

呼叫中心系统 使用手册

发布日期：2017.06

北京华云天下科技有限公司

1 登录操作

登录呼叫中心座席端软件，同时把客服通系统登录，形成同步登录过程。

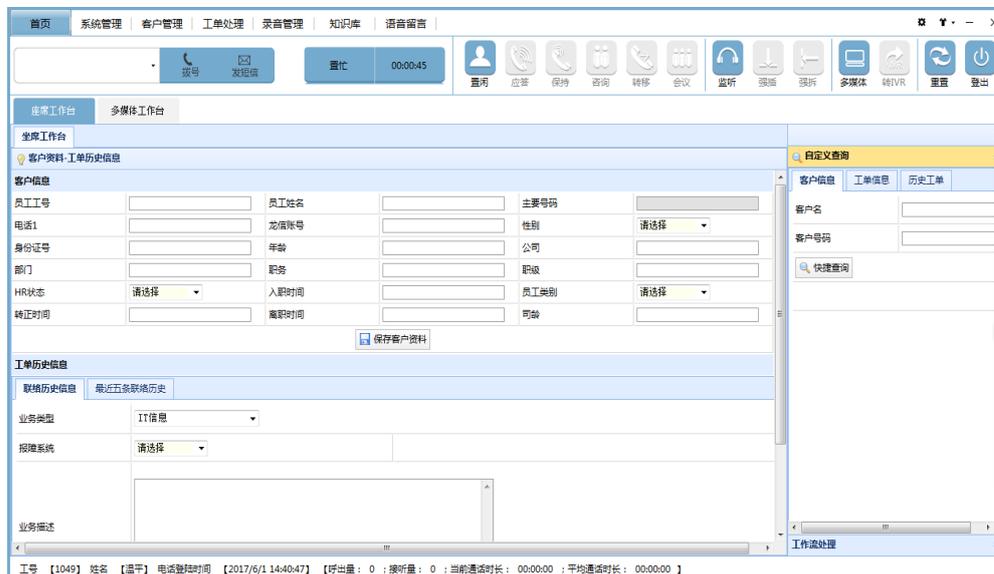
注：只有在呼叫中心座席端的座席工号和座席密码与客服通登录帐号和登录密码一致时，才能进行同步登录。



The screenshot shows a login window with two main sections. The left section, titled '登录信息' (Login Information), contains fields for '企业编号' (Company ID) with value 'LHDC', '热线号码' (Hotline Number) with value '01068778944', and '内置IP电话' (Built-in IP Phone) with value '810021'. Below this is the '业务集成设置' (Business Integration Settings) section, which includes a checkbox for '启动业务系统' (Start Business System) and fields for '帐号' (Account) and '密码' (Password). The right section features the '华云天下 HUAYUN WORLD' logo, a user icon, a dropdown menu with '1001', a password field with masked characters, and checkboxes for '繁忙' (Busy) and '记住密码' (Remember Password). At the bottom are '设置' (Settings) and '登录' (Login) buttons.

操作方法：

- 1、启动座席客户软件，首先点击“设置”，然后填入本企业的企业编号、热线号码、内置 IP 电话；
- 2、在启动业务系统前面打上勾，输入相应的座席工号、座席密码，点击  按钮；
- 3、保存完毕后，右面也输入相应的座席工号、座席密码，点击“登录”进入座席展现界面，



The screenshot displays the main interface of the call center software. At the top, there is a navigation bar with tabs for '首页' (Home), '系统管理' (System Management), '客户管理' (Customer Management), '工单处理' (Ticket Processing), '录音管理' (Recording Management), '知识库' (Knowledge Base), and '语音留言' (Voice Message). Below this is a toolbar with various icons for functions like '拨号' (Dial), '发现座席' (Discover Agent), '挂断' (End Call), '00:00:45' (Timer), '接听' (Answer), '应答' (Response), '保持' (Hold), '咨询' (Consult), '转移' (Transfer), '会议' (Meeting), '监听' (Listen), '强插' (Force Insert), '强拆' (Force Remove), '多媒体' (Multimedia), '转IVR' (Transfer to IVR), '重置' (Reset), and '退出' (Exit). The main area is divided into several sections: '座席工作台' (Agent Workstation) with '客户资料' (Customer Data) and '工单历史信息' (Ticket History Information); '客户信息' (Customer Information) with fields for employee ID, name, phone, ID card, department, HR status, and transfer time; '工单历史信息' (Ticket History Information) with tabs for '关联历史信息' (Related History) and '最近五条关联历史' (Recent Five Related Histories); and a '自定义查询' (Custom Query) panel on the right with fields for '客户姓名' (Customer Name) and '客户号码' (Customer Number). At the bottom, a status bar shows '工号 [1049] 姓名 [温平] 电话登陆时间 [2017/6/1 14:40:47] 【呼出量：0；接听量：0；当前通话时长：00:00:00；平均通话时长：00:00:00】'.

