



# PSCC 旗舰版用户手册

版本: PSCC 旗舰版 v1.23

最后一次编辑日期: 2023 年 06 月 09 日

©2013 苏州磐石云通信技术有限公司。保留所有权利, 未经过磐石云通信技术有限公司书面允许, 任何人或机构不得出于任何目的、任何形式对本手册进行复制传播包括但不限于翻译成任何语言的复制传播。

## 1.1 PSCC 旗舰版描述

PS ‘磐石云’ CC ‘call center’ 是一套呼叫中心管理系统, PSCC 可以通过 SIP 协议使网页电话 (WebRTC), IP 话机、软电话、语音网关、手机 app 协同工作, 比起传统的硬件 PBX 交换系统价格低廉, 运维成本低廉, 提高工作效率。

运营商的 PSNT、IMS、模拟线路、GOIP 设备通过 SIP 对接或注册到 PSCC 系统, 然后各终端设备通过 SIP 链接到 PSCC 系统进行协同工作, 支持标准 SIP 设备对接, 目前也支持 WEBRTC 协议传输, 满足大众呼叫中心、客服中心需求。

## 1.2 安装准备工作

√ 目前仅支持 LINUX 操作系统家族 Debian linux10.X64 位 操作系统。

√ 支持本地 IDC 机房部署。

√ 客户物理机。

√ 阿里云 (优选)。

√ 腾讯云。

√ 华为云。

√ 移动云。

最低硬件配置

◎ 双核 CPU。

◎ 4G 内存。

◎ 硬盘根据业务需求选择, 建议不低于 100G。

◎ 宽带 10M 起根据业务量调整。

## 1.3 性能描述

◎ 标准版支持系统最高并发 1000, 定制版本 2000 并发, 分布式不限制并发。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



- ◎同时通话坐席数最大 1000 个。
- ◎录音保存时长取决硬盘大小。
- ◎系统稳定性取决硬件以及网络。

## 1.4 防火墙及安全配置

- ◎临时开放端口 TCP 22 调试结束关闭端口或者限制 IP 访问。
- ◎永久开放端口 TCP 80/443 TCP/UDP2000-65000 可以根据网络安全要求调整。
- ◎默认国外 IP 禁止访问，特殊 IP 需要手动加入才能访问。
- ◎密码连续错误会导致 IP 暂时封 10 分钟。
- ◎不可信 IP 访问会立即永封，动态感知防护实时监测攻击，学习攻击样本根据状态并作出处理。

## 1.5 https 证书安装 (ssl)

- ◎SSL 证书安装需要你购买服务商的证书，阿里云有免费证书，首先需要你有域名在阿里云，如果在其他域名服务商的域名，可以转入阿里云。
- 申请到的证书下载 JKS 和其他两个文件的压缩包，域名需要解析到你的服务器 IP 地址。
- ◎您的域名必须通过工信部备案。

## 1.7 系统登陆



输入对应正确的公司名称，用户名，密码。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话：4001-383-585

网站：[www.psycai.cn](http://www.psycai.cn) 备用站：[www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客：[www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱：[pscc@psycai.cn](mailto:pscc@psycai.cn)



## 2.1 超级后台操作

### 2.1.1 平台设置

平台信息

- ◎ 通过点击平台信息展示服务信息，服务器性能，今日消费排名。
- ◎ 右上角可以更改框架颜色来选择自己喜欢的颜色氛围。

系统设置

查看工号位数

属性	值	属性	值
序列号	磐石云公司提供的序列号4001-383-585	LOGO	PSCC
系统并发	2000	服务期限	2100-01-01
授权坐席数	1000	使用期限	2100-01-01
工号长度	8	通话分钟限制	unlimited
服务密码	不支持	彩铃识别	剩余 0 次 <a href="#">报表</a>
密钥	<input type="text"/>	回调地址	

软交换配置

名称	绑定IP	绑定端口	外部IP
external	\$\$local_ip_v4	27466	\$(external_sip_ip)
internal	\$(local_ip_v4)	27468	\$(external_sip_ip)

