

腾讯企点客服-电话客服

产品使用手册

(坐席视角)

腾讯 SNG 企业产品部
企点客服-电话客服产品运营

更新时间	变更功能	页码	版本
2018.11.12	【优化】坐席电话状态修改	P6	V2.6.0
2017.11.24	【优化】拨号方式-按 enter 键呼出	P9	V2.1.0
	【优化】PC 端&移动端 通话记录删除	P3	
2017.08.31	【新增】自动接听	P5	V2.0.0
	【新增】电话异常、麦克风插入提示	P7	
	【新增】通话状态-保持&调节音量	P15	
	【新增】呼入转接	P26	
	【新增】移动端	P29	

目录

PC 客户端（坐席视角）	3
1、坐席状态	4
1.1 登录状态	4
1.2 电话状态	4
1.3 会话状态	5
1.4 系统设置	5
1.5 电话异常、麦克风插入提示	6
1.5.1 电话异常提示	6
1.5.2 麦克风插入提示	7
2、呼出场景	8
2.1 “拨号盘”外呼	8
2.1.1 呼出方式	9
2.1.2 拨号方法	9
2.1.3 呼出弹屏	9
2.1.4 通话保持和音量调节	11
2.2 去电智能弹屏	12
2.2.1 客户信息说明	14
2.4 外呼任务	14
2.4.1 外呼任务入口	15
2.4.2 外呼任务执行	15
3、呼入场景	20
3.1 来电弹屏	20
3.1.1 来电状态	20
3.1.2 弹屏显示	21
3.2 来电智能弹屏	22
3.3 漏电提醒	22
3.4 呼入转接	23
3.4.1 转接至技能组	23
3.4.2 转接至员工	24
移动端（坐席视角）	26
1、 坐席状态	27
1.1 电话状态	27
1.2 会话状态	28
2、呼出场景	28
2.1 “拨号盘”外呼	28
2.2 加入客户库	30
3、呼入场景	31

PC 客户端（坐席视角）

使用企点客服-电话客服（以下简称“电话客服”）进行呼入/呼出操作时，需要安装企点 PC 客户端：

下载地址：<http://qidian.qq.com/download.html>

安装完成后，登录企点 PC 客户端：使用已分配好的工号、密码登录（管理员需在企点账户中心中提前为每位员工分配好相应工号）。

登录成功后会看到如下窗口，目前 PC 客户端有 4 个菜单：我的客户、群聊、组织架构、消息（菜单位置可以按照坐席习惯拖拽进行调整）。

【消息-电话】为通话记录，即呼入、呼出电话的记录，双击单条记录会看到该号码所有呼入或呼出的记录，也可以**右击选择删除某条记录**（**注意**，通话记录受管理员分配的权限所控制）；

【消息-会话】为会话消息，仅购买电话客服套餐则只能部门成员内部进行会话；

【我的客户】指在客户库中已归属给当前坐席的客户。



1、坐席状态

1.1 登录状态

电话客服 PC 客户端的登录状态，有**在线**、**离线**两种状态：



其中**离线状态时**，坐席不能够进行“呼入”和“呼出”操作，电话状态会显示“尚未登录”。

1.2 电话状态

若企业仅购买了电话客服套餐，PC 客户端有两种电话状态：

- **忙碌**：员工登录企点客户端默认状态，**不可接听来电**、**可呼出**，可手动切换到“空闲”；
- **空闲**：坐席**可接听来电**，**可呼出**，可手动从“空闲”切换到“忙碌”；

注意：PC 端开启接听与移动端开启接听互斥，两端只能开启一端。

- **自动接听**：对于呼入场景，开启接听后默认手动接听，可设置为“自动接听”，自动接听设置在“空闲”状态下生效，当勾选生效时，对于呼入的电话自动接起。坐席可手动操作取消“自动接听”，在下一通来电生效，转换为手动接听。



1.3 会话状态

若企业同时购买了 电话客服 + 在线客服 套餐，那么 PC 客户端还有 2 种会话状态（在线客服 的会话接待状态），其中，“接待状态”与“接听状态”相互独立、互不影响：

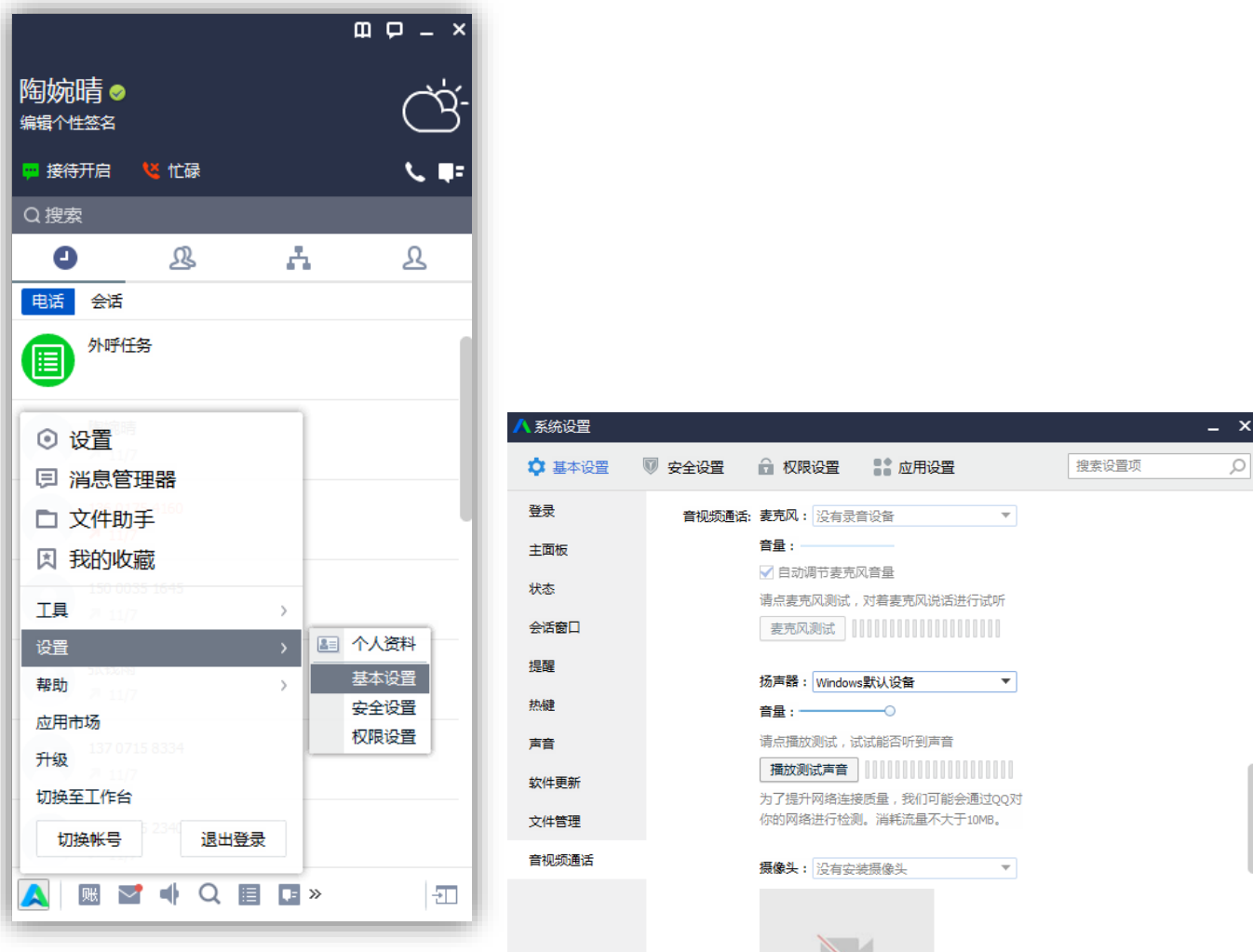
- **关闭接待**：默认会话状态处于“关闭接待”，处于该状态坐席将无法进行会话接待，可手动切换到“开启接待”，可记录上次状态；
- **开启接待**：处于该状态坐席可以进行会话接待，可手动切换到“开启接待”，可记录上次状态。



