



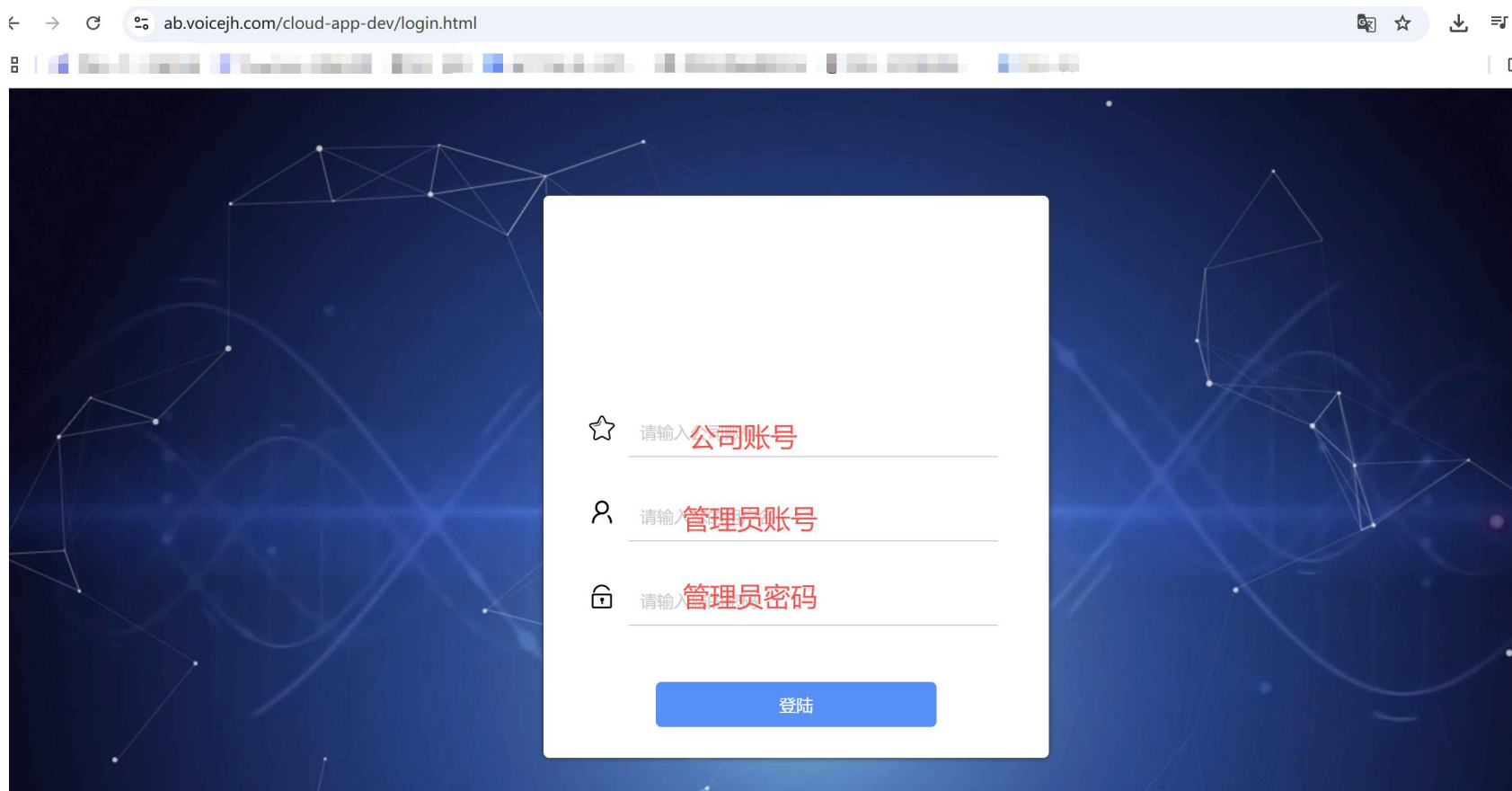
呼叫系统操作手册

管理员登陆流程:



1、使用谷歌浏览器或者360极速浏览器

2、**登陆网址**：登录网址<https://ab.voicejh.com/cloud-app-dev/login.html>，根据公司账号、管理员账号、密码登陆使用



