

# 目 录

- 1、登录
- 2、机器人管理
- 3、总机分机
- 4、语音通知
- 5、IVR
- 6、呼叫中心
  - 预览式外呼
  - 座席工作台
  - 班长功能
- 7、短信/闪信
- 8、客户CRM管理
- 9、黑白名单管理
- 10、机器人监控
- 11、数据报告
- 12、隐私号
- 13、座席使用手册

# 1、登录

## 1、登录

登录地址：<https://cc.v-call.cn>

普通登录：用于日常管理系统的登录的主要入口，根据分配好的账号、密码，登录后对系统进行维护以及相关的业务操作。

座席登录：用于呼叫中心的人工座席登录使用，我们为座席提供的专门的登录入口，实现了操作和管理端的独立性。

## 2、机器人管理

### 2、机器人管理 业务流转流程

机器人的话术编辑，会由系统侧专业的对话交互设计师，采集客户需求，按照客户场景，搭建出满足客户业务场景的机器人。

#### 2.1 流程管理

流程管理，在系统中用于桥接机器人，每一个流程其实就是对应了不同场景的机器人。

创建流程

流程名称：创建当前流程的名称

企业名称：选择企业，为企业创建流程

主叫：选择了企业名称后，系统会自动关联该企业的主叫号码，并展示在当前页面

机器人版本：当前流程关联机器人的对应版本

绑定机器人流程ID：当前流程关联的机器人，机器人ID是唯一值

并发数：

独享并发数：设置的流程上单独享用并发数，当独享并发数设置为0时，任务将不会被执行。

共享并发数：共享并发，即多个流程公用此并发数，任务优先级按照任务的执行时间，共享并发数为0时，任务不可执行呼叫。

呼叫时间段：创建任务时的可呼叫时间，在此时间段内，机器人才会进行外呼操作。

重呼策略：基于流程的重新呼叫策略，对于呼叫失败的名单，可以设置是否重呼，以及在什么样的时间节点重新呼叫。

出入参数设置

1、添加输入参数

名称：入参字段的中文名称

英文名称：系统会调用该英文名称

字段类型：可根据内置的字段形式选择，可根据实际数据的类型判定

是否必填：为必填项的话，该字段不能为空

映射值：如果该字段下的内容，不易识别，可映射成易识别的内容，输出时也会输出映射完的结果。

比如：入参值为F/M，我们可以将其映射成为“女士”“先生”，方便对映射结果的识别。

## 2、添加输出参数

名称：输出参数的字段名称

英文名称：系统会调用该输出参数英文名称

系统会输出该出参字段下的值/内容

## 3、出入参数设置完成

出入参数设置完成。

## 2.2 流程列表

流程列表，用来记录所有创建的流程。我们基于流程创建任务，也就是在对应的机器人场景下创建呼

叫任务。

创建任务

基于当前流程，可直接创建对应的外呼任务，并且配置任务详情。

任务名称：用来描述当前任务的名称

流程名称：当前任务的创建归属的流程

主叫号码：选用当前企业下关联的可用主叫号码，企业账号由系统侧完成配置。如果当前任务更改了主叫号码，则按照当前的主叫号码执行任务

联系人：外呼名单，根据下载模版，上传对应字段的名单。也可上传单个外呼名单。

调度规则

外呼开始/结束时间：用于设置执行当前任务的开始时间和结束时间

外呼时间段开始/结束时间：用来设置每天任务的可执行时间，只有在当前时间段内，外呼任务才可执行呼叫。

重呼策略：对于呼叫失败的名单，可以设置是否重呼，以及在什么样的时间节点重新呼叫。

## 2.3 任务管理

对基于流程创建的所有任务进行的全过程管理，可以检索、查看、导出，所有任务信息。

任务状态：当前任务执行状态