1.4 系统设置

关于系统设置，和我们以往使用的很多沟通类型的软件类似（例如 QQ），可以对自动登录、主面

板、会话窗口、提醒等进行设置。我们在使用电话客服时需要进行关注的是“**音视频通话**”这个选项，这各模块的设置会影响通话过程中的音质、音量等。如图：



坐席需要注意的是“麦克风”、“扬声器”的相关设置：

可以通过点击“麦克风测试”、“播放测试声音”来检查当前耳麦的耳机和麦克风，还可以自行调节相应设置，选择相应设备进行使用。

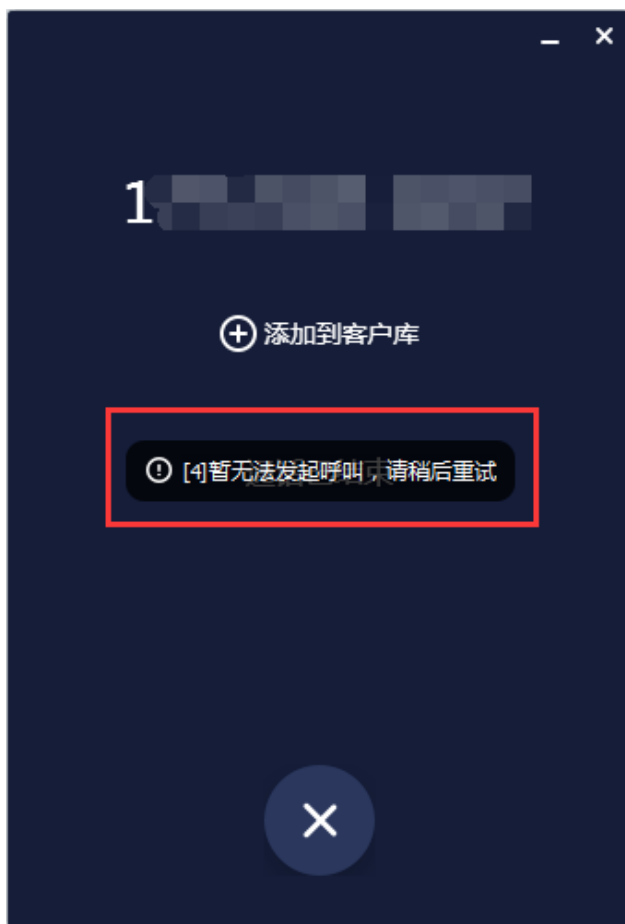
1.5 电话异常、麦克风插入提示

1.5.1 电话异常提示

当运营商或者网络切换原因导致电话异常，那么登录后，面板显示“电话异常”。（如与此问题，请尽快至官网：<http://qidian.qq.com/> 联系客服处理。）

点击该“电话异常”状态，触发错误提示“电话功能异常，请尝试重新登录企点”

拨号盘也对应给出错误提示“暂无法发起呼叫，请稍后重试”



1.5.2 麦克风插入提示

- 1) 在登录后，自动检测麦克风是否插好，如异常则给出以下提示。
- 2) 由默认的“接听关闭”切换到“接听开启”，再次检测，触发“请插入麦克风”提示。
- 3) 后续短时间内切换状态将不再提示。

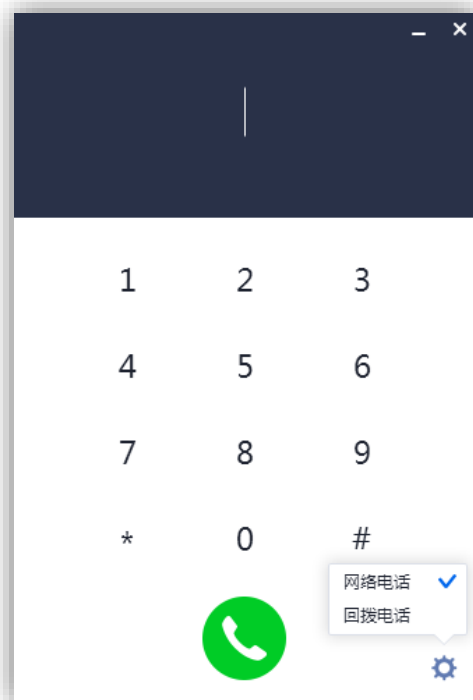
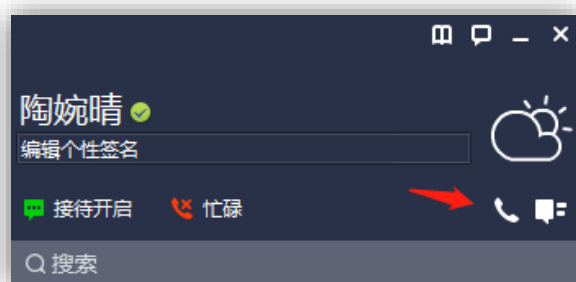


2、呼出场景

坐席在进行外呼时需保持企点 PC 客户端登录“**在线**”：

2.1 “拨号盘”外呼

“拨号盘” 位置位于企点 PC 客户端右上角，点击之后就会弹出拨号盘



2.1.1 呼出方式

目前电话客服提供两种呼出方式：

- 1) **网络电话**（VOIP：利用 Internet 技术或网络进行语音通信，**推荐**）；
- 2) **回拨电话**（PSTN：由第三方分别给客服及拨打的客户打电话，坐席先接通，再接通客户，再将客服和客户电话连接起来）；

2.1.2 拨号方法

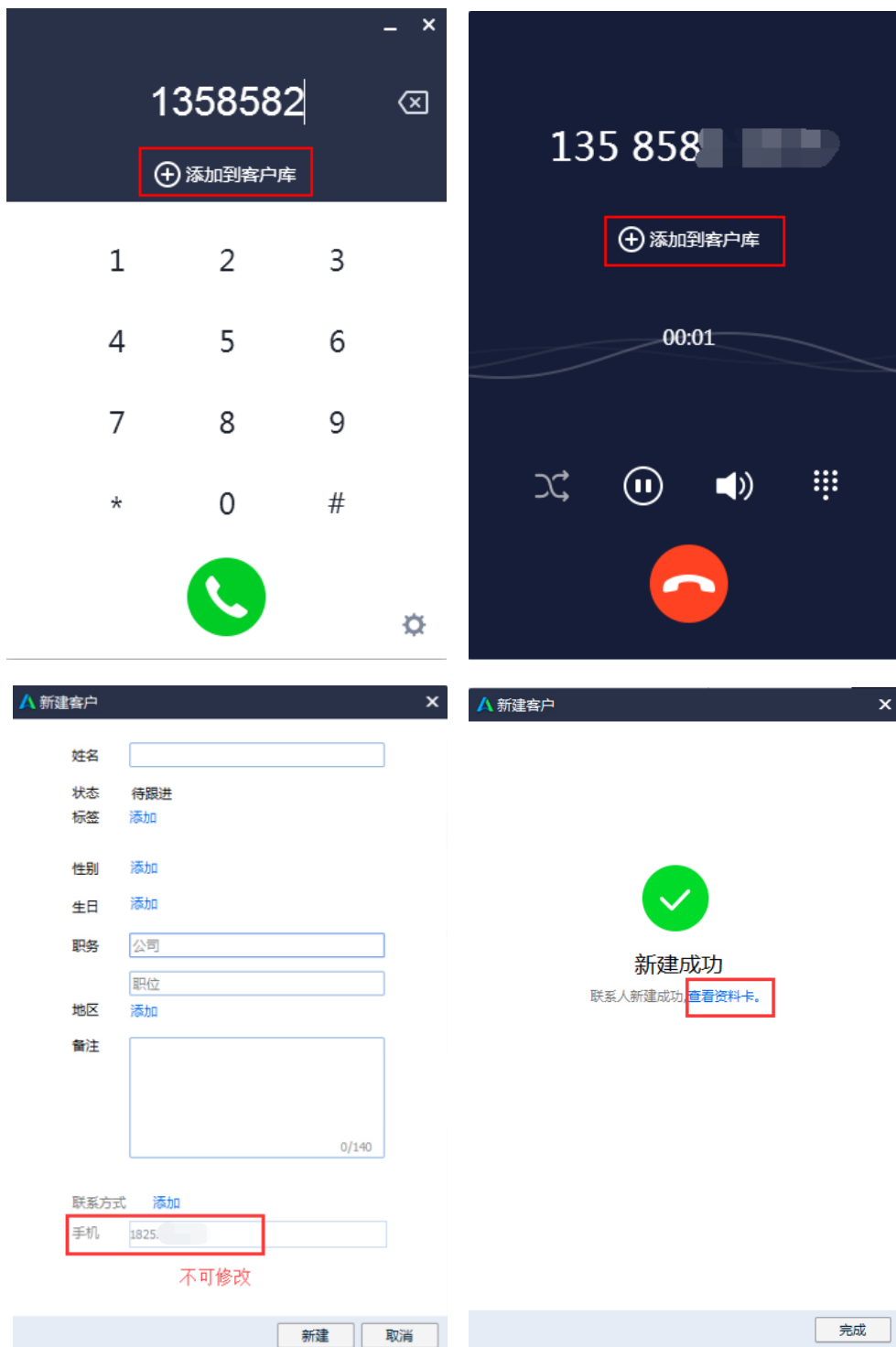
可通过**鼠标点击数字**、**电脑键盘输入**、**复制粘贴**电话号码（自动过滤非数字字符，注意光标位置）进行外呼。当前最多支持输入 20 个数字，超过 20 个将不能输入，超过 12 个数字会逐渐变小。

