

极速获客平台使用说明书

【坐席】

北京云网极速科技有限公司
创建日期：2019-01

目录

1. 操作说明.....	2
1.1 系统登录.....	2
1.2 系统退出.....	2
1.3 外呼任务.....	3
1.3.1 任务查询.....	3
1.3.2 外呼.....	3
1.4 客户管理.....	7
1.4.1 客户查询.....	7
1.4.2 呼叫记录.....	8
1.5 外呼记录.....	9

云网极速-极速服务

1. 操作说明

1.1 系统登录

打开浏览器，在地址栏输入地址：<https://hk.ywjisu.com/markplat>，进入登录页面。



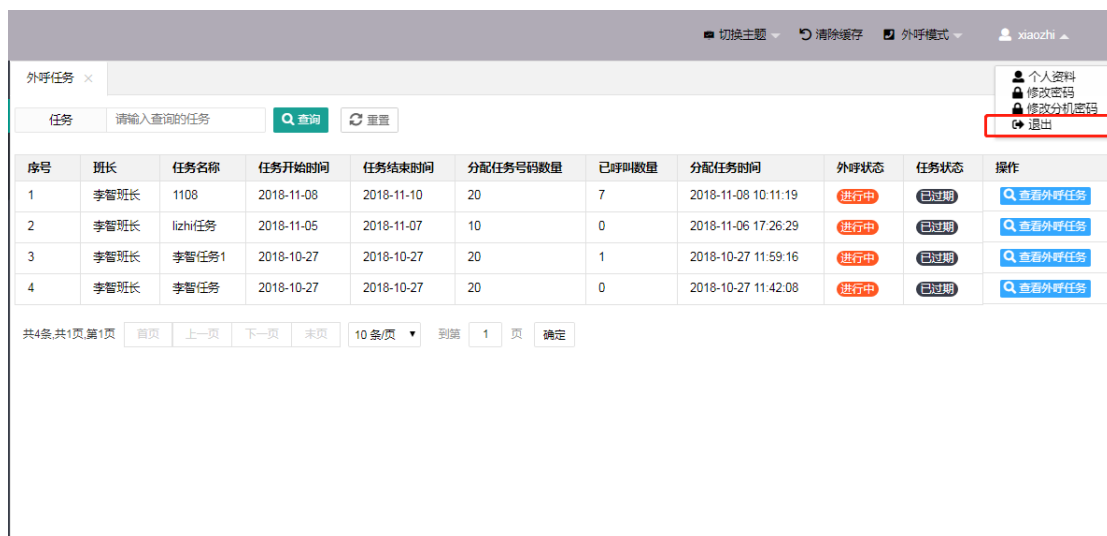
输入用户名、密码、验证码点击‘登录’进入首页。

序号	班长	任务名称	任务开始时间	任务结束时间	分配任务号码数量	已呼叫数量	分配任务时间	外呼状态	任务状态	操作
1	李智班长	1108	2018-11-08	2018-11-10	20	7	2018-11-08 10:11:19	进行中	已过期	查看外呼任务
2	李智班长	lizhi任务	2018-11-05	2018-11-07	10	0	2018-11-06 17:26:29	进行中	已过期	查看外呼任务
3	李智班长	李智任务1	2018-10-27	2018-10-27	20	1	2018-10-27 11:59:16	进行中	已过期	查看外呼任务
4	李智班长	李智任务	2018-10-27	2018-10-27	20	0	2018-10-27 11:42:08	进行中	已过期	查看外呼任务

共4条,共1页,第1页 [首页](#) [上一页](#) [下一页](#) [末页](#) 10条/页 到第 1 页 [确定](#)

