

# 云客服系统操作手册



### <mark>1、</mark>使用谷歌浏览器 2、登陆网址: http://47.115.122.134/cloud-app/login.html, 根据公司账号、台席账号、密码登 陆使用 🔁 🐟 47.115.122.134/cloud-app/login.html ○ 2022年放假安排出炉 4 13 使用有道翻译 使用谷歌翻译 是否需要翻译? BOGUAN 尊观信息技术 公司账号 E? XMFHJ 台席账号 8 xmfhj177 $\bigcirc$ 登陆密码 登陆



### 3、安装打电话的小电话(小电话有两种,可以选择其中一种安装)

小电话1:小电话安装包会发群里,也可以通过网址进行下载:http://doc.wei-fu.cn/docs/show/719

■目录	SIP-ANT-PHONE	解压出来后,可以看到软件包里的;	文件			
使用手册 工具下载	第一步:下载SIP-ANT-PHONE软电话	<ul> <li>↓ ↓ SIP-ANT-PHONE-924</li> <li>文件 主页 共享 查看</li> </ul>				- □ × ~ 0
批量下载录音工具	下载SIP-ANT-PHONE软电话: http://doc.wei-fu.cn/DL/SIP-ANT-PHONE-1019.zip	← → < ↑ 🔒 > SIP-ANT-PHONE-	924 >			✓ <sup>0</sup> 没 搜索"SIP-ANT-PHONE-924"
eyebeam使用手册 MicroSID	第二步: 解压软电话压缩包	▲ 快速访问	^	修改日期	类型	大小
MICTOSIP 其他工具	打开SIP-ANT-PHONE-924.zip压缩包,选中文件夹,解压到默认当前目录下或者选择自定义的目录进行解压。		app.publish sounds	2021/9/24 16:54 2021/9/24 16:54	文件夹 文件夹	
x-lite使用手册	SIP-ANT-HONE-924-aip (评位版本) かせの、会かり、工程の、学習家のの、基礎のの、基礎のの	- ↓ 下载 × · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	tools x64	2021/9/24 16:54	文件夹 文件夹	
SIP-ANT-PHONE	AND MARY THE OPERATOR AND		x86 EntityFramework dll	2021/9/24 16:54	文件夹	4 875 KB
常见故障		- Isdownload	EntityFramework.SqlServer.dll	2020/4/17 4:38	应用程序扩展 XMI 文档	578 KB
前小田安山 自动外呼(高级)- 按步骤如下	名称 	shsy 里。 」海上漢云	EntityFramework.sqlserver.stm EntityFramework.xml	2020/4/17 4:38	XML 文档 XML 文档	3,651 KB
回调	日本時後123年から23年から21日での1日の1日の1日の1日の1日の1日の1日の1日の1日の1日の1日の1日の1日の		Newtonsoft.Json.xml	2021/3/18 3:58	XML 文档	694 KB
调用demo	● 創任并律論文件名) # Concrite ● 創任并律論文件名) # Concrite ● 創任并傳教文件30 # 2 ○ 創任并傳教文件30 # 2 ● 創任書目記名本的文件9 ● 世見論		pjsipliog pjsipDII.dll	2021/8/18 22:20	24219 应用程序扩展 应用程序扩展	904 KB
websocket推送状态(分机状态、来电频 电话条		3D 对象 ■ 和坜	System.Data.SQLite.dll	2021/8/25 23:30	应用程序扩展	370 KB
补丁列表	○ 没有很无重重重整心 中 至 下载 ○ 就过已经在的文件句 中 】 雷乐 ○ 自动描绘名心 中 ■ 集面		VIKI-ANT-SIP.application	2021/8/23 22:57 2021/9/24 16:53	Application Man	2 KB
			VIKI-ANT-SIP.exe	2021/9/24 16:53 2021/9/24 9:35	应用程序 CONFIG 文件	310 KB 8 KB
	□ I*#回初州以升型 □ 在浜倉管理音中意示文件凶 ◆ ● 月路 ◆ ● 月路	<ul> <li>♪ 音乐</li> <li>■ 貞面</li> </ul>	VIKI-ANT-SIP.exe.manitest VIKI-ANT-SIP.pdb 	2021/9/24 16:53 2021/9/24 16:53	MANIFEST 文件 PDB 文件	8 KB 128 KB



