

# HWD V7.1.0 呼叫中心用户手册

南京德视伟业软件技术有限公司

2025 年 6 月

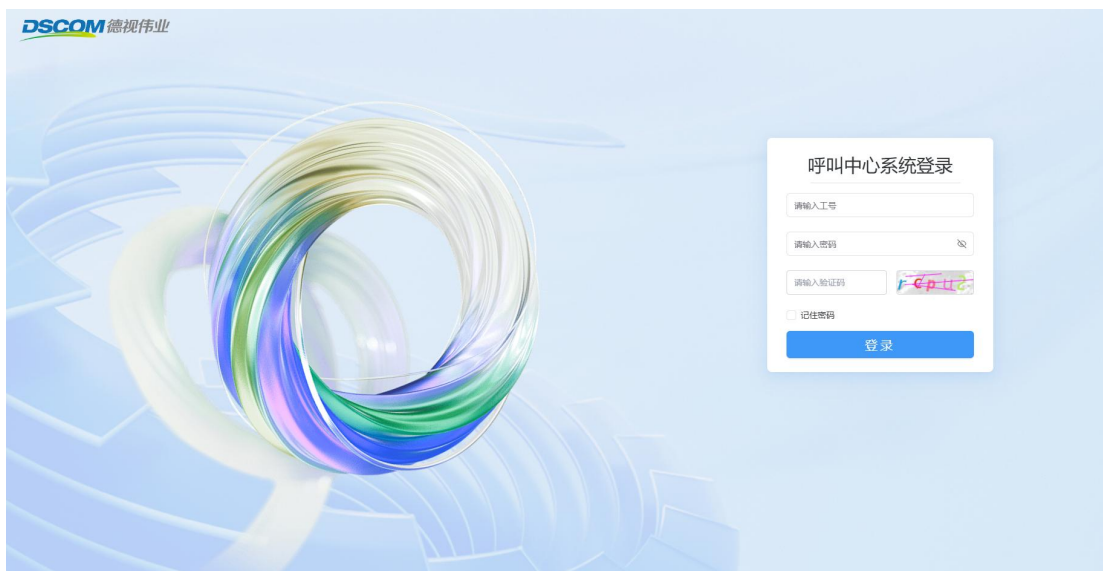
未经本公司书面许可，任何单位和个人不得摘抄、复制本文档内容，并不得以任何形式传播。由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。

## 目录

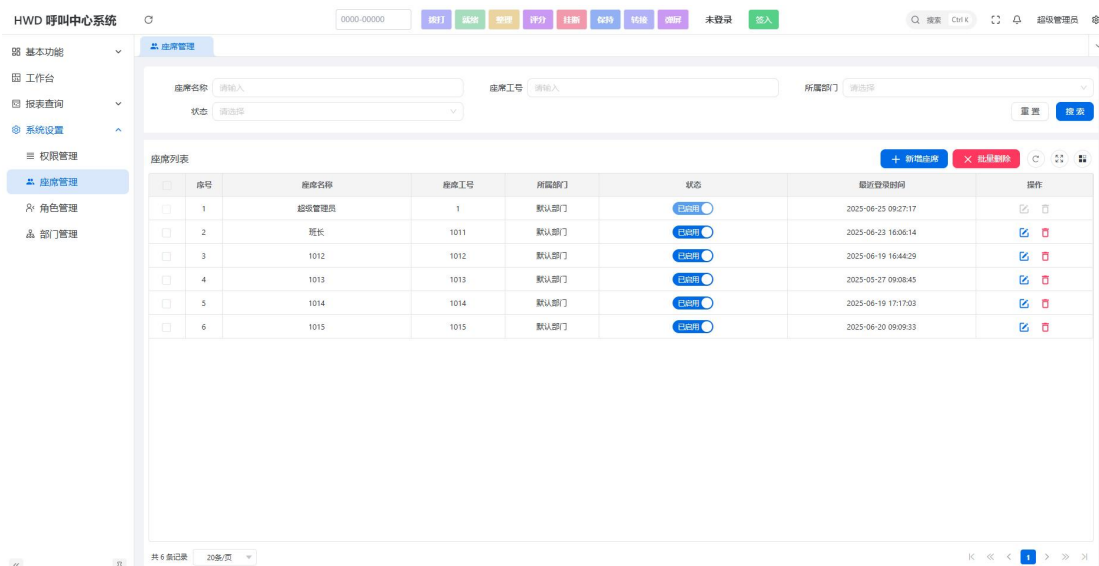
1. 座席登录 .....	- 1 -
2. 座席使用 .....	- 2 -
2.1. 座席签入 .....	- 2 -
2.2. 接听电话 .....	- 3 -
2.3. 变更状态 .....	- 3 -
3. 功能介绍 .....	- 3 -
3.1. 基本功能 .....	- 3 -
3.1.1. 客户管理 .....	- 3 -
3.1.2. 批量外拨 .....	- 4 -
3.1.3. 内部通知 .....	- 7 -
3.1.4. 语音信箱 .....	- 8 -
3.2. 工作台 .....	- 8 -
3.3. 报表查询 .....	- 9 -
3.3.1. 呼入记录 .....	- 9 -
3.3.2. 呼出记录 .....	- 10 -
3.4. 系统设置 .....	- 11 -
3.4.1. 座席管理 .....	- 11 -
3.4.2. 角色管理 .....	- 12 -
3.4.3. 部门管理 .....	- 13 -

