

解决方案实践

合力亿捷云客服解决方案实践

文档版本 1.1
发布日期 2024-04-28



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

安全声明

漏洞处理流程

华为公司对产品漏洞管理的规定以“漏洞处理流程”为准，该流程的详细内容请参见如下网址：

<https://www.huawei.com/cn/psirt/vul-response-process>

如企业客户须获取漏洞信息，请参见如下网址：

<https://securitybulletin.huawei.com/enterprise/cn/security-advisory>

目录

1 方案概述	1
2 资源和成本规划	4
3 实施步骤	5
3.1 通话	5
3.1.1 来电弹屏	5
3.1.2 外呼弹屏	19
3.1.3 通话记录	29
3.1.3.1 查询通话记录	30
3.1.3.2 保存为快捷查询	34
3.1.3.3 查看通话详情	36
3.1.3.4 通话标签	41
3.1.3.5 添加备注	43
3.1.3.6 通话记录对接	45
3.1.3.7 听取录音	45
3.1.3.8 下载录音	46
3.1.3.9 呼叫客户	47
3.1.3.10 批量导出通话清单	47
3.1.3.11 查看质检评分结果	48
3.1.3.12 客户与工单	49
3.1.4 未接通话	54
3.1.5 重复来电	58
3.1.6 批量外呼	61
3.1.7 智能看板	65
3.2 客户	71
3.2.1 客户管理	71
3.2.1.1 数据看板	72
3.2.1.2 高级查询	78
3.2.1.3 跟进历史	102
3.2.1.4 公海设置	105
3.2.2 客户导入	113
3.2.2.1 导入客户查询	113
3.2.2.2 导入客户	114

3.2.2.3 删除导入批次.....	125
3.2.3 导入筛重.....	125
3.3 报表.....	128
3.4 用户.....	137
3.4.1 查询坐席.....	138
3.4.2 修改坐席.....	140
3.4.3 批量修改坐席.....	143
3.4.4 停用/启用坐席.....	144
3.4.5 重置密码.....	145
3.4.6 导出.....	146
4 修订记录.....	149

1 方案概述

应用场景

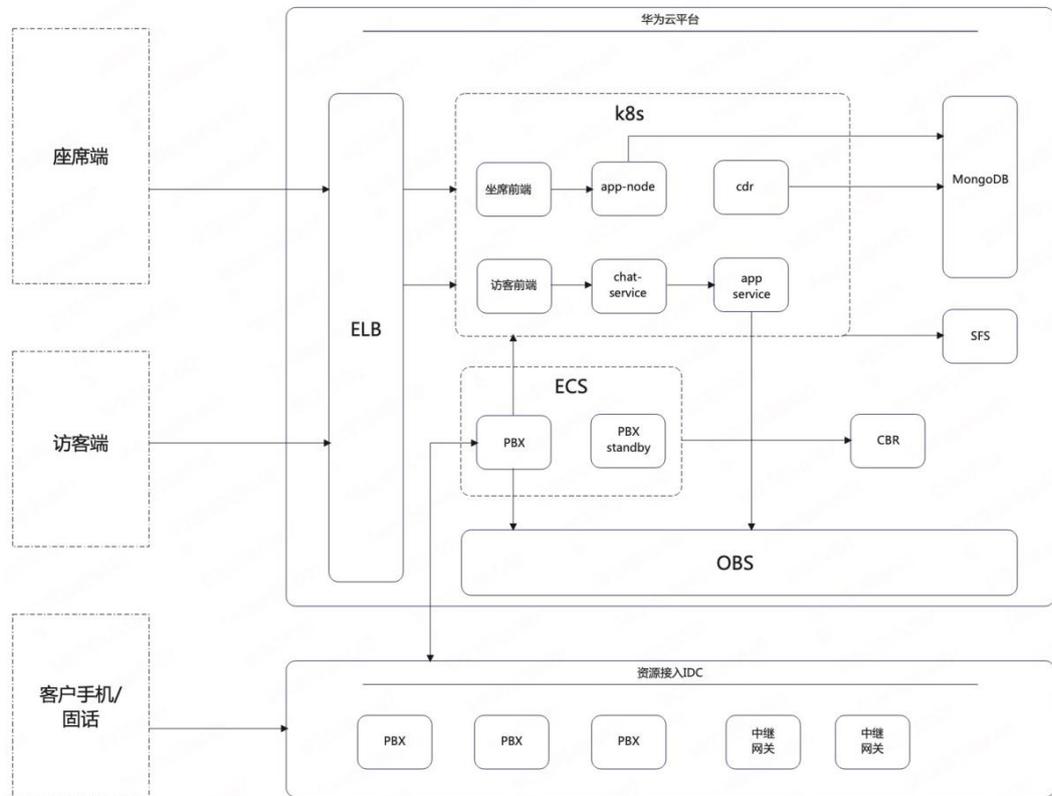
随着各行各业服务意识的增强，客服系统被广泛使用，随着互联网智能技术的更新迭代，客服人员对于客服系统的要求也越来越高。市场上现有的客服系统的弊端如下：

- 办公环境固定，无法满足远程办公、移动办公。
- 系统维护成本高，升级迭代慢。
- 部署上线周期长，容易错过业务高峰。
- 系统功能不稳定，出问题后影响公司业务。

云客服系统应运而生，以客户需求为导向，定期更新系统功能，利用最前沿的技术为客户提供服务。坐席的办公环境不再拘泥为公司，随时随地都能实现远程办公。安全快速部署的特点，吸引了众多客服团队。

方案架构

图 1-1 传统云客服系统集群化改造方案架构



传统云客服系统集群化改造：

- 云客服系统提供电话模块和在线聊天模块，方便坐席跟客户进行双向沟通。
- 坐席跟客户之间的通话录音通过pbx传输存储到OBS上，产生的聊天数据存储到MongoDB数据库里。
- 工单模块可以将客户的详细信息保存到业务数据库里，便于坐席后期查看客户的相关信息，做进一步的跟进和维护。
- Pbx的监控模块可以让坐席管理员在系统里实时查看坐席的工作状态。
- 报表模块会定时将存储在数据库里的业务数据进行汇总生成相关报表，展示在云客服系统里，以供管理人员分析相关数据。

方案优势

- **系统实时弹性伸缩**
云客服系统坐席量可根据客户实时业务量而弹性伸缩。客户业务量增长时，自动扩大客服坐席量，提升客服系统并发性能；客户业务量降低时，自动缩减客服坐席量。从根本上解决客服系统的痛点问题，使系统扩缩容更灵活。
- **系统升级平滑、高效**
云客服系统具有升级迭代频率高的特点，本方案采用业界先进的技术方​​案，具备成熟的模块化、产品化能力，升级迭代过程可大幅减少开发、测试工作量，降低运维成本，提升产品升级迭代效率。

约束与限制

坐席所在办公环境需要有稳定的网络，及运行顺畅的电脑。

2 资源和成本规划

表 2-1 资源和成本规划

云资源	规格	数量	每月费用 (元)
弹性云服务器	8vCPUs 32GiB c7.2xlarge.4 openEuler 20.03 64bit	9	2589.20
弹性云服务器	8vCPUs 16GiB c7.2xlarge.2 EulerOS 2.5 64bit	1	641.33
弹性文件服务SFS	SFS Turbo 标准型 500GB	1	200.00
对象存储服务 OBS	对象存储 标准存储单AZ存储包 2TB	1	182.00
云备份	云服务器备份存储库 2000GB	1	960.00
Anti-DDoS流量清洗	华为云基础版	1	00.00
企业主机安全	企业版	10	90.00
Web应用防火墙	标准版	1	99.0
虚拟私有云VPC	网段选择192.168.0.0/16, 其他采用默认配置	1	00.00
安全组	根据需要开通入方向端口	1	00.00
弹性IP	全动态BGP 按流量计费	10	92.05
弹性负载均衡ELB	共享型 按需计费	1	975.14
总计: 30769.97			

3 实施步骤

- 3.1 通话
- 3.2 客户
- 3.3 报表
- 3.4 用户

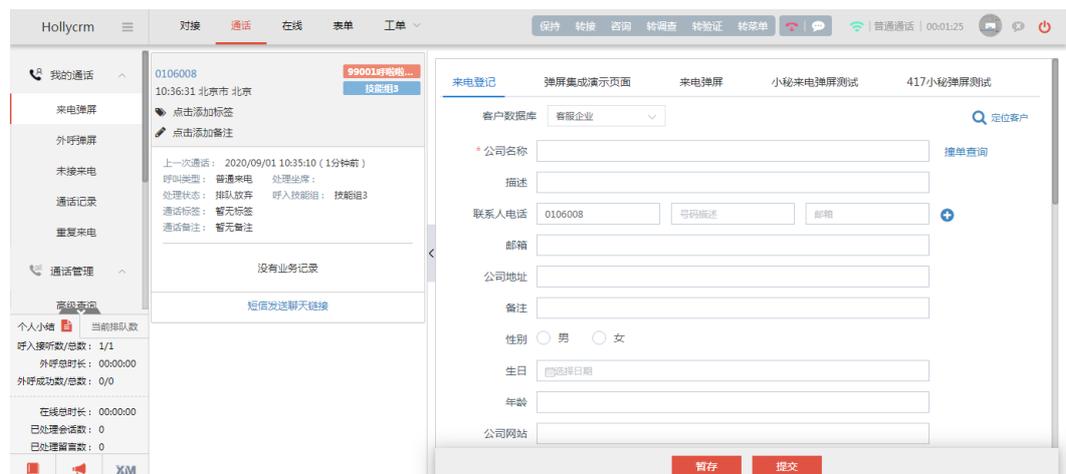
3.1 通话

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。

3.1.1 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。

图 3-1 来电弹屏



单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，支持重复单击进行编辑，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。

图 3-2 添加备注



说明

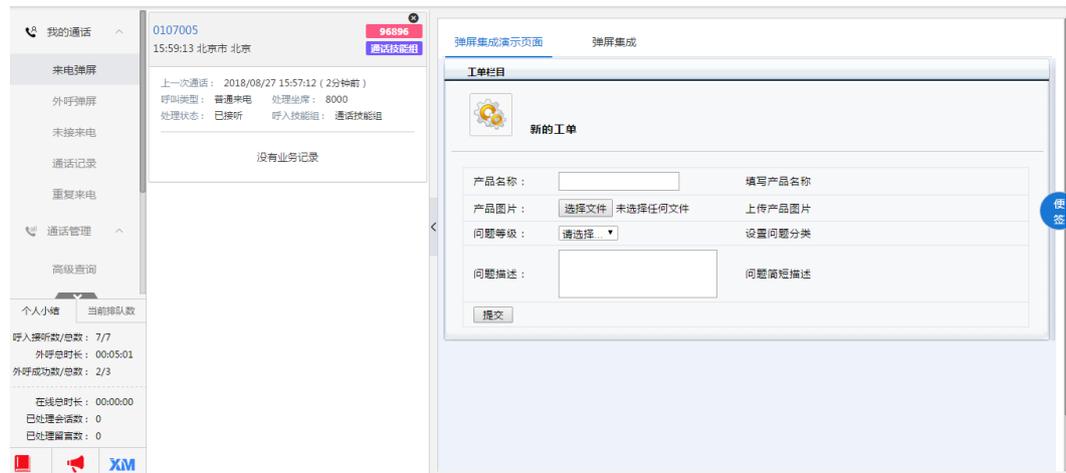
- 通话转接成功后被转接的坐席处来电弹屏，但是咨询和咨询中转接没有来电弹屏。
- 外呼接听后转给坐席不会附带技能组信息，每一次弹屏都会受到“主叫记忆弹屏”权限控制。
- 呼入通话转接坐席第一次会附带技能组信息，所以第一次转接会来电弹屏，第二次以后的转接坐席都不会带技能组信息，同样会受到“主叫记忆弹屏”权限控制。
- 坐席来电/外呼弹屏时进行了定位客户的操作，通话转接后被转接坐席处自动定位到转接坐席已定位的客户。
- 通话弹屏会显示上一次工单信息，若无信息则会显示“没有业务记录”，如果有信息可单击上一次工单信息中的工单编号，弹出上一次工单的工单详情页面。
- 当管理员配置“重复来电”开关为“开”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，如果上次弹屏显示2并且上次通话已接通，则本次显示3，如果上次未接通，则本次显示2）。
- 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）。

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：

图 3-3 弹屏集成演示



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，单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：

1. 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；
2. 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；

说明

主叫记忆弹屏流程具体系统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：

图 3-4 来电弹屏



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”，支持单击。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。

📖 说明

- 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。
- 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。
- 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

单击添加标签，系统弹出标签选择框，如下图：

图 3-5 标签选择



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。

图 3-6 客户来电



单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

图 3-7 短信发送聊天



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单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。

图 3-8 我的短信记录



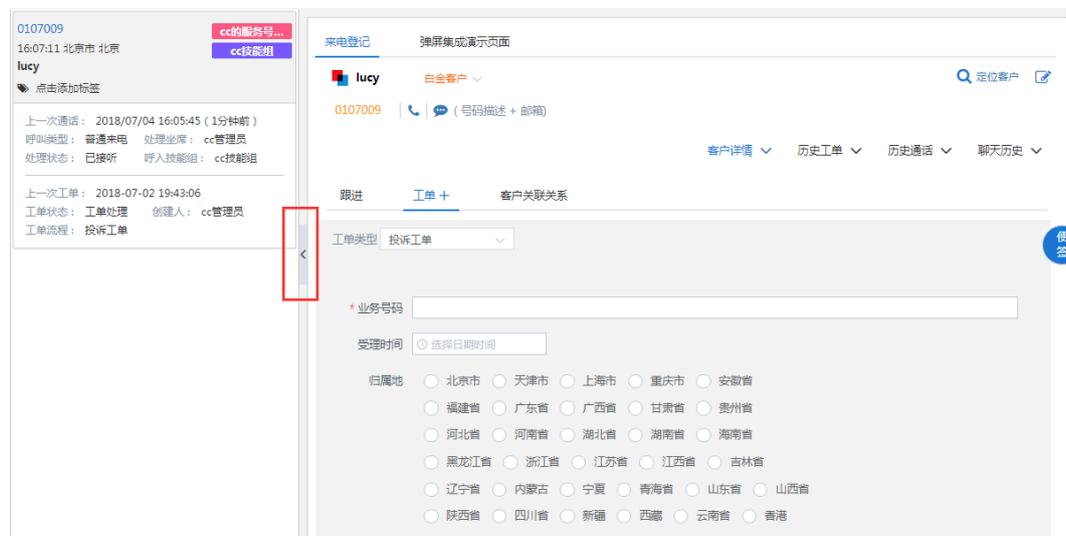
说明

- 这里只展现渠道为“短信”的聊天入口。
- 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

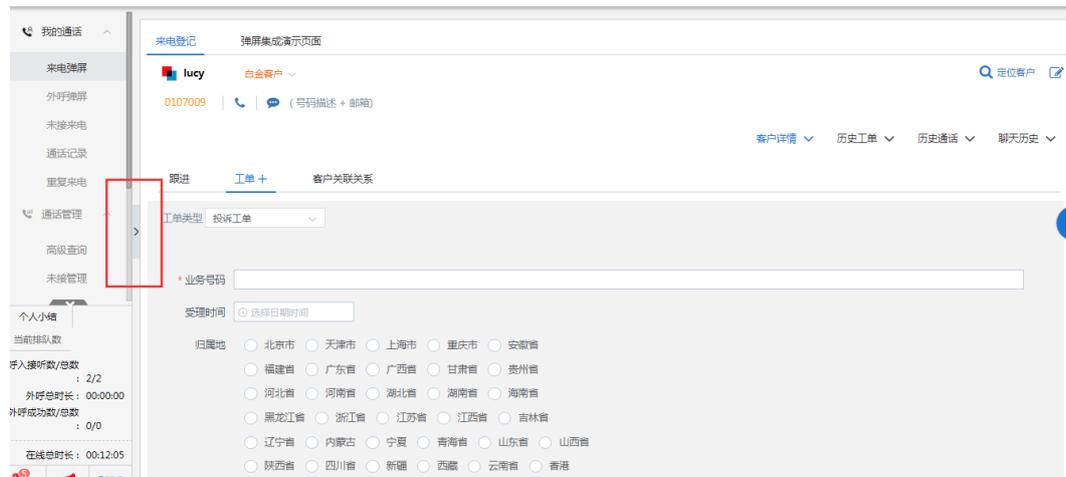
单击来电列表和来电登记中间的<收拢>按钮可以将当前来电列表进行收拢。

图 3-9 收拢



单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。

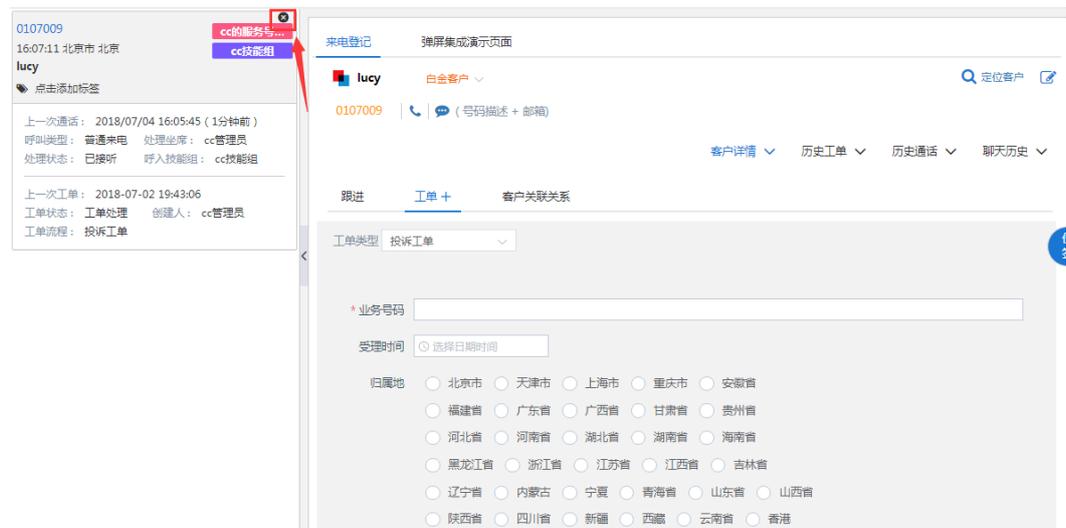
图 3-10 展开



删除来电弹屏

鼠标放在需要删除的来电弹屏列表上面，单击弹屏右上角<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。

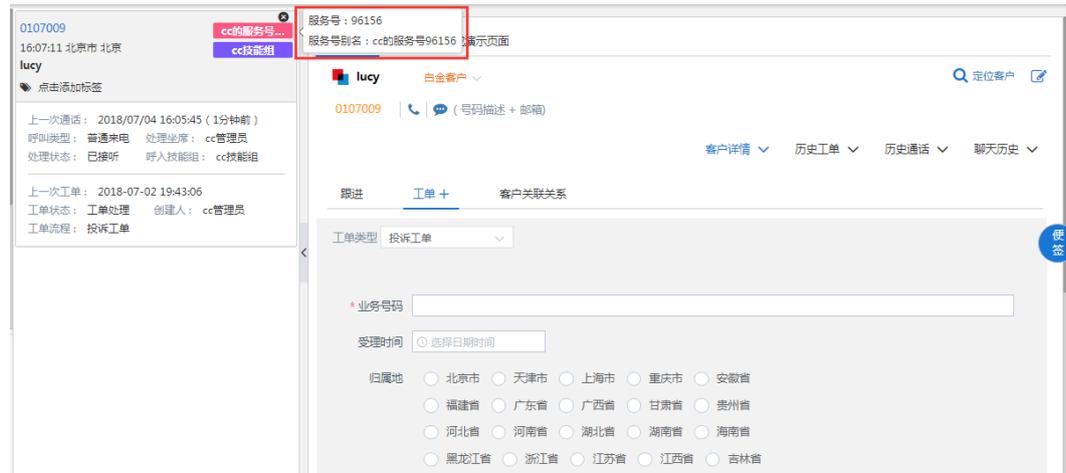
图 3-11 删除来电弹屏



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。

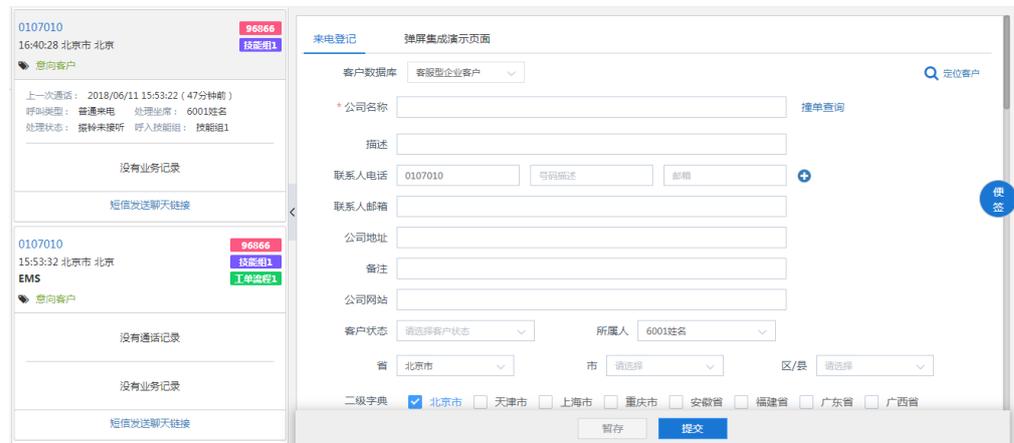
图 3-12 查看服务号别名



客户定位

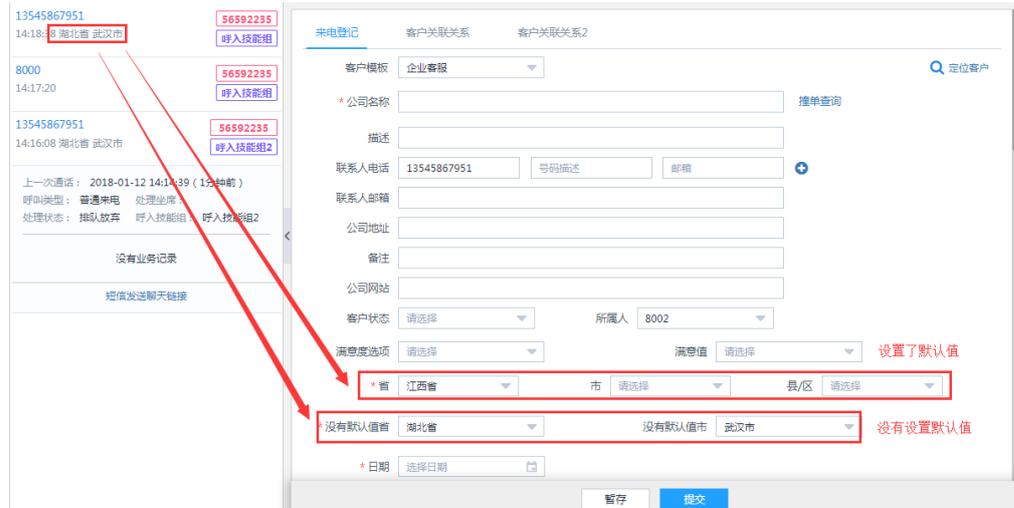
- **未知客户:** 未知客户来电振铃后来电登记页面显示添加客户和创建工单页面，需要同时提交客户和工单信息，如图：

