

队列控制台用户操作手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: 84.14.0.24

日期: 2024年04月22日



目录

关于本手册.....	1
队列控制台概述.....	2
看板.....	3
看板概览.....	3
在看板上查看通话指标.....	5
管理看板元件.....	9
队列面板.....	15
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。

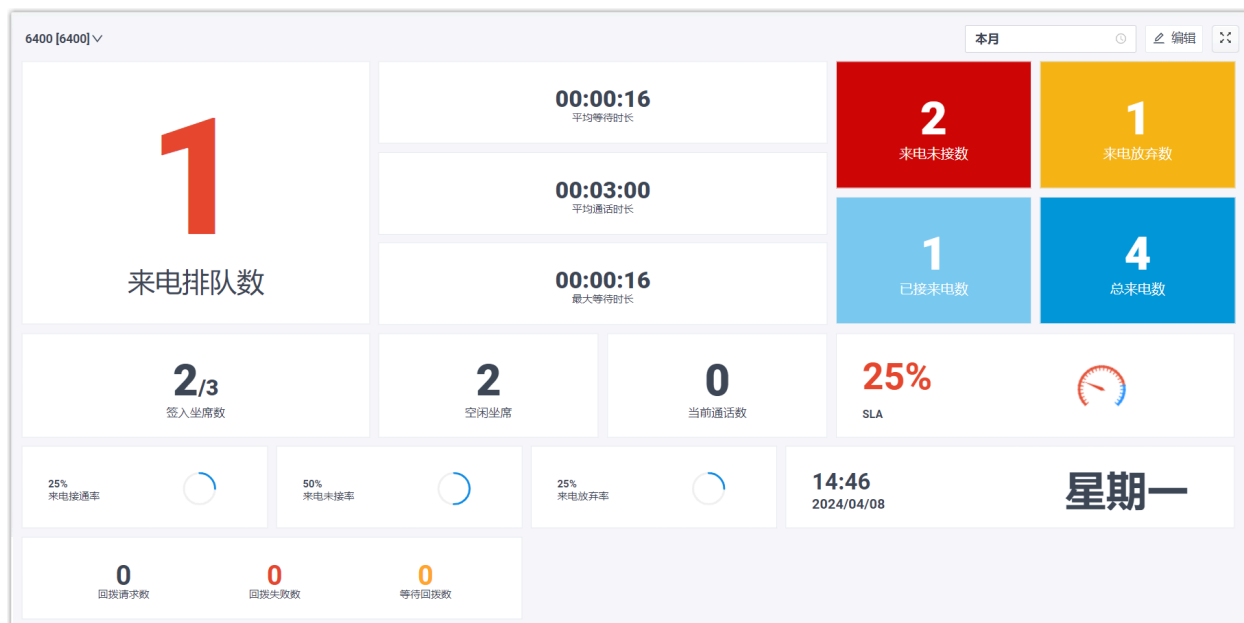
前提条件

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	<p>显示在队列中签入的坐席数和坐席总数。</p> <p> 注： 仅在看板显示单个队列的数据时才会出现此元件。</p>
当前通话数	显示队列中当前正在通话的数量。
空闲坐席	<p>显示队列中已签入并处于空闲状态的坐席数。</p> <p> 注： 仅在看板显示单个队列的数据时才会出现此元件。</p>
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	<p>显示在一段时间周期内，队列的服务水平协议 (SLA)。</p> <p> 注： 仅在看板显示单个队列的数据时才会出现此元件。</p>
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，队列来电的接起率。
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	<p>显示在一段时间周期内，与队列回拨相关的数据：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 回拨请求数：显示在一段时间周期内，呼叫者成功请求队列回拨的总数。 • 回拨失败数：显示在一段时间周期内，队列回拨失败的总数。 • 等待回拨数：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

1. 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。

- a. 启动你的网页浏览器，输入 Linkus 网页端的域名，按 **Enter**。
 - b. 输入你的用户名和密码，点击 **登录**。
 - **用户名**：电子邮件地址。
 - **密码**：分机用户密码。
2. 进入 **队列控制台 > 看板**。