* 支持使用拨号盘键盘输号时，可使用“**Enter**”键快捷呼出。

2.1.3 呼出弹屏

在拨号或者拨打过程中，都可以将用户添加到客户库。

点击【加入客户库】，默认填写手机号码为当前呼入号码，姓名可为空。归属人等信息需要入库后在客户资料卡-客户信息中操作设置，当未设置则该客户属于公海。



注意：新建客户中，手机号码作为唯一验证无法修改。

可以点击【查看资料】调起客户端的客户资料卡。

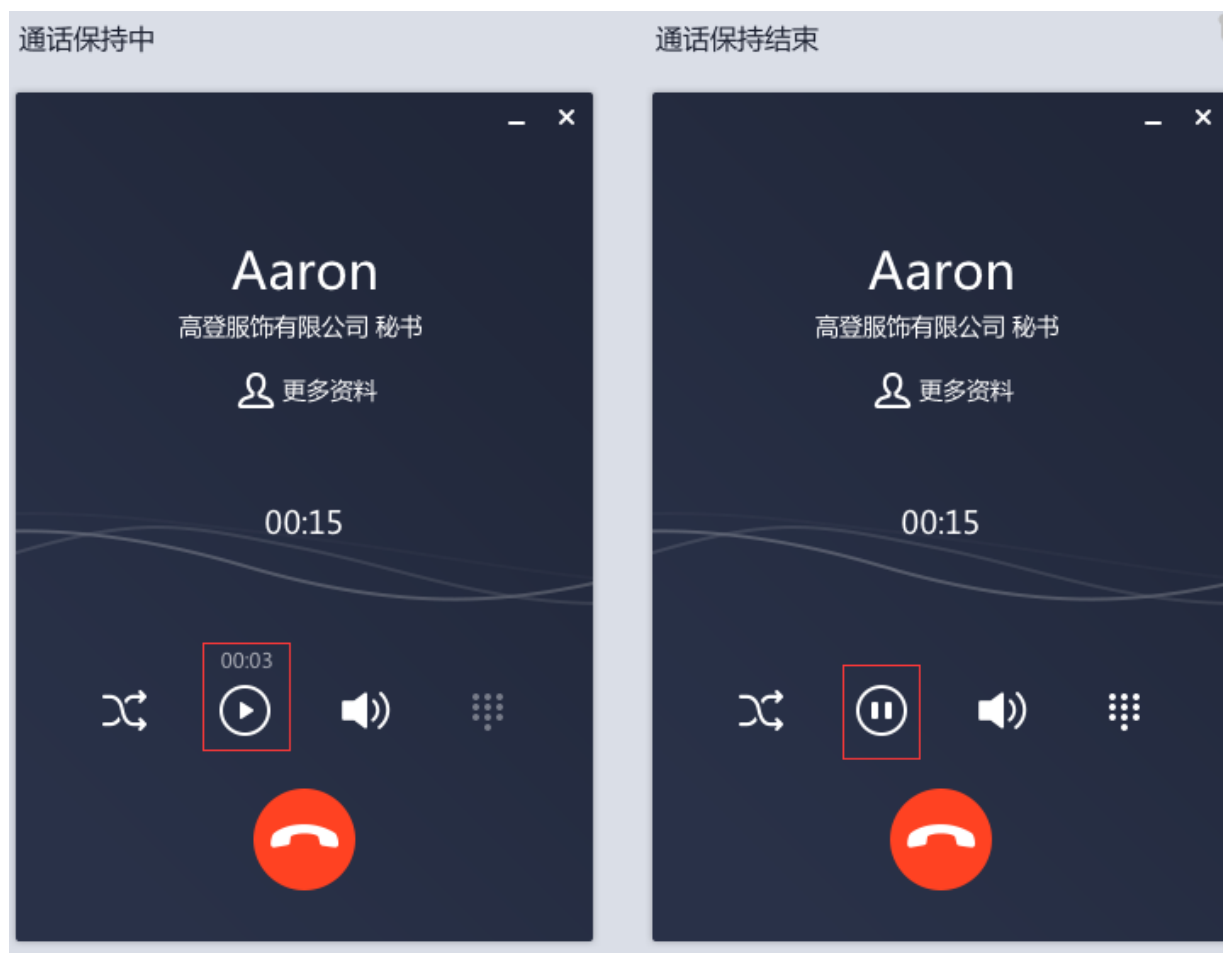
点击联系方式后的【添加】按钮，下拉弹框显示五种联系方式类别。

加入客户库之后，可以帮助坐席进一步跟进客户，且该号码来电时也会显示客户库中的信息。

2.1.4 通话保持和音量调节

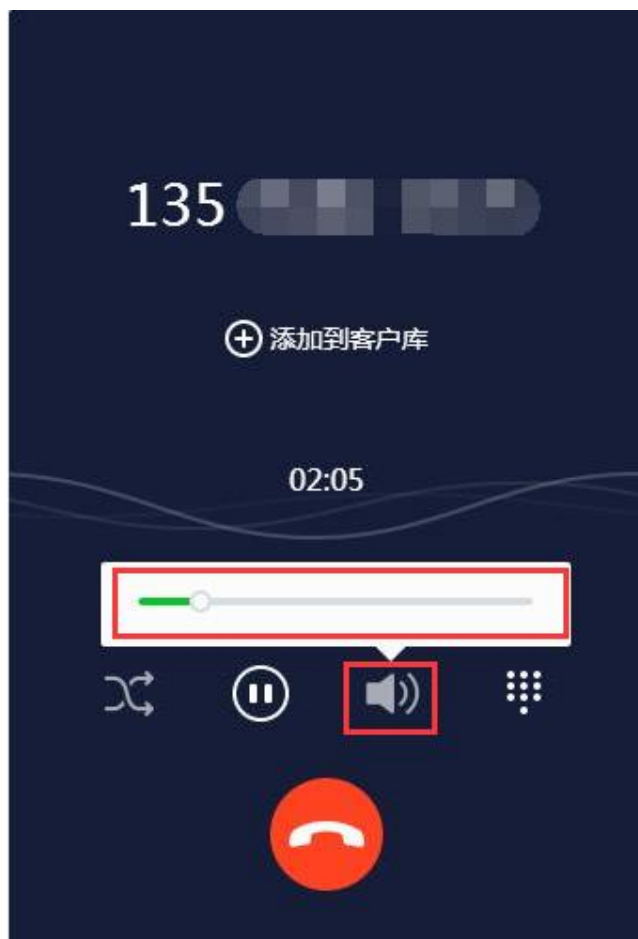
1) 通话保持

当坐席在通话过程中需要进行资料查询等操作时，可以选择将当前通话进行保持，坐席点击通话保持后，客户会听到背景音乐，恢复后可正常通话。



2) 通话音量调节

当坐席在通话过程中觉得音量太小或太大时，可以通过通话界面的音量调节按钮来自由调节通话的音量，麦克风的音量会自适应调节。



2.2 去电智能弹屏

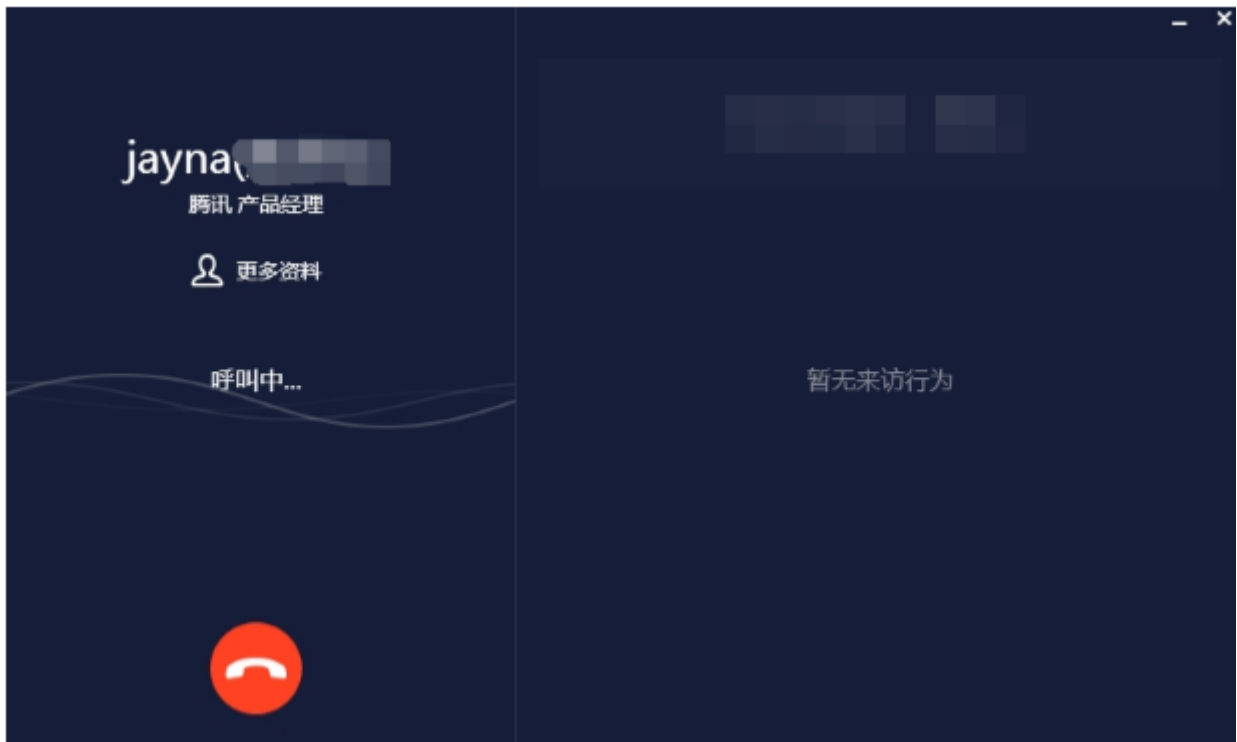
智能弹屏

帮助坐席了解客户在企业官网上的浏览轨迹，对于外呼坐席来说，可以提前了解到客户的意向，便于话术的组织和产品推荐。

注意：智能弹屏受管理员权限分配控制，若坐席不具备【智能弹屏】权限，则仅展示普通弹屏

1) 接通前弹屏显示：

C 侧客户未接起电话时，右侧智能弹屏区域将显示“正在接通中”；



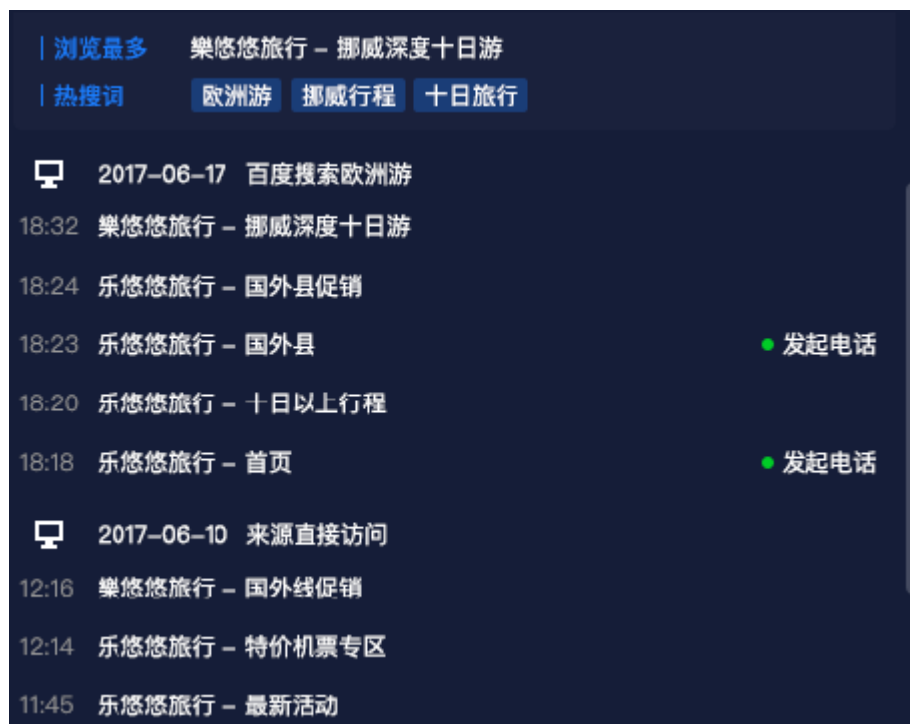
2) 接通后弹屏显示：

C 侧客户接通后，将在右侧的智能弹屏区域显示抓取到的客户信息，如客户来源、在企业网站上的行为轨迹等；



2.2.1 客户信息说明

客户轨迹说明：



浏览最多：最近 10 次访问中，访问最多的页面；

热搜词：显示 10 次访问中，搜索靠前、搜索最多的三个热搜词；

浏览记录：考虑到来访记录的有效性价值，显示最近一个月的访问轨迹。

显示字段有：使用的设备（电脑/手机）、浏览网站的日期、时刻、网站页面标题（可双击打开）、访问来源。

特别注意

若轨迹无法获取，将不做展示。

2.3 外呼任务

外呼任务为管理员为坐席分配的任务，在这个模块中管理员还会规定任务的起止时间。

2.3.1 外呼任务入口

- 1) 当坐席被分配了新外呼任务时，任务栏会弹出消息提示；
- 2) PC 客户端右下角有外呼任务的入口；
- 3) 【消息-电话】列表中也会有外呼任务提示，双击会出现该坐席被分配的所有外呼任务。



2.3.2 外呼任务执行

按照上述 3 种方法可打开外呼任务窗口，可以看到【当前任务】和【历史任务】两项。

外呼任务

当前任务

历史任务

5W数据

剩余 不足1小时

已暂停

未开始任务-勿删

开始时间 2018-01-01 00:00

未开始任务-勿删

未开始任务

2018-01-01 00:00 至 2018-01-31 23:59

客户数: 595 人

执行率: 0.00%

接通率: -

已接听

未接听

未呼叫

姓名	电话号码	状态	呼叫次数	备注
黄河63	+861852170	未呼叫	0/5	-
黄河147	+861852170	未呼叫	0/5	-
黄河231	+861852170	未呼叫	0/5	
黄河315	+861852170	未呼叫	0/5	-
黄河399	+861852170	未呼叫	0/5	-
黄河483	+861852170	未呼叫	0/5	-
黄河567	+861852170	未呼叫	0/5	-
黄河651	+861852170	未呼叫	0/5	-