图 3-13 未知客户来电



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：

图 3-14 来电登记归属省市添加



说明

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：

图 3-15 唯一客户来电



- **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

图 3-16 客户信息定位



- **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单击<定位客户>按钮也会弹出定位客户对话框。

图 3-17 来电登记-定位客户



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

图 3-18 按客户信息定位-搜索



单击展开图标 可以查看客户的详细信息，如图

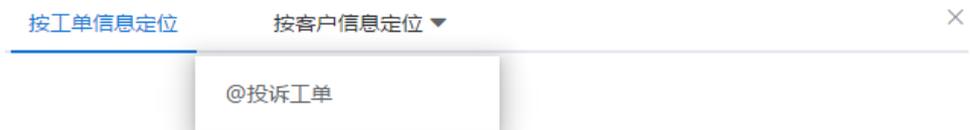
图 3-19 客户信息



查询到对应的客户后，单击<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。单击“按工单信息定位”标签页，首先要选择工单类型，如图

图 3-20 选择工单类型



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。

图 3-21 工单流程固定字段



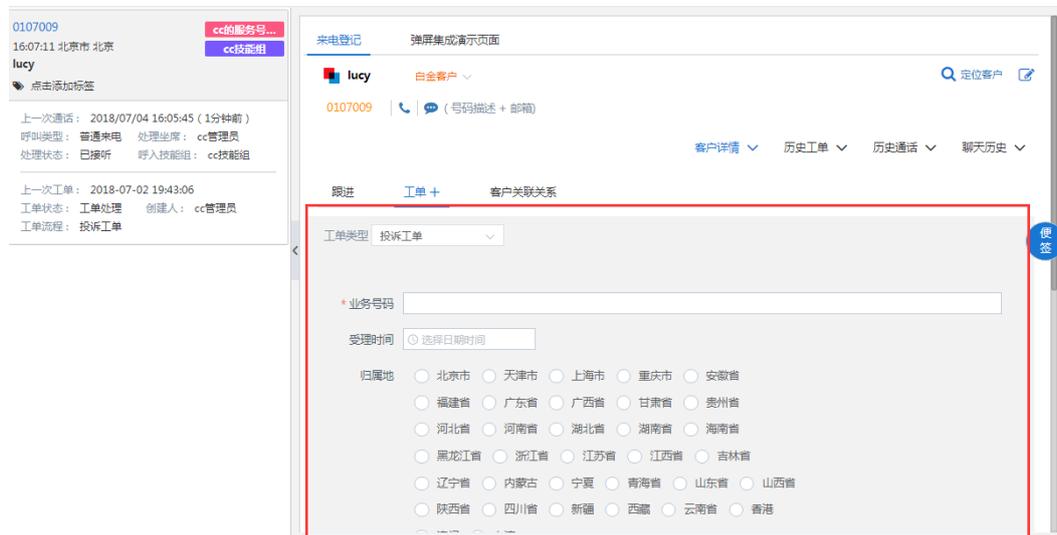
📖 说明

- 创建工单后不可以再进行客户的重新定位。
- 补录不能通过固定字段定位客户；
- 如果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；
- 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；
- 只有弹屏页面才能按照工单信息定位客户；

创建工单

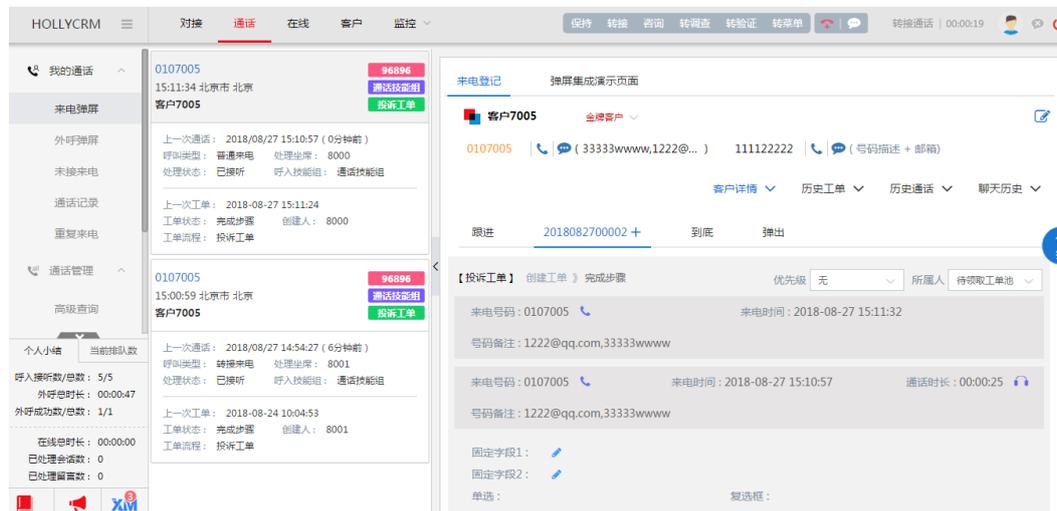
管理员配置工单流程并设置对接弹屏工单后，客户来电弹屏页面可直接创建工单，如图：

图 3-22 来电弹屏-创建工单



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

图 3-23 来电转接



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，工单提交后所属人为当前用户的时候还可以处理工单。

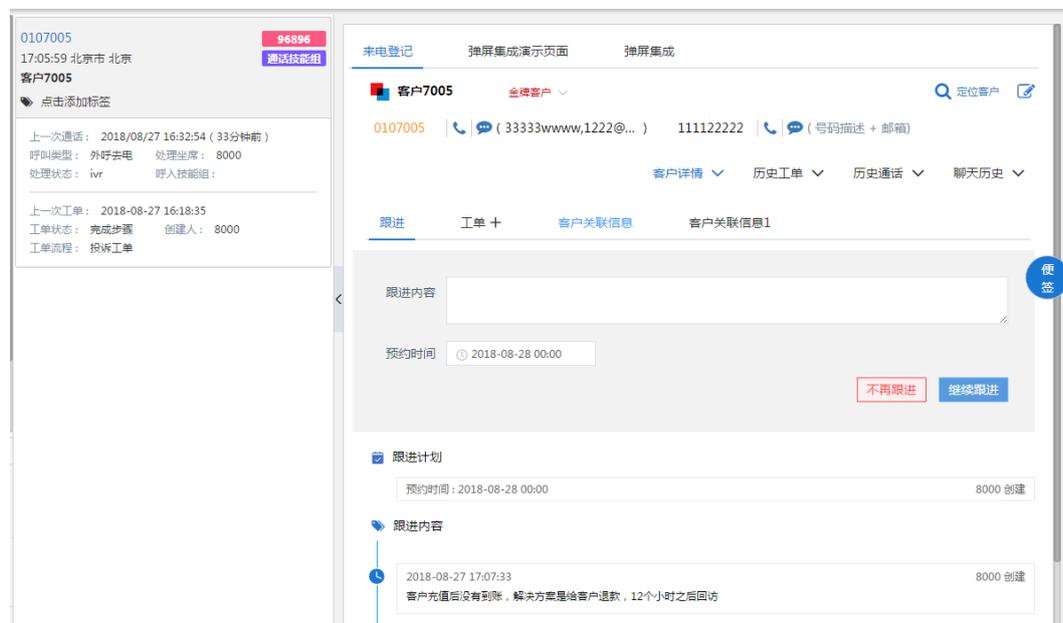
说明

- 当系统存在多种不同类型的工单时，单击工单类型下拉框选择需要创建的工单类型；
- 单击“+”打开新建工单tab页，一通电话可同时创建多个工单；
- 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；
- 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；
- 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；
- 新建工单时，如果工单类型唯一，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对客户跟进，如图

图 3-24 来电弹屏-客户跟进



输入跟进内容后，选择日期，单击<继续跟进>按钮；输入跟进内容后，单击<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：

图 3-25 客户关联信息



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：

图 3-26 客户信息



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。

3.1.2 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：

图 3-27 外呼弹屏-外呼登记



单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，支持重复单击进行编辑，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。

图 3-28 添加备注



说明

- 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，单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；
- 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；
- 外呼登记页面同时显示客户信息、跟进计划和工单；
- 单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。
- 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；
- 如果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；
- 号码加入到外呼防骚扰白名单后，外呼次数不受限制；
- 如果管理员设置了“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。若无来电记录，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。

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：

图 3-29 外呼弹屏



说明

单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

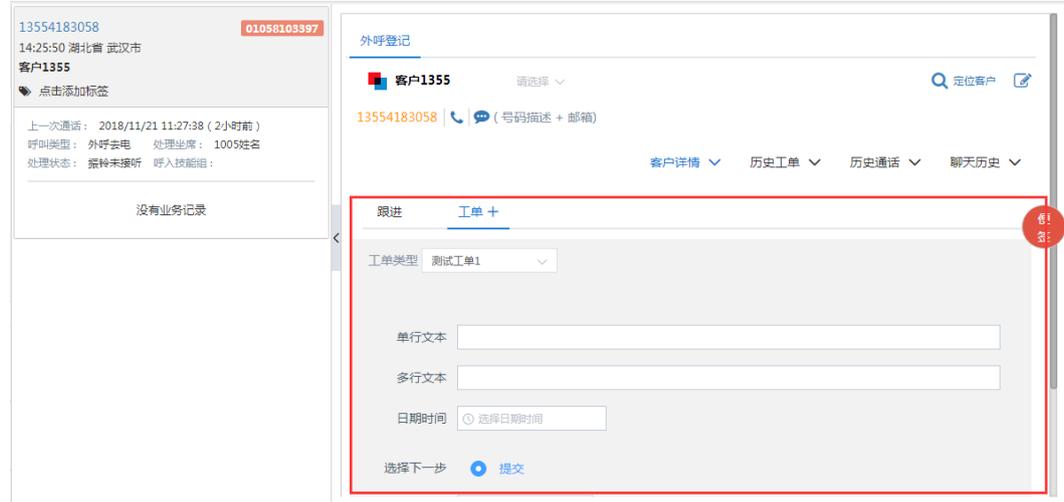
外呼弹屏业务为工单流程又分为两种情况：

1. 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；

2. 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：

图 3-30 外呼弹屏-工单



说明

- 当系统存在多种不同类型的工单时，单击工单类型下拉框选择需要创建的工单类型；
- 单击“+”打开新建工单tab页，一通电话可同时创建多个工单；
- 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；
- 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

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。

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

图 3-31 外呼登记

The screenshot shows a web interface for '外呼登记' (Outcall Registration). On the left, there is a summary card for customer ID 13264705133, showing a call log from 2018/07/13 and a note '没有业务记录' (No business record). The main form contains the following fields:

- 客户数据库: cc客户数据库
- * 公司名称: [Text Input]
- 描述: [Text Input]
- 联系电话: 13264705133
- 联系人邮箱: [Text Input]
- 公司地址: [Text Input]
- 备注: [Text Input]
- 性别: 男 女
- 生日: [Date Picker]
- 年龄: [Text Input]
- 公司网站: [Text Input]
- 客户来源: [Dropdown]
- 客户状态: [Dropdown]
- 所属人: [Dropdown]
- 省: 湖北省
- 市: 武汉市
- 客户担保人: [Text Input]
- 客户备注: [Text Input]

说明

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；

图 3-32 外呼登记-客户信息

The screenshot shows a web interface for '外呼登记-客户信息' (Outcall Registration - Customer Information). On the left, there is a summary card for customer ID 15827486956, showing a call log from 2018/07/04 and a note '没有业务记录' (No business record). The main form contains the following fields:

- 业务号码: [Text Input]
- 受理时间: [Date/Time Picker]
- 归属地: [List of provinces and cities with radio buttons]

The list of provinces and cities includes: 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.

- **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：

图 3-33 外呼定位



说明

- 定位客户的操作与客户来电时定位客户一致，参见3.1.1来电弹屏章节。
- 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；

客户跟进

外呼弹屏页面定位客户后可以对客户跟进，如图

图 3-34 外呼弹屏-客户跟进



输入跟进内容后，选择日期，单击<继续跟进>按钮；输入跟进内容后，单击<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
 - a. 当管理员设置了外呼防骚扰最大次数后，同一个号码，坐席只要单击了<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。

图 3-35 外呼限制提示



- b. 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。

说明

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. 单击<单击添加标签>按钮，如下图所示：

图 3-36 单击添加标签



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

图 3-37 添加标签



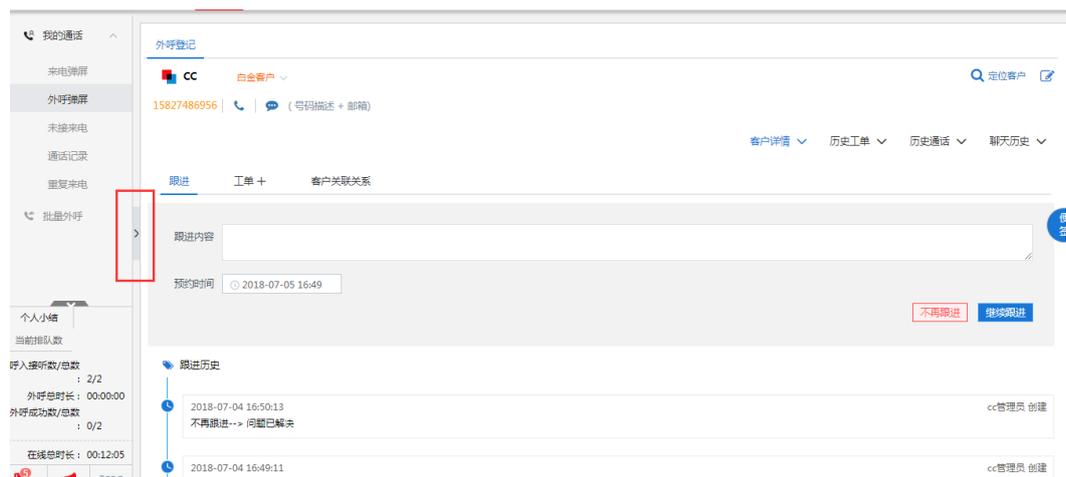
收拢/展开会话

单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。

图 3-38 外呼记录-收拢



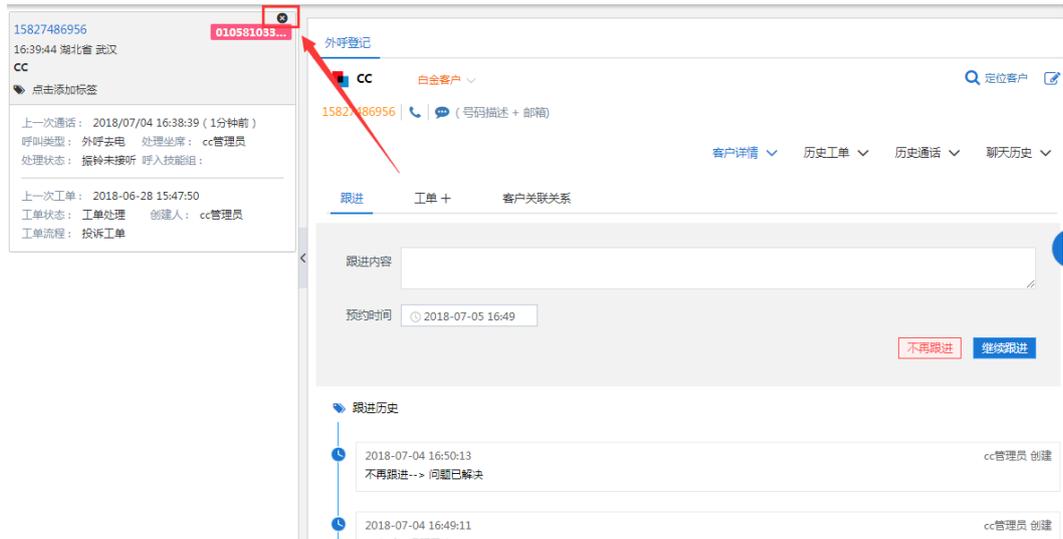
图 3-39 外呼记录-展开



删除外呼弹屏

鼠标放在需要删除的外呼弹屏列表上面，单击弹屏右上角<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。

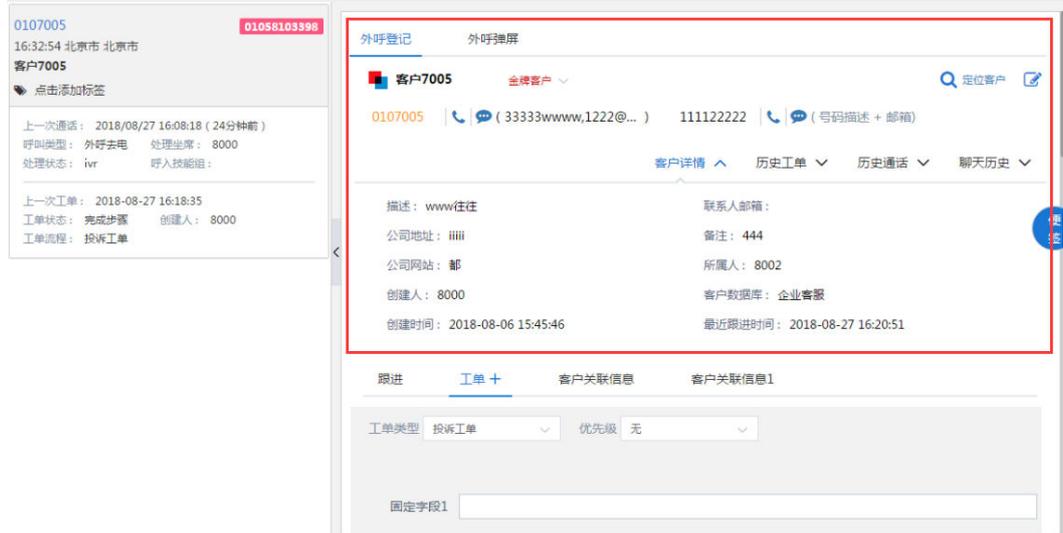
图 3-40 删除外呼弹屏



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

图 3-41 客户信息

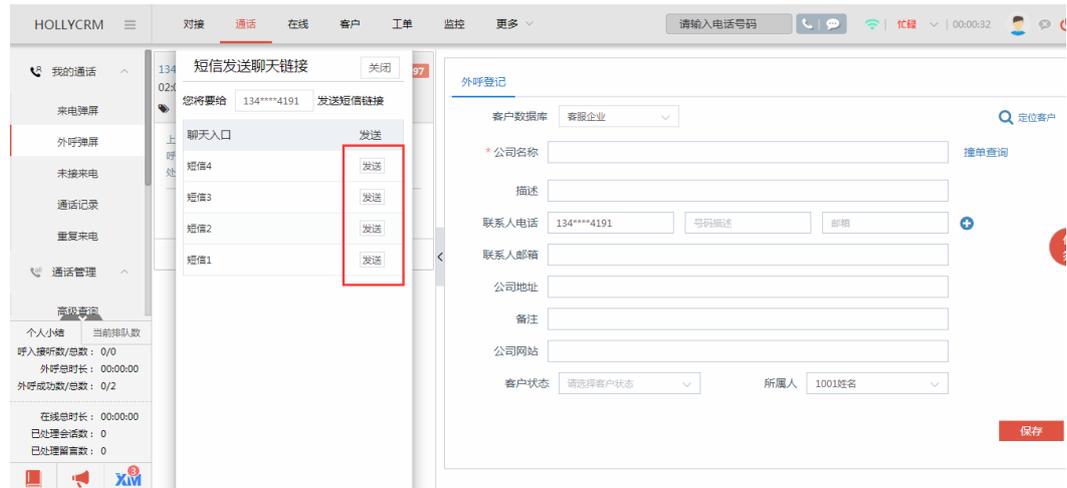


可以编辑客户，查看客户详情、历史工单、历史通话和聊天历史。

发送短信链接

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

图 3-42 短信发送聊天链接



选择短信入口单击<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。

图 3-43 短信查询



说明

- 支持坐席非离线状态（空闲、忙碌、小休）发送发送短信链接；
- 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单击链接，会跳转弹出链接已过期提示。

