CooCenter 技术文档

监控员使用手册

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. 登录说明.....3
2. 监控显示.....4
3. 录音列表.....7
4. 客户留言.....10
5. 操作日志.....11

1. 登录说明

将设备连接到本地网络中后，在本地网络中的计算机上运行网页浏览器。在浏览器的地址栏中输入 IP 地址(WAN 口默认 IP 地址为 https://192.168.1.100:8080/ui_callcenter/, LAN 口默认 IP 地址为 https://192.168.10.100:8080/ui_callcenter/).

因为采用 https 加密方式传输，此时由于根证书，会出现如图 1.1 所示的情形，只需要点击高级→继续浏览，就可以访问。

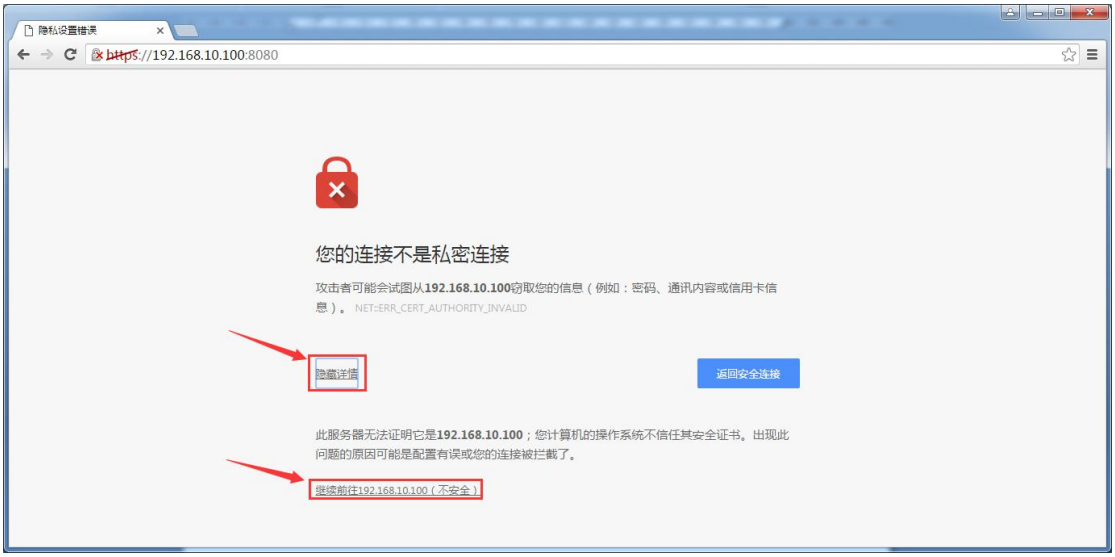


图 1.1 证书

点击继续浏览后就进入登录界面，如图 1.2

图 1.2 web 登录

输入用户名和密码，然后点击“登录”按钮，登录到用户配置界面。

用户名是 monitor，密码为你为 monitor 账户分配的密码。

2. 监控显示

监控显示界面分四个模块（配置和操作统计界面、队列及坐席的状态、PBX 系统说明），如图 3.1

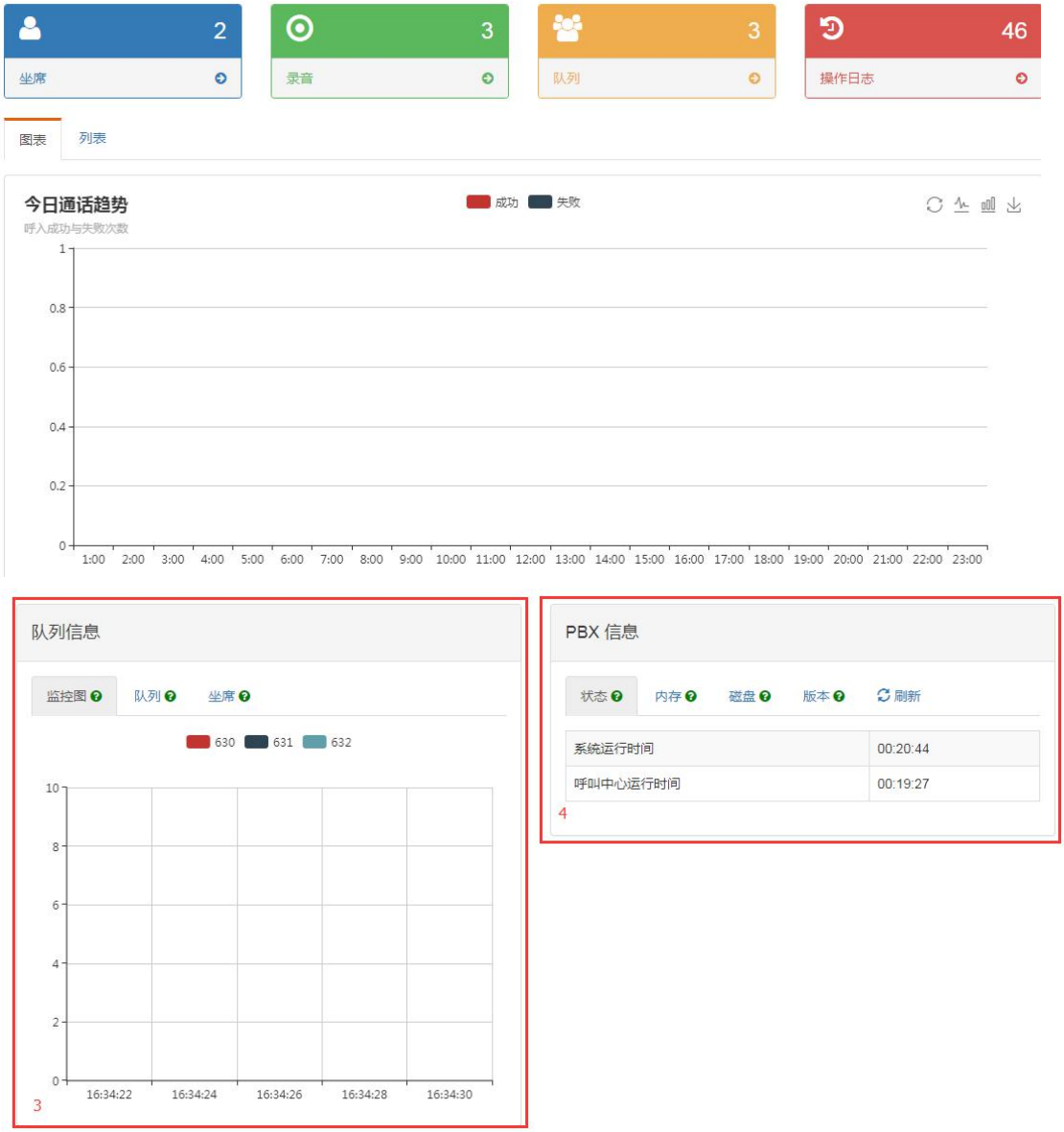


图 2.1 监控显示界面

第 1 部分说明

名称	说明
坐席	配置的坐席数统计（点击白色处进入坐席管理）
录音	录音记录（点击白色处进入录音列表页面）
队列	存在队列数统计（点击白色处进入队列管理页面）
操作日志	admin 和分机的登录及操作数统计（点击白色处进入操作日志页面）

