

合力亿捷云客服系统 操作手册

北京合力亿捷科技股份有限公司

版权所有 违者必究

2022/11/17

目 录

1. 修订目录	4
2. 范围	4
3. 应用介绍	4
4. 相关术语与缩略语解释	4
5. 产品的主要功能概述	5
6. 功能使用说明	5
6.1. 通话	5
6.1.1. 来电弹屏	5
6.1.2. 外呼弹屏	19
6.1.3. 通话记录	29
6.1.4. 未接通话	53
6.1.5. 重复来电	57
6.1.6. 批量外呼	60
6.1.7. 智能看板	63
6.2. 短信	69
6.2.1. 短信记录	69
6.2.2. 短信群发	71
6.3. 客户	78
6.3.1. 客户管理	78
6.3.2. 客户导入	118
6.3.3. 导入筛重	129
6.4. 工单	131
6.4.1. 待领取工单池	132
6.4.2. 我的待办工单	137
6.4.3. 我创建的工单	160
6.4.4. 我参与的工单	160
6.4.5. 已完成的工单	160
6.4.6. 我关注的工单	161
6.5. 在线	162
6.5.1. 我的会话	163
6.5.2. 我的邮件	268
6.5.3. 会话质检	280
6.6. 智能	349
6.6.1. 多轮管理	349
6.6.2. 意图管理	365
6.6.3. 变量管理	368
6.6.4. 声色试听	370
6.6.5. 规则管理	372
6.6.6. 触点管理	374
6.6.7. 关键词	376
6.7. 报表	377

6.8.	部门管理	386
6.8.1.	查询部门	387
6.8.2.	增加部门	387
6.8.3.	修改部门名称	388
6.8.4.	删除部门	388
6.9.	用户	388
6.9.1.	查询坐席	389
6.9.2.	修改坐席	391
6.9.3.	批量修改坐席	394
6.9.4.	停用/启用坐席	396
6.9.5.	重置密码	396
6.9.6.	导出	397
6.10.	监控	399
6.10.1.	通话监控	399
6.10.2.	外呼通话监控	410
6.10.3.	通话监控图表	412
6.10.4.	通话坐席状态日志	415
6.10.5.	监控总览	418
6.10.6.	在线监控	420
6.10.7.	在线坐席状态日志	425
6.10.8.	大屏监控配置	426
6.11.	移动端	435
6.11.1.	通话	435
6.11.2.	在线	448
6.11.3.	表单	468
6.11.4.	客户	474
6.11.5.	工单	488
6.11.6.	监控	498
6.11.7.	个人	505

1.修订目录

日期	修订者	版本号	说明
2020.11.20	刘婷婷	V1.0	

2.范围

本文档是合力亿捷云客服产品在中国移动公众服务云SAAS平台操作手册。

3.应用介绍

全渠道智能云客服场景：无论是来自网页、APP、企业微信、微信公众号、抖音、电话等的沟通渠道的客户声音，都可以汇聚到合力云客服统一工作台解决。更有人工智能助手优先服务，利用人机结合智能算法，动态协同服务会话，有效提效、人性化快捷服务。

4.相关术语与缩略语解释

- ◆ 工单：可以表示业务上的一条受理信息，同时可以表示页面上的一条处理单据。
- ◆ 客户：可以表示具体的一个客户信息，同时可以表示页面上的一条客户数据、联系信息

等。

- ◆ 附件：如无特殊说明，通过上传附件按钮上传的文件都算作附件，包括图片、文档等。
- ◆ 字：如无特殊说明，无论是英文还是中文都视为一个字。
- ◆ 删除：如无特殊说明，删除指的是逻辑删除，被删除的数据不会在页面显示。
- ◆ 刷新：并不是一定要求系统进行刷新动作，而是要求系统显示相应的数据。
- ◆ 分页：每页显示N条数据，N的值视具体开发情况决定。
- ◆ 提示语：①如无特殊说明，微信端提示语都在手机底部以浮出层显示，且会自动消失。
②如无特殊说明，管理后台提示语都在页面中上部以浮出层显示，且会自动消失。

5. 产品的主要功能概述

客户亿捷云客服系统主要功能包括新媒体接入、热线及在线客服工作台、知识库管理、智能机器人管理、工单管理、客户管理、消息管理、坐席管理、机构管理、班务管理、培训管理、运营工作台、实时数据看板等核心模块，同时具备智能调度、智能路由、智能导航(IVR)、智能外呼、智能质检、智能培训、全渠道接入、知识库学习、智能语义分析、数据分析挖掘、自定义报表能力等核心能力；

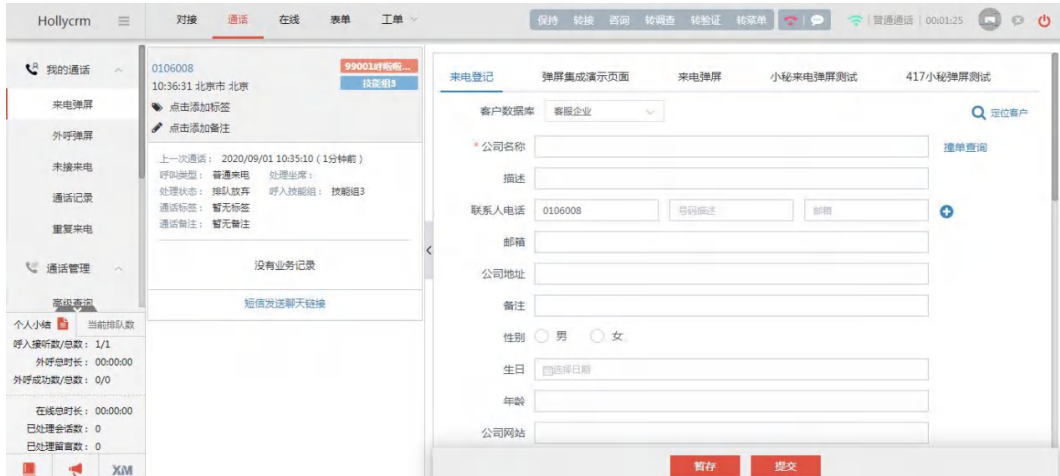
6. 功能使用说明

6.1. 通话

在通话模块坐席可以查询出自己的通话记录和自己的未接通话记录。

6.1.1. 来电弹屏

客户来电，系统振铃期间会自动跳转到来电弹屏页面。来电弹屏页面会显示此次登录后所有的客户来电。



点击列表中来电记录的<添加备注>，展开备注填写框，输入备注内容后，可按 **Ctrl+Enter** 换行，按 **Enter** 保存，支持重复点击进行编辑，备注内容最大为 350 个汉字，保存后与通话记录详情页的备注同步。



注意：

- 1) 通话转接成功后被转接的坐席处来电弹屏，但是咨询和咨询中转接没有来电弹屏。
- 2) 外呼接听后转给坐席不会附带技能组信息，每一次弹屏都会受到"主叫记忆弹屏"权限控制。
- 3) 呼入通话转接坐席第一次会附带技能组信息，所以第一次转接会来电弹屏，第二次以后的转接坐席都不会带技能组信息，同样会受到"主叫记忆弹屏"权限控制。

- 4) 坐席来电/外呼弹屏时进行了定位客户的操作，通话转接后被转接坐席处自动定位到转接坐席已定位的客户。
- 5) 通话弹屏会显示上一次工单信息，若无信息则会显示“没有业务记录”，若有信息可点击上一次工单信息中的工单编号，弹出上一次工单的工单详情页面。
- 6) 当管理员配置“重复来电”开关为“开”时，来电弹屏显示当前来电的重复来电次数（只统计已接听的次数），鼠标移至悬浮显示“历史已接听数：x”（来电弹屏，若上次弹屏显示 2 并且上次通话已接通，则本次显示 3，若上次未接通，则本次显示 2）。
- 7) 同一通电话多次来电，会把之前的弹屏自动打开并置顶。

➤ 来电弹屏-弹屏对接页面

来电弹屏分为两种，一种是系统管理员在工单模板配置的工单流程，一种是管理员在“业务对接-弹屏集成”里配置的弹屏对接页面（嵌入）。操作步骤见管理篇 15 章节。

来电弹屏页面配置为弹屏对接页面后，来电振铃后如下图所示：



注意：来电弹屏页面会显示弹屏类型为“来电”和“未选择”的所有弹屏对接页面，配置的弹屏对接页面有多个时弹屏页面右下方显示会弹屏对接页面名称，点击可以切换弹屏页面，不提供切换到系统业务。

➤ 来电弹屏-工单业务流程

来电弹屏业务为工单流程又分为两种情况，以客户来电流转到技能组进行说明：

一、技能组里来电弹屏业务配置为工单流程，来电弹屏创建工单时工单类型显示该工单流程；

二、技能组来电弹屏业务没有配置，来电弹屏创建工单时工单类型显示第一个工单流程；

注意：主叫记忆弹屏流程具体系统配置见系统篇 **11.4.1.2**，配置好后客户通过主叫记忆流程来电，主叫记忆弹屏页面与上述一致。

下面以弹屏页面为工单流程为例，如下图所示：

The screenshot displays the '来电登记' (Incoming Call Registration) interface. The left sidebar (Region 1) shows call details for '8001' at '14:54:16', including the caller '来电8001', a '点击添加标签' (Click to add tag) button, and a history of calls and tickets. The main area (Region 2) is titled '弹屏集成演示页面' and shows customer details for '8001', including contact information, address, gender, birthdate, and a list of recent tickets. The bottom section (Region 3) is titled '跟进' (Follow-up) and contains a '工单 +' (Ticket +) button, a dropdown for '工单类型' (Ticket Type) set to '工单2', and fields for '二级表头' (Secondary Header) and '三级表头' (Tertiary Header).

来电弹屏页面由 3 大区域组成，见上图的 1、2、3。

区域 1：来电信息，显示来电的相关信息，包括：主叫、服务号、来电时间、归属地、呼入技能组、呼入的按键轨迹（鼠标移至展开悬浮框显示详细按键轨迹信息）、上一次通话以及上一次业务，通话弹屏列表上一次业务信息的“工单编号”，支持点击。定位客户后显示客户名称，工单创建成功后显示创建的工单流程名称。

区域 2：客户信息区，显示定位客户的详细信息以及历史信息。显示内容是系统管理员配置的，因此不同客户显示的字段内容是不相同的。坐席还可以查看选定客户的历史工单、历史通话、聊天历史。

区域 3：跟进及工单信息区，坐席根据客户信息添加跟进和创建工单。坐席根据所选的工单类型来填写工单信息，工单不同需要填写的信息不同。

注意：

- 1) 上一次通话以及上一次业务：如果没有定位就显示对应号码的上一次通话，定位了之后显示的是对应客户的上一次通话；只有定位了之后才显示对应客户的上一次业务。
- 2) 如果对接平台中配置了弹屏类型为“来电”或者“未选择”的对接页面，那么弹屏集成对接页面对应的标签页显示在“来电登记”标签页旁边，没有配置则不显示。

3) 如果对接平台中配置了客户关联信息对接页面，那么对接页面对应的标签页显示在“工单”标签页旁边，没有配置则不显示。

➤ 来电记录添加标签

点击添加标签，系统弹出标签选择框，如下图：



➤ 短信发送聊天链接

如果分配了“短信发送聊天链接”权限，坐席在客户来电页面可以将该短信渠道的聊天入口聊天短信发送出去。



点击客户来电信息中的“短信发送聊天链接”链接，弹出短信发送页面，如图



短信发送聊天链接页面自动带入了来电的主叫号码，编辑要发送的号码后点击要推送给客户的聊天入口所在行的发送按钮，会将对应聊天入口的聊天链接以短信的形式发送到输入的手机上。

短信发送的聊天链接可以在短信-我的短信记录页面查看发送信息。

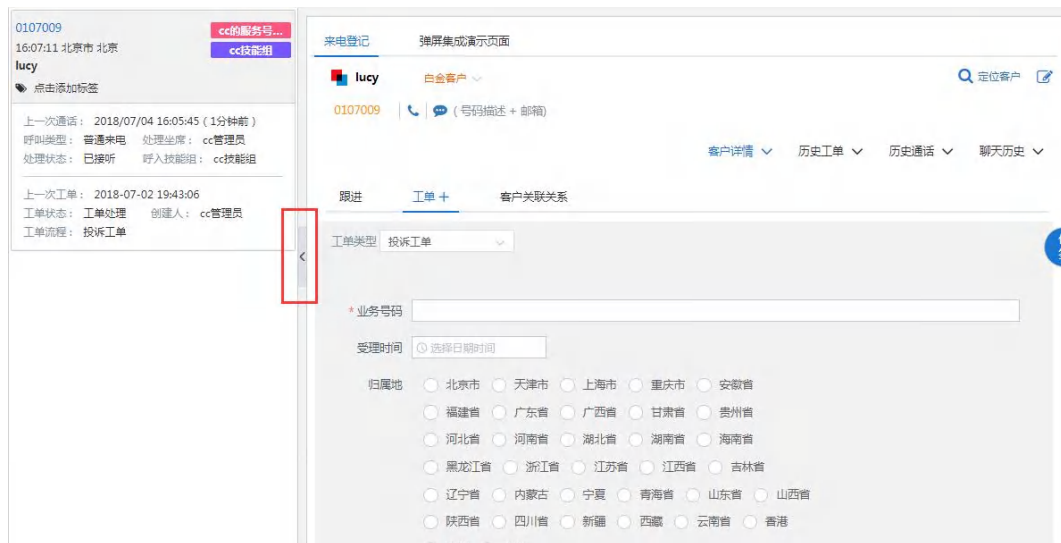


注意：

- 1) 这里只展现渠道为“短信”的聊天入口。
- 2) 短信发送聊天链接必须直接转技能组才会发短信，否则提示没有技能组入口。

➤ 收拢/展开会话

点击来电列表和来电登记中间的<收拢>按钮可以将当前来电列表进行收拢。

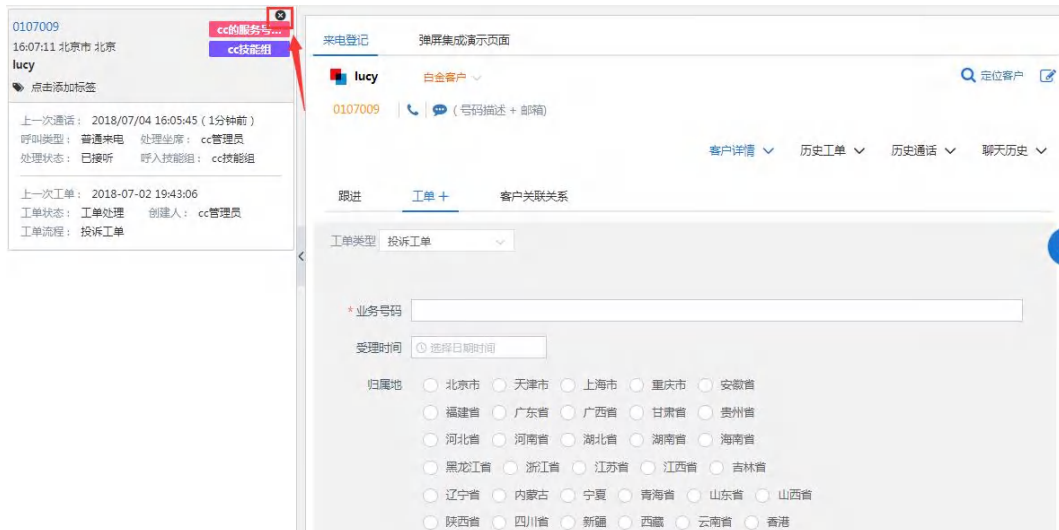


点击来电列表和来电登记中间的<展开>按钮可以将当前来电列表展开。



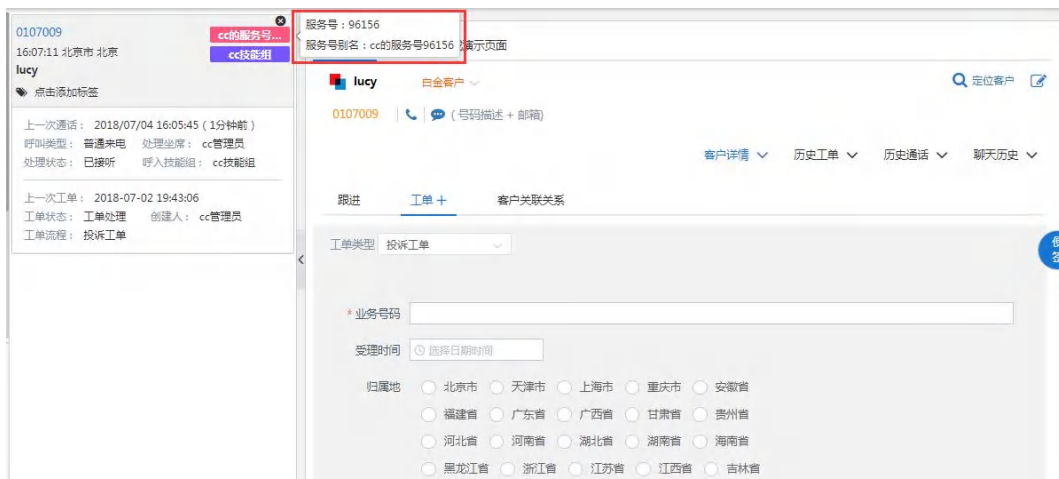
➤ 删除来电弹屏

鼠标放在需要删除的来电弹屏列表上面，点击弹屏右上角<删除>图标，可以删除来电弹屏。删除弹屏不会影响已经保存的客户和工单信息。



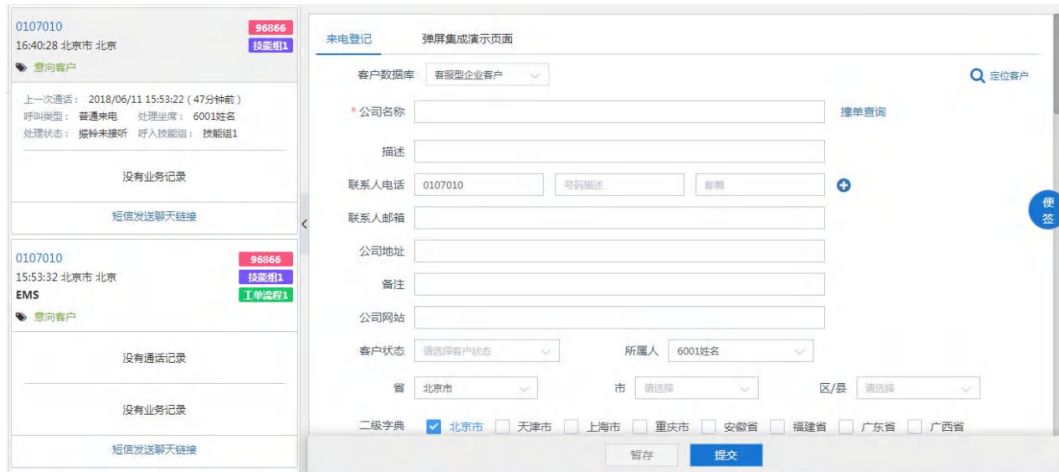
查看服务号别名

鼠标放在来电弹屏列表上的服务号上，浮现服务号别名；如果没有别名，则显示服务号。



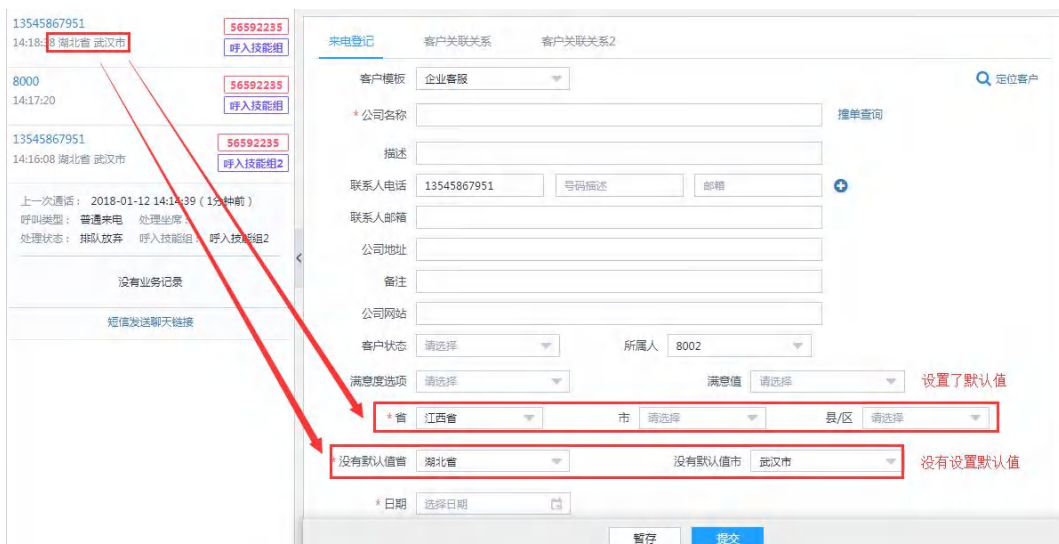
客户定位

- ✓ **未知客户：**未知客户来电振铃后来电登记页面显示添加客户和创建工单页面，需要同时提交客户和工单信息，如图：



客户模板配置了省市的字段，并且没有默认值。在添加客户的时候会默认将来电号码的归属省市添加到模板中。当电话显示的省市和字典中的省市名字不一致时则不显示。

如图



注意：增加客户后在“我的客户-客户筛选”中查看增加的客户，客户的拨打状态为“未拨打”。

✓ 定位到唯一客户：根据主叫号码匹配到定位到一个客户，直接显示该客户信息，如

图：

来电登记 弹屏集成演示页面

lucy 白金客户 定位客户

0107009 (号码描述 + 邮箱)

客户详情 历史工单 历史通话 聊天历史

跟进 工单 + 客户关联关系

工单类型 投诉工单

* 业务号码

受理时间 选择日期时间

归属地

北京市 天津市 上海市 重庆市 安徽省
 福建省 广东省 广西省 甘肃省 贵州省
 河北省 河南省 湖北省 湖南省 海南省
 黑龙江省 浙江省 江苏省 江西省 吉林省
 辽宁省 内蒙古 宁夏 青海省 山东省 山西省
 陕西省 四川省 新疆 西藏 云南省 香港

- ✓ **定位到多个客户：**客户来电系统根据主叫号码匹配到多个客户，自动弹出定位客户对话框，需要定位客户后才能执行后续操作，如图

按工单信息定位 按客户信息定位

请输入手机号或客户名称搜索 搜索 + 添加客户

通过号码 0107005 为您定位到以下客户，请选择：

操作	客户名称	联系方式
> 选中	客户7005	0107005,111122222
> 选中	企业7005	0107005

共 2 条 < 1 >

- ✓ **按客户信息定位：**定位到多个客户的时候自动弹出定位客户对话框，定位到一个客户或者没有定位到客户的时候点击<定位客户>按钮也会弹出定位客户对话框。



在按照客户信息定位页面，输入手机号码或者客户姓名点击<搜索>按钮，可以查询到对应的客户，如图



点击展开图标 可以查看客户的详细信息，如图



查询到对应的客户后，点击<选中>按钮，定位客户成功，将选中的客户信息带入到来电登记页面。

- ✓ **按工单信息定位：**如果有工单流程启用了固定字段，前台坐席定位客户时，可以通过工单固定字段来反向定位客户。点击“按工单信息定位”标签页，首先要选择工单类型，如图



选择工单类型后，展现该工单流程的固定字段，输入固定字段值来找到对应的工单，通过工单中的客户信息获取到客户。

操作	客户名称	联系方式
> 选中	客户7005	0107005,111122222

共1条 < 1 >

注意：

- 1) 创建工单后不可以再进行客户的重新定位。
- 2) 补录不能通过固定字段定位客户；
- 3) 若没有启用任何固定字段，定位时不展现“按固定字段定位”标签页；
- 4) 定位到客户后可以对定位到的客户进行操作，如编辑客户、呼叫客户和给客户发送短信，具体操作和我的客户页面一致，参见 11.1.1 客户筛选章节；
- 5) 只有弹屏页面才能按照工单信息定位客户；

➤ 创建工单

管理员配置工单流程并设置对接弹屏工单后，客户来电弹屏页面可直接创建工单，如图：

客户来电坐席接听后在来电弹屏页面创建工单后执行转接的操作，被转接坐席来电弹屏页面自动带入上一个坐席提交的工单信息，如图

来电弹屏页面，创建工单后，支持“添加备注”、“关注”、“打印”、“创建任务”操作，操作与我的待办工单中 12.2.6 章节添加备注、12.2.7 章节关注工单、12.2.8 章节打印工单和 12.2.9 章节创建任务一致，工单提交后所属人为当前用户的时候还可以处理工单。

注意：

- 1) 当系统存在多种不同类型的工单时，点击工单类型下拉框选择需要创建的工单类型；

- 2) 点击“+”打开新建工单 tab 页，一通电话可同时创建多个工单；
- 3) 当工单 tab 页下包含工单数据时，删除此工单 tab 页对已经保存的工单数据无影响；
- 4) 当客户未定位时，需要先定位客户，客户定位成功后才可创建多个工单；
- 5) 来电转接后，客户来电和转接通话生成的工单都会同时显示客户来电及转接的通话信息，多次转接也是如此；
- 6) 新建工单时，若工单类型唯一，则填写工单信息后再进行重新定位客户操作时，工单信息仍然保留。

➤ 跟进

来电弹屏页面定位客户后可以客户跟进，如图

输入跟进内容后，选择日期，点击<继续跟进>按钮；输入跟进内容后，点击<不再跟进>按钮。在跟进历史中可以看到跟进计划和跟进历史。

➤ 客户关联信息

管理员配置客户管理关系对接页面后，“工单”标签页旁边显示配置的客户关联关系对接页面，如图：



➤ 客户详情

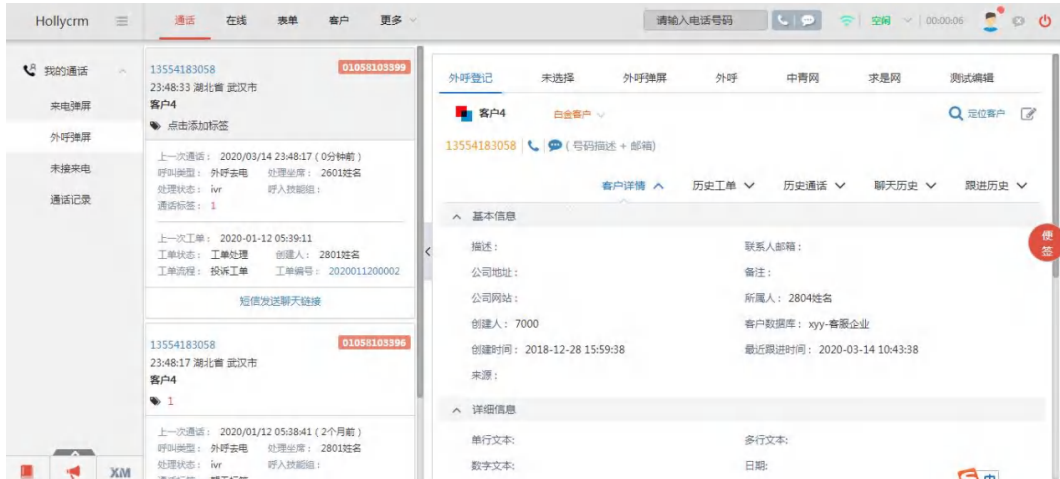
来电弹屏定位客户后，来电登记页面展现客户详情信息，如图：



可以编辑客户，查看客户详情、历史工单、历史通话和聊天历史，操作与我的客户模块中 11.1.5 章节修改客户、11.1.6 章节查看客户一致。

6.1.2. 外呼弹屏

坐席进行外呼时，可以跳转到外呼弹屏。在“我的通话-外呼弹屏”菜单显示此次登录后所有外呼弹屏记录，如下图：



点击列表中来电记录的<添加备注>，展开备注填写框，输入备注内容后，可按 **Ctrl+Enter** 换行，按 **Enter** 保存，支持重复点击进行编辑，备注内容最大为 350 个汉字，保存后与通话记录详情页的备注同步。



注意：

1. 当前用户没有分配“外呼自动弹屏”的权限时外呼软电话条会显示弹屏按钮，点击跳转到外呼弹屏页面；当前用户分配了“外呼自动弹屏”的权限时外呼会自动跳转到外呼弹屏页面；
2. 外呼会自动弹框显示匹配到的客户名称及所属人，不受权限控制，弹出框最多显示

5 条，且 5s 自动消失；

3. 外呼登记页面同时显示客户信息、跟进计划和工单；

4. 点击外呼弹屏上工单信息里的工单编号，可直接展开工单详情。

5. 外呼弹屏页面，客户定位时只能定位到自己权限范围内的客户；

6. 若管理员设置了外呼防骚扰次数，坐席外呼同一个号码到达外呼防骚扰次数后，再次外呼该号码时无法外呼且系统给出提示；

7. 号码加入到外呼防骚扰白名单后，外呼次数不受限制；

8. 若管理员设置了“外呼号码一个月内必须有来电记录”，坐席外呼一个号码时，要求此号码在本账户 31 天内必须有来电记录。如果无来电记录，在外呼时会提示该号码限制外呼。

➤ 外呼弹屏-弹屏对接页面

外呼弹屏分为两种，一种是系统管理员在工单模板配置的工单流程，一种是管理员在“业务对接-弹屏集成”里配置的弹屏对接页面。操作步骤见管理篇 15 章节。

当前用户的外呼业务设置为弹屏对接页面后，外呼弹屏页面如下图所示：



注意：点击页面右上方的按钮可以切换弹屏页面，这些页面都是在后台配置好的，外呼弹屏页面只显示弹屏类型为“外呼”和“未选择”的弹屏对接页面，不提供切换到系统业务。

➤ 外呼弹屏-工单业务流程

外呼弹屏业务为工单流程又分为两种情况：

一、用户信息中外呼业务配置为工单流程，外呼弹屏创建工单时工单类型显示该工单流

程；

二、用户信息中外呼业务没有配置，外呼弹屏创建工单时工单类型显示第一个工单流程；
外呼弹屏页面为工单流程，如下图所示：

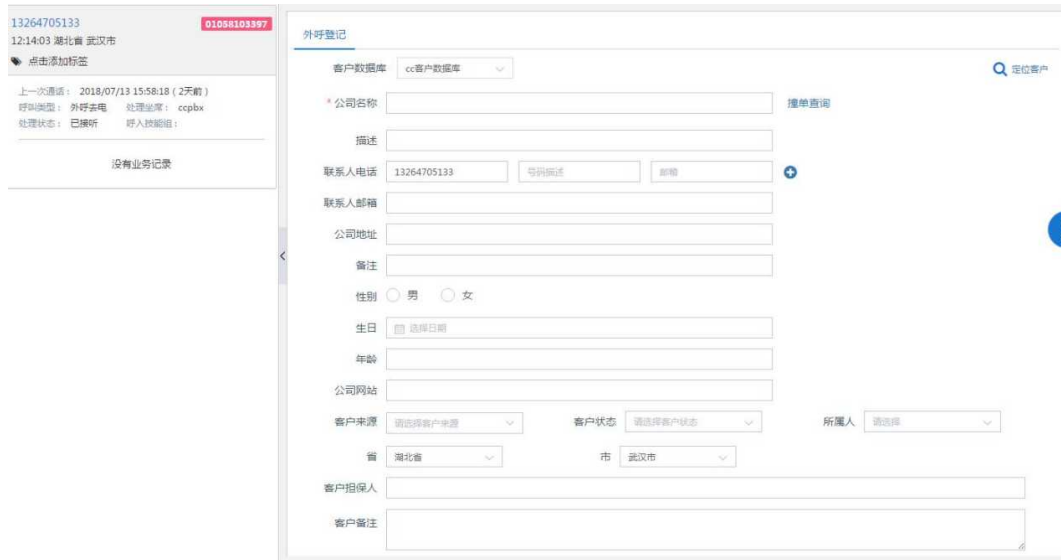
注意：

- (1) 当系统存在多种不同类型的工单时，点击工单类型下拉框选择需要创建的工单类型；
- (2) 点击 “+” 打开新建工单 tab 页，一通电话可同时创建多个工单；
- (3) 当客户未定位时，需要先定位客户，客户定位成功后才能创建工单；
- (4) 当工单字段为“多行文本”格式时，该字段的输入框为富文本框格式，支持编辑带格式文本、配置链接、上传图片等，历史工单及工单流转历史中显示工单内容带格式，如图：

外呼弹屏页面，创建工单后，支持“添加备注”、“关注”、“打印”、“创建任务”操作，操作与我的待办工单中 12.2.6 章节添加备注、12.2.7 章节关注工单、12.2.8 章节打印工单和 12.2.9 章节创建任务一致。

➤ 定位客户

- ✓ 未知客户：外呼定位不到客户时外呼登记页面显示增加客户信息，如图



注意：外呼定位不到客户时外呼登记页面没有显示创建工单信息，需要显示增加客户才能创建工单。

- ✓ **外呼定位到唯一客户：**外呼只定位到一个客户，外呼登记页面显示该客户的详细信息。如下图所示：



- ✓ **外呼定位到多个客户：**外呼定位到多个客户时，系统会先弹出定位客户页面供坐席快速选择，坐席只能看到自己权限范围内的客户，如下图所示：

按工单信息定位

按客户信息定位

×

请输入手机号或客户名称搜索

搜索

+ 添加客户

通过号码 0107005 为您定位到以下客户，请选择：

操作	客户名称	联系方式
> 选中	客户7005	0107005,111122222
> 选中	企业7005	0107005

共 2 条 < 1 >

注意：

- 1) 定位客户的操作与客户来电时定位客户一致，参见 9.1 来电弹屏章节。
- 2) 定位到客户后可以对定位到的客户进行操作，如编辑客户、呼叫客户和给客户发送短信，具体操作和我的客户页面一致，参见 11.1.1 客户筛选章节；

➤ 客户跟进

外呼弹屏页面定位客户后可以客户跟进，如图

输入跟进内容后，选择日期，点击<继续跟进>按钮；输入跟进内容后，点击<不再跟进>按钮。在跟进历史中可以看到跟进的历史。

➤ 外呼限制

✓ 账户下 PBX 外呼次数限制

- ✧ 当管理员设置了外呼防骚扰最大次数后，同一个号码，坐席只要点击了<外呼>按钮即计数一次，到达最大限制后系统给出提示并不允许外呼，但系统仍然计数。



- ✧ 外呼白名单：管理员在外呼防骚扰模块添加电话号码进白名单，该号码外呼不受次数限制。

✓ 外呼号码一个月内必须有来电记录：外呼一个号码时，要求此号码在本账户 31 天内必须有来电记录。如果无来电记录，在外呼时会提示该号码限制外呼。

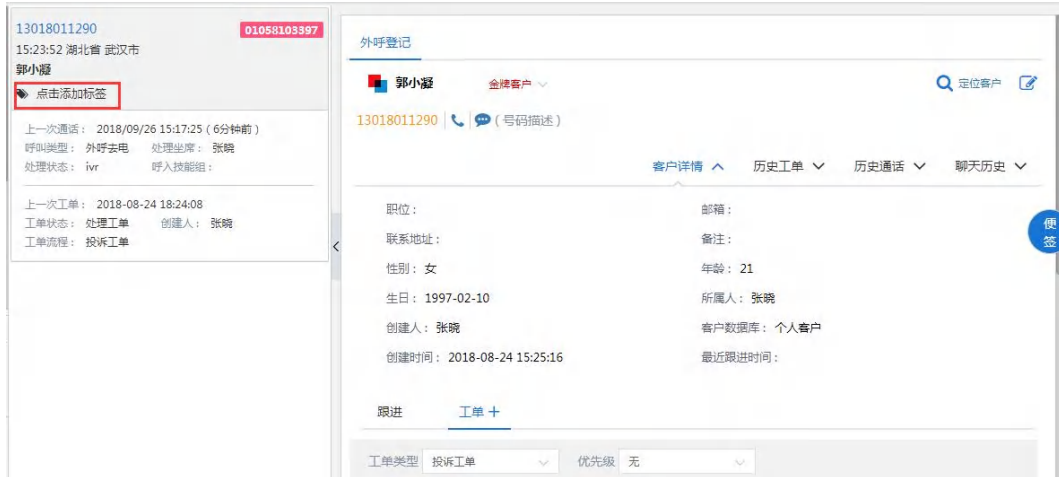
注意：系统中所有调用外呼的地方，都会受到外呼防骚扰的控制。

➤ 外呼记录添加标签

在弹屏页面，坐席可以根据需要为通话添加有用的标签信息。

操作步骤：

1、点击<点击添加标签>按钮，如下图所示：



2、在打开的通话标签选择项中选择通话标签，选择后在原<点击添加标签>按钮处显示，如下图所示：



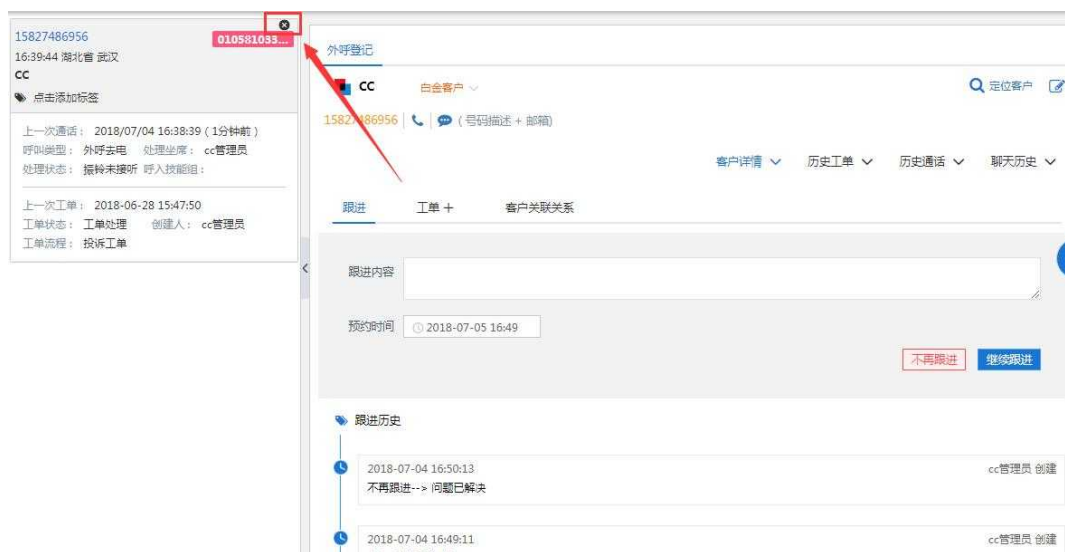
➤ 收拢/展开会话

点击外呼记录列表中的收拢/展开按钮可以将当前外呼列表进行收拢和展开。



➤ 删除外呼弹屏

鼠标放在需要删除的外呼弹屏列表上面，点击弹屏右上角<删除>图标，可以删除外呼弹屏。删除弹屏不会影响已经保存的客户和工单信息。



➤ 客户详情

外呼弹屏定位客户后，外呼登记页面展现客户详情信息，如图

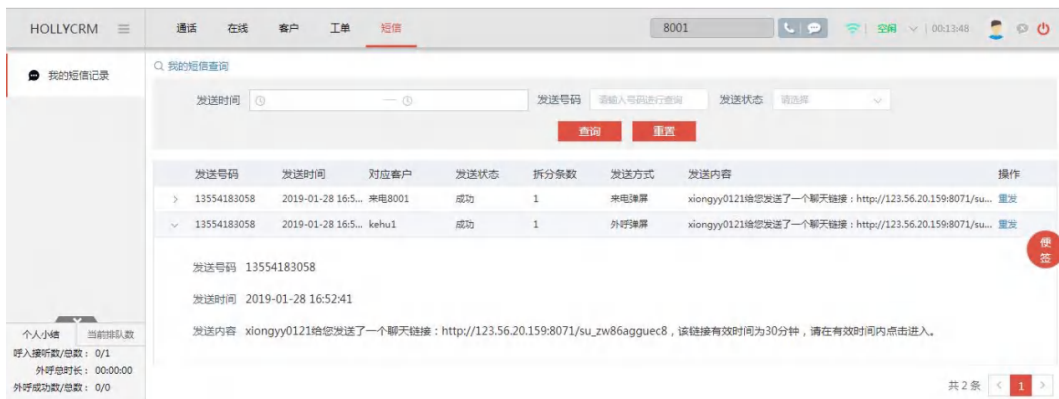
可以编辑客户，查看客户详情、历史工单、历史通话和聊天历史，操作与我的客户模块中 11.1.5 章节修改客户、11.1.6 章节查看客户一致。

➤ 发送短信链接

外呼弹屏定位客户后，点击弹屏页面<发送短信聊天链接>按钮，进入发送短信链接页面如图所示：

选择短信入口点击<发送>按钮可成功发送。

短信发送的聊天链接可以在短信-我的短信记录页面查看发送信息。



注意：

1. 支持坐席非离线状态（空闲、忙碌、小休）发送发送短信链接；
2. 短信链接具有时效性，访客在管理员配置的短信时效性之后点击链接，会跳转弹出链接已过期提示。

6.1.3. 通话记录

本节介绍在“通话记录”中记录当前坐席所有通话记录，默认查询的是当前坐席当天的通话记录。可以进行后续的查看、添加备注、听取录音、下载录音、回呼以及补录操作。

点击桌面菜单区的“通话—我的通话—通话记录”，操作区显示坐席通话的相关信息，如下图所示：



6.1.3.1. 查询通话记录

坐席在通话记录查询区域可以查询出所需的通话记录。

系统提供查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
呼叫时间	该电话呼叫的时间，可以选择年月日、设置时分秒查询（只

	可查询最近一年的通话记录)
电话号码	通话的主叫号码或被叫号码，精确匹配不支持模糊匹配。
呼入技能组	电话呼入时请求的是哪个技能组
呼叫类型	➤ 外呼去电：坐席通过输入电话号码进行外呼的通话。 ➤ 普通来电：坐席直接接听了客户的来电。 ➤ 转接来电：坐席接听的来电是由另外一个接听客户来电的坐席转接过来的。 ➤ 外呼转接：坐席接听的来电是由另外一个进行外呼的坐席转接过来的。
接听状态	➤ 已留言：包含客户留言的通话。 ➤ 已接听：呼入呼出电话被接听。 ➤ IVR：来电没有转接坐席或技能组，通话 IVR 流程解决问题或来电转接坐席技能组之前就挂机了。 ➤ 振铃未接通：坐席外呼的客户拒接没有接通电话；外呼振铃超时；呼入来电转接技能组/坐席，坐席接通前客户挂机； ➤ 排队放弃：客户在排队等待坐席接听时挂机放弃排队的通话。 ➤ 黑名单：加入黑名单的客户来单，黑名单自动阻止客户电话打进系统。
满意度	满意度调查选项是管理员在后台配置的，一般会配置为“满意”和“不满意”。 ➤ 未评价：没有进行满意度调查或者满意度调查结果为空 ➤ 满意：具有满意度调查的通话调查结果是“满意” ➤ 不满意：具有满意度调查的通话调查结果是“不满意”
通话时长	电话接通后的通话时间长度
标签	坐席/管理员为通话所添加的通话标签
外呼未接原因	账户启用识别外呼挂断原因，显示查询条件-外呼未接原因，字段包括：

	➤ 忙线 ➤ 无人接听 ➤ 无法接通 ➤ 关机 ➤ 停机 ➤ 空号 ➤ 未知：识别不了的未接原因统一显示为未知 ➤ 超并发：外呼时超过账户并发数导致无法外呼 ➤ 防骚扰拦截：系统根据防骚扰拦截规则自动拦截的通话（防骚扰拦截开关打开才显示该选项） ➤ 坐席未接：外呼时坐席未接起（直线、客户端、语音网关/IP 话机）
转文字	账户启用录音转文本，显示查询条件-转文字，可查询录音是否转文字
呼入转出	选择“是”，查出转接前的通话，若有多次转接，中间转接的也可以查出来（仅针对普通来电）
服务号	点击展开下拉框显示服务号（服务号别名）
是否质检	看可选择筛选未质检/已质检的通话

输入查询字段信息，点击<查询>按钮，在通话记录列表处可显示符合查询条件的结果，使用查询条件“电话号码”进行查询时，系统会自动过滤空格，如下图所示：



注意：

1. 点击“重置”只会重置到默认的快捷查询条件。
2. 我的通话记录页面有默认的快捷查询条件有今天、昨天、本月和上个月，点击快捷查询条件，查询条件字段中带入对应的查询数据字段进行查询。

3. 查询条件呼叫时间开始时间，当叉掉清空/选择大于一年以前，点击<查询>按钮，自动填充到一年前的时间，系统只允许最大查询近一年的数据。
4. 当通话记录总数据大于 100 万时，查询结果都会显示为“点击查看”，点击<点击查看>按钮显示总数。
5. 如果后台关闭识别挂断原因，我的通话记录页面则不显示“外呼未接原因”查询条件。
6. 如果后台关闭录音转文本，我的通话记录页面则不显示“转文字”查询条件。
7. 通话记录列表可选择 10/20/30 条每页的方式进行数据展示，同时可手动输入页码，直接跳转到相应的页码数据列表。
8. 系统支持显示转接多次的通话记录。
9. 转接通话主被叫显示：

 转接来电实现，主叫号码显示普通来电的主叫号码。

 主叫是来电号码，转坐席被叫是工号；转技能组被叫是服务号；转外线被叫是外线号码。

 外呼转接实现，主叫号码显示外呼去电的被叫号码。

 主叫是外呼号码，转坐席被叫是工号；转技能组则主被叫与转接前一致；转外线被叫是外线号码
10. 列表中呼叫时间，详情页呼叫时间、挂机时间；导出文档中呼叫时间、挂机时间为 yyyy-mm-dd hh:mm:ss 格式

通话记录列表中每个字段展示的内容，如下表所示：

列表字段名称	描述
定位客户	如来电的号码在系统中已保存在客户信息中，则该号码来电时会自动定位到所属客户。
主叫号码	发起呼叫的电话号码。
被叫号码	被呼叫的电话号码。
呼叫类型	➤ 外呼去电：坐席通过输入电话号码进行外呼的通话。 ➤ 普通来电：坐席直接接听了客户的来电。 ➤ 转接来电：坐席接听的来电是由另外一个接听客户来电

	的坐席转接过来的。 ➤ 外呼转接：坐席接听的来电是由另外一个进行外呼的坐席转接过来的，
接听状态	➤ 已留言：包含客户留言的通话。 ➤ 已接听：呼入呼出电话被接听。 ➤ IVR：来电没有转接坐席或技能组，通话 IVR 流程解决问题或来电转接坐席技能组之前就挂机了。 ➤ 振铃未接通：坐席外呼的客户拒接没有接通电话；外呼振铃超时；呼入来电转接技能组/坐席，坐席接通前客户挂机； ➤ 排队放弃：客户在排队等待坐席接听时挂机放弃排队的通话。 ➤ 黑名单：加入黑名单的客户来单，黑名单自动阻止客户电话打进系统。
接听坐席	进行外呼的坐席或接听来电的坐席。
呼入技能组	电话打进的是哪个技能组
振铃时长	➤ 客户来电时通话转技能组的最后一个坐席振铃时长 ➤ 外呼客户时，客户接听前的振铃时长/客户未接听挂机前的振铃时长
满意度	具有满意度调查的通话满意度调查结果。如果客户输入的是无效按键，如：配置满意度为 1（满意）、2（不满意），客户输入 1，通话记录满意度显示为“满意”；客户输入 3（非 1、2），通话记录满意度显示为空。
呼叫时间	该电话呼叫的时间，可以点击时间按钮来选择。
通话时长	显示本次通话的时长。
外呼未接原因	账户启用识别外呼挂断原因，外呼电话客户未接，列表接听状态里记录外呼未接原因，字段包括： ➤ 忙线 ➤ 无人接听

	➤ 无法接通 ➤ 关机 ➤ 停机 ➤ 空号 ➤ 未知：识别不了的未接原因统一显示为未知 ➤ 超并发：外呼时超过账户并发数导致无法外呼 ➤ 防骚扰拦截：系统根据防骚扰拦截规则自动拦截的通话（防骚扰拦截开关打开才显示该选项） ➤ 坐席未接：外呼时坐席未接起（直线、客户端、语音网关/IP 话机）
点击转调查	显示坐席是否主动在会话后点击了转调查按钮。
挂断方	显示通话后是坐席/客户哪一方主动挂断（只作用于外呼通话，且转接会话不显示该字段）

6.1.3.2. 保存为快捷查询

我的通话记录页面有默认的快捷查询条件，坐席还可以维护自己的快捷查询条件。

操作步骤：

1. 输入查询条件，点击“保存为快捷查询”，弹出保存为快捷查询对话框，如图

保存为快捷查询

当前选择条件：

呼叫时间：2018-05-06 00:00:00

—

呼叫类型：普通来电

接听状态：振铃未接听

保存为新快捷查询：

快捷查询示例

取消

保存

2. 输入新快捷查询的名称，点击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。
3. 使用时点击保存好的快捷查询条件，系统自动带入保存的查询条件并查询出符合查询条件的结果。

我的通话记录查询

快捷查询

今天

昨天

本月

上个月

快捷查询

呼叫时间

2020-09-02 00:00:00

—

电话号码

请输入电话号码

通话时长

—

秒

其他条件

呼叫类型

振铃未接听

未接原因

标签

技能组

满意度

是否质检

转文字

服务号

查询

重置

保存为快捷查询

定位客户	主叫号码	被叫号码	呼叫类型	接听状态	接听坐席	呼入技能组	振铃时长	满意度	呼叫时间	通话时长	操作
未知客户			普通来电	振铃未接听	1003姓名	技能组3	00:00:06		2020-09-02 09:48:56	00:00:00	

导出

共 1 条

10条/页

1

前往

1

页

注意

1. 保存快捷查询的时候，输入的名字与自定义的查询条件名称相同时执行为修改操作，不相同则为新建（默认的快捷查询不允许修改）；
2. 如果选择的默认的快捷查询条件，然后没有改动创建时间条件，这时候加了其它条件，再去保存为新的快捷查询，这时候创建时间应该存的是默认的快捷查询条件对应的时间，而不是具体的时间点。例如 **2018 年 01 月 12** 坐席点击快捷查询“今天”，呼叫开始时间自动带入当天零点的时候，这个时候输入电话号码 **10086**，保存为快捷查询条件“条件 A”，第二天 **2018 年 01 月 13** 坐席再点击快捷查询条件“条件 A”，自动带入的呼叫时间和电话号码，呼叫开始时间带入的是“**2018-01-13 00:00:00**”

6.1.3.3. 删除快捷查询

自定义的快捷查询条件可以删除，光标移至要删除的快捷查询条件显示删除图标，点击后弹出确认删除的提示框，点击“确定”后删除自定义快捷查询条件成功。



6.1.3.4. 查看通话详情

坐席需要了解通话记录的详细信息，可以查看通话记录详情。

操作步骤：

1. 点击通话记录列表操作中的<详情>按钮，如下图所示：



2. 点击后显示该条通话记录的详细信息，如下图所示：

通话详情

关闭

基本信息

对话记录

客户与工单

定位客户：未知客户

主叫号码：01024041804

被叫号码：2019011001

呼叫时间：2020-10-27 14:09:51

挂机时间：

通话时长：00:00:00

呼叫类型：普通来电

接听状态：振铃未接听

接听坐席：11 >> 7000姓名

通话ID：1d4da742-e6ba-4a81-a2aa-ca45ddb91a90

服务号：2019011001(2019011...

号码归属地：北京市

点击转调查：否

通话标签：

通话备注：

质检备注：

触犯规则：客户回答次数

机器人服务时长：00:00:54

便签

IVR轨迹

日期

节点类型

节点

暂无数据

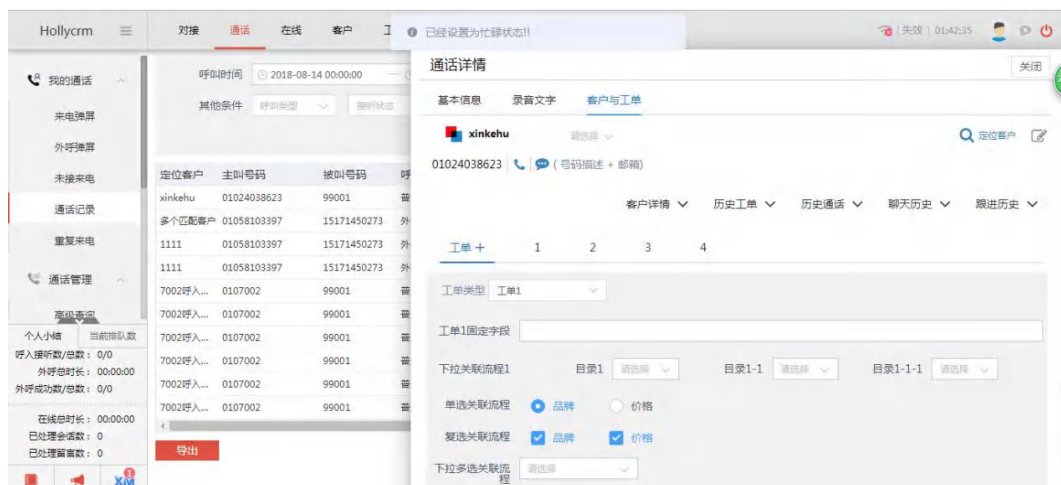
注意：

1) 点击<详情>按钮后，<详情>按钮变灰，刷新列表后，<详情>按钮颜色恢复为未点击前的颜色。

2) 点击查看详情并编辑通话备注后，<详情>按钮显示勾选标识。

定位客户	主叫号码	被叫号码	呼叫类型	接听状态	接听坐席	呼入技能组	振铃时长	满意度	呼叫时间	通话时长	操作
kehui	01058103398	13554183058	外呼去电	已接听	1001姓名		00:00:12	满意	05-05 11:04:28	00:00:56	
来电8001	8001	99001	普通来电	振铃未接听	1001姓名	技能组1	00:00:02		04-30 18:30:16	00:00:00	
来电8001	8001	99001	普通来电	振铃未接听	1001姓名	技能组1	00:00:05		04-30 18:27:07	00:00:00	
来电8001	8001	99001	普通来电	已接听	1001姓名	技能组1	00:00:02		04-30 17:25:56	00:00:54	
来电8001	8001	99001	普通来电	已接听	1001姓名	技能组1	00:00:02		04-29 10:47:25	00:00:22	
来电8001	8001	99001	普通来电	振铃未接听	1001姓名	技能组1	00:00:09		04-28 17:02:04	00:00:00	

3. 通话详情页面显示通话的详细信息和 IVR 轨迹，可以执行听取录音、下载录音和编辑备注、通话标签（需要管理员后台开启编辑标签权限）、查看录音文字的操作。点击客户与工单 tab，可查看通话关联的客户与工单信息，同时坐席通话状态自动置忙。



➤ 通话信息

通话清单信息显示了通话的详细信息，包括定位客户、主叫、被叫、呼叫时间（开始振铃的时间）、摘机时间（电话接通的时间）、通话时长、呼叫类型、接听状态、接听坐席（显示格式为部门》坐席姓名，坐席无部门时，则显示格式为无部门》坐席姓名）、号码归属地、通话标签、备注内容、外呼未接原因、挂断方、点击转调查，如下图：



➤ IVR 轨迹

查看通话详情页面也显示了通话的轨迹信息。通话轨迹就是通话在系统中的移动轨迹，比如经历的技能组、坐席和节点等。该通话轨迹信息记录了本次通话在系统中都经过了哪些

节点、节点的类型和经过节点的时间，如下图所示：

IVR轨迹		
日期	节点类型	节点
2019-04-25 14:33:33	日程	默认日程
2019-04-25 14:33:33	播放语音	中继号：99001默认日程日程语音
2019-04-25 14:33:33	技能组	技能组1
2019-04-25 14:33:35	坐席：1001姓名	响铃
2019-04-25 14:33:37	坐席：1001姓名	接通
2019-04-25 14:33:55	转接	转接
2019-04-25 14:33:55	转接坐席：1002姓名	接通
2019-04-25 14:34:11	内置功能节点	转满意度
2019-04-25 14:34:18	挂机	挂机

流经按键菜单节点的通话，详情页 IVR 轨迹中会展示按键详情。

IVR轨迹		
日期	节点类型	节点
2019-11-25 11:37:05	日程	默认日程
2019-11-25 11:37:05	播放语音	中继号：99002 默认日程日程语音
2019-11-25 11:37:05	采集输入节点	采集工号 (按键值:2000)
2019-11-25 11:37:11	坐席：2000姓名	响铃
2019-11-25 11:37:14	坐席：2000姓名	接通
2019-11-25 11:37:32	内置功能节点	转满意度
2019-11-25 11:37:39	挂机	挂机

通话轨迹只能保存 15 天，如果通话开始时间距离当前时间已达到或者超过 15 天，通话轨迹被清空，如图

IVR轨迹		
日期	节点类型	节点
暂无数据		

注意：

- 1、如果通话轨迹跨天了就会删除 15 天前的轨迹，15 天内的轨迹会保留。

2、ivr 轨迹记录保持、咨询、转验证、转菜单记录、callUrl 节点返回结果。

➤ 录音文字

账户开通了录音转文字服务后，详情页面显示录音转文字页签，点击该页签，页面显示录音转文本内容。

单击录音转文本的文字可以听取录音；双击文字可编辑文字，完成编辑后自动保存。

录音转文本记录上方有一个学习按钮，点击该按钮后，该按钮变为待学习状态。该条录音转文本记录会在学习轨迹里生成一条学习记录，并在凌晨执行学习。



双击文字气泡可播放该条文字。

注意：

1. 通话完成后录音数据实时转换为文本，当同时转文本的录音较多时，录音文件排队转文本存在一定延迟。
2. 阿里云限制只能对时长不超过 1 小时的录音转文本。

6.1.3.5. 通话标签

后台开启编辑标签权限后，坐席可以根据需要在通话详情页面为通话编辑有用的标签信息。

操作步骤：

1、点击通话详情页面的<编辑>按钮，如下图所示：

通话详情

关闭

71

基本信息

录音文字

客户与工单

听取录音

下载录音

加入录音知识库

定位客户：1111

主叫号码：01058103397

被叫号码：15171450273

呼叫时间：08-07 14:24:57

摘机时间：08-07 14:25:21

通话时长：00:00:13

呼叫类型：外呼去电

接听状态：已接听

接听坐席：111 》 1003姓名

号码归属地：湖北省武汉市

点击转调查：否

挂断方：坐席

通话标签：

通话备注：

质检备注：

2、在打开的通话标签选择项中选择通话标签，若设置标签为多选，则可多选；若设置标签为多级层级显示，只能选择一个标签，如下图所示：

通话详情

关闭

71

基本信息

录音文字

客户与工单

听取录音

下载录音

加入录音知识库

定位客户：1111

主叫号码：01058103397

被叫号码：15171450273

呼叫时间：08-07 14:24:57

摘机时间：08-07 14:25:21

通话时长：00:00:13

呼叫类型：外呼去电

接听状态：已接听

接听坐席：111 》 1003姓名

号码归属地：湖北省武汉市

点击转调查：否

挂断方：编辑标签

通话标签：

1 >

2 >

3 >

4 >

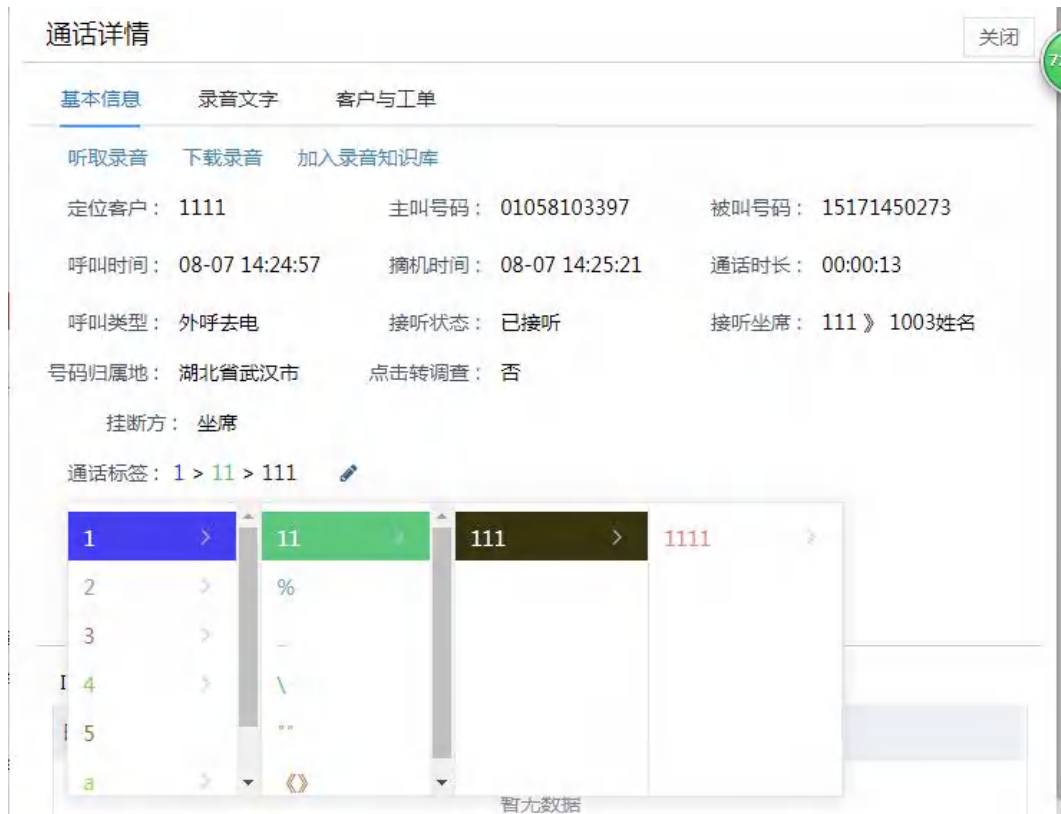
5 >

6 >

节点类型

节点

暂无数据



6.1.3.6. 添加备注

坐席可以根据需要为通话添加有用的备注信息。

操作步骤:

- 1、点击通话详情页面的<编辑>按钮，如下图所示:

通话详情

关闭

基本信息

客户与工单

加入录音知识库

定位客户： 客户1

主叫号码： 01058103397

被叫号码： 13554183058

呼叫时间： 04-03 17:41:58

摘机时间： 04-03 17:42:24

通话时长： 00:01:24

呼叫类型： 外呼去电

接听状态： 已接听

接听坐席： 部门111 》 1001姓名

通话ID： 971c5f19-52ae-4699-91a8-bbbe124a740e 

号码归属地： 湖北省武汉市

点击转调查： 否

挂断方： 坐席

通话标签：

通话备注：

质检备注：

2、在打开的备注内容输入框中填写“备注”，点击<保存>按钮，如下图所示：

通话详情

关闭

基本信息

客户与工单

加入录音知识库

定位客户： 客户1

主叫号码： 01058103397

被叫号码： 13554183058

呼叫时间： 04-03 17:41:58

摘机时间： 04-03 17:42:24

通话时长： 00:01:24

呼叫类型： 外呼去电

接听状态： 已接听

接听坐席： 部门111 》 1001姓名

通话ID： 971c5f19-52ae-4699-91a8-bbbe124a740e 

号码归属地： 湖北省武汉市

点击转调查： 否

挂断方： 坐席

通话标签：

通话备注：

取消

保存

质检备注：

添加了备注信息后可以继续修改备注信息。添加备注后返回我的通话列表页面，通话详情添加备注后用不同详情图标进行区分，如图：

定位客户	主叫号码	被叫号码	呼叫类型	接听状态	接听坐席	呼入技能组	振铃时长	满意度	呼叫时间	通话时长	操作
测试	01031009	96865	普通来电	已接听	8001	技能组1	00:00:02		06-13 18:01:29	00:24:17	  
测试	01031009	96865	普通来电	已接听	8001	技能组1	00:00:02		06-13 17:32:10	00:27:49	  
喻西	0107016	96865	普通来电	已接听	8001	技能组1	00:00:01		06-13 16:58:48	00:28:37	  
喻西	0107016	96865	普通来电	已接听	8001	技能组1	00:00:01		06-13 16:44:20	00:13:22	  
喻西	0107016	96865	普通来电	已接听	8001	技能组1	00:00:02		06-13 14:56:31	01:23:06	  

6.1.3.7. 通话记录对接

管理员后台维护通话记录对接信息后，通话记录详情页面显示所配置的对接页面。

操作步骤：

1、点击通话详情页面的<编辑>按钮，如下图所示：

[基本信息](#)
[工单详情对接](#)
[登录](#)
[新浪](#)
[搜狐](#)
[天涯](#)

[听取录音](#)
[下载录音](#)
[补录](#)

定位客户：lucy
客户号码：0107009
服务号码：96156

呼叫时间：07-10 17:15:23
摘机时间：07-10 17:15:37
通话时长：00:00:14

呼叫类型：普通来电
接听状态：已接听
处理坐席：ccpbx

通话标签：

通话备注：

质检备注：

IVR轨迹

日期	节点类型	节点
2018-07-10 17:15:31	日程	默认日程
2018-07-10 17:15:31	播放语音	中继号：96156默认日程日程语音
2018-07-10 17:15:31	技能组	cc技能组
2018-07-10 17:15:33	坐席：ccpbx	响铃
2018-07-10 17:15:37	坐席：ccpbx	接通
2018-07-10 17:15:51	挂机	挂机

2、点击切换 tab 页，查看通话记录对接信息，如下图所示：



6.1.3.8. 听取录音

对于已接通的通话，系统都自动保存了通话录音文件，坐席可以在线听取录音内容。

点击通话详情页面的<听取录音>按钮，打开听取录音对话框播放通话录音，如下图所示：



点击通话列表的<听取录音>按钮，也打开听取录音对话框播放通话录音，如下图所示：

定位客户	主叫号码	被叫号码	呼叫类型	接听状态	接听坐席	呼入技能组	振铃时长	满意度	呼叫时间	通话时长	操作
客户7005	0107005	96896	转接来电	已接听	8000	普通技能组	00:00:03		08-24 09:59:03	00:00:20	
222228* (...)	0105003	96896	普通来电	已接听	8000	普通技能组	00:00:02		08-21 09:42:00	00:00:13	
222228* (...)	0105003	96896	普通来电	已接听	8000	普通技能组	00:00:05		08-20 10:09:39	00:01:11	
22222	0105003	8000	转接来电	已接听	8000				08-18 17:22:28	00:00:13	
未知客户	01058103398	01010086	外呼去电	已接听	8000		00:00:00		08-18 17:17:21	00:00:03	
未知客户	01058103398	01010086	外呼去电	已接听	8000		00:00:00		08-18 17:16:39	00:00:04	
22222	0105003	96896	普通来电	已接听	8000	普通技能组	00:00:07		08-18 17:07:17	00:00:03	
22222	0105003	96896	普通来电	已接听	8000	普通技能组	00:00:04	不满意	08-18 17:06:50	00:00:07	
hhhh	0105002	96896	普通来电	已接听	8000	普通技能组	00:00:07		08-18 14:56:38	00:00:53	
hhhh	0105002	96896	普通来电	已接听	8000	普通技能组	00:00:05	满意	08-18 14:56:10	00:00:05	

共 35 条

00:01 / 00:05 正常 1.5倍 2.0倍

注意：

- 1) 只有处理状态为“已接听”的通话才可以进行听取录音操作。
- 2) 如果坐席没有听取录音的功能权限，那么列表和通话详情页面不展示听取录音的按钮。
- 3) 点击<听取录音>按钮后，<听取录音>按钮变灰，刷新列表后，<听取录音>按钮颜色恢复为未点击前的颜色。
- 4) 通话记录录音存储时间
- 5) 若后台关闭录音安全策略，则坐席可以在系统内正常听取录音，也可以通过听取录音请求的地址，在浏览器中听；若后台开启录音安全策略，则坐席可以在系统内正常听取录音，但听取录音请求的地址，只有 **10** 秒的有效期，即 **10** 秒内在浏览器中可听

6.1.3.9. 下载录音

对于每个已接听的电话，系统都自动保存了通话的录音文件，具有相应操作权限的坐席可以下载录音文件到电脑本地。

点击通话详情页面的<下载录音>按钮，文件成功保存到系统右下方，坐席可以直接点击查看。如下图所示：

听取录音 下载录音 加入录音知识库

定位客户：1111	主叫号码：01058103397	被叫号码：15171450273
呼叫时间：08-07 14:24:57	摘机时间：08-07 14:25:21	通话时长：00:00:13
呼叫类型：外呼去电	接听状态：已接听	接听坐席：111 》 1003姓名
号码归属地：湖北省武汉市	点击转调查：否	挂断方：坐席
通话标签：1 > 11 > 111 		
通话备注： 		
质检备注：		

注意：

1. 只有处理状态为“已接听”的通话记录才可以进行下载录音操作。
2. 如果坐席没有下载录音的功能权限，那么通话详情页面不展示<下载录音>按钮。

6.1.3.10. 呼叫客户

坐席如果有需要的话也可以直接回拨客户的电话，只需要点击通话清单列表后面的“呼叫”图标即可，就可以将对应的号码带入到软电话中进行外呼。

注意：

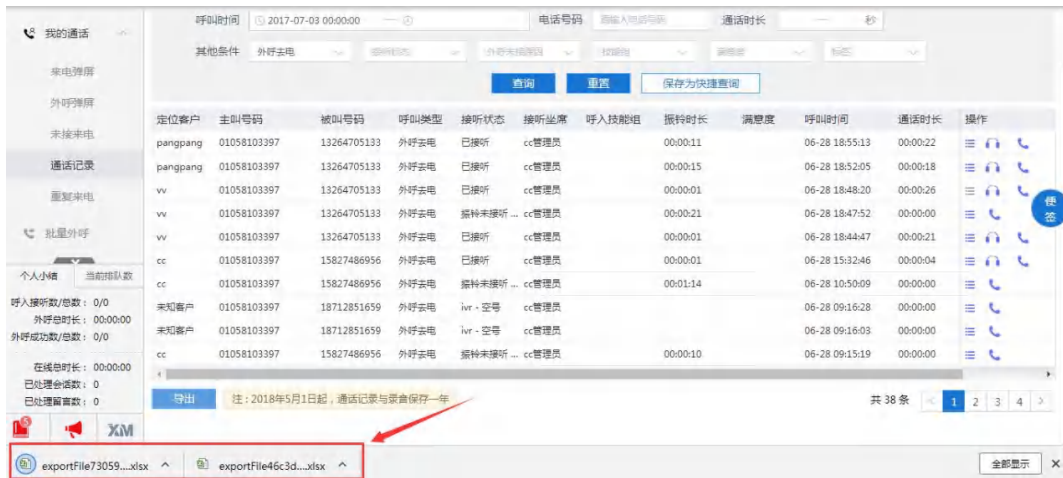
- 1.来电的通话记录点击<呼叫>按钮系统自动拨号主叫号码；去电的通话记录点击<呼叫>按钮系统自动拨号被叫号码。
- 2.回呼客户，如果拨号的电话号码定位到唯一客户，在“我的客户-客户筛选”中查看对应客户，客户拨打次数会加一，通话次数、最后拨打状态、最近更新时间都会刷新；如果外呼号码对应多个客户，定位后客户的外呼信息也不会更新。
- 3.如果配置了外呼自动弹屏，点击<呼叫>按钮，系统自动弹屏到外呼去电页面；如果没有配置外呼自动弹屏。点击<呼叫>按钮，软电话条显示弹屏按钮，点击后可以弹屏到外呼去电页面。
- 4.点击<呼叫>按钮后，<呼叫>按钮变灰，刷新列表后，<呼叫>按钮颜色恢复为未点击前的颜色。

6.1.3.11. 批量导出通话清单

为了更方便的统计通话信息、收集和分析数据，可将查询到的通话数据导出到 excel 表格中保存在电脑本地。

操作步骤：

在通话清单的查询界面中输入查询条件，点击<查询>按钮，查询出需要导出的通话清单列表，点击<导出>按钮执行导出操作，将通话清单导出到本地，系统会显示如下图：



单击文件，打开导出的通话记录，即可查看详细数据。导出文档包含记录所有相关字段及按键轨迹信息。

定位客户	主叫号码	被叫号码	呼叫类型	接听状态	接听坐席	呼入技能组	振铃时长	满意度	呼叫时间	通话时长	操作
pangpang	01058103397	13264705133	外呼去电	已接听	cc管理		00:00:11		06-28 18:55:13	00:00:22	
pangpang	01058103397	13264705133	外呼去电	已接听	cc管理		00:00:15		06-28 18:52:05	00:00:18	
vv	01058103397	13264705133	外呼去电	已接听	cc管理		00:00:01		06-28 18:48:20	00:00:26	
vv	01058103397	13264705133	外呼去电	振铃未接听...	cc管理		00:00:21		06-28 18:47:52	00:00:00	
vv	01058103397	13264705133	外呼去电	已接听	cc管理		00:00:01		06-28 18:44:47	00:00:21	
cc	01058103397	15827486956	外呼去电	已接听	cc管理		00:00:01		06-28 15:32:46	00:00:04	
cc	01058103397	15827486956	外呼去电	振铃未接听...	cc管理		00:01:14		06-28 10:50:09	00:00:00	
未知客户	01058103397	18712851659	外呼去电	ivr - 空号	cc管理				06-28 09:16:28	00:00:00	
未知客户	01058103397	18712851659	外呼去电	ivr - 空号	cc管理				06-28 09:16:03	00:00:00	
cc	01058103397	15827486956	外呼去电	振铃未接听...	cc管理		00:00:10		06-28 09:15:19	00:00:00	

注意：

- 1、如果管理员在后台没有配置通话记录批量导出的权限，那么不展示<导出>按钮。
- 2、通话详情页面的归属地对应导出文件中的省、市字段。

6.1.3.12. 查看质检评分结果

坐席可以在通话记录列表上查看到通话的质检评分，点击评分数还可查看评分详情。

我的通话记录查询

快捷查询 今天 昨天 本月 上个月

呼叫时间 2018-03-02 00:00:00 电话号码 请输入电话号码 通话时长 秒

其他条件 呼叫类型 接听状态 技能组 满意度 关键字

查询 重置 保存为快捷查询

定位客户	主叫号码	被叫号码	状态	接听坐席	呼入技能组	振铃时长	满意度	呼叫时间	通话时长	评分数	操作
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:04		02-28 15:53:49	00:00:10	71	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww外呼02...	58103397	13477070152	并	8000姓名		00:00:00		02-27 14:42:55	00:01:22	71	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-27 10:20:42	00:00:57	24	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-27 09:59:47	00:00:28	50	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-27 09:51:09	00:02:31	50	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:03		02-26 18:02:37	00:00:06	0	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:31		02-26 17:51:48	00:00:32	0	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-26 17:48:34	00:03:04	1334	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww201712...	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-26 17:47:47	00:00:33	11	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-26 17:45:55	00:01:06	6	≡ ⓞ ⓞ ⓞ

点击蓝色数字链接，弹出该通话质检详情页面。

我的通话记录查询

快捷查询 今天 昨天 本月 上个月

呼叫时间 2018-03-02 00:00:00 电话号码 请输入电话号码 通话时长 秒

其他条件 呼叫类型 接听状态 技能组 满意度 关键字

查询 重置 保存为快捷查询

定位客户	主叫号码	被叫号码	状态	接听坐席	呼入技能组	振铃时长	满意度	呼叫时间	通话时长	评分数	操作
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:04		02-28 15:53:49	00:00:10	71	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww外呼02...	58103397	13477070152	并	8000姓名		00:00:00		02-27 14:42:55	00:01:22	71	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-27 10:20:42	00:00:57	24	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-27 09:59:47	00:00:28	50	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-27 09:51:09	00:02:31	50	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:03		02-26 18:02:37	00:00:06	0	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:31		02-26 17:51:48	00:00:32	0	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-26 17:48:34	00:03:04	1334	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww201712...	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-26 17:47:47	00:00:33	11	≡ ⓞ ⓞ ⓞ
csww022621	0107009	616902	并	8000姓名	csww呼入	00:00:02		02-26 17:45:55	00:01:06	6	≡ ⓞ ⓞ ⓞ

导出

通话质检详情

系统评分数：71

评分项	得分
通话时长	20
振铃时长	35
满意度	8
关键词	8

人工评分数：24

评分项	权重	得分
专业水平	40%	33
态度语气	30%	33
解决程度	30%	2

总评分数：24

总分算法：人工评分数

质检备注：只有人工评分数

6.1.3.13. 客户与工单

点击客户与工单 tab，可查看该通电话所关联的客户与工单信息。

操作步骤：

1、点击通话详情页的<客户与工单>，如下图所示：

通话详情

关闭

基本信息

录音文字

客户与工单

xinkehu

请选择

定位客户

01024038623

(号码描述 + 邮箱)

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

跟进历史

工单 +

1

2

3

4

工单类型

工单1

工单1固定字段

下拉关联流程1

目录1

请选择

目录1-1

请选择

目录1-1-1

请选择

单选关联流程

品牌

价格

复选关联流程

品牌

价格

下拉多选关联流程

请选择

2、客户与工单页面，上半部分展示了客户信息，中间部分包含客户详情、历史工单、历史通话、聊天历史、跟进历史标签页。下半部分为新建工单模块。

xinkehu

请选择

定位客户

01024038623

(号码描述 + 邮箱)

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

跟进历史

工单 +

1

2

3

4

工单类型

工单1

工单1固定字段

下拉关联流程1

目录1

请选择

目录1-1

请选择

目录1-1-1

请选择

单选关联流程

品牌

价格

复选关联流程

品牌

价格

下拉多选关联流程

请选择

注意：

- 1) 客户来电和外呼去电的弹屏还在页面上，不允许在通话记录详情页查看客户与工单 tab 页。在来电弹屏或外呼弹屏页面删除弹屏后，可以在通话记录详情页查看。
- **定位客户：**对于定位错误的通话记录，没有创建工单之前可以点击“定位客户”进行二次定位，重新选择客户。

按客户信息定位

通过号码 **13545867951** 为您定位到以下客户，请选择：

操作	客户名称	联系方式
> 选中	姜玲	13545867951
> 选中	姜玲1	13545867951

共 2 条
1

➤ 客户详情

来电弹屏定位客户后，来电登记页面展现客户详情信息，如图：

补录
返回

lucy 白金客户
定位客户

0107009 (号码描述 + 邮箱)

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

跟进历史

描述：潜在客户
公司地址：
性别：女
年龄：28
所属人：cc管理员
客户数据库：cc客户数据库
最近跟进时间：
省：北京市
客户担保人：cc

联系人邮箱：
备注：
生日：1991-06-06
公司网站：www.sohu.com
创建人：cc管理员
创建时间：2018-07-02 19:43:06
来源：
市：北京市
客户备注：

工单 +

客户关联关系

工单类型 投诉工单

可以编辑客户，查看客户详情、历史工单、历史通话和聊天历史，操作与我的客户模块中 11.1.5 章节修改客户、11.1.6 章节查看客户一致。

- **跟进历史：**客户查看页面下方，展现客户的跟进历史信息，默认只显示跟进内容，如下图所示：



可根据筛选条件：全部、客户状态变更、所属人变更、关键信息变更（包括客户名称、联系电话、数据来源的变更）、跟进计划变更、跟进内容新增快速查询跟进历史。

- **创建工单：**选择工单类型填写工单信息，点击<提交>按钮即创建工单成功。

补录 返回

lucy 白金客户 定位客户

0107009 (号码描述 + 邮箱)

客户详情 历史工单 历史通话 聊天历史 跟进历史

工单 + 客户关联关系

工单类型 投诉工单

* 业务号码

受理时间 选择日期时间

归属地

☐ 北京市 ☐ 天津市 ☐ 上海市 ☐ 重庆市 ☐ 安徽省

☐ 福建省 ☐ 广东省 ☐ 广西省 ☐ 甘肃省 ☐ 贵州省

☐ 河北省 ☐ 河南省 ☐ 湖北省 ☐ 湖南省 ☐ 海南省

☐ 黑龙江省 ☐ 浙江省 ☐ 江苏省 ☐ 江西省 ☐ 吉林省

☐ 辽宁省 ☐ 内蒙古 ☐ 宁夏 ☐ 青海省 ☐ 山东省 ☐ 山西省

☐ 陕西省 ☐ 四川省 ☐ 新疆 ☐ 西藏 ☐ 云南省 ☐ 香港

客户来电转接后，客户来电和转接通话客户与工单页面都可以看到客户来电和转接时生成的所有工单，工单信息显示客户来电和转接的通话信息。如图

补录 返回

客户7005 金牌客户 ✎

0107005 | (33333www,1222@q...) | 111122222 | (号码描述 + 邮箱)

[客户详情](#) [历史工单](#) [历史通话](#) [聊天历史](#) [跟进历史](#)

[2018082700002 +](#) 客户关联信息 客户关联信息1 2018082700004

【投诉工单】 [创建工单](#) [完成步骤](#) 优先级 无 所属人 待领取工单池

来电号码: 0107005 来电时间: 2018-08-27 15:11:32 通话时长: 00:01:44

号码备注: 1222@qq.com,33333www

来电号码: 0107005 来电时间: 2018-08-27 15:10:57 通话时长: 00:00:25

号码备注: 1222@qq.com,33333www

固定字段1:

固定字段2:

单选: 复选框:

下拉多选: 下拉选项:

注意:

- 1) 通话已创建工单后不能重新定位客户。
- 2) 对客户进行编辑或定位时，切换至其他页面再切换回来，页面信息暂存且页面不会收起；
- 3) 当系统存在多种不同类型的工单时，点击工单类型下拉框选择需要创建的工单类型；
- 4) 点击“+”打开新建工单 tab 页，一通电话可同时创建多个工单；
- 5) 当客户未定位时，需要先定位客户，客户定位成功后才可创建多个工单；
- 6) 创建工单之后可以在补录页面下方查看到流转历史。
- 7) 当工单字段为“多行文本”格式时，该字段的输入框为富文本框格式，支持编辑带格式文本，配置链接、上传图片等

6.1.4. 未接通话

为了方便坐席能够快速的查找和处理漏接的电话，系统提供了未接听通话模块。坐席必须在三天内处理完未接通话，否则无法看到记录，没办法进行处理。坐席在该模块可以查询到所有管理员分配给自己回电的记录，然后一个一个的去回电，回电成功的记录将不会再显

示在未接听列表中。

点击桌面菜单区的“通话—未接来电”，系统操作区显示未接听通话页面，如下图所示：



6.1.4.1. 查询未接听通话

坐席可以查询到所有管理员分配给自己回电的记录，然后一个一个的去回电，回电成功的记录将不会再显示在未接听列表中。

系统提供查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
电话号码	通话的主叫号码或被叫号码，支持精确匹配不支持模糊匹配。
呼入技能组	来电呼入哪个技能组时没有坐席接听
接听状态	➤ IVR：来电没有转接坐席或技能组，通话 IVR 流程解决问题或来电转接坐席技能组之前就挂机了。 ➤ 振铃未接通：坐席外呼的客户拒接没有接通电话；外呼振铃超时；呼入来电转接技能组/坐席，坐席接通前客户挂机； ➤ 排队放弃：客户在排队等待坐席接听时挂机放弃排队的通话。 ➤ 已留言：包含客户留言的通话。
未接来电数	➤ 来电呼入的未接次数

输入查询条件，点击<查询>按钮，未接听通话列表显示符合查询条件的通话记录，如下图所示；点击<重置>可清空输入的查询数据。



未接听通话列表显示的字段含义见下表：

列表字段名称	描述
定位客户	当来电是系统已存在客户时会自动定位客户的名称，如果是陌生电话来电或者外呼时则显示未知客户（若在客户信息中修改了客户名称，则自动同步未接来电页面的客户名称）
主叫号码	未接通电话的呼入号码
被叫号码	未接通电话的呼出号码
呼叫时间	客户打电话呼入系统的时间
接听状态	➤ IVR：来电没有转接坐席或技能组，通话 IVR 流程解决问题或来电转接坐席技能组之前就挂机了。 ➤ 振铃未接通：坐席外呼的客户拒接没有接通电话；外呼振铃超时；呼入来电转接技能组/坐席，坐席接通前客户挂机； ➤ 排队放弃：客户在排队等待坐席接听时挂机放弃排队的通话。 ➤ 已留言：包含客户留言的通话。
接听坐席	应该接听来电的坐席
呼入技能组	来电呼入哪个技能组时没有坐席接听
处理坐席	将未接听来电分配进行回呼的坐席
未接来电数	同一个来电号码的未接来电的统计数量

注意：

- 1) 坐席可以看到的数据是“接听坐席”或“处理坐席”是自己的记录。
- 2) 未接来电数代表该来电号码呼入没有被接通的来电数量。客户呼入到当前坐席处

振铃未接听生成一条未接来电后，未接来电数为 1。客户再次进线如果依然分配给当前坐席振铃后还是没有接通，那么未接来电列表中该来电号码对应的记录未接来电数加 1，其他的信息自动更新为最新一条未接来电的信息。

- 3) 同一个号码多个未接电话只显示一条未接来电记录，未接来电数会累加，如果选择具体的未接状态就会显示不同的未接来电条数。例如：同一个号码有 4 条未接来电，最后一通未接是 ivr，还有 3 通未接是排队放弃，如果查询条件选排队放弃的状态，显示未接来电数是 3 条，而不是 4 条
- 4) 生成未接来电记录后客户再次呼入成功或者坐席回呼成功该未接来电记录都会自动删除

6.1.4.2. 外呼未接听通话

坐席查询到需要自己处理的漏接电话后，可以将电话拨回去进行回呼，询问客户拨打电话的原因是什么。

定位客户	主叫号码	被叫号码	呼叫时间	接听状态	接听坐席	呼入技能组	处理坐席	未接来电数	操作
姜玲1	135****7951	56592235	01-09 10:56:04	振铃未接听	8003	呼入技能组	8003	1	
未知客户	8000	56592235	01-09 10:53:36	振铃未接听	8003	呼入技能组	8003	1	

点击“快速回电”后，客户接通后软电话显示，坐席外呼接通后这条漏接电话就会在未接听通话列表中消失。

注意：

- 1.点击“快速回电”系统自动拨号主叫号码；
- 2.回呼客户，如果拨号的电话号码定位到唯一客户，在“我的客户-客户筛选”中查看对应客户，客户拨打次数会加一，通话次数、最后拨打状态、最近更新时间都会刷新。
- 3.如果配置了外呼自动弹屏，点击“呼叫”，系统自动弹屏到外呼去电页面；如果没有配置外呼自动弹屏。点击“呼叫”，软电话条显示弹屏按钮，点击后可以弹屏到外呼去电页面。

6.1.4.3. 批量导出通话清单

为了更方便的统计未接来电信息、收集和分析数据，可将查询到的未接来电数据导出到

excel 表格中保存在电脑本地上。

在我的未接来电的查询界面中输入查询条件，点击<查询>按钮，查询出需要导出的未接来电清单列表。点击<导出>按钮，执行导出操作：

定位客户	主叫号码	被叫号码	呼叫时间	接听状态	接听坐席	呼入技能组	处理坐席	未接来电数	操作
廖玲1	135****7951	56592235	01-09 10:56:04	接听未接听	8003	呼入技能组	8003	1	
未知客户	8000	56592235	01-09 10:53:36	接听未接听	8003	呼入技能组	8003	1	

导出

注：未接来电中只显示最近三天的未接电话，同一个来电号码只显示最新的一条未接来电。

共 2 条

1

单击文件，打开导出的未接来电，即可查看详细数据。

注意：如果管理员在后台没有配置未接来电批量导出的功能权限，那么该页面不展示<导出>按钮。

6.1.5. 重复来电

为了统计坐席的一次性解决率，系统提供重复来电模块。管理员开启了重复来电统计后，当同一个号码在重复来电判断时间间隔内：比如重复来电判断时间间隔设置为 1 天，0107008 这个号码在 24 小时内来电超过 1 次，系统会记录这个号码为重复来电。

点击桌面菜单区的“通话—重复来电”，系统操作区显示重复来电页面，如下图所示：

Hollycrm

☰

通话

在线

客户

工单

更多

失败 | 00:00:08

👤

🔊

🔌

☎️ 我的通话

⌵

来电弹屏

外呼弹屏

未接来电

通话记录

重复来电

个人小结

当前排队数

呼入接听数/总数: 0/0

外呼总时长: 00:00:00

外呼成功数/总数: 0/0

在线总时长: 00:00:00

已处理会话数: 0

已处理留言数: 0

📞

🔊

XM

🔍 我的重复来电查询

电话号码

呼入技能组

查询天数

来电次数 次

查询

重置

定位客户	主叫号码	被叫号码	最近呼叫时间	接听状态	最近接听坐席	呼入技能组	来电次数
7002呼入客户	0107002	99001	2019-08-05 10:31:26	已接听	1002姓名	技能组2	1

导出

注: 重复来电中只显示最近十四天的重复电话, 同一个来电号码只显示最新的一条重复电话。

共 1 条

<

1

>

6.1.5.1. 查询重复来电

重复来电列表显示同一个号码呼入到当前登录坐席的重复来电记录。

系统提供查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
电话号码	通话的主叫号码或被叫号码，支持精确匹配，不支持模糊匹配。
呼入技能组	来电呼入哪个技能组时没有坐席接听
查询天数	查询选项按配置的天数，最多显示：一天以内、两天以内、三天以内、七天以内、十四天以内
来电次数	支持自定义输入重复来电次数的查询范围

输入查询条件，点击<查询>按钮，未接听通话列表显示符合查询条件的重复来电记录，如下图所示；点击<重置>按钮可清空输入的查询数据。



重复来电电话列表显示的字段含义见下表：

列表字段名称	描述
定位客户	当来电是系统已存在客户时会自动定位客户的名称，如果是陌生电话来电或者外呼时则显示未知客户
主叫号码	重复来电的呼入号码
被叫号码	客户重复呼入的呼出号码
最近呼叫时间	客户最新一次打电话呼入系统的时间
接听状态	➤ 已接听：呼入电话被接听
最近接听坐席	最近接听来电的坐席

呼入技能组	来电呼入哪个技能组
来电次数	同一个来电号码在重复来电判断时间间隔内容的呼入已接听次数

注意：

- 1) 坐席可以看到的数据是“接听坐席”是自己的记录。
- 2) 重复来电中指显示最多最近十四天的重复来电。
- 3) 同一个来电号码只显示最新的一条重复电话。

6.1.5.2. 导出重复来电

点击<导出>按钮，如下图所示：



选择保存的文件夹后，页面下方显示导出的文件，点击即可打开文件，如下图所示：



6.1.5.3. 查看详情

管理员点击重复来电后的数字，可查看重复来电记录详情。



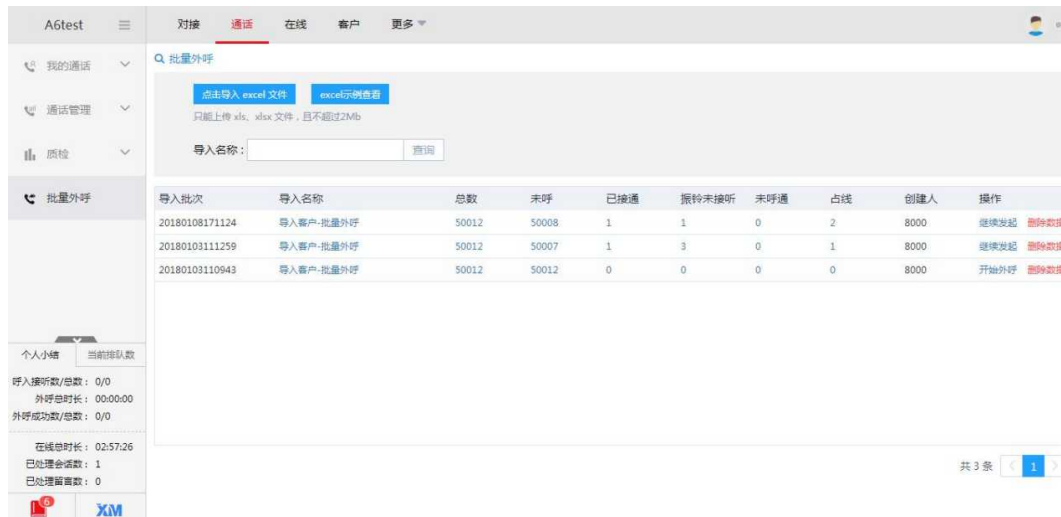
详情页面如下，通话记录按呼叫时间倒序排列，可查看各通话的详情和听取录音：



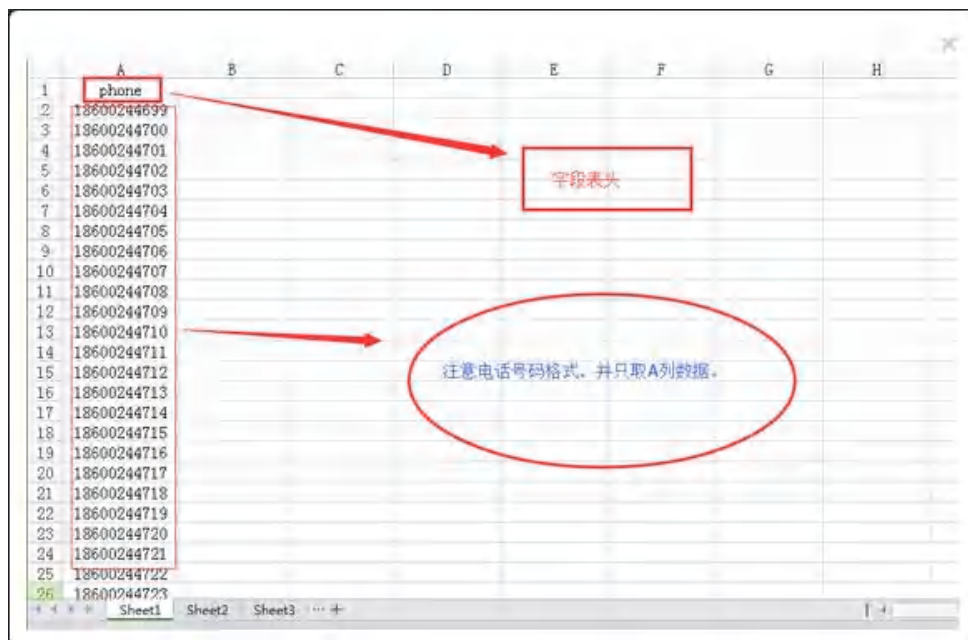
来电次数显示选择时间范围内的，点进去详情显示所有历史的;我的通话显示当前坐席，通话管理显示权限范围内坐席接听的。

6.1.6. 批量外呼

进入路径“通话-批量外呼”，可以批量外呼客户。



- **查看示例：** 点击<excel 示例查看>按钮可以查看导入文件格式模板：



- **导入 excel 数据：** 点击<选择文件>按钮，选择要外呼的客户 excel 文件上传，弹出成功提示：



开始：点击进入批量外呼页面；

取消：点击关闭提示页面、返回到列表。

- **查询：**输入导入文件名称可快速查询文件。
- **修改文件名称：**点击列表中的文件名称可以修改：

导入名称

×

请输入修改名称：

修改

- **删除数据：**点击列表中的<删除数据>按钮弹出确认提示，点击<确定>按钮删除数据。
- **开始外呼：**点击文件上传成功提示中的<立即外呼>按钮或者文件列表中的<开始外呼>按钮，打开设置页面：

开始外呼

×

提示：用户最大并发数为 **5**，当前并发数不能超过最大并发数。

请选择： 并发数：

开始外呼

选择服务号、输入并发数点击<开始外呼>按钮进入批量外呼页面：

导入名称：导入客户-批量外呼 导入批次：20180108171124

暂停 停止

外呼中...