导客户资料流程

第一步：打电话前如果有客户资料，先通过客户案件管理-客户资料-批量导入，将客户号码按照模板进行导入

The screenshot displays a web-based CRM interface. On the left is a dark sidebar with a menu. The '客户案件管理' (Customer Case Management) menu item is highlighted with a red box, and its sub-item '客户资料' (Customer Information) is also highlighted with a red box. The main content area shows the '客户资料' (Customer Information) page. At the top of this page, there is a toolbar with several buttons: '刷新' (Refresh), '添加' (Add), '查询' (Search), '分配' (Assign), '批量导入' (Batch Import), '批量删除' (Batch Delete), '导出' (Export), and '转移公共池' (Transfer to Public Pool). The '批量导入' button is highlighted with a red box. Below the toolbar is a table with columns: '手机号码' (Mobile Number), '客户名称' (Customer Name), '电话号码' (Phone Number), '公司名称' (Company Name), '客户分类' (Customer Category), '归属人' (Owner), '归属项目' (Project), '地址' (Address), '添加时...' (Added at...), '更新时...' (Updated at...), and '备注' (Remarks). The table contains several rows of customer data. At the bottom of the page, there is a pagination control showing '1' of 42 pages, with a '确定' (Confirm) button and the text '共 1255 条' (Total 1255 items) and '30 条/页' (30 items/page).

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

The screenshot displays the '客户资料-字段设置' (Customer Information - Field Settings) page. On the left sidebar, the '系统设置' (System Settings) menu is highlighted, and the '客户资料-字...' (Customer Information - Field Settings) option is selected. The main content area shows a table of fields with columns for '字段中文名' (Field Chinese Name), '字段长度' (Field Length), '控件长度' (Control Length), and '是否显示' (Whether to Display). A modal dialog titled '添加字段' (Add Field) is open, allowing the user to configure a new field. The dialog includes a dropdown for '控件类型' (Control Type) set to '字符串' (String), a text input for '字段名称' (Field Name), radio buttons for '控件大小' (Control Size) with '标准' (Standard) selected, and a '预览' (Preview) section. The '保存' (Save) button is highlighted in the modal.

是否显示	字段中文名	字段长度	控件长度	是否显示	是否弹屏显示	是否查询显示	排序	类型	所属分类	操作
<input type="checkbox"/>	手机号码	40	150	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	客户名称	60	150	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	电话号码	20	150	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	公司名称	60	150	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	客户分类	11	150	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	归属人	30	150	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	归属项目	11	150	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	地址	90	150	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	录音id	30	150	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	录音文件	90	150	<input type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	添加时间	0	sec	<input checked="" type="checkbox"/>						
<input type="checkbox"/>	更新时间	0	sec	<input checked="" type="checkbox"/>						

智能群呼（预测式外呼模式）任务设置

（如果是设置多并发群呼任务，按以下进行设置）

第一步：创建外呼任务--命名任务名称，选择外呼话术及线路，导入客户号码

添加任务

任务名称*：

话术名称*：

意图筛选：

线路*：

导入数据：

未选择任何文件

仅支持CSV格式的文件，单个表格最多可导入30万数据；请用逗号或分号分隔。Excel「另存为 CSV UTF-8」或带 BOM 的 UTF-8、以及 GBK 编码均可识别。

