

腾讯企点呼叫中心

产品使用手册

(客户端功能分册)

V5.5

腾讯

云与智慧产业事业群 CSIG

企业产品部

2022 年 11 月

本文档归腾讯公司所有，内容已经过脱敏处理，仅限腾讯授权的合作伙伴或客户在接受腾讯培训时或为了增强自身对企点产品的了解而使用。未经腾讯公司书面确认，被授权人不得将本文档用作其他用途，不得对外披露相关内容。

文档中的业务功能描述，腾讯公司在法律规定的范围内具有解释权。腾讯公司有权在任何时间对文档的内容进行修改，包括但不限于相关材料、产品功能描述、产品设计方向、产品定位等的修改。

腾讯公司会在自己的产品和服务中严格地落实法律法规中对个人隐私保护的要求。但本文档中所提及的部分产品和服务可能是由第三方提供的，腾讯无法保证第三方提供的产品或服务一定不存在安全性、准确性等方面上的风险，您应审慎地选择第三方的产品或服务并自行承担相关风险、后果，腾讯公司对上述第三方产品或服务引发的风险、损失不承担责任。

本文档仅用于产品相关培训，以及开展业务过程中介绍产品时使用，不作为购买合同补充条款。本文档内容不作为最终提供的产品数据、代码及功能描述的承诺，亦免除提供资料相关的法律义务。本文档的内容仅供参考，您应自行独立地判断内容的准确性、完整性等，腾讯公司对于材料中可能的错误及遗漏不承担任何责任。

由于产品实施中存在多重风险及不确定性，文档提及的规划中功能，可能与预期略有出入。

由于规划中的功能实现时间存在不确定性，请勿过分依赖文档提及的预期上线时间，也请勿以此作为产品选购主要依据，以免造成不必要的损失。

——Copyright 1998-2022 Tencent. All Rights Reserved. 腾讯公司版权所有——

前言

本手册使用方法

本文档旨在帮助使用企点呼叫中心的电话坐席更快熟悉和了解客户端的使用。在本文档中我们会从坐席视角详细介绍呼叫中心的呼入呼出和客户管理等，通过阅读本文档，读者可以系统全面的了解呼叫中心的常用软电话功能以及使用中的常见问题。在系统的设计中，我们将角色分为了管理员与坐席，两个角色都有相应的功能权限，管理员视角的使用说明将在《管理员使用手册》中进行讲解说明，本文不再涉及。

适用人群

本手册适用于销售人员、客服人员、管理人员及客户。

新版本功能

上线时间	功能名称	功能简述

目 录

前言	3
本手册使用方法	3
适用人群	3
新版本功能	3
1. 简介	7
1.1. 产品介绍	7
1.2. 名词解释	7
2. 账号相关	8
2.1. 账号说明	8
2.2. 登录说明	8
3. PC 端	9
3.1. 状态	10
3.1.1. 登录状态	10
3.1.2. 电话状态	11
3.2. 电话条	12
3.2.1. 呼入/呼出方式	13
3.2.2. 电话状态&通话详情	13
3.2.3. 呼入/呼出弹屏	14
3.2.4. 备注	16
3.2.5. 预约回呼	17

3.2.6. 转接	18
3.2.7. 保持	19
3.2.8. 咨询	20
3.2.9. 漏电提醒	21
3.2.10. 实时转文字	21
3.3. 高级话务功能	24
3.3.1. 权限设置	24
3.3.2. 监听/强插/强拆	24
3.4. 外呼任务（传统客户端）	25
3.4.1. 外呼任务查看	26
3.4.2. 外呼任务执行	26
3.5. 外呼任务（工作台）	31
3.5.1. 外呼任务通知	31
3.5.2. 外呼任务执行	32
4. 移动端（手机端）	35
4.1. 坐席状态	36
4.1.1. 电话状态	36
4.1.2. 会话状态	36
4.2. 呼出场景	37
4.2.1. 拨号外呼	37
4.2.2. 加入客户库	38
4.3. 呼入场景	38

5. 常见问题	39
1. 充值开票	39
2. 400 号码绑定	42
3. 工号与码号关系	42
4. 码号申请	42
5. 客户端下载	43
6. 非管理员账号（普通工号）登陆账户中心	44

1. 简介

1.1. 产品介绍

腾讯企点呼叫中心是助力企业提高客户转换率的云呼叫中心（Call Center）。继承与优化传统的云计算平台，主打智能服务和电话销售的 SaaS 电话服务。

坐席可以通过企点呼叫中心，快速实现和客户之间的电话沟通，以及后续跟进管理等。专有账号互不干扰，通话数据查看范围可设置权限，批量目标客户一键外呼等。电话坐席快速上手即用，减轻系统操作负担，页面简洁美观。

1.2. 名词解释

缩写名词	解释说明
IVR	Interactive Voice Response, 互动式语音应答
ASR	Automatic Speech Recognition, 自动语音识别
ACD	Automatic Call Distribution, 自动呼叫分配
TTS	Text To Speech, 文本转语音
WPA	网页接待组件
PSTN	公用电话交换网
VOIP	IP 网络电话
账户中心	呼叫中心搭建和配置的管理后台
客户端	坐席接听拨打电话在 PC 端或移动端安装的 APP
工作台	呼叫中心协同腾讯企点其他产品如在线客服等融合办公平台

企点主号	企业申请呼叫中心系统时生成的企业 ID 号
企点工号	管理员创建的员工后登陆客户端时所用的账号
管理员 QQ	具有呼叫中心系统所有权限的个人 QQ 号（账户中心可以更改）

2. 账号相关

2.1. 账号说明

登录账号：即员工工号，由管理员创建，登录企点客户端时使用的账号。

登录密码：管理员创建账号时，如有填写手机号则初始密码将下发至坐席手机；

如创建时未填写，则系统将提示管理员，可联系管理查看。

2.2. 登录说明

电脑端和移动端都可以登录账号使用，请先在电脑和手机上安装好“腾讯企点”，即可登录体验。

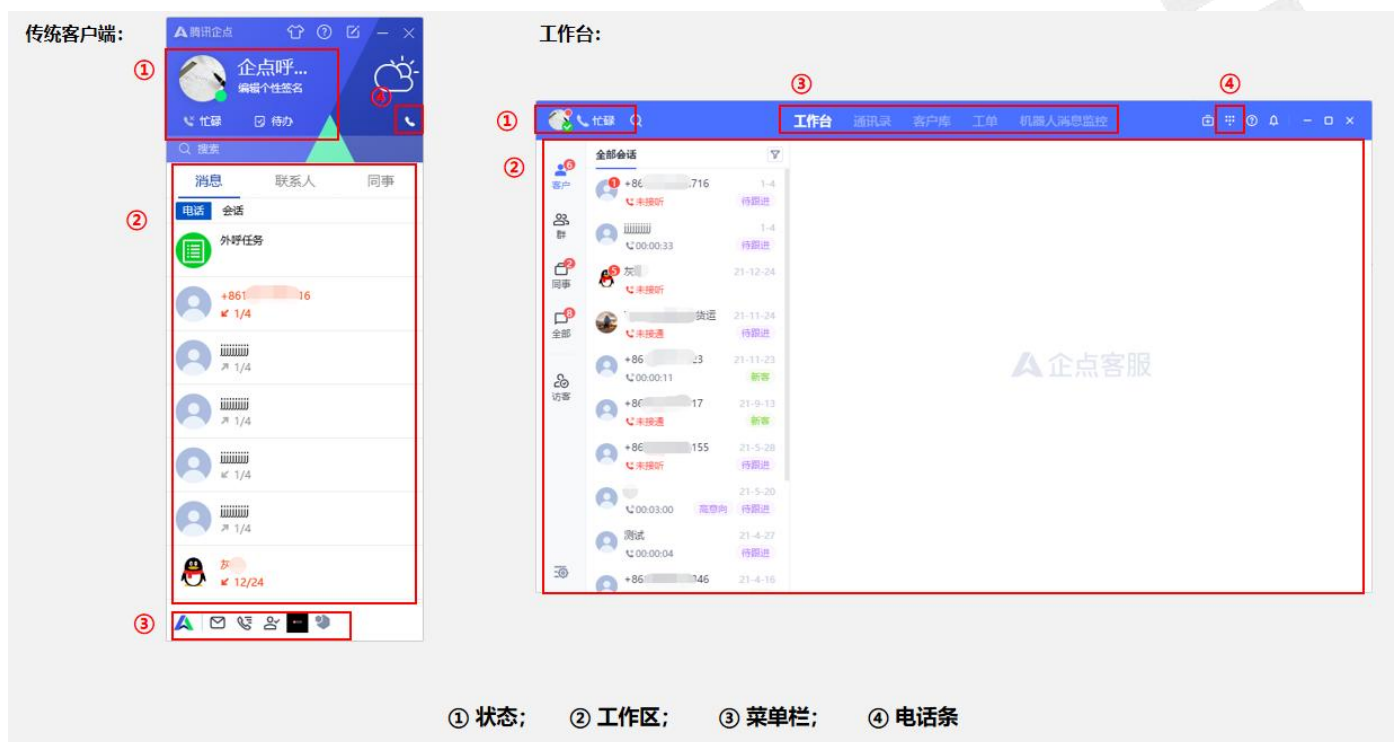
客户端下载网址：<https://qidian.qq.com/downloadv2.html>



3. PC 端

PC 端的工作区域有两种模式，一种是传统客户端，一种是工作台，两种模式可以互相切换。两者在电话能力上没有使用上的差异，只区别于使用的习惯。工作台更多的是可以集成其他企点产品线的能力一起使用，例如：企点营销等。

