

# 第四章 其他功能

通过第3章节的介绍，我们已经基本掌握了添添呼的基础功能与配置。强大的4.0版本还提供了以下功能。下面我们来逐一介绍：

## 1. 统计报表

### 通话记录

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“通话记录”标签。



此模块可以查询系统所有的来去电。查询条件有部门，工号，统计时间，电话号码，呼入呼出类型，来电目的，客户来源，语音导航按键，满意度，使用线路，以及通话时长。形成了通话的记录，系统会自动录音，点击该条记录的录音播放按钮，可以播放录音文件。

来电目的和客户来源，需要在“系统参数”模块配置。当客户来电时，坐席可以在来电弹屏页面记录此来电的目的或客户来源。

### 状态报表

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“状态统计”标签。



此模块可以统计员工的上下线，示闲示忙等工作情况。查询条件有部门，工号，按员工统计，按部门统计，时间类型（按小时、日、月），起止时间。

## 话务报表

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“通话统计”标签。



此模块可以统计员工的通话、通时等情况。查询条件有部门，工号，按员工统计，按部门统计，时间类型（按小时、日、月），起止时间，通话时长，通话数量，排序。

## 客户统计

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“客户统计”标签。



此模块可以统计客户在员工、部门的分布情况以及客户的处理情况。查询条件有部门，工号，按员工统计，按部门统计，分配时间。

## 订单统计

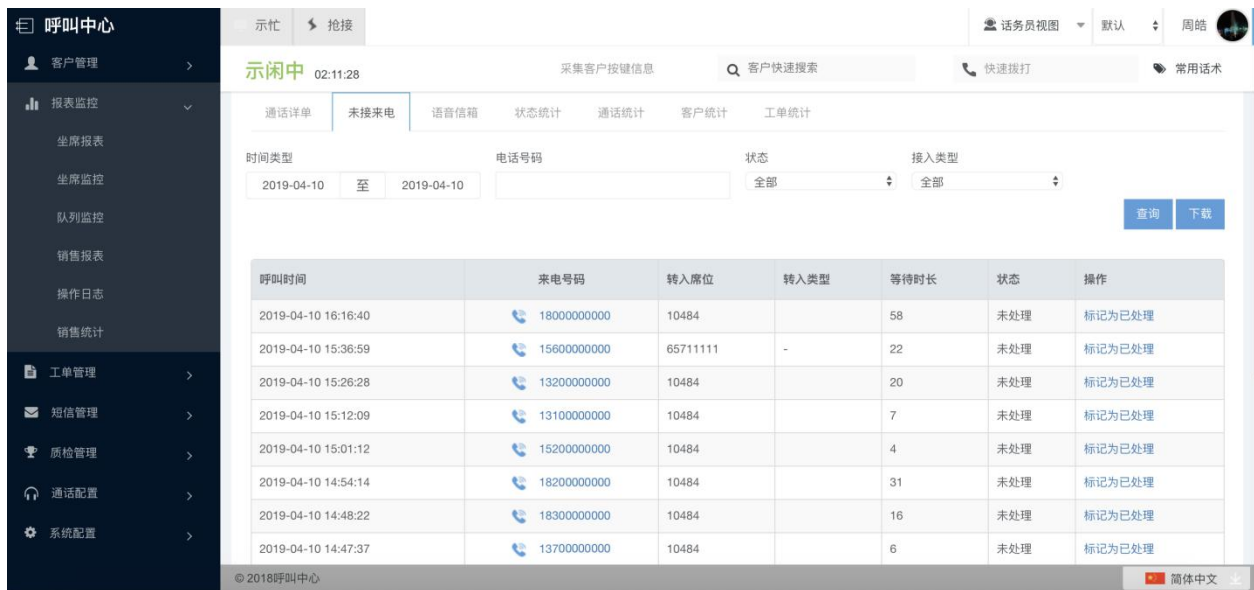
通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“订单统计”标签。



此模块可以统计订单的分布和处理情况。查询条件有部门，工号，按员工统计，按部门统计，统计时间。

## 未接来电

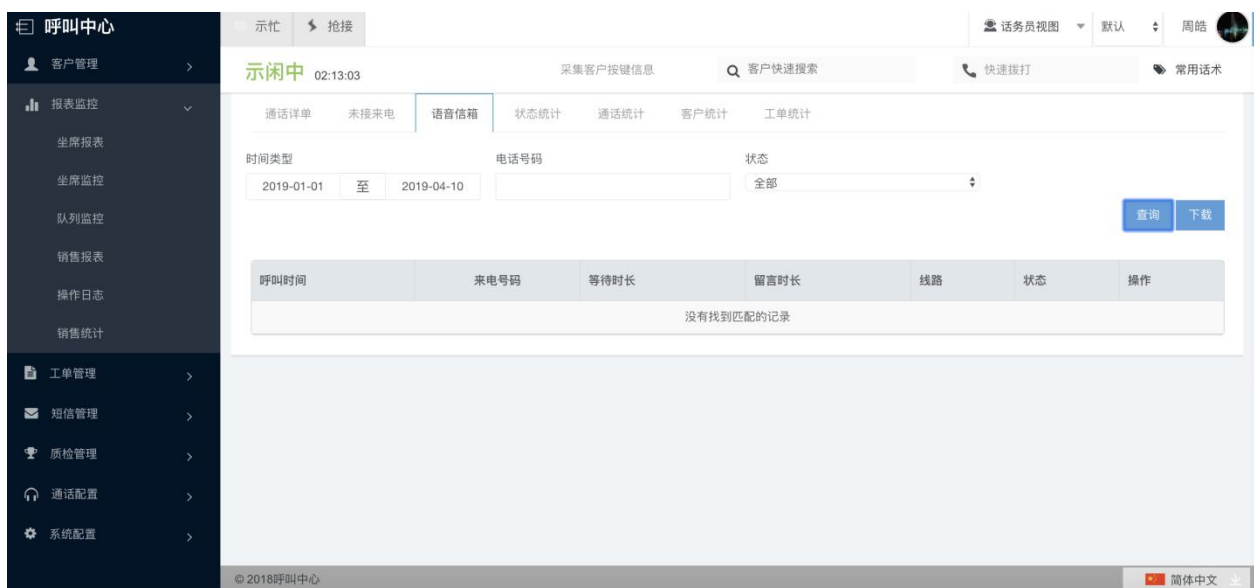
通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“未接来电”标签。