同步到客户资料： 是

可选高级设置 ▼

保存 取消

话术与线路均是提前设置好的

下载模板导入客户号码

智能群呼（预测式外呼模式）任务设置

（如果是设置多并发群呼任务，按以下进行设置）

第二步：启动任务或暂停任务

客户案件管理

预测式外呼

呼叫任务

呼叫记录

呼叫统计

意图筛选

高级配置

转坐席配置

预览式外呼

统计报表

坐席管理

呼叫任务 任务列表

添加 删除任务 任务名称 请选择话术 任务状态 创建-开始时间 创建-结束时间 查询 重置

<input type="checkbox"/>	操作	任务ID	任务名称	话术名称	任务状态	运行时间	休息时间	执行进度
<input type="checkbox"/>	      	537	cs8000000	转人工	暂停中	08:00~20:00	12:00~14:00	3%
<input type="checkbox"/>	      	495	22	转人工	就绪	09:00~18:00	12:00~14:00	0%
<input type="checkbox"/>	      	494	0514	转人工	完成	08:00~20:00	12:00~12:00	100%
<input type="checkbox"/>	      	493	cs2	转人工	完成	09:00~22:00	04:00~05:00	100%
<input type="checkbox"/>	      	492	cs8000	转人工	完成	09:00~22:00	12:00~14:00	100%
<input type="checkbox"/>	      	491	c1	转人工	运行中	09:00~20:00	12:00~14:00	100%
<input type="checkbox"/>	      	490	0513	转人工	完成	09:00~18:00	12:00~12:00	100%
<input type="checkbox"/>	      	471	03	启牛转人工	就绪	09:00~18:00	12:00~14:00	0%

智能群呼（预测式外呼模式）任务设置

（如果是设置多并发群呼任务，按以下进行设置）

追加号码：任务打完可在同任务下追加导入新的客户号码，继续运行

The screenshot shows a web interface for managing call tasks. On the left is a dark sidebar menu with options: 客户案件管理, 预测式外呼, 呼叫任务 (highlighted), 呼叫记录, 呼叫统计, 意图筛选, 高级配置, 转坐席配置, 预览式外呼, 统计报表, 坐席管理. The main area has a breadcrumb '呼叫任务 > 任务列表' and a search bar with '添加' and '删除任务' buttons. Below the search bar is a table of tasks with columns: 操作, 任务ID, 任务名称, 话术名称, 任务状态, 运行时间, 休息时间, 执行进度. A red arrow points to the '操作' column of the task with ID 491. A red text overlay reads: '追加号码，任务号码打完可以在同任务下直接追加导入新的客户号码'. The table contains 10 rows of task data.

操作	任务ID	任务名称	话术名称	任务状态	运行时间	休息时间	执行进度
<input type="checkbox"/>	537	cs8000000	转人工	暂停中	08:00~20:00	12:00~14:00	3%
<input type="checkbox"/>	495	22	转人工	就绪	09:00~18:00	12:00~14:00	0%
<input type="checkbox"/>	494	0514	转人工	完成	08:00~20:00	12:00~12:00	100%
<input type="checkbox"/>	493	cs2	转人工	完成	09:00~22:00	04:00~05:00	100%
<input type="checkbox"/>	492	cs8000	转人工	完成	09:00~22:00	12:00~14:00	100%
<input type="checkbox"/>	491	c1	转人工	运行中	09:00~20:00	12:00~14:00	100%
<input type="checkbox"/>	490	0513	转人工	完成	09:00~18:00	12:00~12:00	100%
<input type="checkbox"/>	471	03	启牛转人工	就绪	09:00~18:00	12:00~14:00	0%