为了安全这里把默认的 5060 端口改成了 27466，5080 端口改成了 27468，这里根据网络要求或者自己的需求自行修改。

其他配置

其他配置			
定时重启服务器	<input checked="" type="radio"/> 允许 <input type="radio"/> 禁止	限制数据条数	1000000
陌生拜访	<input checked="" type="radio"/> 允许 <input type="radio"/> 禁止	临时文件保存天数	7
录音类型	<input checked="" type="radio"/> 单声道 <input type="radio"/> 立体声	允许工作时段	07:00:00 - 19:59:59
网络黑名单	<a href="http://cloud.psyai.cn:8888/black_v1/result/XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX">http://cloud.psyai.cn:8888/black_v1/result/XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</a>		

服务器定时重启开启后，每晚 12 点服务器自动重启，晚上不要关闭服务器电源，要处理报表。陌生拜访关闭后，没有导入系统的号码不能拨打。控制客户不能拨打名单外的号码。

数据条数自定义设置

临时文件默认 7 天，这里的临时文件是下载录音时的压缩包在服务器保存的时间。

录音类型根据需求选择，一般默认。

允许工作时间，不在工作时间范围不能拨打电话。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话：4001-383-585

网站：[www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 备用站：[www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客：[www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱：[pscc@psyai.cn](mailto:pscc@psyai.cn)



网络黑名单: 呼叫过程中请求高风险号码库, 过滤高风险号码。

## ◎ 系统日志

时间	操作对象	地址	地区	方法	状态
2023-06-09 00:39:12	PSYcall	223.117.12.190	中国(新疆)阿克苏移动	登录	成功
2023-06-09 00:37:17	admin	223.117.12.190	中国(新疆)阿克苏移动	登录	成功
2023-06-09 00:36:52	admin	223.117.12.190	中国(新疆)阿克苏移动	登录	失败

## 系统登陆日志

## ◎ 安全规则

授权策略	优先级	授权地址	授权地区	日期	备注
允许	1	114.114.114.114	中国(江苏省)南京市(0)	2023-06-09 01:08:51	
拒绝	1	6.6.6.6	美国(0)亚利桑那(0)0	2023-06-09 01:08:37	

管理可信 IP, 不能访问的 ip 加入可信即可

地区	操作
中国	删除

根据需求添加 IP 可信范围

## 2.1.2 用户管理

◎ 添加账户, 通过点击用户列表展示用户列表, 点击右上角“+”号新建一个企业账户, 输入相关信息, 账号建议用英文, 密码大小写加字符, 公司名称、联系电话、验证手机。录音和数据保存天数自行设置硬盘足够的情况下, 录音命名格式不可随意修改, 有需求可以联系我们。

录音设置分别为转坐席录音--应答录音--全程录音, 根据需求自行选择。

录音格式默认不要动。

开启网页电话, 需要 SSL 证书安装之后的网页软电话。

号码脱敏是对系统数据全局加密, 仅 admin 权限能查看真实数据。需开通使用权限。

点击提交一个新的用户就生成了。

◎ 已经建立的用户你可以通过后端按钮进行对此用户进行操作修改、充值、也可以直接登录到此用户界面。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



- ◎ 你可以很直观的看到用户消费情况以及账户参数。
- ◎ 删除用户需要选中用户，点击右上角删除按钮，删除无法恢复。  
添加

用户名	<input type="text" value="请输入用户名"/>
密码	<input type="password" value="请输入密码"/>
公司名	<input type="text" value="请输入公司名"/>
联系人	<input type="text"/>
联系电话	<input type="text"/>
数据存储(天)	<input type="text" value="30"/>
录音类型	<input type="text" value="转坐席录音"/>
录音格式	<input type="text" value="\$ {ext}_ \$ {tel}_ \$ {date}.wav"/> <small>注:工号-<math>\{ext\}</math>, 号码-<math>\{tel\}</math>, 日期-<math>\{date\}</math>, 编号-<math>\{uuid\}</math></small>
网页电话	<input type="text" value="禁用"/>
号码脱敏	<input type="text" value="不加密"/>
<input type="button" value="确认"/>	

### 2.1.3 坐席列表

- ◎ 通过点击坐席列表展示坐席列表信息。
- ◎ 添加坐席--通过点击坐席列表界面右上角“+”号，进行添加坐席，输入坐席工号，密码，指定给某一个用户。**坐席的网页登陆密码和 SIP 注册密码不是用一个密码**，点击注册信息能清晰看到终端设备注册信息。
- ◎ 删除坐席--选中需要删除的坐席点击右上角删除按钮进行删除。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyacall.cn](http://www.psyacall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



