

Yeastar 联络中心手册

Yeastar P 系列云 PBX

版本: v1

日期: 2025年12月03日



Contents

联络中心手册概述.....	1
呼叫队列功能手册.....	3
呼叫队列功能概述.....	3
系统管理员手册.....	4
概述.....	4
基本呼叫队列设置.....	7
高级呼叫队列设置.....	16
队列控制设置.....	42
队列通话报告.....	45
队列偏好设置.....	70
管理队列.....	75
队列管理员手册.....	76
概述.....	76
看板.....	77
队列面板.....	92
队列坐席手册.....	119
概述.....	119
网页端/桌面端坐席操作.....	120
手机端坐席操作.....	148
全渠道消息功能手册.....	175
全渠道消息功能概述.....	175
管理员手册.....	176
全渠道消息管理员手册.....	176
消息渠道设置.....	177
消息队列设置.....	315
消息群发活动设置.....	318
外部聊天记录管理.....	331
坐席手册.....	336
全渠道消息坐席手册.....	336
网页端/桌面端坐席操作.....	336

手机端坐席操作.....	347
--------------	-----

联络中心手册概述

Yeastar P 系列云 PBX 提供了一体化的联络中心解决方案，在单个平台中同时支持语音和数字通信渠道。本手册介绍了 Yeastar 联络中心解决方案，包括其主要功能和亮点，并基于用户角色提供对应的指导说明，帮助你有效地设置、管理、使用和优化联络中心运营。

方案介绍

在当前快节奏的商业环境中，以客户服务为中心的企业面临着各种挑战，如有效管理大量的客户咨询、通过多种渠道上提供一致的信息支持，以及维持较高的客户满意度水平等。

为了应对这些挑战，Yeastar P 系列云 PBX 提供了一站式解决方案，将统一通信和联络中心功能 (包括 [呼叫队列功能](#) 和 [全渠道消息功能](#)) 集成到单一平台中。此方案支持企业建立一个全渠道联络中心，通过语音和数字消息渠道在客户和企业坐席之间提供无缝通信。客户可以通过各种通信渠道联系企业，而企业坐席可在统一的坐席界面中处理来自所有渠道的客户咨询，从而提高客户满意度和坐席工作效率。

主要功能

Yeastar 联络中心方案提供了以下功能，助力企业提供优质的客户服务。

无缝沟通

客户可通过其常用的消息渠道联系企业，而企业坐席可访问到所有渠道的数据，确保各渠道间客户互动的无缝衔接。

快速高效路由

无论是通过语音来电还是数字消息的客户咨询，都会根据预定义的规则自动路由给相应的企业坐席，确保客户可以得到快速响应，减少等待时间。

持续监控和分析

系统提供丰富的性能指标，生成通话报告，并提供全面的消息会话历史记录。这些功能使得管理员能够追踪和评估坐席与队列的表现，从而更好地进行工作资源分配管理和策略优化。

统一的坐席界面

Linkus UC 客户端内置了直观易用的坐席界面，使坐席能够使用客户端高效地处理客户来电和咨询消息，从而提高工作效率和客户服务质量。

强大的功能集成

系统可实现与多种软件平台的集成，如 CRM 系统、帮助台系统、Microsoft 365 等，实现平台间的信息无缝交换，帮助坐席人员简化工作流程，专注于客户互动，从而提供优质的服务。

呼叫队列功能

Yeastar P 系列云 PBX 提供了呼叫队列功能，允许企业创建呼入型呼叫中心，从而高效管理大量客户来电，通过语音通话处理客户咨询，并提供信息和技术支持。利用 PBX 提供的一系列功能，包括高级的呼叫路由设置和通话管理功能，可有效帮助企业提高客户满意度。

根据你的用户角色，参考以下对应的手册以设置并使用呼叫队列功能。

- [系统管理员手册](#)
- [队列管理员手册](#)
- [队列坐席手册](#)

全渠道消息功能

除语音呼叫外，联络中心还需要支持数字通信方式，以允许客户通过自己常用的消息渠道联系企业寻求帮助。Yeastar P 系列云 PBX 提供了全渠道消息功能，可帮助企业在电话系统中集成多种数字通信渠道，包括 SMS 短信，社交媒体消息等，从而提高客户参与度，并提供多渠道间的无缝沟通体验。

根据你的用户角色，参考以下对应的手册以设置并使用全渠道消息功能。

- [全渠道消息管理员手册](#)
- [全渠道消息坐席手册](#)

其他资源

Yeastar P 系列云 PBX 还提供了一系列的功能和集成，以优化联络中心的运行。这些功能有助于简化工作流程，实现流程自动化，并为坐席提供了可提高工作效率的工具，最终提供优质的客户服务。

- [交互式语音应答 \(IVR\)](#)
- [CRM 集成](#)
- [帮助台系统集成](#)
- [WebRTC 点击呼叫](#)
- [Linkus 网页端 CTI](#) / [Linkus 桌面端 CTI](#)
- [OpenAPI](#)

呼叫队列功能手册

呼叫队列功能概述

Yeastar P 系列云 PBX 为企业提供了呼入型呼叫中心方案，允许其通过语音通话为客户提供支持。通过此方案的呼叫队列功能，企业坐席可以及时有效地处理和管理客户的来电，提高工作效率和响应能力，最终确保更高水平的客户满意度。

功能亮点

Yeastar P 系列云 PBX 呼叫队列功能提供了以下亮点：

实现自动呼叫分配

根据预定义的规则 and 标准，高效地将送入系统的来电路由至最合适的坐席，确保客户咨询可以得到快速有效的处理。

提升呼叫等待体验

可主动为等待中的客户提供信息，如排队位置、预计等待时间、通话回拨请求、节日问候以及其他自定义提示，优化客户的呼叫等待体验。

提供统一的管理员和坐席工作界面

提供统一的基于网页的管理员和坐席工作界面 (**看板** 和 **队列面板**)，允许用户通过指标监控并优化性能，并为用户处理队列呼叫提供方便操作的直观视图。

支持服务质量评估 (SLA)

可设置 SLA 目标，通过判断队列来电处理是否满足或超过服务水平协议 (SLA) 中定义的目标，确保呼叫队列始终提供高质量的服务。

提供直观报告和数据分析

基于指定时间范围、坐席或队列，对呼叫数据进行针对性的分析。并支持以图形化或可下载的格式，与团队分享实时或历史通话报告。

呼叫队列用户角色

呼叫队列的用户可以根据其分配的角色执行不同的任务，如下表所列。

角色	说明
系统管理员	PBX 系统管理员负责队列管理，包括创建呼叫队列、配置选项（如呼叫分配、公告及保留音

角色	说明
	乐、队列溢出与超时处理、队列偏好设置等）、为队列分配管理人员和坐席、设置呼叫中心，以及管理呼叫中心报告。 更多信息，请参见 系统管理员手册 。
队列管理员	由系统管理员分配了 队列管理员 角色的用户，负责监控呼叫队列的表现、管理队列来电，监督队列坐席。 更多信息，请参见 队列管理员手册 。
队列坐席	由系统管理员分配了 坐席 角色的用户，负责处理呼叫队列中的来电。 更多信息，请参见 队列坐席手册 。

系统管理员手册

系统管理员手册

本手册介绍了 Yeastar P 系列云 PBX 的呼叫队列功能构成，并提供了关于如何建立和配置呼叫队列的具体步骤说明。

适用对象

本手册适用于需要负责建立、配置和维护呼叫队列的系统管理员。

呼叫队列构成

呼叫队列功能主要由两个部分组成：管理员在 PBX 管理网页中创建的 [队列](#) 和集成在 Linkus 网页端和桌面端中的 [队列控制台](#)。

队列

队列类似于一个虚拟的等候室，呼叫者的来电会在里面排队等待，直到有空闲坐席可以接听他们的电话。当客户呼入 PBX 系统并进入队列时，可以在等待期间听到等候音乐和相关公告，而队列则会将电话路由至可用的坐席。

下表提供了队列的基本要素，帮助你了解呼叫队列的功能和特性：

要素	说明
呼叫者	拨打电话进入队列的客户。
坐席	接听队列来电的成员（以坐席身份签入的分机或用户）。 • 静态坐席 ：始终处于签入状态且无法签出队列的成员。 • 动态坐席 ：可以随时签入或签出队列的成员。

要素	说明
公告	向呼叫者和坐席播放公告，包括坐席工号播报、当前等待位置播报和队列公告。
等待音乐 (MoH)	播放给在队列中等待的呼叫者的音乐或广告。
响铃策略	将来电分配给坐席的策略。
无人接听目的地	<p>在下列场景中，来电将被路由到指定的目的地。</p> <ul style="list-style-type: none">• 队列中等待的呼叫者超过 队列最大等待人数。• 呼叫者在队列中等待的时间超过 最大等待时间。• 队列中没有签出的坐席，系统将呼叫者从队列中拉出。

更多队列设置的详细信息，请参见 [队列偏好设置](#)。

队列控制台

呼叫队列功能为队列管理员和坐席提供了一个统一的工作界面，队列控制台，用于处理 [队列](#) 来电。队列控制台是一个与 Linkus 网页端和桌面端集成的实用程序，包括一个可自定义的、实时跟踪 16 项队列关键性能指标的 **看板** 和一个能够实时监控和管理队列活动的 **队列面板**。



Note:

要使用队列控制台，需要订阅 **企业版** 或 **旗舰版**。

关于如何在队列控制台中监控队列性能和管理队列呼叫，请参见 [队列管理员手册](#) 和 [队列坐席手册](#)。

建立呼叫队列的步骤

1. 创建队列

定义基本的呼叫队列结构，创建呼叫队列，并决定如何将来电分配给队列坐席。

- 要创建基于工作负载进行路由的队列，请参见 [创建队列](#)。
- 要设置基于坐席技能进行路由的队列，请参见 [设置基于技能路由队列来电](#)。

2. 优化队列管理配置

根据你的需要进一步进行队列或坐席管理配置，以优化客户来电体验，提高坐席工作效率。

• 队列回拨

启用回拨功能，可以允许呼叫者在队列中排队等候时挂断电话，然后等待回拨，从而节省呼叫者的等待时间。你可以设置由呼叫者按键触发回拨，或呼叫者等待超时后自动进入回拨。

更多信息，请参见 [允许呼叫者请求队列回拨](#)。

• 队列优先级

为减少呼叫者的等待时间，你可以设置队列初始权重和加速权重，系统基于这两个因素确定哪些队列具有更高权重。如果坐席同时签入了多个队列，系统会优先将更高权重队列中的来电分配给坐席。

更多信息，请参见 [设置呼叫队列优先级](#)。

• 队列坐席管理

为优化队列坐席的工作效率和服务质量，你可以进行以下配置，以简化队列坐席和队列管理员管理坐席状态与处理通话活动的方式。

项目	说明
坐席暂停原因	<p>为队列设置暂停原因，使坐席在暂停服务时可以选择具体的原因。通过监控和跟踪这些原因，管理员可以更好地了解代理的可用状态和评估服务中断情况，从而进行更优的工作资源分配和系统调整。</p> <p>更多信息，请参见以下文章：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 配置坐席暂停原因 ◦ 通过功能键监控坐席的指定暂停状态
队列通话记录访问	<p>允许特定或所有坐席访问队列通话记录，使其能够有效地处理和跟踪客户通话。</p> <p>更多信息，请参见 允许坐席在 Linkus 客户端上查看队列通话记录。</p>
坐席状态管理	<p>允许队列坐席通过特征码或 IP 话机实时调整自己的坐席可用状态，实现更为灵活高效的操作系统。</p> <p>更多信息，请参见：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 允许坐席通过特征码管理其坐席状态 ◦ 允许坐席通过 IP 话机管理其坐席状态

3. 进行队列控制相关配置

为队列坐席和管理员设置队列控制访问权限以及队列控制台工作界面。

• 设置队列管理员

为队列分配一个或多个分机用户作为队列管理员，其可以访问队列控制台以进行队列监控和管理，并通过电子邮件接收队列通知。

更多信息，请参见 [设置队列管理员](#)。

- **自定义队列通知**

设置队列的通知选项。当指定情况发生时，如漏接来电、主叫放弃呼叫、服务水平协议 (SLA) 达到预警阈值、主叫请求队列回拨、队列回拨失败等，系统将自动向队列管理员发送邮件通知。

更多信息，请参见 [自定义队列通知](#)。

- **设置服务水平协议 (SLA)**

为队列设置服务级别目标和 SLA 阈值，使队列管理员能够评估坐席是否及时处理客户呼叫，以保证队列服务质量。

更多信息，请参见 [设置服务水平协议\(SLA\)](#)。

- **授予队列控制台权限**

分别为队列管理员和坐席分配队列控制台 (**看板** 和 **队列面板**) 的访问权限，以及其在队列面板上的操作权限。

更多信息，请参见 [队列控制台面板授权](#)。

4. 管理队列通话报告

获取基于队列或坐席的队列通话报告，对呼叫队列的表现进行针对性分析。

更多信息，请参见 [队列通话报告概述](#)。

基本呼叫队列设置

创建队列

你可以根据业务需要创建和设计队列，使坐席能够接听队列来电。本文介绍如何创建队列。

前提条件

开始之前，根据需要为队列准备以下提示音和音乐，并上传到系统：

- 准备并[上传](#)以下提示音，用于向呼叫者提供提示信息。
 - **进入队列提示音**：呼叫者进入队列时播放的提示音。
 - **队列公告**：呼叫者进入队列后，被坐席应答前系统将周期性播放的提示音。呼叫者可根据提示音信息进行按键操作。
- 准备并[上传等待音乐](#)。当呼叫者被坐席保留通话时将播放此音乐。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**，点击 **添加**。
2. 在 **基本** 页签中，配置以下基本设置。
 - a. 在 **基本** 栏，完成以下设置。

设置	说明
号码	填写呼叫者呼入队列的虚拟号码。 默认队列 号码范围 为 6400~6499。
名称	填写一个名称以帮助你识别此队列。
基于技能的路由	设置是否要根据坐席的技能水平路由队列内的来电。 启用该功能后，你可以为坐席指定技能水平，队列会按照技能水平从高到低的顺序，将来电分配给对应的坐席。更多信息，参见 设置基于技能路由队列来电 。
响铃策略	<p>选择一个将来电分配给坐席的策略。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 同时响铃：队列中所有空闲坐席同时响铃。 • 最久未被叫响铃：队列中距离上一次呼叫最久的空闲坐席先响铃。 • 最少接通响铃：队列中接听通话次数最少的空闲坐席先响铃。 • 随机响铃：随机响铃队列中的空闲坐席。 • 循环响铃：按照队列坐席顺序，上次响铃的下一个空闲坐席先响铃。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 如果队列中只有静态坐席，系统按照列表中的静态坐席顺序，上次响铃的下一个空闲坐席先响铃。 ◦ 如果队列中只有动态坐席，系统按照动态坐席签入顺序，上次响铃的下一个空闲坐席先响铃。 ◦ 如果队列中既有静态坐席又有动态坐席，系统按照列表中的静态坐席顺序，上次响铃的下一个空闲坐席先响铃。如果静态坐席都无空闲，系统按照动态坐席签入顺序，上次响铃的下一个空闲坐席先响铃。 • 线性响铃：按照特定顺序响铃队列中的空闲坐席。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 如果队列中只有静态坐席，系统按照列表中的坐席顺序，第一个空闲坐席先响铃。 ◦ 如果队列中只有动态坐席，系统按照坐席签入顺序，第一个空闲坐席先响铃。 ◦ 如果队列中既有静态坐席又有动态坐席，系统按照坐席签入顺序，第一个空闲坐席先响铃。
最大等待时间 (秒)	设置呼叫者在队列中等待坐席接听的最长时间。

设置	说明
呼叫失败目的地	<p>选择一个目的地，用于转接无人接听的来电。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 挂断：挂断来电。 • 分机：将来电转移给指定分机。 • 分机语音信箱：将来电转移给指定分机的语音信箱。 • 群语音信箱：将来电转移给指定的群语音信箱。 • IVR：将来电转移给指定 IVR。 • 通话流程：将来电转移给指定通话流程。 • 响铃组：将来电转移给指定响铃组。 • 队列：将来电转移给指定队列。 • 外部号码：将来电转移给指定外部号码。 • 播放提示音后退出：播放自定义提示音，然后挂断来电。

