



“添添呼” 4.0呼叫中心用户手册

关于本文档

本文档主要描述“添添呼”4.0产品的功能特性、配置及维护操作方法。

适用对象

本手册适合下列人员阅读：

- 安装维护工程师
- 技术支持工程师
- 相关技术和市场人员

修正记录

文档名称	“添添呼”4.0呼叫中心用户手册
文档版本	v1.9
软件版本	v4.2
日期	2019.09
作者	liyangc

目录

“添添呼” 4.0呼叫中心用户手册.....	1
1 产品介绍.....	5
1.1 概述.....	5
1.2 外观描述.....	6
1.3 功能和特点.....	9
1.3.1 可靠性.....	9
1.3.2 灵活性.....	9
1.3.3 支持的工业标准.....	9
1.3.4 硬件说明.....	9
1.3.5 物理规格.....	10
1.3.6 管理维护.....	10
2 硬件安装.....	11
2.1 安装前准备.....	11
2.1.1 安全注意事项.....	11
2.1.2 检查机房环境是否维持良好的温/湿度条件.....	11
2.1.3 检查洁净度/通风.....	11
2.1.4 检查接地条件.....	12
2.1.5 检查电磁环境条件.....	12
2.1.6 检查配套设备.....	12
2.1.7 安装工具.....	12
2.1.8 开箱.....	13
2.2 机架安装.....	13
2.2.1 安装准备.....	13
2.2.2 设备安装.....	13
2.3 布线.....	15
2.3.1 注意事项.....	15
2.3.2 E1/T1 线制作.....	15
2.3.3 连接到以太网.....	16
3 系统配置.....	17
3.1 登录.....	17
3.2 Web 界面结构和配置向导.....	18
3.3 部门与角色.....	20
3.3.1 组织管理.....	20
3.3.2 权限管理.....	20
3.4 队列配置.....	21
3.4.1 音频文件管理.....	21
3.4.2 队列配置.....	21
3.5 工号管理.....	23
3.5.1 批量增加工号.....	23
3.5.2 工号信息管理.....	26
3.5.3 个人信息维护.....	27
3.6 语音导航.....	28
3.7 业务模板.....	31
3.4.1 字段配置.....	31
3.4.2 业务配置.....	32
3.8 资料导入.....	33
3.9 订单/工单模板.....	35
3.10 产品配置.....	38

4 其他功能.....	39
4.1 统计报表.....	39
4.1.1 通话记录.....	39
4.1.2 状态报表.....	40
4.1.3 话务报表.....	40
4.1.4 客户统计.....	41
4.1.5 订单统计.....	41
4.1.6 未接来电.....	42
4.1.7 语音信箱.....	42
4.2 销售分析.....	43
4.3 主题设置.....	47
4.4 自动外呼.....	47
4.5 公告发布.....	49
4.6 坐席监控.....	51
4.7 话术设置.....	52
4.8 知识库.....	52
4.9 短信功能.....	54
4.10 电话会议.....	55
4.11 话务条.....	56
4.12 质检功能.....	57
4.12.1 考核项目.....	57
4.12.2 质检模板.....	57
4.12.3 质检列表.....	58
4.12.4 我的质检.....	61
4.12.5 质检报表.....	62

1 产品介绍

1.1 概述

“添添呼”4.0呼叫中心系统是成都添润结合十余年行业经验,针对呼叫中心业务需求而设计出的新一代呼叫中心系统。基于可维护、可管理、可运营的设计理念,它具备高并发、高稳定、可扩展等特点,采用 FreeSWITCH作为交换引擎,集语音通话、语音机器人、微信、短信、会议和企业办公流程等增强型功能于一体,为用户提供构造灵活高效的面向未来的呼叫中心系统。

“添添呼”4.0呼叫中心系统位于用户办公自动化的中间层,主要完成对语音信号和企业办公的衔接和强化。一方面,完成底层PSTN(Public Switched Telephone Network,公用交换电话网)侧的 No.7 信令/PRI 与 IP 网侧的分组信令的转换功能,承载着IP 分组交换与电路域的语音汇接任务;另一方面,完成语音呼叫,微信对接,短信对接,电话会议,企业办公流程等上层具体业务的呈现。

典型的应用场景如下图所示:



图 1-1-1 行业应用拓扑

1.2 外观描述



图 1-2-1 产品外观图

“添添呼”呼叫中心一体机包括机箱、VOIP网关适配器、电话接口适配器、IPPBX处理器适配器和以太网交换机适配器等。

“添添呼”呼叫中心一体机的关键思想是可以根据不同需求选择硬件搭配并通过高速以太网总线连接。总线信号和功率轨迹组合到机箱的背板中。通过以太网将不同的适配器通过统一的连接器连接到背板。



图 1-2-2 IPPBX处理器



图 1-2-3 VOIP网关适配器



图 1-2-4 GOIP网关适配器

表 1-2-1 主控板指示灯和接口描述

Slot 3	Slot 7	Slot 11
Slot 2	Slot 6	Slot 10
Slot 1	Slot 5	Slot 9
Slot 0	Slot 4	Slot 8

插槽#	描述
0	必须安装网络交换机适配器。
1	可选安装VOIP适配器。（可用于集群同一种设备）
2	可选安装VOIP适配器、中继线适配器、IPPBX处理器适配器
3	可选安装VOIP适配器、IPPBX处理器适配器
4	可选安装VOIP适配器、中继线适配器、IPPBX处理器适配器
5	可选安装VOIP适配器、中继线适配器、IPPBX处理器适配器
6	可选安装VOIP适配器、中继线适配器、IPPBX处理器适配器、硬盘适配器
7	可选安装VOIP适配器、IPPBX处理器适配器
8	可选安装VOIP适配器、中继线适配器、IPPBX处理器适配器
9	可选安装VOIP适配器、中继线适配器、IPPBX处理器适配器
10	可选安装VOIP适配器、中继线适配器、IPPBX处理器适配器、硬盘适配器
11	可选安装VOIP适配器、IPPBX处理器适配器

注：需要搭配硬盘适配器时，IPPBX处理器适配器必须放置在5或8号槽位。

表 1-2-2 光口板指示灯和接口描述

指示灯/接口	描述
PWR	电源指示灯 亮：IPPBX开机正常；灭：未正常开机或故障
RUN	硬盘适配器指示灯 快闪：硬盘适配器运行正常；灭：硬盘适配器故障
ETH1	除IPPBX处理器外访问其他适配器的网络接口，一般不使用。 常亮：网络连接正常；灭：网络连接故障
ETH2	交换器适配器网口 常亮：网络连接正常；灭：网络连接故障
ETH3	交换器适配器网口 常亮：网络连接正常；灭：网络连接故障
PWR0-11	各适配器网口 常亮：连接正常，灭：连接失败

1.3 功能和特点

1.3.1 可靠性

- 无缘背板
- 支持热插拔
- 可插拔风扇模块
- 避免单点故障
- 星型拓扑总线
- 智能模块（每个线卡上构建CPU）
- 紧凑型PCI长寿命背板连接器

1.3.2 灵活性

- 对称模块设计盖，小尺寸台式机架可安装2U以及更多
- FXS/FXO
- GSM
- T1/E1
- 处理器

1.3.3 支持的工业标准

- 使用环境: EN 300 019: Class 3.1
- 存储环境: EN 300 019: Class 1.2
- 运输环境: EN 300 019: Class 2.3
- 噪声: EN 300 753
- CE EMC directive 2004/108/EC
- EN55022: 2006+A1:2007
- EN61000-3-2: 2006
- EN61000-3-3: 1995+A1: 2001+A2: 2005
- EN55024: 1998+A1: 2001+A2: 2003
- 认证: FCC, CE,

1.3.4 硬件说明

- 电源供给: 110~240VAC, 50~60Hz
- 温度: 0~45°C(工作), -20~70°C(存储)

- 湿度: 10%~90%, 无冷凝
- 最大功耗: 110W
- 尺寸(mm): 437*320*88(2U)
- 净重 6.5 公斤

1.3.5 物理规格

- PSTN 接口: 2*155M SDH LC 光接口, 互备份
- 网络接口: 2*10/100/1000M BaseT 自适应以太网口
- 串口: RS-232 115200 bps
- 双电源热备
- 双主控热备
- 监控板

1.3.6 管理维护

- 固件更新: TFTP, FTP, WEB
- 监控工具: 通过WEB, SSH, RS-232 配置和监控
- 备份和上传: 通过 HTTP 备份和更新
- 系统日志: 调试, 提示, 警告, 错误
- 内置网络抓包功能
- syslog 日志: Debug, Info, Error, Warning, Notice
- 集中式云端综合管理平台
- 呼叫话单

2 硬件安装

2.1 安装前准备

2.1.1 安全注意事项

在安装和使用过程中，用户请遵照下列安全注意事项进行操作，以确保安全。

- 保证安装场所远离潮湿及热源；
- 检查确认供电电源在设备允许的使用范围；
- 请有经验或者受过培训的人员负责安装、维护；
- 佩戴防静电手腕；
- 确认正确接地；
- 正确连接接口电缆；
- 请不要带电插拔电缆；
- 建议用户使用 UPS 不间断电源；

2.1.2 检查机房环境是否维持良好的温/湿度条件

为保证设备正常工作和使用寿命，机房内需维持适当的温度和湿度， 机房环境湿度要控制在 10-90%（非冷凝）。

- 相对湿度过大，易造成绝缘材料绝缘效果不良甚至漏电，还会产生金属部件锈蚀等现象；
- 相对湿度过低，易产生静电及绝缘垫片干缩而引起的紧固螺丝松动现象；
- 机房环境温度要控制在 0-45℃；
- 环境温度过高，会加速元器件及绝缘材料的老化过程；
- 环境温度过低，可能造成系统运行不稳定；

2.1.3 检查洁净度/通风

灰尘对设备的运行安全是一大危害。室内灰尘落在机体会造成静电吸附，使金属插件或金属接点接触不良，不但会影响设备寿命，而且容易造成通信故障。因此，放置的环境要保持一定的洁净度。

另外，要确保设备入风口及出风口处至少留有 5 厘米的空间，保持良好的通风以利于机箱的散热。机柜本身也要求具有良好的通风散热系统。

2.1.4 检查接地条件

在不具备独立接地系统的安装环境中，交流供电系统应该保证：

- 交流供电插座为带接地的三线供电；
- 交流供电系统的良好接地；
- 避免与产生电源干扰的设备共用电源插座排；

在具备独立接地的机房安装环境中，应该将接地端子与机房的独立接地系统可靠地连接起来。这样既可以保证设备操作的安全，又可以避免语音质量受环境干扰。

2.1.5 检查电磁环境条件

设备在运行中可能会遇到各种干扰源，对设备的正常运行产生不良影响。为了增强设备的抗干扰及防雷击能力，有以下建议：

- 远离高功率无线电、雷达发射台及高频率大电流设备；
- 设备提供模拟线二级防雷击保护，应用环境需有一级防雷措施；
- 供电系统尽量独用并采取有效的防电网干扰措施；
- 保证设备的电源接地效果良好，或者加入避雷装置；

2.1.6 检查配套设备

【机柜】：机柜除了要保持良好的通风散热系统外，还要求其足够牢固，能够支撑设备的重量。此外，还要保证安装机柜有良好的接地条件。

【中继线路】：确定已向电信运营商申请了中继线，并已开通。

【IP 网络】：网关设备通过 10/100/1000M 标准以太网口连接到 IP 网上，与网络上各设备连接。检查 IP 承载网是否就绪，包括路由器、以太网交换机安装、网线布放情况，以保证网关可以正确地接入到 IP 网上。

【电源插座】：当使用电源插座排为设备提供就近的交流供电时，确保使用有接地保护接头的电源插座排，并确保电源的接地保护点在建筑物中可靠接地。

2.1.7 安装工具

- 螺丝刀
- 防静电手腕
- 以太网、配置口电缆
- 电源线
- 电话线
- 集线器（HUB）、电话机、传真机或者小交换机（PBX）
- 配置终端（可以是普通的带有超级终端仿真软件的个人电脑）
- 万用表

2.1.8 开箱

在安装场所准备妥当之后，请打开包装箱进行验货，并确认设备及随机部件是否齐全。

一台基本配置的“添添呼”呼叫中心系统，通常包含以下配置：

- 主机设备 1 台
- 电源线，1.8 米，AC250V/4A
- IPPBX适配器模块 1 个
- 以太网交换适配器1个
- VOIP\E1\GOIP适配器若干
- 网线 1 条
- 安装耳板，机柜螺丝等 1 套

2.2 机架安装

2.2.1 安装准备

安装到机柜上有两种方式：托板安装或挂耳安装。

如果使用托板安装，那么需要明确机房是否提供托板，如果不提供，那么需要准备符合机柜尺寸的托板及螺钉。如果使用挂耳安装，那么需要确认机柜尺寸是否匹配，19 英寸机柜安装，对机架的要求：

- 机架的尺寸要求宽度为标准的 19 英寸，深度大于等于 350mm；
- 机柜良好接地；
- 建议安装位置大于 3U 高度，保证上下 2U 内无其他设备；

所需配件：

- 挂耳 1 副；
- 机架螺钉 8 颗；
- 接地线 1 根；

2.2.2 设备安装

安装步骤如下：

Step 1. 在 L 型挂耳用螺钉固定在设备的两侧；

Step 2. 将设备插入机架中，将 L 型挂耳的螺钉孔对着机架上的孔，并保持机身水平；

Step 3. 用螺钉将L型挂耳固定到机架上；



2.3 布线

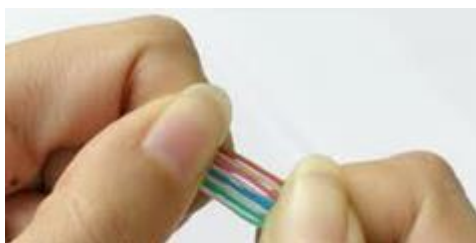
2.3.1 注意事项

布线时需按照机房规划，不破坏机房的布线格局，不能干扰或破坏机房其它设备的正常运转。如果需要布置多条线路，需在每条线路上用标签纸上做好标记，标注IP 地址、目的端口等详细，便于后续连接调试及以后的管理维护。

2.3.2 E1/T1 线制作

Step 1. 利用斜口钳剪下所需双绞线长度，至少 0.6 米，最长不超过 100 米。然后用双绞线剥线器将双绞线的外皮除去 2 至 3 厘米。

Step 2. 剥线完成后的双绞线电缆如图所示。



Step 3. 小心的剥开每一对线，按照以下线序排列，如图所示。



注意：PIN1中的绿色条线应该跨越蓝色对线，如将绿白线与绿线相邻放在一起，会造成串扰，使传输效率降低。PIN1的线序为橙白、橙、绿白、蓝、蓝白、绿、棕白、棕。

Step 4. 将裸露出的双绞线用剪刀剪下只剩 14mm 的长度（可以参考 RJ-48 接头和双绞线制作标准的介绍），最后将双绞线的每一根线依序放入 RJ-48 接头的引脚内，第一只引脚内应放橙白色的线。

Step 5. 确定双绞线的每根线已经正确放置之后，用压线钳压接 RJ-48 接头，如下图。



Step 6. 再制作另一端的 RJ-48 接头，PIN2 的线序为蓝、蓝白、绿白、橙白、橙、绿、棕白、棕。

Step 7. 用网线测试工具检测网线的连通性。



2.3.3 连接到以太网

添添呼设备提供了多个网络接口，分别是网管口(ETH1\ETH2)和业务口(ETH3)，建议ETH2与千兆以太网相连接，使设备工作在最优的网络环境中。

3 系统配置

3.1 登录

在网页浏览器中输入设备的默认IP 地址 **192.168.1.99:29005**。然后在弹出的登录页面上输入用户名和密码，默认的用户名是 **HJZX888**，密码是 **111111**。多语言目前支持简体中文，繁体中文和英语。

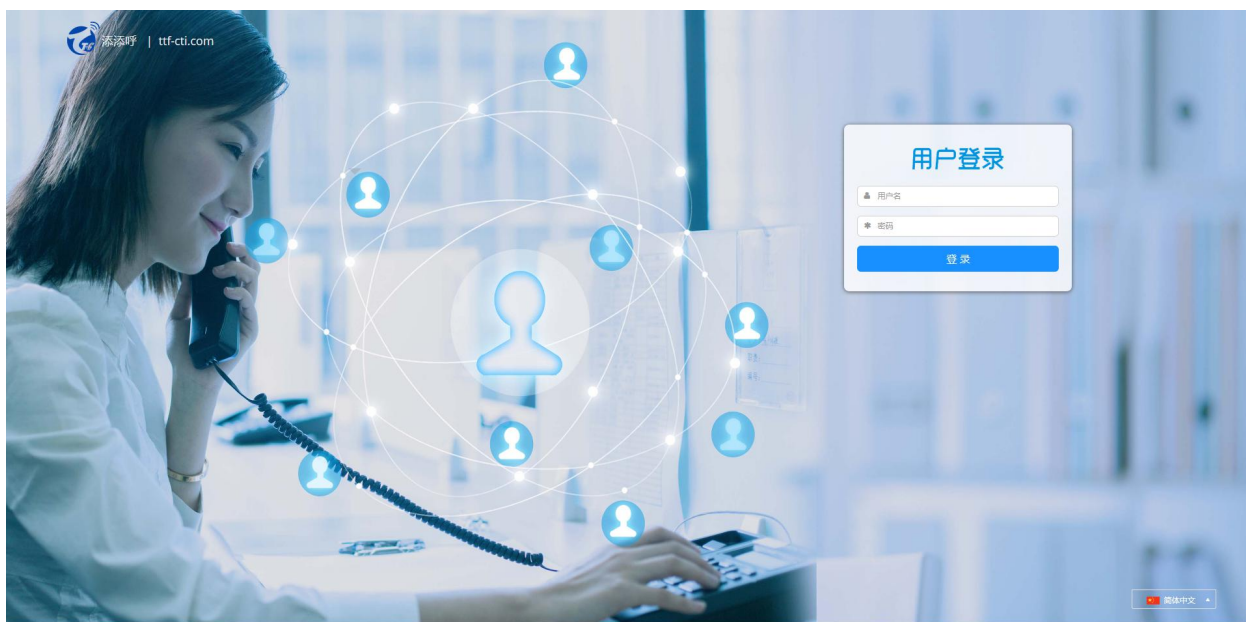
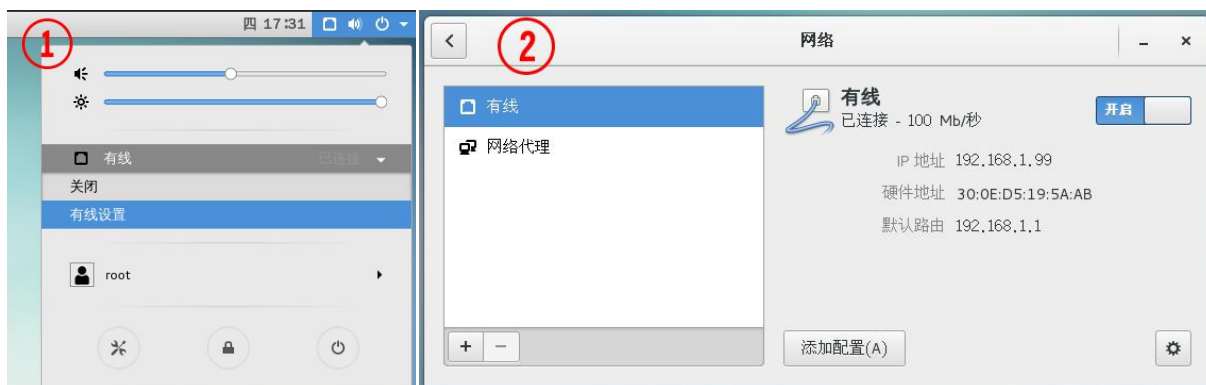