1.2 系统退出

点击右上角个人信息中‘退出’按钮，退出系统。

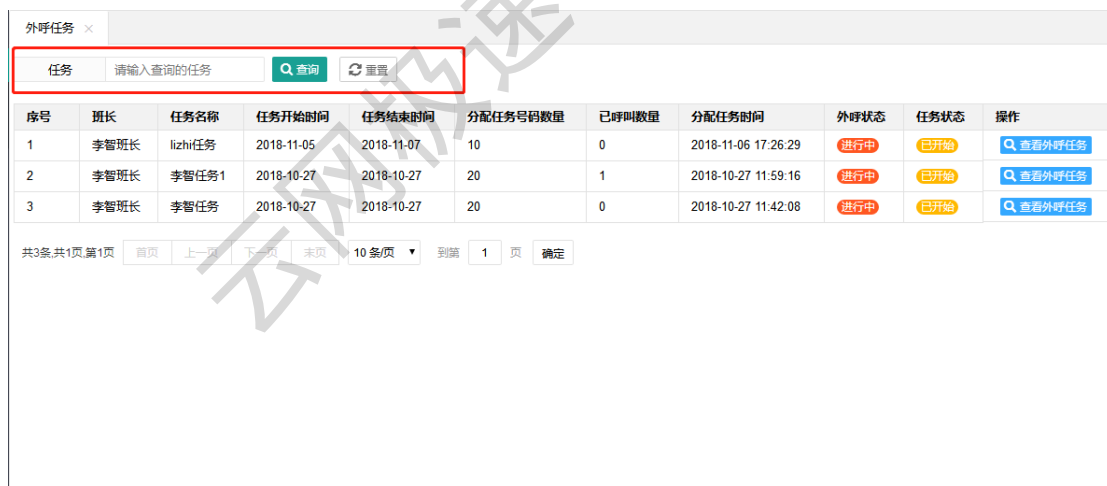


1.3 外呼任务

坐席管理模块主要功能包括：添加坐席、释放坐席和坐席的检索。

1.3.1 任务查询

- 输入任务名称，点击“查询”按钮，查询任务信息，如下图：



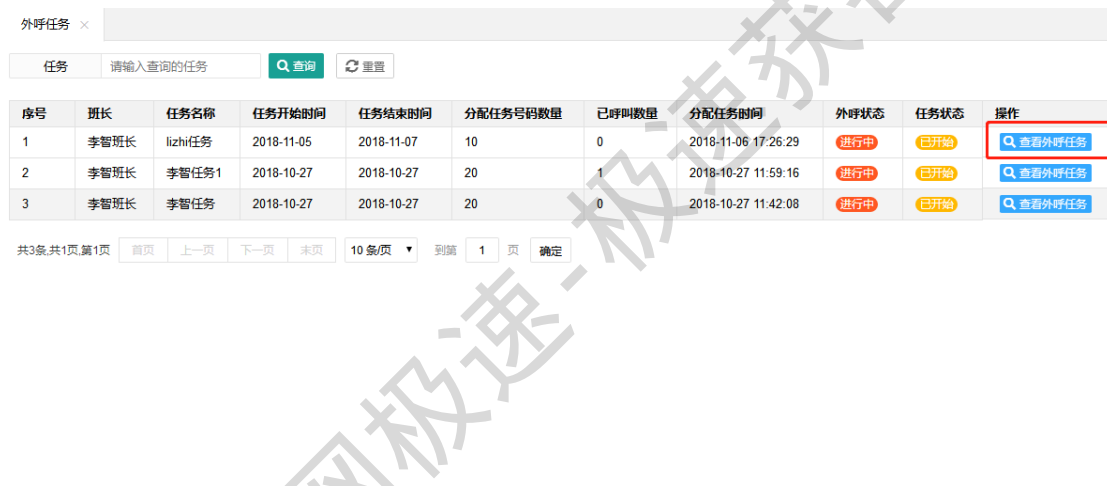
1.3.2 外呼

坐席人员在外呼列表页面进行外呼操作，坐席外呼模式分为：手机、软电话、sip 电话，拥有这三种外呼模式的权限后，可相互切换，如下图



● 手机外呼

a. 在任务列表页面点击“查看外呼任务”按钮，如下图：



b. 在外呼列表页面点击“呼叫”按钮，如下图：



c. 用手机拨打坐席外呼对话框中的“小号”号码进行外呼，如下图：

注：120s 倒计时结束前如未进行外呼，需要点击“重新获取”按钮获取新的小号号码

坐席外呼

请输入下方显示的小号拨打电话。...

