

腾讯企点呼叫中心

产品使用手册

(账户中心-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 10 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企业和客户认识了解和查询问题。在本文档中我们会从管理员的视角详细介绍呼叫中心的搭建及使用管理，通过阅读本文档，读者可以系统全面的了解呼叫中心的全部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，坐席视角的使用说明将在《坐席使用手册》中进行讲解说明。

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
2022 年 11 月 16 号	TTS 文字转语音优化	支持插入变量参数，调整音色音速，并自主进行文字断句，实现多场景智能化拟人化的流畅播报。
2022 年 11 月 16 号	新增语音信箱服务	IVR 语音导航上线留言功能，解决客户进线长时间排队后挂机，导致的信息错失。
2022 年 11 月 16 号	队列设置优化	增加技能组最短超时时长设置提醒，防止超时时长设置过短导致的超时循环。
2022 年 11 月 16 号	通话记录筛选条件优化	新增高级筛选功能，支持多条件复合筛选，更加高效精准。

目 录

前言	2
本手册使用方法	2
适用人群	2
新版本功能	3
1. 简介	10
1.1. 产品介绍	10
1.2. 名词解释	10
2. 登录账户中心	11
3. 首页	11
3.1. 账户明细	11
3.2. 自定义模块	12
3.3. 自定义网页	13
3.4. 菜单导航	13
4. 员工权限（组织架构搭建）	14
4.1. 组织架构	14
4.1.1. 部门创建	14
4.1.2. 员工创建	15
4.1.3. 管理员工	20

4.2. 权限角色	23
4.3. 数据范围设置	25
5. 电话设置	27
5.1. 呼叫设置	27
5.1.1. 总机	27
5.1.2. 技能组	31
5.1.3. 技能评分	37
5.1.4. 服务水平	38
5.1.5. 自定义状态	39
5.1.6. 事后整理	39
5.1.7. 外呼选号	41
5.2. IVR 设置	44
5.2.1. IVR 语音导航	44
5.2.2. 满意度	70
5.2.3. 语音库	72
5.2.4. 时间条件	73
5.2.5. 系统服务	74
5.2.6. 外呼过滤	76
6. 外呼计划	79
6.1. 外呼名单	79
6.2. 外呼计划-外呼任务	80

6.2.1. 预览式外呼任务	82
6.3. 外呼分析.....	87
6.3.1. 外呼任务分析	87
6.3.2. 外呼坐席分析	87
6.4. 预约回呼.....	87
7. 通话质检	89
7.1. 通话质检.....	89
7.2. 通话质检分析.....	92
8. 客户管理	92
8.1. 客户库.....	92
8.1.1. 客户列表	92
8.1.2. 客户删除	97
8.1.3. 客户管理配置	99
8.1.4. 客户库自定义字段	101
8.2. 客户分析.....	102
8.2.1. 客户漏斗	102
9. 数据分析	104
9.1. 自定义数据看板.....	104
9.2. 实时监控.....	109
9.2.1. 话务监控	110

9.2.2. 坐席监控	110
9.2.3. 技能组监控	111
9.2.4. 监控预警	112
9.3. 话务报表.....	117
9.3.1. 通话概览	117
9.3.2. 总机分析	119
9.3.3. 呼损分析	120
9.3.4. IVR 分析	121
9.3.5. 地域分析	123
9.3.6. 通话记录	124
9.4. 员工报表.....	127
9.4.1. 坐席分析分析	127
9.4.2. 技能组分析	128
9.5. 生产力报表——坐席生产力.....	128
9.6. 外呼报表.....	130
9.6.1. 外呼任务分析	130
9.6.2. 外呼坐席分析	132
9.7. 质检报表.....	132
9.7.1. 通话质检分析	132
9.8. 报表邮件.....	136
9.8.1. 邮件报告任务	136
9.8.2. 邮件报告记录	138

9.9. 数据标识——数据指标管理.....	138
9.10. 数据权限-数据范围配置.....	141
10. 企业管理.....	141
10.1. 财务管理.....	141
10.1.1. 资金账户.....	141
10.1.2. 消耗明细.....	143
10.1.3. 发票开具.....	144
10.2. 企业信息.....	144
10.2.1. 企业资料.....	144
10.2.2. 企业联系人.....	145
10.2.3. 码号管理.....	145
10.2.4. 开发配置.....	148
10.3. 安全控制.....	150
10.3.1. 外呼搜索管理.....	150
10.3.2. 敏感操作日志.....	150
10.4. 第三方账号——企业微信账号.....	151
11. 常见问题.....	155
11.1. 发票开具常见问题.....	155
11.2. 400 号码绑定.....	155
11.3. 工号与码号关系.....	156

11.4. 码号申请.....	157
11.5. 客户端下载.....	157
11.6. 非管理员账号（普通工号）登录账户中心.....	158



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。

作为智能化云呼叫中心，企点呼叫中心最大的优势就是颠覆传统客服模式，给企业和客户带去了全新的交互模式和体验；破除区域性限制，轻松实现全国范围部署和运营商直签，还能基于腾讯大数据精准全面地洞察分析客户，为企业提供更加高效的客户触达方案，实现完美的营销效果，提升客户转换率。

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录客户端时所用的账号

2. 登录账户中心

管理员账号：使用开通企点账号时提供的个人 QQ 号登录。

密码：管理员账号所对应的 QQ 密码。

账户中心登录网址：<https://admin.qidian.qq.com/ac/login>



3. 首页

登录之后，即可到达首页。

首页可查看账户明细、自定义功能模块和自定义网页三个模块，模块之间的顺序可以自行调整。自定义模块和自定义网页可由企业依据自身业务结构及展示需要自行设置，构建具有企业自己特色的首页信息栏位。

3.1. 账户明细

该板块的账户明细可以看到企业充值余额、消耗和扣款情况，购买套餐的使用情况及通话情况概览，详细内容

可至【企业管理】-【财务管理】-【账务明细】查看。



3.2. 自定义模块


自定义模块可对账务中心中除首页之外的其他任一功能板块进行独立展示。企业可以将重点指标和关键数据突出呈现。



注：

- a. 自定义模块仅支持一种功能板块呈现；
- b. 自定义模块呈现内容与菜单中该板块的内容实时联动；
- c. 自定义模块选择的功能板块若登录的账号未开通对应权限，则提示“暂无查看权限”。

3.3. 自定义网页

点击 ，输入想要展示的网页 URL 和模块名称，就可以生成对应网页。企业可以根据自身需要，放置对应的网站链接。

目前仅支持放置一个网址，若无放置需求，模块名称默认为“自定义网页”，内容以空白显示。

自定义网页 

网址URL

填写想要展示网页的URL，如https://qidian.qq.com

模块名称

自定义网页

5/10

确定

取消

+ 添加网页嵌入




1998-2021 Tencent Inc. All Rights Reserved. 腾讯公司 版权所有.

3.4. 菜单导航

登录进入首页或者点击右上方企点云呼叫中心的图标，可以看到菜单导航，包括：【首页】、【电话设置】、【外呼任务】、【通话质检】、【客户管理】、【数据分析】、【企业管理】。

企点呼叫中心

首页 电话设置 外呼任务 通话质检 客户管理 数据分析 企业管理

账户明细

话费余额 (元)

0

昨日消费 (元) 0

近30天总计消费 (元) 0

近30天日均消费 (元) 0

坐席配额使用情况

3/3

客户库容量

2/100,000

账号到期时间

2033-01-01

2021-03-05 至 2021-03-11

消费金额 (元)

0

日均消费 (元) 0

扣款金额 (元)

0

通话时长

00:00:00

日均通话时长 00:00:00

通话次数

0

日均通话次数 0

腾讯企点呼叫中心 V5.5 版 产品手册-管理员分册

13

4. 员工权限（组织架构搭建）

组织架构的搭建，包括部门的层级设置，员工权限分配和部门归属，是使用企点的基础。对于首次使用企点呼叫中心的用户，建议首先进入【企业管理】-【员工权限】子菜单，进行组织架构的搭建。

4.1. 组织架构

在本模块中可以新建部门或成员（即工号），也可以对既有部门进行编辑或删除的操作，对既有成员进行编辑资料、修改密码、停用、移动等单独或批量的操作。



4.1.1. 部门创建

管理员进入新开的企点账号后，点击创建部门，可以设置多层级的部门结构，设置各级部门的主管。

注：

- 部门上限 200 个，部门下子部门上限 160 个；
- 部门层级至多 20 级；
- 隐藏当前部门：对外时组织架构中隐藏该部门，不展示。

创建部门

主管

无 添加

* 部门名称

0/30

* 上级部门

测试 修改

☐ 隐藏当前部门

保存

取消

4.1.2. 员工创建

4.1.2.1. 单个创建

单个创建员工时，点击“创建员工”即可开始编辑员工的详细信息。

Step1: 填写资料

创建员工

1 填写资料

2 选择角色

3 完成

* 企点账号

2852361714 修改号码

手机

☒ 男 ☐

* 真实姓名

0/20

* 账号名

0/30

常用邮箱

0/64

* 电话语音播报工号

1714

4/8

用于在客户电话接入时进行工号播报，开始语及播报至技能组管理

门/职位

腾讯企点公司职员

添加

☐ 隐藏该员工

下一步

①企点账号： 员工登录企点时使用的工号，默认系统进行分配。

注：修改号码仅限于创建新员工时可选号，号码池中已有的工号随机展示 3 个、编辑既有成员时不予选择。

②真实姓名：对内显示的昵称。

③帐号名：企点体系内唯一识别。

④电话语音播报工号：在 C 侧用户电话接通时，对该坐席的工号进行语音播报。

注：工号为企业内唯一标识，不可重复；工号支持输入数字，最长 8 个字符；如不填写则系统自动填充工号，默认为企点账号后 4 位。

⑤手机：用于创建新员工时将账号的初始密码通过短信下发至对应手机号，会展示在对内资料中。支持在客户端资料卡上隐藏号码，但默认不隐藏，需要手动勾选。

⑥部门/职位：对员工进行部门和职位的归属。

Step2：选择角色

角色，即员工在工作中的角色，比如是电话客服、电话销售、质检员等等。创建员工选择角色其实也是为员工分配相应的企点电话产品功能的使用权限及权限范围，比如，普通客服员工就不具备质检员一样的查看数据、听取录音的权限。

创建员工

1 填写资料 2 选择角色 3 完成

☐ 坐席主管
腾讯企点-云呼叫中心 (专业版)
权限(30)

☐ 超级管理员
腾讯企点-云呼叫中心 (专业版)
权限(36)

腾讯企点-云呼叫中心 (专业版) 可用配额: 6

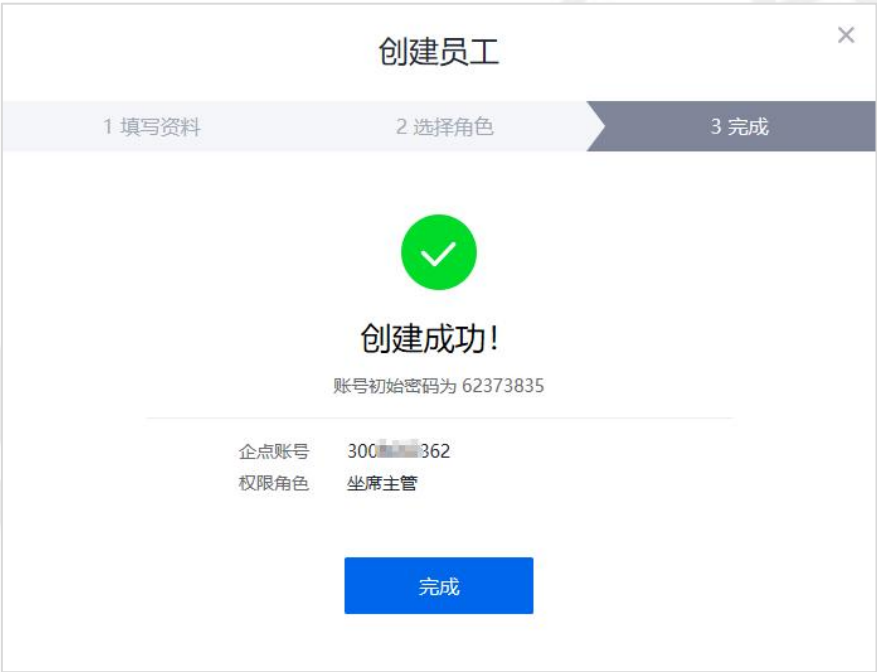
上一步 完成

如果管理员还未创建新的角色，需要先去【权限角色】页面进行创建；已经创建好了角色，则可直接勾选对应角色，赋予员工对应权限，点击“完成”即可生成。

Step3：完成

创建完成之后，会提示新员工的企点账号和初始密码，使用账号密码登录客户端即可开始使用；

如果填写了员工的手机号，则初始密码会通过短信形式下发至手机。



4.1.2.2. 批量创建

可以选择批量导入成员，只需要下载模板，填写相应资料，上传成功即可。



< 组织架构

批量导入新员工

- 1 下载组织架构文件并按格式修改员工信息 ⓘ
企业当前剩余7个可用账号
员工拥有的能力取决于权限角色，请先创建好[权限角色](#)，再在模板中填写
[下载Excel模板](#)
- 2 上传新员工列表



将文件拖拽到此区域
文件小于10M，仅支持xlsx文件，请将Excel文档保存为兼容模式

[上传文件](#)

[导入新员工](#)

如果剩余账号数=0，该页面只能下载模板，不能上传文件和导入新员工，同时拉取经销商的名称和电话，引导用户增购。

导入文件需要小于 10M，仅支持 xlsx 文件，并将 excel 文档保存为兼容模式。

导入的文件规则如下图所示：

- 1 下载模版并按格式填写 ⓘ
剩余0个可用账号，不可导入新员工
需要更多账号，请联系经销商(400-092)购买

填写格式

请勿修改或删除

必填项

选填项

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	姓名	账号名	性别	部门	权限角色	职位	手机	电话	邮箱	是否隐藏员工	是否隐藏手机号
2											
3											

字段规范

姓名：

最多30个字符，支持中英文、数字、空格、括号、点(.)、减号(-)和下划线(_)

账号名：

不同员工不可重复；最多30个字，支持英文、数字、空格、括号、点(.)、减号(-)和下划线(_)

性别：

男/女

权限角色：

需先在权限角色中添加角色，再在该字段里录入；若存在属于多个角色的情况，不同角色之间用“；”隔开

部门：

最多30个字符，上下级部门间用“/”隔开，且从最上级部门开始，例如“腾讯科技/市场部/华东部”；若存在属于多个部门的情况，不同部门之间用“；”隔开。

职位：

最多30个字符；若属于多个部门，需填写多个职位，用“；”隔开；若不填，默认为“公司职员”

手机：

仅支持国内号码；不填写手机号，员工将收不到初始密码，可在导入完成后单独修改未填写手机号员工的初始密码

电话：

数字和减号组成

邮箱：

最多40个字符，格式如***@**.com

隐藏员工：

是/否；若不填，默认为不隐藏

隐藏手机号：

是/否；若不填，默认为不隐藏

导入后，系统会自动校验并给出校验结果。具体需要校验的内容如下：

- ① 账号数是否超出
- ② 表头字段是否修改
- ③ 必填字段是否缺失
- ④ 账号名是否重复
- ⑤ 填写内容是否符合规范
- ⑥ 创建员工所在部门是否超出了数据权限范围

注：

- ①和②校验不通过，则不执行任何数据的导入，展示报错页面。
- ③-⑥如果有校验出错，则出错的数据不导入，正确的数据正常导入。展示结果页，结果页包括导入成功

数和导入失败数，并提供出错数据的 excel 表，标记出错原因。

组织架构

批量导入新员工



导入成功0人, 失败1人

下载失败列表

继续导入新员工

姓名	账号名	性别 (男/女)	部门	权限角色	职位	手机 (仅支)	固定电话	邮箱	是否隐藏手机	是否隐藏邮箱	错误原因
张三	zhangsan	男	腾讯科技/产品部	公司职员		1.31E+10	021-56554	danta@qq	否	否	【权限角色】必填, 【固定电话】仅支持输入数字和减号 (-)

4.1.3. 管理员工

可以选择已创建的员工进行“修改密码”“停用员工”“移动员工”等操作, 或者点击右侧“资料/权限”进行资料和权限的修改; 也可以下载组织架构文件, 批量修改已有的员工信息。

修改密码

停用员工

调换部门

导入/导出/修改

<input checked="" type="checkbox"/>	姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	语音播报工号
<input checked="" type="checkbox"/>	企点测试()	300100	产品展示	公司职员	资料/权限

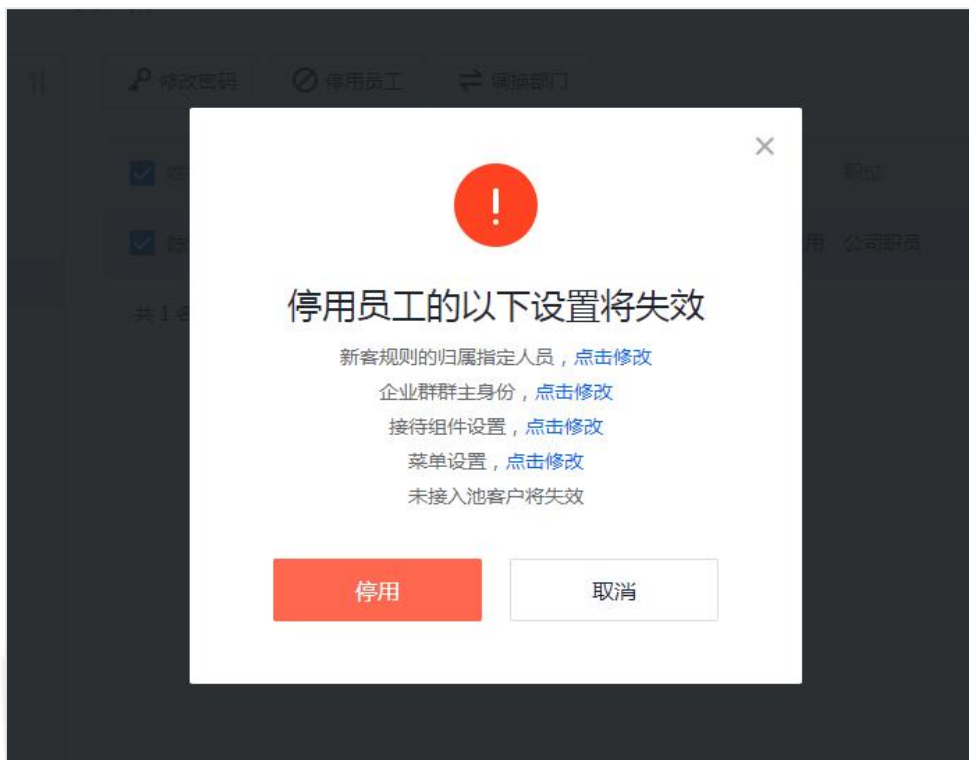
共 1 名员工, 每页显示 15

< 1 >

4.1.3.1. 停用员工

如果有员工离职, 可以将员工停用, 在停用页面还可以将员工转让;

转让账号可以将原账号的资料 (姓名、手机号码等) 和权限进行修改转让给其他员工。



4.1.3.2. 删除员工

当管理员需要将该员工进行删除处理，可以在停用基础上进行删除处理。

注：删除员工的前提条件为该员工所属技能组至少 2 人以上，当技能组仅有需删除的坐席时，系统则会提示无法删除，需要先将技能组删除，在删除员工；员工停用成功后，即可将坐席删除；删除 7 天后，坐席工号即可释放。

组织架构

Q 姓名/账号名/语音播报工号...

员工 (8) 停用员工 (1) 删除员工 (0)

☑ 启用员工

<input checked="" type="checkbox"/> 姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	
<input checked="" type="checkbox"/> 陈浩(dehcd)	3007312987	内部运营测试使用	公司职员	<div>转让业务 转让帐号 启用 删除</div>

共 1 名员工，每页显示 15

< 1 >



4.1.3.3. 批量修改

如果需要调换权限和部门的人数较多，也可以选择批量修改员工信息。下载组织架构文件，按照格式将对应员工的信息修改完成后，上传文件即可。

修改密码

停用员工

调换部门

导入/导出/修改

批量导入新员工

批量修改员工信息

导出组织架构文件

<input checked="" type="checkbox"/>	姓名(账号名)	企点账号	部门	职位	语音播
<input checked="" type="checkbox"/>	秦(75771)	30076	护心小爱	技术研发	8776

共 1 名员工，每页显示 15

< 组织架构

批量修改员工信息

1 下载组织架构文件并按格式修改员工信息 ①

请勿在组织架构文件中新增员工或修改员工的企点账号
员工拥有的能力取决于权限角色，请先创建好权限角色，再在模板中填写

下载组织架构文件

2 上传修改好的员工信息表

将文件拖拽到此区域
文件小于10M，仅支持xlsx文件，请将Excel文档保存为兼容模式

上传文件

导入并修改员工信息

注：该功能仅用于修改已有的员工信息，如果企点号原本不存在，则上传文件校验时不会通过，该条数据也不会上传，同时，系统会给出报错提示，并支持下载失败列表，查看失败原因。

4.2. 权限角色

在呼叫中心中，会出现多种角色；比如坐席主管-电销坐席/客服坐席、质检员等，这时我们可以创建一个角色权限，创建好的角色可以直接分配给多个员工；角色与员工之间的关系为一对多。



点击“添加角色”开始进入角色权限的编辑，选择对应的角色模板。

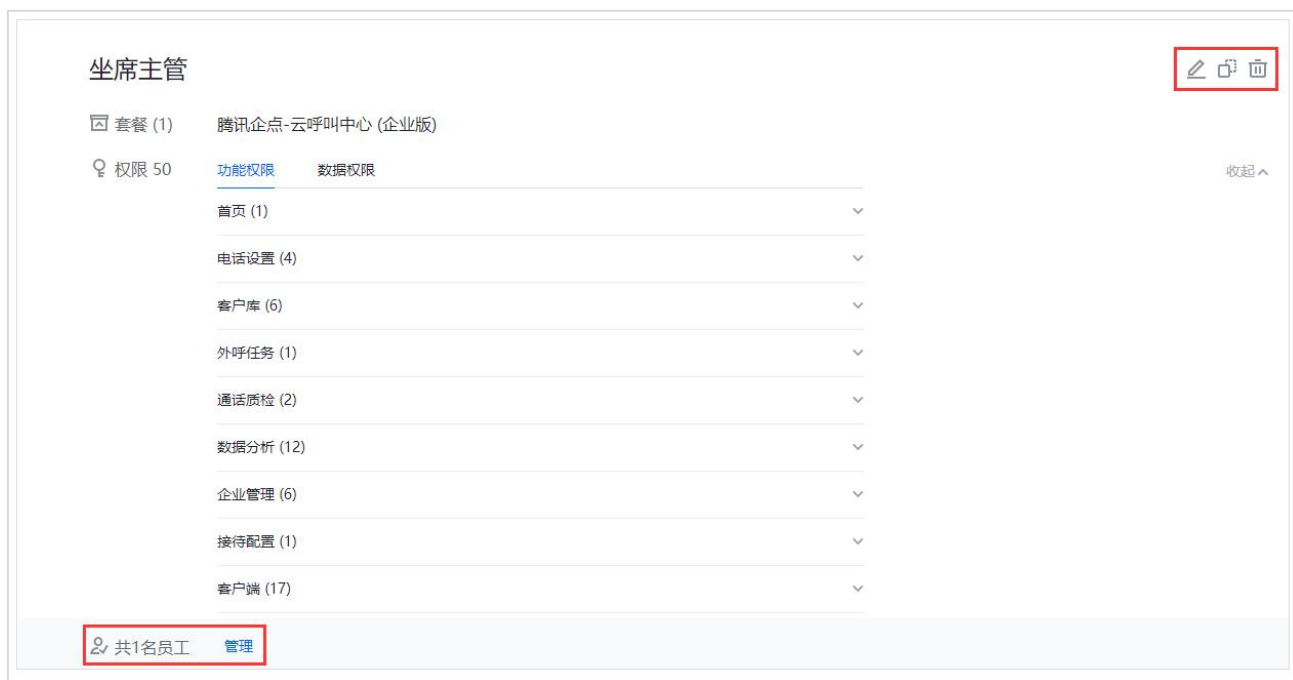
注：电话和客服对应不同的模板，企点呼叫中心选择“坐席主管”和“电话坐席”即可。



进入模板之后，进行详细的权限分配，编辑完成后保存。

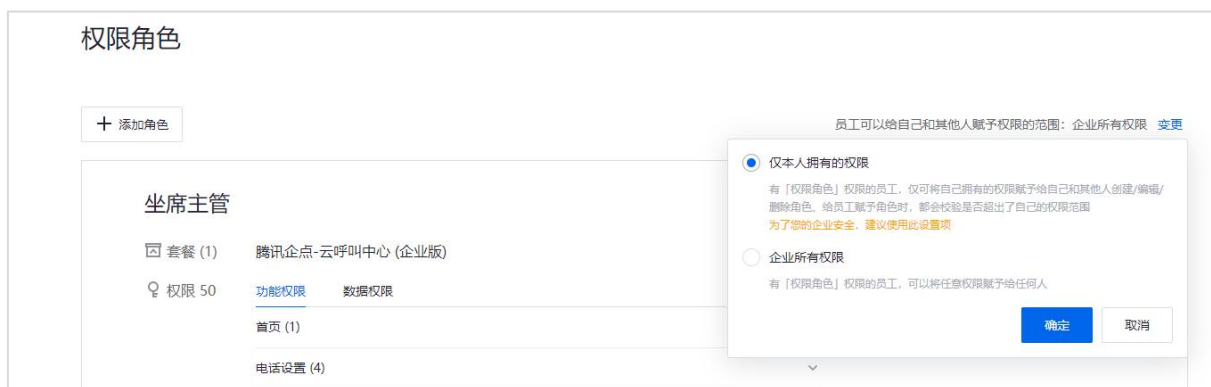


注：数据权限对应客户端、企业管理、客户管理三个板块在查看、编辑、删除、更新时的适用范围。设置【数据权限】前需要先在左侧勾选对应的【功能权限】，未勾选则【数据权限】的对应栏位将置灰，无法选择。



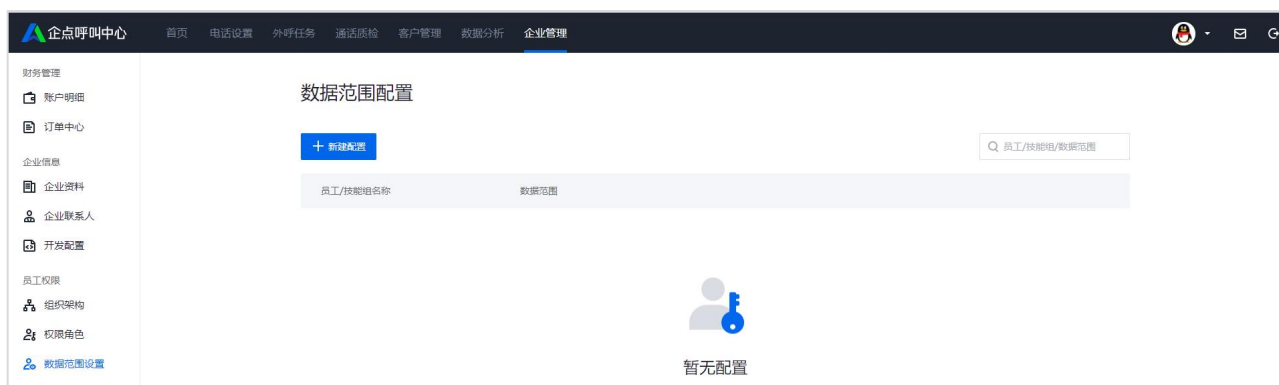
后续也可以进入【员工权限】→【权限角色】中进行修改、查看和删除，也可以对某一权限下的员工进行增删处理。

注：员工可以给自己和其他人赋予权限，可设置“仅本人拥有的权限”或“企业所有权限”。当选择“仅本人拥有的权限”给员工赋予角色时，都会校验是否超出了自己的权限范围。



4.3. 数据范围设置

同时，为保护企业通话数据的安全性，管理员可以通过【员工权限】→【数据范围配置】来分配指定员工可以查看通话数据的范围权限。



点击“新建配置”来创建数据范围，选择员工或技能组作为配置对象，设置对应的可见数据的范围，点击保存即可创建完成。

注：

- 允许同时配置员工和技能组可查看的数据范围；
- 若某员工同时拥有员工权限和技能组权限，则优先应用员工权限；
- 若某员工归属于多个技能组，则拥有多个技能组的权限集合。

补充说明【数据范围设置】可查看的具体范围：

- 以下报表只要员工在【角色权限】中有对应权限，即可查看所有内容，与数据范围的设置无关：

通话概览、呼损分析、IVR 分析、呼入监控、呼出监控。

b. 若“可见数据范围”选择的是“技能组员工的数据”，则在以下报表中仅能查看某些员工或技能组的数据：

电话坐席分析、电话技能组分析、通话记录、坐席监控、通话质检、通话质检分析、外呼任务分析。

5. 电话设置

5.1. 呼叫设置

5.1.1. 总机

总机号码，即企业在开通企点客服-电话客服套餐时绑定的总机号码，可用于呼入、呼出。

通过【电话设置】-【呼叫设置】-【总机】即可进入总机设置页面。在总机设置中，可以查看每个号码的基本情况，进行呼入、呼出设置，配置号码开关状态；号码数量较多时，也可以选择批量处理号码开关。批量处理将不考虑之前开关的状态，会统一将开关调整为开启或关闭。

，企点支持通过设置多重筛选条件定位号码，强化号码管理。针对处于号码分组中的号码，可点开下拉框选择。

企业也可以自定义设置总机展示页面的展示字段，保留自己需要的字段，让展示页面更清晰。

总机设置



总机

呼入设置

呼出设置

分组管理

设置呼出开关

总机号码/语音导航

<input type="checkbox"/> 总机号码	开通时间	呼出量	呼出接通率
<input type="checkbox"/> 020 5678 广州 联通 UNC	2020-01-02	0	-
<input type="checkbox"/> 020 5678 上海 电信 TNC	2020-01-02	10223	98.51%
<input type="checkbox"/> 020 5678 北京 移动 OTC	2020-01-02	1230	97.00%


设置展示字段

☒ 开通时间
☒ 呼出量
☒ 呼出接听率
☒ 总机分组
☒ 可用技能组
☒ 满意度调查(人工外呼)
☒ 呼出开关

拖动模块调整展示顺序

开通时间
呼出量
呼出接听率
总机分组
满意度调查(人工外呼)

5.1.1.1. 呼入设置

点击号码最右侧的“”进入编辑页面，对 IVR 语音导航，外呼主叫记忆和满意度调查进行勾选，保存并打开呼入开关即可完成对总机的设置。

< 呼入设置

编辑总机-呼入

020 0002 广东 | -

IVR语音导航 (最新发布版本)

2
4个节点尚未配置好

1
4个节点尚未配置好

十多个
1个节点尚未配置好

12321
运行中

☐ 启用外呼主叫记忆
3天内坐席曾经呼叫过客户，客户来电时跳过IVR语音导航，直接分配至上次外呼坐席。

☐ 结束通话时发起满意度调查
坐席可以通过系统服务手动下发满意度调查，亦可在总机关联的IVR队列节点中设置满意度调查。
一次通话最多执行一次满意度调查，优先级：手动下发满意度 > IVR队列中的满意度 > 总机满意度。

保存 取消


绑定 IVR：IVR 语音导航是必设项，在呼入场景下，绑定了 IVR 语音导航的号码才能接听；只能与已发布的当前版本 IVR 进行绑定，如果需要绑定历史版本的 IVR，则要将其发布为当前版本才可以。

外呼主叫记忆：当打开开关时，被坐席外呼过的客户在 3 X 24 小时内再回拨时，可直接跳过呼入绑定的语音导航流程分配至主叫坐席。如果坐席忙或无法接通将播放提示音之后挂断。

【使用场景】 某企业员工小茗同学通过 020-XXXXXXX 总机号码外呼 C 客户张先生时，张先生可能接到/

没接到小茗同学的电话，后续张先生想通过回拨 020-XXXXXXX 号码与小茗进行联系，这时【外呼主叫记忆】功能就起到了作用——它可以帮助张先生直接联系到小茗同学，也可以帮助小茗同学跟进张先生成单，进行有效的销售保护。

注：本功能需要将**总机号码**同时开启【呼入开关】【呼出开关】，且坐席需在 PC 端/移动端【空闲】才可以接听听到客户回电。

快捷设置：除了进入编辑页面外，也可在展示页面直接对“语音导航”“外呼主叫记忆”就你行快捷设置。点击，操作即可，无需进入编辑页操作。

总机

呼入设置呼出设置分组管理

设置呼入开关

Q 总机号码/语音导航

<input type="checkbox"/> 总机号码	开通时间	呼入量	呼入接通率	总机分组	语音导航	外呼主叫记忆	呼入开关	
<input type="checkbox"/> +86 517 上海 固话 OTC	2021-11-04	24	33.33%	0106		未启用 		