图 3-1-1 登录页

如果想修改默认IP，请用显示器链接到IPPBX适配器，进入linux操作系统，修改IP地址。如下图：



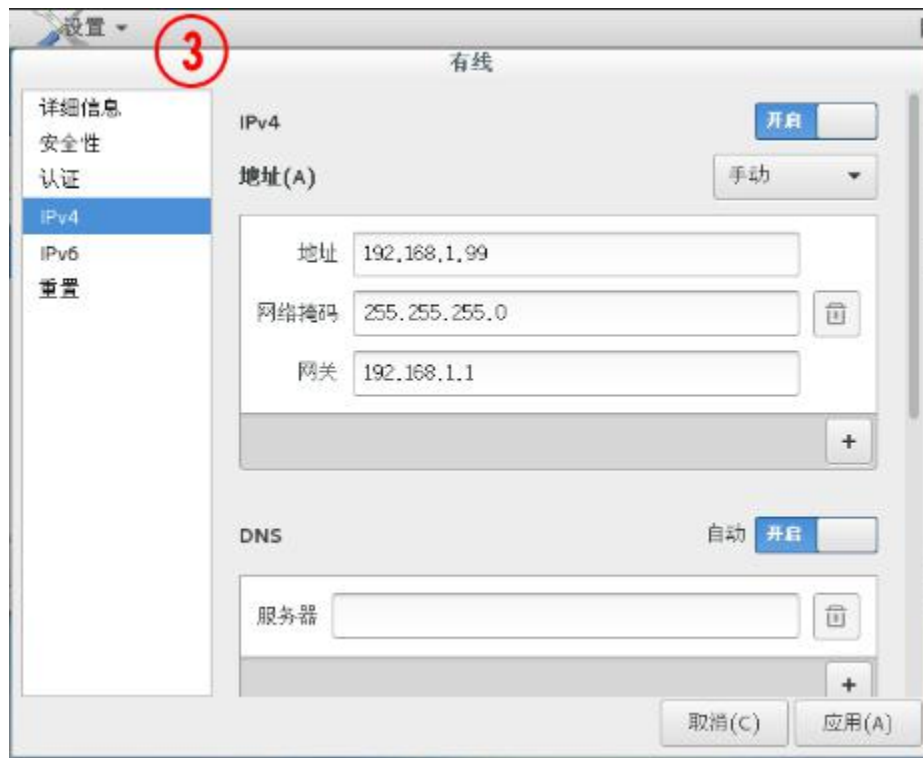


图 3-1-2 修改IP地址

3.2 Web 界面结构和配置向导

进入web 页面可看到系统首页，1是功能菜单树，2是话务条，3是个人信息，4是快捷操作，5是个性化视图。

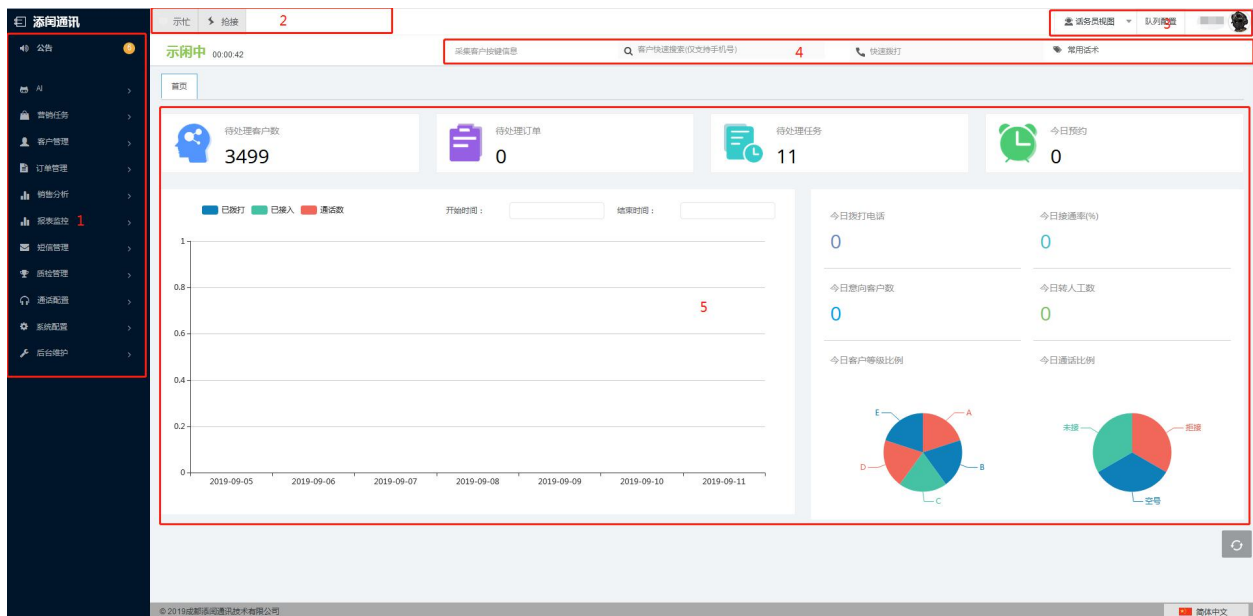
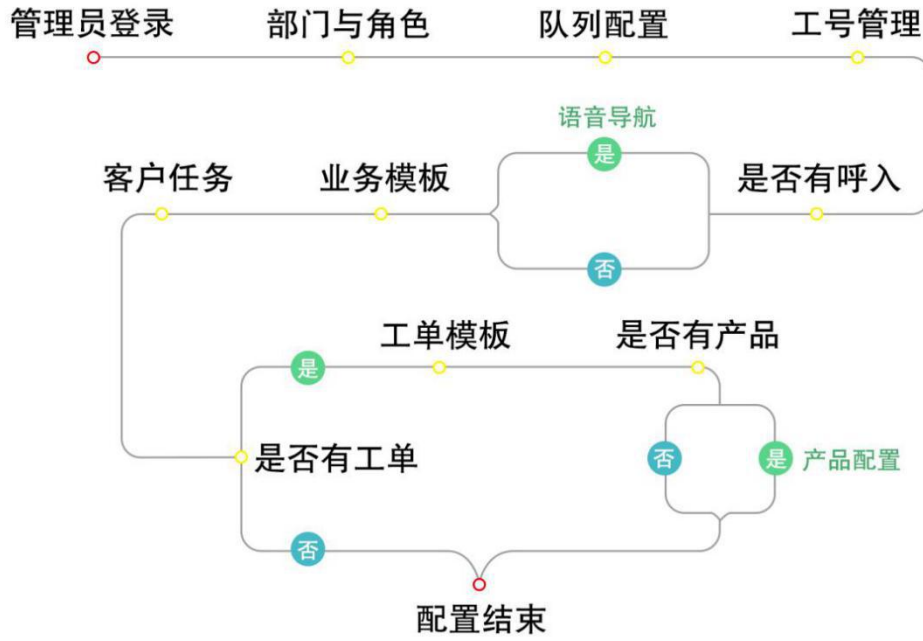


图 3-2-1 系统首页页面

配置呼叫中心的基本流程如下图所示：



扩展模块

- 统计报表
- 个性化管理
- 自动外呼
- 公告发布
- 坐席监控
- 话术设置
- 知识库
- 短信功能
- 主题设置
- 电话会议
- 话务条
- 质检功能

图 3-2-2 配置流程

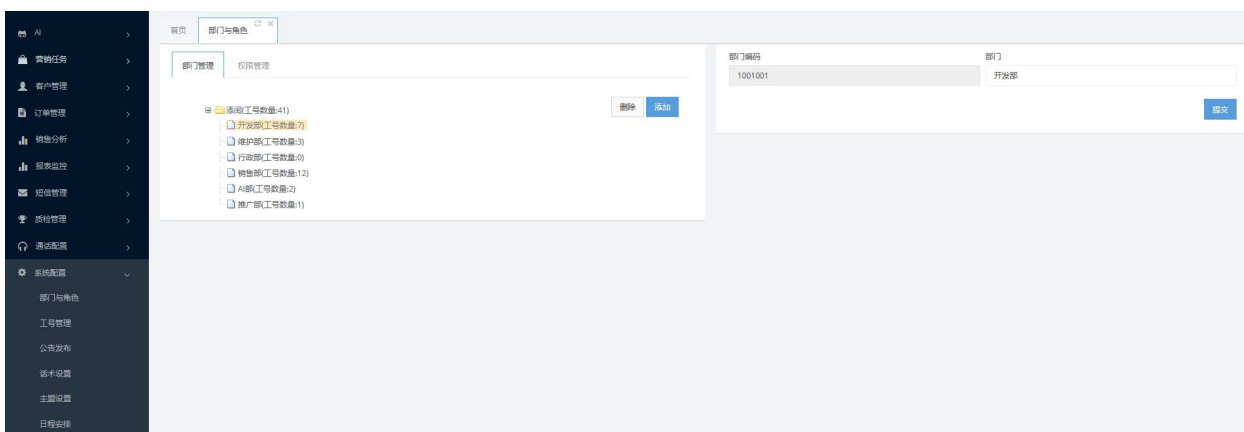
3.3 部门与角色

3.3.1 组织管理

管理员在初次使用系统时，可根据自己企业的部门架构来设置组织树，系统默认一级组织为呼叫中心，此名称可变更。通过菜单树“系统配置—部门与角色”进入，选择“部门管理”。



选中某一级父节点，点击“添加”按钮，右边的输入框中输入子节点名称，即可添加下一级部门组织。



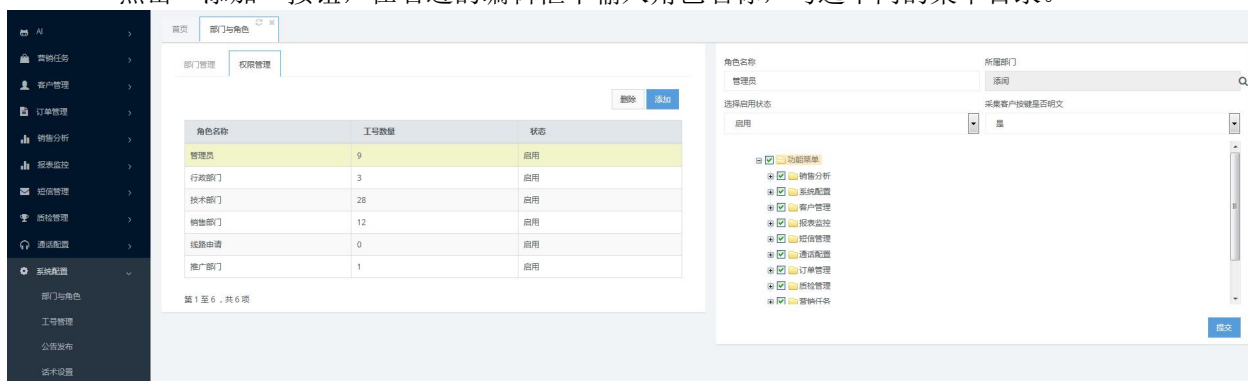
添加完成后，左边的组织树会出现新增的子节点。点击该子节点可以删除和继续新增下一层子节点。如果某一节点中已经建立了工号，则不允许删除。

父节点与子节点的层级数量理论上是没有上限的。

3.3.2 权限管理

建立了部门之后，需要建立各种角色。不同的角色对应了不同的菜单树，通过角色的设定来控制不同角色的员工访问系统不同的功能模块。通过菜单树“系统管理—部门与角色”进入，选择“权限管理”。

点击“添加”按钮，在右边的编辑框中输入角色名称，勾选不同的菜单目录。



点击“保存”即可。

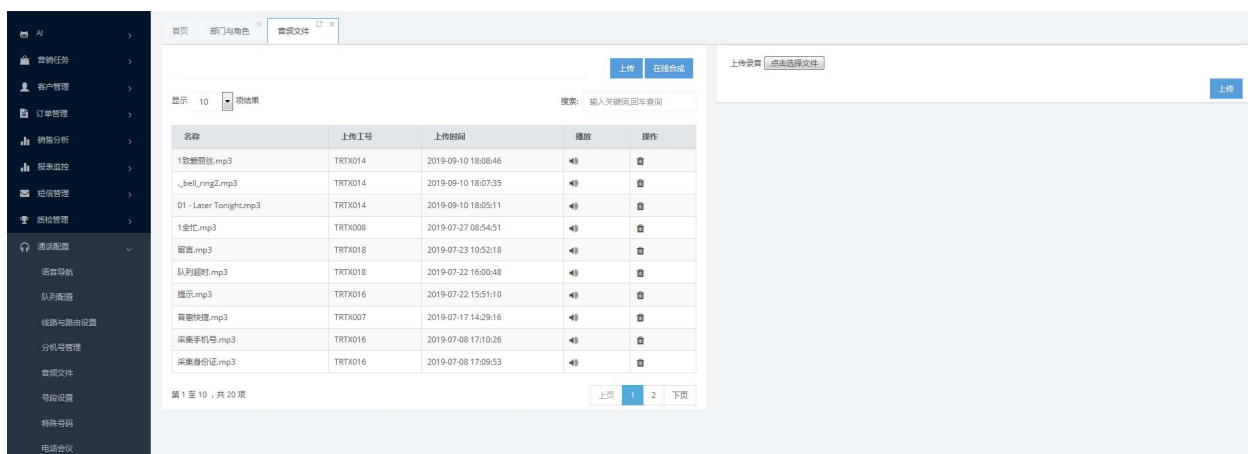
点击相应的角色，可以删除或者修改。工号数量不为零的角色，不能删除。

3.4 队列配置

3.4.1 音频文件管理

呼叫中心系统会在很多地方遇到使用系统预设的音频文件这种情况，比如来电的等待音，呼通后播放的自动语音，语音导航中的提示音等。这些都需要使用者录制不同的音频文件上传至系统。目前“添添呼”支持.mp3和.wav两种格式的音频文件。

通过菜单树“通话配置—音频文件”进入。



点击“上传”，在右边的编辑框中点击“选择文件”，选中需要上传的音频文件，再点击“上传”即可。

上传成功的文件可以做播放或删除的操作。

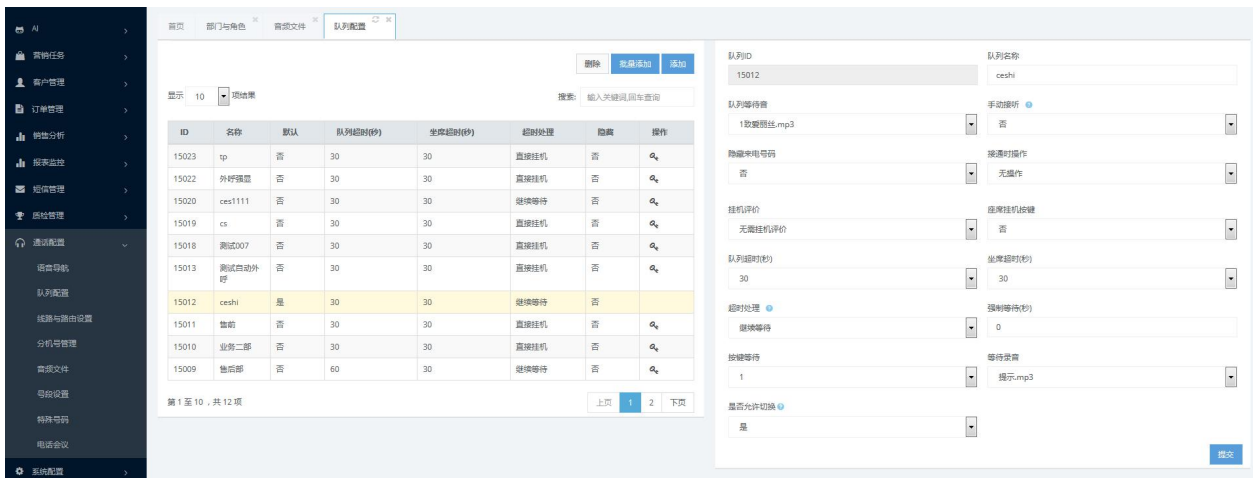
3.4.2 队列配置

队列是呼叫中心的一个概念，它有别于部门组织。同一个队列下的分机拨打和接听电话使用同一个线路。同一个部门下的员工可以存在于不同的队列中，同一个队列中的分机也可以存在于不同的部门中。

比如A公司有一个外呼部，其中有10名员工。1-5号员工外呼的时候需要使用北京的线路，6-10号员工需要使用上海的线路，那么就需要建立两个队列，一个北京队列，一个上海队

