



集云呼叫中心 云销 1000

操
作
说
明
书

JCloud 集云



版权声明

【重要声明】

本文是北京集时云通科技有限公司(以下简称“集时云通”)的机密文件,其中涉及的全部内容属公司商业秘密,任何人不得以任何方式将该文档中的任何信息,部分或全部地泄漏给未经集时云通授权的公司或个人,否则后果自负。

【版权公告】

版权所有,北京集时云通科技有限公司。

本文涉及的内容,均受版权保护,集时云通是本文所有版权作品的拥有者。在未取得本公司授权之前,严禁对本文进行复制、改编、翻译、发布等等,否则后果自负。

北京集时云通科技有限公司将尽可能保证文中内容的准确性、真实性、客观性,由于产品技术、版本更新等原因,集时云通不承担任何失误或疏漏责任,同时,集时云通将根据实际情况,发布对于本文档的更新和修订。

本文档的内容变更将不作另行通知,敬请谅解。

JCloud 集云

前言

本文主要对系统外呼部分的功能进行介绍。管理员可根据不同角色所需要的功能配置不同的权限。

第一章介绍用户登录及主界面。

第二章至第十五章介绍了整个外呼项目的流程，包括从建立项目、任务分配，至执行任务等。主要的模块有：产品管理、订单管理、工单管理、项目管理、号码管理、目标管理、问卷管理、质检管理等。

第十六章介绍了外呼任务执行之后的各项报表统计数据。



目录

版权声明.....	1
前言.....	2
目录.....	3
第一章 概述.....	8
1.1 用户简介.....	8
1.2 用户登录.....	9
1.3 用户界面.....	11
第二章 客户管理.....	12
2.1 客户管理.....	12
2.2 客户添加.....	12
2.3 客户资料管理.....	12
第三章 产品管理.....	14
3.1 产品分类.....	14
3.2 产品管理.....	14
3.2.1 产品列表.....	14
3.2.2 产品状态.....	15
3.2.3 添加新产品.....	15
3.2.4 产品入/出库.....	15
3.3 产品入/出库记录.....	16
3.4 产品回收站.....	17
第四章 订单管理.....	17
4.1 订单管理.....	17
4.2 普通弹屏开单.....	19
4.3 订单列表.....	19
4.4 订单导入.....	21
4.5 订单操作日志.....	21
4.6 订单回收站.....	21

第五章 话务管理	22
5.1 座席状态.....	22
第六章 工单管理	23
6.1 创建工单.....	23
6.2 工单管理.....	23
6.3 工单办理.....	25
6.4 工单回访.....	26
6.5 工单报表.....	27
6.5.1 座席工单统计.....	27
6.5.2 工单类型统计.....	27
6.5.3 工单状态统计.....	28
6.5.4 工单回访得分结果统计.....	28
6.5.5 工单日志.....	28
6.6 工单配置.....	29
6.6.1 工单类型配置.....	29
6.6.2 工单类型字段配置.....	29
6.6.3 工单类型字段选项值配置.....	29
6.6.4 工单列表显示配置.....	30
6.6.5 其它配置项.....	31
6.7 工单回访配置.....	31
6.7.1 工单回访项配置.....	31
6.7.2 工单回访得分配置.....	32
6.7.3 工单预警机制配置.....	32
第七章 报表管理	33
7.1 话务明细表.....	33
7.1.1 未接来电.....	33
7.1.2 中转联系报表.....	33
第八章 组织机构	34
8.1 角色管理.....	34

8.1.1 角色列表.....	34
8.1.2 角色添加.....	34
8.2 用户管理.....	35
8.2.1 用户列表.....	35
8.2.2 添加用户.....	35
8.2.3 用户导入.....	36
第九章 设置中心.....	36
9.1 外呼配置.....	37
9.2 地址配置.....	37
9.3 订单配置.....	37
第十章 项目管理.....	39
10.1 项目分类.....	39
10.1.1 添加项目分类.....	40
10.1.2 项目分类列表.....	43
10.2 项目列表.....	43
10.2.1 添加项目.....	43
10.2.2 项目参数设置.....	44
10.3 项目执行管理.....	47
10.4 号码状态设置.....	49
10.5 号码导入.....	49
10.5.1 导入方式.....	50
10.5.2 查看号码导入日志.....	51
10.6 号码明细列表.....	51
10.7 号码分配.....	52
10.8 号码回收.....	52
第十一章 号码管理.....	53
11.1 我的项目.....	53
11.2 我的号码.....	53
11.3 客户提醒.....	54

11.4 客户回访.....	54
第十二章 目标管理.....	55
12.1 目标设定.....	55
12.2 目标列表.....	55
12.3 我的目标.....	56
第十三章 问卷管理.....	56
13.1 问卷列表.....	56
13.2 添加问卷.....	57
13.2.1 问卷问题配置.....	58
13.2.2 问题列表.....	59
第十四章 质检管理.....	60
14.1 质检方案配置.....	60
14.1.1 质检方案列表.....	60
14.1.2 添加质检方案.....	60
14.2 号码质检.....	63
第十五章 外呼黑名单.....	65
15.1 待审黑名单.....	65
15.2 黑名单导入.....	65
15.3 黑名单管理.....	65
第十六章 外呼报表.....	66
16.1 号码明细报表.....	66
16.2 IVR 外呼报表.....	67
16.3 绩效报表.....	67
16.4 预测呼叫统计.....	67
16.5 出单量报表.....	67
16.6 产品销售报表.....	68
16.7 问卷答案统计报表.....	68
16.8 目标报表.....	68
16.9 质检报表.....	69

16.10 媒体报表.....	69
16.11 地区报表.....	70
16.12 物流报表.....	70
16.13 产品分析报表.....	71
16.14 购买频率报表.....	71
16.15 新增客户比例.....	71
16.16 订单绩效报表.....	72
附录一 系统功能号码表.....	72



第一章 概述

系统包含呼叫中心标准功能和营销功能两部分，本手册只针对营销功能部分进行介绍。呼叫中心标准功能请参照云联 1000 手册。

1.1 用户简介

前台用户主要有管理员和普通座席，由 admin 管理员在角色权限中配置相应的权限。一般管理员拥有管理方面的权限，如建立项目，查看报表等；普通座席拥有执行任务的权限。

管理员：由 admin 管理员设置权限来定义用户为外呼管理员（实际上，管理员与普通座席的帐号信息完全相同，仅拥有的权限不一样），为外呼系统制定外呼项目和任务、管理外呼项目等。按外呼工作的开展顺序，主要操作包括：

（1）准备基础数据：

- 设置问卷：在[问卷管理](#)中设置好问卷。
- 录入产品：在[产品管理](#)中先进行[产品分类](#)设置，再在二级菜单的[产品管理](#)中添加产品，登记产品入库、出库信息。
- 配置质检方案：若项目有质检需求，需要先在[质检管理](#)配置好质检方案。
- 由 admin 管理员在后台设置队列。

（2）建立项目（[项目管理](#)）：

- **添加项目分类：**用以区分各类项目。在[项目分类列表](#)中添加项目分类并进行字段设置，确定项目在多个页面显示的内容。
- **添加项目：**建立新项目。在[项目列表](#)中添加项目，并对这个项目进行参数设置，确定项目类型等；也可在添加好项目分类后，直接在该类别后添加项目。
- **添加项目组：**建立由非固定组织架构成员组成的组，用于执行某些特定的项目。在[项目组列表](#)中添加项目组，并指定项目经理及项目成员等。建立项目时，该过程为非必须项。

（3）**外呼黑名单：**用于外呼任务导入时的号码过滤，凡在黑名单中存在的号码，系统将永远限制其导入。

（4）目标建立（[目标管理](#)）：在[目标设定](#)中设定普通座席人员每天需要执行的任务数。

（5）项目执行

- 预测式项目的启动：管理员在[项目执行管理](#)中启动项目（还有暂停、恢复执行、停止等操作）。
- 预览式项目的启动：普通座席在[我的项目](#)界面点击任务进行呼叫。

- IVR 式项目的启动：与预测式项目的启动相同。

(7) 任务执行以后

- **质检管理**：首先在[质检方案配置](#)中添加质检方案，在建立项目时会选择该项目使用的质检方案，然后在[任务质检](#)中对每个项目的外呼通话进行[质检](#)。

- 查看各类报表：[外呼报表](#)记录了在外呼过程中产生的各项报表数据

普通座席：由 admin 管理员设定帐号后发放。普通座席拥有的外呼功能主要包括：

- 登录系统，在[号码管理](#)模块[我的项目](#)界面，执行外呼任务（一般为预览式外呼）。
- 外呼弹屏时，在[外呼主界面](#)保存客户资料、记录任务状态、登记预约客户、录入订单、录入问卷答案、呼叫预约客户、手动外呼、黑名单申请等。
- 查看[客户提醒](#)，定时对客户进行回访。
- 查看[我的目标](#)。
- 查看[回访任务](#)。
- 订单处理：在[订单列表](#)中对生成的订单进行后续处理，例如发货、收款等。

1.2 用户登录

外呼管理员的登录方式与普通座席完全相同。

普通座席登录分为“座席登录”与“动态座席”两种方式，两种方式都可以登录到系统前台。

- “座席登录”可使用用户工号、用户名两种方式进行登录。



用户名：座席的工号或者用户名。

密码：默认和用户名一致，强烈建议用户修改；忘记密码请找管理员。

- 仅当多个座席共用一台话机时、或登录到有特殊用途的队列时，需要使用“动态座席”登录方式。



座位号：默认就是设备号，要登录哪个设备就填写那个设备号，可以在电话机上按“*13”听取该设备号。

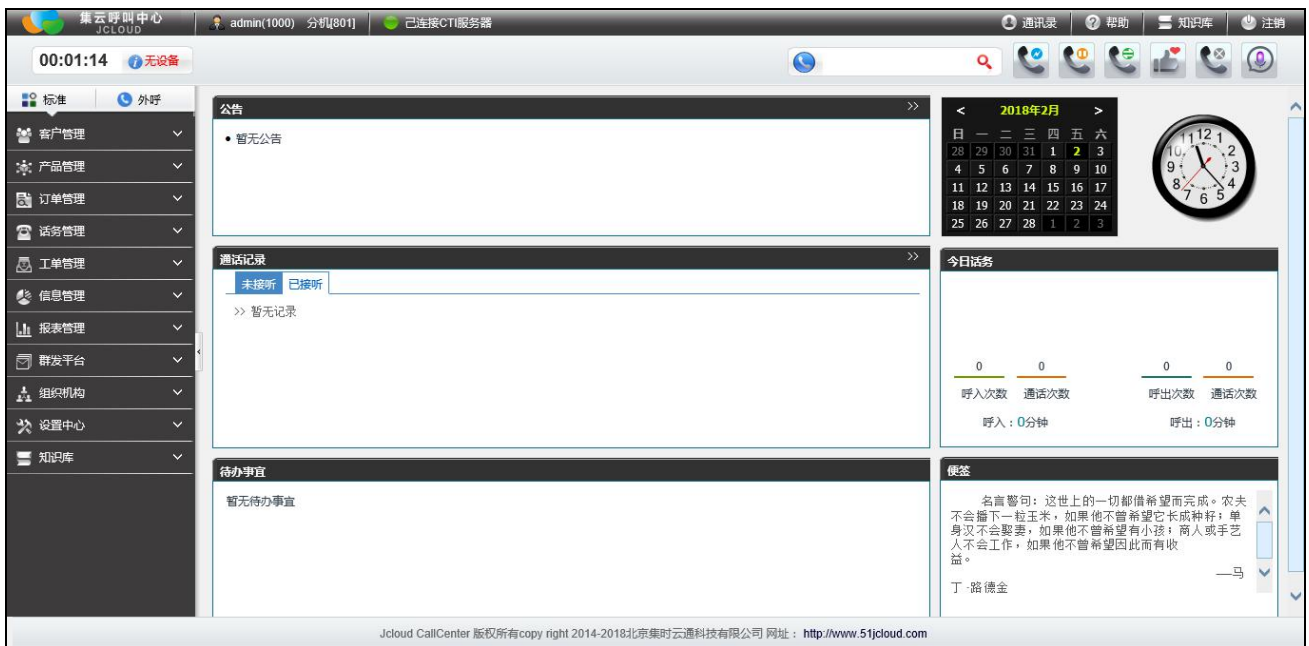
注意：1、当用户名（即工号）或座位号（即设备号）为已登录状态，其他人再次登录时会提示无法登录，但可以向管理员或主管申请[强制注销](#)。

2、座席异常退出时（未通过注销按钮退出），等待 1 分钟左右可以再次登录。

1.3 用户界面

前台主界面主要分为四部分：顶部为工具栏，包含座席信息及状态、连接 CTI 服务器情况、通讯录和知识库入口、注销按钮、多种话务操作按钮、快速搜索框等；中间左边为系统导航菜单，分为系统标准功能菜单和外呼功能菜单，点击“全部”和“外呼”可进行切换；中间右边部分为该系统的主体显示页面，包括：公告、通话记录、待办事宜、今日话务等；底部显示软件版本等信息。在其他功能页时，点击左上

角的图片  可返回首页，即登录系统时的页面。



点击公告及通话记录标题后的图标“>>”，可转入该模块的详细界面。在公告、通话记录及待办事宜中均有链接，点击可查看详情。双击标签内容可进行编辑。

今日话务，统计的是座席当天的话务量，数据整点进行统计，如九点半产生的通话，到十点才统计一次。公告显示最近的 5 条。通话记录：未接听，最近 5 条客户呼入到座席，座席未接听的记录（注：呼入到队列和 IVR 的未接来电不在座席首页上显示）；已接听，显示最近 5 条座席已接听的记录（注：分机互打的记录不会显示）。待办事宜，座席未处理完成的服务单。

注意：已连接 CTI 服务器时，座席才能正常弹屏、接收短消息。

第二章 客户管理

2.1 客户管理

在“客户管理—>客户检索”页面新增关联消费查询、关联产品查询功能。根据客户已开单产品、开单时间查询、开单金额等查询、导出操作。

编号	姓名	手机	电话	传真	性别	客户类型	省	市	区	地址	民族	快速分类	座席	创建时间	操作
2	张宇	13456546678			男	普通会员	河北省	秦皇岛市	青龙满族自治县		蒙古族			2015-06-19	[删除]
1	甘林	13076921535			男	白金会员	广东省	深圳市	南山区			A		2015-06-18	[删除]