## 1. 座席登录

呼叫中心系统采用 B/S 架构，建议使用 360 极速浏览器登录。



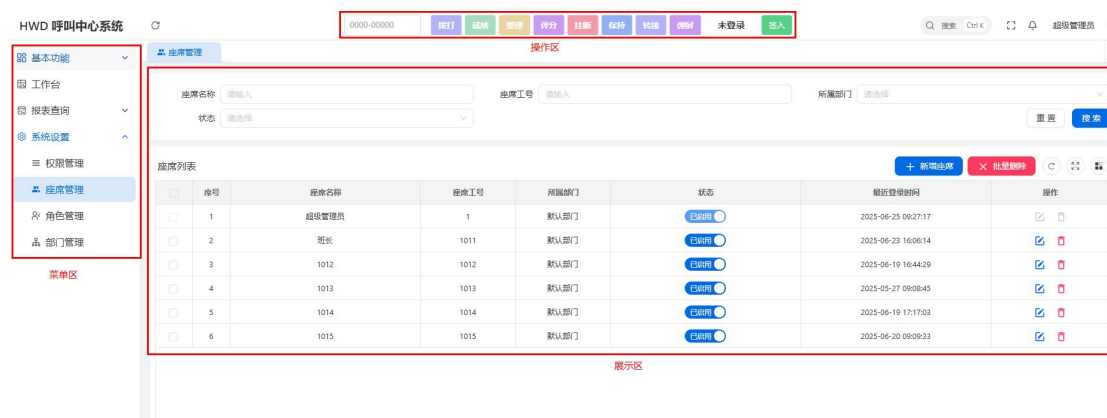
在浏览器的地址栏里输入 <https://xxx.xxx.xxx.xxx/agent>，再输入座席的工号和密码后点击登录。工号与密码由管理员分配，默认工号为 1，密码为 Aa@123456。



点击右上角用户名处有下拉菜单，点击【退出登录】即可退出系统。



系统主要分为三大区域，上侧为操作区，左侧为菜单区，下侧为展示区。



## 2. 座席使用

系统从首页登录后，默认不能接听电话，需要签入系统（签入系统需要管理员提前预设好工号对应的队列信息，详情参考【功能介绍】-【座席管理】章节介绍）。

### 2.1. 座席签入

点击操作区【签入】按钮进入座席签入。



选择自己需要使用的话机的分机号确认后完成签入。



Sign-in information dialog box with the following fields:

- 工号: 1
- 姓名: 超级管理员
- 队列: 200,201
- 分机: 8003 (dropdown menu)

Buttons: 取消 (Cancel), 确认 (Confirm)