此模块可以统计整个系统中的未接来电。查询条件有起止时间、来电号码，处理状态，接入类型。

## 语音信箱

通过菜单树“报表监控—坐席报表”进入, 点击“语音信箱”标签。

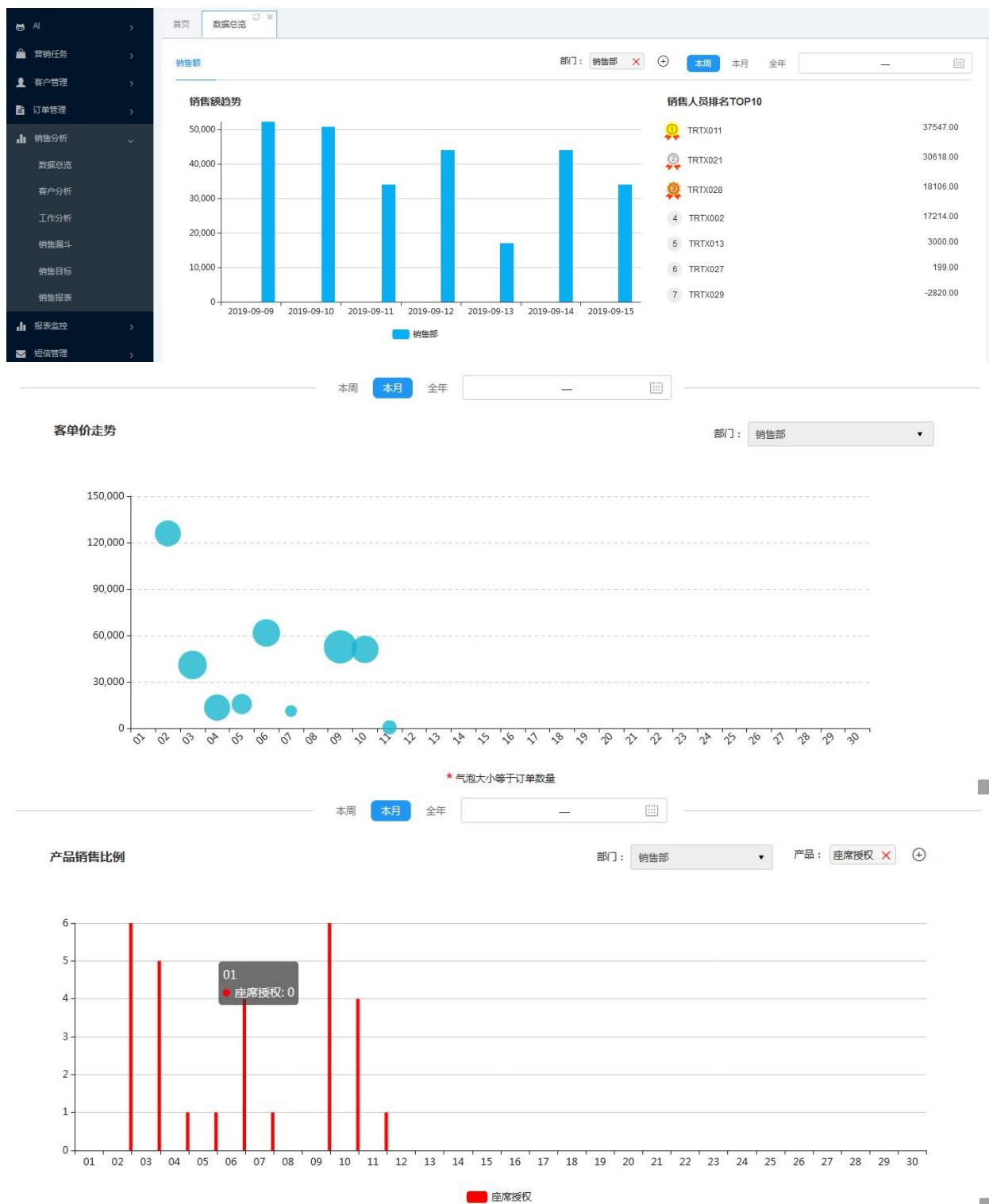


此模块可以查询客户的语音留言。查询条件有起止时间、来电号码，处理状态。

## 2. 销售分析

集成的CRM还为销售型的企业提供了丰富的分析报表，用于企业分析销售成效及决策。同时也支持根据不同客户企业业务特点，进行定制化开发。

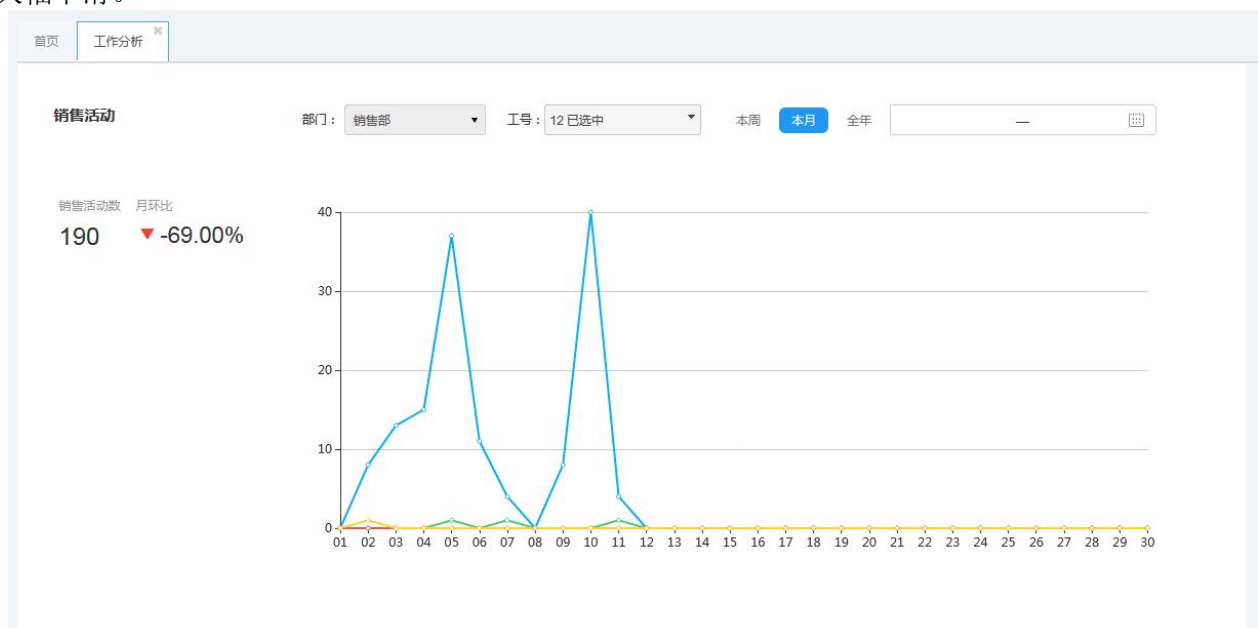
点击菜单“销售分析”-“数据总揽”，对销售业绩进行快速浏览。



客户分析对新增客户趋势，客户来源渠道分布，客户类型及TOP20订单金额的客户情况进行了呈现。



工作分析将用于监控销售人员的日常工作情况，及时发现销售人员怠工，预防公司业绩出现大幅下滑。



员工数据

部门：销售部

本周

本月

全年

销售人员	添加客户数	跟进客户数	电话沟通	上门咨询	远程演示	预约拜访	微信沟通	通话数	通话时长
TRTX001	0	0	0	0	0	0	0	8	0分钟46秒
TRTX002	4	17	9	0	0	0	8	34	59分钟37秒
TRTX009	0	0	0	0	0	0	0	0	
TRTX011	6	2	2	0	0	0	0	14	46分钟43秒
TRTX013	5	30	28	0	0	0	2	21	30分钟55秒
TRTX021	6	16	15	0	0	0	1	12	15分钟46秒
TRTX025	0	0	0	0	0	0	0	0	
TRTX026	0	0	0	0	0	0	0	0	
TRTX027	21	61	37	3	0	0	21	43	1小时57分钟6秒
TRTX028	16	31	16	0	0	1	14	20	43分钟26秒

