



智能联络中心 用户指南

文档版本: 20220516



法律声明

阿里云提醒您在阅读或使用本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。 如果您阅读或使用本文档,您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

- 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档,且仅能用 于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息,您应当严格 遵守保密义务;未经阿里云事先书面同意,您不得向任何第三方披露本手册内容或 提供给任何第三方使用。
- 未经阿里云事先书面许可,任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文 档内容的部分或全部,不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
- 由于产品版本升级、调整或其他原因,本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有 任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利,并在阿里云授权通道中不时 发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠 道下载、获取最新版的用户文档。
- 4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引,阿里云以产品及服务的"现状"、"有缺陷"和"当前功能"的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引,但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的,阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下,阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害,包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失,承担责任(即使阿里云已被告知该等损失的可能性)。
- 5. 阿里云网站上所有内容,包括但不限于著作、产品、图片、档案、资讯、资料、网站架构、网站画面的安排、网页设计,均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权,包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意,任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外,未经阿里云事先书面同意,任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称(包括但不限于单独为或以组合形式包含"阿里云"、"Aliyun"、"万网"等阿里云和/或其关联公司品牌,上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司)。
- 6. 如若发现本文档存在任何错误,请与阿里云取得直接联系。

通用约定

格式	说明	样例
⚠ 危险	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故 障,或者导致人身伤害等结果。	⚠ 危险 重置操作将丢失用户配置数据。
▲ 警告	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚 至故障,或者导致人身伤害等结果。	警告 重启操作将导致业务中断,恢复业务 时间约十分钟。
〔〕) 注意	用于警示信息、补充说明等,是用户必须 了解的内容。	大意 权重设置为0,该服务器不会再接受新 请求。
? 说明	用于补充说明、最佳实践、窍门等 <i>,</i> 不是 用户必须了解的内容。	⑦ 说明 您也可以通过按Ctrl+A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置> 网络> 设置网络类型。
粗体	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在 结果确认 页面,单击 确定 。
Courier字体	命令或代码。	执行 cd /d C:/window 命令 <i>,</i> 进入 Windows系统文件夹。
斜体	表示参数、变量。	bae log listinstanceid
[] 或者 [alb]	表示可选项,至多选择一个。	ipconfig [-all -t]
{} 或者 {a b}	表示必选项,至多选择一个。	switch {act ive st and}

目录

1.开通服务	<mark>0</mark> 6
2.创建实例	07
3.购买坐席	08
4.提交企业资质	09
5.购买号码	11
6.智能交互	13
6.1. 创建语音识别模型	13
6.2. 创建专有语言模型	13
6.3. 创建热词	15
6.4. 上传语音文件	15
6.5. 企业自有号码SIP对接说明	16
7.智能外呼机器人	19
7.1. 什么是智能语音机器人	19
7.2. 话术配置	19
7.2.1. 添加话术	19
7.2.2. 主线流程	20
7.2.3. 知识库	24
7.2.4. 全局配置	26
7.2.5. 话术配音	27
7.3. 任务管理	29
8.工作台操作流程	32
8.1. 人工外呼	32
8.2. 机器人外呼	52
9.机器人话术审核标准	69
10.热线接入环境要求	70
11.企业自有系统集成方案	85

12.平台企业集成方案		118
-------------	--	-----

1.开通服务

在使用智能联络中心之前,您需要先开通智能联络中心。本文介绍快速开通智能联络中心的方法。

前提条件

您已经完成注册阿里云账号,并完成企业实名认证。具体操作,请参见和。

- 1. 在智能联络中心产品详情页。单击立即开通。
- 2. 进入智能联络中心控制台,勾选我已阅读并同意《智能联络中心产品服务协议》,单击开通服务。

次迎体验智能联络中心 Artificial Intelligence Contact System),是阿里云整合人工智能能力和语音通信能力为企业打造 的一套高效联络中心系统。助力企业快速高效的联络用户。我们提供标准的Saas服务并开放丰富的接口方便企业调 用和集成。注:服务开通需要按照运营商要求进行实名登记及话术审核、备案。了解详情℃ 载巳阅读并同意《智能联络中心产品服务协议》 开通服务

2.创建实例

当您使用人工坐席外呼或呼入时需要创建实例,通过创建实例来创建不同的管理后台,每个实例有单独的登录 地址和账户。实例管理员具有呼叫中心工作台所有功能的操作权限,包括机器人配置,呼叫管理,人员管理 等。本文为您介绍创建实例的流程。

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择实例管理 > 创建实例。
- 3. 在新建实例页面,根据提示,填写实例信息。

新建实例	×
* 实例名称	
实例名称保存后不可修改	
访问地址	
https://aiccs.aliyun.com	
* 实例管理员邮箱	
请输入	
此邮箱作为登录该实例工作台的超管账号,您可以在访问实例地址时使用。	
备注	
请输入内容	
确定 取消	

4. 点击**确定**。

3.购买坐席

在使用呼叫中心客服工作台之前,需要购买人工坐席或AI坐席。本文为您介绍购买坐席的流程。

前提条件

在购买坐席之前,您已经了解坐席的订购费用。更多信息,请参见坐席订购费用。

背景信息

呼叫中心客服工作台共包含人工坐席和AI坐席两种,人工坐席可进行手动外呼、接听电话等场景,例如常见的售后服务场景。AI坐席是可自动执行外呼任务的机器人,例如服务提醒、预约通知等场景。

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择实例管理。
- 3. 在对应的实例后,单击购买人工坐席或购买AI坐席。

智能联络中心 / 实例管理							帮助文档
实例管理							
创建实例							
实例名称	实例 ID	创建时间	访问地址	备注	实例管理员邮箱	操作	
实例1	1991-179	2021-06-18 10:39:52	https://aiccs.aliyun.com			购买人工坐席 购买AI坐席 修改实例	

4. 根据页面提示, 支付您所要购买坐席的费用。

4.提交企业资质

应运营商要求,每个语音号码必须实名到一个企业,只有提交企业资质并审核通过后,才可购买号码。本文为 您介绍如何提交企业资质。

前提条件

由于相关法律法规限制,个别行业和场景禁止使用智能联络中心语音服务,例如贷款营销、游戏营销等场景。 在提交企业资质前,请您仔细阅读企业资质审核标准。

背景信息

- 普通资质用于购买普通固话,不支持购买400号码,普通固话支持呼入或呼出。
- 400资质用于购买400号码,400号码仅支持呼入。如需呼出,需提交普通资质申请普通固话。

普通资质

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择资质管理 > 普通资质。单击提交资质。
- 3. 请您按照自身实际使用场景,根据选择页面引导填写号码信息、企业信息和管理员信息。

智能联络中心 / 资质	寬度管理 / 提交资质	
← 提交资	资质	
号码信息		
* 号码用途	○ 语音验证码 ○ 语音通知 ○ 企业生产 ○ 生产通知	
* 使用场景1	諸近岸 >>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	
* 外呼话术1	请输入与所选择的场景对应的话术内容	
	0/2500	
	参考示例请告击 <u>活术示例</u> 查看;查看活术审核规则请点击审核规则文档审 核规则文档	
	+ 添加场易及活术	
企业信息		
* 企业名称	号码使用方的公司名称(同营业执照名称)	
* 统一社会信用代	请输入营业执照上的统一社会信用代码	
码		
* 营业执照地址	请输入营业执照上的地址	
* 法人名称	调输入营业执照法人姓名	
* 法人证件号码	请输入身份证或护照号码	
* 法人证件		

- 4. 单击提交。
- 5. 资质确认提交后预计3小时内完成审核,您可以在资质管理页面,单击详情查看审核进度。

400资质

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择资质管理 > 400资质。单击提交资质。
- 3. 按照据选择页面引导完填写企业信息。

智能联络中心 / 资质	智能网络中心 / 资质管理 / 提次400资质		
← 提交40	0企业资质		
号码信息			
*号码运营商	400码号(CT)		
企业信息			
*企业名称	号码使用方的公司名称(同营业执照名称)		
* 企业电话	请输入区号加固活,或手机号码		
* 统一社会信用代	请输入营业执照上的统一社会信用代码		
码			
* 企业有效期	起始日期 - 结束日期 箇		
* 注册地址	请选择 ✔ 请选择 ✔ 请选择 ✔		
	请输入具体地址		
* 三证合一	● 是 ○ 否		
* 上传资料	+ 三证合- 遠上传企 业要业 玩聪明照片; 支持pa_pa_jpa_eeee选项图片,每班图片不大于5MB。		

4. 单击提交。

5. 资质确认提交后预计1个工作日内完成审核,您可以在资质管理页面,单击详情查看审核进度。

5.购买号码

本文为您介绍通过智能联络中心控制台购买号码的流程。

前提条件

在购买号码之前,需要提交企业资质并审核通过后,才可购买号码。更多详情,请参见提交企业资质。

普通号码

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择号码管理 > 阿里云普通号码,单击购买号码。
- 3. 根据页面提示,根据业务需求选择相关信息。

智能联络中心 / 号	時間管理 / 與天号码
←购买量	寻码
 说明 1. 购买号码 2.怎么提交: 3. 怎么看资 	前,需要提及交号码问题地企业资质,通过审批后才可购买号码。 企业资质? 在智敏联络中心社物修必资质管理-普通资质页面,点古"违交资质",按照要求填写建交企业资质,等待审批。 质审批结果? 在智敏联络中心社物修公资质管理-普通资质页面,查看审批结果。
* 号码用途	 ● 语音验证码 ○ 语音通知 ○ 企业生产 ○ 金融僅收 ○ 语音通知A语音给证码 ○ 企业级务会语语言的 ○ 特殊营销 ○ 生产通知 ○ 金融装置钢 ○ 生态内业务
* 使用场暴	 普遍验证码
* 企业名称	 ・ ・ ・
* 呼叫类型	● 時入-時出 ○ 仅時入 ○ 仅時出
* 供应商	全国정号(CU)
* 归屋地	选择省份 ✓ 选择城市 ✓
* 号码等级	 ● 품号 ○ 統号
* 号码数量	最示号码
立即申请	

4. 单击立即申请。

400号码

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择号码管理 > 阿里云400号码,单击购买号码。
- 3. 根据页面提示,根据业务需求选择相关信息。

智能联络中心 / 号码管理 / 购买400号码

←购买40	00号码
 说明 1. 购买号码前 2. 怎么提交企 3. 怎么看资质 	,最要提交号码归理地企业资质,通过审批后才可购买号码。 业资质? 在整部就特年心达制给-资质管理-400资质页面,点击"描文资质",规程要求描写描文企业资质,等符审批。 审批结果? 在管部部特年心达制给-资质管理-400资质质页面,重管审批结果。
* 企业名称	
* 供应商	400時号(CT) 違资資源均均5/-400号码, 泛級用购支1个。
* 400商务赛餐	200000元南务 60000元南务套餐 12000元南务套餐 9000元南务套餐 60000元南东委餐 1000元南务套餐 1000元南务套餐
* 号码	
立即申请	

4. 单击立即申请。

6.智能交互

6.1. 创建语音识别模型

语音识别模型是对智能交互通话中的音频流做实时识别,达到"边说边出文字"的效果,为您提供最优质的离线/流式语音转文字服务。本文为您介绍如何在控制台创建语音识别模型。

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择智能交互 > 实时语音识别。
- 3. 在通用设置页面,选择语音识别模型页签,单击创建语音识别模型。
- 4. 根据页面提示,根据需求编辑语音识别模型相关信息。

编辑语音识别模型		×
* 语音识别模型名称	汽车销售	4/20
*语言模型	公共模型 ン 汽车类	\checkmark
* 声学模型	● 默认	
热词库	请选择	\checkmark
	若没有需要的热词库,请前往创建	
	确定	取消

5. 单击确定。

6.2. 创建专有语言模型

智能联络中心对某些场景(包括汽车、保险、司法、医疗等)进行了大量语音识别训练,提供了高准确率场景 模型。如果您需要的语音识别服务场景不在所提供的公共模型范围内,您可以自定义专属语言模型。本文为您 介绍在控制台如何创建专有语言模型。

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择智能交互 > 实时语音识别。
- 3. 在通用设置页面,选择语言模型 > 专有模型,单击创建专有模型。
- 4. 根据页面提示,填写专有模型相关信息。

创建专有模型	型	×
 请根据所 率。 	所需的语种选择基础模型,通过训练专属语言模型可有效提升语音识	别准确
* 基础类型	普通活 ~	
* 模型名称	房产销售	4/12
	确认	取消

5. 单击确定。

语料学习

为了让语音识别更贴近您的业务场景,您可以提供语料实现模型自学习,从而提升语音识别准确率。语料可以 是业务、产品介绍资料、与客户文字对话、培训资料等等,语料数量越多提升效果越明显。

1. 选择需要学习的语音模型, 单击详情。

有效模型 已注	销模型		已经创建1个,还	可以创建 99 个(最多可创建)	100个) 创建专有模型
模型名称	模型 ID	型 ID 基础模型(asrBaseld)		学习状态 🔽	操作
房产销售	00e6eb115bd74231a9803524eb3ba9a3	6eb115bd74231a9803524eb3ba9a3 普通话(customer_service_8k)		● 未学习	详情 注销

2. 在模型详情页面,单击上传语料,上传语料文件。

智能联络中心 / 智能	智能联络中心 / 智能交互 / 模型详情						
← 模型详	←模型详情						
 请先上传语料 	4、上传语料之后,才可开始学习训练语料						
模型名称	房产销售						
专有模型 ID	00e6eb115bd74231a9803524eb3ba9a3						
	模型更新时间: 2021-07-19 11:40:46						
* 训练语料	上传语料						
	•请上传 bd 稻式治科文件,每个文件大小个超过 5MB,编码稻式为 UTF8 • 最多上传 20 个语料文件。 超过 20 个零删除已上传的文件才可继续上传						
	•语科学习中不可继续上传语科						
	开始学习						

3. 单击**开始学习**。

6.3. 创建热词

在语音识别中,如果您的业务领域有部分词汇默认识别效果不够好,可以考虑使用热词功能,将这些词添加到 词表从而改善识别结果。本文为您介绍如何在控制台创建热词。

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择智能交互 > 实时语音识别。
- 3. 在通用设置页面,选择语言模型 > 专有模型,单击创建专有模型。
- 4. 根据页面提示,填写热词相关信息。

创建热词		×
* 热词类别	地名	\checkmark
* 热词组名称	支持中英文、数字及常见标点	0/20
* 热词文件	点击上传 请上传 UTF-8 txt 文件,最多添加 128 个词,每个词语最	长 10 个字
	确定	取消

5. 单击确定。

6.4. 上传语音文件

本文为您介绍如何在控制台导入智能语音交互放音文件。

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择智能交互 > 语音文件管理,单击导入语音文件。
- 3. 根据页面提示,选择语音文件相关信息。

4. 单击确认导入。

6.5. 企业自有号码SIP对接说明

您可以将企业自有号码通过SIP Trunk的方式和智能联络中心平台进行对接,实现使用企业自有号码进行呼入、呼出任务。本文为您介绍企业自有号码SIP对接流程。

前提条件

企业自有号码支持范围:支持标准SIP Trunk的云号码,双方提供IP端口互相加白。不支持SIP注册模式(固话线路、网关线路等)。

对接流程

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择号码管理 > 企业自有号码,单击立即开通。
- 3. 根据页面提示,填写相关信息。

⑦ 说明 请正确填写联系电话,否则会导致审核失败。

智能联络中心 / 号码		
号码管理		
阿里云普通号码	阿里云400号码 企业自有号码	
	④ 申請开播自有 线指接入服务	✓ 自有线路管理
* 用户姓名:	諸称人	0/12
*联系电话:	诸範入	
钉钉账号:	諸範入	
• 公司名称:	諸絶入	
使用场景:	遺輸入	
		0/500
• 网络环境信息:	SP协议信令IP地址+装口	
	SP协议媒体服务器P地址	
	SP 服务器物域	
	需次并发量	
	DTMPBX	
	護安申请	

4. 点击提交申请。

提交申请后进入资料审核流程,通常1个工作日完成审批,也可通过钉钉群或邮件联系阿里云技术工程师 加急处理。

^{智能联络中心 / 号码管理} 号码管理			
阿里云普通号码 阿里云400号码	企业自有号码		
	申请开通自有 线路接入服务	建交信息	✓ 自有线路管理
		 ● 资料每枝中,请酌心等待! 工程号方:14020016 1.同型云心之会相談吃些多多是进行审核: 2.申请引计若行心定自分完成原料: 3.哺死后再次登录或期除本页面室看非语法属、 3.哺死后再次登录或期除本页面室看非语法属、 4. 通过后可通过钉钉或波送邮件的方式联系我们对接配置。邮箱: allvoice@list.allbaba-inc.com。 	

5. 通过钉钉群,提供SIP服务器的IP和端口和阿里云小二进行对接。 完成对接后,在自有线路管理页签,会展示对接的线路名称、线路地址等信息。

智能联络中心 / 号码管理				
号码管理				
阿里云普通号码 阿里云400号码 企业目有号码				
自有号码管理 自有线路管理				
请输入线路名称搜索 Q				
域諸名称	线路地址	总并发	启用状态	操作
aiccs101自有线路	10111111111	100	 已启用 	编辑 萘用

- 6. 添加号码。
 - i. 在自有号码管理页签, 单击新增自有线路号码。
 - ii. 在新增号码页面,填写号码和线路信息。

			帮助文档
	×		+ 新增自有线路号码
一行输入一个号码,多个号码请换行隔开		状态	操作
		● 有效	注销
单次最多可添加300个号码,您还可添加 <mark>300</mark> 个。		● 有效	注销
请洗择 🗸 🗸		● 有效	注销
Hild Print - L.		● 有效	注销
	Tim 114	◎ 无效	注销
備定	取び用	● 有效	注销
		● 有效	注销
		◎ 无效	注销
10.00-0-0000		● 有效	注销
0.000		● 有效	注销
		◎ 无效	注销
	- 行輸入 个号码、多 个号码请换行阀开 単次最多可读加300 个号码、 您达可读加300 个、 请选择 く		一行組入一个号码。多个号码建执行阻开 状态 年次是多可适加200个号码。想达可适加200个号码。 1 名放 市近塔 1 名放 市近福 1 名放 市近福 1 名放 市近福 1 名放 ●2 取得 ●3 1 名放 ●3 1 名放

iii. 点击**确定**。

7.智能外呼机器人

7.1. 什么是智能语音机器人

智能语音机器人是基于自动语音识别(Automatic Speech Recognition, ASR)、文字转语音(Text To Speech, TTS)以及自然语言理解(Natural Language Understanding, NLU)等技术, 面向企业客户提供的 一款智能客服机器人产品。

智能语音机器人可以做什么?

- 智能语音机器人根据客户的意图进行智能应答,语音识别迅速,能够准确判断出是否为意向客户,将客服人员从重复、机械的初步筛选、意向识别中解放出来,投入到更有价值的客户中。
- 传统外呼的人力成本和管理成本高,业务质量无法保证,管理复杂,因此机械、重复、枯燥的电话拨打任务都可以交给智能语音机器人辅助完成。

智能语音机器人的应用场景

智能语音机器人已经在金融、保险、房地产、互联网广告、教育、电商、物流快递等行业中广泛应用。



智能语音机器人的优势

- 人力成本降低:智能机器人的拨号频次可以达到每天800~1200通,是人工外呼频次的4~5倍,辅助人工客服从简单重复劳动中释放出来,投入到更高价值的生产。
- 客户满意度提升:人工客服每天面对大量的负面情绪,情绪带入工作影响客户满意度,而机器人可以为客 户带来高质量一致性的业务体验。
- 数据在线化:将通话数据在线化,可视化地对用户意向进行分级跟进、可视化地改进对话方式让数据驱动企 业业务增长。



7.2. 话术配置

7.2.1. 添加话术

智能机器人执行外呼任务前,您需要为机器人设计外呼任务用到的话术。本文为您介绍如何添加话术。

1. 登录智能联络中心控制台。

- 2. 在左侧导航栏,选择智能外呼机器人 > 话术管理,单击添加话术。
- 3. 在添加定制话术页面,根据需求填写相关话术信息。

添加定制话术				×
* 话术名称:	请输入不超过30~	个字符		0/30
* 所属行业:	所属行业 💙	选择场景 🗸		
备注:	请输入			
				0/50
			添加	取消

4. 单击添加。

7.2.2. 主线流程

智能外呼机器人与用户的多轮对话是通过配置主线流程来完成的。本文为您介绍如何在控制台创建主线流程。

配置流程

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择智能语音外呼机器人 > 话术管理。
- 3. 在话术管理页面,单击话术或话术右上角的配置,进入话术流程的画布页面,开始配置主线流程。
- 4. 主线流程主要有两个区域。左边区域为话术的流程列表,右边区域为流程编辑区域即流程画布区。

退货场景																			
线流程 知识库	全局配置	國库	话术配音	基本信息															i
	1				 									 	 	 	 		
开场白									369942.5									Ð	Θ
									MUCERED									Q	4
1000018790001																			
	1						. 亲您好	,这里是天猿	国际,请问	方便电话吗	3?								
合桿醌																			
TOWINGHAP .																			
: 1000018795001								X • •		447									
								省定 引	5世 九田	86									
							·												
						/				N									
											1 1 1								
											- · ·								
											•••								
											· · · •								
													m l						
										7.4725 B	+++++++	2002(828							
										1107.5975	212004-1-1	10101010							
										HR.									
					→ 退货提高	2				→ 挂机									
					- AESONIAEN	a.													

5. 单击流程列表中的+号,可以创建新流程。

主线流程 知识库	全局配置 意图库 话术配音 基本信息
<u> </u>	+ 普通节点
(+++++)	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
(木元成)	上朝時代は
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	······································
	E
<u> </u>	
	····· 请编辑卫尽内容
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	R 龠 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	同連連についた
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

流程画布

● 普通节点

普通节点包含机器人的话术以及用户回复分支内容的配置,拖拽一个普通节点至流程画布,双击该节点或者 点击右上角的编辑图标进入普通节点的编辑页面。

编辑普通节点	×	
* 机器人话术:	话术支持嵌入变量(需提交工单申请开通)。变量的 格式为\${variableName},如:您好,请问您是 \${custName}么?变量名仅支持字母加数字的组合(0- 9,a-z,A-Z)。设置变量后在调用智能外呼SaaS助手API 或在添加任务导入号码时传入对应值。	
	0/150	
	+ 添加机器人话术为什么需要添加多个话术? 😮	
* 用户回复分支:	任何回复	
	肯定 否定 拒绝 无回复 未识别 +自定义	
允许打断:		
标签追踪??:	可增加标签方便后续数据统计	
	确定	

- 机器人话术:机器人播放话术的内容,至少添加1个话术,最多支持添加4个话术,在同一个通话内多次返回当前节点时,按照话术顺序播放。
- ・ 用户回复分支:支持任何回复、肯定、否定、拒绝、静音、未识别、自定义7种用户分支类型,任何回复
 与其他6种用户回复分支互斥。对话详细记录中会记录匹配到分支的类型。

a. 单击分支会从灰色变成点亮状态,点亮分支后,需要为分支增加意图即匹配到该分支的条件,通过下 拉列表选择系统预置的通用意图。

编辑普通节点		×
* 用户回复分支:	任何回复 肯定 否定 拒绝 无回复 未识别 +自定义	•
	分支名称: 肯定	11
	* 用户意图: 请选择意图 >	
	• 您可继续创建意图	
允许打断:		
标签追踪?:	可增加标签方便后续数据统计	-
		确定

b. 如果没有符合需求的意图,也可以单击创建意图。新意图支持采用关键词、用户表述两种方式匹配用 户意图,两种方式都支持批量添加,以换行符分割。关键词支持正则表达式的添加、用户表述采用自 然语言理解的技术。

编辑普通节点		×
* 意图名称:	请输入不超过30个字符 0/30	
关键词❷:	请输入关键词 (正则表达式) , 多个请用回车分割	
用户表述22:	多个问法,请回车分割。 建议单个问法长度不超过30个字。	
	测试正则表达式~	
	保存并返回	返回

- 标签追踪:当通话中对话走到该节点后为用户贴上设置的标签,用户可以在对话详细记录中查看对话中匹 配到的标签进行数据分析。
- 跳转节点

跳转节点主要用于配置主线流程间的串联、对话的挂机、转接等结束动作的节点。

编辑跳转节点		×
机器人活术:	话术支持嵌入变量(需提交工单申请开通)。变量的格式为 \${variableName},如:您好,请问您是\${custName}么?变量名仅 支持字母加数字的组合(0-9.a-z,A-Z)。设置变量后在调用智能外 呼SaaS助手API或在添加任务导入号码时传入对应值。	
* 执行动作:	请选择执行动作 🗸	
标签追踪?:	可增加标签方便后续数据统计	
	确定	Ē

• 机器人话术:跳转前机器人播放话术的内容,最多支持添加4个话术。

• 执行动作:当对话流转到跳转节点时执行的动作,如:挂机、转接、跳转到其他主线流程。

分支连线

流程画布中的节点之间通过用户回复分支的连线连接,代表用户分支的流程走向。选中分支,点击键盘Delete按键删除连线。

																																		-	
						1																	-	-											
		1.2	拉調	\$±	-																														
		T P	=10	비니	m																														
ſ						ſ.,																													
۰.		1.8	Nkta	ŧ₩	占													_																	 -
۰.		1.8	20 4 -	217	7113													浙	脭	起	Έ.		-	-											 -
						٠.												-																	 -
										ſ																									
L																																			
ſ											157	ħΖ	33	E A	153	= -	可能	য	र क	#n7	12														
۰.										1	100	XJ.,	中	레니	הינא	fia 3	273		र एम	HB ***	9:														
۰.																																			 -
																																			 -
											4	F何		ŧ																					
										L																									
۰.	-												6																						 -
•	-														-	~		-			-		-	-											 -
																-)	-						-	-											
																_	٢.,																		
										1												Ш	1.												
۰.										1	咸	油灯	気白	hie	06																				-
۰.											101	68.3 4	CANH.	3334	-710																				 -
										I.		+1	÷+Π																						
L										L	9	13	E47 6																						
ſ										-													_ .											-	
1																																			
۰.								-	-		-										-									-					 -
•									-		-										-														 -

7.2.3. 知识库

在智能外呼通话中,知识库的词条规则主要用于外呼机器人主线流程之外的问答,将业务问题以问答方式录入机器人知识库词条中,当用户答复符合词条配置时,机器人将使用该词条关联的配置与用户进行多轮问答。本文为您介绍在控制台如何添加词条和知识库流程。

背景信息

系统预置了通用的知识库词条供您参考,如果不满足您的需求,可以删除这些预置词条,添加您所需的词条。

添加词条

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择智能语音外呼机器人 > 话术管理。
- 3. 在话术管理页面,单击话术或话术右上角的配置,选择知识库页签。
- 4. 单击添加新词条。

添加新词条		×
* 词条:	请输入不超过30个字符 0/30	^
* 类型:	○业务问题?	
关键词❷:	请输入关键词 (正则表达式) , 多个请用回车分割	
用户表述②:	多个问法,请回车分割。 建议单个问法长度不超过30个字。	
	测试正则表达式~	
* 回答方式:	● 单次回答 ○ 知识库流程	
* 机器人话术:	话术支持变量,变量格式\${variable} 0/150	
	+ 添加机器人活术为什么需要添加多个话术? 🥝	
* 执行动作:	等待用户回复	•
	添加	取消

相关配置信息如下表所示:

词条信息	说明
类型	 业务问题:和场景或者行业强相关的问题。 通用问题:在任何场景或者行业中都会碰到的问题。
关键词	支持正则表达式的添加,多个关键词,以回车分割。
用户表述	采用自然语言理解的技术,多个问法,以回车分割。
回答方式	 单次回答:匹配到该词条后,机器人用配置的机器人话术答复用 户。 知识库流程:匹配到该词条后,机器人采用关联的知识库流程与用 户进行交互式对话。

词条信息	说明
机器人话术	匹配到词条时机器人单次回答的话术,支持一问多答。多个话术为机器 人提供一问多答的能力,让机器人更加智能。通常用于用户反复询问一 个问题时,机器人按照配置顺序,用不同的答案为用户澄清。
执行动作	 器人单次回答用户的问题后的执行动作。包含等待用户答复、转接、挂机、跳转到原主线流程4类动作。 等待用户答复:机器人答复用户问题后,等待用户回复后根据用户的回复后再与用户进行交互式的对话。 跳转到原主线流程:机器人答复用户问题后不等待用户回复立即跳转至相应的流程位置,包含跳转回原节点、跳转回原主线流程(入口)、跳转至其他主线流程(入口)3类方式。

添加知识库流程

知识库流程指匹配到该词条后,机器人采用关联的知识库流程与用户进行交互式对话。

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择智能语音外呼机器人 > 话术管理。
- 3. 话术管理页面,单击话术或话术右上角的配置,选择知识库页签。
- 4. 选择知识库流程,单击添加新流程。

智能联络中心 / 话术管理			帮助文档
← 话术测试			
主线流程 知识库 全局配置 意图库	话术配音 基本信息		提交审核
③ 说明1: 在整个通话过程中,机器人通过知识库中的的词说明2: 词条的回复方式选择知识库流程时,机器人将使	条配置,被动响应用户主线流程中未配置的问题。 用该词条关联的知识库流程与用户进行多轮问答。		
知识库词条 知识库流程			
添加新流程 请输入流程名称进 添加流程		×	
流程名称 * 流程名称:	请输入不超过12个字符	0/12	
	保存	编辑流程取消	

5. 单击保存并编辑流程。

知识库流程与主线流程的配置方式基本完全相同,主要差异如下:

- 每个知识库流程都是为了满足简单的交互对话而设计,知识库流程之间不支持串联。
- 跳转节点执行动作即机器人知识库流程流转到跳转节点时的执行动作,包含等待用户答复、转接、挂机、跳转到原主线流程4类动作。

7.2.4. 全局配置

在机器人外呼通话中,遇到机器人无法识别用户意图、用户无回复等场景时,您可以在全局配置中启用相关场 景的模块。

适用场景

全局配置主要解决以下3类特殊场景,每个配置项在全局配置中都有更详细的说明。

- 需要在主线流程或知识库流程中重复使用无回复/未识别的回复分支时,可在全局配置中启用无回复/未识别 模块。
- 当用户需要机器人重说(如:请再说一遍,我记一下)以及明确打断机器人(如:我打断一下)的特殊意图
 时,可在全局配置中启用重说意图和打断意图。
- 如果需要对于整个对话过程中用户的异常行为(如:过长的通话、询问了过多重复的问题等)作出处理,可 在全局配置中启用相关配置。

智能联络中心 /	话术管理								帮助文档
← 话术	测试								
主线流程	知识库	全局配置	意图库	话术配音	基本信息				提交审核
 说明1: 如 说明2: 如 说明3: 如 	0果需要在流标 0果需要机器。 0果需要对于野	呈及知识库中复用 人能够处理用户希 整个对话过程中用	无回复/未识别 望机器人重说 户的异常行为	的处理,启用无足 (如:请再说一遍 (如:过长的通话	回复/未识别模块后 8、我记一下)以近 8、询问了过多重新	,其用約位量不要除过原加无限就从卡印图分支。 3時期打新作品人(四:我打兩一下)的時時重要时,通知用量说及打新意图 189回週号(出出位是、讓以通用的店的面面。			
语境	1	触发条件				机器人活术	执行动作	状态 🖓	操作
						喂, 在吗?	1. 等待用户回复		
无回复模块	-	某节点成知识库连	续触发			喂,您好,还在吗?	2. 等待用户回复	 已禁用 	修改 启用
						亲,不好意思,我这边听不到你说话,再见。	3. 挂机		
					不好意思,可以優点再说一遍吗?	1. 等待用户回复		Art The	
未识别模块@	1	東节点或知识库達	点或知识库连续触发			不好意思,我这边听得不是很清楚,您可以再说一遍吗?	2.等待用户回复	 已启用 	1940. 萘用
						抱歉,我这边信号不好,如有疑问请咨询客服,再见。	3. 挂机		
重说意图@	1	全局累计2次						 已禁用 	修改
打断意图❷	1	只别到配置语句						 巳禁用 	修改
累计无回复		全局累计10次						 已禁用 	修改
重复问题@	1	司一问题全局累计	4次					 已禁用 	修改
太多问题@	;	不同问题全局累计	10次					 已禁用 	修改
累计未识别❷	ł.	座鏡10次						 已蒸用 	修改
最大遷活时长	0	最大運活时长1800	眇				挂机	 已启用 	修改 禁用

7.2.5. 话术配音

为话术内容配音是话术配置的最后一步,目前有在线录音、单个录音文件上传、从录音文件列表中选择录音文件以及语音合成4种配音方式。文本为您介绍不同的话术配音方式。

上传录音

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择智能语音外呼机器人 > 话术管理。
- 3. 在话术管理页面,单击话术或话术右上角的配置,选择话术配音页签。
- 4. 选择需要配音的话术,在放音类型栏选择录音,单击上传录音。

智能联络中心 /	话术管理						帮助文档
←话术	测试						
主线流程	知识库全局配置	意图库 话术配	音 基本信息				提交审核
语音合成设置	置 O						
女声 风格:小云标	准女声 语速: 慢 音量: 4	19 快速试听					修改设置
话术举型	✓ 状态	~	请输λ话术内容	Q			
-	-97054		194807 (14-11-11-1	_			
需要上传录	音文件3个 已录音0个,	未录音3个					C 刷新
话术类型	话术来源	机器人话术		放音美型	上传状	态 操作	
主线流程	开场白	您好,请问你需要购买?	育辅吗?	○ TTS ●	え音 ● 未」	上传 上传录	音
知识库	在开车	那您小心开车,先不打打	尤您了,再见!	○ TTS ●	录音 ● 未」	上传 上传录	音
知识库	客户忙	那您先忙,不打扰您了,	再见!	TTS O ::	录音 ● 无器	暑上传 试听	
知识库	怎么称呼	我姓李,您叫我小李就可	可以了	● TTS ○	录音 ● 无需	零上传 试听	

5. 您可以根据需求选择现在录音、从录音文件列表中选择或单个上传的方式上传录音。

使用录音	×
上传方式: 💿 现在录音 🛛 从"录音文件列表"中选择 🔷 单个上传	
话术内容:	
录音文件: 主线流程_开场白_f9bbf28a.wav 修改 00:00:02 重录 下载	
保存并进行下个录音保存并进	关闭

⑦ 说明 录制时的开头和结尾请不要留空白,如果希望将录音文件保存到本地,可以点击下载进行保存。

6. 单击保存并关闭。

语音合成

语音合成也称作文本转语音(TTS), 支持声音类型、声音风格、音量、语速进行偏好设置, 设置完成后支持 在线试听,确认后配音将采用当前的设置进行合成。

智能联络中心 / 词	后术管理					帮	助文档
←话术》	则试						
主线流程	知识库全局	修改设置		×		提交	审核
语音合成设置 _{女声}	0	* 声音类型: 💿 :	女声 〇 男声	- 1			
风格:小云标准	汝声 语速: 慢 音	* 声音风格:	い云标准女声 ~			修改说	置
N=C-12-314 320		* 语速控制: 很慢	慢 正常 侠 很				
		* 音量控制: 0 ,	100	- 8			a Bièr
话术类型	话术来源	试听内容: jā	这一次交锋,双方都没有占到什么便宜,可以说 是旗鼓相当。		上传状态	操作	2 师业研
主线流程	开场白		27/100	音	 已上传 	更换录音 试听	
知识库	在开车		±	音	● 未上传	上传录音	
知识库	客户忙	• 201	古 快速试听	音	● 无需上传	试听	
知识库	怎么称呼			音	● 无需上传	试听	
知识库	号码是哪里来的			一确定音	● 无需上传	试听	
知识库	骗子	我们是正规的公司		● TTS 〇 录音	● 无罴上传	试听	
知识库	调戏机器人	非常抱歉呢,跟工作不 回归到业务上来吧。	「相关的问题上班时间我们是不允许聊的,咱们还是	● TTS ○ 录音	● 无素上传	试听	

7.3. 任务管理

话术审批完成后,您就可以创建任务发起外呼了。本文为您介绍如何在智能联络中心控制台创建任务、查询任 务记录详情等操作。

前提条件

- 配置的话术已审批通过。
- 已购买外呼号码。具体操作,请参见购买号码。

创建任务

- 1. 登录智能联络中心控制台。
- 2. 在左侧导航栏,选择智能语音外呼机器人 > 任务管理,单击创建任务。
- 3. 根据页面提示填写任务信息。

智能联络中心 / 任务	Y管理 / 创建任务	
创建任务		
③ 为保证客户良	好的外呼体验,每天12:00 到 14:00,21:00 到 09:00,无法发起呼叫,请谅解!	
基本信息		
* 外呼任务名称:	可包含中英文,或下划线,不超过30个字符 0/30	
立即生效:		
外呼号码设置		
• 可用号码:	諸法経	
	没有可用号码? 立即凑加	
机器人话术设置		
* 机器人话术选择	请选择 🗸	
* AI座席数量:		
呼叫清单		
* 数据导入:	文件上传	
	请导入Jose格式文件(本次任务最多导入1个文件,单文件数据量低于8000条) 下數模 版	
外呼策略设置		
* 工作日选择:	请选择 イ	
* 工作时间:	上午/下午 起始时间 结束时间 攝作	

4. 单击确定。

任务详情

在任务管理页面,单击任务右上角详情,可以查看呼叫任务的进度和任务详情,包含已拨打、已经接听、平均接通率、平均通话时长等信息。

智能联络中心	> / 任务管理 /	详情									帮助文
测试											
任务进度	任务详情	2									申请导出号码详情
接听状态	统计										
				未开始。 一句词问题。 近 日授打/任务卷款 1/1遺电话 已经录志。1	0 第回至:0			 未开始 已经接通 号码问题 线脑问题 	 平均接通率 100% 平均通活时长(秒) 6 		
通话结果:	: 全部	∨ 被叫号码:	请输入被叫号码查询	查询	重查						
主叫号码		被叫号码	开始时间	结束时间	通话时长 (秒)	重拨次数	标签	通话结果	挂断方向	摄作	
057187308	8159	17607933837	2021-07-13 15:08:11	2021-07-13 15:08:17	6	0		用户听完议	吾音 用户	查看对话记录	下载录音
									物页显示:	20 🗸	〈上一页 1 下一页 〉

 在任务进度详情页面,您也可以查看单条通话的记录,包括主叫号码、被叫号码、开始时间、结束时间、通 话时长、标签、通话结果、挂断方向。您可以单击每条通话的查看对话记录查看详细的对话记录,也可以 单击下载录音下载通话录音。

测试				
任务进度任务详情				申请导出号码详情
接听状态统计	对话记录	×		
	対滅录音 ▶ 0.00 / 0.05 —— 下載,如无法運放,表示录音正在获取中,请稱低打开窗口重试。		a 2245-1925	
	开始时间: 2021-07-13 15:08:11		100%	
	(1年) 例是人 你好, 感谢你的接听, 我们这里是————————————————————————————————————		6	
遭话结果:全部 V 被叫号码: 清晰				
主叫号码 被叫号码			挂断方向	操作
annan mean			音音 用户	查看对话记录 下载录音
			● 每页显示:	20 💙 < 上一页 1 下一页 2

API接口

- 调用StartTask创建任务。
- 调用AttachTask追加任务明细。
- 调用StartTask启动任务。
- 调用StopTask暂停任务。
- 调用CancelTask取消任务。
- 调用ListTask获取任务列表。
- 调用ListTaskDetail获取任务明细信息。
- 调用List Dialog查询对话记录。

8.工作台操作流程

8.1. 人工外呼

通过阅读本文,您可以快速了解如何创建工单、处理工单、热线外呼、信息配置等功能,帮您快速掌握呼叫中 心客服工作台的操作流程。

一、产品概述

产品介绍

阿里巴巴智能云客服产品,是阿里在电商和新零售等领域多年沉淀的一套全渠道智能客服解决方案;提供智能 客服机器人、在线、热线、工单、数据洞察、质检、培训、调度、班务等功能;既能支撑千人以上客服中心的 复杂运营管理、也能适应小微服务团队的日常使用。

产品优势

智能云客服产品有以下优势:

- 云客服资源合作:阿里巴巴云客服经过近10年运营沉淀,依托产品化、数据化的能力,通过自控自营(培训、管理、文化、成长、考核、结算等模块把控权)的管理模式,实现人员可控、服务可控、质量可控。目前提供外呼、在线等服务,满足客户不同业务需求下的人力供给。
- 更智能: 阿里巴巴达摩院加持、为企业提供超越行业水平的智能客服机器人。
- 更贴合:开放客服工作台的三方系统集成能力,支持与企业业务系统打通,快速构建贴合业务需要的服务策略和客服工作台。
- 更便捷:简单易用的自助配置界面和引导流程、让非技术人员轻松玩转客服系统。
- 更全面:除了基础的客服应用,系统还配备了完备的调度、质检、培训、班务的管理功能,支撑企业管理人员提升服务品质。

二、登录及基础设置

1. 登录客服工作台

工作台目前支持网页登录,运营及客服需使用Google Chrome浏览器登录客服工作台。

登录名: 您需使用阿里云账号授权的客服账户(即客服账号)。一般为手机号或邮箱, 可向人力云租户企 业管理员咨询。

登录密码:首次登录,需选择忘记密码,重置密码后方可正常登录。

	5	
	工作台 迅速、专业、灵活,极致服务件验	
··· •	登录名: F.机号/会员名/邮箱	
	529878951 計論人從的25.梁信約 55.梁	
	高記金印	
	Copyright © 2020 阿里巴巴 云智能事业群	🚄 🖉 🖓 🖑 🖑 👘 👘 👘

登录成功后,在左侧导航栏中,选择客服工作台,即可进行工单处理、数据审视、运营设置等操作。



2. 基础设置

在左侧导航栏中,选择设置 > 企业配置, 可以对技能组、类目标签、角色权限等内容进行管理。

新展工作台	12.3EMCM		人员證权 技能组							
	组织人员									
2 话术管理	类目标签		投索技能组 Q	INNRAJ	生化/对外展示:		Q (50)	要素 イ	+新增人	息日 古批量导入
任务管理	角色权限			选择展	示字段 易	际默认字段				
TODA	1546	Ý	省四周山 第一測试							
Ling	工単	*	随一测试新增		姓名	登录名	对外展示名	部门	в	操作
法班管理			新増在线技能组							
and the second se			工単1			oyanteenini 1, 10000000			a	
			工单2		1	airrs onally	Section 201	default	O1 68	∠ 更多∨
SOP			防线测试技能组			un.com				
R R			本如测试物能用001			autotest222				
			美如测试008			_100000022			al	4 T. M
			英如在线测试专用_百富		-	6. 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19		derault	能	Z UBV
			test123			n.com				

3. 人员信息维护

在左侧导航栏中,选择**设置 > 企业配置 > 组织人员**,单击**新增人员**录入新增人员信息。登录名、真实 姓名、对外展示名、在线接待上限为必填信息,可以手动录入也可批量表格录入。