- b. 如需队列仅在办公时间内接收来电，而将非办公时间收到的来电送往其他目的地，完成以下设置：




Note:

要实现此功能，需确保满足以下要求：


- Yeastar P 系列云 PBX 的固件为 84.18.0.59 或更高版本。
- 你已 [在具体时区中配置办公时间和假期](#)。

设置	说明
基于时间条件路由来电	勾选此项，以允许 PBX 基于时间条件将队列来电路由到不同的目的地。
时区	<p>选择具体时区。</p> <p>所选时区中配置的办公时间和假期将应用于此队列。</p> <div>  Note: 队列通知 邮件中显示的时间也将遵循所选时区的具体时间。 </div>
非工作时间目的地	为所选时区中定义的办公时间和假期以外的时间段内接收的来电选择目的地。
假期目的地	为所选时区中定义的假期内接收的来电选择目的地。
忽略假期目的地	<p>可选。如果你想要在假期期间仍旧根据全局办公时间和非工作时间路由来电，勾选 忽略假期目的地。</p> <p>若启用，在假期期间，来电将根据你的办公时间设置被路由到其他目的地。</p>

设置	说明
假期时播放假期提示音	<p>可选。如果你希望 PBX 先向呼叫者播放提示音，再引导来电到假期目的地，勾选 假期时播放假期提示音。</p> <div>  Note: 确保你已为假期设置提示音 (路径：呼叫控制 > 办公时间和假期 > 假期 > 类型 > 提示音)，否则 PBX 会直接将来电引导到假期目的地，而不会播放提示音。 </div>

c. 在 **坐席选项** 栏中，完成以下坐席设置：

设置	说明
响铃超时（秒）	设置坐席接收来电的响铃时长。
重试间隔	设置上一个在线坐席响铃超时后，继续响铃下一个坐席的时间间隔。
休息时间（秒）	<p>设置坐席在完成服务后处理通话相关事务的时间。</p> <p>在设置的休息时间结束后，坐席才会根据响铃策略接收队列来电。</p>
坐席应答提示音	选择坐席接听来电时，提前向坐席播报的提示音。
使用中响铃	设置是否向通话中的坐席分配队列中的来电。
坐席自动暂停	<div>  Note: 当 响铃策略 设置为 同时响铃 时，该设置将不会生效。 </div> <p>设置当坐席在队列内的连续未接来电数量达到阈值时，是否要自动暂停该坐席并向其发送通知邮件。</p> <p>如需使用此功能，勾选 坐席自动暂停 并在 未接来电数 下拉列表中设置阈值。</p> <div>  Note: 当以下事件发生时，坐席的未接来电计数将被清空： <ul style="list-style-type: none"> 坐席接听或呼出队列来电。 坐席状态切换为 暂停 或 登出。 PBX 重启。 </div>
坐席的 IP 话机显示未接来电记录	<p>设置是否在坐席的 IP 话机上显示队列的未接来电记录。</p> <div>  Note: 此设置将应用于队列中的所有坐席。 </div>


设置	说明
	 <ul style="list-style-type: none"> 如果坐席归属于多个队列，则坐席的 IP 话机将仅显示启用此选项的队列的未接来电记录。

d. 在 **提示音** 栏，完成以下播报设置。


设置	说明
队列相关播报	
进入队列提示音	设置在呼叫者加入队列时播放的提示音。 <ul style="list-style-type: none"> 播完欢迎提示音之后再响铃：设置是否播完欢迎提示音后再响铃坐席。
彩铃	设置通话被坐席接听前，系统向呼叫者循环播放的提示音。 <div>  Note: <ul style="list-style-type: none"> 此处下拉列表中现有的提示音同步自 PBX 设置 > 提示音 中上传的等待音乐 (MoH) 和自定义提示音。 彩铃将会在 进入队列提示音 后播放。 </div>
等待音乐	设置呼叫者在接通后被坐席保留通话时，系统播放的音乐。
队列公告	设置呼叫者进入队列后，在被坐席应答前，系统周期性播放的提示音。
频率（秒）	设置周期性播放 队列公告 的时间间隔。
呼叫者当前位置播报	
播报当前等待位置	设置是否周期性地向呼叫者播报前方等待人数。
播报预计等待时间	设置是否周期性地向呼叫者播报预计等待时间。
播放“谢谢您的耐心等待”提示音	设置是否周期性地向呼叫者播放“谢谢您的耐心等待”提示音。
频率	设置周期性进行当前位置播报的时间间隔。
坐席相关播报	
播报坐席工号	设置是否在坐席接听来电后，向呼叫者和坐席播报该坐席的工号。
播报语言	
自定义提示音语言	设置呼叫者进入队列后，听到的系统默认播报提示音的语言。

设置	说明
	 Note: 可用的语言从系统提示音中同步 (路径: PBX 设置 > 提示音 > 系统提示音)。

3. 点击 **队列成员** 页签，设置队列坐席。
- **动态坐席**：选择可以随时签入或签出队列的队列成员。

 **Note:**
仅当动态坐席签入到队列并未暂停接收队列来电时，队列才将来电分配给坐席。

- **静态坐席**：选择队列固定坐席。

 **Note:**
静态坐席不需要“签入”队列，也不能“签出”队列。

4. 点击 **队列偏好设置** 页签，根据你的需要自定义队列设置。

有关队列偏好设置的更多信息，请参见 [队列偏好设置](#)。

5. 点击 **保存** 并 **应用**。

后续步骤

[设置呼入路由](#)，并将队列设置为路由的目的地。

设置基于技能路由队列来电

基于技能的路由策略支持为队列坐席指定技能水平，并按照其技能水平从高到低的顺序将来电路由给对应的坐席。通过优先将队列来电分配给技能水平最高的坐席，可确保客户咨询得到适当处理，提高工作效率。

使用要求

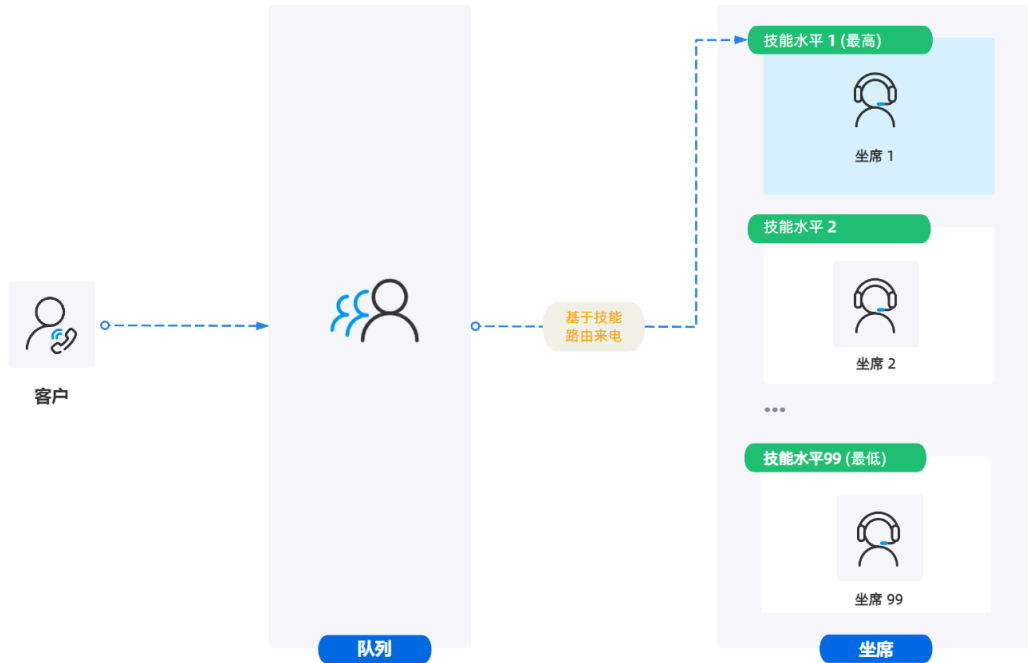
- **固件版本**：84.14.0.24 或更高版本
- **服务**：订阅 **企业版** 或 **旗舰版**

应用场景

根据同一队列内是否有相同技能水平的坐席，基于技能的路由流程会存在差异。

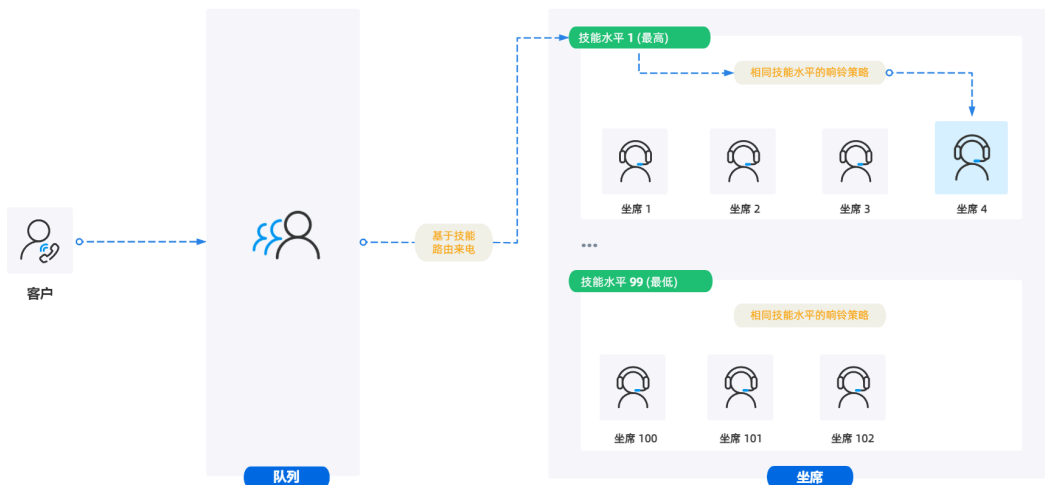
坐席技能水平各不相同

在此场景下，每一个坐席都被分配了唯一的技能水平。当客户呼入队列时，来电会被直接路由给技能水平最高 **(1)** 的坐席。如果此坐席暂不可用，则将来电按照技能水平由高到低的顺序，路由给下一个技能水平的坐席。




坐席有相同的技能水平

在此场景下，多个坐席被分配了相同的技能水平。当客户呼入队列时，来电会被路由给所有分配了最高技能水平 **(1)** 的坐席，然后根据“相同技能水平的响铃策略”响铃这些坐席。如果这些坐席皆不可用，则将来电按照技能水平由高到低的顺序，路由至下一个技能水平的坐席。



操作步骤

- 1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**。
- 2. 点击队列右侧的 .
- 3. 在 **基本** 页签，启用基于技能的路由功能，并选择响铃策略。

基本

队列成员

队列偏好设置

队列面板权限

基本

* 号码

6401

* 名称

Support

a

☒ 基于技能的路由

* 相同技能水平的响铃策略

b

同时响铃


* 最大等待时间 (秒)

1800

呼叫失败目的地

挂断

- a. 勾选 **基于技能的路由**。
- b. 在 **相同技能水平的响铃策略** 下拉列表，为具有相同技能水平的坐席选择响铃策略。



Note:

如果队列中不存在具有相同技能水平的坐席，则系统会严格按照技能水平由高到低的顺序响铃，而不受此处设置的影响。

响铃策略	说明
同时响铃	在相同技能水平的坐席中，所有坐席同时响铃。
最久未被叫响铃	在相同技能水平的坐席中， 距离上一次呼叫最久的坐席先响铃。
最少接通响铃	在相同技能水平的坐席中，接听通话次数最少的坐席先响铃。
随机响铃	在相同技能水平的坐席中，随机响铃坐席。
循环响铃	<div>按照队列坐席顺序，上次响铃的下一个空闲坐席先响铃。<ul style="list-style-type: none">• 队列中只有静态坐席：在相同技能水平的坐席中，系统按照列表中的静态坐席顺序，上次响铃的下一个空闲坐席先响铃。• 队列中只有动态坐席：在相同技能水平的坐席中，系统按照动态坐席签入顺序，上次响铃的下一个空闲坐席先响铃。• 队列中既有静态坐席又有动态坐席：在相同技能水平的坐席中，系统按照列表中的静态坐席顺序，上次响铃的下一个空闲坐</div>

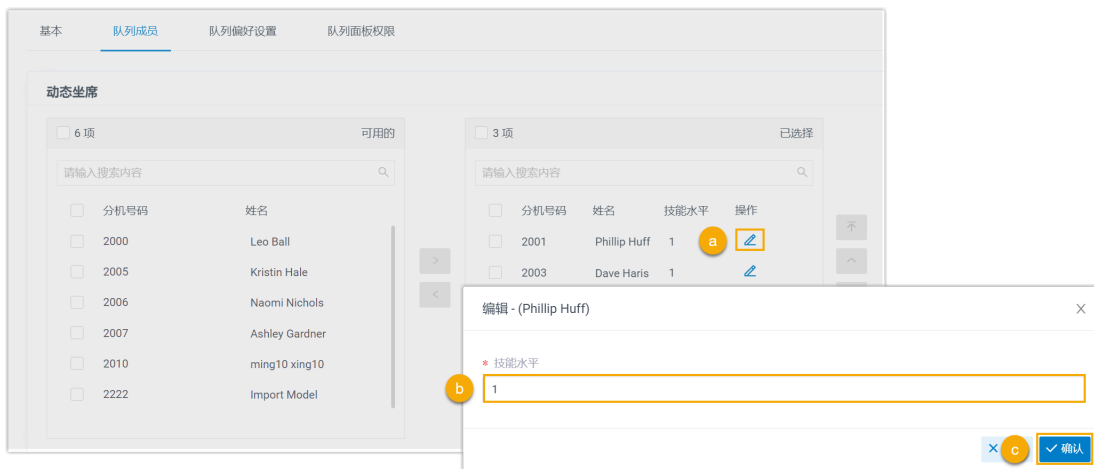
响铃策略	说明
	席先响铃。如果静态坐席都无空闲，系统按照动态坐席签入顺序，上次响铃的下一个空闲坐席先响铃。
线性响铃	<p>按照特定顺序响铃队列中的有同样技能水平的坐席。</p> <ul style="list-style-type: none"> 队列中只有静态坐席：在相同技能水平的坐席中，系统按照列表中的坐席顺序，第一个空闲坐席先响铃。 队列中只有动态坐席：在相同技能水平的坐席中，系统按照坐席签入顺序，第一个空闲坐席先响铃。 队列中既有静态坐席又有动态坐席：在相同技能水平的坐席中，系统按照坐席签入顺序，第一个空闲坐席先响铃。

4. 在 **队列成员** 页签，设置坐席的技能水平。



Note:

默认情况下，所有坐席的技能水平为 1 (最高技能水平)。



- 点击坐席右侧的 .
- 在弹窗中，为坐席指定技能水平。



Note:

- 允许填写的值为 1 到 99。数字越小，技能水平越高，则响铃的优先级也越高。
- 在此处设置的坐席技能水平仅在此队列中生效。

- 点击 **确认**。
 - 重复步骤 **a - c**，为其它坐席设置技能水平。
5. 点击 **保存并应用**。

执行结果

当呼叫者呼入队列时，系统会按照坐席技能水平从高到低的顺序，将来电路由给对应的坐席。

高级呼叫队列设置

允许呼叫者请求队列回拨


回拨功能允许呼叫者在队列中等待应答时挂断通话，并保留在队列中的位置。一旦队列中有坐席空闲，系统将会回拨给客户。使用回拨功能，可以极大节省客户的等待时间，降低来电放弃率，从而提高队列整体表现。