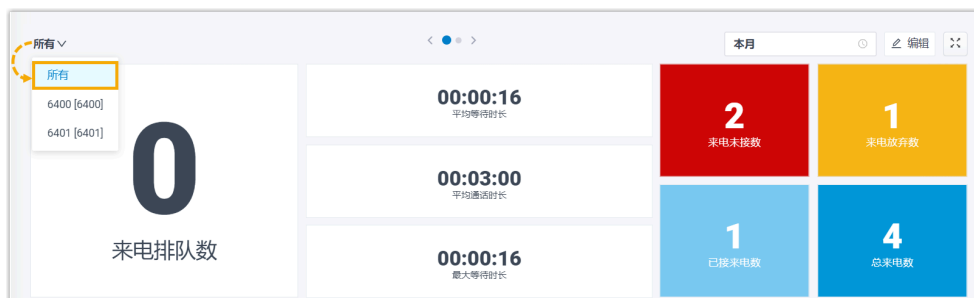
步骤二、过滤队列通话数据

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。

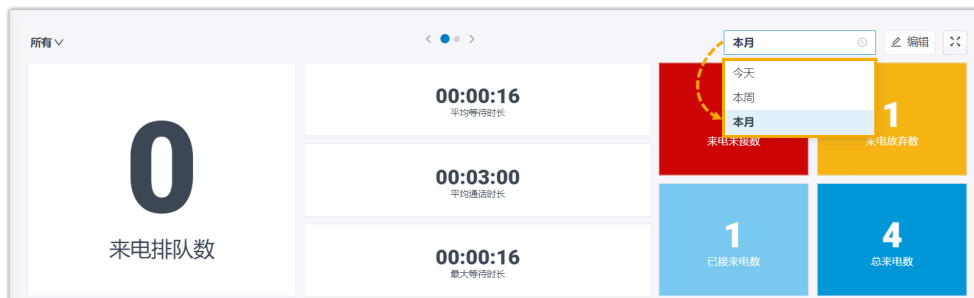
- [查询所有队列的通话数据](#)
- [查询单个队列的通话数据](#)

查询所有队列的通话数据

1. 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。

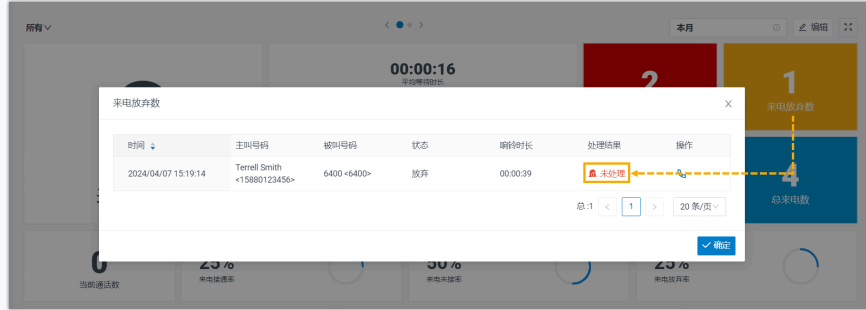


提示：

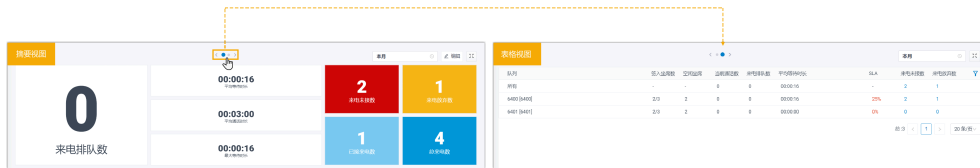
你可以点击 **来电未接数** 或 **来电放弃数** 元件查看相关的通话记录并管理通话记录的处理状态。更改通话记录的处理状态后，其他有权限查看此队列通话记录的坐席将会在他们的 Linkus 客户端上看到你所做的更改。