第 2 部分说明

今日通话趋势：显示当天的每个时段呼入成功和失败的数量（以柱状图显示）

第 3 部分说明

1>监控图：实时显示各队列正在呼入等待的客户数，如图 3.2，表示 222 队列有 1 位客户在等待状态

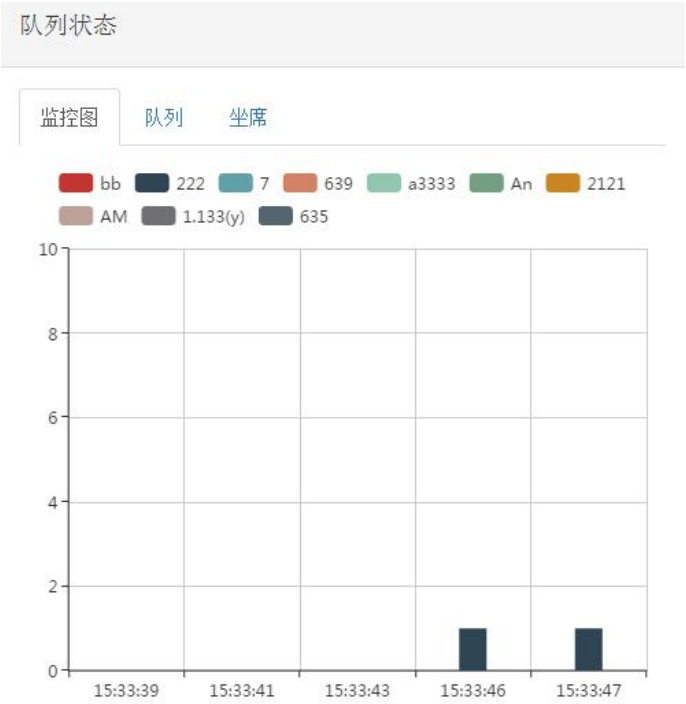


图 2.2

2>队列：显示各队列等待、完成接听、未接听的数量（若期间修改振铃策略则会清空数据重新记录）如图 2.3

名称	说明
队列	队列的名字
当前等待	当前在队列中等待的客户数
完成	自上次配置或启动后，队列中完成的通话数量
未接听	自上次配置或启动后，队列中未接听的通话数

队列状态

监控图 队列 坐席

队列	当前等待	完成	未接听
bb	0	0	0
222	0	0	3
7	0	0	0
639	0	0	0
a3333	0	0	0
An	0	0	0
2121	0	1	1
AM	0	0	0
1.133(y)	0	0	0
635	0	0	0

图 2.3

3>坐席：记录各坐席在各个队列的状态，如图 3.4

名称	说明
坐席名	坐席成员的名字
分机	坐席成员使用的分机号码
队列	坐席成员所在的队列名字
状态	当前该坐席的状态（保持、空闲、设备忙、离线、响铃、未知）
置忙	坐席在队列中是否处于置忙的状态（暂停）

监控图 队列 坐席

坐席名	分机	队列	状态	置忙
宁雪雁	870	a3333	离线	否
		An	离线	否
		2121	离线	否
冯海霞	871	a3333	离线	否
		An	离线	否
		2121	离线	否
		1.133(y)	离线	否
王悦	872	a3333	离线	否
		An	离线	否
		2121	离线	否
		AM	离线	否
田梅	873	a3333	离线	否
		An	离线	否

图 2.4

第 4 部分说明

图 2.5

名称	说明
状态	显示系统运行时间和呼叫中心 web 运行时间
内存	系统总内存和剩余空闲内存
磁盘	系统磁盘空间和系统剩余磁盘空间、USB 挂载的外部总存储空间及其剩余空间
版本	呼叫中心版本
刷新	重新从系统获取 PBX 信息