50012	50010	1
总数	未呼	已呼通
0	0	1
振铃未接听	未呼通	占线

显示外呼状态和各种状态的统计情况；

暂停：点击暂停外呼，按钮变成“恢复”，再次点击恢复继续外呼；

停止：点击结束批量外呼；下次再发起可以点击导入文件列表中的“继续发起”继续批

量外呼；

注意：

1. 批量外呼已经完成的记录可再次发起外呼，再次发起会重新外呼上次振铃未接听、未呼通和占线的数据。
 2. 同一账户下已有一个用户发起批量外呼，其他用户登录系统点击工具-批量外呼会直接进入外呼页面。
 3. 批量外呼的时候可以选择批量外呼服务号和智能语音服务号，批量外呼的服务号并发控制是 2，智能语音服务号的并发数由设置的 IVR 版 license 并发数控制。
- **外呼数据：**批量外呼后查看外呼数据，列表外呼批次的总数、未呼、已呼通、振铃未接听、未呼通、占线数据都可以点击

导入批次	导入名称	总数	未呼	已接通	振铃未接听	未呼通	占线	创建人	操作
20180108171124	导入客户-批量外呼	50012	50008	1	1	0	2	8000	继续发起 删除数据
20180103111259	导入客户-批量外呼	50012	50007	1	3	0	1	8000	继续发起 删除数据
20180103110943	导入客户-批量外呼	50012	50012	0	0	0	0	8000	开始外呼 删除数据

点击数据链接可以查看电话号码详细，如图

占线

请输入电话号码：

请输入查询号码

查询

电话号码	更新时间
13455569767	2018-01-08 17:22:28
13455588070	2018-01-08 17:21:47

查看电话号码明细页面输入电话号码可以进行查询。

6.1.7. 智能看板

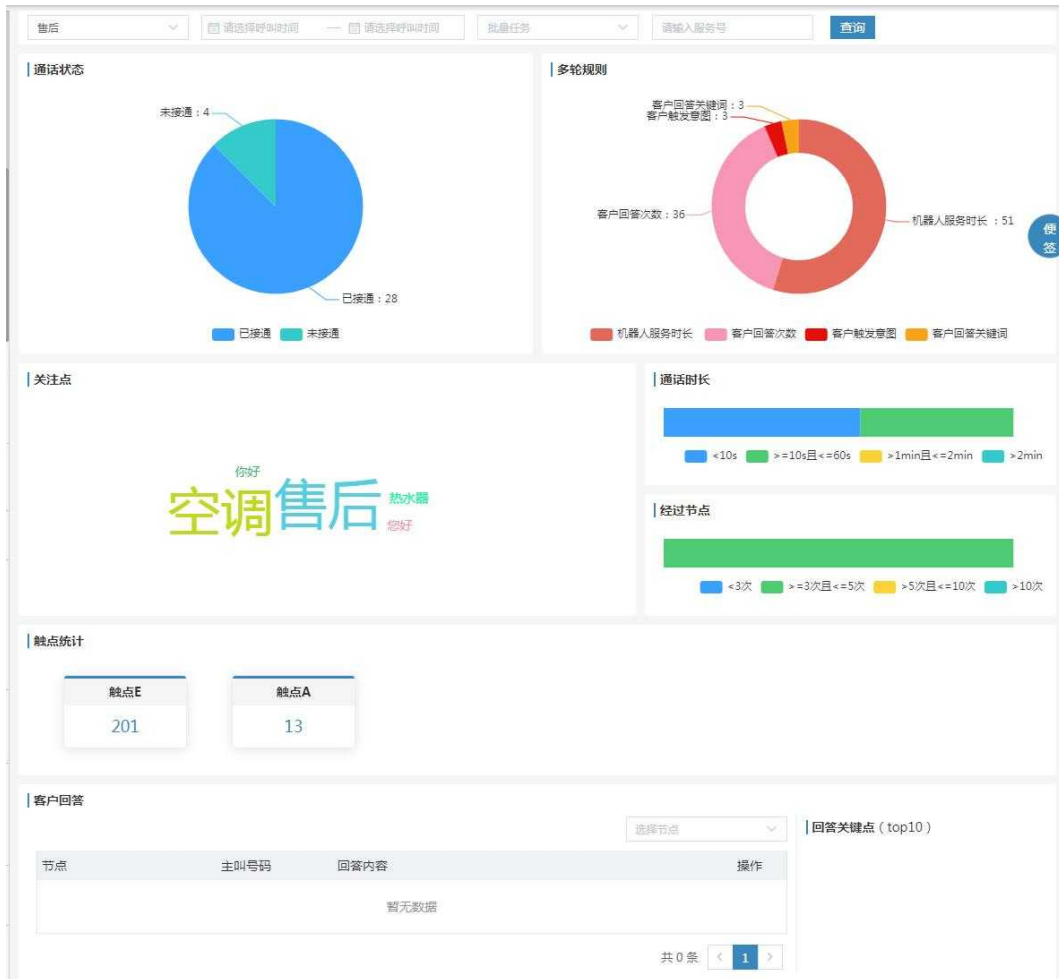
管理员在智能看板页面可查看智能通话的统计数据，页面需按多轮树进行查询。



系统提供查询的字段如下表所示：

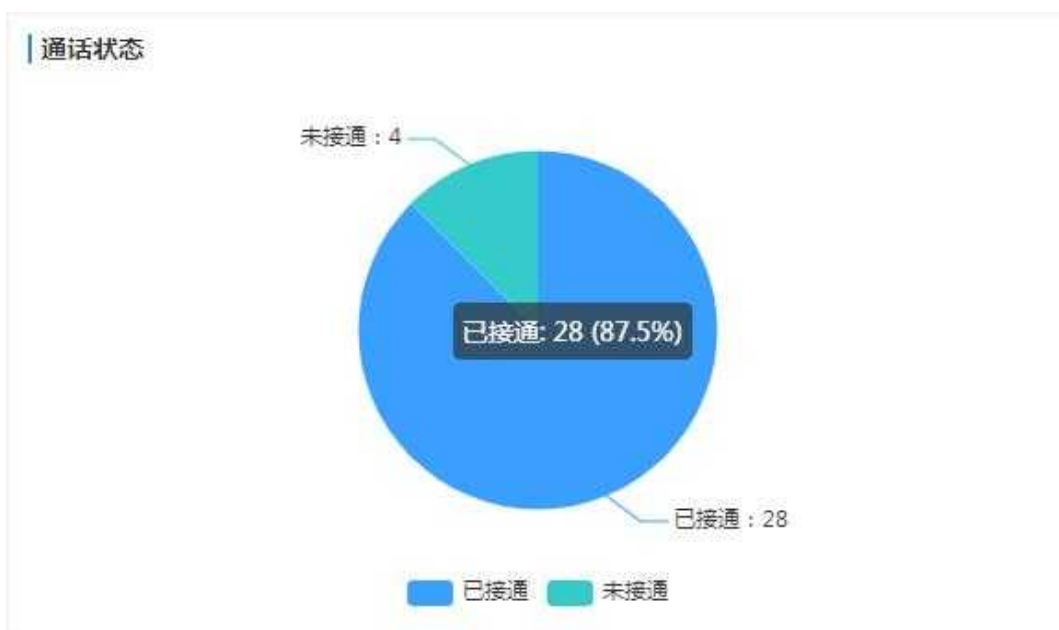
查询字段名称	描述
多轮树	智能模块配置的多轮树。
呼叫时间	默认带入开始时间为昨天，可自定义时间进行查询
批量任务	表单批量外呼中配置的任务
服务号	支持按呼入的服务号进行查询

输入查询条件，点击<查询>按钮，未接听通话列表显示符合查询条件的重复来电记录，如下图所示；点击<重置>按钮可清空输入的查询数据。



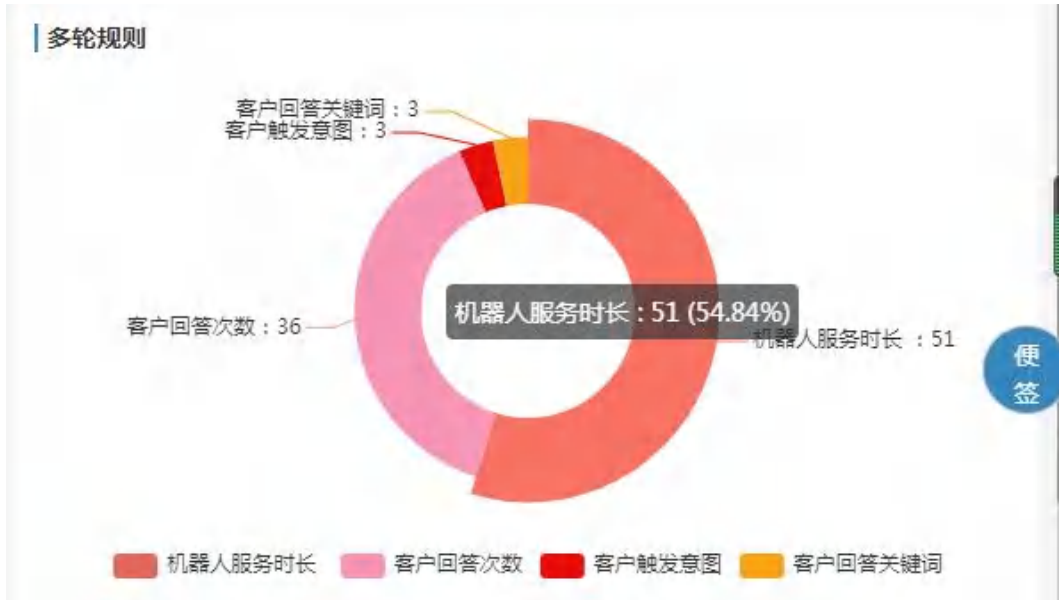
➤ 通话状态

通话状态模块统计查询条件范围内的已接通、未接通通话，以饼状图显示。鼠标移至显示详细数据和占比。



➤ 多轮规则

多轮规则模块统计查询条件范围内客户呼入时触发的规则情况，以环状图显示，鼠标移至显示详细数据和占比。



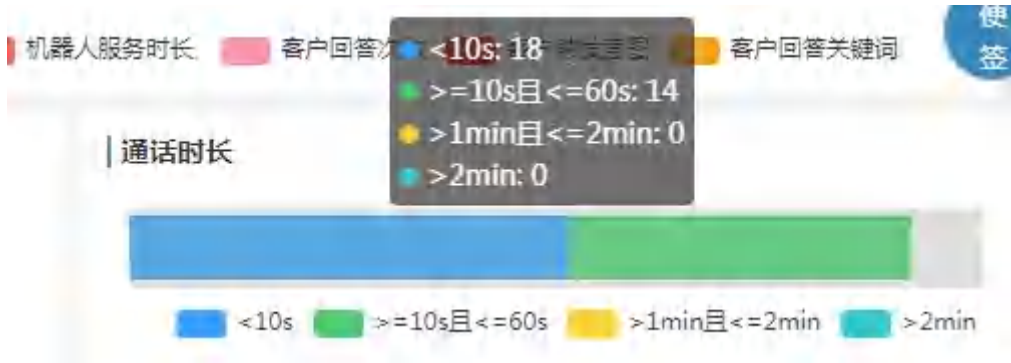
➤ 关注点

关注点模块显示查询条件范围内客户呼入触发的关键词统计，被触发的次数越多则字体显示越大，鼠标移至显示该关键词被触发的次数。



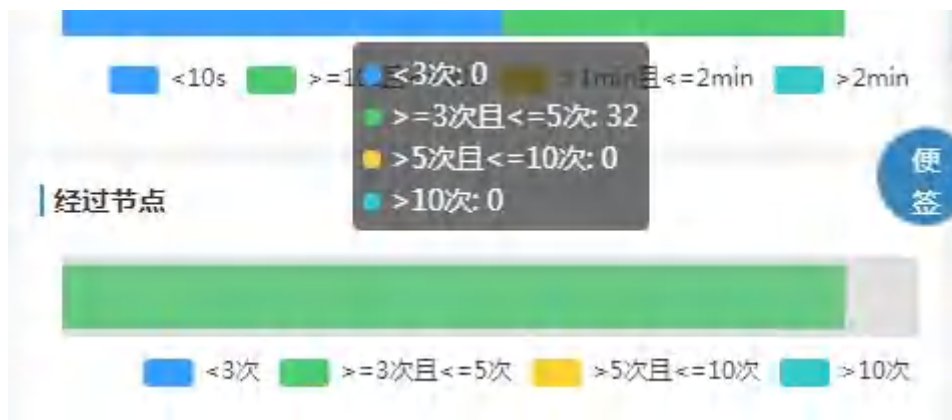
➤ 通话时长

通话时长模块统计查询条件范围内客户呼入时长，按进度条形式显示，鼠标移至显示详情数据。



➤ 经过节点

经过节点模块统计查询条件范围内客户呼入时经过节点次数情况，以进度条形式显示，鼠标移至显示具体数据。



按经过的节点来统计，同一个节点只有回复节点话术和知识库才会给轮次加一，无输入和无匹配都不会加一。

➤ 触点统计

触点统计模块统计查询范围内客户呼入时经过节点引用的触点的数据(一个触点可能关联多个节点)。



➤ 客户回答

客户回答模块统计查询范围内，客户呼入回答的采集节点的所有数据，选择节点下拉显示所有的采集节点，列表字段显示节点名称、主叫号码、回答内容和操作按钮。

客户回答		
节点	主叫号码	回答内容
姓名采集	2019011001	测试
年龄采集	2019011001	是吧
性别采集	2019011001	转人工
姓名采集	2019011001	小陈
年龄采集	2019011001	12
性别采集	2019011001	女
姓名采集	2019011001	小唐
年龄采集	2019011001	五一
性别采集	2019011001	女
姓名采集	2019011001	小美

共 33 条 < 1 2 3 4 >

点击记录后的<详情>按钮弹出对话记录详情页面。

16

11

客户回答

节点	主叫号码	回答内容
姓名采集	2019011001	测试
年龄采集	2019011001	是吧
性别采集	2019011001	转人工
姓名采集	2019011001	小陈
年龄采集	2019011001	12
性别采集	2019011001	女
姓名采集	2019011001	小唐
年龄采集	2019011001	五一
性别采集	2019011001	女
姓名采集	2019011001	小美

对话记录

机器人 2020-10-22 16:06:02

hi, 海尔售后很高兴为您服务

未知客户 2020-10-22 16:06:13

空调售后 2.8*

机器人 2020-10-22 16:06:13

空调服务电话上门维修, 收费透明合理, 24小时上门维修, 随叫随到。服务范围:全国各地区均有网点, 就近安排师傅上门!

机器人 2020-10-22 16:06:26

稍等, 为您查询中

机器人 2020-10-22 16:06:28

您好, 未查询到相关信息

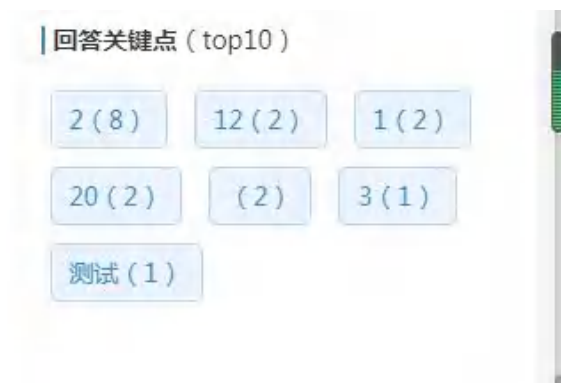
机器人 2020-10-22 16:06:31

请问您的姓名?

未知客户 2020-10-22 16:06:40

➤ 回答关键点 (top10)

回答关键点 (top10) 模块统计查询范围内, 客户回答触发的关键词前 10 位, 并显示每个关键词被触发的次数。



注: 智能看板中实时生成的数据: 通话状态、通话时长、对话轮次、客户回答。

6.2. 短信

6.2.1. 短信记录

坐席在我的短信记录页面中可以查看到自己发送的短信记录。

点击桌面菜单区的“短信—我的短信记录”菜单，如下图所示：



6.2.1.1. 查询短信记录

坐席可以查询到自己发送短信的记录。

系统提供查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
发送时间	发送短信的时间，可以查询某个时间范围的短信记录。
发送号码	可以通过发送号码查询短信记录
发送状态	➤ 成功：发送成功的短信记录。 ➤ 失败：发送失败的短信记录； ➤ 发送中：正在发送中的短信记录。 注意：发送成功与失败是只系统发送的状态，不是用户接收的状态。

输入查询条件，点击<查询>按钮，未接听通话列表显示符合查询条件的通话记录，如下图所示；点击<重置>可清空输入的查询数据。

我的短信查询

发送时间

—

发送号码

请输入号码进行查询

发送状态

请选择

查询

重置

发送号码	发送时间	对应客户	发送状态	拆分条数	发送方式	发送内容	操作
> 13554183058	2019-01-28 16:5...	来电8001	成功	1	来电弹屏	xiongyy0121给您发送了一个聊天链接：http://123.56.20.159:8071/su...	重发
> 13554183058	2019-01-28 16:5...	kehu1	成功	1	外呼弹屏	xiongyy0121给您发送了一个聊天链接：http://123.56.20.159:8071/su...	重发

共 2 条 < 1 >

短信记录列表显示的字段含义见下表：

列表字段名称	描述
发送号码	短信接收的号码
发送时间	短信发送的时间
对应客户	若发送号码有对应的客户则显示客户名称，否则显示为空
发送状态	- 成功：发送成功的短信记录。 - 失败：发送失败的短信记录； - 发送中：正在发送中的短信记录。 注意：发送成功与失败是只系统发送的状态，不是用户接收的状态。
拆分条数	根据运营商要求将较长短信拆分成多条进行发送
发送方式	短信发送途径（只记录短信链接发送途径） - 来电弹屏 - 外呼弹屏
发送内容	发送的短信内容

6.2.1.2. 查看短信发送详情

点击发送记录前的<展开>按钮，展开发送详情页面，再次点击可收起详情页面：

发送号码	发送时间	对应客户	发送状态	拆分条数	发送方式	发送内容	操作
< 13554183058	2019-01-28 16:5...	来电8001	成功	1	来电弹屏	xiongyy0121给您发送了一个聊天链接：http://123.56.20.159:8071/su...	重发

发送号码

13554183058

发送时间

2019-01-28 16:53:26

发送内容

xiongyy0121给您发送了一个聊天链接：http://123.56.20.159:8071/su_rwwr8mdelhl，该链接有效时间为30分钟，请在有效时间内点击进入。

详情页面显示字段：

字段名称	描述
------	----

发送号码	短信接收的号码
发送时间	短信发送的时间
发送内容	发送的短信内容

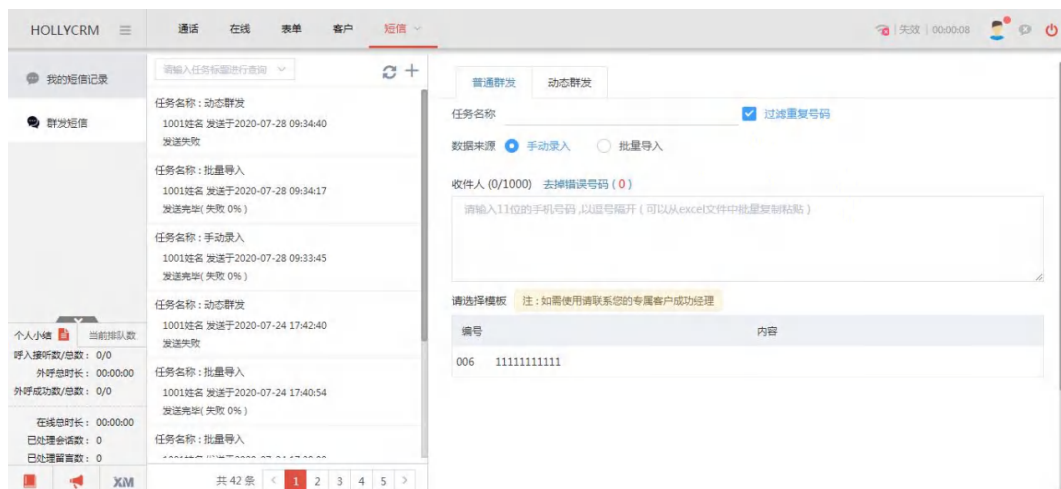
6.2.1.3. 重发

对于发送失败或者需要再次发送的短信,点击短信记录后的<重发>按钮即可重新发送短信,列表生成新的短信记录。

6.2.2. 短信群发

坐席在系统中可以进行短信群发。

点击桌面菜单区的“通话—短信群发”按钮,在操作区会显示短信群发相关信息。



6.2.2.1. 添加群发任务

点击<添加群发任务>按钮,页面右边显示短信群发编辑页面,包括普通群发和动态群发。

6.2.2.2. 普通群发

普通群发

动态群发

任务名称 ☒ 过滤重复号码

数据来源 ☒ 手动录入 ☐ 批量导入

收件人 (0/1000) [去掉错误号码 \(0\)](#)

请输入11位的手机号码,以逗号隔开 (可以从excel文件中批量复制粘贴)

请选择模板 注:如需使用请联系您的专属客户经理

编号	内容
006	11111111111

需要填写的字段:

字段名称	描述
任务名称	最多 20 个字符
数据来源	可选手动录入或批量导入
收件人	接收短信的号码，输入多个号码，以英文逗号隔开
选择模板	只显示普通模板

默认勾选过滤重复号码。勾选后，系统将自动过滤掉重复号码，否则不过滤。

1、手动录入

选择数据来源为手动录入，则需要手动填写号码，若号码填写错误，后方标识出错误号码个数，点击“去掉错误号码”，系统自动清除错误号码。

收件人 (1/1000) [去掉错误号码 \(1\)](#)

11111111111|

选择一个短信模板后，点击“重新选择模板”返回到选择模板页面：

短信内容(4/500) 重新选择模板

短信测试

编辑好短信内容后，点击“发送”即可。

2、批量导入

选择数据来源为批量导入，则需要导入号码。

普通群发

动态群发

任务名称

☒ 过滤重复号码

数据来源 ☐ 手动录入 ☒ 批量导入

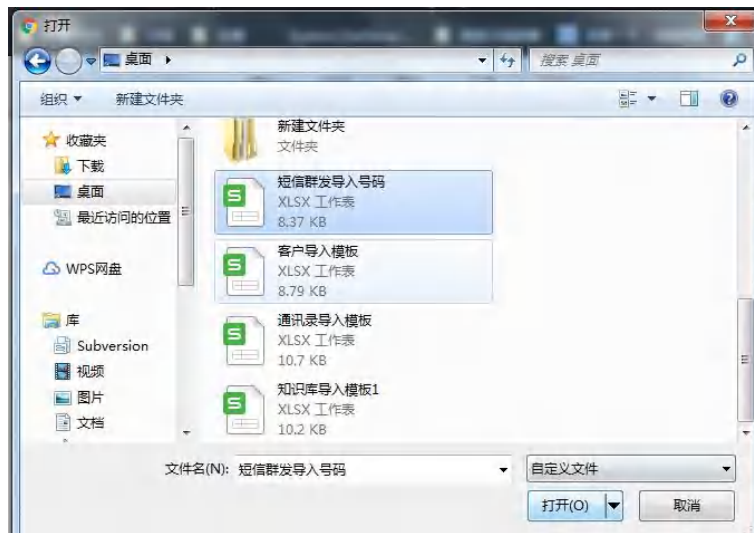
上传导入号码

只能上传excel文件, 且号码数量不超过10万

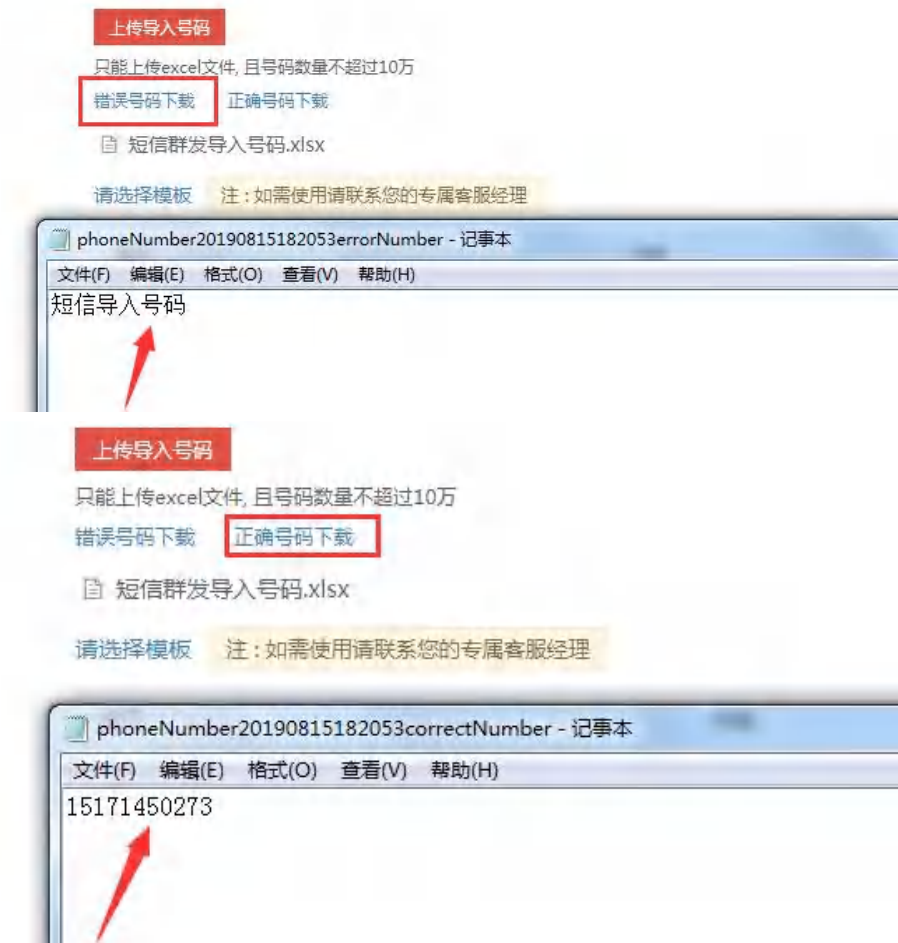
请选择模板 注: 如需使用请联系您的专属客户经理成功经理

编号	内容
006	11111111111

点击<上传导入号码>，弹出文档选择页面。



上传文档后，点击错误号码下载/正确号码下载，可查看导入文档中的错误号码/正确号码。



选择一个短信模板后, 点击“重新选择模板”返回到选择模板页面:

短信内容(4/500) 重新选择模板

短信测试

编辑好短信内容后, 点击“发送”即可。

6.2.2.3. 动态群发

普通群发

动态群发

任务名称 ☒ 过滤重复号码

请选择模板 注：如需使用请联系您的专属客户经理

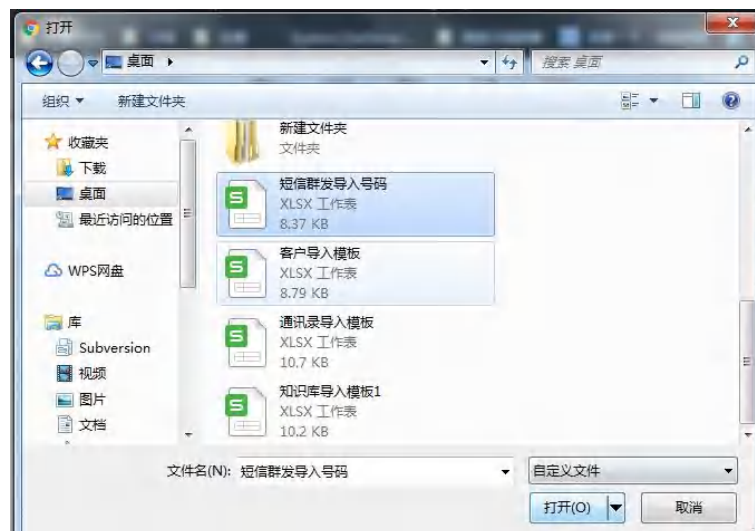
编号	内容
009	姓名____ 电话____ 备注____ 其他信息____

导入文件

只能上传excel文件, 且号码数量不超过10万

开始群发

默认勾选过滤重复号码。勾选后，系统将自动过滤掉重复号码，否则不过滤。
点击<导入文件>，弹出文档选择页面。



上传文档后，点击错误号码下载/正确号码下载，可查看导入文档中的错误号码/正确号码。

普通群发

动态群发

任务名称 20200807010955

☒ 过滤重复号码

请选择模板 注：如需使用请联系您的专属客户经理

编号	内容
009	姓名____ 电话____ 备注____ 其他信息____

导入文件

只能上传excel文件, 且号码数量不超过10万

错误号码下载

正确号码下载

表单导入.xlsx

×

指定号码列： 请选择

短信字段	excel表头
暂无数据	

开始群发

选择一个短信模板后（**仅可选择动态模板**），点击“重新选择模板”返回到选择模板页面：

短信内容(43/500) 重新选择模板

姓名{{name}}
 电话{{phone}}
 备注{{text}}
 其他信息____

选择模板后，下方展开对应字段，可将动态模板中字段和导入文档中字段一一对应，发送短信时，即可将导入文档中字段信息带入短信内容中。

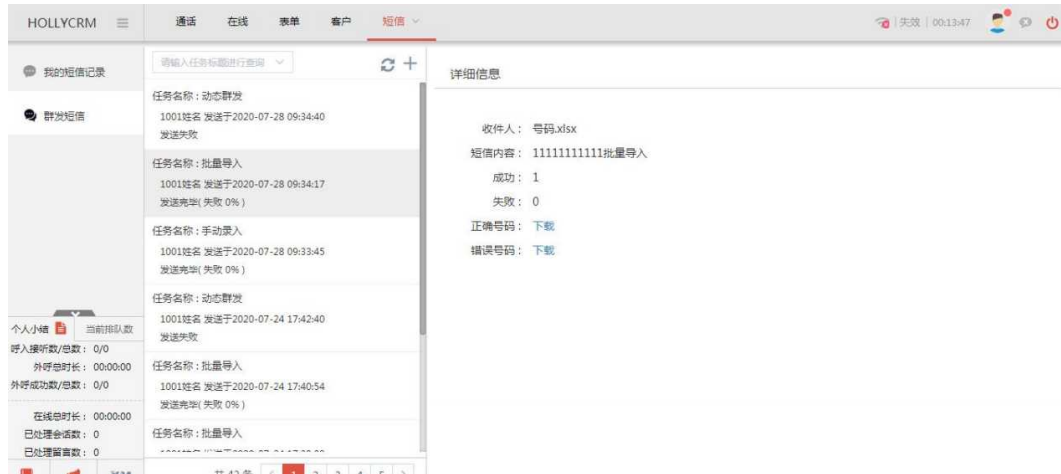
指定号码列： 请选择

短信字段	excel表头
姓名	请选择
电话	请选择
备注	请选择

编辑好短信内容后，点击“发送”即可。

6.2.2.4. 查看群发详情

点击一个群发任务，页面右边展示群发任务详情：



显示字段为:

字段名称	描述
收件人	接收短信的号码
短信内容	短信发送内容
成功	发送成功的短信数
失败	发送失败的短信数
正确号码	发送短信的目标号码中的正确号码，可下载
错误号码	发送短信的目标号码中的错误号码，可下载

点击群发短信页面左上方搜索框，下拉选项包括所有群发任务名称，选择某个任务名称，列表显示出符合条件的搜索结果。



6.2.2.5. 刷新

点击<刷新>按钮可以刷新群发任务列表。

6.3. 客户

6.3.1. 客户管理

坐席在“我的客户”模块可以维护自己客户的信息，管理员在“高级查询”页面可以维护账户下所有客户的信息。该模块实现了查询客户、查看详情、增加客户、编辑、删除、外呼、导出、分配、清空所属人功能；在“跟进历史”页面可以查看所有跟进历史。

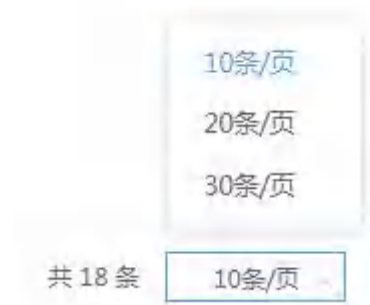
操作步骤：

1. 点击桌面菜单区的“客户”，进入客户菜单：
2. 点击模板选择框，选择一个客户数据库，如下图所示。选择客户数据库后就可以对该客户数据库下的客户进行查询、查看、添加、修改等操作了。



注意：选择的客户数据库不同，显示的查询条件不同，修改、查看客户时看到的字段信息不同。

3. 点击列表右下角每页展现数据条数选择框，可自定义列表每页展现客户条数。



注意：

- (1) 默认每页展现 10 条数据。
- (2) 自定义调整每页展现数据条数只对当前账号生效，对其他账号无影响；
- (3) 自定义调整每页展现数据条数后，使用当前计算机浏览器退出并重新登录系统后，列表展现条数仍是自定义条数。
- (4) 自定义调整每页展现数据条数后，清楚浏览器缓存并重新登录系统，列表展现条数变成默认值。

6.3.1.1. 数据看板

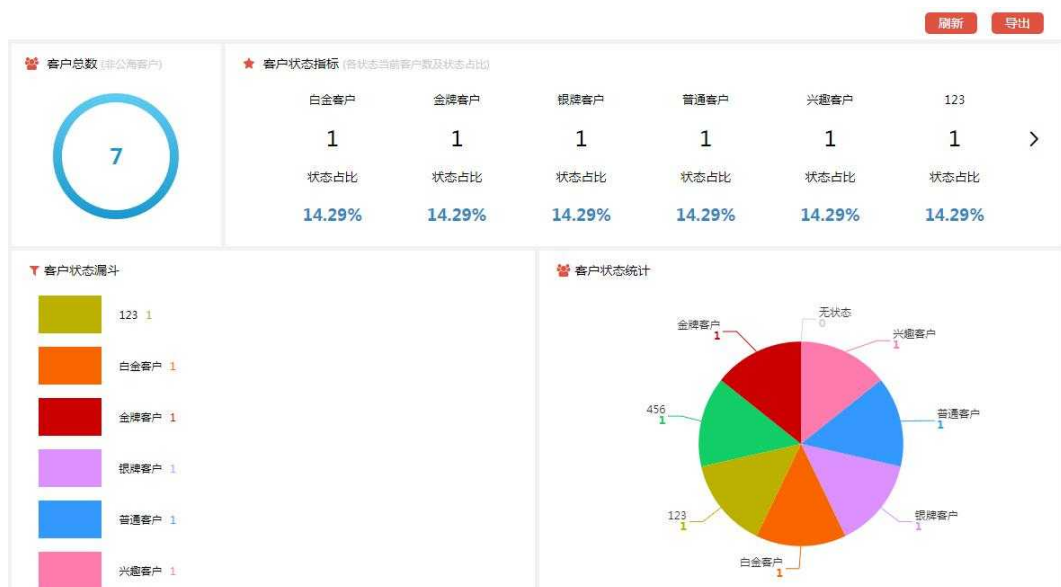
管理员可以在数据看板页面，总览客户的各方面更改情况。数据看板页面仅显示非公海客户的客户数据。

在客户配置中未开启销售漏斗统计配置时，客户状态指标和客户状态漏斗模块显示无数

据，如下图。



开启销售漏斗统计配置后，显示如下：





➤ 刷新

点击刷新，可刷新页面数据。

➤ 导出

点击导出，即可导出页面数据为 PDF 格式文档。

➤ 客户总数

客户总数模块显示客户数据库下，所有客户（非公海）数量。

客户总数 (非公海客户)



➤ 客户状态指标

客户状态指标模块显示状态统计漏斗中各状态当前客户数及状态流转统计的上阶段与下阶段客户比例。

★ 客户状态指标 (各状态当前客户数及状态占比)

白金客户	金牌客户	银牌客户	普通客户	兴趣客户	123	
1	1	1	1	1	1	>
状态占比	状态占比	状态占比	状态占比	状态占比	状态占比	
14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	14.29%	

➤ 客户状态漏斗

客户状态漏斗模块按各状态数量显示漏斗图表。

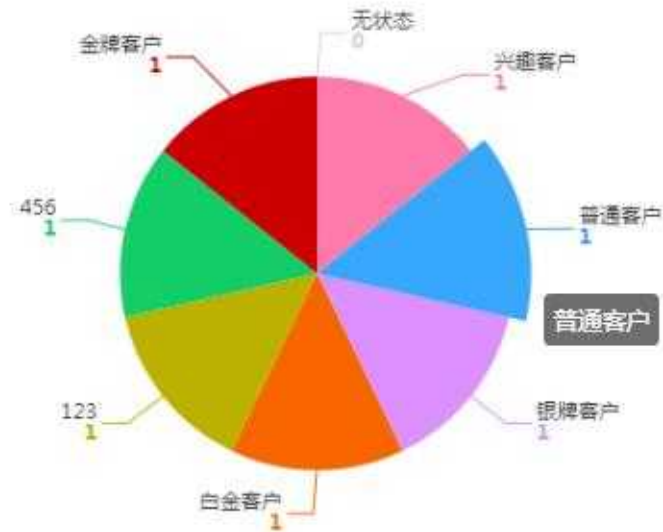
▼ 客户状态漏斗



➤ 客户状态统计

客户状态统计模块显示各状态的客户数量。

客户状态统计

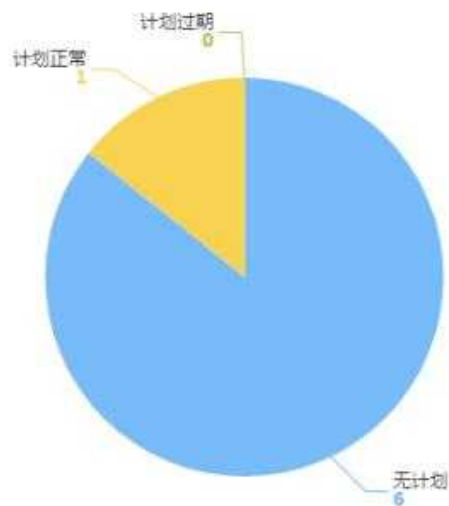


客户预约跟进统计

客户预约跟进统计模块显示当前跟进计划正常、计划过期及未计划的客户数量及占比。

客户预约跟进统计

计划正常	计划过期	未计划
1	0	6
客户占比	客户占比	客户占比
14.29%	0.00%	85.71%

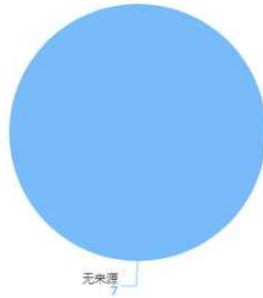


客户来源统计

客户来源统计模块显示各来源的客户数量及占比（仅统计一级来源）。

★ 客户来源统计 (只统计一级来源)

1	2	无来源
0	0	7
来源占比	来源占比	来源占比
0%	0%	100.00%



➤ 部门统计-客户跟进统计

部门统计-客户跟进统计模块显示各部门下的客户跟进情况，分别显示柱状图及统计列表。

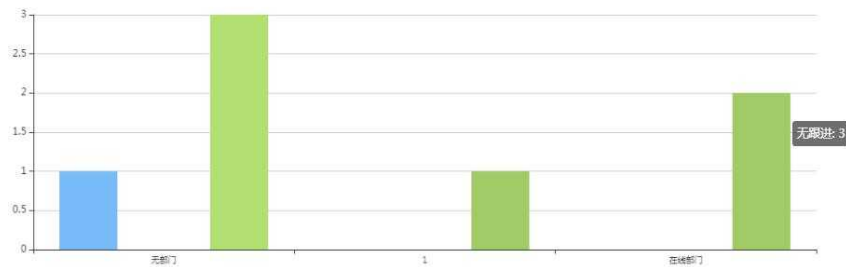
● 部门统计

客户跟进统计

客户来源统计

客户状态统计

正在跟进 已过期 无跟进



● 部门统计列表

部门	坐席人数	客户总数	正在跟进	已过期	无跟进
无部门	4	4	1	0	3
1	1	1	0	0	1
在线部门	2	2	0	0	2

➤ 部门统计-客户来源统计

部门统计-客户来源统计模块显示各部门下的客户来源情况，分别显示柱状图及统计列表。



部门统计-客户状态统计

部门统计-客户状态统计模块显示各部门下的客户状态情况，分别显示柱状图及统计列表。



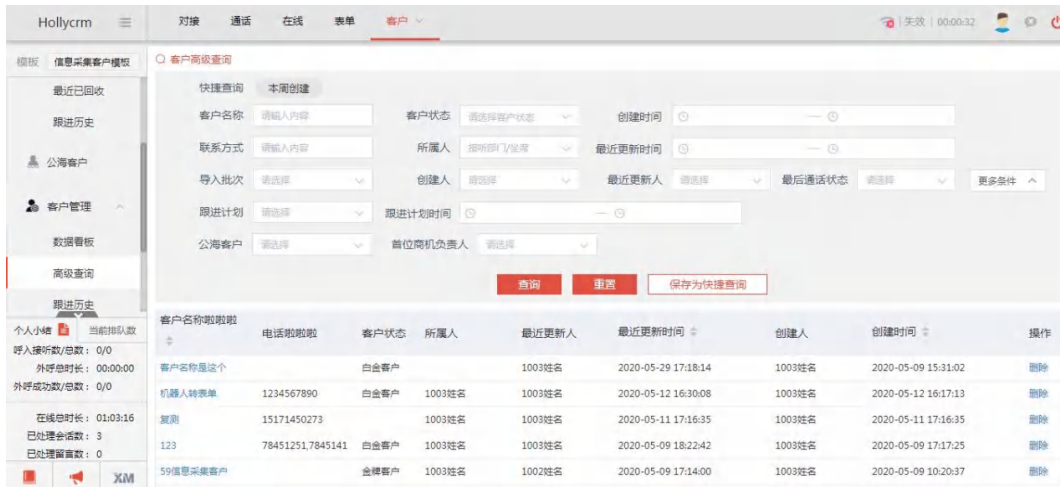
6.3.1.2. 高级查询

查询客户

管理员可以根据系统提供的查询字段，以及系统管理员配置的自定义查询字段进行查询。查询出的数据可以根据客户名称、最近更新时间及创建时间排序。

操作步骤：点击进入“客户-客户管理-高级查询”菜单，输入客户名称或客户状态等查

询信息，点击<查询>按钮，在客户列表处可显示符合查询条件的结果，如下图所示：



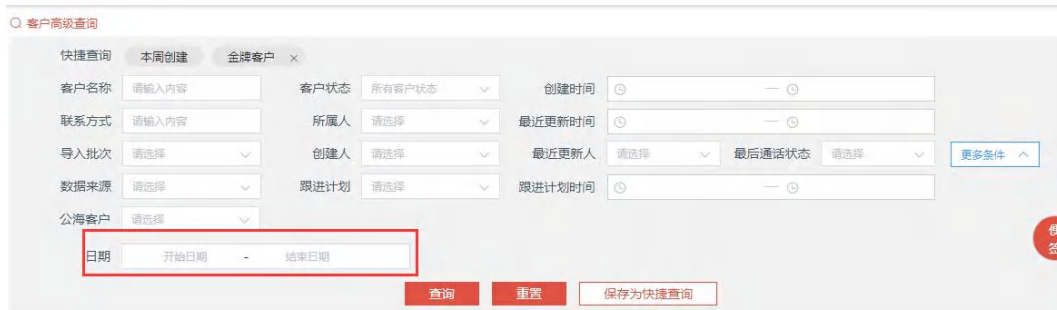
查询条件说明，见下表：

查询字段名称	描述
客户名称	创建客户的名称，支持模糊查询，不区分英文大小写
电话	可以通过该字段查询出客户信息中的所有联系方式。
客户状态	客户的状态，不同客户数据库的客户状态是不一样的，是系统管理员根据公司需要配置好的，没有设置客户状态或者客户状态被删除的客户可以选择“无状态”进行查询。
创建人	创建客户的坐席
创建时间	创建客户的时间
所属人	可以查询到坐席所拥有的客户
最近更新时间	最近一次更新客户信息的时间
最近更新人	最近一次更新该客户信息的坐席
导入批次	管理员在客户导入时的导入批次，客户导入中成功后无需再刷新系统可以在所有客户里批次的查询条件中直接找到该批次，导入批次按照模板进行数目限制，每个模板显示 100 条
数据来源	管理员在客户导入时选择的客户来源
最后通话状态	外呼该客户的最后通话状态，该客户还没有外呼，状态为“未拨打”
跟进计划	客户是否有跟进计划，查询项：全部、正在跟进、已过期、无跟进

跟进计划时间	跟进计划的预约时间，超过预约时间后，字段数据显示为红色
公海客户	支持查询属于非公海、大公海及子公海的客户
首位商机负责人	支持按客户的首位商机负责人进行查询客户（客户模板开启了首位商机负责人才显示此查询条件）
操作	点击<删除>按钮，可删除客户信息及其关联的工单数据

➤ 自定义查询条件

系统管理员在后台将客户数据库里的自定义字段配置为可查询后，在客户--所有客户的上方查询区域里可以展现出来并且坐席可以根据自定义查询条件查询出符合条件的查询结果。如下图所示：



客户高级查询界面截图，显示了多个查询条件字段，包括客户名称、联系方式、导入批次、数据来源、公海客户、客户状态、所属人、创建人、跟进计划、创建时间、最近更新时间、最近更新人、最后通话状态、跟进计划时间等。界面底部有“查询”、“重置”、“保存为快捷查询”按钮。日期选择框被红色框选中。

注意：

1. 默认查询本周创建的客户，点击<重置>按钮只会清空默认的快捷查询条件，查询所有的客户。
2. 客户管理页面默认的快捷查询条件有本周创建，点击快捷查询条件，查询条件字段中带入对应的查询数据字段进行查询。
3. 查询条件为复选框时显示为下拉选项。
4. 只能查询到所选客户数据库下的客户，不能查询到其他客户数据库下的客户。
5. 客户自定义字段（单行、多行文本）支持模糊查询
6. 权限范围为未关联、下属及自己的坐席，若配置了部门子公海，则在客户高级查询可以查看到的数据为自己、下属、部门所在子公海、大公海；若没有配置部门子公海，则在客户高级查询可以查看到的数据为自己、下属、大公海。

➤ 保存为快捷查询

客户管理页面有默认的快捷查询条件，坐席还可以维护自己的快捷查询条件。

操作步骤：

1. 输入查询条件，点击<保存为快捷查询>按钮，弹出保存为快捷查询对话框，如图

保存为快捷查询

×

当前选择条件：

客户状态： 兴趣 最后通话状态： ivr

保存为新快捷查询：

外呼未呼通

取消

保存

- 输入新快捷查询的名称，点击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。点击快捷查询，将设置的查询条件数据带入到查询条件输入框中自动查询出符合条件的结果。

客户高级查询

快捷查询 本周创建 金牌客户 x

客户名称	请输入内容	客户状态	金牌客户	创建时间	—
联系方式	请输入内容	所属人	请选择	最近更新时间	—
导入批次	请选择	创建人	请选择	最近更新人	请选择
数据来源	请选择	跟进计划	请选择	跟进计划时间	—
公海客户	请选择			最后通话状态	请选择
日期	开始日期 - 结束日期				

查询

重置

保存为快捷查询

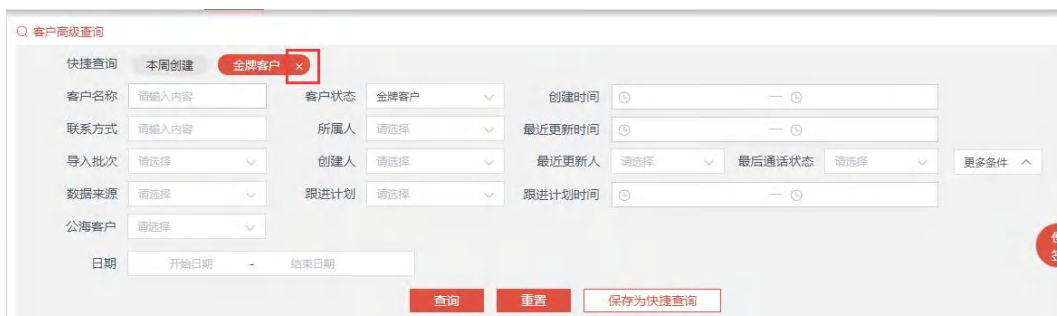
注意

- 保存快捷查询的时候，输入的名字与自定义的查询条件名称相同时执行为修改操作，不相同则为新建（默认的快捷查询不允许修改）
- 自定义的查询条件不能保存为快捷查询
- 如果选择的默认的快捷查询条件，然后没有改动创建时间条件，这时候加了其它条件，再去保存为新的快捷查询，这时候创建时间应该存的是默认的快捷查询条件对应的时间，而不是具体的时间点。例如 **2018 年 01 月 12** 坐席点击快捷查询“本周创建”，创建开始时间自动带入本周周一零点的时候，这个时候输入客户

姓名“访客 77”，保存为快捷查询条件“条件 A”，第二天 2018 年 01 月 17 坐席再点击快捷查询条件“条件 A”，自动带入的创建时间和客户名称，创建开始时间带入的是“2018-01-15 00:00:00”

➤ 删除快捷查询

自定义的快捷查询条件可以删除，光标移至要删除的快捷查询条件显示删除图标，点击后弹出确认删除的提示框，点击<确定>按钮后删除自定义快捷查询条件成功。



➤ 查看客户详情

管理员需要了解客户信息的具体内容，可以查看客户详细信息。

操作步骤：

1. 点击客户列表中的客户名称链接，弹出客户详细信息页面在页面右侧显示，配置客户数据库时勾选“显示客户跟进”，客户详情页面显示跟进历史标签页，如下图所示：



配置客户数据库时不勾选“显示客户跟进”，客户详情页面不显示跟进历史标签页，如

下图所示：

 在线客户

请选择



0107004   (号码描述)

客户详情 ^

历史工单 v

历史通话 v

聊天历史 v

职位：

联系地址：

性别：

生日：

创建人：8001

最近跟进时间：

邮箱：

备注：

年龄：

所属人：8001

创建时间：2018-02-06 15:58:53

客户关联关系

客户关联关系2

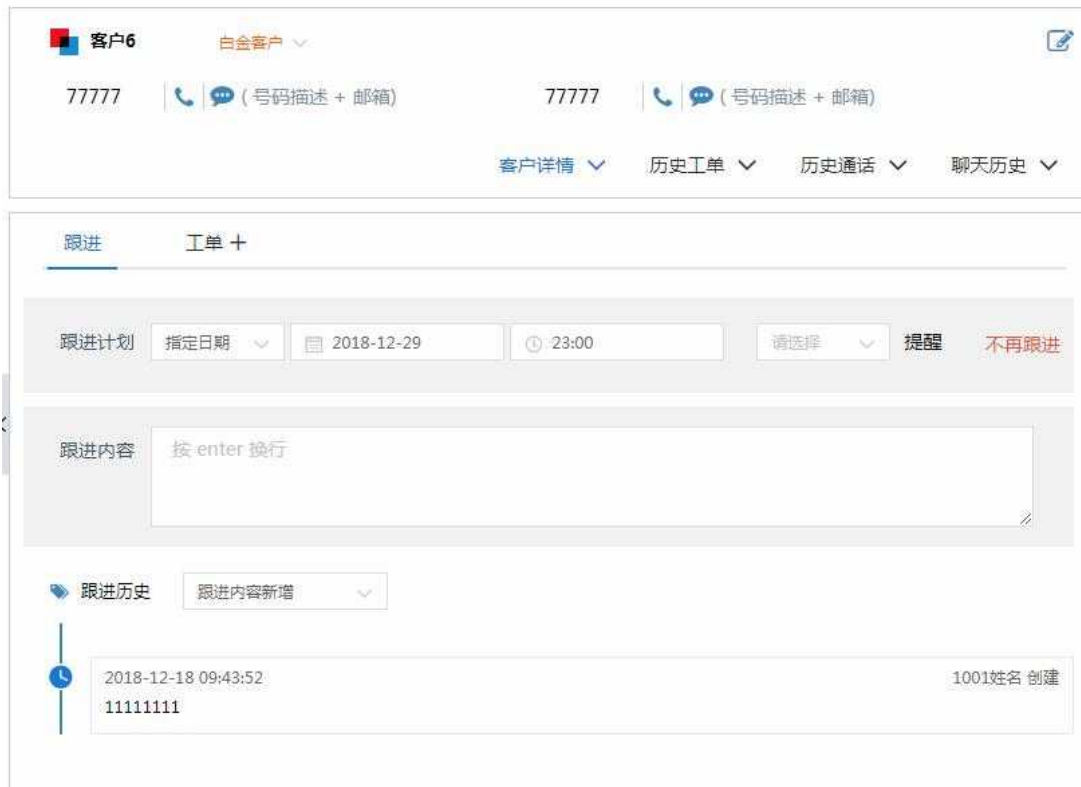
注意：

1) 客户所属客户数据库不同，客户的详细信息也不同，是系统管理员根据工作需要配置好的。

2) 停用客户数据库后可以查看和修改客户信息，新建客户不可选停用的数据库；

3) 若该客户无所属人，则显示所属公海字段及公海名称；如果有所属人，则显示所属人字段及所属坐席。

2. 如果想关闭客户的详细信息，再次点击客户名称链接或详情页面的关闭按钮，如下图所示。



3. 客户详细信息界面最下方还提供了查看此客户的跟进历史、历史工单、通话历史、聊天历史及客户关联信息对接页面。

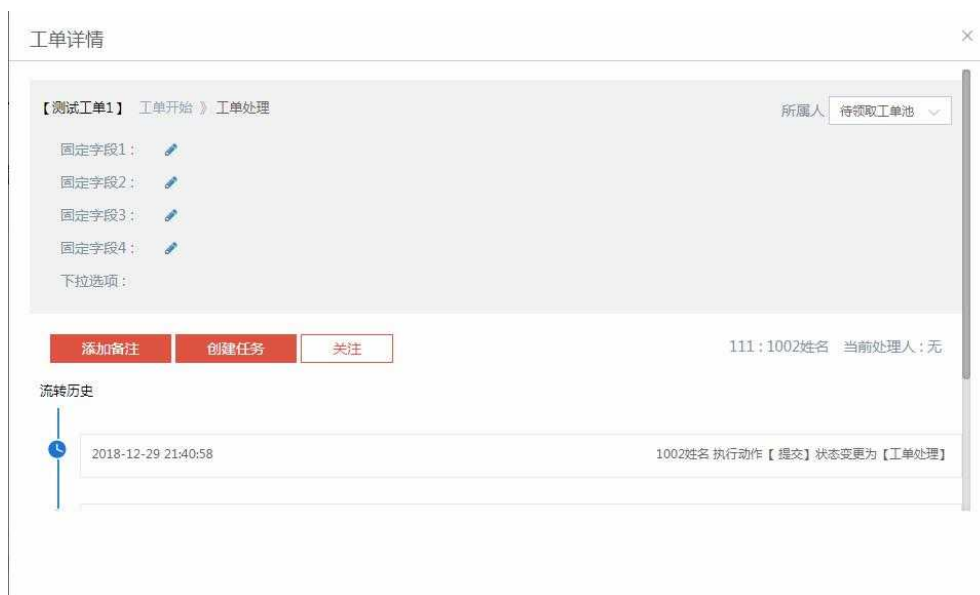
注意：我的客户下查看客户的历史工单、历史通话、聊天历史不受到当前用户的查询数据范围控制。

- 历史工单。点击“历史工单”标签页，显示该客户最近 10 条的业务历史，如下图所示：



点击工单编号链接可以查看工单详情并支持添加工单备注、创建任务、关注等操作，

如图



注：历史工单详情不能修改工单所属人。

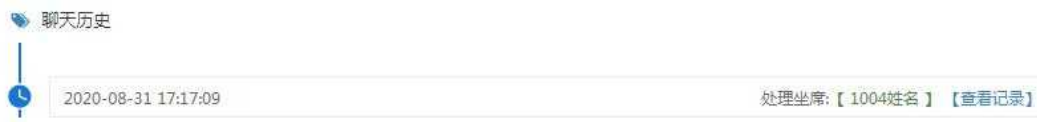
- 历史通话。点击“历史通话”标签页，显示客户最近 10 条的历史通话，如下图所示：



➤ 聊天历史。点击“聊天历史”标签页，包括“会话历史”和“企业微信会话”信息



“会话历史”模块，显示该客户的会话记录。



点击<查看记录>按钮展开对应会话的消息记录，如图：



点击<关闭>按钮，收起聊天消息记录。

“企业微信会话信息”模块，显示与该客户在企业微信的会话记录。



点击<查看记录>按钮展开对应企业微信会话的消息记录，如图：



点击<关闭>按钮，收起企业微信消息记录。

注意：客户详情中进入聊天历史标签页，查看聊天历史，不显示会话标签。

➤ 客户关联信息。配置后可以查看到对应的对接页面，点击可以进行查看。



注：

1. 客户关联信息是系统管理员在业务对接模块中配置的，若管理员没有配置则不会显示。

2. 对接类型有两种：嵌入、弹出。

- 跟进历史。点击“跟进历史”标签页，默认展现该客户的最近 10 条跟进历史

客户6

白金客户

77777

(号码描述 + 邮箱)

77777

(号码描述 + 邮箱)

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

历史工单

2018-12-29 21:40:58

1002姓名 创建工单【测试工单1】

当前处理人：无

处理状态【工单处理】

工单编号：2018122900019

下拉选项：

2018-12-29 21:37:15

1002姓名 创建工单【测试工单1】

当前处理人：无

处理状态【工单处理】

工单编号：2018122900011

下拉选项：

2018-12-29 21:36:22

1002姓名 创建工单【测试工单1】

当前处理人：无

处理状态【工单处理】

工单编号：2018122900009

下拉选项：

2018-12-29 21:31:37

1002姓名 创建工单【测试工单1】

当前处理人：无

处理状态【工单处理】

工单编号：2018122900008

下拉选项：

2018-12-29 21:31:15

1002姓名 创建工单【测试工单1】

当前处理人：无

处理状态【工单处理】

工单编号：2018122900007

下拉选项：

2018-12-29 21:31:15 工单编号: 2018122900007 下拉选项:	1002姓名 创建工单【测试工单1】 当前处理人: 无 处理状态【工单处理】
2018-12-29 21:30:36 工单编号: 2018122900006 下拉选项:	1002姓名 创建工单【测试工单1】 当前处理人: 无 处理状态【工单处理】
2018-12-29 21:29:16 工单编号: 2018122900005 下拉选项:	1002姓名 创建工单【测试工单1】 当前处理人: 无 处理状态【工单处理】
2018-12-29 19:47:48 工单编号: 2018122900003 下拉选项: 复选框:北京市,天津市	1001姓名 创建工单【测试工单5】 当前处理人: 无 处理状态【工单处理】
2018-12-29 19:44:05 工单编号: 2018122900002 下拉选项:	1001姓名 创建工单【测试工单1】 当前处理人: 无 处理状态【工单处理】
2018-12-29 19:43:44 工单编号: 2018122900001 下拉选项:	1001姓名 创建工单【测试工单1】 当前处理人: 无 处理状态【工单处理】

跟进

工单 +

可以点击<更多>按钮查看加载更多的跟进历史记录。

➤ 修改客户

管理员可以根据实际情况，修改客户信息。

操作步骤：

1、选择客户列表中的<查看>按钮，然后点击右侧的<编辑>按钮，如下图所示：

kehu4 请选择

客户详情 历史工单 历史通话 聊天历史

基本信息

描述： 联系人邮箱：

公司地址： 备注：

性别： 生日：

年龄： 公司网站：

所属人：1001姓名 创建人：1003姓名

客户数据库：客服企业 创建时间：2019-01-21 16:21:48

最近跟进时间：2019-02-01 15:46:04

详细信息

其他信息

3333333333

2、打开修改客户页面，如下图所示：

Hollycrm 三 对接 通话 在线 客户 配置

模板 客服企业

客户高级查询

快速查询 本周创建 金牌客户

客户名称 请输入内容

联系方式 请输入内容

导入批次 请选择

客户名称 联系电话 客户状态 所属人

访客81 13456782... 1003姓名

访客80 15171450... 1003姓名

222 15171452... 1003姓名

222 15171452... 1003姓名

7002呼入客户 0107002 1003姓名

哈哈哈哈 哈哈哈哈 1003姓名

客服企业新增客户 15123457...

编辑客户

客户数据库 客服企业

取消 保存

客户编辑 历史工单 历史通话 聊天历史

* 公司名称 访客81

描述

联系人电话 13456782345 号码描述 编辑

联系人电话 14534567890 号码描述 编辑

联系人电话 16723458978 号码描述 编辑

联系人邮箱

公司地址

备注

性别 ☐ 男 ☐ 女

生日 选择日期

3、修改客户信息，点击<保存>按钮。

注意：

- (1) 修改客户信息时不允许修改客户所属的客户数据库。
- (2) 客户所属客户数据库不同，修改信息页面的字段不同，是系统管理员配置好的。
- (3) 如果管理员在后台配置了按客户号码去重和按客户名称去重的条件，编辑客户时，会判断是否为重复客户。
- (4) 如果后台配置了必填字段则该字段显示有必填标识。
- (5) 如果管理员没有配置编辑客户的权限，查看客户信息页面没有编辑按钮。
- (6) 客户管理中编辑客户没有彻底删除按钮。

- (7) 修改客户不会影响已定位的通话记录的定位结果。
- (8) 编辑客户时可查看历史信息（工单历史、通话历史等 **tab** 保留）
- (9) 添加联系人电话时，“+”始终在最新的一行显示。

➤ **删除客户**

管理员可以将一些流失的客户一条一条的删除掉。删除的方法有两种：

一、客户列表里，点击客户列表里的<删除>按钮，系统弹出确认删除对话框。点击<确定>按钮，删除成功；点击<取消>按钮，取消删除。

二、根据查询条件查询出相应的结果。点击<删除查询结果>按钮，系统弹出确认删除对话框。点击<确定>按钮，删除成功；点击<取消>按钮，取消删除。

注意：

- 1) 如果管理员没有删除查询结果的权限，那么所有客户页面没有删除查询结果按钮。
- 2) 所有客户列表中没有操作列，不展示删除按钮。
- 3) 删除客户的最大条数不超过 **2W** 条；
- 4) 删除客户不会影响已定位的通话记录的定位结果

➤ **删除记录**

点击<删除记录>按钮，弹出客户删除记录页面，包括客户管理界面的删除查询结果记录，以及删除客户导入批次时同时勾选了删除该批次下所有客户数据的记录。页面包括操作人、操作时间、操作数据量、操作条件。

客户删除记录			×
	操作时间	操作人	操作数量
✓	2019-08-11 05:25:26	6011姓名	1
导入批次: 8月11导入120190811052334, 客户模板: 回收客户专用			
>	2019-08-11 05:12:31	6011姓名	0
>	2019-08-11 05:11:38	6011姓名	0
>	2019-08-11 05:10:29	6011姓名	0

➤ 导出查询结果

本节介绍如何将查询到的记录导出到 excel 表格中。

操作步骤:

1. 查询到需要导出的记录，点击<导出>按钮，提示“添加导出任务成功，请到任务队列中查看或下载任务”，如图



2. 导出记录显示在导出任务查询页面，点击<导出任务查询>按钮，进入页面，如下图所示:

导出任务查询				刷新	×
1. 单次导出最多可达二十万条数据，每两万条数据生成一个文件（例如，单次导出十三万条数据，将会生成七个文件，每个文件对应下载链接）； 2. 导出任务记录最多保留七天					
	导出时间	操作坐席	状态	操作	
>	2020-05-28 14:45:13	6011姓名(6011)	等待导出	取消导出	
				共 1 条	
				< 1 >	

- 查看导出条件：点击记录前段的箭头，可展开查看导出任务的查询条件。

导出任务查询



1. 单次导出最多可达二十万条数据，每两万条数据生成一个文件（例如，单次导出十三万条数据，将会生成七个文件，每个文件对应下载链接）； 2. 导出任务记录最多保留七天

导出时间	操作坐席	状态	操作
2020-05-28 14:45:13	6011姓名(6011)	等待导出	取消导出
导出条件			
客户数据库：信息采集客户模板			

- 取消导出：导出任务状态为等待导出时，可点击操作列的“取消导出”按钮取消导出该任务。

导出任务查询



1. 单次导出最多可达二十万条数据，每两万条数据生成一个文件（例如，单次导出十三万条数据，将会生成七个文件，每个文件对应下载链接）； 2. 导出任务记录最多保留七天

导出时间	操作坐席	状态	操作
2020-05-28 14:45:13	6011姓名(6011)	等待导出	取消导出
共1条			

- 删除导出任务：点击记录后的“删除”图标，即可删除该条导出记录。

导出任务查询



1. 单次导出最多可达二十万条数据，每两万条数据生成一个文件（例如，单次导出十三万条数据，将会生成七个文件，每个文件对应下载链接）； 2. 导出任务记录最多保留七天

导出时间	操作坐席	状态	操作
2020-05-28 14:45:13	6011姓名(6011)	导出完成	信息采集客户模板(1)

- 导出：点击导出的客户数据库名称，可下载导出的文件；下载后点击下载的文件，打开文件查看导出数据。



注意：

- 1) 导出的字段内容为系统管理员根据不同的需要配置的。
- 2) 手动添加的客户和导入的客户，导出时有相应的客户信息
- 3) 如果管理员没有导出查询结果的权限，那么所有客户页面不展示“导出”和“导出查询结果>按钮。
- 4) 单次导出最多可达二十万条数据，当导出数据库信息过多时，每两万条数据生成一个文件（一个下载链接），多个文件要分别点击下载。
- 5) 一个账户下，工单导出、通话导出、客户导出最多同时只能有 **5** 条等待下载的任务；
- 6) 若列表数据没有更新，不可以一次创建多条查询条件相同的导出任务，当数据更新后/上一个查询条件相同的导出任务已经导出完成了，可以创建之前已经存在的导出任务；
- 7) “正在导出”的导出任务不允许删除
- 8) 定期清理导出任务，保留最近七天的导出任务：最近七天，包含当天，因为清理任务为当天晚上 **11** 点开始清理，比如，今天是 **2-23**，则清理 **2-16** 当天的任务
- 9) 导出任务查询页面有权限控制，坐席只能看见自己权限范围内的导出记录，只有自己导出的文档显示下载链接，其他的不显示。

➤ 分配查询结果

管理员可以对查询到的客户做一个统一的重新分配。

操作步骤：

1. 查询到要进行重新分配的客户后，点击按钮“分配查询结果”，弹出分配客户页面，

如下图所示：

分配客户

取消保存

说明：1. 本次计划分配的客户数据必须全部分配完才能保存；
2. 至少选择一个角色进行分配；
3. 选择角色后坐席的展示顺序：优先展示操作坐席同pbx的坐席数据，按照坐席的姓名（拼音，0-9，a-z，数字的优先级高于字母）字段进行排序；
4. 最终数据分配：将满足条件的客户数据按最近更新时间排序（最近更新的排在前面），然后按照坐席展示的顺序，依次分配对应数目的客户。
5. 所勾选的客户状态会统一更改成下拉选择客户状态。

您搜索到的客户共计 9 个，本次分配数量 9 / 9

客户状态修改 客户状态

选择角色 ☐ 全选
☐ 对接 ☐ 座席 ☐ 管理员 ☐ 管理员复制

当前未分配客户数 9 个

分配规则

一键分配

显示未拨打数

以下坐席均等分配客户数据，若有剩余数据，则再从第一个坐席开始依次分配，直至客户数据被分配完

取消重置保存

2. 页面显示查询的所有客户数，可设置本次分配数量。

3. 分配客户时客户状态下拉选项显示对应客户数据库的客户状态。

分配客户

取消保存

说明：1. 本次计划分配的客户数据必须全部分配完才能保存；
2. 至少选择一个角色进行分配；
3. 选择角色后坐席的展示顺序：优先展示操作坐席同pbx的坐席数据，按照坐席的姓名（拼音，0-9，a-z，数字的优先级高于字母）字段进行排序；
4. 最终数据分配：将满足条件的客户数据按最近更新时间排序（最近更新的排在前面），然后按照坐席展示的顺序，依次分配对应数目的客户。
5. 所勾选的客户状态会统一更改成下拉选择客户状态。

您搜索到的客户共计 9 个，本次分配数量 9 / 9

客户状态修改 客户状态

选择角色

无状态

白金客户

金牌客户

银牌客户

普通客户

☐ 无状态 ☐ 白金客户 ☐ 金牌客户 ☐ 银牌客户 ☒ 普通客户

☐ 管理员 ☐ 管理员复制

当前未分配客户

分配规则

显示未拨打数

以下坐席均等分配客户数据，若有剩余数据，则再从第一个坐席开始依次分配，直至客户数据被分配完

取消重置保存

注意：只能在分配客户时批量分配客户状态，不可只修改客户状态，不分配客户。

3. 选择角色后，下面自动显示所选角色下的全部坐席，勾选坐席名称上方的<全选>，

则下方所有坐席自动为选中状态，已分配数据的坐席若被取消勾选，则数字输入框清零置灰，该坐席之前填写的分配数量自动回到待分配数据中，分配客户，管理员可以手动分配客户，也可以自动分配。



选择角色 ☒ 全选

☒ 对接 ☒ 座席 ☒ 管理员 ☒ 管理员复制

当前未分配客户数 9 个

☒ 全选

☒ 1000姓名(1000)	☒ 1001姓名(1001)	☒ 1002姓名(1002)
☒ 1003姓名(1003)	☒ 1004姓名(1004)	☒ 1005姓名(1005)
☒ 1007姓名(1007)	☒ 1008姓名(1008)	☒ 6001姓名(6001)
☒ 8000姓名(8000)	☒ zhangjw(8889)	☒ 1006姓名(1006)
☒ 2000姓名(2000)	☒ 3001姓名(3001)	☒ 4001姓名(4001)
☒ 4002姓名(4002)	☒ 7001姓名(7001)	

分配规则 **一键分配**

以下坐席均等分配客户数据，若有剩余数据，则再从第一个坐席开始依次分配，直至客户数据被分配完

- 自动分配：点击<自动分配>按钮将搜索到的客户平均的分配给每个坐席。
- 手动分配：管理员也可以手动的输入分配给哪一个坐席多少个客户。手动分配时需注意必须全部分配完当前查询到的所有客户。
- 未拨打数：点击<显示未拨打数>按钮，会显示出列表中所有坐席各自手中通话状态处于“未拨打”的客户数目。未拨打数显示之后可以隐藏。

当前未分配客户数 9 个

☒ 全选

☒ 1000姓名(1000)	0 未拨	☒ 1001姓名(1001)	100001 未拨
☒ 1002姓名(1002)	33 未拨	☒ 1003姓名(1003)	104 未拨
☒ 1004姓名(1004)	1 未拨	☒ 1005姓名(1005)	0 未拨
☒ 1007姓名(1007)	0 未拨	☒ 1008姓名(1008)	0 未拨
☒ 6001姓名(6001)	0 未拨	☒ 8000姓名(8000)	0 未拨
☒ zhangjw(8889)	0 未拨	☒ 1006姓名(1006)	0 未拨
☒ 2000姓名(2000)	0 未拨	☒ 3001姓名(3001)	0 未拨
☒ 4001姓名(4001)	1 未拨	☒ 4002姓名(4002)	0 未拨
☒ 7001姓名(7001)	0 未拨		

分配规则 **一键分配** 隐藏未拨打数

以下坐席均等分配客户数据，若有剩余数据，则再从第一个坐席开始依次分配，直至客户数据被分配完

4.分配完客户后，点击<保存>按钮，系统提示分配完成。

注意：

- 1) 一次最多可分配两万个客户。
- 2) 分配给坐席的表单总数必须与设置的本次分配数量一致。
- 3) 如果管理员没有分配查询结果的权限，那么所有客户页面不展示分配查询结果按钮。
- 4) 管理员查询数据范围是‘全部坐席’，客户管理页面分配客户的时候勾选角色会显示所有对应角色下人员；管理员查询数据范围有其他，勾选角色只能显示当前用户和当前用户的下级人员。

➤ 回收至公海

管理员可以清空客户的所属人信息，清空后可以对其重新进行分配，回收时可选择回收至大公海或指定子公海。

查询到要回收的客户后，点击按钮<回收至公海>，系统弹出选择回收公海的页面



选择大公海或指定的子公海，点击<保存>按钮成功将搜索到的客户回收至选择的公海。

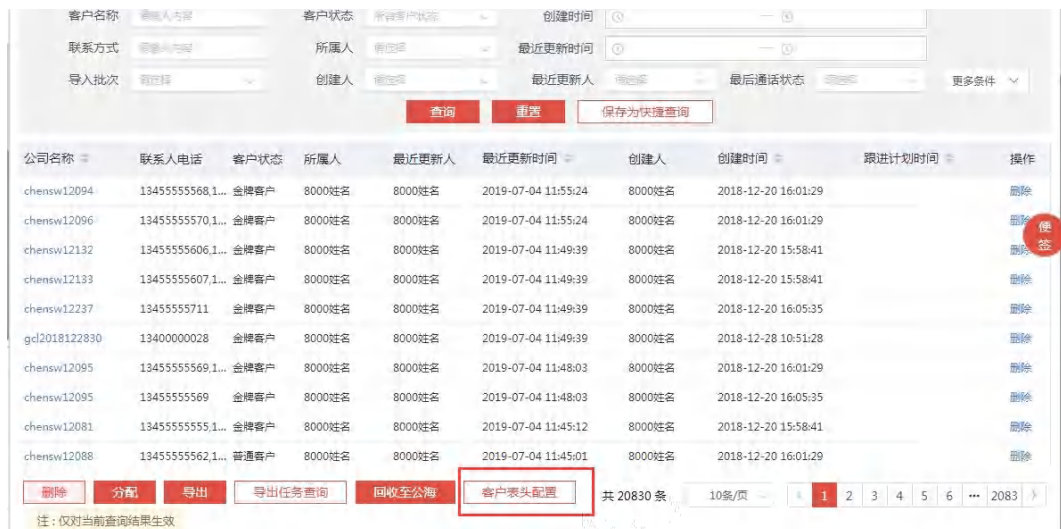
注意：

1) 一次最多可清空 2W 个客户

2) 如果管理员没有回收至子公海的权限，所有客户页面不展示回收至子公海按钮。

➤ 客户表头配置

管理员可自定义配置列表展现客户字段及导出客户字段，客户管理页面列表展现和导出客户时按照自定义配置展现和导出字段。如下图所示：



操作步骤：

1、点击列表上的<客户表头配置>按钮，弹出配置页面。上部分为预览区，显示当前勾选的客户字段；点击左侧的设置，右侧展现客户字段；。如下图所示：

客户表头设置

预览

公司名称	联系人电话	客户状态	所属人	最近更新人	最近更新时间	创建人	创建时间
------	-------	------	-----	-------	--------	-----	------

展示设置

导出设置

展示表头设置

全选

公司名称	联系人电话	客户状态	所属人	最近更新人
最近更新时间	创建人	创建时间	最后通话状态	数据来源
导入批次	预约时间	描述	联系人邮箱	公司地址
备注	公司网站			

保存

2、配置列表展现字段：勾选要展现的客户字段，点击<保存>按钮，保存成功。

客户表头设置

预览

公司名称	联系人电话	客户状态	所属人	最近更新人	最近更新时间	创建人	创建时间
------	-------	------	-----	-------	--------	-----	------

展示设置

导出设置

展示表头设置

全选

公司名称	联系人电话	客户状态	所属人	最近更新人
最近更新时间	创建人	创建时间	最后通话状态	数据来源
导入批次	预约时间	描述	联系人邮箱	公司地址
备注	公司网站	日期	日期时间	下拉选项-省市
市	复选框-省市	复选-省市	复选-满意度	单行文本
多行文本	单选-省市			

保存

3、配置列表导出字段：勾选要导出的客户字段，点击<保存>按钮，保存成功。

客户表头设置

预览

公司名称	描述	联系人电话	联系人邮箱	公司地址	备注	公司网站	客户状态	最后通话状态	所属人	数据来源	预约时间	日期
------	----	-------	-------	------	----	------	------	--------	-----	------	------	----

展示设置

导出设置

导出表头设置

全选

公司名称	描述	联系人电话	联系人邮箱	公司地址
备注	公司网站	客户状态	最后通话状态	所属人
数据来源	预约时间	日期	日期时间	下拉选项-省市
市	复选框-省市	创建人	创建时间	最近更新人
最近更新时间	导入批次	跟进内容	复选-省市	复选-满意度
多行文本	单选-省市			

保存

- 4、排序：选中要调整顺序的客户字段，按住鼠标，拖拽移动位置即可，调整后，点击<保存>按钮，保存成功。

客户表头设置 ×

预览

公司名称	联系人电话	客户状态	所属人	最近更新人	最近更新时间	创建人	创建时间
------	-------	------	-----	-------	--------	-----	------

展示设置

导出设置

展示表头设置 全选

公司名称	联系人电话	客户状态	所属人	最近更新人
最近更新时间	创建人	创建时间	联系人邮箱	最后通话状态
数据来源	导入批次	预约时间	描述	公司地址
备注	公司网站	日期	日期时间	下拉选项-省市
市	复选框-省市区	复选-省市	复选-满意度	单行文本
多行文本	单选-省市			

保存

- 5、展示：配置完成客户管理列表展现字段后，查看客户管理列表，按照所配置的字段、顺序进行展现。

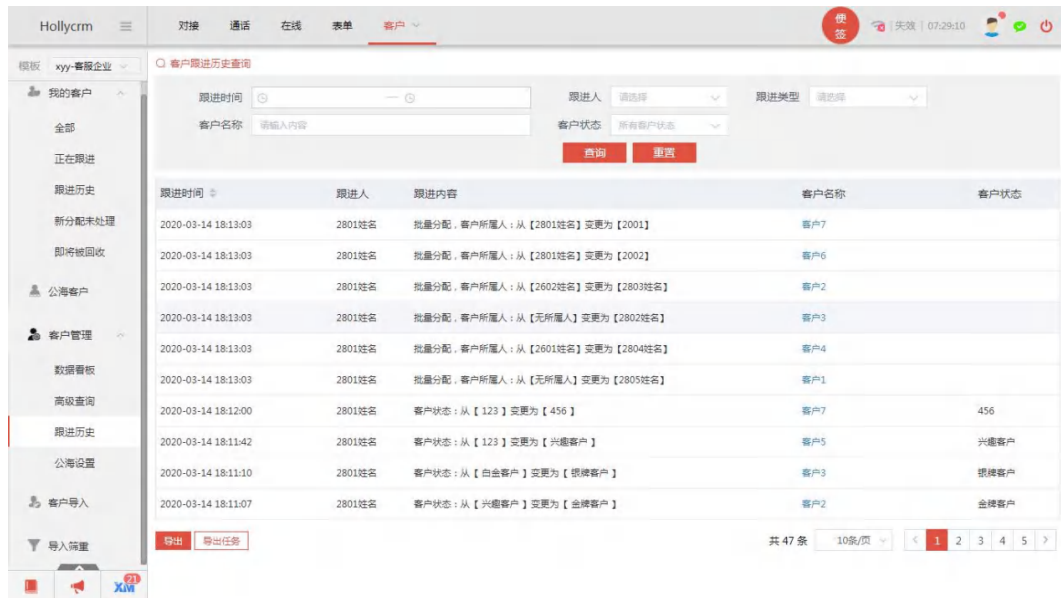
- 6、导出：配置完成客户导出字段后，导出客户信息时，按照所配置的导出字段、顺序进行导出。

注意：

- 1) 展示设置中，公司名称名称和联系方式默认勾选，不能取消勾选，不支持拖拽排序。
- 2) 导出设置中，公司名称名称默认勾选，不能取消勾选，不支持拖拽排序。
- 3) 重新配置客户展现表头并保存后，需要重新登录系统才能生效。

6.3.1.3. 跟进历史

在客户详情的“跟进”页签下，输入跟进内容后，选择日期，点击<继续跟进>或<不再跟进>按钮，跟进信息即会生成跟进历史；编辑客户时修改客户状态或客户所属人，也会生成跟进历史。



➤ 查询

管理员可以根据系统提供的查询字段查询跟进历史信息。查询出的数据根据跟进时间排序。

操作步骤：点击进入“客户-客户管理-跟进历史”菜单，输入查询信息，点击<查询>按钮，在列表处可显示符合查询条件的结果，如下图所示：



跟进历史菜单列表下数据超过 10w 条时，默认不显示具体条数，点击“显示总数”按钮才能显示具体条数。

HOLLYCRM	对接	通话	在线	客户	更多	失效 00:01:01
模板	个人客服	客户名称	请输入内容	客户状态	所有客户状态	查询 重置
公海客户	客户管理	高级查询	跟进历史	客户导入	导入管理	
个人小助手	当前排队数	呼入接听数/总数: 0/0	外呼总数: 0/0	外呼成功数/总数: 0/0	在线总时长: 00:00:00	已处理会话数: 0
已处理留言数: 0						
跟进时间	跟进人	跟进内容	客户名称	客户状态		
2019-01-27 05:06:26	8000	客户状态: 从【无状态】变更为【白金客户】	CSW	白金客户		
2019-01-27 05:06:02	8000	快快快	CSW			
2019-01-27 05:05:52	8000	跟进计划时间: 从【无】变更为【2019-02-03】	CSW			
2019-01-27 05:05:49	8000	00 	CSW			
2019-01-27 04:51:52	8000	跟进计划时间: 从【无】变更为【2019-01-29】	测试			
2019-01-27 04:44:15	8000	跟进计划时间: 从【不再跟进】变更为【2019-01-29】	测试-个人客服	金牌客户		
2019-01-27 04:44:13	8000	不再跟进-->	测试-个人客服	金牌客户		
2019-01-27 04:43:57	8000	跟进计划时间: 从【无】变更为【2019-01-28】	测试-个人客服	金牌客户		
2019-01-27 03:38:45	8000	跟进计划时间: 从【不再跟进】变更为【2019-01-28】	CSW201901271			
2019-01-27 03:38:42	8000	不再跟进-->	CSW201901271			
			显示总数	10条/页	< 1 >	

查询条件说明，见下表：

查询字段名称	描述
跟进时间	创建该条跟进历史的时间
跟进人	创建该条跟进历史的坐席
跟进类型	跟进历史的类型 ✓ 客户状态变更：客户状态修改的跟进历史 ✓ 关键信息变更：客户名称、联系电话、数据来源的跟进历史 ✓ 所属人变更：客户所属人更改的跟进历史 ✓ 跟进计划变更：跟进计划更改的跟进历史 ✓ 跟进内容新增：跟进内容新增的跟进历史
客户名称	创建客户的名称，支持模糊查询，不区分英文大小写
客户状态	客户的状态，不同客户数据库的客户状态是不一样的，是系统管理员根据工作需要配置好的，没有设置客户状态或者客户状态被删除的客户可以选择“无状态”进行查询。

注意：

- 1) 跟进历史菜单显示数据有权限控制，只显示自己权限范围内的坐席下所属客户的跟进历史。

➤ 导出

管理员可以导出跟进历史信息。。

操作步骤：

- 1、查询到需要导出的记录，点击<导出>按钮，提示“添加导出任务成功，请到任务队列中查看或下载任务”，如图



- 2、导出记录显示在导出任务查询页面，点击<导出任务查询>按钮，进入页面，如下图所示：

导出任务查询				
1. 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一sheet个文件； 2. 导出任务记录最多保留七天				
导出时间	操作坐席	状态	操作	
> 2020-03-14 23:54:17	2801	导出完成	xyy-客服企业	🗑
> 2020-03-14 23:52:39	2801	导出完成	xyy-客服企业	🗑

共 2 条 < 1 >

- 3、点击记录前段的箭头，可展开查看导出任务的查询条件。

2020-03-14 23:54:17	2801	导出完成	xyy-客服企业	🗑
导出条件				
客户数据库： xyy-客服企业				

- 4、导出任务状态为等待导出时，可点击操作列的“取消导出>按钮取消导出该任务。

导出时间	操作坐席	状态	操作
> 2020-03-14 23:55:38	2801	等待导出	取消导出

- 5、点击记录后的“删除”图标，即可删除该条导出记录。

> 2020-03-14 23:52:39	2801	导出完成	xyy-客服企业	🗑
-----------------------	------	------	----------	---

- 6、点击导出的客户数据库名称，可下载导出的文件；下载后点击下载的文件，打开文

件可查看导出数据。

注意：

- 1) 导出表头和客户管理配置导出表头一致；开关权限和客户高级查询导出一起控制。
- 2) 如果管理员没有导出查询结果的权限，那么所有客户页面不展示“导出”和“导出任务>按钮。
- 3) 单次导出一个 excel 文件，每 20 万 条数据生成一 sheet 个文件。
- 4) 一个账户下，工单导出、通话导出、客户导出最多同时只能有 5 条等待下载的任务；
- 5) “正在导出”的导出任务不允许删除
- 6) 定期清理导出任务，保留最近七天的导出任务：最近七天，包含当天，因为清理任务为当天晚上 11 点开始清理，比如，今天是 2-23，则清理 2-16 当天的任务
- 7) 导出任务查询页面有权限控制，坐席只能看见自己权限范围内的导出记录，只有自己导出的文档显示下载链接，其他的不显示。

6.3.1.4. 公海设置

公海客户即无所属人客户。管理员在客户公海配置中可以配置回收机制、领取和退回规则、权限设置和子公海设置。配置了之后系统会将符合回收机制的客户自动回收到公海客户，坐席按照配置的领取限制领取公海客户。



- 回收机制
回收机制设置页面可设置子公海的回收规则。
- 不回收规则设置
在回收机制页面，可设置不回收机制与回收机制组合使用。

回收机制

领取与追回

权限设置

子公海

不回收规则设置

选择: 请选择

状态的客户不回收至公海

设置更新时间小于 1 天的客户不回收至公海

注: 当客户信息同时触发回收和不回收公海规则时, 以不回收规则为准, 不回收规则的优先级最高

保存

可勾选设置指定状态或跟进时间小于指定天数的客户不回收至公海。设置并保存后, 满足回收条件的客户同时满足不回收规则时, 不会回收至公海。

注: 客户条件同时满足不回收机制和回收机制时, 优先按照不回收机制处理。

回收规则设置

回收规则设置

根据跟进计划回收: 关闭

开启

没有制定跟进计划的客户回收至公海

注: 请配合“不回收规则”一起使用, 否则没有制定跟进计划的客户将于第二天凌晨1点被回收

制定了跟进计划未跟进, 过期 1 天的客户回收至公海

根据客户状态的更新时间回收: 关闭

开启

客户状态	未更新天数
☐ 白金客户	超过 1 天未更新将划入公海
☐ 金牌客户	超过 30 天未更新将划入公海
☐ 银牌客户	超过 30 天未更新将划入公海
☐ 普通客户	超过 30 天未更新将划入公海
☐ 无状态	超过 30 天未更新将划入公海

根据客户状态的变更回收: 关闭

开启

客户分配 0 天后, 未达到 请选择

状态的客户将会在第二天凌晨1:00划入公海

保存

注:

1、修改了回收规则后, 会清除掉旧规则计算的回收时间, 第二天根据新规则计算回收时间, 之前的客户数据也不再回收。

根据跟进计划设定:

1.勾选根据跟进计划设定, 可选择根据客户的跟进状态进行回收, 如下图:

根据跟进计划回收: 关闭

开启

没有制定跟进计划的客户回收至公海

注: 请配合“不回收规则”一起使用, 否则没有制定跟进计划的客户将于第二天凌晨1点被回收

制定了跟进计划未跟进, 过期 1 天的客户回收至公海

2.勾选未跟进的客户, 编辑未跟进天数, 点击<保存>按钮, 保存后系统按照设定的回收机制回收客户, 对应跟进过期天数的客户自动清空对应的客户的所属人, 回收到公海客户中。

根据更新时间设定:

1. 勾选根据更新时间设定, 选择后数据库对应的客户状态更新时间都可以进行设置,

如图

根据客户状态的更新时间回收： 关闭 ☒ 开启

客户状态	未更新天数	
☐ 白金客户	超过 1	天未更新将划入公海
☐ 金牌客户	超过 30	天未更新将划入公海
☐ 银牌客户	超过 30	天未更新将划入公海
☐ 普通客户	超过 30	天未更新将划入公海
☐ 无状态	超过 30	天未更新将划入公海

2. 勾选要自动回收的客户状态，编辑未更新天数，点击<保存>按钮，保存根据更新时间设定的回收机制，保存后系统按照设定的回收机制回收客户，对应客户状态的客户在设定的天数未更新客户，自动清空对应的客户的所属人，回收到公海客户中。

注意：

- 1) 天数计时是按照自然天进行计时，例如客户更新时间为 11-1 号，11-2 号回收时未更新时间为 1 天；
- 2) 更新客户操作包括：编辑、跟进、呼入呼出、领取、分配操作；

根据客户状态变更设定：

1. 勾选根据客户状态变更设定，选择后客户状态变更的时间和状态都可以进行设置，如图

根据客户状态的变更回收： 关闭 ☒ 开启

客户分配 0 天后, 未达到 请选择 状态的客户将会在第二天凌晨1:00划入公海

保存

2. 编辑客户状态变更的时间后选择变更的状态，点击客户状态输入框，弹出客户状态

白金客户
金牌客户
银牌客户
普通客户
无状态

根据客户状态的变更回收： 关闭

客户分配 0 天后, 未达到 请选择 状态的客户将会在第二天凌晨1:00划入公海

保存

3. 点击选中变更的状态，自动将选择的状态带入到客户状态输入框中，点击<保存>按钮，保存根据客户状态变更设定的回收机制，保存后系统按照设定的回收机制回收客户，在设定的时间没有将客户状态变更为选择的状态，自动清空对应的客户的所属人，回收到公海客户中。

注意：

- 1) 天数计时是按照自然天进行计时，例如客户分配时间为 11.1 号，11.2 号回收时分

配时间为 1 天；

- 2) 执行编辑所属人、领取、分配操作后，客户分配时间更新；
- 3) 客户回收公海机制只要点保存就会清空回收时间。

➤ 回收客户设置

管理员可以选择系统自动回收公海机制：大公海、当前部门子公海。

回收客户设置



自动回收至公海：☐ 大公海 ☒ 子公海 注：选择“子公海”，公海客户数据将根据子公海设置部门权限进行数据隔离

保存

选择“大公海”，则公海客户数据被回收到大公海，所有坐席都可见；选择“回收至当前所属部门子公海”，则公海客户数据被回收到设置的子公海，子公海下部门的坐席才可见。

➤ 领取与退回

领取与退回设置页面可设置子公海的领取和退回规则。



回收机制 领取与退回 权限设置 子公海

客户公海领取

客户数量：☐ 关闭 ☒ 开启

坐席最多可拥有 个客户（不算在限制数以内的客户状态：）

坐席每天可领取 个客户

客户领取：
不可被领取的客户状态：

是否允许挑选客户 ☒ 是 ☐ 否 注：默认是；是：同时开启批量选择领取+单个领取公海客户；否：随机领取公海客户

保存

退回客户设置

手动退回至公海：☐ 大公海 ☒ 子公海

注：选择“子公海”，客户数据退回至公海时将根据子公海设置部门权限进行数据隔离；选择大公海：客户数据直接退回到大公海

保存

客户公海领取设置：

1. 切换公海客户领取限制为<启用>状态，启用后可以对客户公海领取限制进行编辑，

如图

 客户公海领取

2. 输入坐席最多可拥有数和每天可领取数，然后选择不算在限制数内的客户状态和不可被领取的客户状态，点击<保存>按钮，保存客户公海领取限制成功。

3. 设置公海客户领取限制后，坐席领取公海客户只能领取限制范围内的客户。

注意：

1. 启用客户公海领取限制后才能领取公海客户。
2. 是否允许挑选客户（默认是），若设置为是，则坐席可以进行批量选择领取客户操作及单个领取客户操作，否则坐席只能进行随机领取客户操作。

退回客户设置：

管理员可以选择手动退回客户至公海机制：大公海、当前部门子公海。



选择“大公海”，则公海客户数据被退回到大公海，所有坐席都可见；选择“回收至当前所属部门子公海”，则公海客户数据被退回到设置的子公海，子公海下部门的坐席才可见。

➤ 权限设置

权限设置页面可设置子公海的查看电话及编辑权限。

“是否可以查看电话号码”默认选择否，设置为是则坐席可以看到公海客户号码，设置为否则坐席只有领取后才能在的客户中看到客户电话，领取前在公海只能看到隐藏后的电话（中间4位隐藏），且不能修改、打电话、发短信。

“公海客户是否可以编辑”默认选择是，设置为是则坐席可以编辑公海的客户信息，设置为否则坐席只能查看公海的客户信息，不能编辑。

每个客户模板可设置一个公海不可见客户状态或不设置，若设置的公海不可见客户状态为A，则：

- 1、状态A的客户数据在公海客户菜单不可见，管理员可在客户管理-高级查询查看。
- 2、坐席导入客户时，可在重复原因列表查看和领取状态A的客户。
- 3、坐席弹屏定位客户时，可查看和领取状态A的客户，可领取的数据编辑状态下，不可修改客户所属人。
- 4、在公海客户菜单可新增状态A的客户，新增后在左侧列表不显示，可在客户管理-高级查询查看。

5、在公海客户菜单修改客户状态时，公海不可见客户状态后方有对应标识。

回收机制

领取与退回

权限设置

子公海

权限设置

是否可以查看电话号码：☐ 是 ☒ 否

注：默认否；是：坐席可以看到公海客户号码；否：公海客户号码被部分隐藏

公海客户是否可以编辑：☒ 是 ☐ 否

注：默认是；是：坐席可以编辑公海的客户信息；否：坐席只能查看公海的客户信息

公海不可见的客户状态：

请选择

1. 选择一个客户状态，该状态的客户数据在公海客户中不可见，管理员可在客户高级查询中查看；

2. 坐席导入客户时，可在重复列表中查看并领取所有公海客户（包括公海不可见的客户状态）；

3. 坐席弹屏定位客户时，可直接查看并领取该状态客户；

注：以上领取方式需要对应公海的权限，无权限公海客户/他人客户不可领取

保存

在线客服B

金牌客户

白金客户(公海不可见状态)

金牌客户

银牌客户

普通客户

1

2

3

4

5

基本信息

描述：

公司地址：

公司网站：

创建人：10

创建时间：

跟进

➤ 子公海

每个数据库管理员可以添加最多 50 个子公海，每个公海可以设置查看权限(根据部门)。公海客户也可根据配置的子公海进行隔离。

回收机制

领取与退回

权限设置

子公海

子公海部门权限设置

开发

测试

运营

哈哈哈哈哈

111111111111111111111111

新增子公海

子公海状态 启用 停用

子公海名称

☐ 未选部门 0/1

☐ 部门111

☐ 已选部门 0/1

☐ test222

1 每个客户模板最多允许添加50个子公海;
每个部门只能加入一个子公海;
配置子公海之后,坐席只能看到大公海数据和自己所属部门的子公海数据;
管理员回收公海客户可以选择回收到具体的子公海;

保存

操作步骤:

1. 点击<新增子公海>按钮，弹出新增页面，填写子公海名称后保存即可：

新增子公海

子公海名称

保存

2. 选择需要配置部门的子公海，右侧显示子公海的状态、子公海名称、子公海下配置的部门。

子公海部门权限设置

配置了部门后，回收至该子公海的客户只有配置的部门下的坐席能看到。一个部门只属于一个子公海。

3. 点击开关启用或者停用子公海。

注：

- 1、如果子公海中有客户数据时, 不允许停用;
- 2、如果当前坐席所属部门所在的子公海已经被停用, 则添加公海客户时直接进入到大公海;
- 3、回收到子公海有 2 种方式: 回收机制选择“回收至当前部门子公海”; 管理员在客户高级查询, 根据筛选条件筛选客户, 再点击回收至公海, 选择要回收到的子公海。

6.3.2. 客户导入

管理员可以导入一批客户信息，然后分配给不同的坐席去负责。

管理员点击桌面菜单区的“客户—导入”，操作区显示客户导入列表。

6.3.2.1. 导入客户查询

坐席可以根据“导入坐席”进行简单查询。输入“导入坐席”后，点击<查询>按钮，在列表处即可显示符合查询条件的结果。



简单查询操作很简单，但是可以查询的字段很少，并且不能进行组合条件的查询，有些不方便。为了弥补简单查询的不足，系统提供了高级查询功能。

操作步骤：

1. 点击<高级查询>按钮，显示高级查询页面，高级查询条件包括快捷查询、默认查询条件和自定义查询条件，如下图所示：

A screenshot of the "高级查询" (Advanced Search) interface. It features a search bar at the top with the text "输入导入坐席进行查询" and a magnifying glass icon. Below the search bar, there are two tabs: "快捷查询" (Quick Search) and "高级查询" (Advanced Search), with "高级查询" being the active tab. Under the "高级查询" tab, there are three input fields: "导入坐席" (Import Seat) with a dropdown menu showing "请选择" (Please select), "导入批次" (Import Batch) with a dropdown menu showing "请选择" (Please select), and "导入时间" (Import Time) with a date range selector. At the bottom, there are two buttons: "重置" (Reset) and "查询" (Search).