执行：任务执行中，还未结束

暂停：任务暂停，中止执行

完成：任务执行完成

取消：任务创建完成后，又取消执行任务

联系总数：导入的外呼名单人数

完成数：任务执行，已经完成外呼的名单数量

接通数：任务执行，已经接通的外呼名单数量

开始时间：真实任务的外呼开始时间

结束时间：真实任务的外呼开始时间

呼叫记录：用来查看任务对应的呼叫记录详情

任务联系人：用来查看任务对应的呼叫名单详情

全部导出：用来导出所有任务的所有通话记录，导出的数据会按照流程名称（技能组名称）区分。

重试：导出对系统原因导致的无法外呼的，或者外呼失败的重新进行外呼

#### 2.2.4 呼叫记录

用于查看所有任务的呼叫记录，以及对应的呼叫结果详情，并且查看对应呼叫详情和录音。

任务名称：当前呼叫记录对应的任务名称

联系号码：为对应的呼叫名单的外呼号码

呼叫时间：当前号码的开始呼叫时间

振铃时间：当前号码开始振铃的时间

应答时间：当前号码开始接听的时间

挂机时间：当前号码的挂断时间

呼叫结果：系统会通过系统返回结果以及判断当前呼叫结果

通话时长：从应答到挂断的中间时长。

重呼次数：记录当前号码重呼了几次

通话详情记录对话内容以及出参入参详情，出入参是在流程创建的时候配置，是否导出系统也可控。



## 3、总机分机

### 3、总机分机

#### 3.1 座席技能组管理

##### 1、座席管理

**添加座席：**单个添加座席，工号、密码、手机号为必填项

可划分座席归属技能组，以及归属的部门信息

也可以自动生成座席的sip号码，sip号码可以登录sip话机，用来在PC端进行外呼操作

新增座席，系统会同步创建登录用户

**批量导入：**用于座席的批量创建，以及座席信息的批量更新

**座席状态：**座席支持停用（后续会上线）

**编辑：**更改座席信息

**重置密码：**用于更改座席密码，重置为默认密码

工号：座席工号也是座席的登录账号

部门：技能组座席归属的部门

技能组：座席归属的技能组

优先级：用来设置技能组策略，根据优先级让座席接通来电

座席类型：默认为普通座席，可设置为班长，当改为班长时，该用户就属于该技能组的班长角色

电话号码：座席手机号码，用来设置座席离线后，可听过手机接听来电。

是否离线：用来配置是否开启离线座席模式，开启离线座席后，无需登录网页端座席，可直接通话sip话机或手机接听来电。（仅用于来电接听）

## 2、技能组管理

技能组名称：用来描述和记录当前技能组名称

主叫号码：技能组可以设置单独的技能组主叫号码，用做外呼使用

所属部门：技能组归属的部门

弹窗地址：用于接入三方的来电弹窗信息，座席可以在提供的弹窗页面中填写对应信息，并且最终把数据传输给三方。

座席选择策略：用来设置选择座席的策略

座席优先级：根据座席设置的优先级顺序，依次分配

工作时长最短：根据当天（24h）座席的累计通话时长，最短的优先分配一个座席可能存在多个座席，需要按照该座席的累积工作时间去计算。

空闲时间最长：根据座席的空闲时长，空闲时间长的优先分配

空闲时间优先：对有空闲时间的优先分配，默认采取轮循，无刻意限制

上次通话优先：保存24h的通话名单，再次打进来优先转到当前座席。如当前座席未在线，或者通话中，需要将当前客户电话，按照座席空闲轮循的方式分配。

开启自动空闲：不开启的情况下，座席工作台，每次通话结束后进入话后状态，需要手动置闲。开启后，座席工作台通话结束后，可自动进入置闲状态，可设置间隔时间，几秒后自动置闲。

