# 云客服系统 操作手册

#### 前言

如何更好地服务客户,让客户满意,是当下每一个企业都需要思考的重要问题。云客服正是这样一款客服系统:从云到端,覆盖客户服务全渠道的各种场景及流程,让企业在与客户的沟通中创造新的价值。

本文主要介绍云客服系统的具体功能及操作。主要面向企业客服系统管理员及客服坐席人员。如果您在使用过程中遇到任何问题,您可以联系您的专属客户经理。

云客服基本介绍	7
1.1 云客服的登录	7
1.2 云客服操作界面	7
首页	9
2.1 首页介绍	9
2.2 自定义首页	9
2.2.1 自定义首页列表操作说明 2.2.2 新建自定义首页	9 
租户管理	13
3.1 部门人员管理	13
3.1.1 部门组织机构管理 3.1.2 部门人员管理	14 16
3.2 角色管理	22
3.2.1 添加角色 3.2.1 修改刪除角色	23
3.3 技能组管理	
<ul><li>3.2.1 添加修改及删除技能组</li><li>3.2.1 技能组成员操作</li></ul>	27
基础功能	
4.1 消息管理	31
<ul> <li>4.1.1 信息的查看</li> <li>4.1.2 消息的创建和发布</li> <li>4.1.3 消息的管理</li> </ul>	
4.2 我时伯忘 4.3 密码修改	
	<ul> <li>云客服基本介绍</li></ul>

5.	呼叫中心功能	
	5.1 电话条操作	
	511 申话拨打	40
	5.1.2 挂断、保持、转接	41
	5.2 外拨中心	44
	521创建外拨任冬	45
	5.2.1 的建介级任务 5.2.2 数据导 λ	,
	5.2.3 任务分配	
	5.3 外拨任务管理	
	5.4 我的任务	50
	5.5 接触管理	51
	5.5.1 接触记录查询	51
	5.5.2 接触记录导出	53
6.	在线客服功能	54
	6.1 会话平台	54
	6.1.1 会话列表	55
	6.1.2 会话相关操作	57
	6.1.3 会话界面	58
	6.1.3 会话辅助功能	59
	6.2 会话记录	59
	6.3 客户界面设置	61
	6.4 会话模板设计	62
	6.5 多平台接入管理	63
	6.5.1 网页端	63
	6.5.2 H5 端	63
	6.8 满意度设置	64
	6.8.1 进入配置页面	64
	6.8.2 满意度渠道	65
	6.8.3 转接设置	65
	6.8.4 星级评语评语设置	66
	6.8.5 客户评价词汇	66
	6.9 常用语管理	67
	6.9.1 公共常用语管理	67
	6.9.2 个人常用语管理	72
7.	工单管理	
	<b>7.1</b> 工单界面介绍	81

	7.2 工单对象配置	81
	7.3 创建工单	89
	<b>7.4</b> 页面的其他操作	90
8.	客户资料管理	93
	8.1 客户管理界面介绍	93
	8.2 创建客户	93
	8.3 页面的其他操作	94
9.	知识库	96
	9.1 知识库简介	96
	9.2 知识库与权限	96
	9.3 知识管理	97
	9.3.1 知识库结构管理	98
	9.3.2 知识新建	
	9.3.3 知识守八、守出	
	9.5 知识投资	100 101
10.	人工质检	
	10.1 质检角色权阻乃流程	103
	10.1 <u><u></u></u> <u></u> <u></u> <u></u> <u></u> 10.1 1 <u></u>	103
	9.1.2 质检流程	
	10.2 质检设置	106
	10.2.1 质检模板设置	106
	10.2.2 质检策略管理	109
	10.2.3 质检录音	114
11.	智能质检	123
12.	短信功能	124
	12.1 短信发送和记录查看	124
	12.1.1 短信查看	124
	12.1.2 手动短信发送	125
	12.2 短信统计	126
13.	数据报表	127

	13.1 监控中心配置	
	13.1.1 新增监控	
	13.1.2 修改监控	
	13.1.3 删除监控	
	13.1.4 查询监控	134
	13.2 报表统计配置	
	13.2.1 新增报表	
	13.2.2 修改报表	140
	13.2.3 删除报表	141
	13.2.4 查询报表	142
	13.3 监控中心	142
	13.3.1 全网监控	142
	13.3.2 租户监控	143
	13.4 报表统计	144
	13.4.1 日期筛选	144
	13.4.2 表头筛选	145
	13.4.3 数据导出	146
	13.5 报表导出日志查询	147
	13.5.1 下载数据	147
14.	智能外呼	148
15.	监控大屏	149
	15.1 监控大屏介绍	149
	15.2 管理大屏	149
	15.2.1 搜索大屏	149
	15.2.2 查看大屏效果	

o

# 1. 云客服基本介绍

# 1.1 云客服的登录

云客服通过 OneNET 平台进入 ,OneNET 登录地址 https://open.iot.10086.cn/。 登录界面如下图所示:



1.2 云客服操作界面

登陆后的云客服界面主要分为三个部分:左侧主菜单,中部功能界面以及 顶部菜单级提示栏。左侧主菜单栏中罗列出所有可用的功能模块,点击任意主 菜单项将会展开二级菜单。中部功能界面中默认展示预制的首页,当用户点击 任意二级菜单后将会进入该功能对应的界面。顶部菜单栏主要包括电话操作 条、状态提示以及个人信息展示。接下来我们将会详细介绍每一个功能。

ථ	OneNET   云 士立单	客服	Ξ			顶部	菜单栏			Ļ	0409onetest1 v
A	租户管理	~							功能界面		
**	基础功能	~		04090	netest1, 早.	上好 ~				上次登录II	P: 192.168.135.53
4	自定义功能	~		今天是 2020	年04月14日 星期二						
	知识库	~		外拨任务管部	≞						
<u>_</u> =	客户资料	~		任务名称	开始时间	有效期	任务量	接通量	完成百分比	任务状态	备注
	工单中心	~					智无数据				
Å	新在线客服	~				共0条 <	1 > 10 \$	i页 >  跳至	1 页		
ષ્ટ	外拨中心	~									
ç	短信管理	~		联系计划							

云客服操作界面示意图

云客服左侧主菜单默认展示的是全部可用的功能,租户管理员可以在"租户管理->角色管理"页面中,通过角色权限来控制某一类用户可见的主菜单内容。 详细配置过程请参考"租户管理"相关章节。

# 2. 首页

# 2.1 首页介绍

ConeNET   云	客服	Ξ						Ĺ	0409onete
1. 租户管理	~								
基础功能	~	<b>0409</b> o	netest1, 早	上好~				上次登录	P: 192.168.135.53
岩 自定义功能	~	今天是 2020	0年04月14日 星期二						
■ 知识库	~	外拨任务管	锂						
- 客户资料	~	任务名称	开始时间	有效期	任务量	接通量	完成百分比	任务状态	备注
= 工单中心	~				智无数据				
<b>上</b> 新在线客服	~			#0&	1 10.8		1 0		
・ 外援中心	~					MILE			
● 短信管理	~	联系计划							
				云 <b></b> 家服操作界i	而示音图				

登陆后的云客服界面默认展示的是首页,如下图所示:

首页元素包括上方的欢迎栏及下方信息栏。主要用于提醒登录用户今日的主要工作及待 办事项,管理员可以配置首页展示的内容。

# 2.2 自定义首页

默认的首页展示内容可能无法满足企业的要求,因此管理员可以对首页展示内容进行自定义。

#### 2.2.1 自定义首页列表操作说明

通过"自定义首页"二级菜单进入首页配置。如下图所示:

		Ξ				众 <b>₽</b> pd1021 ∨
✿ 基础设置	^	自定义首页管理	10			+ 添加自定义首页
自定义首页		自定义首页名称	创建人	创建时间	使用人数	操作
▲ 失联修复	~	123	pd1021	2019-11-14 09:20:09	0	∠ ♦ 10
1. 租户管理	~	123	pd1021	2019-11-14 09:20:09	0	2 🕫 🖬
🚼 基础功能	~					
じ 接触管理	~					
■ 工单中心	~					
🖶 元数据管理	~					
1 知识库	Ŷ					

自定义首页界面示意图

该页面列出了所有的自定义首页,企业可根据业务需求选择某个自定义首页进行编辑、分配 人员及删除操作,也可以点击右上角的添加按钮创建新的自定义首页布局。

# 2.2.1.1 编辑自定义首页

选择某个自定义首页后可以点击右侧的 / 按钮进行编辑操作。点击编辑按钮后会弹出编辑自定义首页布局窗口。如下图所示:

编辑自定义首页	布局							
基本信息 • 布局名称 默认首页 模块选择	Ę		<b>中移在</b> 今天是 201	<b>王线服务有</b> [ 19年12月12日 星期四	<b>艮公司</b> , 下午	≓好 ~	上次登录IP: 192.1	
<b>模块</b> (三) 消息	三 工单	○ 祭户	<b>消息</b> 我的公告	我的通知	我的跑马灯			٥
知识库				标题	<b>发布者</b> 暂无数据		发布时间	
				共 0 条 🤇	1 > 10条	/页 ~ 跳至 1	页	
			● 外拨任务管	管理				
			任务名称	开始时间	有效期	任务量	接通量	完成百 取消 保存

编辑自定义首页示意图

在该界面可以通过拖拽调整模块的展示顺序,也可以在左侧选择要展示的模块后,拖拽到右



# 2.2.1.1 为自定义首页布局分配使用人员

选择某个自定义首页后可以点击右侧的 <sup>全</sup>按钮来分配使用人员。点击该按钮后会弹出 人员分配窗口。如下图所示:

首页人员分配	$\times$
当前首页 王鹏测试首页	
分配人员 韩小东 × 王鹏 × 周付明 × 何舒雅 × 戴虔 × 姜燮颖 × 李爱慧 ×	× v

	取消	保存
人员分配示意图		

可以通过该界面在树形组织架构中选择人员或者部门,选中后,该用户的首 页展示为该自定义首页布局。所有用户都默认被分配了"默认首页布局"。

# 2.2.2 新建自定义首页

当点击添加自定义首页按钮后,弹出新建自定义首页窗口,如下图所示:

新建自定义首页布局		×
基本信息 ・ 布局名称 输入详情布局名称 模块选择	中移在线服务有限公司,下午好~ 今天是 2019年12月12日 星期四	
<b>模块 &gt;</b>	请从左侧选择功能模块	
		取消(保存

添加自定义首页示意图

该页面需要填写索要创建的首页布局名称。并可以选择系统现有模块拖拽到右侧预览界 面,并可以根据情况调整模块的展示顺序。点击保存后即可创建一个新的自定义首页布局。

## 3. 租户管理

当运营人员为您的企业开通账号后,会发送企业管理员账号,在收到企业管理员账号后,可以在租户管理界面进行整个企业的相关设置。包括"角色管理"、"部门人员管理"、"技能组管理"等功能。如下图所示:





"部门人员管理"页面用来设置公司的组织架构,并为客服人员配置相关账号。在"技能组管理"页面中,根据企业的业务流程,可以为不同业务或者不同渠道的客服人员分配不同的技能组。"角色管理"则用来控制不同用户可以使用不同的菜单。

#### 3.1 部门人员管理

在配置客户服务团队各种业务之前,我们首先要为客服人员增加系统账号, 并设置公司的组织架构。点击"部门人员管理"菜单即可进行相关设置,如下图 所示:

ථ	) OneNET  云	客服	Ξ							ф <b>1</b> 04	09onetest1 v
A	租户管理 角色管理	^	部门组织机构	<u>ц</u>	0409	onetest1 (	D			+ 新	注用户
	部门人员管理		输入搜索关键字	Q		用户名称	邮箱	手机号	用户类型	坐席类型	角包
	技能组管理		未分组用户 测试			yewu	18500060940@1	18500060940	业务人员		
	企业中心		澳试1				共1条 < 1	> 10条/页 > 跳	至 1 页		
**	基础功能	~									
4	自定义功能	~									
	知识库	~									
2⁼	客户资料	~									

部门人员管理示意图

#### 3.1.1 部门组织机构管理

该页面左侧可以设置公司的组织架构,您可以将本企业现有的组织架构复制 到这里,便于您对云客服用户进行管理。

3.1.1.1 添加修改及删除部门

默认的一级部门名称是您的企业名称,一级部门名称不可修改,不可删除。 鼠标移入后右侧会出现操作按钮,可以点击 ——按钮增加下一级部门。如下图所示:



在弹出的输入框中输入部门名称即可完成添加。鼠标移入二级或更下级子部 门可进行编辑、删除及增加子部门操作。我们的组织架构功能最多支持五级,五 级部门无法继续添加子部门。当部门内有成员时,则无法进行删除,需要将该成 员移出部门才可以进行删除操作。

3.1.1.2 部门合并

点击部门组织机构页签的右上角 🤐 按钮可以进行部门合并。如下图所示:

	0		Ξ				部门合并		×
0	基础设置	~					* 原始部门	请选择	~
A	租户管理	~	部门组织机构	121	SHT ⑦		* 目标部门	请选择	~
	角色管理	-	输入搜索关键字	Q	用户名称	手机。			
			= 3H1 = 111		111	1329			
	技能组管理				222	1329			
	班组管理					15/3			
==	基础功能	~				共			
	工单中心	~							
4	元数据管理	~							
ւհե	监控报表	*							TO WAR
									-RAH

部门合并示意图

在弹出页面中可以进行部门合并操作,部门合并是指将一个部门内部的成员 转移到另一个部门中,但不会删除该部门。原始部门是指需要被合并的部门。目 标部门是指将原始部门的人员合并到哪个部门中。

3.1.2 部门人员管理

3.1.2.1 添加修改及删除用户

在部门组织机构管理页面中选中某个部门后右侧会展示该部门下的所有成员。点击新建用户按钮可以在该部门下创建新用户,如下图所示:

	<b>1</b> 2		Ξ					用户新增		×
0	基础设置							• 用户名称	请输入用户名称	
A	相户管理	<u>`</u>	部门组织机构	中	111 (			· 登录名	语输入登录系	
	角色管理			٩		用户名称	手机。	性别	● 畀 ○ 女	
			= SHT = 111			111	1329	• 手机号	调输入长度11位手机号	
	技能回答理		-111			222	1329	• 用户类型	请选择用户类型	~
	班伯管理					98X	1573			
==	基础功能	*					×.			
	工单中心	*								
8	元数据管理	*								
ılıt	监控报表	ř								Riji (877
ци —	监控报表	~	-							<b>取消 成</b> 符



- 在弹出页面中需要填写该用户的相关信息,其中带\*字段为必填字段,
   "登录名"字段不可重复。点击"保存"按钮后创建成功。
- 在部门人员管理页面内,点击操作列下的"编辑"按钮,右侧即弹出抽屉,可对该部门用户资料进行编辑操作,点击"保存"按钮,即编辑该用户资料成功。
- 在部门人员管理页面内,点击操作列下的"删除"按钮,页面即弹出提示"是否确认对已选人员进行删除操作",点击"确认"按钮,即删除 该用户资料成功。

3.1.2.2 针对用户的其他操作

在部门人员管理页面内,鼠标移至某一用户的右侧操作区,会出现相关操作 展示,包括权限分配、外显号配置、设为部门领导、解除锁定、锁定、重置密码 等功能,如下图所示:

E								↓ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	有限公司
部门组织机构 學	四级	部门用于合	并 ⑦					+ 新雄月	月户
输入搜索关键字 Q		用户名称	手机号	登录账号	角色	技能组	班组	操作	
<ul> <li>中移住我廠夯</li> <li>一级部门一二</li> </ul>		四级部	13813	sijiyonghu			权限分配	ī	
<ul> <li>二级部门</li> <li>三级部门</li> <li>四级部门</li> <li>四级部门</li> </ul>				共1条 < 1	> 10	条/页 > 跳至	ア 空 う で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い で い つ 领 い つ 行 い で い つ 行 领 い つ 行 い つ 行 い つ 行 い つ 行 い つ 行 い つ い つ 行 い つ い つ 行 い つ い い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い い つ い つ い つ い つ い い つ つ い つ つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ い つ つ い つ い つ い つ い つ い つ つ つ つ い つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ つ	ş.	
■ ― 435部パフク			用户其他操作	乍示意图					

 在操作列表中选择"设为部门领导",页面即弹出提示"是否确认对已 选人员进行设为领导"操作,点击确认按钮,即可将该用户设为部门领 导。该用户的名称后面即出现领导图标,如下图所示:

搜索关键字 Q	用户名称	手机号	登录账号	角色	技能组	班组	操作	
畦	qqq 👑	17610	qqq	智能			∠ 亩 …	
<b>3</b>	qaz	17610	az	智能			<u>e</u> ±	
星际或多先反 你好你好哈你	111 🔂	17610	111	智能			<u>ℓ</u> <u> </u>	
技能组管理角 测试123	2222 🔂	17610	3333	智能			<u>∠</u> ±	
微博为123	质检01合	17610	质检01	智能	8888,		<u>∠</u> ₩	
api JA 部门B	坐席03 🗟	17610	坐席03				<u>2</u> m	
部门d 无人部门—级	坐席068	17610	坐席06				<u> /</u>	
无人部门二级	坐席08 🔒	17610	坐席08	智能			<u></u>	

注意:已锁定的用户不能将其设为部门领导。

点击"外显号配置",右侧即弹出外显号码配置页面,该页面用来配置此用户使用电话条外呼时外部客户所看到的来电号码。如下图所示:

			外显号配置	
部门组织机构 北	你好你好哈你好你好哈	你好你好哈你好你好哈 ⑦	[已选用户: qqq] 外显号分配	÷ 0
· 输入搜索关键字	用户名称 手机号	, 登录账号 角色	17610580008         列表为5	2
= 草鞋 = 1	🗌 qqq 👑 17610		17610550001 〈加入左側	
<b>—</b> 3	qaz&17610	az 智能	加入右侧 >	
<ul> <li>星际戰多元没…&lt;</li> <li>你好你好哈你…</li> </ul>	□ 111@ 17610	111 智能		
技能组管理角 潮云123	2222 17610		外显号使用方式	
微博为123	□ 质检01函 17610		● 顺序轮播 ○ 手动选择 ○ 随机	
部门及部门目	□ 坐席03過 17610	坐席03		
部门d	□ 坐席06台 17610	坐席06		
无人部门二级	□ 坐席08巻 17610	坐席08 智能		
锅啊		±8% 7 🗖		
				取消

外显号码配置示意图

管理员可对该用户进行外显号分配,从左侧选择可用的号码,加入右侧即可。 此页面还可以选择外显号的使用方式,包括顺序轮播、手动选择及随机三种方式。 点击保存按钮后即可完成配置。当选择了多个号码作为外显号码时,系统就会按 照所配置的使用方式传送对应的外显号码。

点击"权限分配",右侧即弹出页面,可对该用户权限进行分配,包括
 角色角色权限、技能组,点击保存按钮,即配置成功,如下图所示:

	Francia Sec.		E			权限分配			×
о -	基础设置					[已选用户: 111,222]			^
	租户管理		部门相组机构		OUTO	用户角色分配			
	角色管理		Contract No	-	SHIU	可选角色 2		当前角色	0
			输入搜索关键字。	٩	■ 已选择	gqqqq ssss	< 加入左侧	AINSAT	
	技能组管理		= 111		111		加入右侧 >		
	斑组管理				222				
8	基础功能					田山技能组分配			
	工单中心					0 可透技能组 1		□ 当前技能组	0
8	元数据管理					3 移动		列表为空	
ւհո	监控报表						< 加入左側		
<b>1</b>	监控大屏配置						THINNER Y		TROM REAL
a	¥I743	~							RXIA MEE

权限分配示意图

锁定功能是指锁定后的用户无法进行登陆。点击"锁定"按钮,页面即
 弹出提示"是否确认度已选人员进行锁定操作",点击确认按钮即对该用户进行
 锁定,且该用户名称右侧有锁定图标。

那门组织机构 业	衒	确认操作     是否确认	I 对已选人员进行	[锁定] 操作?					+ 新津用户
入搜索关键字	1			取消	确定	技能组	班组	操作	
草鞋 <b>-</b> 1		qqq 🕊	17610	qqq	智能			∠ 亩 …	
<b>3</b>		qaz🖄	17610	az	智能			∠ 壶 …	
■ 重动或多元及… 你好你好哈你…		111 🖄	17610	111	智能			∠ 亩 …	
技能組管理角 測试123		2222 🔂	17610	3333	智能			<u>ک</u> ش	
微博为123		质检01台	17610	质检01	智能	8888,		∠ 壶 …	
部门A 部门B		坐席03音	17610	坐席03				∠ 茴 …	
部门d - 王(部7月) 45		坐席06番	17610	坐席06				2 亩	
无人部门二级		坐席08番	17610	坐席08	智能			之 壶 …	

点击"解除锁定"按钮,页面即弹出提示"是否确认对已选人员进行解除锁

定操作",点击确认按钮即对该用户解除锁定,且该用户名称右侧锁定图标消失:

Ξ									
部门组织机构 业	衒	确认操作     是否确认	村已选人员进行	「[ <del>解除锁定</del> ] 操作	=?	1			+ 新館中
輸入搜索关键字	1			取消	确定	技能组	班组	操作	
= 草鞋 = 1	10	qqq 🍁	17610	qqq	智能			∠ 壶 …	
<ul> <li>3</li> <li>星际晚多带设</li> </ul>		qaz	17610	az	智能			∠ 亩 …	
你好你好哈你…		111 🗟	17610	111	智能			2 亩…	
技能组管理用… 测试123		2222 🔠	17610	3333	智能				
微博为123 部门A		质检01盘	17610	质检01	智能	8888,		2 亩…	
部门日		坐席03台	17610	坐席03				∠ 逝…	
部门d = 无人部门一级		坐席06台	17610	坐席06				∠ 壶…	
无人部门二级 微啊		坐席08岛	17610	坐席08	智能			∠ 壶 …	
				共8条	< 1 >	10 条/页	~ 跳至	1 页	

解除锁定示意图

5. 如果某个用户忘记密码,管理员可以通过"重置密码"功能将该用户的密码重置为默认密码。点击"重置密码"按钮,页面即弹出提示"是否确认对已选人员进行重置密码为 Zyzx@10086 操作",点击确认按钮即对该用户重置密码,该用户再重新登录时密码即为该重置密码:

部门组织机构 地	仢	确认操作     是否确认     操作?	村已选人员进行	[重置密码为:Zy	/zx@10086]			+ 新建用
▲入搜索关键字				取消	确定	技能组 班组	1 操作	
早柱 = 1	-	पपप 📟	11010:	ЧЧЧ	WHS		∠ 壶 …	
= 3	2	qaz	17610	az	智能		ℓ 亩 …	
星际电影先发 你好你好哈你		111 🖻	17610	111	智能		∠ 壶 …	
技能组售理角 测试123		2222 🔠	17610	3333	智能		∠ 亩 …	
徵博为123		质检01备	17610	质检01	智能	8888,	∠ 茴 …	
部门B		坐席03番	17610	坐席03			∠ 壶 …	
部门d = 无人部门一级		坐席06台	17610	坐席06			∠ 茴 …	
无人部门二级		坐席088	17610	坐席08	智能		_ =	

重置密码示意图

#### 3.1.2.3 批量操作

在部门人员管理列表内,点击部门用户前的勾选框,可同事对多个用户进行 权限配置、外置号码配置、锁定、解除锁定、重置密码等操作,具体操作同上。

ogo		Ξ		Д 🚺 SH
✿ 基础设置 ▲ 租户管理	~ ~	部门组织机构 电	111 ③	+ 新建用户
角色管理		输入搜索关键字 Q	已选择[2]页 权限分配 外显号配置 核定 解除缺定 重置密制	9
部门人员管理		= SHI = 111	☑ 111 13298 111 ssss 移动	移动 止 亩 …
技能组管理		111	☑ 222 13298 222 ssss 移动	移动 止 亩 …
斑组管理				<u>e</u> ū
· 基础功能	~		共3条 < 1 > 10条/页> 跳至 1	页
三 工単中心	*			
<del>-</del> 元数据管理	~			
山监控报表	~			
			批量操作示意图	

# 3.2 角色管理

角色用来控制用户的菜单入口,如果不希望用户看到某些特定的功能,可以 将该用户分配指定的角色,并在角色权限中控制菜单的可见范围。点击"角色管 理"菜单,跳转到"角色管理"页面,如下图所示:

			Ξ					ф 🚺 SH
٥	基础设置	*	角色管理 ⑦					+ 新増角色
Å	租户管理	^	84.9%	8.0 ml	四六教	Alta I	Adramatica	1916
	部门人员管理		qqqqq	dddd	0	SHT	2019-10-28	∠
	技能狙管理		SSSS	aaaa	3	SHT	2019-10-10	∠ ₫ …
	斑组管理				共2条 < 1 > 10条	が页 > 跳至 1 了	Į	
	基础功能	~						
E	工单中心	~						
8	元数据管理	~						
ւր	监控报表	~						
<b>F</b>	吃快十屋和平	<b>X</b>						

角色管理示意图

在该页面可查看角色的详细信息,包括角色名称、角色描述、用户数、创建 人、创建时间等。

3.2.1 添加角色

在角色管理页面内点击"新增角色"按钮,右侧即弹出新建角色页面, 输入角色名称、角色描述,选择功能权限及角色成员,点击"保存"按钮,即新 增角色成功。其中角色名称为必填项,功能权限是将所有的功能菜单按照树形结 构进行展示,勾选某个菜单则代表允许该角色使用这个功能菜单,反之,不勾选 则代表该角色无法使用这个功能菜单。角色成员中勾选中的成员将具备此角色的 菜单权限。

如下图所示:

	C℃OneNET│云客服								×
		^					* 角色名称	请输入角色名称	
				角色管理 💿			角色描述	请输入角色描述	
				角色名称	角色描述	用户			h
				质检组长	可以看到质检模板、质检策略、质检	0	功能权限	选择功能权限	~
				质检员	可以看到质检录音	0	角色成员	许你也作动员	
				知识库管理员	可以管理知识库系统	0	10 2000	Real Back	
				知识库坐席	可以查询,编辑,收藏知识	0			
4					共4条 <	1 >			
2:	客户资料	~						取消	保存

新建角色示意图

ථ	OneNET   굸貋	客服	Ξ				新增角色		×	
A		^					▶ 角色名称	请输入角色名称		
				角色管理 💿			角色描述	请输入角色描述		
				角色名称	角色描述	用户			<i>ii</i>	
				质检组长	可以看到质检模板、质检策略、质检		功能权限	角色管理 × 技能组管理 × 我的消	息 × 知识库 × 知识管理 × ×	
				质检员	可以看到质检录音			知识搜索 × 我的收藏 × 知识审核	× 租户管理 × 基础功能 ×	
				知识库管理员	可以管理知识库系统		角色成员	<ul> <li>▼ ■ 租户管理</li> <li>✓ 角色管理</li> </ul>	部门人员管理	
==		~		知识库坐席	可以查询,编辑,收藏知识			☑ 技能组管理		
		_						- 🗖 基础功能		
8		~			共4条 <	1 >		消息管理	✔ 我的消息	
								▽ □ 自定义功能		
		Ň						自定义对象管理	打印模板	
<b>1</b> :	客户资料	~						<ul> <li>Ŋ象关联</li> <li>✓ IUUcc</li> </ul>	□ 标/推对象管理	

#### 选择功能权限示意图

ථ	CONENET │ 云客服							×
		^					* 角色名称	请输入角色名称
				角色管理 🛛			角色描述	请输入角色描述
				角色名称	角色描述	用户		
				质检组长	可以看到质检模板、质检策略、质检		功能权限	角色管理 ×         技能狙管理 ×         我的消息 ×         知识库 ×         知识管理 ×
		_		质检员	可以看到质检录音			知识搜索 × 我的收藏 × 知识审核 × 租户管理 × 基础功能 ×
				知识库管理员	可以管理知识库系统		角色成员	yewu × 👻
==		~		知识库坐席	可以查询,编辑,收藏知识			✓ ☑ 0409onetest1
8		~			共4条 🤇 🛐	>		> 2 未分组用户
		~						
<u>.</u>	客户资料	~						取消

选择角色成员示意图

# 3.2.1 修改删除角色

在角色管理列表中,可查看所有角色信息,可对表中角色进行修改和删除操作。 如下图所示:

C <sup>3</sup> OneNET   云客服 目 □										
よ。 租户管理 角色管理	里 ^ 里		角色管理 💿					+ 新増角色		
部门人	灵管理		角色名称	角色描述	用户数	创建人	创建时间	操作		
技能组合	會理		质检组长	可以看到质检模板、质检策略、质检	0		2020-04-10	@ ₩		
			质检员	可以看到质检录音	0		2020-04-10	∠ 亩		
企业中心	5		知识库管理员	可以管理知识库系统	0		2020-04-10	∠ 亩		
基础功能	<b>能 ~</b>		知识库坐席	可以查询,编辑,收藏知识	0		2020-04-10	_ ≣		
🔒 自定义1	が能く			共4条 < 1	> 10条页 >	跳至 1 页				
1 知识库										
_ ▲ 客户资料	et ~									

角色列表示意图

#### 在角色最右侧点击编辑按钮会弹出角色信息,可修改其中内容同创建。

Ĉ	oneNET   굸	客服	Ξ				编辑角色	×
A		^					▲角色名称	质检组长
				角色管理 ⑦			角色描述	可以看到原检模板、质检策略、质检录音
				角色名称	角色描述	用户		ß
				质检组长	可以看到质检模板、质检策略、质检…		功能权限	
				质检员	可以看到质检录音		00.45	
				知识库管理员	可以管理知识库系统		用巴成贝	选择角色成员 🔹
		~		知识库坐席	可以查询,编辑,收藏知识			
8		~			共4金 <	1 >		
		~						
<b>£</b> 7	客户资料	~						ROH ditr

编辑角色示意图

点击角色名称点击查看组内成员,即可查看该角色现在已经被分配给了哪些 用户,点击成员列表前的勾选框,可对该成员进行删除操作

ථ	oneNET │ 云	客服	Ξ						Ļ (	0409onetest1	~			
A	租户管理	~	租户管	产管理 / 角色管理 / 角色成员管理										
**	基础功能	~		<b>陳检組长</b> <u>2</u> 可以看到顾检模板、质检策略、质检策										
8	自定义功能	~												
	知识库	~			用户名称	所属部门	<del>尹</del> 淑秉登	技能组						
<u>.</u> =	客户资料	~			yewu	未分组用户	18500060940							
F	工单中心	~												
Å	新在线客服	~												
ષ	外拨中心	~												
÷	短信管理	~												

查看角色成员示意图

点击角色列表右侧删除图标可删除角色 ,删除需要二次确认。需要注意的是 ,

如果该角色下有人员,则不能进行删除操作。

Ξ						
ſ	角色管理 ⑦	•	是否确认对已选角色进行 [删除] 损	H/E?		+ 新增強色
	角色名称	角色描述	取	消 确定	仓取里时间	操作
	部门22346	123412345	1	租户管理员	2019-10-11	∠ 壶 …
	111	1231234	1	租户管理员	2019-08-19	∠ 亩 …
	123	2我	0	租户管理员	2019-08-08	∠ 壶 …
	客户资料		0	租户管理员	2019-08-07	∠ 壶 …
	工单角色		0	租户管理员	2019-08-07	∠ 並 …
	lgc		2	租户管理员	2019-07-23	∠ 亩 …
	ww		2	租户管理员	2019-07-20	∠ 並
	555		7	相户管理员	2019-07-20	2 董
	444		7	租户管理员	2019-07-20	之 並…
	333		7	相户管理员	2019-07-20	2 亩 …

删除角色示意图

## 3.3 技能组管理

在为客服人员创建了相关用户后,需要给这些用户分配技能组,每个接入渠 道都可以通过技能组来设定客户分配规则,从而让客服用户可以受理指定渠道的 服务请求。

点击左侧导航栏"技能组管理"二级菜单,即可查看技能组列表的详细信息, 包括技能组名称、技能组类型、技能组编码、用户数量、描述、创建人等,如下 图所示:

			Ξ							Д́ 🚺 SHT ∽
o	基础设置	~	技能组	管理						+ 新建技能组
Å	租户管理	^								
	角色管理		技能组织	名称	技能组类型	技能组编码	用户数量	描述	创建人	操作
	部门人员管理		移动		语音技能组	20090166433	2	是	SHT	₫
	技能组管理					共1条 < 1	> 10条页 >	跳至 1 页		
	班组管理									
*	基础功能	~								
F	工单中心	~								
-	元数据管理	~								
հ	监控报表	~								
-	<b>修持于房<b>田</b>里</b>									

技能组管理示意图

#### 3.2.1 添加修改及删除技能组

在技能组管理页面内点击"新增技能组"按钮,右侧弹出新建技能组页面, 输入技能组名称、技能组描述,选择通道类型、技能组类型、技能组成员,点击 "保存"按钮,即新增技能组成功。如下图所示:

گ	,OneNET   云響	字服	Ξ				新建技能组		×
A							* 技能组名称	请输入技能组名称,长度不得大于10个字符(5个汉字)	
				技能组管理			* 技能组类型	诸选择	~
				技能组名称	技能组类型	技能组编码  用	技能组描述	请输入描述文字长度不大于100字符(50个汉字)	
									li
						共0条 < 1 >	1XHEALAKIA	选择技能组成员	Ŧ
==									
8									
<b>2</b> :	客户资料	~						取消	保存

技能组名称用来区别不同技能组,建议您按照不同渠道或者不同处理业务 不同来创建不同技能组。技能组类型用于区分技能组应用的渠道,目前可以选择 语音技能组和多媒体技能组。

新建技能组示意图

语音技能组可以应用于呼叫中心 IVR 流程配置中,隶属于该技能组的用户 可以接听呼叫中心来电;而多媒体技能组根据不同的通道类型可以应用于在线客 服、视频客服模块的渠道接入设置,目前可选择的通道有 webchat、H5、视频。 隶属于该技能组的用户可以处理的聊天请求。详细请参考呼叫中心 IVR 设置及 在线客服设置。

需要注意的是,如果在创建用户时,选择的用户类型不是"客服人员",则 该用户无法加入语音技能组。

在技能组管理页面内的操作栏下点击"编辑"按钮,右侧弹出编辑技能组页面,可对技能组名称、技能描述、技能组成员进行修改,点击"确定"即修改成功。如下图所示:

گ	OneNET   <b></b>	客服	Ξ				新建技能组		×
A		^					* 技能组名称	在线客服	
				技能组管理			* 技能组类型	语音技能组	~
				技能组名称	技能组类型	技能组编码    月	技能組描述	熱线審服	
									1
						共0条 < 1 >	按能组成页	选择技能组成员	*
		~							
4		~							
		~							
<u>2</u> =	客户资料	~						取消	保存

编辑技能组示意图

在技能组管理页面内的操作栏下点击"删除"按钮,弹出提示框点击"确定"

即删除技能组成功。当技能组下有用户时不可进行删除操作!

• 基础设置	~	Ξ						Д 🚺 SHT ~
A 租户管理	^	the observer		6년 정근 洗井왕 44 분				
角色管理		技能组官埋				·		+ 新建技能组
部门人员管理		技能组名称	技			節丞	创建人	操作
技能相管理		明	多媒体技能组	20090166373	0	वनवनवनगर	SHT	2 亩 …
斑组管理		移动	语音技能组	20090166433	2	是	SHT	2 亩 …
<b>書</b> 基础功能	~			共2条 < 🚺	> 10 条质	〔×〕 跳至   1   页		
工单中心	~							
🔒 元数据管理	~							
山监控报表	~							
■ 监控大屏配置	ř							

删除技能组示意图

#### 3.2.1 技能组成员操作

创建技能组完成后,需要将用户分配到不同的技能组,这样才可以处理客户的电话、在线聊天等服务请求。在技能组列表页面,点击技能组名称查看技能组成员,如下图所示:

基础设置		Ξ					Д <b>О</b> SHT ∽
👗 租户管理	~	租户管理 / 技論	8组管理 / 技能组成员管理				
角色管理		移动 <u></u> 是					
部门人员管理							
技能组管理			用户名称	所属部门	登录账号	角色	
班组管理		D	222	111	222	\$\$\$\$	
- 基础功能			111	111	111	SSSS	
■ 工单中心							
🔒 元数据管理							
山监控报表							
🔄 监控大屏配置							
				技能组成员示意图			

可以点击技能组成员前的勾选框选中某个用户进行删除操作,也可以选中 多个用户进行批量操作。如下图所示:

0			Ξ						Д <b>1</b> SHT ∽
A			租户管	理 / 技能	組管理 / 技能組成界		_		
	角色管理			移动 <u>/</u> 是		🥑 是百确认删除技能组内成员?	取消 确六		
	部门人员管理								
				<b>•</b> •	选择【1】项 删除				
	班组管理				222	111	222	SSSS	
==					111	111	111	\$5\$\$	
٥	工单中心								
8									
Ш									
A	捕捉	Ų.							

删除技能组成员示意图

# 4. 基础功能



# 4.1 消息管理

消息管理主要是能有使有权限的用户管理送通知、公告和跑马灯等消息,, 当用户完成消息后,发送消息即可通知相关待通知人,用户可以通过"基础功能" "消息管理"进入消息管理功能。

	基础功能		消息管	會理					+ 新建运程
	消息管理								
	我的消息			标题 🖓	消息类别 🏹	创建者	发布吉	彩年期间 ≎ 🏹	状态▽
	ste771.69 %			关于做好2020年上半年工	跑马灯	租户管理员			待发布
	221979600			公告通	公告 ()	租户管理员			待发布
	定时任务			公司搬迁通知	通知	租户管理员	zfd	2019-11-11 14:33:27	已发布
ଝ	接触管理			公司撤迁遭告	公告	zfd	zfd	2019-11-11 14:26:45	已发布
11.	工单中心					共4条 (1)	創至 1 页		
<b>1</b> :	客户资料								
8	元数据管理								
п	和阳库	v							

(消息管理主界面)

## 4.1.1 信息的查看

用户可以在菜单中点击标题,查看通知的详情

急管理		<b>这是一个通知</b> 发表人: 发表注题: 2019-12-17 18	×		+ ##2%8
标题 🏹	消息类别 5			发布时间 ⇔▽	状态▽
	公告		品生意	2019-12-17 18:09:58	
	通知	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:08:54	
	跑马灯	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	
	公告	中移云客服产品走查	中移云喜服产品走查	2019-12-17 18:07:59	
这是一个通知	通知	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	
		共5章 ( 1 )	AE 1 7		

通知详情的查看

用户可以点击 安钮 , 对消息类型、发布时间和状态进行筛选排序

4.1.2 消息的创建和发布

用户点击	+ 新建消息 按	钮,即进进入新	建消息界面		
			新建消息 滿見英型 ④ 通知 ○ 公告 ○ 跑马灯		×
調島美制 ▽ 調島灯	创建資 中移云者設产品主査	发布省	<ul> <li>         ·</li></ul>		
公告 通知 潤马灯	中穆云書服产品走查 中穆云書服产品走查 中穆云書服产品走查	中稼云客服产品走重 中稼云客服产品走重 中稼云客服产品走重	请输入内容,不超过500字		h
公告通知	中穆云音服产品走查	中稼云客服产品走查 中稼云客服产品走查	<ul> <li>接收人</li> <li> <ul> <li>全选</li> <li></li></ul></li></ul>		
	共6条 < 1 > 跳	董 <u>1</u> 页	<ul> <li>知识库坐席</li> <li>知识库管理员</li> <li>租户管理员</li> <li>原检员</li> </ul>		
			> □ 质检细长		
		新建消息界面		取消	保存

用户可以创建通知、公告、跑马灯类型的消息,并选择这些消息的接收人:

当用户创建通知和公告消息时,需要用户输入标题和内容字段。

公告标题 请输入标题 3容 法会 λ 内容 不招対500字	
清輸入标题 2客 法給入中容 不招讨500字	
<b>容</b> 志給 λ 山종 不招过500字	
	/
迎人	

当用户创建跑马灯时,需要输入跑马灯内容、滚动生效时间以及跑马灯的展

#### 示开关

*	跑马灯内容	
	请输入跑马灯内容,不超过30字	
*	滚动时间	
	选择时间范围	Ë
	跑马灯开关	
	○ 开启	

跑马灯填写字段

填写完基本消息后,可以选择接收人,选择消息的接受者

*	接收人		
	~ 🗆	全进	Ē
	>		在线坐席
	>		知识库坐席
	>		知识库管理员
			租户管理员
	>		质检员
	>		质检组长

当用户创建完成消息后,消息变成待发布状态,只有当用户点击发送后,消息执行发送操作,接收人才能接受到消息。用户选中"待发布"状态的消息后,可以点击操作中的发布进行消息的发布。

	已选择 2 项 查看派	2置 修改设置 发	<b>布</b> 取消发布	Mille			
	关于上班禁止随意离岗的通	知公告		中移云客服产品走查			待发布
2	服务时间变更,请各位注意	时间的调整 跑马灯		中移云客服产品走查			待发布
	222	公告		中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:09:58	已发布
	111	通知		中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:08:54	已发布
	11222333	跑马灯		中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布
	134334	公告		中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布
	这是一个通知	通知		中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布
				<b>_</b>			
				消息的发布			

#### 4.1.3 消息的管理

对于已经发布的消息,可以对消息进行查看、修改、发布、取消发布以及删 除等操作

消息的查看:选中消息后,可以点击消息查看查看消息的详情,只能够选择 一条消息时,方可以进行消息的查看

•	已选择 1 项	查看设置	修改设置	发布	取消发布	BURR					
	关于上班禁止随意	國內的通知	公告			中移云著	等服产品走查			待发布	
	服务时间变更,详	各位注意时间的调	腔 跑马:	KT.		中移云都	解股产品走查			待发布	
	222		公告			中移云都	解股产品走查	中移云春服产品走查	2019-12-17 18:09:58	已发布	
	111		通知			中移云都	F服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:08:54	已发布	
	11222333		跑马	¢Τ		中移云著	等服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布	
	134334		公告			中移云都	等服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布	
	这是一个通知		通知			中移云都	解於品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布	

消息的查看

消息的修改:选中消息后,可以对消息进行编辑和修改,只能够选择一条待 发布的消息时,方能进行消息的修改操作。

•	已选择 1 項 查看设置 修改道	置 发布 耶	背发布 删除			
	关于上班禁止随家高尚的遭知	公告	中移云客服产品走	Ξ		待发布
	服务时间变更,请各位注意时间的调整	跑马灯	中移云客服产品走	Ξ		待没布
	222	公告	中移云客服产品违	查 中移云客服产品走查	2019-12-17 18:09:58	已没布
	111	通知	中移云客服产品选	查 中移云客服产品走查	2019-12-17 18:08:54	已没布
	11222333	龍马灯	中移云客服产品违	查 中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已没布
	134334	公告	中移云客服产品选	查 中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已没布
	这是一个遭知	通知	中移云客服产品选	查 中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已没布
			共7条	< 1 ) 跳至 1 页		

消息的修改

消息的发布和取消发布:对于待发布的消息,可以选择发布消息完成消息的 发布;对于已经发布的消息,可以选择取消发布,取消已经发布的消息,这些消 息接收人不再能够查看

•	已选择 1 项 查看设置 修改	设置 发布 取消发布 删散	Ŕ			
	关于上班禁止随意高岗的通知	公告	中移云客服产品走查			待发布
	服务时间变更,请各位注意时间的调整	跑马灯	中移云音服产品走查			待发布
	222	公告	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:09:58	已发布
	111	通知	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:08:54	已发布
	11222333	跑马灯	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布
	134334	公告	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布
	这是一个通知	通知	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布

共7条 < 1 > 跳至 1 页

消	息	的	发	f

已选择 1 项 查看设置 修	改设置 发布 <b>取消发布 删</b>	ŧ			
关于上班禁止随意离向的通知	公告	中移云客服产品走查			待发布
服务时间变更,请各位注意时间的调整	跑马灯	中移云客服产品走查			待发布
222	公告	中移云響服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:09:58	已发布
111	通知	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:08:54	已发布
11222333	跑马灯	中移云書服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布
134334	公告	中移云客服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布
这是一个通知	通知	中移云書服产品走查	中移云客服产品走查	2019-12-17 18:07:59	已发布
		共7条 < 1 > 跳至	1页		

消息的取消发布

消息的删除:对于待发布的消息,可以进行消息的删除

已选择 1 项	查看设置	修改设置	发布	取消发布	删除						
关于上班禁止随意	高尚的通知	公告			中移云客服产品走查					待发布	
服务时间变更,诸	各位注意时间的调	整 跑马	υ		中移云睿服产品走查					待发布	
222		公告			中移云客服产品走查	:	中移云客服产品走查	2	019-12-17 18:09:58	已发布	
111		通知			中移云客服产品走查		中移云客服产品走查	2	019-12-17 18:08:54	已发布	
11222333		跑马	U		中移云客服产品走查	:	中移云客服产品走查	2	019-12-17 18:07:59	已发布	
134334		公告			中移云睿服产品走查	:	中移云客服产品走查	2	019-12-17 18:07:59	已发布	
这是一个通知		通知			中移云客服产品走查	:	中移云客服产品走查	2	019-12-17 18:07:59	已发布	

消息的删除

# 4.2 我的消息

## 当用户点击"查看更多"进入到"我的消息"中,查看所有的消息

我的公告 0 我的通知 0 我的跑马灯		
标题 🏹	灰布营	发布时间 ≑▽
• 222	中移云香润产品走直	2019-12-17 18:09:58
	共1条 < <b>1</b> >> 119 泉辰 ∨ 異正 1 页	

所有消息分类右上角提示未读消息条数,每一条未读的消息前,会有红点进行提示。


## 4.3 密码修改

密码修改功能主要协助用户进行修改,目前系统通过点击页面右上角的页面 账户信息,弹窗中点击密码锁形图标进入。

Ų	1 中移云客服 ~
	中移云客服
	当前IP:192.168.135.83
	⊖ 注销登录

密码修改快捷入口

也可以通过在"基础管理"菜单下的"密码修改"进入。

用户根据提示规则输入原密码、新密码,输入完毕后点击保存,收到密码修 改成功提示完成密码修改。

Ľ	基础功能	^	密码修改		
	消息管理				
-	我的消息	-	* 原密码	唐編入原密码	
	密码修改		* 新密码	请编入新密码, 6~20个字符	
	定时任务			1) 必须是 数字、字母、符号至少两种组合	
ଝ	接触管理	Ý	* 确认新密码	再次编入新密码	
П.	工单中心	~			
1	客户资料	Ý			保存
8	元数据管理	~			

密码的修改

注意:新密码必须是数字、字母、符合至少两种及以上的组合,长度 6-20

字符。

## 5. 呼叫中心功能

接打电话是呼叫中心最常用的业务场景,云客服系统能实现通过浏览器进行 电话的拨打和接听,常见电销、回访、问卷调查等大批量外呼任务的创建,接触 记录的查询等功能。

### 5.1 电话条操作

在系统最上方的状态栏即可看到电话条,包含【签出】、【签入】、【示忙】、 【示闲】、【呼出】、【应答】、【挂断】、【保持】、【转接】等操作。在操 作按钮后显示当前状态与持续的时间。时间后显示为当前坐席呼出使用的外显号 码。拨打电话需要进行电话拨打的成员可在租户管理中进行成员的技能组分配, 只有被分配有语音坐席的成员才可进行电话的接打。分配技能组完成后坐席电脑 需要安装电话条方可使用电话条功能。如下图所示:

C OneNET	云客服		↓ <sup>0</sup> 🚺 M.g. ~
▲ 失联修复			
A 租户管理		戴虔, 早上好~	
👪 基础功能		今天是 2019年12月16日 星期一	
<b>ど</b> 接触管理		1 Mats	
2 客户资料		■ 消息 我的公告 我的通知 <sup>●</sup> 我的海马灯	
■ 工単中心			
🚔 自定义功能		4/22 文 英名首 第元改编	发布的间 ÷ 人
🎦 知识库		共0泉 < 1 > 10-96页 4距 1 页	
🚊 在线客服			
と 外援中心			
		由话冬示闲状态示音图	

ථ	DneNET   云客	iii iii		■ III • ICBP 00:00:00 ISE## EFE 02062328910 ×	Ç <sup>9</sup> <u>(</u> ) ®# ∽
ŀ	失联修复	~	載虎日トロー		
•	租户管理 # 职力能	ž	<b>與以後,千二以7~</b> 今天是 2019年12月16日 星期一		
ଞ	接触管理	~			
Ŀ	客户资料	•	<b>消息</b> 我的运告 我的通知 <sup>①</sup> 我的	跑马灯	
1	工单中心	~	后期交	9 <b>5</b> .2	V · Detail
8	自定义功能	*	TIPAR Y	000mm 暫元政選	octanizari + 1
	知识库	~		共0县 < 1 > 10歲页 > 龍至	я
2	在线客服	×			
હ	外拔中心	*			

电话条示忙状态示意图

COneNET   2	云客服		4 <sup>0</sup> 🚺 16.5
♪ 失 <b>联修复</b>	~		
▲ 租户管理	~	戴虔, 早上好 ~	上次登录中: 192.168.135.72
## 基础功能	~	今天是 2019年12月16日 星期一	
C information	~	1 38	
1 客户资料	~	第2000年 第201週20 第201期日本(1)	
₹ 工単中心	~	42章▽ 双布者	※布利品 ○▽
🚔 自定义功能	~	1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 100	
1 知识库	¥	共0条 < 1 > 10条(マ 距至 1 页	
🚖 在线客服	~		
€ 外拔中心	*		
		电话条签出示意图	

### 5.1.1 电话拨打

在签入状态下,点击呼出按钮即可弹出拨号盘,输入要拨打的号码点击下方的电话按钮即可继续电话的拨打。

ථ	OneNET   ;	云客服	E G O S S S S S S S S S S S S S S S S S S	Ļ <sup>0</sup> №# ~
r	失联修复			
Å	租户管理		1 2 3 4 5 6	上次暨景P. 192.168.135.72
	基础功能		7 8 9 副時 * 0 #	
¢	接触管理		S	
2	著尸资料 工单中心	Ŷ	我的公告 我的通知 我的跑马灯	
4	自定义功能		4/2 及布書 約1-20-2	发布时间 ≑▽
	知识库		井0条 (1) 5 10条何マ 第至 1 日	
2	在线客服			
ષ	外拨中心	×		

电话条呼出键盘示意图

#### 电话呼出后拨号盘状态变为待接听,同时进行呼出读秒。

CheNET   Z	宝客服	王 G ● ☆ く ら II ● III ● III ● 1988年 00:00 05 III ● 1988年 00:00 05 IIII ● 1988年 00:00 05 IIII ● 1988年 00:00 05 IIII	Д <sup>9</sup> 🔝 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10, 10,
▶ 失联修复	¥	14756718185 🕣	
1 租户管理	~	1 2 3 4 5 6	
	¥	7 8 9 副明 • 0 #	
C 接触管理	ř		
▲ 客户资料	ž	TA64#86183E	
<ul> <li></li> <li><th>÷</th><th>标型 ▽ 发布者</th><th>发布时间 ≑▽</th></li></ul>	÷	标型 ▽ 发布者	发布时间 ≑▽
1 知识库	~		
👱 在线客服	~	××x ( ) 10000× m± 1 0	
と 外援中心	~		
		拨打电话示意图	