列。当呼叫中心作为客服系统使用的时候，客服组下面有10个人，5个人接听投诉电话，5个人接听咨询电话，那么也需要为他们建立两个队列，一个投诉队列，一个咨询队列。

通过菜单树“话务管理—队列配置”进入。



此模块可以对队列进行新增，修改和删除。以下是队列各属性的说明：

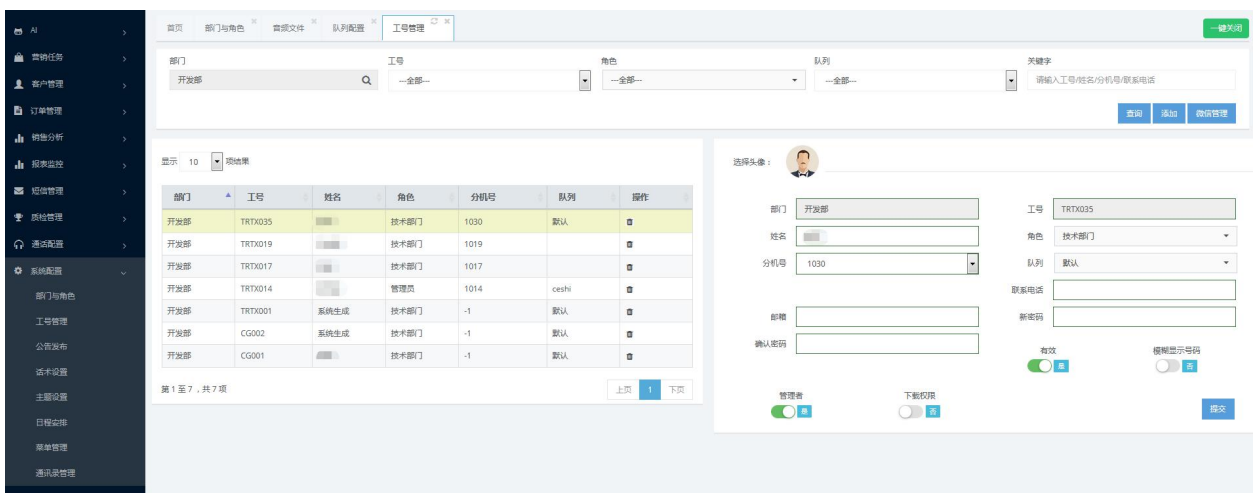
字段名称	枚举值	说明
队列ID	--	系统自动生成
队列名称	--	必填
队列等待音	在“音频文件”中上传的录音文件	必选 客户来电分配到队列的时候，听到的等待音。
手动接听	是\否	选择“否”的时候，来电到队列之后，自动寻找该队列中的空闲坐席振铃。选择“是”的时候，来电均在队列中等待，坐席人员需要手工选择一个来电来接听。
隐藏来电号码	是\否	在话机上是否隐藏对方的电话号码。
强制等待	单位秒	客户来电到队列的时候，强制听多少秒的背景音乐之后，再转到坐席。
接通时操作	无操作\报工号\播放录音	无操作：来电自动转到坐席 报工号：来电转到坐席，坐席接听的时候给对方播放接听工号的语音。 播放录音：给来电号码播放一段语音，播放完后挂机。
接通录音	在“音频文件”中上传的录音文件	“接通时操作”选择“播放录音”时，必填，设置音频文件。
挂机评价	无需挂机评价\呼入评价\呼出评价\呼入呼出评价	无需挂机评价：通话结束后无特殊处理。 呼入评价：来电的情况下，坐席挂机后，来电客户选择满意度评价 呼出评价：去电的情况下，坐席挂机后，被叫客户选择满意度评价 呼入呼出评价：任意情况下，坐席挂机后，被叫客户选择满意度评价
坐席挂机按键	是\否	是：客户挂机后，坐席按键记录业务情况。 否：客户挂机后，无特殊处理
队列超时	单位秒	必填 在无人接听的情况下，来电在队列中等待的最长时间。
坐席超时	单位秒	必填 在无人接听的情况下，来电在单个坐席等待的最长时间。

超时处理	直接挂机\继续等待\语音信箱	直接挂机：超时之后挂断 继续等待：超时之后语音提示继续等待请按1 语音信箱：超时之后转语音留言
是否切换	是\否	是：允许坐席在个人信息界面切换自己到该队列。 否：不允许坐席在个人信息界面切换自己到该队列。

队列列表中可以点击后面的操作图标，将某一队列设置为默认队列。在工号管理模块中，如果不给该工号设置队列，那么该工号存在于默认队列中。

3.5 工号管理

部门、角色、队列都配置好之后，就可以添加工号了。通过菜单树“系统管理—工号管理”进入。



3.5.1 批量增加工号

点击“添加”按钮，会弹出工号添加的引导页面。



第一步：选择组织机构



第二步：输入批量添加的工号数量



第三步：输入工号四位前缀，比如输入的是HJZX，那么生成的工号就是从HJZX001开始，如果系统中已有HJZX作为前缀的最大工号是HJZX008，那么生成的工号就从HJZX009开始



第四步：选择角色。



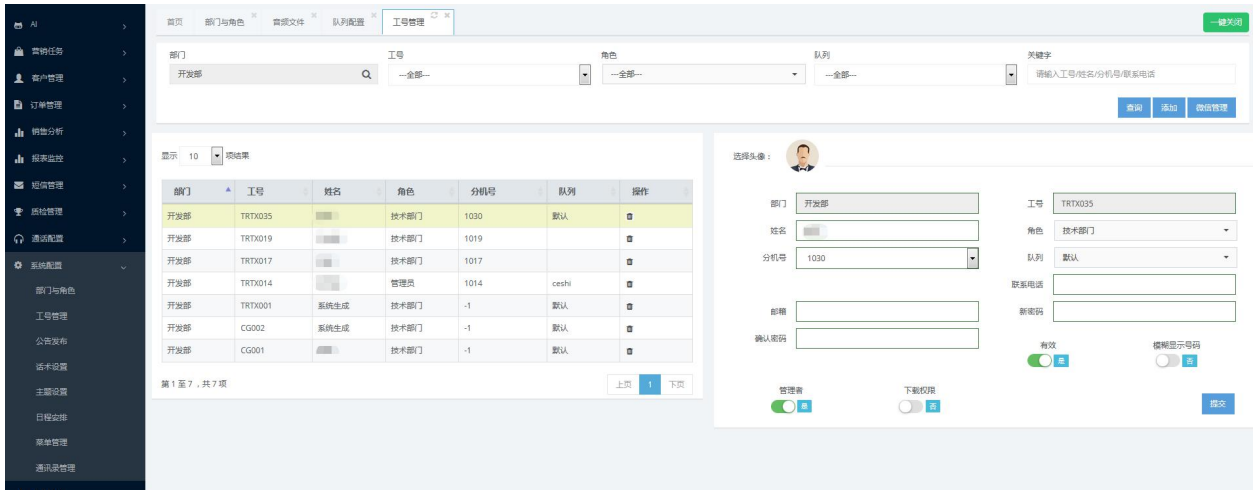
第五步：选择队列。不选择则该批工号归属在默认队列。



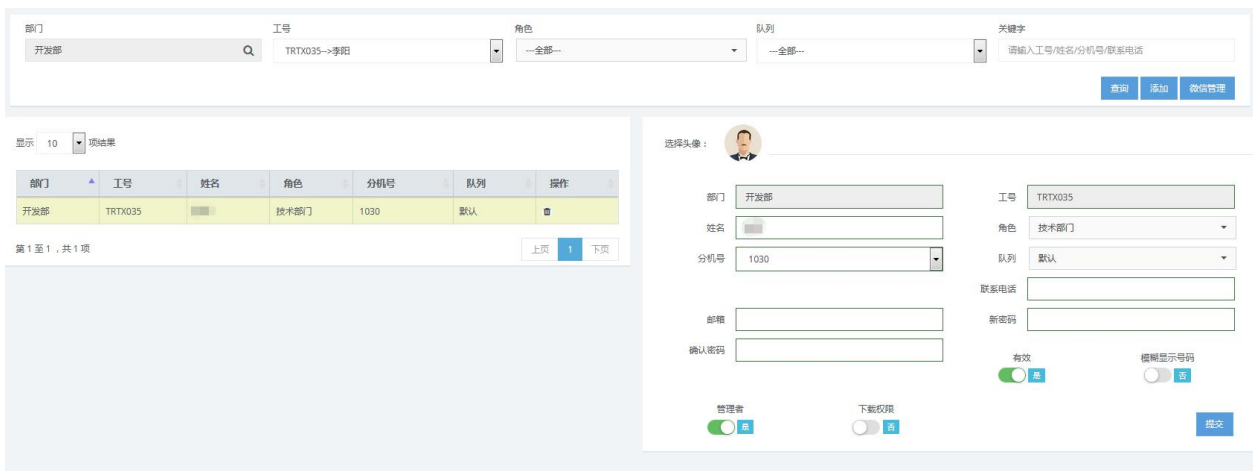
点击“提交”即可。

3.5.2 工号信息管理

此模块可根据部门、工号、角色、队列或其他信息来查询某一个或一批工号。



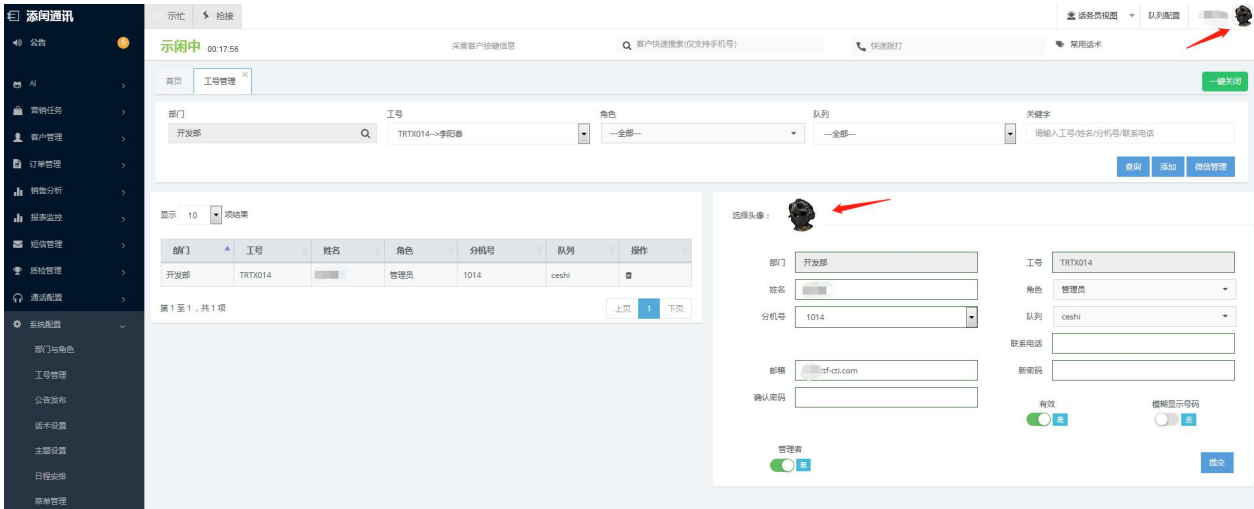
点击某一条记录会看到这个工号的详细信息，可编辑保存。



字段名称	枚举值	说明
部门	“组织管理”模块设置的公司组织	必填 该工号所在部门
工号	--	员工编号
姓名	--	必填
角色	“权限管理”模块设置的角色	必选
队列	“队列配置”模块设置的队列	不选择该工号属于“队列配置”模块设置的默认队列
分机号	出厂配置的可以使用的分机号	不选择分机号的员工不能进行和通话相关的的所有操作
电话		此号码作为“语音导航”模块设置“遇忙转手机”的默认号码，也作为“添添呼”APP的登录手机号码
邮箱		开完工单流转发送邮件通知的客户，邮件会发送至工单处理人在此处设置的邮箱中。
新密码		修改密码时需填写此密码，初始密码111111

确认密码		修改密码时需填写此密码，并与“新密码”保持一致
有效	是\否	是：可以登录系统 否：不能登录系统
模糊显示号码	是\否	是：所有模块涉及到客户资料中的手机号码模糊显示。 否：所有模块涉及到客户资料中的手机号码正常显示。
管理者	是\否	是：该工号访问所有模块具备管理者权限。 否：该工号访问所有模块不具备管理者权限。

点击“选择头像”可更换员工自定义的头像。此头像会在个人信息处显示。

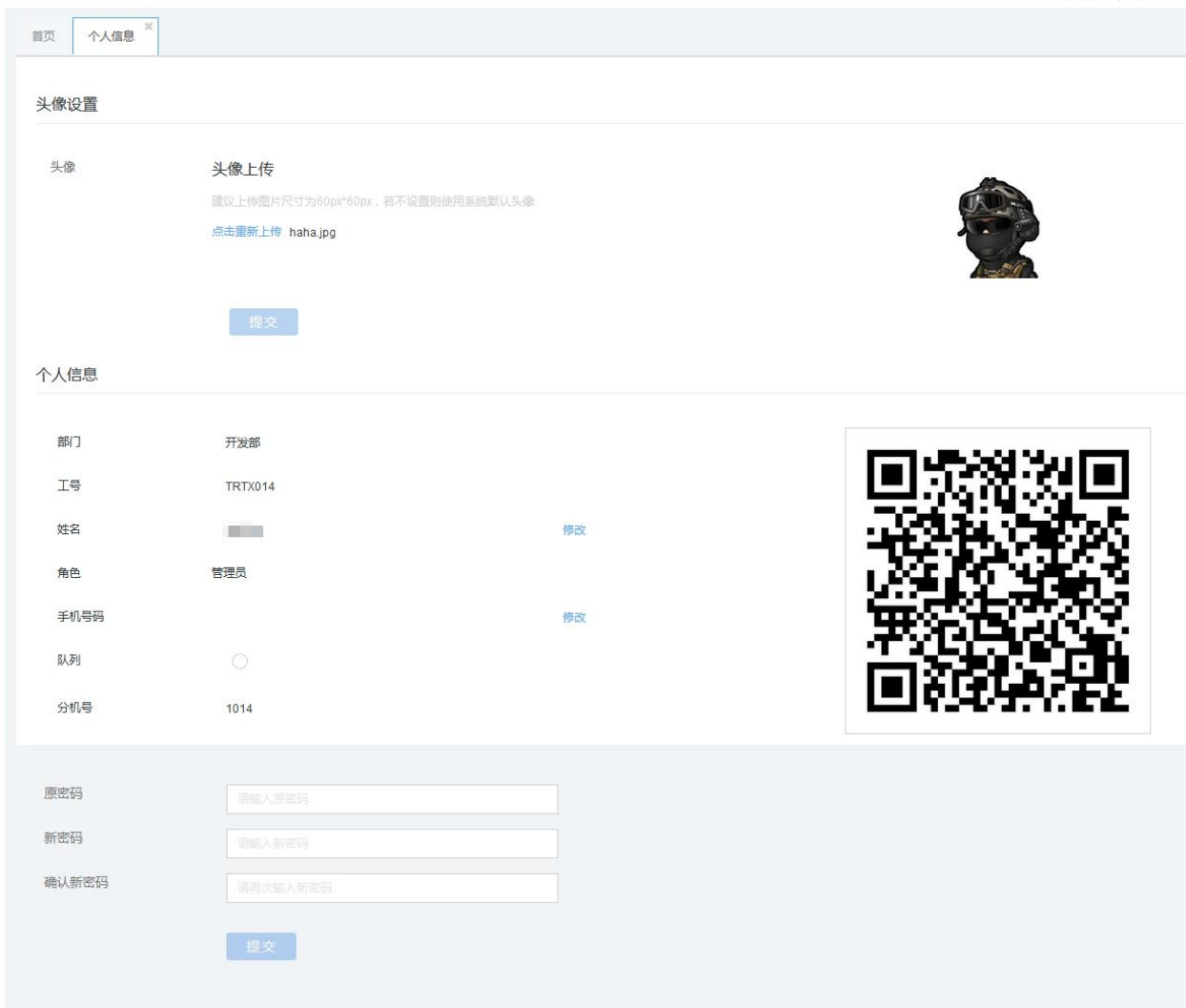


3.5.3 个人信息维护

上述模块都是管理员操作的，员工也可以自己维护自己的部分信息。在首页右上角点击自己的头像，选择“个人信息”。



系统会打开员工本人的信息页面，员工可以修改相应信息。

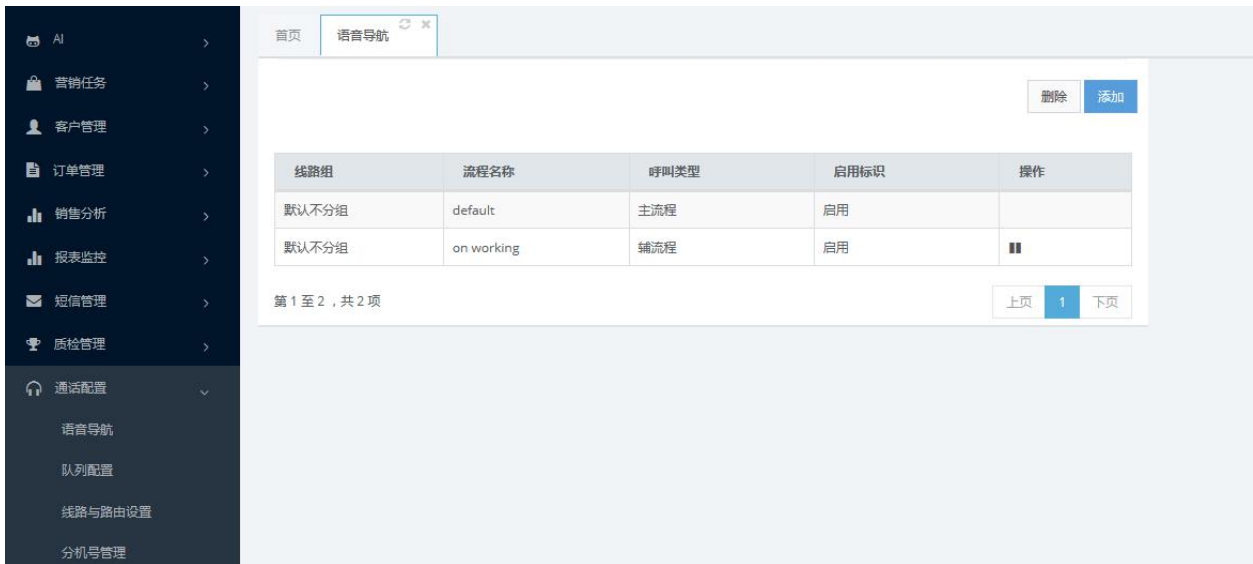


3.6 语音导航

语音导航是呼叫中心系统的核心功能。当有来电到达系统时，可配置灵活多样的语音导航流程来对来电进行引导。后面讲到的自动外呼功能，也可以与语音导航的功能对接，丰富企业的外呼流程。

“添添呼”语音导航为企业设计了主流程和辅流程两个概念。主流程可以理解为备用流程或休息时间流程，没有有效期，涵盖全年365天，全天24小时。辅流程可以理解为工作流程，要设置相应的时间周期，比如早8点至晚6点，除开周末，除开法定节假日等等。辅流程没有覆盖的时间段，系统会使用主流程。比如一家公司晚上8点下班，那么下班之后系统会自动执行主流程。