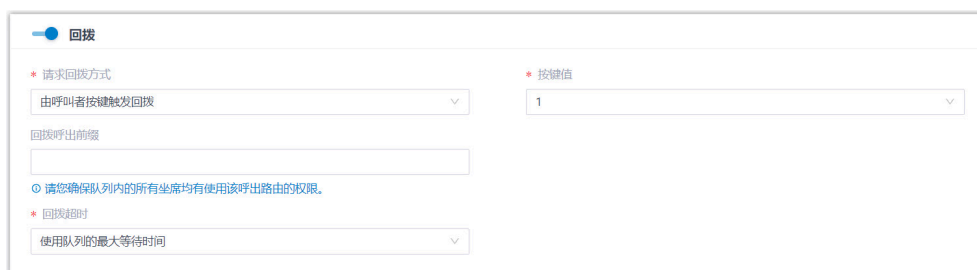
允许呼叫者通过按键请求队列回拨

前提条件

你已订阅**企业版** 或 **旗舰版**。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**。
2. 点击队列旁边的 。
3. 点击 **队列偏好设置** 页签，滚动到 **回拨** 栏，启用并设置回拨。



回拨

* 请求回拨方式

由呼叫者按键触发回拨

* 按键值

1

回拨呼出前缀

ⓘ 请您确保队列内的所有坐席均有使用该呼出路由的权限。

* 回拨超时

使用队列的最大等待时间

- a. 启用 **回拨**。
- b. 在 **请求回拨方式** 下拉列表中，选择 **由呼叫者按键触发回拨**。
- c. 在 **按键值** 下拉列表中，选择一个值。



Note:

该值不能与队列 **按键事件** 的按键值冲突。

呼叫者在队列中排队等候时，可按此键请求队列回拨。

- d. **可选：** 在 **回拨呼出前缀** 栏，填写呼出路由的前缀。系统会通过符合此前缀的呼出路由回拨呼叫者。



Note:

确保队列内的所有坐席均有使用该呼出路由的权限，否则无法回拨。

- e. 在 **回拨超时** 下拉列表中，设置队列保留回拨请求的超时时间。如果到达超时时间后，队列中仍无空闲坐席，系统会终止该回拨请求。



Note:

默认使用队列的最大等待时间作为超时时间 (路径: **队列 > 基本 > 最大等待时间 (秒)**)。你也可以选择 **自定义** 并自定义一个超时时间。

4. 点击 **基本** 页签，滚动到 **提示音** 栏，选择一个提示音，用于引导呼叫者按指定键请求回拨。

- a. 在 **队列公告** 下拉列表中，选择一个提示音。



Note:

此处列出的提示音为你录制或上传到 PBX 的自定义提示音。更多信息，请参见 [录制自定义提示音](#) 和 [上传自定义提示音](#)。

- b. **可选：** 在 **频率 (秒)** 栏，选择或填写一个值，设置播放提示音的频率。

5. 点击 **保存** 和 **应用**。

执行结果

客户在队列中排队等候时，可以按键请求回拨。

后续操作

- 阅读示例，了解回拨流程。

更多信息，请参见 [队列回拨示例](#)。

- 启用队列回拨相关的通知。当客户成功请求回拨或队列回拨失败时，发送邮件通知队列管理员。

更多信息，请参见 [自定义队列通知](#)。

- 查看队列回拨相关的报告，追踪队列表现情况。


更多信息，请参见 [队列回拨摘要报告](#) 和 [队列回拨报告](#)。

允许呼叫者等待超时后请求回拨

前提条件

你已订阅**企业版** 或 **旗舰版**。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**。
2. 点击队列旁边的 。
3. 点击 **队列偏好设置** 页签，滚动到 **回拨** 栏，启用并设置回拨。



该截图显示了 PBX 管理网页中的“回拨”配置界面。界面顶部有一个蓝色的“回拨”标题。下方包含两个主要配置区域：左侧区域包含“* 请求回拨方式”下拉菜单（当前选择“超时后自动触发回拨”）和“回拨呼出前缀”文本输入框；右侧区域包含“* 超时时间（秒）”下拉菜单（当前选择“60”）。底部有一个“* 回拨超时”下拉菜单（当前选择“使用队列的最大等待时间”）。界面中还包含一条提示信息：“ⓘ 请您确保队列内的所有坐席均有使用该呼出路由的权限。”

- a. 启用 **回拨**。
- b. 在 **请求回拨方式** 下拉列表中，选择 **超时后自动触发回拨**。
- c. 在 **超时时间（秒）** 栏，选择或填写一个值。



Note:

- 设置的超时时间不能大于该队列的 **最大等待时间**。
- 从客户呼入到队列就开始计算 **超时时间**。

当客户在队列内的等待时间超过超时时间，将触发回拨功能。

- d. **可选：** 在 **回拨呼出前缀** 栏，填写呼出路由的前缀。系统会通过符合此前缀的呼出路由回拨呼叫者。



Note:



确保队列内的所有坐席均有使用该呼出路由的权限，否则无法回拨。

- e. 在 **回拨超时** 下拉列表中，设置队列保留回拨请求的超时时间。如果到达超时时间后，队列中仍无空闲坐席，系统会终止该回拨请求。



Note:

默认使用队列的最大等待时间作为超时时间 (路径：**队列 > 基本 > 最大等待时间 (秒)**)。你也可以选择 **自定义** 并自定义一个超时时间。

4. 点击 **保存** 和 **应用**。

执行结果

当客户在队列内的等待时间超过超时时间，将触发回拨功能。

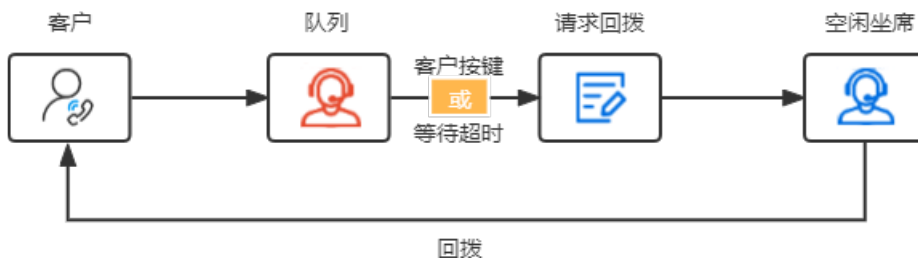
客户可以按指定键请求回拨。

后续操作

- 阅读示例，了解回拨流程。
更多信息，请参见 [队列回拨示例](#)。
- 启用队列回拨相关的通知。当客户成功请求回拨或队列回拨失败时，发送邮件通知队列管理员。
更多信息，请参见 [自定义队列通知](#)。
- 查看队列回拨相关的报告，追踪队列表现情况。
更多信息，请参见 [队列回拨摘要报告](#) 和 [队列回拨报告](#)。

队列回拨示例

参考以下示例，了解队列回拨流程：



1. 客户呼入队列，但当前无空闲坐席可应答来电。
2. 客户通过以下任一方式，请求回拨：
 - 系统播放队列公告后，客户按指定按键。
 - 客户在队列的等待时间超过超时时间后，客户按指定按键。
3. 客户登记回拨号码。号码登记成功后，通话自动挂断。

**Note:**

- 默认情况下，回拨号码即客户呼入队列的号码。
- 如有需要，客户可以登记其他号码。号码长度必须大于等于 5 位。

客户在当前队列的排队位置被保留。

4. 当有坐席空闲时，系统会先呼叫坐席，然后呼叫客户。
坐席和客户都接听电话后，通话建立，回拨成功。

**Note:**

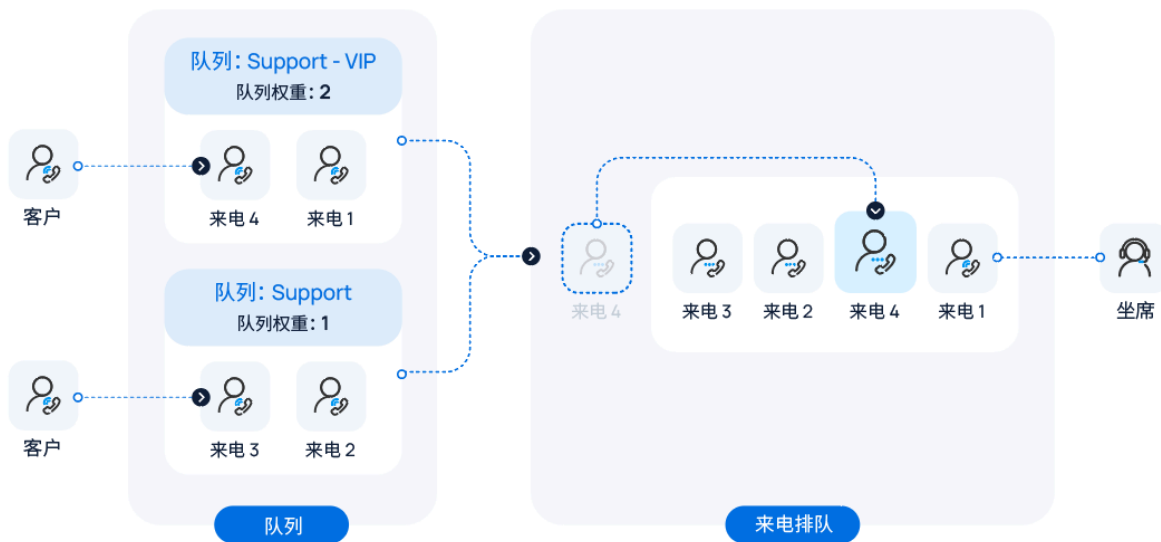
如果到达队列的 **回拨超时** 时仍无空闲坐席，系统会终止该回拨请求。

设置呼叫队列优先级


优先队列功能允许你为每个呼叫队列分配权重，系统基于分配给队列的初始权重以及来电在队列中的等待时间，确定不同队列中来电的重要级别。当坐席签入多个队列时，系统会自动计算队列的权重，并根据权重对不同队列中的来电进行排序，优先将高权重队列中的来电接入给坐席，从而减少 VIP 客户的等待时间，同时保持其他客户的满意度。

应用场景

一个坐席同时为两个队列 (如 **Support-VIP** 和 **Support**) 提供服务，且每个队列设置了不同的权重。如果两个队列都有来电，坐席会首先接听来自高优先级队列 **Support-VIP** 的来电，确保 VIP 客户能够获得更快的响应。



操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**。
2. 点击队列旁边的 ，然后进入 **队列偏好设置** 页签。
3. 打开 **优先队列** 开关。
4. 在 **权重** 栏，设置队列的初始权重。

可输入 1 到 999 的数字。数字越大，权重越高。

系统将对多个队列的权重，并将具有更高权重的队列中的来电优先分配给坐席。例如，权重为 2 的队列中的来电将比权重为 1 的队列中的来电更快地被接听。

5. **可选：** 为避免低权重队列中的来电等待时间过长，你可以为低权重队列设置加速权重。
 - a. 勾选 **启用加速权重**。
 - b. 在 **加速权重时长 (秒)** 栏，设置在来电等待多长时间后权重会加 **1**。

可输入 10 到 1800 之间的数字。设置此项后，队列整体权重将基于队列初始权重和来电等待时间进行计算，如下公式所示：

$$\text{队列整体权重} = \text{初始权重} + (\text{等待时长} / \text{加速权重时长}) * 1$$



Note:

如果计算结果中有小数，则系统会取四舍五入后的值。

6. 点击 **保存**。

执行结果

当坐席签入了多个队列，且不止一个队列有来电，系统会自动计算和比较队列的权重，并将权重最高的队列中的来电优先路由给该坐席。

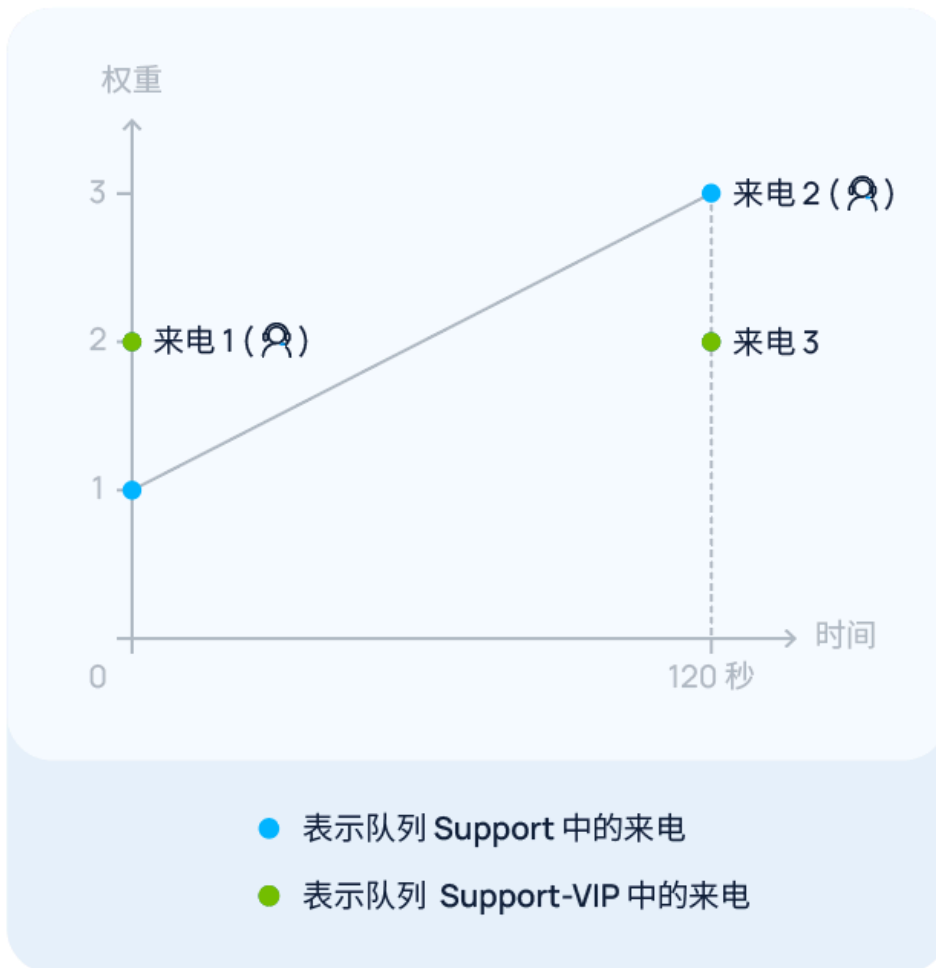
示例

本文提供了以下示例，帮助你理解系统如何基于队列权重进行队列来电分配。

坐席 Leo Ball 签入了两个技术支持队列，分别为 **Support - VIP** 和 **Support**，两个队列的权重设置如下所示：

设置	Support - VIP 队列	Support 队列
权重	2	1
加速权重	禁用	60 秒

当坐席处于空闲状态且两个队列中都有等待的来电时，会出现以下情况：



- 来电 1 进入 **Support - VIP** 队列，同时来电 2 进入 **Support** 队列。

此时，**Support - VIP** 的队列权重 (2) 大于 **Support** 的队列权重 (1)。因此，来电 1 先被应答，来电 2 继续等待。

- 来电 2 在 **Support** 队列中等待了 120 秒时，来电 3 进入 **Support - VIP** 队列。

此时，**Support - VIP** 的队列权重仍为 2，而 **Support** 的队列权重计算为 $1 + (120 / 60) * 1 = 3$ 。

由于 **Support** 此时的队列权重 (3) 大于 **Support - VIP** 的队列权重 (2)，在坐席结束当前通话后，来电 2 会先被应答。

坐席管理

配置坐席暂停原因

Yeastar P 系列云 PBX 允许你为队列坐席设置具体的暂停原因。坐席可通过拨打特征码，或点击 Linkus 客户端上的特定按钮，以具体原因暂停服务。队列管理员可在通话报告中追踪坐席暂停的具体原因和暂停时长。