本文仅就电话能力对传统客户端和工作台的使用进行介绍，下图是登录后，两种模式不同的页面展示图。

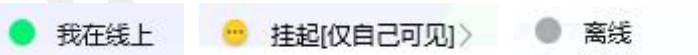




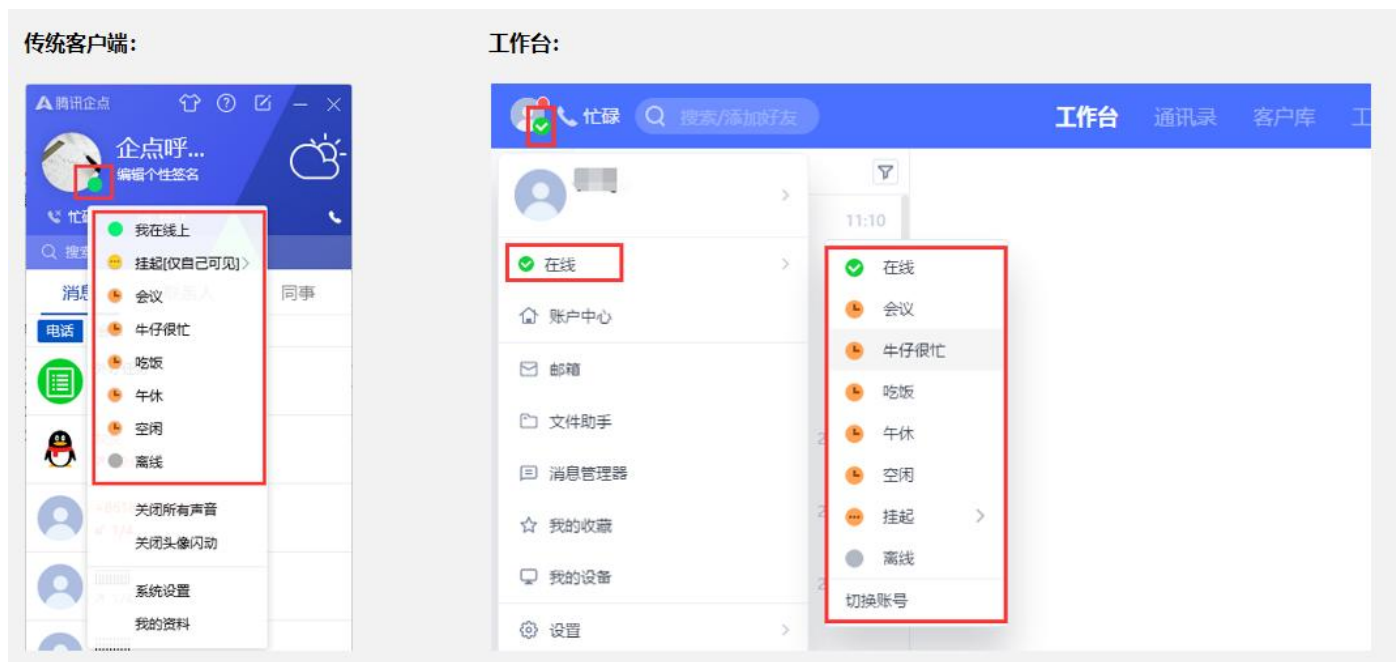
3.1. 状态

3.1.1. 登录状态

PC 端的登录状态，默认有



管理员也可在后台自定义状态，如“会议中”、“小休”等等。



其中离线状态时，坐席不能进行“呼入”和“呼出”操作，电话状态会显示“尚未登入”。



3.1.2. 电话状态

电话状态，主要影响坐席登录后电话的拨打和接听使用。

- **忙碌**：坐席登录企点客户端后的默认状态，不可接听来电、可呼出；
- **空闲**：坐席可以接听拨打电话；
- **自动接听**：呼入场景下，开启后系统自动接听，无需坐席手动点击接听按钮。

注：PC 端开启接听与移动端开启接听互斥，PC 和移动仅支持同时登录一端；



3.2. 电话条

员工在使用端进行呼出和接待时、会涉及到呼出方式、转接、保持、咨询等相关功能，此类操作均在电话条上进行，进入客户端，点击电话条图标，即可弹出电话条，如下：



电话条默认停留页面可以查看坐席名称，当前电话状态，通话详情等。

3.2.1. 呼入/呼出方式

点击“≡”可查看坐席所属技能组、切换呼入/呼出方式，音频设置、登录重置等操作。呼入/呼出方式支持三种模式：

电脑音频（VOIP）：利用 Internet 技术或网络进行语音通信（👍 推荐）

手机接听（PSTN）：双向回呼都接通后，再建立客户和企业间的通话

座机（IP）：通过实体电话座机，建立客户和企业间的通话



3.2.2. 电话状态&通话详情

电话状态：电话条上会实时显示当前状态的停留时间，点击可弹出下拉框进行状态切换。每切换一次状态，时间均会重新开始累积。

注：自定义状态的时间累计会计入忙碌总时长中。

通话详情：“通话”页面会展示今日通话时长、今日通话次数、今日忙碌总时长、今日空闲总时长和当前总排队人数。



注：

- 当前排队人数默认显示该坐席所在技能组总排队数，点击排队人数下拉框，可显示坐席所属全部技能组的分组排队情况。

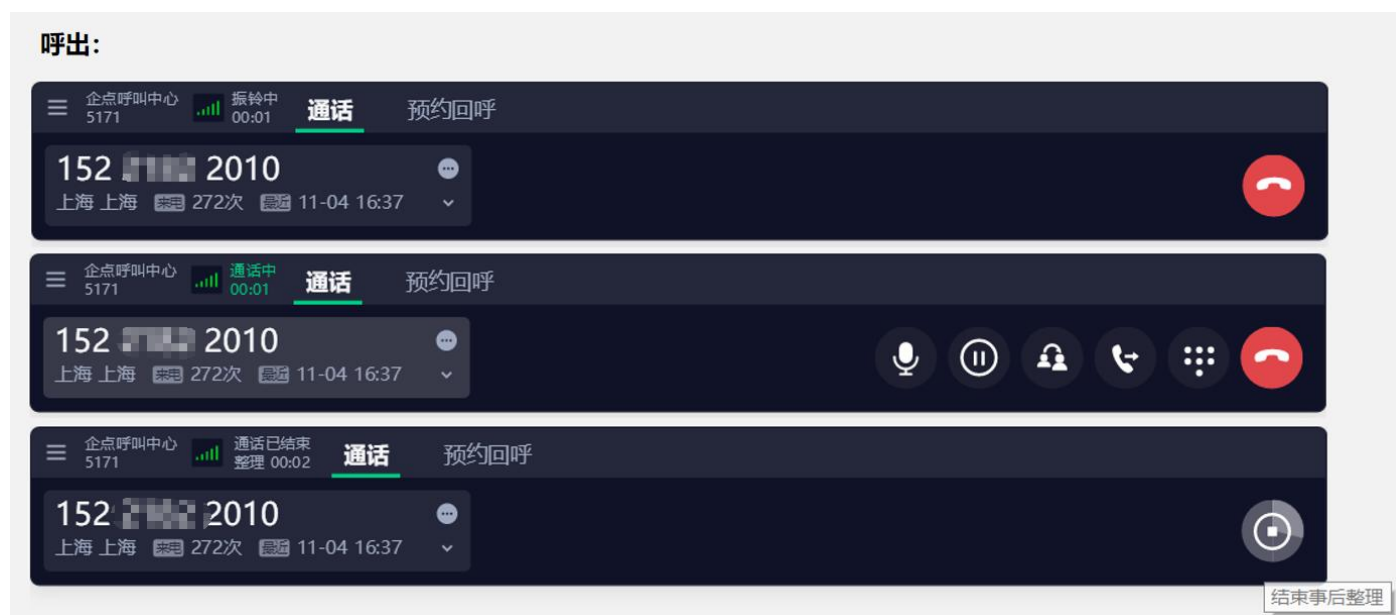


- 3.8 之前版本的客户端不支持查看当前排队人数。

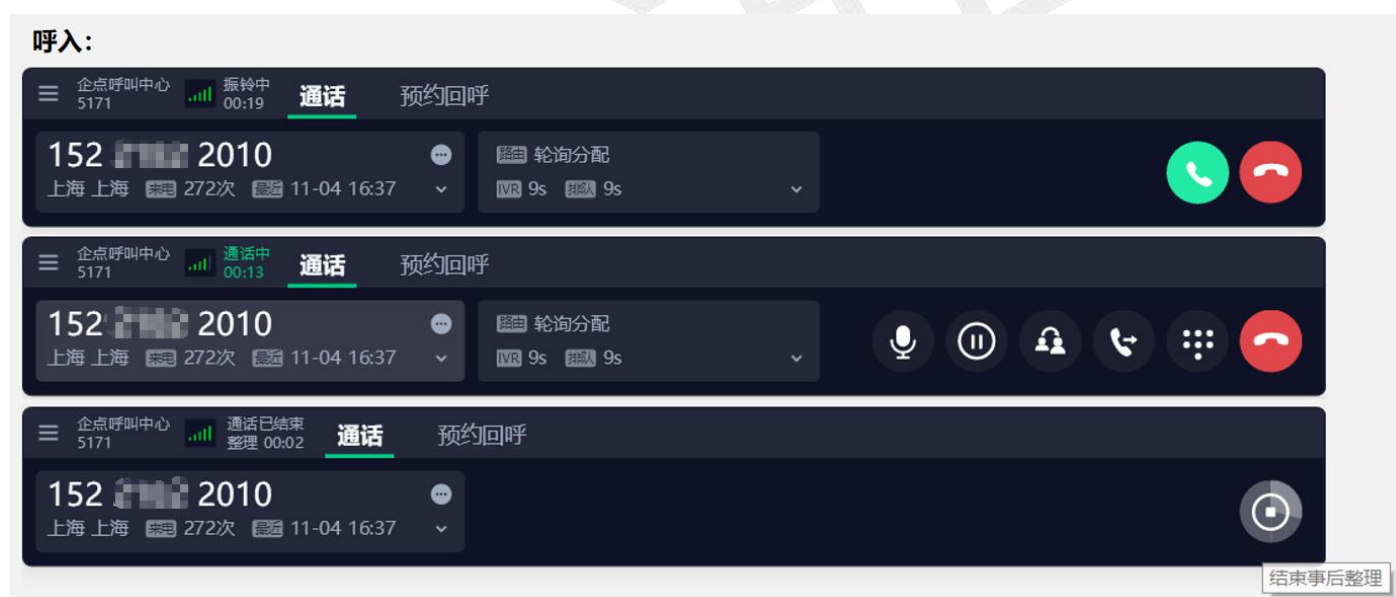
3.2.3. 呼入/呼出弹屏

在电话条上输入需要外呼的号码，点击 “” 即可进行呼出，对应振铃、通话中、通话已结束的弹屏如

下:



用户呼入时，对应振铃、通话中、通话已结束的弹屏如下：



在整个通话过程中，页面可以直接显示客户的号码&名称，号码归属地，来电次数，最近一次来电时间。

以及对应的总机分组信息。

注：

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。

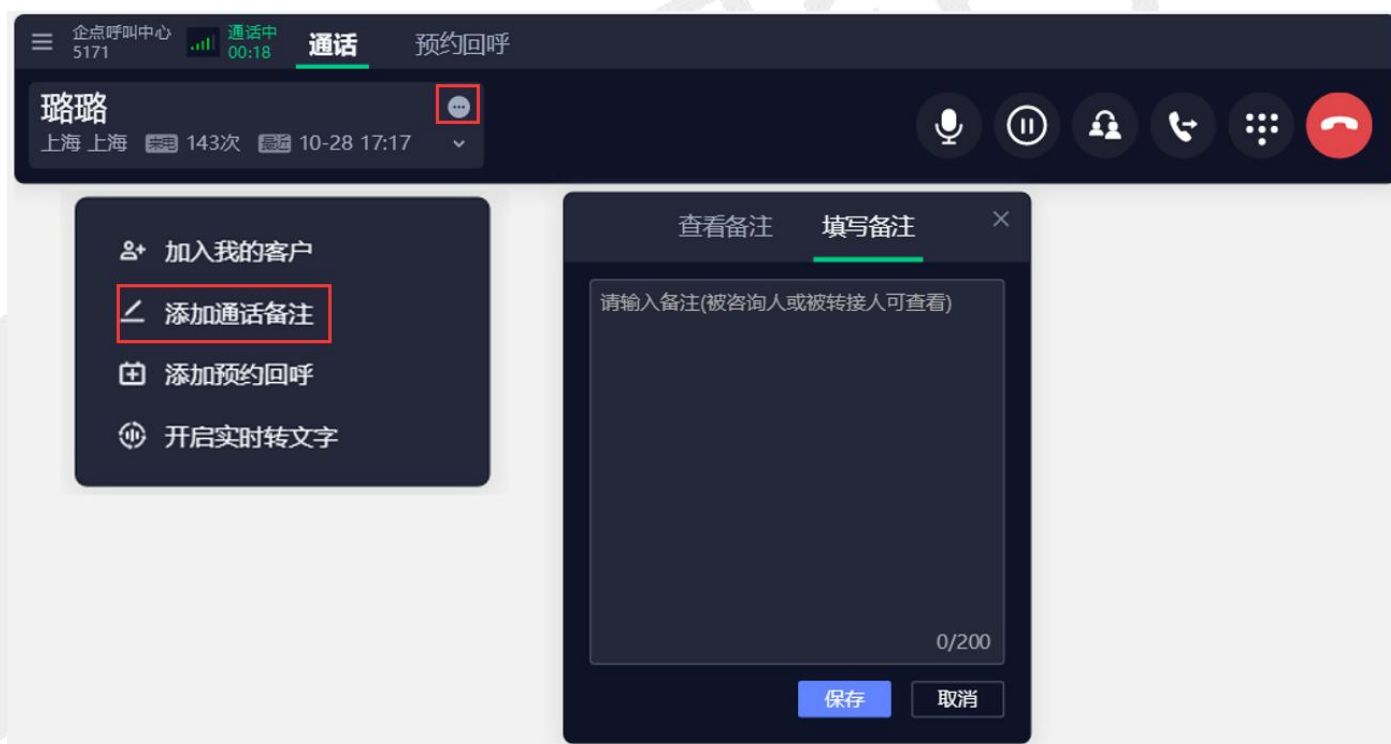
通话结束：通话时有一方挂断即通话结束，电话状态将恢复至“空闲”。

(如管理员开启了事后整理功能，则默认进入事后整理状态。)

点击 **加入我的客户**，可以将客户直接添加至自己的客户库中；传统客户端或工作台上可以查看客户资料，点击下拉框，可查看客户详细资料，包括客户信息，客户轨迹。

3.2.4. 备注

在通话过程中，点击 **添加通话备注**，可填写通话备注信息并查看以往备注，备注信息最多会展示 10 条（按照时间倒序排列），并支持在【账户中心】-【数据分析】-【通话记录】表中进行查看。




注：

- 在上一通电话未关闭备注框时，新电话进线。点击备注，会提示“请关闭上一通电话的备注”；
- 若电话转接至了 B2 坐席，B2 坐席同样可以使用备注功能。但对于 B1 的备注信息只能查看，不能修改；

若转接时 B2 未接听，则只能查看备注信息，不能新增；

3.2.5. 预约回呼

在与客户通话的当下，如果当通电话无法解决客户需求，需要跟进处理，坐席可以点击“”创建预约回呼。

创建完成的预约回呼可以在后台账户中心【外呼任务-外呼计划-预约回呼】中查看，并支持一键外呼。

+ 新建		删除		全部时间	自定义时间	全部员工	全部状态	Q 姓名/电话号码
<input type="checkbox"/> 姓名	电话号码	预约时间	状态	执行人	预约备注			
<input type="checkbox"/> 陈	130****500	2021-04-21 08:00	● 过期已回呼	川	-			删除
<input type="checkbox"/> 先生	130****9500	2021-04-22 09:00	● 待完成	川	客户在出差，两天后联系			删除
<input type="checkbox"/> 强	13****33	2021-04-21 09:05	● 过期未回呼	川	客户在开会，30分钟后再次联系			删除
<input type="checkbox"/> 希	131****1233	2021-04-22 09:05	● 待完成	川	需要再次与客户沟通订单事宜，约定9点...			删除
<input type="checkbox"/> 林	131****33	2021-04-20 08:25	● 已完成	川	-			通话记录 删除

也可以在电话条“预约回呼”页查看今日回呼计划，进行回呼、改期、删除操作。


高座 93162116	空闲 02:32	通话	预约回呼 26	×
今日计划 26	04-21 09:05 过期未完成	04-21 09:30 待完成	04-21 10:30 待完成	
张女士 (+86 182 **** 6290)	+86 182 **** 7478	王女士 (+86 167 **** 5917)		



注：预约回呼计划的创建不区分呼入及呼出场景，在通话中即可创建。

3.2.6. 转接

该通电话如需跨业务部门沟通，坐席可以点击转接，选择需要转接的电话技能组或者直接转接至坐席。

点击可以进入转接入口，进行操作：

转接到技能组：

在弹屏条内店内点击转接后，选择需要转接的电话技能组，点击后面转接即可完成转接

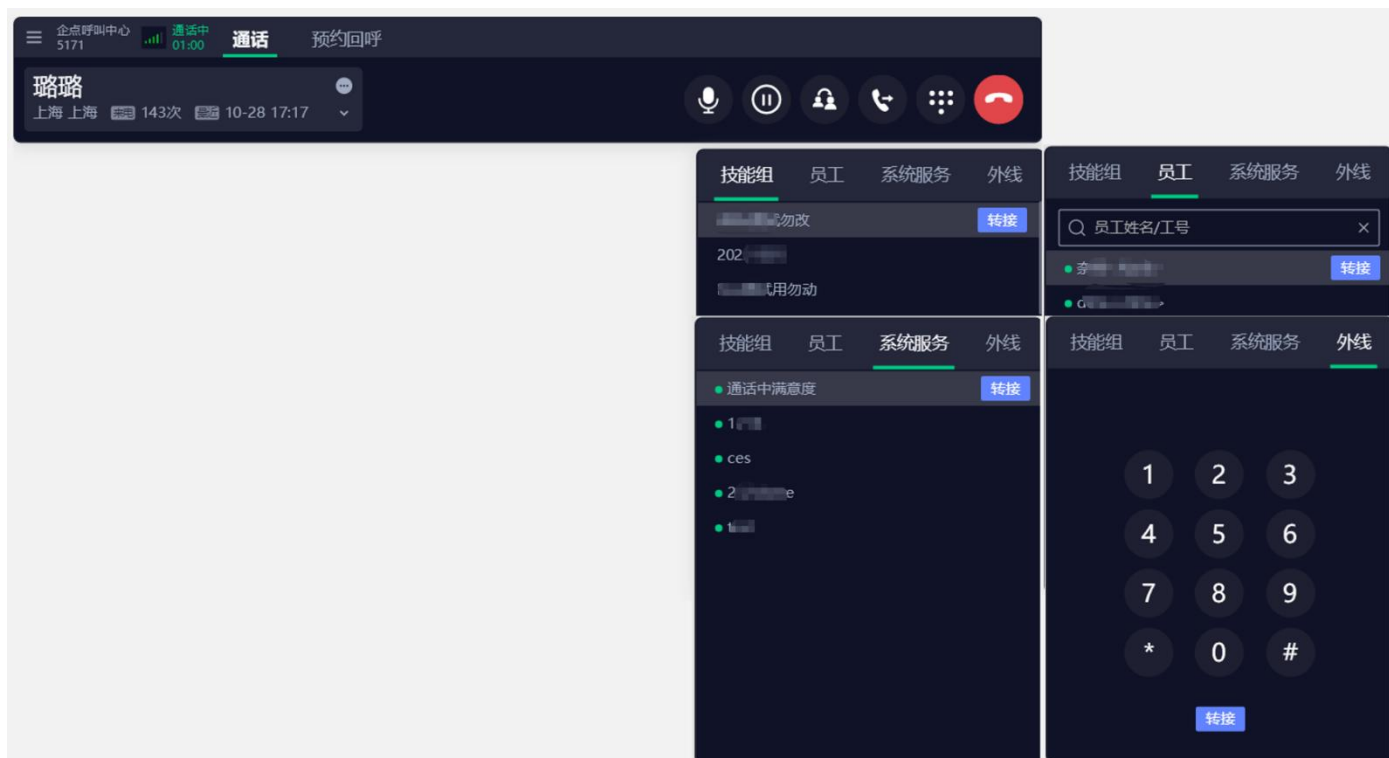
流程：确认转接→当前坐席侧电话挂断→客户侧听到背景音乐→进入坐席发起转接的技能组队列→转接成功；