<

1

2

3

4

5

...

40

>

1) 当前任务

【当前任务】的排序：按照【进行中】【暂停】【未开始】依次排序。其中，【进行中】【暂停】按照结束时间由近及远排列；【未开始】按照开始时间由近及远排列。

① 当前任务列表 - 进行中

当前外呼任务中只有进行中的任务可进行外呼操作。

任务详情页

任务标题、任务描述、任务开始及截止时间、剩余时间、任务状态、客户数、执行率和接通率（ $\text{执行率} = \frac{\text{执行外呼的客户数}}{\text{有效客户数}}$ 、 $\text{接通率} = \frac{\text{接通数}}{\text{执行数}}$ ）。

客户清单

默认按照名字正序。同时支持按照客户接听状态进行筛选，选择【已接听】【未接听】时，按照呼叫次数由低到高排列。状态为该客户的外呼执行状态，未呼叫、未接听、已接听。

外呼任务

添加成功

陈

陈博汉

加入客户库

备注

想确认是不是有观赏极光的行程，另外对于冰蚀湖及缆车等景点也非常感兴趣，跟罗马有关的行程也可以尝试推荐。|

51/100

保存

呼叫下一位

五月欧洲游电销

以这电销任务作为努力目标确保我们能够保持营利及品牌领先的地位。

2017-05-06 08:00 至 2017-05-20 20:00

任务详情 & 执行情况

客户数：4,500 人 执行率：60% 接通率：52.67%

已接听 未接听 未呼叫

全部状态 4,500人 客户列表

姓名	电话号码	状态	呼叫次数	备注	操作
张青芳	1821343****	未呼叫	0/5	-	呼叫
李汉霖	1849566****	已接听	2/5	还在考虑	呼叫
陈博汉	1894325****	已接听	1/5	-	呼叫
陈怡欣	1889320****	未呼叫	0/5	-	呼叫
白汉文	1843217****	已接听	1/5	下班后再呼目前不方便接听	呼叫
陈宜君	1834843****	已接听	1/5	-	呼叫
李伤庆	1829130****	已接听	1/5	-	呼叫

呼叫方法

- 点击**呼叫**按钮，当前呼叫用户行高亮，且左侧任务列表切换成通话信息，可以添加备注；
- 通话完毕可以直接点击**【呼叫下一位】**，会直接向客户清单下一位发起外呼。

注意：每个号码限制只能呼 5 次。

加入客户库

若该客户不在客户库中，左侧备注编辑卡姓名下方有加入库户库按钮，点击**【加入客户库】**，则把该用户的姓名和电话同步入库户库。

号码隐藏

若管理员分配外呼任务时，选择开启号码隐藏，外呼任务窗口客户清单及外呼面板内号码后四位以*号显示。同时，在客户端通话记录中，号码也是隐藏后四位，且无法回拨，无回拨按钮。

② 当前任务列表 - 已暂停

17

外呼任务

当前任务

历史任务

5W数据

剩余 不足1小时

已暂停

未开始任务-勿删

开始时间 2018-01-01 00:00

5W数据

2017-07-17 18:00 至 2017-07-28 18:39

客户数: 609 人

执行率: 0.16%

接通率: 0.00%

已接听

未接听

未呼叫

全部状态 609 人

全部状态

姓名	电话号码	状态	呼叫次数	备注	操作
黄河64	+861852170****	未呼叫	0/5	-	呼叫
黄河146	+861852170****	未呼叫	0/5	-	呼叫
黄河228	+861852170****	未呼叫	0/5	-	呼叫
黄河310	+861852170****	未呼叫	0/5	-	呼叫
黄河392	+861852170****	未呼叫	0/5	-	呼叫
黄河474	+861852170****	未呼叫	0/5	-	呼叫
黄河556	+861852170****	未呼叫	0/5	-	呼叫

<

1

2

3

4

5

...