开启满意度调查

开启满意度：开启满意度后，座席挂机后，会自动转入满意度调查的IVR，并将结果返回

排队超时处理：座席技能组排队

排队超时处理：座席技能组排队处理，当超过设置的超时时间，执行对应的事件

挂机：超过时间，直接触发挂机

技能组溢出：超过时间，直接溢出到其他技能组，选择指定的技能组

IVR：超过时间，转到对应的IVR上

语音通知：超过时间，转到对应的语音通知上

新增技能组：设置座席归属的技能组，并且可以划分当前技能组的部门归属

删除技能组：需要先删除，技能组下的座席，才能删除技能组

### 3、SIP号码管理

通常情况下SIP号码为自动创建，sip号码管理可新增、查看和编辑所有账号信息。

### 4、座席账户配置

用来电添加座席的自定义字段信息，部分企业座席的设置，可能存在不通的字段需求，座席账户配置可用来配置座席自定义的字段信息。

#### 3.2 部门管理

部门结构层级是无限级的，企业可以创建多层级的部门结构  
座席——技能组——部门（多级）

### 3.3 呼入管理

当前总机分机企业配置了呼入路由信息时，座席则支持呼入 呼入的电话可以转到以下三种方式

转放音：只放音，比如IVR

转手机：直接转到座席绑定手机号

转sip话机和手机：可以先转sip话机，无人接时转到绑定手机号上。sip话机就是pc和APP端接听，但是这种需要唤醒APP，退出app的情况下无法发送消息

### 3.4 总机通话记录

通话记录

通话记录：用来记录所有座席的通话行为，其中包含主叫被叫、呼叫时间、振铃时间、应答时间、结束时间、一系列通话行为。

通话录音：记录用户接通电话后的通话录音信息

联系人通话记录

按照被叫联系人，来记录通话记录，同一个被叫号码，被多个主叫拨打的通话详情

通话详情：可以查看被叫联系人和不通主角的拨打记录信息。

## 4、语音通知

### 4、语音通知

通过文本转语音（TTS），或者录音的方式进行的语音通知。

#### 4.1 创建模版

创建新的模版，编辑语音通知模版内容

模版参数：

模版名称：用来记录创建模版的名称信息

音量、语速、语调：用来配置放音时的声音配置信息。

主叫账号：选用当前企业已分配的使用账户。

模版参数：用来配置语音通知文本中存在的变量参数。可新增其他变量参数，需要新建中英文名称。

模版内容：

上传录音：可上传语音通知的音频文件

文本消息（可使用变量）：输入变量及文本信息即可，系统会根据内容做语音合成。如下图示例：

播放次数：用来设定语音通知的播放次数。

保存后，模版信息会提审至管理端，管理端审核模版通过后才可执行外呼操作。

#### 4.2 模版列表

审核状态：为保证系统的安全可靠性，所有创建的模版均会提交系统审核，审核通过后模版才可创建语音通知任务。

逐条发起、批量发起：和2.2.1中的创建任务内容逻辑一致，可参考上文进行编辑操作。

任务明细：用来查看当前模版下创建的任务信息，与上文2.2.2中介绍的任务管理，功能操作一致。  
呼叫记录：用来查看任务明细下的呼叫记录详情。

#### 4.3 任务列表

记录了所有基于模版创建的任务信息，用于查看任务状态以及任务的完成情况

#### 4.4 通话详情

用于记录每通电话的通话详情，涉及接通状态、接通时间、以及对应的通话时间数据等。

#### 4.5 语音通知数据统计

语音通知的数据统计，统计了每个模版每天的通话数据情况

主要包含模版每日的，拨打量、接通量、接通率、所有通话的总通话时长，以及平均通话时长。计费时长，会根据企业的计费标准取整计费。

## 5、IVR

### 5、IVR

即交互式语音应答，您只须用电话即可进入服务中心，可以根据操作提示收听手机娱乐产品，也可以根据用户输入的内容播放有关的信息。

#### 5.1 模版创建

创建ivr流程之前，需要预先编辑模版信息

模版名称：当前模版的名称信息

主叫号码：当前模版关联的主叫号码信息（用于当前模版的呼入/呼出）

入参：IVR流程中需要的导入变量信息

出参：IVR流程中需要导出的变量信息

呼叫时间段：在当前模版下创建的任务，只有在符合时间范围内才会执行外呼操作

重呼策略：主要应用于外呼业务，呼叫过程中存在未接通的用户，会根据设定的策略进行多次重呼

#### 5.2 流程搭建

组件

1、开场白/按键交互/结束语

属于开场白的放音节点，

话术内容支持上传录音，或者输入文本，输入文本时支持添加参数信息（一般用于外呼的场景）。

添加参数：可添加固定出参，当通过当前节点时，就出已设定参数。

计费账户的话费，也是需要添加对应的出参值 计费账户—**account**，并且设置当前节点的参数名称为：

计费账户，参数取值为：创建的对应的计费账户（在账单——计费账户模块创建）

“按键交互”节点和“开场白”和“结束节点”的节点功能一致

## 2、留言

用于IVR流程中，用户留言功能

录音时长：可自定义用户留言时的录音时长，当用户在操作过程中超过时间时，会执行全局的“异常处理”或者执行下一个节点（节点连线配置的直接跳转）。

添加参数：同样是添加的出参信息

### 3、转接

当前节点流转过程中，存在转接座席，以及转接到其他流程时，会用到转接节点  
转接类型：直接转接到技能组、机器人、语音通知、接入号。选中对应的类型后，可指向对应的座

席、模版、号码等。

添加参数：同样是添加的出参信息

#### 4、判断



判断只是作为一种判断条件，他本身不做为任何交互节点，判断的目的也是为了让流程根据判断结果自动流转。

呼叫时间判断

当满足，呼入时间属于设定时间范围内是，则认定为“是”；反之为“否”

工作时间判断

工作时间判断，可设定一周内的工作日，以及对应的工作时间，符合条件即为“是”，不符合即为“否”

## 5、信息收集



信息收集节点，用来收集用户的键入信息。收集来的信息可通过接口完成信息验证

输入信息：通过正则表达式来限定和判断输入的信息

接口地址：用来添加需要调用的url地址

入参、出参：可添加两种类型的参数，一种是系统参数、一种是自定义参数，系统参数是系统已有的参数值，可选择对应的参数值，传给指定接口。自定义参数可用于传定义好的参数信息