×			新增人员		×
○ 客服工作台	企业配置	人员授权 技術	基本信息		
💆 话术管理	类目标签	搜索技能组	* 登录名:	测试a005	
💈 任务管理	角色权限	・ ハェル・ 汉高中国	* 真实姓名:	李小龙	
3 工单中心	热线设置	 好食期 財合利化名用 	* 对外展示名:	李小龙	
蒙 班务管理	渠道接入	▶ 阿里云中小企业	服务权限 (连续控制)		
🔮 数据同察	服务流程	 温超 海豚家 	技能组分组:	人力云外呼测试专用	
S SOP	工単本型设置	▲ 泽烟测试技能组	技能组:	人力云外呼热线技能组× 人力云外呼工单技能组×	
🔕 设置	工单视图设置	泽煜在线技能组	高级权限		
	工单自动任务	泽烟升级工车	+新増		
	工单模板	在线技能组	上班设置		
Ē	已选中	0名用户 / 共0 清空	A CONTRACTOR OF THE CONTRACTOR	μα τω _μ του	保存取消

? 说明

- 建议运营人员不要和客服放在同一个技能组。
- 客服可以在技能组分组中选择工单技能组;在技能组中选择热线技能组;运营人员可以在技能组分组中选择默认组织分组;在技能组中选择销售一组。
- 营人员可直接使用企业管理员权限,包含放选班、客户信息导入导出、工单导入导出、外呼数 据查看等必须的权限。
- 运营人员无需配置需要选班,有班务管理的才要配置。

4. 热线配置

i. 在左侧导航栏中,选择**设置 > 热线 > 渠道接入**,在**添加热线号码**页面,可以设置是否支持呼入、呼出,关联的呼入ⅣR流程,以及是否支持满意度调查。

添加热线号码 Х 0571816837xx ★ 号码: 不符合号码格式 号码组: 请选择号码组 创建组 请输入描述 * 描述: * 功能: 🕢 呼入功能 🗌 呼出功能 请选择客户呼入IVR流程 \vee 呼入满意度调查: 🕢 🗙 呼出满意度调查: 🕢 🗡 确定 取 消

ii. 如果您需要多个号码分配给不同技能组人员使用,可以在**热线号码组**管理不同技能组可用号码。

新建号码组				×
*号码组名称:	销售一组号	码		
* 呼出生效范围:	○ 所有技能	组 💿 部分技能	组	
	默认组织分	组 🗸	销售一组 ×	V
	(+) 添加			
* 添加号码:	0200020	广东省广州	市 广东省广州市 ×	∨ 确定添加
	号码	归属地	接通率	操作
			暂无数据	
				取 消 備 足

三、客服工作台(用于在线接待、热线接待、外呼)

1. 工作台介绍
i. 工作台整体介绍

电话服务接起后,可使用工作台进行高效的接线工作。

工作台大致分为三部分:

- 服务列表展示区域:包含服务中-热线和已结束-热线两个页签,将接待服务进行简单分类。
- 信息展示区域:展示用户的进线路由、ivr信息、用户会员信息(可与企业crm对接)、客户全链路 的服务轨迹等内容。
- 客服助手区域:支持和企业的会员、订单等业务进行系统集成,便于一线客服了解相关的客户信息,同时支持基于智能客服的自动应答。机器人根据用户的意图,识别问题,给客服推荐答案。同时具备常用操作功能,如创建工单、外呼等能力,具体如下图所示:

会员&号码识别 语音变时转文本 全渠道服务轨迹 热线服务摘要	Kernel 111-122 × 1 Kernel 111-122 × 1	14. 101-102 × 14. 101-102 × 14. 101-102 × 15. 105-001224 1 14. 101-102 × 14. 101-102 ×		2 第 2 洗紙基础承接 转接、三方会话
	三 已结束 (25)	植只提供运动道音林交本功能		
全渠道服务 轨迹全打通	Pira Lamba			<u>热线服务任务</u> 流 转,跨部门协同
? 说明	用户呼入,客服;	无法拒接,如需拒接只能	接起后形成通话再挂断,	或者不接听。

ii. 拨号盘介绍

在接线过程中,如需进行电话操作,可单击拨号盘上的具体内容:

- 保持:会话保持中,用户会听到音乐,客服可以针对问题进行内部问询。
- 转接: 支持转接给其他客服或客服组; 或转接给外部手机或座机号码。
- 软键盘:外呼时,可通过软键盘拨分机号码。
- 挂断:结束通话。

热线服务		在线 >	热线服务	在线 ~
	10086	8	接通中	
1	2	3	0	
4	5	6	1**86	
7	8	9		
*	0	#		
	呼叫	~	₩ 保持 会议	l
			挂断	

iii. FAB-外呼

电话服务结束后,如需要和用户进行外呼确认问题,可直接单击击工作台右下角FAB(四叶草),单 击外呼,选择正确的主叫号码后,点击号码旁的热线按键,可以对当前用户进行外呼,在**备注内容**中 可以备注外呼的结果。具体内容如下图所示:

-						▲ 排队:0 话后处理:01:27	继续工作	5 ~
G	🗆 服务中 (0)	С	图 名会员	\Leftrightarrow				
ö			医名客户类型					
\$			当前服务 服务轨迹					
8								
=			进线号码: 83***198					
¢								
6			服务摘要					
٥			进线技能组 会员来电号码 7天内服务次数 0 是否服务过	否				
			<	外呼		\vee	~ ×	
				ntinu laten.	医冬会员 V 830***	28		
	🗆 已结束 (1)	С		呼叫对家:	600 ·			
	已结束-热线(1)	>		* 备注内容:	请输入备注内容		外呼	٩
	🚺 匿名会员	未保存						
							服务小记	
							创建工单	
æ							提交	

iv. FAB-创建工单

接线过程中,如果当前问题,一线客服解决不了,需要创建工单进行升单处理。工单模板及对应字段,管理员会在后台进行统一配置,客服侧仅需根据业务需要选择填写,具体内容如下图所示:

•				د د	拼队:0 话后处理:01:03	
□ 服务中 (0)	С	● 匿名会员	59			
		國名客户类型				
		当就服务 服务轨迹				
		进线号码: B3***19B				
		服务摘要	(
		进线技能组 会员来电号码	创建工单		✓ 2 ×	
		7天内服务次数 0 是否服务过	会员名:	请输入会员名 🗸 🗸	✔ 匿名会员	
			工单标题:			
			 业务员目: 	请选择		
□ 已結束 (1)	C		• 工参类型:	语洗掉	- 4 <i>m</i>	
已结束-1545 (1)	>		· 總新利率·	140-58-458	712	T
● 國名会員	** ##		- 100 100 - 100	141323.14	服务小证	
			71.元和2:	普通	V	
			指定处理人:	请选择	创建工4	2
					保存工单	

2. 上班准备

i.确认工作信息

登录客服工作台后,单击右上角客服头像,确认自己的账号、当前部门、当前BU、技能组的信息是否 正确。



ii. 上班和下班

单击右上角热线的图标,选择**马上上班**,切换工作状态(此时右上角图标会显示当前排队人数,绿色 在线标识)。状态变成在线后,如有用户呼入,系统会弹屏提醒。



工作中,如需切换状态,可直接点击**拔号盘**,在拨号盘上切换客服状态。根据具体情况选择小休或下 班状态。

↓ 注意

- 小休:小休状态下,呼入电话无法进线,但可以正常呼出。
- 下班:下班状态下,无法呼入呼出。

	9	臥:0、 E线	1
热线服务		• 在线 、	~
请输入电话	舌号码	 在线 小休]
1	2	休息	
4	5	培训 辅导	
7	8	会议 • 下班	
*	0	#	Ī
~		FD4	

3. 呼入接待

在工作时间内,用户呼入时首先会听到语音导航(百富旅行按1即可进入),页面会自动弹出来电,也会 有语音提示。客服可通过**接起**按键进入服务。 如果客服需要自动接听功能,在左侧导航栏中选择**设置 > 热线 > 热线设置**,开启**自动接听**开关,如下图 所示:

-				٩	• 🍯 ~
G	企业配置	~	热线设置		
ö	热线	^			
2	热线设置		自动结束后处理:		
8	渠道接入		后处理时长:	30	1
=	服务流程				
¢	工单	~	自动接听:(
6			自动接听时长:	1	
٥					
			是否外呼:		
			是否挂机:(
			浏览器地址:	本地浏览器exe路径	
			呼入号码:	057126995xxx	
			用户位置:	河南	
Ā			主页:	https://aiccs.aliyun.com/	

接起后,系统页面会弹屏自动显示来电信息,包括用户号码、归属地、姓名、IVR导航路径等。 客服在非系统页面时,呼入来电会有消息悬浮窗提示,如下图所示。

		新任 号 Goog	务 lle Chrome • pre-xspace.aliyun.com		
×					J. 185: 0 v 🐧 v
	(1) 中初	с	会员未遵信来电问题	6801	ALERAN A TOTA O
10 Block	454% (1)	>	大阪山市 11406-11 - 11608 米田均式 - 1565支5 田道永年 - 1740-		Reader Prove P
- e	R/P156776	2 10 10		1 8798	新約察場
•			EXTERNE SECTION - 72945788944X	RIW_SCPMIH2	000 000 000 000 000 000 000 000 000 00
•			RIDES 1081	I IETRIGERI REFE, SCHERGER	(3.4×17.18 (8.4×16) 0.0.4 (201-08 10.44(1) : 0.0.4 (2010) (401)
	11 II. 10	0	NYRA · HRUGH_ · REEL D	• RF,R2R,R0000	0 (32)(8%
	SHOR (N)		() ●(1547764905599394(15.000) 20起始的回用(): 00	REF.SOPHERE1	
	10-154/144L		20(0456): 2020/01/06 11-45-46 (9-1-69-46)		2297
	esez		Reg Park	249-02505888	
	1000月		① ● # 1567764905599394(15: ● 1882/84222) #1(1: 0)		
	10°15677649	#50	2020年6月: 2020/03/06 11:45:12 经投入: 46-880 29451248		•
ंड 🤵	FUP 15677649	#50	1000		

呼入来电接挂断后,右上角热线图标会自动开始**话后处理**计时,客服需填写**服务小计**,记录用户反馈的问题、解决方案等内容,点击**保存小计**后才算完呼入接待。单击击右上角**继续工作**才可继续下一通呼入 接待(话后处理阶段可在热线图标查看实时热线呼入排队等待人数)。

•	▶ 排队:0 话后处理:00	:06 继续工作 🍼 🚿 🗸		
-				દ (5 ∽
Ĥ	已 已结束 (1)	● 匿名会员	4	
ö	< 已結束-热线 (1)	医名客户类型		
2	🜔 匿名会员 未保	⁷⁷ 当前服务 服务轨迹		
8				
=		进线·号标: 83***198		
e		07-67-62.0FF		
Θ		版方例委		
۰		进线技能组 会员来电号码 7天内服务次数 0 是否服务过	8	
		< c	服务小记	~ ~ X
			★解决状态: ⑧ 解决 ○ 待銀进	
			备注: 如雾补充振外信息请补充在这里	
			图片: 上 图片上传	
				_
-				体在小店

4. 外呼服务

目前系统提供三种外呼方式,供一线客服根据不同场景选择外呼工作:

- i. FAB-外呼。
- ii. 拨号盘外呼。在拨号盘中直接输入需要外呼的号码,同时选择主叫号码,点击呼叫后,发起外呼。

	→ 排队 在线	: 0 V
热线服务		• 在线 >
请输入	∖电话号	阏◎
1	2	3
4	5	6
选择主叫号码 9510211 0571268857 0571268859	'54 80	外级号码 测试号码 例
	呼叫	×.

iii. 工单详情页外呼。在特定的工单流程节点,工单详情页中有外呼按键,支持点击进行外呼,处理对应工单问题。

Sec		和作记录 服务和这	
河南省	at 10.	10010 10000 01000 V 20000	· EREDER.
ao	104	O C C C C C C C C C C C C C C C C C C C	
- 信息		I.W1949: 25000000043633	
@9: 25000000043633 Ø		9949	~
NU PRESNA	工學状态: 200+	413	+ 84
3. 11. 11. 11. 11. 11. 11. 11. 11. 11. 1	10.0073	sheal3t:	
売前位置い二級い三級い四級	@B#H1993 2020/03/06 16:29:28	TOTAL	
4535 (+)			
838190		· 徽王内容: WAILA. Inc. L'AUS	
印灵型: 未知	40200 :		
奥型:	新新史型:		
- 売良拉重>>二級>>三級>>回級			0/3000
			82

四、工作台外呼工单任务管理

- 1. 外呼任务基础设置(创建工单类型、工单模版;配置工单自动任务)
 - i. 创建工单类型和工单模版

步骤1: 创建云客服外呼的对应类目, 创建一个专属的类目, 用在后续的工单类型配置和工单任务导入中。

-						6	5 ~
0	企业配置	^	类目管理				+
ö	组织人员						
2	类目标签		援索分类 Q +	基本信息			
8	角色权限			类目ID:	请输入		
	热线	~	类目新增				
¢	工单	~		* 类目名称:	销售一组		
6				* 父类目:			
٥				* 备注:	请输入		
				标签:	+ Тад		
					取消 保存		

步骤2: 创建云客服外呼的工单视图

顶览 版本 6	V			基本信息	
匿名	会员			视图名称:	0609人力云测试专用
匿名著	沪类型			视图展示端:	● 电脑 ● 手机
基本信息				视图场景:	● 工单详情页
工单编号:	260000000084001	O			
工单类型:	演示类型	工单状态:	一线处理new		
工单处理人:	英如	技能组:			
类目:	一级>>二级	创建时间:	2020/04/09 19:37:45		
工单标签:	+				
工单详情					
订单编号:		问题:	这里是标题		
备注:	这里是备注	图片:			

步骤3: 创建外呼工单类型及模板

工单状态及流程的核心配置页面, 会和工单自动任务联动使用

÷	工单类	型配置	î/	0609/	(カ云)	则试专用	Ħ																
	基本信	息		工单状	态维护	5	<u>41</u>	务字段	定义		工单	模板											
版2	本选择	版和	本 3			V																	
•		•	•	•			•	•	•		•			•		•	•	•	•		•		•
		·					·			÷										•			•
							÷																
C))	导入	•	等待	分配			分配	•	正行	车处理		处理完成	ž 🕨	完	结		- 结束 -			•
•)									回收 —													
)).	- 74 -	•	寺付 ·	· ·	•	- 2 - - -	「IIC 回收 — ・	•		±处理 」		· 处理完成 ·	\$	· ·	S结		- 结束 - - -	→.C).	

外呼自定义字段:由系统已有字段+业务字段+自定义字段组成,例如外呼客户基本信息(意向、性别、地址、邮箱等)



所有工单模版使用的业务字段和自定义字段都要和工单类型中的字段编码保持一致。后续在导入外呼 工单任务所使用的Excel模版中也遵循此原则。

ii. 导入工单任务

在左侧导航栏中,选择**工单中心**,右下方fab中进行导入外呼工单操作,将之前所创建的业务类目、 工单类型、工单模版都关联上,下载导入模版进行编辑。

ດ	工单中心	C ø	我创建的										
2	 我的管理 現索	*	0609人力:	云测试专用	选填测试会	员信息显	示	最后演	试会员信!	8. 逸	竟走查云客服流程	() () () () () () () () () ()	上导出
1	工单搜索 ⊖ 我的会话	v		白编号	工单标题	旗帜	總服	优先级	工单状态	会员名	模板名称	创建人	工单创则
•	■ 我的工单	~	25	0000000158403		Pa	٥	家急	等待分配	图名会员	0609人力云测试专用任	王务模 意境	2020/01
¢	我技能组待分配的	0	25	0000000158402		Ro		х				~ / ×	020/01
6	我创建的	111	25	0000000158401		Ra							020/01
٥	我处理中的	11	25	0000000158302		Ra		• 型	务类目:	0609人力云测;	式专用	.×	020/01
	我转交的	1	25	0000000158303		Ri		•1	单类型:	0609人力云测i	式专用	V	020/01
	我完成的	8	25	0000000158301		Ra		• 模	板列表:	0609人力云测i	式专用任务模版	~	020/01
	我做抄话的	0	25	0000000158220		Ra		• ±	传文件:	选择导入文件		下载导入模构	020/01
=			25	0000000158221		Ra						批量导入	020/
-			250	0000000158219		Rb	0	29	宗结	原来会员	0609人力元測试专用(千冬頃 寶娘	202000

例如我们使用"0609人力云测试xxxx"系列的工单类型、工单模版,导入工单任务。



2. 我的管理

当客服完成外呼处理后,管理员或运营人员可以在此查看工单任务情况包含工单进量、工单分配量、库存积压量等。也可以查看不同工单类型的明细,例如"0609人力云测试专用"。

×						9	##K:0 ∨ ● ◆ ◆ ◆ ◆ ◆
○ 客服工作台	工单中心	C 🎗	我的管理				
	◎ 我的管理	^					
🙅 话术管理	我的管理		工单进量	工单分配量	库存积压量	工单积压量	
😪 任务管理	Q 搜索	^	2	2	407	278	
■ 工単中心	会话搜索						
	工单搜索		SLA	异常分配量			
■ 卅务官埋	◎ 我的会话	~	0	0			
🔮 数据洞察	■ 我的工单	^					
S SOP	我技能组待分配的	35	咨询服务 译	煜测试工单类型			よ 导出
☆ 沿置	我创建的	54	开始时间 ~	结束时间	技能组		◎ 选择可显示字段
• an	我处理中的	16	小 理人	小冬米日			
	我转交的	10					
	我完成的	11	SLA 旗帜	提醒 工单编号	会员名 业务类目	渠道类型 工单标题	任务创建时间 💲
=	我被抄送的	0	D Pa	Q 250000001573	9 匿名会员 泽烟测试类目	3	2020/06/08 09:50:21

3. 查看个人或其他功能外呼通话录音记录

i. 如果需搜索外呼工单通话记录,可在工单中心 > 搜索 > 工单搜索中实现快速搜索或根据选择条件高级搜索,具体如下图示意:

×							排队:0在线	× 🍯
○ 客服工作台	工单中心	C 🎗	会话搜索					
	◎ 我的管理	^						
🙅 话术管理	我的管理		会话接通时间:	开始时间 ~ 结束时间白	会话结束时间: 开始时间 ~ 结束时间白	会员ID:	请输入	
🎍 任务管理	へ 搜索	^	会员名:	请输入	服务时长: 最小① ~ 最大①			
3 工单中心	会话搜索					7		
	工单搜索		电话号码:	请输入	处理人: 请输入	部门技能组:	请选择	
➡ 班务管理	◎ 我的会话	~	呼损查询:	请选择 >				
🕒 数据洞察	■ 我的工单	^				_		
S SOP	我技能组待分配的	35		9. 査询 ① 重置	♡保存条件至我的收藏			快速搜索 ^
A 10.99	我创建的	54						
	我处理中的	16						

ii. 在工单中心中查看每个工单通话记录列表,进行录音检查质检,具体如下图示:

÷	> C (0)	不安全 aiccs.aliyun.com/ai	ccs.htm?type=switchB	u#/ticket-search					■ Q	☆ 😸 无	痕模式 :
) 85	六脉 第1章:序…	🌱 智能工作台-商机清	📸 🗱 阿里内外 M 阿	理邮箱 🌙 基蜜平台简介·语	雀 🌛 CXC业务解决	防案 🤌 🔅	峯煜个人 沉淀・语	潼 🔀 XSpace		»	📙 其他书签
×	■ 匿名:	会员 ×						● 排队: 0 话后处现	里: 00:44	继续工作	🍯 v
6	● 匿名:	会员			<u> </u>	服务轨迹	动作记录	客服助手			
-	匿名著	sr · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				当前工单	当前会员	全部动作 >	全部角色	1 > 时间由	近到 >
×	基本信息					🥺 澤煜 20	020/06/16 21:33	08 电话外呼挂断			
*	工单编号:	250000000157958				工单编	号: 25000000	0157958			
	工单类型:	人力云外呼工单	工单状态:	外呼工单							
	工单处理人:	泽煜	技能组:	好食期工单技能组		🥺 泽煜 20	20/06/16 21:33:	06 外呼备注			
	类目:	人力云外呼测试专用	创建时间:	2020/06/09 15:25:05		工单编	号: 25000000	0157958			
•	工单标签:	+				沐书外	呼接通测试				_
	工单详情					20 译煜 20	20/06/16 21:32:	51 电话外呼接通	匿名会员	(*\$0*******733)	8)
9	单据号类型:	未知	单据号:			工单编	号: 25000000	0157958			⑤ 听录音
۵	业务类型:		渠道类型:								
	类目:	人力云外呼测试专用				• 泽煜 20	20/06/16 21:32:	45 电话外呼振铃			
						工单编	号: 25000000	0157958			
						ð		R			>
						27.97	19.10	将父 分9	7和末 (遭惧点。		

也可在我的通话记录页面,查看客服个人通话记录,具体如下图示:

×									2	在线	\sim
◎ 客服工作台	工单中心	C 🞗	我的通话记录								
	◎ 我的管理	^									
🖳 话术管理	我的管理						N		1 导出	◎ 选择可	「显示字段
🛃 任务管理	Q 搜索	^	接触编号	工单编号	会员名	渠道类型	し おお え お え 記 方	会话接通时间 💲	服务时长 💠	服务记录	操作
3 工単中心	会话搜索		1869124	200000000161139	匿名会员	热线	会员	2020/06/17 09:27:32	1分23秒	⑤ 听录音	
· 神名答理	工单搜索		1867486		沐书	热线	小二	2020/06/16 21:32:51	17秒	⑤ 听录音	
	⊖ 我的会话	^	1867480		访客	热线	小二	2020/06/16 21:07:52	4秒	⑤ 听录音	Ð
- 数据洞察	我的通话记录	59									_
S SOP	我转交的	3	1755209		访客	在线	会员	2020/06/12 10:33:12	3分55秒	■ 聊大记录	Ð
	■ 我的工单	~	1753347		泽煜	热线	小二	2020/06/12 10:11:58	1分1秒	⑤ 听录音	D
设置	我技能组待分配的	35	1752866		访客	在线	会员	2020/06/12 10:07:52	3分55秒	目 聊天记录	۵
	我创建的	54	1752924		访客	在线	会员	2020/06/12 10:06:02	1分16秒	目 聊天记录	۵
	我处理中的	16	1533223		泽煜	热线	小二	2020/06/03 18:02:52	5秒	⑤ 听录音	
=	我转交的	10	1515822		访客	在线	会员	2020/06/02 22:09:58	6秒	目 聊天记录	Ð
-	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	44									

4. 我的工单(客服视角)

工单主要是解决企业内部之间的沟通协作问题。例如,一线客服人员处理不了的问题,可以提交工单转给 到二线人员或跨部门进行流转处理,工单会记录每一次跟进、转交和处理的内容,实现内部流转和追踪, 方便跨部门合作及问题跟进。

i. 工单列表

进入我的工单会看到8个tab标签列表, 仅需关注我技能组待分配的、我处理中的、我转交的、我完成 的和我被抄送的即可。

- 我技能组待分配的:工单流转到我所在的技能组,我可以申领工单。
- 我处理中的:处理人是我,需要我跟进的工单。
- 我转交的: 被我转交出去的工单。
- 我完成的: 被我完结的工单。
- 我被抄送的: 抄送给我的工单。

×												う 月 古	i队:0 :线	× 🍕 ×
	工单中心	C 🎗	我处理中	的										
	◎ 我的管理	^	Mar Me	and day	EWTH	74 14	5- 7 -84			96 M6 TEI	1 + - 61		tit Ar hotit	
👱 话不管埋	我的管理		台词	旧数学5	顶位上甲	9PH	于上甲	洋	宠则试上与	早失空	人刀云外	呼工甲	地方加班	1 导出
🐱 任务管理	Q. 搜索	^	7	ag Filter									@ 选择7	可显示字段
🗐 工単中心	会话搜索			工单约	编号	工单标题	旗帜	提醒	优先级	工单状态	会员名	模板名称	创建人	工单创建的
节 班务管理	工单搜索			2000	000000161139		RÞ	۵	紧急	处理中	匿名会员	咨询通用模板	泾坝	2020/06/1
	◎ 我的会话	^		2000	00000122008		Da	0	124	从理由	法安	次沟泽田进行	210	2020/05/2
5 数据洞察	我的通话记录	59		2000	00000133350		Pin	ų	35.1CA	江建中	10 E	E HOLEAN WELK	/半/立	2020/03/2
S SOP	我转交的	3										共2条 < 1		10 条/页 >
💿 设置	■ 我的工单	^												
	我技能组待分配的	35												
	我创建的	54												
	我处理中的	16												-
⊡	我转交的	10												
	我完成的	11												

工单列表页面,客服可以根据自己的需要,进行旗帜颜色标记和工单定时提醒,方便自己对未处理或 需重点关注的工单更高效的处理。

×											2	在线	V
♀ 客服工作台	工单中心	C 🗴	我处理中的	9									
	◎ 我的管理	^											
💆 话术管理	我的管理		咨询服	质检工单	夕卜吗	印工单	泽	煜测试工单	自类型	人力云外印	乎工单	班务加班	1. 导出
🕹 任务管理	Q. 搜索	^	V Tag) Filter								◎ 选择□	丁显示字段
🖹 工単中心	会话搜索			工单编号	工单标题	旗帜	提醒	优先级	丁单状态	会局名	模板名称	创建人	T单创建B
-	工单搜索										COMPANY.	0.5-07 (
□ 班务管理	⊖ 我的会话	~		200000000161139		×.,	Q	紧急	处理中	匿名会员	咨询通用模板	译煜	2020/06/1
🕒 数据洞察	我的通话记录	59		200000000133996		RÞ	۵	紧急	处理中	访客	咨询通用模板	泽煜	2020/05/2
S SOP	我转交的	3					提醒						10条面、
- 10 m	■ 我的工单	~					提醒日	时间: 20	20-06-17 17:2	23:56	Ë	ا لکا ل	10 30 30 4
◎ 设置	我技能组待分配的	35						10 5	钟 30 分钟	1小时 2小时			
	我创建的	54					提醒)	5式: 🔽	XSpace 提醒				
	我处理中的	16									确定		
⊡	我转交的	10										- Ju	

ii. 新建工单

客服创建工单一般有三种方式:

- 在我的工单中新建。
- 在客服工作台FAB新建工单。
- 在我的通话记录的操作中新建

在客服工作台FAB和通话记录中新建工单详见上文,以下介绍如何在我的工单中新建工单。

在左侧导航栏中选择工单中心 > 我的工单,单击击新建工单,填写对应的会员信息、业务类目(业务侧的分类类目)、工单类型(工单事件类型)、工单模板(不同业务的工单模板对应不同字段内容)、自定义字段(工单模板下的各类业务字段)等信息。具体如下图示:

■ 置名会员 ×														ى 3
工单中心	۵ 🗙	我处理中的												
⊕ #8211193	×	5-Jb-0-5644 ett	Ta											
Q. 接渡	^	138.36.859145	-1.44											7.40
会话搜索													•	國軍可显示字段
工单提索		SI A	Tmiga Tmiss	1980	:675	任法师	丁酸汗赤	<u>45</u> 2	編明な称	OTRE A	TmáiNaith A	TMERICAL 1	素白吾 (rust id) 同時会務	RS/hit
 我的会话 	×	304	1499 G 1493 G	- awers	10.08	10.704X	1.250	2008		100000/C		Treation Holes 1		- 2004-04
	ĵ.		20004569759	HD	u	xe.	<u>久た</u> (聖中)	-1	王后 二十年942	<i>3</i> 2	2020/12/15 15:59:55	2020/12/15 16:19:09	- 996228U	-1981862141
FRAMESHOTTACES	0		. 104568583	Pb	Û	紧急	等待分配	-1	■-工単模板	5	2020/12/15 13:49:03	创建工单	× 2	×
50000EP7	220		04549946	P0	Û	紧急	等待分配	匿名会员	* 单模板	苏	2020/12/15 10:02:56			-
彩結交的	0		04549556	Pb	0	紧急	够待分配	-1	単模板	防	2020/12/15 09:59:06	会员名 :	謝給入会员名 ∨ ■ 匿名会员	
我完成的	0		0000 04549711	Pb	۵	派急	够待分配	匿名会员	金影 ■ 二単模板	55	2020/12/15 09:59:06	工单标题:		- 1
现被控制运的	0		0002787056	Pa	۵	紧急	等待分配	匿名会员	-工单模板	17	2020/11/24 16:09:02	•业务类目:	110011F-958	v
			00002787307	120	۵	紧急	等待分配	匿名会员	行业 📕 工单模板		2020/11/24 16:09:02	★ 工单类型:		\sim
			00002787238	120	٥	紧急	等待分配	匿名会员	行业 工单模板		2020/11/24 16:09:02	• 欄板列表:	▶ ● 小呼-工单模板	v
			00002787235	Pb	۵	派急	够待分配	匿名会员			2020/11/24 16:09:02	优先级:	世通	v
			20002787054	Pa	۵	紧急	等待分配	匿名会员	- 二単模板		2020/11/24 16:09:02	品牌名称:	调输入	
			30002787237	Rb	٥	紧急	等待分配	匿名会员	- 二单模板		2020/11/24 16:09:02	服务小计:	谢翰入	- 1
			00002787236	RD	٥	紧急	等待分配	匿名会员	■■-工单模板	1	2020/11/24 16:09:02			
			00002787239	Pa	0	派他	等待分配	唐名会员	- 工業構成	11	2020/11/24 16:09:02	经销商名称:	谢输入	
			00003787055	Da	-	40	展出公開	Etos	Testis	S.:	2020/11/24 16:00:02			
			00002707033	140			101000	8020	1.		2020/11/24 10:09:02	法人姓名:	诸能入	
			10002787304	HD	0	жB	191933 RC	國新發展	■二工単模板		2020/11/24 16:09:01	84 \$2 (do).2.	2014-1	
			10002787229	FD	۵	紧急	等待分配	匿名会员	単模板		2020/11/24 16:09:01	秋泉电道:		
			0002787234	Pb	0	紧急	等待分配	匿名会员	行业 单模板	100	2020/11/24 16:09:01	授信额度:	調能入	

iii. 处理工单

进入我处理中的工单列表,处理需要处理的工单,或进入抄送我的工单列表,查看工单问题的处理结果,并对其进行跟进处理。系统支持:申领、转交、编辑、提醒、抄送、外呼等处理方式,支持在服务轨迹页查看其他客服处理的动作记录。高级版本还支持自定义处理方式,如:升级二线客服等内容。

×	■ Ⅲ名会员 ×	→ 排队: 0 → (う)、
♀ 客服工作台	医名会员 居名客户类型	多 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一
🙅 话术管理	基本信息	所有渠道 > 时间由近 > 开始日期 - 结束日期 芭
🕹 任务管理	工单编号: 250000000162600 ①	
🖹 工単中心	工单类型: 人力云外呼工单 工单状态: 外呼工单 工单处理人: 译燈 技能组: 好會期工单技能组	- <u></u>
前 班务管理	类目: 人力云外呼測试专用 创建时间: 2020/06/17 17:15:14	~ N
曼 数据洞察	T14484055 +	3 *
S SOP	工单详请 单振号类型: 未知	这里似乎什么东西都没有~
😰 设置	业务类型: 渠道类型: 类目: 人力云外呼溯试专用	
Ē		

客服如需转交工单,可在**工单中心 > 我的工单 > 我处理中的**将具体工单转交给其他技能组或客服。 其中备注信息为必填项,主要为辅助接手的客服提供更多参考或借鉴信息。

工学中心 C ℃ 我送理中的 ● 郑的管理 ● ● 郑方 香 ● 雅方 ● ● 雅方 ● ● 花坊 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● </th <th></th> <th>د (5</th>													د (5
● 前的管理 ・ ● 放金 ・	工单中心	C &	我处理中的										
9 接索 6 送班索 1 (11) (11) (11) (11) (11) (11) (11) (1	◎ 我的管理	¥	医检工能	62会1183016工商	17.00	10.00	0	EXT dB. dH F	тœ				1.54
会議螺 工程請求 の 初約合活 ・ 意 初加工作 1 年編年 1 日本 1 日	Q 搜索	<u>^</u>	0412	X) BCHUIX 47-1-	114		1.24	3 KJ 360 94 4	1.1.4				프 국내
工単提索 ご 単語令 工単時器 取根 課題 化共和 工単記 の	会话搜索												◎ 选择可显示字段
○ 批約合语 - 3LA 工業編号 工業特徴 加根 加根 紅根 工業状態 工業状態 工業状態 工業状態 工業状態 工業 工具 工業 工具 工具	工单搜索										-		
 ■ 批約工単 へ 我は最佳協分配約 228 和 Q 案急 固合员 订伸 理燈 2020/10/2914/39-02 我的植物 3 我就種小約 7 我就成約 0 我就成約 0 我就说的 0 我就说的 0 我就说的 0 	◎ 我的会话	~		LA 工學編号	工单标题	ERLOR	32.02	优先级	工单状态	会员名	模板名称	创建人	工单创建时间 😄
戦技総组特分配的 228 戦気総建約 3 戦気地学的 7 戦気の約 0 戦気の約 0 戦気の約 0 戦気が送約 0	■ 我的工单	^		250000001236543		Fb	¢.	紧急		匿名会员	订单	泽煜	2020/10/29 14:59:02
我創業的 3 我創業的 7 報料交的 0 我成功的 0 我放动的 0	我技能组特分配的	228									# 1.4		10.5/75
我赴理中的 7 我將交將 0 我完成將 0 我被抄送約 0	我创建的	3									7413		
 総構交約 の 総成防託的 の 	我处理中的	7											
銀売成約の数数秒送約0	我转交的	0											
载被抄送的 0	我完成的	0											
	我被抄送的	0											
			[
			打开 Re	ssolve 完語 完	10 193	2	已选择1条	(1988)					

iv. 完结工单

如确认问题已解决,可对工单进行完结操作,表示此工单问题已解决。

-						⊾ 👩 ∽
6	● 電名会員 電気会合の		4	服务就态动作记录 者	\$88助手	
*	基本值息			所有渠道 > 时间由近到 >	/ 开始日期 - 結束日期 芭	
	工時損告: 25000 ■ 0 工時損告: 行:	工地状态: (1950年) 技術的語: 外球工業 個語的時: 2020/12/15 18:59:33			.	
o	工作評判 品牌名称: ○○○○○○□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	服務 小社: 「■ ■ (例成 小社 法人社会: 「 □ 王 田田田園館: -			这里说于什么东西聊夜将~	
	RESERVAR_ 1	2070-00222_ 1				
E				с. — —	完結 多行文字框: 1000人 日本 中の 目目 単一 4 55580 単相	×

8.2. 机器人外呼

本文介绍呼叫中心工作台的外呼操作流程。

1. 准备工作

1.1 使用工作台前,管理员需完成控制台配置,开通呼叫中心流程。

1.2 登录工作台

管理员可以在智能联络中心控制台的"实例管理"页面,获取呼叫中心工作台访问地址。同实例下的所有人员 均使用相同的访问地址。

登录名支持邮箱,手机。实例管理员的登录名必须是邮箱,在3、创建实例时设置。其余坐席账号由企业管理员 在工作台中设置。



• 首次登录: 需通过"找回密码"方式设置账号密码

○ 邮箱找回密码



○ 手机找回密码

5	
比回密码 海输入683時は這 68時地回送6 手机器 中国大陆 ・	

- 1.3 创建坐席账号
- 1.3.1 新建技能组

技能组是坐席使用智能联络中心进行外呼的必选配置,您可以按业务情况,创建一个或多个技能组。

Х							2. 😨
	▲ 租户 ^						
	租户信息	技能组: 测试	新增技能组		×		新增技能组
	技能组管理	技能组ID	* +±45/8/23/2	MIN-BLH-AKKO C			损作
	人品管理	TCHDWIND	1又用84日:白村八	別同位有影響で			LRIP
		8001	* 描述:	测试技能组C		_xspace	
						an and the second second	
					取消 确定		

1.3.2 创建坐席账号, 配置技能组

真实姓名/展示名:坐席在工作台中展现的名称。

登录名称:邮箱或手机。坐席设置的邮箱/坐席登录工作台。

角色: 非必选。普通坐席无需设置, 如需新增管理员, 需设置"企业管理员"

- 企业管理员:具备工作台所有应用的操作权限。包括机器人配置,呼叫管理,坐席工作台,工单搜索,数据中心,SOP,技能组管理,人员管理等
- 普通坐席:无需选择角色。默认具备坐席工作台,工单搜索(仅可查看自己的工单信息)操作权限

技能组:选择坐席对应的技能组。如果没有配置,坐席无法正常上班,无法执行入呼/外呼动作。

\times	•				I I I I I I I I I I I I I I I I I I I
۲	<u></u>				家田田山田
2	租户信息	客服姓名: 测试	编 X	展示名: 法给入	3/17[[St./h
2	技能组管理	*=*	NH-OV. DHEMAAA		
hat	人员管理	技能组: 请选择 关		A REPORT OF THE REPORT OF T	
42		* 37	名: 请输入		清空 搜索
		*展示	名: 请输入	and the second	
		客服姓名 角色:	请选择	技能组	操作
		技能	请选择	or Constants	
		and the second second		A REPORT OF A REPORT OF	
		and the second second	取消」确定		
1					
P					
8					

2. 创建话术

在机器人执行外呼任务前,您需要为机器人设计外呼任务用到的话术。适用于满意度回访、线索清洗、电销外 呼等场景。一套话术包含:主线流程、知识库、全局配置等部分。

完成话术配置并录音后,需要提交小二审核,审核通过后您才可以在外呼任务使用此话术机器人话术审核标准。

添加话术时,选择对应行业,会让机器人更加智能,如:您的话术属于教育行业,添加时"所属行业"请选择"教育"。

X			10070003107214040Q00044		I. 🗐 🗸
 	┃话术管理			三 %	調音机器人交互教程 🗉 版本历史记录
	① 说明1:在机器人执行外呼任务前,您案 说明2:完成活术配置并录音后,要要提 说明3:添加话术时,选择对应行业,会	要为机器人说计外呼任务用到的活术。一套活术包含:主线 交小工审核,审核通过后他就可以在外呼任务使用此活术了 社机器人更加智能,如:您的说	充程、知识库、全局配置等部分。	X	
Lui . A	电商 〜 售后回访 〜	· 通输入活术名称进行查询 * 沃术名称:		0/30	添加话术
		• 所屬行业:	所履行业 💙 选择场景 💙	1767 1960 C 720 400 4000	
		留注:			
		statistic		0/50	
		The factor		添加	
		ATELODOM	- an 11-	- m	
(i) (i)					
ۍ تې					

3. 话术配置

3.1 主流程配置

话术管理页面,点击话术或者点击话术右上角的配置,进入话术流程的画布页面,开始配置。主线流程配置分 为两个主要区域,绿色区域为本话术的流程列表,蓝色区域为流程编辑区域即流程画布区。

主线流程 知识库	全局配置 意图库 话术配音 基本信息	提交审核
开场白 床完成	+ 普通节点 + 跳转节点	€ Q
产品介绍	前定 百定 静音	
结束流程 未完成	図 面 	
+	→ 产品介绍	
	2 面 2 面 2 面 4 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	
	→ 产品介绍 ☆ 2000 2000 2000 2000 2000 2000 2000 20	保存草稿

3.1.1 普通节点:普通节点包含机器人的话术以及用户回复分支内容的配置,拖拽一个普通节点至流程画布, 双击该节点或者点击右上角的编辑图标进入普通节点的编辑页面。

- 机器人话术:机器人播放话术的内容,至少添加1个话术,最多支持添加4个话术,在同一个通话内多次返回当前节点时,按照顺序播放。支持通过\${variablename}的方式嵌入变量,使用变量功能前需要提交云通信语音服务的云工单联系小二开通。变量名仅支持0-9,aA-zZ的数字及英文字母的组合。
- 用户回复分支:任何回复、肯定、否定、拒绝、静音、未识别、自定义7种用户分支类型,任何回复与其他6
 种用户回复分支互斥。对话详细记录中会记录匹配到分支的类型。

* 机器人话术:	您好,请问你是\${ <u>custnam</u> e}吗?	
	20/500	
	如需启用变量功能,请提交云通信语音服务云工单申请 那请问您是王先生吗?	
	10/500	删除
	+ 添加机器人话术为什么需要添加多个话术?⑦	
* 用户回复分支:	任何回复	
	肯定 否定 静音 未识别 拒绝 +自定义	

 用户回复分支配置:点击分支会从灰色变成点亮状态,启用该分支。点亮分支后,需要为分支增加意图即匹 配到该分支的条件。系统为用户预置了通用的意图,可以通过下拉列表选择,如果没有符合要求的意图,也 可以点击创建意图新建。

编辑普通节点	\times
+ 添加机器人话术为什么需要添加多个话术?⑦	
* 用户回复分支: 任何回复	
肯定 否定 静音 未识别 拒绝 +自定义	
分支名称: 肯定	
*用户意图: 请选择意图 ~	
+添加意图	
• 您可继续创建意图	
允许打断:	
标签追踪 ②: 可增加标签方便后续数据统计	
	●确定

创建新意图:支持采用关键词、用户表述两种方式匹配用户意图,两种方式都支持批量添加,以换行符分割。关键词支持正则表达式的添加、用户表述采用自然语言理解的技术。

编辑普通节点			\times
* 意图名称:	不在家	3/30	1
关键词 ⑦:	没人 不在家 出去		
用户表述 ②:	没有在家,现在家中没有人。 都上班去了		
	测试正则表达式 ~		
		保存并返	回返回

 标签追踪,当通话中对话走到该节点后为用户贴上设置的标签,用户可以在对话详细记录中查看对话中匹配 到的标签进行数据分析。

3.1.2 跳转节点

- 跳转节点主要用于配置主线流程间的串联、对话的挂机、转接等结束动作的节点。
- 机器人话术:跳转前机器人播放话术的内容,最多支持添加4个话术。支持通过\${variablename}的方式嵌入 变量,使用变量功能前需要提交云通信语音服务的云工单联系小二开通。变量名仅支持0-9,aA-zZ的数字及 英文字母的组合。

X

• 执行动作: 当对话流转到跳转节点时执行的动作, 如: 挂机、转接、跳转到其他主线流程。

编辑跳转节点

	名仅支持字母加数字的组合(0-9,a-z 用智能外呼SaaS助手API或在添加任务	,A-Z)。设置变量后在调 5导入号码时传入对应值。
∗执行动作:	跳转至主线流程へ	
* 跳转流程:	挂机转接	
签追踪 ⑦:	✔ 跳转至主线流程	

3.1.3 分支连线

流程画布中的节点之间通过用户回复分支的连线连接,代表用户分支的流程走向,选中分支,点击键盘
 Delete按键删除连线。

用户指南·工作台操作流程

智能联络中心



3.2 知识库配置

3.2.1 知识库

 包含两种答复方式:外呼通话中,在用户主动发问后,机器人将通过知识库中的配置进行相对应的答复,我 们预置了通用的知识库词条提供参考,如果不满足需求,可以删除这些预置词条。