41

>

③ 当前任务列表 - 未开始

外呼任务

当前任务

历史任务

5W数据

剩余 不足1小时

已暂停

未开始任务-勿删

开始时间 2018-01-01 00:00

未开始任务-勿删

2018-01-01 00:00 至 2018-01-31 23:59

客户数: 595 人

执行率: 0.00%

接通率: -

已接听

未接听

未呼叫

全部状态 595 人

全部状态

姓名	电话号码	状态	呼叫次数	备注	操作
黄河63	+861852170****	未呼叫	0/5	-	
黄河147	+861852170****	未呼叫	0/5	-	
黄河231	+861852170****	未呼叫	0/5	-	
黄河315	+861852170****	未呼叫	0/5	-	
黄河399	+861852170****	未呼叫	0/5	-	
黄河483	+861852170****	未呼叫	0/5	-	
黄河567	+861852170****	未呼叫	0/5	-	
黄河651	+861852170****	未呼叫	0/5	-	

<

1

2

3

4

5

...

40

>

注意：【已暂停】&【未开始】任务，无法外呼。

2) 历史任务

【历史任务】的排序：按照结束时间由近及远排列列

历史任务中包含【已完成】和【已过期】两项

① 历史任务列表 - 已完成

外呼任务

当前任务

历史任务

12周推介

已完成

5月欧洲游电销

已完成

一二三四五六七八九十

已完成

6月新客户引入

已过期

执行率95%

7月新客户引入

已完成

17上打新

已完成

5月欧洲游电销

已完成

一二三四五六七八九十一二三三四五六七八九十

2017-05-06 08:00 至 2017-05-20 20:00

已接听

未接听

未呼叫

客户数：300人 执行率：100% 接通率：80%

姓名	电话号码	状态	呼叫次数	备注
张某	1821234****	未接听	1	
一二三四五六...	1821234****	未接听	2	
李某	1821234****	已接听	1	下班后再呼下班后再呼下班后再呼...
陈某某	1821234****	未接听	1	
陈某某	1821234****	已接听	1	没兴趣
陈某某	1821234****	未接听	1	
陈某某	1821234****	未接听	1	
陈某某	1821234****	未接听	1	

② 历史任务列表 - 已过期

外呼任务

当前任务

历史任务

12周推介

已完成

5月欧洲游电销

已完成

一二三四五六七八九十

已完成

6月新客户引入

已过期

执行率95%

7月新客户引入

已完成

17上打新

已完成

5月欧洲游电销

剩余 10人 已过期

描述描述描述描述描述...

2017-05-06 08:00 至 2017-05-20 20:00

已接听

未接听

未呼叫

客户数：300人 执行率：100% 接通率：80%

姓名	电话号码	状态	呼叫次数	备注
张某	1821234****	未接听	1	
一二三四五六...	1821234****	未接听	2	
李某	1821234****	已接听	1	下班后再呼
陈某某	1821234****	未接听	1	
陈某某	1821234****	已接听	1	没兴趣
陈某某	1821234****	未接听	1	
陈某某	1821234****	未接听	1	
陈某某	1821234****	未接听	1	

3、呼入场景

电话客服软电话功能，与坐席登录状态、电话状态相关联：**坐席“在线”且“开启接听”才可以使用此场景，即可以接听客户呼入的电话。**

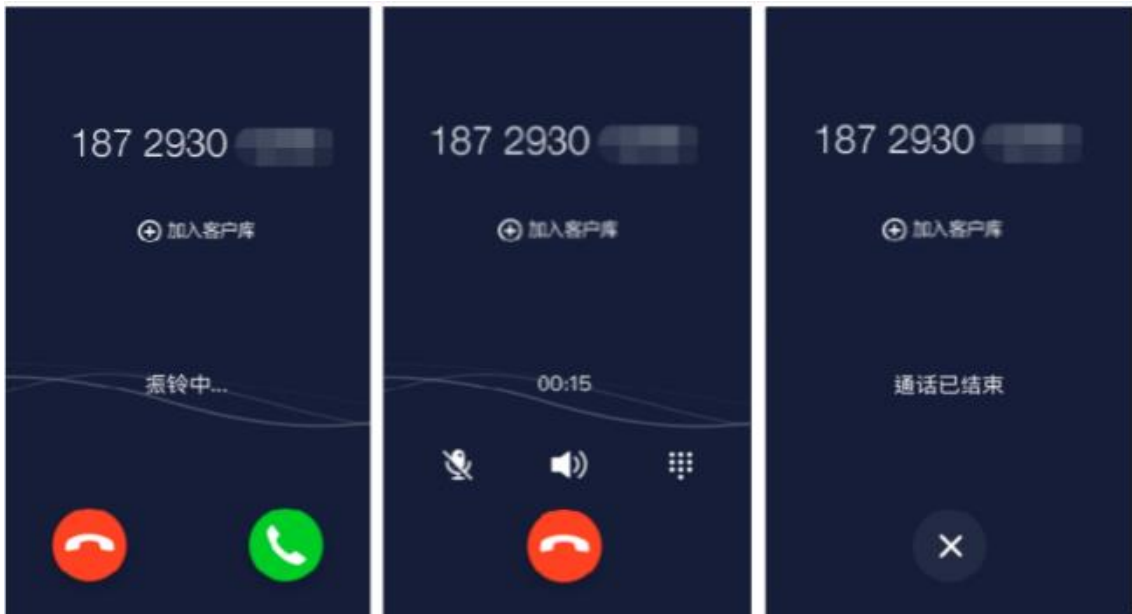
3.1 来电弹屏

3.1.1 来电状态

有客户来电将弹屏显示：

- **振铃中**：客户来电振铃，弹屏显示来电页面，坐席可手动接听，不可手动切换到关闭接听状态；
- **通话中**：坐席处于通话中，不可手动切换到关闭接听状态。
- **通话结束**：通话时有一方挂断即通话结束，电话状态将恢复至“开启接听”





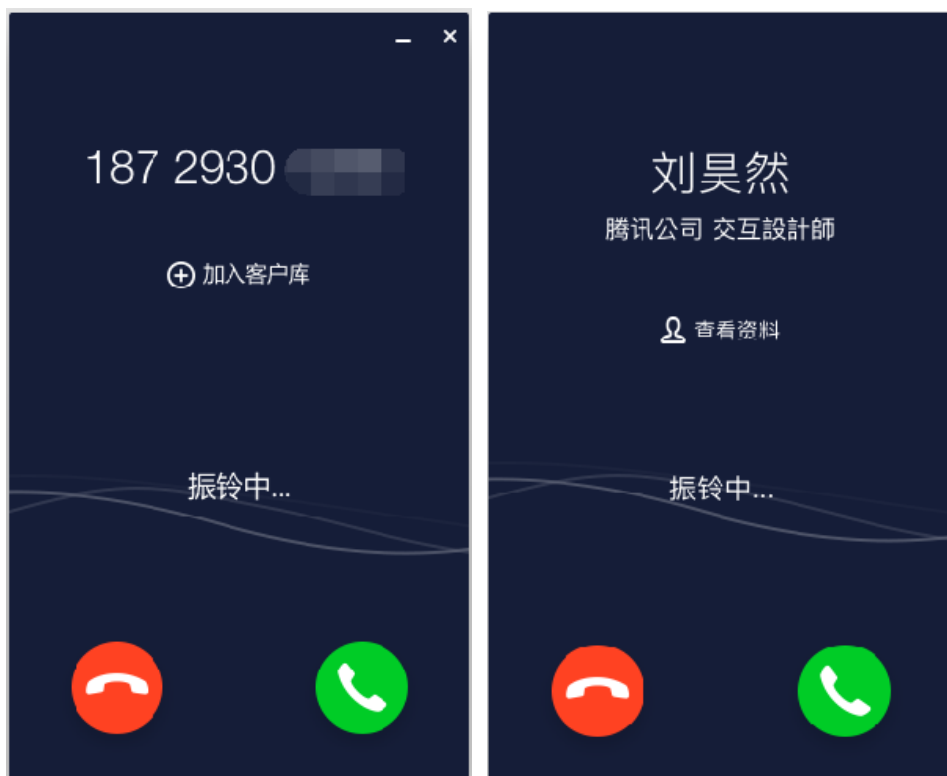
3.1.2 弹屏显示

1) 客户库外客户

直接显示客户电话号码，可点击“添加到客户库”将该客户添加到客户库内；

2) 客户库内客户

将显示客户在客户库中所包含的信息，包括名称、公司、职位等信息；



3.2 来电智能弹屏

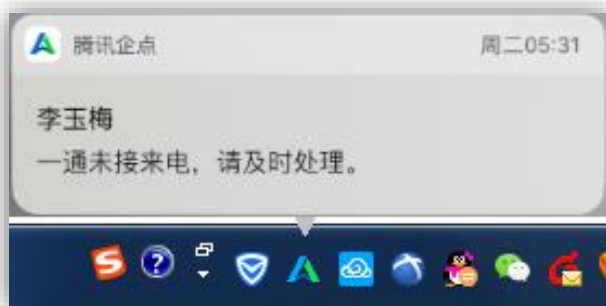
与去电智能弹屏相似，当客户呼入时，右侧弹屏会展示客户行为轨迹、行为等，可以帮助坐席了解来电客户的价值与背景信息，针对性的准备话术。对于老客可查看历史的沟通情况。