- ◎ 查询坐席--可以通过用户名或者坐席工号进行查询。
- ◎ 每页显示条数在最下方自行选择。

### 2.1.4 中继落地设置

- ◎ 新增中继落地--通过点击中继落地展开中继落地界面, 点击右上角添加按钮进行新增, 输入 SIP 账号、密码、IP 地址 (运营商、SIP 线路供应商提供),
  - ◎ 对接模式分为对接和注册及反向注册, 注册时需要 SIP 账户密码, 选择注册即可。对接需要输入 SIP 账户也是主叫号码, 密码随便输入, 选择对接模式, 需要供应商把服务器 IP 写入防火墙白名单, 根据不同运营商的注册端口不同, PSCC 系统默认 5060 端口, 如果端口不同 IP 信息填写格式如下: 1xx.1xx.1xx.1xx:\*\*\*\* “\*” 号代表端口号。
- 反向注册

新增中继

SIP账号:	<input type="text" value="ceshizhuce"/>
SIP口令:	<input type="text" value="zhuceceshi"/>
SIP地址:	<input type="text" value="127.0.0.1"/>
对接模式:	<input type="text" value="反向注册"/>
计费时长:	<input type="text" value="60"/>
计费费率:	<input type="text" value="0.08"/>
语音编码:	<input type="text" value="G729 x PCMA x PCMU x"/>
DTMF类型:	<input type="text" value="none"/>
主叫改写:	<input type="text" value="禁用"/>
用户:	<input type="text" value="test"/>
<input type="button" value="提交"/>	

根据反向注册信息, O 口网关设备等可以通过反向注册到呼叫中心系统。注册地址为服务器地址, 端口默认 5060 如有修改请填写修改后的。

- ◎ 计费时长设置一般两个方式, 单位均为秒, “60” 代表分钟 “6” 代表每 6 秒计费。
- ◎ 费率设置--单位为元, 例如 1 分钱一分钟, 计费时长填写 60 费率填写 0.01。
- ◎ 语音编码设置--根据线路商提供的 SIP 线路语音编码属性自行调节, 分别为 G711、PCMA、PCMU 三种语音编码, 也可以全选自适应。
- ◎ DTMF 接受模式设置, 根据运营商线路商提供的 SIP 线路的 DTMF 属性自行设置, 分为 NONE、RFC2833、SIPINFO SIPINBAND 一般情况下默认就可以了。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyall.cn](http://www.psyall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



◎ 坐席作为主叫设置--启用后主叫号码将变成坐席号送到线路商，通过线路商的号码转换例如：工号 1001 作为主叫，送到线路商，线路商把 1001 主叫转换成 0512-88850500，则是这个坐席主动拨打电话时是显示 0512-88850500。

◎ 中继设置完成后指定给一个用户，此用户方可拥有此中继使用权限。

◎ 添加后可以点选删除、修改。也可以继续给同一个用户继续配置中继。

新增中继 ×

SIP账号:

密码:

SIP地址:

对接模式:

计费时长:

计费费率:

语音编码:

DTMF接收:

坐席作为主叫:

用户:

### 2.1.5 语音审核

◎ 根据用户上传欢迎语（语音通知）文件，筛选客户找到对应文件试听后进行审核，审核通过后用户方可使用。

### 2.1.6 充值记录

◎ 查询用户充值记录。



## 用户后台操作部分

The screenshot displays a user management interface. At the top, there is a search bar for the username and a search button. Below it is a table with columns for user name, today's consumption, balance, company name, contact person, contact phone, data storage (days), and actions. The table contains two rows: one for 'test' and one for 'PSYcall'. The 'PSYcall' row is highlighted with a red border. Below the table is a login page for 'PSCC-旗舰版'. The login page includes fields for company name (磐石云), username (PSYcall), password (masked with dots), and a security code (4g8gj). There is a checkbox for 'Please read the privacy policy and service terms' and a 'Login' button. The footer of the login page reads '© 2023 苏州磐石云通信技术有限公司'.

