



CooCenter 技术文档



坐席使用手册

软件版本 v3.1.0

本文件中包含的信息如有变更，恕不另行通知。该产品规格如有变更，也不会另行通知。如果你想了解更多关于我们的产品信息，请访问网站：www.zycoo.com.cn

目录

1. 系统菜单.....	3
2. 操作面板.....	3
3. 录音列表.....	4
4. CRM.....	5
4.1 客户管理.....	5
4.2 服务过程.....	6
5. 外呼计划.....	6
6. 报表统计.....	7
6.1 通话记录.....	7
7. 操作手册.....	7

1. 系统菜单

设备相关功能都通过相应栏目菜单配置来实现，详细配置将在后面介绍。

- 操作面板实现队列状态切换、电话咨询、转移、键盘拨号、客户来电信息显示等
- 录音列表对自己产生的所有通话录音进行查询、播放、下载、查看批注
- CRM 管理自己建立的客户信息以及自定义表数据
- 外呼计划显示组长分配至当前坐席的手动外呼计划，可进行执行计划与结果记录
- 报表统计所管队列的所有成员的报表统计，包括通话、语音信箱等记录与统计
- 操作手册普通坐席的操作使用手册说明

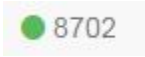
2. 操作面板

若坐席使用为 web 分机进行登录，则默认进入操作面板界面如图 2.1，若使用 sip 分机进行登录而话机未进行登录，则会提示“请登录话机”，且分机状态为不可用，若话机已在线，则会提示“话机已在线”，且状态为可用。



图 2.1 操作面板

各功能按钮与组长操作面板模块一致如表 2-1

名称	说明
开启桌面通知	作用： 用于提醒座席客户来电及其信息（客户名、电话、发起弹屏的网页ip 或域名），点击弹屏框可直接进入到响铃的座席界面进行来电接听、信息记录等操作 方法： 点击该按钮后，设置为允许，即可实现来电弹屏 注： sip 分机只在自动外呼或客户直接呼入队列才会显示弹屏
	圆圈绿色：表示该分机可用 红色：表示该分机不可用（一般需检测网络或重新登录） 8702 表示当前登录座席使用的分机号码
退出	作用： 退出当前账号，进入登录界面 方法： 点击当前座席的角色、名字处可进行退出操作
状态切换模块	模式： 忙/闲 作用： 客户拨打电话至坐席状态为忙的队列时，该坐席将不会收到客户来电，而是匹配至该队列其他空闲座席处 方法： 可将自己所在队列任意一个或多个置于忙状态，可输入或选择状态切换的原因（默认选项为：上班、下班、休息）
	作用： 实现客户来电时咨询与咨询转接、三人会议功能，咨询对象只能是





咨询模块	<p>客户呼入队列在线并且未在通话的组长</p> <p>方法:</p> <p>咨询) 客户呼入电话，坐席接听后才可进行咨询，点击刷新->【选择组长 A】->点击</p> <p>咨询转接) 必须在组长接听电话后点击，否则视为挂断客户电话</p> <p>三人会议) 在被咨询对象接听电话后，点击，可实现客户、坐席、组长 A 同时通话</p>
转移模块	<p>作用: 实现电话转移</p> <p>转移对象分为组长、成员、其他</p> <p>其中组长为: 客户呼入队列的在线组长</p> <p>成员: 客户呼入队列中的在线成员</p> <p>其他: 表示与当前坐席同在一个队列的，非客户呼入队列的在线成员或组长</p>
拨号键盘	<p>进行直接拨号，或点击下拉显示最近 20 条记录，选择某条记录点击后进行拨号，姓名为红色表示未接听</p> <p>Web 分机: 可直接拨打客户号码或座席分机号、队列号进行通话</p> <p>Sip 分机: 若话机为在线，此模块无作用；若话机在线则可进行拨打电话</p> <p>操作方法: 键盘拨号->自动拨打电话至客户端</p>
客户基本信息	显示呼入或呼出客户信息，接听后可进行编辑信息，详细操作步骤见《组长操作手册》