### 3、安装打电话的小电话(小电话有两种,可以选择其中一种安装) 小电话1:小电话安装包会发群里,也可以通过这个网址进行下载: http://doc.wei-fu.cn/docs/show/719

#### 第三步: 填写登录信息讲行登录

 蚂蚁SIP软电话 Х http://cc501.wei-fu.cn/cloud-app/ 發录地址: 公司账号: test test8005 用户名: 密码: \*\*\*\* 退出 登录 ✓ 保存信息 技术是一种力量 · V1.0.0

打开登录界面,输入蚁巢系统登录地址、公司账号、坐席的用户名和密码,点击登录即可,

登录后,坐席	<sup></sup>	分机号就会自	国动注册上,界面上的分机注册状态就是"200-注册	册成功
<ul> <li>         ·   ·   ·   ·   ·   ·   ·   ·</li></ul>	x电话-[坐席:test800 赛听 □ 示 忙 □ 朝 2 5 8 0 <u></u> 200 - 注册成功	5,分机:8005] 音 □ 录音 3 6 9 # <u>挂 机</u>	× 注册成功后,就可以开始把 自动接听:自动应答,开闭 示忙:免打扰,与eyebea 静音:拨打界面上按键静音	

注册成功后,就可以开始接打电话了。 自动接听:自动应答,开启后,自动接听来电。 示忙:免打扰,与eyebeam一致。 静音: 拨打界面上按键静音。

登录后,坐席账户下绑定的分机号就会自动注册上,界面上的分机注册状态就是"200-注册成功",



### 3、安装打电话的小电话(小电话有两种,可以选择其中一种安装) 小电话2:小电话安装包会发群里,也可以通过这个网址进行下载:http://doc.wei-fu.cn/docs/show/689



S MicroSIP	_		×	
拨号盘 呼叫	记录 联系人		添加账号	
			编辑本地账户	Ctrl+L
			设置	Ctrl+P
1	2 ABC	3 □	快速拨号	Ctrl+S
<b>4</b> GHI	5 JKL	6 ⋈	总在最前面	
			查看日志文件	
7 PQRS	<b>8</b> TUV	9	访问网站	Ctrl+W
*	0	#	帮助	Ver. 3.20.5
P	-		退出	Ctrl+Q
۲	呼叫		Ţ.	
			+	
<u>.</u> –			+	
	DND AA	CONF	REC	
MicroSIP				



#### 3、安装打电话的小电话(小电话有两种, 可以选择其中一种安装) 小电话2:小电话安装包会发群里,也可 以通过这个网址进行下载: http://doc.wei-fu.cn/docs/show/689

弹出添加账号窗口,按照下图中对应信 息进行配置: 账号名:分机号 SIP服务器:分机注册地址 用户名:分机号 域名:分机注册地址 登录名:分机号 密码:分机密码 显示名称:分机号 其余项默认即可







# <mark>第一步:</mark>打电话前如果有客户资料,先通过客户管理-客户资料将号码按照模板进行导入

♀ 客户管理 ▲	<b>«</b> û	客户资料 ×	_				» \
客户资料	刷新	添加 查询 批量导入	批量删除导出	转移公共池 快速查试	旬		
业务记录		手机号码 ◆	客户 电话	公司 客户	归属 ♦ 归属	地址 🗢 添加	更新操作
公共池		. D			admin		- 🔍 🖋 🇭
资料操作记录		2			admin		- 🔍 🌶 🇭
ⓒ 号码检测      ▼		2			admin		- O, 🌶 🄶
		2			admin		- 🔍 🖋 🇭
▶ 外呼管埋 ▼		3			admin		- 🔍 🖋 🇭
營 坐席管理 ▼		0			admin		- 🔍 🖋 🇭
		0			admin		- 🔍 🌶 🇭
		2			admin		- 🔍 🌶 🔶
Ш 统计报表 ▼		2			admin		- Q, I r
& 组织机构      ▼		والمعاد			admin		- 🔍 🏕 🗭
	<	1 2 3 246 > 표	第 1 页 确定	共 7376 条 30 条/页 ▼			