<input type="checkbox"/>	用户名	今日消费	余额(元)	公司名称	联系人	联系电话	数据存储(天)	操作
<input type="checkbox"/>	test	0	0	系统测试有限公司	123123	123123	30	<a href="#">修改</a> <a href="#">充值</a> <a href="#">冻结</a>
<input type="checkbox"/>	PSYcall	0	100	磐石云	1	1	30	<a href="#">修改</a> <a href="#">充值</a> <a href="#">冻结</a>

登陆时需要填写公司名称，对应的账号及密码。

### 3.1 基本信息

◎ 登录用户后台默认显示首页，首页将展示账户名称、公司名称、账户余额、录音保存时长、数据保存时长（客户资料）、今日消费、快捷登录子菜单近7日消费。右上角修改密码与退出，框架颜色搭配。

◎ 缴费查询--可以查询所有的缴费记录。

◎ 黑名单--通过点击黑名单展示对应界面，右上角可以实现批量导入黑名单、逐个添加、删除，可以通过查询功能输入号码查询是否在黑名单。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话：4001-383-585

网站：[www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 备用站：[www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客：[www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱：[pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)





## 3.2 坐席设置

### ◎ 角色

通过右上角图标可以进行添加删除角色。不设置默认有坐席权限。

添加角色--输入角色名称, 选择角色权限本项目, 全局, 个人三个权限, 设置菜单权限后可以指定给某一个坐席工号设置好的权限。

系统添加的坐席默认为坐席角色 (只有个人权限), 系统中无显示。用户需要特殊的权限和菜单, 可以在这里编辑 (如: 质检 (权限为本项目, 然后选择菜单))。

号码脱敏方式自行选择。

添加

角色名称: 坐席

附属权限:  下载文件  质检  所有项目

号码脱敏: 不加密

权限: 项目

选择权限

- 项目管控
- 数据管理
- 报表

提交

### ◎ 坐席列表

坐席列表里面的坐席工号是通过上级 admin 权限开通的坐席工号, 右上角的设置按钮可以把指定坐席分配给指定项目, 批量和逐个修改密码。通过工号对应的信息可以清楚的看到坐席的注册状态, 通过“名称”可以修改坐席名称, “角色”可以设置对应工号的权限角色。坐席所在的项目、密码、名称都有展示。

**坐席登录网页密码和注册时密码不是同一个!**

坐席客户端是否登录成功 (在线), 可查看分机状态。坐席不进电话, 则需要查看分机状态, 进行问题诊断。

## 3.3 项目管控

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyall.cn](http://www.psyall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



## ◎ 项目管理

通过右上角“+”添加项目，输入项目名称，选择欢迎语（拨打客户电话后客户听到的广告语），这个需要在欢迎语里面添加，通过后台审核后这里才能展示。

外呼分为五种外呼方式分别为预测式外呼、自动外呼、点击外呼、预览外呼、比例外呼。

### √ 预测式外呼

预测式外呼是根据坐席空闲人数，自动调整并发数，需要8-10以上的团队使用，这是一种特殊算法。默认参数设置为0.035。

### √ 自动外呼

自动外呼是根据管理员设置好的外呼并发数实施外呼，这个不限定人数，需要管理员管控外呼并发数。例如自动外呼参数是10，那么系统会自动呼叫10路并发。

### √ 点击外呼

点击外呼是指通过任务导入公海的资料，坐席登陆账号后点击下一个，系统会从任务里获取一条客户信息并进行拨打，参数设置为0。

### √ 预览外呼

预览外呼是指坐席登录后，系统先弹CRM等坐席了解客户信息或者跟进记录后拨打。

### √ 比例外呼

根据在线坐席数进行按照坐席比例进行外呼，参数设置如“2”就是1:2进行外呼。

√ CRM选择，根据在CRM自定义里面设置好的CRM，进行选择。

√ 中继选择，通过admin设置好的中继，根据对应的sip账号进行选择。只能单选。

√ 坐席选择，通过全选、反选、单选把坐席对应到此项目。

√ CRM超时，默认设置5单位秒，是指坐席挂断电话后，5秒保护时间不分配电话，让坐席处理CRM信息，如果坐席界面点击了提交，系统认为坐席已经编辑好了客户信息视为空闲状态，会分配话务。根据业务需求自行设置时长。

√ 排队超时—所有坐席都在忙碌的情况下，此时客户电话已经接通，播放等待音乐30秒，30秒内无坐席空闲系统挂断，如有空闲立即分配。

√ 点击提交完成新建项目。

添加

名称:

呼出欢迎语:

外呼类型:

参数:  外呼并发数默认为0.035

CRM:

中继:

坐席:

CRM超时(秒):

排队超时(秒):

右上角的操作按钮分别为添加项目、修改项目、启用项目（已禁用的启用）、禁用项目（无用的禁用）

建立好的项目会显示

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街88号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyall.cn](http://www.psyall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



名称	外呼类型	CRM	处理CRM超时(秒)	外呼号码	操作
测试	预测外呼	1	5		<a href="#">修改</a> <a href="#">高级</a> <a href="#">监控</a>

### 高级设置

名称	外呼类型	CRM
测试	预测外呼	1

高级设置

排队语音:  默认  静音

提示录音:  是  否

播报排队数:  是  否

播报工号:  是  否

呼叫超时(秒):

触发时长:  -1 不发送, 0 全部发送, >0 接听多少秒发送

短信内容:

[提交](#)

短信触发时长是指通话时长大于多少的进行发送短信，单位是秒，短信内容自定义，根据短信运营商的要求写入。挂机短信，默认为 -1，不发送，0 表示全部发送，大于 0 表示接听时长大于该值发送。坐席也可以在弹屏页面，进行短信发送。

### 监控直接跳转到监控页面

#### ◎ 外呼任务

点击右上角添加任务，选择所执行的项目，命名任务名称，一个项目下可以对应多个任务，一个任务只能对应一个项目。

任务名称	外呼类型	执行项目	创建时间	进度	执行状态	操作
测试	预测外呼	测试	2023-06-09 13:30:13	0/0	已停止	<a href="#">刷新</a> <a href="#">删除</a> <a href="#">重置</a> <a href="#">帮助</a>

√ [+](#) 点击此按钮导入数据,

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyccall.cn](http://www.psyccall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



下载 CSV 模板, 把信息录入模板后, 选择该模板进行上传, 过滤重复号码开启后将过滤此模板里相同的号码保留唯一, 乱序启用后将打乱模板的行顺序。

注意:

A.CSV 文件不要超过 6M, 数据不要超过 10 万条

B.数据内容最好不要特殊符号, 导入失败时, 检查数据中是否包涵特殊符号

C.推荐使用 WPS 编辑数据, 不要使用 Microsoft Word, Microsoft Word 编辑的数据经常出现非常多的空数据, 导致无法导入

√ 点击此按钮是一行一个快速导入, 删除未呼叫数据, 回收未接通数据, 打开坐席监控界面。

定时任务

任务会显示任务名称、外呼类型、执行项目、创建时间、进度条, 执行状态。

已停止 正在执行 开始结束按钮。

任务名称	外呼类型	执行项目	创建时间	进度	执行状态	操作
测试	预测外呼	测试	2023-06-09 13:30:13	0.0%	已停止	

### ◎ 欢迎语设置

通过右上角添加欢迎语, 输入欢迎语名称, 上传对应参数的音频文件。

按键转接是指此音频文件包含引导客户按键的内容, 客户听到后根据自己的意愿来按键选择, 通过按键后转接到坐席, 坐席能更清楚客户的意愿方便沟通。按键数字自定义输入, 多个按键用英文“,”隔开。

播放完转接是指语音播放结束后转接到坐席。

完成上传后等 admin 权限审核通过后方可使用。

### ◎ CRM 自定义

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



右上角添加、删除、停用、启用四个按钮。通过点击添加

编号	名称	排序
1	客户姓名	上移/下移
2	客户号码	上移/下移
3	客户状态	上移/下移

名称自定义、问卷跳转根据需求、完成提交

然后点击编辑字段，根据自己的需求进行编辑

名称	排序
客户姓名	上移/下移
<input checked="" type="checkbox"/> 客户号码	上移/下移
客户状态	上移/下移
客户地址	上移/下移
产品	上移/下移
质产品	上移/下移
备注	上移/下移
质检备注	上移/下移
乡镇地址	上移/下移
多选框	上移/下移

点击“+”添加需要的字段名称，点击上移下移变换位置，根据需要修改、删除。选择客户号码点击修改，是否显示默认显示“是”对坐席展示客户号码，选择“否”则中间4位用星号代替，是否允许修改自定义。输入类型默认短文本。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyall.cn](http://www.psyall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



如果需要单选就点击

输入类型:

单选 
 多选

跳转到  删除  删除

跳转到  删除  删除

字段中增加一个乡镇地址的字段后，在 CRM 弹屏时会有磁性全国地址池精确到乡镇。

### ◎ 呼入路由

新增

名称:

绑定项目:

呼入号码:

区号:

工作日:

工作时间:

路由指向:

根据呼入规则进行配置。

### ◎ 语音导航

新增

名称:

播放次数:

语音:

提示语音:

类型:

按键	类型	目的地
1	IVR	-请选择-
2	项目	测试
3	坐席	20238006(20238)

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



### ◎ 语音列表

所有需要使用的语音通过这里导入，后台审核之后方可使用。

### ◎ 短信配置

The screenshot displays two side-by-side panels. The left panel, titled '接口配置', contains four input fields: '地址' (Address), '字符编码' (Character Encoding), 'HTTP头信息' (HTTP Headers), and '请求参数' (Request Parameters). The right panel, titled '接口测试', contains three input fields: '号码' (Number), '内容' (Content), and '返回结果' (Return Result). Both panels feature a green '立即提交' (Submit Immediately) button and a grey '重置' (Reset) button at the bottom.

根据短信运营商提供的 API 进行填写测试。

短信变量:

`${mobile}`

发送手机号

`${time}`

yyyyMMddHHmmss

`${msg}` 短信内容

`${timestamp}` 时间戳

MD5() MD5 加密

## 3.4 数据管理

◎ 点击客户信息显示客户信息查询界面，可以根据条件进行查询数据，导出客户信息、删除条件数据。

◎ 选择查询出来的数据指定分配给某一个坐席。

双击某行数据，可进行数据编辑。当点击外呼、预览外呼参数设置为 1 时，在这里给坐席分配数据

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyccall.cn](http://www.psyccall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psyccall.cn](mailto:pscc@psyccall.cn)



测试	-任务-	-呼叫状态-	-客户类型-	2023-06-09 00:00:00
2023-06-09 23:59:59	客户姓名	客户号码	坐席工号	客户地址

查询 导出 删除数据 指定坐席

客户姓名	客户号码	客户状态
无数据		

在 CRM 设置的高级查询可以通过这里进行高级搜索

### 3.5 录音质检

◎ 通过条件筛选, 查询相关项目录音, 进行试听质检。导出客户信息以及下载录音。

注意:

A. 上班时间不要进行大批量的数据操作

B. 选择的录音会在服务器进行打包, 同时不建议进行多个打包任务, 打包完成在录音下载菜单中下载。

测试	-任务-	请选择客户状态	2023-06-09 00:00:00	2023-06-09 23:59:59
-质检状态-	客户号码	坐席工号	时长大于	

查询 导出信息 录音打包

客户号码	坐席工号	开始时间	客户时长	客户状态	质检状态	操作
无数据						

◎ 选择要质检的录音进行试听, 编辑客户信息, 标记是否合格。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyacall.cn](http://www.psyacall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)





录音质检

0:00 / 2:10

录音类型: 未质检

客户信息

客户姓名: 苏州磐石云通信技术有限公司 客户号码: 1 不合格 开户时间: 31 日期: 未质检

产品名称: 预付费灵活期新飞享+套餐 套餐价值: 18 升2档折扣合约: 升档30档位折扣10元

上月 arpu: 47.4 上上月 arpu: 34 上上上月 arpu: 24

上月流量: 3579.97 上上月流量: 621.99 上上上月流量: 335.91

客户状态: 成功客户 备注:

提交 取消

## 3.6 客户话单

- ◎ 通过点击客户话单，选择对应的信息后，查询出客户话单。
- ◎ 这里客户话单如果总时长和应答时长都是0的情况下，请检查 SIP 线路。
- ◎ 在此界面可以回收条件数据，导出客户话单，导出客户信息，条件筛选比较多，根据自己的需求从而进行选择。

注意:

- A. 上班时间不要进行大量的数据操作
  - B. 批量下载录音、客户资料等操作尽量不要跨时间段，以天为单位
  - C. 根据话单回收数据时，会给该条话单做上标记，那么该条话单以后无法回收
- 我们通常会根据客户话单与录音来诊断线路和通话问题，例如：打开话单，有很多通话总时长为 0，由被叫发起的挂断，一般都是线路问题