注：转接至技能组默认进入有配置技能组的 IVR 语音导航中，并且被转接电话技能组有坐席在线才能转接成功。

转接至坐席：


首先，在输入框选择需转接的坐席，点击选择；

其次对于坐席状态，绿点表示在线可转接坐席，系统默认只显示在线坐席。点击“转接”，即可向选择坐席发起转接。若转接失败，弹屏条会提示失败原因。

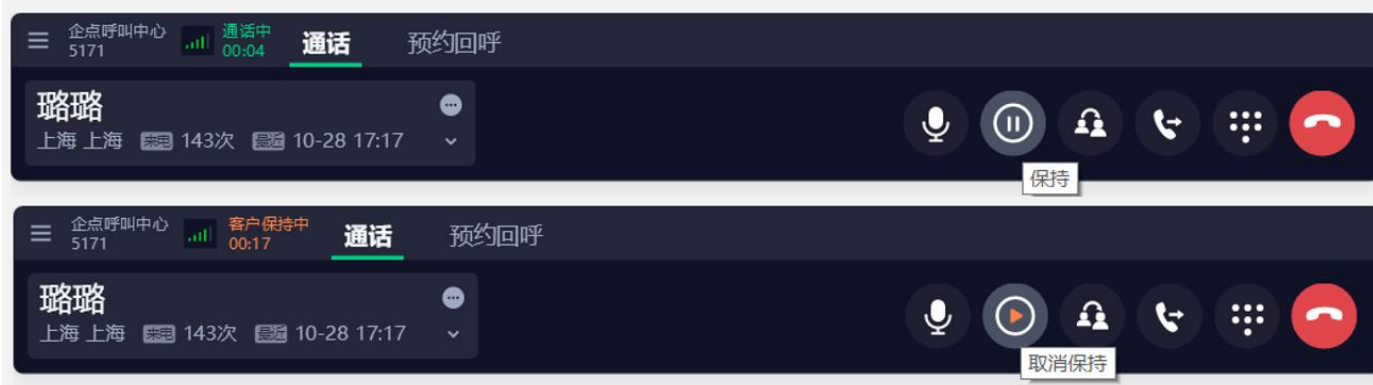


3.2.7. 保持

当外呼电话正式接通后，我们可以对该通电话进行一系列如保持、咨询转接等操作。

点击进入通话保持，坐席可以在该状态下进行资料查询等操作时；当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。

保持:



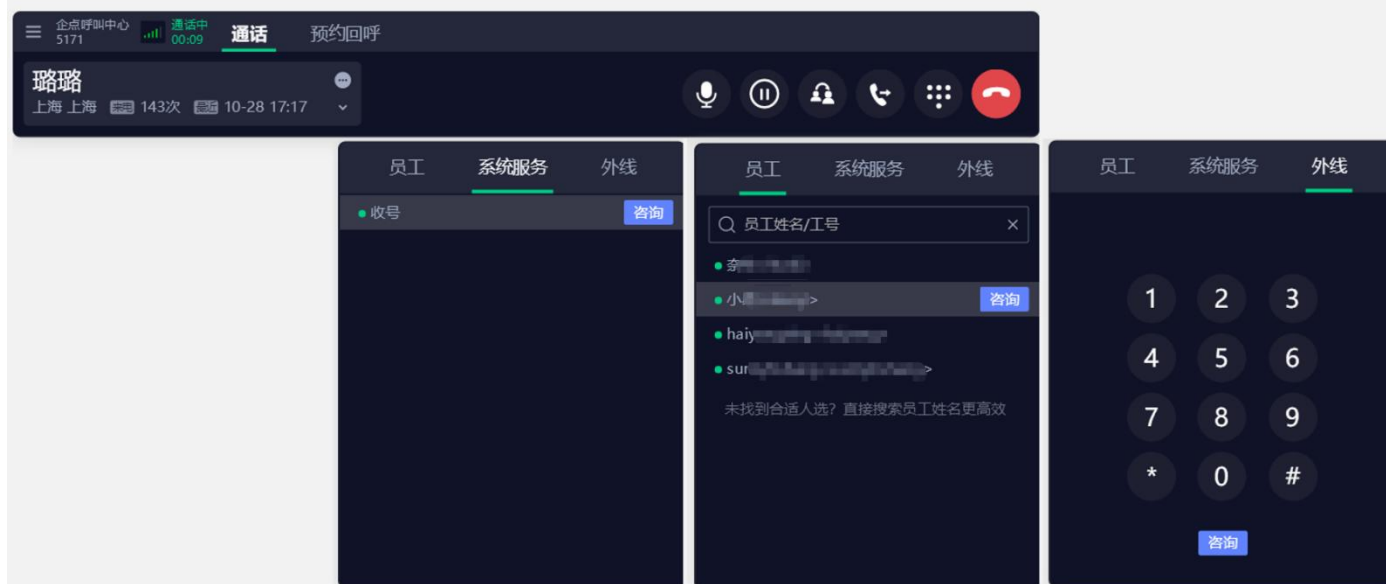
3.2.8. 咨询

电话正在进行中时，当前坐席如有业务咨询获取其他信息，可点击“咨询”按钮向其他坐席，系统服务或外线咨询沟通；

首先点击发起咨询；

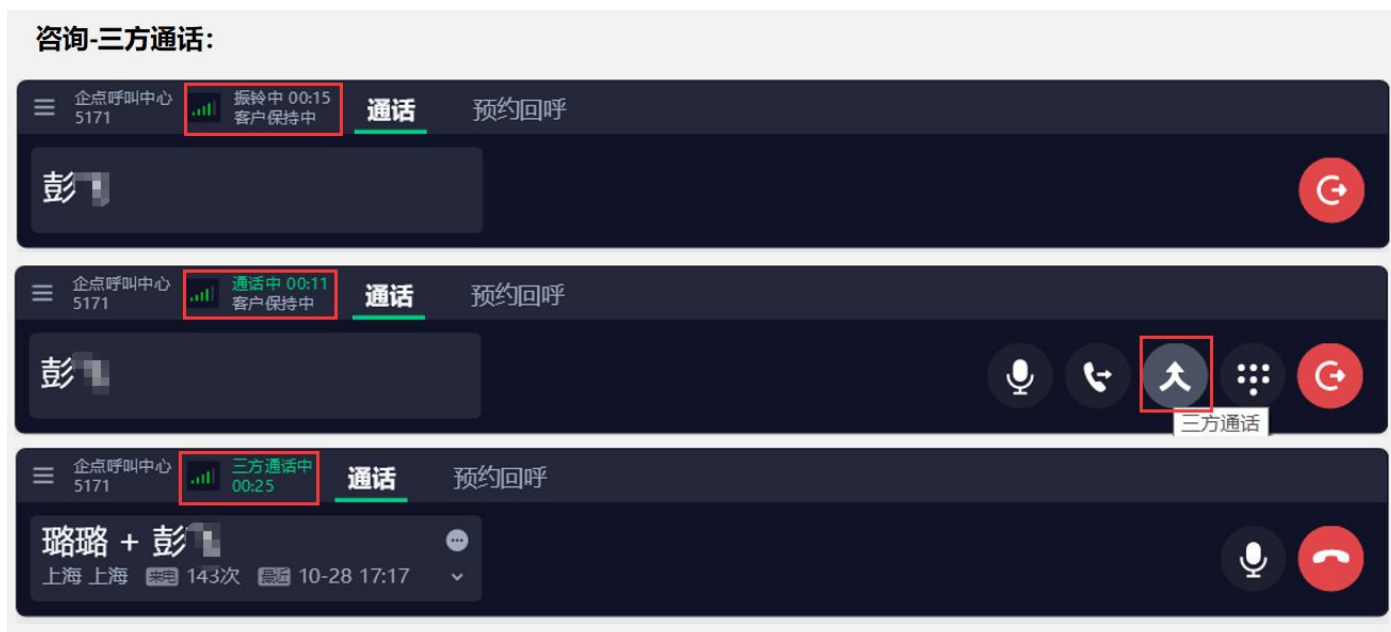
其次等待接听→咨询成功后，可以进行“转接给对方”或者是“三方通话”。

咨询:



转接给对方：类似在咨询中进行的转接至员工的操作；

三方通话：即客户侧、当前坐席以及被咨询坐席一起进行通话，三方都能听到并发言。



3.2.9. 漏电提醒

当有客户来电坐席未成功接起（坐席漏接或接听前 C 侧主动挂断），任务栏处会有相应的漏电提醒，在通话记录会对漏话进行标红显示：



坐席可以通过点击右侧的电话 icon 进行回拨。

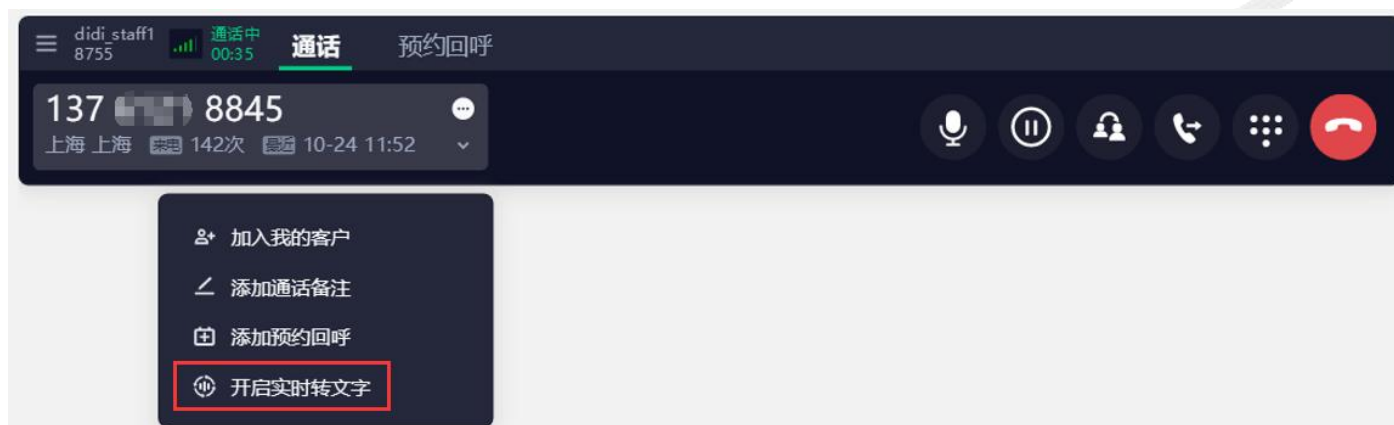
3.2.10. 实时转文字

呼入/呼出时，坐席可以选择开启实时转文字的功能，系统会实时转译通话双方的交流内容，方便进行事后整理。搭配工单使用，能便捷创建工单，减少整理时间，提升一线人员的工作效率。

唤起呼叫后，点击“”开启实时转文字，通话内容将自动转译。

电话条上支持展示 4 条通话记录，再新增将会提示关闭最早一条的记录。

账户中心后台【通话记录】中支持显示实时转译的通话内容，保证数据的完整性。



企点呼叫中心 ▾ 首页 电话设置 外呼计划 通话质检 客户管理 数据分析 企业管理 智能名片

查看版

自定义数据看板

实时监控

话务报表

通话记录

员工表现

生产力报表

外呼报表

质检报告

报表附件

< 通话记录

通话记录详情

实时监控

话务报表

通话记录

员工表现

生产力报表

外呼报表

质检报告

报表附件

主叫号码

+86 152 2182 2010 4633

被叫号码

+86 152 2182 2010

发起时间

2022-10-28 11:27:27

话费(元)

0.11

通话 ID

699160...4403968 [复制](#)

主叫人

didi_staff1

结束时间

2022-10-28 11:28:02

通话类型

员工外呼

挂机方

坐席

基本信息

详细分析

被叫人

-

通话时长

00:20

通话结果

接通

满意度

未发起

通话记录

详细分析

录音ID: 72934

00:00/00:00:17

速度: 1.0X

⏮ ⏪ ⏩ ⏭

通话记录

通话记录/关键字

对话内容

你打。

你有什么事?

请问廖总先生吗?

我是小助理呀。

你是有什么事情?

3.3. 高级话务功能

企业可通过权限位设置高级话务功能：监听、强插、强拆。适用于班长坐席等管理人员进行监督。

3.3.1. 权限设置

在账户中心【企业管理】-【权限角色】，给对应的管理人员配置“监听/强拆/强插”权限并保存。




☒ 客户端(15)

<input checked="" type="checkbox"/> 客户端登录	<input type="checkbox"/> 加好友/对外沟通 !	<input checked="" type="checkbox"/> 手机通讯录/企点电话/软电话
<input type="checkbox"/> 业务状态	<input checked="" type="checkbox"/> 通话记录	
<input checked="" type="checkbox"/> AIO右侧自定义/移动端单聊button自定义/移动端群聊button自定义		
<input type="checkbox"/> 视频录制	<input checked="" type="checkbox"/> 智能弹屏	<input checked="" type="checkbox"/> 弹屏客户画像
<input type="checkbox"/> 删除QQ好友	<input type="checkbox"/> 外部文件传输 !	<input checked="" type="checkbox"/> 卡券核销
<input checked="" type="checkbox"/> 咨询 / 咨询后转接 / 三方	<input type="checkbox"/> 企业级屏蔽客户	<input checked="" type="checkbox"/> 接听拨号
<input checked="" type="checkbox"/> 移动端登录	<input type="checkbox"/> 仅允许使用工作台模式	<input type="checkbox"/> 创建工单/浏览工单
<input checked="" type="checkbox"/> 来电显示拨号盘	<input checked="" type="checkbox"/> 来电显示电话条	<input checked="" type="checkbox"/> 监听 / 强拆 / 强插
<input type="checkbox"/> 员工群管理	<input type="checkbox"/> 禁止主号加好友 !	<input type="checkbox"/> 禁止工号加好友 !

3.3.2. 监听/强插/强拆

监听、强插、强拆需要坐席在通话状态，且监听人员登录客户端保持空闲状态，二者缺一不可。


在账户中心【数据分析】-【实时监控】-【坐席监控】页面，筛选出监听的员工，点击  按钮进行唤起。

监听人员会弹出监听的电话条，点击 ，即可实现监听。监听过程中，可以听到坐席和客户之间的对话。




监听时，点击电话条中的强插，可对坐席和客户的沟通进行干预，形成三方通话。



强插时，点击电话条中的，可对通话进行强拆。强拆后，坐席方会直接挂断，通话双方为监听人员和c侧客户。



注：

- 监听、强插、强拆的功能不可逆；
- 监听人员的状态为忙碌时唤起监听，系统会提示 “”
- 号码隐藏状态时，依然支持高级话务功能

3.4.外呼任务（传统客户端）

电销场景下，企业获取到了大量的客户名单需要进行外呼时，会通过外呼任务的形式将需要外呼的客户分配给不同坐席，这时坐席只需要进入到外呼任务中，按照客户名单顺序，一键即可发起外呼，极大地帮助坐席减少

外呼拨号的时间和流程。

3.4.1. 外呼任务查看

- ① 当坐席被分配了新外呼任务时，登录客户端时，任务栏会弹出消息提示；
- ② 点击 PC 客户端右下角的外呼任务按钮，进入页面；



- ③ 客户端消息列表中也有外呼任务提示，双击会出现该坐席被分配的所有外呼任务。



3.4.2. 外呼任务执行

进入到外呼任务页面后，我们可以看到**当前任务**和**历史任务**两项内容。

外呼任务

当前任务

历史任务

3月活动2

开始时间 2021-03-16 19:00

3月营销活动

开始时间 2021-03-17 18:43

3月活动2

2021-03-16 19:00 至 2021-03-24 23:59

客户数: 1,776 人

执行率: 0.00%

接通率: -

已接听

未接听

未呼叫

姓名	电话号码	活跃度	状态	呼叫次数	备注
+8615800...	158**** 8008	-	未呼叫	0/5	-
+8613918...	139**** 9409	-	未呼叫	0/5	-
+8613667...	136**** 9035	-	未呼叫	0/5	-
+8613262...	132**** 4698	-	未呼叫	0/5	-
+8618500...	185**** 3298	-	未呼叫	0/5	-
+8618317...	183**** 1939	-	未呼叫	0/5	-
+8618121...	181**** 9828	-	未呼叫	0/5	-
+8618616...	186**** 2625	-	未呼叫	0/5	-
+8618616...	186**** 1880	-	未呼叫	0/5	-