### <mark>第二步:下载模板</mark>:打电话前如果有客户资料,先通过客户管理-客户资料将号码按照模板进行导入



### <mark>若公司的资料表头与系统上表头不一致,需要修改</mark>,在系统设置—客户资料—字段设置进行添加(<mark>如果不需要</mark> <mark>就忽略)</mark>

	π	BOGUAN 博观信息技术	Ē	C 🗆 🖂 Sup	eradmin					公司名称:	XMYZ 같	ç 💿 🖏
♀ 客户管理	•	系统语音	<b>«</b>	客户资料	≥段设置 ×							
☺ 号码检测	•	评价设置	刷新	添加字	段名							
♣ 外呼管理	•	等待语音		字段中	字段长度	控件长度	是否显示	是否弹	是否查	排序	类型	所属类型
		入局设置		手机号码	40	150	显示	显示	显示	1	文本	系统定义
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	•	出局设置		客户名称	60	150	显示	显示	显示	2	文本	系统定义
◎ 来电监控	•	队列设置		电话号码	20	150	显示	显示	显示	3	文本	系统定义
		IVR设置		公司名称	60	150	显示	显示	显示	4	文本	系统定义
₩ 统计报表	•	时间条件		客户分类	11	150	显示	显示	显示	5	下拉框	系统定义
& 组织机构	•	时间小组		归属人	30	150	显示	●隐藏	显示	6	文本	系统定义
		来电匹配		归属项目	11	150	显示	●隐藏	显示	7	下拉框	系统定义
♥ 公告管理	•	回调地址		地址	90	150	显示	显示	显示	8	文本	系统定义
@ 弗田统计	_	修改密码		录音id	30	150	●隐藏	●隐藏	●隐藏	9	文本	系统定义
		业务记录-字段设置		录音文件	90	150	●隐藏	●隐藏	●隐藏	10	文本	系统定义
✿ 系统设置	•	客户资料:字段设置	<	1 > 到第	1页 0	腚 共13条	20条/页 ▼					
		公共池部门保留时间										

# 智能群呼任务设置

# <mark>(如果是设置多并发群呼任务,按以下进行设置)</mark> <mark>第一步:</mark>先在项目界面添加项目界面名称(正常情况下账号开好的时候会添加好)

<b>♀</b> 客户管理	•	<b>«</b> 🗘	客户资料-字段设置 ×	项目界面 ×				>>
@ 号码检测	•	刷新	添加					
▶ 外呼管理	<b>_</b> ^		项目界面名称	添加项目界面	今時巻	状本	×	操作
项目界面								
项目模板				项目界面名称:	外呼YZ			
任务列表				是否启用:	启用		_	
我的任务							_	
质检管理							_	
标记客户							_	
项目成员							- 1	
📽 坐席管理	•					保存	取消	
@ 来电监控	-							



### 也可通过项目界面添加弹屏字段达到外呼的数据会 (如果不导客户资料, 显示客户资料的效果,按以下操作:)若此步骤不添加就一定要导客户资 料才会显示资料。



操作

♀ 客户管理	•	«		项目界面	×							>>
@ 号码检测	•		返回	刷新添	加							
▶ 外呼管理	•			字段名称	字	添加字段				×	属类型	操作
项目界面						字段类型:*	富文本					
项目模板						字段名称.*	XXX					
任务列表						<b>排</b> 应·*	0					
我的任务						יד/ווינ.						
质检管理						预览:						
标记客户												
项目成员												
營 坐席管理	•											
@ 来电监控	•											
Ш 统计报表	•								保存	取消		