2 软电话工具功能操作

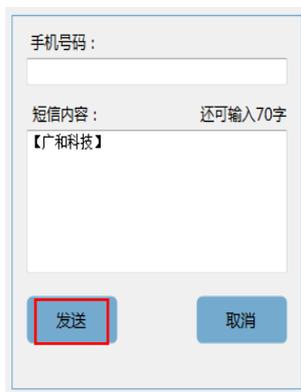


2.1 电话外呼与发短信

- 1、座席在“置忙”状态时，点击“拨号”，输入要发起外呼的电话号码，座席可以呼叫本地或国内的任何电话，被叫彩铃透传。
- 2、外呼可以在电话框中输入（可以用拨号键盘输入）号码，再点击“拨号”，也可以点击拨号键盘的←键，弹出‘呼叫历史’框，点击所要外呼号码后面的“回呼”



- 3、**发短信：**座席可点击“发信息”，输入收信息人号码，编辑信息内容后，点击“发送”就可以。



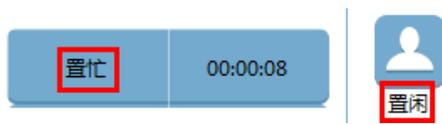
2.2 当前状态显示

- 1、显示当前坐席状态，状态显示不仅包含置忙、置闲、事后小结，还包括外呼振铃、呼叫对方、准备接听等等实时状态；
- 2、每个状态同时会显示累计时间。

2.3 坐席状态

- 1、**置闲状态**：也可以说进入工作状态，此时可以接听呼入电话。
- 2、**置忙状态**：登陆后的初始化状态，置忙后座席进入非工作状态。
- 3、**事后状态**：通话结束后，直接进入事后状态，此时坐席可以记录刚通话后的客户信息及通话情况，做些简单整理事宜。

注：1) 置闲、置忙、事后三个状态是同一个按键，
2) 坐席状态条显示的与按键显示的标记在“置闲”和“置忙”二者是相对的，如下图



4、应答状态

点击它可以接听电话和挂断电话；**应答状态可以设置成自动应答。**

2.4 电话保持

- 1、点击“电话保持”，此时客户端播放等待音乐，双方不挂断电话，保持接通状态，
- 2、当座席进行完“保持操作”后，在点击下就是“保持接回”，此时座席与客户可继续通话；

2.5 电话咨询

- 1、当座席与来电者通话时，点击“咨询”会弹出一个选择框，可以选择咨询内线或外线
- 2、咨询成功后可以进行“转移”或“会议”操作。
 - 1) 咨询内线：选择“座席工号”，里面显示现在目前空闲座席的状况及座席工号，选择所需咨询对象，并点击“确定”；
 - 2) 咨询外线：选择“座席电话”后，在“请输入目标工号”框中输入外线号码，点击“确定”；

2.6 电话转移

- 1、当座席咨询成功后，并与被咨询者通话时，点击“电话转接”按钮，
- 2、转移后被咨询者与来电者直接通话，发起咨询的座席挂机。

2.7 电话会议

当座席人员咨询成功后，并与被咨询者通话时，点击“会议”，座席、被咨询座席、来电者进入三方通话状态。

注：

- 1) 会议过程中，来电者与两个座席都可以听到对方通话；
- 2) 会议过程中，任何一个座席挂机，即返回到来电者与另一个座席的正常通话状态；
- 3) 会议过程中，来电者挂机，座席和座席仍处于双方通话状态，直到座席挂机。