5.1.1.2. 呼出设置

企点电话的号码是以技能组为维度进行外呼的，需要给每个号码配置好使用的技能组之后，对应技能组的员工才能用该号码进行外呼操作。其中“未分组员工”指没有所属技能组的坐席。

- 注：
- a. 如果进行外呼的员工有不同的职能分工，则需要先将员工归属好技能组之后再对号码进行设置；
 - b. 每个需要进行呼出操作的坐席都需要配置总机号码，因此在呼出设置处请尽量将所有需呼出电话的坐席勾选，否则不被勾选的坐席将无法进行呼出操作；
 - c. 若同一坐席被设置了多个不同的总机，那么该坐席外呼时将随机分配总机号码进行呼出。

5.1.1.3. 分组管理

企业可以根据号码用途的不同进行分组并选择对应的选号规则，使呼叫更具实践性。

总机

呼入设置呼出设置分组管理

+ 新建 (5/100)

Q 总机号码

分组名称	包含总机	外呼选号规则	
0106	+86 9748 等 3 个	历史接听率从高到低	
UNC	+86 9864 等 2 个 ①	平均分配	

点击新建进行编辑页面：

- ①分组名称：创建新的分组名称
- ②选择外呼选号规则：可以从已经创建好的选号规则中选择，也可以直接点击 “+ ” 新建
- ③添加总机号：支持 4 种维度及号码搜索添加，对已经添加好的总机，也支持高级筛选条件，方便调整。

< 总机

新建总机分组

分组名称

请输入分组名称

0/20

外呼选号规则

平均分配

总机号码 一个分组中选择两个或以上不同平台的总机可以多平台自动切换保证通话稳定

+ 添加总机

批量删除

添加后的筛选条件

归属地

Q 总机号码

<input type="checkbox"/> 总机号码	归属地	运营商	所属平台	国际通话	开通时间	
<input type="checkbox"/> +86 3764	上海	固话	COP	不支持	2020-01-08	
<input type="checkbox"/> +86 0517	上海	固话	OTC	不支持	2021-11-04	

共 2 项，每页显示 15

< 1 > 跳至 1 页

保存

取消

需要注意的是，总机号码已经包含在其他分组中，点击确定将添加到当前分组会从其他分组中移除；同时为了提高企业的灾备意识，若分组号码仅有一个平台的号码，会给到相应提示。

注：灾备弹窗仅做提醒，不会影响总机分组的实际创建及使用。



总机

呼入设置 呼出设置 分组管理

+ 新建 (5/100)

分组名称	包含总机	外呼选号规则		
0106	+86 () 4	历史接听率从高到低		
UNC	+86 () 9864 等 2 个	平均分配		

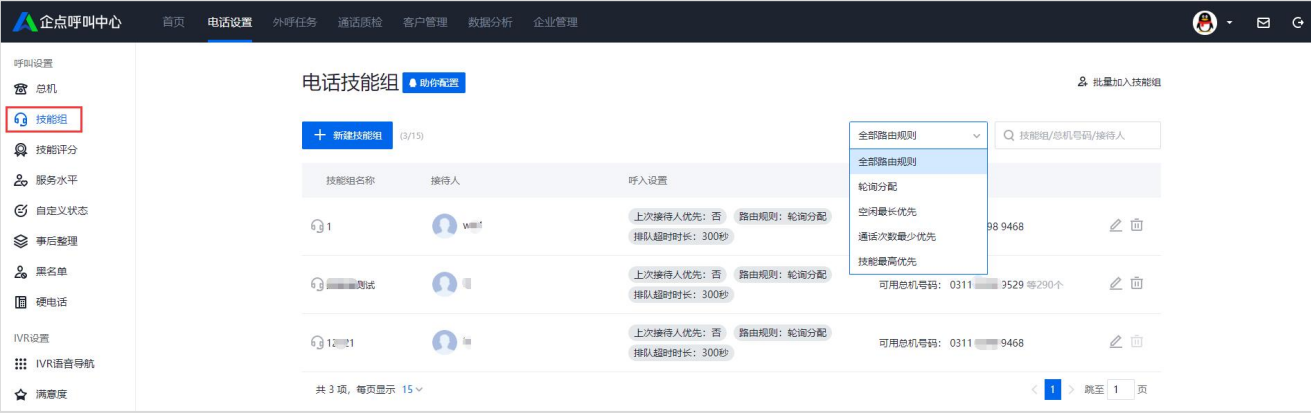
5.1.2. 技能组

电话技能组，即将员工按照不同的技能进行分组，例如，处理售前问题的技能组，处理售后投诉问题的技能组，产品电销技能组等等。

目前最多支持新建 15 个技能组，不可以和现有的技能组重名，支持新建、修改、删除：



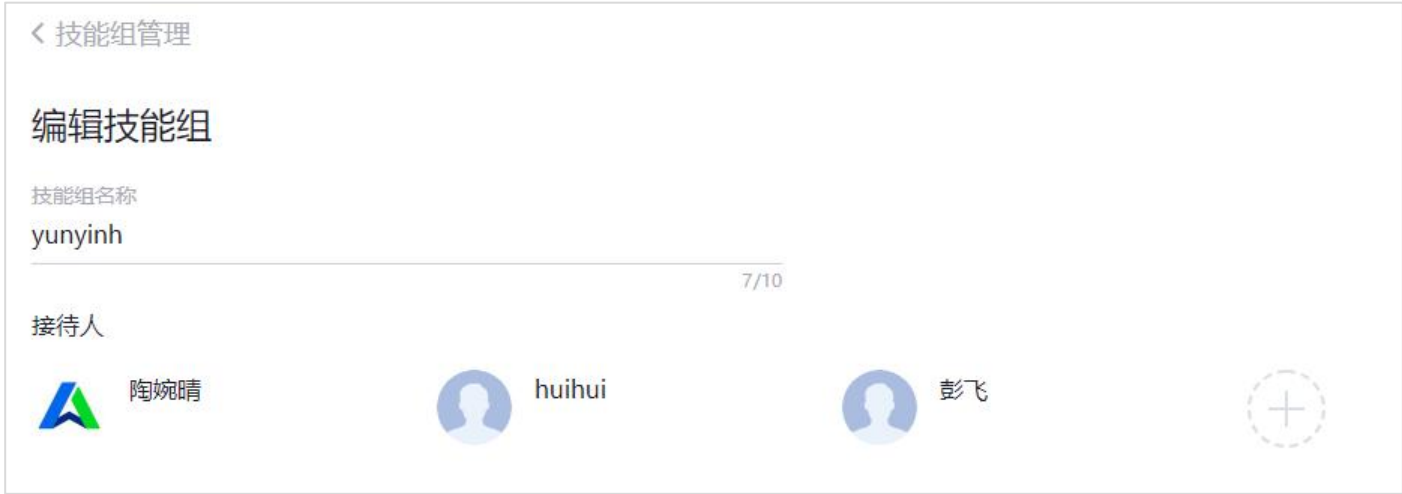
在电话技能组界面可通过路由规则进行筛选快速定位需要查询的电话技能组，也可以用过搜索框，搜索技能组名称/总机号码/员工姓名（账号名），进行搜索查询电话技能组。



只需要三个步骤就可以创建一个技能组。


Step1：编辑基本信息

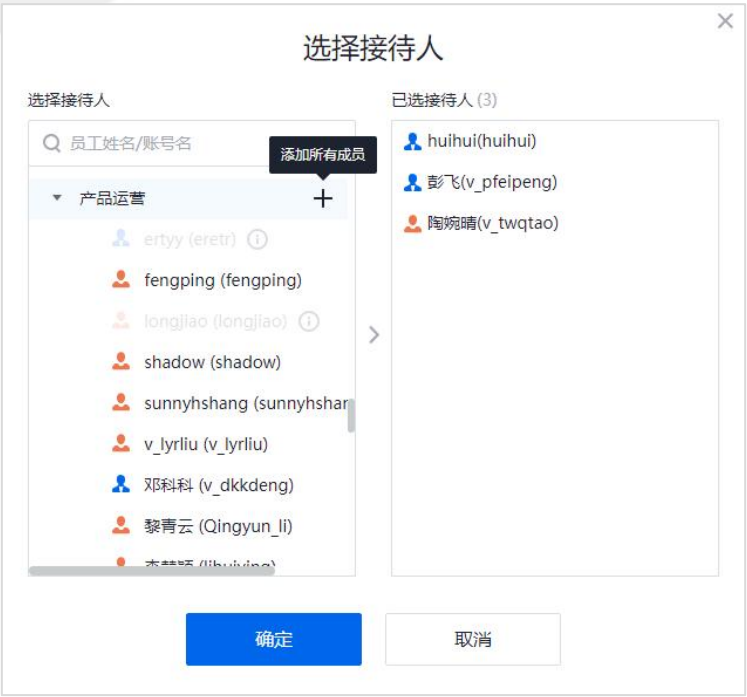
填写技能组名称→选择接待人（员工）



给技能组创建一个名称，并选择归属于该技能组的员工。接待人的添加有以下两种方式：

① 技能组维度添加接待人

在技能组编辑界面，点击  即可直接选择需要添加的接待人。可按照部门添加，也可以根据需要，点击选择需要添加的成员。



② 员工维度添加技能组

在电话技能组界面，点击“批量加入技能组”，即可进行批量选择接待人加入到对应的一个或者多个技能组内。



Step2: 呼入设置

优先接待原则：勾选之后，客户在 3 天内再次来电，优先让上次接待客服接听；默认不勾选。

选择路由规则：默认模式&自定义 API（API 接口相关设置可以联系企点专有客服）。默认有 4 种路由分配方式供大家选择：

① 轮询分配：来电按序分配给员工，即当 C 侧用户来电时根据员工在技能组中的顺序轮询分配给开启接听并处于空闲状态的员工。

② 空闲最长优先：根据客服在来电前的等待时长，按照由大到小的顺序生成坐席队列，将 C 侧客户的来电分配给空闲时间较长的员工。

③ 通话次数最少优先：动态计算客服最近的通话次数，按照由小到大的顺序，生成坐席队列，将 C 侧客户的来电分配给当前通话次数最少的员工。

④ 技能最高优先：按照员工技能评分，分数高者优先分配。

1. 呼入设置

优先接待规则

☐ 上次接待人优先 ①

选择路由规则

☒ 默认模式 ☐ 自定义api

轮询分配

来电按序分配给员工

空闲最长优先

根据客服在来电前的等待时长，按照由大到小的顺序，生成坐席队列。

通话次数最少优先

动态计算客服最近的通话次数，按照由小到大的顺序，生成坐席队列

技能最高优先

按照员工技能评分，分数高者优先分配

参考评分项：综合技能 ▾

二级路由规则：在设置默认模式下的路由规则时，除去轮询分配外，其余路由规则可选择二级路由设置。

注：一级轮询分配模式不支持二级路由设置；二级路由默认为轮询分配。

1. 呼入设置

优先接待规则

☐ 上次接待人优先 ①

选择路由规则

☒ 默认模式 ☐ 自定义api

轮询分配

来电按序分配给员工

空闲最长优先

根据客服在来电前的等待时长，按照由大到小的顺序，生成坐席队列。

通话次数最少优先

动态计算客服最近的通话次数，按照由小到大的顺序，生成坐席队列

技能最高优先

按照员工技能评分，分数高者优先分配

参考评分项：平均技能评分 ▾

同时有多人满足条件时，按以下规则分配：

轮询分配 ▾

轮询分配

通话次数最少优先

技能最高优先

去导入

排队超时时长

300 秒 ①

支持1-3600秒

排队背景语音：可以在【电话设置】-【IVR 设置】-【语音库】中上传相关文件，审核通过后即可使用。

排队超时时长：即 C 侧用户排队等待的时间上限，超过这一上限记为排队超时，支持 1-3600 秒，可在 IVR 语音导航中设置超时之后的操作（挂机/语音提示按键）。建议时长在 5 秒以上，时间过长或过短都会影响 C 侧用户的体验。

注：超时时长小于 5s 时，且所有属性校验通过，进行保存时，系统会给二次确认弹窗，提醒用户。



接通后工号播报语音：打开语音播报开关后，通过技能组分配，B 侧坐席接通后，系统将自动播报工号语音，C 侧与 B 侧均可听到播放音；播报内容为“工号 XXX 为您服务”；关闭开关时，则系统不播报语音。

呼损后坐席状态：当坐席连续产生呼损通话后自动将座席状态切换为忙碌，可自定义选择是否启用呼损控制，时间范围及呼损次数可以支持输入数字设定。

排队背景语音

无

去导入

排队超时时长

30

秒

支持1-3600秒

接通后工号语音播报

☒ 开启

☐ 关闭

呼损后坐席状态

☒ 连续呼损后自动将坐席状态切换为忙碌

分钟内，连续

次呼损，坐席自动切换为忙碌。

可输入范围1-60

可输入范围1-20

Step3：呼出设置

技能组的呼出设置主要是为技能组选择外呼的号码，支持两种方式的号码选择。一种是在电话技能组配置中可以直接为技能组选择号码，另一种也可在【电话设置】-【总机】中以号码为维度选择使用该号码的技能组。

在总机里选择号码若为单一平台号码，系统也会给出灾备提醒，但不影响实际技能组的创建。

2. 呼出设置

总机切换模式：首选号码优先 ⓘ

优先使用指定总机呼出，负载过高时切换为备用号码。可前往[总机设置](#)-[呼出设置](#)修改切换模式。

首选总机号码

0755 3394 7618

备选总机号码

+

5.1.3. 技能评分

企业可以对员工各方面的表现进行评分。针对每项分值标准，管理员对坐席进行评分后，可用于呼入时路由分配规则以及外呼任务中不同质量等级客户分配不同技能分坐席进行接待等。

员工技能评分 仅电话功能

技能管理

Q 姓名/账号名

全部员工

员工(2)	技能评分
wt1(wt1)	28
kl(kl2)	74

wt1(wt1)

1

28

平均技能评分

test

28

保存

点击右上角技能管理，企业可以自定义员工技能，最多可添加 15 项技能。



注：技能的添加、删除和修改将同步给所有员工。新增技能的默认值为 50 分。

5.1.4. 服务水平

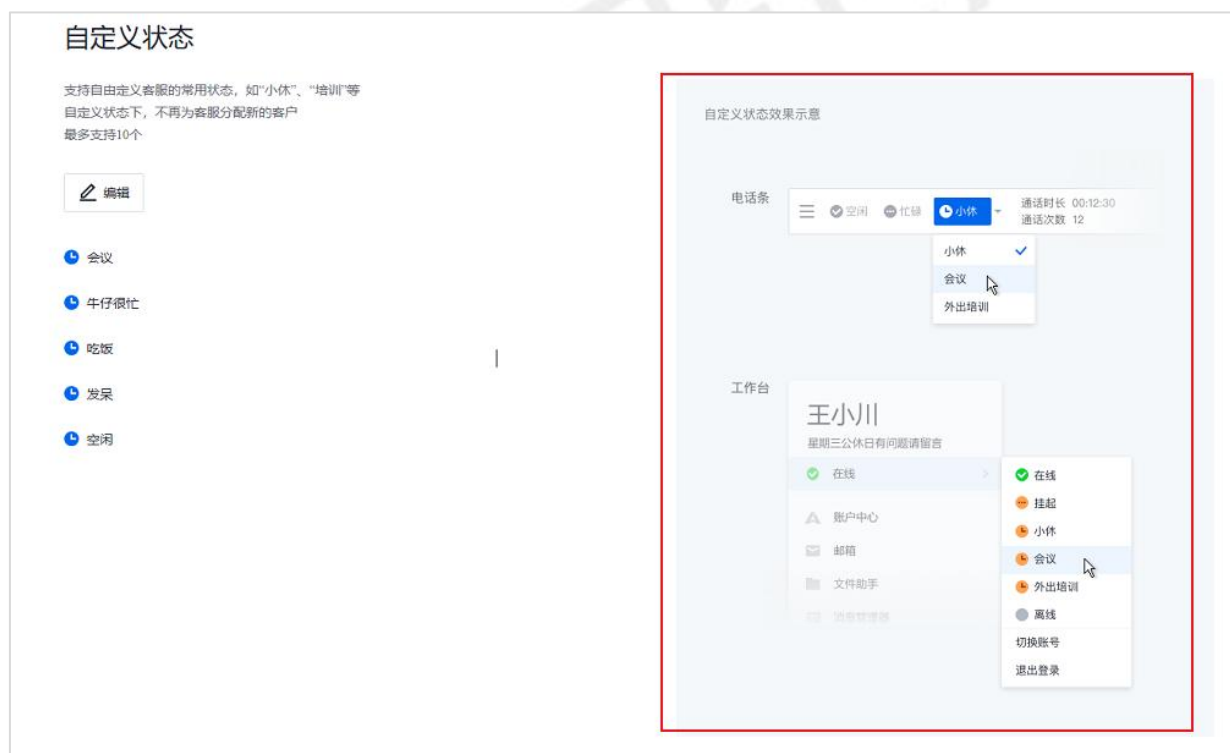
呼入场景比较常见的就是客户等待接听的时长（等待时长），客户等待时长越短对整体售后服务的体验会相对较好，因此管理员可以设置一个服务水平的阈值，当用户等待接听的时长小于所设置的时长时即是符合服务质量水平要求的。该指标可以在【数据分析】-【员工报表】-【坐席分析】中查看“服务水平内呼入量”指标，帮助管理者更好地评估员工业务能力。



5.1.5. 自定义状态

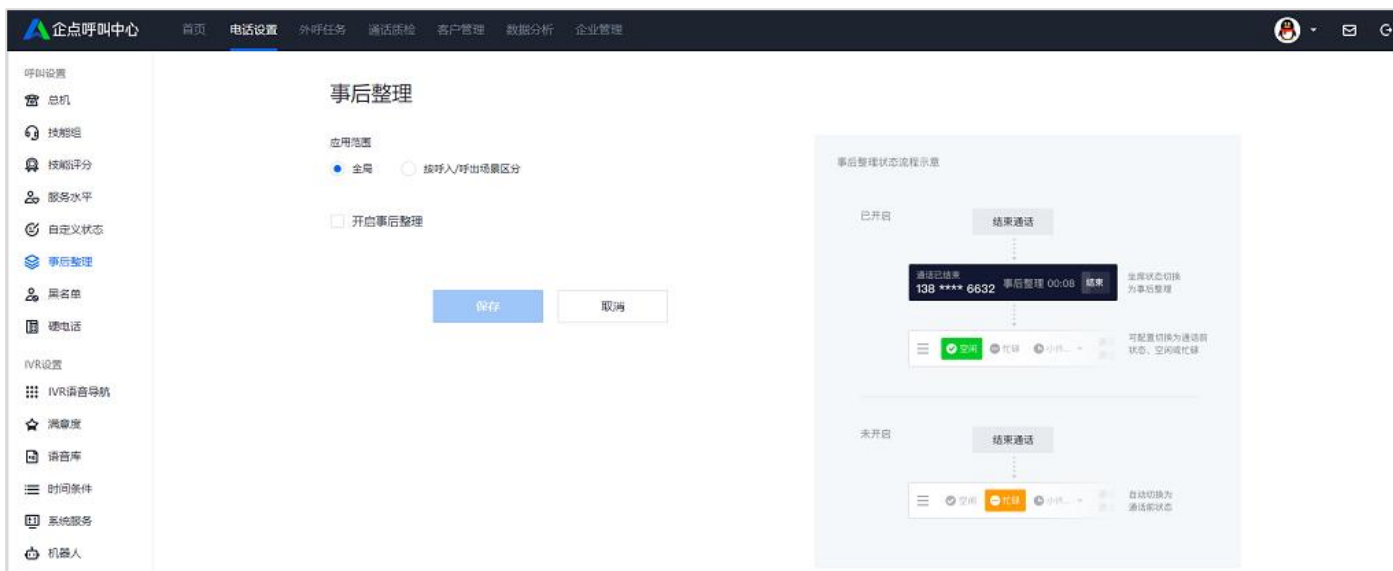
企点云呼叫中心支持自由设定服务状态，如“小休”，“会议”等。在自定义状态下，不会再为员工分配新的客户。点击编辑即可进行设置，最多支持 10 个。

右侧为自定义状态设置完成后在【客户端】的电话条和工作台的效果展示。



5.1.6. 事后整理

事后整理是指，在通话结束后给予坐席充足的时间整理上通电话内容并准备下通电话的接听，为企业留存更多有效的客户信息，提升客户下次来访的体验。



“事后整理” 可以选择应用范围有：全局/按场景区分；也可选择是否开启该功能。

勾选“全局” - “开启”：则可填入事后整理时长，支持 1-600 的整数，单位是秒；继续选择结束事后整理状态，坐席客户端的电话状态切换回通话前状态/空闲/忙碌。

应用范围

☒ 全局
 ☐ 按呼入/呼出场景区分

☒ 开启事后整理

事后整理自动结束时长 秒
支持1-600的整数

结束事后整理，切换坐席状态为

☐ 通话前状态
 ☒ 空闲
 ☐ 忙碌

保存

取消

勾选“按呼入/呼出场景区分” - “开启”：可以选择在呼入或者是呼出场景下开启事后整理功能，如上填写整理时长，填写完确认无误后，点击保存即可生效。右侧即为开启事后整理功能后，在【客户端】电话条页面显示情况。

应用范围

☐ 全局

☒ 按呼入/呼出场景区分

呼入场景

☒ 开启事后整理

事后整理自动结束时长 秒

支持1-600的整数

结束事后整理，切换坐席状态为

☐ 通话前状态

☒ 空闲

☐ 忙碌

呼出场景

☒ 开启事后整理

事后整理自动结束时长 秒

支持1-600的整数

结束事后整理，切换坐席状态为

☐ 通话前状态

☒ 空闲

☐ 忙碌

保存

取消

Copyright © 1998-2021 Tencent Inc. All Rights Reserved. 腾讯公司 版权所有.

事后整理状态流程示意

已开启

结束通话

通话已结束
138 **** 6632 事后整理 00:08 结束

坐席状态切换
为事后整理

结束通话

可配置切换为通话前
状态、空闲或忙碌

未开启

结束通话

自动切换为
通话前状态

5.1.7. 外呼选号

企业用户可以通过自定义选号规则，细化外呼选号维度，按照【归属地】、【号码类型】、【首选号码优先】、【平均分配】等维度进行规则匹配，设置多个自定义组合维度的选号规则，满足用户对于不同技能组外呼场景时，适配更符合当下外呼策略的号码组合，提升外呼接通率，更有效的触达客户。

点击“新建”，进入外呼选号规则创建页面：

新建选号规则

*选号规则名称

请输入规则名称 0/20

号码分组规则 呼出时，将按照如下规则对技能组中可用的总机号码进行分组排序，择优外呼

⊕ 添加规则

*号码排序规则 满足号码分组规则的可用总机号码有多个时，则采用以下规则进一步排序

平均分配

保证总机负载均衡的情况下，依次轮流
通过可用总机号码呼出

历史接听率从高到低

按历史接听率从高到低，依次通过可用
总机号码呼出

接听率计算范围：过去60分钟 ▾

过去5分钟

过去10分钟

过去15分钟

过去30分钟

过去60分钟

过去24小时

取消

号码分组规则：支持 4 种规则创建，每种规则仅可选择 1 次，4 种规则之间可以进行组合，组合规则的优先级根据创建的顺序从上到下进行。

号码分组规则 呼出时，将按照如下规则对技能组中可用的总机号码进行分组排序，择优外呼

号码类型 ①

手机号码优先 ▾

归属地 ①

归属地优先 ▾

指定省市 ①

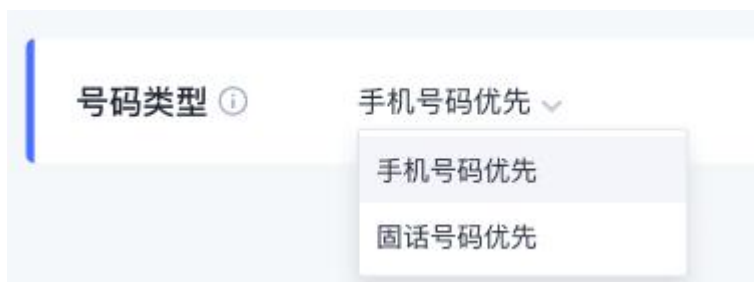
北京等3个省市优先 ▾

⊕ 添加规则

当前配置的号码分组规则优先级



①号码类型：自定义优先选择手机号码外呼还是固定号码外呼。



②归属地：优先选用与被叫号码归属地一致的号码外呼。



③指定城市：优先选用号码归属地与指定城市一致的号码外呼



④首选号码：以技能组呼出设置中的第一个可用总机号码为首选号码，其余为备选号码。可自定义首选号码负载值上限，超出负载则切换备选号码。

注：两个填写框的默认负载值分别为 90 和 50。第一个填写框输入值 ≤ 90 ；第二个填写框输入值 ≥ 50 。

首选号码 ①

当首选号码负载超过

%

时切换为备选号码呼出，低于

%

时恢复首选号码呼出

号码排序规则：当满足号码分组规则的号码有多个时，可使用排序规则对号码进一步排序。号码排序规则有 2 种方式：

平均分配：保证总机负载均衡的情况下，依次轮流通过可用总机号码呼出

历史接听率从高到低：按照历史接听率从高到低，依次通过可用总机号码呼出。接听率计算范围提供 6 档选择项，最长计算范围为过去 24 小时，如果不选择，则计算范围默认为过去 60 分钟。

5.2. IVR 设置

本章节将对呼入场景下，IVR 语音导航及其对应的功能设置进行详细描述。

5.2.1. IVR 语音导航

IVR (Interactive Voice Response)，又名交互式语音应答，或自助式语音应答。是一种通过一系列的语音提示来快速实现服务精准化的菜单导航功能。

【使用场景】打运营商电话查话费，电话一接通就会听到诸如“欢迎致电 XXX.....话费查询请按 1，套餐及使用情况请按 2.....人工服务请按 0”这样的语音提示，客户根据语音提示就可以快速定位到自己需要的服务上。听取的这一系列语音提示就是 IVR 语音导航

5.2.1.1. IVR 列表展示区

● IVR 列表

在账户中心-接待配置中找到 IVR 配置页面，进入后可以查看以往创建记录。包括该 IVR 的名称，使用状态，使用详情，最新/使用中版本。

- ✓ 使用状态：可查看 IVR 是处于“未使用”还是“使用中”；
- ✓ 使用详情：可查看 IVR 已经与哪些功能板块相关联，如：总机，接待组件，外呼任务，嵌套 IVR。


- ✓ 最新/使用中版本：IVR 语音导航采用版本化的管理方式。创建一个新的 IVR 时，若仅保存不发布，则列表显示为【最后保存】且对给出有节点未配置完成的提示。保存完成且节点也配置完成，并进行发布上线后，则在列表中显示【第 1 版】。

针对已有的 IVR 进行修改等操作后进行保存时，将会重新生成一个版本，修改前的 IVR 不会被覆盖。列表展示页面中最多展示两条信息，具体的版本展示规则如下：

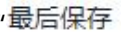
版本展示规则：


- ✧ 若使用状态为使用中：

①有最后保存→展示最后保存版本&当前使用版本 “ ”；

②无最后保存版本→展示当前使用版本 “ ”。

- ✧ 若使用状态为未使用：

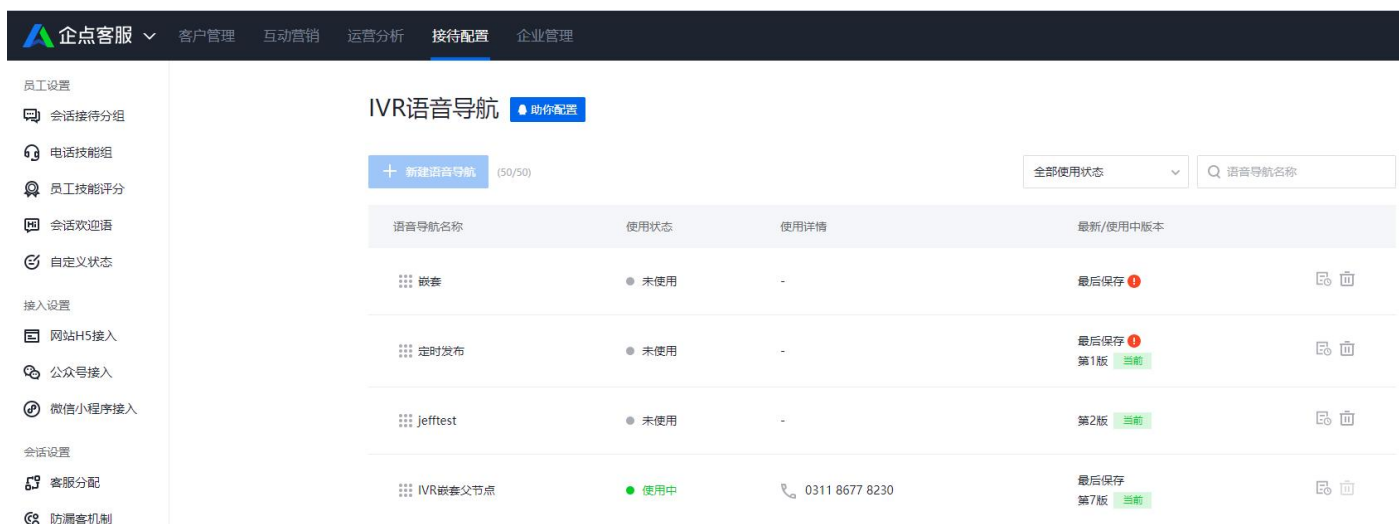
①有过发布&有最后保存→最后保存 “ ”；

②有过发布&无最后保存→展示最新版本 “ ”；

③未有过发布→展示最后保存版本 “ ”

每一条已经创建好的 IVR 语音导航的后面，均可查看该语音导航的所有版本信息，并对任意的版本均可进行查看，编辑，复制操作。删除语音导航会删掉该语音导航的所有版本，请谨慎操作。

说明：在编辑 IVR 语音导航前，需要先创建好[电话技能组](#)，并且准备好已经审核通过的语音文件，做好前期准备工作后，可以更加顺利高效的完成配置。



该页面也可创建新的语音导航。点击“新建语音导航”进入 IVR 语音配置界面。我们为企业准备了空白画布和简易的 IVR 流程模板；对于 IVR 创建不太熟悉的企业，可以使用简易模板进行编辑和调整。



● 编辑页面

进去 IVR 配置界面，不同窗口对应不同的配置功能和流程。

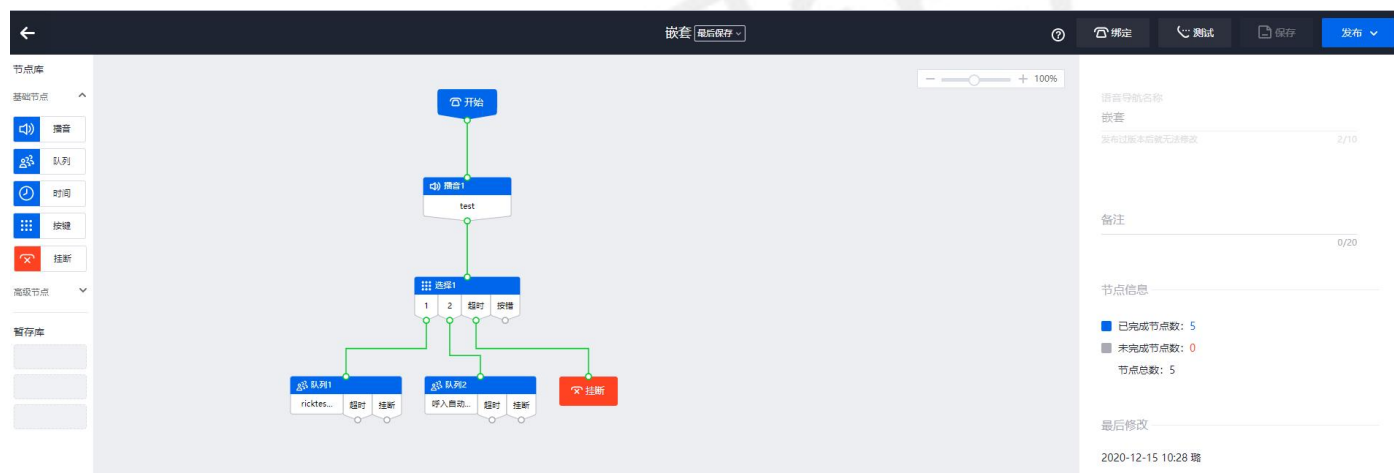
节点库：左侧的节点库中存放了各类功能的条件节点，分为常用的基础节点和高级节点。（高级节点默认不展

开)