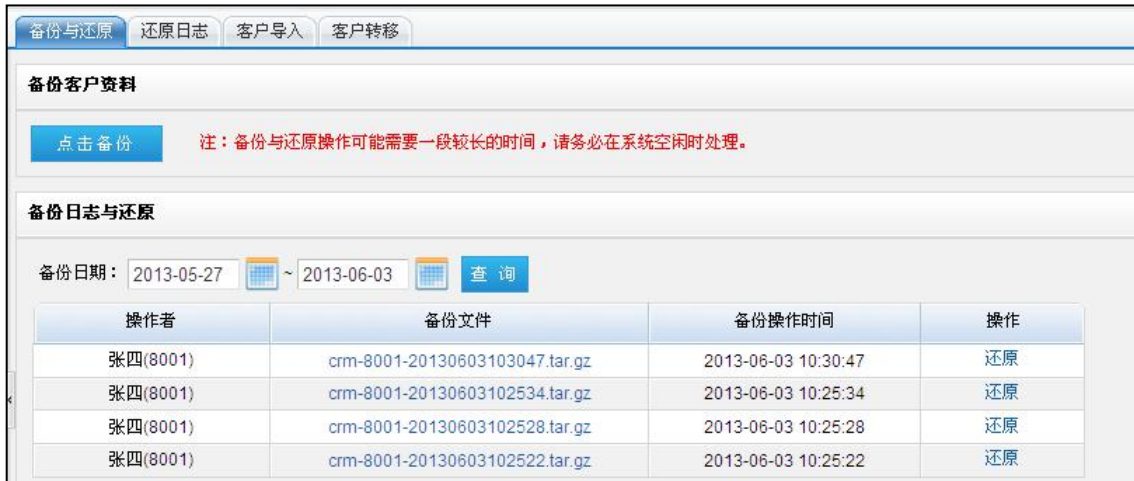
2.2 客户添加

在客户添加页面新增新增快速分类功能。可对客户分为：A、B、C、D、E、F、G、H、I、J、K 等类型。

2.3 客户资料管理

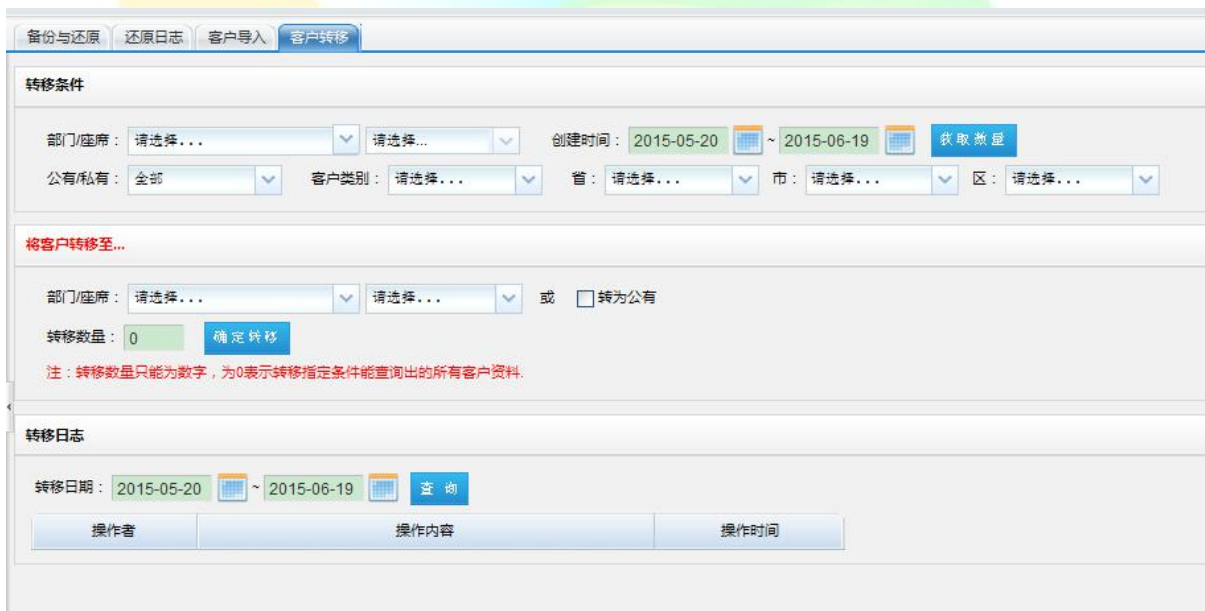
客户资料备份，在数据丢失的情况下，能及时恢复重要数据，防止数据丢失的一种重要手段。

客户需手动进行备份，如果要恢复数据时，点击“还原”即可。



导入客户资料是为了将现有的老客户资料批量存入系统，按照页面指示步骤一步一步操作即可。

客户转移：是将座席下的客户资料进行转移。当某个座席更换岗位、调换部门、离职时，需要将其客户资料转移给其他在岗的座席。如果要对具体某个客户进行转移，进入到客户资料检索页面中可进行转移操作。



操作步骤：

1. 根据查询条件，点击“获取数量”，查询到需要转移的客户资料的数量。
2. 在“将客户转移至”中选择被转移的座席，点击“确定转移”即可。

第三章 产品管理

产品用于外呼时，向客户出售，并形成多个产品的订单。产品管理可以添加产品、以及产品的类别。设置好的产品，实际运用于“项目管理”模块中的“参数设置”中，座席外呼时的“外呼主界面”中可看到推荐的产品。

3.1 产品分类

产品分类主要用于设置产品类别。点击“添加产品分类”，在弹出的窗口中输入分类名称，点击“添加”即可。支持二级分类。

分类编号	分类名称	操作
4	LG	添加 修改 删除
5	L LG1S	修改 删除
1	小米	添加 修改 删除
3	L 小米3s	修改 删除
2	L 小米2s	修改 删除

共2条记录

3.2 产品管理

产品管理用于添加新产品，并登记产品的入库、出库信息，支持对产品的修改、删除等操作。

3.2.1 产品列表

产品列表界面如下，可按分类名称、创建时间、审核状态、价格范围、推荐状态及产品名称等条件查询产品。可设置每页显示的条数，输入数目，点击搜索即可；全选时，只选择当前页的所有产品。其他界面该功能操作类似。

新产品	推荐	取消推荐	审核	取消审核	删除	编号	产品名称	产品分类	售价	审核状态	推荐状态	库存	警告基数	操作
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	海尔1	海尔	2000.00	已审核	未推荐	2	3	修改 入库 出库 删除
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	小米1	小米	1500.00	已审核	已推荐	10	2	修改 入库 出库 删除

共2条记录

注意：产品列表为红色背景的，表示库存警示，即产品库存低于警告基数。

点击产品名称可查看产品详情。包括产品属性、入库记录、出库记录、订单列表等。这里产品的各项操作记录只提供简单的统计列表，点击更多入库（出库、订单）记录可进入对应的详细查询界面。



产品属性

产品名称：海尔1	产品分类：海尔
售价：2000.00 元	
库存：2	警告基数：3
审核状态：已审核	推荐状态：未推荐
备注：	
创建人：1001(smith)	创建时间：2015-06-18 18:10:47
最后修改人：1001(smith)	最后修改时间：2015-06-19 14:10:08

入库记录 | 出库记录 | 订单列表

编号	入库方式	入库数量	入库单价	入库总价	操作人	日期
3	退货	1	2000.00	2000.00	1001(smith)	2015/06/18
2	采购	2	15000.00	30000.00	1001(smith)	2015/06/18

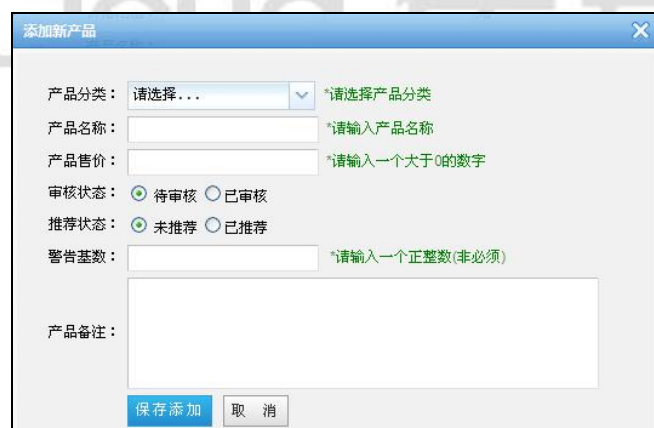
[更多入库记录](#)

3.2.2 产品状态

产品的审核、推荐状态，可在添加新产品时选择；也可在产品列表中批量修改状态，方法为：勾选产品，点击产品列表上方的按钮，即可进行更改。一般新添加的产品需要审核之后才可在下单时可见；执行外呼内容为产品的任务时，推荐的产品会在外呼主界面右边显示。

3.2.3 添加新产品

在产品列表上方点击“新产品”按钮，弹出如下窗口，编辑商品的各种属性：产品分类、名称、售价、状态及警告基数等，点击“保存添加”即可。



添加新产品

产品分类：请选择... *请选择产品分类

产品名称：*请输入产品名称

产品售价：*请输入一个大于0的数字

审核状态： 待审核 已审核

推荐状态： 未推荐 已推荐

警告基数：*请输入一个正整数(非必须)

产品备注：

审核状态：待审核的产品在开单时不可见。

推荐状态：已推荐的产品在外呼内容为产品时，可在外呼主界面右边显示。

警告基数：产品库存量小于警告基数时，产品列表中该产品的背景为浅红色。

3.2.4 产品入/出库

在产品列表界面，点击操作栏中“入库”，弹出如下窗口，可登记产品入库信息。产品入库方式有“采购”、“退货”、“撤销出库”三种方式，“采购”是管理人员最常用的入库方式；“退货”由系统自动生成，在订单退货后生成；“撤销出库”用于管理人员修复错误的“退货”出库操作，确保库存数据正确。

产品出库方式有“退货”、“销售”、“撤销入库”三种方式，“退货”出库指采购的产品因某些原因需要退货，由管理人员进行操作；“销售”出库是最常用的出货，在订单发货后由系统自动生成；“撤销入库”用于管理人员修复错误的“采购”入库操作，确保库存数据正确；

3.3 产品入/出库记录

可查看产品的入库、出库记录。可根据产品名称、入/出库时间、执行座席、入/出库方式进行查询。点击产品名称可产看产品详情。

入库记录：

编号	产品名称	入库方式	入库数量	入库单价	入库总价	操作人	时间
2	小米2s	采购	100	1699.00	169900.00	admin(801)	2013/09/10 14:19:01
1	小米3s	采购	50	1799.00	89950.00	admin(801)	2013/09/10 14:18:24

共2条记录

出库记录：

编号	产品名称	出库方式	出库数量	出库单价	出库总价	操作人	时间
1	小米2s	销售	50	1699.00	84950.00	admin(801)	2013/09/10 14:19:20

共1条记录

3.4 产品回收站

可查看到被删除的产品。可批量或单个的还原、彻底删除产品；也可点击“清空回收站”，彻底删除回收站全部产品。批量操作方式：勾选产品，点击列表上方的按钮（还原、彻底删除）即可。

还原	彻底删除	清空产品回收站
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72	3	饮料
222.00	还原	彻底删除

共1条记录

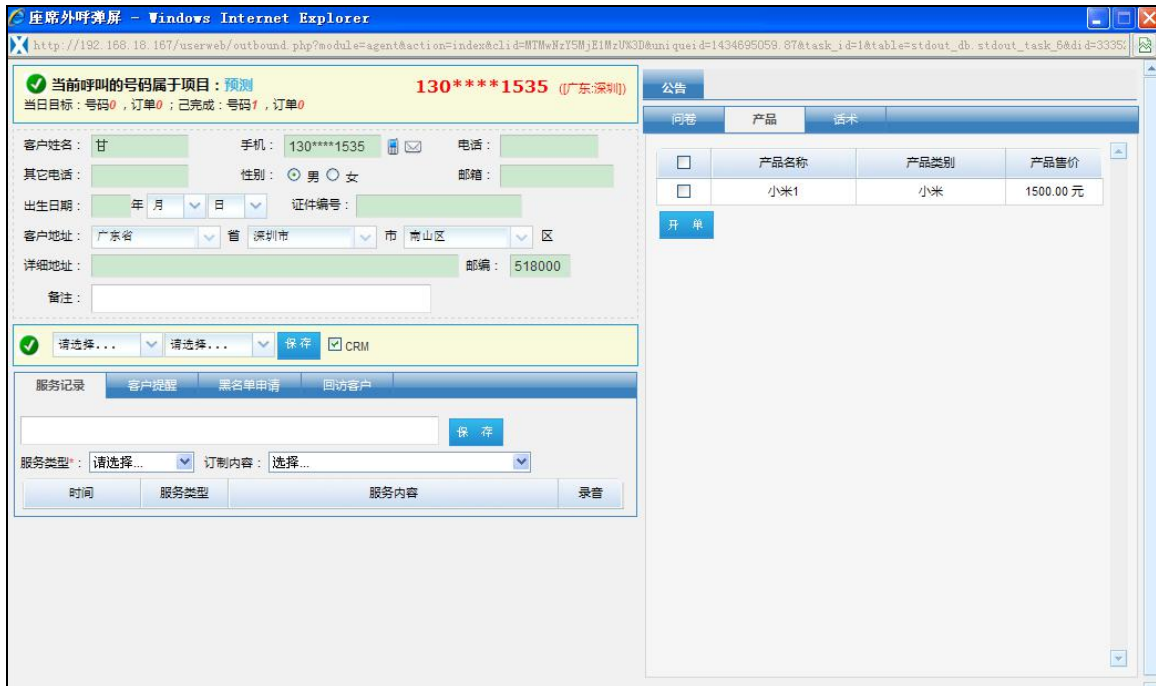
第四章 订单管理

座席人员在执行产品内容的外呼任务时，在弹屏页面可以选择产品、然后下订单，将生成产品订单；也可以普通弹屏进行开单，生成订单后，可以对订单进行审核，再安排发货、收款等，并在订单中更新相应的信息。

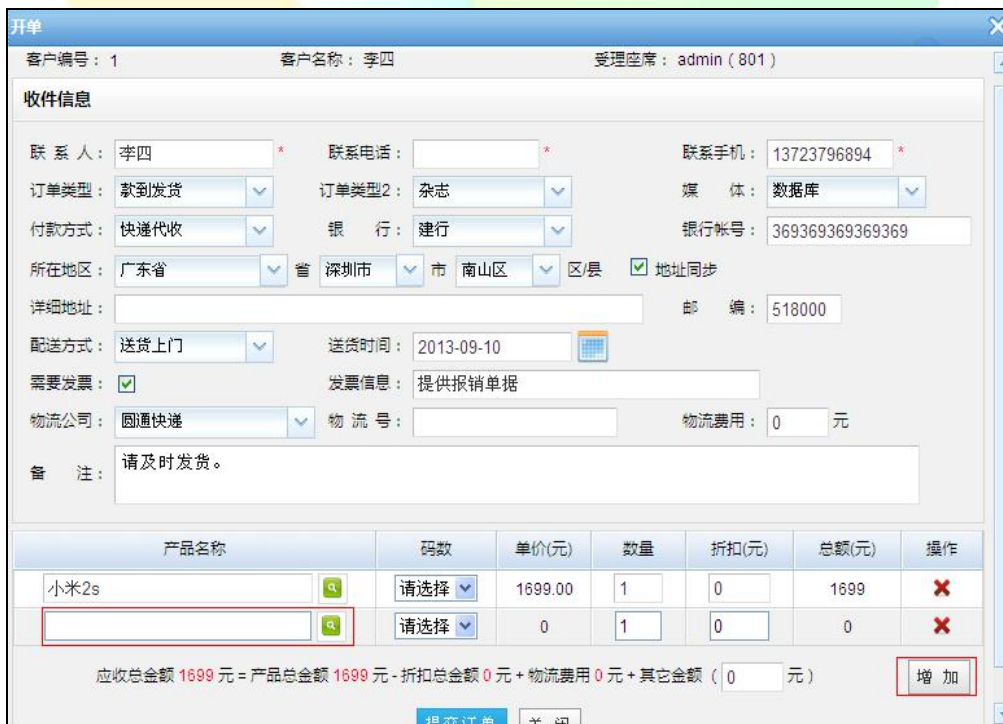
4.1 订单管理


外呼弹屏，需要保存客户资料后，才可以开单，否则“开单”按钮为不可用。

订单与订单的产品是一对多的关系，即一个订单里面可以拥有多个产品；在外呼主界面给客户下单，如下图：



勾选产品点击“开单”，即可弹出开单界面。



在开单界面编辑好收件信息，选购好产品，点击“提交订单”即可。在外呼主界面勾选的产品为推荐的产品，开单界面可查看所有产品，包括推荐和未推荐的。点击“增加”，添加一个产品信息栏，再点击图标、单击产品名称输入框，或输入产品的汉字、汉字拼音首字母都可查找，弹出产品选择窗口，可按条件搜索产品，然后选择一个产品即可。支持对产品的删除操作。

4.2 普通弹屏开单

普通呼入弹屏后，点击“开单”后，弹出订单页面选购好产品，点击“提交订单”即可。

注：客户资料、订单管理的邮编选择相应的区，字段会自动匹配到该区的邮编号码。

4.3 订单列表

可按条件查询订单。在权限允许的情况下，订单列表上方会有相应的操作按钮，座席可按项目或订单的各种状态搜索订单，并执行操作，列表中可查看最近的操作时间及操作人。

可将搜索结果导出到 excel 中，勾选“导出问卷”或“导出录音”还可将问卷和录音导出。导出问卷前需选择一个问卷。

操作	订单编号	客户姓名	联系手机	联系人	联系电话	订单类型	媒体	配送方式	付款方式	银行	银行帐号	产品总价	产品名称	产品数量	开单人	开单时间
	OD-150618-00005	甘	130****1535	甘		货到付款						2000.00	海尔1	1	smith(1001)	2015-06-18 18:49:36
修改	OD-150618-00004	甘	130****1535	甘		货到付款						2000.00	海尔1	1	smith(1001)	2015-06-18 18:35:07
修改	OD-150618-00003	甘	130****1535	甘		货到付款						1500.00	小米1	1	smith(1001)	2015-06-18 18:33:03
	OD-150618-00002	甘	130****1535	甘	33333	货到付款	深圳卫视		快递代收			2000.00	海尔1	1	smith(1001)	2015-06-18 18:32:24
	OD-150618-00001	甘	130****1535	甘		货到付款						2000.00	海尔1	1	smith(1001)	2015-06-18 18:11:26