2.8 电话监听

班长坐席可以在线监听普通坐席的电话；

2.9 电话强插

班长坐席在监听过程中，可以直接与客户通话；

2.10 电话强拆

坐席在通话中，班长坐席可以强制把电话挂断；

2.11 重置设置

当座席电话的状态与客户端显示的状态不一致时，点击“重置”，使软电话变为登录后的初始状态

2.12 登出设置

点击后退出整个坐席系统。

2.13 系统设置

2.13.1 皮肤设置



皮肤设置：点击下拉键，会显示皮肤颜色名称，点击后会自动更换皮肤颜色

重置按钮：当座席电话的状态与客户端显示的状态不一致时，点击“重置”，使软电话变为登录后的初始状态。

2.13.2 系统设置



系统设置：点击设置可以设置自动置闲、自动置忙、自动应答、自动录音、智能取号、网络代理操作。



功能说明：

- 1、自动应答：**打电话时不需要在点击应答的按钮，电话通了后可以直接与对方进行说话；
- 2、自动录音：**在座席的电脑又可以录制一份录音；
- 3、网络代理：**如果你的网络是电信或者移动的，就把“启动代理”打上勾，然后进行登录；
坐席工作台

3 坐席工作台功能操作

3.1 客户资料

- 1、新客户需要手动填写信息，然后做提交；
- 2、已经导入的客户资料，来电时弹屏显示，可以在弹出信息原有基础上做修改。
- 3、点击“保存客户资料”

坐席工作台					
客户资料-工单历史信息					
客户信息					
员工号	<input type="text"/>	员工姓名	<input type="text"/>	主要号码	<input type="text"/>
电话1	<input type="text"/>	龙信账号	<input type="text"/>	性别	请选择
身份证号	<input type="text"/>	年龄	<input type="text"/>	公司	<input type="text"/>
部门	<input type="text"/>	职务	<input type="text"/>	职级	<input type="text"/>
HR状态	请选择	入职时间	<input type="text"/>	员工类别	请选择
转正时间	<input type="text"/>	离职时间	<input type="text"/>	司龄	<input type="text"/>
<input type="button" value="保存客户资料"/>					

3.2 工单历史信息

3.2.1 联络历史信息

- 1、记录每次来电电话信息，如果当前坐席把问题已经处理完，就直接点击“提交联络历史”；

工单历史信息	
联络历史信息	最近五条联络历史
业务类型	IT信息
报障系统	请选择
业务描述	<div style="border: 1px solid gray; height: 40px; width: 100%;"></div> <p style="font-size: small; color: red;">剩余汉字：1000 剩余字母：2000</p>
处理状态	请选择
优先级	请选择
<input type="button" value="提交联络历史"/> <input type="button" value="创建工单"/>	

- 2、若处理不了，在记录完客户信息后，点击“创建工单”，在弹出‘创建工单’界面中点击“发送”按钮，

座席工作台 多媒体工作台 **第1步-坐席发起**

发送 删除

客户资料

工单编号	201705-53133	受理时间	2017-06-01 17:21
员工工号		员工姓名	
主要号码		电话1	
性别	请选择	身份证号	
年龄		公司	
部门		职务	
职级		HR状态	有效
入职时间		转正时间	
离职时间		员工类型	正式员工
司龄		龙信账号	

工单处理

业务类型	IT信息	报障系统	*请选择
发单人	温平		

3、选择完处理人，点击“保存”这个单子就发到处理人工号上了。

基础人事组

<input type="checkbox"/> 宋雨霏 (集团/创新)	<input type="checkbox"/> 胡晓璇 (成都)	<input type="checkbox"/> 赵安琳 (天津)	<input type="checkbox"/> 徐娜
<input type="checkbox"/> 张婧	<input type="checkbox"/> 石可	<input type="checkbox"/> 刘旭 (沈阳)	<input type="checkbox"/> 徐燕 (合肥)
<input type="checkbox"/> 曹闰 (组长)	<input type="checkbox"/> 王婧 (组长)	<input type="checkbox"/> 严慧琴 (深圳)	<input type="checkbox"/> 王超
<input type="checkbox"/> 温平	<input type="checkbox"/> 赵晓玥 (北京)		