同样，仅对抓取到的信息进行展示，没有抓取到的将不进行展示（相关说明请参照去电智能弹屏）。



3.3 漏电提醒

当有客户来电坐席未成功接起（坐席漏接或在接听前客户就挂断了），任务栏处会有相应的漏电提醒，在【消息-电话】处的通话记录也会显示该客户的来电时间且**标红显示**：



坐席可以通过点击右侧的电话 icon 进行回拨：

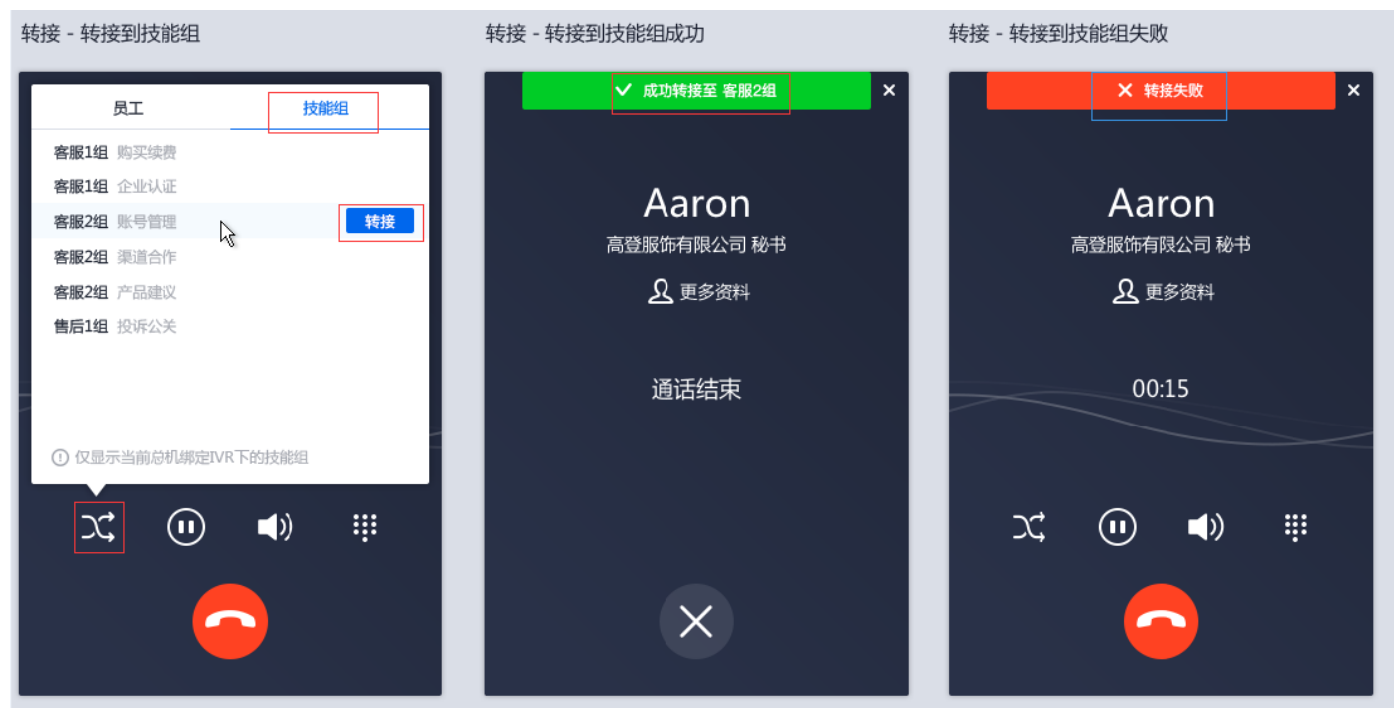


3.4 呼入转接

3.4.1 转接至技能组

- 1) 转接到技能组，采取转到 IVR 节点的队列来实现；
 - 2) 拉取可转接的技能组列表，展示该呼入总机号码对应的 IVR 队列节点；
 - 3) 确认转接
- ①B 侧电话挂断；

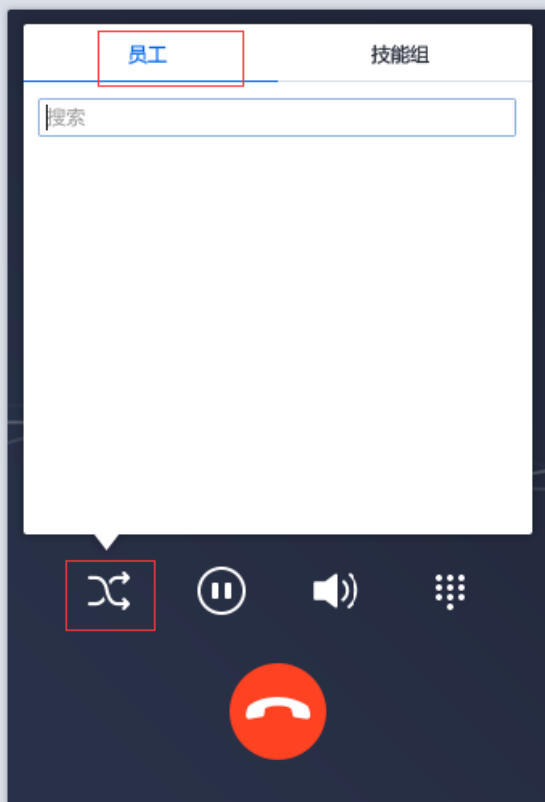
②C 侧听到“背景音乐”，进入坐席发起转接的技能组队列，转接成功。



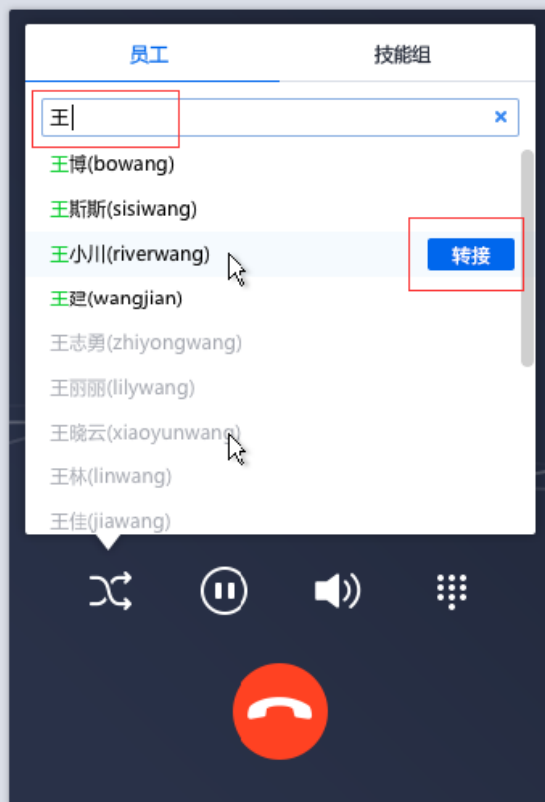
3.4.2 转接至员工

- 1) 搜索坐席名称；
- 2) 拉取匹配坐席的状态，对于在线的坐席，黑色字体显示，对于离线的坐席灰色显示；
- 3) 点击坐席“转接”，在转接结果未反馈前，当前通话继续保持通话。