小号 (18601355742) 118s 重新获取

客户信息

性别 男 女

年龄段 请选择

营销行业性质 请选择

营销反馈

客户状态* 请选择

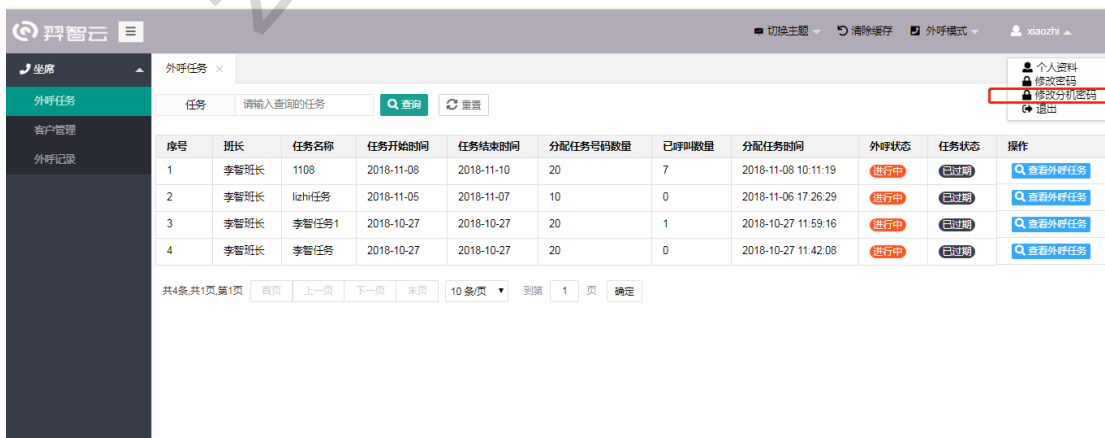
保存

- d. 呼叫完成后，按照通话情况填写客户信息，点击“保存”按钮，客户信息保存成功，其中“客户状态”为必填项，如下图：



● 软电话外呼

前提：需安装“企话宝”客户端，使用分机账号和密码登录，登录前需重置密码，修改位置如下图：



➤ 呼叫流程参考手机呼叫流程的 a、b、d 步骤

- Sip 电话外呼

注：与软电话外呼流程一致

1.4 客户管理

此功能将记录外呼时保存的客户信息供坐席人员查看，同时还可收听通话录音。

1.4.1 客户查询

- 可根据“客户状态”和“最后拨打时间”查询客户信息，如下图：

The screenshot shows a web interface for customer management. At the top, there are search filters: '客户状态' (Customer Status) with a dropdown menu, '最后拨打时间' (Last Call Time) with a date range selector, and a '查询' (Search) button. Below the filters is a table with columns: '客户ID' (Customer ID), '性别' (Gender), '省份' (Province), '城市' (City), '客户状态' (Customer Status), '最后拨打时间' (Last Call Time), '客户有效期' (Customer Validity), and '操作' (Action). A single record is visible with ID '7afae8fddab94576aacb110de3b8e469', gender '男' (Male), province '安徽云' (Anhui), city '宿州' (Suzhou), status '意向客户' (Intentional Customer), and validity '永久' (Permanent). The bottom of the interface shows pagination controls: '共1条共1页第1页' (Total 1 record, 1 page, page 1), '10条/页' (10 records per page), and '1页' (1 page).

客户ID	性别	省份	城市	客户状态	最后拨打时间	客户有效期	操作
7afae8fddab94576aacb110de3b8e469	男	安徽云	宿州	意向客户	2018-10-27 12:15:12	永久	拨打 呼叫记录 详情

- 客户状态
 - 意向客户：被标记为“意向客户”后，客户有效期为“永久”，且呼叫不限次数
 - 成交客户：与意向客户呼叫规则一致
 - 失败客户：被标记为“失败客户”后，客户有效期与任务有效期一致，有效期过后将不能进行外呼
 - 未接通：与失败客户外呼规则一致