IT信息处理工单组

<input type="checkbox"/> 赵俊银-瑞友	<input type="checkbox"/> 赵岩-瑞友	<input type="checkbox"/> itsupport	<input type="checkbox"/> 王明月
<input type="checkbox"/> 张善-瑞友	<input type="checkbox"/> 程震-瑞友	<input type="checkbox"/> 宋兴鹏-软通	<input type="checkbox"/> 赵健博-软通
<input type="checkbox"/> 汉得-毛煜茗	<input type="checkbox"/> 陈本海-瑞友	<input type="checkbox"/> 朱恩林-软通	<input type="checkbox"/> 沈嗣祥-竞优
<input type="checkbox"/> 软通-曹守丽	<input type="checkbox"/> 方向-软通	<input type="checkbox"/> 1024蒲亮亮-瑞友	<input type="checkbox"/> 温建-柯莱特
<input type="checkbox"/> 1040蒲亮亮-瑞友			

报告质控组

<input type="checkbox"/> 孔杰	<input type="checkbox"/> 黄伟	<input type="checkbox"/> 徐红艳 (ps系统、股期权)
-----------------------------	-----------------------------	---

付薪福利组

<input type="checkbox"/> 李子龙 (北京/成都)	<input type="checkbox"/> 李萌 (沈阳)	<input type="checkbox"/> 孟国卉 (集团/深圳/天津/合肥/创新)
--------------------------------------	----------------------------------	---

3.2.2 最近五条联络历史

- 1、显示当前来电客户的最近五条通话记录，
- 2、如果想查看更多通话记录，可点击“查看更多”
- 3、点击“播放”可以听录音
- 4、如果要查看某一条通话记录的详细信息，点击“查看详细”

工单历史信息

联络历史信息 **最近五条联络历史**

<input type="checkbox"/>	报障系统	业务描述	处理状态	优先级	电话号码	记录人	记录时间
--------------------------	------	------	------	-----	------	-----	------

3.3 自定义查询

可通过输入‘客户名’或者‘客户号码’查询客户的详细



自定义查询

客户信息 | 工单信息 | 历史工单

客户名

客户号码

3.4 工单信息

代办工作数量：显示当前登录坐席需要处理的工单；

在途工作量：显示当前登录坐席未处理的工单数量；

历史处理工作数量：显示未处理和已经完成的工单数量；

被催单数量：



自定义查询

客户信息 | 工单信息 | 历史工单

类型	数量	操作
待办工作数量	4	查看详情
在途工作数量	12	查看详情
历史处理工作数量	32	查看详情
被催单数量	0	查看详情

4 多媒体工作台功能操作



4.1 多媒体通讯录

- 1、显示通过客户端过来的咨询问题用户，
- 2、通讯录的保存时间规则是 24 小时。
- 3、‘接受新客户’选择“是”则会接受新咨询问题的用户，如果选择“否”则不再接收新用户咨询。



4.2 客户信息

- 1、新客户需要手动填写信息，然后做提交，
- 2、已经导入的客户资料，会在客户咨询时弹屏显示，
- 3、可以在弹出信息原有基础上做修改，（类似于坐席端）
- 4、点击“保存客户资料”

客户信息	对话小结	历史小结	
员工工号	<input type="text"/>	员工姓名	<input type="text"/>
主要号码	<input type="text"/>	电话1	<input type="text"/>
龙信账号	<input type="text"/>	性别	请选择 ▼
更多信息			
<div style="display: flex; justify-content: space-around;">  保存客户信息  客户信息查询  创建工单  历史工单 </div>			

4.3 对话小结

- 1 记录与客户沟通信息，如果当前坐席把问题已经处理完，就直接点击“提交联络历史”，
- 2 若处理不了，在记录完客户信息后，返回‘客户信息’点击“创建工单”，
- 3 在弹出‘创建工单’界面中点击“发送”按钮，
- 4 选择完处理人，点击“保存”这个单子就发到处理工号上了。（与坐席类同）

客户信息	对话小结	历史小结
业务类型	IT信息 ▼	
报障系统	请选择 ▼	
业务描述	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px;"></div>	处理状态 请选择 ▼
	剩余汉字：150 剩余字母：300	
优先级	请选择 ▼	
<div style="border: 1px solid #ccc; display: inline-block; padding: 2px 10px;">  提交联络历史 </div>		

4.4 历史小结

- 1、显示当前来电客户的最近五条通话记录，
- 2、如果想查看更多通话记录，可点击“查看更多”