当前任务

当前任务为目前正在进行或者是即将进行外呼任务，分为 未开始 进行中 外呼任务。

① 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。



外呼任务列表

展示该坐席需要执行的所有外呼任务名称。

任务详情

该页面中包括了任务标题、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，供坐席查看当前任务相关情况。

执行率=执行外呼的客户数/有效客户数、接通率=接通数/执行数

客户清单

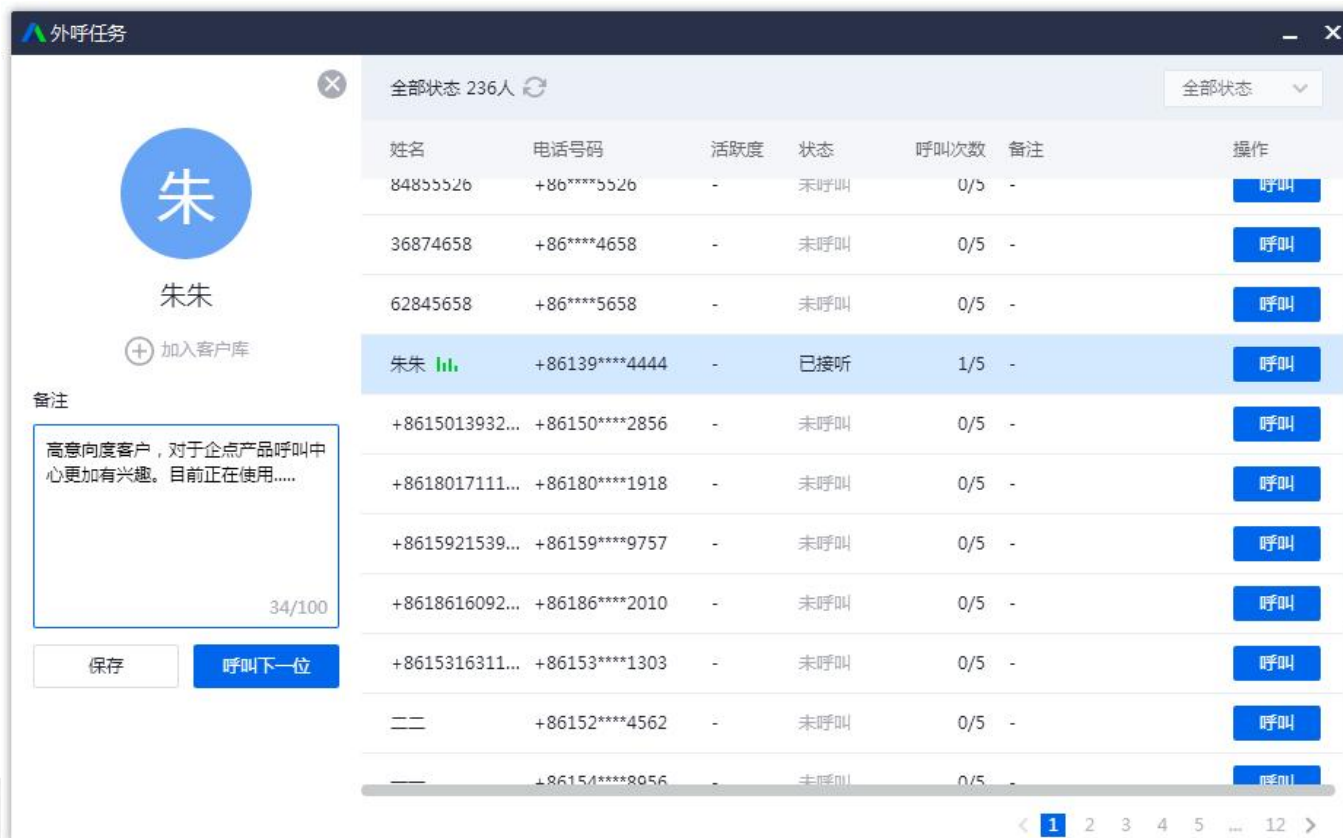
默认按照名字顺序进行排列，同时支持按照客户接听状态进行筛选，选择已接听、未接听时，按照呼叫次数由低到高排列。状态为该客户的外呼执行状态，未呼叫、未接听、已接听。

外呼方式

- 点击 **呼叫** 按钮外呼，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；

b. 通话完毕可以直接点击 **呼叫下一位**，进行下一通电话的发起。

注：为了保证良好的客户体验，后台实时进行风控监测，同一号码 15 分钟内支持外呼 3 次，24 小时内最多拨打 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客户库按钮，点击则可以把该用户的姓名和电话同步入库户库。

① 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

外呼任务

当前任务

历史任务

五一小长假促销

已暂停

五一小长假促销

高意向度客户二次沟通

2019-04-24 00:00 至 2019-05-02 23:59

客户数：236 人

执行率：2.12%

接通率：60.00%

已接听

未接听

未呼叫

全部状态 236人

全部状态

姓名	电话号码	活跃度	状态	呼叫次数	备注	操作
顾先生	+86186****7020	-	无人应答	1/5	-	呼叫
黄二	+86152****1112	-	号码不存在	3/5	-	呼叫
高勇	+860****0000	-	未呼叫	0/5	-	呼叫
xcc	+86180****2886	-	未呼叫	0/5	-	呼叫
84855526	+86****5526	-	未呼叫	0/5	-	呼叫
36874658	+86****4658	-	未呼叫	0/5	-	呼叫

< 1 2 3 4 5 ... 12 >

③ 当前任务列表 - 未开始

外呼任务

当前任务

历史任务

五一小长假促销

开始时间 2019-04-24 00:00

五一小长假促销

高意向度客户二次沟通

2019-04-24 00:00 至 2019-05-02 23:59

客户数：236 人

执行率：0.00%

接通率：-

已接听

未接听

未呼叫

未开始

姓名	电话号码	活跃度	状态	呼叫次数	备注
顾先生	+86186****7020	-	未呼叫	0/5	-
黄二	+86152****1112	-	未呼叫	0/5	-
张立平	+86186****7667	-	未呼叫	0/5	-
高勇	+860****0000	-	未呼叫	0/5	-
陆俊	+86156****4691	-	未呼叫	0/5	-
xcc	+86180****2886	-	未呼叫	0/5	-
84855526	+86****5526	-	未呼叫	0/5	-
36874658	+86****4658	-	未呼叫	0/5	-

< 1 2 3 4 5 ... 12 >

注：已暂停 & 未开始任务，坐席将无法外呼。

历史任务

按照结束时间由近及远排列，历史任务中包含已完成和已过期两项。仅供坐席查看以往外呼任务记录，不再支持点击外呼。

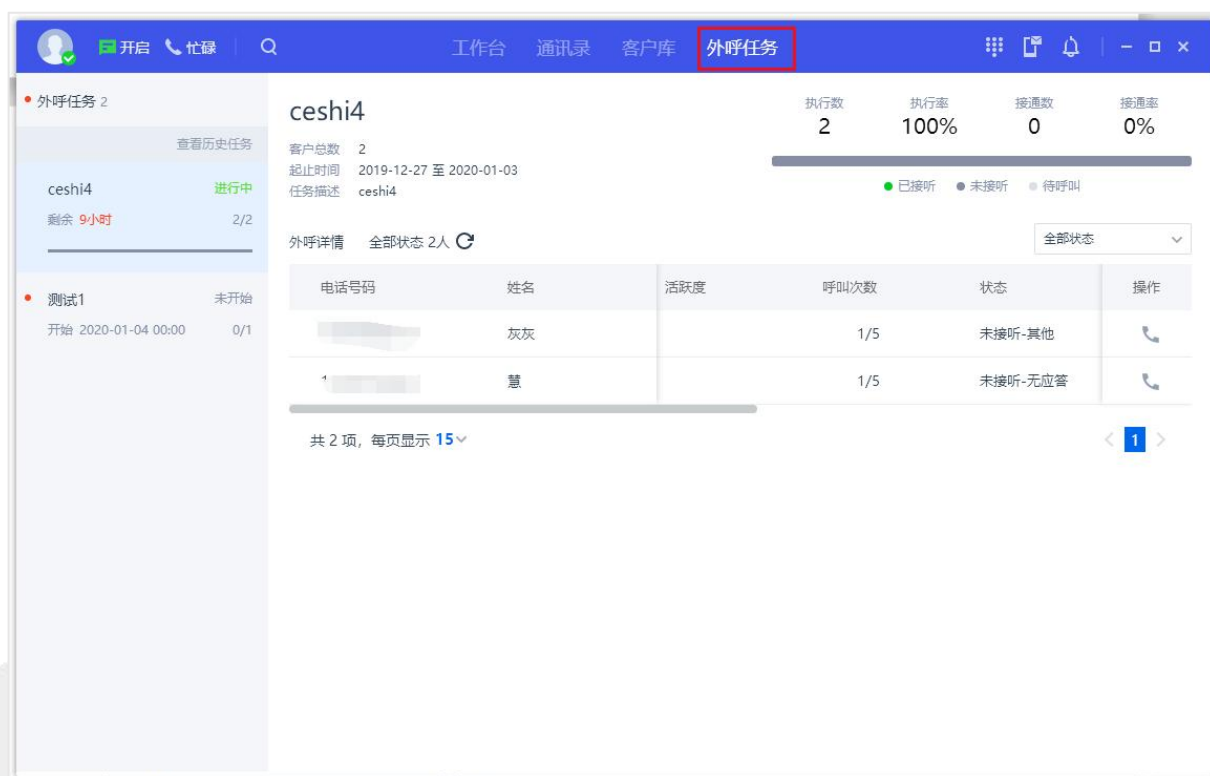
The screenshot shows the '外呼任务' (Outbound Task) interface. It has two tabs: '当前任务' (Current Task) and '历史任务' (History Task). The '历史任务' tab is selected, showing a list of tasks. The first task is '继续测测' (Continue Testing), which is '已完成' (Completed). It shows a progress bar at 100.00% and a table of call records. The second task is '测试' (Test), which is '已过期' (Expired).