链接线

节点直接关联是通过连线完成的，不同的连接线上可设定不同的按键节点

目前支持按键

0、1、2、3、4、5、6、7、8、9

\*、#

任意键：节点跳转按任意键均可跳转到连线的节点上

直接跳转：无须操作，系统会播放完当前节点后，自动跳转到关联的下一个节点上。

异常处理

当前关联的节点上，未设定（关联）的按键，均为错误按键。（用户长时间无操作也判定为错误按键）

连续触发次数：当前节点上的触发上限，未达到上限的，播放话术内容的提示语，如果达到上限的，触发超出次数的执行设置。

超出次数，执行：系统支持执行挂机、转人工、以及重听操作。

通用设置

最小打断时长：系统可设定，节点放音的时长，达到规定的时长，才可执行打断操作

无输入判断时长：用户在使用过程中，长时间无输入，无输入的时长可设定，方便系统矫正节点的流转情况

音色：针对于节点上的文本合成部分，凡是设定了文本合成的节点，将均采用当前设定的音色进行合成操作。

语速：用来设定合成声音的语速。

语调：设定合成声音的语调

音量：设定合成声音的音量大小

出入参设置

用来预设当前IVR流程中可能会用到哪些出入参数。

可设定所用参数的字段类型，是否必填。

如果入参内容存在数据映射关系，可直接在参数值上设定映射值

设定完的出入参数字段，均可在节点上引用，并且可设定引用参数对应的固定出参值。

当完成上述内容设置，整个IVR流程即搭建完成了！

### 5.3 任务列表

**【任务创建流程】**

选择IVR模版——创建任务（任务信息）——任务列表（任务执行状态）——呼叫记录（任务结果）

任务的创建，都是基于模版创建出来的，批量创建任务需要按照模版上传呼叫名单。

如果设定了入参信息，上传模版时也需要输入对应的入参信息。

当前场景主要用于外呼操作。

调度规则：

外呼开始时间/外呼结束时间：用来设定任务的执行开始/结束时间

外呼时间段：在任务开始执行后，会在当前设定的外呼时间段执行外呼操作。可添加多个外呼时间段。例如：设定8:00——11:00， 1:00——6:00为外呼时间段，外呼任务仅会在当前两个时间段的时间进行外呼，其他不包含在内的时间均不执行外呼。

任务列表中

可用来查看创建的所有的任务列表，其中看查看不同任务的执行状态，以及任务完成情况。

筛选条件：可基于IVR流程名称、时间、任务名称、任务状态等多维度进行任务筛查

呼叫记录：用来查看当前任务的呼叫记录详情

任务联系人：用来查看当前任务的外呼名单数据

#### 5.4 呼叫记录

记录所有呼出的通话记录，可通过时间维度，任务维度，被叫号码维度筛选不同的通话数据情况。

任务名称：创建任务时设置的任务名称

IVR流程名称：IVR的模版名称

联系号码：外呼的被叫号码

呼叫时间：当前任务开始呼叫被叫的时间

振铃时间：通话前电话振铃的时间

应答时间：被叫接听，开始应答的时间

挂机时间：挂断的时间

呼叫结果：判定当前电话的呼叫结果。接通、未接通等

通话时长：主叫与被叫的通话时长

重呼次数：当天通话，执行重呼策略的次数

通话详情：记录通过录音，通话数据（时间、结果），出参、入参、以及IVR的节点流转记录。

## 6、呼叫中心

### 6、呼叫中心

#### 6.1 部门管理

用来划分企业的部门架构，部门可以无限级增加。座席技能组的部门归属

部门结构层级是无限级的，企业可以创建多层级的部门结构，支持部门的编辑、修改和删除  
座席——技能组——部门（多级）

#### 6.2 技能组管理

座席可以分配到不同的技能组中，而且在技能组上完成不同的座席策略配置

技能组名称：用来描述和记录当前技能组名称

主叫号码：技能组可以设置单独的技能组主叫号码，用做外呼使用

所属部门：技能组归属的部门

弹窗地址：用于接入三方的来电弹窗信息，座席可以在提供的弹窗页面中填写对应信息，并且最终把数据传输给三方。

座席选择策略：用来设置选择座席的策略

座席优先级：根据座席设置的优先级顺序，依次分配

工作时长最短：根据当天（24h）座席的累计通话时长，最短的优先分配一个座席可能存在多个座席，需要按照该座席的累积工作时间去计算。

空闲时间最长：根据座席的空闲时长，空闲时间长的优先分配

空闲时间优先：对有空闲时间的优先分配，默认采取轮循，无刻意限制

上次通话优先：保存24h的通话名单，再次打进来优先转到当前座席。如当前座席未在线，或者通话中，需要将当前客户电话，按照座席空闲轮循的方式分配。

开启自动空闲：不开启的情况下，座席工作台，每次通话结束后进入话后状态，需要手动置闲。开启后，座席工作台通话结束后，可自动进入置闲状态，可设置间隔时间，几秒后自动置闲。