<

1

2

>

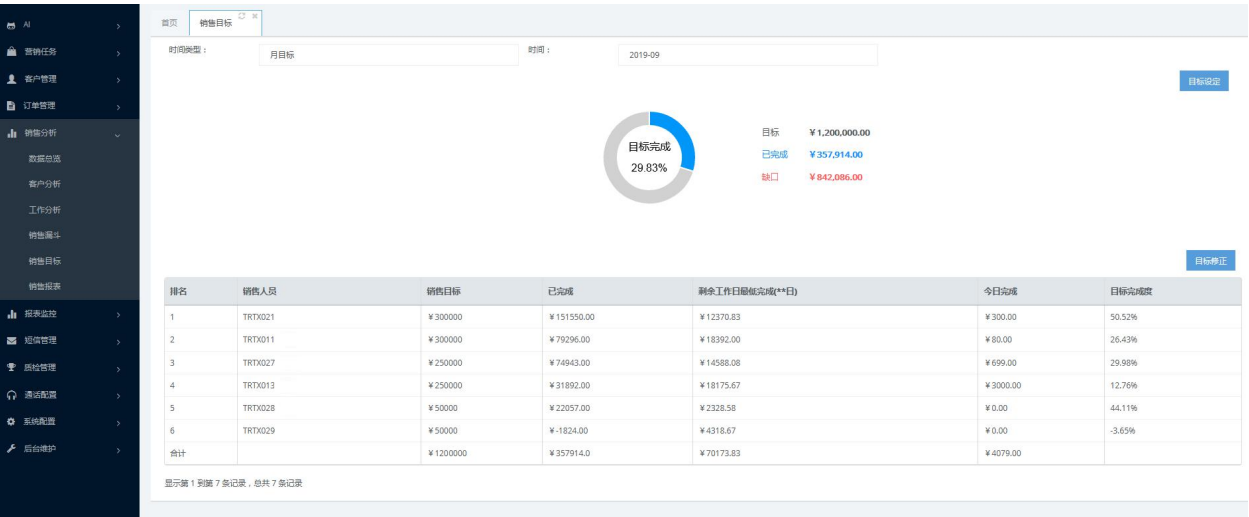
销售漏斗用于统计销售人员对客户销售跟进过程情况，提供数据参考以提升客户转化率，提升销售业绩。



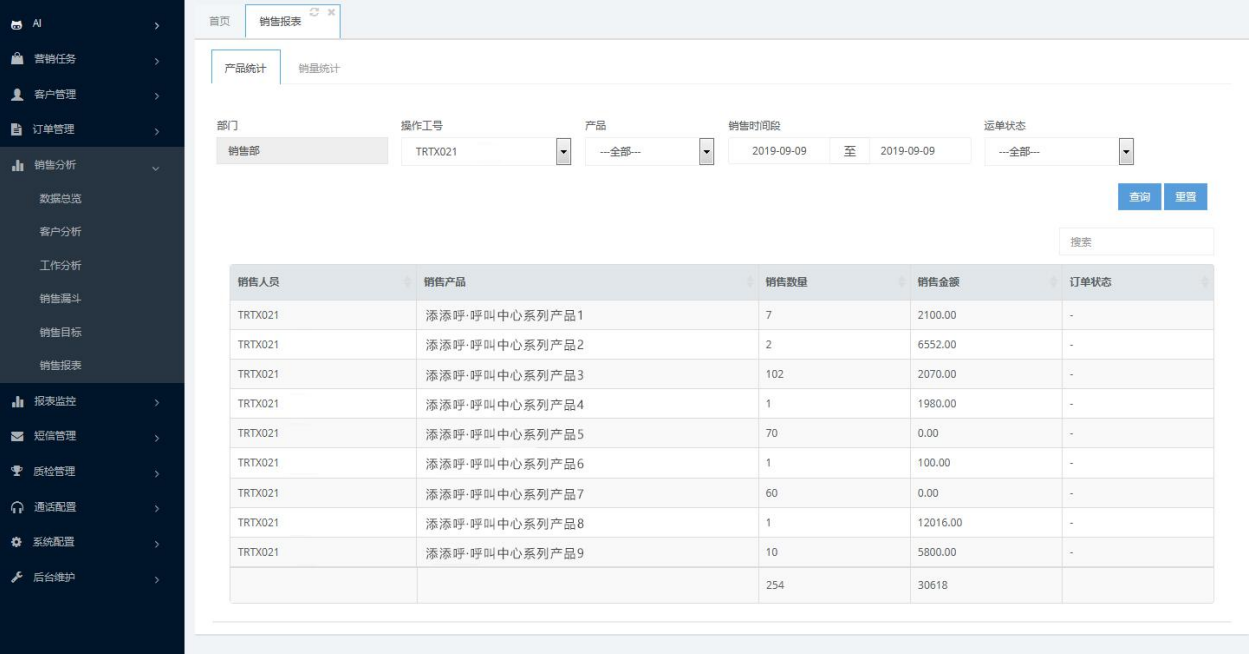
在客户资料的详情页面，有需要销售人员填写的跟进记录及当前所处的跟进阶段。

注意：销售人员需要每次跟进以后填写跟进记录，若不填写，到最后成单时直接选择比如“客户签约”，缺失了整个过程的记录，则销售漏斗无法反应销售过程，销售管理的优化将无从下手。 上图为一个理想状况下的客户跟进历史展示情况。

销售目标方便销售管理者制定目标并查看达成情况



销售报表可以查看详细的销售数据

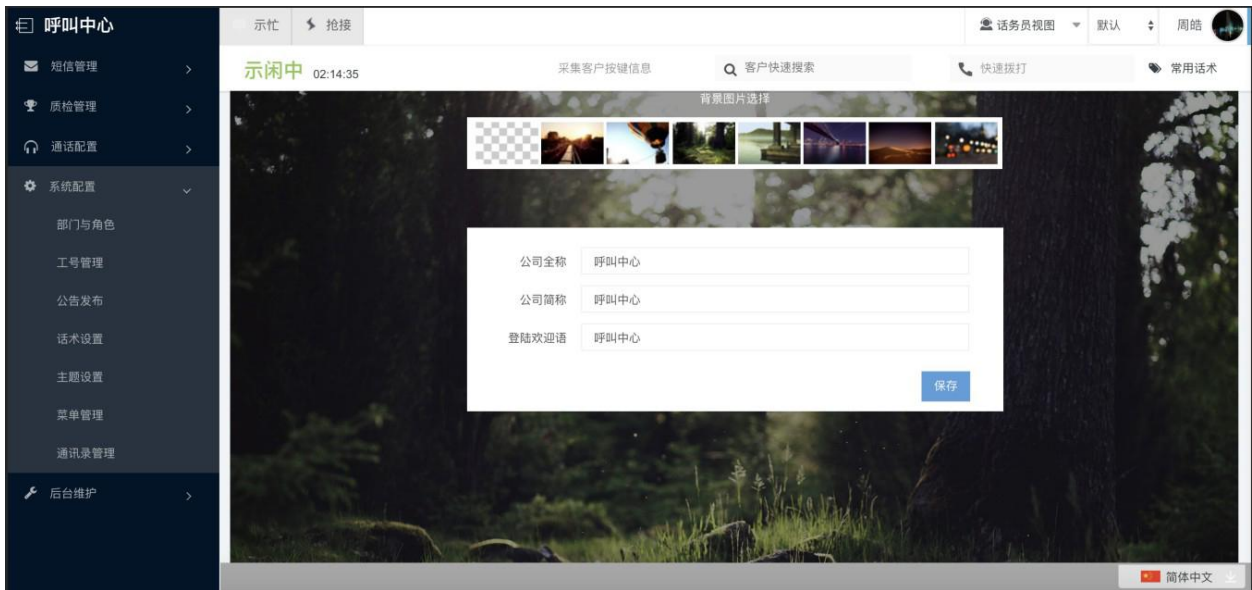


### 3. 主题设置

作为灵活配置的呼叫中心系统，添添呼提供了一些可以由使用者自定义的系统参数，改善用户体验，增加可配置型。

通过菜单树“系统配置—主题设置”进入。





背景图片：系统登录首页的背景图片。  
 公司全称：系统登录首页的公司名称。  
 公司简称：菜单树上方的公司简称。  
 登陆欢迎语：登录系统之后右上方的欢迎语。