更多信息，请参见 [管理队列通话记录](#)。



- 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。

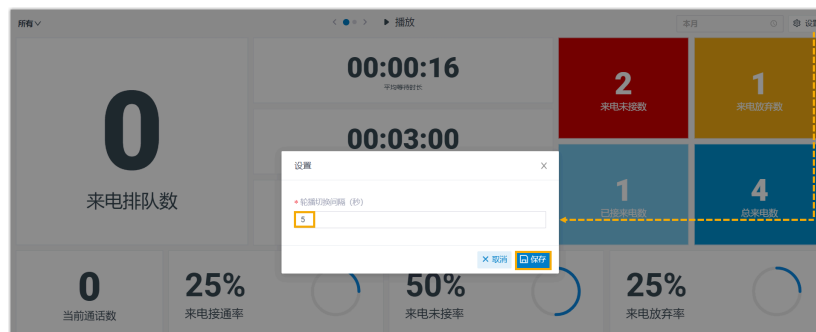


- 可选：** 设置在独立的浏览器窗口中显示看板。
 - 在看板的右上角，点击 。

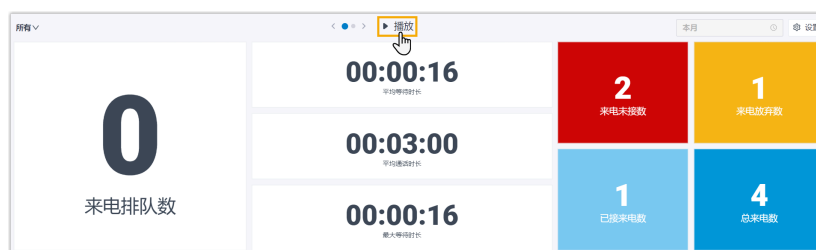


b. **可选：** 设置看板自动轮播摘要视图和表格视图。

i. 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。



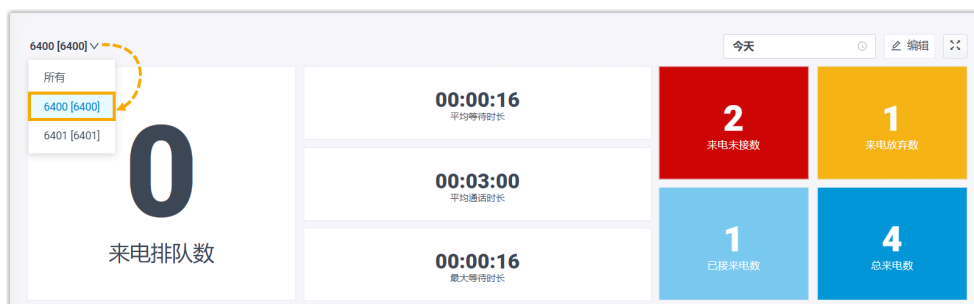
ii. 在看板的顶部，点击 **播放**。



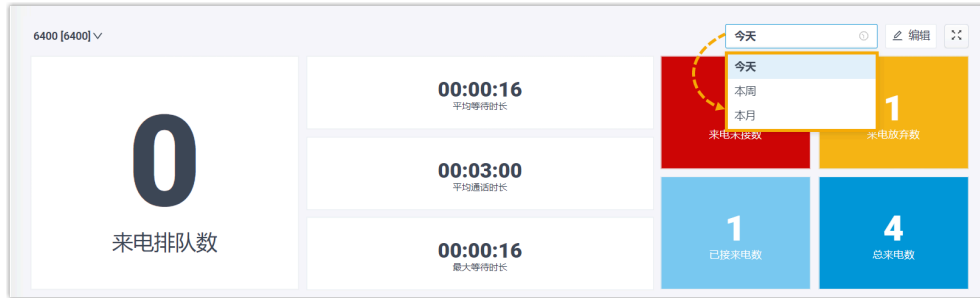
看板将根据指定的时间间隔自动轮播摘要视图和表格视图。

查看单个队列的通话数据

1. 在看板的左上角，从下拉列表选择一个队列。



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。

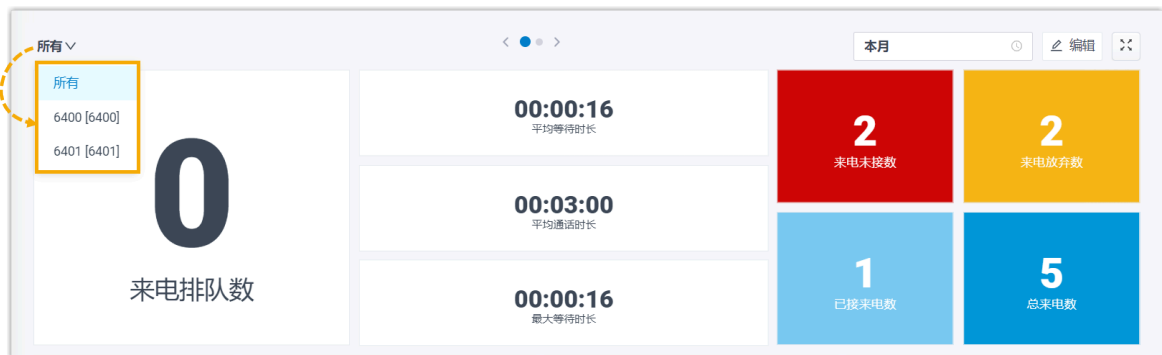
例如，在一个浏览器窗口中显示服务部的看板；在另一个浏览器窗口中显示销售部的看板，再将不同的看板独立展示给不同部门的队列坐席。

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。

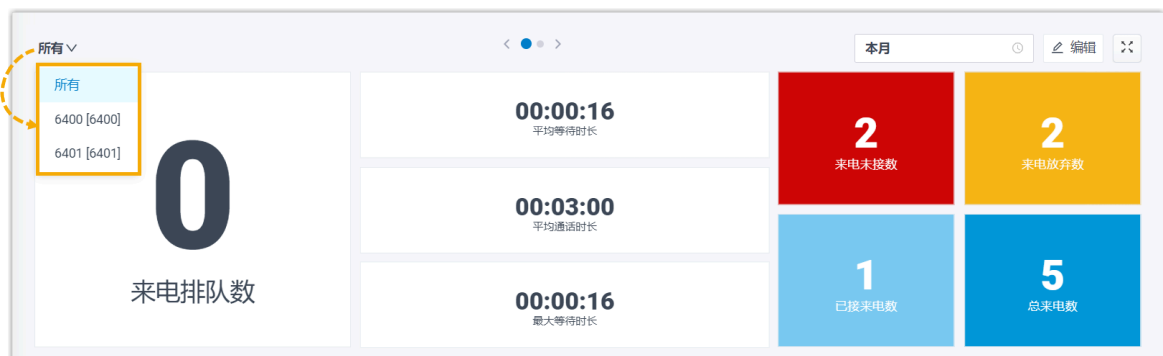
2. 在看板右上角，点击 **编辑**。



3. 点击 **添加元件**。
4. 在 **类型** 下拉列表中，选择一个元件类型。
5. 在 **说明** 栏，根据需要填写简短描述。
6. 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。