下面对订单的各项操作进行说明。

对订单的“修改”只可单个操作，删除、激活、审核、发货、收货、退货、收款等操作可批量执行，勾选需要处理的订单，点击相应的操作按钮即可，也可在订单详情页面操作。

点击[修改](#)，在弹出的界面中可修改收件信息或增删产品；

点击[订单编号](#)，可查看订单详情，包括订单的收件信息，订单的各种状态及产品等；有权限的情况下，

可对订单进行[质检](#)或其他操作。

查看订单, 订单号: OD-130910-00001

客户编号: 1 客户名称: 李四 受理座席: admin (801) 所属项目:

收件信息			
联系人:	李四	联系电话:	联系手机: 13723796894
订单类型:	货到付款	订单类型2:	杂志
付款方式:	快递代收	银行:	建行
详细地址:	广东省(省), 深圳市(市), 南山区(区/县),		银行帐号: 369369369369369
配送方式:	送货上门	协定送货时间: 2013-09-10	邮编: 518000
是否需要发票:	需要	发票信息: 报销单据	实际送货时间:
快递员:		送达截止:	是否已开发票: 未开发票
物流公司:	圆通快递	物流号:	物流费用: 0.00 元
备注:	请及时发货。		

订单状态

产品名称	码数	单价(元)	数量	折扣(元)	总额(元)
小米2s		1699.00	1	0.00	1699.00

应收款 1699.00 元 = 产品总金额 1699.00 元 - 折扣总金额 0.00 元 + 物流费用 0.00 元 + 其它金额 0.00 元

取消 取消审核 发货 收款 **质检** 打印 绑定快递员 修改归属 修改价格 日志

删除: 任务状态下的订单都可进行删除操作, 但并非真正的删除, 而是将订单放入回收站。

激活/取消: 只要未“质检”的订单, 都能取消, 对应的操作为“激活”。

审核/取消审核: 只有已审核的订单才能走质检流程。

发货状态: 分为未发货、已发货、已确认收货等, 只有已审核的订单才允许发货。在发货时订单与快递员进行绑定。

订单发货操作, 订单号: OD-130910-00001

操作类型: 订单发货操作

发货时间: 

快递员: 

送达截止: 2013-09-20 

备注:

提交

退货状态: 分为未退货、退货待审、已退货等; 只有已发货、已确认收货的订单才允许发起退货操作; 发起退货后, 订单为退货待审状态, 只有审核确认退货后, 才进入已退货状态。

收款状态: 已审核的订单可进行收款操作。

质检状态: 只有已审核的订单才允许质检。订单质检为不通过, 同时将订单更改为“取消”状态, 激活时, 将同时将订单的质检状态更改为通过

快速质检: 快速质检“通过”/“不通过”功能, 快速质检是允许将多个订单直接更改质检状态, 但不会在质检结果表中产生记录, 因此在质检报表中也将查不到。

订单列表数据查看权限：默认主管可以查看自己和下属的订单记录；普通座席只能查看自己的订单记录；但是针对质检人员，是需要查看到所有订单的，就需要在权限管理中，勾选上“查看所有订单”，那么就能查看所有订单记录。

导出产品：当一个订单存在 2 个以上产品时，产品在 excel 就分多行显示。

更多查询：勾选上“更多查询”时，会有更多的查询条件显示出来。

订单管理-》审核、激活、订单质检、订单物流、订单财务等单独的把订单分开显示，方便操作。

4.4 订单导入

物流单号和订单的批量导入，下载正确的模板，输入订单号和物流号，上传模板文件即可。

注：如果要导入上季度订单的物流单号，请选择订单时间，否则会导入失败。

4.5 订单操作日志

针对订单的每个操作，都会记录下日志，方便管理人员查看。

4.6 订单回收站

被删除的订单可在此查看，可对订单删除（彻底的删除，系统不能再找回）或回收。可批量操作，也可一键清空回收站。

操作	订单号	客户姓名	下单员	联系人	联系电话	产品	应收款	已收款	订单类型	收件地址	物流公司	物流号	下单时间	删除用户	删除时间
删除回收	↑ 0D-130910-00001	李四	admin(801)	李四		小米2s	1699.00	0.00	货到付款	广东省深圳市南山区	圆通快递		2013-09-10 14:54:44	admin(801)	2013-09-10 15:01:40

第五章 话务管理

5.1 座席状态

座席状态可以显示呼叫中心用户的当前状态，并可对下属座席进行话务操作。主要服务于呼叫中心的班组长、部门经理等用户。

工号	姓名	分机	部门	状态	状态时长	订单数量	间隔时间	通话数量	总通话时长	总通话均长	操作
1000	admin	801	总经办	离线	--:--	0	--	0	00:00:00	--:--	监听 强插 强拆 转至 呼叫 消息 强制示闲 强制示忙 强制注销
1001	smith	802	总经办	空插	00:13:58	0	00:14:05	2	00:03:12	00:01:36	监听 强插 强拆 转至 呼叫 消息 强制示闲 强制示忙 强制注销
1002	steven	803	总经办	离线	--:--	0	--	0	00:00:00	--:--	监听 强插 强拆 转至 呼叫 消息 强制示闲 强制示忙 强制注销
合计：					--	0	--	2	00:03:12	00:01:36	--

界面上方包含按部门筛选座席、通过姓名或工号搜索座席、指定座席排序方式、每页显示的座席数等。

中间有各类操作按钮，点击一个座席操作按钮即可完成操作。

- 仅部门主管对下属座席可操作的按钮

监听：监听正在通话中的座席，操作者可以听到座席和客户的对话。

强插：强行插入座席和客户的通话，此时操作者可以和座席通话，座席和客户的通话不变。

强拆：强行中断座席正在进行的通话。

转至：通话转移，将当前座席正在进行的通话转给其他座席。

呼叫：呼叫某个座席。

消息：给某个座席发送内部短消息。

强制示闲：将示忙中的座席示闲，被强制示闲的座席将接入电话。

强制示忙：将示闲中的座席示忙，该座席将停止接入电话。

强制注销：将登录中的工号或设备号强制退出系统。

注意：普通座席只能查看自己的状态；admin 能查看所有座席状态；部门经理能查看自己的和下属的状态。

第六章 工单管理

6.1 创建工单

可以通过来电弹屏(客户资料)创建工单，也可以直接在工单管理模块下点击创建工单菜单。

创建工单的第一步是选择工单类型后，将出现下图的工单创建界面。

几点说明：

1、座席在创建工单时，可选择“派单”与“完结”，也可以选择“仅保存”工单（下次处理）；若选择派单，可以选择指派对象为“用户”或“部门”；

2、工单号在点击“保存工单”后由系统生成，其规则为 WO-yymd-5 位数字，如 WO-140320-00001，表示 2014 年 3 月 20 日第 1 个工单。

6.2 工单管理

[工单管理]模块，以及下面两章节的[工单办理]与[工单回访]，都提供以工单类型为导航标签的快速触发，提供多种检索条件，检索结果数据表头可配置，检索的数据分页显示。

[工单管理]模块与[工单办理]、[工单回访]不同的是能够根据各种工单状态进行检索。

工单编号	工单类型	工单标题	客户名称	来电号码	重要级别	紧急程度	工单状态	工单创建人	当前主办(办理)人	创建时间	指派对象	录音	是否需要回访	是否已回访	操作
WO-140729-00003	咨询	测试3	小王	13480893409	次重要	较缓	完结	admin(801)	admin(801)	2014-07-29 09:18:17			否	否	查看 编辑 删除
WO-140729-00002	投诉	测试2	小王	13480893409	次重要	较缓	完结	admin(801)	admin(801)	2014-07-29 09:17:49			是	否	查看 编辑 删除
WO-140729-00001	咨询	测试2	小王	13480893409	次重要	较缓	完结	admin(801)	admin(801)	2014-07-29 09:16:55			否	否	查看 编辑 删除
WO-140728-00001	投诉	工单处理	小李	18702012121	重要	一般	办理	admin(801)	admin(801)	2014-07-28 10:53:40	用户		是	否	查看 编辑 删除
WO-140725-00005	投诉	测试1	小王	13480893409	次重要	较缓	完结	admin(801)	admin(801)	2014-07-25 14:32:32			是	否	查看 编辑 删除
WO-140725-00004	投诉	环境问题	小2	13480893409	次重要	较缓	完结	admin(801)	Mike(803)	2014-07-25 14:10:35	用户		是	否	查看 编辑 删除
WO-140725-00001	投诉	投诉问题	小王	13480893409	次重要	较缓	完结	xiaowei(804)	admin(801)	2014-07-25 12:51:36	用户		是	是	查看 编辑 删除

共7条记录

点击上图的工单号或“查看”，出现下图。

工单详情
上海xx公司投诉

投诉工单：WO-140729-00004

客户姓名：小王

重要级别：次重要

工单内容：

投诉内容：xx

产品型号：A号机型

产品编号：

附件下载：

工单状态：完结

创建人：admin(801)

电话号码：13480893409

紧急程度：较缓

创建时间：2014-07-29 09:34:22

工单详情
上海xx公司投诉

投诉工单：WO-140729-00004

办理人：admin(801)

办理意见：

附件下载：

办理时间：2014-07-29 09:49:11

工单详情，查看指定工单的详细数据。若工单状态为新工单，则应该出现“派单”的按钮；相应的，工单状态为派单或办理，则将出现“办理”按钮。

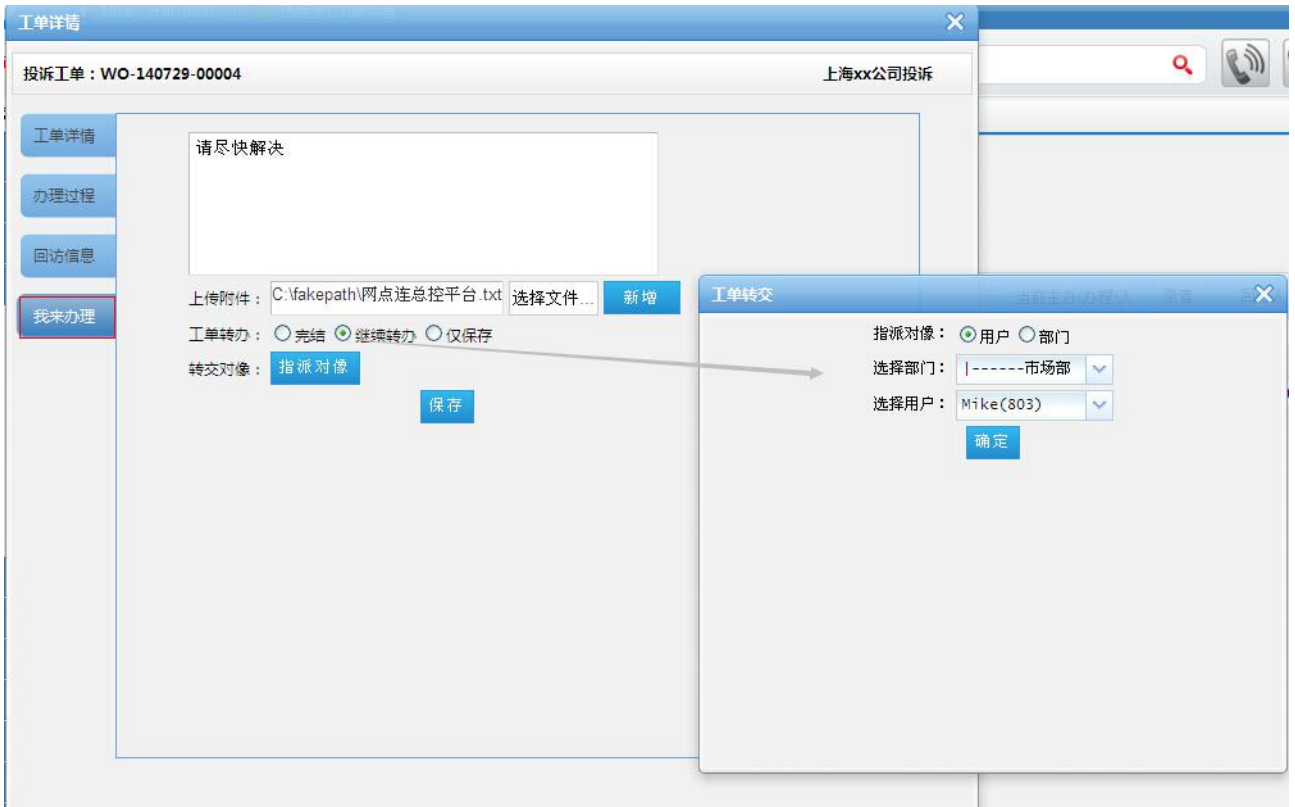
6.3 工单办理

座席可通过[工单办理]菜单，快速查询其待办理的工单，此功能与[工单管理]相似，最大不同是只出现当前使用者的待办理工单，座席需点击“响应”后当前办理人才能显示为当前座席。

工单编号	工单类型	工单标题	客户名称	重要级别	紧急程度	来电号码	工单创建人	当前主办(办理)人	录音	回访人	是否已转交	工单状态	操作
WO-140729-00004	投诉	上海xx公司投诉	小王	次重要	较缓	13480893409	admin(801)	admin(801)			是	办理	查看 响应
WO-140725-00004	投诉	环境问题	小2	次重要	较缓	13480893409	admin(801)	Mike(803)			是	完结	查看
WO-140725-00001	投诉	投诉问题	小王	次重要	较缓	13480893409	xiaowei(804)	admin(801)		admin(801)	是	完结	查看

共3条记录

点击操作列的“办理”以新窗口弹出下面的办理工单窗口



6.4 工单回访

有回访职责的座席可通过[工单回访]菜单，快速查询其待回访的工单，此功能也与[工单管理]相似，但只能查询工单状态为已完结的工单数据。

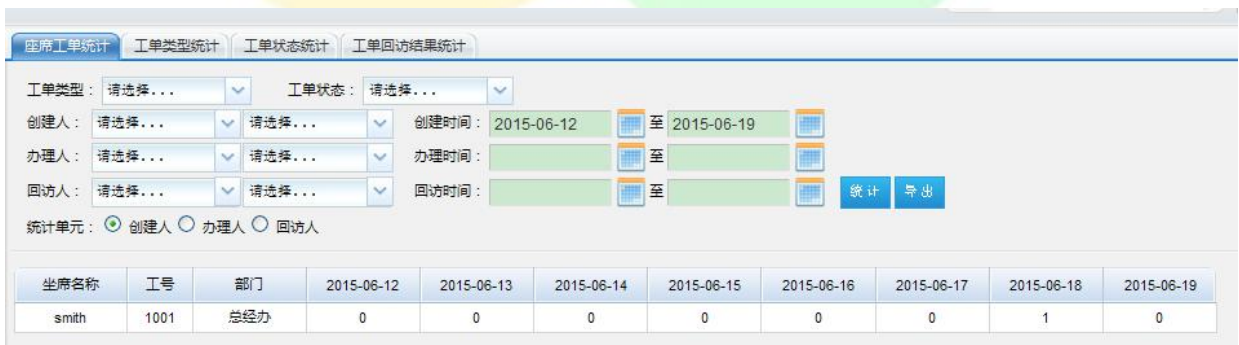
见下图，点击“回访”，系统外呼客户电话，此时除正常的客户弹屏外，还应调出回访工单类型对应的回访项以供回访操作。