## 4. 自动外呼

自动外呼任务是添添呼提供给使用者的一项强大的预测式外呼功能。通过选择一个客户任务，设定呼叫流程，系统自动外呼这个客户任务中的号码，待客户接听之后，进行下一步处理，省去坐席的拨号时间，提升工作效率。

首先我们建立一个自动外呼的任务。

通过菜单树“营销任务—自动外呼”进入，点击添加按钮。



字段名称	枚举值	说明
------	-----	----

名称	--	必填
客户任务	“客户任务”模块中，启动的任务	
上午开始时间	--	外呼任务上午开始执行的时间
上午结束时间	--	外呼任务上午开始结束的时间
下午开始时间	--	外呼任务下午开始执行的时间
下午结束时间	--	外呼任务下午开始结束的时间
频次	--	每隔多少秒自动外呼一次
接通处理	转队列/转IVR/播放语音/播放文字	转队列：接通后转到指定的队列 转IVR：接通后转入语音导航 播放语音：接通后播放一段音频文件中上传的语音 播放文字：接通后播放一段文字通过自然语言处理生成的语音
转入队列	--	“接通处理”选择转队列时，需要转入的队列
外呼比例	1-9	“接通处理”选择转队列时，该队列中示闲的分机号与外呼号码数量的比例。
播放语音	--	“接通处理”选择播放语音时，需要播放的语音文件
单次数量	--	“接通处理”选择播放语音时，一次外呼的号码数量
外呼线路	--	自动外呼需要使用的外线

建立好外呼任务后，需要启动，任务就开始执行。启动中的外呼任务可以暂停。外呼结束后，对于没有呼通的号码，可以点击“二次外呼”按钮对任务进行刷新，任务将把没有呼通的号码作为基础再呼叫一次。