通过菜单树“话务管理—语音导航”进入。

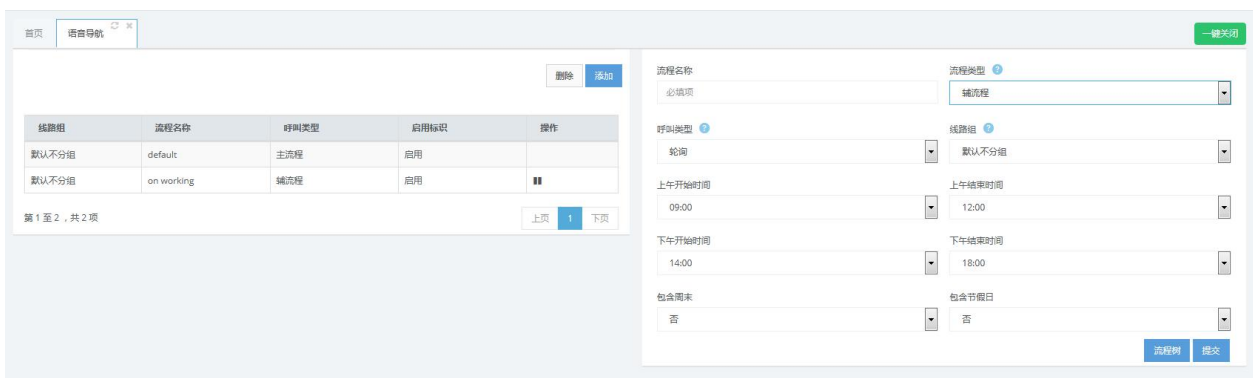


点击添加，首先选择主流程添加。



字段名称	枚举值	说明
流程名称	--	必填
流程类型	主流程/辅流程	
呼叫类型	轮询/记忆/归属	轮询：来电轮询找坐席接听 记忆：来电找最后一次与之通话的坐席接听 归属：来电找客户资料所归属的坐席接听
线路组	出厂时预设	此流程只针对此线路组的来电生效

接着再添加一个辅流程。也在同一个页面点击添加。如果中午休息的流程需要用主流程，那么上下午就要分别建辅流程，比如上午9-12点建立一个，下午2-6点建立一个。

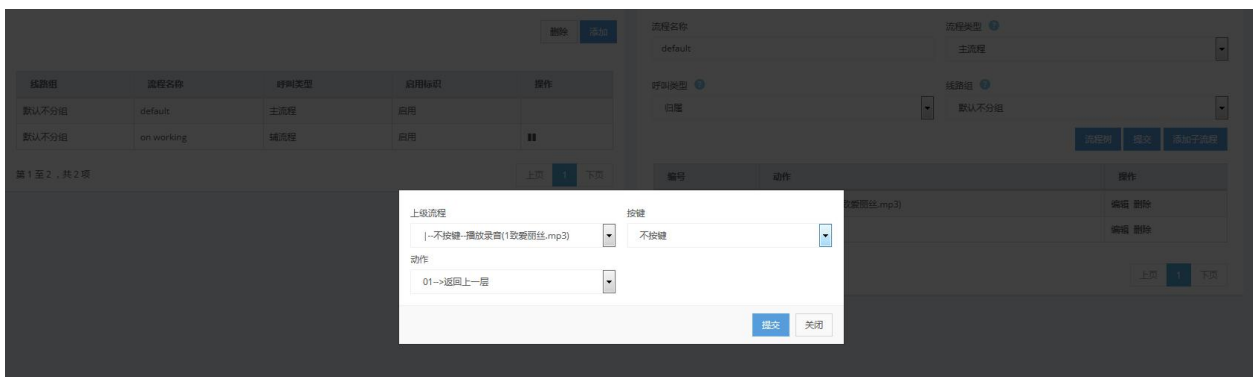


字段名称	枚举值	说明
流程名称	--	必填
流程类型	主流程/辅流程	
呼叫类型	轮询/记忆/归属	轮询：来电轮询找坐席接听 记忆：来电找最后一次与之通话的坐席接听 归属：来电找客户资料所归属的员工接听
线路组	出厂时预设	
开始时间		
结束时间		
包含周末	是\否	是：周六周日执行此流程 否：周六周日执行主流程
包含节假日	是\否	是：法定节假日执行此流程 否：法定节假日执行主流程

主流程只能配置一个，配置好即生效。辅流程可以配置若干个，配置好之后需要点击“启动”生效。也可以点击“停用”失效。

主流程和辅流程配置好之后，开始配置具体的子流程了，子流程就是来电具体的导航路由。

选中一个主流程或者辅流程，点击“添加子流程”。



字段名称	枚举值	说明
上级流程	--	已添加的主流程、辅流程或子流程
按键	不按键\0-9*\#\#	不按键：直接执行 0-9 * #: 按键执行

动作	返回上一层\重听\播放录音\转队列\转外线\转分机\一机一号转坐席\一机一号转手机\按地市归属转接	返回上一层：返回上一个流程 重听：再次播放语音 播放录音：播放语音 转队列：转至某队列 转外线：转至某外线号码 转分机：转至某分机 一机一号转坐席：根据来电线路转至指定的分机 一机一号转手机：根据来电线路转至指定的分机对应的外线号码 按地市归属转接：根据来电号码归属地是转至指定的分机
录音文件		动作是“播放录音”时，选择录音文件
队列		动作是“转队列”时，选择队列
号码		动作是“转外线”“转分机”时，输入号码

3.7 业务模板

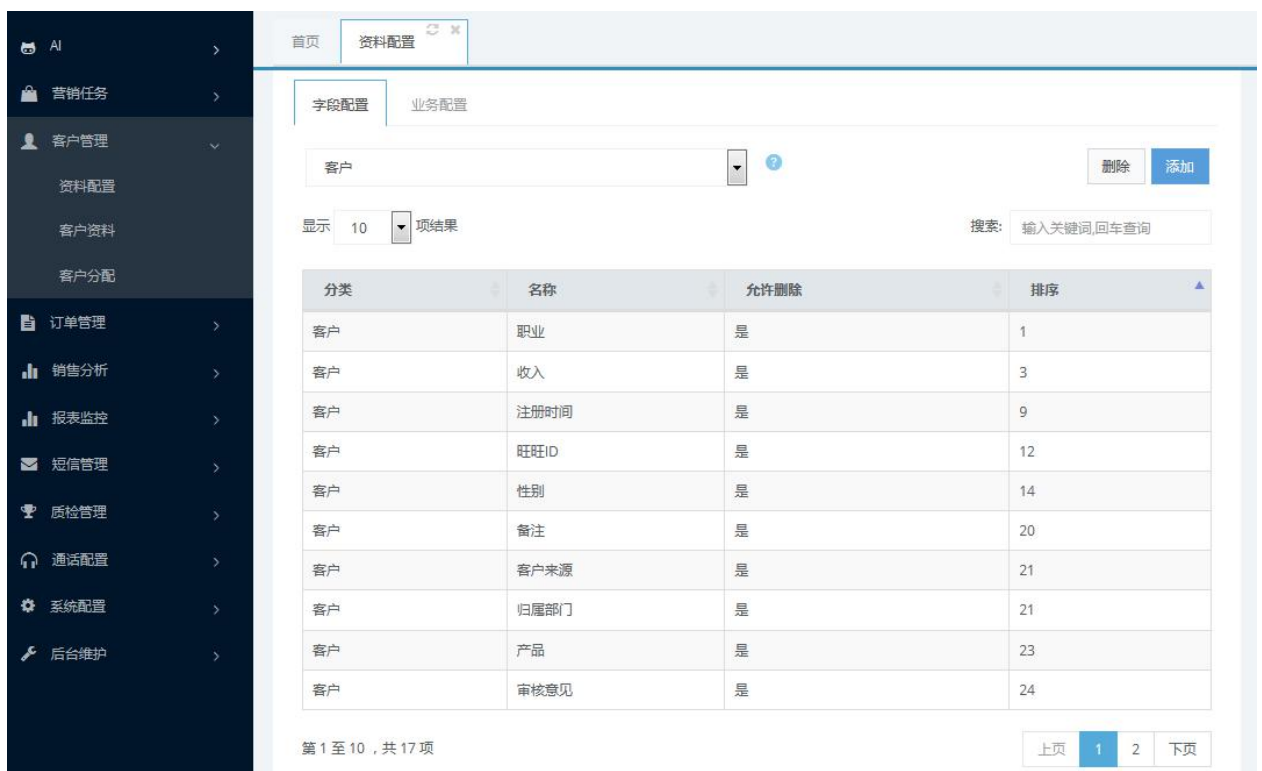
3.4.1 字段配置

客户资料是由若干个不同的字段来组成的。添添呼为客户设计了灵活多样的业务与字段的组合形式。

比如首先配置了字段：姓名、年龄、生肖、消费情况、家庭住址、年收入。

- 1、业务可以配置一个电信增值业务，然后勾选姓名、年龄、消费情况；
 - 2、再配置一个信用卡业务，勾选姓名、年龄、生肖、家庭住址、年收入。
- 这样，在不同业务中的客户，就可以维护不同的字段。

首先，配置字段。通过菜单树“客户管理—资料配置”进入，点击“字段配置”标签。



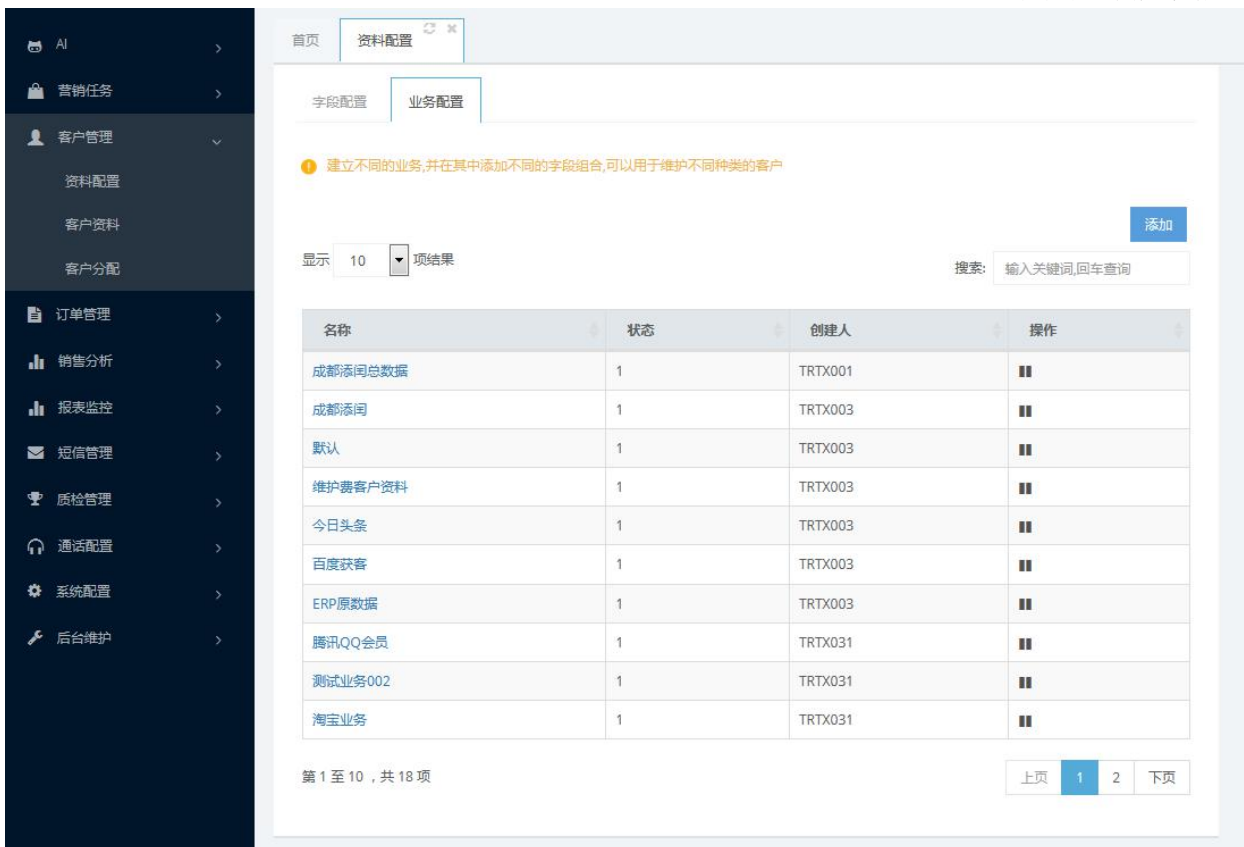
使用者可以在这个模块执行添加、修改和删除。需要注意的是，删除的字段会连带删除客户资料中的对应信息，不可恢复。

字段名称	枚举值	说明
字段分类	客户\工单	客户：该字段用于客户资料 工单：该字段用于工单系统
字段名称	--	必填
字段类型	普通文本框\数字文本框 \时间文本框\下拉框\复 选框\大文本框	普通文本框：普通文字型的输入框 数字文本框：只能输入数字 时间文本框：只能输入时间格式 下拉框：下拉选项 复选框：多选选项 大文本框：展示较大的文字型输入框
字符内容	--	字段类型为“下拉框”“复选框”时，需要设定的枚举值，用“ ”分割。比如：男 女
排序	--	值越小，展示的时候排在越前面。
必填	是/否	维护客户资料的时候是否必填
查询条件	是/否	是否在客户资料里面作为高级查询的查询条件
导出	是/否	是否允许在导出客户资料的时候导出
列表展示	是/否	客户列表中是否展示这个字段
来电弹屏	是/否	是否在来电弹屏页面展示

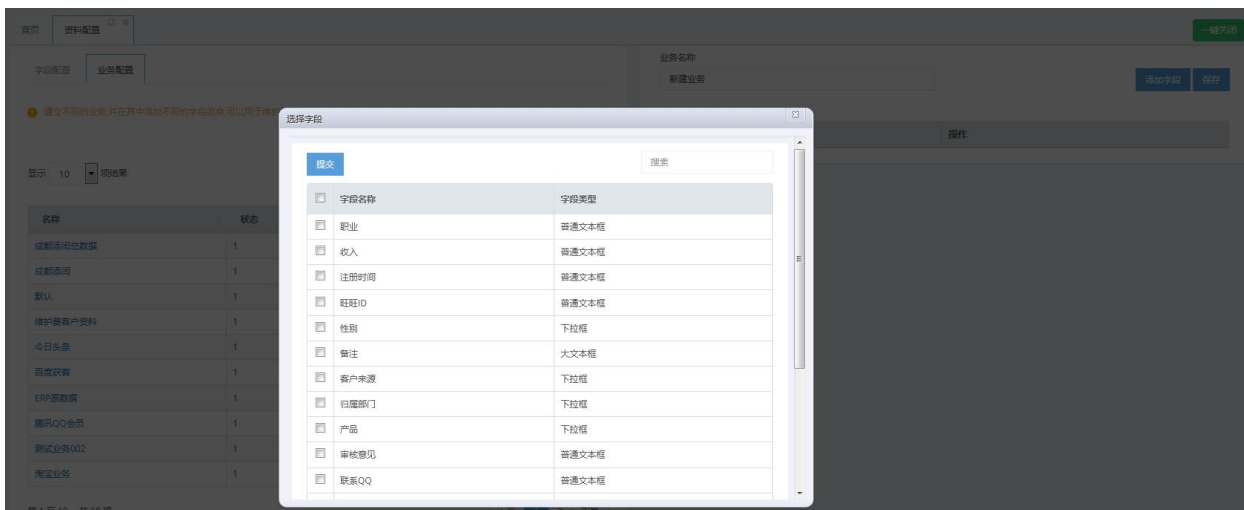
3.4.2 业务配置

配置好字段之后，就可以配置业务了。配置业务的目的是根据不同的业务，捆绑不同的字段。

通过菜单树“客户管理—资料配置”进入，点击“业务配置”标签。



点击“添加”，输入“业务名称”，再点击“添加字段”。

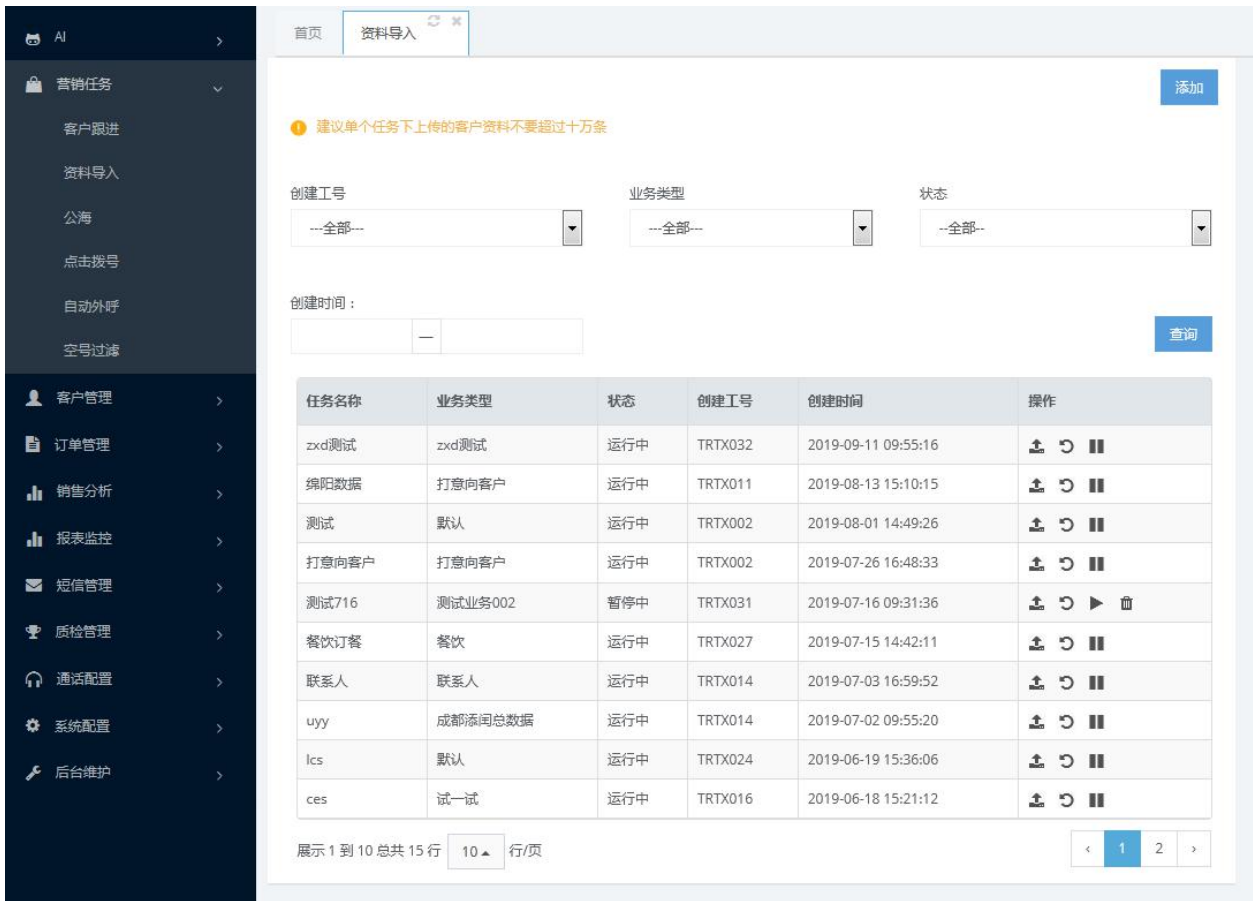


勾选需要的字段后，点击“提交”，再点击保存，就添加好了一个业务。

不同的业务可以启用或者停用。启用的业务可以在客户任务中被选择。停用的业务不能在客户任务中被选择。点击不同的业务可以修改对应捆绑的字段。

3.8 资料导入

配置的工作基本就绪，接下来我们可以开始导入客户资料了。通过菜单树“营销任务—资料导入”进入。



首先添加一个任务，点击添加按钮，在右边的编辑框中输入任务名称，选择业务类型。点击“提交”，保存成功。

在任务列表中，点击某个任务后面的“上传”按钮，上传客户资料。



首先下载一个该业务类型的模板，在业务配置中设置了哪些字段，这个模板就有哪些字段。下载了模板之后，在表格中填入自己的客户资料。



除了电话号码那一栏，其他都不是必填项。点“选择文件”，导入。系统后台每隔1分钟处理一次上传的文件。导入之后请等待，不要反复导入。是否处理可以在文件列表中看到。未处理的情况下，可以删除。