暂存库：对于编辑好的多个节点需要进行临时性打包的保存，可以放置在暂存库；后续需要使用时可以拖回至画布继续编辑。

画布区：编辑和设计 IVR 的整个导航的业务流程。

内容编辑区：对于每个节点进行详细配置。如播音节点播什么语音，队列节点安排哪一个技能组接待等。



● 操作说明

① 按钮说明

在最上方，对于整个 IVR 配置好后与总机号绑定使用等操作按钮。


嵌套  会显示当前页面的 IVR 版本信息，点击下拉框可进行版本切换。

绑定 在编辑完 IVR 流程后，选择对应的码号和 IVR 进行绑定。即，绑定成功后，客户呼入该总机号码，可听到对应的 IVR 语音导航提示。

测试 在整个 IVR 语音导航配置完成了之后，进行的通话拨测；体验该 IVR 导航的配置顺序是否准确，导航语音是否正确等。

? 在配置 IVR 时，如有问题或其他疑惑可以点击帮助按钮查看教学视频或者帮助文档。

保存 当确认 IVR 的配置流程无误后，点击按钮进行保存。

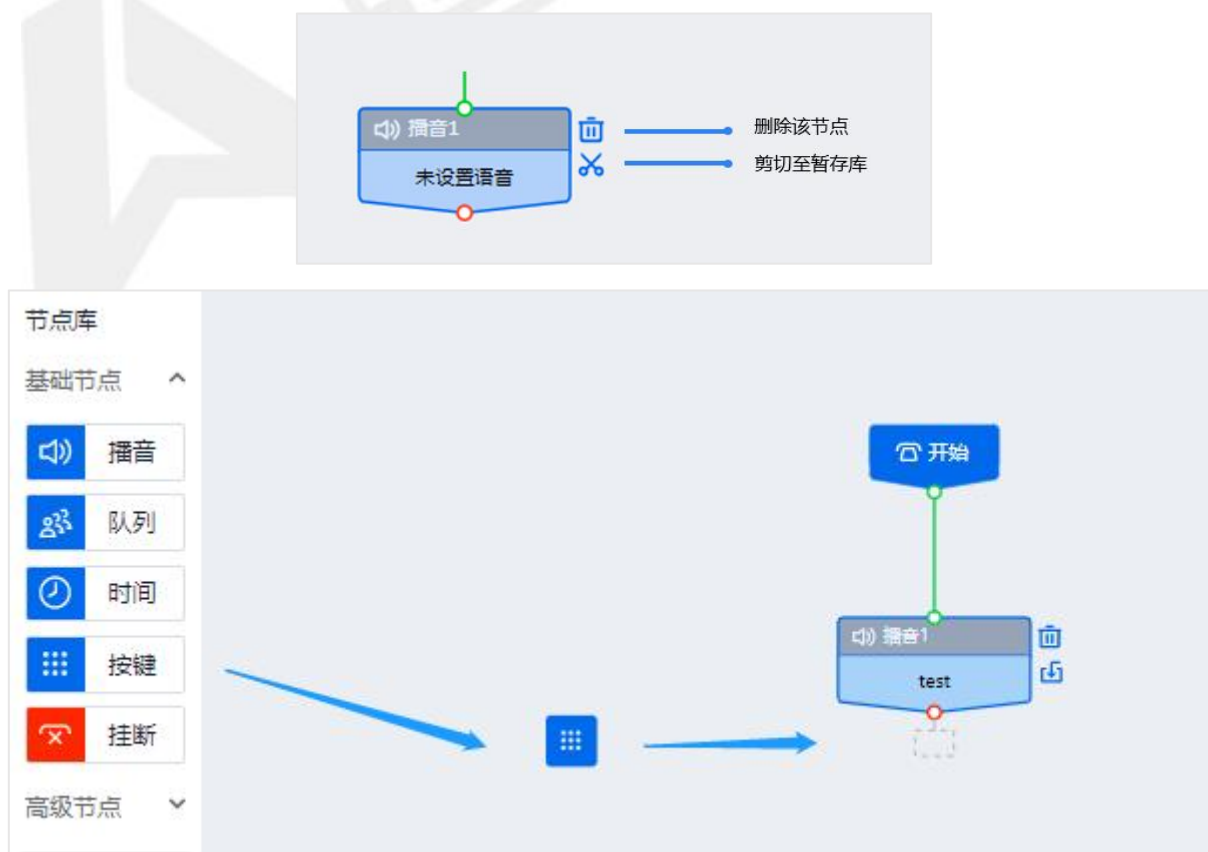
发布  支持两种发布方式：立即发布、定时发布。

- ✧ 立即发布：将已经编辑好的 IVR 生成版本，作为当前版本展示在列表中。
- ✧ 定时发布：可以自行设置发布的时间，精确到秒，并支持以邮件的形式推送发布结果。可以错开正在使用中的 IVR 时间，不会对实际使用中的业务造成影响。

选择定时发布后，列表中将会呈现“最后保存 待发布 取消发布”的形式。已经发布的 IVR 会生成新的版本。若在【待发布】状态时取消发布，则不会生成新的版本，发布前的最后保存内容也不会发生改变；若需要对【待发布】状态的 IVR 进行编辑，则需要先取消发布，才可进行编辑。

说明：IVR 的节点未配置完成时只能保存不能发布，所有节点配置完成后才可发布。

② 配置说明

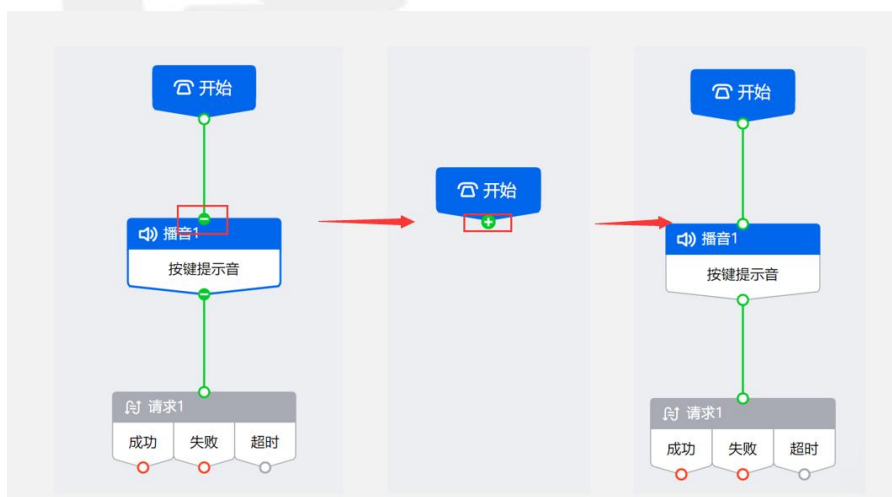


在节点库选中需要配置的节点，拖拽至画布区域的虚线框中，选中画布中的节点后，即可在右侧的内容编辑区域对该节点进行详细内容的设置。

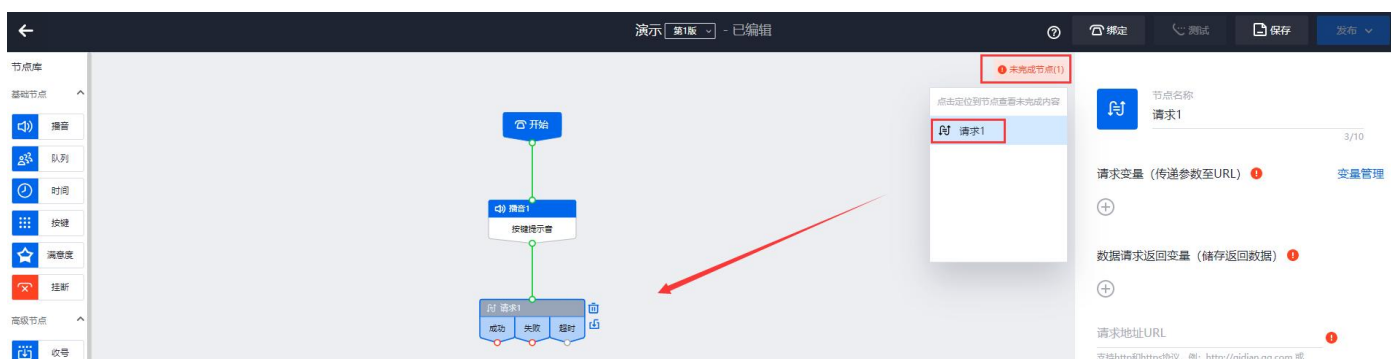


在画布区，可以点击节点下方的白色空心按钮对其他流程进行连线；连线的意义在于不用设置重复的流程。如，本应在超时节点下放继续配置开头的欢迎语播音节点，但是避免重复性操作，可以通过连线至上方的播音节点直接进行跳转。

点击每个节点下方的绿色空心按钮，会变成绿色减号按钮，点击可将该节点在内的以下子节点收缩，收缩后的按钮是绿色加号，点击绿色加号按钮，将展示收缩起来的所有子节点。



配置过程中，系统将自动收集未配置的节点信息，点击对应节点，画布会快速定位到该节点，右侧弹出该节点编辑区。



5.2.1.2. 条件节点介绍

节点名称	功能说明
播音节点	配置在该节点播放的提示语音文件
队列节点	选择该节点的接待电话技能组员工
时间节点	设置工作日和节假等时间判断条件
按键节点	对来访客户咨询业务进行分流
收号节点	收集客户数字号码等信息，如身份证号、订单号等
数据请求节点	配合收号节点使用，根据客户键入的号码进行数据请求并定义请求返回结果
分支节点	当返回的变量结果对应多种值时，则用该节点进行分类处理
客户规则节点	对来访客户进行分级接待，实现智能路由分配
转外线节点	转接至其他座机号码进行接听通话
现有 IVR 节点	在 IVR 新建或编辑的过程中，支持嵌套现有的 IVR
留言节点	对录音进行收录的节点
挂断节点	对通话进行挂断处理

5.2.1.3. 配置流程详解

Step1: 各节点配置详情

● 开始节点

开始节点为 IVR 配置中的原始默认节点，无法删除编辑；仅做开始标志识别。



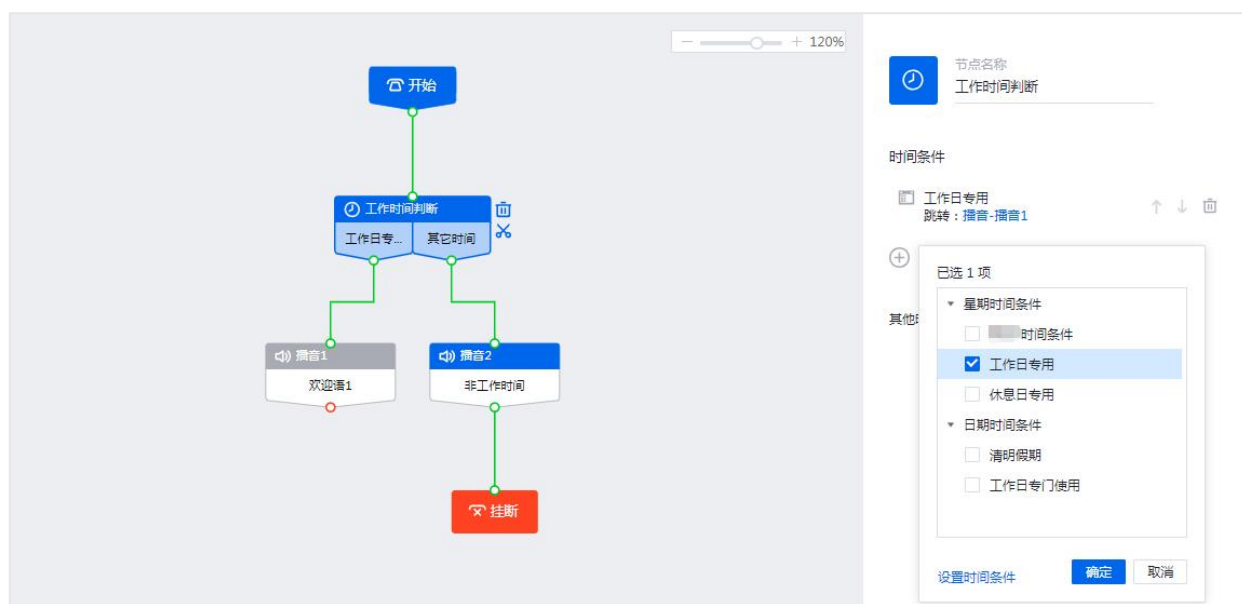
● 时间节点

定义：是管理员可以自定义设置的星期、日期的时间段条件的节点。

用途：当客户呼入企点电话时，自动判断来电时间是否为正常工作日或者节假日。

使用方法：

- ① 管理员可以在【电话设置】-【IVR 设置】-【时间条件】中，根据企业实际的节假日和工作日时间设置具体的时间条件；
- ② 时间节点通常放置在 IVR 流程的最前面，开始节点的下面，以便在客户来电的第一时间进行工作时间的接听判断。
- ③ 如图，在开始节点下面，我们添加一个时间节点进行前置判断，则会出现两条配置路径，一是“工作日专用”，即在工作日时间来电的客户则继续进入播音或按键节点，分配坐席进行接待；二是“其他时间”，即非工作期间来电的客户可以播放提示语音，告知客户“您好，请您在 XXXX 工作时间来电，感谢！”



- ④ 在 IVR 的节点库选中“时间条件”拖至画布，即可在右侧内容编辑区域进行时间条件的选择。使用了该节点后，即可对来电客户根据时间条件分类处理。

使用场景：节假日休息、周末等非正常工作时间。

● 播音节点

定义：在播音节点上设置该环节所播放的对应提示语音。

使用方法：

选择简易 IVR 模板进入后，选中播音节点；在右侧进行节点信息编辑：节点名称、播放内容、是否允许打断等。

a. 由于准备工作中已经提前上传了语音文件，即可直接在下拉框中选择对应语音文件；如未上传语音文件，则点击“去导入”进行配置。

b. “允许打断”是指，在播放提示语音时候，客户可以通话按键直接打断语音进入下一按键环节。默认为不勾选，如需使用，开启该功能即可。

TTS 文字转语音可以直接输入需要播报的文字，并可以根据需要插入变量，利用停顿进行断句。最终实现智能匹配变量内容，播报自然流畅的效果。

XXX提示音

☒ TTS文字转语音 ☐ 语音库语音

TTS文本内容 选中文字可设置合适的语音播报类型，从而提升播报质量

x.姓名 你好，你的贷款已经逾期了30天，请于今天16:30前还清剩余贷款 x.剩余贷款 元。 停顿 如果不及时进行还款，将影响你的个人征信。

49/100

{x} 变量 ⌚ 停顿

IVR 配置的主页面，可以对需要播报的内容统一设置播报音色，播报语速，播报试听。进一步提升播报效果。

注：① 语速支持-2 到 2 倍的语速调整，最小调整步长为 0.1 倍；

② 播报音色和音速可以根据 IVR 的维度进行灵活调整，适配不同业务场景音色、语速的要求。

ces0913 第4版 - 已编辑

未完成节点(0)

备注

IVR的描述信息 8/20

语音播报设置(仅对OTC和ECP平台生效)

播报音色

智琪, 客服女声

播报语速

-1

试听文本

第三方方案 5/100

填写实际业务中的文案, 可以试听真实效果

立即试听

节点信息

已完成节点数: 3

未完成节点数: 0

节点总数: 3

嵌套 第2版 - 已编辑

100%

节点名称

欢迎语 3/10

播放内容

☐ TTS文字转语音 ☒ 语音库语音

test 00:16 去导入

☒ 允许打断

播放完毕后跳转节点: 按键-选择1

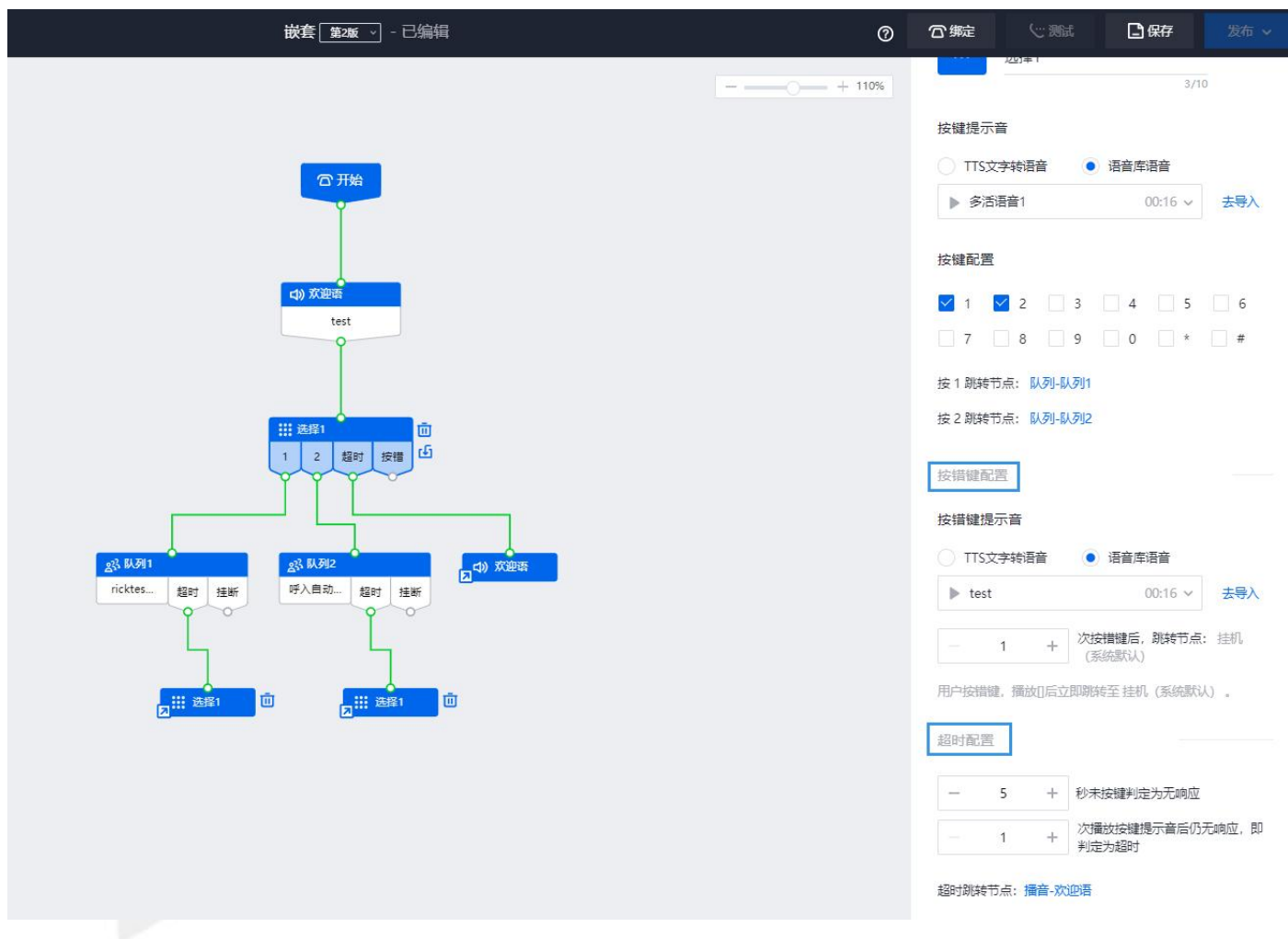
● 按键节点

定义：即需要咨询不同业务的客户可以通过按键进行切换选择。

用途：配合播音节点一起使用，通常是播放“中文请按 1，英文请按.....”语音提示时，客户选择按键数字操作后进入下一环节。

使用方法：

- ① 按键配置：根据实际业务类型勾选按键个数，如有两个部分销售部和售后部，则勾选 1、2 按键，“1”对应“销售部”，“2”对应“售后部”；
- ② 按错键设置：当客户按了 1、2 以外的按键时，管理员可以重新选择播放的语音或按错几次之后应该跳转至的其他节点；
- ③ 超时设置：设置超时次数和时长判断条件。如设置超过 5 秒未按键，则认为无响应。



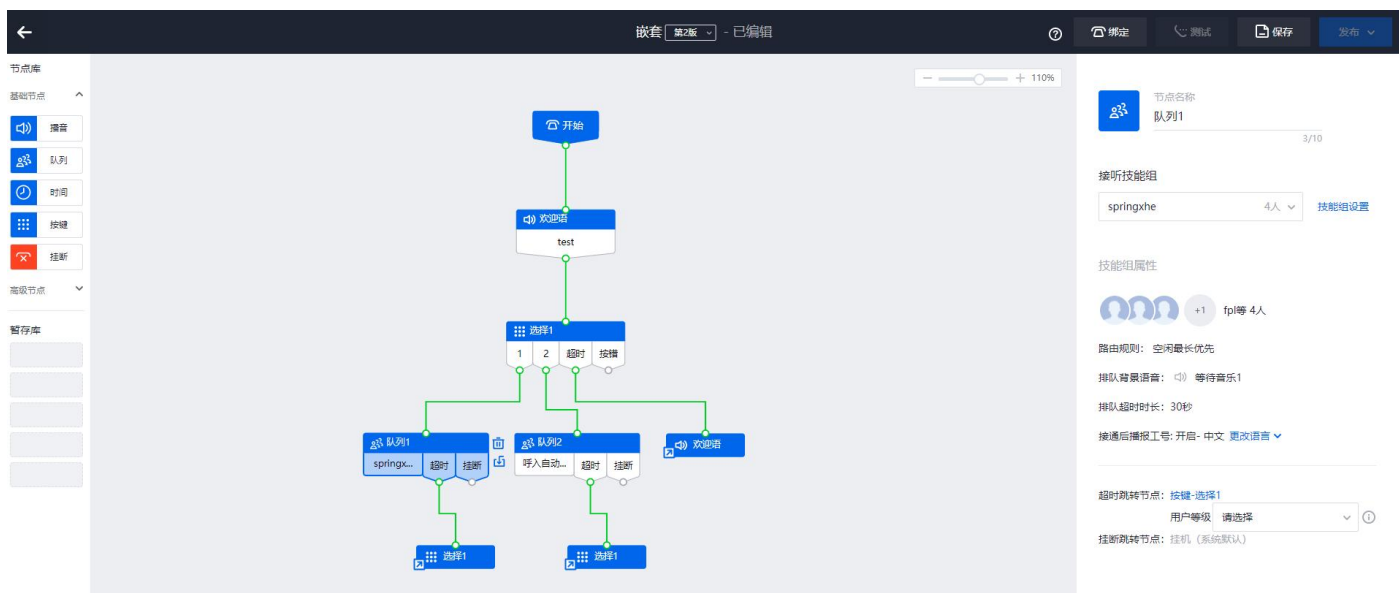
● 队列节点

定义：当前节点配置对应接待的电话技能组。

用途：当管理员确认了按键节点的个数后，可以使用队列节点来匹配按键节点对应接待的电话技能组，即前文准备工作-电话技能组创建中提到坐席接待技能组。

使用方法：

- ① 在接听技能组的下拉框中选择对应的接待的坐席员工；
- ② 如果还未配置电话技能组，则点击“技能组设置”去编辑相关信息。



节点名称
队列4

接听技能组
购买续费 3人 技能组设置

技能组属性
cq等 3人

路由规则: 技能最高优先

排队背景语音: 继续等待

排队超时时长: 10秒

接通后播报工号: 开启-中文 更改语言

☐ 结束通话时发起满意度调查
不勾选则按总机关联的满意度设置执行
满意度调查开启后, 不再执行坐席挂机后配置的节点

③ *当客户在队列里排队时间过长, 系统还支持设置超时触发条件及超时跳转节点, 可供客户选择是否继续排队。

超时触发条件支持 3 种触发方式, 其中当前排队超时时长设置需要到对应的技能组中设置, IVR 配置页面也可

选择 “[超时时长设置](#)” 进行跳转。

队列的超时节点后可接按键节点，当客户触发超时条件，可设置语音播放，提示客户是否继续排队，以及设置继续排队时客户对应的排队优先级。

注：只设置超时触发条件，不设置超时跳转节点，则触发条件后，系统默认挂机。



● 收号节点

定义：收集客户键入的数据信息。

用途：在该节点收集重要有效的数字信息，如身份证号、订单号信息以及工号信息等。

使用方法：

- ① 收号节点可以放置在按键节点前后都可以使用；在需要采集数字信息的环节，先添加好收号节点；
- ② 接着我们在右侧的编辑区域对于收号信息进行详细编辑：

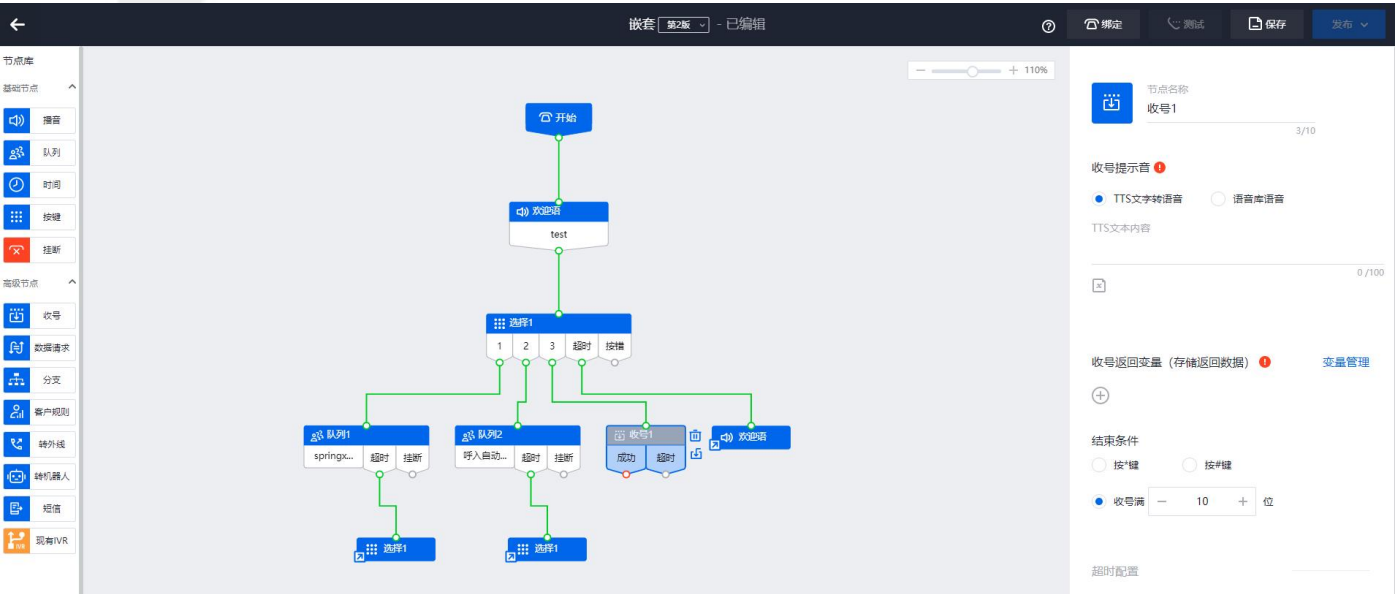
节点名称：填写收取数字信息的名称；

收号提示音：选择提示客户操作的语音导航文件；

收号变量名：企业自定义该收号信息的名称；

结束条件：目前有 3 种方式可选，按*结束、按#结束或企业定义号位进行限制来结束；

超时配置：同上面按键节点等超时配置，如客户未键入任何数字，则按超时流程处理。



节点名称
身份证号采集

收号提示音

jm菜单 00:16

去导入

收号变量名
identity
仅限小写字母、数字、下划线

结束条件

☐ 按*键 ☒ 按#键

☐ 收号满

10

位

超时配置

5

秒未按键判定为无响应

1

次播放按键提示音后仍无响应，即判定为超时

成功跳转节点：队列-队列2

超时跳转节点：播音-欢迎语

● 数据请求节点

用途：根据客户键入的号码进行数据请求并定义请求返回结果。

使用方法：

① 通常配合收号节点一起使用，放置在收号节点之后；对于从客户处接收的数据设定对应值，并对企业返回请求数据的对应值。

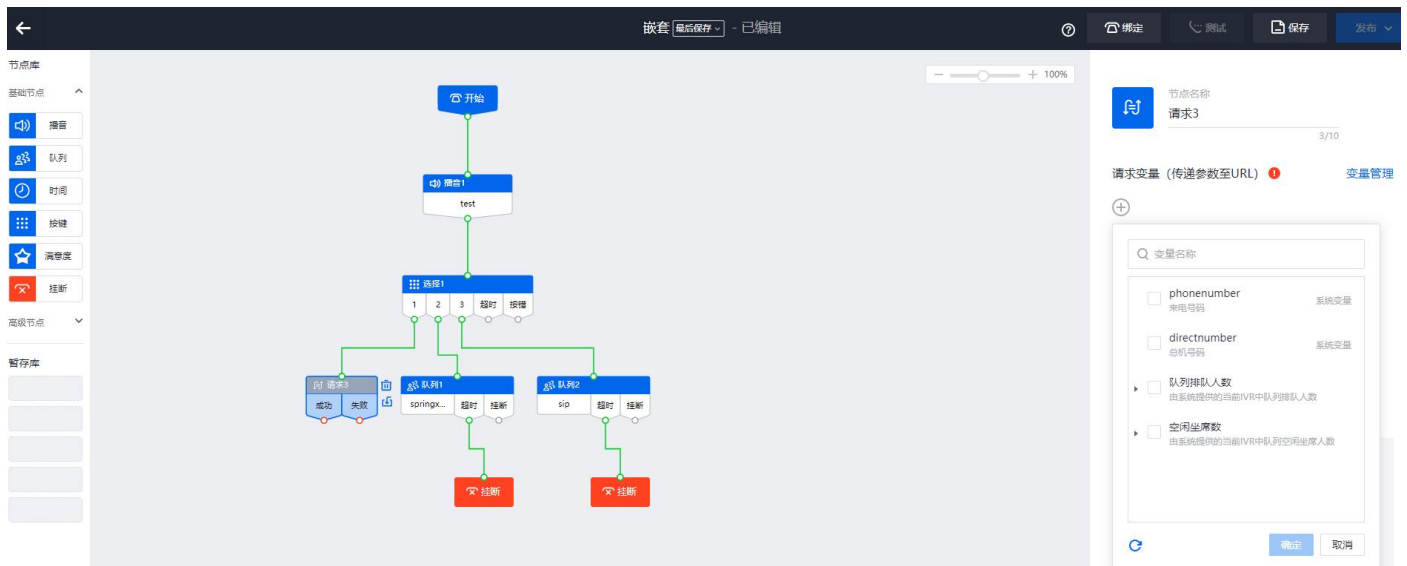
② 在右侧编辑区，对数据请求节点的信息详细编辑，请求变量可选择已有变量，或对已有变量进行简单的加减组合，也可根据自身业务需要新建自定义变量。

注：组合变量均为数值时才能进行加减运算，任一方为字符时，运算都不会生效。

③ 请求变量会在第三方系统收到的包中体现出来，后台会对内容进行加密，解密后的内容可见。填写选择返回变量的 URL，再进行下面节点的设置。（URL 支持 http 和 https 协议）

④ 支持设置超时配置和后续分支：超时时长以毫秒为单位，为保证用户体验，设置区间为 100-1600 毫秒。后续跳转节点可自定义配置，不配置则默认挂断。

注：新增变量管理页面，并支持增加变量和搜索&筛选功能，可详细查看各变量的解释说明。



请求变量 (传递参数至URL) !

