

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，会由系统侧专业的话术交互设计师，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

即互动式语音应答，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，未达到上线的，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

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

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**telA**和**telB**，手动解除绑定。

12.3绑定记录

用来记录所有隐私号码**telA**和**telB**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**telA**和**telB**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。

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。