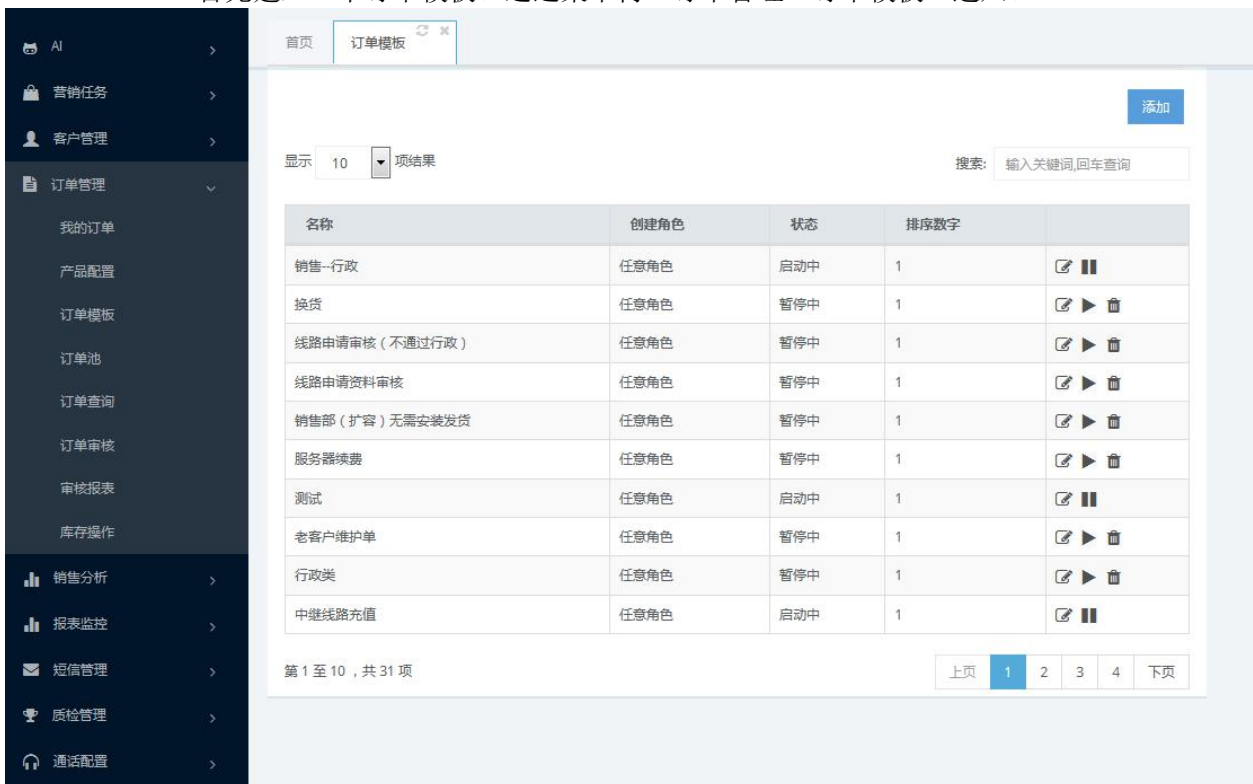
此时再查看任务情况，可以看到这个任务里面已经有数据了。点击上传按钮，可以追加导入。

客户任务建立好之后，需要启动。只有启动的任务才能在客户资料中被查看，以及作为外呼任务或自动外呼任务来执行其他的工作。启动状态下的任务可以停止。停止的任务可以删除。删除会连带删除这个任务下的客户资料，不可恢复。

3.9 订单/工单模板

添添呼4.0除了提供了丰富的话务功能，客户资料管理功能，还提供了可灵活配置的订单/工单功能来支撑企业的销售或售后流程管理。注意：系统默认显示“订单”，若企业采购的为客服型呼叫中心，则显示“工单”。

首先建立一个订单模板。通过菜单树“订单管理—订单模板”进入。



点击添加，在右边的编辑页面编辑模板属性。

模板名称*

模板内容

模板描述

流转方式

是否订购产品

订单提醒方式

创建人角色 ?

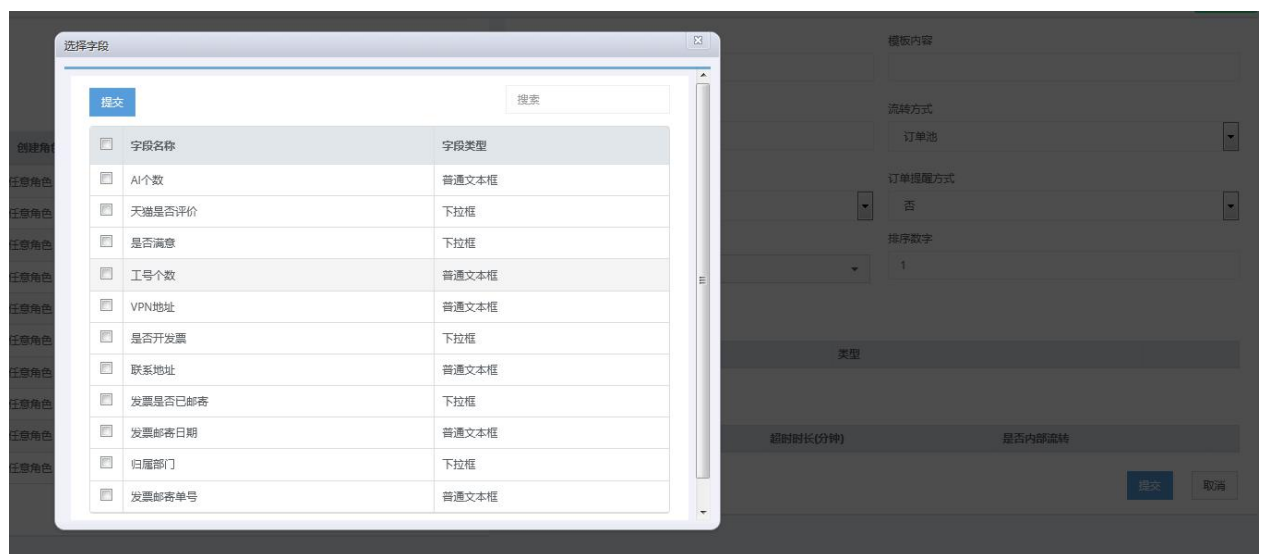
排序数字

点击添加自定义字段

名称	类型		
<p style="background-color: #66bb6a; color: white; padding: 2px 5px; display: inline-block;">点击添加流程</p>			
步骤	执行角色	超时时长(分钟)	是否内部流转

字段名称	枚举值	说明
模板名称	--	必填
模板内容	--	后期生成订单会自动根据模板内容创建订单内容
模板描述	--	此模板的描述
流转方式	订单池/指定人员	指定人员：下一步流转由人工选择至某工号 订单池：下一步直接到订单池，由下一步流程的工号到订单池中自主获取
是否订购产品	是/否	是：订单创建的时候具有添加产品的功能 否：订单创建的时候无添加产品的功能
订单提醒方式	否/邮件提醒/微信提醒	否：无处理 邮件提醒：被指派订单的人员会收到邮件提醒 微信提醒：被指派订单的人员会收到微信公众号的提醒
创建人角色	--	能够创建此类订单的角色权限
排序数字	--	建立订单时，排序数字越小的订单模板排在下拉框的越前面，方便客户指定常用的模板。

点击“添加自定义字段”，可以选择在“字段配置”模块配置的类型为“订单”的字段。



点击“添加流程”，选择订单的流转方向角色，不添加流程的订单没有流转功能。

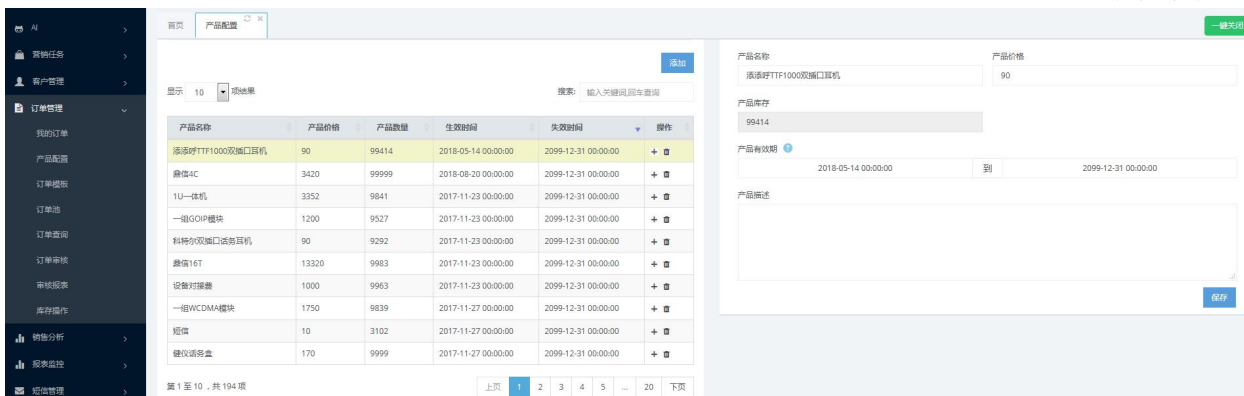


流程可以添加多个，按照添加顺序流转。超时时长自定义，超时未流转的订单会在订单列表中标红提醒。



3.10 产品配置

如果订单中涉及到订购产品，那么我们需要配置一些产品。通过菜单树“订单管理—产品配置”进入。点击添加，在右边的编辑页面编辑产品属性。



产品的有效期决定了这个产品能否在订购的当天被选中。生效的产品我们也可以通过修改它的有效期来起到失效的作用。

点击操作中的“+”号可以补充库存产品的数量。

4 其他功能

通过第3章节的介绍，我们已经基本掌握了添添呼的基础功能与配置。强大的4.0版本还提供了以下功能。下面我们来逐一介绍：

4.1 统计报表

4.1.1 通话记录

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“通话记录”标签。



此模块可以查询系统所有的来去电。查询条件有部门，工号，统计时间，电话号码，呼入呼出类型，来电目的，客户来源，语音导航按键，满意度，使用线路，以及通话时长。形成了通话的记录，系统会自动录音，点击该条记录的录音播放按钮，可以播放录音文件。

来电目的和客户来源，需要在“系统参数”模块配置。当客户来电时，坐席可以在来电弹屏页面记录此来电的目的或客户来源。

4.1.2 状态报表

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“状态统计”标签。



此模块可以统计员工的上下线，示闲示忙等工作情况。查询条件有部门，工号，按员工统计，按部门统计，时间类型（按小时、日、月），起止时间。

4.1.3 话务报表

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“通话统计”标签。



此模块可以统计员工的通话、通时等情况。查询条件有部门，工号，按员工统计，按部门统计，时间类型（按小时、日、月），起止时间，通话时长，通话数量，排序。

4.1.4 客户统计

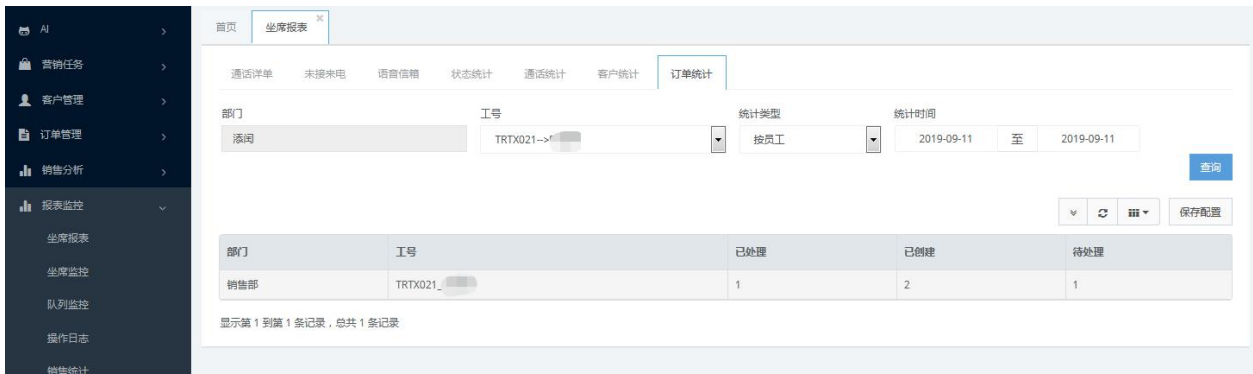
通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入，点击“客户统计”标签。



此模块可以统计客户在员工、部门的分布情况以及客户的处理情况。查询条件有部门，工号，按员工统计，按部门统计，分配时间。

4.1.5 订单统计

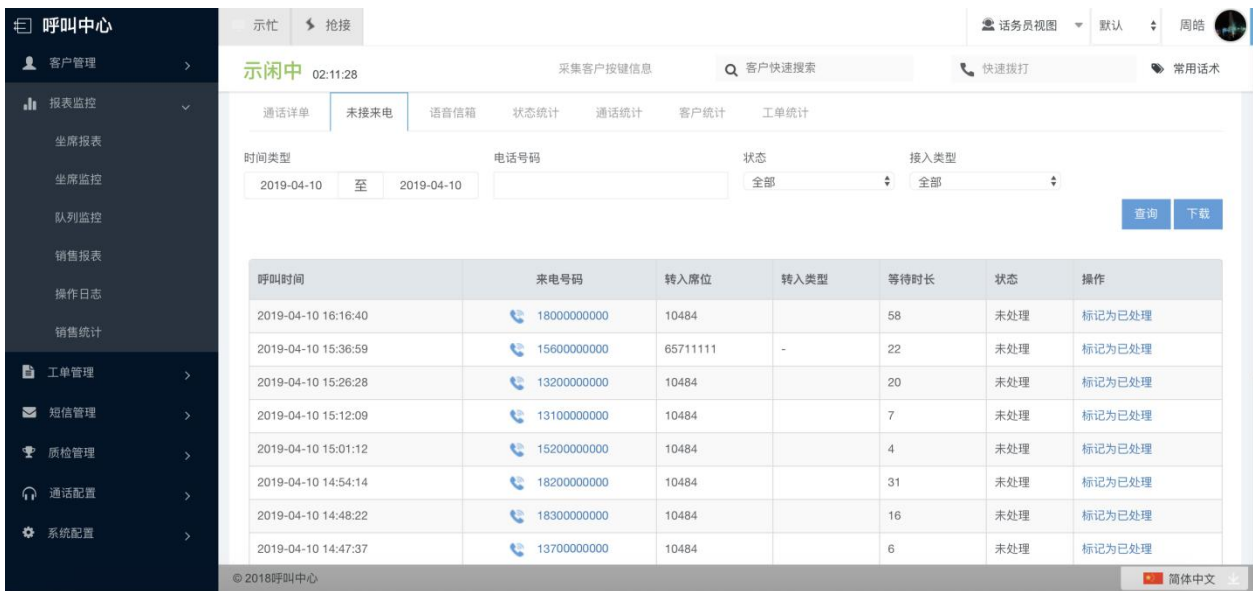
通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入，点击“订单统计”标签。