智能群呼（预测式外呼模式）任务设置

（如果是设置多并发群呼任务，按以下进行设置）

任务重呼：任务运行结束后，若是要将呼叫失败的号码进行

任务重呼：该任务运行结束后，若是要将呼叫失败的号码进行二次呼叫，直接点击任务重呼一键操作

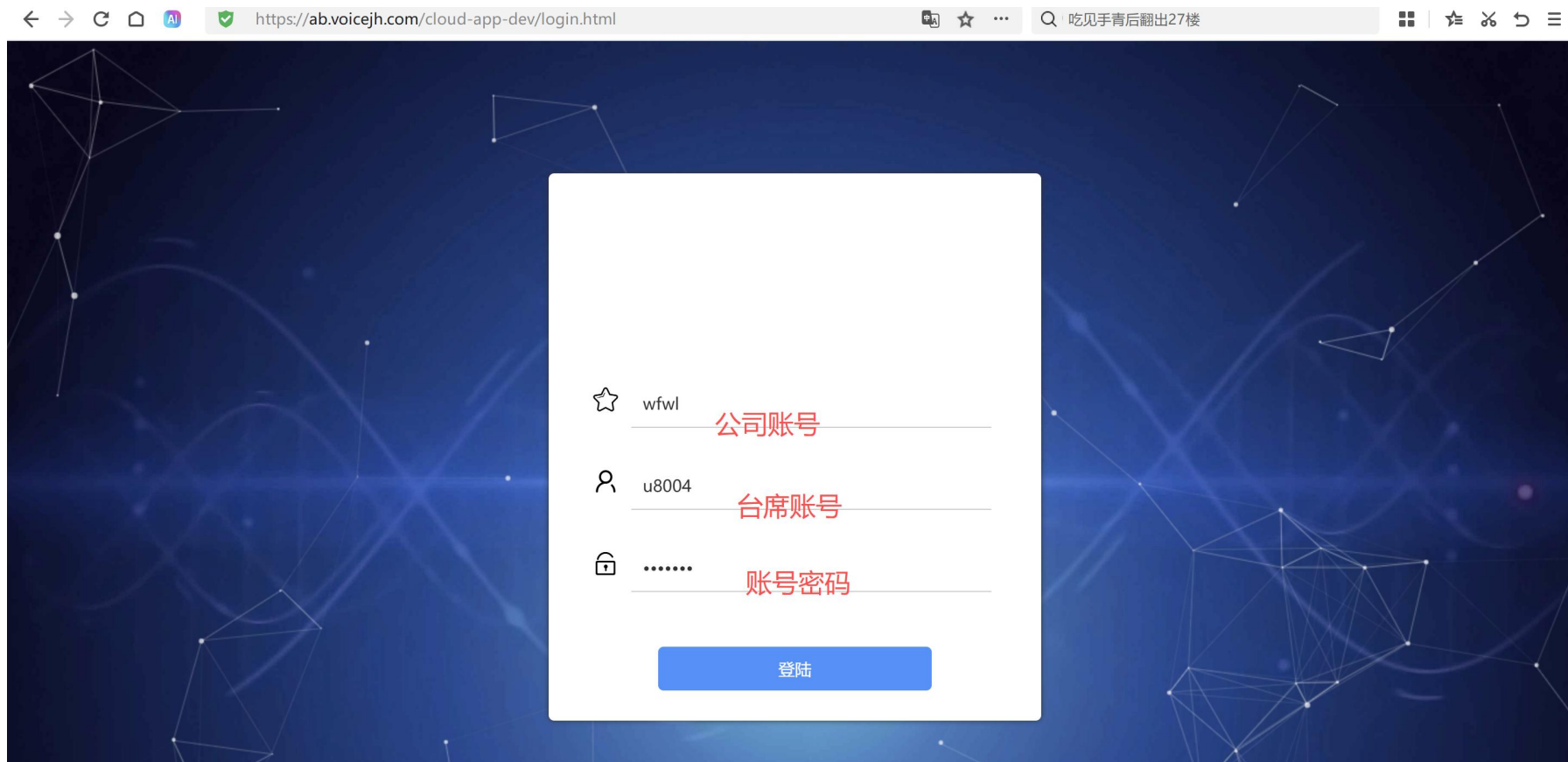
操作	任务ID	任务名称	话术名称	任务状态	运行时间	休息时间	执行进度
<input type="checkbox"/>	537	cs8000000	转人工	暂停中	08:00~20:00	12:00~14:00	3%
<input type="checkbox"/>	495	22	转人工	就绪	09:00~18:00	12:00~14:00	0%
<input type="checkbox"/>	494	0514	转人工	完成	08:00~20:00	12:00~12:00	100%
<input type="checkbox"/>	493	cs2	转人工	完成	09:00~22:00	04:00~05:00	100%
<input type="checkbox"/>	492	cs8000	转人工	完成	09:00~22:00	12:00~14:00	100%
<input type="checkbox"/>	491	c1	转人工	运行中	09:00~20:00	12:00~14:00	100%
<input type="checkbox"/>	490	0513	转人工	完成	09:00~18:00	12:00~12:00	100%
<input type="checkbox"/>	471	03	启牛转人工	就绪	09:00~18:00	12:00~14:00	0%

坐席登陆流程：



1、使用谷歌浏览器或者360极速浏览器

2、**登陆网址**：登录网址<https://ab.voicejh.com/cloud-app-dev/login.html>，根据公司账号、台席账号、密码登陆使用



智能群呼（预测式外呼模式）台席接听设置

（如果是设置多并发群呼任务，按以下进行设置）

台席首次登录会显示麦克风未授权，只要打电话的时候选择允许授权即可

The screenshot displays a call center dashboard with the following elements:

- Header:** Includes a search bar with the text "快速拨号" (Quick Dialing) and a notification box stating "麦克风尚未授权：登入或拨号时请在浏览器弹窗中选择「允许」" (Microphone not authorized: Please select 'Allow' in the browser popup when logging in or dialing).
- Navigation:** A sidebar on the left contains menu items: "客户案件管理" (Customer Case Management), "预测试外呼" (Predictive Outbound Call), "预览式外呼" (Preview Outbound Call), and "统计报表" (Statistics Report).
- Dashboard Metrics:** A row of four cards displays key statistics:
 - 最后登陆时间 (Last Login Time): 2026-06-10 11:17:58
 - 今日新增客户数 (Today's New Customers): 0
 - 今日新增业务记录数 (Today's New Business Record Count): 0
 - 我的任务数量 (My Task Count): 1
- Chart:** A line chart titled "今日时段通话量" (Today's Call Volume by Time Period) shows call volume over a 24-hour period. The y-axis is labeled "通话数量" (Call Count) and the x-axis shows hours from 0 to 23. A tooltip at the 10th hour indicates a call volume of 10 and an answer rate of 0.0.

智能群呼（预测式外呼模式）台席接听置

（如果是设置多并发群呼任务，按以下进行设置）

台席登录工号，请签入，自动接听自动开启，电话就会自动进来，若是短暂休息就签出工号，下班请退出工号

快速拨号

自动接听开

默认自动接听

签入签出按钮，签入时是绿色，签出时是红色，开始外呼请签入，若是下班请退出工号，短暂休息时请签出工号

客户资料

手机号码: 13860668096

电话号码:

客户分类: 请选择

备注:

客户名称:

公司名称:

地址:

业务记录

回访类型: 请选择

营销结果: 请选择

内容:

保存

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)

第一步：通过预览式外呼--任务列表--添加任务，填任务名称、项目界面、下载模板、上传、去重、分配坐席，保存。

添加任务

任务名称: *

振铃时长: 50

导入数据: *

文件导入号码 客户列表导入 快捷导入

选择文件 未选择任何文件 模板下载

选择坐席: 本人 指定人员

坐席名称: 请选择

自动去重: 是 黑名单过滤: 是

保存 取消

单并发外呼（预览式外呼模式）台席接听设置

（如果是设置多并发群呼任务，按以下进行设置）

台席登录工号，请签入，自动接听自动开启，进入我的任务，选择点拨

The screenshot displays a web-based interface for managing call center tasks. On the left is a dark sidebar with navigation options: 客户案件管理, 预测式外呼, 预览式外呼, 任务列表, 我的任务 (highlighted with a red box), and 统计报表. The main content area has a top navigation bar with a search box (快速拨号), a refresh button, and a status indicator (自动接听开). Below this is a sub-header with buttons for 刷新, 导入, 失败重呼, a task selection dropdown (请选择任务), a call status dropdown (呼叫状态), and a green '启用弹屏' button with a checkmark (highlighted with a red box). The main area contains a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	任务名称	手机号码	呼叫状态	呼叫时间	线路号码	sip状态码	语音质检	通话时长
<input type="checkbox"/>	0422	谢(13902515162...	未呼叫					0

台席也可直接在网页上输入号码直接拨打

The screenshot displays a web-based call center interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 客户案件管理, 预测式外呼, 预览式外呼, 任务列表, 我的任务 (highlighted), and 统计报表. The main content area has a top navigation bar with a '快速拨号' (Quick Dial) input field, a refresh icon, and a call icon. Below this is a control bar with buttons for '刷新', '导入', '失败重呼', a task selection dropdown, a call status dropdown, and a '启用弹屏' (Enable Pop-up) checkbox. The execution progress is shown as '1(总数)/1(未呼数)'. A table below lists tasks with columns for task name, phone number, call status, call time, line number, sip status code, voice quality check, and call duration. One task is listed with the name '0422', phone number '谢(13902515162...', status '未呼叫', and duration '0'.