## 2.2. 接听电话

座席签入系统，状态设置为就绪后，系统会根据后台队列设置的策略自动分配来电给座席，其它状态系统不会分配来电给座席。



## 2.3. 变更状态

当座席有其它安排时，暂时不能接听电话可将状态设置为非就绪状态，点击操作区【整理】按钮将状态设置成整理，此时来电不会分配至座席电话分机上。



座席的其它操作使用方法请参考以下【功能介绍】章节。

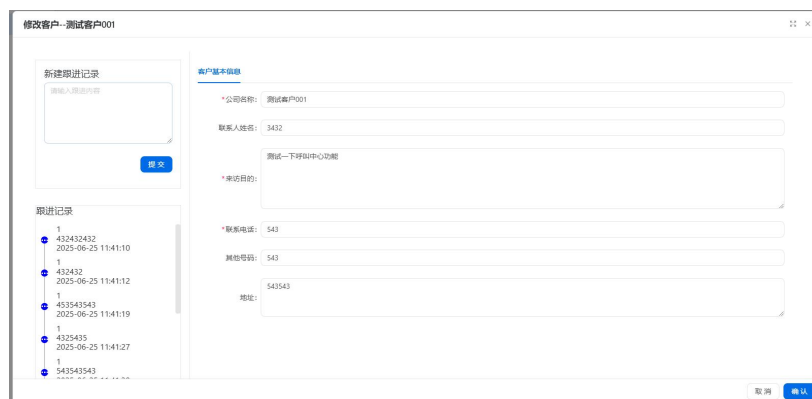
# 3. 功能介绍

## 3.1. 基本功能

### 3.1.1. 客户管理

呼叫中心系统自带简易客户管理功能，可以添加客户资料，首次添加客户仅能添加客户的基本资料，二次编辑时可对客户的联系记录进行添加，系统支持添加多条联系记录，支持根据创建时间、客户名称、号码查询。

当有来电时，系统会自动匹配系统的客户管理是否存在来电的号码，如果存在则弹出相应客户资料的窗口，如果没有匹配到则显示带号码的客户资料的空白窗口。



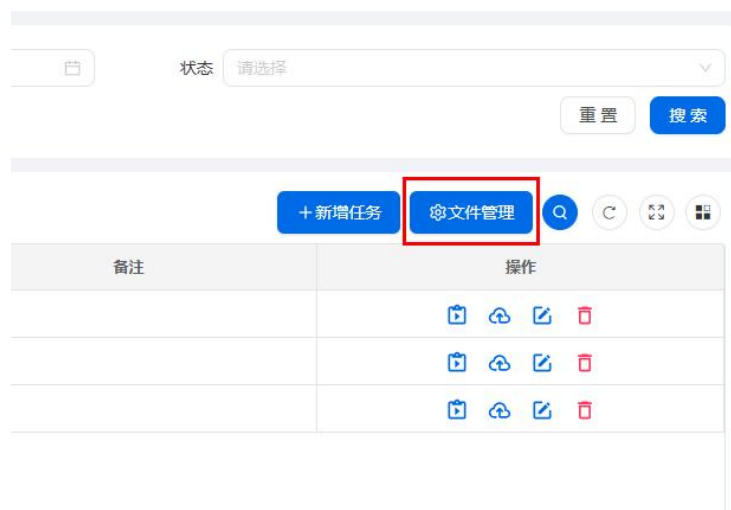
### 3.1.2. 批量外拨

批量外拨主要用于处理大量外呼任务，通过系统自动批量拨打预设的电话号码列表，并将电话分配给相应的目标。

序号	外拨批号	创建人	创建时间	外拨金额	外拨显示号码	号码数量	状态	备注	操作
1	1000002	1011	2025-06-21 10:05:33		8008	34	外拨过期		[Icon] [Icon] [Icon] [Icon]
2	5	1011	2025-04-30 14:15:55		8001	0	外拨完成		[Icon] [Icon] [Icon] [Icon]
3	4	1011	2025-04-30 14:13:19		8001	0	外拨完成		[Icon] [Icon] [Icon] [Icon]