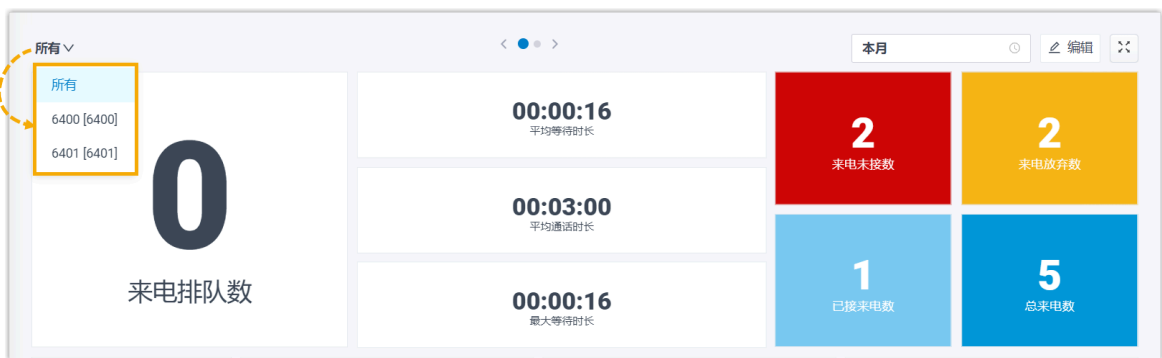
4. 拖动元件边框调整元件大小。



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。




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。

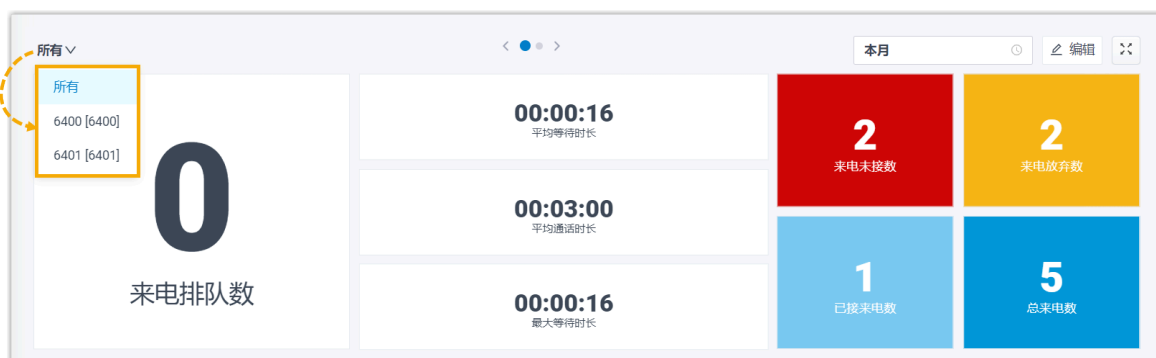
4. 在元件上点击 .



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**。

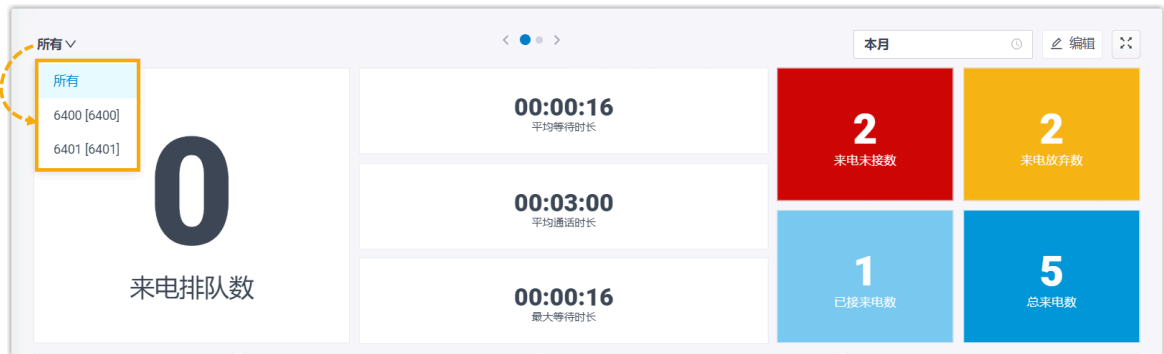
3. 在元件上点击 **×**。



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 .