6.5 工单报表

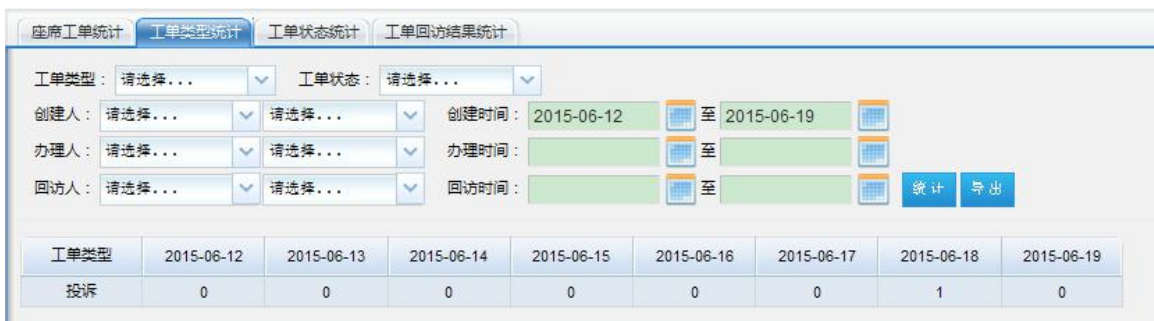
6.5.1 座席工单统计

通过多种检索条件，可分别以“创建人”、“办理人”、“回访人”为统计单位，生成以用户为核心的绩效报表。



6.5.2 工单类型统计

统计各工单类型在指定时间范围每天的数据。



6.5.3 工单状态统计

统计各工单状态，在指定时间范围的数据。

工单类型	2015-06-12	2015-06-13	2015-06-14	2015-06-15	2015-06-16	2015-06-17	2015-06-18	2015-06-19
办理	0	0	0	0	0	0	1	0

6.5.4 工单回访得分结果统计

因不同的工单类型可以配置不同的得分结果，因此必须先选择工单类型，才能生成统计。

工单类型	处理的不好(1)	处理的还行(2)	处理的很棒(3)
投诉	1	0	0

6.5.5 工单日志

工单的编辑，办理、回访、删除都有记录日志。

序号	工单编号	工单名称	事件名称	修改内容	操作人	操作时间	操作
1	WO-140729-00004	上海xx公司投诉	修改	【工单状态】办理 => 完结	admin (801)	2014-07-29 09:49:11	✖
2	WO-140729-00004	上海xx公司投诉	修改	【当前主办(办理)人】803 => 801 【办理响应时间】2014-07-29 09:39:45 => 2014-07-29 09:49:04	admin (801)	2014-07-29 09:49:04	✖
3	WO-140729-00004	上海xx公司投诉	修改	【当前主办(办理)人】801 => 803 【办理响应时间】2014-07-29 09:34:22 => 2014-07-29 09:39:45	Mike (803)	2014-07-29 09:39:45	✖
4	WO-140728-00001	工单处理	修改	【办理响应时间】2014-07-28 10:53:40 => 2014-07-28 10:54:03	admin (801)	2014-07-28 10:54:03	✖
5	WO-140725-00004	环境问题	修改	【当前主办(办理)人】801 => 803 【办理响应时间】2014-07-25 14:10:35 => 2014-07-25 14:11:29	Mike (803)	2014-07-25 14:11:29	✖
6	WO-140725-00003	heh	删除		Smith (802)	2014-07-25 13:39:21	✖
7	WO-140725-00002	测试1	删除		Smith (802)	2014-07-25 13:38:56	✖
8	WO-140725-00002	测试1	修改	【办理响应时间】2014-07-25 13:29:22 => 2014-07-25 13:32:59 【工单状态】新工单 => 办理	Mike (803)	2014-07-25 13:32:59	✖
9	WO-140725-00001	投诉问题	修改	【回访得分】3 => 1 【回访时间】2014-07-25 13:06:58 => 2014-07-25 13:14:47	admin (801)	2014-07-25 13:14:47	✖

6.6 工单配置

6.6.1 工单类型配置

系统默认提供“咨询”与“投诉”两个通用分类，客户可以根据需要新增工单类型，或将原有工单类型删除甚至是改名均可。

序号	类型	是否隐藏	是否回访	操作
1	投诉	否	是	编辑 删除
2	咨询	否	否	编辑 删除

编辑工单类型

类型名称:

是否隐藏: 是 否

是否回访: 是 否

6.6.2 工单类型字段配置

前面提及，不同工单类型因其特征，可能需要不同的参数(属性/字段)，系统为每个工单类型提供十个自定义字段以供扩展，每个自定义字段都可以指定常见的“输入方式”(下图显示为字段类型，有文本输入、下拉菜单、单选、复选四种输入方式)。

自定义字段	字段命名	字段类型	启用
字段1	<input type="text" value="产品型号"/>	下拉菜单	<input checked="" type="checkbox"/>
字段2	<input type="text" value="产品编号"/>	文本输入	<input checked="" type="checkbox"/>
字段3	<input type="text" value="是否到期"/>	单选	<input type="checkbox"/>
字段4	<input type="text" value="故障类型"/>	多选	<input type="checkbox"/>
字段5	<input type="text"/>	文本输入	<input type="checkbox"/>
字段6	<input type="text"/>	文本输入	<input type="checkbox"/>
字段7	<input type="text"/>	文本输入	<input type="checkbox"/>
字段8	<input type="text"/>	文本输入	<input type="checkbox"/>
字段9	<input type="text"/>	文本输入	<input type="checkbox"/>
字段10	<input type="text"/>	文本输入	<input type="checkbox"/>

6.6.3 工单类型字段选项值配置

若自定义字段配置的输入类型为非文本输入，则需要为该字段配置相应的选项(option)。



6.6.4 工单列表显示配置

[工单管理]、[工单办理]、[工单回访]三大功能都提供按工单类型导航标签，而此功能正是配置按工单类型导航标签触发后检索结果列表的表头。



6.6.5 其它配置项

“重要级别”、“紧急程度”是工单默认提供的参数，其选项值可配置，下图展现的数据应默认提供。

参数类型	唯一标识	参数名称	操作
重要级别	less_important	次重要	编辑 删除
重要级别	important	重要	编辑 删除
重要级别	high_important	很重要	编辑 删除
紧急程度	moderate	较缓	编辑 删除
紧急程度	general	一般	编辑 删除
紧急程度	urgent	紧急	编辑 删除

6.7 工单回访配置

6.7.1 工单回访项配置

工单办理完结后，进入回访状态，用户点击回访后，根据工单类型，调用相应的回访项以对客户进行回访，下图呈现的正是根据各工单类型配置回访项。

编号	回访名称	启用状态	创建时间	操作
1	呼叫状态	启用	2014-07-21 11:29:12	编辑 删除
2	是否已处理完成	启用	2014-07-21 11:29:42	编辑 删除
3	不满意的原因	启用	2014-07-21 11:31:24	编辑 删除

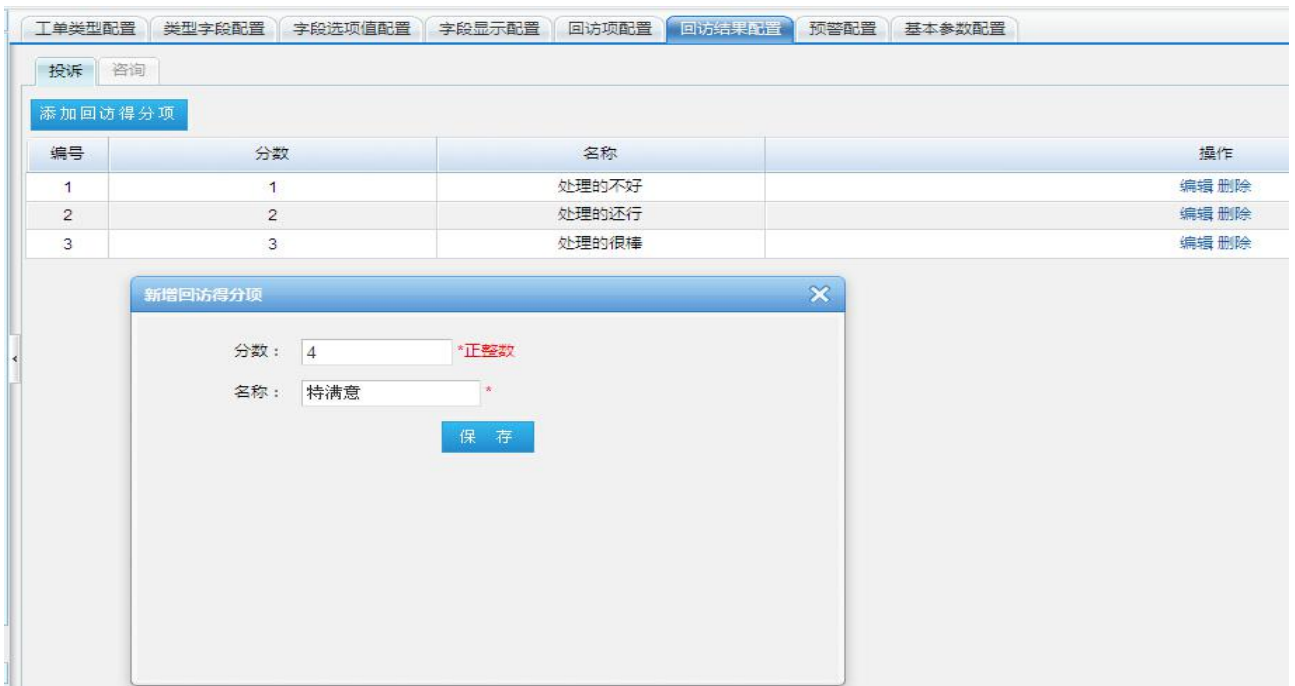
回访项配置

回访名称： *

选项配置：
 调查A
 调查B
 调查C

多个选项换行分隔

6.7.2 工单回访得分配置



6.7.3 工单预警机制配置

见下图，根据各工单类型定义预警的配置。

- 1、 预警提醒功能可以开启或关闭；
- 2、 提醒对象可以是办理人、办理人上级、创建人与其它用户
- 3、 分为超时前提醒与超时提醒，以“办理响应时限”来判断工单是否超时；
- 4、 提醒方式分为短消息与邮件（邮件提醒需在用户管理中配置用户电邮和系统邮箱账号）
- 5、 可设置免提醒的对象。

工单类型配置 类型字段配置 字段选项值配置 字段显示配置 回访项配置 回访结果配置 **预警配置** 基本参数配置

投诉 咨询

预警提醒开启/关闭: 开启 关闭

预警提醒对象: 办理人 创建人 其他用户

Smith

选择用户 清空

办理响应时限: 30 分钟

超时前提醒: 开启 5 分钟

超时提醒: 开启 **以工单派单或转交时间为准**

提醒方式: 短消息 邮件

免提醒对象: admin

选择用户 清空

保存配置

预警提示对象，只有在勾选了“其他用户”，下面的“选择用户”区域才会出现

第七章 报表管理

在报表管理中话务明细表新增一些功能，体现在未接来电、中转联系报表等。

7.1 话务明细表

7.1.1 未接来电

在未接来电中对未接来电记录新增“回访分配”。管理员分配给座席进行回访操作。

未接来电 语音留言 通话记录 电话监听报表 分机振铃未接听 分机挂机未接听 中转联系报表

是否回复: 全部 是否回复成功: 全部 分配状态: 全部 日期: 2013-09-03 至 2013-09-10

主叫号码: 被叫号码: DID: 呼叫时长: 查询

回访分配: 分配数量: 请选择座席 分配回访

<input type="checkbox"/>	通话时间	主叫号码	被叫号码	DID	呼叫时长	是否回复	是否成功	回复人	回访分配	回访者	备注	操作
<input type="checkbox"/>	2013-09-10 15:31:14	9910000000003	ivr	11110165	0	未回复	-		未分配			🔍
<input type="checkbox"/>	2013-09-10 15:31:04	9910000000003	ivr	88886666	0	未回复	-		未分配			🔍
<input type="checkbox"/>	2013-09-10 10:04:59	9910000000000	ivr	88886669	0	未回复	-		未分配			🔍
<input type="checkbox"/>	2013-09-10 09:52:22	9910000000000	ivr	88886669	0	未回复	-		未分配			🔍

7.1.2 中转联系报表

中转联系报是客户、快递员通过呼叫中心这一平台来联系对方，建立听话，于此同时系统可以自动根据 DID 号码来区分“被叫号码”是快递员还是客户。

呼叫开始时间	客户名称	来电号码	被叫号码	转接号码	接听状态	振铃时长	通话时长	录音
2013-08-29 11:07:06	王生	9910000000021	33351998	9910000000019	未接听	10	0	-
2013-08-29 10:12:05	张先生	9910000000019	33351998	9910000000021	未接听	20	0	-

共2条记录

第八章 组织机构

8.1 角色管理

在角色管理中可以添加新的角色，并对新角色配置权限。

8.1.1 角色列表

在角色列表里面新增号码隐藏、禁用复制等字段。可对号码隐藏作关闭、启用等操作；对禁止复制作允许、禁止等操作。

序号	角色名称	号码隐藏	禁用复制	操作
1	总经理	关闭	允许	  
2	座席	启用	允许	  

8.1.2 角色添加

在角色添加中可以添加新的角色，并对新角色的权限进行设置。



8.2 用户管理

在用户管理中可以管理、添加座席，并查看座席的相关信息。

8.2.1 用户列表

在用户列表中可对座席进行查询，查看座席的手机号码、是否是核单员。



8.2.2 添加用户

在添加用户界面新增座席手机号码、座席是否是核单员等字段的配置。设置该座席为“核单员”需点

击“编辑省份范围”选择负责的省份，保存即可。其功能是应用在订单查询模块，核单员查看订单，是根据其所管理的省份来自动匹配的，即只要订单所在省份在核单员管理范围内，就允许查看（非核单员的普通座席仍然可按组织机构权限体系来设置）。

另外，用户添加页面，增加了工号授权数的控制，即添加的用户数不能超过工号授权数。

用户列表 用户添加 用户导入

添加新用户

工号授权数: 10 已使用工号数: 3 剩余工号数: 7

用户工号: * 只能填写数字, 长度3~6位

用户名: * 只能填写英文、数字, 首字母只能为英文, 长度至少5位。

登录密码: *

确认密码: *

真实姓名: * 只能填写中英文字符。

性别: 男 女

所属角色: *

所属部门:

座席手机:

电 邮:

绑定分机:

核单员: 编辑省份范围(未选)

备 注:

天津市 北京市 河北省 山西省 辽宁省 X

吉林省 黑龙江省 上海市 江苏省 浙江省

安徽省 福建省 江西省 山东省 河南省

湖南省 湖北省 广东省 广西壮族自治区

海南省 重庆市 四川省 贵州省 云南省

西藏自治区 陕西省 甘肃省 青海省

宁夏回族自治区 新疆维吾尔自治区 香港特别行政区

澳门特别行政区 台湾省 内蒙古自治区

保存 重置 返回 保存

8.2.3 用户导入

在用户导入中可以对用户进行批量导入的操作，导入的用户数同样受到工号授权数的限制。

用户列表 用户添加 用户导入

用户导入

选择文件: 浏览... 导入

模板下载: [下载Excel格式模板](#)

说 明: 只能上传Excel格式的数据, 第一行不用删除;