表 2.2-1 操作面板按键/模块说明

3. 录音列表

对自己产生的所有通话录音进行查询、播放、下载、查看批注

客户:

名字

客户号码:

号码

呼叫类型:

请选择

日期从:

请选择

📅






到:

请选择

📅

🔍 搜索

显示 10 项结果

客户名	客户号码	坐席名	队列名	呼叫类型	时长(s)	日期	批注日期	操作
未知	*****	Vela	632	呼入	6	18-02-08 14:16:20	无效日期	 
未知	*****	Vela	632	呼入	16	18-02-08 14:18:41	无效日期	 
未知	*****	Vela	632	呼入	1	18-02-08 15:01:18	无效日期	 
未知	*****	Vela	632	呼入	26	18-02-08 15:05:22	无效日期	 
未知	*****	Vela	632	呼入	1	18-02-08 15:07:27	无效日期	 
未知	*****	Vela	直接外呼	手动外呼	2	18-03-03 17:28:27	无效日期	 
未知	*****	Vela	直接外呼	手动外呼	1	18-03-03 17:29:56	无效日期	 
未知	*****	Vela	直接外呼	手动外呼	5	18-03-03 17:30:04	无效日期	 
朱莉亚	*****	Vela	630	呼入	8	18-03-05 11:23:28	无效日期	 
朱莉亚	*****	Vela	630	呼入	9	18-03-06 11:39:14	无效日期	 

显示第 1 至 10 项结果，共 11 项

首页

上页

1

2

下页

末页

图 3.1

- 客户搜索框中对客户名称进行精确和模糊查询

- 客户号码 搜索框中对客户的号码进行精确/模糊查询
- 呼叫类型 呼入、自动外呼、手动外呼
- 下载 下载某数据时，请注意将右上角拦截窗口设置成允许弹出，再次点击下载，如图所示：



图 3.3

- 查看 点击该按钮后查看组长对此条录音所写的批注,若组长未对一条录音进行批注，那么操作列只显示播放、下载

4. CRM

4.1 客户管理

该模块是管理由当前坐席建立的客户信息, 新建后所有客户的分配坐席默认为当前建立坐席 (可在组长端查看), 搜索框中只能对客户号码 (至少输入三位数) 或姓名进行模糊查询, 界面中其他按钮功能与组长操作中一致

客户管理

客户: 名字 号码: 号码 类型: 类型

日期从: 请选择 到: 请选择 新建客户 搜索

显示 10 项结果

名字	性别	日期	类型	备注	操作
表中数据为空					

显示第 0 至 0 项结果, 共 0 项

图 4.1.1

新建客户

客户名 *

史蒂文

电话号码 *

85337096

客户类型

一般

备注

备注

性别

☒ 男 ☐ 女

取消 提交

4.2 服务过程

该模块是管理由当前坐席建立的服务过程，在这里你可以检索，查看服务过程的内容，并且把一些服务内容定义为工单。

服务过程

号码：

坐席名：

结果：

日期从：

到：

备注：

工单：

显示 项结果

工单号	客户名	客户号码	坐席名	工号	备注	日期	操作
表中数据为空							

显示第 0 至 0 项结果，共 0 项

5. 外呼计划

显示组长分配至当前坐席的手动外呼计划，可进行执行与结果记录，其界面如图 5.1

外呼计划

显示 项结果

任务标题	客户名称	类型	开始日期	结束日期	结果	操作
0727	小李	手动	2018-07-27 09:00	2018-07-27 18:00	未拨	<input type="button" value="编辑"/> <input type="button" value="拨打"/>

显示第 1 至 1 项结果，共 1 项

图 5.1 外呼计划

- 刷新局部刷新按钮
- 选择计划名计划名为组长分配的计划，选择某一计划后，则按计划名进行显示
- 搜索模糊查询，例输入“王”，则显示含王字的所有数据
- 拨打点击后进行自动拨号，并开启任务
- 显示项可按每页 10、25、50、100 行数据进行显示
- 结果分为已拨、未拨、失败（未提交问卷默认显示为未拨，提交外呼问卷后，默认显示为已拨，可进行手动修改），显示结果与组长外呼计划处显示一致