姓名	电话号码	活跃度	状态	呼叫次数	备注
黎	137 8845	-	已接听	2/5	接通无回应

3.5. 外呼任务（工作台）

3.5.1. 外呼任务通知

当接收到新的外呼任务的时候，任务栏会弹出信息提示，工作台点击外呼任务菜单栏进入即可进入外呼任务界面。



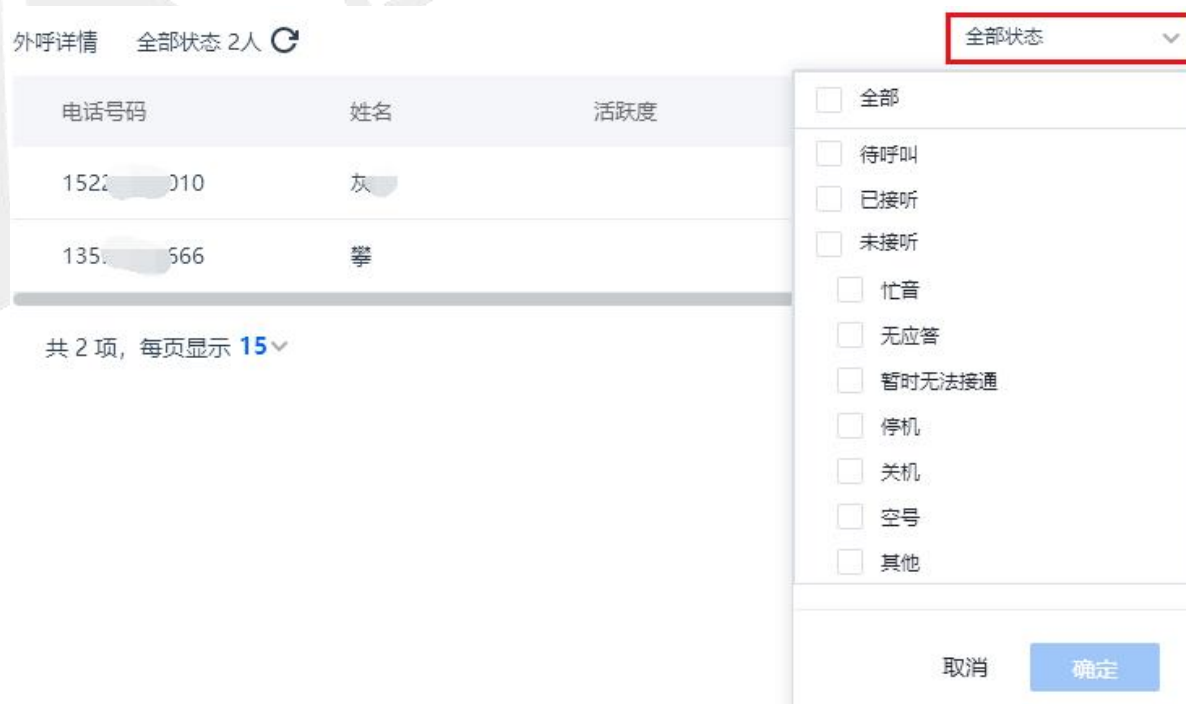
3.5.2. 外呼任务执行



3.5.2.1. 当前任务

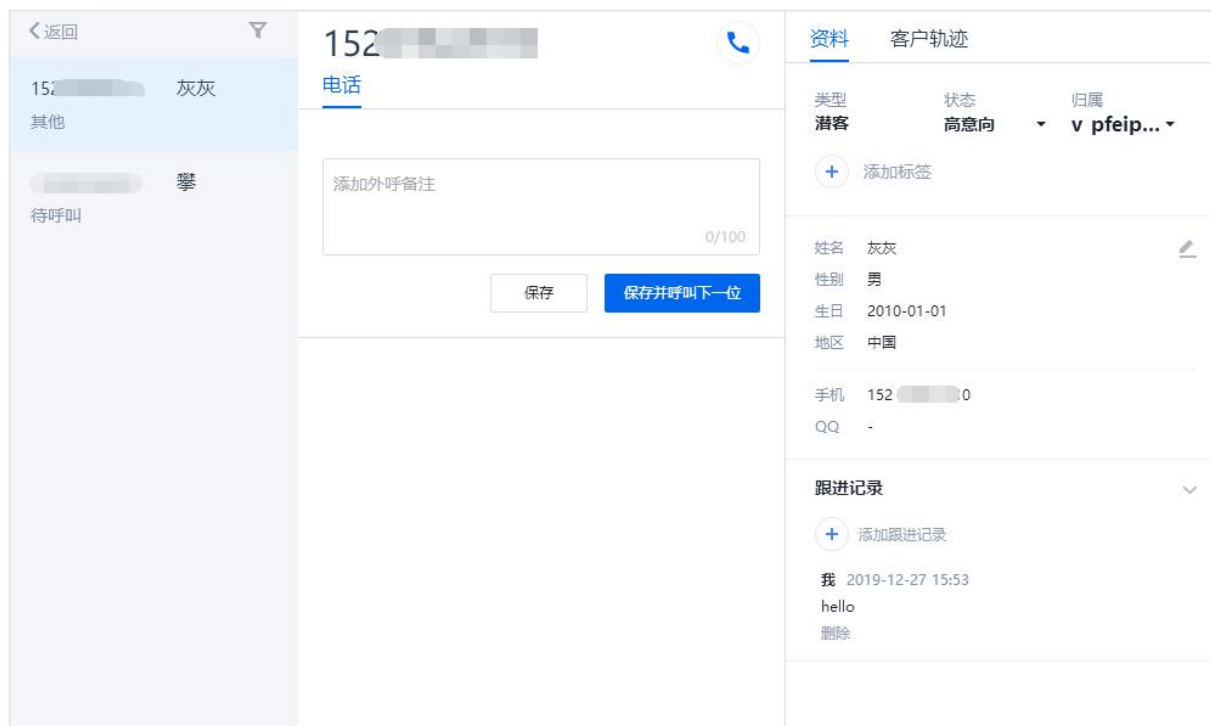
当前执行的任务，任务栏显示进行中、未开始。



当前执行的任务列表中，可以点击需要查看对应的业务，操作区会展示外呼任务详情，可查看外呼任务的总数，时间，描述等任务信息。下方会展示外呼详情列表（即需要外呼的客户信息），也可以通过状态栏筛选外呼详情列表的客户信息。



点击菜单栏中操作下的  即可执行呼叫任务。也可以点击客户信息栏进入客户详情页，点击  执行外呼。外呼完成后，可在备注栏内添加外呼备注，或者通过右侧的资料栏中添加标签和跟进记录等相关信息。填写好之后，点击保存即可完成，或点击保存并呼叫下一位，也可以完成记录保存并开始下一通电话的呼叫。



该截图展示了腾讯企点的客户详情页。左侧为快捷操作栏，包含返回、客户列表、其他、待呼叫等按钮。中间部分显示客户电话为152...，并提供添加外呼备注的输入框，下方有“保存”和“保存并呼叫下一位”按钮。右侧为资料和客户轨迹面板，包含客户类型（潜客）、状态（高意向）、归属（v pfeip...）、姓名（灰灰）、性别（男）、生日（2010-01-01）、地区（中国）、手机（152...0）、QQ（-）等信息。下方还有跟进记录，显示一条记录：“我 2019-12-27 15:53 hello”，并附有删除按钮。

3.5.2.2. 历史任务

点击查看历史任务，可查看历史外呼任务详情。可供企业回顾历史外呼任务，外呼完成情况等相应数据分析。

继续测试

客户总数 1
起止时间 2020-11-02 至 2020-11-10
任务描述 一个小测试

执行数 1 执行率 100% 接通数 1 接通率 100%

● 已接听 ● 未接听 ● 待呼叫

外呼详情 全部状态 1人

电话号码	姓名	活跃度	呼叫次数	状态	备注	操作
137-8845			2/5	已接听	接通无回应	

共 1 项, 每页显示 15

4. 移动端（手机端）

在腾讯企点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。

移动端下载网址：<https://qidian.qq.com/downloadv2.html>

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；

【联系人】指在客户库中已归属给当前坐席的客户。



4.1. 坐席状态

4.1.1. 电话状态

登录企点后，点击左上角的头像，打开“电话接听”，开启成功后即可直接在移动端接听来电。

说明：电脑端和移动端互斥，目前支持登录一端，两端不能同时在线，避免电话漏接。



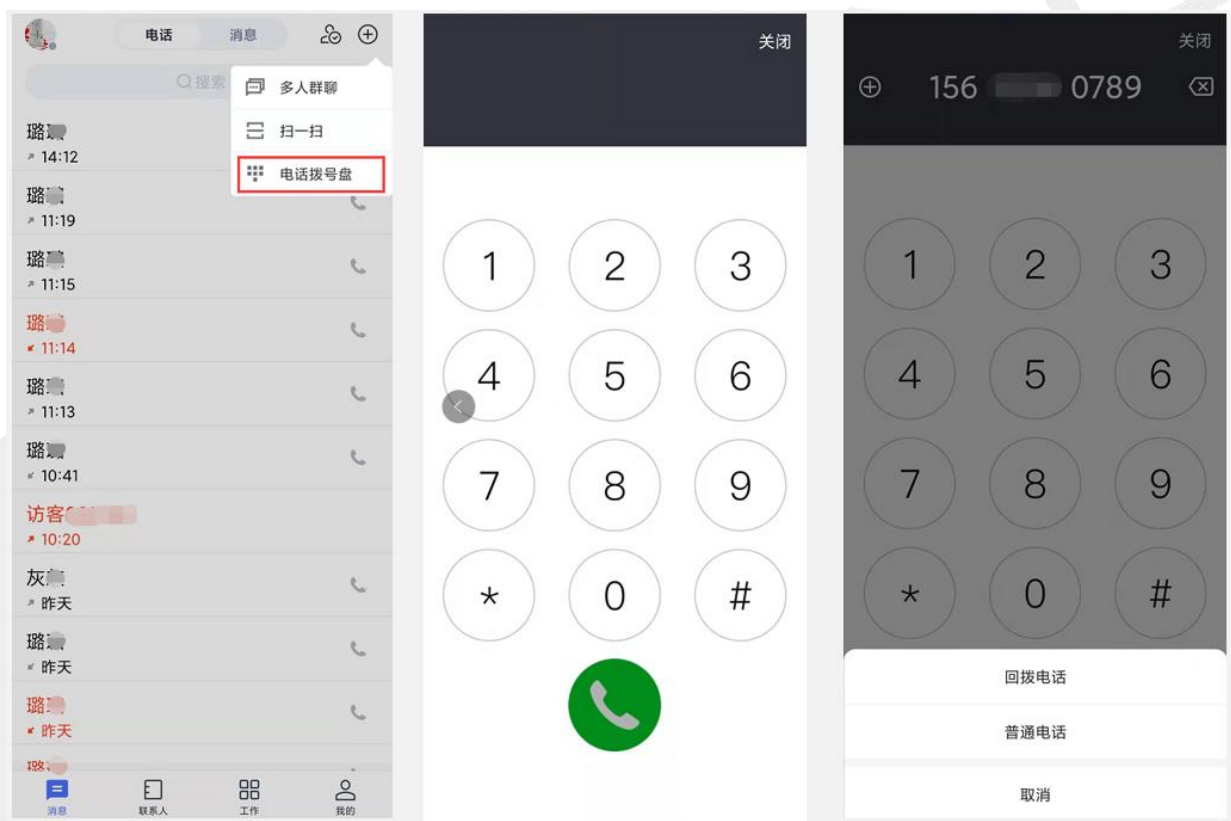
4.1.2. 会话状态

若企业同时购买了 电话客服 + 在线客服 套餐,则移动端还将展现 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。