<mark>智能群呼任务设置(如果是设置多并发群呼任务,按以下进行设置)</mark> <mark>第二步:</mark>添加项目模板,项目名称、选择提供的线路名称、并发数(是根据提供的固话数量进行填写)、项目 界面、以及选项外呼的座席号。设置完会开有成一条项目名称



<mark>智能群呼任务设置 (如果是设置多并发群呼任务,按以下进行设置)</mark> <mark>第三步:</mark>在任务列表上添加外呼任务,按以下进行设置,先择智能自动外呼按系数 (系统会根据当前空闲的台 席数量\*设置的并发系数将固话号码进行同时呼出) ,下载模板将要准备外呼的号码进行导入,启动去重,保存



### <mark>智能群呼任务设置(如果是设置多并发群呼任务,按以下进行设置)</mark> <mark>第四步:</mark>在任务列表进行启动任务(在这个界面可以进行暂停、删除、修改任务)



### <mark>智能群呼任务设置(如果是设置多并发群呼任务,按以下进行设置)</mark> <mark>第五步:</mark>员工登陆台席工号,打开小电话显示在线状态,打勾的是示闲状态,设置后系统就会自动呼出(如果 呼叫期间需要休息,把勾点一下变成示忙,就不会再往外呼)

BOGUAN 博观信急技术	⊡ C	快速拨号	<u> </u>	00000			王在建	北太	÷	xmfh	nj176(176)	) 🕶
♀ 客户管理 ▼	<b>«</b> 🗘	任务列表 ×		<u> </u>							>>	~
⊖ 弓码检测 🗸 🗸	刷新	添加开启任务	暂停任务删除任务	队列监控 所属项目	「利北	大态	下勍	法	Þ	-	H	
♣ 外野管理 ▲		目页看到	一名称	任务类型	任务状态	已呼/总数	接通率/接	呼损率/失.	操作			
				自动任务(智能)	就绪	0/4092	0/0	0%/0%	€	0		
项目界面				自动任务(智能)	运行	1909/4682	35.67% / 7	5.47% / 20	Laid		<b>1</b>	1
项目模板					完成	2040/2040	34.36% / 9	1.42% / 64	0	17	<b>O</b>	<
任务列表				✓ 示闲成功!	完成	3249/3249	5.36% / 85	0.89% / 9(	•	13	<u>ف</u>	1
我的任务				预党式外呼	就绪	0/30	0/0	0% / 0%	<	0	<b></b>	
质检管理				自动任务(智能)	完成	4237/4237	30.3% / 81	6.7% / 62.	0	13	<u>ت</u>	
标记客户				预览式外呼	就绪	17/4237	0% / 0	0% / 0.4	<	0	<u>ا</u>	
项目成员				预览式外呼	就绪	17/4237	35.29% / 1	0% / 0.2€	<	0	<u>ا</u>	
營 坐席管理     ▼				自动任务(智能)	完成	4065/4065	12.05% / 6	8.02% / 79	•	-	iii	
	<	1 > 到第 1	页 确定 共26条 30	备/页 ✔								

OGUAN 0 😑 🕲 🕲 🕤 😑 公司艺称:XMFHJ 23 ---c 3 ×min(176(176) **新設**信用技术 任务列表  $\ll$ WHERE ST MINO CESS \$4,30,000 开始创新的 府疆项目 任务名称 任务类型 书:他记得:同时:10 好视病/失 描作

# 预览式外呼任务设置

# (如果是单并发自动外呼,按以下进行设置)

<mark>第一步:</mark>通过外呼管理--任务列表--预览式外呼,填任务名称、项目界面、下载模板、上传、去重、分配坐席, 保存**。** 

♀ 客户管理	•	≪ ☆ 任务:	列表 × 我的			
@ 号码检测	-	刷新添加	添加任务		×	
♣ 外呼管理	•	F	听屌 任务类型:*	<ul> <li>预览式外呼</li> <li>标准自动外呼(按最大并发)</li> <li>智能自动外呼(按系数)</li> </ul>		操作
项目界面			 山1 <sub>任务名称:</sub> *	XXXX业务		
项目模板						
任务列表			项目界面:*	外呼lyh		
我的任务			导入数据:*	文件导入号码 客户列表导入 快捷导入		
质检管理						
标记客户				选择文件 未选择任何文件 模板下载		
项目成员			自动去重:*	TE		
嶜 坐席管理	•				- 1	
			分配坐席:	○ 本人 ● 指定人员	- I	
◎ 来电监控	<b>*</b>	< 1 >	到	保存	取消	
□□ 统计报表	-					

### <mark>预览式外呼任务配置(如果是单并发自动外呼,按以下进行设置)</mark> <mark>第一步:</mark>通过外呼管理--任务列表--预览式外呼,填任务名称、项目界面、下载模板、上传、去重、分配坐席, 保存**。**

### 如果管理员在创建预览式外呼时选择自己,可在以下界面进行分配,分配给对应的员工。



### <mark>预览式外呼任务配置(如果是单并发自动外呼,按以下进行设置)</mark> <mark>第二步:</mark>员工登陆台席工号,打开小电话显示在线状态,打勾的是示闲状态(如果呼叫期间需要休息,把勾点 一下变成示忙,就不会再往外呼)

BOGUAN 博观信息技术	<u> </u>	快速拨号	<u>s</u>	00000			王在建	ポオ	÷	xmfhj	176(176)	-
♀ 客户管理	<b>«</b> 🗅	任务列表 ×		<u> </u>	<u> </u>						>>	~
❷ 号码检测     ▼	刷新	添加开启任务	暂停任务删除任务	队列监控 所属项目	「利北	犬态	下勍	法	吇	-		
▶ 外呼管理 🔺		能電项目	一气名称	任务类型	任务状态	已呼/总数	接通率/接	呼损率/失.	操作			
				自动任务(智能)	就绪	0/4092	0/0	0% / 0%		<b>n</b> 1		
项目界面				自动任务(智能)	运行	1909/4682	35.67% / 7	5.47% / 20	Lail (		<b>a</b>	
项目模板					完成	2040/2040	34.36% / 9	1.42% / 64	•	ta 1	<b>a</b>	<
任务列表					完成	3249/3249	5.36% / 85	0.89% / 93	•	<b>t</b> 3 (	<u>ت</u>	
我的任务				预览式外呼	就绪	0/30	0/0	0% / 0%	<	•	ê	
质检管理				自动任务(智能)	完成	4237/4237	30.3% / 81	6.7% / 62.	0	13 [	Đ	
标记客户				预览式外呼	就绪	17/4237	0% / 0	0% / 0.4	<	<b>^</b> 1	<u>ش</u>	
项目成员				预览式外呼	就绪	17/4237	35.29% / 1	0% / 0.2€	<	•	<u>ē</u>	
營 坐席管理     ▼				自动任务(智能)	完成.	4065/4065	12.05% / 6	8.02% / 75	•	<b>a</b> 1	in .	
	<	1 > 到第 1	页 确定 共26 条 30 9	惫/页 ✔								



#### 预览式外呼任务配置(如果是单并发自动外呼,按以下进行设置) <mark>第三步:</mark>点开外呼管理—我的任务进行外呼设置,启用弹屏(会看到客户资料)、弹屏示忙(有弹屏打开的情况 下就视为在忙,系统不会往外呼)、设置呼叫间隔(一通电话挂断间隔X长时间往外呼下一通电话)、自动预 览外呼(启动后系统才会自动按顺序往外打电话)