变量管理

组合已有变量

变量名称

仅限小写字母、数字、下划线 0/20

组合变量

选择变量

选择

加

减

备注 (选填)

对变量的来源、用途等进行说明, 以便引用时查看 0/50

确定 取消

返回变量名

仅限大小写字母、数字、下划线 0/20

URL

支持http和https协议, 例: http://qidian.qq.com 或 https://qidian.qq.com

请求方式: POST

请求示例:

```
{}
```

返回示例:

```
{
  "error_code": 0,
  "error_msg": "",
  "result": {}
}
```

超时配置

响应时长超过 毫秒判定为超时

超时跳转节点：挂机（系统默认）

请求变量、返回变量需与请求URL所对应的传入参数、返回参数名称一致，数据请求需进行鉴权、加解密处理，详情请参见[帮助文档](#)。

变量管理

[+ 添加变量](#)

变量名称	变量类型	备注
queuenum_44	系统变量	dylandai组排队人数
vacancynum_44	系统变量	dylandai组空闲坐席数
queuenum_43	系统变量	复现使用排队人数
vacancynum_43	系统变量	复现使用空闲坐席数
queuenum_42	系统变量	jeffrtest排队人数
vacancynum_42	系统变量	jeffrtest空闲坐席数
queuenum_39	系统变量	电话测试排队人数
vacancynum_39	系统变量	电话测试空闲坐席数
queuenum_38	系统变量	1排队人数
vacancynum_38	系统变量	1空闲坐席数

共 85 项，每页显示 15 < 1 2 3 4 5 6 >

使用场景：当企业需要向客户收集一些数字信息时，如客户需要查询某个订单的状态，则需要键入订单号，或者身份证号、工号等等数据信息，这个时候就能帮助企业轻松接收并获取。

注：关于数据请求节点的详细参数操作说明查看附件参考。

● 分支节点

定义：对数据请求返回的变量值进行分类处理

使用方法：通常与数据请求节点配合使用，选择变量值，并对变量值进行区分，建立分支，再进行后续节点的配置。



使用场景：企业需要对某一业务进行二次分流处理，如排队人数超过特定的值，可引导客户至其他渠道进行接待。

● 客户规则节点

定义：对来电客户进行分级接待的节点。



使用方法：

- ① 通常配置在坐席接听通话之前，可以放在播音节点和按键节点的前后，先对来电客户进行分级，再匹配对应接待的坐席。
- ② 可以使用已经新建好的客户评分规则；如果还未设定好规则，则可以直接点击“去设置”进行配置。
- ③ 选择好客户评分规则后，在 IVR 画布中则可对对应看到客户分为三个等级：高分用户、中分用户和低分用户；
- ④ 客户规则的三个节点下，通常添加“队列节点”，为不同等级客户匹配对应能力的电技能组接待。如，在高分用户下，选择富有经验的坐席们（电话技能组：销售一组）进行接待。



使用场景：VIP 客户智能路由分配

根据企点电话的强大路由分配规则，对于重要客户来电时分类接待，使用“客户规则节点”轻松搞定最优坐席

和客户之间的资源匹配！

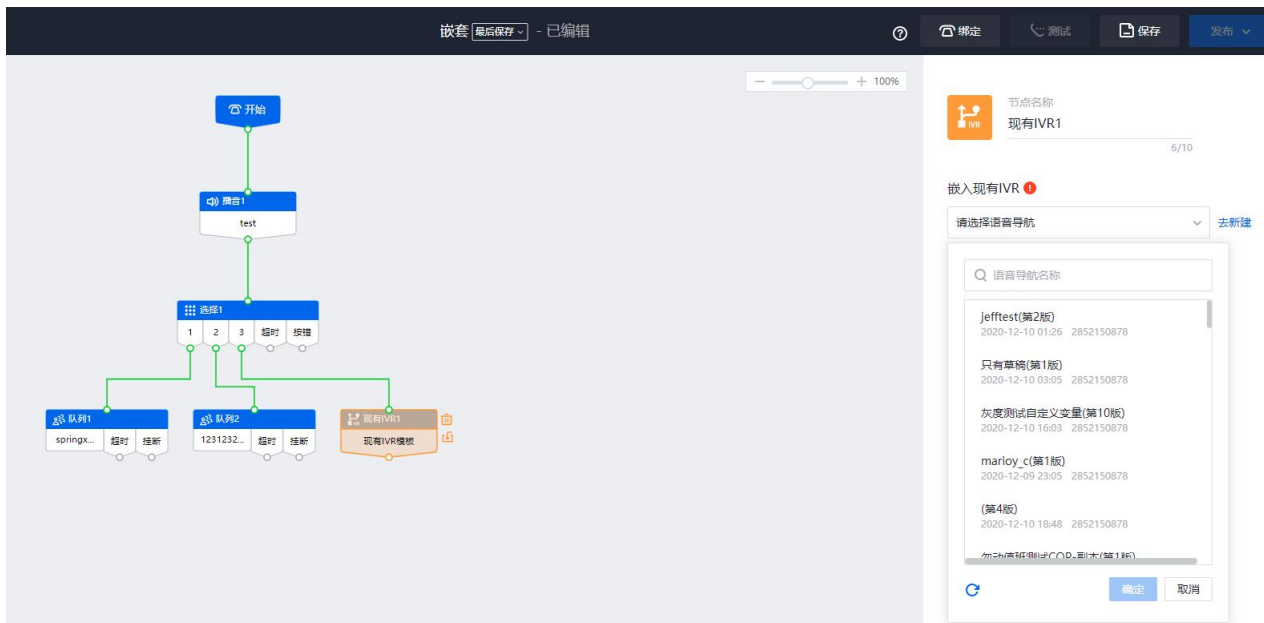
● 转外线节点

- 定义：IVR 路由进线后，需转外线接待的节点。
- 使用方法：在节点库中选择“转外线”节点，拖至需要外线接待的环节，在右侧输入转接的号码即可，如输入区号加码号：02168145412。
- 使用场景：企业有多个业务部门或者子公司等，可以支持在一通电话中转外线接待咨询。



● 现有 IVR 节点

- 定义：在 IVR 新建或编辑的过程中，支持嵌套现有的 IVR。
- 用途：对已经有的 IVR 进行调用，减轻创建复杂化 IVR 的步骤和时间。
- 使用方法：在节点库中选择“现有 IVR”节点，拖拽至需要使用已有 IVR 的环节，在右侧选择具体的 IVR 即可。
- 使用场景：新的业务流程中的某一环节与现有的 IVR 流程重合。



注：

- 选中的现有 IVR 节点默认收取子 IVR 节点，点击节点下方的圆圈可展开子 IVR 节点。
- 除现有的 IVR 节点，其他展开的节点可选中查看详情，但不可编辑。需要到该 IVR 对应的编辑页面才可进行编辑保存等操作。

行编辑保存等操作。



已经使用过“现有 IVR”节点的语音导航不能再作为现有 IVR 节点被其他语音导航使用。



被作为“现有 IVR”节点使用的语音导航，自身也不能再使用该节点，“现有 IVR”节点将置灰，但不会影响其他节点的使用。



● 留言节点

定义：能对语音进行收录的节点。

用途：客户进线时，长时间排队无人接待，可以在队列节点中的超时配置后接一个留言节点，收录进客户的来意，以便后续对客户进行针对性的回访。

使用方法：拖拽留言节点至画布区域，设置好留言开始提示音，留言时长，留言结束条件和留言结束提示音即可。

留言开始提示音：用户进入留言节点后可以进行留言的相关提示，如下图：

留言开始提示音

☒ TTS文字转语音 ☐ 语音库语音

TTS文字转语音内容

由于进线人数过多，暂时无接听，您可以在听到，滴，声后留言，按井号键结束。滴。

39 /100

{x} 变量

留言时长和结束条件设置：支持 10-300 秒的录音时长设置以及录音录制结束的标识。

留言最大时长

最长支持录制 秒

支持范围：10秒 - 300秒

留言结束条件

☒ 按#键 ☐ 按*键

留言结束提示音：用于提示用户已经收到其留言，引导用户进行挂机或者进行其他操作。

留言结束提示音

☒ TTS文字转语音 ☐ 语音库语音

TTS文字转语音内容

留言已收到，我们会尽快给您回电，

16 /100

{x} 变量

注：① 留言节点后需要接跳转节点用以完整 IVR 的闭环。如没有其他流程，可以接挂断节点。

② 留言的录音可以在【数据分析-话务报表-通话记录】中，通过【留言】的筛选项筛选听取。并支持通

话详情页展示事件记录。



● 挂断节点

定义：对整通电话做挂断处理。

用途：超时或者是按键节点全部配置完成后，添加挂断节点使用。


使用方法：企业可以根据实际业务场景需要，判断超时情况下是跳转至按键节点、播音节点或者是用挂断节点直接挂断。

=



注：基础配置流程配置完毕后，检查右侧的“未完成节点数”是否为“0”，只有当整个 IVR 流程节点全部配置完毕后才可绑定总机号使用。

Step2: 测试

在 IVR 编辑完成后，可以选择绑定的总机号进行拨打测试。点击按  钮, 选择测试总机和呼入号码，点击确认之后，即可获得 15 分钟的测试时间，所选的测试总机也不会影响其当前绑定的 IVR 的使用。

测试IVR

测试总机

020 2214 9864

呼入号码

13761208845

测试不影响总机当前绑定的IVR，仅该号码呼入路由至待测试IVR，15分钟后自动失效。

确定

取消

测试已开启

请使用 137 6120 8845 拨打 020 2214 9864 进行IVR测试

知道了

腾讯企点呼叫中心 V5.5 版 产品手册-管理员分册

69

Step3：发布使用

完成测试并发布上线后，即可绑定总机（详情请至【电话设置】-【呼叫设置】-【总机】）

5.2.2. 满意度

在呼入呼出场景下，对每通电话设置满意度调查，让客户对电话服务进行打分，从而帮助企业更好的掌握该坐席的接待和服务情况，也为质检员进行通话质检提供考核标准。

管理员最多可创建至 20 项满意度类型，其中二级至五级满意度为系统默认类型不可删除；

电话满意度

+ 新建 (20/20)

满意度名称	类型	满意度等级	提示语音	
☆ 二级满意度	系统	★★	▶ 二级满意度提示	
☆ 三级满意度	系统	★★★	▶ 三级满意度提示	
☆ 四级满意度	系统	★★★★	▶ 四级满意度提示	
☆ 五级满意度	系统	★★★★★	▶ 五级满意度提示	
☆ 电销客服	自定义	★★★★★	▶ insert	 

点击创建电话满意度调查，共有四种模式可供选择，勾选需要的满意度并且选择满意度提示音；

满意度的提示音支持语音库上传或 TTS 文字转语音；

电话满意度

新建电话满意度

满意度名称

电销客服评分

6/10

满意度等级

 二级满意度 1:满意 / 2:不满意	 三级满意度 1:满意 / 2:一般 / 3:不满意	 四级满意度 1:非常满意 / 2:比较满意 3:不太满意 / 4:非常不满意	 五级满意度 1:非常满意 / 2:比较满意 / 3:一般 4:不太满意 / 5:非常不满意
--	---	---	--

满意度提示音

录制或由文字生成语音时，请仔细核对提示音中所述的按键与上方满意度等级是否对应。（如：满意请按1，不满意请按2）

☒ 语音库语音 ☐ TTS文字转语音

请选择播放语音

去导入

保存

取消

除了在【满意度】中设置满意度调查，也可以在 IVR 语音导航编辑和总机配置中直接关联满意度调查。

点击勾选“结束通话时发起满意度调查”，下拉框中选择满意度类型。

 节点名称
队列2

IVR编辑中关联

接听技能组

暂无数据

技能组设置

☒ 结束通话时发起满意度调查

四级满意度

去设置

生效规则 ⓘ

超时跳转节点：挂断-挂断5

☐ 启用外呼主叫记忆

3天内坐席曾经呼叫过客户，客户来电时跳过IVR语音导航，直接分配至上次外呼坐席。

☒ 结束通话时发起满意度调查

▶ 二级满意度

[去设置](#)

若在总机关联的IVR队列节点中关联了指定了满意度调查流程，将优先执行IVR中的满意度调查。

注：当总机设置和 IVR 节点中均开启了满意度调查，则将优先执行 IVR 中的满意度调查；如 IVR 中未配置满意度调查，则默认执行总机设置中关联的满意度调查。

- 客户超时跳转至其他节点：此队列的满意度设置不生效
- 客户被转接至其他队列：执行被转接队列的满意度设置
- 客户被转接至指定坐席：执行呼入总机的满意度设置

每通电话最多执行一次满意度调查

5.2.3. 语音库

语音库的语音是为了配合设置 IVR 节点。在 IVR 语音导航中，通常会涉及到语音播放，比如欢迎语、排队等待音乐等。

语音库最多可支持导入 100 条语音文件，可查看已导入的语音文件列表（名称、时长、导入时间、审核状态），可对已有语音进行试听、下载、删除等操作。

注：正在被 IVR 语音导航或技能组使用的语音无法删除。

电话通用设置

语言库 时间条件 服务水平 事后整理

导入语音 (7/200)

语音名称	时长	导入时间	审核状态	
喂 你好	00:01	2019-02-28 09:47	审核通过	🔊 ⬇️ 🗑️
空白语音3秒	00:03	2019-02-28 08:06	待审核	🔊 ⬇️ 🗑️
空白语音2秒	00:02	2019-02-28 08:05	审核通过	🔊 ⬇️ 🗑️
空白语音1秒	00:01	2019-02-28 08:05	审核通过	🔊 ⬇️ 🗑️
再见语音	00:03	2019-02-27 18:27	审核通过	🔊 ⬇️ 🗑️
唤醒激活语音	00:21	2019-02-27 18:27	审核通过	🔊 ⬇️ 🗑️
外呼机器人测试	00:01	2019-02-27 18:24	审核通过	🔊 ⬇️ 🗑️

共 7 项，每页显示 15

< 1 >

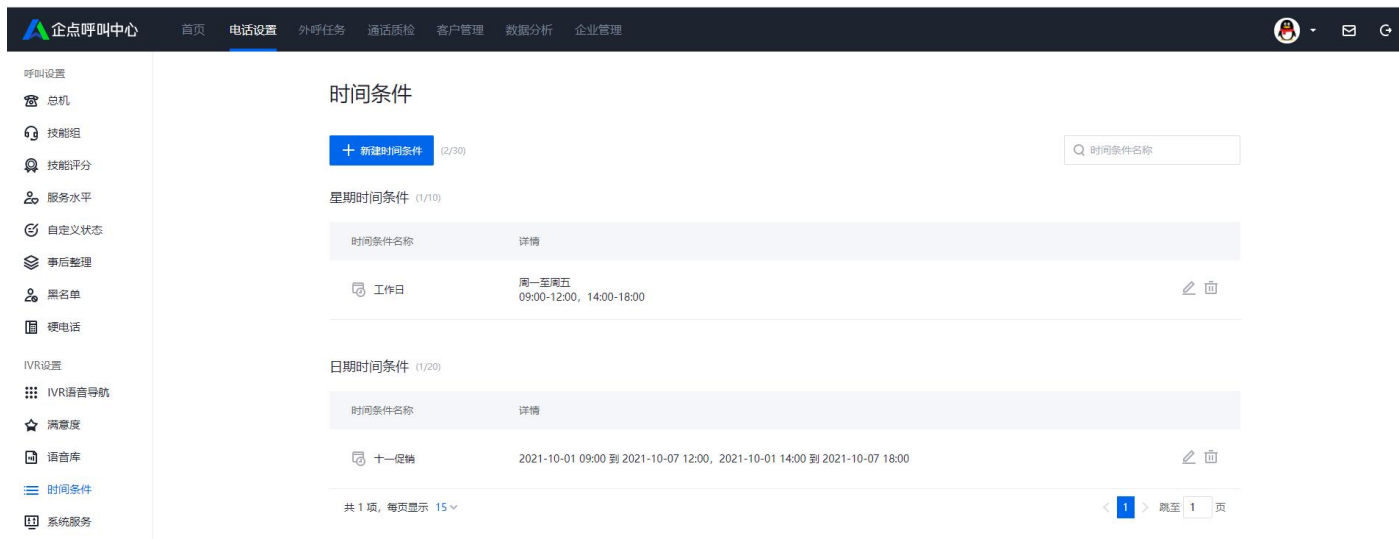
注：

- 语音上传支持小于 100M 且不超过 5 分钟的 mp3 或 wav 文件；
- 语音上传后需审核通过方可使用，一般审核周期为 2-3 个工作日。

5.2.4. 时间条件

配合 IVR 语音导航中的时间节点进行使用。企业可以根据公司工作日正常上下班时间以及节假日来设置时间条件，通常结合 IVR 语音导航中的时间节点一起使用。

例如，周一至周五 9:00-18:00 为“上班时间”可接听电话，周六&周日全天为“休息日”不接听来电。



点击 **+ 新建时间条件** 创建星期和日期条件，按照实际时间来设定相应选项，点击保存即可生成时间条件。



注：

- 星期条件支持自定义 10 条；日期条件支持自定义 30 条；
- 如果公司中午有午休，可以设置分段时间，点击下方⁺添加时段。

5.2.5. 系统服务

系统服务中，管理员可以创建或复用新的 IVR 语音导航和满意度调查。在通话过程中，坐席可以直接发起创建的系统服务。



点击“新建”开始创建新的系统服务，目前仅支持以“转接”的方式发起系统服务。

在“服务流程”中可以选择服务的类型，如 IVR 语音导航或者是满意度评价；其中请先确保 IVR 和满意度是已经是上线配置完可用的状态。点击选择要使用的服务类型，即可在通话过程中用转接的方式，让客户进入到对应的流程中，进行后续操作。

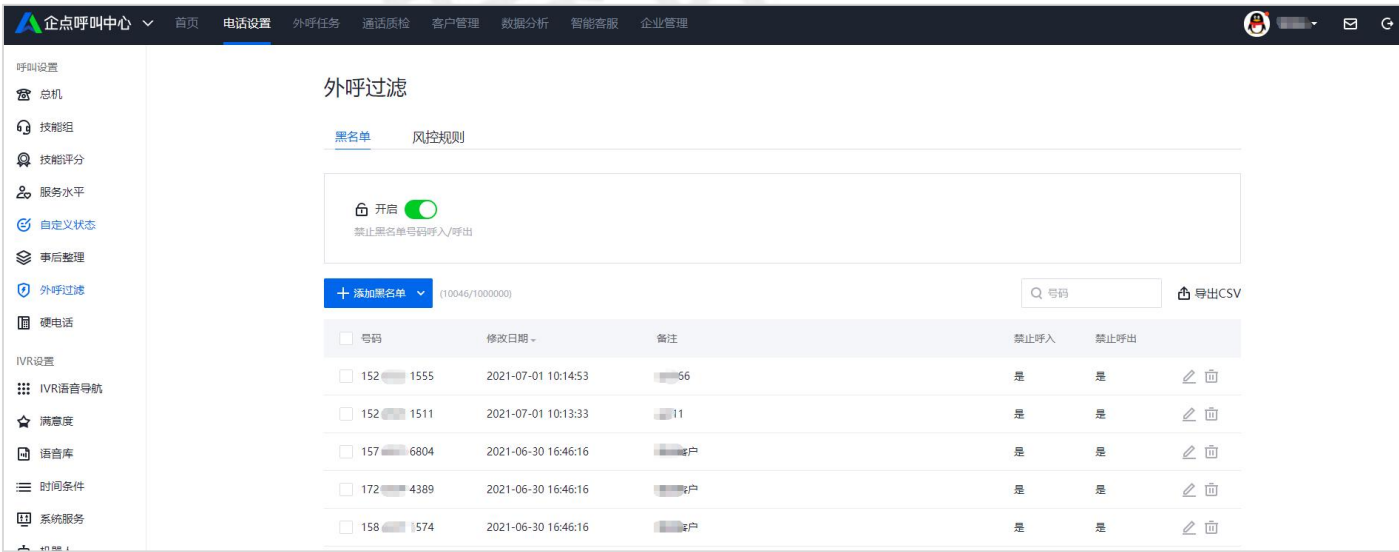


5.2.6. 外呼过滤

该功能可提供统一的风控过滤管理模块，帮助业务对于高风险/无效号码进行智能化过滤管理，能极大程度的提高接通率，提升坐席外呼效率，降低投诉风险。

5.2.6.1. 黑名单

企业客户可以对客户进行黑名单设置，通过批量导入或者手动添加，选择禁止该客户呼入或者对该客户呼出。



批量导入：下载批量导出的模板，根据模板填写信息。上传即可。

批量导入黑名单 ×

1 下载模板并填写

2 上传数据文件

支持格式*.csv

下载模板

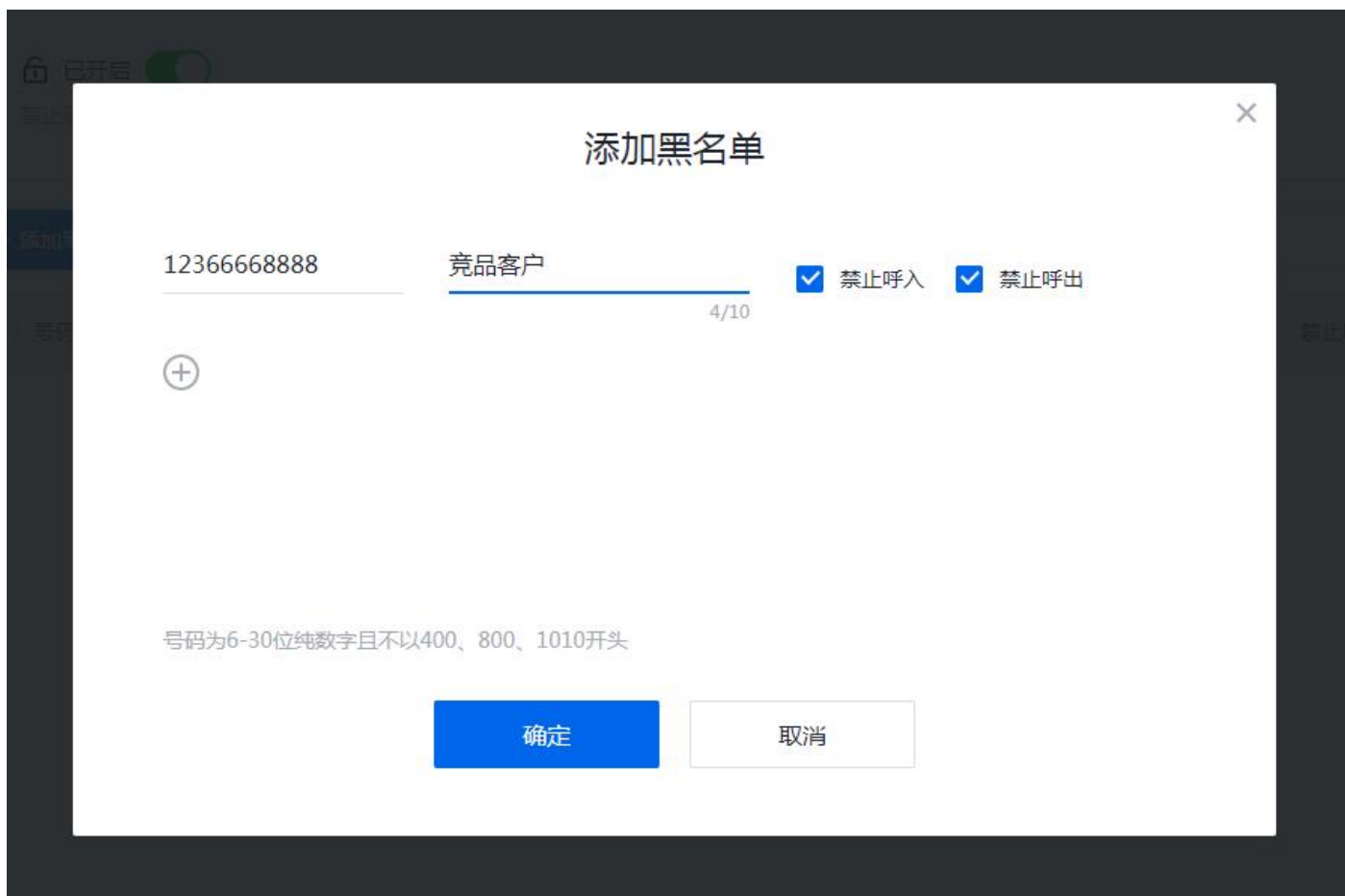
选择文件

批量导入

取消

	A	B	C	D	E	F
1	号码	备注	禁止呼入	禁止呼出		
2	13700000000	竞品客户	是	否	(号码为6-30位纯数字且不以400、800、1010开头)	
3						
4						
5						
6						

手动添加：输入手机号，对该手机号进行备注说明，选择是勾选“禁止呼入”和“禁止呼出”。



创建完成后，可以在电话黑名单界面进行黑名单搜索、编辑和删除等管理，并支持导出 csv 报表。

+ 添加黑名单 (1/10000)		Q 号码		导出CSV	
<input type="checkbox"/>	号码	修改日期	备注	禁止呼入	禁止呼出
<input type="checkbox"/>	1236666 8888	2019-04-15 22:24:32	竞品客户	是	是
共 1 项，每页显示 15					删除

5.2.6.2. 风控规则

【风控规则展示告知】：

对于同一企业主号下的客户

- (1) 同一客户的同一号码，24 小时内主号下绑定的所有码号最多可对该客户发起 5 次外呼行为，超出则系统后台自动进行风控拦截；
- (2) 同一客户的同一号码，15 分钟内主号下的某单个码号最多可对该客户发起 3 次外呼行为，超出则系统

后台自动进行风控拦截；



6. 外呼计划

6.1. 外呼名单

企业可以提前将需要外呼的客户名单上传至系统中进行存档，当创建外呼任务时可以直接进行名单选择，无需在重新上传名单。

目前支持两种上传方式：导入 CSV 文件、客户库导入。

注：购买了企点营销的企业也可使用人群包直接导入。

导入名单计算

客户名单

☒ 导入CSV文件 [上传*i*](#)

☐ 客户库导入

导入

取消

导入 CSV 文件：下载模板填写姓名、手机号两个必填字段；另外支持客户自定义 5 个字段信息。

注：可直接在模板首行加上外呼目标客户的公司、职业、或者意向产品等字段信息，任务上传成功后即可展示。

客户库导入：可以通过性别、年龄、学历等标签进行初步筛选直接导入。

客户名单 建议先 [前往外呼任务名单](#) 中导入名单

名单数量

☒ 单个名单

☐ 多个名单

名单上传

☐ 选择已上传名单

☐ 导入CSV文件

☒ 客户库导入

性别

不限

编辑

年龄

不限

编辑

学历

不限

编辑

地区

不限

编辑

标签

不限

编辑

有效客户: 111人

名单分配

客户名单将随机平均分配给所选择的员工

☐ 隐藏客户电话号码中间4位

生成任务

取消

6.2. 外呼计划-外呼任务

房地产行业、金融行业、在线教育行业等，无论大型企业还是中小型企业，在电销场景之下都有大量的客户号码。

要进行外呼，大量的人工坐席去执行既耗费时间成本也耗费人力成本。企点呼叫中心为了提升企业统一管理效率，节省外呼成本的同时也提升企业成单率，推荐使用外呼任务进行外呼。

目前外呼任务有两种类型支持客户选择，预览式外呼、预测式外呼、IVR 自动外呼。

三者的区别在于：

预览式外呼：由管理员设定好外呼任务的执行坐席和执行这时间段，在统一时间段内人工完成外呼。

预测式外呼：系统内置一套算法逻辑，预测未来一段时间内空闲的坐席数，并按照此坐席数由系统直接发起外呼，客户接通后转给坐席。

IVR 自动外呼：提前设定好 IVR 播报语音和执行时间段，后台自动发起外呼。

使用场景：预览式外呼多用于员工主动联系客户进行的产品业务电销及客情关系维护等；IVR 自动外呼多用于自动催缴、客户关怀、满意度调查等；预测式外呼多用于名单质量较差（号码接通率低），呼叫量较大的场景下。

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

接待配置

企业管理

peipeng

G

短信

短信模板

短信自动发送

短信分析

短信记录

外呼

外呼任务名单

预览式外呼任务

IVR自动外呼任务

预测式外呼任务

外呼任务分析

外呼任务名单

多种方式导入名单

提供三种导入方式，可根据需求选择，快速导入外呼名单

智能优化名单排序

按客户价值或优先级打顺序对名单优化排序，以提高外呼效率和成功率

定制化生成任务

根据外呼业务需求，可创建预览式外呼或IVR外呼任务

+ 导入名单计算

客户名单	有效客户	导入时间	导入状态	客户价值计算状态	最优拨打顺序计算状态
验证2.csv	1	2020-06-01 20:44	导入完成	-	已计算
验证.csv	4	2020-06-01 20:38	导入完成	-	已计算
验证.csv	4	2020-06-01 20:37	导入完成	已计算 (部分测试)	-
验证.csv	22	2020-06-01 20:37	导入完成	-	-
客户评分模板_20200601.csv	1	2020-06-01 20:15	导入完成	已计算 (部分测试)	-
测试验证.csv	1	2020-06-01 19:50	导入完成	-	-
测试验证.csv	1	2020-06-01 19:50	导入完成	-	已计算
测试验证.csv	1	2020-06-01 19:50	导入完成	已计算 (部分测试)	-
客户库导入20200528(1).csv	5	2020-05-28 11:39	导入完成	-	-
新建人群包	21	2020-05-28 11:37	导入完成	-	-
非人数2外呼任务.csv	2	2020-05-28 11:22	导入完成	-	-

注：预测式外呼和 IVR 自动外呼为专业版/企业版以上的功能，本文档仅对预览式外呼进行阐述。

6.2.1. 预览式外呼任务

预览式外呼：由管理员设定好外呼任务的执行坐席和执行这时间段，在统一时间段内人工完成外呼。

预览式外呼任务

+ 新建预览式外呼

全部状态

Q 任务名称

任务名称	开始时间	结束时间	客户数	坐席数	状态	执行率	接通率	
<div>测试</div> <div>1111</div>	2019-04-03 00:00	2019-04-10 23:59	2	1	● 已过期	0%	0%	<div></div> <div></div>
<div>测试</div>	2019-03-24 13:10	2019-03-31 23:59	110	1	● 已过期	0%	0%	<div></div> <div></div>

共 2 项，每页显示 15

< 1 >

Step1：进入页面

点 击 **+ 新建预览式外呼** 进行“预览式外呼任务”的创建，进入任务的详细编辑页面；

Step2：编辑详情

填写外呼任务名称、外呼任务描述、选择任务执行时段以及执行坐席。

注：

- a. 外呼任务开始时间需要当前时间半小时后，**创建半小时后外呼任务开始生效**；
- b. 执行坐席需要确保开通客户端软电话功能；

Srep3: 选择任务名单

客户名单支持选择已经上传的名单，直接导入 csv 文件，以及从客户库导入 3 种上传方式。购买了企点营销的企业也可使用人群包直接导入。

通过 csv 文件导入的客户名单，系统会自动进行校验，校验通过才能使用。

企业可以选择“随机平均分配”和“智能分配”2 种名单分配方式。

随机分配：将客户名单随机平均分配给所选择的员工。

智能分配：将客户名单按质量从高到低分配给指定技能分的员工此外，智能分配在名单分配上除了按照名单质量的高低进行分配之外，也支持按照“客户总数平均分配”或“按单个名单平均分配”。

客户总数平均分配：将不考虑员工技能水平情况，按照上传名单的总数和执行人数进行平均分配。

按单个名单平均分配：根据选定的技能评分确定每个名单下的执行人数，再按照每个名单内的客户数进行平均分配。

注：按智能分配-单个名单平均分配创建任务时，若某一名单下无执行人数，系统会对未分配名单或坐席忽略后创建任务，提交时也会有提示框弹出。

客户名单 建议先 前往外呼任务名单 中导入名单，任务开始后在详情页可继续添加名单

名单上传

☒ 按客户总数平均分配 ☐ 按单个名单平均分配

客户名单			执行员工	
客户价值leads打分.csv	有效客户 10	员工技能分 <div><div></div></div> 54 - 100	员工数 1 / 3	任务量 ⓘ 12
客户价值leads打分.csv	有效客户 10	员工技能分 <div><div></div></div> 52 - 53	员工数 1 / 3	
名单验证.csv	有效客户 14	员工技能分 <div><div></div></div> 0 - 51	员工数 1 / 3	

+ 添加名单

名单分配

随机平均分配

将客户名单随机平均分配给所选择的员工

智能分配

将客户名单按质量从高到低分配给指定技能分的员工

客户名单 建议先 前往外呼任务名单 中导入名单，任务开始后在详情页可继续添加名单

名单上传

☐ 按客户总数平均分配 ☒ 按单个名单平均分配

客户名单			执行员工	
客户价值leads打分.csv	有效客户 10	员工技能分 <div><div></div></div> 54 - 100	员工数 1 / 3	任务量 ⓘ 10
客户价值leads打分.csv	有效客户 10	员工技能分 <div><div></div></div> 52 - 53	员工数 1 / 3	任务量 ⓘ 10
^ x 名单验证.csv	有效客户 14	员工技能分 <div><div></div></div> 0 - 51	员工数 1 / 3	任务量 ⓘ 14



Step4: 号码保护

出于对企业客户信息安全的保密，客户可以后勾选“隐藏客户电话号码中间四位”；勾选之后，任务下发给坐席之后，坐席将无法获取客户完整的号码，防止客户信息泄露。

任务体验

任务详情

任务描述

-

起止时间

2021-03-24 15:05 至 2021-04-01 23:59

客户总数

10

名单分配

智能分配

任务状态

未开始

分配坐席

troyfan等3人

创建时间

2021-03-24 14:33

编辑

执行数	执行率	接通数	接通率
-	-	-	-

暂无数据

添加客户名单

生成新任务

全部状态

Q 姓名/备注

导出

姓名	电话号码	活跃度	执行人	状态	呼叫次数	备注
3	123**** 8987	高	troyfan	未呼叫	0/20	-
2	132**** 3731	-	troyfan	未呼叫	0/20	-
4	139**** 8564	-	troyfan	未呼叫	0/20	-
78	154**** 9685	-	troyfan	未呼叫	0/20	-

Step5: 任务生成

配置完成之后点击“生成任务”即可保存任务。

可以在预览式外呼页面查看所有任务详情并管理。

注：处于“创建中”的外呼任务不可查看、编辑和删除。

预览式外呼任务

+ 新建预览式外呼

全部状态

Q 任务名称



任务名称	开始时间	结束时间	客户数	坐席数	状态	执行率	接通率	
五一劳动节促销 营销一组负责促销	2019-04-30 00:00	2019-05-04 23:59	0	0	● 创建中	-	-	
测试 1111	2019-04-03 00:00	2019-04-10 23:59	2	1	● 已过期	0%	0%	
测试	2019-03-24 13:10	2019-03-31 23:59	110	1	● 已过期	0%	0%	