高级查询条件说明，见下表：

查询字段名称	描述
导入状态	该批次的导入状态，分为：导入成功，导入失败
导入坐席	导入坐席
导入批次	导入批次
导入时间	导入时间

2. 输入高级查询条件，点击“搜索”，输入高级查询条件进行搜索后结果根据搜索条件显示，并把查询条件展示在列表页，如图



6.3.2.2. 导入客户

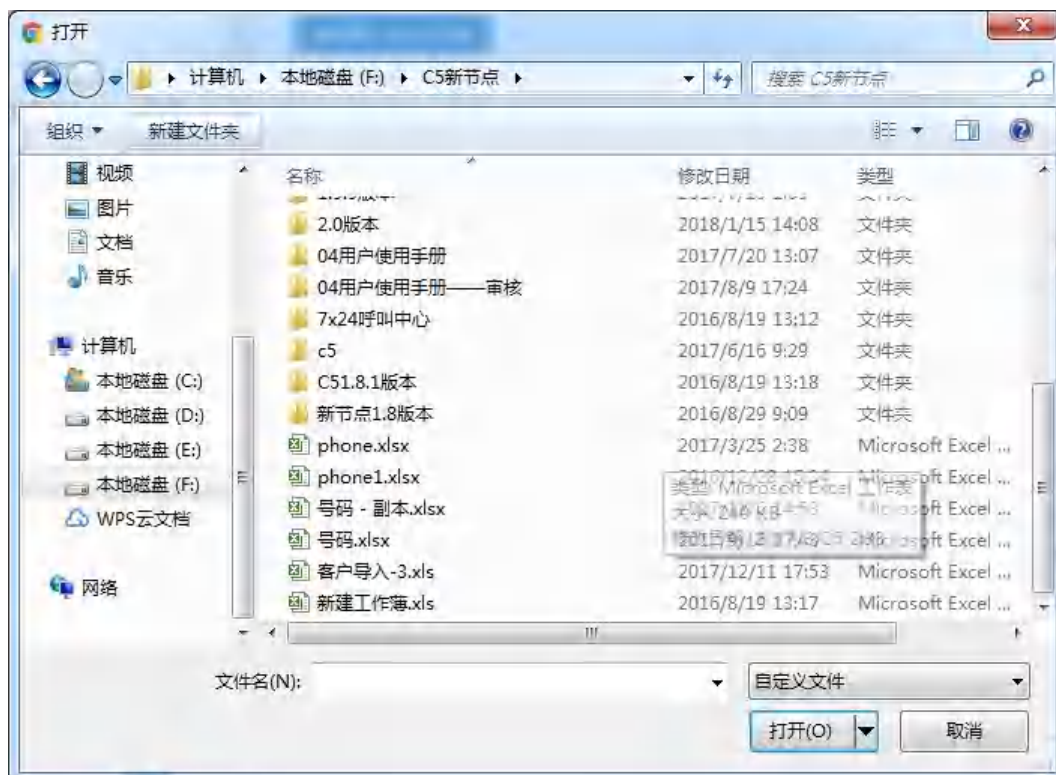
本节介绍如何将 excel 的客户信息导入到系统中。

操作步骤:

1、点击<添加导入任务>按钮，如下图所示：



2、选择 excel 文件，点击<选择文件>按钮，选择导入客户的 excel 文件，如下图所示：



注意：

- (1) 支持后缀为 **xls** 和 **xlsx** 的 **excel** 文件导入
- (2) 支持一个文件多个工作表，每个工作表都必须包含表头，且在第一行，每个工作表的表头以及表头顺序必须相同，才能成功正确的导入。
- (3) 一个客户有多个联系方式的话，每个号码用逗号隔开，可以带上各自的备注，如 **"10086(移动),10000(联通)"**
- (4) 目前不支持导入客户联系方式中的多组邮箱
- (5) 除开表头，每个文件最多只能导入 **20000** 条数据
- (6) 用户分配了屏蔽电话号码的权限后，导入客户数据列表中的联系方式也不会被屏蔽
- (7) 不支持导入客户状态和来源
- (8) 不支持导入自定义字段
- (9) 导入客户在“我的客户-客户筛选”中查看，显示通话状态为“未拨打”

3、选择 excel 文件后，点击<打开>按钮，页面显示如下图：

导入客户

点击导入 excel 文件

只能上传 xls、xlsx 文件，且不超过20MB

客户导入模板.xlsx

客户数据库

客服企业

客户状态

金牌客户

数据来源

一级来源1 / 二级来源1

* 导入批次

新批次

添加批次说明

20200903110020

excel表头

客户字段

公司名称

描述

联系人电话

描述

邮箱

新批次

补充批次

公司名称

描述

联系人电话

描述

邮箱

4、选择“客户数据库”、“客户状态”、“数据来源”、“导入批次”，输入“导入批次说明”信息，如下图所示：

导入客户

点击导入 excel 文件

只能上传 xls、xlsx 文件，且不超过20MB

📎 号码 - 副本.xlsx

×

客户数据库

企业客服

客户状态

白金客户

客户来源

客户来源

* 导入批次

导入测试

201801171827...

excel表头

客户字段

号码

请选择

姓名

请选择

导入

注意：

1、选择的“客户数据库”不同，下面的“客户状态”也不同，是系统管理员根据公司需要配置好的。

2、导入时可选择新批次或补充批次，选择新批次，则系统自动生成新批次数据，选择补充批次，则系统自动将数据补充至之前的批次中。

- 5、关联客户字段，建立 excel 表头与所选客户数据库中字段的对应关系，点击<导入>按钮，如下图所示：

excel表头	客户字段
姓名	客户名称
号码	电话
号码	电话

导入

- 6、添加导入任务成功，由于客户导入是异步处理的，提交导入任务后可以立刻进行其他的导入，系统会排队处理。查看已经提交的导入任务的导入情况，需要点击<刷新>按钮，点击列表中导入任务记录查看导入汇总信息、导入成功的数据和导入失败重复的数据，如下图所示：

20190111000120190111035501	完成
gaocl 创建于2019-01-11 11:58	
2019010200220190102064101	完成
gaocl 创建于2019-01-02 14:41	
2019010200120190102063829	完成
gaocl 创建于2019-01-02 14:39	
2018122800120181228112508	完成
gaocl 创建于2018-12-28 11:26	

客户名称	电话	所属人	状态	来源
测试1	02038150707,133161886...	gaocl	白金客户	
测试2	13522534281,13409876544	gaocl	白金客户	
测试3	2038889558,13409876545	gaocl	白金客户	
测试4	1084085526,13409876546	gaocl	白金客户	
测试5	75582786935,13409876547	gaocl	白金客户	
测试6	1058103132,13409876548	gaocl	白金客户	
测试7	1087519033,13409876549	gaocl	白金客户	
测试8	2162513300,13409876550	gaocl	白金客户	
测试9	1891125553,13409876551	gaocl	白金客户	
测试10	1891125554,13409876552	gaocl	白金客户	

共 34 条 < 1 2 3 4 >

注意：

- 1) 导入客户后，发生错误或异常后会提供相应的错误信息。
 - 2) 导入成功后，可以直接在所有客户相应的客户数据库的导入批次的查询条件中找到该批次，这样客户无需再刷新系统，就可以查询到导入的数据，对导入的数据进行导出和分配的操作。
 - 3) 客户导入-导入客户后在客户详情页面修改客户联系方式和备注信息，客户导入中导入数据列表也会更新。
 - 4) 导入客户电话号码有多列时，电话列中号码用逗号（,）隔开。
 - 5) 导入支持多列号码导入
- 导入汇总，点击“导入汇总”标签页，查看本次导入的汇总信息，包括导入坐席、导入

状态、导入条数、失败条数、重复条数、导入文件名称、失败详情，如下图所示。



- 导入数据，点击“导入数据”标签页，查看导入成功的客户信息，包括客户名称、电话、状态和来源，如下图所示。



客户名称	电话	所属人	状态	来源
测试1	02038150707,133161886...	gaocl	白金客户	
测试2	13522534281,13409876544	gaocl	白金客户	
测试3	2038889558,13409876545	gaocl	白金客户	
测试4	1084085526,13409876546	gaocl	白金客户	
测试5	75582786935,13409876547	gaocl	白金客户	
测试6	1058103132,13409876548	gaocl	白金客户	
测试7	1087519033,13409876549	gaocl	白金客户	
测试8	2162513300,13409876550	gaocl	白金客户	
测试9	1891125553,13409876551	gaocl	白金客户	
测试10	1891125554,13409876552	gaocl	白金客户	

共 34 条 < 1 2 3 4 >

- 重复数据，点击“重复数据”标签页，查看导入失败的重复数据，包括客户名称、电话、状态、原因（重复原因）和操作，如下图所示：

导入数据 重复数据			
客户名称	电话	状态	原因
测试35	02038150707,13316188658,1340...	白金客户	电话号码重复
测试36	13522534281,13409876578	白金客户	电话号码重复
测试37	2038889558,13409876579	白金客户	电话号码重复
测试38	1084085526,13409876580	白金客户	电话号码重复
测试39	75582786935,13409876581	白金客户	电话号码重复
测试40	1058103132,13409876582	白金客户	电话号码重复
测试41	1087519033,13409876583	白金客户	电话号码重复
测试42	2162513300,13409876584	白金客户	电话号码重复
测试43	18911255553,13409876585	白金客户	电话号码重复

共 9 条 < 1 >

原因包括电话号码重复和客户名称重复。不同客户数据库的筛重规则不同，是系统管理员根据需要进行配置的。

注意：客户名称为空，会自动被筛选到重复数据中

若有对应客户的领取权限，点击重复原因，可查看客户详情，详情页可编辑和领取客户；点击操作列的<领取>按钮，也可成功领取该客户。若没有对应客户的领取权限，则客户重复原因不可点击，操作列没有<领取>按钮。

导入汇总 导入数据 重复数据				
客户名称	电话	状态	原因	操作
在线客户B		金牌客户	客户名称重复	领取
1125新增客户1		金牌客户	电话号码重复	
客户B		白金客户	电话号码重复	
1125新增客户A		白金客户	电话号码重复	
1122新增客户2		白金客户	电话号码重复	
1122新增客户1		白金客户	电话号码重复	
APP新客户1		金牌客户	电话号码重复	
客户2	111111	普通客户	电话号码重复	
11.1新建客户1		普通客户	电话号码重复	
客户3	01024038677	金牌客户	电话号码重复	

共 20 条 < 1 2 >

注：重复数据将在导入日期后3天自动删除；重复客户信息需要权限查看；领取操作领的是公海客户

查看客户详情

关闭

在线客户B

金牌客户

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

跟进历史

基本信息

描述:

公司地址:

公司网站:

创建人: 1003姓名

创建时间: 2019-10-15 14:28:39

联系人邮箱:

备注:

所属人:

客户数据库: 109企业客户

最近跟进时间:

跟进历史

1 2 3 4

暂无跟进计划

跟进历史 全部

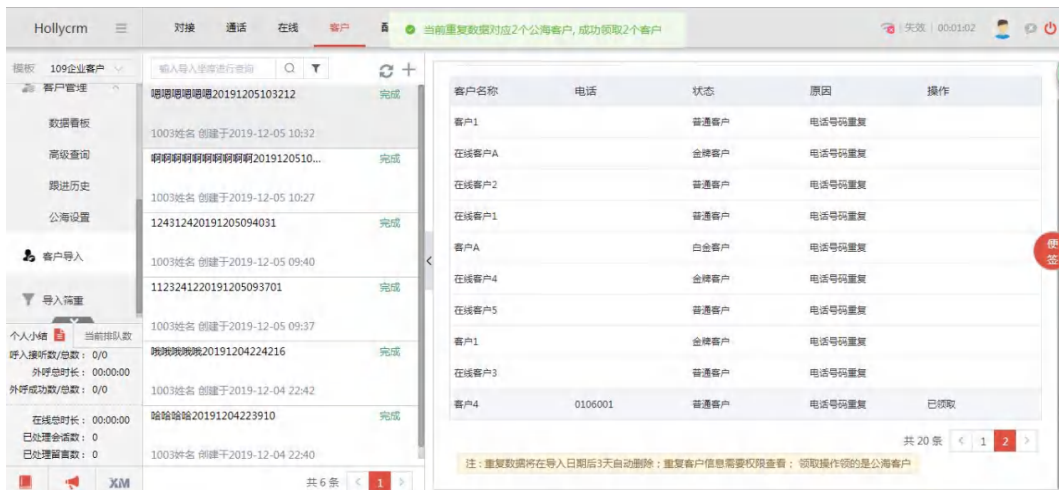
2019-10-29 14:57:39 1003姓名 创建

点击<领取>，可成功领取该客户，按钮变为<已领取>，不可点击，同时重复原因也变为不可点击。

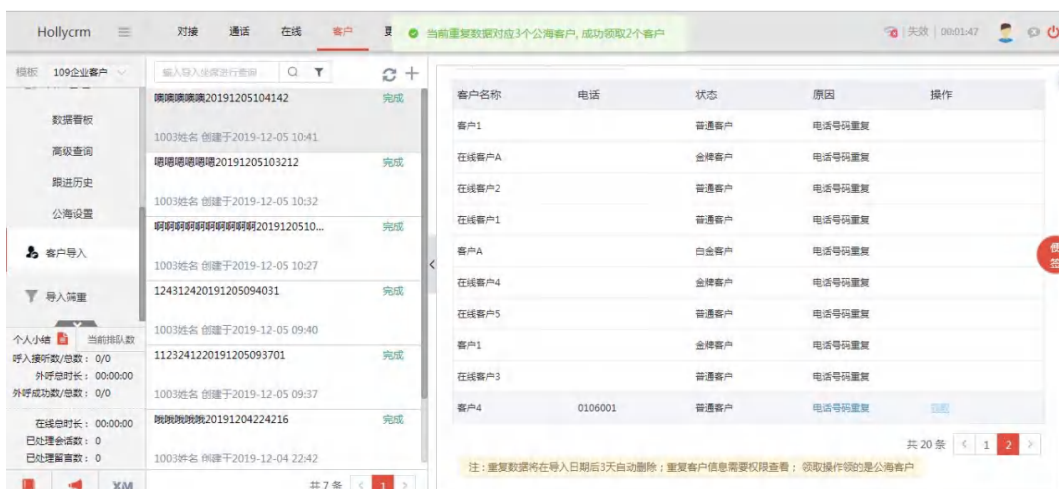
客户名称	电话	状态	原因	操作
在线客户B		金牌客户	客户名称重复	已领取
1125新增客户1		金牌客户	电话号码重复	
客户B		白金客户	电话号码重复	
1125新增客户A		白金客户	电话号码重复	
1122新增客户2		白金客户	电话号码重复	
1122新增客户1		白金客户	电话号码重复	
APP新客户1		金牌客户	电话号码重复	
客户2	111111	普通客户	电话号码重复	
11.1新建客户1		普通客户	电话号码重复	
客户3	01024038677	金牌客户	电话号码重复	

共 20 条 < 1 2 >

若导入客户与多个公海客户重复时，点击重复原因，提示“该重复数据在公海客户中对应多个客户信息,暂时无法查看”，点击<领取>，会自动领取所有可领取的客户。



若只剩下一条不可领取的客户数据时，点击重复原因，可成功查看客户详情，同时
<领取>按钮置灰，不可点击。



导入汇总

导入数据

重复数据

客户名称	电话	状态	原因	操作
客户1		普通客户	电话号码重复	
在线客户A		金牌客户	电话号码重复	
在线客户2		普通客户	电话号码重复	
在线客户1		普通客户	电话号码重复	
客户A		白金客户	电话号码重复	
在线客户4		金牌客户	电话号码重复	
在线客户5		普通客户	电话号码重复	
客户1		金牌客户	电话号码重复	
在线客户3		普通客户	电话号码重复	
客户4	0106001	普通客户	电话号码重复	领取

共 20 条 < 1 2 >

查看客户详情

125客户1

金牌客户

0106001

(号码描述 + 邮箱)

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

跟进历史

基本信息

描述:

公司地址:

公司网站:

创建人: 1003姓名

创建时间: 2019-12-05 10:31:23

联系人邮箱:

备注:

所属人:

客户数据库: 109企业客户

最近跟进时间:

跟进历史

1 2 3 4

暂无跟进计划

跟进历史 全部

✓ 定时删除

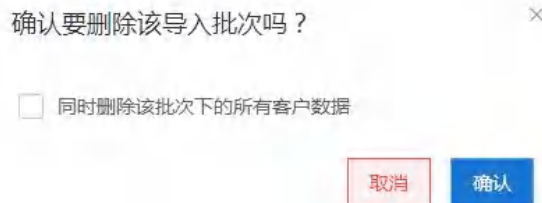
系统每天晚上 1 点 40 自动删除当天前的重复数据。

重复数据将在导入日期后 3 天自动删除。

6.3.2.3. 删除导入批次

配置了删除客户导入批次权限的管理员可以手动删除导入批次。

操作步骤：点击导入批次右上角的，弹出二次确认弹出框如下图所示：



点击<取消>按钮可以取消操作，点击<确认>按钮可以删除该导入批次记录。

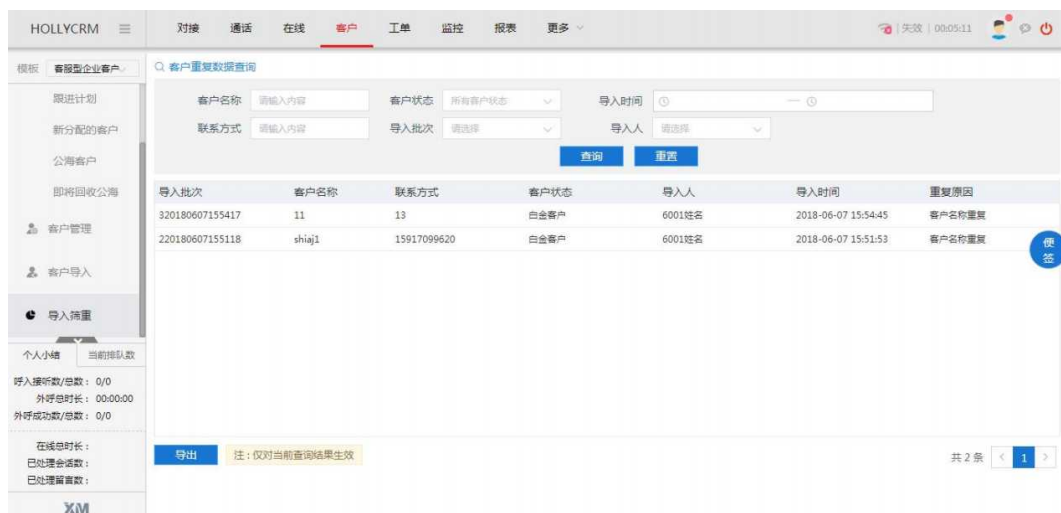
注意：

1. 未勾选“同时删除该批次下的所有客户”时，删除导入批次只删除导入记录，但是不会删除此次导入的客户数据。
2. 删除了客户的导入批次后，客户管理-高级查询页面的查询条件导入批次中，该导入批次也将相应地删除。

6.3.3. 导入筛重

本节显示所有导入客户的重复数据，管理员可以通过查看导入的重复数据，对重复数据进行分析处理。

点击菜单“客户—导入筛重”，操作区显示所有客户导入的重复数据，如下图所示：



6.3.3.1. 查询重复数据

管理员可以根据系统提供的查询字段进行查询。

操作步骤：输入客户名称或客户状态等查询信息，点击<查询>按钮，在客户列表处可显示符合查询条件的结果，点击<重置>按钮，可以将查询条件恢复到初始状态，如下图所示：

Q 客户重复数据查询

客户名称	shiaj1	客户状态	所有客户状态	导入时间	—
联系方式	请输入内容	导入批次	请选择	导入人	请选择
查询 重置					

导入批次	客户名称	联系方式	客户状态	导入人	导入时间	重复原因
220180607155118	shiaj1	15917099620	白会客户	6001姓名	2018-06-07 15:51:53	客户名称重复

查询条件说明，见下表：

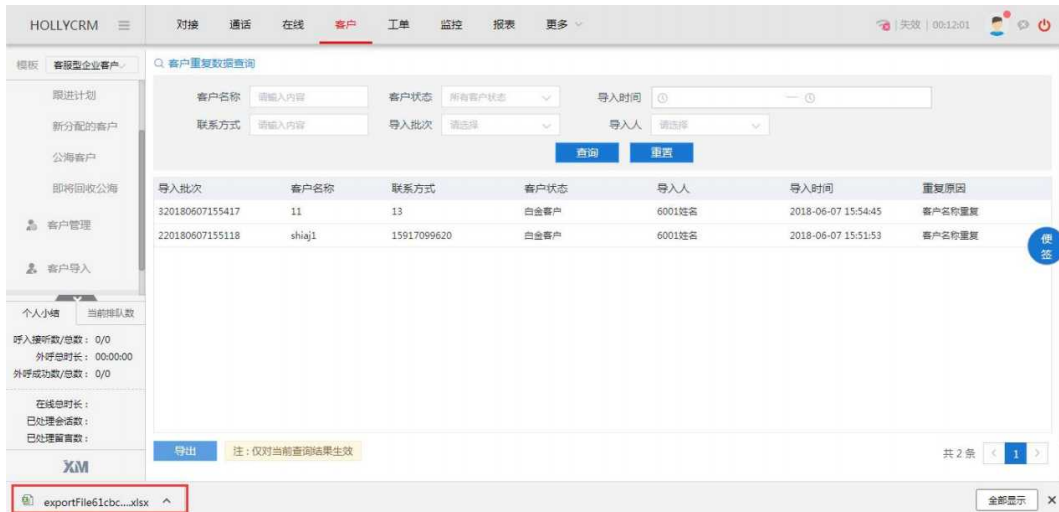
查询字段名称	描述
客户名称	创建客户的名称，支持模糊查询，不区分英文大小写
客户状态	客户的状态，不同客户数据库的客户状态是不一样的，是系统管理员根据公司需要配置好的，没有设置客户状态或者客户状态被删除的客户可以选择“无状态”进行查询。
导入时间	导入客户的时间
联系方式	可以通过该字段查询出客户信息中的所有联系方式，例如电话、手机等。
导入批次	管理员在客户导入时的导入批次，客户导入中成功后无需再刷新系统可以在所有客户里批次的查询条件中直接找到该批次
导入人	导入客户的管理员名称

6.3.3.2. 导出重复数据

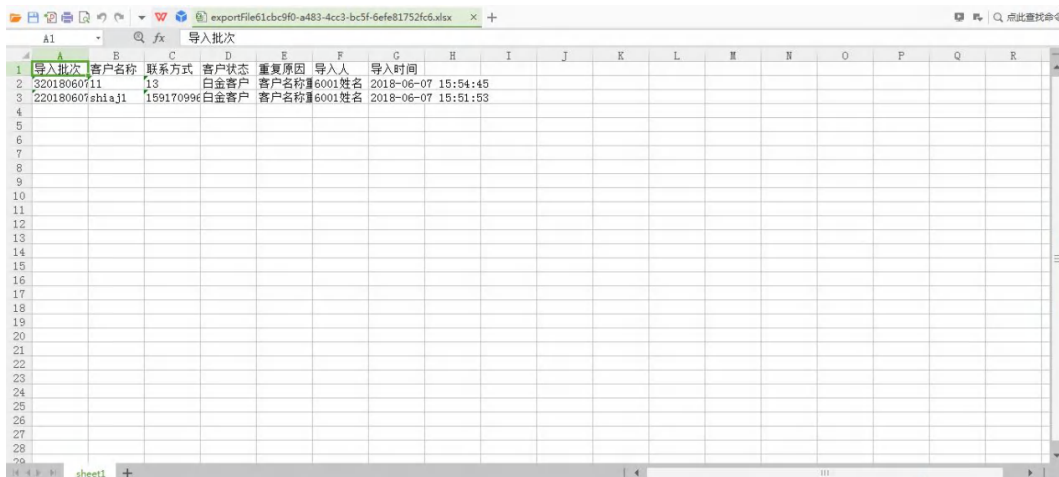
本节介绍如何将导入筛重页面查询到的记录导出到 excel 表格中。

操作步骤：

1. 查询到需要导出的记录，点击<导出>按钮，导出的文件显示在页面左下角，如下图所示：



2. 点击导出文件的名称，打开文件查看导出数据，如下图所示：



6.4. 工单

本系统提供强大的工单处理功能，用户可以根据管理员设定的工单流程创建丰富多样的工单。

本章节将具体介绍坐席处理工单的操作。

注：

1、我的工单-我的待办工单/待领取工单池/我创建的工单/我参与的工单/已完成的工单，查询条件（列表上方查询条件/高级查询条件）在切换菜单的时候会自动保留。我的待办工单/待领取工单池//已完成的工单这三个模块切换菜单的时候会自动根据保留的查询条件刷新查询列表（右侧工单详情不会自动刷新）；我创建的工单/我参与的工单这两个

模块切换菜单的时候不会自动刷新查询列表；

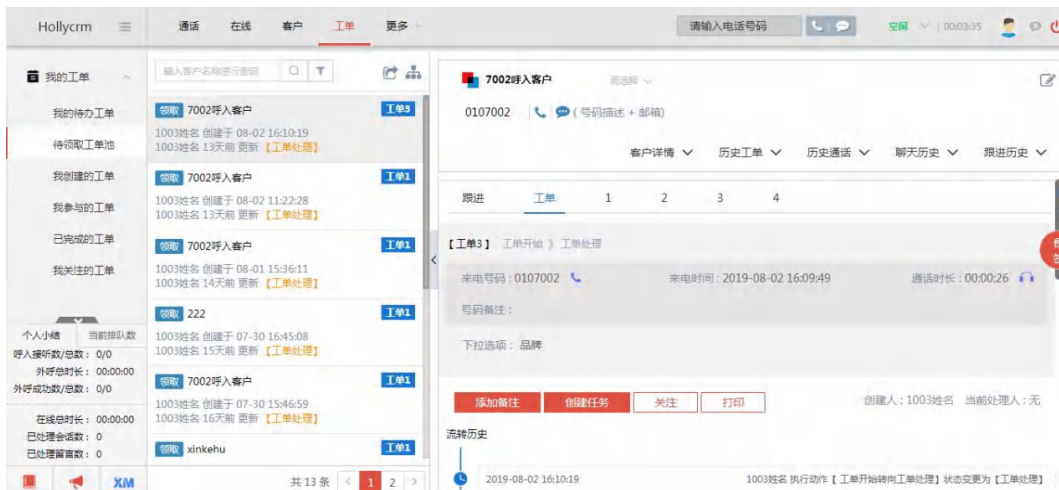
2、坐席打开工单详情页，当不处于“客户详情”tab页时，点击<编辑>，页面自动跳转至客户信息编辑页面。

3、我的工单各菜单点击默认收起客户详情。

6.4.1. 待领取工单池

坐席在创建工单时，如果没有选择处理人，那么该工单会存放在下一步处理角色的“待领取工单池”中，具有处理权限的坐席需要先领取工单，然后到“我的待办工单”中去处理。

坐席可以通过普通查询和高级查询方便地查找到当前坐席待办的所有工单记录，当前坐席无权处理的工单，不会显示在“我的待办工单”中。



注意：

- 1) 若启用了优先级，我的工单页面先按优先级排序，相同优先级的再按最近更新时间排序；
- 2) 若没有启用优先级，则按更新时间排序；

6.4.1.1. 普通查询

坐席可以根据“客户名称/工单编号/电话号码”进行简单搜索，客户名称支持模糊查询，不区分英文大小写。

输入客户名称/工单编号/电话号码，点击<搜索>按钮或按回车键，下面的列表显示所

有符合查询条件的数据，如下图所示：



注：

1、 输入 13 位数字为查询工单编号（精确匹配），其他位数的数字为查询号码（精确匹配），再其他就是客户名称。

6.4.1.2. 高级查询

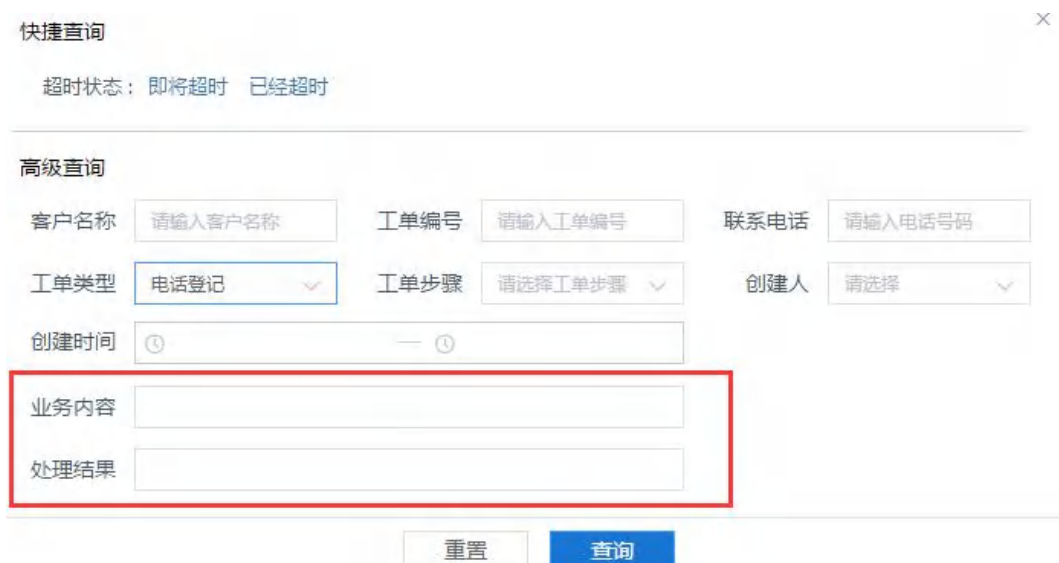
工单查询系统还提供了高级查询的功能，查询的工单类型不同可供查询的字段也不同，可供查询的字段是系统管理员配置好的。

操作步骤：

1、点击<高级查询>按钮，显示高级查询页面，如下图所示：



- 2、选择工单类型，页面下部显示所选工单类型配置的查询字段和固定字段，具体的字段是由管理员在后台配置的，如下图所示：



选择工单类型后，工单步骤下拉列表会显示所选工单类型下的所有工单步骤。

注意：工单类型为单选。

- 3、**快捷查询：**点击快捷查询条件“即将超时”、“已经超时”，自动筛选符合条件的工单，并把查询条件展示在列表页，如图



- 4、**手动查询**：填写查询信息，如客户名称、联系电话，点击<搜索>按钮，在工单记录列表中会显示出符合条件的查询结果列表，并把查询条件展示在列表页；点击<重置>按钮，将查询条件重置为空。



注意：

- 1) 联系电话查询为精确查询。通话时创建或者补录的工单，如果定位的客户信息里存在来电或者外呼的号码，那么联系电话显示来电或者外呼的号码；如果定位的客户信息里不存在来电或者外呼的号码，则记录客户信息里第一个号码信息；若不是来电和外呼通话创建的工单，则查询保存工单时的首个联系方式。
- 2) 创建工单后修改定位客户的联系电话，定位客户的数据即时更新了，但是联系电话查询还是取修改之前的电话号码，导出的也是修改之前的号码
- 3) 根据工单提醒配置中工单步骤的处理时限和提醒时间判断即将超时和已经超时，如类型为“订单处理”的工单，“二线座席坐席”步骤的处理时限为 30 分钟，提醒时间为 5 分钟，**2018-8-27 09:00:00** 创建工单提交到“二线座席坐席”步骤，**2018-8-27 09:25:00** 该工单即将超时，**2018-8-27 09:30:00** 该工单已经超时。
- 4) 快捷查询和手动查询不能同时执行，选择了查询条件再点击快捷查询只会根据快捷查询筛选符合条件的工单

6.4.1.3. 领取工单

点击“工单—我的工单—待领取工单池”进入页面，点击“领取”领取工单，领取到的工单显示在“我的待办工单”中，工单被一个坐席领取后，其他坐席不可以再领取。坐席需

要在“我的待办工单”中处理工单，如何处理工单我们会在下一章节详细介绍。



6.4.2. 我的待办工单

坐席自己领取的工单和分配给自己处理的工单都显示在“我的待办工单”中。坐席在该模块可以查询到所有需要处理的工单，也可以将工单改派给其他的坐席处理。

点击桌面菜单区的“工单—我的工单—我的待办工单”，操作区显示待办工单相关信息，点击工单，查看详情，上面为“工单信息”，下面为“历史信息”如下图所示：



注意：

- 1) 若启用了优先级，我的工单页面先按优先级排序，相同优先级的再按最近更新时间排序；
- 2) 若没有启用优先级，则按更新时间排序；

6.4.2.1. 查询待办工单

坐席可以通过普通查询和高级查询方便地查找到当前坐席待办的所有工单记录,当前坐席无权处理的工单,不会显示在“我的待办工单”中。

1. 1. 1 普通查询

坐席可以根据“客户名称”进行简单搜索,客户名称支持模糊查询,不区分英文大小写。

输入客户名称,点击<搜索>按钮或按回车键,下面的列表显示所有符合查询条件的数据,如下图所示:



1. 1. 2 高级查询

工单查询系统还提供了高级查询的功能,查询的工单类型不同可供查询的字段也不同,可供查询的字段是系统管理员配置好的。

操作步骤:

- 1、点击<高级查询>按钮,显示高级查询页面,如下图所示:

快捷查询

高级查询

超时状态：[即将超时](#) [已经超时](#)

高级查询

客户名称

工单编号

联系电话

工单类型

工单步骤

创建人

创建时间

重置

查询

2、选择工单类型，页面下部显示所选工单类型配置的查询字段和固定字段，具体的字段是由管理员在后台配置的，如下图所示：

快捷查询

超时状态：[即将超时](#) [已经超时](#)

高级查询

客户名称

工单编号

联系电话

工单类型

工单步骤

创建人

创建时间

业务内容

处理结果

重置

查询

选择工单类型后，工单步骤下拉列表会显示所选工单类型下的所有工单步骤。

3、**快捷查询：**点击快捷查询条件“即将超时”、“已经超时”，自动筛选符合条件的工单，并把查询条件展示在列表页，如图

4、**手动查询**：填写查询信息，如客户名称、联系电话，点击<搜索>按钮，在工单记录列表中会显示出符合条件的查询结果列表，并把查询条件展示在列表页；点击<重置>按钮，将查询条件重置为空。

注意：

1. 联系电话查询为精确查询。通话时创建或者补录的工单，如果定位的客户信息里存在来电或者外呼的号码，那么联系电话显示来电或者外呼的号码；如果定位的客户信息里不存在来电或者外呼的号码,则记录客户信息里第一个号码信息；若不是来电和外呼通话创建的工单，则查询保存工单时的首个联系方式。

2. 根据工单提醒配置中工单步骤的处理时限和提醒时间判断即将超时和已经超时，如类型为“订单处理”的工单，“二线坐席坐席”步骤的处理时限为 30 分钟，提醒时间为 5 分钟，2018-8-27 09:00:00 创建工单提交到“二线坐席坐席”步骤，2018-8-27 09:25:00 该工单即将超时，2018-8-27 09:30:00 该工单已经超时。

3. 快捷查询和手动查询不能同时执行，选择了查询条件再点击快捷查询只会根据快捷查询筛选符合条件的工单

6.4.2.2. 导出工单

本节介绍如何将系统中记录的工单信息导出到 excel 表格中。

注意：如果管理员在后台没有配置工单的导出查询结果的功能权限，该页面不展示<导出>按钮。

操作步骤：

- 1、在工单高级查询区，选择工单类型，再输入其他查询条件，点击<搜索>按钮，搜索到要导出的记录点击<导出>按钮，工单便以 excel 形式导出。

注意：若不选择工单类型，直接点击<导出>按钮，会弹出选择工单类型对话框，如图



- 2、选择工单类型，点击<导出>按钮；
- 3、执行导出后，导出的文件会显示在系统的左下角，然后进行后续操作，详见 1.2 约定。

注意：

- 1) 管理员在所有工单中配置好导出字段和顺序后，坐席在我的工单各个页面，选择工单类型后，点击<导出>，导出字段同所有工单中配置的
- 2) 导出限制：若导出的工单超过了 **10000** 条，会弹出系统提示框。
- 3) 选择快捷查询条件查询后执行导出工单的操作，选择工单类型后导出，会覆盖快捷查询条件。

- 4) 工单所有备注都能导出，每条备注单行独立显示，同时显示备注人和备注时间。

6.4.2.3. 查看待办工单信息

需要了解工单中的详细信息，可以在工单列表中，点击工单，进行查看。

点击菜单“工单—我的工单—我的待办工单”，弹出待办工单记录界面。选择一条记录，点击工单，显示工单处理的详细信息页面，如下图所示：

此页面显示工单的详细信息和对应客户的详细信息，包括工单的流转历史、工单对应客户的客户详情、工单对应客户的历史工单、工单对应客户的历史通话、工单对应客户的聊天历史以及客户关联信息。

➤ 通话信息

如果是客户通话过程中创建的工单，可以在工单步骤信息下看到客户的通话信息，包括：

来电时间、来电号码、号码备注，并且可以点击外呼按钮外呼和听取来电录音。

注意：

1. 来电和外呼接通后创建的工单都有通话信息；
2. 通话被转接，转接前后创建的工单都会带入所有的通话信息；如图

- 工单所属人即工单当前处理人，我的待办工单中查看工单所属人显示当前坐席。可以修改所属人对工单进行改派。

注意：

- 1) 所属人字段只显示有权限处理该工单的坐席。
- 2) 若管理员进行工单流程配置时设置不允许所有人改派且当前用户没有分配管理员的功能权限，则不能修改“当前处理人”，工单页面隐藏该字段。

➤ 修改固定字段

若管理员启用了固定字段，坐席在我的待办工单页面可以修改固定字段内容。

操作步骤：

1. 工单详情页面，查看工单信息，如图

2. 点击工单信息里的<编辑>按钮，修改固定字段内容，点击输入框以外的地方即可保存固定字段信息，如图

修改固定字段后，流转历史标签页记录修改的内容，如图

3. 点击工单信息里的<重新编辑>按钮，可以对工单信息的步骤界面字段进行重新编辑操作。

填写重新编辑页面的信息之后，点击<提交>或<取消>按钮，可成功提交或取消。

➤ 修改工单优先级

若管理员启用了工单优先级，坐席在我的待办工单页面可以修改优先级。工单详情页面，查看工单信息，点击工单类型后的优先级，修改工单优先级，如图

修改优先级后，流转历史标签页记录修改的内容，如图

工单 客户关联关系

【订单处理】 一线座席处理 二线座席处理

优先级 紧急

来电号码: 0107008 来电时间: 2018-02-06 10:05:25 通话时长: 00:00:22

号码备注:

订单号: E9029716202

订单信息: 处理中

处理信息:

处理完成 流转至物流处理 流转至仓储处理 退回上一步

流转历史

2018-02-06 10:12:30	8001 修改了工单优先级为: 紧急
---------------------	--------------------

注意：选择优先级后，工单流程中停用了该优先级，则工单的优先级显示为：“无”；我的工单页面，工单仍会排在停用优先级之前的位置。

➤ 流转历史

点击“工单”标签页，工单信息下面显示工单的流转历史，可以显示出该工单的处理过程，包括每一步的操作人，操作时间，及操作人所做的具体操作，这样可以清楚的记录单据的处理过程及处理责任人，利于监督和管理，如下图所示：

流转历史

2018-01-12 19:53:36	8000 修改了工单优先级为: 紧急
2018-01-12 19:52:11	8000 修改了固定信息！ 订单号: 23023130120392122
2018-01-12 19:48:02	8000 变更 工单处理人为【8000】
2018-01-12 19:47:55	8000 执行动作【流转至二线座席处理】状态变更为【二线座席处理】
2018-01-12 19:47:55	8000 修改了固定信息！ 订单号: 230231301203921 订单信息: 处理中
2018-01-12 19:47:55	8000 修改了工单优先级为: 非常紧急
2018-01-12 19:47:55	8000 创建 工单！ 处理信息: 二线处理 工单编号: 2018011200005

工单流转历史中的附件支持查看和下载，点击图片类型附件后方的“小眼睛”图标，

可预览该附件，点击附件名称，可下载该附件。

2020-05-29 17:47:08

1003姓名 重新提交 工单！

单行文本:单行文本默认值
 多行文本:多行文本默认值
 数字文本:
 单选框:王一博
 复选框:王一博
 下拉选项勾选拆分:王一博
 下拉选项不勾选拆分:王一博
 日期:2019-11-29
 日期时间:2019-11-29 00:00:00
 附件: 1.png 导入客户.xlsx dialoutLimit.wav 300字文档.docx
 工单编号:2020052700001

注意:

- 1) 选择优先级后，工单流程中停用了该优先级，则工单的优先级显示为：“无”；我的工单页面，工单仍会排在停用优先级之前的位置。
- 2) 首次点击进入工单详情，只查询工单数据（若流转历史信息过多，则只显示工单数据），流转历史第二次查询显示。

➤ 客户详情

点击工单记录可以查看对应客户的详细信息，如图

客户2

金牌客户

0107008

(号码描述 + 邮箱)

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

描述:

公司地址:

公司网站:

创建人: 8001

最近跟进时间: 2018-01-12 19:14:38

省:

市:

联系人邮箱:

备注:

所属人: 8000

创建时间: 2017-03-17 11:17:17

单行文本:

数字文本:

注意:

- 1) 可以对对应的客户进行操作，如编辑客户、呼叫客户和给客户发送短信，具体操作和我的客户页面一致，参见 **11.1.1 客户筛选** 章节；
- 2) 我的工单详情页面查看对应客户的历史工单、历史通话、聊天历史不受到当前用户的查询数据范围控制，具体操作和我的客户页面一致，参见 **11.1.1.6 查看客户** 章节。

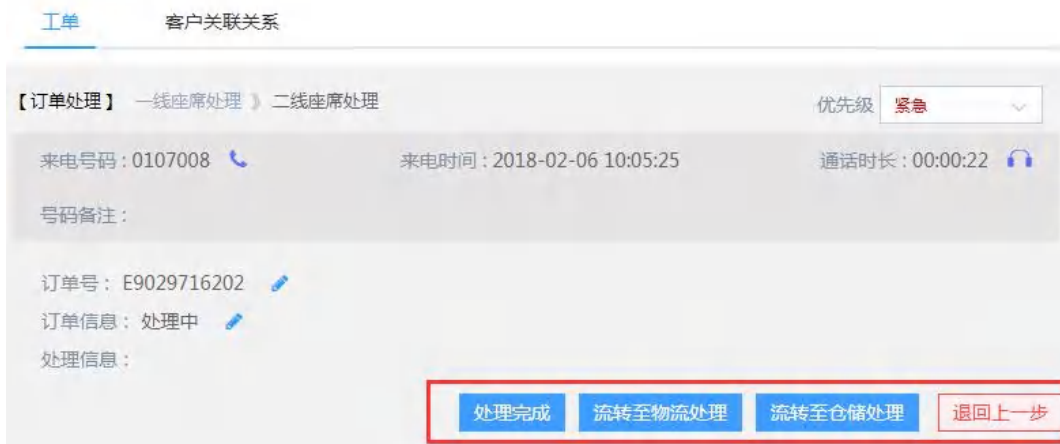
- 3) 客户关联信息对接页面显示在“工单”**tab** 页旁边，具体操作和我的客户页面一致，参见 11.1.1.6 查看客户章节。

6.4.2.4. 处理工单

坐席在上一章节中查看了工单的详细信息后，就可以根据问题的实际解决情况去处理工单了。

坐席设置工单到达邮件提醒后，在工单到达后，就能收到邮件信息了。下面介绍一下详细的处理工单的步骤。

- 1、在工单详细信息页面，显示可执行的步骤动作，如下图所示：



- 2、点击要执行的步骤动作按钮，页面下方显示出流转到的步骤需要填写的信息，如下图所示：

工单

客户关联关系

【订单处理】

一线座席处理

二线座席处理

优先级

紧急

来电号码: 0107008

来电时间: 2018-02-06 10:05:25

通话时长: 00:00:22

号码备注:

订单号: E9029716202

订单信息: 处理中

处理信息:

处理工单

处理结果

下一步处理人

待领取工单池

取消

暂存

执行

注意：如果所选流程为一步流转，则不会出现下一步处理人选项。

工单

客户关联关系

【订单处理】

一线座席处理

二线座席处理

优先级

紧急

来电号码: 0107008

来电时间: 2018-02-06 10:05:25

通话时长: 00:00:22

号码备注:

订单号: E9029716202

订单信息: 处理中

处理信息:

处理工单

处理结果

取消

暂存

执行

注意：

- 1) 系统管理员可以在后台配置附件。当坐席 **A** 开始处理工单后流转 to 坐席 **B**，坐席 **A** 上传的附件在坐席 **B** 我的工单里，可以正常查看；
- 2) 管理员可以设置工单流转的处理人角色，若工单流转的下一步的处理人角色下只有一个坐席，则下一步处理人框自动带入该坐席名称。
- 3) 若在工单配置-基本信息配置中[下一步处理人必填]配置开启：对应工单中[默认处理人]项为空；[下一步处理人必填]关闭：对应工单中[默认处理人]项为“待领取工单池”；

监控 报表 **请选择下一步处理人!** 失效 | 00:01:01

下拉字段测试拆分 省 请选择 市 请选择 县/区 请选择

* 入职时间 2019-07-02

* 年龄 25

下拉满意度 满意度选项 不满意 满意值 请选择

单选下拉 省 请选择 市 请选择

* 工作经历

选择下一步 ☒ 提交给下一步 / ☐ 20181226115038复制提交给下一步 / ☐ 提交2
☐ 20190619170304复制20181226115038复制提交给下一步

* 下一步处理人 请选择

暂存 提交

4) 若配置了步骤说明，鼠标移至浮框显示步骤说明。

数字文本: -5 日期: 2019-04-17

日期时间: 2019-04-17 00:00:00 1级表头: 一级1

复选: 1,2

详细信息

满意吗: 满意 二级:

一级表头: 女

跟进 工单+ 客户百度 客户新浪 测试对接

工单类型 测试

姓名

下一步工单就完成了

选择下一步 ☒ 完成 / ☐ 取消

暂存 提交

3、填写好相关信息，点击“执行”，工单处理完成；点击“暂存”，保留填写信息，不提交下一步处理，坐席在“我的待办工单”中可以进行修改，重新提交。



点击附件后的“预览”图标，可以预览照片，点击附件名称的链接可以下载附件；

1) 如果管理员在后台配置了必填字段，则必填字段显示必填标识；

2) 工单暂存不校验必填项；

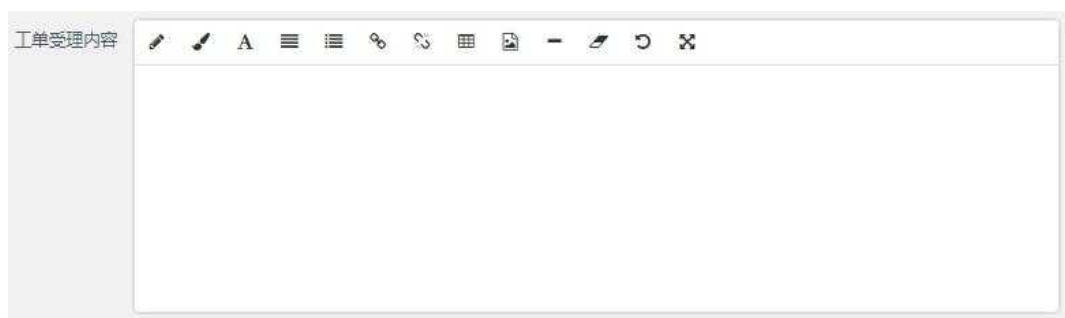
3) 工单历史中显示的图片，也可以点击展开查看；

4) 工单暂存后历史工单、工单信息中对应的字段信息后更新，可以根据暂存后的字段信息查询工单；

5) 工单暂存后查看该工单，可以查看到暂存的信息；

6) 工单暂存不生成流转历史；

7) 当工单字段为“多行文本”格式时，该字段的输入框为富文本框格式，支持编辑带格式文本、配置链接、上传图片等，历史工单及工单流转历史中显示工单内容带格式，如图：



流转历史

2018-07-16 12:11:16

cc管理员 执行动作【工单提交处理】状态变更为【工单处理】

2018-07-16 12:11:16

cc管理员 重新提交 工单！

业务号码:7009-2

受理时间:2018-07-11 10:24

归属地:天津市

省市区:福建省=>泉州市

工单时限:12

满意度:满意

聊天满意度:满意

工单受理内容:客户投诉网络问题
访问链接www.baidu.com查看更多投诉问题

附件:QQ截图20180712093706.png

工单编号:2018071200005

移动工单
便签

6.4.2.5. 作废工单

如果该工单类型支持工单作废操作，坐席在工单详情页可以点击<作废>按钮，作废工单。

操作步骤：

1、选择一条记录，点击进入工单详情页面。

查看工单详情

关闭

访客80

请选择

15171450273

(描述超长1111111111...)

15171450278

(号码描述 + 邮箱)

13523457890

(号码描述 + 邮箱)

15123456734

(号码描述 + 邮箱)

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

跟进历史

跟进

工单

1

2

3

4

【工单开始到取消】

工单开始

工单取消

重新编辑

固定字段：一步取消

添加备注

创建任务

打印

作废

创建人：1003姓名

当前处理人：1003姓名

流转历史

2019-08-07 11:20:52

1003姓名 已将业务单取消！

2、点击<作废>按钮，展开作废原因填写输入框。

作废原因

取消

作废

3、填写原作废因后，点击<作废>按钮，即可成功作废工单。工单流转记录中生成一条历史，记录填写的工单作废原因。

流转历史

2020-08-06 22:52:48	1001姓名 作废了工单
作废原因:填写错误, 作废工单	

4、工单作废后，工单详情页不再显示<作废>按钮

查看工单详情 关闭

访客80 请选择

15171450273	(描述超长1111111111...)	15171450278	(号码描述 + 邮箱)
13523457890	(号码描述 + 邮箱)	15123456734	(号码描述 + 邮箱)

客户详情 历史工单 历史通话 聊天历史 跟进历史

跟进 工单 1 2 3 4

【工单开始到取消】 工单开始 工单取消 工单作废

固定字段：一步取消

创建人：1003姓名 当前处理人：1003姓名

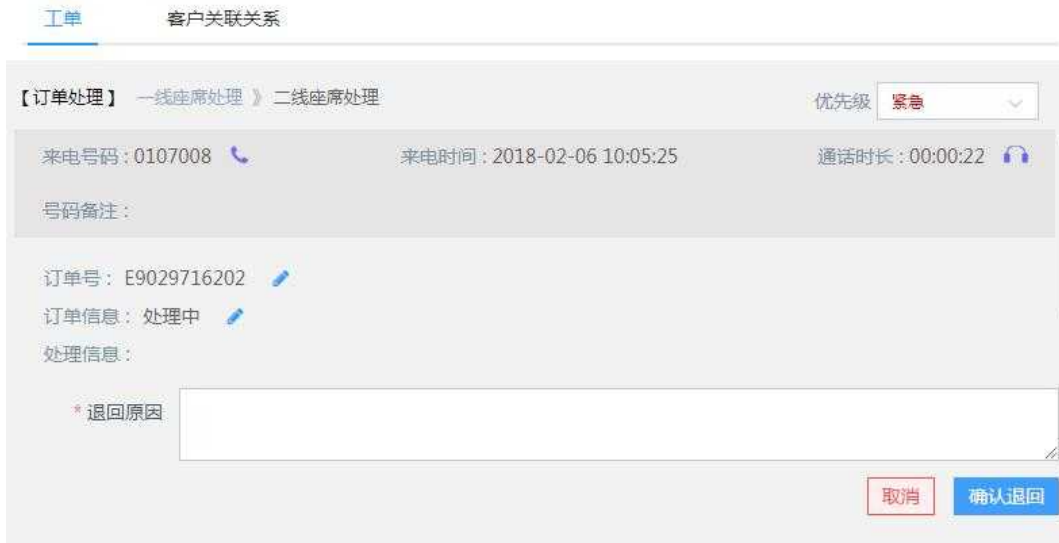
4、坐席再次点击该工单，进入工单详情页时，提示“当前工单已作废，您无法操作此工单”

6.4.2.6. 退回工单

坐席处理工单时还可以将工单退回给上一步处理人重新处理。

操作步骤：

1、在工单处理页面，点击<退回上一步>按钮，如下图所示：



2、填写<退回原因>，点击<确认退回>按钮。退回成功，工单被退回给上一步处理人重新处理，上一步处理人填写的工单信息在工单被退回后依然显示。

注意：工单流程信息配置的时候勾选了“不允许退回上一步”，处理工单的时候就没有退回上一步这个操作按钮了。

6.4.2.7. 添加备注

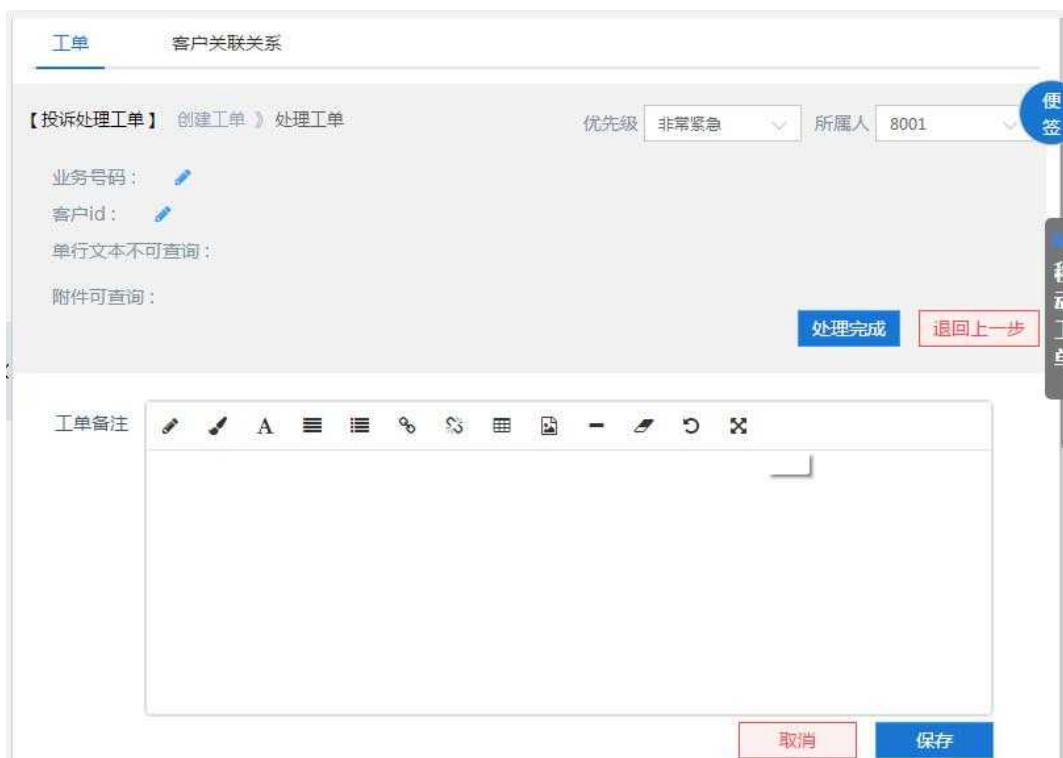
本节主要介绍坐席如何给工单添加备注。

操作步骤：

1、在工单查看处理页面，点击<添加备注>按钮，如下：



2、系统弹出备注添加富文本框，填写备注信息，如下图所示：



点击“保存”，保存备注成功；点击“取消”，取消添加备注操作。

3、添加备注后，在工单的“流转历史”可以查看，如下图所示：

流转历史	
2018-08-28 09:47:49 备注内容:处理结果:给客户退款	8001 添加 新的备注!
2017-03-21 14:13:07	8001 执行动作【提交】状态变更为【处理工单】
2017-03-21 14:13:07 业务号码:	8001 修改了固定信息!

注意:

- 1) 已完成的工单可以添加备注。
- 2) 工单备注输入框为富文本框格式，支持编辑带格式文本，配置链接、上传图片等

6.4.2.8. 关注工单

本节主要介绍坐席如何添加关注工单。

操作步骤:

1. 在工单详情页面，点击<关注工单>按钮，如下:

The screenshot shows the 'Ticket Details' (工单详情) page for ticket number 0107009. The interface includes a header with the ticket number and a 'Follow' (关注) button highlighted with a red box. Below the header, there are tabs for 'Ticket' (工单) and 'Customer Relationship' (客户关联关系). The 'Ticket' tab is active, showing fields for 'Business Number' (业务号码), 'Customer ID' (客户id), and 'Single Text Not Queryable' (单行文本不可查询). At the bottom, there are buttons for 'Add Remark' (添加备注), 'Follow' (关注), and 'Print' (打印). The 'Follow' button is highlighted with a red box. The '流转历史' (Flow History) section at the bottom shows a record from 2018-08-28 09:47:49 with the remark '备注内容:处理结果:给客户退款'.

2. 提示“操作成功”，关注工单成功，关注工单后详情页面的“关注”按钮变成“不再关注”，点击<不再关注>按钮，可以取消关注。

关注的工单会进入“我关注的工单”列表，参见 12.6 章节。

注意：已完成或者已取消的工单可以取消关注，但不能执行关注工单操作。

6.4.2.9. 打印工单

操作步骤：

1. 在工单详情页面，点击<打印>按钮，如下：

2. 系统弹出工单信息打印页面，可打印工单信息，如下图：

客户详情

历史工单

历史通话

聊天历史

跟进历史

跟进

工单

【客户咨询、建议以及...】

工单提交

处理

优先级

无

工单创建人：

工单步骤：

工单完成

工单取消

退回上一步

添加备注

创建任务

关注

打印

创建人：gaocl 当前处理人：8011

流转历史

2019-01-20 21:01:16

8011 变更 工单处理人为【8011】

2018-12-28 15:38:35

gaocl 执行动作【处理】状态变更为【处理】

2018-12-28 15:38:35

gaocl 创建 工单！

- 系统弹出创建任务页面，可以选择群组、任务分组、责任人、计划时间、是否启用任务验证、上传附件，自动带入客户名称、电话及工单类型到任务标题中， 带入已填写的客户与工单字段信息到任务描述中，任务标题及任务描述均可再进行编辑，如下图：

创建任务

* 选择群组

请选择群组

* 任务分组

请选择任务分组

* 任务标题

李小萌(总监);17786520931;投诉工单;

任务描述

客户名称: 李小萌(总监),
 职位: 财务总监,
 电话: 17786520931,13748179347,0273079123,
 邮箱: 26437437@qq.com,
 联系地址: 湖北武汉江汉区,
 备注: 有合作意向,
 性别: 女,
 年龄: 25,
 生日: 1993-08-12,
 所属人: 张晓,
 创建人: 张晓,
 客户数据库: 个人客户,
 创建时间: 2018-08-27 15:19:48,

取消

创建

- 编辑完成后点击“创建”，任务成功创建，会同步到小秘，流转历史显示创建任务标题，点击查看详情，如下图：

4. 再次创建任务时，系统会自动填充上个任务所选群组、任务分组，且根据工单类型关联。

注意：任务详情页面详情只能查看、不能修改内容，可以写评论（不支持表情），上传附件，评论内容及附件在 a6 和小秘会互相同步。

6.4.3. 我创建的工单

该模块存放了坐席创建的所有工单，如果坐席想查看自己创建的工单，便可点击“工单—我的工单—我创建的工单”进行查看。具体操作请参见 12.2。

6.4.4. 我参与的工单

该部分显示的工单数据是该坐席参与过的工单。

比如：

- 1、其他坐席创建的工单，该坐席处理过。
- 2、该坐席创建的工单。

具体操作请参见 12.2。

6.4.5. 已完成的工单

该模块包括状态为“工单完成”的所有工单。具体操作请参见 12.2。

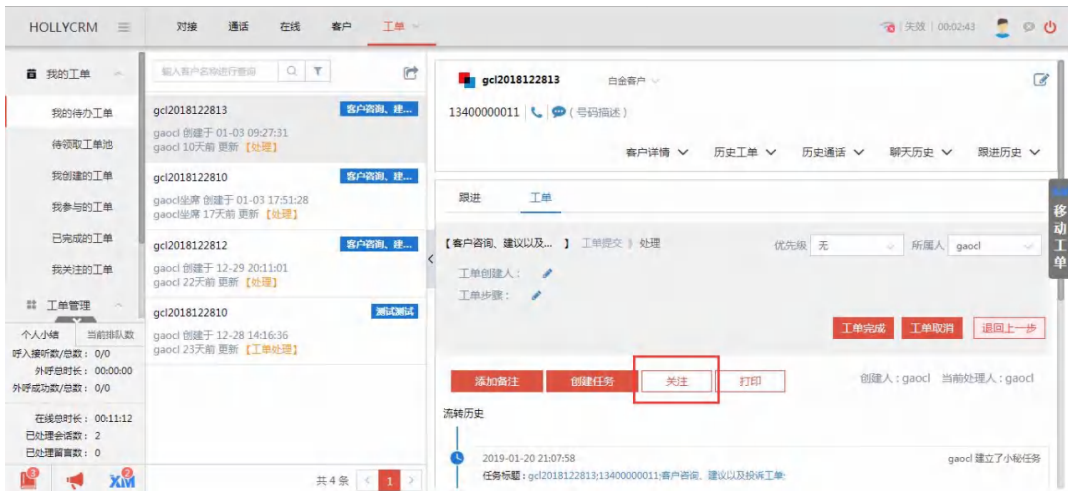
注意：

- 1) 只显示该坐席创建的工单，由其他坐席创建，该坐席完成的工单不显示在该页面。
- 2) 已经完成的工单没有开始处理和退回按钮。
- 3) 已完成的工单可以取消关注，不能关注。
- 4) 已完成的工单高级查询页面没有“即将超时”和“已经超时”的快捷查询条件。

6.4.6. 我关注的工单

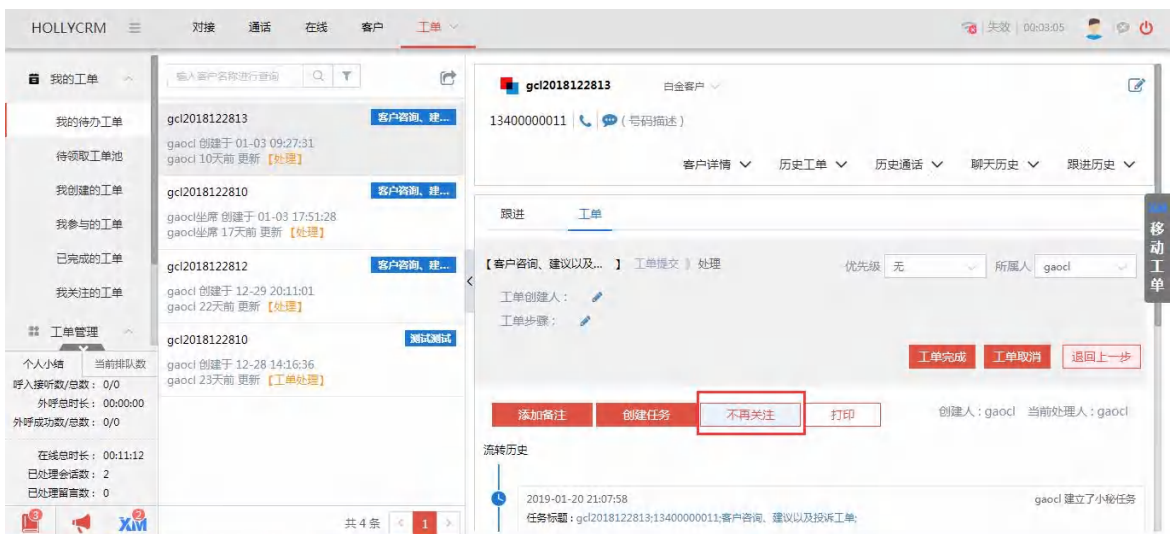
➤ 关注

坐席查看工单时，对于需要重点关注的工单可添加关注，在工单详情页面点击<关注>按钮，如图



工单关注成功后，“关注”按钮变为“不再关注”，同时工单进入我关注的工单列表里。

如图

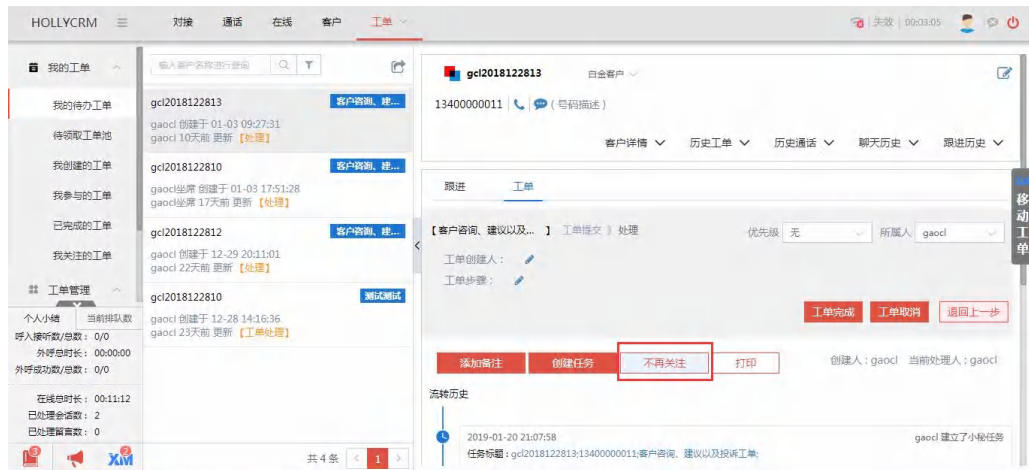


该页面具体操作请参见 12.2。

注意：工单已经完成或取消，不能添加关注；

➤ 不再关注

坐席如果无需再关注工单处理情况，点击详情页面的<不再关注>按钮，可取消关注，取消关注后工单从我关注的工单列表移除。



注意：工单完成、工单取消后，工单不会自动从关注列表移除，需要坐席手动取消关注后从列表中移除。

6.5. 在线

聊天功能支持各种渠道的访客接入。

访客可以点击客户提供的聊天入口进入聊天窗口，开始与聊天坐席进行会话。坐席可以接收到客户发送的信息；坐席可以通过系统发送给客户消息。

分配了聊天权限的坐席可以处理访客会话消息。

聊天坐席如果要接入新的访客进行处理，要先将页面的当前状态变更成“在线”。

访客通过三种流转方式接入坐席：机器人转人工、导航菜单转人工、技能组转人工。

➤ 机器人转人工

客户进入机器人会话时，系统自动推送的消息：您还可以点击【转人工】接入人工客服。

点击【转人工】的蓝色链接，即可转入技能组。如图：



6.5.1. 我的会话

坐席点击“在线—我的会话”进入我的会话模块，在我的会话模块聊天坐席可以查询出自己的历史会话记录和自己的当前会话记录。

6.5.1.1. 当前会话

当前会话页面会显示聊天坐席正在处理的访客会话。

1.1.3 切换状态

具有聊天权限的坐席登录后进入当前会话页面查看当前坐席的聊天状态为“离线”，如图，点击在线客服小贴士中的说明图片，即可放大查看，点击常见问题中的<上一条>或<下一条>，即可切换查看在线常见问题。



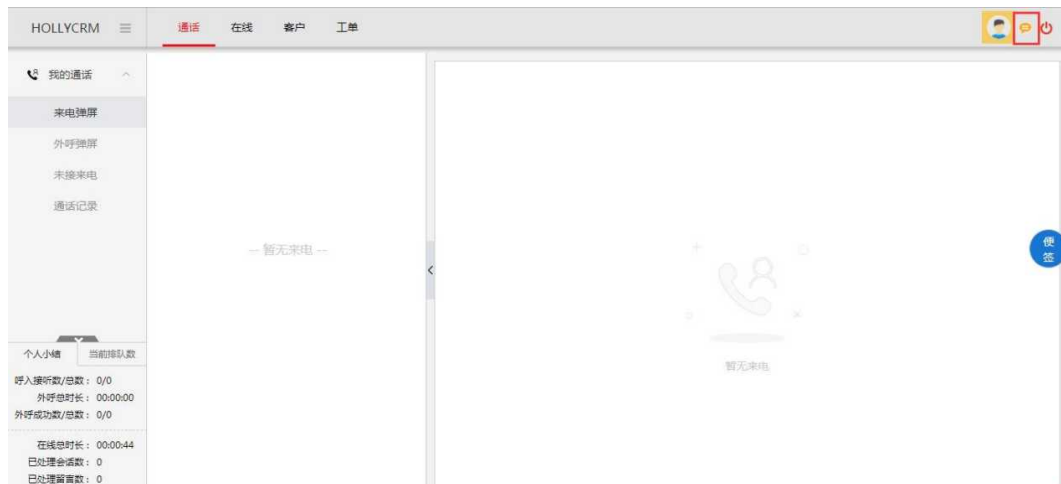


坐席状态为“离线”的时候不能接入访客会话，当前未完成的会话，也不能再发送消息和完成会话，访客发送的消息离线的坐席也接收不到。

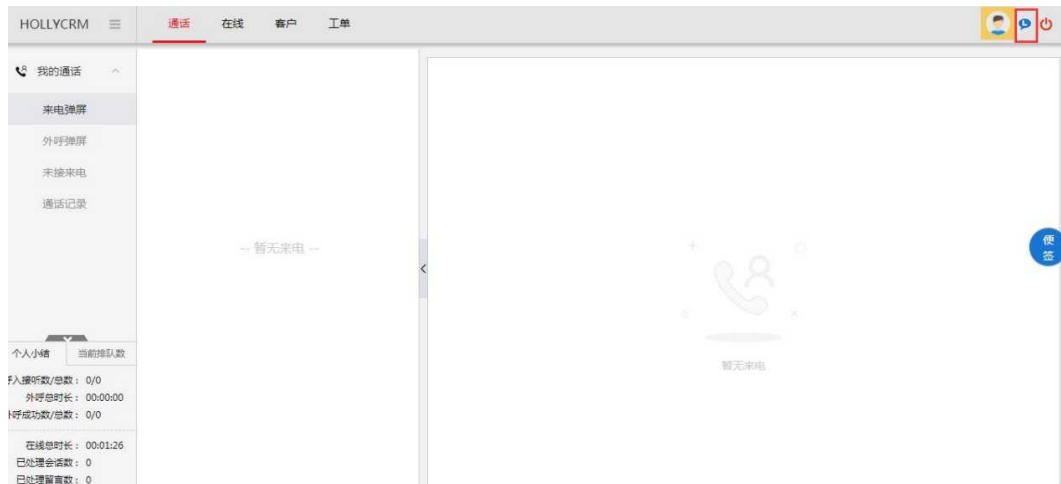
注意：

1. 坐席处有未完成的会话，坐席离线时访客发送消息，坐席切换为“在线”后就可以接收到了；
2. 坐席接入会话后切换状态为“离线”，只会接收“会话已超时”的消息，会话超时后显示在“已超时/访客完成会话”分隔线下；
3. 坐席接入会话后切换状态为“离线”，访客主动完成会话，该会话记录会直接从接入会话列表中清除。

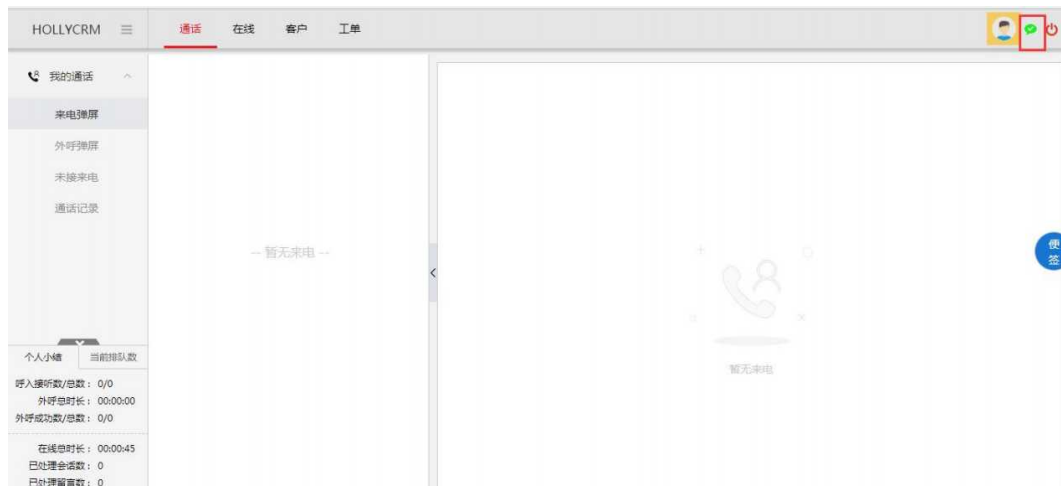
坐席可以切换状态为“隐身”，当前状态为“隐身”时，不能接入新的会话，当前未完成的会话，还可以继续聊天，直到会话完成；



坐席可以切换状态为“小休”，当前状态为“小休”时，不能接入新的会话，当前未完成的会话，还可以继续聊天，直到会话完成；



坐席切换状态为“在线”，可以接入新的访客会话；



注：

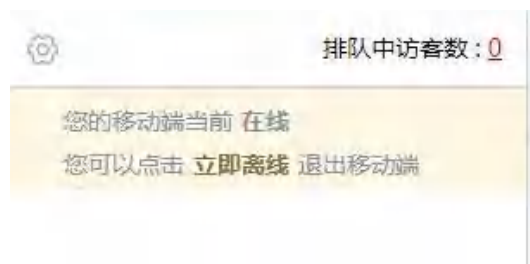
1、坐席切换为“在线”状态时，若到达账户最大 license 并发，提示“账户 license 数已达到最大，无法切换坐席状态”，该限制只对正式账户，且 license 版本为标准版、企业版、在线版生效。



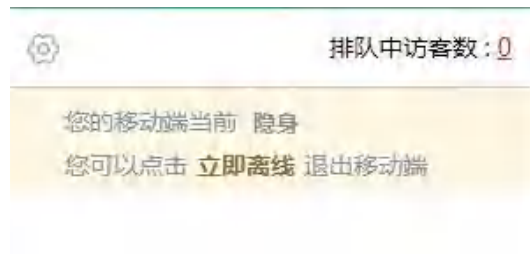
坐席切换状态为其他自定义状态，不能接入新的会话，当前未完成的会话，还可以继续聊天，直到会话完成。



移动端在线的时候，PC 端当前会话页面显示“您的移动端当前在线，您可以点击 立即离线 退出移动端”，点击“立即离线”后移动端状态被强制切换为离线。



移动端隐身的时候，PC 端当前会话页面显示“您的移动端当前隐身，您可以点击 立即离线 退出移动端”，点击“立即离线”后移动端状态被强制切换为离线。



坐席网络中断时，提示“您的在线链接已断开，请检查本地网络”，同时在线状态图标置灰，显示感叹号标识，网络恢复后，坐席在线状态将自动恢复。



注：

- 1、在线断网图标需前台检测到才显示，最长 60s；

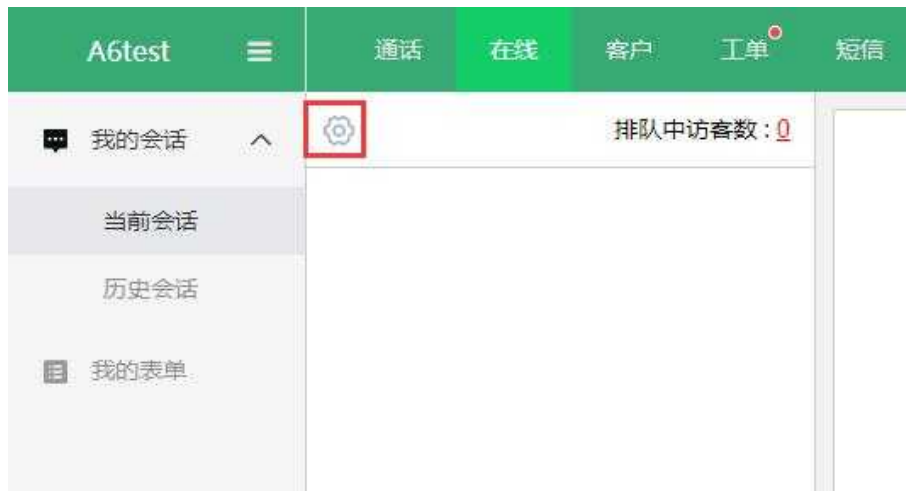
1.1.4 个人配置

➤ 基础设置

当前会话列表上方有配置按钮，点击进入个人配置页面后可以进行聊天会话的基础设置。

操作步骤：

1. 点击当前会话列表上方的<配置>按钮，如图



2. 进入“个人配置-基础设置”页面，如图

个人配置

关闭

基础设置

个人快捷回复

快捷热键

是否开启声音提示

开启

关闭

是否开启智能推荐

开启

关闭

i

是否开启系统提醒

开启

关闭

i

昵称

cc管理员

与客户聊天时显示的名字

最大会话数

不设置则为系统默认值

个

可接入的最大会话量

会话列表排序方式

按接入的顺序（默认）

新接入的客户在列表上方, 收到新消息后（由客服/客户/系统发送）当前顺序不变

☒

新消息顺序

有新消息的客户自动排列在列表上方, 无论是客服/客户/系统发送的消息

☐

保存

3. 在基础设置页面可以修改个人聊天的基础信息，包括：是否开启声音提示、昵称、最大会话数、会话列表排序方式等。

字段名称	描述
------	----

是否开启声音提示	消息声音提醒默认开启，声音提示开启时坐席端接入会话和接收到访客、系统发送消息时都有声音提醒。
是否开启智能推荐	智能推荐默认关闭，开启智能推荐后，坐席接入访客，访客发送的问题超过 5 个字，系统则在聊天知识里搜索匹配到的知识问题显示在访客消息下面，坐席点击知识问题链接，自动带出知识答案显示到聊天框里，方便坐席快速回复客户。
昵称	与客户聊天时显示的名称，不设置时显示的是坐席姓名
最大会话数	访客转人工系统自动将会话分配给对应技能组下的在线坐席进行处理，当坐席正在处理的会话数达到设置的最大会话数后，不会再给该坐席分配访客会话。如果不设置，默认为账户设置的最大会话数
会话列表排序方式	➤ 新消息顺序：坐席接入访客会话显示在会话列表上方，当有访客发消息或者坐席回复消息时，该访客会话会自动置顶； ➤ 按接入的顺序（默认）：坐席接入访客会话显示在会话列表上方，访客发消息或者坐席回复消息后该访客会话位置不变；
是否显示会话时长	会话时长默认开启，坐席接入访客后，聊天小窗口里显示会话的进行时长，超时自动关闭后不再计时；关闭此开关后则不显示。
是否开启快捷推荐	快捷推荐默认开启，坐席在输入框编辑的文字，系统自动给出匹配到快捷回复的内容，呈现在输入框上方。
是否开启系统提醒	系统提醒默认开启，当访客离开/回来、长时间未回复、会话即将结束等时，系统自动推送提醒信息并作为未读通知。若关闭系统提醒，系统提醒信息不作为未读通知。
是否开启快捷热键	快捷热键默认开启，开启快捷热键后，坐席可使用自主维护的快捷键来接、结束会话或切换会话页面等

4. 点击<保存>按钮，系统提示“保存聊天个人配置成功!”。

注意：

- 1) 设置完立即生效;
- 2) 当前用户要有“自定义最大会话数”的权限才能在基础设置页面编辑最大会话数, 否则这个字段是置灰的;
- 3) 管理员也可以修改坐席的最大会话数, 个人设置显示的最大会话数以管理员或坐席最近修改的为准;
- 4) 开启声音提醒后接收到系统消息也有消息提醒的声音;
- 5) 开启声音提醒后坐席接入新会话或者转接会话只有会话接入的声音提醒, 因为新会话只会听到一种消息即转接消息和收到欢迎词的时候没有消息提醒的声音;
- 6) 开启声音提醒后访客连续发送多条消息, 如果发送消息的时候上一条消息的声音还没有停, 这一条消息就没有消息提醒声音;
- 7) 开启声音提醒后多个访客同时发送消息只能听到一声声音提醒;
- 8) 开启声音提醒后如果坐席有未完成的会话, 重新登录后只听到一种声音提醒;
- 9) 会话时长: 转技能组会话时长重新计时, 转坐席继续计时;
- 10) 关闭快捷热键后, 快捷发送消息和消息换行快捷热键仍可以使用。

➤ 个人快捷回复配置

当前会话列表上方有配置按钮, 点击进入个人配置页面后可以进行聊天会话的个人快捷回复配置。

- **搜索:** 在输入框中输入关键字点击“查找快捷回复”可以根据关键字搜索到相关的快捷回复信息。
- **快捷回复分类**

- ✓ 添加分类：点击<添加分类>按钮，添加快捷回复分类：



添加个人回复

快捷回复分类

保存

关闭

输入分类名称后，点击<保存>按钮，成功增加个人回复分类：

- ✓ 修改分类：点击<修改>按钮，修改分类名称：



编辑个人回复

快捷回复分类

保存

关闭

修改分类名称后，点击<保存>按钮，成功修改个人回复分类：

- ✓ 删除分类：点击<删除>按钮，删除分类，会一并删除分类下的快捷回复。

➤ 个人快捷回复

- ✓ 添加回复：点击选择快捷回复分类后点击<添加快捷回复>按钮，在该分类下添加个人快捷回复：



添加快捷回复

设置分类 1

关键字：

回复内容：

保存

关闭

输入关键词和回复内容，点击<保存>按钮，增加个人快捷回复成功：

- ✓ 修改回复：点击快捷回复后面的<修改>按钮，弹出编辑快捷回复页面，如图

编辑快捷回复 关闭

设置分类 1

关键字: 4

回复内容: 444444444444

保存

在编辑页面修改关键词或回复内容，修改完成点击<保存>按钮，保存修改。

- ✓ 删除回复：点击快捷回复后面的<删除>按钮，删除快捷回复。

➤ 个人快捷回复排序

选择需要排序的快捷回复，拖拽移动到目标位置，在会话时显示的个人快捷回复列显示排序为个人快捷回复排序设置里的排序。

➤ 导入

点击<导入>按钮，进入个人快捷回复导入页面。

- ✓ 点击<模板下载>，可下载导入文档模板。
- ✓ 点击<导入 excel 文件>”，可选择导入文件进行导入。

注意：若导入文档里有错误、空白、相同数据，只有有问题的数据会导入失败，不影响其他正确数据的导入。

个人快捷回复导入 关闭

模板下载 导入excel文件

只能上传 xls、xlsx 文件，且不超过5MB,数量不超过2千条

说明：
1. 分类必须是已有的分类并且不能为空，否则该条个人快捷回复导入失败
2. 关键字和答案内容都是必填项，不能为空，否则该条个人快捷回复导入失败，新添加的个人快捷回复会覆盖旧的快捷回复（相同分类下的相同关键字）
3. 个人快捷回复的每一个单元格内数据，不能是纯数字，否则该条个人快捷回复导入失败

➤ 导出

点击<导出>按钮，直接导出所有个人快捷回复，点击下载的文档即可打开查看。

注意：

1.设置完后需刷新或重新登录才能生效；

➤ 快捷热键配置

当前会话列表上方有配置按钮，点击进入快捷热键页面后可以进行聊天会话的个人快捷热键配置。

个人配置

关闭

基础设置

个人快捷回复

快捷热键

注：第一个按键只能设置Ctrl和Alt,第二个按键为字母或数字,通过按键设置,手打无效,修改后请重新登录

会话列表	Alt	M	切换到会话列表上一条，并打开会话窗口
	Alt	N	切换到会话列表下一条，并打开会话窗口
会话聊天窗口	Enter		发送消息
	Ctrl	Enter	消息换行
	Alt	D	结束当前会话
	Alt	T	转接当前会话
	Alt	Q	切换当前会话tab页

保存

注意

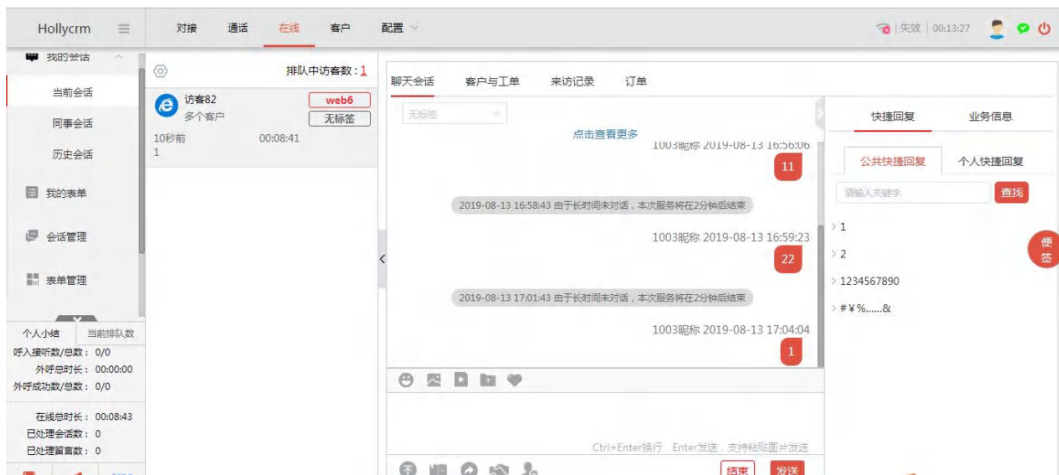
- 1) 当前会话页面，当坐席输入 **Alt+M** 时，系统自动切换到当前会话的上一条会话并打开会话窗口，若当前会话为第一条会话窗口时，坐席点击按键 **Alt+M** 仍定位到当前会话；
- 2) 当前会话页面，当坐席输入 **Alt+N** 时，系统自动切换到当前会话的下一条会话并打开会话窗口，若当前会话为最后一条会话窗口时，坐席点击按键 **Alt+N** 仍定位到当前会话；
- 3) 当前会话页面有“已超时/访客完成会话”的时候，坐席定位在未完成会话列表最后一条会话窗口时，坐席点击按键 **Alt+N** 不会切换到“已超时/访客完成会话”分隔线下的会话；
- 4) 当前会话页面有“已超时/访客完成会话”的时候，坐席定位在“已超时/访客完成会话”分隔线下的会话时，坐席点击按键 **Alt+N** 和 **Alt+M** 可以切换会话；
- 5) 当前会话页面有“已超时/访客完成会话”的时候，坐席定位在“已超时/访客完成会话”分隔线下的会话时，坐席点击按键 **Alt+M** 不会切换到未完成的会话；
- 6) 当前会话页面，当坐席点击按键 **Alt+Q** 时，系统自动切换当前会话的“聊天会话”、

“客户与工单”、“来访记录”、“客户关联关系” tab 页，依次切换。

- 7) 除设置的快捷键外，还支持 **Ctrl+A** 全选操作，**Ctrl+X** 剪切操作，**Ctrl+Z** 撤回操作（**Ctrl+V** 粘贴的内容不带格式）。

1.1.5 排队中访客数

当前坐席所在技能组设置技能组全忙转“无服务”的时候，且当前在线坐席接入访客数达到设置的坐席处理最大会话数，或者当前坐席所在技能组为空设置技能组为空转“无服务”并且技能组内坐席为非在线状态，访客流转对应技能组会进入排队队列中，等待坐席接入。坐席可以查看所在技能组的排队访客详情，并且可以主动接入访客，如下图所示：



操作步骤：

1. 排队中访客数显示所有技能组的排队总人数，点击排队人数链接进入接入新会话对话框页面，显示显示技能组下排队明细，如图

接入新会话

关闭

注：手动接入排队会话，将不受最大会话数限制，会超出最大会话数！

访客昵称

请输入访客昵称

技能组

在线技能组

访客名称	聊天入口	技能组	最新消息	排队时长	操作
访客110278	技1001名称超级超...	技能组1001名称也...		00:00:09	立即接入
访客221655	微信-公众号	技能组1001名称也...		00:00:06	立即接入

2. 输入访客昵称，点击<查询>按钮可以查询到对应的排队访客，如图



注意：访客发送的最新消息较长时，最新消息字段下显示部分，鼠标移至字段展开悬浮框显示全部消息；表情、图片、文件、视频、位置消息仅显示消息类型。

3. 点击技能组查询条件，可展开现有排队访客的技能组，可点击进行搜索。



4. 排队列表可以根据排队时长进行排序，默认是按照排队时长正序进行排列，点击排序按钮可以切换列表排序方式，如图



5. 在排队列表页面上点击<立即接入>按钮，可以将排队访客直接接入，接入访客后排队列表自动刷新，返回当前会话页面排队数也自动减少。

6. 点击排队列表页面关闭按钮，或点击页面外区域，即可关闭页面。

注意：

- 1) 主动接入访客不受账户和个人的最大会话数限制。
- 2) 离线状态不能查看排队明细，系统提示：您已离线，请切换为在线后重试。
- 3) 非离线状态可以查看排队明细，并且可以接入排队访客。
- 4) 如果当前坐席有多个技能组，则排队人数显示多个技能组的排队人数总和，排队列表显示多个技能组的排队明细。
- 5) 如果访客是通过排队进来的，访客端断网恢复消息之后，会在恢复消息之后插入

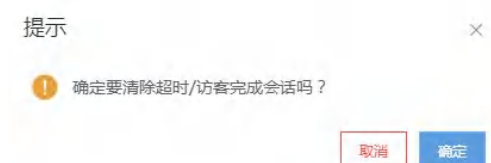
一条（别离开即将为您接入坐席）。

1.1.6 删除超时/访客完成会话

当前会话列表中有超时/访客完成会话时，会话显示在列表下方与未完成会话用“已超时/访客完成会话”分割线隔开，可以执行批量删除已超时/访客完成会话的操作。如图

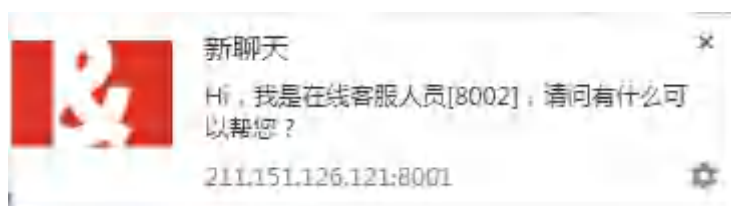


点击“删除”图标弹出提示“是否要删除已超时/访客完成会话”，点击“确定”将已超时/访客完成的会话从当前会话列表中删除。



1.1.7 接入访客

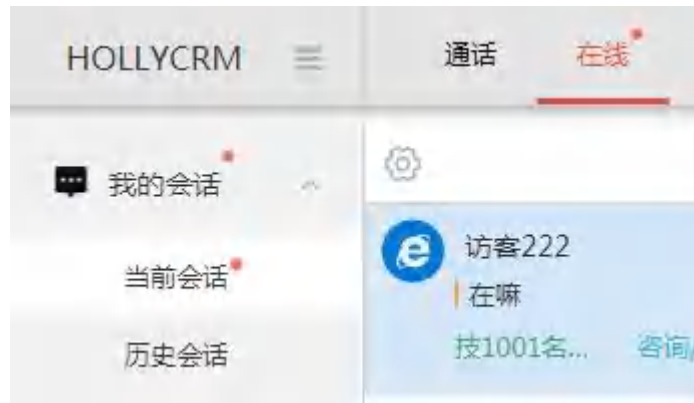
当前状态为“在线”，新的访客进入聊天窗后坐席接入访客弹出会话窗口，系统自动分配访客昵称，访客发送消息后坐席端会弹出消息提示框，如图



注意：Google 版本为 62 及以上，强制要求 https 的网站才能允许通知，聊天提醒无法弹出来。

➤ 红点提醒

不在当前会话的时候，收到新会话/消息会有红点提醒；在当前会话页面，有新消息都没有红点提醒，不管新消息是已读还是未读。



在线模块有红点提醒后点击进入当前会话页面，点击查看有未读消息的访客会话，未读消息都变成已读后，红点提醒自动消失。

鼠标移至聊天入口名称，悬浮显示聊天入口名称和技能组，鼠标移至会话标签，悬浮显示会话标签内容。



注：

1、若坐席 A，坐席 B 属于不同的技能组，坐席 A 将会话转接给坐席 B，坐席 B 鼠标移至聊天入口，悬浮显示的仍然是坐席 A 所在的技能组名称，即访客第一次接近去的技能组

➤ 访客页面

访客接入在线坐席，会话窗口内系统自动发送入口设置的欢迎词。页面右侧显示公司名片、公告及常见问题。

每段会话上方显示会话日期标识隔开不同时间的会话。



若坐席接入的会话已达最大处理数，则访客进入排队。



访客排队时，会话也会超时，即将到达超时时间时向访客推送即将超时提醒，访客点击该提醒即可继续排队。



注意:

- 1) 坐席接入访客会话，重新登录后该会话未完成系统会有红点提醒，访客发送的所有消息都算未读消息数；
- 2) 有未完成的会话重新登录后是离线状态，有红点提醒但是没有显示未完成会话，只有切换状态为“在线”后才会加载出未完成的会话；
- 3) 访客常见问题点开查看后可以再点击收回；
- 4) 访客端常见问题新增搜索框，支持搜索。
- 5) 如果访客昵称为不可见字符，访客昵称替换成*符号。
- 6) 访客在排队中发送了消息，即会重新计算超时时间。

➤ 当前会话界面介绍

当前会话显示聊天坐席已接入的访客会话，可以执行查看访客信息、与访客会话以及定位客户创建工单的操作，如图



区域 1：会话和访客信息，显示会话的相关信息包括访客的渠道图标、系统自动分配的访客昵称（微信/小程序入口的访客可自动获取该访客的微信昵称）、定位客户名称、聊天入口、会话标签、工单信息、未读消息数、会话时长、坐席/访客等待时长、最后一条聊天消息及消息发送时间。访客信息包括：访客来源信息和上一次会话记录。

注意：

1. 最后一条消息为访客发送，即消息前显示黄色标识，若为坐席发送，即显示黑色标识；若为系统提示，则和上一条消息的标识颜色相同。
2. 访客关闭聊天会话窗口，1~2 分钟左右坐席端会接收到“访客已离开”的提示，并将该访客的聊天图标置灰。若会话还没有超时，访客重新点开聊天链接，则坐席端会收到“访客重新连接”的提示，并将该访客的聊天图标点亮。
3. 访客首次离开有提醒，首次回来有提醒。如果访客回来正常发送消息再离开，有离开提醒；如果访客回来后未发送消息就再次离开，则没有提醒。即访客离开、回来后正常发送消息有提醒，反复离开、回来不再提醒。
4. 坐席与访客会话时，访客发送消息给坐席，坐席端显示坐席等待时间，数据为橙色；坐席回复后，显示客户等待时间，数据为灰色。等待时间显示为：刚刚，10/20/30/40/50/60 秒前，1/2/3/4/5/6/7/8/9/10 分钟前，10/20/30/40/50/60 分钟前，1/2/3/4/5/6/7/8/9/10 小时前
5. 点击左侧会话列表中会话记录，右侧会话窗口自动定位到输入框。

区域 2：

聊天消息区：显示访客与聊天坐席的对话消息及可执行操作。

客户与工单信息区：点击“客户与工单”进入客户与工单页面，显示定位客户的详细信息以及工单信息。显示内容是系统管理员配置的，因此不同客户显示的字段内容是不相同的。坐席根据所选的工单类型来填写工单信息，工单不同需要填写的信息不同。



注意：可以对定位的客户进行操作，如编辑客户、呼叫客户和给客户发送短信，具体操作和我的客户页面一致，参见 **11.1.1 客户筛选** 章节；

➤ 收拢/展开会话

点击会话列表与聊天会话中的收拢/展开按钮可以将当前会话列表进行收拢和展开。



点击聊天会话右侧的收拢/展开按钮可以将快捷会对、业务信息收拢和展开



➤ 调整输入框高度

坐席端输入框可以手动调整高度，光标移至输入框上方边框后点击不放开，拖动输入框边界到要调整到的位置。



注：接入会话时，调整其中一个会话的输入框高度，则所有输入框的高度均变更。

➤ 外部对接

若管理员在聊天技能组中设置了外部对接，该技能组下的坐席可以在聊天会话页面查看

搭配外部对接标签页，点击外部对接的名称，展开外部对接页面



➤ 聊天消息自动弹屏

系统后台可以配置聊天消息是否自动弹屏。如果选择开启聊天消息自动弹屏，那么坐席端接入会话或者已接入的会话接收到访客消息和系统消息的时候，系统会自动跳转到“聊天-我的聊天-当前会话”页面。

如果选择关闭聊天消息自动弹屏，那么有访客接入、访客发消息、访客即将超时、访客离开和访客重新连接的情况下，系统不会自动跳转到“聊天-我的聊天-当前会话页面”。

➤ 移动端 400 号码直接点击拨打号码

移动端访客接入后，发送消息，机器人匹配到聊天知识里的 400 开头的十位数字的号码发送给访客，访客端的数字显示为数字链接，点击可以直接拨打该号码。

操作步骤：

- 1、访客发送消息，机器人匹配回答发送给访客，400 号码显示为数字链接，如图：



2、点击数字链接，可以直接拨打号码，如图：



区域 3:

快捷回复操作区：坐席可以进行快捷回复，操作详见 13.1.1.10 章节。

业务信息操作区：分为客户工单模块和访客信息模块

客户工单模块：可以查看访客关联的客户工单信息。



访客信息模块：可以查看访客的地区、接入设备、IP 地址、来自（即对应网站链接）、来源平台、关键字信息、备注。例如：访客在百度搜索中输入“合力亿捷”进行搜索，在搜索结果中点击合力亿捷官网进入 <http://www.hollycrm.com/>，点击咨询进入聊天页面与坐席进行会话，那么来源平台是“百度搜索”、关键字是“合力亿捷”，来自显示为“<http://www.hollycrm.com/>”

如果访客是首次接入，则上一次会话信息为空。



客户工单	>
访客信息	▼
地区：	武汉,联通,218.106.118.146,420100
接入设备：	桌面电脑
ip地址：	218.106.118.146
访客ID：	a882e2c0-14a9-11ea-891b-57c0c751289a
电话号码：	
来自：	http://123.56.20.159:...
来源平台：	
关键字：	
上一次访问时间：	2019-12-02 14:46:26
上一次处理坐席：	1
请填写备注...	

注意：微信授权公众号渠道入口的访客发送消息到坐席接收到消息的过程，是客户发消息给公众号，公众号再推给在线服务，在线服务是拿不到客户的终端信息的，访客信息显示的是公众号的信息

1.1.8 来访记录

来访记录中显示访客不同渠道的来访记录，页面左侧选择来访记录，右侧显示此次来访的详细聊天记录，页面最右侧显示访客的基本信息及会话信息，如下图：

[聊天会话](#)
[客户与工单](#)
[来访记录](#)
[客户关联关系](#)

访客10

共 52 条

2018-07-04 11:28:40

ccweb聊天... cc管理员

2018-07-04 10:31:51

ccweb聊天... 机器人服务

2018-06-29 15:27:23

ccweb聊天... cc管理员

2018-06-29 15:27:15

ccweb聊天... ccpx

2018-06-29 15:25:46

ccweb聊天... cc管理员

2018-06-29 15:25:33

ccweb聊天... ccpx

2018-06-29 15:10:13

ccweb聊天... cc管理员

2018-07-04 11:28:40

cc机器人 2018-07-04 11:28:40

我是智能机器人，很高兴为您服务!

cc管理员 2018-07-04 11:28:41

Hi，我是在线客服人员[cc管理员]，请问有什么可以帮您？

2018-07-04 11:31:15

cc管理员

2018-07-04 11:39:40

cc管理员

基本信息

访客名称：访客10

地区：湖北省,武汉市,中国,华中,联通

接入设备：桌面电脑

ip地址：218.106.118.149

电话号码：

来自：

来源平台：

关键字：

会话信息

聊天入口：ccweb聊天入口

技能组：cc聊天技能组

访问时间：2018-07-04 11:28:40

结束时间：2018-07-04 11:39:40

完成方式：访客超时

满意度：

会话标签：无标签

会话备注

请填写备注...