主线流程 知识库 全局配置 意图库 话术配音 基本信息 援交审核 ① 说明1: 在整个通话过程中,机器人通过知识库中的的词条配置,被动响应用户主线流程中未配置的问题。 说明2: 词条的回复方式选择知识库或器时,机器人将使用读词条关联的知识博流程与用户进行多轮问答。 <t< th=""><th>怎样设计一套好的讨</th><th>西术 返回上层</th><th></th><th></th><th></th><th>三 智能外呼教程</th><th>□ 版本历史记录</th></t<>	怎样设计一套好的讨	西术 返回上层				三 智能外呼教程	□ 版本历史记录
① 说明:: 在整个通话过程中,机器人通过知识库中的的测条配置,被动响应用户主线流程中未配置的问题, 说明2: 词条的回复方式选择知识库流程 如识库调条 如识库流程 请输入间条进行查询 面询 资源 类型 用户表述 关键词 回答方式 机器人活水/知识库流程 # ① 涡条 类型 用户表述 关键词 回答方式 机器人活水/知识库流程 #	主线流程 知识库	全局配置	意图库 话术配音	基本信息			提交审核
知识傳過条 知识傳流程	 说明1: 在整个通话过程中 说明2: 词条的回复方式选 	, 机器人通过知识库中的f 择知识库流程时 , 机器人f	的词条配置,被动响应用户主线流稍 将使用该词条关联的知识库流程与用	計中未配置的问题。 引户进行多轮问答。			
请输入词条进行查询 查询 通询 添加斯尚条 注 词条 类型 用户表述 关键词 回答方式 机器人活术 / 知识库流程 操作 ご	知识车词条 知识车流程						
词条 类型 用户表述 关键词 回答方式 机器人话术 / 知识库流程 操作			重询				添加新词条
① 还没有任何转知识库词条,立即添加新词条	词条	类型	用户表述	关键词	回答方式	机器人话术 / 知识库流程	操作
							研
				怕江问转和祝伴问亲,1	工作的加加新口的完全		

3.2.2 知识库词条

- 类型分为业务问题和通用问题,业务问题表示和场景或者行业强相关的问题、通用问题代表在任何场景或者 行业中都会碰到的问题。
- 支持采用关键词、用户表述两种匹配词方式,两种方式都支持批量添加,以换行符分割。关键词支持正则表达式的添加、用户表述采用自然语言理解的技术。
- 回答方式分为单次回答和知识库流程,单次回答指匹配到该词条后机器人用配置的机器人话术答复用户,知 识库流程指匹配到该词条后,机器人采用关联的知识库流程与用户进行交互式对话。
- 机器人话术,匹配到词条时机器人单次回答的话术,支持一问多答,用户询问到相同问题时采用不同的话术 进行答复。
- 执行动作即机器人单次回答用户的问题后的执行动作,包含等待用户答复、转接、挂机、跳转到原主线流程 4类动作。

- 等待用户答复指机器人答复用户问题后, 等待用户回复后根据用户的回复后再与用户进行交互式的对话。
- 跳转到线流程指机器人答复用户问题后不等待用户回复立即跳转至相应的流程位置,包含跳转回原节点、跳转回原主线流程(入口)、跳转至其他主线流程(入口)3类方式。

[怎样设计一套好的话术 返回上层			□ 智能外呼教程	□ 版本历史记录
添加新词条		×		
主线流程 知识库 • 词条:	请输入不超过30个字符 0/30			提交审核
 ① 说明1:在整个通话过程中 说明2:词条的回复方式进 * 类型: 	 业务问题 ⑦ 通用问题 ⑦ 			
关键词 ⑦ : 知识库词条 知识库流程				
请输入词条进行查询				添加新词条
词条		đ	机器人话术 / 知识库流程	操作 度 调
用户表述 ⑦ :				研 (一)
				資
				巡
		添加		

3.2.3 知识库流程

- 知识库流程指匹配到该词条后,机器人采用关联的知识库流程与用户进行交互式对话,点击知识库概览页面中的知识库流程进入知识库流程列表。
- 知识库流程画布,知识库流程与主线流程的配置方式基本完全相同,这里特别说明下差异点:
 - i. 每个知识库流程都是为了满足简单的交互对话而设计, 知识库流程间不支持串联。
 - ii. 跳转节点执行动作即机器人知识库流程流转到跳转节点时的执行动作,包含等待用户答复、转接、挂机、跳转到原主线流程4类动作。
 - iii. 等待用户答复指机器人答复用户问题后, 等待用户回复后根据用户的回复后再与用户进行交互式的对
 话。
 - iv. 跳转到线流程指机器人答复用户问题后不等待用户回复立即跳转至相应的流程位置,包含跳转回原节 点、跳转回原主线流程(入口)、跳转至其他主线流程(入口)3类方式。

3.3 全局配置

- 全局配置主要解决以下3类特殊场景,每个配置项在全局配置中有更详细的说明。
 - i. 需要在流程及知识库中重复使用无回复/未识别的处理, 启用无回复/未识别模块后, 复用的位置无需独 立添加无回复/未识别分支。
 - ii. 如果需要机器人能够处理用户希望机器人重说(如:请再说一遍,我记一下)以及明确打断机器人 (如:我打断一下)的特殊意图时,请启用重说及打断意图。
 - iii. 如果需要对于整个对话过程中用户的异常行为(如:过长的通话、询问了过多重复的问题等)作出处 理,建议请用对应的配置。

主线流程	知识库	全局配置	意图库	话术配音	基本信息				提交审核
 全局配置说明 全局配置说明: 	1:全局特殊配) 2:我们给出了\$	置只针对用户的特殊 11下最佳实践,您可	等复做出全局统证 I以根据需求进行翻	十,并执行对应的 配置相应的放音、	边动作对整个呼叫流程进行保护,防 执行动作,按照实际业务需要启用.	止流程配置错误导致的循 . 禁用相应配置。	盾环以及用户的恶意行为。		
语境	触发统	代件			机器人话术		执行动作	状态(全部) 🏹	操作
					喂 , 在吗 ?		1. 等待用户回复		
无回复模块 ⑦	某节点	某节点或知识库连续触发		喂,您好,还在吗?		2. 等待用户回复	● 已禁用	修改 启用	
					亲,不好意思,我这边听不到你说	话,再见。	3. 挂机		
					不好意思,可以慢点再说一遍吗?		1. 等待用户回复		
未识别模块 ⑦	某节点	某节点或知识库连续触发		不好意思,我这边听得不是很清楚 吗?	,您可以再说一遍	2. 等待用户回复	• 已启用	修改禁用	
				抱歉,我这边信号不好,如有疑问 见。	请咨询客服,再	3. 挂机			
重说意图 ⑦	全局器	計2次						● 已禁用	修改
打断意图 ⑦	识别至] 配置语句						● 已禁用	修改
累计静音 ⑦	全局器	計10次						● 已禁用	修改
重复问题 ⑦	同一问]题全局累计4次						● 已禁用	修改
太多问题 ①	不同问]题全局累计10次						● 已禁用	修改
累计未识别 ⑦	连续1	0次						● 已禁用	修改

3.4 话术配音

- 为话术内容配音是话术配置的最后一步,有以下4种配音方式:控制台在线录音、单个录音上传、从历史的 智能外呼录音文件中选择、语音合成。
- 话术分为以下4种状态:已录音、未录音、无需录音、合成中,其中合成中指采用语音合成方式配音时的中间状态。注意,只有需要录音的话术全部完成配音,才能够对话术提交审核。

怎样i	设计一套好	的话术。這回上层		Ξ	智能外呼教程	□ 版本历史记录
主线	流程 知道	只库 全局配置 意图	车 话术配音 基本信息			提交审核
语音合	成设置 ⑦					
	女声 风格:小云标	示准女声 语速:正常 音量:50	快速试听			修改设置
话术类型	: 全局配置	◇ 状态: 全部	✓ 请输入话术内容 查询 使用语言会			
需要」	上传录音文件7~	个 已录音1个 , 未录音6个				○刷新
	话术类型	话术来源	话术内容	录音文件 状;	<u>ئ</u> ا	最作 🤷
	全局配置	无回复模块	亲,不好意思,我这边听不到你说话,再见。		无需录音	E换录音 语音合成
	全局配置	无回复模块	喂,您好,还在吗?		无需录音	E换录音 语音合成
	全局配置	无回复模块	喂 , 在吗 ?		无需录音	E换录音 语音合成
	全局配置	未识别模块	抱歉,我这边信号不好,如有疑问请咨询客服,再见。	▶ 0:00 ●	已录音	电换录音 语音合成
	全局配置	未识别模块	不好意思,我这边听得不是很清楚,您可以再说一遍吗?		未录音	上传录音 语音合成
	全局配置	未识别模块	不好意思,可以慢点再说一遍吗?		未录音	上传录音 语音合成
				每页显示: 20 🗸	く上一页	1 下一页 >

3.4.1 控制台在线录音

- 选择一条待配音的话术,点击配音进入配音界面,选择现在录音,点击开始录音,按照话术中编辑的内容进行录制,录音完成后点击完成录音。
- 完成录音后可以点击左侧的播放按钮在线试听效果,如果效果不满意可以点击重录进行重新录制。

- 录制完成后,可以修改下文件名,起一个有意义的名字方便其他话术复用。
- 注意录制时的开头和结尾请不要留空白,如果希望将录音文件保存到本地,可以点击下载进行保存。

【怎样词	设计一套好	的话术 返回	上层				E 智能外呼教科	星
主线》	_{流程} 知识	库全局配置	意图库	话术配音 基本信息				提交审核
语音合	成设置 ②							
9	女声 风格:小云标	准女声 语速:正?	使用录音		×			修改设置
话术类型	: 全局配置	─ 状态:	上传方式: 话术内容:	现在录音 从"录音文件列表"中选择 不好意思,我这边听得不是很清楚。您可	♀ ○ 单个上传			
需要」	上传录音文件7个	• 已录音2个 , 未	三辛六卅 .					○刷新
	话术类型	话术来源	永自义(† ·	未识别2.wav 修改 00:00:05	重录 下载	录音文件	状态	操作
	全局配置	无回复模块					◎ 无需录音	
	全局配置	无回复模块		保存并进行	下个录音 保存并关闭		◎ 无需录音	
	全局配置	无回复模块	喂,	在吗?			◎ 无需录音	
	全局配置	未识别模块	抱歉	,我这边信号不好,如有疑问请咨询客服,	再见。	▶ 0:00 / 0:05 ●	● 已录音	更换录音 语音合成
	全局配置	未识别模块	不好	意思,我这边听得不是很清楚,您可以再说-	一遍吗 ?	▶ 0:00 ●	● 己录音	更换录音 语音合成
	全局配置	未识别模块	不好	意思,可以慢点再说一遍吗?			● 未录音	上传录音 语音合成
						每页显示: 2		

3.4.2 语音合成

 使用语音合成方式配音前,需要先对语音合成进行配置,点击修改设置进入语音合成的配置页面。支持音 色、音量、语速进行偏好设置,设置完成后支持在线试听,确认后配音将采用当前的设置进行合成。注意修 改设置并不会修改已经合成过的语音文件的音色。

怎样说	设计一套好	的话术 返回」	_层				□ 智能外呼教程	□ 版本历史记录
主线济	<u>旅程</u> 知识	库全局配置	意图库	话术配音 基本信息				提交审核
语音合	成设置(?)		修改设置		×			
			* 声音类型:	● 女声 ○ 男声				
9	女声 风格:小云标	滩女声 语速:正常	* 声音风格:	小云标准女声				修改设置
话术类型	: 全局配置	── 状态: [* 语速控制:					
需要上	_传录音文件7个	已录音2个,未述	* 音量控制:	0 100	.			○ 刷新
	话术类型	话术来源	试听内容:	这一次交锋,双方都没有占到什么便宜,可以说是旗鼓相 当。		录音文件	状态	操作
	全局配置	无回复模块		27/100			◎ 无需录音	
	全局配置	无回复模块		・点击快速试听			● 无需录音	
	全局配置	无回复模块					● 无需录音	
	全局配置	未识别模块			确定	▶ 0:00 / 0:05 ●	● 已录音	更换录音 语音合成
	全局配置	未识别模块	不好	意思,我这边听得不是很清楚,您可以再说一遍吗?		▶ 0:00 ●	● 己录音	更换录音 语音合成
□ 全局配置 未识别模块 不好意思,可以慢点再说一遍吗?							● 未录音	上传录音 语音合成
						每页显示: 20	✓ < 上一页	1 下一页 >

支持对话术内容批量合成,筛选出未录音的语音文件后,点击批量语音合成。注意语音合成需要手动点击右侧刷新按钮更新状态。

用户指南·工作台操作流程

智能联络中心

怎样	设计一套好	的话术 返回上层			③ 智能外呼教程	□ 版本历史记录
主线	流程 知识	库 全局配置 意图库	译 话术配音 基本信息			提交审核
语音台	品成设置 ⑦					
•	请完成合成声合成声音可用	音设置)在话术变量和话术内容中				修政设置
话术类型	2: 全部	∨ 状态: 全部	✓ 请输入话术内容 查询 使用	语音合		
需要	上传录音文件7个	已录音2个,未录音5个				○刷新◎
	话术类型	话术来源	话术内容	录音文件	状态	操作
	主线流程	开场白	你好,话术配置的课程即将开始,请确认是否可以参加呢?		● 未录音	上传录音 语音合成
	主线流程	产品介绍	好的,如果想学习可以再联系,再见		● 未录音	上传录音 语音合成
	主线流程	产品介绍	好的话术是提升用户体验的基础,您是否抽空了解一下呢?		● 未录音	上传录音 语音合成
	主线流程	产品介绍	你好,请问您有兴趣了解如何设计好的话术么?		● 未录音	上传录音 语音合成
	全局配置	无回复模块	亲,不好意思,我这边听不到你说话,再见。		◎ 无需录音	

4. 创建外呼任务

创建智能外呼任务

外呼任务名称

立即生效:默认启用。如当前时间在外呼策略设置的时间范围内,任务保存后系统会立即开始外呼。

外呼可用号码:选择当前任务使用的外呼号码。

机器人话术:选择当前任务使用的机器人话术(话术在"机器人配置"中设置)。

AI坐席数量:设置当前任务的外呼并发量。

清单说明:任务内容说明。

数据导入:当前外呼任务的对象,包括用户号码,用户名称等信息。需按模板填写。

工作日/工作台时间:设置当前任务的执行外呼时间,可添加多个外呼时段。注意,中午12-14点,晚22-早8 点,为呼出限制时段,不支持外呼。

重试次数设置-外呼失败原因:外呼如遇到指定失败情况,会执行外呼重试。

重试次数:次数上限3。

重拨间隔:最小1分钟,最大180分钟。

用户指南·工作台操作流程

智能联络中心

Х	2	新建任务	×		I
۲	智能外呼管理 ^ 外呼任务 测试3				新建任务
2	外呼任务管理	*介时在另名称:			
1	呼入管理 ^	外呼任务模式: 💿 智能外呼			a san singingan singi
<u>Ini</u>	呼入接待	立即生效:			a the constant of the
		外呼号码设置			
		* 选择可用号码 : 满选择可用号码			
		机器人话术设置			and and the second
		◆机器人活术选 请选择机器人活术	v	~	an 1961 Martin Care
		* Ai坐席数量: 1		The second se	an startalastaria
		当前可用AI坐席数为37个		Deres a	
		呼叫清单设置			
		* 清单说明: 清填写说明内容			an stations were
¢			li		
() ^e		* 数据导入: 土文件上传			and the second
ŝ	San Marine	模板 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	n. v. + A +++ /44. v		

5. 查看呼叫数据

数据运营中心,可查看所有已创建的外呼任务,以及外呼清单中单个号码的执行结果。

联系电话: 呼叫清单中指定的外呼号码。

被叫号码:呼叫清单中指定的外呼号码。

通话时长:包含机器人对话及人工对话的总通话时长。

通话结果:呼叫成功,用户占线,无应答,用户无法接通(拒绝),用户无法接通(不在服务区),关机,停 机,空号,呼损,其他(无法识别)。

通话id:每通电话唯一标识ID。

是否转接人工:机器人对话后,是否转接到人工坐席。

操作:当前通话的录音、文本信息,录音文件支持用户下载。

\times	Lut		na seconda de la constante de la const
۲	数据中心		
.)	关键字搜 索 在线教育		
ш			
	场景	任务	操作
	任线教育 任务6	在线教育 王务6	直看
	在线教育 任务5	王线教育》 E务5	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	在线教育 任务4	王线教育 务4	直看
	在线教育 任务3	在线教育 正务3	·····································
	E线教育 任务V2	在线教育——王务V2	查看
	王线教育 任务	生线教育 壬务	查看
	在线教育工作务	在线教育 任务	查看
(ir P			

X	<u>Laa</u> <	× ł		无江外呼测试2 ×	测试 X	×	测试 ×		×		×		×		I.	•
۲		/ 任务查看														
2				任务查看								×				
Я Jant	安白id	安户么称	联五由	会话回放 🕨 •						-1	.0:16 下青	ž	不结人工	田白倉		
45	-1	匿名会员	15019						ß	饭子,请讲话					查	
				(前好。												
										人机切换						
								不好意思	1,可以慢点	再说一遍吗?						
							不好意思 , 我 遍吗 ?	这边听得不是	很清楚,您问	可以再说一	•					
				圓 啊.												
()				1												
1º										人机切换						
ŝ	100000000									er prozentiler					a 1987 (2003)	

6. 坐席工作台

坐席登录坐席工作台,默认状态为"未上班",需要点击"开始上班"按钮,切换为在线状态后才可以接听/外呼电话。

Х	,									I. 🤦 🗸
•										
ی۔ ر	业度	「作台					anni copace	- Mar Japane		
Lut.								altrun Japacer		
						B		april append		
1913912					a brun Laure			enn.mar		
	>			Be	当一颗小太阳 a little sun~ warn	吧~从里到外暖Skr n others from the ir	人 nside out	an a		
	space			技能组:	测试	LEE班		ann rapace		
				amm_rapace	这里	即平什么东西都没有	atrun Japaca	altrin Jopper		
an a										
((;										
0°										
5										

机器人话术如果使用了转接人工节点,当外呼电话触发了相应意图,系统会将电话转接到话术中配置的坐席技能组,并分配给在线空闲的坐席。坐席在工作台看到来电弹屏,点击"接听"按钮即可接听电话。

用户指南·工作台操作流程

智能联络中心

.,			∂ 新的来电 ✓
主叫号码-137 ■ 技能组-alit	例技能组 热线类型 普通来电	动作记录	熟銭服务 ・ 在线 >
当前服务动作记录		当前接触当前会员	近…
	音信息,正在为您转为文本 🗕	11.1305560220-1	新四天中已
		and provide the second second	- 🤨 🗌
		and a statement of the statement of the	暦名会員
			★ 金児未還供问题 相关編号: 会児未還供问题
		and a susception of the second s	这里似乎什么 目动接听
			接听

电话接通后,坐席可在工作台看到当前电话的动作记录,以及具体的电话号码。

Х	2			- シ_ ^{排队:0}
۲	主叫号码-137 技能组-alit	■例技能组 热线类型-普通来电	动作记录	-001
2	当前服务 动作记录		当前接触当前会员	全部 > 全部 > 时间由近 >
J	检测到语音信息,	正在为您转为文本 ••	r_13955692287	naliyun.com 2019/11/04 20:52:17 电话呼入接通 匿名会
ш			来源:热线咨询 接触编号:2011	● 小水目
			系统 2019/11/04 20:52:17 转交人工 至 tiva	a
			工单编号: 1140000	and a state of the
	COLUMN CONTRACTOR		系统 2019/11/04 20:52:17 转人工	
	Contraction and the second second		工单编号: 11400000	
			01_1395569228	naliyun.com 2019/11/04 20:52:14 电话呼入振铃
			来源:热线咨询 接触编号:2011	
((;			工单编号: 1140000	
D			f t001_139556922	naliyun.com 2019/11/04 20:52:00 创建外呼任务
\$			工单编号: 114000 • 联系方式:1375	

话后处理,电话挂断后,工作台即进入到话后处理的状态,此状态下不能接听电话;点击继续工作按钮可重新回到在线状态。

Х	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •		#II.:0 ## # ## ## ## ## ## ## ## ## ## #
	主叫号码-13	电·动作记录	
	当前服务动作记录	当前接触当前会员	全部动 > 全部角 > 时间由近 >
	检测到语音信息,正在为您转为文本••	✓ 反 尺 未源: 热线咨询 接触编号: 2102	cs.onaliyun.com 2019/11/07 17:23:06 电活呼入接通 医名会 ④ 听录音
		蔡统 2019/11/07 17:23:06 转交人工 至 工单编号:3817	001
		祭统 2019/11/07 17:23:06 转人工 工单编号: 7777 - 7775 - 7775 - 7775 - 7775 - 7775 - 7775 - 7775 - 7775 - 7775 - 7775 - 7775 - 77555 - 77555 - 77555 - 7755 - 7755	
		* 未順: 株式咨询 接触编号:	ccs.onaliyun.com 2019/11/07 17:23:03 电话呼入振铃
		 察銃 2019/11/07 17:22:42 发起外呼 工单编号: 010817 	
		 7743492@aic 正年場号: 1817 联系方式: 	ccs.onaliyun.com 2019/11/07 17:22:40 创建外呼任务 图

小休,有两种情况进入小休状态,一种是手动置为小休,一种是来电久振未接30s自动转为小休。小休状态支持外呼电话。

- 点击坐席工作台页面右上角按钮,出现下拉框体。点击小休按钮进入小休状态,此时呼入的电话系统将自动 分配给其他空闲客服。
- 为了提高接通率,当有来电振铃30s后未接听,会自动将当前坐席置为小休状态。电话自动流转回技能组队列,分配给其他空闲坐席。



下班,点击坐席工作台页面右上角按钮,出现下拉框体。点击下班按钮则坐席签出,坐席将无法外呼或接听电话。

智能联络中心

用户指南·工作台操作流程

Х	,						Second Second) ^{排队:0} ~ 夏~
•							热线服务	• 在线 ~
•••							请输入电话号	码 ● 在线 ● 小休
ш							1	2 ^{休息} 就餐
							4	5 ^{培训} 辅导
ang					. 6		7	会议 下班
	>						*	0 #
				这里	似乎什么东西都没有		~	at an
The second secon								
<u>ت</u> ې								

9.机器人话术审核标准

本文为您介绍机器人话术审核标准。

机器人话术是什么

- 机器人话术是外呼场景下向终端用户发起呼叫后,用户接起电话时听到的音频内容。
- 机器人话术分为: 文本转语音(TTS)、录音文件。
 - 文本转语音话术(TTS)指话术的内容是文本,在外呼播放时自动转化为语音。

例: 尊敬的阿里云用户您好, 我是阿里云小二 <code>\${vericode}</code> 。请问您是 <code>\${vericode}</code> 。

○ 外呼录音文件话术指预先录制好的音频文件(mp3/wav格式),在接听后直接播放该文件。

例:您的快递已经送达,请注意查收。

话术规范

- 话术需明确表述外呼场景下语音发送的实际内容,可以包含变量,变量前后需加文字说明,以体现外呼场景下话术使用者的商业意图,不支持仅为变量或多个变量的组合,如:你好: \${content}, 或:你好: \$ {name}, \${content}。
- 变量表示实际发送语音时,用户希望自定义变化的内容,固定格式如: \${name}、 \${content} 等,中 间字母应代表变量属性; {}內变量命名规则:首字母必须为英文字母、只支持字母、数字和下划线组成,不 能为纯数字,同时不能为email、mobile、id、nick、site等。

内容规范

- 话术变量实际内容: 必须小于150字符以内, 不支持传入链接。
- 外呼禁止发送互联网金融相关的所有内容,包括语音验证码和语音通知。
- 外呼不支持发送未经许可的发送行为, 主要指邀请注册、邀请成为会员的商业性信息。
- 金融、地产、留学、招聘等行业外呼暂只支持语音验证码。
- 禁止发送涉及:色情、赌博、毒品、党政、维权、众筹、慈善募捐、宗教、迷信、股票、移民、面试招聘、 博彩、贷款、催款、信用卡提额、投资理财、中奖、抽奖、一元夺宝、一元秒杀、A货、整形、烟酒、交 友、暴力、恐吓、皮草、返利、代开发票、代理注册、代办证件、加群、加QQ或者加微信、贩卖个人信 息、运营商策反、流量营销、保险、房地产、教育、培训、游戏、美容、医疗、会所、酒吧、足浴、助考、 商标注册、装修、建材、家私、会展、车展、房展等信息的语音。

注意 如出现违法违规或者损害到相关他人权益的,平台将保留最终追究的权利!请各会员严格遵守规范要求,加强自身业务安全,健康发送语音。

10.热线接入环境要求

本文为您介绍了使用智能联络中心的热线接入环境要求,包括基础环境要求、基础软件要求、声卡设置确认、 通话质量检测等,以及热线客服需要遵守的上下班操作规范和一些常见的FAQ。

基础环境要求

机器性能、耳麦、网络是通话质量的保障。在热线功能接入之前,建议先按照下述检测项对基础环境做检验。

环境	检测项	准入环境要求	检测方法
		浏览器使用Google Chrome。版本 要求:最低85版本。	
	浏览器	⑦ 说明 本地环境对 Chrome的版本会有一定程度 的依赖,所以在使用时或者发 生异常的时候,需要确认本地 电脑的浏览器版本。	在浏览器地址栏输 入 <i>chrome://settings/help</i> 查看Chrome 版本信息。
	电脑配置-显示 器	 品牌:建议戴尔或联想等正规显示器。 分辨率:建议分辨率1920×1200及其以上,不能低于1280×800。 	直接查看配置。
	电脑配置-主机	 品牌:建议戴尔或联想等正规品牌电脑。 处理器: Intel酷睿i5及以上。 硬盘: 250 G及以上。 内存: 8 G及以上。 系统: Win7及以上。 	直接查看配置。
客服本地环境	电脑配置-声卡	软电话是通过浏览器,访问电脑本 地的声卡设备。实现语音的输入和 输出。因此需要确保本地的声卡能 够正常工作。需将接听电话的耳麦 设备设置为默认声卡设备。	以Win10为例。在设置 > 隐私 > 应用权限 > 麦克风选择对应的麦克风。 ⑦ 说明 检查,管理例外情况: 浏览器声卡权限设 置 <i>https://scsp.aliyun.com:443</i> 设 置为允许,但是浏览器页面的麦克风 选择不起作用,实际以操作系统声卡 设置为准,请参见声卡设置确认。

	电脑配置-耳麦	耳麦建议使用专业USB坐席耳麦, 如缤特力C3210。 • 高性价比耳麦,建议您购买此 款耳麦。 • 高品质耳麦,建议您购买此款耳 麦。 • 低价位耳麦,建议您购买此款耳 麦。	 耳麦语音质量调节: 1、调整麦克位置,将耳麦放在嘴下面一定位置,可以拨打自己手机测试,根据实际音量大小调整。 ◆ 注意 勿将麦克放到嘴边紧靠着嘴或者放在说话气流的通道上,否则客户端会有很大的气流杂音。 2.打开控制面板 > 声音。 4. 在录制栏中,选择软电话麦克。 1. 单击属性,在级别栏,调整级别到50。(级别取值范围:0~100,值越大,背景音就越大,所以100的时候,嗓音最大),增强滤嗓。 3. 在控制面板 > 更改系统声音 > 播放器 > usb设备中,将usb增强功能禁用。
	语音带宽	每个座席保证网络带宽稳定至少 300 Kb/s(语音带宽100 Kb/s、 业务带宽预留200 Kb/s)。建议您 使用运营商专线网络,非ADSL。有 出口流量监控。	终端通过上传、下载公网文件验证网络传 输带宽。企业互联网出口网络带宽使用在 合理范围。
客服职场网络 环境	到达云客服工 作台网络高可 用性	ping、mrt网络丢包&验收情况。 1. 丢包率低于3%(TBD)。 2. 网络延时低于200 ms。	可以通过长ping、mtr 后台服务器地址 140.205.60.12和140.205.60.14验证网络 的稳定性。时长控制在4小时,提供相关截 图。
	对网络语音的 支持	用户本地网络需对语音传输无限 制,网络&防火墙设备不对voip做 拦截设置。	地址140.205.60.12、140.205.60.14的 UDP端口49999做开放。
	网络QoS保障	建议网络层针对语音服务地址做 QoS流量优先保障。需要客户侧IT 运维接入支持。	地址: 140.205.60.12和140.205.60.14。

基础软件要求

Chrome版本要求

- 版本要求: Google Chrome浏览器需在85版本以上。
- 如何确认版本号: 浏览器地址栏输入 chrome://version/。

\leftarrow	\rightarrow C	Э	Schrome chrome://version		
			Google Chrome: 修订版本: 操作系统: JavaScript: 用户代理: 命令行:	91.0.4472.77 (正式版本) 1cecd55835505c2a5add4350e7b24d3d21b330b6~refs/branch- heads/44720 (fd246) Windows 10 0S Version 1809 (Build 17763.1935) V8 9.1.269.28 Mozilla/S.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleVebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/91.0.4472.77 Safari/S37.36 "C'\Frogram Files\Oogle.Vhrome/yP1.ication\chrome.exe"flag- switches-beginflag-switches-endorigin-trial-disabled- fosture=75-00007Wingelim	() Google LLC 版权所有 2021 Google LLC. 保留 所有权利。
			可执行文件路径:	C:\Program Files\Google\Chrome\Application\chrome.exe	

客服电脑环境要求

- 不要安装加速器,不要有高消耗CPU的系统,保持办公电脑干净。
- 网络带宽保持充足,无丢包、延时率低,网络不要有网络电视,BT下载等抢带宽资源。

声卡设置确认

报什么错误需要关注声卡设置?

● 声卡设备异常

	0	=+	-	-	-		4
× ×	声卡 查一 是否	错误: 声 下其他(能恢复	「卡可能 吏用声-	波其他 卡的地方	应用独。 5,再刷	5使用, 新页面	× 检 看看

• 浏览器捕获无声卡异常示例

O A manufacture interview intervi					浏览器	捕获声卡异常
4		0	==	٠	9 9	● 排队:○ 在线
- □ 服务中 (0)	С					
8						
2						
#						

• 浏览器捕获无声卡正常示例

				浏览器	器捕获声卡正常	■ ☆	1	更新
?	≣ ‡ ≡ ≡		۰	0	▲ 排队: 在线	0 \	- al	5
	0	0 ::	@ :: #	0 :: * 0	318: • • • • • •	(対策器編获严于正常 ② Ⅱ ● ③ ② <mark>● 1850:</mark> 3555	()(说義編英元中元王★ ● ↑ () (10,000 ())	▲ ☆ ▲ 米田+ 平枝制器支持 1. ~ 0:344 ● ● ● ● 第 ◎

浏览器声卡权限设置

- 1. 在Chrome浏览器地址栏输入chrome://settings/content/microphone。
- 2. 将https://scsp.aliyun.com:443麦克设置为允许。


操作系统设置麦克风权限

- 允许应用访问你的麦克风。
- 具体操作,请参见指定程序使用麦克风的权限。

设置	Q、 在设置中搜索	
💄 您与 Google	← scsp.aliyun.com	
 自动填充 中心体态 	空间占用量	
 ✓ 支壬恒三 ● 除私设置和安全性 	233 KB · 3 个 Cookie	清除数据
🏶 外观	权限	重置权限
Q. 搜索引擎	♥ 位置信息	询问(默认) 🔻
 <td>■ 摄像头</td><td>询问(默认) 👻</td>	■ 摄像头	询问(默认) 👻
高级 •	↓ 麦克风	允许 ▼ 询问(默认)
扩展程序	(**) 移动传感器	
关于 Chrome	<> JavaScript	ん许 (默认) ▼
	▲ 图片	允许(默认) 🔻
	2 弹出式窗口和重定向	允许 ▼
	□ 广告 屏蔽会展示侵抗性或误导性广告的网站	屏蔽(默认) ▼

声卡设置

- ACC是通过浏览器,访问电脑本地的声卡设备,实现语音的输入和输出。因此需要确保本地的声卡能够正常工作。需将接听电话的耳麦设备设置为默认声卡设备。
- XSpace客服工作台热线目前不支持设置指定声卡,只能使用系统的默认声卡。如果在多声卡下,默认的麦克风/耳机选择错误,就会出现通话异常。
- 扬声器设置默认。

💮 声音		×
播放录制	詞 声音 通信	
选择以下录	制设备来修改设置:	
1	麦克风 Plantronics C310 默认设备	

● 麦克风设置默认。

 声音 播放 录制 选择以下录 	制 声音 通信	
	麦克风 Plantronics C310 默认设备	
	····	

参考资料

更多参考文档,请参见使用您的摄像头和麦克风。

通话质量检测

- 客户听不清坐席声音
 - 现象:通话过程中,客户反馈听不清坐席声音,听坐席声音太小或者声音过于嘈杂。听不清:有两种理解,杂音或声音小。

○ 原因:

- 耳机麦克位置不对。
- 麦侦测级别太低或太高。
- 解决方法:
 - a. 调整麦克位置,将耳麦放在嘴的下面一定位置,可以拨打自己手机测试下,根据实际音量大小调整。

 ✓ 注意 勿将麦克放到嘴边紧靠着嘴或者放在说话气流的通道上, 否则客户端会有很大的气流 杂音。

b. 打开控制面板 > 声音。在录制栏中,选择软电话麦克。调整级别到50。(级别取值范 围: 0~100,值越大,背景音就越大,所以100的时候,噪音最大),增强滤噪。

选择以下录制设备来修改设置:		常規	1 侦听	级别	高级			
Bluetooth Microphone Bluetooth Audio 已断开连接			和武麦克风	, Ú		50))	
耳机式麦克风 GN 2000 USB OC 准备就绪								
麦売风 / 輸入講 IDT High Definition Audio CODEC 当前不可用								
麦壳风阵列 IDT High Definition Audio CODEC 默认设备								
录制播放 IDT High Definition Audio CODEC 准备就绪								
配置(C) 设为默认值(S)	属性(P)							

	常规 级别 增强功能 高级
扬声器 2- Jabra UC VOICE 550a mono	选择增强性能,将其应用到当前扬声器的配置。 更改可能在下次 开始播放时才会生效。
🛛 🥑 默认设备	→ 洗経林田
扬声器	
2- Kealtek High Definition Audio 准备就结	回 响度均衡
AMD HDMI Output	
AMD High Definition Audio Device	增强性能属性
	描述
	18.21.~~
	提供简: 状态: 设置(S)
	还原默认设置 (8) ▶ 预览 (2) ▼
配置(C) 设为默认值(S) 1	
福完即	()
	212

c. 打开控制面板 > 更改系统声音 > 播放器 > usb设备,将usb增强功能禁用。

● 声音录制检查

坐席电脑声卡异常:

• Win7系统可通过附件 > 录音机 > 开始录制,自行检查。具体操作,请参见测试麦克风是否可以使用。

▶ 附件 ● Bluetooth 文件传送 ■ Windows 移动中心		
♥Indows 後期管理器		 ▲ 录音机
●● 便笺 ◎	无江	● 开始录制(<u>S</u>) 0:00:00 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
₩ 计算器	文档	
■ 10 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00	圆片	
建接到投影仪	2011 2011	
	首尓	
■ 命令提示付 入门	计算机	
🛃 数学输入面板	控制面板	

Win10系统可通过设置 > 系统 > 声音开始检测,并找到你对着麦克风说话时升降的蓝条。如果该蓝条移动,则麦克风工作正常。具体操作,请参见设置和测试麦克风。

← 设置			-	٥	×
命 主页	声音				
直找设置 P	~~ 设备周性	這克风隐私设置			
系统	音嚴	松访问音频设置			
	d» 49				1
♀ 显示	△ 吳進解答				
4 》 声音	管理声音设备				
□ 通知和操作	输入				
少 专注助手	选择输入设备				
也源和睡眠	麦克风阵列 (Realtek High Definition >				
□ 电池	某些应用正在使用自定义的输入设置。你可以在商级声音设置中进行自定 义。				
□ 存储	设备属性				
口 平板模式					
闫i 多任务处理	▲ 频难解答				
₩ 体验共享	管理声音设备				
節 剪 助 板	高级声音选项				
メ 远程桌面	之。				
0 ¥Ŧ					

网络丢包、延迟检测

使用WinMTR来探测网络丢包延迟等连通性情况,具体检测步骤如下:

1. 双击打开WinMTR软件。WinMTR软件下载,请参见WinMTR-v092.zip(1.8 MB)。

C:\Users\dianfeng.gd\Desktop\Wir	MTR-v092.zip\WinMTR-v092	\WinMTR_x64\		
名称	大小	压缩后大小	修改时间	创建时间
WinMTR.exe	2 435 072	1 053 655	2011-01-25 0	
README.TXT	4 585	2 235	2011-02-01 0	

- 2. 输入要探测的目的地IP, 开始探测。
 - 140.205.60.12
 - 140.205.60.14

WinMTR v0.92 64 bit by	Appnor MSP - www.winmtr.net	- 🗆 X
Host: 140.205.60.12	Start	Options Exit
Copy Text to clipboard	Copy HTML to clipboard	Export TEXT Export HTML
Hostname	Nr Loss % Sent Recv Best	Avrg Worst Last
WinMTR v0.92 GPL V2 by App	onor MSP - Fully Managed Hosting & (Cloud Provi www.appnor.com

另外一个IP用同样的方法,也即同时对上面这两个IP进行连通性探测。

Host 140.205.60.12			v	Stop		Option	18	Eait		Host 140.205.60.14			-	Stop		Option	ns	Exit
Copy Text to clipboard	Copy HTM	L to clipbe	oard			Export T	EXT	aport HTM	۱L	Copy Text to clipboard	Copy HTN	1L to clipb	card			Export T	D(T E	xport HTM
Hostnano 30 197.01 30 197.01 30 192.56.20 30 192.15.25 30 192.15.25 30 192.876 30 192.876 30 192.876 10 56.254.056 10 192.45.24 10 56.254.162 11 22.61.65 11 22.61.59 11 22.61.59 11 22.61.59 11 22.61.59 11 22.61.59 11 22.65.50 12 25.65.12	Nn 1 3 4 5 5 6 7 9 9 10 11 12 13 14 15 15 15 15 21 22 23 24 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25	Loss % 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Semi 273 273 273 273 273 273 273 273 273 273	Recy 273 273 273 273 273 273 273 273 273 273	Best 2 2 3 1 3 2 3 6 6 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Aveg 4 3 4 5 5 5 5 5 8 8 15 11 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Worest 59 51 54 55 55 55 52 57 63 62 57 63 62 57 63 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Last 3 4 3 5 4 4 4 4 4 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		Hostname 30.197.01 30.192.02 30.192.10.20 30.192.10.20 30.192.10.20 30.192.10.20 30.192.10.20 30.192.07.00 30.192.07.00 30.192.0.10.2	Nr 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 11 13 14 15 16 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 25 25 22 23 24 25 24 25 25 26 27 28 28 29 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20	Constant Con	5 5 ml 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20	80000000000000000000000000000000000000	Best 2 2 4 3 4 3 4 8 110 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Avig 5 4 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 0 0 0 0 0 0	Worst 26 26 25 27 26 27 26 27 26 27 20 32 20 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Lest 4 2 4 3 5 10 13 5 10 13 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
uble click on host name	e for more in	formatio	ın.				XAA. 80	pnor. con	- //	Double click on host name	for more in	formatio	on.				55N. 001	pnor. com

3. 探测一段时间后,一般是要等问题出现后,可以停止探测并保存成文件导出。

T WinMTR v0.92 64 bit by Appr	or MSP - w	ww.winm	tr.net			_		×
Host: 140.205.60.12			≸i <mark>上探</mark> ≆ Stop		Option	is	Exit]:出文 华	
Copy Text to clipboard Copy	y HTML to clip	board			Export T	EXT [Export HTM	IL I
Hostname 30.197.0.1 30.192.58.33 30.192.19.29 30.192.9.173 30.192.9.76 30.192.8.66 10.54.234.206 10.102.46.34 10.54.254.182 116.251.106.190 11.224.189.41 No response from host No response from host	Nr Loss 3 1 0 2 0 3 0 4 0 5 0 6 0 7 0 8 0 9 0 10 0 11 7 12 100 13 100 14 100 15 100 16 100 17 100 18 100	Sent 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18	Recv 18 18 18 18 18 18 18 18 18 18	Best 3 2 3 2 4 2 3 7 7 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Avrg 5 4 5 6 3 6 5 5 8 11 10 0 0 0 0 0 0 0 0	Worst 13 18 18 21 10 17 18 13 12 45 14 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	Last 13 18 9 12 7 11 11 9 11 45 10 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	
No response from host No response from host 140.205.60.12	19 100 20 100 21 100 22 100 23 100 24 100 25 0	3 3 3 3 3 18	0 0 0 0 0 18	0 0 0 0 0 7	0 0 0 0 9	0 0 0 0 0 0 14	000000000000000000000000000000000000000	
Double click on nost name for mo	re mormat	1011.				<u>www.a</u>	pitor.com	

- 140.205.60.12.HTML
- a 140.205.60.14.HTML

4. 将导出的文件压缩发给技术人员分析。

网络抓包

网络抓包主要用于分析通话无声/中断等问题,抓包具体操作如下:

1. 下载并安装Wireshark软件。更多详情,请参见Wireshark下载。

Download Wireshark 'he current stable release of Wireshark is 3.2.6. It supersedes all previou	is releases.		Go Beyond with Riverbed Technology
Stable Release (3.2.6)		~	Riverbed is Wireshark's primary sponsor and provides our funding. They also make great products that fully integrate with Wireshark.
Windows Installer (64-bit) Windows Installer (32-bit) Windows PortableApps® (32-bit) ■ maCOS Intel 64-bit .dmg Source Code Old Stable Release (3.0.13)		^	I have a lot of traffic ANSWER: SteelCentral [®] AppResponse 11 • Full stack analysis – from packets to pages • Bich performance metrics & pre-defined insights for fast problem identification/resolution • Modular, flexible solution for deeply-analyzing network & application performance Learn More
Documentation		^	
Not What You're Looking For?			
Ilder Releases Il present and past releases can be found in our download area.			
nstallation Notes or a complete list of system requirements and supported platforms, pl	ease consult the User's Guide.		