3. 录音列表

查看坐席的录音，如图 3.1

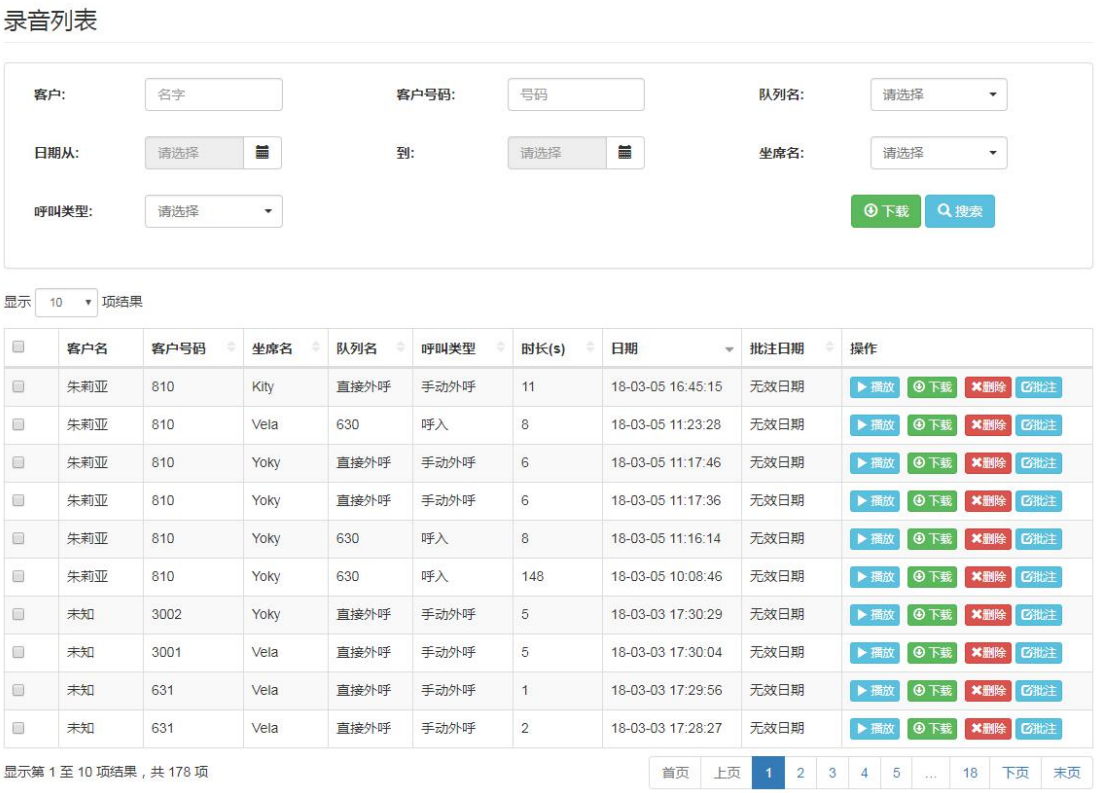


图 3.1

- 客户　　搜索框中对客户的号码或姓名进行精确/模糊查询
- 号码　　按客户号码进行精确查询
- 队列名显示如图

图 3.1.1

其中售后标注【删除】，则表示该组长以前在售后队列有录音数据，但是现在已经不在售后队列，因此该组长只能查看自己在这个队列产生的录音数据

- 日期：按录音的时间范围进行查询
- 坐席名　　中某一坐席后也标注【删除】，表示该坐席已经不在此组长的队列中，

因此该组长只能查看已删除坐席以队列方式产生的录音记录，DOUT 数据是无法看到的。

- 呼叫类型　　呼入、自动外呼、手动外呼
- 下载　　下载可点击某一数据单独下载，或进行勾选后点击条件检索框中下载按钮，一次下载限制 20 条。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 1.5.3

- 播放　　对某一录音进行播放
- 下载　　对某一条录音进行下载
- 删除　　对某一条录音进行删除
- 批注　　对某条录音进行批注，若批注某一普通坐席录音，进入该坐席页面后可查看组长批注内容。

4. 客户留言

点击【客户留言】后，各队列留言信息，可进行留言播放、下载 删除等功能，如图 4.1

图 4.1

说明：

- 显示项：为每页显示行数，可按每页 10、25、50、100 行进行显示
- 为排序功能： 表示从大到小进行降序排序， 表示从小到大升序排序显示
- 搜索：可进行模糊查询，例输入 37，则号码、客户名、队列名、日期、时长中含有 37 的数据全部显示出来
- 客户号码：留言客户的号码
- 客户名：留言客户的名称
- 操作

