



# 队列控制台用户操作手册

Yeastar P 系列硬件版

版本: 37.14.0.24

日期: 2024年04月22日



# 目录

<b>关于本手册.....</b>	<b>1</b>
<b>队列控制台概述.....</b>	<b>2</b>
<b>看板.....</b>	<b>3</b>
看板概览.....	3
在看板上查看通话指标.....	5
管理看板元件.....	9
<b>队列面板.....</b>	<b>15</b>
队列面板概述.....	15
入门.....	16
进入队列面板.....	16
队列面板布局.....	16
管理坐席状态.....	20
管理自己在队列中的状态.....	20
管理坐席在队列中的状态.....	25
管理队列通话.....	27
截答来电.....	27
转移来电.....	28
转接通话.....	30
驻留通话.....	31
切换通话录音状态.....	32
监听通话.....	33
挂断电话.....	34

# 关于本手册

本手册提供队列控制台的相关信息，并逐步引导你使用队列控制台。

## 适用对象

本手册适用于需要监控队列控制性能和管理队列通话的经理（主管）和坐席。

## 其它资源

有关队列控制设置的更多信息，请参见 [Yeastar P 系列管理员指南 - 队列控制台概述](#)。

# 队列控制台概述

队列控制台是一项附加服务，允许队列管理员和坐席监控队列性能及通话情况，并管理队列通话。本文介绍队列控制台相关元件。

## 前提条件

订阅 Yeastar **队列控制台** 服务后，才能使用队列控制台。

## 队列控制台组件

队列控制台是集成在 Linkus 网页端的一个基于网页的应用程序，包括 **看板** 和 **队列面板**。

- **看板**：用于显示队列服务指标和 KPI，便于管理员和坐席监控和优化队列服务性能。
- **队列面板**：实时显示通话指标和坐席工作效率，并提供通话活动的全面视图。管理员和坐席可以在队列面板上管理队列通话。

# 看板

## 看板概览

你可以在看板上轻松查看与队列相关的实时信息。本文介绍看板上可执行的操作以及看板上显示的通话指标。

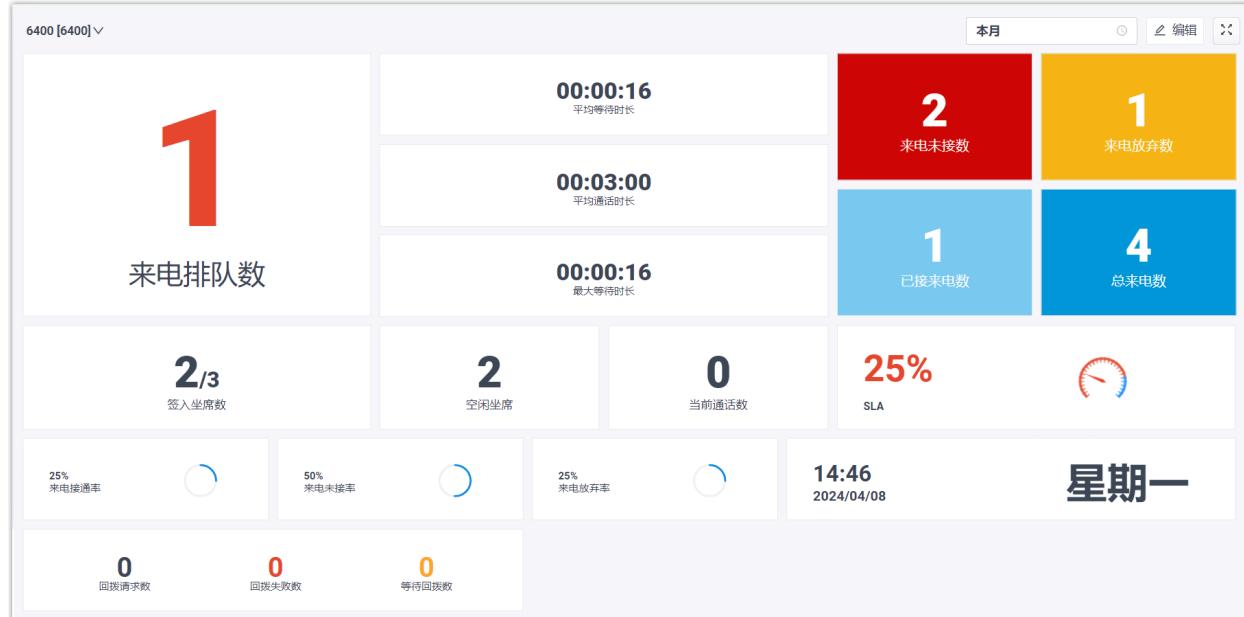
### 前提条件

仅队列管理员可以访问看板。

### 看板上可执行的操作

作为队列管理员，你可以在看板上实时查看队列的表现情况。Yeastar 看板深入研究队列的通话量、响应率和服务水平等，从而使你直接了解队列在每日、每周及每月的表现情况。

你可以根据需要独立地显示每个队列的通话指标。通过投屏或专用的“墙板”向坐席展示看板上的信息，每个队列的坐席都能一目了然地了解各自队列指标的达成情况。通过这种方式，坐席可以实时调整服务水平和每日目标，从而提高自身的服务效率，确保每日工作目标的达成。



### 队列指标

看板上显示的队列指标是可以自定义的。下表列出了可自定义的各种指标元件。

元件	说明
时间和日期	显示 PBX 的系统时间和日期。
签入坐席数	显示在队列中签入的坐席数和坐席总数。     <b>注:</b> 仅在看板显示单个队列的数据时才会出现此元件。
当前通话数	显示队列中当前正在通话的数量。
空闲坐席	显示队列中已签入并处于空闲状态的坐席数。     <b>注:</b> 仅在看板显示单个队列的数据时才会出现此元件。
来电排队数	显示队列中正在等待接听的来电数。
平均等待时长	显示在一段时间周期内，队列已接听来电的平均等待时间。
平均通话时长	显示在一段时间周期内，队列来电的平均通话时长。
SLA	显示在一段时间周期内，队列的服务水平协议 (SLA)。     <b>注:</b> 仅在看板显示单个队列的数据时才会出现此元件。
总来电数	显示在一段时间周期内，队列收到的来电总数。
已接来电数	显示在一段时间周期内，队列接起的来电总数。
来电未接数	显示在一段时间周期内，队列未接起的来电总数。
来电放弃数	显示在一段时间周期内，主叫放弃呼叫的队列来电总数。
来电接通率	显示在一段时间周期内，队列来电的接通率。
来电未接率	显示在一段时间周期内，队列来电未接通率。
来电放弃率	显示在一段时间周期内，呼入队列的主叫放弃率。
最大等待时长	显示在一段时间周期内，队列已接听来电的最长等待时间。
回拨	显示在一段时间周期内，与队列回拨相关的数据：  · <b>回拨请求数：</b> 显示在一段时间周期内，呼叫者成功请求队列回拨的总数。 · <b>回拨失败数：</b> 显示在一段时间周期内，队列回拨失败的总数。 · <b>等待回拨数：</b> 显示在一段时间周期内，等待队列回拨的总数。