此模块可以统计订单的分布和处理情况。查询条件有部门，工号，按员工统计，按部门统计，统计时间。

4.1.6 未接来电

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“未接来电”标签。



此模块可以统计整个系统中的未接来电。查询条件有起止时间、来电号码，处理状态，接入类型。

4.1.7 语音信箱

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“语音信箱”标签。

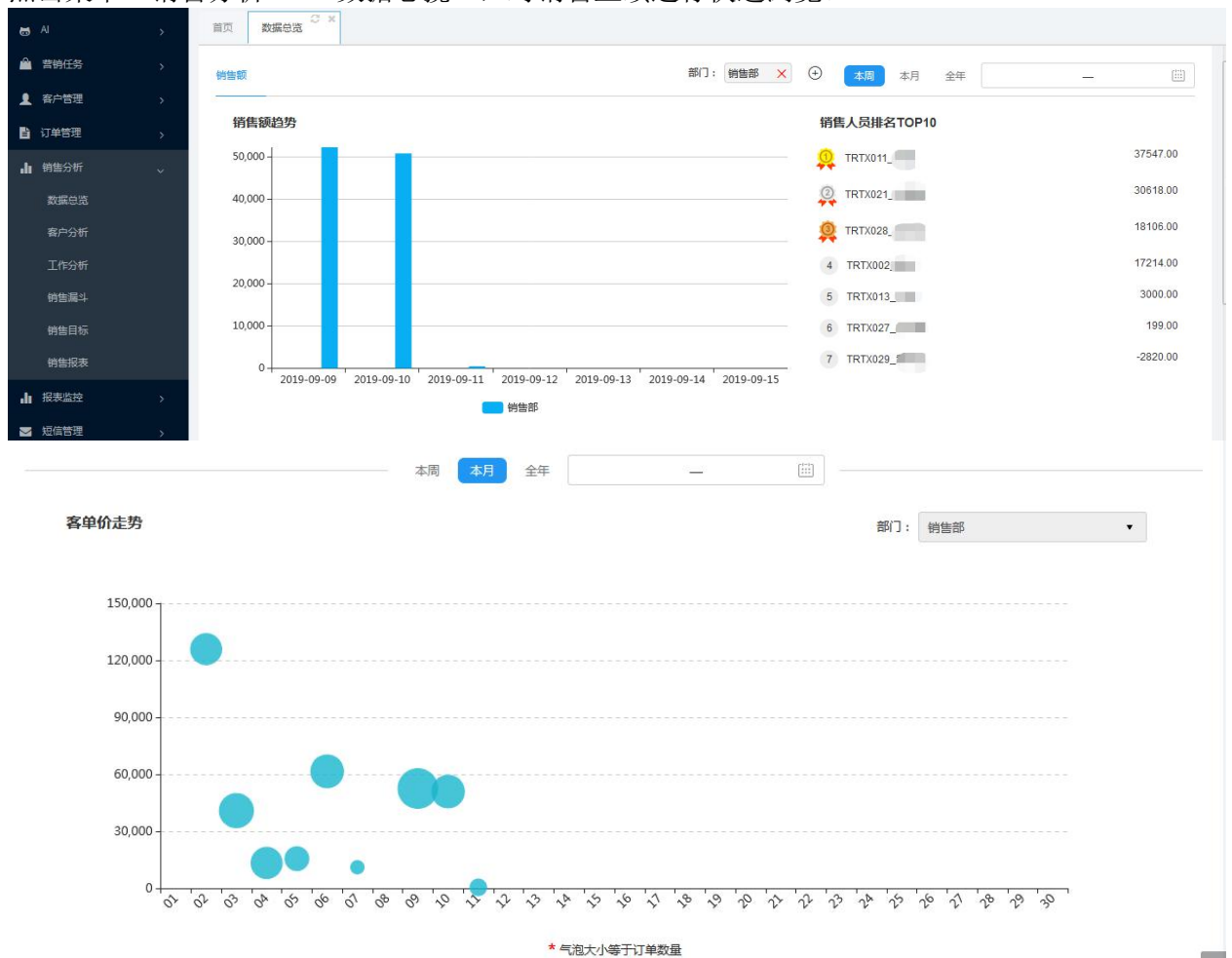


此模块可以查询客户的语音留言。查询条件有起止时间、来电号码，处理状态。

4.2 销售分析

集成的CRM还为销售型企业提供了丰富的分析报表，用于企业分析销售成效及决策。同时也支持根据不同客户企业业务特点，进行定制化开发。

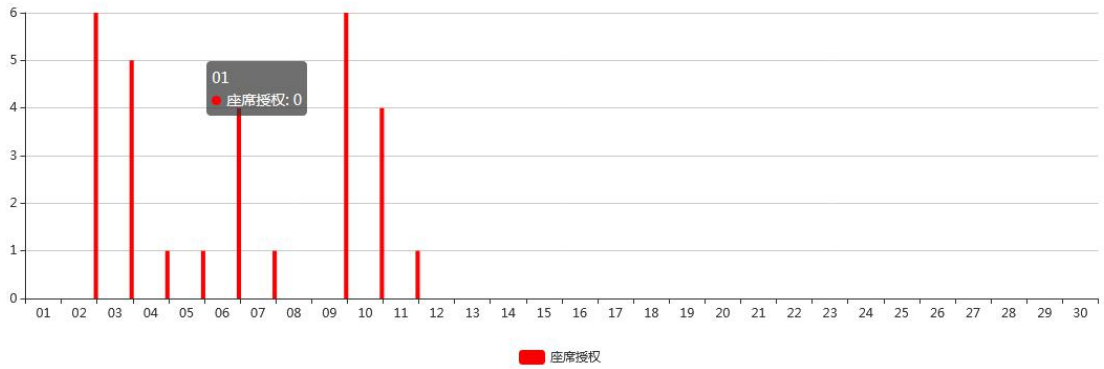
点击菜单“销售分析”-“数据总揽”，对销售业绩进行快速浏览。



本周 本月 全年

产品销售比例

部门: 销售部 产品: 座席授权



客户分析对新增客户趋势，客户来源渠道分布，客户类型及TOP20订单金额的客户情况进行了呈现。

首页 客户分析

部门: 销售部 本周 本月 全年

新增客户数量趋势

日期	新增客户数量
01	8
02	5
03	9
04	12
05	11
06	9
07	6
08	5
09	3
10	3
11	3
12	0
13	0
14	0
15	0
16	0
17	0
18	0
19	0
20	0
21	0
22	0
23	0
24	0
25	0
26	0
27	0
28	0
29	0

客户来源分布

来源渠道	占比	数量
天猫	95.59%	65
京东	0.00%	0
百度	0.00%	0
线下	2.94%	2
代理商	0.00%	0
老客户介绍	1.47%	1

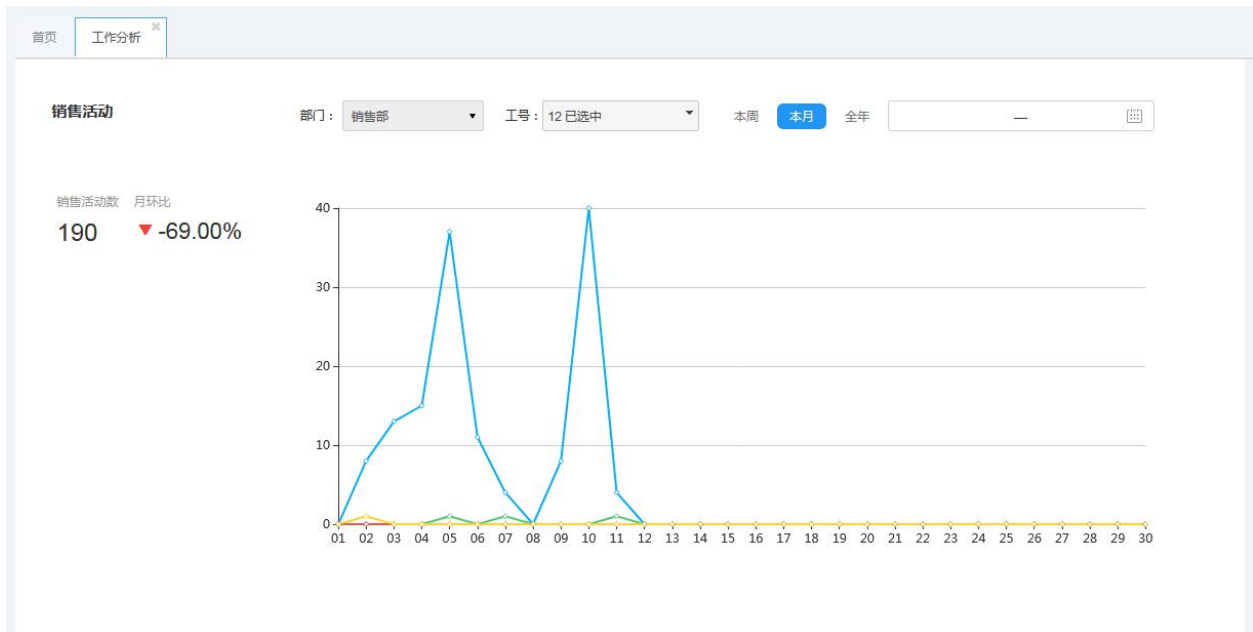
客户类型分布

客户类型	占比	数量
潜在客户	73.53%	50
签约客户	22.06%	15
重复购买	0.00%	0
流失客户	4.41%	3

TOP20合同金额对应客户

客户名称	合同金额
天猫	18000
天猫	15000
天猫	10000
天猫	9000
天猫	3000

工作分析将用于监控销售人员的日常工作情况，及时发现销售人员怠工，预防公司业绩出现大幅下滑。



员工数据 部门: 销售部 本周 本月 全年

销售人员	添加客户数	跟进客户数	电话沟通	上门咨询	远程演示	预约拜访	微信沟通	通话数	通话时长
TRTX001_	0	0	0	0	0	0	0	8	0分钟46秒
TRTX002_	4	17	9	0	0	0	8	34	59分钟37秒
TRTX009_	0	0	0	0	0	0	0	0	
TRTX011_	6	2	2	0	0	0	0	14	46分钟43秒
TRTX013_	5	30	28	0	0	0	2	21	30分钟55秒
TRTX021_	6	16	15	0	0	0	1	12	15分钟46秒
TRTX025_	0	0	0	0	0	0	0	0	
TRTX026_	0	0	0	0	0	0	0	0	
TRTX027_	21	61	37	3	0	0	21	43	1小时57分钟6秒
TRTX028_	16	31	16	0	0	1	14	20	43分钟26秒

< 1 2 >

销售漏斗用于统计销售人员对客户销售跟进过程情况，提供数据参考以提升客户转化率，提升销售业绩。



在客户资料的详情页面，有需要销售人员填写的跟进记录及当前所处的跟进阶段。

The screenshot displays the '客户跟进' (Customer Follow-up) interface. On the left, there's a customer profile for '张先生' (Mr. Zhang) with contact information and a '跟进记录' (Follow-up Record) table. The table lists activities like '电话沟通' (Phone call) and '微信沟通' (WeChat communication) with dates and descriptions. On the right, a detailed view of a follow-up entry is shown, including fields for '商机' (Opportunity), '销售活动类型' (Sales activity type), '跟进记录' (Follow-up record), '下次跟进日期' (Next follow-up date), '预约备注' (Appointment note), and '跟进阶段' (Follow-up stage).

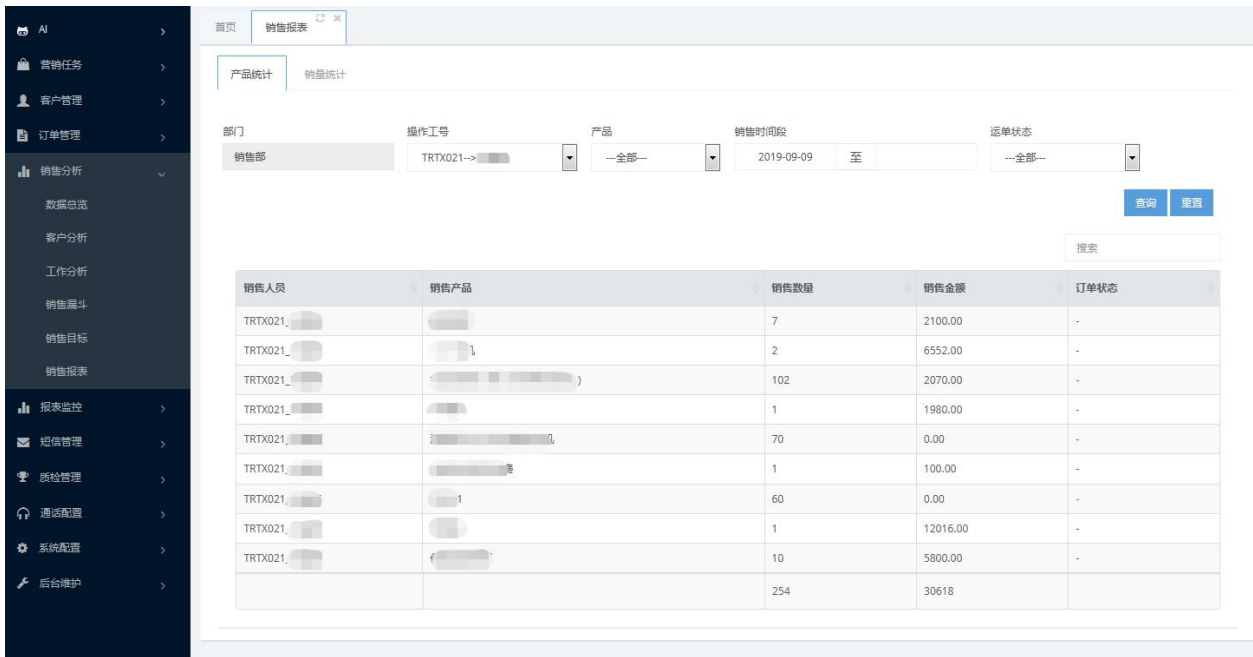
注意：销售人员需要每次跟进以后填写跟进记录，若不填写，到最后成单时直接选择比如“客户签约”，缺失了整个过程的记录，则销售漏斗无法反应销售过程，销售管理的优化将无从下手。上图为一个理想状况下的客户跟进历史展示情况。

销售目标方便销售管理者制定目标并查看达成情况

The screenshot shows the '销售目标' (Sales Target) management interface. At the top, there's a summary card with a donut chart showing '目标完成 29.83%' (Target completion 29.83%). Below this, a table lists sales staff with columns for '排名' (Rank), '销售人员' (Sales staff), '销售目标' (Sales target), '已完成' (Completed), '剩余工作日最低完成(**日)' (Remaining workdays to complete), '今日完成' (Completed today), and '目标达成度' (Target achievement rate).

排名	销售人员	销售目标	已完成	剩余工作日最低完成(**日)	今日完成	目标达成度
1	TRTX021	¥300000	¥151550.00	¥12370.83	¥300.00	50.52%
2	TRTX011	¥300000	¥79296.00	¥18392.00	¥80.00	26.43%
3	TRTX027	¥250000	¥74943.00	¥14588.08	¥699.00	29.98%
4	TRTX013	¥250000	¥31892.00	¥18175.67	¥3000.00	12.76%
5	TRTX028	¥50000	¥22057.00	¥2328.58	¥0.00	44.11%
6	TRTX029	¥50000	¥1824.00	¥4318.67	¥0.00	-3.65%
合计		¥0	¥357914.0	¥70173.83	¥4079.00	

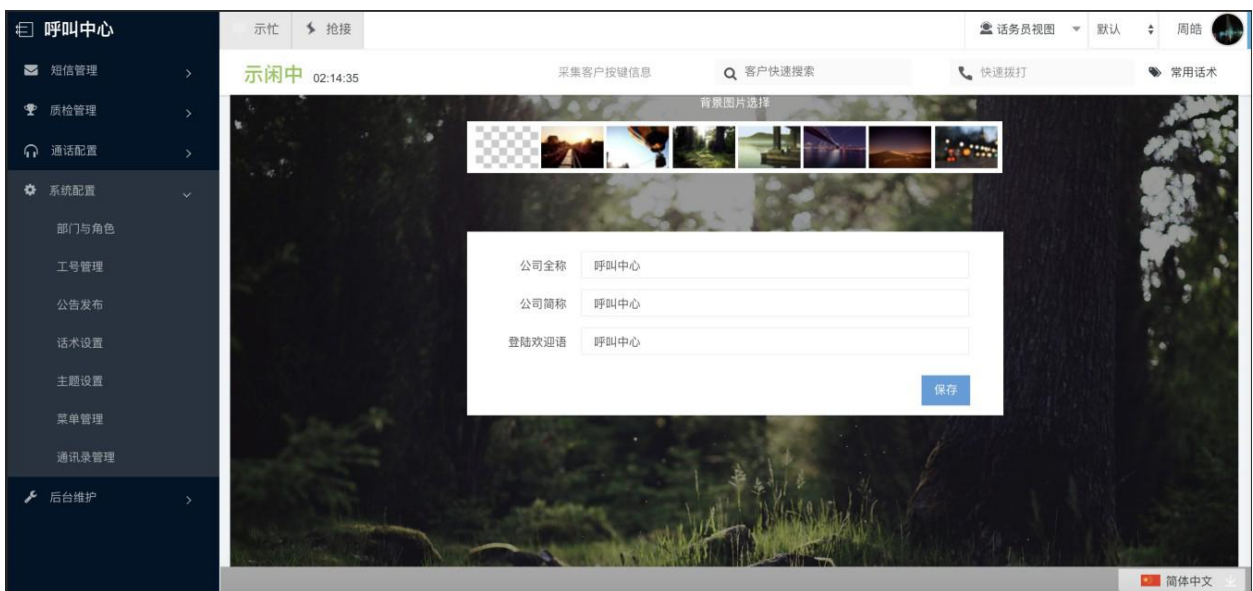
销售报表可以查看详细的销售数据



4.3 主题设置

作为灵活配置的呼叫中心系统，添添呼提供了一些可以由使用者自定义的系统参数，改善用户体验，增加可配置型。

通过菜单树“系统配置—主题设置”进入。



- 背景图片：系统登录首页的背景图片。
- 公司全称：系统登录首页的公司名称。
- 公司简称：菜单树上方的公司简称。
- 登陆欢迎语：登录系统之后右上方的欢迎语。

4.4 自动外呼

自动外呼任务是添添呼提供给使用者的一项强大的预测式外呼功能。通过选择一个

客户任务，设定呼叫流程，系统自动外呼这个客户任务中的号码，待客户接听之后，进行下一步处理，省去坐席的拨号时间，提升工作效率。

首先我们建立一个自动外呼的任务。

通过菜单树“营销任务—自动外呼”进入，点击添加按钮。



字段名称	枚举值	说明
名称	--	必填
客户任务	“客户任务”模块中，启动的任务	
上午开始时间	--	外呼任务上午开始执行的时间
上午结束时间	--	外呼任务上午开始结束的时间
下午开始时间	--	外呼任务下午开始执行的时间
下午结束时间	--	外呼任务下午开始结束的时间
频次	--	每隔多少秒自动外呼一次
接通处理	转队列/转IVR/播放语音/播放文字	转队列：接通后转到指定的队列 转IVR：接通后转入语音导航 播放语音：接通后播放一段音频文件中上传的语音 播放文字：接通后播放一段文字通过自然语言处理生成的语音
转入队列	--	“接通处理”选择转队列时，需要转入的队列
外呼比例	1-9	“接通处理”选择转队列时，该队列中示闲的分机号与外呼号码数量的比例。
播放语音	--	“接通处理”选择播放语音时，需要播放的语音文件
单次数量	--	“接通处理”选择播放语音时，一次外呼的号码数量
外呼线路	--	自动外呼需要使用的外线

建立好外呼任务后，需要启动，任务就开始执行。启动中的外呼任务可以暂停。外呼结束后，对于没有呼通的号码，可以点击“二次外呼”按钮对任务进行刷新，任务将把没有呼通的号码作为基础再呼叫一次。