<b>※</b> 客户管理	• ``	ц эл								<i></i>
<ul><li>☞ 号码检测</li><li>▶ 外呼管理</li></ul>		刷新 导。	<ul> <li>入 状态 ▼</li> <li>弾屏示忙 ✓</li> </ul>	请选择	-	呼叫间隔 9秒 🔻	自动预览外呼 🗸 执行进度	ξ: 8504(总数)/8470	(未呼数)	
项目界面			任务名称	手机号码	冯	呼叫状态	呼叫时间	语音质检	通话时长	
项目模板			100	18		未呼叫			0	_
任务列表				1{	)	未呼叫			0	-11
我的任务			100	1	3	未呼叫			0	-11
质检管理				1	3	未呼叫			0	
标记客户				1	<b>n</b>	未呼叫			0	
项目成员				1	3	未呼叫			0	
			100	1	0	未呼叫			0	
嶜 坐席管理	•			18	2	未呼叫			0	
@ 来电监控				1;	3	未呼叫			0	

# 任务在执行过程中可对任务进行多维度监控

任务状态、呼出数量、接通率、呼损率(客户已接但台席未接)、呼叫情况(可查看任务强果、外呼报表、任务监控)、任务结束后不用新建任务可直接追加号码

							— Ц .
任务类型	任务状态	已呼/总数	接通率/接	呼损率/失	创建时间	呼叫情况	操作
自动任务(智能)	就绪	0/4092	0 / 0	0% / 0%	2021-10-28 09:25		►
自动任务(智能)	运行	1939/4682	35.64% /	5.6% / 2	看任务结果		Lui 🕕 💼
自动任务(智能)	完成	2040/2040	34.36% /	1.42% / 6	查看外呼	外泰。	of 🖘 🛍
自动任务(智能)	完成	3249/3249	5.36% / 8	0.89% / 9	2021-10-27 14:59	E 🔟 🗣	<b>A</b> 🖬 🖻
预览式外呼	就绪	0/30	0 / 0	0% / 0%	2021-10-26 19:15	任务监控	s / < • •
自动任务(智能)	完成	4237/4237	30.3% / 8	6.7% / 62	2021-10-26 10:42		<b>∧</b> t⊒ ₪
预览式外呼	就绪	17/4237	0% / 0	0% / 0.4%	2021-10-25 16:52		< 🔿 🖻
预览式外呼	就绪	17/4237	35.29% /	0% / 0.26%	2021-0-25-05-2	雨可追	加号码。
自动任务(智能)	完成	4065/4065	12.05% /	8.02% / 7	2021-10-25 16:16	E 💷 🗣	o 🗗 🖻
自动任务(智能)	暂停	1593/2434	14.06% /	11.3% / 4	2021-10-25 15:54		۰ 🔥 🖒

### 任务在执行过程中可对任务进行多维度监控 任务状态及报表如下:



### 任务监控如下:可随时根据外呼速度调整外呼系数及最大并发数



### 追加号码:任务结束后可直接追加号码接下去外呼,不用重新建任务



### 首页: 查看公司余额以及当日各时段通话量、话费消费趋势



### 统计报表:通话记录(可实时听录音下载录音、查找录音、查看呼叫状态、呼叫结果(如果显示待回访就是客 户接了台席未接)

父 客户管理     ★	① 通	话记录 × 时段报表 ×					» ~
☺ 号码检测 ▼	刷新高	级查询 导出 录音文件导出	开始时间	结束时间	主被叫号码	请选择坐席	V
♠ 外呼管理 🚽 🗸 🗸	录音	开始时间	主叫	被叫	呼叫状态	乎叫 呼叫 满	意 接听
	ନ <b>୪</b>	2021-10-28 17:35:32	138 369 🦒		已接听	自动	00:00
曾 坐席管理     ▼		2021-10-28 17:35:30	135  48 🦒	坐席未接通	未接听	待回访	00:00
<ul> <li>         · e 来电监控         · · · · · · · · · · · · · · ·</li></ul>	ନ <b>초</b>	2021-10-28 17:35:19	186 82 🦄	3)	已接听	自动	00:00
	ନ 🕹	2021-10-28 17:35:00	133 62 🦒	6)	已接听	自动	00:00
	ନ 🕹	2021-10-28 17:34:20	1586 39		已接听		
通话记录	ନ 🕹	2021-10-28 17:34:02	1 7 5	>.	已接听		
·····································		2021-10-28 17:33:51	1 3 3	坐席未接通	未接听	* 一 席	未接
未接来电	ନ <b>초</b>	2021-10-28 17:33:39	15 3 🤊		已接听	自动	00:00
示忙示闲报表		2021-10-28 17:33:33	13 1 🤉	坐席不远通	未接听	待回访	00:00
呼入呼出报表	ନ 🕹	2021-10-28 17:33:10	1875. 2 🤉		已接听	自动	00:00
坐席话务报表	< 1	2 3 33 > 到第 1	页 确定 共 962 条	30条/页 ▼			





