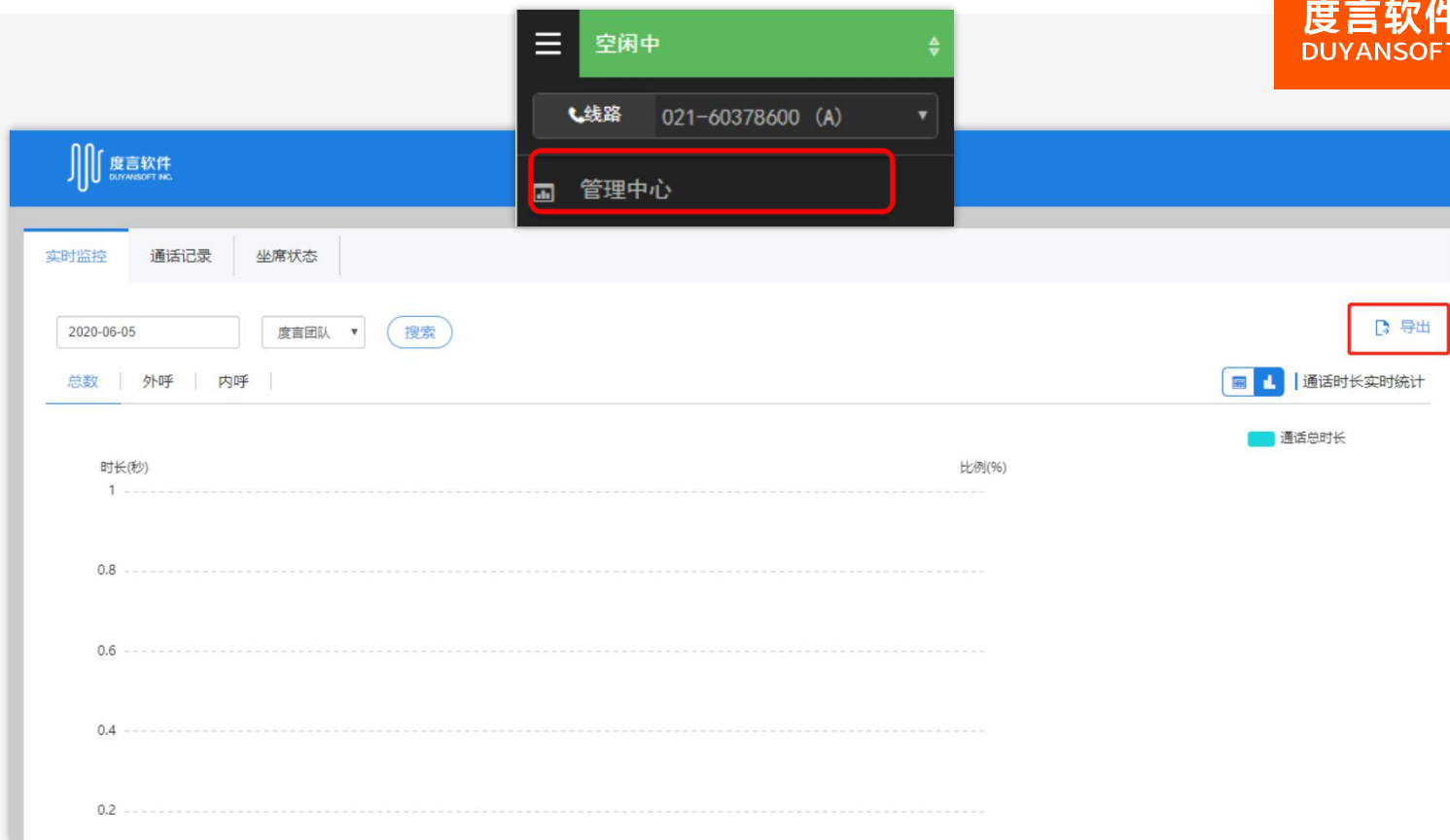
1/1

>

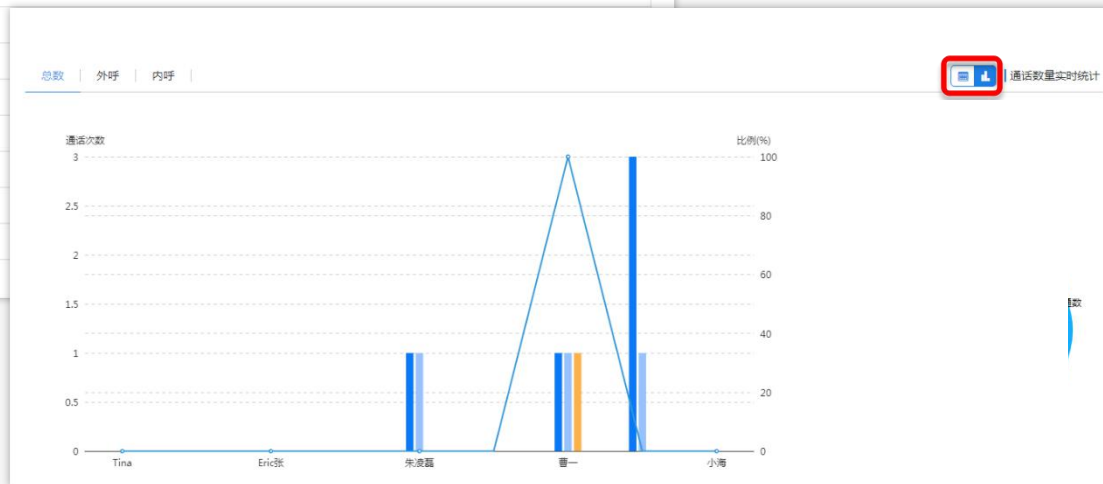
坐席进入通话记录页面可查看自己的通话记录，可对电话录音进行在线听取



按设置“≡”按钮可切换线路，下拉选择
所需要切换的线路，切换后即刻生效



团队管理员可在管理中心查看团队所有坐席的通话数据报表（支持导出）、通话记录、实时工作状态



通话时长及通话数量实时统计，可选择表格或柱状图展现方式

实时监控

客服报表

通话记录

坐席状态

机器人转接

2018-11-22

搜索

团队 | 客服

呼入总数	呼入总时长	坐席接听数	坐席接听率
0	0秒	0	0.0%

坐席侧挂断数	坐席未接数
0	0

实时监控

客服报表

通话记录

坐席状态

机器人转接

2018-11-22

搜索

团队 | 客服

坐席	接听总时长	接听总数	主动挂断数
晓婷	0秒	0	0

团队管理员可在客服报表中查看团队及每个坐席的呼入数据统计



[实时监控](#)
[客服报表](#)
[通话记录](#)
[坐席状态](#)

2019-09-27

2019-09-27

请输入手机号码全号或后四位

最小时长(秒)

-

最大时长(秒)

请选择类型 ▾

12 ▾

选择坐席

搜索

呼叫时间	通话时长	主叫	被叫	呼叫类型	挂断方	电话结果	电话类别	备注	坐席	录音
2019-09-27 11:38	2秒	020-555	136-3334	呼出	坐席	成功	-	-		...
2019-09-27 11:37	17秒	021-899	188-368	呼出	客户	成功				0:00 / 0:00
2019-09-27 11:36	2秒	021-899	188-368	呼出	坐席	成功	-	-		...

[首页](#)
[<](#)
1/1
[>](#)

团队管理员可筛选查看该团队坐席的通话记录，可对电话录音进行在线听和下载



团队管理员可在坐席状态下看到团队中每个坐席的实时状态，包括该状态下的时长。可选择表格或柱状图展现方式