查看任务的执行情况可以查看任务详情中的处理详情。也可以点击“外呼日志”查看任务执行的后台日志。

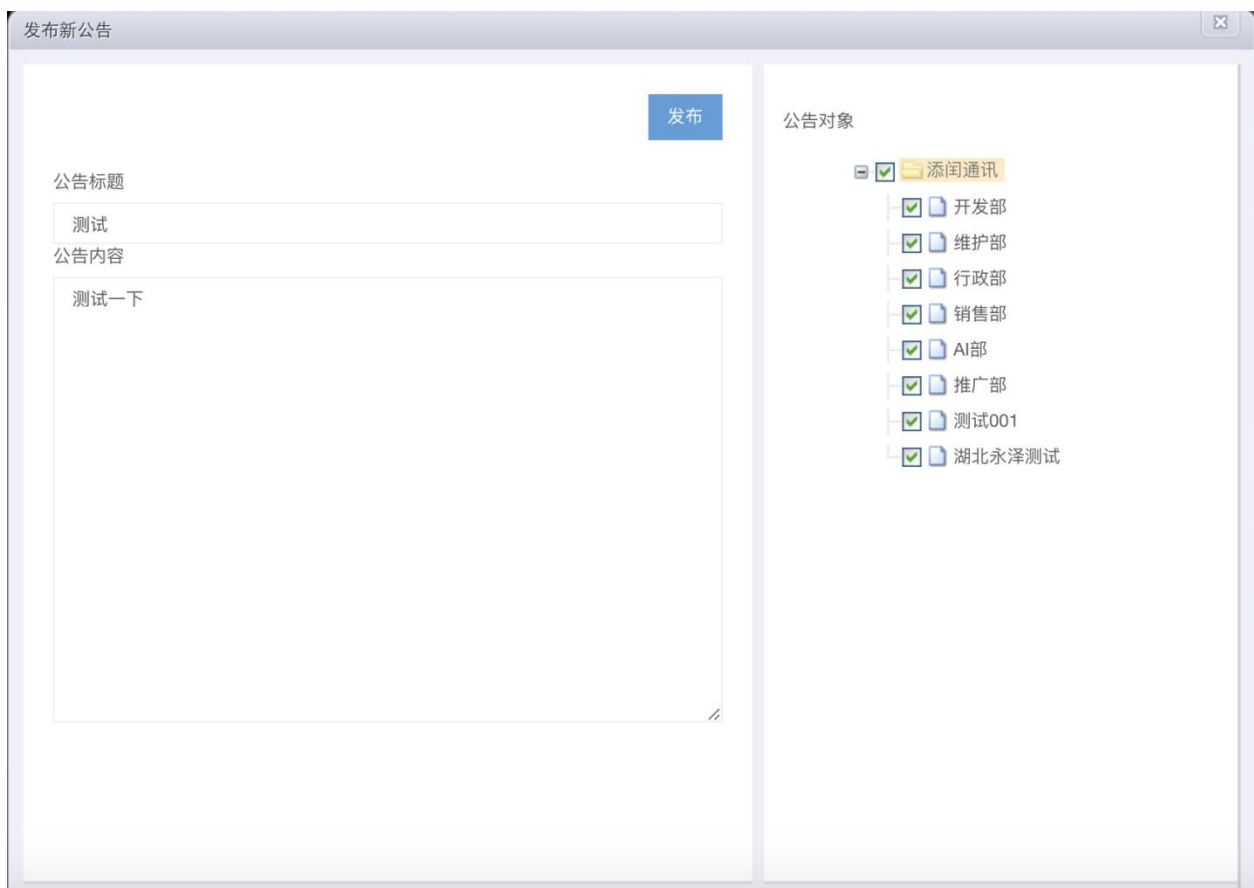
## 5. 公告发布

管理者可以通过系统向所有员工发布通知类的公告。

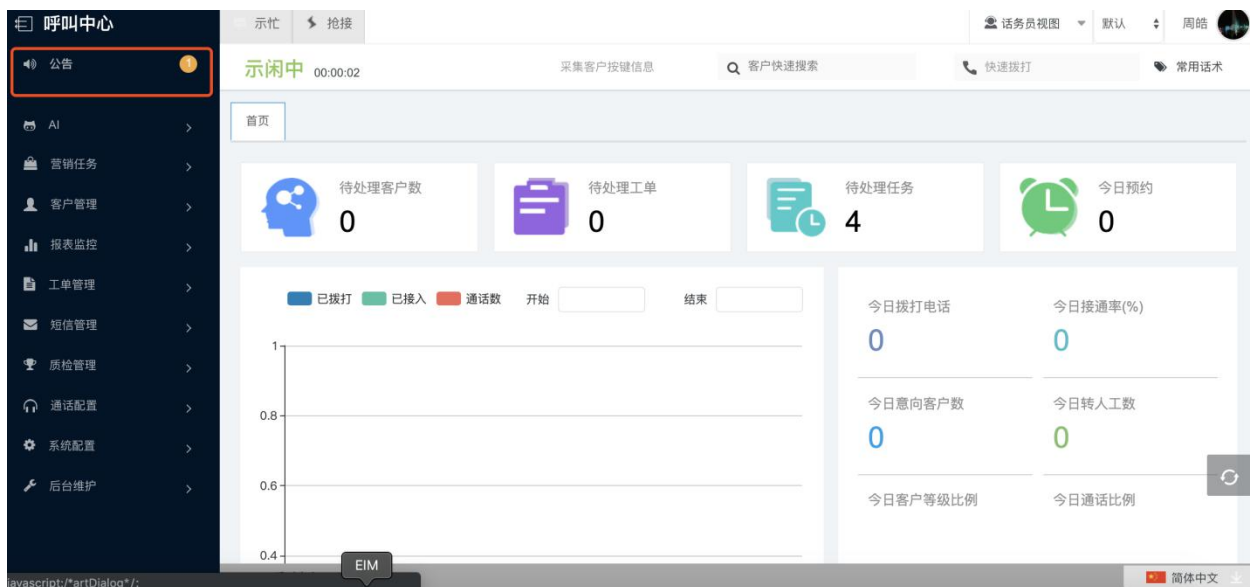
通过菜单树“系统配置—公告发布”进入，



点击“发布新公告”按钮。



输入公告标题和内容后，选择要发布的部门。点击发布。被发布公告的部门下面的所有员工，菜单树上方的公告处会自动弹出新公告提示，点击这个数字可以进入公告列表查看。



The screenshot shows the '我的公告' (My Announcements) page. It features a search bar and a table of announcements. The table has columns for '公告类型' (Announcement Type), '标题' (Title), '发布人' (Publisher), '发布时间' (Release Time), and '状态' (Status). The table contains one row of data.

公告类型	标题	发布人	发布时间	状态
普通消息	测试	TRTX003-->周皓	2019-04-10 16:30:11	未读

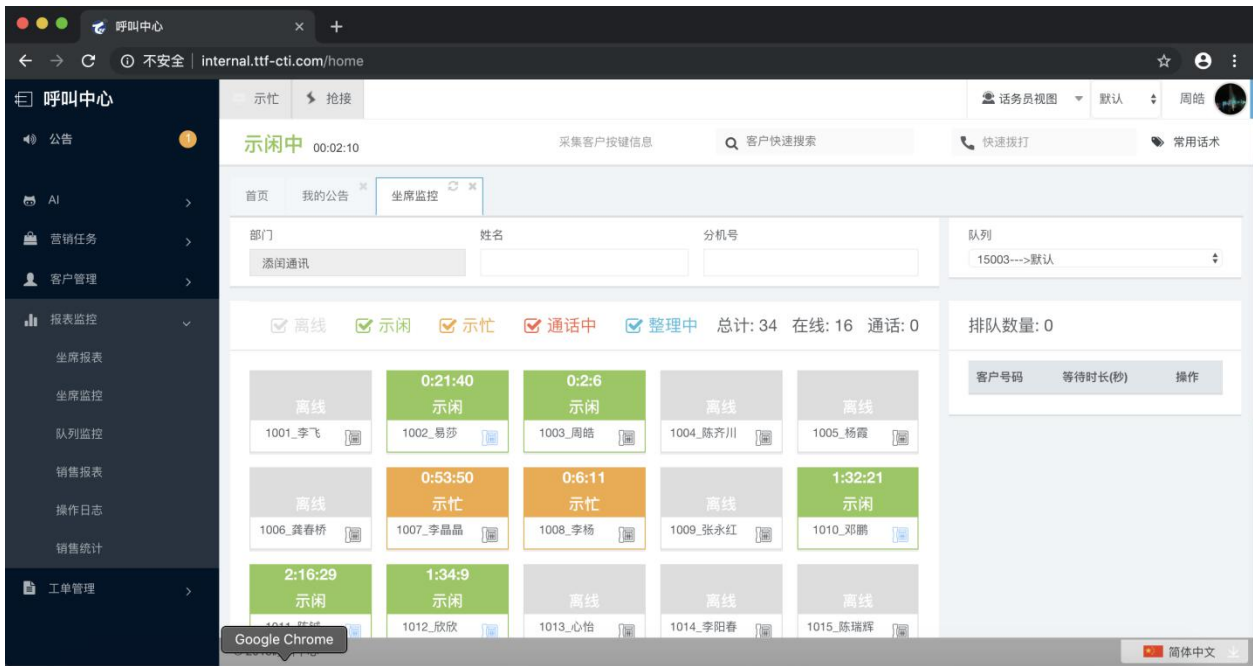
显示第 1 到第 1 条记录, 总共 1 条记录

阅读后的公告，系统会自动标记为已读。

## 6. 坐席监控

对于一个呼叫中心系统来说，坐席监控是不能或缺的功能。添添呼同样提供了强大的坐席监控模块。

通过菜单树“报表监控—坐席监控”进入。



左侧坐席监控区域，可以通过部门，姓名，分机号作为筛选条件，查看所选范围的坐席情况，右侧为来电监控区域，根据所选队列，监控该队列中来电排队的情况。

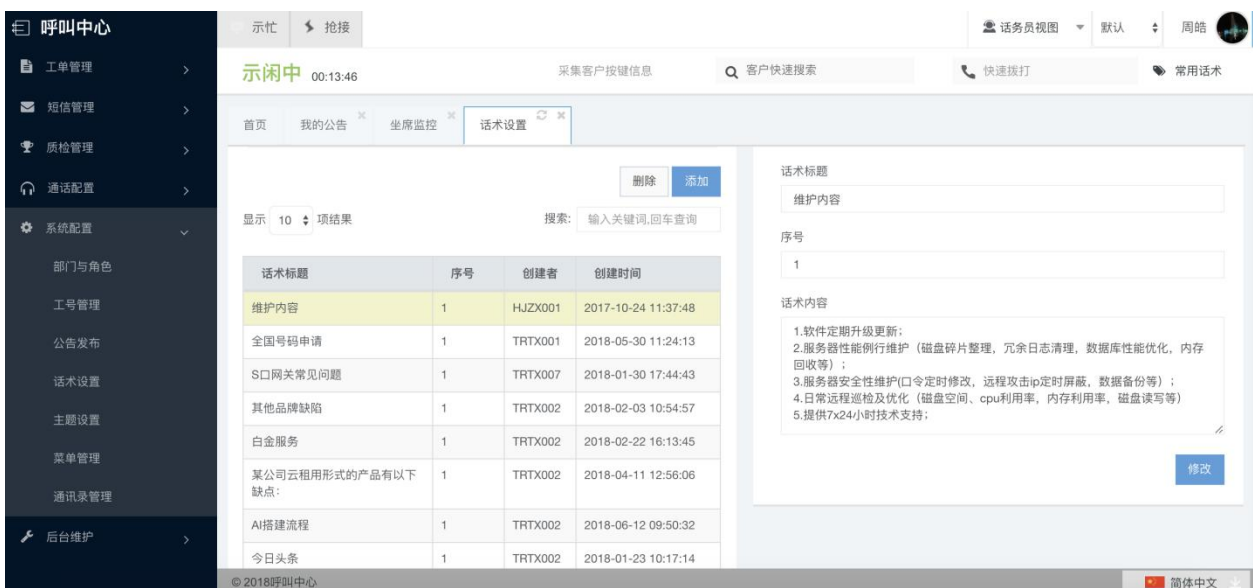
点击“空闲”的坐席图标，可以强行置为示忙状态。点击“示忙”的坐席图标，可以强行将该坐席置为示闲状态。点击“通话中”的坐席图标，可以监听，强插该坐席的通话。