4.2. 呼出场景

4.2.1. 拨号外呼

“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,输入外呼电话号码。



与电脑端外呼方式类似,移动端有三种呼出类型可供选择:网络电话、回拨电话、普通电话。

说明: 1.回拨电话走企业资费, C 侧查看的外显号码为企业总机号码;

2.坐席使用移动端呼入和呼出需保证登录后和手机号相互绑定。

① 回拨电话

和电脑端的 PSTN 双向回拨通路一致,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。

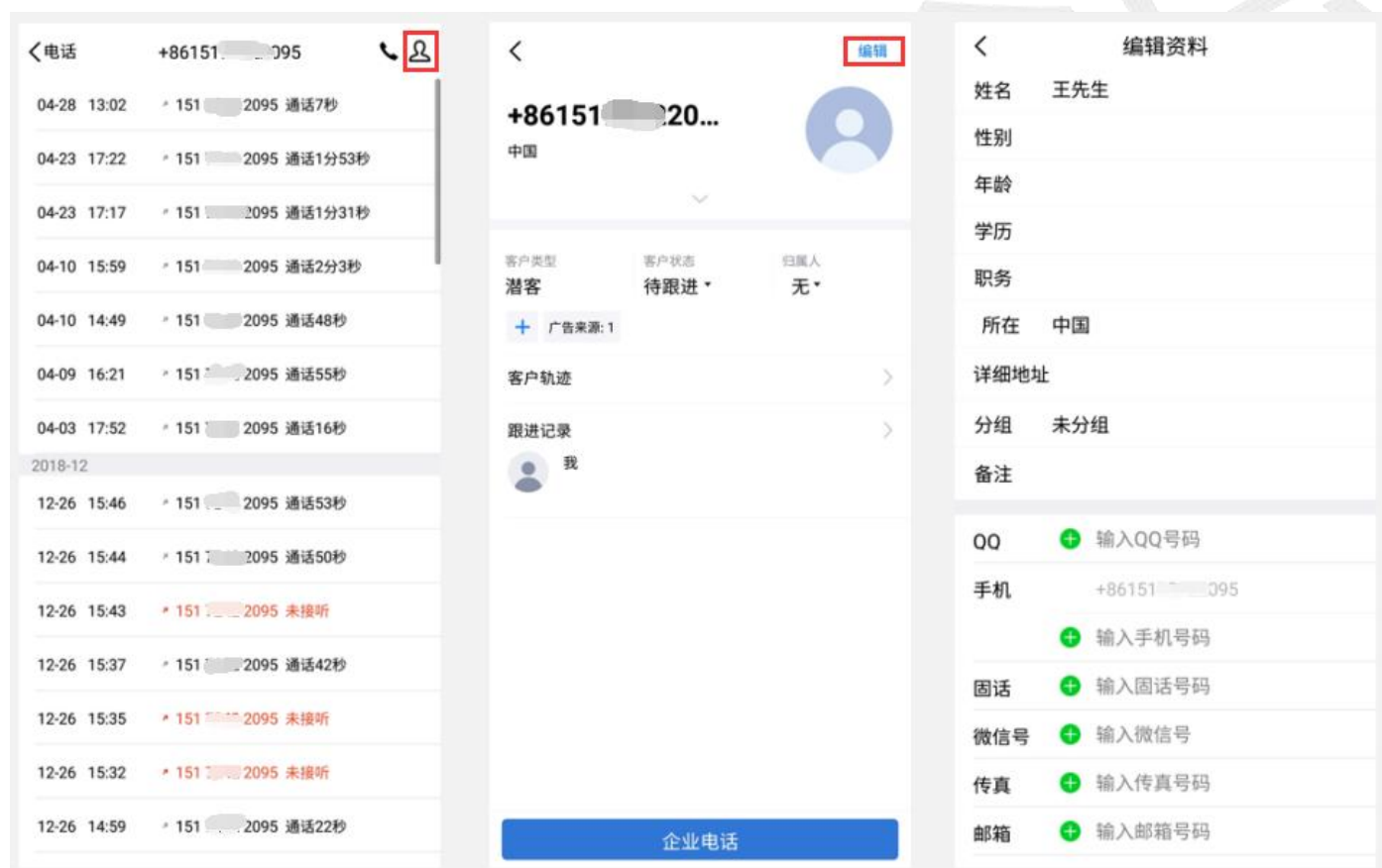
② 普通电话

- ③ 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。

4.2.2. 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，并且可以查看该客户详细的跟进记录；

在客户资料卡中可编辑客户的详细资料，添加跟进状态。



4.3. 呼入场景

登录企点客户端后，默认是“电话接听”未开启状态，需要拖动滑块打开。



说明：移动端，呼入场景使用 PSTN 方式，因此坐席接到的电话号码实际为企业总机号，后台通话记录则显示客户的电话号码。

5. 常见问题

1. 充值开票

腾讯呼叫中心**支持**对话费充值金额开具正规发票。

开票流程：[账户中心填写发票信息](#)=》邮件至运营邮箱=》发票开具完成=》统一寄送至收件地址。

运营邮箱：qidiancc_op@tencent.com

开票周期：开票申请发出后，预计 1-2 周完成开票寄送。

操作指引：

- ① 对于每一笔充值还款的话费都可申请开票，首先打开“发票设置”，填写开票信息及收件人信息；

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

接待配置

企业管理

智能客服

企点营销

企业信息

企业资料

企业橱窗

企业联系人

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

数据范围设置

第三方账号

公众号账号

微信小程序账号

财务管理

账户明细

订单中心

企业群

群管理

接收群

订单中心

电话订单

全部时间

2018-10-29 至 2019-10-29

共 0 个订单, 总计 0 元

订单编号	购买服务	支付金额(元)	下单时间	订单状态
<div>暂无订单记录</div>				

发票设置

< 订单中心

发票设置

开票金额含6%的增值税

发票类型

☒ 增值税普通发票 ☐ 增值税专用发票

发票抬头

企业注册地址

企业开户银行

企业银行帐号

纳税识别号

15位纳税识别号或18位社会信用代码

企业电话

纳税登记证

一般纳税人认定证书

[上传文件](#) 支持jpg .jpeg .bmp .gif .png格式照片，大小不超过2M

[上传文件](#) 支持jpg .jpeg .bmp .gif .png格式照片，大小不超过2M

发票收件信息

收件人

收件人联系电话

收件地址

请选择

邮编

不用重复填写城市及地区，直接填入街道、门牌号即可。
如：高新南一道XX号飞亚达高科技大厦

保存

② 将填写好的 **开票信息、收件信息和充值记录截图**（需开票的那笔）

以邮件形式发送至 gidiancc_op@tencent.com 邮箱，简单说明开票需求即可。充值记录截图示例：

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

接待配置

企业管理

智能客服

企点营销

企业信息

企业资料

企业邮箱

企业联系人

企业域名

开发配置

员工权限

组织架构

权限角色

数据范围设置

订单中心

电话订单

全部时间

自定义时间

共 1 个订单，总计 6.00 元

订单编号	购买服务	支付金额(元)	下单时间	订单状态
559c9cf0450e09932273630	话费充值	6	2017-09-26 11:53	已支付

共 1 项，每页显示 15

< 1 >

发票设置

③ 注意开票信息中的“发票抬头”请与开号时提供的企业资料的营业执照保持一致。

2. 400 号码绑定

腾讯云呼叫中心**支持绑定** 400 靓号。

绑定条件：企业已有 400 号码 或 能在运营商处申请 400 码号；

绑定效果：C 端客户可直接拨打 400 号码进行呼入；作为呼入时的靓号，方便用户统一企业形象；

当呼出时，外显号码则为企点正规申请使用的码号。

提供材料：企业提出绑定 400 靓号的申请后，可联系企点运营开具《码号证明》。

办理流程：使用企点开具的《码号证明》前往运营商处进行申请绑定操作，完成绑定。

3. 工号与码号关系

工号：是指每位坐席登录企点客户端时使用的账号，工号具有唯一性，与坐席一一对应。

码号：开通呼叫中心系统后，呼入和呼出时所使用的电话号码。

两者关系：没有强关联，可以多个坐席使用一个码号进行呼入呼出，也可以一个坐席使用多个码号呼入呼出；

主要和管理员配置对电话技能组和总机设置等有关。

4. 码号申请

客户所使用码号由腾讯企点统一向运营商申请，码号配置完成后即可使用。

初次申请码号个数可按照实际业务需求申请。例如 3-5 坐席可申请 1 个码号，5-10 坐席可申请 3-5 个码号，以上配比仅供参考。

*说明：现码号申请政策有所调整，需实时向运营商提交申请；申请完成后下发码号使用，申请周期为 1-3 天，

如紧急度较高可提前与电话产品运营沟通申请。

5. 客户端下载

在官网点击“下载”可抵达客户端下载页面。

官网网址：<https://qidian.qq.com/downloadv2.html>



同时在 iPhone 的 App Store 或在 Android 手机的应用宝搜索“腾讯企点”同样可下载企点移动端。



6. 非管理员账号（普通工号）登陆账户中心

普通工号：管理员在账户中心创建的员工工号

密码：绑定手机号后下发至手机的初始密码

坐席登录账户中心可以直接在客户端中点击“账户中心”直接进入后台



更多精彩尽在腾讯云呼叫中心!

微信公众号: 企点产品支持中心

qidian@tencent.com