前提条件

你已订阅**企业版**或**旗舰版**。

数量限制

Yeastar P 系列云 PBX 支持设置最多 **20** 种暂停原因。

操作步骤

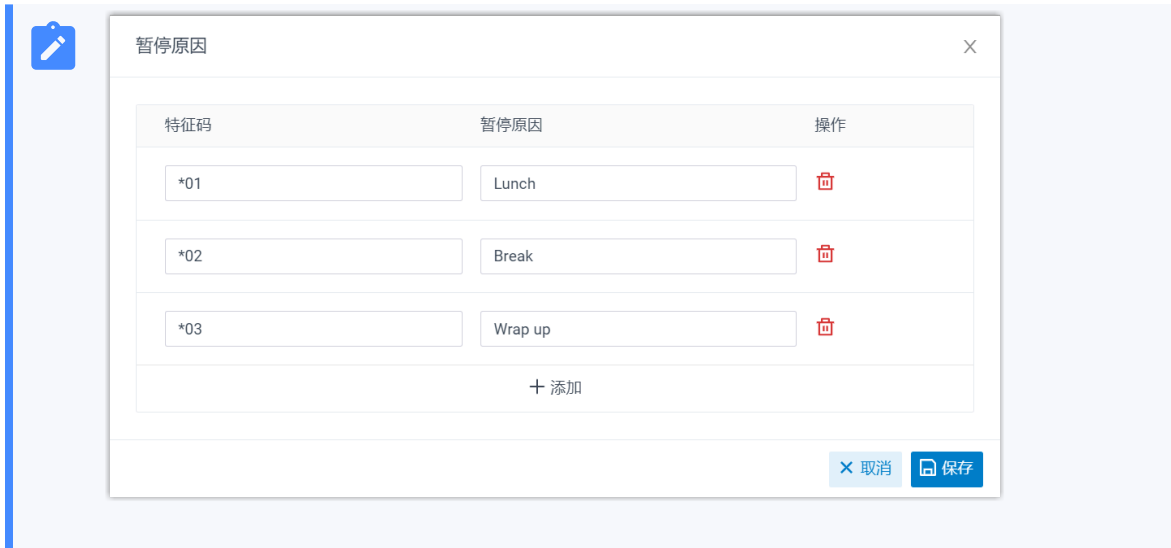
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**。
2. 在队列列表的上方，点击 **暂停原因**。



3. 在弹出的窗口中，完成以下设置：

**Note:**

Yeastar P 系列云 PBX 提供以下三种默认的暂停原因及对应特征码。你可以修改默认设置或添加新的暂停原因。



- a. 设置暂停原因和对应的特征码。
 - **特征码**：分配给暂停原因的特征码。
 - **暂停原因**：坐席暂停接收队列来电的原因。
- b. 点击 **保存**。

执行结果

- PBX 中的所有队列都可使用此处设置的暂停原因。
- 队列坐席可通过以下方式，以具体原因暂停服务。
 - **拨打特征码切换**

队列坐席可拨打 **##### + ##### + #####**，以具体原因暂停服务。



Tip:

可在 **呼叫功能 > 特征码 > 队列 > 暂停/恢复** 中获取暂停特征码。

例如，队列 6400 中的坐席拨打 "*076400*03"，以 **Wrap up** 为由暂停服务。

- **点击 Linkus 客户端指定按钮切换**

队列坐席可在 Linkus 客户端上点击 **暂停**，然后选择具体暂停原因，如下表所示。

Linkus 网页端

Linkus 网页端

Linkus 桌面端

Linkus Desktop Client

Linkus 手机端

状态

离开

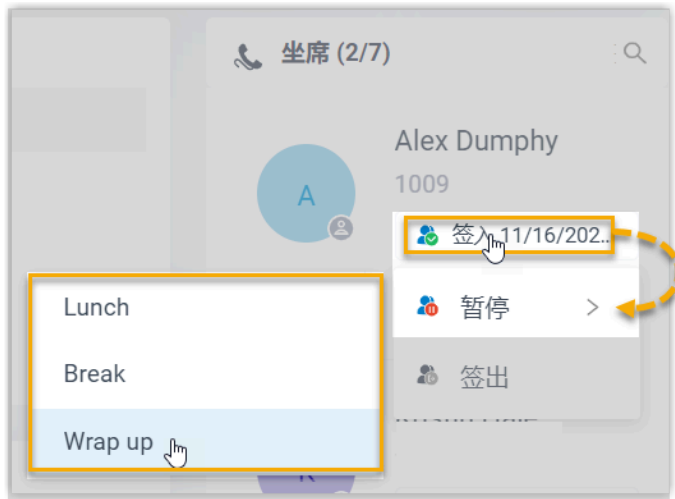
Yeastar Linkus for Google 谷歌插件

Note:

要在 Linkus 手机端上使用此功能，用户需要将应用更新到指定版本：

- Linkus 安卓客户端：4.10.5 或更高版本
- Linkus iOS 客户端：4.10.3 或更高版本

• 队列管理员也可以直接在队列面板中，为坐席选择具体暂停原因。



Related information

[坐席暂停报告](#)

[通过功能键监控坐席的指定暂停状态](#)

通过功能键监控坐席的指定暂停状态

本文提供一个配置示例，介绍如何实现通过 Linkus 网页端或 IP 话机的功能键监控坐席的指定暂停状态。

前提条件

- 获取以下特征码：
 - 暂停特征码（路径：**呼叫功能 > 特征码 > 队列 > 暂停/恢复**）
 - 暂停原因特征码（路径：**呼叫功能 > 特征码 > 暂停原因**）
- 要在 IP 话机上监控坐席的指定暂停状态，需确保 IP 话机已通过自动配置绑定到 Yeast-ar P 系列云 PBX，并分配了分机。



Note:




有关 IP 话机自动配置的详细信息，请参见 [IP 话机配置手册](#)。

操作步骤

假设你想监控队列 6400 中坐席 1001, 1002 和 1003 的三种默认暂停状态，可按照以下步骤，为你的分机配置功能键。

1. 设置监控指定暂停状态的功能键。

- a. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**，编辑你的分机。
- b. 点击 **功能键** 页签。
- c. 配置以下功能键。

用户	状态	语音信箱	功能	高级	安全	Linkus客户端	话机	功能键
功能键	类型	值	标签	操作	排序			
功能键 1	BLF	*071001*6400*01	Agent1001_Lunch		三			
功能键 2	BLF	*071002*6400*02	Agent1002_Break		三			
功能键 3	BLF	*071003*6400*03	Agent1003_Wrapup		三			

- **类型**：选择 **BLF**。


- **值**：填写特征码。

填写格式为 暂停特征码 + 分机号码 + * + 队列号码 + 暂停原因特征码。例如 *071001*6400*01。

- **标签**：可选。为功能键设置一个显示标签。

- d. 点击 **保存**。




2. 如果要在 IP 话机上监控坐席的指定暂停状态，将功能键应用配置到 IP 话机。

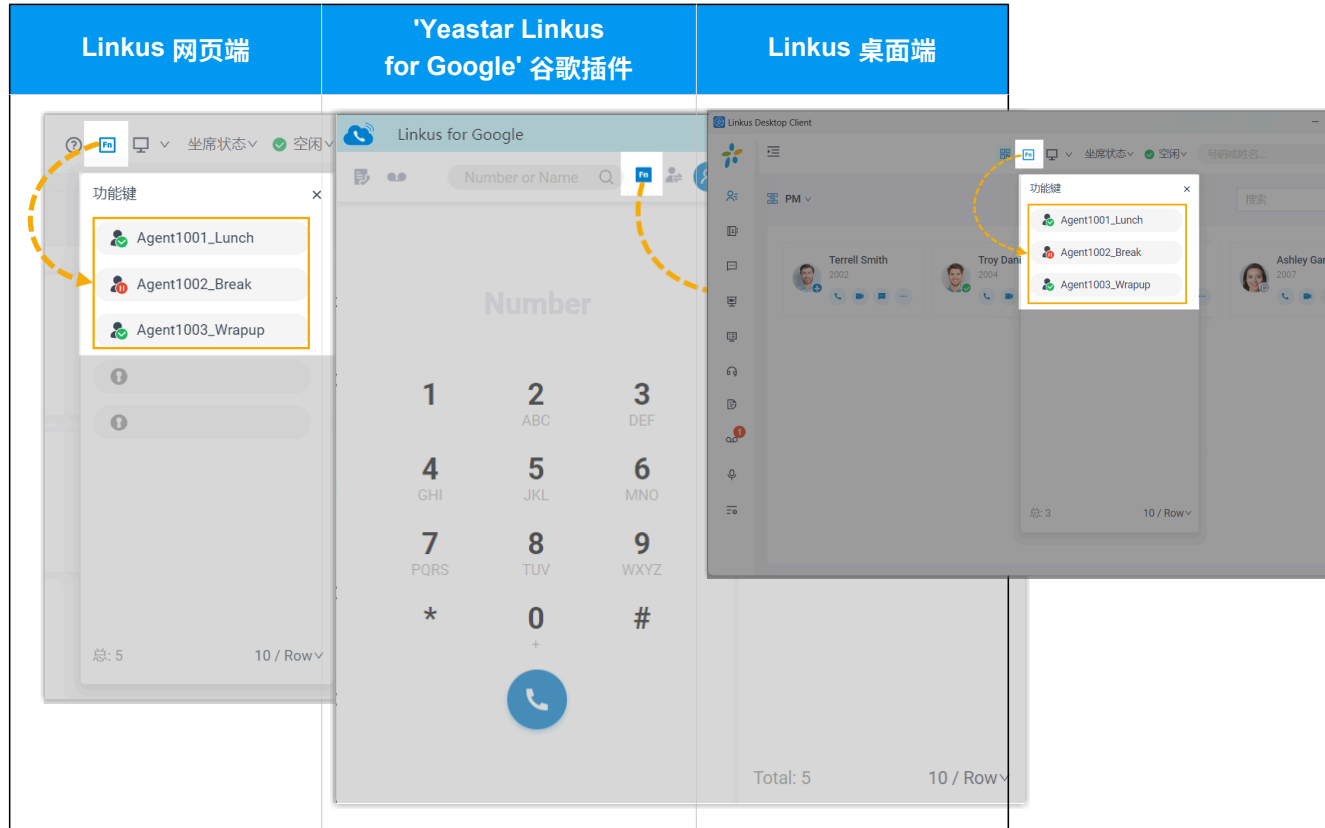
- a. 进入 **自动配置 > 话机**，点击话机旁边的 .
- b. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

执行结果

你可通过以下方式监控坐席的指定暂停状态：

Linkus 网页端和谷歌插件上的功能键

- ：坐席不处于指定的暂停状态。
- ：坐席处于指定的暂停状态。
- ：BLF 按键配置失败。



IP 话机上的 BLF LED 灯

- **BLF LED 绿灯常亮：**坐席不处于指定的暂停状态。
- **BLF LED 红灯闪烁：**坐席处于指定的暂停状态。
- **BLF LED 不亮：**BLF 按键配置失败。

Related information

[允许坐席通过特征码管理其坐席状态](#)

[允许坐席通过 IP 话机管理其坐席状态](#)

启用多队列间共享休息时间

通过共享休息时间功能，属于多队列的坐席在结束通话后能有足够的时间处理通话相关事务，避免在休息时间内收到其他所属队列的来电。本文介绍如何在多队列间共享休息时间。

使用要求

PBX 服务器为 84.19.0.110 或更高版本。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话功能 > 队列**。
2. 在页面顶部，点击 **选项**。
3. 在弹出的窗口中，勾选 **多队列相同坐席共享休息时间**。



4. 点击 **保存并应用**。

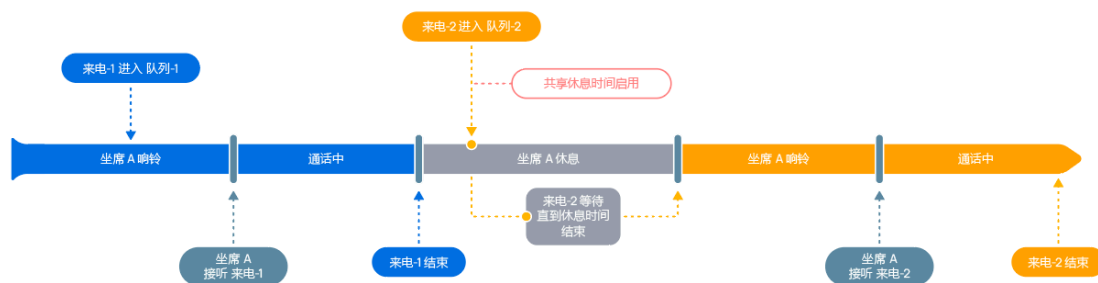
执行结果

当同时属于多个队列的坐席在某个队列中结束通话后，该队列中设置的休息时间将应用于该坐席所属的所有队列，在此休息时间内，该坐席将不会接收到其他队列的新来电。

示例

我们提供以下示例说明启用共享休息时间后的效果。

在本例中，坐席 A 同时属于 队列-1 和 队列-2，来电-1 来自队列-1，来电-2 来自队列-2。



1. 来电-1 进入 **队列-1**，坐席 A 接听 来电-1。

2. 结束 来电-1 后，坐席 A 进入 **队列-1** 中设置的休息时间。
3. 第二通电话 来电-2 在 坐席 A 休息期间进入 **队列-2**。
4. 如果 来电-2 被路由给 坐席 A，则来电-2 会等待直到 坐席 A 的共享休息时间结束 (该休息时间在 队列-1 中配置，且应用于 队列-2 中的 坐席 A)，再响铃以提醒 坐席 A 接听。

设置动态坐席默认状态

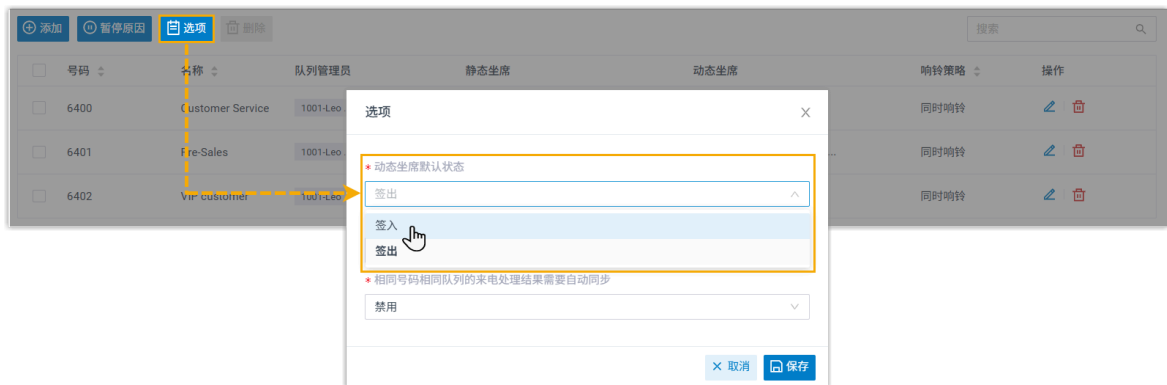
默认情况下，动态坐席被添加到队列后的初始状态为登出。你可以根据需要设置动态坐席的初始默认状态。此预设状态将应用于所有队列中新添加的坐席，从而减少手动操作的错误，提高管理效率。

使用要求

PBX 服务器的固件为 84.19.0.110 或更高版本。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话功能 > 队列**。
2. 在页面顶部，点击 **选项**。
3. 在 **动态坐席默认状态** 下拉列表中，指定默认状态。



4. 点击 **保存**。

执行结果

动态坐席被添加到队列时，将自动应用此默认状态。



Note:

原本已在队列中的动态坐席的状态不会受此设置的影响。

自动同步重复来电处理结果

重复来电处理结果的自动同步功能允许系统在队列的未接/被放弃来电的通话处理结果更新后，自动将指定时间范围内的相同号码相同队列来电的处理结果同步更新，从而保证通话记录一致，防止多位坐席对同一来电者进行重复回拨。本文介绍如何启用处理结果自动同步功能。

使用要求

PBX 服务器的固件为 84.19.0.110 或更高版本。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话功能 > 队列**。
2. 在页面顶部，点击 **选项**。
3. 在弹出的窗口中，执行以下操作：



- a. 在 **相同号码相同队列的来电处理结果需要自动同步** 下拉列表中，选择 **启用**。
- b. 在 **时间范围 (X小时前)** 下拉列表中，选择要同步处理结果的来电时间范围。

此设置决定了从坐席手动更新来电处理结果的时间起，向前 **{x}** 小时内同一号码同一队列的来电将自动同步处理结果。

例如，若时间范围设置为 2 小时，坐席在下午 3:00 更新了一通队列未接来电的处理结果，则从下午 1:00 到 3:00 之间的同一号码同一队列的未接来电记录都将自动同步此处理结果。

- c. 点击 **保存**。

执行结果

当某条队列未接/被放弃来电的处理结果被更新时，来自同一号码同一队列且在指定时间范围内的其他未接来电记录，其处理结果也会被同步为最新状态。



Note:


- 仅当处理状态向后续阶段推进 (如从 **未处理** 变成 **处理中**) 时才会触发同步。
- 被同步的队列未接来电记录的操作详情中将显示 “自动同步”，表示此操作结果是自动更新的。

姓名	类型	来源	时间	时长	通话备注	操作
Kristin Hale 5001 (分机)	未接来电	Customer Support (6400)	昨天 13:08:09	00:00:00		已处理
Kristin Hale 5001 (分机)	未接来电	Customer Support (6400)	昨天 11:20:40	00:00:00		已处理

允许坐席在 Linkus 客户端上查看队列通话记录

本文介绍如何设置呼叫队列以允许坐席在 Linkus UC 客户端上查看队列通话记录。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**。
2. 点击队列旁边的 ，然后进入 **队列面板权限** 页签。
3. 向下滚动到 **坐席** 栏，进行以下配置。
 - a. 勾选 **队列通话记录**。

☒ 队列通话记录

成员

☒ 所有

☐ 指定坐席

查看范围

☒ 所有

☒ 呼入

☒ 未接来电

b. 设置查看权限。

设置	说明
成员	<div>指定哪些坐席可以在 Linkus 客户端上查看队列的通话记录。</div> <div><ul style="list-style-type: none">• 所有：队列中所有坐席都可以查看队列通话记录。• 指定坐席：仅指定的坐席可以查看队列通话记录。</div> <div><div>成员<div><div><input type="radio"/> 所有</div><div><input checked="" type="radio"/> 指定坐席</div></div><div><div>* 坐席</div><div><div>2006-Naomi Nichols ×</div><div>2007-Ashley Gardner ×</div><div>▼</div></div></div></div></div>
查看范围	<div>指定授权坐席可以查看的队列通话记录类型。</div> <div><ul style="list-style-type: none">• 所有：坐席可以查看所有队列通话记录，包括呼入和未接来电。• 呼入：坐席可以查看其已接听的队列来电记录。• 未接来电：坐席可以查看未接的队列来电及其处理状态。</div>

4. 点击 **保存**。

执行结果

授权坐席可以在 Linkus 网页端和桌面端上查看队列通话记录 (路径：**通话记录 > 队列通话记录**)。



Related information

[坐席手册 - 在网页端/桌面端查看和管理队列通话记录](#)

允许坐席通过特征码管理其坐席状态

PBX 预置了特征码，坐席可使用此特征码切换他们在队列中的状态。本文介绍如何允许坐席通过特征码管理其坐席状态。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 特征码**。
2. 向下滚动到 **队列** 栏。
3. 要允许坐席通过特征码签入或签出队列，操作如下：
 - a. 勾选 **签入/签出**。
 - b. **可选：** 根据需要更改特征码。
4. 要允许坐席通过特征码暂停或恢复其在队列中的服务，操作如下：
 - a. 勾选 **暂停/恢复**。
 - b. **可选：** 根据需要更改特征码。
 - c. **可选：** 向下滚动到 **暂停原因** 栏，配置坐席暂停原因及其对应的特征码。

暂停原因

特征码	暂停原因	操作
<input type="text" value="*01"/>	<input type="text" value="Lunch"/>	
<input type="text" value="*02"/>	<input type="text" value="Break"/>	
<input type="text" value="*03"/>	<input type="text" value="Wrap up"/>	
<div>+ 添加</div>		

坐席可通过拨打对应的暂停原因特征码，以具体原因暂停其在队列中的服务。

d. 点击 **保存** 并 **应用**。

执行结果

坐席可以在 Linkus 客户端或 IP 话机上拨打对应特征码切换他们在队列中的状态。

场景	操作说明
签入队列	动态坐席随时可以签入队列。 例如，动态坐席拨打 *76400 签入队列 6400。
签出队列	动态坐席随时可以签出队列。 动态坐席拨打 *76400 签出队列 6400。
暂停坐席服务	静态坐席或动态坐席可以在离开座位时暂停接收队列来电。队列不会将通话分配给暂停服务的坐席。 无原因暂停 例如，坐席拨打 *076400 暂停接收队列 6400 的来电。 以具体原因暂停 例如，坐席因通话后事务处理需要暂停接收队列 6400 的来电，可拨打 *076400*03。
恢复坐席服务	静态坐席或动态坐席可以在准备好接听通话时恢复接收队列来电。 例如，坐席拨打 *076400 恢复接收队列 6400 的来电。

Related information

- [允许坐席通过 IP 话机管理其坐席状态](#)
- [通过功能键监控坐席的指定暂停状态](#)

允许坐席通过 IP 话机管理其坐席状态

本文介绍如何为坐席设置 IP 话机，使其能够通过 IP 话机上的 BLF 键及其指示灯监控和切换自己在特定队列中的坐席状态。

前提条件

确保 IP 话机已通过自动配置绑定到 Yeastar P 系列云 PBX，并分配给了坐席的分机。

有关 IP 话机自动配置的详细信息，请参见 [IP 话机配置手册](#)。

步骤一、为坐席分机配置功能键

1. 访问坐席分机的功能键配置页面。
 - a. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
 - b. 勾选坐席的分机，并点击 **编辑**。
 - c. 点击 **功能键** 页签。
2. 为坐席分机配置功能键。
 - a. 勾选 **批量编辑**。
 - b. 选择一个功能键，并完成以下配置。

功能键	类型	值	标签
<input checked="" type="checkbox"/> 功能键 1	<div>坐席签入/签出 坐席暂停/恢复</div>	技术支持	切换坐席状态

- **类型**：从以下两个选项中选择一个功能键类型。
 - **坐席签入/签出**：允许坐席签入及签出队列。
 - **坐席暂停/恢复**：允许坐席暂停及恢复接收队列来电。
- **值**：选择该坐席所在的队列。
- **标签**：可选。填写显示在话机屏幕上的按键名称。

3. 点击 **保存**。

步骤二、应用配置到坐席的 IP 话机

1. 进入 **自动配置 > 话机**。
2. 勾选分配给坐席的话机，然后点击 **更新配置**。



3. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

执行结果

坐席可通过 IP 话机上的 BLF 键及其指示灯，实时查看及切换自己在指定队列中的状态。



Note:

指示灯状态可能会因话机型号而异。

BLF 键	指示灯	说明
坐席签入/签出	绿灯常亮	已签入该队列。 此时坐席可以按 坐席签入/签出 BLF 键签出该队列。
	红灯常亮	已签出该队列。 此时坐席可以按 坐席签入/签出 BLF 键签入该队列。
	不亮	BLF 键没有订阅到坐席状态。检查配置是否正确，或者坐席分机是否成功注册。
坐席暂停/恢复	绿灯常亮	未暂停服务，可正常接收该队列的来电。 此时坐席可以按 坐席暂停/恢复 BLF 键暂停接收该队列来电。
	红灯闪烁	已暂停接听该队列来的电。 此时坐席可以按 坐席暂停/恢复 BLF 键恢复接听该队列的来电。
	不亮	BLF 键没有订阅到坐席状态。检查配置是否正确，或者坐席分机是否成功注册。

Related information

- [通过功能键监控坐席的指定暂停状态](#)
- [队列管理员手册 - 管理坐席在队列中的状态](#)

允许坐席在队列面板查看企业联系人姓名

Yeastar P 系列云 PBX 允许队列管理员和队列坐席在收到企业联系人的队列来电时，在队列面板查看联系人姓名。本文介绍如何为队列坐席启用该功能。

介绍


要允许坐席在收到企业联系人的队列来电时，在队列面板查看联系人的姓名，你需要为特定队列的坐席分配相应的队列面板权限，并配置企业联系人匹配规则。

配置完成后，当指定队列收到企业联系人的来电时，PBX 会忽略联系人可见性规则，并在该队列所有坐席的队列面板中显示联系人姓名。

使用要求

PBX 服务器的固件为 84.20.0.128 或更高版本。

步骤一、为特定队列的坐席分配权限

1. 进入队列的配置页面。
 - a. 登录 PBX 网页，进入 **呼叫功能 > 队列**。
 - b. 在队列右侧，点击 。
2. 为坐席分配权限。
 - a. 点击 **队列面板权限** 页签。
 - b. 滚动到 **坐席** 栏，勾选 **展示企业联系人匹配结果**。

坐席

☐ 看板

☒ 队列面板

队列面板操作权限

☒ 呼叫分配管理（转移、转接、拖拽操作）

☒ 允许截答或挂断其他坐席的电话

☒ 呼叫停泊操作

☒ 展示企业联系人匹配结果

启用后，将忽略用户的企业联系人可见性规则，展示匹配结果。

c. 点击 **保存并应用**。

步骤二、配置企业联系人匹配规则

1. 进入企业联系人匹配规则的配置页面。

- a. 进入 **通讯录 > 企业联系人**。
- b. 在 **企业联系人** 页面，点击 **选项**。

通讯录 / 企业联系人

+ 添加
 < 同步联系人
 < 导入
 < 导出
 < 删除
 < 选项

企业联系人分组
 <
 搜索
 <

<input type="checkbox"/>	联系人名称	公司	邮箱	办公号码	手机号码	家庭号码	操作
<input type="checkbox"/>							< < <
<input type="checkbox"/>							< < <

总: 2
 <
 1
 >
 20 条/页

2. 在弹出的窗口中，配置号码匹配。

a. 选择如何匹配来电号码。

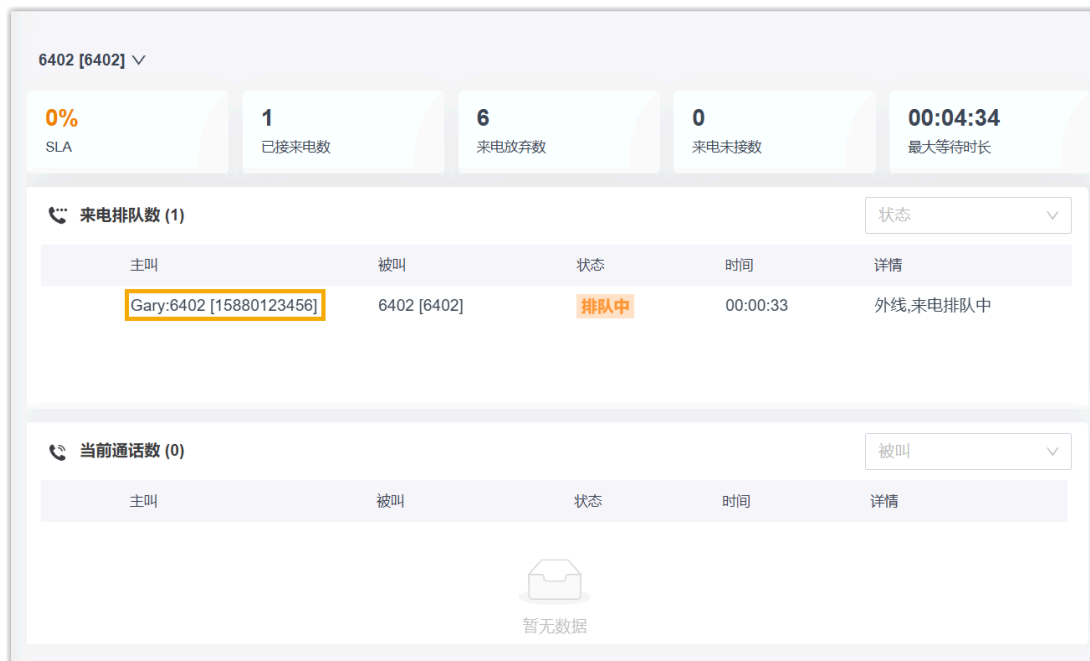
选项	说明
精准匹配	当来电号码与通讯录中存储的号码完全一致时，显示该号码对应的联系人姓名。
匹配后 <i>{number}</i> 位	<p>是否显示联系人姓名取决于来电号码的位数。</p> <ul style="list-style-type: none"> 如果来电号码的位数小于或等于指定值，那么只有当来电号码与通讯录中存储的号码完全一致时，才会显示该号码对应的联系人姓名。 如果来电号码的位数大于指定值，那么当来电号码的后 <i>{number}</i> 位数字与通讯录中存储的号码匹配时，会显示该号码对应的联系人姓名。 <p>Note: 默认值为 7。你可以填写 4 到 31 之间的数字。</p>

b. **可选：** 如需在匹配联系人时自动忽略号码中的符号和字母，勾选 **忽略符号与字母**。

c. 点击 **保存**。

执行结果

当企业联系人呼入队列并匹配成功，坐席可在队列面板中查看联系人姓名，如下图所示。



队列控制设置

设置队列管理员

激活队列控制服务后，你可以将任意分机设置为队列管理员。队列管理员可以不是队列坐席。本文介绍如何设置队列管理员。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**，编辑相应的队列。
2. 点击 **队列成员** 页签。
3. 在 **队列管理员** 模块中，管理队列管理员：
 - **添加队列管理员**：在 **可用的** 框中，选择相应的分机，加入 **已选择** 框中。
 - **删除队列管理员**：在 **已选择** 框中，选择相应的分机，加入 **可用的** 框中。
4. 点击 **保存并应用**。

Related information

[自定义队列通知](#)

自定义队列通知

激活队列控制服务后，当漏接来电、主叫放弃呼叫、服务水平协议（SLA）达到预警阈值、主叫请求队列回拨、队列回拨失败时，系统会向队列管理员发送电子邮件通知。本文介绍如何自定义队列通知。

前提条件

- 确保队列管理员分机已绑定有效的邮件地址。
- 确保 [系统邮箱](#) 设置有效。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**，编辑相应的队列。
2. 点击 **队列成员** 页签。
3. 根据需要勾选相应的通知选项。

选项	说明
启用队列未接来电通知	若启用该项，当该队列有未接来电时，系统将发送邮件通知管理员
启用队列来电弃呼通知	若启用该项，当已呼入队列的呼叫者放弃等待时，系统将发送邮件通知管理员。
启用服务水平协议 (SLA) 低于警报阈值通知	若启用该项，当队列服务水平协议 (SLA) 低于设置的警报阈值时，系统将发送邮件通知管理员。
启用队列回拨请求通知	若启用该项，当呼叫者成功请求队列回拨时，系统将发送邮件通知队列管理员。
启用队列回拨失败通知	若启用该项，当队列回拨失败时，系统将发送邮件通知队列管理员。

4. 点击 **保存并应用**。

设置服务水平协议(SLA)

订阅队列控制服务后，你可以为队列设置服务水平协议。本文介绍什么是服务水平协议以及如何设置服务水平协议。

服务水平协议(SLA)

服务水平协议是队列服务性能统计数据。它规定了坐席的服务水平，从而确保每个坐席的工作都能凝聚在同一个目标上。

SLA 表示规定时间内应答的来电的百分比。我们假设目标是在 20 秒内应答 80% 的来电。如果实际结果小于 80%，管理员可以以此判定服务未达标。

SLA 计算公式如下：



Note:

参数统计了所有进入队列的来电，包括坐席已应答来电、主叫主动放弃的来电和队列中的未接来电。

$$SLA = (\text{SLA 时间内应答的来电数量} / \text{总来电数量}) * 100\%$$

如何设置服务水平协议

你可以为每个队列设置目标服务级别和 SLA 阈值，并定期评估服务级别。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**，编辑相应的队列。
2. 点击 **队列偏好设置** 页签。
3. 在 **服务水平协议 (SLA)** 模块中，根据你的需要编辑 SLA。
 - **SLA 时间 (秒)**：规定坐席接听队列来电的时间。
如果呼叫者等待的时间短于规定的时间，则满足 SLA。
 - **评价时间间隔 (分钟)**：将队列的 SLA 性能与警报阈值进行比较的时间间隔，以便系统可以相应地发送邮件通知。
 - **警报阈值 (%)**：队列的服务水平警报阈值。
4. 点击 **保存 并 应用**。

队列控制台面板授权

订阅队列控制服务后，你可以决定队列管理员和坐席对队列控制台 (看板 & 队列面板) 的访问权限，并分别为队列管理员和坐席授予相应的队列面板操作权限。本文介绍如何为队列管理员和坐席授予权限。