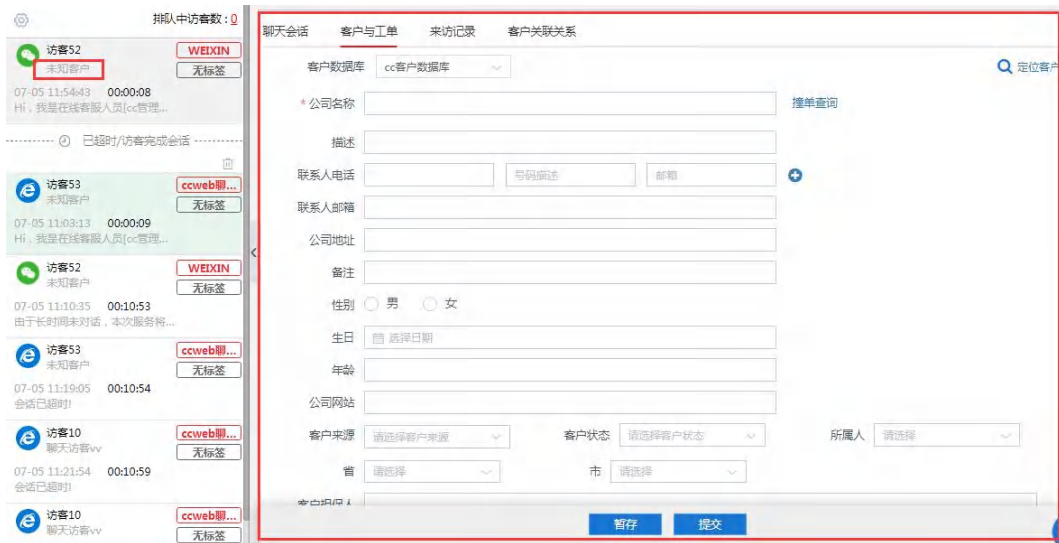
注意：

- (1) 坐席所查看的来访记录受坐席查询数据范围控制；
- (2) 页面左侧点击来访记录后，被点击过的来访记录被置灰；

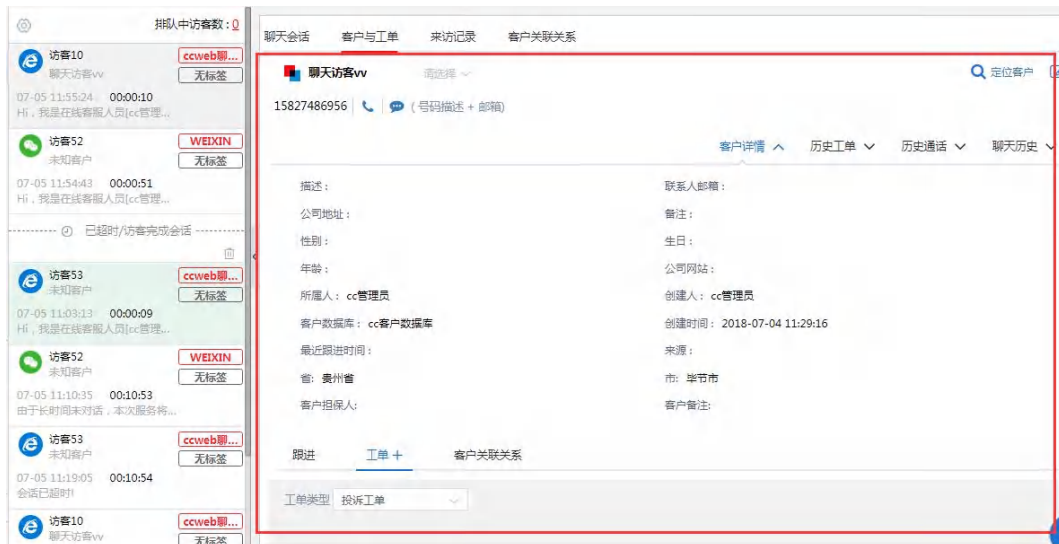
1.1.9 客户与工单

聊天会话中访客定位客户的操作与来电弹屏时定位客户操作一致。如果聊天窗地址中拼接了电话号码参数，客户信息中有电话号码的访客发起会话，那么会根据访客 ID 和客户号码进行定位。访客定位共有三种情况：未知客户，已知客户，多个客户，可以执行添加客户、定位客户等操作。

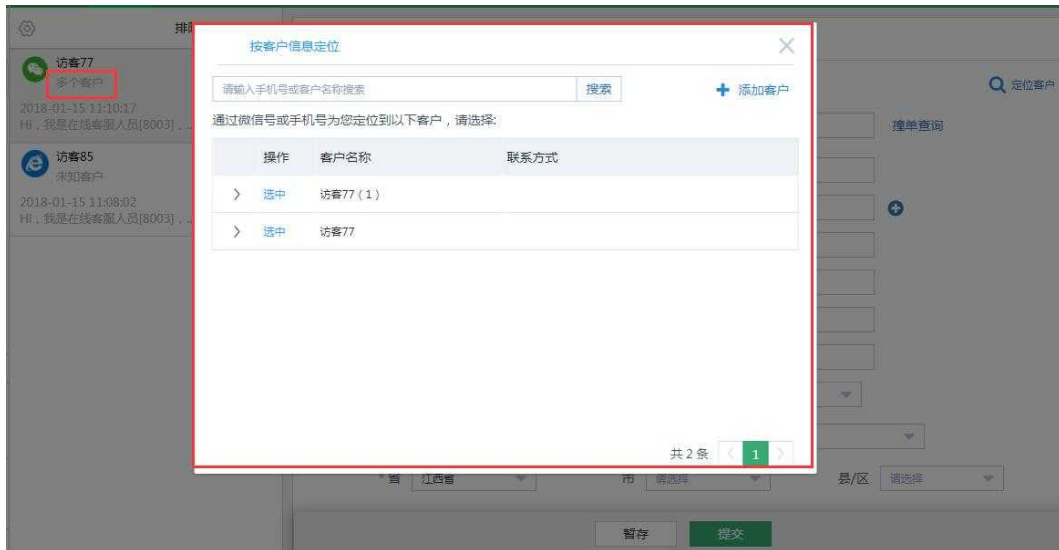
- 没有定位到客户



- 定位到一个客户：访客信息会展示客户名称



- 定位到多个客户



➤ 默认显示工单模板

a、若未配置默认工单模板，且工单模板有多个，则客户与工单 **tab** 页默认显示第一个工单模板；

b、若未配置默认工单模板，且工单模板只有一个，则客户与工单 **tab** 页默认显示唯一的工单模板；若该

唯一工单模板为一步到完成型，则业务信息 **tab** 页客户与工单模块也默认显示该工单模板。

c、若配置的默认工单模板为一步到完成型，则客户与工单 **tab** 页和业务信息 **tab** 页客户与工单模块均

默认显示该工单模板；

d、若配置的默认工单模板为非一步到完成型，则客户与工单 **tab** 页默认显示该工单模板，业务信息 **tab**

页客户与工单模块不受影响。

聊天会话 客户与工单 来访记录 订单 1 2 3 4

工单类型 工单1 优先级 无

工单1固定字段

下拉关联流程1 目录1 请选择 目录1-1 请选择 目录1-1-1 请选择

单选关联流程 ☒ 品牌 ☐ 价格

复选关联流程 ☒ 品牌 ☒ 价格

下拉多选关联流程 请输入关键字

自定义长文本

噢噢噢噢

暂存 提交

快捷回复 业务信息

工单类型

工单1

工单1固定字段

噢噢噢噢

下拉关联流程1:目录1

请选择

目录1-1

请选择

目录1-1-1

请选择

切换至聊天会话窗口右侧的业务信息 tab 页，可以看到客户工单和访客信息模块。默认客户工单模块收起，访客信息模块展开。

快捷回复

业务信息

客户工单 >

访客信息 v

地区：武汉,联通,218.106.118.146,420100

接入设备：桌面电脑

ip地址：218.106.118.146

访客ID：03cafab0-289e-11eb-9edf-69dd3df01761

会话ID：03dbeaa1-289e-11eb-9edf-69dd3df01761

电话号码：

来自：

来源平台：

关键字：

导航菜单：(导航菜单)web9

导航轨迹：1>2

无历史会话记录

请填写备注...

保存

便签

便签

注意：

- 1) 定位到客户后显示客户信息和创建工单的操作与来电弹屏中一致；
- 2) 如果后台配置勾选显示客户跟进，客户与工单页面下方跟进标签页下只显示跟进历史；
- 3) 定位到客户之后访客再次进入工会自动定位，但是之前的历史会话不会自动定位；
- 4) 如果根据访客 ID 和手机号码定位到不同的客户，会话列表默认显示根据访客名称定位到的客户，点击定位客户按钮显示定位多个客户页面。
- 5) 聊天会话窗口右侧的客户工单模块中，客户信息一个字段占一行，若有多个联系

方式，主体信息只展示一个联系方式，详细信息里展示所有联系方式，客户面板名称不展示。创建工单时，工单类型只能选择一步到完成或一步到取消的工单类型。

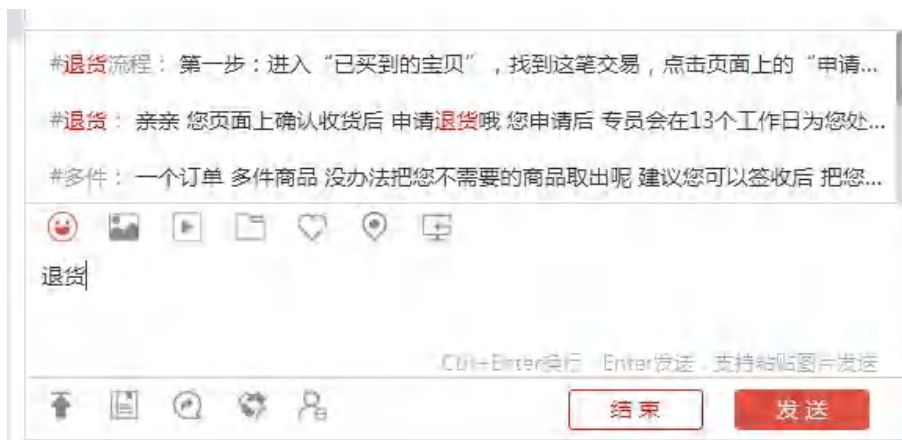
1.1.10 对话区

➤ 发送文字消息

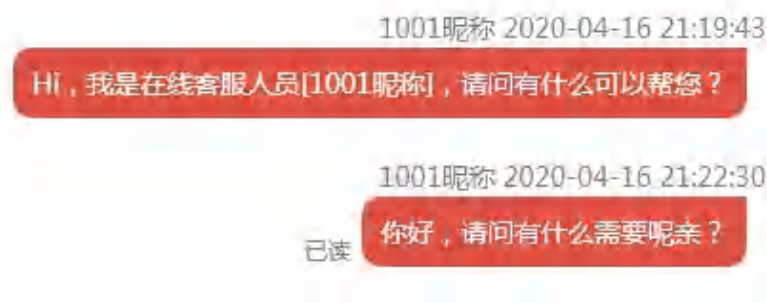
坐席接入访客后，可以在会话窗口输入框里面输入信息点击 enter 快捷键或者点击<发送>按钮发送消息。



在输入框内输入字符与快捷回复内容有匹配时，会显示快捷回复推荐。坐席可利用键盘上下方向键切换快捷回复，点击推荐的信息可自动填入输入框。



坐席发送消息后，如果访客停留在聊天窗口页面 3 秒，则坐席端的坐席发送消息前显示“已读”标识。



注意:

1、聊天的时候发送一段链接后在聊天窗口直接变成超链接,能直接点击可直接在新标签页打开;

2、当管理员设置“访客端已读标识”开关为“开”时,坐席切换到访客聊天窗口,停留 5 秒后坐席未发消息,访客端已发的消息注明“已读”。坐席一直停留在一个会话聊天,每隔 3 秒发送一次已读请求。

3、访客发送的电话号码,坐席双击号码自动填充进电话框,但不拨打。

4、输入框内直接复制标签内容发送,会以纯文本格式发送,不会过滤;复制带有样式的内容,则会过滤掉样式,留下纯文本发送。

➤ 接入机器人转坐席消息

坐席接入机器人转人工会话,会话框内显示之前访客与机器人的会话消息,将鼠标移到机器人回复的推荐回答上,会悬浮显示推荐回答对应的“标准问题”名称,标准问题名称可复制。



访客接入机器人消息，发送问题后，机器人根据访客问题推送的自动回复下会有“已解决”，“未解决”按钮，点击“未解决”，则会推送无帮助提示话术及转人工按钮，点击按钮可转人工。



访客接入机器人对话时，机器人回复两次完全一样的答案，就会推送转人工的提示。



访客接入机器人会话，发送图片、附件、视频类消息时，修改机器人话术为“机器人无法处理图片、附件、视频等非文字消息，如有需要请点击人工客服”。

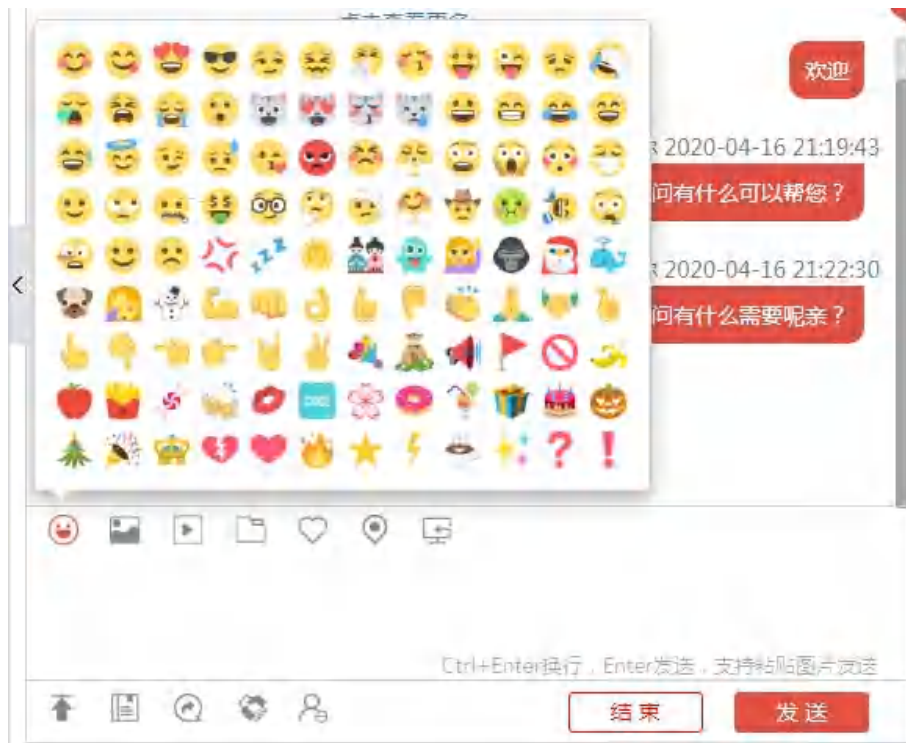


注：坐席接入机器人转接的会话后，历史消息会显示机器人及坐席发送的消息，机器人自动回复的话术，但不会显示转人工提示和自动回复的“已解决”，“未解决”按钮及转人工按钮。

- 发送敏感词消息：坐席接入访客后，在会话窗口输入框里面输入敏感词后点击 enter 快捷键或者点击<发送>按钮发送消息，消息发送失败，发送的敏感词由*号标记，敏感词消息前有红色标记，将鼠标移到红色标记上，会悬浮显示“消息包含敏感词，发送失败”。

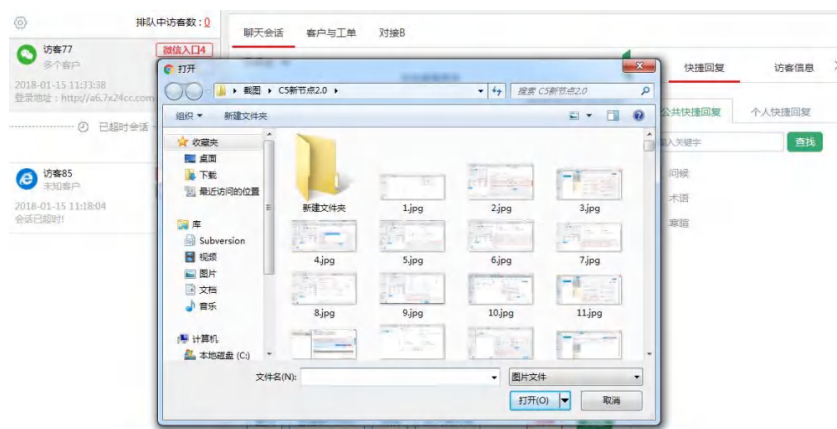


- 发送表情：坐席接入访客后，点击输入框上方的表情图标，弹出选择表情页面，如图



点击表情后将表情带入到输入框里面，点击 enter 快捷键或者点击<发送>按钮发送消息。

- 发送图片：坐席接入访客后，点击输入框上方的图片图标，弹出选择图片页面，如图：



点击图片后点击<打开>按钮将图片带入到输入框里面，点击 enter 快捷键或者点击<发送>按钮发送消息。

发送的图片/收到的访客发送的图片，无论图片大小固定显示比例，便于坐席查看上下消息。如图所示。



注意：发送图片支持粘贴发送，截图之后，可以粘贴到聊天的输入框中并且发送出去。

- 发送附件：坐席接入访客后，点击输入框上方的文件图标，弹出选择文件页面，如图：



选择文件后点击<打开>按钮，发送附件成功，如图



坐席发送附件后，访客端可以下载坐席发送的附件，如图

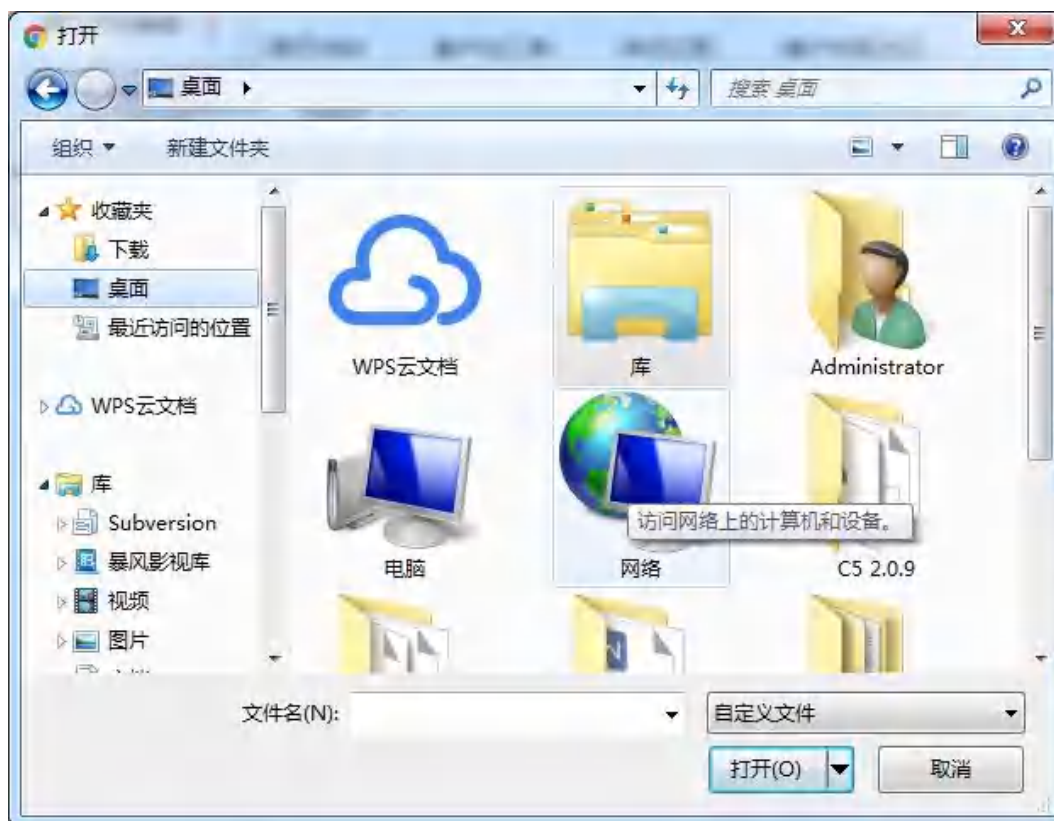


注意：

- 1) 发送附件最大只能发送 20M 的文件；
- 2) 文件下载前 url 适配当前网址协议头,例如:坐席端 https 打开的页面可以下载 https 和 http 路径打开的访客端发送的附件；
- 3) Web 渠道访客也可以发送附件（访客端：ie8、9 不提供图片和附件发送，360 兼容模式用的 ie 内核，也不支持），发送后坐席端显示接收附件的消息，可以下载附件；



- 4) 访客端图文消息添加 url 属性，可以点击打开对接 url 的页面
- 发送在线视频：坐席接入访客后，点击输入框上方发送视频按钮，弹出视频选择页面，如图：



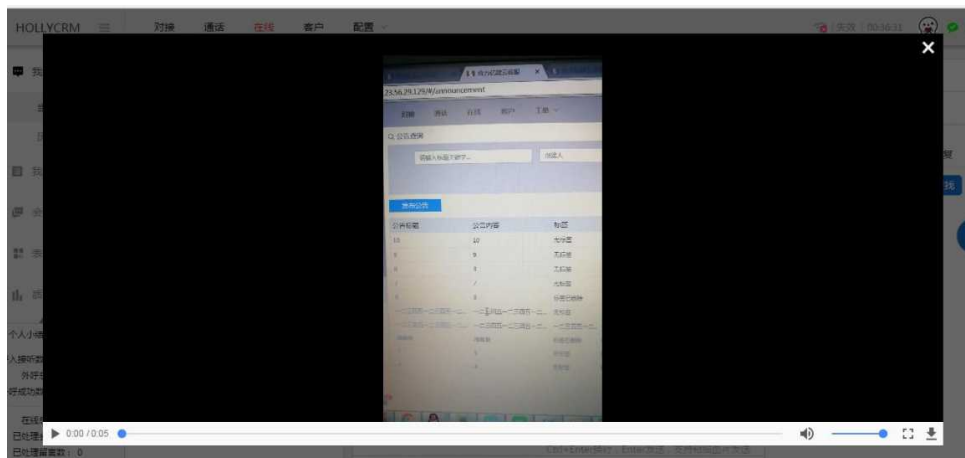
选择视频后点击“打开”，发送附件成功，如图



访客户端显示坐席发送的视频消息，如图



坐席端和访客端都可以在线播放发送的视频消息, 点击<播放>按钮, 在线播放视频, 如图

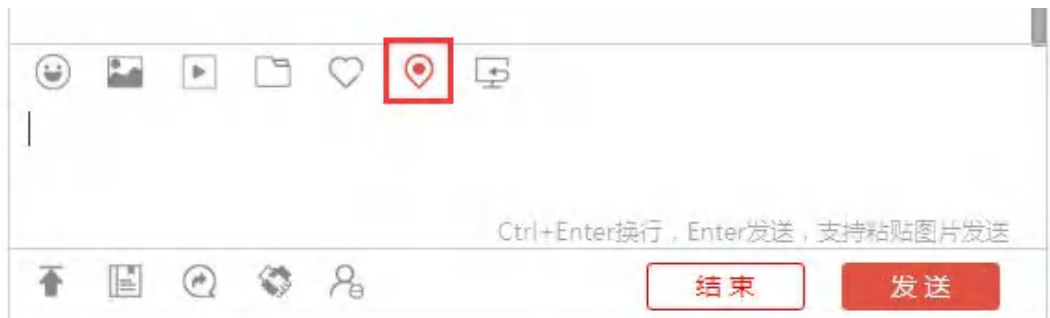


光标移至坐席端视频消息, 显示<下载>按钮, 点击可以下载该视频。



注意：

1. 只支持在线发送 MP4 格式的视频；
 2. Web 渠道访客也可以发送在线视频（访客端：ie8、9 不提供视频发送，360 兼容模式用的 ie 内核，也不支持），发送后坐席端显示视频，可以在查看、下载视频；
 3. web 访客端接收到坐席发送的视频消息，可以在线播放并可以下载。微信公众号访客接收到坐席发送的视频消息，可以在线播放，但不可以下载。
 4. 访客端发送图片、文件、视频时显示发送状态（加载中）；
- 发送位置：坐席接入访客后，坐席和访客都可以发送位置消息，点击位置消息即可查看位置。



点击“发送位置”按钮可展开地图。页面提示是否获取当前位置，点击确定后，默认定位到当前所在位置。



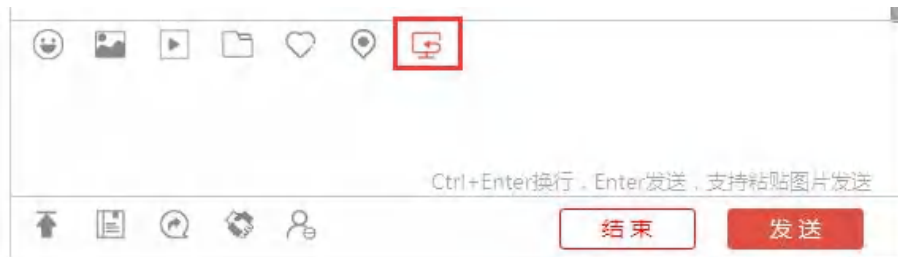
搜索框中可快速搜索和定位到地点，输入关键字后选择下拉列表中匹配的位置。点击<发送>即可



也可直接选择地图上的点，点击发送，即可发送位置消息，点击发送的位置消息，即可展开地图显示位置。



- 发起远程：坐席接入访客后，坐席和访客都可以发起远程请求，点击“发起远程”按钮并安装控件即可。



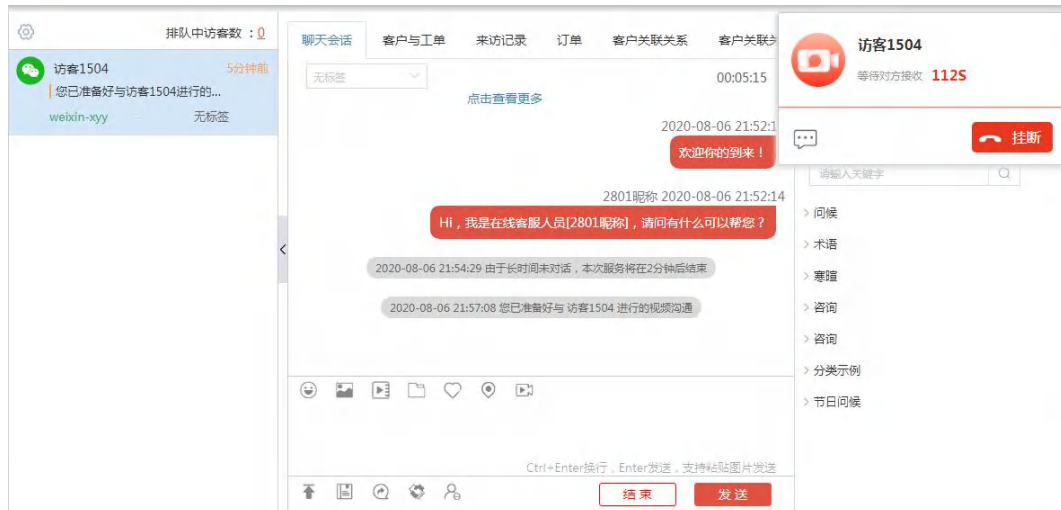
- 视频聊天：坐席接入访客后，坐席和访客都可以发起视频通话。（仅微信或小程序类型的聊天入口支持该功能）

✓ 坐席发起

点击“视频聊天”按钮，即可向访客发起视频邀请。



坐席方进入等待状态，倒计时 120s。



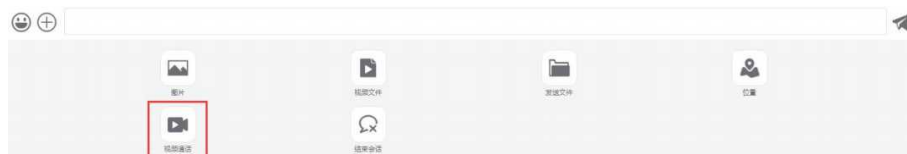
访客方收到系统发送的小程序二维码。



在坐席等待的倒计时时间内，访客识别二维码即可进入小程序进入视频会话。若超时未扫码，则二维码失效，坐席退出等待状态。

✓ 访客发起

访客点击“视频通话”按钮，即可发起视频会话请求。

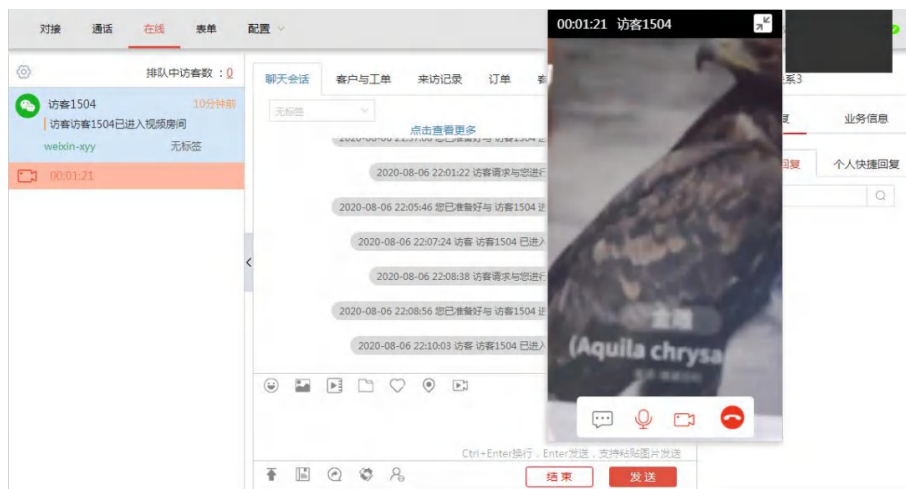


坐席方收到视频请求消息，点击“接听”，即可进入倒计时 120s 的等待状态，系统自动向访客发送二维码。若点击“拒绝”，则拒绝视频通话请求，访客方收到已被拒绝的系统提示。



✓ 视频通话

访客在二维码失效时间前，扫描二维码进入小程序，即可成功接入视频通话，坐席端显示视频通话窗口。



点击  可展开/收起视频窗口，点击  可定位到视频会话，点击  可

开启/关闭麦克风，点击  可开启/关闭摄像头。通话完成后，点击  可结束视频通话。访客端视频过程中可切换双方视频画面。

在视频通话过程中，会话列表会显示视频通话标识，且记录视频会话时长。



注：

1、访客进入或离开小程序，消息中不记录访客离开/回来的系统消息。

➤ 快捷回复：坐席接入访客后，点击查看该聊天会话信息，右侧显示快捷回复信息，如图



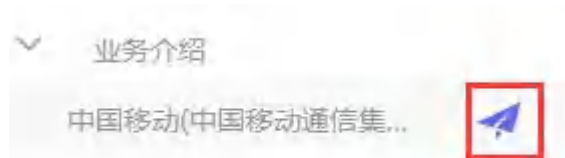
- ✓ 公共回复：公共回复是所有坐席都可以看到的快捷回复，由管理员统一配置。
- ✓ 个人回复：个人回复是坐席自己使用的快捷回复。
- ✓ 查找：输入关键字，点击<查找>按钮，可以搜索到对应的快捷回复。



点击要发送的快捷回复所在的那一行，将该快捷回复的回复内容带入到输入框里面，
点击 enter 快捷键或者点击<发送>按钮发送消息。如图



- ✓ 立即发送：点击要发送的快捷回复所在行的“立即发送”图标，直接将对应的回复内容发送出去了。



- 自动匹配快捷回复：坐席输入框中输入关键字后，系统自动匹配关键字对应快捷回复并显示在输入框上方。

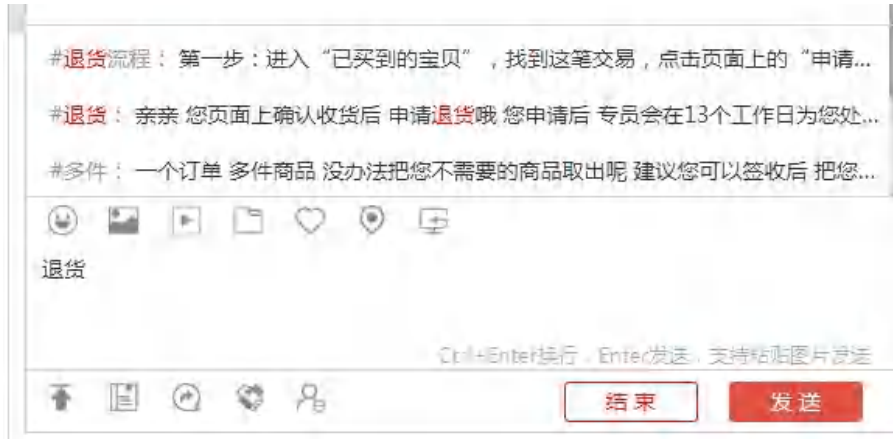
- ✓ 精确匹配

坐席输入框输入#+关键字，系统精确匹配关键字对应快捷回复并显示在输入框上方，若只匹配到一条快捷回复，则点击 **enter** 键直接发送所匹配到的快捷回复，若匹配到多条快捷回复，则点击需要发送的快捷回复，自动将快捷回复内容带入到输入框执行发送，如下图：



- ✓ 模糊匹配

坐席在输入框里输入内容后，根据内容是否包含“关键字”和“回复内容”来自动搜索，模糊匹配对应快捷回复并显示在输入框上方，点击快捷回复，自动将快捷回复内容带入到输入框执行发送，如下图：



- ✓ 自动展现已匹配且发送的历史快捷回复

坐席输入框输入#，系统自动匹配坐席已匹配过且发送的快捷回复，如下图：

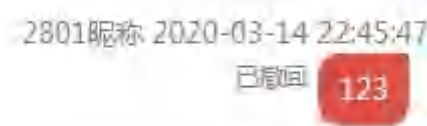


注意：

- (1) 输入#只能匹配到本次登录系统后所匹配并发送的快捷回复，重新登陆系统后历史匹配且发送快捷回复被清空。
 - (2) 最多匹配 10 条本次登录系统后历史匹配且发送快捷回复
- 撤回：会话设置“坐席撤回消息”开关开启的时候，坐席发送错误的消息，2 分钟内可以撤回。
- 光标移至坐席发送的消息，显示撤回按钮，点击<撤回>按钮，弹出确定撤回的提示框，点击<确定>按钮，撤回消息成功，如图



成功撤回的消息显示“已撤回”标识。



注意：

1. 只能撤回当次会话中坐席自己 2 分钟内发送的消息；
2. 已超时/访客完成的会话不能撤回消息；
3. 统计会话中坐席发送消息，会统计坐席撤回消息；
4. 已撤回的坐席消息标记为“已撤回”，已撤回的消息还是会在历史消息中显示；
5. 坐席撤回消息后访客端显示“****撤回了一条消息”，访客端刷新后这条提示消息还是会显示；

➤ 引用：坐席或访客的消息都可以进行引用。可针对消息进行回复。

光标移至坐席/访客发送的消息，显示引用按钮。



点击<引用>按钮，选择引用的内容填入输入框，可在下方继续输入信息。



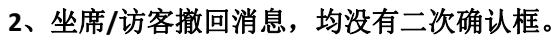
2801昵称 2020-03-14 23:08:11

“访客338 2020-03-14 23:04:01
退货”

第一步：进入“已买到的宝贝”，找到这笔交易，点击页面上的“申请退款”；... 第二步：选择“已收到货”，是否退货选择“退货”，然后根据您的实际情况选择退货的... 第三步：提交退款申请

1、引用消息后发送的消息可再次引用。

<撤回>按钮，操作同坐席端一致。

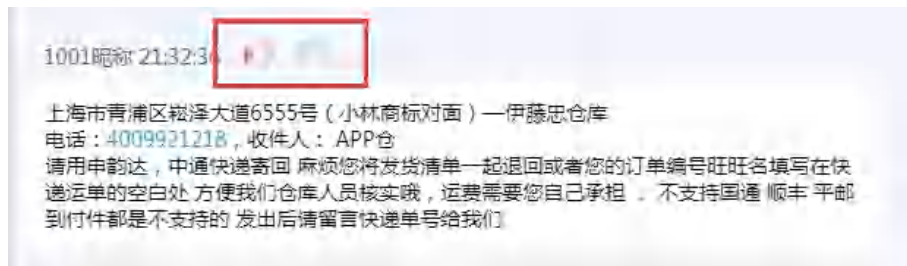


1001昵称
C 你好，请问有什么需要呢亲？

注意：访客端消息发送失败也可以重发。

坐席重新发送消息后访客可以接收到坐席发送的信息。

坐席给访客发送消息，访客可以对每条消息进行点赞和踩。点赞和踩只能选择一个，且选择后不可取消选择。



坐席在输入框输入内容时，访客端能看到“正在输入……”的提示。



➤ 点击查看更多

坐席点击“点击查看更多”，可以查看该访客的历史会话聊天消息，默认显示 30 条历史聊天消息，不足 30 条显示剩下全部。如图



点击“点击查看更多”时，如果已经没有更多记录，显示：没有更多了

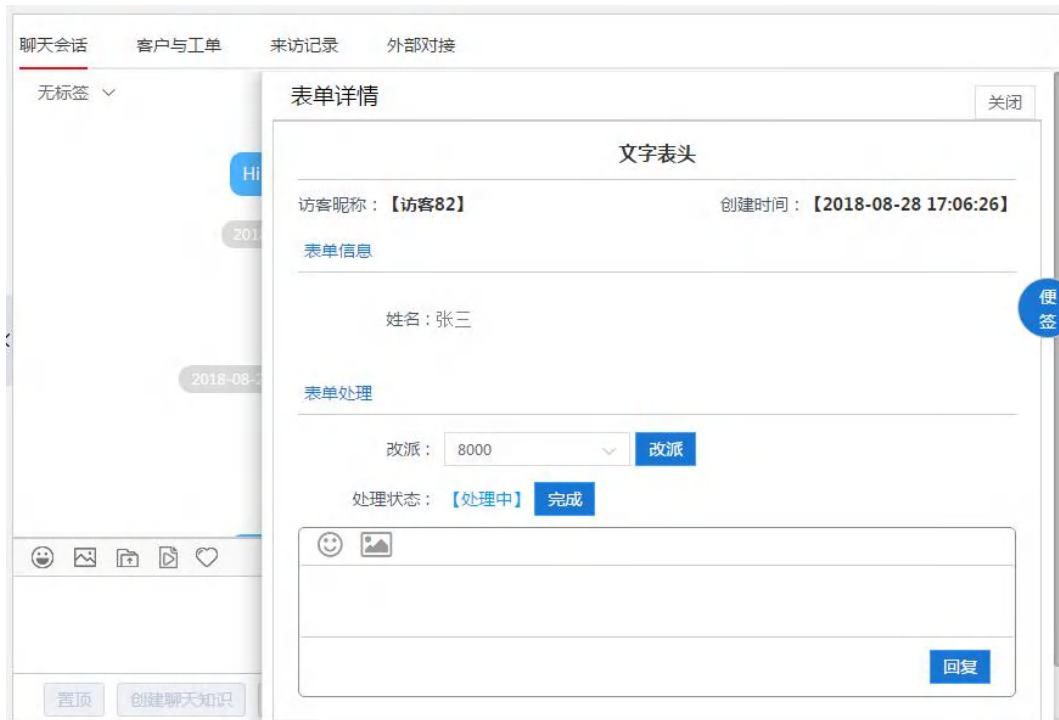


注意：

1. 历史聊天消息包括访客与坐席的消息、访客与机器人消息（不包括机器人常见问题和推荐问题）、系统消息（不包括“会话已超时”）；
2. 坐席端聊天消息不显示机器人会话时的常见问题列表和相似问题列表，但是访客点击常见问题和相似问题，点击的问题和推送的答案都会显示出来；
3. 技能组配置图文消息后访客进入人工可以给坐席发送图文消息，发送后坐席端可以查看图文消息，点击可以跳转到图文消息配置的地址；
4. 技能组为空设置为表单填写，访客转人工的时候技能组下没有在线坐席跳转到对应的表单填写页面，访客填写表单后坐席端历史会话显示“访客填写了表单，点击查看”，访客端显示“您的表单已提交成功”

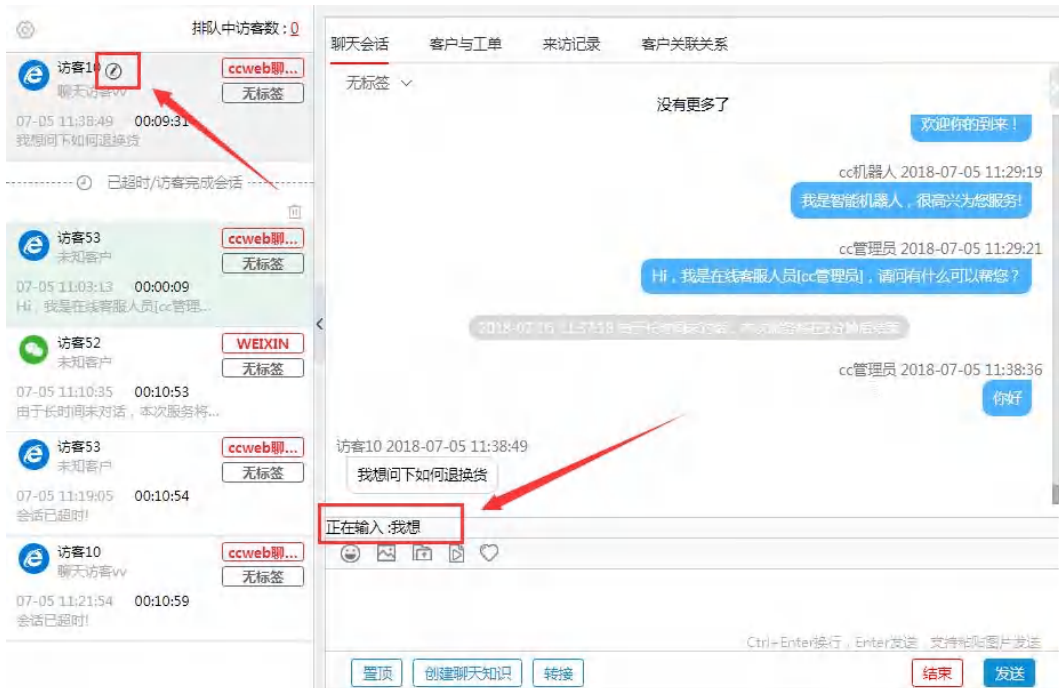


点击链接可以查看访客填写表单详情，如图



➤ 显示访客正在输入

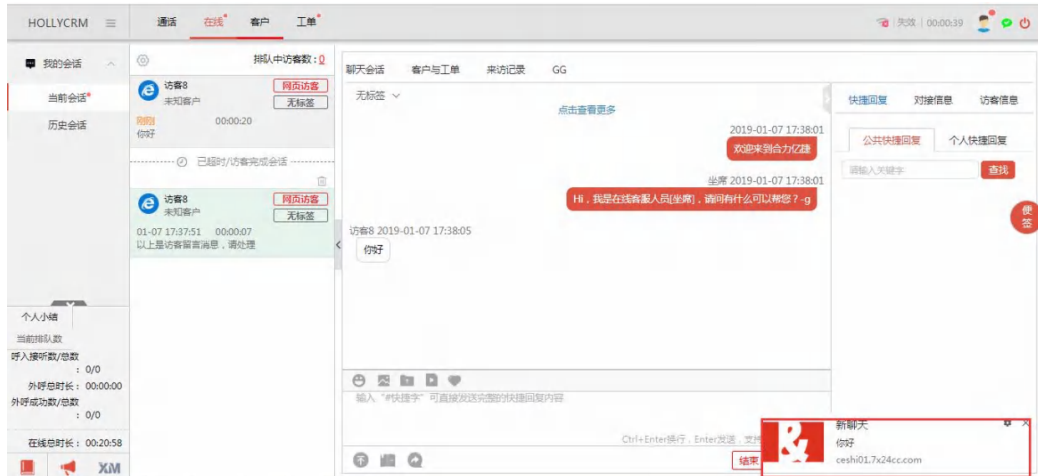
访客端发消息，坐席端能够显示正在输入中。如下图所示：



注意：正在输入状态的发送关键在于是否有键盘输入。

➤ 收到消息提醒

访客端发送消息后，坐席端右下角会有弹窗提醒，如下图所示：



➤ 坐席回复不及时系统自动发消息

若管理员在后台设置坐席回复不及时消息提醒, 则从访客发第一条消息开始计时, 当达到设定的时间坐席未回复客户, 系统给坐席发送提示语。



➤ 收到电话号码/订单号/运单号类消息

若管理员已设置订单业务对接页面, 则访客与坐席会话时, 坐席收到访客发送的电话号码/订单号/运单号消息, 消息后会出现显示词条图标, 可以直接点击查询, 坐席点击词条可跳转至对接页面, 查询订单及运送过程。



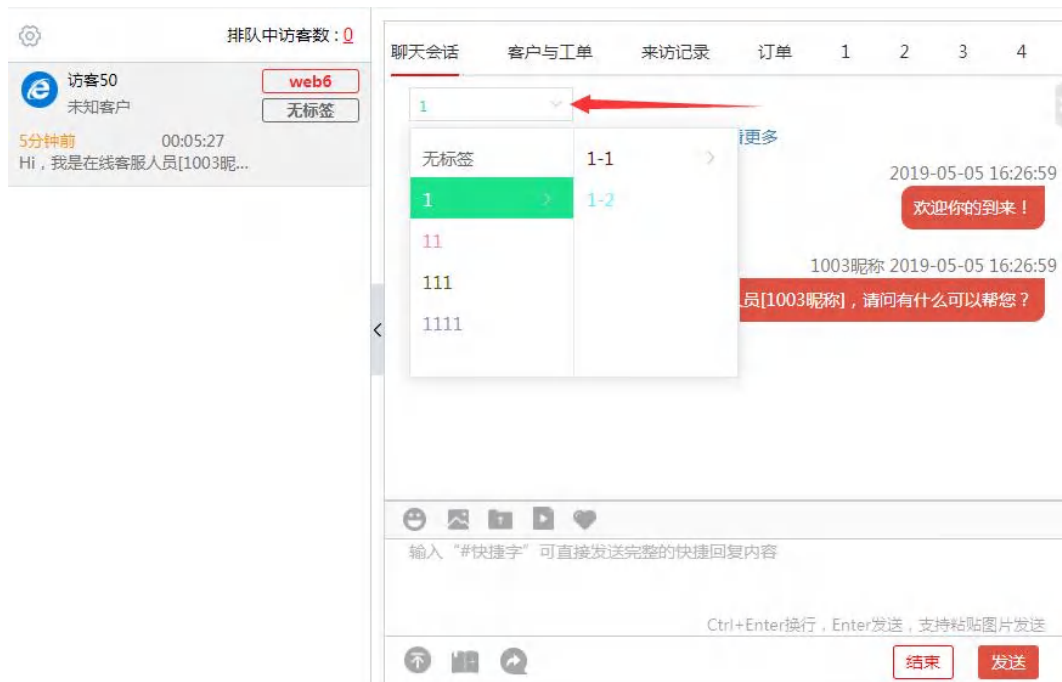
注：鼠标移入和点击操作图标时，图标变色，变化颜色与当前主题颜色一致。

1.1.11 会话标签

管理员在聊天配置中开启会话标签后，前台坐席接入会话，可以选择会话标签。

操作步骤：

1. 若标签配置中“弹出添加标签页面为”为关闭，则点击聊天消息上方的标签设置处，弹出配置的会话标签下拉框，即可点击选择会话标签。



2. 若标签配置中“弹出添加标签页面为”为开启，则点击聊天消息上方的标签设置处，弹出新页面选择会话标签

输入标签关键词后，下拉框中自动匹配搜索到的标签，点击选中后，列表自动定位至所选择的会话标签处，点击<保存>，即可成功设置会话标签。

注意：会话标签只能单选。

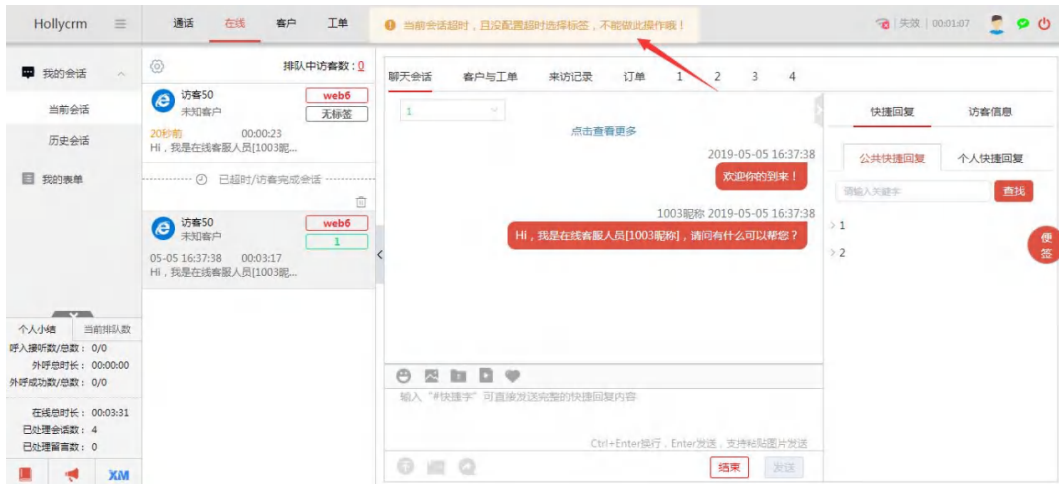
3. 会话信息中显示选择的会话标签, 如图:



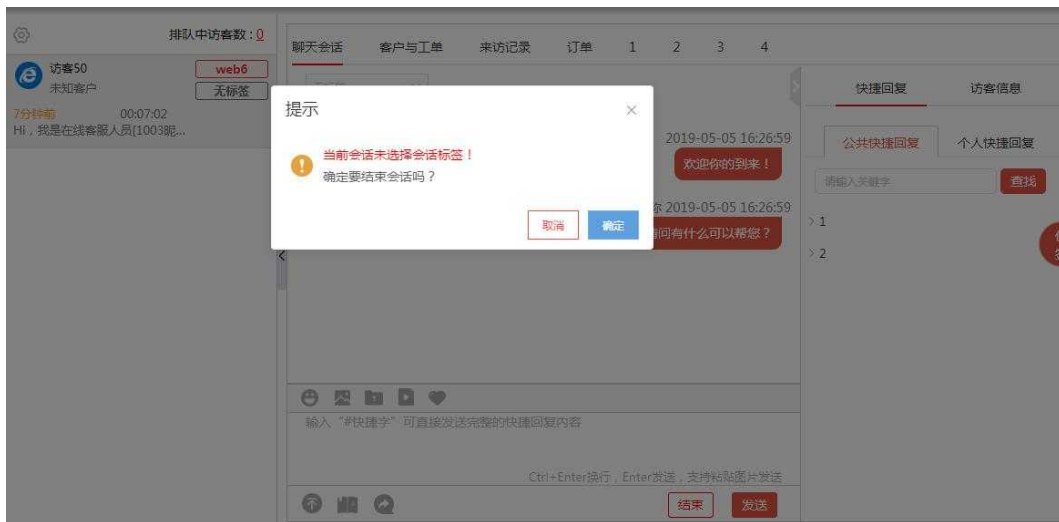
4. 管理员打开了完成会话选择会话标签的开关，会话超时后也可以修改会话标签：



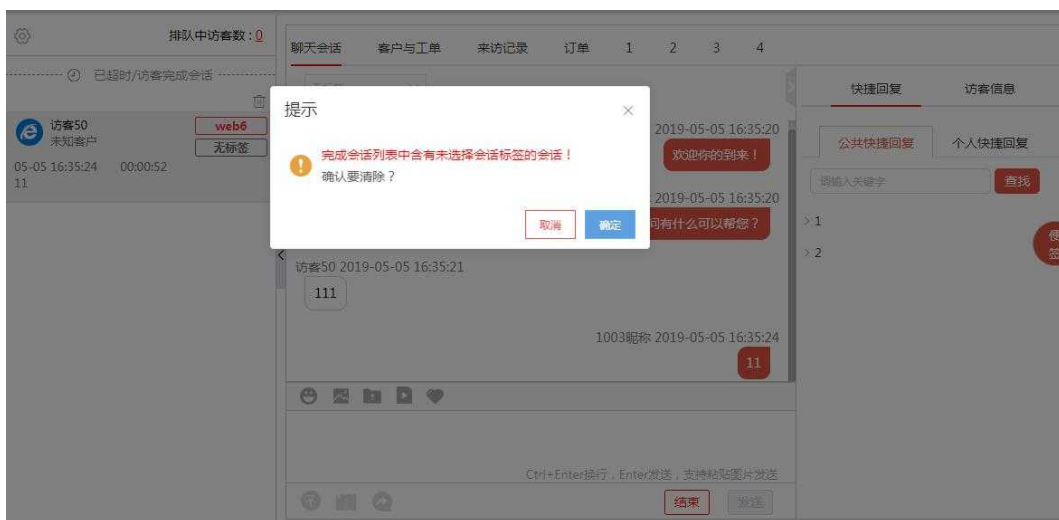
关闭完成会话选择会话标签的开关，会话超时后不能再修改会话标签。



5. 未选择会话标签时，点击结束会话，会弹出提示。



点击删除超时/访客完成会话时，若列表内有未设置会话标签的会话，则会弹出提示

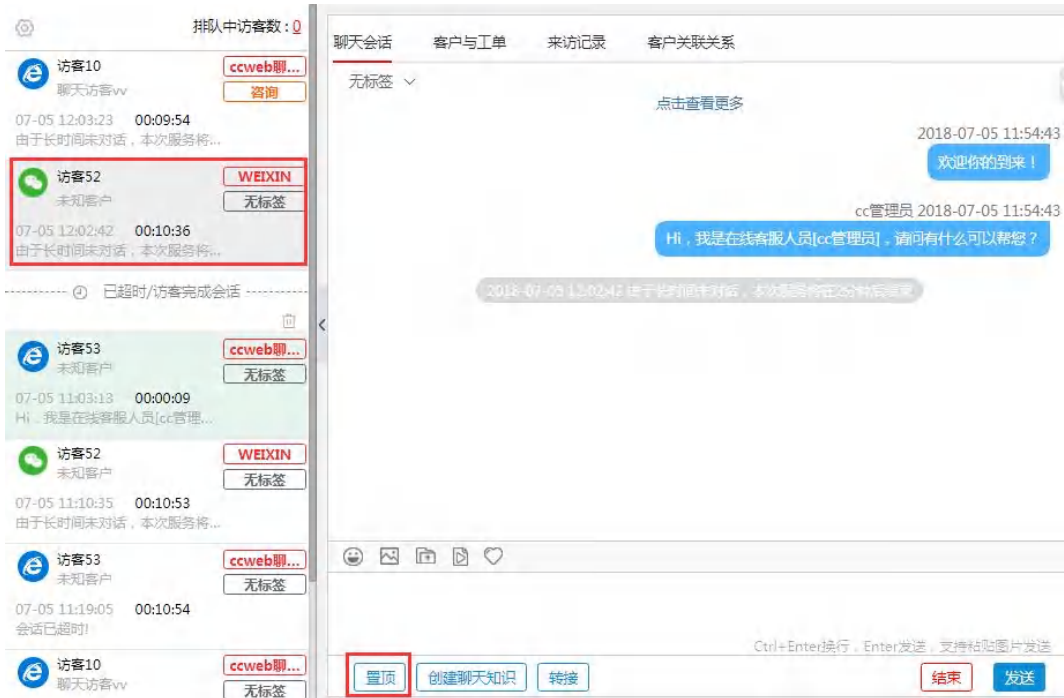


1.1.12 置顶会话

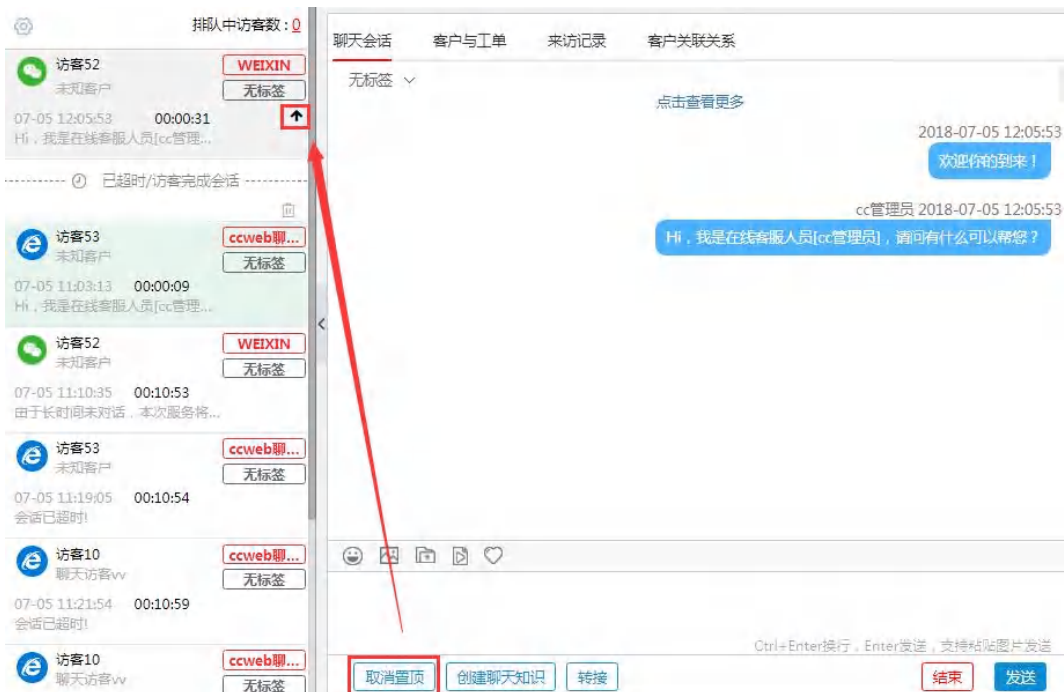
坐席可以手动的将会话置顶，和取消置顶。置顶的会话会一直在最上面。

操作步骤：

1. 点击会话下面的<置顶>按钮，如图



2. 会话置顶后会话信息上显示置顶的图标，置顶的会话会一直显示在最上面。



3. 会话置顶后可以执行取消置顶的操作。

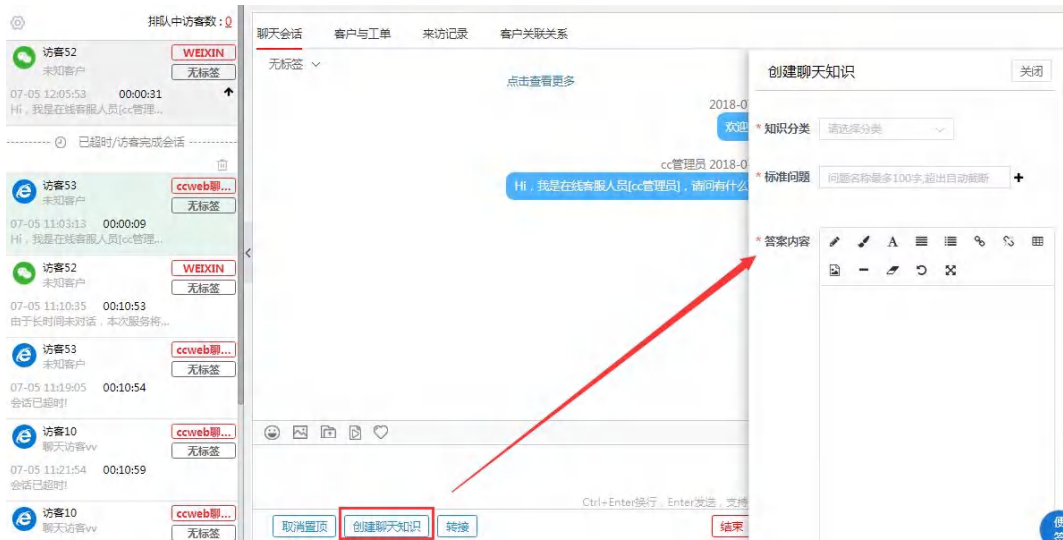
注意：会话置顶后再取消置顶，该会话按照设置的排序方式移动到对应的位置。

1.1.13 创建聊天知识

普通坐席可以在聊天页面里添加知识，坐席添加的知识点显示在未审核知识列表中，由管理员审核，审核通过后才真正形成知识。

操作步骤：

1. 点击会话下面的<创建聊天知识>按钮，会话窗口展现创建聊天知识的信息，如图



2. 选择知识分类，编辑问题，创建聊天知识还可以添加相似问法，点击标准问题旁的添加相似问题图标 ，增加一行问题输入框，如图

创建聊天知识

关闭

* 知识分类

请选择分类

* 标准问题

问题名称最多100字,超出自动截断

+

* 其他问法

问法名称最多100字,超出自动截断

-

* 答案内容

A

-

添加相似问法后，焦点离开输入框，系统将其他问法与标准问题进行相似度匹配，在相似问法输入框下显示相似度比例，如图：

访客4

未知客户

APP聊天...

无标签

05-09 15:17:29

00:11:19

亲，办理4G全国套餐还有一些相...

无标签

点击查看更多

访客4 2018-05-09 15:12:02

在哪里办理升4g业务

推荐问题: [4G全国套餐]套餐说明

2018-05-09 15:12:11 您好,您的问题已提交给客服

8001 2018-05-09 15:12:11

亲，办理4G全国套餐还有一些相关说明哦！**变更套餐，次月生效。
**国内指中国内地，不含台、港、澳地区。国内语音/打分钟数指用户在境内发起的拨打国内普通电话、可视长。

Ctrl+Enter换行, Enter发送, 支持

置顶

创建聊天知识

转接

结束

创建聊天知识

关闭

* 知识分类

请选择分类

* 标准问题

增加不同问题

+

* 其他问法

增加不同的问法

-

相似度: 75%

* 答案内容

A

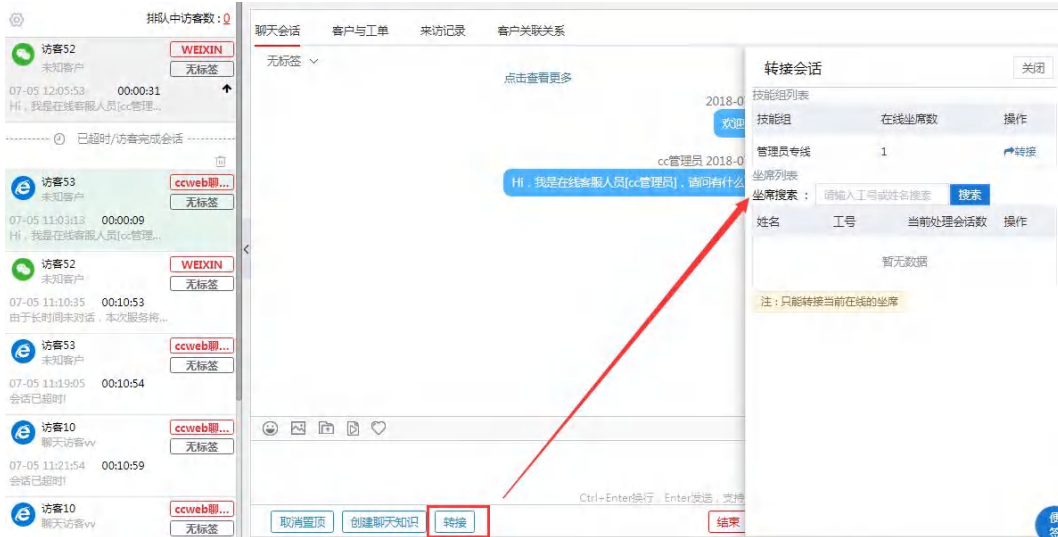
-

3. 再输入答案内容，点击<提交>按钮，聊天知识中生成一条未审核知识点；

1.1.14 转接会话

坐席无法解决访客问题的时候可以将访客会话转接给其他的坐席进行处理。

点击会话下面的<转接>按钮，会话窗口展现展现目前在线的坐席、技能组，如图



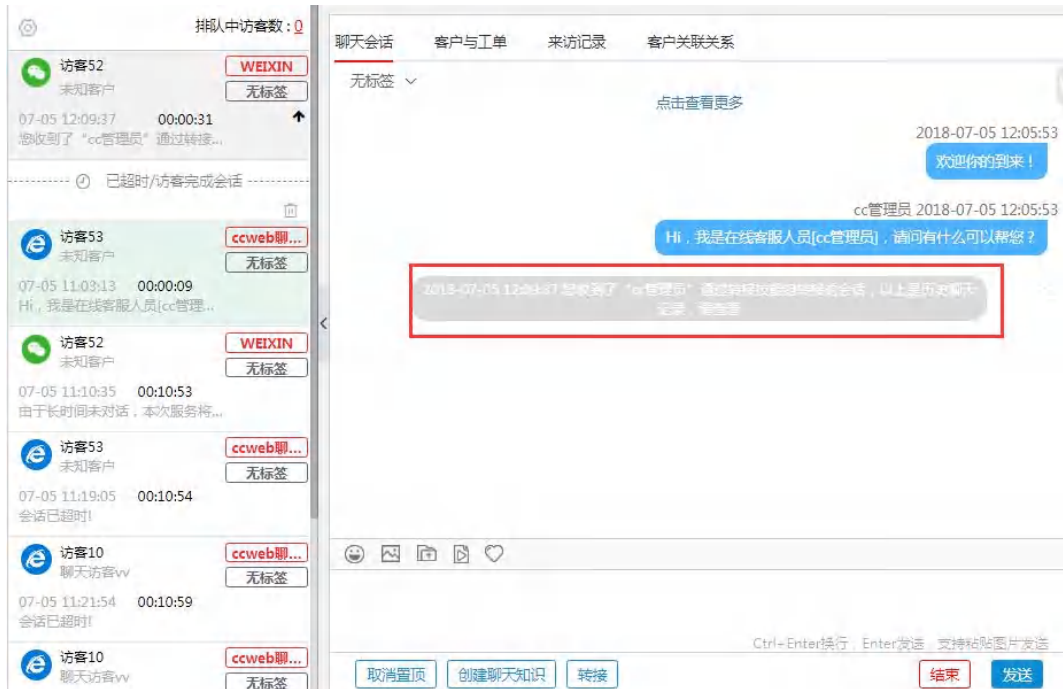
➤ 转技能组

点击技能组旁边的“转接”图标，将会话转接给到别的技能组中。



注意：转接列表不显示当前会话接入的技能组。

被转接技能组下有空闲坐席时，访客转入到坐席，如图



转接成功后，更新历史会话列表里的技能组、处理坐席、会话状态。

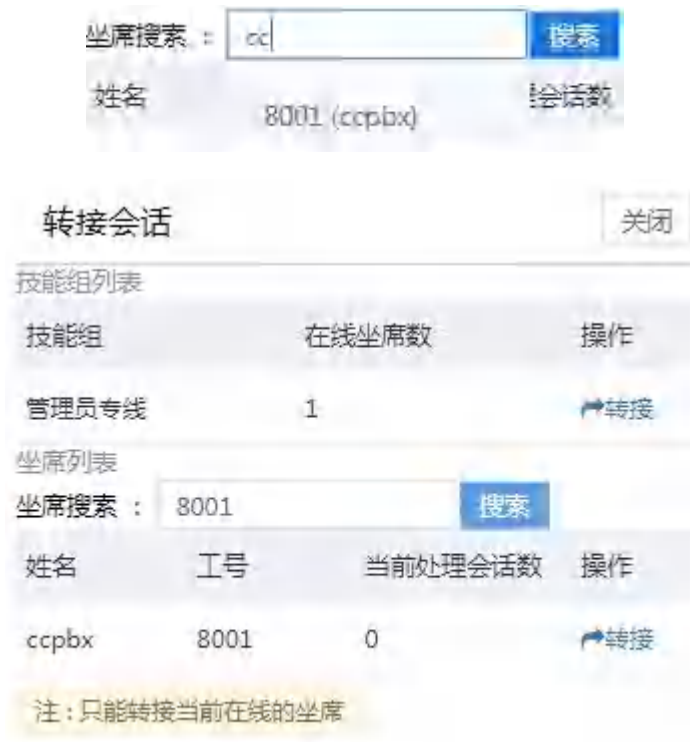
被转接技能组下没有空闲坐席时，比如技能组为空、技能组全忙，转接后会话按照被转接技能组的路由进行流转。

注意：

1. 会话转接后，该会话的即将超时和超时时间重新计时
2. 会话转接后，会话时长重新计时；
3. 会话被转接后技能组自动更新，转接技能组没有流转而坐席，处理坐席不会更新，流转而坐席后处理坐席自动更新；
4. 当前会话，坐席接入访客发起满意度调查，访客提交满意度调查后坐席将会话转接，转接后历史会话记录保留之前的满意值
5. 转技能组只记录当前坐席转出。坐席 A 将会话通过技能组进行转接，坐席 B 接入转接的会话，聊天坐席工作量报表中坐席 A 的转出会话数增加，坐席 B 的转入会话数不变
6. 转接会话后会生成一条新的会话记录，转接前的会话显示会话记录的完成方式为“坐席完成”。

➤ 转坐席

通过坐席名称/工号快捷搜索需要转接的坐席，点击坐席旁边的“转接”图标，可以将会话转接给该坐席。



被转接的坐席端弹出转接会话，会话聊天窗口自动推送了系统转接的提示信息，如图



转接会话后可以查看到当前会话所有的消息，点击“点击查看更多”，坐席可以查看到历史会话的聊天信息。

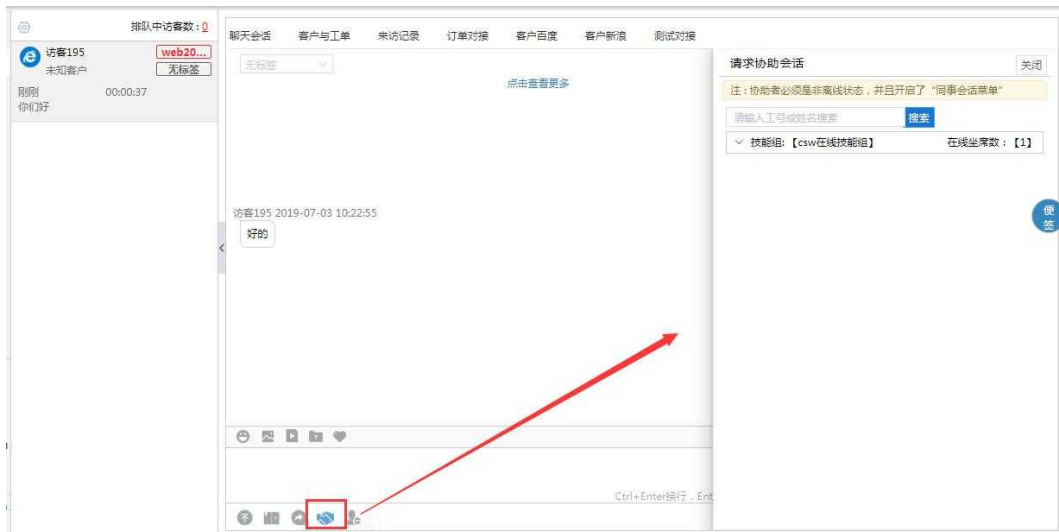
注意：

1. 当坐席为非在线坐席或坐席不在线状态时，无法被搜索到
2. 转接的在线坐席数不是实时的，开发暂不处理
3. 转接不受最大会话数限制

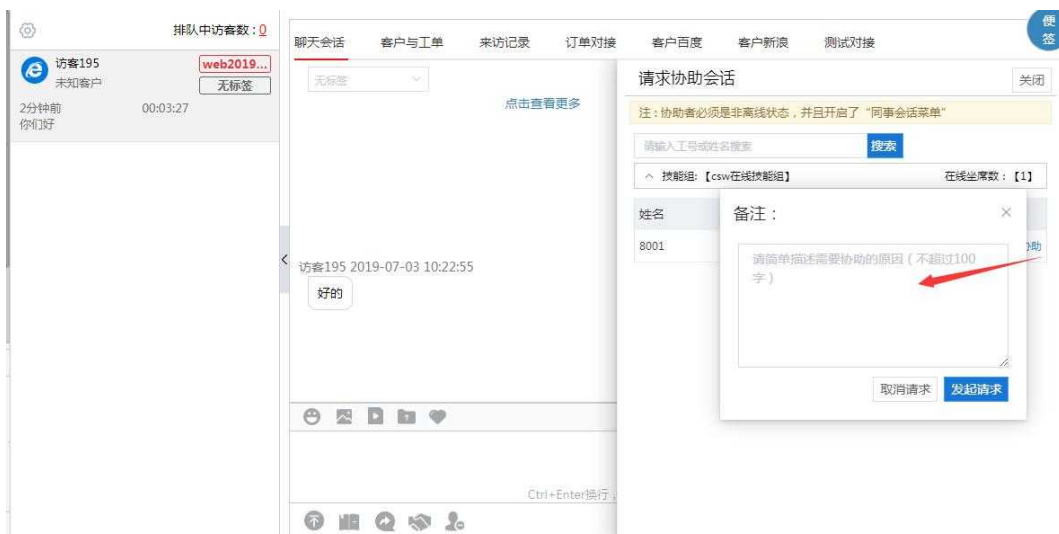
4. 会话转接后，该会话的即将超时和超时时间重新计时
5. 会话转接后，会话时长继续计时
6. 会话被转接后处理坐席自动更新，但是技能组不会更新
7. 当前会话，坐席接入访客发起满意度调查，访客提交满意度调查后坐席将会话转接，转接后历史会话记录保留之前的满意值
8. 转坐席记录转出转入。坐席 A 将会话转接给坐席 B，聊天坐席工作量报表中坐席 A 的转出会话数增加，坐席 B 的转入会话数增加

1.1.15 协助会话

在线客服主动邀请其他坐席进行协助处理突发问题和情况。在线客服界面-会话转接旁新增会话协助按钮，点击会话协助会弹出在线技能组列表，自动筛选有同事会话权限并且处于非离线状态的坐席（包括自定义状态），如下图：

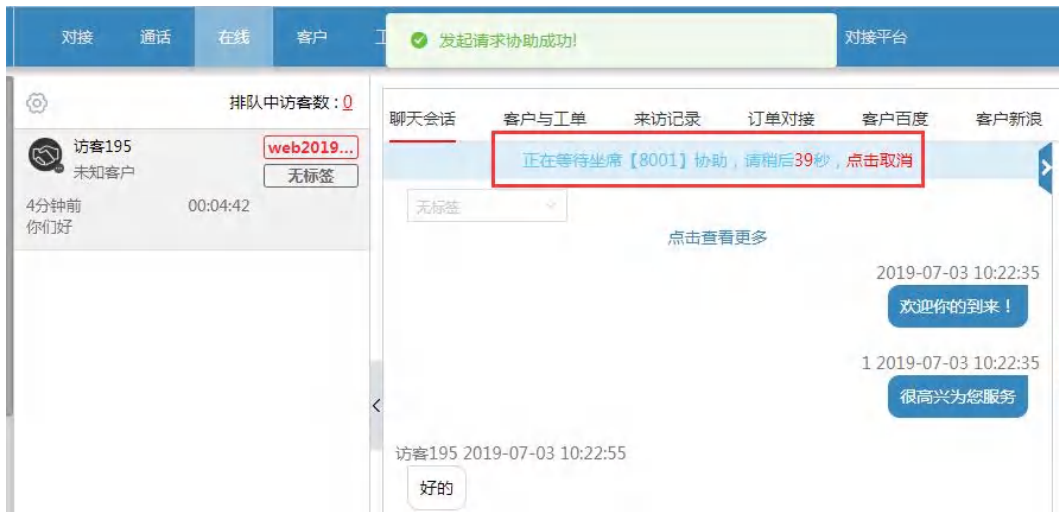


可通过技能组菜单选择或者手动输入坐席工号进行请求协助（只能选择单个坐席，不能选择技能组），选择协助坐席后需填写备注简单描述问题（字数限制 100）。



发起请求坐席会在聊天窗口上方显示请求时长（超出 40 秒默认失败），会话列表上会话

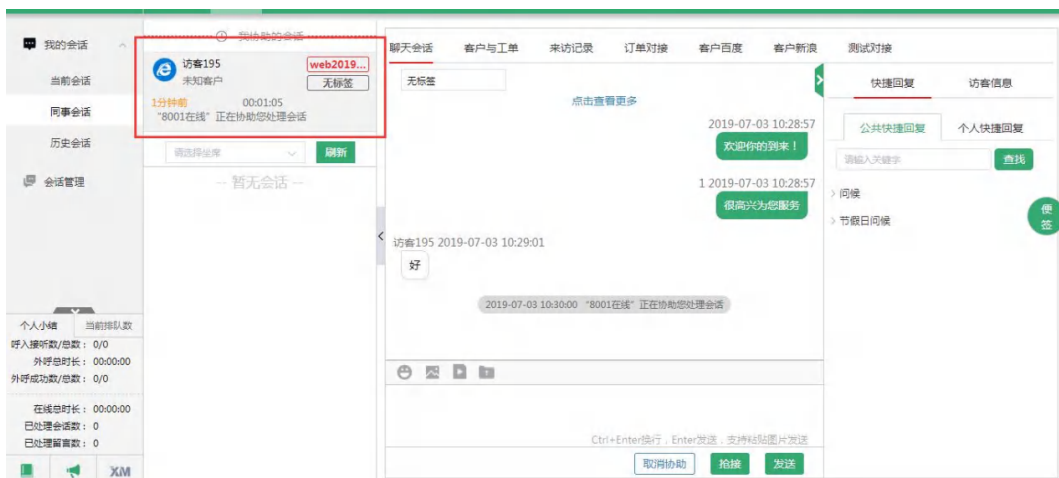
显示协助图标，右下角显示等待的灰色小角标：



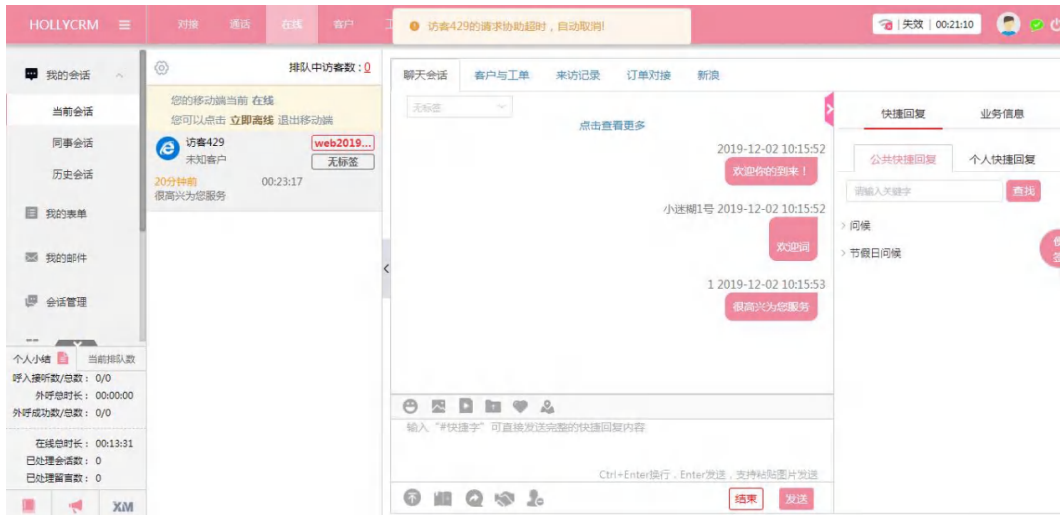
被邀请坐席会在页面右侧弹窗提示是否接受请求（可看备注），且显示协助倒计时：



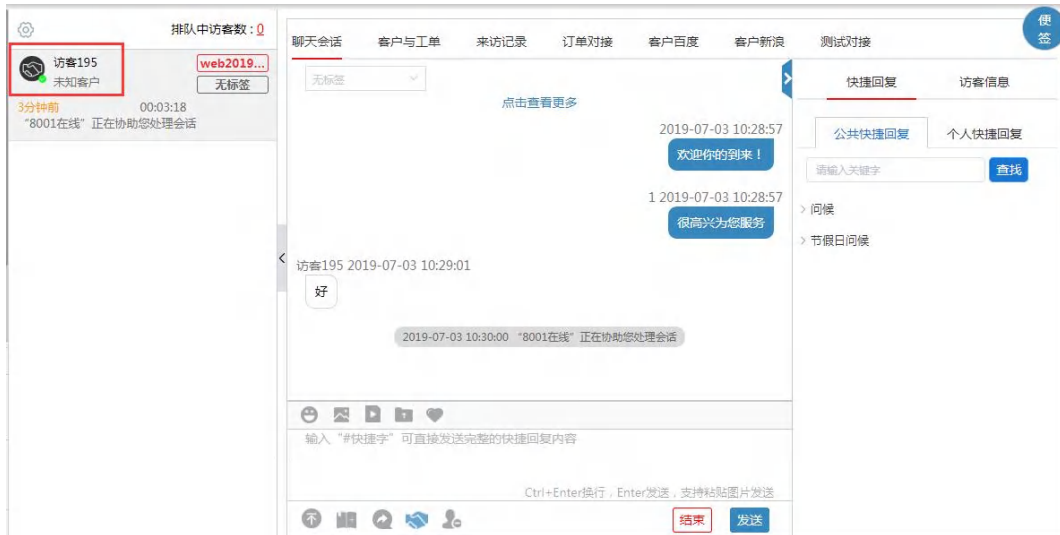
点击协助会自动跳转到同事会话列表，点击取消显示协助失败：



超时未协助，请求协助坐席端给出超时提示：



协助成功后会话列表上会话显示协助图标，右下角显示成功的绿色小角标直至协助结束：



被邀请坐席可以同时接受多个请求，邀请坐席 40 秒内只能请求一次，无法重复邀请（主动点击取消情况除外）。

协助中的会话，协助的坐席可以进行抢接，点击<抢接>按钮即可。



协助中的会话，协助的坐席可以取消协助，点击<取消协助>即可。



注：

- 1、管理员主动协助和协助成功的界面相同；
- 2、协助不影响两人正在操作的当前情况；
- 3、刷新后可以再次发生请求事件；被请求端若 40s 内收到相同坐席的请求，则被请求坐席端显示的弹框时间按第一次被请求的开始时间计算；
- 4、40s 等待协助时间内可以其他第三方坐席去协助；
- 5、坐席 A 请求坐席 B 协助，坐席 B 协助成功后，坐席 A 不可以取消协助；
- 6、坐席 A 请求坐席 B 协助，40s 内，坐席 A 刷新界面，则倒计时会取消；坐席 B 在 40s 内刷新，提示框会消失。

1.1.16 被协助/抢接会话

管理员可对指定坐席的指定会话执行协助/抢接操作。

➤ 被协助会话

管理员选择协助或取消协助该坐席会话后，坐席会话窗口都会显示系统提示，坐席的会话部分操作无变化，不受管理员协助会话影响。

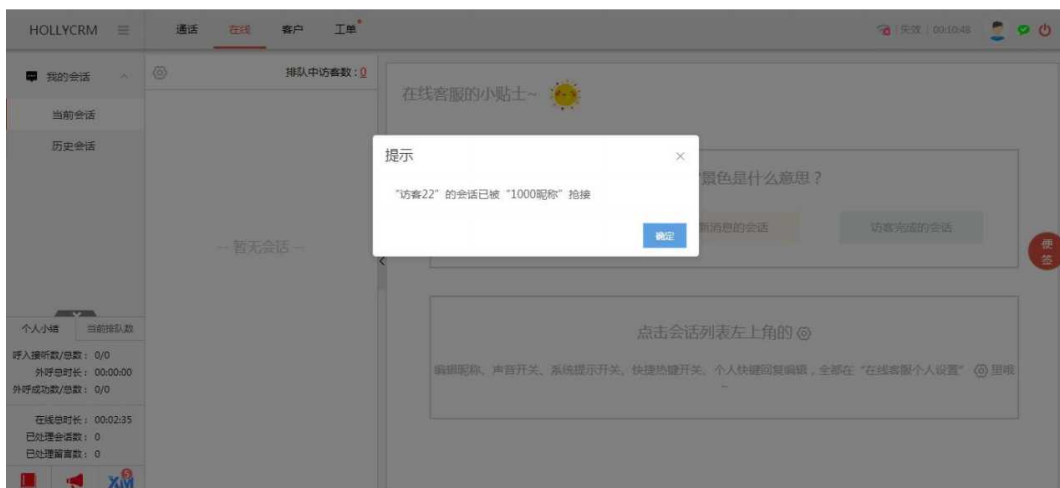


注意：

- 1) 坐席和管理员发送的消息在坐席会话窗口和管理员协助会话窗口分别显示各自的昵称（管理员昵称为红色显示），在访客端都显示被协助坐席的昵称；
- 2) 坐席也可对管理员发送的消息执行撤回操作；

➤ 被抢接会话

管理员选择抢接该坐席会话后，坐席端会显示系统弹窗提示，必须手动关闭。

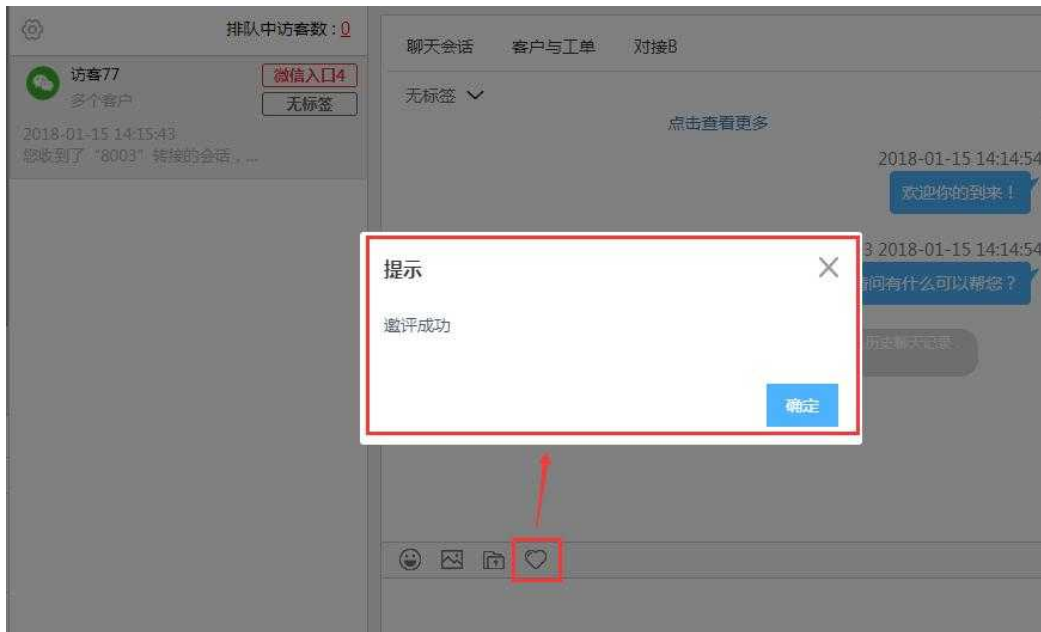


注意：

- 1) 坐席为离线状态，则被抢接时无提示；坐席由离线切在线时候/断网重连时，被抢接会有提示，刷新过程中则没有提示；被抢接坐席接入会话之后退出登录被抢接了之后没有提示

1.1.17 邀请评价

坐席完成会话前可以邀请访客进行评价。坐席点击聊天框上方的邀评图标，提示邀请评价成功，如图



坐席邀请评价后访客端会弹出满意度调查对话框，配置了“允许访客填写备注”后，访客可填写备注。

经典版访客端满意度界面：选择一级满意度后，才会展开对应的下级满意度选项



创新版访客端满意度界面：选择一级满意度后图标后，才会显示设置的满意度名称及对应的下级满意度选项。



您还满意本次客服服务吗？

还知道您的满意度哟，请选择上方满意度

请输入备注

提交



您还满意本次客服服务吗？

非常满意哈哈哈哈哈

选择评价标签

非常满意二级哈哈哈哈哈 111 222 333 444

555 666 777 888 999

请输入备注

提交

访客进行满意度评价后完成会话，配置了“坐席聊天窗口显示满意度评价结果”后，座席端显示满意度评价结果及备注内容，如图



访客进行满意度评价后完成会话，会话结束窗口不再显示满意度调查弹框，如图



访客没有发送消息时，不会显示满意度评价按钮，此时结束会话也不会弹出满意度调查框；发送消息后，才会显示满意度评价按钮。访客先接入机器人会话时发送了消息，然后转入人工坐席，在访客向人工坐席发送消息之前，也不会显示满意度评价按钮。



若后台配置开启了访客端弹出新满意度页面，访客未进行评价的情况下，访客点击会话页面的“x”按钮或者刷新页面、会弹出新的满意度评价页面。



访客可在新的满意度评价页面对此次会话进行满意度评价，选择满意度后，点击<提交>，可成功提交满意度，点击<关闭>，可关闭满意度评价页面。

您对本次服务满意吗？

非常满意 满意 一般

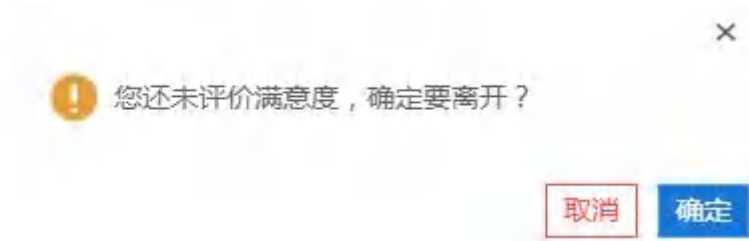
不满意 非常不满意

12345

备注

关闭 提交

会话结束后，访客未进行满意度评价的情况下，点击<重新进入>，弹出提示语，点击<确定>，可成功，即成功离开直接重新进入。

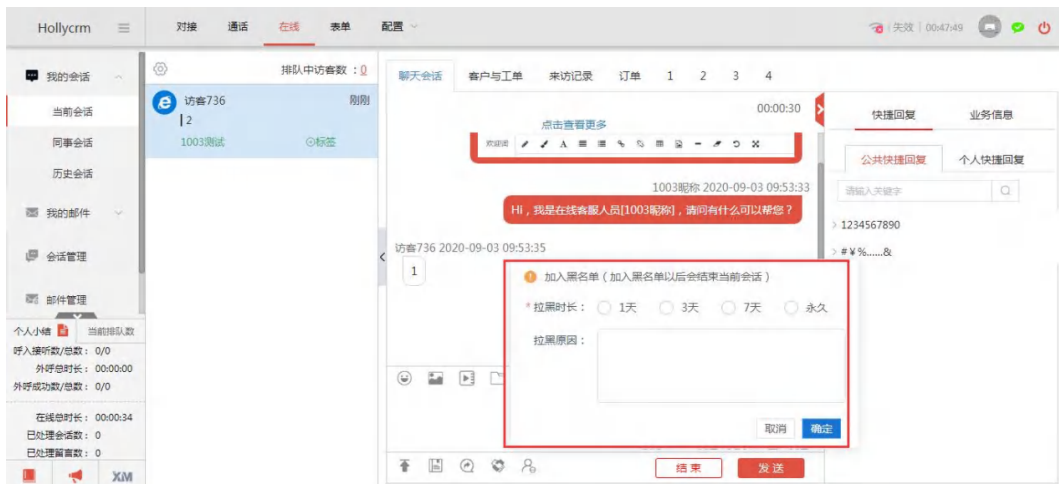


注：

- 1、坐席在满意度评价页面，勾选满意度之后，不点击<提交>，直接点击<重新进入>，勾选的满意度可成功保存。
- 2、对于小程序渠道入口的访客，坐席端没有满意度邀评和附件按钮。

1.1.18 加入黑名单

若关闭黑名单审核开关，坐席有添加黑名单的权限，可以在当前会话页面可以将具有骚扰或辱骂等行为的访客加入黑名单，点击<加入黑名单>按钮，弹出黑名单信息填写框，



输入拉黑时长和拉黑原因后，点击<确定>，可以直接完成会话并将访客直接加入黑名单，如下图：



加入黑名单后，访客端显示当前会话已完成：

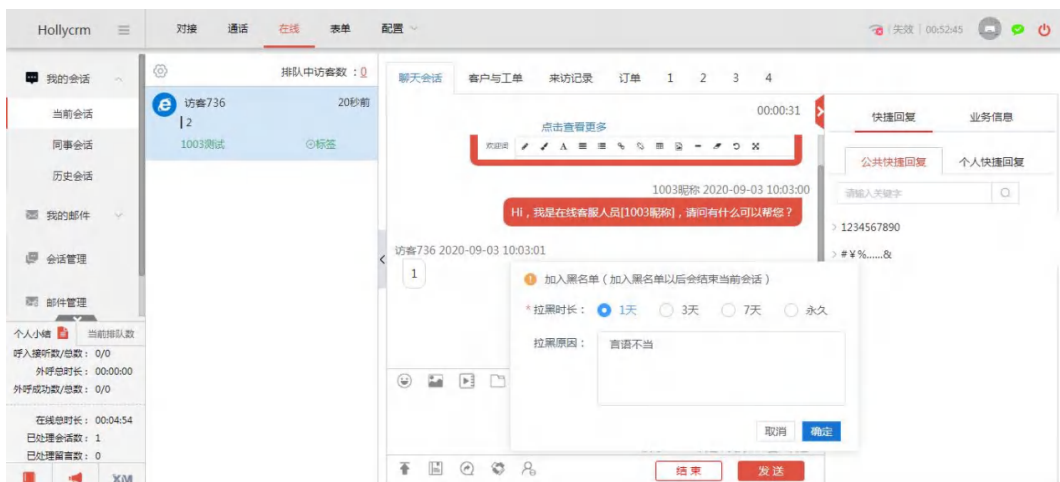


加入黑名单的访客点击重新进入聊天后或者重新发起会话，就会被限制接入技能组、机器人服务或导航菜单，访客端收到后台配置的系统提示语，并且不能发送任何文字、图片、表情或附件消息。如下图：



注意：黑名单系统提示语只有加入黑名单后第一次访问才会推送。

若开启黑名单审核开关，坐席有添加黑名单的权限，可以在当前会话页面可以将具有骚扰或辱骂等行为的访客加入黑名单，点击<加入黑名单>按钮，弹出黑名单信息填写框。



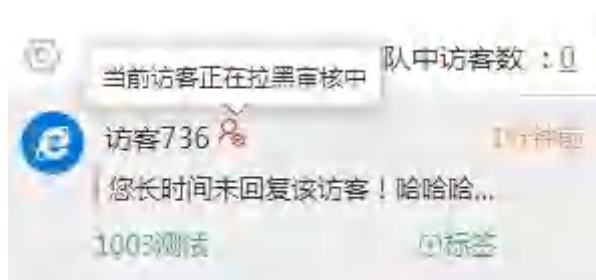
输入拉黑时长和拉黑原因后，点击<确定>，可以提交拉黑申请并直接完成会话，该访客的黑名单申请为待审核状态，如下图：



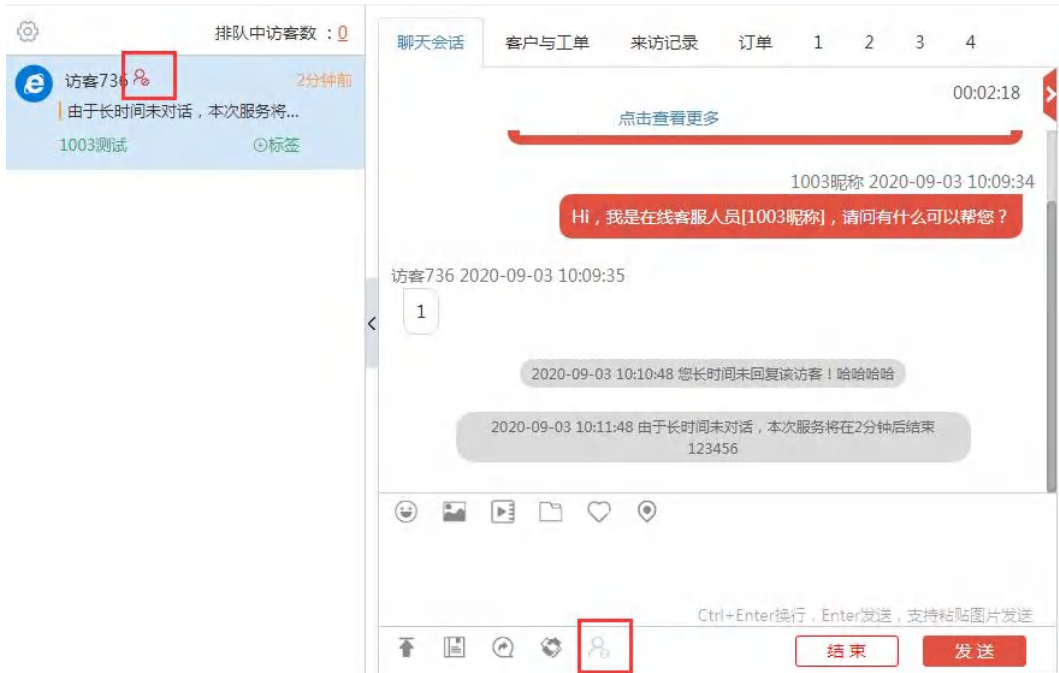
加入黑名单后，访客端显示当前会话已完成：



黑名单待审核状态的访客点击重新进入聊天后或者重新发起会话，可正常接入，坐席查看会话列表，访客名称旁显示黑名单图标，鼠标移至悬浮显示提示语“当前访客正在拉黑审核中”。