共 3 项, 每页显示 15

< 1 >

当前状态不可删除

Step6: 外呼任务详情查看

点击查看详情, 即可看到完整的外呼任务详细信息以及执行情况和进展。

12-21-20

任务详情

任务描述 验证

起止时间 2020-12-21 20:57 至 2020-12-23 23:59

客户总数 1

名单分配 平均分配

任务状态 已完成

分配坐席 fpl

创建时间 2020-12-21 20:25

执行数	1	执行率	100%	接通数	1	接通率	100%
-----	---	-----	------	-----	---	-----	------

执行情况

■ 已接听 ■ 未接听(含忙音、被挂断、无人应答、已停机、号码不存在) ■ 未呼叫

添加客户名单 + 生成新任务

全部状态 Q 姓名/备注 导出

姓名	电话号码	活跃度	执行人	状态	呼叫次数	备注
纪	181**** 9783	-	fpl	已接听	1/20	-

共 1 项, 每页显示 15

< 1 > 跳至 1 页

外呼任务执行过程中, 支持筛选执行状态查看, 也支持将外呼详情导出为表格, 方便企业统一管理。

外呼任务在“未开始”“进行中”“已暂停”“已完成, 但未过期”4种状态下, 支持在原有客户名单的基础上, 点击“添加客户名单”按钮对客户量进行补充。新增的客户名单将平均分配给任务中的坐席。

也可以点击“生成新任务”, 在本次外呼任务的基础上直接创建新的外呼任务。

注: 预览式外呼任务仅支持创建任务时选择“随机平均分配”客户名单时进行添加客户名单的操作。

添加客户名单		+ 生成新任务				
姓名		预览式外呼 IVR自动外呼 预测式外呼				
姓名	电话号码	活跃度	执行人	状态	呼叫次数	备注
a	182**** 7550	-	戴	未呼叫	0/20	-
a	40**** 8800	-	戴	未呼叫	0/20	-
	40**** 8888	-	戴	未呼叫	0/20	-
海	40**** 9999	-	戴	未呼叫	0/20	-
aa	400**** 8888	-	戴	未呼叫	0/20	-
天	400**** 8888	-	戴	未呼叫	0/20	-
共 6 项，每页显示 15						< 1 > 跳至 1 页

6.3. 外呼分析

6.3.1. 外呼任务分析

针对外呼任务的执行情况做详细分析，具体内容可至[【数据分析】-【外呼报表】](#)章节进行查看

6.3.2. 外呼坐席分析

针对外呼坐席的执行情况做详细分析，具体内容可至[【数据分析】-【外呼报表】](#)章节进行查看

6.4. 预约回呼

预约回呼是指当坐席遇到客户不方便接听电话或者后续需要电话跟进的场景时，可以在电话条直接新建预约回呼计划。系统将在预约时间前 1 分钟，推送提醒通知到电话条上。也可以在账户中心的[【外呼计划】-【预约回呼】](#)中新建、查看和管理所有预约回呼，方便跟进执行情况。（本章节仅介绍账户中心预约回呼的操作详情）主页面可以看到已经创建完成的回呼电话详情，对“待完成”和“过期末回呼”的客户可直接发起外呼，改期，变更执行人，

修改备注等。

注：数据查看受数据范围配置控制，默认座席只能看到自己的回呼计划。

预约回呼计划

+ 新建 删除

全部时间 自定义时间 全部员工 全部状态 姓名/电话号码

姓名	电话号码	预约时间	状态	执行人	预约备注
陈	130****600	2021-04-21 08:00	过期已回呼		-
先生	130****9500	2021-04-22 09:00	待完成	川	客户在出差，两天后联系
露	13****33	2021-04-21 09:05	过期未回呼		客户在开会，30分钟后再次联系
希	131****1233	2021-04-22 09:05	待完成		需要再次与客户沟通订单事宜，约定9点...
林	131****33	2021-04-20 08:25	已完成		-

同时，针对在客户端未能及时创建回呼计划的通话，也可以在此页面进行新建。

< 预约回呼计划

新建预约回呼

*预约客户

关联通话记录

请选择通话记录

输入客户信息

*执行人

*预约时间

请选择日期时间

预约备注

请输入备注内容(选填)

0/100

保存

取消

预约客户：选择对应的通话记录并输入客户信息。

- ① 关联通话记录：根据通话开始时间倒序排列数据范围权限内能看到的通话记录；
- ② 客户信息：客户电话号码及姓名。

执行人：关联通话记录选择完之后，系统会自动拉取通话记录对应的坐席，填在执行人中，如果需要更换执行人，可直接点击执行人头像删除并添加新的执行人。

预约时间：选择回呼电话的时间

预约备注：简单填写需要回呼的事由。

点击保存即可创建成功。

7. 通话质检

旨在企业提供的智能质检功能，帮助质检人员更快速、准确的进行通话录音质检；节省质检的人力和时间的成本。呼叫中心利用 ASR 特征字识别能力，快速将录音中的关键词进行定位；利用语音转文字功能快速进行智能化识别。针对质检情况，还有相应的数据报表—质检分析—提供给质检人员查看、分析质检的效果。

7.1. 通话质检

对每通电话进行评分，打分规则以及详细内容设置可以按照以下四个步骤进行：

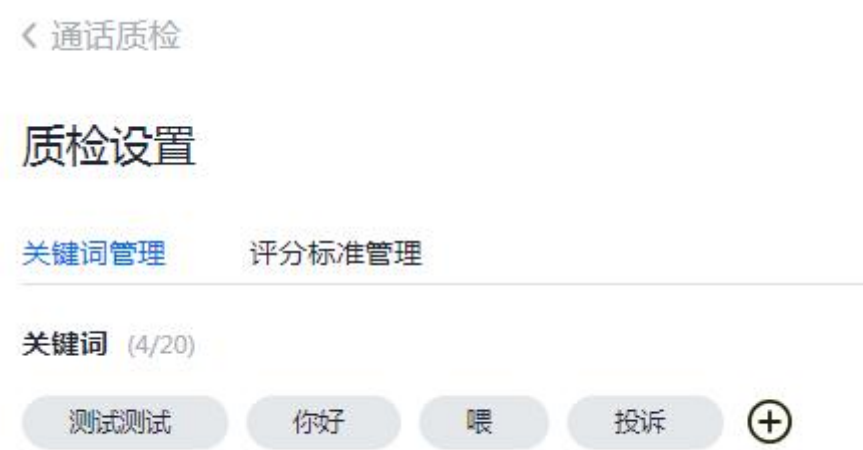
Step1：设置质检规则

点击  **质检设置** 开始关键词和评分标准进行设置。

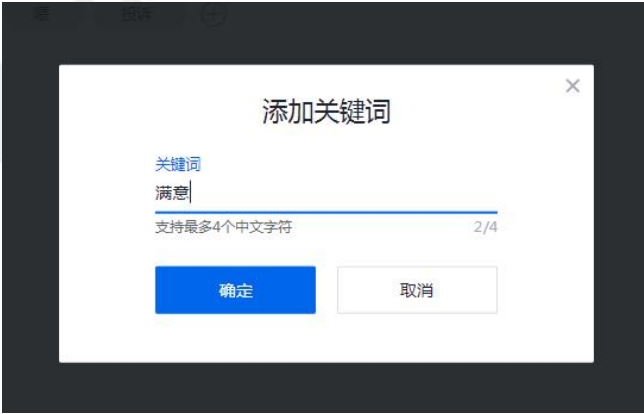
通话质检							 质检设置
全部时间	2019-03-01 至 2019-04-22	全部员工	不限关键词	不限通话时长	更多	<input type="text" value="Q 联系人电话号码"/>	
所有	联系人主叫	员工主叫					 导出CSV
通话时间	员工	联系人	通话时长	满意度	命中关键词	评分	
2019-04-17 00:00	leeA 010 6744 2542	5646464 178 2171 0000	00:06	未评价	-		
2019-04-16 23:58	leeB 010 6744 2542	5646464 178 2171 0000	00:10	未评价	-		
2019-04-16 23:58	leeA 010 6744 2542	5646464 178 2171 0000	00:05	未评价	-		
2019-04-16 23:51	leeA 010 6744 2542	5646464 178 2171 0000	00:03	未评价	-		
2019-04-16 23:49	leeB 010 6744 2542	5646464 178 2171 0000	00:10	未评价	喂 2		

关键词设置：可以支持最多添加 20 个关键词，当通话录音中出现以下设定的关键词后，音频文件上将会特殊

标记出来，以提示质检员点击试听。



点击 “+” 进行关键词的添加，注意关键词最多仅包含 4 个中文字符。



评分标准设定：可以设置不同类型的评分标准，首先点击“新建评分标准”，编辑好标准的名称；其次可以对评分项的权重比进行设定，自定义输入权重比的名称，如：语气态度、专业话术等等。

评分标准管理

新建评分标准

标准名称

售后组

3/10

评分项及权重 (2/10)

语气态度

20%

80%

语气态度

20 %

4/10

专业话术

30 %

4/10

+

添加评分项

保存

取消

满分为 100 分，可以自行选择添加评分项的数量和分数占比；全部编辑完成后，点击保存了，此项评分规则即可生效使用。

评分项及权重 (3/10)

语气态度

专业话术

客户意向度调动

20%

30%

50%

语气态度

20 %

4/10

专业话术

30 %

4/10

客户意向度调动

50 %

7/10

+

添加评分项

保存

取消

保存之后，在质检设置页面可以查看已经创建的评分标准并进行删除等管理。

通话质检

质检设置

关键词管理评分标准管理

+ 新建评分标准

(2/5)

标准名称	评分项	
售后组	语气态度:20% 专业话术:30% 客户意向度调动:50%	
水电费	稍等:50% 个:50%	

7.2. 通话质检分析

对质检的详细情况进行分析，具体可至【数据分析】-【质检报表】进行查看

8. 客户管理

对于意向度较高或者优质客户进行沉淀，统一添加至客户库进行管理跟进。在客户库中，企业可以对该客户进行员工跟进归属、备注跟进标签以及客户评分等。

注：企点呼叫中心和企点在线客服的客户库是互通的，客户信息可以共享。

8.1. 客户库

8.1.1. 客户列表

8.1.1.1. 客户筛选

在客户列表中可以通过多维度、多标签筛选查看并管理客户，也可以批量导入新客户至客户库管理。



公海：员工将客户添加至客户库，但是并未将客户归属给任何人，或者通过呼入自动入库的客户。

已归属：区别于公海，在客户库中归属给员工的客户。



点击“已归属”进行客户性质切换，可以根据客户标签进行筛选，如通过年龄维度筛选出 18-30、30-50 岁范围的客户；或者可以根据其他标签如来源、性别、地区、学历、跟进情况、客户标签、归属人、客户关系、接待情况和客户类型等进行筛选。

确认筛选

取消

来源

性别

年龄 *

☐ 不限

☐ 18岁以下

☒ 18-30

☒ 30-50

☐ 50以上

☐ 未知

地区

学历

跟进情况

客户标签

归属人

客户关系

移至公海

修改归属人

修改跟进状态

修改标签

🔍 导入客户

<input type="checkbox"/>	客户姓名	所在地	归属人	跟进状态	标签	最近接待
<input type="checkbox"/>	小小	-	梁	待跟进	-	梁 2019-04-18 09:21 ...
<input type="checkbox"/>	优秀的男神带你飞.	-	张	待跟进	-	张 -- 2019-04-12 09:53 ...
<input type="checkbox"/>	带不走的~在飘	云南大理	larry	待跟进	-	larry 2019-04-04 14:31 ...
<input type="checkbox"/>	吴海珊	北京	larry	待跟进	-	larry 2019-04-04 14:31 ...
<input type="checkbox"/>	校	上海徐汇	产品演示B	待跟进	-	产品演示B 2019-04-03 11:48 ...
<input type="checkbox"/>	동생이 널 사랑해.	-	spring	待跟进	-	spring 2019-03-31 19:30 ...
<input type="checkbox"/>	忠義堂《东哥》	中国	张	待跟进	-	张 2019-03-28 19:30 ...
<input type="checkbox"/>	毛龙飞-杭州先行科技	浙江杭州	陶	待跟进	-	陶 2019-03-28 17:20 ...

8.1.1.2. 客户信息管理

可以单选或多选需要管理的客户，对该客户进行“修改归属人”、“移动至公海”、“修改跟进状态”和“修改标签”、“收藏”的操作。

导入客户

修改归属人

移动至公海

修改跟进状态

修改标签

收藏

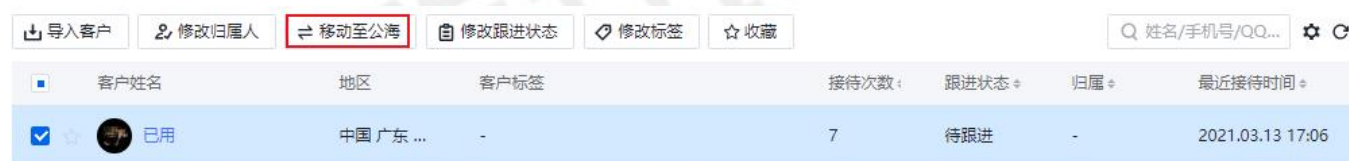
Q 姓名/手机号/QQ...

<input type="checkbox"/>	客户姓名	地区	客户标签	接待次数	跟进状态	归属	最近接待时间
<input checked="" type="checkbox"/>	<div><div></div><div>+8613611111192</div></div>	中国	-	96	待跟进	-	2021.03.12 15:22
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>+8615111111135</div></div>	中国	-	1	待跟进	-	2021.03.10 17:14
<input type="checkbox"/>	<div><div></div><div>邢</div></div>	中国	<div>浅意向</div> <div>中意向</div> <div>在线客服</div> <div>...</div>	568	待跟进	-	2021.03.10 14:36

修改归属人：当修改了该客户归属人后，该客户将由新的归属人进行接待沟通。



移动至公海：取消该客户的归属限制，释放至公海中，各员工坐席均可查看接待。



修改跟进状态：对于该客户的接入、跟进、意向度和成单流程进行标签备注。



修改标签：对于该客户可以添加新标签，或对已有标签进行取消。



收藏：

导入客户	修改归属人	移动到公海	修改跟进状态	修改标签	收藏	Q 姓名/手机号/QQ...	⚙️	🔄
客户姓名	地区	客户标签	收藏至分组	次数	跟进状态	归属	最近接待时间	
<input checked="" type="checkbox"/> 已用	中国 广东 ...	-	取消收藏		待跟进	邵乾坤	2021.03.13 17:06	
<input type="checkbox"/> 已用	-	-		4	待跟进	邵乾坤	2021.03.12 20:10	

8.1.1.3. 客户导入

企业有大量的新增客户积累，为方便后续和潜客&高意向度等客户进一步沟通触达，可以通过客户导入的方式先对客户进行统一管理沉淀。

客户库

导入客户

1. 上传CSV文件

下载模板及帮助文档

上传CSV文件

点击选择或拖动文件到此区域
文件小于10M，数据少于5万条，格式：CSV

2. 导入到公海

当新增客户的手机或QQ号与现有客户冲突时：

智能合并客户数据

保留原有数据的基础上，合并原来没有的数据

手机号	QQ号	姓名	性别
原有客户	1, 3	2	赵娜
新增客户	1	4	王川
处理后	1, 3	2, 4	赵娜

覆盖原有客户数据

保留不冲突的数据，冲突时，新增数据覆盖原有数据

手机号	QQ号	姓名	性别
原有客户	1, 3	2	赵娜
新增客户	1	4	王川
处理后	1, 3	2, 4	王川

不导入新增客户数据

冲突时，不导入任何新的数据

手机号	QQ号	姓名	性别
原有客户	1	赵娜	女
新增客户	1	5	王川
处理后	1	赵娜	女

导入客户

点击 导入客户 进行新增客户导入，客户导入一共分为两步：

① 上传 CSV 文件。点击下载客户信息导入模板，按照规定和要求填写好相应信息，将填写好的文件进行上传；

注：模板下载之后请勿修或删除标题，保持字段规范；“手机”“QQ”必填一项有效信息；上传文件应小于10M 且数据少于 5 万条，文件格式为 CSV。

填写格式

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	手机	QQ	微信	电子邮箱	固话	传真	姓名	性别	生日	所在省	所在市	学历	公司	职务	客户状态	客户类型
2																

请勿修改或删除

必填一项有效信息

字段规范

手机：30个字符，可以包含数字，“+”“-”和空格

微信号：6-20个字母、数字、下划线和减号，必须以字母开头

固话：30个字符，可以包含数字，“+”“-”和空格

姓名：32个字符

生日：6-10个字符，可以包含数字，“/”“-”

学历：小学/初中/高中/大专/大学/研究生

职务：32个字符

客户类型：潜客/成单客户

QQ：5-10个数字

电子邮箱：30个字符，必须包含@

传真：30个字符，可以包含数字，“+”“-”和空格

性别：男/女

所在省/市：[参见帮助文档](#)

公司：32个字符

客户状态：12个字符，只能是[客户属性设置](#)中定义好的状态值

② 导入到公海。客户成功导入模板会提示客户数量人数；上传完 CSV 文件并且选择导入规则（3 选 1）之后，方可点击“导入客户”。



规则选定之后，点击“导入客户”，出现客户导入模板成功导入的提示。

客户导入模板_20171108.csv导入成功！已成功将1名客户导入到公海。

出现导入失败的提示出现（下图），可以点击“下载未导入客户数据”查看原因。

导入错误条目 (1).csv导入失败。
 可能导致失败的原因：1.客户库人数已达上限 2.手机或QQ无有效字段 3.存在多个冲突的客户。[下载未导入客户数据](#)

8.1.2. 客户删除

可通过筛选和搜索的方式打开客户列表，然后可点击单个客户最右边的  图标删除这个客户，也可勾选多个客户之后点击上方的  删除客户 按钮批量删除这批客户。

客户删除

客户删除

操作日志

客户删除安全设置

客户筛选

来源

性别

年龄

地区

学历

客户关系

接待情况

跟进状态

归属人

客户标签

删除客户

客户姓名

跟进状态

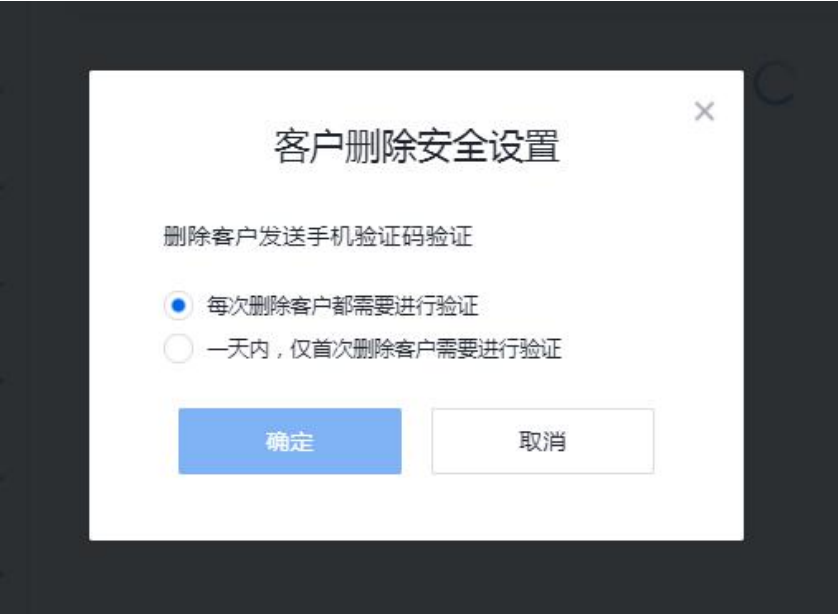
接待次数

最近接待

归属人

<input type="checkbox"/>	已用	待跟进	7	13601111111 2021-03-13 17:06	无	...
<input type="checkbox"/>	已用	待跟进	4	13601111111 2021-03-12 20:10	邵	...
<input type="checkbox"/>	聚	待跟进	50	彭 2021-03-12 17:10	彭	...
<input type="checkbox"/>	已用	待跟进	7	13601111111 2021-03-12 17:08	邵	...
<input type="checkbox"/>	Tom 菲货运	待跟进	14	13601111111 2021-03-12 16:45	邵	...
<input type="checkbox"/>	杨	待跟进	2	edw 2021-03-12 16:18	edw	...
<input type="checkbox"/>	+861111111111192	待跟进	96	陈 2021-03-12 15:22	无	...
<input type="checkbox"/>	已用	待跟进	2	13601111111 2021-03-12 14:25	邵	...

企业也可以设置客户删除安全操作的提示，避免因误删导出客户流失



操作日志：记录详细操作人、操作时间和删除状态，保证敏感操作有迹可循。

客户删除

客户删除 操作日志

全部操作时间	全部操作人	
操作时间	操作人	操作状态
2018-12-24	邵 (real)	操作完成 (删除成功:1 重复:0 失败:0)
2018-03-30	邵 (real)	操作完成 (删除成功:1 重复:0 失败:0)
共 2 条记录, 每页显示 15		< 1 >

8.1.3. 客户管理配置

在客户管理配置中，企业可以对新客进行归属管理设置，以及员工可以查看的客户数据范围等。

新客规则设置：可以设置除导入客户外的新客入库规则，自动即默认从六种既定来源来的客户将归属给某个既定工号或接待工号或进入公海，手动即添加人自行设置。此设置主要影响首次来访的客户的入库方式及归属人。

客户管理配置			了解客户管理配置
新客规则设置	归属规则设置	客户属性设置	消息查看范围
新客来源	加入客户库方式	默认归属	
QQ接待	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	<input type="radio"/> 无归属 <input checked="" type="radio"/> 归属给接待者 <input type="radio"/> 归属指定员工	
网页接待	手动	添加人自行设置	
呼入电话	<input checked="" type="radio"/> 自动 <input type="radio"/> 手动	-	

归属规则设置：设置了归属人后，在此可设置长以及归属人数上限。主要影响企业已归属给员工的客户的归属时长及归属人数上限，若超出归属时长则自动释放至公海，若达归属上限则不可再归属给此员工。

客户管理配置

了解客户管理配置

新客规则设置 归属规则设置 客户属性设置 消息查看范围

归属时长 30天

保存 取消

归属人数上限 1000人

客户属性设置：可在限定范围内编辑或新建状态和标签。此设置主要用来设置企业会用到的客户标签和跟进状态，设置好后可在客户端和客户库对客户属性进行修改。

注：

- a. 新客进入时默认客户类型为潜客，当客户标记为已成单状态，客户类型自动转变为成单过的客户；
- b. 跟进状态的首尾 2 个（初步沟通&已成单）不可编辑，共计上限 6 个。

新客规则设置 归属规则设置 客户属性设置 消息查看范围

跟进状态 上限6个

待跟进 + 报名 + 高意向 + 签署参展意向 + 已成单

新客进入时默认客户类型为潜客

当客户标记为已成单状态，客户类型自动转变为成单过的客户

客户标签 标签组上限480组、标签总上限480个

标签组1 广告来源

QQ空间 QQ天气 微信朋友圈 1 2 3 4 5 +

标签组2 客户意向

高意向 中意向 低意向 +

+ 新建标签组

消息查看范围：分别设置公海客户和归属客户的消息记录查看范围，员工可查看客户的全部消息记录，也可仅查看自己与客户的消息记录。此设置主要影响员工查看公海和已归属客户的聊天记录的范围。

新客规则设置 归属规则设置 客户属性设置 消息查看范围

公海客户消息记录查看范围 员工可查看客户的全部消息记录 修改

归属客户消息记录查看范围 归属人： 仅可查看自己与客户的信息记录 非归属人： 仅可查看自己与客户的信息记录 修改

8.1.4. 客户库自定义字段

基于不同行业客户属性场景的差异，统一的客户字段无法满足所有行业的需求。企点呼叫中心新增客户库自定义字段功能，新增的字段会展示于客户资料卡，企业可以更方便更精准的标记客户，极大的提升客户管理能力。

拥有权限的员工可以进行新建，编辑和删除功能。客户库支持 9 种不同的数据类型，选择数据类型，API 名称，字段名称，字段长度和对应的字段属性，即可创建完成。

注：

(1) 【数据类型】包含：“自定义字段”和“系统字段”；系统字段是指系统后台默认初始化的字段，不允许删除和编辑；自定义字段是指由客户自行创建的数据字段，可进行编辑及删除；

(2) 自定义字段在新建完成后，编辑时，不允许对【数据类型】和【API 名称】进行调整修改；

类型	字段名称	API名称	数据类型
自定义字段	客户来源?	udfs.resource	短文本
系统字段	客户来源	Source	枚举值
系统字段	跟进状态	FollowStatus	关联关系
系统字段	性别	Gender	枚举值
系统字段	年龄	Age	枚举值
系统字段	学历	Education	枚举值

自定义字段

新建自定义字段

基础信息

* 数据类型

是或否

* API名称

格式:'udfs.XXX', 如果省略'udfs.', 系统会补全

* 字段名称

请输入字段名称

0/99

字段属性

☐ 可排序

☒ 可筛选

☐ 可搜索

默认值

☐ 是☒ 否

8.2. 客户分析

8.2.1. 客户漏斗

进入客户漏斗页面后，默认会显示最近 7 天的 4 个核心数据（最多可以手动选择 1 年）。

最近7天	最近30天	2016-07-20 至 2016-07-26	
接触客户数 ①	成单客户数	成单率	平均成单时间 ①
253	0	0.00 %	0 时

- *接触客户数：一段时间内通过以下通路发起接待或被导入到客户库的客户数
- *接触客户数并不等于客户库的客户数，是因为触发接待组件后有发起临时会话，如果在销售模块设置手动入库，那么发起临时会话也不会自动进客户库

- QQ 好友：好友克隆（指登录后从员工 QQ 好友里导入的）、普通加好友（指 C 侧加员工 QQ）
- QQ 临时会话：其他临时会话、其他临时会话（手动入库）、群和多人群聊临时会话、网页咨询
- QQ 群：接收个人 QQ 群入库
- QQ 公众号：点击菜单进人工、关键词进人工、自动回复进人工、手动入库（无法区分 QQ 公众号来源时选这个）
- 微信公众号：点击菜单进人工、关键词进人工、自动回复进人工、手动入库（无法区分微信公众号来源时选这个）

*成单客户数：状态从潜在客户变为已下单的客户数

*成单率=成单客户数/潜在客户数

*成单时间：客户从入客户库到下单的时长

*平均成单时间：取成单客户成单时间平均值（更新状态可以多次，客户从潜在客户转变为已下单，是按首次成单时间来算）

在阶段总览中可以看到客户漏斗和每个阶段的客户数以及阶段间转化率。



*在阶段中的“接触”为数据分析模块固定名称，“初步沟通”与“已下单”为销售模块固定名称，其余阶段均可在【销售】-【客户管理配置】-【客户属性设置】中进行修改

*初步沟通的人数若少于接触的人数，是因为企业设置了手动入库

*客户数：在选定时间段内处于该阶段的客户的数量

*阶段间转化率：从上一阶段转化到本阶段的客户所占的比例

点击某阶段名称右侧会显示这个阶段的客户来源、不同来源客户所占比例等详细情况。

*如果数据为 0 则会显示为暂无数据

客户转化分为客户数、阶段间转化率和平均成单时间，对不同跟进阶段的三种客户来源进行客户数和阶段间转化率的细分、汇总，对三种客户来源的平均成单时间的细分。

客户转化								客户数	阶段转化率	导出CSV
	接触	待跟进	QQ	报名	签署参展意向	高意向	已成单	平均成单时间		
QQ ▾	4	0	0	0	0	0	0	-		
公众号 ▾	0	0	0	0	0	0	0	-		
网页 ▾	1	0	0	0	0	0	0	-		
汇总	5	0	0	0	0	0	0	-		



*可以导出 csv

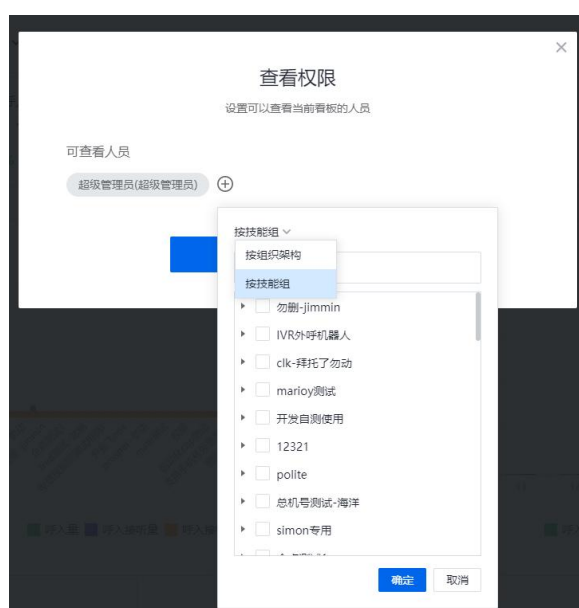
9. 数据分析

囊括了呼叫中心所有数据分析内容，包括话务报表，员工报表，外呼报表，质检报表，组件报表，报表邮件和数据标识。同时，企业也可以根据自身业务需要自定义数据看板，设置属于企业自己的重要数据和关键指标。

9.1. 自定义数据看板

在账户中心内，支持自定义数据看板的功能，企业可根据需要，自行设置所需要的字段、范围等条件，设置需要的数据看板使用。

支持保存多个看板，看板之前可以切换查看，初入系统，会有一个默认看板。点击 “” 可设置查看该看板的人员，可按照技能组/组织结构的维度添加。点击 “” 可对看板进行编辑。



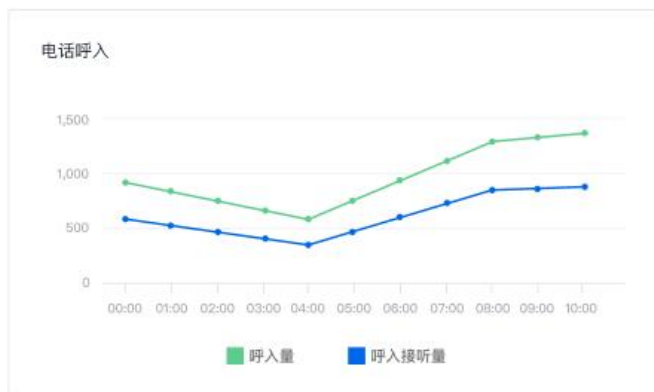
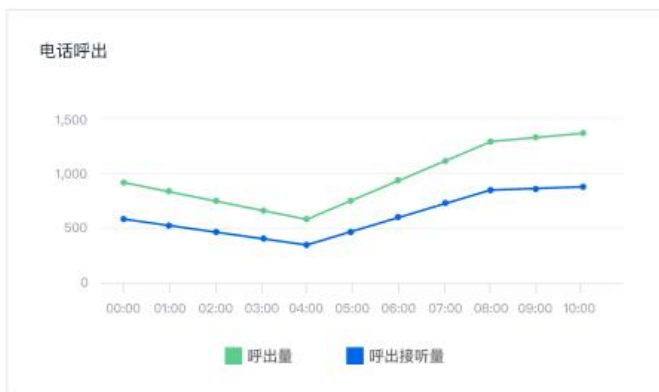
自定义数据看板

[看板管理](#)