创建批量外拨任务：

- (1) 上传文件：点击【文件管理】，根据需求上传号码文件或语音文件。



上传号码文件：上传批量外拨需要的号码，格式为.xls 格式，默认读取 EXCEL 的 sheet1 表，A 列为号码列。

上传语音文件：在添加批量外拨任务时选择“接通后转至播放语音”，需要预先上传语音文件，语音格式为 wav 格式，8kHz，16 位，单声道。



(2) 创建外拨任务：点击【新增任务】，根据需求设定各项值。

新增任务

外拨批号: 自动生成      外拨设置:  先呼叫号码    先呼叫目标

外拨前缀: 请输入      外拨显示号码: 8003

\* 接通后转至: 类型

并发数: 1      外拨次数: 1

间隔时间: 1      外拨优先级: 1

\* 开始时间: 请选择日期      \* 结束时间: 请选择日期

备注: 请输入

**外拨批号：**系统自动生成此外呼任务的编号。

**外拨设置：**分为先呼叫号码、先呼叫目标两种呼叫方式，先呼叫号码指的是将号码先呼叫通后，再进行目标侧呼叫，先呼叫目标指的是先呼叫通目标后再呼叫外呼的号码（此功能与上端呼叫线路有一定的关系，涉及系统判断是否接通）。

**外拨前缀：**系统管理员设置了拨号前缀时，外拨的呼叫需要添加前缀才能外呼出去。

**外拨显示号码：**设定呼出的号码后对方显示的号码。（此功能与上端线路及

系统设置有关)

**接通后转至：**包含播放语音、自动话务员、队列、振铃组、分机号码、自定义应用、外线号码。系统执行任务后会自动转到预先设定好的选项。

**并发数：**同时呼叫多少个号码（此功能受上端线路和软件并发许可限制）。

**外拨次数：**当被叫号码没有正常接听（例如用户忙、关机、无人接听等），系统会根据设定的外拨次数再次拨打。（此功能受上端线路影响）

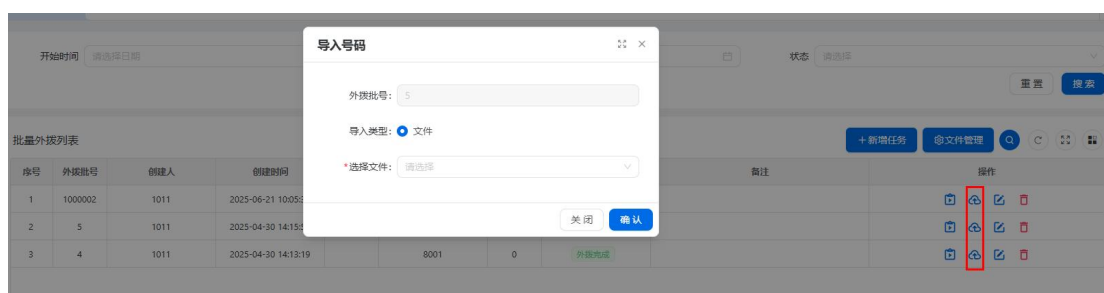
**间隔时间：**当被叫号码没有正常接听多长时间系统重新外拨此号码的时间。



**外拨优先级：**当系统提交多个同一时间的外呼任务时优先外拨哪一个任务。

**开始时间和结束时间：**只在设定的开始和结束时间内进行外呼拨号，此时间范围指的是每日的开始时间到结束时间。例如开始时间为 2025-05-10 10:00:00，结束时间为 2025-05-11 12:00:00 指的是 5 月 10 日、5 月 11 日的每天 10:00-12:00:00 进行的外拨任务。（如果号码没有拨完，到时间后自动停止，如果号码在设定时间之前拨完则任务提前停止。）