2. 打开Wireshark软件,选择有流量曲线的网卡,如果有多张网卡有流量曲线,按住control键选择有流量的 网卡,然后点击左上角如下图的按钮开始抓包。

tepholog paciato	20 9 * * * * * 1 =	0.0.0.77		
capturing packata (ND)		4 4 4 M		
d BURGHT BURGHT				
ALTER LEVELY KEN D	from the second s			
	Welcome to Wireshark			
	Open			
	Abere (Largh) Dependents (Dealing 1216 KB)			
	A set of our Providence and a set of the set			
	Alignet in the Developed of the track in the Merchant scient (15.0)	1011		
	topenting only one solest stings consistion beau line.	N01		
	Camburg			
	Capture			
	Capture			 All Intelliges shore
	Capture			.) All interfaces shows
	Capture 			a) Al Markon Jose
	Capture 		 	2) All triantions shows
	Capture	7. 1 我们 control 解放导系统是最佳的具体		-) Al station door
	Capture - Mig This Bir Brite a sprace the - Field and - see	5. 1 复任 costo 被放得有流星直线的具令		2) All Methods phone
	Capture 	ステ 、現在 control 要提序有质量素性的样子		. At methods there
	Capture _using TNI TIME () Total a septimistry of the	5		. Al Hafpen dow
	Capture	入 1.現在 contro 要批導有許量量低の減十 上		.) All startises drove
	Capture adding Pte Start Crise & Legran Start Start & Start & Start & Start Start & Start & Start & Start Start & Start	み - 1単E(control電気用有高量素信約用÷ 		- Al Philon don
	Capture were the first a correct to re- were the second to re- were the sec	7. 1. 現在 control 観想専務政委員任的時十 工 工		2) All Marfaces show
	Capture	7.00 1 夏江 contro 留古塔有武皇皇(18)所十 二		 All Particles (For
	Capture Capture Capture Categories Categories Categories Categories Categories Categories Categories Categories Categories Categories Categories Categories Cate	ひ 1.現在 contro 望信用有限重直信の用÷		• All Printpose show
	Capture	入 「夏江 contro 留別序有良意素任約片十 」		. All trieffoos drow
	Capture adag Tris Bits () The 1 agran the Total agram the Total agram the Total agram the Total agram the	ス 1.夏日 contro 望己年有見重直信の月十 二 二		. Al Hadion dan

- 3. 开始复现问题,操作接线/外呼,操作复现完问题(听不到声音)后。
- 4. 停止抓包。

4												
	Apply St	op capturing pac	kets //>									
No		Time 3.点击i	这个按钮停止抓包	Source	Destination	Protocol	Length	Info				
F	1	2020-09-08	19:27:20.660279	30.7.224.47	203.119.214.114	TCP	78	57883 → 443 [SYN] Seq=0 Win=65535 Len=0 MSS=				
	2	2020-09-08	19:27:20.667887	203.119.169.76	30.7.224.47	TCP	60	80 → 57704 [FIN, ACK] Seq=1 Ack=1 Win=22 Len				
	3	2020-09-08	19:27:20.667945	30.7.224.47	203.119.169.76	TCP	54	57704 → 80 [ACK] Seq=1 Ack=2 Win=4096 Len=0				
1	4	2020-09-08	19:27:20.668053	30.7.224.47	203.119.169.76	TCP	54	57704 → 80 [FIN, ACK] Seq=1 Ack=2 Win=4096 L				
	5	2020-09-08	19:27:20.697913	80:05:88:59:bb:c5	Broadcast	ARP	64	Who has 30.7.224.216? Tell 30.7.224.2 [ETHER				
	6	2020-09-08	19:27:20.697919	80:05:88:59:bb:c5	Broadcast	ARP	64	Who has 30.7.239.42? Tell 30.7.224.2 [ETHERN				
1	7	2020-09-08	19:27:20.698048	80:05:88:59:bb:c5	Broadcast	ARP	64	Who has 30.7.235.149? Tell 30.7.224.2 [ETHER				
	8	2020-09-08	19:27:20.698620	203.119.214.114	30.7.224.47	TCP	78	443 → 57883 [SYN, ACK] Seq=0 Ack=1 Win=11520				
	9	2020-09-08	19:27:20.698723	30.7.224.47	203.119.214.114	TCP	54	57883 → 443 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=65535 Len=				
	10	2020-09-08	19:27:20.698975	30.7.224.47	203.119.214.114	TLSv1.2	571	Client Hello				
	11	2020-09-08	19:27:20.702093	203.119.169.76	30.7.224.47	TCP	60	80 → 57704 [ACK] Seq=2 Ack=2 Win=22 Len=0				
	12	2020-09-08	19:27:20.730670	203.119.214.114	30.7.224.47	TCP	60	443 → 57883 [ACK] Seq=1 Ack=518 Win=8040 Len				
	13	2020-09-08	19:27:20.730890	203.119.214.114	30.7.224.47	TLSv1.2	195	Server Hello, Change Cipher Spec, Encrypted				
	14	2020-09-08	19:27:20.730936	30.7.224.47	203.119.214.114	TCP	54	57883 → 443 [ACK] Seq=518 Ack=142 Win=65535				
	15	2020-09-08	19:27:20.731632	30.7.224.47	203.119.214.114	TLSv1.2	105	Change Cipher Spec, Encrypted Handshake Mess				
	16	2020-09-08	19:27:20.731802	30.7.224.47	203.119.214.114	TCP	1494	57883 → 443 [ACK] Seq=569 Ack=142 Win=65535				
	17	2020-09-08	19:27:20.731802	30.7.224.47	203.119.214.114	TCP	1494	57883 → 443 [ACK] Seq=2009 Ack=142 Win=65535				
	18	2020-09-08	19:27:20.731803	30.7.224.47	203.119.214.114	TLSv1.2	285	Application Data				
	19	2020-09-08	19:27:20.763437	203.119.214.114	30.7.224.47	TCP	60	443 → 57883 [ACK] Seq=142 Ack=2009 Win=10080				
	20	2020-09-08	19:27:20.763445	203.119.214.114	30.7.224.47	TCP	60	443 → 57883 [ACK] Seq=142 Ack=3680 Win=12960				
	21	2020-09-08	19:27:20.768465	30.7.224.47	203.119.247.189	TCP	54	64262 → 443 [ACK] Seq=1 Ack=1 Win=65535 Len=				
	22	2020-09-08	19:27:20.800977	80:05:88:59:bb:c5	Broadcast	ARP	64	Who has 30.7.225.118? Tell 30.7.224.2 [ETHER				
	23	2020-09-08	19:27:20.805231	203.119.247.189	30.7.224.47	TCP	60	[TCP ACKed unseen segment] 443 → 64262 [ACK]				
T	24	2020-09-08	19:27:20.821900	203.119.214.114	30.7.224.47	TLSv1.2	659	Application Data				
	25	2020-09-08	19:27:20.822109	30.7.224.47	203.119.214.114	TCP	54	57883 → 443 [ACK] Seq=3680 Ack=747 Win=65535				
	26	2020-09-08	19:27:20.822621	30.7.224.47	203.119.214.114	TCP	54	57883 - 443 [FIN, ACK] Seq=3680 Ack=747 Win=				
	27	2020-09-08	19:27:20.854345	203.119.214.114	30.7.224.47	TCP	60	443 → 57883 [FIN, ACK] Seq=747 Ack=3681 Win=				
L	28	2020-09-08	19:27:20.854489	30.7.224.47	203.119.214.114	TCP	54	57883 → 443 [ACK] Seg=3681 Ack=748 Win=65535				
	29	2020-09-08	19:27:20.903033	80:05:88:59:bb:c5	Broadcast	ARP	64	Who has 30.7.230.128? Tell 30.7.224.2 [ETHER				
	30	2020-09-08	19:27:21.005213	80:05:88:59:bb:c5	Broadcast	ARP	64	Who has 30.7.230.927 Tell 30.7.224.2 [ETHERN				
	31	2020-09-08	19:27:21.005216	80:05:88:59:bb:c5	Broadcast	ARP	64	Who has 30.7.230.118? Tell 30.7.224.2 [ETHER				
	32	2020-09-08	19:27:21.005217	80:05:88:59:bb:c5	Broadcast	ARP	64	Who has 30.7.239.215? Tell 30.7.224.2 [ETHER				
	33	2020-09-08	19:27:21.005477	80:05:88:59:bb:c5	Broadcast	ARP	64	Who has 30.7.230.222? Tell 30.7.224.2 [ETHER				

5. 保存文件。

C Wireshark File	Edit View Go Capture A	Analyze	Statistics Telephon	y Wireless To	iols Help
Op	en XO				Wi-Fi: en0 and Loopback:
Op	en Recent 🕨				
📕 📕 🔃 🦉 Me	rge	-	2 1 2 .		
Analysis display fit	port from Hex Dump	-			
Clo	ise XW	/			
No. Time		-	Destination	Protocol	Length Info
1 2020-09 Sav	/e #S	1	203.119.214.114	TCP	78 57883 - 443 [STN] Seq=0 Win=05535 Len=0 MS5=1400 WS=04 TSVal=128/0000095 TSt
2 2020-09 Sav	/e As ትሄS		30.7.224.47	TCP	00 00 → 57704 (FIN, ACK) SEQ=1 ACK=1 WIN=22 LEN=0
4 2020-09	保存文件 .		203.119.109.70	TCP	54 57764 - 00 [ALK] 364-1 ALK-2 MIL-900 LELI-0
4 2020-05 File	set	1105	Broadcast	ADD	64 Who has 20 7 224 2162 Toll 20 7 224 2 [ETHEDNET EDAME CHECK SEDIENCE THOODI
6 2020-09 Exp	ort Specified Packets	105	Broadcast	ADD	64 Who has 30 7 230 422 Tall 30 7 224 2 [ETHENNET FORME CHECK SEQUENCE INCOMP
7 2020-00 EV	ort Packet Dissections	ures.	Broadcast	ADD	64 Who has 20 7 255 140 7 fall 20 7 224 2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE THRONG
8 2020-09 Exp	port Packet Bytes	4	30 7 224 47	TCP	78 442 - 57882 [SVN ACK] Sen-8 Ack-1 Win-11528 Len-8 MSS-1448 SACK PEDM-1
9 2020-09 Eve	port PDLIs to File	-	203, 119, 214, 114	TCP	54 57883 = 443 [ACK] Segel Ackel Wine65535 [ene0
10 2020-00 Exp	port CSL Session Keys		203.119.214.114	TL Sv1. 2	571 Client Hello
11 2020-09 Exp	ort Objects		30.7.224.47	TCP	60 80 - 57704 [ACK] Sen=2 Ark=2 Win=22 Len=0
12 2020-09	our objects	4	30.7.224.47	TCP	60 443 - 57883 [ACK] Segel Ack=518 Win=8040 Len=0
13 2020-09. Prir	nt %P	4	30.7.224.47	TLSv1.2	195 Server Hello, Change Cipher Spec, Encrypted Handshake Message
14 2020-09-08 19	27:20.730935 30.7.224.47		203.119.214.114	TCP	54 57883 - 443 [ACK] Seg=518 Ack=142 Win=65535 Len=0
15 2020-09-08 19	27:20.731632 30.7.224.47		203.119.214.114	TLSv1.2	105 Change Cipher Spec. Encrypted Handshake Message
16 2020-09-08 19	27:20.731802 30.7.224.47		203.119.214.114	TCP	1494 57883 - 443 [ACK] Seg=569 Ack=142 Win=65535 Len=1440 [TCP segment of a rea:
17 2020-09-08 19	27:20.731802 30.7.224.47		203.119.214.114	TCP	1494 57883 - 443 [ACK] Seg=2009 Ack=142 Win=65535 Len=1440 [TCP segment of a re:
18 2020-09-08 19	27:20.731803 30.7.224.47		203.119.214.114	TLSv1.2	285 Application Data
19 2020-09-08 19	27:20.763437 203.119.214.1	14	30.7.224.47	TCP	60 443 → 57883 [ACK] Seg=142 Ack=2009 Win=10080 Len=0
20 2020-09-08 19	27:20.763445 203.119.214.1	14	30.7.224.47	TCP	60 443 → 57883 [ACK] Seg=142 Ack=3680 Win=12960 Len=0
21 2020-09-08 19	:27:20.768465 30.7.224.47		203.119.247.189	TCP	54 64262 - 443 [ACK] Seg=1 Ack=1 Win=65535 Len=0
22 2020-09-08 19	2:27:20.800977 80:05:88:59:b	b:c5	Broadcast	ARP	64 Who has 30.7.225.118? Tell 30.7.224.2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE INCORI
23 2020-09-08 19	9:27:20.805231 203.119.247.1	189	30.7.224.47	TCP	60 [TCP ACKed unseen segment] 443 → 64262 [ACK] Seq=1 Ack=2 Win=65535 Len=0
24 2020-09-08 19	27:20.821900 203.119.214.1	14	30.7.224.47	TLSv1.2	659 Application Data
25 2020-09-08 19	9:27:20.822109 30.7.224.47		203.119.214.114	TCP	54 57883 - 443 [ACK] Seq=3680 Ack=747 Win=65535 Len=0
26 2020-09-08 19	0:27:20.822621 30.7.224.47		203.119.214.114	TCP	54 57883 → 443 [FIN, ACK] Seq=3680 Ack=747 Win=65535 Len=0
27 2020-09-08 19	9:27:20.854345 203.119.214.1	14	30.7.224.47	TCP	60 443 → 57883 [FIN, ACK] Seq=747 Ack=3681 Win=12960 Len=0
28 2020-09-08 19	0:27:20.854489 30.7.224.47		203.119.214.114	TCP	54 57883 → 443 [ACK] Seq=3681 Ack=748 Win=65535 Len=0
29 2020-09-08 19	127:20.903033 80:05:88:59:b	00:05	Broadcast	ARP	04 Who has 30.7.230.1287 Tell 30.7.224.2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE INCOM
30 2020-09-08 19	/:2/:21.005213 80:05:88:59:0	00:05	Broadcast	AKP	64 Who has 30.7.330.927 Tell 30.7.224.2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE INCORRI
31 2020-09-08 19	9:27:21.005216 80:05:88:59:0	00:05	Broadcast	ARP	64 Who has 30.7.230.1187 Tell 30.7.224.2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE INCORP
32 2020-09-08 19	1:27:21.005217 80:05:88:59:0	00:05	Broadcast	ARP	64 Who has 30.7.239.2157 Tell 30.7.224.2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE INCOME
33 2020-09-08 19	12/:21.0054// 80:05:88:59:0	00:05	Broadcast	ARP	64 Who has 30.7.230.2227 Tell 30.7.224.2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE INCORD
34 2020-09-08 19	127:21.005480 80:05:88:59:0	10105	Broadcast	ARP	04 WHO Has 30.7.239.107 FELL 30.7.224.2 LETMENNET FRAME CHECK SEQUENCE INCORRE
35 2020-09-08 19		in ico	Broadcast	ARP	64 bbs bs: 30.7.239.917 Tell 30.7.224.2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE INCOMPL
30 2020-09-08 19	127.21 100400 00:00:88:39:0	hics	Broadcast	ADD	64 Who has 20 7 220 2122 Toll 20 7 224 2 (ETHERMET FRAME CHECK SEQUENCE INCOME
37 2020-09-08 19	1,27,21,100407 8010318813910 1,27,21 313750 80.05.00.50.5	hics	Broadcast	ADD	64 Who has 30.7.235.2121 Tell 30.7.224.2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE INCOME
30 2020-09-08 19	1,27,21,312/39 00:03:88:39:0	hics	Broadcast	ADD	64 Who has 20 7 226 1652 Tell 20 7 224 2 [ETHENNET FRAME CHECK SEQUENCE INCOM
40 2020-09-08 19	127-21 503115 ··1	no i CJ	1-1	TCP	99 57994 0000 [CVN] Con=0 Win=65535 Lon=0 MCC=16204 WS=64 TCVn]=1087667016 *
41 2020-09-08 19	27:21.415603 80:05:88:50:8	hic5	Broadcast	ARP	64 Who has 38.7, 235, 2197 Tell 38.7, 224, 2 [ETHERNET FRAME CHECK SEQUENCE THICORD
42 2020-09-08 19	27:21.593167 ::1		un Jaucast	TCP	64 9229 - 57884 [RST_ACK] Seg=1 Ack=1 Win=8 Len=8
43 2020-09-08 19	27:21.593318 127.0.0.1		127.8.8.1	TCP	68 57885 - 9229 (SYN) Sen=0 Win=65535 Len=0 MSS=16344 MS=64 TSval=1287067017

6. 把保存的文件钉钉或者邮件方式发给技术人员分析。如果问题短时间(半小时内)很容易复现,按照上述 步骤进行抓包并把保存下来的抓包文件、问题发生的时间段、相关会话接触编号等信息提供给技术人员即 可。如果问题很难复现,则需要长时间抓包,长时间抓包文件会比较大,需要按照大小分片抓包,具体操 作如下。

文件(F) 編組E 視图(V) 能特(G) 捕获(C) 分析(A) 统计(S) 电话(Y) 无线(W) 工具(T) 帮助(H) ▲ ● ▲ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
▲ ●
○ 広田空元过渡器 … Ctrl-小 ● 2、选中设置 次迎使用 Wireshark 捕 获 … 使用这个过滤器: ● ▼ 本地连接* 9
2、选中设置 次迎使用 Wireshark 拍 获 使用这个过滤器: 输入捕获过滤器 本地连接* 9
次迎使用 Wireshark 拍 获 使用这个过滤器: 輸入捕获过滤器
捕获 …使用这个过滤器: ▲ 输入捕获过滤器 …
····使用这个过滤器: 输入捕获过滤器 ··· ▼ 量示所有接口▼ 本地连接* 9
本地连接* 9 1、选中有流量的協士短 WLAN 本地连接* 10 本地连接* 1 本地连接* 2 Idapter for loopback traffic capture
本地连接*8
WLAN
本地连接* 10 本地连接* 1 本地连接* 2 Adapter for loopback traffic capture 以太阿
本地连接* 1 本地连接* 2 Adapter for loopback traffic capture 以太阿 以大阿 2
本地理技学2 Adapter for loopback traffic capture m
Adapter for loopback tranc capture] Mananahanahanahanahanahanahanahanahanaha

7. 选中有流量的网卡, 然后点击设置按钮, 如下图设置好之后, 点击开始按钮开始抓包。

📕 Wireshark: 网络分析器	- D X	
文件(F) 編輯(E) 祝酉(V) 跳动(G) 藕菜(C) 分析(A) 統計(S) 电话(Y) 无线((W) 工具(T)	
▲ ■ ☆ ◎ 📙 🖻 🕱 🖻 🔍 ↔ ⇒ 🕾 🗿 🖳 🗮 🔍 Q, Q, 🖽		
▲ 应用显示过转器 … (Ctrl-/)	🚍 🔹 🕂	
改建使用 Viresback 加 茲 ***炒き用いる ***炒き用いる ***炒き用いる ***炒き用いる ************************************	- 展示研究体口~ Wireshark - 読録2000 約入 5%は 通道 第月5%大众件 文件 D / Annahar/1658 #世俗式: @ prand ① 2mg C frace a nor file accessitical/** - diter 10000 0 分组 2000 0 波波中 2000 - 分组 5%を 100 0 波波中 2000 - 分組 5%を 100 0 波波中 2000 - 分組 5%を 100 0 近 100 0 分组 - 分組 5%を 100 0 近 100 0 分組 - 分組 5% 100 0 0 分組 - 分組 5% 100 0 0 分組 5% 100 0 分組 - 分組 5% 100 0 分組 - 分組 5% 100 0	×
	开始 :	lox. Help
学习		
Uxer'x Guide · Wiki · Questions and Answers · I	Eailing Lists	
tritités ellistics e a fie e alculations de la 44556 desemb	ét .	

8. 然后开始复现问题并按照上述步骤3~6,在问题出现后保存抓包文件,把抓包文件、问题发生的时间段、 会话接触编号一并提供给技术人员分析定位问题。

热线客服上下班操作规范

• 上班动作规范

热线上班前先通过产品自带工具进行环境质量检测。



• 下班动作规范

下班时完成三项动作:点击下班、关闭浏览器、关闭电脑。

• 不规范操作

下班时直接点击小休后直接离开电脑,这样可能会造成多个账号在不同电脑上登录造成的串音、接起无声等 问题,建议严格遵守下班动作规范。

常见FAQ

- Q:无法挂断电话。
- A: 可以尝试刷新浏览器解决。
- Q: 坐席听不见会员的声音。
- A:
 - 1. 首先按照上面的文档检查声卡和麦克风问题。
- 2. 确保声卡和麦克风都没有问题后,确认是否同一个账号在多台电脑有登录的情况,如果有,把之前登录过 该账号的电脑关机。
- 3. 如果按照上述检查都没有问题,则进行上述文档网络抓包复现问题,并联系技术人员协助排查。

Q: 声音听起来断断续续的。

A: 这种问题基本上是网络质量导致,首先按照上面的文档基础环境要求、通话质量检测、网络丢包/延迟检测 检查现场网络环境是否存在丢包、延迟等问题,如果检查过网络质量没有问题且是批量大面积多次出现,则联 系技术人员协助排查。

Q: 接听电话后, 已经挂断了电话, 但是依然显示还在处理中, 如下图:



A:此问题现象是由于数据同步延时导致的,请不要担心,不会影响下一通电话的接听。等待3~5分钟左右,刷 新整个页面,将会正常显示。

11.企业自有系统集成方案

本文为您介绍如何将呼叫能力集成到企业自有系统(如CRM等)。

集成架构



流程图

• JWT Token模式集成接入流程图



⑦ 说明 JWT Token模式集成接入流程图中蓝色文字的内容表示该步骤由Fuyun IDP完成。

• OAuth模式集成接入流程图



⑦ 说明 OAuth模式集成接入有两种方式获取access_token,一种为前端直接获取;另一种为客户后端post访问access_token置换接口获取access_token。

前期集成准备

- 1. 获取AccessKey ID和AccessKey Secret。具体操作,请参见获取AccessKey。
- 2. 获取实例ID。

三()阿里云			Q 搜	索文档、控制台、API、解决方案利	四资 费用 工单 备	案 企业 支持 App 📐	L 🕂 🤉 🕅 🍈
智能联络中心	智能联络中心 / 实例管理						帮助文档
概览	实例管理						
实例管理	创建实例						
资质管理	实例名称	实例 ID	创建时间	访问地址	备注	实例管理员邮箱	操作
号码管理							人工坐席续费
智能交互 🗸	permitten seben	egent/0014	2019-10-2215-12-46	Mpc Siles alust con		sharowit.http://sitilaatar- ins.aam	人工坐席受更配置 购买AI坐席 修改如何
资用就订							рихл
四市以且	<						

登录智能联络中心,在**实例管理**页面获取实例ID。

3. 创建坐席和热线技能组。

把坐席添加到技能组有以下两种方式,您可以选择其中任一方式。

- PaaS方式: 首先创建热线技能组, 再创建坐席, 把坐席分配到热线技能组中。
 - 创建坐席,请参见CreateAgent示例Demo进行创建。

■ 目录					☐ 退出调试模式
CreateAge _{更新时间: 2021-(}	ent 04-16 11:32				清空 只在必须 调用历史 发起调用
调用CreateAgent	创建悉犀客服	工作台坐席则	K号,并返回坐席ID。		SDK示例 调用结果 相关示例 错误码
调试					● 平台通过已發录用户信息获取当前账号临时 Access Keys、"运行 SDK 示例"可能对当前账号发起线上 × 资源最作,请小心操作
您可以在Open. Explorer可以自	API Explorer中 动生成SDK代	中直接运行该 润示例。	接口, 免去您计算签	洛的困扰。运行成功后,OpenAPI	<u>推荐</u> SDK 版本选择: <u>計級版 SDK</u> 原版 SDK 查看区别 SDK 和回题, 点击 ④ 反馈
请求参数					I Java In typeScript -∞ Go @ PHP & Python © C#
名称	类型	是否必 选	示例值	描述	38 lines ④ 授助 SDK 依衡信息 《 授助 SDK 依衡信息 《 授助 SDK 依衡信息 《 授助 SDK 依衡信息 》 (A K // This file is auto-generated, don't edit it. Thanks. 2 package con.aliyun.sample;
Action	String	是	CreateAgent	系统规定参数。取值: CreateAgent。	3 4 import com.aliyum.tea.*; 5 import com.aliyum.alccs20191015.*; 6 import com.aliyum.alccs20191015 models *:
ClientToken	String	否	46c1341e- 2648-447a- 9b11- 70b6a298d94d	客户请求唯一ID。用于幂等校验, 可以用UUID生成。	<pre>7 import com.aliyum.teaopenapi.*; 8 import com.aliyum.teaopenapi.models.*; 9 10 public class Sample { 11</pre>

■ 创建热线技能组,请参见CreateSkillGroup示例Demo进行创建。

∎目录					🗧 退出调试模式
CreateSkill 更新时间: 2021-04 调用CreateSkillGro	Group 1-16 15:20 up根据技能	组名称和渠道	类型创建技能组。		清空 尺名公頃 週用历史 发起砌用 SDK 示例 週用结果 相关示例 描误码
⑦ 说明 可定义	技能组的对	小显示名、描	述信息。		● 平台通过已登录用户信息转取当前账号临时 Access Keys, "运行 SDK 示例"可能对当前账号发起线上 × 资源操作,请小心操作 39K 版本选择。
调试 您可以在OpenAl Explorer可以自动	PI Explorer⊏ 力生成SDK什	中直接运行该 。码示例。	接口,免去您计算签	亞 调減 名的困扰。运行成功后,OpenAPI	SDK 将回题, 走击 ③ 反馈 TypeScript OO Go OF HP P Python OC C+ C++ 38 lines 2. 反馈完全工程 O 复制 SDK 依赖信息● 获取 AK // 1 // This file is auto-generated, don't edit it. Thanks.
请求参数					<pre>2 package com.aiyun.sample; 3 4 import com.ailyun.tea.*:</pre>
名称	类型	是否必 选	示例值	描述	<pre>import com.aliyum.aiccs20191015.*; 6 import com.aliyum.aiccs20191015.models.*; 7 import com.aliyum.teopenel.*;</pre>
Action	String	是	CreateSkillGro up	系统规定参数。取值: CreateSkillGroup。	8 import com.aliyun.teaopenapi.models.*; 9 10 public class Sample {
Instanceld	String	是	ccc_xp_pre-cn-	AICCS实例ID。可在智能联络中心 控制台上获取。	11 12 /** 13 *使用AKASK初始优账号Client
SkillGroupNam	String	₽	在线自动化技	枯能组之称	

○ SaaS方式:直接在智能联络中心添加。

■ 创建热线技能组:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,单击...按钮,单击添加技能组,选择应用渠道为热线,即可创建新的热线技能组。

-) (5 ~
6	企业配置	^	人员授权 技能组				
٥	组织人员						
8	类目标签		搜索技能组 Q +	技能组新增			
8	角色权限		► default	技能组			
Ŗ	热线	~	 删除 	组ID:	请输入		
	工单	~		支能组			
e			·	* 技能组名称:	両指入		
6			 RE200 	• 对外展示名:	请输入		
٥			>	 ·	○ 在线 ○ 快送 ○ T单		
			> memory (par or our			
			10100 C	* 转交是否可见:	○ 可见 ○ 不可见		
			> 2000	实操培训	演造路・・・		
			101000				
				抽还:	四部人		
			 Ballons 				
			 Installation 		取消 保存		
			to All the second				
			•				
Ē			 Notamitica 				- 1

■ 创建坐席:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到人员授权Tab,单击页面右上角新增人员,输入基本信息,并把该坐席添加到上述步骤中创建的热线技能组中。

4				新增人员		Х
0	企业配置 ^	人员授权 技能组		基本信息		
ö	组织人员					
	类目标签		请输入姓名风	* 登录名:	请输入账号注册时填写的手机或邮箱	
8	角色权限	▶ default	选择展示字印	* 真实姓名:		
Ŗ	热线 >	 NUM NUM NUM 		* 对外展示名:		
=	1単 *	 BACKBOOKEDER 				
e		 Additional (Additional) 	C Rfr	服务权限 (连续控制)		
6		•	µ,	技能组分组	全部技能组分组	
٥		 Hardwine Hardwine 	二 辛!	技能组	讀选择	
		 Accession Accession Accession 		高级权限 + 新增		
		012403000	□ ¹⁸ 69	上班设置		
		 		● 不需要选班 ○ 需要选班		
		 II.055500 		在纤服保设罢		
		 Interflucture 	15	112260(25 (C)H		
		08,6,008	99	* 在线接待上限:	3	
		> 1000		热线服务设置		
⊡		 Receptore 			保存	取消

- 4. 注册开发者门户
 - o 什么是开发者门户?

开发者门户账号注册

SDK集成服务端步骤

JWT Token模式集成接入指引

1. IDP身份管理配置。

份管理				
身份服务提供	接入说明文档			漆
	应用名称	语初米刑	修みりみた同	揭 作
	,01-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-1-	IXIXX	נארשאפןי	J#(⊢
			暂无数据	
基础信息设置。				
4				测试环境
● 身份管理				
₽ 身份服务提供	1 基础信息设置		(2) 凭证信息	×
A				
	* APP Name:	最长10个字符,支持英文,数字		
<u>~</u>	* 授权类型: [授权码模式 宫 客户端密码模式 🗌	密码模式 🗌 刷新令牌模式 🗌 令牌交换模式	
Ť	* 授权范围:	□ 用户管理 □ 热线 □ 工单 □ 在	践	
	是否免登工作台:	是否免登工作台		
	* 同源批計:	清清写认证成功后的问题的URI 家户方日		
	* 开始 URL:	请填写工作台实例		
	* 访问令牌过期时间:	12/小时		
	* 刷新令牌过期时间:	14/JV8寸		
		下一步		
E				
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		+ ++ ++- **6 ===	
App Name:	客户侧应用名,最长	:10个字符,支持	守央乂、 釵子。	

登录<mark>开发者门户,单击设置</mark>,进入**身份管理**页面,单击右上角**添加**,进行身份管理配置。

- 是否免登工作台:不用勾选。
- 回调地址:请填写认证成功后的回调的URL,客服方用来接收并处智能联络中心颁发的授权码。
- 开始URL: 客户方网站首页。

ii. 凭证信息。

完善基础信息设置后,单击**下一步**,设置凭证信息。此处为智能联络中心颁发的client_id和 client_secret,用于验证接入方。如下图:

			测试环境 🗸 🌖
\$	身份管理		
æ	身份服务提供		
۸		」 其政治合義投票 5 任法信告	х
5			
Ŀ		client id: 0	
٥		client secret:	
		上-步 完成	
1			

- 单击**完成**,授权类型即设置成功。
- 单击上一步按钮, 可修改基础信息设置(App Name除外)。

iii. 免登模式配置。

授权模式为令牌交换模式时,需要配置免登模式。免登模式选择JWT模式。如下图:

					测试环境 🗸 🌀
♠	身份管理				
æ	身份服务提供				x
*		✓ 基础信息设置 ————	──── ✓ 凭证信息 ────	3 免登模式配置	
ø					
Ŀ		* 免登模式:	JWT模式 V]	
٥		*公钥:	解密客户端签发的 JWT token 用到的公钥		
		* 签发网站域名:	请填写签发 JWT token 的网站域名		
			上一步		
Ш.					

- 免登模式: JWT模式。
- 公钥: 获取公钥, 请参见使用OpenSSL生成密钥对。
- 签发网站域名:即iss。更多详情,请参见JWT Token生成规则。

配置完成后,单击保存,即配置成功。单击上一步,支持返回凭证信息页面。

2. 生成JWT Token。

在后端的开发环节生成JWT Token,需要用到参数iss,user_name,exp,private_key。payload包含字段:

字段	描述	示例
iss	签发者网站域名。	"iss":"http://signin.rhino****.co m"
exp	过期时间戳。	1632465581000
user_name	JWT Token颁发给的用户,创建坐 席时您设置的AccountName(用来 映射唯一坐席)。	XXXX
jti	随机uuid。	"b774ef13-a5bc-****-8346- 042d879efb1a"

JWT Token生成代码Demo。

```
// pom依赖
<dependency>
 <groupId>org.springframework.security</groupId>
 <artifactId>spring-security-jwt</artifactId>
 <version>1.1.1.RELEASE</version>
</dependency>
/**
* 生成JWT Token
* @return
*/
public static String generateToken (String userName, String iss, long expireTime, String p
rivateKeyStr) {
   try {
       privateKeyStr = privateKeyStr.replaceAll("\\s+", "");
       byte[] decodedPrivateKey = Base64.getDecoder().decode(privateKeyStr.getBytes());
        PKCS8EncodedKeySpec spec = new PKCS8EncodedKeySpec(decodedPrivateKey);
       KeyFactory keyFactory = KeyFactory.getInstance("RSA");
       PrivateKey privateKey = keyFactory.generatePrivate(spec);
       RsaSigner signer = new RsaSigner((RSAPrivateKey) privateKey);
        // generate token
       Map<String, Object> payloadMap = new HashMap<>(4);
       payloadMap.put("iss", iss);
       payloadMap.put("jti", UUID.randomUUID().toString());
       payloadMap.put("user name", userName);
       payloadMap.put("exp", expireTime);
        return JwtHelper.encode(new JSONObject(payloadMap).toJSONString(), signer).getEnc
oded();
    } catch (InvalidKeySpecException | NoSuchAlgorithmException e) {
       e.printStackTrace();
    1
   return null;
}
```

```
3. 请求头header和请求参数的封装。
```

请求参数的封装,更多信息,请参见三方账号授权。

- 请求URL。
 - URL: https://signin.rhinokeen.com/oauth/token_exchange
 - 请求类型: POST
- 请求HEADER。

字段	示例	描述
Aut horiz at ion	"Authorization: Basic YWxpYmFiYS14aWFvZXI6YmNlM TllZDYtYTFhNC00NzA3LTgwZjA tYTM40GY3MGUxNWQ3"	授权类型,接口使用http basic authentication认证方式 Authorization= Basic Base64.encode(client_id:client_ secret)

○ 请求参数。

字段	示例	描述
grant_type	"urn:ietf:params:oauth:grant- type:token-exchange"	授权类型
scope	"user_management , hotline"	访问范围(用户管理和热线)
redirect_url	"http://****.com/callback"	回调地址
subject_token	eyJhbGciOiJSUzI1NilsInR5cCl6lkpX VCJ9.eyJpc3MiOiJodHRwOi8vZGV 2ZWxvcGVyLnJoaW5va2Vlbi5jb2 0iLCJleHAiOjE2MjY5NDY2OTUsInV zZXJfbmFtZSI****	第三方JWT Token
subject_issuer	"http://a****.com"	签发者网站域名

4. 向Fuyun_IDP指定免登地址发出post请求。

发送post请求的同时并携带您封装好的参数,用表单传输格式。

5. 获取access_token。

Fuyun_IDP会通过response的形式返回access_token等信息。

? 说明

- HTTPS的请求的数据是表单传输格式,不要用JSON。
- 创建技能组会返回技能组ID,通过这个ID让坐席加入相应技能组。
- 创建坐席设置的Account Name之后会成为生成JWT Token的参数。

示例Demo

```
/**
* 环境: jdk1.8
* 这是一个简单的获取access token的demo
* 在此之前,你需要准备的工作:
* 1. 创建坐席和技能组,并把坐席分配到技能组中(可下载阿里云官网的demo)
* 2.用openssl生成private_key和public_key
* 3.用iss/public key/redirect url去开发者门户(目前向阿里相关工作人员)获取client id和client s
ecret
*/
@EnableAutoConfiguration(exclude={DataSourceAutoConfiguration.class})
@SpringBootTest
public class DemoCostmerServer02ApplicationTests {
   /**
    * openssl生成端privateKey
    */
   public final String privateKey = "";
   /**
    * fuyun指定置换token的URL
    */
   public final String FuYun_URL = "https://signin.rhinokeen.com/oauth/token_exchange";
   /**
    * 置换得到的client id
```

```
public final String client id = "";
   /**
    * 置换得到的client_secret
    */
   public final String client secret = "";
   /**
    * 拼接成指定的参数格式
    */
   public final String client IdAndSecret = client id + ":" + client secret;
   /**
    * 请求的参数
    */
   public final String grant_type = "urn:ietf:params:oauth:grant-type:token-exchange";
   public final String scope = "fuyun-dev";
   public final String redirect url = "https://bc.****.com/api/ccs/callback";
   /**
    * 签发者域名网站iss
    */
   public final String iss = "";
   /**
    * 您创建坐席是设置的AccountName
    */
   public final String accountName = "";
   @Test
   void contextLoads() {
       /**
        * 用Base64对header参数进行加密
        */
       try {
           final Base64.Encoder encoder = Base64.getEncoder();
          final byte[] client IdAndSecretByte = client IdAndSecret.getBytes("UTF-8");
           //编码
           final String Auth = encoder.encodeToString(client_IdAndSecretByte);
           /**
            * 封装header
            */
           Map<String, String> header = new HashMap<>();
           header.put("Authorization", "Basic "+Auth);
           /**
            * 生成JWT Token
            */
           Long time = System.currentTimeMillis();
           time = time + 16227972001;
           // JwtUtil AliDemo01是根据上文生成token的工具类
           String subject token = JwtUtil AliDemo01.generateToken(accountName, iss, time
, privateKey);
           /**
            * 请求参数的封装
            */
           Map<String, String> pram = new HashMap<>();
           pram.put("grant type",grant type);
           pram.put("scope", scope);
           pram.put("redirect url", redirect url);
           pram.put("subject_token", subject_token);
           pram.put("subject issuer",iss);
```

```
/**
             * 发出post请求在response返回中得到access_token等相关信息
             * HttpUtils是一个http工具类
            */
           Optional<String> userInfoOptional = HttpUtils.post(FuYun URL, pram, header,nu
11);
           String userInfo = userInfoOptional.orNull();
           System.out.println("userInfo====>" + userInfo);
       }catch (Exception e) {
           e.printStackTrace();
    }
}
/**
* http工具类
*/
public class HttpUtils {
   public static Optional<String> get(String uri) {
       return fetch(HttpUtils.QueryMethod.GET, uri, null, null, null);
   }
   public static Optional<String> get(String uri, Map<String, String> params, Map<String
, String> headers) {
       return fetch(HttpUtils.QueryMethod.GET, uri, params, headers, null);
   }
   public static Optional<String> post(String uri, Map<String, String> params) {
       return fetch(HttpUtils.QueryMethod.POST, uri, params, null, null);
   }
   public static Optional<String> post(String uri, Map<String, String> params, Map<Strin
g, String> headers, String body) {
       return fetch(HttpUtils.QueryMethod.POST, uri, params, headers, body);
   }
   private static Optional<String> fetch(HttpUtils.QueryMethod method, String uri, Map<S
tring, String> params, Map<String, String> headers, String body) {
       Optional<String> result = Optional.absent();
       InputStream inputStream = null;
       try {
           String url = uri;
           if (StringUtils.isBlank(uri)) {
               return Optional.absent();
           }
           if (params != null && params.size() > 0) {
               StringBuilder urlBuilder = new StringBuilder();
               urlBuilder.append("?");
               for (String key : params.keySet()) {
                   String value = URLEncoder.encode(params.get(key), StandardCharsets.UT
F 8.toString());
                   urlBuilder.append(key).append("=").append(value).append("&");
               String s = urlBuilder.toString();
               url += s.substring(0, s.length() - 1);
           }
           URL u = new URL(url);
           HttpURLConnection urlConnection = (HttpURLConnection) u.openConnection();
           urlConnection.setInstanceFollowRedirects(false);
           urlConnection.setConnectTimeout(15000);
```

```
urlConnection.setReadTimeout(15000);
            if (method != null) {
                urlConnection.setRequestMethod(method.name());
            }
            if (headers != null) {
                for (String key : headers.keySet()) {
                    urlConnection.addRequestProperty(key, headers.get(key));
                }
            }
            if (body != null) {
                urlConnection.setDoOutput(true);
                OutputStream out = urlConnection.getOutputStream();
               out.write(body.getBytes());
               out.flush();
               out.close();
            }
            int responseCode = urlConnection.getResponseCode();
            inputStream = urlConnection.getInputStream();
            if (responseCode == HttpStatus.OK.value()) {
                result = Optional.fromNullable(streamToString(inputStream));
            } else if (responseCode == HttpStatus.MOVED_PERMANENTLY.value() || responseCo
de == HttpStatus.FOUND.value()) {
                //TODO: add redirect logic later on
                result = Optional.of("redirect url found!");
            }
        } catch (MalformedURLException malformedURLException) {
        } catch (IOException e) {
        } catch (Exception e) {
        } finally {
            if (inputStream != null) {
                try {
                    inputStream.close();
                } catch (IOException e) {
            }
        }
        return result;
    }
    static public String streamToString(InputStream in) throws IOException {
       StringBuilder outputBuilder = new StringBuilder();
       BufferedReader bufferedReader = new BufferedReader(new InputStreamReader(in));
        String s;
        while ((s = bufferedReader.readLine()) != null) {
           outputBuilder.append(s);
        }
        return outputBuilder.toString();
   public static enum QueryMethod {
        POST("post"), GET("get"), PUT("put"), DELETE("delete");
       private String name;
        QueryMethod(String name) {
            this.name = name;
        }
    }
}
```

OAuth模式集成接入指引

1. IDP身份管理配置。

_

登录<mark>开发者门户</mark>,单击**设置**,进入**身份管理**页面,单击右上角**添加**,进行身份管理配置。

						warendoae 🗸 👰
♠	身份管理					
æ A	身份服务提供	接入说明文档				添加
		应用名称	授权类型	修改时间	操作	
ŕ						
¢			1	香无数据		
E i.	设置基础信息。					
	→ 身份管理					测试环境 🗸 🌍
	₽ 身份服务提供	1 基础信息设置		2 凭证信息		х .
	~	* APP Name:	最长10个字符,支持英文,数字			- 1
	•	* 授权类型:	□ 授权码模式 □ 客户端密码模式 □ 密码模式	□ 刷新令牌模式 □ 令牌交换模式		
		* 授权范围:	□ 用户管理 □ 热线 □ 工单 □ 在线			- 1
		是否免登工作台:	是否免登工作台			
		* 回调地址:	请填写认证成功后的回调的URL, 客户方用来接收并外	上理學悉颁发的授权码		- 1
		* 开始 URL:	请填写工作台实例			- 1
		* 访问令牌过期时间:	12/\8j			
		* 刷新令牌过期时间:	14/\8j			
			下-#			
	臣					*

- App Name: 客户侧应用名, 最长10个字符, 支持英文、数字。
- 授权类型:选择令牌交换模式。
- 授权范围:选择用户管理和热线,用于标识颁发的access_token可访问的API范围,防止越权调用。
- **是否免登工作台**:不用勾选。
- 回调地址:请填写认证成功后的回调的URL,客服方用来接收并处智能联络中心颁发的授权码。
- 开始URL: 客户方网站首页。

ii. 设置凭证信息。

完善基础信息设置后,单击**下一步**,进入凭证信息页面。此处为智能联络中心颁发的client_id和 client_secret,用于验证接入方。如下图:

-				测试环境 🗸 🍏
\$	身份管理			
æ	身份服务提供			
				х
.*		(✓) 基础信息设置	2 凭证信息	
2		P. 111		
٥		client id:		
			上一步 完成	
Ē				