第九章 设置中心

9.1 外呼配置

在外呼配置中有基本参数配置、媒体、银行、服务内容、客户类型、购买范围等六项的配置。

1) 基本参数配置：

参数类型：订单类型 2、付款方式、配送方式、服务记录、快递公司，应用在下单页面中。

2) 媒体：

新增媒体，输入媒体名称，绑定 DID 号码和选择时间段，点击“确定”即可，这里设置的 DID 和时间段主要是用来统计 媒体报表中的“呼入数”。

媒体的配置项应用在客户资料中的“客户来源”和下单页面的媒体。

注：绑定 DID 号码下拉框的选项，是要在 PBX 后台设置呼入规则。

3) 银行：

银行的配置项，应用在下单页面。

4) 服务内容：

添加的服务内容，在客户资料编辑页面->服务记录可下拉选择。

5) 客户类型

配置的客户类型，应用在客户资料页面字段“客户类型”可下拉选择。

6) 购买范围

应用在购买频率分析报表中。

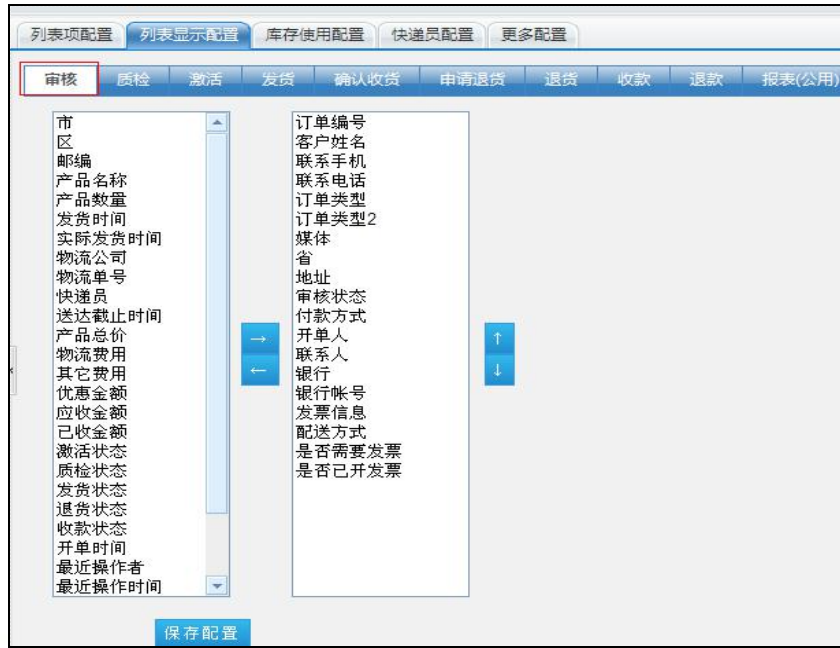
9.2 地址配置

新增省、市、区应用于客户资料、外呼弹屏中页面对应的省、市、区的下拉选择。

9.3 订单配置

1) 列表项配置和列表显示配置可以配置审核、质检、激活、发货、确认收货、申请退货、退货、收款、退款、报表（公用）等列表页面显示和导出的表头字段的配置。

“审核”列表显示配置页面：



进入审核列表页面，列表显示的字段和显示配置中的保持一致。

操作	客户姓名	订单编号	联系手机	联系电话	订单类型	订单类型2	媒体	省	地址	审核状态	开单人
-	廖cc	↑ OD-130710-00012	13717092010	888888881	货到付款			广东省	广东省深圳市罗湖区曙光大厦3楼3F	未审核	bdccl(701)
-	廖cc	↑ OD-130710-00011	13717092010	888888881	货到付款			广东省	广东省深圳市罗湖区曙光大厦3楼3F	未审核	bdlvbcv(705)
修改	外呼2	↑ OD-130710-00007		099427823709	货到付款			新疆维吾尔自治区	新疆维吾尔自治区昌吉回族自治州	未审核	张六(8001)
-	zxf001	↑ OD-130708-00002	15968959830		货到付款					未审核	张六(8001)

(记录数: 4条, 应收金额: 2700元, 产品金额: 2700元, 已收金额: 0元)

报表（公用）的字段配置：是应用在“订单绩效报表”点击“订单数”链接到订单详细页面所显示的字段。

2) 库存使用配置

如果为关闭，进入订单管理，有一个操作项“修改状态”可以修改订单的审核、质检等状态；

另外订单发货后，库存不会减少。



3) 快递员配置

点击“新增快递员”可以新增一名快递员。可对快递员信息进行搜索、导入、导出、删除等操作。

列表项配置						列表显示配置						库存使用配置						快递员配置						更多配置											
联系电话						快递员姓名						所属省份						请选择...						20 条页						搜索 导入 导出 新增快递员					
<input type="checkbox"/>						快递员编号						快递员姓名						手机						所属省份						操作					
<input type="checkbox"/>						443						test						13717092010						广东省						<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>					
删除所选																														共1条记录					

4) 更多配置

更多查询默认：如果设置为“开启”在订单检索页面，会自动勾选上“更多查询”，显示出更多的查询条件。

多订单检索：如果设置为“开启”，在订单检索页面，会有一个“多订单检索”的查询条件。

修改订单价格：如果设置为“开启”，可以在订单管理中，有一个操作项“修改价格”直接修改订单的应收款。

第十章 项目管理

项目，即外呼项目，在外呼系统中为一个独立的主体。例如，某家公司需要向很多客户推销某一种商务服务，就需要在系统中建一个项目，用来独立区分这项服务。当然，按项目所属各类的不同，又有了“项目分类”。

每一个外呼项目对应三个客户的电话号码：手机、电话、其它电话。需要把客户的电话号码导入到项目中（号码导入），然后将这些电话号码分配给座席人员以备执行外呼（号码分配），已分配但未执行的任务可能被回收重新分配（号码回收），这些准备工作做好以后，则可以执行任务了。

其中由管理员进行任务的导入、分配及回收，普通座席人员执行任务。

10.1 项目分类

项目分类是外呼系统中的一个基础属性，在多个模块中有着广泛应用。在外呼系统运行初期，需要添加项目分类，添加分类后，再为各分类建立项目。在“项目管理”→“项目分类列表”菜单中完成。

项目分类列表界面如下。

项目分类列表				
分类名称:	<input type="text"/>	创建时间: 2012-08-20	<input type="text"/>	<input type="button" value="查询"/> <input type="button" value="添加项目分类"/>
编号	项目分类名称	状态	创建时间	操作
122	旅游问卷	显示	2012-10-26 10:06:38	添加项目 自定义字段配置 字段选项值配置 字段显示配置 修改 删除
82	@测试A12	显示	2012-09-13 17:04:33	添加项目 自定义字段配置 字段选项值配置 字段显示配置 修改 删除
61	灯塔计划	显示	2012-08-30 10:14:43	添加项目 自定义字段配置 字段选项值配置 字段显示配置 修改 删除
54	测试2	显示	2012-08-23 16:29:15	添加项目 自定义字段配置 字段选项值配置 字段显示配置 修改 删除
31	开发	显示	2012-08-20 16:48:58	添加项目 自定义字段配置 字段选项值配置 字段显示配置 修改 删除

共5条记录

10.1.1 添加项目分类

1、首先，点击“添加项目分类”，弹出如下窗口，输入项目分类名称，保存添加即可。此时，我们即添加好了一个分类，该分类会在界面下方的分类列表中显示。

添加项目分类 ✕

项目分类名称:

2、其次，我们可以为每个项目分类配置显示字段。新建的项目分类系统会自动为其建立默认的字段显示配置，我们可以根据需要给项目分类重新配置。

点击操作栏“[字段显示配置](#)”，弹出如下窗口，我们可以分别配置在各个模块，该项目显示的字段及顺序，可配置的模块包括：管理界面、我的号码、导入模板、号码质检、号码明细报表、IVR 外呼报表。选中一个字段后，点击中间的方向按钮，添加或删除显示项；选中已添加好的一个字段，点击右边的方向按钮，可调整其排序。

一个模块设置好之后，需要点击“保存配置”按钮保存。



3、在配置显示字段之前，除系统默认可选的字段外，可由管理人员为每个项目分类自定义部分显示字段。

首先，点击操作栏“[自定义字段配置](#)”，弹出如下窗口，编辑字段命名，选择字段类型（文本输入、单选、多选、下拉菜单），勾选启用，保存配置；最多可自定义 10 个字段，定义好的字段需勾选了“启用”才可在“字段显示配置”中各个模块的选项中出现。在执行该类的项目任务时，外呼弹屏主界面将会显示自定义的字段。

自定义字段配置

所属项目分类：IVR

自定义字段	字段命名	字段类型	启用	同步客户自定义字段
字段1		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择
字段2		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择
字段3		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择
字段4		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择
字段5		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择
字段6		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择
字段7		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择
字段8		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择
字段9		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择
字段10		文本输入	<input type="checkbox"/>	请选择

保存配置 返回

其次，在配置好自定义字段之后，对于字段类型为单选、多选、下拉菜单的字段，我们需要为其配置选项值。点击操作栏“[字段选项值配置](#)”，弹出如下窗口，选择一个“新增选项值”，在右边的空白框中编辑选项值名称，点击“添加”即可。

字段选项值配置

所属项目分类：旅游问卷

新增选项值： 请选择字段... 添加

序号	意向客户	操作
1	是	修改 删除
2	否	修改 删除

序号	旅游方式偏好	操作
1	跟团	修改 删除
2	自驾	修改 删除
3	驴友	修改 删除

序号	所在行业	操作
1	IT	修改 删除
2	金融	修改 删除
3	传媒	修改 删除
4	房产	修改 删除
5	建筑设计	修改 删除

注意：自定义字段勾选“启用”之后，才可为其配置选项值；文本输入类型的自定义字段不需要配置。

10.1.2 项目分类列表

可按分类名称、创建时间查询已添加好的分类。点击项目分类名称，可查看该分类下的项目列表。

状态：项目分类建立后，默认为显示状态，点击可切换到隐藏状态。项目分类设为“隐藏”，此项目分类将不会出现在除项目管理模块外的任何模块内；一般用于系统运行一段较长时间后，因项目分类过多，项目分类的下拉菜单选择变得较为困难，而有些项目已经结束或停止（系统不再使用），此种情况，可将项目分类设为“隐藏”属性。

点击操作栏“[添加项目](#)”，可为该项目分类建立项目。隐藏的项目分类不可选。

点击“[修改](#)”可修改项目分类名称；点击“[删除](#)”则删除项目分类。

10.2 项目列表

可按项目分类、项目名称、创建时间查询项目，符合条件的项目在下方以列表形式显示，默认显示所有项目。在该界面[添加项目](#)并进行项目各项[参数设置](#)。

项目列表界面如下。

编号	分类名称	项目名称	状态	参数设置	执行状态	创建时间	操作
2	优质服务	热情服务	显示	预览 话术	正常	2013-09-10 11:24	参数设置 修改 删除

共1条记录

10.2.1 添加项目

点击“添加项目”，弹出如下窗口，选择项目分类，输入项目名称，“保存添加”即可。此时，我们即添加好了一个项目，该项目在界面下方的项目列表中显示。相同项目分类下的项目名称不允许重复。

添加项目 ✕

项目分类： *

项目名称： *

项目[显示/隐藏](#)：同项目分类的隐藏功能相同，项目设为“隐藏”，此项目将不会出现在除项目管理模块外的任何模块内；一般用于系统运行一段较长时间后，因项目过多，项目的两级菜单选择变得较为困难，而有些项目已经结束或停止（系统不再使用），此种情况，可将项目设为“隐藏”属性。

对已设置好的项目，可[修改](#)其名称，修改时可勾选“同步号码”。

点击[删除](#)可删除项目，删除后不可恢复。如果该项目中已导入号码了，需要在号码明细列表页面中把数据给删除后，才能删除项目。

10.2.2 项目参数设置

项目添加好之后，还需要为项目设置参数，包括：外呼方式、外呼内容、项目执行者、质检方案及其他相关参数等。点击操作栏“[参数设置](#)”，弹出项目参数设置窗口；其中，外呼方式包括预览（默认）、预测、IVR，外呼内容包括话述（默认）、问卷、产品，项目执行者包括接听对象、项目组。下面我们以外呼方式为分类分别进行说明。

一、预览式外呼


先由管理人员导入任务，然后将任务分配给组长，交由组长分配给座席（管理员也可直接分配到座席），座席登录后，在“我的任务”，通过手工点击拨号进行外呼。

预览式外呼设置界面如下。需要质检的项目可在此选择一种质检方案，需之前在“质检管理”中建立质检方案；需要设置问卷的地方需要绑定问卷，需之前在问卷管理中添加问卷。



- 选择项目执行者

可选择接听对象（座席）或项目组。项目组为管理员设置好的一组固定的项目成员，需在项目组列表

中设置。

选择“接听对象”时，点击右边的图标，在弹出的座席选择窗口勾选座席，“确定”即可。



选择“项目组”时，点击右边的图标，在弹出的选择窗口中选择一个项目组即可。点击图标, 可删除已选择的项目组。



在项目组选择窗口，可按项目经理、项目组名称、创建时间查询，点击操作栏“选择”即可完成。



编号	项目组名称	项目经理	成员数量	创建时间	操作
29	信用卡项目组	sum(829)	2	2012-11-15 16:06:40	选择
28	旅游问卷项目组	tingos(819)	2	2012-11-13 14:09:02	选择

共2条记录

二、 预测式外呼

由管理人员导入任务，无须将任务进行分配，但必须在项目参数设置中指定接听对象，以及预先设置“呼叫系数”、“振铃超时时间”等，然后在“项目执行管理”点击“开始”，此时项目中的任务电话将由系统自动发起呼叫，系统每呼通一个电话号码，再将电话分配至队列，由队列自动分配到座席（座席只需登录，然后等待电话响铃）。

预测式外呼设置界面如下。设置项目执行者、呼叫系数、振铃超时时间及质检方案，点击“保存设置”即可。

项目参数设置

所属项目: 预测 >> 预测

外呼方式: 预测 定时开始 定时暂停

指定队列: 请选择...

外线配置: outbound 主叫号码: 33352167

语音播放时间: 5 单位秒, 导航语音会在播放持续该时间后将通话转到队列轮循.

呼叫系数: 200 数字, 取值范围0~10000, 表示发起项目当前 空闲座席 * (此数/100) 个呼叫数.

最大并发数: 3 数字, 控制项目每次最大允许发起的呼叫数, 请值范围: 1~10 (请在后台配置外线).

振铃超时时间: 40 单位秒, 取值范围10~200.

项目执行者: 接听对象 项目组

>接听对象:

选择问卷: 手机调查

项目话术: 填充话术

质检方案: 方案1

注: 预测项目发起的最大呼叫数由“呼叫系数”与“最大并发数”控制, 取两者最小值.

保存设置 返回

项目执行者、质检方案与预测式外呼相同。相比预览式外呼多出三项参数，呼叫系数、最大并发数和振铃超时时间。

参数说明：

外线配置：可以指定某一条外线呼出，主叫号码填写为该外线的“呼出主叫号码”。

最大并发数：控制呼出的电话数，当呼叫系数控制的呼出电话数大于最大并发数时，以“最大并发数”为准。

呼叫系数：控制呼出的电话数=接听对象空闲座席数*(呼叫系数/100)。

注：预测式外呼需要用到 9980 至 9999 这 20 个队列，在后台不允许删除，否则预测外呼无法正常执行。

三、IVR 式外呼

同预测的管理流程相似，但无需座席参与执行，客户接听听到的是一段语音。

IVR 式外呼设置界面如下。与前两种外呼方式不同，IVR 外呼只需选择一种 IVR 语音（在系统后台“自动语音应答”中设置），设置**最大并发数**、**振铃超时时间**，点击“保存设置”即可。

项目参数设置

所属项目: IVR >> IVR

外呼方式: IVR 定时开始 定时暂停

外线配置: outbound 主叫号码: 33352167

IVR: ivr

最大并发数: 2 数字, 控制项目每次最大允许发起的呼叫数, 请值范围: 1~10 (请在后台配置外线).

振铃超时时间: 40 单位秒, 取值范围10~200.