# 在看板上查看通话指标

作为一个队列或多个队列的管理员，你可以查看队列的通话统计信息，以此衡量队列的表现。本文介绍如何查看通话指标。

## 前提条件

- 你是队列管理员。
- 你具有访问 Linkus 网页端的权限，并从系统管理员处获取用户名和密码。

## 步骤一、通过 Linkus 网页端访问看板

- 登录 Linkus 网页端。



### 提示：

如果你已经收到 Linkus 欢迎邮件，你可以点击 Linkus 网页端的登录链接快速登录。

- 启动你的网页浏览器，输入 Linkus 网页端的 IP 地址，按 **Enter**。
- 输入你的用户名和密码，点击 **登录**。
  - 用户名**：分机号码或电子邮件地址。
  - 密码**：分机用户密码。

- 进入 **队列控制台 > 看板**。

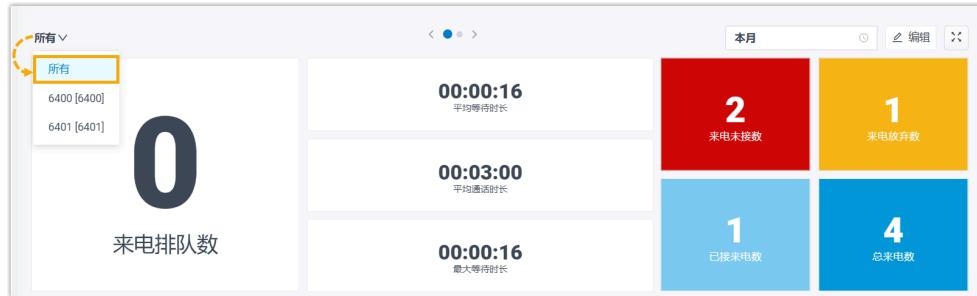
## 步骤二、过滤队列通话数据

如果你管理多个队列，你可以选择查看所有队列或单个队列的通话数据。

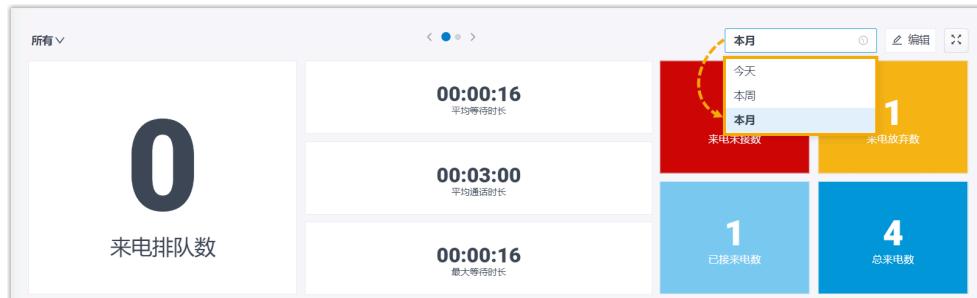
- [查询所有队列的通话数据](#)
- [查询单个队列的通话数据](#)

### 查询所有队列的通话数据

- 在看板的左上角，选择 **所有**。



2. 在看板的右上角，选择查看的时间范围。



- 今天:** 查看今天的通话统计信息。
- 本周:** 查看本周的通话统计信息。
- 本月:** 查看本月的通话统计信息。

看板显示指定时间范围内所有队列的通话数据。



### 提示:

你可以点击 **来电未接数** 或 **来电放弃数** 元件查看相关的通话记录并管理通话记录的处理状态。更改通话记录的处理状态后，其他有权限查看此队列通话记录的坐席将会在他们的 Linkus 客户端上看到你所做的更改。

**i** 更多信息，请参见 [管理队列通话记录](#)。

时间	主叫号码	被叫号码	状态	响铃时长	处理结果	操作
2024/04/07 15:19:14	Terrell Smith <15880123456>	6400 <6400>	放弃	00:00:39	未处理	<input type="button" value="处理"/>

3. 可选：在看板的顶部，点击切换按钮切换到表格视图，以详细查看每个队列的通话指标。

队列	总入话数	已接电话数	来电未接数	来电接听率	本月
队列1	100	80	20	80%	00:00:16
队列2	100	80	20	80%	00:03:00
队列3	100	80	20	80%	00:00:16
队列4	100	80	20	80%	00:00:16