**备注：**对任务进行备注。

- 在创建的外拨任务列表中点击【】导入号码，选择号码文件后【确认】。



- 在创建的外拨任务列表中点击【】开始外拨任务，外拨任务达到外拨的开始时间时此根据设置进行外拨，结束时间到达后停止外拨。
- 当状态为外拨完成时，再次点击【】按钮弹出此任务的统计情况，同时统计情况支持导出下载，也支持此任务重新外拨或仅失败的号码

再次进行外拨。

外拨批号 2000002

外拨号码统计

等待外拨	正在外拨	外拨成功	外拨失败	接通	失败	用户忙	无人接听
0	0	0	4	0	0	0	4

外拨号码列表

序号	外拨号码	外拨时间	剩余外拨次数	外拨状态
1	6001	2025-06-25 17:01:59	0	外拨失败
2	6002	2025-06-25 17:02:00	0	外拨失败
3	6003	2025-06-25 17:02:00	0	外拨失败
4	6004	2025-06-25 17:02:00	0	外拨失败

共 4 条记录 20条/页

全部重拨 仅失败重拨 下载外拨数据 关闭

### 3.1.3. 内部通知

座席在系统内部相互发送消息，点击【发送通知】按钮开始发送消息，选择相应座席的工号，填入内容发送。

收件箱：根据搜索条件查看通知，并且可以从状态中读取该消息是否已读。

发件箱：查看已发送的通知。

内部通知

收件箱 发件箱 发送通知

发送时间 2025-06-25 → 2025-06-25 主题 请输入 收件人 请选择

重置 夜间

发件箱列表

主题	内容	收件人	是否查看	发送时间	操作
系统测试001	收到请回复	1012	未读	2025-06-25 17:42:43	详情

批量删除

收件人点击【详情】开始查看信息。

详情

✕

收件人： 1012

主题： 系统测试001

内容： 收到请回复

发送时间： 2025-06-25 17:42:43

### 3.1.4. 语音信箱

用于查询签入分机的语音信箱，使用此功能需要在 HWD 融合通信后台管理页面的分机设置中启用语音信箱功能。



当有留言时，会生成相应的记录，同时会显示留言的主叫号码，时间，听取情况等。

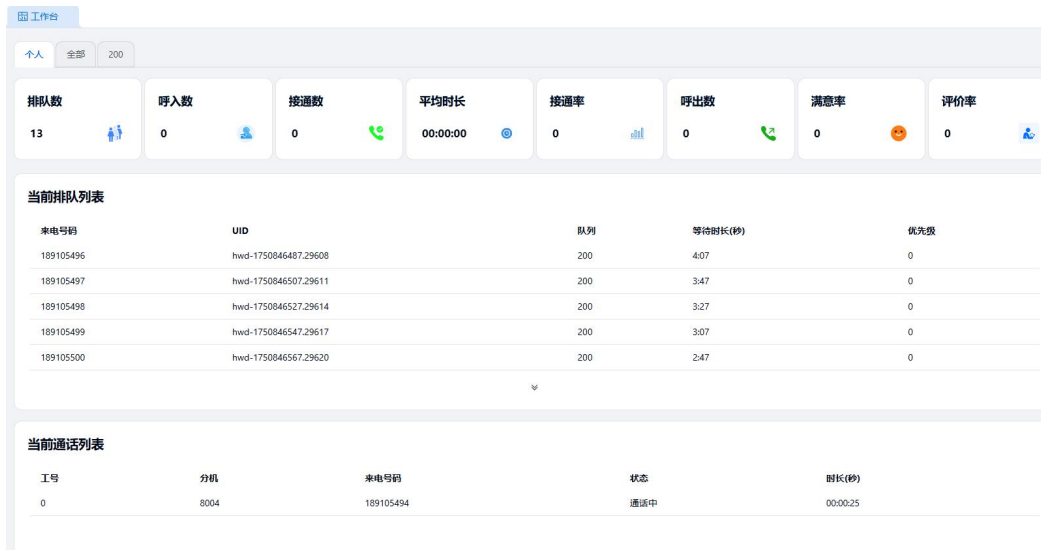
## 3.2. 工作台

工作台显示包括个人统计信息，全部及每个队列的信息，指标包含排队数、呼入数、满意率、评价率等指标。

当前排队列表显示当前来电排队的信息，来电所在有队列，等待时长。

当前通话列表显示当前正在通话的座席信息。

当前座席状态列表：显示所有座席当前的状态、当前状态时长、登录总时长以及来电号码。



### 3.3.报表查询

#### 3.3.1. 呼入记录

普通座席人员只能查看、导出自己的记录，包括录音文件。班长座席可以查看、导出该组所有成员的呼叫记录，包括普通座席的录音。

来电时间: 开始日期 → 结束日期 | 坐席: 请选择 | 部门: 请选择 | 满意度: 请选择 | 主叫号码: 请输入 | ivr按键: 请输入 | 重置 | 列表

**队列呼入记录列表** 导出报表

序号	坐席	姓名	分机	来电时间	主叫号码	进入队列时间	队列	等待时长	ivr按键	操作
1	0		8005	2025-06-25 19:08:39	189105657	2025-06-25 19:08:39	200 (普通)	00:04:22		🔍
2	0		8005	2025-06-25 19:08:19	189105656	2025-06-25 19:08:19	200 (普通)	00:04:22		🔍
3	0		8005	2025-06-25 19:07:59	189105655	2025-06-25 19:07:59	200 (普通)	00:04:22		🔍
4	0		8005	2025-06-25 19:07:39	189105654	2025-06-25 19:07:39	200 (普通)	00:04:22		🔍
5	0		8005	2025-06-25 19:07:19	189105653	2025-06-25 19:07:19	200 (普通)	00:04:22		🔍
6	0		8005	2025-06-25 19:06:59	189105652	2025-06-25 19:06:59	200 (普通)	00:04:22		🔍