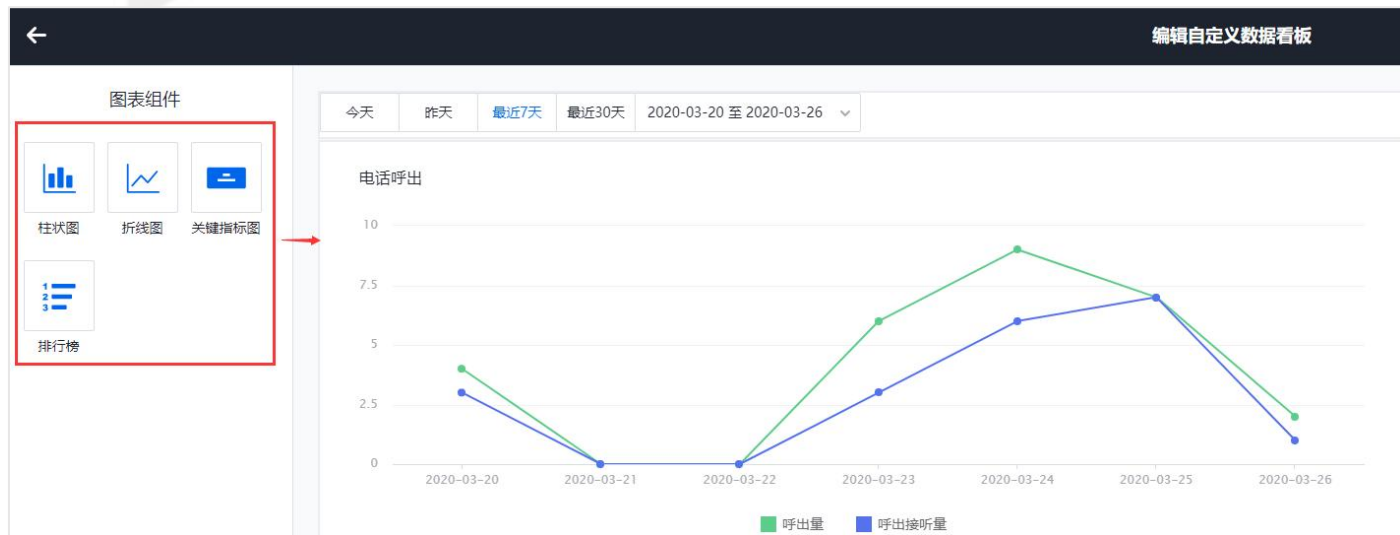
默认看板



今天 昨天 最近7天 最近30天 2017-08-08 至 2018-08-08



自定义数据看板分为柱状图、折线图、关键指标图、排行榜，四种图表组件，点击对应的组件，拖动至展示区，即可创建图表。

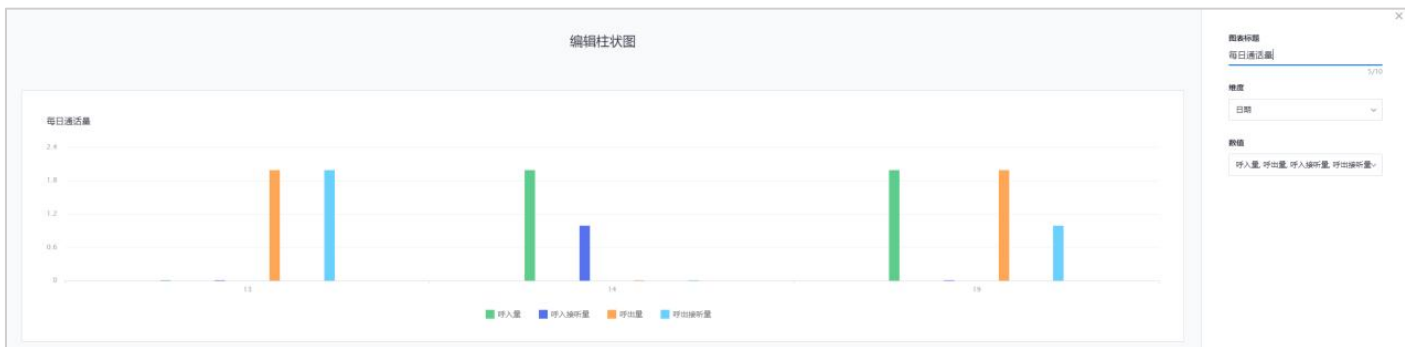


柱状图&折线图：展示数值的变化趋势。

创建柱状图&折线图时，左侧为展示区，右侧为条件筛选区，企业可以自右侧输入图表标题，选择维度及数值，即可在左侧展示所需的数据展示。

维度包括：技能组、员工、日期、总机号码。

数值包括：呼入量、接听量、服务水平等相关数据数值（具体详见账户中心内数值指标）



输入完所需的条件后，点击保存即可完成。



关键指标图：展示最核心的数值及其环比、同比的变化。（环比增长率=（本期数 - 上期数）/上期数×100%，

同比增长率=（本期数 - 同期数）/同期数×100%）

创建关键指标图时，需要勾选所需的数据指标，选择数据比较类型即可。也可以点击添加指标选项，新增数据

指标，在一个指标图内进行展示。（一个关键指标图内最多可添加 6 个指标）。

数据比较类型分为同比，环比两种可选择使用。



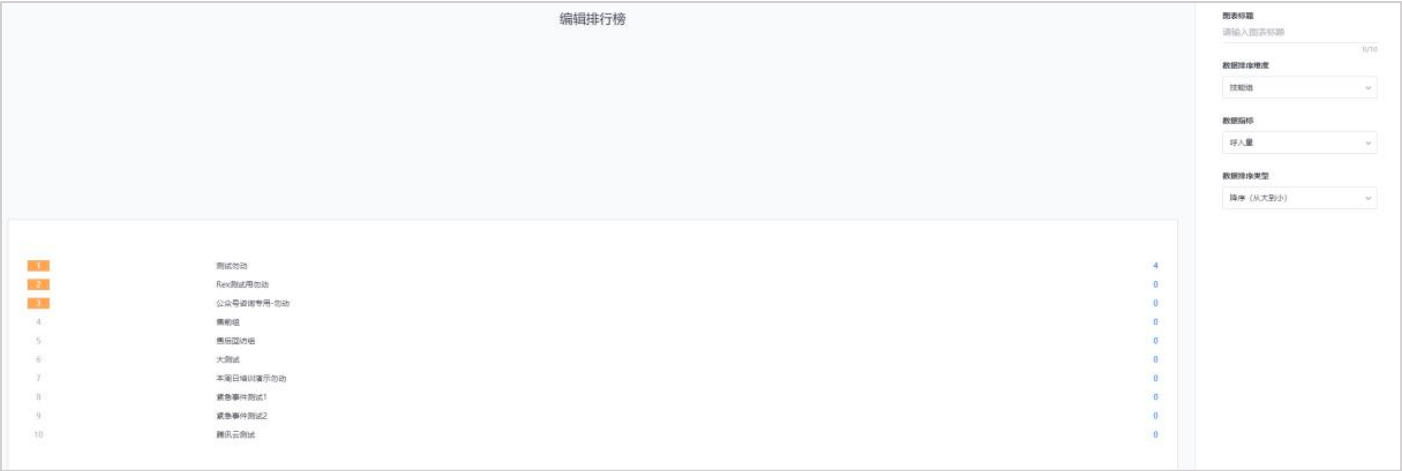
排行榜：展示数值降序或升序的排列。

创建排行榜时，需要输入图表标题、选择数据排序维度、数据指标和数据排序类型进行展示。

数据排序维度：技能组、员工、日期、总机号码。


数据指标：呼入量、接听量、服务水平等相关数据数值（具体详见账户中心内数值指标）

数据排序类型：降序（从大到小）、升序（从小到大）



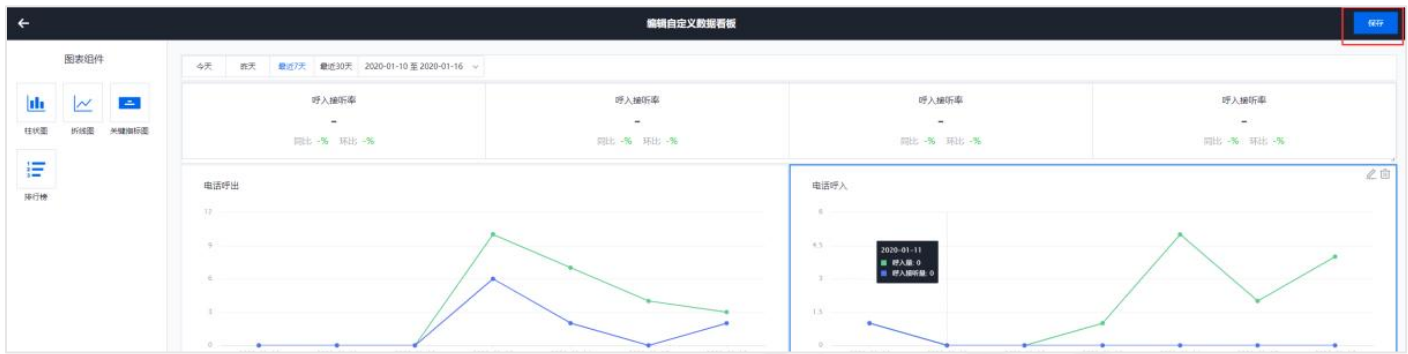
创建好图表组件后，会重新进入到编辑自定义数据看板界面。在此界面可对已创建好的图表组件进行修改/删除，点击删除时，该图表配置也将被一同删除。



鼠标放到任意图表组件，左上角会出现修改和删除按钮，可对该图表组件进行编辑/修改操作。鼠标左键长按右下角的  的图标拖动，可自定义图表组件的大小情况。



编辑自定义数据看板界面，编辑完成后，点击右上角的保存选项，即可保存已创建好的所有自定义数据图表。



自定义数据看板保存完成后，在主界面可通过时间条件进行筛选查询，看板数据。已创建好的每个看板数据都可以导出表格。移动鼠标点击看板左上角的导出选项，即可导出该看板详细数据的表格进行查看。



点击页面右上方的“ 看板管理”进入看板管理页面，可以新建看板，也可以对已有看板进行复制并编辑、删除、隐藏、修改查看权限等操作。

注：

① 新建的看板，默认查看权限为创建人；创建人不可勾选取消自己的查看权限；仅有的一个看板被删除时，则自定义看板主页回到空状态。

② 权限查看：模板权限设置，指是否有权查看当前模板；企业管理-数据查看范围中的配置，指每张表能查看的

数据范围。



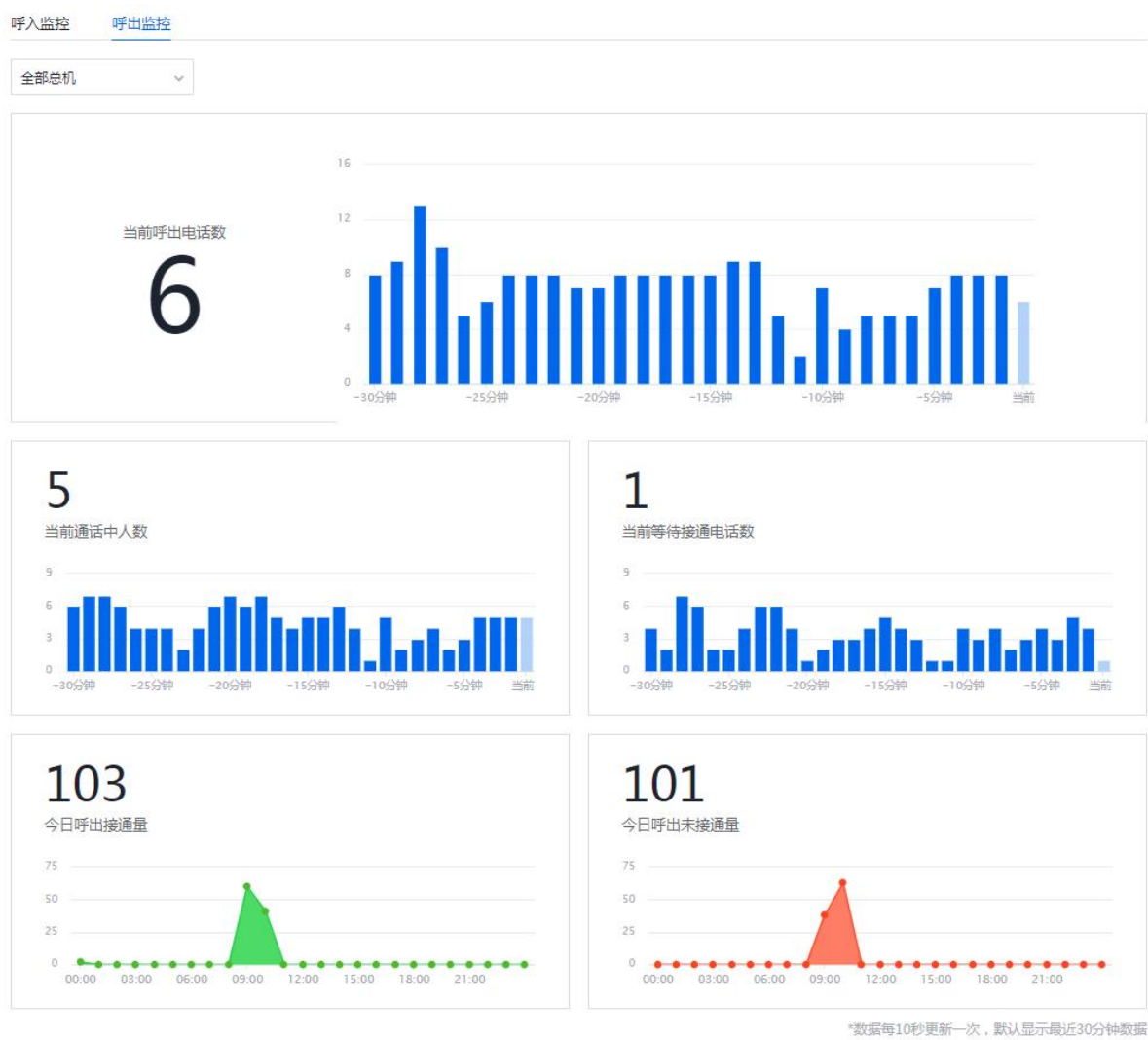
9.2. 实时监控

处在运行状态的呼叫中心，需要一些数据指标来反映当前系统及业务代表的工作状态。

主要是路由队列、座席等工作状态的变化情况，从而可以实时了解当前呼叫排队、话务处理，以及业务代表的工作情况。

实时监控可以帮助管理人员实时监控系统运行效率和业务代表的工作质量、进而预测通信资源需求、坐席资源的预测和排班、制定有效的呼叫中心路由分配策略，提高整体效益和效率。

9.2.1. 话务监控



呼入监控：提供当前呼入量、通话中人数、排队人数、今日服务水平、今日呼损数据情况；并支持筛选总机号码，进行数据情况查看；

呼出监控：提供当前呼出电话数、通话中人数、等待接通电话数、呼出接通量以及呼出未接通量整体话务情况； 并支持筛选总机号码，进行数据情况查看；

备注：上述呼入/呼出监控，均支持一键全屏展示；

9.2.2. 坐席监控

提供当前坐席登录、服务、空闲数、排队量、30s 内接听率、整体坐席满意度等概况监控，全方位多维度

视角了解坐席作业的情况，并及时进行告警反馈，有利于管理人员进行现场作业情况把控及管理；

可以从技能组和坐席两个维度查看：**员工监控 & 技能组监控**。拥有班长坐席权限的员工还可以设置**预警规则**，智能监控坐席状态。

员工监控中提供坐席了当前状态、登录时长、呼入/呼出量等业务情况，支持通过员工名称、技能组名称、状态三种筛选条件筛选查询。



注：

- a. 如果坐席没有被应用在任何技能组内，则该坐席在【员工监控】中的技能组维度为空；
- b. 若员工所在技能组发生变动，【技能组监控】、【员工监控】处相应数据将有 1 小时左右延时；
- c. 如果组织架构内新增/停用员工，【员工监控】处会有 1 小时左右延时。
- d. 将坐席的接听/外呼方式细分为“VOIP”和“PSTN”，支持班长坐席进行切换操作。
- e. 全部状态中，将坐席的“忙碌”细分为“忙碌-通话中”和“忙碌-非通话中”。
- f. App 和 Pc 端有一个是“忙碌”，就显示“忙碌状态”。

9.2.3. 技能组监控

系统支持按照技能组维度查看当前登录/空闲/排队人数、接听率、满意度。

技能组监控

全屏显示



9.2.4. 监控预警

系统用户通过使用【监控预警】功能，在预警规则页面创建预警规则，通过设置一定的规则内容，触发条件，预警时间段以及通知内容/通知方式等，对全局、总机或者技能组维度进行坐席相关呼叫状态的预警监控。

监控预警

预警规则						
预警记录						
+ 新建预警规则 (3/30)						
Q 预警规则名称						
预警规则名称	预警条件	提醒频次	通知接收人	预警开关	创建人	
自定义状态人数(不等于10人)	自定义状态人数(不等于10人)	10分钟内，相同预警通知3次	企点呼叫中心	关闭	企点呼叫中心	
员工状态(忙碌-非通话中); 状态...	员工状态(忙碌-非通话中); 状态...	10分钟内，相同预警通知3次	企点呼叫中心	开启	企点呼叫中心	
测试	员工状态(忙碌-非通话中); 状态...	5分钟内，相同预警通知3次	企点呼叫中心	关闭	企点呼叫中心	

- 点击 “+ 新建预警规则”，创建预警规则：
- ① 规则名称及描述：可对规则进行命名及简单描述

② 预警对象：全局（包含总机+技能）、总机（仅包含码号维度）、技能组（坐席人员技能组维度）；

③ 规则内容：目前支持“当前呼入人数、当前排队人数、当前呼出电话数、当前等待接通电话数、登陆人数、登陆率、忙碌人数、空闲人数、事后整理人数、当前通话中人数、未通话人数、开启自动接听人数、自定义状态人数等预警维度指标。各维度之间可以互相组合。组合关系支持“且”&“或”，且不区分逻辑运算类型，自上而下顺序进行。

当选择不同预警对象时，对应的规则内容预警指标不同，具体如下：

当【预警对象】== 全局 时，预警指标包含：当前呼入人数、当前排队人数、当前呼出电话数、当前等待接通电话数、登陆人数、登陆率、忙碌人数、空闲人数、事后整理人数、当前通话中人数、未通话人数、开启自动接听人数、自定义状态人数；

当【预警对象】== 总机 时，预警指标包含：当前呼入人数、当前排队人数、当前呼出电话数、当前等待接通电话数；

当【预警对象】== 技能组 时，预警指标包含：当前排队人数、登陆人数、登陆率、忙碌人数、空闲人数、事后整理人数、当前通话中人数、未通话人数、开启自动接听人数、自定义状态人数；

The screenshot displays the rule configuration interface. On the left, there are sections for '预警对象' (Warning Object) with a dropdown '请选择预警对象' and '规则内容' (Rule Content) with a dropdown '请选择' and a button '添加规则' (Add Rule). The main area shows a logic tree with four nodes: A, B, C, and D. Node A is connected to B with a '并且' (And) operator, and B is connected to C with a '或者' (Or) operator. Node C is connected to D with a '并且' (And) operator. To the right of the logic tree, the execution flow is explained: '依照上而下顺序执行的过程为：' (The process of executing in order from top to bottom is:). The steps are: 1. '先执行A并且B，计算结果为X，' (First execute A and B, the result is X,); 2. '再执行X或者C，计算结果为Y，' (Then execute X or C, the result is Y,); 3. '最后执行Y并且D，得出计算结果为Z。' (Finally execute Y and D, the result is Z.). Below the steps, it states: '依据计算结果Z当中的人数与触发条件做匹配，如果满足则触发预警。' (Match the number of people in the calculation result Z with the trigger condition, if satisfied, trigger the warning.). A link '查看示例' (View Example) is located to the right of the flow explanation.

④ 触发条件：符合创建的规则内容时触发。

规则内容 1、用于匹配预警对象中满足触发条件的人数 2、规则内容不区分逻辑运算类型，自上而下顺序执行 [查看示例](#)

当前排队人数

大于

5

人

并且

忙碌人数

大于

4

人

添加规则

当前排队人数在5人以上，且接待人员超过4人忙碌时，触发预警

触发条件

符合上述规则时，触发预警

⑤ 预警时间段：可自定义选择预警的时间范围。

预警时间段

每周一、二、三、四、五，09:00 至 18:00

每周

一

二

三

四

五

六

日

09:00 至 18:00

确定

取消

9 / 50

⑥ 通知内容：系统会默认以下预警通知内容，企业也可以自定义通知内容。但变量内容不可更改，通知内容的字符限制在 50 个字符以内。

通知内容 根据设置内容自动生成, 也可自定义修改

触发预警时间 触发 预警名称 的预警提醒

添加变量内容

9 / 50

⑦ 通知频次：即通知内容通知的频次。

腾讯企点呼叫中心 V5.5 版 产品手册-管理员分册

114

通知频次

5 分钟内，相同预警通知 3 次

⑧ 通知方式：默认坐席监控页面，也可添加工作台/PC 端消息通知。


通知方式

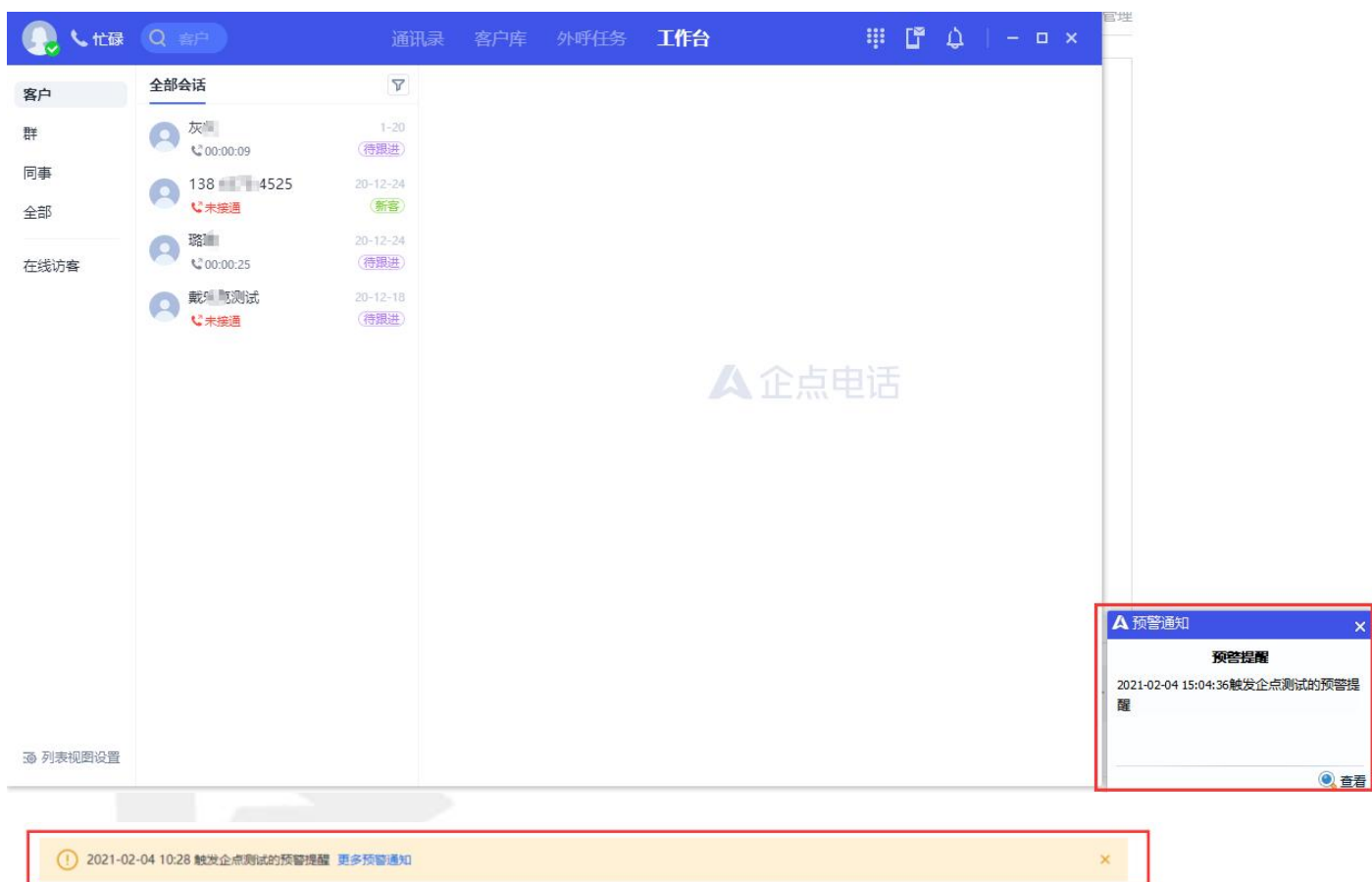
预警通知接收人  刘璐
v liuluvliu 

预警通知渠道 ☒ 工作台/PC端消息通知 ☒ 坐席监控页顶部通知





全部设置完成后，点击 “”，即可使用。工作台的预警提示将以弹窗的形式进行展示；坐席监控页面在页面的最顶端置黄展示。



坐席监控

全屏显示

员工监控

全部员工	全部技能组	全部状态					
员工	技能组	接听/外呼方式	状态	状态时长	登录时长	自动接听	呼
灰	-	VOIP	忙碌-非通话中	大于30天	大于30天	开启	0
周		VOIP	忙碌-非通话中	大于30天	大于30天	关闭	0

预警记录页面可查看历史预警信息。默认展示全部历史信息，也可以以时间、预警规则、通知渠道、接收人等维度筛选查看。

监控预警

预警规则 预警记录

全部时间

自定义时间

全部预警规则

全部通知渠道

全部接收人

预警时间	预警规则	创建人	通知接收人	通知内容
2021-02-04 15:05	测试	刘	呼叫中心	2021-02-04 15:05:39触发企点测试的预警提醒
2021-02-04 15:04	测试	刘	呼叫中心	2021-02-04 15:04:36触发企点测试的预警提醒
2021-02-04 12:23	测试	刘	呼叫中心	2021-02-04 12:23:33触发企点测试的预警提醒

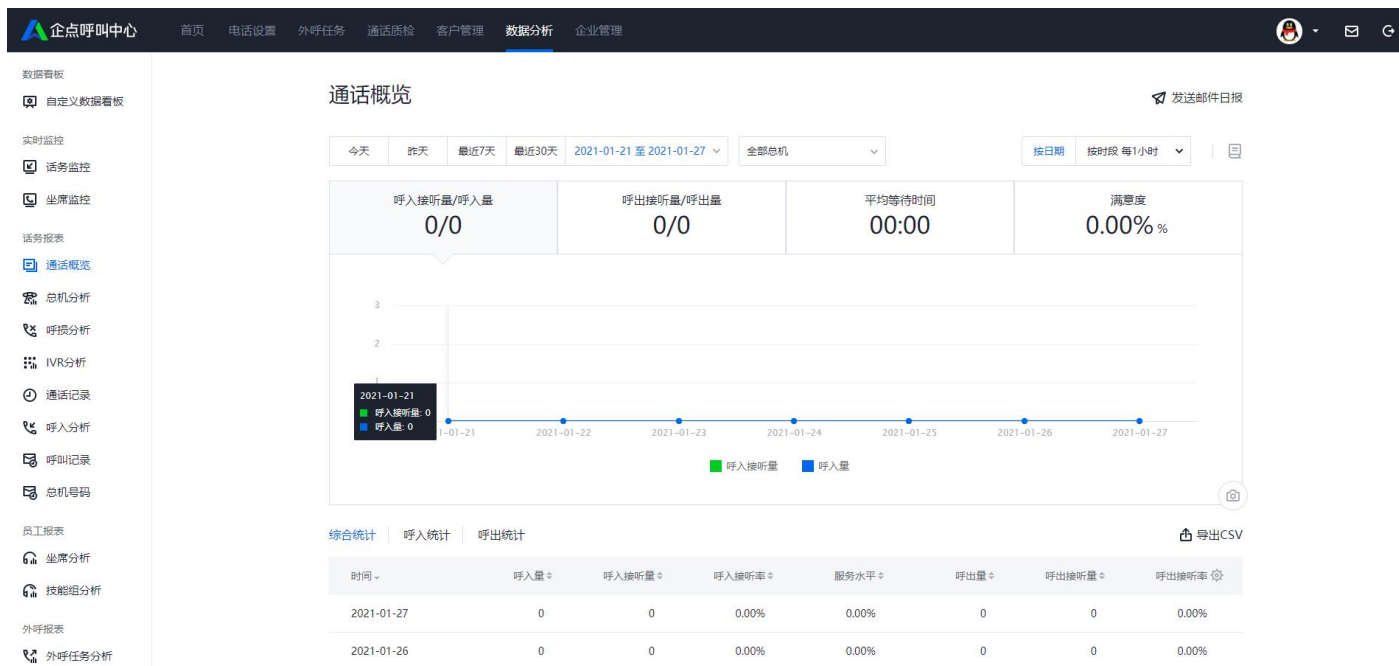
9.3. 话务报表

企业所有通话记录详情及呼损、IVR 进线情况和详细通话数据概览都将在这里为企业展现，所有数据分析分图表支持一键导出，话务详情支持表格导出，通话录音支持在线调听和下载；方便企业统一管理和查询所有话务相关数据，并做留存及数据分析。

9.3.1. 通话概览

可通过筛选时间、总机等查看相应的呼入接听量/呼入量、呼出接听量/呼出量等数据。

支持从通话时间、通话结果和通话满意度三个纬度对所有的通话记录进行排序，让企业根据实际需求快速查询的所需通话信息，实现多维度通话记录的查看。




查看通话数据报表：支持按照时间维度、总机号码为维度进行筛选。

可以按日期或时段查看相应数据，“按日期”即显示所选时间段每天的数据，若“按时段”则显示每一时段的数据（若选择多天则显示每个时段平均数据）按时段查看可将通话统计维度细分至 10 分钟、15 分钟、20 分钟等。

通话概览



在下方的数据报表中可选择“综合统计”“呼入统计”“呼出统计”3个tab进行查看，所得数据报表可点击“导出CSV”进行导出；点击进  行数据指标自定义查看。

综合统计

呼入统计

呼出统计

三方

导出CSV

时间	呼入量	呼入接听量	呼入接听率	服务水平	自定义指标: 8/8				恢复默认	
2019-03-04	7	4	57.14%	75.00%						
2019-04-08	5	3	60.00%	100.00%						
2019-03-06	3	3	100.00%	66.67%						
2019-03-12	3	3	100.00%	100.00%						
2019-03-19	3	2	66.67%	100.00%						
2019-03-20	3	3	100.00%	100.00%	21	9	42.86%	05:22		

自定义指标: 8/8

恢复默认

呼出

☒ 呼出量

☐ 呼出平均通话时长

☐ 呼出转接次数

☐ 呼出转接通话数

☒ 呼出接听量

☐ 呼出参评率

☐ 呼出保持次数

☐ 呼出转接率

☒ 呼出接听率

☐ 呼出满意度

☐ 呼出保持时长

确定

取消

9.3.2. 总机分析

总机分析即通过总机号码及总机分组为维度的通话数据统计，支持呼入/呼出量，呼入/呼出接通率模糊查询，支持筛选条件多级自定义设置，提高检索能力。

总机分析

数据查看范围: 全部员工

号码分析

分组分析

今天 | 昨天 | 最近7天 | 最近30天 | 2022-04-20 至 2022-04-26

高级筛选

Q 总机号码

综合统计 | 呼入统计 | 呼出统计

导出CSV

总机号码	呼入量	呼入接听量	呼入接听率	呼出量	呼出接听量	呼出接听率	设置
+86 广州 固话 UNC	46	40	86.96%	35	22	62.86%	
+86 上海 固话 OT	21	18	85.71%	61	38	62.30%	

总机分析

数据查看范围: 全部员工

号码分析

分组分析

今天 | 昨天 | 最近7天 | 最近30天 | 2022-04-20 至 2022-04-26

高级筛选

Q 总机分组

综合统计 | 呼入统计 | 呼出统计

导出CSV

总机分组	呼入量	呼入接听量	呼入接听率	呼出量	呼出接听量	呼出接听率	设置
未分组总机	158790	77536	48.83%	2817944	854442	30.32%	
UNC	49	41	83.67%	100	67	67.00%	
测试32	22	19	86.36%	48	31	64.58%	
0106	3	3	100.00%	14	13	92.86%	

筛选项	条件	值	
归属地	包含	请选择归属地	×
归属地			
运营商			
所属平台			
国际通话			
开通时间			
分组名称			
呼入量			
呼入接通率			
呼入开关			

筛选取消

主要数据指标：呼入/呼出统计，呼入量/呼出量、接听率，平均通话时长，通话总时长及满意度数值。并支持 CSV 数据导出和邮件日报的发送使用。

9.3.3. 呼损分析

呼损分析即对呼入方向进入排队或振铃后，因 C/B 侧主动挂机或超时的原因未被坐席接通的通话数。可通过筛选时间和总机号码进行查看数据。

呼损数据查看包括呼损类型分析、呼损时段分布 以及 技能组呼损量。

呼损类型分析：包括排队放弃数、排队平台呼损数、振铃放弃数、振铃平台呼损数。按呼损类型以饼状图展示各呼损类型的呼损量及其占比。

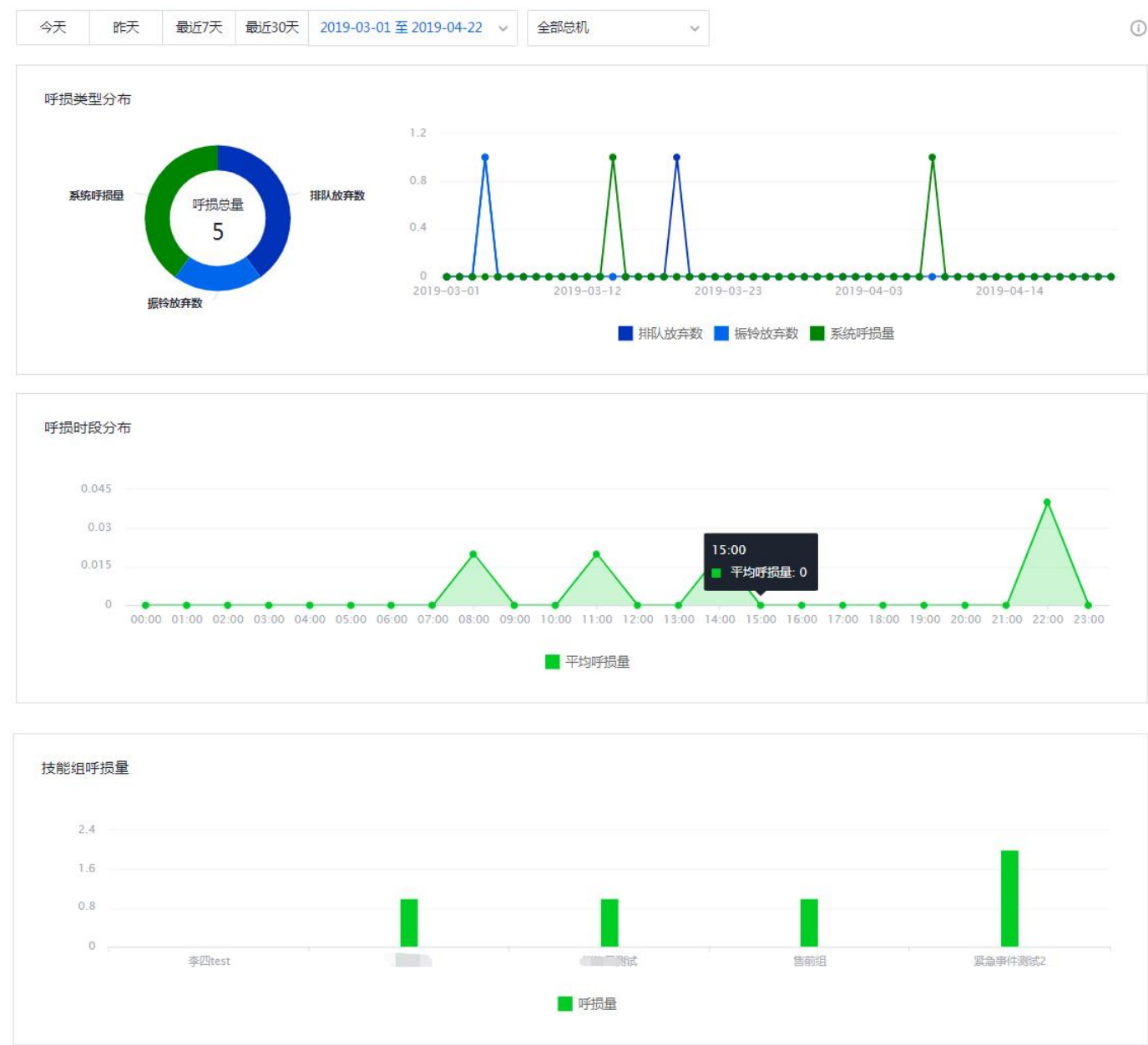
呼损时段分布：以 0 点-24 点展示各时段的平均呼损量。

技能组呼损量：按技能组展示各技能组排队、振铃中所产生呼损量。

注：若一通电话请求了多个技能组，呼损将根据最后请求的技能组进行归属；

若一个坐席同时属于多个技能组，则呼出场景下，各接待组组中都包含该员工的呼出数据；呼入场景下，根据请求的接待组来判断这条输入数据所归属的技能组。

呼损分析



9.3.4. IVR 分析

IVR 分析即对所有 IVR 语音导航进线节点的通话数据进行统计，可通过筛选时间、IVR 名称查看。

IVR分析

发送邮件日报

总览 IVR节点流量

今天 昨天 最近7天 最近30天 2020-11-14 至 2020-12-13 嵌套 导出CSV

IVR接入数/转人工队列量 9/8	电话接听数/电话未接听数 5/4	通话时长 00:02:30	平均通话时长 00:00:30
----------------------	---------------------	------------------	--------------------