### 5.1.2 挂断、保持、转接

坐席呼出电话后,被拨打对象接听即可弹出通话弹屏,同时激活【挂断】【保持】【转接】按钮,点击【挂断】即可挂断电话,点击【保持】,即可播放默认 音乐,此时被拨打者无法听到坐席侧声音。如下图所示:

点击【转接】可弹出【咨询】和【转接】按钮。如下图所示:

【咨询】为内部通话模式,可邀请其他成员(内外部)进行通话,在邀请成

功后可进行【会议】的组建,组建完成后可进行多方通话。如下图所示:

ය	DneNET   굸휙	5 AQ	Ξ	(구) 〇 《 《 《 《 II ④ 표표 示: Fill 应用 班斯 保持 NR	· 通货中 00:01:20	当前外景号:(				1. \$\$ 🚺 💭
					×	来电弹	解			
÷	失联修复	ř				基本信息			验算	۲ I
Å	租户管理	~		戴虔, 早上好 ~						_
	基础功能	v		今天是 2019年12月16日 星期一		电话号码	14756718185	接通り	微 1	
						业务类型		<u>客户</u> #	16	· · ·
v	MAX B-12	Ť		消息				● 添加至用户资料		
Ŀ	客户资料	ř		我的公告 我的通知 我的跑马	WT	通话总结				
2	工单中心	~				当和意志地集	已成交 前意向	无意向		
÷	自定义功能	~		修繕人		8 保注	请输入120以内的指			
D	anicute									
	ALCOP	Ť			共0条 < 🚺	9/210	汤加获新计划	1		
2	在线客服	ř				通话记录	历史工单	联系计划		
હ	外拔中心	~				遗话类型	进送状态	通话时间	处理人员	督注

拨打成功示意图

ත	OneNET   굿	客服			• 通信中 00.01.0						٥٥	服务的成群东天 ~
۵	自定文功能	~		<b>咨询</b> 转出			×	来电弹	屏			
	基础的经	*	服务热线朝	陈亮, 中 🔍 ~				基本信息			社貫	1
•	ALNUPER	~	今天是 2020年03月	30日 星期				电读电码 整合名称	15038058185 📋	振速の 振振力式	2	
•	AHE的管理		1 38							· SASAIORNE		
<b>1</b>	ANRITON	*	教的公園 教	enilleto exempleciant				傳送总版				
•	XOLENTE	*	66間▽			发布者		1010.00 M	日成文 有意的	1 ① 无意向		
•	短期管理					暫元獻強		612				
	AEE卡提板	*			共口能	10 \$5.0	1~ M	*12	and a second second			-*
٨	●●世理	*	● 外级任务管理					MELS ASSR	54100 历史工庫	<b>新新</b>		
	10103135		任务名称	наны	<b>有1203日</b>	任务量	181	#1627F	10000	(B):Sate	05-28 A 75	411
	2202		则式图尺体温情况	2020-02-10 12:57:14	不能时	3		17±	120	2020-03-	<b>尼</b> 香水油	an sa
		100	则这自动外呼	2019-12-17 14:52:17	不限时	10 - 10 - 10 - 10 - 10 - 10 - 10 - 10 -		2014	475	2020-03-	Esmit	
de l	监控报表	*		2010/02/02/02/02/02	TONAL	20 20		-1-14	16/12	2020-03	and statements	

转接可选项示意图



转接/咨询触发后内/外部通话示意图



转接外部号码页面示意图

【咨询】情况下当前通话用户会被保持,坐席可内部或者外部求助咨询。 在咨询状态下会议模式可被激活,即与被咨询对象成功通话后,可进一步 触发【会议】模式(三方通话),三方通话情况下,任何一方包括坐席退 出不影响剩余两方当前的通话。

当点击【转接】后,系统会对转接对象发起呼叫,发起后坐席侧即释放。 坐席相当于已经挂机,被转接放接收主叫号码为系统号码。

点击保持后【保持】按钮变为【接回】,点击即可接回电话,播放的默认音 乐停止播放,适合在客户等待又不需要听坐席侧交谈内容情况下,如下图所示:

ئے	OneNET   云客	服	Ξ	G 😐 ។ 55% ज़ीर ज			• 通话中 00:	02:48					ф <sup>0</sup> 🖪 я	成果 ~
8	自定义功能							×	来电弹	屏				
	知识库			また 日本	∃⊢#Z~				基本信息			拉用	ĩ	^
2	在线客服			<b>共い交,</b> 日 今天是 2019	K度, 早上好~	8—			电活号码	14756718185	16.8	久敗 1		
ષ	外援中心								业务类型		御户	99		×
	创建外获任务			消息							● 添加至用户资料	當理		- 1
	外表任务管理			我的公告	我的通知	我的跑马灯	r		通话总结					_
	B29659			标题 🖓				8	当前获进结果	- 日成文 二有意向	无意向			- 1
	日志查看								餐注	调输入120以内的制	註		h	- 1
	WUSELTED						共0条 <	1	NELW	ianika)+	8			
•	短信管理								通话记录	历史工单	联系计划			- 1
da	监控报表	v							通话类型	遺活状态	遗话时间	处理人员	备注	
						傳	采持后接回示意	图						

# 5.2 外拨中心

外拨中心包含系统的【创建外拨任务】【外拨任务管理】【我的任务】模块, 可进行外拨任务的创建和管理。帮助企业进行批量的外呼任务创建与管理、执行、 监控。管理员角色负责外拨任务的创建和管理,坐席负责外拨任务的执行。管理 员可在首页进行外拨任务进度的概览,如下图所示:

പം	DineNET   云	客服	Ξ								
е : ;	外数中心 倒建外振任务 外质任务管理	^		<b>中移在线</b>	<b>服务有限公司, 中</b> 月16日 皇将一	午好~					上次重要中. 192.108.135.60
!	我的任务 日本查看			外续任务管理							
	联系计划			任务名称 充示言纳	开始时间 2019-12-16 10:59:31	有效期 不限时	任角量 2	181858 0	完成百分比 0%	任務税官 • 暫守	酱注
• :	近信管理	ř		現成1212	2019-12-12 11:00:57	不限时	2	0	0%	<b>.</b> 1219	1
۰ ت	人工质检	~		嵌名贯纳	2019-12-11 10:53:21	不順时	2	0	100%	• 已完成	
<u>а</u> (	當拉服表	v		123	2019-12-10 17:18:00	不限时	3	0	0%	•进行中	123
•	监控大屏查词 信用4办理	* *		刺法	2019-12-10 15:23:48	不模时	1	0	100%	•已完成	福州流量外呼克 带运奏驾带送赛驾 带运奏驾带送赛驾 带运奏驾带送赛驾 带运委驾带送赛驾
8	运输工单	Ť				共5条	( 1 ) 10条	(页 ∨ 第至 1)	R.		市达部省
•	扶贫艱躁	ř									

外拨中心菜单与首页概况示意图

### 5.2.1 创建外拨任务

点击创建外拨任务,页面跳转至【任务设置】界面,在此界面进行【任务名称】、【外呼模式】(手动外呼/自动外呼,手动外呼在创建成功后直接将外拨名单分配至个人,自动外呼创建成功后有系统进行外呼,外呼成功接听后将电话转接给当前签入任务示闲的坐席)、【任务描述】、【业务类型关联】(在标准对象中进行业务类型和字段的管理,完成创建后在数据导入阶段下载对应的外拨任务模板)、【号码隐藏】、【执行时间】设置,完成填写后进入下一步,如下图所示:



### 5.2.2 数据导入

导入的需要先下载对应的【外拨清单模板】,模板由关联的业务类型决定。 上传完成后可进行【号码排重】和【黑名单剔除】设置。设置完成后点击【下一步】,进入【任务分配】界面,如下图所示:



外拨数据导入示意图



🖒 OneNET I 云客服 🛛 📴 🔗 👬	● 成功上传 2 条、重复 0 条、格式不正确 0 条、展名	總務 0 景、如結果无异常、調曲行任务分配	1	ф <sup>0</sup> 🕕 жия 🗸
C RRET ~	•	0		i
1: 南户资料 ~	任然原则	<b>股</b> 部导入	anna	
E 1000 -				
🖴 自定文功能 🖌	較振导入			
	念如新上母 →行业应用任务导入模板 xiax			
豊 在线奔艇 🖌	1. 点击下载 <b>外线清单模板</b> (外线击) 2. 导入文件描述必须为Excel	重要头不可修改) :		
と 外級中心 ^	3.一次只能上传一个交绊,重新上 4.导入成功后不可修改,谢遵慎最	专用对之前导入文件进行储操。 作。		
19889-88(19)	●発生業 (校)	会所有历史的外域记录数据,进行排量) 20月 (1月4日 10月11日)		
外损任务管理				
\$120(E.9)	第3年期時 ● 开始 (开始に号/ ○ 关闭	《60第一月高高單位(1月)[2297]		
日志香香				
联系计划		01-#		
	上传号码数据成功表	「音图		

### 5.2.3 任务分配

在完成数据导入后,进入【任务分配】界面,在任务分配界面内可选择执行的坐席。在左侧选择完成后点击【加入右侧】即可完成任务执行人员的选择。点击【完成】按钮即可完成任务的创建。

Ę	}OneNET ∣	客服	Ξ ④ ● ● ● ● ● ● ■ ■ ● ■ ● ■ ● ■ ● ■ ● ■ ●	Ç <sup>0</sup> [] ## ∽
ଙ	接触管理			o Í
Ŀ	有户资料		任师说罪 医卵马入 任日	务分配
P	工業中心		LIKOR	
۵	自定义功能		11500歳	
	101794°		Automatical and a second and a	
2	在线角展		全部成员         1/3         透中成员         2           Material         Material         Material         Material	
e	外数中心	^	(第第項型 の) (第第項型 の) EXTENDA EXTENDA	
	000231307535		□ 黄河幅 (5265) □ 李敏慧 (733)	
	外损任务管理		<ul> <li>○ 建築用((1/m²)</li> <li>&lt; 加入左側</li> <li>○ 2/m((3/m²)(2/m²)</li> <li>○ 2/m((3/m²)(2/m²)(2/m²)</li> <li>○ 2/m((3/m²)(2/m²)(2/m²)(2/m²)</li> </ul>	
	我的任务			
	日志宣誓			
	联系计划			
۰	短信管理			
44	监控报表	÷	上一步 炮战	
			任务分配示意图	

പ്പം	neNET   云客	88	= G • · ·	10 11 O 11 0 10	00.08.06			<b>△<sup>9</sup> (</b> ) ## ~
	RE I					-		
<b>1</b> = #1	户资料			(1) ((方))) ((方)))			EB9R	
D D	単中心							
8 B	定义功能							
🖬 🖬	识库				外呼任勞创建成功,疯生	總治返回任务管理页面		
皇 征	线索服			這聽提示若分派坐	寒较多,任务列表显示可能较慢	,请厨心得待,如有异常积后请	在日志查询查看。	
ও গা	摄中心					<b>略定</b>		
68	189119(ES)							
911	観日の世現		2					
192	的任务							
8	古香香							
100	新计划							

创建成功示意图

# 5.3 外拨任务管理

外拨任务创建完成后可进行外拨任务的管理,在【外拨任务管理】界面,可以查看当前所有的外拨任务,进行详情的查看和对应操作,操作包括启用/禁用(开启、暂停任务的进行)、进入任务(查看任务详情),如下图所示。

CheNET 云客	服	Ξ	(日 (新日		- ○ Ⅱ ● Ⅲ 〒 担新 保約 税税	• 空闲 00:08:32							ф <sup>0</sup> 💽 же
6 接触管理	٣												
1 有户资料	~		▌ 外打	<del>时</del> 务管理									+ 创建外级任务
■ 工業中心	ř			任务名称 🖓	开始时间 : 🖓	#12038 ÷	任务量 :	接进量	完成百分比	坐席数 :	外接模式♡	任务状态 ▽	操作
🚔 自定义功能	~			宽带营销	2019-12-16 10:59:31	不限时	2	0	0%	2	手动	1819	启用 进入任务
10094	÷			奥试1212	2019-12-12 11:00:57	不限时	2	0	0%	1	自动	进行中	禁用 进入任务
<b>全</b> 在线角展	÷			丧餐营销	2019-12-11 10:53:21	不開时	2	0	100%	1	手动	已完成	进入任务
と 外援中心	^			123	2019-12-10 17:18:00	不限时	3	0	0%	1	自动	进行中	禁用 进入任务
创建外级任务				测试	2019-12-10 15:23:48	不限时	1	0	100%	1	手助	已完成	进入任务
外质任务管理						3	も5 奈 🤇 🚺	> 10 祭彦	□、 創産 1	页			
我的任务													
日志査羅													
联系计划													
● 短信管理	÷												
山 监控服表	÷												

外拨管理示意图

ථ	OneNET   ፹	客服	Ξ	() () () () () () () () () () () () () (	Rec of the set	- 11	• 空闲 00:09:25 [[[[	2062328910 ~					<b>↓<sup>0</sup> (1)</b> R.R. ~
ଙ									_				
£				外级任	务管理		温馨揭示	х					+ 创建外现任务
۵					任务名称マ	开始时间 :マ			百分比 :	生序数 :	外接模式▽	任务状态 ▽	制作
					宽带营销	2019-12-16 10:59:31	是否要禁用任务	附试1212?	3%	2	乐动	1999 1997	起用 退入任妨
					测试1212	2019-12-12 11:00:57			295		用助	进行中	動用 進入任务
					<b>在包装</b> 的	2019-12-11 10:53:21			30%		夢助		进入任务
						2019-12-10 17:18:00	利定	取詞	3%	1	自动	进行中	想用 进入任务
e					Rest.	2019-12-10 15:23:48	不限时 1	0	100%		茶动		进入任务
							共5条 <	1 > 10 熱價 ~	武王 1	页			
de .	监控服务	ų											

禁用任务示意图

在【外拨任务详情】页,可查看当前任务的执行情况,同时可进行任务的执

行、导出、删除等操作。在下方可查看任务数据呼出的概况

C 接触管理	~	外援中心 / 外援任务管理 /	外投任务管理洋情									
主 有户资料	~	3621212/06/06/08	n									
■ 工単中心	~	and the regulation of	,						► 183	RISINGERS		
🚔 自定文功能	~	任务状态	创建人 特灶荣		(100:57 2019-12-12 11:00:57	有效明 不 <b>限时</b>			* 93	任务数据		
🖸 10894	~	任务电话数	已設置户間	2	呼振致	全年政量				6-1649/174		
<b>全</b> 在线索服	~	1070.0	0		○ 2年一部3月1日	1 第一期注意				1-4801-1.99		
と 外接中心	^	0%	0		0%	0						
创建外裂任务		任务研究性										
外護任务管理												
我的任务		电活号码 ▽	客户名マ	挨打量 :	接进量 :	上次遵话时间	分配坐库	跟进结果▽	番注	操作		
日志査者		18820143626	周	0	0					2274		
医肠计划		15626238734	周先	0	0					查看洋街		
● 短信管理	÷				共2委 <	1 ) 能至	1 页					
da manakan	Ţ,											

外拨任务详情示意图

点击【查看详情】可唤起弹屏,查看当时标记的详细情况。如下图所示:

ح	SOneNET   코	客服	≡ (	) 😑 🗧 🔪 😪 (出 示和: 呼出 应)	く 11 単新 保約 44限	Ⅲ • 空闲 00	11:45 当前外景号: 0206233			۵ <mark>9</mark> س هبر - ۲
ଙ	接触管理	ř	外援中心	> / 外援任务管理 / 外核	任务管理洋情				×	任务详情
20	有户资料	~								基本信息
	工業中心	J	2	则试1212(自动外呼)						电话号码 188****3626 ① 振打次数 0
_	durbs Symbolic			锡状态	创建人		创建时间	410000		腺听次数 <b>0</b>
_	102,000			14	种灶荣		2019-12-12 11:00:57	不職时		通诺总结
	XIII-IVE	ř	2	务电话数	已振客户数 0		0	业库数量 1	8	当前接进   高寮肉   有寮肉   无寒肉   已成交   无
2	在线客服	ř	18	通车	外提该遵量		第一跟进车	第一部注	±#	结果
ષ	外拔中心	^	01	%	0		0%	0		∰注 请输入120以内的审注
	050291484555		G 1,	份價述						要多责約
	外接任务管理									<b>林棠</b> 通知入时名
	STATES.					-				AAM BIND OLD
	9419(139			电路号码 ▽ 18820143626	8P8 (7	施打器 :	接通量 ÷ .	上次通话时间		新建工作。活动原始计划
	日志查看			15626238734	л	0	0			通路记录 历史工单 联系计划
	联系针划				周先	0	0			通话类型 通话状态 通话时间 处理人员 备注
•	短信管理	v					共2条 <	) 就至	E 🚺	11.2.2.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.
-	监控报表	÷								
4	<u>21988</u>	•								

# 5.4 我的任务

坐席人员可通过【我的任务】进行任务的查看和执行,点击进入任务即可进

呼叫数据查看示意图

人任务详情界面,点击刷新可实时刷新查看当前任务的最新完成进度情况。

ර	neNET   코	客服	≡	日 😑 📑	<ul> <li>しい しい し</li></ul>	Ⅲ • 空闲 00.	12:15 11009-11						49 🕕 🔍
ଙ	粮粮管理	~											
Ŀ	救户资料	Ť		我的任务									
P	工業中心	÷		任务名称 🖓	开始时间。文	有效用。	任务量	接通量:	完成百分 比	外接模式 ▽	任务状态 🖓	备注	操作
۵	自定义功能	~		宽带营销	2019-12-16 10:59:3 1	不限时	1	0	0%	手动	<b>新</b> 油	-	进入任务   周新
	1019J#	~					共19	R < 1	> 请选择マ	熊至 1	页		
*	在城寨服	÷											
e	外膜中心	^											
	创建外接任务												
	外级任务管理												
	网络任务												
	日志意着												
	联系计划												
•	短信管理	÷											
4	血栓根素	÷											
0	人工质检	÷											

我的任务界面示意图

# 5.5 接触管理

接触记录可查看通过平台接触的记录,包括【呼叫中心】和【在线客服】的接触记录。

### 5.5.1 接触记录查询

接页面上方为记录筛选区(通过开始、结束时间、呼出类型、通话结果、接触人员、电话号码、媒体类型、通话时长等维度筛选),在页面下方为结果展示区,可自定义设置需要展示的字段和导出当前的数据。如下列图所示



#### 接触查询界面示意图

ථ	OneNET	云客服	
		> > <	
	RINGRO	9出日志	#13/1#
		v	REXTR 4 9±5685
			通动口 全席 可叫笑堂 取体笑堂 主利号码 碱叫号码 通动结束 通动录音
			Sing
			共0级 < 1 > 10条页> 氯Ζ 1 页
da	21998	v	

自定义字段示意图

£	- SOneNET ∣ 云	客服										
r	失联修复	•										
٨	租户管理	~	• 开始时间 2019-12	-03 00:00:00	• 结果时间 2	019-12-17 00:00:00	C 19485	2	Ÿ			
	基础功能	v	通送结果	× 1	助政	× (882)	电运导码					
ଙ	接触管理	^							_			
	<b>INNE</b> TA								更多特选	1111 1111		
	接触记录导出日	古面词	通话列表									
£	索户资料	~	自定文字段 8	导出当前政策								
	工業中心	÷	遵话ID	坐席	呼叫类型	媒体类型	主叫号码	被叫号码	遵话结果	遵话录音		
_	1000 Vol 44		201912161046090 5175178	联点	呼出	透音	02062328910	14756718185	寨户接听	- <b>-</b>		
	日定义切能	Ť			二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十二十	10 40/		1				
	知识库	~										
2	在线客服	~										
12	体现的心	~										

#### 筛选成功结果展示示意图

ද	OneNET	云客服			③ 111 • 至戌 00:16 001段	(51 IIIIII)/121-91: 0208				<b>4<sup>0</sup> ()</b> ≈≈ ~
r			* THEFT	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	<b>1</b> 50		×			
							0			
					• 0.00 / 0.00		~			
						ROM			_	
									更多描述	查词 堂臣
	955388		通话列表							
£			自定文字段 由 5	1256836						
	工修中心		通道ロ	全席	呼叫类型	握体类型	主叫号码	被叫号码	遵法结果	谱话录音
_				R.A	啰出	透音		14756718185	臺戶接听	•
•					共1条 《	1 3 10.9	6页~ 第三 1 3	τ		

接触录音播放示意图

ć	OneNET	云客服	≡ <sup>⊕</sup> ≝∄	🗢 🌨 🌜 号 III 🐵 III - 2015 00.17.17 (1586/9.1245/-020623226910 🗸		-		ф <sup>0</sup> 🕐 мя -	ŕ
	失联修复 租户管理		* This	客户结盘 业务关键: 客户编号: ● ②加妥用户供料管理 ● 添加采用户供料管理 ● 添加采用/分析管理 ● 添加采用/分析管理	洋街 •	* ×			
			2625	遵话信息					l
				客程: 助点 呼叫类型: 呼出 主叫号码: 0206232010 頓明号码: 147567 接听方式: 电话 摄明时间: 2019-12			<b>F623</b>	82 95	l
				満式結果:第一級所 結束的は、2019-12 満式時代:00.03.33 種類方: 金塚技術 遺話印: 20191216104					l
	接触记录导出		通话列表	遺活录音:					1
			用定义	▶ 0:00 / 0:00 → 40					l
۵	工单中心		2	ALEY T ON			遵话结果	通话录音	
			201912	大联上单			廣户接听		U
				● 新建关款工作 THAN THAN					l
				Task Tage					l
				<b></b> 智无数据					
				服务总结					
									17

接触详情查看示意图

# 5.5.2 接触记录导出

可通过点击【导出当前数据】进行接触记录的导出,点击后会弹出提醒,再 点击跳转【接触记录导出日志查询】页面可进行日志的查看和文件的下载。如下 图所示:

£	うOneNET   云	客服	三 G 👷 📬	<b>シ</b> 111 日本	·····································	長导出日志查向界面下載3	2)# ×			
r	失联修复									
٨	租户管理		<ul> <li>开始时间 2019-12-</li> </ul>	03-00:00:00	<ul> <li>· 结果时间 20</li> </ul>	019-12-17 00:00:00	C (F0488		×	
#	基础功能		運動結果	×	Rist	▼ 3882	电活导码			
ଙ	接触管理								_	
	网络新闻								更多能选	10月 11日
	接触记录导出日表	油油	通话列表							
Ŀ	客户资料		自定文字段 合人	中出当前数据						
F	工单中心		遵话ID	坐席	呼叫类型	媒体类型	主叫号码	被叫号码	通话结果	通话录音
			201912161046090 5175178	戴爽	呼出	透音	02062328910	14756718185	客户接听	
-	自定义功能				#14					
	知识库				ATR		4 PER 1 3	~		
2	在线客服									
e	外初中心	÷								

导出成功示意图

٤	3 OneNET	云客服	E G S S S S II S III S III S S S III S S S S S III S	Q <sup>0</sup> (1) R/£ ∨
r	失联修复			
٨	租户管理		生成时间 文件名 接触记录号出日志	下概
*	基础功能		2019-12-16 11:16:23 201912161116254863_取用记录重印结果导出 xlsx 成功导出1条数据	TH
ଙ	接触管理		共1条 < 1 > 10 条页 → 親至 1 页	
	線映查询			
	RMC293		L	
Ŀ	客户资料	~		
P	工单中心			
8	自定义功能			
	知识库			
https://	/www.deskpro	.cn/sccc/conta	tactExport/log/downloadFileByFileName?	
0	2019121611 10.6/10.6 KB	162xlsx ,	^	全部显示 X

接触记录导出日志下载示意图

## 6. 在线客服功能

当租户管理员收到企业管理员账号后,在租户管理员可以使用"在线客 服"功能,当企业管理员为企业坐席成员分配在线客服功能后,即可使用全部 或者部门的在线客服功能。其中包含在线坐席使用的"会话平台""会话记 录""留言记录"等功能,以及管理层面使用到的"客户界面设置"、"会话 模板设计""多平台接入管理""留言设置""满意度设置""常用语管理" 等相关功能。

在线客服功能主要为企业提供在线客服的工作平台和管理平台,租户管理员或 者有相关菜单操作权限的管理者通过设置,将在会话平台,会话话术等各个方 面控制在线客服坐席人员的使用。其中"会话平台"作为坐席使用的主要平 台,进行核心功能的使用,"会话记录"和"留言记录"分别针对会话和留言 记录进行查看和管理;"客户界面设置"主要对客户网页端会话界面进行功能 设计"会话模板设计"主要设置访客在会话过程中的话术"多平台接入设置" 则主要设置会话渠道的接入方式;'留言设置'、"满意度设置"则针对留言 功能和满意度评价功能进行设置;"常用语管理"和"公共常用语审核"则对 常用语功能进行查看和审核。

### 6.1 会话平台

会话平台作为坐席操作的主要界面,承接了日常在线客户工作接待访客的 主要界面,会话平台主要协助坐席进行日常的服务操作,被分配了权限的坐 席,会在"在线客服"菜单下的"会话平台"中打开会话;会话平台主要由以

### 下几个区域控制

= G ● ↑	● Ⅲ ● 空闲 00:01:20 报 1		Ф	认真学习"不忘"的	1 戴皮 ~
	h5访客45413d3d	3	₽ / ×	客户资料 如识库	
0 h5访客45413d3d H5 02.32		会适开始		输入搜索关键字, enter回车键搜索	
中山野樹	2	02:30:47		云脊骶が捨 云脊膜が指是XX元	ř
				在天保障	,
	伊好			来国卫生运动 二方型十世15类	(
				2010年第二十二世由语以降丁程师初始注册者查查问	(
2		4		6	
		5	Shift+Enter制行,Enter波波 <b>光</b> 波		

有会话接入时的会话平台界面

若当前没有会话,会话列表和会话详情中将不展示会话内容

<u>当前会話(0)</u> 历史会话(17)	<u>秦户资料</u> 知识库
	國法法範疇部份要意情的病户

未有会话接入时在线客服

注:只有当前坐席为"示闲"状态下,并且会话数没有达到最大时,可以接入 新的会话

### 6.1.1 会话列表

会话列表区主要分为"当前会话列表"和"历史会话"列表,

<sup>当前会话(0)</sup> \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,坐席点击\_\_\_\_<sup>当前会话(0)</sup> 会将列表切换至"当前会

话"列表,查看当前的会话,点击会话可以展示当前会话的清单。



当有新的会话进入或者新信息加入接收时,系统会进行语音提示和浏览器



会话名称 ,可以查看历史会话的历史消息和历史会话相关的客户资料。

当前会话 ( 1 ) 历史会话 ( 16 )	h5访客77673d3d	Ę
A h5访客77673d3d Ho 02:26 日成功发送满意	查看更多消息 2019/12/16 02:23:08	
A5访客69773d3d H6 00:36	2222	•
<b>15093499153 нь</b> 11-13 01:00 已结束视		•
2 18937192618 HG 11-12 日取消	2222	
A5访客66413d3d H6 11-12 咨询业务办理	己成功发送满意度问卷。	
2 15890666416 H6 11-12 01:59 已结束视		
2 18530981260 H6 11-11 01:34 已结束视		
Aman49054 11-11 已取消视频通话		
Aman42958 10 11-11 已取消视频通话		

查看历史会话信息

### 6.1.2 会话相关操作

针对每一个会话,都可以对当前进行的会话进行"转接""创建工单"关闭会话"操作,而对于每一个历史会话,可以进行"创建工单"的操作。

坐席点击当前会话右上角的 / ,可以进行会话转接操作,可以将当前的 会话转移到可用的会话人员中

	转移会记	£		×
受理客服人员	请选择		~	*
	该用户组下没有可	「用的客服		
	取消	确定		
	转移会	话示意		

转接后,将为访客生成一个新的会话。

坐席点击 可以新建与这个客户相关的"工单",点击后右侧弹出新建工单信息,完成后即可创建工单

坐席可以点击 × 可以立即关闭当前会话;

### 6.1.3 会话界面

坐席在访客会话中,可以查看所有会话记录,点击会话界面中的"查看更多" 消息",可以查询到这个客户历史的聊天记录

1701 <u>5</u> 47419090		L+
	查看更多消息	
	会活开始	
	03:31:05	

```
查看更多消息示意
```

在坐席聊天过程中,可以发送"表情""图片"和"满意度评价请求"

当坐席点击 😳 时,可以选择发送的表情包;

当坐席点击 🖾 时,可以选择发送的本地图片;

当坐席点击 <sup>()</sup>时,可以邀请访客进行满意度评价(注意,只有会话条数超过三次,才能邀请满意度评价)

在会话过程中,可以在聊天内容输入框中输入"/"+文本,可以使用常用语功能, 可以快速输入内容。

帮助,你好,有什么可以帮助您			
<ul> <li>② ② </li> <li>/帮助</li> </ul>			
	常用语功能		

注意:针对已经结束的历史会话,无法再次激活会话,因此无法发送"表情""图

片""满意度评价邀请"以及会话文字

### 6.1.3 会话辅助功能

在坐席会话的右侧,可以查看同会话相关的客户资料和知识库 <u>\*P374</u>,点击"客户资料",可以查看当前会话或者历史会话 相关的访客资料,点击"知识库"可以快速查询或浏览知识库内容。

当坐席选择客户资料时,如果当前访客没有客户资料,可以点击客户资料内的 "新建客户资料""进行客户资料的创建操作。如果存在客户资料,则显示可用的 客户资料。

当坐席选择知识库时,可以进行知识库的查询和浏览

客户资料 知识库		
输入搜索关键字, enter回车键搜索		4
云客服价格	>	
社会保障	>	
爱国卫生运动	>	
云客服主要功能	>	
2019年第二十一批申请监理工程师初始注册审查意见	>	
如門床的盡法形能		

6.2 会话记录

用户可以在会话记录中查询所有访客的会话记录、会话历史、评价详情等操作,相关人员点击在线客服菜单下的"会话记录"即可查询所有坐席的会话情况。

#### 会话记录

客户名称	会话类别 🏹	海道 🗸	接入时间 ≑▽	厨长 ≑	会话详情 🏹	捧得 △ ⇔	客户评价
h5访客45413d3d	IM	网页	2019-12-16 03:47:49	00:05:11	你好	$\star$ $\star$ $\star$ $\star$	无评价
h5访賓45413d3d	IM	网页	2019-12-16 03:40:49	00:06:11	你好,有什么可以帮助您		无评价
h5访客45413d3d	IM	网页	2019-12-16 03:39:37	00:00:58	694F	* * * * *	无评价
h5访客45413d3d	IM	网页	2019-12-16 03:31:05	00:07:54	你好		无评价
h5访賓45413d3d	IM	网页	2019-12-16 03:24:11	00:05:49	nihao	$\star$ $\star$ $\star$ $\star$	无评价
h5访客45413d3d	IM	网页	2019-12-16 03:18:06	00:05:54	senme		无评价
h5访客45413d3d	IM	网页	2019-12-16 03:12:23	00:05:37	nihao	* * * * *	无评价
h5访賓45413d3d	IM	网页	2019-12-16 03:08:47	00:00:13	傳动子	$\star\star\star\star\star$	服务态度好
h5访客45413d3d	IM	网页	2019-12-16 03:08:20	00:00:17	698F	$\star$ $\star$ $\star$ $\star$ $\star$	无评价
h5访客45413d3d	IM	网页	2019-12-16 02:30:47	00:06:13	你也好呀		无评价
			# 47 条 <b>1</b> 2	3 4 5	1186万 2 数至	1 6	

会话记录

点击会话类别、渠道、接入时间、会话详情、评价中的<sup>77</sup>可以进行会话筛选,点击会话详情的文字,可以查看该会话的会话详情



### 点击会话详情中的"新建工单"可以为这个会话创建工单。

## 6.3 客户界面设置

1、客户界面设置主要是设置在 webchat 的方式中,客户端界面的信息,可以展示设置中预设的文本和图片。用户在"在线客服"菜单下的"客户界面设置" 中对界面进行设置

公司网址	請編入公司用址	公司Slogan	唐编入公司Stegan	117F18Fut,
广告图片1				
	十 添加图片			
广告详情1网址	語編入阿址			117FWs.t
广告图片2				
	十 添加图片			
广告详情2网址	进输入同址			1177-1862

2、客户端界面设计主要是对接网页客户端,提供优化客服聊天框界面的功能。在此页面可以设置公司名称,图片,图片跳转地址,Slogan等,为客户提供更好的视觉体验

客户界面设置

可以设置公司形象照片,并配上对应的公司网址,点击打开测试,测试网址是 否正确

<ul> <li>本可合称: 中存住线管复风分子</li> <li>准: 备户界面设置需要备户在前端的网站页面上嵌入相应的代码/</li> </ul>	方能实现,对于其他平台,客户界面相关元素不生效。	
公司网址 奇纶入公司网址 *	公司Slogan 请编入公司Slogan	打开测试

公司信息设置

3、广告位图片设置与上述操作相同,当输入广告完之后,点击空白处即可保存

广告链接,也可以点击打开测试测试链接的可用性

|--|

#### 广告图片设置

# 6.4 会话模板设计

会话模板设计主要是针对在会话过程中,接入欢迎语和接入失败时的话术, 用户可以在菜单中的"会话模板"设置相关话术

会话模板配	置 ⑦	
超时挂斷提示唐	您好,由于长时间未收到您的回复,系统会话已结束, 廖谢您的咨询,欢迎下次再来	*
欢迎语	小移在此恭候多时,有何疑问请慢慢道来	•
转人工成功提示	您好,很高兴为您服务	
转人工失败提示	当前排队人数过多,未能连接到人工MM,为了节省您的转	
排队提示	当前人工MM有点忙, 请耐心等待	
		保存
	4	活模板设置
用户填写相关	关信息保存即可生效,相关	词条的意义解释如下:
超时挂断提	示语:当接入时间超过最大的	时间时,给予访客的提示语
欢迎语:当ì	方客接入会话平台时,接收	到的欢迎语

转人工成功提示:当人工接入时,给予访客的提示语

转人工失败提示:当人工未接入成功,给予访客的提示语 排队提示:当访客人数过度多,需要访客接待随机分配时的提示语

## 6.5 多平台接入管理

多平台接入管理主要是协助租户配置接入渠道信息,用户在多平台接入管理 菜单中,可以配置渠道是否开启,并且可以在开启的状态下,获取平台的信息。

#### 6.5.1 网页端

当网页端设置好技能组后,点击开启,即可启用网页端渠道

岡页端 ⑦
 岡页端的功能 ● 开启 ○ 关闭

网页端渠道

在点击"接入配置信息",可以根据接入配置代码进行网页渠道的接入的配置

接入配置信息(网页端)	~
网页嵌入代码	
<script src="//ykfimly.deskpro.cn:31012/webchat/imcore/sdk.js"></script>	
<script></script>	

网页端接入渠道代码

6.5.2 H5 端

### 技能组人员配置完成后,既可开启 H5 渠道

H5接入方式 ⑦
 H5接入方式功能 ● 开启 ○ 关闭

接入配置信息

接入配置信息

H5 渠道配置

开启配置后,点击接入配置信息中,既可获取生成的H5链接,点击链接进行使用。



H5 链接嵌入

### 6.8 满意度设置

满意度设置主要是对各个渠道的满意设置进行管理,包含开启/关闭、评语 设置、提示语、感谢语等。

### 6.8.1 进入配置页面

租户管理员或者有权限的用户点击"在线客服"菜单下的"满意度设置"进入满意度配置界面。

	THE AVAILABLE THE	~		
2	在线客服		满意度设置	
	会话平台			
			满意度渠道	● 开启 ○ 关闭
	会话记录		满意度渠道选择	☑ 网页 ☑ H5
	客户界面设置			<ol> <li>未开启满意度功能渠道,客户无法进行满意度评价</li> </ol>
			转接设置	● 开启 ○ 关闭
	会话模板设计			<ul> <li>         · 开启后,转接会话中参与的所有客服均可以得到评价,否则评价将核算到第一个接触顾客的客服         <ul> <li></li></ul></li></ul>
	多平台接入管理		星级评语设置	
	四主八里			★ ★ ★ ★ ★ 2星 少许帮助
	用口收且			★ ★ ★ ★ 3星 得到解答
	留言记录			★ ★ ★ ★ 4星 比较满意
	满意度设置			★ ★ ★ ★ 5星 非常满意
			客户评价词汇	
	常用语管理			请输入客户评价词(1/5) A
	公共常用语审核			得到结果 × 服务态度好 × 处理迅速 × 认真详细 × 其他 ×
			满意度邀请提示语	请您对我们的服务质量作出评价
0	基础设直	~	猫脊度激速感谢语	
	知识库		Indicated in the lot of the	原期您的半公
	<b>垣信管理</b>	~_		
				<b>保</b> 存
ւհո	监控报表			

满意度设置

### 6.8.2 满意度渠道

通过点选开启或关闭"网页"或"H5"渠道。 满意度渠道 ● 开启 ○ 关闭 满意度渠道选择 ☑ 网页 ☑ H5 ① 未开启满意度功能渠道,客户无法进行满意度评价

配置渠道

只有开启了满意渠道,才可以选择满意度渠道。

### 6.8.3 转接设置

点控开启或关闭

**转接设置** ● 开启 ○ 关闭

() 开启后,转接会话中参与的所有客服均可以得到评价,否则评价将核算到第一个接触顾客的客服

控制开启、关闭

转接设置针对会话中进行转接的满意度评价,如果开启,则满意度评价将计

算为每一个参与会话的客服,否则仅计算至第一个参与会话的客服。

### 6.8.4 星级评语评语设置

点击对于各个星级进行评语设置,访客在进行满意度评价时根据选择的星级 进行评语设置

星级评语设置	$\star \star \star \star \star$	1星	毫无帮助
	$\star\star\star\star\star$	2星	少许帮助
	$\star\star\star\star\star$	3星	得到解答
	$\star\star\star\star\star$	4星	比较满意
	****	5星	非常满意

输入对应星级评语

### 6.8.5 客户评价词汇

输入评价词汇后,点击"添加"或者回车即可添加操作,当访客在进行评价

时,可以在词汇中进行快速选择。

客户评价词汇	请输入客户评价词(1/5)	添加
	得到结果 ×         服务态度好 ×         处理迅速 ×         认真详细 ×         其他 ×	
	输入标签词汇	
满意度提示语:	提示访客进行满意度评价时使用的话术	
满意度邀请提示语	请您对我们的服务质量作出评价	
	输入邀请提示语	
<b>满意度感谢语:</b>	当访客完成满意度评价时,给予访客的感谢话术	
满意度邀请感谢语	感谢您的评价	
	输入满意度评价感谢语	

注意:完成所有输入后点击"保存按钮",收到成功提示后完成满意度设置。

### 6.9 常用语管理

常用语管理主要主要是对公共常用进行管理,管理操作包含新增、修改、删除,并具备对坐席个人申请的公共常用语进行审核。租户管理员或者有权限的用户点击"在线客服"菜单下的"常用语管理"功能进入到常用语管理功能模块中。

6.9.1 公共常用语管理

6.9.1.1 公共常用语目录树管理

所有的公共常用语分级存放,不同的常用归属不同级别的目录下,以目录树的形式展示。



公共常用语目录树

公共常用语树的新增

常用语一共存在三级目录,只能在一级目录下添加二级目录或二级目录下添 加三级目录。

1、鼠标放置在一级目录或者二级目录下,点击<sup>④</sup>按钮,可以在本级目录下 创建子目录





2、点击添加后,在下面的输入框中输入菜单名称即可完成添加

个人常用语	公共常用语
<ul> <li>▼级菜单</li> <li>▼级公共常用语</li> </ul>	₽ 2 • • •
三级公共常用	時 品
公共常用语填	写子菜单名

注意: 三级目录下不允许新增子目录

公共常用语树的修改:鼠标放置在需要修改目录菜单后,点击图标 🖉,该菜

单既可以进入到修改状态。修改完成后,点击回车即可保存



**公共常用语树的修改:**鼠标放置在需要删除的菜单目录下,点击 <sup>😑</sup> 图标,

确认删除通知后,即可删除当前菜单



确认删除操作

注意: 1、一级菜单无法进行删除

2、当删除二级菜单时,若二级菜单内存在三级子菜单,则三级子菜单也会被删除

### 6.9.1.2 公共常用语操作

添加公共常用语:

1、选中需要添加的常用语归属菜单,右侧出现已有公共常用语列表,点击

一级菜单/三级菜单		+ 新增公共采用语
常用语	关键词 🏹	
	智无数据	
	共 0 条 ( 1 ) 10 条页 ~ 靴至 1 页	
	新倫公共營田海	

"新增公共常用语"按钮。

2、输入公共常用语及其对应的关键字。

	添加公用常用语	×	
	常用语内容		
	请输入申请的常用语内容		
	关键字		
	请输入关键字		
	常用语内容及对应的关键字		
		⊘ 公共常用语添加成功	
3、输入完毕后	, 点击确定, 收到成功提示		后

完成添加操作。

注意:一级菜单下无法新增常用语。 修改公共常用语: (专业版功能缺失)

1、选中需要修改的常用语所属菜单,右侧出现已有公共常用语列表,点击

该条常用语后操作项中的"修改"按钮。

	and sector and a		1042-31	EH Q
) ERECTIONAL / + 第 工作 / + 第 学习 / + 第	2H0		med	in the second se
	1.122		098	en 1884
	14山島内間共西省内20番半川田県の		9114912	100 ALS
		#28 · · ·	10 数页 -	82 1 5

(点击修改)

2、弹窗中修改常用语内容或关键字。

修改公共常用	問酒		×
常用语内容	华山是我国陕西省内的著名旅游景点		
关键字	华山概述		
		取消	确定

(输入需要修改的内容或关键字)

3、完成修改后,点击确定,收到成功提示后完成修改操作。

删除公共常用语<mark>(专业版功能缺失)</mark>

1、选中需要删除的常用语所属菜单,右侧出现已有公共常用语列表,点击

该条常用语后操作项中的"删除"按钮。

	and the second s		ANTY 2:0401	
	8/8-8		2467	1819
	12		+8	## ##
	\$1.1.20mm而会为的基本的改革中		华山郡道	## 🗰
		月2番	 10 张庆 -	RE 1 8

(点击删除)

2、弹窗确认删除,收到成功提示后完成删除操作。



(点击确定)

### 6.9.1.3 审批公共常用语

1、租户或者有权限的用户可以在在线客服菜单下"公共常用语审核"菜单中,对于坐席提交的公共常用语进行审核。

公共常用语审核				
常用语	关键词 🏹	所属分类	审核状态 🏹	操作
云客服售后人员上班时间为周一至周六早上8点半	上班时间	一级公共常	待审核	~ ×
	#19	8 < 1 > 10銀页~ 創版 1	я	

公共常用语审核

2、用户可以通过点击关键词和审核状态上的<sup>17</sup>图标进行筛选,寻找需要审核的公共常用语,在每个申请记录后,操作列中点击 <sup>1</sup>,表明审核通过,该常用语可以自动转为公共常用语,点击 <sup>1</sup>,表明审核未通过。

常用语	关键词 🏹	所赋分类	审核状态 🏹	操作
云客服专业版比普通版售价高么?	比較	一级公共常	待审核	~ ×
审批"通过"或"拒绝"				
常用语	关键词 🏹	所属分类	审核状态 ▽	操作
云客服专业版比普通版售价高么?	比較	一级公共常	待审核	~ ×
云客报售后人员上班时间为陶一至南六早上8点半	上班时间	一级公共常	已通过	
云客服售后周末为休息日,可以拨打售后热线进行	周末	一级公共常	已拒绝	
共3条 < 5 10 約四 / 2 2 1 页				
公共常用语的审核结果				

## 6.9.2 个人常用语管理

本模块主要是对个人常用进行管理,管理操作包含新增、修改、删除,并对 一般坐席人员提供申请的公共常用语功能。

### 6.9.2.1 个人常用语目录树管理

所有的个人常用语分级存放,不同的常用归属不同级别的目录下,以目录树的形式展示。


个人常用语树的新增

常用语一共存在三级目录,只能在一级目录下添加二级目录或二级目录下添 加三级目录。

1、鼠标放置在一级目录或者二级目录下,点击<sup>①</sup>按钮,可以在本级目录下 创建子目录



2、点击添加后,在下面的输入框中输入菜单名称即可完成添加

个人	常用语	公共常	常用语
▼ —组 ▼ -	3菜单 —级公共常用	语	# ∠ () (+)
	<u>三级公共</u> [ 我的添加	常用语	Å
	填写	<b>弱子菜単名</b>	

注意: 三级目录下不允许新增子目录

个人常用语树的修改: 鼠标放置在需要修改目录菜单后 , 点击图标 🖉 , 该菜单既可

以进入到修改状态。修改完成后,点击回车即可保存

个人常用语 公	共常用语
▼級菜单 二级个人菜单	₽ ₽ ₽
个人常用语	树的修改

个人常用语树的修改: 鼠标放置在需要删除的菜单目录下,点击 <sup>〇</sup> 图标,确 认删除通知后,即可删除当前菜单



24 (?	<b>删除节点</b> 确定要删除该节点吗?		
L		取消	确定

确认删除操作

注意: 1、一级菜单无法进行删除 2、当删除二级菜单时,若二级菜单内存在三级子菜单,则三级子菜单也会被删除

# 6.9.2.2 个人常用语操作

添加个人常用语:

1、选中需要添加的常用语归属菜单,右侧出现已有个人常用语列表,点击

"新增个人常用语"按钮。

一级菜单/二级个人菜单		+ 新增个人常用语
常用语	关键词 🏹	操作
云察服目前誓不限制察户流量	流量現制	ı û
	共1条 〈 1 〉 10条页 〉 親至 1 页	



2、输入个人常用语及其对应的关键字。

添加个人常用语	×
常用语内容 	
אר דאנו אויראנאידיא עמרנא	li li
关键字	
请输入关键字	

3、输入完毕后,点击确定,收到成功提示后完成添加操作。

注意:一级菜单下无法新增常用语。 修改个人常用语:

1、选中需要修改的常用语所属菜单,在右侧出现已有个人常用语列表,点

常用语内容及对应的关键字

击该条常用语后操作项中	該条常用语后操作项中的 🗹 按钮。				
一级菜单/二级个人菜单		+ 新增个人采用语			
常用酒	关键词 🏹	操作			
云客服目前暂不限制客户流量	流量限制	ă și			
	共1条 ( 1 ) 10参页> 凱至 1 页				
	修改个人常用语				

2、弹窗中修改常用语内容或关键字。

修改个人常用语	×
常用语内容	
云客服目前暂不限制客户流量	
	1
关键字	
流量限制	

- 3、完成修改后,点击确定,收到成功提示后完成修改操作。
- 删除个人常用语

1、选中需要删除的常用语所属菜单,右侧出现已有个人常用语列表,点击 该条常用语后操作项中的<sup>11</sup>按钮。

一级菜单/二级个人菜单		+ 新增个人常用语
常用语	关键词 🏹	操作
云客服目前暂不限制客户流量	流量與刺	r ii

删除个人常用语

2、弹窗确认删除,收到成功提示后完成删除操作。

### 6.9.2.3 公共常用语申请

公共常用语的申请

1、当坐席在公共常用语菜单中,可以点击常用语列表中的"申请公共常用

语"。

┃ 一级菜单/一级公共常		+ 由诸公共定用语
常用语	关键词 🏹	操作
云客服售后人员上班时间为周一至周六早上8点半到晚上9点	上班时间	Ģ
你好,有什么可以帮助您	報助	•

申请公共常用语

2、在弹窗中填写公共常用内容及其对应的关键字。

添加公用常用语	×
常用语内容	
请输入申请的常用语内容	
	1
关键字	
请输入关键字	

3、完成输入,点击"确定",收到操作成功提示后完成操作。

申请记录查看

1、在公共常用语左侧菜单中点击"我的申请",列表展示个人申请的所有

记录。

▼—须菜单 Å	我的申请				
▶ 一级公共常	常用语	关键词 🖓	所属分类	車核状态 ▽	操作
▶ 二级菜单	云睿报售后人员上班时间为周一至周六	上班时间	一级公共常	已通过	
我的申请	云睿报售后周末为休息日,可以拨打售	周末	一级公共常	已拒绝	
	云春服专业版比普通版售价高么?	比較	一级公共常	待审核	Ü
		共3条	< 1 > 10 条页 > 第至	1 页	

我的申请

2、用户可以通过点击关键词和审核状态上的<sup>17</sup>图标进行筛选查询申请记录,

在审核状态查看申请是否通过。

8	我的申请				
	常用语	关键词 🏹	所属分类	审核状态 🏹	操作
	云客服售后人员上班时间为周一至周六	上班时间	一级公共常	已通过	
	云客服售后周末为休息日,可以拨打售	周末	一级公共常	已拒绝	
	云客服专业版比普通版售价高么?	比较	一级公共常	待审核	Ŵ
		共33	そ ( 1 ) 10 銀页 ~ 跳至	1 页	

查看申请状态

对于还在审核的公共常用语,可以点击 1 可以进行申请撤销操作。

# 6.9.2.4 公共常用语收藏

常用语的收藏和取消

同时,坐席可以在收藏夹目录中,查看所有收藏的常用语。

个人常用语	公共常用语	—级莁单/—级公共堂
▼ —级菜单	8	
▶ 一级公共常		常用语
▶ 二级菜单		云客服售后人员上班时间为周一至周六早上
收藏夹		
我的申请		你好,有什么可以帮助您

收藏夹查看常用语

# 7. 工单管理

工单是客服系统中的重要工具,如果客服人员需要公司内其他同事协助处 理客户问题,可以将客户的问题创建成工单,并分配给指定的同事来处理。

### 7.1 工单界面介绍

点击左侧导航栏"工单管理"二级菜单,就可以进入工单列表,列表中列出了该用户具有查看权限的全部工单,如下图所示:

£	OneNET	云客服	Ξ Ω Mos ~
٠	失联修复	~	我的待办 ~ 23号出 新建工单 ~
Å	租户管理		□ 工単名称へ ○ 优先援 ○ 〒 当前状态 ○ 〒 业务类型へ ○ 創建人へ ○ 当前处理人 創建时间 <sub>四</sub> ○
**	基础功能		暫无欺握
۹	接续管理		共 0 条 < 1 > 20 条页 > 第五 1 页
ଝ	接触管理		
P	工单中心	^	
	工单管理		
	随手拍列表		
2:	客户资料		
÷	元数据管理		
m	AD Deta		

工单列表示意图

该页面左上角是筛选视图,用户可以根据情况自定义筛选条件。右边是操 作按钮,包括创建、导出等。中间是工单列表,可按照每个字段进行筛选和排 序。

### 7.2 工单对象配置

点击【自定义功能】菜单,选择【标准对象管理】,在工单对象表操作 列,点击编辑操作进入工单对象页面,如下图所示:

ත	OneNET   굸윙	鼦	Ξ						△ ① 中移在线服务有限公司 ∨
e	外援中心	~							
۰	智能质检	~	- P	标准对象管理					
	人工质检	÷		2048	业务对象名称		API名称	10.5	操作
				±	客户资料表		scom_cust_info		L
2	东海移动测试	~		8	外级对象表		scmd_dial_out		L
A	扶訪課館	Ų		8	工单对象表		scmd_work_orders		L
						共3条 。	1 > 10条/页 第至 1 页		
•	监控大屏查询	~							
*	在线客服	~							
-									
e		ř							
P	工单中心	~							
	10 (h) (h) (h)								
-	留/ <sup></sup> 其科	Ť							
۵	自定义功能	^							
	自定义对象管理								
	对象关联								
	11571816								
	1110-04 04								

### 标准对象管理页面示意图

ථ	OneNET   굿	客服	Ξ						Δ 🖸	中移在线	服务有限公司
ષ	外拔中心		标准对	<b>像管理</b> / 标准对象字段							
٠	智能质检		78	业务类型	操作 列表与检索 权3	U.					
٢	人工质检										
•	东海移动测试			主属性字段							
				字段名称			API名称		字段类型		
ê	扶艽跟踪			工单名称			order_name		文本类型		
•	监控大屏查询			自定义字段					-	添加自定	义字段
*	在线客服			字段名称	API名称	字段类型	引用对象	引用字段	状态	操作	
e				反反复复	customfield00003_c	图片类型				2	÷
				邮寄地址	customfield00002_c	文本类型				L	÷
P	工单中心			购买产品	customfield00001_c	复选类型				2	÷
Ŀ	客户资料			系统基本字段							
8	自定义功能			字段名称			API名称		字段类型		
				流程实例id			flow_instance_id		文本类型		
				主键id			row_id		整数类型		
				租户id			tenant_id		文本类型		
				修改人			update_by		文本类型		
				修改时间			update_date		日期类型		
				创建人			create_by		文本类型		

### 工单业务对象详情配置页

在进入对象的详情配置页后,需要分别对工单的【字段】、【业务类型】、 【列表与检索】、【权限】项进行分别设置。

【字段】:在字段页针对业务单独需要的字段进行添加(详情查看自定义功能

部分),完整字段的添加后进入【业务类型】页面进行相应的业务类型(工单

### 类型)管理管理。

ĉ	)OneNET   굿위	寄服	Ξ						¢	1 中移在线服务有限公司 >
لا	外拔中心	ř	标准对象管理 / 标准3	甘象业务类型						
٢	智能质检		字段 业务类型	操作	列表与检索 权原	R				
٢	人工质检			_						
•	东海移动测试		业务类型							+ 添加业务类型
Ĥ	扶贫跟踪		业务类型名称		描述	状态	详情页布局	流程配置	操作	
	监控大量查询		▲ 电销 ≓ ▲ 默认业务类	했 #	初始化默认业务类型		电销 222	电锁流程点击配置	乙含	
						#28 1	10条/页> 建平 1	π		
-	任线各版					X*# []	7 10 30/pt * 20.at 1	94		
¢										
P	工单中心									
£	客户资料									
8	自定义功能									

### 业务类型页面示意图

【**业务类型】**:每个业务类型都是一种工单类型,,工单类型可分为带流程的 工单和不带流程的工单。可通过业务类型名称后面的箭头进行切换,切换为普 通业务类型时候,流程相关功能将不可用。如图所示,为开通流程的业务类型 无需设置流程配置。

ථ	ConeNET   云客服		=		<ul> <li>是否配置流程</li> </ul>	修改成功		中移在线服务有限公	司 ~
	基础功能		标准对象管理 / 标准对象业务类型						
•	信用卡办理		字段 业务类型 操作	列表与检索	权限				
8	运维工单							_	
۰	基础设置		业务类型					+ 添加业务类型	
4	AI-NLP管理		业务类型名称 图 电销 ≓	描述	状态	详情页布局 电销	流程配置 电销流程	操作	
۵	会议校对		🖹 默认业务类型 ≓	初始化默认业务.	🜑	222		288	
=	AI任务管理				共2条 < 1	> 10 条/页> 跳至	1 页		
ш	AI统计分析								
٠	喀什移动								
	知识库								
٠	安全巡检								
•	短信管理								
	AI话术模								

针对于工单展示的详情页面进行配置是第一步,点击对应的【详情页布局】下的蓝色链接即可进入配置页面。

新建详情页面设置							
<b>基本信息</b> <ul> <li>布局名称</li> <li>电销</li> <li>布局备注</li> <li>销输入评情页布局备注</li> </ul>	工 单名称 字段名称 创建时间	字段名称 创建人	字段名称 购买产品	字段名称 邮寄地址		新樹 编辑	删除
0/150	资料 相关				✿ 审批意见	流程日志	&
元素选择 学校 ^	修改时间 工单来源标识	修改人	工单编号	客户手机号		(回) 审批意见区域为空	
◎ 万型切座 □ 工单名称 ☑ 购买产品							
T 邮寄地址							
□ 是否删除 □ 业务主键							
按钮 ~							
组件 ~							
容器 Y							
					恢复默认	取消	保存

详情布局页页面示意图

在详情布局页选择相应的元素拖入右侧区域中,点击保存即可完成页面的配置。此处需要将所有需要用到的字段都进行拖拽,在流程配置中去控制每个节点的字段可见权限。下图为流程配置页面。

<ul> <li>★ ● ② 点程準批   Ⅲ水平等級 三量直等距   目)</li> <li>◆ 3 担役連</li> <li>◆ 7点2()</li> <li>● ○ ○</li> <li>○ ○ ○</li> <li>○ ○ ○</li> <li>○ ○<th>未命名流程</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></li></ul>	未命名流程											
9月3日       ・ 竹点空国         ・ 竹点空国       ・ 竹点空国         ・ 田田<	◆ →   🖻 流程审批      水平等距 三 垂直等距   🗇								٢	> 流程设置		
・ ・							导航	99 10		> 节点设置		
● 現現开始       ● 現現开始       ● 常規2名       ● 常規2名       ● 常規2名       ● 常規2名       ● 常規2名       ● 電電地       ● 電地       ● 電								-		*节点名称		
・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・								÷ .		发起人		
● 次原計論 ● 次原 ● 次原 ● 次原 ● 次原 ● 次原 ● 次原 ● 次原 ● 次原										* 字段权限		
										字段名称	可见	可编辑
● 洗瓶杆油       ● 洗瓶杆油         ● 洗瓶木       ● 洗瓶木         ● 米田本       ● 米田本         ● 米田本       ● 米田本										全选		
1       2			۲	流程开始						购买产品		
ご 次配点       第二日       <										邮寄地址		
図 実品人       要批型点       ●       日 <td< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>节点操作⑦</td><td></td><td></td></td<>										节点操作⑦		
世史       2       2       2       2       2       2       2       2       2       2       2       2       2       2       3       2       3       2       3       2       3			7	发起人						按钮名称	状态	操作
○ 派程結束										提交	已开启	/
E WHITA : ● WHITA : ● WHITA : ● ● WHITA : ● ● WHITA : ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●					+					暂存	未开启	/
<ul> <li>・</li> <li>・<td></td><td>□ 审批节点</td><td>:</td><td></td><td>回 审批节点</td><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td>提交并打 印</td><td>未开启</td><td>/</td></li></ul>		□ 审批节点	:		回 审批节点	1				提交并打 印	未开启	/
<ul> <li>○ 波程結束</li> </ul>										结束流程	未开启	/
① 說程這來				÷						节点校验条件		
			0	流程结束						所有数据均可	提交	

### 流程配置页面发起人节点示意图

く 未命名流程					
★ ≯ │ 🗟 流程审批 │ 💷 水平等距 🛛 垂直等距 │ 🂼		٢	抄送 □ 启用		
▲ 1 2 加低中加      小十号此 二面具号化	<ul> <li>流程开始</li> </ul>	9航器	<ul> <li>启用</li> <li>◆负责人</li> <li>●直接指定负</li> <li>由上一节点</li> <li>*字段权跟</li> <li>字段名称</li> <li>全选</li> <li>bxxxxx</li> </ul>	责人 负责人指派 可见	× 可编辑 □
	E XEA		邮寄地址 审批意见 ⑦		
	+		节点操作⑦		
車	北节点 : 回 审批节点 :		按钮名称	状态	操作
			提交	已开启	1
			暂存	未开启	1
	○ 適程結束		提交并打 印	未开启	1
			回退	未开启	1
			转交	未开启	1
			结束流程	未开启	1
			节点校验条件 所有数据均可 流转规则	J提交	~
			Г	取消 2	发布 保存

### 流程配置页面审批节点示意图

【流程配置】:在流程配置内可对全流程进行相关的设置。设置分为两部分: 流程设置和节点设置。

流程设置:主要针对流程提醒、是否撤回、是否可见流程图和流转日志进行全

局性的设置。

节点设置:从发起人节点开始(第一个节点--流程开始节点不需要设置),可 以分别设置。其中发起人节点与审批、结束节点设置不完全一致(结束节点不 需要设置)。

【数据流转条件(节点连接线)】:当数据满足流转条件时,进入这条连接线下的节点;不添加流转条件时,所有数据都会进入这条连接线下的节点。如不设置则默认无限制条件。如设置则会按照设置的条件进行相应的流转



【发起人节点】:发起人节点无负责人,在权限中分配有新建权限即代表被分配了当前业务类型的新建权限,

1. 发起人节点的字段可见可编辑即代表新建页面的可见可编辑字段,

2. 流程的节点名称、字段可见可编辑权限(可编辑自动包含可见)

节点校验条件指的是某个字段需要满足某些限制才可提交,例如客户订单金额小于10万不能不能新建大客户工单。

【审批节点】:审批节点需要设置

- 1. 是否开启抄送,开启抄送需要选择被抄送的人员。
- 2. 负责人,负责人可由流程提前在本节点指定或者由上一节点提交人指定,选择上一节点指定需要上一节点在提交时候选择相应的人员。直接指定负责人必须选择负责人范围,上一节点可提前预设选择范围也可不预设,默认全部人员。
- 3. 字段权限:字段在各个节点的可见和编辑。
- 4. 审批意见:开启审批意见后,节点负责人处理流程时必须填写审批意见。
- 5. 节点操作: 定义流程负责人在处理流程时可以进行的操作。
- 6. 节点校验条件:可设置页面内的字段无论怎么填均可提交或者是满足某些条件才可提交。
- 7. 流转规则:任意负责人审核完成就流转或者全部负责人审核完成才流转。
- 8. 节点处理时限:为节点设置处理截止时间,并可自动提醒节点负责人处理待
  - 办,如果长时间不处理可自动提交或回退,避免流程停滞。如下图



达到处理时限后可有三种处理方式:自动提醒、自动提交、自动退回。可以

分别设置对应的触发时间和其他的相关选项。

### 流程的发布

在完成流程设置后点击发布即可使配置生效。

【**列表与检索】:**即视图,视图包含字段的可见,数据页的操作。需要分别 增加列表页视图和列表页布局后方可生效

ථ	OneNET   굸종	客服	Ξ		↓ ● 中移在线服务有限公司 >
	基础功能		标准对象管理 / 标准对象列表与检索		
•	信用卡办理		字段 业务类型 操作 列表与机	金索 权限	
8	运维工单				
۰	基础设置		列表页布局		+ 添加列表布局
¢3	AI-NLP管理		列表页布局名称	可透用视图	操作
۵	会议校对			and in construction	
⊞	AI任务管理		列表页视图		+ 添加列表页视图
bh.	AI统计分析		视图名称	API名称 暂无数据	操作
•	喀什移动				
	知识库				
•	安全巡检				
•	短信管理				
	Al话术模				

【**权限**】:在权限页面可创建权限组,对权限组进行【名称】【视图】【操作】【字段】【业务】进行相应的分配配置后,即完成工单的完整配置。

COneNET   云客服	=	新建权限组 ×	
1 基础功能 ~	杨沙撒对象:管理: / 杨沙思对你对你?????	各称信息 ● 可设置权限组名称和描述信息	
💄 信用卡办理 🗸	字段 业务类型 操作 列表与检索 权限	视图权限 权限组名称 请输入权限组名称 0/30	
🗃 运錐工单 🗸 🗸		操作权限 描述信息 请输入权限组描述信息	
✿ 基础设置 ~	▲全部权限组	学校状限	
🛱 Al-NLP管理 🗸		0/200	å
🛓 会议校对 🗸			
■ AI任务管理			
山 AI统计分析 〜			
🚊 喀什移动 🗸			
🖬 知识库 🗸			
▲ 安全巡检 ~			
● 短信管理 ~			
■ Al话术模 ~		取消(保存	

视图权限:从所有视图列表中选择一个或多个当前权限组可以查看或操作的 视图

操作权限:可设置一个或多个权限操作,也可不设置权限操作

### 7.3 创建工单

当用户需要创建工单时,可以点击右上角新建工单按钮,系统预制了默认 业务类型的工单,如果您的业务涉及多种模板的工单,您可以在自定义工单管 理中增加不同的工单业务类型,配置多种业务类型后,点击创建工单按钮时, 需要先选择工单的业务类型,不同的业务类型等同于不同的工单模板,企业可 根据业务需求,设定不同的字段、流程及工单界面布局。

选择完业务类型后,右侧弹出用户所选择的工单模板的新建页面,填写和选择相关信息后,点击保存即创建成功。

	2	Ξ	<ul><li>①</li><li>※</li></ul>	● 未登录	当前外型号 1231	1106~			新建工单		×
<b>\$</b> 9	夫联修复	~	【我的	待办 -					* 工单名称	请输入60个字符以内	
品相	电户管理	~				当前报资金		10.185	*优先级	请选择	~
<b>C</b> 1	安触管理	~		工单名称(二	优先级 = ▼		业务类型、	创建人	工单类型	測2	
83	L单中心	<u> </u>			-16	軍批中	就认业务类型	rh	布尔 ⑦	○ 是 ⑧ 좀	
						审批中	調从业务类型	m	添加附件	⊥ 点击上传	
	LTIERE					共2篑 <		20 祭/页 ~			
E	题手拍列表										
<b>2</b> : #	客户资料	~									
音疗	元数据管理	~									
<b>2</b> t	在线客服	~									
७ ७	<b>外拨中心</b>	•									
	-coutes										提交
						工单创建示意	1 B				

# 7.4 页面的其他操作

列表左上角是工单的筛选视图,默认是我的待办工单。可点击该区域选择 不同的工单筛选条件,如下图所示:

	5		∃	t		1106 ~					🚺 m1 🗸
Ŀ	失联修复	~	┃ 我的待办 ・							C 9±	新建工单 ~
Å	租户管理	~	我的特办 影响起的	la e	优先级 ○ ▼	当前状态 ≑	业务类型。。	创建人□○	当前处理人	创建时间口 0	超时
ଝ	接触管理	*	我参与的		-般	▼	默认业务类型	rh	人 语音	2019-10-23	T.
E	工单中心	^	查看所有工单 抄送给我的工单		一般	审批中	默认业务类型	m	よ 语音	2019-10-25	否
	工業管理		默认视图			共2条 <	1 > 2	0 条/页 ~ 跳至	1 页		
	随手拍列表										
2	客户资料	~									
8	元数据管理	~									
2	在线客服	~									
ષ	外拨中心	~									
	0508449										

工单列表视图

点击工单名称旁的放大镜,可进行名称筛选

	3			当前外显号: 1231	11106 ~					1 nh1 ~
Ŀ	失联修复	~	1 我的待办 →						口导出	新建工单~
A	租户管理	~	□ 工单名称○ ≑	优先级 ≑ ▼	当前状态 ≑	业务类型○≑	创建人○ ≑	当前处理人	创建时间□ ≑	超时
ଝ	接触管理	~	▼ 筛选	重置	▼	默认业务类型	rh	よ 语音	2019-10-23	否
F	工单中心	^		Q	审批中	默认业务类型	rh	1. 语音	2019-10-25	否
	工単管理				共2条 <	1 > 2	0 条/页 > 跳至	1 页		
	随手拍列表									
2	客户资料	~								
8	元数据管理	~								
2	在线客服	~								
ષ	外拨中心	~								
	059744				工单字段筛选示	で音图				

点击工单的名称,可以查看工单详情。点击详情页上的播放按钮,可听取该录音,左侧可查看审批意见、流程日志、流转图,点击下方按钮可进行提交、暂存、回退、转交操作。

	2	Ξ	<b>④</b> 答入	● 未登录	当前外显号: 12311	工单详情	×
						基本信息: 流程日志 流转图	^
2	• 失联修复		我的	待办 🗸		来电号码:18339977435 📞 窖户姓名:wyy	I
æ	租户管理					呼叫樊型·呼出 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	I
e	* 接触管理			工单名称 () ≑	优先级 🗢 🔻	接听人: th	I
					一般	通送录音 / >	I
6	工单中心				一般		I
						ссс	I
	随手拍列表	-				工单编号 20191025181604883	
	客户资料					工业进程 联认业务规划	
8	一一数据管理					* 优先级   一般 / /	
2	在线客服					创建人 th	1
્ય	外拨中心						
	OF 02to					数 節 國 校	
						工单详情页示意图	

点击导出按钮,可将数据进行导出。

	2		≡ ⊕ ﷺ∧	● 未登录	当前外显号: 1231	11106 🗸					1 m1 ~
æ	失联修复	~	我的	的待办 •						乙导出	新建工单 ~
Å	租户管理	~		工单名称 、 ≑	优先级 ≑ ▼	当前状态 ≑	业务类型 ( ≑	创建人Q ≑	当前处理人	创建时间 🗟 🗘	超时
୯	接触管理	~		ccc	一般	审批中	默认业务类型	rh	↓ 语音	2019-10-23	否
F	工单中心	^		ccc	一般	审批中	默认业务类型	rh	よ 语音	2019-10-25	否
	工单管理					共2条 <	1 > 2	0 条/页 ~ 跳至	1 页		
	随手拍列表										
<u>_</u>	客户资料	~									
	元数据管理	~									
2	在线客服										
	2019111114233.	xlsx ^									全部显示 🗙

工单导出示意图

# 8. 客户资料管理

客户资料管理模块用于企业对现有客户进行统一记录,在客户通过电话、 微信、网页等渠道请求服务时弹屏展示客户信息,便于客服人员快速了解客 户,提高服务效率。

# 8.1 客户管理界面介绍

在菜单中点击"客户资料"菜单,即可进入客户资料管理界面。该界面可 查看全部客户信息,点击某一条客户资料,就会进入该客户的详细资料页,同 时,该界面还可以进行新增客户等操作。如下图所示:

└OneNETⅠ云客服	Ξ					Δ.	中移在线服务有限公司 >
▶ 失联修复 ~	默认视图 -						88 ×
A 租户管理 🗸 🖌	客户名称 立	务类型 客户编号	身份证号	联系人	手机号	客/Pid	80
■ 基础功能 ~	王明明 个.	λ.					©∠ 8
び 接触管理 ~	<ul> <li>測試1 个。</li> </ul>	~					◎ ∠ 8
▶ 工単中心 ~	○ 张三 个.	A					∞∠ 8
▲ 客户资料 ^		共3条 < 1	→ 10条/页マ 跳至	1 頁	_		٥
客户列表							
🖶 自定义功能 🗸 🗸							
🎦 知识库 🖌							
🔮 在线客服 🗸 🗸							
€ 外援中心 ~							
🗭 知信管理 🗸 🗸							
♥ 人工质检 ~							

客户列表示意图

# 8.2 创建客户

同工单功能一样,如果企业需要创建多种类型客户的模板,可以在自定义功能管理中创建多种业务类型。点击客户列表页内"新建"按钮,如果配置了

多个业务类型,需要先选择业务类型,右侧即弹出新建客户页面,填写详细信息,点击保存按钮,即新增客户成功。

			Ξ	客户创建		×
H	工单中心			客户名称	请输入客户名称	
2:			默认视图 ~	容户编号	请输入容户编号	
			业务类型 客户编号云 ◇ 联系人云 >	联系人	请输入联系人	
8	元数据管理			手机号	请输入手机号	
			↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓	1 黑灰白名…	请选择黑灰白名单客户	
2				容户id	请输入客户id	
હ				客户等级	请选择客户等级 🗸	
9	短信管理			邮箱	调输入邮箱	
	人工质检			客户经理	请输入客户经理	
ılıt						
	监控大屏配置	~			取消	Ē
			创建客户示意图	3		

# 8.3 页面的其他操作

可点击客户列表表头搜索框和筛选框进行模糊查询和精准查询,下方即可 展示符合搜索、筛选条件的列表信息。

			Ξ						众 💽 pd1021 ∨
Ē	工单中心	ř							
2	客户资料		┃ 默认视图 -						新建 …
	客户列表								
÷	元数据管理	~	业务类型	客户编号○、 ≑	联系人	.q. ≑	手机号α ≑	黑灰白名单 ≑ 〒	客户idQ ÷
	700001-1-1		个人	▼ 筛选	重置 125367	60982			
	知识库	~	4	++++	۹	10 g (F)			÷.
2	在线客服	~		Hin (		10 张/贝 >   跳至	_1		Ŧ
ષ્ટ	外拨中心	~							
	短信管理	~							
	人工质检	~							
du	监控报表	~							
$\Box$	监控大屏配置	~							
					筛选示题	图意			

在客户列表页,点击设置按钮,右侧即弹出抽屉,可对给列表信息进行设

# 置,点击提交按钮,即列表信息设置成功。

COneNET   云客服		列表设置 ×
整整 基础功能		显示字段:
人 相户管理 🔷	请选择+	□ 調列表 6369 □ 目的列表 0
。 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)		□ 法理实例d
C 1995	#08 C 1 1 1085	<ul> <li>○ 型焼炭型</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>●</li> <li>●</li></ul>
日 工作中心 🔷		□ 小岩大鉄橋
▲ 元政照管理 ~		
1 音户资料 ·		
117-918		
2 在該客服 ~		
と 外援中心 、		取消 保存
	显示字段配置示意	

注意: 若添加字段超过页面宽度, 则下方显示滑动条。

# ■ 123 ■ 12 ■ 123

### 在客户列表页页面点击某一行,即可查看该客户的详细信息:

客户详情示意图

### 9. 知识库

### 9.1 知识库简介

知识库可以为你的团队创作团队协作中的一切内容,项目计划、项目进度、个人周报、部门周报、会议纪要、产品说明、公司制度、业务规范等,你可以通过知识库不断地梳理业务资料,沉淀业务知识,制定业务规范,从而让团队的业务更进一步。

系统提供知识管理、多级索引、批量导入导出、知识检索、知识收藏、今日热点、历史热点、个人收藏等功能。

### 9.2 知识库与权限

查看等操作

知识库的使用流程大致如下:知识库 >>管理知识库 >> 知识搜索>> 知 识使用(搜索、查看、收藏、新建、查看) 知识库使用角色分为知识管理员和知识使用坐席。【知识管理员】可对知识进 行新建、导入、导出、审核等操作。【知识坐席】可对知识进行检索、收藏、

스 OneNET   ;	客服	Ξ		权限分配			
		2023404040 At		[已逃用户: 載成] 用户角色分配			
		部门组织机构 44	中移在线服务有限公司 ③	<ul> <li>可适角色 1</li> <li>当前角色 4</li> </ul>			
			C RASK FILS	知识席管理员         管理员           9面号 廃         原始组长			
		<ul> <li>一级部门一二</li> </ul>	□ 戴虞 1573 云根	F服 智 加入右州 >			
		- 二級部()	- 時小东 1503 564	6726 W			
		- 三級部门	黄河船 1577 黄河	a. 12			
		四级部门用于	中社業 1392 特先	1荣 簡 用户技能组分配			
15 68 TO 10		- 一級部门2 二級部门2	- 美裝颖 1370 美型	2版 智 可透技能组 1 回前技能组 1			
		一级部门3	- 李爱慧 1581 李雪	2章 音 在线客段 - 呼叫			
■ 工単中心		40 <u>88</u> -	3部门4 ○ 四級部 1381 sijyon	08 《加入左例			
18户资料						□ 原检员 1883 原約	1四八右剑 >
			□ 原检细 1883 颜松	NL 05			
■ HÆX4788			□ 王朝 1381 王朝				
1 知识库				用户班塘分配			
在线客服				【 兼 【 【 】 】 【 请选择用户纸值			
2 外报中心							
				IICON IICON			
● 知信管理	v		知识权限分配奥	۵. The second			

### 9.3 知识管理

知识库管理员(被分配知识管理权限的成员)可在知识管理页面进行知识 的管理,点击:【知识管理】菜单,进入对应的页面。包括:知识结构调整, 知识新建,知识导入,知识导出,知识查看等操作。如下图所示:

٤	うOneNET   云碧	5 AQ	Ξ				1 🚺 🕫	线服务有限公司 >
	知识管理							
	知识搜索		知识库结构	知识管理  草稿箱	回收站			
	我的收藏		▼ 知识库	知识库		新建	令人	全部导出
	知识审核		测试知识	□ 标题 \[	最后修改时间 ≑ 1	作者 丁	所属部门 🏹	有:
2	在线客服			● 停电通知范本	2019-12-10 15:22:11	姜鋆颖	more	20
હ	外拔中心			2020年元旦	2019-12-11 10:48:36	钟灶荣	more	
				关于印发福	2019-12-10 15:18:56	姜燮颖		20
-	短信管理			- 学業餐价格	2019-12-03 19:11:36	中移在线	more	20
٢	人工质检			□ 政务服务须知	2019-12-15 23:44:37	中移在线	二级部门2	
ւհե	监控报表			#58		動画 マ 踏英	1 5	
٢	监控大屏查询					N N - INS		
	短能压输	÷						
•	自肥坝位							
٥	基础设置	×						

知识管理示意图

### 9.3.1 知识库结构管理

知识库结构最多支持六级,上级知识包含所有下级知识,点击【+】即可 在当前级别下进行新的层级添加,点击【—】即可删除当前知识层级。点击编 辑按钮可对知识结构名进行更改。新增某一层级的知识需要先在知识结构中选 中对应的层级。如下图所示:

<ul> <li>CneNET │ 云客服</li> </ul>	≡	中移在线服务有限公司 >
知识搜索	知识库结构	知识管理 草稿箱 回收站
我的收藏	▼ 知识库	知识库         新建         导入         全部导出
知识审核	<ul> <li>▼ 測试知识</li> <li>▼ 三級知识</li> </ul>	□ 标题 〒 最后体改时间 ◇ 〒 作者 〒 所属部门 〒
오 在线客服 🛛 🖌	▼ 四级知识	□ 停电通知范本 2019-12-10 15:22:11 要提颖 more
ピ 外拔中心 ~	▼ 五級知识 坐 (○) (●) 六級知识	2020年元旦 2019-12-11 10:48:36 钟灶荣 more
💬 短信管理 🛛 🗸		□
ジ 人工质检 ~		○         ○
山 监控报表 🛛 🖌		共5条 く 1 > 10条/(広マ 説至 1 页
📑 监控大屏查询 🔷		
🥶 智能质检 🛛 🗸		
✿基础设置 ~		
		知识库结构示意图

### 9.3.2 知识新建

点击知识新建,页面弹出新建抽屉,针对知识标题、所属部门、有效期 限、知识内容进行补充,补充完毕后点击发布即可完成知识发布。 所属部门:在所属部门中选择知识所属的部门,即可将知识的可见范围进行控 制,只有被选中的部门才可查看本条新建的知识,未填写默认全部可见。 有效期限:可以知识的有效期进行设置,生效日期为知识通过审批之后,在有 效期达到后知识失效,未填写默认永久有效。

知识标题和知识内容为必填。

具体如下图所示:

COneNET 云客服	Ξ	新建知识 ×
C) OneNET   云客服 おに日田市 知识世界 知识世界 近识世界 公 公 全 在线客服 公 ご 外状中心 ジ 近信管理 ご 人工质性 二 山 监控报表	三   知识库结构 * 知识度 28155003   知识库 - 規設管理   知识库 - 知识库 - 知识库 - 規設管理 - 知识库 - 一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	新建知识     ×       ・知识标题     交管局知识须知       ・知识标题     交管局知识须知       所属部门     注非形成第二       可双周限        可双周限        ● 知识内容     12px * Normal * B J U *       ● 知识内容     12px * Normal * B J U *       ● 回 ::     :       ● 回 ::     :
<ul> <li>■ 监控大屏查询 ~</li> <li>● 智能质检 ~</li> <li>● 智能反检 ~</li> </ul>		请我可知识内容 新教写和记识内容 新存 发布
	新建知识	示意图

# 9.3.3 知识导入、导出

在【知识管理】页面内点击导出即可导出当前层级和下属层级所有包含的 知识。点击导入可进行批量知识导入上传。如下图所示:

ද	SOneNET   云窖	5AQ	Ξ	🗘 💽 中移在线服务有限公司 🗸			
			知识库结构 知识库结构 回收站				
			四级知识	新建 导入 全部导出			
			知识库导入	X			
2			选择所属部门	F 省 I FTINGED I I			
te.			选用/6属部门 ·				
			选择文件导入至【四级知识】分类	就至 1 页			
			◎ 上传文件				
٩	人工质检		1.点击下载知识度导入模帧; 2.导入文件格元必须为Exxxel。				
du			取消 确认				
				_			
٩							
ø	基础设置	÷					

知识库导入示意图

导入知识库需要选择所属部门、进行 EXCEL 上传。知识库上传规则说明:

1.导入的文件必须按照模板(sheet1页)给定样式填写,不可修改模板样式; 2.每次导入知识条数不可超过 1000条; 3.带\*号项为必填项;

4.知识标题在整个知识库系统是唯一的,确保不会重复,若重复导入时会自动过滤掉,且标题 只支持中英文数字;

5.有效期限的格式为日期类型,例如: 2019/09/09 09:09:09;

6.不符合条件的知识会被过滤掉;



### EXCEL 上传示意图

### 9.4 知识搜索

在【知识搜索】菜单下进行知识的搜索,知识搜索支持模糊搜索,输入所 查找知识的任一部分内容即可进行知识的搜索。在搜索界面可以看出当日、 周、月被检索的热点知识。可查看被搜索到的知识的热度及知识信息。如下图 所示:

└♪OneNET│云客服		R	Ξ	中移在线服务有限公司 ~
	知识管理			
	知识搜索		知识库结构	知识搜索
	我的收藏		▼ 知识库	输入关键字进行搜索 Q 搜索
	知识审核		测试知识	今日热点 周热点 月热点
2	在线客服			1 政务服务须知 1
ષ	外拨中心			
-	短信管理			
٢	人工质检			
ւհմ	监控报表			
۲	监控大屏查询			
٠	智能质检			
•	基础设置			
				知识搜索示意图
-01		e	_	
0	JUGUEL   21991		_	□ 甲酸性磷酸另有酸公司 ¥
		ĸ	-	
	知识管理	R	_	
	知识管理 知识整理	×	知识库结构	知识搜索
	知识管理 知识搜索 我的收藏	ĸ	知识库结构 ▼ 知识库	2020 Q 総索 返回施提
	知识管理 知识管理 我的收藏 知识审核	R	知识库结构 ▼ 知识库 ▶ 测试知识	知识搜索       2020       改善       抽皮     标题       分类     关联内容
2	知识管理 知识管理 我的收藏 知识审核 在线客服	~	知识库结构 ▼ 知识库 ▶ 测试知识	知识搜索       2020     9 技術       通慶 板題     分类       关联内容     录入日期       7     2020年元旦       第试知识     2020年元旦放假只有一天
۹ ب	知识管理 知识管理 我的收着 知识审核 在线客服 外拔中心	<b>8</b> > >	知识库结构 ▼ 知识库 ▶ 测试知识	知识搜索       2020<     9 提家       遊皮 标題 分皮 关联内容 录入日期       7     2020年元息       期ば知识     2020年元息放假只有一天       2019-12-11 10x
•1 ソ (1)	知识管理       知识管理       知识程素       我的收藏       知识审核       在线客服       外抜中心       短信管理	8 > >	知识库结构 ▼ 知识库 ▶ 测试知识	知识搜索       2020<     Q 程家       遊鹿 極麗 分类 关联内容 录入日期       7     2020年元旦       第ば知识     2020年元旦放假只有一天       2019年元旦     第ば知识       共1条     1
فل بن م ب	知识管理       知识管理       和识搜索       我的收藏       知识审核       在线客服       外拔中心       短信管理       人工质检	α > > > >	<ul> <li>知识库结构</li> <li>▼ 知识库</li> <li>▶ 测试知识</li> </ul>	知识搜索       2020<     日 探索     返回防援       抽度 板题 分类 关联内容 录入日期       7     2020年元旦、一期试知识     2020年元旦放假只有一天       共1条     1     >
* ン ● ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	知识管理       知识管理       和识搜索       我的收藏       知识审核       在线客服       外拔中心       短信管理       人工质检       监控报表	× × ×	<b>知识库结构</b> ★ 知识 <b>席</b> → 潮试知识	知识搜索       2020<     日 探索     返回防援       抽度     板屋     分类     关联内容     录入日期       7     2020年元旦…     第试知识     2020年元旦放銀只有一天…     2019-12-11 10×       共1条     1     >     10条///>条/// 第至     1     其
ま ン の し 山 電	知识管理       知识管理       和识推案       我的收藏       知识审核       如识审核       在线客服       外拨中心       短信管理       人工质检       监控报表       监控大屏查询	× > > > > > > > > > > > > > > > > > > >	<ul> <li>知识库结构</li> <li>▼ 知识库</li> <li>▶ 测试知识</li> </ul>	2020       日 指索       返回防援         西皮 板屋 分类 关联内容 录入日期       7       2020年元旦…         7       2020年元旦…       第试知识       2020年元旦放银只有一天…       2019-12-11 10-4         共1条       1       5       1       5
ま ン の す 山 乗 す	知识管理       知识管理       我的收藏       知识审核       如识审核       在线客服       个拨中心       短信管理       人工质检       监控报表       监控大屏查询       智能质检	× > > > > >	<ul> <li>知识库结构</li> <li>▼ 知识库</li> <li>&gt; 测试知识</li> </ul>	知识搜索       2020<     日 提索     返回防搜       抽液 板種 分类 关联内容 承入日期       7     2020年元旦     第试知识       2020年元旦放假只有一天     2019-12-11 10.4       共1条     1     5
ま ッ の す 山 車 す の	知识管理       知识管理       我的收藏       我的收藏       知识审核       在线客服       个拨中心       短信管理       人工质检       监控报表       监控大屏查询       智能质检       基础设置		<ul> <li>知识库结构</li> <li>▼ 知识席</li> <li>&gt; 测试知识</li> </ul>	2020       日 程案       返回防援   

# 9.5 知识收藏

查看某一条【知识详情】即可在知识创建人的右侧点击【♥ 进行收藏操 作,再次点击取消收藏;所收藏的知识会以卡片形式在右侧展示详情;勾选 【收藏列表】可进行知识导出操作。如下图所示:

<ul><li>OneNET □ 云客服</li></ul>		宝客服	Ξ	φ 🚺	中移在线服务有限公司 ∨
	知识管理				
	知识搜索		收藏列表 导出	2020年元旦放假信息	
			请问232	(2) 钟辻栗	
	知识审核		2020年元旦放假信息	2019-12-11 10-48-36 収益: 1 2020年元旦放假只有一天, 1月1号	
2	在线客服	~			
ષ	外拔中心	~			
•	短信管理	~			
٢	人工质检	×			
du	监控报表	~			
٢	监控大屏查询	~			
۲	智能质检	~			
٥	基础设置	~			
				我的收藏示意图	

# 9.6 知识审核

知识管理员打开【知识审核】页面,可对新建的知识进行审核,审核可选择 【通过】或者【拒绝】操作,通过审核的知识即可被正常的搜索、查看、收藏。 拒绝的知识无法进行发布。如下图所示:

٤	<u>CneNET</u> ∣ <u>ح</u>	客服	Ξ					ф <b>1</b> Ф	移在线服务有限公司 >
	知识管理								
	知识搜索			知识审核					
	我的收藏			标题 丁	上传时间 💠 🏹	作者:习	新属部门 🏹	审核状态 🏹 👔	最作
				123123	2019-12-16 00:38:53	中移在线服		已通过	
2	在线客服	~		请问	2019-12-16 00:38:46	中移在线服		已通过	
				政务服务须知	2019-12-15 23:44:37	中移在线服	二級部门2	已通过	
હ	外拔中心	ř		2020年元旦放	2019-12-11 10:48:11	钟灶菜	more	已通过	
	短信管理	~		停电通知范本	2019-12-10 15:22:03	姜叟颖	more	已通过	
	山下居谷			关于印发福建省	2019-12-10 15:18:33	姜叟颖		已通过	
•	入工质位	Ť		書餐价格	2019-12-03 19:11:36	中移在线服	more	已通过	
սև	监控报表	~						-	
٢	监控大屏查询	v			共7家		10 余/贝 > 講堂 1	R	
٢	智能质检	~							
0	基础设置	v							

知识审核示意图

# 10. 人工质检

为了提高呼叫中心整体服务质量,需要对坐席语音进行质检,以便取长补短 对坐席人员进行培训,提升他们的服务质量。质检模块对于管理员、质检组长、 质检员、坐席有不同的业务和权限。

# 10.1 质检角色权限及流程

### 10.1.1 质检角色权限

角色	权限范围
租户管理员	查询当前租户下所有被抽中质检的录音数据,可以
	对查询到的录音数据进行导出、刷新、可以查看某
	条录音的质检详情。
质检组长	1. 进行质检模板、质检策略设置;
	2. 查询到当前所在租户下的所有被抽中质检的录音
	数据、可以对符合搜索条件的质检录音数据进行导
	出、可以对全部质检录音列表数据进行刷新、可以
	选中某条录音查看录音质检详情(在查看录音质检
	详情的时候,可以对待申诉审核的质检录音进行申
	诉审核);
	3. 可以查询自己做过质检或做过申诉审核、或做过
	复检操作的质检录音数据、可以对我参与过的录音
	列表数据进行刷新、可以选中某条录音查看录音质
	检详情;
	4. 可以查询质检录音中质检组长是自己或者质检组
	长中包含自己(申诉审核是共享分配)的质检录音、
	可以对我的申诉审核列表数据进行申诉审核、刷新、
	可以选中某条录音查看质检详情(在查看录音质检
	详情的时候,可以对待申诉审核的质检录音进行申
	诉审核)。
质检员	1. 查询自己做过质检或做过复检操作的质检录音数
	据、可以对我参与过的录音列表数据进行刷新、可
	以选中某条录音查看录音质检详情;
	2. 可以查询质检录音中质检员或复检员是自己的
	"未质检"或"待复检"的质检录音、可以对我的
	质检列表数据进行刷新、可以对未质检录音进行质
	检、可以对待复检录音进行复检、可以选中某条录
	音查看质检详情(在查看录音质检详情的时候,可
	以对未质检录音进行质检、可以对待复检录音进行

	复检)。
坐席人员	可以查询到自己被抽中质检的录音数据、可以对我
	的质检录音列表数据进行刷新、可以对某条录音发
	起质检申诉、可以查看录音的质检详情,质检详情
	包含录音信息、质检信息、申诉信息、申诉复检信
	息(申诉信息、申诉审核信息、复检信息)。

# 9.1.2 质检流程



手工质检的主要流程如下:

- 1. 质检组长设置质检模板、设置质检策略。
- 2. 系统后台根据质检策略进行录音抽取和分配,质检录音状态为"未质检"。
- 3. 质检员进行质检,质检之后质检录音状态为"已质检"。
- 坐席查看自己被质检的录音,对结果不满意,发起申诉,质检录音状态为"待申诉审核"。
- 5. 质检组长对待申诉审核的录音进行申诉审核,如果审核结果为重新质检, 则录音状态为"待复检";如果审核结果为驳回,则录音状态为"已质 检"。
- 复核质检员对坐席审核通过的申诉录音要重新打分并更新质检评分为 最新分值,录音状态变为"已复检"。
- 租户管理、质检组长均可以查看当前租户下的全部质检录音数据、并可
   对这部分数据进行导出。

### 10.2 质检设置

### 10.2.1 质检模板设置

租户管理员和质检组长可对质检模板进行设置,评分模板分为基本信息设置和质检分类设置。评分模板共质检策略管理中选择,详见10.2.2 质检策略管理。

- 1. 质检模板列表
  - 1) 质检模板查询列表展示当前登录用户所在租户下的所有质检模板, 按照创建时间倒序。
  - 2) 质检模板查询列表查询条件有模板名称、模板描述、模板类型、创建

时间、模板状态;模板名称:模糊查询;模板描述:关键字搜索。创 建时间:按照创建时间进行搜索,精确到天,默认查询当月数据;模 板状态:下拉框,下拉框的值有空、未使用、使用中,默认为空。

- 排序字段,质检模板查询列表默认按照创建时间倒序,在模板类型、 创建时间。
- 4) 查询列表分页展示,默认每页展示 10条,可在左下角设置 10条/
   页、20条/页、30条/页、40条/页。
- 5) 使用中的质检模板不能被修改和删除(被质检策略占用,并且策略在 启用中)。
- 6) 删除模板时,要弹出二次确认框"确认要删除此评分模板吗?"。

Q、 全部模板类型	~ 遊祥省	(###)何 📋	全部模板状态		~ <u>*</u>	•	新建评分模板
模板描述	模板类型	创建人	创建时间 🗘	模板状态		操作	
123	加分型	种壮荣	2019-12-12 10:53:42	。未使用		e	ŧ
何舒雅测试	扣分型	何對推	2019-12-11 18:56:36	• 未使用		۷	1
	扣分型	钟灶荣	2019-12-10 16:27:40	• 未使用		e	1
	Q         全部構築研究           構築編載         123           何好得到成         1	全部構築調整         ● 18月9日           機能編載         機能発気           123         1859至           同時期時は         1803第           日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日	Q         全部構模模型         、         (5,57 cm)(10 m) (m)         (1)           機能編成         機能装置         機能表面         機能表面         (1)	全部構築発型         回行可加加加列         全部構築状态         全部構築状态           構築編結         構築常型         分岐人         分岐分目           構築編結         構築常型         分岐人         分岐分目           123         1699 第         605 年         2019-12-12 1053-42           何時期減         1097 第         何時期         2019-12-12 1053-42           日55 第         特社党         2019-12-12 1052-74	会部構築発生         活行回話目前         会部構築技         会部構築         会部構         会部構         会通用         会用         会用         会用         会通用         会通用         会通用         会通用         会用         会通用         会通用	会部構築研究         意部構築研究         意部構築研究         全部構築研究         学業業         学業業           構築研究         創版日         創版日	会部構築発発         注於自該加利河         会部構築状态         重要構築状态         重要構築状态         重要構築状态         重要構築状态         重要構築状态         重要構築状态         重要構築状态         重要構築         構築体力         構造         構造         構造         構造         構造         構造         構造         構造 </td

- 2. 新建制评分模板
  - 基本信息设置中输入该评分模板的名称,必填,最长50字符,模板
     名称不允许重复。
  - 2) 模板描述中可编辑对该模板的提示描述,非必填,最长300字符。
  - 3) 模板类型中可选择正向模板或负向模板。正向模板:正向评分标准初 始分数为0分,按照质检的条目进行正向加分;负向模板:负向评 分标准初始分数为100分,按照质检的条目进行扣分

人工氏治(氏治療物設置)機物等項						
	基本集合设置 ② 网络分类设置					
基本信息						
* 模板名称	欢迎港不规范					
模板描述	来使用标准效应语或没有效应语等为不规范行为。					
<b>模板类型</b> ● 若燃在系	AR中间时使用了正向评分和压向评分,那么想的跟检评分档果将会出现成大的深边,BAR的时间。					
	<b>加分型正向得分</b> 正确评分标准初始分数为0分,按端面结构类目进行正向加分					
۲	和分型SAMF分 负用评分标准和运行数为100分,使预期检验员目进行和分					
	P.C.					

- 可点击 「编辑一/二级评分项名称,必填,最长 50 字符,其中一级 分类名称不允许重复。
- 5) 点击 一删除评分项,一个质检模板中至少有1个一级评分项2个二级评分项,不能删除默认评分项,删除一级评分项是需要先删除其下所有的二级评分项。
- 6) 质检分类设置中需要对各个质检项进行分项及评分选值的设置。其 中最大分值是1-100的正整数,正/负向一级分类下所有的二级分类 的总分为100分。各项评分选值可以为1个或3-5个。
- 7) 二级评分项中选择允许其他评审是指可以对该二级评分项设置 3-5 个阶梯分数(0到二级分类最大分之间的整数分值),若不允许则评 分只能是该评分项分数。
| anisadon olas - selocitas   |     |   |          |  |
|-----------------------------|-----|---|----------|--|
|                             |     | ✓ 基本信息设置 ———————————————————————————————————— | 2 医检分类设置 |  |
| 迎语不规范                       | ≠ ⊖ |   |          |  |
| 没有问候语                       | / 🖯 |   |          |  |
| • 最大分数 _ 50                 |     |   |          |  |
| 评分选值 — 50 X ④               |     |   |          |  |
| 1 允许其他评分                    |     |   |          |  |
| 没有询问语                       | / 🖂 |   |          |  |
| * 最大分数 = 50                 |     |   |          |  |
| 评分选值 — 50 X — 30 X — 20 X ④ |     |   |          |  |
| ✔ 允许其他评分                    |     |   |          |  |
| 后建二级评分项                     |     |   |          |  |
| * 新建一级评分项                   |     |   |          |  |
| 已使用最大分数 - 100分              |     | F#=   | e ek     |  |
|                             |     | L-0/ 160030                                   | 243800   |  |

10.2.2 质检策略管理

10.2.2.1 质检策略列表

- 1) 质检策略分失效策略和效期内策略,失效策略只能查看,不能修改、删除、启用、停用。新增质检策略中抽检模式选择"针对已有录音质检" 时该策略因只执行一次,执行结束即为失效策略(详见 9.2.2.2 新建质 检策略)。
- 有效期内策略,可以对启用状态的抽检策略进行停用和查看,可以对停
   用状态的抽检策略进行查看、启用、修改、删除。
- (3) 质检策略列表分页展示,每页默认展示10条,可设置;质检策略列表 按照创建时间倒序。
- 4) 质检策略列表查询条件有:策略名称(模糊查询)、抽检模式、创建人、 创建时间、失效时间(如果是针对已有录音质检,失效时间自动回写为 分配时间)、策略状态(已失效、执行中、已停止);策略名称:模糊 查询;抽检模式:下拉框,下拉值有空、针对已有录音质检、自动质检, 默认为空;创建人:模糊查询;创建时间:日期搜索框,精确到天,默

认查询当月质检策略;失效时间:日期搜索框,精确到天。

- 5) 质检策略列表排序字段有:抽检模式、创建时间、失效时间。
- 6) 质检策略列表包含策略名称、抽检模式、创建人、创建时间、失效时间、
   策略状态、操作(效期内策略操作列的值为:停止或启动、修改、删除;
   失效策略操作列为空)
- 7) 点击操作列的"删除",弹出删除二次确认框"确认删除此质检策略吗?"

#### 10.2.2.2 新建质检策略

质检策略分为基本信息设置、选择质检模板、质检分配设置 3 个部分。其中 基本信息设置是对质检策略的基本信息、定时规则、抽检规则、抽检数量的设置。

- 1. 基本信息
  - 1) 策略名称, 必填, 最长 30 字符。
  - 抽检模式,单选,默认为自动质检。如果抽检模式是"针对已有录 音质检",则录音发生时间必填,必须选择录音发生时间的起始值, 日历选择框,精确到秒。策略完成后执行,执行一次后该策略变为 失效策略。若如果抽检模式是"自动质检",则抽检规则中没有录 音发生时间。
- 2. 定时规则(仅抽选模式为自动质检)
  - 定时规则:选择阶段执行或永久执行,阶段执行是指在一个时间段 内执行,永久执行是一直执行。阶段执行中的起始时间只能只能从 当前时间开始,时间精确到秒。
  - 2) 定时规则:执行频次,可设置每周、每月、每天或自定义每隔 XX 天

(必填,必须是大于0的整数)执行,下拉选择。

- 3. 抽检规则
  - 1)录音发生时间(针对已有录音质检):选择需要质检的录音的发生
     时间范围,精确到秒。
  - 2) 录音发生时间(自动质检):选择抽检执行前 XX 天的录音
  - 3) 录音通话时长 XX 秒-XX 秒, 前面数字需不大于后面的数字
  - 4) 呼叫方向: 呼入、呼出, 不填默认全部
  - 5) 坐席:可选择需要质检的坐席,不填默认全部
- 4. 抽检数量
  - 1)必填,下拉框,包含指定百分比、指定数量,默认指定百分比,如 果抽检数量是指定百分比,校验输入值必须是大于0小于等于100 的正整数;如果抽检数量是指定数量,校验输入值必须是大于0的 正整数。
- 5. 点击【下一步】进入质检模板选择

人工质检 / 质检策略	管理 / 策略新道		
	1 基本信息设置	<ol> <li>Rutinesses</li> </ol>	③ 质检分配设置
基本信息			
•策略名称	青编入名称		
油松模式 〇	针对已有录音质检 (④ 自动质检		
定时规则			
是否永久执行	● 阶段执行 ○ 永久执行		
× 执行时间	选择起止时间		
抽检频率	每天 ~		
抽检规则			
* 录音发生时间	9 抽检执行前 描入天数 天		
灵音通话时代	€ 編入最短时长 至 編入最长时长	B)	
呼叫方向	全部		
坐	<b>王</b> 南选师		
抽检数量			
▶ 抽检数量	描定百分比 マ 清総入百分比	%	
重复抽检 🦲	7元允许 ○ 允许		
		7-#	

- 6. 选择质检模板
  - 1) 可将鼠标滑向质检模板标题部分对模板详情进行预览查看
  - 2)选择之前设置的质检模板作为质检任务中的质检评分项,最多选择
     一个模板
- 「点击【上一步】可对上一步内容进行修改设置,点击【下一步】进行质 检分配设置。
- 8. 质检人员设置
  - 1) 质检人员设置列表不能为空,至少要设置一个质检人员,添加质检 人员时,查询到系统中租户管理-角色管理,角色是"质检员"的人 员列表供选择。
  - (2) 质检人员分配方式平均分配、指定分配,默认平均分配。选择平均分配会在已选质检员中进行随机平均分配;选择指定分配,添加完人员,在人员列表中需要输入分配百分比,会按照百分比进行随机分配。

- 3) 分配百分比:必须是1-100的整数。所有质检人员的分配百分比加 一起必须等于100。
- 9. 质检组长设置
  - 参与质检组长选择,可选择多个质检组长,查询到系统中租户管理
     -角色管理,角色是"质检组长"的人员列表供选择
  - 申诉审核分配:分为随机分配和共享分配。随机分配指每个申诉请 求将会随机分配至不同的质检组长;共享分配指每个申诉请求所有 质检组长都可以审核
- 10. 复检质检人员设置
  - 1) 参与复检人员选择,可选择多个质检人员
  - 2) 复检方式,分为盲检和公开。盲检,复检时质检员无法看到其他人的评审信息;公开,复检时质检员可以看到所有人的评审信息。
- 11. 29. 点击【上一步】回到模板设置界面重新设置模板。点击【完成】 即完成策略制定。如果是"针对已有录音质检",则系统会在后台抽取 符合抽取策略的质检录音并按照策略中的分配设置把抽中的质检录音 分配给不同的人进行质检和审核;如果是"自动质检",则系统会按照 抽取策略中的设置在后台自动进行录音数据的抽取和分配,策略到期后, 会停止自动抽取。