队列控制台面板权限

下表分别列出了队列管理员和坐席在队列控制台上支持的权限。

权限	队列管理员	坐席
访问看板	√	√
访问队列面板	√	√
改变坐席状态	√	×

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	√	√
通话监听操作 (普通监听、密语监听、强插监听)	√	×
呼叫停泊操作	√	√
切换坐席的录音状态	√	×
展示企业联系人匹配结果	√	√
队列未接来电	√	×
删除队列未接来电	√	×
队列通话记录 (包括坐席自己应答的队列来电和队列中的未接来电)	×	√

队列管理员授权

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**，编辑相应的队列。
2. 点击 **队列面板权限** 页签。
3. 在 **管理员** 模块中，根据需要勾选相应的权限。
4. 点击 **保存 并 应用**。

坐席授权

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**，编辑相应的队列。
2. 点击 **队列面板权限** 页签。
3. 在 **坐席** 模块中，根据需要勾选相应的权限。
4. 点击 **保存 并 应用**。

队列通话报告

队列通话报告概述

Yeastar P 系列云 PBX 提供一组预定义的报告，这些报告涉及队列通话性能的详细信息。本文介绍如何使用队列通话报告及相关的报告类型。

队列通话报告可以做什么

系统通过对客户呼入数据的自动化统计，生成图形或表格形式的报告，有效帮助你轻松提取宝贵的数据，简化数据分析工作。队列通话报告既实时显示当前运行情况，同时保留了历史记录。你可以按需查看和预约报表，以便评估过去的表现情况，为规划后期工作做准备。

报表类型

我们将报告分为两类：队列表现报告和坐席表现报告。

- **队列表现报告：**队列表现报告使你能够深入了解一段时间内一个或多个队列的工作效率，并帮助你评估每个队列的表现。
 - [队列平均等待和通话时间报告](#)
 - [队列业绩报告](#)
 - [队列业绩活动报告](#)
 - [队列回拨摘要报告](#)
 - [队列回拨报告](#)
 - [满意度报告](#)
 - [满意度调查详情报告](#)
- **坐席表现报告：**坐席表现报告可帮助你了解一个或多个坐席的表现，你可以此评估在一段时间内每个坐席的工作是否满足预定的目标。
 - [坐席签入报告](#)
 - [坐席暂停报告](#)
 - [坐席未接通报告](#)
 - [坐席业绩报告](#)
 - [坐席呼叫摘要报告](#)

队列表现报告

队列平均等待和通话时间报告

队列平均等待和通话时间 报告提供呼叫者在队列中等待坐席接听的平均时间以及坐席处理通话的平均时间，支持以小时、天、月为单位详细查看关键指标。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取队列平均等待和通话时间报告

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **队列平均等待和通话时间**。



3. 根据系统时间和队列筛选数据。

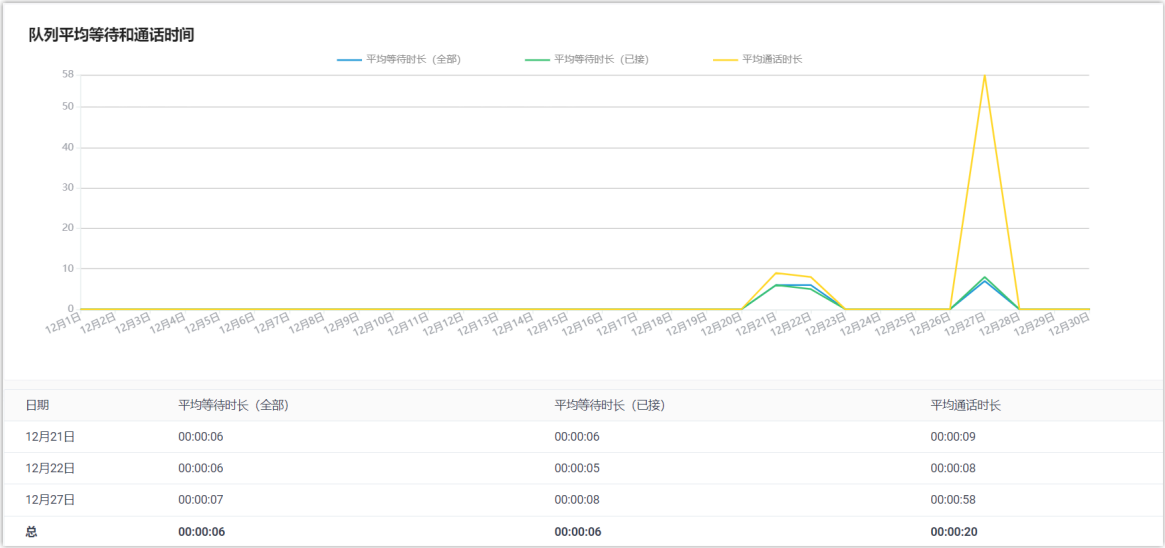
报告类型: 队列平均等待和通话时间

时间: 按天

* 选择日期: 12/2023

* 队列: 6401-Support

网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。



报告详细信息

队列平均等待和通话时间 报告的关键指标如下所示。

指标	说明
平均等待时长 (全部)	来电在队列中排队等待的平均时间 (无论是否被坐席接听)。 公式: (总响铃时长 + 重试间隔) / 来电总数
平均等待时长 (已接)	来电在队列中排队等待坐席接听的平均时间。 公式: (已应答来电的总响铃时长 + 重试间隔) / 已应答来电数
平均通话时长	坐席通话所用的平均时间。 公式: 总通话时长 / 已应答来电数

队列业绩报告

队列业绩 报告提供呼叫队列业绩的全面概览以及相关队列通话详情。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取队列业绩报告

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **队列业绩**。




3. 根据系统时间、队列、呼叫放弃时间和通话时长筛选数据。



Note:

- 要排除短时放弃的呼叫，在**排除 (X秒) 内放弃通话** 栏中指定响铃时长。报告将不包括在此时间段内放弃的呼叫。



• 要排除短时通话，在 **排除（X 秒）内通话** 栏指定通话时长。报告将不包括在此时间段内结束的通话。

报告类型

时间

• 队列

排除 (X秒) 内放弃通话

排除 (X秒) 内通话

队列业绩

12/27/2023 00:00:00 ~ 12/28/2023 23:59:59

6400-Pre-Sales X 6401-Support X

网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。

队列	总通话数	已接	未接	放弃	平均处理时长	平均等待时长 (已接)	平均等待时长 (全部)	最大等待时长 (全部)	平均通话时长	平均保持时长	来电接通率	来电未接率	来电放弃率	SLA	详情
Pre-Sales	13	5	4	4	00:00:57	00:00:11	00:00:23	00:01:42	00:00:45	00:00:00	38.46%	30.77%	30.77%	38.46%	详情
Support	6	4	0	2	00:01:06	00:00:08	00:00:07	00:00:15	00:00:58	00:00:00	66.67%	0%	33.33%	66.67%	详情
总	19	9	4	6											

报告详细信息

我们以上述报告为例，介绍 **队列业绩** 报告的关键指标。

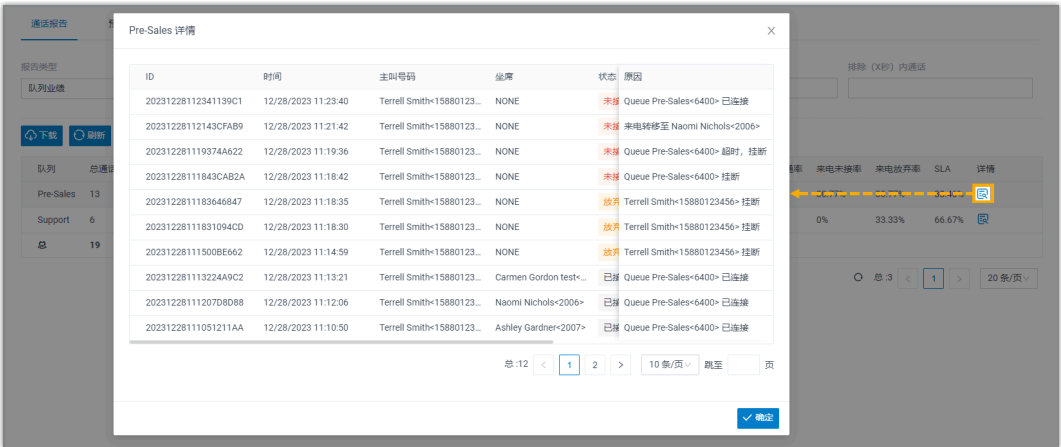
队列指标

队列	总通话数	已接	未接	放弃	平均处理时长	平均等待时长 (已接)	平均等待时长 (全部)	最大等待时长 (全部)	平均通话时长	平均保持时长	来电接通率	来电未接率	来电放弃率	SLA	详情
Pre-Sales	13	5	4	4	00:00:57	00:00:11	00:00:23	00:01:42	00:00:45	00:00:00	38.46%	30.77%	30.77%	38.46%	详情
Support	6	4	0	2	00:01:06	00:00:08	00:00:07	00:00:15	00:00:58	00:00:00	66.67%	0%	33.33%	66.67%	详情
总	19	9	4	6											

指标	说明
总通话数	队列收到的来电总数。
已接	队列应答的来电总数。
未接	队列未接的来电总数。 <div>Note: 未接来电包括但不限于以下场景：<ul style="list-style-type: none">达到 队列最大等待人数 后，主叫退出队列。达到 最大等待时间 后，主叫退出队列。队列管理员将来电分配给其他队列或分机。主叫通过按键转移至其他目的地，退出了队列。</div>
放弃	主叫放弃的来电数。
平均处理时长	坐席处理客户来电的平均时间。 公式: (已应答来电的总响铃时长 + 已应答来电的总通话时长) / 已应答来电数
平均等待时长 (已接)	来电在队列中排队等待坐席接听的平均时间。 公式: (已应答来电的总响铃时长 + 重试间隔) / 已应答来电数

指标	说明
平均等待时长 (全部)	来电在队列中排队等待的平均时间 (无论是否被坐席接听)。 公式: (总响铃时长 + 重试间隔) / 来电总数
最大等待时长 (全部)	呼叫者在队列中等待的最长时间 (无论来电是否被接听)。
平均通话时长	坐席通话所用的平均时间。 公式: 总通话时长 / 已应答来电数
平均保持时长	通话被保持的平均时间。 公式: 总保持时长 / 已应答来电数
来电接通率	已应答来电数占来电总数的百分比。 公式: (已应答来电数 / 来电总数) * 100%
来电未接率	未接来电数占来电总数的百分比。 公式: (未接来电数 / 来电总数) * 100%
来电放弃率	已放弃来电数占来电总数的百分比。 公式: (已放弃来电数 / 来电总数) * 100%
SLA	队列在一段时间周期内的服务水平。SLA 表示在规定时间内已应答来电数占来电总数的百分比。 公式: (SLA 时间内已应答来电数) / 来电总数 * 100%

队列通话指标



指标	说明
ID	通话的唯一 ID。
时间	收到来电的时间。

指标	说明
主叫号码	主叫的号码和姓名。
坐席	接听来电的坐席。 <div>  Note: 如果此通来电未被坐席应答，则显示 None。 </div>
状态	来电状态。 <ul style="list-style-type: none"> • 已接 • 放弃 • 未接
响铃时长	<ul style="list-style-type: none"> • 对于已接来电，这表示从通话开始到通话被应答之间的时间。 • 对于放弃或未接来电，这表示从通话开始到通话断开之间的时间。
通话时长	通话被应答到通话结束的时间。
保持时长	通话保持的时间。
原因	通话未被接听的原因或通话结束的原因。

队列业绩活动报告


队列业绩活动 报告提供队列业绩和队列通话信息，支持以小时、天、月为单位详细查看关键指标。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取队列业绩活动报告

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **队列业绩活动**。



3. 根据系统时间、队列或呼叫放弃时间筛选数据。

**Note:**

要排除短时放弃的呼叫，在**排除（X秒）内放弃通话** 栏中指定响铃时长。报告将不包括在此时间段内放弃的呼叫。

报告类型
队列业绩活动

时间
按天

选择日期
12/2023

队列
6401-Support x

排除（X秒）内放弃通话

网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。

日期	总通话数	已接	未接	放弃	平均处理时长	平均等待时长（已接）	平均等待时长（全部）	最大等待时长（全部）	平均通话时长	平均保持时长	来电接通率	来电未接率	来电放弃率	SLA	详情
12月21日	8	5	1	2	00:00:15	00:00:06	00:00:06	00:00:11	00:00:09	00:00:00	62.5%	12.5%	25%	62.5%	详情
12月22日	9	7	0	2	00:00:13	00:00:05	00:00:06	00:00:12	00:00:08	00:00:00	77.78%	0%	22.22%	77.78%	详情
12月27日	6	4	0	2	00:01:06	00:00:08	00:00:07	00:00:15	00:00:58	00:00:00	66.67%	0%	33.33%	66.67%	详情
总	23	16	1	6	00:00:27	00:00:06	00:00:06	00:00:15	00:00:20	00:00:00	69.57%	4.35%	26.09%	69.57%	

报告详细信息

我们以上述报告为例，介绍 **队列业绩活动** 报告的关键指标。

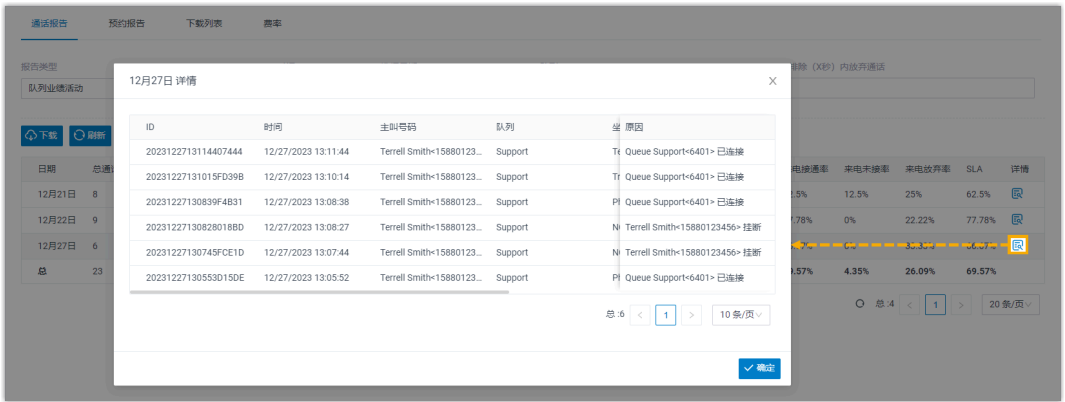
队列指标

日期	总通话数	已接	未接	放弃	平均处理时长	平均等待时长（已接）	平均等待时长（全部）	最大等待时长（全部）	平均通话时长	平均保持时长	来电接通率	来电未接率	来电放弃率	SLA	详情
12月21日	8	5	1	2	00:00:15	00:00:06	00:00:06	00:00:11	00:00:09	00:00:00	62.5%	12.5%	25%	62.5%	详情
12月22日	9	7	0	2	00:00:13	00:00:05	00:00:06	00:00:12	00:00:08	00:00:00	77.78%	0%	22.22%	77.78%	详情
12月27日	6	4	0	2	00:01:06	00:00:08	00:00:07	00:00:15	00:00:58	00:00:00	66.67%	0%	33.33%	66.67%	详情
总	23	16	1	6	00:00:27	00:00:06	00:00:06	00:00:15	00:00:20	00:00:00	69.57%	4.35%	26.09%	69.57%	