主要数据指标：IVR 接入数，电话接听数，电话未接听数（电话接听数+电话未接听数= IVR 接入数），点击即可跳转至数据指标页查看所有数据指标说明。

数据指标说明 最近更新：2020-12-04 01:48

- 时间维度** 企业所有话务，基于时间维度的汇总。
- 总机维度** 企业所有话务，基于总机号码维度的汇总。
- 坐席维度** 企业所有话务中，有坐席参与的部分，基于坐席维度的汇总。
- 技能组维度** 企业所有话务中，基于技能组维度的汇总。

呼入指标(31) 呼出指标(19) 汇总指标(35) 状态指标(24)

呼入量	客户拨打企业的通话总数
转人工队列量	发起转人工队列请求数
呼入转接通话数	呼入场景下，发生过转接的通话数
呼入保持时长	呼入场景下，保持总时长
呼入X秒接听量	分配给坐席的呼入中，坐席振铃时长小于等于X秒的接听电话数；其中X值可自定义

为了更加生动形象的展现出每个节点的具体流程情况，呼叫中心以桑基图的形式体现。当鼠标悬停在各个节点处时，将会出现该节点详细的流入流出情况以及停留时长；支持按照版本查看，企业可以比对不同版本节点流量的差异，辅助企业更好的分析制定 IVR 导航策略。

总览 IVR节点流量



流入类型：父节点流入、外部转接流入、副本流入

流出类型：流出人数，接通人数，客户/坐席挂断，系统挂断

注：流入或流出的百分比相加为 100%。

9.3.5. 地域分析

根据 C 侧号码的归属地属性，按照国内、国际、全球三个维度记录不同归属地号码的整体呼叫情况。其中国内维度的统计，支持将中国大陆的数据展开细分到地级市。

国内统计：中国大陆、港澳台的数据。

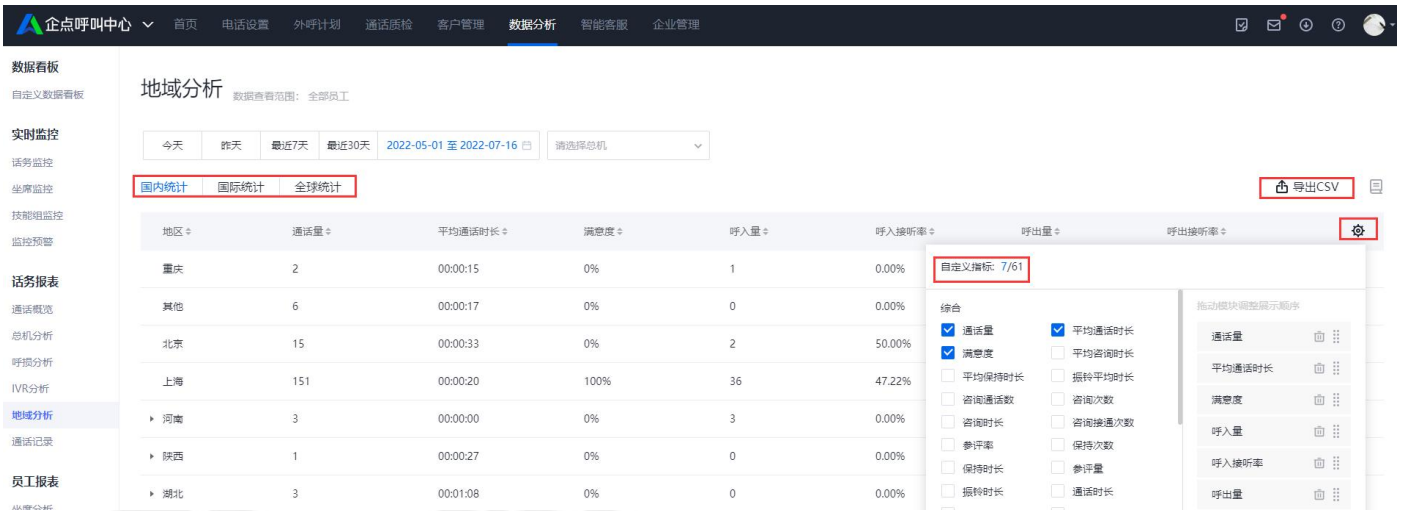
国际统计：除中国大陆、港澳台的数据，按照国家汇总。

全球统计：包含国内+国际数据，统计维度为国家（港澳台单独统计）。


注：若无法获取 C 侧号码归属地，则归为其他；若能获取 C 侧省份，但无法获取地级市，则在当前省份中，增加其他。

支持按照时间、总机维度进行筛选展示。总机筛选包括分组筛选或单个总机号筛选。支持导出 csv 文件。

主页面默认展示字段：通话量、平均通话时长、呼入量、呼入接听率、呼出量、呼出接听率、满意度。企业用户也可根据业务具体情况自定义字段指标和顺序。

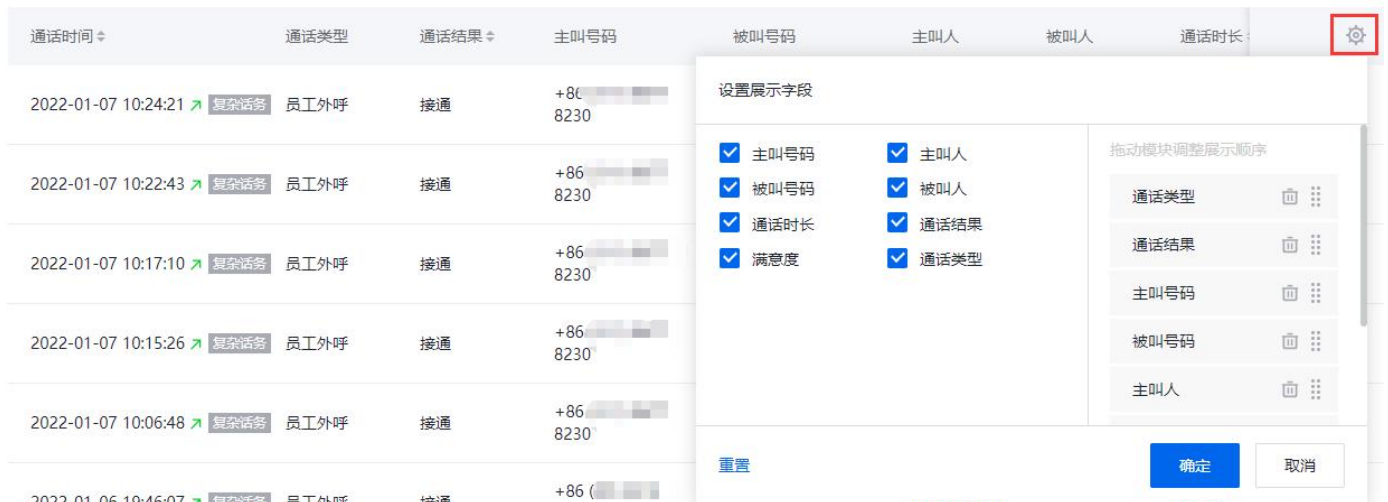


9.3.6. 通话记录

通话记录中记录了每位员工的通话详情，主页面默认显示通话时间、主叫号码、主叫人、被叫号码、被叫人、通话时长、通话结果、满意度字段，也可以点击“”按钮自定义展示字段及顺序。

主页面中，支持多维度的条件筛选，通话详情日志，录音的试听&下载，通话备注详情，一键回呼等多种功能。





通话记录搜索：输入想要查询的通话内容关键字后，即可搜索近 30 内的通话记录。


通话记录



筛选项：可筛选呼入次数、通话时长、总机、通话操作、满意度类型、语音留言等，并支持多个筛选项叠

加筛选。



通话详情：点击通话记录详情列的按钮，可以跳转至通话详情页查看该通电话包含通话 ID 在内的详细信息，；

可以试听并下载录音；每通电话前面如有表明此通电话为复杂话务，有转接或咨询等操作。试听录音时支持音量和速度调节。

通话记录

数据查看范围: 全部员工

全部时间 自定义时间 全部员工 收起

Q 电话号码/通话内容(最近30天)/通... 导出CSV

全部通话类型 接通 不限呼入次数 不限通话时长 全部总机 全部通话操作 全部满意度

通话时间	主叫号码	主叫人	被叫号码	被叫人	通话时长	通话结果	满意度	通话详情
2022-04-27 16:58:59	+86 (0000) 4436	彭飞	+86 152 **** 2010	-	00:04	接通	未发起	自
2022-04-27 16:58:43	+86 (0000) 828	彭飞	+86 152 **** 2010	-	00:04	接通	未评价	自

通话记录详情

基本信息

收起

主叫号码

+86 (0000) 4436

被叫号码

+86 152 **** 2010

主叫人

彭飞

被叫人

-

发起时间

2022-04-27 16:58:59

结束时间

2022-04-27 16:59:12

通话时长

00:04

话费(元)

0.07

通话类型

员工外呼

通话结果

接通

通话 ID

220427...0081c46 复制

挂机方

系统

满意度

未发起

通话录音

收起

录音ID: 13685 00:00/00:00:04 速度: 1.00x 下载

通话详情

收起

时间

16:58:59 3秒 16:59:02 6秒 16:59:08 4秒 16:59:12 0秒 16:59:12

角色

彭飞 yunyinh 等 2 组 +86152****2010 +86152****2010 +86152****2010 -

事件

呼出 振铃 被叫接入 挂机 系统挂机

通话记录

全部时间 自定义时间 全部员工 更多

Q 电话号码/通话内容(最近30天)/通话备注 导出CSV

通话时间	结果	主叫号码	被叫号码	主叫人	被叫人	通话时长	满意度	
2022-01-07 10:24:21	复杂话务	+86 (20) 8230	+86 (20) 9595					通话录音 10:24 呼出 暂未单独提供该角色录音 自
2022-01-07 10:22:43	复杂话务	+86 (20) 8230	+86 (20) 9595					10:24 被叫接入 暂未单独提供该角色录音 自
2022-01-07 10:17:10	复杂话务	+86 (20) 8230	+86 (20) 9595					10:24 咨询接入 下载录音 录音ID: 58876 咨询接入 速度 音量 自
2022-01-07 10:06:48	复杂话务	+86 (20) 8230	+86 (20) 9595					
2022-01-07 10:06:48	复杂话务	+86 (20) 2214	+86 18					

一键回呼：可对通话记录中客户的电话号码进行拨打，将鼠标移动到号码上就会出现如下图所示绿色 icon，点击即可使用客户端进行呼出（需登录 PC 客户端且在线）。

通话记录

全部时间自定义时间全部员工收起

Q 电话号码/通话内容(最近30天)/通话备注 导出CSV

全部通话类型请选择通话结果不限呼入次数不限通话时长全部总机咨询

全部满意度

通话时间	通话类型	通话结果	主叫号码	被叫号码	主叫人	被叫人	通话时长	
2022-01-07 10:24:21	复杂话务 员工外呼	接通	+86 (311) 8677 8230	+86 (21) **** 9595			01:19	

9.4. 员工报表

9.4.1. 坐席分析分析

即对每个员工的呼入、呼出、状态、质检情况进行统计，可通过筛选时间、员工名称查看相应数据。

点击右上角 可以查看各项指标的详细定义；

点击设置按钮，可自定义勾选查看指标。

电话坐席分析 发送邮件日报

今天昨天最近7天最近30天2020-10-02 至 2020-10-31

全部员工全部技能组

综合统计呼入统计呼出统计状态统计

导出CSV

员工	技能组	呼入量	呼入接听量	呼入接听率	呼出量	呼出接听量	
测试	-	2	0	0.00%	0	0	
彭	yunyinh 等4个	1	1	100.00%	19	10	5
戴	-	0	0	0.00%	0	0	
运营	-	0	0	0.00%	0	0	

电话坐席分析

发送邮件日报

今天 昨天 最近7天 最近30天 2020-10-02 至 2020-10-31

全部员工

全部技能组

☰

综合统计 | 呼入统计 | 呼出统计 | 状态统计

导出CSV

员工	技能组	呼入量	呼入接听量	自定义指标: 7/88	恢复默认	⚙
测试	-	2	0	呼入		
彭	yunyinh 等4个	1	0	<input checked="" type="checkbox"/> 呼入量	<input checked="" type="checkbox"/> 呼入接听量	<input checked="" type="checkbox"/> 呼入接听率
戴	-	0	0	<input type="checkbox"/> 平均每小时接听电话数	<input type="checkbox"/> 呼入通话时长	<input type="checkbox"/> 呼入平均通话时长
运营	-	0	0	<input type="checkbox"/> 呼入振铃时长	<input type="checkbox"/> 呼入振铃平均时长	<input type="checkbox"/> 服务水平内呼入量
	-	0	0	<input type="checkbox"/> 呼入参评量	<input type="checkbox"/> 呼入参评率	<input type="checkbox"/> 呼入满意度
	-	0	0	<input type="checkbox"/> 振铃放弃数	<input type="checkbox"/> 坐席未接听数	<input type="checkbox"/> 呼入保持次数
	-	0	0	<input type="checkbox"/> 呼入保持时长	<input type="checkbox"/> 呼入转接次数	<input type="checkbox"/> 呼入被转接通话数
企点	-	0	0	<input type="checkbox"/> 呼入被转接通话接听数		
	-	0	0	呼出		
	-	0	0	<input checked="" type="checkbox"/> 呼出量	<input checked="" type="checkbox"/> 呼出接听量	<input checked="" type="checkbox"/> 呼出接听率
june	-	0	0	<input type="checkbox"/> 呼出通话时长	<input type="checkbox"/> 呼出平均通话时长	<input type="checkbox"/> 呼出振铃时长
ang	-	0	0	<input type="checkbox"/> 呼出振铃平均时长	<input type="checkbox"/> 呼出参评量	<input type="checkbox"/> 呼出参评率
	-	0	0	<input type="checkbox"/> 呼出满意度	<input type="checkbox"/> 呼出保持次数	<input type="checkbox"/> 呼出保持时长
	-	0	0	<input type="checkbox"/> 呼出转接次数	<input type="checkbox"/> 呼出被转接通话数	<input type="checkbox"/> 呼出被转接通话接听数

9.4.2. 技能组分析

电话技能组分析以技能组为维度展示呼入呼出数据。

电话技能组分析

发送邮件日报

今天 昨天 最近7天 最近30天 2020-10-02 至 2020-10-31

全部技能组

☰

综合统计 | 呼入统计 | 呼出统计

导出CSV

技能组	呼入量	呼入接听量	呼入接听率	呼出量	呼出接听量	呼出接听率	通话时长
yunyinh	4	1	25.00%	17	11	64.71%	06:37
一组	1	0	0.00%	20	12	60.00%	08:21
二组	0	0	0.00%	0	0	0.00%	00:00
测试	0	0	0.00%	0	0	0.00%	00:00

9.5. 生产力报表——坐席生产力

坐席生产力分析报表旨在对坐席的业务水平进行一个全方位的衡量。该报表支持从平均处理时长, 坐席利用率, 服务水平等多重指标衡量坐席的业务水平。

坐席生产力分析报表用不同的统计类型对坐席能力进行多方位呈现。

支持通过时间和技能组维度查看员工整体的呼入平均等待时长的变化趋势。



支持查看员工“平均处理时长”“坐席利用率”“每小时通话次数”TOP10的数据情况。

平均处理时长Top10		坐席利用率Top10		每小时通话次数Top10	
员工	平均处理时长	员工	坐席利用率	员工	每小时呼叫次数
1 Ha	00:00:30	1 Ha	98.12%	1 Ha	98
2 王	00:00:35	2 王	98.06%	2 王	96
3 周	00:00:41	3 周	98.01%	3 周	96
4 Fa	00:00:48	4 Fay	97.57%	4 Fay	95
5 赵	00:00:53	5 赵	97.52%	5 赵	92
6 P	00:00:59	6 Po	97.49%	6 P	91
7 陈	00:01:10	7 陈	97.46%	7 陈	87
8 Amb	00:01:14	8 Amb	97.41%	8 Amb	86
9 Joy	00:01:21	9 Jc	97.38%	9 Joy	85
10 赵	00:01:27	10 赵	97.33%	10 赵	85

同时创新使用多层表格分割方式，对每个员工从“坐席工作效率”、“单位时间段内统计”、“客户呼入视角”、

“统计分析”这4大板块共13个数据指标进行分析展示，每个员工的能力水平清晰明了。

员工		坐席工作效率			单位时间段内统计			
姓名	技能组	平均通话时长	平均事后整理时长	平均处理时长	每小时通话次数	每小时通话时长	每小时事后整理时长	每小时处理时长
王	售后1组	00:03:22	00:03:22	00:03:22	1,800	00:03:22	00:03:22	00:03:22
周	售后2组	00:03:01	00:03:01	00:03:01	670	00:03:01	00:03:01	00:03:01
赵	VIP客服1组 等3个	00:02:45	00:02:45	00:02:45	880	00:02:45	00:02:45	00:02:45
陈	VIP客服1组	00:02:40	00:02:40	00:02:40	408	00:02:40	00:02:40	00:02:40
赵	售后1组	00:05:22	00:05:22	00:05:22	154	00:05:22	00:05:22	00:05:22
李	售后2组	00:05:20	00:05:20	00:05:20	98	00:05:20	00:05:20	00:05:20

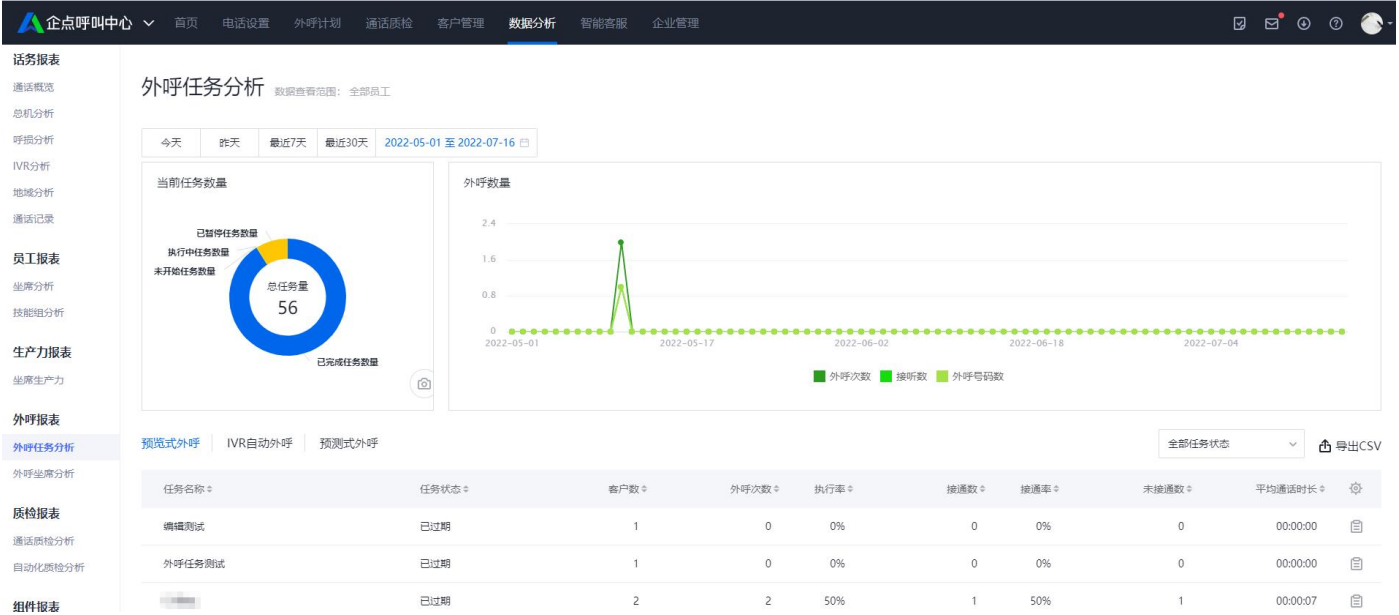
共 7 条记录, 每页显示 15

1 2 3 4 5 6 7 ... 485 > 跳至 页

9.6. 外呼报表


9.6.1. 外呼任务分析

对外呼任务的执行情况及进展配以详细的图表数据展现。可查看外呼任务总览或切换至坐席维度查看，也可根据外呼任务类型切换查看。



查看当前任务数量：数据通过环形图来展现目前所有外呼任务的执行状态，包括已完成、执行中、未开始和已暂停等 4 个状态，同时将鼠标悬停至环形图上可看到该状态下外呼任务的详细数量以及占比。

查看外呼数量：以日期为统计单位，展现每天的外呼次数、接听数和外呼号码数。

注：外呼任务分析中的图表数据点击 即可导出保存为图片。

查看不同类型外呼任务：


预览式外呼IVR自动外呼预测式外呼

全部任务状态导出CSV

任务名称	任务状态	客户数	外呼次数	执行率	接通数	接通率	未接通数	平均通话时长	
测试1	进行中	3	1	33%	0	0%	1	00:00:00	
次数	进行中	11	30	45%	3	10%	27	00:00:08	
test-灰度	进行中	1	8	100%	3	38%	5	00:00:07	
test-灰度	进行中	2	1	50%	0	0%	1	00:00:00	
test-1	进行中	2	0	0%	0	0%	0	00:00:00	

共 32 项，每页显示 15

<123> 跳至 1 页

可以点击“全部任务状态”进行状态筛选，如点击“进行中”和“已完成”查看这两项任务的详细数据，外呼任务明细中展现了客户数、外呼次数、执行率、接通数、接通率等；以上统计字段信息可点击 进行自定义字段设置。

预览式外呼IVR自动外呼预测式外呼

全部任务状态导出CSV

任务名称	任务状态	客户数	外呼次数	执行率	接通数	接通率	未接通数	平均通话时长	
测试1	进行中	3	1	33%	0	0%	1	00:00:00	
次数	进行中	11	30	45%	3	10%	27	00:00:08	
test-灰度	进行中	1	8	100%	3	38%	5	00:00:07	
test-灰度	进行中	2	1	50%	0	0%	1	00:00:00	
test-1	进行中	2	0	0%	0	0%	0	00:00:00	

共 32 项，每页显示 15

<123> 跳至 1 页

全部任务状态

全部任务状态

未开始

进行中

已完成

已过期

已暂停

创建中

已删除

预览式外呼IVR自动外呼预测式外呼

全部任务状态导出CSV

任务名称	任务状态	客户数	外呼次数	执行率	接通数	接通率	未接通数	平均通话时长	
测试1	进行中	3	1	33%	0	0%	1	00:00:00	
次数	进行中	11	30	45%	3	10%	27	00:00:08	
test-灰度	进行中	1	8	100%	3	38%	5	00:00:07	
test-灰度	进行中	2	1	50%	0	0%	1	00:00:00	
test-1	进行中	2	0	0%	0	0%	0	00:00:00	

共 32 项，每页显示 15

<123> 跳至 1 页

自定义指标: 8/8

恢复默认

任务信息

☒ 任务状态

☒ 客户数

通话指标

☒ 外呼次数

☐ 平均外呼次数

☒ 执行率

☒ 接通数


☒ 接通率

☒ 未接通数

☒ 平均通话时长

确定取消

注：外呼任务明细支持一键导出为表格，方便企业统一管理和查看。

点击 可以查看该项外呼任务的详细通话记录，通话录音支持试听、下载等。

预览式外呼IVR自动外呼预测式外呼

全部任务状态导出CSV

任务名称	任务状态	客户数	外呼次数	执行率	接通数	接通率	未接通数	平均通话时长	
测试1	进行中	3	1	33%	0	0%	1	00:00:00	查看详情
次数	进行中	11	30	45%	3	10%	27	00:00:08	
test-灰度	进行中	1	8	100%	3	38%	5	00:00:07	
test-灰度	进行中	2	1	50%	0	0%	1	00:00:00	
test-1	进行中	2	0	0%	0	0%	0	00:00:00	

共 32 项，每页显示 15

1

23>跳至1页

< 总览

外呼任务状态测试开始时间：2019-04-15 17:06 / 结束时间：2019-04-19 23:59

通话时间	主叫	被叫	通话时长	通话结果	满意度	
2019-04-15 17:59	clk 010	+861572 157	00:17	接通	未发起	试听录音

共 1 项，每页显示 15

1

9.6.2. 外呼坐席分析

可以查看单个坐席外呼任务的执行情况，以及外呼通话详情。

外呼坐席分析 数据查看范围：全部员工

今天昨天最近7天最近30天2022-04-01 至 2022-07-16全部任务

员工	进行中的任务数	总外呼次数	接通数	接通率	未接听数	平均通话时长	
	0	2	1	50%	1	00:00:07	
28	0	0	0	0%	0	00:00:00	
N	0	0	0	0%	0	00:00:00	

9.7. 质检报表

9.7.1. 通话质检分析

Step1：重点指标说明

关键词分析：

左侧显示的抽检率即为完成质检的数量占总通话量的比例，右侧显示的即为关键词的相关数据。

抽检数：被抽样质检的通话数；抽检率：抽样数/接通的总通话数。

关键词出现率：

命中关键词的通话/接通的总通话数。

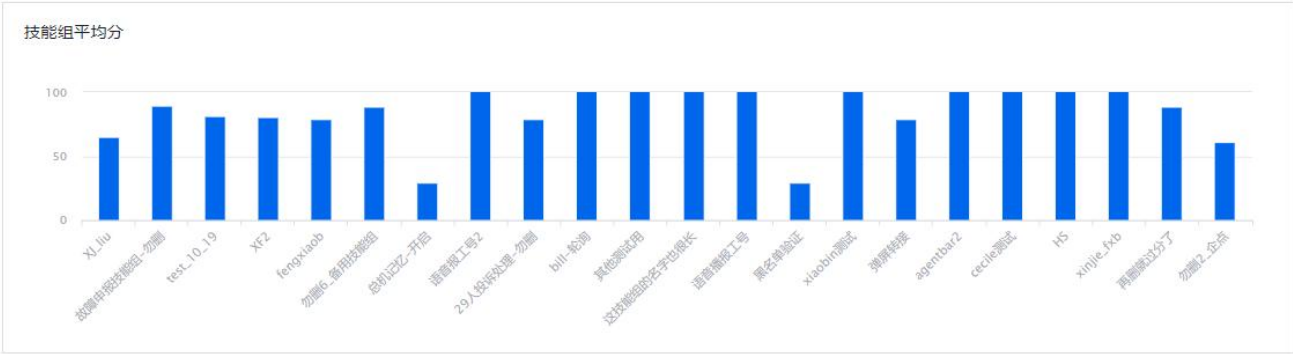
帮助质检员衡量关键词设置的是否有效，比如说关键词出现率是 100%或 0，那么说明这个关键词是必然出现的或不会出现的，对质检的抽样来说没有意义。建议质检员根据经验设置相对来说能够反映通话质量的关键词。

通话质检分析



质检平均得分：被抽样的通话质检分数之和/抽样数。





员工平均得分 TOP10：得分靠前的 10 名坐席将在这里进行分数排名展现。

注：由于质检员评分时可以选择不同的评分标准来进行评分，因此平均质检评分会综合所有评分标准的评分进行平均计算，有可能会遇到原来的评分标准被删除的情况，数据列表中不会显示已删除的评分标准，最终将保留单个分数。

Step2：筛选需要质检的通话语音

可通过时间范围、电话技能组或员工、通话时长等维度进行筛选，也可直接在搜索框中找到需要质检的语音；

通话质检

全部时间 自定义时间 全部员工 不限关键词 不限通话时长 更多 联系人电话号码 导出CSV

2020-8 2020-9

开始日期 请选择时间 结束日期 请选择时间 确定 取消

满意度	命中关键词	质检员/质检时间	评分
未评价	欢迎 1 四 1 五 1	-	编辑 删除 刷新
未评价	四 3 五 3 三 2 六 4 一 2	-	编辑 删除 刷新
未评价	四 2 五 2 一 1	-	编辑 删除 刷新
未评价	你好 1 欢迎 1 四 1	-	编辑 删除 刷新

Step3: 质检评分

进入到单通电话中后，可以对通话录音进行播放、快进和快退，支持变速调听和录音下载。

其次，选择合适的评分标准模板，由于已经是按照设定好的评分规则来打分，所以点击每项标准的笑脸个数后，会自动出现相应的比分。也会在最右侧显示累计总分。



评分标准 质检优化测试

项目1 (18%)		14 分	91 总得分
项目2 (55%)		55 分	
项目3 (10%)		6 分	
项目4 (4%)		3 分	
项目5 (5%)		5 分	
项目6 (8%)		8 分	

Step4: 查看评分

在通话质检页面即可看到每条已经质检过通话记录评分。

通话时间	员工	联系人	通话时长	满意度	命中关键词	评分
2019-04-22 17:38 	simon测试二 010 	- 185 	04:38	未发起	-	88

9.8. 报表邮件

9.8.1. 邮件报告任务

为增强企业对呼叫中心使用情况的了解，以及定期定时查看话务数据，后台运营分析中的话务报表可以支持设置邮件，定时发送至企业管理者邮箱，实时同步通话情况。

管理员可以在“邮件报告任务”中新建多个报告任务，点击“新建邮件任务报告”即可开始创建并编辑报告任务详情。

邮件报告任务

+ 新建邮件报告任务

全部邮件类型

Q 任务名称

任务名称/任务类型	收件人	报告内容	发送频率
暂无邮件报告任务			

< 邮件报告任务

新建邮件报告任务

任务名称

0/20

任务类型

定期邮件任务
持续跟踪分析数据

单次邮件任务
快速分享当前数据

发送频率

请选择

邮件内容设置

收件人邮箱 使用分号“;”分隔多个收件人

正文 (可选) 邮件正文内容 (可选)

0/255

报告内容

附件格式 ☐ pdf ☒ excel

保存

返回

任务名称：支持 20 个字符以内；

任务类型：选择邮件发送类型，可以支持定期邮件任务和单次任务。定时发送则定点定时发送，单次任务创建后仅生效一次；

发送频率：可选则某月中的某一日的具体时间点发送；如选择单次任务，则不用选择发送频率。

发送频率

每月

30日

06:00

若本月没有30日，则在本月最后一天发送

设置邮件标题：即邮件自动下发时，显示的邮件主题。

收件人邮箱地址：输入邮箱地址，可添加多位收件人，其中用分号隔开邮箱地址。

编辑邮件正文：管理员可选填，及邮件正文展示的文字内容等。

报告内容：管理员选择需要邮件报告的数据内容范围，例如通话概览、通话记录、坐席分析等等。可多选，也

可选择报告附件是以 pdf，还是 excel 形式展现。

报告内容选择

选择报告内容

> ☐ 通话概览

☐ 呼损分析 仅支持pdf

> ☐ IVR分析 仅支持pdf

☐ 通话记录

> ☐ 电话坐席分析

> ☐ 电话技能组分析

> ☐ 电话组件分析

确定取消

9.8.2. 邮件报告记录

针对已经创建好的报告任务进行查看，可通过时间范围、任务类型（定期/单次）和发送状态进行筛选查看，也直接在搜索框通过输入标题或任务关键词进行搜索。

邮件报告记录

全部时间

自定义时间

全部任务类型

全部发送状态

Q 邮件标题/归属任务

发送时间	邮件标题	收件人	报告内容	归属任务/任务类型	发送状态
2019-05-30 06:01	每月电话分析报告	***@qq.com 等5人	通话概览：综合统计 等11项	每月邮件通知电话分... 定期邮件任务	● 发送成功
2019-05-15 16:25	大家看一下，这边的...	***@qq... 等5人	IVR分析：语音导览导... 等11项	异常 单次邮件任务	● 发送失败




共 2 项，每页显示 15

9.9. 数据标识——数据指标管理

数据指标管理，将系统中所涉及的字段释义单独陈列，主要分为呼入指标，呼出指标，汇总指标，状态指标、生产力指标、自定义指标六个维度。企业可以查看各数据定义及计算逻辑，支持模糊搜索定位数据字段。在各个报

表页面，点击  图标即可跳转


其中，自定义指标是指企业可以对系统中现有字段进行加减乘除运算，来得到一个新的字段运用于业务数据的统计和分析。统计的数据可以在系统中已有的报表中选择查看。

点击图标 “” 可以查看该指标的编辑记录；点击图标 “” 进行修改指标时，编辑计算逻辑前的历史数据将不做改动，编辑计算逻辑后的数据将按照新的计算逻辑进行统计； 点击图标 “” 删除指标时，该指标将从相应展示的数据分析页面消失，且相关历史数据也将无法恢复。

数据指标管理 最近更新：2020-05-21 18:32

Q 指标名称 / 指标定义

 时间维度 企业所有话务，基于时间维度的汇总。

 总机维度 企业所有话务，基于总机号码维度的汇总。

 坐席维度 企业所有话务中，有坐席参与的部分，基于坐席维度的汇总。

 技能组维度 企业所有话务中，基于技能组维度的汇总。

呼入指标(26)

呼出指标(15)

汇总指标(14)

状态指标(84) 

生产力指标(11)

自定义指标(7)

自定义指标(0)

+ 新建

三方通话率	发生三方通话的概率	  
咨询发生率	咨询接通次数/通话量*100%	  
每百通通话咨询次数	每100通通话中，咨询发生次数	  
坐席空闲率	(签入时长-通话时长-事后整理时长)/签入时长*100%	  
满意度	满意度评价分数总和/(参与满意度评价总人数*满意度评价满分值)*100%	  
呼出满意度	满意度评价分数总和/(参与满意度评价总人数*满意度评价满分值)*100%	  
呼出参评率	满意度评价分数总和/(参与满意度评价总人数*满意度评价满分值)*100%	  

点击 “新建” 创建新的自定义指标：

腾讯企点呼叫中心 V5.5 版 产品手册-管理员分册

139

新建自定义指标

指标名称

坐席空闲率

5/20

计算逻辑

对已有数据指标进行四则运算生成新的指标

指标名称

呼入指标(26)

呼入量

呼入接听量

呼入接听率

转人工队列量

呼入通话时长

呼入平均通话时长时长时长...