如下图：

客户管理

客户状态 请选择 最后拨打时间 请选择开始日期 请选择结束日期 查询 重置

客户ID	性别	省份	城市	客户状态	最后拨打时间	客户有效期	操作
7a1e1e0efcb345d0e053080b080a231b		江苏	苏州	未接通	2018-11-08 11:05:27	3天	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efcb545d0e053080b080a231b		江苏	南通	成交客户	2018-11-08 11:05:21	永久	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efcb745d0e053080b080a231b		上海	上海	失败客户	2018-11-08 11:04:36	3天	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efca545d0e053080b080a231b	男	江苏	苏州	意向客户	2018-11-08 10:39:19	永久	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efca345d0e053080b080a231b	男	江苏	苏州	意向客户	2018-11-08 10:23:03	永久	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efcb945d0e053080b080a231b	男	江苏	南京	意向客户	2018-11-08 10:21:28	永久	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efcb45d0e053080b080a231b	男	江苏	苏州	意向客户	2018-11-08 10:20:23	永久	拨打 呼叫记录 详情
7afae8fddab94576aacb110de3b8e469	男	安徽云	宿州	意向客户	2018-10-27 12:15:12	永久	拨打 呼叫记录 详情

共8条,共1页,第1页 首页 上一页 下一页 末页 10条页 到第 1 页 确定

1.4.2 呼叫记录

- 点击“呼叫记录”按钮，如下图：

客户管理

客户状态 请选择 最后拨打时间 请选择开始日期 请选择结束日期 查询 重置

客户ID	性别	省份	城市	客户状态	最后拨打时间	客户有效期	操作
7a1e1e0efcb345d0e053080b080a231b		江苏	苏州	未接通	2018-11-08 11:05:27	3天	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efcb545d0e053080b080a231b		江苏	南通	成交客户	2018-11-08 11:05:21	永久	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efcb745d0e053080b080a231b		上海	上海	失败客户	2018-11-08 11:04:36	3天	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efca545d0e053080b080a231b	男	江苏	苏州	意向客户	2018-11-08 10:39:19	永久	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efca345d0e053080b080a231b	男	江苏	苏州	意向客户	2018-11-08 10:23:03	永久	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efcb945d0e053080b080a231b	男	江苏	南京	意向客户	2018-11-08 10:21:28	永久	拨打 呼叫记录 详情
7a1e1e0efcb45d0e053080b080a231b	男	江苏	苏州	意向客户	2018-11-08 10:20:23	永久	拨打 呼叫记录 详情
7afae8fddab94576aacb110de3b8e469	男	安徽云	宿州	意向客户	2018-10-27 12:15:12	永久	拨打 呼叫记录 详情

查看历史呼叫情况和收听录音，如下图：


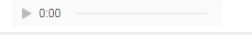
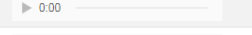
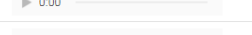



呼叫记录详情

客户ID	通话开始时间	通话结束时间	时长(秒)	通话录音
b50d76e9d3284e059583449143b82ac	2018-11-08 10:38:43	2018-11-08 10:39:00	5	▶ 0:00

1.5 外呼记录

坐席可在此查看自己所有的外呼记录或收听通话录音

- 可根据通话日期查询外呼记录，如下图：

序号	客户号码	通话开始时间	通话结束时间	通话时长 (秒)	录音
1	186****2566	2018-11-08 10:38:43	2018-11-08 10:39:00	5	
2	186****0818	2018-11-08 10:38:24	2018-11-08 10:38:31	0	
3	132****4157	2018-11-08 10:35:51	2018-11-08 10:36:41	0	
4	131****6988	2018-11-08 10:22:34	2018-11-08 10:22:47	0	
5	186****8490	2018-11-08 10:21:05	2018-11-08 10:21:14	0	
6	176****1049	2018-11-08 10:19:30	2018-11-08 10:19:38	0	
7	153****7775	2018-10-27 12:14:42	2018-10-27 12:14:51	0	

共7条,共1页,第1页 首页 上一页 下一页 末页 10条/页 到第 1 页 确定

云网极速-极速获客