### <mark>坐席管理-坐席设置</mark>,可弹屏示忙、号码隐藏,点编辑可修改坐席名字及密码

<b>&amp;</b> 客户管理	•											//	●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●	•	<b>«</b>	坐席设置	X						$\rangle$	» v	
@ 号码检测	•	刷新 添	加批量添	加批量删除	快速查讨	间	部门查	询	<b>v</b>					🛛 号码检测	•	刷新	添加批量	编辑坐席					x		
♣ 外呼管理	Ŧ	姓名	移动	固定	电子	部门	等级	用户	弹屏示忙	号码隐藏	中继	备注	操作	· 上 从哑答理	_	名	移动	E					注	操作	
		}				客服	普通	坐席	() ¥	Ť	未配置			₩71117日庄	×.	28		坐席号:	128	▼ 用户等级:*	普通	$\overline{\mathbf{v}}$		<b>/</b> Î	119
🍯 坐席管理	•	)				客服	普通	坐席	Ť	Ť	未配置		1	嶜 坐席管理	•	29		用户名:*		密码:				<b>/</b> 🖞	
分机列表						客服	普通	坐席	) ×	Ť	未配置		/	分机列表		30								<b>/</b> 🖄	
坐席设置		4				客服	普通	坐席	Ť	Ť	未配置		8	坐席设置		31		姓名:*		用户角色:*	坐席	₹.		ø û	
坐席监控						客服	普通	坐席	Ť	Ť	未配置		8	坐席监控		32		移动电话:						<b>/</b> 🖻	
		1				客服	普通	坐席	) ×	Ť	未配置		1	@ 本由修校		33		电子邮件:		部门:*	客服	▼		<b>∥</b> Î	
19 来电监控	•	1				客服	普通	坐席	) ×	Ť	未配置		1	❷ 木屯血拴	Ť	34								<b>/</b> 🖞	
Ш 统计报表	•					客服	普通	坐席	Ť	Ť	未配置		1	⊎ 统计报表	Ŧ	35		备注:						N 🗊	
						客服	普通	坐席	() ×	() ¥	未配置		ø	& 组织机构	¥	23						ž	1	ø û	
68 组织机构	V					客服	普通	坐席	Ť	) ×	未配置		1			24						保存	取消	<b>/</b> 🗊	

### <mark>坐席管理-坐席监控</mark>,可实时看坐席的工作状态



### 组织机构---角色管理可进行对管理员、坐席的权限进行设置调整

### 部门管理: 可根据公司组织架构进行设置部门



### 组织机构---角色管理可进行对管理员、坐席的权限进行设置调整

### 部门管理: 可根据公司组织架构进行设置部门



### 费用统计—流量费用:查询话费的消费金额 其它费用:台席的费用

▶ 外呼管理 ▼	~	流量	·费用 ×								>>>
嶜 坐席管理 ▼		刷新	导出开始	时间	结束时间	叩主-	-	]			
<ul> <li></li></ul>			流水单号	日期	主叫	被叫	时长 (秒)	计费模式	费率 (秒)	费用 (元)	中继
				2021-10	1 5	176	15		(		17166690
Ш 统计报表       ▼				2021-10	.6	坐席未接通	30				
& 组织机构     ▼				2021-10	J9	176	2				17166690
				2021-10	38	176	15		0	100	17166690
▼				2021-10	92. 🗸	176	1				17166690
☞ 费用统计				2021-10	95	176	12				17166690
八切曲田				2021-10	84	坐席未接通	19				
				2021-10	92	176	8		<b>v</b>	1.00	17166690
<u> </u>				2021-10	02	坐席未接通	12		0		
号码检测费用			合计		数量: 962		总时长:			费用: 0	
其它费用											