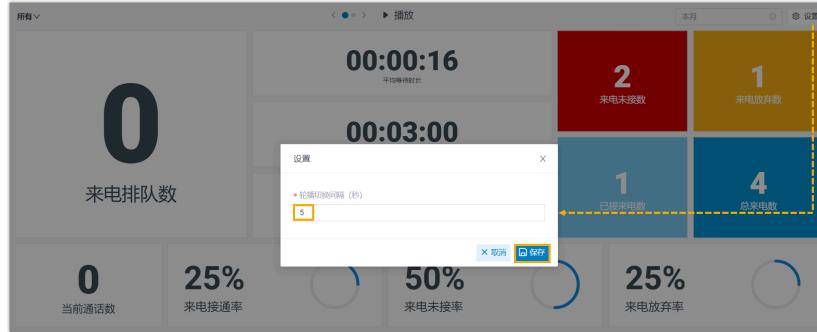
4. 可选：设置在独立的浏览器窗口中显示看板。

a. 在看板的右上角，点击 。

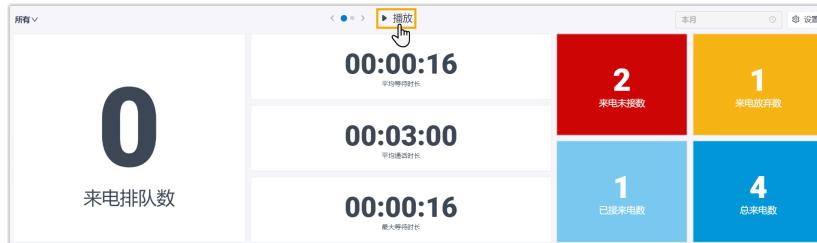


b. 可选：设置看板自动轮播摘要视图和表格视图。

- 在看板的右上角，点击**设置**，设置轮播时间并保存所做的更改。



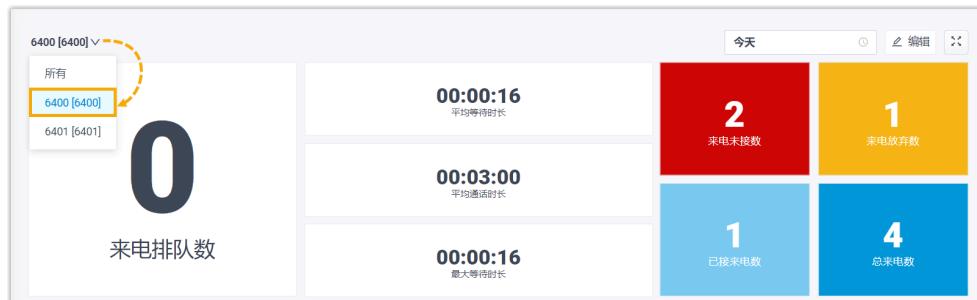
- 在看板的顶部，点击**播放**。



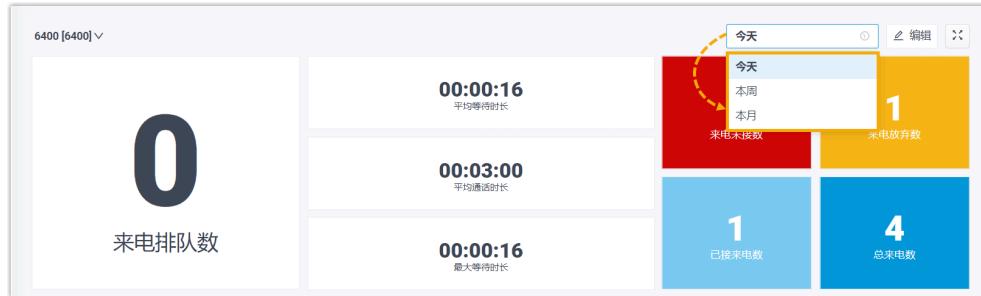
看板将根据指定的时间间隔自动轮播摘要视图和表格视图。

## 查看单个队列的通话数据

- 在看板的左上角，从下拉列表中选择一个队列。



- 在看板的右上角，选择查看的时间范围。



- **今天:** 查看今天的通话统计信息。
- **本周:** 查看本周的通话统计信息。
- **本月:** 查看本月的通话统计信息。

看板显示指定时间范围内指定队列的通话数据。

3. **可选:** 点击 在独立的浏览器窗口中显示看板。

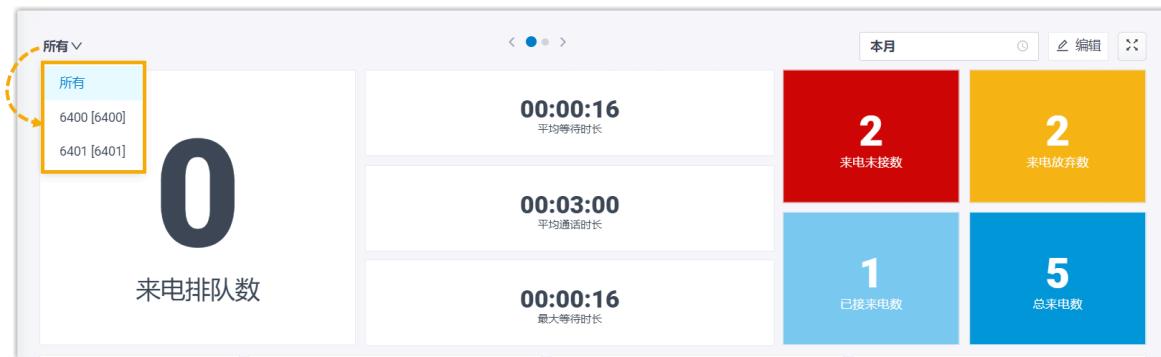
例如，在一个浏览器窗口中显示服务部的看板；在另一个浏览器窗口中显示销售部的看板，再将不同的看板独立展示给不同部门的队列坐席。

## 管理看板元件

看板上显示的元件是可自定义的。你可以根据自己的需要布置元件。本文介绍如何添加元件、调整元件大小、锁定元件、删除元件、重置元件和添加元件说明。

### 添加元件

1. 在看板的左上角，选择 **所有** 或选择单个队列。



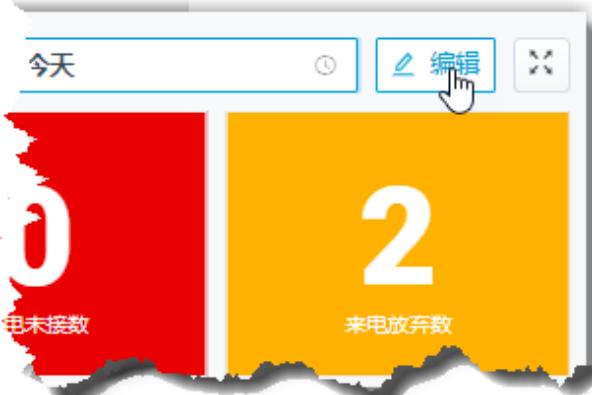
#### 注:

- 如果你选择 **所有**，你对看板元件所做的更改将只会应用到此视图。



- 如果你选择单个队列，你对看板元件所做的更改将会应用到所有单个队列视图。

2. 在看板右上角，点击 **编辑**。

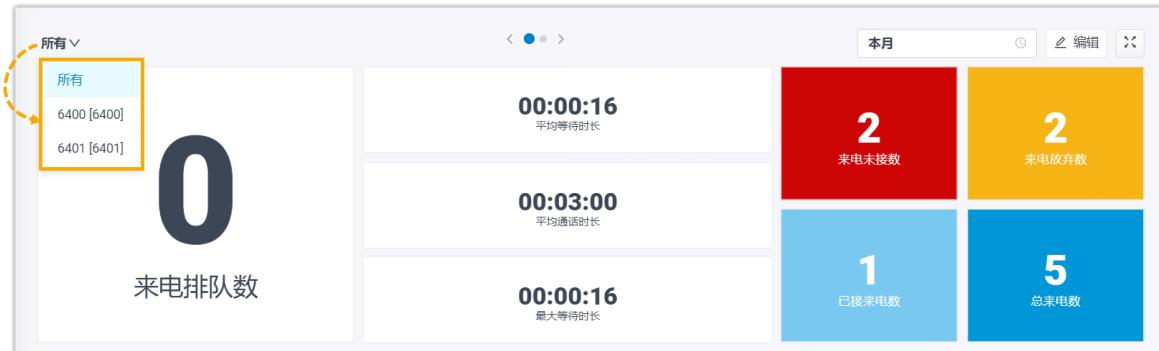


3. 点击 **添加元件**。

- 在 **类型** 下拉列表中，选择一个元件类型。
- 在 **说明** 栏，根据需要填写简短描述。
- 点击 **保存**。

## 调整元件大小

1. 在看板的左上角，选择 **所有** 或选择单个队列。



### 注：

- 如果你选择 **所有**，你对看板元件所做的更改将只会应用到此视图。
- 如果你选择单个队列，你对看板元件所做的更改将会应用到所有单个队列视图。

2. 在看板右上角，点击 **编辑**。

3. 将鼠标悬停在元件的右下角。

4. 拖动元件边框调整元件大小。



5. 点击 **保存**。

移动元件并将其锁定在固定位置上

1. 在看板的左上角，选择 **所有** 或选择单个队列。

统计项	值	描述
平均等待时长	00:00:16	
平均通话时长	00:03:00	
最大等待时长	00:00:16	
来电未接数	2	
来电放弃数	2	
已接来电数	1	
总来电数	5	