7	0		8005	2025-06-25 19:06:39	189105651	2025-06-25 19:06:39	200 (普通)	00:04:22		🔍
8	0		8005	2025-06-25 19:06:19	189105650	2025-06-25 19:06:19	200 (普通)	00:04:22		🔍
9	0		8005	2025-06-25 19:05:59	189105649	2025-06-25 19:05:59	200 (普通)	00:04:22		🔍
10	0		8005	2025-06-25 19:05:39	189105648	2025-06-25 19:05:39	200 (普通)	00:04:22		🔍
11	0		8005	2025-06-25 19:05:19	189105647	2025-06-25 19:05:19	200 (普通)	00:04:24		🔍
12	0		8005	2025-06-25 19:04:59	189105646	2025-06-25 19:04:59	200 (普通)	00:04:22		🔍
13	0		8005	2025-06-25 19:04:41	189105645	2025-06-25 19:04:41	200 (普通)	00:04:19		🔍

#### 放弃电话记录

来电时间  ->  部门  队列

主叫号码  回拨状态

放弃电话记录列表

排序	来电时间	主叫号码	ivr按键	队列	进入队列时间	等待时长	挂断时间	回拨状态	回呼时间
1	2025-06-18 17:30:48	189100013		200 (普通)	2025-06-18 17:30:42	00:00:29	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08
2	2025-06-18 17:30:28	189100012		200 (普通)	2025-06-18 17:30:22	00:00:49	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08
3	2025-06-18 17:30:08	189100011		200 (普通)	2025-06-18 17:30:02	00:01:09	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08
4	2025-06-18 17:29:47	189100010		200 (普通)	2025-06-18 17:29:42	00:01:30	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08
5	2025-06-18 17:29:27	189100009		200 (普通)	2025-06-18 17:29:22	00:01:50	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08
6	2025-06-18 17:29:07	189100008		200 (普通)	2025-06-18 17:29:02	00:02:10	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08
7	2025-06-18 17:28:47	189100007		200 (普通)	2025-06-18 17:28:42	00:02:30	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08
8	2025-06-18 17:28:27	189100006		200 (普通)	2025-06-18 17:28:22	00:02:50	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08
9	2025-06-18 17:28:07	189100005		200 (普通)	2025-06-18 17:28:02	00:03:10	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08
10	2025-06-18 17:27:47	189100004		200 (普通)	2025-06-18 17:27:42	00:03:30	2025-06-18 17:31:17	未回拨	2019-10-10 08:08:08