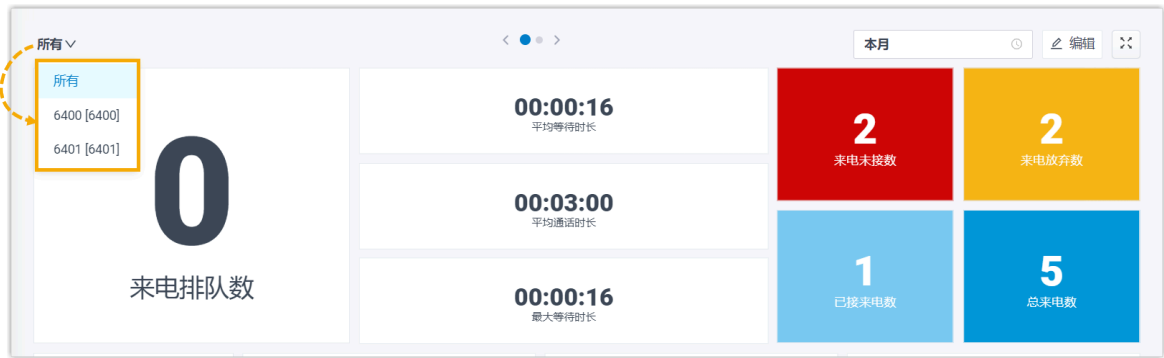


4. 在 **说明** 栏，根据需要填写简短描述。
5. 点击 **保存**。

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 网页端的域名，按 **Enter**。
- b. 输入你的用户名和密码，点击 **登录**。
 - **用户名**：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 Linkus Queue Management Dashboard. At the top, there's a navigation bar with '技术支持 [6400]' and '通话统计面板'. Below this is a summary row with seven metrics: SLA (20%), 已接来电数 (2), 来电放弃数 (3), 来电未接数 (0), 最大等待时长 (00:23:29), 平均等待时长 (00:11:46), and 平均通话时长 (00:00:13). The main area is divided into three sections: '来电排队数 (1)' (Incoming Queue) with a table of 2 items, '当前通话数 (1)' (Current Calls) with a table of 1 item, and '坐席 (2/3)' (Agents) showing status for Sunny Yeah, Jim, and John Snow.

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

主叫	被叫	状态	时间	详情
技术支持.Joe [3337]	Sunny Yeah [3333]	通话中	00:01:13	内线

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。
<p>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。</p>	

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。 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;">  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。 </div>
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。

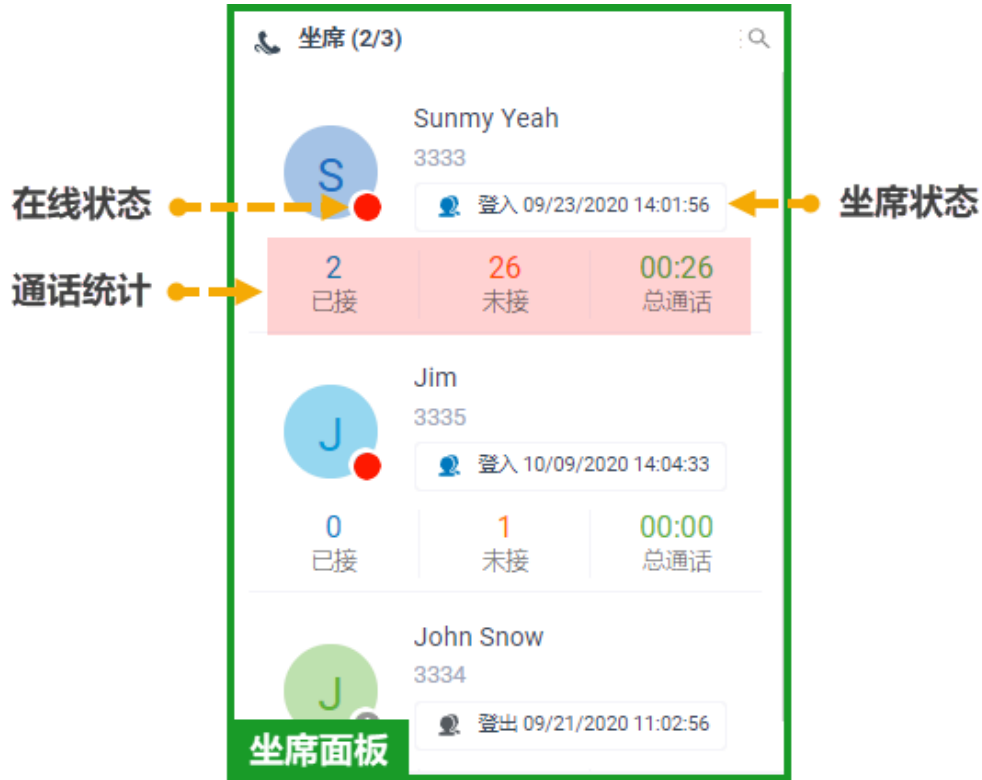
 当前通话数 (1)