- 单击**完成**,授权类型即设置成功。
- 单击上一步,可修改基础信息设置(App Name除外)。

ⅲ. 配置免登模式。

授权模式为令牌交换模式时,需要配置免登模式。免登模式选择OAuth模式。如下图:

4				表试环境 v 🍯
\$	易份管理			
8 4 8	身份發發過供	 조직 전문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문 문		×
Ŀ		● 免登模式:	Chutri模式 v	
٥		免勤応可 fuyun open api 的 redirct unf :	http://gininknoker.com/aau/Wachunge.for_taken/gant_tage-unieffaaransour/brgant-tage-taken- exchangeliscope=A. Baulget_inser-tert111228.balliet_id=tert111228.ball.colverdinet_tric3/balliet_taken	
		1	用于在第三方系统中邮编 Q4UTH client 接入的使用	
		免登访问 XP 工作台 redirct_url:	https://signin.rhinokeen.com/thind_party/sp/suthorize?subject_issuer=test1112228scope=4.18iclent_id=test111222_lasd1Lo8back_unl=https://sspailyun.com 🛛	
		1	用于在第二方系统中申请 CAUTH client 提入时使用	
		* token end point:	送 后入	
		* user end point:	調査入	
		×第三方系统顶发的 client id:	調節入	
		× 第三方系统成员的 client secret:	調節入	
		* scope:	細約入、多个書用売之は早分割	
		mapping field:	湖路入。多个德市民文团员分割	
			上一步 保持	
E				

- 免登模式: OAuth模式。
- 免登访问fuyun open api的redirect_url:用于在第三方系统中申请OAuth client接入时使用, 例如:在Salesforce平台中申请OAuth Client 可填入此处提供的redirect_url。
- 免登访问XP工作台redirect_url:用于在第三方系统中申请OAuth client 接入时使用,例如:在 Salesforce平台中申请OAuth Client 可填入此处提供的redirect url。
- token endpoint: 令牌公共端点,例如微软的token endpoint 为https://login.microsoftonline.de/common/oauth2/v2.0/token,可参考微软官方文档,其余 OAuth平台文档类似。
- user endpoint: UserInfo 端点,例如微软的user endpoint为 https://graph.microsoft.com/oidc/userinfo,可参考微软官方文档,其余OAuth平台文档类似。
- **第三方系统颁发的client id**:从第三方系统获取,例如从Salesforce平台申请完成OAuth Client会 获得从Salesforce平台颁发的client id。
- **第三方系统颁发的client secret**:从第三方系统获取,例如从Salesforce平台申请完成OAuth Client会获得从Salesforce平台颁发的client secret。
- scope:访问范围(用户管理和热线),输入user_management,hotline,例如:在Salesforce平台申请OAuth Client时会要求填入scope访问范围。
- mapping field:客户方UserInfo里与智能联络中心客服工作台坐席映射的字段,例如:email、 mobile、address等。

配置完成后,单击保存,即配置成功。单击上一步,支持返回凭证信息页面。

2. 获取access_token。

OAuth模式集成接入有两种方式获取access_token,一种为前端直接获取,另一种为客户后端post访问 access_token置换接口获取access_token。

{

}

i. 前端方式获取access_token。

以微软为例,通过调用微软的OAuth authorize endpoint,回调到智能联络中心端,继而获取访问智能联络中心API的access token。该次调用最终会将智能联络中心的access token放置到浏览器Cookie中(key为AC_TOKEN),会返回json response(如下示例),后续集成步骤可根据需求取用cookie中的access_token或者json response中的access token皆可。

"access_token": "eyJhbGciOiJSUZI1NiISInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJpc3MiOiJodHRwOi8vZGV2ZWx vcGVyLnJoaW5va2Vlbi5jb2OiLCJleHAiOjE2MjY5NDY2OTUSInVzZXJfbmFtZSI6ImZ1eXVuLXRlc3QtdXNl ciIsImp0aSI6ImQ0YmQ4MTM1LTZmZjYtNDZiNi05YTg2LTQ2MWNkMGVjNDI4NyIsImNsaWVudF9pZCI6Imlkc F90ZXN0XzE2UTRveiIsInNjb3BlIjpbImZ1eXVuLWRldiJdfQ.cDE0EuZaBRwsNf7WrbIPsZhw9juk5dpA2Gt CEJ4WHf-iwz8tp9xnX4Kb4jmJqwtWjtrvz0mDeU8uFB31oiz4FzRQb30qhaCeJo7totjwZfTr4b16bd8afb5C 3kypgQUYAyg3wkMzF-6nKgnN_a9YViWp2v01lq3gH7I5vA5CX6bACWu8007LtaD-nKf6JRCcdwY2CWDq_j143 mjz_oek0c8MBcnLL11PAk5VnZRYg7pO6AhPOUkqyAqwbBGcgkEw3pNR1aSTbL8-u69RczKaEgXB_lusshLEXe RK6uNl08SZzx2BR0AG3nHSG9dAGEdaWMhPUR4gY488k4SYPFNNEQ",

```
"token_type": "bearer",
"expires_in": 2591999,
"scope": "fuyun-dev",
"iss": "http://developer.rhinokeen.com",
"jti": "d4bd8135-6ff6-46b6-9a86-461cd0ec4287"
```

ii. 后端方式获取access_token。

a. 请求头header和请求参数的封装。

请求URL

- URL: https://signin.rhinokeen.com/oauth/token_exchange
- 请求类型: POST

请求HEADER

字段	示例	描述
Authorization	"Authorization: Basic YWxpYmFiYS14aWFvZXI6YmN lMT llZDYtYTFhNC00NzA3LT g wZjAtYTM40GY3MGUxNWQ3"	授权类型,接口使用http basic authentication认证方式 Authorization= Basic Base64.encode(fuyun_client_i d:fuyun_client_secret)

请求参数

字段	示例	描述
grant_type	"urn:ietf:params:oauth:grant -type:token-exchange"	授权类型。
scope	"user_management, hotline"	访问范围(用户管理和热线)。
redirect_url	"http://****com/callback"	回调地址
subject_token		第三方OAuth平台的access token,例如Salesforce的颁发 给当前用户的access_token。

字段	示例	描述
subject_issuer		在身份管理的基础信息设置页 面,配置的APP Name。

返回示例。

{

```
"access_token": "eyJhbGciOiJSUzI1NiISInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJpc3MiOiJodHRwOi8vZGV
2ZWxvcGVyLnJoaW5va2Vlbi5jb2OiLCJleHAiOjE2MjY5NDY2OTUSInVzZXJfbmFtZSI6ImZ1eXVuLXR1
c3QtdXNlciISImp0aSI6ImQ0YmQ4MTM1LTZmZjYtNDZiNi05YTg2LTQ2MWNkMGVjNDI4NyISImNsaWVud
F9pZCI6ImlkcF90ZXN0XzE2UTRveiISInNjb3BlIjpbImZ1eXVuLWRldiJdfQ.cDE0EuZaBRwsNf7WrbI
PsZhw9juk5dpA2GtCEJ4WHf-iwz8tp9xnX4Kb4jmJqwtWjtrvz0mDeU8uFB31oiz4FzRQb30qhaCeJo7t
otjwZfTr4bI6bd8afb5C3kypgQUYAyg3wkMzF-6nKgnN_a9YViWp2v01lq3gH7I5vA5CX6bACWu8007Lt
aD-nKf6JRCcdwY2CWDq_jl43mjz_oek0c8MBcnLL11PAk5VnZRYg7pO6AhPOUkqyAqwbBGcgkEw3pNR1a
STbL8-u69RczKaEgXB_lusshLEXeRK6uN108SZzx2BR0AG3nHSG9dAGEdaWMhPUR4gY488k4SYPFNNEQ"
```

```
"token_type": "bearer",
    "expires_in": 2591999,
    "scope": "fuyun-dev",
    "iss": "http://developer.rhinokeen.com",
    "jti": "d4bd8135-6ff6-46b6-9a86-461cd0ec4287"
}
```

b. 向Fuyun_IDP指定免登地址发出post请求。

发送post请求的同时并携带您封装好的参数,用表单传输格式。

c. 获取access_token。

Fuyun_IDP会通过response的形式返回access_token等信息。

SDK集成前端步骤

前端通过access_token对JS SDK的接入,具体操作请参见<mark>热线SDK接入(新版)。JS SDK初始化成功可以正常调用</mark> JS接口。

录音、通话详情以及数据拉取

企业内部的坐席在自有的CRM系统上使用集成好的电话条进行通话,在通话结束后,您还可以调用API接口获 取通话详情和录音文件。

配置管理

- PaaS方式
 - 坐席管理
 - 创建坐席
 - 删除坐席
 - 修改坐席信息
 - 查询坐席信息

- 技能组管理
 - 创建技能组
 - 删除技能组
 - 修改技能组信息
 - 查询技能组信息
- 。 部门管理
 - 创建部门
 - 删除部门
 - 修改部门信息
 - 查询部门信息
- 号码管理
 - 新增热线号码
 - 删除热线号码
 - 重置热线号码
 - 查询热线号码
- SaaS方式
 - 坐席管理

■ 创建坐席:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到人员授权Tab,单击页面右上角新增人 员,输入基本信息,并把该坐席添加到对应的技能组中。

-														0 6	(5) ~
e	企业配置	^	人员授权	技能组											
•	组织人员		博泰林的										1.454		
2	类目标签		D2-351XHG41		遺输入は	生名/对外展示名		Q 高级指	嫊∨				1 40 4	i//R	
8	角色权限		 default 		选择展	示字段 展示	示默认字段								
	热线	Ý				社会	游马夕	对外展示名	≏Ri‴l	抹餅细	採本	冻结/解冻原	ID	18/1	
•	工单	~	•	10.000		ATU .	포자미		DN 1	1X80-D	10024	"因	10	3#0 F	
¢			•	0.010		10	2000	10			100		-	∠ 更多∨	
6															-
Ŷ			• 1000	0		10	1	10			-		100.00	∠ 更多∨	
			•	0			10007-00							2 再久以	
						_								⊻ #≫*	
			0.00	10.000		1000		1000	1000	100-0	10		100	∠ 更多∨	
			>												
			•				1		100.000	1000	-(14.24)	10.		∠ 更多∨	
			•				-		1000	wine.			-	1 = 4	
			 • • • • • • • • • • • • • • • • • • •											<u>∠</u> ⊎≫∨	
			> (100)			100	10000	100		240.00	10		1000	∠ 更多∨	
Ē			•												
						新増人	. 								X
	企业配置	~	人品授权	枯能组		200									
Ä	组织人员					基本信	息								
	类目标签			٩		社名/3 *登录:	名:	清输入J	16号注册时填写的	手机或邮箱					
8	角色权限		 default 	1	选择展	示字fi * 真实	姓名:								
	热线	~	• 1000												
	ΙΨ	×	• 1000	Constant I		* XT9N 姓:	裁示者:								
e				GRADER		服务权	限 (连续控制)								
6			• 19,000			际 技能组	分组:	全部技能	組分组				V		
0			• 18.000			辛 技能组		请选择							
			 Internet Internet 												
			100			高级权	限								
			•			+#/									
				e e e e e e e e e e e e e e e e e e e		-18 上班设 69	置								
			•			• 不	需要选班 🔵 需要	要选班							
			• 10.000	and the second		在线服	务设置								
			-			15 * 在线	審待上限:	3							
			• •			.99									
						熱线服	务设置								
Ξ			•											保存	取消

■ 删除坐席:选择**设置 > 企业配置 > 组织人员**页面,切换到**人员授权**Tab,在搜索框中输入姓名/对外展示名,找到要删除的坐席,单击更多,选择删除,单击确定,该坐席即被删除。

-													0 L 🌀 V
្ព	企业配置	~	人员授权 技能组										
0	热线	~											
*	工单	~	搜索技能组 Q	清输入	性名/对外展示名		へ 高级捜	索丶				十新増	人员 工批量导入
8			▶ default	选择展	示字段 展示	默认字段							
Ŗ			- mar.										
			 MORPHY (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)		姓名	登录名	对外展示名	韵门	技能组	状态	冻结/解冻原 因	ID	操作
e			 ISO BUILDONES. ISO BUILDONES. 			-							
6			 8.080 			1				2.0		1000	▲ 更多∨
٥			 8.0000 			10074010							山町冻结
			 DRM(0) 				-			1.4			永久冻结
			10-064		-	1000	-					100	∠ 更多∨
			 INSEE 										
			EX. Particular			1000	1	1000	and a second			-	∠ 更多∨
			>										
			 8.080000 					(ACCESS)	and in	10.00	100		∠ 更多∨
			 Helificity 		100000	1000	10.000		*****				
			enturines.		P		1	100.0		1.0		100.00	∠ 更多∨
			 TORENA 		-	-	104	-					▲田久∨
Ē			 B0088 						100.0				T 200.

修改坐席信息:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到人员授权Tab,在搜索框中输入姓名/ 对外展示名,找到要修改信息的坐席,单击小铅笔图标,即进入坐席信息修改页面。支持修改坐席的真 实姓名、对外展示名、服务权限、高级权限、上班设置、在线服务设置和热线服务设置。

0 0.0007 > ARRY BER 0 DE TA DE	4													0 6 🧯) ~
DEM V IP V IP <t< th=""><th>ຄ</th><th>企业配置</th><th>~</th><th>人员授权 技能组</th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th><th></th></t<>	ຄ	企业配置	~	人员授权 技能组											
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	0 2 8	热线 工单	×	搜索技能组 Q	□清输入) 送择展	生名/对外展示名	默认字段	Q 高级捜	嫊∨				十新増	人员 山批量导入)
• Interformer • Interformer<				 NUM NUMPORT NUM NUMPORT NUMPORT NUMPORT		姓名	登录名	对外展示名	部门	技能组	状态 ▼	冻结/解冻原 因	ID	操作	
• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	6			 1.010020800000 01.0001 		101	1000	101					-	更多∨	
Image: Second	•			MARKAN MARKAN			100000						1.000	∠ 更多∨	
• • • • • • • • • • • • • • • • • • •				#000		**	1	**			24		1,110	∠ 更多∨	
• • • • • • • • • • • • • • • • • • •				enclare bones		1	1	1	-	0	-		1000	∠ 更多∨	
				 Description Description 			-			1990,00 401.0	0.004	10		∠ 更多∨	
E				NARCHI INARCHI		1		1		900.001	10			∠ 更多∨	
	Ā			 HERITAL HERITAL 		-140	00000	-160	11100	3965625 483.0			1010	∠ 更多∨	

智能联络中心

4					修改人员		X
e	企业配置	×	人员授权 技能组		基本信息		
ö	热线	~			* 登录名:		
2	工単	Ý	授票坟船组 4	请输入姓名/5			
8			 default 	选择展示字题	* 真实姓名:	100	
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		* 对外展示名:	1911	
			· BICARDONNER.		服务权限(连续控制)		
			 Announces 	□ 陈	技能组合组		
•			 Maximum Maximum 		KROLIVIT.	IIII/XEO4LA-KA	
Ŷ			• IIII/00/01/	□ ₹	技能组:	请选择	
			 (5000000) 		高级权限		
			*C242	一表	*角色: 企	2.1管理员	~
			Including and				
			 Instant 	9	* 有双期: 💿	永久 〇 临时	
			•				
			 Instants 		+新増		
			1804DIR	□ ¹⁵ 9	上班设置		
			• 1982		● 不需要选班 ○ 需要选班	H	
Ē			· Internet				保存 取消
						•	
٩					* 对外展示名:	-	
)	企业配置	~	人员授权 技能组		★ 对外展示名: 服务权限(连续控制)	-	
ې ۵ ۵	企业配置	*	人员授权 技能组		* 对外展示名: 服务权限 (连续控制) 技能组分组:	全部技能组织组工	
۹ ۵ ۹	企业配置 热线 工单	* * *	人規模权 技織相 技業技能相 Q	请输入姓名の	* 対外展示名: 服务权限(连续控制) 技能组分组:	全部技能担分组 v	
 • •<	企业影響 終終 I单	> > >	人民授权 技能组 使完成支部组 Q、 + default	请输入姓名/ 选择履示学新	* 对外展示名: 服务权限(连续控制) 技能组分组: 技能组:		
 C O S M EX 	企业保護 除45 工作	× × ×	人民授权 技能组 标志技能组 Q、 ・ default	请输入姓名/ 选择展示学#	 ・対外展示名: 服务权限(生命)かり 技敏組分組: 技敏組 一 高級权限 	▲部技術E分組 ∨ 遠急弾	
• C O • 1 III II	企业股票 热线 工单	~	人民授权 技能组 使完放能明 ♀ → default →	请输入姓名// 选择展示 学 :	• 対外最示名: 	▲ 節技能担分组 ∨ (流泡祥	
	企业推荐 1945 工章	> > >	人员授权 技能组 经发生500m Q + default +	 请输入姓名// 选择展示学 姓 時 	• 対外暴示名: 	▲ 部技縦組分组 × 遠認择 业管環界 40 ○ (##1	×.
	企业必需 於54 工作	> > >	▲ 民版权 技能担 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	 (清輸入)注名// (法導票示字) (法算票示字) (法算票示字) (法) (((1)) ((1)) ((• 对外暴示名: 服务积限(连续控制) 技能组分组: 技能组: 高级权限 • 角色: 企 • 有效期:)	▲翻放網E分組 // · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	×
	<u>全型影響</u> 於紙 工章	> > >	人民版权 技能知 を支払お約3 Q ・ default ・ ・	 請給入均2.0 請簿(新) 第項所與 第 第 第 第 	 · 对外最示名: · 局外规原(注意处制) 技動組分編: 技動組 - 高級収測 ・角色: 金 ・有效期: () 	全部技能组分组	v
	<u>全地政策</u> 新经 工单	*	人民股权 技能组 经差线投资组 Q > default > internet intern	請給入性名の 送得展示学社 生 時 中 中	• 対外編示名: 服务权限(注单注例) 技能组分编: 注意级权限 • 角色: 企 • 有效期:) - 有效期:)	▲ 部誌能生分唱	×
	<u>企业推荐</u>	*	人民版权 技能组 经发展的相 Q · default · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	新御人は名/ 遠提編示等 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	・対外最示名: 参权功策(呈現注初) 技能组:	▲翻び総理分组 / 」 演成評 / 业管理员 成 ○ 協財	×
	<u>全址政策</u> 於46 正章	v v v		新御人は名2 (新編) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1	・対外最示名:	▲ 部務期間分组	×
◆ ○ ○ Ⅱ Ⅱ Ⅲ № ○ ○	<u>全型設置</u> 然紙 工章	*	人民版权 技術 使生活 行 作 作 作 作 作 作 作 作 作 作 作		・対外最示名:	▲ 部務期間分組	×
	<u>全地政策</u> 於紙 工章	*	AREQ ISAN	 第編入共主が、 第編第第末学科 第 第 第 第 第 第 	 · 对外展示名: 局外权限(注意处地制) 技動组合组: 技動组目: 高級权限 · 角色: · 角色: · 有效期: · 在线服务设置 · 在线服务让服: 	全部技能组分组 ✓ 第选师 业 永久 ○ 協时 3	✓
	▲¥### P:45 王章	*	人民規权 技統 技統 の の の の の の の の の の	 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	・対外最示名:	全部防線目分组 ✓ 違言環見 ✓ 並管環見 ✓ 永久 ○ 協时 〇 3 ●	×
	<u>счиля</u> КА In	•	A.R.M.R. (FH2)	第前人名名の		全部技術組分組 ✓ 違意理見 ✓ 水久 ○ 临时 3 3	×
	<u>全小政策</u> 於4 正章	•	ARIER 1999	ボロン1282の 「読録業務の学生 「読録業務の学生 「読録業務の学生 「読録 」 「読録 「読録 」 「読録 」 「読録 」 「読録 」 「読録 」 「読録 」 」 「読	 · 対外展示名: · 対外展示名: · 局外収限(注意注意制) · 技範組: · 政範組: · 角色: · 角色: · 角色: · 角色: · 有效兩: · 有效兩	▲ 部務期間分間	✓
	<u>全學新聞</u> 於紙 工章	•	A.B.1000 (7.80) M.B.1000 Q M.B.10000 Q M.B.10000 Q M.B.10000 Q M.B.100000 Q </td <td> 議論入地名の 議議議議部 第 第 第 第 18 9 日 15 9 15 9 15 9 15 9 15 9 16 </td> <td>・対外最示名:</td> <td>金融双動相合相</td> <td></td>	 議論入地名の 議議議議部 第 第 第 第 18 9 日 15 9 15 9 15 9 15 9 15 9 16 	・対外最示名:	金融双動相合相	

■ 查询坐席信息:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到人员授权Tab,在搜索框中输入姓名/ 对外展示名,即可找到要查询的坐席信息。

												0 L 🧿
e	企业配置 ^	人员授权 技能组										
0	组织人员											
\$	类目标签	搜索技能组 Q	清输入	姓名/对外展示名		Q 高級指	嗦∨				十新增	人员 「山北量导入」
8	角色权限	▶ default	选择展	示字段 展示	示默认字段							
Ŗ	热线 >	>										
	工单 Ý	• MERCHANNEL		姓名	登录名	对外展示名	部门	技能组	状态	▼ 冻结/解冻原 ▼ 因	ID	操作
¢		· 10.00000000										
6		• 10.00		100		\$1(0-0)	1000	800 m	1.2		1000	∠ 更多∨
٥		 - 01.00100 						148.01				
		> 1000000						0.00	100			∠ 更多∨
		* HINDOWS		810		10.0		1410420				✔ 再多∨
		 Internet 						Barro.				-~
		0128070388		1110	-	1216	1000.00	1000	100		1000	_ 更多∨
		 Industrial 										
		>			10000		101	10000	~ 10			∠ 更多∨
		 INSERT 										
		4.600010		78	1	28					10.075	∠ 更多∨
		 1984 			1000							
亘		 2.000000 3.000000000000000000000000000000000000				100			-		1.00	∠ 更多∨

- 技能组管理
 - 创建技能组:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,单击...,单击添加技能 组,即可创建新的技能组。

-						@ L 🌍 ~
ด	企业配置	^	人员授权 技能组			
0	组织人员					
2	类目标签		搜索技能组 Q +	技能组新增		
8	角色权限		default	技能组		
	热线	~	▶ 111	t (BID :	満 始入	
=	工单	~	• 添加	技能组		
e				•技能组名称:	清输入	
a			· 10/202	• 对外展示名:	请输入	
0			· 0.000			
Ť			 INVESTIGATION 	* 应用渠道:	○ 在线 ○ 热线 ○ 工単	
			 Annual (annual) 	* 转交是否可见:	○ 可见 ○ 不可见	
				实操培训:	- 	
			 Termine 	描述:	请输入	
			 minu(d) 			
			 		प्राय अस् स्ट स्ट	
			• ••••••••••••		ax ///	
			> 1993			
			 INTER 			
≣			 30/398/3ml 			

删除技能组:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,搜索框中输入需要删除的技能组名称,鼠标hover到该技能组名称上,右侧出现删除按钮,单击删除按钮进行删除。如果该技能组内还有坐席,请先把人员中该技能组中移除,再删除技能组。

					?	6	🍯 v
G	企业配置	×	人员授权 技能组				
ö	热线	×					_
2	工单	×	搜索技能组 Q +				- 1
8			• default				- 1
R			在线技能组 删除				- 1
			热线技能组				- 1
e			工单技能组				- 1
6			 在线售后服务 				- 1
٥							- 1
1 avaccrint							
					0		A v
-					0	ç	<u>چ</u> ،
)	企业配置	*	人员授权 技織組		0	و	(5 ~
ຈ ດ ບ	企业配置 热线 T M	*	人员授权 技織相 推动技術组 Q + +	删除技能组 ×	0	ف	5 ~
6 C D	企业 部署 於线 工单	* * *	人現版 技搬担 優差技能组 Q +	删除技能组 X	0	L	5 ~
	<u>全切合業</u> 熟経 工単	> > > >	人現版权 技能相 原意致能相 Q + ・ default	删除技能组 X 20 控模要则将技能组「在线技能组」,删除技能组后将无法重量技能 组的历史现表表成置,并且系统将自己解除着很可能能自分规定。 	0	٩	3 ~
	ANNE RAS IM	* * *	人民授权 技能加 一般系統部門 Q + ・ default 在代数期間 	 一般转技能但 × ● 如果要用條技能组「在线技能组」 删除技能组后将无法重着技能 组的历史很表现配置,并且系统将自动解除者服与技能组的绑定, 请谨慎操作, 	0	J	3~
	<u>合理新期</u> 1946 工業	> > >	人民授权 技能知 授業技能的国 Q + ・ default 在代代政治国 工程技能的国 工程技能的国	 一般時技能组 × ● 您将要照個技能组「在线技能组」, 照時技能组后持无法责着技能 组的历史把表示成更 并且系统将自动解除者很与技能组织则定, 请谨慎现作, 请请谨慎批作, 	0	ر	3~
	<u>全地市市</u> 785 工单	* * *	人员授权 技能组 物质预数的图 Q + + • default 在近代数的图 系统行跃的图 工学环境的目 •	部時技能相 × ● 您応要新時技趣留「在线技趣留」,₩時時起的国后将无法重着技趣 留的历史很表和配置,并且系统将自动解除者都与技能自的绑定, 调谐从 在线技能组 以确认 消除人	0	ى	9 ~
	企业股票 税线 工单	> > >	人民股权 技能用 使意识起的目 Q + + default 在成时知知日 工程的知知日 ,	 一 20市要時除技能组 × ● 20市要時除技能组「在地技能组」, 新時時数能组后時无法盡著情技能 组的历史把原来证题置,并且原格将自动解除查报师技能组的绑定, 请谨慎型作, 可能人 	0	فر	(5 ~
	<u>企业政策</u> 熟线 工单	* *	人民授权 技験知 一般法技能知 Q、 + ・ default 正体技能知知 ・ ・		0	ف	(3 ~
	<u>企业表面</u> 预经 工单	× × ×	人民授权 技能相 一世派校務相 ・ default 工作技務相 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	 別時技能组 × 2019要照時技能组「在线技能组」, 開時技能组固指視力主面積技能 组的历史版表和配置,并且系统符曲或解除者很与技能组合规定, 清潔(集和作, 清潔(大在线发能组)以确认 原 消 取 消 取 消 取 消 	0	ف	3 ~
	<u>企业新期</u> RAS 工业	* *	人员授权 _ 技術组	 一 2/時要期除時技動程「在抵抗動程」,開始快調時目に得不法重要技能 留的历史で表示配置,并且系体作由可解除者級可找能的目的原定。 講演集集件, 清輸人在建技能相以降从 原稿人 	0	٩	3 ~
◆ ○ ⊕ 11 3 m t= ⊖ ⊃ ◆	CNATE RAS II单	* * * *	人民授权 _ 找線/// /// (2005) // (20		•		3 ~
◆ ○ ↓ Ⅱ Ⅲ № ↓ ⊃ 	ANAR RAS I#	* *	人民版权 技能加 一般意気影響 Q + ・ default 在低気気的目 工程気動的目 工程気動的目 ・		0	ئ	9 ×
 C Q Q	<u>全地新聞</u> 7545 工業	* * *	人民授权 技能组 FEE的日 Q + - default 在任权规范 系统性制度 工作预算目 -	制時技能担 × 空初要時時技設3日「在社技設3日」、粉時技設3日に持不送素着技能 1930万把表示は配置、并且系统均自动解除者服与技能3000%的定。 清谨保治作。 新始入在結X能用 (J#A)、 取 消 (NMA)	0	ι.	3~
 C O S S	<u>全地市市</u> 形名 工单	× × ×	人民授权 技能组 1993/1500/11 Q + + - default 2015/1500/11 2015/1500/11 1995/1500/11 - + + + + + + + + + + + + + + + + + + +	別院技能目 (在地技能目) (中国要制师技能目に伸不法重要性地 (中国の同地支部局)(在地技能组)(用いた地面目的地 (中国の同地支部)(中国の同地支部)(中国の同地)(中国)(中国)(中国)(中国)(中国)(中国)(中国)(中国)(中国)(中国	•	ι.	3~
 C Q 4 11 21 21 21 21 21 21 21 21 21 21 21 21	☆业新業 記述	> > > >	人與授权 技術组 ● (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	別時技能相 × ②均要期時技能目 × ③均要期時技能目に得た法量者は規範的応知になる場合にある。 第編集集集 第編人 在线技能组 以降从 回帰入 回帰入	0	<i>د</i> .	3 ~
 ◆ ○ ○ □ □ □ □ □ □ □ ○ ○ 	<u>☆心新聞</u> 形成: 正地	~ ~	人 英 授 校 授 授 授 授 使 使 使 使 使 使 使 使 使 使 使 使 使 使	別鉄技能相 × ② 均得要附待技能目 (在纸技能)」,開時技能相目待不法量看技能 留的历史现表和配置,并且系统作用动解除者服与技能相比例此。 寄稿人 在线技能相 以降人 取 所	•		3 ~
 C Q E E	▲ WATE RASE 工業	* * *	人民授权 _ 找線加	服除技能目 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	0	ε.	3 ~

修改技能组信息:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,搜索框中输入需要修改 信息的技能组名称,即可修改该技能组名称、对外展示名、应用渠道、转交是否可见、实操培训和描述,修改完后单击保存,该技能组信息即可修改成功。

-						0	с.	🍯 v
ត	企业配置	×	人员授权 技能组					
ö	热线	×						
2	工单	ř	搜索技能组 9 +	在线技能组				- 1
8			✓ default	技能组				- 1
~			在线技能组	技術的目の・				- 1
-			工单技能组	1480-2001				- 1
e			· 108089	* 技能组名称:	在线技能组			- 1
6			> 1/1000	* 对外展示名:	在线技能组			- 1
Ť				* 应用渠道:	 • 在純 ○ 加純 ○ 工单 			
				* 转交是否可见:	 可见 〇 不可见 			- 1
				实操培训:	否			
				描述:	词能入			
					服満 <mark>保存</mark>			
E								

■ 查询技能组信息:选择**设置 > 企业配置 > 组织人员**页面,切换到**技能组**Tab,搜索框中输入需要查询 信息的技能组名称,即可查询对应的技能组信息。

					0 6
企业配置	人员授权 技能组				
组织人员					
类目标签	搜索技能组 Q +	default			
角色权限	default	枝能组分组ID:			
热线	×	20120-00-0-0			
工单	v →	* 技能组分组名称:	default		
		描述:	请输入		
				4	
				取得 課任	

0
创建部门:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,单击技能组搜索框右侧的+
 号,即可新建部门,输入技能组分组名称和描述,单击保存按钮,部门即创建成功。

						0 6	🍯 v
ត	企业配置	~	人员授权 技能组				
8	热线	~					
2	工単	v	捜索技能组 9 +	技能组分组新增			
8			▶ default	技能组分组ID:	諸約入		
			A 100				
=			 Application and the 	*技能组分组名称:	请输入		
			 Receiptions 	1447-25			
			 APROVIDED 	抽还:	heidel /		
6			 Internet 				
٥			 mailman 		取消 保存		
			 IO000001 				
			#1100.				
			and Taxabase				
			 - 10700707 				
			• • • • • • • • • • • • • • • • • • •				
			 Inclusion 				
			>				
			430.004				
			>				
			> 100000				
Ē			 Monthlesis 				
_							

删除部门:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,鼠标hover到需要删除的部门 名称上,右侧出现...按钮,单击删除,再按照提示输入部门名称,单击确认删除即可成功删除该部 门。如果该部门中还有技能组,请先把该部门中的技能组删除,再删除部门。

-									?	6	🍯 🗸
0	企业配置	~	人员授权 技能组								
	执线	~									
•	7.44		/ # 表抹紛組 Q +	dofault							
8	上甲	Ŷ	IRGTURBONG	uerauit							
8			default	技能组分组ID:							
R			 ・ ・ ・								
=			、 添加	技能组 能组分组名称:	default						
			 Inclusion processing 	1440 1	default						
			•	抽还:	deladir						
6			 Internet 				li)				
•			 International 				取消 保存				
			 If BORD 101 								
			 Research 								
			0.1014								
			 Internet 								
			2012/07/2012								
			 Substitut 								
			•								
			 • • • • • • • • • • • • • • • • • • •								
			•								
			1000000								
			>								
			•								
_											
Ē			• 1001000								
E			• 3000mm						0	5	S ~
E ₽	企业管理	~							0	c	() ~
⊡ ♀ □	企业配置	~	人员授权 技趣相						0	e.	3 ~
∎ • •	企业配置	~	、 人民授权 <u>1980年</u>	删除技能组分组		×			0	ب	3 ~
Ш С 0 -3	企业提择 於线 工单	* *	・ 人用授权 <u>1580年</u> 授売任法院日 Q +	删除技能组分组		×			0	ى	5 ~
U C 0 8	<u>фурт</u> 265 I#	* * *	A RABER ISONI REALISION Q + + default	删除技能组分组 ● 待定		×			0	د	3~
	企业ATM 1545 工業	* * *	A RENTO EXCENT	删除技能组分组 ● 待定 清祖入default以确认		×		i	0	ى	3~
	<u>6-9/200</u> 266 IФ	> > > >	ABERR BARNI RESISTIN Q ++ • default •	删除技能组分组 ● 侍生 潮輸入 default 以職认 調輸入		×		Ì	0	ور	3~
	合 <u>北和第</u> 25年 工章	~ ~ ~	A.REFER RECHT Marketsson Q. • default •	删除技能组分组 ● 侍生 消除入 default 以降认 同物入		×			0	J	3~
	合 <u>北和</u> 於E 工单	> > >	A.REFER 100001 M.REFER 100001 PERESSION Q + + + - + - + - + - + - + - + - + - + -	删除技能组分组 ● 侍定 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	172 IN 185 MILLING	×			0	¢.	3~
	<u>служи</u> 265 Im	~ ~ ~	ARTER 550001 MORESHIDE • • • • • • • • • • • • •	删除技能组分组 ● 侍定 通验入 default 以确认 I 調验入	取 796 - 100人 100 分	×	X 5 84		0	فر	3~
	<u>☆₩###</u> たらE 工作	• • •	 ARIERZ 199803 ARIERZ 199803 ARIERZ + + Ariestant 	删除技能组分组 ● 待定 通給入 default 以确认 」所給入		×	双病 保存		•	ف	3~
	<u>☆秋秋田</u> たらE 工业	* *	 ABERZ 199901 BURISSION Q + default . .	删除技能组分组 ● 待定 測验入 default 以喻认 」調验入		×			0	فر	3~
	<u>фила</u> 1:4	~ ~	ARERQ 199911 ARERQ 199911 PURISON Official	删除技能组分组 ● 待定 明治入 default 以除认 」 読絵入	R IB R ALI	×	₩ # ₩		0	٤ د	3~
	<u>ф. Или</u> 255 I Ф	• • •	ARIER BANK	删除技能组分组 ● 待定 弾砲入 default 以降认 国际人	R. 16 R. 16	×	R a Wit		0	ر د	3 ~
	<u>ф.1720</u> 194 19	* * *	ARIER SEDEL	删除技能组分组 ● 待定 通验入 default 以略认 」 」 派验入	R 19 H H J 1993	×	Ra QU		•	¢.	(3 ~
	<u>企业和第</u> 然任 工作	* * *	ARERO BROM	删除技能组分组 ● 侍定 通输入 default 以确认 回输入	The second s	×			•	٠.	3 ~
	<u>企业在第</u> 然后 工作	• • •	ARISO BARNE ARISO BARNE MORESSEN ARISO BARNE ARISO AND ARISO ARISO AND ARISO ARISO AND ARISO ARISO	删除技能组分组 ● 侍室 潮输入 default 以确认 词的人	2013 June 2	×			0	٠.	3 ~
	<u>企业ACE</u> 1945 工作	• • •	ASSER SERVE ASSER Server default	删除技能组分组 ● 侍生 测验入default以确认 间的入	R(16 R(16 R(16	×	R m O U		0		3×
U · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	<u>企业ACE</u> 3545 工章	•	ARERA BARA	删除技能组分组 ● 侍生 消除入 default 以降认 同能入	R 16 (MB)	×	Ω in Q if		•		3×
	<u>企业APR</u> 1545 工章	• •	ARERA BENK AREAN AREA	删除技能组分组 ● 侍生 消除入 default 以降认 (消除入	R 16 (M) J. 1007	×	Q m Ø Ø		0		3 ~

■ 修改部门信息:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,找到需要更新信息的部门,单击该部门名称,即可修改该部门的技能组分组名称和描述,修改后单击保存即修改成功。

-								?	6	🌍 v
0	企业配置	×	人员授权 技能组							
8	热线	~								
2	工单	×	搜索技能组 Q +	default						- 1
8			default	技能组分组ID:						- 1
R			> 100							- 1
=			 PRESSORE 	• 技能组分组名称:	default					- 1
e			 BUINDARDER. 	拙)	default					- 1
			 holikuleapitoisi 	10077-						- 1
•			> II.182							- 1
•			 Management 			取消 保存				- 1
			> 1000 000 0				1			- 1
			8082							- 1
			 Investigation 							- 1
			01230304000							- 1
			 NUMBER 							- 1
			>							- 1
			 B_235040 							- 1
			 monitorio 							- 1
			00.00208							- 1
			 milling 							- 1
_			 MODEL 							11
1			 Instruments 							

■ 查询部门信息:选择**设置 > 企业配置 > 组织人员**页面,切换到**技能组**Tab,即可查看所有的部门信息。

6 热线	~					
L IĤ	~	捜索技能组 9 +	default			
8		▶ default	技能组分组ID:	10		
R		> 5.00				
=		 MOMENTAL MARKET 	• 技能组分组名称:	default		
e		 International International 	描述:	default		
6		> 10.000			le la	
0		 8.0000 			बा भर्द्र कि देव	
		 INSERT 			AX /HS	
		 INSERC 				
		+(11)				
		 P 00000 				
		the control of the second				
		 B.05500 				
		 Institution 				
		1001208				
		 100 				
		> 10000				
Ξ		 ID0010000000 				

■ 新增热线号码:选择**设置 > 热线 > 渠道接入**页面,切换到**号码管理**Tab,选择**号码**,单击**新增**,即 可新增热线号码。

-									0	6	🍯 v
0	企业配置 🗸 🖌	号码	管理	呼入IVR流程							
•	热线		277								
2	工单 *	_	519	_							
8			新建			请选择技能组织	3组 v 请选择	技能组	请输入搜索号码		Q,
Ŗ			_	_							
=				号码	呼叫能力	描述	关联IVR	外呼生效范围	归属地		操作
e				127 1480 148	0.000	23-208-00	1000	No.	0.050		査
6					10.000	010-02	March, exceptions	Denigo (0.046		查律
۰		-	-								
										20 条/页	[v
_											
) E											

■ 删除热线号码:

■ 单个删除:选择**设置 > 热线 > 渠道接入**页面,切换到**号码管理**Tab,选择**号码**,选择需要删除的 热线号码,单击右侧**删除**按钮,输入该号码以确认更换,单击**确定**,该号码即删除成功。

-										6 🥑 °
G	企业配置	*	号码管理	呼入IVR流程						
ö	热线	~								
2	工单	~								
8			+新建			请选择技能组分组	~ 请	选择技能组	请输入搜索号码	۹
R				呼叫能力	描述	关联IVR	外呼生效范围	归属地	操作	
•				0.00	100.008108-00	NEX.	10000	8058	查看 编辑 副	*
6					1010-004	March Conduct	No.	1754	春爱 编辑 劉	→
۰									三百 湖州 803	
EI.										24,8∧
4		÷							0	د ان 🌀 ۷
	企业配置	~	号码管理	呼入IVR流程						-
ö	热线	~								
	I	~	号码		与的删除		X			
8			+新建		 当前该号码已经绑定了 用 若知時法定日期 即位多/約 	■ IVR流程,并正在坐席外呼中使				۹
				ngaliae+1	用, 石皿時候告時, 川安敷岬 继续使用该号码呼出。	10)広戸190341人、10月3歳24月天1941	(11)	口服地	過作	
=				CAREE CAREER	请输入 2554 以确认更换		X/6(2)	11/16-10	196115	
¢				8.055	清治入		8		查看 编辑 删	₿
0				4.49				2.052	查看 编辑 删	\$
Ť						取消	确定		< 1 > 20	条/页∨

■ 批量删除:选择设置 > 热线 > 渠道接入页面,切换到号码管理Tab,选择号码,在号码最左侧勾选需要删除的热线号码,然后单击下方批量删除按钮,输入对应的号码以确认删除,单击确定,勾选的所有号码即删除成功。

| Éduitation • Seletitation • <th>ALAZ V Select <t< th=""><th>Sub2 • Refer 66 IP • • • • IP • • • • • IP • • • • • • • • IP •</th><th></th><th></th><th></th><th>ALAZA CREAR PANADAR MA G G G G G G G G G G G G G</th><th>Saldzi • Entri #3, Modig MA • 55 Te • • • • <td< th=""><th>ALAZ C CERE G AVANDE
MA C C CERE G AVANDE
C C C C C C C C C C C C C C C C C C C</th><th></th><th></th><th></th></td<></th></t<></th> | ALAZ V Select Select <t< th=""><th>Sub2 • Refer 66 IP • • • • IP • • • • • IP • • • • • • • • IP •</th><th></th><th></th><th></th><th>ALAZA CREAR PANADAR MA G G G G G G G G G G G G G</th><th>Saldzi • Entri #3, Modig MA • 55 Te • • • • <td< th=""><th>ALAZ C CERE G AVANDE
MA C C CERE G AVANDE
C C C C C C C C C C C C C C C C C C C</th><th></th><th></th><th></th></td<></th></t<>
 | Sub2 • Refer 66 IP • • • • IP • • • • • IP • • • • • • • • IP •
 | |
 | | ALAZA CREAR PANADAR MA G G G G G G G G G G G G G
 | Saldzi • Entri #3, Modig MA • 55 Te • • • • <td< th=""><th>ALAZ C CERE G AVANDE
MA C C CERE G AVANDE
C C C C C C C C C C C C C C C C C C C</th><th></th><th></th><th></th></td<> | ALAZ C CERE G AVANDE
MA C C CERE G AVANDE
C C C C C C C C C C C C C C C C C C C
 | | |
 |
--
--