显示所有呼入到当前队列未接通的电话记录，回拨之后能看到回拨信息。

### 未应答电话记录

只显示分配给当前座席的却没应答的外线记录；

来电时间  ->  座席  部门

队列  主叫号码

未应答记录列表

排序	座席	姓名	来电时间	主叫号码	队列	进入队列时间	坐席接听时间	等待时长	挂断时间
1	0		2025-06-19 04:34:37	189101983	200 (普通)	2025-06-19 04:34:44	2025-06-19 04:38:45	00:04:11	
2	0		2025-06-18 17:34:32	189100006	200 (普通)	2025-06-18 17:34:38	2025-06-18 17:38:50	00:04:22	
3	0		2025-06-18 17:33:32	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:33:38	2025-06-18 17:34:04	00:00:36	
4	0		2025-06-18 17:33:32	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:33:38	2025-06-18 17:34:50	00:01:22	
5	0		2025-06-18 17:33:32	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:33:38	2025-06-18 17:37:08	00:03:40	
6	0		2025-06-18 17:33:32	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:33:38	2025-06-18 17:35:36	00:02:08	
7	0		2025-06-18 17:33:32	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:33:38	2025-06-18 17:36:22	00:02:54	
8	0		2025-06-18 17:33:32	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:33:38	2025-06-18 17:37:54	00:04:26	
9	0		2025-06-18 17:33:12	189100002	200 (普通)	2025-06-18 17:33:18	2025-06-18 17:33:18	00:00:10	
10	0		2025-06-18 17:27:21	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:27:27	2025-06-18 17:27:53	00:00:36	
11	0		2025-06-18 17:27:21	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:27:27	2025-06-18 17:30:11	00:02:54	
12	0		2025-06-18 17:27:21	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:27:27	2025-06-18 17:28:39	00:01:22	
13	0		2025-06-18 17:27:21	189100003	200 (普通)	2025-06-18 17:27:27	2025-06-18 17:29:25	00:02:08	

### 3.3.2. 呼出记录

显示全部座席的拨打外线记录及录音。

来电时间 开始日期 → 结束日期 坐席 请选择 部门 请选择  
 被叫号码 请输入 接通状态 请选择 重置 搜索

呼出记录列表

排序	呼叫时间	坐席	姓名	主叫号码	被叫号码	接通状态	通话时长	操作
1	2025-06-18 17:57:21			13771695555	84728227	未应答	00:00:04	Ⓛ
2	2025-06-18 15:42:25			13771695555	84728227	应答	00:04:01	Ⓛ
3	2025-06-17 18:02:28			13771695555	84728227	应答	00:02:10	Ⓛ
4	2025-06-17 17:12:11			13771695555	84728227	应答	00:12:51	Ⓛ
5	2025-06-17 17:04:24			13771695555	84728227	应答	00:07:25	Ⓛ
6	2025-06-17 16:46:23			13771695555	84728227	应答	00:17:56	Ⓛ
7	2025-06-17 16:41:31			13645187404	84728227	应答	00:04:30	Ⓛ
8	2025-06-17 16:39:56			13771695555	84728227	应答	00:06:05	Ⓛ
9	2025-06-17 16:37:24			13771695555	84728227	应答	00:01:47	Ⓛ
10	2025-06-17 16:00:44			13645187404	84728227	应答	00:01:49	Ⓛ
11	2025-06-17 15:14:27			13771695555	84728227	应答	00:01:40	Ⓛ
12	2025-06-17 15:01:07			13771695555	84728227	应答	00:02:53	Ⓛ
13	2025-06-17 14:28:03			13645187404	84728227	应答	00:01:34	Ⓛ
14	2025-06-17 14:23:40			13645187404	84728227	应答	00:00:53	Ⓛ