3.1.3 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。

单击桌面菜单区的“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：

图 3-44 通话记录查询



3.1.3.1 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：

表 3-1 查询字段

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。

查询字段名称	描述
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”。 <ul style="list-style-type: none">● 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： <ul style="list-style-type: none">● 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，如果有多次转接，中间转接的也可以查出来（仅针对普通来电）
服务号	单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，单击<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：

图 3-45 通话记录查询



说明

- 单击“重置”只会重置到默认的快捷查询条件。
- 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，单击快捷查询条件，查询条件字段中带入对应的查询数据字段进行查询。
- 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，单击<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。
- 当通话记录总数据大于100万时，查询结果都会显示为“单击查看”，单击<单击查看>按钮显示总数。
- 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。
- 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。
- 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。
- 系统支持显示转接多次的通话记录。
- 转接通话主被叫显示：
 1. 转接来电实现，主叫号码显示普通来电的主叫号码。
 2. 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。
 3. 外呼转接实现，主叫号码显示外呼去电的被叫号码。
 4. 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
- 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：

表 3-2 列表字段

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。

列表字段名称	描述
呼叫类型	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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电，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	<ul style="list-style-type: none">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，可以单击时间按钮来选择。
通话时长	显示本次通话的时长。

列表字段名称	描述
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： <ul style="list-style-type: none">• 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）
单击转调查	显示坐席是否主动在会话后单击了转调查按钮。
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）

3.1.3.2 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，单击“保存为快捷查询”，弹出保存为快捷查询对话框，如图

图 3-46 保存为快捷查询



2. 输入新快捷查询的名称，单击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。
3. 使用时单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。

图 3-47 快捷查询



说明

- 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）；
- 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坐席单击快捷查询“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坐席再单击快捷查询条件“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”

- 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，单击后弹出确认删除的提示框，单击“确定”后删除自定义快捷查询条件成功。

图 3-48 删除快捷查询



3.1.3.3 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：

- 单击通话记录列表操作中的<详情>按钮，如下图所示：

图 3-49 查看通话详情



- 单击后显示该条通话记录的详细信息，如下图所示：

图 3-50 通话详情

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 摘机时间： 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(20190111...)

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

[IVR轨迹](#)

日期	节点类型	节点
暂无数据		

说明

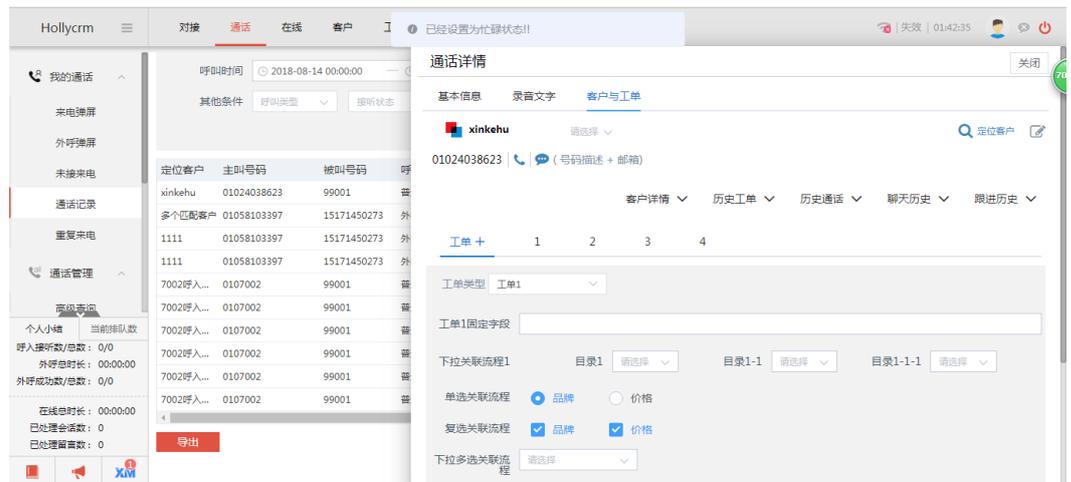
- 单击<详情>按钮后，<详情>按钮变灰，刷新列表后，<详情>按钮颜色恢复为未单击前的颜色。
- 单击查看详情并编辑通话备注后，<详情>按钮显示勾选标识。

图 3-51 详情-勾选

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
kehu1	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。单击客户与工单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。

图 3-52 通话详情-客户与工单



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、单击转调查，如下图：

图 3-53 通话详情-基本信息



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：

图 3-54 IVR 轨迹-轨迹信息

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。

图 3-55 IVR 轨迹-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

图 3-56 IVR 轨迹清空

IVR轨迹

日期	节点类型	节点
暂无数据		

说明

- 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。
- 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，单击该页签，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，单击该按钮后，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。

图 3-57 录音文字



双击文字气泡可播放该条文字。

说明

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。

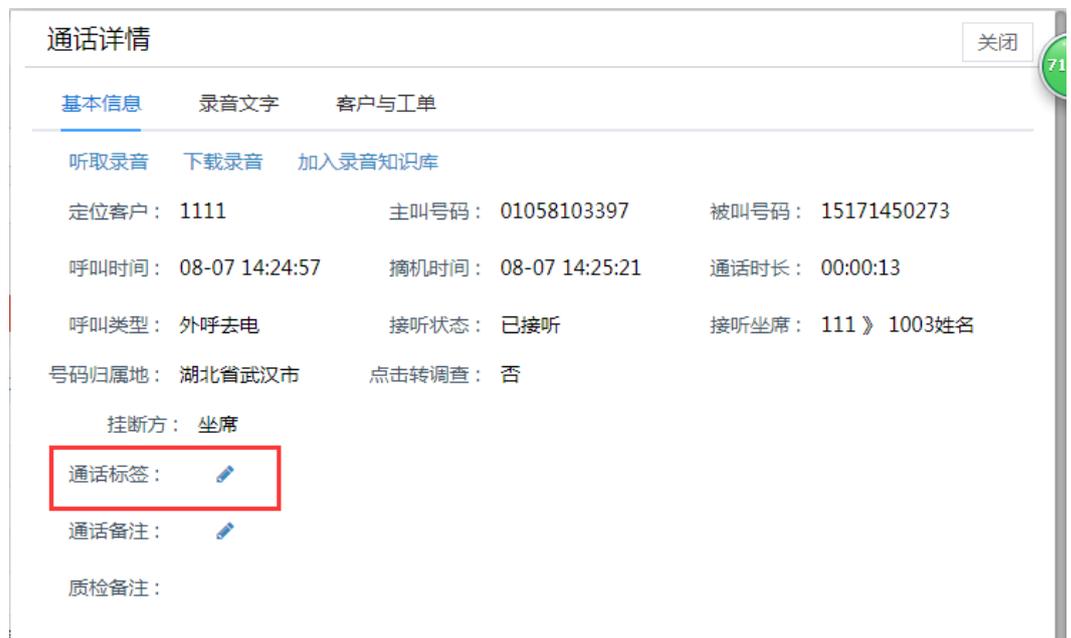
3.1.3.4 通话标签

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. 单击通话详情页面的<编辑>按钮，如下图所示：

图 3-58 编辑通话标签



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

图 3-59 标签设置 1

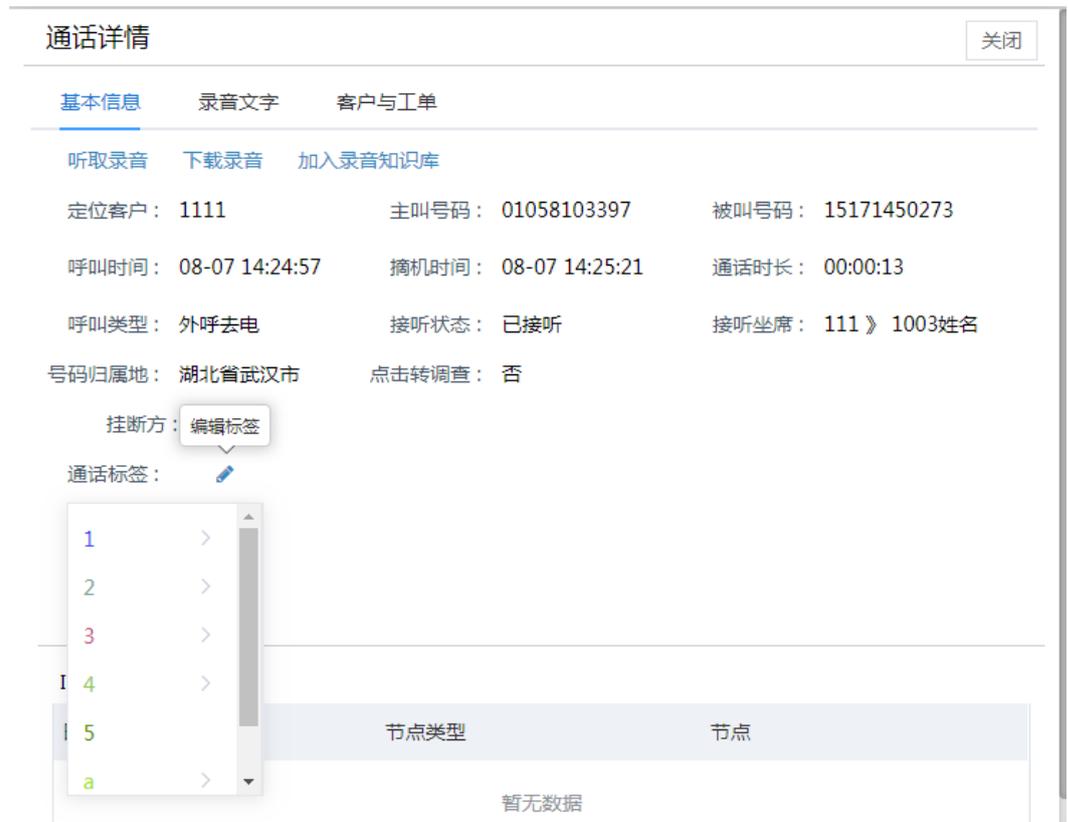


图 3-60 标签设置 2



3.1.3.5 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. 单击通话详情页面的<编辑>按钮，如下图所示：

图 3-61 编辑通话备注

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1111 》 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”，单击<保存>按钮，如下图所示：

图 3-62 编辑备注

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1111 》 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：

图 3-63 备注标记

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	☰ 🔊 📞 📝

3.1.3.6 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. 单击通话详情页面的<编辑>按钮，如下图所示：

图 3-64 通话记录详情

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. 单击切换tab页，查看通话记录对接信息

3.1.3.7 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。

单击通话详情页面的<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：

图 3-65 通话详情-听取录音



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

图 3-66 通话列表-听取录音



说明

- 只有处理状态为“已接听”的通话才可以进行听取录音操作。
- 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。
- 单击<听取录音>按钮后，<听取录音>按钮变灰，刷新列表后，<听取录音>按钮颜色恢复为未单击前的颜色。
- 通话记录录音存储时间
- 如果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；如果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

3.1.3.8 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。

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

图 3-67 下载录音



说明

- 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。
- 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。

3.1.3.9 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，只需要单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。

说明

- 来电的通话记录单击<呼叫>按钮系统自动拨号主叫号码；去电的通话记录单击<呼叫>按钮系统自动拨号被叫号码。
- 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。
- 如果配置了外呼自动弹屏，单击<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。单击<呼叫>按钮，软电话条显示弹屏按钮，单击后可以弹屏到外呼去电页面。
- 单击<呼叫>按钮后，<呼叫>按钮变灰，刷新列表后，<呼叫>按钮颜色恢复为未单击前的颜色。

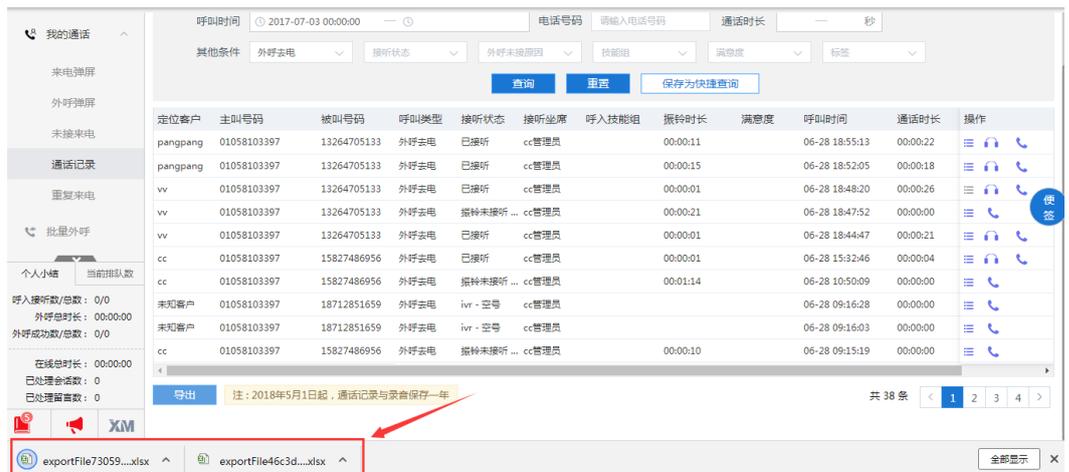
3.1.3.10 批量导出通话清单

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上。

操作步骤：

1. 在通话清单的查询界面中输入查询条件，单击<查询>按钮，查询出需要导出的通话清单列表，单击<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：

图 3-68 批量导出通话



2. 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。

图 3-69 通话清单

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	质检评分	质检时长	质检时间	质检节点	外呼来源	通话备注	质检备注	按键轨迹
来电8001	8001	99001	普通来电	2019-02-02 00:00:00	00:00:00	1009技能	0003	接听未接听技能3	00:00:00	00:00:33	2019-02-02	技能组3	技能组2-技能组3					
来电8002	8002	99002	普通来电	2019-02-02 00:00:01	00:00:01	1004技能	0003	接听未接听技能4	00:00:01	00:00:38	2019-02-02	技能组4	技能组2-技能组3					
来电8003	8003	99003	普通来电	2019-02-02 00:00:02	00:00:02	1005技能	0003	接听未接听技能5	00:00:02	00:00:37	2019-02-02	技能组5	技能组2-技能组3					
来电8004	8004	99004	普通来电	2019-02-02 00:00:03	00:00:03	1006技能	0003	接听未接听技能6	00:00:03	00:00:38	2019-02-02	技能组6	技能组2-技能组3					
来电8005	8005	99005	普通来电	2019-02-02 00:00:04	00:00:04	1007技能	0003	接听未接听技能7	00:00:04	00:00:39	2019-02-02	技能组7	技能组2-技能组3					
来电8006	8006	99006	普通来电	2019-02-02 00:00:05	00:00:05	1008技能	0003	接听未接听技能8	00:00:05	00:00:40	2019-02-02	技能组8	技能组2-技能组3					
来电8007	8007	99007	普通来电	2019-02-02 00:00:06	00:00:06	1009技能	0003	接听未接听技能9	00:00:06	00:00:41	2019-02-02	技能组9	技能组2-技能组3					
来电8008	8008	99008	普通来电	2019-02-02 00:00:07	00:00:07	1010技能	0003	接听未接听技能10	00:00:07	00:00:42	2019-02-02	技能组10	技能组2-技能组3					
来电8009	8009	99009	普通来电	2019-02-02 00:00:08	00:00:08	1011技能	0003	接听未接听技能11	00:00:08	00:00:43	2019-02-02	技能组11	技能组2-技能组3					
来电8010	8010	99010	普通来电	2019-02-02 00:00:09	00:00:09	1012技能	0003	接听未接听技能12	00:00:09	00:00:44	2019-02-02	技能组12	技能组2-技能组3					
来电8011	8011	99011	普通来电	2019-02-02 00:00:10	00:00:10	1013技能	0003	接听未接听技能13	00:00:10	00:00:45	2019-02-02	技能组13	技能组2-技能组3					
来电8012	8012	99012	普通来电	2019-02-02 00:00:11	00:00:11	1014技能	0003	接听未接听技能14	00:00:11	00:00:46	2019-02-02	技能组14	技能组2-技能组3					
来电8013	8013	99013	普通来电	2019-02-02 00:00:12	00:00:12	1015技能	0003	接听未接听技能15	00:00:12	00:00:47	2019-02-02	技能组15	技能组2-技能组3					
来电8014	8014	99014	普通来电	2019-02-02 00:00:13	00:00:13	1016技能	0003	接听未接听技能16	00:00:13	00:00:48	2019-02-02	技能组16	技能组2-技能组3					
来电8015	8015	99015	普通来电	2019-02-02 00:00:14	00:00:14	1017技能	0003	接听未接听技能17	00:00:14	00:00:49	2019-02-02	技能组17	技能组2-技能组3					

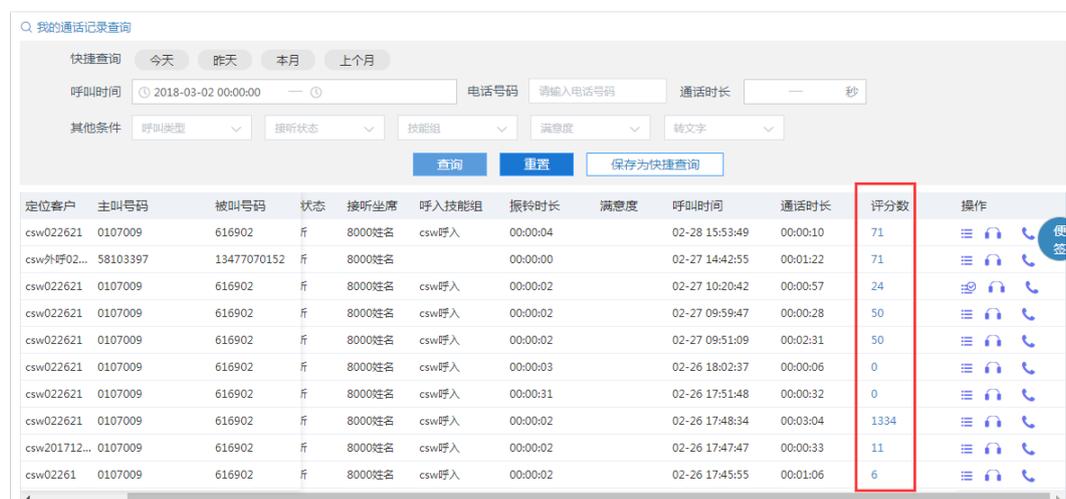
说明

- 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。
- 通话详情页的归属地对导出文件中的省、市字段。

3.1.3.11 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，单击评分还可查看评分详情。

图 3-70 通话评分数



单击蓝色数字链接，弹出该通话质检详情页面。

图 3-71 通话质检详情

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

其他条件 呼叫类型 接听状态 技能组

定位客户	主叫号码	被叫号码	状态	接听坐席	呼入技能
csw022621	0107009	616902	斤	8000姓名	csw呼入
csw外呼02...	58103397	13477070152	斤	8000姓名	
csw022621	0107009	616902	斤	8000姓名	csw呼入
csw022621	0107009	616902	斤	8000姓名	csw呼入
csw022621	0107009	616902	斤	8000姓名	csw呼入
csw022621	0107009	616902	斤	8000姓名	csw呼入
csw022621	0107009	616902	斤	8000姓名	csw呼入
csw022621	0107009	616902	斤	8000姓名	csw呼入
csw201712...	0107009	616902	斤	8000姓名	csw呼入
csw02261	0107009	616902	斤	8000姓名	csw呼入

导出

通话质检详情

系统评分分数：71

评分项	得分
通话时长	20
接听时长	35
满意度	8
关键词	8

人工评分分数：24

评分项	权重	打分
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

3.1.3.12 客户与工单

单击客户与工单tab，可查看该通电话所关联的客户与工单信息。

操作步骤：

1. 单击通话详情页的<客户与工单>，如下图所示：

图 3-72 客户与工单

通话详情

基本信息 录音文字 客户与工单

xinkehu 请选择

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 目录1-1 目录1-1-1

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

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。

图 3-73 客户与工单详情

The screenshot displays the 'Customer and Ticket Details' interface. At the top, the customer name 'xinkehu' and phone number '01024038623' are visible. A search icon and '定位客户' (Locate Customer) button are on the right. Below the customer info, there are tabs for '客户详情' (Customer Details), '历史工单' (History Tickets), '历史通话' (History Calls), '聊天历史' (Chat History), and '跟进历史' (Follow-up History). A '工单 +' (Ticket +) section follows, featuring a '工单类型' (Ticket Type) dropdown set to '工单1' (Ticket 1). Below this is a text input field for '工单1固定字段' (Ticket 1 Fixed Field). The '下拉关联流程1' (Down Arrow Associated Process 1) section contains three dropdown menus: '目录1' (Directory 1), '目录1-1' (Directory 1-1), and '目录1-1-1' (Directory 1-1-1), all set to '请选择' (Please Select). The '单选关联流程' (Single Selection Associated Process) section has radio buttons for '品牌' (Brand) and '价格' (Price), with '品牌' selected. The '复选关联流程' (Multiple Selection Associated Process) section has checkboxes for '品牌' (Brand) and '价格' (Price), both checked. At the bottom, the '下拉多选关联流程' (Down Arrow Multiple Selection Associated Process) section has a dropdown menu set to '请选择' (Please Select).