主叫	被叫	状态	时间	详情
QCB 技术支持:Joe [3337]	Sunny 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。



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	坐席分机未注册。
	忙碌	坐席正在通话中。
	空闲	坐席已签入，随时可以接听和处理通话。
	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。

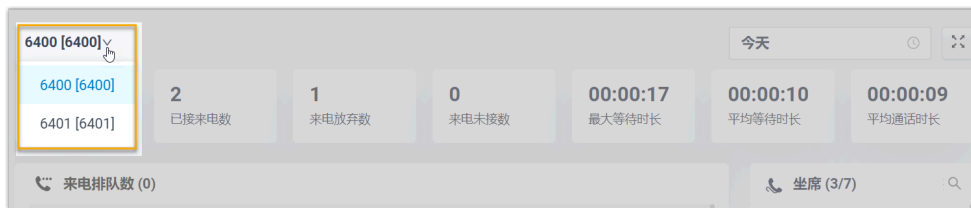
签入所有队列



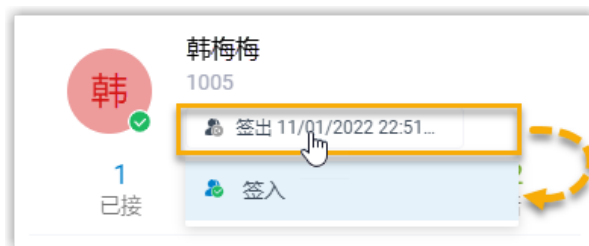
1. 在 Linkus 网页端的顶部工具栏中，点击**坐席状态**。
2. 将鼠标悬停在 **切换状态至**。
3. 点击 **签入**。

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。



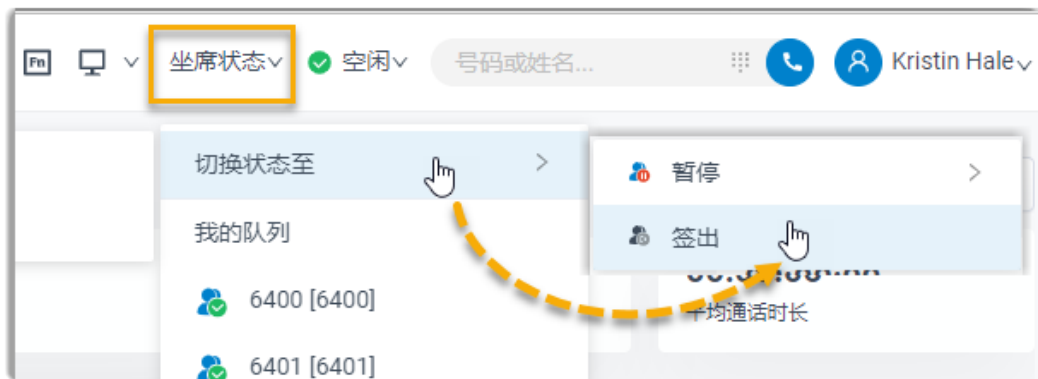
- a. 点击坐席状态。
- b. 点击 **签入**。

签出队列

前提条件

仅动态坐席可以签出队列。

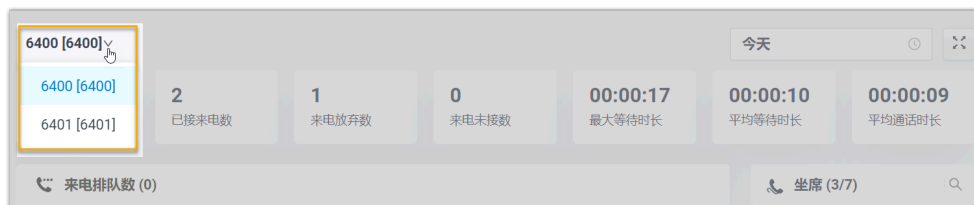
签出所有队列



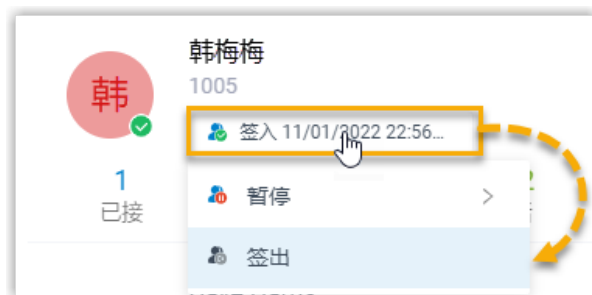
1. 在 Linkus 网页端的顶部工具栏中，点击 **坐席状态**。
2. 将鼠标悬停在 **切换状态至**。
3. 点击 **签出**。