#### 注:

- 如果你选择 **所有**，你对看板元件所做的更改将只会应用到此视图。
- 如果你选择单个队列，你对看板元件所做的更改将会应用到所有单个队列视图。

2. 在看板右上角，点击 **编辑**。

3. 将元件移动到合适的位置。

4. 在元件上点击 。



5. 点击 **保存**。

## 删除元件

1. 在看板的左上角，选择 **所有** 或选择单个队列。



### 注：

- 如果你选择 **所有**，你对看板元件所做的更改将只会应用到此视图。
- 如果你选择单个队列，你对看板元件所做的更改将会应用到所有单个队列视图。

2. 在看板右上角，点击 **编辑**。

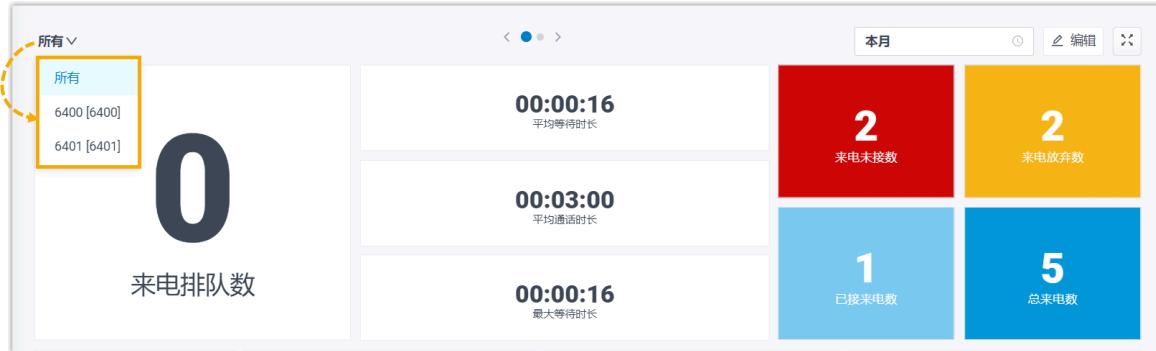
3. 在元件上点击 **X**。



4. 点击 **保存**。

## 在元件的底部添加简介

1. 在看板的左上角，选择 **所有** 或选择单个队列。



### 注:

- 如果你选择 **所有**，你对看板元件所做的更改将只会应用到此视图。
- 如果你选择单个队列，你对看板元件所做的更改将会应用到所有单个队列视图。

2. 在看板右上角，点击 **编辑**。

3. 在元件上点击 。



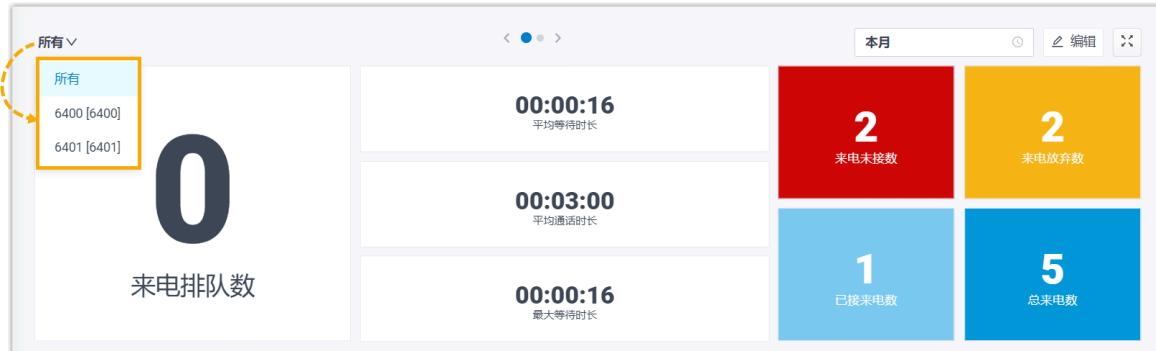
4. 在 **说明** 栏，根据需要填写简短描述。

5. 点击 **保存**。

## 重置元件

将元件重置为默认设置或放弃所做过的更改。

1. 在看板的左上角，选择 **所有** 或选择单个队列。



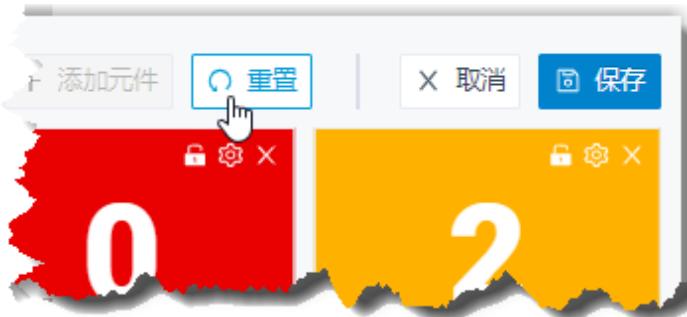
**注:**

- 如果你选择 **所有**, 你对看板元件所做的更改将只会应用到此视图。
- 如果你选择单个队列, 你对看板元件所做的更改将会应用到所有单个队列视图。

2. 在看板右上角, 点击 **编辑**。

3. 点击 **重置** 并 **保存**。

元件的位置, 简介和大小将被恢复为默认设置。



# 队列面板

## 队列面板概述

本文介绍队列面板上可以执行的操作，以及队列管理员和坐席拥有的操作权限。

### 队列面板上可执行的操作

通过 Yeastar 队列面板便捷的操作界面，你可以快速高效地查看通话统计信息、更改坐席状态、管理队列通话以及管理来电未接/放弃相关通话记录的处理状态。

- 查看每个队列和每个坐席的通话统计信息。
- 更改坐席在队列中的状态，包括签入、签出、暂停和恢复。
- 管理队列通话：
  - **通话分配**：转移来电、转接通话。
  - **通话连接**：接听来电、挂断通话。
  - **呼叫停泊**：驻留通话。
  - **通话录音**：监控和切换录音状态。
  - **监听通话**：强插监听、普通监听和密语监听。
- 管理来电未接/放弃相关通话记录的处理状态，包括未处理、处理中、已处理。

### 队列面板权限

你在队列面板上可执行的操作取决于以下权限。权限由系统管理员分配。

权限	队列管理员	坐席
呼叫分配管理（转移、转接、拖拽操作）	√	√
允许截答或挂断坐席的电话	√	√
呼叫停泊操作	√	√
通话监听操作（普通监听、密语监听、强插监听）	√	✗
切换坐席的录音状态	√	✗
改变坐席状态	√	✗

# 入门

## 进入队列面板

本文介绍如何访问队列面板。

### 操作步骤

1. 登录 Linkus 网页客户端。



#### 提示：

如果你已经收到 Linkus 欢迎邮件，你可以点击 Linkus 网页端的登录链接快速登录。

- a. 启动你的网页浏览器，输入 Linkus 网页端的 IP 地址，按 **Enter**。

- b. 输入你的用户名和密码，点击 **登录**。

- **用户名**: 分机号码或电子邮件地址。

- **密码**: 分机用户密码。

2. 进入 **队列控制台 > 队列面板**。

## 队列面板布局

本文介绍队列面板布局，包括通话统计面板、来电排队数面板、当前通话数面板和坐席面板。

The screenshot displays the Queue Control Panel interface with the following sections:

- 通话统计面板 (Call Statistics Panel):** Shows SLA (20%), 2 incoming calls answered, 3放弃 (abandon), 0未接 (missed), 00:23:29 最大等待时长 (max wait time), 00:11:46 平均等待时长 (avg wait time), and 00:00:13 平均通话时长 (avg talk time).
- 来电排队数面板 (Incoming Queue Calls Panel):** Shows 1 call in queue. A table lists the caller (技术支持:4444 [4444]) and callee (Jim [3335]), both in **通话中 (On Hold)** status.
- 当前通话数面板 (Current Calls Panel):** Shows 1 current call. A table lists the caller (技术支持:Joe [3337]) and callee (Sunny Yeah [3333]), both in **通话中 (On Hold)** status.
- 坐席 (Seats) 面板:** Shows 2 agents (Sunny Yeah and Jim) with their status: 2已接 (2 answered), 26未接 (26 missed), and 00:26 总通话 (total talk time). It also shows the last login information for each agent.

## 菜单栏

1. 如果你有多个队列，你可以从队列面板的左上角选择要显示的队列。



2. 选择一个时间范围。

- **今天**: 查看今天的通话统计信息。
- **本周**: 查看本周的通话统计信息。
- **本月**: 查看本月的通话统计信息。



3. 可选: 点击 在独立的浏览器窗口中显示队列面板。

例如，在浏览器窗口中显示服务部的队列面板；在另一个浏览器窗口中显示销售部的队列面板。

## 通话统计面板

显示队列的通话统计信息。



通话统计	描述
SLA	显示队列在一段时间内的服务水平。
已接来电数	显示队列坐席在一段时间内应答的通话总数。
来电放弃数	显示一段时间内被放弃的通话总数。  提示： 你可以点击元件查看相关的通话记录并管理处理状态。

通话统计	描述
来电未接数	显示队列坐席在一段时间内未接的通话总数。  提示： 你可以点击元件查看相关的通话记录并管理处理状态。
最大等待时长	显示一段时间内应答的所有通话的最长等待时间。
平均等待时长	显示一段时间内应答的所有通话的平均等待时间。
平均通话时长	显示一段时间内队应答的所有通话的平均通话时间。

## 来电排队数面板

实时显示处于振铃或等待状态的来电的详细信息，包括主叫、被叫、状态、时间和详细信息。



### 注：

(QCB) 表示呼叫者请求队列回拨。

#### 来电排队数 (1)

主叫	被叫	状态	时间	详情
技术支持:4444 [4444]	Jim [3335]	响铃中	00:00:02	外线坐席响铃中
(QCB) 4444 [4444]	技术支持 [6400]	排队中	00:00:02	外线来电排队中

## 来电排队数面板

## 当前通话数面板

实时显示已应答通话的详细信息，包括主叫、被叫、状态、时间和详细信息。



### 注：

(QCB) 表示此路通话为队列回拨。

#### 当前通话数 (1)

主叫	被叫	状态	时间	详情
(QCB) 技术支持:Joe [3337]	Sunmy Yeah [3333]	通话中	00:01:13	内线

## 当前通话数面板

## 坐席面板

显示队列中坐席的详细信息，包括坐席的在线状态、坐席在队列中的状态和个人通话统计信息。

The screenshot shows the 'Agent' panel of the Queue Control Console. It lists three agents:

- Sunny Yeah**: Status: Busy (red dot), Login: 09/23/2020 14:01:56. Call stats: 2 answered, 26 missed, Total talk time: 00:26.
- Jim**: Status: Available (blue dot), Login: 10/09/2020 14:04:33. Call stats: 0 answered, 1 missed, Total talk time: 00:00.
- John Snow**: Status: Available (green dot), Login: 09/21/2020 11:02:56. Call stats: 0 answered, 0 missed, Total talk time: 00:00.

A green box highlights the 'Agent Panel' section at the bottom of the list. Three yellow arrows point to specific elements: one to the '忙碌' (Busy) status icon of Sunny Yeah, one to the '已接' (Answered) and '未接' (Missed) counts for Jim, and one to the '总通话' (Total talk time) for Sunny Yeah.