4.5 常用语、常用链接、常用文件

点击“常用语”，有常用的知识库资料，双击资料名称，内容会直接显示在预发送编辑框里，这样在用户咨询问题，需要大量信息内容时可进行快速回复。



5 登录信息条

- 1、工号：显示当前登录的坐席工号，
- 2、姓名：当前登录工号相对应的姓名，
- 3、电话登录时间：显示工号于当日登录的时间，
- 4、呼出量、接听量、当前通话时长、平均通话时长：是对当前登录坐席一天的实时通话统计

工号 【1049】 姓名 【温平】 电话登陆时间 【2017/6/1 14:40:47】 【呼出量： 0 ; 接听量： 0 ; 当前通话时长： 00:00:00 ; 平均通话时长： 00:00:00】

6 菜单栏工具功能操作



6.1 系统管理

[功能说明]：修改当前登录账号的密码。

[操作步骤]：

北京华云天下科技有限公司

- 1、点击菜单栏“系统管理”，“修改密码”；
- 2、在修改操作类型管理界面中输入旧密码（无旧密码可点击重置按钮）、新密码、确认密码
- 3、点击保存

[界面截图]:



6.2 客户管理

对当前登录坐席所有联络历史信息查询、修改、导出、查看详情，以及录音的下载和试听。



6.2.1 查询联络历史

[功能说明]: 按查询条件检索满足条件的客户记录信息资料

[操作步骤]:

- 1、点击目录单栏“客户管理” -> “联络历史”
- 2、查询条件三类：①时间段：今天、昨日、本周、上周；
②记录时间：开始、结束；

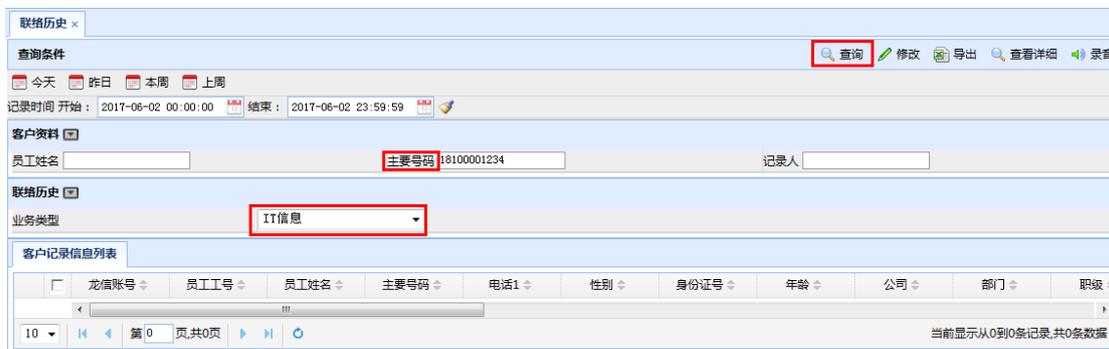
北京华云天下科技有限公司

3、客户资料：员工姓名、主要号码、记录人

输入查询条件（可输入多个条件同时满足），点击“查询”按钮

4、满足条件的客户的信息都会显示在“客户记录信息列表”中，

[界面截图]:



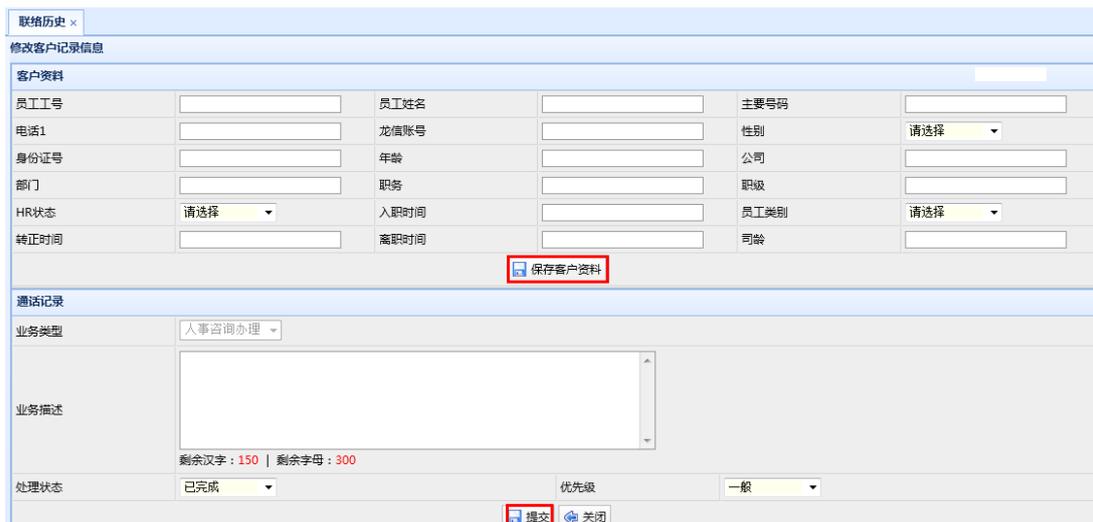
6.2.2 修改联络历史

[功能说明]: 修改联络历史

[操作步骤]:

1. 点击目录单栏“客户管理” -> “联络历史”
2. 选中要修改的客户，若当前没有要修改的客户，可通过查询条件筛选出要修改的客户，
3. 点击操作栏中的“修改”按钮，进入“修改客户记录信息”界面
4. 修改该客户资料点击“保存客户资料”，修改通话相关信息，点击“提交”按钮
5. 系统自动弹出提示‘修改信息成功’，点击“确定”

[界面截图]:

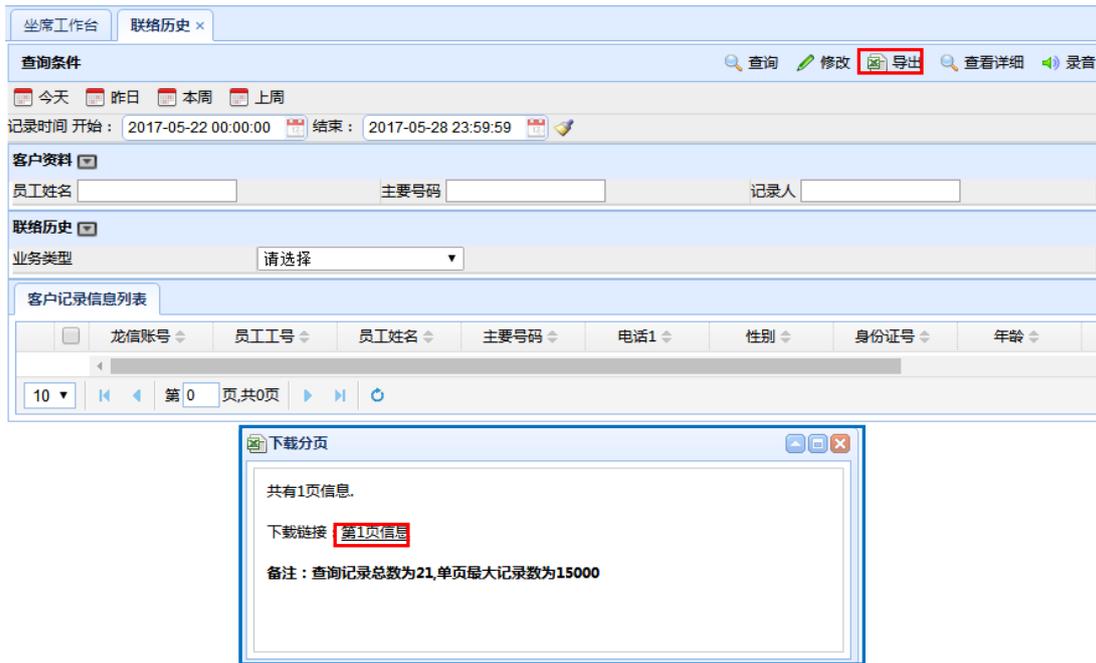


6.2.3 导出联络历史

[功能说明]: 导出联络历史

[操作步骤]:

- 1、点击目录单栏“客户管理” -> “联络历史” -> 导出
- 2、显示“下载分页”界面，点击“第一页信息”，
- 3、弹出一个‘打开/保存/取消’选择条，点击所要选择的操作就可。
- 4、[界面截图]:



6.2.4 查看详细

[功能说明]: 查看客户信息详细

[操作步骤]:

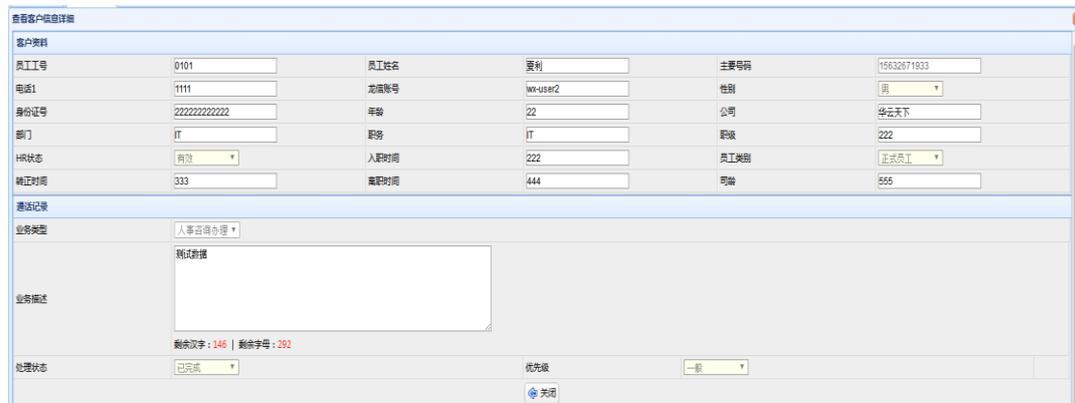
- 1、点击目录单栏“客户管理” -> “联络历史”
- 2、选中一个客户/通过查询条件筛选后选中一个客户 -> 查看详细



北京华云天下科技有限公司

- 3、弹出‘查看客户信息详细’界面，
- 4、看完后点击“关闭”返回‘联络历史’界面。

[界面截图]:

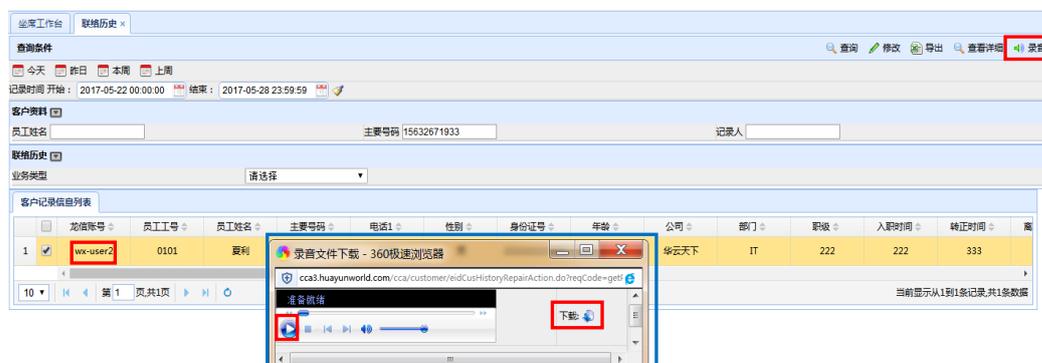


6.2.5 录音

[功能说明]: 可在线收听录音和下载录音

[操作步骤]:

- 1、点击目录单栏“客户管理” -> “联络历史”
- 2、选中一个客户/通过查询条件筛选后选中一个客户 -> 录音
- 3、弹出‘录音文件下载’对话框，点击“播放”按钮试听，或者点击“下载”存储录音文档。
- 4、[界面截图]:



6.3 工单处理

[功能说明]: 可查看所有坐席发起的工单详情，可也根据查询条件来筛选查询工单详情

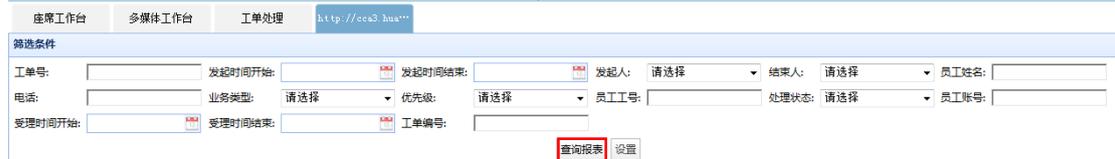
[操作步骤]:

- 1、点击菜单栏“工单管理” -> “历史工单报表” -> “查看详情”

[界面截图]:



2、弹出“筛选条件”界面，输入查询条件，点击“查询报表”。

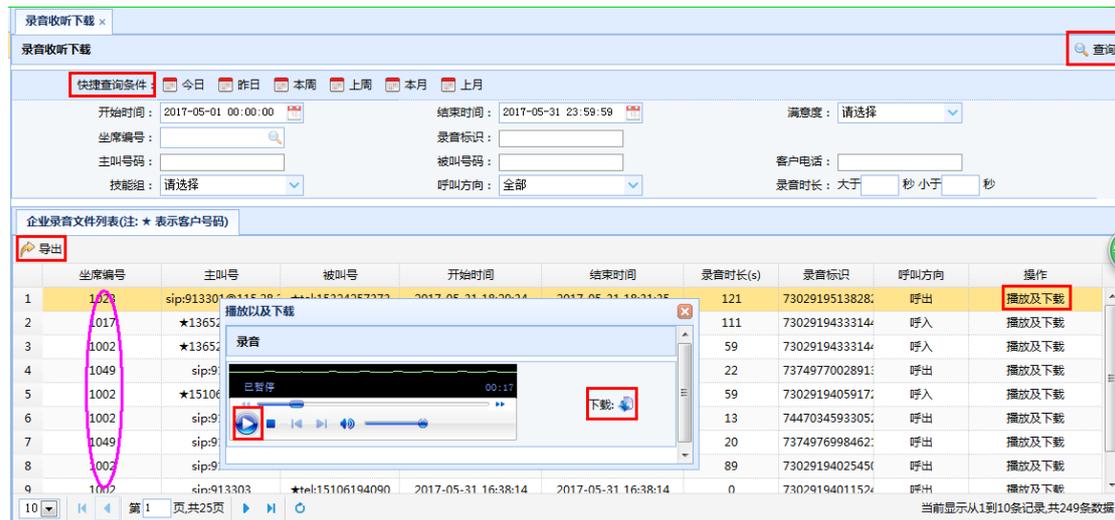


6.4 录音管理

[功能说明]: 可在线收听录音和下载录音

[操作步骤]:

- 1、点击目录单栏“录音管理”，点击“录音收听下载”
- 2、选中一个客户（或者通过查询条件筛选后选中一个客户），点击“播放及下载”
- 3、弹出“播放以及下载”对话框，点击“播放”按钮试听，或者点击“下载”存储录音文档。
- 4、[界面截图]:



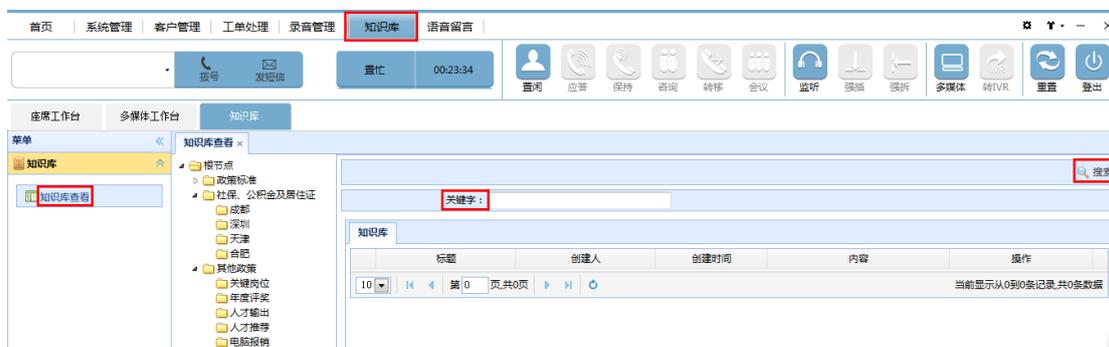
6.5 知识库

[功能说明]: 通过条件查看知识库

[操作步骤]:

- 1、点击目录知识库管理—> 知识库查看
- 2、输入关键字进行搜索，
- 3、点击  可以展开知识库，点击  可在右侧展示子文件相关信息

[界面截图]:



6.6 语音留言

[功能说明]: 记录非工作时间段客户来电留言，可根据查询条件来查看留言信息

[操作步骤]:

- 1、点击菜单栏“语音留言”—> “语音留言下载”
- 2、输入查询条件，点击“查询”
- 3、也可以选中要删除的语音，点击后面的“清除”就可以

[界面截图]:

