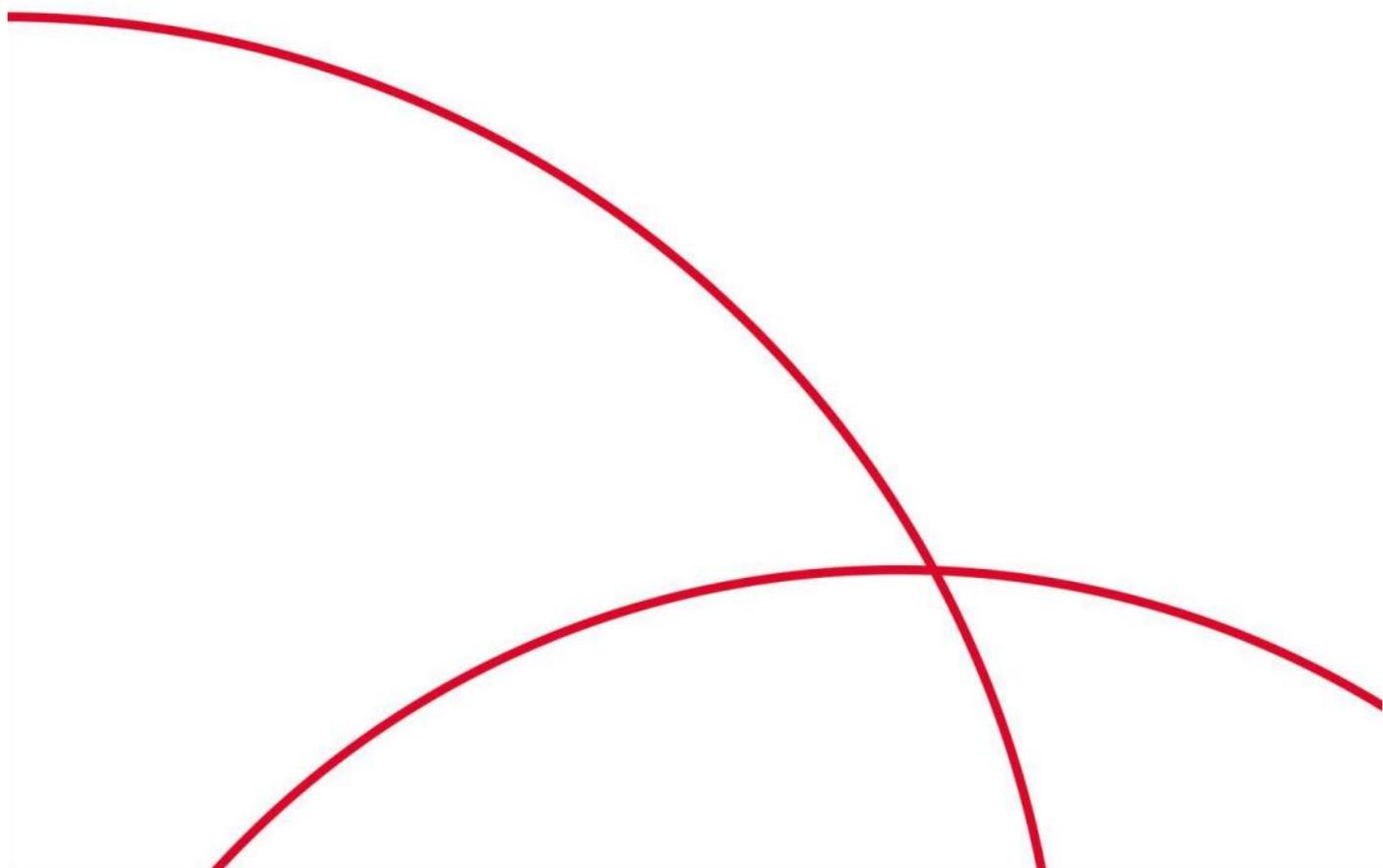




智能商业平台 用户使用指南

福建智高科技股份有限公司



目录

第一章 文档介绍.....	3
1.1 文档目的.....	3
1.2 读者对象.....	3
1.3 如何使用本手册.....	3
第二章 管理流程.....	3
2.1 组织管理.....	3
2.2 角色管理.....	5
2.3 员工.....	7
第三章 系统功能.....	9
3.1 呼叫中心 IVR 说明.....	9
3.2 语音模板.....	9
3.4 呼叫设置.....	12
3.5 来电弹屏.....	22
3.6 统计报表.....	24
3.8 服务明细.....	28
3.9 监控中心.....	32
3.10 收藏夹.....	32
3.11 实时数据.....	33
3.12 呼损数据.....	34
3.13 历史数据.....	34
第四章 呼叫中心 FAQ.....	36
4.1 插件相关.....	36
4.2 呼叫相关.....	38
4.3 声音相关.....	41
4.4 其他问题.....	44
第五章 工单系统.....	46
5.1 工单概要.....	46
5.2 工单设置.....	46
5.3 我的工单.....	51
5.4 数据报表.....	59
5.5 效能监察.....	60
第六章 呼叫任务.....	60
6.1 智能呼叫.....	61
6.2 自动呼叫.....	63
6.3 语音呼叫.....	64
第七章 在线客服功能说明.....	67
8.1 设置.....	67
7.2 在线接待.....	85
7.3 统计分析.....	86
7.4 会话记录.....	90

7.5 留言记录.....	90
7.6 班长工作台.....	92
第八章 智能质检.....	93
8.1 智能质检概要.....	93
8.2 质检设置.....	93
8.3 人工质检.....	96
8.4 质检结果.....	99
第九章 SCRM.....	101
9.1 概要.....	101
9.2 公共部分.....	101
9.3 线索.....	105
9.4 客户.....	115
9.5 客户保护.....	132
9.6 联系人.....	134
9.7 商机.....	134
9.8 产品.....	138
9.9 订单.....	138
9.10 SCRM 提醒.....	140
9.11 回收站.....	140
9.12 首页.....	141
9.13 工作圈.....	145
9.14 目标管理.....	145
9.15 报表管理.....	146
第十章 短信管理.....	152
10.1 短信助手.....	152
10.2 挂机短信.....	163
10.3 业务统计.....	172
第十一章 智高企微.....	174
11.1 企业绑定配置.....	174
11.2 成员管理.....	189
11.3 渠道活码.....	192
11.4 聊天素材.....	196
11.5 朋友圈群发.....	218
11.6 客户群管理.....	226
11.7 客户群标签.....	229
11.8 同步客户.....	230
11.9 客户画像.....	233

第一章 文档介绍

1.1 文档目的

此文档为智能商业平台操作使用手册，目的是帮助所有系统使用者快速了解和操作系统，让使用者能够简单、熟练地操作智能商业平台，快速上手提高工作效率。

1.2 读者对象

此文档面向智能商业平台各岗位相关人员，包含各员工、各部门管理员、公司级管理员。

1.3 如何使用本手册

建议智能商业平台相关人员在使用系统功能前先阅读本文档，后续工作过程中可作为查询参考手册。

第二章 管理流程

2.1 组织管理

创建组织架构,设立部门机构,配置部门的负责人和协作人员。

● 新增组织

1)在【系统】-【组织信息】中选择点击【新增组织】按钮。



2) 在弹出框中输入部门名称、选择上级部门、部门负责人、部门协作人，点击确认完成创建。如下图：



注:

1. 部门负责人可以查看本部门的所有数据。
2. 部门负责人人员的账号可以登录门户系统。

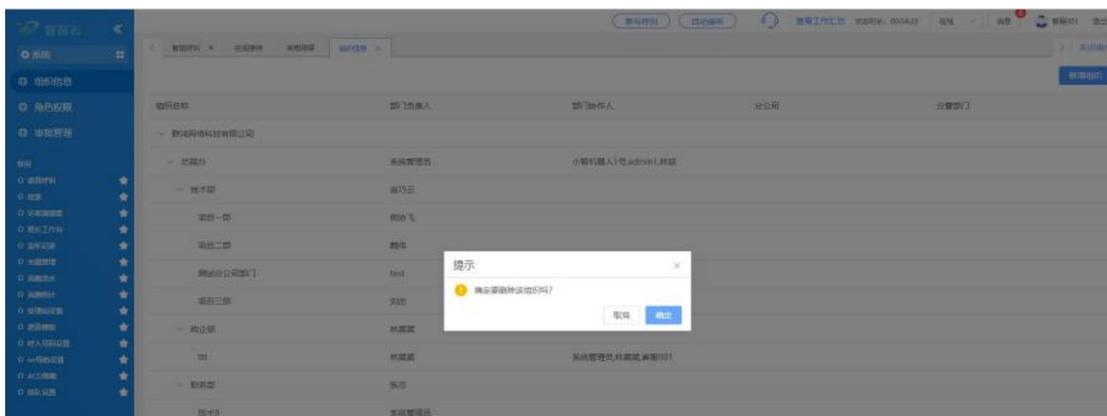
● 编辑组织

- 1) 在组织结构中, 点击编辑, 可以修改部门负责人部门名称等信息, 在弹出框中选择要修改的内容, 点击确认完成修改。



● 删除组织

- 1) 在组织结构中选择, 删除按钮



注: 被删除部门中无下属部门关联, 才可删除组织。

2.2 角色管理

功能权限：以角色为基础，通过划分不同角色的不同功能权限，并将员工添加到对应的角色中，实现员工功能权限的区分和隔离。

- 添加角色

1) 在【系统】-【角色权限】中选择点击【添加角色】按钮。



2) 在弹框中，输入角色名称，和选择关联的角色人员，并配置系统功能权限，点击确定完成创建角色操作。





● 编辑角色

编辑修改角色名称，添加/删除角色人员等操作

1) 添加角色人员

角色名称	姓名	角色类型	选择员工	操作
开发测试组	小智2号	普通	选择员工	更多
小智	小智5号,小智4号,小智3号,小智机器人6号	普通	选择员工	更多
呼叫中心	阮华威,雷门及,郑忠,张微东,张俊亮,严磊,杨亮,何志恒,李瑞云,陈路...	普通	选择员工	更多
智能客服		普通	选择员工	更多
补补-管理组		普通	选择员工	更多

2) 编辑角色

点击编辑，弹出后输入角色名称、选择人员的等操作

李,李晓云,陈晓...	普通	选择员工	更多
普通	普通	选择员工	更多
普通	普通	选择员工	更多
普通	普通	选择员工	更多
普通	普通	选择员工	更多

编辑角色

编辑权限

删除

● 删除角色

删除角色时，如有关联的人员，系统弹出转移人员的操作，如图：

否：删除后，人员转移到默认角色。

是：选择角色后，点击确认完成转移。



2.3 员工

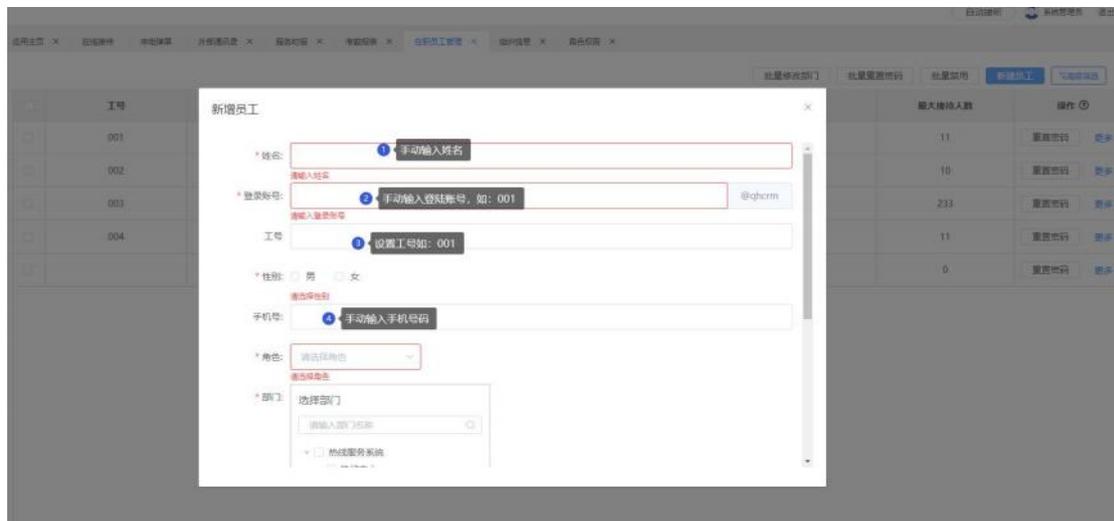
管理系统员工账号，包括在职人员与禁用人员管理。

2.3.1 在职员工管理

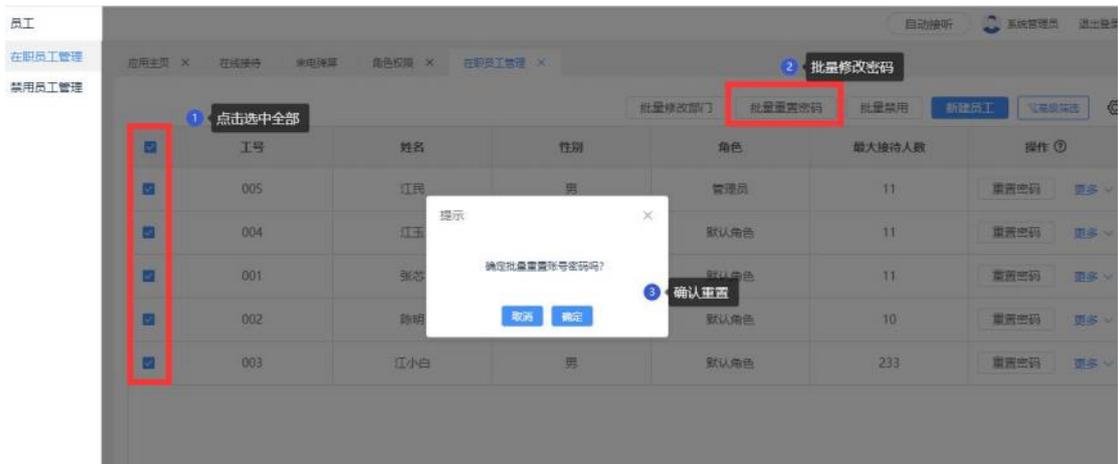
- 新建员工

有新加入的同事，需要新增人员。

1) 在【员工】-【在职员工管理】-【新建员工】，点击创建完成后，可以登录系统。其中最大接待数是指在线系统中，最大访客接待数量。

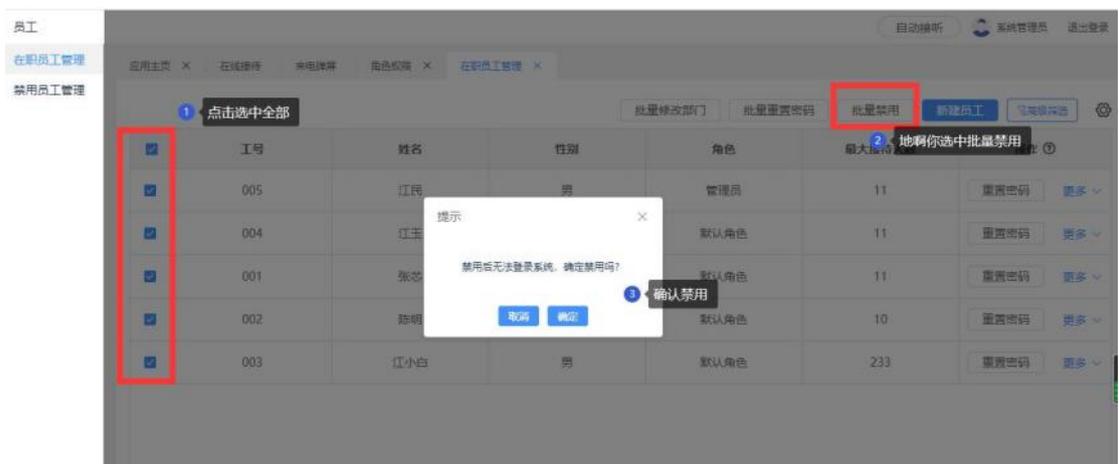


- 批量重置密码



● 批量禁用

人员离职，可一次性选择多个人员，禁用后，无法登陆系统。



2.3.2 禁用员工管理

账号启用后，可登陆系统



第三章 系统功能

3.1 呼叫中心 IVR 说明

IVR(Interactive Voice Response) 即交互式语音应答，您只须用电话即可进入服务中心，可以根据操作提示收听语音按键，也可以根据用户输入的内容播放有关的信息。，简单来说 IVR 就是根据自身需求预先规划好电话呼入后电话语音播放内容及按键流程（简称：VIR 导航）。

VIR 导航由起始欢迎语音、触发按钮、不同触发事件、播放语音内容组成。用户可以根据自身需求搭建多层次不同选项呼入语音流程，具体流程可以参考各大通讯运营商及银行电话热线。

3.2 语音模板

根据需求创建不同的语音分类将不同类型语音信息分类管理。支持，录音文件上传与 TTS 语音转换功能。创建完成后可调用录音。

1)在【呼叫中心】-【呼叫设置中】-【新建】



2) 新建语音模板

“新增”或“修改”语音模版，自定义语音模版名称，可将规划好的语音内容将其填充入语音模块中，语音模版可以根据不同需求归类到不同分类中，语音模版有“语言文字”及“上传录音”两个模式。

语言文字：可将规划好的规划好的语音文字输入 tts 文字中。访客呼入时将根据配置好的 IVR 流程通话文字转化语音功能播放该段文字内容。

上传录音：可将录制好的录音文件上传到对应的语音模块中。访客呼入时将根据配置好的 IVR 流程播放该段录音文件内容。（录音文件只支持 MP3 格式）。



注：

- 1.自定义语音主要用于 IVR 导航中,对客户进行语音提示
- 2.语音文件不得大于 3MB,仅支持单声道,请使用特定编码的 wav 文件上传;编码格式要求 16 位、8KHZ 采样频率。

3.3 线路分配

组织从运营商获取线路资源，获取线路资源以及号码，并设备相应参数系统获取号码。

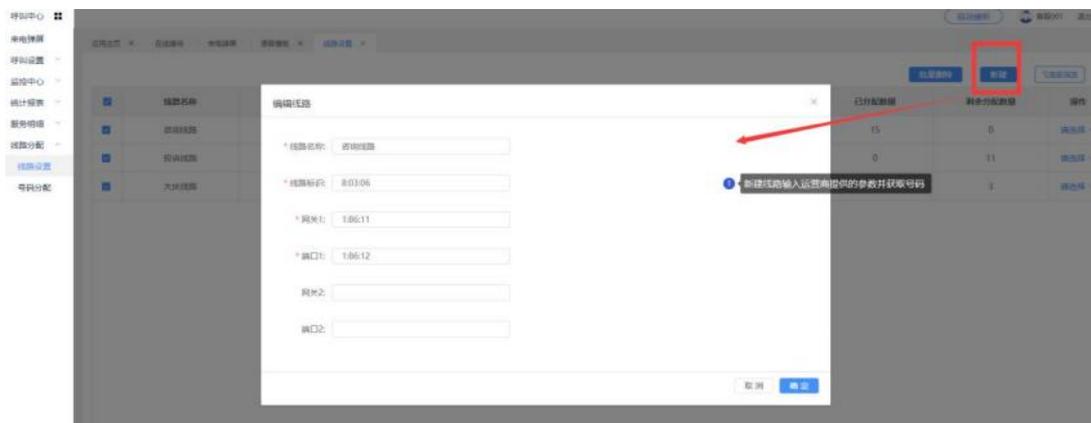
3.3.1 线路设置

新建线路

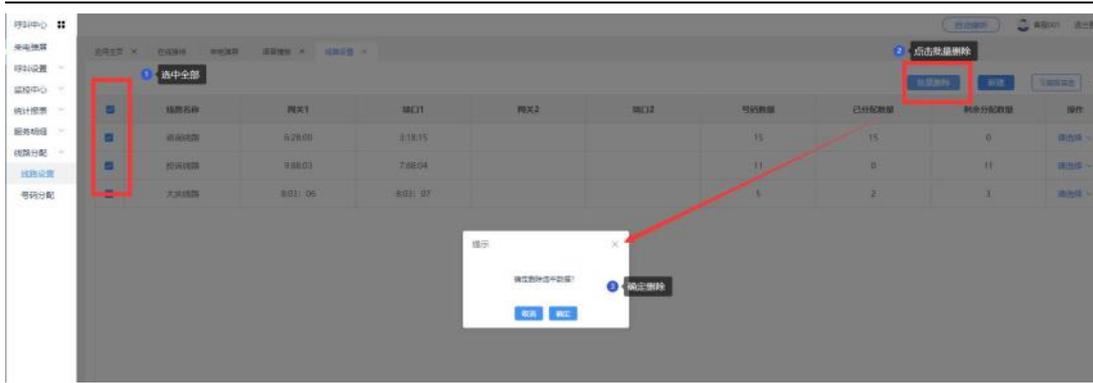
线路名称：手动输入，用户自定义。

网关/端口：从运营商处获取。

“新增”或“修改”线路设置，填写线路相关网关及端口数据参数（通信运营商提供）及可分配电话号码和并发数。



批量删除



获取号码:

1) 需要从获取号码弹框批量导入号码

2) 下载模板导入



填写必填项，上传附件系统，导入并获取号码。

并发：指通信运营商提供某些号码可以同时多个电话呼入及呼出。

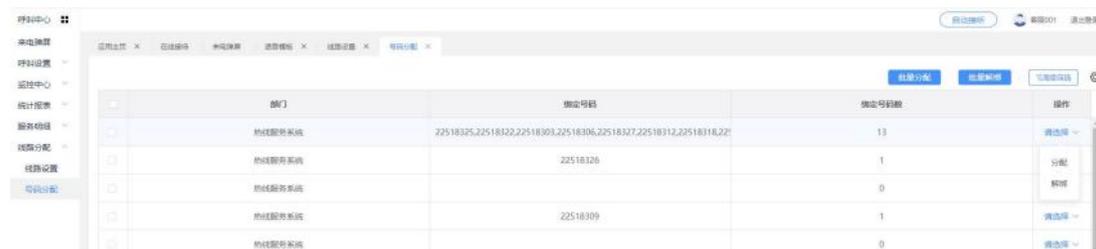
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	*号码	*并发数												
2	059122518301													
3	059122518301													
4	059122518301													
5	059122518301													
6	059122518301													
7	059122518301													
8	059122518301													
9	059122518301													
10	059122518301													
11	059122518301													
12	059122518301													
13	059122518301													
14	059122518301													
15														

3.3.2 号码分配

通过客服列表为 IVR 客服分配电话号码，每个客服至少需要分配一个电话号码才能进行正常的呼入及呼出工作。

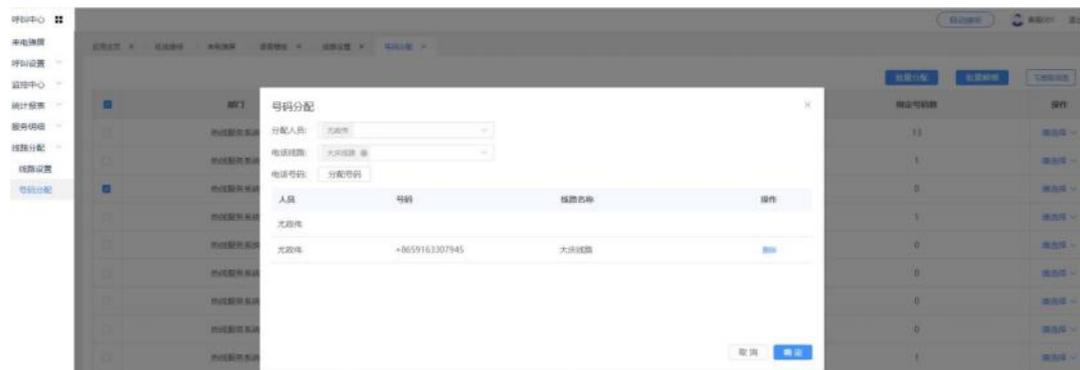
多方通话则需要分配更多的电话号码。至少每个客服需要分配 1-5 个。用于邀请非本平台外拨号码。每多分配一个号码可以多邀请 1 个外呼邀请。

1) 号码分配，可以为系统每个员工分配号码数量



部门	绑定号码	绑定号码数	操作
热线服务系统	22518325,22518322,22518303,22518306,22518327,22518312,22518318,22518321	13	选择
热线服务系统	22518326	1	分配
热线服务系统		0	解除
热线服务系统	22518309	1	选择
热线服务系统		0	选择

2) 选择人员与分配的号码。



3.4 呼叫设置

3.4.1 热线号码设置

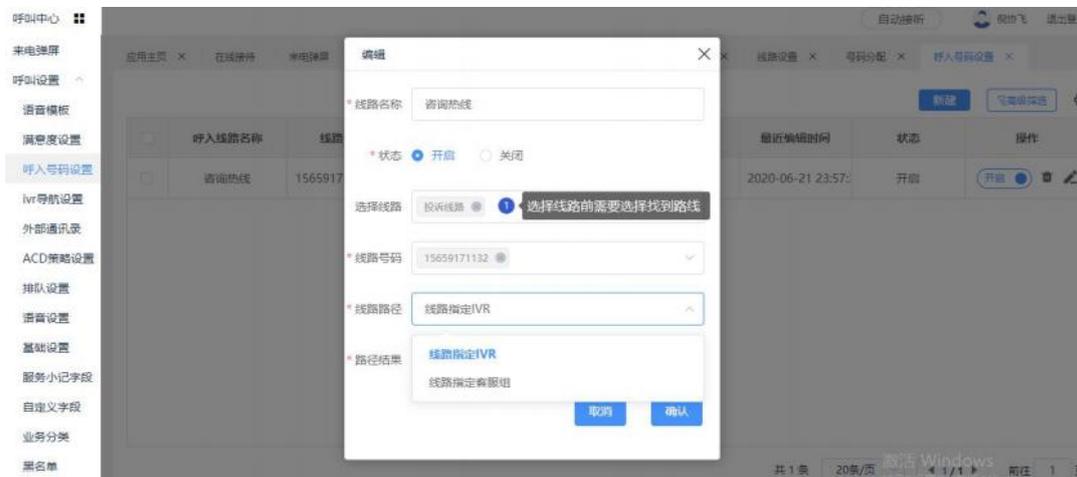
“新增”或“修改”呼入号码，自定义呼入号码配置名称，将电话号码及 IVR 导航串联起来实现呼入后播放 IVR 导航语音流程。也可以将呼入号码同指定客服组串联实现呼入后直接分配客服功能。配置完成后即可拨打号码试听 IVR 语音整体流程。

1) 新增呼入号码



2) 编辑

线路号码，可以选中平台所有号码，作为 IVR 呼入号码。

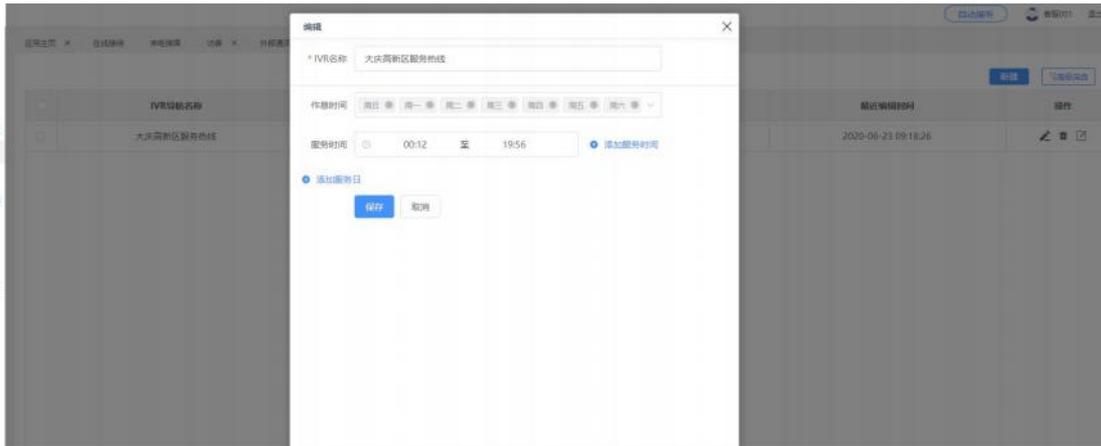


3.4.2 IVR 导航设置

“新增”或“修改”IVR 导航，自定义 IVR 导航名称，自定义不同周期及时间段服务时间，但是同一条 IVR 导航中配置时间段不能重合。



编辑 IVR 名称以及设置 IVR 作息时间



3.4.2.1 IVR 导航编辑

1. 导航项配置完成后列表中将生成一条对应的导航项，选择该条导航项点击操作中的“编辑”将进入“IVR 导航编辑”界面。
2. 根据规划好的 IVR 导航流程将其配置到 IVR 导航编辑中。并选择对应的电话触发按键及功能选项。

起始欢迎语音：

访客拨打电话后听到的第一句欢迎语音。

按钮：

- 1、2、3、4、5、6、7、8、9、0、#、*。（同一层级一个按键只能使用一次）

功能：

分配客服组（触发按键后分配到指定客服组）

重听（触发按键后重听上一级语音）

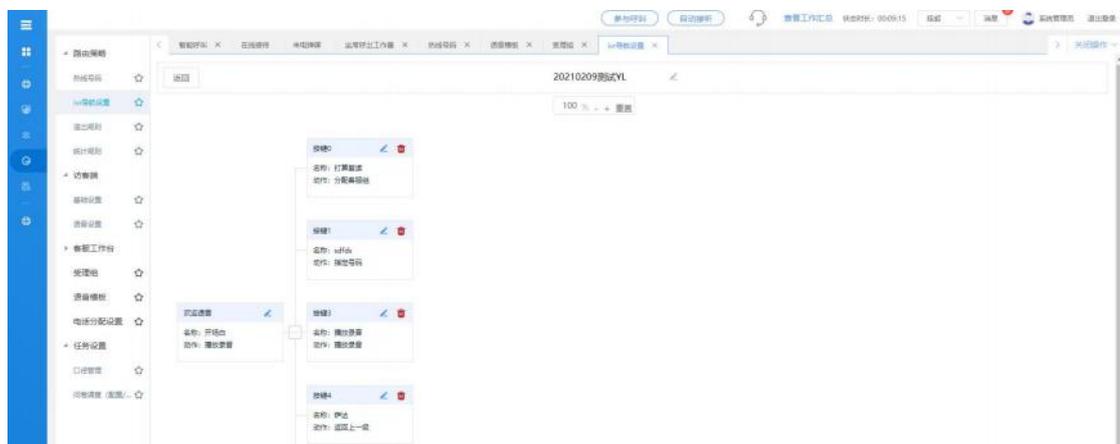
返回上一级（触发按键后返回上一级菜单并播放上 2 级菜单录音）

返回主菜单（触发按键后返回起始欢迎语音并播放录音）

指定号码（触发按键后系统自动转接拨打指定号码）

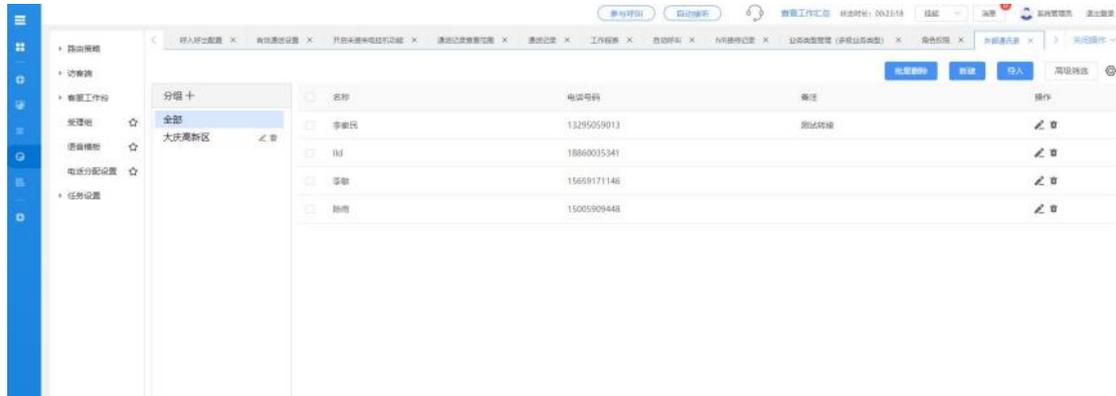
挂机（触发按键后挂断电话结束会话）

播放录音并挂机（触发按键后播放语音，语音播放结束后挂断电话结束会话）。

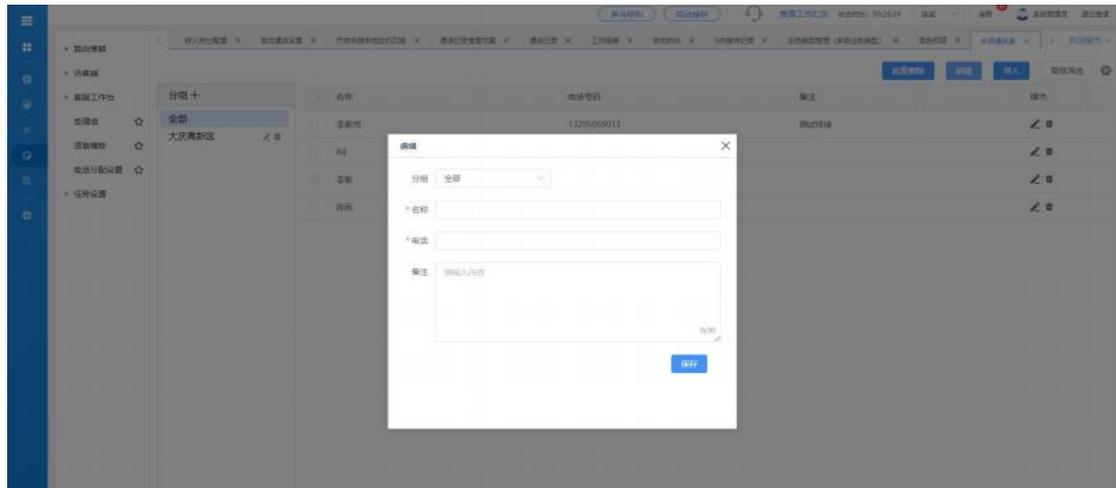


3.4.3 外部通讯录

1) 填写外部通讯录信息，来电弹屏界面转接或多方通话时使用。



3) 单个新建外部通讯录以及批量导入



下载模板后导入系统



3.4.4 ACD 策略设置

根据自身需求配置 IVR 客服接入分配优先级策略。（客服组内负责人优先分配 > 客服组内工作量优先分配 > 客服组内客服组内随机分配）若选择多种分配方式，则按优先级排序从高至低进行分配，至少选择 1 种。

VIP 优先分配：

配置 VIP 标识访客是否可以在排队时将优先被分配（插队）。

分配优先级排序：地域分配规则 > 客服组内负责人优先分配 > 客服组内工作量优先分配 > 客服组内客服组内随机分配 若选择多种分配方式，则按优先级排序从高至低进行分配，至少选择 1 种

地域分配规则（优先分配与号码归属地相符，对应设置的客服）

省：福建 - 市/县/区：福州 - 选择客服组：小智2 - 保存

添加 保存

客服组内负责人优先分配（优先分配给上次接待过当前访客的客服）

客服组内工作量优先分配（优先分配给当前接待量最少的客服）

客服组内随机分配（优先分配给组内空闲的客服）

VIP 优先分配 关闭 开启后，VIP 标识访客在排队时将优先被分配给空闲客服（插队）

3.4.5 排队设置

配置人工客服繁忙时播报间隔时长及重复次数。

自定义设置繁忙时排队播放语音内容及对应事件触发按钮。

最长排队时间 开启

最长排队时间：开启后，超过最长排队时间提示客服正忙

缓冲时间 秒

超过最长排队时间提示音

例子：您好，现在客服正忙，需要排队，请耐心等待。

* 语音类别

* 录音标题

继续等待

挂机

3.4.6 语音设置

配置 IVR 呼入时一些特殊情况下播放的语音内容。

非服务时间语音：非服务时间访客拨打电话进入时播报语音。

转接等待语音：客服会话中发起转接其他客服时播放语音。

按键错误语音：访客呼入过程中触发按键错误时播放语音。

多方通话邀请语音：客服发起多方通话时播放语音。

黑名单语音：黑名单访客呼入后转接客服时播放语音。



3.4.7 满意度设置

配置客服满意度平分语音及分级。可以根据自身需求选择不同平分分级，需要根据选择的评分分级配置对应满意度语音。



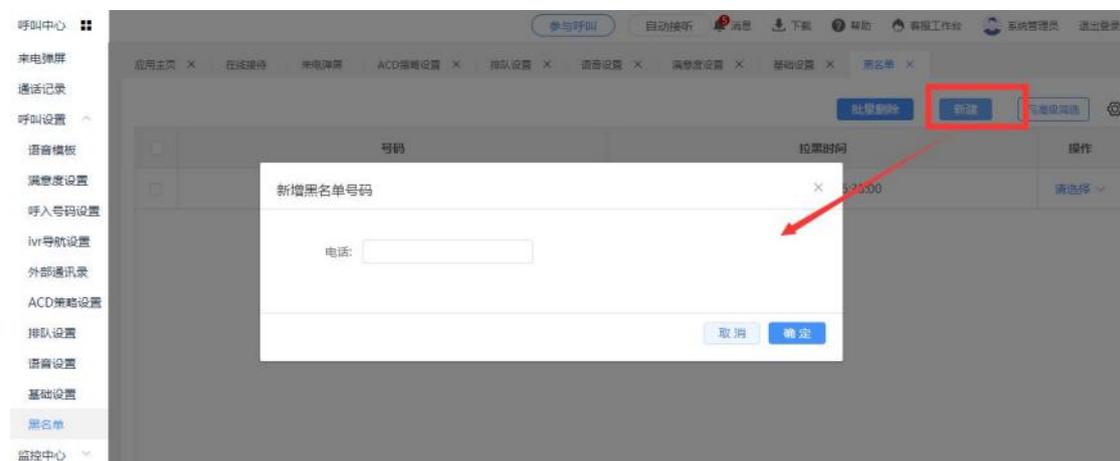
3.4.8 基础设置

配置小休状态、IVR 设置、排队设置，辅助客服工作。



3.4.9 黑名单

创建黑名单客户，IVR 识别黑名单，无法接入服务并播放录音。



3.4.10 静默判定间隔

系统播放完导航语音，访客没有按键，超过您所设置的时间，会复读导航语，超过您设置复读次数，电话挂断。



静默判定间隔：系统播放完导航语，访客没有按键

访客静默判定间隔 秒 [重置原语音](#)

IVR导航复读次数 次 [挂断](#)

3.4.11 客服工号播报

客服和访客接通之前，会播报客服工号。



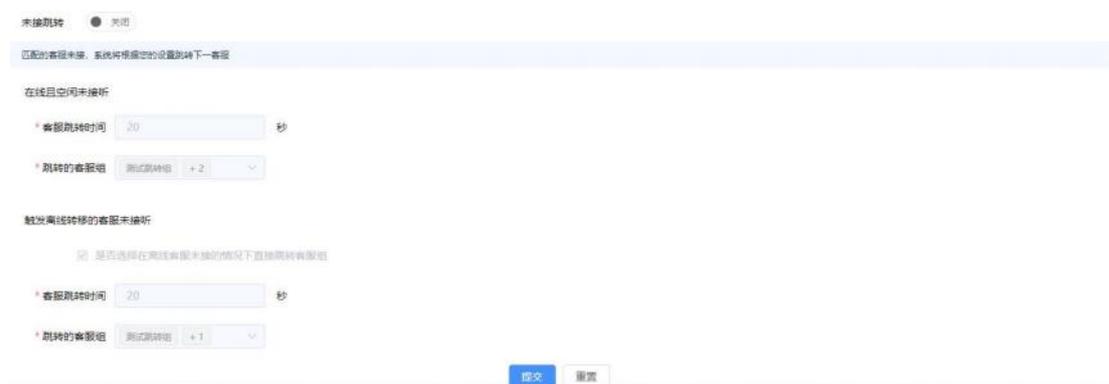
客服工号播报

人工客服工号播报 开启 [关闭](#) 语音：xxx客服为您服务

未接跳转 关闭

3.4.12 未接跳转

为访客匹配到的客服（只针对两种坐席状态 1.空闲且在线 2.离线）未接，为您跳转下一客服，首先会在本客服组内寻找客服，而后跳转客服组，直至有客服接听。



未接跳转 关闭

匹配的客服未接，系统将按您的设置跳转下一客服

在线且空闲未接听

* 客服跳转时间 秒

* 跳转的客服组

触发离组转移的客服未接听

是否选择在离组客服未接的情况下直接跳转客服组

* 客服跳转时间 秒

* 跳转的客服组

[提交](#) [重置](#)

3.4.13 溢出规则

访客电话进线匹配到您所设置的被溢出客服组，当前客服组处于排队状态，此时会执行溢出到您所设置的客服组。

3.4.14 统计规则

接通率统计周期：统计周期是指从用户队列到被接起之间的时间，可通过数据报表查看 58 秒接通率数据

客户快速挂机：坐席与访客进行通话，在您所设置的时间内挂断，产生快速挂机。

一次性解决率设置：访客没有二次来电的话务量与呼入量的比值。

统计规则

接通率统计周期 接通率统计周期

统计周期是指从用户队列到被接起之间的时间，可通过数据报表查看 58 秒接通率数据 客户快速挂机

58 秒 一次性解决率设置

客户快速挂机 开启

高音质、分频到坐席，由接听时长小于设定时长内客户挂机的通话，称为客户快速挂机。

15 秒

一次性解决率设置

统计周期内，访客二次来电的访客量与呼入量的比值，此数据有一定时间延迟。

统计周期 12 小时内，访客无二次来电，即视为一次性解决。

[提交](#) [重置](#)

3.4.15 小休状态细分

开启小休状态功能，可设置小休的状态名称。

小休状态

小休状态部分

小休状态细分 开启

开启后，IVR 客服可选择细分的小休状态项，对应的细分状态会在数据报表及监控中体现。

由于设置将直接影响客服操作，因此建议此设置及修改在非客服上班时间操作。

状态细分项 就绪 会议 培训 休息 洗手间 其他 测试 [添加](#)

3.4.16 重复咨询识别

开启重复咨询，在您设置的时间内，访客多次呼入，会有标识提醒客服。

重复咨询识别 关闭

重复咨询识别：开启后，当访客在设定的时间范围内多次咨询呼叫人工客服时，会有标识对客服进行提示。

请输入重复咨询识别间隔 对 0 小时内重复咨询呼叫人工服务的客服进行标识

3.4.17 会话超时设置

访客呼入，坐席接听，超过您设置的时间，会提示接入会话超时
坐席呼出，访客接听，超过您设置的时间，会提示呼出通话超时

■ 会话超时设置

会话超时设置

接入会话超时 20 秒

呼出会话超时 15 秒

3.4.18 排队情况状态条

排队情况状态条：启用后，呼叫客服可实时查看当前队列的客服排队情况

■ 排队情况状态条

排队情况状态条：启用后，呼叫客服可实时查看当前队列的客服排队情况

- 排队中访客是否可见 启用后，客服可以看到自己负责业务排队中的访客
- 提前服务排队中访客 启用后，客服可以对自身负责业务排队中的访客提前服务

3.4.19 会话关闭二次确认

坐席挂断电话，会弹出二次确认的弹框。

■ 会话关闭二次确认

会话关闭二次确认

启用后，客服关闭会话时将弹出确认框

3.4.20 自动等待下一通服务

自动等待下一通服务：开启后，电话服务挂断后自动进入下一通电话服务的等待状态

自动等待下一通服务 关闭

自动等待下一通服务：开启后，电话服务挂断后自动进入下一通电话服务的等待状态

超时 秒进入下一通电话服务号的等待状态（最大延时180秒）

3.4.21 电话分配设置

设置不同地域对应的客服组，访客进线，优先分配与号码归属地相符的客服组。

分配优先级排序：地域分配规则>客服组内负责人优先分配>客服组内工作量优先分配>客服组内客服组内随机分配 若选择多种分配方式，则按优先级排序从高至低进行分配，至少选择1种

地域分配规则（优先分配与号码归属地相符，对应设置的客服组）

省： - 市/县区： 选择客服组：

客服组内负责人优先分配（优先分配给上次接待过当前访客的客服）

客服组内工作量优先分配（优先分配给接待量最少的客服）

客服组内随机分配（优先分配给空闲的客服）

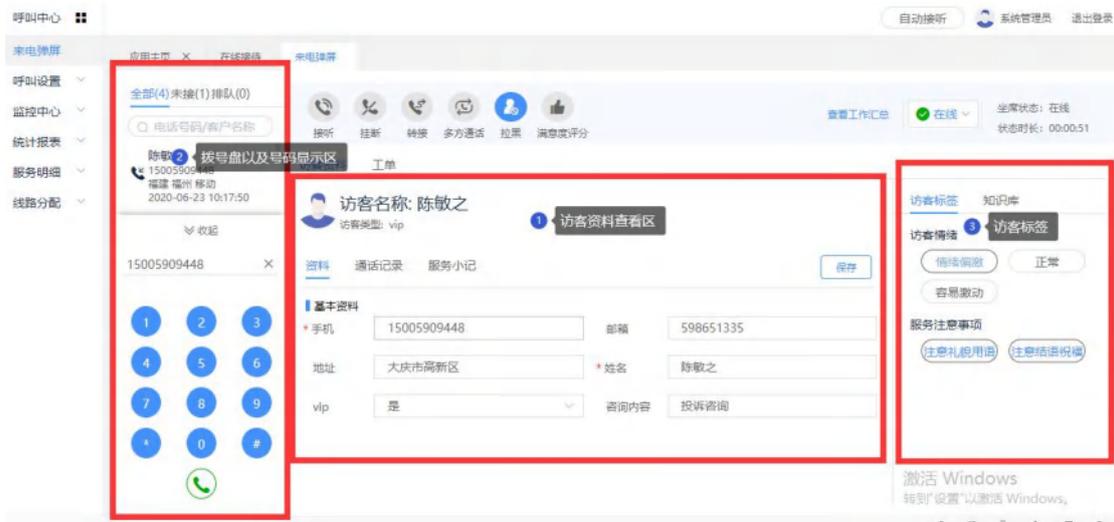
VIP优先分配 开启后，VIP标识访客在排队时将优先分配给空闲客服（默认）

3.5 来电弹屏

1)电话呼入，飘窗提示，可见呼入号码，可见是否是VIP 访客。



2)接听：开启自动接听后，有电话呼入，自动接听

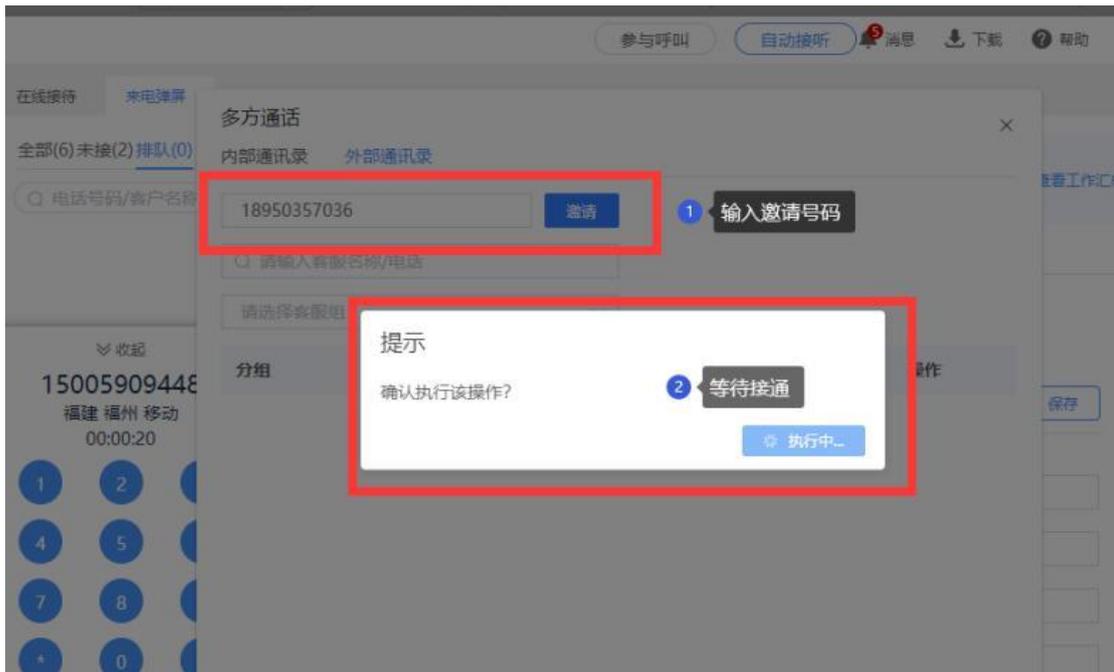


挂断：结束通话

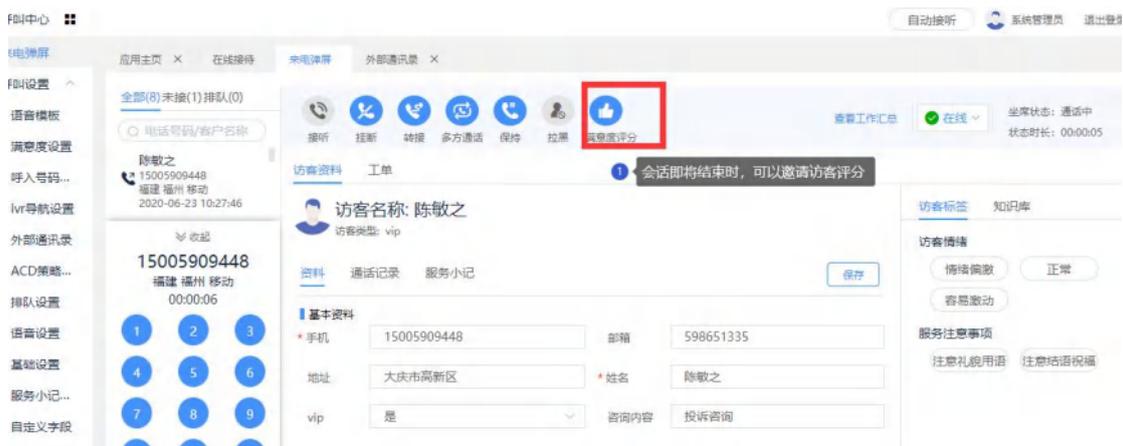
转移：选择把电话转接给其他同事受理，可以选择外部号码与内部同事。



多方通话：组建团队通话，同一时间最多 6 人同事通话。



满意度评分：邀请访客满意度评分。



3.6 统计报表

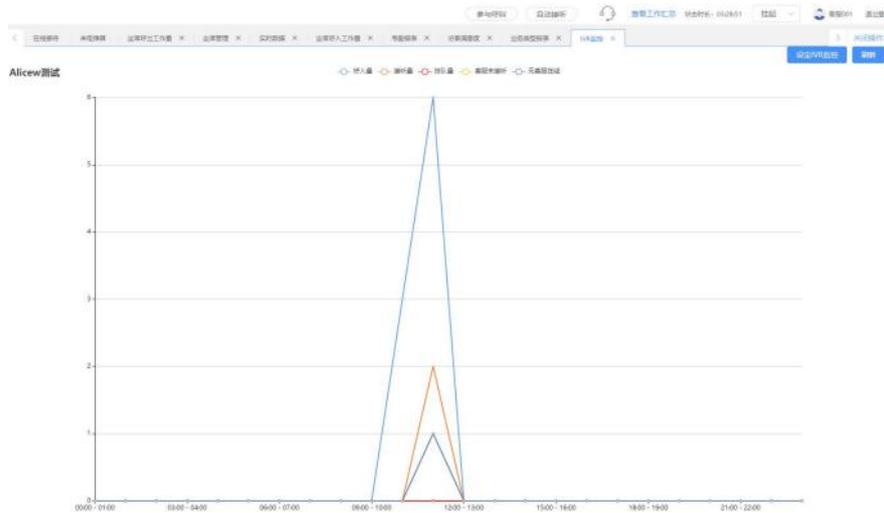
3.6.1 服务时报

统计今日 IVR 在线客服时时数据今日会话总量、呼入情况、呼出情况、满意度。可以根据不同的线路>IVR 导航进行筛选。

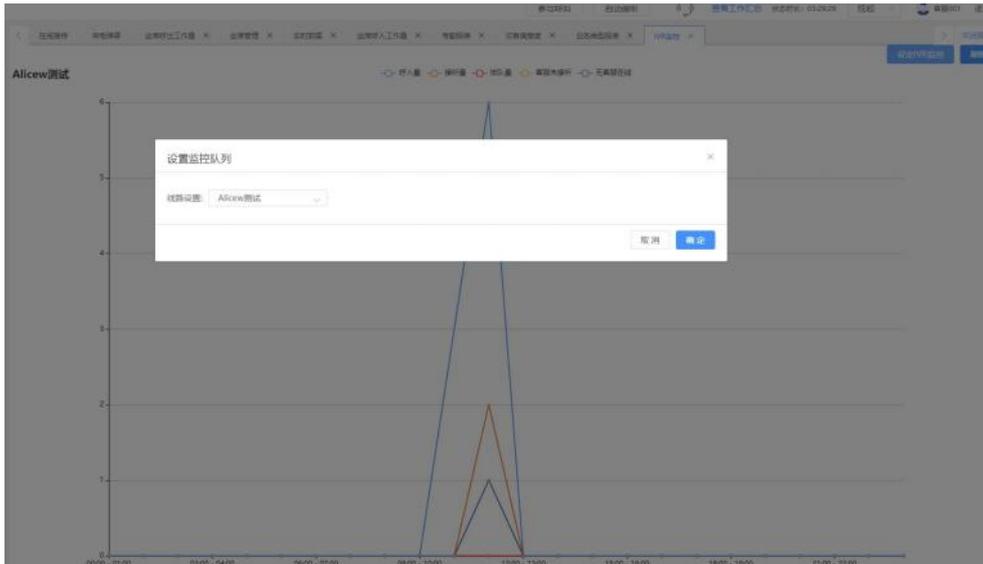
日期	今日总量				呼入情况				
	通话总量	呼入总量	呼出总量	呼报量	当前排队	正在通话量	呼入接报量	呼入接通率	呼
2020-06-22	6	6	5	10	0	0	2	33%	
2020-06-21	2	0	5	0	0	0	0	0%	
2020-06-20	1	0	1	0	0	0	0	0%	
2020-06-19	10	0	23	0	0	0	0	0%	
2020-06-18	3	0	7	0	0	0	0	0%	
2020-06-17	13	0	13	0	0	0	0	0%	
2020-06-16	3	1	7	1	0	0	0	0%	
2020-06-15	5	8	4	6	0	0	2	25%	

3.6.2 IVR 监控

统计每天 IVR 每个时间段分流监控数据。

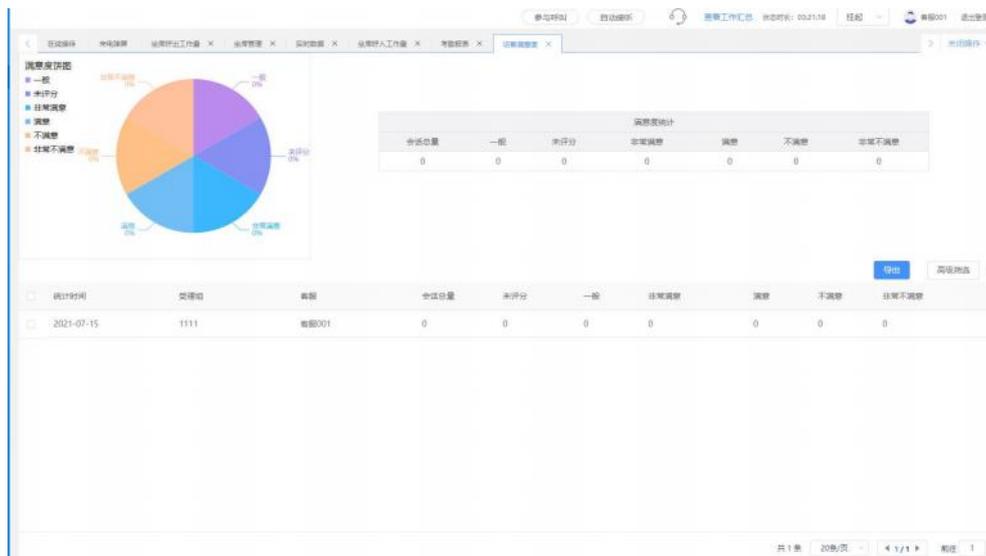


可以根据不同的线路>IVR 导航>访客需求进行筛选。



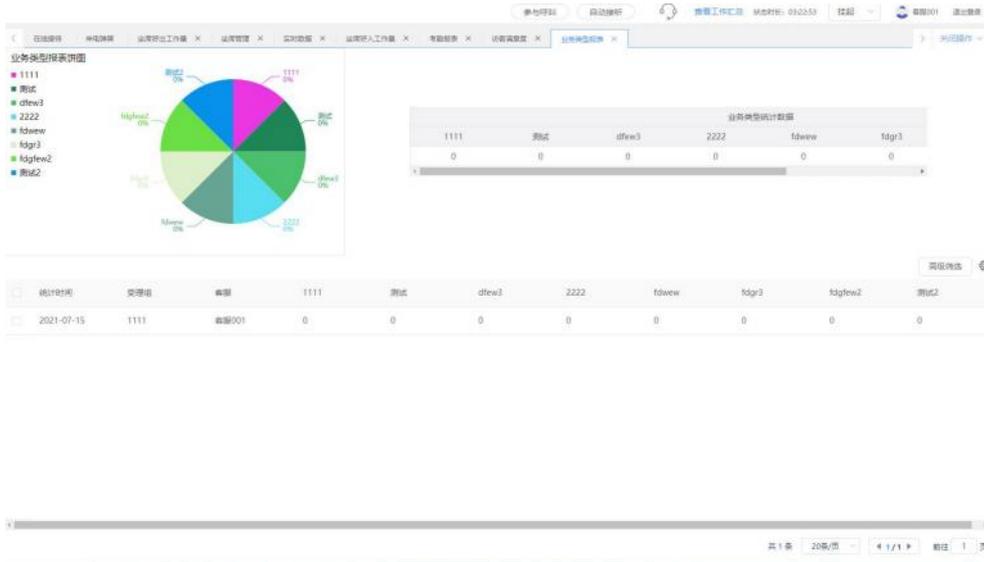
3.6.3 访客满意度

统计指定时间段内每个客户服务的访客满意度数据。



3.6.4 业务类型报表

统计指定时间段内客户根据访客需求划分的业务类型数据。



3.6.5 坐席呼出工作量

统计每个客服所有呼出会话统计数据，可以根据不同条件进行筛选。

The screenshot shows a software interface with a table for agent outgoing call volume statistics. The table has columns for '统计时间', '坐席组', '单据', '呼出量', '呼出通话量', '呼出通话率', '转接量', '余方通话量', '无人应答量', '通话时长', '通话平均时长', '好评分', '一般', '差评', and '满意度'. The data row shows values for '2021-07-15', '1111', '单据001', and various zero values.

统计时间	坐席组	单据	呼出量	呼出通话量	呼出通话率	转接量	余方通话量	无人应答量	通话时长	通话平均时长	好评分	一般	差评	满意度
2021-07-15	1111	单据001	0	0	0%	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0

3.6.6 坐席呼入工作量

统计每个客服所有呼入会话统计数据，可以根据不同条件进行筛选。

统计时间	受理地	班组	呼入量	接听量	接听率	通话时长	通话平均时长	转接量	多方通话量	未评分	一般	非常满意	满意	不满意
2021-07-15	1111	数据001	0	0	0%	0	000000	0	0	0	0	0	0	0

3.6.7 考勤报表

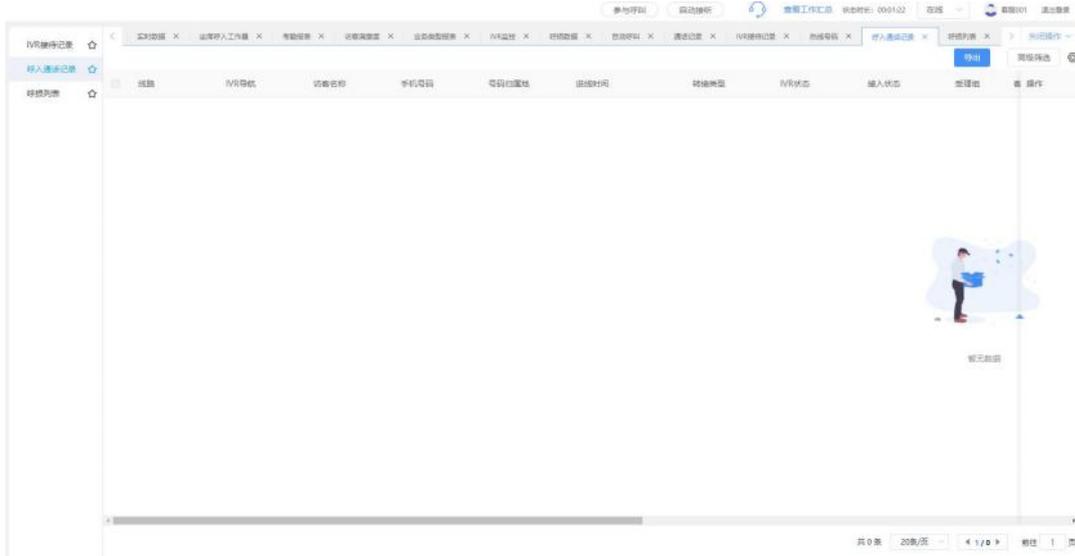
记录所有 IVR 客服工作及休息时间数据，可以根据不同条件进行筛选。

记录时间	首次登录时间	最后登录时间	受理地	班组	在线时长	离线时长	小休总时长	接听时长	呼出时长	小休(分钟)
2021-07-15	2021-07-15 10:14...	2021-07-15 13:49...	1111	数据001	01:21:46	00:05:21	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

3.8 服务明细

3.8.1 呼入通话记录

统计所有访客呼入详细记录信息，可以根据不同条件进行筛选。



播放录音



3.8.2 呼出通话记录

统计所有客户呼出详细信息记录，可以根据不同条件进行筛选。

呼叫中心

来电弹屏 呼叫设置 监控中心 统计报表 服务明细

呼出通话...

手机号码	呼出时间	呼出状态	呼出受理组	呼出客服	响应时长	接通时间	结束时间	操作
15005909448	2020-06-23 14:02:31	未接通	投诉受理组	系统管理员	3		2020-06-23 14:02:31	请选择
10010	2020-06-23 12:02:11	已接通	投诉受理组	系统管理员	3	2020-06-23 12:02:14	2020-06-23 12:02:14	请选择
10010	2020-06-23 12:01:01	已接通	受理1部大庆	倪协飞	3	2020-06-23 12:01:04	2020-06-23 12:01:04	请选择
10010	2020-06-23 11:34:28	已接通	受理1部大庆	倪协飞	3	2020-06-23 11:34:31	2020-06-23 11:34:31	请选择
10010	2020-06-23 11:24:29	已接通	受理1部大庆	倪协飞	3	2020-06-23 11:24:32	2020-06-23 11:24:32	请选择
10010	2020-06-23 11:09:20	已接通	受理1部大庆	倪协飞	2	2020-06-23 11:09:22	2020-06-23 11:09:22	请选择
10010	2020-06-23 11:08:13	已接通	受理1部大庆	倪协飞	3	2020-06-23 11:08:16	2020-06-23 11:08:16	请选择

3.8.3 IVR 接待记录

IVR 接待状态纬度统计访客呼入数据。

IVR接待记录

线路	IVR导航	访客名称	手机号码	号码归属地	访客需求	来话时间	转接类型	IVR状态	接入状态	操作
xianku77-test	IVR导航设置测试01	朱伟-测试	18050507652	福建 莆田 电信	转接客服	2021-07-15 18:55...	转接客服	转接客服	已接入客服	请选择
xianku77-test	IVR导航设置测试01	朱伟-测试	18050507652	福建 莆田 电信	转接客服	2021-07-15 18:17...	转接客服	转接客服	无客服在线	请选择
xianku77-test	IVR导航设置测试01	朱伟	15260275397	福建 莆田 移动	转接客服	2021-07-15 18:13...	转接客服	转接客服	已接入客服	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	彭小	62729624	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 17:26...	转接客服	转接客服	已接入客服	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	彭小	62729624	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 17:25...	转接客服	转接客服	已接入客服	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	彭小	62729624	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 17:22...	转接客服	转接客服	已接入客服	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	许颖	62729594	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 17:20...	转接客服	转接客服	已接入客服	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	彭小	62729624	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 17:18...	转接客服	转接客服	已接入客服	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	彭小	62729624	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 17:16...	转接客服	转接客服	已接入客服	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	许颖	62729594	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 17:13...	转接客服	转接客服	已接入客服	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	许颖	62729594	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 17:04...	转接客服	转接客服	无客服在线	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	彭小	62729624	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 17:00...	转接客服	转接客服	无客服在线	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	许颖	62729594	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 16:42...	转接客服	转接客服	无客服在线	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	许颖	62729594	湖北 武汉 电信	转接客服	2021-07-15 16:14...	转接客服	转接客服	无客服在线	请选择
xianku77-test	437IVR导航02	许颖	13960956434	福建 福州 移动	转接客服	2021-07-15 15:56...	转接客服	转接客服	无客服在线	请选择

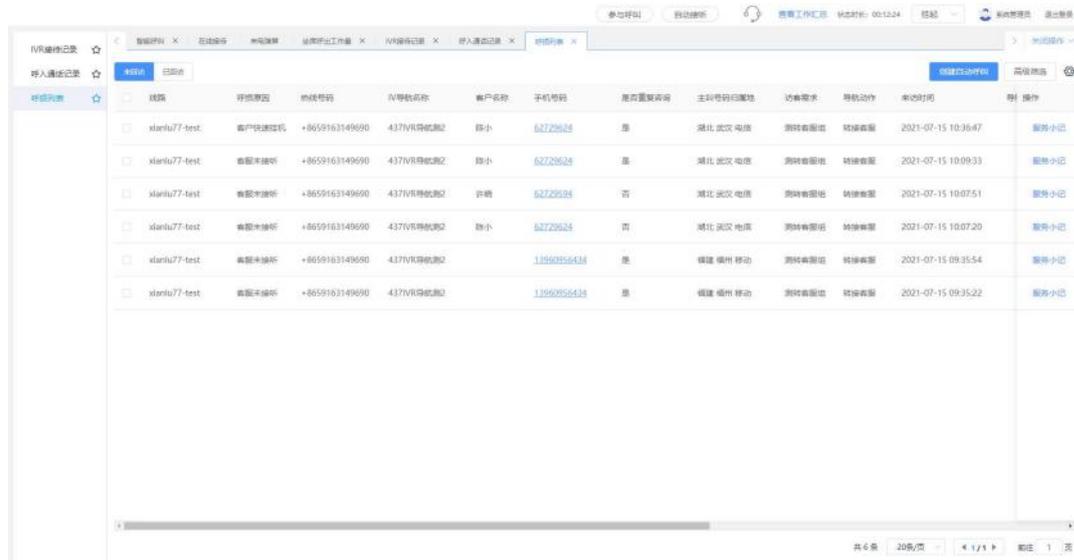
共 43 页 20条/页 1/18 1

播放录音以及下载录音



3.8.4 呼损列表

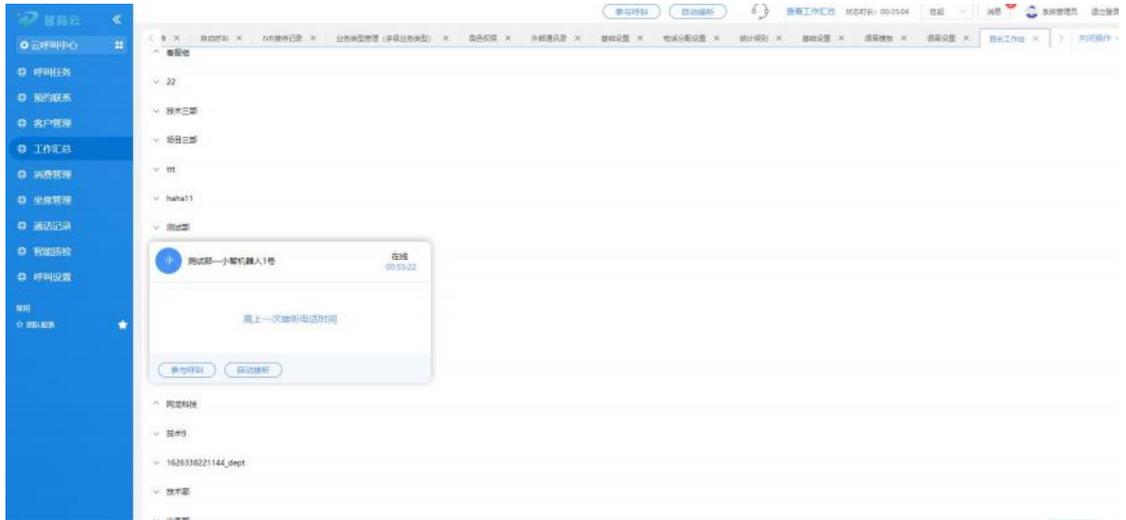
记录产生呼损的信息，可以通过创建自动呼叫对呼损信息进行回访。



3.9 监控中心

3.9.1 班长工作台

工作台可以监控所有客服当前状态，并可以对某个客服对话进行监控。



3.9.2 监控记录

班长工作监控记录数据。



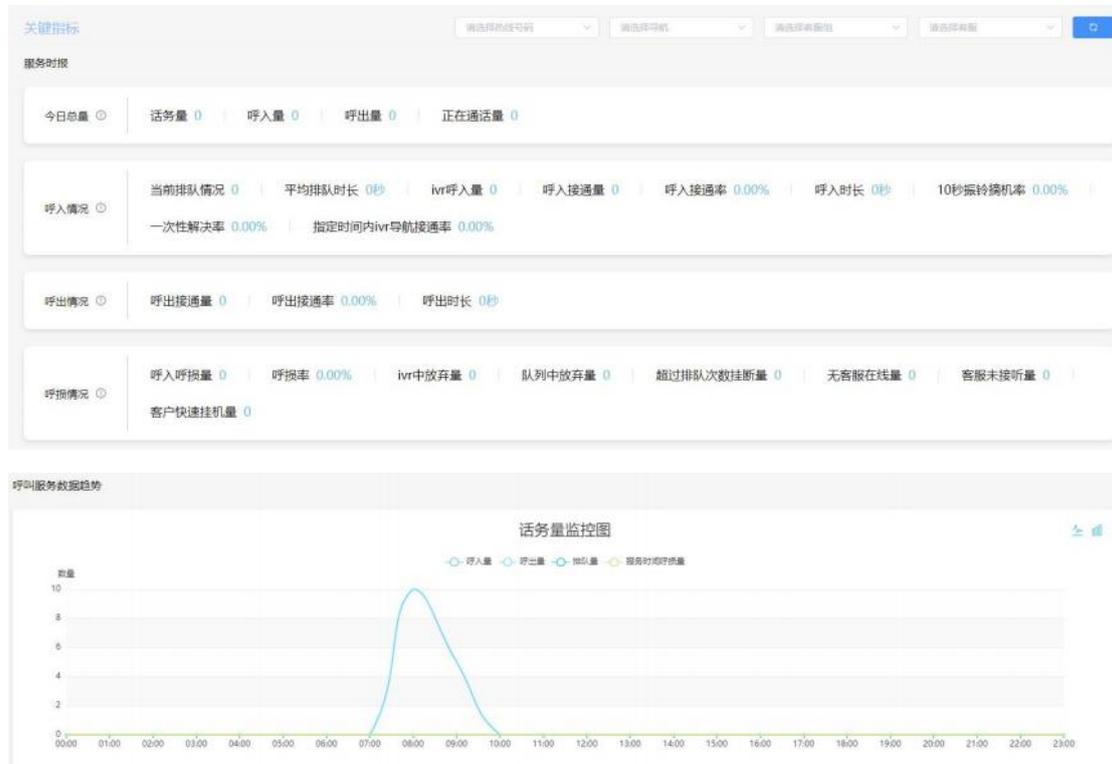
3.10 收藏夹

系统用户可根据业务把常用的功能保存在收藏夹中，可快速链接。



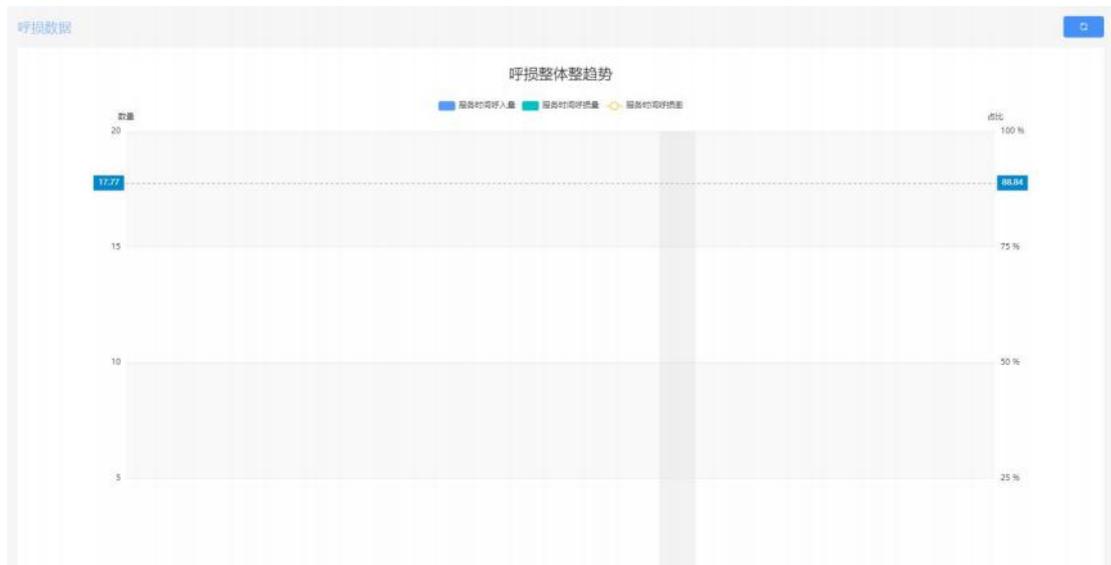
3.11 实时数据

当天之内的实时数据，可以筛选热线号码，ivr 导航，客服组，客服实时数据



3.12 呼损数据

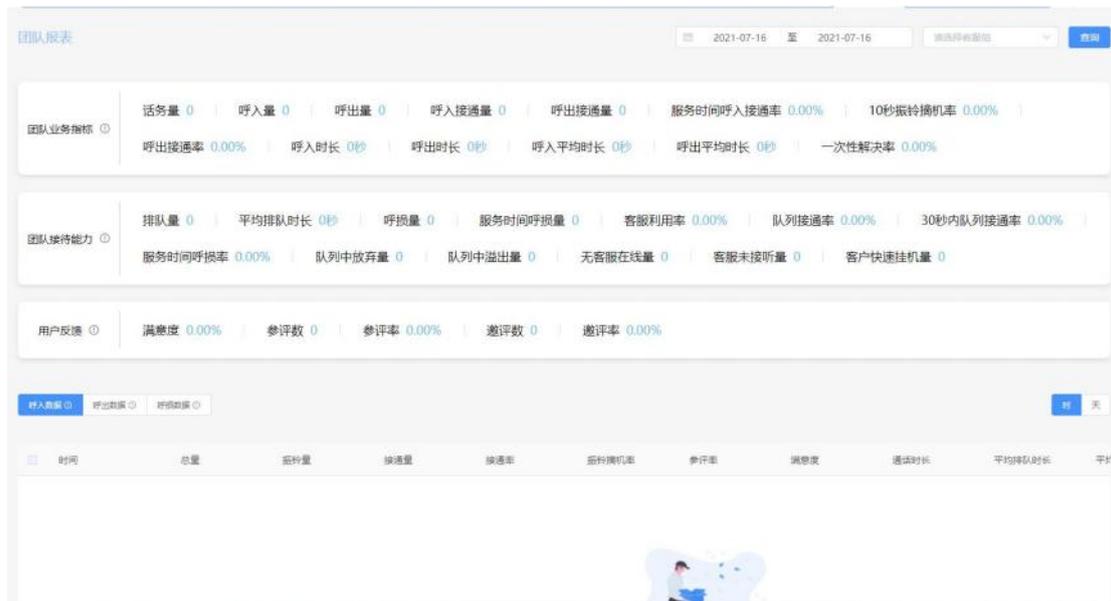
将呼损数据进行细分化



3.13 历史数据

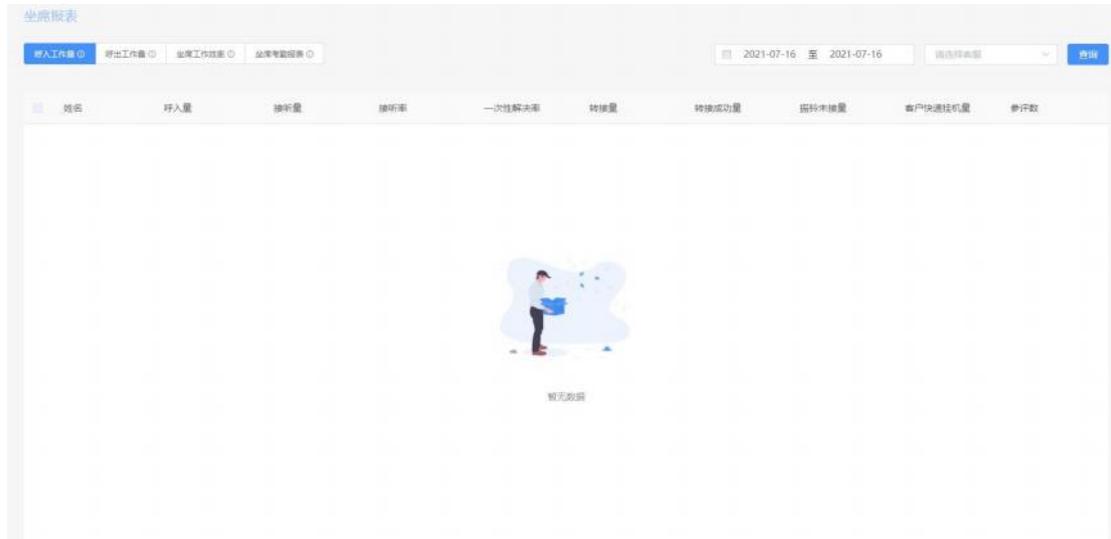
3.13.1 团队报表

客服组的历史数据，可根据时间筛选。



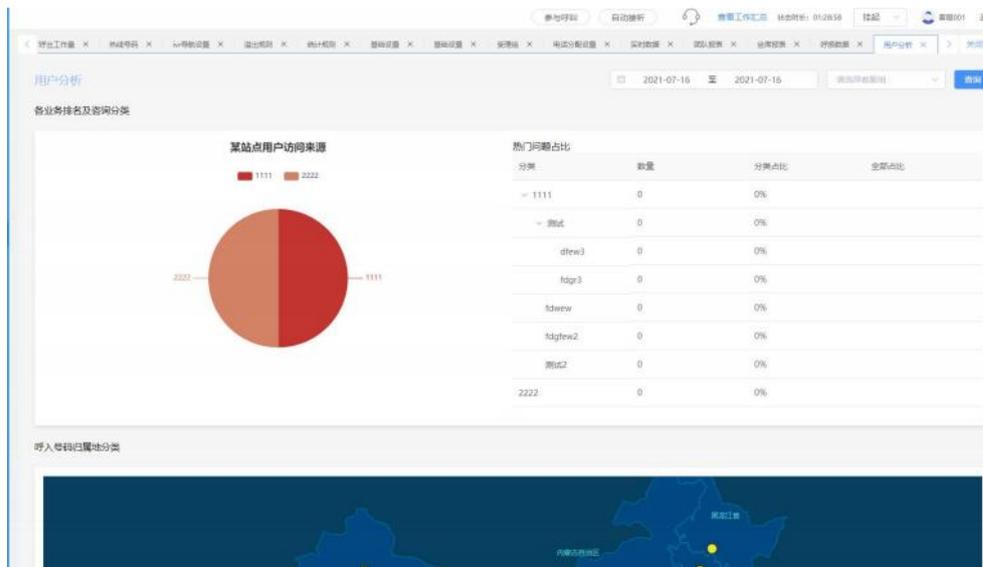
3.13.2 坐席报表

显示坐席的呼出呼入工作量和工作效率与考勤报表。

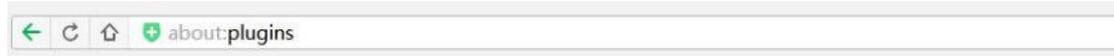


3.13.3 用户分析

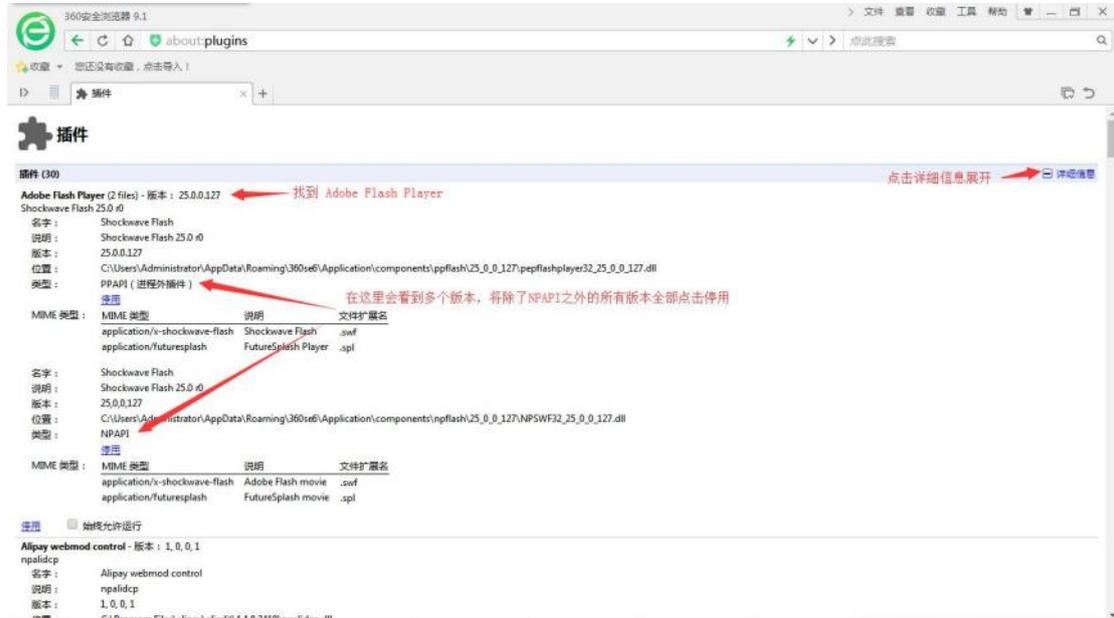
统计客服组客户业务类型占比和号码归属地分类。



如果客户出现使用过程中插件崩溃，如上图，尝试做以下操作：
打开浏览器，在地址栏输入 `about:plugins`，回车



会进入以下界面，按图操作



上图操作之后会变成这样



4.2.3 长连接状态 未连接

推荐使用 360 安全浏览器或 360 极速浏览器。并开启极速模式。
还不行可能是插件没有成功安装，关闭浏览器，关闭 360 安全卫士 360 杀毒等安全软件。
重新安装一次。

4.2.4 IMS 状态 未分配

检查账号是否有配置号码，没配置肯定未分配。

如果使用 ONU 单服，网关设备等方案，请检查服务器电脑防火墙是否关闭，设备单服是否有开启。

4.2.5 掉线

首先检查客户自身网络，带宽是否足够，不能用 wifi，要用有线网络。

ONU 线路或者语音网关的用户，检查服务器电脑是否设置永不休眠。

4.2 呼叫相关

4.2.1 手拨秒挂，任务飘号，不进线

手拨秒挂去日志中查看，可以直接打开日志 安装文件夹/Log/日期.log 文件，或者上传日志给技术查看，反馈问题的时候带上账号和被叫号码。自己看的话，在日志中搜索被叫号码，在接下来的几行可以看到一些错误代码，类似这样

```

09:57:55 Invoke:HandleALittleWebJsonRPC ALITTLE_CALL_JSLog [打印日志+大小为调用]
09:57:55 Invoke:HandleALittleWebJsonRPC ALITTLE_CALL_Call_Out ["15990002758"]
09:57:55 Center:15990002758 开始呼出
09:57:55 Center:发送呼出数据包 C2Sca14Out
09:57:55 NetClient:Send: CWithSJson
09:57:55 message: CWithSJson
09:57:55 Center:收到呼出结果数据包 S2CCallOut
09:57:55 NetClient:Send: CWithSJson
09:57:55 NTY_SIP_CALL_STATUS_CHANGED: 1 3 15990002758
09:57:55 NTY_SIP_CALL_STATUS_CHANGED: 3 3 15990002758
09:57:55 Center:15990002758 呼出成功 sip, 使用线路号码:-
09:57:55 message: CWithSJson
09:57:55 {"param":{"client_target_number":"15990002758","result":true,"audio_number":"8","client_call_id":3,"to_number":"15990002758","rtp_ip":"112.50.195.238","client_id":21917,"ssrc":11776,"from_number":"+8659163149841","rtp_port":52506,"call_id":"8b28a59de1126140bd57aa2a5b4f55be","display_number":""},"method":"S2CCallAudio"}
09:57:55 AudioVOIP:StartAudioVOIP, local_voip_port: 16898
09:57:55 udp send thread begin
09:57:55 udp receive thread begin
09:57:56 AudioRecorder:StartAudioRecord Pa_OpenDefaultStream succeed!
09:57:56 AudioRecorder:StartAudioRecord Pa_StartStream succeed!
09:57:56 AudioPlayer:StartAudioPlay Pa_OpenDefaultStream succeed!
09:57:56 AudioPlayer:StartAudioPlay Pa_StartStream succeed!
09:57:56 Center:sip呼出使用显示号码:show:+8659163149841,display:,reason:
09:57:56 Invoke:HandleALittleWebJsonRPC ALITTLE_CALL_JSLog ["第一次成功调用插入通话记录表:15990002758_e0a97a84489459c4973e65af147d51e4"]
09:57:56 NTY_SIP_CALL_QOS_REPORT: 3 download_lost_rate: 0 upload_lost_rate: 0 delta_download_time: 1563847076 upload_time: 1563847076
09:58:00 message: CWithSJson
09:58:00 {"param":{"status":11,"sub_reason":"Q.850;cause=28;text-\\Invalid number format (address incomplete)\\",SIP;cause=484","call_id":"8b28a59de1126140bd57aa2a5b4f55be","main_reason":"484"},"method":"S2CCallStatus"}
09:58:00 voip push to audioplayer count:0
09:58:00 voip playing from audioplayer count:0
09:58:00 voip drop play data count:0
09:58:00 NTY_SIP_CALL_STATUS_CHANGED: 0 3 15990002758
    
```

任务飘号或者不进线 把任务结果导出来查看。

1. 手拨提示 号码占用中 表示号码正在通话，不能呼出，查下是否有多配账号，或者任务中号码正在使用。
2. 任务提示 没有指定线路可以选择，请检查线路名是否配置错误或者被叫地市限制 或者 手拨提示 线路资源不足，这个可能是单服没开导致的，检查一下。也有可能线路有限制。
3. 手拨提示 线路呼出频率太快/限制呼出该区域/上一通呼叫结束未超过 n 秒 是由于线路上配置的限制。
4. 手拨提示 设备卡槽不可用 是由于设备在切换卡

以上这些中文提示，一般都是系统在线路上的限制。其他的错误代码一般都是线路或者设备返回的。

ONU 线路错误代码：

1. 403/手拨语音提示停机 一般是号码被封禁，换号码。
2. No permission for short number call because of user ODB 这个也是号码问题，换号码。
3. Forbidden for user having no call line 这个也是号码问题，换号码。

设备错误代码：

GSM;cause=0;text="Radio link fail"

没信号；

GSM;cause=16;text="Normal call clearing"

正常挂断。如果大量出现，有可能是封杀；

GSM;cause=19; text="User alerting, no answer"

用户振铃，无应答；

GSM;cause=21;text="Call rejected"

呼叫被拒绝；

GSM;cause=31;text="Normal, unspecified"

正常挂断。如果大量出现，有可能是封杀。空号、停机、拒接、无人接听都有可能反馈这个信息；

GSM;cause=34;text="No circuit/channel available"

,无可用电路/信道。可能是同时呼出太多导致无信道可用（如果出现很多这种反馈，让客户把呼出间隔时间设置长一点，最好 10s-20s）；

Main bye, main bye

有两种情况，一种是正常接听；另一种是转接失败，意思是坐席进行多线任务时，已经呼出该号码，对方也已经接通，但是由于坐席的状态（比如正在通话，正在呼出号码）无法接听该通电话，所以会返回转接失败；

text="Mobile Network Fault"

表示网络出错。

cancel ack

是设置的振铃时间到了，我们平台自动呼叫默认的振铃时间是 35s，表示呼出 35s 后无人接听，系统自动挂断。

603（得伯乐设备）

一般是路由设置问题，还有卡欠费之类的引起。

GSM;cause=1;text="Unassigned number"

空号或者无效号码；

486-FAILED

线路繁忙

GSM;cause=8;text="Operator determined barring"

被运营商封杀，基本都是手机卡欠费、停机，或者暂停服务

503

1. 检查设备 SIP 中继一栏配置是否正确，IP 应为服务器 IP,单服端口应为 5060，系统里配置的虚拟号码要和设备上配置的号码一致

2. 重启设备端口。
3. 卡拔出来插手机上试下是否可以拨打
4. 电信卡固定 cdma 网络
5. 一模多卡设备在换卡，稍后试
6. 还不行，就到厂家群里反映，配合设备厂家技术测试。

其他错误：如 486 408 等

这些错误是由设备返回的，具体的原因到厂家群里反映，配合设备厂家技术测试。

排查步骤：

进入设备后台网页，进入 CDR 话单查询页面：

在这个页面输入 主叫，被叫查询



在这个页面能找到记录的，说明设备已经呼出，但是呼出失败，这个要结合 CDR 话单和设备那边进行配合查找问题。

如果这个页面没有记录，说明是由于卡不可用（一模多卡在换卡，没插卡，卡没信号，卡停机），或者 IP->Tel/端口没配好导致匹配不到卡等原因导致的错误，设备没进行呼出，那就排查以上罗列的几种错误。**(具体的配置方式请按照线路方案文档和设备配置文档检查)**

FORCE RELEASE

这个是由于线路方面没有回复系统发出的呼叫请求，系统报的错。

如果是用 ONU 方案，检查下服务器电脑到 ONU 之间的网线有没有接好，ONU 有没有开机。不行就找线路方的看。

如果是用设备方案，检查下服务器电脑到设备之间的网线有没有接好，设备有没有开机。检查不能远程上设备。远程不上设备肯定是设备有问题，可以尝试重启设备，不行找设备方看。

如果是系统线路直接找技术。

4.2.2 呼入，转接无法接听

这个一般是因为单服程序多开了，把原来的关闭掉，重开一遍

4.2.3 呼叫过程中听到嘟嘟嘟，或者自动挂断

通话过程中，有来电呼入，需要在设备上关闭“呼叫等待”。保存完之后需要刷新页面，确认保存成功。



4.3 声音相关

4.3.1 打电话没声音

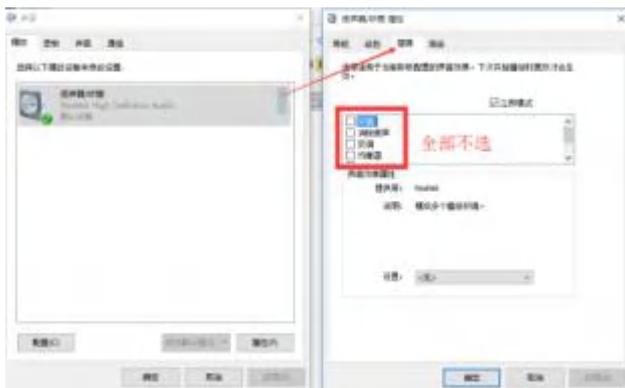
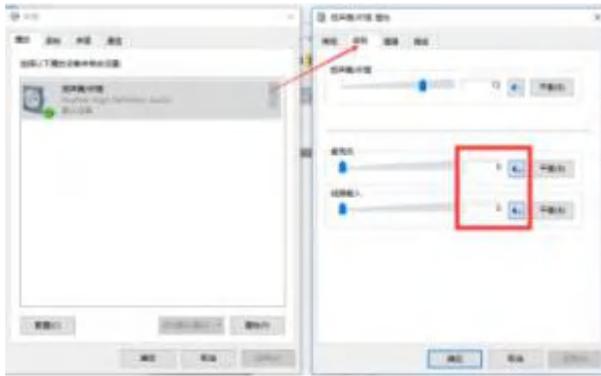
- 1) 台式机无声音，耳麦插前版没声音，那么就插到后版去（也可以设置声卡驱动，不禁用前板的耳麦插孔）
- 2) 耳麦上的声音开关是否打开、插孔是否插错
- 3) 手机型号不同，换麦进行测试（不建议使用手机耳机）
- 4) 有插拔耳机，需重新配置声音参数。



- 5) 试试 QQ 语音是否有声音，如果没有声音，那基本上是电脑设置问题。做如下配置
电脑桌面右下角，右键点击扬声器，选择播放设备，参考以下图片进行设置：



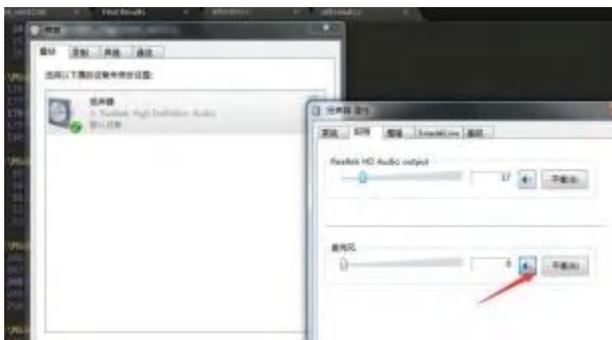
如果出现多个播放设备或者录制设备，那么一定要禁用那些非默认的设备



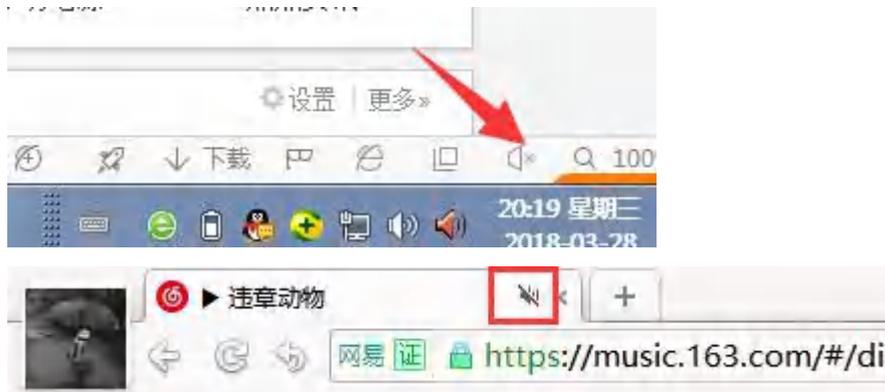
看下音量合成器，看下是否有静音状态，如果有那么要取消静音



通话录音都有回音，这样设置。



6) 浏览器被禁音，在右下角打开。



- 7) 先禁用默认麦克风或扬声器，再启用可恢复。
- 8) 下载 360 驱动大师，更新声卡驱动，重启电脑。
- 9) 检查网速及运营商，网速带宽不足，导致声音延迟或卡住。
- 10) 路由器杂牌，建议采用 TPLINK 路由器，禁用电脑 WIFI，检查是否有人大量占用带宽。
- 11) 建议放在靠窗位置；天线摆放间隔是否太近；增加信号增强器；天线松了；小天线换成大天线；消磁换卡。（设备）
- 12) 增益+6 后还出现问题的找技术部处理。（设备）
- 13) 如果出现挂断有声音，通话没声音，则重启一次端口，还是不行再找技术。（设备）
- 14) 建议客户使用 WIN7 系统。

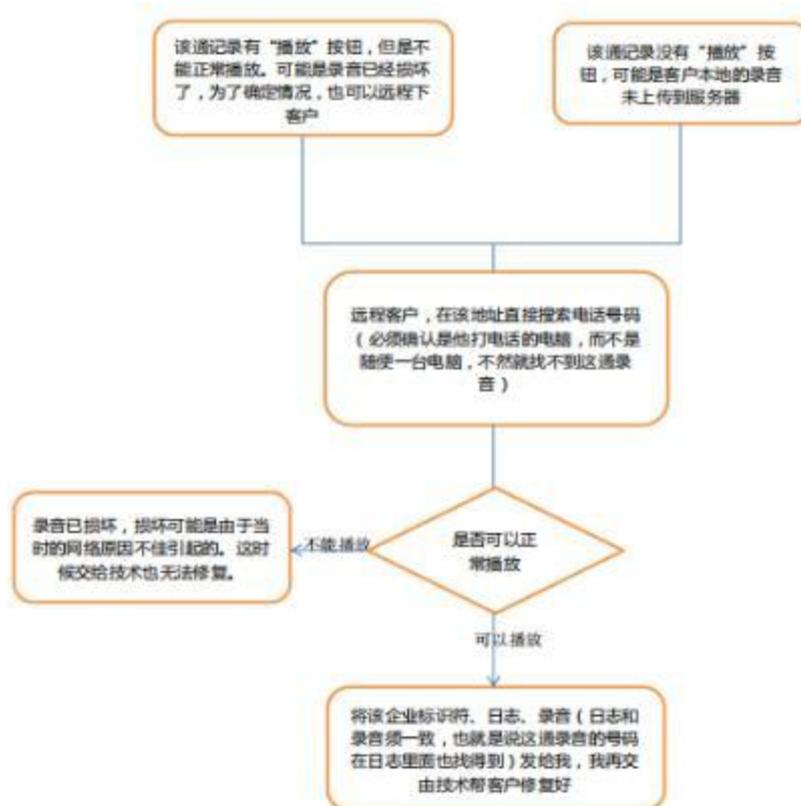
4.3.2 声音卡顿

1. 声音卡顿一般是因为带宽不够，每个坐席是上下行对等 100kbps。
2. 不要用 wifi
3. 确认服务器电脑是否 CPU 占用过高，过高的话换个好点的 CPU
4. 确认服务器电脑的宽带质量是否有问题，当服务器电脑是移动宽带时，电信宽带的坐席可能会因为跨网问题导致丢包。
5. 如果是 ONU 线路客户，可能是 ONU 专线带宽有限制，找线路方确认。

4.4 其他问题

4.4.1 没有录音

有时候业务员确定有通话，但是平台上却没有通话录音，这时候，先让坐席重新登录一下，如果还是没有，按如下操作



1)、有“播放”的按钮，但是不能听，这种情况可能是该通录音已经损坏，为了确认是否损坏，可以远程该坐席（一定要确认是他打电话的那台电脑），在这个地址下查找，有的客户可能是安装在 C 盘。



图 4-1

查找电话号码即可，找到之后如果发现不能正常播放，就说明录音已损坏，损坏可能是由于当时的网络原因不佳或通话中网页突然被关闭引起的，可交由技术处理（一般无法修复）

2）、没有“播放”的按钮，也远程下，按照图 4-1 查找该电话号码，找到后如果可以播放，说明录音是完好的，只是没有上传至服务器。业务员把该企业标识符、日志、录音（日志和录音须一致，也就是说这通录音的号码在日志里面也找得到）发给技术处理。

4.4.2 无法监听

更新最新插件

4.4.3 群呼任务执行一两通后自动暂停

原因 1：任务拨打的时间计划设置有误。属于客户误操作，排查盲区。

解决方案：修改时间计划。

4.4.4 菜单显示不全

浏览器显示比例是否 100%；重新加载框架；清理缓存；点开电话呼叫后，不显示多线呼叫或通话记录，让管理员重新分配权限后，刷新重新登录。

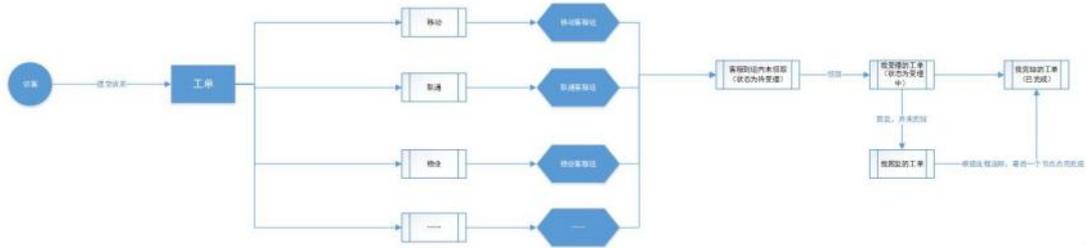
4.4.5 点击拨号无法使用

1. 检查运维-设备上配的号码-端口里插的卡是否是真实号码且一一对应。（确认方式，运维去掉点击拨号绑定直接呼出，在手机上看来电号码是否和系统上呼出号码一致）
2. 检查呼入是否正常，直接用手机呼叫系统上的主叫，能否呼入。（如果呼入不了，检查设备上的 Tel->IP，端口的配置，配置方式参考语音网关配置文档）。

第五章 工单系统

5.1 工单概要

工单系统是指对不同部门、组织和外部客服的需求，进行有针对性的管理、维护和最终，主要起到内部业务流转和问题统计分析等功能。



工单业务模型

5.2 工单设置

在工单设置中，用户可以对工单进行丰富的自定义选项，以满足不同的业务需求。在设置中的每个模块均可以新建 修改 停用和删除设立的规则。通过高级筛选挑选出符合条件的信息，通过表头设置按钮控制表单中显示的内容。

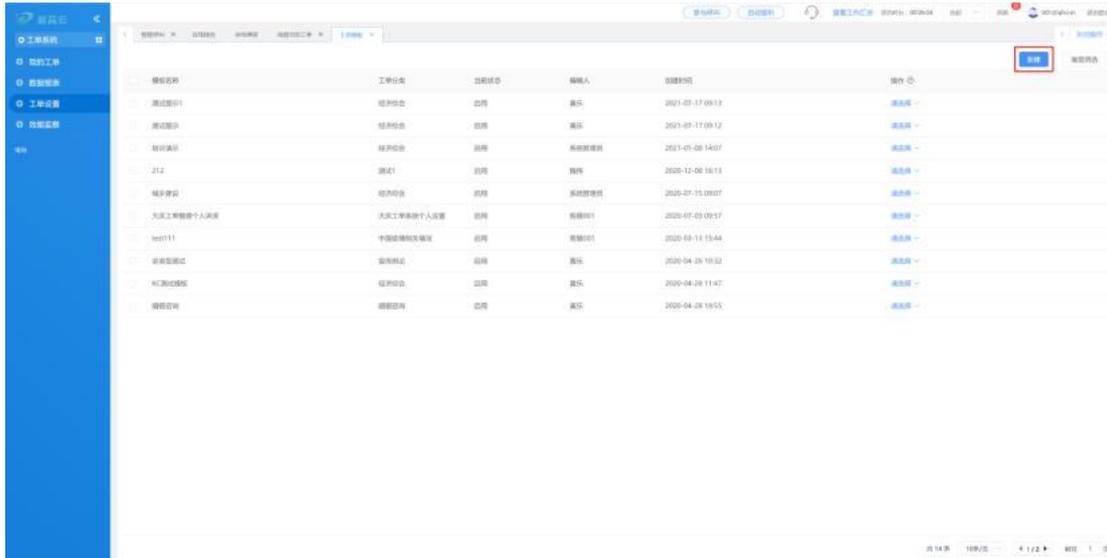


5.2.1 工单模板

工单使用之前需要创建工单模板，创建工单模板时必须设置模板名称、添加模板字段、设置新增字段分组以及节点流转流程等。

若要新建工单模板请如下操作

首先从工单模板中点击新建



然后填写要受理工单的名称，并选择所属的分类。

* 模板名称:

* 上级分类:

* 工单分类:

之后点击模板字段对工单需要填写的内容进行具体设置，模板字段可在[自定义字段]模块中先进行添加，此处可直接选择或点击【添加自定义字段】直接进行添加。

* 诉求标题、诉求内容为模板默认字段不可删除及更改必填标识

模板字段:	字段*	必填标识*	预填值	暗纹提示	操作
	诉求标题	必填	请输入	暗纹	
	诉求内容	必填	请输入	暗纹	
	手机	可选填	请输入数字	请输入您的手机	删除

[添加自定义字段](#)

接着点击添加流程节点为工单设置各个流转程序

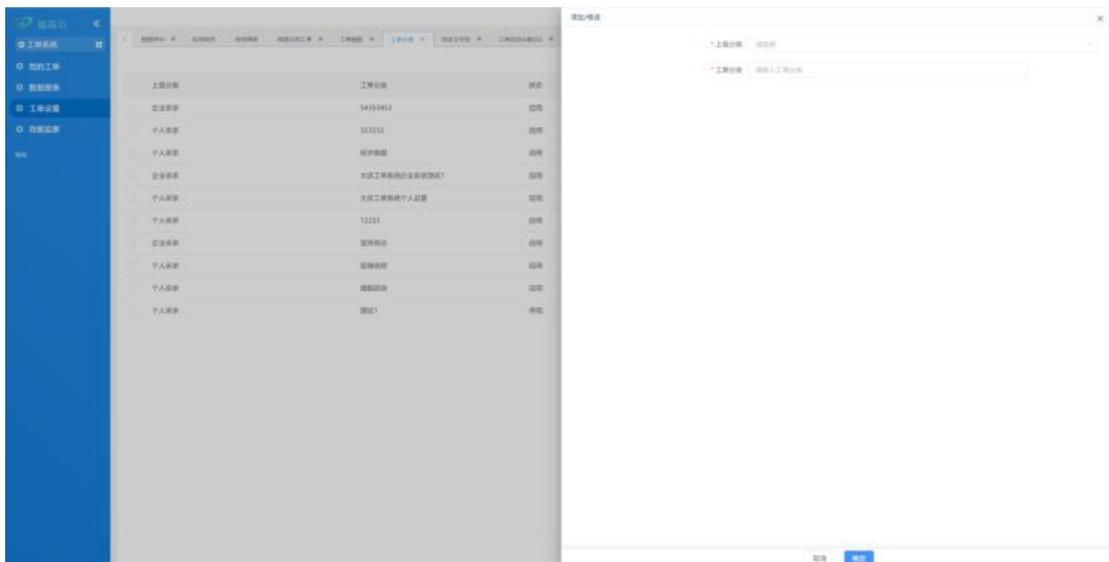
节点设置:	节点名称	受理方式*	受理组或受理人*	节点说明	时限(0无限时)	操作
	审批	受理组	投诉受理组	此节点用于	2 30	

[添加流程节点](#)

最后工单模板就创建完毕

5.2.2 工单分类

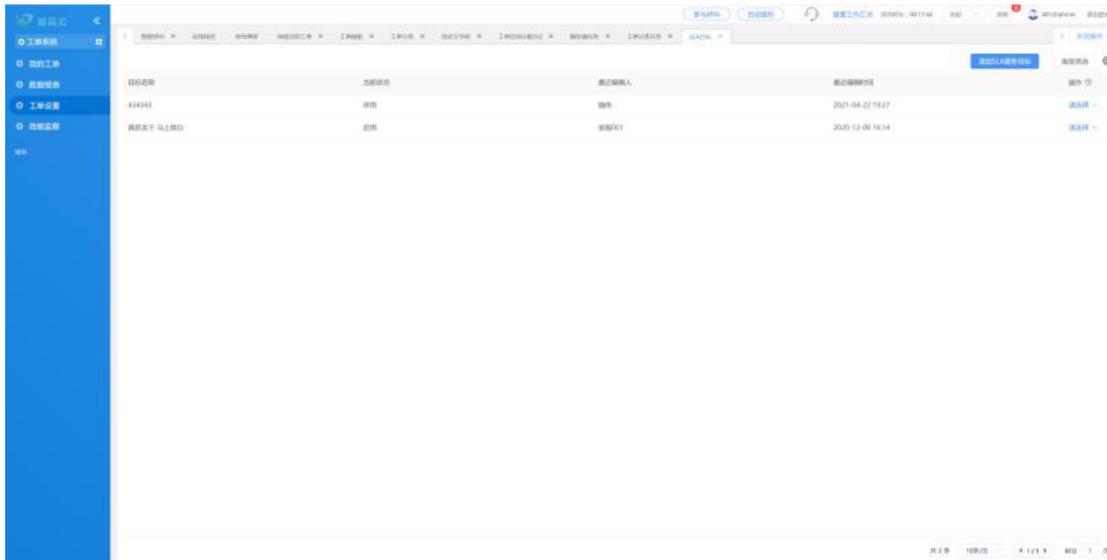
在这里对工单分类变动，变动完就会在工单模板的选择分类中体现出来



5.2.3 SLA 目标

SLA，即 Service-Level Agreement 的缩写，意思是服务等级协议。其本质就是不同状态下的任务有不同的处理时效，我们可以设置很多的任务和条件，针对这些任务条件以内部协议的方式来要求在不同的时间节点去进行提醒以便保障处理的时效，可以极大的提升内部运作效率的，在事务管理和人员考核等方面都有非常好的应用效果。

首先我们需要在 SLA 目标的页面中点击添加 SLA 服务目标，设置一个 SLA 目标。



之后填写服务的名称，并选择作用对象

服务目标名称 *

筛选条件 * 满足以下所有条件 满足以下任一条件

[+ 添加筛选条件](#)

然后设置不同状态下的工单首次响应时间和完结时间

服务质量 *	首次响应时间	完结时间
非常紧急	<input type="text"/> 小时 <input type="text"/> 分钟	<input type="text"/> 小时 <input type="text"/> 分钟
紧急	<input type="text"/> 小时 <input type="text"/> 分钟	<input type="text"/> 小时 <input type="text"/> 分钟
一般	<input type="text"/> 小时 <input type="text"/> 分钟	<input type="text"/> 小时 <input type="text"/> 分钟
低	<input type="text"/> 小时 <input type="text"/> 分钟	<input type="text"/> 小时 <input type="text"/> 分钟

最后，需要设置时间条件向特定的受理人群发送服务提醒。SLA 目标就设置完毕。

服务提醒 *

[+ 添加服务提醒](#)

提醒对象 *

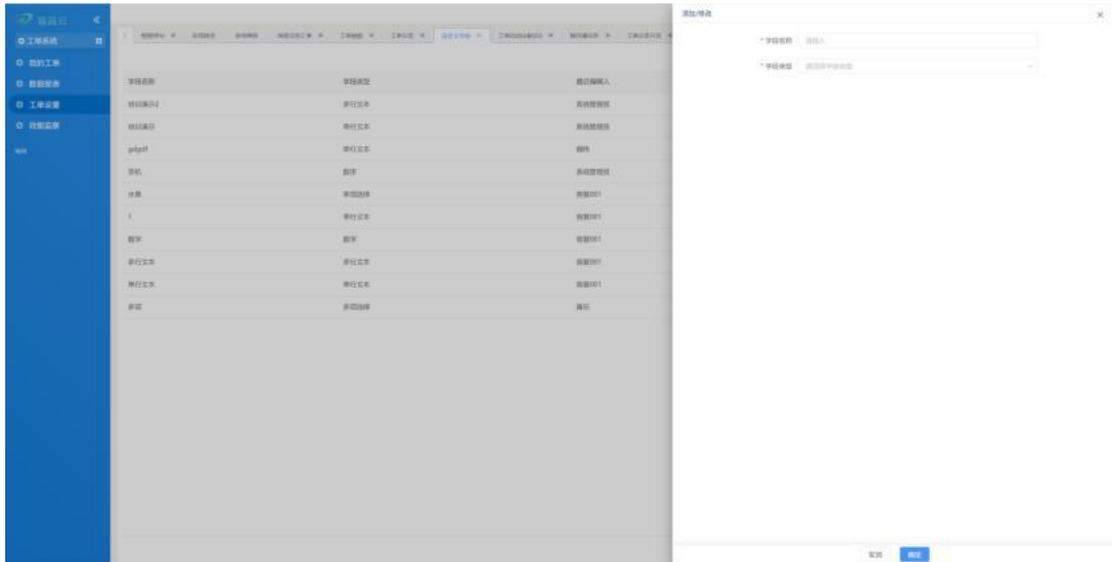
发起人 受理人 自定义

提醒方式 *

短信提醒 电话提醒

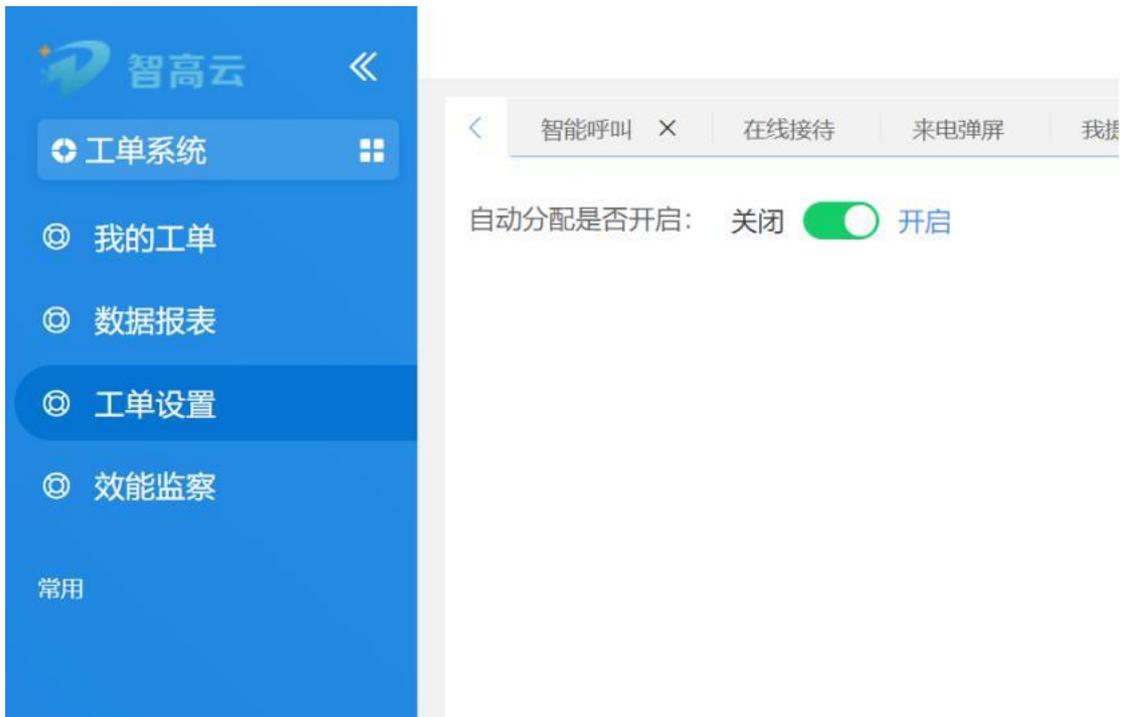
5.2.4 自定义字段

在这里对字段变动，变动完就会在工单模板的配置字段中体现出来



5.2.5 工单自动配置

开启工单自动配置，创建的工单将分配给有工单操作权限的客服。如未开启，创建的工单要由对象手动领取



5.3 我的工单

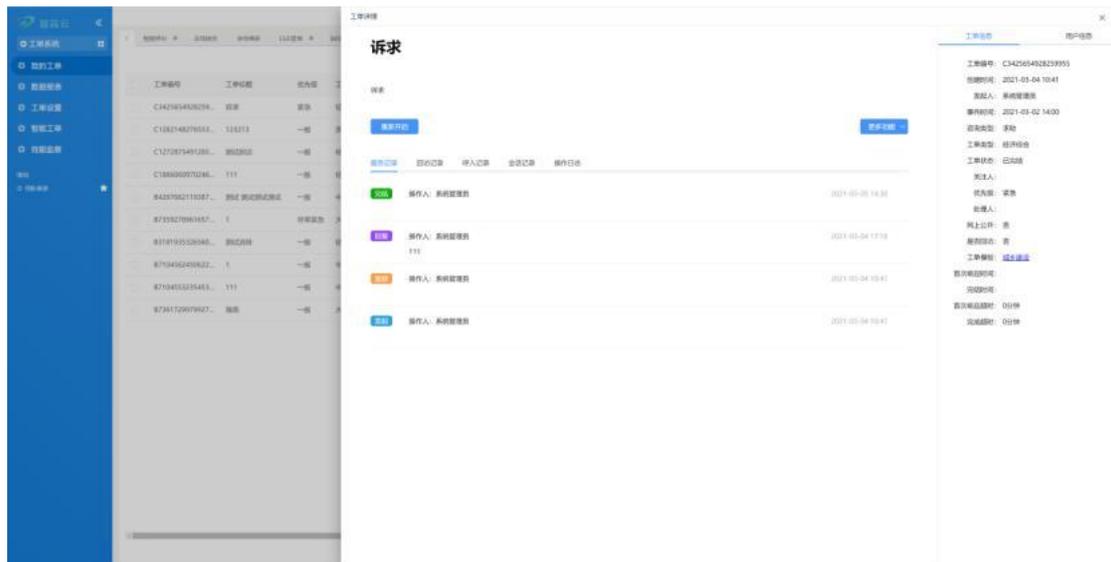
该模块主要实现工单的具体操作，亦可使用高级筛选和表头设置来控制显示不同的表格信息

5.3.1 工单详情

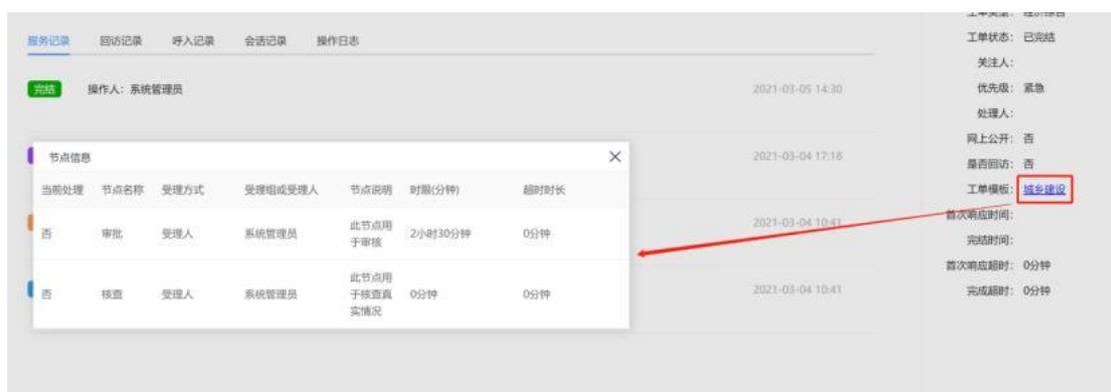
在我的工单中，单击表格中某个具体工单即可查看工单详情。我的工单中所有表格均能进行这个操作。

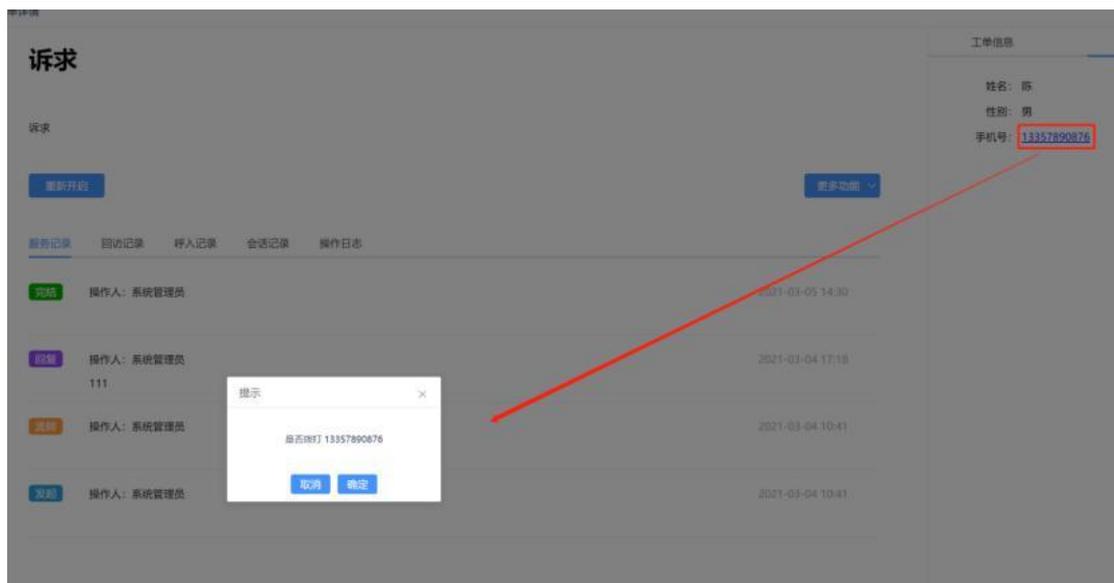


其显示界面如下图。



右侧可以看到工单和用户的具体信息，可以点击工单模板旁蓝色文字看到节点信息。用户信息下点击蓝色的手机号可以拨打诉求人的电话号码





下方可以查阅到该工单的各项处理记录



左上可以对问题进行回复或是撤销，完结，领取工单操作

工单详情

123213

123

请输入你的跟进结果

+ 上传附件

回复

公开回复

更多功能

完结工单

撤销工单

服务记录 回访记录 呼入记录 会话记录 操作日志

流转

操作人: 系统管理员

2021-01-28 16:11

发起

操作人: 系统管理员

2021-01-28 16:11

5.3.2 我提交的工单

在此页面可以建立工单，也可以看到自己提交订单的历史记录，并可删除它们。若要新建一个新的工单，请点击新建按钮。

工单编号	工单标题	优先级	工单状态	申请类别	状态	创建人	创建时间	联系人姓名	联系人手机号	性别	企业名称	法人姓名	企业性质	法人手机号	操作按钮
C18259492029...	账单	紧急	经济问题	缺少账单	已办结	系统管理员	2021-03-04 10:41	陈	1357886875	男					新建
C128254827055...	123213	一般	其他	其他	已办结	系统管理员	2021-01-28 16:11	123	1122	男					删除
C127257549138...	365262	一般	经济问题	工单	待处理	系统管理员	2021-01-27 14:25	wf	13430414833	男					新建
C118026097026...	111	一般	经济问题	其他	已办结	系统管理员	2021-01-28 14:37	张	1500500448	男					新建
8428702113087...	测试测试测试	一般	网络故障	网络	已办结	系统管理员	2020-06-29 20:23	wf	13430414833	男					新建
8725272091457...	1	中等	其他	其他	已办结	系统管理员	2020-07-03 14:54	张	1805244530	男					新建
8118193532838...	测试测试	一般	经济问题	其他	待处理	系统管理员	2020-09-18 16:15	wf	12345	男					新建
875456243322...	1	一般	网络故障	网络	待处理	系统管理员	2020-07-19 09:47	1232121	1212121211	男					新建
871045525443...	111	一般	网络故障	网络	待处理	系统管理员	2020-07-16 09:45	111	1378997284	男					新建
8738172907907...	账单	一般	其他	其他	已办结	系统管理员	2020-07-03 15:35	张	1364888844	男					新建
876822207138...	测试测试测试	一般	经济问题	其他	待处理	系统管理员	2020-07-06 12:01	张	1500500448	男					新建
8760797008961...	1	一般	其他	其他	待处理	系统管理员	2020-07-06 11:39	1	1	男					新建
8760367011128...	4	中等	经济问题	其他	待处理	系统管理员	2020-07-06 09:57	*	*	男			测试/测试	18018248506	新建
8725747126245...	1	一般	网络故障	网络	已办结	系统管理员	2020-07-03 14:24	张	1500500448	男					新建
8628143845182...	1	一般	网络故障	网络	已办结	系统管理员	2020-06-29 11:22	张	1500500448	男					新建

之后根据诉求选择相应的工单模板，根据模板填写相应内容

参与呼叫 自动接听 添加/修改 ×

① 选择诉求类型 ② 填写工单

个人诉求

- 经济综合
- 测试1
- 测试2
- 测试3
- 测试4

① 选择诉求类型 ② 填写工单

访客信息

* 用户类型: 市民 企业法人

工单信息

* 优先级: 一般

* 咨询类型: 咨询 投诉 建议 求助

事件时间: 选择日期时间

* 网上公开: 是 否

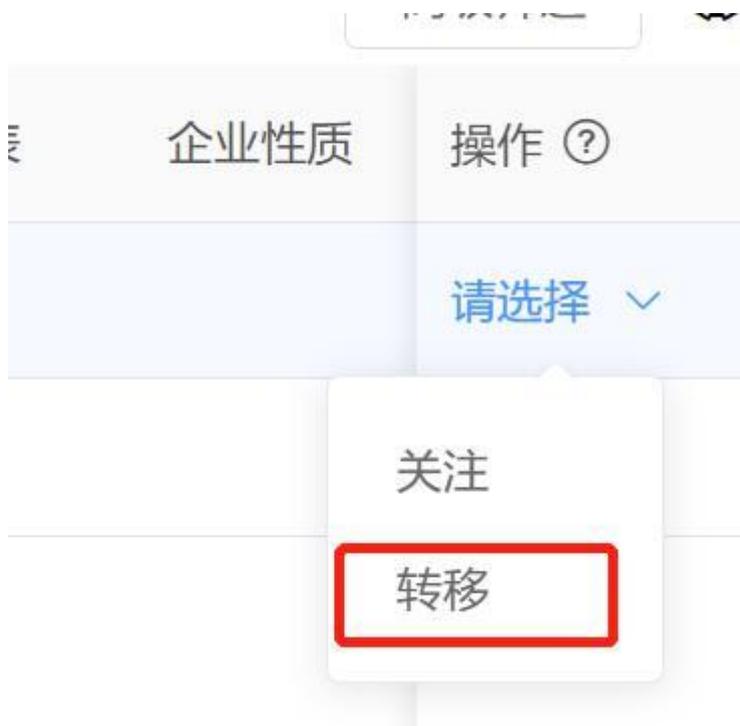
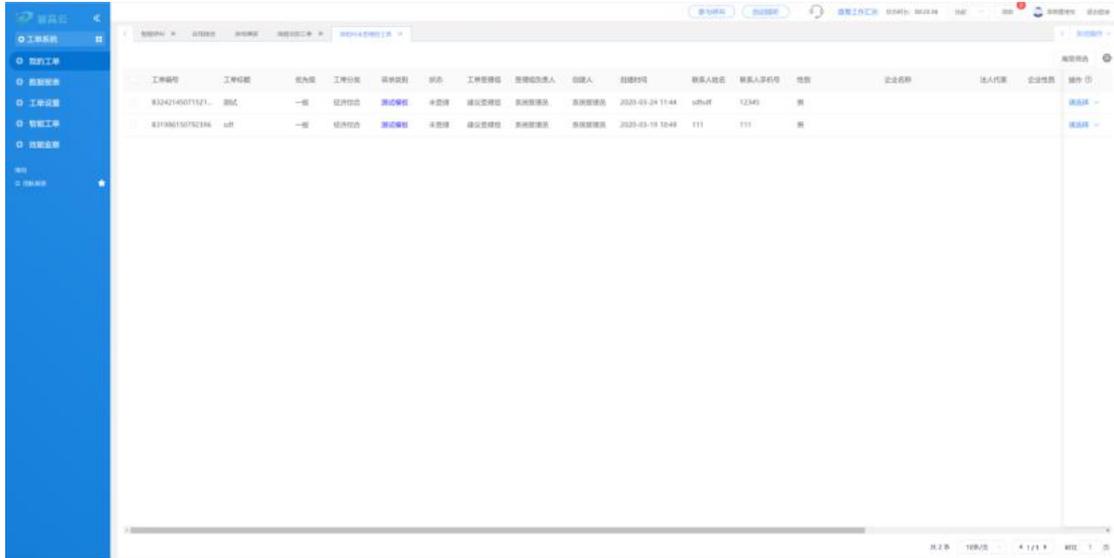
* 诉求标题:

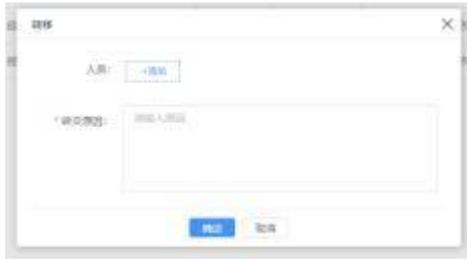
* 诉求内容:

+ 上传附件

5.3.3 我组内未受理的工单

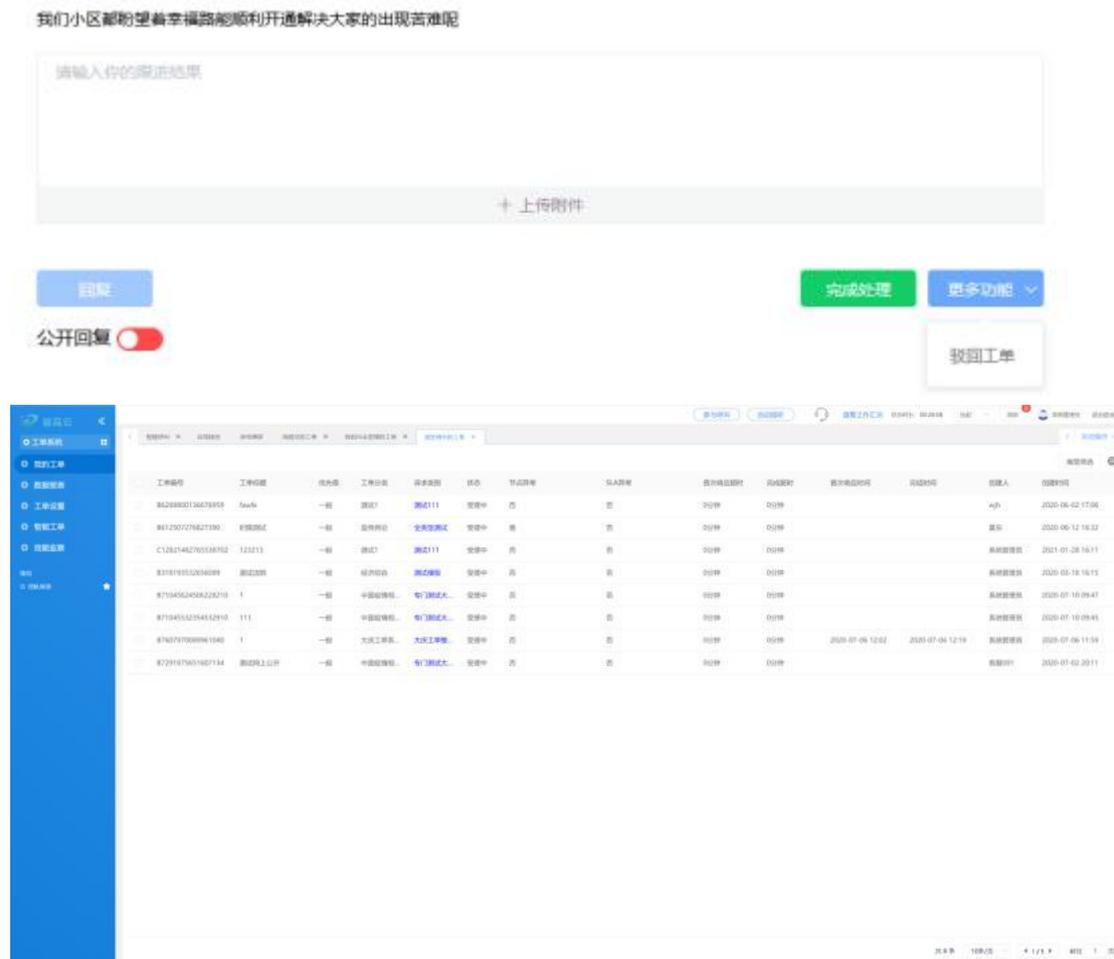
在此页面可以对未受理的工单进行接受，使其成为我受理的工单。或把工单转移给他人。亦可对工单进行关注，获取该工单的详细信息。





5.3.4 我受理的工单

可以对工单进行 完结 驳回操作。



5.3.5 我回复过的工单

可以看到自己回复过的工单

工单编号	工单标题	优先级	工单分类	解决类型	状态	创建人	创建时间	操作
C84365492629955	续费	紧急	经济信息	缺少凭证	已完结	系统管理	2021-03-04 10:41	查看详情
861250276627190	网络测试	一般	网络问题	全网整网	进行中	黄东	2020-06-12 16:32	查看详情
861803018555912	申请证书	一般	网络问题	全网整网	已完结	黄东	2020-06-16 19:23	查看详情
C16806970266093	IT1	一般	经济信息	缺少凭证	已完结	系统管理	2021-01-06 16:07	查看详情
87290037190547330	wap	一般	经济信息	缺少凭证	已完结		2020-07-29 10:49	查看详情
87290030181405726	咨询问题	一般	经济信息	缺少凭证	已完结		2020-07-29 10:34	查看详情
8729529317681830	为什么没有数据呢?	一般	经济信息	缺少凭证	已完结		2020-07-29 09:14	查看详情
842876627133673809	通过测试测试	一般	申请网络测试	网411	已完结	系统管理	2020-04-28 20:23	查看详情
8739070961657364	?	紧急	大工工单系统个人设置	大工工单系统个人设置	已完结	系统管理	2020-07-01 14:34	查看详情
8729578627725519	收到广告公司与客户特色信息	一般	经济信息	人员管理	已完结		2020-07-23 17:36	查看详情

5.3.6 我关注的工单

可以看到自己关注的工单，获得该工单的详尽信息

工单编号	工单标题	优先级	工单分类	解决类型	状态	创建人	创建时间	操作
861803018555912	申请证书	一般	网络问题	全网整网	已完结	黄东	2020-06-16 19:23	查看详情
861792770262395	?	一般	经济信息	KC提交失败	已完结	黄东	2020-06-17 10:29	查看详情

5.3.7 待审核的工单

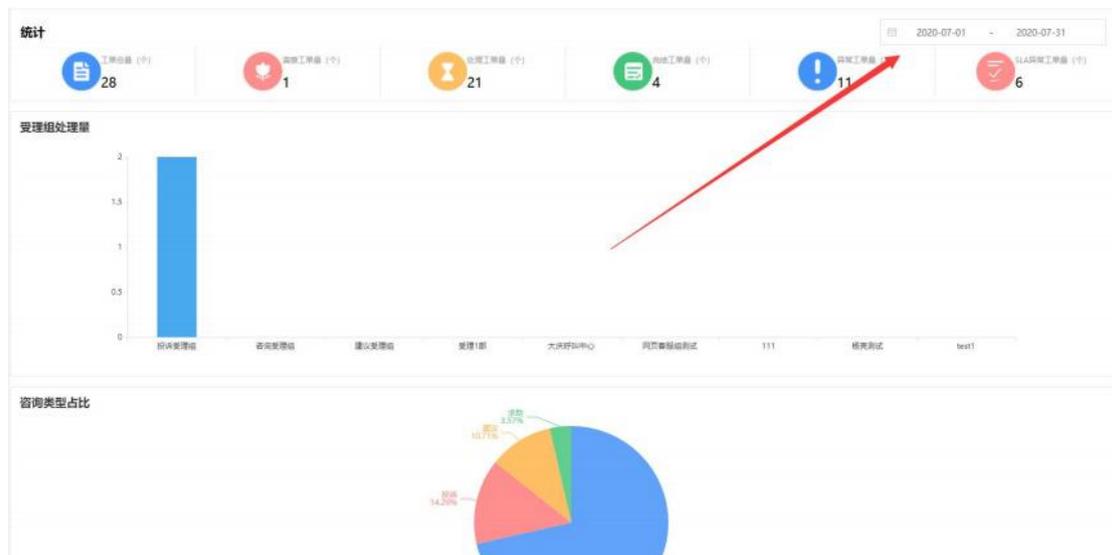
对待审核的工单进行审批，使工单进入流转。

工单编号	工单标题	优先级	工单来源	业务类型	状态	创建人	创建时间	操作
8729190986348517	标题	一般	在线客服	全球型测试	待审核		2020-07-28 11:04	查看详情
872747717518195274	标题	一般	测试	测试111	待审核		2020-07-27 19:01	查看详情
872714200704479	门户网站改版	一般	在线客服	人工数据	待审核		2020-07-27 09:48	查看详情
8722072307405903	标题	一般	在线客服	全球型测试	待审核		2020-07-22 10:00	查看详情
8617934503333840	标题	一般	在线客服	全球型测试	待审核		2020-06-19 10:43	查看详情
861796474546220424	标题	一般	在线客服	全球型测试	待审核		2020-06-17 20:21	查看详情
851903204264968	测试	一般	在线客服	全球型测试	待审核		2020-05-19 17:23	查看详情
851761404846364	门户网站测试	一般	在线客服	全球型测试	待审核		2020-05-11 09:44	查看详情
8324200720679203	测试	一般	经济综合	测试数据	待审核	测试数据	2020-03-24 11:33	查看详情
8325980751849386	测试数据	一般	经济综合	测试数据	待审核	测试数据	2020-03-25 11:07	查看详情

5.4 数据报表

5.4.1 统计概览

在统计概览下，通过选择指定时间，就可以以可视化报表的形势获取该段时间内工单的各项数据



5.4.2 客服工作量

此页面显示客户或客服组工单的各项指标

5.5 效能监察

在效能监察下可以查看系统内所有的工单，它们依据情况包括包括已完结工单 受理中的工单 异常工单，待回访工单，不满意工单，满意工单，sla 异常工单。

待回访工单是指工单处理完要对诉求人进行回访，点击操作栏，点击跳出的电话回访，可以直接拨打电话对诉求人进行访问。获取诉求人的意见之后直接点击评价填写满意度



SLA 异常工单是不符合之前 sla 设置的工单，比如完成超时，响应超时等。

第六章 呼叫任务

6.1 智能呼叫

通过智能呼叫设定呼叫任务，系统自动帮企业批量拨打号码。过滤空号\错号\故障号码，号码接通后才接入坐席进行通话，并对呼叫结果进行统计，提供重拨、导出功能。节省了坐席时间，提升工作效率，降低企业成本。

任务名称	状态	计划呼出	已呼出	呼出间隔时间	呼叫并发数	参与坐席	创建人	创建时间	操作
任务名称	完成	1	1	20	1	1	倪盼飞	2020-12-13 22:58:44	请话详
任务名称	进行中	1	1	20	1	1	倪盼飞	2020-12-13 14:39:14	请话详
任务名称	进行中	1	1	20	1	1	倪盼飞	2020-12-13 13:40:53	请话详
任务名称	进行中	1	0	20	1	1	倪盼飞	2020-12-07 15:21:07	请话详
任务名称	进行中	1	1	20	1	1	倪盼飞	2020-12-07 15:20:01	请话详
任务名称	进行中	1	0	20	1	1	倪盼飞	2020-12-07 15:17:55	请话详
任务名称	进行中	1	0	20	1	1	倪盼飞	2020-12-02 22:57:14	请话详
任务名称	完成	1	1	20	1	1	倪盼飞	2020-12-02 22:54:34	请话详
任务名称	进行中	1	0	20	1	1	倪盼飞	2020-12-02 22:44:36	请话详

页面说明

- 1) 全部：查看自己和下属的所有呼叫任务。可创建智能呼叫任务
- 2) 我创建的任务：查看自己创建的任务。新创建的任务可以修改、删除、执行任务；执行中的任务可暂停；执行任务后可导出呼叫结果
- 3) 我参与的任务：查看自己参与呼叫的任务

功能说明

- 1) 新建：创建一个呼叫任务
- 2) 修改：不在执行的任务可以修改基本信息，号码信息不能修改
- 3) 删除：任务可以删除
- 4) 执行：点击开始执行呼叫任务
- 5) 暂停：暂停正在执行的任务
- 6) 导出任务结果：导出呼叫任务结果
- 7) 查看呼叫任务详情页：点击任务标题查看任务详情。查看任务的呼叫情况，可以提取号码

新建智能呼叫任务

基本信息：呼叫任务的基本信息设置。带‘*’为必须设置的项

- 1) *标题：设置呼叫任务标题。
一个呼叫任务的号码上限为 10000 个，如果导入的号码超过上限，自动拆分为多个呼叫任务，任务标题加上序号进行区分，如呼叫 1、呼叫 2
- 2) *参与坐席：为该呼叫任务设置呼叫的坐席，可以快速选择我或者从坐席列表中选择人员参与
- 3) *并发数：每次为每个坐席自动呼出的数量
- 4) *呼出间隔：每次呼出号码的间隔时间
- 5) 主显号码：可以统一设置一个主显号码，也可留空，不设置。
统一设置主显后，被叫方来电显示的是同一个号码。如果不设置，被叫方来电显示为坐席各自绑定的主显号码。
- 6) 智能调节：开启后，通话中的坐席暂停并发呼叫。节省号码资源。
- 7) 客户信息：
当呼叫任务中的号码是创建者的客户号码时，
允许他人查看：开启时，参与坐席能查看自己呼叫的客户信息
允许他人编辑：开启时，参与坐席可以在来电弹屏修改创建者的客户信息
允许他人另存：开启时，参与坐席可以将客户保存为自己的客户
允许他人编辑、允许他人另存只能选一个下个呼叫任务：从最近创建的呼叫任务选择，设置成功后，该任务执行完毕会自动执行下个呼叫任务。
- 8) 备注：备注信息
- 9) 下个任务：当前任务执行呼叫完毕会自动开启下个任务的呼叫。

号码信息：呼叫任务的号码设置，通过对呼叫号码的过滤，生成计划呼叫号码。

计划呼出号码（数） = 呼叫号码（数） - 实际过滤号码（数）

小贴士：任务会自动过滤号码黑库、黑名单的号码

- 1) *添加呼叫号码：设置该任务要呼叫的号码，可以手动输入或者导入号码
 - 手动输入号码：在文本框输入要呼叫的号码，用逗号、空格或者回车分隔
 - 导入号码：

- a) 客户导入：从我的客户中导入
- b) 模板导入：导入外部号码进行呼叫
 - i. 下载模板，填写对应内容。**注意不能修改模板字段**，才能导入。
 - ii. 上传导入文件
 - iii. 上传成功加入呼叫队列

- 2) 过滤呼叫号码：设置该任务要过滤的号码
- 3) 过滤项：根据过滤选项设置过滤呼叫号码

潜在（未保护）、有意向（已保护）、已成交:选中过滤项后，会根据客户状态过滤号码。

黑名单:选中后过滤客户黑名单号码

- 4) 过滤呼叫任务：根据过滤任务过滤呼叫号码

6.2 自动呼叫

通过自动呼叫设定呼叫任务，系统自动帮您拨打号码。电话挂断后会自动拨打下一通电话，节省您自己按号码的时间，帮您轻松提高拨打电话效率。并对呼叫结果进行统计。



任务名称	状态	计划呼出	已呼出	平均时长	累计时长	参与人数	创建人	创建时间	操作
...	未开始	1	0	20	35	1	...	2020-12-14 03:46:56	请选择
...	未开始	1	0	20	35	1	...	2020-12-14 03:46:34	请选择
...	完成	1	1	20	35	1	...	2020-12-13 23:41:49	请选择
...	完成	1	1	20	35	1	...	2020-12-13 23:39:33	请选择
...	完成	1	1	20	35	1	...	2020-12-13 23:03:43	请选择

页面说明

- 1) 全部：查看自己和下属的所有呼叫任务。可创建自动呼叫任务
- 2) 我创建的任务：查看自己创建的任务。新创建的任务可以修改、删除、执行任务；执行中的任务可暂停；执行任务后可导出呼叫结果
- 3) 我参与的任务:查看自己参与呼叫的任务

功能说明

- 1) 新建：创建一个呼叫任务
- 2) 修改：不在执行的任务可以修改基本信息，号码信息不能修改
- 3) 删除：执行完毕或未开始的任務可以删除
- 4) 执行：点击开始执行呼叫任务，呼叫结果在呼叫任务中查看
- 5) 暂停：暂停正在执行的任务
- 6) 导出任务结果：导出呼叫任务结果
- 7) 查看呼叫任务详情页：点击任务标题查看任务详情。查看任务的呼叫情况，可以提取号码

新建自动呼叫任务

新建自动呼叫

基本信息

* 任务名称:

* 参与坐席:

空闲时长: 20 振铃时长: 35

拒接重试次数: 0 失败重试次数: 0

遇忙重试次数: 0 无应答重试次数: 0

客户信息: 允许他人查看 允许他人编辑 允许他人保存

下个任务:

备注:

号码信息

自动添加区号: 福建 / 福州 / 0591

添加呼叫号码:

手动输入, 号码用逗号或空格隔开

您已成功设置呼叫号码: 0个 (手动输入: 0; 客户导入: 0; excel导入: 0)

过滤项: 黑名单 通话记录 不过滤 无内联系

过滤任务:

过滤号码:

基本信息: 呼叫任务的基本信息设置。带‘*’为必须设置的项

- 1) *标题: 设置呼叫任务标题。
- 2) *参与坐席: 为该呼叫任务设置呼叫的坐席, 可以快速选择我或者从坐席列表中选择人员参与
- 3) *空闲时间: 上一通呼叫结束到下一通呼出的时间
- 4) *振铃时间: 呼叫某个号码无人接听时, 等待接听到系统主动挂断的时间
- 5) 备注: 备注信息
- 6) 下个任务: 当前任务执行呼叫完毕会自动开启下个任务的呼叫。

号码信息: 呼叫任务的号码设置, 通过对呼叫号码的过滤, 生成计划呼叫号码。(具体请参考智能呼叫-新建智能呼叫任务-号码信息说明)

计划呼出号码(数) = 呼叫号码(数) - 实际过滤号码(数)

小贴士: 任务会自动过滤号码黑库的号码。

6.3 语音呼叫

通过语音呼叫功能做业务推广, 自动呼叫潜在用户并自动播放一段语音, 意向客户选择转接或自动转接后座席再接听电话。

页面说明

语音呼叫

任务:

任务名称	状态	计划呼出	已呼出	参与坐席	创建人	创建时间	操作

- 1) 全部：查看自己和下属的所有呼叫任务。可创建自动呼叫任务
- 2) 我创建的任务：查看自己创建的任务。新创建的任务可以修改、删除、执行任务；执行中的任务可暂停；执行任务后可导出呼叫结果
- 3) 我参与的任务:查看自己参与呼叫的任务

功能说明

- 1) 新建：创建一个呼叫任务
- 2) 修改：不在执行的任务可以修改基本信息，号码信息不能修改
- 3) 删除：执行完毕或未开始的任務可以删除
- 4) 执行：点击开始执行呼叫任务，呼叫结果在呼叫任务中查看
- 5) 暂停：暂停正在执行的任务
- 6) 导出任务结果：导出呼叫任务结果
- 7) 查看呼叫任务详情页：点击任务标题查看任务详情。查看任务的呼叫情况，可以提取号码

新建语音呼叫任务

基本信息：语音呼叫任务的基本信息设置。带‘*’为必须设置的项

- 1) *标题：设置呼叫任务标题。
- 2) *语音类别：语音类别设置为业务推广时，系统呼叫客户，需要客户接听后转接回来。

- 3) *转接类型：语音类别为业务推广时，需要设置转接类型。转接类型分为自动转接和按 0 转接。

自动转接：语音播放完自动转接到座席，等待座席接听后与座席通话

按 0 转接：在听语音的过程中客户可以按 0 转接到座席，等待座席接听后与座席通话

- 4) *语音文件：客户接听电话后自动播放的语音。从语音模板中选择。如没可选的语音文件，要在语音管理模块先创建好语音模板，等待审核通过后即可使用
- 5) *等待音：客户转接后等待座席接听时自动播放的等待音
- 6) 主显号码：设置一个主显号码，。
- 7) *并发数：每次为每个坐席自动呼出的数量
- 8) *参与坐席：为该呼叫任务设置呼叫的坐席，可以快速选择我或者从坐席列表中选择人员参与
- 9) 分配模式：客户转接回来后分配给话务员的方式。优先分配：优先分配给呼叫客户的座席，自己忙时再分配给他人；平均分配：按接听顺序平均分配；只转给自己：客户转接回来只转给呼叫客户的座席。
- 10) 转接模式：需与分配模式结合，话务员接听电话的方式。只转给座席：只由在线座席接听；只转外部：只由外部号码接听；先座席再外部：在线座席优先接听，如果在线座席忙，转到外部号码
- 11) 客户信息：
当呼叫任务中的号码是创建者的客户号码时，
允许他人查看：开启时，参与坐席能查看自己呼叫的客户信息
允许他人编辑：开启时，参与坐席可以在来电弹屏修改创建者的客户信息
允许他人另存：开启时，参与坐席可以将客户保存为自己的客户
允许他人编辑、允许他人另存只能选一个下个呼叫任务：从最近创建的呼叫任务选择，设置成功后，该任务执行完毕会自动执行下个呼叫任务。
- 12) 备注：备注信息
- 13) 下个任务：当前任务执行呼叫完毕会自动开启下个任务的呼叫。

号码信息：呼叫任务的号码设置，通过对呼叫号码的过滤，生成计划呼叫号码。（具体请参考智能呼叫-新建智能呼叫任务-号码信息说明）

计划呼出号码（数）= 呼叫号码（数）- 实际过滤号码（数）

小贴士：任务会自动过滤号码黑库的号码。

第七章 在线客服功能说明

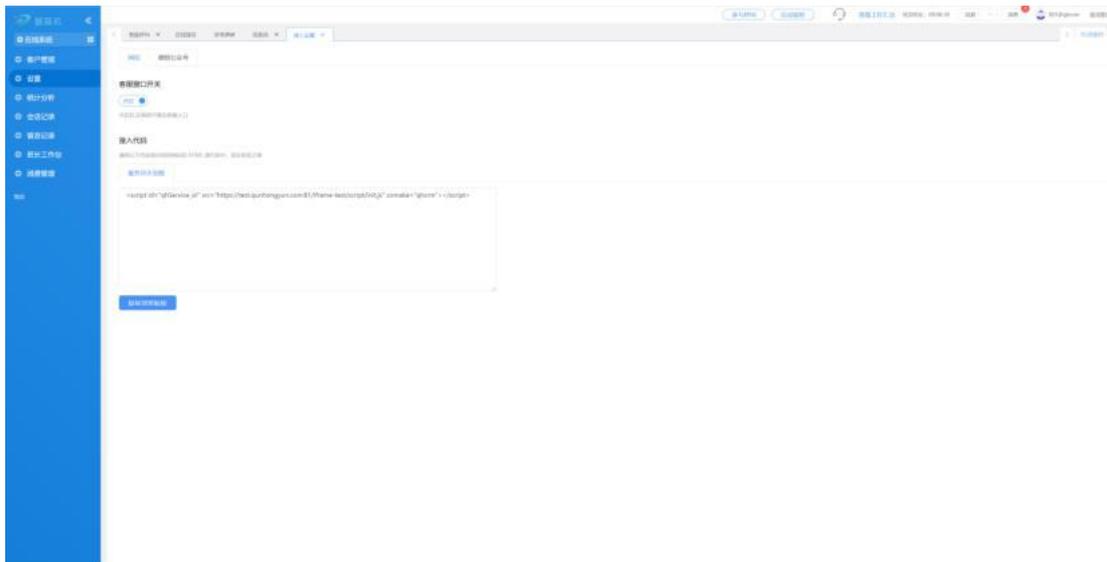
8.1 设置

根据业务不同，设置客服工作台的工作环境及相关配置。

7.1.1 接入设置

7.1.1.1 网站

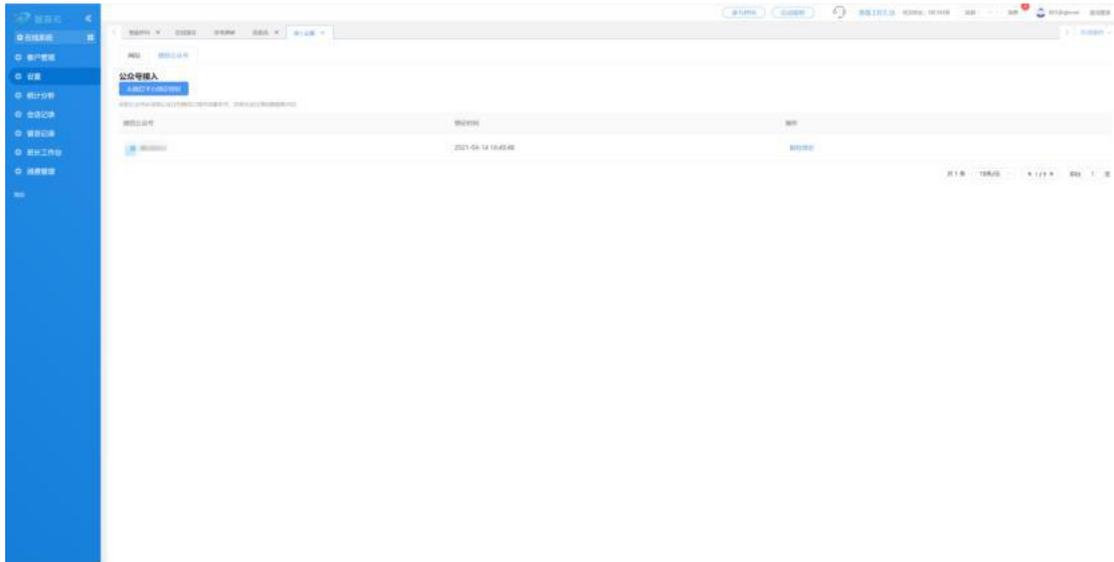
客服窗口开关控制、接入代码展示，用于进行网站接入在线系统，将代码添加到你网站的HTML 源代码中，放在标签之前。



7.1.1.2 微信公众号

1) 用于微信公众号接入在线系统，显示微信平台授权绑定入口及已绑定公众号列表

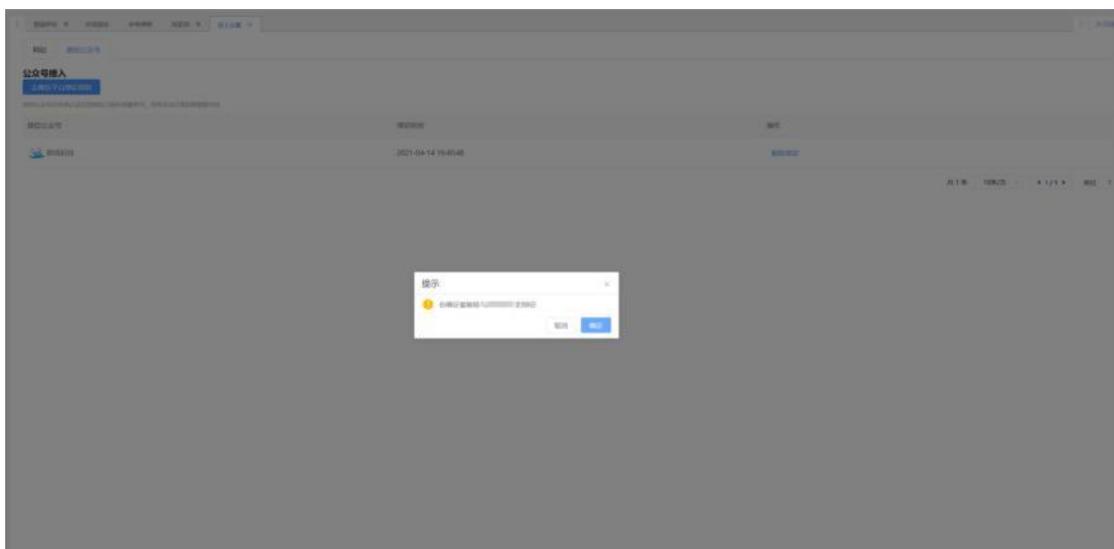
* 公众号必须是认证过的微信订阅号或服务号，否则无法正常回复顾客对话



2) 扫描二维码进行绑定



3) 解除绑定，关闭访客服务入口



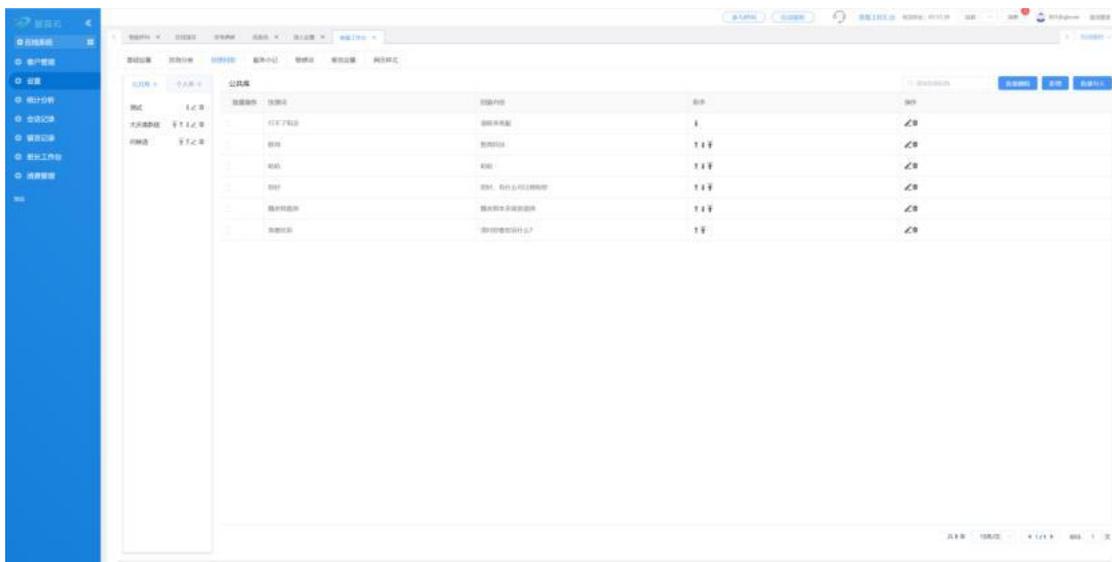
7.1.2.3 快捷回复

根据需求自定义公共及个人平时常用的快捷回复语句，在线客服界面中快速回复访客信息。公共库可由管理员设置，设置好后全员可见可用；个人库可由普通客服设置，设置后仅自己可见。设置完成后，在工作台接待过程中，仅需输入关键词就可唤起快捷回复匹配，或在右侧快捷回复区域内复制使用。

1) 公共库/个人库的新增

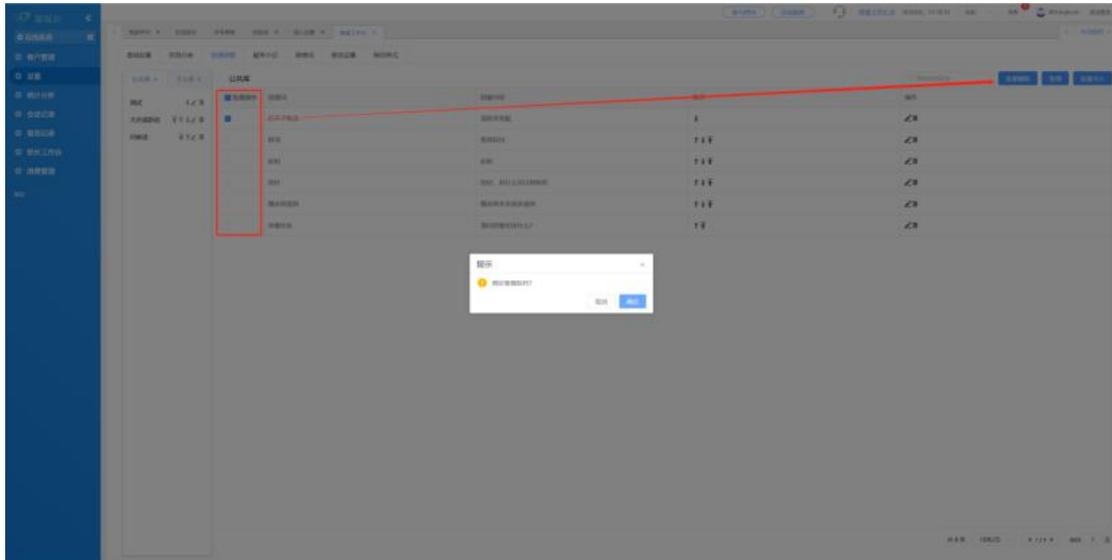


2) 公共库内/个人库内容



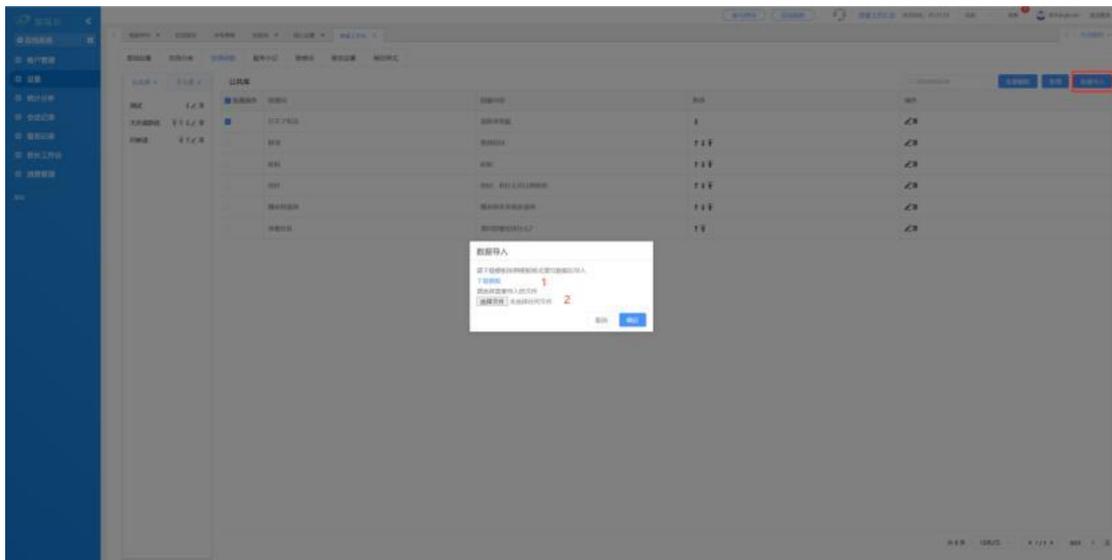
3) 批量删除

【选中内容】--【批量删除】



4) 批量导入

【下载模板】→【选择文件】完成导入



5) 公共库/个人库分类增删改、排序

公共库 **+** 个人库 **+**

新增分类

请输入

测试 **↓ ↗ ❸**

大庆高新区 **↕ ↑ ↓ ↗ ❸**

问候语 **↕ ↑ ↗ ❸**

公共库	
<input type="checkbox"/> 批量操作	快捷词
<input type="checkbox"/>	打不了电话
<input type="checkbox"/>	群鸿
<input type="checkbox"/>	哈哈
<input type="checkbox"/>	您好
<input type="checkbox"/>	魏老师真帅
<input type="checkbox"/>	我要投诉

7.1.2 客服工作台

7.1.2.1 基础设置

小休状态细分

开启后，在线客服可选择细分的小休状态项，对应的细分状态会在在线工作台客服状态切换时或数据报表及监控中体现。

由于设置将直接影响客服操作，因此建议此设置及修改在非客服上班时间操作。系统自带状态细分项（就餐、会议、培训、休息、洗手间、其他）可直接进行选择，也可自行添加自定义状态细分项



多功能坐席自动切换忙线

开启后，多功能坐席在电话进线时在线会话自动切换为忙线，挂断后自动切回在线状态。



重复咨询识别

开启后，当访客在设定的时间范围内多次咨询在线人工客服时，在线工作台访客列表会有标识对客服进行提示。



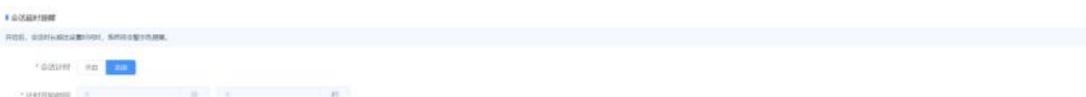
在线会话关闭二次确认

开启后此功能后，客服关闭与访客会话时将收到关闭二次确认提示



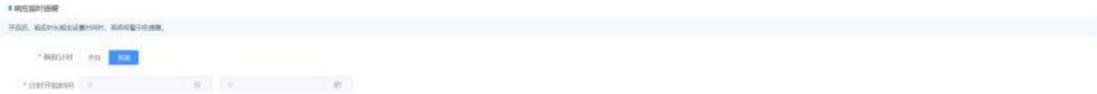
会话超时提醒

开启后，会话时长超出设置时间时，在线工作台访客对话窗口将会警示色提醒。



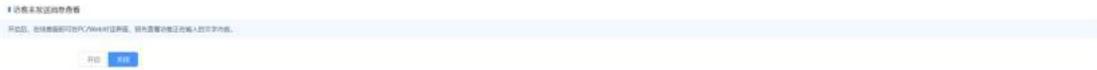
响应超时提醒

开启后，响应时长超出设置时间时，在线工作访客接待列表将会警示色提醒。



访客未发送消息查看

开启后，在线客服即可在 PC/Web 对话界面，可以预先查看访客输入框内正在输入的文字内容



消息阅读状态显示

客服/访客阅读消息状态显示，开启后，访客/客服可在对话过程中查看自己发送的消息对方是否已读。暂不支持微信公众号、小程序和新浪微博



会话设置

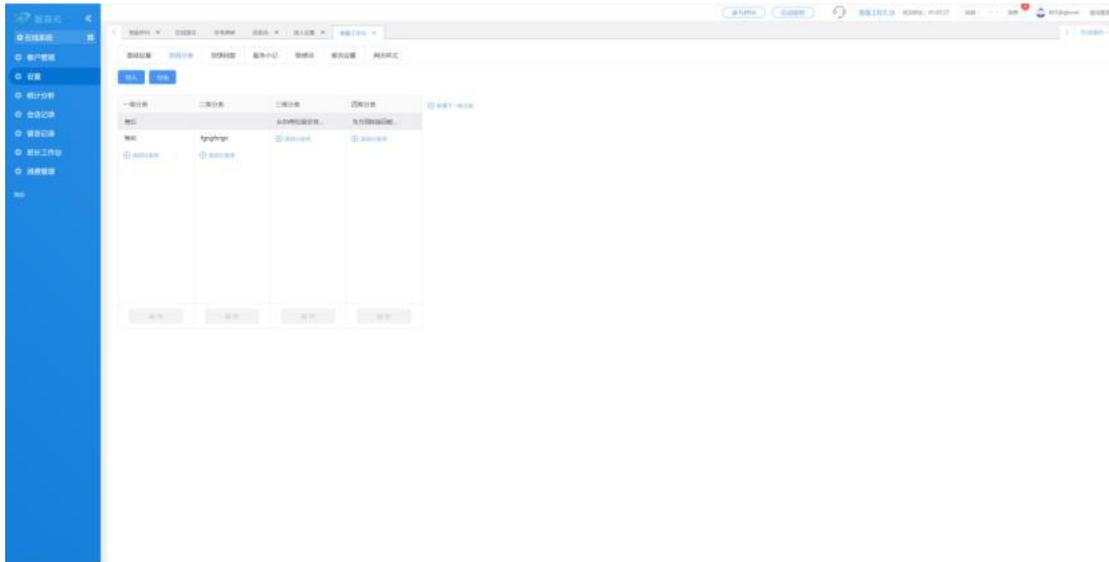
开启后，客服接入超时未进行服务时弹窗提示设置，访客端是否显示客服名称及客户名称设置



7.1.2.2 咨询分类

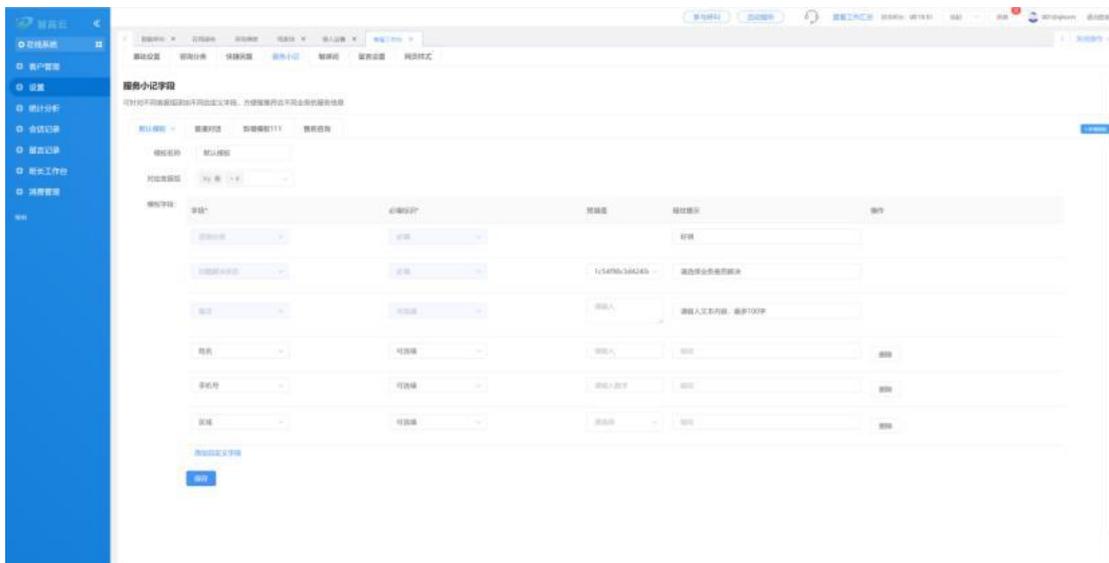
管理员可按照企业业务情况，设计咨询分类，供客服在工作台沟通时选择，最多支持 5 级分类。

创建完成后，可在在线接待界面选择咨询分类，并生成对应数据的报表。



7.1.2.4 服务小记

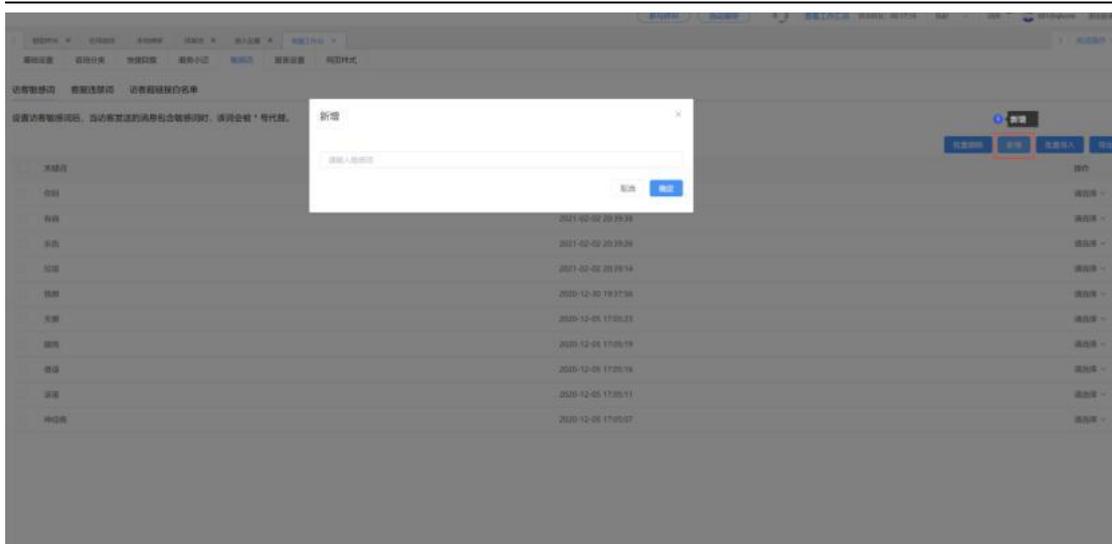
根据需求自定义配置服务小记，可以根据需求创建不同服务小记模板。客服接待过程中，可在右侧服务小记区进行填写。



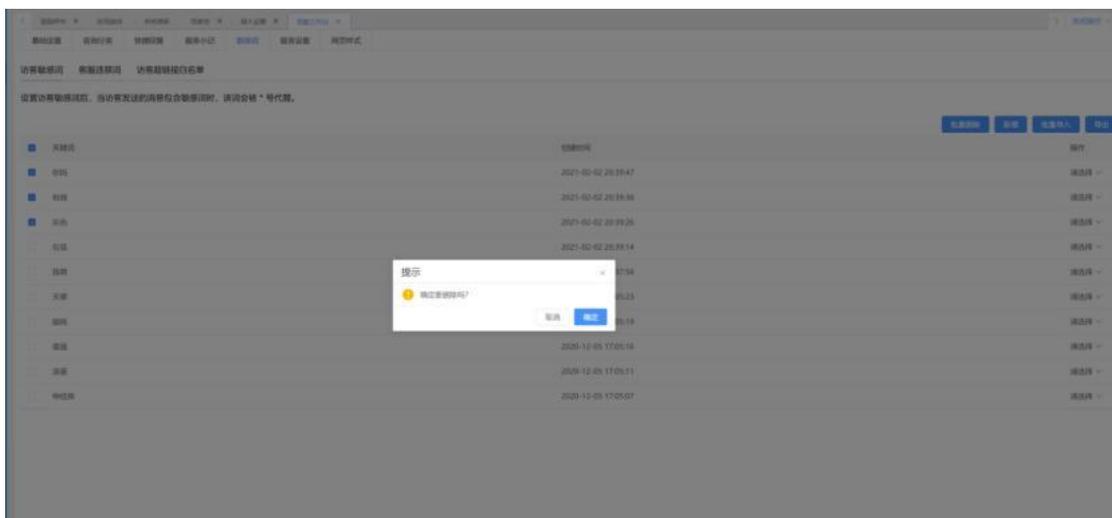
7.1.2.5 敏感词

录入聊天时客服及访客敏感词，系统将会对录入的敏感词进行屏蔽及统计。

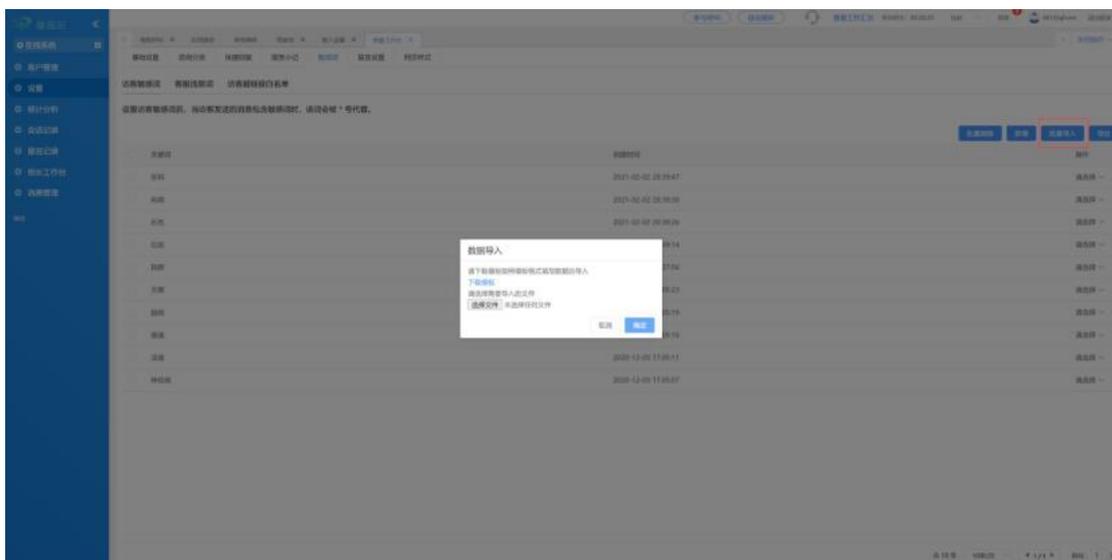
1) 新增



2) 批量删除：选中对应内容点击批量删除



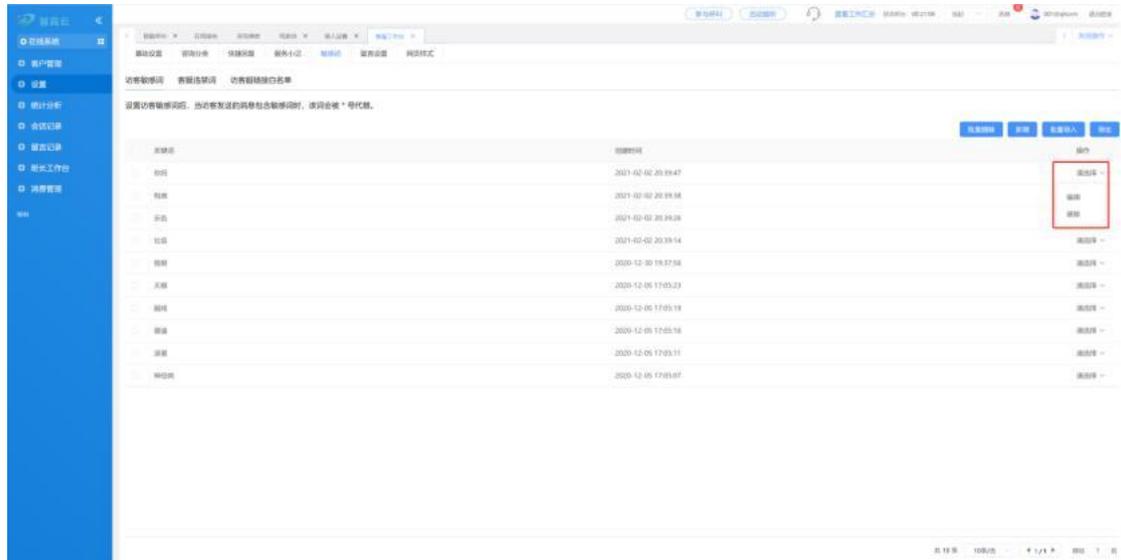
3) 批量导入：下载模板完成内容填写，选择文件上传



4) 操作：编辑、删除

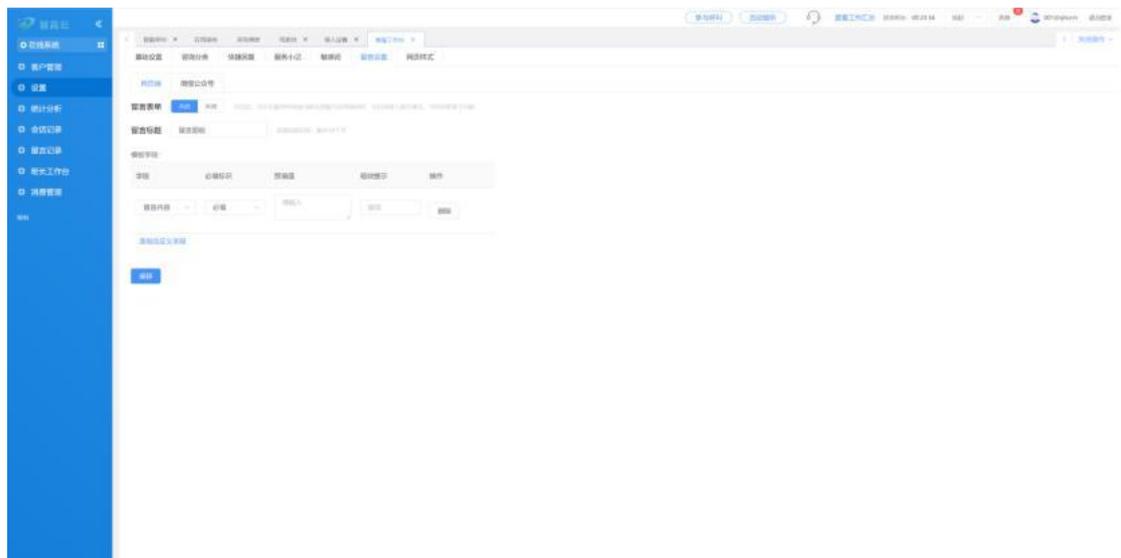
编辑：编辑关键词

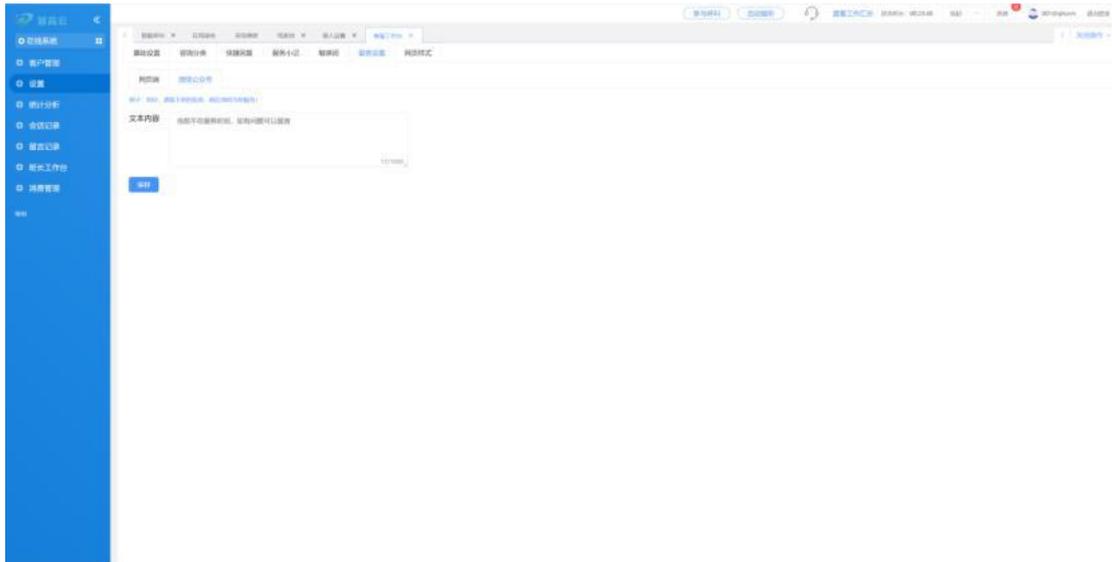
删除：删除该敏感词



7.1.2.6 留言设置

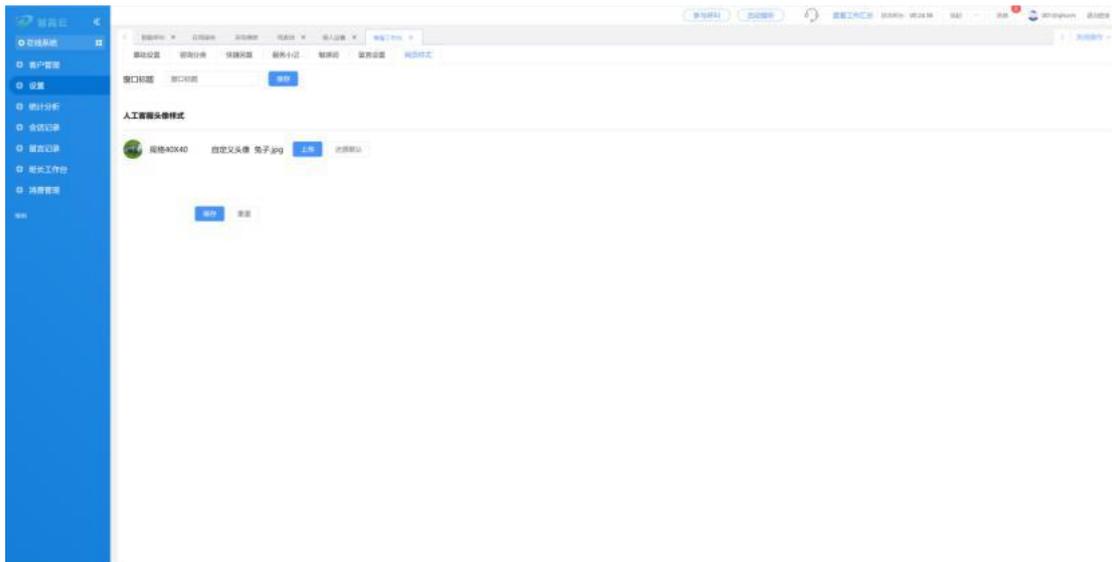
设置网页端及微信公众号非服务时间访客来访时的留言面板内容，以用于收集访客数据及信息。





7.1.2.7 网页样式

设置聊天窗口标题及人工客服头像



7.1.3 会话流程

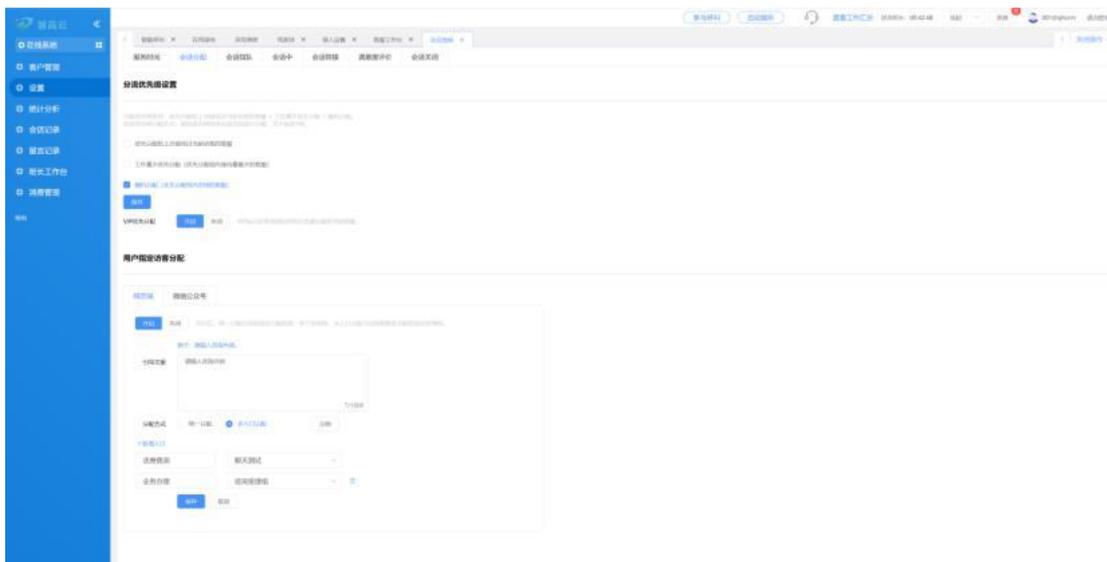
7.1.3.1 服务时间

设置客服可服务的时间段，服务时间可以分为不同时间段进行组合配置，但是不能同时间段重复配置。在设置的服务时间以外的其他时间均称为非服务时间，访客来访时将进入留言。



7.1.3.2 会话分配

设置分流优先级及多渠道分配入口，不同的咨询服务，对应不同的客服，以实现访客分流



7.1.3.3 会话排队

当访客人数超过客服最大接待量时，后面的访客无法直接接入，就需要进行排队，此处可设置排队过程中相应提示文案及排队提前服务操作，告知访客当前情况或安抚访客情绪，访客可自由选择退出或继续排队。

排队提示

开启后，访客排队时将给予文案提示，可设置触发排队提示语的频率

排队提示 (系统客服)

网页端
微信公众号

排队提示 开启 关闭 开启后, 访客排队时给予提示。

排队提醒次数 次

排队提醒间隔 秒

当完整包含“\${客服名}”、“\${访客名}”变量时, 访客端才会展示出对应的客服名、访客名。

例子: 您好, 当前正在排队, 请耐心等待或先简单描述您的问题。

文本内容

`${客服名}`, 您好, 当前正在排队, 请耐心等待或先简单描述您的问题。

33/1000

保存
取消

排队安抚语

开启后, 访客排队时间过长时将像访客发送安抚语以安抚访客情绪, 提升访客用户体验

排队安抚语 (系统客服)

网页端
微信公众号

排队安抚语 开启 关闭 开启后, 访客排队时间过长时排队安抚语提示。

排队安抚间隔 秒

当完整包含“\${客服名}”、“\${访客名}”变量时, 访客端才会展示出对应的客服名、访客名。

例子: 已经收到您的消息了, 请耐心等待。

文本内容

已经收到您的消息了, 请耐心等待。

16/1000

保存
取消

排队提前服务设置

客服是否可以在在线客服界面中显示排队中的访客,是否允许客服提前服务排队中任意访客。

排队提前服务设置

客服是否可见排队中访客 开启 关闭 开启后, 客服可以在在线客服界面中显示排队中的访客。

客服允许提前服务排队中访客 开启 关闭 开启后, 允许客服提前服务排队中任意访客。

7.1.3.4 会话中

此处可设置会话接入时的欢迎语及接入提示

欢迎语

接入客服系统时，系统会向访客发出一条欢迎的消息。

欢迎语（客服提示）

网页端 微信公众号

欢迎提示 开启 关闭 开启后，接入客服系统时，系统会向访客发出一条欢迎的消息。

当完整包含“\${客服名}”、“\${访客名}”变量时，访客端才会展示出对应的客服名、访客名。

例子：您好, 我是\${客服名}, 很高兴为您服务!

文本内容 您好, \${访客名}, 我是\${客服名}, 很高兴为您服务!

27/1000

保存 取消

会话接入提示

客服接入时，系统会向访客发出一条客服接入的系统提示。

会话接入提示（系统提示）

网页端 微信公众号

会话接入提示 开启 关闭 开启后，接入客服时，系统会向访客发出一条客服接入的系统提示。

当完整包含“\${客服名}”、“\${访客名}”变量时，访客端才会展示出对应的客服名、访客名。

例子：\${客服名}接入为您服务!

文本内容 \${访客名}接入为您服务!

13/1000

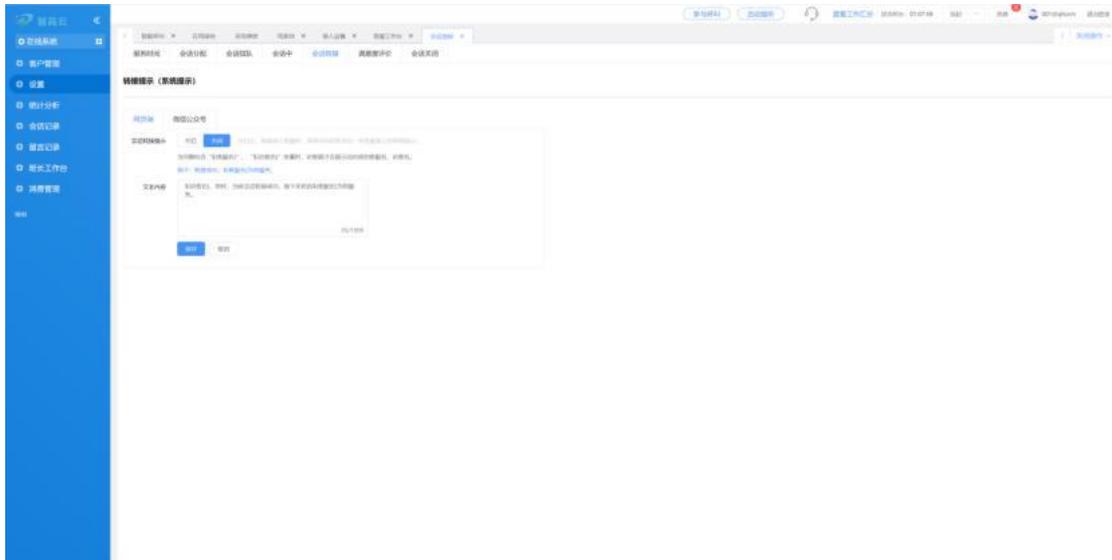
保存 取消

7.1.3.5 会话转接

如客服遇到无法解答的问题，可在接待时将此会话转接给其他更适合处理的客服组或人来接

待，此处可设置转接提示文案。

开启后，转接接入客服时，系统会向访客发出一条客服接入的系统提示。



7.1.3.6 满意度评价

满意度评价邀请内容

网页端/微信公众号满意度评价引导文案及满意度等级设置，开启后，客服可在对话界面向访客发出评价邀请

满意度评价邀请内容

网页端

微信公众号

满意度评价 开启 关闭 开启后，客服可以对访客发起评价邀请。

当完整包含“\${客服名}”、“\${访客名}”变量时，访客端才会展示出对应的客服名、访客名。

例子：很高兴为您服务，请对我的服务进行评价。

文本内容

网页端-很高兴为您服务，请对我的服务进行评价。

23/1000

满意度等级

<input type="radio"/> 二级满意度	满意 不满意
<input checked="" type="radio"/> 三级满意度	满意 一般 不满意
<input type="radio"/> 四级满意度	非常满意 满意 一般 不满意
<input type="radio"/> 五级满意度	非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

保存
取消

满意度设置

满意度评价客服是否可见、转接客服是否可以邀请访客进行满意度评价并计入统计报表中

满意度设置

转接评价	<input checked="" type="checkbox"/> 开启 <input type="checkbox"/> 关闭	开启后，转接客服可以邀请访客进行服务评价并记录到统计数据中。
评价结果客服可见	<input checked="" type="checkbox"/> 开启 <input type="checkbox"/> 关闭	开启后，访客对客服的满意度评价结果，客服会在当前会话、历史会话、留言、质检对应展示。

满意度评价限制

设置客服发起满意度的时间和回合。

满意度评价限制

回合限制	<input type="text" value="0"/>	回合	设置会话回合数后，会话回合数低于设置的值时，客服满意度评价按钮灰态，所有系统邀评都不触发。
时间限制	<input type="text" value="0"/>	秒	设置会话结束后指定时间内评价满意度有效，0为不限制。

7.1.3.7 会话关闭

会话结束

会话结束后，系统会向访客发出一条结束提示。

网页端

微信公众号

会话结束提示	<input checked="" type="checkbox"/> 开启 <input type="checkbox"/> 关闭	开启后，会话结束后，系统会向访客发出一条结束提示。
当完整包含“\${客服名}”、“\${访客名}”变量时，访客端才会展示出对应的客服名、访客名。		
例子：\${访客名}您好，当前服务结束，很高兴再次为您服务。		
文本内容	<input style="width: 100%; height: 40px;" type="text" value="\${访客名}，您好，当前服务结束，很高兴再次为您服务。"/>	
		27/1000

访客会话超时询问

访客会话超时时间、询问文案设置，超过设置时间，系统将自动发送超时询问文案

访客会话超时询问

网页端 微信公众号

访客超时提示 开启 关闭 开启后，访客会话超时会发送一句询问。

超时时间 秒

当完整包含“\${客服名}”、“\${访客名}”变量时，访客端才会展示出对应的客服名、访客名。

例子：您好，还在吗？

文本内容

7/1000

访客会话静默超时结束语

在设定的时间内，访客进入会话后没有发送消息，系统将发送结束语并关闭会话。

网页端 微信公众号

访客静默超时 开启 关闭 开启后，访客静默后会发送结束语并关闭会话。

访客静默时长 秒

当完整包含“\${客服名}”、“\${访客名}”变量时，访客端才会展示出对应的客服名、访客名。

例子：\${访客名}您离开太久了，当前服务结束，很高兴再次为您服务。

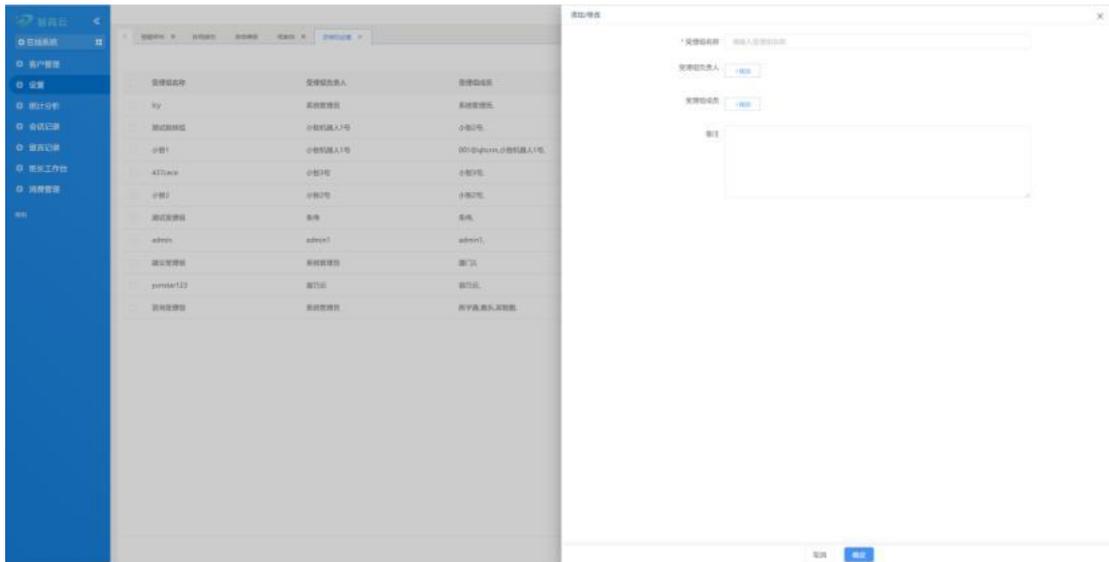
文本内容

31/1000

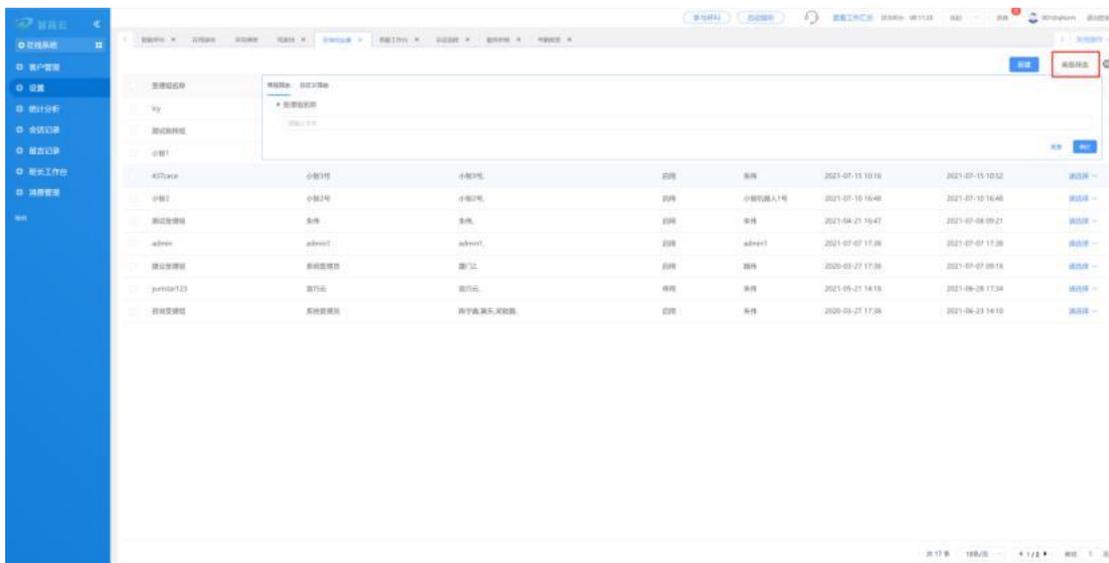
7.1.3.8 受理组设置

在此处设置受理组及组内成员、负责人等信息，可用于会话分配不同业务入口的受理组选择及统计分析

1) 新建：新建受理组后默认受理组状态为启用



2) 高级筛选：通过受理组名称进行列表筛选



3) 操作：启用/停用、编辑、删除

启用/停用：受理组状态更改为启用/停用

编辑：编辑受理组的信息（受理组名称、负责人、成员、备注）

删除：删除该受理组

会话编号	受理业务员	受理组名称	状态	创建人	创建时间	结束时间	操作
ky	系统管理员	系统管理员	已回	初志飞	2020-09-27 17:36	2021-07-28 11:49	回访 删除 刷新
测试会话	小智机器人1号	小智机器人	已回	小智机器人1号	2021-07-22 11:36	2021-07-23 16:46	回访
小智1	小智机器人1号	001智管家-小智机器人1号	已回	小智机器人1号	2021-07-05 11:30	2021-07-19 15:58	回访
AIUcar	小智机器人	小智机器人	已回	系统	2021-07-15 10:10	2021-07-15 10:52	回访
小智2	小智2号	小智2号	已回	小智机器人1号	2021-07-10 16:46	2021-07-10 16:46	回访
测试会话	系统	系统	已回	系统	2021-04-21 19:47	2021-07-08 09:21	回访
admin	admin1	admin1	已回	admin1	2021-07-07 17:36	2021-07-07 17:36	回访
测试会话	系统管理员	测试	已回	系统	2020-09-27 17:36	2021-07-07 09:16	回访
yunshu123	测试	测试	未回	系统	2021-05-21 14:18	2021-06-28 17:34	回访
测试会话	系统管理员	数字营销应用组	已回	系统	2020-09-27 17:36	2021-06-23 14:10	回访

7.2 在线接待

文字客服工作台，可以在这里查看访客信息、服务小记、工单、服务记录。
查看访客记录：

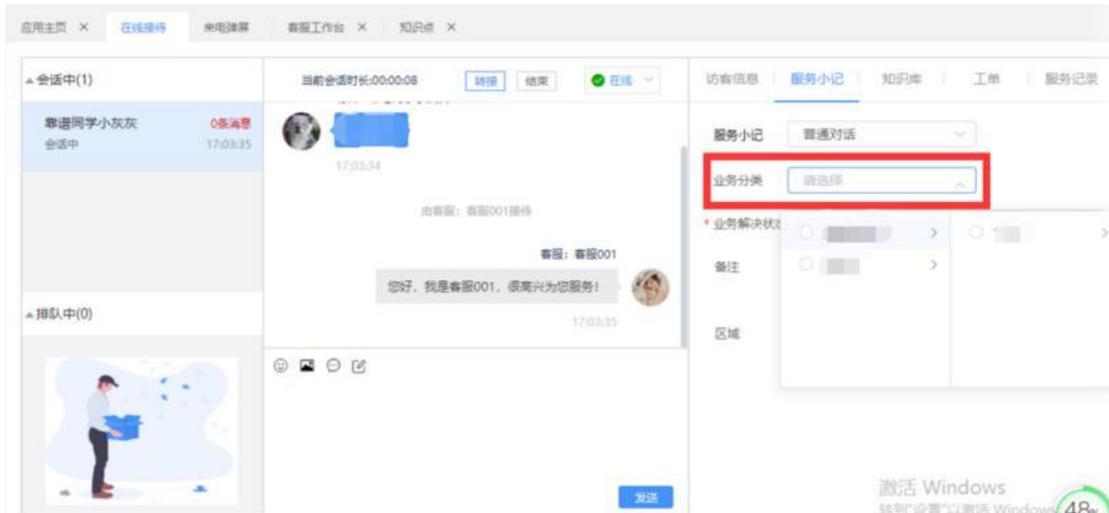
当前会话时长: 00:00:50

访客信息 | 服务小记 | 知识库 | 工单 | 服务记录

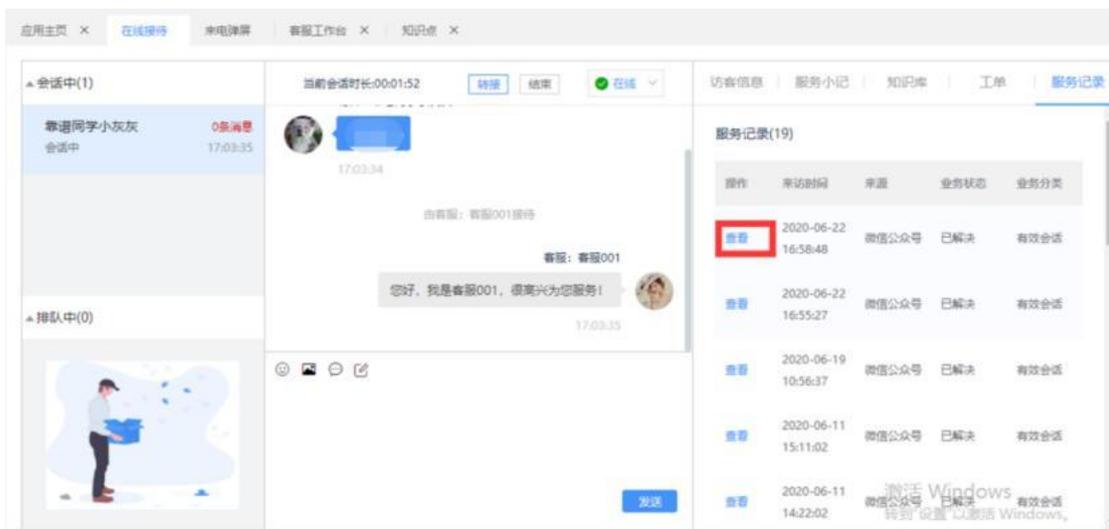
基本资料

- 手机: 18950357036
- 邮箱: 请输入邮箱
- 地址: 请输入文本
- 姓名: 请输入文本
- vip: 请选择
- 咨询内容: 请输入文本
- 财力情况: 请输入文本

查看服务小记：服务小记可以记录下访客每次的服务记录。



查看服务记录:



7.3 统计分析

7.3.1 服务时报

查看各个客服组实时数据（咨询量、今日会话量、当前在线客服人数、正在咨询人数、平均会话时长、留言量）、排队（当前排队、排队中放弃、无客服在线、平均排队时长、转接次数）、满意度（未发起评价、未评价、非常满意、满意、一半、不满意、非常不满意）

所属部门	班次数据					排队					满意度							
	接单量	今日接单量	当前在线接单人数	正在排队人数	平均排队时长	接单量	排队时长	排队中放弃	无应答时长	平均排队时间	排队次数	满意度评分	满意度评价次数	好评	差评	好评率	差评率	差评不满意度
国际客服组	0	0	1	0	00:00:00	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
国际客服组	99	100	4	100	00:00:00	0	3	4	0	00:07:30	0	0	0	0	0	0	0	0
国际客服组	0	2	2	2	00:00:00	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
合计	4	4	0	4	00:00:00	0	0	0	0	00:03:43	0	0	0	0	0	0	0	0
小计1	0	0	1	0	00:00:00	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
小计2	25	29	0	29	00:00:00	0	1	0	0	00:01:55	0	0	0	0	0	0	0	0
小计3	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
国际客服组	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
国际客服组	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
国际客服组	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0
合计	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0

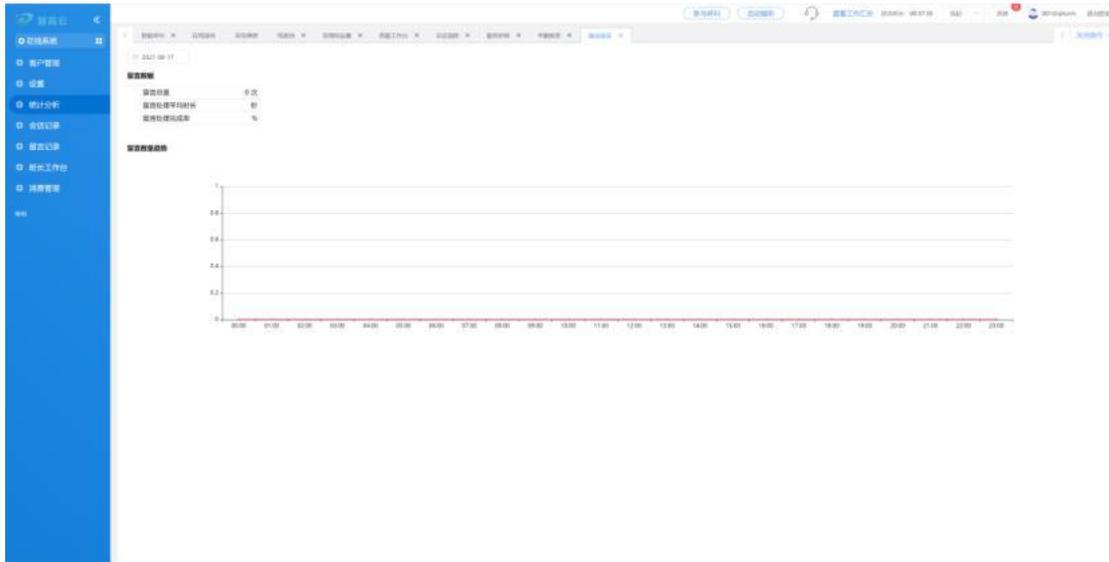
7.3.2 考勤报表

记录每个坐席首次登陆时间、最后登出时间、登陆总时长、在线总时长、挂起总时长、小休总时长、接待时长、空闲时长、小休时长，可通过高级筛选中的统计时间、客服组进行列表查询

所属组	坐席	登录时间	首次登录时间	最后登出时间	总人在线时长	在线总时长	挂起总时长	小休总时长	接待时长	空闲时长	小休 (挂机)	小休 (静音)	小休 (玩手机)	小休 (会议)	小休 (休息)
ky	徐鹏飞	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 09:58:28	2021-04-29 20:57:34	02:59:29	00:00:00	02:59:29	00:00:00	00:00:00	02:59:29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
国际客服组	徐伟	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 09:24:27	2021-04-29 20:27:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
国际客服组	李伟	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 09:52:33	2021-04-29 21:00:39	05:13:28	00:00:00	05:13:28	00:00:00	00:00:00	05:13:28	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
国际客服组	姜海松	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 09:49:13	2021-04-29 12:02:12	02:12:59	00:00:00	02:12:59	00:00:00	00:00:00	02:12:59	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
国际客服组	李海松	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 15:30:12	2021-04-29 20:57:34	04:19:27	00:00:00	04:19:27	00:00:00	00:00:00	04:19:27	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
国际客服组	李海	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 11:34:51	2021-04-29 21:12:36	09:34:51	00:00:00	09:34:51	00:00:00	00:00:00	09:34:51	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
国际客服组	李海松	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 09:10:28	2021-04-29 21:00:49	03:59:05	00:00:00	03:59:05	00:00:00	00:00:00	03:59:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
国际客服组	李海松	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 09:50:44	2021-04-29 11:52:16	00:44:05	00:00:00	00:44:05	00:00:00	00:00:00	00:44:05	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
国际客服组	李伟	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 14:00:47	2021-04-29 18:19:43	04:08:54	00:00:00	04:08:54	00:00:00	00:00:00	04:08:54	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
国际客服组	李海	2021-04-29 00:00:00	2021-04-29 08:09:11	2021-04-29 21:01:36	07:12:01	00:00:00	07:12:01	00:00:00	00:00:00	07:12:01	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

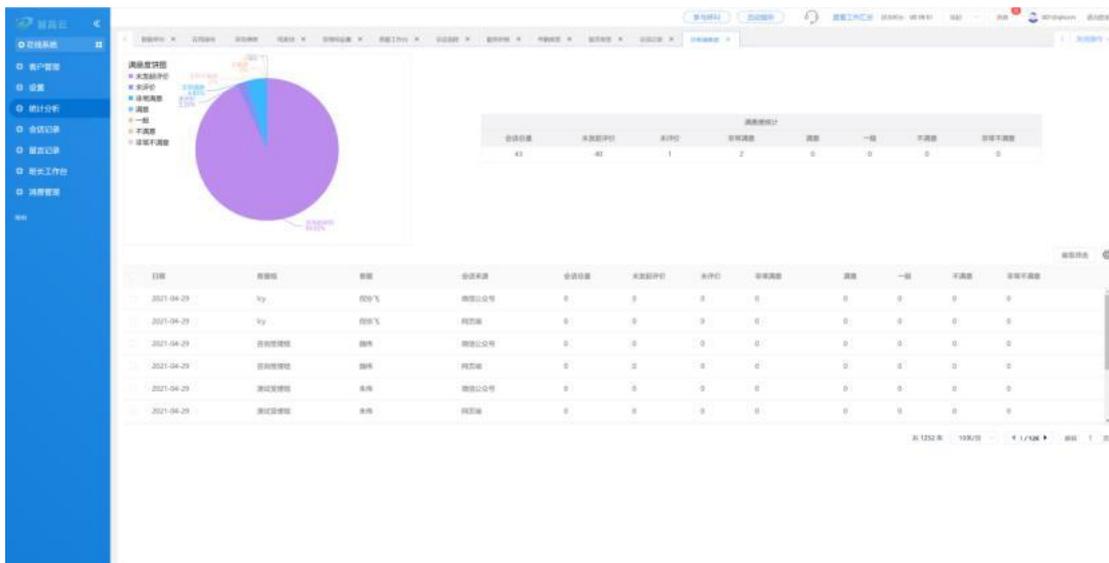
7.3.3 留言报表

可查询每天某一时间段留言趋势图，依据趋势图可调整客服的作息时间



7.3.4 访客满意度

统计所有客服满意度，并记录每个坐席会话的满意度评价



7.3.5 工作量

统计每个客服的接入会话量、未回复会话量、未回复率、转接量、主动发起会话量、留言处理量、在线总时长、挂起总时长、小休时长

坐席姓名	姓名	日期时间	接入会话量	未回会话总量	未回率	转接量	首次响应会话量	首次响应率	答复会话量	会话时长	会话时长占比	挂断会话量	挂断会话占比	小休会话量	小休会话占比	
ky	张云飞	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	02:55:28	00:00:00	0%	02:55:28	100%	00:00:00	0%
张俊俊	魏伟	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	0%	00:00:00	100%	00:00:00	0%
张俊俊	李伟	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	05:12:26	00:00:00	0%	05:12:26	100%	00:00:00	0%
张俊俊	李伟	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	02:12:59	00:00:00	0%	02:12:59	100%	00:00:00	0%
张俊俊	张俊俊	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	04:18:27	00:00:00	0%	04:18:27	100%	00:00:00	0%
张俊俊	黄东	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	00:34:33	00:00:00	0%	00:34:33	100%	00:00:00	0%
张俊俊	张俊俊	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	03:59:00	00:00:00	0%	03:59:00	100%	00:00:00	0%
张俊俊	李伟	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	00:44:05	00:00:00	0%	00:44:05	100%	00:00:00	0%
张俊俊	李伟	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	04:09:54	00:00:00	0%	04:09:54	100%	00:00:00	0%
张俊俊	黄东	2021-04-29	0	0	0%	0	0	0	0	07:12:01	00:00:00	0%	07:12:01	100%	00:00:00	0%

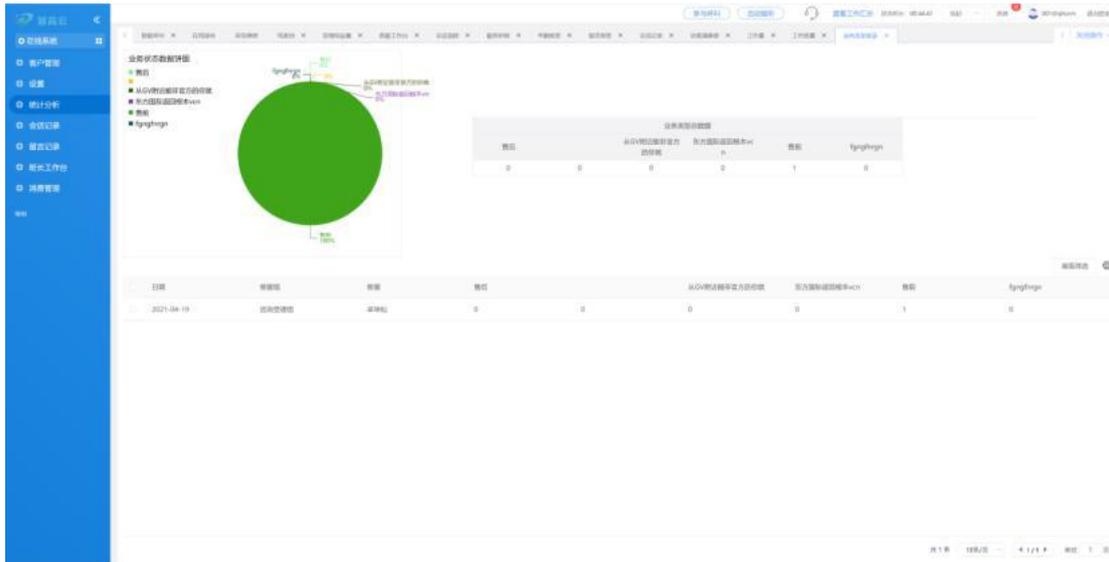
7.3.6 工作质量

统计每个坐席的平均首次相应时间、平均相应时间、平均会话时长、参评率、邀请率、满意度、答问比。

坐席姓名	姓名	日期时间	平均首次响应时间	平均响应时间	平均会话时长	参评数	参评率	邀请数	邀请率	满意度	答问比
ky	张云飞	2021-04-29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0%	0	0%	0%	0%
张俊俊	魏伟	2021-04-29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0%	0	0%	0%	0%
张俊俊	李伟	2021-04-29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0%	0	0%	0%	0%
张俊俊	李伟	2021-04-29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0%	0	0%	0%	0%
张俊俊	张俊俊	2021-04-29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0%	0	0%	0%	0%
张俊俊	黄东	2021-04-29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0%	0	0%	0%	0%
张俊俊	张俊俊	2021-04-29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0%	0	0%	0%	0%
ky	张云飞	2021-04-29	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0%	0	0%	0%	0%

7.3.7 业务类型报表

统计所有访客业务类型报表，以及每个业务类型标记会话来源



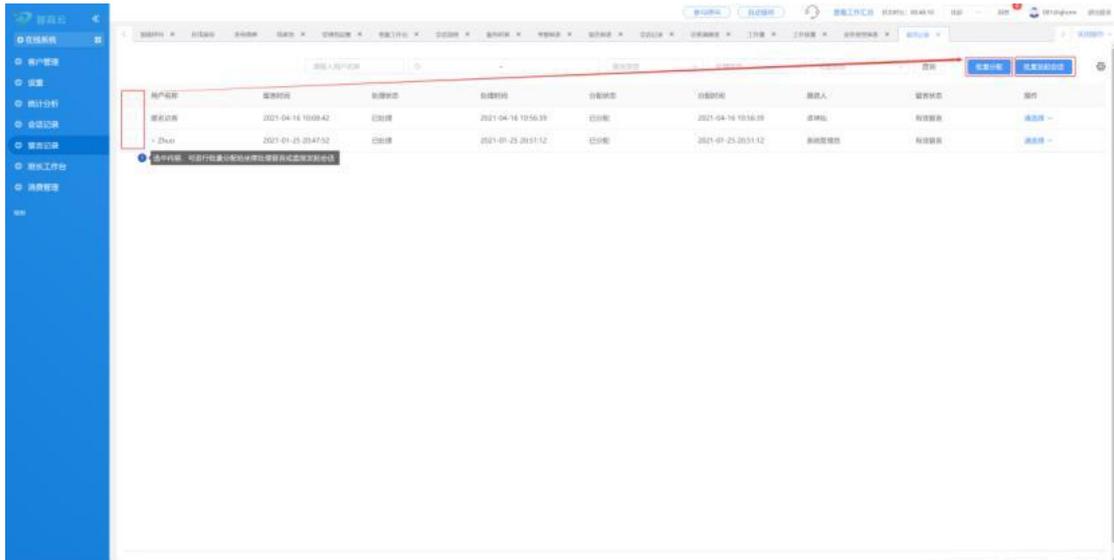
7.4 会话记录

记录每个坐席所有的会话记录，包含会话发起时间、接待客服、接待内容等，点击可查看会话详情，包含访客信息、服务小记、工单及服务记录

会话ID	访客ID	访客名称	会话发起时间	接待客服	接待内容	接待开始时间	会话结束时间
af5a181e0778783...	web_gfcm_3a03a...	匿名访客	2021-04-25 11:52:34	在线客服	咨询问题	2021-04-25 11:52:34	2021-04-25 11:52:39
ae7fa231e8f93c3...	web_gfcm_y807fa...	匿名访客	2021-04-25 10:55:08	在线客服	咨询问题	2021-04-25 10:55:08	2021-04-25 11:02:24
48394360974383...	web_gfcm_x807fa...	匿名访客	2021-04-21 16:46:09	第三方	咨询问题	2021-04-21 16:46:09	2021-04-21 16:55:23
67913914c1945a...	web_gfcm_3a03a...	匿名访客	2021-04-21 16:44:55	在线客服	咨询问题	2021-04-21 16:44:55	2021-04-21 16:45:53
90183ca1458a85...	web_gfcm_3a03a...	匿名访客	2021-04-19 20:20:07	在线客服	咨询问题	2021-04-19 20:20:07	2021-04-19 20:27:58
2a17473548af11...	web_gfcm_y807fa...	匿名访客	2021-04-17 15:04:02	在线客服	咨询问题	2021-04-17 15:04:02	2021-04-17 15:10:26
117048a8e4086...	web_gfcm_y807fa...	匿名访客	2021-04-17 14:46:44	在线客服	咨询问题	2021-04-17 14:46:44	2021-04-17 14:47:58
8a811638646465...	web_gfcm_y807fa...	匿名访客	2021-04-17 14:45:25	在线客服	咨询问题	2021-04-17 14:45:25	2021-04-17 14:46:44
1817c709c2484...	web_gfcm_3a03a...	匿名访客	2021-04-16 16:16:20	在线客服	咨询问题	2021-04-16 16:16:20	2021-04-16 16:16:24
ac184928aa4256...	web_gfcm_3a03a...	匿名访客	2021-04-16 16:15:59	在线客服	咨询问题	2021-04-16 16:15:59	2021-04-16 16:16:20

7.5 留言记录

记录所有的未在服务时间段内产生的留言，客服可以分配并处理留言。



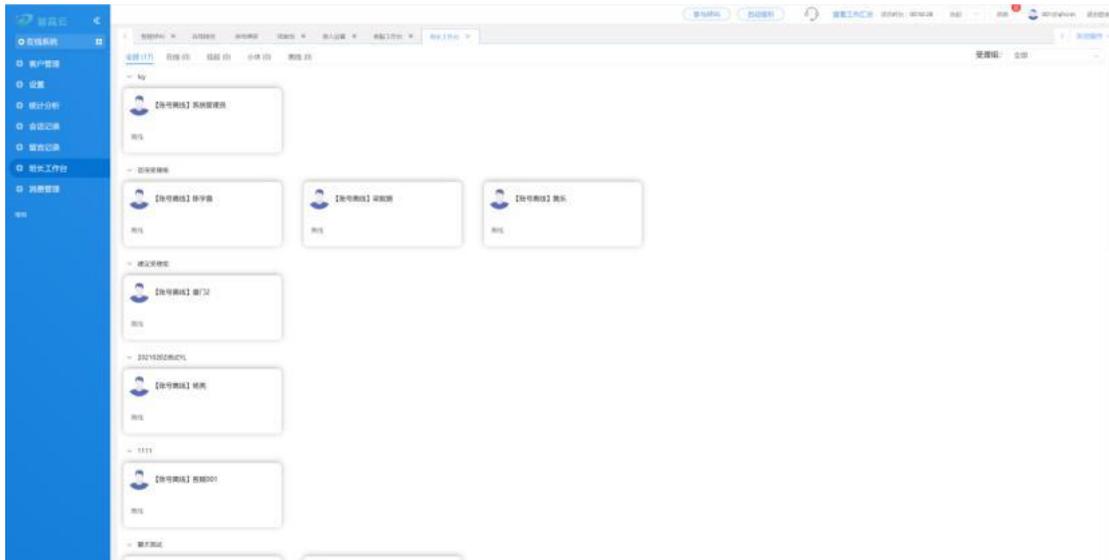
点击操作可查看留言详情，包含留言记录、访客信息、工单、服务记录



姓名	开始时间	结束时间	处理时长	处理状态	处理时间
李梅	2021-04-26 10:52:08			未处理	
李梅	2021-04-27 14:48:09			未处理	
李梅	2021-04-27 14:48:09			未处理	
李梅	2021-04-27 14:48:09			未处理	
李梅	2021-04-27 14:48:09			未处理	
李梅	2021-04-27 14:48:09			未处理	
李梅	2021-04-27 14:48:09			未处理	
李梅	2021-04-27 14:48:09			未处理	
李梅	2021-04-27 14:48:09			未处理	
李梅	2021-04-27 14:48:09			未处理	

7.6 班长工作台

管理员可在此处监控各个坐席当前工作状态及客服具体对话



第八章 智能质检

8.1 智能质检概要

智能质检模块是通过听取业务员工作音频对客服本次工作内容进行质量评定,发现服务中的漏洞,适时纠正并提高服务水平。质检员可设定相关质检规则进行评判,业务员可查看质检结果、发起申诉等操作。



质检流程

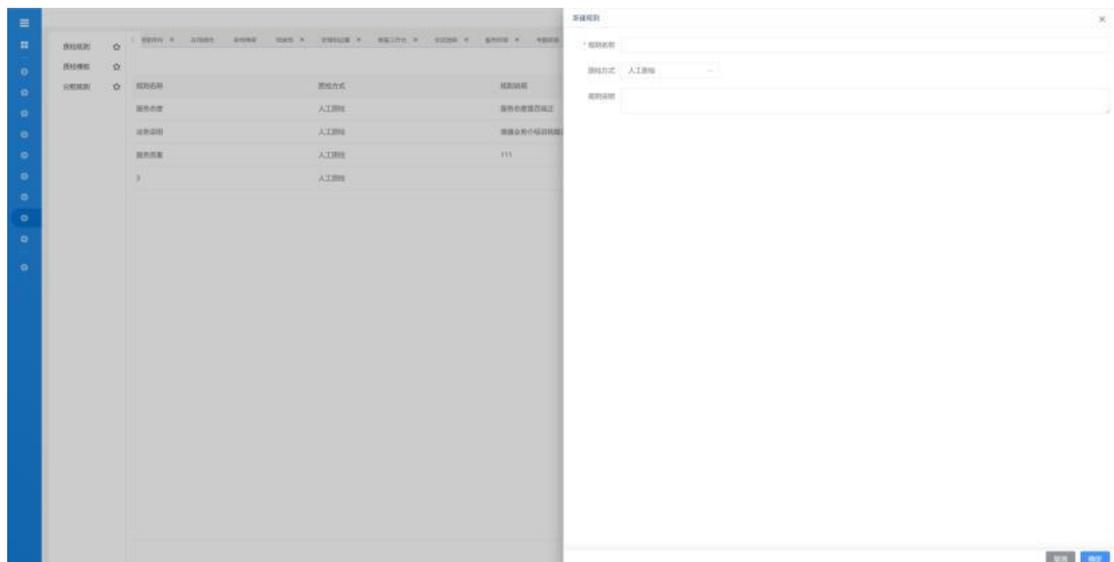
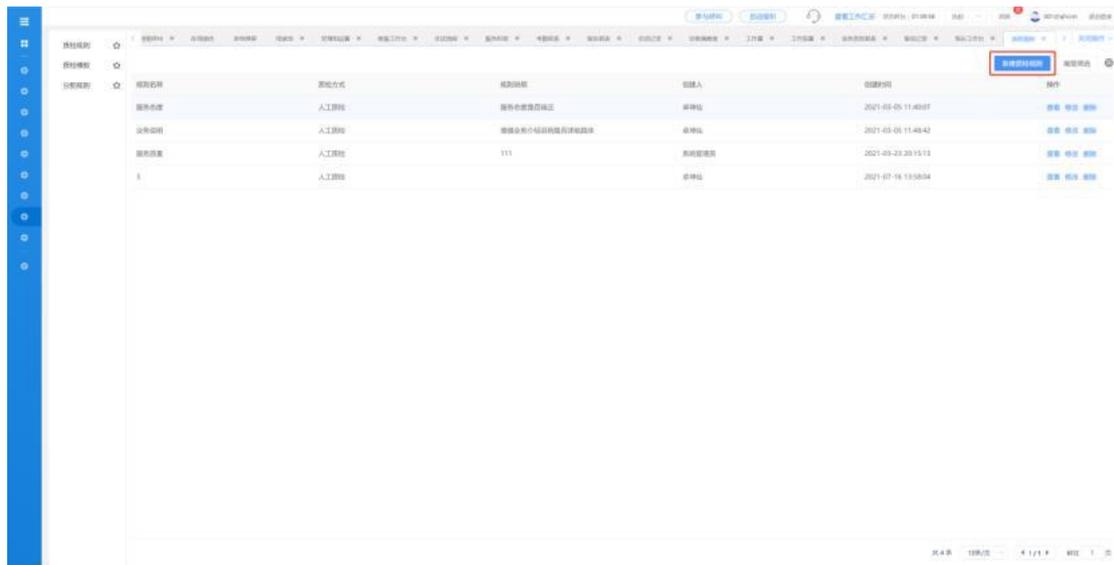
8.2 质检设置

8.2.1 质检规则

此模块中,可对质检的评分项进行配置。

1) 新建质检规则:

点击此页面的“新建质检规则”按钮,填写质检规则相关字段完成新建。



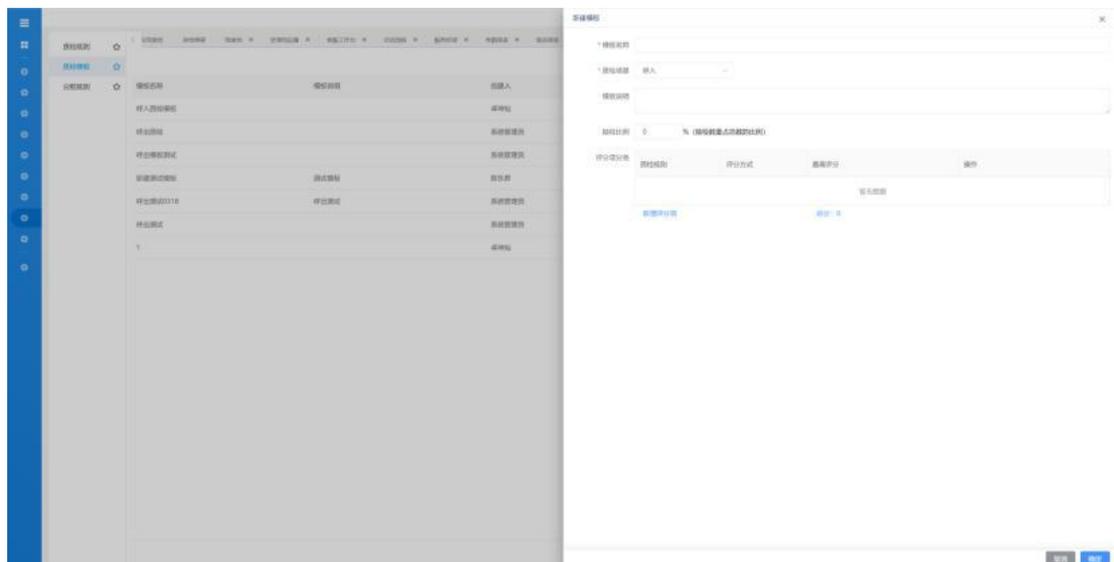
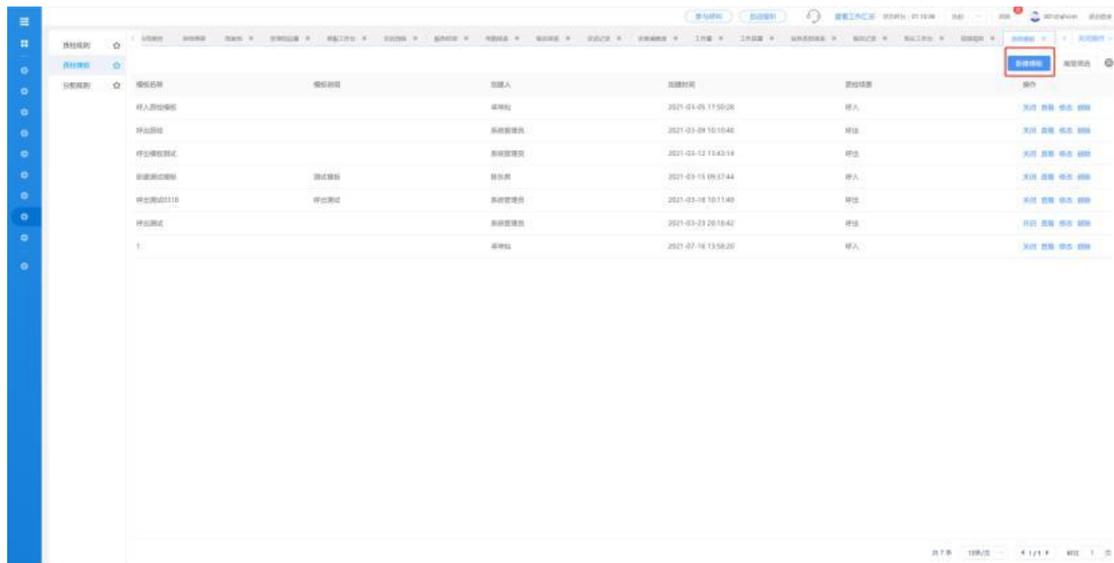
- 2) 查看：查看已创建的质检规则详情
- 3) 修改：编辑已创建的质检规则
- 4) 删除：删除已创建的质检规则

8.2.2 质检模板

此模块中，可根据不同质检场景、抽检比例及评分项自定义不同的质检模板。

1) 新建模板：

点击此页面的“新建模板”按钮，填写相关字段进行模板配置。



2) 关闭/开启：启用或禁用该质检模板

注：若该质检模板为关闭状态，则在创建分配规则时无此质检模板选项。

3) 查看：查看已创建的质检模板详情

4) 修改：编辑已创建的质检模板

5) 删除：删除已创建的质检模板

8.2.3 分配规则

此模块中，可对质检数据获取周期、分配条件、质检人员等相关质检分配规则进行设置。

1) 新建分配规则：

点击此页面的“新建分配规则”按钮，填写分配规则相关字段进行新建。

规则名称	规则状态	创建人	创建时间	出检周期	操作
烟台烟台01312	开启	高海霞	2021-03-12 09:46:19	每日 10:00	关闭 查看 修改 删除
0006	关闭	高海霞	2021-03-13 09:39:16	每日 0:00	关闭 查看 修改 删除
烟台烟台01312-0730	开启	高海霞	2021-07-30 14:53:21	每月 30日 17:00	关闭 查看 修改 删除
烟台烟台01312-0730	开启	高海霞	2021-07-30 16:22:15	每周 星期五 17:00	关闭 查看 修改 删除
烟台烟台01312-0730	开启	高海霞	2021-07-30 16:22:41	每日 17:00	关闭 查看 修改 删除

2) 关闭/开启：启用或禁用该条分配规则

注：若该条分配规则为关闭状态，系统不会根据此分配规则获取质检数据。

3) 查看：查看已创建的分配规则详情

4) 修改：编辑已创建的分配规则详情

5) 删除：删除已创建的分配规则详情

8.3 人工质检

根据分配规则获取到的质检任务将在此模块中体现，质检员在此模块对分配到的任务进行质检评分。

1) 质检：

可选择查看【我负责的/我负责部门的】下的质检任务，点击“质检”按钮，进入任务详情页面。

规则名称	规则状态	创建人	创建时间	出检周期	操作
烟台烟台01312-0730	开启	高海霞	2021-07-30 14:53:21	每月 30日 17:00	关闭 查看 修改 删除
烟台烟台01312-0730	开启	高海霞	2021-07-30 16:22:15	每周 星期五 17:00	关闭 查看 修改 删除
烟台烟台01312-0730	开启	高海霞	2021-07-30 16:22:41	每日 17:00	关闭 查看 修改 删除

来源	所属部门	手机号码	电话	归属地	开始时间	结束时间	质检时长	业务类型	操作
质检	市场部	+8619163148767	1805007952	福建 莆田 电话	2021-08-04 17:55:27	2021-08-04 17:55:35	8	A质检	质检评价 下载录音
质检	市场部	+8619163148767	1805007952	福建 莆田 电话	2021-08-04 17:55:27	2021-08-04 17:55:35	9	A37质检	质检评价 下载录音
质检	市场部	+8619163148767	1805007952	福建 莆田 电话	2021-08-04 17:55:27	2021-08-04 17:55:35	9	质检	质检评价 下载录音
质检	市场部	+8619163148767	1805007952	福建 莆田 电话	2021-08-04 17:52:40	2021-08-04 17:52:56	16	A质检	质检评价 下载录音
质检	市场部	+8619163148767	15260275397	福建 莆田 移动	2021-08-04 11:52:26	2021-08-04 11:52:34	8	A37质检	质检评价 下载录音
质检	市场部	+8619163148767	15260275397	福建 莆田 移动	2021-08-04 11:29:12	2021-08-04 11:29:23	10	A质检	质检评价 下载录音
小蜜2号	市场部	+8619162729624	1329099013	福建 泉州 联通	2021-08-02 17:34:53	2021-08-02 17:34:59	6	A质检	质检评价 下载录音
小蜜2号	市场部	+8619162729624	1329099013	福建 泉州 联通	2021-08-02 17:34:53	2021-08-02 17:34:59	6	A37质检	质检评价 下载录音
质检	市场部	+8619163148767	1805007952	福建 莆田 电话	2021-08-02 15:31:13	2021-08-02 15:31:23	10	A37质检	质检评价 下载录音
质检	市场部	+8619163148767	1805007952	福建 莆田 电话	2021-08-02 15:29:30	2021-08-02 15:29:51	2	A质检	质检评价 下载录音

2) 抽检:

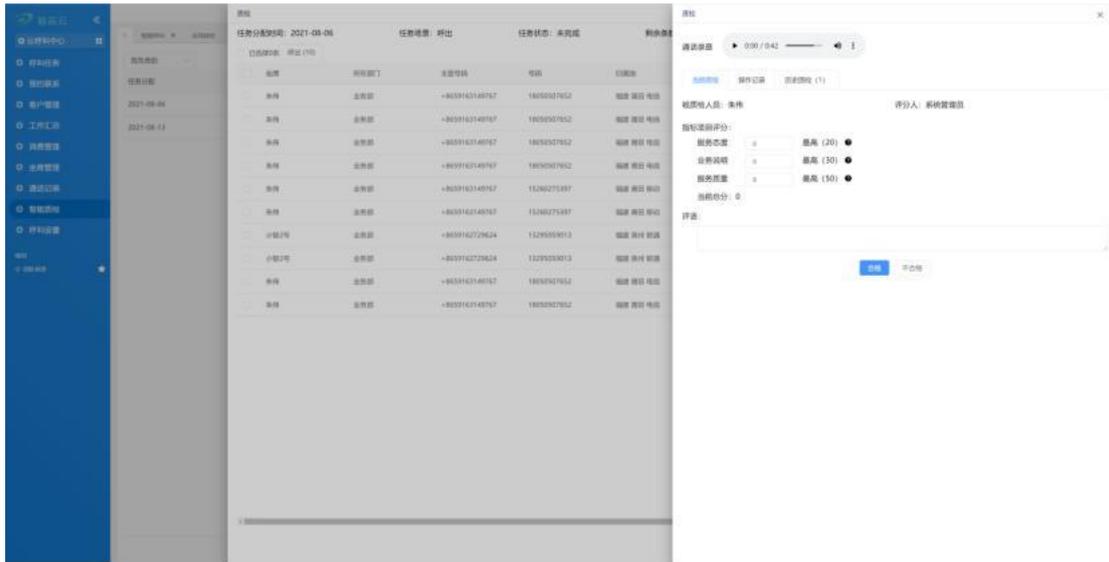
若在分配规则中设置抽检比例，可点击“抽检”按钮，系统将根据抽检比例随机抽取相应数量的质检任务在列表中展示，质检员只需对这些任务进行质检。

3) 批量导出录音/下载录音:

质检员可对任务中的录音进行逐条下载或勾选批量导出

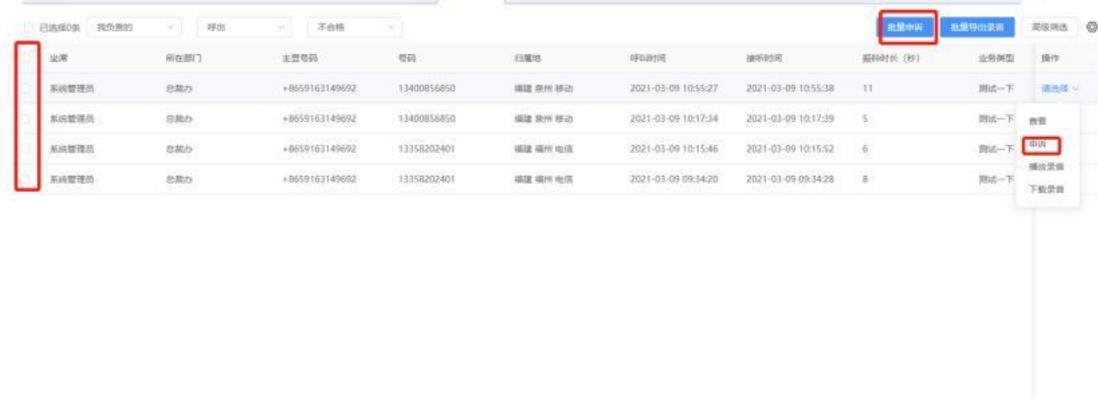
4) 质检评分/批量质检:

质检员根据需要可选择逐条质检或勾选进行批量质检，质检评分页面可听取该条通话录音并对其评分，判定其是否合格，也可查看该任务的质检操作记录及被质检号码的历史质检记录。



8.4 质检结果

已完成的质检任务结果可在此模块中查看，针对质检结果不合格的可对其发起申诉。



8.5 申诉管理

8.5.1 申诉列表

针对质检结果不合格已发起申诉的任务可在此模块列表中进行查看



8.5.2 待我处理的申诉

质检员进行质检的任务中结果为不合格并发起申诉的数据将进入此模块列表中，质检员可点击查看详情并处理申诉，再次听取通话录音进行评分判定其申诉结果是否合格。

注：该模块列表仅展示未处理的申诉数据，已完成处理的申诉数据将从列表中清除，同时，在质检结果与申诉列表模块中更新申诉结果。

第九章 SCRM

9.1 概要

本文档为智能商业平台以及与呼叫中心关联功能的相关说明。本 scrm 基于智能商业平台平台搭建，在基础设置，权限设置，交互逻辑等方面均与智能商业平台保持一致。如本篇无特殊说明，一切以 3.0 为准。

本 SCRM 目前包括线索，客户，联系人，商机，订单，产品这六大模块作为数据对象。同时有 7 个辅助功能模块，分别为首页、线索池、公海、scrm 提醒、客户保护，回收站以及目标管理。

在通过情况下，一个销售人员会先创建线索然后筛选有效线索转换为客户（这一步也可省略），然后筛选客户进一步建立相关的商机，订单，最后达成销售目的。

同时通过线索池和公海的配置使多个销售人员协同工作，scrm 提醒即设计为线索池和公海的协同工作传递有效消息。

首页则是对数据统计的概览，可通过统计图查看销售人员最近的工作情况

客户保护是为了避免销售人员出现撞单抢单等恶性竞争行为而设立

无用的信息则在回收站进一步分类

审批目前只设为对客户保护和订单工作

工作圈可查看销售人员的跟进情况和协作动态

管理者可在目标管理中为销售人员及部门设定相应的销售目标

9.2 公共部分

为了行文方便，我们称线索，客户，联系人，商机，订单，产品这六个模块为对象，模块内的数据为对象数据。

9.2.1 权限

除去特殊说明，一个人对各对象数据查看权限和编辑权限以及功能操作权限均为数据对象负责人为自己自己或者为自己的下属

9.2.2 表格，表单

各对象数据存储与表格表单中，表格为各数据的集合，表单为某一数据的具体信息。当单击表格中的某一项时候，表格会以抽屉的形式从右侧划出。所有对象数据均以修改时间以近到远进行排序

9.2.2.1 基本操作

表格与表单都具有以下基本操作，不需要依靠字段而存在。它们均可以在表格表单之中操作，并可以在表单进行批量操作

新建

编辑

作废-----移动进入回收站

导入/导出（目前只有线索和客户拥有）

9.2.2.2 查看操作

为了方便使用者更快捷的获取自己想要的对象数据字段，表格提供了三种方法

1 筛选器

筛选器分为两种，第一种为表格默认配置好的下拉筛选框，筛选内容因各表具体业务范围不同而产生差异，



另一种为通过按钮点击的高级筛选，

在高级筛选中对象数据内所有的字段都可以被筛选。同时通过配置自定义筛选，使用者可以配置出自己的整合方案

高级筛选配置界面，包含以下字段：

- 状态: 请选择
- 线索池: 请选择
- 线索人名称: 请输入文本
- 所在公司名称: 请输入文本
- 联系方式: 请输入手机
- 邮箱: 请输入文本
- 地址: 请输入文本
- 客户来源: 请输入文本
- 详细介绍与备注: 请输入文本
- 客户: 请输入文本
- 负责人: +添加
- 是否无效: 请选择
- 创建人: +添加
- 创建时间: 选择日期
- 最后修改人: +添加
- 最后修改时间: 选择日期

2 表头设置

当一条对象数据的字段设置太过于繁多的时候，会给查看者带来极大的不便，表头设置为此设计，当按下在摆个表头设置的按钮的时候，就会出现下拉窗口，使用者通过这个窗口控制字段的显示与排序

表头设置下拉菜单，包含以下字段：

- 状态
- 线索池
- 线索人名称
- 所在公司名称
- 联系方式
- 邮箱
- 地址
- 名片
- 客户来源
- 详细介绍与备注
- 客户
- 负责人
- 是否无效
- 创建人
- 创建时间
- 最后修改人
- 最后修改时间
- 资料完善度
- 经手次数

底部按钮：取消、保存

3 冻结

当鼠标悬浮在表头字段的时候，则从此字段在内的之前所有字段都会被固定于顶层，不随表格滚动条的滚动而变换

状态	线索池	联系人名称	性别	邮箱	地址	名片	客户来源	详细介绍与备注	操作
待跟进	转群	姓							请勾选

9.2.3 动态记录

所有对象数据均有动态记录，动态记录也可被称为历史记录，即记录该数据发生的一切变换。同时所有具有查看权限的系统成员都可以在动态记录上添加评论，并表明他们的身份。

动态记录

请输入动态记录

请选择下次跟进时间

确定添加

admin1 动作

新增客户

2021-08-12 11:07:52

9.2.4 字段

一种对象需要表现他自身的固有属性，就需要不同的字段。

在目前 crm 中，字段存在以下类型

各对象数据为了维持他们基础的逻辑功能均预设的基本字段，一般来说，大部分的逻辑功能都可以看做是围绕字段产生的逻辑。

首先，各对象有相同的预设字段，他们分别是

创建时间

创建人

最后修改时间

最后修改人

此四字段由动态记录得来，是系统生成字段，无法编辑

审批状态-----与审批流程有关，目前只在订单中生效，同样无法编辑

是否无效-----作为对象的标记，此字段是使用者操作无效/激活的按钮操作无法直接编辑

负责人-----每个对象数据均有负责人，但是逻辑上略有些差别，这是允许使用者根据填写的字段

负责人所属部门-----根据所选的负责人查找关联部门自动生成

此外各对象还有不同的预设，查看详细的说明，请详见[预设字段填写](#)

最后，为了使用者记录的方便，使用者也可以通过自定义字段设置给对象增加想要的字段，但是这样添加的字段只是起单纯的记录功能，并没有与业务逻辑关联。

9.3 线索

9.3.1 概述

线索是最原始的潜在客户资料或联系方式，它的来源非常广泛，可能来自于会议上收集的名片，客户随便在网站提交的询价信息，也可能来自于黄页或信息发布网站或购买的电话单；线索可能是个地址，也可能仅仅是个电话。线索是最不确定的潜在客户，有可能完全不是企

业的目标客户，也可能仅仅是一些错误的信息。线索是最宝贵的客户来源，即便线索如此的不确定，不准确，企业也会想方设法的获取更多的线索，尝试转化。

9.3.2 线索池配置

在线索模块中，线索和线索池必需一起使用。线索池做为容器储存所有线索，我们可以在线索池管理页面新增不同的线索池以管理大量线索。

The screenshot displays the '线索池配置' (Lead Pool Configuration) interface. On the left, a table lists existing lead pools:

名称	线索数量	管理员	成员
已选ID06			
特殊	1	杨志军,杨志军,杨志军...	杨志军
测试线索池2	48	黄亦	黄亦
212121212	0	系统管理员	系统管理员
test022	0	林强	林强
5555555555555555...	0	测试1	test
测试线索池	1	黄亦	黄亦
ky测试	0	系统管理员,黄亦002	陈宇鑫,系统管理员,黄亦...
测试家-线索池测试	0	陈宇鑫,黄亦,卓琳琳,黄亦...	黄亦-一部,陈琳二部
本地测试线索池	0	系统管理员	黄亦-一部,陈宇鑫,黄亦...

The right-hand configuration panel includes the following sections:

- 基本信息:** 线索池名称 (Lead Pool Name), 特殊 (Special).
- 负责人:** 选择负责人 (Select Responsible Person) with a grid of user avatars.
- 成员:** 选择成员 (Select Members) with a grid of user avatars.
- 权限设置:** 一系列开关选项，如“允许线索研究员添加线索内容编辑”、“允许非本线索池成员移动线索”等。
- 可见范围:** 选择“所有成员可见”或“信息受限”。
- 自动回收:** 设置回收规则，如“经过 0 天，处于跟进中，则回收至 回收池”。
- 自动分配规则:** 选择“不分配”、“指定分配”或“循环分配”。
- 领取上限:** 设置每人最多领取次数 (0) 及新线索占比 (0%)。
- 提醒:** 设置提醒规则，如“超过 0 小时 0 分钟，提醒 系统内提醒线索池管理员”。

线索池可以删除，在删除之前可以转移此线索池的所有线索到另外一个线索池

线索池可以设置各式的参数以满足不同的需求，他们有以下几类

9.3.2.1 基本设置

设定线索池名称，管理员，和成员

管理员拥有线索池全部权限，可是随意修改处理分配该线索池的线索，在线索池页面操作成员按照权限配置在线索池页面领取线索，并在线索页面对领取的线索进行相关操作。

9.3.2.2 权限设置

此处规定了成员的各类权限，并设定了线索池能否接受到外部信息。

9.3.2.3 可见设置

此处规定了成员查看线索字段的权限

9.3.2.4 回收设置

为了促进线索的有效利用，线索池提供了自动回收操作，当满足一定条件的时候就会将线索自动回收到线索池以供成员再次分配和领取

9.3.2.5 分配设置

可以按一定规则自动分配待分配的线索，提高线索流转效率

9.3.2.6 提醒设置

选择所需要的情况，然后设置时间，触发提醒，提高线索流转效率

9.3.3 线索页面与线索池页面

如前文所述，线索统一在线索池内存放，但是为了方便操作，我们将他们拆分成两个部分即线索池页面和线索页面。他们在本质上只是同一种数据（线索）在筛选条件下的不同显示表格。此外线索池内的线索只有该线索管理员拥有权限作废

9.3.3.1 线索池

对管理员而言，在线索池页面管理线索池

对成员而言，这里只是筛选显示出未分配的线索

在线索池中，还可以查看当前线索规则与线索池的记录（取决于线索池配置是否开启选项），

线索池的记录则为当前线索池所有线索的动态记录

线索池有两个默认下拉筛选框，分别是线索池筛选，线索状态筛选。

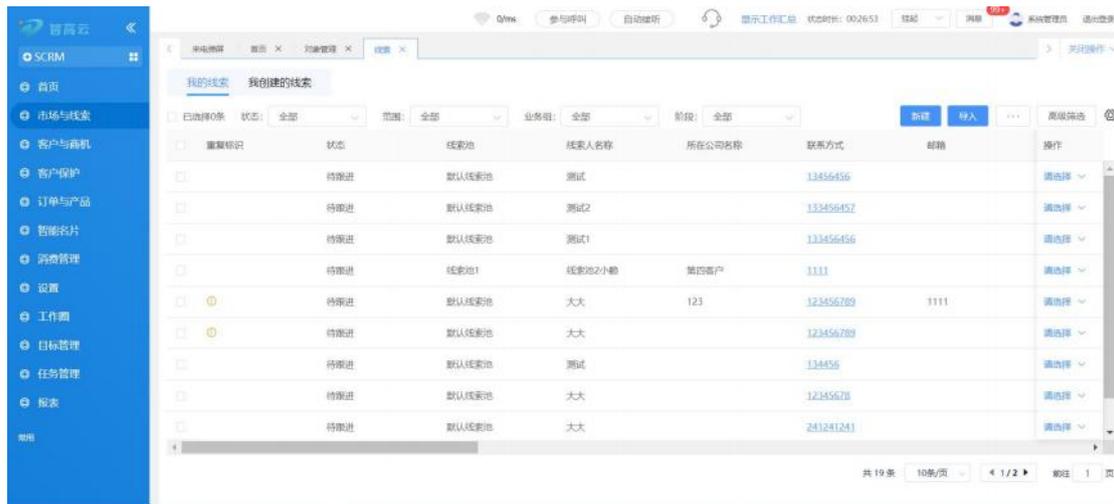
状态	线索池	线索池名称	所在公司名称	联系方式	线索来源	邮箱	地址	操作
待分配	线索池	测试1		13345345				请选择
待分配	线索池	商人陈45	工联车	525845685				请选择
待分配	线索池	YVC		55888				请选择
待分配	线索池	测试		1323434				请选择
待分配	线索池	测试		135354				请选择
待分配	线索池	测试		13345				请选择
待分配	线索池	测试1		1334534				请选择
待分配	线索池	测试		13345				请选择
待分配	线索池	测试		13224435				请选择
待分配	线索池	测试		13345345				请选择

9.3.3.2 线索

任何人进入这里都是以线索池成员的身份，查看自己和自己下属负责的线索；

因此也可以把这里理解为我（和我的下属）的线索；

线索有两个默认下拉筛选框，分别是线索状态筛选，查看范围筛选



9.3.4 关键预设线索字段与其对应的功能

如公共部分所言，本 scrm 大部分逻辑功能都与字段改变息息相关，因而行文时候放在一起阐述

9.3.4.1 状态

线索的状态有待分配 待跟进 跟进中 已转换这四种选项，状态由其他字段操作和逻辑共同决定。不可以编辑。其逻辑如下（关于负责人和所属线索池的解释请参考 3.4.2 与 3.4.3）
一条线索在创建的时候，线索池必需指定，此外如果在线索页面新建负责人就会指定为自己，在线索池新建负责人就指定为空，即为待分配状态

待分配线索可以在线索池页面被查看且领取（如果成员有此权限），如果被领取则就会拥有负责人，状态随之改变为待跟进

待跟进状态时，如果点击跟进按钮，状态就转为跟进中

待跟进和跟进中都拥有转换功能，当转换成功后线索状态即更新为已转换

已转换的线索没有除作废和无效以外的操作和编辑权限

9.3.4.2 负责人

负责人字段体现了线索拥有者情况，可以被领取者编辑，但是受到权限控制并且是由操作来间接编辑

当一个线索负责人为空的时候，其状态立即变为待分配，并且负责人为空就意味着这条数据该线索池所有成员可见

当一个线索负责人发生变更时，其状态立即变为待跟进

与之相关联的操作有（它们本质上是修改负责人字段）

管理员操作（在线索池页面操作）

分配-----把未领取线索移动到任意一个成员

收回-----把任意一条已领取线索改变成待分配状态，即清空负责人

转配给他人-----把任意一条已领取线索的负责人改变成他人

成员操作（可以在线索池管理中配置是否开启权限）

领取-----把未领取线索移动到自身（在线索页面操作）

退回-----把自己已领取线索改变成未分配状态，即清空负责人（在线索页面操作）

转移给他人-----把自己已领取线索的负责人改变成他人（在线索页面操作）

9.3.4.3 所属线索池

所属线索池是体现了线索所在线索池，可以被领取者编辑，但是受到权限控制且是通过对外线索的操作来间接编辑线索

所属线索池变换时候必定先清空负责人

与之相关联的操作有

管理员操作（在线索池页面操作）

转移到其他线索池

成员操作（可以在线索池配置是否开启权限）

退回到其他线索池

9.3.4.4 转换

一条有效线索的最终归宿应该为客户，在线索模块我们提供了直接将线索转换为客户的功能。当点击线索转换的时候，会弹出新建客户的窗口抽屉，并按照映射规则填写相应的字段。当转换成功后，可以在建立的客户页面查看到与之关联的线索。



9.3.5 映射规则

在对象管理>线索中设置，决定了在转换过程中，线索相应的字段会自动填写客户的哪些相应字段。

线索

字段设置 映射关系

当通过此线索转换客户时，其继承关系如下

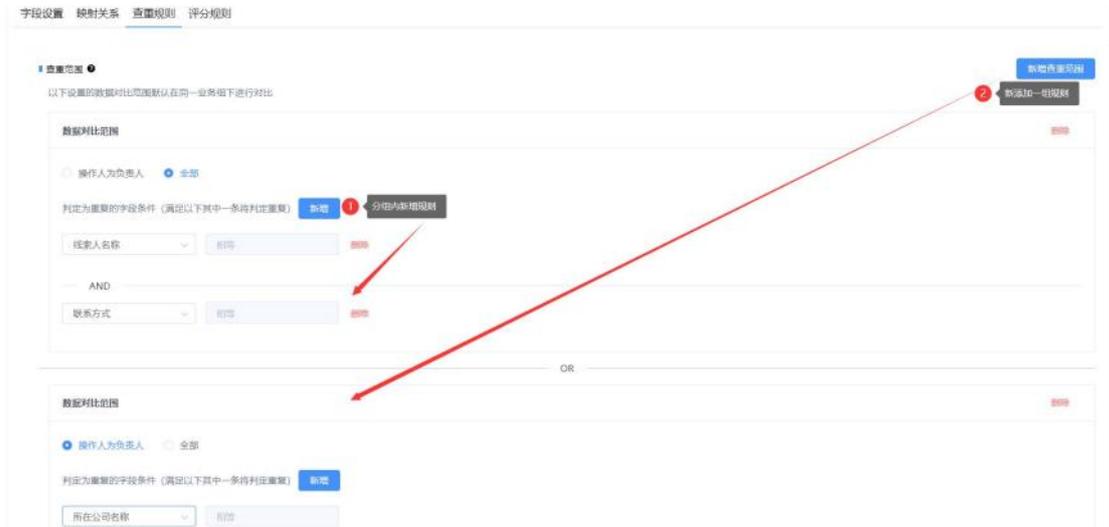
所在公司名称	>	客户名称	删除
联系方式	>	手机	删除

9.3.6 查重规则

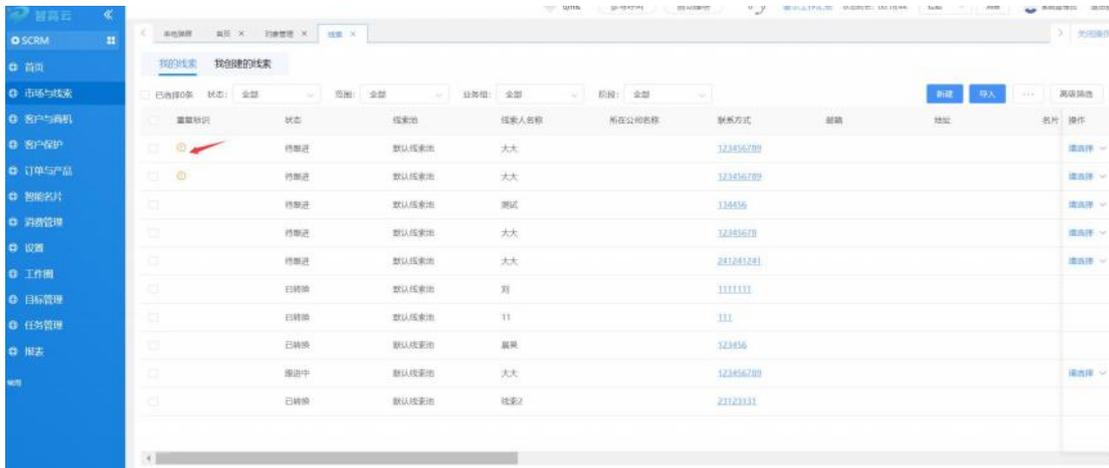
在对象管理>线索中，设置查重规则，设置包括查重范围和查重工具，以下设置的数据对比范围默认在同一业务组下进行对比

9.3.6.1 查重范围设置

- (1) 同组内新增规则，需同时满足本组内的所有规则才能被标记为重复
- (2) 新增查重范围为新增一组规则，只需满足其中一组规则就能标记为重复



满足查重范围条件的线索，将会被打上重复标识



点击标识可查看相似线索的情况，可选择合并相似线索（业务员可合并自己负责的线索或有权限查看的待分配线索；部门负责人以上权限可合并不同负责人的线索。）

可能与以下数据重复

查重字段：线索人名称、联系方式

负责人	线索池	线索人名称	所在公司名称	操作
郑晨昊	默认线索池	大大		合并

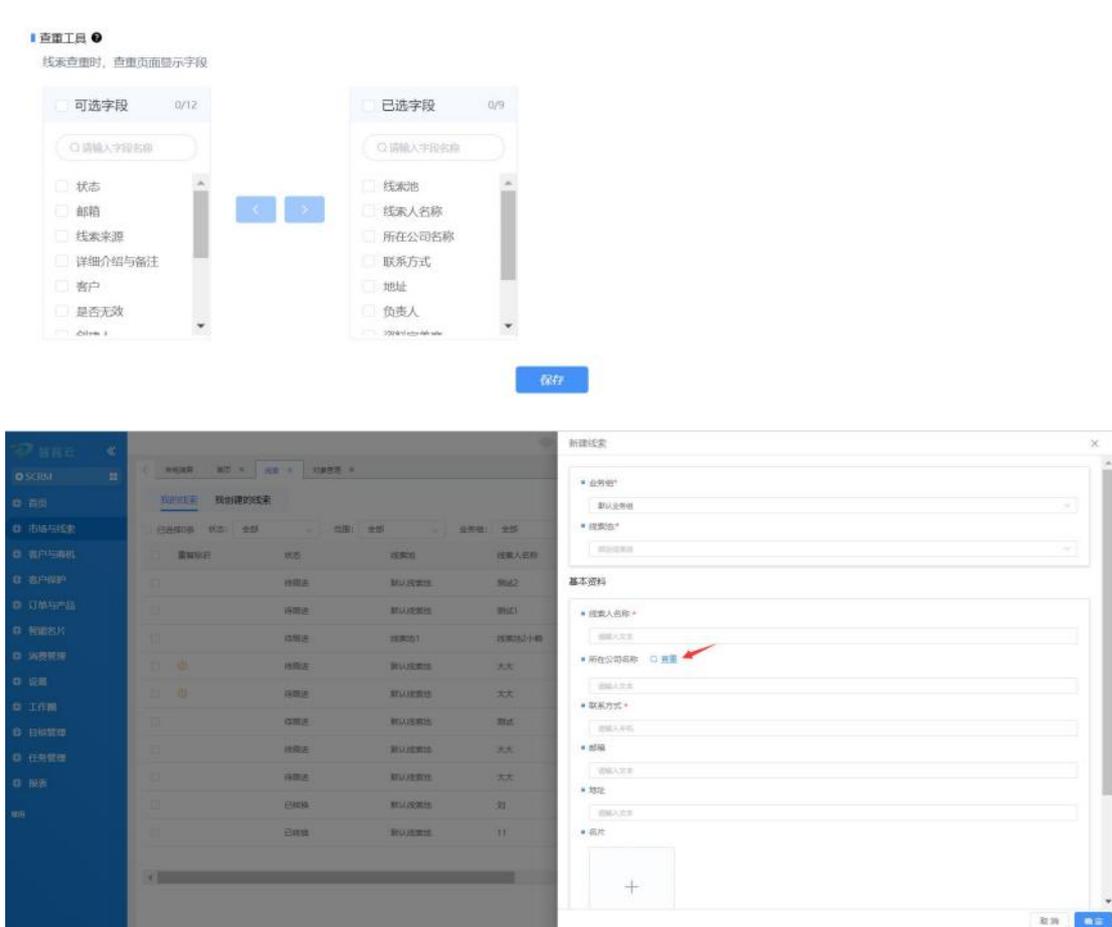
共 1 条 10条/页 1 / 1 前往 1 页

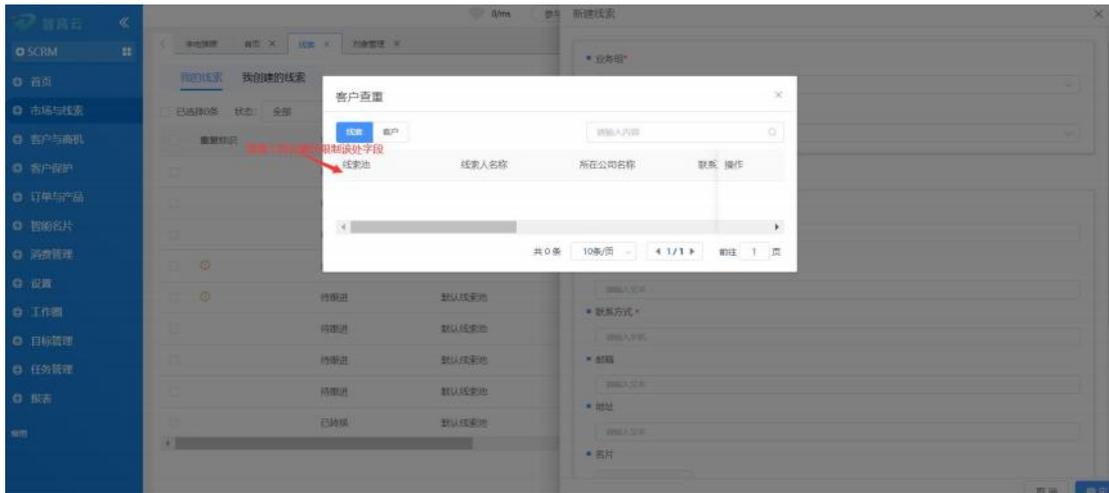
勾选不同线索中的信息合并为一条



9.3.6.2 查重工具设置

线索在新建时可通过输入所在公司名称查重，该处设置为提前查重展示的信息字段，





9.3.7 评分规则

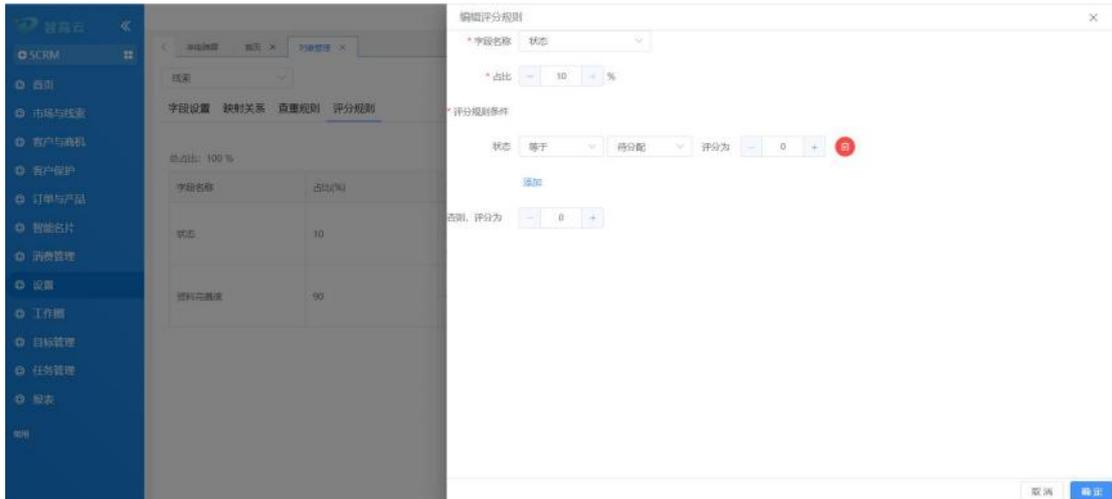
销售人员可以通过线索的得分来区分线索的质量

对象管理>线索>评分规则中设置，评分规则为线索得分规则设定。该功能已经根据资料完善度和业务组两个字段，设置了一个默认的评分规则，两个字段所占的权重分别为 50%。可以自定义选择需要参与评分的字段和每一个字段所占的权重比例以及评分条件。所有参与客户评分的字段，总权重不能超过 100%。



字段名称中包含了线索下的所有预设字段和自定义字段，您可以根据评分需要自行选择。不同类型的字段会有不同的计算表达式，例如文本类型的字段，会有等于、包含、不为空的计算表达式

评分规则条件的分值可设为 0-100，如果线索达到了设定的规则，那么评分功能会根据设定的分值以及该规则所占的权重自动计算线索的最终得分。还可以设置一个“否则”得分项，当线索没有满足任何一条评分规则时，评分功能会按照“否则”得分值计算客户的最终得分。



9.3.8 阶段切换

通过阶段切换量化推进步骤

AQL: 自动识别线索。通过线索评分，完成查重自动清洗线索（新建线索后根据设置的评分规则自动完成该阶段）

MQL: 市场合格线索。市场营销人员跟进核查线索是否真实，判断线索质量后完成本阶段，将线索转交给销售人员跟进

SQL: 销售认可线索。销售人员跟进线索判断是否能够继续推进



9.4 客户

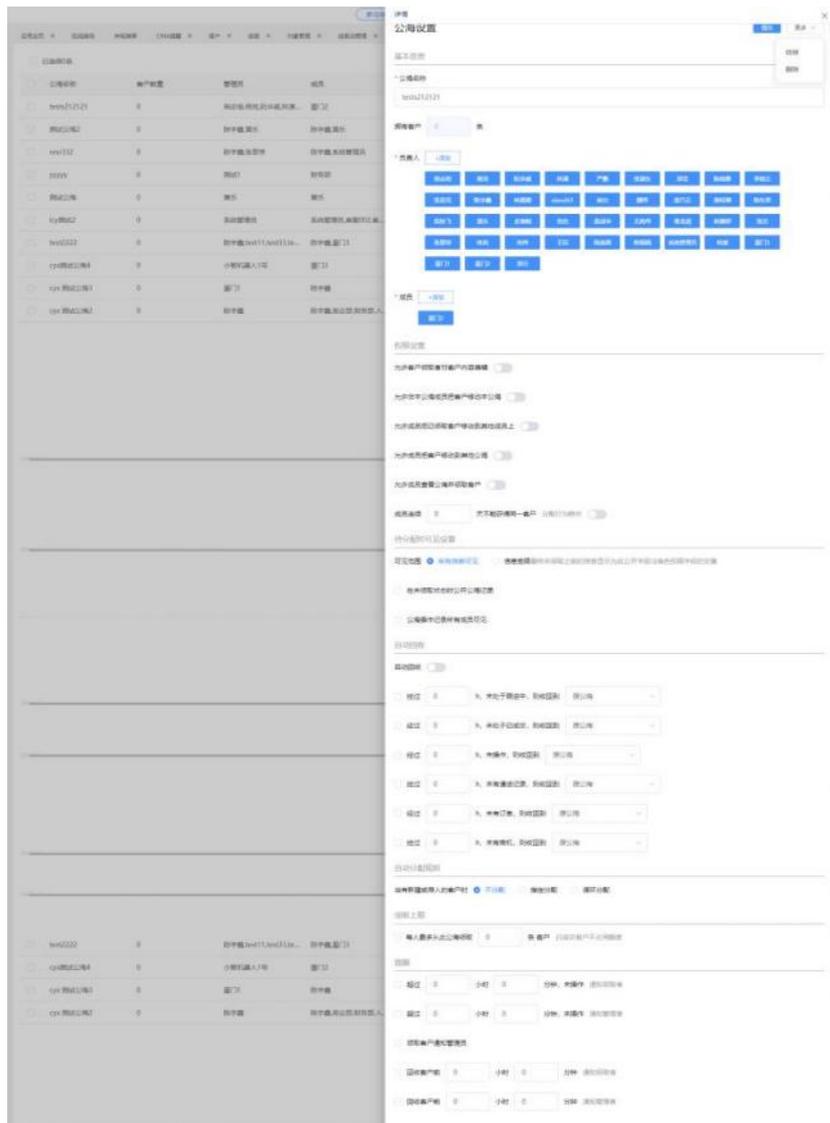
9.4.1 概述

客户是 CRM 中的核心板块，除产品以外的其他模块的都要关联客户才能运作。它的一部分的功能与逻辑与线索高度相似，但有些逻辑又有些差别，此外还有一些特殊的特殊功能。

9.4.2 公海与公海配置

在客户模块中，客户和公海必需一起使用。公海做为容器储存所有客户，我们可以在公海管理页面新增不同的公海以管理大量客户。

公海可以删除，在删除之前可以转移此公海的所有客户到另外一个公海
公海可以设置各式的参数以满足不同的需求，他们有以下几类



9.4.2.1 基本设置

设定公海名称，管理员，和成员

管理员拥有公海全部权限，可以根据业务需要修改处理分配该公海的客户，主要在公海页面进行操作

成员按照权限配置在公海页面领取客户，并在客户页面对领取的客户进行相关操作。

9.4.2.2 权限设置

此处规定了成员的各类权限，并设定了公海能否接受到外部信息。

9.4.2.3 可见设置

此处规定了成员查看客户字段的权限

9.4.2.4 回收设置

为了促进客户的有效利用，公海提供了自动回收操作，当满足一定条件的时候就会将客户自动回收到公海以供成员再次分配和领取

9.4.2.5 分配设置

可以按一定规则自动分配待分配的客户，提高客户流转效率

9.4.2.6 提醒设置

选择所需要的情况，然后设置时间，触发提醒，提高客户流转效率

9.4.3 客户页面与公海页面

如前文所述，客户统一在公海内存放（私有客户除外），但是为了方便操作，我们将他们拆分成两个部分

即公海页面和客户页面。他们在本质上只是同一种数据（客户）在筛选条件下的不同显示表格。此外公海内的客户只有该客户管理员拥有权限作废

9.4.3.1 公海

对管理员而言，他在公海页面管理公海

对成员而言，这里只能筛选显示出待分配的客户

在公海中，还可以查看当前公海规则与公海记录（取决于公海配置是否开启权限），公海的记录则为当前公海所有客户的动态记录

公海有三个默认下拉筛选框，分别是公海筛选，客户状态筛选，客户模板筛选

客户名称	地址	联系人名称	手机	下次跟进时间	是否拉黑	客户级别	操作
小测试	hjen	gjmkk	13123277899		是	普通客户	请选择
小王	好的房子辛苦vko	那些科学理论上	13123277555		否	普通客户	请选择
李世民	井上康生ksls	看看情况	15518502496		否	普通客户	请选择
花无缺	测试地址	无缺	13123277432		否	重要客户	请选择
李世民	Fhhbjj	韩庭女孩跟刚ibjbykll好	15518502496		否	重要客户	请选择
安吉	福建省福州市台江区	城城城	13960956434		否		请选择
小鱼儿	城城城	联系人名称	15089901625		是		请选择
小贝			13141477432		否		请选择
陈小	hexosos	hjsjds	13123277432		否	普通客户	请选择
小智1			05916_491		否		请选择

9.4.3.2 客户

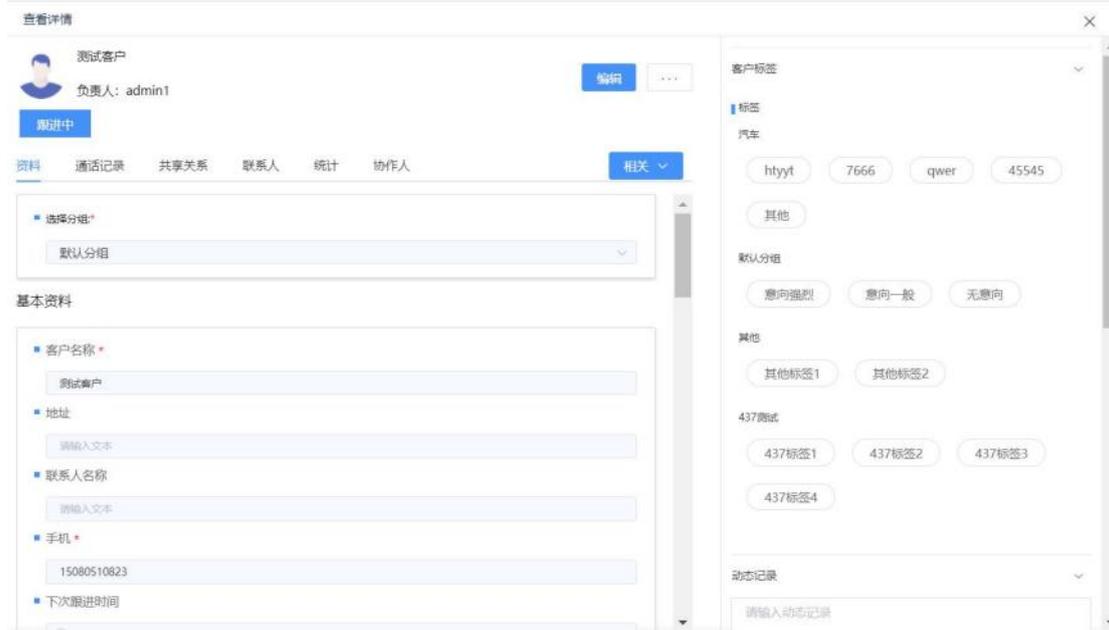
客户列表有两个页面可供切换：我的客户和协作客户，我的客户列表可查看自己和自己下属负责的客户；协作客户列表可查看我参与协作的客户和自己下属共同协作的客户

客户有四个默认下拉筛选框，分别是公海筛选，客户状态筛选，客户模板筛选和客户贡献筛选

客户名称	地址	联系人名称	手机	下次跟进时间	是否拉黑	操作
测试客户			15080510821		否	请选择
Wzh			18575573839		否	请选择
客户13133			23121		否	请选择
小鱼儿	城城城	联系人名称	15089901625		是	请选择

9.4.4 关键预设客户字段与其对应的功能

如公共部分所言，本 scrm 大部分逻辑功能都与字段改变息息相关，因而行文时候放在一起阐述



9.4.4.1 状态

客户的状态有待分配、待跟进、跟进中和已成交这四种选项，状态由其他字段操作和逻辑共同决定，不可以直接编辑。其逻辑如下（关于负责人和所属公海的解释请参考 3.4.2 与 3.4.3）
一条客户在创建的时候，公海必需指定，此外如果在客户页面新建负责人就会指定为自己，在公海新建负责人就指定为空，即为待分配状态

待分配客户可以在公海页面被查看且领取（成员在该公海中有此权限的前提下），如果被领取则就会拥有负责人，状态随之改变为待跟进

待跟进状态时，如果点击跟进按钮，状态就转为跟进中

待跟进和跟进中都拥有转换功能，根据成交规则判定是否状态，转换成功后客户状态即更新为已转换

已转换的客户没有除作废和无效以外的操作和编辑权限

9.4.4.2 负责人

负责人字段体现了客户拥有者情况，可以被领取者编辑，但是受到权限控制，并且通过操作客户来间接编辑客户

当一个客户负责人为空的时候，其状态立即变为待分配，并且负责人为空就意味着这条数据该公海所有成员可见

当一个客户负责人发生变更时，其状态立即变为待跟进
与之相关联的操作有（它们本质上是修改负责人字段）

管理员操作（在公海页面操作）

分配———把未领取客户移动到任意一个成员

收回———把任意一条已领取客户改变成未分配状态，即清空负责人

转配给他人———把任意一条已领取客户的负责人改变成他人成员操作（可以在公海配置是否开启权限）
领取—————把未领取客户移动到自身（在客户页面操作）
退回—————把自己已领取客户改变成未分配状态，即清空负责人（在客户页面操作）
转移给他人———把自己已领取客户的负责人改变成他人（在客户页面操作）

9.4.4.3 协作人

协作人以协作者身份与负责人共同跟进客户，协作人由负责人添加并且分配权限。负责人可限制协作人是否拥有对客户的读写权限，若协作人为只读权限，不可编辑客户和操作客户，只能添加跟进记录；若协作人拥有读写权限，则拥有负责人的所有操作权限。除此之外，负责人还可限制协作人是否被允许创建商机和订单，若允许协作人则可拥有转换权限，将该客户转换为商机或订单并且作为该商机或订单的负责人。

9.4.4.4 所属公海

所属公海是体现了客户所在公海，可以被领取者编辑，但是受到权限控制，并且由操作来间接编辑

所属公海变换时候必定先清空负责人
与之相关联的操作有
管理员操作（在公海页面操作）
转移到其他公海
成员操作（可以在公海配置是否开启）
退回到其他公海

9.4.4.5 模板

客户

字段设置 保有量设置 成交规则 重复规则 混合导入 跟进规则 客户VIP 客户标签 号码隐藏 贡献分类规则

客户默认模板

添加分组 自定义字段: 5/100个

基本资料 + [配置] [重置] [删除]

- 客户名称 * [输入文本] [配置] [重置] [删除]
- 地址 [输入文本] [配置] [重置] [删除]
- 联系人名称 [输入文本] [配置] [重置] [删除]
- 手机 * [输入手机] [配置] [重置] [删除]
- 是否拉黑 [下拉] [配置] [重置] [删除]
- 客户级别 [配置] [重置] [删除]

在新建客户的时候必须指定一个模板，每个模板都可以配置不同的字段（但是预设字段必须被保留）

9.4.4.6 转换功能与相关功能

转换

为了使用者使用方便，客户表单中具有转换功能，在一个客户页面点击转换的操作可以方便新建该客户的订单，商机等

新建 [X]

商机 已有0条

订单 已有0条

取消

相关

同样为了查看方便，客户表单中具有相关按钮，可以查看与此客户相关联的所有信息



9.4.4.7 通话记录

即显示属于当前客户的通话记录，注意如果客户名称发生更改，那么与之关联的通话记录会消失。并且在保存客户之前的通话记录也并不会保存

查看详情

Wzh
负责人: admin1

跟进 编辑 ...

待跟进

资料 通话记录 共享关系 联系人 统计 协作人 相关

<input type="checkbox"/>	呼叫类型	呼叫来源	访客名称	手机号码	呼出状态	操作
<input type="checkbox"/>	呼出		Wzh	18575573839	未接通	请选择
<input type="checkbox"/>	呼出		Wzh	18575573839	已接通	请选择
<input type="checkbox"/>	呼出		Wzh	18575573839	已接通	请选择
<input type="checkbox"/>	呼出		Wzh	18575573839	已接通	请选择
<input type="checkbox"/>	呼出		Wzh	18575573839	已接通	请选择
<input type="checkbox"/>	呼出		Wzh	18575573839	未接通	请选择

共 6 条 10条/页 1/1 前往 1 页

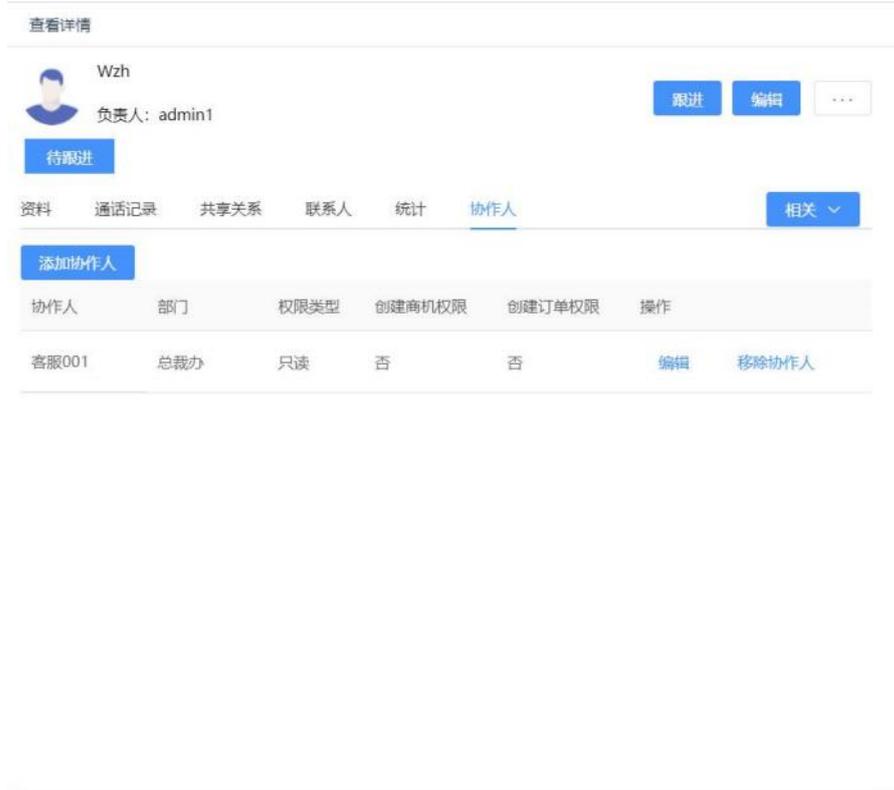
9.4.4.8 统计

统计和客户相关的数据,目前只统计了订单额度,且订单要在审核通过后才能通过纳入额度,订单如果被删除则失去额度



9.4.4.9 协作人

客户负责人或管理者可在该列表中查看已有协作人和添加协作人,可对协作人进行移除或者重新分配权限的操作;协作人只可查看该列表

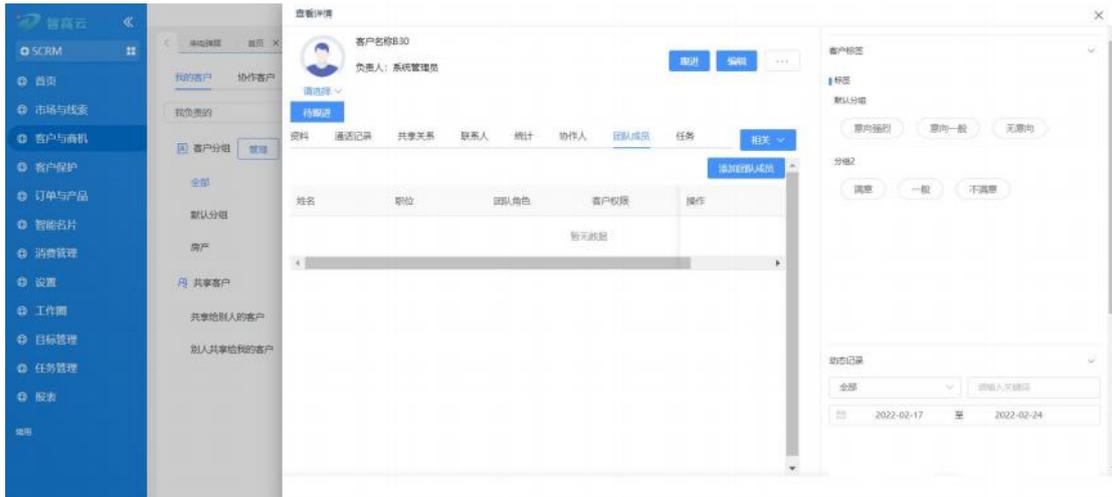


9.4.4.10 团队成员

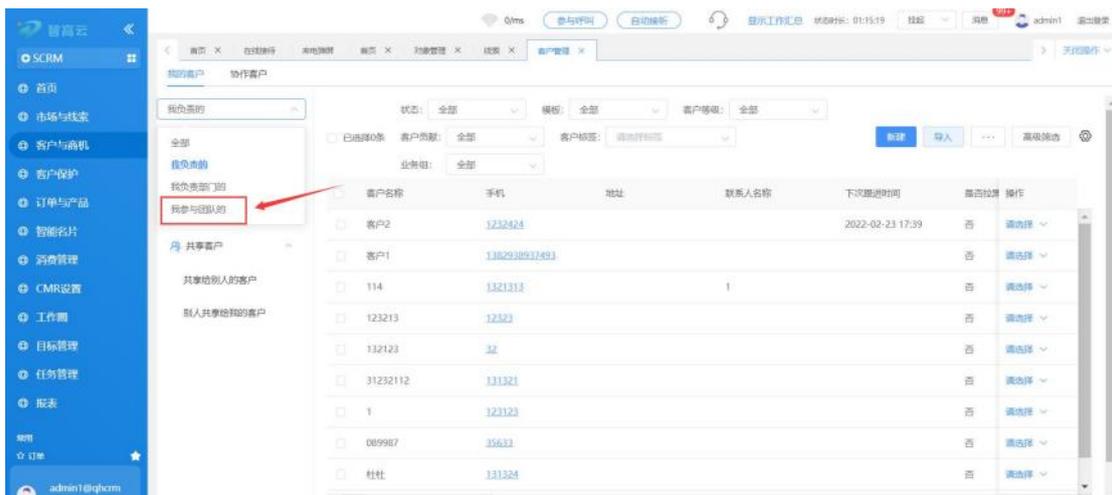
负责人可在客户详情中添加共同跟进的团队成员

团队成员权限：

- 1、客户权限：可设置团队成员只读或读写该客户。只读只能查看该客户，所有操作都无法进行；读写可对该客户资料编辑以及添加标签
- 2、联系人：设置团队成员是否查看或修改该客户下的联系人。分配查看权限只能查看该客户下的联系人列表；修改权限为新添加客户联系人、修改已有联系人资料。
- 3、商机：设置团队成员是否查看或修改该客户下的商机。分配查看权限为只能查看该客户下的相关商机；修改权限为修改该客户相关商机的商机阶段、商机资料、商机状态
- 4、订单：设置团队成员是否查看或修改该客户下的订单。分配查看权限为只能查看该客户下的相关订单；修改权限为撤销该客户的相关订单审核申请

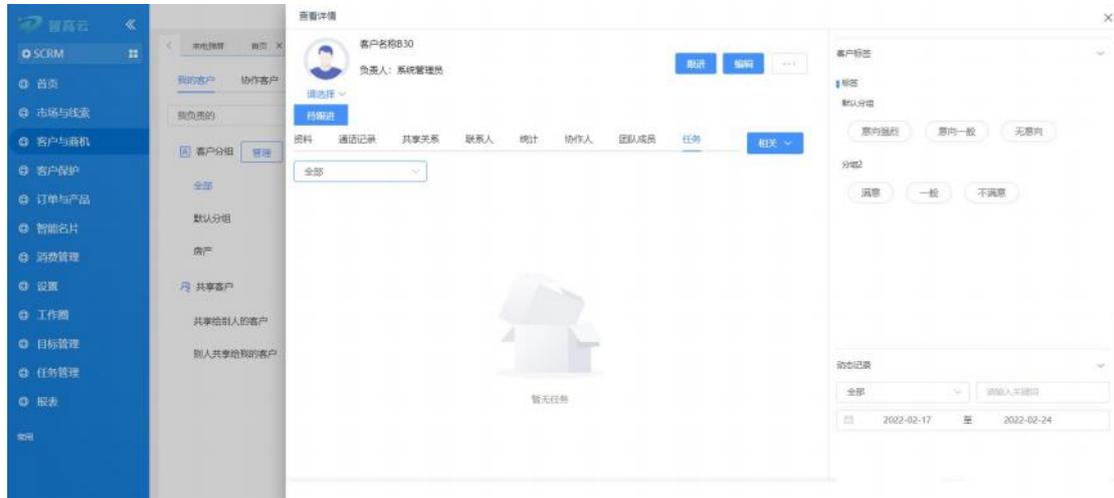


团队成员可在客户列表中筛选“我参与团队的”找到作为团队成员共同跟进的客户（联系人/商机/订单有查看权限成员也可通过相同的范围筛选查找）



9.4.4.11 任务

客户详情中可查看到是否有需要对该客户执行的拜访或提醒任务



9.4.4.12 动态记录

动态记录中记录了针对该客户所有的操作过程，包括以下类型：

- 1、跟进记录包括：跟进动作（包含客户进展）和跟进内容
- 2、沟通记录：电话、拜访等方式联系客户
- 3、客户行为：指客户侧主动发生的行为，包括智能名片相关（查看、访问、转发、点赞等）、填写表单、企业微信动态（链接、文章有勾选动态通知；朋友圈评论）
- 4、销售活动：统计给客户添加或修改商机（创建、修改资料、状态变更）、订单（创建、撤销申请）等的记录
- 5、流转记录：统计新增/退回/转移/分配/领取/恢复客户的记录
- 6、资料维护：统计更新客户资料（修改）；新增/取消共享同事；新增/删除协作人、退出协作；新增/删除团队成员；新增/修改/作废联系人、合并重复客户等的记录

可通过类型、时间进行搜索，也通过关键字进行过搜索



9.4.5 流程规则设置

9.4.5.1 特殊规则：私有客户

在客户页面创建客户的时候创建客户时可以在选择公海中填写私有，如果填写为私有，则客户就不属于任何一个公海只属于自己，因此不会受到任何公海规则的制约，并且拥有这个的客户的全部权限。

9.4.5.2 保有量设置



在对象管理>客户中编辑，控制每人最多可以拥有的客户数量，如果更改数量导致使用者客户超出上限，他只是不能拥有新客户，对原有客户的操作不受影响

9.4.5.3 成交规则



在对象管理>客户中编辑，可以配置的成交规则。一旦达成成交规则，客户的状态就会切换成已成交

9.4.5.4 重复规则

在对象管理>客户中

1、设置数据对比范围

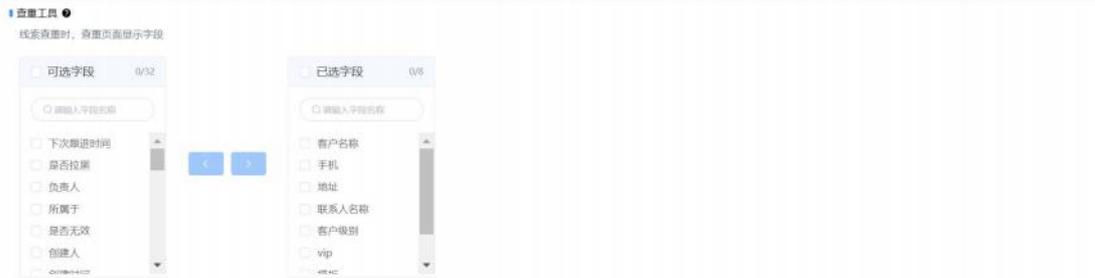
- (1) 同组内新增规则，需同时满足本组内的所有规则为重复客户
- (2) 新增查重范围为新增一组规则，只需满足其中一组规则就为重复客户

2、设置判定重复后可允许的操作



3、设置查重工具，

新建客户时，可提前查重该客户是否已存在，该处设置为查重时可查看到的客户字段



9.4.5.5 混合导入

如果使用者手中表格数据与现成的模板并不一样，现在可以尝试用设置混合导入而非修改自身的表格来适应标准模板。

并且混合导入可以允许客户和与之关联的联系人一起导入，同时创建客户和联系人。如果客户重复但是联系人不一样，还可以在原有的基础上补充联系人。所有逻辑均已清晰的表述在设置中。

9.4.5.6 跟进规则

在改规则中可限制是否允许手动跟进客户，即点击跟进操作；以及设置自动跟进，可勾选当出现以下情况时，待跟进客户状态可自动切换为跟进中：1、出现新的通话记录 2、出现新的手动添加的动态记录 3、关联了商机



9.4.5.7 客户VIP

配置若客户被标为VIP，是否仅展示VIP标识或是否拥有优先进线的权限



9.4.5.8 客户标签

随着客户的增多，为了便于管理客户，根据不同业务需求和客户意向等可针对不同维度为客户打上不同的标签，形成客户画像，在与客户联系时更加快捷地分辨客户属性。客户标签支持自定义，可对标签进行分组、添加和修改。



9.4.5.9 号码隐藏

针对不同权限的用户，展示的客户信息可通过设置来进行限制；主要限制的范围分为以下三类：本人负责的客户，他人共享的客户，下属负责的客户



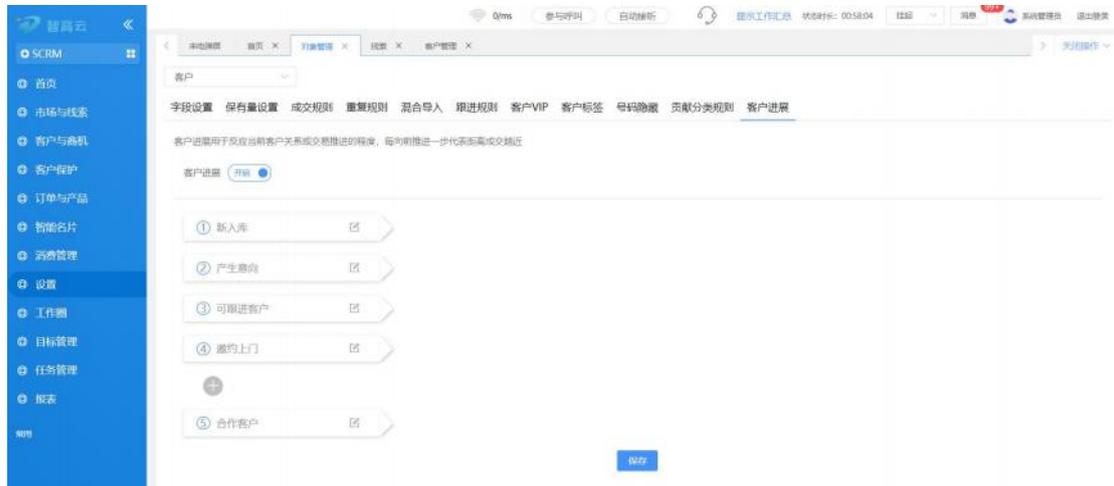
9.4.5.10 贡献分类规则

当客户订单生效时，客户贡献可根据设定的不同的金额范围将客户进行分类，由此得出客户的贡献大小便于判断客户的质量

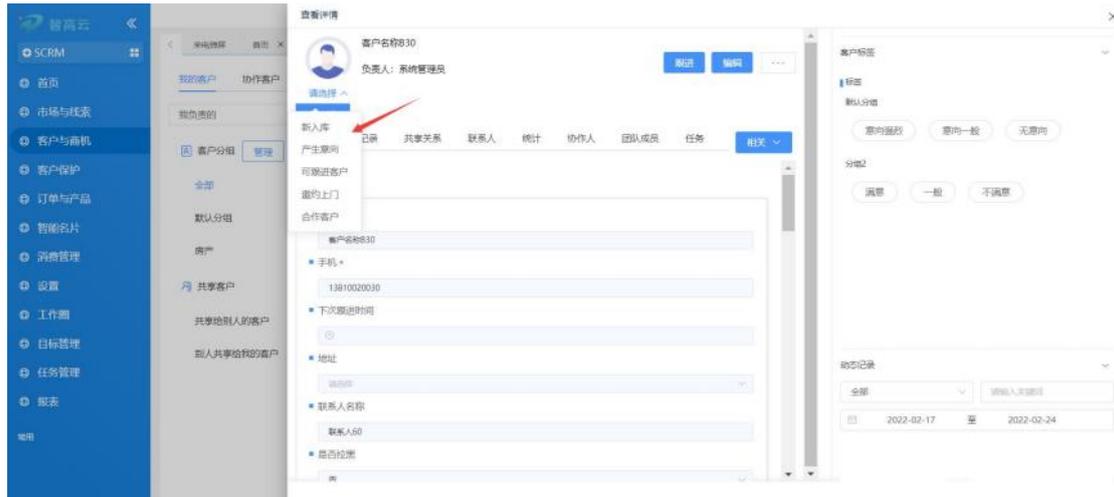


9.4.5.11 客户进展

客户跟进过程可通过进展切换来标记当前客户的推进状态
在对象管理>客户中，可自定义客户阶段，最多可设置 10 个阶段，可修改预设阶段的名称，开关控制是否显示进展切换



设置后可在客户详情中切换当前客户的进展



9.5 客户保护

9.5.1 概述

客户保护是为了防止在销售过程中出现撞单抢单设计的一种机制

9.5.2 主体流程

若客户保护开启，则新建订单的时候只能选择在客户保护的客户，保护中是一种特殊的状态，具有时效，客户保护过期则取消保护中的状态。

如果一个人拥有的客户在跟进中就可以申请客户保护，点击保护后填写需要保护的时间和理由，之后进入客户保护审批。保护审批与正常的审批流程逻辑上是一致的

在保护审批中审批人员会看到与之具有一定相似度的客户。根据查看这些客户情况进行判断审批的成功与否

此外，如果保护审批被驳回仍可以重新申请保护。在审批中的客户保护也可以撤销审批。

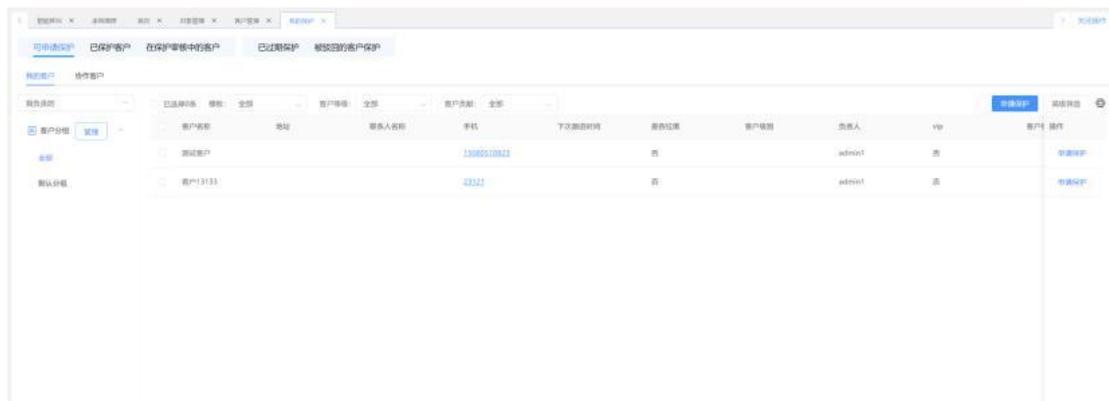
9.5.3 设置

在客户保护的设置中可以决定是否开启客户保护，决定每个人的客户保护上线，客户保护相似度判断的字段，并且可以配置保护的审批流程



9.5.4 我的保护和保护审批页面

在我的保护中, 可以查看自己的可申请保护的客户, 在保护审核的客户, 以及还能查看已过期保护, 和被驳回的保护 (显示审批记录)



在保护审批中, 可以查看待我审批的保护审批



9.6 联系人

如果是企业客户，联系人是与企业联系沟通的人。如果是个人客户，联系人可以是与客户有关系的沟通联系人。

联系人可以视为客户的子模块联系人必须与客户关联，否则不会被建立，联系人的负责人为客户的负责人。除此之外联系人无另外的流程规则，只做记录使用

客户名称	姓名	称谓	职位	联系方式	微信	QQ	邮箱	操作
测试客户	黄			231321313				请选择
test51111	444444444444	44	444	33333				请选择
test	asdfs			1323434				请选择
test5555	test444	44	444	4444				请选择

新建

基本资料

- 客户名称*
- 姓名*
- 称谓
- 职位
- 联系方式*
- 微信
- QQ
- 邮箱
- 地址

取消 确定

9.7 商机

从经济意义上讲能够产生商业利润的机会就是商机，商机进而产生“交易”。赢单\输单\无效的商机是一个商机的终结。本 crm 的商机分为三个模块，商机列表可在我的商机列表和协

作商机列表之间切换，其中我的商机列表中可查看我负责的、我下属负责的商机以及我团队参与的；协作商机列表中可查看我协作的商机和我下属共同协作的商机。

商机名称	客户名称	金额	预计成交时间	负责人	状态	是否无决	创建人	创建时间	最后修改人	最后修改时间	操作
问问	测试客户			admin1	进行中	否	admin1	2021-08-17 13:37	admin1	2021-08-17 13:37	查看详情
测试	测试16	100	2021-08-16 17:57	冀东	进行中	否	冀东	2021-08-16 17:58	冀东	2021-08-16 17:58	查看详情
11111	测试1600			王建国	进行中	否	王建国	2021-08-16 11:11	王建国	2021-08-16 11:11	查看详情
1111181601	111测试1601			王建国	进行中	否	王建国	2021-08-16 10:52	王建国	2021-08-16 10:52	查看详情
测试	测试1600			冀东	进行中	否	冀东	2021-08-14 17:10	冀东	2021-08-14 17:10	查看详情
商机测试1	客户12113			admin1	已归档	否	admin1	2021-08-12 15:35	admin1	2021-08-12 15:35	查看详情
测试商机	测试等 测试商机			小敏2号	进行中	否	小敏2号	2021-08-10 17:32	小敏2号	2021-08-10 17:32	查看详情
测试11	测试测试1			小敏2号	进行中	否	小敏2号	2021-08-10 17:11	小敏2号	2021-08-10 17:11	查看详情
测试商机	测试测试测试12345			小敏2号	进行中	否	小敏2号	2021-08-10 16:42	小敏2号	2021-08-10 16:42	查看详情
测试测试1	测试测试测试1234			王建国	进行中	否	王建国	2021-08-10 16:15	王建国	2021-08-10 16:15	查看详情

9.7.1 基本资料

提供了一些预设字段和基本系统字段信息，其中关联客户必选

查看详情

问问

进行中

资料 商机联系人 商机阶段 协作人

基本资料

- 商机名称: 问问
- 客户名称: 测试客户
- 金额: 100
- 预计成交时间: 2021-08-16 17:57
- 负责人: admin1
- 状态: 进行中
- 是否无决: 否
- 创建人: admin1
- 创建时间: 2021-08-17 13:37
- 最后修改人: admin1

9.7.2 商机联系人

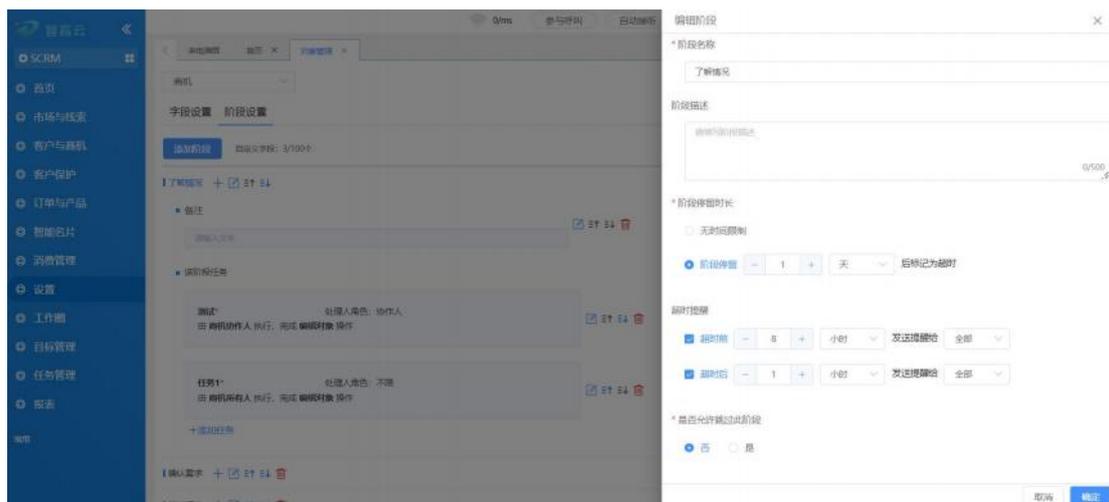
可以查找关联与这个客户相关的联系人，使其成为商机联系人，并提供了一些字段来填写此商机联系人的态度立场等，当然也可以通过对象设置来新增字段。



9.7.3 商机阶段

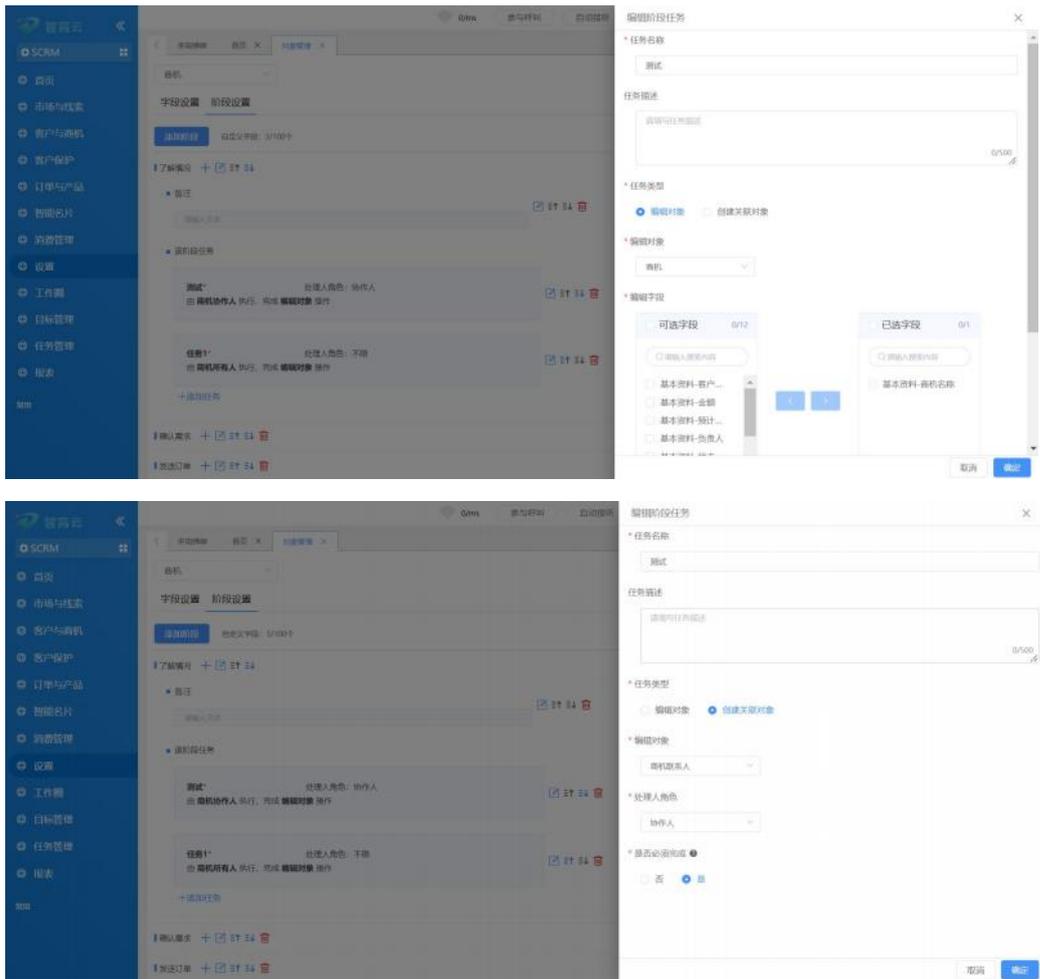
商机有三种状态，分别为成功，失败，进行中，皆由商机阶段的操作发生改变
 进行中商机推进需要分为几个步骤，在本 crm 里，也模拟了这种情况。在对象设置的商机阶段设置中可以根据自身需求来配置。并且亦可以在每个阶段配置符合当前业务的字段。逻辑与其他模块的新建字段一致

在对象管理>商机中进行阶段设置，可设置是否需要限制阶段超时，若设置阶段超时，则可同时添加超时前或超时发送消息提醒；若设置不允许跳过此阶段则推进阶段时必须完成该阶段下的必填任务



在阶段中可添加阶段任务，来规定推进至该阶段需要完成的动作。任务类型分为两种：一是编辑对象，可选择商机/商机联系人/客户，设置推进至该阶段是需补充这些对象的相应字段；二是创建关联对象，设置推进至该阶段时需要创建为该商机添加新的商机联系人。任务中还

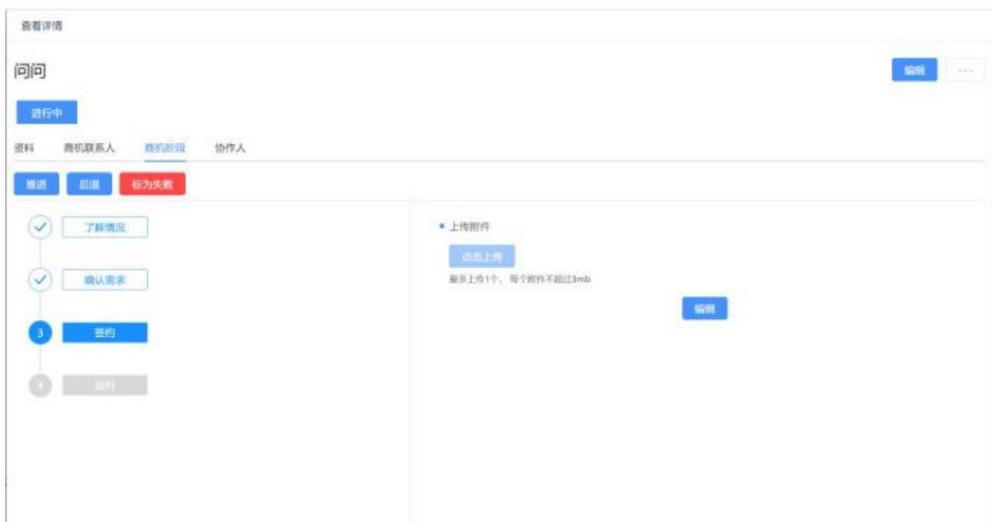
可设置该任务执行人的角色包括负责人、协作人、团队成员



一个商机如果创建就成为进行中的状态

在商机>商机详情>商机阶段中可以选择推进，后退和失败的操作

如果点击失败按钮则显示则商机会进入失败状态(标为失败时需填写失败理由及过程描述)，其他商机阶段按钮被禁用。并出现激活，点击激活可以重新激活商机使商机状态变为进行中当商机阶段推进到最后的时候推进会改变为成功，此时点击此订单状态就转换为成功



9.7.4 商机协作人

负责人针对商机可添加商机协作人共同跟进商机，并且可以限制协作人的读写权限和控制商机金额的占比；商机负责人和管理者拥有添加、编辑和移除协作人的权限

9.8 产品

产品作为订单的基本组成单位，在订单内容中需要添加产品，才能使得订单生成。产品提供了一些预设字段和基本系统字段信息，其中单价必填，上架状态为默认为上架，如果调为下架此产品才能作废，并且产品所有人可见可进行编辑

产品详情

20210325-测试产品

编辑 删除

资料 关联订单

基本资料

- 名称: 20210325-测试产品
- 单位: 请输入文字
- 条形码: 请输入文字
- 图片: +
- 类别: 请选择
- 上架状态: 上架
- 产品代码: 0000
- 品牌: 请输入品牌
- 创建人: 请输入文字

编辑

9.9 订单

9.9.1 订单基本资料

订单分为两块，第一块为订单的基本信息，提供一些预设字段，其中关联的客户与负责人为必填。订单列表可在我的订单和协作订单之间切换，我的订单列表可查看我负责的和我下属

负责的订单；协作订单可查看我协作的订单和我下属共同协作的订单。

另一块为订单内容，通过添加产品，计算产品数量，添加其他金额和优惠信息最终确定订单的金额。

订单必须要经过审批之后才能创建成功，可以在审批管理中的订单审批中配置流程。若是订单审核中时添加协作人或修改协作人比例将会重新发起审批，订单审批通过后则不能再修改和添加协作人。

查看详情

1629192108747

审核中

资料 协作人

基本资料

- 订单编号*
1629192108747
- 客户名称*
请选择关联 +
- 关联商机
请选择关联 +
- 负责人*
+添加
小智2号
- 审核状态
审核中
- 订单金额

9.9.2 订单协作人

负责人针对审核中的订单可添加商机协作人共同跟进订单，并且可以限制协作人的读写权限和控制商机金额的占比；商机负责人和管理者拥有添加、编辑和移除协作人的权限

查看详情

1629192108747 ...

审核中

资料 协作人

添加协作人

协作人	部门	订单金额	权限类型	操作
王建炳	开发测试部	0元	只读	编辑 移除协作人

9.10 SCRM 提醒

公海和线索池如果有设置提醒通知，那么此提醒会在这里出现

[系统管理员] 执行完毕 执行人: 系统管理员
[新增客户](#)
 2020-12-14 20:36:00

[系统管理员] 执行完毕 执行人: 系统管理员
[新增客户](#)
 2020-12-14 20:22:00

[系统管理员] 执行完毕 执行人: 系统管理员
[新增客户](#)
 2020-12-07 11:42:00

[系统管理员] 执行完毕 执行人: 系统管理员
[新增客户](#)
 2020-12-07 11:42:00

9.11 回收站

所有对象被作废后都会与流转到此处，在这里可以还原其作废的对线信息

客户

已选择0条 [刷新](#) [删除](#) [写进回收站](#)

<input type="checkbox"/>	客户名称	类型	操作人	操作时间	操作
<input type="checkbox"/>	测试客户	客户	系统管理员	2020-12-16 11:01:59	请选择

9.12 首页

9.12.1 概述

首页是对销售简报、线索转化、客户保护情况、业绩排行 TOP5、产品统计 TOP5、销售漏斗以及排行榜七大块的情况的数据概览，可全局筛选时间

9.12.2 销售简报

销售简报主要统计了新增情况，可按照需要筛选人员和时间

新增线索：所选人员（部门）在所选的时间范围内通过新建/领取/被分配/导入的方式新增的线索数

新增客户：所选人员（部门）在所选的时间范围内通过线索转化/新建/领取/被分配/导入的方式新增的客户数

新增客户保护：所选人员（部门）在所选的时间范围内申请客户保护的客户数

新增商机：所选人员（部门）在所选的时间范围内新建的商机数

阶段变化的商机：所选人员（部门）在所选的时间范围内阶段发生过变化的商机数（新建的商机，会默认进入第一阶段，但这种阶段的变更行为不参与统计）

可切换排行周期：天、周、月、季度、年，可选择具体的日期



9.12.3 线索转化

线索转化模块主要统计线索转化为客户、客户保护、商机、订单等情况，可按照需求筛选人员和时间

线索总数:所选人员（部门）在所选的时间范围内的线索总数

转化为客户的线索数:所选人员（部门）在所选的时间范围内的“线索总数”中转化为客户的线索数。转化率:转化的客户数/线索总数

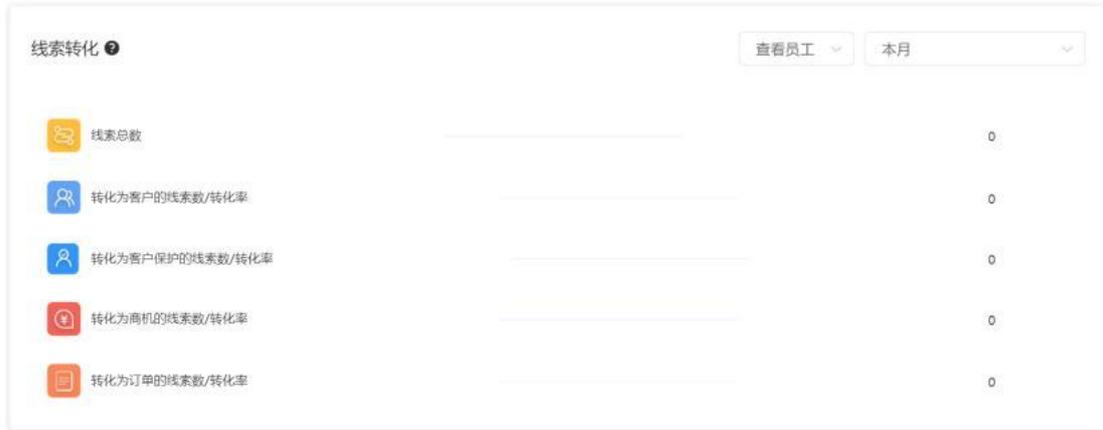
转化为客户保护的线索数:所选人员(部门)在所选的时间范围内的“线索总数”中转化为客户

并申请客户保护的线索数。转化率:转化的客户保护数/线索总数

转化为商机的线索数:所选人员(部门)在所选的时间范围内的“线索总数”中转化为商机的线索数。转化率:转化的商机数/线索总数

转化为订单的线索数:所选人员(部门)在所选的时间范围内的“线索总数”中转化为订单的线索数。转化率:转化的订单数/线索总数

可切换排行周期:天、周、月、季度、年,可选择具体的日期



9.12.4 客户保护情况

客户保护情况主要统计所选人员(部门)的客户保护期限 7 天即将到期、30 天后过期、已过期 7 天的状态

7 天即将到期:距离到期时间为 7 天

30 天后过期:距离到期时间为 30 天

已过期 7 天:已过期 7 天内

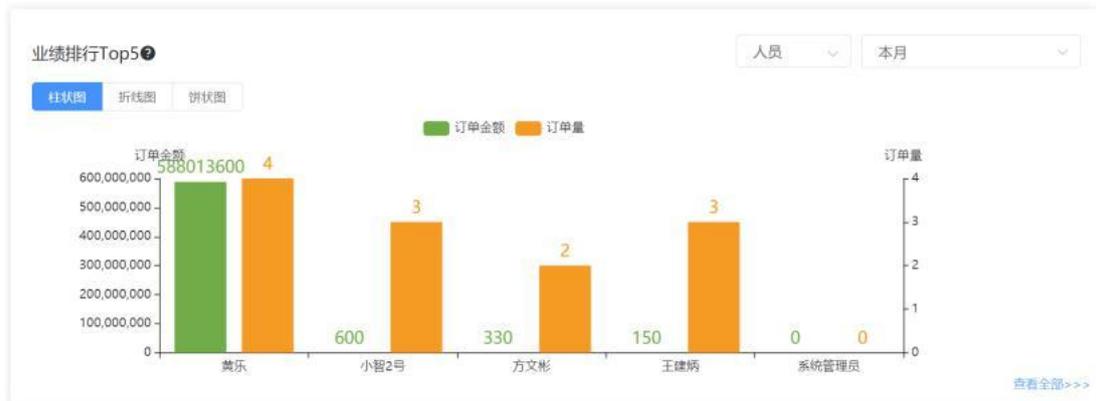
可切换排行周期:7 天即将到期、30 天后到期、已过期 7 天

负责人	客户名称	保护时间	倒计时
刘杰	saas测试	--/2021-08-22	4天

9.12.5 业绩排行 TOP5

在所选时间范围内,员工之间或部门之间进行订单金额对比筛选出业绩排行前五名的员工或部门(统计图中仅展示订单量,不参与排行,具体可查看全部在报表中查看)

统计图表形式可选择柱形图、折线图和饼状图
可切换排行周期:天、周、月、季度、年, 可选择具体的日期

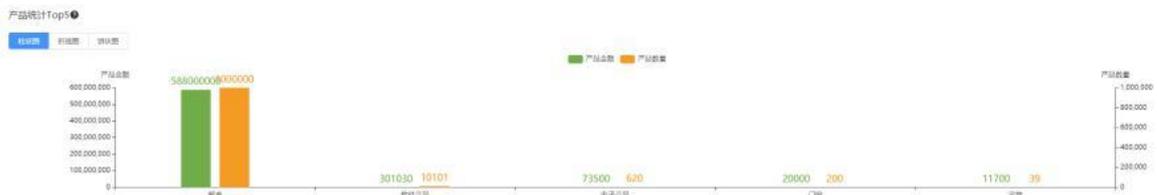


9.12.6 产品统计 TOP5

产品统计 TOP5 主要按产品类别统计和按产品名称统计:

- 1、在所选时间范围内统计已有订单中的所有产品分类的产品金额和产品数量
- 2、在所选时间范围内统计已有订单中的所有产品名称的产品金额和产品数量统计图标形式可选择柱形图、折线图和饼状图

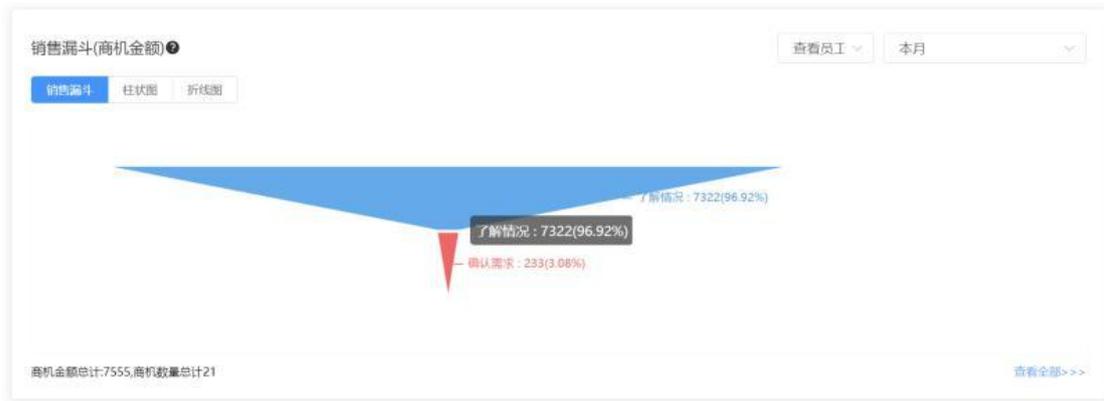
可切换排行周期:天、周、月、季度、年, 可选择具体的日期



9.12.7 销售漏斗（商机金额）

销售漏斗主要统计所选人员（部门)在所选的时间范围内的各个阶段的商机金额总和百分比:各个阶段的商机金额总和占商机总金额的百分比

可切换排行周期:天、周、月、季度、年,可选择具体的日期



9.12.8 排行榜

可切换排行周期:天、周、月、季度、年，可选择具体的日期;

排行榜统计主要分成两大类：金额类和计数类

金额类包括商机金额和订单金额;

计数类的新增客户数、新增商机数、新增订单数、有效电话量、客户保护数、新签约客户数、客户流失数

商机金额:将商机下的商机金额求和生成

订单金额:将订单下的订单金额求和生成

新增客户数:将客户下的客户名称，时间范围按负责人变更时间统计

商机数:将商机下的商机名称，时间范围按创建时间统计

新增订单数:将订单下的订单编号，时间范围按下单日期统计

有效电话量:在所选时间范围内电话的接通次数

客户保护数:将客户下申请的客户保护，时间范围按负责人申请时间统计

新签约客户数:将订单下的客户名称，时间范围按首次下单日期统计



9.13 工作圈

工作圈中从员工角度展示了客户跟进情况，主要包括跟进操作和跟进记录，查看后可对某条动态进行评论或收藏动态。工作圈主要可查看我发出的、我部门发出的和协作的动态，以及我收藏的动态。

可通过筛选类型（类型与客户详情中的动态记录类型一致）、时间和发起人来查找动态，也可通过搜索关键字进行查找



9.14 目标管理

管理者可以通过设定目标将各个销售团队的目标完成情况以图表的方式展示，并且还可以通过目标管理，给每个部门或销售人员设定业绩目标，提高企业的整体效益。

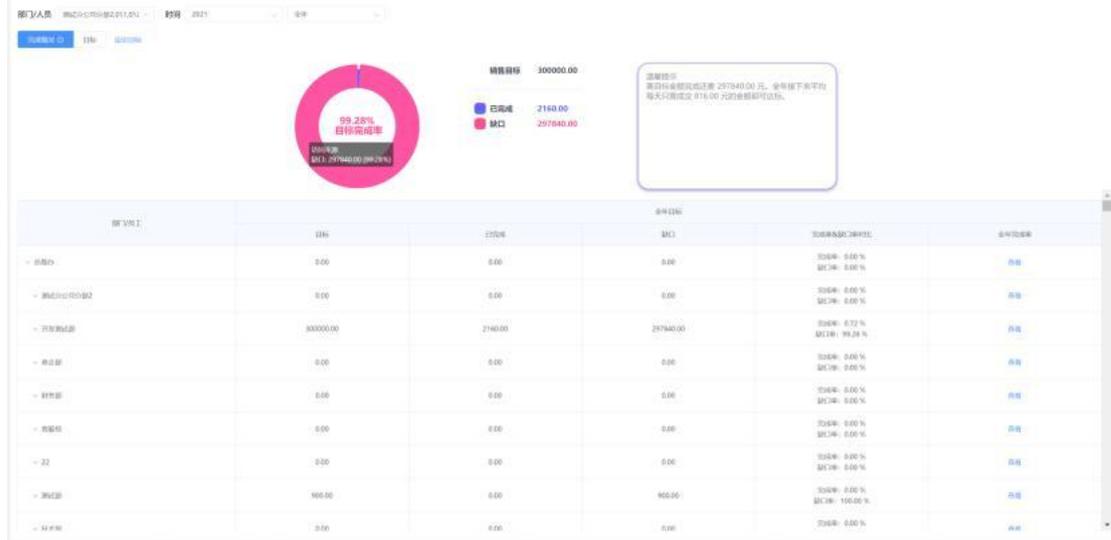
目标即销售人员的业绩任务。可以为部门或者个人设定月度、季度及年度业绩目标，便于实时查看目标完成情况。

9.14.1 设定目标

管理人员可选择某一个部门或人员，设定该部门或其下属部门的目标。

9.14.2 完成情况

点击完成情况页面，可根据筛选的部门/人员和时间查看目标完成率和缺口，可切换全年、季度或月度目标完成情况



9.14.3 目标

点击切换至目标页面，可根据筛选的部门/人员和时间查看设定的目标

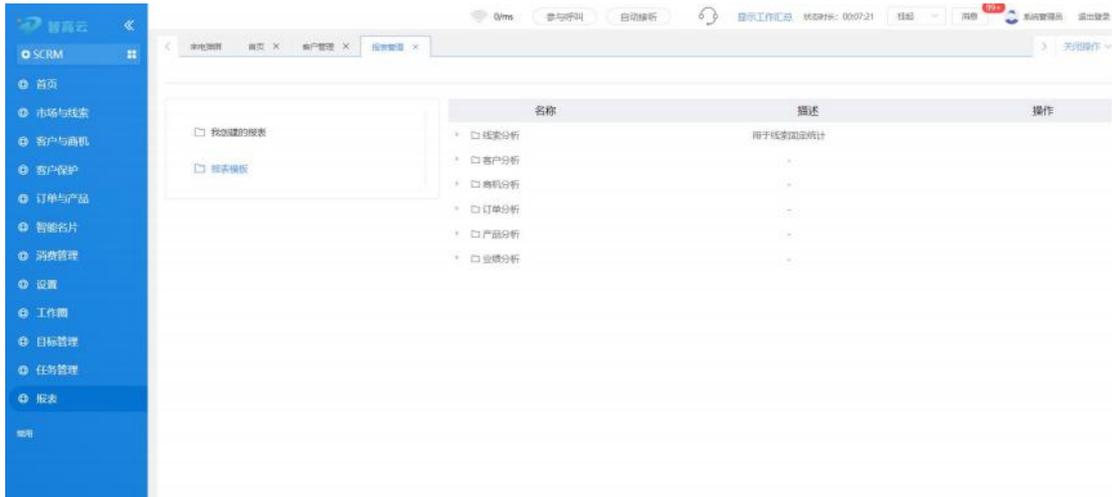
部门员工	年度目标	第一一季度	第二二季度	第三三季度	第四四季度
营销中心	0	0	0	0	0
销售运营	0	0	0	0	0
开发测试	0	0	0	0	0
市场部	0	0	0	0	0
财务部	0	0	0	0	0
运营部	0	0	0	0	0
IT	0	0	0	0	0
测试部	0	0	0	0	0
研发部	0	0	0	0	0
总计	1200	300	300	300	300

9.15 报表管理

报表分为我创建的报表和预设的报表模板

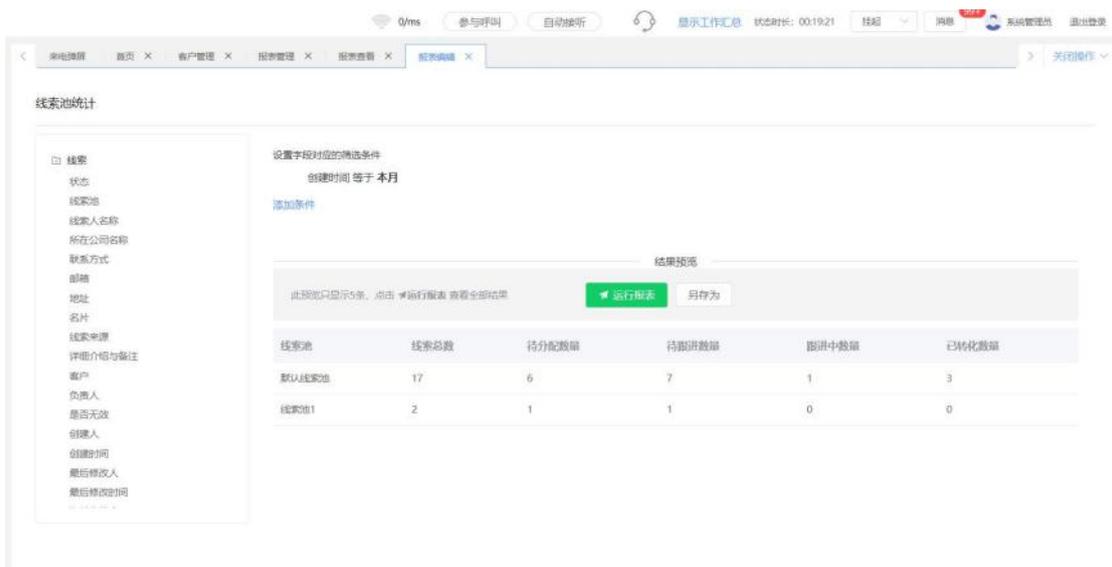
我创建的报表：对报表模板进行编辑后将另存至我创建的报表中

报表模板针对线索、客户、商机、订单、产品以及业绩六个模块进行分析



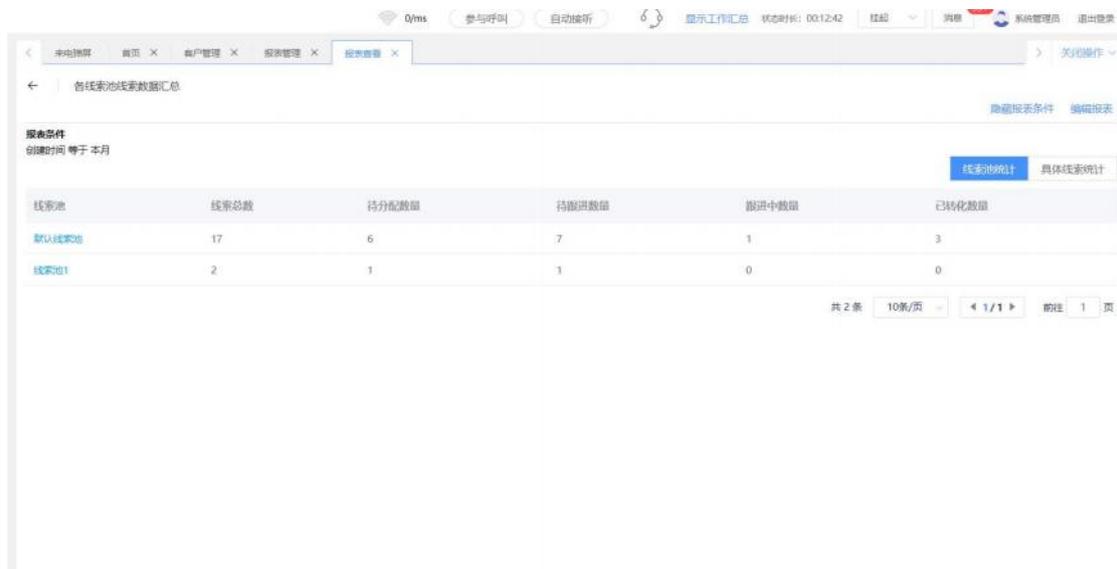
报表编辑

编辑报表，可根据线索/客户/商机/订单/产品/目标字段（包括对象管理中的预设字段和自定义字段,客户为客户默认模板中的字段）自定义报表的筛选条件，不同类型字段的计算表达式不同，该次编辑不会修改报表模板，编辑后通过“运行报表”可查看。也可通过“另存为”保存当前筛选条件，可在我创建的报表中查看



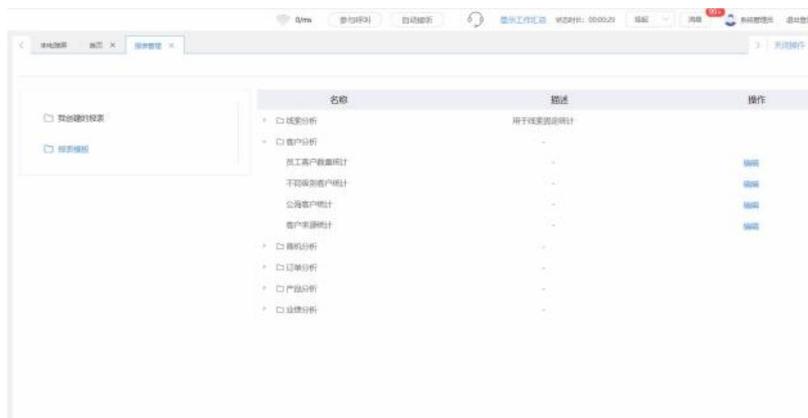
1 线索分析

线索模块中，预设各个线索池中的线索情况汇总，线索转换为客户/商机/订单情况汇总，各个负责的线索情况汇总以及各来源情况汇总



2 客户分析

客户模块中，预设各个统计客户数量统计汇总、不同级别客户统计汇总、公海客户统计汇总、客户来源统计汇总



0/ms 参与呼叫 自动接听 显示工作汇报 状态时长: 00:03:03 挂起 再聊 系统管理员 退出登录

← 员工客户数量统计

隐藏报表条件 编辑报表

报表条件
创建时间 等于 本月

客户数量 客户名称

所属部门	员工姓名	客户数量	协作客户数量
测试小组	魏伟	0	2
	杨建新	0	2
	测试_郑益昊	1	2
小计: 3			
业务部	刘杰	0	1
	陈水莲	2	1
	卓唯仙	0	2
	黄乐	1	2
	胡协飞	0	1
	靳巧云	0	1
	陈尔霖	0	1

3 商机分析

商机模块中，预设各个员工商机统计、商机金额统计、商机阶段分析、商机失败原因分析、阶段变化的商机、员工商机金额统计

0/ms 参与呼叫 自动接听 显示工作汇报 状态时长: 00:06:08 挂起 再聊 系统管理员 退出登录

← 我创建的报表

名称	描述	操作
□ 线索分析	用于线索阶段统计	
□ 客户分析	-	
□ 商机分析	-	
员工商机状态统计	-	编辑
客户商机金额统计	-	编辑
商机阶段分析	-	编辑
商机失败原因分析	-	编辑
阶段变化的商机	-	编辑
员工商机金额统计	-	编辑
□ 订单分析	-	
□ 产品分析	-	
□ 业绩分析	-	

0/ms 参与呼叫 自动接听 显示工作汇报 状态时长: 00:09:47 挂起 再聊 系统管理员 退出登录

← 员工商机状态统计

隐藏报表条件 编辑报表

具体商机统计 商机数量统计

员工名称	商机名称	商机状态	金额	客户名称	角色名称	创建时间
黄乐	测试动态1	已完成	100	测试3	负责人	2022-02-24 17:06:26
黄乐	测试动态	已完成	100	测试3	负责人	2022-02-24 16:55:57
测试	商机1	进行中	0	测试客户11	负责人	2022-02-24 16:21:24
测试	商机445	已完成	0	测试客户11	负责人	2022-02-24 16:52:35
测试	商机22	已完成	222	测试客户11	负责人	2022-02-24 16:21:55
测试	商机3	已失败	11	测试客户11	负责人	2022-02-24 16:49:23
郑益昊	0223@	进行中	950	品牌	负责人	2022-02-23 21:54:49
郑益昊	测试业务组	进行中	1111	立案	负责人	2022-02-24 14:12:31
郑益昊	123	进行中	123	立案	负责人	2022-02-24 14:05:16
郑益昊	测试	进行中	10000	分复	负责人	2022-02-23 17:16:32

共 22 条 10条/页 1/3 页 1

4 订单分析

订单模块中，预设各个员工订单金额统计、各个员工订单数量统计、按客户共享值统计订单、按订单生活状态统计、按订单状态统计

The screenshot shows the 'Order Analysis' dashboard. The top part displays a list of reports under the 'Order Analysis' category. The bottom part shows a detailed view of the 'Employee Order Amount Statistics' report.

名称	描述	操作
线架分析	用于线架固定统计	
客户分析	-	
商机分析	-	
订单分析	-	
员工订单金额统计	-	编辑
员工订单数量统计	-	编辑
按客户贡献值统计订单	-	编辑
按订单审核状态统计	-	编辑
按订单状态统计	-	编辑
产品分析	-	
业绩分析	-	

所属部门	员工姓名	负责的订单金额总计	协作的订单金额总计	订单金额总计	新签订单金额总计	多次下单金额总计
测试组	测试	0	0	0	0	0
小计:1		0	0	0	0	0
业务部	刘晨昊	7800	0	7800	1700	3700
小计:1		7800	0	7800	1700	3700
总计:2						

5 产品分析

产品模块中，预设按产品名称统计分析



6 业绩分析

产品模块中，预设目标完成情况和地区业绩分析



目标完成情况

报表条件: 时间 等于 2022 全年 部门 等于 业务部

所属部门	员工姓名	目标	完成金额	完成率	目标差额
业务部	郑德平	点击查看个人每月完成情况	5400.00	-	-
	刘明	-	-	-	-
	陈永强	-	-	-	-
	李坤	-	-	-	-
	黄斌	-	-	-	-
	何朝飞	-	-	-	-
	高炳宇	-	-	-	-
	陈永强	-	-	-	-
	李坤	-	-	-	-
	陈永强	-	-	-	-
小计: 21	-	-	-	-	-
总计: 21	-	-	-	-	-

地区业绩统计

报表条件: 创建时间 等于 2022 全年 部门 等于 业务部 地址 等于 福建省-福州市

部门	姓名	鼓楼区	台江区
业务部	郑德平	300	300
	刘明	0	0
	陈永强	0	0
	李坤	0	0
	黄斌	0	0
	何朝飞	0	0
	高炳宇	0	0
	陈永强	0	0
	李坤	0	0
	陈永强	0	0
小计: 21	300.0	300.0	
总计: 21	300.0	300.0	

第十章 短信管理

首次进入短信管理模块需点击“开通使用”方可进入该模块相关操作页面。

10.1 短信助手

10.1.1 签名管理

系统支持根据用户需求创建符合要求的签名，一般建议将签名设置为账号主体所在机构的全称或简称。签名添加完成后将进入审核，审核通过后便可使用该签名进行短信的下发。

1) 添加签名：点击“添加签名”，根据页面提示进行签名申请信息填写，填写完成后，点击“确定”即提交审核。

签名不涉及第三方权益时，无需上传三证合一及授权书。

涉及第三方权益即签名为他用，签名为非本公司、网站、产品名等。

签名涉及第三方权益时，还需上传对应材料

添加签名
✕

*** 签名:** 0/12

- 签名发送自带【】符号, 无须添加【】、()、[]符号, 避免重复
- 不支持如“客户服务”、“友情提醒”等过于宽泛内容、不支持“测试”字样的签名

*** 是否涉及第三方权益:** 否 是

- 若您的签名主体与您认证的企业名称一致, 则不“涉及第三方权益”, 请选择“否”。反之则选择“是”。

*** 签名来源:** 未知 企事业单位名称 已备案网站 已上线APP 公众号或小程序 电商平台店铺名 已注册商标名

- 请选择对应签名来源的全称或简称
- 未上线应用测试阶段可先申请企事业单位名, 待应用上线后再申请应用签名

*** 三证合一:** 否 是

+

签名归属方的三证合一

- 请上传签名归属方的企业营业执照、组织机构代码证、税务登记证三证合一的证明
- 支持jpg、png、gif、jpeg格式的图片, 每张图片不大于2MB

*** 授权委托书**

+

授权委托书

[下载授权委托书模板](#)

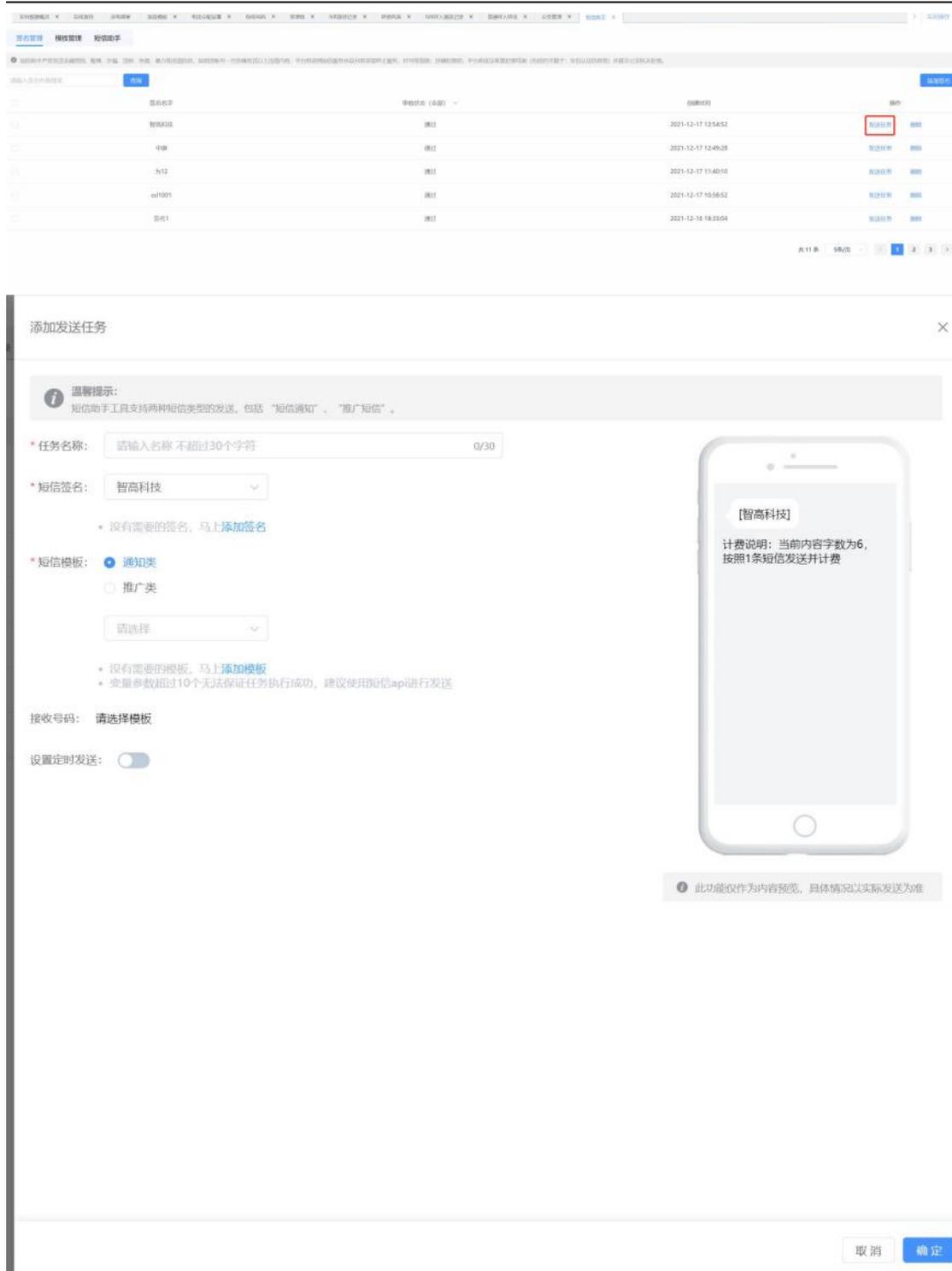
取消

确定

注: 请正确填写相关信息已提高审核通过率

2) 修改签名: 审核中/审核未通过时可对签名申请信息进行修改

3) 发送任务: 已通过审核的签名可在此处直接使用该签名创建短信助手群发任务



4) 删除：确认签名无需再使用时可点击“删除”，移除该签名记录，后续也不可再使用该签名进行短信下发（审核中的签名不允许删除）。

10.1.2 模板管理

短信模板是发送短信的具体内容，在使用短信服务之前您需要添加短信模板。模板添加完成后将提交后台审核，审核通过后便可使用该模板进行短信下发。

1) 添加模板：点击“添加模板”，根据侧边页提示填写内容，填写完成点击“确定”即可提交审核

模板类型包含通知类与推广类两种

- 通知类：通知类模板支持包含变量，只要用于升级或维护、服务开通、价格调整、订单确认、物流动态、消费确认、支付通知等普通通知短信的场景

添加模板 ×

* 模板类型: 通知类
 推广类

* 模板名称: 0/30

* 模板内容:

变量格式: \${name}
示例: 尊敬的\${name}, 您的快递已在飞奔的路上, 将在今天\${time}送达您的手里, 请留意查收

 0/196

- 短信字数含“签名+模版内容+变量内容”, 短信70个字数以内, 按1条短信计费; 超出70个字为长短信, 按照67个字数记为1条短信费用。
- 不能发送营销/贷款/借款/中奖/抽奖类短信, 不支持金融理财&房产通知类短信

* 申请说明:

请提供您的业务链接 (必填)、使用场景

 0/200

- 请提供您的业务链接 (必填)、使用场景

模板内包含变量时, 还需选择变量属性

变量属性: name

- 变量内容不支持QQ号、微信号、网址信息
- 精准选择对应的变量属性将提高审核效率

通知类短信提供了常用短信模板，建议根据页面提示使用常用模板库。若不做任何修改，可以极大提高审核效率及成功率。

- **推广类：**推广类短信主要用于向注册用户和潜在客户发送通知和推广信息，包括促销活动通知、业务推广、新产品宣讲、会员关怀等商品与活动的推广场景。增加企业产品曝光率、提高产品和企业的知名度等。推广类短信模板不支持添加变量，短信末尾会自动添加“回 T 退订”

添加模板 ×

* 模板类型: 通知类
 推广类

* 模板名称: 0/30

* 模板内容:

\${name}

 7/196

- 短信字数含“签名+模板内容+变量内容”，短信70个字数含以内，按1条短信计费；超出70个字为长短信，按照67个字数记为1条短信费用。
- 短信支持退订（结尾自动加上“回T退订”，占模板内容4个字数）
- 推广短信及群发助手不支持加变量
- 推广短信建议在结尾加上空格或其它字符，便于区分营销内容
- 不能发送贷款/中奖/抽奖类短信，不支持金融理财&房产通知类短信（验证码除外）

* 申请说明:

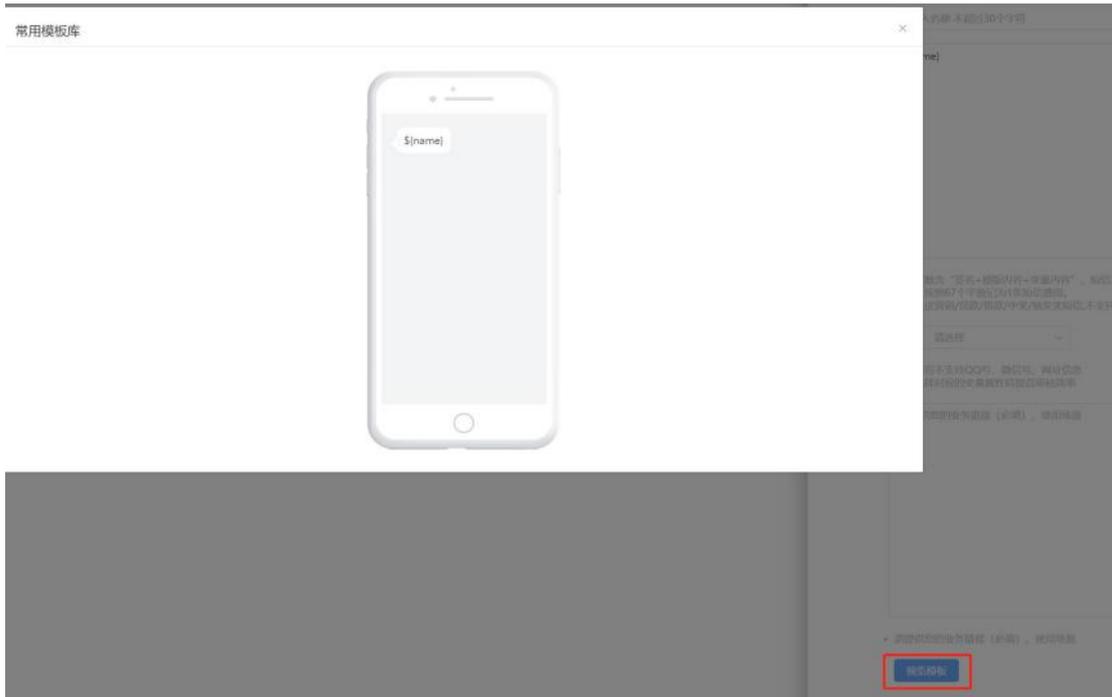
请提供您的业务链接（必填）、使用场景

 0/200

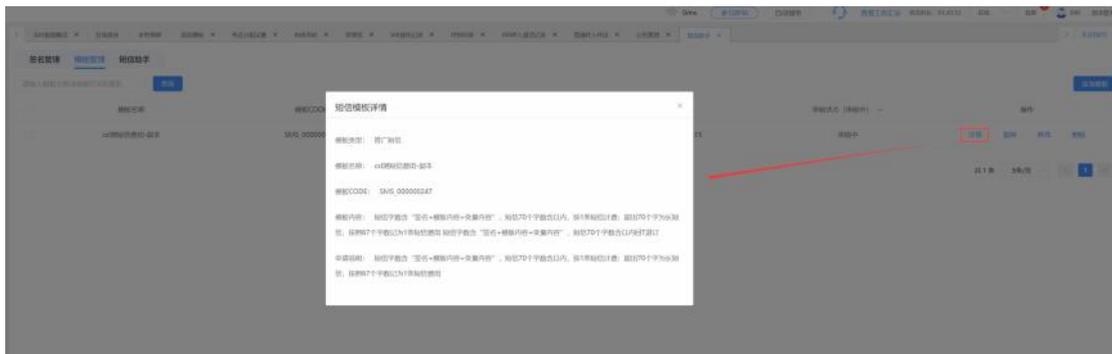
- 请提供您的业务链接（必填）、使用场景

[预览模板](#)

模板内容填写完毕，可点击“预览模板”进行查看



2) 详情查看：模板添加申请后可查看模板详情



3) 复制：点击“复制”，复制已添加的模板信息，可在此基础上稍作修改进行提交审核。模板名称以原模板名称-副本形式填充。

复制短信模板

* 模板类型: 通知类 推广类

* 模板名称: csl测短信费用-副本-副本 14/30

* 模板内容: 短信字数含“签名+模版内容+变量内容”，短信70个字数含以内，按1条短信计费；超出70个字为长短信，按照67个字数记为1条短信费用
短信字数含“签名+模版内容+变量内容”，短信70个字数含以内

96/196

- 短信字数含“签名+模版内容+变量内容”，短信70个字数含以内，按1条短信计费；超出70个字为长短信，按照67个字数记为1条短信费用。
- 短信支持退订（结尾自动加上“回T退订”，占模板内容4个字数）
- 推广短信及群发助手不支持加变量
- 推广短信建议在结尾加上空格或其它字符，便于区分营销内容
- 不能发送贷款/中奖/抽奖类短信，不支持金融理财&房产通知类短信（验证码除外）

* 申请说明: 短信字数含“签名+模版内容+变量内容”，短信70个字数含以内，按1条短信计费；超出70个字为长短信，按照67个字数记为1条短信费用

65/200

- 请提供您的业务链接（必填）、使用场景

预览模板

取消 确定

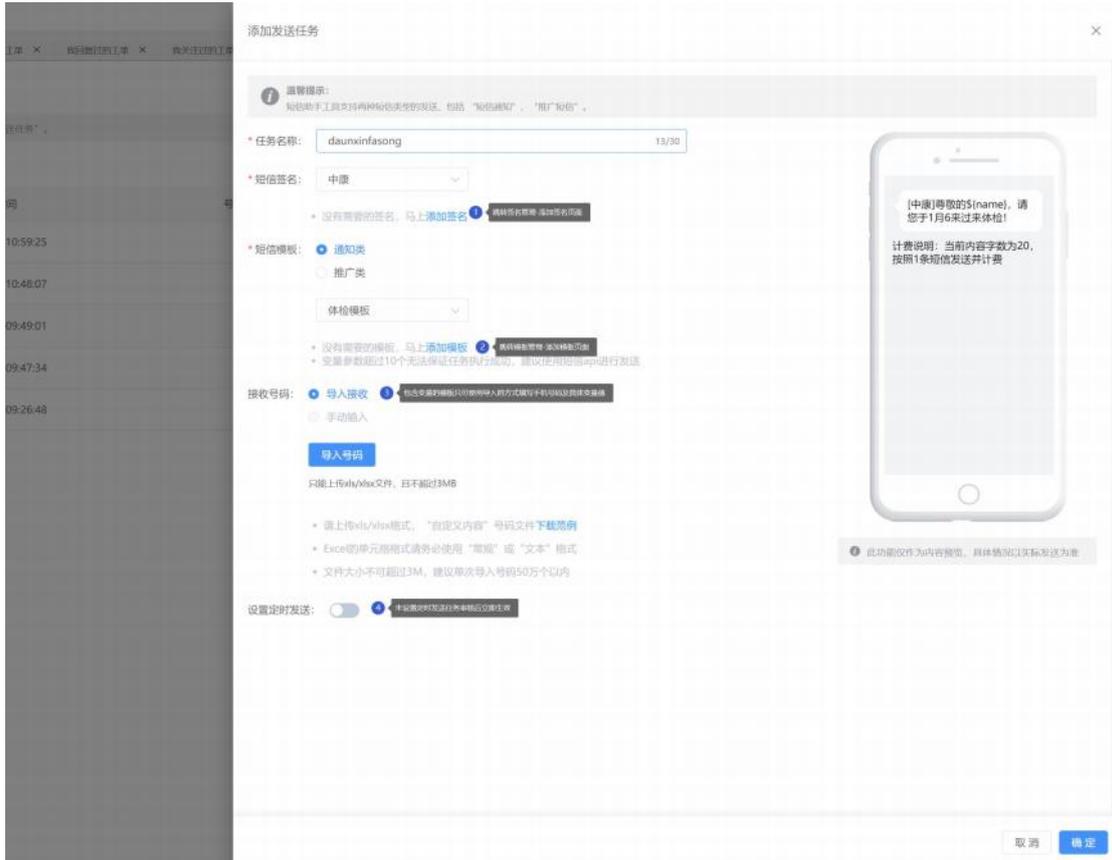
4) 修改: 审核中及未通过的模板可进行修改重新提交审核

5) 删除: 确认模板无需再使用时可点击“删除”，移除该模板记录，后续也不可再使用该模板进行短信下发（审核中的签名不允许删除）。

10.1.3 短信助手

群发助手是短信服务提供的一种短信发送方式，支持发送所有类型的短信模板。

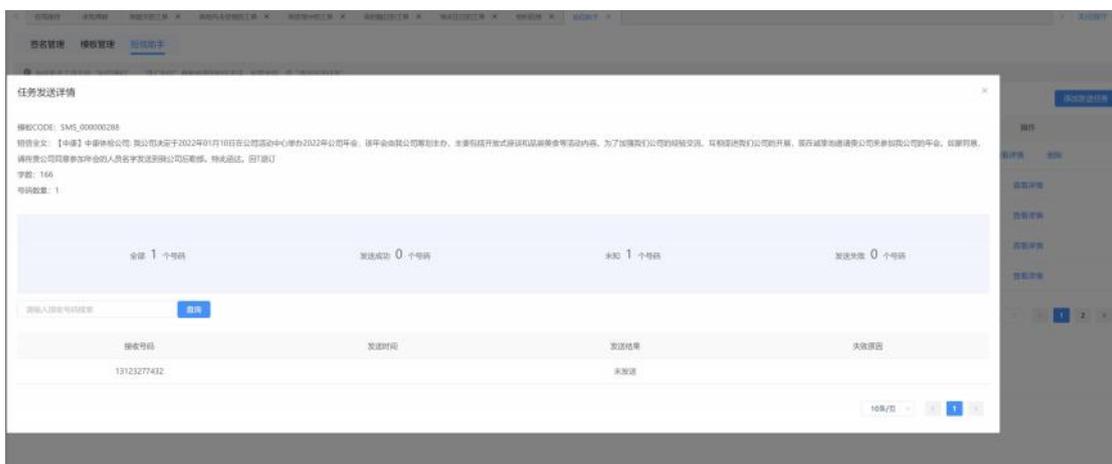
1) 添加发送任务：点击“添加发送任务”，根据页面提示填写相关任务信息，点击“确定”即可完成任务创建。



任务创建完毕即提交审核，审核通过后立即执行任务。若是定时任务，可在设定时间前五分钟内撤销。



2) 查看详情：查看任务发送详情



10.2 挂机短信

10.2.1 签名管理

系统支持根据用户需求创建符合要求的签名，一般建议将签名设置为账号主体所在机构的全称或简称。签名添加完成后将进入审核，审核通过后便可使用该签名进行短信的下发。

5) 添加签名：点击“添加签名”，根据页面提示进行签名申请信息填写，填写完成后，点击“确定”即提交审核。

The screenshot shows a '添加签名' (Add Signature) dialog box with the following fields and options:

- * 签名:** A text input field with a placeholder '长度限2-12个字符，建议为用户真实应用名/网站名/公司名' and a character count '0/12'.
- * 是否涉及第三方权益:** Radio buttons for '否' (selected) and '是'.
- * 签名来源:** A dropdown menu with '未知' (selected) and other options: '企事业单位名称', '已备案网站', '已上线APP', '公众号或小程序', '电商平台店铺名', '已注册商标名'.
- * 场景说明:** A text area with a placeholder '请输入场景说明' and a character count '0/200'.

At the bottom right, there are '取消' (Cancel) and '确定' (Confirm) buttons.

签名不涉及第三方权益时，无需上传三证合一及授权书。

涉及第三方权益即签名为他用，签名为非本公司、网站、产品名等。

签名涉及第三方权益时，还需上传对应材料

添加签名
✕

*** 签名:** 0/12

- 签名发送自带【】符号，无须添加【】、()、[]符号，避免重复
- 不支持如“客户服务”、“友情提醒”等过于宽泛内容、不支持“测试”字样的签名

*** 是否涉及第三方权益:** 是 否

- 若您的签名主体与您认证的企业名称一致，则不“涉及第三方权益”，请选择“否”。反之则选择“是”。

*** 签名来源:** 企事业单位名称

- 未知
- 已备案网站
- 已上线APP
- 公众号或小程序
- 电商平台店铺名
- 已注册商标名

- 请选择对应签名来源的全称或简称
- 未上线应用测试阶段可先申请企事业单位名，待应用上线后再申请应用签名

*** 三证合一:** 是 否

+

签名归属方的三证合一

- 请上传签名归属方的企业营业执照、组织机构代码证、税务登记证三证合一的证明
- 支持jpg、png、gif、jpeg格式的图片，每张图片不大于2MB

*** 授权委托书**

+

授权委托书

[下载授权委托书模板](#)

取消
确定

注：请正确填写相关信息已提高审核通过率

6) 修改签名：审核中/审核未通过时可对签名申请信息进行修改

7) 发送任务：已通过审核的签名可在此处直接使用该签名创建短信助手群发任务

任务名称	审核状态 (当前)	创建时间	操作
智高科技	通过	2021-12-17 12:54:52	发送任务 删除
中康	通过	2021-12-17 12:49:28	发送任务 删除
为12	通过	2021-12-17 11:40:10	发送任务 删除
ca10001	通过	2021-12-17 10:56:52	发送任务 删除
签名1	通过	2021-12-16 18:33:04	发送任务 删除

添加发送任务

温馨提示：
短信助手工具支持两种短信类型的发送，包括“短信通知”、“推广短信”。

* 任务名称： 0/30

* 短信签名：

* 没有需要的签名，马上[添加签名](#)

* 短信模板： 通知类 推广类

* 没有需要的模板，马上[添加模板](#)
* 变量参数超过10个无法保证任务执行成功，建议使用短信api进行发送

接收号码：

设置定时发送：



取消 确定

8) 删除：确认签名无需再使用时可点击“删除”，移除该签名记录，后续也不可再使用该签名进行短信下发（审核中的签名不允许删除）。

10.2.2 模板管理

短信模板是发送短信的具体内容，在使用短信服务之前您需要添加短信模板。模板添加完成后将提交后台审核，审核通过后便可使用该模板进行短信下发。

6) 添加模板：点击“添加模板”，根据侧边页提示填写内容，填写完成点击“确定”即可

提交审核

模板类型包含通知类与推广类两种

- 通知类：通知类模板支持包含变量，只要用于升级或维护、服务开通、价格调整、订单确认、物流动态、消费确认、支付通知等普通通知短信的场景

添加模板
✕

* 模板类型: 通知类
 推广类

* 模板名称: 0/30

* 模板内容:

变量格式: \${name}
 示例: 尊敬的\${name}, 您的快递已在飞奔的路上, 将在今天\${time}送达您的手里, 请留意查收

 0/196

- 短信字数含“签名+模版内容+变量内容”, 短信70个字数以内, 按1条短信计费; 超出70个字为长短信, 按照67个字数记为1条短信费用。
- 不能发送营销/贷款/借款/中奖/抽奖类短信, 不支持金融理财&房产通知类短信

* 申请说明:

请提供您的业务链接 (必填)、使用场景

 0/200

- 请提供您的业务链接 (必填)、使用场景

取消
确定

模板内包含变量时, 还需选择变量属性



自定义指定：变量内容可自定义填写

关联客户：无需填写变量值，发送挂机短信时自动读取客户名称

通知类短信提供了常用短信模板，建议根据页面提示使用常用模板库。若不做任何修改，可以极大提高审核效率及成功率。

- **推广类：**推广类短信主要用于向注册用户和潜在客户发送通知和推广信息，包括促销活动通知、业务推广、新产品宣讲、会员关怀等商品与活动的推广场景。增加企业产品曝光率、提高产品和企业的知名度等。推广类短信模板不支持添加变量，短信末尾会自动添加“回 T 退订”

添加模板 ×

* 模板类型: 通知类
 推广类

* 模板名称: 0/30

* 模板内容:

\${name}

 7/196

- 短信字数含“签名+模板内容+变量内容”，短信70个字数含以内，按1条短信计费；超出70个字为长短信，按照67个字数记为1条短信费用。
- 短信支持退订（结尾自动加上“回T退订”，占模板内容4个字数）
- 推广短信及群发助手不支持加变量
- 推广短信建议在结尾加上空格或其它字符，便于区分营销内容
- 不能发送贷款/中奖/抽奖类短信，不支持金融理财&房产通知类短信（验证码除外）

* 申请说明:

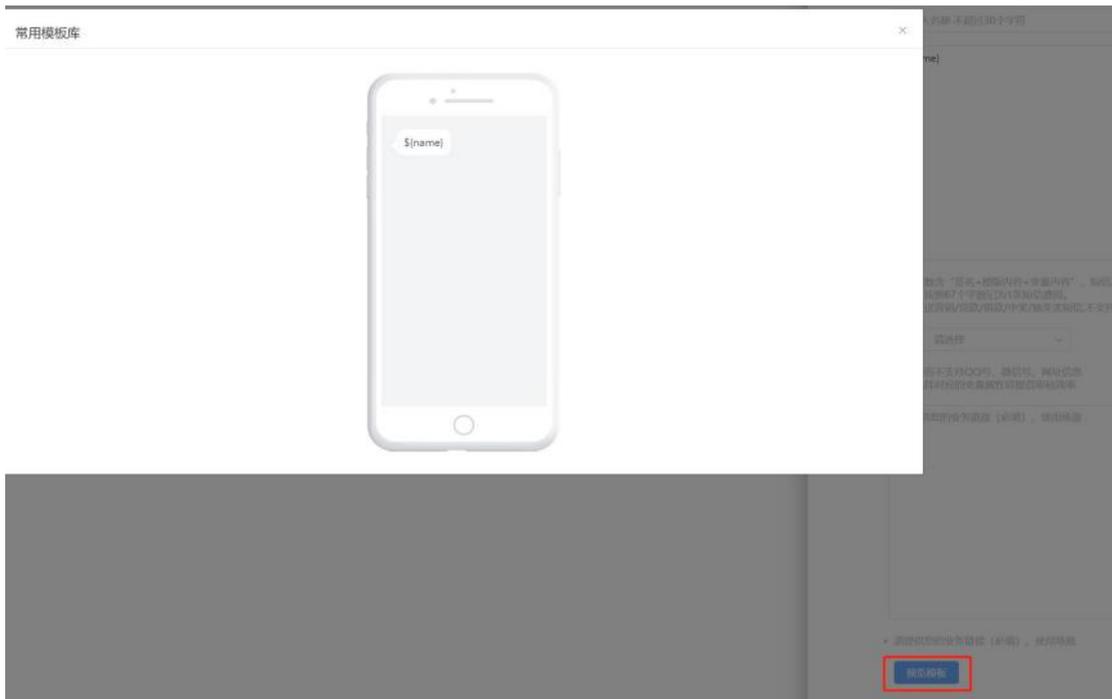
请提供您的业务链接（必填）、使用场景

 0/200

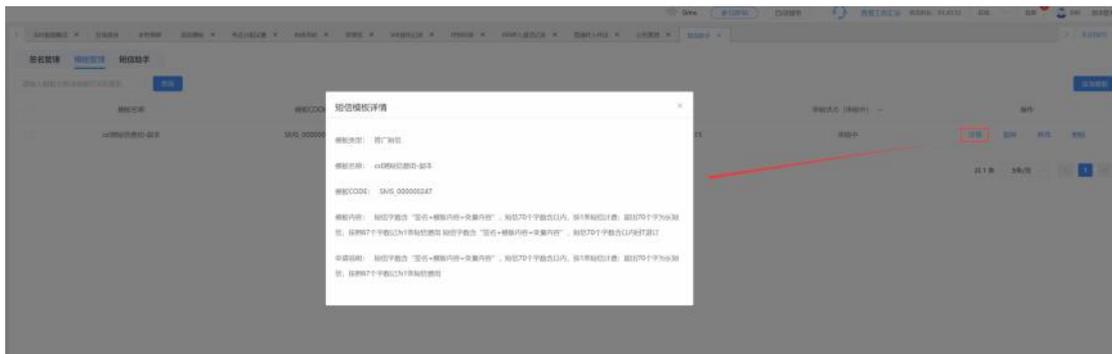
- 请提供您的业务链接（必填）、使用场景

[预览模板](#)

模板内容填写完毕，可点击“预览模板”进行查看



7) 详情查看：模板添加申请后可查看模板详情



8) 复制：点击“复制”，复制已添加的模板信息，可在此基础上稍作修改进行提交审核。模板名称以原模板名称-副本形式填充。

复制短信模板

* 模板类型: 通知类 推广类

* 模板名称: 14/30

* 模板内容:
短信字数含“签名+模版内容+变量内容”，短信70个字数含以内，按1条短信计费；超出70个字为长短信，按照67个字数记为1条短信费用
短信字数含“签名+模版内容+变量内容”，短信70个字数含以内

96/196

• 短信字数含“签名+模版内容+变量内容”，短信70个字数含以内，按1条短信计费；超出70个字为长短信，按照67个字数记为1条短信费用。

短信支持退订（结尾自动加上“回T退订”，占模板内容4个字数）

• 推广短信及群发助手不支持加变量
• 推广短信建议在结尾加上空格或其它字符，便于区分营销内容
• 不能发送贷款/中奖/抽奖类短信，不支持金融理财&房产通知类短信（验证码除外）

* 申请说明:
短信字数含“签名+模版内容+变量内容”，短信70个字数含以内，按1条短信计费；超出70个字为长短信，按照67个字数记为1条短信费用

65/200

• 请提供您的业务链接（必填）、使用场景

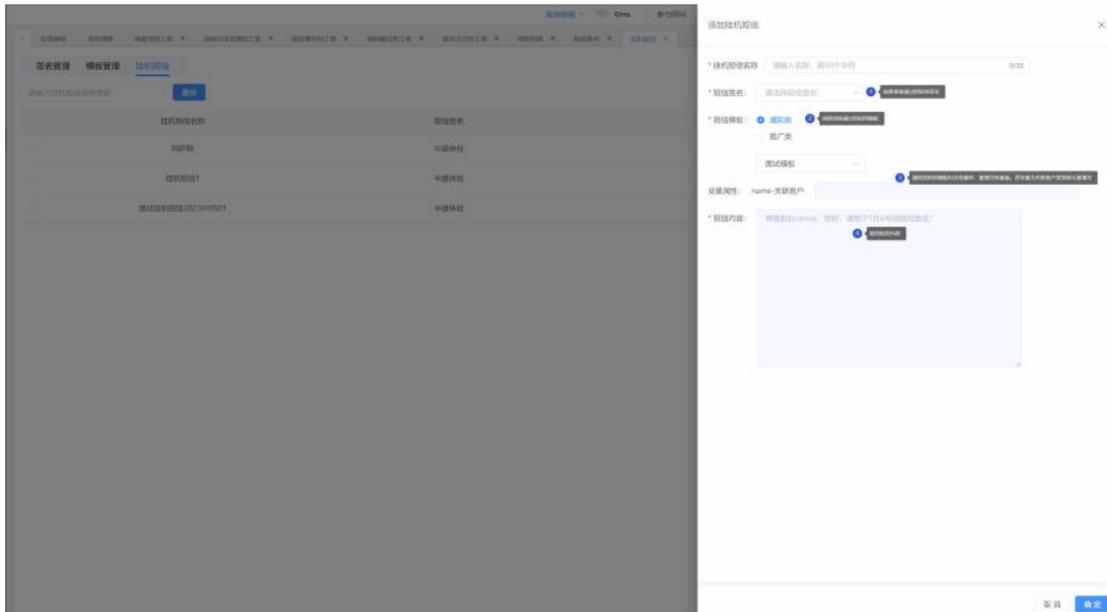
9) 修改: 审核中及未通过的模板可进行修改重新提交审核

10) 删除: 确认模板无需再使用时可点击“删除”，移除该模板记录，后续也不可再使用该模板进行短信下发（审核中的签名不允许删除）。

10.2.3 挂机短信

挂机短信使用于来电弹屏模块，可在电话挂机后点击发送对应短信内容。

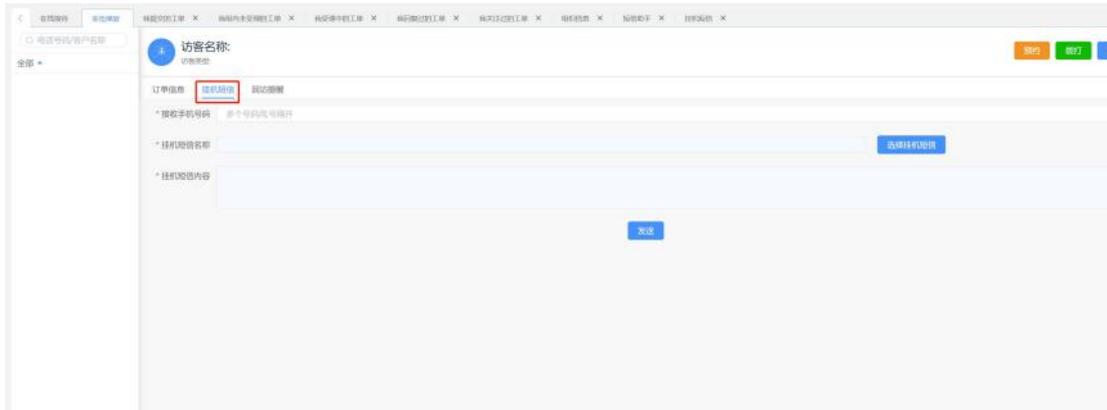
1) 添加挂机短信：点击“添加挂机短信”，根据页面提示填写挂机短信相关内容，填写完毕，点击“确定”即可。



2) 修改：修改已创建的挂机短信的内容

3) 删除：挂机短信不再使用后可点击删除

挂机短信创建完毕后可在来电弹屏处选择发送

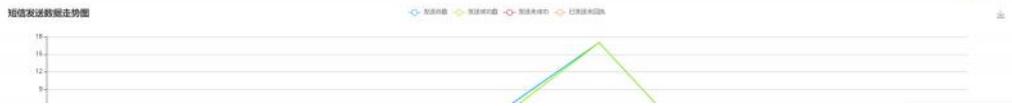


10.3 业务统计

10.3.1 发送量统计

记录每天短信发送情况及对应数据走势图，若短信发送失败可查看发送失败详情，针对发送失败的短信，在 3 天内都可重新下发。

发送时间	发送条数 (条)	发送成功 (条)	发送失败 (条)	已发送未回执 (条)	发送成功率	操作
2022-01-01	0	0	0	0	0.00%	查看详情
2022-01-02	0	0	0	0	0.00%	查看详情
2022-01-03	0	0	0	0	0.00%	查看详情
2022-01-04	0	0	0	0	0.00%	查看详情
2022-01-05	6	0	2	4	0.00%	查看详情
2022-01-06	9	5	1	0	83.33%	查看详情
2022-01-07	17	17	0	0	100.00%	查看详情
2022-01-08	0	0	0	0	0.00%	查看详情
2022-01-09	0	0	0	0	0.00%	查看详情
2022-01-10	0	0	0	0	0.00%	查看详情



手机号码	时间	短信内容	发送状态	失败原因及建议	操作
18160927131	2022-01-05 16:13:49	尊敬的会员，您好，请您于1月6号到线下门店！【中泰体检】	发送失败	null (0)	重新发送
18160927131	2022-01-05 16:09:07	尊敬的会员，您好，请您于1月6号到线下门店！【中泰体检】	发送失败	null (0)	重新发送

10.3.2 发送记录查询

短信发送记录的查询模块，根据发送日期、手机号码、签名、模板、发送状态、错误码等进行记录查询

手机号码	时间	短信内容	发送状态	失败原因及建议	操作
暂无数据					

第十一章 智高企微

11.1 企业绑定配置

11.1.1 自建应用配置

点击菜单栏中的【微信绑定配置】,查看获取教程,按照获取教程中的步骤找到企业 ID、AgentId、Secret 填入输入框中并配置企业可信 IP,正确输入后才可进行回调信息配置和聊天工具栏配置

自建应用配置	回调信息配置	聊天工具栏
自建应用	查看获取教程	已完成配置 状态: 正常
* 企业ID	wwe22b3acb0b5d8042	
* AgentId	1000002	
* Secret	bbPON6T94JEk5ZPNgx0e95esDRFuOK4PSME8PTd5gL4	

自建应用配置教程

1、登录企业微信后台,找到【我的企业】,在【企业信息】的最下方找到企业 ID,

企业信息	
企业logo	爱思教育
企业简介	爱思教育 修改
企业地址	添加
联系电话	添加
企业域名	添加
企业成员	6个成员
企业部门	3个部门
已使用人数上限	6/200 申请扩容
发票抬头	添加 为企业成员配置微信发票抬头
行业类型	培训机构 修改
员工规模	1-50人 修改
创建时间	2021年3月31日
企业ID	wwe22b3acb0b5d8042

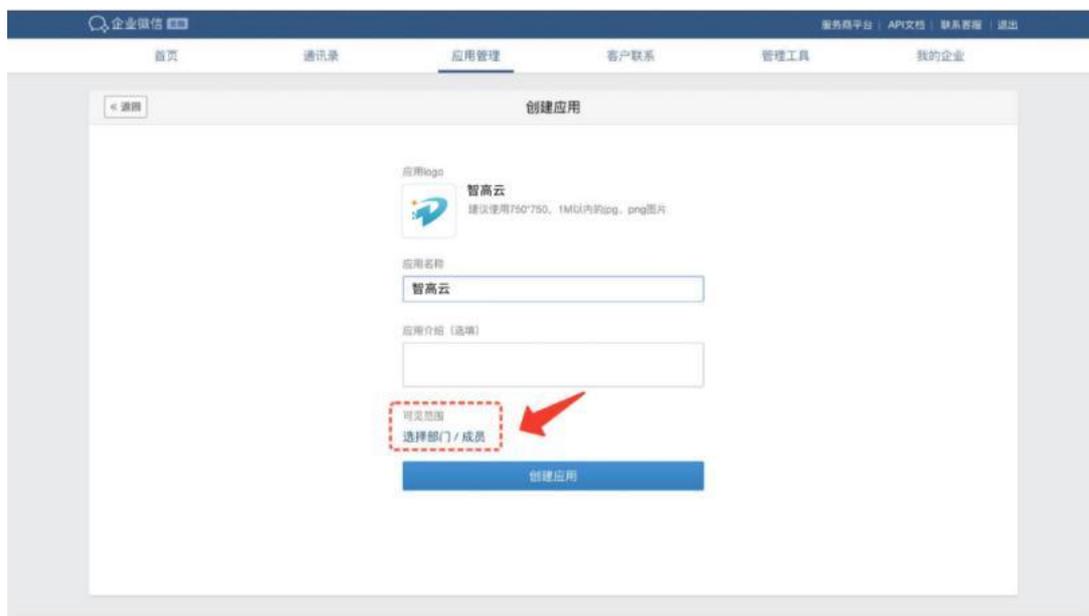
2、创建应用

(1) 打开【应用管理】，在【自建】下选择【创建应用】



(2) 创建自建应用名称建议填写「智高云」，下载应用 logo 进行上传，不用填写应用介绍。

(3) 在【可见范围】内【选择部门/成员】，可先选择顶级部门



(3) 创建成功后，在创建的【智高云】内找到 Secret 和 AgentId，复制并填写至配置管理中

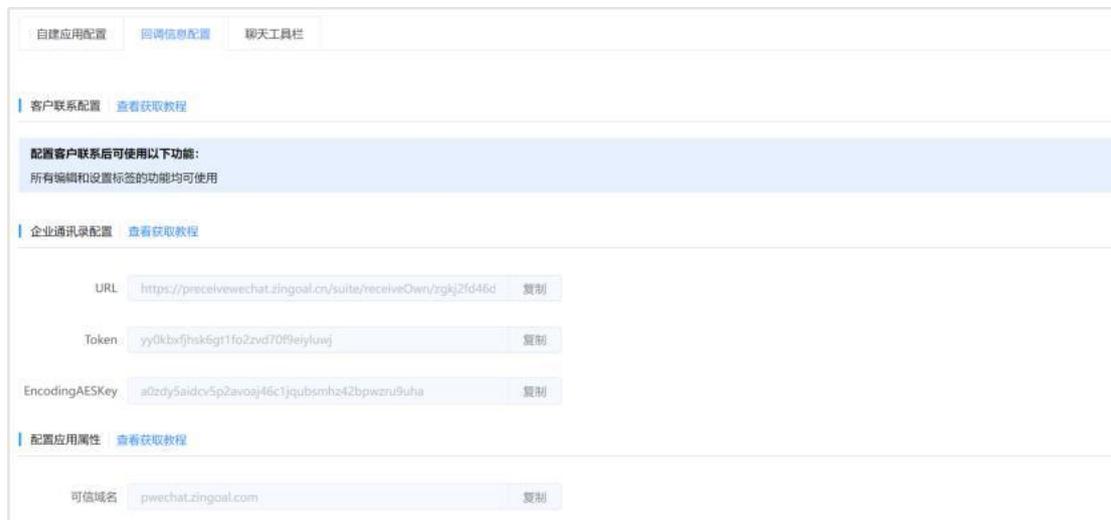


3、在创建的【智高云】内最下方的位置找到【企业可信 IP】点击【配置】，将提供的可信 IP 复制到输入框中



11.1.2 回调信息配置

回调信息配置包括客户联系配置、企业通讯录配置、配置应用属性，可查看相应的获取教程完成配置



获取教程

1、客户联系配置

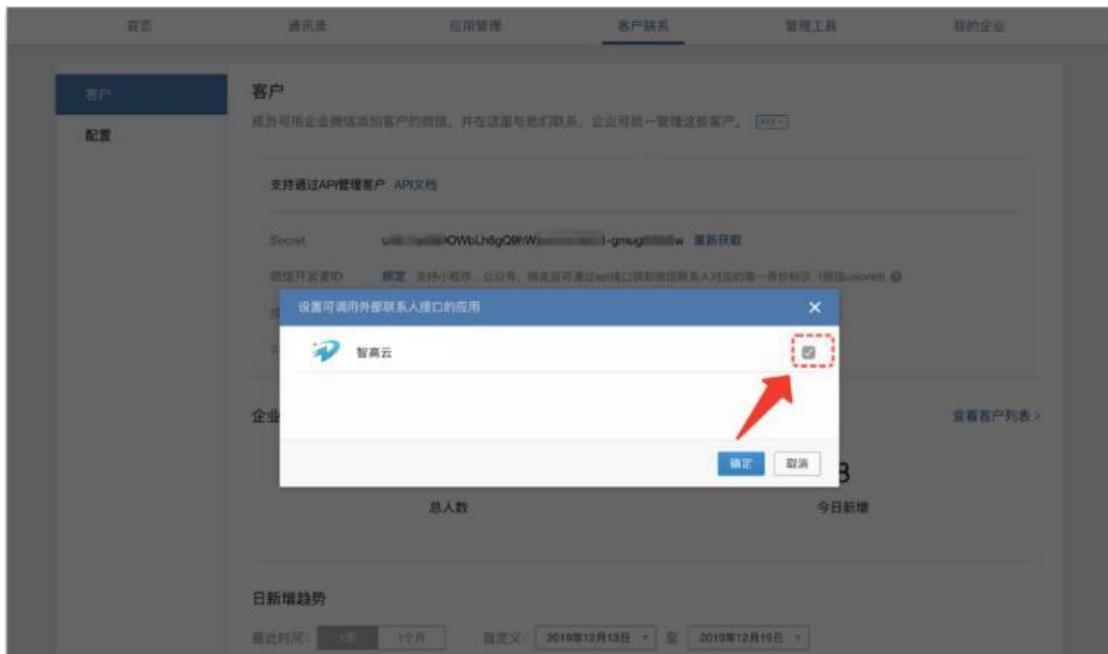
(1) 选择【客户联系】-【权限配置】，点击【添加/修改】将成员添加到使用范围，建议选择全部成员



(2) 切换到【客户联系】-【客户】点击【设置】，如果在此之前已经进行过应用配置，点击【修改】。

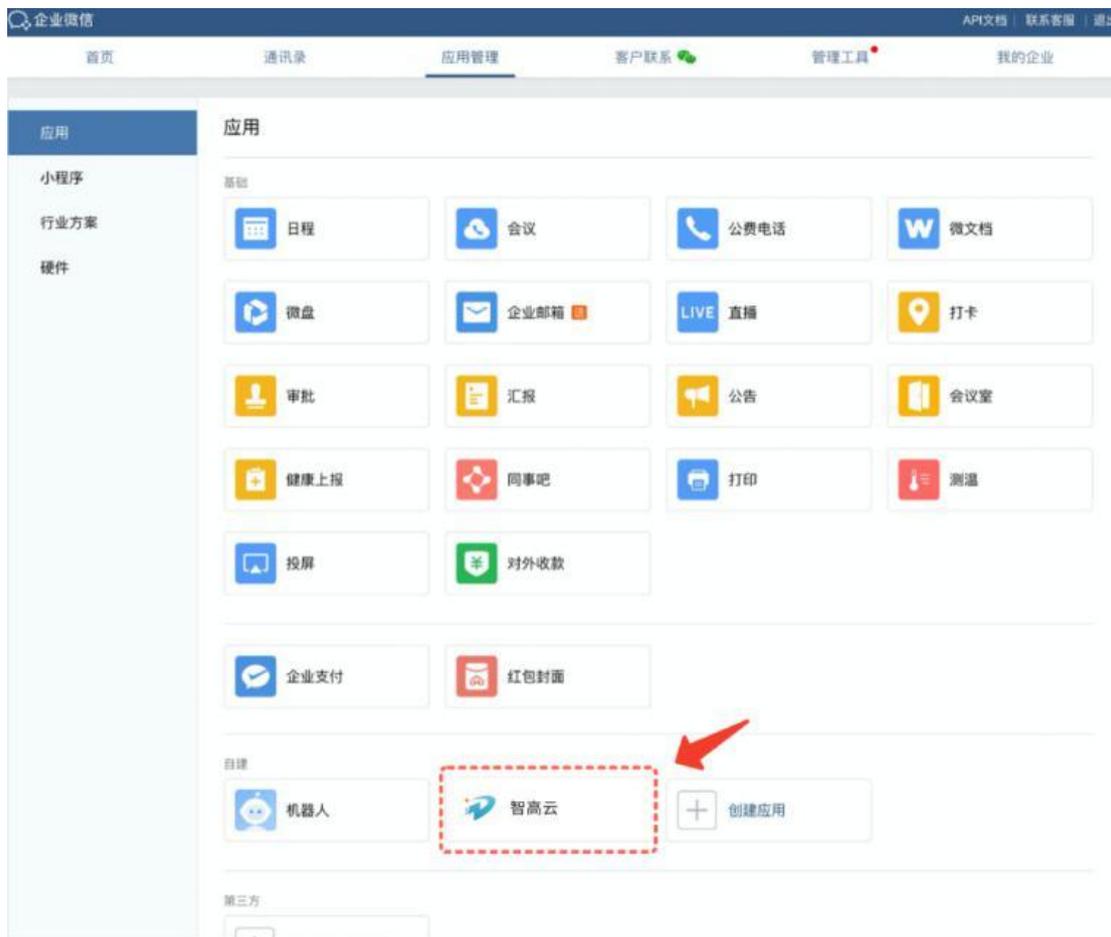


(3) 勾选之前创建的【智高云】



2、回调信息配置

(1) 在企业微信后台中点击【应用管理】—【自建】中创建的【智高云】



(2) 找到【功能】中的【接收消息】，点击【设置 API 接收】，进行设置



(3) 复制获取教程或【回调信息配置】中的链接至对应的输入框中

(3) 找到【功能】中的【接收消息】，点击【设置API接收】，进行设置

URL: https://preceivewechat.zingol.cn/suite/receiveOwn/zgkj2fd46d7db5e54003959cf56008f8eda4	复制
Token: yy0kbfjhsk6gt1fo2zvd70f9eiyluj	复制
EncodingAESKey: a0zdy5aidcv5p2avoaj46c1jqubsmhz42bpwzru9uha	复制



3、通讯录同步

(1) 点击【应用工具】—找到【通讯录同步】

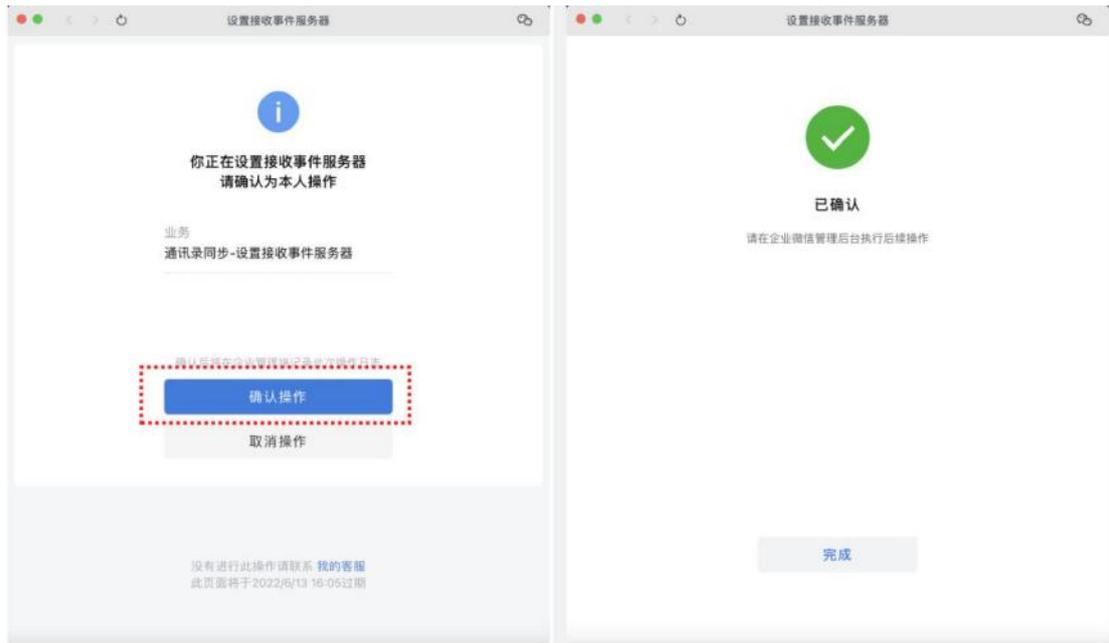


(2) 点击编辑【设置接收事件服务器】

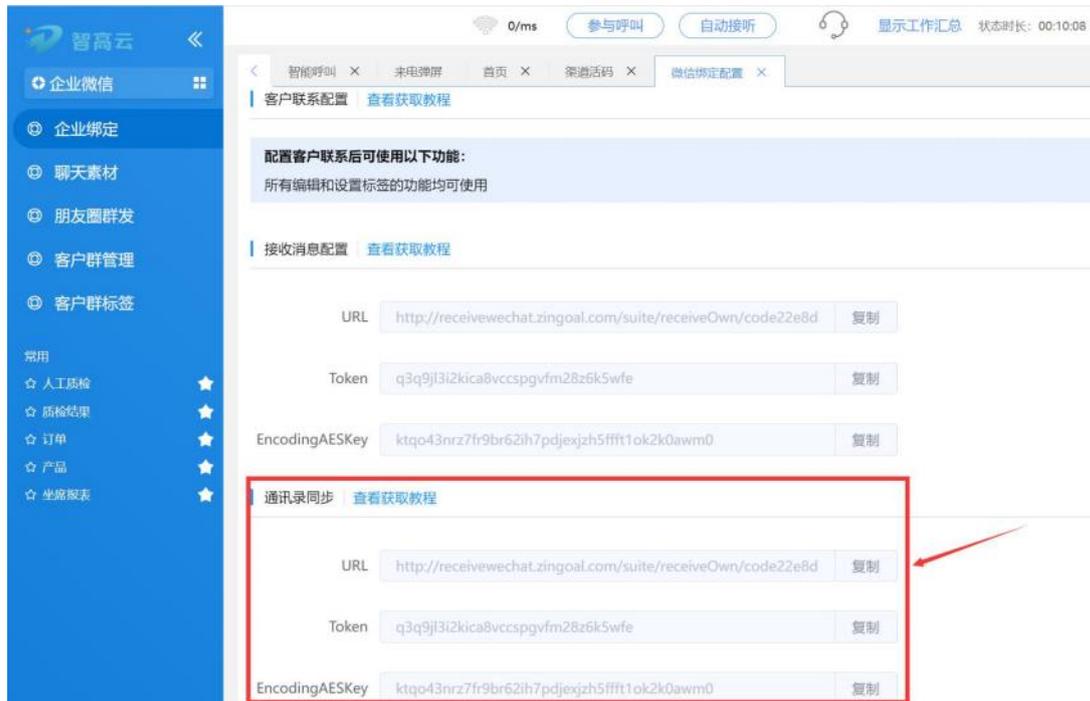


(3) 企业管理员将在企业微信聊天页面中收到企业微信团队发送的操作确认，点击【前往查看】（注：不要关闭后台配置页面）

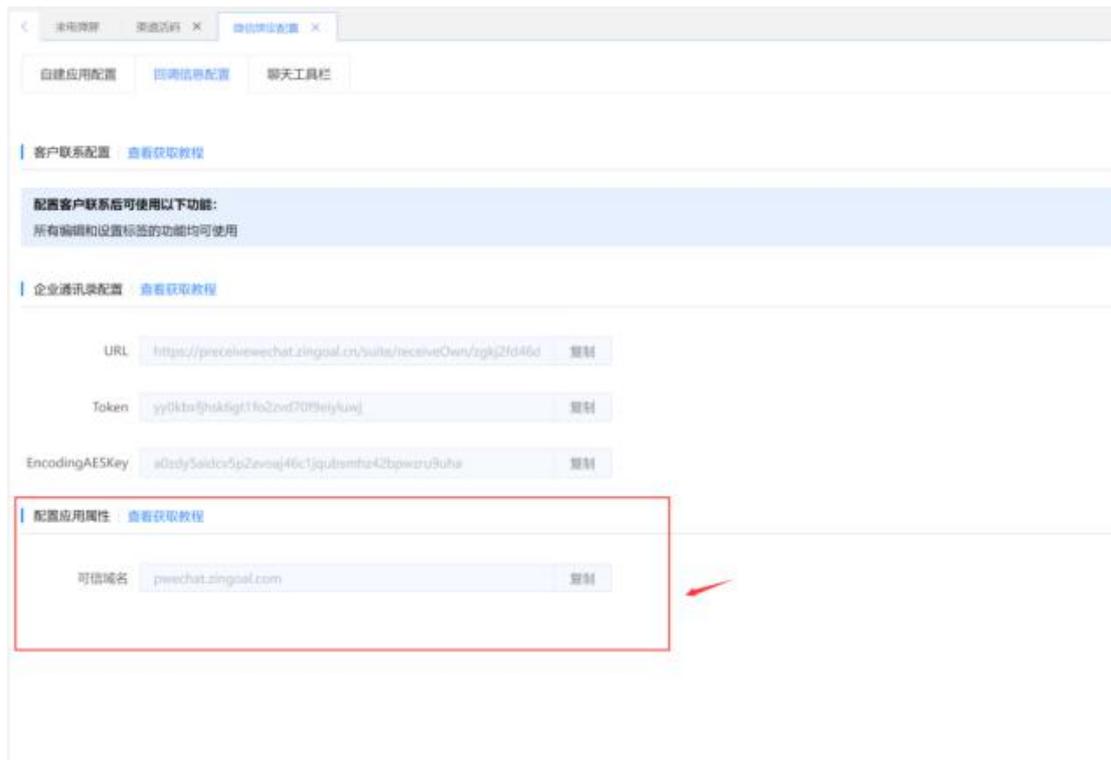




(4) 复制获取教程中或绑定页面【通讯录同步】中的链接填写到页面【接收消息服务器配置】下对应的输入框中，填写后点击【保存】



复制链接获取教程中或绑定页面【配置应用属性】中的链接填写到两个输入框，



填写后点击【申请校验域名】勾选【用于 OAuth2.0 回调的可信域名是否校验】即可



11.1.3 聊天工具栏配置

聊天工具栏包括客户画像、聊天素材、组合素材，配置成功后企业微信聊天工具栏才可使用，根据对应的获取教程查看配置步骤



(1) 登录企业微信后台，找到【应用管理】-【应用】，在自建应用处点击“智高云”应用，选择【配置到聊天工具栏】进行设置





(2) 填写以下内容

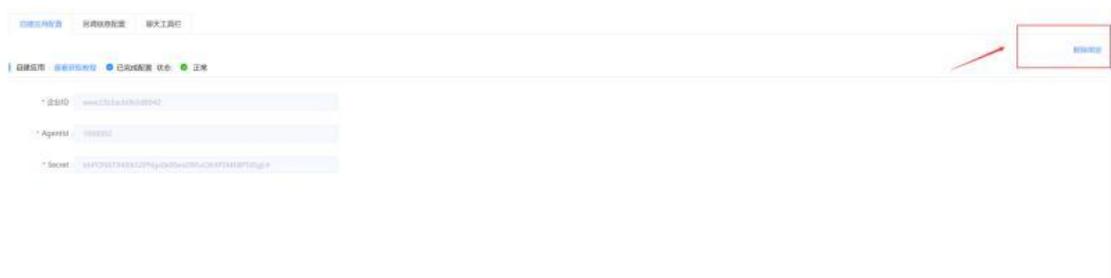
页面名称：客户画像/聊天素材/组合素材

页面内容选择自定义，链接分别复制配置页面【聊天工具栏】中对应的链接
需分别配置客户画像、聊天素材、组合素材三个页面



11.1.4 解除绑定

可点击绑定页面的右上角【解除绑定】，解除企业微信与智高云的企业绑定



11.2 成员管理

11.2.1 关联员工

点击【企业绑定】-【成员管理】可查看员工同步状态以及进行员工关联操作，将员工的智高云账号与企业微信账号进行关联

1、企业绑定后，成员管理页面将同步更新企业微信中的企业员工列表，系统将会根据员工手机号自动关联员工智高云账号，若智高云账号中未绑定手机号将无法自动同步，需管理员手动点击【关联员工】进行关联

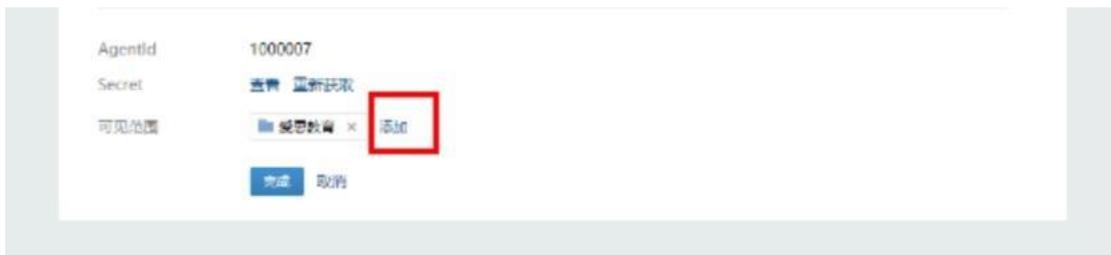
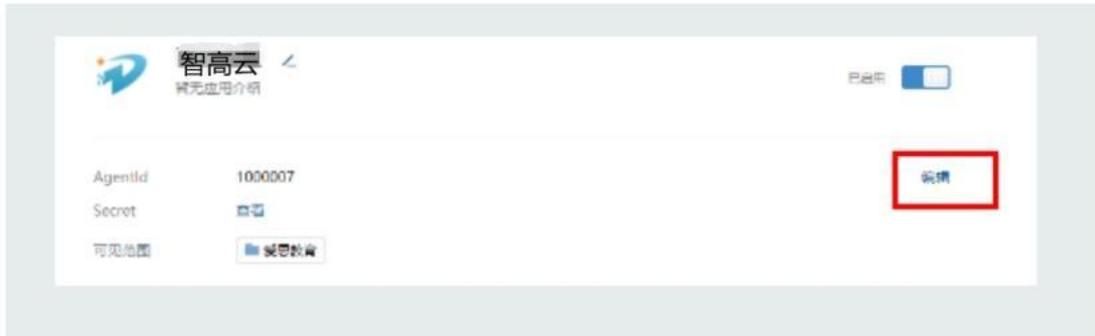
姓名	职位部门	账号角色	同步状态	绑定账号	操作
[头像]	智能车环境模式	系统管理员	已同步	[账号ID]	关联员工 解除关联
[头像]	智能车环境模式	系统管理员	已同步	[账号ID]	关联员工 解除关联
[头像]	智能车环境模式	系统管理员	已同步	[账号ID]	关联员工 解除关联
[头像]	智能车环境模式	系统管理员	已同步	[账号ID]	关联员工 解除关联
[头像]	智能车环境模式	系统管理员	已同步	[账号ID]	关联员工 解除关联

2、若企业微信中添加新成员，需先在自建应用中授权该员工

(1) 进入企业微信，【应用管理】-【应用】-【自建应用】下的【智高云】



(2) 点击 智高云，点击【编辑】，在【使用范围】内修改或添加成员

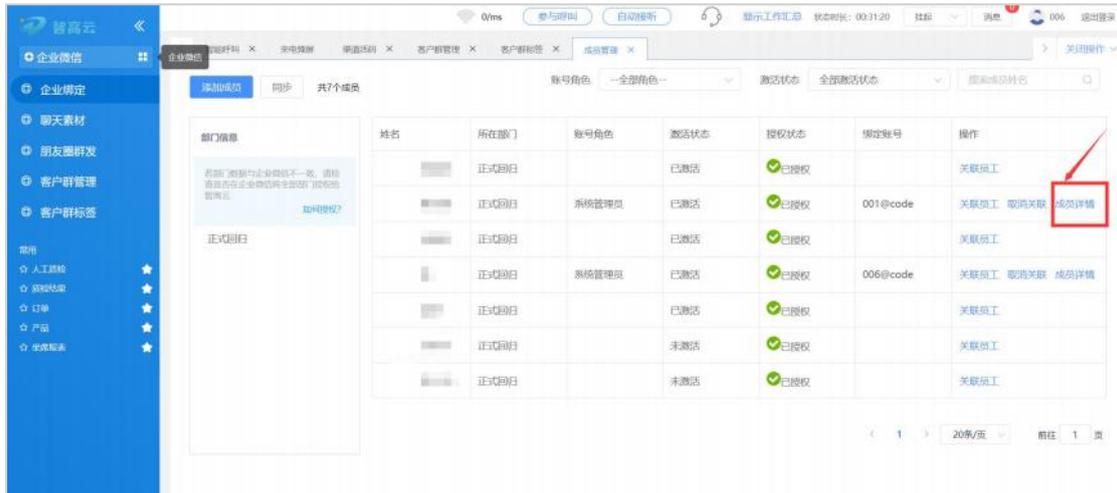


(3) 授权后，在成员管理页面点击【同步】，就可将新员工同步至成员管理列表

姓名	所在部门	职务角色	授权状态	微信昵称	操作
张明	智慧书环境测试	系统管理员	已授权	张明	关联员工 取消关联
李华	智慧书环境测试	系统管理员	已授权	李华	关联员工 取消关联
王强	智慧书环境测试	业务员	已授权	王强	关联员工 取消关联
赵刚	智慧书环境测试	业务员	已授权	赵刚	关联员工 取消关联
孙伟	智慧书环境测试	系统管理员	已授权	孙伟	关联员工 取消关联

11.2.2 成员详情

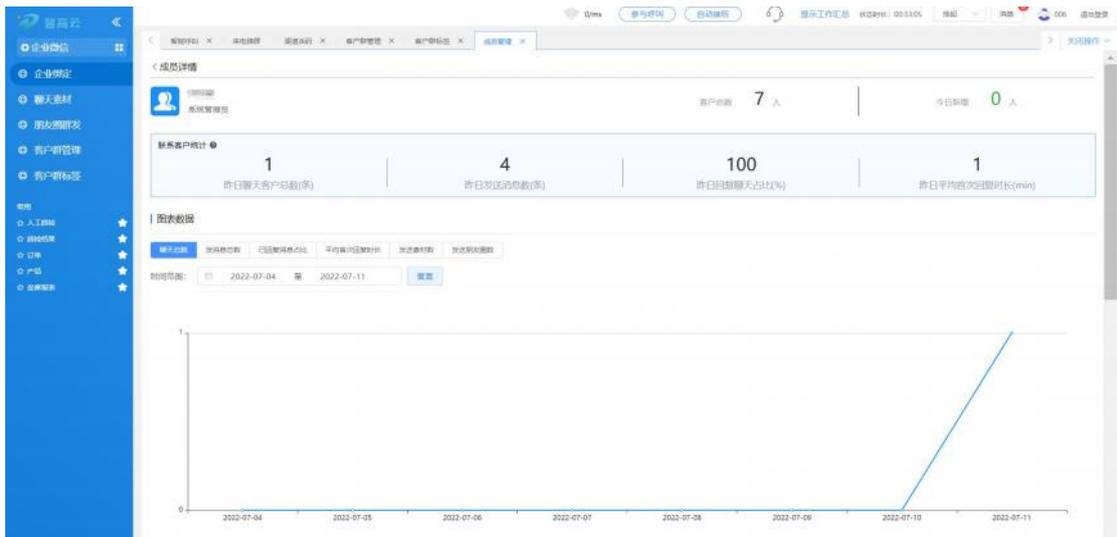
已关联的员工点击[成员详情]，可查看该员工客户联系情况



成员详情中包括当前员工的联系客户统计、图表数据及客户列表，图表数据统计至前一天的数据，可查看绑定后 180 天范围内的数据

统计说明

- 1、聊天客户总数:成员有主动发送过消息的单聊客户总数
- 2、发送消息数:成员在单聊中发送的消息总数
- 3、已回复聊天占比:客户主动发起聊天后，成员在一个自然日内有回复过消息的聊天数/客户主动发起的聊天数比例
- 4、平均首次回复时长:客户主动发起聊天后，成员在一个自然日内首次回复的时长间隔为首次回复时长



日期	聊天总人数	发消息数量	已回原消息占比	平均回复时长(秒)	发送金额	发送条数
2022-07-11	1	4	100	1	0	0
2022-07-10	0	0	0	0	0	0
2022-07-09	0	0	0	0	0	0
2022-07-08	0	0	0	0	0	0
2022-07-07	0	0	0	0	0	0

联系人	添加时间
[Avatar]	2022-07-11 22:30:22
[Avatar]	2022-07-11 22:27:06
[Avatar]	2022-07-11 21:58:48
[Avatar]	2022-07-11 21:58:41
[Avatar]	2022-07-11 21:58:32
[Avatar]	2022-07-11 21:58:24

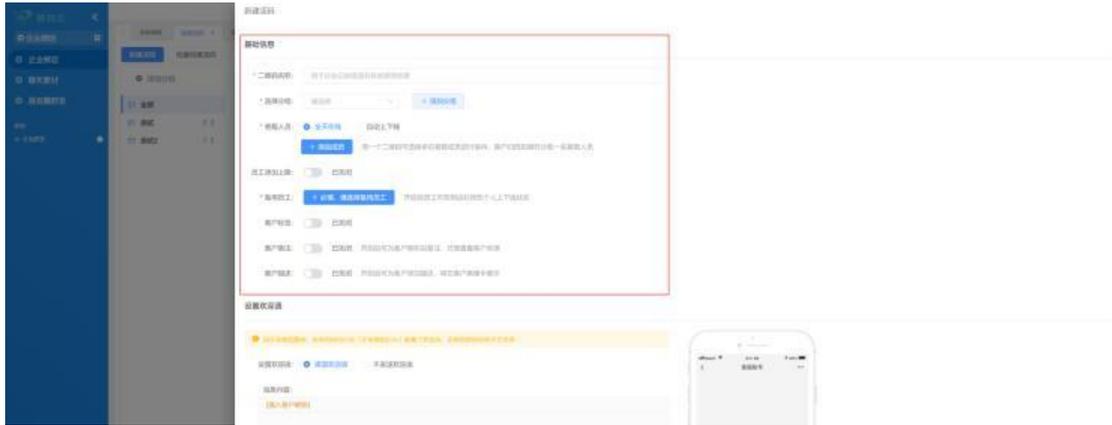
11.3 渠道活码

渠道活码可以将不同渠道扫码过来的客户分流给不同的员工接待，并自动给客户打上渠道标签，记录各个渠道添加的客户数量

1、新建单个渠道活码

找到菜单栏中【渠道活码】，点击新建活码

设置二维码名称、分组、员工与在线时间、员工添加客户上限、备用员工、客户标签、客户备注、客户描述等信息。

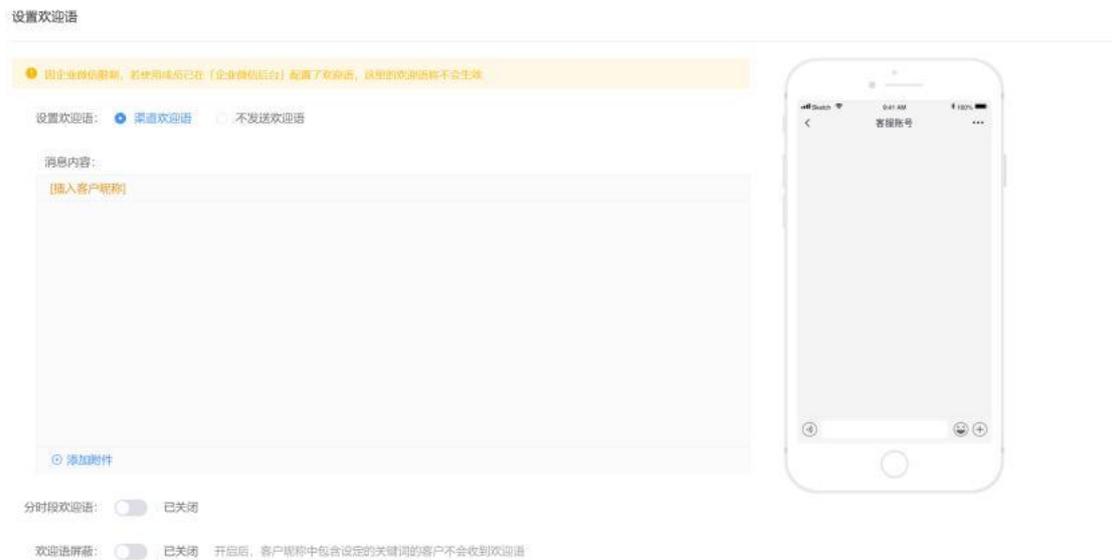


自动上下线: 员工只在设置的时间段会被分配客户，其余时间不会被分配客户，下线后客户将被分配给备用成员，适合分批次上下班的企业使用。

员工添加上限: 可设置员工每天最多可添加的客户数，达到上限后，员工当日不再接待该渠道新客户，避免添加客户过多，导致添加好友功能被禁用。

备用员工: 活码中所有员工都下线时，客户将被分配给备用员工。

客户标签: 设置后，扫描该活码添加的客户，都会被打上设置的标签。



设置欢迎语: 设置完基础信息后，需要设置客户成功添加客服后是否要发送欢迎语、发送什么内容。

渠道欢迎语: 支持给渠道设置特定的欢迎语，客户扫码进来之后，就会自动回复设置好的欢迎语。

默认欢迎语: 将发送成员已设置的欢迎语，若所选成员未设置欢迎语，则不会发送欢迎语。

不发送欢迎语: 不给客户发送欢迎语。

功能设置

 自动通过好友: 已关闭 ⓘ

 开启时间: 全天开启 选择时间段

二维码预览:



* 此二维码只显样式预览效果, 请勿直接使用

保存

 分时段欢迎语: 已开启

 分时段欢迎语: 1. 员工上下班不同时间段可设置不同欢迎语;
2. 分时段之外的时间将发送渠道欢迎语。

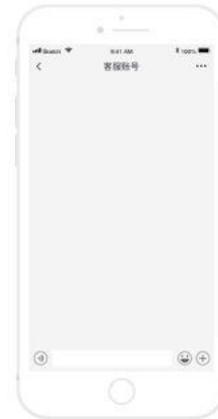
时段1:

发送日期:

周一	周二
周三	周四
周五	周六
周日	

 开始时间 至 结束时间

[插入客户昵称]

 欢迎语屏蔽: 已关闭 开启后, 客户昵称中包含设定的关键词的客户不会收到欢迎语

分时段欢迎语:

- 1、可以根据员工上下班不同的时间段, 设置不同的欢迎语。
- 2、分时段之外的时间将发送渠道欢迎语。



自动通过好友：开启自动通过好友后，客户添加员工时，会自动添加成功，无需员工手动同意。

开启时间：选择分时间段开启时，在非开启时间段添加的好友，需要员工手动通过才可添加。

2、批量创建活码

可一次性创建多个活码，设置创建活码个数，填写二维码名称后，将自动为二维码设置数字排序



其他信息设置与单个活码设置一致

11.4 聊天素材

11.4.1 普通素材

普通素材包含文本、图片、小程序素材类型，员工在与客户聊天时，可直接在聊天工具栏选择公司介绍、回答话术、宣传材料序等素材一键发送给客户

普通素材包括：

企业素材：管理员/负责人在智高云系统或企业微信聊天工具栏中根据业务需求创建及管理企业素材（根据菜单权限）

我的素材：员工在企业微信聊天工具栏创建我的素材或收藏企业素材

1、普通素材分组设置

点击【普通素材】，选择文本/图片/小程序任意素材类型，点击添加分组，可设置该分组的可见范围，设置后员工使用时根据权限范围查看可见分组的素材内容

添加分组 ×

* 分组名称:

* 设置可见范围:

2、普通素材创建

1、点击「普通素材」，选择创建文本/图片/小程序等素材类型



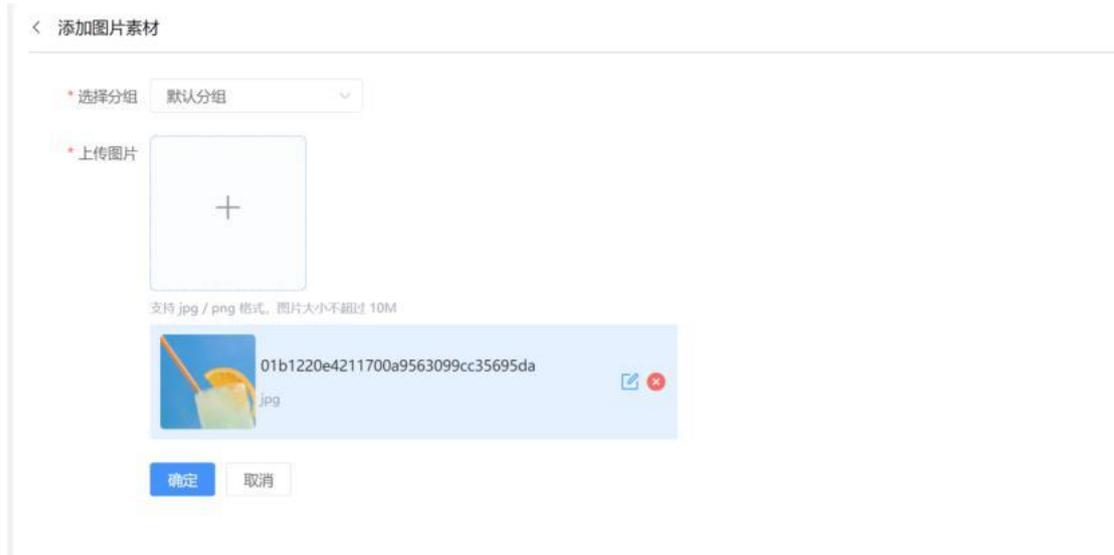
文本创建

点击「添加文本」，填写文本标题、文本内容，选择文本分组，点击「确定」



图片创建

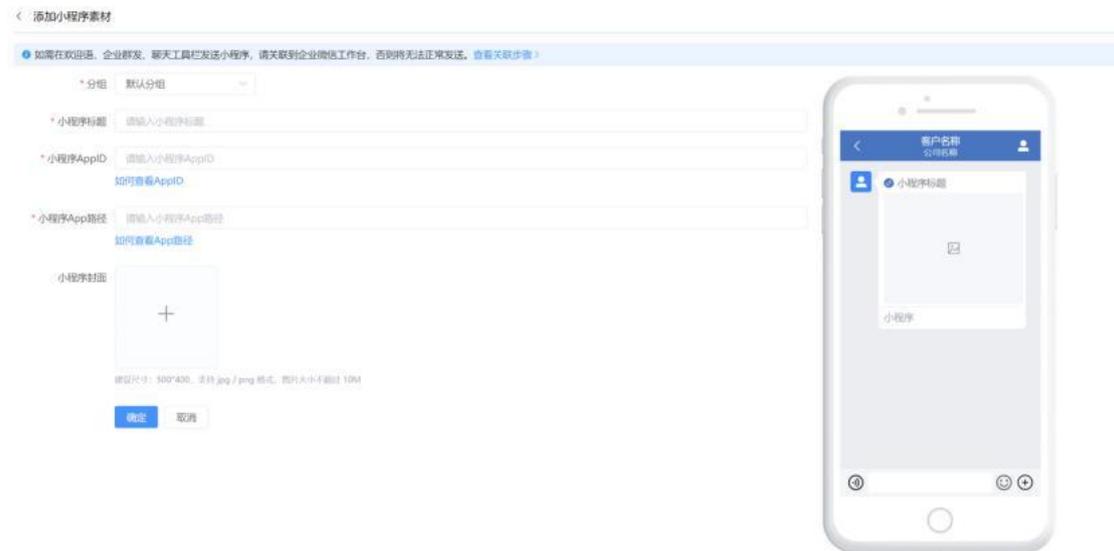
点击「添加图片」，选择图片分组、上传图片，点击「确定」
可同时添加 5 条图片素材



小程序创建

在创建小程序前，需在企业微信关联小程序，关联后在聊天工具栏才能正常发送，关联流程可点击创建页面中的关联步骤查看

点击「普通素材」，点击「添加小程序」，填写小程序标题、小程序 AppID、选择小程序分组、上传小程序封面等信息



3、素材使用

配置好聊天素材后，管理员创建的企业素材会自动同步至管理范围内员工的聊天工具栏中，员工在与客户聊天中可直接发送给客户



11.4.2 轨迹素材

轨迹素材是一类可以记录用户查看行为的素材，包含文章、网页、视频和文件；

文章：支持添加公众号文章和自定义文章，客户查看文章后可获取查看次数。

网页：客户查看网页后可获取查看次数。

轨迹素材与普通素材一致包括：

企业素材：管理员/负责人在智高云系统或企业微信聊天工具栏中根据业务需求创建及管理企业素材（根据菜单权限）

我的素材：员工在企业微信聊天工具栏创建我的素材或收藏企业素材

1、轨迹素材分组设置

点击【轨迹素材】，选择文章\网页\视频\文件任意素材类型，点击添加分组，可设置该分组的可见范围，设置后员工使用时根据权限范围查看可见分组的素材内容

添加分组 ×

* 分组名称:

* 设置可见范围:

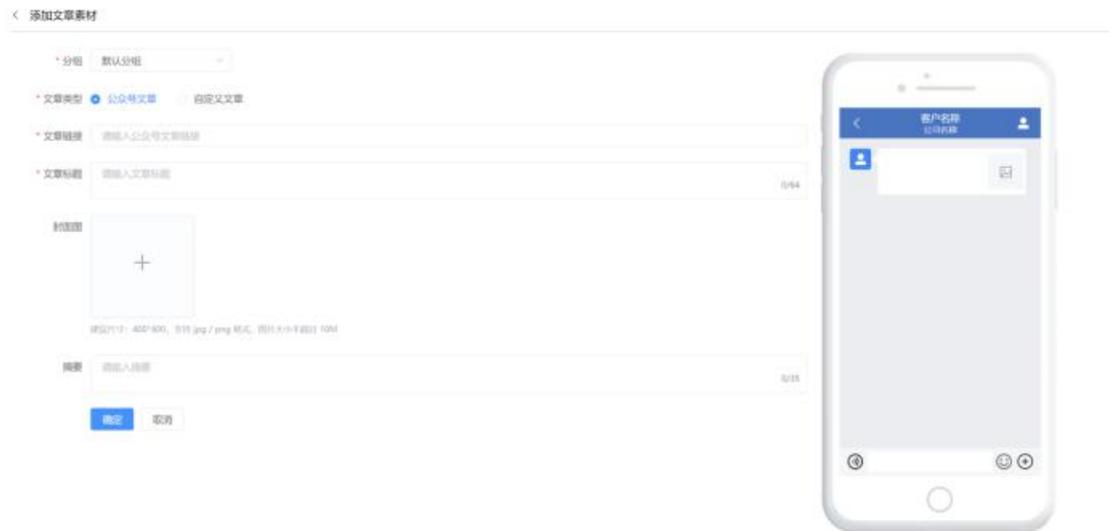
2、轨迹素材创建

点击「轨迹素材」，选择创建选择文章\网页\视频\文件任意素材类型

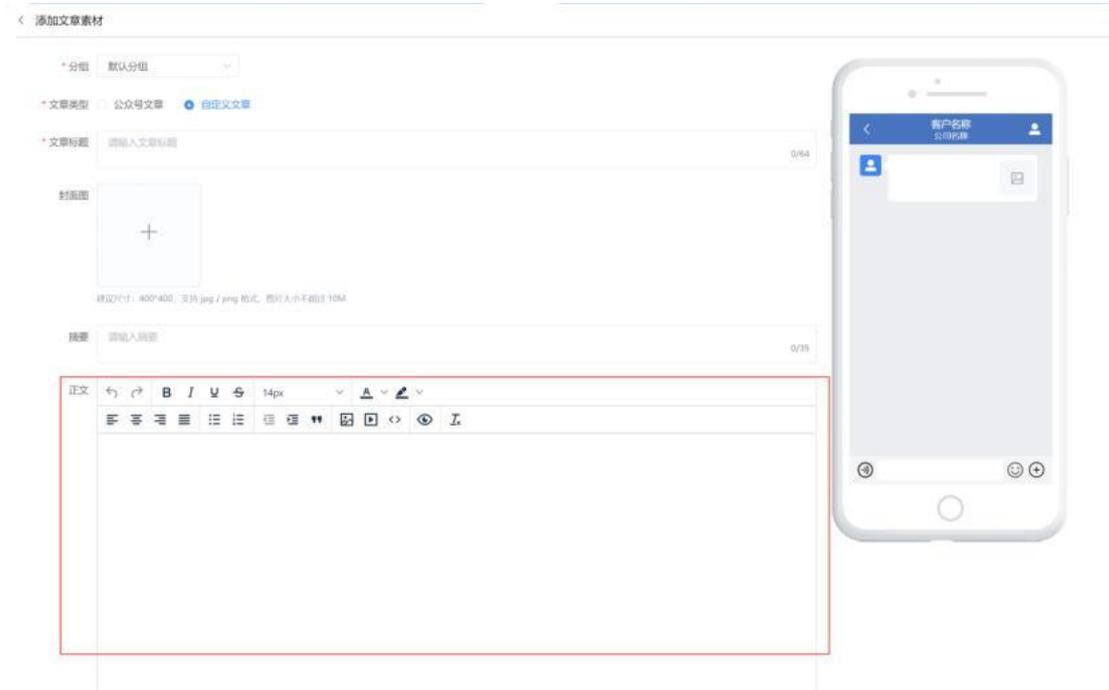
添加文章

文章包括公众号文章和自定义文章，可选择添加其中一种

添加公众号文章需复制公众号文章链接



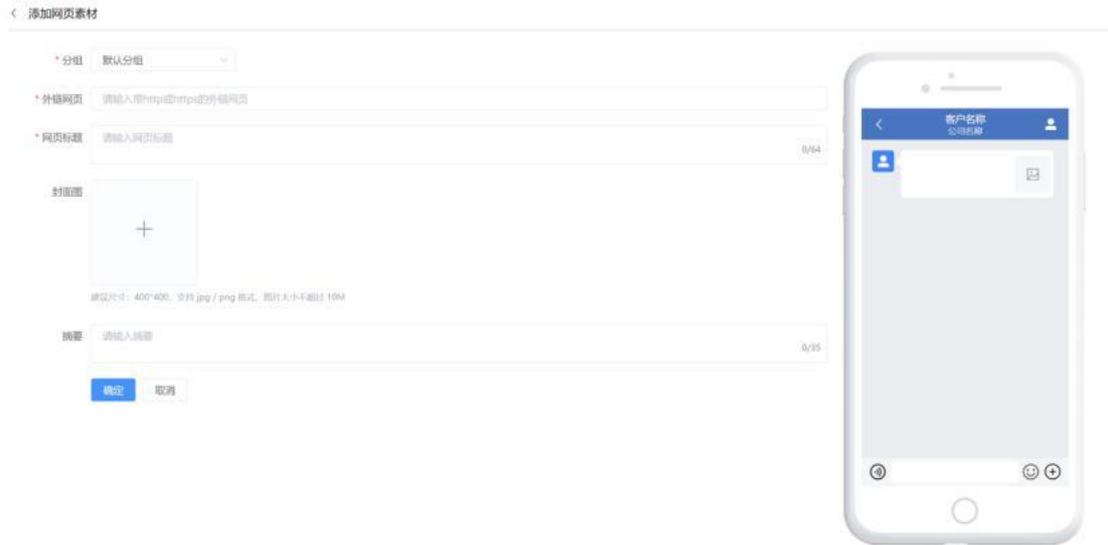
自定义文章可在正文框中自定义编辑文章内容



右侧为发送时的效果图预览

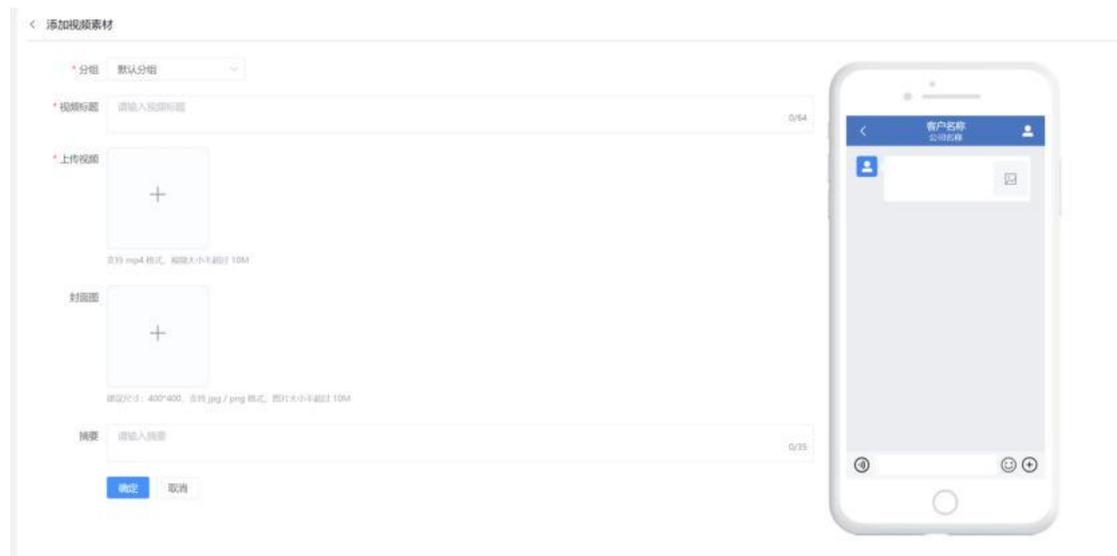
添加网页

将网页链接复制至输入框中



添加视频

视频支持 mp4 格式，视频大小不超过 10M



添加文件

文件可同时创建 5 个文件素材

< 添加文件素材

* 分组 默认分组

* 上传文件



图片：支持 jpg / png 格式，图片大小不超过 10M

视频：支持 mp4 格式，视频大小不超过 10M

语音：支持 amr 格式，语音大小不超过 2M

其他：单个文件大小不超过 10M

可批量上传 5 份文件



01b1220e4211700a9563099cc35695da

jpg



确定

取消

11.4.3 企业微信素材创建

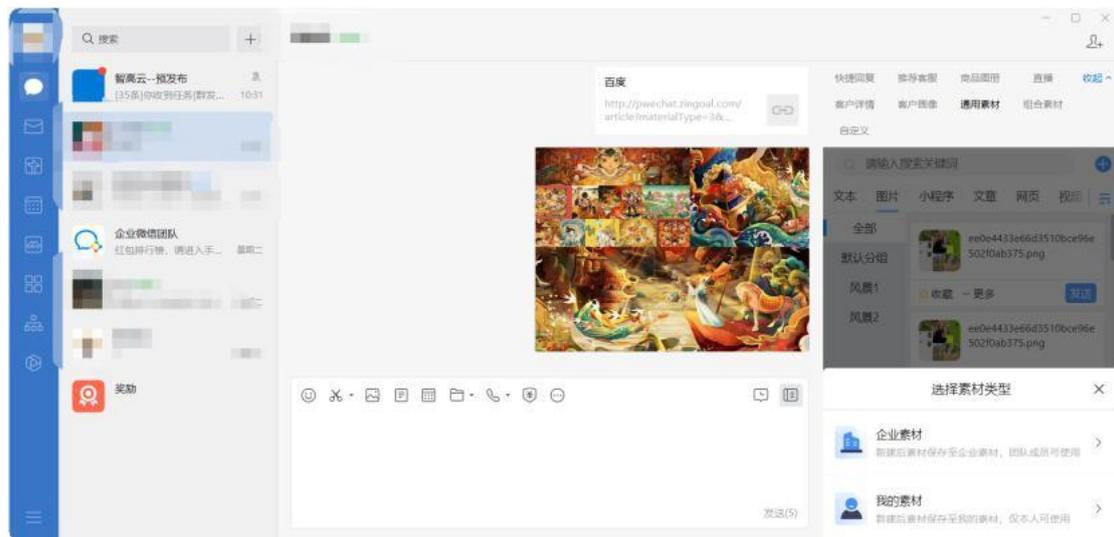
1、打开企业微信聊天工具栏【通用素材】，点击加号



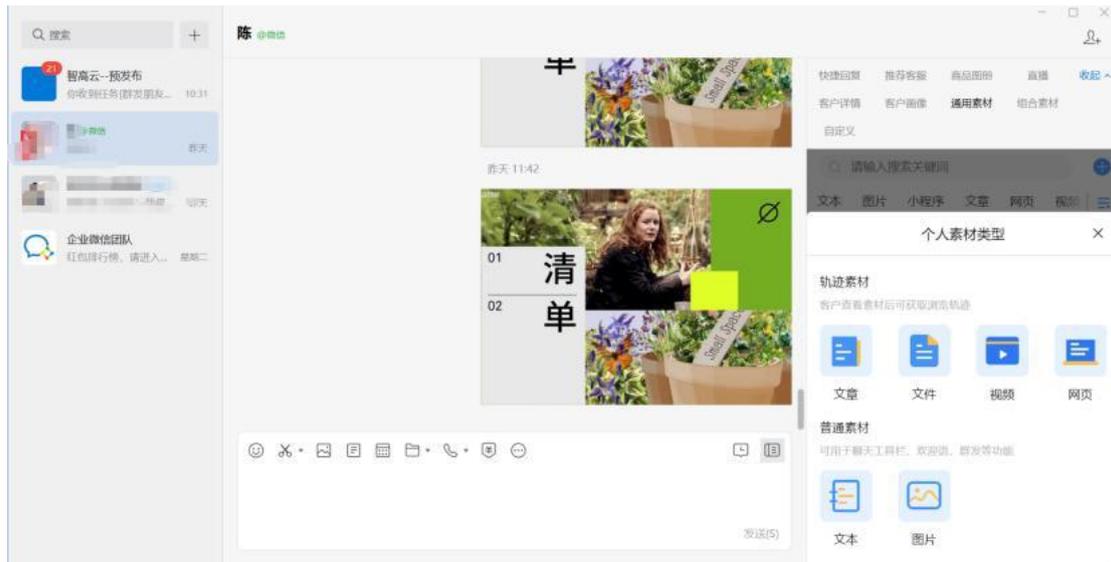
2、选择新建「新建素材」类型，管理员/负责人可选择创建「企业素材」或「我的素材」，员工无需选择

企业素材：新建后素材保存至企业素材，团队成员均可使用

个人素材：新建后素材保存至企业素材，仅本人可使用



3、选择需要创建的文章类型，可选择文章、文件、视频、网页、文本、图片



添加文章

快捷回复	推荐客服	商品图册	直播	收起 ^
客户详情	客户画像	通用素材	组合素材	
自定义				

< 个人素材类型 / 文章

*文章分组 请选择 >

*文章类型 公众号文章

*文章链接 请输入带http或https的网页链接

*文章标题 请输入

0/64

 [提交](#)

添加文件

< 个人素材类型 / 文件

*文件分组 请选择 >

*文件标题 请输入 0/64

*文件

+ 添加附件

文件大小不超过10M，其中图片限制10M、视频限制10M、语

提交

添加视频



个人素材类型 / 视频

*视频分组 请选择 >

*视频标题 请输入

0/64

*视频

+
添加附件

支持mp4格式 大小不超过10M

提交

添加网页

< 个人素材类型 / 网页

*网页分组 请选择 >

*外链 请输入

*网页标题 请输入

0/64

封面图

+
添加附件

建议尺寸400*400, 不超过1440*1080

摘要 请输入

提交

添加文本

< 个人素材类型 / 文本

*文本分组 请选择 >

*文本标题 请输入 0/64

*文本内容 请输入 0/1024

插入微信昵称 插入备注

注：插入备注时，若无设置备注则自动带入微信昵称。

提交

添加图片

< 个人素材类型 / 图片

* 图片分组 请选择 >

* 图片



支持jpg/png格式, 图片大小不超过10M,分辨率不超过1440*1080

提交

11.4.4 组合素材

组合素材支持将文本/图片/文章/文件/网页/小程序/视频素材类型进行自定义组合，员工可通过聊天工具栏一键发送多条素材给客户

仅支持管理员/负责人创建组合素材（根据菜单权限），创建的组合素材仅对设置的可见范围内的员工可见

注：因企业微信接口限制，企业微信移动端暂不支持一键发送多条素材，可点击「发送」按钮依次发送

1、组合素材类型添加

【组合素材】-【添加分类】，最多可有 3 个分类，创建成功的组合素材类型，会同步至聊天工具栏，员工可直接使用

删除分类时需先删除分类下的所有分组否则将无法删除



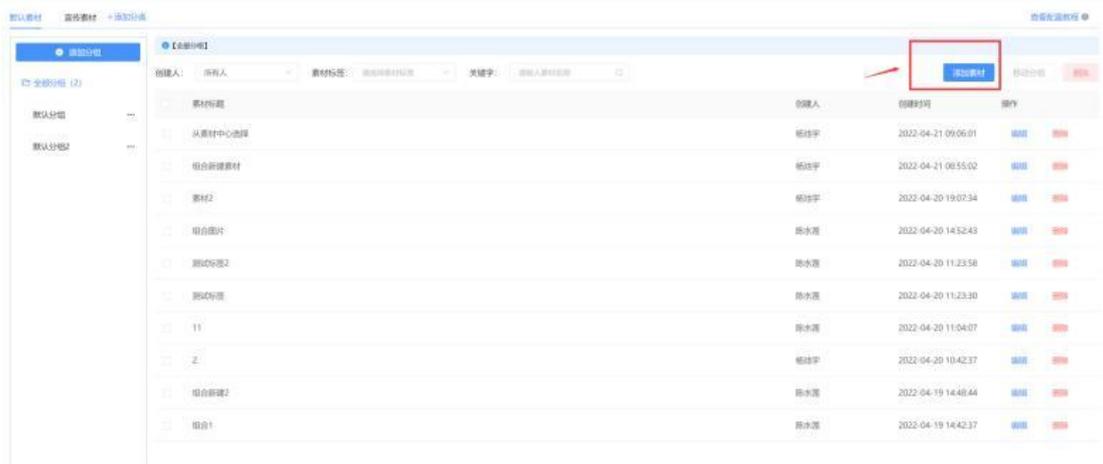
2、组合素材分组添加

点击添加分组，可设置该分组的可见范围，设置后员工使用时根据权限范围查看可见分组的素材内容

The screenshot shows the 'Add Group' (添加分组) dialog box. It has a title bar with '添加分组' and a close button. The main area contains two required fields: '* Group Name' (分组名称) with a text input field containing 'Please enter group name' (请输入分组名称), and '* Set Visible Range' (设置可见范围) with a dropdown menu containing 'Please select department' (请选择部门). At the bottom right, there are two buttons: 'Cancel' (取消) and 'Confirm' (确定).

3、添加组合素材

点击【添加素材】



可选择上传新建新素材也可从已有素材中选择后进行组合，新上传素材将会同时保存至相应类型中，最多可添加 9 个素材进行组合

若从素材中心选择已有素材，素材中心删除所选素材时组合素材也会相应删除

新建素材与新建普通素材、轨迹素材时填写的信息相同



可从素材中心选择已有素材



可通过素材标签对组合素材进行标记，添加后可通过标签进行筛选



11.4.5 素材统计

素材统计分为按员工统计和按素材统计

按员工统计：每个员工在时间范围内的发送次数，查看详情可查看到该员工发送每条素材的次数统计

员工	发送次数	操作
[Employee Icon]	0	查看详情
[Employee Icon]	0	查看详情
[Employee Icon]	0	查看详情
[Employee Icon]	0	查看详情
[Employee Icon]	0	查看详情

该员工发送每个类型素材的次数统计

素材类型	发送次数	访问次数	操作
文本	0	—	查看详情
图片	0	—	查看详情
小程序	0	—	查看详情
文章	0	0	查看详情
网页	0	0	查看详情
视频	0	—	查看详情
文件	0	—	查看详情
组合素材	0	—	查看详情

该员工发送每条素材的次数统计

< 正文-详情

时间统计 今日

内容	发送次数
11	0
11	0
11	0
11	0
111	0
11【微信昵称】【备注】【微信昵称】【企业微信】	0
【备注】	0
1122	0

在4月16日举行的上海市新冠肺炎疫情防控工作新闻发布会上，团上海市委副书记丁波来到台前。这次他的身份是“上海市疫情防控工作专班负责人”。他在发布会现场回应了这两天上海家长最关心的“学校复学”问题。“对于市民，特别是学生、家长们的问题，我们非常理解，疫情有效控制

按素材统计：每条素材在时间范围内的发送次数及访问次数统计（文章、网页）

按员工统计 按素材统计

时间统计 今日 范围 全部

素材类型	发送次数	访问次数	操作
文本	0	—	查看详情
图片	0	—	查看详情
小程序	0	—	查看详情
文章	0	0	查看详情
网页	0	0	查看详情
视频	0	—	查看详情
文件	0	—	查看详情
组合素材	0	—	查看详情

某类型素材详情

< 正文-详情

内容	发送次数	操作
11	0	查看
111	0	查看
11【微信昵称】【备注】【微信昵称】【企业微信】	0	查看
【备注】	0	查看

< 数据明细

内容

11

发送员工(0)

员工	发送次数
暂无数据	

暂无数据

1 / 10页

11.5 朋友圈群发

管理员/负责人统一创建内容和要发送的对象，并通知员工发送，支持实时查看员工完成进度、客户触达、客户互动等数据。

群发任务包括企业群发与个人群发：

企业群发：管理员/负责人创建任务后，通过「企业微信-群发助手/客户朋友圈」通知员工，员工一键点击发送即可完成；

个人群发：管理员/负责人创建任务后，通过「智高企微-应用消息」通知员工，员工按要求配置发送对象后即可完成发送；

可定时选择消息发送时间，任务在指定时间自动下发通知给执行员工

11.5.1 企业群发

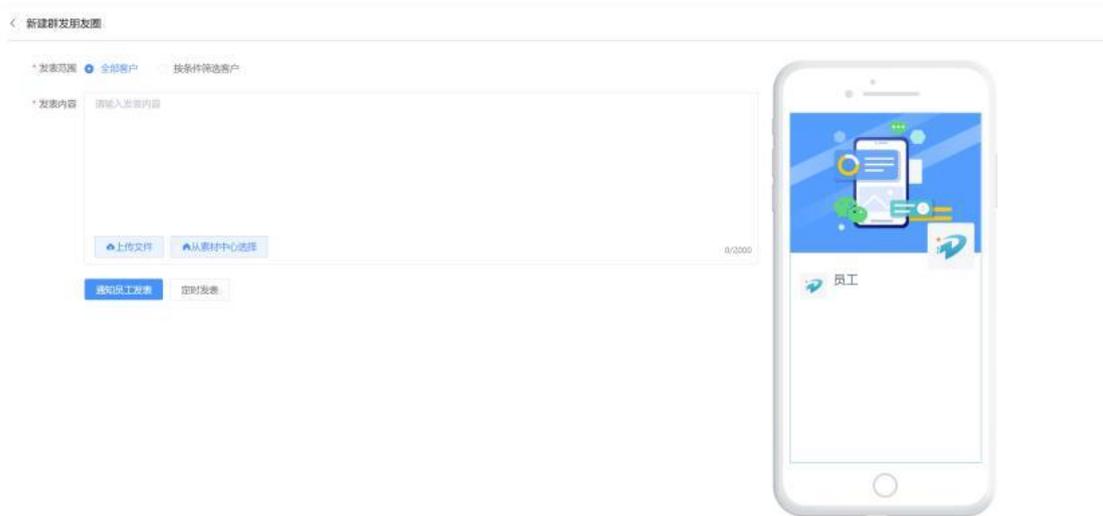
客户每天最多可看到企业或个人发表的 3 条朋友圈，企业群发客户只会收到由第 1 添加人发送的消息。可对未完成任务员工批量提醒，每天任务每天可提醒员工 1 次

1、新建朋友圈

发表范围：全部客户为企业下的全部客户；按条件筛选客户，可指定哪些员工的客户

发表内容：上传文件，可直接上传本地文件；从素材中心选择，可选择已有的文本/图片/文章/网页/视频

企业微信可支持一条文本+九张图片/一个文章/一条链接/一个视频



通知员工发表：任务创建后即时生效，通知员工发表
定时发表：设置时间，到达设置时间后任务开始

2、群发朋友圈统计

任务开始后可查看该条朋友圈员工完成情况

点击【企业群发】-【查看详情】

统计包括员工统计、客户接收统计、以及客户点赞评论数统计，支持导出当前列表



预计执行员工：需执行群发任务的员工总数。

未发表员工：还没执行群发任务的员工总数。

已发表员工：已经执行群发任务的员工总数。

发送失败员工：由于员工离职、客户接收已达上限等原因，无法执行群发任务的员工总数。

预计送达客户：企业要求员工需发表内容到朋友圈的客户总数（去重）。

未送达客户：员工尚未发表内容到朋友圈的客户总数（去重）。

已送达客户：员工已经发表内容到朋友圈的客户总数（去重）。

送达失败客户：由于客户接收已达上限、员工删客户等原因，员工无法将内容发表到朋友圈

的客户总数（去重）。

点赞客户数:点赞了员工的客户朋友圈的客户总数（去重）。

评论客户数:评论了员工的客户朋友圈的客户总数（去重）

3、员工执行

任务创建开始后，员工将在企业微信中收到任务提醒

点击企业微信「客户朋友圈」，在页面右上角点击红色数字提示，进入「企业通知」页面，点击「发表」即可一键完成发送





11.5.2 个人群发

每名客户每天最多可看到企业或员工发表的 3 条朋友圈,个人群发客户会收到每个好友员工发送的消息。可对未完成任务员工批量提醒, 每天任务每天可提醒员工 1 次

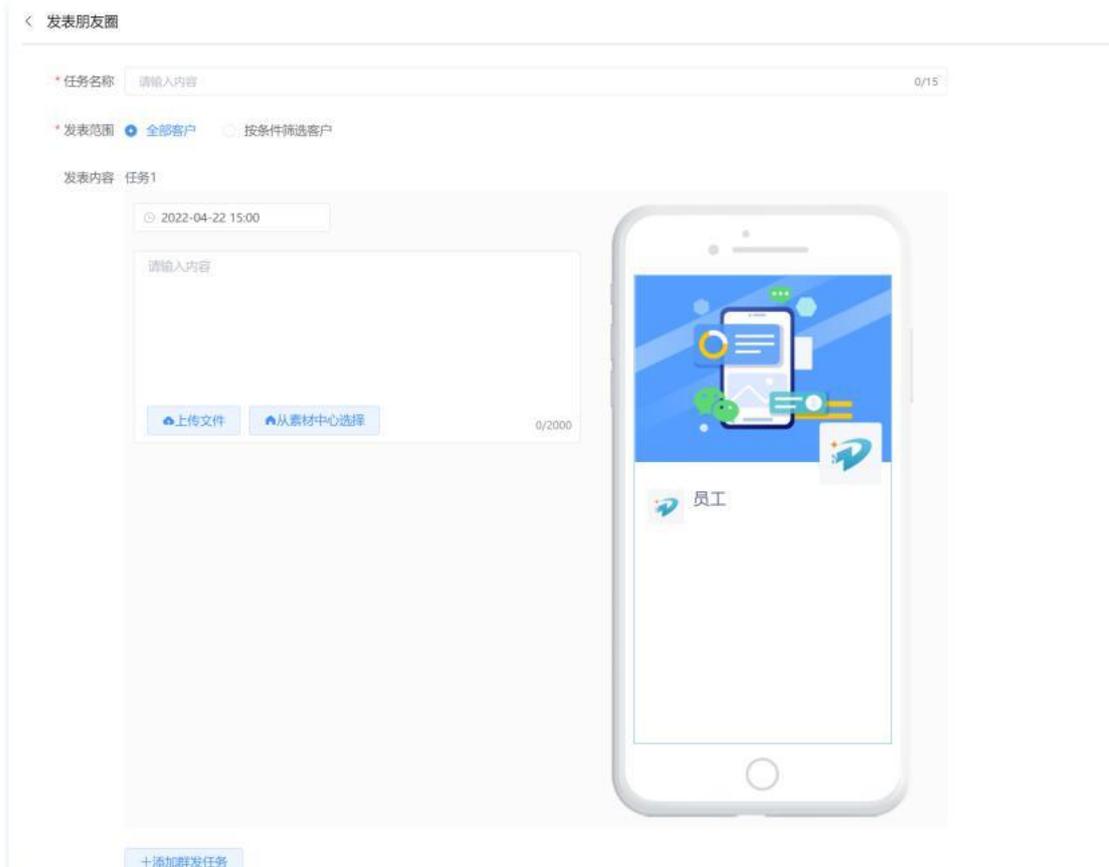
1、新建朋友圈

发表范围: 全部客户为企业下的全部客户; 按条件筛选客户, 可指定哪些员工的客户

发表内容: 上传文件, 可直接上传本地文件; 从素材中心选择, 可选择已有的文本/图片/文章/网页/视频

企业微信可支持一条文本+九张图片/一个文章/一条链接/一个视频

个人群发可同时设置多个任务



2、群发朋友圈统计

任务开始后可查看该条朋友圈员工完成情况

点击【企业群发】-【查看详情】-【统计】

统计包括员工统计、客户接收统计、以及客户点赞评论数统计，支持导出当前列表



预计执行员工

需执行群发任务的员工总数。

待发表员工
还没执行群发任务的员工总数。

已发表员工
已经执行群发任务的员工总数。

预计送达客户
企业要求员工需发送内容到朋友圈的客户总数（去重）。

未送达客户
员工尚未发送内容到朋友圈的客户总数（去重）。

已送达客户
员工已经发送内容到朋友圈的客户总数（去重）。

点赞客户数
点赞了员工的朋友圈内容的客户总数（去重）。

评论客户数
评论了员工的朋友圈内容的客户总数（去重）。

点赞员工数
点赞了员工的朋友圈内容的员工总数（去重）。

评论客户数
评论了员工的朋友圈内容的员工总数（去重）。

3、员工执行

1、打开企业微信点击「智高企微应用消息」，点击待群发的任务通知，点击「前往发表」

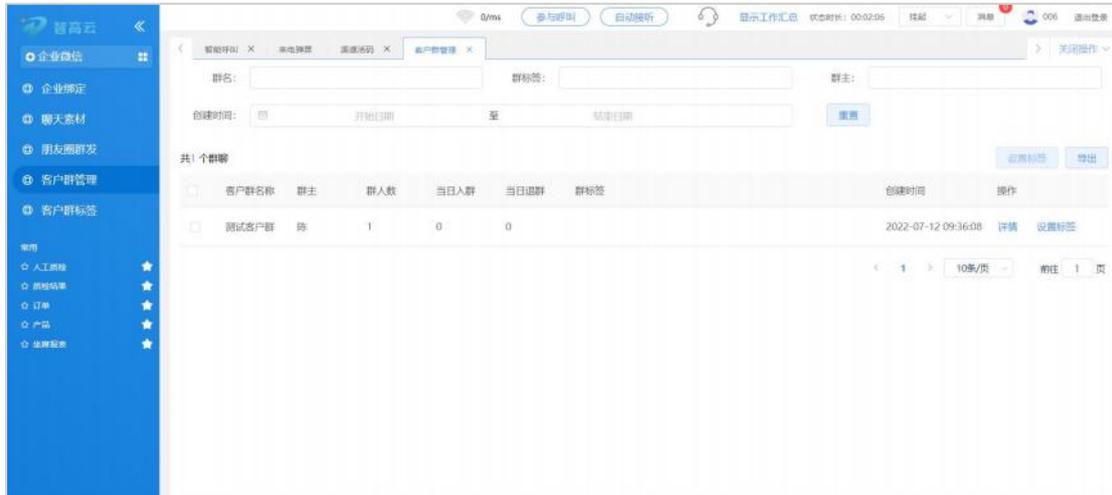




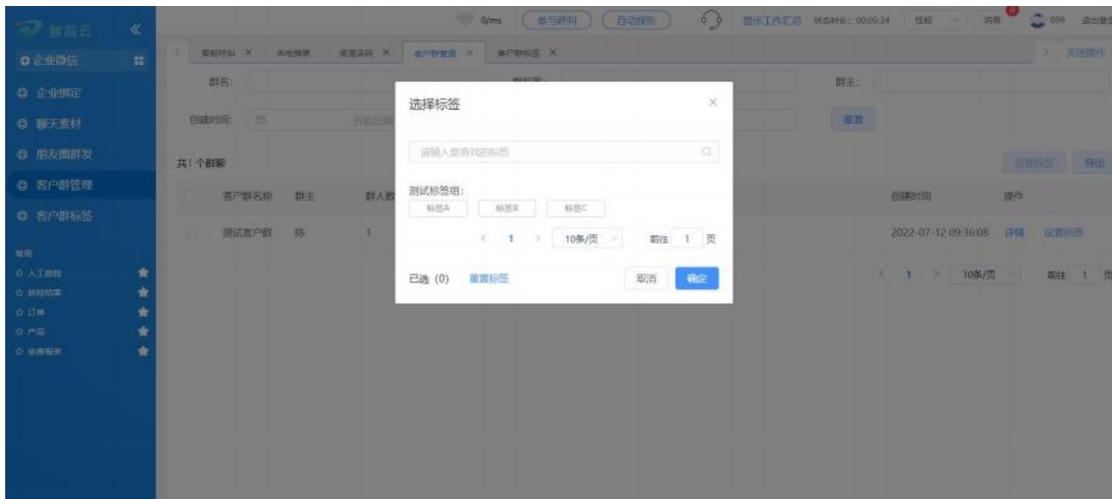
11.6 客户群管理

通过客户群列表，管理员/负责人可以查看并且管理团队服务的客户群信息，还可以对不同的客户群批量打上标签，导出客户群信息

客户群列表显示客户群的详情信息，如客户群名称、群人数、群主、群标签和创建时间；可通过客户群名称、群标签、群主、创建时间查找客户群



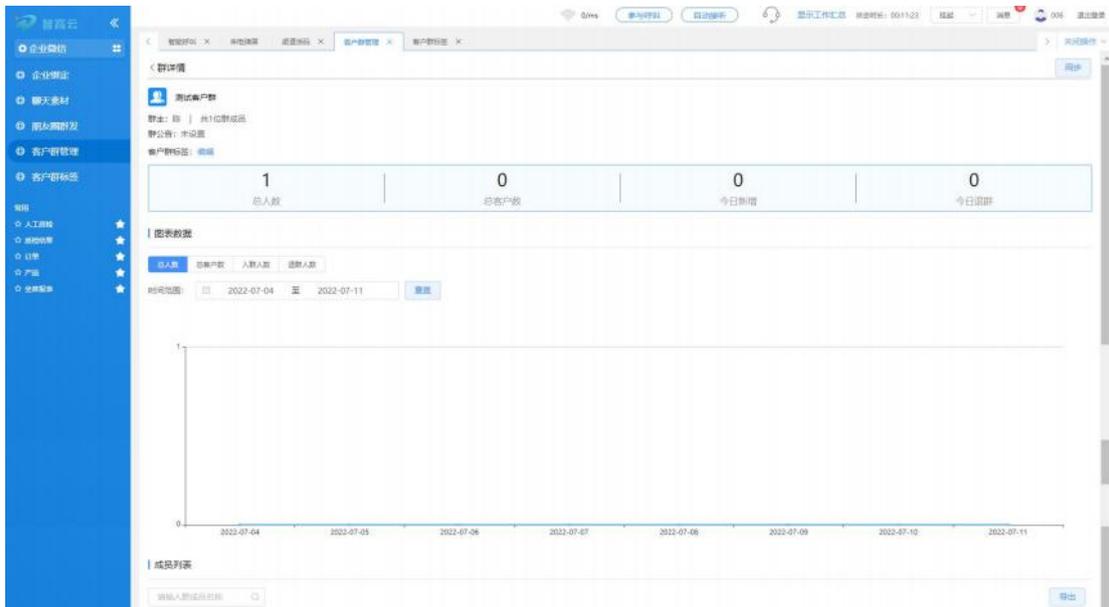
点击[设置标签]或勾选多个群聊后点击[设置标签]，可为选择的群聊标记上标签



点击[导出]，可导出所有群聊信息

客户群名称	群主	群人数	当日入群	当日退群	群标签	创建时间
测试客户群	陈	1	0	0		2022-07-12 09:36:08

点击[详情]，查看该群聊信息详情包括群聊基本信息、群聊人数统计、群聊成员列表
 图表数据统计最新时间为前一天的数据，可查看到绑定后 180 天范围内的数据，可点击左上角[同步]按钮即可与企业微信客户群数据同步



成员列表中展示当前群内所有成员信息包括群成员、群成员类型（企业成员、企业客户、非企业客户）、入群时间、入群方式及邀请成员
 可通过成员名称搜索群成员，点击[导出]可导出群成员列表，企业成员可查看成员详情，企业客户可查看客户信息（仅可查看已同步至 SCRM 客户，未同步客户请先进行同步）

群详情

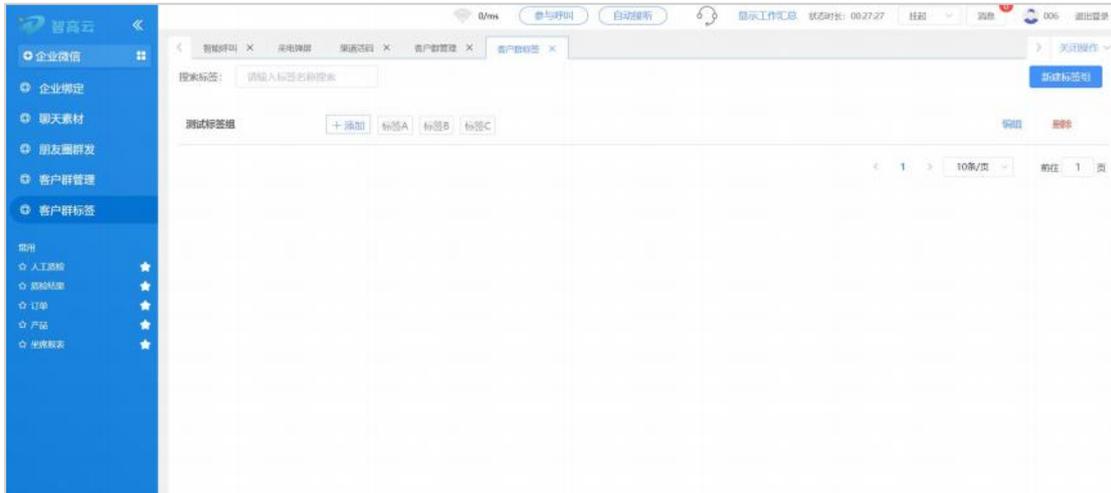
成员列表

群成员	群成员类型	入群时间	入群方式	邀请员工	操作
陈能云 群主	企业成员	2022-07-12 09:36:09	由成员直接邀请入群	陈	成员详情

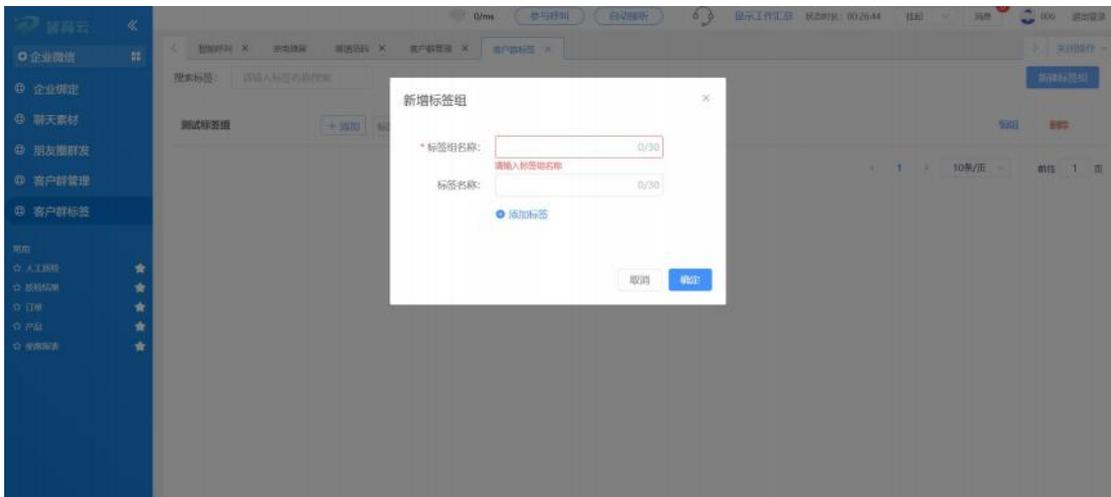
11.7 客户群标签

管理员/负责人在 PC 端创建标签组，并在标签组内添加标签；群主在群运营过程中，可根据群类型、群活跃度等信息打上标签，对群聊进行分类，方便后期针对群标签做分层运营，提高社群运营效率

点击[客户群标签]-[新建标签组]

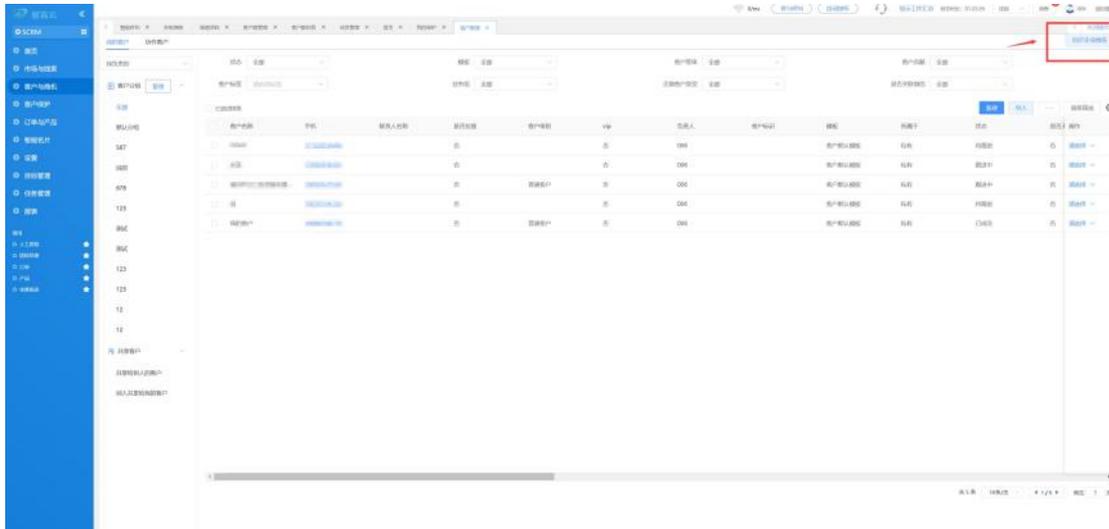


填写「标签组名称」，添加标签，点击「确定」即可创建成功；标签组或标签支持编辑及删除；若删除标签，已使用该标签客户将无法继续使用

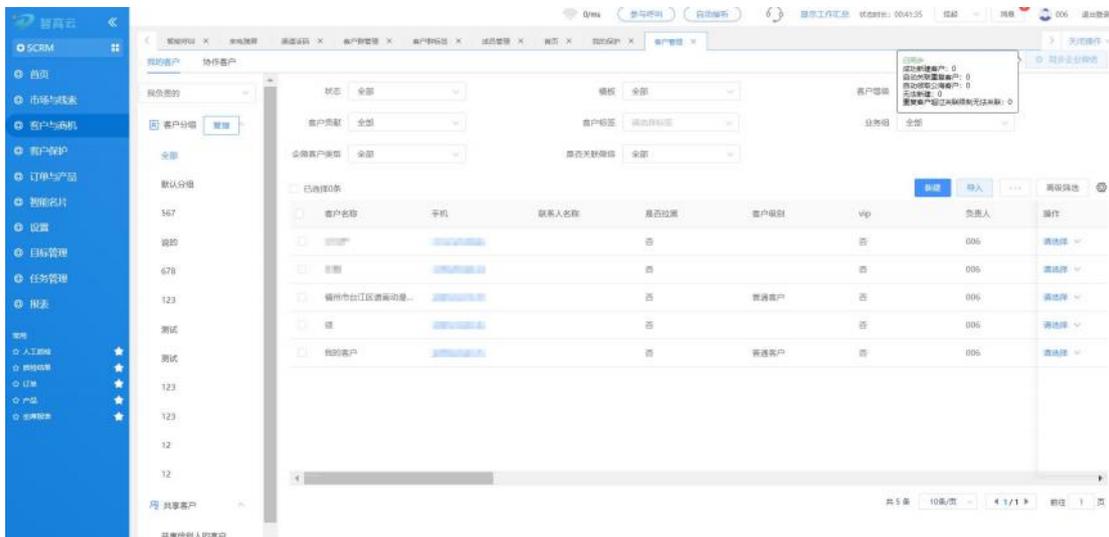


11.8 同步客户

点击[SCRM]-[客户与商机]-[客户管理]，已开通企业微信功能并完成企业及员工绑定后，可在客户管理页面进行同步操作，将企业微信中已有客户同步至客户列表中
 点击[同步企业微信]，将企业微信中已有客户同步至客户列表中

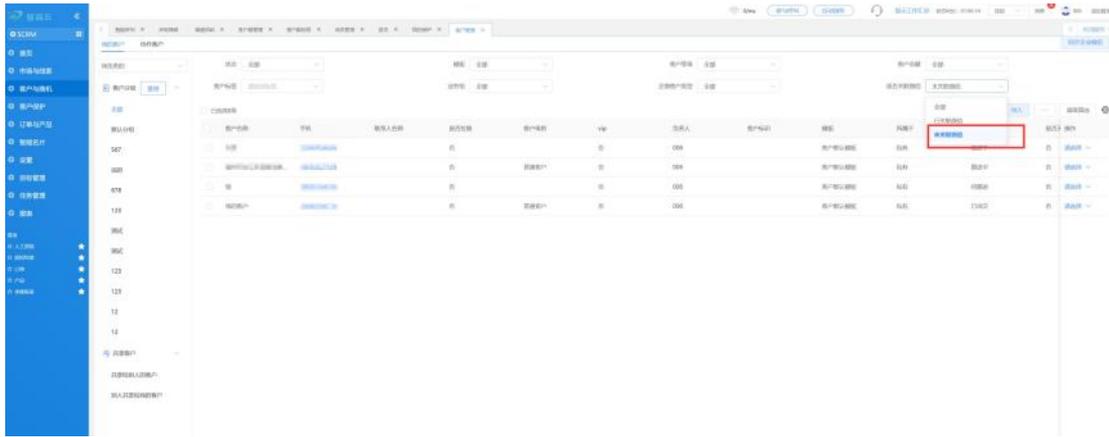


同步后未新建客户可在列表中新建，已有的未关联客户将进行自动关联，若为公海中已有客户将自动领取客户

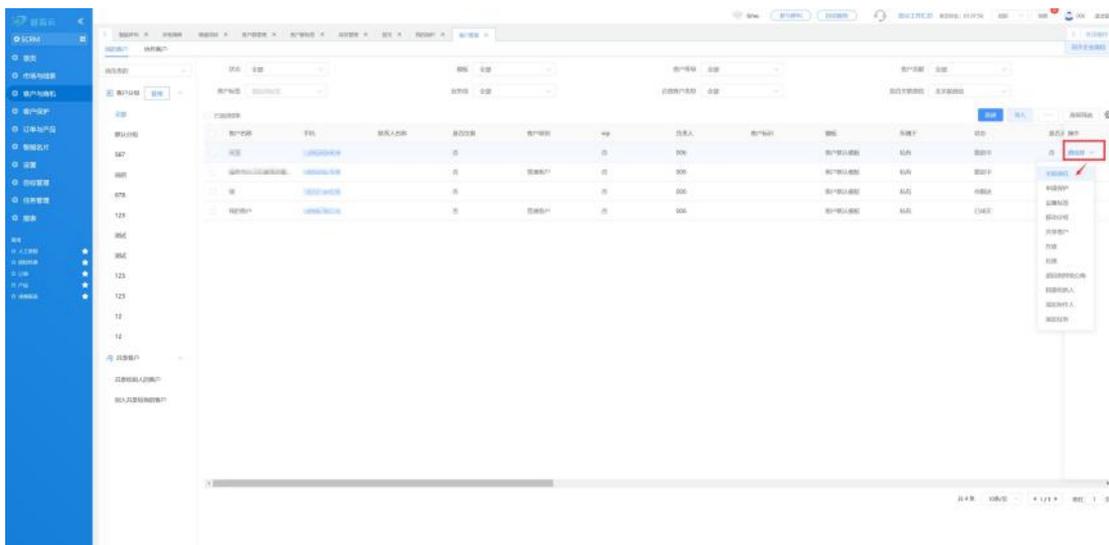
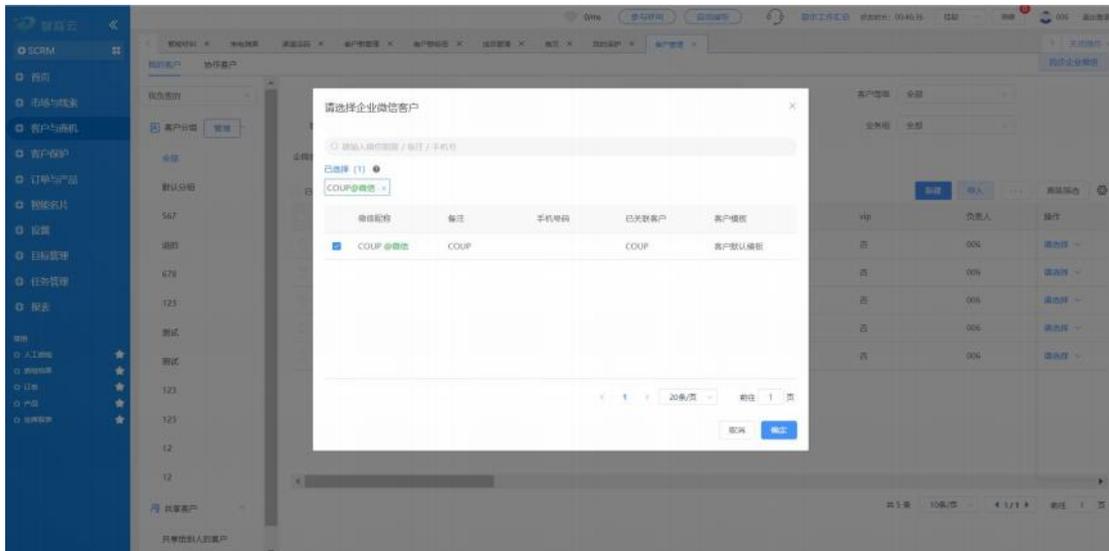


也可通过关联微信操作关联系统中已有客户的微信，以便于在企业微信中查看客户画像；微信关联后，为该客户添加协作人或团队成员后，添加的协作人/团队成员也在企业微信聊天工具栏中查看到该客户的客户画像

可通过[是否关联微信]筛选出未关联微信的客户，选择客户点击[关联微信]

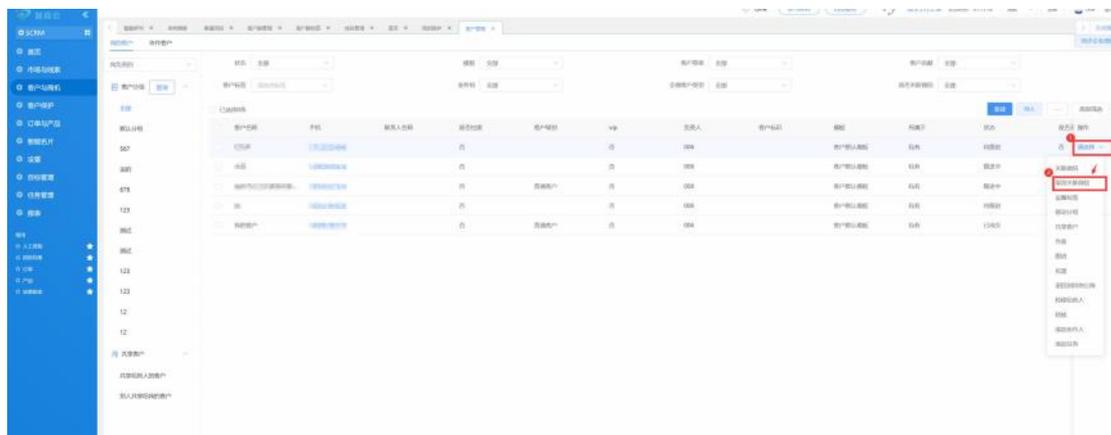
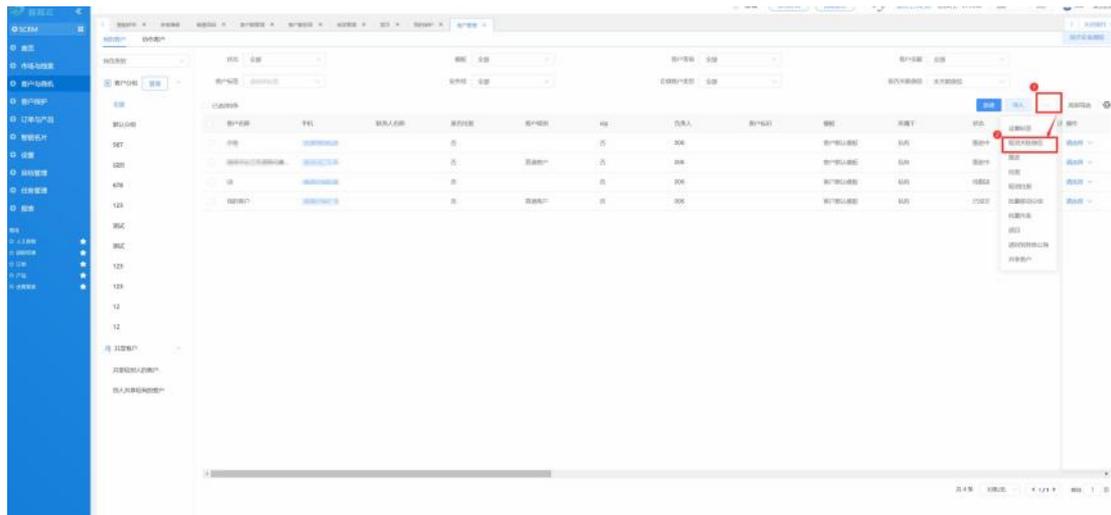


选择企业微信中的客户微信进行关联，一个客户最多可添加 5 个关联微信，若微信好友已关联 SCRM 客户则无法重复关联



可勾选多个客户取消关联微信，也可单个客户取消关联微信；取消关联微信后将无法在企业

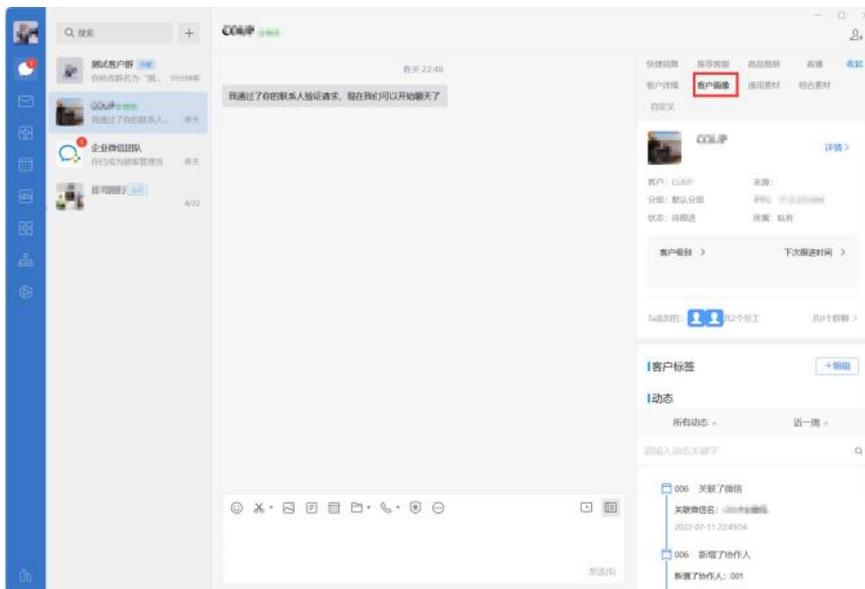
微信聊天工具栏中查看该客户的客户画像



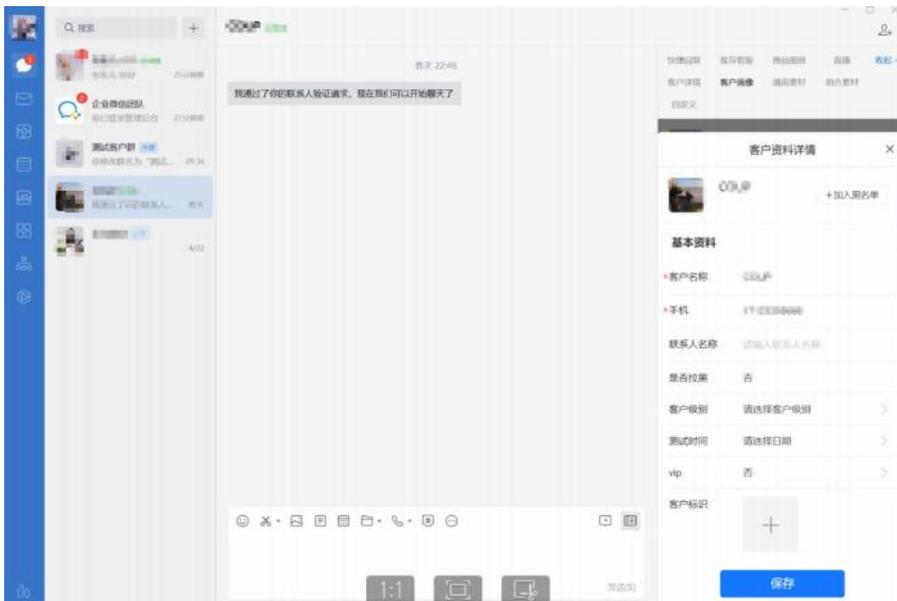
11.9 客户画像

配置客户画像后（具体可查看配置流程中的[聊天工具栏配置](#)），通过聊天工具栏进入客户画像，可快速查看客户基本信息、添加的员工和群聊、客户跟进时间、客户动态等；还可以编辑客户标签、跟进客户

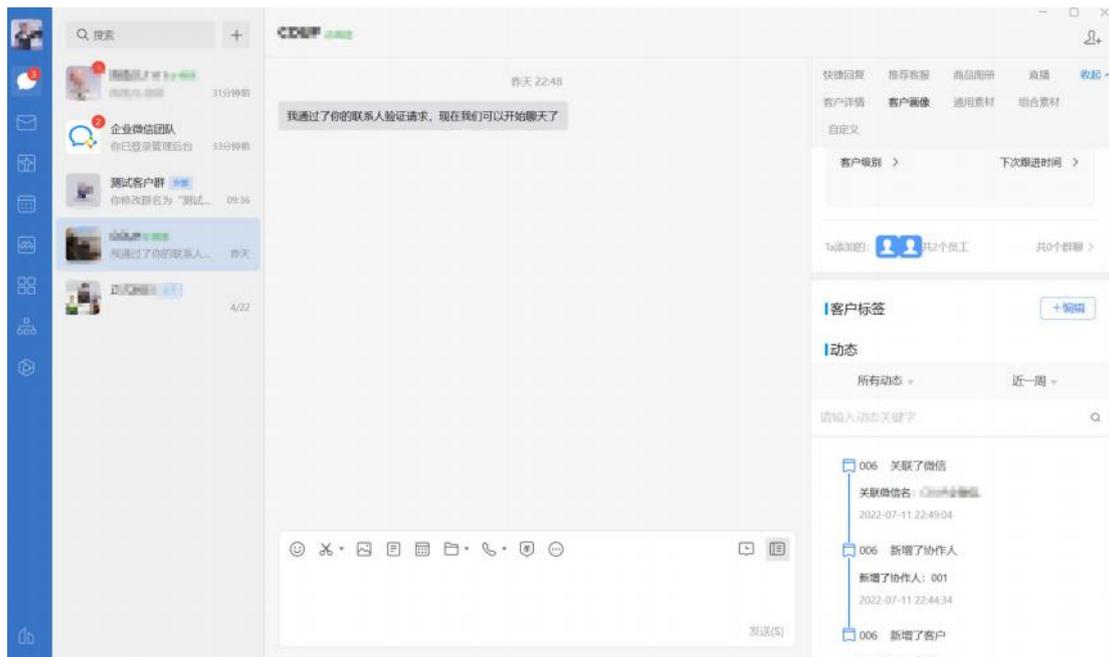
客户画像信息与 SCRM 客户中的信息同步，查看该客户画像前需先关联客户



点击[详情]可查看、编辑客户资料；修改后将同步至 SCRM 客户管理中



可通过动态类型、时间、动态关键词搜索动态



若选择客户群点击聊天工具栏中的[客户画像], 则查看到当前群聊的基本信息, 包括群聊创建时间、群聊人数、客户群标签以及群聊动态; 可为当前群聊添加标签及跟进记录
可通过动态类型、动态时间、动态关键词搜索群内动态记录