说明

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单击“定位客户”进行二次定位，重新选择客户。

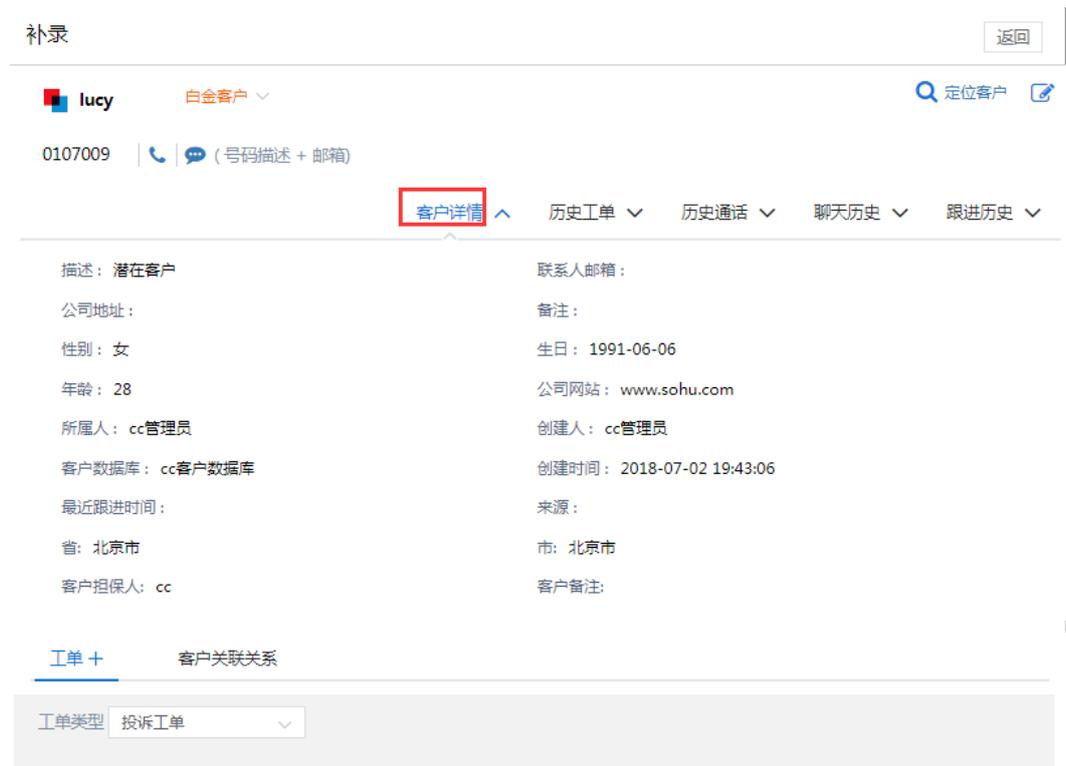
图 3-74 客户信息定位



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:

图 3-75 客户详情



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。

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：

图 3-76 跟进历史



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，单击<提交>按钮即创建工单成功。

图 3-77 工单创建

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

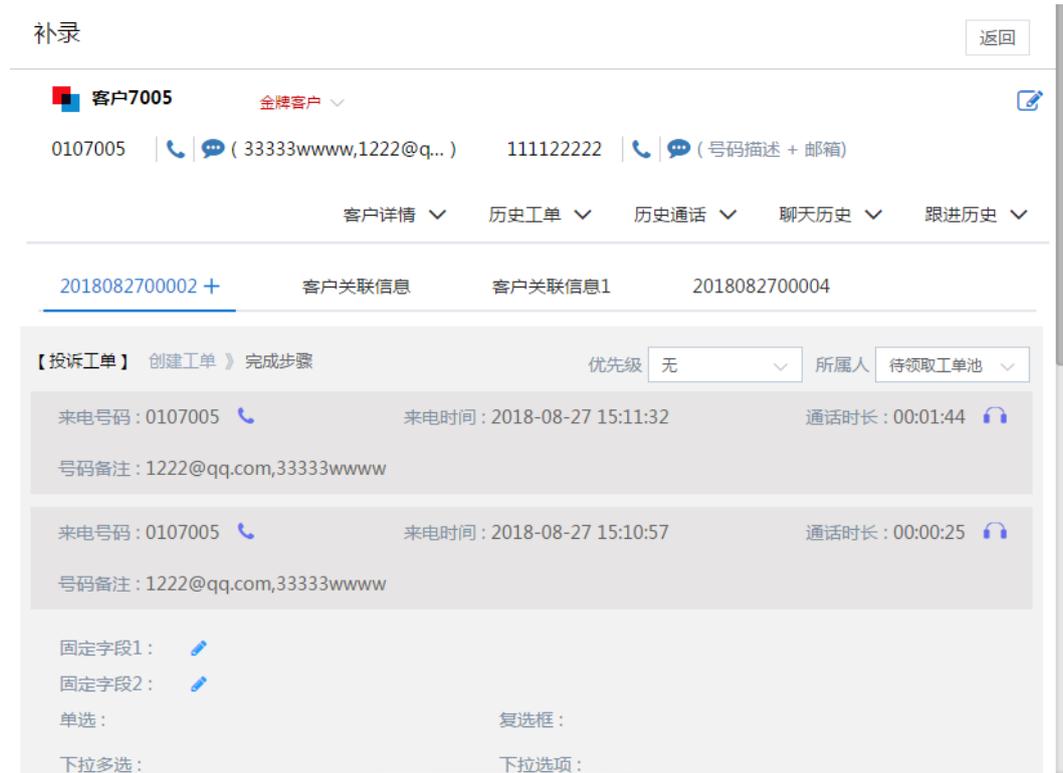
受理时间

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

图 3-78 工单信息



说明

- 通话已创建工单后不能重新定位客户。
- 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；
- 当系统存在多种不同类型的工单时，单击工单类型下拉框选择需要创建的工单类型；
- 单击“+”打开新建工单tab页，一通电话可同时创建多个工单；
- 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；
- 创建工单之后可以在补录页面下方查看到流转历史。
- 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

3.1.4 未接通话

为了方便坐席能够快速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。

单击桌面菜单区的“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：

图 3-79 未接来电



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：

表 3-3 未接来电查询字段

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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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，单击<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；单击<重置>可清空输入的查询数据。

图 3-80 未接来电查询



未接听通话列表显示的字段含义见下表：

表 3-4 未接来电列表字段

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（如果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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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

说明

- 坐席可以看到的的数据是“接听坐席”或“处理坐席”是自己的记录。
- 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。
- 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
- 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

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。

图 3-81 未接来电列表-快速回电

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
蒙玲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	

单击“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。

说明

- 单击“快速回电”系统自动拨号主叫号码；
- 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。
- 如果配置了外呼自动弹屏，单击“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。单击“呼叫”，软电话条显示弹屏按钮，单击后可以弹屏到外呼去电页面。

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地上。

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

图 3-82 未接来电列表-导出

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	

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。

说明

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。

3.1.5 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。

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

图 3-83 重复来电

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。

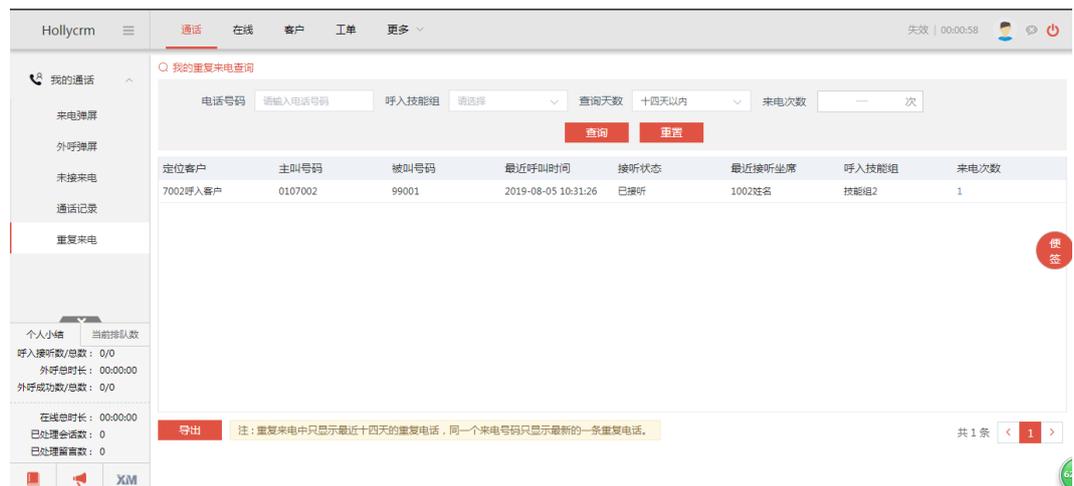
系统提供查询的字段如下表所示：

表 3-5 重复来电查询字段

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，单击<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；单击<重置>按钮可清空输入的查询数据。

图 3-84 重复来电查询



重复来电通话列表显示的字段含义见下表：

表 3-6 重复来电列表字段

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

列表字段名称	描述
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

说明

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

导出重复来电

单击<导出>按钮，如下图所示：

图 3-85 重复来电导出



选择保存的文件夹后，页面下方显示导出的文件，单击即可打开文件，如下图所示：

图 3-86 重复来电文件



查看详情

管理员单击重复来电后的数字，可查看重复来电记录详情。

图 3-87 重复来电列表



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：

图 3-88 重复来电详情

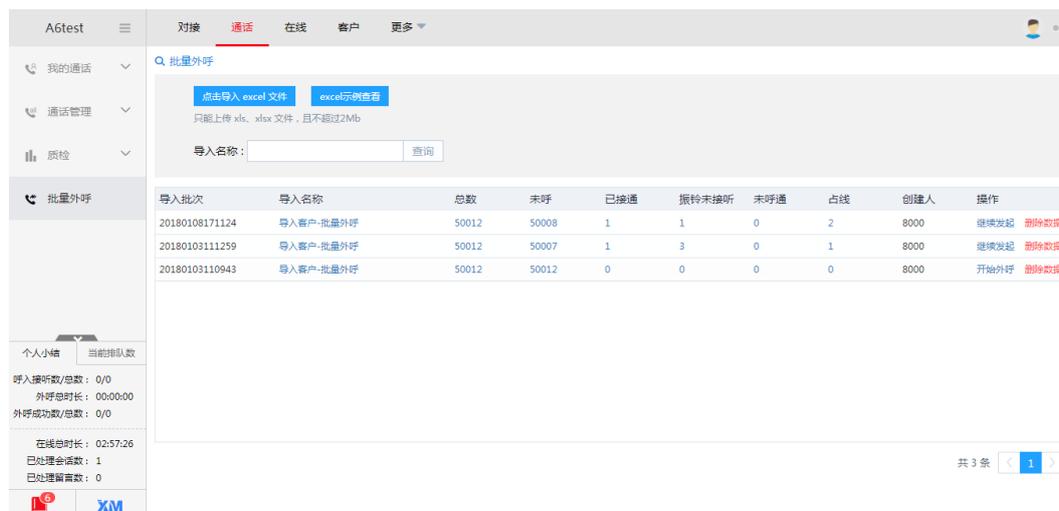


来电次数显示选择时间范围内的，点进去详情显示所有历史的;我的通话显示当前坐席，通话管理显示权限范围内坐席接听的。

3.1.6 批量外呼

进入路径“通话-批量外呼”，可以批量外呼客户。

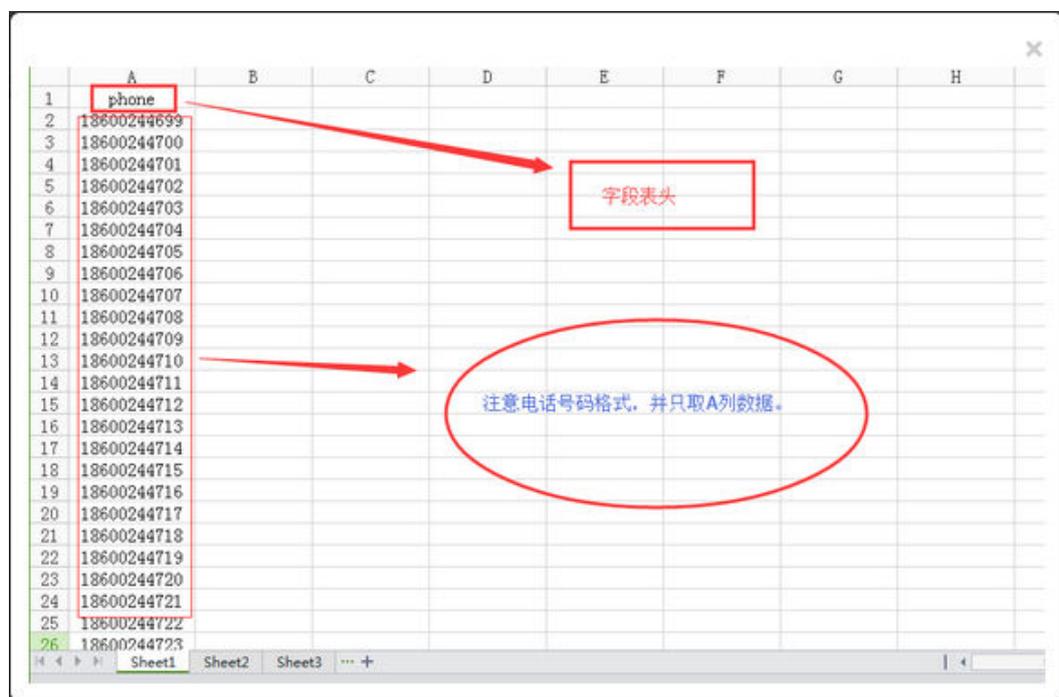
图 3-89 批量外呼



查看示例

单击<excel示例查看>按钮可以查看导入文件格式模板：

图 3-90 导入文件格式模板



导入 excel 数据

单击<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：

图 3-91 提示是否外呼



- 开始：单击进入批量外呼页面；
- 取消：单击关闭提示页面、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

单击列表中的文件名称可以修改：

图 3-92 修改文件名称



删除数据

单击列表中的<删除数据>按钮弹出确认提示，单击<确定>按钮删除数据。

开始外呼

单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：

图 3-93 开始外呼



选择服务号、输入并发数单击<开始外呼>按钮进入批量外呼页面：

图 3-94 批量外呼



显示外呼状态和各种状态的统计情况；

暂停：单击暂停外呼，按钮变成“恢复”，再次单击恢复继续外呼；

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

说明

- 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。
- 同一账户下已有一个用户发起批量外呼，其他用户登录系统单击工具-批量外呼会直接进入外呼页面。
- 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、占线数据都可以单击

图 3-95 外呼数据列表

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

单击数据链接可以查看电话号码详细，如图

图 3-96 电话号码明细

占线

请输入电话号码:

[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。

3.1.7 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。

图 3-97 智能看板

系统提供查询的字段如下表所示：

表 3-7 智能看板查询字段

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，单击<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；单击<重置>按钮可清空输入的查询数据。

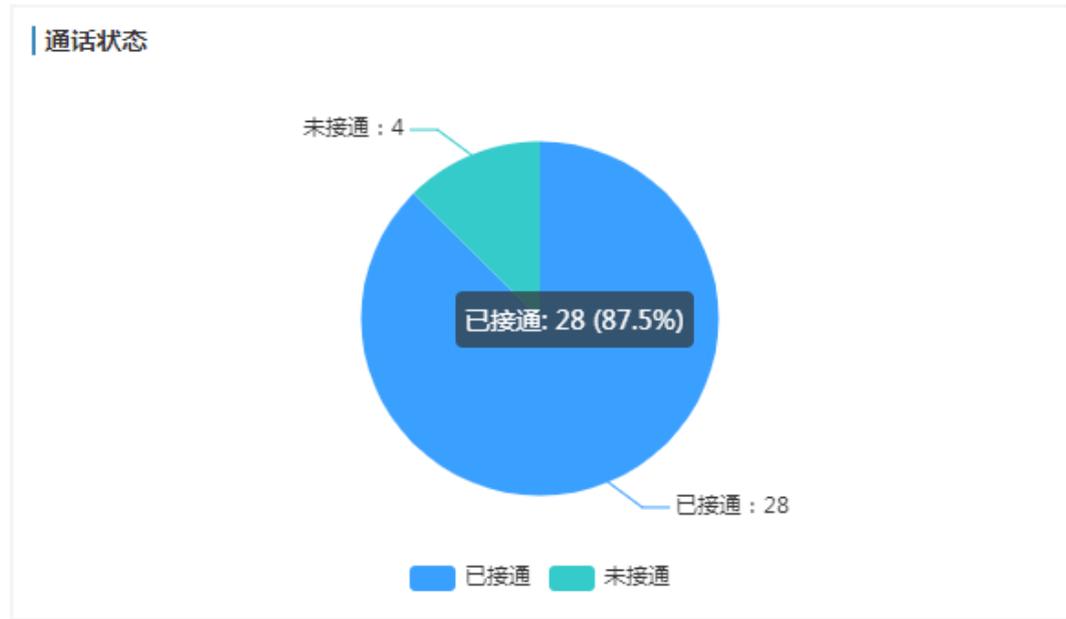
图 3-98 条件查询



通话状态

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

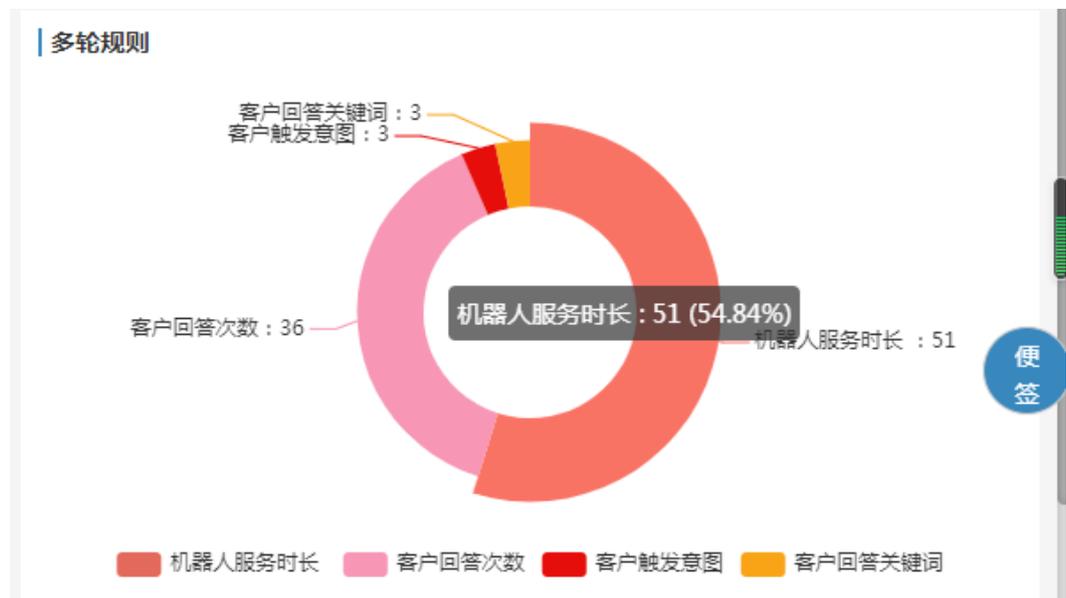
图 3-99 通话状态



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。

图 3-100 多轮规则



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。

图 3-101 关注点



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。

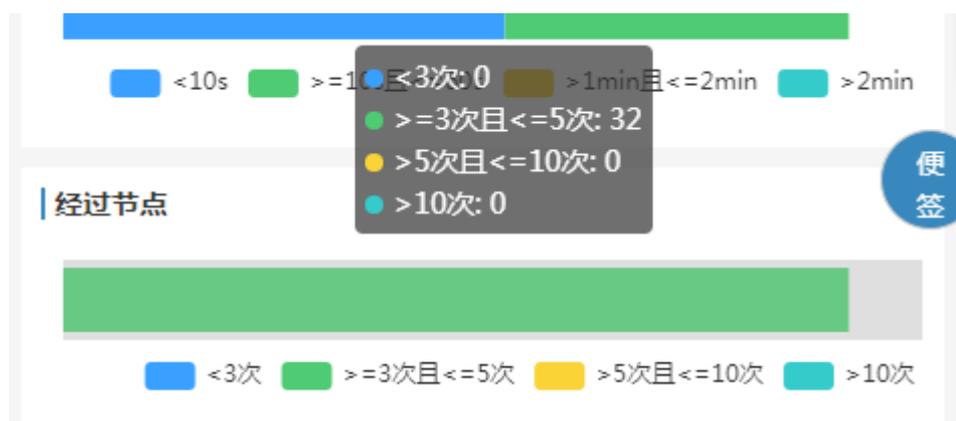
图 3-102 通话时长



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。

图 3-103 经过节点



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)。

图 3-104 触点统计



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。

图 3-105 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

单击记录后的<详情>按钮弹出对话记录详情页面。

图 3-106 客户回答-对话记录

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

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:全国各城区均有网点, 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?