### <mark>系统设置----弹屏设置:</mark>可设置启用、禁用,弹屏页面可设置成覆盖或新开页面

☆ 公告管理	✓ 《 流量费用 × 弹屏设置 ×
☺ 费用统计	→
☞ 系统设置	◆ ↓ 「 提示: 该设置对所有坐席生效, 设置变更后需要坐席退出系统重新登陆。
弹屏设置	启用弾屏 ● 启用 ● 禁用
<u></u> 黑名甲库	
呼叫轮询	
转移设置	
示忙分类	
话后设置	
系统语音	
评价设置	
等待语音	
入局设置	
出局设置	

### <mark>系统设置----黑名单库设置:</mark>可设置单个或批量导入,可设置限制呼入、呼出或者都限制(遇到一些敏感客户不 希望再接到电话的就设置成黑名单呼入呼出都限制)



## 系统设置----转移设置: 可设置客户打电话进来时按以下进行转接到员工手机号码上

♥ 公告管理	• «	流量费用 × 弹屏设置 >	× 黑名单库 × 呼叫轮询 × 转	移设置 ×	
@ 费用统计	-	<b>刷新</b> 分机号查询	如需要清除设置,可选任意一项清空后点保存即可		
<b>¤</b> \$ 系统设置	•	分机号	无条件转移	无应答转移	遇忙转移
 弹屏设置		104	<b>A</b>	ø	<b>S</b> *
型名 <u>单</u> 库		115	<b>6</b> 1	ø	<b>S</b> <sup>1</sup>
呼叫轮询		125	<b>6</b> 1	ø	<b>5</b> 1
43 4140 µ3		172	<b>6</b> 1	ø	<b>S</b>
~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~		176	<b>B</b> <sup>1</sup>	ø	<i>d</i> <sup>1</sup>
		177	<b>B</b> <sup>1</sup>	ø	da t
石山议直		178	<i>d</i> <sup>2</sup>	ø	<i>d</i> <sup>1</sup>
系统语音		179	ø	<i>a</i> n	ø
评价设置			Land and the second		

### <mark>系统设置----系统语音设置:</mark>可设置客户打电话进来时如果是等待的情况,可以设置一段语音播放,进行TTS语 音添加,输入文本会自动生成语音,保存后经过审核可使用。

♥ 公告管理	- «	流量势	费用 × 弹屏设置	× 黑名单	·库 × 「	呼叫轮询 × 转移设	置	×		
☺ 费用统计	-	刷新	添加TTS语音	添加TTS语	音				×	
《 系统设置	•		文件名						٦	操作
弹屏设置			55555 🙃	通用场票	客服場	る景 童声场景	英文场景 方言场		_	e û
黑名单库			444 🞧	○ 艾琪,	温柔女声	🔵 艾诚, 标准男声	🔵 艾达, 标准男声	🔵 艾佳, 标准女声		e 🖉
呼叫轮询			333 🙃	• 思琪,	温柔女声	🔵 思佳, 标准女声	🔵 思诚, 标准男声	○ 若兮, 温柔女声		e 🕅
转移设置				○ 宁儿,	温柔女声	○ 瑞琳, 标准女声	🔵 小梦, 标准女声	🔵 小威, 标准男生		
示忙分类					小庄文户					
话后设置				音量:			Ξ		50	
系统语音				语速:			Ξ		0	11
等待语音				文本:						
入局设置									J	
Пехе		< 1	〉 到第 〕					试听保存	取消	

 $\gg$ 

## COMPANY