待审核状态的访客会话，拉黑按钮置灰不可用



坐席提交拉黑申请后，管理员会收到小秘消息提醒，点击可跳转只黑名单列表



注：

- 1、拉黑原因非必填，字数无限制。
- 2、转接、协助、抢接会话后，会话列表访客名称旁均显示黑名单图标。
- 3、若访客正在会话中，该访客的黑名单申请被审核通过，不影响正在进行的会话；审核通过后，访客无法接入会话。

1.1.19 会话完成

➤ 坐席结束会话

访客结束咨询后，坐席可以关闭会话窗口，结束会话。

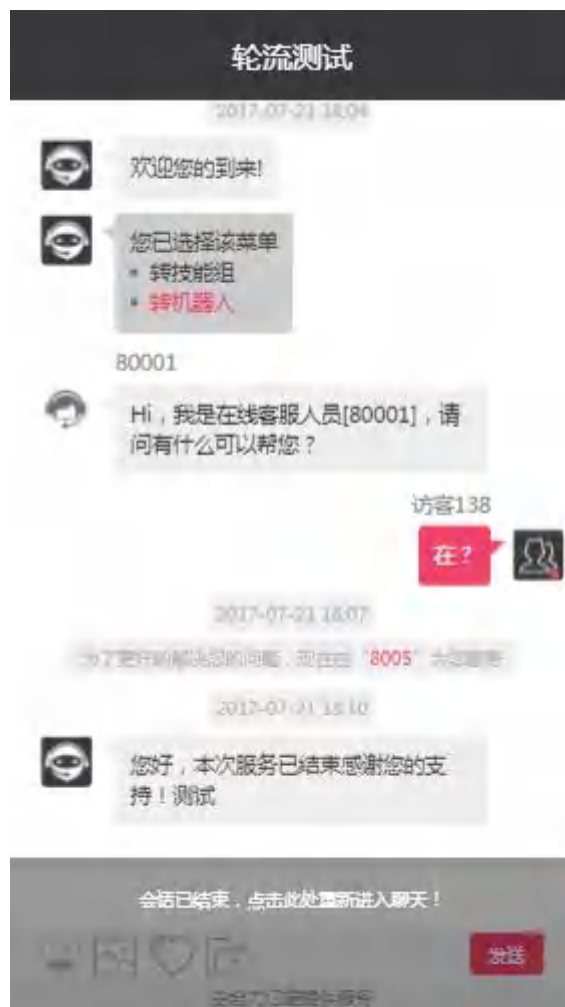
1. 点击“结束”，系统提示是否要关闭会话，点击“确定”，关闭会话窗口如下图



2. 坐席完成会话后访客户端推送技能组的聊天结束提示语，并且弹出会话结束提示框，点击满意度选项可以提交服务满意度。点击“重新进入聊天”链接可以重新进入聊天页面，与访客进行会话。



关闭提示框，下方显示“点击此处重新进入聊天”，如图



注意:

- 1) 会话超时后会话就结束了,但是不会自动关闭会话,需要坐席手动关闭;
- 2) 已经超时的会话不会自动关闭,但是坐席退出,重新登录后,当前会话中不会显示已经超时的会话;
- 3) 访客已经进行满意度评价后会话结束,会话结束页面不会显示满意度调查选项;

➤ 访客结束会话

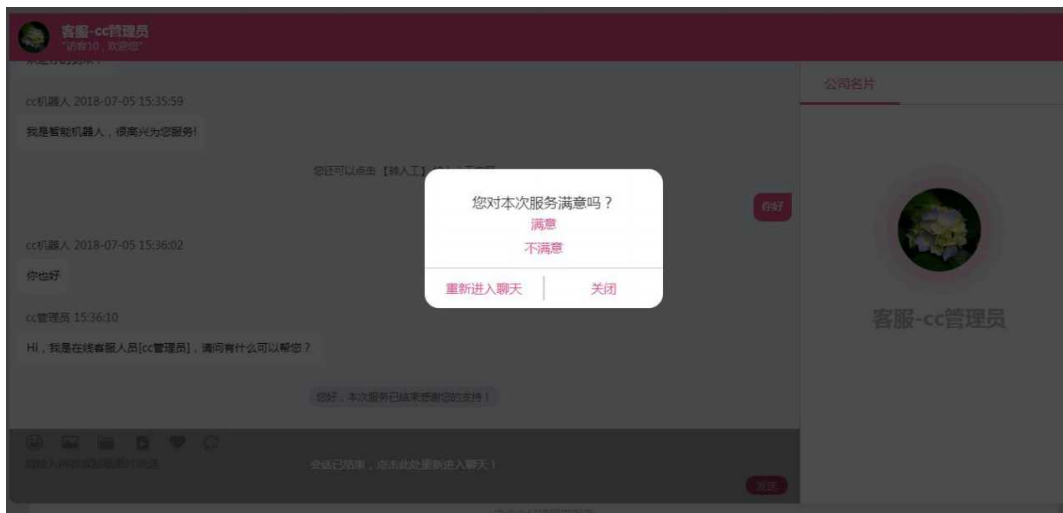
当访客访问技能组无空闲坐席且留言结束或咨询结束后,访客可以主动结束会话。

1. 点击<结束会话>按钮,系统提示是否要关闭会话,点击<确定>,关闭会话窗口如下

图:



2. 访客完成会话后访客端推送技能组的聊天结束提示语，并且弹出会话结束提示框，点击满意度选项可以提交服务满意度。点击“重新进入聊天”链接可以重新进入聊天页面，与访客进行会话。



注意：只有有效会话（访客接入坐席后发送过消息的会话）在会话结束时才会弹出会话结束提示框；

访客完成会话后坐席端显示访客完成会话在“已超时/访客完成会话”区，会话显示浅蓝色底色。



1.1.20 技能组为空

技能组下聊天坐席 PC 端和移动端都不在线时，该技能组为空。

- 若后台配置，当技能组为空时，流转至留言：

技能组为空时，访客进入聊天窗口，系统自动回复对应聊天入口配置的技能组的技能组为空提示语。如图：



访客留言后，如果有坐席切换状态为“在线”，系统自动将留言分配给坐席进行处理，坐席能发消息，访客下次接入时能看到坐席发的历史消息。

注意：

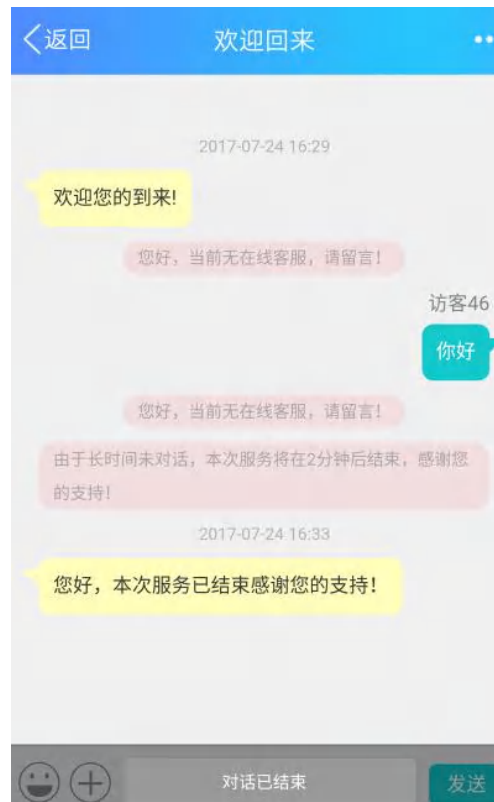
- (1) 没有在线坐席的时候，访客进入聊天窗生成一条会话记录，会话状态为“访客留言”
- (2) 访客留言时，如果有坐席切换状态为“在线”，系统自动将留言分配给坐席进行处理，但会话状态仍为“访客留言”
- (3) 若访客留言为空，如果有坐席切换状态为“在线”，系统不会将留言为空的留言分配给坐席处理。

➤ 若后台配置，当技能组为空时，流转至无服务：

当技能组为空时，访客进入聊天窗口，系统自动回复对应聊天入口配置的技能组的技能组为空提示语。如图

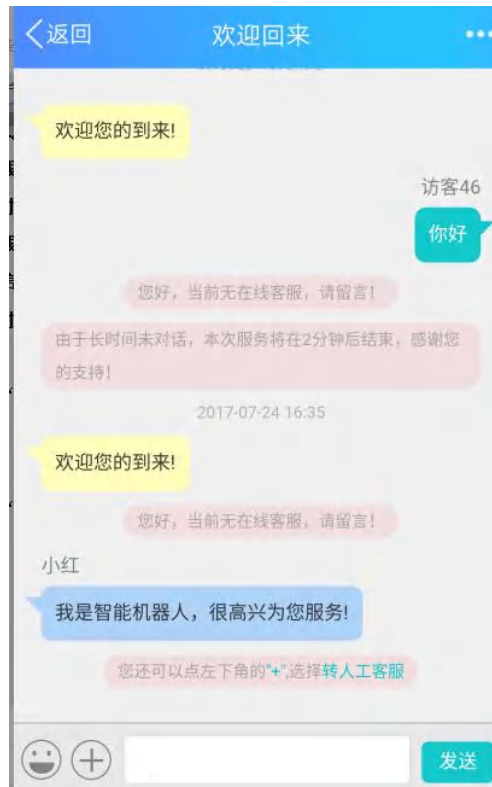


会话未超时的时候如果有坐席切换状态为“在线”，会将会话分配给在线坐席进行处理；如果一直没有在线坐席进行处理的话，到达会话超时时间，会提示“会话已结束”，如图

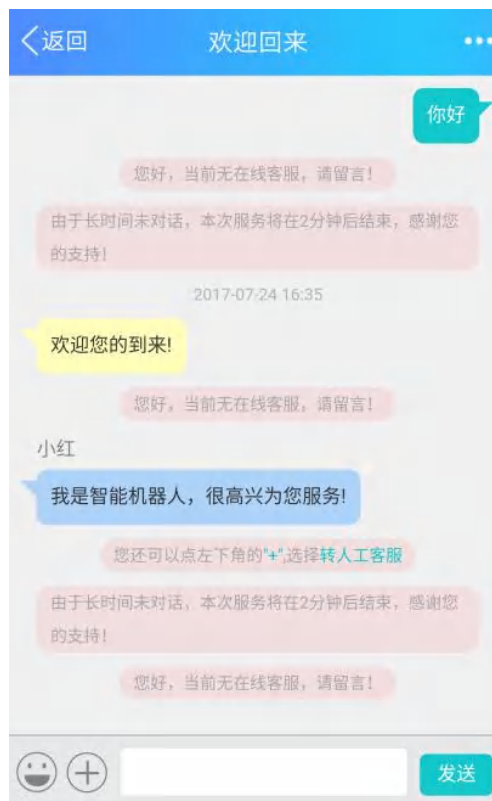


注意:

- (1) 没有在线坐席的时候, 访客进入聊天窗生成一条会话记录, 会话状态为“导航菜单”
 - (2) 没有在线坐席的时候, 访客进入聊天窗生成一条会话记录, 会话状态为“导航菜单”, 如果会话未超时的时候分配给了坐席进行处理, 会话状态变为“已分配坐席”
 - (3) 没有在线坐席的时候, 如果访客排队, 会话超时后, 会话状态变为“排队放弃”, 访客排队时发送的信息不作为留言推送给坐席进行处理, 但访客下次来访时, 坐席端和访客端都能看到访客排队时发送的排队信息。
- 若后台配置, 当技能组为空时, 流转至机器人:
- 当技能组为空时, 访客进入聊天窗口, 系统自动回复对应聊天入口配置的技能组的技能组为空提示语。如图



当技能组为空时, 访客进入聊天窗口, 访客自动接入后台配置的技能组转向的机器人, 访客点击“转人工”, 可转向机器人配置转向的技能组下的坐席, 如下图:



注意:

- 1) 没有在线坐席的时候，访客进入聊天窗生成一条会话记录，会话状态为“机器人服务”
- 2) 在“机器人服务”时，访客点击<转人工>按钮，系统会根据所转技能组的空闲/全忙情况，自动分配访客的会话状态。
- 3) 若该机器人配置时没有勾选“多次转人工”，则该机器人服务时，只能转一次人工坐席，点击一次<转人工>按钮后，该按钮消失，如果该机器人流转的技能组为空或全忙无法接入访客，也不能再次转人工坐席了。

➤ 若后台配置，当技能组为空时，流转至表单填写：

当技能组为空时，访客进入聊天窗口，系统自动回复对应聊天入口配置的技能组的技能组为空提示语，并且跳转到选择的表单填写页面，如图：



填写表单后点击“提交”，提交表单成功。

注意：

1. 访客第一次跳转到表单填写页面，填写过表单再次跳转进入的是选择操作页面，可以查看历史表单和填写新的表单；
2. 技能组为空跳转到表单填写页面，对应的历史会话完成方式为“访客完成”，会话状态是“表单填写”，点击访客昵称查看历史会话详情，可以查看到填写的表单记录，点击

可以查看表单详情；

3. 访客填写表单后坐席端历史会话显示“访客填写了表单，点击查看”，访客端显示“您的表单已提交成功”；

4. 技能组为空跳转到表单填写页面，会话和表单并不是用的同一套昵称，所以历史会话对应的表单记录昵称不一样；

5. 访客填写表单时，若表单字段关联了字典，则不显示已停用的字典选项。



1.1.21 技能组全忙

聊天坐席登录后进入聊天页面并且处理状态是“在线”，可以接入访客，当前在线坐席接入访客数达到系统设置的坐席处理最大会话数后，访客进入聊天窗自动推送对应聊天入口配置的技能组的技能组全忙提示语。如图



访客进入聊天窗发送消息, 会自动回复对应聊天入口配置的技能组的技能组全忙提示语。

如图



- 若后台配置，当技能组全忙时，流转至无服务：

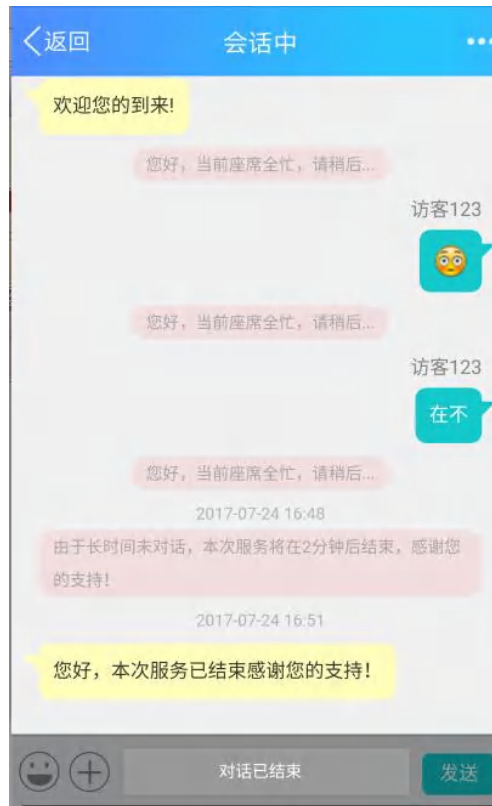
当前坐席全忙，访客进入聊天窗口，系统自动回复对应聊天入口配置的技能组的技能组全忙提示语。如图



会话未超时的时候，如果有空闲坐席，会将会话分配给在线坐席进行处理，如图



如果一直没有在线坐席进行处理的话，到达会话超时时间，会提示“会话已结束”，如图：



注意：

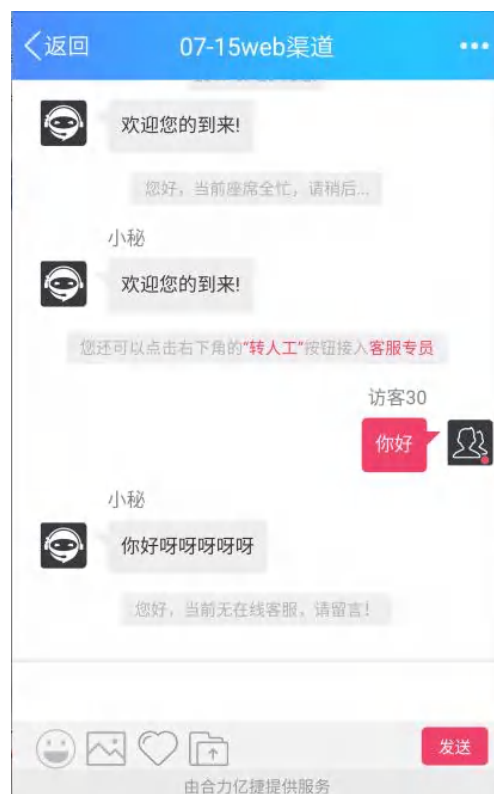
- 1) 坐席全忙的时候，访客进入聊天窗生成一条会话记录，会话状态为“导航菜单”
- 2) 坐席全忙的时候，访客进入聊天窗生成一条会话记录，会话状态为“导航菜单”，如果会话未超时的时候分配给了坐席进行处理，会话状态变为“已分配坐席”
- 3) 坐席全忙的时候，如果访客排队，会话超时后，会话状态变为“排队放弃”，访客排队时发送的信息不作为留言推送给坐席进行处理，但访客下次来访时，坐席端和访客端都能看到访客排队时发送的排队信息。
- 4) 坐席全忙的时候，访客通过排队进来，访客端断网恢复消息之后，会在恢复消息之后插入一条“别离开即将为您接入坐席”的提示。

➤ 若后台配置，当技能组全忙时，流转至机器人：

当前坐席全忙时，访客进入聊天窗口，系统自动回复对应聊天入口配置的技能组的技能组为空提示语。如图



当前坐席全忙时，访客进入聊天窗口，访客自动接入后台配置的技能组转向的机器人，访客点击“转人工”，可转向机器人配置转向的技能组下的坐席，如下图：



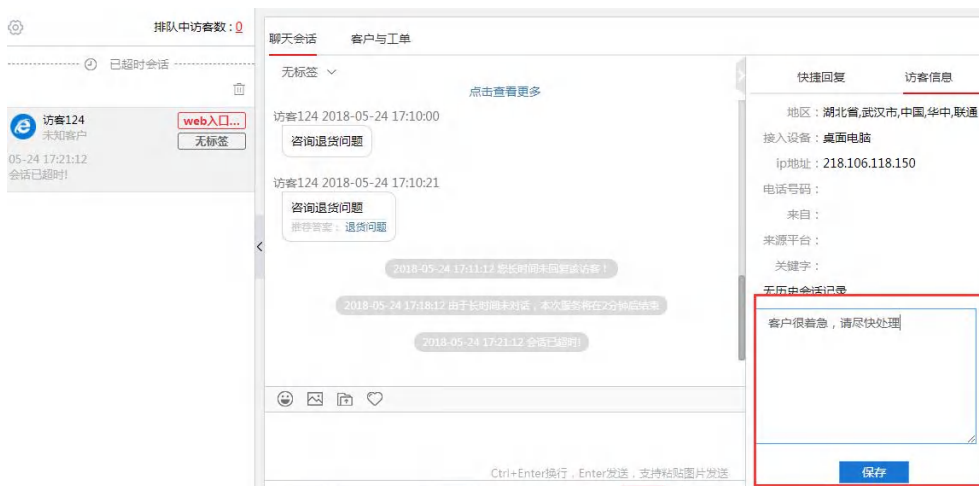
注意：

- 1) 当坐席全忙的时候,访客进入聊天窗生成一条会话记录,会话状态为“机器人服务”
- 2) 在“机器人服务”时,访客点击<转人工>按钮,系统会根据所转技能组的空闲/全忙情况,自动分配访客的会话状态。
- 3) 若该机器人配置时没有勾选“多次转人工”,则该机器人服务时,只能转一次人工坐席,点击一次<转人工>按钮后,该按钮消失,如果该机器人流转的技能组为空或全忙无法接入访客,也不能再次转人工坐席了。

1.1.22 备注信息

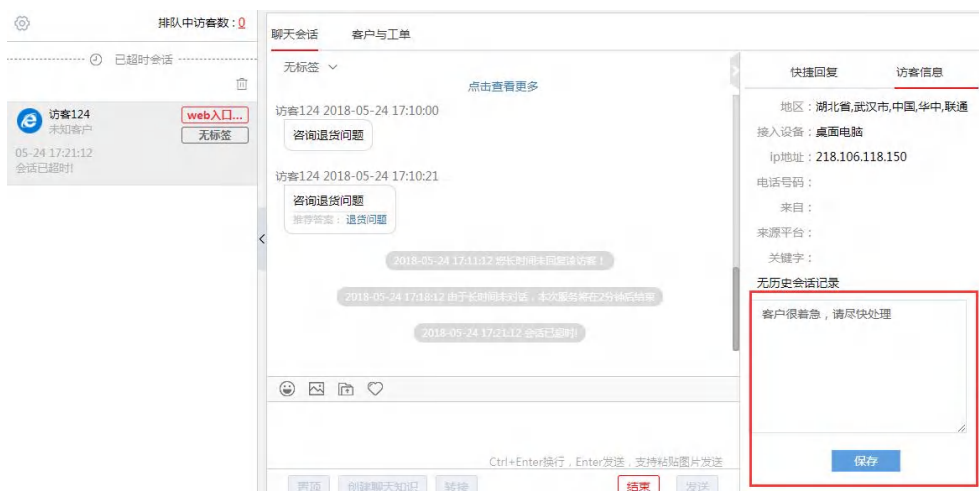
➤ 添加备注

聊天坐席在访客信息页签,对于会话内容需要补充或总结,可以添加备注,填写备注信息,点击<保存>按钮,添加成功。如图



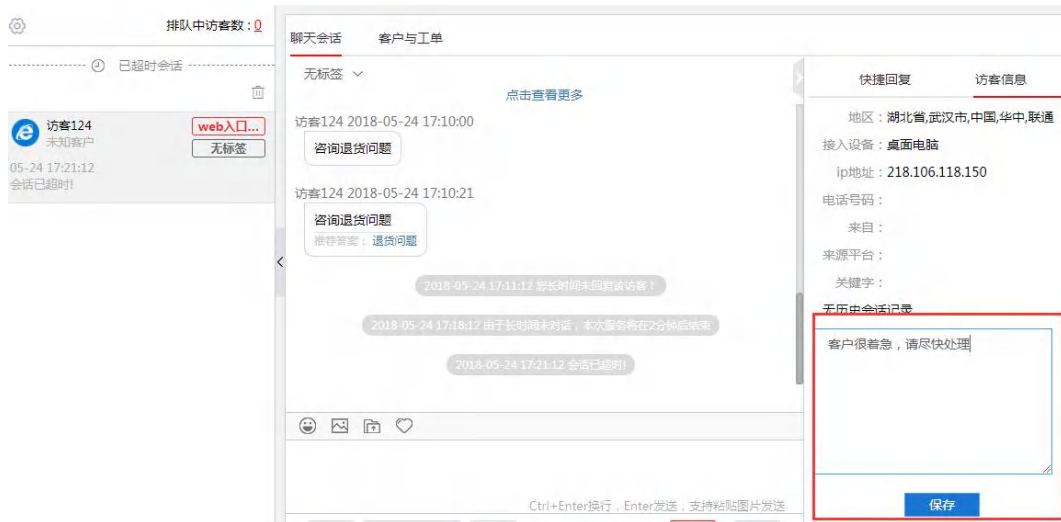
➤ 查看备注

聊天坐席也可以查看自己或其他坐席添加的备注信息。如图



➤ 修改备注

聊天坐席如需对备注内容进行补充说明，可以直接在访客信息页签下，修改备注信息，点击“保存”，修改成功。如图



1.1.23 会话时长

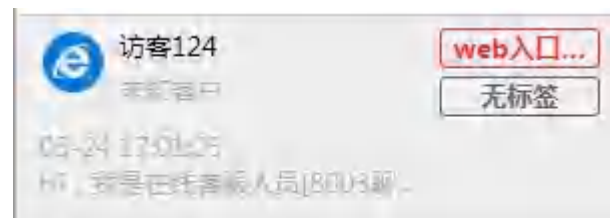
聊天坐席在个人设置里开启了会话时长后，会话小窗口显示接入会话的时长，如图



注意：

1. 会话超时自动关闭后停止计时。
2. 会话转接到个人时长继续计时，转接给技能组时长重新计时。
3. 留言会话不显示会话时长。

聊天坐席在个人设置中关闭会话时长后，会话小窗口不显示接入会话的时长，如图



1.1.24 智能推荐

聊天坐席在个人设置中开启智能推荐后，坐席接入访客，访客发送的问题超过 5 个字，系统则在聊天知识里搜索匹配到的知识问题显示在访客消息下面。如图



坐席点击知识问题链接，系统自动带出知识答案显示到聊天框里，点击“发送”，就能把知识答案发送给访客。如图



注意：

1. 智能推荐只会匹配一条知识。
2. 目前只能匹配中文知识，访客问题带有英文/数字不匹配
3. 留言会话不显示智能推荐

1.1.25 信息采集

管理员配置信息采集模板后，访客进入会话前可填写表单，以供收集访客信息。

聊天入口配置流转至信息采集后，访客进入该聊天入口，显示表单填写页面，访客填写信息后点击<提交>，可成功提交表单信息。



The screenshot displays a web form for information collection. It includes several sections: a text input field for '客户名称啦啦啦 *', a text input field for '电话啦啦啦 *' with a placeholder '请输入11位手机号/区号-固话号码', a text input field for '自定义电话', a dropdown menu for '自定义下拉' with '请选择' as the selected option, a radio button selection for '自定义单选' with options '王一博' and '肖战', a checkbox selection for '自定义复选' with options '王一博' and '肖战', and a section for '自定义文件' with a '选择文件' button. Each section has a corresponding '描述' (description) label below it.

访客提交的表单详情显示在访客聊天会话页面，若信息采集模板配置的流转至技能组，则访客提交表单后，进入技能组人工服务。



若信息采集模板配置的流转至机器人，则访客提交表单后，进入机器人服务。



机器人配置流转至信息采集模板后，访客进入机器人服务，点击<转人工>，显示表单填写页面，访客填写信息后点击<提交>，可成功提交表单信息。

坐席在聊天会话窗口可查看访客提交的表单详情，切换至业务信息 tab 页的客户与工单模块，客户/工单模板中与表单模板字段名称相同的字段，会自动带入访客填写的表单信息。



坐席可编辑自动带入的表单信息，若访客为新访客，坐席编辑客户信息后点击<保存>，可成功定位客户，编辑工单信息后点击<提交>，可成功创建工单。提交客户与工单信息后，查看客户与工单 tab 页，信息同步显示。

定位过的访客再次访问，右侧业务信息 tab 页的客户与工单模块，直接显示定位过的客户信息，客户填写的表单信息不会进行覆盖。

注：

1、表单信息带入到右侧客户/工单信息中时，只有文本类型的字段会带入，其他类型字段不会带入。

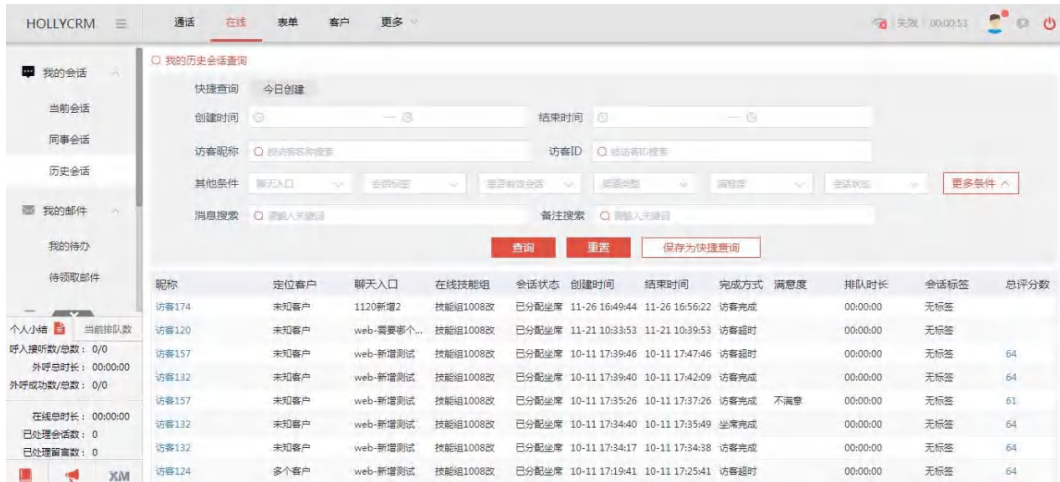
2、访客填写表单时，会话状态为表单填写状态，若还未提交表单，会话就超时了，则为表单填写状态，填完后若进入机器人服务，则为机器人服务状态，若进入人工服务，则为已分配坐席状态。

3、访客端、坐席端，访客提交的表单均不支持引用和撤回。

6.5.1.2. 我的历史会话

聊天坐席与访客进行会话，聊天坐席在“我的历史会话”模块可以查看我的历史会话的信息。该模块实现了查询历史会话、查看详情、增加客户、查看客户、重新定位、查看质检分数的功能。

点击桌面菜单区的“在线—我的会话—历史会话”，在操作区会显示坐席自己的历史会话相关信息，如下图所示：



➤ 查询历史会话

坐席可以根据系统提供的查询字段进行查询。

操作步骤：默认带出的快捷查询条件为“今日创建”，输入渠道类型或聊天入口等查询信息，点击<查询>按钮，在历史会话列表处可显示符合查询条件的结果，如下图所示：



列表中只展示一级满意度，如果有二级评价或者备注则显示 i 图标、鼠标滑过显示具体内容，如图

昵称	定位客户	聊天入口	在线技能组	会话状态	创建时间	结束时间	完成方式	满意度	排队时长	会话标签	总评分数
访客222	访客222	按1001名称超...	技能组1001	已分配坐席	04-16 21:32:18	04-16 21:37:57	坐席完成		00:00:00	无标签	
访客222	访客222	按1001名称超...	技能组1001	已分配坐席	04-16 21:31:30	04-16 21:32:15	访客完成		00:00:00	无标签	
访客222	访客222	按1001名称超...	技能组1001	已分配坐席	04-16 21:19:43	04-16 21:30:43	访客超时		00:00:00	无标签	
访客222	访客222	按1001名称超...	技能组1001	已分配坐席	04-16 21:06:50	04-16 21:17:50	坐席超时		00:00:00	咨询	
访客222	访客222	按1001名称超...	技能组1001	已分配坐席	04-16 21:06:43	04-16 21:06:48	访客完成		00:00:00	咨询	
访客215	未知客户	1120新增2	技能组1002	已分配坐席	04-16 12:03:26	04-16 12:03:33	访客完成		00:00:00	无标签	
访客110247	未知客户	小程序	技能组1001	已分配坐席	04-16 11:45:43	04-16 11:53:43	访客超时		00:02:43	无标签	

注意：

7. 点击<重置>按钮只会重置到默认的快捷查询条件。

8. 我的历史会话页面有默认的快捷查询条件有今日创建，点击快捷查询条件，查询条件字段中带入对应的查询数据字段进行查询。

9. 消息搜索、备注搜索查询条件，只能针对已完成的会话进行查询。

10. 同一个访客多个设备同一个入口产生一个会话，所有设备都离开才算真离开。

查询条件说明，见下表：

查询字段名称	描述
创建时间	会话创建的时间
结束时间	会话结束的时间
访客昵称	系统自动给访客分配的昵称
访客 ID	系统自动给访客生成的 ID
聊天入口	访客进入聊天窗生成会话对应的聊天入口
会话标签	显示管理员在“聊天配置-基本配置”中添加的聊天会话标签
是否有效会话	➤ 是：坐席和访客都发送了消息 ➤ 否：只有一方发送了消息或者都没有发送消息
渠道类型	生成会话的聊天入口对应的渠道类型（web，app，微信，微博，短信、QQ、支付宝、小程序、抖音）
满意度	会话结束后访客提交的满意度调查结果，包括一级满意度和二级评价。 注意： 1. 一级满意度显示全部包括停用的，停用的一级满意度有“（已停用）”标识。 2. 二级评价为单选。 3. 聊天配置中删除二级评价后满意度查询条件不显示已被删除的二级评价。
会话状态	➤ 导航菜单：坐席全忙和没有在线坐席的时候，会话状态是“导航菜单”；访客进入启用了导航菜单的聊天入口聊天窗，没有转技能组的时候会话状态是“导航菜单” ➤ 访客留言：坐席全忙和没有在线坐席的时候，如果访客有发送留言，会话超时后，会话状态变为“访客留言” ➤ 排队放弃：坐席全忙和没有在线坐席的时候，如果访客没有留言，会话超时后，会话状态变为“排队放弃” ➤ 已分配坐席：访客生成的会话已经分配给坐席进行处理

	➤ 机器人服务：访客进入会话页面发送消息由机器人进行答复，没有转人工直到会话超时，会话状态为“机器人服务”
消息搜索	根据聊天消息内容进行搜索，支持模糊搜索
备注搜索	根据聊天备注内容进行搜索，支持模糊搜索

➤ 保存为快捷查询

我的历史会话页面有默认的快捷查询条件，坐席还可以维护自己的快捷查询条件。

操作步骤：

1. 输入查询条件，点击“保存为快捷查询”，弹出保存为快捷查询对话框，如图

保存为快捷查询

×

当前选择条件：

满意度：

非常不满意

创建时间：

2018-08-29 00:00:00

保存为新快捷查询：

取消

保存

2. 输入新快捷查询的名称，点击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。
3. 使用时点击保存好的快捷查询条件，系统自动带入保存的查询条件并查询出符合查询条件的结果。

我的历史会话查询

快捷查询 今日创建 非常不满意

创建时间

2018-08-29 00:00:00

结束时间

访客昵称

按访客名称搜索

消息搜索

请输入关键词

备注搜索

请输入关键词

其他条件

聊天入口

会话标签

是否有效会话

渠道类型

非常不满意

会话状态

查询

重置

保存为快捷查询

昵称	定位客户	聊天入口	在线技能组	会话状态	创建时间	结束时间	完成方式	满意度	会话标签	总评分
访客11	未知客户	微博	在线客服组	已分配坐席	08-29 10:57:54	08-29 11:00:11	访客完成	非常不满意	无标签	

注意：

- 1) 保存快捷查询的时候，输入的名字与自定义的查询条件名称相同时执行为修改操作，不相同时则为新建（默认的快捷查询不允许修改）；
- 2) 如果选择的默认的快捷查询条件，然后没有改动创建时间条件，这时候加了其它条件，再去保存为新的快捷查询，这时候创建时间应该存的是默认的快捷查询条件对应的时间，而不是具体的时间点。例如 **2018 年 01 月 12** 坐席点击快捷查询“今日创建”，创建开始时间自动带入当天零点的时候，这个时候输入访客昵称“访客 77”，保存为快捷查询条件“条件 A”，第二天 **2018 年 01 月 13** 坐席再点击快捷查询条件“条件 A”，自动带入的创建时间和访客昵称，创建开始时间带入的是“**2018-01-13 00:00:00**”
- 3) 满意度二级评价保持为快捷查询后删除该二级评价，再使用该快捷查询条件进行查询，还是可以过滤，但是看不到该二级评价

➤ 删除快捷查询

自定义的快捷查询条件可以删除，光标移至要删除的快捷查询条件显示删除图标，点击后弹出确认删除的提示框，点击“确定”后删除自定义快捷查询条件成功。

➤ 查看会话消息

坐席需要了解历史会话的聊天消息，可以查看会话的聊天消息。

操作步骤：

1. 点击我的历史会话列表中的访客昵称链接，如下图所示：

Q 我的历史会话查询

快捷查询 今日创建

创建时间 2018-11-21 00:00:00 结束时间

访客昵称 按访客名称搜索 消息搜索 按输入关键词 备注搜索 按输入关键词

其他条件 聊天入口 会话标签 是否有效会话 会话类型 满意度 会话状态

查询 重置 保存为快捷查询

昵称	定位客户	聊天入口	在线技能组	会话状态	创建时间	结束时间	完成方式	满意度	会话标签	总评分	评价
访客27	聊天访客1	web15	技8	已分配坐席	11-21 17:53:39	11-21 17:59:39	坐席超时		无标签		
访客27	聊天访客1	web15	技8	已分配坐席	11-21 17:06:47	11-21 17:12:47	访客超时		无标签		
访客30	未知客户	web16-机器人3	技8	已分配坐席	11-21 16:52:10	11-21 16:52:38	坐席完成		无标签		
访客29	未知客户	web4-机器人2	技8	已分配坐席	11-21 16:49:49	11-21 16:52:41	坐席完成		无标签		
访客29	未知客户	web4-机器人2	技8	已分配坐席	11-21 16:46:04	11-21 16:46:12	访客完成		无标签		
访客28	聊天访客1	web14	技8	已分配坐席	11-21 16:34:25	11-21 16:40:25	访客超时		无标签		
访客28	聊天访客1	web14	技8	已分配坐席	11-21 15:50:12	11-21 15:56:12	访客超时		无标签		
访客28	聊天访客1	web14	技8	已分配坐席	11-21 15:43:43	11-21 15:49:43	访客超时		无标签		
访客27	聊天访客1	web15	技8	已分配坐席	11-21 15:43:17	11-21 15:43:52	坐席完成		无标签		
访客27	聊天访客1	web15	技8	已分配坐席	11-21 15:42:08	11-21 15:43:15	访客完成		无标签		

2. 弹出会话聊天记录信息页面在页面右侧显示，如下图所示：

历史会话

关闭

聊天会话

客户与工单

会话轨迹

订单对接

新浪

小迷糊1号 2020-11-17 14:28:02

好的

70007000姓名 2020-11-17 14:28:04

hi, 我是在线客服[7000姓名], 很高兴为您服务

访客301414 2020-11-17 14:28:06

9

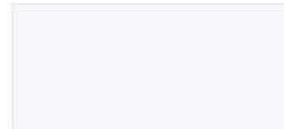
2020-11-17 14:29:14

坐席, 很长时间没有回复访客

2020-11-17 14:30:14

会话即将结束

挂断原因



基本信息

访客昵称: 访客301414

地区: 武汉, 联通, 218.106.118.146, 420100

接入设备: 桌面电脑

ip地址: 218.106.118.146

访客ID: 03cafab0-289e-11eb-9edf-69dd3df01761

会话ID: 03dbeaa1-289e-11eb-9edf-69dd3df01761

电话号码:

来自:

来源平台:

关键字:

导航菜单: (导航菜单)web9

导航轨迹: 1>2

会话信息

聊天入口: web999

技能组: csw在线技能组修改1111111111

访问时间: 2020-11-17 14:27:59

结束时间:

首次响应时长:

平均响应时长:

视频通话总时长: 00:00:00

视频:

完成方式:

会话标签: 无标签

处理坐席: 11 >> 7000姓名

排队时长: 00:00:00

满意度:

会话备注

请填写备注...

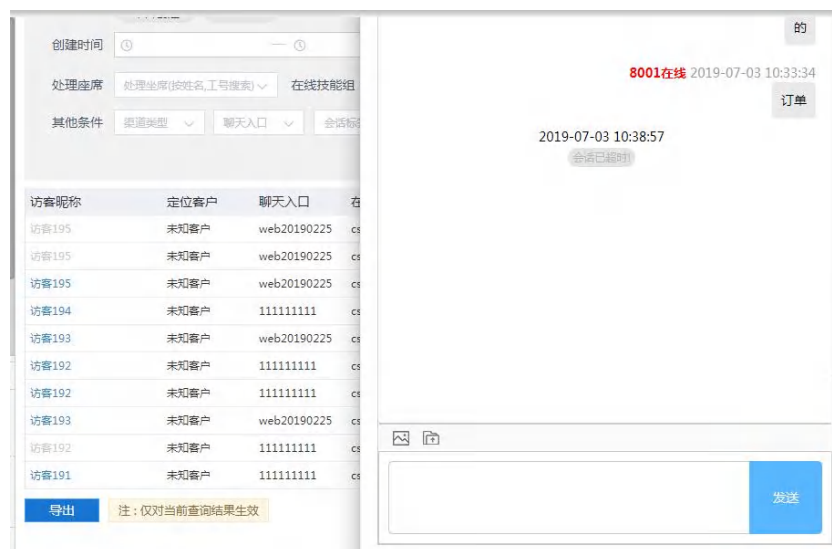
发送

保存

注意：

- 1) 若该会话有管理员协助会话，则右侧会话信息会显示“协助坐席”字段，没有则不显示。若该会话被抢接，则右侧会话信息会显示“抢接坐席”字段，没有则不显示。
- 2) 在该会话中若坐席或访客发送了敏感词消息，在会话记录中依旧由*号替代。
- 3) 会话记录中，坐席不会显示昵称，而会显示为“工号+姓名”。
- 4) 会话详情页，处理坐席/协助坐席/被抢接坐席，均显示为部门》坐席姓名，坐席无部门时，则显示为无部门》坐席姓名。

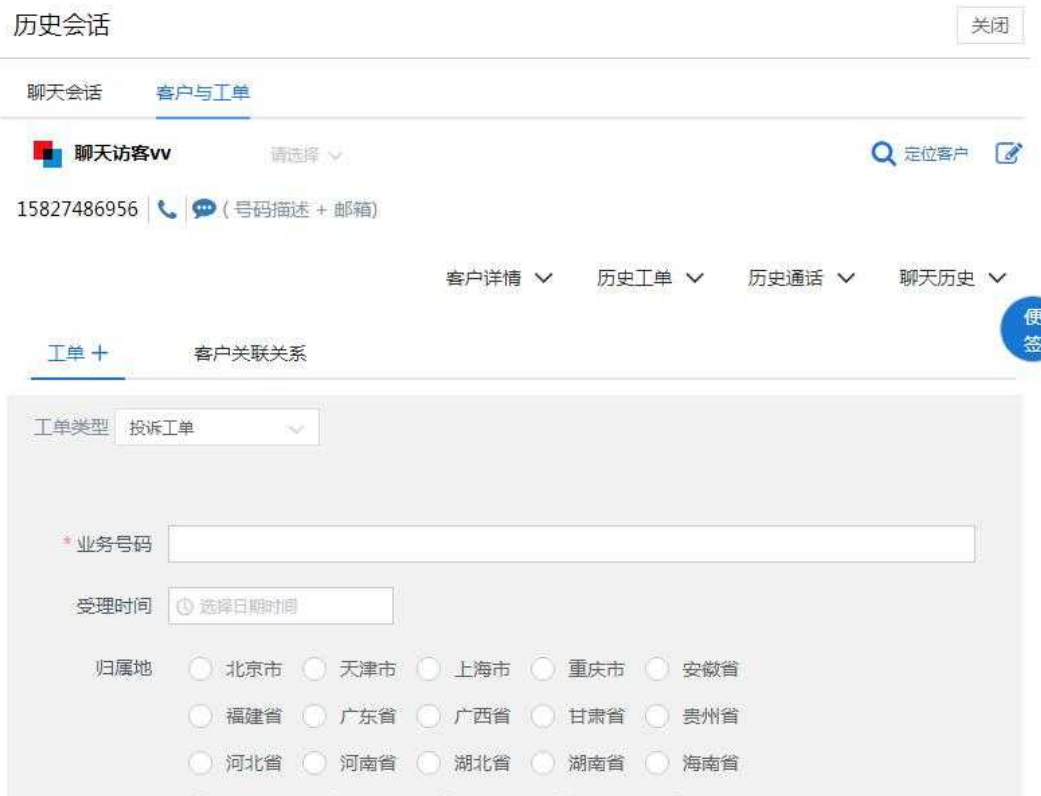
3. 已经结束的会话，还可以给访客发送文字、附件或图片消息（坐席发送后，访客需刷新页面才可查看），将聊天数据全部推送到客户提供的接口，该客户进入咨询页面后推送给客户。



会话信息显示客户一级满意度、二级评价及备注。二级评价被删除后不影响显示。

注意：若坐席发送了敏感词消息，依旧由*号替代。

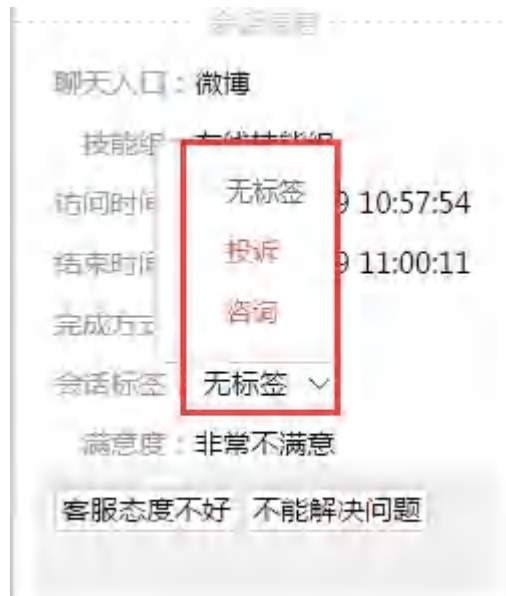
4. 点击“客户与工单”标签进入客户与工单页面，查看定位客户和创建工单的信息，如图



注意：

- 1) 点击“查看”链接后该链接自动置灰，刷新列表后链接颜色重置；
- 2) 点击“查看”弹出历史会话后，点击页面其他地方弹出框自动关闭；
- 3) 坐席在历史会话中给已结束会话的访客发送消息后，当访客再次进线，可以看到消息。
- 4) 如果聊天配置基本信息中配置了“已结束会话接受消息对接地址”，给已结束会话发送消息，并且会将聊天数据全部推送到客户提供的接口中。
- 5) 点击“+”打开新建工单 **tab** 页，一通会话可同时创建多个工单；
- 6) 当客户未定位时，需要先定位客户，客户定位成功后才可创建多个工单，操作与来电弹屏中一致，参见 9.1 来电弹屏章节。
- 7) 点击查看历史会话详情，不显示外部对接。

5. 管理员打开完成会话修改会话标签的开关后，在会话详情页面，已经结束的会话可以修改会话标签，如下图：



直接选择标签就可以修改会话标签。

注意：不允许对已经结束的会话修改会话标签。

6. 坐席在历史会话页面可以查看会话轨迹。如图：

历史会话			关闭
聊天会话	客户与工单	会话轨迹	订单对接 新浪
会话轨迹 会话轨迹只保留两周			
日期	节点类型	节点	
2020-11-17 14:27:59	聊天入口	web999	
2020-11-17 14:27:59	日程流转	工作日程：默认日程	
2020-11-17 14:27:59	流转	导航菜单: (导航菜单)web9	便签
2020-11-17 14:28:02	流转	导航轨迹: 1>2	
2020-11-17 14:28:02	机器人处理	机器人:小迷糊1号 接入	
2020-11-17 14:28:04	技能组:csw在线技能组修改1111111111分配	坐席:7000姓名 接入	

注：溢出后会话轨迹显示原技能组和溢出技能组。

7. 坐席在历史会话详情页面可以查看、编辑备注信息。如图

聊天入口：微博

技能组：在线技能组

访问时间：2018-08-29 10:57:54

结束时间：2018-08-29 11:00:11

完成方式：访客完成

会话标签：投诉

满意度：非常不满意

客服态度不好 不能解决问题

会话备注

客户不满意，需要继续回访

保存

8. 有权限的坐席在历史会话中可以将访客加入黑名单，点击<加入黑名单>按钮，将访客加入黑名单。

聊天入口：微博

技能组：在线技能组

访问时间：2018-08-29 10:57:54

结束时间：2018-08-29 11:00:11

完成方式：访客完成

会话标签：投诉

满意度：非常不满意

客服态度不好 不能解决问题

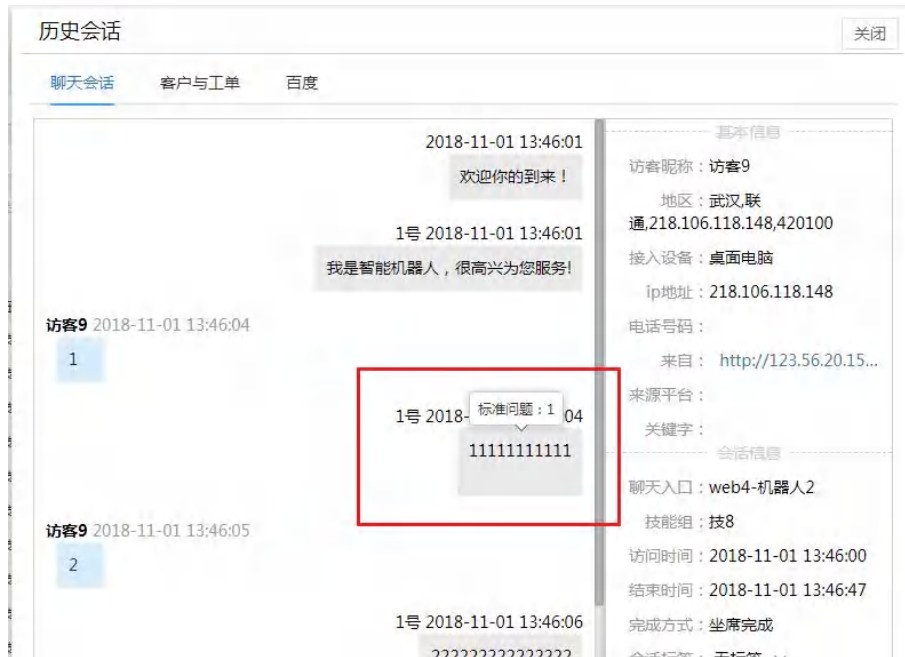
加入黑名单

便签

加入黑名单后的访客再次发起会话，会被限制接入技能组、机器人服务和导航菜单。

访客端参考 13.1.1.17 加入黑名单。

9. 点击查看由机器人接入的访客会话，将鼠标移到机器人发送的推荐回答上，可以显示机器人推荐回答对应的“标准问题”名称。



10. 坐席所在技能组配置了外部业务对接后，通过该技能组接入的会话，在历史会话中也可以查看到该对接页面。



11. 机器人服务过的会话，只要访客进行了点击“有无帮助”，则在聊天记录中显示有无帮助。

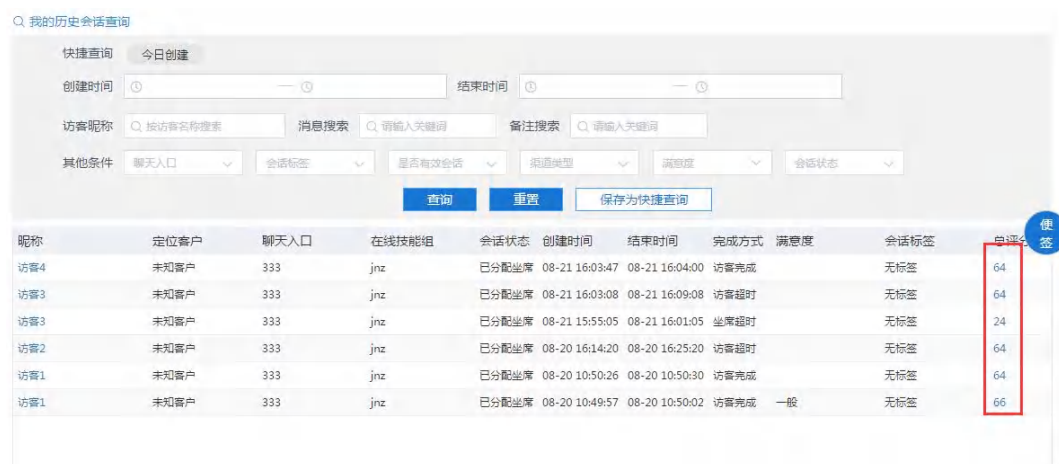


➤ 查看质检成绩

坐席可以查看自己会话的质检成绩。

操作步骤：

1. 点击我的历史会话列表中的“总评分数”链接，如下图所示：



2. 弹出质检评分页面在页面右侧显示，如下图所示：

质检详情

系统质检分数:64

评分项	得分 (满分100分)
首次响应时长	20
平均响应时长	20
满意度	8
赞和踩	8
关键词	8

便
签

人工评分数:62

评分项	得分 (满分100分)	备注
态度	12	
解决程度	24	
专业性	13	
解决耗时	13	

总评分 : 63

总分算法 : 系统、人工质检分数平均算出

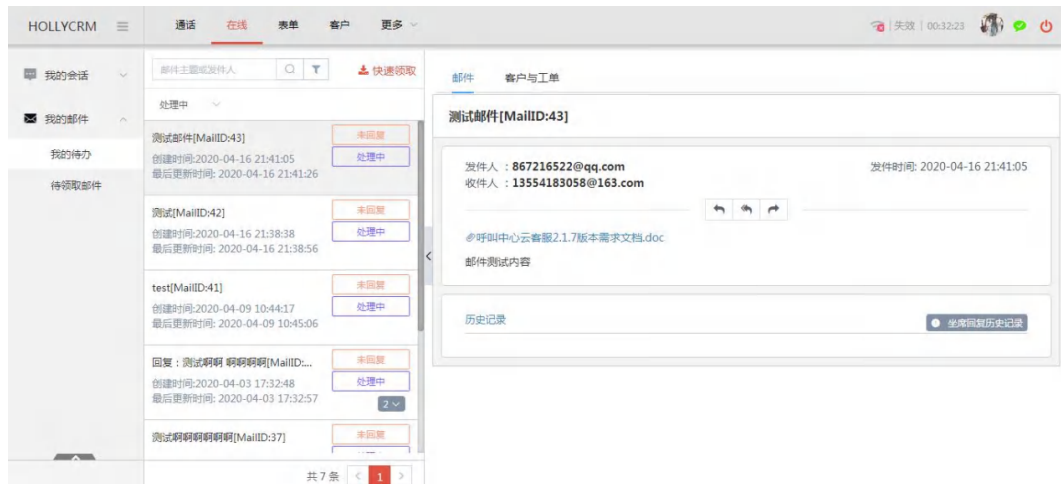
质检备注:

注意:

- 1) 上半部分展现系统自动评分得分数, 下半部分展现人工评分得分数, 最后展现总分算法及总评分数。
- 2) 系统自动质检后, 总评分数即为系统评分数, 而总分算法为无; 人工质检后, 才会根据质检人选择的算法显示总分算法。

6.5.2. 我的邮件

聊天坐席在“我的邮件”模块可以查看分配给自己的邮件, 进行处理。该模块实现了查询邮件、处理邮件、领取邮件的功能。



6.5.2.1. 我的待办

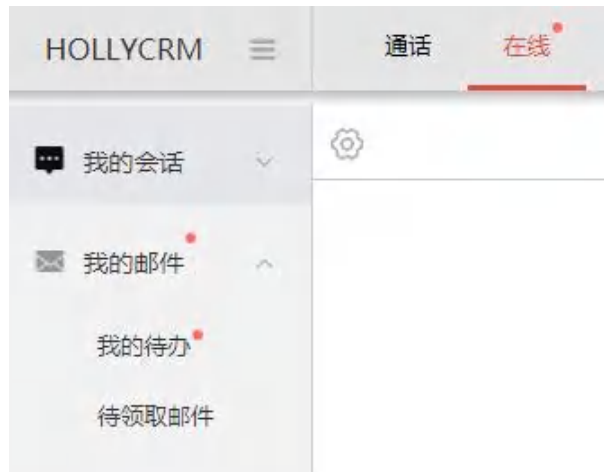
在我的待办页面，操作区会显示分配给自己的邮件（默认显示状态为处理中的邮件），如下图所示：



邮件状态包括所有邮件、处理中、已完成，其中处理中包括未回复、回复中、已回复、回复失败；已完成包括坐席完成、超时完成，后台配置邮件超时时间后，如果坐席回复访客后，最后更新时间超出了设置的超时时间，则邮件自动完成，状态为超时完成。

➤ 红点提醒

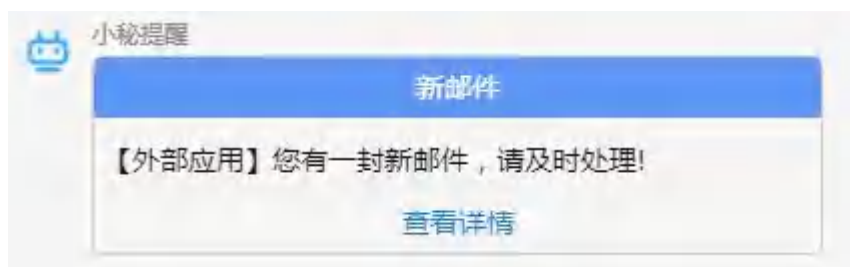
不在我的待办页面时，收到新邮件会有红点提醒。在我的待办页面，选择邮件状态筛选为“处理中/全部邮件”时，有新邮件直接刷新，没有红点提醒；若邮件状态筛选为“已完成”，则收到新邮件也会显示红点提醒。



有红点提醒后，点击进入我的待办页面，红点提醒自动消失。

注意：

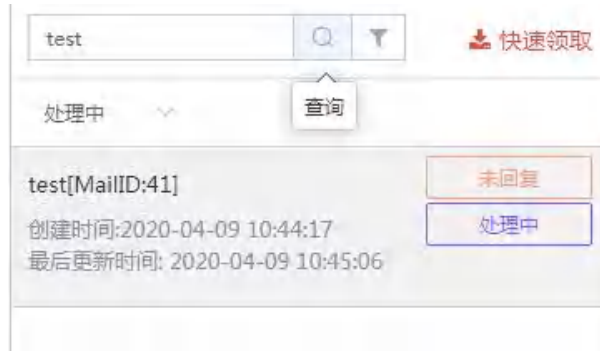
- 1) 未分配坐席的邮件，处理状态显示为：未处理；已分配坐席但未回复的邮件，处理状态显示处理中；坐席处理完的邮件，处理状态显示为：已完成。
- 2) 收到邮件后会自动将邮件分配给对应技能组下在线的坐席，按照轮流的策略进行分配，达到最大邮件数后就不会再分配邮件给坐席进行处理。
- 3) 若当前无坐席在线，或在线坐席邮件处理数都到达最大处理数，则邮件分配至“待领取邮件”菜单。
- 4) 列表数据按照更新时间倒序排列。
- 5) 邮件分配后小秘助手给坐席推送邮件分配消息。



➤ 简单查询

坐席可以根据“邮件主题或收件人”进行查询。

操作步骤：输入“访客+序号”，点击<查询>按钮，在列表处可显示符合查询条件的结果，如下图所示：



➤ 高级查询

简单查询操作很简单，但是可以查询的字段很少，并且不能进行组合条件的查询，有些不方便。为了弥补简单查询的不足，系统提供了高级查询功能。

操作步骤：

1. 点击<高级查询>按钮，显示高级查询页面，高级查询条件包括快捷查询、默认查询条件和自定义查询条件，如下图所示：



高级查询条件说明，见下表：

查询字段名称	描述
邮件主题	邮件主题
邮件内容	邮件内容
处理状态	➤ 未回复：邮件派发给坐席后，坐席未回复邮件 ➤ 回复中：邮件派发给坐席后，坐席正在回复邮件 ➤ 已回复：邮件派发给坐席后，坐席已经回复邮件 ➤ 回复失败：邮件派发给坐席后，坐席已经回复邮件，但邮件发送失败 ➤ 坐席完成：邮件派发给坐席后，坐席处理邮件后，手动点击<完成>

	➤ 超时完成：后台配置邮件超时时间后，如果坐席回复访客后，最后更新时间超出了设置的超时时间，则邮件自动完成，状态为超时完成。
收件人	邮件的收件人
创建时间	邮件提交的时间
更新时间	邮件最后更新的时间
只显示最新回复	访客进行了评论，坐席还没有回复的表单
完成坐席	完成该表单的聊天坐席，没有完成的表单该字段为空

2.输入高级查询条件，点击“搜索”，输入高级查询条件进行搜索后结果根据搜索条件显示，并把查询条件展示在列表页，如图



注：进行查询时， 不支持数字、字母模糊搜索，只支持中文模糊搜索。

➤ 处理邮件

坐席点击邮件，可以查看邮件详细内容，并进行回复处理。

操作步骤：

1.点击列表上需要处理的邮件，右侧显示该邮件详细信息，如下图所示：



2.点击邮件详情页的操作按钮，可对邮件进行“回复”“回复所有”“转发”操作。



对邮件进行回复操作，则在邮件处理页面，会自动将原邮件发件人填入收件人。

对邮件进行回复所有操作，则在邮件处理页面，会自动将原邮件所有人员填入收件人。

对邮件进行转发操作，则在邮件处理页面，收件人字段显示为空。

3. 点击“回复/回复所有/转发”后，展开邮件处理页面。



4.如果需要其他坐席处理，可以选择该坐席，然后进行改派。

5.可以输入信息对邮件进行回复，并能够在历史记录下看到访客和坐席的回复消息。

6.对于已经处理完的邮件，点击<完成>按钮，完成该邮件的处理。处理完后，该邮件状态为“已完成”。

注意：

- 1) 点击查看分配给自己的邮件详情，执行改派的动作的时候可以改派给所有的用户，无论该用户是否在邮件配置的技能组下。
- 2) 改派不受最大邮件数限制，改派、完成会话后正在处理邮件数减少。
- 3) 如果有了新回复会显示小红点，需要坐席回复后，才会消除红点
- 4) 填写邮箱时有记忆功能，可记忆发送过的邮箱；

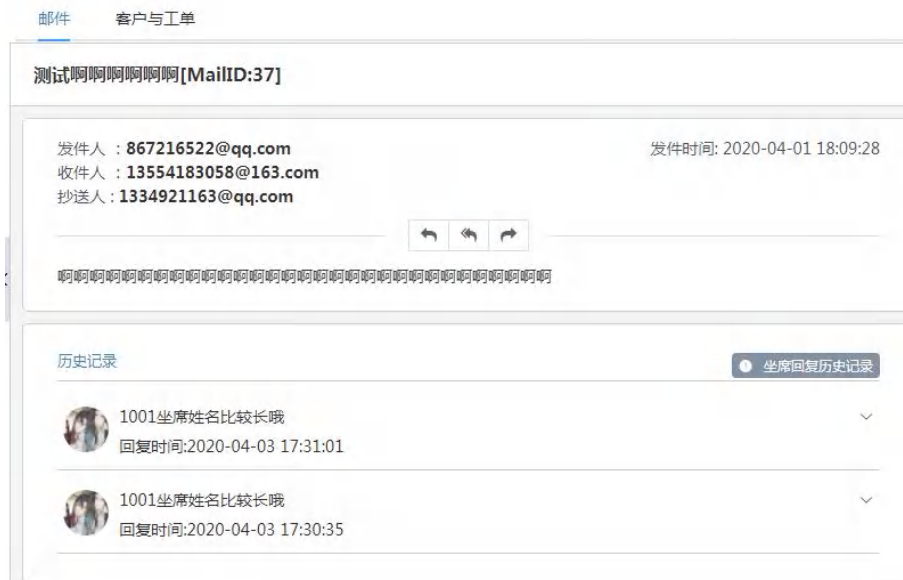
5) 一封邮件可回复多个收件人;

➤ 查看邮件

邮件若有访客回复，邮件列表中有标识显示，点击可展开查看访客回复内容。



在邮件详情页面，历史记录下，可查看坐席的回复历史记录，默认为收起状态。



点击可展开查看坐席回复内容详情。

历史记录

● 坐席回复历史记录



1001坐席姓名比较长哦

回复时间:2020-04-03 17:31:01

邮件内容:

回复全部

合力亿捷竭诚为您服务

收件人: 867216522@qq.com 13554183058@163.com

抄送人: 1334921163@qq.com

➤ 领取邮件

点击邮件列表上方的“快速领取”按钮，展开领取新邮件页面。显示坐席所在技能组下可领取的邮件。

可输入邮件主题进行搜索，查询出目标邮件。

领取新邮件

邮件主题

请输入邮件主题

查询

xyy技1

邮件主题	发件人	邮件内容	操作
> 天天领5元红包[MailID:20]	95555@message.cmbchina....	如不想收到此类邮件,点击退订	领取
> (AD) 熊雅怡, 人力资源部向您...	HRzhaopin@edm1.renruhr....	有人想过更好的生活, 并为之...	领取
> 获取验证码[MailID:18]	no-reply@hollycrm.com	您好! 用户获取验证码邮件(该...	领取
> Neigh[MailID:17]	9hTTY@ll**.com	<BODY style="HEIGHT: 100...	领取
> 【在家工作招聘邀请函】★pC...	2404847904@qq.com	oIkAiViEvOkRxRpQyLiBbBp...	领取
> 通知: 您的初审已通过, 请及...	info@dm.cbclub.com.cn	通知: 您的初审已通过, 请及...	领取

共 16 条 < 1 2 >

点击邮件列表操作列下的“领取”按钮，即可成功领取该邮件，该邮件会出现在当前坐席的待办列表。



6.5.2.2. 待领取邮件

待领取邮件菜单页面显示所有待领取的邮件，坐席可进行查询、单个或批量领取操作。



➤ 查询

坐席可以根据系统提供的查询字段进行查询。

输入查询信息，点击<查询>按钮，在列表处可显示符合查询条件的结果。

查询条件说明，见下表：

查询字段名称	描述
发件时间	邮件发送的时间
发件人	邮件发件人
邮件主题	邮件主题
邮件内容	邮件内容

注意：

- 1) 点击<重置>按钮会重置到默认的快捷查询条件“今日创建”。
- 2) 邮件管理页面有默认的快捷查询条件有今日发送，点击快捷查询条件，查询条件字段中带入对应的查询数据字段进行查询。
- 3) 进行查询时， 不支持数字、字母模糊搜索，只支持中文模糊搜索。

➤ 保存为快捷查询

邮件领取页面有默认的快捷查询条件，坐席还可以维护自己的快捷查询条件。

操作步骤：

1. 输入查询条件，点击<保存为快捷查询>按钮，弹出保存为快捷查询对话框，如图

2.输入新快捷查询的名称，点击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。点击快捷查询，将设置的查询条件数据带入到查询条件输入框中自动查询出符合条件的结果。

注意：

1) 保存快捷查询的时候，输入的名字与自定义的查询条件名称相同时执行为修改操作，不相同则为新建（默认的快捷查询不允许修改）

2) 如果选择的默认的快捷查询条件，然后没有改动创建时间条件，这时候加了其它条件，再去保存为新的快捷查询，这时候创建时间应该存的是默认的快捷查询条件对应的时间，而不是具体的时间点。例如 **2018 年 01 月 12 坐席** 点击快捷查询“今日创建”，创建开始时间自动带入当天零点的时候，这个时候输入访客昵称“访客 **77**”，保存为快捷查询条件“条件 **A**”，第二天 **2018 年 01 月 13 坐席** 再点击快捷查询条件“条件 **A**”，自动带入的创建时间和访客昵称，创建开始时间带入的是“**2018-01-13 00:00:00**”

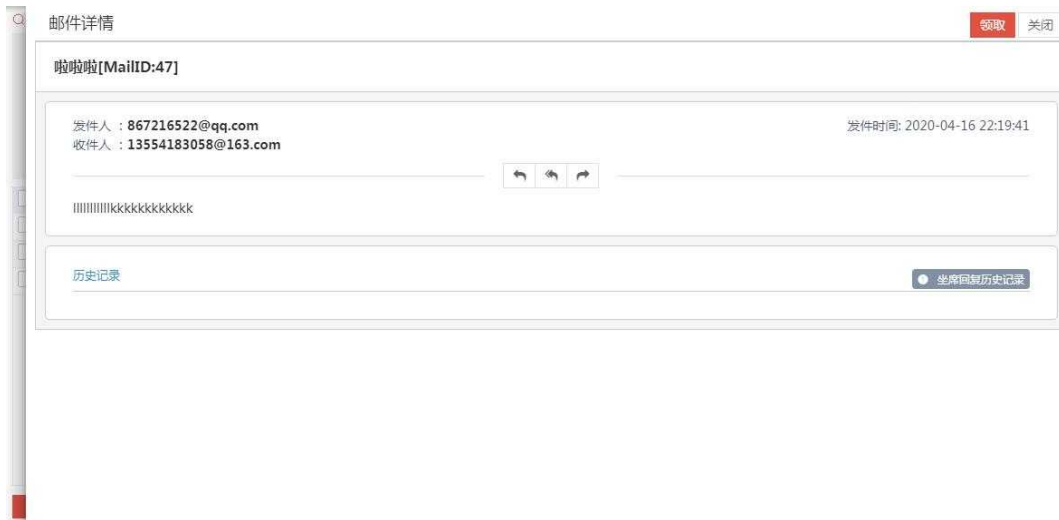
➤ 删除快捷查询

自定义的快捷查询条件可以删除，光标移至要删除的快捷查询条件显示删除图标，点击后弹出确认删除的提示框，点击<确定>按钮后删除自定义快捷查询条件成功。

➤ 查看邮件详情

坐席可以查看邮件的详情，同时可以进行回复和领取操作。

点击列表中的邮件名称，弹出邮件详情页面，如下图所示：

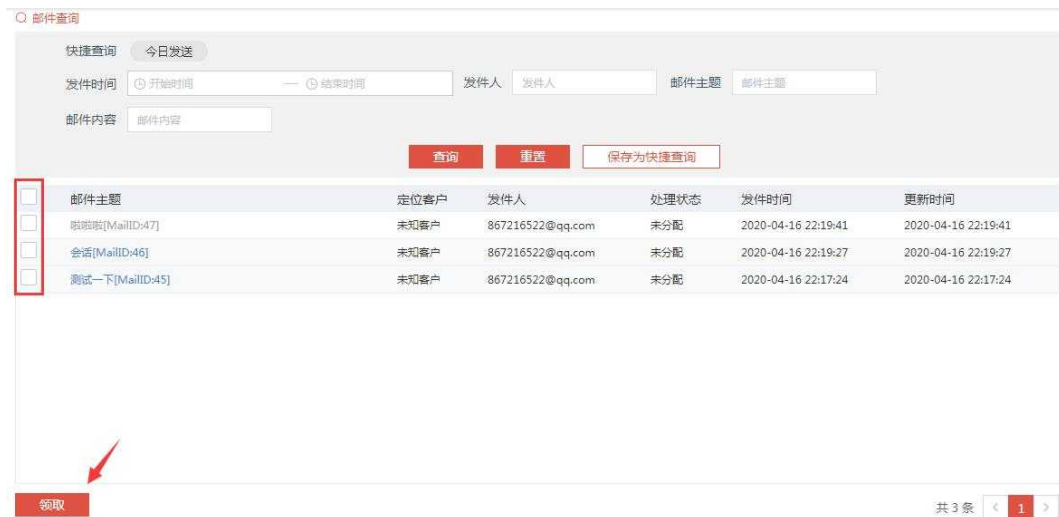


点击页面右上方的<领取>按钮即可领取该邮件。

注意： 坐席及邮件的回复信息显示在历史记录下，记录前显示坐席昵称；坐席端查看邮件详情处理坐席显示坐席名称。

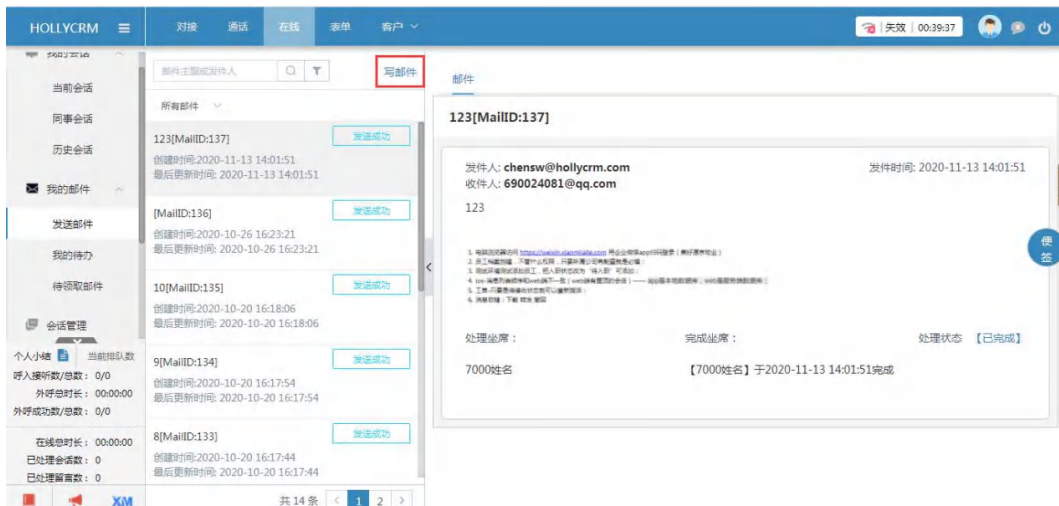
➤ 领取邮件详情

坐席在表单列表页面，勾选某个或多个表单后，点击<领取>，即可领取选中的表单。



6.5.2.3. 发送邮件

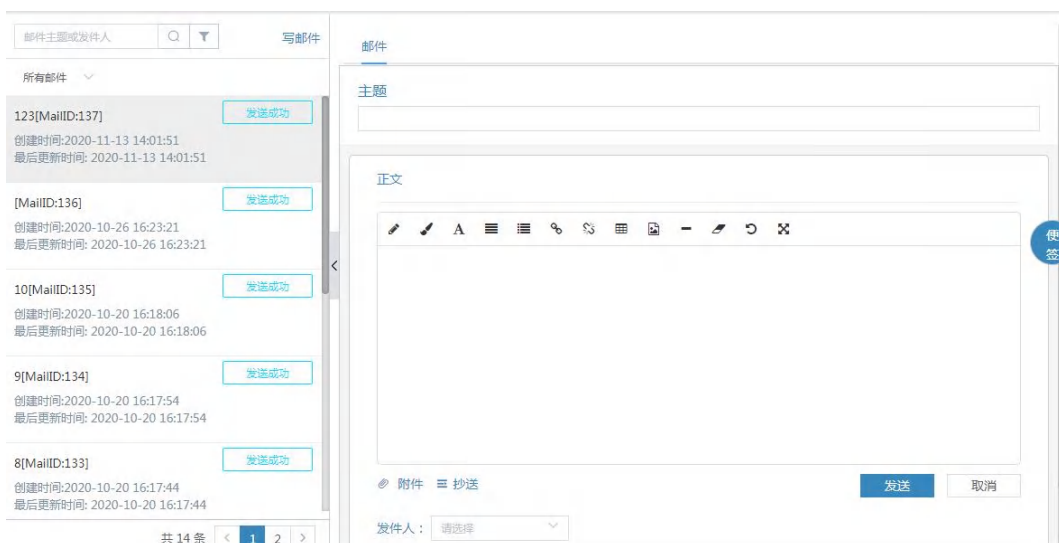
坐席可在发送邮件页面编辑并发送邮件，发送的邮件自动标记为“完成”状态。点击进入页面，列表显示该坐席发送的邮件。



列表可按快捷查询条件“发送状态”进行快速查询邮件，也可点击高级查询按钮进行查询。



点击<写邮件>按钮进入写邮件页面，编辑好邮件主题、内容、收件人、抄送人后点击<发送>即可。发送的邮件可以在邮件管理里查看。

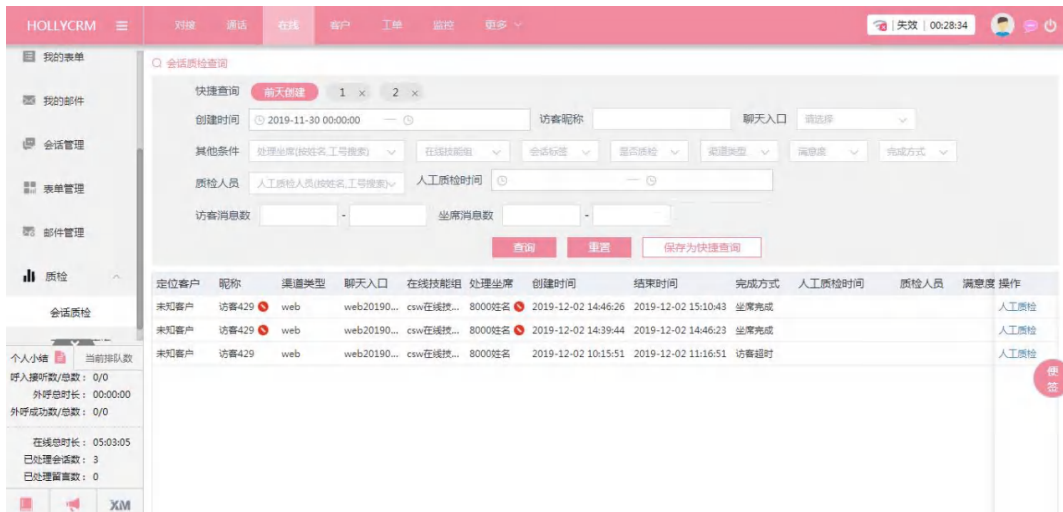


6.5.3. 会话质检

6.5.3.1. 会话质检

如果账户配置了系统质检项，则每天晚上会对前天的聊天会话进行自动质检。管理员在“会话质检查询”模块可以对聊天坐席的会话进行质检。该模块实现了会话质检查询、人工质检、添加客户、查看客户、重新定位的功能。

点击桌面菜单区的“在线—质检—会话质检”，在操作区会显示账户所有会话质检相关信息，如下图所示：

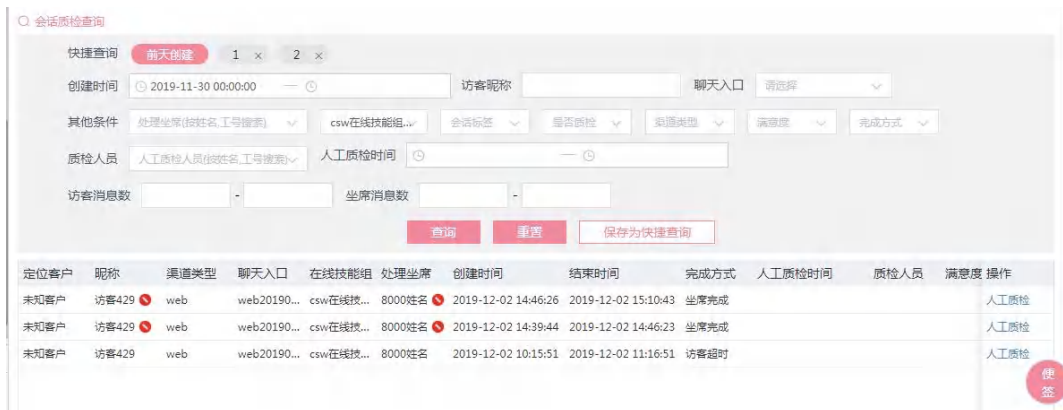


注意：默认显示近三天的聊天会话；

➤ 查询会话质检

管理员可以根据系统提供的查询字段进行查询。

操作步骤：输入渠道类型或聊天入口等查询信息，点击<查询>按钮，在列表处可显示符合查询条件的结果，如下图所示：



查询条件说明，见下表：

查询字段名称	描述
创建时间	会话创建的时间
渠道类型	生成会话的聊天入口对应的渠道类型（web，app，微信，微博，短信、QQ、支付宝、小程序、抖音）
聊天入口	访客进入聊天窗生成会话对应的聊天入口
满意度	会话结束后访客提交的满意度调查结果，包括一级满意度和二级评价。 注意： 1. 一级满意度显示全部包括停用的，停用的一级满意度有“（已停用）”标识。 2. 二级评价为单选。 3. 聊天配置中删除二级评价后满意度查询条件不显示已被删除的二级评价。
处理坐席	处理该会话的聊天坐席，没有分配处理的处理坐席为“无坐席”、“未分配” ➤ 无坐席：技能组里没有在线的坐席 ➤ 未分配：技能组里没有空闲的坐席
完成方式	➤ 坐席超时：坐席一直没有发送消息，会话超时后会话的完成状态变成“坐席超时” ➤ 坐席完成：会话没有超时的时候，坐席手动点击<完成会话>按钮，会话的完成状态变成“坐席完成” ➤ 访客超时：访客一直没有发送消息，会话超时后会话的完成状态变成“访客超时” ➤ 访客完成：访客手动点击<结束会话>按钮主动完成会话，会话的完成状态变成“访客完成”
访客昵称	➤ 系统自动给访客分配的昵称
在线技能组	➤ 访客通过哪个技能组接入的系统
会话标签	➤ 显示管理员在聊天配置中添加的聊天会话标签

访客消息数	➤ 访客发送的消息的数量
坐席消息数	➤ 坐席发送的消息的数量
质检人员	➤ 人工质检的人员，可按姓名、工号搜索
人工质检时间	➤ 人工质检的时间、时间范围

注意：

- 1) 只能看到“已结束”的会话。
 - 2) 只能看到会话状态为“已分配坐席”的会话。
 - 3) 点击<重置>按钮只会重置到默认的快捷查询条件“前天创建”。
 - 4) 表单管理页面有默认的快捷查询条件有前天创建，点击快捷查询条件，查询条件字段中带入对应的查询数据字段进行查询。
 - 5) 访客与技能组会话的消息也算在访客消息数中；坐席撤回的消息还是算坐席消息数。
 - 6) 发送过敏感词的坐席和访客的名称后会有红标显示。
 - 7) 会话质检数据超过 10w 条即显示大数据标识。
- **保存为快捷查询**
- 会话质检页面有默认的快捷查询条件，坐席还可以维护自己的快捷查询条件。

操作步骤：

1. 输入查询条件，点击<保存为快捷查询>按钮，弹出保存为快捷查询对话框，如图

保存为快捷查询



当前选择条件：

渠道类型： 微信； 会话标签： 咨询； 是否质检： 已质检；

保存为新快捷查询： 请输入内容

取消

保存

2. 输入新快捷查询的名称，点击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。点击快捷查询，将设置的查询条件数据带入到查询条件输入框中自动查询出符合条件的结果。

会话质检查询

快捷查询 前天创建 微信咨询 ×

创建时间 访客昵称 聊天入口 请选择

其他条件 处理坐席(按姓名、工号搜索) 聊天技能组 咨询 已质检 微信 满意度 完成方式

查询 重置 保存为快捷查询

定位客户	昵称	渠道类型	聊天入口	聊天技能组	处理坐席	创建时间	结束时间	完成方式	满意度	会话标签	系统评分	人数	操作
微信56	访客56	微信	微信入口2	技能组B	8000	2018-01-04 14:36:24	2018-01-04 14:43:02	坐席完成		咨询	64	78	人工质检
未知客户	访客44	微信	微信入口4	技能组B	8000	2018-01-03 17:04:55	2018-01-03 17:05:59	坐席完成		咨询	64		人工质检

注意

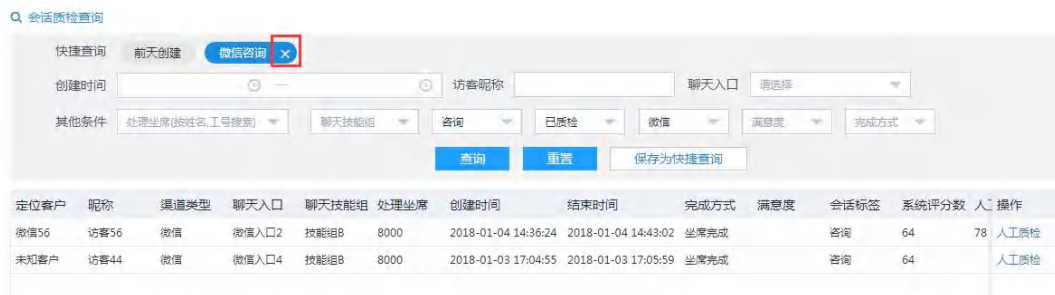
- 1) 保存快捷查询的时候，输入的名字与自定义的查询条件名称相同时执行为修改操作，不相同则为新建（默认的快捷查询不允许修改）
- 2) 如果选择的默认的快捷查询条件，然后没有改动创建时间条件，这时候加了其它条件，再去保存为新的快捷查询，这时候创建时间应该存的是默认的快捷查询条件对应的时间，而不是具体的时间点。例如 **2018年01月12** 坐席点击快捷查询“今日创建”，创建开始时间自动带入当天零点的时候，这个时候输入访客昵称“访客77”，保存为快捷查询条件“条件A”，第二天 **2018年01月13** 坐席再

点击快捷查询条件“条件 A”，自动带入的创建时间和访客昵称，创建开始时间带入的是“**2018-01-13 00:00:00**”

- 3) 满意度二级评价保持为快捷查询后删除该二级评价，再使用该快捷查询条件进行查询，还是可以过滤，但是看不到该二级评价

➤ 删除快捷查询

自定义的快捷查询条件可以删除，光标移至要删除的快捷查询条件显示删除图标，点击后弹出确认删除的提示框，点击<确定>按钮后删除自定义快捷查询条件成功。



➤ 人工质检

系统自动质检后，管理员可以对会话进行人工质检。

操作步骤：

1. 点击列表中<人工质检>按钮，弹出人工质检页面在页面右侧显示，坐席或访客发送的敏感词消息会有红标标记，并且便于管理员查看敏感词会还原显示；点击查看由技能组接入的访客会话，将鼠标移到技能组发送的推荐回答上，可以显示技能组推荐回答对应的“标准问题”名称，如下图所示：

人工质检
关闭

聊天会话
客户与工单

2020-07-16 16:10:18

聊天入口欢迎词

10011001姓名 2020-07-16 16:10:18

Hi,我是在线客服人员[1001昵称],请问有什么可以帮您?

访客110274 2020-07-16 16:10:21

1

10011001姓名 2020-07-16 16:10:26

1

2020-07-16 16:10:29

您收到了“1001昵称”转接的会话,以上显示是聊天记录,请查看

10021002姓名 2020-07-16 16:10:36

2

访客110274 2020-07-16 16:10:39

2

基本信息

访客昵称: 访客110274

地区: 武汉联

通: 218.106.118.146,420100

接入设备: 桌面电脑

ip地址: 218.106.118.146

访客ID: 056a0ba0-8f46-11ea-bdd6-fd45e88fc635

会话ID: 67621c5b-5a62-4807-93c1-60e205afae31

电话号码:

来自: <http://123.56.20.15...>

来源平台:

关键字:

会话信息

聊天入口: 按1001名称超级超级超级长啊超长啊啊啊

技能组: 技能组1001名称也加长普普啊啊啊啊啊啊

访问时间: 2020-07-16 16:10:29

结束时间: 2020-07-16 16:10:45

首次响应时长: 6

平均响应时长: 6

视频通话总时长: 00:00:00

完成方式: 访客完成

会话标签: 无标签

处理座席: 10021002姓名

排队时长: 00:00:00

满意度:

会话备注

访客发送消息数: 1 坐席发送消息数: 1

系统评分分数: 64

评分项	得分
首次响应时长	20
平均响应时长	20
满意度	8
赞同数	8
关键词	8

人工评分分数:

评分项	打分	备注
态度 ?	最大得分40	
解决程度 ?	最大得分30	
专业性 ?	最大得分15	
解决耗时 ?	最大得分15	

总评分数 = 请选择总质检分算法 = 64

质检备注

提交质检

2. 可以查看聊天会话的相关信息、发送消息数、系统评分。
3. 系统每天晚上会根据账户配置的系统自动质检项给前天的会话打分，如下图所示：

系统评分数：24

评分项	得分
首次响应时长	0
平均响应时长	0
满意度	8
赞和踩	8
关键词	8

注意：如果先进行人工评分，再进行系统自动评分，总评分数会被覆盖为系统自动评分数。

4. 已有系统评分数的会话，可以根据配置好的人工考核项进行质检打分，分数输入框后显示该项能评的最大得分，鼠标移至评分项后的“？”标识，悬浮显示该评分项说明，如下图所示：

人工评分数：

评分项	打分	备注
态度 ?	最大得分30	
解决程度 ?	最大得分30	
专业性 ?	最大得分15	
解决耗时 ?	最大得分15	
其他 ?	最大得分10	

总评分数= 请选择总质检分算法 = 64

质检备注

请输入内容,最大长度1000

[提交质检](#)

5. 人工质检完后，需要选择总评分数的计算方式，一共有两种：总评分数=人工评分数；总评分数=系统+人工评分数的平均值，如下图所示：

人工评分数：81

评分项	打分	备注
态度	28 / 最大得分30	
解决程度	27 / 最大得分30	
专业性	11 / 最大得分15	
解决耗时	11 / 最大得分15	
其他	4 / 最大得分10	

总评分数 = 系统 + 人工评分数的平均值 = 72

质检备注

请输入内容

系统 + 人工评分数的平均值

人工评分数

提交质检

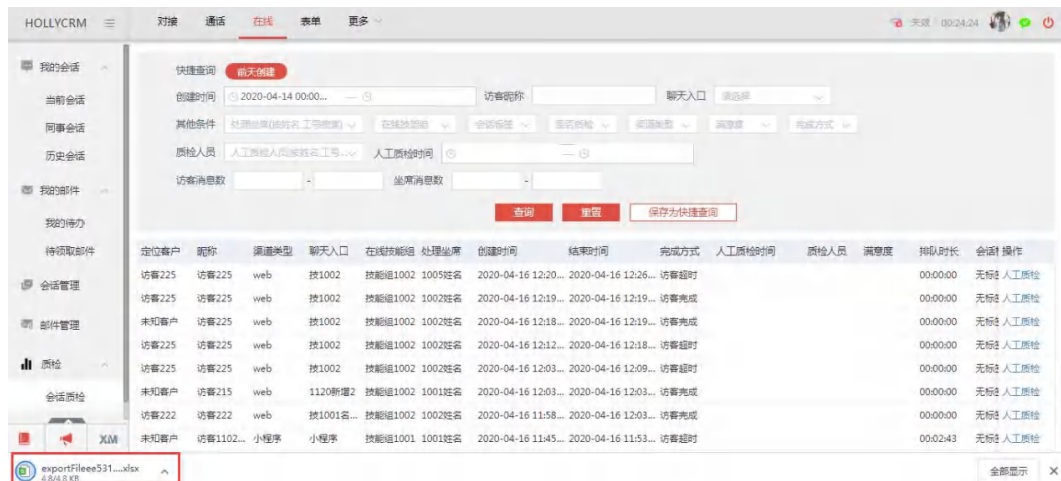
注意：

(1) 如果未进行系统自动评分，总评分数的计算方式仅有一种：总评分数=人工评分数。

(2) 如果总评分数的计算方式为：总评分数=系统+人工评分数的平均值。在计算的时候，总评分数直接取整，而不是四舍五入。

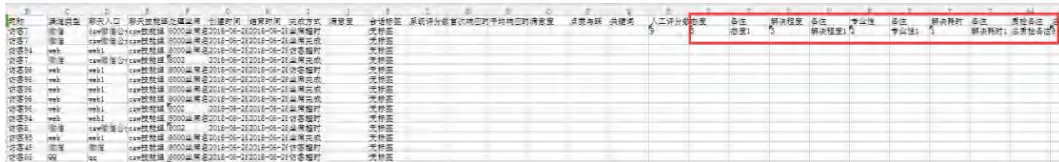
➤ 会话质检导出

通过查询条件检索到需要导出的会话数据后，点击按钮“导出”，成功将数据导出至本地，如下图：



注意：

- 1、导出仅对当前查询结果生效；
- 2、至少得选择下列条件中的一个后执行查询，才能够进行导出：创建时间、访客昵称、处理坐席、聊天入口、会话标签。
- 3、导出质检结果中包含质检备注及各质检评分项备注信息，如下图：

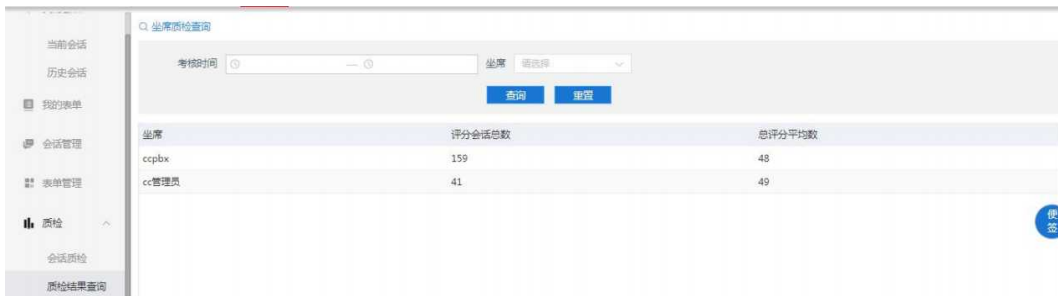


会话ID	会话时间	会话时长	会话状态	会话类型	会话来源	会话渠道	会话入口	会话标签	会话备注	质检备注	质检评分	质检项备注
会话1	2024-09-20 10:00:00	00:01:30	已结束	在线客服	PC端	PC端	PC端	在线客服	客户咨询	服务态度	95	服务态度良好
会话2	2024-09-20 10:05:00	00:02:15	已结束	在线客服	PC端	PC端	PC端	在线客服	客户咨询	服务态度	90	服务态度良好

- 4、导出数据会话标签列、没有标签的会话也显示“无标签”

6.5.3.2. 质检结果查询

管理员对会话质检完成后，可在质检结果查询页面查看不同坐席的质检结果。点击桌面菜单区的“在线一质检一质检结果查询”，列表显示坐席的质检结果，如下图所示：



坐席	评分会话总数	总评分平均数
ccpbx	159	48
cc管理员	41	49

6.6. 质检

为了满足多渠道多源质检需求，系统提供通用型功能，可选择通话/在线记录进行质检。

6.6.1. 质检计划

6.6.1.1. 计划列表

本节介绍质检计划的配置。



➤ 查询

在维护质检计划时，可以在查询区域查询出需要维护的质检计划。

系统提供查询的字段，如下表所示：

查询字段名称	描述
计划名称	计划模板的名称。
创建人	质检计划的创建人。
数据来源	质检计划选取的数据的来源，可选通话、在线

输入查询条件后，点击<查询>按钮，列表中可显示符合查询条件的结果。查询后，点击<重置>按钮，可清空已输入的查询条件。

可将常用的查询条件保存为快捷查询。输入查询条件后点击<保存为快捷查询>按钮，弹出保存为快捷查询对话框，如图

保存为快捷查询

✕

当前选择条件：

计划名称: 1 创建人: 1000姓名 数据来源: 通话

保存为新快捷查询：

请输入内容

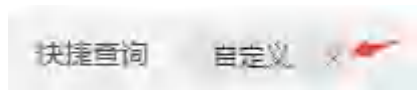
0/10

取消

保存

输入新快捷查询的名称，点击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。点击快捷查询，可将设置的查询条件数据带入到查询条件输入框中自动查询出符合条件的结果。

自定义的快捷查询条件可以删除，可点击快捷查询条件后的<删除>按钮进行删除。



点击<删除>按钮后弹出确认删除的提示框，点击<确定>按钮后删除自定义快捷查询条件成功。

提示

✕



您确定要删除该快捷查询标签？

取消

确定

➤ 新增质检计划

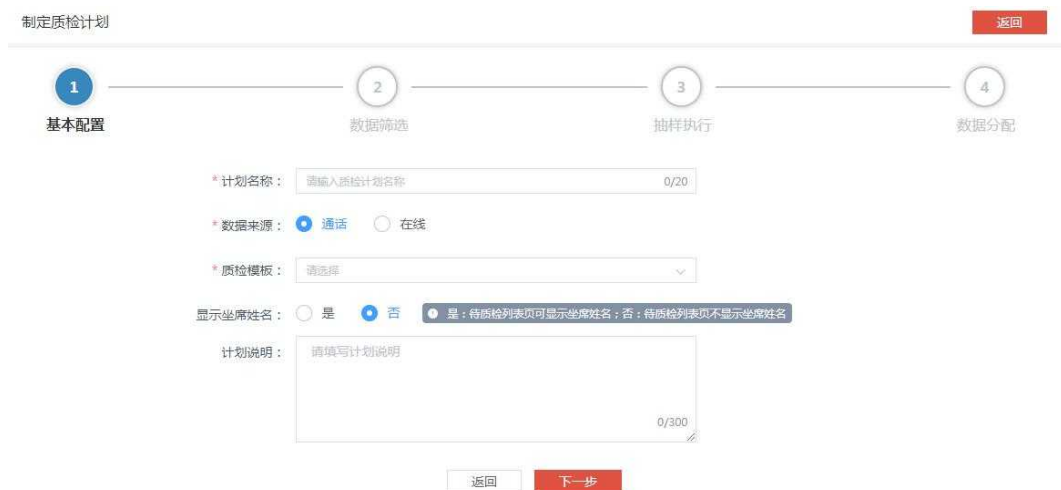
点击<新增质检计划>按钮，即可展开新增质检计划页面。



质检计划配置分三步：基本配置、数据筛选、抽样执行、数据分配。在任意步骤点击<返回>，即可取消质检模板设置，返回到质检模板列表页面。

✓ 基本配置

基本配置页面可对计划名称、数据来源、选用的质检模板、计划说明进行设置。



字段名称	描述
计划名称	质检计划的名称。
数据来源	质检计划选取的数据的来源，可选通话、在线
质检模板	质检计划选用的质检模板
显示坐席姓名	可选是、否 是：使用该质检计划的质检单，显示被质检的坐席。 否：使用该质检计划的质检单，不显示被质检的

	坐席。
计划说明	

设置选用的质检模板时，只能选择相同来源的，即质检计划设置数据来源为通话，则选择质检模板时，只可选择数据类型为通话的质检模板。

设置完成后，点击<下一步>即可保存当前配置，并进入数据筛选页面。

✓ 数据筛选

数据筛选页面，可对质检计划选取的质检数据设置筛选规则。

制定质检计划 返回

1 基本配置
2 数据筛选
3 抽样执行
4 数据分配

选择被质检坐席：

☐ 部门 0/3

☐ 无部门

☐ 部门111

☐ test222名字改长一点啦...