开启满意度调查

开启满意度：开启满意度后，座席挂机后，会自动转入满意度调查的IVR，并将结果返回

排队超时处理：座席技能组排队处理，当超过设置的超时时间，执行对应的事件

挂机：超过时间，直接触发挂机

技能组溢出：超过时间，直接溢出到其他技能组，选择指定的技能组

**IVR:** 超过时间，转到对应的IVR上

**语音通知:** 超过时间，转到对应的语音通知上

**新增技能组:** 设置座席归属的技能组，并且可以划分当前技能组的部门归属

**删除技能组:** 需要先删除，技能组下的座席，才能删除技能组

### 6.3 座席管理

可自由创建座席，管理座席权限，指定该座席的技能和等级

**添加座席:** 单个添加座席，工号、密码、手机号为必填项

可划分座席归属技能组，以及归属的部门信息

也可以自动生成座席的sip号码，sip号码可以登录sip话机，用来在PC端进行外呼操作

新增座席，系统会同步创建登录用户

**批量导入:** 用于座席的批量创建，以及座席信息的批量更新

**座席状态:** 座席支持停用（后续会上线）

**编辑:** 更改座席信息

**重置密码:** 用于更改座席密码，重置为默认密码

工号：座席工号也是座席的登录账号

部门：技能组座席归属的部门

技能组：座席归属的技能组

优先级：用来设置技能组策略，根据优先级让座席接通来电

座席类型：默认为普通座席，可设置为班长，当改为班长时，该用户就属于该技能组的班长角色

电话号码：座席手机号码，用来设置座席离线后，可听过手机接听来电。

是否离线：用来配置是否开启离线座席模式，开启离线座席后，无需登录网页端座席，可直接通话sip话机或手机接听来电。（仅用于来电接听）

#### 6.4 工作量统计

企业级别的工作量统计，可查询企业下所有技能组、桌席的工作量

### 6.5 座席通话数据

企业可查看企业下所有座席的通话详情数据，企业可以对录音进行查听和下载，通过录音记录可以了解客服的服务情况

### 6.6 呼入管理

呼入管理用于记录所有呼入的通话详情，其中涉及语音通知、机器人管理、IVR、座席、隐私号等所有涉及呼入的业务模块。

不同的业务模块的呼入数据可以通过，转接类型、转接名称来区分。

# 预览式外呼

## 6.8 预览式外呼

### 1、模版管理

预览式外呼需要预先创建模版，以及设置外呼过程中的客户名单中的变量字段

入参：设置的字段均为客户信息字段，上传的可会名单中需要携带对应的字段参数，座席在拨打电话前，可查看到对应的客户信息。

出参：设置的字段为座席通过通话需要和客户完成的待确认信息，需要在通话完成后完成填写。

### 2、创建任务

选择对应的模版，创建任务执行预览式外呼

技能组名称：创建的任务，可以指定技能组去处理客户名单。

客户分配你方式：上传的名单可以让座席手动拉取座席名单，可以按照上传的客户名单中的座席归属分配名单

设置座席客户数量（拉取）：用来设置，座席可拉取的客户最大数，如果当前座席的客户数量超过该任务设定的数量，则暂时无法拉取，需要播打完后重新拉取

按照名单归属分配：在上传的客户名单模版内，把客户手机号和座席账号对应，即可将客户信息分配到对应的座席上

### 3、任务列表

查询所有任务的执行状态，以及任务完成情况。可查看对应任务的通话详情记录



# 座席工作台

## 座席工作台

客服的主要工作页面。可以实现呼入、呼出、小休等操作。同时提供基于页面的集成方案，可对接多种企业内部系统，从而实现来电弹屏，话后处理等功能。

### 1、座席登录

需要在登录页面切换到座席登录

用户名和密码为管理员创建座席时设置的信息

企业简称：创建企业时设置的企业缩写

座席登录方式支持：

- 1、SIP话机（软话机）：通话软件完成呼入呼出
- 2、手机登录：通过手机完成呼入呼出
- 3、物理话机：通过物理话机，呼入呼出
- 4、WEBRTC：（开发中）