### 在线状态

将鼠标悬停在在线状态图标上，可以查看坐席的在线状态。



图标	状态	描述
未注册	未注册	坐席分机未注册。
忙碌	忙碌	坐席正在通话中。
空闲	空闲	坐席已签入，随时可以接听和处理通话。
离开	离开	坐席当前不在办公室。

图标	状态	描述
	出差	坐席当前正在出差。
	免打扰	坐席不希望被打扰，他/她无法接听任何电话。
	午餐	坐席当前正在吃午餐。
	下班	坐席当前已下班。

## 坐席状态

图标	状态
	坐席已签入到队列，可以接收来电。
	坐席已签出队列。
	坐席暂停接收队列来电。

## 管理坐席状态

### 管理自己在队列中的状态

作为隶属于一个队列或多个队列的坐席，你可以更改自己在特定队列或所有队列中的状态。本文介绍如何签入队列、签出队列、暂停接收队列来电和恢复接收队列来电。

#### 签入队列

##### 前提条件

仅动态坐席可以签入队列。

##### 签入所有队列



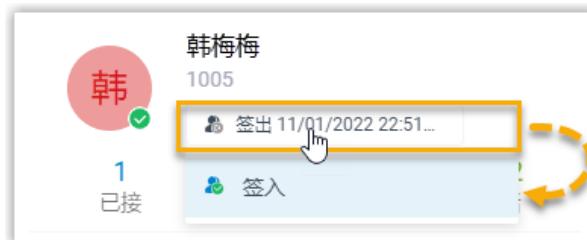
1. 在 Linkus 网页端的顶部工具栏中，点击**坐席状态**。
2. 将鼠标悬停在**切换状态至**。
3. 点击**签入**。

## 签入指定队列

1. 在 Linkus 网页端，进入**队列面板**。
2. 在队列面板的左上角，选择要签入的队列。



3. 在**坐席**面板上，将鼠标悬停在你的分机上，修改坐席状态。



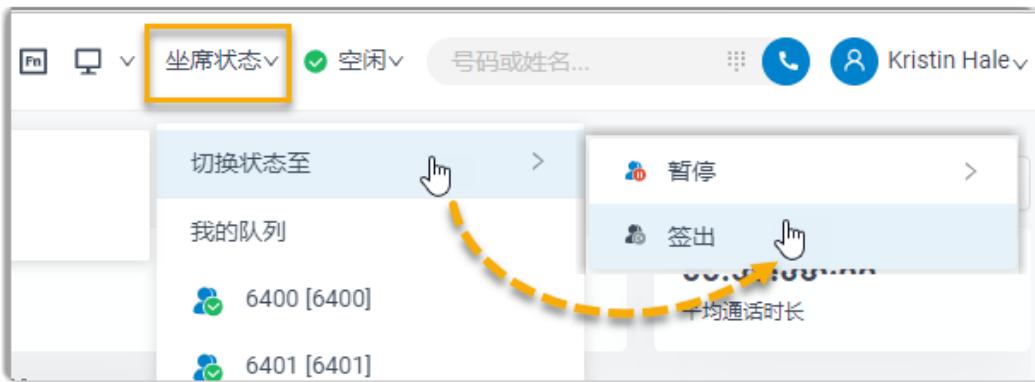
- a. 点击坐席状态。
- b. 点击**签入**。

## 签出队列

### 前提条件

仅动态坐席可以签出队列。

## 签出所有队列



1. 在 Linkus 网页端的顶部工具栏中，点击 **坐席状态**。
2. 将鼠标悬停在 **切换状态至**。
3. 点击 **签出**。

## 签出指定队列

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列面板**。
2. 在队列面板的左上角，选择要签出的队列。



3. 在 **坐席** 面板上，将鼠标悬停在你的分机上，修改坐席状态。

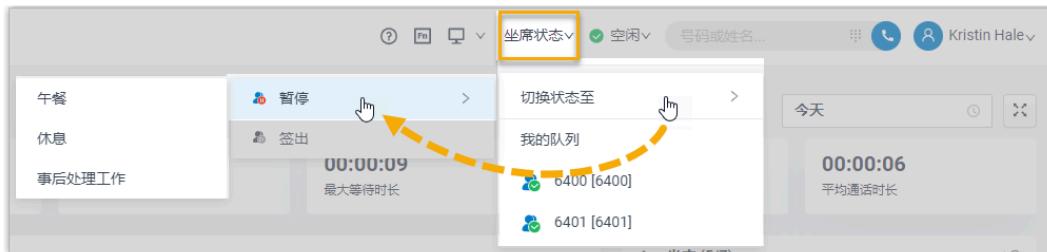


- a. 点击坐席状态。
- b. 点击 **签出**。

## 暂停接收队列来电

作为静态坐席或动态坐席，你可以在离开位置时暂停接收队列来电。在你暂停队列来电后，队列不会将呼叫分配给你。

### 暂停接收所有队列来电



1. 在 Linkus 网页端的顶部工具栏中，点击 **坐席状态**。
2. 将鼠标悬停在 **切换状态至**。
3. 点击 **暂停**。
4. 可选：在列表中，选择具体的暂停原因。

### 暂停接收指定队列来电

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列面板**。
2. 在队列面板的左上角，选择要暂停的队列。



3. 在 **坐席** 面板上，将鼠标悬停在你的分机上，修改坐席状态。

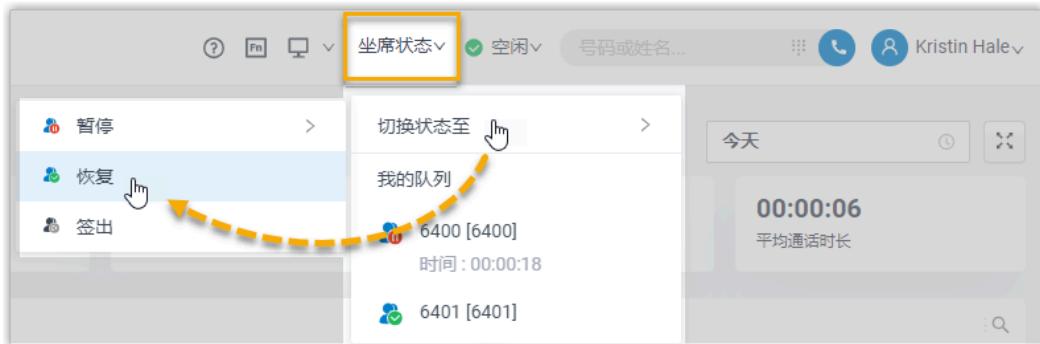


- a. 点击坐席状态。
- b. 点击 **暂停**。
- c. 可选：在列表中，选择具体的暂停原因。

## 恢复接收队列来电

作为静态坐席或动态坐席，你可以在准备好接听通话时恢复接收队列来电。

### 恢复接收所有队列来电



1. 在 Linkus 网页端的顶部工具栏中，点击 **坐席状态**。
2. 将鼠标悬停在 **切换状态至**。
3. 点击 **恢复**。

### 恢复接收指定队列来电

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列面板**。
2. 在队列面板的左上角，选择要恢复接收来电的队列。