保存设置 返回

10.3 项目执行管理

可按项目名称、执行状态、项目类型、外呼方式、创建时间进行查询，查询结果在下方以列表形式显示，默认显示最近一周的所有项目，可设置每页显示的条数。其中，执行状态可多选（不选表示全部），外呼方式为单选。

项目执行管理

项目名称: [输入框] 执行状态: 未开始/正常 执行 暂停 暂停中 停止 停止中 结束

外呼方式: 全部 预测 预览 IVR 创建时间: 2015-03-21 ~ 2015-06-19 10 条/页 查询 开启统计

编号	项目分类	项目名称	外呼方式	当前状态	操作
8	预测	预测	预测式	未开始	调整 开始
5	预览	预览	预览式	正常	暂停
4	IVR	IVR	ivr	结束	再次呼叫

共 3 条记录

点击项目名称，可查看项目详情；点击操作栏对应操作，可切换项目执行状态；对预测式外呼和 ivr 在执行过程中，可查看监控界面，进行[实时监控](#)。

对预测式外呼和 ivr 可导入任务并查看项目执行结果并再次生成呼叫。

点击“再次呼叫”，弹出如下界面，勾选需要再次呼叫的选项，点击“生成第 x 次呼叫”即可。此时，界面跳转到项目执行管理界面，点击“开始”，该项目即重新开始执行。还可点击查看前几次的呼叫结果。

再次呼叫

项目分类: ivr 项目名称: IVR

生成第2次呼叫

待回访 (0) 呼叫失败 (0) 呼叫成功 (1) 未呼叫 (0)

生成第2次呼叫 查看前 1 次呼叫结果

若某预测式外呼正在执行中，在项目执行管理界面，该项目操作栏会出现[监控](#)按钮。

编号	项目分类	项目名称	外呼方式	当前状态	操作
8	预测	预测	预测式	执行中	调整 监控 暂停 停止

点击“监控”，弹出实时监控界面如下。

部门	工号	姓名	设备号	设备状态	在线状态	呼叫号码	呼叫时间	进IVR时间	进队列时间	进队时长	接听座席
总经办	1001	smith	802	空闲	在线						

监控界面可查看外呼的实时数据。界面数据默认为手动刷新（点击鼠标右键“刷新”），可更改为自动刷新（每隔 5s、10s、15s）；此处可实时修改项目的呼叫系数、振铃时长。

注：如果项目中的接听对象超过 15 分钟都不是空闲状态，项目将会自动暂停。

接听对象调整：预测式项目执行过程中，可以新增座席和删减座席，如果座席正在项目 A 中执行时，再把该座席 加入到项目 B 中，那么座席会接听到项目 B 的电话，但页面上项目 A 和项目 B 中都会显示该座席

编号	项目分类	项目名称	项目类型	当前状态	总数	已呼叫	未呼叫	呼叫成功	待回访	呼叫失败	操作
2	问卷调查	满意度调查	预测式 话术	执行中	11	3	8	0	0	2	调整 监控 暂停 停止

点击“调整”接听对象调整页面：->表示增加座席，<- 表示删除座席

预测项目执行成员调整

项目名称：**满意度调查**

可增加座席：
|--总经办--
admin (801)
Smith (802)
Mike (803)

该项目可调整座席：
张四 (8001)

→
←

保存调整 关闭

10.4 号码状态设置

座席在外呼主界面执行任务时，需要为执行结果记录任务状态，这些任务状态在本模块进行设置。



默认选中：控制外呼弹屏窗口（外呼主界面）任务状态默认显示的状态名称。

有效数据：控制外呼弹屏窗口（外呼主界面）在保存该任务状态是否为有效数据，方便在绩效报表中统计。

关闭窗口：控制外呼弹屏窗口（外呼主界面）是否在保存该任务状态后自动关闭。

跳过属性：控制座席在“我的任务”下，座席认为不需呼叫的任务点击“跳过”来过滤掉。

是否启用：启用的任务状态才能在弹屏页面正常使用、保存；没有启用的状态允许在报表等页面正常使用。

注意：状态的“标签”建议使用字母或数字组合，避免使用无意义的符号。

10.5 号码导入

任务可以从 excel 文件、客户资料、通话记录、任务报表等处导入，导入任务前需先选择一个项目；可查看任务导入日志。



10.5.1 导入方式

从 EXCEL 导入： 点击图标弹出如下窗口，至少先选择一个项目分类，任务字段自动生成（在项目分类配置字段），可删除或增加字段；然后我们需要下载模板，下载的模板中只包含配置的任务字段，在文件中填入客户字段信息后，上传，点击“导入”即可完成。勾选“过滤重复”，过滤该项目中重复的号码，下同。



注意：

1. 下载的 excel 模板内，表头只需是配置字段的子集即可（但要包含电话号码列），字段顺序不做要求。
2. 过滤重复：勾选上“过滤重复”，是对项目所属的项目分类下所有项目的号码进行判断。

例如：项目分类 1 中，存在项目 a 和项目 b，项目 a 在导入号码的过程中，会判断项目 a 中和项目 b 是否有重复号码。

客户资料导入： 点击图标弹出如下窗口，按条件查询客户资料，选择一个项目，勾选要导入号码的客户，点击“导入”即可。输入导入条数，则导入设置的条数；勾选“查询条件导入”，则导入按条件查询出的所有客户号码。

客户资料导入

VIP 编号: 客户名称: 手机:
 电 话: 创建时间: 2012-08-10 ~ 2012-11-09 20 条/页

选择项目: 导入条数: 条 查询条件导入 过滤重复

<input type="checkbox"/>	客户编号	VIP编号	客户名称	手机	固定电话
<input type="checkbox"/>	11		龙少	13530640727	88361314
<input type="checkbox"/>	12		test111	18688718337	890361314
<input type="checkbox"/>	7		柯帆	13760113646	
<input type="checkbox"/>	8		fte		27823705
<input type="checkbox"/>	13		test111	18688718338	075589361314
<input type="checkbox"/>	14		test	18388718338	88961314
<input type="checkbox"/>	15		eeaaa	19960113646	2
<input type="checkbox"/>	16		eeaaa	19960113647	
<input type="checkbox"/>	19		www		2252569

共9条记录

电话记录导入: 在弹出的界面中查询结果导入即可，方法与上面类似。

号码报表导入: 点击弹出外呼任务明细报表，可在此导入任务。首先按条件查询任务，至少选择一个项目分类进行查询；然后勾选部分或选择全部的查询结果，点击“生成号码”，此时右边会出现“选择目的项目”菜单，选择一个项目，点击“确定生成”即可。

从号码报表导入

* 选择项目: 创建时间: 2015-06-12 ~ 2015-06-19 导出问卷 导出录音

部门/座席: 关键词:

号码状态: 呼叫结果:

通话时长: ~ 通话时间: 时 ~ 时

质检状态: 问卷答案: 20 条/页

全选按查询条件匹配所有数据 数量: 1 选择目的项目: 过滤重复

过滤重复请[选择比较项目]，点击查看[已选项目] (始终默认需过滤当前项目)

<input type="checkbox"/>	ID	项目名称	客户姓名	手机	性别	省	市	区	地址	邮编	所属座席	所属部门	呼叫结果	号码状态	通话时间
<input checked="" type="checkbox"/>	1	IVR	甘	130****1535	男	广东省	深圳市	南山区		518000			成功		2015-06-19 15:42:49

共1条记录

10.5.2 查看号码导入日志

点击跳转到如下页面，可下载查看导入源文件、生成的失败文件，其中生成的失败文件可查看导入失败原因。可对导入成功的文件进行还原操作。

导入者	导入项目	导入方式	过滤	过滤项目	导入源文件	失败文件	状态	生成顺序	开始时间	结束时间	导入时长	创建时间	操作	
smith(1001)	预测	crm	是	[查看]	点击下载		已完成	顺序	2015-06-19 15:23:29	2015-06-19 15:23:30	00:01	2015-06-19 15:23	还原	
smith(1001)	预测	crm	是	[查看]	点击下载	点击下载		已完成	顺序	2015-06-18 18:34:13	2015-06-18 18:34:14	00:01	2015-06-18 18:34	还原
smith(1001)	预测	crm	是	[查看]	点击下载		已完成	顺序	2015-06-18 18:30:22	2015-06-18 18:30:23	00:01	2015-06-18 18:30	还原	
smith(1001)	预测	crm	是	[查看]	点击下载		已完成	顺序	2015-06-18 18:29:26	2015-06-18 18:29:27	00:01	2015-06-18 18:29	还原	
smith(1001)	IVR	crm	是	[查看]	点击下载		已完成	顺序	2015-06-18 18:27:58	2015-06-18 18:27:59	00:01	2015-06-18 18:27	还原	

共5条记录

10.6 号码明细列表

可按条件查看项目或座席分配的任务明细。号码明细列表表头字段，由项目分类中字段配置的“管理

界面”决定。号码明细列表提供了一个很重要的功能——“对号码的删除”，只要检索时精确至项目，删除功能就会出现。

10.7 号码分配

按项目查询任务，可以查询系统中的未分配号码的预览式任务，且可以将预览式外呼任务分配给座席。分配任务时，需要先按项目搜索出将要分配的号码，然后勾选号码，再选择座席，点击“分配号码”即可把这些选择好的号码平均分配到这些座席。

另外，管理员及号码导入者可以将初始号码分配给任意人，如果分配给“主管”，则表示主管可以再将号码进行细分，实现任务的层级分配。

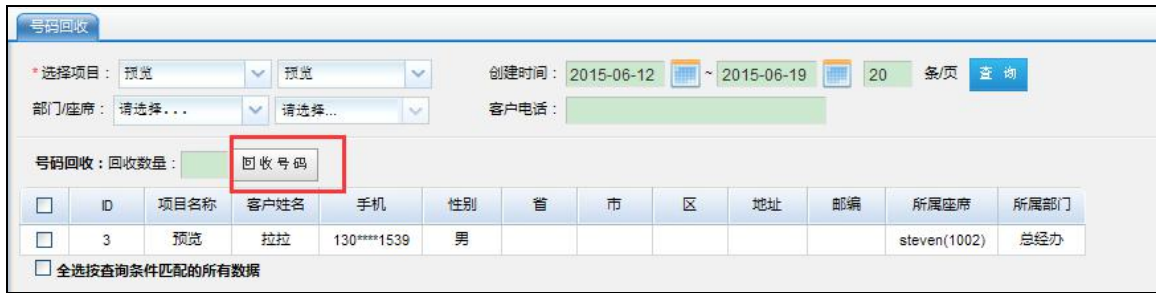
“号码分配”属管理人员访问的页面，其列表显示表头由项目分类中字段配置的“管理界面”决定。

10.8 号码回收

预览式项目中，已分配给座席，但座席还未执行的号码，允许有权限的用户对任务进行回收，可按条件查询任务。被回收的任务，将在“号码分配”模块可查询到、可重新分配。部分或全部勾选查询号码，点击“回收号码”即可。

管理人员可以将号码回收至待分配状态；部门主管可以将任务回收至自己名下。

“号码回收”属管理人员访问的页面，其列表显示表头由项目分类中字段配置的“管理界面”决定。



第十一章 号码管理

我的项目、我的号码这 2 个模块，只针对“预览式”的项目需要操作的模块。客户提醒和客户回访可在外呼开单时建立，另外管理者还可在未接来电中分配号码给座席从而建立客户回访任务。


11.1 我的项目

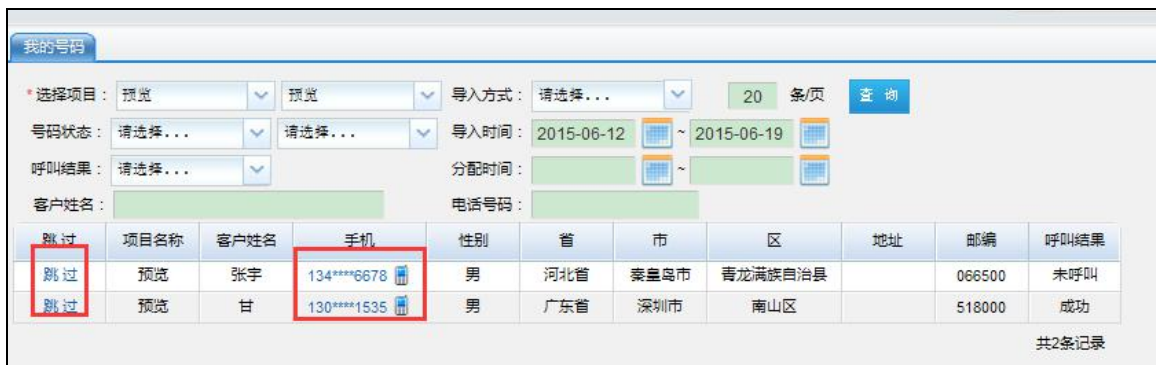
我的项目：管理人员分配给座席的任务，座席可以直接点击“执行”进行自动外呼，外呼的顺序是先呼座席再呼客户。



注意：如果在项目执行管理中，暂停了项目，那么在我的项目中该项目不会显示。

11.2 我的号码

座席人员可以进入我的号码，查看自己所有预览式外呼任务，点击小图标或电话号码可以直接呼叫该客户，同时将在“外呼主界面”弹屏显示客户资料等信息。点击“跳过”跳过该客户进行下一个呼叫。



注意：预览式外呼项目未暂停，其任务才可在此显示。

跳过：需要在任务状态设置页面中，添加一个跳过属性的状态，跳过功能才会生效。

11.3 客户提醒

在执行外呼任务时，在外呼主界面，座席可指定时间提醒自己或其他座席对该任务或客户进行回访。

可在此按条件查询客户提醒。点击电话号码，可以快速发起对应任务的呼出。

客户姓名	电话号码	添加人	提醒人	提醒内容	提醒时间	提醒状态	操作
肖尔	80****07	819(tingos)	819(tingos)	22222	2012-11-06 12:41:00	已提醒	删除
小路	80****11	819(tingos)	819(tingos)	111	2012-11-06 12:35:00	已提醒	删除

共2条记录

11.4 客户回访

默认显示“未回访”的任务，数据来源：在执行外呼任务时，在外呼主界面，座席添加回访任务；还包括管理人员在“未接来电”模块中分配给座席的任务。

通话时间	主叫号码	被叫号码	呼叫时长	是否回访	是否成功	回复人	回访分配	回访者	备注	操作
2013-06-03 11:56:46	13717092009	ivr	8	已回访	回复成功	bdcc (701)	未分配		callin-2013-06-03 16:25:52	-

点击“回访”，可以快速对该号码发起呼叫

ID	电话号码	客户名称	所属座席	回访状态	回访时间	备注	创建用户	创建时间	操作
1	130****1535	甘	smith(1001)	未回访	-	1233	smith(1001)	2015-06-18 18:13:58	回访

共1条记录

第十二章 目标管理

系统给每个座席人员定一个工作目标，某一天、某一周、某一月执行多少任务、下多少订单，以激励座席人员，并提供绩效考核的参考数据。目标数不限制座席完成工作量，超过目标数可继续执行。

由管理员设定目标，在目标列表查看所有人的目标数，普通座席人员可通过我的目标查看个人目标数。

12.1 目标设定

按当天、当周、当月设定某个部门、或某个座席的目标。对某个座席的目标进行重复设定时，以最后设定的目标为准。**任务目标为 0 表示不限制**。可分别设定任务和订单目标数。

项目成员	任务目标数	订单目标数
<input type="checkbox"/> (summer)829	0	0
<input type="checkbox"/> (tingo)819	0	0
<input type="checkbox"/> (张大华)820	0	0
<input type="checkbox"/> (仲好过)6302	0	0
<input type="checkbox"/> (柯帆e)810	20	10
<input type="checkbox"/> (zhxs)8505	20	10
<input type="checkbox"/> (zhouff)818	20	10
<input type="checkbox"/> (罗杰)809	20	10
<input type="checkbox"/> (白世镜)6301	20	10
<input type="checkbox"/> (dsafdf)806	20	10
<input type="checkbox"/> (徐一鸣)8501	20	10
<input type="checkbox"/> (潘云良)826	20	10
<input type="checkbox"/> (杨锦娥)715	20	10
<input type="checkbox"/> (龙莱)812	20	10
<input type="checkbox"/> (zhouff)6200	20	10
<input type="checkbox"/> (彭少)861	20	10
<input type="checkbox"/> (彭剑)808	20	10
<input type="checkbox"/> (Smith)804	20	10
<input type="checkbox"/> (柯帆)803	20	10
<input type="checkbox"/> (胡涛涛)802	20	10
<input type="checkbox"/> (admin)801	20	10