### 2、sip话机登录

如果未安装sip话机，登录后，系统会提示安装。点击“下载话机”直接进行安装即可  
安装后需要按照下图完成sip话机的配置工作

在创建座席时，会自动生成sip账号信息。座席需要从管理员哪里获取登录的sip号码信息。  
详细的SIP登录信息，管理员可在“SIP号码管理”页面查询。

账户名、用户名、登录名：均一致为sip账号信息

SIP服务器：sip.v-call.cn

域名：sip.v-call.cn

密码：sip号码管理中生成的密码

注意：拨号盘部分需要和图中保持一致，状态为“在线（自动应答）”，上边选择为“AA”且“允许IP重写”要属于选中状态。

### 3、座席工作台

系统开通对应的座席账号，并且为座席配置了对应的技能组，座席通过账号登录，便可通过软电话进行接线和拨打电话操作。

登录：座席登录后默认进入登录状态，需要调整成空闲状态才能接听拨打电话。

空闲：空闲状态下的座席，才可以为当前座席接入来电，当有来电呼入时，会给座席自动接听。

话后：座席接通完一通电话后，自动进入话后状态，话后状态需要手动调入空闲，才能继续接听电话。

忙碌：忙碌状态下的座席，不会为当前座席分配客户（来电）

红色框部分记录了当前的座席状态，当前座席登录状态为登录状态。

当前座席状态为空闲时，可进行外呼操作。外呼时，需要点击外呼在输入框中输入电话号码，点击拨打操作。

知识库

快捷查询话术，通话检索话术标题，匹配搜索话术内容，方便在通话中，解决客户业务问题，话术的编辑与配置可在企业端完成配置。

# 班长功能

## 班长功能

主要用监控座席，统计查询座席工作量，技能组座席数据的实时统计

### 1、技能组监控

班长可查看当前技能组中所有的数据统计，包括当日的通话总数据、座席状态占比、以及座席排名等

### 2、座席状态监控

实时监控技能组下所有座席选择其中一个座席，点击下方监听按钮，就可以开始监听座席通话。当监听开始后，可以点击结束监听按钮，结束目前的监听。

**强插：**座席正在通话中的通话，强插成功后，通话将由原来的双方通话变成三人会议

**强拆：**通话必须处于监听状态，且由监听者发起强拆，强拆成功后，原本与客户通话的座席会被挂

断，发起强拆的座席代替原座席继续与客户通话

### 3、座席工作量统计

记录了当前技能组内所有座席的工作量数据，其中包含呼入、呼出数据以及满意度数据

## 7、短信/闪信

### 7、短信/闪信

系统支持短信和闪信的配置，配置好的短信可以通话群发，触达到指定客户；闪信则通过配置好的外呼触达到被叫号码上

#### 7.1 模版管理

在模版管理模块创建模版

模版名称：当前信息模版的名称

模版类型：根据自己的需求选择短信/闪信

短信类型：短信分为通知类短信、推广类短信，验证码类非营销类的短信即为通知类短信，有营销推广需求的即为推广短信。（闪信不用设置）

短信签名：即应用/网站/公司名称，系统自动会添加【】

模版内容：添加短信模版内容，如有变量，直接用\${变量英文名称}添加即可

三证合一：即三证合一的营业执照，如果非三证合一，其他资料可在更多资料中上传。

授权书：如果选择的是信息为闪信，则需要添加授权书。

创建完模版，模版会变为待审核状态，提交到系统管理员处审核。

## 7.2 创建任务

只有审核通过的模版，才可以创建任务，发送当前短信内容。  
填写任务名称，上传客户手机号名单，保存后即当前短信的任务创建完成。  
敏感词检测：用于检测当前短信内容是否有对应敏感内容

### 7.3 群发助手

创建的所有短信任务，均展示在当前页面  
任务列表，记录了所有任务的执行记录以及执行状态，可查看短信任务的完成情况。

## 短信记录

查看当前任务所有发送的短信记录详情，以及短信的发送结果

### 7.4 发送记录

记录所有的短信发送记录，发送结果，以及短信上行结果详情展示同一条短信内容，有多条上行结果时，会通过弹窗展示出来



## 8、客户CRM管理

### 8、客户CRM管理

系统支持客户关系管理以及来电用户的信息维护功能，包括对客户信息进行新增、删除、编辑、和查询。座席人员可以在接听来电时，在座席工作台根据来电号码关联客户身份信息，以及同步服务内容。

#### 8.1 客户公海

公海是指通过公司资源获取的大批量客户，其他工作人员可以主动筛选、领取到我的客户后，进行跟进开发，企业也可以在公海将客户信息指派给不同的工作人员进行跟进。

新建客户：单个客户新建

导入：批量导入客户信息

导出：批量导出客户信息

领取：其他人员从公海领取客户至自己的客户列表中

分配：企业可选择客户分配给其他工作人员

客户详情：可查看当前客户的基本信息，以及关联的通话信息，以及跟进记录

#### 8.2 客户列表

每个工作人员账户自己的客户列表信息

新增客户：可以单个新增自己的客户信息

导入：批量导入新增自己的客户信息

导出：批量导出客户信息

删除：仅可删除自己新增的客户信息

放弃到公海：可以将当前账号放弃到公海

发送短信：选择客户，发起短信任务，选择指定的短信模版，以及对应的任务时间，创建好的短信任务在短信的任务列表中展示。

外呼任务：选择指定客户，发起任务外呼，外呼任务支持机器人外呼任务、语音通知外呼任务、ivr外呼任务，选择对应的业务模版以及任务信息进行任务创建。创建的任务在对应业务模块的任务列表可查看。