测试

任务

请选择客户状态

2023-06-09 00:00:00 2023-06-09 23:59:59

客户号码 坐席工号 功能键 应答时长

查询 导出信息 导出话单 回收数据

<input type="checkbox"/>	客户号码	坐席工号	呼叫类型	开始时间	总时长(秒)	应答时长(秒)	金额(元)	挂断处理
无数据								

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

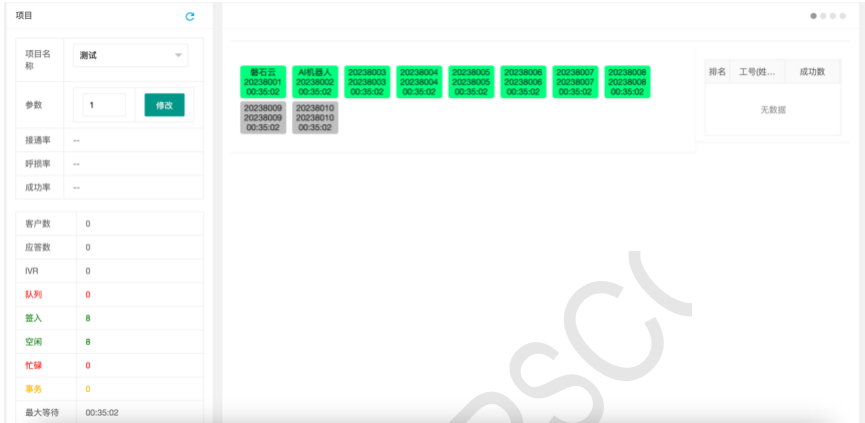
客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyacall.cn](http://www.psyacall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



## 4.1 监控

- ◎ 这里能直观的看到坐席在线状态，四种颜色分别代表四种状态。
- ◎ 选择对应的项目，可以进行修改外呼参数，直接输入后立即生效。



## 5.1 报表

- ◎ 项目报表显示整个项目的呼叫总数，应答情况，呼损（坐席没有来得及接听的）、消费情况，以及转接率。
- ◎ 点击下载按钮下载报表。

呼叫总数	应答数	呼损率	呼损数	呼损率	成功数	成功率	消费金额(元)	转接数	转接率
------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------	-----	-----

- ◎ 任务报表显示的是项目下的单个任务的工作情况。
- ◎ 坐席报表显示每个坐席的工作情况。

## 5.2 坐席话机注册

本系统支持设备有;

- ◎ S 口语音网关----迅时网关、三汇网关、鼎信通达等。
- ◎ SIP 话机----- SIP 协议的都支持
- ◎ 软电话-----Eyebeam、MicroSIP 等
- ◎ 磐石云 SIP-APP 仅支持安卓端 <https://psyai.cn/download/>
- ◎ 网页 Webrtc 通信，支持谷歌浏览器、火狐浏览器。只需在网页上点击注册，允许浏览器访问麦克风就行了。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)



注意: 不能同时注册, 如果注册了以上三种方式, 下面网页注册就不能注册, 否则重复注册导致掉线。

注:

部分通过拨号完成的指令如下:

- ◎ 51 签入, 成功后叮咚 (在开始群呼前请让员工拨打 51 签入)。
- ◎ 59 签出, 成功后叮咚 (员工临时有事或下班请拨打 59 签出)。
- ◎ 55 拨打下一个, 适用于点击外呼。
- ◎ 501 长签。适用于群呼, 在拨打后, 坐席无需挂电话。(\*0 主动挂断客户电话 1 标记通过为成功录音, 播报号码 2 立即进入下一通电话(不按键等待 crm 超时时长进入下一通电话) )。
- ◎ 91 播放上一通通话号码。
- ◎ 92 播报员工工号。
- ◎ 93 追加上一通通话为成功客户 (在挂机后使用)。
- ◎ 1# 通话中使用, 标记当前通话客户为成功客户。

PS: 所有功能键无需在前后加\*#号。

苏州磐石云通信技术有限公司

中国(江苏)自由贸易试验区苏州片区苏州工业园区集贤街 88 号益新大厦

客服电话: 4001-383-585

网站: [www.psyccall.cn](http://www.psyccall.cn) 备用站: [www.psyai.cn](http://www.psyai.cn) 技术博客: [www.psyjgn.com](http://www.psyjgn.com) 邮箱: [pscc@psycall.cn](mailto:pscc@psycall.cn)