按以下步骤设定：

(1) 从左侧的小日历中选择日期（点击目标日期即可），有需要时勾选“当周”或“当月”（当周或当月以从小日历选择的日期为参照）。

(2) 从下拉菜单中选择部门、座席，或选择一个项目组，并“搜索”。

(3) 勾选想设定目标的座席（全选或单独勾选某个座席）。

(4) 设定：

批量设定：在左侧任务数、订单数中填入数字，勾选要设定的成员，点击“批量设定”即可。

单个设定：在“任务目标数”、“订单目标数”列表中填入数字，点击上方的“设定”即可。

12.2 目标列表

设定好的目标，在目标列表中以每日为单位显示，可按部门、座席、项目组查询。

目标列表												
部门: 请选择...		请选择...		项目组: <input type="text"/>		日期: 2012-10-29 ~ 2012-11-03		查询				
座席	2012/10/29		2012/10/30		2012/10/31		2012/11/01		2012/11/02		2012/11/03	
	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标
(admin)801	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(胡涛涛)802	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(柯帆)803	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(Smith)804	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(彭剑)808	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(彭少)861	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(zhoulf)8200	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(龙素)812	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(杨锦镇)715	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(潘云良)826	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(徐一鸣)8501	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(dsafdf)806	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(白世镜)6301	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(罗杰)809	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(zhoulf)818	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(zhxs)8505	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(柯帆e)810	1	1	1	1	1	1	20	10	20	10	20	10
(仲好过)6302	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
(张大华)820	0	0	0	0	0	0	0	0	33	1	0	0

12.3 我的目标

普通座席人员可查看自己的目标及完成情况、完成率。按日期显示我的任务目标。

我的目标														
日期: 2012-10-31 ~ 2012-11-06		查询												
座席	2012/10/31		2012/11/01		2012/11/02		2012/11/03		2012/11/04		2012/11/05		2012/11/06	
	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标	任务目标	订单目标
我的目标	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0
完成情况	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
完成率	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

第十三章 问卷管理

添加外呼项目时，若其外呼内容选择为“问卷”，则需要为项目绑定问卷；绑定问卷之前，我们需要在此先设置好问卷。

13.1 问卷列表

打开“问卷管理”→“问卷列表”，我们可以看到所有已添加好的问卷；可按问卷名称、创建时间查询。

编号	问卷名称	启用状态	生成状态	创建时间	操作
14	旅游环境倾向调查问卷	启用	已生成	2012-10-26 10:35:36	修改 预览 禁用 删除 问题管理
13	旅游消费观念调查问卷	启用	已生成	2012-10-26 10:14:04	修改 预览 禁用 删除 问题管理
12	无问题问卷测试	启用	未生成	2012-10-12 11:02:39	修改 预览 禁用 生成 删除 问题管理
11	test	启用	已生成	2012-09-14 10:03:07	修改 预览 禁用 删除 问题管理
10	d	启用	未生成	2012-09-07 17:58:44	修改 预览 禁用 生成 删除 问题管理
8	是否真的存在外星人?	启用	已生成	2012-08-30 10:24:13	修改 预览 禁用 删除 问题管理
7	满意度调查	启用	需重新生成	2012-08-23 18:29:59	修改 预览 禁用 重新生成 删除 问题管理
6	集时客户调查问卷	启用	已生成	2012-08-08 19:07:51	修改 预览 禁用 删除 问题管理
5	生活调查	启用	已生成	2012-08-06 16:59:06	修改 预览 禁用 删除 问题管理
4	陌生会员邀约问卷	启用	已生成	2012-08-06 16:57:34	修改 预览 禁用 删除 问题管理
3	测试问卷2	启用	未生成	2012-08-06 16:34:47	修改 预览 禁用 生成 删除 问题管理
2	售后服务满意度调查问卷	禁用	已生成	2012-08-01 16:41:20	修改 预览 启用 删除 问题管理
1	测试问卷 ddddiff	启用	已生成	2012-08-01 16:39:43	修改 预览 禁用 删除 问题管理

共13条记录

点击问卷名称，可跳转到[问题管理](#)界面；下面我们对操作栏的各项操作进行说明。

修改：点击弹出修改问卷窗口，可修改问卷名称及要求。

预览：添加好问卷的问题之后，可点击预览进行查看。单选和多选问题，除设置的答案选项外，默认还有一个“其它”选项。

禁用/启用：点击可进行切换，禁用的问卷在外呼项目参数设置中，选择绑定问卷时不可见。若项目参数设置完成后，问卷被禁用，不会影响后续项目呼叫及外呼弹屏时的问卷调查。

生成：新添加的问卷，在设置好问题及其他参数后需点击生成，才可使用。

重新生成：只有在问卷中添加或删除了问题之后，才需要重新生成。

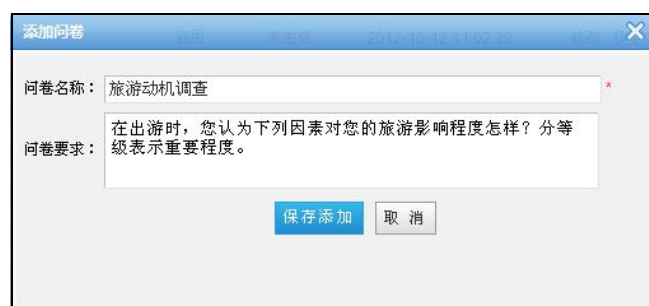
删除：删除问卷。

问题管理：为问卷添加、删除或修改问题；设置问题排序及跳转等。下一节详细介绍。

注意：只有状态为启用、已生成的问卷，在项目参数设置时才可选。

13.2 添加问卷

在问卷列表界面，点击“添加问卷”，在弹出的窗口中编辑好问卷名称、问卷要求，点击“保存添加”即可。



此时，问卷列表中会出现我们刚才添加的问卷，如下图问卷列表所示。下一步，我们需要为问卷添加问题。

编号	问卷名称	启用状态	生成状态	创建时间	操作
15	旅游动机调查	启用	未生成	2012-10-30 10:30:50	修改 预览 禁用 生成 删除 问题管理
14	旅游环境倾向调查问卷	启用	已生成	2012-10-26 10:35:36	修改 预览 禁用 删除 问题管理
13	旅游消费观念调查问卷	启用	已生成	2012-10-26 10:14:04	修改 预览 禁用 删除 问题管理

13.2.1 问卷问题配置

点击操作栏“[问题管理](#)”，跳转到如下界面：


点击“[添加问题](#)”，弹出添加问题窗口，可配置问题选项等参数。


编辑好[问题标题](#)及[问题说明](#)；

[问题类型](#)可选择单选、多选、填空；

若勾选[结束题](#)，问卷到该问题结束；

点击[新增选项](#)/[删除选项](#)可新增或删除答案选项；

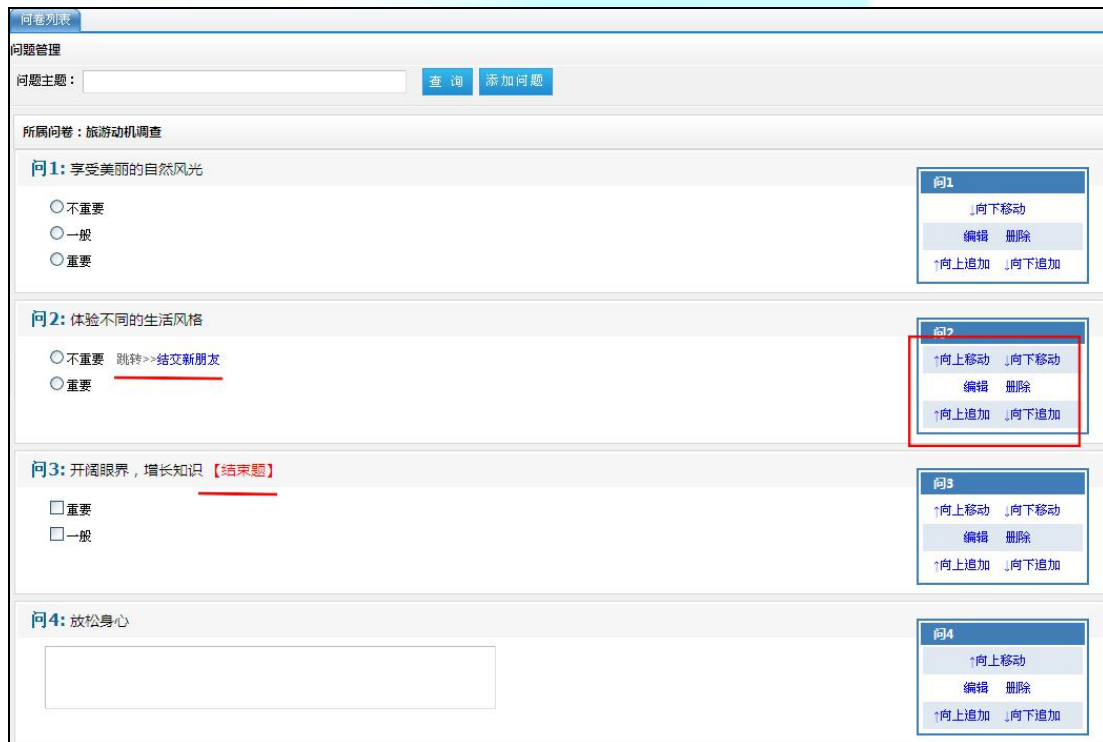
可对某个问题或某个单选问题的答案选项设置问题跳转，即指定该问题或该选项的“下一个问题”。点击图标，在弹出的窗口中，选择一个跳转的问题，点击“确定”即可，也可添加一个新的问题供选择。

点击图标, 可删除问题跳转。



13.2.2 问题列表

对已添加好了的问题，在问题管理界面可查看，可按问题主题查询。问题的排序号默认由系统自动生成（按添加顺序），可通过右边的操作栏进行编辑；问题的特殊设置，如跳转、结束题等。



向上（下）移动： 将该问题向上（下）移动一步，即与上（下）一个问题交换位置。

向上（下）追加： 在该问题的上（下）方追加一个问题，其他问题排序顺延。

编辑： 重新编辑该问题。

删除： 删除问题。

进行问卷调查时，默认每个单选和多选题都有一个其它选项，可供选择并编辑。问题管理中只显示设置的选项，其它选项在预览问卷时可见。

第十四章 质检管理

在外呼过程中，座度的服务水平可能有所不同。对于各个座席的服务水平，可以通过任务质检的方式进行质检，针对不同的任务，可配置不同的质检方案。普通座席可以查询质检结果。在项目管理中配置项目参数时，可配置其质检方案；座席在质检该项目任务时，系统将调用对应的质检方案。

14.1 质检方案配置

在质检之前，需要先对质检项进行设置，并确定每个质检项的评价标准。

14.1.1 质检方案列表

进入菜单“质检管理”→“质检方案配置”，质检列表可按方案名称、创建时间查询添加好的方案。点击方案名称，可进入质检项管理（配置）界面；支持对方案预览、修改、删除等操作。

编号	方案名称	启用状态	生成状态	创建时间	操作
13	江湖	启用	需重新生成	2012-09-04 11:40:32	预览 修改 禁用 重新生成 删除 质检项管理
5	外星交际可行性分析	启用	已生成	2012-08-30 11:17:29	预览 修改 禁用 删除 质检项管理
4	仅一级方案	启用	已生成	2012-08-16 14:39:40	预览 修改 禁用 删除 质检项管理
3	客服1	启用	需重新生成	2012-08-06 16:13:49	预览 修改 禁用 重新生成 删除 质检项管理
1	信用卡	启用	已生成	2012-08-06 16:13:18	预览 修改 禁用 删除 质检项管理

共5条记录

下面对操作栏按钮进行说明。

预览：对配置好的质检方案可预览其效果。

修改：修改方案名称或快速评分配置。

禁用/启用：禁用的方案在设置项目参数时不可见，新建方案时，默认为启用状态。

重新生成：为新建的质检方案配置好质检项或修改了质检项之后，需要重新生成，方案才可使用。

删除：删除质检项。

质检项管理：为质检方案配置质检项，下节详细说明。

14.1.2 添加质检方案

点击列表上方的“添加质检方案”，在弹出的窗口中编辑一个方案名称，点击“保存添加”即可。

“快速评分配置”设置好分数后，座席在评分时可点击按钮快速评分，如下图，当然也可手动输入其他分数。

方案名称保存好后，可在方案列表中查看到。下面我们要为该方案添加质检项。

● 质检项配置

在方案列表操作栏点击“[质检项管理](#)”或点击方案名称，跳转到“质检项配置”页面。支持对质检项的编辑、删除操作。

质检项配置							
>>您正在给质检方案“ 旅游问卷质检2 ”配置质检项。 + 添加质检项							
编号	质检项	目录/检测项	输入方式	差错扣分	显示/隐藏	排序	操作
107	专业水平	检测项	评分	-	显示	1	编辑 删除
108	服务水平	目录	评分	-	显示	2	子项配置 编辑 删除
111	严重错误	检测项	勾错	2	显示	3	编辑 删除

点击“[添加质检项](#)”弹出如下窗口，输入质检项名称，选择各项参数，“保存添加”即可。

下面对添加质检项的各参数进行说明。

目录/检测项：属于“目录”的质检项，可允许扩展下一级，需要为其配置子项，最多可扩展3级；“检测项”则直接作为座席检测项。

输入方式：设置质检时管理员的输入形式，分为“评分”和“勾错”；选择“勾错”时需要设置差错扣分，可选择是否“致命差错”。只选择“勾错”质检报表统计普通差错，同时选择“勾错”和“致命差错”时，质检报表统计为“致命差错”。

注意：对于“目录”的质检项指定输入方式，其下级的质检项也必须是此“输入方式”。

显示/隐藏：要禁用该质检项时，设置为“隐藏”，反之则为“显示”。

排序：只针对同级排序，数字越小，显示越靠前。

- 子项配置

对目录检测项需要为其配置子项。在质检项列表中点击操作栏“子项配置”，跳转到如下界面，点击上级质检项名称回到上一级。

质检项配置							
>>您正在给质检方案“旅游问卷质检2”配置质检项. 上级质检项：服务水平. + 添加质检项							
编号	质检项	目录/检测项	输入方式	差错扣分	显示/隐藏	排序	操作
109	服务态度	检测项	评分	-	显示	1	编辑 删除
110	沟通技巧	检测项	评分	-	显示	2	编辑 删除

点击“添加质检项”弹出窗口，选择各项参数，“保存添加”即可；输入方式与上一级保持一致。

- 配置好方案之后

可在方案列表中点击“预览”查看设置结果。

例如下图的设置，质检结果中，“总评分”为评分项所得总分，“总扣分”为勾错项所扣总分，分数由系统自动生成；座席实际操作时，可根据情况选择质检结果：通过/不通过，添加质检备注，保存质检即可。

确认之后在方案列表中点击“重新生成”即可完成。只有状态为“生成”和“启用”的质检方案才可在配置项目参数时可选。

14.2 号码质检

按条件查询任务（至少需选择一个项目类型），可对号码进行质检；给号码质检时，将根据号码所属项目调用质检方案。双击号码列表可查看详情，有问卷的可查看问卷答案，有订单的可查看订单详情并对订单进行质检。

操作	ID	项目名称	客户姓名	手机	性别	省	市	区	地址	邮编	所属座席	所属部门	号码状态	质检状态	质检用户	质检时间
质检	1	预览	甘	130****1535	男	广东省	深圳市	南山区		518000	smith(1001)	总经理办		未质检		

点击操作栏“质检”按钮，跳转到如下界面，可查看基本信息、有录音的可播放录音等，根据情况对号码进行检验。

2015-06-18 18:34:35	1001	130****1535	smith (1001)	37	39	0	2	5	呼出	已接听	被叫挂断	播放
2015-06-19 14:19:12	1001	130****1535	smith (1001)	0	0	0	0	0	呼出	未接听	系统挂断	-
2015-06-19 14:19:33	1001	130****1535	smith (1001)	0	1	0	0	0	呼出	未接听	系统挂断	-
2015-06-19 14:20:13	1001	130****1535	smith (1001)	0	1	0	0	0	呼出	未接听	系统挂断	-
2015-06-19 14:21:00	1001	130****1535	smith (1001)	0	0	0	0	0	呼出	未接听	主叫挂断	-
2015-06-19 14:21:27	1001	130****1535	smith (1001)	83	85	0	1	5	呼出	已接听	被叫挂断	播放

号码基本信息

客户姓名: 甘 手机: 130****1535 电话: 其它电话: 性别: 男 出生日期: 证件号码: 邮箱: 地址: 广东省, 深圳市, 南山区, 区/县, 邮编: 518000 备注: 号码状态: >> [修改号码状态]

项目1:

项目2:

拉拉:

质检结果

总评分: 总扣分: 质检结果: 通过 不通过

质检备注:



第十五章 外呼黑名单

黑名单主要用于外呼任务导入时的号码过滤，凡在黑名单中存在的号码，系统将永远限制其导入。

15.1 待审黑名单

黑名单的数据来源分为两方面，一是由座席申请，管理员审核；二是由管理员导入。

提交申请后，由管理人员审核。

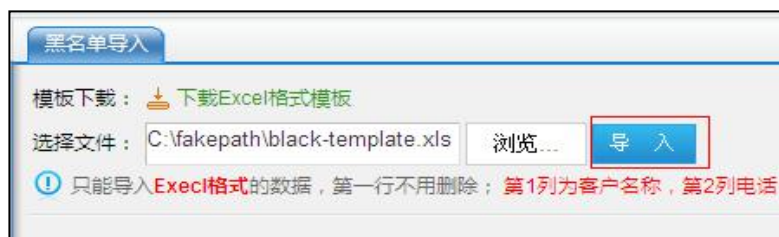
管理人员在“[待审黑名单](#)”模块审核黑名单；审核通过后，该号码将成功加入黑名单；不通过，该号码未加入黑名单，以后任务导入存在此号码，不会被黑名单限制过滤。

如下图，“待审黑名单”可按条件查询“等待审核”及“审核不通过”的数据；可听取录音和查看备注等相关信息。管理人员可勾选多个客户，点击列表下方的按钮批量审核；也可点击操作栏“审核”单个操作。



15.2 黑名单导入

在“[黑名单导入](#)”模块，管理员可下载 excel 格式模板导入数据；导入的黑名单无须审核，默认是已“通过”状态。



15.3 黑名单管理

查看所有的黑名单列表，可按客户名称、创建时间、电话、来源（座席添加/管理员导入）及审核状态查询。审核通过的在任务导入过程中会过滤掉黑名单中的号码。

查询出的黑名单，可删除，如下图。

黑名单管理									
客户名称：	<input type="text"/>	创建日期：	2012-10-08	~	2012-11-07	15	条页	搜索	
电 话：	<input type="text"/>	来 源：	全部		状 态：	全部			
<input type="checkbox"/>	客户名称	电话	录音	添加座席	添加时间	来源	审核状态	审核者	审核时间
<input type="checkbox"/>		13058414151		admin(801)	2012-10-29 14:51:03	管理员导入	审核通过	admin(801)	2012-10-29 14:51:03
<input type="checkbox"/>		13058034687		admin(801)	2012-10-29 14:51:03	管理员导入	审核通过	admin(801)	2012-10-29 14:51:03
<input type="checkbox"/>	小路	80000011		tingos(819)	2012-11-06 11:35:59	坐席添加	等待审核		
<input type="checkbox"/>	肖尔	80000007		tingos(819)	2012-11-06 11:41:39	坐席添加	等待审核		
删除所选									
共4条记录									

第十六章 外呼报表

各报表都是在外呼过程中或外呼前后产生的数据报表，可按相应的条件查询，部分报表可导出到 excel 表格中。

16.1 号码明细报表

号码明细报表记录了每个项目中的每个号码、号码执行后的状态、通话时长等信息；用户可以将这些查询的数据导出到 excel 表格，勾选“导出问卷”或“导出录音”还可将问卷和录音导出，导出问卷前需选择一个问卷。可以将这些号码重新生成导入到别的项目，具体见号码导入模块。

双击列表中记录可以查看该号码详情，包括各项通话参数、录音、号码基本信息、客户信息、外呼信息、任务成果等。在任务成果栏，可查看问卷答案和订单信息。

通话时间	主叫号码	被叫号码	座席	座席通话时长	计费时长	排队等待时长	振铃时长	话后时长	呼叫类型	呼叫状态	挂断原因	录音
2015-06-19 15:35:26	33352167	134****6678		0	0	0	0	0	呼出	未接听	主叫挂断	-

号码基本信息							
号码编号:	2	所属项目:	预测	项目分类:	预测	外呼方式:	预测
绑定问卷:	手机调查	质检方案:	方案1	数据来源:	crm		
创建者:	smith(1001)	创建时间:	2015-06-19 15:23:29	号码分配者:		分配时间:	

客户信息							
客户姓名:	张宇	手机:	134****6678	电话:		其它电话:	
性别:	男	出生日期:		证件号码:		邮箱:	
地址:	河北省 秦皇岛市 青龙满族自治县 区/县			邮编:	066500		
备注:							

外呼信息							
所属座席:		所属部门:		呼叫结果:	失败	呼通号码:	
呼叫次数:	1 次	等待时长:	00:00:00	通话时间:	2015-06-19 15:35:26		
再次执行次数:	0 次	通话时长:	00:00:00	挂断时间:	2015-06-19 15:35:56		
呼通次数:	0 次	话后时长:	00:00:00	话后终止时间:			

号码成果	
号码状态:	>>

注意：任务明细报表表头的字段，由项目分类中字段配置的“任务明细报表”决定。

16.2 IVR 外呼报表

统计外呼方式为 IVR 的项目外呼数据情况，包含 IVR 外呼明细报表和 IVR 外呼统计报表。外呼明细报表可按条件查询项目任务明细及任务详情；统计报表可查看项目执行结果数据。

16.3 绩效报表

统计座席、部门、项目组、系统的绩效数据。根据座席等级权限可查看不同的报表。如下图，按座席和项目查询绩效数据；勾选任务和订单可增加查询任务和订单的数据。

座席	姓名	工作天数	发放数	拨打数	剩余数	接通数	接通率	呼损数	呼损率	有效数据量	数据有效率	无效数据量	号码质检通过数	号码质检未通过数	通话时长	日均通话时长	平均通话时长	总话后时长
1001	smith	0	1	1	0	1	100 %	0	0	0	0	1	0	0	00:02:00	00:00:00	00:02:00	00:00:00

共1条记录

注：会员均单公式： $\{ \text{联都会员数量} + (\text{会员无问卷数量} / 5) \} / \text{总天数}$

16.4 预测呼叫统计

统计各部门座席预测项目的呼叫情况，包括呼叫总数、振铃未接听数、呼叫成功数等。

16.5 出单量报表

按项目及下单时间统计以座席、部门、项目组、系统为单位的成单数及成单金额等数据。可导出数据到 excel 表格。出单量报表中的订单数 过滤了已取消且未质检的订单。

16.6 产品销售报表

按条件统计产品销售各项数据。勾选“非外呼开单”可查询普通呼入呼出开单销售数据。

销售总数量 过滤了已取消且未质检的订单。

产品id	产品分类	产品名称	销售总数量	销售总金额	折扣总金额	销售均价	入库总数量	库存数量	入库总价	入库均价
54	图书	天龙八部2	0	0	0	0	100	57	4500.00	45
55	图书	笑傲江湖	1	45.00	0.00	45	0	0	0	0
56	图书	倚天屠龙记	0	0	0	0	255	197	288.00	1.13
57	图书	射雕英雄传	0	0	0	0	322	322	4044.00	12.56
58	图书	神雕侠侣	0	0	0	0	11	11	330.00	30
60	饮料	斯蒂芬	1	50.20	0.00	50.2	0	0	0	0
62	香烟2	红塔山	1	7.00	0.00	7	30	27	80.00	2.87
合计：			3	102.2	0	34.07	718	614	9242	12.87

共7条记录

16.7 问卷答案统计报表

按问卷统计各个时间段内问卷答案数据。点击问题，可查看该问题的具体统计数据。

问题答案选项	回答数	所占比例
没有	2	50 %
1-2次	2	50 %
2-4次	0	0 %
4次以上	0	0 %
其它	0	0 %
本题有效填写人次	4	

16.8 目标报表

查看座席、部门、项目组的目标报表，默认查询当天的数据。如下图，按部门和时间段查询目标数据，选择部门之后，查询显示各子部门的数据。

组别	人数	任务目标	任务完成量	完成率	订单目标	订单完成量	完成率
测试部	5	10717	7	0.07%	1435	8	0.56%
开发部	10	810	0	0%	453	0	0%
行政部	5	6125	0	0%	821	0	0%
总经办	4	3063	0	0%	411	0	0%
合计	24	20715	7	0.03%	3120	8	0.26%

16.9 质检报表

按条件查询任务及订单的质检数据，包含号码质检明细报表、号码质检统计报表、订单质检明细报表、订单质检统计报表。其中，明细报表可按条件查询项目号码质检明细，统计报表可查看任务和订单的质检统计结果数据。

16.10 媒体报表

媒体报表根据可按月、按日、按座席统计，排名规则为“升序”时，是按照从小到大的原则排序；按“降序”排序时，是按照从大到小的原则。

排名	媒体名称	呼入数	订单数	成单率	产品总金额	其他金额	物流费用	应收金额	已收金额	折扣金额	收款率	退单数
1	未选择媒体	0	78	0.00%	97199.00	5.00	100200.00	97344.50	16049.00	100060.00	16.49%	11
2	数据库	58	3	5.17%	9099.00	0.00	1000.00	10099.00	7499.00	0.00	74.25%	0
3	2	0	3	0.00%	11600.00	0.00	150.00	9750.00	0.00	2000.00	0.00%	0
4	河南卫视	1	1	100.00%	1000.00	0.00	20.00	1020.00	0.00	0.00	0.00%	0

呼入数： 每天凌晨 3 点，从通话记录中统计与座席建立通话的呼入记录，如果 did、时间匹配，就算入媒体呼入数。（注：媒体设置页面，进入到设置中心->外呼配置 ->媒体设置）

订单数： 统计媒体对应的订单数，且不包括 取消且未质检的订单。

成单率： 订单数/ 呼入数。

产品总金额： 统计订单的产品金额。

其他金额： 统计订单中的其他金额。

物流费用： 统计订单中的运费。

应收金额： 统计订单的应收款。

已收金额： 统计订单的已收款。

折扣金额： 统计订单的折扣金额。

收款率： 已收金额/应收金额。

退单数：统计已退单的订单数。

16.11 地区报表

地区报表根据下单的省份、城市进行统计分析

排名	省/地区	订单总数	产品总金额	物流费用	折扣金额	其它金额	应收金额	已收金额	收款率	退单数	配送成功数	配送成功率
1	广东省	53	75300.00	101240.00	102040.00	5.00	74505.00	12250.00	16.44%	6	10	19.61%
2	0	18	19400.00	10.00	20.00	0.00	19390.00	0.00	0.00%	4	3	17.65%
3	北京市	4	4000.00	120.00	0.00	0.00	4120.00	900.00	21.84%	0	0	0.00%
4	湖北省	4	15398.00	0.00	0.00	0.00	15398.00	10398.00	67.53%	0	4	100.00%
5	新疆维吾尔自治区	2	800.00	0.00	0.00	0.00	800.00	0.00	0.00%	1	0	0.00%
6	内蒙古自治区	2	2000.00	0.00	0.00	0.00	2000.00	0.00	0.00%	0	0	0.00%
7	天津市	1	1000.00	0.00	0.00	0.00	1000.00	0.00	0.00%	0	0	0.00%
8	辽宁省	1	1000.00	0.00	0.00	0.00	1000.50	0.00	0.00%	0	0	0.00%

省/地区：为 0 时，统计的是没有填写省、地区的订单。

订单总数：统计省份所下的订单数。

产品总金额：统计订单的产品金额。

其他金额：统计订单中的其他金额。

物流费用：统计订单中的运费。

应收金额：统计订单的应收款。

已收金额：统计订单的已收款。

折扣金额：统计订单的折扣金额。

收款率：已收金额/应收金额。

退单数：统计已退单的订单数。

配送成功数：统计确认收货的订单数。

配送成功率：配送成功数/ 订单总数。

16.12 物流报表

物流报表根据订单的配送方式进行统计。

物流报表								
报表查询								
配送方式:		请选择...						
下单时间:		2013-07-10 ~ 2013-07-17						
		生成统计		导出				
月份	配送方式	订单总数	应收金额	已收金额	物流费用	退货单数	退货金额	退货比率
2013-07		44	51,980.50	7,080.00	100,120.00	8	7,290.00	18.18%
2013-07	送货上门	7	11,039.00	6,919.00	1,040.00	0	0.00	0%
2013-07	自提	2	8,549.00	8,549.00	50.00	0	0.00	0%
2013-07	邮寄	3	7,000.00	900.00	0.00	0	0.00	0%
合计:		56	78,568.50	23,448.00	101,210.00	8	7,290.00	14.29%

订单总数: 统计对应配送方式的订单数，不包括取消未质检的订单。

16.13 产品分析报表

根据产品分类进行报表分析。

16.14 购买频率报表

根据客户的购买范围进行统计分析。

购买频率分析					
报表查询					
下单时间:		2013-07-10 ~ 2013-07-17			
		生成统计		导出	
购买范围	总客户数量	多次购买订单客户数	总订单数量	总订单金额	平均订单金额
2000以内	12	1	13	10,620.50	816.96
2000至50000	7	5	35	60,658.00	1,733.09
合计:	19	6	48	71,278.50	1,484.97

购买范围: 是指订单应收款的金额（注：购买范围的配置是在 设置中心->外呼配置->购买范围）。

总客户数: 统计购买范围的客户个数。

多次购买订单客户数: 统计的是 同一个客户有 2 次或 2 次以上下过订单的客户数。

总订单数: 统计的是客户对应的订单数。

16.15 新增客户比例

客户比例报表默认按月统计。

新增客户比例							
报表查询							
时间范围: 2013 年 07 月 ~ 2013 年 07 月							
<input type="button" value="生成统计"/> <input type="button" value="导出"/>							
年	季	月	新增客户数	同比增加数	同比增幅	河南卫视	数据库
2013	3	07	37			0	2

新增客户数: 从客户资料中统计当月的客户数。

同比增加数: 上一年的相同月份的新增客户数。

同比增幅: 与上一年相同月份进行对比, 公式: 例如【(今年 7 月-去年 7 月的客户数) -1】*100%。

河南卫视、数据库: 针对客户资料的客户来源进行统计。

16.16 订单绩效报表

根据下单员进行绩效报表统计, 可按月、按日、按全部进行统计。

订单绩效报表																		
报表查询																		
下单时间: 2013-06-17 00 时 00 分 ~ 2013-07-17 23 时 59 分																		
统计方式: <input checked="" type="radio"/> 统计全部 <input type="radio"/> 按月统计 <input type="radio"/> 按日统计																		
部 门: 请选择... 请选择... 排名规则: 产品总金额 <input type="button" value="生成统计"/> <input type="button" value="导出"/>																		
排名	部门	座席	订单总数	产品总金额	物流费用	折扣金额	其它金额	应收金额	已收金额	收款率	退单数	退单率	退货金额	配送成功数	配送成功率	质检总数	质检合格数	质检合格率
1	测试部	701	53	72000.00	101340.00	102020.00	0.00	71320.50	9040.00	12.68%	5	9.43%	6010.00	8	15.38%	3	2	66.67%
2	测试部	8001	19	23600.00	20.00	20.00	0.00	23600.00	3010.00	12.75%	4	21.05%	880.00	4	23.53%	7	5	71.43%
3	总经办	802	5	15998.00	10.00	20.00	5.00	15993.00	10498.00	65.64%	0	0.00%	0.00	5	100.00%	3	3	100.00%

排名: 可以按产品总金额、订单总数按从大到小的进行排名。

订单数: 统计座席对应的订单数, 且不包括 取消且未质检的订单。

产品总金额: 统计订单的产品金额。

物流费用: 统计订单中的运费。

折扣金额: 统计订单的折扣金额。

其他金额: 统计订单中的其他金额。

应收金额: 统计订单的应收款。

已收金额: 统计订单的已收款。

收款率: 已收金额/应收金额。

退单数: 统计已退单的订单数。

配送成功数: 统计已确认收货的订单。

质检总数: 统计质检通过、未通过的订单。

质检合格数: 统计质检未通过的订单。

质检合格率：质检合格数/ 质检总数。

附录一 系统功能号码表

功能描述	功能号码	状态	备注
座席登录	*99	启用	拨号后语音提示座席登录成功；
座席注销	*98	启用	拨号后语音提示座席注销成功；
示忙	*78	启用	
取消示忙	*79	启用	

说明：以上功能号码表是针对座席终端话机而言。



JCloud 集云