参与计算的指标包含状态指标时，计算出的指标仅支持坐席、技能组维度。不包含时，则支持时间、总机、坐席、技能组维度统计

指标统计维度：坐席维度、技能组维度

+ - * / ()

计算结果：乘以100%

(签入时长-通话时长-事后整理时长)/签入时长

保留两位小数

保留整数

乘以100%

指标定义

☒ 复用计算公式

☐ 输入指标定义

(签入时长-通话时长-事后整理时长)/签入时长*100%

保存

取消

指标名称：不能为空，不能与现有系统指标，自定义指标名称重复。

计算逻辑：对现有指标进行四维运算生成新的指标，并对结算结果进行处理。

注：

- ① 可以在光标后插入运算符号或者系统指标；
- ② 删除公式中的指标时，单个指标作为一个整体被删除；
- ③ 换行时，单个指标作为一个整体被换行，不能将指标文字拆开换行；
- ④ 参与计算的指标包含状态指标时，计算出的指标仅支持坐席、技能组维度；不包含时，则支持时间、总机、坐席、技能组维度统计。创建新指标时，系统也会给出对应提示。

指标定义：对指标的解释说明，会在展示页面体现。支持复用计算公式，也可以文字描述，文字描述字数不得超过50个字。

应用范围：

腾讯企点呼叫中心 V5.5 版 产品手册-管理员分册

140

- ① 状态相关维度的自定义指标，只支持在自定义报表-坐席/技能组维度&坐席分析&技能组分析中选择；
- ② 话务相关指标，支持所有维度&所有报表。

9.10. 数据权限-数据范围配置

10. 企业管理

10.1. 财务管理

10.1.1. 资金账户

企业可以查看账户余额、充值/消耗流水，并进行话费充值、余额提示等操作。

充值：账户中心不仅支持微信、QQ 钱包及网银转账等线上充值方式，也支持线下银行公对公打款转账方式。

设置余额提醒：当话费余额不足时，后台自动通过短信形式提醒管理员，实时掌握话费使用情况。

资金账户



账户余额 (元)

10.00

立即充值

余额提醒已开启 [去关闭>](#)

充值流水 | 消耗流水

选择日期 

交易时间	交易金额(元)	交易类型
2020-12-28 10:44:20	10.00	充值

共 1 项，每页显示 15 

 1 

点击“立即充值”输入充值金额即可进行充值充值金额最低 10 元起。

注：充值金额只能用于电话月租费，电话通讯费，音视频通讯费消耗，消耗后才可开具发票。

资金账户

充值

在线充值 线下转账

充值账户

企点产品运营中心

账户余额

10.00 元

充值金额

请输入金额(最少10元)

☐ 我已了解：充值金额暂只能用于电话月租费、电话通讯费、音视频通讯费消耗，消耗后才可开具发票。


立即充值

支持    多种支付方式

点击“线下转账”，填写账户信息并保存，进行线下汇款，完成充值。


账户明细

线下汇款设置




1 填写付款姓名

填写你实际付款使用的银行账号户名



2 系统自动生成企点收款账户

系统生成与付款户名对应的企点收款账户



3 线下汇款

使用已填写的付款户名的银行账户，
线下汇款至企点收款账户

开始填写

< 资金账户

充值

在线充值 线下转账

付款户名 必须使用以下付款户名的银行账户，汇款至企点专属收款账户，否则无法转账成功

企点产品运营中心 编辑

企点专属收款账户

转账途径 网上银行/手机银行/电汇/支票/现金存款等

收款户名 深圳市有限公司

收款账号

收款银行 招商银行

* 线下汇款到账时间一般为24小时以内，具体到账时间依赖于银行系统，请耐心等待。

点击 [余额提醒已关闭](#) [去开启](#) 可以开启话费余额不足，短信下发提示。

话费余额提醒可以点击按钮选择开启或者关闭，自定义输入余额最低值，最多可支持输入 5 个手机号提醒。

余额提醒

提醒状态

☒ 已开启

余额额度

当话费余额低于 元时，进行提醒

短信提醒

10.1.2. 消耗明细

默认显示最近 7 天的记录，可通过筛选时间（最晚截止到今天）、总机和坐席查看相应的消费总金额、通话总时长和通话总次数以及每一条消耗明细。支持自定义展示字段及 4 种维度的报表导出。

注：当天呼叫产生的消耗明细，会有一定概率的延迟展示，建议 10 分钟或半小时后查看。

消耗明细

电话

2021-10-12 14:29:09 至 2021-10-18 14:29:09

总消耗 (元)
0.24
日均

话费 (元)
0.24
日均

月租 (元)
0
日均

话费明细 | 月租明细

2021-10-12 14:29:10 至 2021-10-18 14:29:10

请选择总机

请选择坐席

Q 号码 / 姓名 / 企点账号

交易时间	主叫	被叫	姓名 (账户名)	企点账号	通话时长	扣费金额 (元)	消耗金额
2021-10-15 16:03:39	0888 883 4035	137 6121 8845	管理员	2852151262	00:00:05	0.07	0.07
2021-10-15 16:00:10	0888 883 4035	137 6121 8845	管理员	2852151262	00:00:21	0.07	0.07
2021-10-13 10:11:58	0888 883 4035	137 6121 8845	管理员	2852151262	00:00:39	0	0
2021-10-13 10:11:58	0888 883 4035	152 2182 2010	管理员	2852151262	00:00:39	0.1	0.1

共 4 项, 每页显示 15

< 1 > 跳至 1 页

10.1.3. 发票开具

主号开通满 31 天后，客户可以对在企点官网和账户中心的消费开具发票。开票入口：【账户中心】 - 【企业管理】 - 【财务管理】 - 【发票开具】

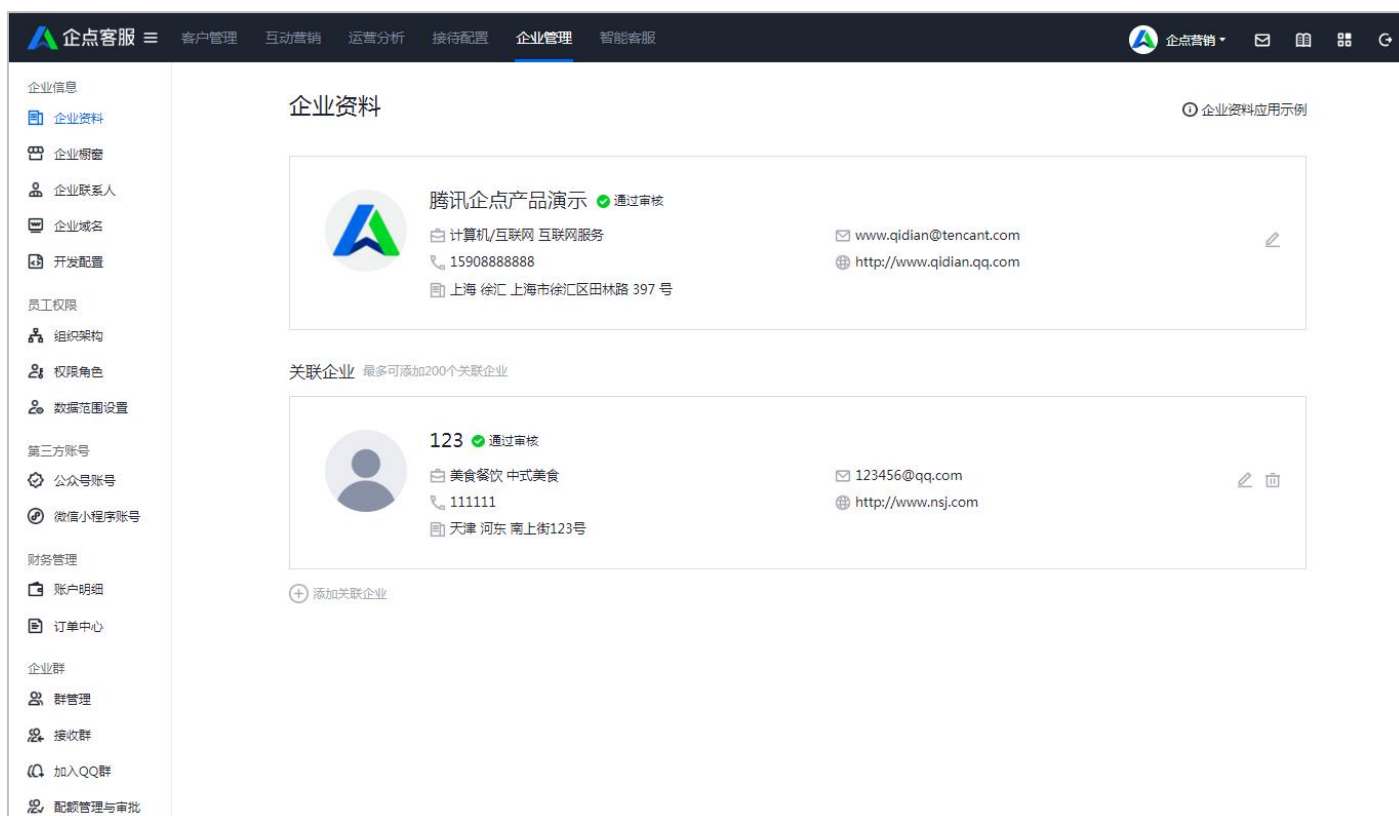
注：此菜单只有拥有管理员账号或拥有管理员权限的员工才能查看。

具体开票流程可参考[《如何申请开具发票》](#)（超链接）

10.2. 企业信息

10.2.1. 企业资料

在本页面中可对开号时候填写的企业资料进行编辑修改，以及设置关联企业。可编辑企业简称。编辑完成后，企业对外资料卡中，即可展示“企业简称”，方便企业灵活的展示公司对外资料。



10.2.2. 企业联系人

可以修改管理员手机号和 QQ 号，涉及安全问题，敬请谨慎修改！



10.2.3. 码号管理

在【企业管理】-【企业信息】-【码号管理】页面，可以看到当前企业名下所有的码号及对应信息，企业如果需要增加号码或者注销呼通率低的号码，可以进行“开号”、“注销”操作。

注：新码号申请需要企点的运营同学跟码号运营商协调资源，需要一定的时间，最长为一个月，会给到审核结果，请您谅解。



- 点击“开号”进入号码申请页面；
- 码号归属地：新申请的号码是哪个城市的；
- 码号申请数量：支持固话，手机号 2 种类型；
- 码号国际通话：勾选是否需要支持国际通话；
- 使用码号坐席数：预估使用号码的坐席有多少人；

开通码号

*码号归属地

广东深圳市

*码号申请数量

☒ 固话

5

↑

☐ 手机

*码号国际通话

☒ 不支持

☐ 支持

*使用码号坐席数

请输入使用码号坐席数

↑

客户来源渠道：外呼客户名单的获客来源；

*客户来源渠道 外呼客户名单的获客来源渠道

请选择客户来源渠道

- 微信广告
- 线下门店推广
- 会展活动
- APP注册
- 其他

码号应用场景：呼入，呼出，呼入&呼出；

场景描述及话术：简单描述实际业务场景的话术，如果有多个场景话术，可以分场景描述。

*码号应用场景

请选择码号应用场景

*场景描述及话术

场景 1

场景描述，如：派单员向维修人员发起... 0/100

场景话术，如：您有一条新的维修工单，请及时处理 0/1000

+ 添加场景描述及话术(1/10)

信息填写完成，点击“提交”即可完成新码号申请。

如果需要注销码号，选中需要注销的号码，点击注销，即可申请完成。

注：注销后，码号及其数据将无法恢复。

码号管理

开号/注销记录

+ 开号 注销

注：注后，码号及其数据将无法恢复

注 取消

开通时间	归属地	线路商	所属平台	国际通话	功能支持	所属总机分组	码号状态
2020-01-07	广州	国话	UNC	不支持	呼入、呼出	UNC	已开启

9804 注销

点击“开号/注销记录”可以查看操作记录和审核状态。

操作时间	操作人	操作内容	审核状态	备注	操作
2022-04-25 22:44:51	leonxing	开通高雄市国话码号1个	● 审核不通过	拒绝test	详情
2022-04-25 22:42:18	leonxing	开通上海国话码号1个、手机码号1个	● 审核通过	-	详情
2022-04-25 22:36:29	leonxing	开通上海国话码号1个、手机码号1个	● 审核通过	-	详情
2022-04-25 21:56:07	leonxing	注销+86 (20) 2214 9864	● 审核中	-	
2022-04-25 21:50:26	leonxing	开通上海国话码号1个、手机码号2个	● 审核中	-	详情
2022-04-25 21:38:34	leonxing	开通台北市国话码号1个、手机码号1个	● 审核中	-	详情

共 6 项，每页显示 15

1

点击“[已注销码号](#)”可以查看已注销的码号信息。

已注销码号

Q 电话号码


码号	开通时间	归属地	线路商	所属平台	国际通话
+86 19004	2020-01-07	广州	国话	UNC	不支持

10.2.4. 开发配置

开发配置主要用于专业版或企业版客户，查看相关开发所需信息及详细服务器配置。

开发配置

企点开发信息

开发者ID(AppId)	20[REDACTED]82	开发者ID是企点开发识别码，配合开发者密码可以调用企点的接口能力
开发者密钥(AppSecret)	f5b[REDACTED]3UOn	开发者密钥是校验企点开发者身份的密码，具有极高的安全性
开发者手机号	13[REDACTED]02 修改	用以接收企点重要通知
开发者邮箱	 未填写 添加	用以接收企点重要通知和相关信息

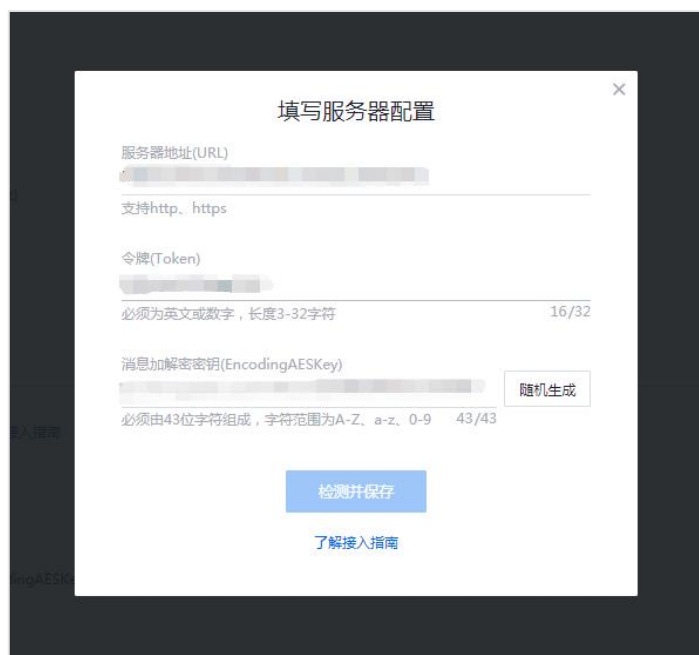
服务器配置 [了解接入指南](#) [修改配置](#)

服务器地址(URL)	http://[REDACTED]dex.php
令牌(Token)	[REDACTED]AVkMw
消息加解密密钥(EncodingAESKey)	[REDACTED]1S-T[REDACTED]Qjuh8REqLeBA8V

点击“[了解接入指南](#)”可以跳转查看服务器配置指南；

点击“[修改配置](#)”可以对服务器配置详细修改编辑。

注：开放平台接口文档指南可访问查看：<https://api.qidian.qq.com/wiki/>



10.3. 安全控制

10.3.1. 外呼搜索管理

主要用于保护特殊员工账号隐私，避免被外部客户搜索到。

外部搜索管理



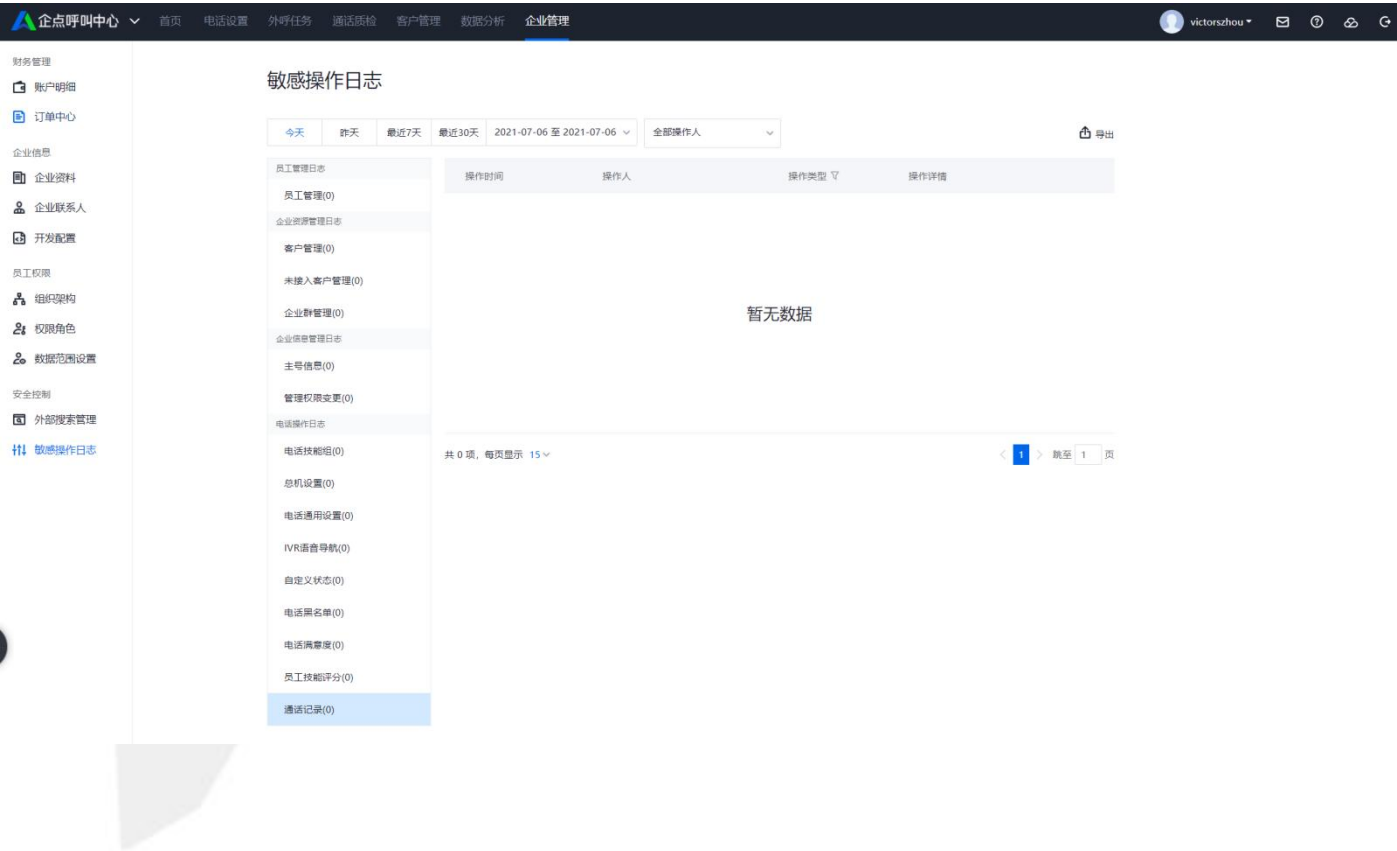
保护特殊员工账号隐私，避免被外部客户搜索到
添加部门/员工后，企业外的人员不可通过QQ号/手机号搜索到他们

添加部门/员工

10.3.2. 敏感操作日志

企业敏感信息的变更可以通过敏感操作日志进行回溯，查看操作的时间、人员、类型以及详情。包含员工管理

日志，企业资源管理日志，企业信息管理日志，电话操作日志四大板块。并支持导出所选范围内所有敏感操作日志。



10.4. 第三方账号——企业微信账号

电话和企业微信深度合作，打通企微和企点电话的自动/手动用户同步，形成企业 OA 办公和外呼作业的用户统一闭环，仅需要几步简单的操作，即可绑定企业微信和通讯录，一键同步员工信息至企点，实现用户信息之间的互联互通。

注：使用该功能需要进行企业微信账号认证，该认证按次缴纳费用，一次 300 元，按年进行认证。

使用方法：

① 绑定企业微信账号

在企业微信后台打开【管理工具 - 通讯录同步】，并将 Secret 复制过来，进行保存，在账户中心后台绑定企

微账号。

注：（1）该操作需要拥有企业微信的管理员权限。

（2）绑定前需确保企业微信通讯录未开启 API 接口同步。如果已经开启同步，请登录企业微信后台，在【管理工具-通讯录同步】处，点击“关闭 API 接口同步”。



② 设置同步规则：

支持手动和自动 2 中同步方式，给员工选择电话权限角色，是否短信通知开通账号及初始密码，点击保存即可完成同步规则设置。系统每 2 小时同步一次数据。

③不同同步方式的区别：

自动同步：只能从企业微信创建员工，企点中无法创建/停用/删除员工；

手动同步：在组织架构页面导入窗口，增加从企微导入组织架构入口，用户需要选择部分员工进行导入，员工信息才会同步至组织架构中。同时不影响在账户中心正常创建员工和部门。

注：自动同步可以切换至手动同步，但不能逆向切换。

编辑同步规则

从企业微信同步员工到企点时，为他们统一设置以下内容：

权限角色 ☐ 所有员工使用相同角色

☒ 不同部门员工使用不同角色

部门

子部门测试1

角色

test2

修改

+ 添加部门

当以上角色不存在，或员工不在以上部门时，统一使用默认角色

test5

修改

短信通知 ☒ 将企点账号和初始密码通过短信发送给员工

如果员工在企业微信上未绑定手机号，则不发送短信

如果不发送短信，需要管理员在组织架构中为员工修改初始密码后，员工才能登录企点

员工删除 当企业微信中的员工被删除后，企点中的员工和关联业务将被自动删除

保存

取消

企业微信账号

企业微信账号 同步通讯录

 **已开启企业微信通讯录同步** 已完全使用企业微信的通讯录

- 只能从企业微信创建员工，企点中无法创建员工
- 企业微信中的员工信息将自动同步到企点(每2小时同步一次)
- 所有员工都可以在企业微信上使用企点应用

同步规则

从企业微信同步员工到企点时，为他们统一设置以下内容：

权限角色 不同部门员工使用不同角色

部门	角色
 测试1	test 

当以上角色不存在，或员工不在以上部门时，统一使用默认角色 

短信通知 将企点账号和初始密码通过短信发送给员工

员工删除 当企业微信中的员工被删除后， **企点中的员工和关联业务将被自动删除**

取消同步

通讯录参数

Secret  

11. 常见问题

11.1. 发票开具常见问题

可参考《发票开具常见问题》([超链接](#))

11.2. 400 号码绑定

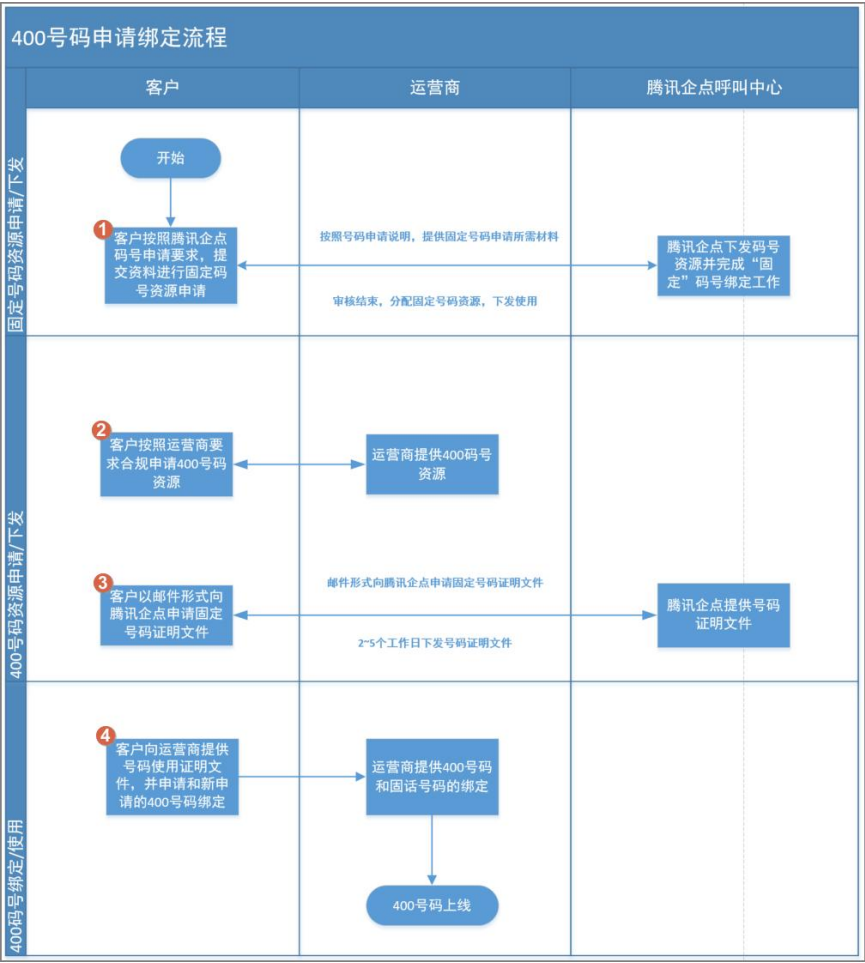
400 号码本身是一个虚拟号码，没有呼叫功能。企业如果想要使用 400 号码作为统一的对外形象，需要绑定落地号码。呼叫功能由落地号码提供，但外显为 400 号码。

落地号码通常意义上为固定号码，企点侧会在企业在使用企点呼叫中心产品时，根据其提供的号码需求向运营商申请。

需要注意的是，企点呼叫中心可协助客户进行 400 号码的申请（企点当前申请的 400 号码不支持号码认证），并进行 400 靓号的绑定支持，即给到企业码号证明文件，证明企业在企点申请的号码是该企业在用。

企业拿到码号证明文件后，可向 400 号码商申请将固话与 400 号码绑定，绑定成功后，C 端客户可直接拨打 400 号码进行呼入，以 400 作为呼入时的靓号，方便统一企业形象。

接下来说一下如何申请码号证明文件，流程如下：



申请码号证明的邮件模板：

发送(S)

发件人(M) ▼
收件人...
抄送(C)...
主题(U)

qidiancc_op(企点电话)

(需要抄送的人)

【码号证明申请】申请码号证明的企业全称

(企业全称) 需要申请码号证明文件，用于运营商处绑定 400 电话↵

码号明细如下：↵

XXXXXXXXXX↵

XXXXXXXXXX↵

XXXXXXXXXX↵

.....↵

11.3. 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。

11.4. 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。

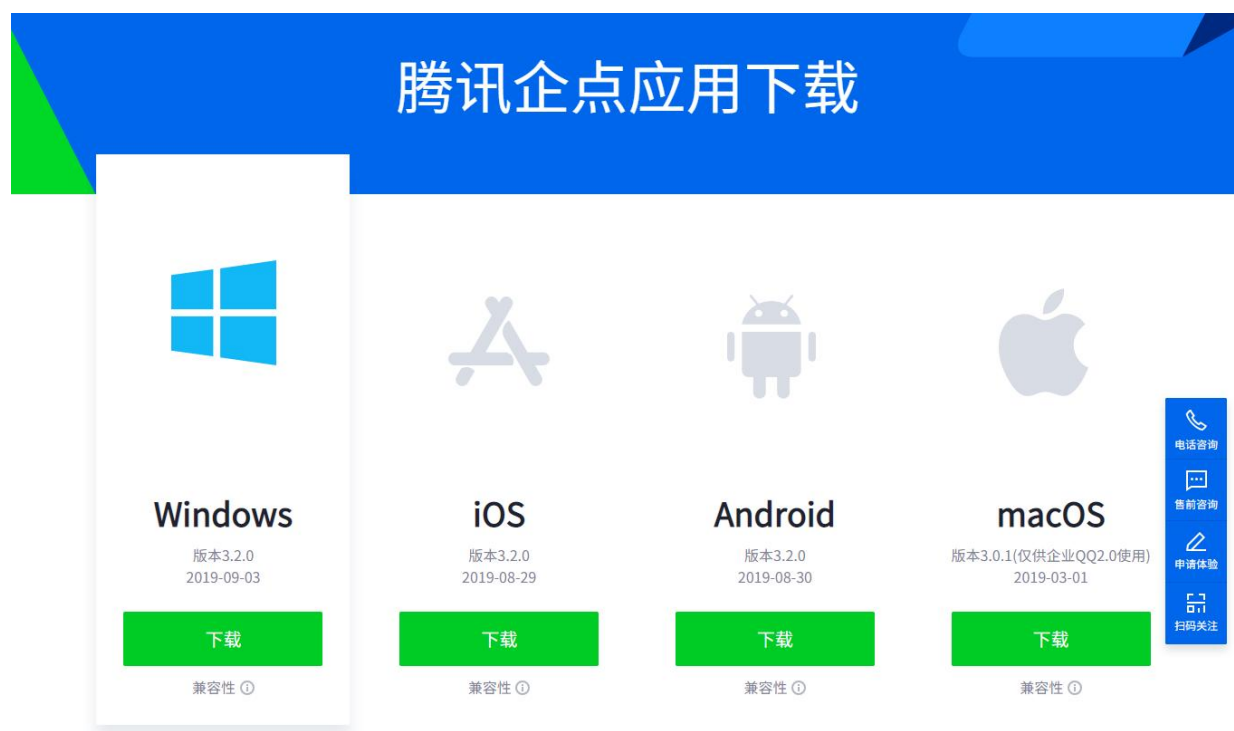
初次申请码号个数可按照实际业务需求申请。例如 3-5 坐席可申请 1 个码号，5-10 坐席可申请 3-5 个码号，以上配比仅供参考。

说明：码号申请需要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。

11.5. 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。



11.6. 非管理员账号（普通工号）登录账户中心

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: 腾讯企点

qidian@tencent.com