--
--

--	--
 |
 | |
 |
 | |
 | AK ·
J · | | |
 |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | CI > 28
EEEEE EEEEE
ASSET * FANGE
ASSET * FANGE
ASSET * FANGE
FEE FANGE | | |
 |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| | I BERRER IERRINA I BERRER IERRINA I SUBSTITUTION IERRINA
 |
 | |
 | |
 |
 | | LERET LEMPT |
 | |
| |
 | Comparison of the set of t
 | Comparison of the set of t |
 | |
 | |
 | | | |
| |
 |
 | Company State (日本) Company State (| Comparison
 | |
 | | دینی دینی
 | | | |
| |
 | し し し し し し し し し し し し し し し し し し
 | | Contraction Contra
 | 全証222 ・ の設計222 ・ ののためのののののののののののののののののののののののののののののののののの | 全述22 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 | | دینگا والغالا والغالا <td< td=""><td>دیریت ویین ویین ویین ویین ویین</td><td></td><td></td></td<>
 | دیریت ویین ویین ویین ویین ویین | | |
| |
 |
 | | しまたので、
ので、
ので、
ので、
ので、
ので、
ので、
ので、
 | 全述22 ・ の研究語 F5ANS規程
 | |
 | | | ALADER 「「「「」」」」
ALADER 「「」」
ALADER 「「」」
ALADER 「「」」
ALADER 「「」」
ALADER 「「」」
ALADER 「」」
ALADER 「」
ALADER 「
ALADER 「」
ALADER 「」
ALADER 「」
ALADER 「
ALADER 「 |
 |
| |
 |
 | | 全近22 ・ の研究語 F3ANS短短 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 」 「 「 」 「 」 「 」 「 」 」 「 」 」 「 」 」 「 」 」 」 、 」 、
 | 全型語
登録
登録
登録
一
日
一
日
一
一
日
一
一
一
 | | を経験で、 で、 の の の の の の の の の の の の の の の の の
 | を認識
・
・
・
・
・
・
・
・
・ | |
 | |
| | し し し し し し し し し し し し し し し し し し
 | し し し し し し し し し し し し し し し し し し
 | し し し し し し し し し し し し し し し し し し | 全 歴
 |
 | |
 | | |
 | |
| | し し し し し し し し し し し し し し し し し し
 |
 | | Contraction of
 | | August Participan August Par
 | |
 | | | |
| |
 |
 | Constant Participant Constant Parti |
 | 金加速
か
金加速
か
一
の
の
の
の
の
の
の
の
の |
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE
AUNIE |
 | دیت ویت ویت </td <td></td> <td>کنگت الله کنگت الله کنگت الله کنگت الله الله الله الله<</td> <td></td> | | کنگت الله کنگت الله کنگت الله کنگت الله الله الله الله< |
 |
| |
 | 全型記録
全型記録
単
単
単
単
単
単
単
単
単
 | 全型器 ● 時期業 FALMADA 企业器 ● 時期業 FALMADA MM ● ● T# ● ● ● ● ● T# ● ● ● ● | 全型22
全型22
24 25 25 25 25 25 25 25 25 25 25
 |
 | ALVARE PAANARE
ALVARE PAANA | AURER ・
日本 ・
日本 ・
工学 ・
日本 ・ | 全型型 ・ ・
 | دیندگا ویانگیا < | Ale | |
| |
 |
 | | 全型確
学研設
学研設
学研設
学研設
学研
学研
学研
 | 全型置 ● ●
 | |
 | دیند < | عناب المعالية المعالية
المعالية المعالية | |
 |
| |
 |
 | 全型法 ・ ・ ・ |
 |
 | | AVZE ・ の新聞 ゆういれあ短
 | 全地型 968章 哼入NKAR 空地型 968章 哼入NKAR 24型 968章 哼入NKAR 24型 968章 哼入NKAR 24型 968章 哼入NKAR 14 968章 哼入NKAR 15 968章 15 968章 15 968章 15 968章 15 968章 15 968章 | ALIAR ・ SHE FANKAR ALIAR ・ SHE FANKAR |
 | |
| |
 |
 | 全型配置 ● <td< td=""><td></td><td>منابع والفعة والفعة</td><td>AUXIE</td><td>企业配置</td><td></td><td>ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE</td><td>Automatical and a state of a st</td><td>CLEAR ・</td></td<> |
 | منابع والفعة | AUXIE
 | 企业配置 |
 | ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE
ALCE | Automatical and a state of a st | CLEAR ・ |
| Concent of State State Concent of State State Concent of State State Concent of State Conce |
 | 全型記載
単
単
単
・
・
・
・
・
・
・
 | |
 | 全球電 ・ ・ | Aligned Alig
 | 全V配置 ・ の の の の の の の の の の の の の | August Aug
August August Aug
 | دیند < | | |
| |
 | 金型配置 ・ 金型配置 ・ 金型配置 ・ 12年 ・ ● 研研 批量删除号码 工学 ・ ● 研研 批量删除号码 ● 研修通中的2 个号码, 删除后坐库将无法使用, 清量慎单作。 ● 研修通中的2 个号码, 删除后坐库将无法使用, 清量慎单作。 ● 研修通中的2 个号码, 删除后坐库将无法使用, 清量慎单作。 ● 研修通中的2 小号码, 删除后坐库将无法使用, 清量慎单作。 ● 研修通中的 2 小号码, 删除后坐库将无法使用, 清量慎单作。 ● 研修通中的 2 小号码, 删除后坐库将无法使用, 清量慎单作。 ● 研修通中的 2 小号码, 删除后坐库将无法使用, 清量慎单作。
 | 会社監査 研究院務 研究院務 研究院務 批量制除号码 X 工単 ● 病所由中的2个母码、制除后坐寫時无法使用、清潔俱操作、
清能入 3818 确认因账 ● 病所由中的2个母码、制除后坐寫時无法使用、清潔俱操作、
清能入 3818 确认 图账 ● 病用 回職 回職 回 |
 |
 | Autor ・ Selfer ・ Autor | 企业加速 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ |
 | AUCEE ・ 研究語彙 呼入NK/規模
AUCEE ・ 研究語彙 呼入NK/規模
AUCEE ・ 研究語彙 呼入NK/規模
AUCEE ・ 研究語彙 PANK/規模
・ 研究語 中の2 个母码、删除后型或用元法使用、清重集制作、
・ 研究上 3818 输入删除
・ 研究上 3818 输入删除
・ 研究上 3818 输入删除
・ 研究上 3818 输入删除
・ 研究上 1818 输入删除
・ 研究 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ | Ale
Ale |
 |
| | 企业配置
 |
 | |
 |
 | | Control Contro | دیت بهین به درست دیت بهین به درست دیت بهین به درست دیت بهین به درست سیالی
 | دین در از | 全語22章 ・ ●研算部 呼入NR演程
24월2章 ・ ●研算部 呼入NR演程
14 ・ ● 研描書中的2 个号码、開始语生或指示无论用、清道集集作、 一 新加速活动部目 一 加油 10 重点 10 ± 10 ± 10 ± 10 ± 10 ± 10 ± 10 ± 10 |
 |
| |
 | 企业設置 ● <td< td=""><td>金融語 ・</td><td>全球設置 等調整 ザ人NR通程 全球設置 ・ ・ 加速 ・ ・ 12 ・ ・ 13 ・ ・ 14 ・ ・ 13 ・ ・ 14 ・ ・ 15 ・ ・ 15 ・ ・ 15 ・ ・ 16 ・ ・ 17 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ ・ 18 ・ ・</td><td></td><td></td><td>A WAILER WAILARS W</td><td>全型型</td><td>Cultar Cultar Cul</td><td>Contraction Contraction Contrac</td><td></td></td<> | 金融語 ・
 | 全球設置 等調整 ザ人NR通程 全球設置 ・ ・ 加速 ・ ・ 12 ・ ・ 13 ・ ・ 14 ・ ・ 13 ・ ・ 14 ・ ・ 15 ・ ・ 15 ・ ・ 15 ・ ・ 16 ・ ・ 17 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ 18 ・ ・ ・ 18 ・ ・ |
 | | A WAILER WAILARS W
 | 全型型 | Cultar Cul | Contraction Contrac
 | |
| | 全球電子 研究部 呼入水精器 全球電子 研究部 呼入水精器 2014 ● 2014 ● 2014 ● 2014 ● 2014 ● 2014 ● 2015 ● 2015 ● 2016 ● 2017 ● 2018 ● 2019 ●
 | 企业改置 ・ <td< td=""><td>企业設置 ・ ・</td><td></td><td></td><td>全球電量 ・ <td< td=""><td></td><td></td><td>Comparison of Comparison of Comparis</td><td>Cube Compared and Compar</td><td>CLARE ・ の時間間 の人 の の の の の の の の の の の の の の の の の の</td></td<></td></td<> | 企业設置 ・
 |
 | | 全球電量 ・ <td< td=""><td></td><td></td><td>Comparison of Comparison of Comparis</td><td>Cube Compared and Compar</td><td>CLARE ・ の時間間 の人 の の の の の の の の の の の の の の の の の の</td></td<> |
 | | Comparison of Comparis | Cube Compared and Compar | CLARE ・ の時間間 の人 の の の の の の の の の の の の の の の の の の
 |
| |
 |
 | 全型22 ● 時期業業 守入INA協業 企业22 ● 時期業業 守入INA協業 部紙 ● 工単 ● ● ● |
 | 企业配置 ● <td></td> <td>A 近弦 P A 新築 F A MADE A A A A A A A A A A A A A A A A A A</td> <td>会址型 研修整 可入水流程 2位型 研修整 可入水流程 2位型 研修整 可入水流程 2位型 研修 批量制除号码 工単 研修用 1 1 <!--</td--><td></td><td></td><td></td></td>
 | | A 近弦 P A 新築 F A MADE A A A A A A A A A A A A A A A A A A
 | 会址型 研修整 可入水流程 2位型 研修整 可入水流程 2位型 研修整 可入水流程 2位型 研修 批量制除号码 工単 研修用 1 1 </td <td></td> <td></td> <td></td> | |
 | |
| |
 |
 | 企业配置 ● <td< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td>CARE ・ ・ ・</td><td>Company Company Company</td><td></td><td>ALAZE ・ 報報器種 呼入NRAME
ALAZE ・ 報報器種 呼入NRAME
社理 ・ 何何 # 社園照除号码 X
工具 ・ 何何 # 社園照除号码 () # 通知) # 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』</td></td<> |
 | |
 | | CARE ・ ・ ・
 | Company | | ALAZE ・ 報報器種 呼入NRAME
ALAZE ・ 報報器種 呼入NRAME
社理 ・ 何何 # 社園照除号码 X
工具 ・ 何何 # 社園照除号码 () # 通知) # 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』 / 』 |
| Contraction Contrac | Control Contro Control Control Control Control Control Control Control Control
 | | 全型22 ・ 号刷整理 守入INRIA程 企业22 ※ ・ 号刷整理 守入INRIA程 DE4 ・ D
 | |
 |
 | 企业22葉 ● <t< td=""><td>会議課</td><td>Control Control Control</td><td>Comparison of Comparison of Comparis</td><td></td></t<> | 会議課 | Control | Comparison of Comparis |
 |
| | Contract の 日本にの 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
 | Comparing (1999年1999年1999年1999年1999年1999年1999年199
 | 企业設置 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 全社成置 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 ● ● <td>企业定置</td> <td></td> <td>企业加速</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>ALAZE ・ 報報整 呼入Notifie
ALAZE ・ 報報整 呼入Notifie
た加速 ・
の例 ・ 北島田除号码 X
1年 ・ 何何 一 中加速 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 入版性母码
一 通知 入 目前 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 入版性 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 ● 何不可 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 可可 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 可 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 可 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
● 何用 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
● 何用 ● 何用 ● 何用 ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ●</td> | 企业定置 |
 | 企业加速
 | | |
 | ALAZE ・ 報報整 呼入Notifie
ALAZE ・ 報報整 呼入Notifie
た加速 ・
の例 ・ 北島田除号码 X
1年 ・ 何何 一 中加速 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 入版性母码
一 通知 入 目前 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 入版性 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 ● 何所造中的2 个号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 通知 ● 何不可 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 可可 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 可 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
一 可 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
● 何用 ● 何所造中的2 小号码, 删除后坐席得无法使用, 清谨慎增作,
● 何用 ● 何用 ● 何用 ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ● ① ● |
| | C 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
 |
 | 全址改進 ・ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | Constant の Constan
 | |
 | 企业公式 < |
 | | |
 |
| CONSTRUCTION | Contraction Contra
 | Comparing (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) | 企业加工 ・ 企业加工 ・ 24 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 25 ・ 255 ・ 256 ・ 256 ・ 256 ・ 256 ・ 256 ・ 256 ・ 256 ・ 256 ・ 256 ・ 256 ・ 256 <td>企业成置 ●
 ● ●<td>企业定置</td><td>企业2 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</td><td>企业加速</td><td>企业定準</td><td>全型定置 研算器理 呼入NS器程 全型定置 研究器理 呼入NS器程 確認 研究器理 呼入NS器程 運動 研究器理 明常理》 工作 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 ● 你们自己的2 小母母 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或由完全使用、清重慎修下。 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或用完全使用、清重慎修下。 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或由完全使用、 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或由完全使用、 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母</td><td>Contraction Contraction Contrac</td><td></td></td> | 企业成置 ● <td>企业定置</td> <td>企业2 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</td> <td>企业加速</td> <td>企业定準</td> <td>全型定置 研算器理 呼入NS器程 全型定置 研究器理 呼入NS器程 確認 研究器理 呼入NS器程 運動 研究器理 明常理》 工作 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 ● 你们自己的2 小母母 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或由完全使用、清重慎修下。 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或用完全使用、清重慎修下。 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或由完全使用、 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或由完全使用、 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母</td> <td>Contraction Contraction Contrac</td> <td></td> | 企业定置
 | 企业2 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 企业加速
 | 企业定準 | 全型定置 研算器理 呼入NS器程 全型定置 研究器理 呼入NS器程 確認 研究器理 呼入NS器程 運動 研究器理 明常理》 工作 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 一種 ● 你所由中的2 个母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或并完全使用、清重慎修下。 ● 你们自己的2 小母母 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或由完全使用、清重慎修下。 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或用完全使用、清重慎修下。 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或由完全使用、 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、删除后型或由完全使用、 ● 那個人 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母码、 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母 ● 你们由中的2 小母
 | Contraction Contrac | |
| 企业配置 ● GHB 度型 F5人NK地程 MAL ● 工単 ● ● ● <td>企业課</td> <td>企业配置</td> <td>企业定置 ● ●</td> <td>全型配置 等時業量 等人AVA法规型 加速 加速 工単 1</td> <td>全域2011 9月10日 9月10日</td> <td>企业改進 ・ ・ ・</td> <td>企业222 ● 時時間 申入小和規模 加速 ● ● 加速 ● ● 工単 ● ● ● ● ●<!--</td--><td>金址記書 ●<td>企业定置 ・ ● 668種 「人へい応程 ・ し ・ し ・ し</td><td>CARE CARE CARE</td><td>Comparison Comparison Comparison</td></td></td> | 企业課 | 企业配置 | 企业定置 ● ● | 全型配置 等時業量 等人AVA法规型 加速 加速 工単 1 | 全域2011 9月10日 | 企业改進 ・ ・ ・ | 企业222 ● 時時間 申入小和規模 加速 ● ● 加速 ● ● 工単 ● ● ● ● ● </td <td>金址記書 ●<td>企业定置 ・ ● 668種 「人へい応程 ・ し ・ し ・ し</td><td>CARE CARE CARE</td><td>Comparison Comparison Comparison</td></td> | 金址記書 ● <td>企业定置 ・ ● 668種 「人へい応程 ・ し ・ し ・ し</td> <td>CARE CARE CARE</td> <td>Comparison Comparison Comparison</td> | 企业定置 ・ ● 668種 「人へい応程 ・ し ・ し ・ し | CARE | Comparison Comparison |
| 企业配置 ● GWB第 呼入NK商程 DEL ● GWB第 呼入NK商程 III ● GWB第 PE III ● GWB第 PE IIII ● GWB# PE IIII ● GWB# PE IIIII ● GWB# PE IIIIIIIII ● GWB# PE IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII | 企业配置 ● 保護管理 F 人 VR.指理 DE4 ● 保護管理 F A VR.指理 DE4 ● 保護管理 F A VR.指理 ● 保護管理 ● 保護管理 ● 保護管理 ● 保護管理 ● 保護管理 ● 保護
 | 企业配置 ● 668度 ● 5人VR选择 ● 原盤 ● <th>企业配置 ・</th> <th>企业配置 ●<th>企业配置 ・</th><th>企业配置 ・</th><th></th><th>企业設置 ・ ● ・ ● ・ ●</th><th>企业配置 ●<th></th><th>全地記書
全地記書
一
一
一
一
一
一
一
一
一</th></th></th>
 | 企业配置 ・ | 企业配置 ●
 ● ● <th>企业配置 ・</th> <th>企业配置 ・</th> <th></th> <th>企业設置 ・ ● ・ ● ・ ●</th> <th>企业配置 ●<th></th><th>全地記書
全地記書
一
一
一
一
一
一
一
一
一</th></th> | 企业配置 ・ | 企业配置 ・
 ・ |
 | 企业設置 ・ ● ・ ● ・ ● | 企业配置 ● <th></th> <th>全地記書
全地記書
一
一
一
一
一
一
一
一
一</th> |
 | 全地記書
全地記書
一
一
一
一
一
一
一
一
一 |
| | 企业設置 ● 698度 ● 人以花規型 DML ● ● 工単 ● ● ● ● 例表目前 ● ● 例表目前 ● ● 例表目前 ● ● ● ● ●
 | 企业配置 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
 | 企业配置 ・ ・ ・ ・ ・ | 企业配置 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
 ・ | 企业設置 ・ SHEE FFANDE MML ・ 工単 ・ ・ </td <td>企业設置 ● 69622 申入AVX治理 DMA ● ● TA ● ● ● ● ●</td> <td>企业配置 ● 6468度 ● 64682</td> <td>企业配置 ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ DAL ・</td> <td>企业設置 ・ ・</td> <td></td> <td>全型記載 ・ の時間類 呼入いの満足 ・ 、 の時間類 呼入いの満足 ・ 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、</td> | 企业設置 ● 69622 申入AVX治理 DMA ● ● TA ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 ● ● ● ● ● | 企业配置 ● 6468度 ● 64682
 | 企业配置 ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ ・ DAL ・ ・ DAL ・ | 企业設置 ・ ・ |
 | 全型記載 ・ の時間類 呼入いの満足 ・ 、 の時間類 呼入いの満足 ・ 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 |
| 소실整整 · <th>全観器</th> <th></th> <th>全型設置 ・<th><u>全地理</u>
全地理
本
本
本
本
本
本
本
本
本</th><th></th><th>全型設置 ・ DMA ・ ・ ・ T単 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・</th><th><u> 全地記葉</u>
●
●
●
●
●
●
●
●
●</th><th><u>全地設置</u></th><th>소실整整 · 保留整 ·F入N/选择 254 ·</th><th>全国222 ・ 時時間間 呼入NR規程</th><th>全国2度 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・</th></th> | 全観器
 |
 | 全型設置 ・ <th><u>全地理</u>
全地理
本
本
本
本
本
本
本
本
本</th> <th></th> <th>全型設置 ・ DMA ・ ・ ・ T単 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・</th> <th><u> 全地記葉</u>
●
●
●
●
●
●
●
●
●</th> <th><u>全地設置</u></th> <th>소실整整 · 保留整 ·F入N/选择 254 ·</th> <th>全国222 ・ 時時間間 呼入NR規程</th> <th>全国2度 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・</th> | <u>全地理</u>
全地理
本
本
本
本
本
本
本
本
本
 |
 | 全型設置 ・ DMA ・ ・ ・ T単 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ | <u> 全地記葉</u>
●
●
●
●
●
●
●
●
●
 | <u>全地設置</u> | 소실整整 · 保留整 ·F入N/选择 254 · | 全国222 ・ 時時間間 呼入NR規程
 | 全国2度 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ |
| | 加速 日本 1
 | Image: Note and | Mile United Diff 批量制除导码 X 工単 U U U 単数2 U U U U 可用 U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U U
 U U U U U U U U U |
 | | MK V HE HE<
 | MARK United () DBK ● T単 ● ● ● ● ● < |
 | 2015年 11日 11日 11日 11日 11日 11日 1日 1日 1日 1日 1日 11日 11日 1日 1日 1日 1日 11日 11日 1日 1日 1日 1日 1日 1日 1日 | Mile ● <td></td> | |
| MAL | 脱低 マ 昭約 北星期除号码 X 工单 ● 例所由中的2个号码、删除后坐库将无法使用、清谨慎操作。 通知》 通知》 <td>MME * ·
· ·</td> <td></td> <td>NML * T 単 T 単 T</td> <td>読成 ・ 工単 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・</td> <td></td> <td>MS</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> | MME * ·
 | | NML * T 単 T 単 T
 T | 読成 ・ 工単 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ |
 | MS
 | | |
 | |
| | 正規 昭和 批量删除号码 X 工業 ● 你所进中的2 个号码, 删除后坐库将无法使用, 请重慎操作,
当输入 3318 输入删除 ● 通常序短期 ● 通常序短期 「日報 一 一 一 ● 小学生欢芭蕉 ● 周期
 | 武法 工
 | 日本 553 批量删除号码 X 工单 655 他所由中的2 个号码, 制除后坐席将无法使用, 清重集操作,
清输入 3818 输入删除 通常和 () 運動 通知人用素包含 例所由中的2 个号码, 制除后坐席将无法使用, 清重集操作,
清输入 3818 输入删除 通知人用素包含 運動 通知人用素包含 例所主中的2 个号码, 制除后坐席将无法使用, 清重集操作,
清输入 通知人用素包含 | 工業 9時 批量創除号码 X 工業 ● 你所由中的2个号码, 删除迅速应将无法使用, 清重慎操作,
一定
 |
 | 正確 現日 批量制除号码 X 工単 ● 你所选中的 2 个号码、删除低坐库将无法使用、清重慎操作、
清输入 3518 输入删除 ● 第82/155891 通输入预表现码 2 号码 - 市和公司 - 市和公司 - 市和公司 | 工作 969 批量期除号码 X 1 669 669 669 1 669 669 669 1 669 669 669 1 669 669 669 1 669 764 764 1 669 764 764 1 669 764 764 1 669 764 764 1 764 764 764 1 764 764 764 1 764 764 764 1 764 764 764
 | 正本 68 批量删除号码 X 工業 68 100 100 「新設入 3818 報以删除 清設入 3818 報以删除 所有主效范围 100 「新設入 100 100 100 「「新設入 100 100 100 | | 1単 6例 批量勝号号 X 1単 ・ ・ の所造中的2个号码、删除后坐席将无法使用、清谨慎增作、 1 ・ ・ ・ 1 ・ ・ <td< td=""><td>461 北島田除号码 X 工事 661 657 小加工 657 657 小加工 657 第始入388 等以品除 「雪石 第始入388 等以品除 575 支援商 「雪石 第始入388 等以品除 575 支援商 「雪石 第始入 1000000000000000000000000000000000000</td></td<>
 | 461 北島田除号码 X 工事 661 657 小加工 657 657 小加工 657 第始入388 等以品除 「雪石 第始入388 等以品除 575 支援商 「雪石 第始入388 等以品除 575 支援商 「雪石 第始入 1000000000000000000000000000000000000 |
| 正単 | 工単 低約 低約 低約 低約 低約 +約2 ● 你所选中的2个号码、删除后坐库将无法使用、清渣俱操作。 ● 成約等预算的目 第8人投票号码 ● 你所选中的2个号码、删除后坐库将无法使用、清渣俱操作。 ● 成約等预算的目 第8人投票号码 ● 你所选中的2个号码、删除后坐库将无法使用、清渣俱操作。 ● 成約等预算的目 第8人投票号码 ● 你所选中的2个号码、删除后坐库将无法使用、清渣俱操作。 ● 成約等预算的目 ● 你所述 ● 你们 ● 你们 ● 你们 ● 你 ● 你 ● 你 ● 你 ● 你 ● 你 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 | 工業 低約 所施加約 工業 成 +施設 ● 供施造件約2个場份, 制除信型库得无法使用, 希望慎操作,
環治入 ● 微急得致認知 - 微急冷淡淡淡和 - 振設 - 振設入 - 振設入 - 振設入 - 振設入 - 振設入 - 振設入
 | 工単 低的 所編集内 51 人 | 工単 553 所編編(1) 513 人 ● 存所造中的2 个号码, 删除运出库将无法使用, 清重慎操作. ● 商用 ● 商用 ● 商用 ● 有用 一 一 ● 商用 ● 有用 一 ● ● ● 有用 一 ● ● ● 有用 ● ● ● ● 有用 ● ● ● ● 有用 ● ● ● ● 日 ● ● ● ● 日 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 | 工単 353 Amaging 513 A ● 你所由中的 2 个号码、脚矫倍坐旗将无法使用,清重旗操作。 ● 第四人 图表 图 第四人 图表 图表 图 ● 常用 第四人 3318 确认 图称 ● 第四人 图表 图 ● 第四人 3318 确认 图称 ● 第四人 图表 图 ● 第四人 四面 1 ● 第四人 1 ● 第四人 1 ● 第四人 1 ● 第四人 1 ● 1 ● 第四人 1 ● 1 ● 1 ● 1 ● 1 ● 1 <td>工業 低的 所規則均 51 人 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 開始入 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 供用 ● 供用</td> <td>工業 (58)</td> <td>工業 低的 低的 低級加速 工業 「単1030 ● 你所由中的 2 个 每時, 開始后出席得无法使用, 清重慎操作,
清恤人 3 818 等以用始 ● 第四日間200日 第個人授売の時 「日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日</td> <td>エ単 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・</td> <td>工業 1953 Molecular D-3 A ・ 505 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、
清除入3818 输入出除。 ● 國際用型地 ・ 日本 一 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、
清除入3818 输入出除。 ● 州行生放范里 ・ 日本 一 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、
清除入 ● 國際用型地 ・ 日本 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、 ● 國際用型地 ・ 日本 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、 ● 國際用型地 ・ 日本 ● 保府进作的2个号码、 ● 保存 ・ 日本 ● 保存 ● (保存 ・ 日本 ● (保存 ● (保存 <</td> <td>工業 1000 1000 1000 1000 ・ ・ ・ ・ ● (所指中的2个号码, 断绘铝坐或符无法使用, 清重模块作, 新加入的300 ● ・ ・ ・ ・ ● (所指中的2个号码, 断绘铝坐或符无法使用, 清重模块作, 新加入的300 ● ・ ・ ・ ・ ● (所指中的2个号码, 新绘铝坐或符无法使用, 清重模块作, 新加入的300 ● ・ ・ ・ ・ ● (所由中的2个号码, 新加入的4 ● ・ ・ ・ ・ ● ● ・ ・ ・ ・ ● ● ・ ・ ・ ● ● ● ・ ・ ● ● ● ● ・ ・ ● ● ● ● ・ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●</td> | 工業 低的 所規則均 51 人 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 開始入 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 供所造中的 2 个場码、删除信型库得无法使用、清谨慎操作、 ● 供用
 | 工業 (58) | 工業 低的 低的 低級加速 工業 「単1030 ● 你所由中的 2 个 每時, 開始后出席得无法使用, 清重慎操作,
清恤人 3 818 等以用始 ● 第四日間200日 第個人授売の時 「日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日
 | エ単 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ | 工業 1953 Molecular D-3 A ・ 505 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、
清除入3818 输入出除。 ● 國際用型地 ・ 日本 一 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、
清除入3818 输入出除。 ● 州行生放范里 ・ 日本 一 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、
清除入 ● 國際用型地 ・ 日本 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、 ● 國際用型地 ・ 日本 ● 保府提中的2个号码、删除后坐库符无法使用、清谨集集作、 ● 國際用型地 ・ 日本 ● 保府进作的2个号码、 ● 保存 ・ 日本 ● 保存 ● (保存 ・ 日本 ● (保存 ● (保存 < | 工業 1000 1000 1000 1000 ・ ・ ・ ・ ● (所指中的2个号码, 断绘铝坐或符无法使用, 清重模块作, 新加入的300 ● ・ ・ ・ ・ ● (所指中的2个号码, 断绘铝坐或符无法使用, 清重模块作, 新加入的300 ● ・ ・ ・ ・ ● (所指中的2个号码, 新绘铝坐或符无法使用, 清重模块作, 新加入的300 ● ・ ・
 ・ ・ ● (所由中的2个号码, 新加入的4 ● ・ ・ ・ ・ ● ● ・ ・ ・ ・ ● ● ・ ・ ・ ● ● ● ・ ・ ● ● ● ● ・ ・ ● ● ● ● ・ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| + 加設 ● 你所由中的 2 个号码,粉除后坐席将无法使用,清谨慎单作。 通加的常的加加目 通加公式提表号码 2 号码 通知公 通知公式 通知公式 通知公式 2 号码 通知公式 通知公式 通知公式 通知公式 | +新社 の保持進中的2 个号码、删除后坐库将无法使用、清谨慎操作。 画品、開放加強 通知人提索号码 「日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日
 |
 | ● 你所書中的 2 个号码、制除活出席将无法使用、清谨慎操作、 前面的原数的图1 面面的原数的图1 面面的人资表 吗 2 号码 消给人、3818 输入制除 外守全效范围 回篇地 2 号码 回给人 日本 日本 日本 |
 |
 | ● 你所由中的 2 个号码, 删除后出席将无法使用, 清谨慎相作, ● 面积得预数则目 函输入预表示码 ● 得码 清输入 3818 输入删除 外将生放液面 回篇地 ● 目前 市输入 ● 目前 ● 目前 「「」」」 ● 目前 ● 目前 ● 目前 ● 目前 ● 目前 ● 目前 ● 目前 |
 | ● 你所會中約2个報時,前時后坐席用法使用,清重慎操作。 前約月時時時間 前約月時時時間 前約入時表出時 ● 個冊 清約入 清約入 第 一 ● 個冊 一 一 一 一 ● 回帰 一 一 一 一 ● 「「」」」 一 一 一 一 ● 「」」 ● 一 一 ● ● 「」」 ● ● ● ● ● 「」」 ● ● ● ● ● 「」」 ● ● ● ● ● 「」」 ● ● ● ● ● 「」」 ● ● ● ● ● 「」」 ● ● ● ● ● □ ● ● ● ● ● □ ● ● ● ● ● □ ● ● ● ● | | ・ N22 ・ (病病曲中的2 个母科, 倒除后坐成為无法使用, 清重慎操作,
清除入3818 输入出除 · (高加等时初加目) · (高加等时初加日) · (南加) · (南) · (h)
 | |
| 本約2 ● 你所选中的 2 个号码、删除后坐或将无法使用、清谨慎慎作、 前面的目的的目 前面的目的目 前面面的目的目 前面的目的目 前面的目的目 前面面目 前面面目 前面面目 前面面目 前面面目 前面面目 前面面目 前面目 前面面目 前面目 前面 1 1 |
 |
 | 中設正 ● 你所由中的2 个号码、制绘匠坐席将无法使用、清重慎操作。 ● 如如用目前的目前 回知和月前的目前 回知和月前的日 回知和月前的日 回知和日 回加和日 回加和日 回加和 |
 | |
 | | 中国社 ● (病告申約 2 个号码), 期除后金编舟无法使用, 清重慎操作, ● (第83月95893) 回 (第84)人物委托码号 2 号码 清仙人、3618 输入制除 外球生效范围 回属地 2 第16日 第16日 外球生效范围 回属地 2 第16日 東京 第16日 第16日
 | | |
 |
| 運業時 消除入3818 時以出除 外将生成范围 回着地 運動入 通知入 日本 日本 </td <td>図 号码 清給入 3318 輸入出除 外げ生欢花園 日間珍 ご 計給入</td> <td>資金入 3018 輸入部除 外呼生效范囲 回電地 資金入 請金入</td> <td>■ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●</td> <td>■ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●</td> <td>資格入3818時以出除 外将主政范围 回職地 運動入 第約人 日本</td> <td>通報 3818 時以無除 外呼生效范囲 回翼地 通信人 第64人 第64人 第64人 回 第64人 第64人 第64人</td> <td></td> <td>□ 号冊 清仙入 3818 術(出版) 外好生放范囲 回電地 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □</td> <td></td> <td></td> <td></td> | 図 号码 清給入 3318 輸入出除 外げ生欢花園 日間珍 ご 計給入
 | 資金入 3018 輸入部除 外呼生效范囲 回電地 資金入 請金入
 | ■ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● | ■ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 | 資格入3818時以出除 外将主政范围 回職地 運動入 第約人 日本 | 通報 3818 時以無除 外呼生效范囲 回翼地 通信人 第64人 第64人 第64人 回 第64人 第64人 第64人
 | | □ 号冊 清仙入 3818 術(出版) 外好生放范囲 回電地 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □
 | |
 | |
| 講論入388 編以用除 外将生欢范围 日間地 <td>評論人388 編以無除 外学生效范围 日開始 評論人 <td< td=""><td>博輸入3818 輸入開除 外将主效范围 回躍地 ご </td><td>通目時 清給入388 時以無除 外好生放览画 回屬地 回日 回日</td><td>資金 清金人 3818 輸入用除 外学生效常用 日尾地 第金人 第金人 第金人 第金人 第金人</td><td></td><td>通知 清給人為18 輸出時時 外好生效能度 回電地 通給人 通給人 通給人 日本 回知 原始人 日本 日本</td><td>満金、3818 歳以当時 外好主奴范囲 回職地 ご 第地人 日本 日本 ご 第地人 日本 日本 ご 東海 日本 日本</td><td>通知入3818 确认删除 通知入3818 确认删除 通知入 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 回 回 通知 回 回</td><td></td><td></td><td></td></td<></td> | 評論人388 編以無除 外学生效范围 日開始 評論人 <td< td=""><td>博輸入3818 輸入開除 外将主效范围 回躍地 ご </td><td>通目時 清給入388 時以無除 外好生放览画 回屬地 回日 回日</td><td>資金 清金人 3818 輸入用除 外学生效常用 日尾地 第金人 第金人 第金人 第金人 第金人</td><td></td><td>通知 清給人為18 輸出時時 外好生效能度 回電地 通給人 通給人 通給人 日本 回知 原始人 日本 日本</td><td>満金、3818 歳以当時 外好主奴范囲 回職地 ご 第地人 日本 日本 ご 第地人 日本 日本 ご 東海 日本 日本</td><td>通知入3818 确认删除 通知入3818 确认删除 通知入 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 回 回 通知 回 回</td><td></td><td></td><td></td></td<>
 | 博輸入3818 輸入開除 外将主效范围 回躍地 ご | 通目時
 清給入388 時以無除 外好生放览画 回屬地 回日 | 資金 清金人 3818 輸入用除 外学生效常用 日尾地 第金人 第金人 第金人 第金人 第金人
 | | 通知 清給人為18 輸出時時 外好生效能度 回電地 通給人 通給人 通給人 日本 回知 原始人 日本 日本
 | 満金、3818 歳以当時 外好主奴范囲 回職地 ご 第地人 日本 日本 ご 第地人 日本 日本 ご 東海 日本 日本 | 通知入3818 确认删除 通知入3818 确认删除 通知入 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 通知 回 回 通知 回 回
 | | | |
| 通報報 時間 外学生双范围 日間地 通信人 第組人、3318 (ML/LE) 外学生双范围 日間地 | 単価 市地人 3318 GWL/出版 外好生奴花園 日間地 ご能入
 |
 | 2 時 第4人、3518 年代、100年 外呼生效范囲 回篇地 2 1 1 1 1 | 資料 消料/3818 %以供助用 外好生效范囲 回翼地 (注) (□) (□) (□) (□)
 (□) | |
 |
 | 2 時 第4人、3518 年代、10年 外が主政范囲 回電地 2 第1会人 第1会人 第1会人 第1会人 2 第1会人 第1会人 第1会人 | | □ 号码
□ 号码
□ 日間 2
□ 日 1
□ 日 1 |
 |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| PHEASE PH | I A Constant AND A CONSTANT
 |
 | |
 | |
 | |
 | | |
 |
| | a reason and a second and a s
 |
 | |
 | |
 | |
 | | |
 |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | | 取消 确定
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 | 取 油 柳正
 | |
 | | |
 | |
| 取消 Mac Market Line Line Line Line Line Line Line Line | 取済 鶴庄
 | 取消 确定
 | 取消 确定 |
 |
 | |
 | | | (1) 20 %/7
 | |
| | 取消 執定
 | 取消 機定
 | ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| · · · · · · · · · · · · · · · · · · · |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| 満泊人 388 時人出除 外呼生改范目 旧属地 「第泊人 「第泊人 「第泊人 」 「第泊人 」 「 」 「 」 」 | 「 清金人3818 輸入無除 外呼生欢花園 日間地 「
 | (満執)、318 執い(前除) (清報)、 (清報)、<
 | マ |
 | |
 | |
 | 第時入3818 第八冊時 第年上次范围 日常地 第日日 第日日 第日日 | |
 |
| 通報報 時間 外学生双范围 日間地 通給入 | 単一 市地人 3318 GWL/出版 外科学生双范里 日間地 回給人 回給人 日間地 日間地
 |
 | 2 時 第4人、3518 年代、100年 外好生放范囲 回篇地 2 1 1 1 1 | 資料 消料/3818 %以供助用 外好生效范囲 回翼地 (注) (注) (注) (注) (注)
 (注) |
 | |
 | 2 時 第4人、3518 年代、10年 外が主政范囲 回電地 2 第1会人 第1会人 第1会人 第1会人 2 第1会人 第1会人 第1会人 | | □ 号码
□ 号码
□ 日間 2
□ 日 1
□ 日 1 |
 |
| | 日本
 |
 | 日本 |
 | |
 | |
 | | | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| | · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| Alleri
Michaelia Indexed |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| Contraction (Contraction (Contraction)) |
 | C Information Balance
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| S in cases and a second s | C 17 Sector Action Action
 | C Contraction (Contraction)
 | |
 | |
 | |
 | | |
 |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| |
 |
 | | Contractive sector and the sector secto
 | |
 | |
 | | |
 |
| |
 |
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |
| | ◎ ※ ● 2 ● 2 ● 2 ● 2 ● 2 ● 2 ● 2 ● 2 ● 2 ●
 | □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
 | |
 |
 | |
 | | |
 | |

■ 重置热线号码:

■ 单个重置:选择**设置 > 热线 > 渠道接入**页面,切换到**号码管理**Tab,选择**号码**,选择需要重置的 热线号码,单击右侧编辑按钮,进入编辑热线号码页面。

-											0 4	6	🍠 🗸
6	企业配置	~	号码管理	呼入IVR流程									
ö	热线	*											
2	工単	~	-545										
8			+新建			请选择技能组分组		请选择技能组		请输入搜索号码		Q	٤
				呼叫能力	描述	关联IVR	外呼生效药	范围	归属地	操作			
e				0.09	12-2008-00	1314	1.4 cm		1.25	查看	解释 删除	\$	
6				6.49	040410	stants - states	-		10.000	查看	翩翩	\$	
٥													
Ш.										< 1	> 20;	条/页>	
								(Alell (Brass					
~	人山谷市	v		and a susception for				骗粗热线号的					X
6	止 亚 與 j 重 执线	• •	号码官埋	呼入IVKi就程				* 号码:					
°.	工单	¥	号码					* 描述:	0.000				
e e			+新建				~						
=				呼叫能力	描述	关联IVR	外呼生效	* 功能:	🗹 呼入功能 🔽 🛛	呼出功能			
e				61.65	1210-0224-02	1.011	-	* 呼入IVR:	28000				V
0				41.43	100624	ALCO ALCO ALCO ALCO ALCO ALCO ALCO ALCO	ALC: N	* 呼出生效范围:	◉ 所有技能组 ◯	部分技能组			
Ť								呼入满意度调整		呼出满意度调查			
											馭満	确	Ê

- 描述: 支持修改描述。
- 功能: 号码默认有呼入功能, 支持设置号码是否具有呼出功能。
- 呼入IVR: 支持修改呼入的IVR。
- 呼出生效范围: 支持修改呼出生效范围。
- 呼入/呼出满意度调查:支持开启/关闭呼入/呼出满意度调查。