查看任务的执行情况可以查看任务详情中的处理详情。也可以点击“外呼日志”查看任务执行的后台日志。

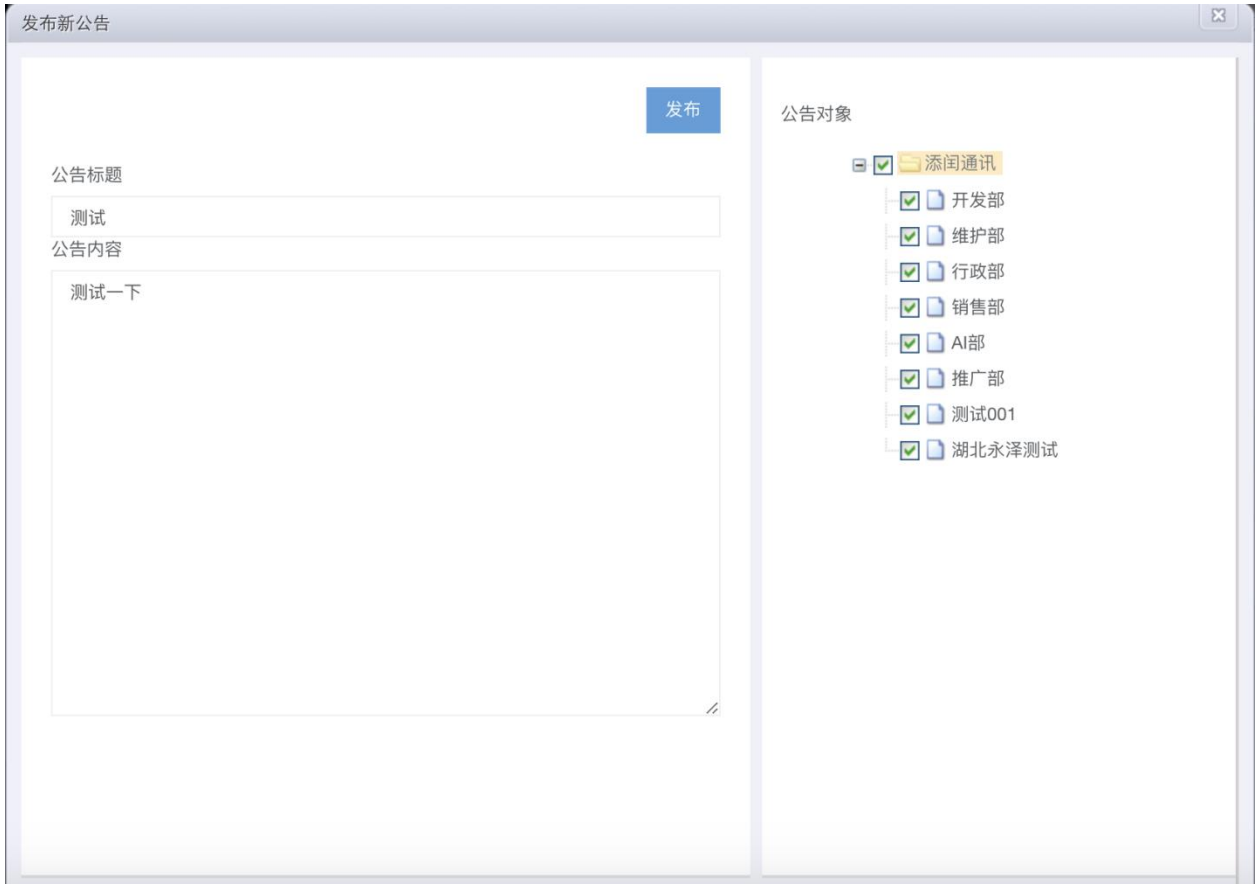
4.5 公告发布

管理者可以通过系统向所有员工发布通知类的公告。

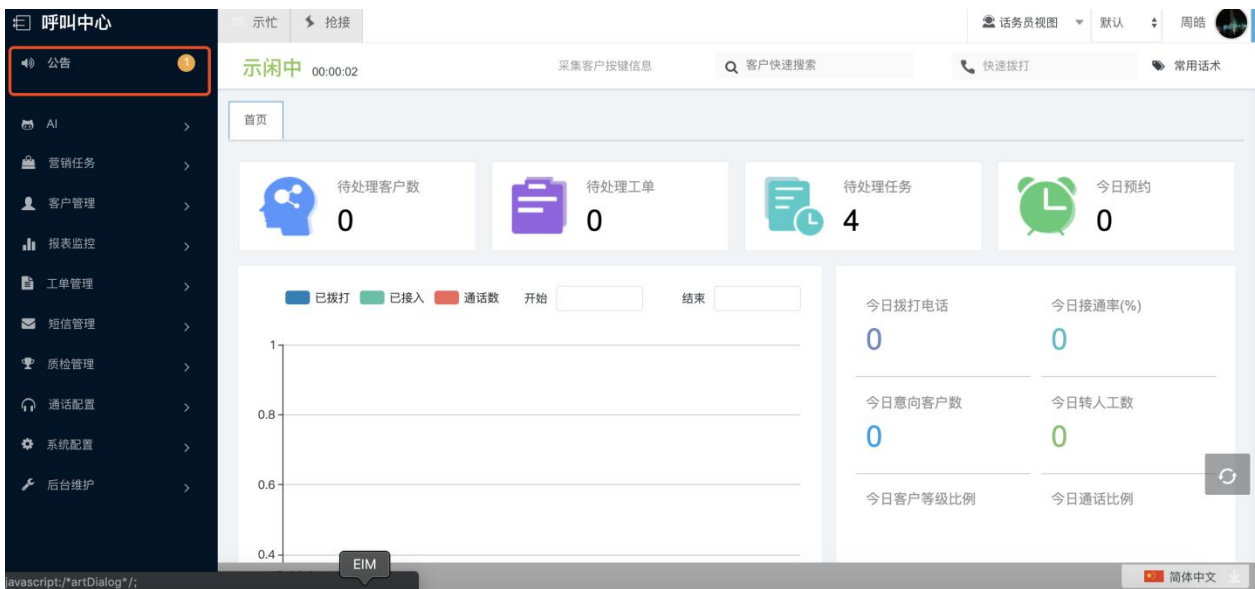
通过菜单树“系统配置—公告发布”进入，

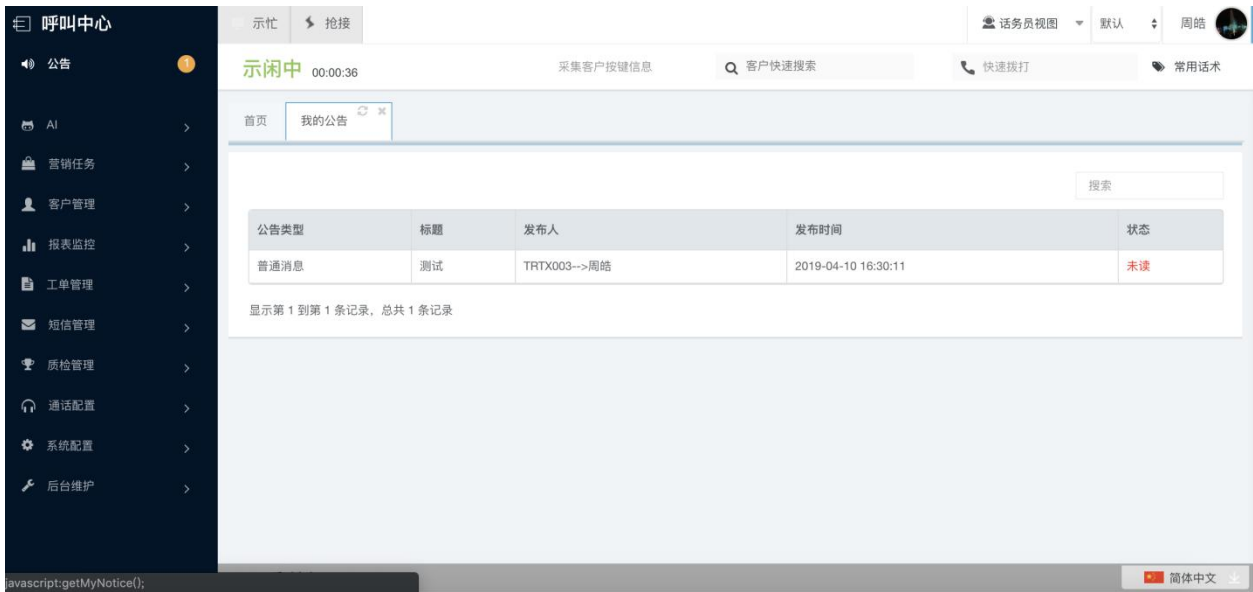


点击“发布新公告”按钮。



输入公告标题和内容后，选择要发布的部门。点击发布。被发布公告的部门下面的所有员工，菜单树上方的公告处会自动弹出新公告提示，点击这个数字可以进入公告列表查看。



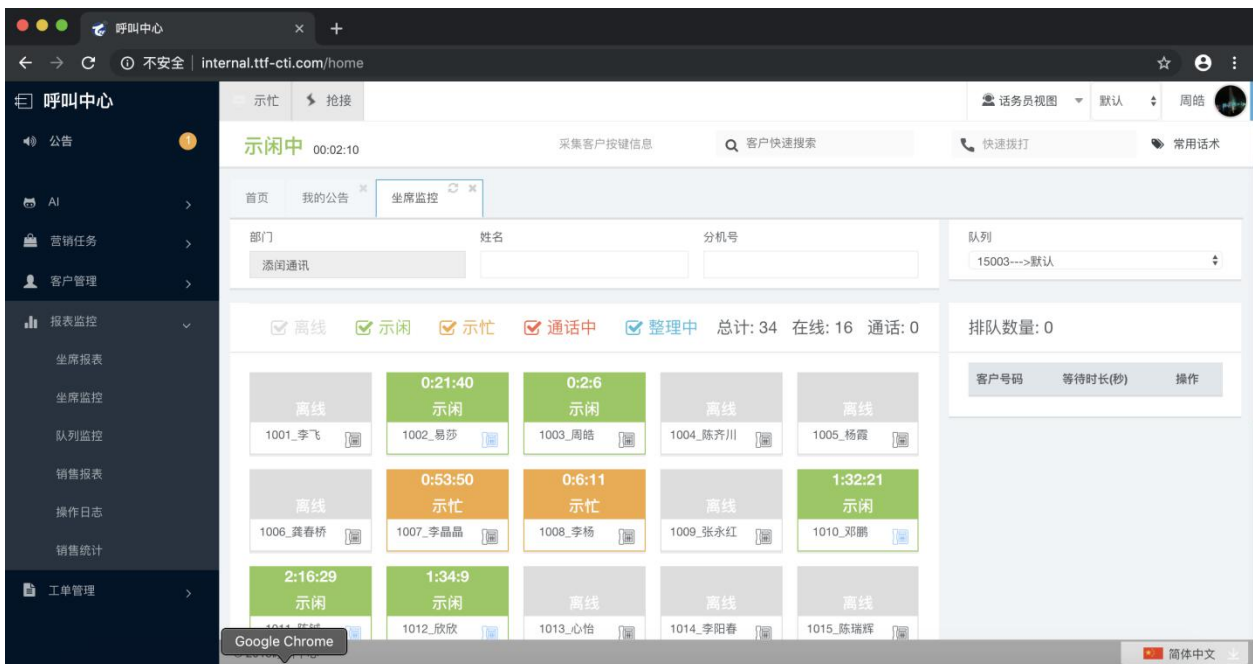


阅读后的公告，系统会自动标记为已读。

4.6 坐席监控

对于一个呼叫中心系统来说，坐席监控是不能或缺的功能。添添呼同样提供了强大的坐席监控模块。

通过菜单树“报表监控—坐席监控”进入。



左侧坐席监控区域，可以通过部门，姓名，分机号作为筛选条件，查看所选范围的坐席情况，右侧为来电监控区域，根据所选队列，监控该队列中来电排队的情况。

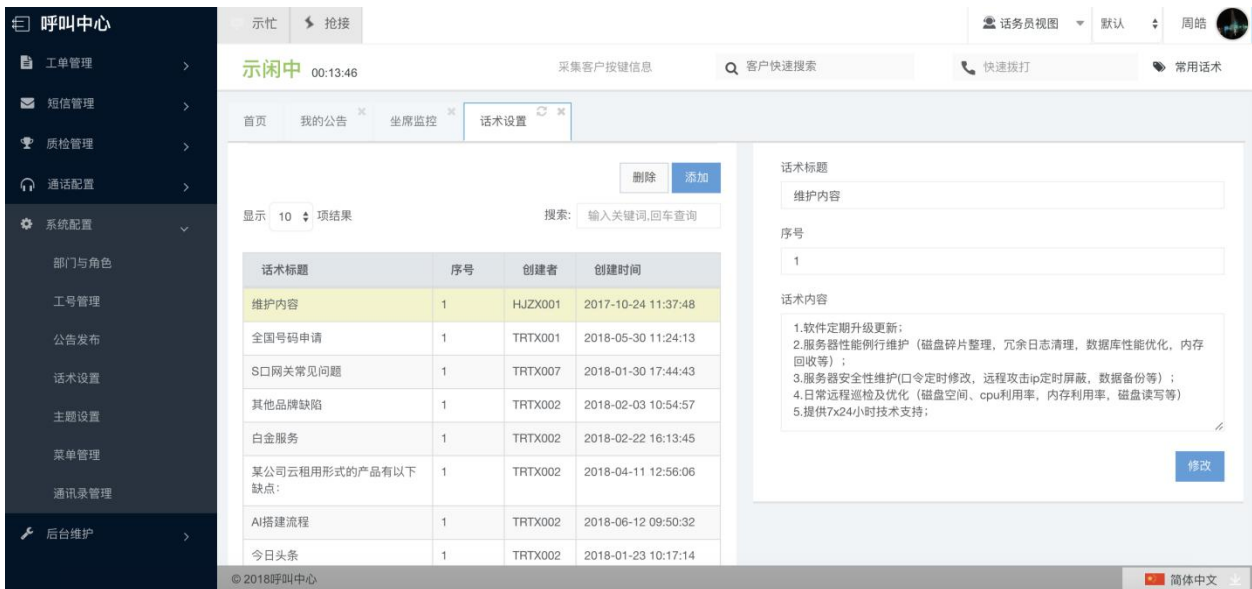
点击“空闲”的坐席图标，可以强行置为示忙状态。点击“示忙”的坐席图标，可以强行将该坐席置为示闲状态。点击“通话中”的坐席图标，可以监听，强插该坐席的通话。

当“队列配置”中某个队列设置为“手动接听”时，在此模块右侧的排队列表中点击某一条来电信息，进行手工接听。

4.7 话术设置

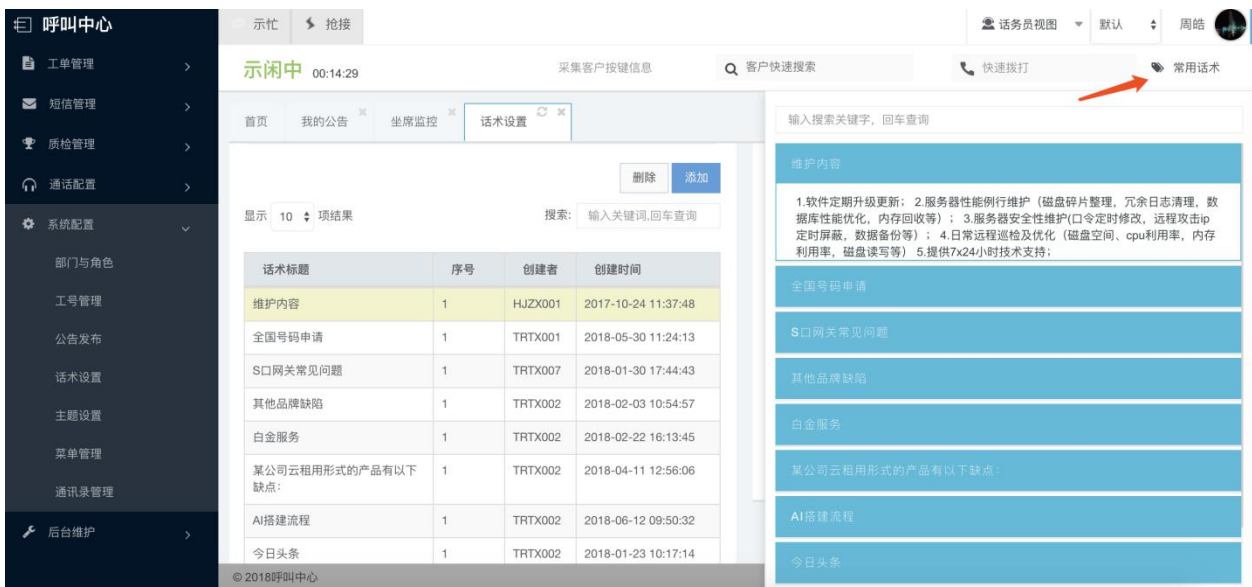
添添呼为使用者提供了话术配置的功能，员工的拨打和接听电话的时候，可以根据公司预设的话术，进行有效的沟通。提升工作效率，增强客户满意度。

通过菜单树“系统管理—话术设置”进入。



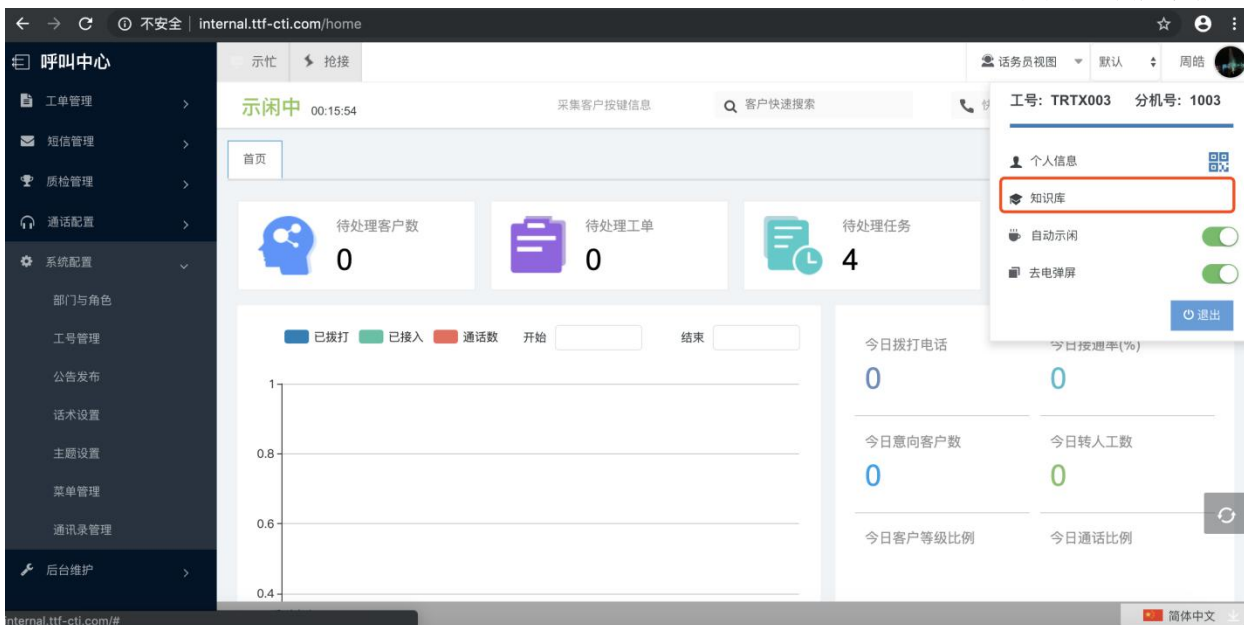
点击“添加”按钮，在右侧的编辑页面输入话术标题、序号和话术内容，点击“保存”。序号越小，话术排序越靠前。