☐ 未选坐席 0/0

☐ 已选坐席 0/0

<
>

业务数据筛选：

结束时间 2020-07-02 00:00:00 — 2020-07-03 00:00:00

在线技能组 在线客服组 访客昵称 按访客名称搜索

其他条件 渠道类型 聊天入口 会话标签 是否有效会话 会话状态 满意度 完成方式

首次响应时长 请输入最小... 秒 — 请输入最大... 秒

平均响应时长 请输入最小... 秒 — 请输入最大... 秒 访客ID 按访客ID搜索 预警类型 预警类型

访客消息数 请输入最小数 条 — 请输入最大数 条 坐席消息数 请输入最小数 条 — 请输入最大数 条

* 抽样方式 客服每人抽取 100 条 ● 三种抽样方式均为随机抽样

上一步
下一步

1、选择被质检坐席

可选取该质检计划质检的坐席。

选择被质检坐席：

☐ 部门 0/3

☐ 无部门

☐ 部门111

☐ test222名字改长一点啦...

☐ 未选坐席 0/0

☐ 已选坐席 0/0

<
>

左侧为未选坐席，右侧为已选坐席，勾选左侧未选坐席，点击 >，可将该坐席移

至右侧已选坐席列表；勾选右侧已选坐席，点击 ，可将该坐席移至左侧已选坐席列表。

该设置项可不填，不填写则执行该质检计划时，选取所有坐席的数据。

2、业务数据筛选

可设置该质检计划选取数据时的筛选条件。

业务数据筛选：

结束时间

在线技能组 访客昵称

其他条件 渠道类型 聊天入口 会话标签 是否有效会话 会话状态 满意度 完成方式

首次响应时长 秒 秒 消息搜索

平均响应时长 秒 秒 备注搜索

访客ID 预警类型

访客消息数 条 条 坐席消息数 条 条

* 抽样方式 200 条

上一步 下一步

业务数据筛选：

呼叫类型 电话号码 定位客户 通话时长 秒

其他条件 标签 PBX 技能组 满意度 转文字 机器人通话 三方通话 工作手机

通话ID 挂断方

* 抽样方式 10 条

上一步 下一步

若质检计划基本设置中设置数据来源为“通话”，则此处的查询条件与“通话-高级查询”页面的查询条件一致；若基本设置中设置数据来源为“在线”，则此处的查询条件与“在线-会话管理”页面的查询条件一致

该筛选项可不填，不填写则执行该质检计划时，选取所有的数据。

“抽选方式”为必填项，可设置筛选数据时抽选质检数据的抽选方式，可选“比例抽样”“抽取置顶数量”“客服每人抽取”。

比例抽样
抽取指定数量
客服每人抽取

* 抽样方式 100 条

三种抽样方式均为随机抽样

比例抽样：在筛选出的数据中，按比例抽取质检的数据。需填写抽样的比例。（若按比

例计算后，抽样数据非整数，则去除小数部分取整）

抽取指定数量：在筛选出的数据中，随机抽取指定条数的数据。需填写抽样的条数。（若筛选出的数据量小于设置抽取的条数，则抽取全部）

客服每人抽取：在筛选出的数据中，每个客服都随机抽取指定条数的数据。需填写抽样的条数。（若客服筛选出的数据小于设置抽取的条数，则抽取全部）

4、设置完成后，点击<下一步>即可保存当前配置，并进入下一页面。点击<上一步>，则返回基本配置页面。

✓ 抽样执行

抽样执行页面可设置执行周期，可选手动或自动（每天）。



手动：可手动点击执行该计划。

自动（每天）：每天凌晨 1 点自动执行该计划。

设置完成后，点击<下一步执行预览>即可保存当前配置，并进入预览页面。点击<上一步>，则返回数据筛选页面。

在抽取测试预览页面，可输入渠道时间进行查询后，模拟查看该计划执行时会抽取的数据量。

抽取测试 ×

渠道时间 🕒 2020-06-01 00:00:00 — 🕒 2020-08-06 23:59:59

查询

返回

确认下一步

总数 6

抽样总数 6

抽样坐席 2

坐席部门	坐席账号	抽取坐席	抽取量
test222名字改长一点啦啦啦	1002@xionggy0610	1002姓名	3
部门111	1001@xionggy0610	1001姓名	3

✓ 数据分配

数据分配页面可设置该质检计划抽取到的质检单的分配规则，可选手动分配或自动分配。

制定质检计划 返回

基本配置

数据筛选

抽样执行

4 数据分配

* 选择分配质检：

手动分配

自动分配

手动分配

上一步

保存

手动分配：可在执行该计划后，在质检管理页面手动分配生成的质检单。

自动分配：带出分配坐席设置框，需先设置分配的坐席在执行该计划时，自动给已设置的坐席分配质检单。

* 选择分配质检：自动分配

部门 0/3

按部门名称搜索

☐ 无部门
 ☐ 部门111
 ☐ test222名字改长一点啦...

未选坐席 0/0

按姓名，工号搜索

已选坐席 0/1

按姓名，工号搜索

☐ 1000姓名(1000)

<

>

根据以上坐席依次分配，分配一轮结束，再从第一个坐席开始分配，直至任务被分配完

左侧为未选坐席，右侧为已选坐席，勾选左侧未选坐席，点击 ➡，可将该坐席移

至右侧已选坐席列表；勾选右侧已选坐席，点击 ⬅，可将该坐席移至左侧已选坐席列表。

设置完成后点击<保存>，即可保存设置的质检计划，自动回到质检计划列表页面。

注：

- 1) 同一个计划下，同一条数据只能抽取一次，但是不同的计划同一条数据可被抽取多次。
- 2) 设置执行周期为自动执行，只会抽取昨天的数据。
- 3) 设置执行周期为自动执行的任务，停用/启用后只能第二天凌晨 1 点生效。
- 4) 抽样测试预览页面，仅预览今天之前的数据。

➤ 编辑质检计划

质检计划列表页面，操作列中显示编辑按钮，点击按钮进入编辑页面，页面操作同“新增质检计划”。

Q 质检计划列表 新增质检计划

快速查询
计划名称 创建人 数据来源

查询 重置 保存为快捷查询

计划名称	计划说明	创建人	数据来源	最后修改人	最后修改时间	抽样方式	执行次数	操作
0706在线减分		1001姓名	在线	1001姓名	2020-07-06 16:59:18	抽取指定数量	3	手动抽样
计划test1	一二三四五六七八九...	1001姓名	通话	1001姓名	2020-07-16 09:43:27	比例抽样	4	手动抽样
自动	11111	1005姓名	通话	1005姓名	2020-07-10 18:00:33	比例抽样	27	自动抽样
测试质检项	11	1005姓名	通话	1005姓名	2020-07-10 17:23:50	比例抽样	3	手动抽样
0708通话		1002姓名	通话	1002姓名	2020-07-08 18:01:37	比例抽样	2	手动抽样
0706在线加减混合	1111111111	1001姓名	在线	1002姓名	2020-07-08 16:32:31	客服每人抽取	2	手动抽样

共 6 条 10条/页 < 1 > 前往 1 页

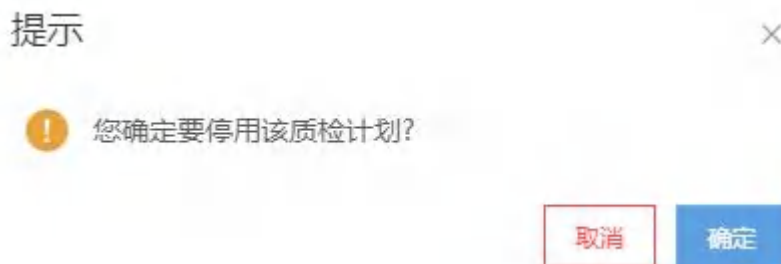
注：

- 1) 编辑质检计划时，模板已选的数据来源不可修改。
- 2) 编辑质检计划后，历史数据不受影响。

➤ 停用/启用质检计划

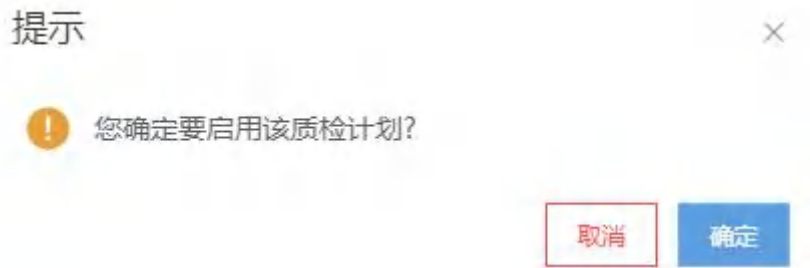
质检模板列表页面，操作列中显示停用/启用按钮。

选择已启用的模板，点击<停用>，弹出确认删除框，点击<确定>，可停用模板，点击<取消>，可取消停用操作。



选择已停用的模板，点击<启用>，弹出确认删除框，点击<确定>，可启用模板，点击<

取消>，可取消停用操作。



注：停用质检计划后，之前使用该质检计划生成的质检单不受影响。

➤ 执行计划

质检模板列表页面，操作列中显示抽样按钮。

设置执行周期为自动执行的计划，操作列按钮显示为“自动抽样”，不可点击。

计划名称	计划说明	创建人	数据来源	最后修改人	最后修改时间	抽样方式	执行次数	操作
自动	11111	1005姓名	通话	1001姓名	2020-08-06 16:55:39	比例抽样	27	自动抽样

设置执行周期为手动执行的计划，操作列按钮显示为“手动抽样”。

计划名称	计划说明	创建人	数据来源	最后修改人	最后修改时间	抽样方式	执行次数	操作
0706在线减分		1001姓名	在线	1001姓名	2020-08-06 16:56:23	抽取指定数量	3	手动抽样

点击<手动抽样>后，展开手动抽样页面。选择时间后点击<开始抽样>，即可在全部数据中抽样并执行该计划（包括已经抽取过的）；选择时间后点击<补抽>，可在未被抽取过的记录中抽取符合条件的数据。

手动抽样

渠道时间：

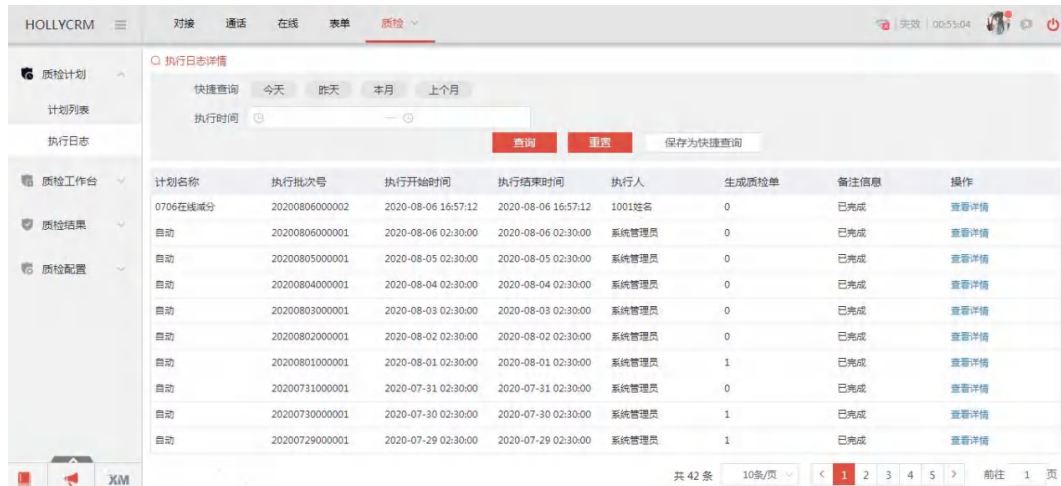
说明：补抽即表示仅在未被抽取过的数据中抽取

取消 开始抽样 补抽

注：若质检计划为停用状态，则“手动抽样”按钮也为置灰显示。

6.6.1.2. 执行日志

执行质检计划后，会生成执行日志，可在执行日志页面查看。



➤ 查询

可以在查询区域执行查询，查询出需要查看的质检计划执行日志。

系统提供查询的字段，如下表所示：

查询字段名称	描述
执行时间	质检计划执行的时间

输入查询条件后，点击<查询>按钮，列表中可显示符合查询条件的结果。查询后，点击<重置>按钮，可清空已输入的查询条件。

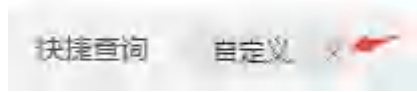
可将常用的查询条件保存为快捷查询。默认快捷查询条件有“今天”“昨天”“本月”“上个月”。输入查询条件后点击<保存为快捷查询>按钮，弹出保存为快捷查询对话框，如图



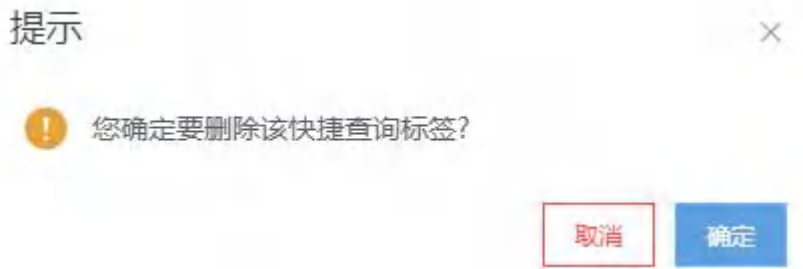
输入新快捷查询的名称，点击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。点击快

捷查询，可将设置的查询条件数据带入到查询条件输入框中自动查询出符合条件的结果。

自定义的快捷查询条件可以删除，可点击快捷查询条件后的<删除>按钮进行删除。



点击<删除>按钮后弹出确认删除的提示框，点击<确定>按钮后删除自定义快捷查询条件成功。



➤ 查看详情

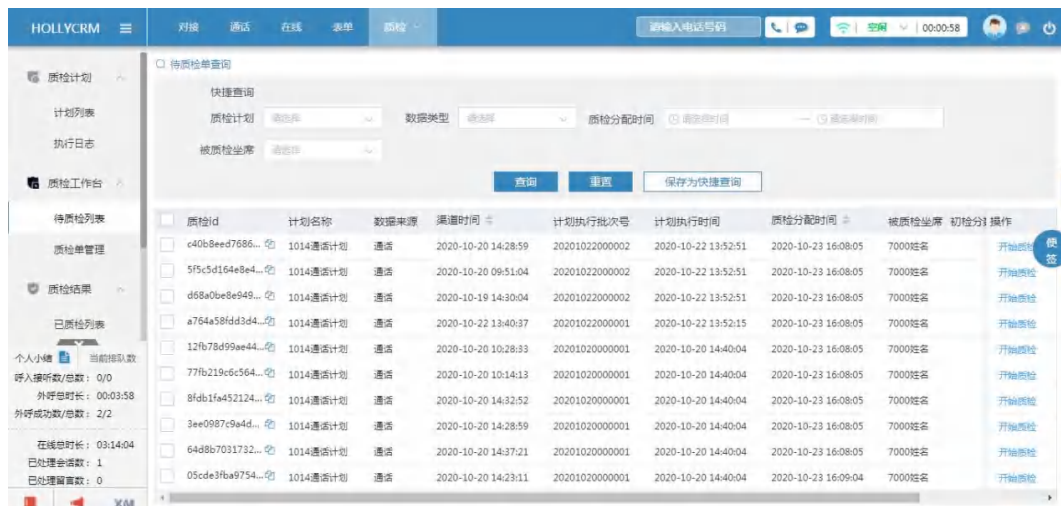
选中一条执行日志，点击操作列的<查看详情>按钮，可展开执行日志抽样详情页面，可查看该计划执行时抽取的数据量情况。

执行日志抽样详情				关闭
计划抽取数据共计 15 个，详情如下：				
坐席部门	坐席账号	坐席姓名	抽取量	
无部门	5001@xionggy0610	5001姓名	13	
部门111	1001@xionggy0610	1001姓名	1	
无部门	5002@xionggy0610	5002姓名	1	
共 3 条				
10条/页				
< 1 >				
前往 1 页				

6.6.2. 质检工作台

6.6.2.1. 待质检列表

执行质检计划后会生成质检单。在待质检列表页面可查看分配给自己的质检单。



➤ 查询

可以在查询区域执行查询，查询出需要查看的质检单。

系统提供查询的字段，如下表所示：

查询字段名称	描述
质检计划	质检计划的名称
数据类型	质检单的数据类型，可选通话，在线
质检分配时间	质检单被分配的时间（按分配给当前质检员的时间查询）
被质检坐席	可按被质检坐席的部门、坐席进行查询

输入查询条件后，点击<查询>按钮，列表中可显示符合查询条件的结果。查询后，点击<重置>按钮，可清空已输入的查询条件。

可将常用的查询条件保存为快捷查询。输入查询条件后点击<保存为快捷查询>按钮，弹出保存为快捷查询对话框，如图

保存为快捷查询 ×

当前选择条件:

质检计划: 0706在线减分 数据类型: 在线 质检分配时间: 2020-07-01 00:00:00

保存为新快捷查询: 0/10

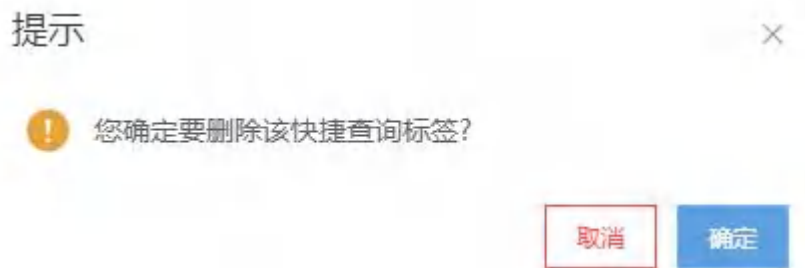
取消 保存

输入新快捷查询的名称，点击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。点击快捷查询，可将设置的查询条件数据带入到查询条件输入框中自动查询出符合条件的结果。

自定义的快捷查询条件可以删除，可点击快捷查询条件后的<删除>按钮进行删除。



点击<删除>按钮后弹出确认删除的提示框，点击<确定>按钮后删除自定义快捷查询条件成功。



➤ 开始质检

查询到质检单记录，质检员就可以进行质检了。

操作步骤:

- 1、选择一条记录，点击操作列的<开始质检>按钮，打开质检评分页面。
- 2、选择开始质检一条数据类型为在线的质检单，质检单详情页面如下图。



页面左侧显示会话详情及会话记录，右侧显示评分部分。评分部分上方显示智能质检评分详情（开启了智能质检），下方显示人工质检评分。

3、选择开始质检一条数据类型为通话的质检单，质检单详情页面如下图



页面左侧显示通话详情(若账户下开启录音转文本,则通话详情下显示录音转文本页面),右侧显示评分部分。评分部分上方显示智能质检评分详情（开启了智能质检），下方显示人工质检评分。

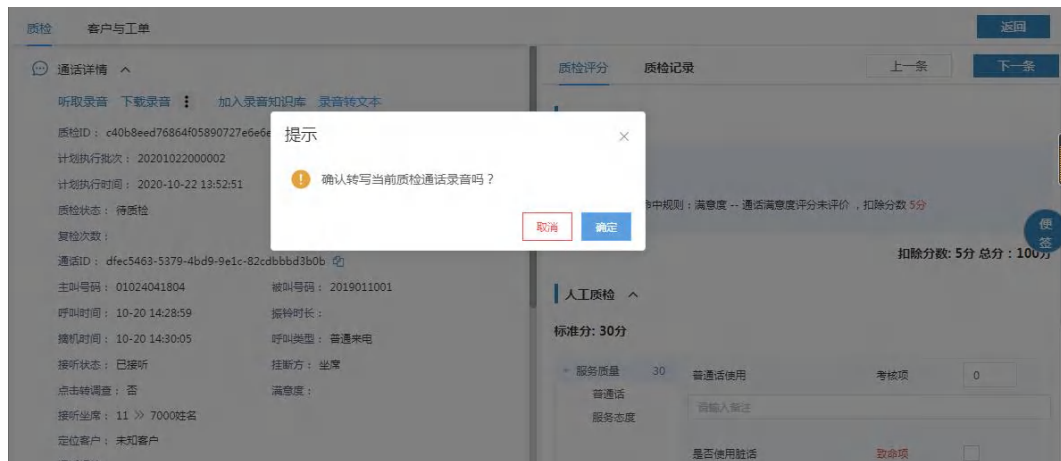
数据来源为通话的质检单详情页面，显示<听取录音>按钮，点击<听取录音>按钮，系统开始播放通话录音。



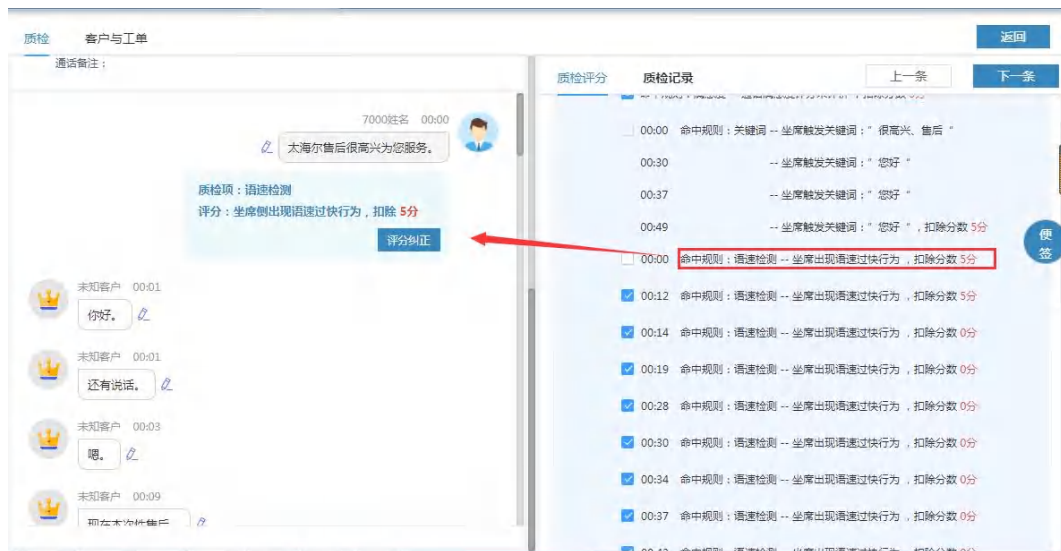
点击<下载录音>（有下载录音权限）可将录音下载到本地。点击<加入到录音知识库>可将录音加入到知识库。



点击<录音转文本>（未进行过录音转文本）按钮，可将本条录音转写为文本消息。



4、点击智能质检扣分命中规则，跳转到左侧对应的文本区域，可对评分进行纠正。



点击<评分纠正>按钮，弹出纠正页面。选择纠正原因，填写纠正文本和是否纠正智能质检分数后，点击<确定>即可。若选择纠正评分，则智能质检详情页面取消勾选触发的规则，且取消扣分并更新智能质检分数。

评分纠正

×

纠正原因

☒ 转写原因
 ☐ 话术分离错误
 ☐ 其他原因

旧文本

太海尔售后很高兴为您服务。

纠正文本

请输入纠正文本

是否纠正智能质检分数

☒ 是
 ☐ 否

修正转写文本，更正智能评分，优化语言模型，提升转写准确率！

取消

确定

智能质检详细模块也可手动取消勾选触发规则的评分，取消勾选后实时更新分数。

质检评分

质检记录

上一条

下一条

☐ 00:12 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 5分

☒ 00:14 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

☒ 00:19 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

☒ 00:28 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

☒ 00:30 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

☒ 00:34 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

☒ 00:37 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

☒ 00:43 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

☒ 00:49 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

☒ 00:55 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

☒ 00:59 命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

扣除分数: 40分 总分: 100分

5、质检员选中一条质检单，在评分部分，可根据记录详情给坐席每个质检项打分，每

个质检项都可输入备注信息；系统会自动统计出扣分及总分（评分仅可输入整数）。如图：

质检评分

质检记录

上一条

下一条

标准分: 100分

评分 (含致命... 30

正经分类 70

致命

致命项

☐

请输入备注

访客满意度

考核项

10

请输入备注

是否求助

考核项

5

请输入备注

扣除分数: 15分

最终得分: 85

质检备注: 请填写质检评价、质检建议等

0/300

暂存

提交

若质检项中存在致命项，勾选致命项后，按照设置的规则，该分组或整单质检单分数为0。

标准分: 100分

评分 (含致命... 30

正经分类 70

致命

致命项

☒

请输入备注

访客满意度

考核项

0

请输入备注

是否求助

考核项

0

请输入备注

扣除分数: 30分

质检员质检时可以添加质检备注。

质检备注：

请填写质检评价、质检建议等

0/300

质检完成后，点击<暂存>按钮，可暂存填写的信息；点击<提交>，可提交质检结果。提交结果后，停留在当前页面，显示填写的质检结果。

质检评分

质检记录

上一条

下一条

标准分: 100分

评分 (含致命...	30	致命	致命项	☒
正经分类	70	访客满意度	考核项	0
		是否求助	考核项	0

扣除分数: 30分

最终得分: 70

点击<下一条>按钮，切换到下一个质检单。点击<上一条>按钮，切换到上一个质检单。

点击查看质检记录 tab 页，显示该质检单已被质检的记录。

质检评分	质检记录	上一条	下一条
质检员：1001姓名	质检时间：2020-08-06 20:34:10	得分：70	>
质检员：1002姓名	质检时间：2020-07-08 17:51:27	得分：100	>
质检员：1001姓名	质检时间：2020-07-06 10:46:31	得分：52	>

选择某条记录，点击展开，可查看该条质检的详情。

质检评分 质检记录 上一条 下一条

质检员：1001姓名 质检时间：2020-08-06 20:34:10 得分：70 ▼

扣分项： 扣除分数：30

评分（含致命项）>致命 致命项 ☒

备注：

评分（含致命项）>访客满意度 0

备注：

评分（含致命项）>是否求助 0

备注：

正经分类>态度 0

备注：

正经分类>理解力 0

备注：

正经分类>专业性 0

备注：

正经分类>解决耗时 0

备注：

正经分类>是否解决问题 0

备注：

附加项： 附加得分：0

减分项得分70+附加项得分0=最终得分: 70

5、质检完成后，质检单状态变为已质检，清空质检员信息，待质检列表不再显示该质检单。

➤ 单条录音转文字

若配置了录音转文本权限（权限-质检-质检工作台），管理员或质检员质检单详情页面可以进行录音转文本（仅通话来源记录）。

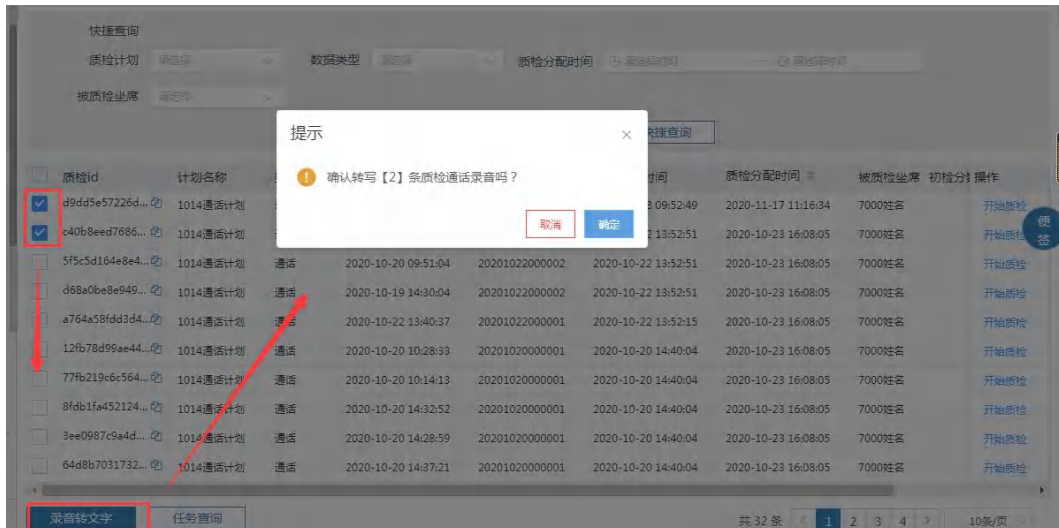


点击<录音转文本>可将通话记录转写为文字记录显示在页面左下方。



➤ 批量录音转文字

若配置了录音转文本权限（权限-质检-质检工作台），管理员在待质检列表页面可以进行录音转文本（仅通话来源记录）。勾选需要转文本的记录后，点击<录音转文本>按钮，弹出转写条数确认框，点击确定后提示提交任务成功。



点击<任务查询>按钮可查看转写任务详情，转写成功的记录在质检页面可查看转写的文字记录。

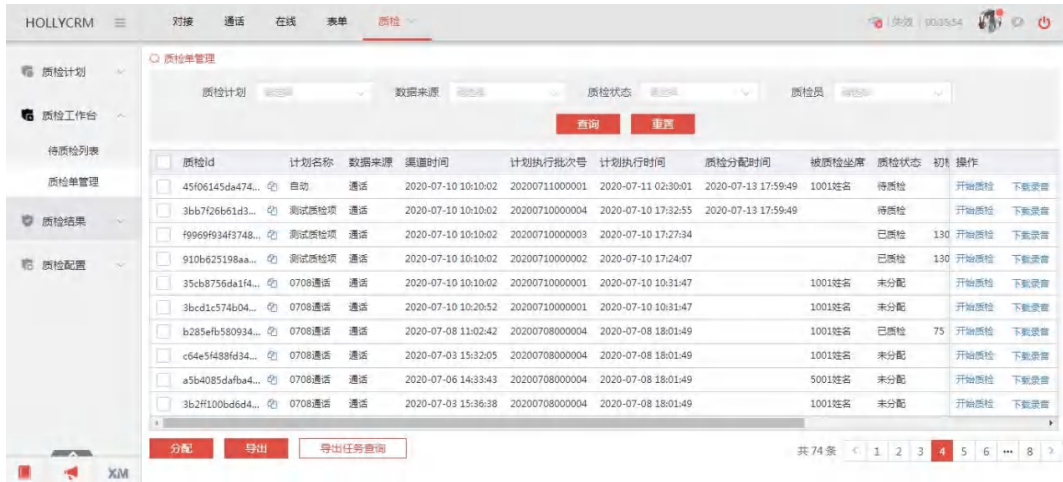


注：

- 1、已经转写过的记录，再次勾选转写时，会进行过滤；
- 2、配置-通话-智能通话配置，需要选择试用、批量（全量是自动转写，不显示转写按钮）。
- 3、开启录音转文本，若在通话记录页面已经自动转写，则质检页面自动显示转写后的结果；
若在通话记录页面进行过纠正，则质检页面也显示纠正过的结果；
- 4、已经转写过的记录（只要录音转文本有数据，不管是质检这边转的，还是通话那边转的），
详情页面的录音转文本按钮置灰。

6.6.2.2. 质检单管理

在质检员质检后，有权限的人员可在质检单管理页面查看所有的质检单。



➤ 查询

在质检单管理页面，可以使用查询条件查询出需要查看的数据。

系统提供查询的字段如下表所示：

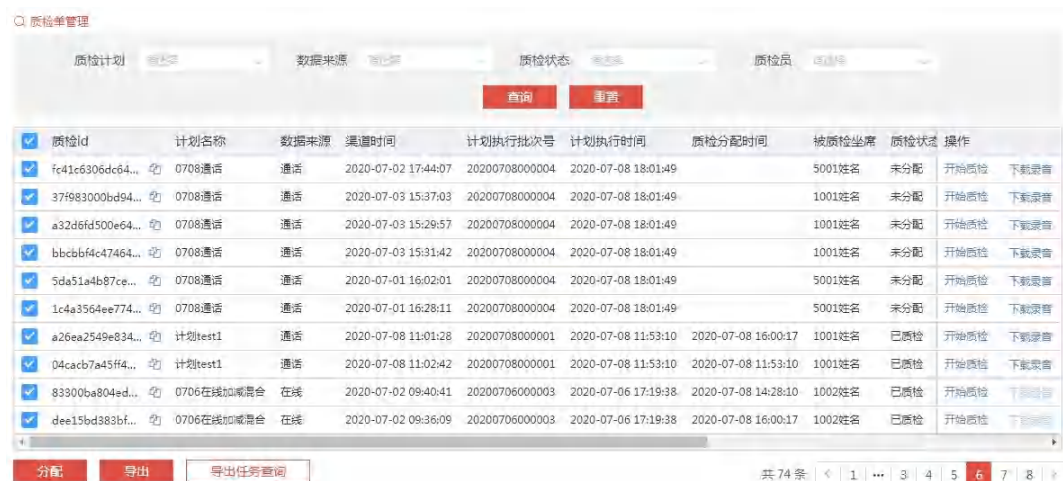
查询字段名称	描述
质检计划	质检计划的名称。
数据来源	质检的数据来源，可选通话、在线
质检状态	质检单的状态，可选已质检、待质检、未分配
质检员	质检单的质检员

输入查询条件后，点击<查询>按钮，列表中可显示符合查询条件的结果。查询后，点击<重置>按钮，可清空已输入的查询条件。

➤ 分配

在质检单管理页面，管理员可将质检单进行分配。

管理员可点击勾选需要分配的质检单。



选择质检单后，点击<分配>按钮，可展开质检单分配页面。

质检单分配

关闭

分配质检员

您勾选的质检单共计10个，当前未分配质检单数 10 个

部门0/3

按部门名称搜索

无部门

部门111

test222名字改长一点啦...

未选坐席0/0

按姓名，工号搜索

已选坐席0/0

按姓名，工号搜索

<

>

取消

确定

左侧为未选坐席，右侧为已选坐席，勾选左侧未选坐席，点击，可将该坐席移至右侧已选坐席列表；勾选右侧已选坐席，点击，可将该坐席移至左侧已选坐席列表。

选择坐席后，输入每个坐席分配的质检单数量，点击<确定>，即可成功分配质检单。

质检单分配

分配质检员

您勾选的质检单共计10个，当前未分配质检单数 10 个

部门2/3

按部门名称搜索

无部门

部门111

test222名字改长一点啦...

未选坐席0/0

按姓名，工号搜索

已选坐席0/2

按姓名，工号搜索

1001姓名(1001)5

1002姓名(1002)5

<

>

取消

确定

➤ 导出

已质检列表页面，可对查询出的数据进行导出操作。

质检单管理

质检计划 数据来源 质检状态 质检员

查询 重置

质检id	计划名称	数据来源	渠道时间	计划执行批次号	计划执行时间	质检分配时间	被质检坐席	质检状态	初核	操作
45f06145da474...	自助	通话	2020-07-10 10:10:02	20200711000001	2020-07-11 02:30:01	2020-07-13 17:59:49	1001姓名	待质检		开始质检 下载录音
3bb7f26b61d3...	测试质检项	通话	2020-07-10 10:10:02	20200710000004	2020-07-10 17:32:55	2020-07-13 17:59:49		待质检		开始质检 下载录音
f9969f934f3748...	测试质检项	通话	2020-07-10 10:10:02	20200710000003	2020-07-10 17:27:34			已质检	130	开始质检 下载录音
910b625198aa...	测试质检项	通话	2020-07-10 10:10:02	20200710000002	2020-07-10 17:24:07			已质检	130	开始质检 下载录音
35cb8756da1f4...	0708通话	通话	2020-07-10 10:10:02	20200710000001	2020-07-10 10:31:47		1001姓名	未分配		开始质检 下载录音
3bcd1c574b04...	0708通话	通话	2020-07-10 10:20:52	20200710000001	2020-07-10 10:31:47		1001姓名	未分配		开始质检 下载录音
b285efb580934...	0708通话	通话	2020-07-08 11:02:42	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		1001姓名	已质检	75	开始质检 下载录音
c64e5f488fd3a...	0708通话	通话	2020-07-03 15:32:05	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		1001姓名	未分配		开始质检 下载录音
a5b4085dafba4...	0708通话	通话	2020-07-06 14:33:43	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		5001姓名	未分配		开始质检 下载录音
3b2f100bd6d4...	0708通话	通话	2020-07-03 15:36:38	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		1001姓名	未分配		开始质检 下载录音

分配 导出 导出任务查询

共 74 条 1 2 3 4 5 6 ... 8

在查询界面中输入查询条件后，点击<导出>按钮，系统自动生成导出任务。生成导出任务后，可在导出任务查询页面查看。

点击<导出任务查询>按钮弹出导出任务列表，如图。

导出任务查询

1. 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一个sheet文件； 2. 导出任务记录最多保留七天

导出时间	操作坐席	状态	操作
> 2020-08-06 20:51:32	1001姓名(1001)	导出完成	质检单管理
> 2020-08-06 20:51:28	1001姓名(1001)	导出完成	质检单管理
> 2020-08-06 20:51:22	1001姓名(1001)	导出完成	质检单管理

共 3 条 1

点击导出任务记录所在行的“展开”图标，可以查看对应的导出条件，如图

2020-08-06 20:51:32	1001姓名(1001)	导出完成	质检单管理
---------------------	--------------	------	-------

导出条件

数据类型：在线 质检状态：已质检

导出完成的任务坐席可以进行下载，点击下载链接即可将文件保存至本地。

正在导出的任务状态为“等待导出”，可点击<取消导出>按钮取消导出任务；取消导出操作后，状态变成“已取消”，如图

导出任务查询

1. 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一个sheet文件；
2. 导出任务记录最多保留七天

导出时间	操作坐席	状态	操作
> 2020-08-06 20:51:40	1001姓名(1001)	已取消	删除
> 2020-08-06 20:51:32	1001姓名(1001)	导出完成	质检单管理 删除
> 2020-08-06 20:51:28	1001姓名(1001)	导出完成	质检单管理 删除
> 2020-08-06 20:51:22	1001姓名(1001)	导出完成	质检单管理 删除

共 4 条 < 1 >

点击导出任务后面的“删除”图标，可以将导出任务记录删除。

导出任务查询页面，点击<刷新>按钮可以刷新页面。

开始质检

查询到质检单记录，管理员可以对任一条质检单进行质检。

操作步骤：

- 1、选择一条记录，点击操作列的<开始质检>按钮，打开质检评分页面。
- 2、选择开始质检一条数据类型为在线的质检单，质检单详情页面如下图。

质检单详情

质检ID: e50ff19b90f042e180f87a191633937e

计划名称: 在线质检计划 | 计划执行批次号: 20201027000001

计划执行时间: 2020-10-27 15:07:32 | 质检分配时间:

质检状态: 未分配 | 初检分数:

复检次数:

复检分数:

访客昵称: 访客301364 | 聊天入口: web20190225

技能组: csw在城技能组修改111111 | 访问时间: 2020-10-23 09:47:21

结束时间: 2020-10-23 09:47:43 | 首次响应时长: 15

平均响应时长: 15 | 排队时长: 00:00:00

完成方式: 访客完成 | 处理坐席: 11 > 7000姓名

会话ID: ae9b5d31-14d1-11eb-9827-25bfd80ff77d

访客ID: 0d693090-14d1-11eb-b88d-e197a52d03ff

关键字:

接入设备: 桌面电脑 | ip地址: 218.106.118.146

地区: 武汉 联通 218.106.118.146 420100

访客发送消息数: 1 | 坐席发送消息数: 0

质检评分

智能质检

关键词: 很高兴

详情

- ☒ 命中规则: 首次响应时长 -- 坐席首次响应时长超过3秒, 扣除分数 10分
- ☒ 命中规则: 平均响应时长 -- 坐席平均响应时长超过3秒, 扣除分数 10分
- ☒ 命中规则: 开头语 -- 话术全不命中, 扣除分数 10分
- ☒ 命中规则: 结束语 -- 话术全不命中, 扣除分数 10分
- ☒ 命中规则: 满意度 -- 通话满意度评分未评价, 扣除分数 10分
- ☒ 命中规则: 关键词 -- 坐席触发关键词: "很高兴", 扣除分数 10分

扣除分数: 60分 总分: 70分

人工质检

标准分: 100分

页面左侧显示会话详情及会话记录，右侧显示评分部分。评分部分上方显示智能质检评分详情（开启了智能质检），下方显示人工质检评分。

- 3、选择开始质检一条数据类型为通话的质检单，质检单详情页面如下图

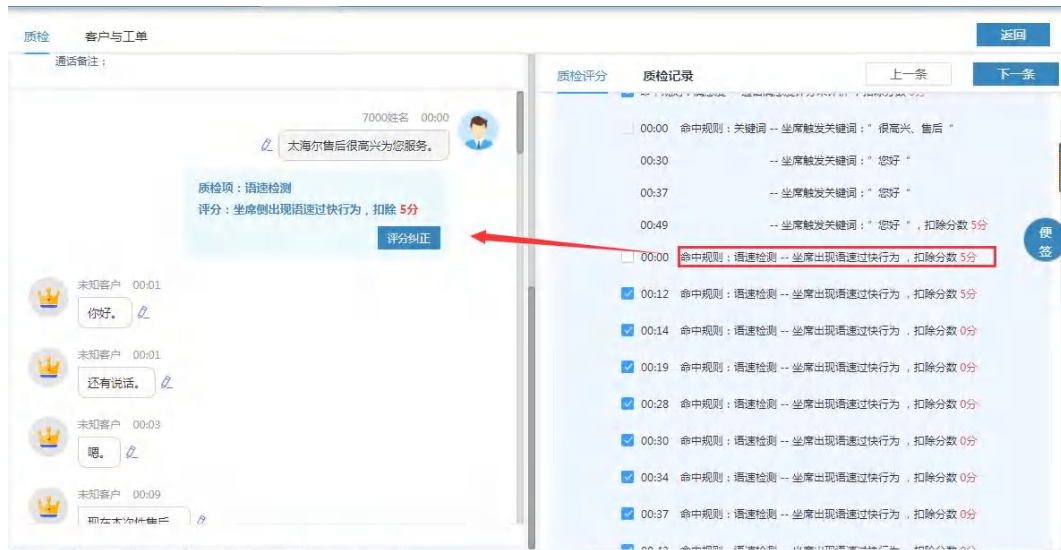


页面左侧显示通话详情(若账户下开启录音转文本,则通话详情下显示录音转文本页面),右侧显示评分部分。评分部分上方显示智能质检评分详情(开启了智能质检),下方显示人工质检评分。

数据来源为通话的质检单详情页面,显示<听取录音>按钮,点击<听取录音>按钮,系统开始播放通话录音。



4、点击智能质检扣分命中规则,跳转到左侧对应的文本区域,可对评分进行纠正。



点击<评分纠正>按钮，弹出纠正页面。选择纠正原因，填写纠正文本和是否纠正智能质检分数后，点击<确定>即可。若选择纠正评分，则智能质检详情页面取消勾选触发的规则，且取消扣分并更新智能质检分数。

评分纠正

纠正原因

☒ 转写原因
 ☐ 话术分离错误
 ☐ 其他原因

旧文本

太海尔售后很高兴为您服务。

纠正文本

请输入纠正文本

是否纠正智能质检分数

☒ 是
 ☐ 否

修正转写文本，更正智能评分，优化语言模型，提升转写准确率！

取消

确定

智能质检详细模块也可手动取消勾选触发规则的评分，取消勾选后实时更新分数。

质检评分

质检记录

上一条

下一条

☐	00:12	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 5分
☒	00:14	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分
☒	00:19	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分
☒	00:28	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分
☒	00:30	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分
☒	00:34	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分
☒	00:37	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分
☒	00:43	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分
☒	00:49	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分
☒	00:55	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分
☒	00:59	命中规则：语速检测 -- 坐席出现语速过快行为，扣除分数 0分

便签

扣除分数: 40分 总分: 100分

5、质检员选中一条质检单，在评分部分，可根据记录详情给坐席每个质检项打分，每个质检项都可输入备注信息；系统会自动统计出扣分及总分（评分仅可输入整数）。如图：

质检评分

质检记录

上一条

下一条

标准分: 100分

评分 (含致命... 30

正经分类 70

致命

致命项

☐

请输入备注

访客满意度

考核项

10

请输入备注

是否求助

考核项

5

请输入备注

扣除分数: 15分

最终得分: 85

质检备注:

请填写质检评价、质检建议等

0/300

暂存

提交

若质检项中存在致命项，勾选致命项后，按照设置的规则，该分组或整单质检单分数为0。

标准分: 100分

评分 (含致命... 30

正经分类 70

致命

致命项

☒

请输入备注

访客满意度

考核项

0

请输入备注

是否求助

考核项

0

请输入备注

扣除分数: 30分

质检员质检时可以添加质检备注。

质检备注：

请填写质检评价、质检建议等

0/300

质检完成后，点击<暂存>按钮，可暂存填写的信息；点击<提交>，可提交质检结果。提交结果后，停留在当前页面，显示填写的质检结果。

质检评分

质检记录

上一条

下一条

标准分: 100分

评分 (含致命...	30	致命	致命项	☒
正经分类	70	访客满意度	考核项	0
		是否求助	考核项	0

扣除分数: 30分

最终得分: 70

点击<下一条>按钮，切换到下一个质检单。点击<上一条>按钮，切换到上一个质检单。

点击查看质检记录 tab 页，显示该质检单已被质检的记录。

质检评分	质检记录	上一条	下一条
质检员：1001姓名	质检时间：2020-08-06 20:34:10	得分：70	>
质检员：1002姓名	质检时间：2020-07-08 17:51:27	得分：100	>
质检员：1001姓名	质检时间：2020-07-06 10:46:31	得分：52	>

选择某条记录，点击展开，可查看该条质检的详情。

质检评分

质检记录

上一条

下一条

质检员：1001姓名

质检时间：2020-08-06 20:34:10

得分：70

扣分项：

扣除分数：30

评分（含致命项）>致命

致命项

备注：

评分（含致命项）>访客满意度

0

备注：

评分（含致命项）>是否求助

0

备注：

正经分类>态度

0

备注：

正经分类>理解力

0

备注：

正经分类>专业性

0

备注：

正经分类>解决耗时

0

备注：

正经分类>是否解决问题

0

备注：

附加项：

附加得分：0

减分项得分70+附加项得分0=最终得分：70

5、质检完成后，质检单状态变为已质检，清空质检员信息，待质检列表不再显示该质检单。

➤ 下载录音

质检单操作列显示<下载录音>按钮，数据类型为通话的质检单，可点击按钮下载录音，数据类型为在线的质检单，该按钮置灰显示。

Q 质检单管理

质检计划

数据源

质检状态

质检员

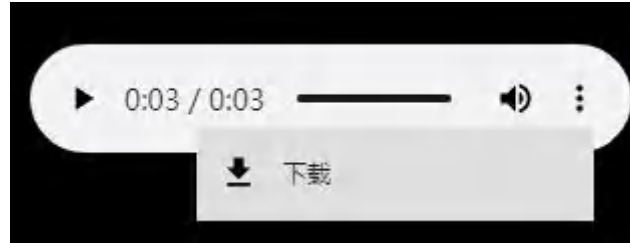
查询

重置

☐	质检id	计划名称	数据来源	渠道时间	计划执行批次号	计划执行时间	质检分配时间	被质检坐席	质检状态	操作
☐	fc41c6306dc64...	0708通话	通话	2020-07-02 17:44:07	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		5001姓名	未分配	开始质检 下载录音
☐	37f983000bd94...	0708通话	通话	2020-07-03 15:37:03	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		1001姓名	未分配	开始质检 下载录音
☐	a32d6df4500e64...	0708通话	通话	2020-07-03 15:29:57	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		1001姓名	未分配	开始质检 下载录音
☐	bbcbbf4c47464...	0708通话	通话	2020-07-03 15:31:42	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		1001姓名	未分配	开始质检 下载录音
☐	5da51a4b87ce...	0708通话	通话	2020-07-01 16:02:01	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		5001姓名	未分配	开始质检 下载录音
☐	1c4a3564ee774...	0708通话	通话	2020-07-01 16:28:11	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		5001姓名	未分配	开始质检 下载录音
☐	a26ea2549e834...	计划test1	通话	2020-07-08 11:01:28	20200708000001	2020-07-08 11:53:10	2020-07-08 16:00:17	1001姓名	已质检	开始质检 下载录音
☐	04cacb7a45ff4...	计划test1	通话	2020-07-08 11:02:42	20200708000001	2020-07-08 11:53:10	2020-07-08 11:53:10	1001姓名	已质检	开始质检 下载录音
☐	83300ba804ed...	0706在线加减费会	在线	2020-07-02 09:40:41	20200706000003	2020-07-06 17:19:38	2020-07-08 14:28:10	1002姓名	已质检	开始质检 下载录音
☐	dee15bd383bf...	0706在线加减费会	在线	2020-07-02 09:36:09	20200706000003	2020-07-06 17:19:38	2020-07-08 16:00:17	1002姓名	已质检	开始质检 下载录音

点击<下载录音>按钮，展开新的播放录音页面，点击“...”，显示下载按钮，点击即可

下载该录音。



➤ 单条录音转文字

若配置了录音转文本权限（权限-质检-质检工作台），管理员或质检员质检单详情页面可以进行录音转文本（仅通话来源记录）。



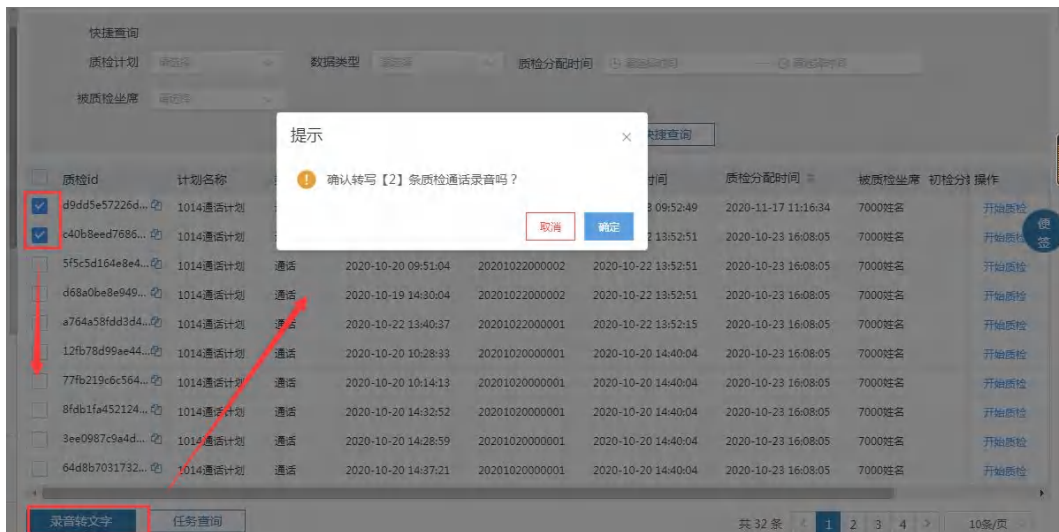
点击<录音转文本>可将通话记录转写为文字记录显示在页面左下方。



➤ 批量录音转文字

若配置了录音转文本权限（权限-质检-质检工作台），管理员在待质检列表页面可以进行录音转文本（仅通话来源记录）。勾选需要转文本的记录后，点击<录音转文本>按钮，

弹出转写条数确认框，点击确定后提示提交任务成功。



点击<任务查询>按钮可查看转写任务详情，转写成功的记录在质检页面可查看转写的文字记录。



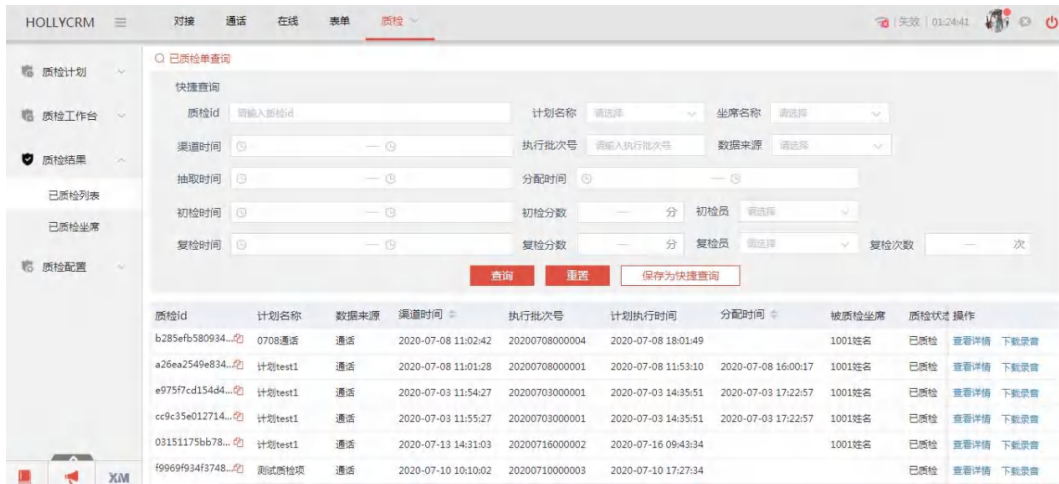
注：

- 1、已经转写过的记录，再次勾选转写时，会进行过滤；
- 2、配置-通话-智能通话配置，需要选择试用、批量（全量是自动转写，不显示转写按钮）。
- 3、开启录音转文本，若在通话记录页面已经自动转写，则质检页面自动显示转写后的结果；若在通话记录页面进行过纠正，则质检页面也显示纠正过的结果；
- 4、已经转写过的记录（只要录音转文本有数据，不管是质检这边转的，还是通话那边转的），详情页面的录音转文本按钮置灰。

6.6.3. 质检结果

6.6.3.1. 已质检列表

在质检员质检后，有权限的人员可在已质检列表页面查看已质检的质检单。



质检id	计划名称	数据来源	渠道时间	执行批次号	计划执行时间	分配时间	被质检坐席	质检状态	操作
b285efb580934...	0708通话	通话	2020-07-08 11:02:42	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		1001姓名	已质检	查看详情 下载录音
a26ea2549e834...	计划test1	通话	2020-07-08 11:01:28	20200708000001	2020-07-08 11:53:10	2020-07-08 16:00:17	1001姓名	已质检	查看详情 下载录音
e975f7cd154d4...	计划test1	通话	2020-07-03 11:54:27	20200703000001	2020-07-03 14:35:51	2020-07-03 17:22:57	1001姓名	已质检	查看详情 下载录音
cc9c35e012714...	计划test1	通话	2020-07-03 11:55:27	20200703000001	2020-07-03 14:35:51	2020-07-03 17:22:57	1001姓名	已质检	查看详情 下载录音
0311175bb78...	计划test1	通话	2020-07-13 14:31:03	20200716000002	2020-07-16 09:43:34		1001姓名	已质检	查看详情 下载录音
f9969f934f3748...	测试质检项	通话	2020-07-10 10:10:02	20200710000003	2020-07-10 17:27:34			已质检	查看详情 下载录音

➤ 查询

在已质检列表页面，可以使用查询条件查询出需要查看的数据。

系统提供查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
质检 id	质检单的 id。
计划名称	质检计划的名称
坐席名称	被质检坐席的名称
渠道时间	执行质检计划时，抽取的数据的产生时间
执行批次号	执行质检计划后，自动生成的批次号
数据来源	质检的数据来源，可选通话、在线
抽取时间	执行质检计划时抽取数据的时间
分配时间	执行质检计划生成质检单后，分配质检单的时间
初检时间	质检单首次被质检的时间
初检分数	质检单首次被质检得到的分数
初检员	质检单首次被质检的质检员
复检质检	质检单被复检的时间（按最后一次复检的时间查询）

复检分数	质检单被复检时得到的分数（按最后一次复检的分数查询）
复检员	质检单被复检时的质检员（按最后一次复检时的复检员查询）
复检次数	质检单被复检的次数

输入查询条件后，点击<查询>按钮，列表中可显示符合查询条件的结果。查询后，点击<重置>按钮，可清空已输入的查询条件。

可将常用的查询条件保存为快捷查询。输入查询条件后点击<保存为快捷查询>按钮，弹出保存为快捷查询对话框，如图



保存为快捷查询

当前选择条件：

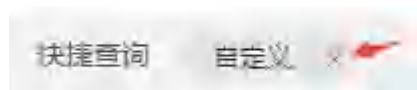
计划名称: 测试质检项 坐席名称: 1000姓名 渠道时间: 2020-07-01 00:00:00

保存为新快捷查询: 0/10

取消 保存

输入新快捷查询的名称，点击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。点击快捷查询，可将设置的查询条件数据带入到查询条件输入框中自动查询出符合条件的结果。

自定义的快捷查询条件可以删除，可点击快捷查询条件后的<删除>按钮进行删除。



点击<删除>按钮后弹出确认删除的提示框，点击<确定>按钮后删除自定义快捷查询条件成功。

提示

您确定要删除该快捷查询标签？

取消

确定

注：页面显示数据受权限控制，管理员（管理员权限）可以看所有的数据；质检员只能看自己质检的结果，坐席只能看被质检的结果；上级坐席能看下级坐席的结果；部门管理员看部门所有的。

➤ 导出

已质检列表页面，可对查询出的数据进行导出操作。

快捷查询 自定义 ×

质检id: 计划名称: 坐席名称:

渠道时间: 执行批次号: 数据来源:

抽取时间: 分配时间:

初检时间: 初检分数: 分 初检员:

复检时间: 复检分数: 分 复检员: 复检次数: 次

质检id	计划名称	数据来源	渠道时间	执行批次号	计划执行时间	分配时间	被质检坐席	质检状态	初检分数	初检 操作
b285efb5809...	0708通话	通话	2020-07-08 11:02:42	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		1001姓名	已质检	75	1002 查看详情 下载录音
83300ba804e...	0706在线加...	在线	2020-07-02 09:40:41	20200706000003	2020-07-06 17:19:38	2020-07-08 14:28:10	1002姓名	已质检	59	1001 查看详情 下载录音
a26ea2549e8...	计划test1	通话	2020-07-08 11:01:28	20200708000001	2020-07-08 11:53:10	2020-07-08 16:00:17	1001姓名	已质检	80	5001 查看详情 下载录音
dee15bd383b...	0706在线加...	在线	2020-07-02 09:36:09	20200706000003	2020-07-06 17:19:38	2020-07-08 16:00:17	1002姓名	已质检	120	1001 查看详情 下载录音
e975f7cd154...	计划test1	通话	2020-07-03 11:54:27	20200703000001	2020-07-03 14:35:51	2020-07-03 17:22:57	1001姓名	已质检	70	1001 查看详情 下载录音
cc9c35e0127...	计划test1	通话	2020-07-03 11:55:27	20200703000001	2020-07-03 14:35:51	2020-07-03 17:22:57	1001姓名	已质检	90	1001 查看详情 下载录音
03151175bb7...	计划test1	通话	2020-07-13 14:31:03	20200716000002	2020-07-16 09:43:34		1001姓名	已质检	100	1001 查看详情 下载录音
f9969f934f37...	测试质检项	通话	2020-07-10 10:10:02	20200710000003	2020-07-10 17:27:34			已质检	130	1005 查看详情 下载录音
910b625198a...	测试质检项	通话	2020-07-10 10:10:02	20200710000002	2020-07-10 17:24:07			已质检	130	1005 查看详情 下载录音
07cf491e44c6...	计划test1	通话	2020-07-03 11:55:27	20200703000002	2020-07-03 16:32:42	2020-07-03 16:32:42	1001姓名	已质检	100	1002 查看详情 下载录音

共 16 条 < 1 2 > 10条/页

在查询界面中输入查询条件后，点击<导出>按钮，系统自动生成导出任务。生成导出任务后，可在导出任务查询页面查看。

点击<导出任务查询>按钮弹出导出任务列表，如图。

导出任务查询

1. 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一个sheet文件； 2. 导出任务记录最多保留七天

导出时间	操作坐席	状态	操作
> 2020-08-06 17:41:48	1001姓名(1001)	导出完成	已质检任务
> 2020-08-06 17:41:38	1001姓名(1001)	导出完成	已质检任务
> 2020-08-06 17:41:24	1001姓名(1001)	导出完成	已质检任务

共 3 条 < 1 >

点击导出任务记录所在行的“展开”图标，可以查看对应的导出条件，如图

>	2020-08-06 17:41:38	1001姓名(1001)	导出完成	已质检任务	
导出条件					
计划名称：测试质检项			坐席名称：1001姓名		

导出完成的任务坐席可以进行下载，点击下载链接即可将文件保存至本地。

正在导出的任务状态为“等待导出”，可点击<取消导出>按钮取消导出任务；取消导出操作后，状态变成“已取消”，如图

导出任务查询

1. 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一个sheet文件； 2. 导出任务记录最多保留七天

导出时间	操作坐席	状态	操作
> 2020-08-06 17:43:33	1001姓名(1001)	已取消	
> 2020-08-06 17:41:48	1001姓名(1001)	导出完成	已质检任务
> 2020-08-06 17:41:38	1001姓名(1001)	导出完成	已质检任务
> 2020-08-06 17:41:24	1001姓名(1001)	导出完成	已质检任务

共 4 条 < 1 >

点击导出任务后面的“删除”图标，可以将导出任务记录删除。

导出任务查询页面，点击<刷新>按钮可以刷新页面。

注：

1、【通话】导出字段：通话 ID、服务号 、号码归属地 、点击转调查 、定位客户、主叫号码、被叫号码、呼叫类型、接听状态、接听坐席、接听部门、呼入技能组、振铃时长、满意度、呼叫时间、通话时长、标签、质检项细化拆分+备注；

2、【在线】导出字段：访客昵称、定位客户、聊天入口、在线技能组、会话状态、处理坐席、创建时间、结束时间、完成方式、满意度、排队时长、会话标签、平均响应时长、首次响应时长、访客 ID、会话 ID、质检项细化拆分+备注。

查看详情

想要了解质检单的详细信息，可以查看质检单详情。如图。

已质检单查询

快速查询

自定义

质检id

请输入质检id

计划名称

请选择

坐席名称

请选择

渠道时间

—

执行批次号

请输入执行批次号

数据来源

请选择

抽取时间

—

分配时间

—

初检时间

—

初检分数

—

分

初检员

请选择

复检时间

—

复检分数

—

分

复检员

请选择

复检次数

—

次

查询

重置

保存为快捷查询

质检id	计划名称	数据来源	渠道时间	执行批次号	计划执行时间	分配时间	被质检坐席	质检状态	操作
b285efb580934...	0708通话	通话	2020-07-08 11:02:42	20200708000004	2020-07-08 18:01:49		1001姓名	已质检	查看详情 下载录音
83300ba804ed...	0706在线加咸...	在线	2020-07-02 09:40:41	20200706000003	2020-07-06 17:19:38	2020-07-08 14:28:10	1002姓名	已质检	查看详情 下载录音
a26ea2549e834...	计划test1	通话	2020-07-08 11:01:28	20200708000001	2020-07-08 11:53:10	2020-07-08 16:00:17	1001姓名	已质检	查看详情 下载录音
dee15bd38fbf...	0706在线加咸...	在线	2020-07-02 09:36:09	20200706000003	2020-07-06 17:19:38	2020-07-08 16:00:17	1002姓名	已质检	查看详情 下载录音
e975f7cd154d4...	计划test1	通话	2020-07-03 11:54:27	20200703000001	2020-07-03 14:35:51	2020-07-03 17:22:57	1001姓名	已质检	查看详情 下载录音
cc9c35e012714...	计划test1	通话	2020-07-03 11:55:27	20200703000001	2020-07-03 14:35:51	2020-07-03 17:22:57	1001姓名	已质检	查看详情 下载录音

点击<查看详情>按钮，展开质检单详情页面。

质检

客户与工单

…

通话详情

^

听取录音

质检ID：b285efb580934bbb8a56dcc3ce8d4f5

计划执行批次：20200708000004

计划执行时间：2020-07-08 18:01:49

质检状态：已质检

复检次数：2

通话ID：2a4b2a35-6fca-4a0d-a279-3a6c1f0fd788

主叫号码：01058103397

呼叫时间：07-08 11:02:42

挂机时间：07-08 11:03:00

接听状态：已接听

点击转调查：否

接听坐席：部门111 | 1001姓名

定位客户：客户1

通话标签：

通话备注：

计划名称：0708通话

质检分配时间：

初检分数：75

复检分数：80

被叫号码：135****3058

振铃时长：00:00:15

呼叫类型：外呼去电

挂断方：坐席

满意度：

质检评分

质检记录

上一条

下一条

标准分: 100分

评分 (金致命... 40

正经分类 60

访客满意度

考核项 20

是否求助

考核项 0

扣除分数: 20分

附加奖励分: 10分

加分

附加项 0

附加得分: 0分

减分项得分80+附加项得分0=最终得分: 80

质检备注：

6.6.3.2. 已质检坐席

在质检员质检后，有权限的人员可在已质检坐席页面查看已质检的坐席信息。



➤ 查询

在已质检列表页面，可以使用查询条件查询出需要查看的数据。

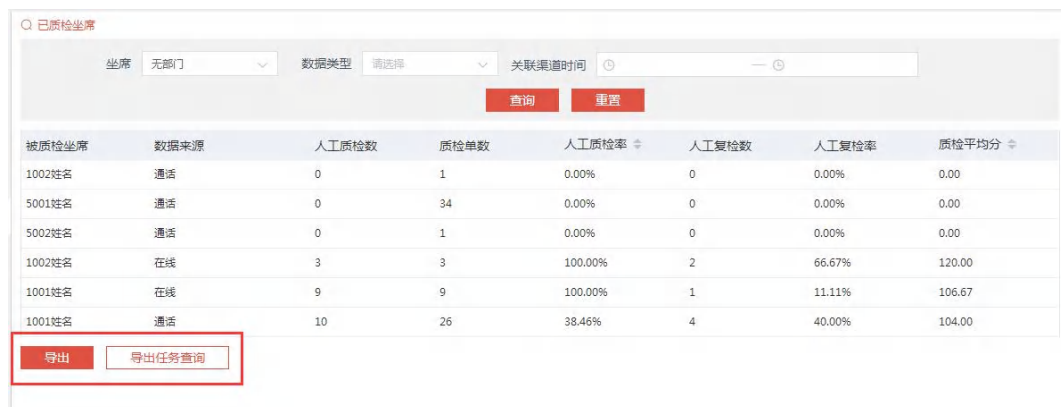
系统提供查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
坐席	被质检的坐席名称
数据类型	被质检的质检单数据类型，可选通话、在线
关联渠道时间	执行质检计划时，抽取的数据的产生时间

输入查询条件后，点击<查询>按钮，列表中可显示符合查询条件的结果。查询后，点击<重置>按钮，可清空已输入的查询条件。

➤ 导出

已质检坐席页面，可对查询出的数据进行导出操作。



在查询界面中输入查询条件后，点击<导出>按钮，系统自动生成导出任务。生成导出任务后，可在导出任务查询页面查看。

点击<导出任务查询>按钮弹出导出任务列表，如图。

导出任务查询				
1. 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一个sheet文件； 2. 导出任务记录最多保留七天				
导出时间	操作坐席	状态	操作	
> 2020-08-06 17:58:41	1001姓名(1001)	导出完成	已质检坐席	删除
> 2020-08-06 17:58:34	1001姓名(1001)	导出完成	已质检坐席	删除
> 2020-08-06 17:58:21	1001姓名(1001)	导出完成	已质检坐席	删除
共 3 条				

点击导出任务记录所在行的“展开”图标，可以查看对应的导出条件，如图

✓	2020-08-06 17:58:41	1001姓名(1001)	导出完成	已质检坐席	删除
导出条件					
数据类型：通话					
渠道时间：2020-06-01 00:00:00 --					

导出完成的任务坐席可以进行下载，点击下载链接即可将文件保存至本地。

正在导出的任务状态为“等待导出”，可点击<取消导出>按钮取消导出任务；取消导出操作后，状态变成“已取消”，如图

导出任务查询				
1. 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一个sheet文件； 2. 导出任务记录最多保留七天				
导出时间	操作坐席	状态	操作	
> 2020-08-06 17:59:41	1001姓名(1001)	已取消		删除
> 2020-08-06 17:58:41	1001姓名(1001)	导出完成	已质检坐席	删除
> 2020-08-06 17:58:34	1001姓名(1001)	导出完成	已质检坐席	删除
> 2020-08-06 17:58:21	1001姓名(1001)	导出完成	已质检坐席	删除
共 4 条				

点击导出任务后面的“删除”图标，可以将导出任务记录删除。

导出任务查询页面，点击<刷新>按钮可以刷新页面。

6.6.4. 质检配置

6.6.4.1. 模板配置

本节介绍质检模板的配置。质检模板可设置质检的规则，并在创建质检计划时进行应用，使用该质检模板的质检单，可按照质检模板设置的规则进行质检。



➤ 查询

在维护质检模板时，可以在查询区域查询出需要维护的质检模板。

系统提供查询的字段，如下表所示：

查询字段名称	描述
模板名称	质检模板的名称。
启用状态	质检模板的状态，可选启用、停用。
数据类型	质检模板可以质检的数据类型，可选通话、在线

输入查询条件后，点击<查询>按钮，列表中可显示符合查询条件的结果。查询后，点击<重置>按钮，可清空已输入的查询条件。

➤ 添加模板

点击<添加模板>按钮，即可展开新增质检模板页面。

模板配置 返回

1 基本配置 2 规则设置 3 创建完成

* 模板名称: 0/20

* 数据类型: ☒ 通话 ☐ 在线

计分模式: ☒ 减分 ☐ 加減混合

☒ 混合模式中加分是奖励附加考核点

模板说明: 0/300

返回 下一步

质检模板配置分三步：基本配置、规则设置、创建完成。在任意步骤点击<返回>，即可取消质检模板设置，返回到质检模板列表页面。

✓ 基本配置

基本配置页面可对模板名称、数据类型、计分模式、模板说明进行设置。

模板配置 返回

1 基本配置 2 规则设置 3 创建完成

* 模板名称: 4/20

* 数据类型: ☒ 通话 ☐ 在线

计分模式: ☒ 减分 ☐ 加減混合

☒ 混合模式中加分是奖励附加考核点

模板说明: 0/300

返回 下一步

字段名称	描述
模板名称	质检模板的名称。
数据类型	质检模板可以质检的数据类型，可选通话、在线。
计分模式	质检模板使用的计分规则，可选减分、加減混合。 减分：质检时仅可进行减分操作。 加減混合：质检时可进行加分和减分操作。
模板说明	

设置完成后，点击<下一步>即可保存当前配置，并进入规则设置页面。

✓ 规则设置

规则设置页面，可对质检模板的质检规则进行设置。

1. 致命项规则

致命项规则配置可配置致命项生效范围。若引用质检项为单级，则“整通生效”和“某一项质检项生效”的生效范围相同。

整通生效：勾选该项，则若勾选致命项，该质检整单评分为 0。

某一项质检项生效：勾选该项，则若勾选致命项，致命项所在分类下的质检项，评分为 0。

不应用致命项：勾选该项，则质检项中不应用致命项。

2. 智能质检

质检模板配置智能质检后，系统会根据配置的规则自动质检抽取的通话/会话记录。智能质检开关默认关闭，点击可开启并配置规则。

➤ 通话模板

✧ 总分配置：总分必须与设置的规则分数总和一致，没有 100 分限制。

✧ 智能质检生效时间：设置时间只能是今天或者今天之后，设置后实时生效。

✧ 通话时长：设置“初始得分 a，通话时长 m 秒以上不扣分，每少于 n 秒，减 b

分”

✧ 振铃时长：设置“初始得分 a，振铃时长 m 秒以上不扣分，每少于 n 秒，减 b 分”

✧ 开头语：添加开头语后，设置匹配范围 m~n 句，然后设置命中规则，全部命中减 a 分，任意命中一次，减 b 分，全不命中，减 c 分。

✧ 结束语：添加结束语后，设置匹配范围 m~n 句（此范围为倒数记数），然后设置命中规则，全部命中减 a 分，任意命中一次，减 b 分，全不命中，减 c 分。

✧ 服务抢断：设置“初始得分 a，每抢断一次且重叠时长大于 m 秒减 b 分，第 x 次抢断开始扣分”。

✧ 静默时长：设置“初始得分 a，每静默一次且静默时长大于 m 秒减 b 分，第 x 次抢断开始扣分”。

✧ 情绪检测：设置“初始得分 a，情绪值大于 m 触发规则，每触发一次，减 b 分”，注：目前预设情绪值 5-7 之间属于正常会话范围，超过情绪值 7 可判定为情绪激动，请根据实际业务需求配置情绪值。

✧ 语速检测：设置“初始得分 a，语速值大于 m 触发规则，每触发一次，减 b 分”，注：目前预设语速范围 100-200 之间属于正常会话范围，超过语速范围 200 可判定为语速过快，请根据实际业务需求配置语速范围。

✧ 重复话术：设置“初始得分 a，连续 m 次回复内，重复出现 n 次，每重复一次减 b 分”

✧ 满意度：初始得分 a，未评价减 b 分，满意减 c 分，不满意减 d 分；

✧ 关键词：设置初始得分 a，然后设置正则表达式，当坐席的话术中有一句话满足配置的正则表达式，则扣除该项规则的初始得分。正则表达式设置规则：控制逻辑&【并且】，|【或者】，*【模糊匹配】，()【英文括号】，以上四类符号可组合表达式，注意：表达式模糊匹配需要加*，表达式全匹配则不需要加*。示例：客服连通电话后必须说欢迎语：你好，请问有什么需要帮您？您好，请问您需要什么服务？【全匹配模式】(你好|您好)&(服务|帮您)【模糊匹配模式】(*你好*|*您好*)(*服务*|*帮您*)

模板配置
返回

是否开启智能质检
停用
启用

智能质检

总分配置

100

此项分数为减分模式，只支持正数，详细规则拆分数可自行配置！

选择日期

当前智能质检生效时间：2020-10-14

规则1

规则类型

通话时长

致命项：

是

否

初始得分

10

通话时长

5

秒

以上不扣分，每

2

秒

减

5

分

规则2

规则类型

振铃时长

致命项：

是

否

初始得分

10

振铃时长

5

秒

以内不扣分，每

2

秒

减

5

分

规则3

规则类型

开头语

初始得分

10

致命项：

是

否

您好

你好

很高兴为您服务

添加

匹配范围

1

~

3

句

根据实际业务自定义开头语匹配范围

命中规则

全部命中，减

0

分

任意命中一次，减

5

分

全不命中，减

10

分

规则4

规则类型

结束语

初始得分

10

致命项：

是

否

再见

期待下次来电

拜拜

添加

匹配范围

1

~

3

句

根据实际业务自定义结束语匹配范围，注意：此范围为倒数记录！

命中规则

全部命中，减

0

分

任意命中一次，减

5

分

全不命中，减

10

分

规则5

规则类型

服务抢断

致命项：

是

否

初始得分

10

每抢断一次且重叠时长大于

2

秒

减

5

分

，第

1

次

抢断开始扣分

规则6

规则类型

静默时长

致命项：

是

否

初始得分

10

每静默一次且静默时长大于

3

秒

减

5

分

，第

1

次

静默开始扣分

规则7

规则类型

情绪检测

致命项：

是

否

初始得分

10

情绪值大于

50

触发规则，每触发一次，减

5

分

目前预设情绪值5-7之间属于正常会话范围，超过情绪值7可判定为情绪激动，请根据实际需求配置情绪值

规则8

规则类型

语速检测

致命项：

是

否

初始得分

10

语速值大于

10

触发规则，每触发一次，减

5

分

目前预设语速范围100-200之间属于正常会话范围，超过语速范围200可判定为语速过快，请根据实际需求配置语速范围

规则9

规则类型

重复话术

致命项：

是

否

初始得分

10

连续

5

次

回复内，重复出现

3

次

，每重复一次，减

5

分

规则10

规则类型

满意度

致命项：

是

否

初始得分

5

未评价，减

5

分

满意，减

0

分

不满意，减

5

分

规则11

规则类型

关键词

初始得分

5

致命项：

是

否

正则表达式

您好"谢谢*"很高兴*"再见*"售后*"人工*

控制逻辑"【并且】，"【或者】，*【模糊匹配】，0【英文括号】，以上匹配符号可组合表达式，注意：表达式模糊匹配需要加*，表达式全匹配不需要加*
示例：客服接通电话后必须说欢迎语：你好，请问有什么需要帮您？您好，请问您需要什么服务？
【全匹配模式】(你好|您好)"("服务|帮您)【模糊匹配模式】(*你好|*您好*)"("服务|*帮您*)
当坐席的话术中有一句话满足配置的正则表达式，则扣除该项规则的初始得分

+ 添加

➤ 在线模板

✧ 总分配置：总分必须与设置的规则分数总和一致，没有 100 分限制。

✧ 智能质检生效时间：设置时间只能是今天或者今天之后，设置后实时生效。

✧ 首次响应时长：设置“初始得分 a，首次响应时长 m 秒以内不扣分，每多于 n 秒，减 b 分”

✧ 振铃时长：设置“初始得分 a，平均响应时长 m 秒以内不扣分，每多于 n 秒，减 b 分”

✧ 开头语：添加开头语后，设置匹配范围 m~n 句，然后设置命中规则，全部命中减 a 分，任意命中一次，减 b 分，全不命中，减 c 分。

✧ 结束语：添加结束语后，设置匹配范围 m~n 句（此范围为倒数记数），然后设置命中规则，全部命中减 a 分，任意命中一次，减 b 分，全不命中，减 c 分。

✧ 重复话术：设置“初始得分 a，连续 m 次回复内，重复出现 n 次，每重复一次减 b 分”

✧ 满意度：初始得分 a，未评价减 b 分，非常满意减 c 分，一般减 d 分，不满意减 e 分，非常不满意减 f 分；

✧ 关键词：设置初始得分 a，然后设置正则表达式，当坐席的话术中有一句话满足配置的正则表达式，则扣除该项规则的初始得分。正则表达式设置规则：控制逻辑 & 【并且】，| 【或者】，* 【模糊匹配】，() 【英文括号】，以上四类符号可组合表达式，注意：表达式模糊匹配需要加*，表达式全匹配则不需要加*。示例：客服连通电话后必须说欢迎语：你好，请问有什么需要帮您？您好，请问您需要什么服务？【全匹配模式】(你好|您好)&(服务|帮您)【模糊匹配模式】(*你好|*您好*)&(*服务|*帮您*)

模板配置 返回

是否开启智能质检 停用 启用

智能质检

总分配置

ⓘ 此项分数为减分模式，只支持正数，详细规则拆分数可自行配置！

更改智能质检生效时间 选择日期 当前智能质检生效时间：2020-10-15

规则1 删除

规则类型 首次响应时长 致命项：☐ 是 ☒ 否

初始得分 首次响应时长 秒 以内不扣分，每多出 秒 减 分

规则2 删除

规则类型 平均响应时长 致命项：☐ 是 ☒ 否

初始得分 平均响应时长 秒 以内不扣分，每多于 秒 减 分

规则3 删除

规则类型 开头语 初始得分 致命项：☐ 是 ☒ 否

你好

您好

很高兴为您服务

请问有什么可以帮您

添加

匹配范围 ~ 句

ⓘ 根据实际业务自定义开头语匹配范围

命中规则 全部命中，减 分 任意命中一次，减 分 全不命中，减 分

规则4 删除

规则类型 结束语 初始得分 致命项：☐ 是 ☒ 否

再见

拜拜

祝您生活愉快

添加

匹配范围 ~ 句

ⓘ 根据实际业务自定义结束语匹配范围，注意：此范围为倒数记数！

命中规则 全部命中，减 分 任意命中一次，减 分 全不命中，减 分

规则5 删除

规则类型 重复话术 致命项：☐ 是 ☒ 否

初始得分 连续 次 回复内，重复出现 次，每重复一次，减 分

规则6 删除

规则类型 满意度 致命项：☐ 是 ☒ 否

初始得分 未评价，减 分

非常满意，减

分

满意，减

分

一般，减

分

不满意，减

分

非常不满意，减

分

规则7 删除

规则类型 关键词 初始得分 致命项：☐ 是 ☒ 否

正则表达式

谢谢|*很高兴*|*您好*|*测试*

ⓘ 控制逻辑&【并且】，|【或者】，*【模糊匹配】，0【英文括号】，以上四类符号可组合表达式，注意：表达式模糊匹配需要加*，表达式全匹配不需要加*
示例：客服接通电话后必须说欢迎语：你好，请问有什么需要帮您？您好，请问您需要什么服务？
【全匹配模式】(你好|您好)&(服务|帮您) 【模糊匹配模式】(*你好*|*您好*|*服务*|*帮您*)
当坐席的话术中有一句满足配置的正则表达式，则扣除该项规则的初始得分

添加

人工质检

3. 质检项

质检项配置可设置该质检模板引用的质检项。

点击<引用>按钮，展开引用质检项页面。

引用质检项 ×

请选择 ^

单级

多级

确认

选择单/多级后，页面显示选择的层级下已有的质检项。

若选择“单级”，则页面显示如图。

引用质检项 ×

单级 v

☐ 满意度	创建人 1001姓名	类型 考核项
☐ 解决程度	创建人 1001姓名	类型 考核项
☐ 专业性	创建人 1001姓名	类型 考核项

确认

勾选所需质检项后，点击<确认>按钮，即可引用选择的质检项。引用的质检项显示在规则设置页面，可对单个质检项进行分数分配。

模板配置

基本配置

规则设置

创建完成

返回

说明：
1、每个质检规则由多个质检项组成，质检项需在菜单【质检项】自行配置！ 2、减分规则设置总分为 -100 分，详细规则拆分数可自行配置！

致命项规则：☐ 整组生效 ☐ 某一组质检项生效 ☒ 不启用致命项

☒ 此项将设为质检致命项，可配置致命项生效范围，单组质检项部分，【整组生效】和【某一组质检项生效】的生效范围相同！

质检项：

引用

满意度	创建人 1001姓名	类型 考核项	分数 0
解决程度	创建人 1001姓名	类型 考核项	分数 0
专业性	创建人 1001姓名	类型 考核项	分数 0

上一步 下一步

若选择“多级”，则页面显示如图。可对质检项进行搜索，在输入框中输入质检项名称后，自动匹配显示包含符合条件的质检项的分类。

引用质检项

×

多级

致命

☐ 评分（含致命项）

致命	创建人	类型
1111111111	1001姓名	致命项
访客满意度	创建人	类型
	1001姓名	考核项
是否求助	创建人	类型
	1001姓名	考核项

确认

选中某个分类，右侧展示该分类下的质检项。

引用质检项

×

多级

☐ 输入关键字进行过滤

☐ 评分（含致命项）

☒ 正经分类

☐ 测试1

态度	创建人	类型
	1001姓名	考核项
专业性	创建人	类型
2222222222	1001姓名	考核项
解决耗时	创建人	类型
33333333333	1001姓名	考核项
是否解决问题	创建人	类型
	1001姓名	致命项
理解力	创建人	类型
1111111111	1001姓名	考核项

确认

勾选所需分类后,点击<确认>按钮,即可引用选择的质检项分类及分类下的所有质检项。
引用的质检项显示在规则设置页面,可对分类及分类下的单个质检项进行分数分配。

模板配置返回

基本配置规则设置创建完成

说明:
1. 每个质检规则由多个质检项组成,质检项请在菜单【质检项】自行配置! 2. 减分规则设置总分为 100 分,详细规则拆分数可自行配置!

致命项规则: ☐ 整项生效 ☐ 某一组质检项生效 ☒ 不启用致命项

此项将设为质检致命项,可配置致命项生效范围:单级质检项部分,【整项生效】和【某一组质检项生效】的生效范围相同!

质检项: 引用

评分(含致命项) 0

正经分类 0

致命	1111111111	创建人 1001姓名	类型 致命项	分数 致命项触发规则
访客满意度		创建人 1001姓名	类型 考核项	分数 0
是否求助		创建人 1001姓名	类型 考核项	分数 0

上一步 下一步

质检项各项分配的评分之和没有限制,可以不为 100 分。

注:

- 1) 若致命项设置中勾选“不应用致命项”,则设置引用的质检项时,选择的分类下存在致命项,也不会显示。
 - 2) 若引用的质检项被修改或删除,历史数据不受影响。
- 3、质检附加项(该项仅在基本配置中设置计分模式为加减混合时才显示)

设置计分模式为加减混合时,在规则设置中可以设置附加项。

模板配置返回

基本配置规则设置创建完成

说明:
1. 每个质检规则由多个质检项组成,质检项请在菜单【质检项】自行配置! 2. 减分规则设置总分为 100 分,详细规则拆分数可自行配置!

致命项规则: ☐ 整项生效 ☐ 某一组质检项生效 ☒ 不启用致命项

此项将设为质检致命项,可配置致命项生效范围:单级质检项部分,【整项生效】和【某一组质检项生效】的生效范围相同!

质检项: 引用

评分(含致命项) 60

正经分类 50

质检附加项: 0

+ 添加

上一步 下一步

点击<添加>,展开添加质检附加项页面,可设置输入附加项名称、类型及描述,如图。

添加附加项

* 附加项：

0/20

* 类型：

请选择

描述：

请填写质检项描述

0/300

创建人：

1001姓名

取消

确定

点击类型后的输入框展开下拉框显示选项，点击下拉框内数据，即可设置类型，如图

* 类型

请选择

考核项

非考核项

新增类型

点击<新增类型>按钮，展开新增类型页面，如图

添加类型

类型名称

0/20

保存

填入新增的类型名称后，点击<保存>，即可保存新增的类型，新增的类型显示在类型选项中。

设置完成后，点击<保存>，即可保存质检附加项，添加的质检项显示在质检附加项列表中。可对质检附加项进行分数设置，该分数独立于质检项总和 100 分以外，可以任意设置。

质检附加项: 0

附加项	创建人	类型	分数
	1001姓名	考核项	0

+ 添加

注:

1) 质检附加项设置页面的可选类型和质检项配置页面的一致。

2) 附加分不受致命项影响。

4、设置完成后, 点击<下一步>即可保存当前配置, 并进入下一页面。点击<上一步>, 则返回基本配置页面。

✓ 创建完成

信息设置完成后进入创建完成页面。10s 后自动回到质检模板列表页面, 或点击<返回列表>跳转回到列表页面。



➤ 编辑模板

质检模板列表页面, 操作列中显示编辑按钮, 点击按钮进入编辑页面, 页面操作同“新增模板”。

HOLLYCRM

三

对接

通话

在线

表单

质检

失效

05:24:16

质检计划

质检工作台

质检结果

质检配置

模板配置

质检项

模板列表

添加模板

模板名称

请输入内容

启用状态

请选择

数据类型

请选择

查询

重置

模板名称	创建时间	数据类型	计分类型	状态	创建人	最后更新时间	最后更新人	操作
测试	2020-08-06 14:31:52	通话	加减混合	启用	1001姓名	2020-08-06 14:31:52	1001姓名	<a>编辑 <a>开关
测试2减分	2020-07-03 10:06:28	通话	减分	启用	1001姓名	2020-07-16 09:42:01	1001姓名	<a>编辑 <a>开关
0708新增通话	2020-07-08 17:57:59	通话	加减混合	启用	1002姓名	2020-07-08 17:59:08	1002姓名	<a>编辑 <a>开关
在线test加减混合	2020-07-06 16:56:19	在线	加减混合	启用	1001姓名	2020-07-08 11:05:21	1001姓名	<a>编辑 <a>开关
在线模板no1减分	2020-07-06 09:46:46	在线	减分	启用	1001姓名	2020-07-06 09:46:46	1001姓名	<a>编辑 <a>开关
测试1	2020-07-03 09:57:25	通话	加减混合	停用	1001姓名	2020-07-10 17:34:13	1005姓名	<a>编辑 <a>开关

共 6 条

1

前往

1

页

注：

- 1、编辑模板时，模板已选的数据类型不可修改。
- 2、编辑模板后，已使用该模板的历史数据不受影响，新数据使用修改后的设置。

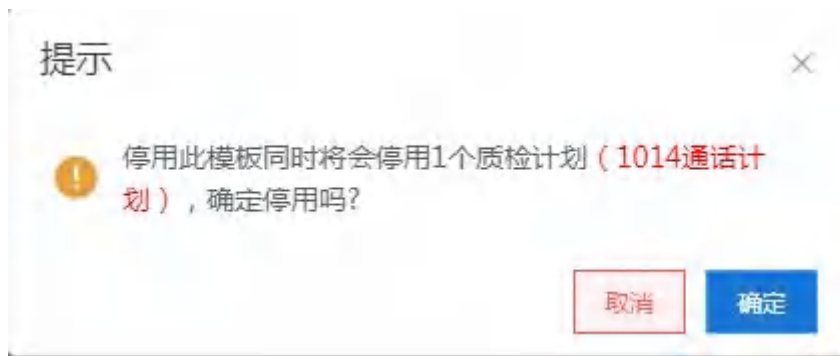
➤ 停用/启用模板

质检模板列表页面，操作列中显示停用/启用按钮。

选择已启用的模板，点击<停用>，弹出确认删除框，点击<确定>，可停用模板，点击<取消>，可取消停用操作。



若有质检计划已引用该模板，则显示提示如图，点击<确定>，可停用模板，引用该模板的质检计划一同停用，点击<取消>，可取消停用操作。再次启用该模板时，之前引用该模板的被停用的质检计划将一同启用。



选择已停用的模板，点击<启用>，弹出确认删除框，点击<确定>，可启用模板，点击<取消>，可取消停用操作。



6.6.4.2. 质检项

本节介绍质检项的配置。在质检模板中引用质检项后，使用该模板的质检单可使用已引用的质检项进行质检。

➤ 选择质检项层级关系

设置质检项前需要先选择质检项层级关系，可选择单级或多级。

首次进入质检项页面，默认选择单级。



设置质检项层级为多级，则可以设置质检项分类。



为避免重复介绍，以下操作将不会将质检层级单级和多级分开介绍，将基于质检层级为多级来介绍。

➤ 质检项分类设置

维护质检项必须先维护其所属分类。

点击<新增分类>按钮，即可展开新增分类页面。

添加分类

* 分类名称

0/20

保存

在输入框中输入质检项分类的名称，点击<保存>按钮，可成功添加分类。

质检项

质检项层级关系：多级

请输入

新增分类

+ 新增质检项

测试

分类名称后显示<添加>、<编辑>、<删除>按钮，点击<添加>，展开添加二级分类页面，输入分类名称后点击<保存>，增加聊天知识二级分类成功，质检项最多支持三级分类。

新增分类

测试

1

2

点击<编辑>，展开编辑分类页面，输入分类名称后点击<保存>，即可修改分类名称。

点击<删除>，弹出确认删除框，点击<确定>，可删除该分类，点击<取消>，可取消删除操作。



二级分类下的添加、编辑、删除操作同一级分类，三级分类下的编辑、删除操作同一级分类。

注

- 1、质检项分类名称，不同大分类下可以重复，单个大分类下不能重复。
- 2、聊天知识最多支持三级分类，三级分类下不能在添加子分类。

➤ 质检项设置

选中要增加质检项的分类，右侧页面展现对应分类的质检项维护区，点击<添加质检项>按钮，弹出增加质检项页面，可设置输入质检项名称、类型及描述，如图：

质检项设置页面可对质检项进行致命项设置。若设置致命项为开，则不显示类型设置字段。

添加质检项 ×

* 质检项

致命项 ☐ 关 ☒ 开

描述

请输入内容

创建人 : 8001姓名

0/20

0/300

保存

设置致命项为关，则可对质检项进行类型设置。

点击类型后的输入框展开下拉框显示选项，点击下拉框内数据，即可设置类型，如图

* 类型

请选择

考核项

非考核项

新增类型

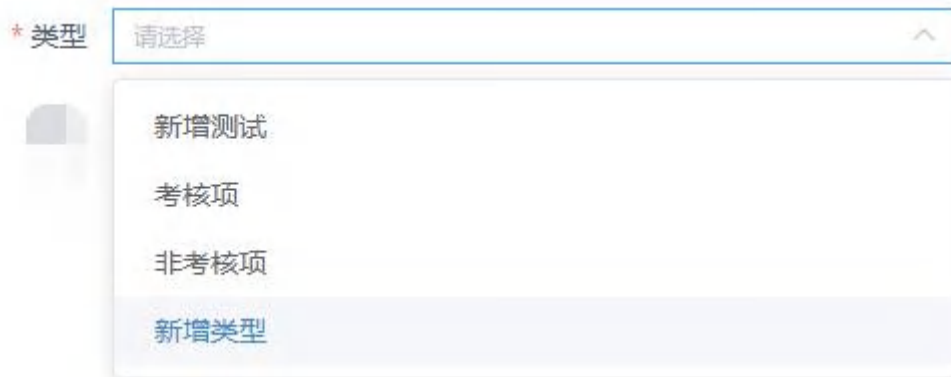
默认选项有考核项和非考核项。可自主新增其他类型，点击<新增类型>按钮，展开新增类型页面，如图

添加类型 ×

类型名称

保存

填入新增的类型名称后，点击<保存>，即可保存新增的类型，新增的类型显示在类型选项中，如图。



设置完成后，点击<保存>，即可保存质检项，新增的质检项显示在质检项列表中。



点击质检项后的<编辑>按钮，展开质检项编辑页面，可对质检项进行编辑。编辑完成后点击保存即可成功修改质检项。

点击质检项后的<删除>按钮，弹出确认删除框，点击<确定>，可删除该质检项，点击<取消>，可取消删除操作。



选择分类后，右侧显示质检项列表，勾选需要复制的质检项，点击<复制质检项>按钮，弹出复制页面，重命名质检项后点击<保存>可成功复制。

复制质检项

* 质检项

12(1)

5/20

致命项

☒ 关 ☐ 开

* 类型

1

描述

1

1/300

创建人 : 7000姓名

保存

勾选质检项后可移动质检项到其他分类，点击<移动质检项>弹出选择分类页面，选择后点击<确定>，移动成功。

选择范围

搜索分类

11
接听速度
服务质量
普通话
1
111
服务态度
专业技能
还能有下级?
!@#¥%.....&* () ——{} : "" 《》

质检项将属于以下分类

取消

确定

鼠标拖拽质检项分类或者质检项（同分类下）还可以对质检分类或质检项进行排序。



➤ 查询

在质检项页面，可对已有质检项进行查询。输入需要查询的质检项名称后，点击<查询>按钮，下方列表中即会展示符合条件的查询结果。



注：搜索后，展开有查询结果分类，分类下无对应的查询结果，则默认收起分类。

6.7. 智能

为提高坐席工作效率，系统提供智能模块，来帮助坐席解决一些常见问题及咨询引导，方便坐席使用。

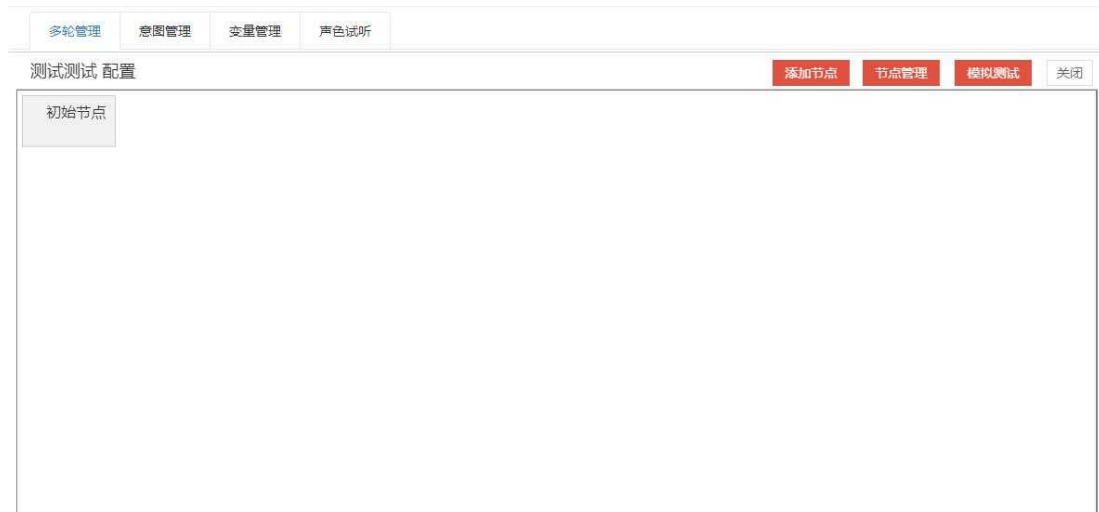
6.7.1. 多轮管理

多轮管理页面显示配置的多轮会话树，可供通话、在线使用。

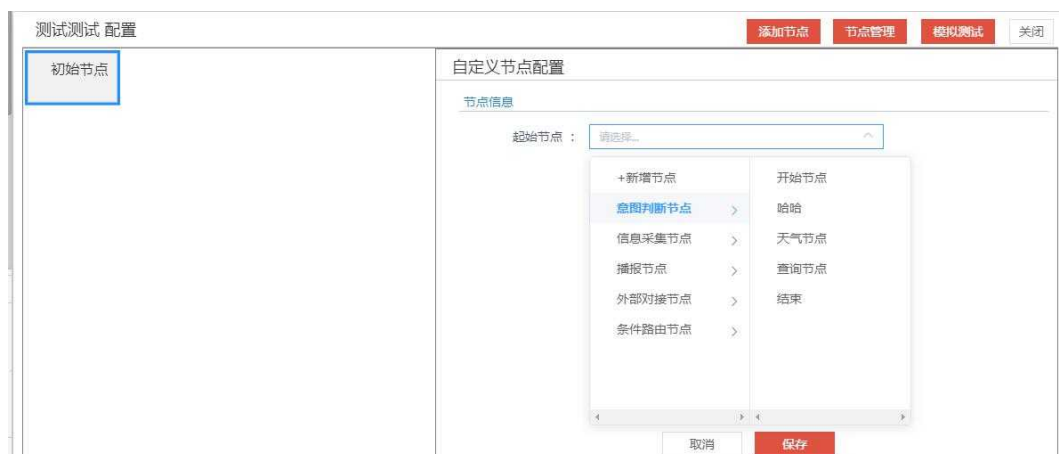


6.7.1.2. 配置会话树

点击<配置>，进入会话数配置页面，默认显示一个初始节点。



双击初始节点，右侧展开节点配置页面，可选择起始节点。选择起始节点后，点击&ltlt保存>>，即可成功配置。



配置节点后，会话树页面显示配置的会话树流程，双击会话树中的节点，右侧展开对应的节点详情，可自行配置节点话术及流转。



注：

- 1、开始节点不限制节点类型，但是只可修改一次节点类型，修改后锁定。
- 2、若配置的会话数出现了死循环，则需要坐席手动进入配置页面解开。

点击会话数流程中节点前方的，即可展开该节点的后续流转，点击，即可收起该节点的后续流转。



6.7.1.3. 添加节点

点击<添加节点>，右侧展开节点添加页面，节点类型包括意图判断节点、信息采集节点、播报节点、外部对接节点、条件路由节点。

- 1、添加意图判断节点页面，可设置节点名称、节点话术、流转设置、其他设置（是否匹配知识库、是否允许打断、是否主动重播、自定义异常话术、结束意图选择）

自定义节点配置

节点信息

* 节点类型 :

意图判断节点

* 节点名称 :

0/10

* 节点话术 :

请输入话术

0/300

节点话术中可使用多轮变量，使用方法：{{变量名称}}，如：{{FROM_ID}}

流转设置

若满足 :

其中任何条件

流转执行条件 :

请选择...