■ 批量重置:选择**设置 > 热线 > 渠道接入**页面,切换到**号码管理**Tab,选择**号码**,在号码最左侧勾选需要重置的热线号码,然后单击下方**批量重置**,进入批量编辑热线号码页面。

										a a a .
G	企业配置	*	号码管理	呼入IVR流程						
۵	热线	*	号码							
8	工単	*								
8			+新建			请选择技能组织	分组 ∨	请选择技能组	请输入搜索号码	Q
				号码	呼叫能力	描述	关联IVR	外呼生效范围	归属地	操作
•					4.41	100000000000	inter-	Dengs	624	吉利
6										**
٥					10.043	100000			8,210	旦4
									< 1 >	20 条/页 <>
			#1-5	· 本語 北島制隆						
			L L L	Juddanes						
W										
E •		ć					批	北量编辑热线号码		×
Щ Ф	企业配置	¥	号码管理	呼入IVR流程			批	北量编辑热线号码		×
Щ Ф	企业配置	*	号研管理	呼入IVR流程			łł *	北量编辑热线号码		X
M C O 4	企业政策 例55 工单	*	号码管理	等入WR流程				出重编辑热线号码 号码:		X
	<u>企业政策</u> 脱版 工学	* *	号研管理 号码 +新建	呼入いれ流程		Man 1300	8 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	法量编辑热线号码 号码: 部本: 部金の 部本: 部金の 部金の 部金の 部金の 第一番目 第一番目 第一番目 第一番目 第一番目 第二番目 第二番目 第二番目 第二番目 第二番目 第二番目 第二番目 第二	NIIIIA	X
	企业武置 然成 工单	> > >	号码管理 号码 +新建	等入1V和加盟 零分	呼叫能力		H H H H H H H	北量領額抗线号码 号码: 描述: 可能)	ANDES	X
	企业数据 1945 工单	> > >	号码管理 号号 + 新雄	考入URIX程 奇研	呼叫能力	incentsioned Heat	子 注 注 新 (VR	は量编辑放线号码 号码: 描述:	Jäte	×
	<u>企业</u> 家置 脱线 工单	> > >	 号码管理 号码 号码 十5歳 ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ 	irý J. J. Krátá	野細胞力	WARNESS TO A	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	七量编辑放线号码 号码: 描述: □□□ 功能: ♥ 纾⁄	NB25	×
• • • • • • • • • •	企业配置 施生 工单	* * *	 号研管理 号研管理 号研 +新建 ・ <	※入いれる設置	904807 10.000		XARIVR XARIVR	は量編編放线号码 号码: 描述: 一部値) 功能: マ・呼入 のR: 読品	 、端述 、功能 ● 呼出功能 客窓(P)呼入(NR法服) 	×
	企业数量 施练 工单	•	 号約首連 号約 号約 → 新社 ● ● ● ● ● 	考入IVR的短星 奇研	F9485		日本 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	は量编辑放线号码 号码: 描述: 功能: ♂ 好入 呼入IVR: 満路!	→ 単本の目的では、1000円では、1000000000000000000000000000000000000	×
	<u>企业部置</u> 熟成 工单	*	 (時時期) (日本) (日本)	 (引入)いれ)前程 (引引) ((引引) ((引引) ((引引) ((引引) (()) (())<!--</td--><td>ग्रिक स्टब्स स.स.</td><td></td><td>送 単 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、</td><td>は重編組法総号码 号码: 描述: (市金) 功能: ♥ 呼/ 呼入IVR: (市金) 呼以IVE: (市金) 呼出生效范温: ●)所名 呼入局要度演唱: (●)</td><td> 、協送 、助送 、切納 ② 呼出功能 下当い時 下がう人いた法疑 打法的場合 部分技能均相 一部分技能均相 「好出現電波項音: </td><td>X</td>	ग्रिक स्टब्स स.स.		送 単 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	は重編組法総号码 号码: 描述: (市金) 功能: ♥ 呼/ 呼入IVR: (市金) 呼以IVE: (市金) 呼出生效范温: ●)所名 呼入局要度演唱: (●)	 、協送 、助送 、切納 ② 呼出功能 下当い時 下がう人いた法疑 打法的場合 部分技能均相 一部分技能均相 「好出現電波項音: 	X
	企业配置	* *	 号約答理 号約 号約 ・ ・	 PF入いれ効果 PF入びた <li< td=""><td>中心能力</td><td></td><td>۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲</td><td>t量编辑热线号码 号码: 描述: 『詳論』 時後: 2 時入 呼入IVR: 『読録 呼出生效范围: ④ 所作</td><td> 、端近 、端近 、小湖 ② 呼出功能 ◎ 呼出功能 ● 部分技能増 ● 部分技能増 ● 部分技能増 </td><td>×</td></li<>	中心能力		۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲ ۲	t量编辑热线号码 号码: 描述: 『詳論』 時後: 2 時入 呼入IVR: 『読録 呼出生效范围: ④ 所作	 、端近 、端近 、小湖 ② 呼出功能 ◎ 呼出功能 ● 部分技能増 ● 部分技能増 ● 部分技能増 	×
	企业配置 155 工单	•	 ●研告期 ●研告期	 ポ入いれた経 ペラン ペン <li< td=""><td>FP級力 ■</td><td></td><td></td><td>は温湖道放线号码 号码: 描述: 『読金』 功能: ♀ ほみ 呼入IVR: 『読絵』 呼出生文范囲: ● 所希</td><td>、描述 、功能 2 呼出功能 容容/つ呼入いれ送程 封技的组 ○ 部分技能知 「好出演客度调査:</td><td>Х ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ",</td></li<>	FP級力 ■			は温湖道放线号码 号码: 描述: 『読金』 功能: ♀ ほみ 呼入IVR: 『読絵』 呼出生文范囲: ● 所希	、描述 、功能 2 呼出功能 容容/つ呼入いれ送程 封技的组 ○ 部分技能知 「好出演客度调査:	Х ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ",
	▲业設置 換結 工单	•		 (引入)いれ流程 (引入) ((引入) (()) (())	FP4825		 日 日	は量編編放线号码 号码: 描述: 『前伯ン 功能: 2 呼入 呼入IVR: 『前伯ン 呼出生纹范围: ④ 所得	 、 調託 、 第三 ・ 第二 ・ 第二	х ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ",
	<u>счир</u> 1945 ПФ			時入IVR流程	474807 1		日本語の目的には、「日本語の目的」、「日本語」、「日本」、「日本語」、「日本」、「日本」、「日本」、「日本」、「日本」、「日本」、「日本」、「日本	は量编辑誌鉄号码 号码: 描述: 一部論 単本: 「一部論」 「一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	N語送 N語送 FECTORS OF UNITABLE FECTORS NUCLEAR OF UNITABLE	Х ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ",
 ○ ○ ○ □ 3 □ □ ○ ○ ○ ○ ○ ○ □ 3 □ □ ○ ○ ○ 	企业配置	•	 号約首連 号将 ・ ・<	 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	· 中心能力		11 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	は重編組抜线号码 号码: 描述: 『町ඛ 功能: 2 呼 呼入IVR: 『読品 呼出主文范温: ④ 所希	、協送 、以助送 ○ 呼出功能 ○ 呼出功能 ※各♪つザ入いれ込起 ※日本時期 ● 部分技能的目 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	Х " " " " " " "
	企业配置 施生 通生	*	 ●研答理 ●研答理 ● ● ●	 ・ ジェンレスが成型 ・ ・ ・	19485 1			は温湖道放线号码 号码: 描述: 『読金』 功能: ♀ 好入 呼入IVR: 『読金』 呼入は空友词言: ● 所任	 、湖道 、湖道 ・ 「中山切線 ・ 「中山切線 ・ 「中山切線 ・ 「中山切線 ・ 「市場電度调査: 	Х ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ", ",
	△业設置 除低 工单	•		 (引入)いれが注意 (引入)のよりが注意 (日)のよりが注意 (日)のよりが注意	94465 2			は重領理法线号码 号码: 描述: 描述: び () 可 () 小和: で () で () 「 () () 「 () 「 ()	 、加速 ・ 「中山功能 ・ 「中山功能 ・ 「中山功能 ・ 「中山功能 ・ 「中山功能 ・ 「中山両都皮肉査: 	Х "

- 描述: 支持修改描述。
- 功能: 号码默认有呼入功能, 支持设置号码是否具有呼出功能。
- 呼入IVR: 支持修改呼入的IVR。
- **呼出生效范围**:支持修改呼出生效范围。
- 呼入/呼出满意度调查:支持开启/关闭呼入/呼出满意度调查。

■ 查询热线号码

选择**设置 > 热线 > 渠道接入**页面,切换到**号码管理**Tab,选择**号码**,支持查看所有的热线号码配置列 表。

۹.				_						9 6	5 ~
6	企业配置	~	母码管理	呼入IVR流程							
ø	热线	~	para								
\$	工単	× .									
8			+新建			请选择	技能组分组 > 講:	齿圣技能组	请输入搜索号码		۹
~				号码	呼叫能力	描述	关联IVR	外呼牛效范围	旧屬地		禄化
=											_
e					4.000	10-000	a spec	101000	012304		世7
0					4.5.4%)	0.8.85(10)	All the Constant of the Consta	044400	IN COMPR		查律
Ť										20 条/页	<u>ا</u> ري
Æ											

12.平台企业集成方案

本文为您介绍平台型企业如何集成呼叫能力。例如您是做CRM系统,为您的客户提供软件服务,那么集成呼叫 能力,助力您的产品实现场景闭环,能够为您的客户提供更优质的服务。

集成架构



流程图

• JWT Token 模式集成接入流程图



⑦ 说明 JWT Token 模式集成接入流程图中蓝色文字的内容表示该步骤由Fuyun IDP完成。



● OAuth模式集成接入流程图

⑦ 说明 OAuth模式集成接入有两种方式获取access_token,一种为前端直接获取,另一种为客户后端post访问access_token置换接口获取access_token。

前期集成准备

1. 获取AccessKey ID和AccessKey Secret。

登录阿里云账号,单击右上角人像图标,选择AccessKey管理,获取AccessKey ID和AccessKey Secret。

☰ (−) 阿里云			Q 授索文档、控制台、API、\$	解決方案和资 费用	工单 备案 企业	支持 App Ъ	0° # 0	简体 🌔
<	AccessKey 管理							
AccessKey 管理	AccessKey ID 和 AccessKey Secret 是您访问问里云 API f	的密钥,具有该账户完全的权限	1,请您妥善保管。			(TWA)		
	創建 AccessKey 刷新					基本资料 ② 安全管控	实名认证	安全设置
	AccessKey ID	状态 最后	使用时间 ②	创建时间		☞ 访问控制		
	Characterization and the second	已启用		and the local sectors.		日 AccessKey 管理	J	
						推荐返利后台		
						幸 偏好设置		
	<						退出登录	
) 2 3

2. 获取实例ID。

登录智能联络中心,在实例管理页面获取实例ID。

≡	(-) 阿里云					Q 搜索文档、控制台、	API、解决方案和资	费用	工单	备案	企业 💈	ジ持 Ap	op 📐	ث مُ	₹ 0	简体	0
智能明	关络中心		智能联络中心 / 实例管理													帮助)文档
概览			实例管理														
实例管	理		创建实例														
资质管	理		实例名称	家例ID	创建时间	访问她址	备注	=			家例管理	员邮箱		操作			
号码曾	理													人工会	と席续费		
智能交	互	\sim	pre-atjust-sepace	agant/081A	2019-10-22 10-1	140 Marcillo	n pilyyn com				shament. Ins. anno	ior@etto	dia-	人工的 购买4	些席变更重 NI坐席	2置	
费用纺	i ll													修改第	定例		
通用设	置	<															

3. 创建坐席和热线技能组。

把坐席添加到技能组有以下两种方式,您可以选择其中任一方式。

• PaaS方式: 首先建热线技能组, 再创建坐席, 把坐席分配到热线技能组中。

■ 创建坐席可参见CreateAgent,参见示例demo进行创建:

■目录					🔁 退出调动模式
CreateAgent 更新词词: 2021-04-16 11:32 词图CreateAnend@梁周擎英剧文社会集全集 共振回纵使D					清空 <u>只能必須</u> <u>30日历史 发展30月</u> <u>30K 示例</u> 週用結果 相关示例 錯误码
调用CreateAgent创建感驒客服工作台坐原账号,并返回坐原口。			接口,免去您计算签	1 E 調試 名的困扰。运行成功后、OpenAPI	● 平台通过已發录用户信息获取当前账号德时 Access Keys、"运行 SDK 示例"可能对当前账号发起线上 × 资源操作,请小心操作
Explorer可以自 请求参数	动生成SDK代	码示例。			2 予約次本2日本 2 予約次本2日本 50K 特问题,点击 ② 52版 38 lines 2 予約次本2日本 2 55K 依然信息● 获取 AK #
名称	类型	是否必 选	示例值	描述	1 // This file is auto-generated, don't edit it. Thanks. 2 package com.aliyun.sample;
Action	String	是	CreateAgent	系统规定参数。取值: CreateAgent。	<pre>3 3 4 import com.aliyun.tea.*; 5 import com.aliyun.aicc20091015.*; 6 import com.aliyun.aicc20091015.medala.*; </pre>
ClientToken	String	否	46c1341e- 2648-447a- 9b11- 70b6a298d94d	客户请求唯一ID。用于幂等校验, 可以用UUID生成。	<pre>7 import com.aliyun.tesopenapi.*; 8 import com.aliyun.tesopenapi.models.*; 9 public class Sample { 11 11</pre>
InstanceId	String	是	ccc_xp_pre-cn-	AICCS实例ID。可在智能联络中心 控制台上获取。	12 //* 世用AcKSKU的化版号Client

■ 创建热线技能组可参见CreateSkillGroup,参见示例Demo进行创建:

					─ 退出调试模式			
CreateSkillGroup 更新时间: 2021-04-16 15:20								
调用CreateSkillGroup根据技能组合称和课道类型创建技能组。					SDK 示例 调用结果 相关示例 错误码			
⑦ 端明可定义技能组的对外显示名、描述信息。					● 千石通辺に豆菜用一百香菜和当用原本雪面的 ACCES Keys、 近行 DUK 不等 可用的当自用原节及瓦QLE × 资源操作,请小小操作			
调试	गांध साथ				56K 版本地理: ##### 升级版 SDK 画板 SDK 直着区别 SDK 物问题。点由 ② 反馈			
您可以在OpenAF Explorer可以自动	您可以在OpenAPI Explorer中直接运行该接口,免去您计算签名的困扰。运行成功后,OpenAPI Explorer可以自动生成SDK代码示例。				Implypescript 200 Go (ロンドドド・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・			
请求参数					<pre>1 // This file is auto-generated, don't edit it. Thanks. 2 package con-align.sapper. 3 4 import con-align.tea.tea.tea.tea.tea.tea.tea.tea.tea.tea</pre>			
名称	类型	是否必 选	示例值	描述	<pre>a</pre>			
Action	String	是	CreateSkillGro up	系统规定参数。取值: CreateSkillGroup。	8 import com.aliyun.teaopenapi.models.*; 9 10 public class Sample {			
InstanceId String 是 ccc.xp_pre-cn- AICCS实例D,可在智敏联络中心 11 12 控制台上获取。 13				AICCS实例ID。可在智能联络中心 控制台上获取。	11 /** 12 /** 13 * 使用AKKK切除化账号Client			
SkillGroupNam	String		在线自动化技	林能组实统				

○ SaaS方式:直接在智能联络中心添加。

■ 创建热线技能组:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,单击...按钮,单击添加技能组,选择应用渠道为热线,即可创建新的热线技能组。

-						() ((5) ~	
0	企业配置	^	人员授权 技能组						İ
8	组织人员								
•	美目标签		搜索技能组 Q +	技能组新增					
8	角色权限		► default	技能组					
R	热线	~	・	組ID :	调输入				
=	工单	~	▶ 「添加」	技能组					
e			 An and a second s	 技能组名称: 	请输入				
6			 NORE 	• 对外展示名:	演输入				
0			 						
			 Internation 	 · 应用渠道: 	○ 在线 ○ 熟线 ○ 工单				
			 Hereitatet 	• 转交是否可见:	। বয় । নবয				
				**********	New-For				
			ALC: 10111030	头操道训	19025†# V				
			 Instanting 	描述:	请输入				
			 initiality 		h				
					取 淌 保存				
			10000000						
			 minute 						
			 INSTRUCT 						
⊡			 No.00070000 						ľ

创建坐席:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到人员授权Tab,单击页面右上角新增人员,输入基本信息,并把该坐席添加到上述步骤中创建的热线技能组中。

۹.			新増人员	×
e.	企业配置 ^	人员授权 技能组	基本信息	
ö	组织人员	搜索技能组 9 一种的 经存在	* 登录名: 這給入账号注册計描写的手机或邮箱	
2	类目标签			
8	角色权限	▶ default 选择展示字	字[* 真实姓名:	
	熟識		* 对外展示名:	
÷	工单 *	·		
e		• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	服务权限(连续控制) 第	
6		• (%.)(%)	技能组分组: 全部技能组分组	
•		• • • • • • • • • • • • • • • • • • •	· 技能组: · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
		·		
		*	高级权限	
		·	+新增	
			18 上班设置 63	
		•	● 不需要选班 ○ 需要选班	
		• 18.195-2409	并 并托昭報位置	
		• Internation	15	
		99	* 115GBE(7_LDR. 3	
		• 10000	熱紙服务设置	
≣		·		保存取消

- 4. 注册开发者门户。
 - o 什么是开发者门户?
 - 开发者门户账号注册

SDK集成服务端步骤

JWT Token 模式集成接入指引

1. IDP身份管理配置。

份管理					
身份服务提供	接入说明文档				漆
	应用名称	授权类型	修改时间	操作	
			智无数据		
基础信息设置。					
基础信息设置。					
基础信息设置。					测试环
基础信息设置。 → ^{身份管理}					测试环动
基础信息设置。	1 基础信息;03	1	(2) 凭证信息		测试环 : :
基础信息设置。 ● ^{身の管理} ● ^{身の管理} ● ^{身の管理}	1 基础信息设计	2	2) Huige		测试环 ³
基础信息设置。	1 基础信息设 + APP	2 Name: 圖长10个字符, 支持两文, 数字	2) 凭证信息		测试环 ³
基础信息设置。	1 基础信息设 + APF	■ * Name:	 (2) 凭证信息 (3) 第新令操模式 (1) 令律交换模式 		测试环环
基础信息设置。 ◆ ^{身份留理} ² ^{身份服务開始 × ²}	[3)卷ඛ版基 [] 144+ 現 154	王 PName: 屋长10个字符,支持规文,数字 权英型: 〕 技权研修式 各門編書研模式 名 将775章: □ 田の等時 746 丁40 万46	 ② 凭证信息 [2] 凭证信息 [3] (2) 经证信息 [3] (3) (3) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4		测试环 4
基础信息设置。	1 赵政治急战 + AF - 授 - 授	2 Name: 最长10个字符、文功成文、数字 税及美型: 120万時年1 条件協定時期式 0 年 税70万酉: 用户管理 防火を 11年 在秋	 2) 凭证信息 2) 凭证信息 2) 网际令牌模式 () 令绅交映模式 		测试环
基础信息设置。	1 基础信息设 + AFF - 授 - 授 展研感	2 Name: 最长10个字符,文功成文,数字 权英型: 1 世权研模式 各户编密研模式 5 权英型: 用户管理 1 热性 1 工单 在4 工作台: 是去先型工作台	2 凭证信息 		测试环
基础信息设置。	取 通 通 通 通 通 通 一 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日		2) 凭证信息 罚编式 解新令编模式 全续交换模式 :		測试环3 >
基础信息设置。	1		2) 凭证信息		測試环4 > >
基础信息设置。 [●] ^{身の} [●] ^{身の} [●] ^{身の} [●] [●] [●] [●]	13) 總計部基 1944 現 現 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	 2) 凭证信息 四種式		測试环3
基础信息设置。	 基础信息 (2) 4 AFF 1 4 4 5 /ol>		2 先证信息 134模式 刷新令梯模式 ◆碑交映模式 14400000000000000000000000000000000000		测试环
基础信息设置。	 D. 会自知道 (1) A. F ····································		2 凭证信息 3. 第時令領機式 ② 令様交換機式 3. 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11		

登录<mark>开发者门户,单击设置</mark>,进入身份管理配置页面,单击右上角**添加**,进行身份管理配置。

- App Name: 客户侧应用名, 最长10个字符, 支持英文、数字。
- 授权类型:选择令牌交换模式。
- 授权范围: scope,选择用户管理和热线,用于标识颁发的access_token可访问的API范围,防止 越权调用。
- 是否免登工作台:不用勾选。
- 回调地址:请填写认证成功后的回调的URL,客服方用来接收并处智能联络中心颁发的授权码。
- 开始URL: 客户方网站首页。

ii. 凭证信息。

完善基础信息设置后,单击**下一步**,进入凭证信息页面。此处为智能联络中心颁发的client_id和 client_secret,用于验证接入方。如下图:

-			测试环境 ∨	5
\$	身份管理			
æ	身份服务提供			
*			×	
2		dient id:		
•		client secret:		
		上—# 英成		
W				

- 单击**完成**,授权类型即设置成功。
- 单击上一步按钮, 可修改基础信息设置(App Name除外)。
- iii. 免登模式配置。

授权模式为令牌交换模式时,需要配置免登模式。免登模式选择JWT模式。如下图:

				测试环境 v 🍏
\$	身份管理			
æ	身份服务提供			×
Α.		✓ 基础信息设置 ───	────	
2		* 免登模式:	JWT模式 V	
٥		* 公钥:	解密客户端签发的 JWT token 用到的公钥	
		* 签发网站域名:	请填写签发 JWT token 的网站域名	
			上一步【保存】	
≣				
= f	免登模式:JWT	模式。		

- 公钥:获取公钥,请参见使用OpenSSL生成密钥对。
- 签发网站域名:即iss。更多详情,请参见JWT token生成规则。

配置完成后,单击**保存**,即配置成功。单击上一步,支持返回凭证信息页面。

2. 生成JWT Tkoen。

在后端的开发环节生成jwt token,需要用到参数iss,user_name,exp,private_key。payload包含字段:

字段	描述	示例
iss	签发者网站域名	"iss":"http://signin.rhino****.co m"
exp	过期时间戳	
user_name	JWT token颁发给的用户,创建坐 席时您设置的AccountName(用来 映射唯一坐席)。	
jti	随机uuid	"b774ef13-a5bc-****-8346- 042d879efb1a"

JWT token生成代码Demo。

```
// pom依赖
<dependency>
 <groupId>org.springframework.security</groupId>
 <artifactId>spring-security-jwt</artifactId>
 <version>1.1.1.RELEASE</version>
</dependency>
/**
* 生成jwtToken
* @return
*/
public static String generateToken(String userName, String iss, long expireTime, String p
rivateKeyStr) {
   try {
       privateKeyStr = privateKeyStr.replaceAll("\\s+", "");
        byte[] decodedPrivateKey = Base64.getDecoder().decode(privateKeyStr.getBytes());
        PKCS8EncodedKeySpec spec = new PKCS8EncodedKeySpec(decodedPrivateKey);
        KeyFactory keyFactory = KeyFactory.getInstance("RSA");
        PrivateKey privateKey = keyFactory.generatePrivate(spec);
        RsaSigner signer = new RsaSigner((RSAPrivateKey) privateKey);
        // generate token
        Map<String, Object> payloadMap = new HashMap<>(4);
       payloadMap.put("iss", iss);
       payloadMap.put("jti", UUID.randomUUID().toString());
       payloadMap.put("user name", userName);
       payloadMap.put("exp", expireTime);
        return JwtHelper.encode(new JSONObject(payloadMap).toJSONString(), signer).getEnc
oded();
   } catch (InvalidKeySpecException | NoSuchAlgorithmException e) {
       e.printStackTrace();
    1
    return null;
}
```

3. 请求头header和请求参数的封装。

```
请求参数的封装,具体可参考三方账号授权。
```

- 请求URL
 - URL: https://signin.rhinokeen.com/oauth/token_exchange。

■ 请求类型: POST。

○ 请求HEADER

字段	示例	描述
Authorization	"Authorization: Basic YWxpYmFiYS14aWFvZXI6YmNlM TllZDYtYTFhNC00NzA3LTgwZjA tYTM40GY3MGUxNWQ3"	授权类型,接口使用http basic authentication认证方式 Authorization= Basic Base64.encode(client_id:client_ secret)

。 请求参数

字段	示例	描述
grant_type	"urn:ietf:params:oauth:grant- type:token-exchange"x	授权类型
scope	"user_management , hotline"	访问范围(用户管理和热线)
redirect_url	"http://****.com/callback"	回调地址
subject_token		第三方JWT token
subject_issuer	"http://****.com"	签发者网站域名

4. 向Fuyun_IDP指定免登地址发出POST请求。

发送post请求的同时并携带您封装好的参数,用表单传输格式。

5. 获取access_token。

Fuyun_IDP会通过response的形式返回access_token等信息。

? 说明

- HTTPS的请求的数据是表单传输格式,不要用JSON。
- 创建技能组会返回技能组ID,通过这个ID让坐席加入相应技能组。
- 创建坐席设置的AccountName之后会成为生成JWT token的参数。

示例Demo。

/**
* 环境: jdk1.8
* 这是一个简单的获取 access_token 的 demo
* 在此之前,你需要准备的工作:
* 1. 创建坐席和技能组,并把坐席分配到技能组中(可下载阿里云官网的demo)
* 2 .用 OpenSSL 生成 private_key和public_key
* 3.用iss/public_key/redirect_url 去开发者门户(目前向阿里相关工作人员)获取 client_id和client_s
ecret
*/
<pre>@EnableAutoConfiguration(exclude={DataSourceAutoConfiguration.class})</pre>
@SpringBootTest
<pre>public class DemoCostmerServer02ApplicationTests {</pre>
/**

```
* OpenSSL生成端privateKey
*/
public final String privateKey = "";
/**
 * fuyun指定置换token的URL
*/
public final String FuYun URL = "https://signin.rhinokeen.com/oauth/token exchange";
/**
 * 置换得到的client_id
 */
public final String client_id = "";
/**
* 置换得到的client secret
*/
public final String client secret = "";
/**
* 拼接成指定的参数格式
*/
public final String client_IdAndSecret = client_id + ":" + client_secret;
/**
 * 请求的参数
*/
public final String grant type = "urn:ietf:params:oauth:grant-type:token-exchange";
public final String scope = "fuyun-dev";
public final String redirect_url = "https://bc.****.com/api/ccs/callback";
/**
* 签发者域名网站iss
*/
public final String iss = "";
/**
 * 您创建坐席是设置的AccountName
*/
public final String accountName = "";
QTest
void contextLoads() {
   /**
    * 用Base64对header参数进行加密
    */
    try {
       final Base64.Encoder encoder = Base64.getEncoder();
       final byte[] client_IdAndSecretByte = client_IdAndSecret.getBytes("UTF-8");
       //编码
       final String Auth = encoder.encodeToString(client IdAndSecretByte);
       /**
        * 封装header
        */
       Map<String, String> header = new HashMap<>();
       header.put("Authorization", "Basic "+Auth);
        /**
        * 生成jwt token
        */
       Long time = System.currentTimeMillis();
       time = time + 16227972001;
        // JwtUtil AliDemo01是根据上文生成token的工具类
        String subject token = JwtUtil AliDemo01.generateToken(accountName, iss, time
```

```
, privateKey);
             /**
              * 请求参数的封装
              */
            Map<String, String> pram = new HashMap<>();
            pram.put("grant type",grant type);
            pram.put("scope", scope);
            pram.put("redirect url", redirect url);
            pram.put("subject_token", subject_token);
            pram.put("subject issuer",iss);
             /**
             * 发出post请求在repsonse返回中得到access_token等相关信息
              * HttpUtils是一个http工具类
             */
            Optional<String> userInfoOptional = HttpUtils.post(FuYun URL, pram, header,nu
 11);
            String userInfo = userInfoOptional.orNull();
             System.out.println("userInfo====>" + userInfo);
         }catch (Exception e) {
            e.printStackTrace();
         }
     }
 }
 /**
  * http工具类
 */
 public class HttpUtils {
    public static Optional<String> get(String uri) {
        return fetch (HttpUtils.QueryMethod.GET, uri, null, null, null);
    }
    public static Optional<String> get(String uri, Map<String, String> params, Map<String
 , String> headers) {
         return fetch(HttpUtils.QueryMethod.GET, uri, params, headers, null);
     }
    public static Optional<String> post(String uri, Map<String, String> params) {
        return fetch(HttpUtils.QueryMethod.POST, uri, params, null, null);
     }
    public static Optional<String> post(String uri, Map<String, String> params, Map<Strin
 g, String> headers, String body) {
        return fetch(HttpUtils.QueryMethod.POST, uri, params, headers, body);
    }
    private static Optional<String> fetch(HttpUtils.QueryMethod method, String uri, Map<S
 tring, String> params, Map<String, String> headers, String body) {
        Optional<String> result = Optional.absent();
        InputStream inputStream = null;
        try {
             String url = uri;
             if (StringUtils.isBlank(uri)) {
                return Optional.absent();
             }
             if (params != null && params.size() > 0) {
                 StringBuilder urlBuilder = new StringBuilder();
                 urlBuilder.append("?");
                 for (String key : params.keySet()) {
                    String value = URLEncoder.encode(params.get(key), StandardCharsets.UT
F 8.toString()):
```

```
urlBuilder.append(key).append("=").append(value).append("&");
                }
                String s = urlBuilder.toString();
                url += s.substring(0, s.length() - 1);
            }
            URL u = new URL(url);
           HttpURLConnection urlConnection = (HttpURLConnection) u.openConnection();
           urlConnection.setInstanceFollowRedirects(false);
           urlConnection.setConnectTimeout(15000);
            urlConnection.setReadTimeout(15000);
            if (method != null) {
               urlConnection.setRequestMethod(method.name());
            }
            if (headers != null) {
                for (String key : headers.keySet()) {
                   urlConnection.addRequestProperty(key, headers.get(key));
                }
            }
            if (body != null) {
               urlConnection.setDoOutput(true);
               OutputStream out = urlConnection.getOutputStream();
               out.write(body.getBytes());
               out.flush();
               out.close();
            }
            int responseCode = urlConnection.getResponseCode();
           inputStream = urlConnection.getInputStream();
            if (responseCode == HttpStatus.OK.value()) {
               result = Optional.fromNullable(streamToString(inputStream));
            } else if (responseCode == HttpStatus.MOVED PERMANENTLY.value() || responseCo
de == HttpStatus.FOUND.value()) {
               //TODO: add redirect logic later on
               result = Optional.of("redirect url found!");
            }
        } catch (MalformedURLException malformedURLException) {
        } catch (IOException e) {
        } catch (Exception e) {
        } finally {
           if (inputStream != null) {
               try {
                   inputStream.close();
                } catch (IOException e) {
                }
            }
        }
        return result;
    }
    static public String streamToString(InputStream in) throws IOException {
       StringBuilder outputBuilder = new StringBuilder();
       BufferedReader bufferedReader = new BufferedReader(new InputStreamReader(in));
        String s;
        while ((s = bufferedReader.readLine()) != null) {
           outputBuilder.append(s);
        }
        return outputBuilder.toString();
```

```
}
public static enum QueryMethod {
    POST("post"), GET("get"), PUT("put"), DELETE("delete");
    private String name;
    QueryMethod(String name) {
        this.name = name;
    }
}
```

OAuth模式集成接入指引

1. IDP身份管理配置。

登录<mark>开发者门户</mark>,单击**设置**,进入身份管理配置页面,单击右上角**添加**,进行身份管理配置。

					测试环境 ~ 🌀
♠	身份管理				
æ	身份服务提供				
Α.		接入说明文档			添加
		应用名称	授权类型	修改时间	操作
٠					
٥				暂无数据	
Æ					

i. 基础信息设置。

				测试环境 > 🍯
\$	身份管理			
8 A	身份服务提供	1 基础信息设置	(2) 凭证信意	х .
*		* APP Name:	最长10个字符,支持英文,数字	
•		• 授权美型:	●授权研模式 ● 客户端密研模式 ● 密码模式 ● 刷新令佛模式 ● 令倖交揚模式	
		* 授权范围:	□用户管理 □ 恐线 □ 工单 □ 在线	
		是否免登工作台:	是百先登工作台	
		* 回调地址:	请填写认证成功后的图制的URL,客户方用来擒收并处理厚砺颁发的授权码	
		* 开始 URL:	调频写工作台次例	
		* 访问令牌过期时间:	12/b8j	
		*周新令牌过期时间:	14/\81	
M			¯¯− " β	

- App Name: 客户侧应用名, 最长10个字符, 支持英文、数字。
- 授权类型:选择令牌交换模式。
- 授权范围: scope,选择用户管理和热线,用于标识颁发的access_token可访问的API范围,防止 越权调用。
- 是否免登工作台:不用勾选。
- 回调地址:请填写认证成功后的回调的URL,客服方用来接收并处智能联络中心颁发的授权码。
- 开始URL: 客户方网站首页。
- ii. 凭证信息。

完善基础信息设置后,单击**下一步**,进入凭证信息页面。此处为智能联络中心颁发的client_id和 client_secret,用于验证接入方。如下图:

			测试环境 🗸 🍏
•	身份管理		
æ	身份服务提供		, in the second s
*		 → 基础信息设置 2 凭证信息 	^
<u>_</u>		client id:	
۰		client secret:	
		上一步 光成	
Ш			
• !	单击 完成 ,授相	权类型即设置成功。	

■ 单击上一步,可修改基础信息设置(APP Name除外)。

iii. 免登模式配置。

授权模式为令牌交换模式时,需要配置免登模式。免登模式选择OAuth模式。如下图:

			RECTIN - 🍏
♣ 등0堂理			
* 808	RMM (···································	🕐 %298 — 💿 %B45.K2	×
•	。免婚項1 免許所同 Soun poer asi 的 relist u	et. Outwellet. · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
		echangeScoper-1 Badupt (unar-ten 11222adam), press 11122, der die Stern 11222, der die Stern 1122, der die	
	先勤的问题 IF 工作结 redict_u	Hittp://inginithinstericom/third.path/piledhories/Luber-text111222baceper4.tbc/lert.dbstet/11222.jbstftcbback_visithtps://acpusjourcom 日 FF文変合大変的生命者 GUINH Gene KAND時間	
	* taken end poin	et (BBA)	
	* user end poin	nt: 谢维入	
	《第三方系统测觉的 client k	dr UMBA	
	★ 第三方系统规划的 client secre	et: WHRA	
	* scop	281 初始人、多个信用完立进程分割	
	mapping liek	H: 例此人。多个地形和文法号分别	
E			

- 免登模式: OAuth模式。
- 免登访问fuyun open api的redirect_url:用于在第三方系统中申请OAuth client接入时使用, 例如:在Salesforce平台中申请OAuth Client 可填入此处提供的redirect_url。
- 免登访问XP工作台redirect_url:用于在第三方系统中申请OAuth client 接入时使用,例如:在 Salesforce平台中申请OAuth Client 可填入此处提供的redirect_url。
- token endpoint: 令牌公共端点,例如微软的token endpoint 为https://login.microsoftonline.de/common/oauth2/v2.0/token,可参考微软官方文档,其余 OAuth平台文档类似。
- user endpoint: UserInfo 端点,例如微软的user endpoint为 https://graph.microsoft.com/oidc/userinfo,可参考微软官方文档,其余OAuth平台文档类似。
- **第三方系统颁发的client id**:从第三方系统获取,例如从Salesforce平台申请完成OAuth Client会 获得从Salesforce平台颁发的client id。
- **第三方系统颁发的client secret**:从第三方系统获取,例如从Salesforce平台申请完成OAuth Client会获得从Salesforce平台颁发的client secret。
- scope:访问范围(用户管理和热线),输入user_management,hotline,例如:在Salesforce平台申请OAuth Client时会要求填入scope访问范围。
- mapping field:客户方UserInfo里与智能联络中心客服工作台坐席映射的字段,例如:email、 moblie、address等。

配置完成后,单击保存,即配置成功。单击上一步,支持返回凭证信息页面。

2. 获取access_token。

OAuth模式集成接入有两种方式获取access_token,一种为前端直接获取,另一种为客户后端post访问 access_token置换接口获取access_token。

i. 前端方式获取access_token。

以微软为例,通过调用微软的OAuth authorize endpoint,回调到智能联络中心端,继而获取访问智 能联络中心API的access

token。https://login.microsoftonline.com/zxshirley163.onmicrosoft.com/oauth2/v2.0/authorize? client_id=<microsoft颁发的client_id>&response_type=code&redirect_uri=<注册microsoft oauth 接入时填入的redirect_url>。该次调用最终会将智能联络中心的access token放置到浏览器Cookie中 (key为AC_TOKEN),亦会返回json response(如下示例),后续集成步骤可根据需求取用cookie中 的access_token或者json response中的access token皆可。

{
"access_token": "eyJhbGciOiJSUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJpc3MiOiJodHRwOi8vZGV2ZWx
vcGVyLnJoaW5va2Vlbi5jb20iLCJleHAiOjE2MjY5NDY2OTUsInVzZXJfbmFtZSI6ImZ1eXVuLXRlc3QtdXNl
ciIsImp0aSI6ImQ0YmQ4MTM1LTZmZjYtNDZiNi05YTg2LTQ2MWNkMGVjNDI4NyIsImNsaWVudF9pZCI6Imlkc
F90ZXN0XzE2UTRveiIsInNjb3BlIjpbImZ1eXVuLWRldiJdfQ.cDE0EuZaBRwsNf7WrbIPsZhw9juk5dpA2Gt
${\tt CEJ4WHf-iwz8tp9xnX4Kb4jmJqwtWjtrvz0mDeU8uFB31oiz4FzRQb30qhaCeJo7totjwZfTr4bI6bd8afb5C}{}$
3kypgQUYAyg3wkMzF-6nKgnN_a9YViWp2v01lq3gH7I5vA5CX6bACWu8007LtaD-nKf6JRCcdwY2CWDq_jl43
mjz_oek0c8MBcnLL11PAk5VnZRYg7pO6AhPOUkqyAqwbBGcgkEw3pNR1aSTbL8-u69RczKaEgXB_lusshLEXe
RK6uN108SZzx2BR0AG3nHSG9dAGEdaWMhPUR4gY488k4SYPFNNEQ",
"token_type": "bearer",

```
"expires_in": 2591999,
"scope": "fuyun-dev",
"iss": "http://developer.rhinokeen.com",
"jti": "d4bd8135-6ff6-46b6-9a86-461cd0ec4287"
```

ii. 后端方式获取access_token。

}

a. 请求头header和请求参数的封装

请求URL

- URL: https://signin.rhinokeen.com/oauth/token_exchange。
- 请求类型: POST。

请求HEADER

字段	示例	描述
Authorization	"Authorization: Basic YWxpYmFiYS14aWFvZXI6YmN lMTllZDYtYTFhNC00NzA3LTg wZjAtYTM4OGY3MGUxNWQ3"	授权类型,接口使用http basic authentication认证方式 Authorization= Basic Base64.encode(fuyun_client_i d:fuyun_client_secret)

请求参数

字段	示例	描述
grant_type	"urn:ietf:params:oauth:grant -type:token-exchange"	授权类型。
scope	"user_management, hotline"	访问范围(用户管理和热线)。
redirect_url	"http://****.com/callback"	回调地址。
subject_token		第三方OAuth平台的access token,例如Salesforce的颁发 给当前用户的access_token。
subject_issuer		在身份管理的基础信息设置页 面,配置的APP Name。

返回示例。

{

"access_token": "eyJhbGciOiJSUzIINiISInR5cCIGIkpXVCJ9.eyJpc3MiOiJodHRwOi8vZGV 2ZWxvcGVyLnJoaW5va2Vlbi5jb2OiLCJleHAiOjE2MjY5NDY2OTUSInVzZXJfbmFtZSI6ImZ1eXVuLXRl c3QtdXNlciISImp0aSI6ImQ0YmQ4MTM1LTZmZjYtNDZiNi05YTg2LTQ2MWNkMGVjNDI4NyISImNsaWVud F9pZCI6ImlkcF90ZXN0XzE2UTRveiISInNjb3BlIjpbImZ1eXVuLWRldiJdfQ.cDE0EuZaBRwsNf7WrbI PsZhw9juk5dpA2GtCEJ4WHf-iwz8tp9xnX4Kb4jmJqwtWjtrvz0mDeU8uFB31oiz4FzRQb30qhaCeJo7t otjwZfTr4bI6bd8afb5C3kypgQUYAyg3wkMzF-6nKgnN_a9YViWp2vO1lq3gH7I5vA5CX6bACWu80O7Lt aD-nKf6JRCcdwY2CWDq_jl43mjz_oek0c8MBcnLL11PAk5VnZRYg7pO6AhPOUkqyAqwbBGcgkEw3pNR1a STbL8-u69RczKaEgXB_lusshLEXeRK6uNl08SZzx2BR0AG3nHSG9dAGEdaWMhPUR4gY488k4SYPFNNEQ"

```
,
    "token_type": "bearer",
    "expires_in": 2591999,
    "scope": "fuyun-dev",
    "iss": "http://developer.rhinokeen.com",
    "jti": "d4bd8135-6ff6-46b6-9a86-461cd0ec4287"
}
```

b. 向Fuyun_IDP指定免登地址发出POST请求。

发送post请求的同时并携带您封装好的参数,用表单传输格式。

c. 获取access_token,

Fuyun_IDP会通过response的形式返回access_token等信息。

SDK集成前端步骤

前端通过access_token对JS SDK的接入,具体可参见热线SDK接入(新版)。JS SDK初始化成功可以正常调用JS接口。

录音、通话详情以及数据拉取

企业内部的坐席在自有的CRM系统上使用集成好的电话条进行通话,在通话结束后,您还可以调用API接口获 取通话详情和录音文件。

配置管理

- PaaS方式
 - 坐席管理
 - 创建坐席
 - 删除坐席
 - 修改坐席信息
 - 查询坐席信息
 - 技能组管理
 - 创建技能组
 - 删除技能组
 - 修改技能组信息
 - 查询技能组信息
 - 。 部门管理
 - 创建部门
 - 删除部门
 - 修改部门信息
 - 查询部门信息
 - 号码管理
 - 新增热线号码
 - 删除热线号码
 - 重置热线号码
 - 查询热线号码
- SaaS方式
 - 坐席管理

■ 创建坐席:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到人员授权Tab,单击页面右上角新增人 员,输入基本信息,并把该坐席添加到对应的技能组中。

-													0 L	(5) ~
G	企业配置	^	人员授权 技能组											
8	组织人员												_	- 1
2	美目标签		捜索技能组 Q	请输入处	生名/对外展示名		へ 高級損	素 ~				十新增	人员 工批量导)	<u> </u>
8	角色权限		▶ default	选择展	示字段 展示	、默认字段								- 11
	热线	~	 OB 											- 11
	工单	~	 Manufacture concerning 		姓名	登录名	对外展示名	部门	技能组	状态 👘	冻结/解冻原 因	ID	操作	
e			 INTERPORTATION 											11
6			 8.182 		10.0	-	90			1.0		1000	∠ 更多∨	- 11
0			 8.180008 			1000								- 11
			 INSERT 									100	∠ 更多∨	
			 MORPHY 			10007-000							4.884	
			• 0.0000			4							⊻ £8∨	
			OLD FOR STORES		1000	-	1000	1000	1000	1.0			▲ 雨冬∨	
			 initiality 						÷.,				1 2.91	
			 primativiti 			1000			10000	- (24-24)	100	1000	∠ 更多∨	
			• 11.1.00000000											
			with the second			100		1000	without .	10		10400	∠ 更多∨	
			 IIIII 											
			 30000 		1000	10.000.000	100	1000	24000	2.9		1000	∠ 更多∨	
Ē			• INCOMPANY											
4					新增人	员								×
	企业配置	^	人员授权 技能组											
Ä	组织人员				基本信	8								
	美目标签				生名/X * 登录(8:	请输入则	长号注册时填写的	手机或邮箱					
A	角色权限		▶ default	选择展	示字: * 真实;	生名:								
	热线	~	> 1000											
_	工单	~	 Another comments 		* 对外。	展示名:								
e			 BRCSEBOURDER 		服务权	限 (连续控制)								
Ä			· · ·		陈 技能组	分组:	全部技能	組分组						
o			 II.000000 											
Ť			 INDEXES 		辛枝能组		请选择							
			 Association 		高级权	限								
					+新	曾								
			80C248040004		18 上班设	R								
			And a determinant		18 69 ① 不知	電 ■要选班 ○ ☎9	要选班							
			An Continuent		18 69 ● 不1 田	電 需要选班 () 需要	要选班							
			00.2 etc.mp200 - 000000 - 000000 - 000000 - 0.000000 - 0.000000		18 69 ● 不和 田 在线服	電 電要选班 () 電子 务设置	要选班							
			Inclusional Inclusion Inclusion Inclusion Inclusion Inclusion		18 上班设 69 ④ 不4 田 在线服 15 * 在线9	■ 需要选班 ○ 需要 务设置 套待上限:	要选班 3							
			EC24000004 • Interne • Interne		18 69 ● 不引 田 在线服 90 + 在线。	■ 需要选班 ○ 需要 务设置 案待上限: を2010年	要选班 3							
			EC245000000 • Solomot • Solomot • Solomot Solomot • Solomot • Solomot		18 上班设 ● 不知 在线服 15 • 在线 第 9 	■ 需要选班 ○ 需要 务设置 差待上限: 务设置	要选班 3							

■ 删除坐席:选择**设置 > 企业配置 > 组织人员**页面,切换到**人员授权**Tab,在搜索框中输入姓名/对外展示名,找到要删除的坐席,单击**更多**,选择删除,单击**确定**,该坐席即被删除。