快速拨号

自动接听开

微服

任务列表 × 我的任务 ×

刷新 导入 失败重呼 请选择任务 呼叫状态 启用弹屏 ✓ 执行进度: 1(总数)/1(未呼数)

<input type="checkbox"/>	任务名称	手机号码	呼叫状态	呼叫时间	线路号码	sip状态码	语音质检	通话时长
<input type="checkbox"/>	0422	谢(13902515162...	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、呼叫情况（可查看任务结果、外呼报表、任务监控）

The screenshot displays a web-based task monitoring interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: 客户案件管理, 预测试外呼, 呼叫任务 (highlighted), 呼叫记录, 呼叫统计, 意图筛选, 高级配置, 转坐席配置, 预览式外呼, 统计报表, and 坐席管理. The main area shows a '呼叫任务' (Call Task) management page with a search bar and filters. Below is a table listing tasks with columns for operation, task ID, name, script, status, runtime, rest time, progress, call volume, and connection rate. The '运行中' (Running) task is highlighted in light blue.

操作	任务ID	任务名称	话术名称	任务状态	运行时间	休息时间	执行进度	已呼/总数	接通率	创建人
<input type="checkbox"/>	537	cs8000000	转人工	暂停中	08:00~20:00	12:00~14:00	3%	36/1242	2.78%	u8000
<input type="checkbox"/>	495	22	转人工	就绪	09:00~18:00	12:00~14:00	0%	0/0	0%	admin
<input type="checkbox"/>	494	0514	转人工	完成	08:00~20:00	12:00~12:00	100%	7/7	85.71%	u8099
<input type="checkbox"/>	493	cs2	转人工	完成	09:00~22:00	04:00~05:00	100%	50/50	72%	u8000
<input type="checkbox"/>	492	cs8000	转人工	完成	09:00~22:00	12:00~14:00	100%	10/10	70%	u8000
<input type="checkbox"/>	491	c1	转人工	运行中	09:00~20:00	12:00~14:00	100%	41/41	63.41%	u8004
<input type="checkbox"/>	490	0513	转人工	完成	09:00~18:00	12:00~12:00	100%	1/1	100%	u8004
<input type="checkbox"/>	471	03	启牛转人工	就绪	09:00~18:00	12:00~14:00	0%	0/3	0%	admin

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）

- 客户案件管理
- 预测试外呼
- 预览式外呼
- 统计报表
 - 通话记录
 - 时段报表
 - 未接来电
 - 示忙示闲报表
 - 坐席话务报表
 - 坐席接听排名
 - 坐席通话时长...
- 坐席管理
- 组织机构
- 公告管理
- 费用统计
- 系统设置

呼叫任务 × 通话记录 ×

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 线路号码 跟进内容 任务名称 归属地 客户备注 请选择客户分类 请选择坐席

请选择挂机原因 查询

<input type="checkbox"/>	录音	开始时间	主叫	被叫	任务名称	呼叫状态	sip状态码	呼叫结果	失败原因	呼叫类型	满意度评价	计费时长	接听时长
<input type="checkbox"/>		2026-06-10 11:19:45	u8004(8004)	13860668096		未接听				呼出		00:00:00	00:00:00

坐席管理-坐席设置，点编辑可修改坐席名字及密码（坐席设置中只能重置网页密码，小电话密码不在此处调整）

坐席管理-坐席设置，点编辑可修改坐席名字及密码（坐席设置中只能重置网页密码，小电话密码不在此处调整）

刷新 添加 批量添加 分配号码 分配X号 转移号码 批量删除 快速查询 部门查询 可用号码: 1个, 仅用号码: 1个, 未用号码: 0个

<input type="checkbox"/>	坐席号	用户名	姓名	移动电话	固定电话	电子邮件	部门	等级	用户角色	弹屏示忙	号码隐藏	号码	X号码	备注	操作
<input type="checkbox"/>		admin													
<input type="checkbox"/>	8972														

编辑坐席

坐席号: 8972 用户等级: 普通

用户名: 8972 密码: 可重置密码 (网页登录密码)

姓名: 8972 可修改为坐席对应名称 用户角色: 坐席

移动电话:

电子邮件: 部门: 业务

备注:

保存 取消

点击小笔可弹出编辑页面

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

角色管理

刷新 添加 批量删除

<input type="checkbox"/>	角色名称	角色描述	操作
<input type="checkbox"/>	部门经理	部门经理权限	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	管理员	管理员权限	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	坐席	坐席权限	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

编辑角色

角色名称: 坐席

角色描述: 坐席权限

权限操作: 全选

客户管理

- 客户资料
- 查看 添加 批量导入 导出 编辑
- 删除 转移公共池
- 业务记录
- 查看 导出
- 公共池

保存 取消

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

编辑角色

角色名称:

角色描述:

权限操作: 全选

客户管理

- 客户资料
- 查看 添加 批量导入 导出 编辑
- 删除 转移公共池
- 业务记录
- 查看 导出
- 公共池

- 号码检测
- 外呼管理
- 坐席管理
- 来电监控
- 统计报表
- 组织机构
- 角色管理
- 部门管理**
- 公告管理

时段报表 x 部门管理 x

<input type="checkbox"/>	部门名称	部门描述	操作
<input type="checkbox"/>	客服部		+ 编辑 删除
<input type="checkbox"/>	业务部		+ 编辑 删除

添加顶级部门

部门名称:

部门描述:

组织机构---角色管理可进行对管理员、坐席的权限进行调整

权限调整完后在坐席设置调整用户角色给予坐席不同身份权限

The screenshot displays a software interface for managing seats. On the left is a dark sidebar with a menu where '坐席设置' (Seat Settings) is highlighted in green. The main area shows a table of seats with columns for seat number, user name, name, mobile phone, fixed phone, email, and department. A modal window titled '编辑坐席' (Edit Seat) is open, containing the following fields:

- 坐席号 (Seat ID): 8972
- 用户等级 (User Level): 普通 (Common)
- 用户名 (Username): NJCS8972
- 密码 (Password): [Empty]
- 姓名 (Name): NJCS8972
- 移动电话 (Mobile Phone): [Empty]
- 电子邮件 (Email): [Empty]
- 备注 (Remarks): [Empty]

The '用户角色' (User Role) dropdown menu is expanded, showing a list of roles: '请选择' (Please select), '管理员' (Administrator), '部门经理' (Department Manager), '主管' (Supervisor), and '坐席' (Seat), with '坐席' highlighted in green. The '部门' (Department) dropdown menu is also expanded, showing '请选择' (Please select), '管理员' (Administrator), '部门经理' (Department Manager), and '主管' (Supervisor). At the bottom right of the modal, there are '保存' (Save) and '取消' (Cancel) buttons, with '保存' highlighted in blue.

费用统计—流量费用：查询话费的消费金额（选择需要查询的时间）

软件费：台席的费用

充值记录：费用充值明细

The screenshot shows a web application interface for managing call center costs. On the left is a dark sidebar menu with various options. The main content area is titled '流量费用' (Flow Charge) and contains a search and filter section with buttons for '刷新' (Refresh) and '导出' (Export), and input fields for '开始时间' (Start Time), '结束时间' (End Time), and '主叫' (Caller). Below this is a table with columns for '流水单号' (Invoice No.), '日期' (Date), '主叫' (Caller), '被叫' (Called), '时长 (秒)' (Duration (s)), '计费模式 (秒)' (Billing Mode (s)), '费率 (秒)' (Rate (s)), and '费用 (元)' (Amount (yuan)). A red box highlights the '流量费用' option in the sidebar menu, with a red arrow pointing to the word '话费' (Call Charge) written in red text next to it.

<input type="checkbox"/>	流水单号	日期	主叫	被叫	时长 (秒)	计费模式 (秒)	费率 (秒)	费用 (元)
<input type="checkbox"/>		2026-06-10 11:19:45	8004	13860668096	0		0.000	0.000

系统设置---黑名单库设置：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）

The screenshot displays a web-based management interface for a blacklist database. On the left, a dark sidebar contains navigation options: '公告管理', '费用统计', '系统设置', '弹屏设置', '黑名单库', '呼叫轮询', '转移设置', '示忙分类', '话后设置', '系统语音', '评价设置', and '等待语音'. The '系统设置' and '黑名单库' items are highlighted with red boxes. The main content area features a breadcrumb trail: '流量费用 > 弹屏设置 > 黑名单库'. Below this, there are action buttons: '刷新', '添加', '批量导入', and '批量删除'. A table lists numbers with columns for '号码', '添加时间', '限制类型', and '操作'. A modal window titled '编辑号码' is open, showing a form with '号码' (Number) set to 15710652145 and '限制类型' (Restriction Type) set to '限制呼入呼出'. The modal also has '保存' (Save) and '取消' (Cancel) buttons.

2026

COMPANY