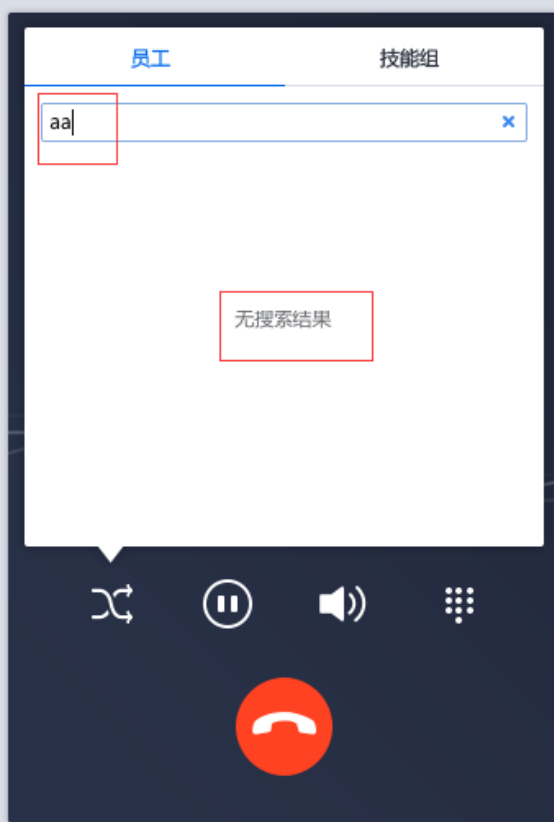
转接 - 转接到员工



转接 - 转接到员工 - 搜索



转接 - 转接到员工 - 无搜索结果

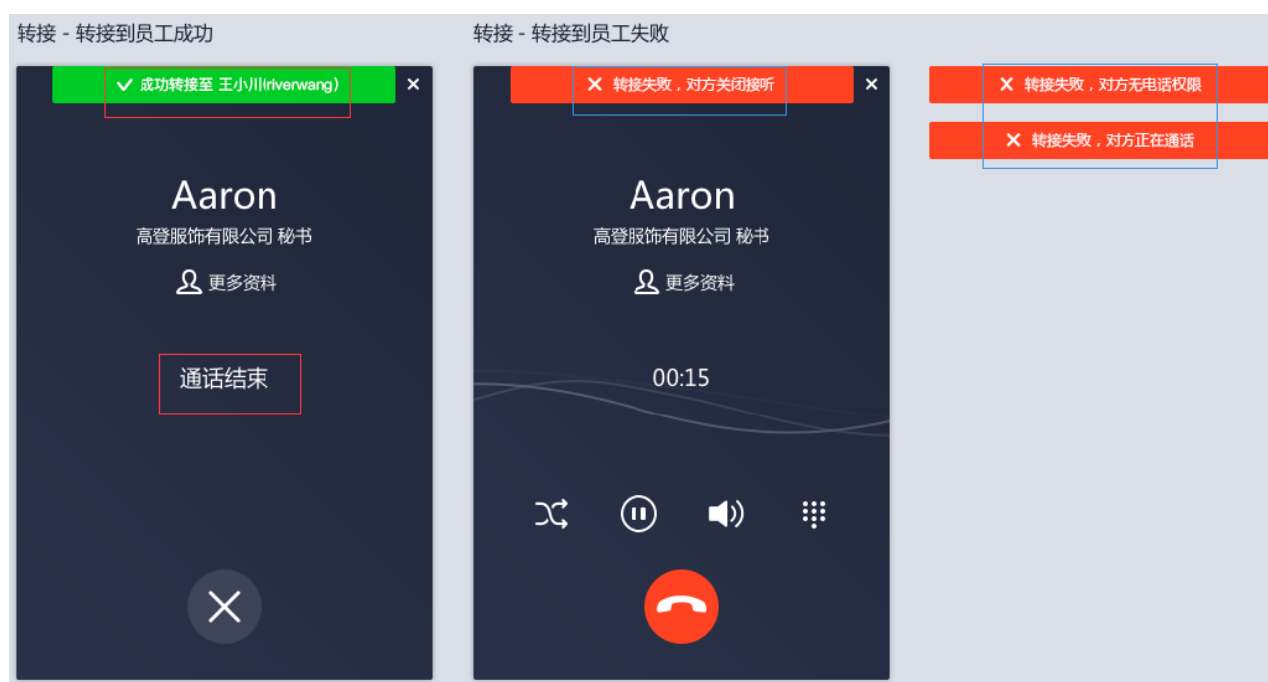


转接 - 转接到员工成功



4) 转接至坐席界面反馈。

- ①转接成功则，界面上给出提示"成功转接至 xxx"。并且当前与客户的通话结束；
- ②若转接失败，界面上给出提示“转接失败”，以及失败原因，例如“坐席正忙”、“坐席当前离线”。当前通话保持，不受影响。坐席可继续发起转接；
- ③语音反馈，转接成功后，播报“转接成功”并挂断当前电话。转接失败，无语音提示，继续当前电话。



移动端（坐席视角）

在官网或应用商店搜索【腾讯企点】，下载 APP，安装成功后即可使用。

注意：登录客户端的账号需要绑定手机号码才能进行呼入/呼出功能的使用。

登录成功后，可以看到界面底部有消息、联系人、应用、设置四个菜单。

【消息-电话】为通话记录，即呼入、呼出电话的记录；

【消息-会话】为会话消息，当只购买电话客服套餐时，则仅限部门成员内部进行会话；当同时购买电话客服 + 在线客服 两个套餐时，则可以进行外部会话，即与外部客户联系；

【联系人】指在客户库中已归属给当前坐席的客户。

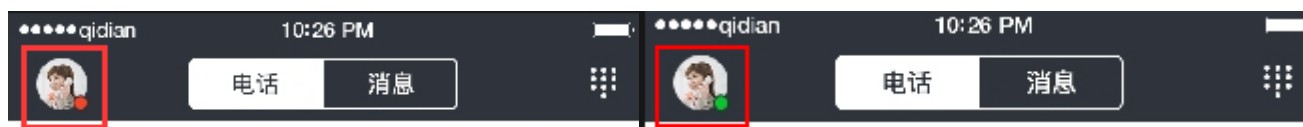


1、 坐席状态

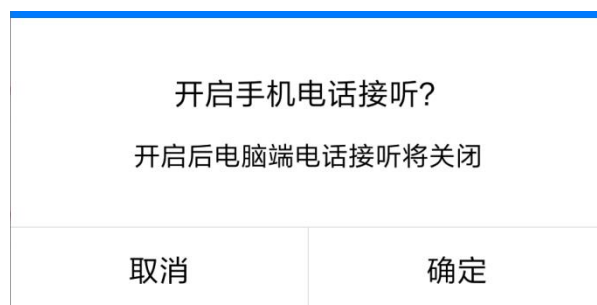
1.1 电话状态

若企业仅购买了电话客服，企点移动端有两种电话状态：

- **关闭接听**：员工登录企点移动端默认状态，不可接听来电、可呼出，可手动切换到“开启接听”；
- **开启接听**：坐席可接听来电，可呼出，可手动从“开启接听”切换到“关闭接听”；



服务/电话
功能单开



1.2 会话状态

若企业同时购买了 电话客服 + 在线客服 套餐，那么移动端还有 1 种会话状态（企点服务的会话接待状态），其中，“接待状态”与“接听状态”相互独立、互不影响：

- **关闭会话接待**：默认会话状态处于“关闭接待”，处于该状态坐席将无法进行会话接待，可手动切换到“开启会话接待”，可记录上次的状态；
- **开启会话接待**：处于该状态坐席可以进行会话接待，可手动切换到“关闭会话接待”，可记录上次的状态。