当“队列配置”中某个队列设置为“手动接听”时，在此模块右侧的排队列表中点击某一条来电信息，进行手工接听。

## 7. 话术设置

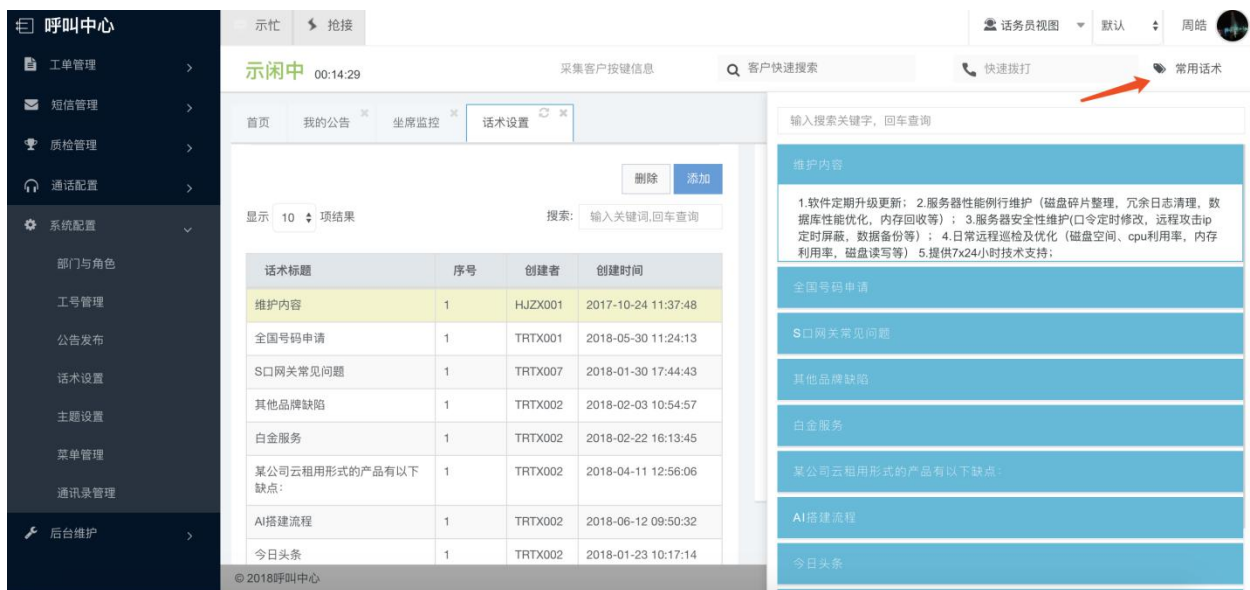
添添呼为用户提供的话术配置的功能，员工的拨打和接听电话的时候，可以根据公司预设的话术，进行有效的沟通。提升工作效率，增强客户满意度。

通过菜单树“系统管理—话术设置”进入。



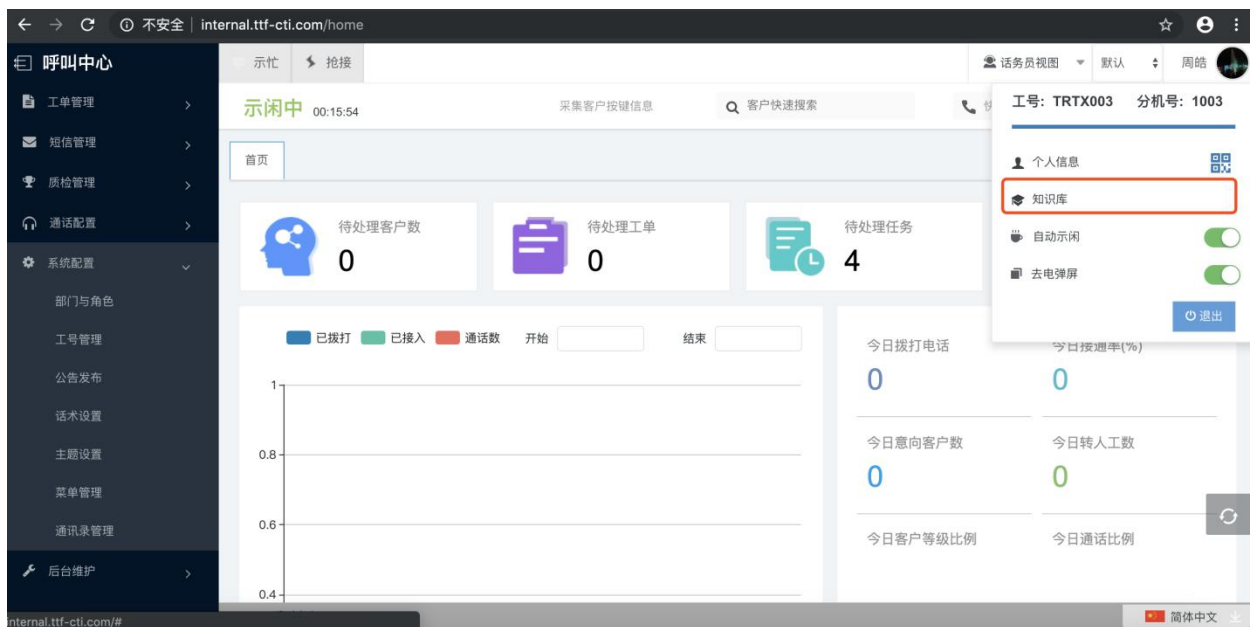
点击“添加”按钮，在右侧的编辑页面输入话术标题、序号和话术内容，点击“保存”。序号越小，话术排序越靠前。