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。

图 3-107 回答关键点 (top10)



说明

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。

3.2 客户

3.2.1 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. 单击桌面菜单区的“客户”，进入客户菜单：
2. 单击模板选择框，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。

图 3-108 模板选择



📖 说明

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. 单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。

图 3-109 数据条数设置



📖 说明

- 默认每页展现10条数据。
- 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；
- 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。
- 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。

3.2.1.1 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：

图 3-110 数据看板-未开启销售漏斗



开启销售漏斗统计配置后，显示如下：

图 3-111 数据看板-开启销售漏斗 1

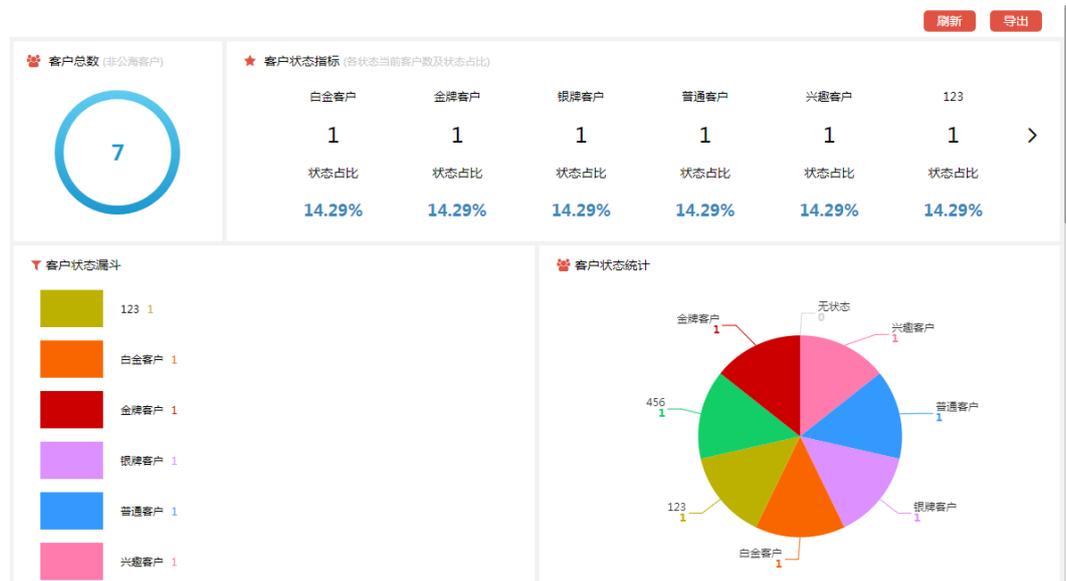


图 3-112 数据看板-开启销售漏斗 2

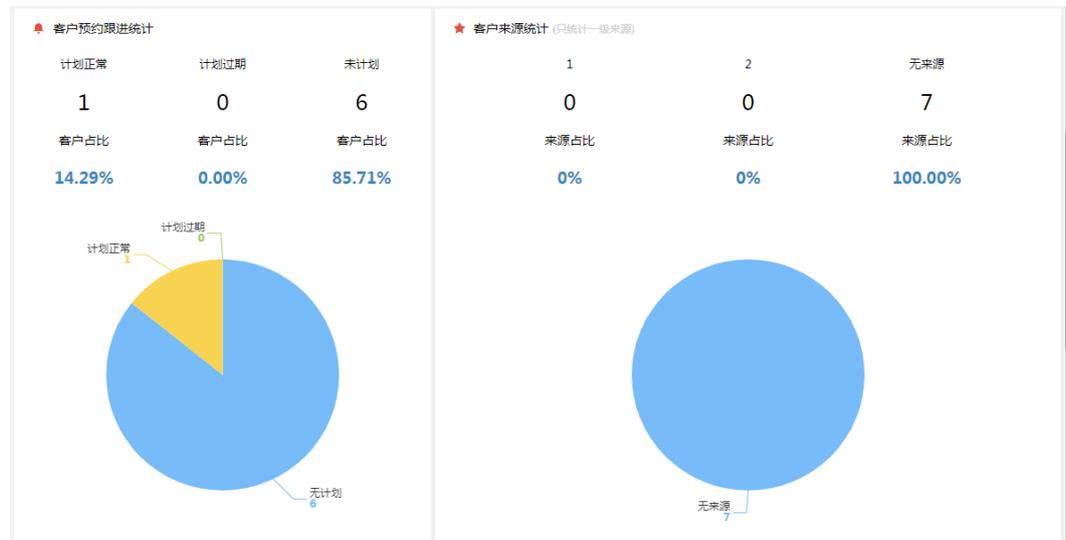


图 3-113 数据看板-开启销售漏斗 3



- **刷新**：单击刷新，可刷新页面数据。
- **导出**：单击导出，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。

图 3-114 客户总数

客户总数 (非公海客户)



- **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。

图 3-115 客户状态指标

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%

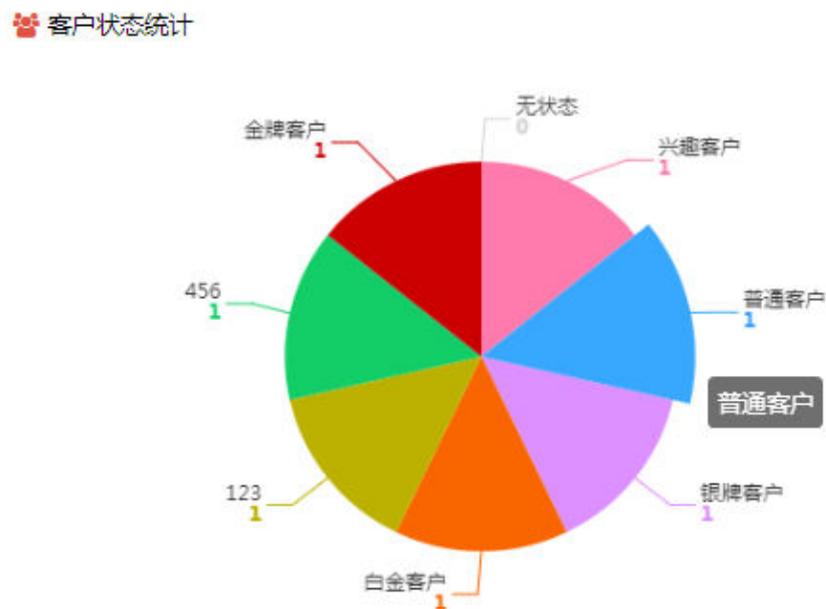
- **客户状态漏斗模块：**按各状态数量显示漏斗图表。

图 3-116 客户状态漏斗



- **客户状态统计模块：**显示各状态的客户数量。

图 3-117 客户状态统计

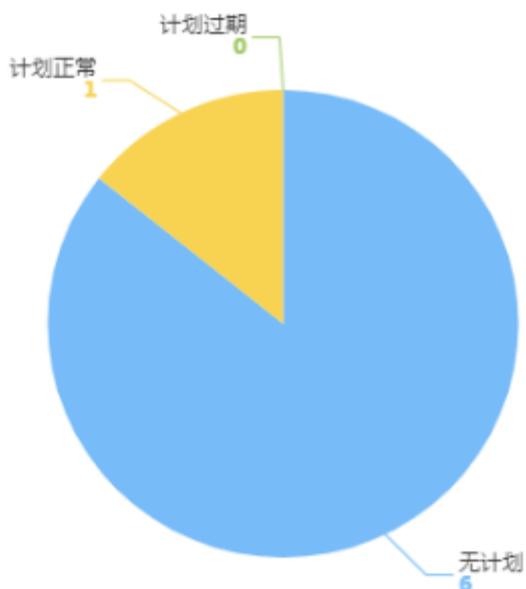


- **客户预约跟进统计模块：**显示当前跟进计划正常、计划过期及未计划的客户数量及占比。

图 3-118 客户预约跟进统计

🔴 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%

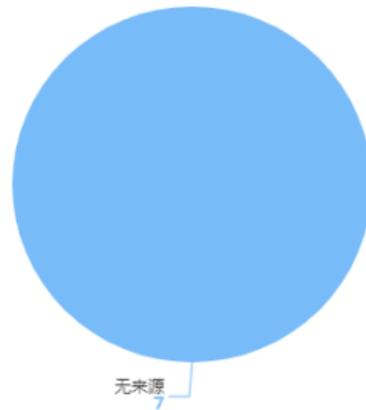


- **客户来源统计模块：**显示各来源的客户数量及占比（仅统计一级来源）。

图 3-119 客户来源统计

★ 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%



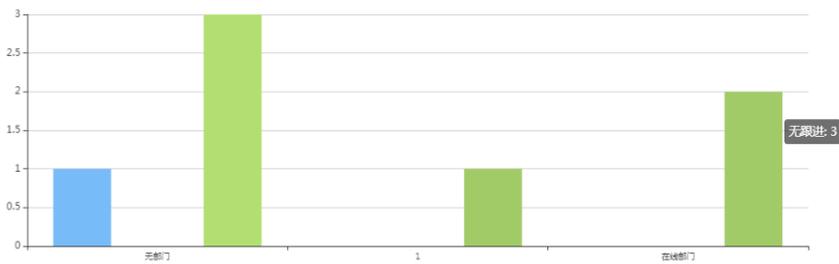
- **部门统计-客户跟进统计模块：**显示各部门下的客户跟进情况，分别显示柱状图及统计列表。

图 3-120 户跟进统计

● 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。

图 3-121 客户来源统计



- **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。

图 3-122 客户状态统计



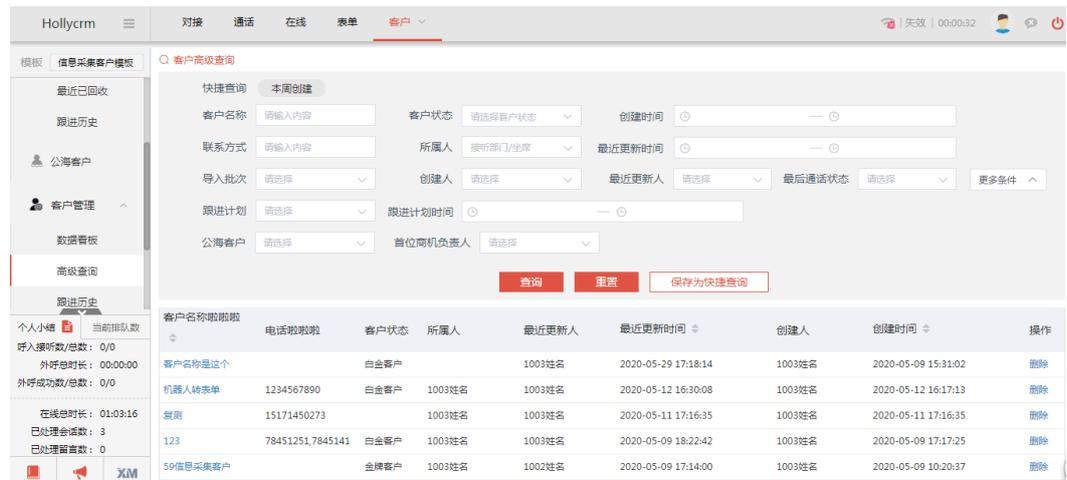
3.2.1.2 高级查询

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：单击进入“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，单击<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：

图 3-123 客户高级查询



查询条件说明，见下表：

表 3-8 客户查询字段

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

查询字段名称	描述
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	单击<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：

图 3-124 自定义查询条件



说明

- 默认查询本周创建的客户，单击<重置>按钮只会清空默认的快捷查询条件，查询所有的客户。
- 客户管理页面默认的快捷查询条件有本周创建，单击快捷查询条件，查询条件字段中带入对应的查询数据字段进行查询。
- 查询条件为复选框时显示为下拉选项。
- 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。
- 客户自定义字段（单行、多行文本）支持模糊查询
- 权限范围为未关联、下属及自己的坐席，如果配置了部门子公海，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；如果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，单击<保存为快捷查询>按钮，弹出保存为快捷查询对话框，如图

图 3-125 保存为快捷查询

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

2. 输入新快捷查询的名称，单击<保存>按钮，保存自定义的快捷查询条件成功。单击快捷查询，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。

图 3-126 保存自定义快捷查询条件

客户高级查询

快捷查询 本周创建 金牌客户

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 最后通话状态 请选择 更多条件

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

日期 开始日期 - 结束日期

查询 重置 保存为快捷查询

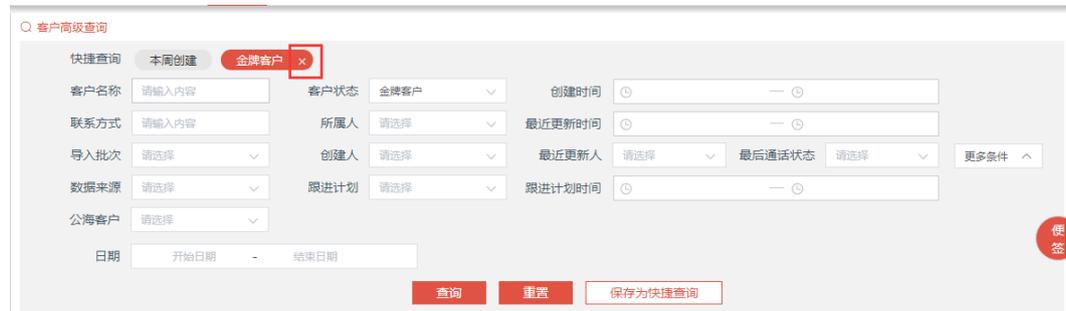
说明

- 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坐席单击快捷查询“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坐席再单击快捷查询条件“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，单击后弹出确认删除的提示框，单击<确定>按钮后删除自定义快捷查询条件成功。

图 3-127 删除快捷查询



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. 单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；

图 3-128 查看客户详情 1



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：

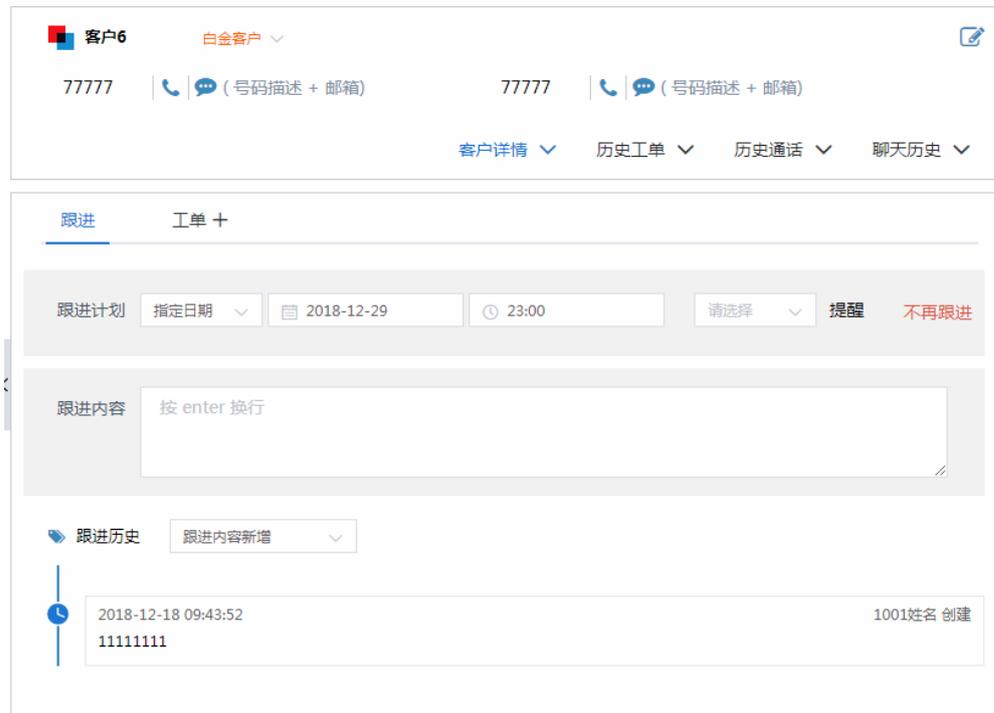
图 3-129 查看客户详情 2



说明

- 客户所属客户数据库不同，客户的详细信息也不同，是系统管理员根据公司需要配置好的。
 - 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；
 - 如果该客户无所属人，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，再次单击客户名称链接或详情页面的关闭按钮，如下图所示。

图 3-130 关闭客户详情



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。

说明

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

单击“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

图 3-131 历史工单



单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

图 3-132 工单详情



说明

历史工单详情不能修改工单所属人。

历史通话

单击“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

图 3-133 历史通话



聊天历史

单击“聊天历史”标签页，包括“会话历史”和“企业微信会话”信息

图 3-134 聊天历史-会话历史



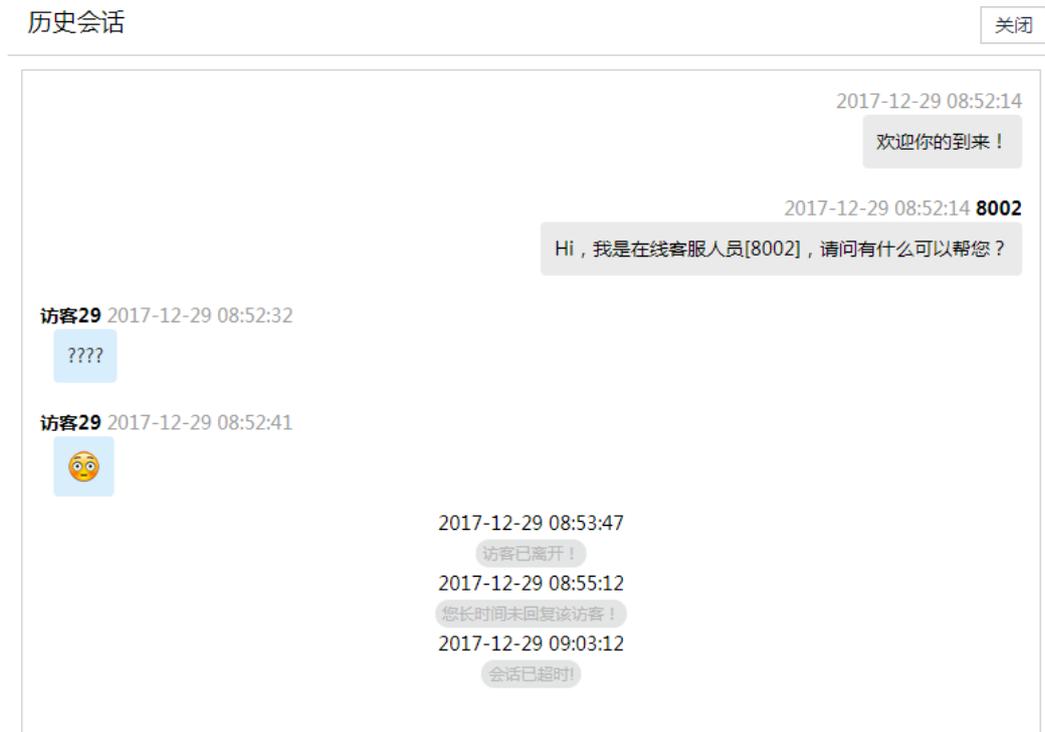
“会话历史”模块，显示该客户的会话记录。

图 3-135 会话记录



单击<查看记录>按钮展开对应会话的消息记录，如图

图 3-136 消息记录



单击<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。

图 3-137 企业微信会话记录



单击<查看记录>按钮展开对应企业微信会话的消息记录，如图

图 3-138 企业微信消息记录



单击<关闭>按钮，收起企业微信消息记录。

📖 说明

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，单击可以进行查看。

图 3-139 客户关联信息



📖 说明

- 客户关联信息是系统管理员在业务对接模块中配置的，如果管理员没有配置则不会显示。
- 对接类型有两种：嵌入、弹出。

跟进历史

单击“跟进历史”标签页，默认展现该客户的最近10条跟进历史

图 3-140 跟进历史 1

The screenshot displays the '跟进历史' (Follow-up History) section for a customer named '客户6' (Customer 6), who is a '白金客户' (Platinum Customer). The interface includes a header with the customer's name and status, and a navigation bar with tabs for '客户详情' (Customer Details), '历史工单' (History Work Orders), '历史通话' (History Calls), and '聊天历史' (Chat History). The '历史工单' tab is selected, showing a list of five work orders. Each entry includes a timestamp, a work order ID, and the status '当前处理人: 无' (Current handler: None) and '处理状态: 工单处理' (Processing status: Work order processing).