部门：每个账号信息如设置了部门归属，对应的客户信息也会展示部门信息，部门之间的客户信息是相互独立的。

### 8.3 自定义字段配置

每个企业客户信息的字段支持自定义设置，可选择不同的字段类型，添加不同的字段信息。

是否展示：可控制当前字段是否展示在列表页面

是否可筛选：可控制当前字段是否作为筛选条件。

## 9、黑白名单管理

### 9、黑白名单管理

黑名单库用来限制外呼，加入黑名单的号码无法进行呼入呼出操作。白名单库用来取消限制外呼，加入白名单的号码可进行呼入呼出操作。且白名单的优先级高于黑名单，当同一级别的同一号码同时设置了黑白名单后，优先使用白名单策略。

名单设置

名单类型：设置名单为白名单、黑名单

应用范围：可设置企业/业务

企业：设置的黑白名单属于当前企业级别，适用于当前企业账号下的所有呼叫业务

业务：设置的黑白名单仅属于企业下的单个业务级别，需要选择对应的业务模块或者业务模版。

黑白名单支持，单个导入和批量导入的形式。

## 10、机器人监控

### 10、机器人监控

可实时监控机器人外呼动态数据，实时并发展示。方便企业根据实际运营中的业务状况，可视化的展示出来，然后去调整企业并发量。这样既保证了业务可以正常执行，又能减少并发浪费。

电话通道并发：检测当前执行任务实际的并发量

今日已呼叫：今日呼叫电话通数总和。

累计用时：任务执行所需要的时间总和

# 11、数据报告

## 11、数据报告

### 呼叫数据

可以查看所有呼叫任务数据，其中包含呼叫数据，以及未接通原因的统计。

上传名单数：查询时间段内，所有任务上传的呼叫名单数

拨打客户数：任务开始执行，所拨打的电话数

客户触达率：只要被叫发生振铃，均为触达用户

接通数：呼叫名单中，被叫接通的数量

接通率：接通数/呼叫总数**100%**

未接通数：呼叫名单中未接通的数量

未接通数占比：未接通数/呼叫总数**100%**

平均通话时长：所有通话时间的累加之和/通话数

总通话时长：所有通话时间的累加之和

总的对话轮次：所有对话，每与机器人完成一轮交互就记一次，然后叠加所有对话的总和

未接通原因

对于所有未接通的数据，系统会进行细化，然后对未接通原因进行分析，统计各个原因占比。系统支持信令和识别回铃音来识别具体的未接通原因。

## 12、隐私号

### 12、隐私号

#### 应用场景

#### AXB应用场景

网约车出行：司机和乘客通过平台临时分配的隐私号码呼叫对方，不暴露自己的真实号码。在呼叫的过程中，可记录通话录音，对服务质量进行把控，提升用户体验。在订单结束后，解除号码的绑定关系，避免骚扰。

物流外卖：在快递/物流订单生成后，快递员只能在平台内通过隐私号码联系收件人，该号码为平台分配手机号。通话结束后，该隐私号与该订单解绑，并可用于后面的其它订单。

#### AXN应用场景

功能和AXN隐私号类似，针对像快递行业、外卖行业，由于面单量大，如果采用AXN号码需求量大，购买号码的费用太高，因此我们对每一个X号码进行了扩位，其他用户可以通过拨打 X+分机号 的方式，来联系到用户A；在进行接口绑定时候，可以通过API指定分机号也可以通过系统自动分配分机号

#### 业务架构

#### 业务流程

### 业务流程介绍

#### **AXB**

将X号码绑定A号码和B号码，A拨打X转接到B，B拨打X转接到A。实现通话双方用X号码联系到对方，而不暴露自己的真实码号

## AXN

用户A和X号码的通信关系可以通过API的方式进行绑定、解绑定；95AXN隐私号功能和AXN隐私号功能类似，主要差别是码号资源，95AXN隐私号中X号码是95打头的码号，只要是企业用户都可以申请，AXN隐私号中X号码是手机号，但是95AXN隐私号目前不支持短信转发功能