-													0 L 🍕~
G	企业配置	~	人员授权 技能组										
ö	热线	~											
\$	工单	~	搜索技能组 Q	词输入终	1名/对外展示名		9、 高级捜	索>				十新増	人员 工批量导入
8			▶ default	选择展行	示字段 展示	默认字段							
			•		10-17			*0:7	++4840	42 * -	冻结/解冻原		+10.74-
			BULLER BUILDER	_	***	<u>w</u> a¢⊖	刘州展示百	L KIE	12864	4022 1	因	U	29RT F
e			 Altibuteritieit 		10.0	10000				100		1000	∠ 更多∨
0			 HLEHE HLEHE 			-							删除
			 DRM(81) 			1				1.1		1000	▲ 临时冻结 永久冻结
			 MERGIN 			10000							2 再有公
			 IN INVESTIGATION 									_	1 29*
			BIC Partners			1	1000	1000	100.00			-	∠ 更多∨
			 statistic statistics 						1100-000 00011	-	100		∠ 更多∨
			 materials materials 					1000	-	-			∠ 更多∨
Œ					1794		1746		2400-00 870-0	11			∠ 更多∨

修改坐席信息:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到人员授权Tab,在搜索框中输入姓名/ 对外展示名,找到要修改信息的坐席,单击小铅笔图标,即进入坐席信息修改页面。支持修改坐席的真 实姓名、对外展示名、服务权限、高级权限、上班设置、在线服务设置和热线服务设置。

₹.													0 6	(
C TENN	記載	~	人员授权 技能组											
热线		×		_										
工单		ř	搜索技能组 Q	词输入块	生名/对外展示名		へ 高級推	索~				十新增	人员 土批量号	扖
1			 default 	选择展	示字段 展示	默认字段								
3			•								ならまたのため			
;			 Anticipation contraction 		姓名	登录名	对外展示名	部门	技能组	状态 👘	因	ID	操作	
÷			 Taring the second 			0.01010-								
			 N.1001 										Ľ £≫∨	
5			 H.1000401 			10000							∠ 更多∨	
			 International International 											
			6000			10000				2.0		-	∠ 更多∨	
			•											
			Here: 2 Hills Concernance		1	1	1	$(1+1) \in \mathcal{A}$	0	1.0		10,000	∠ 更多∨	
			-											
			 III.0000000 			1		111400	493.00	and the second	842	1000	∠ 更多∨	
			• Internet						WOULD -				1.77.41	
			- THE		1		1						∠ 更多∨	
			·		1040	000000	1000		100000	100			∠ 更多∨	
			 In all and and 						100.0					
					10.76	-								
					19:00	风								
1E-1P	e na serie de la constante de la constant	Ŭ.	人员授权 技能组		基本信息	10.								
TM	5 1	* *			* 登录谷	5:								
14					- 唐尔治	+42.								
			▶ default	选择展	示字目	±¢:								
			CARACTER OF AND ADDRESS		* X寸9卜厚 X中:	最示名:	1010							
			· excenercement.		服务权利	艮 (连续控制)								
			 Abdourgestell 		陈 技能组织	3组:	全部技能	組分組						
			 No. 100 (100) 											
			• 100000000		辛. 技能组:		请选择							
			 (A)P(B)((B)) 		高级权利	R								
			weight .		未	*角色:	企业管理员							
			technical and		18	decident.								
			 Taria Mat 		9	* 1950(明):	• *X () li	4J						
					H									
			• (####################################		+ \$55									
			1806038		15 上班设 9	1								
			• 1995		• 不調	は要选班 〇 需要	题选班							
			· Burnaphire		间								保存	I
					* 对外展	际名:	100							
企业	配置	×	人员授权 技能组		服务权利	艮 (连续控制)								
热线		ř			技能组织)组:	全部技能	组分组						
工单		ř			生名/5									
			▶ default	选择展	示字[请选择							
			•		高级权限	Ŗ								
			an Create Street,		理	*角色:	企业管理员							
			 Алексический пол. 		NAT:									
			 Intermeter 			• 19 XX40:	• *** () Im	R9						
					辛:									
			• P.P		十新增	9								
			#139X		未 上班设置	R								
					● 不氣	要选班 🔵 需要	的选利王							
			 Tortentiat 		9 在线服体	5设置								
			•		- ±2004	待上园	0							
			•		- 11×518	NI CHARLE	3							
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		15 热线服务	予设置								
			·		9 允许个性	主化热线设置:								
			• 10.0000		臝		开启后,启	用管理员配置的	【自动接听】和【	自动接收后处理】	设置			
			 Bottomas 										保存	Ę

■ 查询坐席信息:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到人员授权Tab,在搜索框中输入姓名/ 对外展示名,即可找到要查询的坐席信息。

2												ଡ ୯ 🧯
企业配置	^	人员授权 技能组										
组织人员												
类目标签		搜索技能组 Q	请输入	姓名/对外展示名		Q. 高级	e索 ~				十新埠	記人员 <1 上批量导入
角色权限		▶ default	选择展	雨字段 展	示默认字段							
热线	~	•										
I I I	~	• 1000000000000000000000000000000000000		姓名	登录名	对外展示名	部门	技能组	状态	冻结/解冻原 ▼ 因	ID	操作
•		 NUMBER NUMBER NUMBER 		1111	-	1111	>+1000	1440.04 810.0	12		11/10/1	∠ 更多∨
		 HEARING HERRIGHT 		-		-	11040	240.00 811.0	18		1000	∠ 更多∨
		900000		812		40.0	111000	$\sum_{i=1}^{n} (i \in [n]) = \sum_{i=1}^{n} (i \in [n])$			1000	∠ 更多∨
		ECONOMIA Internal		1110	1	1210		1000 (100) 1000			-	∠ 更多∨
		 crimită construită 			1000	-	-	-				∠ 更多∨
		educora		-	1	-						∠ 更多∨
		• 2000 • 2000			1000						-	∠ 更多∨

- 。 技能组管理
 - 创建技能组:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,单击...,单击添加技能 组,即可创建新的技能组。

-						?	6	🍯 ~
G	企业配置	^	人员授权 技能组					
0	组织人员							
2	类目标签		搜索技能组 Q +	技能组新增				- 1
8	角色权限		default	技能组				- 1
R	热线	~	 制除 	alD:	诸绝入			- 1
=	工单	~	▶ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	支能组				- 1
e			 Annual sector sec	 技能组名称: 	请输入			- 1
6			 NORE 	* 对外展示名:	请输入			- 1
•			• 0.000	* 应田運道:	○ 2014 ○ 1964 ○ Tab			- 1
			 A state of the 	- MANDAGH				- 1
			 Residence 	• 转交是否可见:	○ 司见 ○ 不可见			- 1
			10.000					- 1
			•	实操培训:	満迭择			- 1
			201 BAR 2799					- 1
			 Inclusion 	描述:	请输入			- 1
			 activation 					- 1
			 					- 1
					取消 保存			- 1
			104(0).000					- 1
			 minute 					- 1
			 Internet 					- 1
≖			• 35-59870-m					11

删除技能组:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,搜索框中输入需要删除的技能组名称,鼠标hover到该技能组名称上,右侧出现删除按钮,单击删除按钮进行删除。如果该技能组内还有坐席,请先把人员中该技能组中移除,再删除技能组。

-					?	6	(5) ~
G	企业配置	×	人员授权 技能组				
0	热线	~					
2	工单	~	搜索技能组 Q +				
8			✓ default ····				
R			在线技能组 删除				
=			热线技能组				
e			工单技能组				
6			 在线售店服务 				
0							
_							
iavascrint							
iavascrint		ć			0	c	3 ~
iavascrint	12	~	人员授权 技能组		0	e	3 ~
iavascript	+= 企业资源 旅线	*	人民授权 技制组		0	ف	3 ~
		* * *	人長時秋 時期間 1898/85580日 Q.] (+)	删除技能组 X	0	L	3 ~
	no 企业研究 2015年 工学	*		删除技能组 × ● 您将要删除技能组 [在线技能组],删除技能组后将无法直着转线	0	و	3 ~
iavascrint	- 企业税期 执经 工物	× × ×	人员进行 15000日 Q + 1012415800日 Q + + default 在1515500日	删除技能组 × • 您将要删除技能组 [在线线线组], 删除技能组后得无法查看技能 倡约历史规奏和配遇, 并且系统将自己编称备极与技能组的绑定, 演译唱唱作.	0	و	9 ~
	▲ 企业税期 別经 工作	> > >	人员授权	删除技能组 X 砂棉園開時技能组「在线技能组」, 删除技能组EI将无法查看技能 组的历史规模和配置, 并且系统将自动解释者很与技能组的解定, 演绎强化, 并且系统将自动解释者很与技能组的解定,	0	ى	(5 ~
	▶ <u>金少税第</u> 現任 工業	× × ×	人员授权	 一型除技能组 × ● 忽将褒删除技能组〔在达线数组〕, 删除技能组匹得无法责置技能 组织历史规规和配置, 并且系统冲自动解除容服与技能组织规定, 请谨慎现作,) 请加入在线技能组以确认 	0	e,	9 ~
	▶ <u>金少税第</u> 現任 工業	* *	人员提权	 ● 悠裕要問時技能坦「在线技能坦」, 曲時技能坦信将无法查查技能 强迫的定规委和起源, 并且系统符自动解释者很与过能说自时所定, 调查理解作, 消除人 在线发度组 以倫认 消除人 	0	و	() ~
	■	* *	人民世紀 1580日 		0	L.	() ~
	L Set### Me£ I#		人员提权 1580日 中天1580日 Q + * default 在线技術明 民族代数明日 工作技術明日 : ·		0	¢.	3 ~
	A SERIE A SERIE	× × ×	人员授权 1580日 Q + 中点1580日 Q + * default 在规技规则 正规技规则 正规技规则 *	一般株技能组 × ②将要照時技能组 [在线技能组], 删除技能组后将无法重重技能 组织的定义股表和企業,并且系统符由可解除意思与监治组织推定; 演遣和操作, 消除人 经线技能组 以确认 可除人 经线技能组 以确认 可除人	0	¢.	(3 ~
	2 5.65 2.01	> > >	人 五世校 1548/18 1928/356/29 Q、 + ・ default 在地技術組 工作技術組 ・ ・	● 您将要照待找銀道【在线技銀道】, 删除技銀道后得无法查看技銀 增加的定見股表和盈識, 并且系统符自动解释者很可加的研究。 演進現時代, 演進和具代, 演進和人体 (加)	Ø	فر	(3 ~
	A URAR A-	~ ~	人 3.15代 15代70日 Q、 + + ・ default 正式技術日 ・ ・	一部体展研除技能性 ※ ※ ※ W体展研除技能性 「在は技技能性 」 計画系统中自动解除者根与技能性的研究。 項重重操作。 通知会人 我们 我们 和目 和目 和	0	ور	9 ~
	E A MARK I M	* *	人 見 訳 校	Wik技能性 Supermitty (12155) (加速) 一般時後級相当時未法宣言反対 相当的方見現表和認識,并且系统項目共解除者相当該知道的規定, 項重相違作, 通知会人 御給入 取所 取所 取除入	0	C.	
	E AMAR ASS I∯	* *	人民民祝 1840日 - REASSON Q、 + - defaut - Exにた約日 - 正式を約日 - 工具を約日 	別除技能増 × ※将原酬時技搬担【行送技援加】, 删除技搬担当得无法责責技编 组织的定规规表和副课, 并且系统消母计编编卷组与技能组织规定, 课证编辑作, 現象人 经线技通组 以确认 同论人 取 所 成认用版	0		3 ×
	E AMAR ASS I#	* *	人民投祝 社会知道 WERNSON Q、 + ・ default 在然社会知道 正式法公知道 工具法公理 ・ ●	脚膝技能増	0		3 ×
	E AMAR I.₩	× × ×	人民任祝 技術団 WERSTROOM Q. + ・ default 任成技術団 正式活動団 工具活動団 ・ -	脚膝技能	0	٩.	3 ~
Lawerint	2 	> > >	人 反形 (1980年) - Reference (1997年) - Actault - Actau	期除技能培 × ・空将原酬特技能培工、計具系统得由式解除意思与技能增加的原志。 增加入在独技技能相以确认 可加入	ø	C	3 ~
	2 	× × ×	人 気 特 次 1993/1995 (1994) (1994) 1993/1995 (1994) (1994	期除技能 ※将原期時該銀程【在経該銀組】, 前時該銀程指導不法書看該銀 電的定於原来配置, 并且系统停用式解除者服与該賠償的原意, 電磁與中, 現私入 在結功規規 (以時)、 取 / 在結功規規 (以時)、 取 / 面 (ししの)	Ø		5 ~

修改技能组信息:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,搜索框中输入需要修改 信息的技能组名称,即可修改该技能组名称、对外展示名、应用渠道、转交是否可见、实操培训和描述,修改完后单击保存,该技能组信息即可修改成功。

-						0 4	🍯 ~
ด	企业配置	~	人民授权 技能组				
ö	热线	×					
2	工单	~	搜索技能组 9 +	在线技能组			
8			✓ default	技能组			
-			在线技能组	ttelkBin.			
			照线技能组 工 单技能组	IXHEREID.			
e			•	* 技能组名称:	在线技能组		
6			•	* 对外展示名:	在线技能组		
•				* 应用渠道:	 ● 在线 ○ 兆純 ○ 工单 		
				* 转交是否可见:	● ব্য ⊖ সব্য		
				实操培训:	百 >		
				描述:	谭输入		
					型 取消 保存		
Ш							

■ 查询技能组信息:选择**设置 > 企业配置 > 组织人员**页面,切换到**技能组**Tab,搜索框中输入需要查询 信息的技能组名称,即可查询对应的技能组信息。

-							0	• (🍯 ~
6	企业配置	^	人员授权 技能组						
0	组织人员								
2	美目标签		捜索技能组 9 +	default					
8	角色权限		default	枯酸组分组(D)					
2	热线	~	•	1200-003-00-0					
-	工单	~	>	*技能组分组名称:	default				
6				描述:	请输入				
9									
0						RT 34 4R. /R			
						19X //5 DX 13*			
_									
-									

。 部门管理

■ 创建部门:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,单击技能组搜索框右侧的+ 号,即可新建部门,输入技能组分组名称和描述,单击保存按钮,部门即创建成功。

-				0	6	🍯 ~
0	企业配置	~	人民授权 技織組			
8	热线	~				
2	工单	×	授業長5歳時日 Q → 技能组分组新増			
8			▶ default 技能担分組O: 調流入			
R			, 長縦理分组名称: 消治入			
•			, ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●			
6						
۰			・ 取消 保存			
			influence			
			8197			
			> investigation			
			BIONDER CONTRACTOR			
			 Second Comparison Second Comparison 			
			> 100000000			
			480004			
			>			
			> mmm			
Ē			 Molecular 			

删除部门:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,鼠标hover到需要删除的部门 名称上,右侧出现...按钮,单击删除,再按照提示输入部门名称,单击确认删除即可成功删除该部 门。如果该部门中还有技能组,请先把该部门中的技能组删除,再删除部门。

۹.						5 ~
0	企业配置	~	人员授权 技能组			
8	热线	~				
	工单	~	搜索技能组 Q + default			
A						
			default fxRiEDSFEID:			
<u> </u>			winter 添加技能组 総組分組名称: default			
			 and Country interprets. 			
			描述: uerauit			
6			•			
•				取満保存		
			willing .			
			 In minipage 			
			and to include the second seco			
			 NUMBER 			
			 inclusion 			
			 Manufacture 			
			>			
⊡			 Statistical 			
-				() L	() ~
)	企业和建	~	人员使反 技術編	•	<u>ه</u> د	5 ~
9 G 0	企业配置 放线	* *		×	ي د	3 ~
6 0 D 🍐	企业配置 放线 工单	* * *	人品版权 技能相 接示技能和 Q + ・ ・ ・ 删除技能组分组	×	• د	(5 ~
■ t• Q D §	企业 建 建 热线 工单	* *	人民授权 技能相 推測技能組分組 ・ default	×	ي د	3 ~
	企业起置 热线 工单	* * *	人品度权 技能相 短期技能知道 ● ・ ● ・ ● ● ● ● ●	×	ي د	3 ×
	<u>命約28</u> 265 五单	*	人 是 授权 授 新 技 総 知 ・ default ・ default ・ default ・ default ・ default ・ default ・ default ・ default ・ default ・ default	×) د	(5) ~
	<u>ф-1728</u> 265 Дф	*	人民授权 技能用 を を を を を を を を を を を た を の 、 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・) د	3 ~
4 C D 4 m R 11 4 0	企业加速 然在 工单	*	人 長規反 19歳43 「			3 ~
	企业加加 所成5 工单	*	人長授取 技統和	X		3×
C	<u>фурт</u> Каб ТФ	* *	人 供授 校 授 ()	X UUMST		3×
	<mark>фулат</mark> Маб I Ф	> > >	人 (大)			3×
◆ © ⊕ II 3 m (+ ¢ ⊃ *	<u>企业</u> 加加 所任 工单	~ ~ ~	人 現 授 授 授 授 授 授 授 授 授 授 授 授 授 授 授 授 授 授		• د	3~
 ○ /ul>	企业推荐 所任 工单	*	人		ي د	3~
🧳 C Q +3 m B: H 4 O O	<u>санаж</u> 1965 Im	•	人民限区 技術目 原生活動品 ● · ●		ي د	9 ~
🔷 🔿 🕂 🗷 🖉 🖉 🕹	<u>счиля</u> Каб Д Ф	*	人民現化 技術品 「加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加加		ي در	ن
 ◆ ○ ● Ⅱ Ⅱ Ⅲ Ⅰ ● ○ ○ 	<u>счиля</u> 1546 Д.Ф.	* *	人员投资 技術部 「家市田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田田) (3 ~
 C Q B B B B C C T /ul>	<u>счиля</u> К.6 Т.Ф	* *	人员我说 技術出 「「市台」」 用林技術組分组 ····································) (9 ~
🔷 🔿 🕫 🗄 🗴 🖉 🖉	<u>全地</u> 建築 然在 工单	•	人民股股 技統制	X		3 ~
🗘 🔉 🖗 🗄 🗄 🖀 🗰 🕼 🗘 🕹 🧳	<u>全址</u> 加度 所AE 工单	•	人民限区 技術部 原用目前 () 原用目前 () · ()) (3 ~
 O /ul>	<u>фуля</u> Ма IФ	• •	人民現況 技術用 </th <th></th> <th></th> <th>3~</th>			3 ~

■ 修改部门信息:选择设置 > 企业配置 > 组织人员页面,切换到技能组Tab,找到需要更新信息的部门,单击该部门名称,即可修改该部门的技能组分组名称和描述,修改后单击保存即修改成功。

-						2	6	🍯 v
6	企业配置	~	人员授权 技能组					
8	热线	~						
2	工单	~	捜索技能组 2 +	default				
8			default	技能组分组ID:				- 1
무			 • 1000 					- 1
=			 PRESSORTION (0.0) 	• 技能组分组名称:	default			- 1
e			 IDA_ING DALARDOWN. 	描述:	default			- 1
6			 B.000 					- 1
۰			 Regent 		取消保存			- 1
			>					- 1
			 International International Internationeseconal International International International Internation					- 1
			10.000					- 1
			 Internation 					- 1
			01.040310.4000					- 1
			 Automation 					- 1
			 Internet 					- 1
			 B_2255040 					- 1
			 modulation 					
			101012308					
			 H100 					- 1
			> 100 Million					
≣			 NOTION 1 					

■ 查询部门信息:选择**设置 > 企业配置 > 组织人员**页面,切换到**技能组**Tab,即可查看所有的部门信息。

-	企业配置	v	人民活动				0 (Þ
8	热线	×						
2	工単	~	搜索技能组 Q +	default				
8			▶ default	技能组分组ID:				
~			 All the second se	•技能组分组名称:	default			
e			 B12.90540.0070880 	描述:	default			
6			 No.000 No.000 			1.		
۰			 #.00000 			取湯保存		
			>					
			0.002					
			 IF 000008 IF 000001 					
			 Industrial 					
			 Description 					
			 mathematic 					
			NUMBER OF STREET					
			> mmm					
⊡			 Reconstruction 					
■ 新增热线号码:选择**设置 > 热线 > 渠道接入**页面,切换到**号码管理**Tab,选择**号码**,单击**新增**,即 可新增热线号码。

-								0	• 🌀 v
G	企业配置 🗸	号码管理	呼入IVR流程						
•	热线 🗸								
2	工单 ~	602							
8		+新到	P		请选择技能组织	941 v iiiii	译技能组	请输入搜索号码	Q,
Ŗ							a state and them.		100.1
=			受約	呼叫能力	抽还	天昕IVR	外呼生的范围	川山隅地	操作
e			1011000	0.000	220-2203-22	2000	(with a set	0.054	查律
6				40.000	1010-00-000	Ministration (Ministration)	CHARGE ST	80548	查打
•								< 1 > 20	9页∨

■ 删除热线号码:

■ 单个删除:选择**设置 > 热线 > 渠道接入**页面,切换到**号码管理**Tab,选择**号码**,选择需要删除的 热线号码,单击右侧**删除**按钮,输入该号码以确认更换,单击**确定**,该号码即删除成功。

-										0 L	5 ~
G	企业配置	~	号码管理	呼入IVR流程							
۰	热线	~	号码								
2	工单	Ť									
8			+新建			调动学技能组分组	∨ 请选择的		谭输入搜索号码		Q
				呼叫能力	描述	关联IVR	外呼生效范围	归属地	操作		
e				0.00	100028108-00	NUMPOC	10000	0.0100	查看《	編 删除	
6				0.000	85036056	Men - Men	STORE.	R056	查看 新	調査 删除	
۰											
										20 %/	
-		é								0 L	() ~
4 0	企业能量	*	号码管理	呼入IVR流程						0 L	3 ~
اا ج	企业配置 熟线	*	号码管理	呼入IVR流程	号码删除		x			0 L	5 ~
1 C 0	企业配置 1945 工单	*		呼入IVR流程	号码删除		×			0 L	5 ~
	企业 把题 脱线 工单	*	号码管理 号码 + 新建	呼入IVR流程	 ・当前後号時已经除定了 用、若相後号時にと終定了 ・当前後号時にと終定す ・ 	MR過程,并正在坐牌外導中使 对应号码的呼入,同时影响坐涨不	X r daga feb	100/12		0 L	5 ~
	企 <u>1282期</u> 1845 工单	*		呼入IVR流程 呼叫能力	号码删除 ● 当前成号码已经统定了 用、若删除法号码、财全条项 电传动用表号码分组。	N N N N N N N N N N N N N N N N N N N	× * **********************************)	<u>و</u> د	ح ا
	企业化制 1945 工学	*		時人いれ始度	 号码删除 当前该号码已经地址了 用、控制场号码、阶余路段 煤垛定用或号码呼出。 環体、2554以前小型流 	NPA # 并正在坐着外桥中部 时应号码20年入。同时集树坐离子	× 		新設入設立での 新設 またでの 新設 主体での 新設 またでの 新設 したでの 新設 したでの 新設 したでの の の の の の の の の の の の の の		۲ ۹
	<u>全印度</u> 255 1章	*	号码管理 号码 十 新建	49 AVRINE 時间編集	号扫删除 ● 当前派号码已经终定了 ■ 用,若相论误号码,则会参助 增快党用派号码F进。 電输入 2554 以构认更统 同物入	● いれ為握, 井正在坐着外圩中間 は監督秘密球人, 同時集積坐落不	x Manufactor	1001 E%s)		۲ ۵
	2922 2022 2022	*	565 	行入いた改建 行列能力 前・第一	 当前後号码-2299年7 (1) 当前後号码-2299年7 (1) 現本知道会員,以会終時 現本受用是を見好け」、 開始入 2554 以強い思惑 	● NPL指程,并正在坐意外将中间 对监查号码的序入,同时影响坐落了	× 1000,993		新会人授金で約 第1条 売業 売業 合 業		۲۵۰ ×
	2122W 2555 1*	*		時心地加速	号码删除 当前该号码已经终定了 ▲ 一, 其当场该号码。 股金牌词 螺咬变用 是有好可以。 哪怕入 2554 以确认更为 阿伯入	○ NPL指揮,并正在坐走外圩中市 对盘母和2097人,同时影响坐落了	× 株部 数弦楽 参加 単加 単加 の加工	1801) 1802 H.S.Ber H.S.Ber	新会入授法での 第19 第2 第2 第2 第2 第2 第2 第2 第2 第2 第3 第3 第3 第3 第3 第3 第3 第3 第3 第3	 20 %/ 	ممممم
1 🗘 C O 4 11 12 11 12 0 O	1998. 19	*	991219 999 49502	時入いれた192 (中心能力)	号码删除 単前该号码已经终定了 用、若相论员号码、的全线明 或型使用是有导行机、 面给人 2554 (以同人更单 面的入	■ NR编程,并正在坐着外授中的 对应管导码分子,同时象纳坐系不 可应管导码分子,同时象纳坐系不 页 所		1970 - 19700 - 19700	日本部長会話 11歳 2 読売 2 下 >	 ② € \$44 80% \$40 \$50% > 20 \$5/\$ 	الله الله الله الله الله الله الله الل
	2200 194	* *	20022 200 +332	(F)(NR)(AB F)(HB F) F) F) F) F) F) F) F) F) F) F) F) F)	 号码删除 当前(直号码已经终定了 , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	○、WRAME,并正在坐着外将中档 地址每号码分子人、同时影响坐库T 反所			 ・ ・ ・	2 C	Q
	2200 HAS I#	* *	300000 	IFANRAME IFPH能力 IFANRAME	 号积期除 ● 当前成号积已经统定了 用、若加修法号码、财金条项 或先使用度号码外组。 () <l< th=""><th>■ いれ為超、井正在坐着外が中地 対点号研究が今、、同时影响坐流す 文法号研究が今、、同时影响坐流す</th><th>x (100.000) Feb bill bill bill bill bill bill bill bi</th><th></th><th>第第二人間(2015年1月) 第二人間(2015年1月) 第二人間(2015年1月) <</th><th>C</th><th>٩</th></l<>	■ いれ為超、井正在坐着外が中地 対点号研究が今、、同时影响坐流す 文法号研究が今、、同时影响坐流す	x (100.000) Feb bill bill bill bill bill bill bill bi		第第二人間(2015年1月) 第二人間(2015年1月) 第二人間(2015年1月) <	C	٩
	<u>сласн</u> лас 1#	* * * *		29入NR/M型 990株力	号码删除 ● 当前点号码已经终生了 , 用, 并相论法号码, 则会参助 现在没有用, 可会参助 现在没有用, 可会参助 现在没有用, 可能入 2554 以强化型角 团能入 2554 以强化型角 团能入	● NR設理,并正在坐着外将中報 Priz=号码39分入,同时象将坐索T R / 周	x (0.0.055) x020 000 000 000 000 000 000 000 000 00	1000 63%s 60%s	前金入授条号码 発行 第一条 第 第 第 第 第 第 第 第<	Q € kia #99% kia #99% ≥ 20 %/	۲ ۹
	<u>\$188</u> 1#	* *		(学入小K法理) (学の能力) (単一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	号码删除 ● 当前法号码之经地址了 → 用 注册法号码 内含素的 健康使用其号码 内含素的 健康使用其号码 计。 爾倫入 2544 以前儿型第 爾倫入	● NPX時間、井正在坐着外将中間 时位号研究好入、同时影响坐集7 R R	x F#8 x102 B B B B C C C C C C C C C C C C C C C		 時日金田(金田) 第二日 第二日 第二日 第二日 		
	<u>\$1728</u> 14	*		日本1000000000000000000000000000000000000	号积制除 ● 当前法有与已经终生了 ▲ 用, 把当场法有利, 的金牌和 建物(为用其有利好出。 国输入 2554 以前从型单 国输入		x FH8 x10.00 80 80 80 80 80 80 80 80 80 80 80 80 8		前金入陸金号共 第年 第年 第 第 第 第 1 <p< th=""><th> 44 490 40 </th><th>م ج</th></p<>	 44 490 40 	م ج
	<u><u></u></u>	* *		(引入)VR:(加)(2)	号扫删除 ● 当前法号与已经终定了 ● 通前法号与已经终定了 ● 通前法号与已经终定了 ● 通信发展中的。 ··································		× 		新会入歴法の時 一 第 作 一 一 一 一 一	L L	م م

■ 批量删除:选择设置 > 热线 > 渠道接入页面,切换到号码管理Tab,选择号码,在号码最左侧勾选需要删除的热线号码,然后单击下方批量删除按钮,输入对应的号码以确认删除,单击确定,勾选的所有号码即删除成功。

-								•	· ·
0	企业配置	× ę	码管理 呼入IVR流程						
•	热线	¥							
* 8	工単	×	+新建		请选择技能组织	· 世代	选择技能组	请输入搜索号码	٩
=				呼叫能力	描述	关联IVR	外呼生效范围	归属地	操作
e				40,000	14-22-02-02	ingen.	Crempt)	810548	查测
0				10.00	873362766	100000-0000-00	100000	8.0546	查1
Ť									20条/页~
			批量重置 批量删除						
H									
E		_						۵	
UI T	A.11.5118	÷						0	د (5 ×
E	公业研究	¥	研算課 呼入IVR流程					0	૯ (∯ ⊻
U C D	企业配置 MAS	×	時間調 	批量删除号码		×		0	૯ ઉ ⊻
111 (C O - 1	企业股票 加线 工業	* 4 * 4		北重想除号码		X	0,2210,001		د ق~
	企业配置 1855 工業	* <u>*</u>	 研究理 呼入いN防縮 研究 中気() 	批量删除号码 ● 你所遗中的 2 个4	号码, 服务把坐库将无法使用,请谨慎详	×	10,7415,8200	● ■ ■ ■ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	ε 3 Υ
M 🕹 C O 🕬 m 🕼 🗄	企业起置 1955 工单	* *	 研究課 好人い水活業 研究 + 加井 ・ 一 四子 ・ 一 四子 	批量删除号码 ● 你所也中的 2 个4) 承給入 3 8 8 % 出版除	号码, 到時后坐库将无法使用, 请谨慎算	× 作, · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	85.序标始的1 95.存在30句		د 🕉 × ۵
	企业配置 施线 工单	*	역(数): 이 (주) ((N))()()()()()()()()()()()()()()()()(批量删除号码 ● 你所选中的 2 个4 调输入 3818 输出删除 词输入	号码, 新除后坐常将无法使用, 清谨慎顿	X	25171032011 2479主义范围	Citice	 کی ایسان br/>ایسان ایسان ا
M 🗘 C O +1 m B H 4 O	企业起置 1965 工業	* 4	Series Series House Series	批量删除号码 ● 你所做中的 2 个4 请输入 3818 输认删除 师输入	日時、前時后坐衛持无法使用,清谨慎導	X	88月15日20 94月15日20 	Calles Branch	✓ ② ↓
	企业影響 MSE 工業	* 4	##第2章 の分子 # 1002 # 100 # 1002 # 1002	批量删除号码 ● 你所由中的 2 个4 请输入 3918 输认删除 师输入	号码,前将后坐库将无法使用,清谨慎接 可以	X 145.	28/F15/2013		د. ۲۰۰۰ ۵. אין אין אין אין
	企业配置 MSE 工单	• •	##第2章 ##30章 ##30章 # 400章 # 40 # 400章 # 400 #	批量删除号码 ● 你所由中的 2 个4 请输入 3018 输认删除 请输入	9码,前段后坐库持无这使用,南道慎慎 回动,前段后坐库持无这使用,南道慎慎 取 济	X 3	28/F15/2010		د 🕉 × م ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا ا
	企业经查 MASS 工業	• •	на при н	批量删除号码 ● 你所由中的 2 个4 请输入 3018 输认删除 师输入	9码,前的后坐库持无这使用,清谨慎接 回口,前的后坐库持无这使用,清谨慎接 取 并	X 145.	88月15月20日 外手生文70月		د 🕉 × م الله الله الله الله الله الله الله ال
	企业起置 MSS 工業	• •	HERE IN THE AND A THE AND	批量删除号码 ● 你所由中的 2 个4 请输入 3018 输认删除 师输入	9時,前時后坐電持无法使用,清谨慎導 回答。	X 3	88年15月20日 外手生文70月		د 🕉 × م الله الله الله الله الله الله الله
	企业配置 MSS 工業		AND	批量删除号码 ● 你所由中的 2 个4 请论入 3818 输认删除 师论入	马码,前除后坐鹰将无法使用,请谨慎掉 可以。	X 3	88年15月20日 		د 🕉 × م اینا م اینا م اینا م
	企业配置 MSE 工業	* 4	AND	批量删除号码 ● 你所做中的 2 个4 潮输入 3818 输认删除 师输入	号码,前除后坐着将无法使用,请谨慎转 回答。	X 3	2014F151000		د 🕉 × م الله الله الله الله الله الله الله
	企业建立 1965 工業	* 4	HEALERS ELEMENT	批量删除号码 ● 你所由中的 2 个4 潮输入 3018 输认删除 词输入	马码,前除后坐着将无法使用,请谨慎转 取 所	X 3	88年15月20日 		€ う ∨ (1) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2
	企业建立 1965 工業	* 4	Han and a second s	批量删除号码 ● 你所做中的 2 个4 潮输入 3818 输认删除 词输入	号码,前除后坐着将无法使用,情谨慎转 取 /	X 3	88年15月20日 かぞ手生文70日 		د 🕉 ×
	企业建立 1965 工業	* 4	243102 2433 4-1002 2-10 2-10 2-10 1-10	批量删除号码 ● 你所造中的 2 个4 潮输入 3818 输认删除 词输入	号码,前除后坐廊将无法使用,南道" 供 好 取 并	X 3	88年15月2日 小平生文70月 		د آپ م این کا (این کا (این))) (این کا (ای) کا (ای) کار)) () () () () () () () () () () () ()
	ф¥ЖЩ 1955 I#	*	 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	批量删除号码 ● 你所由中的 2 个4 潮 论入 3818 输出删除 減 论入	号码,前除后坐着将无法使用,请谨慎 说 取 并	X 3	284F1X800		د 🕉 × م الله م الله م

■ 重置热线号码:



- 描述: 支持修改描述。
- 功能: 号码默认有呼入功能, 支持设置号码是否具有呼出功能。
- 呼入NR: 支持修改呼入的NR。
- 呼出生效范围:支持修改呼出生效范围。
- 呼入/呼出满意度调查: 支持开启/关闭呼入/呼出满意度调查。

■ 批量重置:选择**设置 > 热线 > 渠道接入**页面,切换到**号码管理**Tab,选择**号码**,在号码最左侧勾选需要重置的热线号码,然后单击下方**批量重置**,进入批量编辑热线号码页面。

ຄ	企业配置	~	号码管理	呼入IVR流程						
۵	热线	×	号码							
8	上甲	Ŷ	+3%2			请选择技能组织	分组 >	择技能组	请输入搜索号码	٩
~				号码	呼叫能力	描述	关联IVR	外呼生效范围	归属地	操作
e					10.000	10003703-10	inter-	Owners.	104	查测
6				10000	10.01	83336768		100000	8.056	查1
•									< 1 >	20条/页>
			批為	北星期除						
=										
_										
-										
	AU(2)55						批量编辑	自热线号码		×
6	企业配置	*	号码管理	呼入IVR流程			批量编辑 * 号码:	直热线号码		X
C 0 4	企业 欲置 热线 工单	*	号码管理	呼入IVR施程			批量编辑 * 号码:	祖热线号码		×
C O -1 m	企业配置 12年	*	号码管理 号码 +新建	受入1/2流程		athurse in a subject of the subject	批量编辑 * 号码: 2)图	■熱线号码 「またのですのです。 「読ん入読55		X
	企业武置 MAE 工单	*	号码管理 号码 +新建	呼入いれる経	呼问能力	Michael I Sagara S		■熱結号码 「「「」」の「」」の「」」 「「「」」」の「」」 「「「」」」」 「」」」		× "
	企业数据	*	 号符管理 号符管理 号符 号行 /ul>	97), UNISSIE	970482/7	10004020005	北最端的 七最端的 七日 七日 七日 七日 七日 七日 七日 七日	且於结号码 「「「」」」 「「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」 「」」」		K
	企业股票 MME 工单	•	566管理 - 556 - 4562 - 4562 	(学入いバ)(方法)(注 (学)(学)(学)(学)(学)(学)(学)(学)(学)(学)(学)(学)(学)(99488273		北量編 ・ 母母: ・ 母母: ・ 振送: ・ 近端:	豊林建号码 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	2 약(남t7)#8	X
	企业配置 MME 工单	*	 SPA管理 SPA +5元 ・ <l< td=""><td>(学人)(R)(前提) (学校) (学校)(R)((市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市</td><td>न्द्र-संह</td><td></td><td>北最端 ・ 日日: ・ ・ 日日: ・ 日日: ・ 日日: ・ 日日: ・ 日日: ・ 日日: ・ 1 日: ・ 1 日:</td><td>直於法号码 調除入頭送 調除入頭送 ○ 好入功能 【 ■ 所入切能 】</td><td>2 呼出功能 NVRRefe</td><td>×</td></l<>	(学人)(R)(前提) (学校) (学校)(R)((市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市)(市	न्द्र-संह		北最端 ・ 日日: ・ ・ 日日: ・ 日日: ・ 日日: ・ 日日: ・ 日日: ・ 日日: ・ 1 日: ・ 1 日:	直於法号码 調除入頭送 調除入頭送 ○ 好入功能 【 ■ 所入切能 】	2 呼出功能 NVRRefe	×
	企业起意 1845 工单	*	号約営業 号務営業 ●お売業 ●お売業 ● </td <td>et Anno Anno Cete</td> <td>1794827 8</td> <td>10.0455500 200 200 200 200 200 200 200 200 20</td> <td>批量信約 ・ 母羽: ・ 田羽: ・ 田田二 ・ 田田二<</td> <td>直热线号码 (詳喩入照送) (詳喩入照送) (詳喩入照送) (引 示入功能) (引 示入功能) (引 示入功能) (引 示入功能)</td> <td> ぞう出び用金 (WPR)GB2 ごお分技業部日 </td> <td>×</td>	et Anno Anno Cete	1794827 8	10.0455500 200 200 200 200 200 200 200 200 20	批量信約 ・ 母羽: ・ 田羽: ・ 田田二 ・ 田田二<	直热线号码 (詳喩入照送) (詳喩入照送) (詳喩入照送) (引 示入功能) (引 示入功能) (引 示入功能) (引 示入功能)	 ぞう出び用金 (WPR)GB2 ごお分技業部日 	×
	企业定置 MASS 工业	•	 (日本) <	97), UNISSIE 97), UNISSIE 949 949 940 100 100 100 100 100 100 100 100 100 10	994807 8.5.388 8.5.888	NAMESONS NO.	 北最端 ・ 長時: ・ 振送: ・ 近能: ・ び地: ・ び地: ・ び北: ・ び北: 	 違為送号码 (第始入間送 (第始入間送 (第始入間送 (第始入間送 (第始入間送 (第始入間送 (第始入間送 (第始入間送 (第始入間) 	 プロジェントの /ul>	×
	企业股票 MME 工单	•	 ●研修理 ●研修理 ●研修理 ●研修理 ● /ul>	● (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	न्द-ब्रह्म 		北最保健 ・ 委員: ・ 提送: ・ 提述: ・ び端: ・ び端: ・ び端: ・ び端: ・ び端:	直热线导码 「新知人間を 「新知人間を 「新知人間を 「新知人間を 「新知人間を 「新知人間を 「新知人間を 「「「「」」」」 「「」」 「「」」 「「」」 「「」」 「「」」 「「」」 「「」」 「「」」 「「」」 「「」」 「」」	2 呼出功能 (小时358) (小时358) (中出)周霉旗(闲意: () () () () () () () () () () () () () (× * * * * * * *
	企业股票 MME 工单	•		ФХЛИЛОБИИ ФХЛ КОТК ПЕЛАНОС	9948827) 1994-1995 1994-1995		批量領部 ・ 毎月: ・ 振送: ・ 功能: ・ 功能: ・ 功能: ・ 可出生: ・ 可出生:	館林建号码 「「「「「」」」 「「「」」」 「「」」 「「」」 「」」 「」	2 呼出功能 (WH3647)) 部分技能增易 呼出满尊虔调查: (1	X 人 人 文 文 文 文 文
	企业起 题 加速 工单	*			1794827 8		 批量信 ・ 号码: ・ 提通: ・ 近期: ・ 近期: ・ 近期: ・ 近和: ・ 近和: ・ 近小: ・ 近小: ・ 近小: 	直热线号码 词输入损送 ○ 示入功能 ○ 示入功能 ○ 示入功能 ○ 示和功能 ● 所有技能相 病意或病查: ○●	2 呼出功能 (WR36線 可出局覆線调查: (1	X 人 人 文 一 文 一 文 一 文
	<u>企业部署</u> 1965 工单	*			994807 8.5.888 8.5.888	2002/10/14 2002/14/04/14 2002/14/04 2002/14/	 批量第 ・ 号码: ・ 単述: ・ 功能: ・ びか!: ・ びか!: ・ びか!: ・ びか!: ・ びか!: 	直热线号码 (詳細入照述) (詳細入照述) (詳細入照述) (詳細入照述) (詳細入照述) (詳細入照述) (詳細入照述) (詳細入照述) (詳細入照述) (詳細入照述) (詳細入照述) (読細入照述) (読細入照述) (読細入照述) (読細入照述) (読細入照述) (読細入照述) (読細入照述) (読細入照述) (読細入照述) (読細入照述) (読細) (読細入照述) (読細) (読細入照述) (読細) (読細) (読細) (読細) (読細) (読細) (読細) (読細	 PF出功能 MP36程 部分技能NB PF出満慶康隆査: (1) 	× 。 。 又所 【确定
	企业定置 MASS 工作				99448273 10.0000 10.0000		 北島領町 ・ 明辺: ・ 現近: ・ 現近: ・ 現近: ・ 現金: ・ 現金: ・ 明山県 ・ 明山県 	直热线号码 (詳細人)調整 (詳細人)調整 (詳細人)調整 (詳細人)調整 (評 手入功能 € (詳細)(計高)(中好) (就)(計高)(中好) (注)(計)(計)(計)(計)(計)(計)(計)(計)(計)(計)(計)(計)(計)	 呼出功能 MP3G程 部分技能時 呼出满尊虔词查: 3 	× ""» «

- 描述: 支持修改描述。
- **功能**: 号码默认有呼入功能, 支持设置号码是否具有呼出功能。
- 呼入IVR: 支持修改呼入的IVR。
- **呼出生效范围**:支持修改呼出生效范围。
- 呼入/呼出满意度调查:支持开启/关闭呼入/呼出满意度调查。

■ 查询热线号码

选择**设置 > 热线 > 渠道接入**页面,切换到**号码管理**Tab,选择**号码**,支持查看所有的热线号码配置列 表。

-				_					0	G	(5) ~
0	企业配置	~	号码管理	呼入IVR流程							
ö	热线	~	.8120								
2	工单	~	-519								
8			+ 新建			请选择技能组	分组 🗸 请选	择技能组	请输入搜索号码		٩
R				820 8	0F016871	描述	关联IVB	小呼牛放范围	山屬地		15/
=				310	-3-18023	JMAK_	2000		1-144-m		241
e					8	10-12030-01	All and a second	141000	012504		首
6					4	10.8.85(700)		CANADO	10044		查1
Ŷ										20 条/页	i~
E											