时间	工单编号	创建工单	当前处理人	处理状态
2018-12-29 21:40:58	2018122900019	1002姓名 创建工单【测试工单1】	无	工单处理
2018-12-29 21:37:15	2018122900011	1002姓名 创建工单【测试工单1】	无	工单处理
2018-12-29 21:36:22	2018122900009	1002姓名 创建工单【测试工单1】	无	工单处理
2018-12-29 21:31:37	2018122900008	1002姓名 创建工单【测试工单1】	无	工单处理
2018-12-29 21:31:15	2018122900007	1002姓名 创建工单【测试工单1】	无	工单处理

图 3-141 跟进历史 2

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 +

可以单击<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：

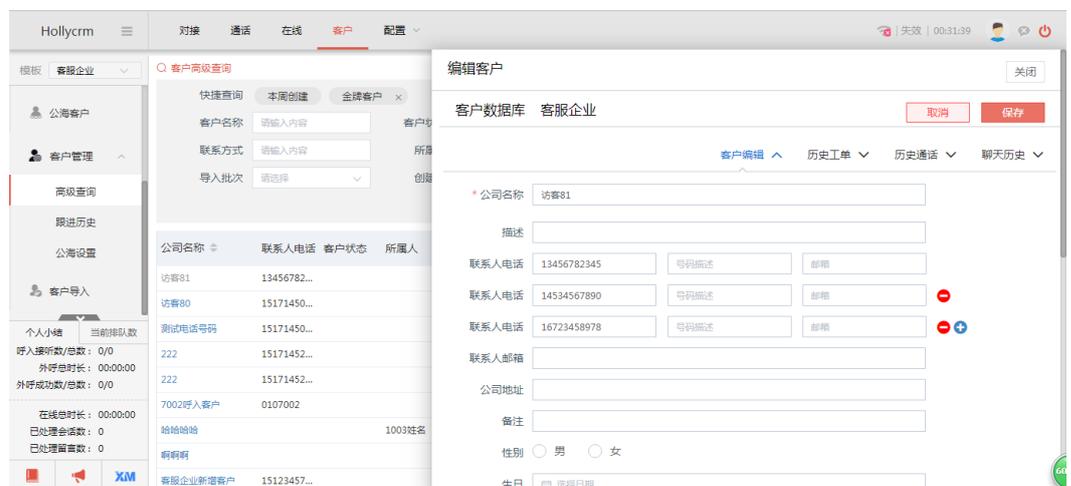
1. 选择客户列表中的<查看>按钮，然后单击右侧的<编辑>按钮，如下图所示：

图 3-142 修改客户信息



2. 打开修改客户页面，如下图所示：

图 3-143 编辑客户



3. 修改客户信息，单击<保存>按钮。

📖 说明

- 修改客户信息时不允许修改客户所属的客户数据库。
- 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。
- 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。
- 如果后台配置了必填字段则该字段显示有必填标识。
- 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。
- 客户管理中编辑客户没有彻底删除按钮。
- 修改客户不会影响已定位的通话记录的定位结果。
- 编辑客户时可查看历史信息（工单历史、通话历史等tab保留）
- 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：

1. 客户列表里，单击客户列表里的<删除>按钮，系统弹出确认删除对话框。单击<确定>按钮，删除成功；单击<取消>按钮，取消删除。
2. 根据查询条件查询出相应的结果。单击<删除查询结果>按钮，系统弹出确认删除对话框。单击<确定>按钮，删除成功；单击<取消>按钮，取消删除。

📖 说明

- 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。
- 所有客户列表中没有操作列，不展示删除按钮。
- 删除客户的最大条数不超过2W条；
- 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

单击<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。

图 3-144 客户删除记录

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，单击<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

图 3-145 提示添加导出任务成功

✔ 添加导出任务成功，请到任务队列中查看或下载任务！

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

图 3-146 导出任务查询



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 < 1 >

- 查看导出条件：单击记录前段的箭头，可展开查看导出任务的查询条件。

图 3-147 导出任务查询-导出条件



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，可单击操作列的“取消导出>按钮取消导出该任务。

图 3-148 导出任务查询-取消导出



- 删除导出任务：单击记录后的“删除”图标，即可删除该条导出记录。

图 3-149 导出任务查询-删除导出任务



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

图 3-150 导出任务查询-下载



📖 说明

- 导出的字段内容为系统管理员根据不同的需要配置的。
- 手动添加的客户和导入的客户，导出时有相应的客户信息
- 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。
- 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），多个文件要分别单击下载。
- 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；
- 如果列表数据没有更新，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；
- “正在导出”的导出任务不允许删除
- 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
- 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，单击按钮“分配查询结果”，弹出分配客户页面，如下图所示：

图 3-151 分配客户

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

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。

图 3-152 客户状态



说明

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。

4. 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，已分配数据的坐席如果被取消勾选，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。

图 3-153 坐席客户数量分配

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

<input checked="" type="checkbox"/> 1000姓名(1000) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 1001姓名(1001) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 1002姓名(1002) _____
<input checked="" type="checkbox"/> 1003姓名(1003) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 1004姓名(1004) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 1005姓名(1005) _____
<input checked="" type="checkbox"/> 1007姓名(1007) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 1008姓名(1008) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 6001姓名(6001) _____
<input checked="" type="checkbox"/> 8000姓名(8000) _____	<input checked="" type="checkbox"/> zhangjw(8889) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 1006姓名(1006) _____
<input checked="" type="checkbox"/> 2000姓名(2000) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 3001姓名(3001) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 4001姓名(4001) _____
<input checked="" type="checkbox"/> 4002姓名(4002) _____	<input checked="" type="checkbox"/> 7001姓名(7001) _____	

分配规则

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：单击<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：单击<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。

图 3-154 未拨打数

当前未分配客户数 9 个

全选

<input checked="" type="checkbox"/> 1000姓名(1000)	0 未拨	<input checked="" type="checkbox"/> 1001姓名(1001)	100001 未拨
<input checked="" type="checkbox"/> 1002姓名(1002)	33 未拨	<input checked="" type="checkbox"/> 1003姓名(1003)	104 未拨
<input checked="" type="checkbox"/> 1004姓名(1004)	1 未拨	<input checked="" type="checkbox"/> 1005姓名(1005)	0 未拨
<input checked="" type="checkbox"/> 1007姓名(1007)	0 未拨	<input checked="" type="checkbox"/> 1008姓名(1008)	0 未拨
<input checked="" type="checkbox"/> 6001姓名(6001)	0 未拨	<input checked="" type="checkbox"/> 8000姓名(8000)	0 未拨
<input checked="" type="checkbox"/> zhangjw(8889)	0 未拨	<input checked="" type="checkbox"/> 1006姓名(1006)	0 未拨
<input checked="" type="checkbox"/> 2000姓名(2000)	0 未拨	<input checked="" type="checkbox"/> 3001姓名(3001)	0 未拨
<input checked="" type="checkbox"/> 4001姓名(4001)	1 未拨	<input checked="" type="checkbox"/> 4002姓名(4002)	0 未拨
<input checked="" type="checkbox"/> 7001姓名(7001)	0 未拨		

分配规则

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

5. 分配完客户后，单击<保存>按钮，系统提示分配完成。

📖 说明

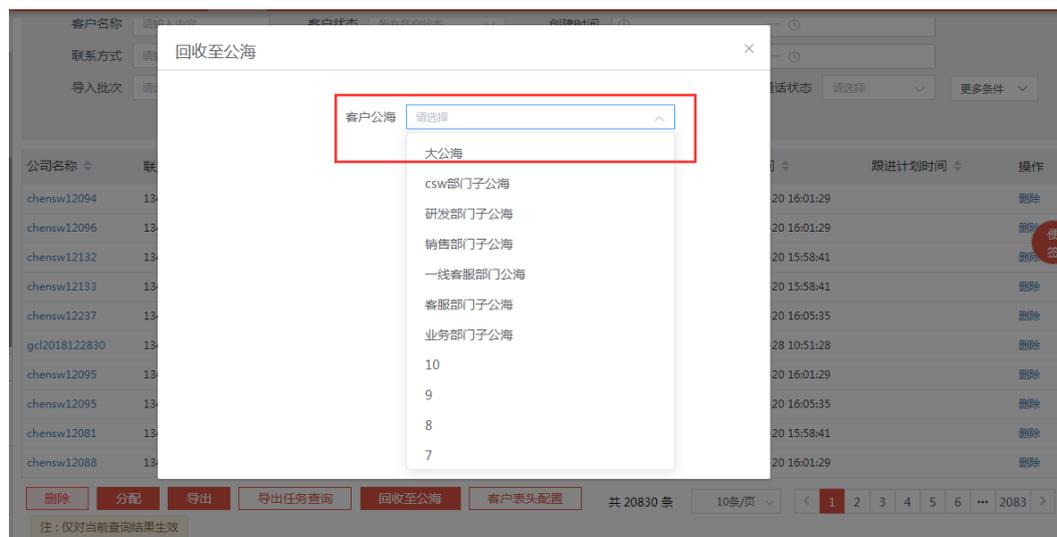
- 一次最多可分配两万个客户。
- 分配给坐席的表单总数必须与设置的本次分配数量一致。
- 如果管理员没有分配查询结果的权限，那么所有客户页面不展示分配查询结果按钮。
- 管理员查询数据范围是‘全部坐席’，客户管理页面分配客户的时候勾选角色会显示所有对应角色下人员；管理员查询数据范围为其他，勾选角色只能显示当前用户和当前用户的下级人员。

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，单击按钮<回收至公海>，系统弹出选择回收公海的页面

图 3-155 回收至公海



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

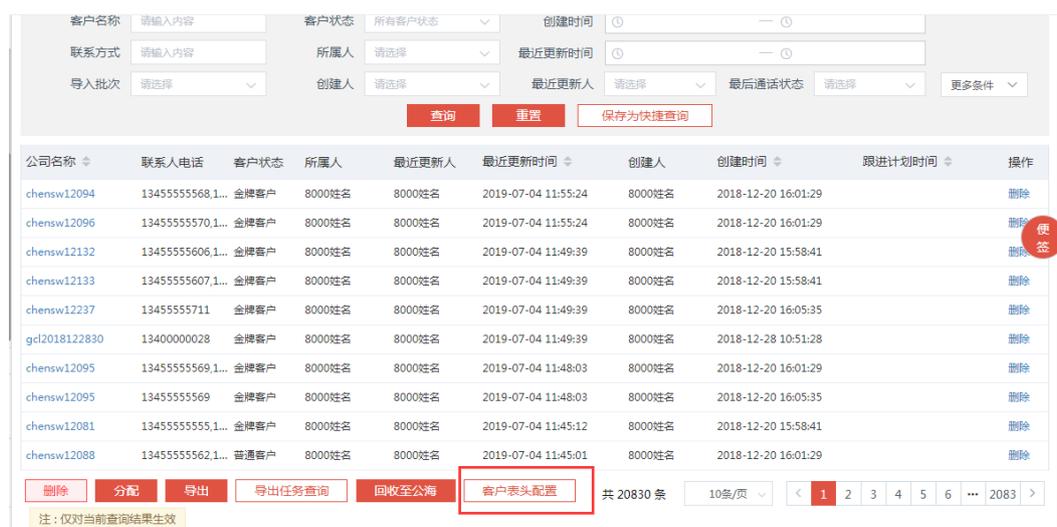
说明

- 一次最多可清空2W个客户
- 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：

图 3-156 客户表头配置



操作步骤：

1. 单击列表上的<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；单击左侧的设置，右侧展现客户字段；。如下图所示：

图 3-157 客户表头设置-客户字段设置



2. 配置列表展现字段：勾选要展现的客户字段，单击<保存>按钮，保存成功。

图 3-158 客户表头设置-展现字段配置



3. 配置列表导出字段：勾选要导出的客户字段，单击<保存>按钮，保存成功。

图 3-159 客户表头设置-导出字段配置



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，单击<保存>按钮，保存成功。

图 3-160 客户表头设置-字段排序



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。

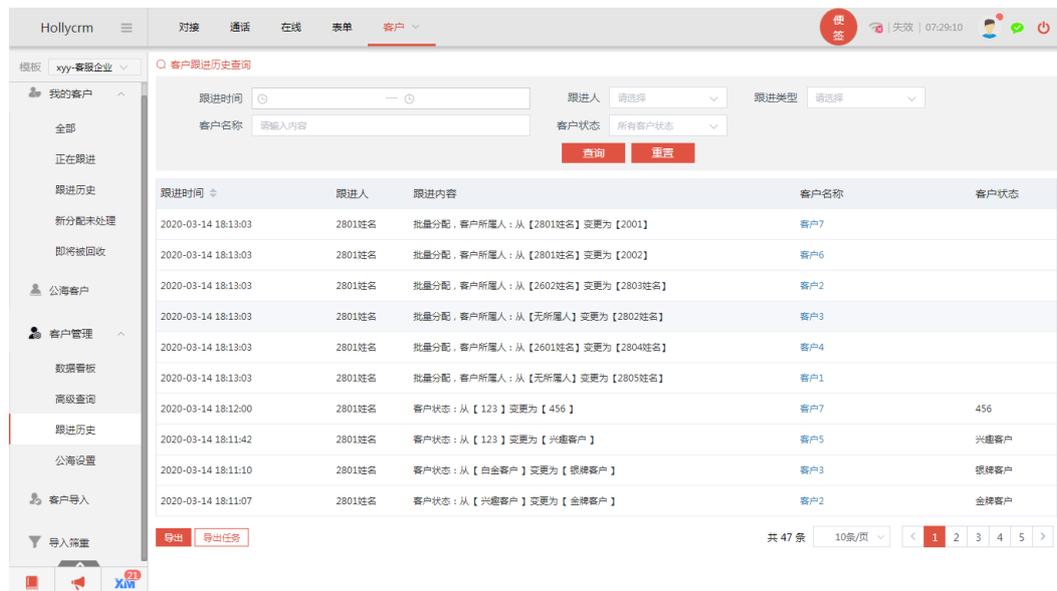
📖 说明

- 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。
- 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。
- 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。

3.2.1.3 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，单击<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。

图 3-161 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：单击进入“客户-客户管理-跟进历史”菜单，输入查询信息，单击<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

图 3-162 客户跟进历史查询



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，单击“显示总数”按钮才能显示具体条数。

图 3-163 跟进历史列表

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】	姜玲-个人客服	金牌客户
2019-01-27 04:44:13	8000	不再跟进-->	姜玲-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】	姜玲-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	

查询条件说明，见下表：

表 3-9 跟进历史查询字段

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 <ul style="list-style-type: none"> 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。

说明

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，单击<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

图 3-164 添加导出任务提示



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

图 3-165 导出任务查询



3. 单击记录前段的箭头，可展开查看导出任务的查询条件。

图 3-166 导出任务查询条件



4. 导出任务状态为等待导出时，可单击操作列的“取消导出>按钮取消导出该任务。

图 3-167 取消导出任务

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. 单击记录后的“删除”图标，即可删除该条导出记录。

图 3-168 删除导出任务

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

6. 单击导出的客户数据库名称，可下载导出的文件；下载后单击下载的文件，打开文件可查看导出数据。

说明

- 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。
- 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”。
- 单次导出一个excel文件，每 20万 条数据生成一sheet个文件。
- 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；
- “正在导出”的导出任务不允许删除
- 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
- 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。

3.2.1.4 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。

图 3-169 公海设置



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。

图 3-170 不回收规则设置

回收机制 领取与退回 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。

说明

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

图 3-171 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
<input type="checkbox"/> 白金客户	超过 1 天未更新将划入公海
<input type="checkbox"/> 金牌客户	超过 30 天未更新将划入公海
<input type="checkbox"/> 银牌客户	超过 30 天未更新将划入公海
<input type="checkbox"/> 普通客户	超过 30 天未更新将划入公海
<input type="checkbox"/> 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

说明

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

- a. 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

图 3-172 开启根据跟进计划回收

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

- b. 勾选未跟进的客户，编辑未跟进天数，单击<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，回收至公海客户中。

- 根据更新时间设定

- a. 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

图 3-173 开启根据更新时间回收

客户状态	未更新天数	
<input type="checkbox"/> 白金客户	超过 1	天未更新将划入公海
<input type="checkbox"/> 金牌客户	超过 30	天未更新将划入公海
<input type="checkbox"/> 银牌客户	超过 30	天未更新将划入公海
<input type="checkbox"/> 普通客户	超过 30	天未更新将划入公海
<input type="checkbox"/> 无状态	超过 30	天未更新将划入公海

- b. 勾选要自动回收的客户状态，编辑未更新天数，单击<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，回收至公海客户中。

说明

- 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；
- 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

- a. 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

图 3-174 开启根据客户状态变更回收

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

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

图 3-175 客户状态



- c. 单击选中变更的状态，自动将选择的状态带入到客户状态输入框中，单击<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。

说明

- 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；
- 执行编辑所属人、领取、分配操作后，客户分配时间更新；
- 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。

图 3-176 回收客户设置



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。

图 3-177 领取与退回

● 客户公海领取设置

- a. 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

图 3-178 开启公海领取客户限制

- b. 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，单击<保存>按钮，保存客户公海领取限制成功。
- c. 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。

📖 说明

- 启用客户公海领取限制后才能领取公海客户。
 - 是否允许挑选客户（默认是），如果设置为是，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。

图 3-179 退回客户设置



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我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，如果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。

图 3-180 权限设置



图 3-181 公海不可见客户状态



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。

图 3-182 子公海



操作步骤:

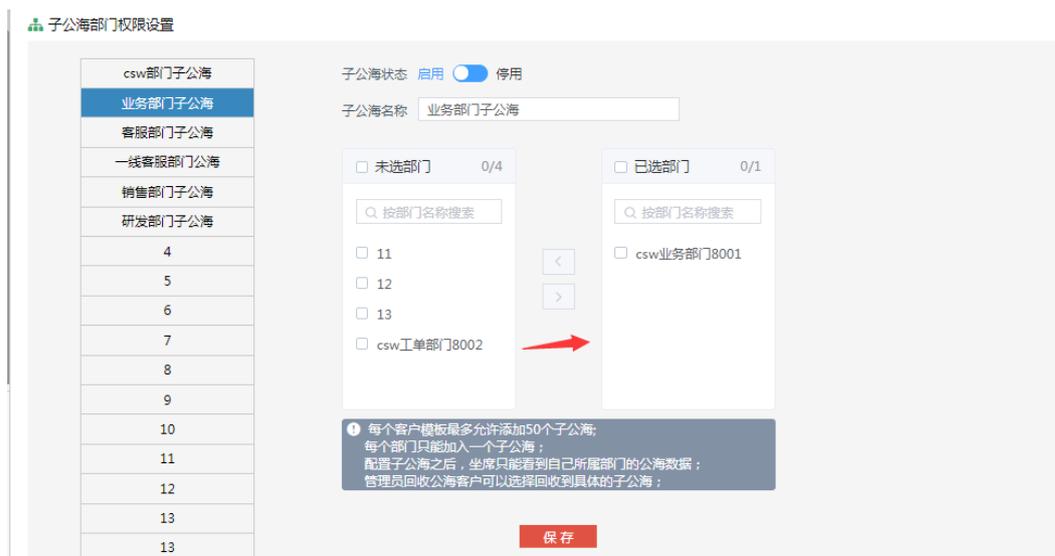
1. 单击<新增子公海>按钮，弹出新增页面，填写子公海名称后保存即可

图 3-183 新增子公海



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。

图 3-184 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. 单击开关启用或者停用子公海。

📖 说明

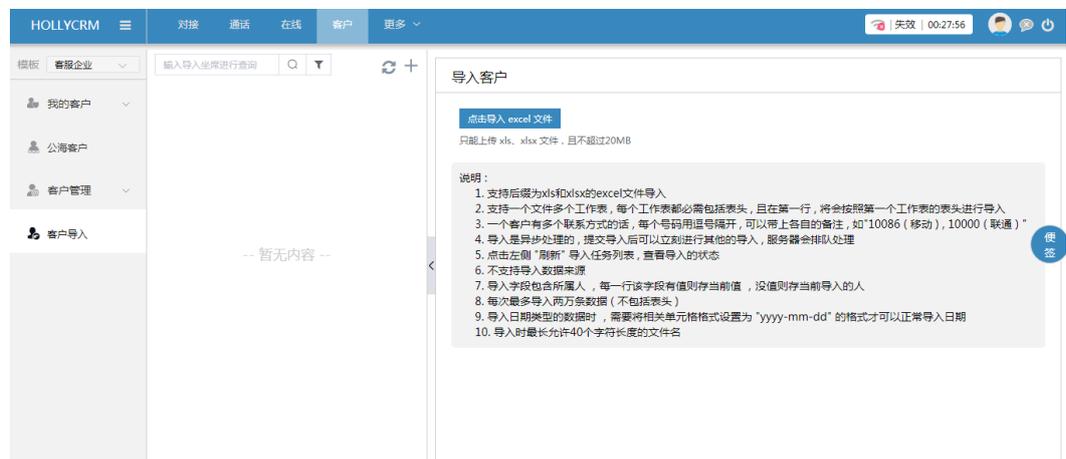
- 如果子公海中有客户数据时,不允许停用;
- 如果当前坐席所属部门所在的子公海已经被停用, 则添加公海客户时直接进入到大公海;
- 回收到子公海有2种方式: 回收机制选择“回收至当前部门子公海”; 管理员在客户高级查询, 根据筛选条件筛选客户, 再单击回收至公海, 选择要回收到的子公海。

3.2.2 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。

管理员单击桌面菜单区的“客户—导入”, 操作区显示客户导入列表。

图 3-185 客户导入



3.2.2.1 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, 单击<查询>按钮, 在列表处即可显示符合查询条件的结果。

图 3-186 导入坐席查询



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. 单击<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

图 3-187 高级查询



高级查询条件说明，见下表：

表 3-10 高级查询字段

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，单击“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

图 3-188 高级查询条件搜索



3.2.2.2 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：

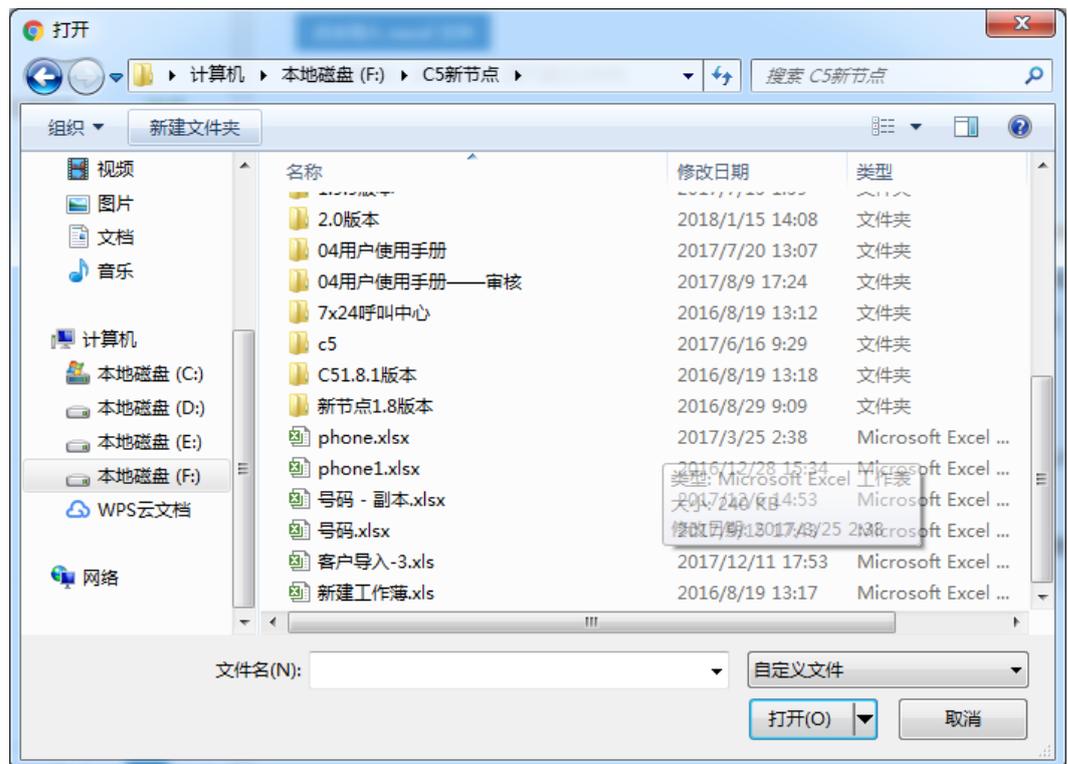
1. 单击<添加导入任务>按钮，如下图所示

图 3-189 导入 Excel 文件



2. 选择excel文件，单击<选择文件>按钮，选择导入客户的excel文件，如下图所示

图 3-190 选择目标文件



📖 说明

- 支持后缀为xls和xlsx的excel文件导入
- 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。
- 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)"
- 目前不支持导入客户联系方式中的多组邮箱
- 除开表头，每个文件最多只能导入20000条数据
- 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
- 不支持导入客户状态和来源
- 不支持导入自定义字段
- 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，单击<打开>按钮，页面显示如下图

图 3-191 导入批次

excel表头	客户字段
公司名称	公司名称
描述	描述
联系人电话	联系人电话
描述	描述
邮箱	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

图 3-192 导入客户信息设置

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 客户状态

客户来源 * 导入批次

excel表头	客户字段
号码	<input type="text" value="请选择"/>
姓名	<input type="text" value="请选择"/>

📖 说明

- 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。
 - 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，单击<导入>按钮，如下图所示：

图 3-193 关联客户字段

excel表头	客户字段
姓名	<input type="text" value="客户名称"/>
号码	<input type="text" value="电话"/>
号码	<input type="text" value="电话"/>

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，需要单击<刷新>按钮，单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：

图 3-194 查看导入数据

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	18911255553,13409876551	gaocl	白金客户	
测试10	18911255554,13409876552	gaocl	白金客户	

说明

- 导入客户后，发生错误或异常后会提供相应的错误信息。
- 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。
- 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。
- 导入客户电话号码有多列时，电话列中号码用逗号（，）隔开。
- 导入支持多列号码导入

导入汇总

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

图 3-195 导入汇总

导入汇总 导入数据 重复数据



1003姓名 导入完成，共 **64** 条

其中导入数据 **24** 条，重复数据 **23** 条，失败数据 **17** 条

导入文件: 导入客户.xlsx

失败详情：
2,35,36,38,40,42,47,49,50,51,53,55,56,58,59,60,63
行

以上数据导入失败，请重新核对导入文件

导入数据

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

图 3-196 导入数据

导入数据 重复数据

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	18911255553,13409876551	gaocl	白金客户	
测试10	18911255554,13409876552	gaocl	白金客户	

共 34 条 < 1 2 3 4 >

重复数据

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

图 3-197 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配置的。

说明

客户名称为空，会自动被筛选到重复数据中

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

图 3-198 对应客户领取权限

客户名称	电话	状态	原因	操作
在线客服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

图 3-199 查看客户详情

查看客户详情

关闭

在线客服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：	联系人邮箱：
公司地址：	备注：
公司网站：	所属人：
创建人：1003姓名	客户数据库：109企业客户
创建时间：2019-10-15 14:28:39	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

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

图 3-200 领取客户

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 >

如果导入客户与多个公海客户重复时，单击重复原因，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”，单击<领取>，会自动领取所有可领取的客户。

图 3-201 公海客户重复 1

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 >

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

图 3-202 领取公海重复客户



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

图 3-203 公海客户重复 2

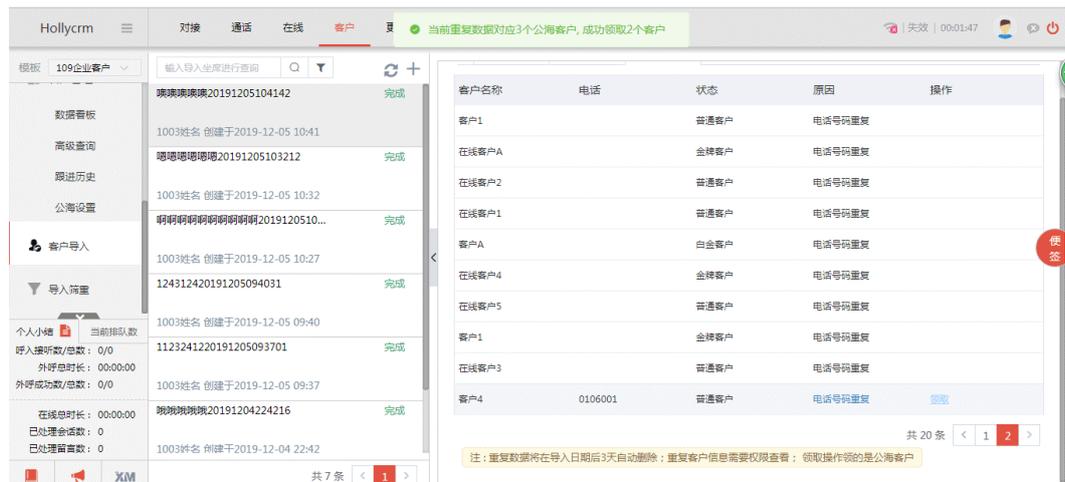


图 3-204 重复数据

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 >

图 3-205 重复客户详情

查看客户详情 关闭

125客户1 金牌客户 ↓ ↓ 📄

0106001 | 📞 | 💬 (号码描述 + 邮箱)

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

^ 基本信息

描述:	联系人邮箱:
公司地址:	备注:
公司网站:	所属人:
创建人: 1003姓名	客户数据库: 109企业客户
创建时间: 2019-12-05 10:31:23	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 v

📖 说明

定时删除

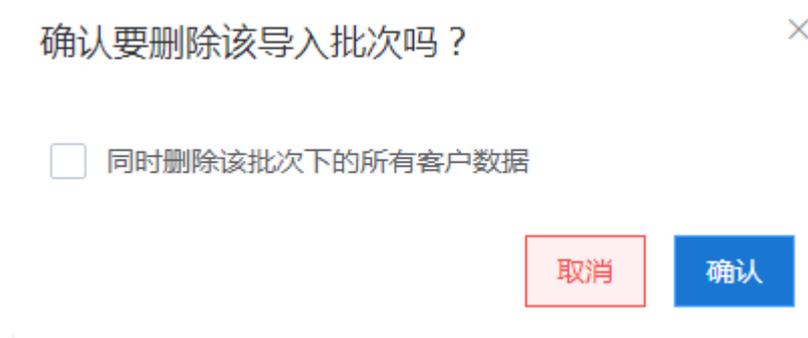
- 系统每天晚上1点40自动删除当天前的重复数据。
- 重复数据将在导入日期后3天自动删除。

3.2.2.3 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：单击导入批次右上角的 ，弹出二次确认弹出框如下图所示：

图 3-206 删除客户导入批次确认



单击<取消>按钮可以取消操作，单击<确认>按钮可以删除该导入批次记录。

📖 说明

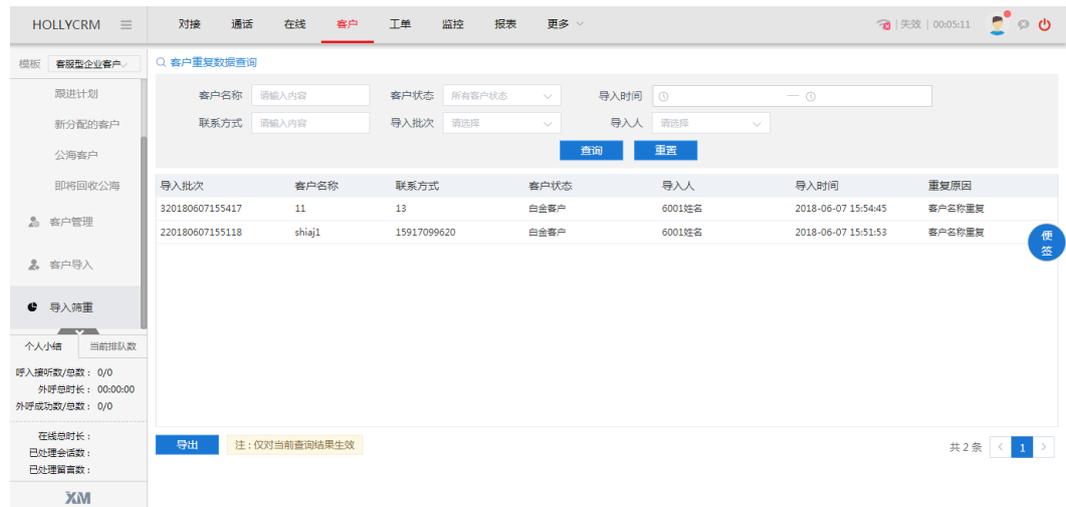
- 未勾选“同时删除该批次下的所有客户”时，删除导入批次只删除导入记录，但是不会删除此次导入的客户数据。
- 删除了客户的导入批次后，客户管理-高级查询页面的查询条件导入批次中，该导入批次也将相应地删除。

3.2.3 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。

单击菜单“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：

图 3-207 导入筛重



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，单击<查询>按钮，在客户列表处可显示符合查询条件的结果，单击<重置>按钮，可以将查询条件恢复到初始状态，如下图所示：

图 3-208 客户重复数据查询



查询条件说明，见下表：

表 3-11 客户重复数据查询字段

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。
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。

查询字段名称	描述
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

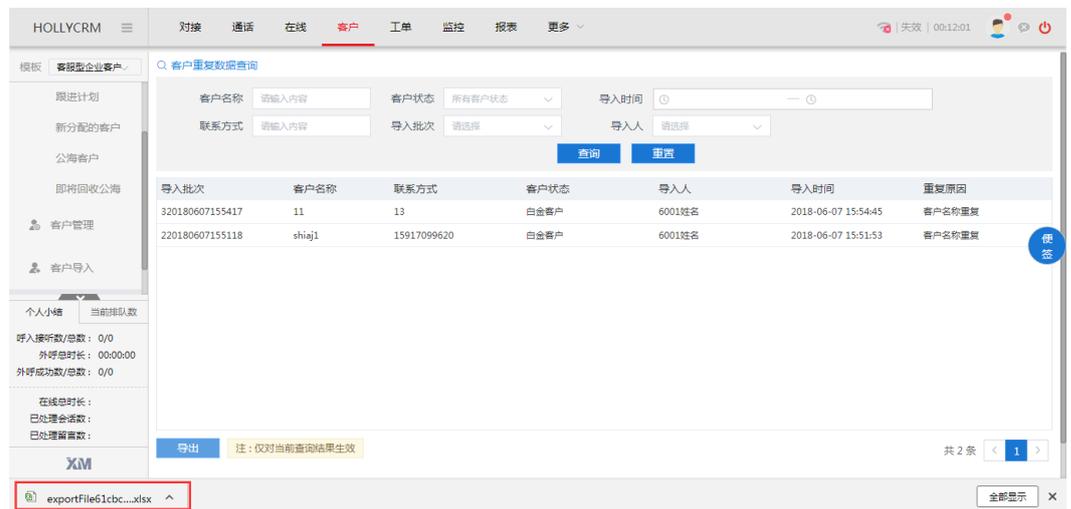
导出重复数据

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：

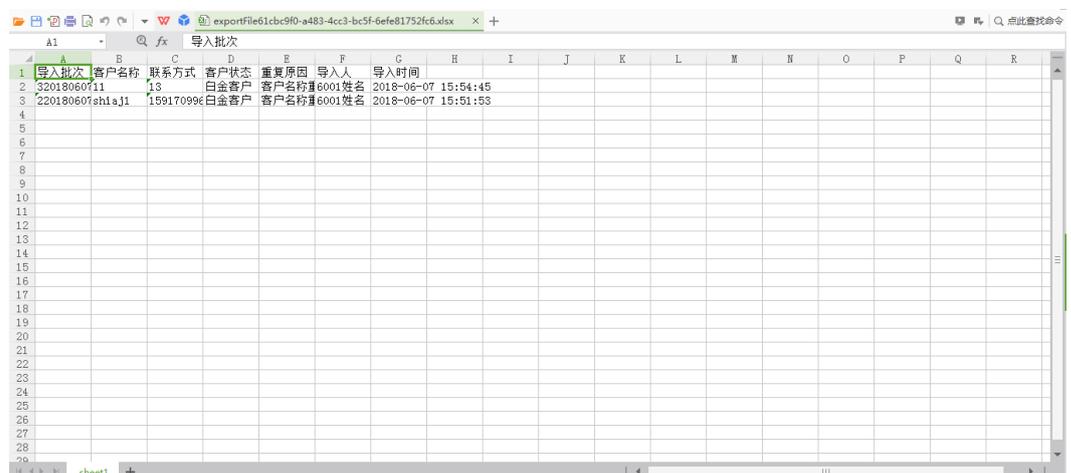
1. 查询到需要导出的记录，单击<导出>按钮，导出的文件显示在页面左下角，如下图所示

图 3-209 重复数据导出



2. 单击导出文件的名称，打开文件查看导出数据，如下图所示

图 3-210 查看导出数据



3.3 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

通话报表主要包括：

- 呼入时间趋势报表：从时间的维度，帮助您做运营支撑规划。
- 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）。
- 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。中继呼入平均时间报表 = 中继呼入时间报表 / 间隔天数。
- 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。
- 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。
- 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）。
- 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）。
- 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，平均处理时长=总处理时长/（呼入接通数+外呼接通数），呼入平均处理时长=呼入后处理总时长/呼入接通数，外呼平均处理时长=外呼后处理总时长/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）。
- 坐席满意度调查报表：新增“转调查单击数”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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

📖 说明

- 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。
- 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。
- 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。
- 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

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：单击有无帮助的数量；未评价数：未单击有无帮助的数量；已评价率：已评价数/知识匹配数；有帮助数：单击有帮助的数量；无帮助数：单击无帮助的数量；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：坐席单击邀评的次数，如果会话被转接，则只统计最后一个坐席单击
- 知识单击量：统计聊天知识单击量前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。）

说明

- 聊天知识单击量报表不支持单击表头进行排序。
- 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

工单报表主要包括：

- 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。
- 坐席工作量报表：统计坐席处理工单的情况。

报表页面介绍

单击桌面菜单区的“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：

图 3-211 报表列表



下面具体介绍报表中的操作。

1. 单击所要查看报表的名称，页面显示如下图：

图 3-212 呼入时间趋势查询



图 3-213 呼入时间趋势列表

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	黑名单来电数
2018-01-17 09:00:00	2	0	2	0	0	0	0
合计	2	0	2	0	0	0	0

说明

- 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。
- Pbx默认选中当前坐席所在pbx；
- 查询的服务号或者坐席超过20个时，将不再显示charts图，只在列表中显示对应数据，如下图所示：

图 3-214 坐席工作量列表

坐席工作量查询 查询 重置 导出PDF 导出Excel

时间类型: 日报 2018 年 5 月 16 日 PBX 请选择

坐席名称: 8001 x 8002 x 8003 x 8004 x 8005 x 8006 x 8007 x 8008 x 8009 x 8010 x 8011 x 8012 x 8013 x 8014 x 8015 x 8016 x 8017 x 8018 x 8019 x 8020 x quyy座席姓名 x billy座席 x

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: 00:00:00 - 23:30:00)

坐席	工号	呼入总数	呼入接通数	呼入接通率	呼入未接数	外呼总功数	外呼成功率	转接来电接听数	在线客服时长	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15s通话数	大于30s通话数	大于60s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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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，包括以下几种时间类型：