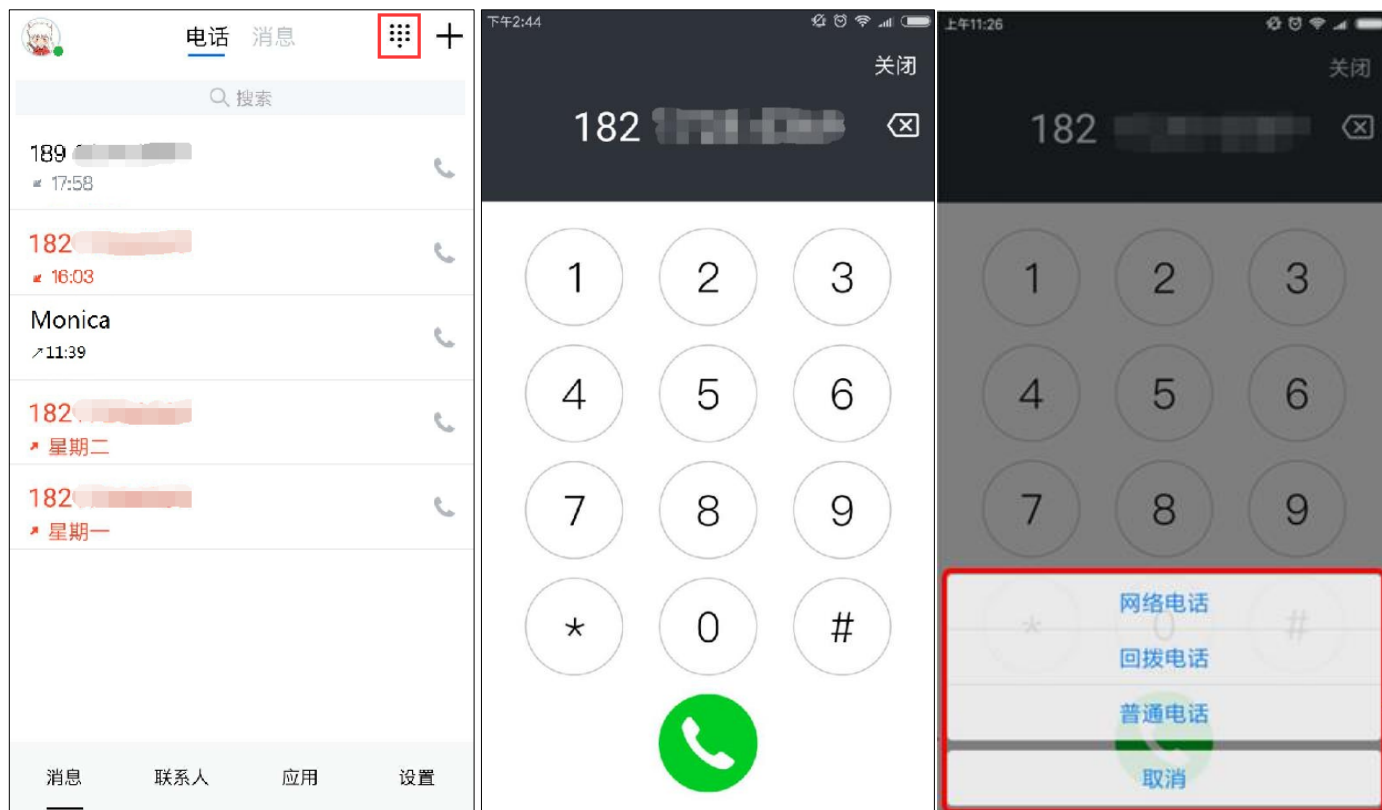


2、呼出场景

坐席在进行外呼时需保持电话客服账号移动端**在线**（网络畅通，客户端运行），且账号绑定了手机号码。

2.1 “拨号盘”外呼

“拨号盘”位置位于企点移动端右上角，点击之后就会弹出拨号盘



有三种呼出类型可供选择：网络电话、回拨电话、普通电话，其中网络电话与回拨电话均走企业资费，对 C 侧客户所显示的呼叫号码也是企业总机号码。

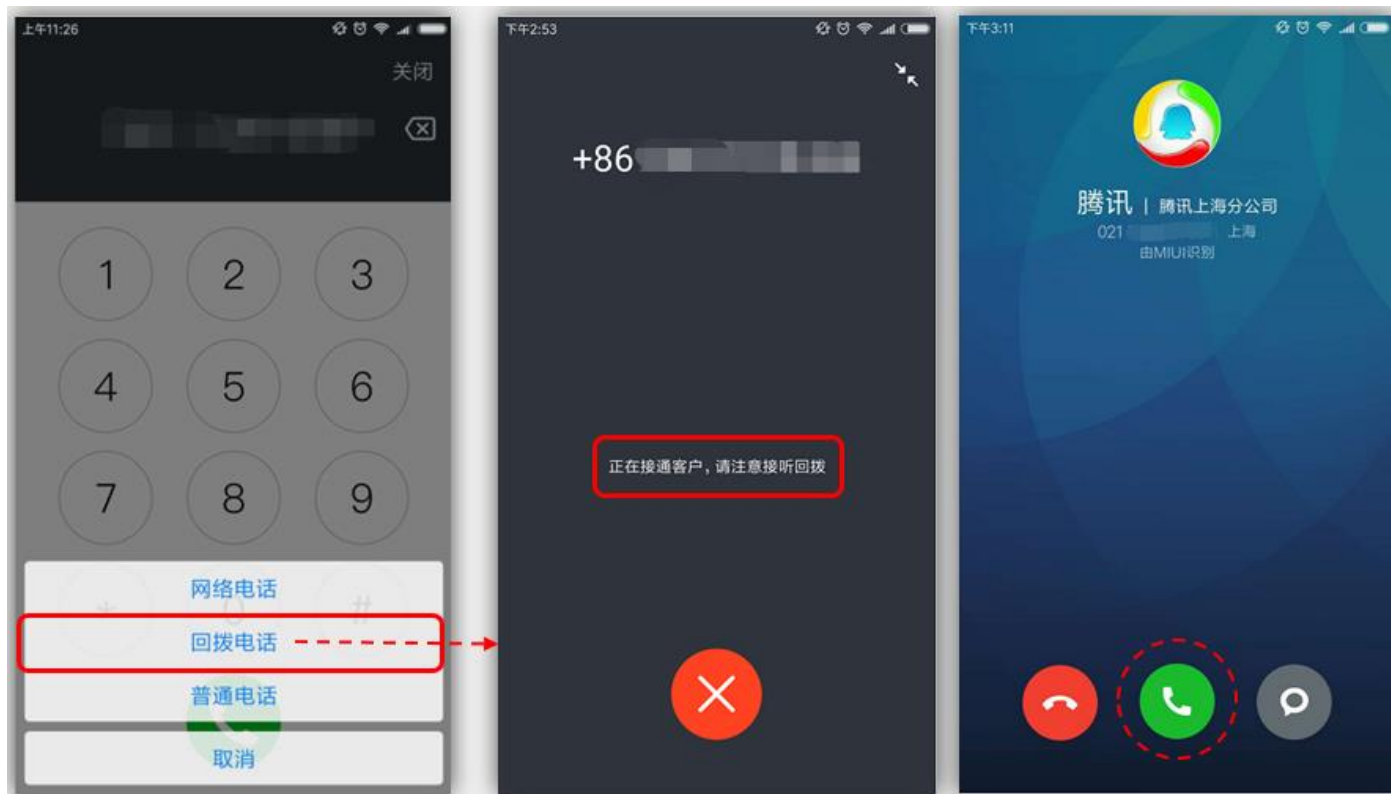
1) 网络电话

通话过程中需要流量，直接呼起 C 侧客户；

2) 回拨电话

通话过程中不会消耗流量，双向回拨的概念，当坐席网络环境较差时可以选择回拨电话进行拨打。

这种拨打方式是运营商先呼起坐席侧，坐席侧接通后运营商将去呼起 C 侧客户，客户接听后，电话接通。

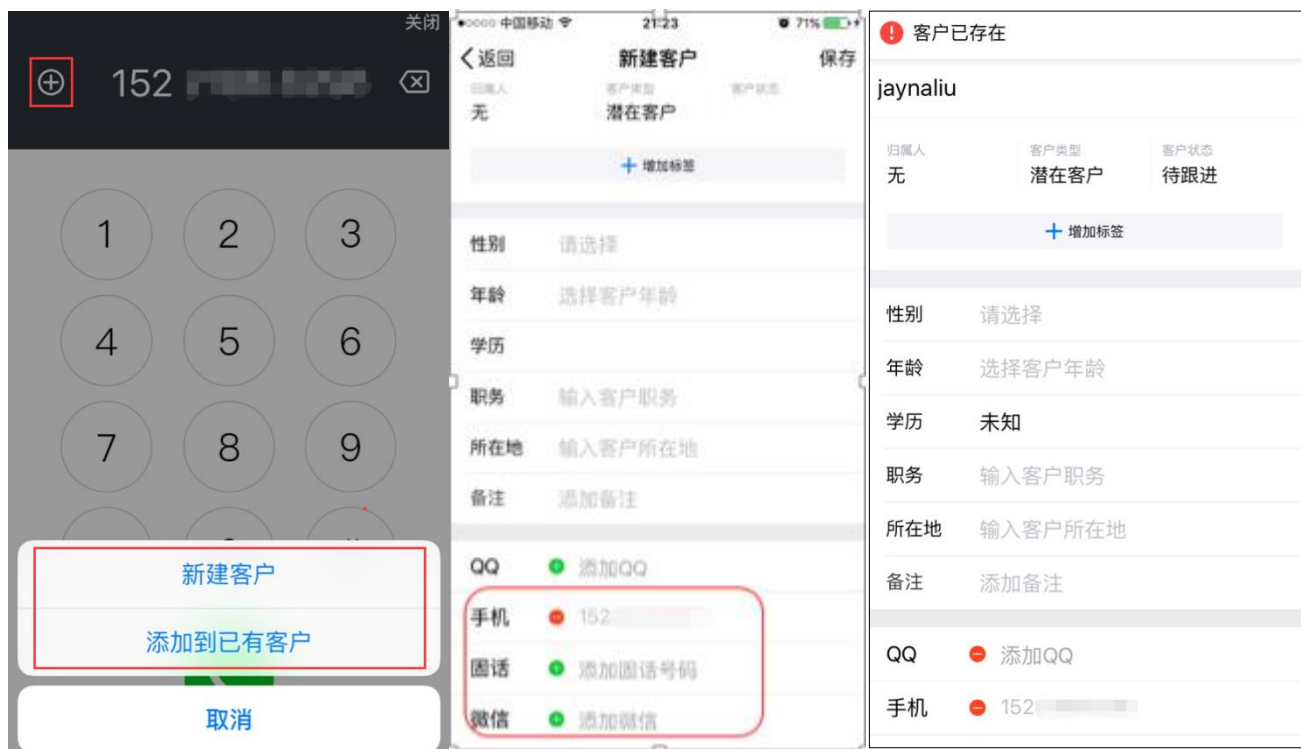


3) 普通电话

普通电话即本机电话，是使用坐席当前使用的手机进行呼出。

2.2 加入客户库

企点移动端可直接在拨号盘界面将新号码添加入客户库。新建客户资料卡中可编辑客户的详细资料。



3、呼入场景

需要注意的是 PC 端与移动端接听互斥，使用呼入功能时，只能有一端“接听开启”。

登录企点客户端后，默认是“接听关闭”状态，需“接听开启”才能进行呼入电话的接听。且 PC 端需关闭接听。

如下图所示：



注意：移动端【呼入】使用 PSTN 方式，因此坐席接到的电话为企业总机号码（座机）呼入的电话，但通话记录处将显示客户的电话号码。

此处需要注意的是，总机号码会根据坐席账号所绑定的手机号码做为呼入号码，因此使用呼入功能时需要账号事先绑定好手机号码。