员工查看话术，在快捷栏点击“常用话术”图标即可。支持快速模糊搜索。



## 8. 知识库

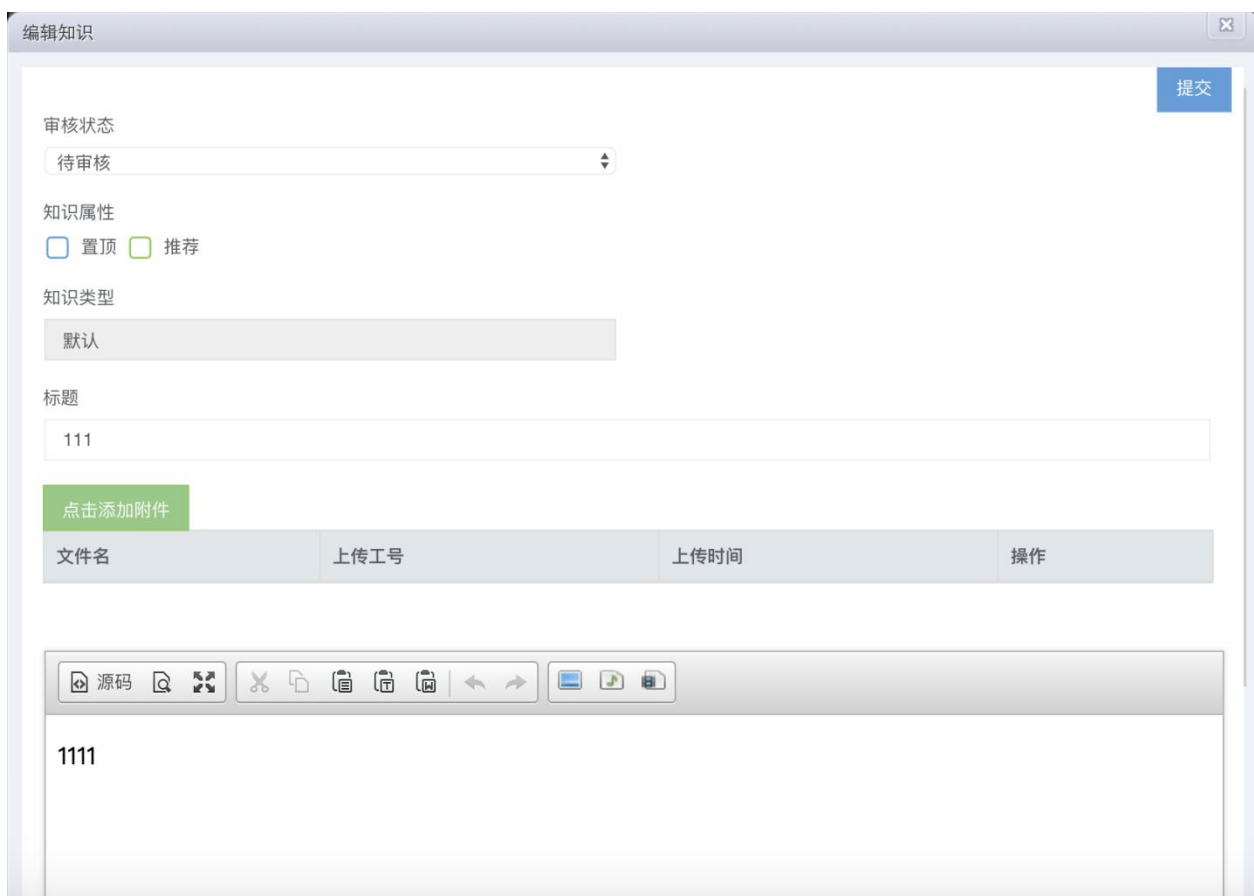
知识库作为当今呼叫中心系统必备的辅助功能，越来越被各大企业重视。添添呼也为使用者准备了这款功能。



点击个人信息中的“知识库”按钮，进入知识库的维护与查看。



左侧的树是知识库的目录，点击“添加分类”进行修改。右侧为该目录下的知识详情，点击“添加知识”进行维护。



添添呼为用户提供者提供了“推荐”、“置顶”、“模糊查询”、“添加附件”等强大的功能。

## 9. 短信功能

配置短信模板，选择模板发送，添添呼提供了为每个客户安全便捷发送短信的功能。

通过菜单树“短信管理—短信模板”进入，点击添加按钮增加短信模板。

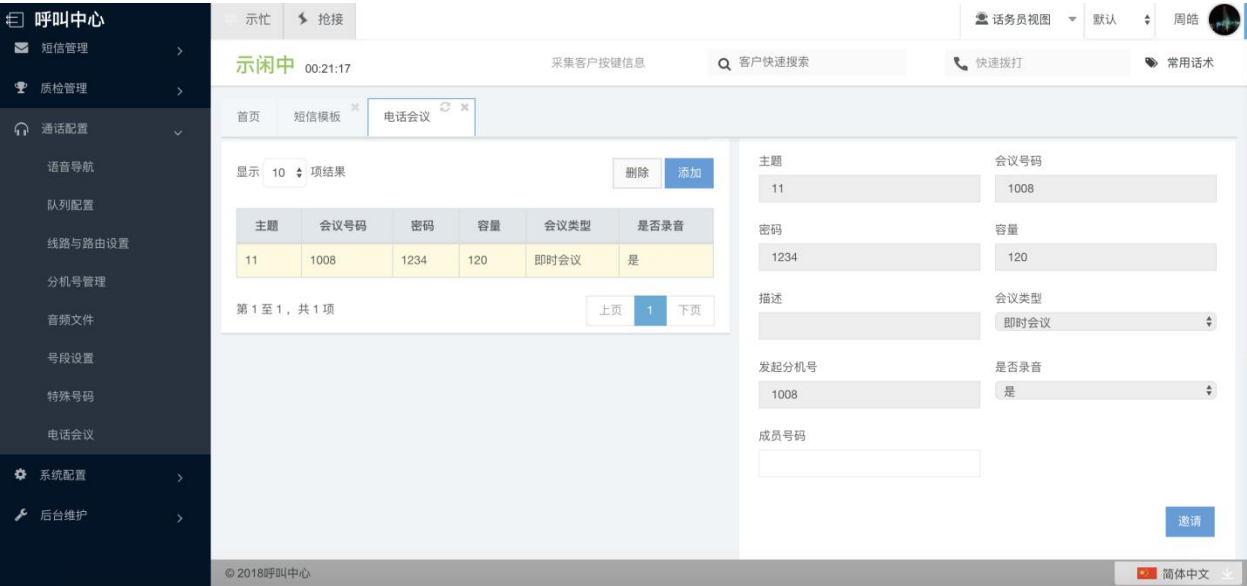


保存后，在客户资料页面可以点击发送短信的按钮，选择配置好的模板发送。

## 10. 电话会议

电话会议在企业办公中越来越被常用到。添添呼同样提供了这项功能。

通过菜单树“通话配置—电话会议”进入，点击添加按钮增加会议室。



字段名称	枚举值	说明
主题	—	必填
会议号码	—	会议成员进入会议室的接入号
密码	—	会议成员进入会议室的密码
容量	—	最大会议成员个数
描述	—	会议内容描述



会议类型	即时会议\预约会议	即时会议：创建后成员即可以加入会议室。 预约会议：到达预约开始时间后，成员才能加入会议室
发起分机号	--	创建会议室的分机号，同时也作为会议的主持者
是否录音	是/否	是：会议通话录音 否：会议不录音
开始时间	--	预约会议的会议开始时间
结束时间	--	预约会议的会议结束时间

会议开始后，主持人可以邀请会议成员进入会议。点击会议列表中的某个会议室，在成员号码中输入分机号或外部号码，点击邀请，系统会呼叫成员，成员接听后即加入会议。

首页短信模板电话会议

显示 10 项结果删除添加

主题	会议号码	密码	容量	会议类型	是否录音
11	1008	1234	120	即时会议	是

第 1 至 1，共 1 项上页1下页

主题11

会议号码1008

密码1234

容量120

描述

会议类型即时会议

发起分机号1008

是否录音是

成员号码1582222222

邀请

© 2018呼叫中心简体中文

对会议中的成员，主持人还可以选择禁言，踢出等操作。点击成员的图标，选择相应的操作即可。

2001是

成员号码15822212221

邀请

消息

请选择操作类型!