实现留言播放与下载和删除功能，点击【播放】弹出窗口，可进行播放、音量调节等，如图 4.2

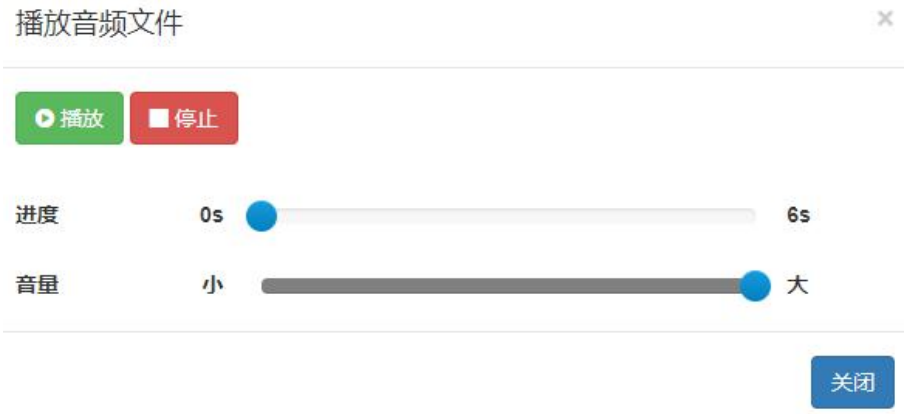
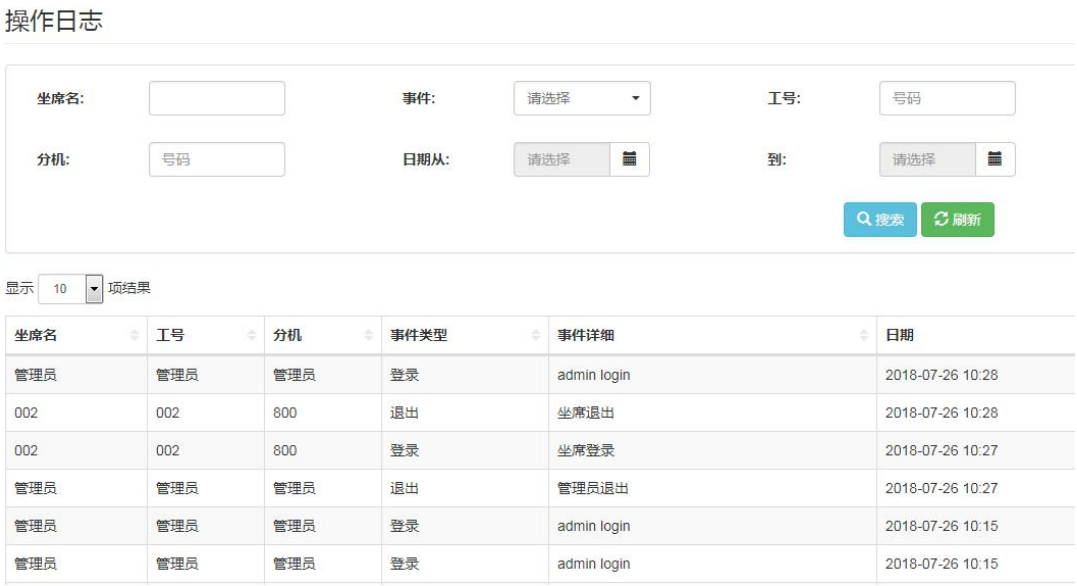


图 4.2

5. 操作日志

查询系统的操作日志记录，如图 5.1



坐席名	工号	分机	事件类型	事件详细	日期
管理员	管理员	管理员	登录	admin login	2018-07-26 10:28
002	002	800	退出	坐席退出	2018-07-26 10:28
002	002	800	登录	坐席登录	2018-07-26 10:27
管理员	管理员	管理员	退出	管理员退出	2018-07-26 10:27
管理员	管理员	管理员	登录	admin login	2018-07-26 10:15
管理员	管理员	管理员	登录	admin login	2018-07-26 10:15

图 5.1

名称	说明
搜索	搜索操作日志
刷新	刷新，重新读取操作日志
坐席名	进行该条操作的账号的坐席名（如果是 admin 账号则记录为管理员）
工号	进行该条操作的账号的工号（如果是 admin 账号则记录为管理员
分机	进行该条操作的账号使用的分机号码（如果是 admin 账号怎记录为管理员
事件类型	进行的操作类型（登录、退出。忙（暂停接听队列中的电话），闲（恢复接听队列中的电话））
事件详情	操作的详细原因（置忙、置闲时没选择则为未知）
日期	进行该操作的具体时间（默认使用时间降序排列）