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。

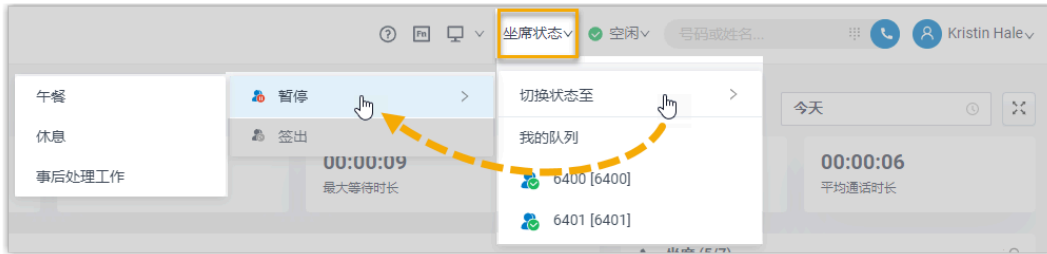


- a. 点击坐席状态。
- b. 点击 **签出**。

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。

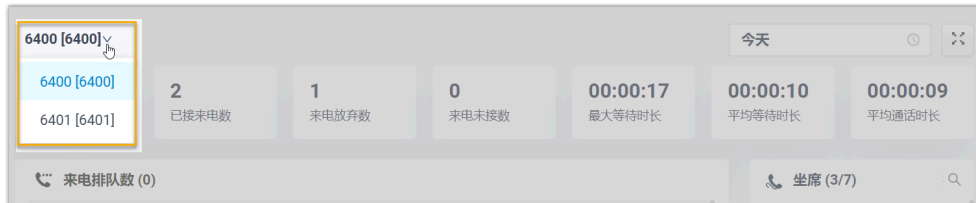
暂停接收所有队列来电



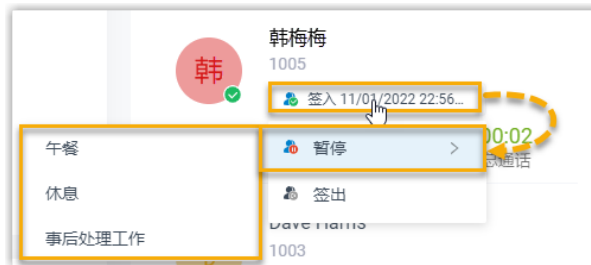
1. 在 Linkus 网页端的顶部工具栏中，点击 **坐席状态**。
2. 将鼠标悬停在 **切换状态至**。
3. 点击 **暂停**。
4. **可选：** 在列表中，选择具体的暂停原因。

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。

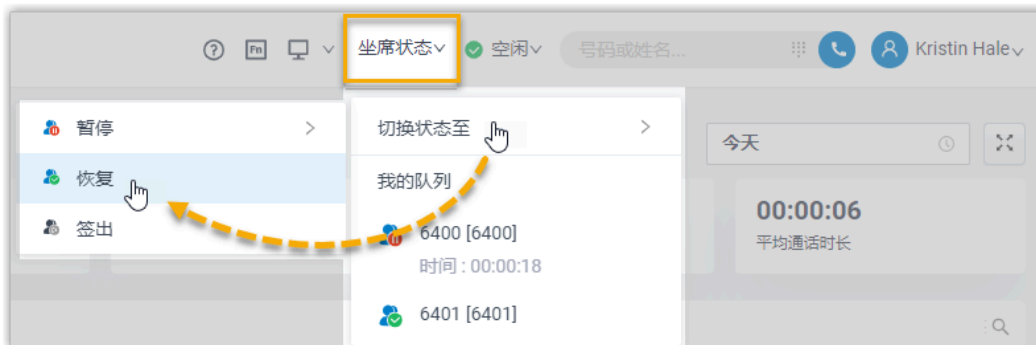


- a. 点击坐席状态。
- b. 点击 **暂停**。
- c. **可选：** 在列表中，选择具体的暂停原因。

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。

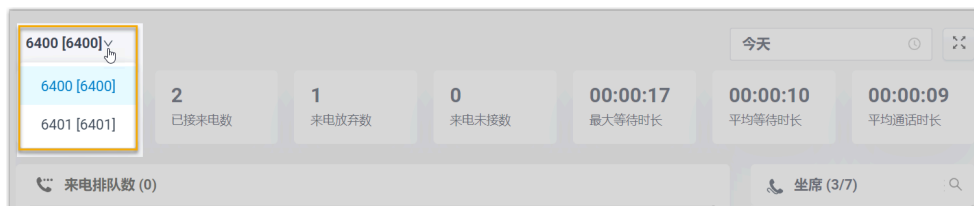
恢复接收所有队列来电



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

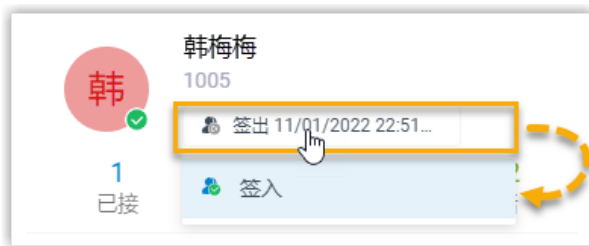
作为队列管理员，你可以远程修改坐席的状态。本文介绍如何签入坐席、签出坐席、暂停坐席服务和恢复坐席服务。