### 使用规范

为了降低运营风险，中间号安全通信平台不承接如下业务，合作商也不得基于中间号安全通信平台提供的资源开展相关业务

### 禁止业务

#### 业务范围

#### 金融

贷款理财、金融保险、股票推荐、互联网金融营销、催收

#### 营销

地产推销、零售推销、呼叫中心外呼

#### 教育

出国留学、教育推销、教育回访

其他 游戏类、相亲交友、奖品/积分兑换、二手车、法律咨询、工商注册、财税/记账等业务场景和客户

## 操作指南

确认应用场景，并确定产品功能类型，开启服务。服务开通后，进入到中间号安全通信平台

### 12.1 通话记录

记录了所有隐私号的通话记录，可查看绑定号码，**telIA**和**telIB**的通话详情以及通话录音的信息。

### 12.2 绑定关系

所有的隐私号码**telIA**和**telIB**之间都存在绑定关系，在绑定期间，**telIA**和**telIB**可通过中间的X号码完成通话，**telIA**和**telIB**之间的绑定关系是唯一的

自动解绑：通常情况下**telIA**和**telIB**是在设定的有效期内存在绑定关系，超过绑定有效期，自动解除绑定关系，解除绑定关系后，**telIA**和**telIB**无法进行通话

手动解绑：选择对应的tellA和telIB，手动解除绑定。

### 12.3绑定记录

用来记录所有隐私号码tellA和telIB绑定记录，只要绑定过，就记录其绑定的号码，绑定时间、解绑时间等。

### 12.4统计概览

记录了tellA和telIB的通话数据统计，可用于查看通话总量以及通话效率。

### 12.5未接通原因

记录了未接通数据原因，可查看未接通数据的占比，以及未接通原因排名

# 13、座席使用手册

## 座席登录

### 1、座席登录

需要在登录页面切换到座席登录

用户名和密码为管理员创建座席时设置的信息

企业简称：默认为企业账号的企业名称英文首字母简称

登录方式：默认选择sip话机登录

**sip话机登录：**sip话机登录，在登录了座席页面后，需要额外登录SIP软电话（需要下载软电话软件）或者登录物理话机，优点就是通话更加稳定。

**手机号：**在登录了当前座席页面后即可，系统会把来电转到座席绑定的手机号上，座席绑定的手机号的设置，在企业段座席管理设置。

**webRTC话机：**只需登录座席页面即可，无需登录其他设备信息。但是可能会存在通话不稳定性。请根据企业要求，选择对应的登录方式

### 2、sip话机登录

选择SIP话机登录方式后，如果未安装sip话机，登录后，系统会提示安装。点击“下载话机”直接进行安装即可

安装后需要按照下图完成sip话机的配置工作

根据弹窗提示的座席信息，将座席信息按照上图示例，输入到软话机/物理话机的配置中（上图为 windowsd 系统的软电话软件）  
或者座席也可从管理员那里获取登录的 sip 号码信息，完成信息配置。

账户名、用户名、登录名：均一致为 sip 账号信息

SIP 服务器： sip.v-call.cn

域名： sip.v-call.cn

密码： sip 号码管理中生成的密码

注意：拨号盘部分需要和图中保持一致，状态为“在线（自动应答）”，上边选择为“AA”且“允许IP重写”要属于选中状态。

### 3、登录成功

登录成功后，座席可执行接听/拨打操作

登录：座席登录后（软电话也登录成功后）默认进入登录状态，需要调整成空闲状态才能接听拨打电话

话。

空闲：空闲状态下的座席，才可以接听/拨打电话

话后：座席接通完一通电话后，自动进入话后状态，话后状态需要手动调入空闲，才能继续接听电话。如果系统开启自动置闲，座席状态可在话后自动进入空闲状态。

忙碌：忙碌状态下的座席，不会为当前座席分配客户（来电）

#### 座席外呼

外呼：点击外呼，输入外呼的手机号，点击呼叫，即可呼叫号码

当日外呼的通话会在“直拨”模块显示，

点击其中一条记录，对应显示的通话记录是拨打过该号码的所有记录。

#### 座席呼入

当日呼入通话会在“呼入”模块显示

点击其中一条呼入信息，对应的通话记录中会显示该号码的所有呼入通话记录。

知识库

知识库可用来检索和查看话术信息，方便为来电客户提供更加专业的服务。

我的任务

预览式外呼的任务列表，如果当前座席分配了预览式外呼任务，我的任务会展示对应的任务名称，座席可通过拉取客户名单或者已经分配好的客户名单进行电话外呼。

当座席完成当前客户名单的拨打或者点击“放弃拨打”后，当前的客户名单状态均会变更为“已处理”状态。

当座席点击“放弃客户”按钮后，当前客户名单会被重新释放，供其他人进行拉取或者放弃，且当前座席无法拉去该客户。