+添加触发条件

下一步操作 :

☒ 跳转到节点

☐ 到此节点会话结束

选择流转节点 :

请选择...

+ -

未匹配重复确认 :

不重复

下一步操作 :

☒ 跳转到节点

☐ 到此节点会话结束

未匹配默认流转 :

请选择...

其他设置

匹配触点 :

☐

匹配知识库 :

☐

允许打断 :

☒

主动重播 :

☒

异常话术自定义

▲

结束意图选择 :

请选择...

取消

保存

点击选择流转执行条件，展开下拉框可选择配置的业务意图、全局意图

若满足： 其中任何条件

流转执行条件： 请选择... +添加触发条件

下一步操作： 业务意图 > 系统意图1

选择流转节点： 系统意图 > 系统意图超长超长超长

未匹配重复确认

系统意图查询

新增系统意图3

新增系统意图4

选择流转条件后，可配置下一步操作，可选流转到节点、到此节点会话结束，选择下一步操作为跳转到节点，则展开节点选择页面。

流转执行条件： 系统意图1 +添加触发条件

下一步操作： ☒ 跳转到节点 ☐ 到此节点会话结束

选择流转节点： 请选择...

未匹配重复确认

下一步操作

未匹配默认流转：

其他设置

+新增节点

意图判断节点 >

信息采集节点 >

播报节点 >

外部对接节点 >

条件路由节点 >

开始节点

哈哈

天气节点

查询节点

结束

点击<添加触发条件>，则新增一行流转执行条件，可设置多个流转执行条件，点击<删除>，则删除对应的流转执行条件。

流转执行条件： 请选择...

点击 ，则新增一个流转设置模块，点击 ，则删除对呀的流程设置模块。

若满足： 其中任何条件

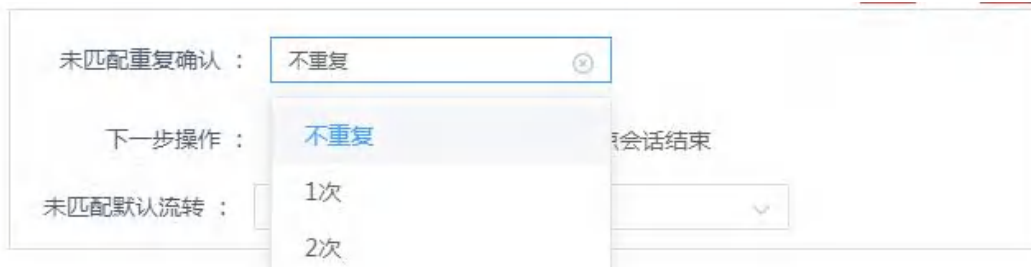
流转执行条件： 请选择... +添加触发条件

下一步操作： ☒ 跳转到节点 ☐ 到此节点会话结束

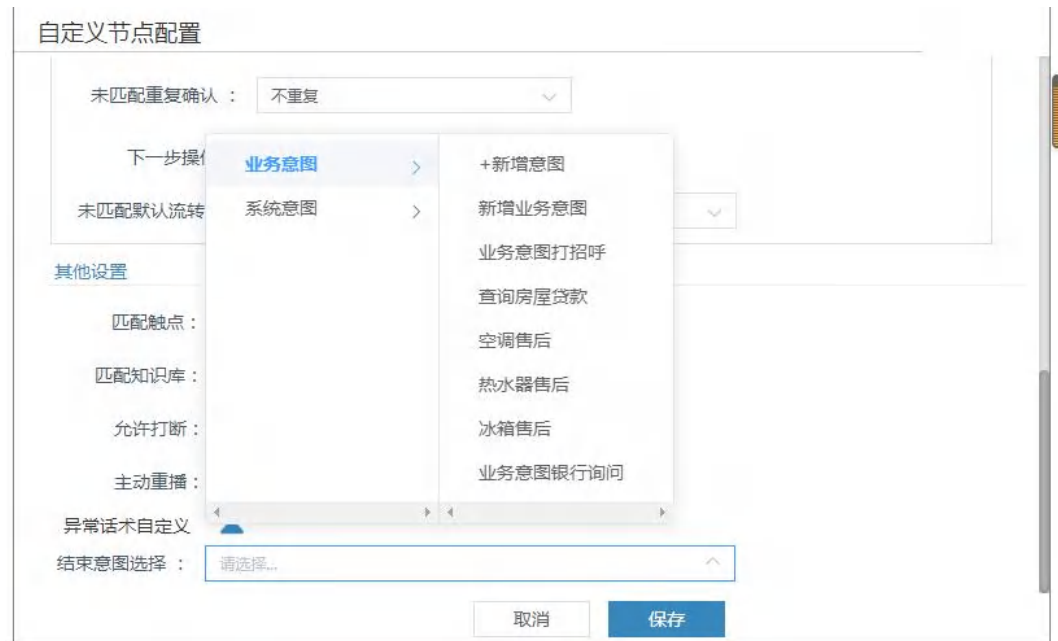
选择流转节点： 请选择...

+ -

点击未匹配重复确认输入框，展开下拉框可选择不重复、1次、2次。



若设置的流转条件均未匹配，可配置下一步操作为跳转到节点、到此节点会话结束，选择下一步操作为跳转到节点，则展开节点选择页面。



勾选匹配触点，联动带出触点选择下拉，选择后该节点与触点关联，在统计时可以通过触点统计节点的使用情况。



勾选匹配知识库，则流转到此节点时，若优先去匹配知识库的回答，若匹配不到，再去匹配多轮，进行后续流转。

勾选允许打断，则流转到节点时，节点话术未播报完毕时，允许客户打断，否则不允许打断。

勾选主动重播，则流转到节点时，若客户话术匹配到主动重播意图中的关键词，则会主动重播当前节点的话术。

异常话术自定义，可设置第一次无输入回复话术、第二次无输入回复话术、第一次未匹配重复确认话术、第一次未匹配重复确认话术、第二次未匹配重复确认话术，异常结束话术。

异常话术自定义 ▼

* 第一次无输入回复话术：	请问您还在吗？	7/300
* 第二次无输入回复话术：	您好，您可以再说一遍吗？	12/300
* 第一次未匹配重复确认话术：	抱歉，我没有理解您的意思，请您换个说法。	

点击结束意图选择，展开下拉框可选择配置的业务意图、系统意图。

* 第二次未匹配重复确认	业务意图 > 业务意图1	20/300
	系统意图 > 业务意图超长超长超长	
		业务意图天气
		业务意图采集
		业务意图小秘
		业务意图对接
		纸巾
		微博
* 异常结束回复话术		19/300
		10/300
* 结束意图选择：	请选择...	

取消

保存

配置节点信息后，点击<保存>，即可成功添加节点。

- 2、添加信息采集节点页面，可设置节点名称、节点话术、采集变量（变量取自配置-智能-变量管理页面配置的变量）、流转设置、其他设置（是否匹配知识库、是否允许打断、是否主动重播），操作同添加意图判断节点

自定义节点配置

节点信息

* 节点类型：

信息采集节点

* 节点名称：

0/10

* 节点话术：

请输入话术

0/300

● 节点话术中可使用多轮变量，使用方法：{{变量名称}}，如：{{FROM_ID}}

* 采集变量：

请选择变量...

流转设置

采集成功：

流转：

☒ 直接跳转到节点

☐ 到此节点会话结束

* 选择流转节点：

请选择...

采集失败：

* 第一次回复话术：

请问您还在吗？

7/300

* 第二次回复话术：

您好，您可以再说一遍吗？

12/300

* 最终选择流转节点：

请选择...

其他设置

匹配触点：

☐

匹配知识库：

☐

允许打断：

☒

主动重播：

☒

统计客户话术：

☐

取消

保存

- 3、添加播报节点页面，可设置节点名称、节点话术、流转设置，操作同添加意图判断节点。

自定义节点配置

节点信息

* 节点类型：

播报节点

* 节点名称：

0/10

* 播报话术：

请输入话术

0/300

● 播报话术中可使用多轮变量，使用方法：{{变量名称}}，如：{{FROM_ID}}

流转设置

下一步操作：

☒ 直接跳转到节点

☐ 到此节点会话结束

* 选择流转节点：

请选择...

其他设置

匹配触点：

☐

取消

保存

- 4、添加外部对接节点页面，可设置节点名称、节点话术、远程接口地址、查询结果、超时时间、秘钥、流转设置，操作同添加意图判断节点。

自定义节点配置

节点信息

* 节点类型 :

外部对接节点

* 节点名称 :

0/10

* 节点话术 :

请输入话术

0/300

节点话术中可使用多轮变量，使用方法：{{变量名称}}，如：{{FROM_ID}}

* 远程接口地址 :

0/500

地址中可使用多轮变量，使用方法：{{变量名称}}，如：{{FROM_ID}}

查询结果 :

+ 添加结果项

请选择变量...

=

返回参数

0/20

删除

超时时间 :

5

秒

密钥 :

0/20

流转设置

请求成功 :

流转 :

☒ 跳转到节点 ☐ 到此节点会话结束

* 选择流转节点 :

请选择...

请求失败 :

流转 :

☒ 跳转到节点 ☐ 到此节点会话结束

* 选择流转节点 :

请选择...

取消

保存

- 5、添加条件路由节点页面，可设置节点名称、条件判断、流转设置，操作同添加意图判断节点。

自定义节点配置

节点信息

* 节点类型 :

条件路由节点

* 节点名称 :

0/10

条件判断 :

请选择变量...

包含

变量

请选择...

并且

-

条件判断 :

请选择变量...

包含

变量

请选择...

并且

+

流转设置

满足条件 :

流转 :

☒ 跳转到节点

☐ 到此节点会话结束

* 选择流转节点 :

请选择...

不满足条件 :

流转 :

☒ 跳转到节点

☐ 到此节点会话结束

* 选择流转节点 :

请选择...

取消

保存

点击条件判断变量，展开下拉框显示配置的变量（变量取自配置-智能-变量管理），选择变量后，点击判断关系输入框，展开下拉框显示所以判断关系（包括前缀匹配、后缀匹配、等于、小于、小于等于、大于、大于等于、包含），可配置多个条件，以及设置条件直接的组合关系（包括并且、或者）。

变量管理

规则管理

触点管理

自定义节点配置

节点信息

* 节点类型 :

条件路由节点

* 节点名称 :

0/10

条件判断 :

请选择变量...

包含

常量

并且

-

条件判断 :

请选择变量...

包含

变量

请选择...

并且

+

流转设置

满足条件 :

流转 :

☒ 跳转到节点

☐ 到此节点会话结束

* 选择流转节点 :

请选择...

取消

保存

前缀匹配

后缀匹配

等于

小于

小于等于

大于

大于等于

包含

被对比的值也可以选择变量或者常量。



配置节点信息后，点击<保存>，即可成功添加节点。

配置节点流转时，也可点击新增节点，新增操作同上。

注：

1、只有意图判断节点、信息采集节点可设置是否允许打断。

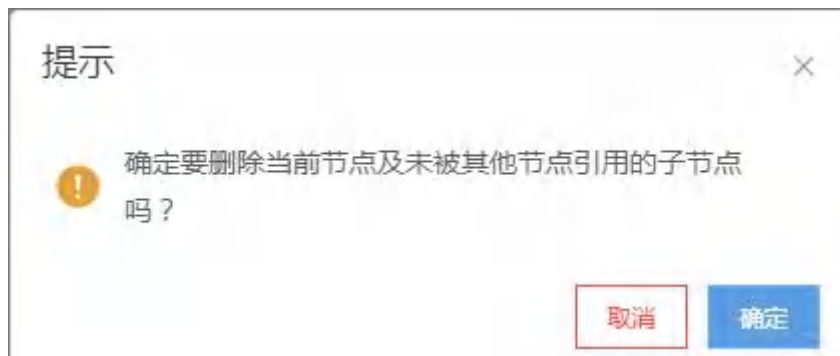
6.7.1.4. 节点管理

点击<节点管理>，进入该会话树的节点管理页面，显示会话树下配置的所有节点信息。

节点管理列表					
节点名称		请输入节点名称	节点类型	请选择节点类型	
#	名称	节点类型	是否被引用	是否有流转	操作
0	初始节点		是	否	删除 编辑
1	房贷查询播报	播报	是	否	删除 编辑
2	提前还款播报	播报	是	否	删除 编辑
3	进入房贷流程	意图判断	是	是	删除 编辑
4	播报不允许打断...	播报	否	否	删除 编辑
5	开始播报	播报	否	否	删除 编辑
6	欢迎播报	播报	是	否	删除 编辑
7	测试播报	播报	否	否	删除 编辑
8	测试2	播报	是	否	删除 编辑

点击<编辑>，进入节点信息编辑页面，编辑具体操作同 14.1.4 章节新增节点操作，编辑节点信息后，点击<保存>，即可成功修改节点信息。

点击<删除>，弹出确认删除框，若该节点未被引用，点击<确定>，可成功删除节点。

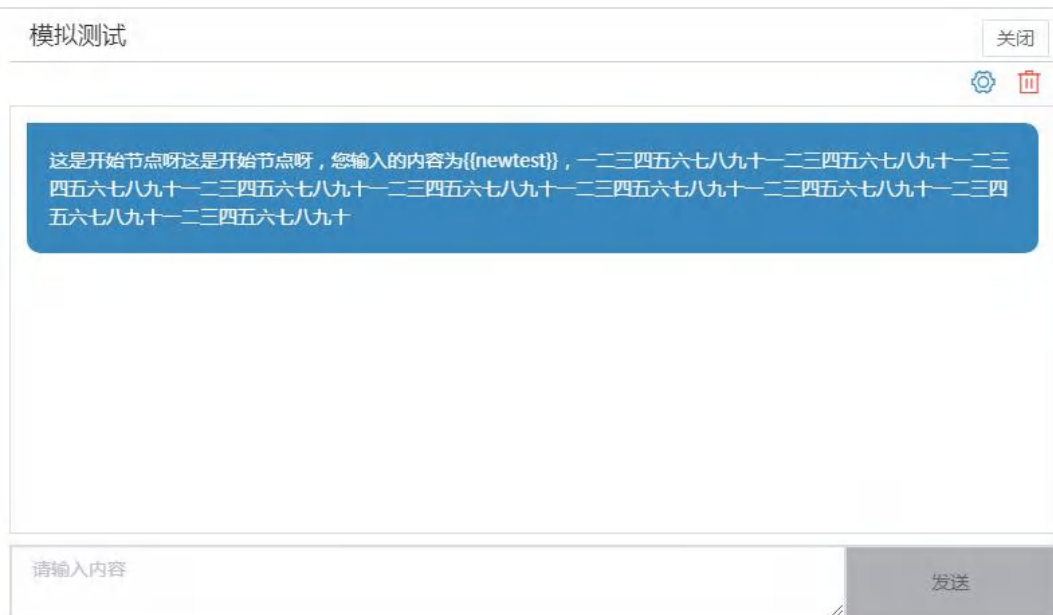


若该节点被其他节点引用，则提示

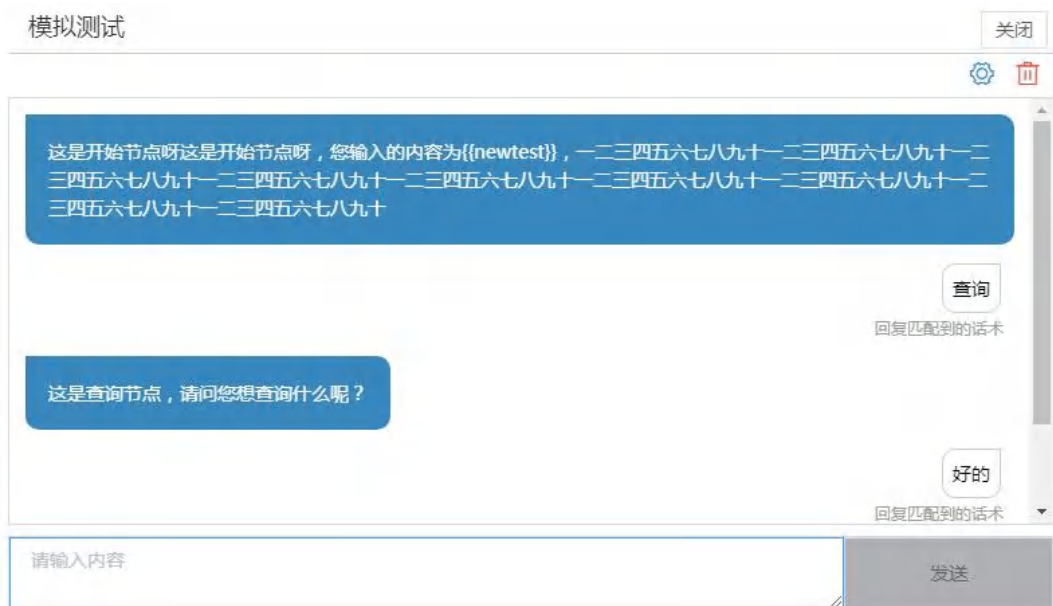


6.7.1.5. 模拟测试

点击<模拟测试>，进入会话树模拟测试页面，默认显示设置的开始节点话术



输入访客话术后，点击<发送>，右侧显示模拟输入的访客话术，左侧显示多轮流程的回复话术。



点击 ，则会清空测试页面的测试内容，恢复初始状态。



点击 ，展开会话树调试信息配置页面，开启调试信息，则测试页面模拟输入的访客话术下方显示相应提示（回复匹配到的话术），关闭调试信息，则测试页面不显示提示。



6.7.1.6. 启用/停用会话树

对于列表中的会话树，可以选择停用/启用，点击列表中的<停用>或<启用>按钮，弹出确定提示框，点击<确定>，即可成功停用/启用，停用的会话树整行置灰。



6.7.1.7. 隐藏停用会话树

对于列表中的会话树，可以选择隐藏停用的会话树，勾选列表上方的<隐藏停用会话树>

☐ 隐藏停用会话树						新增	刷新
会话树名称	创建日期	创建坐席	更新日期	更新坐席	操作		
测试测试	2020-08-19 17:56:28	系统管理员	2020-09-03 11:53:25	1003姓名	修改名称	配置 停用	
219新增	2020-08-19 16:25:40	系统管理员	2020-08-24 11:01:02	系统管理员	修改名称	配置 停用	
新增测试	2020-08-14 16:29:56	1001姓名	2020-08-14 16:29:56	1001姓名	修改名称	配置 停用	
新的一个班班班	2020-06-19 14:30:07	系统管理员	2020-06-19 15:45:02	1003姓名	修改名称	配置 停用	
会话树test	2020-06-16 09:32:38	系统管理员	2020-07-02 15:41:10	系统管理员	修改名称	配置 停用	
新聊会话树 修改再改聊1	2020-05-26 11:13:45	系统管理员	2020-06-18 11:13:42	系统管理员	修改名称	配置 停用	
新聊会话树2222222222222222...	2020-05-26 16:23:04	1003姓名	2020-06-18 11:13:45	系统管理员	修改名称	配置 停用	
新聊会话树1	2020-05-25 14:51:15	系统管理员	2020-06-18 11:13:46	系统管理员	修改名称	配置 停用	
测试会话树测试会话树测试会话树...	2020-04-20 16:00:00	系统管理员	2020-06-28 15:01:00	1003姓名	修改名称	配置 停用	
会话树1	2019-12-25 10:23:40	系统管理员	2019-12-25 10:23:40	系统管理员	修改名称	配置 停用	
☒ 隐藏停用会话树						新增	刷新
会话树名称	创建日期	创建坐席	更新日期	更新坐席	操作		
测试测试	2020-08-19 17:56:28	系统管理员	2020-09-03 11:53:25	1003姓名	修改名称	配置 停用	
219新增	2020-08-19 16:25:40	系统管理员	2020-08-24 11:01:02	系统管理员	修改名称	配置 停用	
新增测试	2020-08-14 16:29:56	1001姓名	2020-08-14 16:29:56	1001姓名	修改名称	配置 停用	
新的一个班班班	2020-06-19 14:30:07	系统管理员	2020-06-19 15:45:02	1003姓名	修改名称	配置 停用	
会话树test	2020-06-16 09:32:38	系统管理员	2020-07-02 15:41:10	系统管理员	修改名称	配置 停用	

点击列表上方的<刷新>，列表显示最新的会话树数据。

意图管理页面显示配置的业务、系统、全局意图信息。

多轮管理

意图管理

变量管理

声色试听

业务意图

系统意图

全局意图

添加

刷新

意图名称	意图值	修改时间	关键词	操作
业务意图结束	end	2020-08-20 16:08:59	结束	编辑 停用 删除
城市	page	2020-08-19 15:15:55	城市	编辑 停用 删除
微博	weibo	2020-07-18 17:19:15	微博	编辑 停用 删除
业务意图采集	eee	2020-06-18 15:04:18	采集 机器人	编辑 停用 删除
业务意图天气	ccc	2020-06-18 14:59:44	天气 weather	编辑 停用 删除
业务意图1	aaa	2020-06-18 14:59:13	你好 hello	编辑 停用 删除
业务意图对接	iii	2020-06-16 21:42:10	对接	编辑 停用 删除
业务意图小蛇	fff	2020-06-16 11:42:24	小蛇	编辑 停用 删除
业务意图超长超长超长	11111111111111111111	2020-06-16 10:07:39	超长超长超长超长超长超长超长超长超长...	编辑 停用 删除

共 9 条

<

1

>

业务、系统、全局意图操作类似，下面以业务意图为例，点击<添加>，右侧展开新增意图页面，输入关键词后，鼠标点击空白处或点击其他输入框，系统自动对关

关键词进行拆分

新增通话业务意图配置

关闭

* 意图名称

查询2/10

* 意图值

11/20

只能由英文及数字组成

* 关键词

你好好的

+

你

↔

好好

↔

的

保存

点击<合并>，弹出确认提示框，点击<确定>，即可成功合并

提示

×

!

确定要将【你好好】与【的】两个词语合并吗？

取消

确定

点击<拆分>，弹出确认提示框，系统会自动判断是否可拆分，若可拆分，点击<确定>，即可成功拆分

提示

×

!

确定要将【你好好】拆分成【你】和【好好】吗

取消

确定

若不可拆分，则提示

【你好好】无法拆分成【你】和【好好】！

点击，则自动新增一行关键词输入框，点击，则自动删除对应的关键词输入框。



注：

- 1、输入关键词后，按 **enter** 键，则自动新增一行输入框，光标自动定位至新增的输入框内。
- 2、系统意图没有启用/停用、删除操作。
- 3、账户默认有“主动重播”和“转人工”全局意图，不可删除。
- 4、意图值不能重复。
- 5、业务/系统/全局意图区别：优先识别业务意图；全局意图不需要配置到节点中，默认全局生效。

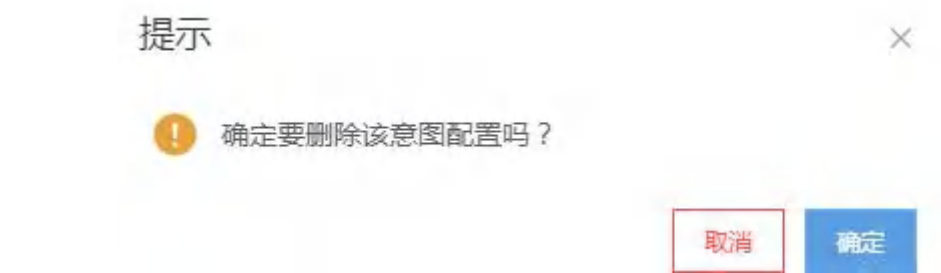
6.7.2.2. 编辑意图

点击<编辑>，弹出意图信息编辑页面，编辑页面操作同新增页面，编辑意图信息后，点击<保存>，即可成功修改意图信息。



6.7.2.3. 删除意图

点击<删除>，弹出确认提示框，点击<确定>，即可成功删除意图。



6.7.2.4. 启用/停用意图

对于列表中的意图信息，可以选择停用/启用，点击列表中的<停用>或<启用>按钮，提示“启用成功”或者“停用成功”，停用的意图信息整行置灰。

意图名称	意图值	修改时间	关键词	操作
业务意图结束	end	2020-08-20 16:08:59	结束	编辑 启用 删除
纸巾	page	2020-08-19 15:15:55	纸巾	编辑 启用 删除
微博	weibo	2020-07-18 17:19:15	微博	编辑 停用 删除

6.7.2.5. 刷新意图

点击列表上方的<刷新>，列表显示最新的意图信息数据。

6.7.3. 变量管理

意图管理页面显示配置的变量信息。

多轮管理

意图管理

变量管理

声色试听

变量名称：

查询

添加

刷新

●注：命名前面加下划线“_”的变量可以传到vr节点那边；

变量名称	变量说明	更新时间
_address		2020-06-16
_job		2020-06-16
		2020-06-16
_x		2020-06-16
_yes		2020-06-16
_A	肖战的变量	2020-06-19
_B	王一博的变量	2020-06-19
_C	性别的变量	2020-06-19
		2020-06-28

6.7.3.1. 添加变量

点击<添加>，右侧展开新增变量页面，输入变量信息后，点击<保存>，即可成功添加变量。

添加变量

保存删除关闭

* 变量名称：

变量说明：

6.7.3.2. 查询变量

输入变量名称后，点击<查询>，列表显示符合条件的查询结果。

多轮管理意图管理变量管理声色试听

变量名称：job查询添加刷新

注：命名前面加下划线“_”的变量可以传到ivr节点那边；

变量名称	变量说明	更新时间
_job		2020-06-16

共 1 条< 1 >

6.7.3.3. 编辑变量

点击变量名称，进入变量信息编辑页面，修改变量信息后，点击<保存>，即可成功修改变量

编辑变量

保存删除关闭

* 变量名称：

_job

变量说明：

6.7.3.4. 删除变量

点击变量详情页的<删除>，弹出确认提示框，点击<确定>，即可成功删除变量。



6.7.3.5. 刷新变量

点击列表上方的<刷新>，列表显示最新的变量信息数据。

6.7.4. 声色试听

声色试听页面显示系统提供的所有声色信息。

多轮管理 意图管理 变量管理 声色试听				
Q 声色查询				
场景:	场景	性别:	性别	声色名: 查询
声色名	性别	场景	类型	操作
文美	女声	客服场景	甜美女声	
小刚	男声	通用场景	标准男声	
蓉蓉	女声	通用场景	温柔女声	
宁儿	女声	通用场景	标准女声	
蓉姐	女声	方言场景	东北女声	
小明	女声	方言场景	四川女声	
姗姗	女声	方言场景	粤语女声	
文达	男声	通用场景	标准男生	
艾琪	女声	通用场景	温柔女声	
Olivia	女声	英文场景	英音女声	
Luca	男声	英文场景	英音男声	

6.7.4.1. 声色查询

系统提供查询的字段，如下表所示：

查询字段名称	描述
场景	包括客服/通用/方言/英文场景
性别	包括男声/女声
声色名	声色的名称

输入查询条件后，点击<查询>按钮，列表中可显示符合查询条件的结果。



6.7.4.2. 声色试听

点击操作列中的 ，右侧展开声色试听页面，可以自行设置试听文本、音量、语速，点击<试听>，系统开始播放试听内容。



注:

1、英文场景的声色试听不能合成汉字进行试听。

6.7.5. 规则管理

管理员在后台配置了规则后，客户来电进入智能通话，触发了相关规则，则按规则的优先级对通话进行标记。

多轮管理	意图管理	变量管理	规则管理	触点管理	关键词	声色试听
添加刷新						
序号	规则名称	意向规则	更新人	更新时间	操作	
1	机器人服务时长	[机器人服务时长]>70秒并且[已接听]	系统管理员	2020-10-26 18:06:56	编辑	删除
2	语音状态机器人	[机器人]	系统管理员	2020-10-26 18:04:57	编辑	删除
3	客户回答次数	客户[回答]大于1次	系统管理员	2020-10-19 10:10:33	编辑	删除
4	客户回答关键词	包含指定[关键词]	系统管理员	2020-10-20 14:18:42	编辑	删除
5	客户触发意图	匹配指定[意图]	系统管理员	2020-10-26 18:04:19	编辑	删除
6	2	[机器人服务时长]=2秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:16	编辑	删除
7	3	[机器人服务时长]=3秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:21	编辑	删除
8	4	[机器人服务时长]=4秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:24	编辑	删除
9	5	[机器人服务时长]=5秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:27	编辑	删除
10	6	[机器人服务时长]=6秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:30	编辑	删除
11	7	[机器人服务时长]=7秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:34	编辑	删除
12	8	[机器人服务时长]=8秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:38	编辑	删除
13	9	[机器人服务时长]=9秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:44	编辑	删除
14		[机器人服务时长]=11秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:58	编辑	删除

6.7.5.1. 添加规则

点击页面<添加>按钮，弹出添加页面，如下图所示：

通话规则编辑页面

关闭

* 规则名称

0/10

机器人服务时长

等于

单位秒

并且

+

机器人服务时长

通话状态

客户回答次数

客户回答关键词

客户触发意图

客户经过轮数

保存

便签

字段名称	对比条件	下拉选择
机器人服务时长	大于/等于/小于	填写时长，单位秒
通话状态	无	已接听、已留言、振铃未接听、黑名单、排队放弃、ivr、机器人
客户回答次数	大于/等于/小于	填写次数
客户回答关键词	无	填写关键词
客户触发意图	无	所有配置的业务意图、系统意图、全局意图
客户经过轮数	大于/等于/小于	填写轮数

点击规则后的<编辑>按钮，弹出编辑页面，可修改配置好的规则。

点击规则后的<删除>按钮弹出确认删除框，点击确定可删除成功，若规则已经被多轮节点引用则弹出提示，且无法删除。

对接

通话

在线

表单

规则管理

该规则被[海尔售后]引用，无法删除

41804

空闲

01:08:33

多轮管理

意图管理

变量管理

规则管理

触点管理

关键词

声色试听

添加

刷新

序号	规则名称	意向规则	更新人	更新时间	操作	
1	机器人服务时长	[机器人服务时长]>70秒并且[已接听]	系统管理员	2020-10-26 18:06:56	编辑	删除
2	通话状态机器人	[机器人]	系统管理员	2020-10-26 18:04:57	编辑	删除
3	客户回管次数	客户[回管]大于1次	系统管理员	2020-10-19 10:10:33	编辑	删除
4	客户回管关键词	包含指定[关键词]	系统管理员	2020-10-20 14:18:42	编辑	删除
5	客户触发意图	匹配指定[意图]	系统管理员	2020-10-26 18:04:19	编辑	删除
6	2	[机器人服务时长]=2秒	系统管理员	2020-10-20 16:26:16	编辑	删除

便签

6.7.5.4. 刷新

点击<刷新>按钮可刷新规则数据。

6.7.6. 触点管理

管理员在后台配置了触点后，在多轮节点配置时可选择关联触点，客户来电进入智能通话，可按节点关联的触点统计节点的使用情况。

多轮管理

意图管理

变量管理

规则管理

触点管理

关键词

声色试听

添加

刷新

触点名称	触点说明	引用次数	操作
触点A		1	编辑 删除
触点B		1	编辑 删除
触点C		1	编辑 删除
触点E		1	编辑 删除
冰箱		1	编辑 删除
热水器		1	编辑 删除
空调		1	编辑 删除
1		1	编辑 删除
姓名触点		1	编辑 删除
年龄触点		1	编辑 删除

共 14 条

<

1

2

>

便笺

6.7.6.1. 添加触点

点击页面<添加>按钮，弹出添加页面，如下图所示：



填写触点名称、触点说明点击<保存>即可。

6.7.6.2. 编辑触点

点击触点后的<编辑>按钮，弹出编辑页面，可修改配置好的触点。



6.7.6.3. 删除触点

点击触点后的<删除>按钮弹出确认删除框，点击确定可删除成功，若触点已经被多轮节点引用删除触点时也与节点解除关系。

6.7.6.4. 刷新

点击<刷新>按钮可刷新触点数据。

6.7.7. 关键词

管理员在后台配置了关键词后,客户来电进入智能通话,系统会统计客户触发的关键词。



6.7.7.1. 添加关键词

点击页面<新增>按钮,弹出关键词文本框,如下图所示:



填写关键词后回车即可保存。

6.7.7.2. 编辑关键词

点击关键词后的<编辑>按钮,弹出编辑页面,可修改配置好的关键词。



6.7.7.3. 删除关键词

点击关键词后的<删除>按钮弹出确认删除框,点击确定可删除成功。

6.7.7.4. 刷新

点击<刷新>按钮可刷新关键词数据。

6.8. 报表

管理员可以查看技能组、坐席及整体运营情况的统计报表。

通话报表主要包括：

- a) 呼入时间趋势报表：从时间的维度，帮助您做运营支撑规划。
- b) 服务号对比报表：从时间维度，查看账户下服务号数据趋势。查询条件包括“时间”、“PBX”、服务号筛选。图表类型为柱状图，纵坐标为各指标数量，横坐标为服务号（显示服务号号码）。
- c) 呼入平均时间报表：从时间的维度，分析一段时间内在有效工作时间区间每个时间段（每个半点和整点）的平均通话情况，反映客户习惯哪个时间段呼入，方便您做排班调整。 $\text{中继呼入平均时间报表} = \text{中继呼入时间报表} / \text{间隔天数}$ 。
- d) 呼入地域分布报表：从地域的维度，帮助您分析各地域的业务状态及运营支撑力度。
- e) 技能组时间趋势报表：从时间的纬度，分析技能组的服务，包括接通率、接通排队时长和放弃排队时长，新增了平均通话时长字段、服务水平（保留小数点后 2 位小数）、15s、20s 和 30s 接通率。
- f) 技能组对比报表：从技能组的维度，比较各个技能组的服务水平（保留小数点后 2 位小数）。
- g) 部门工作量报表：统计分析各个部门的工作量情况。其中外呼分钟数（话费）：不满一分钟按一分钟时长统计（该指标仅计费跳转可配置）。
- h) 坐席工作量报表：统计分析各个坐席的工作量情况。管理员可以查看账户下所有坐席的工作量统计报表，小组组长只能查看自己和自己下属坐席的工作量统计报表。新增字段 15s、20s、30s 接起率，工作天数字段。其中， $\text{平均处理时长} = \text{总处理时长} / (\text{呼入接通数} + \text{外呼接通数})$ ， $\text{呼入平均处理时长} = \text{呼入后处理总时长} / \text{呼入接通数}$ ， $\text{外呼平均处理时长} = \text{外呼后处理总时长} / \text{外呼接通数}$ ；外呼分钟数（话费）：不满一分钟按一分钟时长统计（该指标仅计费跳转可配置）。
- i) 坐席满意度调查报表：新增“转调查点击数”字段（呼入、呼出、呼入转接），统计分析各个坐席服务的满意度调查情况。管理员可以查看账户下所有坐席的满意度调查统计报表，小组组长只能查看自己和自己下属坐席的满意度调查统计报表。
- j) 外呼时间趋势报表：从时间的维度，帮助您查看哪个时间点客户电话接通率高，有

多高接通率，反映哪个时间被呼叫的客户更愿意接听来电，方便您做排班调整。

- k) 外呼地域分布报表：从地域的维度，帮助您查看哪个地方的客户电话接通率高，字段通话时长也能反映哪个地区被呼叫的客户对产品更感兴趣，方便您做排班调整。
- l) 一次性解决率报表：从坐席的角度和技能组的角度，帮助您查看各个坐席的一次性解决率和各个技能组的一次性解决率。
- m) 通话标签报表：从时间和标签的角度，帮助您查看各个时间段内，标签数排名前十的各个标签数据。

注：

1、一次性解决率报表默认查询时间根据重复来电时间间隔显示。例如：重复来电判断时间间隔为 2 天（48h），今天是 03.15 号，一次性解决报表打开默认显示应该是 03.12 号的数据。

2、.报表中 pbx、技能组、服务号筛选项和数据也要根据数据权限进行控制。

3、坐席工作量报表中，15s、20s、30s 接起率字段，不包括振铃时长为空的；工作天数字段，呼入总数、呼出总数、转接来电总数三者其中任意一个有值，则计入工作天数。

4、通话标签报表中，修改标签名称，不影响修改之前的统计数据。

聊天报表主要包括：

- 报表总览：显示在线报表所有主要数据统计（会话总量、已分配坐席数、排队放弃数、平均会话时长）。
- 聊天知识总览：显示在线聊天知识的主要数据统计（其他相似问法、未匹配问题、未审核知识、未审核相似问法、知识总数（启用数、停用数）、知识分类数（一级分类数、二级分类数、三级分类数））。
- 坐席工作量：统计分析各个聊天坐席的工作量情况。增加末次回复率和 30s 回复率。末次回复率：会话结束前最后一条消息为坐席消息的会话数/坐席接入有效会话总数；30s 回复率：有效会话且访客首次发送消息后，坐席在 30s 内回复的会话数/坐席回复会话总数；
- 坐席满意度：统计分析各个聊天坐席服务的满意度调查情况。
- 技能组时间趋势报表：从时间的纬度，分析技能组的服务，包括接起率、排队时长和放弃排队数等数据的统计。

- 技能组对比：统计分析各个聊天技能组的工作量情况。可配置工作时间。
- 聊天入口：统计分析各个聊天入口的工作量情况。
- 会话标签：统计分析各个会话的标签标记情况，只显示使用次数排前十的标签。
- 访客来源：统计分析各个会话的来源情况。
- 时间趋势：从时间的维度，分析所有会话的处理情况。
- 平均时间趋势：从时间的维度，分析一段时间内在有效工作时间区间每个时间段（每个半点和整点）的平均会话处理情况。
- 来源关键字：统计分析各个会话的关键字情况。
- 机器人：统计分析各机器人会话接入情况。

其中知识匹配数：知识匹配总数；已评价数：点击有无帮助的数量；未评价数：未点击有无帮助的数量；已评价率：已评价数/知识匹配数；有帮助数：点击有帮助的数量；无帮助数：点击无帮助的数量；有帮助率：有帮助数/已评价数；知识匹配率：知识匹配数/机器人处理回复消息数。

- 技能组：统计分析各个会话的技能组情况。
- 坐席邀评数：坐席点击邀评的次数，如果会话被转接，则只统计最后一个坐席点击
- 知识点击量：统计聊天知识点击量前 100 的数据，包括排名、知识分类、标准问题、已评价数、有帮助数、有帮助率。
- 一次性解决率报表：用于统计在设置的时间（在线配置-基本配置-报表指标配置）范围内，同一访客没有再次接入坐席的会话算一次性解决会话。**注：一次性解决会话数只统计接入了坐席的有效会话。**

注：

1、聊天知识点击量报表不支持点击表头进行排序。

2、最多显示前 100 条聊天知识，不分页，滚动条滑动显示。

工单报表主要包括：

- n) 工单分析报表：按工单的类型对各种工单进行统计，只显示启用状态的工单类型。
- o) 坐席工作量报表：统计坐席处理工单的情况。

报表页面介绍：

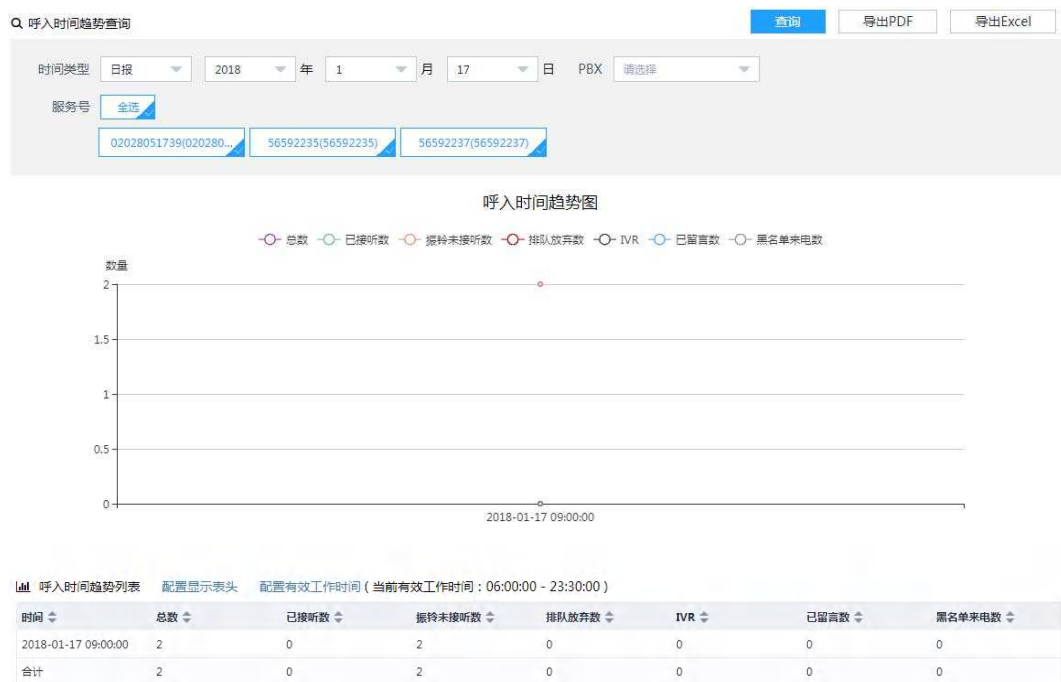
点击桌面菜单区的“报表”，在左侧列表中会显示所有报表的列表，系统提供的每一种报表操作大体上是相同的，为了节省时间和篇幅将以“呼入时间趋势”为例说明。如下图所

示：



下面具体介绍报表中的操作。

1、点击所要查看报表的名称，页面显示如下图：



注意：

- 1) 查询条件删除服务号后再加上服务号，可以查询到当前服务号对应的数据。
- 2) Pbx 默认选中当前坐席所在 pbx；
- 3) 查询的服务号或者坐席超过 20 个时，将不再显示 echarts 图，只在列表中显示对应数据，如下图所示：

Q 坐席工作量查询

时间类型 日报 2018 年 5 月 16 日 PBX

坐席名称

查询 重置 导出PDF 导出Excel

配置有效工作时间 (当前有效工作时间: 00:00:00 - 23:30:00)

坐席	工号	呼入总数	呼入接通率	呼入未接数	外呼总数	外呼成功率	外呼未接数	转接来接听数	在线时长	呼入通话总时长	呼入平均通话时长	外呼通话总时长	外呼平均通话时长	平均每小时通话数	员工利用率	大于15%通话数	大于30%通话数	大于60%通话数	空闲总时长	忙碌总时长	小休总时长	系统繁忙总时长
8019	8019	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8004	8004	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8009	8009	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8007	8007	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8001	8001	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8014	8014	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8018	8018	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8002	8002	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8003	8003	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8012	8012	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8010	8010	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
8017	8017	0	0%	0	5	5	100%	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:04:57	00:00:59	0	0%	3	2	1	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

2、设置所需查询报表的时间类型来查询相应的报表信息。

时间类型的选择，包括以下三种时间类型：

➤ 选年报，查询区域会显示年份的选择，查询出所选年 12 个月的报表，如下图所示：

时间类型 年报 2018 年

➤ 选月报，查询区域会显示年、月的选择，查询出所选月每一天的报表，如下图所示：

时间类型 月报 2018 年 1 月

➤ 选日报，查询区域会显示年、月、日的选择，查询出所选日 24 小时的报表，如下图所示：

时间类型 日报 2018 年 1 月 17 日

➤ 选自定义：可以查询某一段时间内的数据，选择时间范围查询出该范围内的报表，如下图所示：

时间类型 自定义

注意：自定义时间为空的时候不能查询。

3、设置报表时间类型后再选择其他的查询条件，如图

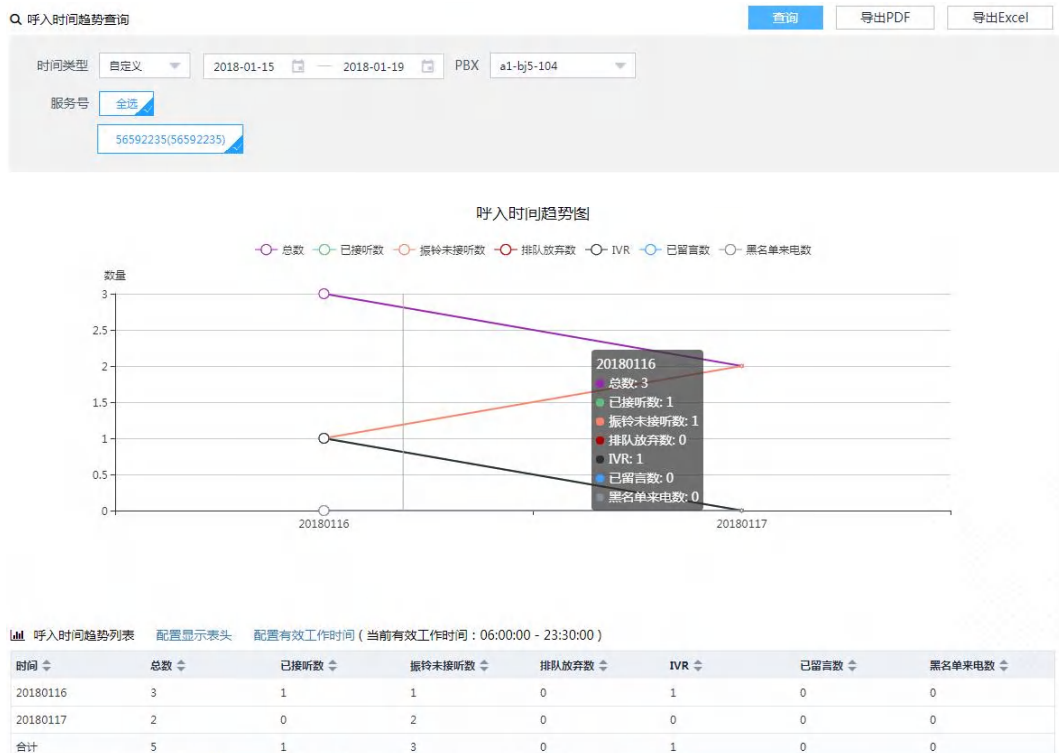
时间类型 2018 年 1 月 17 日 PBX

服务号

注意：

- 1) 如果当前用户只有一个 PBX 的查询权限（包括账户只有一个 PBX 和账户有多个 PBX 但是只分配了一个 PBX 的查询权限范围），查询条件没有 PBX 的查询条件
- 2) 如果当前用户有多个 PBX 的查询权限，查询条件显示 PBX，选项内容是给当前用户分配的 PBX 查询数据范围。如：给 8001 坐席分配了 100PBX 和 101PBX，那么查询条件下拉框选项可以看到 100PBX 和 101PBX。
- 3) 多 PBX 账户，分配了所有“全部坐席”、“下属及自己”或者“未关联、下属、自己”查询数据范围的用户，PBX 查询条件显示所有的 PBX
- 4) 选择 PBX 后会显示对应 PBX 的服务号。
- 5) 聊天入口和技能组报表分别可以按照入口和技能组查询条件进行查询。

4、点击<查询>按钮，会列出符合查询条件的查询结果列表，如下图所示：



注意：

1. 分配了“全部坐席”权限的管理员，可以查询账户下所有坐席的报表数据。
2. 分配了“PBX”权限的坐席，可以查询分配的 PBX 下所有坐席的报表数据。
3. 分配了“未关联、下属、自己”权限的坐席和分配了“下属坐席和自己”的权限的坐席类似，只有坐席工作量报表和坐席满意度调查报表显示权限下所有坐席的报表数据，其他报表仍然显示全部坐席的报表数据。
4. 有图表的报表，当时间轴上的时间点数大于 6 个的时候，时间倾斜显示，时间点数小于或者等于 6 个的时候横着显示。
5. 呼入地域分布、技能组时间趋势、技能组对比、部门工作量、坐席工作量、外呼时间趋势、外呼地域分布报表第一列数据可以点击查看该条报表记录详情，如图

坐席工作量列表 配置显示表头 配置有效工作时间 (当前有效工作时间: 06:00:00 - 23:00:00)

坐席	工号	呼入总数	呼入接通数	呼入接通率	呼入未接通数	外呼总数	外呼成功数	外呼成功率	转接来电接听数
8006	8006	0	0	0%	0	0	0	0%	0
合计		0	0	0%	0	0	0	0%	0

Q 坐席工作量查询

时间类型: 日报 2018 年 1 月 19 日

坐席8006工作量列表 配置显示表头 配置有效工作时间 (当前有效工作时间: 06:00:00 - 23:00:00)

时间	呼入总数	呼入未接通数	呼入接通数	呼入接通率	外呼总数	外呼成功数	外呼成功率	转接来电接听数
2018-01-19 16:30:00	0	0	0	0%	0	0	0%	0
合计	0	0	0	0%	0	0	0%	0

注意： 点击链接进入第二层报表后点击其他报表再切换回来，不会自动刷新到首层报表。

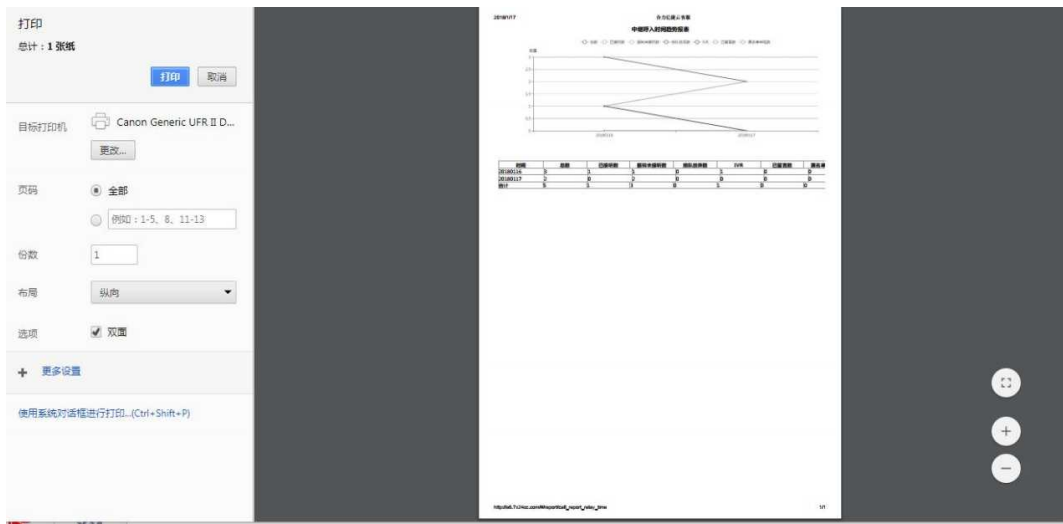
6、导出

- 导出 Excel，点击<导出 Excel>按钮，会将本次查询结果以 excel 文件导出，此时该文件会保存在系统左下方，导出的报表文件名称为对应的菜单名称+年月日时分秒 yyyymmddhhmmss，点击文件名称查看导出的数据，如图：

通话呼入时间趋势报表20200529175605.xlsx(C:/Users/Administrator/Downloads)

时间	总数	已接听数	振铃未接听	排队放弃数	IVR	已留言数	黑名单来电	20秒内接起量
20200507	2	1	1	0	0	0	0	0
20200508	19	15	2	0	2	0	0	15
20200514	1	0	1	0	0	0	0	0
20200525	21	18	3	0	0	0	0	18
20200526	28	6	3	7	12	0	0	5
20200527	43	14	9	0	20	0	0	14
20200528	22	6	5	0	11	0	0	6
合计	136	60	24	7	45	0	0	58

➤ 导出 PDF，点击<导出 PDF>按钮，进入打印预览窗口。



7、配置显示表头

操作步骤:

- 1) 点击列表上面的<配置显示表头>按钮，弹出的配置显示表头页面默认勾选了所有的表头，如图

呼入时间趋势 表头显示配置



个性化的表头显示顺序：配置表头顺序的每一项都可以拖拽，用来设定表头显示的顺序，排在左面的统计项将显示在表格的前面

屏蔽掉您不关心的数据：报表只显示您选中的统计项，未选中则在表头中不显示（蓝色：选中，白色：未选中）

配置表头顺序 — 可拖拽进行排序

时间	总数	已接听数	振铃未接听数	排队放弃数
IVR	已留言数	黑名单来电数		

保存

- 2) 没有显示的字段要显示的话点击显示，不需要显示的字段点击取消显示，蓝色代表显示、白色代表不显示，还可以拖曳字段进行排序，如图

配置表头顺序 — 可拖拽进行排序

时间	总数	已接听数	振铃未接听数	排队放弃数
IVR	已留言数	黑名单来电数		

注意：

- a. 第一个字段显示为灰色，不能取消显示也不能拖动进行排序。
- b. 满意度调查报表配置显示表头已经写死，无法配置

- 3) 勾选后点击<保存>按钮，返回当前报表页面，提示配置显示表头成功，列表展现勾选的表头，如图

呼入时间趋势列表 配置显示表头 配置有效工作时间（当前有效工作时间：06:00:00 - 23:30:00）

时间	总数	已接听数	振铃未接听数	排队放弃数	IVR	已留言数
20180116	3	1	1	0	1	0
20180117	4	1	2	0	1	0
合计	7	2	3	0	2	0

- 4) 再次点击<配置显示表头>按钮，表头显示配置页面显示所有的显示表头，包括勾选的和没有勾选的表头。

8、配置有效工作时间

配置有效工作时间后，查询数据就会查询到有效工作时间内的数据，则其他时间段数据不再查询范围之内。系统默认有效工作时间是 00:00:00-23:30:00。

操作步骤：

- 1) 点击列表上面的“配置有效工作时间”，弹出配置有效工作时间的对话框，如

图

当前有效工作时间： 06:00:00 - 23:30:00

开始时间： 06 小时 00 分钟

结束时间： 23 小时 30 分钟

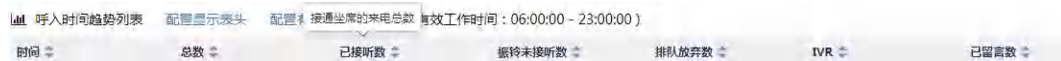
应用到所有通话报表

应用到当前通话报表

- 2) 输入有效工作时间,设置有效工作时间后可以选择应用到当前通话报表或者应用到所有报表,应用到当前通话报表只有当前报表的有效工作时间设置成如图的 09:00:00-18:30:00, 应用到所有通话报表则所有的通话报表的有效工作时间设置成 09:00:00-18:30:00。

9、报表表头显示说明

鼠标移到报表表头上,系统会展示当前表头的说明,如下图:

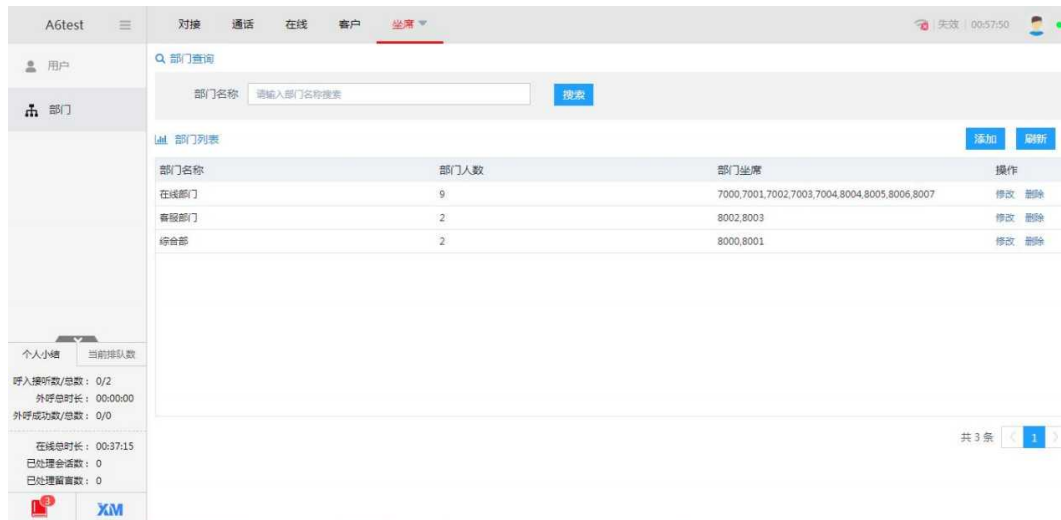


注意：坐席、时间等简单名词不展示表头说明。

6.9. 部门管理

系统管理员在本模块通过增加、修改、删除操作维护账户的部门信息,即维护账户内部的部门信息。

点击“坐席一部门”菜单,打开部门管理页面,如下图所示:



6.9.1. 查询部门

系统管理员在维护账户部门信息前，可以在部门查询区域查询出需要维护的部门。

操作步骤：输入“部门名称”，点击<搜索>按钮，部门列表显示符合查询条件的结果，如下图所示：



不输入任何条件，点击搜索，会显示本账户下所有的部门。

6.9.2. 增加部门

系统管理员可以根据公司的状况增加与公司情况相符的部门。

操作步骤：

1、点击部门列表后面的“添加部门”，弹出添加部门对话框，如下图所示：



- 2、输入部门名称，点击<保存>按钮系统提示添加部门成功，新添加的部门显示在部门列表中。

注意：在部门管理中增加部门后会自动更新当前坐席的部门缓存，即增加部门后当前坐席不需要重新登录就可以在其他页面如用户管理和部门工作量报表中查看到新增的部门；修改和删除操作也一样。

6.9.3. 修改部门名称

系统管理员可以根据需要更改账户的部门名称。

操作步骤：

- 1、点击部门列表后<修改>按钮，如下图所示：



- 2、输入修改后的部门名称，点击<保存>按钮部门名称修改成功。

6.9.4. 删除部门

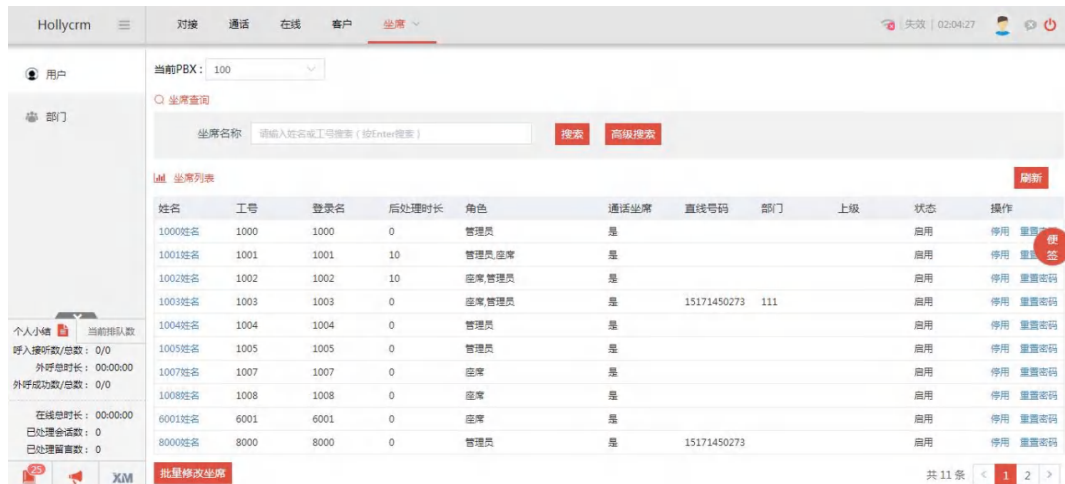
点击部门列表后的<删除>按钮，点击<确定>按钮删除部门；点击<取消>按钮取消删除部门。

注意：删除部门对部门工作量报表有影响，删除后报表中不显示该部门数据。

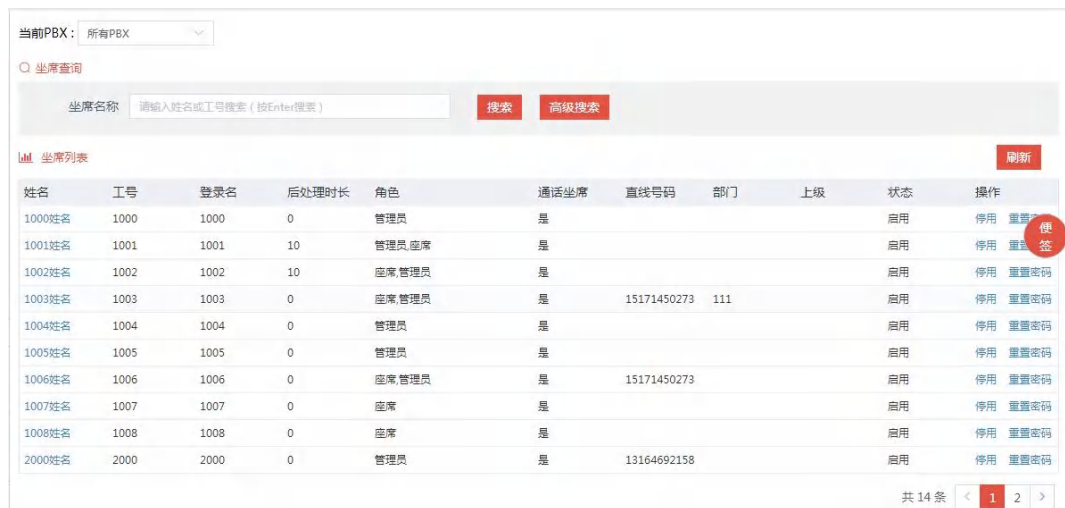
6.10. 用户

系统管理员在“用户”模块中，可以维护本公司所有坐席的信息，即维护本公司内部登录该系统的各个坐席的情况。

点击菜单“坐席-用户”，在操作区会显示本账户下所有坐席的相关信息，如下图所示：



如果账户下添加了多个 pbx，计费跳过去的用户和角色是管理员的用户多加了一个“所有 pbx”选项。在“所有 pbx”下可以查看所有的用户，对用户进行修改，不能添加也不能做批量操作，如图



6.10.1. 查询坐席

6.10.1.1. 简单查询

系统管理员在维护坐席信息前，可以在坐席查询区域查询出需要维护的坐席。

系统提供查询的字段，如下表所示：

查询字段名称	描述
坐席姓名	登录本系统的坐席或管理员的姓名。
工号	管理员为每个坐席分配的工号。

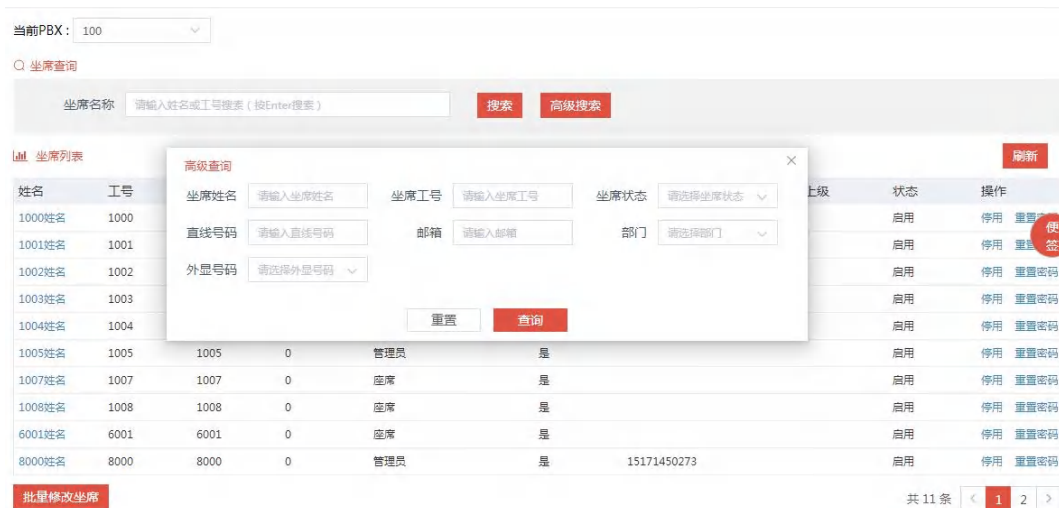
操作步骤：输入坐席姓名或工号，系统自动匹配符合条件的数据，在坐席列表处可显示符合查询条件的结果。

6.10.1.2. 高级查询

简单查询操作很简单，但是可以查询的字段很少，并且不能进行组合条件的查询，有些不方便。为了弥补简单查询的不足，系统提供了高级查询功能。搜索用户时，可以进行高级查询，即可以根据用户名/工号/直线电话/坐席状态/部门/邮箱/外显号码中的任意几个条件进行查询（用户名和工号为模糊匹配）。

操作步骤：

- 1、点击<高级查询>按钮，显示高级查询页面，如下图所示：



高级查询条件说明，见下表：

查询字段名称	描述
用户姓名	登录本系统的坐席或管理员的姓名。
用户工号	管理员为每个坐席分配的工号。
用户状态	用户的状态，包括启用、停用。
直线电话/手机	坐席用直线方式登录时绑定的电话号码。
邮箱	登录系统的坐席的邮箱
部门	坐席所在部门。
外显号码	系统管理员给用户所配置的外呼时的显示号码

- 2、输入高级查询条件，点击<搜索>按钮，如下图所示：

6.10.2. 修改坐席

操作步骤:

1. 坐席列表，点击姓名链接，弹出坐席信息查看页面。

2. 点击坐席信息查看页面的<编辑>按钮，如下图所示：

当前PEX：

100

✖

坐席查询

坐席名称：

请输入姓名或工号搜索 (按Enter搜索)

坐席列表

姓名	工号	登录名	后处理时长	角色
1003姓名	1003	1003	0	座席管理

批量修改坐席

1003姓名

保存

关闭

* 坐席姓名

1003姓名

* 工号

1003

* 登录名

1003

邮箱

登录自动置忙

关闭

开启

后处理时长 (秒)

0

启用无障碍模式：

关闭

开启

直线电话/手机

15171450273

坐席外显号码

备选外显号码

01058103398

01058103397

01058103399

外呼业务

部门

111

选择上级坐席

请选择

查询数据范围

全部坐席

PBX

下属及自己

未关联、下属、自己

角色

未选角色

0/2

对接

管理员复制

已选角色

0/2

座席

管理员

<

>

在线配置

昵称

1003昵称

(仅作用于聊天坐席)

坐席最大会话数

保存

3. 在显示的编辑页面中，可以修改坐席姓名、角色、员工工号、登录名、直线电话以及在线坐席昵称、坐席最大会话数等信息，修改完成后，点击<保存>按钮，系统提示正在修改坐席，修改坐席成功后提示修改坐席成功，自动刷新后修改的坐席信息显示在坐席列表中。修改失败，则提示修改失败。

设置坐席查询数据权限范围时，点击字段前符号，展开权限内容说明：

查询数据范围说明

功能模块	全部	PBX	未关联、下属、自己	下属及自己
通话	全部坐席的数据	所选pbx下的全部数据	没有接听坐席的数据+下属及自己的数据	下属及自己的数据
会话	全部坐席的数据	全部坐席的数据	没有分配至坐席的数据+下属及自己的数据	下属及自己的数据
客户	全部坐席的数据	全部坐席的数据	所属子公海、大公海的数据+下属及自己的数据	下属及自己的数据
报表	全部坐席的数据	全部坐席的数据 (坐席工作量报表数据按“PBX、服务号、技能组”筛选过筛)	全部坐席的数据 (坐席工作量和一次性解决率报表只显示下属及自己的数据)	全部坐席的数据 (坐席工作量和一次性解决率报表只显示下属及自己的数据)
监控	全部坐席的数据	指标监控显示所选pbx下所有数据 服务号监控列表显示当前pbx下所选服务号数据 技能组监控列表显示当前pbx下所选技能组数据	只针对通话记录、会话、短信及客户做控制	下属及自己的数据
短信	全部坐席的数据	全部坐席的数据	下属及自己的数据	下属及自己的数据

设置坐席权限为 pbx 时，可细分选择可查看的 pbx 和 pbx 下服务号及技能组。

☒ 查询数据范围
 ☐ 全部坐席
 ☒ PBX
 ☐ 下属及自己
 ☐ 未关联、下属、自己

PBX	服务号	技能组
☒ 100	☒ 99009	☒ 技能组1005
	☒ 98104	☒ 技能组1003
	☒ 98108	☒ 技能组1000
	☒ 10002	☒ 技能组1001
☐ 101	☐ 98106	☐ 技能组2003
	☐ 90888	☐ 技能组2001
		☐ 技能组2000
		☐ 技能组2002
☐ 102		☐ 技能组102pbx

注意：

- 1) 当修改坐席的工号、登录名与账户中已存在的账号的工号、登录名一致时，系统会弹出提示信息“该登录名/工号已存在，请修改”，并红框标注需要修改的字段。
- 2) 如果当前用户有“管理员”的功能权限，那么可以修改用户的“密码”，密码

规则：6-16 个字符，由“数字+字母（区分大小写）”组合，特殊符号可以使用!@\$^*_

- 3) 填写密码时有密码强度校验，弱密码（简单密码也属于弱密码）不允许保存。

密码校验规则如下：

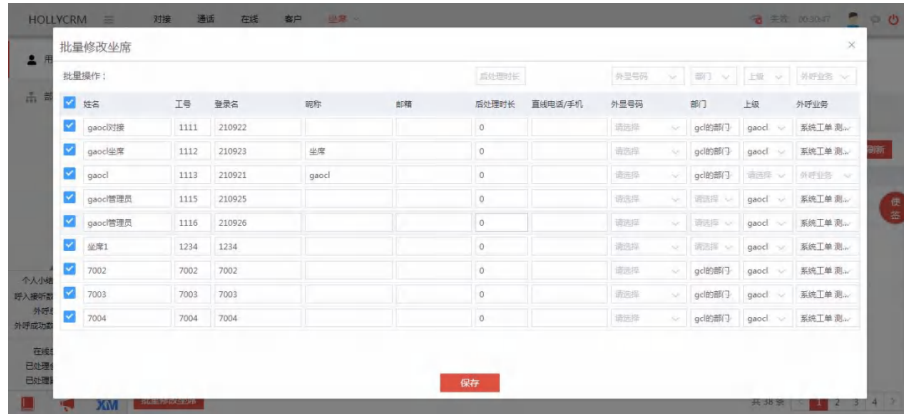
- ① 简单密码：少于 6 位；
 - ② 弱密码：只有数字或字母其中一种；
 - ③ 中密码：有数字, 字母, 字符其中的两种；
 - ④ 强密码：数字, 字母和符号三种。
- 4) 用户要实现轮询接听方式的功能必须要有直线号码，因此删除了坐席的直线号码，那么坐席振铃转直线的功能也会自动关闭
- 5) 把坐席改成非通话坐席，该坐席就自动从技能组中去掉了，如果需要使用，需要重新配置技能组坐席。
- 6) 管理员可以设置坐席最大会话数为 0，设置为 0 后，坐席不会接入任何访客。
- 7) 管理员和坐席都没有设置最大会话数，坐席可以处理最大会话数为在线-基本配置中坐席处理最大会话数；管理员或坐席设置最大会话数，以管理员或坐席设置的最新的最大会话数为主。
- 8) 将“启用无障碍模式”的开关保持为“开启”状态，重新登陆即可使用读屏软件对系统进行读屏。

6.10.3. 批量修改坐席

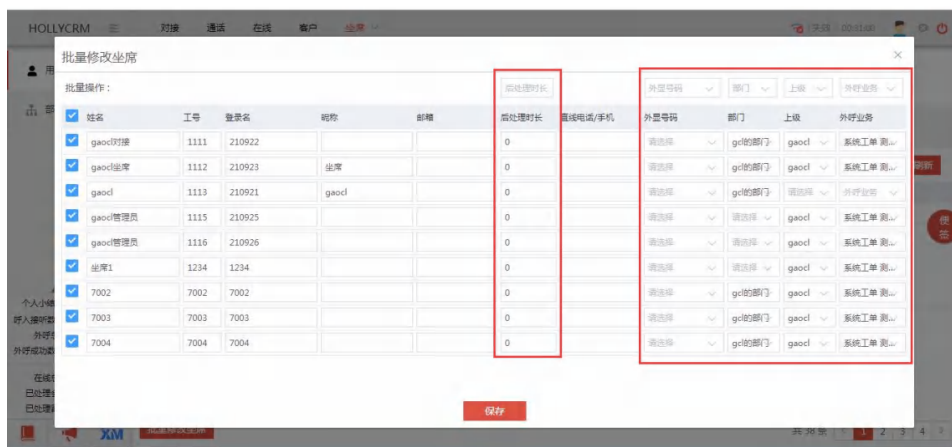
系统管理员也可以根据需要批量修改坐席的后处理时长、外显号码、部门、上级、外呼业务信息。

操作步骤：

- 1、点击<批量修改坐席>按钮，弹出当前页面坐席的修改页面，页面自动过滤掉已停用的坐席，只显示启用的坐席，如下图所示：



2、批量修改坐席的后处理时长、外显号码、部门、上级、外呼业务信息，如下图所示：



3、修改其他信息。

4、在批量修改坐席页面，点击右下角的“保存”，修改成功后刷新坐席列表，显示修改后的信息。

注意：

1. 只可以修改坐席列表当前页面的记录，不可以批量修改多于 **10** 条的坐席记录。
2. 批量修改时页面自动过滤掉停用的坐席。
3. 修改为在线版时，坐席不可为通话坐席。
4. 当修改坐席的工号、登录名与账户中已存在的账号的工号、登录名一致时，系统会弹出提示信息“该登录名/工号已存在，请修改”并红框标注需要修改的字段。
5. 工号必须是 4 位或 5 位数字。如果为 4 位，则不能用 0、9 开头。如果为 5 位，则不能以 0、1、9 开头
6. 用户要实现轮询接听方式的功能必须要有直线号码，因此删除了坐席的直线号码，那么坐席振铃转直线的功能也会自动关闭
7. 把坐席改成非通话坐席，该坐席就自动从技能组中去掉了，如果需要使用，需要

重新配置技能组坐席。

6.10.4. 停用/启用坐席

某个坐席离职或者暂时不允许登录系统时，系统管理员可以将坐席停用，停用状态的坐席不可以登录系统，也无法接听客户来电；也可以对已停用的坐席重新启用。

操作步骤：某个坐席离职或者暂时不允许登录系统时，系统管理员可以将坐席停用，停用状态的坐席不可以登录系统，也无法接听客户来电；也可以对已停用的坐席重新启用。

操作步骤：

1、 点击姓名链接，弹出用户管理界面，如下图所示：



姓名	工号	登录名	后处理时长
8000	8000	8000	15
8001	8001	8001	0
8002	8002	8002	15
8003	8003	8003	0
8004	8004	8004	0
8005	8005	8005	0
8006	8006	8006	0
8007	8007	8007	0

8000 [停用] [编辑] [关闭]
登录名：8000
您可以使用登录名@账户名进行系统的登录，例如：agent@hollycrm
工号：8000
工号是坐席的一个重要标识，在系统中可以使用工号进行电话的转接和分配
当前状态：启用
状态决定着当前坐席是否可用，停用的坐席无法登录系统，只有重新启用后，方可登录系统
后处理时长：15
挂断电话之后，系统切换为系统置忙状态的时长
直线电话：13477070152
请确保您的直线电话正确可用，这样您就可以方便的使用直线电话接听客户来电
邮箱：1@qq.com
邮箱是坐席的重要信息，系统可能通过您的邮箱发送一些重要的信息，当然您也可以使用邮箱快速的登录我们其他的产品
部门：
坐席所在的部门
登录自动置忙：否
设置登录成功软电话是否为忙碌状态

2、 点击坐席名称后方的<停用>或<启用>按钮，启用/停用坐席时弹出正在启用/停用户请稍等。当操作成功时弹出操作成功模态框，操作失败，则提示操作失败。

注意：

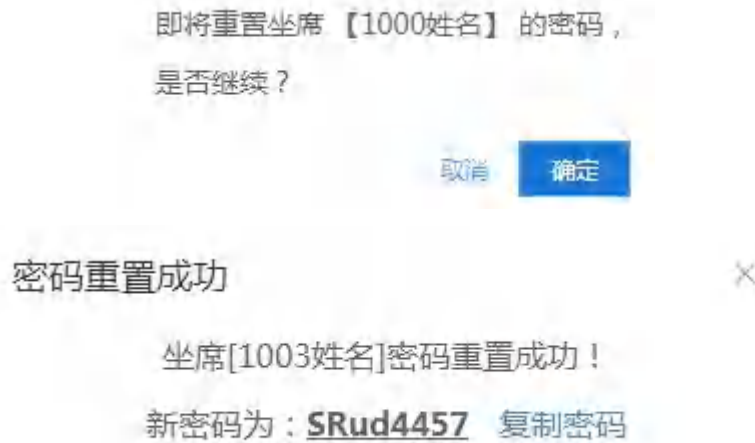
- (1) 如果坐席有所属通话技能组，不允许停用；
- (2) 如果坐席有所属聊天技能组，不允许停用；
- (3) 停用坐席操作，会踢出坐席通话和聊天的在线状态，并强制已登录的坐席自动定位到系统登录页面。

6.10.5. 重置密码

管理员可以选择某个坐席，进行重置密码操作。

操作步骤：

- 1、点击<重置密码>按钮，弹出提示页面，即将重置坐席 XXX 的密码，是否继续，点击<确定>，系统自动生成 8 位密码，点击<取消>，可成功取消。点击<复制密码>，可成功复制密码。



注：

- 1、重置密码后，坐席下次登录需重新修改密码。

6.10.6. 导出

管理员可根据需要导出坐席信息。

当前PBX：100

坐席查询

坐席名称 请输入姓名或工号搜索 (按Enter搜索) 搜索 高级搜索

坐席列表 刷新

姓名	工号	登录名	后处理时长	角色	通话坐席	直线号码	部门	上级	状态	操作
1000姓名	1000	1000	0	管理员	是				停用	启用 重置密码
1001姓名	1001	1001	10	管理员,座席	是				启用	停用 重置密码
1002姓名	1002	1002	10	管理员,座席	是	15171450273			启用	停用 重置密码
1003姓名	1003	1003	10	座席,管理员	是	15171450273	111		启用	停用 重置密码
1004姓名	1004	1004	0	座席,管理员,对接,管理员复制	是	15171450273			启用	停用 重置密码
1005姓名	1005	1005	0	管理员	是	15171450273			启用	停用 重置密码
1007姓名	1007	1007	0	座席	是	18771118163			启用	停用 重置密码
1008姓名	1008	1008	0	座席	是				停用	启用 重置密码
6001姓名	6001	6001	0	座席	是				停用	启用 重置密码
8000姓名	8000	8000	0	管理员	是	15171450273			停用	启用 重置密码

批量修改坐席 导出 导出任务查询 配置导出表头

共 11 条 < 1 2 >

操作步骤：

- 1、点击<配置导出表头>，进入表头配置页面，默认全选，勾选或取消勾选表头字段后点击<保存>，可成功保存配置，配置后账户下通用。

配置导出表头

预览

坐席姓名	工号	登录名	后处理时长	角色	通话坐席	直线号码	部门	上级	状态	邮箱	坐席外显号码	备选外显号码	外呼业务
------	----	-----	-------	----	------	------	----	----	----	----	--------	--------	------

导出表头设置 全选

坐席姓名	工号	登录名	后处理时长	角色	通话坐席
直线号码	部门	上级	状态	邮箱	坐席外显号码
备选外显号码	外呼业务	查询数据范围			

保存

2、查询满足条件的坐席数据后，点击<导出>，系统自动生成导出任务，点击<导出任务查询>，弹出导出任务列表，如图

导出任务查询

1. 单次导出一个excel文件，每 1000 条数据生成一个sheet个文件； 2. 导出任务记录最多保留七天

导出时间	操作坐席	状态	操作
2020-06-04 20:31:30	1003姓名(1003)	导出完成	用户信息

导出条件
当前PBX: 100

3、导出完成的任务可以进行下载，点击下载链接即可将文件保存至本地。正在导出任务状态为等待导出，点击<取消导出>按钮，可以取消导出任务。

导出时间	操作坐席	状态	操作
2020-06-04 20:31:30	1003姓名(1003)	导出完成	用户信息

4、导出的任务点击任务后面的“删除”图标，可以直接删除。

导出时间	操作坐席	状态	操作
2020-06-04 20:31:30	1003姓名(1003)	导出完成	用户信息

5、打开保存到本地的文档，即可查看导出的坐席信息

坐席姓名	工号	登录名	后处理时卡	角色	通话坐席	直线号码	部门	上级	状态	邮箱	坐席外显号	备选外显号	外呼业务	查询数据范围
1000姓名	1000	1000	0	管理员	是				停用				系统工单	全部坐席
1001姓名	1001	1001	10	座席, 管理	是				启用					全部坐席
1002姓名	1002	1002	10	座席, 管理	是	151714506			启用					下属及自己
1003姓名	1003	1003	10	管理员, 座席	是	151714506111			启用		010581038			全部坐席
1004姓名	1004	1004	0	管理员, 座席	是	151714506			启用					PBX: 100, 服务号: 01058103398、服
1005姓名	1005	1005	0	管理员	是	151714506			启用					全部坐席
1007姓名	1007	1007	0	座席	是	187711181			停用					全部坐席
1008姓名	1008	1008	0	座席	是				停用					全部坐席
9001姓名	9001	9001	0	座席	是				停用					下属及自己
9000姓名	9000	9000	0	管理员	是	151714506			停用					全部坐席
zhangjw	8888	zhangjw	0	管理员, 座席	是	199199417			启用					全部坐席

注:

- 1、导出文件名称为用户信息+年月日时分秒。
- 2、导出任务查询页面，只能下载自己的任务，其他人的导出任务只能查看不能下载。

6.11. 监控

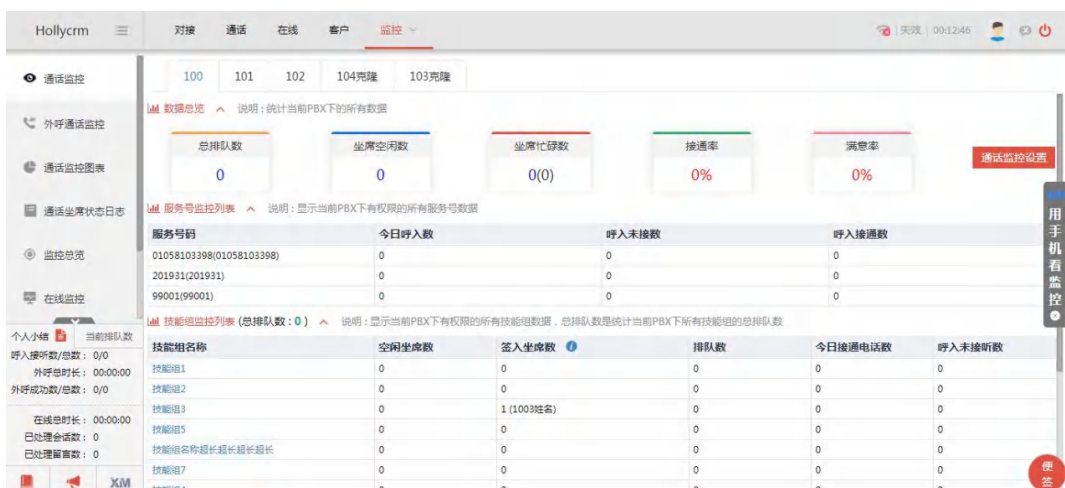
本章介绍具有监控权限的班长和管理员如何监控账户的各种信息，包括坐席监控、实时监控图表和通话坐席状态日志。

6.11.1. 通话监控

通话监控功能包括服务号监控、技能组监控和坐席监控。

操作步骤:

- 1、点击桌面菜单区的“监控—通话监控”，操作区显示账户坐席监控相关信息，技能组监控列表中的数据量与通话记录页面中的数据量保持一致，如下图所示：

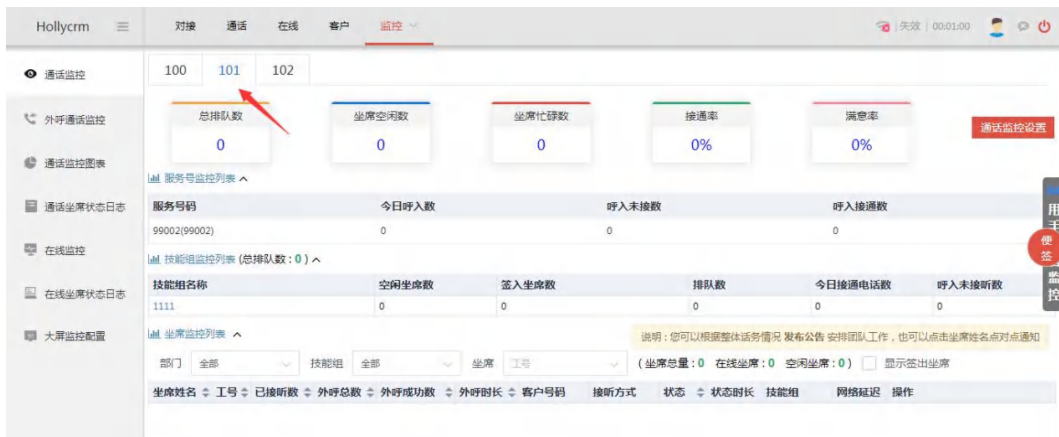


注意:

- 1) 通话监控页面显示实时数据。
- 2) 坐席的查询数据范围为“下属及自己”或者“未关联、下属、自己”，监控可以查看到该坐席所在技能组监控信息。

- 3) 分配了“全部坐席”查询数据范围的用户，可以监控所有坐席的数据，包括全部的 PBX
- 4) 分配了“PBX”查询数据范围的用户，可以监控分配的 PBX 的数据；
- 5) 总排队数、坐席空闲数、坐席忙碌数、接通率、满意率数据，只有权限为全部坐席及 pbx 的才会显示，其他权限会隐藏显示该部分数据。
- 6) 坐席忙碌数后面括号中显示为登录时自动置忙数（后面改变就不算了）。
- 7) 通话监控、总览监控页面，数据都要根据数据权限进行过滤

2、如果当前账户有多个 PBX，那么坐席监控页面会显示分配的所有 PBX 查询数据，点击标签页可以切换显示不同 PBX 的监控数据：



3、点击<通话监控设置>按钮，进入监控预警设置页面，可设置“变色阈值设置”、“技能组预警设置”和“坐席监控设置”，如下图所示：

➤ 变色阈值设置

变色阈值设置

技能组预警设置

坐席监控设置

开启后，以下数据达到您设置的阈值则在监控页面显示为红色

总排队数	开启	关闭	大于	0
坐席空闲数	开启	关闭	大于	0
坐席忙碌数	开启	关闭	大于	0
接通率	开启	关闭	小于	50 %
满意率	开启	关闭	小于	50 %

保存

注：

配置规则：

- 1、可选大于、等于、小于的选项，选择大于则超过设定值后监控列表内该字段数据标红显示，直到恢复到设定值以下则恢复默认黑色；
- 2、选择等于则仅达到设定值时监控列表内该字段数据标红显示，直到不为设定值则恢复默认黑色；
- 3、选择小于则少于设定值后监控列表内该字段数据标红显示，直到恢复到设定值以上则恢复默认黑色。



➤ 技能组预警设置

变色阈值设置

技能组预警设置

坐席监控设置

×

☎ 通话技能组

注：规则配置完成后，需打开提醒设置的开关（系统右上角头像下拉选择）；达到您设置预警值则在监控页面显示为红色

技能组1	☒ 客户排队数预警值	等于(或)	1	☒ 坐席空闲数预警值	等于(或)	1
技能组2	☐ 客户排队数预警值	等于(或)	1	☒ 坐席空闲数预警值	等于(或)	1
技能组-1000	☐ 客户排队数预警值	等于(或)	1	☐ 坐席空闲数预警值	等于(或)	1
技能组3	☐ 客户排队数预警值	等于(或)	1	☐ 坐席空闲数预警值	等于(或)	1
测试技能组	☐ 客户排队数预警值	等于(或)	1	☐ 坐席空闲数预警值	等于(或)	1
技能组5	☐ 客户排队数预警值	等于(或)	1	☐ 坐席空闲数预警值	等于(或)	1

🕒 操作记录

查看

保存

注：

配置规则：

- 1、可选大于，等于，小于的选项，选择大于则超过设定值时小秘助手给开启了监控提醒的坐席推送预警消息，直到恢复到设定值以下；
- 2、选择等于则仅达到设定值时给开启了监控提醒的坐席推送一次小秘助手预警消息；
- 3、选择小于则少于设定值时小秘助手给开启了监控提醒的坐席推送预警消息，直到恢复到设定值以下。



小秘助手

2019-05-05 16:40:09

【预警类型】：技能组坐席空闲数预警

【所属技能组】：技能组1

【预警信息】：坐席空闲数已达：1个

【所属PBX】：100

【预警时间】：2019-05-05 16:40:09

若设置的坐席没有开启监控提醒，保存设置后系统自动检测并给坐席提醒“是否开始接受监控提醒”，点击<确定>，系统自动勾选提醒。

提示



是否开始接收监控提醒?