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

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 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。



- a. 点击坐席状态。
- b. 点击**签入**。

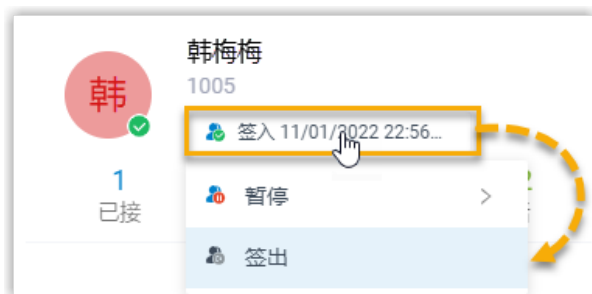
将坐席从队列中签出



注：

静态坐席无法签出队列。

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 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。



- a. 点击坐席状态。
- b. 点击 **签出**。

暂停坐席服务

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 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。



- 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。
系统不会将队列来电分配给已暂停的坐席。

恢复坐席服务

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 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。



- a. 点击坐席状态。
- b. 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

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **来电排队数** 面板中，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 **截答**。

系统将通话转移到你的分机。



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、响铃组、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

1. 在 Linkus 网页端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **来电排队数** 面板中，将鼠标悬停在处于振铃状态的来电上。
3. 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。




- 右键点击通话，然后选择 **转移**。

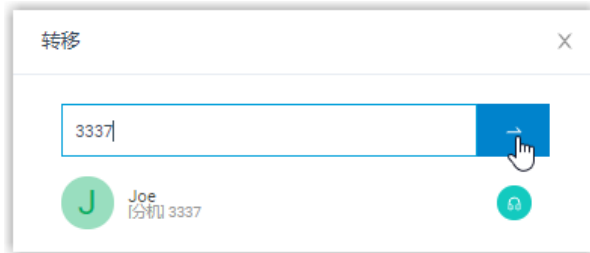
在弹出的面板中，输入分机号码，然后点击 。

坐席将会收到一通来电。




提示：

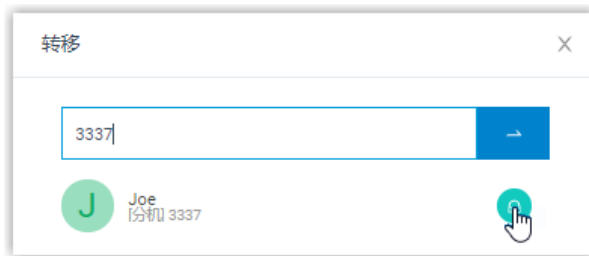
 你也可以在匹配列表中点击匹配的分机用户，将通话转移给相应的分机。




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）**

将通话转接给分机

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。

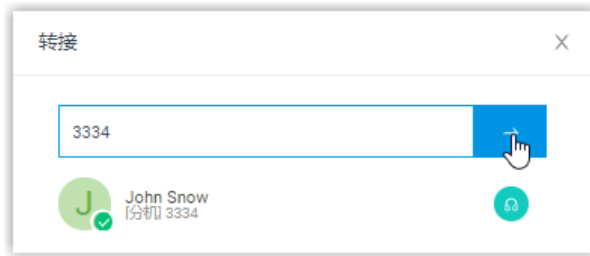


- 右键点击通话，点击 **转接**，然后选择被转接的对象。
在弹出的面板中，输入分机号码，然后点击 **→**。
坐席将收到来电。




提示：

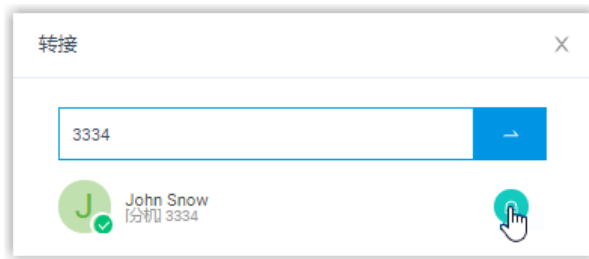
你也可以在匹配列表中点击匹配的分机用户，将通话转移给相应的分机。



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**。




注：

- **暂停/恢复** 支持在开启录音的队列通话中，暂停或恢复录音。
 - **开始/暂停/恢复** 支持在任意队列通话中，随时开始、暂停、恢复录音。
- 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


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. 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 。

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**。



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

- 在弹出的对话框中，点击 **确定**。
系统结束通话。