员工查看话术，在快捷栏点击“常用话术”图标即可。支持快速模糊搜索。



4.8 知识库

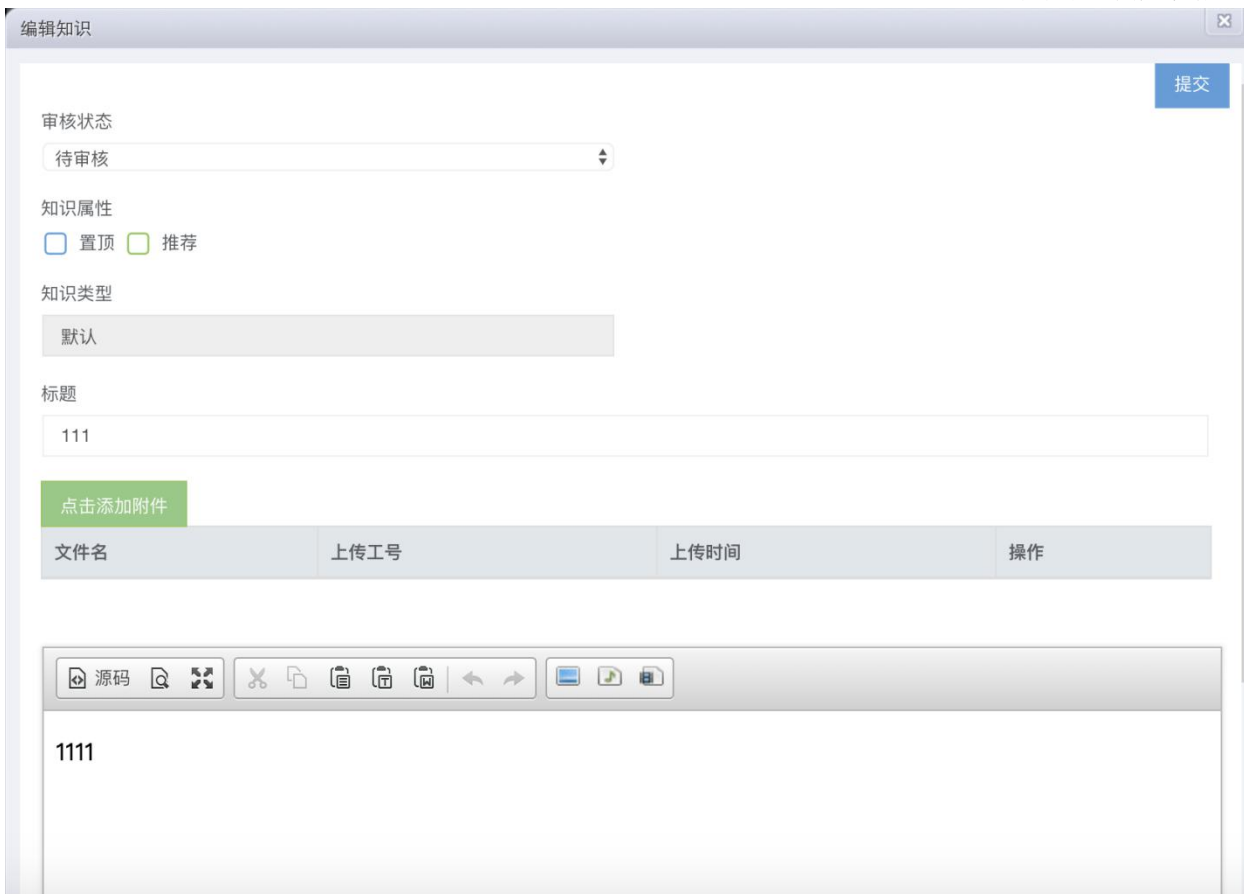
知识库作为当今呼叫中心系统必备的辅助功能，越来越被各大企业重视。添添呼也为使用者准备了这款功能。



点击个人信息中的“知识库”按钮，进入知识库的维护与查看。



左侧的树是知识库的目录，点击“添加分类”进行修改。右侧为该目录下的知识详情，点击“添加知识”进行维护。

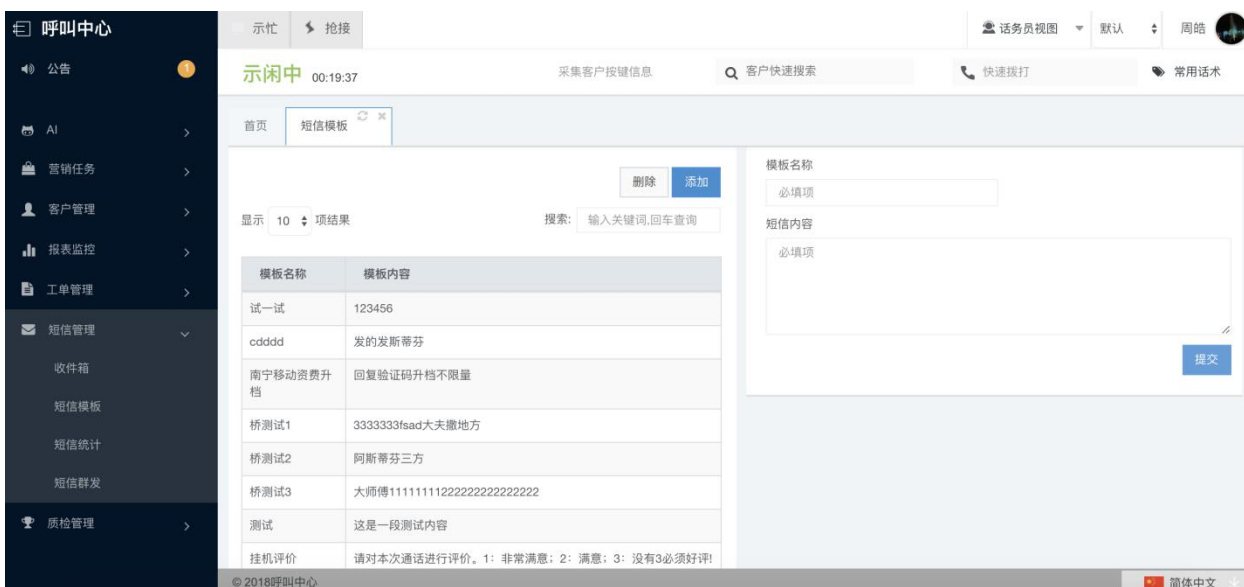


添添呼为用户提供“推荐”、“置顶”、“模糊查询”、“添加附件”等强大的功能。

4.9 短信功能

配置短信模板，选择模板发送，添添呼提供了为每个客户安全便捷发送短信的功能。

通过菜单树“短信管理—短信模板”进入，点击添加按钮增加短信模板。

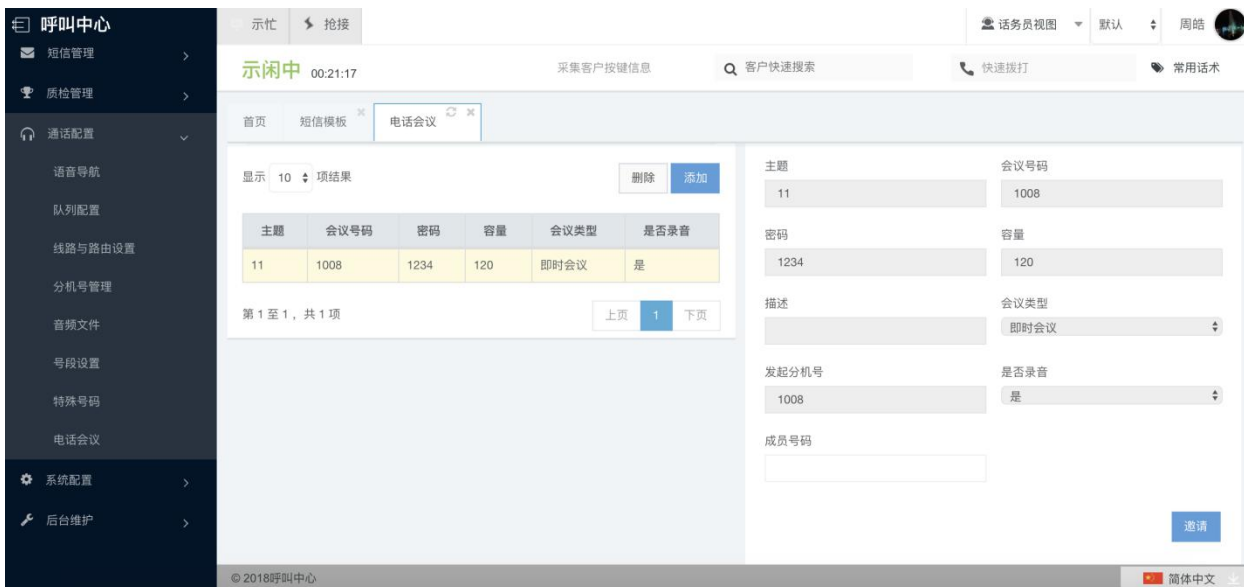


保存后，在客户资料页面可以点击发送短信的按钮，选择配置好的模板发送。

4.10 电话会议

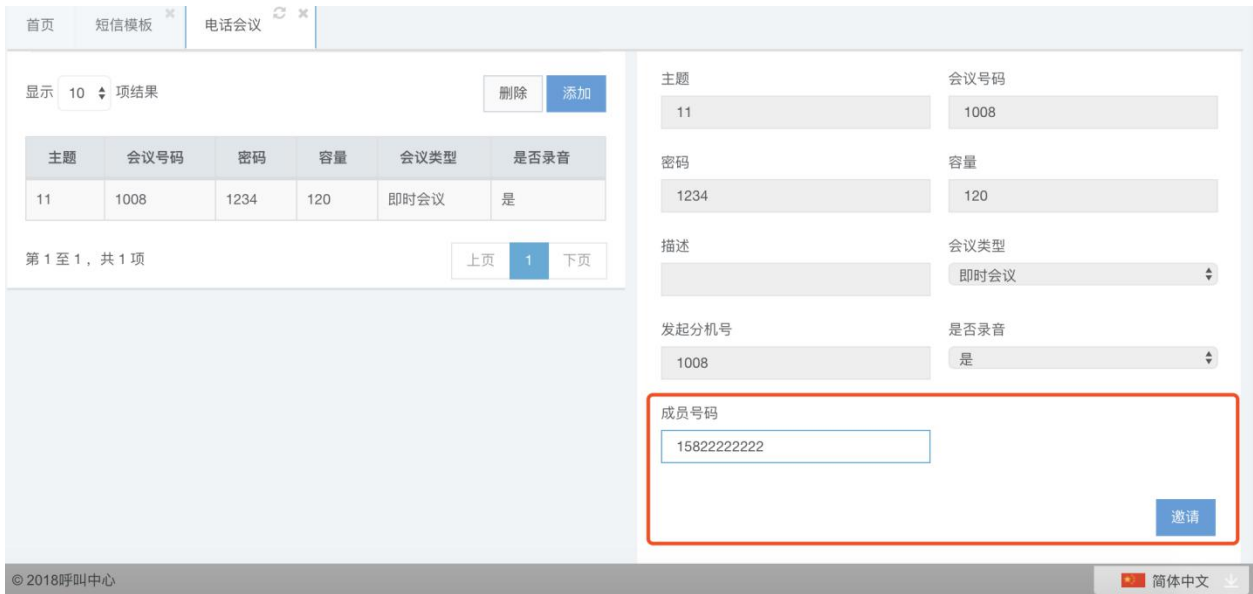
电话会议在企业办公中越来越被常用到。添添呼同样提供了这项功能。

通过菜单树“通话配置—电话会议”进入，点击添加按钮增加会议室。



字段名称	枚举值	说明
主题	--	必填
会议号码	--	会议成员进入会议室的接入号
密码	--	会议成员进入会议室的密码
容量	--	最大会议成员个数
描述	--	会议内容描述
会议类型	即时会议\预约会议	即时会议：创建后成员即可以加入会议室。 预约会议：到达预约开始时间后，成员才能加入会议室
发起分机号	--	创建会议室的分机号，同时也作为会议的主持者
是否录音	是/否	是：会议通话录音 否：会议不录音
开始时间	--	预约会议的会议开始时间
结束时间	--	预约会议的会议结束时间

会议开始后，主持人可以邀请会议成员进入会议。点击会议列表中的某个会议室，在成员号码中输入分机号或外部号码，点击邀请，系统会呼叫成员，成员接听后即加入会议。



对会议中的成员，主持人还可以选择禁言，踢出等操作。点击成员的图标，选择相应的操作即可。



4.11 话务条

话务条在页面的最上方，控制整个通话流程。下面是每个按钮的具体说明：

名称	说明
示闲	点击此按钮，话务员进入示闲状态，可以通过系统进行接听来电和呼出操作。
示忙	点击此按钮，话务员进入示忙状态，不能呼出，也不接听来电。
转呼	通话过程中，将客户转接给另外一个分机或外部电话
抢接	其他坐席有来电而又无人接听时，可将来电转移到本地接听
多方	邀请第三方加入通话

拒接	来电振铃时，挂断电话
咨询	通话中暂停与客户的通话，咨询第三方，咨询结束后回到和客户的通话。咨询期间客户听到的是背景音乐。
挂机	结束通话
采集	通话中采集对方的DTMF按键信息
保持/恢复	通话中暂停与客户的通话，保持期间客户听到的是背景音乐，恢复后继续通话

4.12 质检功能

对于大多数的客服型的呼叫中心来说，质检都是必不可少的功能，添添呼也为使用者提供了这项功能。

4.12.1 考核项目

通过菜单树“质检管理—质检配置”进入，选择“考核项目”标签，点击“添加”。



输入考核项目的名称，总分（总分最好是子项目最高分之之和）。然后添加完对应的子项目，点击完成。



4.12.2 质检模板

通过菜单树“质检管理—质检配置”进入，选择“质检模板”标签，点击“添加”。



输入模板的名称，总分（总分根据选择的考核项目自动计算），选择考核项目，点击保存。



设置好的模板需要启动生效。



4.12.3 质检列表

通过菜单树“质检管理—质检配置”进入，选择“质检列表”标签，点击“添加”。



输入列表各属性，点击保存。



字段名称	枚举值	说明
名称	--	必填
质检模板	“质检模板”模块中配置的模板	
抽取规则	总数量/人均数量	总数量：在选择的组织中抽取的总数量 人均数量：在选择的组织中抽取的人均数量
抽取数量	--	抽取规则对应的数量
平均规则	向上取整/向下取整	抽取规则选择总数量时，抽取数量除以选择组织下员工人数求商之后的取整方式。
满意度	队列配置中设定了挂机评价的情况下，挂机评价中的按键范围	竖线分割
选择组织	--	质检目标组织
呼叫类型	呼入/呼出	质检抽取的通话类型
通话时间	--	质检抽取的通话时间范围
通话时长	--	质检抽取的通话时长范围
来电类型	“个性化配置”中配置的来电类型	

列表保存后，点击“生成数据”，系统自动开始抽取按照项目、模板和列表的规则对应的数据。列表状态由“新建”变更为“等待生成数据”。



后台生成数据后, 列表状态由“等待生成数据”变更为“已生成数据”。另外可以点击操作栏中的下载按钮下载生成的数据。



生成好了质检数据, 就可以在列表中点击未分配数量进行分配。分配后, 质检人员进行处理, 处理结果会更新, 在未处理数量中有所体现。



未处理数量也可以点击进行回收。



4.12.4 我的质检

管理员配置好质检内容，将质检数据分配给员工之后。员工进入“我的质检”模块进行质检工作。

通过菜单树“质检管理—我的质检”进入，点击“查询”。



点击操作栏的“质检”按钮。

来电号码	来电时间	通话时长	满意度	被检工号	来电类型	沟通记录	录音
15828688702	2017-07-16 16:42:33.0	60		hjzx001_李飞	投诉	烦烦烦烦烦付付付	▶ 0:00

考核项目	评价内容	评价内容说明	打分	备注
业务处理能力	业务解答	在现有业务基础上，客户咨询问题无解决方案，编写流程和告知客户，且未解决客户问题（0分）。在可处理范围内提供正确的方案及必要提示，导致解答错误，但未造成客户损失或者投诉（0分）。业务解答不全面、不完整，未作后续提示或者补充说明（15分）。1.能够准确定位用户的问题；2.业务知识解答全面，能按工作流程正确操作；3.能就用户提出的问题给予最恰当合理的解决方案（25分）。	15	11111111
服务意识	服务态度	如出现其中任意一条则该项不得分：1.质问或反问客户（如“你到底是要查什么？”、“你到底还办不办？”）2.细心聆听，沟通不得随意打断客户讲话，多次催促客户挂机。3.态度不友好，语气不耐烦，回复生硬，运用不恰当的比喻，讽刺客户（如“你有钱你还办分期？”）。	10	22222
	服务规范一	开头语、结束语——开头语及结束语适时、完整、规范。	3	333333
	服务规范二	礼貌用语恰当——恰当运用“您”“请”等礼貌用语。	3	44444
	服务规范三	致谢语——对客户所提意见及其他，及时表示感谢；致歉语——出现问题，或是客户不满时，及时表示歉意。	3	555555555
	服务规范四	间歇语（请稍等……感谢您的耐心等待！）与结束再问（请问您还有其他问题要咨询吗？）。	3	666666

质检页面中可以播放录音，根据通话情况对预设的质检项目进行评分，点击“保存”

完成质检。

4.12.5 质检报表

质检工作开始后，可以实时查看质检情况。通过菜单树“质检管理—质检报表”进入，点击“查询”。

高级

创建时间 至 质检名称 质检得分 至 质检时间 至 满意度

来电类型 质检工号

查询 重置

质检名称	质检组织	被检工号	质检工号	质检时间	得分	客户号码	通话时长	来电类型	满意度	操作
1111	呼叫中心	hjzx001	admin_超级管理员	2017-09-26 18:12:59	47	15800000002	2017-07-16 16:42:33.0	投诉		详情

点击操作栏的“详情”按钮。可以查看得分明细。

质检备注

15828688702

来电号码	来电时间	通话时长	满意度	被检工号	来电类型	沟通记录	录音
15828688702	2017-07-16 16:42:33.0	60		hjzx001_李飞	投诉	烦烦烦烦烦付付付	0:00

考核项目	评价内容	评价内容说明	打分	备注
业务处理能力	业务解答	在现有业务基础上，客户咨询问题无解决方案，编造流程告知客户，且未解决客户问题（0分）。在可处理范围未提供正确的方案及必要提示，导致解答错误，但未造成客户损失或者投诉（0分）。业务解答不全面、不完整，未作后续提示或者补充说明（15分）。1.能够准确定位用户的问题；2.业务知识解答全面，能按工作流程正确操作；3.能就用户提出的问题给予最恰当合理的解决方案（25分）。	15	11111111
服务意识	服务态度	如出现其中任意一条则该项不得分：1.质问或反问客户（如“你到底是要查什么？”、“你到底还办不办？”）2.粗心聆听，沟通不得随意打断客户讲话，多次催促客户挂机。3.态度不友好，语气不耐烦，反复生硬，运用不恰当的比喻，讽刺客户（如“你有钱你还办分期？”）。	10	22222
	服务规范一	开头语、结束语——开头语及结束语适时、完整、规范。	3	333333
	服务规范二	礼貌用语恰当——恰当运用“您”“请”等礼貌用语。	3	44444
	服务规范三	致谢语——对客户所提意见及其他，及时表示感谢；致歉语——出现问题，或是客户不满时，及时表示歉	3	55555555