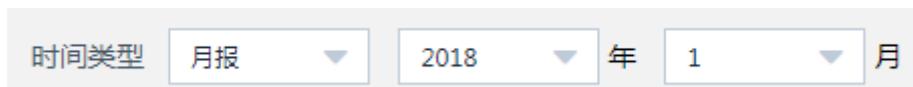
- **年报：**查询区域会显示年份的选择，查询出所选年12个月的报表，如下图所示

图 3-215 年报查询



- **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

图 3-216 月报查询



- **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

图 3-217 日报查询



- **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

图 3-218 自定义查询



📖 说明

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

图 3-219 查询条件设置-日报



说明

- 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
- 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。
- 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
- 选择PBX后会显示对应PBX的服务号。
- 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. 单击<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

图 3-220 查询条件设置-自定义

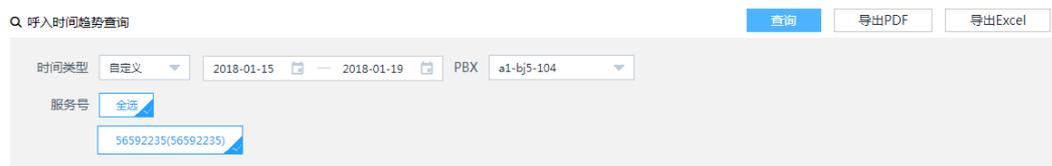
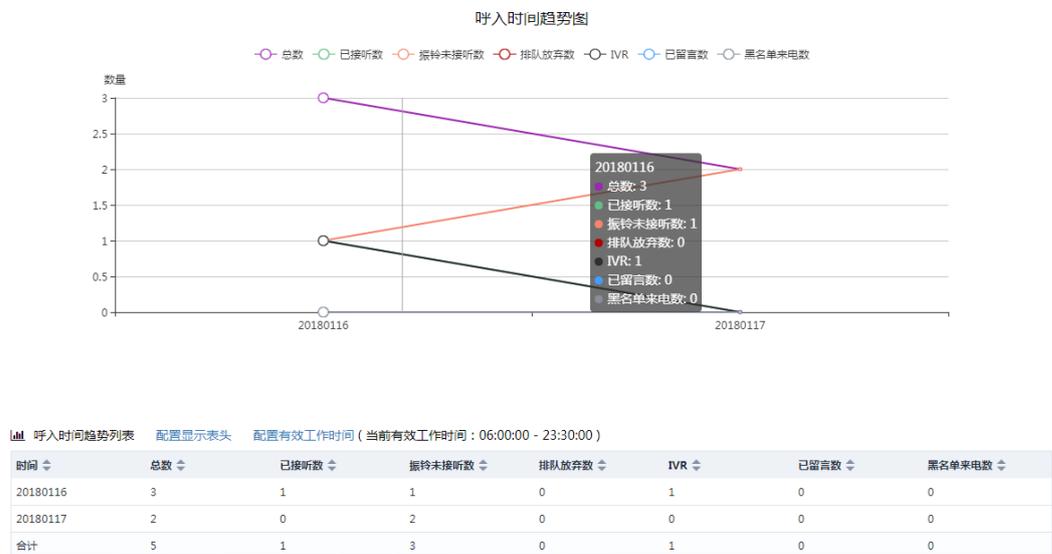


图 3-221 呼入时间趋势查询结果



说明

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

- 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单击查看该条报表记录详情，如图

图 3-222 坐席工作量列表

坐席	工号	呼入总数	呼入接通数	呼入接通率	呼入未接数	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

图 3-223 坐席 8006 工作量列表

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

说明

单击链接进入第二层报表后单击其他报表再切换回来，不会自动刷新到首层报表。

- 导出
 - 导出Excel，单击<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，单击文件名称查看导出的数据，如图：

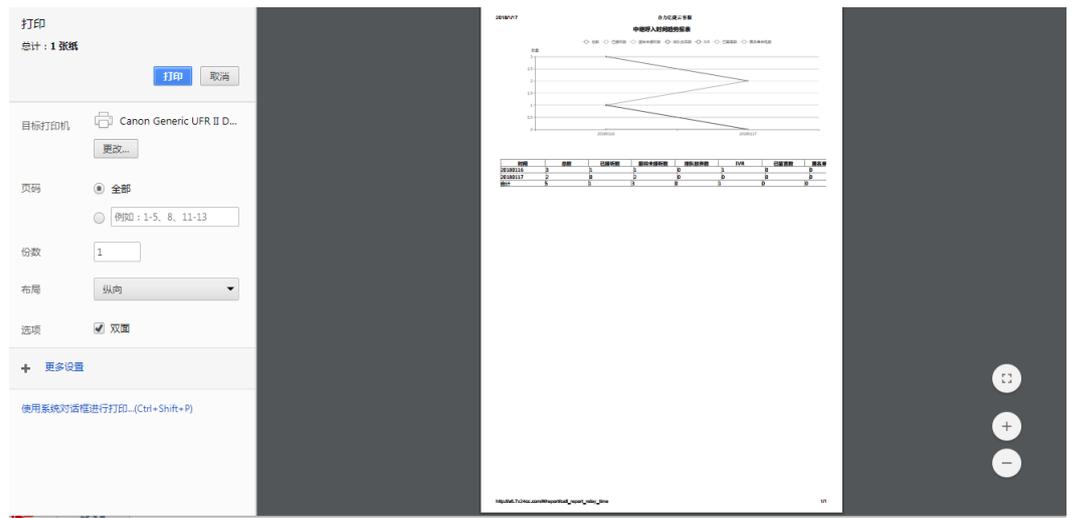
图 3-224 导出 Excel

S 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，单击<导出PDF>按钮，进入打印预览窗口。

图 3-225 导出 PDF



7. 配置显示表头

操作步骤：

- 单击列表上面的<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

图 3-226 表头显示配置



- 没有显示的字段要显示的话单击显示，不需要显示的字段单击取消显示，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

图 3-227 配置标题顺序



说明

- 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。
 - 满意度调查报表配置显示表头已经硬编码，无法配置
- 勾选后单击<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

图 3-228 配置显示表头成功

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

- 再次单击<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：

- 单击列表上面的“配置有效工作时间”，弹出配置有效工作时间的对话框，如图

图 3-229 配置有效工作时间

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

- 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

图 3-230 表头说明



说明

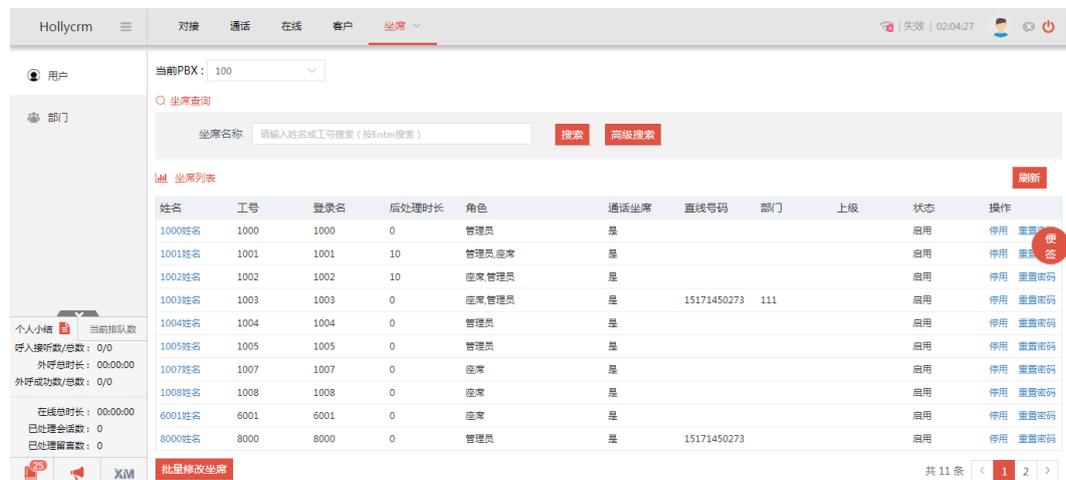
坐席、时间等简单名词不展示表头说明。

3.4 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。

单击菜单“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：

图 3-231 坐席列表



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

图 3-232 所有 pbx 坐席列表

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				启用	停用 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	座席,管理员	是				启用	停用 重置密码
1003姓名	1003	1003	0	座席,管理员	是	15171450273	111		启用	停用 重置密码
1004姓名	1004	1004	0	管理员	是				启用	停用 重置密码
1005姓名	1005	1005	0	管理员	是				启用	停用 重置密码
1006姓名	1006	1006	0	座席,管理员	是	15171450273			启用	停用 重置密码
1007姓名	1007	1007	0	座席	是				启用	停用 重置密码
1008姓名	1008	1008	0	座席	是				启用	停用 重置密码
2000姓名	2000	2000	0	管理员	是	13164692158			启用	停用 重置密码

3.4.1 查询坐席

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：

表 3-12 简单查询字段

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。

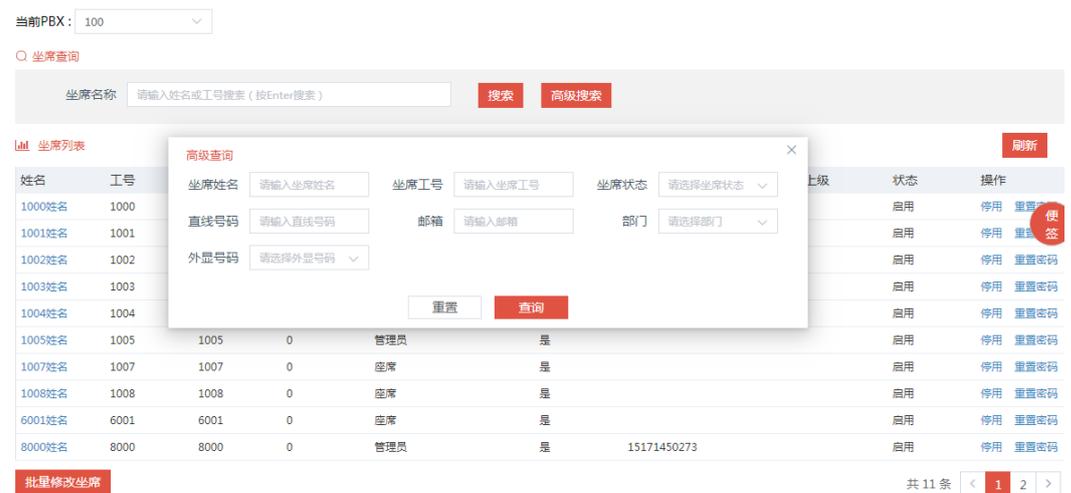
高级查询

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. 单击<高级查询>按钮，显示高级查询页面，如下图所示：

图 3-233 高级查询



高级查询条件说明，见下表：

表 3-13 高级查询字段

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，单击<搜索>按钮，如下图所示

图 3-234 高级查询条件



3.4.2 修改坐席

系统管理员可以更改公司坐席姓名、角色、工号、登录名、以及邮箱等信息。

操作步骤：

1. 坐席列表，单击姓名链接，弹出坐席信息查看页面。

图 3-235 坐席信息



2. 单击坐席信息查看页面的<编辑>按钮,如下图所示

图 3-236 坐席信息编辑 1

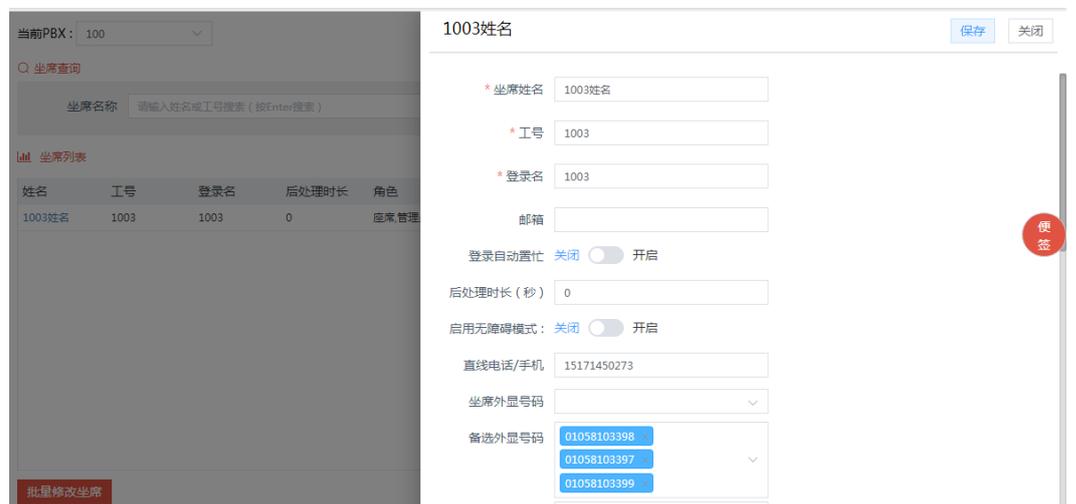


图 3-237 坐席信息编辑 2

外呼业务

部门

选择上级坐席

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

图 3-238 坐席信息编辑 3

在线配置

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，单击<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，单击字段前符号，展开权限内容说明：

图 3-239 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 <small>(坐席工作量报表数据按“PBX、服务号、技能组”筛选)</small>	全部坐席的数据 <small>(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)</small>	全部坐席的数据 <small>(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)</small>
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。

图 3-240 pbx 坐席

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
<input checked="" type="checkbox"/> 100	<input checked="" type="checkbox"/> 99009	<input checked="" type="checkbox"/> 技能组1005
	<input checked="" type="checkbox"/> 98104	<input checked="" type="checkbox"/> 技能组1003
	<input checked="" type="checkbox"/> 98108	<input checked="" type="checkbox"/> 技能组1000
	<input checked="" type="checkbox"/> 10002	<input checked="" type="checkbox"/> 技能组1001
<input type="checkbox"/> 101	<input type="checkbox"/> 98106	<input type="checkbox"/> 技能组2003
	<input type="checkbox"/> 90888	<input type="checkbox"/> 技能组2001
		<input type="checkbox"/> 技能组2000
		<input type="checkbox"/> 技能组2002
<input type="checkbox"/> 102		<input type="checkbox"/> 技能组102pbx

说明

- 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。
- 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!@\$%^_
- 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。
- 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
- 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。
- 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。
- 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。
- 将“启用无障碍模式”的开关保持为“开启”状态，重新登录即可使用读屏软件对系统进行读屏。

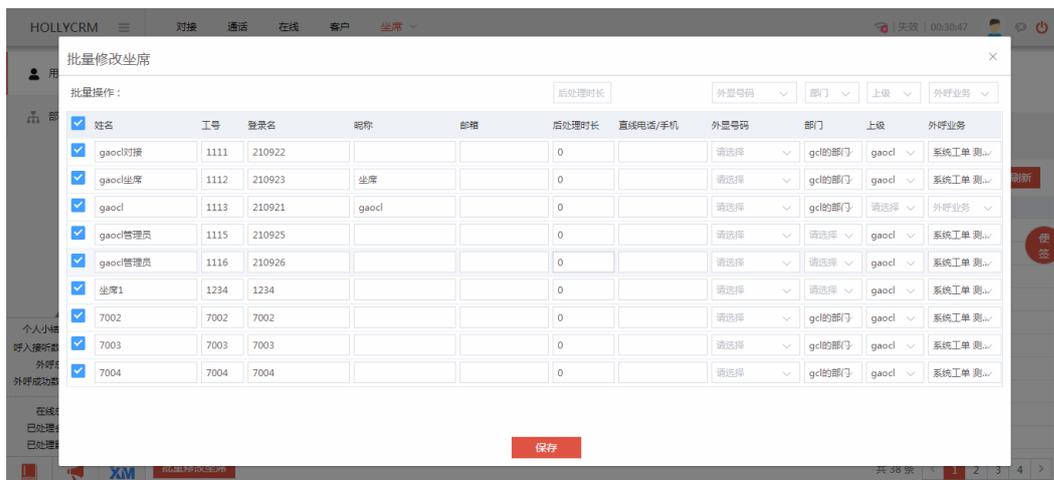
3.4.3 批量修改坐席

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：

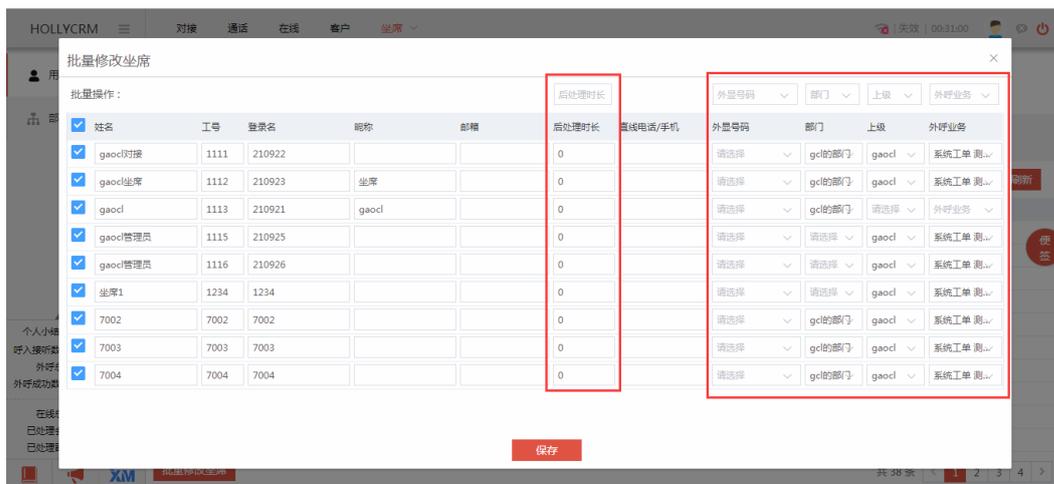
1. 单击<批量修改坐席>按钮，弹出当前页面坐席的修改页面，页面自动过滤掉已停用的坐席，只显示启用的坐席，如下图所示：

图 3-241 批量修改坐席 1



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：

图 3-242 批量修改坐席 2



3. 修改其他信息。
4. 在批量修改坐席页面，单击右下角的“保存”，修改成功后刷新坐席列表，显示修改后的信息。

说明

- 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。
- 批量修改时页面自动过滤掉停用的坐席。
- 修改为在线版时，坐席不可为通话坐席。
- 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。
- 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
- 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
- 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。

3.4.4 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. 单击姓名链接，弹出用户管理界面，如下图所示

图 3-243 用户管理



- 单击坐席名称后方的<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。

说明

- 如果坐席有所属通话技能组，不允许停用；
- 如果坐席有所属聊天技能组，不允许停用；
- 停用坐席操作，会强制退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。

3.4.5 重置密码

管理员可以选择某个坐席，进行重置密码操作。

单击<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，单击<确定>，系统自动生成8位密码，单击<取消>，可成功取消。单击<复制密码>，可成功复制密码。

图 3-244 重置密码确认

即将重置坐席【1000姓名】的密码，
是否继续？

取消 确定

图 3-245 提示密码重置成功



说明

重置密码后，坐席下次登录需重新修改密码。

3.4.6 导出

管理员可根据需要导出坐席信息。

图 3-246 坐席列表

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

操作步骤:

1. 单击<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单击<保存>，可成功保存配置，配置后账户下通用。

图 3-247 配置导出表头



2. 查询满足条件的坐席数据后，单击<导出>，系统自动生成导出任务，单击<导出任务查询>，弹出导出任务列表，如图

图 3-248 导出任务查询



3. 导出完成的任务可以进行下载，单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，单击<取消导出>按钮，可以取消导出任务。

图 3-249 取消导出任务



4. 导出的任务单击任务后面的“删除”图标，可以直接删除。

图 3-250 删除导出任务



5. 打开保存到本地的文档，即可查看导出的坐席信息

图 3-251 坐席信息文件

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	备选外显	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	151714502		启用					下属及自己
1003姓名	1003	1003	10	管理员,座	是	151714502111		启用		010581033			全部坐席
1004姓名	1004	1004	0	管理员,管	是	151714502		启用					PBX: 100, 服务号: 01058103398、服
1005姓名	1005	1005	0	管理员	是	151714502		启用					全部坐席
1007姓名	1007	1007	0	座席	是	187711181		启用					全部坐席
1008姓名	1008	1008	0	座席	是			停用					全部坐席
6001姓名	6001	6001	0	座席	是			停用					全部坐席
8000姓名	8000	8000	0	管理员	是	151714502		停用					下属及自己
zhangjw	8889	zhangjw	0	管理员,座	是	199199417		启用					全部坐席

说明

- 导出文件名称为用户信息+年月日时分秒。
- 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。

4 修订记录

发布日期	修订记录
2024-04-28	规范词、敏感词专项处理，章节优化
2024-1-12	首次发布