3. 在 **坐席** 面板上，将鼠标悬停在你的分机上，修改坐席状态。



- a. 点击坐席状态。

b. 点击 **恢复**。

## 管理坐席在队列中的状态

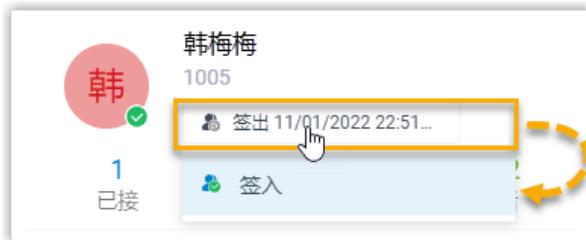
作为队列管理员，你可以远程修改坐席的状态。本文介绍如何签入坐席、签出坐席、暂停坐席服务和恢复坐席服务。

### 前提条件

- 仅队列管理员能更改坐席状态。
- 需要有更改坐席的状态权限： **切换坐席状态**。

### 将坐席签入到队列

- 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
- 在 **坐席** 面板上，将鼠标悬停在已签出的坐席上，修改坐席状态。



- 点击坐席状态。
- 点击**签入**。

### 将坐席从队列中签出



#### 注：

静态坐席无法签出队列。

- 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
- 在 **坐席** 面板上，将鼠标悬停在已签入的坐席上，修改坐席状态。



- 点击坐席状态。
- 点击 **签出**。

## 暂停坐席服务

- 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
- 在 **坐席** 面板上，将鼠标悬停在已签入的坐席上，修改坐席状态。



- 点击坐席状态。
- 点击 **暂停**。
- 可选：** 在列表中，选择具体的暂停原因。

系统不会将队列来电分配给已暂停的坐席。

## 恢复坐席服务

- 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
- 在 **坐席** 面板上，将鼠标悬停在已暂停的坐席上，修改坐席状态。



- 点击坐席状态。
- 点击 **恢复**。

坐席状态变成空闲，并可以接收队列来电。

## 管理队列通话

### 截答来电

如果来电响铃很长一段时间仍然没有被应答，为了节省呼叫者的等待时间，你可以截答此来电。本文介绍如何截答来电。

#### 前提条件

截答坐席来电，权限要求：**允许截答或挂断坐席的电话**。

#### 操作步骤

- 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
- 在 **来电排队数** 面板中，将鼠标悬停在处于振铃状态的来电上。
- 右键点击通话，然后选择 **截答**。

系统将通话转移到你的分机。

主叫	被叫	状态	时间	详情
Joe [3337]	技术支持 [6400]	排队中	00:00:07	内线, 来电排队中
技术支持 4444 [4444]	Jim [3335]	振铃中		外线, 坐席振铃中
技术支持 4444 [4444]	Sunny Yeah [3333]	振铃中		外线, 坐席振铃中
4444 [4444]	技术支持 [6400]	排队中		外线, 来电排队中

4. 分机收到来电后接听电话，即可截答该来电。

## 转移来电

如果来电响铃很长一段时间没有被应答，为了节省呼叫者的等待时间，你可以将来电转移给其他分机、振铃组、队列或分机的语音信箱。本文介绍如何转移来电。

### 前提条件

转移坐席来电，权限要求：**呼叫分配管理（转移、转接、拖拽操作）**。

### 转移来电给分机

- 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
- 在 **来电排队数** 面板中，将鼠标悬停在处于振铃状态的来电上。
- 通过以下任一方式将通话转移给分机用户：
  - 将通话拖拽到 **坐席** 列表中指定的坐席上。

坐席将会收到一通来电。

主叫	被叫	状态	时间	详情
技术支持 4444 [4444]	Jim [3335]	振铃中	00:00:06	外线, 坐席振铃中
技术支持 4444 [4444]	Sunny Yeah [3333]	振铃中	00:00:07	外线, 坐席振铃中
Joe [3337]	技术支持 [6400]	排队中	00:04:24	内线, 来电排队中
4444 [4444]	技术支持 [6400]	排队中	00:04:34	外线, 来电排队中

坐席 (2/3)
Sunny Yeah 3333 登入: 10/09/2020 15:05:36 2 已接 31 未接 02:32:48 总通话
Jim 技术支持 4444 [4444] 登入: 10/09/2020 14:04:33 0 已接 33 未接 00:00 总通话

- 右键点击通话，然后选择 **转移**。

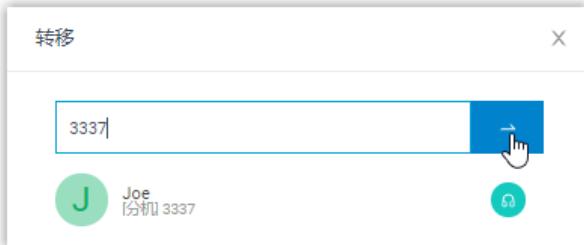
在弹出的面板中，输入分机号码，然后点击 **一**。

坐席将会收到一通来电。

**i 提示:**



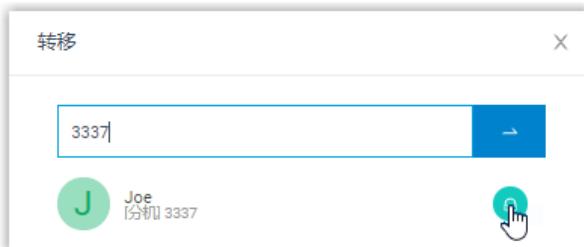
你也可以在匹配列表中点击匹配的分机用户，将通话转移给相应的分机。



## 转移来电给语音信箱

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **来电排队数** 面板上，将鼠标悬停在处于振铃状态的来电上。
3. 右键点击通话，然后选择 **转移**。
4. 在弹出的面板中，输入分机号码搜索分机用户。
5. 在搜索结果中，点击 转移通话。

通话将会转移到分机用户的语音信箱；呼叫者可以直接给分机用户留言。



## 转移来电给其它响铃组或队列

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **来电排队数** 面板上，将鼠标悬停在处于振铃状态的来电上。
3. 将通话转移给其它响铃组或队列。
  - a. 右键点击通话，然后选择 **转移**。
  - b. 在弹出窗口中，输入响铃组号码或队列号码，然后点击 。

系统将通话转移给响铃组或队列。

## 转接通话

本文介绍如何转接通话。

### 前提条件

转接坐席通话，权限要求： **呼叫分配管理（转移、转接、拖拽操作）**

### 将通话转接到分机

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **当前通话数** 面板上，将鼠标悬停在通话上。
3. 通过以下任一方式将通话转接到分机用户：
  - 将通话拖拽到 **坐席** 列表中指定的坐席上。

坐席将会收到一通来电。



- 右键点击通话，点击 **转接**，然后选择被转接的对象。

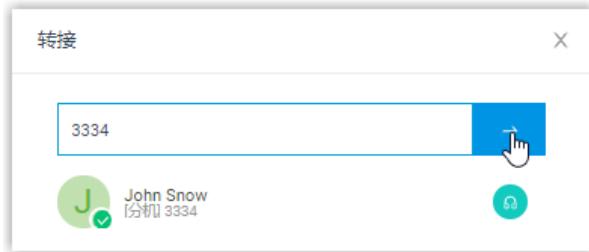
在弹出的面板中，输入分机号码，然后点击 **确定**。

坐席将收到来电。



#### 提示：

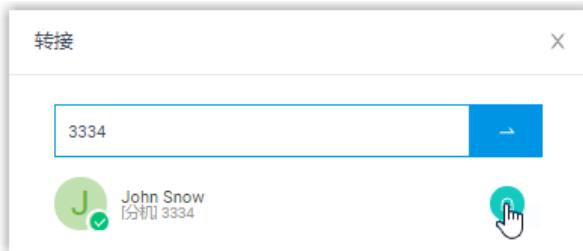
你也可以在匹配列表中点击匹配的分机用户，将通话转移给相应的分机。



## 将通话转接到分机的语音信箱

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **当前通话数** 面板上，将鼠标悬停在通话上。
3. 右键点击通话，然后选择 **转接**。
4. 在弹出的面板中，输入分机号码搜索分机用户。
5. 在搜索结果中，点击  转接通话。

通话将会转移到分机用户的语音信箱；呼叫者可以直接给分机用户留言。



## 驻留通话

呼叫停泊是一种保留当前通话，并允许自己或其他人在任意一台话机上取回通话的方法。本文介绍如何驻留通话。

### 前提条件

驻留坐席通话，权限要求：**呼叫停泊操作**。

### 操作步骤

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **当前通话数** 面板上，将鼠标悬停在通话上。
3. 右键点击通话，然后选择 **停泊**。
4. 选择要驻留的对象。

通话将被驻留在空闲的停泊号码上。系统将保持被驻留的通话，然后提示另一方当前通话驻留的停泊号码。

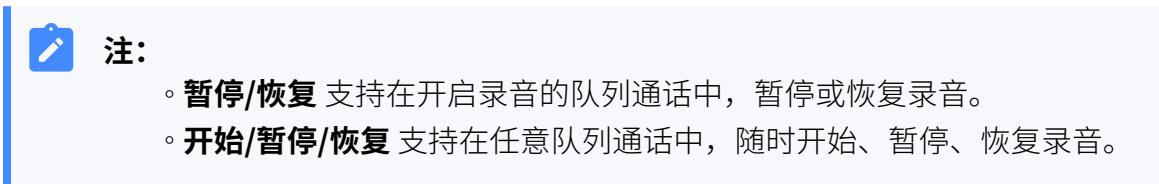


## 切换通话录音状态

默认情况下，开启录音的队列会在通话开始时立即自动录音。如果你具有相关的录音操作权限，在通话录音过程中，你可以暂停录音，以避免个人敏感信息被录制。此外，你可以在必要时对未开启录音的队列通话进行录音。

### 前提条件

- 切换自己的通话录音，权限要求：**暂停/恢复** 或 **开始/暂停/恢复**。



- 暂停或恢复其他坐席的通话录音，权限要求：**切换坐席的录音状态**。

### 操作步骤

- 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
- 在 **当前通话数** 面板上，将鼠标悬停在通话上。
- 暂停录音：右键点击通话，然后选择 **暂停录音**。



录制图标停止闪烁，并更改为⑪。

4. 开始或恢复录音：右键点击通话，然后选择 录音。



录制图标更改为●并闪烁。

## 监听通话

通话监听用于监听员工和客户之间的对话，以此改善沟通方式，提升服务质量。本文介绍如何监听通话。

### 应用场景

对于销售或技术支持型的队列服务，通话监听是管理通话质量、提高工作效率、改善服务方式以及制定销售或营销策略的一种方法。

你可以通过以下方式监听坐席通话：

- **普通监听**：在坐席和客户无法察觉的情况下，倾听坐席和客户之间的对话，以此监控坐席的服务质量是否达标。
- **密语监听**：在客户无法察觉的情况下，在通话期间与坐席单独交谈，为坐席提供帮助。

- **强插监听**: 加入坐席和客户的对话，为客户提供即时帮助，提升客户满意度。

## 前提条件

- 你是队列管理员。
- 监听坐席通话，权限要求：**通话监听操作（普通监听、密语监听、强插监听）**。

## 操作步骤

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **当前通话数** 面板上，将鼠标悬停在通话上。
3. 右键点击通话，然后选择一种监听模式：**强插监听、普通监听** 或 **密语监听**。

系统将呼叫你的分机。



4. 分机收到来电后接听电话，即可监听该通话。

## 挂断电话

本文介绍如何挂断电话。

## 前提条件

挂断坐席通话，权限要求：**允许截答或挂断坐席的电话**。

## 操作步骤

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **来电排队数** 面板或 **当前通话数** 面板中，将鼠标悬停在通话上。
3. 右键点击通话，然后选择 **挂断**。

来电排队数 (2)				
主叫	被叫	状态	时间	详情
Joe [3337]	技术支持 [6400]	排队中	00:01:52	内线, 来电排队中
4444 [4444]	技术支持 [6400]	排队中	挂断	外线, 来电排队中

4. 在弹出的对话框中，点击 **确定**。

系统结束通话。