## 3.4. 系统设置

### 3.4.1. 座席管理

对整个系统的用户进行管理，实现新增、编辑、删除、用户授权等操作功能。

座席名称 请输入 座席工号 请输入 所属部门 请选择  
 状态 请选择 重置 搜索

座席列表

序号	座席名称	座席工号	所属部门	状态	最近登录时间	操作
1	超级管理员	1011	德视伟业	已禁用	2025-06-25 18:16:23	Ⓛ ⓧ
2	1012	1012	德视伟业	已禁用	2025-06-12 10:45:42	Ⓛ ⓧ
3	1013	1013	南京	已禁用	2025-06-09 17:23:27	Ⓛ ⓧ
4	1014	1014	玄武区	已禁用	2025-04-28 09:43:58	Ⓛ ⓧ
5	1015	1015	德视伟业	已禁用	2025-05-07 14:04:08	Ⓛ ⓧ
6	Test2	1016	德视伟业	已禁用	2025-04-28 09:43:28	Ⓛ ⓧ
7	1017	1017	德视伟业	已禁用	2025-05-16 16:53:10	Ⓛ ⓧ

点击【新增座席】，输入座席工号、座席名称、密码、手机号码、邮箱地址、所属部门、角色、登录状态、队列、技能值、状态、备注后点击保存信息，即可完成添加座席用户。

**所属部门：**选择相应的所属于的部门，后期可根据不同的部门管理不同的座席。

**登录状态：**座席签入系统后的状态。选择【就绪】，座席签入后，无需手动调整状态，系统会自动分配来电给座席。选择【整理】，座席签入后系统不会分配来电给座席，当手动调整状态为就绪时才会分配到来电。

**角色：**选择不同的角色拥有不同的权限，此需要预先设置好角色，详情参考

**【角色管理】配置。**

**队列：**选择座席所属的业务队列，只有当选择相应的队列，座席签入后，相应队列有来电才有可能分配来对应队列的来电。

**技能值：**当同一队列有多个座席时，技能值越大的座席人员越优先分配到来电。

**状态：**已启用代表该工号可正常登录系统，已禁用则该工号不能登录系统。

新增座席

* 座席工号: 请输入	* 座席名称: 请输入
密码: 请输入	手机号码: 请输入
邮箱地址: 请输入	* 所属部门: 请选择
* 角色: 请选择	登录状态: 就绪
* 队列: 请选择	* 技能值: 0
状态: <input checked="" type="radio"/> 已启用 <input type="radio"/> 已禁用	备注: 请输入

### 3.4.2. 角色管理

对座席的角色进行管理，实现新增、编辑、删除、角色授权等功能。

点击**【新增角色】**定义角色名称，勾选角色需要的权限，点击**【确认】**即可完成角色添加、授权。

授权该角色的用户在登录系统后，页面中只展示该角色已经授权的菜单或功能。

新增角色

\*角色名称 请输入

\*默认主页 请选择

数据权限 全部 个人

状态 已启用 已禁用

备注 请输入

授权

- 基础功能
- 客户管理
  - 客户添加
  - 客户编辑
  - 客户删除
  - 短信收发
  - 批量外拨
    - 新增
    - 删除
    - 修改
    - 文件管理
    - 进入外拨
    - 导入号码
- 会员管理
  - 添加会员

### 3.4.3. 部门管理

对系统的部门架构进行管理，实现新增、编辑、删除功能，支持树状结构，对后期不同部门的设置不同的管理员起到作用。

点击【新增部门】，输入机构编号和名称，机构的类型分为公司和部门，显示排序值越小，在列表中显示越靠前。

部门名称	排序	状态	创建时间	备注	操作
德视伟业	1	已启用	2025-06-11 09:24:56		⊕ ⊗ ⊗
南京	1	已启用	2025-06-09 16:23:56		⊕ ⊗ ⊗
玄武区	1	已启用	2025-06-09 16:24:15		⊕ ⊗ ⊗
无锡	3	已启用	2025-06-09 16:24:31		⊕ ⊗ ⊗
苏州	4	已禁用	2025-06-10 09:19:02		⊕ ⊗ ⊗