禁言踢出会议

15822212221

11. 话务条

话务条在页面的最上方，控制整个通话流程。下面是每个按钮的具体说明：

名称	说明
示闲	点击此按钮，话务员进入示闲状态，可以通过系统进行接听来电和呼出操作。
示忙	点击此按钮，话务员进入示忙状态，不能呼出，也不接听来电。
转呼	通话过程中，将客户转接给另外一个分机或外部电话
抢接	其他坐席有来电而又无人接听时，可将来电转移到本地接听
多方	邀请第三方加入通话
拒接	来电振铃时，挂断电话
咨询	通话中暂停与客户的通话，咨询第三方，咨询结束后回到和客户的通话。咨询期间客户听到的是背景音乐。
挂机	结束通话
采集	通话中采集对方的DTMF按键信息
保持/恢复	通话中暂停与客户的通话，保持期间客户听到的是背景音乐，恢复后继续通话

## 12.质检功能

对于大多数的客服型的呼叫中心来说，质检都是必不可少的功能，添添呼也为使用者提供了这项功能。

### 考核项目

通过菜单树“质检管理—质检配置”进入，选择“考核项目”标签，点击“添加”。

首页

质检配置

质检列表

质检模板

考核项目

添加

搜索

考核项目	考核内容	考核说明	分数	操作
流程执行	话后小结	话后小结未填写或填写内容与录音内容不符（如因系统原因导致无法填写话后小结，则需跟组长报备，但每天不得超过三条，质检组会着重针对未填写话后小结的录音进行抽检）。	0 2	
流程执行	满意度邀评	坐席需在录音结束前邀请客户对本次服务作出评价，话术不限。（根据录音内容，如涉及投诉，客户主动挂机以及转接现金贷可不进行邀评）	0 3	
测试项目	子项目1	说明1	1 2 3 4 5	
测试项目	子项目2	说明2	1 2 3 4 5	

显示第 11 到第 14 条记录，总共 14 条记录 每页显示 10 条记录

<

1

2

>

输入考核项目的名称，总分（总分最好是子项目最高分之和）。然后添加完对应的子项目，点击完成。

编辑

考核项目：

测试项目

总分：

10

完成

+

评价内容	评价内容说明	分数(以"/"分隔)	操作
子项目1	说明1	1 2 3 4 5	删除
子项目2	说明2	1 2 3 4 5	删除

## 质检模板

通过菜单树“质检管理—质检配置”进入，选择“质检模板”标签，点击“添加”。

首页

质检配置

质检列表

质检模板

考核项目

添加

搜索

模板名称	模板总分	状态	操作
没有找到匹配的记录			

输入模板的名称，总分（总分根据选择的考核项目自动计算），选择考核项目，点击保存。

模板名称

模板总分

测试模板1

10

模板描述:

测试的模板

添加考核项目

考核项目	分数	操作
测试项目	10	删除

保存

设置好的模板需要启动生效。





分配

质检名称：1111 待分配的最大数量：0 已选择坐席数量：0 分配数量：

分配

已选择坐席：

添润通讯

呼叫中心

销售部

内部测

呼叫中心二

工号 姓名 角色

查询

☐ 全选

工号

姓名

角色

未处理数量也可以点击进行回收。

回收未处理

全部回收

工号	未处理数量	操作
----	-------	----

## 我的质检

管理员配置好质检内容，将质检数据分配给员工之后。员工进入“我的质检”模块进行质检工作。

通过菜单树“质检管理—我的质检”进入，点击“查询”。

首页

我的质检

分配时间

至


质检名称

客户号码

质检状态

--请选择--

查询

质检名称	被质检工号	客户号码	分配时间	状态	更新时间	得分	操作
1111	hjzx001	15800000002	2017-09-26 14:47:55	已处理	2017-09-26 18:12:59	47	

显示第 1 到第 1 条记录, 总共 1 条记录

点击操作栏的“质检”按钮。

来电号码	来电时间	通话时长	满意度	被检工号	来电类型	沟通记录	录音
15828688702	2017-07-16 16:42:33.0	60		hjzx001_李飞	投诉	烦烦烦烦烦付付付	0:00

考核项目	评价内容	评价内容说明	打分	备注
业务处理能力	业务解答	在现有业务基础上，客户咨询问题无解决方案，编造流程告知客户，且未解决客户问题（0分）。在可处理范围未提供正确的方案及必要提示，导致解答错误，但未造成客户损失或者投诉（0分）。业务解答不全面、不完整，未作后续提示或者补充说明(15分)。1.能够准确定位用户的问题；2.业务知识解答全面，能按工作流程正确操作；3.能就用户提出的问题给予最恰当合理的解决方案（25分）。	15	11111111
服务意识	服务态度	如出现其中任意一条则该项不得分：1.质问或反问客户（如“你到底是要查什么？”、“你到底还办不办？”）2.细心聆听，沟通不得随意打断客户讲话，多次催促客户挂机。3.态度不友好，语气不耐烦，回复生硬，运用不恰当的比喻，讽刺客户（如“你有钱你还办分期？”）。	10	22222
	服务规范一	开头语、结束语——开头语及结束语适时、完整、规范。	3	333333
	服务规范二	礼貌用语恰当——恰当运用“您”“请”等礼貌用语。	3	44444
	服务规范三	致谢语——对客户所提意见及其他，及时表示感谢；致歉语——出现问题，或是客户不满时，及时表示歉意。	3	5555555555
	服务规范四	间歇语（请稍等……感谢您的耐心等待！）与结束再问（请问您还有其他问题要咨询吗？）。	3	6666666

质检页面中可以播放录音，根据通话情况对预设的质检项目进行评分，点击“保存”完成质检。

质检报表

质检工作开始后，可以实时查看质检情况。通过菜单树“质检管理—质检报表”进入，点击“查询”。

首页我的质检质检报表

部门

工号

质检模板

客户号码

质检状态

添加通讯

请选择

请选择

请选择

高级

创建时间

至

质检名称

质检得分

至

质检时间

至

满意度

来电类型

质检工号

请选择

查询

重置

质检名称	质检组织	被检工号	质检工号	质检时间	得分	客户号码	通话时长	来电类型	满意度	操作
1111	呼叫中心	hjzx001	admin_超级管理员	2017-09-26 18:12:59	47	15800000002	2017-07-16 16:42:33.0	投诉		

点击操作栏的“详情”按钮。可以查看得分明细。

质检

质检备注

www

来电号码	来电时间	通话时长	满意度	质检工号	来电类型	沟通记录	录音
15828688702	2017-07-16 16:42:33.0	60		hjzx001_李飞	投诉	烦烦烦烦烦付付付	0:00

考核项目	评价内容	评价内容说明	打分	备注
业务处理能力	业务解答	在现有业务基础上，客户咨询问题无解决方案，编造流程告知客户，且未解决客户问题（0分）。在可处理范围未提供正确的方案及必要提示，导致解答错误，但未造成客户损失或需投诉（0分）。业务解答不全面、不完整，未作后续提示或者补充说明(15分)。1.能够准确定位用户的问题；2.业务知识解答全面，能按工作流程正确操作；3.能就用户提出的问题给予最恰当合理的解决方案（25分）。	15	11111111
	服务意识	如出现其中任意一条则该项不得分：1.质问或反问客户（如“你到底是要查什么？”、“你到底还办不办？”）2.细心聆听，沟通不得随意打断客户讲话，多次催促客户挂机。3.态度不友好，语气不耐烦，回复生硬，运用不恰当的比喻，讽刺客户（如“你有钱你还办分期？”）。	10	22222
	服务规范一	开头语、结束语——开头语及结束语适时、完整、规范。	3	333333
	服务规范二	礼貌用语恰当——恰当运用“您”“请”等礼貌用语。	3	44444
	服务规范三	致谢语——对客户所提意见及其他，及时表示感谢；致歉语——出现问题，或是客户不满时，及时表示歉	3	555555555