人工质检 / 质粒策略管理 / 策略新增			
✓ 基本信息设置	→ 选择质检积版		3 质检分配设置
基本信息			
质检人员设置			
分配方式 平均分配 ● 描定分配			
质检人员姓名	所謂意行	分配百分 比	操作
质检员何通用推	二级部门2	70	Bile.
裁集	一级部门一二三四五	30	Bile
源加质检人员			
质检人员设置			
<b>参与质检组长</b> 请选择质检组长 ~			
申诉审核分配			
○ 共康分配,每个申诉请求所有质检组长都可以审核			
复检质检人员设置			
参与质检人员 讲述评算检查检人员 ✓			
复始方式 · 盲检,复始时质检员无法看到其他人的评审信息			
עם הזו אוידיון בעריע פיין וייעוב אויא ניי אנעראע בעענט אין די די גע			
	上一步 党派		
公开,就给约照他员可以看到所有人的评审信息	<u>1</u> -# %4		

10.2.3 质检录音

10.2.3.1 质检录音各查询列表说明

质检录音左上角可选择需要查看的列表,分别是:全部录音、我参与的、我的质检任务、我的申诉审核。各个角色所能查询的权限不同,详见下表。

列表名称	查询数据范围	列表展	示字段	可查询角色	可进行的操作
全部质检	查询当前操作员所	E 查询列表	長包含字段:录	租户管理	查看录音详
录音	租户下全部的被抽	1 音流水与	<b>号、客户号码、</b>	员、质检组	情、导出、刷新
	质检的录音(未质格	、 坐席工号	弓、坐席姓名、	长	
	已质检、待申诉审核	、 班组、i	通话开始时间、		
	待复检、已复检)	通话时	长(秒)、分配		
		时间、质	<b>质检状态、质检</b>		
		时间、质	<b>卮检员、质检</b> 评		
		分(质检	时间、质检员、		
		质检评	分只展示最后		
		一次的)			
我参与过	查询自己做过质检	え 査询列え	長包含字段:录	质检员、质	查看录音详
的	做过申诉审核或做	t 音流水 <sup>4</sup>	弓、客户号码、	检组长、复	情、刷新
	复检的质检录音(	L 坐席工 <sup>4</sup>	弓、坐席姓名、	检员	备注:进入质
	质检、待申诉审核	班组、i	通话开始时间、		检录音详情之
	待复检、已复检)	通话时日	长(秒)、分配		后,只能查看
		时间、质	质检状态、质检		质检详情,不
		时间、质	<b>卮检员、质检</b> 评		能进行其它操
		分(质检	时间、质检员、		作。
		质检评	分只展示最后		

		一次的)		
我的质检	查询质检录音中质检 员或复检员是自己, 并且录音状态为"未 质检"或"待复检"的 质检录音。	查询列表包含字段:录 音流水号、客户号码、 坐席工号、坐席姓名、 班组、通话开始时间、 通话时长(秒)、分配 时间、质检状态	质检员、复 检员	查 看 示 质 、 和 质 、 和 质 、 石 一 版 、 石 の 次 の 、 の の 、 の の 、 の の 、 の の 、 の の 、 の の 、 の の 、 の
我的录音	查询质检录音中坐席 是自己的(己质检、 待申诉审核、待复检、 己复检)质检录音	查询列表包含字段:录 音流水号、客户号码、 通话开始时间、通话时 长(秒)、分配时间、 质检状态、质检时间、 质检员、质检评分(质 检时间、质检员、质检 评分只展示最后一次 的)	坐席	查看录音详 情、质检申诉、 刷新
我的申诉审核	查询质检录音中质检 组长是自己或者质检 组长中包含自己录音 状态是"待申诉审核" 的质检录音的质检录 音	查询列表包含字段:录 音流水号、客户号码、 坐席工号、坐席姓名、 班组、通话开始时间、 通话时长(秒)、分配 时间、质检状态、质检 时间、质检员、质检评 分(质检时间、质检员、 质检评分只展示最后 一次的)	质检组长	查看录音详 情、开始申诉 审核、刷新

 全部质检录音:只有租户管理员和质检员可以看到此列表数据,进入此 列表之后,可以导出符合搜索条件的录音数据、可以刷新列表数据、可 以选中某条录音查看质检详情(录音信息、质检信息、申诉复检信息)

ත	OneNET   굿용	518	Ξ									🗘 🚺 (F)8798
ଙ	接触管理									_		_
ષ	外贯中心		全部	质检录音 ▼							當 全部等出	の創新
•	智能质检		流水号	建麻工号组名 Q	而能局胜名	Q 全部		<ul> <li>単面的粉砂</li> </ul>	Q	RAUSION Q	11 展开	-
			- D) (	录音流水号 :	客户号码	坐席工号	坐席姓名	通话开始时间	(例)	分配时间。	质检状态	质检评分 :
۲	人工质检	^	0	202001151725104 25_1_076_517019 53	15286825011	525304	Riff	2020-01-15 17:25: 10	34	2020-01-16 23:59 59	* 未西检	
	然给荣誉		0	202001151722033 39_1_075_517019 53	15286825011	525304	Riff	2020-01-15 17:22 03	19	2020-01-16 23:59 59	* #2515	
	质检模板		<b>D</b> )	201912181731442 46_1_562_517019 53	02062328910	126697	东南中心	2019-12-18 17:31: 44	61	2019-12-19 23:59 59	• Esta	40
	质检策略管理		D)	201912171443011 57_1_530_517019 53	02062328910	294976	汕头中心	2019-12-17 14:43: 01	24	2019-12-18 23:59 59	* 未透验	
2	在线客服		D.	201912181045404 08_1_467_517019 53	14756718185	525304	RR	2019-12-16 10:45: 40	217	2019-12-18 17:11: 21	• E周始	80
	工業中心		<i>a</i>	201912171443011 57_1_530_517019 53	02062328910	294976	汕头中心	2019-12-17 14:43: 01	24	2019-12-18 17 11: 21	• C#19	60
2	客户资料		D)	201912101715352 61_1_926_517019 53	02062328910	335218	种灶菜	2019-12-10 17:15 35	18	2019-12-15 16:28: 51	* 未质检	
	166HiO 99	<b>.</b>	-	201912101716234 45_1_927_517019	15778022180	668285	置问畅	2019-12-10 17:16	39	2019-12-15 16:28	* 未质检	

- 2. 我参与过的
  - 查询自己做过质检或做过申诉审核或做过复检的质检录音(已质检、 待申诉审核、待复检、已复检),可进行的操作 查看录音详情、 刷新列表数据。

#### 2) 进入质检录音详情之后只能查看质检详情,不能进行其它操作。

£	GoneNET   궆	客服	Ξ									ф 🚺 लक्षमा -
¢	接触管理											
ષ	外援中心		┃我参	与过的 🔹							_	C 2195
٠	智能质检		流水弓	HUMISHER Q	的短周短期	Q 1	网络伦格	* @62899	Q -	Rinzido) Q	重難 照开	•
				录音流水号:	客户号码	坐席工号	全席姓名	遗话开始时间	(秒)	分配时间:	质检状态	质检评分 :
•	人工质检	^	<b>O</b>	201912161045404 08_1_467_517019 53	14756718185	525304	Rist.	2019-12-16 10:45: 40	217	2019-12-18 17:11: 21	• 已悉检	80
	质检察察		in in	201912171443011 57_1_530_517019 53	02062328910	294976	汕头中心	2019-12-17 14:43: 01	24	2019-12-18 17:11 21	• 已居住	60
	质检模板		共2祭	10 祭/页 ~								與至 1 页
	质检策略管理											
2	在线脊服											
11-	工单中心											
2	<b>索户资料</b>											
	Manio IN	~										

- 3. 我的质检任务
  - 查询质检录音中质检员或复检员是自己录音状态为"未质检"或"待 复检"的质检录音,可进行的操作有:查看录音详情、开始质检(未

质检、待复检状态才可以质检)、刷新。

ج	SOneNET丨云	客服	Ξ									🗘 🚺 (FixFix ~
ଙ	接触管理	۲										
ષ	外数中心	~	我的	质检任务 ▼							C 刷新	● 开始质检
	智能质检	~	流水号	HEWIENS Q	全部测绘状态	~	因得分配时间		100000000			
222				景音流水号 =	客户号码	坐席工号	坐席姓名	通话开始时间	· (砂)	分配时间。	质给状态	<b>摂检评分</b> =
۲	人工质检	^		202001151725104 25_1_076_517019 53	15286825011	525304	8.6	2020-01-15 17:25: 10	34	2020-01-16 23:59 59	* 未质检	
	质粒录音			201912171443011 57_1_530_517019 53	02062328910	294976	加え中心	2019-12-17 14:43 01	24	2019-12-18 23:59 59	* 未质检	
	质检模板		共2条	10 条/页 ~							1	跳至 1 页
	质检策略管理											
2	在线索服	*										
E	工単中心	~										
1	客户资料	~										
0	Marko W											

- 如果没有点击列表右上方的开始质检,也可以在查看质检录音详情的时候进行质检或复检。。
- 点击【开始质检】,是逐条按照后台给的顺序(按照分配时间正序, 并且把待复检的放到未质检的录音前面)进行逐条质检,此处的质 检包含初检和复检。

ථ	OneNET   云寥	S BIR	Ξ						质检评分						×
ଙ									▶ 0:00 / 0:33	_				•	下载录音
હ			I	我的周	质检任务 ▼				问候语错误(3项)						
Φ									没有说您好 说你好	- 0 - 0	- 10	- 20	其他 其他	- 最高評分2 - 最高評分1	
٩					·  · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	客户号的 15286825011	董库工号 525304	坐席姓名	没有说很高兴… 123(3項)	- 0	- 10	- 20	其他	- 最高评分2	
						02062328910		汕头中心	50	- 0	- 20	- 30	其他	- 最高评分3	
			3	‡2祭	53				12344	- 0	- 5	- 10	其他	- 最高评分1 - 最高评分1	
									备注						
2															h
									当前得分:100/100	) 质检	慶:0/6	161/03/610		2## <b>T</b> _\$	
2											CA.(37)	The second s			
	加制设置														

 如果想针对某一条录音进行质检,需要点击此录音的流水号进去查 看时进行质检,查看时展示录音信息、质检信息两个 tab 页,在质 检信息 tab 页上显示

- 4. 我的申诉审核
  - 查询质检录音中质检组长是自己或者质检组长中包含自己录音状态是"待申诉审核"的质检录音的质检录音,可进行的操作有:查看录音详情、开始申诉审核(申诉中状态才可以申诉审核)、刷新。
  - 2) 直接点击【开始审核】按钮或者选中一条或多条待申诉审核录音点击【开始审核】按钮,进入申诉审核界面(后台按照申诉时间正序排列待申诉审核的录音)逐条进行申诉审核,另外选中某个录音点击录音流水号进入查看详情界面,如果是质检组长,在查看详情界面的申诉复检tab页中会展示出待申诉审核的录入项进行申诉审核操作。
- 5. 我的质检录音

 1) 坐席点击质检-质检录音,选择我的质检录音标签,进入我的质检录 音界面,在此界面可以查看我参与通话并被质检的录音信息及质检得分
 2) 点击录音流水号,进入质检详情查看界面。

3) 选中一条已质检录音点击【质检申诉】按钮,进入质检申诉界面。

#### 10.2.3.2 质检操作

- 1. 全部质检录音列表界面
  - 点击质检-质检录音,选择全部质检录音标签,进入全部质检录音
     界面。
  - 2) 点击录音流水号上的超链接,进入质检详情查看界面。

- 直接点击【导出】按钮或者选中一条或多条录音点击【导出】按钮,
   导出数据到 excel 文件中并下载到本地。
- 2. 我参与过的列表界面
  - 1) 点击质检-质检录音 ,选择我参与过的标签,进入我参与过的界面
  - 2) 点击录音流水号上的超链接,进入质检详情查看界面。
- 3. 我的质检任务列表界面
  - 点击质检-质检录音,选择我的质检任务标签,进入我的质检任务界
     面。
  - 2) 点击录音流水号上的超链接,进入质检详情查看界面。
  - 直接点击【开始质检】按钮或者选中一条或多条未质检或待复检录音 点击【开始质检】按钮,进入质检评分或复检评分界面。
- 4. 我的质检录音列表界面
  - 1) 点击质检-质检录音 ,选择我的质检录音标签 ,进入我的质检录音界 面
  - 2) 点击录音流水号上的超链接,进入质检详情查看界面。
  - 3) 选中一条已质检录音点击【质检申诉】按钮,进入质检申诉界面。
- 5. 我的申诉审核列表界面
  - 点击质检-质检录音,选择我的申诉审核标签,进入我的申诉审核
     界面
  - 2) 点击录音流水号上的超链接,进入质检详情查看界面。
  - 3) 直接点击【申诉审核】按钮或者选中一条或多条待申诉审核录音点

击【申诉审核】按钮,进入申诉审核界面。

- 6. 质检评分界面
  - 1) 点击我的质检列表上的【开始质检】按钮,或者质检员进入质检详情
     界面,点击开始质检,进入质检评分界面。
  - 2)如果点击【保存并结束质检】保存当前质检信息并关闭窗口;如果点击【保存并下一条】保存当前质检信息并自动进入我的质检列表中下 一条待质检录音的质检界面。果点击【结束质检】,则质检关闭该质 检窗口。
- 7. 质检申诉界面
  - 1) 坐席登录系统,点击质检录音-我的录音进入我的录音列表,在列表
     中选中一条已质检录音,点击【质检申诉】按钮,进入质检申诉界
     面。
  - 2) 保存前校验申诉理由是否填写,并判断是否超长。

ථ	OneNET   云鬯	5AQ	≡ ⊕ ≝∧	● 未登录							1 🚺 RE
ષ	外拔中心	~	我的	质检录音 ▼							で刷新
٠	智能质检	~	流水号	調检局姓名 Q 3	论部质检状态	• 最低质检分	Q -	最高质检分 Q 选择	质检时间		
٢	人工质检	^		录音流水号 ≎	客户号码	坐席工号	坐席姓名	遵话开始时间	遵话时长(秒)	FiteSNR	质检评分 ⇔
	质检录音			20200115172510425 _1_076_51701953	15286825011	525304	戴虎	2020-01-15 17:25:10	34	2020-01-16	100
	Dellaration en			20191216104540408 _1_467_51701953	14756718185	525304	戴虎	2019-12-16 10:45:40	217	2019-12-18	80
	质检模板		#28	10 年/四 ~							離至 1 両
	质检策略管理		21 * A	10 30 34							
2	在线客服	~									
=	工单中心	~									
1	客户资料	~									

ථ	OneNET   굸	客服	=	● 未登录	当前外臺号: 02062328910 ~	3	没有说很高兴… 123(3项)	- 0	- 10	- 20	其他	- 最高评分20		×
હ			日我	的质检录音 🔻			50 XX	- 0 - 0	- 20	- 30 - 10	] 其他 ] 其他	<ul> <li>- 最高评分30</li> <li>- 最高评分10</li> </ul>		
Φ			振水				12344 <b>S</b> :1	- 0	- 5	- 10	其他	- 最高评分10		
۲	人工质检			录音流水号 ⇔	客户号码	坐廊工系	田江							
						525304	质检评分:100							
					14756718185	525304	质检人: 何舒雅		西检时间:	2020-03-;	29 11:10	52		
			共 2 多	10 条/页 ~			申诉信息 中诉理由:							
2											_	_	h	
										取消	G.	7		
<b>£</b> 7														

- 8. 申诉审核界面
  - 1) 质检组长在质检录音-我的申诉审核列表,直接点击【开始申诉审核】 按钮或者选中一条或多条待申诉审核录音点击【开始申诉审核】按
     钮,进入申诉审核界面。
  - 2)如果点击【保存并结束审核】保存当前申诉审核信息并关闭窗口; 如果点击【保存并下一条】保存当前申诉审核信息并自动进入质检 结果列表中下一条申诉中录音的申诉审核界面;如果点击【结束审 核】,则质检关闭申诉审核界面。
  - 3)如果审核结果为"重新质检",需要录入审核意见。如果审核结果为"驳回",则只需要录入驳回意见即可。
- 9. 复检评分界面
  - 1) 质检员点击质检录音-我的质检列表中某条待复检录音,点击【开始 按钮】或者直接点击【开始质检】按钮,如果按照分配时间正序, 出现的第一条是待复检的录音,则进入复检评分界面
  - 2) 如果是盲检,则不显示质检信息、申诉信息、申诉复核信息。

- 3) 若点击【保存并结束质检】保存当前质检信息并关闭窗口;若点击 【保存并下一条】保存当前质检信息并自动进入我的质检列表中下 一条待质检录音(包含未质检和待复检,哪个在前先带出哪个)的 质检界面。若点击【结束质检】,则质检关闭该质检窗口。
- 10. 查看质检详情界面
  - 1) 点击"质检录音-全部质检录音"、"质检录音-我参与过的"、"质 检录音-我的质检"、"质检录音-我的录音"、"质检录音-我的申 诉审核"列表中的录音流水号,进入质检详情查看界面。
  - (2) 质检查看界面展示录音信息、质检信息、申诉复检信息(申诉信息、 申诉审核信息、复检信息)。进入录音查看详情界面,录音详情包含 录音信息、质检信息、申诉复检信息(申诉信息、申诉审核信息、复 检信息)。

# 11. 智能质检

智能质检功能需要质检模型定制化,具体需求可线下协商。

### 12. 短信功能

短信功能主要协助租户管理员管理短信发送以及坐席使用短信发送功能所用,坐席通过短信功能可以基于预设好的模板进行短信发送,而租户管理员可以通过短信功能查看短信发送情况。

租户管理员或者有权限的用户通过短信管理菜单下的"发送记录"对所有 短信进行查询操作,并且可以手动发送预设的短信;相关用户也可以在"短信 汇总"功能下查看一个阶段内,短信的发送情况。

### 12.1 短信发送和记录查看

短信发送主要分为系统自动发送短信以及手动发送短信;用户在"发送记录"中分别可以对这两种短信发送情况进行详细查看。

#### 12.1.1 短信查看

系统自动发送短信查看:

在"发送记录"	"中,的一	自动发送记录	标签卡中	1,查看系统自动	力发送短信的	记录	
发送记录 自动发送记录 手动发送记录							
输入手机导相信内容	Q 选择发送业务楼线	•	制挥发送状态	✓ 2019-12-01 00:00:00 - 2015 □	重置		2 全部导出
短信编号	手机号码	发送状态	提交时间 : 留天款提	发送业务模块	发送功能点	短信内容	
系统自动发送	送短信记录	民可以通过	<sup>自动发</sup> さ"手机号	<sup>邂逅录</sup> 予码/短信内容"	、"发送	业务模切	决"
"发送状态"	以及发进	医时间进行	<u></u> 一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一				
点击	按钮,可	以重置查	询条件,	展示所有数据			

☑ 全部导出 按钮,可以将当前查询结果数据全部导出 点击

在"发送记录"	中,的	F刚友达临来	标签卡中,查看手	动发送短信的证	录			
发送记录 自动发送记录 手动发送记录								
输入手机导应信内容	Q 送録愛送状态	✓ 2019-12-01 00:00:00 - 2015 □	22	+ 发送短篇	2 全部导出			
短倍编号	手机号码	发送状态	提交时间 。	短信内容				
609a35122213438c8ee5232fbb84f568	15736768512	• <i>n</i> 27b	2019-12-04 09:16:36	测试模板! 20191203				
93465e12f10b4648957e5ad37e7e0e64	15736768512	• 失败	2019-12-04 09:09:25	測試模板: 20191203				
	元2余 < <mark>●</mark> 注 単版 1 页							

手动发送记录

手动发送短信记录

系统自动发送短信记录可以通过"手机号码/短信内容"、"发送状态"以及 发送时间进行查询。



+ 发送短信 在"手动发送记录"中,可以点击 按钮,手动发送短信。

发送短信		×
★手机号码	请输入接收人手机号码	
* 模板选择	手动模板1 ~	
*短信内容	测试模板! 20191203	



输入手机号码和选择好模板后,会基于系统预设(需要向短信平台申请相 关模板)的模板,发送至输入的手机号码中。

## 12.2 短信统计

短信统计可以在选择的时间段内,对发送短信的情况进行统计。

3019-12-01 - 2019-12-23 □	<b>N</b>				
日期:	已发送总数 (手动/自动)	失败总数 (手动自动)	成功总数 (手动自动)		
2019-12-04	2 (2/0)	1 (1/0)	1 (1/0)		
		共1条 < 1 > 跳至 1 页			
短信统计					

用户在选择好时间段后,可以显示时间段内短信的发送总数(区别自动和 手动情况)、发送成功数以及发送失败数

### 13. 数据报表

监控报表的配置管理是对云客服(专业版)各模块所需要的报表进行自定义 配置功能,客户可以通过此功能自定义报表数据的展示方式和展示内容;配置完 成后可以在"监控中心"和"报表统计"菜单下查看报表的展示信息。

监控报表的配置管理分为监控中心配置和报表统计配置,云客服系统在初始 状态下配置有监控中心的两个报表(全网监控和租户监控)和报表统计的六个报 表(呼叫清单、租户话务服务报表、技能话务服务报表、坐席工作质量报表、技 能在线服务报表和坐席在线服务统计报表)。默认报表只可启用或停用,不支持 编辑和删除。

### 13.1 监控中心配置

监控中心配置主要分为全网监控和租户监控,主要监控租户的在线人数、 置忙人数、空闲人数、呼叫量、呼入接通量和呼入排队量,系统提供卡片、图 标和表格三种展示方式,您可根据企业需求自主选择展示方式。

#### 13.1.1 新增监控

第一步:点击监控报表下的"配置管理"菜单进入报表配置页面,如下 图:

ථ	OneNET	云客服	Ξ					↓ 中移云客服产品走查 ~
æ	备尸资料							
II.	工单中心		报表分类	全网监控				+ 新聞主約
6	自定义功能							
	知识库		✓ 监控中心	报表名称 🍸	创建省	创建时间 🕆	使用状态 🍸	操作
			和户监控	全网监控	超级管理员	2019-12-03 17:44: 22	虚用	/ 🕯
2	在线客服		~ 报表统计			#16	N 1927 1 77	
ષ	外拨中心		呼叫清单. 租户话务服务报表				/ HE I H	
•	短信管理		技能话务服务报表 坐席工作质量报表					
٢	人工质检		技能在线服务报表 坐席在线服务统计报表					
da	监控报表							
Τ	配置管理							
	监控中心							
	报表统计							
	报表导出日志望	查询						

配置管理列表示意图

注意:系统默认配置的全网监控只能启用或停用,不可修改和删除。

第二步:选择监控中心下的全网监控,然后点击右上角的"新增监控"按

钮,如下图:

ڻ	OneNET	云客服	Ξ					🗘 🚺 中移云客服产品质	ē查 ~
-	告尸资料								
11.	工单中心		┃报表分类	全网监控				+ 新增工程	
÷	自定义功能								
	知识库		> 监控中心 全网监控	报表名称 🍸	创建者	创建时间 〒 2019-12-03 17:44:	使用状态 〒	操作	
	+-18 90 80		租户监控	全國黨控	超级管理员	22	<b>启用</b>	* *	
~	住战音服		✓ 报表统计 呼叫清单			共1条 < 1	) 跳至 1 页		
હ	外拔中心		租户话务服务报表						
ø	短信管理		技能话务服务报表 坐席工作质量报表						
٩	人工质检		技能在线服务报表 坐席在线服务统计报表						
da	监控报表								
	配置管理								
	监控中心								
	报表统计								
	报表导出日志	查询							

新增监控入口示意图

第三步:填写基本信息,包含:监控名称、监控描述和是否直接启用,点 击下一步,如下图:

ථ	OneNET   2	云客服	Ξ				¢	1 中移云客服产品走查 >
	工单中心		监控报表 / 配置管理 / 新增	直控				
8	自定义功能				9			
	知识库				基本信息	展示区设置		
2	在线客服		基本信息					
ષ	外拔中心		• 監控名称 ())	输入名称				
۰	短信管理		<b>血栓接</b> 线 词	输入描述				
٢	人工质检				Å			
da .	监控报表	^	是否直接启用 〇;	문 🖲 중				
	監視中心					<b>Έ−</b> ∯		
	报表统计							
	报表导出日志查	190						
	报表导出日志查	询						

新增监控报表示意图

第四步:配置展示区,点击卡片展示区下的"点击添加"后,,右侧弹出添加数据源的页面,选择需要监控的数据"加入右侧",点击保存,如下图:

COneNET│云客服	Ξ	↓ 🕛 中移云客服产品走查 ∨
▲ 各户资料 ·	监控局表 / 配置管理 / 新增监控	
<ul> <li>□ ⊥=++0</li> <li>□ □</li> <li>□</li> <l< th=""><th><math>\odot</math> <math>\odot</math></th><th></th></l<></ul>	$\odot$ $\odot$	
	基本信息 展示区设置	
全 在线客服 →	卡片展示	
♥ 外援中心 ~		
💬 短信管理 🛛 🗸	+ 点击添加	
ジ 人工质检 ~		
山 监控报表 へ	示调表图	
配置管理		
监控中心		
报表统计	+ 点击添加	
报表导出日志查询	- 7 M M 19 MM	

新增监控报表-添加卡片展示示意图

<ul><li>OneNET │ 云客服</li></ul>	Ξ	编辑卡片	×
♣ 若户资料		2 可选数据源 8/8	回 当前数据源 0
■ 工単中心 ~	0	目前 目前 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本 日本	作表为空
▲ 自定义功能 ~	8=03 ·····	2 BICAR	
🖬 100m 🗸 🗸		<ul> <li></li></ul>	
★ 在线容服 ~	卡片展示	2 呼出量	
<b>と</b> 9世中心 ~		■ 時人的認知服	
• same ·	+ 8282		
♥ 人工质检 ~			
da zizika -	图表展示		
2.039			
温暖中心			
·····································			
报表导出日志政网	+ #1		(97)