取消

确定

点击<查看>按钮，点击后显示最近三条操作记录：时间（YYYY-MM-DD HH-MM-SS），更新坐席姓名，技能组名称，排队数预警值，空闲数预警值；操作记录只能看到自己的，如下图所示：

变色阈值设置	技能组预警设置	坐席监控设置
电话技能组	注：规则配置完成后，需打开提醒设置的开关（系统右上角头像下拉选择）；达到您设置预警值则在监控页面显示为红色	
操作记录 收起		
2019-04-29 10:37:11	【1001姓名】更新	【技能组1】 客户排队数预警值为【1】 【技能组2】 客户排队数预警已停用 【技能组-1000】 客户排队数预警已停用 【技能组3】 客户排队数预警已停用 【测试技能组】 客户排队数预警已停用 【技能组5】 客户排队数预警已停用
2019-04-28 17:01:54	【1001姓名】更新	【技能组1】 客户排队数预警值为【1】 【技能组2】 客户排队数预警已停用 【技能组-1000】 客户排队数预警已停用 【技能组3】 客户排队数预警已停用 【测试技能组】 客户排队数预警已停用 【技能组5】 客户排队数预警已停用
2019-04-28 17:00:43	【1001姓名】更新	【技能组1】 客户排队数预警值为【1】 【技能组2】 客户排队数预警已停用 【技能组-1000】 客户排队数预警已停用 【技能组3】 客户排队数预警已停用
保存		

➤ 坐席监控设置

1、状态时长可选大于、小于的选项，选择大于则超过设定值后监控列表内该字段数据标红显示，直到恢复到设定值以下则恢复默认黑色；选择小于则少于设定值后监控列表内该字段数据标红显示，直到恢复到设定值以上则恢复默认黑色。

2、忙碌数和小休数规则可单个技能组选择设置，根据所设置比例动态计算忙碌/小休限制数（比例 × 技能组当前登录系统坐席数），复选框选中即为开启，未勾选为关闭。

如果坐席所在技能组达到忙碌/小休限制，则不允许切换忙碌/小休状态。

如果同一坐席在不同技能组，其中任意技能组到达了设置的限制，则以已达限为准，该坐席不能切换忙碌/小休状态。

如果同一个坐席在不同技能组，每个技能组都设了限制，则该坐席不能切换忙碌/小休状态）

➤ 设置步骤

1、按技能组勾选和设置“客户排队数预警值”、“坐席空闲数预警值”后，点击<保存>按钮，系统提示“保存通话监控预警配置成功！”，如下图所示：



2、点击管理员头像，选择“提醒设置”，如下图所示：



3、勾选“通话监控提醒”后，点击<保存>按钮，如下图所示：



4、到达设置的预警值时弹出小秘提醒，点击可打开小秘消息页面，如下图所示：



注意：

1. 变色阈值设置和坐席监控设置，当前坐席设置后，其他坐席需要重新登录才能同步设置并生效。
2. 若后台开启了通话坐席监控设置权限，才会显示坐席监控设置 tab 页，否则不显示。
3. 拥有通话监控菜单权限的管理员才显示通话监控提醒设置；
4. 拥有在线监控菜单权限的管理员才显示在线监控提醒设置。
5. 仅显示当前坐席所在的技能组；
6. 每个选项设置复选框，只有勾选后才允许设置预警值；
7. 预警值为“到达”提醒，设置范围 1-999，预警设置无默认值，没有设置则不会预警；
8. 预警是达到预警值就预警一次，数值继续增加不会重复预警；

➤ 服务号监控列表

坐席监控模块提供了按服务号生成监控列表功能，该列表仅供查看，服务号后的括号中显示服务号别名，若没有别名则显示为空，如下图所示：

服务号监控列表

服务号码	今日呼入数	呼入未接数	呼入接通数
56592235(56592235)	2	0	0

今日呼入数：显示了截止到当前时刻服务号今日的外部来电总数。

呼入未接数：显示了截止到当前时刻服务号今日来电中电话没有被坐席接通的来电总数。

呼入接通数：显示了截止到当前时刻服务号今日来电中电话被坐席接通的来电总数。

➤ 技能组监控列表

坐席监控模块提供了按技能组生成监控列表功能，该列表仅供查看，如下图所示：

技能组监控列表 (总排队数: 0)

技能组名称	空闲坐席数	签入坐席数	排队数	今日接通电话数	呼入未接听数
呼入技能组	0	1 (8000)	0	0	2
呼入技能组2	0	1 (8000)	0	0	0

空闲坐席数：显示了当前时刻技能组中坐席登录且状态为“空闲”的坐席总数。

签入坐席数：显示了当前时刻技能组中坐席登录的总数，后面的小括号中显示登录的坐席名称，最多可显示 14 个。账户的登录坐席超过 14 个时用省略号表示，可以将鼠标移动到省略号处浮动显示全部登录坐席的名称。

排队数：显示了当前时刻客户排队等待技能组空闲坐席接听的来电总数。

今日接通电话数：截止到当前时刻技能组坐席今日接听来电的总数，包括客户来电和转接来电。

呼入未接听数：截止到当前时刻技能组没有接通的电话总数，包括客户来电和转接来电。

注意：

1. 技能组呼入未接听数=对应技能组下接听状态（排队放弃+振铃未接听+语音留言数）
2. 如果技能组配置了流转至语音留言节点，呼入到技能组转向留言节点，留言的呼入电话也会算在呼入未接听数里

3. 转接电话，在刚响起“转接中”的时候挂断电话，不统计在呼入未接数中

4. 呼入电话，在刚响起“呼入中”的时候挂断电话，不统计在呼入未接数中

➤ 坐席监控列表

坐席监控的一个最主要功能就是坐席监控列表，坐席班长对普通坐席的操作有监听、强拆、抢接、签出和签入，可以按“部门”和“技能组”两种方法来筛选展示结果。

[坐席监控列表](#) 说明：您可以根据整体任务情况 发布公告 安排团队工作，也可以点击坐席姓名点对点通知 ☐ 显示签出坐席

部门 技能组 坐席 (坐席总量: 5 在线坐席: 0 空闲坐席: 0)

坐席姓名	工号	已接听数	外呼总数	外呼成功数	外呼时长	客户号码	接听方式	状态	状态时长	技能组	网络延迟	操作
8000	8000	0	0	0	00:00:00			失效	00:02:31	-1		

若后台配置了屏蔽电话号码权限，则“客户号码”字段隐藏中间四位，否则不隐藏。

[坐席监控列表](#) 说明：显示当前PBX下的所有坐席，点击坐席姓名可发送消息 ☐ 显示签出坐席

部门 技能组 坐席 (坐席总量: 7 在线坐席: 1 空闲坐席: 0) ☐ 显示签出坐席

坐席姓名	工号	已接听数	外呼总数	外呼成功数	外呼时长	客户号码	接听方式	状态	状态时长	技能组	网络延迟	操作
1003姓名	1003	0	2	0	00:00:00	151****0273	电脑客户端	忙碌中	00:00:15		22 ms	

排序：列表字段名称后面的上三角 ▲ 表示当前字段是按增序排列的，即大的显示在列表的下面。点击 ▲ 可以实现字段的倒序排列，上三角更新为下三角 ▼，这时大的显示在列表的上面。通过点击上、下三角可以实现各字段的增序、倒序排列。

离线接听：坐席退出系统时，勾选“退出后继续使用当前方式接听来电”，坐席监控状态页面状态显示为离线接听。如图

坐席姓名	工号	已接听数	外呼总数	外呼成功数	外呼时长	客户号码	接听方式	状态	状态时长	技能组	网络延迟	操作
8003	8003	0	0	0	00:00:00		电脑客户端	离线接听			49 ms	
8000	8000	0	0	0	00:00:00			失效	00:03:40	-1		

注意：离线坐席接听电话时，状态时长会随着通话时间变化。

坐席监控列表属性字段说明见下表：

字段名称	描述
坐席姓名	添加坐席时输入的坐席姓名

工号	管理员为每个坐席分配的唯一的工号
已接听数	截止到目前时刻坐席今日接听的来电总数，包括普通来电（即客户来电）和转接来电（即接听其它坐席转接的电话）。将鼠标移动到已接听电话数上会浮动显示普通来电数和转接来电数。 
外呼成功数	截止到目前时刻坐席今日外呼成功总数
客户号码	如果坐席正在通话显示通话的客户号码，未通话显示空
接听方式	坐席登录系统时选择的接听方式，共有云通信客户端、语音网关和直线电话/手机三种；坐席未登录系统显示空。
状态	坐席登录系统后软电话的状态，有空闲、忙碌、小休、普通通话等；如果坐席未登录系统状态显示“签出”。
技能组	坐席接听来电，显示来电从哪个技能组分配到该坐席的。
状态时长	坐席登录系统后维持最近状态的持续时间；坐席未登录系统显示空
外呼时长	截止到目前时刻坐席今日外呼总时长。
网络延迟	坐席登录系统后网络的实时延迟状况。

注意：网络延迟大于 **200ms** 时可能会出现通话质量问题；网络延迟等于**-1**时表示和服务器的链接断开；网络延迟在 **0~200ms** 之间表示可以正常通话，通话质量比较好。

坐席班长可对普通坐席执行的操作见下表：

操作名称	描述
监听	坐席在通话状态下，坐席班长通过点击<监听>按钮可以监听坐席与客户的通话，此时坐席班长能够听到坐席与客户的通话内容并且不影响坐席与客户的通话，但坐席和客户并不知道有人在监听
强拆	坐席在通话状态下，坐席班长通过点击<强拆>按钮可以强行的切断坐席与客户的通话，此时坐席与客户的通话中止。
抢接	坐席在通话或振铃状态下，坐席班长通过点击<抢接>按钮可以强行的切断坐席与客户的连接，此时坐席的状态变为空闲但是客户的电话没有挂断而是坐席班长与客户直接进行通话。

签出	坐席成功登录系统后，坐席班长通过点击<签出>按钮可以将坐席签出系统。
签入	如果坐席设置了直线号码，那么坐席签出后班长通过点击<签入>按钮可以将坐席签入系统，签入后坐席状态为“离线接听”，坐席可以使用设置的手机电话接通客户的来电。
置闲	当坐席不为空闲、失效、离线接听时亮起（指坐席处于忙碌、小休等功能时亮起） 管理员可点击置闲按钮将坐席状态修改为空闲），只有技术支持能操作。

注意：

- 1) 管理员可以监控账户下所有信息，小组组长只能监控本组成员的坐席监控列表。
- 2) 坐席的查询数据范围为“下属及自己”，如果有下属是其他 PBX 的用户，在通话监控中查看不到该下属坐席
- 3) 坐席监控列表只能监控通话坐席，不会统计非通话坐席；当非通话坐席转化成通话坐席，监控列表中可以看到该坐席。
- 4) 管理员强制置闲后坐席状态日志中有记录和时长显示。

➤ 发布公告

管理员可以给所有的坐席发送小秘公告。

操作步骤：

1. 点击<发布公告>按钮，弹出编辑公告框，如图：

发送公告

请输入内容

取消

发送

2.输入要发送的文字信息，点击<发送>按钮，公告发布成功，所有的坐席都会收到公告，点击<取消>按钮，取消发布公告。



➤ 发送消息：

管理员可以单独给某一个坐席发送消息。

操作步骤：

1、点击要发送消息的坐席姓名链接，弹出编辑消息框，如图：



- 2、输入要发送的文字信息，点击<发送>按钮，消息发送成功，该坐席可以收到消息；点击<取消>按钮，取消发送消息。



注意：不能发送消息给自己。

6.11.2. 外呼通话监控

- 1、外呼通话监控模块提供了当日外呼情况总览，如下图所示。



注意：

- 1、分配了“全部坐席”查询数据范围的用户，可以监控所有坐席的数据，包括全部的 PBX；

2、分配了“PBX”查询数据范围的用户，可以监控分配的 PBX 的数据；

3、分配“下属及自己”或者“未关联、下属、自己”查询数据范围的用户，只能监控当前 PBX 中下属及自己的数据

2、如果当前账户有多个 PBX，那么坐席监控页面会显示分配的所有 PBX 查询数据，
点击标签页可以切换显示不同 PBX 的监控数据：



➤ 数据总览

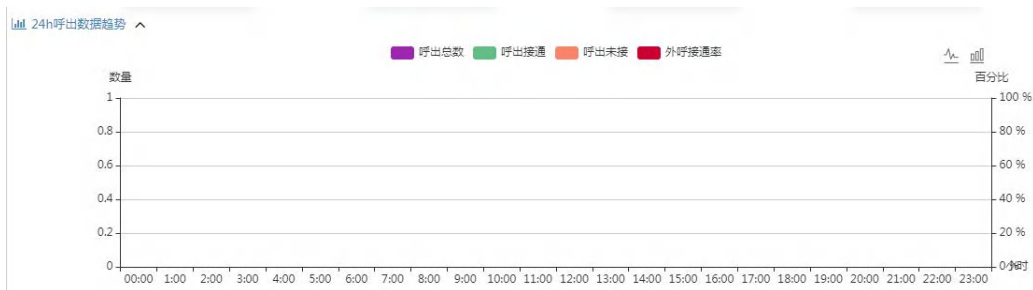
数据总览如下图所示：



数据总览显示了到当前时刻账户的通话情况。包括今日外呼总数、接通数、未接数、接通率。只有全部坐席和 pbx 显示，其他隐藏（监控版可以看到）。

➤ 24 小时呼出数据趋势

24 小时呼出数据趋势图表如下图所示：



二十四小时分时段呼出图表的横轴为时间，单位是小时，包含了一天内的每个时间段；纵轴为呼出的数量，单位是个。其中紫的表示呼出总数，绿色表示呼出接通总数。

点击可以切换图表为折线或柱状图显示。

➤ 坐席监控列表

坐席监控列表显示及操作均与章节 12.1 通话监控内介绍的坐席监控列表模块一致，此处不再重复描述。

坐席 工号 (坐席总量: 6 在线坐席: 0 空闲坐席: 0)

说明: 您可以根据整体话务情况 发布公告 安排团队工作, 也可以点击坐席姓名点对点通知 ☒ 显示空出坐席

坐席姓名	工号	已接听数	外呼总数	外呼成功数	外呼时长	客户号码	接听方式	状态	状态时长	技能组	网络延迟	操作
1005姓名	1005	0	0	0	00:00:00			签出				
1002姓名	1002	0	0	0	00:00:00			签出				
1004姓名	1004	0	0	0	00:00:00			签出				
1003姓名	1003	0	0	0	00:00:00			签出				
1001姓名	1001	0	0	0	00:00:00			失效	00:32:05		-1	
1000	1000	0	0	0	00:00:00			签出				

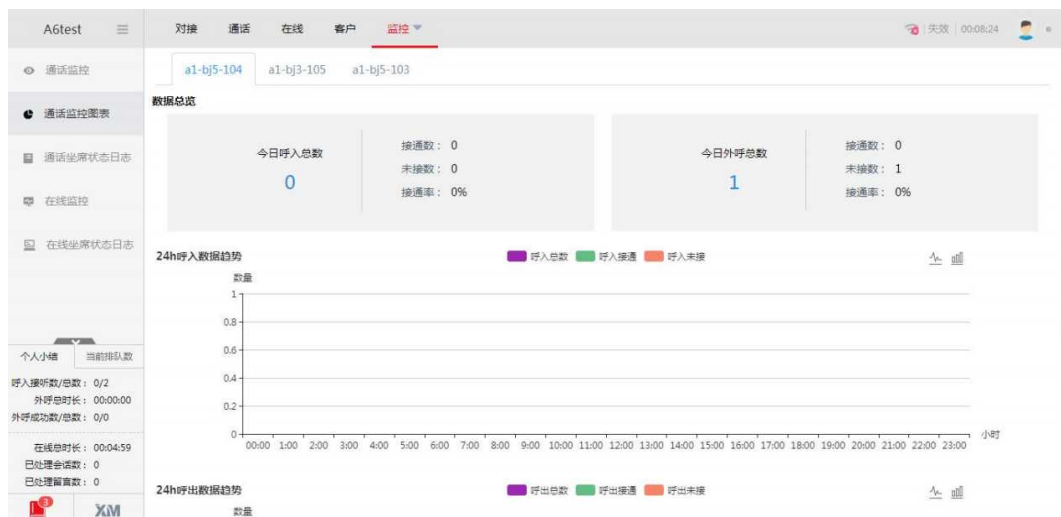
6.11.3. 通话监控图表

通话监控图表模块提供了今日呼叫情况总览、服务号接通比例分析图、二十四小时分时段呼入图表和二十四小时分时段呼出图表。

操作步骤:

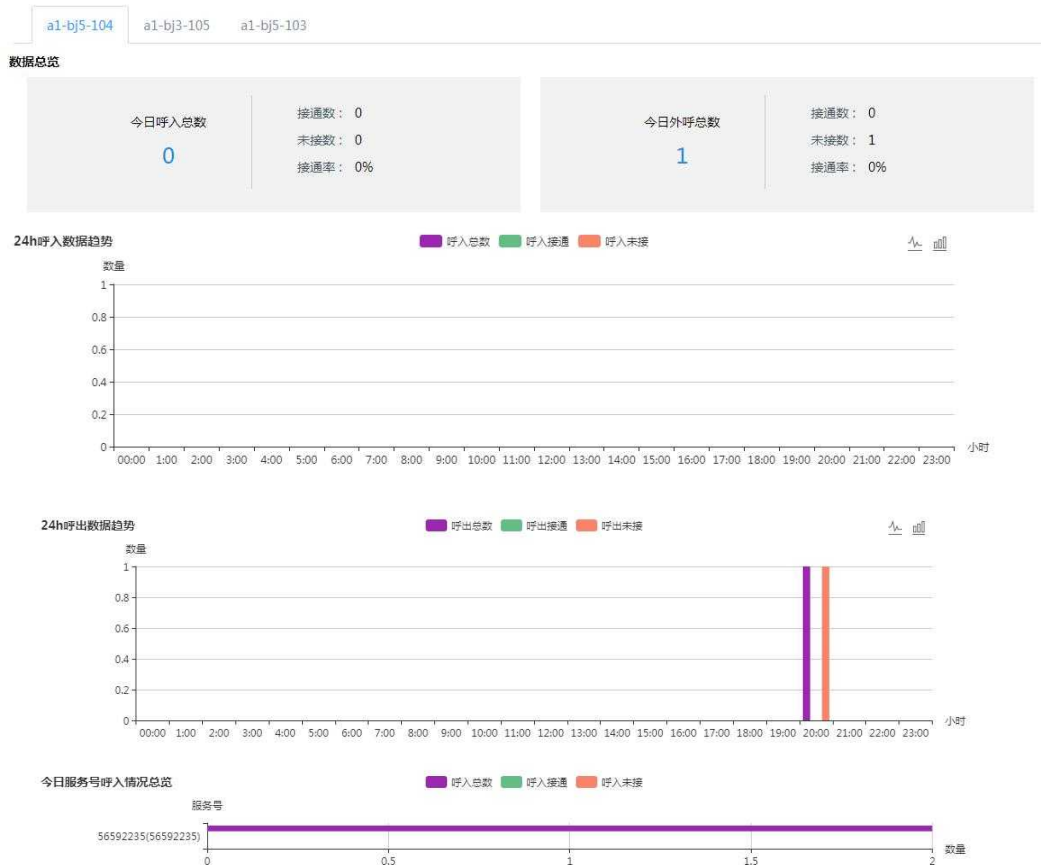
2、点击菜单“监控—通话监控图表”;

3、操作区显示账户的通话实时监控图表相关信息，如下图所示:



注意: 分配了“全部坐席”查询数据范围的用户, 可以监控所有坐席的数据, 包括全部的 PBX; 分配了“PBX”查询数据范围的用户, 可以监控分配的 PBX 的数据; 分配“下属及自己”或者“未关联、下属、自己”查询数据范围的用户, 只能监控当前 PBX 中下属及自己的数据

4、查看通话实时统计图表。



5、如果当前账户有多个 PBX，那么坐席监控页面会显示分配的所有 PBX 查询数据，
点击标签页可以切换显示不同 PBX 的监控数据：



➤ 数据总览

数据总览如下图所示：

数据总览



从上图中可以看出，数据总览显示了到当前时刻账户的通话情况。包括今日呼入总数、呼入接通数、呼入未接通数、接通率、今日外呼总数、呼出接通数、呼出未接通数及外呼接通率。

今日服务号呼入情况总览

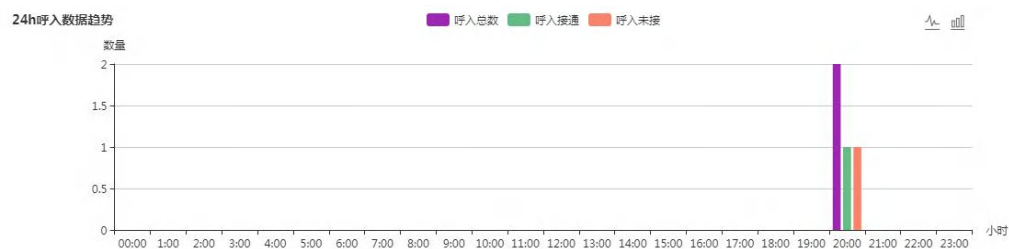
今日服务号呼入情况总览如下图所示：



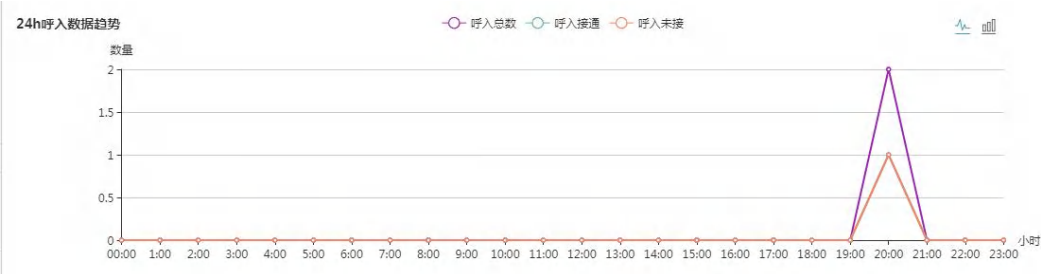
从上图中可以看出，今日服务号呼入情况总览显示了截止到当前时刻公司的服务号呼入情况，包括呼入总数、呼入接通数、呼入未接通数。

24 小时呼入数据趋势

24 小时呼入数据趋势图标如下图所示：



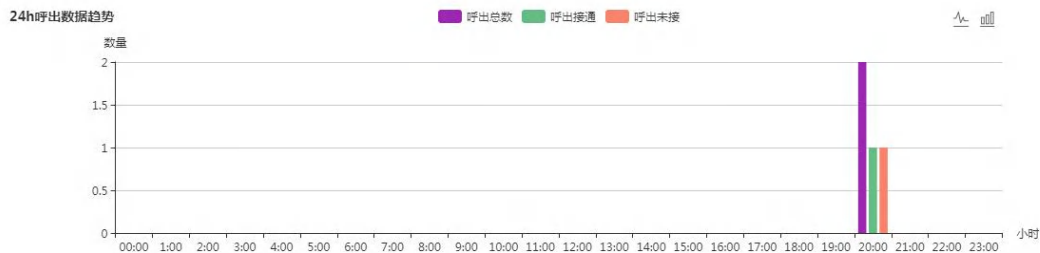
二十四小时分时段呼入图表的横轴为时间，单位是小时，包含了一天内的每个时间段；纵轴为呼入的数量，单位是个。其中蓝色表示呼入总数，绿色表示呼入接通总数。上图中图表的含义是在 20 时这个时间段即 20:00~20:59，公司的电话呼入总数为 2，呼入接通总数为 1。可以切换为折线图，如图



24 小时呼出数据趋势

二十四小时分时段呼出图表的查看方法与二十四小时分时段呼入图表相同，这里不再重

复介绍了。不同之处是这里分析的是呼出情况。



6.11.4. 通话坐席状态日志

通话坐席状态日志列表记录了所有坐席登录系统以及使用系统过程中状态变化的情况。系统记录了坐席状态为忙碌、小休和系统置忙、管理员强制置闲 4 种状态的开始时间、结束时间和时长，并且统计了 4 种忙碌状态的总时长。具有监控权限的坐席通过分析普通坐席的在线时长和忙碌时长来分析坐席的工作情况。

点击桌面菜单区的“监控—通话坐席状态日志”，操作区显示通话坐席状态日志相关信息，如下图所示：

坐席

请选择

起止时间

2020-09-02 00:00:00

查询

重置

坐席	登录方式	登录时间	登出时间	在线时长	忙碌时长	空闲时长	签出原因	操作
1004姓名	电脑客户端	2020-09-02 17:43:42	2020-09-02 18:00:22	00:16:40	00:00:00	00:16:40	超时	查看
1003姓名	电脑客户端	2020-09-02 17:29:43						
1003姓名	电脑客户端	2020-09-02 17:27:46	2020-09-02 17:29:36	00:01:50	00:00:00	00:01:50	正常	
1003姓名	电脑客户端	2020-09-02 17:25:19	2020-09-02 17:27:38	00:02:19	00:00:00	00:02:19	正常	
1003姓名	电脑客户端	2020-09-02 17:19:00	2020-09-02 17:25:11	00:06:11	00:00:00	00:06:11	正常	
1003姓名	电脑客户端	2020-09-02 17:11:25	2020-09-02 17:18:52	00:07:27	00:00:00	00:07:27	正常	
1003姓名	电脑客户端	2020-09-02 16:05:33	2020-09-02 17:11:17	01:05:44	00:00:00	01:05:44	正常	
1004姓名	电脑客户端	2020-09-02 16:02:02	2020-09-02 16:10:42	00:08:40	00:00:00	00:08:40	超时	
1003姓名	电脑客户端	2020-09-02 16:01:34	2020-09-02 16:05:25	00:03:51	00:00:00	00:03:51	正常	
1003姓名	电脑客户端	2020-09-02 16:01:14	2020-09-02 16:01:27	00:00:13	00:00:00	00:00:13	正常	

导出登录日志

导出状态日志

状态日志导出任务

注：通话坐席状态日志仅保留36天内的数据。

共 32 条

1

2

3

4

6.11.4.1. 查询日志

系统提供的日志查询字段说明见下表：

查询字段名称	描述
坐席	查询登录日志的坐席名称
起止时间	坐席登录系统的时间范围

输入查询条件，点击<查询>按钮，通话坐席状态日志列表显示符合查询条件的登录日

志，如下图所示：

坐席状态日志查询

坐席

1004姓名

起止时间

2020-09-02 00:00:00

查询

重置

坐席	登录方式	登录时间	登出时间	在线时长	忙碌时长	空闲时长	签出原因	操作
1004姓名	电脑客户端	2020-09-02 17:43:42	2020-09-02 18:00:22	00:16:40	00:00:00	00:16:40	超时	
1004姓名	电脑客户端	2020-09-02 16:02:02	2020-09-02 16:10:42	00:08:40	00:00:00	00:08:40	超时	
1004姓名	电脑客户端	2020-09-02 10:52:47	2020-09-02 11:54:07	01:01:20	00:00:00	01:01:20	超时	

导出登录日志

导出状态日志

状态日志导出任务

注：通话坐席状态日志仅保留36天内的数据。

共 3 条

1

如果通话坐席状态日志只有登录时间，没有登出时间、在线时长和忙碌时长数据，说明坐席正在登录系统，没有签出。

其中忙碌时长包括坐席在登录系统时间内状态为忙碌、小休和系统置忙、管理员强制置闲的时间总和。

每天定期删除坐席状态日志，坐席状态日志只保留 36 天的记录，超过 36 天后，该坐席状态日志被删除，无法查询到。

注意：

- 1) 管理员/班长坐席查询条件下拉选项只能显示自己查询数据权限范围内的坐席。
- 2) 当管理员/班长的数据权限为“全部坐席”时，可查看账户下所有坐席的监控数据。
- 3) 当管理员/班长的数据权限为“pbx”时，可查看所选 PBX 下监控数据。
- 4) 当管理员/班长的数据权限为“下属及自己”时，可查看自己及下属坐席的监控数据。
- 5) 当坐席的数据查询权限范围为 pbx 时，可以查询设置的 pbx 的数据。
- 6) 计费跳转坐席可以查看全部数据。

6.11.4.2. 查看日志详情

具有监控权限的坐席可以查看普通坐席在登录系统时间内的状态变化情况。

点击通话坐席状态日志列表后面的“查看”，查看坐席状态详情信息。

坐席状态日志查询

坐席

1003姓名

起止时间

坐席	登录方式	登录时间	登出时间
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 18:06:34	2020-05-28 18:06:34
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 17:59:59	2020-05-28 17:59:59
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 17:58:05	2020-05-28 17:58:05
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 17:52:32	2020-05-28 17:52:32
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 17:51:55	2020-05-28 17:51:55
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 17:21:14	2020-05-28 17:21:14
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 17:15:32	2020-05-28 17:15:32
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 17:13:29	2020-05-28 17:13:29
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 15:22:07	2020-05-28 15:22:07
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 14:55:18	2020-05-28 14:55:18

导出登录日志

导出状态日志

状态日志导出任务

坐席状态详细信息

坐席

1003姓名

登录方式

电脑客户端

开始时间

2020-05-28 18:10:22

结束时间

2020-05-28 18:10:54

忙碌时长

00:00:32

状态

通话+系统置忙

坐席	登录方式	开始时间	结束时间	忙碌时长	状态
1003姓名	电脑客户端	2020-05-28 18:07:25	2020-05-28 18:07:54	00:00:29	通话+系统置忙

共 2 条

通话坐席状态日志详情包括忙碌、小休和系统置忙、管理员强制置闲 3 种状态的开始时间、结束时间和忙碌时长，通过忙碌时长和在线时长分析普通坐席的工作状况。

6.11.4.3. 导出登录日志

查询满足条件的状态日志后，点击<导出登录日志>按钮，导出查询的结果。点击文件名打开导出的文件查看详情

坐席	登录方式	登录时间	登出时间	在线时长	忙碌时长	空闲时长	导出原因
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 15:34:50	2020-09-04 15:34:50	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 00:13:03	2020-09-04 00:13:03	00:00:00	00:13:03	00:13:03	正常
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 00:10:00	2020-09-04 00:10:00	00:00:00	00:10:00	00:10:00	正常
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 00:04:03	2020-09-04 00:04:03	00:00:00	00:04:03	00:04:03	正常
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 01:08:17	2020-09-04 01:08:17	00:00:00	01:08:17	01:08:17	正常
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 00:01:20	2020-09-04 00:01:20	00:00:00	00:01:20	00:01:20	超时
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 03:36:00	2020-09-04 03:36:00	00:00:00	03:36:00	03:36:00	超时
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 00:44:00	2020-09-04 00:44:00	00:00:00	00:44:00	00:44:00	超时
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 00:27:38	2020-09-04 00:27:38	00:00:00	00:27:38	00:27:38	正常
1003姓名	电脑客户端	2020-09-04 00:12:51	2020-09-04 00:12:51	00:00:00	00:12:51	00:12:51	正常

注意：只导出列表中的数据，不会导出每个状态的详细数据。查询起止时间默认为当天的 00:00:00，且不会导出忙碌时长。

6.11.4.4. 导出状态日志

查询满足条件的状态日志后，点击<导出状态日志>按钮，系统自动生成导出任务，点击<导出任务查询>，弹出导出任务列表，如图

状态日志导出任务

1. 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一个sheet个文件； 2. 导出任务记录最多保留七天

导出时间	操作坐席	状态	操作
> 2020-06-05 16:17:05	系统管理员	导出完成	文件1

共 1 条 < 1 >

导出完成的任务可以进行下载，点击下载链接即可将文件保存至本地。正在导出任务状态为等待导出，点击<取消导出>按钮，可以取消导出任务。

导出时间	操作坐席	状态	操作
2020-06-05 16:17:05	系统管理员	导出完成	文件1

导出条件
坐席：1003姓名(1003) 开始时间：2020-06-01 00:00:00
结束时间：2020-06-05 16:16:59

导出的任务点击任务后面的“删除”图标，可以直接删除。

导出时间	操作坐席	状态	操作
2020-06-05 16:17:05	系统管理员	导出完成	文件1

打开保存到本地的文档，即可查看导出的坐席信息

坐席	登录方式	开始时间	结束时间	忙碌时长	状态
1003姓名	电脑客户端	2020-06-01 00:00:00	2020-06-05 16:16:59	00:02:56	空闲生效

注：

- 3、导出数据受坐席数据权限控制。
- 4、导出状态日志是导出详情页的内容。

6.11.5. 监控总览

监控总览页面提供了今日呼叫数据总览、服务号监控列表、业务线监控列表。



点击页面右上角的  设置按钮，展开设置页面。可设置数据总览模块的展示指标，及业务线监控列表的业务线设置。



指标设置 业务线设置

配置指标的顺序的每一项都可以拖拽，用来设定指标的显示的顺序

配置指标顺序 — 可拖拽进行排序

总来电量	总接起量	总放弃量
总外呼量	总排队数	总空闲数
总忙碌数	总接通率	总满意率

保存



6.11.6. 在线监控

坐席监控功能包括今日总体统计、今日聊天入口统计、今日技能组统计和今日坐席统计。

点击桌面菜单区的“监控—在线监控”，操作区显示账户聊天坐席监控相关信息，如下图所示：



➤ 在线监控

在线监控模块提供了今日总排队数、坐席在线数、坐席小休数、接起率、满意率的实时更新统计数据，该列表仅供查看，如下图所示：



点击<[在线监控设置](#)>按钮，进入监控预警设置页面，可设置“变色阈值设置”和“坐席监控设置”，如下图所示：

（1）变色阈值设置

变色阈值设置 坐席监控设置

开启后，以下数据达到您设置的阈值则在监控页面显示为红色

总排队数	开启	关闭	等于	零或正整数
坐席在线数	开启	关闭	小于	2
坐席小休数	开启	关闭	等于	零或正整数
接起率	开启	关闭	小于	10%
满意率	开启	关闭	小于	60%

保存

注：

配置规则：

- 1、可选大于、等于、小于的选项，选择大于则超过设定值后监控列表内该字段数据标红显示，直到恢复到设定值以下则恢复默认蓝色；
- 2、选择等于则仅达到设定值时监控列表内该字段数据标红显示，直到不为设定值则恢复默认蓝色；
- 3、选择小于则少于设定值后监控列表内该字段数据标红显示，直到恢复到设定值以上则恢复默认蓝色。

（2）坐席监控设置

变色阈值设置 坐席监控设置

平均处理时长	开启	关闭	大于	200	秒	则在监控页面显示为红色
--------	----	----	----	-----	---	-------------

保存

注：

配置规则：

- 1、平均处理时长可选大于、小于的选项，选择大于则超过设定值后监控列表内该字段

数据标红显示，直到恢复到设定值以下则恢复默认蓝色；

- 2、选择小于则少于设定值后监控列表内该字段数据标红显示，直到恢复到设定值以上则恢复默认蓝色。

➤ 今日总体统计

在线监控模块提供了今日总体统计数据，该列表仅供查看，如下图所示：

今日总体统计						
会话总数	导航菜单数	排队放弃数	已处理分配坐席数	访客留言数	黑名单会话数	表单填写会话数
0	0	0	0	0	0	0

会话总数：显示了截止到当前时刻当前账户今日的生成会话总数。

导航菜单数：显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为“导航菜单”的会话总数。

排队放弃数：显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为“排队放弃”的会话总数。

已处理分配坐席数：显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为“已分配坐席”的会话总数。

访客留言数：显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为“访客留言”的会话总数。

技能组服务数：显示了截止到当前时刻当前账户今日转入技能组的会话总数。

黑名单会话数：显示了截止到当前时刻当前账户进入黑名单访客发起的会话总数。

表单填写数会话数：显示了截止到当前时刻当前账户跳转到表单填写的会话总数。

➤ 今日聊天入口统计

在线监控模块提供了按聊天入口生成统计数据列表，该列表仅供查看，如下图所示：

今日聊天入口统计				
聊天入口名称	会话总数	已处理分配坐席数	机器人服务数	表单填写会话数
普通微信入口	0	0	0	0
微信授权	0	0	0	0
web渠道入口	0	0	0	0

➤ 今日技能组统计

在线监控模块提供了按技能组生成统计数据列表，该列表仅供查看，如下图所示：

今日技能组统计							
技能组名称	会话总数	当前正处理数	当前排队数	当前在线坐席	已处理分配坐席数	排队放弃数	访客留言数
技能组B	3	0	0	0	2	1	0
技能组A	2	0	0	0	2	0	0

当前正在处理数：显示了当前时刻坐席正在处理的会话数。分配的留言数不算在当前正

在处理数中。

当前在线坐席：显示了当前时刻聊天技能组中坐席登录且状态为“在线”的坐席。

已处理分配坐席数：显示了今日坐席已经处理的会话数。分配的留言数不算在已处理分配坐席数中。

今日坐席统计

在线监控模块提供了聊天坐席监控及数据统计列表，该列表仅供查看，如下图所示：

今日坐席统计 ☐ 显示离线坐席

坐席姓名	工号	坐席昵称	状态	在线时长	视频时长	已处理分配坐席数	已处理转接会话数	访客留言数	正在处理数/最大处理数	会话平均处理时长	会话平均发送消息数	操作
1001姓名	1001	1001昵称	在线	00:18:46	00:00:00	2	0	0	0/1	00:02:40	0	强制离线

显示离线坐席：勾选“显示离线坐席”，坐席列表中显示离线的聊天坐席。

今日坐席统计 ☒ 显示离线坐席

坐席姓名	工号	坐席昵称	状态	在线时长	视频时长	已处理分配坐席数	已处理转接会话数	访客留言数	正在处理数/最大处理数	会话平均处理时长	会话平均发送消息数	操作
1000姓名	1000	1000昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/2	00:00:00	0	强制在线
1001姓名	1001	1001昵称	在线	00:19:07	00:00:00	2	0	0	0/1	00:02:40	0	强制离线
1002姓名	1002	1002昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/1	00:00:00	0	强制离线
1003姓名	1003	1003昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/1	00:00:00	0	强制离线
1004姓名	1004	1004昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/5	00:00:00	0	强制离线
1005姓名	1005	1005昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/1	00:00:00	0	强制离线
1006姓名	1006	1006昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/5	00:00:00	0	强制离线
1007姓名	1007	1007昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/5	00:00:00	0	强制离线
1008姓名	1008		离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/5	00:00:00	0	强制离线
1009姓名 超长超长 超长超长 超长超长	1009	1009昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/5	00:00:00	0	强制离线
2000姓名	2000	2000昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/5	00:00:00	0	强制离线
2001姓名	2001	2001昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/5	00:00:00	0	强制离线
2002姓名	2002	2002昵称	离线	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0/5	00:00:00	0	强制离线

排序：列表字段名称后面的上三角 ▲ 表示当前字段是按增序排列的，即大的显示在列表的下面。点击 ▲ 可以实现字段的倒序排列，上三角更新为下三角 ▼，这时大的显示在列表的上面。通过点击上、下三角可以实现各字段的增序、倒序排列。

注意：

- 1、聊天坐席状态包括在线、隐身、小休、移动端在线、移动端隐身和离线，聊天坐席同时登录 PC 端和移动端，聊天状态以 PC 端为主，PC 端状态为“离线”时才显示移动端状态；
- 2、有效会话数是指访客发过消息的会话，平均响应时间只计算有效会话的平均响应时间
- 3、平均响应时间=总响应时间/有效会话数
- 4、最大处理数默认显示为该账户配置的“坐席处理最大会话数”，如果坐席编辑了自己的最大会话数，则以坐席设置的为准

5、坐席接入转接会话是，转接会话数会显示在“正在处理数/最大会话数”指标下，显示格式为正在处理数（手动接入数）/最大会话数。

强制离线：管理员可以点击<强制离线>按钮，将在线的坐席强制离线，坐席端收到被强制离线的消息，不可以再接入访客，也不可以处理已经接入的访客。

今日座席统计 显示离线座席										
座席姓名	座席工号	座席昵称	当前状态	在线时长	已处理分配座席数	访客留言数	正在处理数/最大处理数	会话平均处理时长	会话平均发送消息数	操作
8002	8002		忙碌	00:00:00	0	0	0/20	00:00:00	0	编辑座席

注意：只能强制离线自己之外的“离线”状态的坐席。

6.11.7. 在线坐席状态日志

在线坐席状态日志列表记录了所有在线坐席登录系统切换为非离线状态的情况。系统记录了坐席状态为在线、隐身、小休、移动端在线和移动端隐身这 4 种状态的开始时间、结束时间和时长。具有监控权限的用户通过分析在线坐席的在线时长和隐身时长来分析坐席的工作情况。

点击桌面菜单区的“监控—在线坐席状态日志”，操作区显示在线坐席状态日志相关信息，如下图所示：

HOLLYCRM

三

通话

在线

客户

工单

监控

报表

更多

失败

00:00:26

通话监控

通话监控图表

通话坐席状态日志

在线监控

在线坐席状态日志

坐席

请选择

起止时间

2018-02-04 00:00:00

查询

重置

坐席	状态	开始时间	结束时间	时长
2002	在线	2018-02-04 05:50:31	2018-02-04 06:03:30	00:12:59
2002	在线	2018-02-04 05:28:03	2018-02-04 05:40:51	00:12:48
2001姓名	隐身	2018-02-04 05:06:34	2018-02-04 05:17:38	00:11:04
2001姓名	在线	2018-02-04 05:04:39	2018-02-04 05:06:29	00:01:50
2002	在线	2018-02-04 05:00:21	2018-02-04 05:17:53	00:17:32
2002	在线	2018-02-04 04:19:45	2018-02-04 04:36:54	00:17:09
2001姓名	在线	2018-02-04 04:14:10	2018-02-04 05:02:02	00:47:52
2002	在线	2018-02-04 03:55:15	2018-02-04 04:19:39	00:24:24
2002	在线	2018-02-04 03:51:12	2018-02-04 03:54:33	00:03:21
2002	在线	2018-02-04 03:50:11	2018-02-04 03:50:51	00:00:40

导出

共 62 条

1234567

个人小结

当前排队数

呼入接听数/总数: 0/0

外呼总时长: 00:00:00

外呼成功数/总数: 0/0

在线总时长: 00:00:00

已处理会话数: 0

已处理留言数: 0

XM

6.11.7.1. 查询日志

系统提供的日志查询字段说明见下表:

查询字段名称	描述
--------	----

坐席	查询登录日志的坐席名称
起止时间	坐席登录系统的时间范围

输入查询条件，点击<查询>按钮，在线坐席状态日志列表显示符合查询条件的登录日志，如下图所示：

Q 坐席状态日志查询

坐席: 8004 起止时间:

坐席	状态	开始时间	结束时间	时长
8004	在线	2018-01-17 16:49:54	2018-01-17 19:47:20	02:57:26

6.11.7.2. 导出日志

查询满足条件的状态日志后，点击<导出>按钮，导出查询的结果。点击文件名称打开导出的文件查看详情

exportChatAgentMonitorLogExcel2018-01-17 21-13-25.xlsx

坐席	登录时间	登出时间	在线时长	状态
8004	2018-01-17	2018-01-17	02:57:26	在线

6.11.8. 大屏监控配置

大屏监控配置页面可根据已有的模板进行配置，显示实时数据，对通话及在线进行监控。
操作步骤：

1、点击桌面菜单区的“管理—监控—大屏监控配置”，进入页面，操作区显示可选的三个配置模板，如下图所示：



- 2、如果当前账户有多个 PBX，那么大屏监控页面会显示当前 PBX 下配置数据，点击可以切换不同 PBX 进行配置：



- 3、点击模板图片，可进行预览，展开示例图显示。

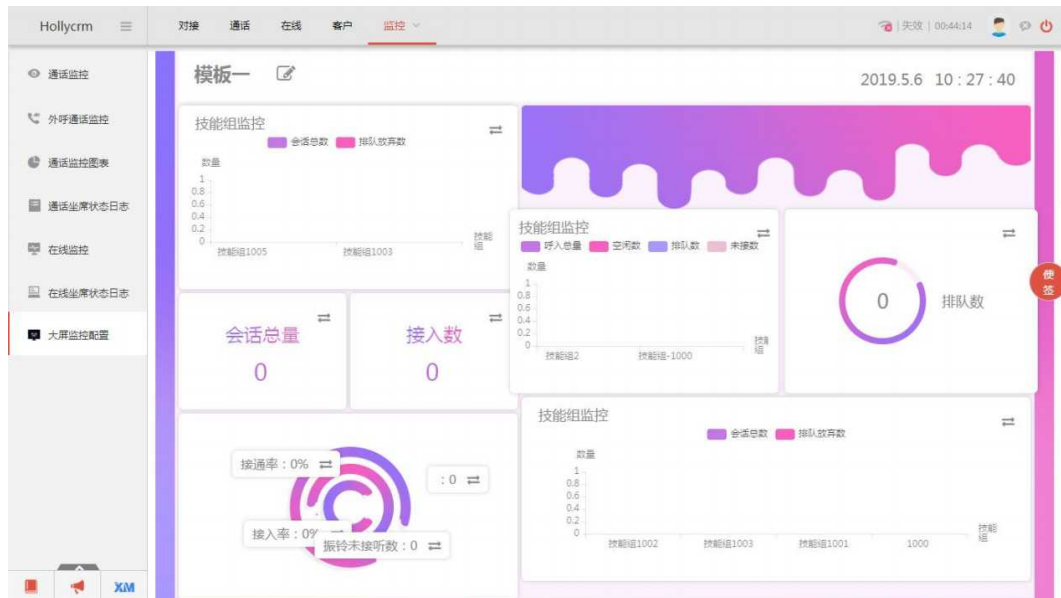


注：预览图片仅做展示大屏监控模板效果使用，不与实际上该模板配置的字段一致。

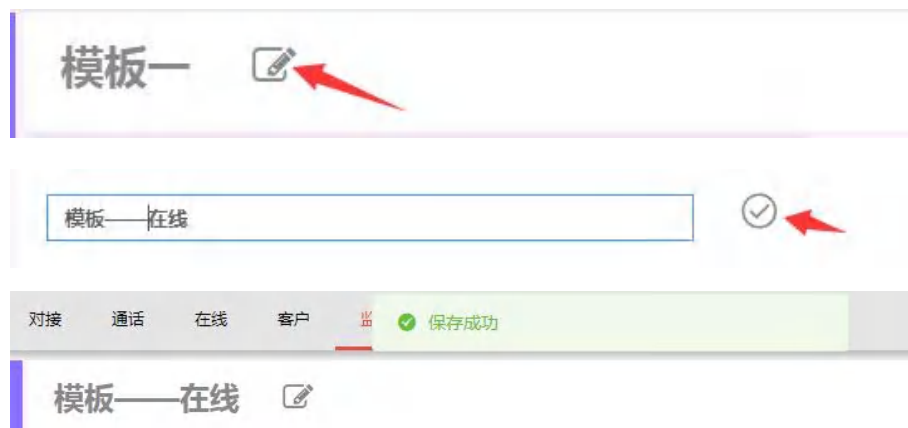
- 4、点击模板下“设置”按钮，可展开设置页面，对该模板进行配置

➤ 模板一

模板显示初始设置字段，左上角显示模板名称，右上角显示当前时间（实时）显示，各模块字段右上角显示切换按钮。



点击模板名称后的“编辑”按钮，可展开名称编辑输入框，输入后点击“√”即可成功保存。



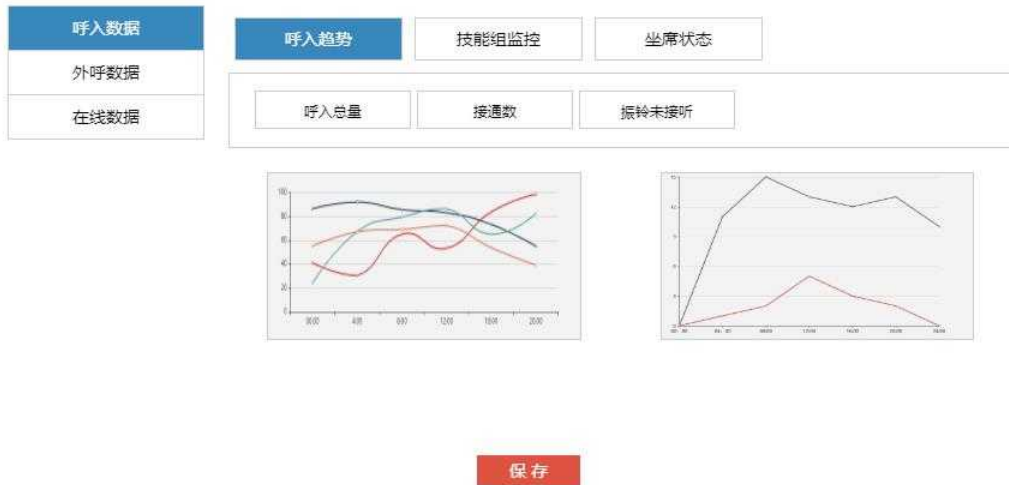
模板可配置字段分为图表类和数据类，模块数据只能替换同类型的，以某个数据模块为例，操作方法如下

a. 图表类

选择某个图表类模块，点击模块右上方的替换按钮，展开替换页面。

选择替换内容

×



选择图表显示的数据分类，可选“呼入数据”、“外呼数据”、“在线数据”，选择后再继续选择数据类型及展示的数据，和图表展示样式，可选图形和表格。

选择替换内容

×



必备数据：

模块	子模块	字段
呼入数据	呼入趋势	- 呼入总量：呼入总数 - 接通数：呼入接通总数 - 振铃未接听：振铃未接听数 - 可选折线图和曲线图
	技能组监控	呼入总量：所选技能组呼入总数

		➤ 空闲数：所选技能组空闲坐席数 ➤ 排队数：所选技能组排队总数 ➤ 未接数：所选技能组未接总数 ➤ 技能组选择：最多选择 4 个 ➤ 可选柱状图和表格
	坐席状态	➤ 显示坐席所有状态（可多选） ➤ 可选柱状图和表格
外呼数据	外呼趋势	➤ 外呼总量：外呼总数 ➤ 接通数：外呼接通总数 ➤ 振铃未接听：外呼振铃未接听数 ➤ 可选折线图和曲线图
在线数据	会话趋势	➤ 会话总数：所有会话数包括：机器人、导航菜单、人工接入 ➤ 接入数：人工接入数 ➤ 可选折线图和曲线图
	技能组监控	➤ 会话总数：所选技能组会话总数 ➤ 排队放弃数：所选技能组排队放弃数 ➤ 平均会话时长：会话总时长/会话总数 ➤ 技能组选择：最多选择 4 个 ➤ 可选柱状图和表格 注：平均会话时长选择表格形式才显示。
	聊天入口	➤ 会话总数：所选聊天入口会话总数 ➤ 接入数：所选聊天入口排队放弃数 ➤ 排队放弃数：会话总时长/会话总数 ➤ 聊天入口：最多选择 4 个

		➤ 可选柱状图和表格
	坐席状态	➤ 在线、小休、离线、隐身（可多选） ➤ 可选饼状图和环形图

设置完成后点击保存即可保存当前替换的内容。



b. 数据类

选择某个数据类模块，点击模块右上方的替换按钮，展开替换页面。

选择替换内容 (单选) ×

在线数据

会话总量 在线数 接入数 接入率 会话中 排队数

排队放弃数 在线满意率

呼入数据

呼入总量 接通数 未接数 接通率 排队数 振铃未接听数

空闲数 呼入满意率

外呼数据

外呼总量 接通数 平均通话时长 接通率

保存

选择图表显示的数据分类，可选“呼入数据”、“外呼数据”、“在线数据”，选择后再继续选择展示的数据类型后，点击保存即可保存替换的内容。



必备数据：

模块	字段
在线数据	➤ 会话总量：机器人+导航菜单+接入坐席 ➤ 在线数 ➤ 接入数：分配坐席数 ➤ 接入率=接入数/技能组会话总数 ➤ 会话中 ➤ 排队数 ➤ 排队放弃数 ➤ 在线满意率
呼入数据	➤ 呼入总量 ➤ 接通数 ➤ 未接数 ➤ 接通率 ➤ 排队数 ➤ 振铃未接听数 ➤ 空闲数 ➤ 呼入满意率
外呼数据	➤ 外呼总量 ➤ 接通数 ➤ 平均通话时长 ➤ 接通率

➤ 模板二

模板显示初始设置字段，左上角显示模板名称，右上角显示当前时间（实时）显示，各模块字段右上角显示切换按钮。模板二设置操作与模板一相同，此处不再重复描述。



注：服务总量：外呼接通数+呼入接通数+会话接入数。

➤ 模板三

模板显示初始设置字段，左上角显示模板名称，右上角显示当前时间（实时）显示，各模块字段右上角显示切换按钮。模板三设置操作与模板一基本相同，此处只描述不同的区域显示图模块的。



模块中间部位的区域分布图显示当前统计的各地区来电数目，点击替换按钮，可展开页面选择显示的来电呼入的服务号数据。

选择替换内容



服务号

201931(201931)

99001(99001)

保存

5、点击模板下“全屏”按钮，可全屏显示该模板数据。



鼠标移至浮框显示数据详情：



点击数据指标可隐藏数据，隐藏的指标显示为灰色：



注：

- 1、大屏监控配置页面受权限控制，权限为全部坐席的可以查看到全部数据；
- 2、权限为 pbx 的只能查看权限所属下 pbx 的数据，选择 pbx 处不显示其他 pbx 名称；
- 3、权限为下属及自己，未关联、下属及自己的只能看自己所在的 pbx 下的全部坐席数据。

6.12.移动端

6.12.1. 通话

本章节将介绍移动端如何查看和编辑通话记录。



在云客服主页面，点击“通话”图标，即可进入通话模块，显示当前数据权限下的所有通话记录。如下图。



注：

1. 客户号码未接通显示为红色，已接通显示为黑色；
2. 客户号码已定位时，只显示客户名称，不显示客户号码；
3. 客户号码定位到多个客户时，显示为“多个客户”，不显示客户号码；
4. 列表通话记录上的图标：“来”字图标对应来电，“呼”字图标对应去电，“未”字

图标对应未接听通话；

5. 客户的电话号码，如果设置了屏蔽电话号码的权限，移动端小秘上电话号码脱敏显示；
6. 外呼转接的通话，图标显示为呼入，详情里呼叫类型为转接来电；

6.12.1.1. 快捷查询

坐席在通话列表模块可以使用快捷查询查询出所需的通话记录。



系统提供快捷查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
时间	该电话呼叫/外呼的时间，可以选择年月日、设置时分查询（只可查询最近六个月的通话记录）
技能组	电话呼入时请求的是哪个技能组
接听状态	➤ 已留言：包含客户留言的通话。 ➤ 已接听：呼入呼出电话被接听。 ➤ IVR：来电没有转接坐席或技能组，通话 IVR 流程解决问题或来电转接坐席技能组之前就挂机了。 ➤ 振铃未接通：坐席外呼的客户拒接没有接通电话；外呼振铃超时；呼入来电转接技能组/坐席，坐席接通前客户挂机； ➤ 排队放弃：客户在排队等待坐席接听时挂机放弃排队的通话。 ➤ 黑名单：加入黑名单的客户来单，黑名单自动阻止客户

	电话打进系统。
--	---------

选择查询字段信息，系统自动查询，在通话记录列表可显示符合查询条件的结果，快捷查询按钮中显示选择的条件。

注意：

11. 快捷查询的“时间”为“呼叫开始时间”；
12. 通话技能组的时间选项为当前坐席数据权限下的所有技能组；
13. 查询条件时间，当清空/选择大于 6 个月以前，系统自动填充到 6 个月前的时间，系统只允许查询最大 6 个月前的通话记录；
14. 查询到符合条件的通话记录后，下拉刷新列表，系统自动清空所有查询条件，显示所有通话记录和未接通话；
15. 通话列表默认显示 10 条数据，上拉一次可以加载 10 条，没有更多数据时，页面最底端显示“我也是有底线的”

通话记录列表中每个字段展示的内容，如下表所示：

列表字段名称	描述
客户名称	如来电/外呼的号码在系统中已保存在客户信息中，则该号码来电时会自动定位到所属客户。
客户号码	外呼时显示被呼叫的号码，呼入时显示主叫号码。
归属地	显示客户号码归属地。
呼入技能组	电话打进的是哪个技能组
时间	该电话呼叫/外呼的时间。
通话时长	显示本次通话的时长。
接听坐席	进行外呼的坐席或接听来电的坐席。

6.12.1.2. 高级查询

坐席在通话列表模块可以使用高级查询查询出所需的通话记录。



返回 通话列表 关闭

时间 电话号码:

2020-04 通话时长:

客户8 呼叫时间:

2020-04 呼叫类型:

普通来电 外呼去电 转接来电

外呼转接

接听状态:

已接听 已留言 振铃未接听

黑名单 排队放弃 IVR

坐席:

坐席

技能组:

技能组1000 技能组1005 技能组1002

重置 查询

系统提供高级查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
电话号码	外呼时为被呼叫的号码，呼入时为主叫号码。
通话时长	显示本次通话的时长。
呼叫时间	该电话呼叫/外呼的时间，可以选择年月日、设置时分查询（只可查询最近六个月的通话记录）
呼叫类型	➤ 外呼去电：坐席通过输入电话号码进行外呼的通话。 ➤ 普通来电：坐席直接接听了客户的来电。 ➤ 转接来电：坐席接听的来电是由另外一个接听客户来电的坐席转接过来的。 ➤ 外呼转接：坐席接听的来电是由另外一个进行外呼的坐席转接过来的
接听状态	➤ 已留言：包含客户留言的通话。 ➤ 已接听：呼入呼出电话被接听。 ➤ IVR：来电没有转接坐席或技能组，通话 IVR 流程解决

	问题或来电转接坐席技能组之前就挂机了。 ➤ 振铃未接通：坐席外呼的客户拒接没有接通电话；外呼振铃超时；呼入来电转接技能组/坐席，坐席接通前客户挂机； ➤ 排队放弃：客户在排队等待坐席接听时挂机放弃排队的通话。 ➤ 黑名单：加入黑名单的客户来单，黑名单自动阻止客户电话打进系统。
坐席	进行外呼的坐席或接听来电的坐席。
技能组	电话呼入时请求的是哪个技能组
满意度	具有满意度调查的通话满意度调查结果。如果客户输入的是无效按键，如：配置满意度为 1（满意）、2（不满意），客户输入 1，通话记录满意度显示为“满意”；客户输入 3（非 1、2），通话记录满意度显示为空
pbx	通话所在的 pbx

输入查询字段信息，点击“查询”按钮，在通话记录列表可显示符合查询条件的结果，高级查询按钮变为蓝色，如下图所示：



注意：

1. 重置高级查询条件之后会同时清空快捷查询条件，点击“查询”，才会显示最新数据；
2. 选择快捷查询条件之后，再点击“高级查询”，会自动带入快捷查询的查询条件；
3. 选择高级查询之后，快捷查询对应查询字段的查询条件会自动带入，在快捷查询模块修改查询信息，高级查询的对应查询字段的查询信息也会对应更新；
4. 如果当前用户只有 1 个 PBX 查询权限，高级查询条件中还是有 pbx 查询条件；

6.12.1.3. 通话详情

坐席需要了解通话记录的详细信息，可以查看通话记录详情。

操作步骤：

4. 点击通话记录列表操作中的指定通话，则跳转到此通话的详情页，如下图所示：



5. 通话详情页面显示通话的详细信息，可以执行点击外呼、听录音、写备注的操作。

通话记录信息显示通话的详细信息，包括定位客户、客户号码、服务号码、呼叫时间（开始振铃的时间）、呼叫类型、接听状态、通话时长、技能组、坐席、振铃时长、满意度、PBX

6.12.1.4. 点击外呼

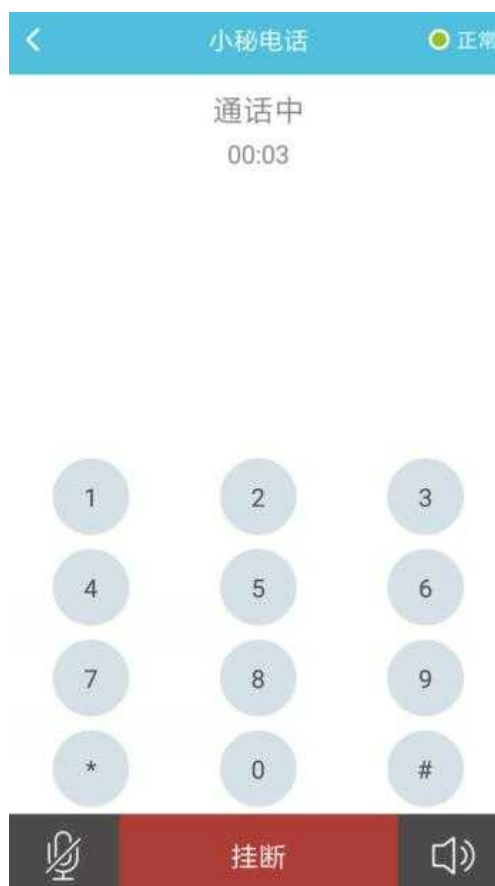
坐席如果有需要的话也可以直接回拨客户的电话，只需要点击通话清单列表后面的“呼叫”按钮即可。



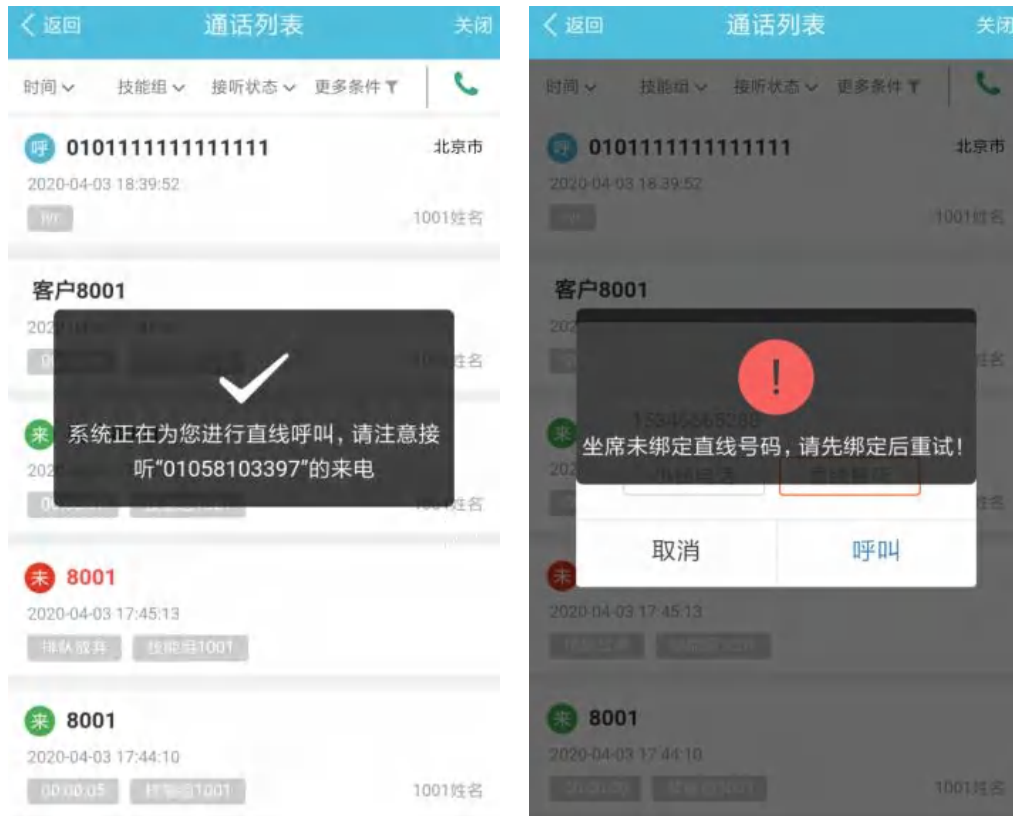
点击“呼叫”按钮，弹出拨号界面，自动带入当前客户的号码，可选择小秘电话方式呼叫，或直线接听方式呼叫。



选择小秘电话方式呼叫，则进入小秘电话呼叫页面。通话后可在小秘电话应用页查看到通话记录。



选择直线接听方式呼叫，若坐席已绑定直线号码，则提示已成功呼叫；若坐席未绑定直线号码，则提示需先绑定直线号码。



注意：

- 5.PC 端补录时状态被强制切换为忙碌，此时移动端可以正常外呼；
- 6.外呼时只要绑定直线号码、不需要离线接听状态也可以外呼；
- 7.PC 端登录且正在通话中，移动端外呼时会提示“电脑端正在通话”，移动端外呼时，PC 端点击外呼，系统会提示“移动端正在外呼”；
- 8.移动端通话中，PC 端登录后坐席软电话状态也显示为通话中，转接、咨询、会议、挂机、保持按钮可以点击；
- 9.移动端坐席外呼，也会在 pc 端生成通话记录。

6.12.1.5. 听录音

对于已接通的通话，系统都自动保存了通话录音文件，坐席可以在线听取录音内容。

操作步骤：

1. 点击通话详情页面的“听录音”按钮，打开录音播放显示，如下图所示：



2. 播放录音过程中坐席可以点击 暂停播放，点击 开始播放录音；还可以通过“音量”按钮 调节声音的大小，点击 关闭录音。点击“最小化”按钮 将播放录音控件最小化，控件显示在页面左下角。



注意：

1. 只有处理状态为“已接听”的通话才可以进行听取录音操作。
2. 如果当前通话记录没有录音，那么通话详情页面点击“听录音”的按钮，会提示“暂无录音”。

6.12.1.6. 写备注

坐席可以根据需要为通话添加有用的备注信息。

操作步骤：

3、点击通话详情页面的“写备注”按钮，如下图所示：



4、在打开的备注内容输入框中填写备注，点击“确定”按钮，如下图所示：



添加了备注信息后可以继续修改备注信息。

6.12.2. 在线

本章节将介绍移动端如何处理访客会话。



在云客服主页面，点击“在线”图标，即可进入在线模块。

6.12.2.1. 切换状态

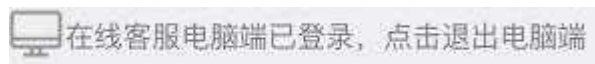
聊天坐席接入聊天页面，默认的状态为上一次退出时的状态，没有上一次退出状态时默认为“离线”，切换状态为“在线”后可以接入访客与访客进行会话；



点击状态弹出切换状态下拉框，点击切换状态为“隐身”，坐席聊天状态为“移动端隐身”时，不会再接入新的访客会话，已经接入并且没有结束的会话，可以互发消息；

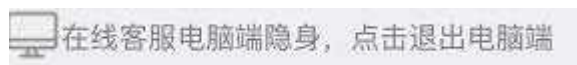
点击切换状态为“离线”，坐席聊天状态为“离线”时，不会再接入新的访客会话，已经接入并且没有结束的会话，也不能再执行任何操作；

PC 端在线的时候坐席进入移动端聊天页面，显示“在线客服电脑端已登录，点击退出电脑端”



点击该提示可将 PC 端强制离线；

PC 端隐身的时候坐席进入聊天页面，显示“在线客服电脑端隐身，点击退出电脑端”



点击该提示可将 PC 端强制离线；

电脑端提示“您已成功在移动端退出电脑端状态”，并自动将状态切换为“离线”。

6.12.2.2. 清除超时/访客完成会话（注意）

当前会话列表中有超时会话/访客完成时，可以执行批量删除超时/访客完成会话的操作。

操作步骤：

1. 点击清除图标会弹出对话框，如图



2. 弹出提示“确定清除超时/访客完成会话吗？”，点击“确定”将已超时/访客完成的会话从当前会话列表中删除。



注意：

- 1) 移动端清除超时/访客完成会话后 **PC** 端不会自动清除已超时/访客完成的会话。
- 2) 坐席端点击“完成会话”手动完成的会话，会直接消失在会话列表，不会出现在“超时/访客完成会话”列表中；

6.12.2.3. 访客信息

与访客聊天页面，点击页面上方的访客名称图标弹出访客信息页面



显示该访客的姓名、地区、接入设备、ip 地址、电话号码、来自、来源平台、关键字、上一次访问时间、处理坐席等。如图



6.12.2.4. 添加备注

与访客聊天页面，点击页面上方的“添加备注”图标



弹出添加备注页面，如图



填写备注信息（最大输入 1000 字符），点击“保存”，添加成功。

6.12.2.5. 会话标签

移动端坐席接入会话，进入聊天页面，点击右上角的会话标签下拉框，弹出配置的会话标签下拉框，点击选择的会话标签，对会话进行标记，如图



会话信息中显示选择的会话标签，如图



管理员打开了“完成会话选择会话标签”的开关，会话超时后也可以修改会话标签；关

关闭完成会话选择会话标签的开关，会话超时后不能再修改会话标签。

6.12.2.6. 坐席发送消息

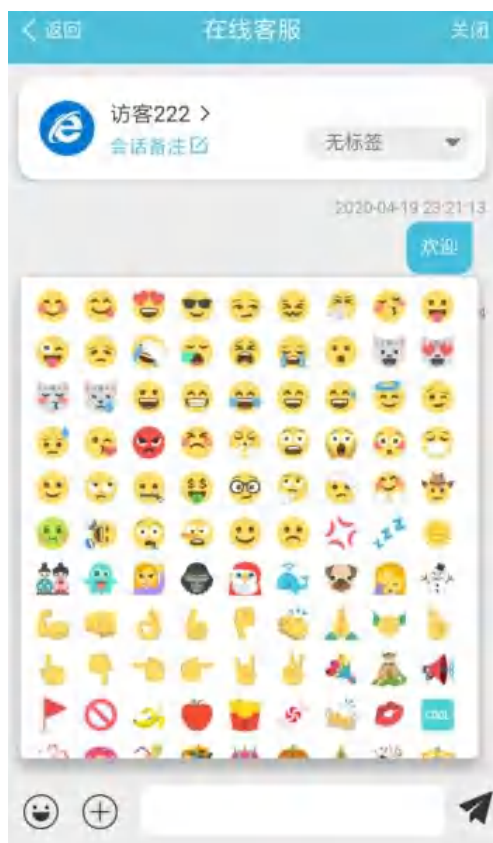
点击已接入访客列表中的某个访客，进入这个访客会话的聊天界面，如图



- 发送文字消息：与访客聊天页面，可以在输入框里面输入信息点击“发送”按钮发送消息。

注：聊天的时候发送一段链接后在聊天窗口直接变成超链接，直接点击会通过默认浏览器页面显示对应的内容

- 发送表情：与访客聊天页面，点击输入框旁边的表情图标，弹出选择表情页面，如图



点击表情后将表情带入到输入框里面，点击“发送”按钮发送消息。

- 公共快捷回复：与访客聊天页面，点击输入框旁边的“展现更多”图标展现公共快捷回复图标，点击“公共快捷回复”图标，如图



弹出选择公共快捷回复页面，如图



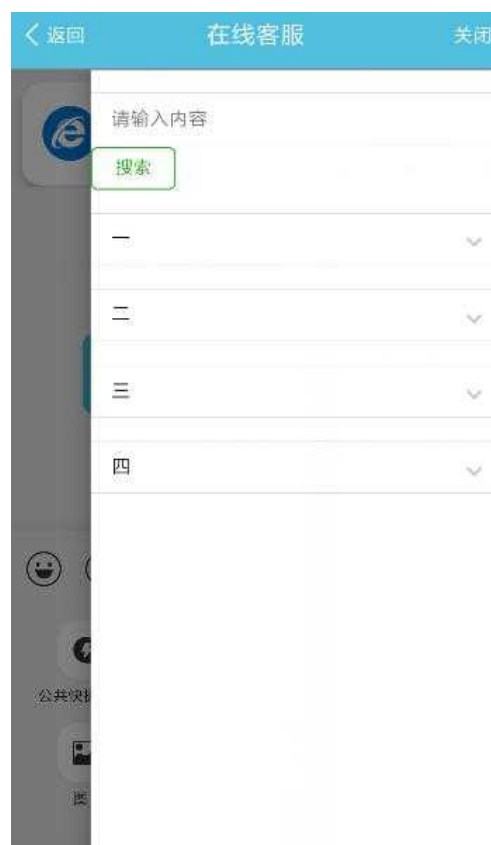
点击快捷回复关键字链接，直接将对应的回复内容显示在输入框，点击“发送”按钮，将回复内容发送给访客。

注意：会话超时后不能再发送消息。

- 个人快捷回复：与访客聊天页面，点击输入框旁边的“展现更多”图标展现个人快捷回复图标，点击“个人快捷回复”图标，如图



弹出选择个人快捷回复页面，如图



点击快捷回复关键字链接，直接将对应的回复内容显示在输入框，点击“发送”按钮，将回复内容发送给访客。

注意：会话超时后不能再发送消息。

- 邀请评价：坐席完成会话前可以邀请访客进行评价。在聊天页面，点击输入框旁边的“展

现更多”图标展现邀请评价图标，点击“邀请评价”图标，如图



提示邀请评价成功，如图：



坐席邀请评价后，访客端会弹出满意度调查对话框。

- 发送图片：与访客聊天页面，点击输入框旁边的“展现更多”图标展现发送图片图标，点击“发送图片”图标，如图



弹出选择图片页面，如图：



可以选择拍照，将当前拍下的照片发送给访客，也可以选择图库，直接在已有图片中选择一张图片发送给访客，直接点击图片可以将图片发送出去。

- 发送附件：与访客聊天页面，点击输入框旁边的“展现更多”图标展现发送附件图标，点击“发送附件”图标，如图



弹出选择附件页面，如图：



可以选择拍照或录像，将当前拍下的照片或录像发送给访客；也可以选择照片图库，直接在已有图片中选择一张图片附件发送给访客，直接点击图片可以将图片发送出去；还可以点击浏览，在手机文件夹中选择文件发送给访客，访客收到文件消息后，可以点击下载文件到本地。

- 发送视频：与访客聊天页面，点击输入框旁边的“展现更多”图标展现发送视频图标，点击“发送视频”图标，如图



弹出选择视频页面，如图：



可以选择录像，将当前拍下的录像发送给访客；也可以选择照片图库，直接在已有视频录像中选择一个视频文件发送给访客，直接点击视频文件可以将视频发送出去；还可以点击浏览，在手机文件夹中选择文件发送给访客。

6.12.2.7. 转接会话

转接：与访客聊天页面，点击输入框旁边的“展现更多”图标展现转接图标，点击“转接”图标，如图



点击输入框下方的“转接”图标，弹出转接页面，如图：



➤ 转技能组

点击技能组旁边的“转接”图标，可以将会话转接给到别的技能组中。



被转接技能组下有空闲坐席时，访客转入到坐席。

被转接技能组下没有空闲坐席时，比如技能组为空、技能组全忙，转接后会话按照被转接技能组的路由进行流转。

注：转接列表不显示当前会话接入的技能组。

➤ 转坐席

点击坐席旁边的“转接”图标，可以将会话转接给该坐席。



被转接的坐席端弹出转接会话，会话聊天窗口自动推送了系统转接的提示信息，如图



转接会话后可以查看到当前会话所有的消息，点击下拉刷新，坐席可以查看到历史会话的聊天信息。

注意：

- 1) 转接的在线坐席数不是实时的，开发暂不处理
- 2) 转接不受最大会话数限制
- 3) 会话转接后，该会话的即将超时和超时时间重新计时
- 4) 会话被转接后处理坐席自动更新，但是技能组不会更新
- 5) 当前会话，坐席接入访客发起满意度调查，访客提交满意度调查后坐席将会话转接，转接后历史会话记录不保留之前的满意值

6.12.2.8. 置顶会话

- 置顶会话：坐席可以手动的将会话置顶，和取消置顶。置顶的会话会一直在最上面。与访客聊天页面，点击输入框旁边的“展现更多”图标展现置顶会话图标，滑动至第二页，点击“置顶”图标，如图



点击置顶后，置顶按钮变化为取消置顶按钮；页面上方显示置顶标识，如图



查看会话列表，会话信息上显示置顶的图标，置顶的会话会一直显示在最上面，如图：



会话置顶后，点击取消置顶即可取消置顶该会话。

注意：会话置顶后再取消置顶，该会话按照发送最后一条消息的时间倒序排列移动到对应的位置。

6.12.2.9. 完成会话

访客结束咨询后，坐席点击“会话完成”，自动关闭会话窗口，结束会话。



操作步骤：

3. 点击“会话完成”，系统提示是否要关闭会话，如下图



4. 点击“确定”，关闭会话，自动跳转到访客列表页面。

注意：

- 1.移动端和 PC 端同时接入了访客会话，移动端完成未超时的会话，PC 端该会话随之自动关闭。
- 2.移动端和 PC 端同时接入了访客会话，移动端完成超时的会话，PC 端该会话不会自动关闭。

6.12.2.10. 新功能提示

在线功能升级后，坐席进入在线模块，显示新功能升级提示。



6.12.3. 表单

本章节将介绍移动端如何查看和处理访客表单。



在云客服主页面，点击“表单”图标，即可进入表单模块，显示当前坐席的所有表单。

6.12.3.1. 处理中

点击小秘云客服页面的“表单”图标，进入表单页面，默认显示的是处理中表单页面。

可对工单进行处理。

< 返回 表单列表 关闭	
处理中	已完成
111111	222222222222 2020-04-03 18:38:18
1	1 2020-04-03 15:58:13
1111111111	111111111111 2020-04-03 15:56:38
图片test	111111 2020-04-03 15:43:07
字段有显示吗	1111111111 2020-04-03 14:45:37
test	2020-04-02 16:16:35
访客214	2020-04-02 16:12:19
123	

滑动页面下拉即可刷新表单列表。

操作步骤：

1、点击列表中表单，可展开表单详情页面，如图：

返回

表单详情

关闭

表单信息

话术信息

客户名称

导入test2

电话

027-14824544555

文本

1

文件

图片

长文本

省市级

内蒙古自治区

下拉

单选

可编辑文本

请输入

可编辑下拉

跳过

完成

2、点击工单信息号码后的拨打按钮，可打开拨号页面。呼叫步骤详见 5.4 章节。

返回

表单详情

关闭

表单信息

话术信息

客户名称

导入test2

电话

027-14824544555

文本

1

文件

图片

长文本

省市级

内蒙古自治区

下拉

单选

可编辑文本

请输入

可编辑下拉

跳过

完成

拨号

027-14824544555

小秘电话

直直接接听

取消

呼叫

- 3、点击“跳过”按钮，可以跳过当前表单，展开下一表单的处理页面。
- 4、若该表单模板中配置了坐席可编辑字段，则页面下方显示坐席可编辑字段，填写后点击“完成”，即可完成表单（移动端表单信息与 pc 端同步）



- 5、点击“话术信息”tab 页，切换至话术信息页面，显示 pc 端配置的话术信息。



6.12.3.2. 已完成

进入表单模块，点击“已完成”tab，进入当前坐席的已完成表单页面。如下图。

< 返回		表单列表	关闭
处理中		已完成	
1			
1		2020-04-03 16:29:37	
全填			
11111111111111		2020-04-03 18:39:22	
2			
2		2020-03-13 11:53:42	
12333			
154665655855		2020-04-02 16:08:39	
新增1			
1234234234235235		2020-04-01 16:57:35	
测试			
13454		2020-03-13 17:11:35	
22			
22222		2020-03-20 17:39:42	

滑动页面下拉即可刷新表单列表。

操作步骤：

1、点击列表中表单，可展开表单详情页面，如图：

- 2、点击工单信息号码后的拨打按钮，可打开拨号页面。呼叫步骤详见 5.4 章节。
- 3、若该表单模板中配置了坐席可编辑字段，则页面下方显示坐席可编辑字段及坐席完成工单时填写的内容，可修改字段信息后再次提交。

< 返回

表单详情

关闭

表单信息

话术信息

可编辑文本

移动端

可编辑下拉

111111

>

可编辑单选

111111

22222222

3333333333

44444444444444445555555555555555...文字超长再删删删...

可编辑复选

111111

22222222

3333333333

44444444444444445555555555555555...文字超长再删删删...

可编辑长文本

移动端

可编辑省市级

提交

4、点击“话术信息”tab 页，切换至话术信息页面，显示 pc 端配置的话术信息。

< 返回

表单详情

关闭

表单信息

话术信息

话术测试22222222

100%美图相机, 前置3200万, 自拍美得更自然哦

6.12.4. 客户

本章节将介绍移动端如何查看和编辑客户信息。



在云客服主页面，点击“客户”图标，即可进入客户模块，显示当前坐席的所有客户记录。如下图。



6.12.4.1. 快捷查询

在客户列表页面，客户数据分客户数据库展示，坐席可切换权限范围内的客户数据库。



坐席在通话列表模块可以使用客户名称或号码查询客户。

点击页面右上角查询按钮，展开查询输入框。输入查询的数据后，点击查询即可。



坐席在通话列表模块可以使用快捷查询查询出所需的通话记录。



系统提供快捷查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
更新时间	该客户的最后更新时间
客户状态	客户状态

跟进时间	客户最近一条跟进的时间
------	-------------

选择查询字段信息，系统自动查询，在客户记录列表可显示符合查询条件的结果，快捷查询按钮中显示选择的条件。

客户列表中每个字段展示的内容，如下表所示：

列表字段名称	描述
客户名称	客户名称
客户状态	客户状态
最后通话状态	客户下号码最后一次通话的状态
最近更新时间	最近更新时间

6.12.4.2. 高级查询

坐席在客户列表可以使用高级查询查询出所需的通话记录。

点击“更多条件”，展开高级查询页面。



系统提供高级查询的字段如下表所示：

查询字段名称	描述
客户名称	创建客户的名称，支持模糊查询，不区分大小写
电话号码	可以通过该字段查询出客户信息中的所有联系方式，例如电话、手机等。
创建时间	客户被创建的时间
最近更新时间	坐席最近一次更新客户的时间
客户状态	客户的状态，不同客户数据库的客户状态是不一样的。
所属人	客户所属坐席
最近更新人	最近一次更新该客户信息的坐席。
最后通话状态	客户新增成功后最后一次外呼的通话状态 ➤ 未拨打：没有外呼； ➤ 已接通：进行外呼并且客户接通； ➤ 振铃未接听：进行外呼，客户未接听； ➤ 黑名单：外呼客户号码是黑名单； ➤ IVR：坐席外呼客户，没有呼到客户手机，坐席主动挂机。

输入查询字段信息，点击“查询”按钮，在通话记录列表可显示符合查询条件的结果。

注意：

- 1、重置高级查询条件之后会同时清空快捷查询条件，点击“查询”，才会显示最新数据；
- 2、选择快捷查询条件之后，再点击“高级查询”，会自动带入快捷查询的查询条件；
- 3、选择高级查询之后，快捷查询对应查询字段的查询条件会自动带入，在快捷查询模块修改查询信息，高级查询的对应查询字段的查询信息也会对应更新；

6.12.4.3. 新增客户

在客户列表页面，坐席可以进行新增客户的操作。

操作步骤：

- 1、点击客户列表上方的新增按钮，即可展开新增客户页面，如下图所示：



< 返回 添加客户 关闭

* 客户名称
请输入客户名称 撞单查询

职位
请输入职位

电话
请输入电话号码 +

号码描述

邮箱
请输入邮箱

联系地址
请输入联系地址

备注
备注信息

性别
男 女

保存

2、输入客户名称后，可对该客户进行撞单查询。



< 返回 添加客户 关闭

* 客户名称
客户 撞单查询

3、撞单客户页面显示坐席有权限查看的所有客户数据库下，与填写的客户名称相同的客户，且可以另外输入客户名称进行查询。



< 返回 撞单 关闭

客户1 搜索

客户名称： 客户1
客户模板： 客服企业
所属人：
创建时间： 2019-06-11 11:24:21

客户名称： 客户1
客户模板： 电销个人
所属人：
创建时间： 2020-03-09 17:43:20

客户名称： 客户1
客户模板： 大数据模板
所属人： 1003姓名
创建时间： 2020-03-09 18:11:57

4、点击电话字段后的增加按钮，可新增一列号码输入，点击删除即可删除该列输入。



< 返回 添加客户 关闭

* 客户名称
客户 撞单查询

职位
请输入职位

电话
请输入电话号码

号码描述

电话
请输入电话号码

号码描述

邮箱
请输入邮箱

联系地址
请输入联系地址

备注
备注信息

保存

5、填写完所需信息后，点击保存，即可保存新增客户。

6.12.4.4. 客户详情

坐席需要了解客户的详细信息，可以查看客户详情。

操作步骤：

1、点击客户列表中的客户，则跳转到此客户的详情页，如下图所示：



2、客户详情页面显示客户的详细信息，可以执行编辑客户、外呼客户、新增跟进的操作。

➤ 查看详情

客户详情页面显示了该客户的详细信息，包括客户详情、跟进历史、通话历史、聊天历史。

进入客户详情页面，默认显示客户详情 **tab**。点击跟进历史，可切换至跟进历史 **tab** 页，显示客户的跟进信息，最新的跟进显示在最上方。



点击通话历史，可切换至通话历史 **tab** 页，显示客户的通话历史信息，已接通的通话可以听取录音。



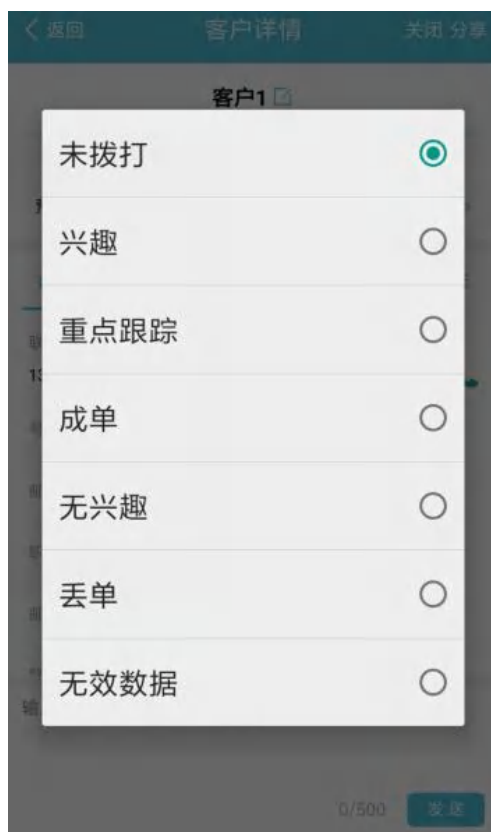
点击历史聊天，可切换至历史聊天 tab 页，显示客户的历史聊天。



➤ 编辑客户

在客户详情页面，可对客户信息进行修改编辑操作。

点击客户详情页面的客户状态字段，展开状态选择框，点击可修改客户状态。



点击客户详情页面的所属人字段，展开坐席选择框，点击可修改客户所属人。

返回

客户详情

关闭 分享

客户1

未拨打

所属人

预约时间

1000姓名

客户详情

跟进历史

联系电话

1001姓名

13554183058

1002姓名

号码描述

1003姓名

邮箱

1004姓名

职位

1005姓名

邮箱

1006姓名

邮箱

1007姓名

邮箱

1008姓名

邮箱

1009姓名超长超长超长

输入跟进内容

0/500

发送

点击客户名称后的编辑按钮，进入编辑客户页面，修改信息后点击保存即可。

返回

编辑客户

关闭 分享

* 客户名称

客户1

职位

请输入职位

电话

13554183058

号码描述

邮箱

请输入邮箱

联系地址

请输入联系地址

备注

备注信息

性别

男 女

保存

➤ 新增跟进

在客户详情页面，可以新增客户跟进。

当前客户无跟进时，预约时间字段显示为空，如下图。



客户详情

客户

未拨打 所属人

预约时间

当前客户有跟进时，预约时间字段显示跟进时间，如下图。



客户详情

客户1

未拨打 所属人

预约时间 2020-04-17 09:00

客户无跟进时，点击预约时间字段，选择预约时间，可新增跟进；客户有跟进时，点击预约时间字段，选择预约时间，可修改跟进时间。



客户详情

客户1

未拨打 所属人

预约时间 2020-04-17 09:00

客户详情 跟进历史 通话历史 历史聊天

联系电话
13554183058

取消 确定

2017	01	14	06	
2018	02	15	07	
2019	03	16	08	
2020	04	17	09	00
2021	05	18	10	01
2022	06	19	11	02
2023	07	20	12	03

客户详情页面最下方，可以新增跟进内容。输入跟进内容后，点击保存即可。

< 返回 客户详情 关闭 分享

客户1 

未拨打 

所属人

预约时间 2020-04-17 09:00 

客户详情

跟进历史

通话历史

历史聊天

联系电话
13554183058 

号码描述

邮箱

职位

邮箱

标签

输入跟进内容

0/500 发送

6.12.4.5. 分享

点击客户详情页面右上角的分享按钮，可将客户分享至微信。



6.12.5. 工单

本章节将具体介绍移动端处理工单的操作。



在云客服主页面，点击“工单”图标，即可进入工单模块，显示当前坐席的所有待处理工单，和数据权限下的可领取工单。如下图。



注意：

- 3) 若启用了优先级，我的工单页面先按优先级排序，相同优先级的再按最近更新时间排序；
- 4) 若没有启用优先级，则按更新时间排序；
- 5) 页面下拉可以刷新列表。

6.12.5.1. 待领工单

➤ 领取工单

操作步骤：

- 1、我的工单页面，待领取的工单有“待领取”标记，如下图所示：



2、点击待领取的工单跳转到待领工单处理页面，如图



注意：

- 1.已接听的客户呼入来电弹屏业务为系统工单时创建的工单才会带入联系方式，其他情形下创建的工单移动端点击查看工单信息联系方式显示为空。
- 2.如果登录账号为管理员，领取工单页面可以执行改派的操作。
- 3、点击“领取”领取工单，领取成功后页面自动更新为待办工单处理页面。如何处理

待办工单我们会在下一章节详细介绍。

待领工单处理页面也可以执行退回、备注、改派的操作，与待办工单处理页面的操作一致，具体参见待办工单章节。

6.12.5.2. 待办工单

坐席可以处理待办工单。坐席在该模块可以处理工单，管理员可以将工单改派给其他的坐席处理。



➤ 查看工单信息

操作步骤：

- 1、在我的工单列表中点击一条工单，跳转到对应工单的工单处理页面，如图：



注意：

- 1) 客户呼入来电弹屏业务为系统工单时创建的工单才会带入联系方式，其他情形下创建的工单移动端点击查看工单信息联系方式显示为空。
- 2、工单处理页面固定展示固定字段，如果工单配置了步骤字段，并且当前处理步骤配置了步骤界面，会将固定字段和步骤界面字段展现出来。
- 3、点击“查看流转历史”，可以查看该工单的流转历史，如图



➤ 处理工单

操作步骤:

- 1、点击要处理的待办工单，跳转到待办工单处理页面。
- 2、工单处理页面，上面为可执行操作按钮，点击“处理”按钮，浮现框展现可执行动作，如图



- 3、点击要执行的动作，跳转到对应的动作执行页面，展现对应动作的处理信息，如图

<

工单列表

×

单行文本

多行文本

请输入

下一步处理人 待领工单池

执行

4、下一步处理人可以输入坐席工号、姓名或者姓名拼音进行筛选，如下图所示：

<

工单列表

×

单行文本

多行文本

请输入

6001姓名

6002姓名

8001姓名

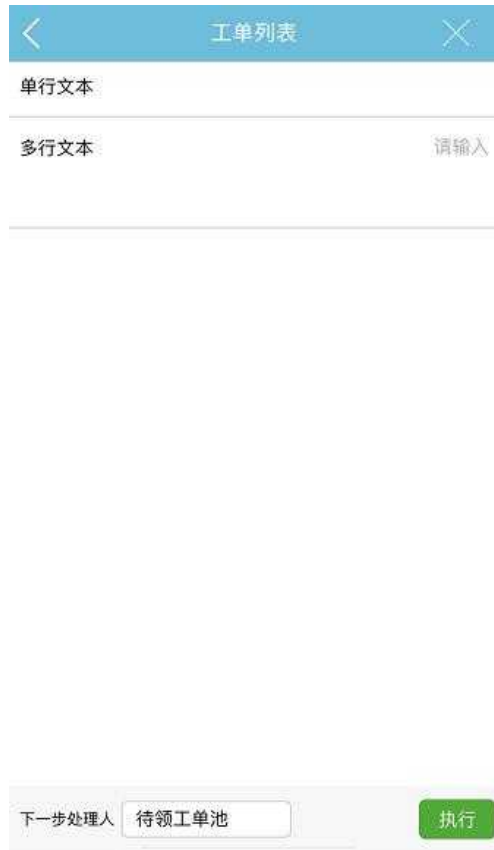
8002姓名

待领工单池

下一步处理人

执行

- 5、填写处理信息，选择下一步处理人，点击“执行”按钮，提示“执行成功”后返回工单处理页面。以下一步处理选择“继续处理”，下一步处理人选择“待处理工单池”为例说明，执行后工单流转到“工单处理”步骤，当前坐席具有处理“工单处理”步骤的工单权限，如下图所示：



注意：

- 1.处理开始步骤的工单，无法修改工单步骤信息；
- 2.执行成功后返回工单处理页面，会根据工单所属人、处理步骤以及自身权限展示内容；
- 3.单个附件的最大大小为 **20M**，超过不允许上传。

➤ **退回工单**

坐席处理工单时还可以将工单退回给上一步处理人重新处理。

操作步骤：

- 1、在工单处理页面，点击“退回”按钮，如下图所示：

<

工单列表

×

客户名称	张三
联系方式	
客户姓名	张三
联系方式	15927824371
多行文本	该客户多次投诉，请优先解决
日期	2018-07-19 00:00:00
数字文本	1
单行文本	单行文本默认值
单选	河北省
多选	满意
满意度	满意
附件	
省市	河北省==>沧州市==>泊头市
改派处理备注 退回	

2、页面增加了退回原因输入框，填写“退回原因”，点击“确认退回”按钮，如下图所示：

< 退回

工单详情

关闭

处理

备注

退回

客户名称

语芸131

联系方式

13844555895

数字文本

单行文本

多行文本

查看流转历史

退回原因

确认退回

提示“退回成功”，退回成功后返回我的工单页面。

➤ 添加备注

本节主要介绍坐席如何给工单添加备注。

操作步骤：

4、在工单处理页面，点击“备注”按钮。

5、页面增加了工单备注输入框，填写备注信息，点击“保存”按钮，如下图所示：



6、添加备注后，在工单的“流转历史”可以查看，如下图所示：



6.12.6. 监控

本章节将介绍移动端如何查看监控信息。



在云客服主页面，点击“监控”图标，即可进入监控模块，显示当前数据权限下的所有监控记录。

6.12.6.1. 通话监控

点击小秘云客服页面的“监控”图标，进入监控页面，默认显示的是通话监控页面。通话监控功能包括通话监控、通话技能组监控和通话坐席监控。

操作步骤：

- 4、点击进入移动端小秘云客服的监控模块，操作区显示账户坐席监控相关信息，如下图所示：

监控列表			100			
通话			在线			
100			C			
通话技能组			技能组	接通/未接通	排队/空闲数	接入数
技能组1005			0/0	0/0	0	
技能组1002			0/0	0/1	1	
技能组1001			0/0	0/1	1	
技能组1000			0/0	0/0	0	
技能组1003			0/0	0/0	0	
通话坐席			显示退出坐席			
坐席名称			在线坐席	空闲坐席	忙碌坐席	操作
1002姓名(1002)			0	0	失败	退出
1001姓名(1001)			0	0	失败	退出

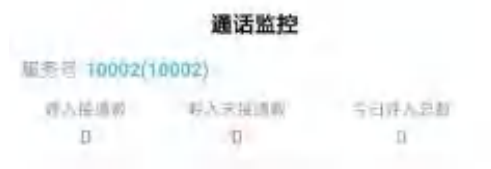
注意：

1. 坐席查询数据范围为“下属及自己”时，监控可以查看到该坐席所在技能组的监控信息；
2. 分配了“全部坐席”查询数据范围的用户，可以监控所有坐席的数据，包括全部的PBX
3. 分配了“PBX”查询数据范围的用户，可以监控分配的 PBX 的数据；
- 5、如果当前账户有多个 PBX，那么坐席监控页面可以显示分配的所有 PBX 查询数据，点击页面上方的下拉选项选择需要查看的 PBX：



➤ 通话监控

监控模块提供了按服务号生成监控列表功能，该列表仅供查看，服务号后的括号中显示服务号别名，若没有别名则显示为空，如下图所示：



今日呼入总数：显示了截止到当前时刻服务号今日的外部来电总数。

呼入未接通数：显示了截止到当前时刻服务号今日来电中电话没有被坐席接通的来电总数。

呼入接通数：显示了截止到当前时刻服务号今日来电中电话被坐席接通的来电总数。

➤ 技能组监控列表

监控模块提供了按技能组生成监控列表功能，该列表仅供查看，如下图所示：

通话技能组			
技能组	接通/未接数	排队/空闲数	签入数
技能组1005	0/0	0/0	0
技能组1002	0/0	0/1	1
技能组1001	0/0	0/1	1

接通数：截止到当前时刻技能组坐席今日接听来电的总数，包括客户来电和转接来电。

未接数：截止到当前时刻技能组没有接通的电话总数，包括客户来电和转接来电。

排队数：显示了当前时刻客户排队等待技能组空闲坐席接听的来电总数。

空闲数：显示了当前时刻技能组中坐席登录且状态为“空闲”的坐席总数。

签入数：显示了当前时刻技能组中坐席登录的总数。

注意：

9. 技能组未接数=对应技能组下接听状态（排队放弃+振铃未接听+语音留言数）；

10. 如果技能组配置了流转到语音留言节点，呼入到技能组转向留言节点，留言的呼入电话也会算在呼入未接听数里；

11. 转接电话，在刚响起“转接中”的时候挂断电话，不统计在未接数中；

12. 呼入电话，在刚响起“呼入中”的时候挂断电话，不统计在未接数中；

➤ 通话坐席监控列表

监控的一个最主要功能就是坐席监控列表，该列表仅供查看，如下图所示：

通话坐席				显示签出坐席
坐席总数 13	在线坐席 0	空闲坐席 0		
姓名(工号)	已接听	外呼成功	状态	操作
1002姓名(1002)	0	0	失效	签出
1001姓名(1001)	0	0	失效	签出

列表默认显示所有签入坐席，坐席可以点击“显示签出坐席”按钮，将签出状态下的坐席显示在列表中，如下图所示：



坐席总数	13	在线坐席	0	空闲坐席	0
姓名(工号)	已接听	外呼成功	状态	操作	
1006姓名(1006)	0	0	签出		
8002哈哈哈哈哈(8002)	0	0	签出		
1002姓名(1002)	0	0	失效		

坐席总数：当前 PBX 下的所有坐席数。

在线坐席：当前 PBX 下的所有登录系统的坐席数。

空闲坐席：当前 PBX 下的所有登录系统，且状态为空闲的坐席数。

已接听：截止到当前时刻坐席今日接听的来电总数，包括普通来电（即客户来电）和转接来电（即接听其它坐席转接的电话）。

外呼成功：截止到当前时刻坐席今日外呼成功总数。

状态：坐席登录系统后软电话的状态，有空闲、忙碌、小休、普通通话等；如果坐席未登录系统状态显示“签出”。

注意：坐席监控列表只能监控通话坐席，不会统计非通话坐席；当非通话坐席转化成通话坐席，监控列表中可以看到该坐席。

6.12.6.2. 在线监控

点击小秘云客服页面的“监控”图标，进入监控页面，默认显示的是通话监控页面，点击“在线”进入在线监控页面。在线监控功能包括在线监控、今日聊天入口统计、今日技能组统计和今日坐席统计。

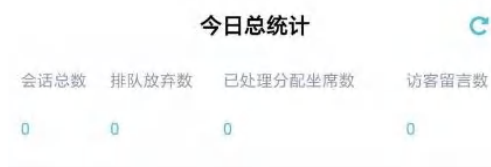
点击进入移动端小秘云客服的监控模块，操作区显示账户坐席监控相关信息，如下图所示：



点击“刷新”按钮可以刷新在线监控页面数据。

➤ 今日总体统计

在线监控模块提供了今日总体统计数据，该列表仅供查看，如下图所示：



会话总数：显示了截止到当前时刻当前账户今日的生成会话总数。

排队放弃数：显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为“排队放弃”的会话总数。

已处理分配坐席数：显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为“已分配坐席”的会话总数

访客留言数：显示了截止到当前时刻当前账户今日的会话状态为“访客留言”的会话总数。

➤ 今日聊天入口统计

在线监控模块提供了按聊天入口生成统计数据列表，该列表仅供查看，如下图所示：

今日聊天入口统计				
聊天入口名称	会话总数已处理分配坐席数 机器人服务数			
 技1002	0	0	0	

会话总数：显示了截止到当前时刻访问该聊天入口的会话总数。

已处理分配坐席数：显示了截止到当前时刻访问该聊天入口已分配给坐席进行处理的会话总数。

机器人服务数：显示了截止到当前时刻访问该聊天入口在与机器人进行会话的会话总数。

注：仅显示已启用的聊天入口。

➤ 今日技能组统计

在线监控模块提供了按技能组生成统计数据列表，该列表仅供查看，如下图所示：

今日技能组统计					
技能组名称	会话总数当前处理排队数在线坐席排队放弃				
技能组1008改	0	0	0	0	0
1003/1004改	0	0	0	0	0
技能组1007	0	0	0	0	0
技能组1006	0	0	0	0	0

会话总数：显示了截止到当前时刻流转到该技能组的会话总数。

当前正在处理数：显示了当前时刻坐席正在处理的会话数。分配的留言数不算在当前正在处理数中。

当前排队数：显示了当前时刻正在该技能组中排队的会话数。

当前在线坐席：显示了当前时刻聊天技能组中坐席登录且状态为“在线”的坐席。

排队放弃数：显示了截止到当前时刻流转到该技能组排队放弃的会话数。

➤ 今日坐席统计

在线监控模块提供了聊天坐席监控及数据统计列表，该列表仅供查看，如下图所示：

今日坐席统计			
显示离线坐席			
坐席姓名	工号	状态	正在处理数/最大处理数
1002姓名	1002	在线	0/1

显示离线坐席：勾选“显示离线坐席”，坐席列表中显示离线的聊天坐席。

今日坐席统计 显示离线坐席

坐席姓名	工号	状态	正在处理数/最大处理数
1000姓名	1000	离线	0/2
1001姓名	1001	离线	0/1
1002姓名	1002	离线	0/1

6.12.7. 个人

本章节将介绍移动端如何查看和编辑个人信息。



在云客服主页面，点击“个人”图标，即可进入个人页面。如下图所示。

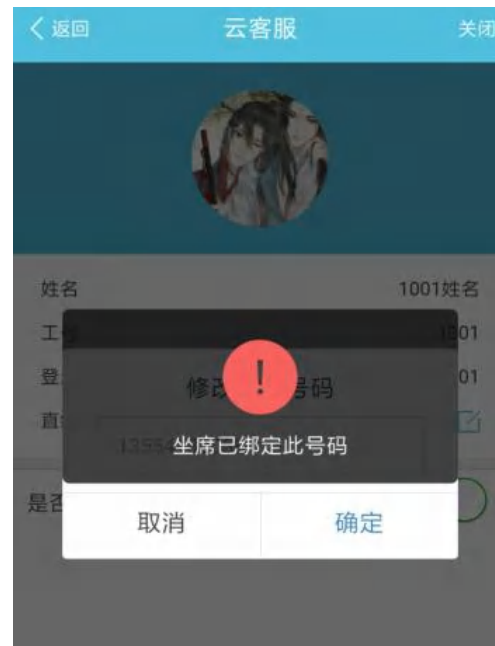


页面显示当前坐席的头像、姓名、工号、登录名、直线电话/手机信息。除直线电话/手机外，其他字段皆不可修改。

点击直线号码后的  按钮，即可展开编辑页面，对当前坐席绑定的直线号码进行修改。



输入号码后，点击确定，即可成功保存号码；若未修改直接点击确定，则会提示当前号码已绑定。点击取消即可关闭该窗口。



下方“是否离线接听”字段，若设置为开启，则在该坐席离线的情况下，设置的直线号码依旧可以接听来电，若关闭该设置，则坐席离线时绑定的号码不可接入来电。



注：坐席未设置直线号码时，“是否离线接听”默认为关且不能开启。