注：开启日期、结束日期只作为提醒计划执行时间段，并非不在该时间段内就不能执行

6. 报表统计

6.1 通话记录

该模块是对当前分机所有通话记录进行分类，并进行分类统计。

注：若 admin 账户将隐藏全部号码开启后，此坐席在通话记录、呼入记录、未接来电记录、手动外呼记录、自动外呼记录中客户号码均显示*****，若开启隐藏部分号码，则 6 位数以上的号码隐藏中间 4 位数

显示该坐席所有通话记录，点击菜单栏中【报表统计】->【通话记录】其界面如图 6.1.1

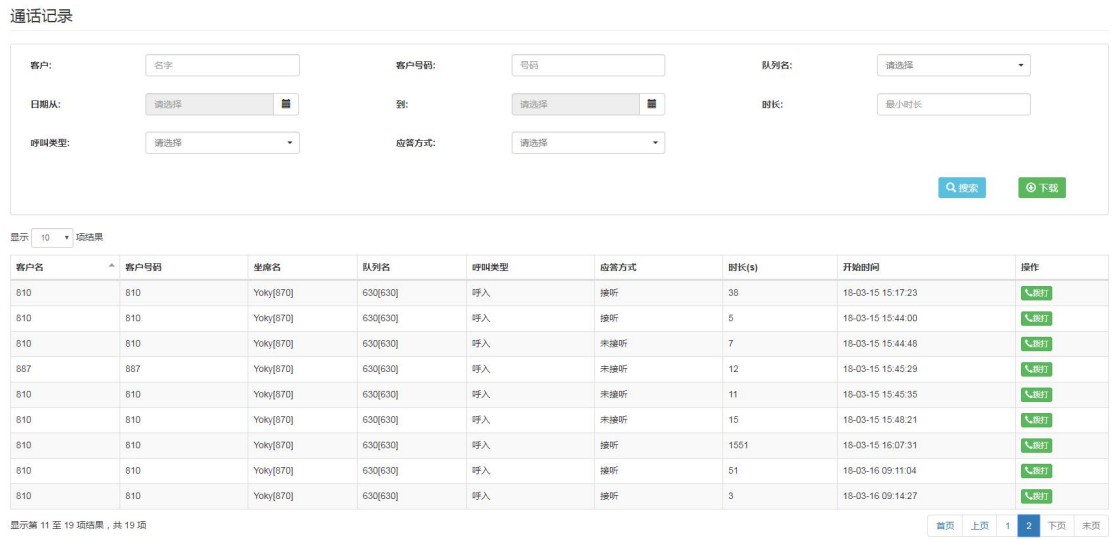


图 6.1.1
搜索条件及各按钮功能说明见表 6.1 1-1

名称	说明
客户	按客户的名称搜索
客户号码	按客户的号码搜索
队列名	含 admin 账户所有队列与 DOUT
日期	搜索设置时间段范围的通话记录
时长	设置最小时长进行通话记录过滤
呼叫类型	手动外呼、自动外呼、呼入三种类型
应答方式	接听、未接听、忙三种方式
下载	下载当前搜索出的所有数据
显示项	可按每页 10、25、50、100 行数据进行显示
拨打	点击后对所在一行的客户号码自动回拨

表 6.1 1-1

注：1) 类型为手动外呼，应答方式为 NO ANSWER 或 BUSY 的时候，时长指振铃时长，因此按时长排序时无法对以上类型进行排序


7. 操作手册

点击该按钮可以查看和下载普通坐席使用手册

中国
地址：中国成都 电话：+86 2885337096

阿联酋
地址：阿联酋迪拜 电话：+971 43552755

英国
地址：英国唐卡斯特 电话：+44(0)1302773162

 **Zycoo Co., Ltd.**

E-mail: sales@zycoo.com