新增监控报表-设置卡片展示示意图

第五步,设置图表展示,点击图标展示下的"点击添加",右侧弹出要设置的内容,点击"添加图表"按钮设置图表类型、图表标题、名称列、数值列和操作,添加完成后点击"保存"即可。

ConeNET 云客服	Ξ	编辑图表				+ 津加田表 ×
	监控报表 / 配置管理 / 新增监控	坚实务团	图表标题	名称列	数值列	操作
🛓 客户资料 🛛 🗸		• 柱状图 ~	• 医杨标题	• 租户ID ~	• 置忙人数 ~	上移 下移 删除
		• 第选择 <b>•</b>	•	• 91239 •	• #2# •	上移 下移 删除
	图表展示	柱状图				
		件状团				
		[				
	表格展示					
报表导出日志查询						8.6
		设置图表展示示意图	2			

注意:

1、最多添加4张图表,用户可以根据需求添加使用;

2、图表只适合展示单条信息。

第六步:设置表格展示,点击"编辑展示字段",在右侧弹出页面,选择 要展示的数据,点击"加入右侧"后保存即可。如下图:



设置表格展示入口示意图



设置表格展示示意图

第七步:保存好卡片、图表及表格展示内容后,显示实时监控样式如下

图:



图表展示





注意:目前监控中心支持卡片、图表和表格三种展示方式,您可以根据企业 具体需求进行配置。

### 13.1.2 修改监控

找到要修改的监控名称,点击操作列的"修改"图标,进入修改监控页

### 面,修改操作同新增监控。

ථ	OneNET   굸	客服	Ξ					¢	1 1 周付明 ~
1	工单中心								
1	客户资料		报表分类	全网监控					+ 新增高校
<b>a</b>	自定义功能								
			∨ 监控中心	报表名称 🕆	创建者	创建时间 🕆	使用状态 🔻	操作	
	知识库		全网监控 租户监控	123	周付期	2019-12-16 16:37: 22	原用	1	
2	在线客服		◇ 报表统计	全网监控	超级管理员	2019-11-29 10:50: 08	0.0	/ =	
ષ	外拨中心		1734,用平 租户话务服务报表 技统话条职条规本			共2条 < 1	> 読至 1 3	π	
۵	短信管理		12%% 由分级分级代 坐席工作质量报表						
٢	人工质检		全席在线服务统计报表						
da	监控报表								
	监控中心								
	报表统计								
	报表导出日志查询	9							

编辑监控报表入口示意图

注意:

- 1、已启用的监控不可编辑,禁用后方可编辑。
- 2、默认的全网监控不能编辑。

### 13.1.3 删除监控

找到要删除的监控名称,点击操作列的"删除"图标,在弹出页面选择 "确定"后即可删除成功。

ථ	OneNET	云客服	Ξ					🗘 🚺 周付明 ~
	工单中心							
1	客户资料		报表分类	全网监控				+ \$648.8012
•	自定义功能							
10	\$n3Ontr		> 监控中心	报表名称 〒	的建作	创建时间 〒	使用状态 🔻	18/17
	748 BT 10-		和户监控	123	周付期	2019-12-16 16:37: 22	启用	/ =
2	在线客服		✓ 报表统计 呼叫清单	全用监控	超级管理员	2019-11-29 10:50: 08	89	/ 1
ષ	外拔中心		租户话务服务报表			共2条 < 1	) 就至 1 页	_
۰	短信管理		技能话务服务报表 坐席工作质量报表					
٢	人工质检		技能在线服务报表 坐席在线服务统计报表					
da	监控报表							
	监控中心							
	报表统计							
	报表导出日志望	<b>款询</b>						

删除监控报表入口示意图

£	OneNET	云客服	Ξ						1 ×
		~							
		۲,	丨报表分类	🧑 提示				- 11221	
		8		是否确定删除	告中数据?				
B		ф.	<ul> <li>         ・ 監控中心 金知监控      </li> </ul>			取消 明定	使用状态。	80	
			和户监控			22	10.01	/ 1	
		<u>80</u>	一 报表统计 好似清单		A1240-90149-00	2019-11-29 10:50: 08		/ 1	
		20 20	租户话务服务报表			A28 ( 0	0 88 1 B		
		× .	也用這分量另投表						
¢	人工质检	*	特能在线服务指表 坐席在地服务项计报表						



注意:

- 1、已启用的监控不可删除,禁用后方可删除。
- 2、默认的全网监控不能删除。

## 13.1.4 查询监控

根据报表分类选择要查询的监控,可以根据报表名称、创建时间及使用状

态进行查询。

2	OneNET	云客服	Ξ					Ą	周付明 ~
F	工单中心								
÷	客户资料		报表分类	全网监控					+ \$5183212
8	自定义功能		> 监控中心	将表名臣 🗸	创建者		使用状态,	操作	
	知识库		全网监控 租户监控	123	周付明	2019-12-16 16:37: 22	<b>展用</b>	/ 1	
2	在线客服		> 报表统计	全网监控	超级管理员	2019-11-29 10:50: 08	<b>应用</b>	/ =	
ષ	外拔中心		相户话务服务报表			共2条 ( 1	) 就至 1 页		
•	短信管理		投影话为服务报表 坐席工作质量报表						
٢	人工质检		技能在线服务报表 坐席在线服务统计报表						
ш	监控报表								
	配置管理								
	监控中心								
	报表统计								
	报表导出日志查	230							

查询监控报表示意图

### 13.2 报表统计配置

报表统计配置是对坐席的呼叫清单、服务质量和工作量进行报表统计,用 户可以根据平台提供的数据源进行自定义配置,主要包含呼叫清单、租户话务 服务报表、技能话务服务报表、坐席工作质量报表、技能在线服务报表、坐席 工作统计报表。系统提供卡片、图标和表格三种展示方式,您可根据企业需求 自主选择展示方式。

#### 13.2.1 新增报表

第一步:点击监控报表下的"配置管理"菜单进入报表配置页面,如下



配置管理列表示意图

第二步:选择报表分类>报表统计,可以新增以下分类的报表:呼叫清 单、租户话务服务报表、技能话务服务报表,坐席工作质量报表、技能在线服 务报表和坐席工作统计报表,以新增呼叫清单的报表为例,点击右上角的"新 增报表"按钮,如下图:

ථ	OneNET	云客服	Ξ					<b>众</b> 🚺 周付明 ~
	工单中心	~						
£	客户资料	~	报表分类	呼叫清单				+ #####
<b>a</b>	自定义功能	~	~ 监控中心	报表名称	创建者	创建时间 🌱	使用状态 🔻	操作
	知识库	ř	全网监控 和户监控	1	钟灶荣	2019-12-11 11:02: 08	启用	/ 1
2	在线客服	~	→ 报表统计 呼叫清单	建活记录	超级管理员	2019-11-29 10:50: 08	<b>股用</b>	/ 1
ષ	外拨中心	~	租户话务服务报表			共2条 < 1	→ 跳至 1	π
•	短信管理	~	20年10月30月30日 坐席工作质量报表 林佑方は昭名和末					
٢	人工质检	~	交胎社线服务统计报表 坐席在线服务统计报表					
da	监控报表	^						
	6.899							
	蓝控中心							
	报表统计							
	报表导出日志3	EUO						

新增报表统计入口示意图

第三步:填写基本信息,包含:报表名称、报表描述和是否直接启用,点 击下一步,如下图:

ථ	OneNET	云客服	Ξ		🗘 🚺 周付明 🗸
F	工单中心		吃放起来 / 10要發現 / 55-1012年		
1	客户资料		anizzione / munimizzione		
â	自定义功能			3	
	知识库			基本信息 展示区设置	
2	在线客服		基本信息		
ષ	外拨中心		*报表名称 请输入名称		
۰	短信管理		<b>报表描述</b> 请输入措述		
٢	人工质检				
da	监控报表	^	是否直接启用 🔵 是 🖲 否	<i>n</i>	
	配置管理			7-9	
	當控中心				
	报表统计				
	报表导出日志3	查询			
				新增报表统计示意图	

第四步:设置展示区,点击卡片展示下的"点击添加"后,右侧弹出添加数据源的页面,选择需要设置的数据"加入右侧",点击保存,如下图:

ථ	OneNET	云客服	Ξ	白 🕕 副付胡 ~
14	工单中心		监控报表 / 配置管理 / 新增报表	
1	客户资料			
8	自定义功能			
	知识库			基本信息 展示区设置
2	在线客服		↓卡片展示	
ષ	外拔中心			
۰	短信管理		+ 点击添加	
٢	人工质检			
da	监控报表			
	化化物理		图表展示	
	监控中心			
	报表统计			
	报表导出日志	查询		+ 点击流加 +

#### 新增报表-添加卡片展示示意图

ය	OneNET   2	云客服	-		编辑卡片	×
8			DESK / ADDE / DANK		☑ 可造数展展 24/24	
£					E HLMD	利用力型
8					祖川市名称	
18				基本信息	<ul> <li>☑ 技能组名称</li> <li>&lt; Ⅲ入工I</li> <li>☑ 全成工号</li> <li>Ⅲ入石制</li> </ul>	
2			卡片展示		<ul> <li>評叫开始時间</li> <li>評判失型</li> </ul>	
e					2 野叫万向	
•			+ 点击流20		2 接所状态	
۵						
da			1 marca			
			1 图表展示			
				+ 41		(an)

#### 新增报表-设置卡片展示示意图

第五步,设置图表展示,点击图标展示下"点击添加",右侧弹出要设置的内容,点击"添加图表"按钮设置图表类型、图表标题、名称列、数值列和操作。添加完成后点击保存。

ථ	OneNET   코	客服	Ξ	编辑图表				+ 添加因表 ×
11			监控报表 / 配置管理 / 新增报表	国表类型	图表标题	名称列	数值列	操作
£				• 折线图 ~	<ul> <li>图标名称</li> </ul>	• 租户名称 >	• 保持时长 ~	上移 下移 删除
8				• 道法拜 <b>^</b>	•	• #3# v	• 第选择 v	上移 下移 删除
B				柱状图 折线图				
2			卡片展示	饼状图				
હ								
ø			+ 点击添加					
٢								
щ								
			图表展示					
	报表导出日志查	询						80

设置图表展示示意图

注意:

1、最多添加4张图表,用户可以根据需求添加使用;

2、图表只适合展示单条信息。

第六步:设置表格展示,点击"编辑展示字段",在弹出抽屉页面,选择 要展示的数据字段,点击"加入右侧"后保存即可。如下图:



设置表格展示入口示意图



设置表格展示示意图

### 第七步:保存好卡片、图表及表格展示内容后,显示报表统计内容如下

图:



图表展示





统计报表展示效果示意图

注意:目前统计报表支持卡片、图表和表格三种展示方式,您可以根据企业 具体需求进行配置。

## 13.2.2 修改报表

找到要编辑的监控名称,点击操作列的"修改"图标,进入修改监控页

di C	OneNET	云客服	Ξ					φ 🖸	) Mitsh ~
1	工单中心	*							
£	客户资料	*	报表分类	呼叫清单				+ 818	1176
•	自定义功能	*	> 雪控中心	5550 ···	0128-07	MIRITIE -	####	80	
Ľ	知识库	*	全用监控 租户监控	1235	周行時	2019-12-16 17:11: 44	32.76		
2	在线客服	~	~ 报表统计	123	周行中国	2019-12-16 17:01: 19	55.96	/ =	
۲	外拨中心	*	租户话务服务报表		钟灶屋	2019-12-11 11:02: 08	9 <b>7</b>	/ =	
•	短信管理	~	技能话务服务报表 坐席工作质量报表	0.51516	起這管理员	2019-11-29 10:50 08	CLIM	× =	
٢	人工质检	*	技能在线服务报表 坐席在线服务统计指表			#4# C 1	> NK 1 R		
da	监控报表	^							
	重控中心								
	报表统计								
	报表导出日志道	199							

面,修改操作同新增监控。

编辑报表入口示意图

注意:

- 1、已启用的报表不可编辑,禁用后方可编辑。
- 2、默认的报表不能编辑。

### 13.2.3 删除报表

找到要删除的报表名称,点击操作列的"删除"图标,在弹出页面选择"确定"后即可删除成功。

£	OneNET	云客服	Ξ					🗘 🚺 周付明 ~
1	工单中心	~						
1	客户资料	Ŷ	报表分类	呼叫清单				+ #####
۵	自定义功能	~	~ SIGDA)	8820 -	1018.00	44881214	ARMA -	110
	知识库	*	全與监控 租户监控	17235	周行明	2019-12-16 17:11: 44	\$H	/=
2	在线客服	~	✓ 报表统计 (101) 未会	123	周台編	2019-12-16 17:01: 19	10.70	/ #
e	外拔中心	~	和户话务服务报表	1.00	钟灶荣	2019-12-11 11:02: 08	an.	/ =
-	短信管理	~	技能话务服务报表 坐席工作质量报表	18 U. (2, 18	総位管理的	2019-11-29 10:50: 08	84	× 🗉
۲	人工质检	~	技能在线服务报表 坐席在线服务统计报表			#4# ( 1	) 訳至 1 頁	
da	监控报表	^						
	82.00 B							
	道控中心							
	报表统计							
	报表导出日志意	191						

删除报表入口示意图

2	_}OneNET   云	客服	Ξ					۵ 🔘	周付期 ~
н			-						
٤			┃报表分类	<b>0</b> 提示				- 886	
-				是否确定删除	8中数据?				
-			◇ 宣控中心			10.36	使用状态	347	
10			全角進控	-	-	41	30.00	1.8	
2			~ 报表统计		Record	2019-12-18 17:01 10	21.11	2 B	
e			場户認务機会投表		107230	0019-12-11 11:02 00		2 B	
			技能は男性务相差 坐塚工作派量报表		ALIX WALK	2019-11-29 10:58		Z #	
۲			技能在18服务组表 生席在18服务统计报表			R48 4	· 42 · 7		
- da	10101040	200							



注意:

- 1、已启用的报表不可删除,禁用后方可删除。
- 2、默认的报表不能删除。

### 13.2.4 查询报表

根据报表分类选择要查询的报表,可以根据报表名称、创建时间及使用状态进行查询。

ć	OneNET	云客服	Ξ					Q 🚺 Mf	时期 ~
F	工单中心	*							
£	客户资料	~	报表分类	『呼叫清单				+ 新增投资	
-	自定义功能	~				_			
	知识库	~	全局监控 金房监控 租户监控	服務名称 m 1235	回往時	2019-12-16 17:11: 44	使用状态 平	80 2 1	
2	在线客服	~	◇ 报表统计	123	间行制	2019-12-16 17:01: 19	18.70	/ =	
e	外拨中心	*	評叫演車 租户话务服务报表	1	钟红荣	2019-12-11 11:02: 08	0.8	× •	
	短信管理	~	投船话旁服旁报表 坐席工作质量报表	通信记录	超级管理员	2019-11-29 10:50: 08	61 <b>7</b> 1	/ =	
٠	人工质检	*	技能在线服务报表 坐席在线服务统计报表			A4& ( 1	ME T	E	
da	监控报表	*							
	<b>ERWI</b>								
	重控中心								
	报表统计								
	报表导出日志道	19							

#### 查询报表示意图

注意: 自定义报表管理查询列表支持分页, 一页展示 10条。

### 13.3 监控中心

监控中心主要显示话务监控的实时数据,每10秒刷新一次。运营管理员可以查看所有租户实时数据,租户管理员只能查看本租户和技能的实时数据。 报表的展示方式与监控中心配置的方式一致。

### 13.3.1 全网监控

默认展示所有租户的实时数据,选择租户后,可以查看所选租户的实时数据。

હ	OneNET	云客服	Ξ				ф 🕕 мини ~
き ひ <b>む</b> 山	在线客服 外拨中心 短信管理 人工质检 监控报表		■ 監控中心 和戸監控 全病監控	全网监控 <sup>1100</sup> 中時在1555月前   卡片	- *		<b>运行数据69</b> 后在运用新
	R.Z.W.H BIOPO			BitAs O	在组入数 <b>0</b>	空间人数	1953年 <b>〇</b>
	服表统计 报表导出日本:	Ê判		哼入痰透量	呼入認為量		
•	信用卡办理			0	0		
×	运维工单						
ê	扶贫跟踪	~					

全网监控示意图

## 13.3.2 租户监控

监控中心 租户监控 监控数据3秒后自动刷新 租户监控 租户 请选择 ▼ 技能组 请选择 ~ 全网监控 卡片 置忙人数 在线人数 空闲人数 呼出量 3 0 3 1 呼入接通量 呼入排队量 0 0

默认展示所有租户的实时数据。

查看所有租户监控报表示意图

选择租户和技能组后,可以看到所选租户和技能的实时数据。如下图:

监控中心	租户监控			监控	数据2秒后自动刷新
租户监控 全网监控	<ul><li>(根) 贵州七彩</li><li>(卡片)</li></ul>	✓ 技能組 C语音技能矩	1 ~		
	置忙人致 <b>0</b>	在线人数 <b>2</b>	空闲人数 <b>2</b>	呼出量 <b>0</b>	
	呼入接通量 0	呼入排队量 0			

#### 查看单个租户下技能组监控报表示意图

### 13.4 报表统计

报表统计可以查看到呼叫清单、租户话务服务报表、技能话务服务报表、 坐席工作质量报表、技能在线服务报表、坐席工作统计报表下的所有报表,为 业务决策提供数据依据。报表的展示方式与报表统计配置的方式一致,表格样 式展示的数据支持导出 Excel 文档。

### 13.4.1 日期筛选

您可以根据日期筛选报表数据,点击"查询"显示查询结果,如下图:
£	GneNET	云客服	Ξ																						
2	在线客服		报表统计	通过	记录																				
ષ	外拔中心		1 JASCART	1 42 5	in and the second se	_		_	_	_	_			_	_	_	_	_	_	_	-				
0	短信管理		1 坐席在线服务统计报表		时间段用透	2019	-11-0	- 20	19-12	-16							10								
٢	人工质检		技能在线服务统计报表 坐席综合評叫报表	技能在线服务统计服表 坐席综合呼叫报表 技能综合呼叫报表 【表书				25	¢		2019	1976 111	1月			2	2019	₩ 12.F	я —		- 2	22			
da	监控报表		技能综合呼叫指表		5	17	28	20	30	21	1	2	1		2	3	4	5	6	7			· ● ●出		
	配置管理		通话记录	19-4	R/° 8	10	11	12	13	14	15	10	1	5	6	12	11	1X-1	20	14	方向	报听状态	主叫号码		
	監控中心				中移在 有限	17	18	19 26	20 27	21	22 29	23 30								1	F出	未接听	02062328910		
				2	中移在 有限			3.	4	10	£							1			Patt	已抽听	02062328910		
	报表导出日志道	HØ		3	有限	2-II)						-929	5304		_	0.	44.58	61			ψž	未接听	02062328910		
<b>.</b>	信用卡办理										43.9			1	0		11.5	8	1		π				
×	运维工单																								
Ê	扶贫跟踪	÷																							

报表日期筛选示意图

注意:查询的日期区间不能超过30天

# 13.4.2 表头筛选

通过时间查询数据后,可以按照表头进行综合筛选,如下图:

£	) OneNET   굿윌	\$88	≡								ф 🕕 мізні ~
±	在线客服		1 把事结站	1 200 200 21	13						
ષ	外拨中心		1 10-00-00-01	通话的	ж Ж						
-	短信管理		1 坐席在线服务统计报表	10)	0R9938 2011	3-12-16 - 2019-12-16		<b>2</b> 10			
۲	人工质检		技能在线服务统计报表 坐席综合呼叫报表								
da	监控报表		技能综合呼叫报表 租户呼叫综合报表	表格							▲ ●出
	配置管理		通话记录	序号	HP81Y	HEESP	2.8.9 -	呼叫开始时间	呼叫方向 👻	报听状态	主科号码
	监控中心			.a.	中移在1.版单 有限公司	*#15 <b>8.</b> 8	329451	2019-12-16 1 1:26:19	呼出	未證听	02062328910
	NRMIT			2	中移在11服身 有限分司	sinn=reinn •	52:004	2019-12-16 1 0:45:40	呼出	已接听	02062328910
				3	中移在中枢的		525304	2019-12-16 1 0:44:58	呼出	未接听	02062328910
	IKCOLLOBIA					дз	A []	28 0	1 页		
-	信用卡办理							(and ) for			
⊠	运输工单										
ê	扶贫跟踪										
a. —											

筛选条件示意图

## 13.4.3 数据导出

£	GneNET ∣ 云	客服	Ξ								<b>众 1</b> 周付		
2	在线客服												
ષ	外援中心		报表统计	通话	记录								
•	短信管理		1 町间段等选 2019-12-16 - 2019-12-16 □ 自由										
٢	人工质检		技能在线服务统计报表 坐席综合呼叫报表										
da	监控报表		技能综合呼叫报表 租户呼叫综合报表	表格							1 9出		
	化化物		通话记录	序号	租户名称 🕆	技績組名称	坐席工号 🕆	呼叫开始时间	呼叫方向 🔻	接听状态	主叫号码		
	监控中心			1	中移在线服务 有限公司		326451	2019-12-16 1 1:26:19	呼出	未接听	02062328910		
	10.0010			2	中移在线服务 有限公司		525304	2019-12-16 1 0:45:40	呼出	已接听	02062328910		
	現表照け			3	中移在线服务 有限公司		525304	2019-12-16 1 0:44:58	呼出	未接听	02062328910		
	报表导出日志宣询					共	3 🕸 🔍 🚺	→ 跳至	1 頁				
-	信用卡办理												
×	运维工单												
ê	扶贫跟踪												
					报表导出	入口示意图							

根据筛选的数据,点击导出按钮,导出数据,如下图:

导出数据成功后,页面上会出现提示信息,数据下载需在报表导出日志下载,如下图:

£	jOneNET丨云客	服		成功执行	5导出操作,	稍等一下可到报表	(导出日志查询页	〔面下载导出文件	×			↓ Ⅰ 用付明 ~
의 간 <b>Q</b> 10	在线客服 外拔中心 短信管理 人工质检		1 2章在线服务统计报表 技能在线服务统计报表 业g综合呼叫报表									
da	监控报表		技能综合呼叫报表 租户呼叫综合报表		表格		主 导出					
	配置管理		通话记录		序号	租户名称 🕆	技能組名称	坐席工号 🔻	呼叫开始时间	呼叫方向 🍸	接听状态	主叫号码
	监控中心				1	中移在线服务 有限公司		326451	2019-12-16 1 1:26:19	呼出	未接听	02062328910
	招表统计				2	中移在线服务 有限公司		525304	2019-12-16 1 0:45:40	呼出	已接听	02062328910
	1020-01-020				3	中移在线服务 有限公司		525304	2019-12-16 1 0:44:58	呼出	未接听	02062328910
•	信用卡办理						,	13条 < 1	> 跳至	1 页		
X	运维工单											
Ê	扶贫跟踪	~										

导出数据成功示意图

## 13.5 报表导出日志查询

监控报表下的报表导出日志查询菜单,可以查询到报表的导出信息,并且 支持下载已导出的数据文件。

### 13.5.1 下载数据

点击"报表导出日志查询"菜单,进入报表导出列表页面,点击"下载" 按钮即可导出 excel 文档格式的数据,如下图:

报表导出日志查询			
开始时间 🔻	文件名 🍸	报表导出日志	下载
2019-07-16 20:07:07	201907162007071812_租户呼叫综合报表.xlsx	成功导出19条数据	下载
2019-07-16 20:06:59	201907162007007388_租户呼叫综合报表.xlsx	成功导出19条数据	下载
2019-07-16 16:58:28	201907161658298284_技能在线服务统计报表.xlsx	成功导出0条数据	下载
2019-07-16 10:30:46	201907161031065668_通话记录.xlsx	成功导出302889条数据	下载
2019-07-16 10:25:48	201907161025572363_通话记录.xisx	成功导出184107条数据	下载
2019-07-16 10:22:42	201907161022436283_通话记录.xisx	成功导出92024条数据	下载
2019-07-16 08:36:31	201907160836322918_坐席综合呼叫报表.xlsx	成功导出2条数据	下載
2019-07-15 18:43:03	201907151843030124_通话记录.xlsx	成功导出2条数据	下載
2019-07-15 18:42:11	201907151842117107_通话记录_xlsx	成功导出2条数据	下載

报表导出日志查询示意图

# 14. 智能外呼

智能外呼需定制化外呼模板,具体需求可线下协商。

## 15. 监控大屏

## 15.1 监控大屏介绍

监控大屏将数据可视化图表轻松展现在大屏幕上,帮助企业实时了解业务 情况。通过酷炫的数据大屏还可以向外界展示企业的实力与成绩,提升品牌形象。

您可将自己企业的大屏需求告知运营管理员,运营人员将根据您的业务需求为 您的企业配置好专属的监控大屏。

#### 15.2 管理大屏

运营人员为您配置好大监控屏后,您便可以通过点击"大屏管理"菜单对已配置的大屏进行管理和查看,如下图:



大屏管理列表示意图

#### 15.2.1 搜索大屏

输入大屏名称即可快速搜索到目标大屏

输入大屏名称	
	~

### 15.2.2 查看大屏效果

点击相应的大屏缩略图即可查看大屏展示效果,且大屏数据会实时刷新, 如下图所示:



监控大屏预览效果示意图

#### 点击"点击全屏"切换到全屏模式



监控大屏全屏展示示意图