指标	说明
总通话数	队列收到的来电总数。
已接	队列应答的来电总数。
未接	<p>队列未接的来电总数。</p> <div>  Note: 未接来电包括但不限于以下场景： <ul style="list-style-type: none"> • 达到 队列最大等待人数 后，主叫退出队列。 • 达到 最大等待时间 后，主叫退出队列。 • 队列管理员将来电分配给其他队列或分机。 • 主叫通过按键转移至其他目的地，退出了队列。 </div>
放弃	主叫放弃的来电数。
平均处理时长	<p>坐席处理客户来电的平均时间。</p> <p>公式： $(\text{已应答来电的总响铃时长} + \text{已应答来电的总通话时长}) / \text{已应答来电数}$</p>
平均等待时长 (已接)	<p>来电在队列中排队等待坐席接听的平均时间。</p> <p>公式： $(\text{已应答来电的总响铃时长} + \text{重试间隔}) / \text{已应答来电数}$</p>
平均等待时长 (全部)	<p>来电在队列中排队等待的平均时间 (无论是否被坐席接听)。</p> <p>公式： $(\text{总响铃时长} + \text{重试间隔}) / \text{来电总数}$</p>
最大等待时长 (全部)	呼叫者在队列中等待的最长时间 (无论来电是否被接听)。
平均通话时长	<p>坐席通话所用的平均时间。</p> <p>公式： $\text{总通话时长} / \text{已应答来电数}$</p>
平均保持时长	<p>通话被保持的平均时间。</p> <p>公式： $\text{总保持时长} / \text{已应答来电数}$</p>
来电接通率	<p>已应答来电数占来电总数的百分比。</p> <p>公式： $(\text{已应答来电数} / \text{来电总数}) * 100\%$</p>
来电未接率	<p>未接来电数占来电总数的百分比。</p> <p>公式： $(\text{未接来电数} / \text{来电总数}) * 100\%$</p>
来电放弃率	<p>已放弃来电数占来电总数的百分比。</p> <p>公式： $(\text{已放弃来电数} / \text{来电总数}) * 100\%$</p>
SLA	<p>队列在一段时间周期内的服务水平。SLA 表示在规定时间内已应答来电数占来电总数的百分比。</p>

指标	说明
	公式：(SLA 时间内已应答来电数) / 来电总数) * 100%

队列通话指标



指标	说明
ID	通话的唯一 ID。
时间	收到来电的时间。
主叫号码	主叫的号码和姓名。
队列	收到来电的队列。
坐席	接听来电的坐席。 <div> Note: 如果此通来电未被坐席应答，则显示 None。</div>
状态	来电状态。 <div><ul style="list-style-type: none">• 已接• 放弃• 未接</div>
响铃时长	<div><ul style="list-style-type: none">• 对于已接来电，这表示从通话开始到通话被应答之间的时间。• 对于放弃或未接来电，这表示从通话开始到通话断开之间的时间。</div>
通话时长	通话被应答到通话结束的时间。
保持时长	通话保持的时间。
原因	通话未被接听的原因或通话结束的原因。

队列回拨摘要报告

队列回拨摘要 报告提供队列回拨的全面概览。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

前提条件

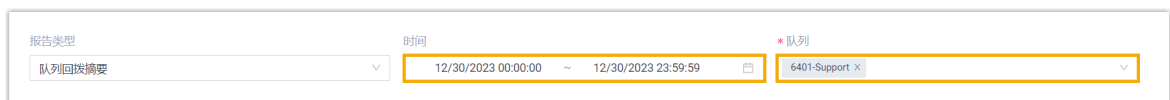
你已订阅 **企业版** 或 **旗舰版**。

获取队列回拨摘要报告

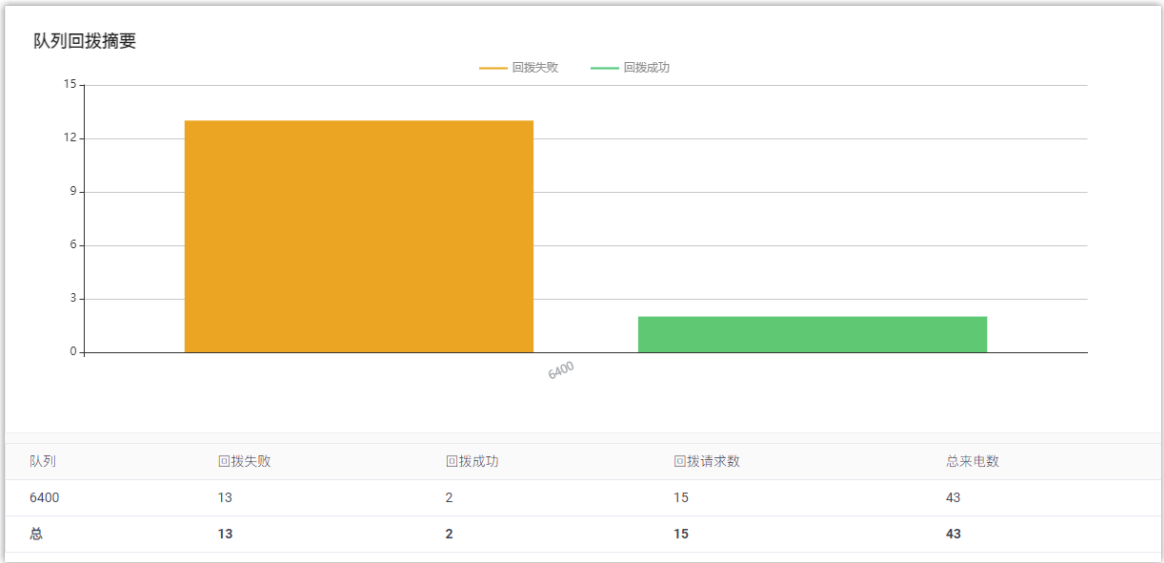
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **队列回拨摘要**。



3. 根据系统时间和队列筛选数据。



网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。



报告详细信息

队列回拨摘要 报告的关键指标如下所示。

指标	说明
回拨失败	队列回拨失败的总数。
回拨成功	队列成功回拨的总数。
回拨请求数	呼叫者成功请求队列回拨的总数。
总来电数	队列接收的来电总数。

队列回拨报告

队列回拨报告 提供队列回拨的详细信息。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

前提条件

你已订阅 **企业版** 或 **旗舰版**。

获取队列回拨报告

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **队列回拨报告**。



3. 根据系统时间、队列或回拨结果筛选数据。

报告类型 时间 队列 回拨结果

队列回拨报告 01/07/2022 00:00:00 ~ 01/07/2022 23:59:59 6400-Support_Local 所有

网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。

时间	主叫号码	回拨时间	回拨号码	等待时长	回拨结果	失败原因
01/07/2022 16:43:15	6400-test:2000<2000>	01/07/2022 16:44:25	666665	00:01:10	成功	
01/07/2022 16:37:55	6400-test:2000<2000>	01/07/2022 16:39:00	99999	00:01:05	失败	客户未应答
01/07/2022 16:34:28	6400-test:2000<2000>	01/07/2022 16:35:37	333333	00:01:09	失败	客户未应答
01/07/2022 16:08:00	6400-test:2000<2000>	01/07/2022 16:09:48	785469	00:01:48	失败	客户未应答
01/07/2022 15:38:08	6400-test:2000<2000>	01/07/2022 15:41:08	999999	00:03:00	失败	无空闲坐席
01/07/2022 15:19:45	6400:2000<2000>	01/07/2022 15:21:09	569875	00:01:24	失败	坐席挂断
01/07/2022 15:09:32	6400:2000<2000>	01/07/2022 15:10:53	99999	00:01:21	成功	
01/07/2022 14:16:54	6400:2000<2000>	01/07/2022 14:21:54	66666	00:05:00	失败	无空闲坐席
01/07/2022 14:13:35	6400:2000<2000>	01/07/2022 14:14:05	563942	00:00:30	失败	无空闲坐席
01/07/2022 14:10:31	6400:2000<2000>	01/07/2022 14:11:01	964583	00:00:30	失败	无空闲坐席
01/07/2022 14:05:58	6400:2000<2000>	01/07/2022 14:06:28	85643	00:00:30	失败	无空闲坐席
01/07/2022 14:02:11	6400:2000<2000>	01/07/2022 14:02:41	695423	00:00:30	失败	无空闲坐席
01/07/2022 13:59:38	6400:2000<2000>	01/07/2022 14:00:19	85689	00:00:41	失败	无空闲坐席
01/07/2022 13:56:23	6400:2000<2000>	01/07/2022 13:56:57	965482	00:00:34	失败	无空闲坐席
01/07/2022 13:55:27	6400:2000<2000>	01/07/2022 13:55:55		00:00:28	失败	无效的回拨号码
总			15	00:19:40		

报告详细信息

队列回拨报告 的关键指标如下所示。

指标	说明
时间	呼叫者呼入队列的时间。
主叫号码	呼叫者的来电号码。
回拨时间	系统执行回拨的时间。
回拨号码	呼叫者登记的回拨号码。
等待时长	呼叫者发起呼叫到接听回拨的时间。
回拨结果	回拨结果。
失败原因	回拨失败的原因。

满意度报告

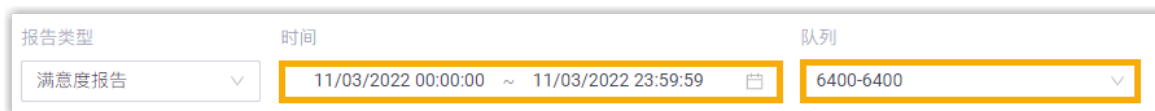
满意度报告 提供了从呼叫者那里收集到的与队列及其坐席相关按键的统计数据。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取满意度报告

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **满意度报告**。



3. 根据系统时间和队列筛选数据。



网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。

队列	KEY:0 (-3 分值)	KEY:1 (-2 分值)	KEY:3 (0 分值)	KEY:5 (2 分值)	总KEY	总分	平均分
6400-6400	1	1	1	1	4	-3	-0.75
2000-Leo Ball	1	0	0	1	2	-1	-0.5
2001-Phillip Huff	0	0	1	0	1		
2002-Terrell Smith	0	1	0	0	1	-2	-2

报告详细信息

满意度报告 的关键指标如下所示。

指标	说明
KEY: <code>{key_pressed}({numeric}</code> 分值)	呼叫者听到满意度调查提示音时按下的按键，以及按键对应的分值。
总 KEY	呼叫者针对此坐席的满意度调查按下按键的次数。
总分	坐席的满意度总分。
平均分	坐席的满意度平均分。 公式：总分 / 总 KEY ，计算出的平均分保留两位小数，不四舍五入。

满意度调查详情报告

满意度调查详情 报告反映呼叫者对每通坐席通话的评价。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取满意度调查详情报告

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **满意度调查详情**。



3. 根据系统时间、队列或坐席筛选数据。

报告类型

时间

队列

坐席

满意度调查详情

11/03/2022 00:00:00 ~ 11/03/2022 23:59:59

6400-6400

网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。

坐席	时间	主叫号码	按键	分值
2000-Leo Ball	11/03/2022 15:05:21	5503301	0	-3
2002-Terrell Smith	11/03/2022 14:07:15	5503301	1	-2
2001-Phillip Huff	11/03/2022 14:04:31	5503301	3	0
2000-Leo Ball	11/03/2022 13:58:15	9729144899	5	2

报告详细信息

满意度调查详情 报告的关键指标如下所示。

指标	说明
时间	呼叫者呼入队列的时间。
主叫号码	呼叫者的来电号码。
按键	呼叫者听到满意度调查提示音时按下的按键。
分值	按键对应的分值。

坐席表现报告

坐席签入报告

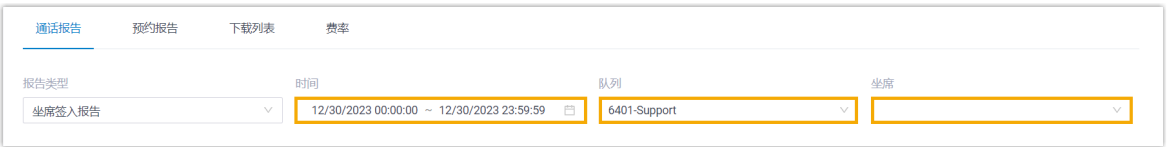
坐席签入报告 提供有关每个坐席签入和签出的全面概览。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取坐席签入报告

- 1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
- 2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **坐席签入报告**。



- 3. 根据系统时间、队列或坐席筛选数据。



网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。

坐席	签入	签出	签入
2000-Leo Ball	12/30/2023 10:18:39	12/30/2023 10:18:51	00:00:12
	12/30/2023 10:22:10	12/30/2023 10:26:49	00:04:39
	12/30/2023 18:40:47	12/31/2023 16:06:17	21:25:30
总			21:30:21
2001-Phillip Huff	12/30/2023 10:19:16	12/30/2023 10:26:43	00:07:27
总			00:07:27

报告详细信息

坐席签入报告 的关键指标如下所示。

指标	说明
签入	坐席签入到队列的日期和时间。
签出	坐席从队列中签出的日期和时间。
签入	从签入到签出之间经过的时间。

坐席暂停报告

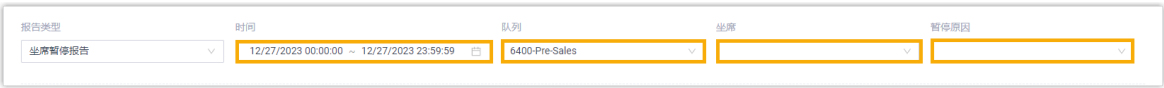
坐席暂停报告 提供有关每个坐席暂停和恢复接收队列来电的详细信息。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取坐席暂停报告

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **坐席暂停报告**。



3. 根据系统时间、队列、坐席或暂停原因筛选数据。



网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。

坐席	暂停	暂停原因	恢复	总暂停时长	总暂停数
2005-Kristin Hale	12/27/2023 17:14:11	-	12/27/2023 17:14:15	00:00:04	1
	12/27/2023 17:14:19	Break	12/27/2023 17:14:41	00:00:22	1
	12/27/2023 17:17:04	Lunch	修改暂停原因	00:00:07	
	12/27/2023 17:17:11	Break	12/27/2023 17:17:21	00:00:10	1
总				00:00:43	3

报告详细信息

坐席暂停报告 的关键指标如下所示。

指标	说明
暂停	坐席暂停接收队列来电的日期和时间。
暂停原因	坐席暂停接收队列来电的原因。
恢复	表示暂停原因变更；或显示坐席恢复接收队列来电的日期和时间。
总暂停时长	从切换至当前暂停状态到变更状态 (恢复接收队列来电或变更为其他暂停原因) 之间经过的时间。
总暂停数	坐席暂停接收队列来电的次数，变更暂停原因不计数。

坐席未接通报告

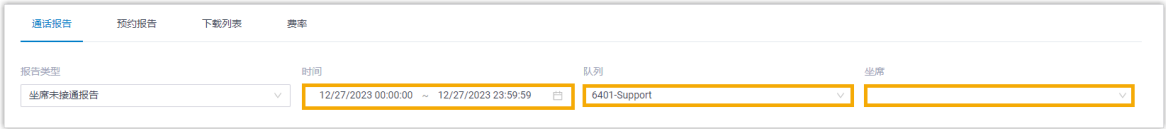
坐席未接通报告 提供每个坐席的未接通话记录。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取坐席未接通报告

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **坐席未接通报告**。



3. 根据系统时间、队列或坐席筛选数据。



网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。

坐席	时间	等待时长	主叫号码	尝试呼叫次数	队列状态	计数
2000-Leo Ball	12/27/2023 13:11:44	00:00:02	15880123456	1	已接	1
	12/27/2023 13:10:14	00:00:07	15880123456	1	已接	1
	12/27/2023 13:08:38	00:00:09	15880123456	1	已接	1
	12/27/2023 13:05:52	00:00:15	15880123456	1	已接	1
总		00:00:33		4		4
2001-Phillip Huff	12/27/2023 13:11:44	00:00:02	15880123456	1	已接	1
	12/27/2023 13:10:14	00:00:07	15880123456	1	已接	1
总		00:00:09		2		2

报告详细信息

我们以上述报告为例，介绍 **坐席未接通报告** 的关键指标。

指标	说明
时间	坐席未接来电的日期和时间。
等待时长	呼叫者等待坐席应答或响铃超时的时间。
主叫号码	来电者的号码信息。
尝试呼叫次数	尝试呼叫该坐席的次数。

指标	说明
队列状态	未接来电的最终状态，指示未接来电最终是否由队列中的其他坐席应答。 <ul style="list-style-type: none"> • 已接 • 未接
计数	表示这是一通未接来电，固定值 1 。

坐席业绩报告

坐席业绩 报告提供坐席及其所属队列的业绩全面概览以及坐席通话详情。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取坐席业绩报告

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **坐席业绩**。



3. 根据系统时间、队列、坐席、呼叫放弃时间筛选数据。



Note:

要排除短时放弃的呼叫，在**排除（X秒）内放弃通话** 栏中指定响铃时长。报告将不包括在此时间段内放弃的呼叫。

通话报告

预约报告

下载列表

费率

报告类型

时间

队列

坐席

排除 (X秒) 内放弃通话

坐席业绩

12/27/2023 00:00:00 ~ 12/27/2023 23:59:59

6401-Support

5

网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。

队列	总通话数	已接	未接	放弃	平均等待时长 (已接)	平均等待时长 (全部)	最大等待时长	平均通话时长	来电未接率
Support	5	4	0	1	00:00:08	00:00:08	00:00:15	00:00:58	0%
坐席	总响铃数	已接	未接	平均等待时长	最大等待时长	平均通话时长	总通话时长	来电未接率	
2000-Leo Ball	4	0	4	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	100%	
2001-Phillip Huff	4	2	2	00:00:12	00:00:16	00:00:57	00:01:54	50%	
2002-Terrell Smith	1	1	0	00:00:02	00:00:02	00:01:03	00:01:03	0%	
2004-Troy Daniel	1	1	0	00:00:07	00:00:07	00:00:54	00:00:54	0%	

报告详细信息

我们以上述报告为例，介绍 **坐席业绩** 报告的关键指标。

队列指标

队列	总通话数	已接	未接	放弃	平均等待时长 (已接)	平均等待时长 (全部)	最大等待时长	平均通话时长	来电未接率
> Support	5	4	0	1	00:00:08	00:00:08	00:00:15	00:00:58	0%

指标	说明
总通话数	队列收到的来电总数。
已接	队列应答的来电总数。
未接	队列未接的来电总数。 <div><div>Note:</div><div>未接来电包括但不限于以下场景：<ul style="list-style-type: none">达到 队列最大等待人数 后，主叫退出队列。达到 最大等待时间 后，主叫退出队列。队列管理员将来电分配给其他队列或分机。主叫通过按键转移至其他目的地，退出了队列。</div></div>
放弃	主叫放弃的来电数。
平均等待时长 (已接)	来电在队列中排队等待坐席接听的平均时间。 <div>公式: (已应答来电的总响铃时长 + 重试间隔) / 已应答来电数</div>
平均等待时长 (全部)	来电在队列中排队等待的平均时间 (无论是否被坐席接听)。

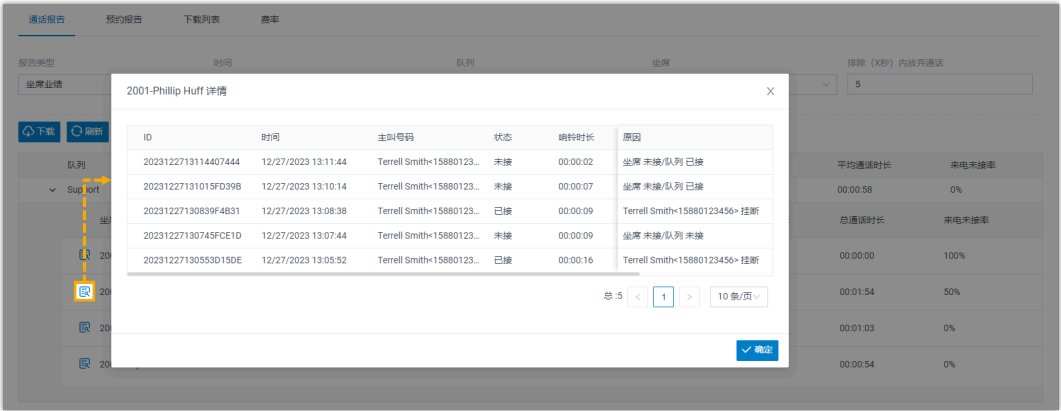
指标	说明
	公式：(总响铃时长 + 重试间隔) / 来电总数
最大等待时长	呼叫者在队列中等待的最长时间。
平均通话时长	坐席通话所用的平均时间。 公式：总通话时长 / 已应答来电数
未接来电率	未接来电数占总来电数的百分比。 公式：(未接来电数 / 来电总数) * 100%

坐席指标

队列	总通话数	已接	未接	放弃	平均等待时长 (已接)	平均等待时长 (全部)	最大等待时长	平均通话时长	来电未接率
Support	5	4	0	1	00:00:08	00:00:08	00:00:15	00:00:58	0%
坐席	总通话数	已接	未接		平均等待时长	最大等待时长	平均通话时长	总通话时长	来电未接率
2000-Leo Ball	4	0	4		00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	100%
2001-Phillip Huff	4	2	2		00:00:12	00:00:16	00:00:57	00:01:54	50%
2002-Terrell Smith	1	1	0		00:00:02	00:00:02	00:01:03	00:01:03	0%
2004-Troy Daniel	1	1	0		00:00:07	00:00:07	00:00:54	00:00:54	0%

指标	说明
总响铃数	坐席响铃的来电总数。 公式：已接 + 未接
已接	坐席应答的来电总数。
未接	坐席未接的来电总数。 <div> Note: 如果同一来电响铃坐席多次，那么未接来电不会统计成 1 通，而是会累加。</div>
平均等待时长	来电在队列中排队等待坐席接听的平均时间。 公式：已应答来电的总响铃时长 / 已接
最大等待时长	坐席应答前呼叫者在队列中等待的最长时间。
平均通话时长	坐席通话所用的平均时间。 公式：总通话时长 / 已接
总通话时长	坐席呼入和呼出通话所用时间的总和。
未接来电率	未接来电数占总来电数的百分比。 公式：(未接 / 总响铃数) * 100%

坐席通话记录指标



指标	说明
ID	通话的唯一 ID。
时间	收到来电的时间。
主叫号码	主叫的号码和姓名。
状态	此来电相对坐席而言的状态。 <div><div>• 已接</div><div>• 未接</div></div>
响铃时长	<div><div>• 对于已接通话，这表示通话开始到通话被应答的时间。</div><div>• 对于未接来电，这表示通话开始到通话断开的時間。</div></div>
通话时长	通话被应答到通话结束的时间。
尝试呼叫次数	尝试呼叫该坐席的次数。
原因	此来电未被应答或结束的原因。

坐席呼叫摘要报告

坐席呼叫摘要 报告提供有关每个坐席收到的内部来电、外部来电以及外线去电的数据统计。本文介绍如何获取报告，并详细介绍关键指标。

获取坐席呼叫摘要报告

1.

登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2.

在 **报告类型** 下拉列表中，选择 **坐席呼叫摘要**。



3. 根据系统时间、队列或坐席筛选数据。

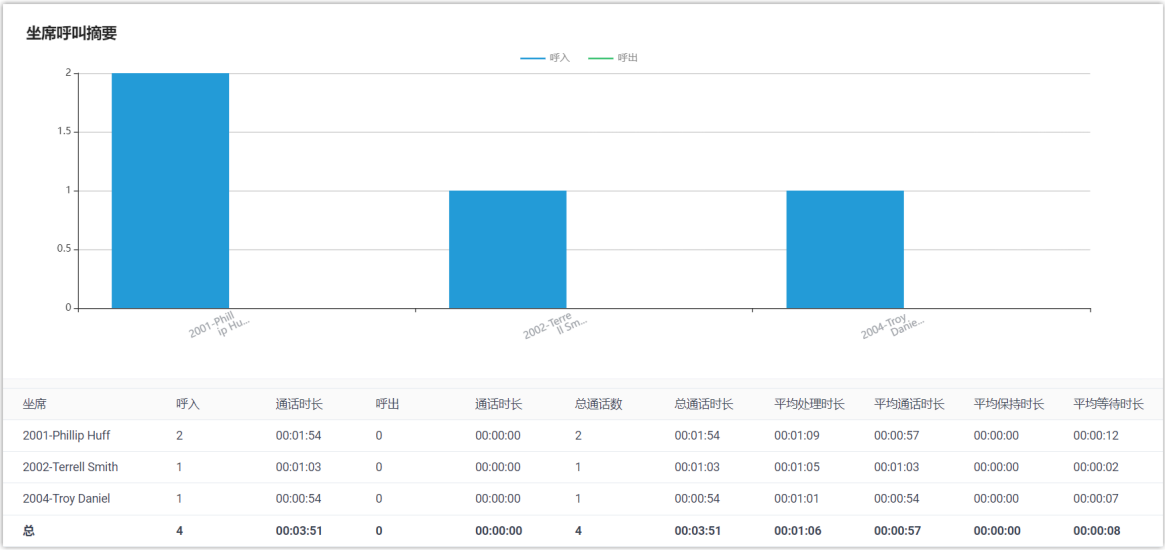
报告类型: 坐席呼叫摘要

时间: 12/27/2023 00:00:00 ~ 12/27/2023 23:59:59

队列: 6401-Support

坐席:

网页会显示符合筛选条件的报告，如下图所示。



报告详细信息

坐席呼叫摘要 报告的关键指标如下所示。


指标	说明
呼入	坐席应答的来电数量。
通话时长	坐席处理来电所用的时间。
呼出	坐席呼出的去电数量。
通话时长	坐席呼出通话所用的时间。
总通话数	坐席处理的来电通话和外线去电的总数。
总通话时长	坐席呼入和呼出通话所用时间的总和。
平均处理时长	坐席处理来电通话的平均时间。 公式: (已应答来电的总响铃时长 + 已应答来电的总通话时长) / 已应答来电数
平均通话时长	坐席处理来电通话和外线去电的平均时间。 公式: 总通话时长 / 已应答来电数
平均保持时长	通话被保持的平均时间。 公式: 总保持时长 / 已应答来电数
平均等待时长	已应答通话在队列中等待的平均时间。 公式: 已应答来电的总响铃时长 / 已应答来电数

队列偏好设置

本文介绍队列偏好设置，包括队列容量、服务水平协议（SLA）、队列回拨、公告播报和满意度调查。

队列 Alert Info

设置	说明
队列 Alert Info	设置 INVITE 请求报文中 Alert-info 携带的 "info" 标签值。 收到队列来电时，话机能解析 "Alert-Info" 头域，然后决定要播放哪个铃声。
Linkus客户端特色铃声	为坐席的 Linkus 客户端选择或上传铃声。 当坐席接收到队列来电时，其 Linkus 客户端将播放此处指定的铃声。 <div>  Note: <ul style="list-style-type: none"> 你可以在 PBX设置 > 提示音 > 自定义铃声 中管理上传的自定义铃声。 若选择了上传的自定义铃声 (而不是 PBX 内置铃声)，则该铃声仅应用于坐席的 Linkus </div>

设置	说明
	 <p>网页端和桌面端的队列来电。而 Linkus 手机端则会播放应用内配置的铃声。</p> <ul style="list-style-type: none"> 若来电联系人在坐席的 Linkus 客户端中有配置特色铃声，则联系人的特色铃声优先于队列铃声。

队列容量

设置	说明
队列最大等待人数	<p>队列中允许等待的最大通话数。</p> <p>默认值为 0（无限制）。</p> <div>  <p>Note: 当队列中等待的呼叫者数达到 队列最大等待人数，系统会将其他来电转移到 呼叫失败目的地。</p> </div>
无坐席时结束等待	<p>启用后，当队列中没有空闲坐席时，来电将被转移到 无人接听目的地。</p> <p>你可以定义队列中无空闲坐席的场景。</p> <div>  <p>Note: 当所有坐席都签出时，该队列默认处于 “无坐席” 状态。</p> </div> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 无坐席时结束等待 <p>* “无坐席”的场景包括</p> <div> 所有坐席都未注册在线 × 所有坐席都处于暂停状态 × 所有坐席都在使用中 × ▼ </div> </div>
无坐席时不允许呼入	<p>启用后，当队列中没有空闲坐席时，不允许呼叫者加入队列。</p> <p>你可以定义队列中无空闲坐席的场景。</p> <div>  <p>Note: 当所有坐席都签出时，该队列默认处于 “无坐席” 状态。</p> </div>

设置	说明
	<div> <input checked="" type="checkbox"/> 无坐席时结束等待 </div> <div> * “无坐席”的场景包括 <div> 所有坐席都未注册在线 × 所有坐席都处于暂停状态 × 所有坐席都在使用中 × ▼ </div> </div>

回拨

设置	说明
请求回拨方式	设置当队列忙时呼叫者触发回拨请求的方法。
按键值	设置当队列忙时呼叫者按哪个键可请求回拨。 <div>  Note: 只有当 请求回拨方式 设置为 由呼叫者按键触发回拨 时才会显示此项。 </div>
超时时间（秒）	设置呼叫者在此队列内等待的最大时间。 当呼叫者在队列内的等待时间超过此值时可请求回拨。 <div>  Note: 只有当 请求回拨方式 设置为 超时后自动触发回拨 时才会显示此项。 </div>
回拨呼出前缀	设置呼出路由的前缀。系统将通过符合该前缀的呼出路由进行回拨。 <div>  Note: 所有坐席均应拥有使用该呼出路由的权限，否则无法回拨。 </div>
回拨超时	设置队列保留回拨请求的超时时间。如果到达超时时间后，队列中仍无空闲坐席，系统会终止该回拨请求。 <div> • 使用队列的最大等待时间：使用 队列 > 基本 > 最大等待时间 (秒) 中配置的超时时间。 </div>

设置	说明
	<div><div><div><div>基本</div><div>队列成员</div><div>队列偏好设置</div><div>队列面板权限</div></div><div><div>基本</div><div>* 号码</div><div>6400</div><div>* 响铃策略</div><div>同时响铃</div><div>* 最大等待时间 (秒)</div><div>60</div></div></div><div><div>· 自定义：在 超时时间 (秒) 栏中自定义一个超时时间。</div><div><div><div></div><div>Note:</div></div><div>此值应小于队列的 最大等待时间。</div></div></div></div>

优先队列

设置	说明
权重	<p>设置队列的初始权重。</p> <p>权重值的配置范围为 1 - 999。数字越大，权重越高。</p> <p>系统将对多个队列的权重，并将具有更高权重的队列中的来电优先分配给坐席。例如，权重为 2 的队列中的来电将比权重为 1 的队列中的来电更快地被接听。</p>
启用加速权重	<p>启用加速权重，根据来电在队列中的等待时间动态调整队列权重，从而避免低优先级的队列中的来电等待过久。</p>
加速权重时长 (秒)	<p>指定来电在队列中等待多长时间后权重会增加 1。此设置可确保等待时间较长的来电通过加速权重获得更高优先级，使其更快地得到处理。</p> <p>加速权重时长值的配置范围为 10 到 1800 秒。</p> <p>系统会根据队列的初始权重和来电在队列中等待的时长，基于以下公式计算队列的整体权重：</p> <p>队列整体权重 = 权重 + (等待时长 / 加速权重时长) * 1</p>

设置	说明
	 Note: 如果计算结果中有小数，系统会取其四舍五入后的值。

服务水平协议 (SLA)

设置	说明
SLA 时间 (秒)	坐席需要在规定的时间内接听队列来电，否则视为不满足服务水平。 默认 SLA 时间为 60 秒。
评价时间间隔 (分钟)	将队列的 SLA 性能与警报阈值进行比较的时间间隔，以便系统可以相应地发送邮件通知。
警报阈值 (%)	队列的服务水平警报阈值。 默认警报阈值为 80%。

满意度调查

设置	说明
满意度调查提示音	坐席挂断通话后，系统向呼叫者播放提示音，呼叫者可根据提示音中的内容进行按键操作。 默认提示内容为“您对本次的服务是否满意？满意请按 1，不满意请按 2。结束请挂机。谢谢。”。呼叫者按下按键后，系统提示“感谢您的来电，再见”。
结束提示音	在呼叫者按下满意调查按键后，系统向呼叫者播放的提示音。  Note: 只有当已设置 满意度调查提示音 后，才显示此项。
满意度调查分值	设置用于评价坐席服务的键值对应的分值。  Note: 此分值帮助你收集客户意见，并了解坐席表现。你可以在 满意度调查 报告和 满意度调查详情 报告查看满意度调查分值。更多信息，请参见 满意度报告 和 满意度调查详情报告 。

按键事件


设置	说明
按键	<p>呼叫者在队列中等待时，可根据队列公告的提示内容，通过按键转移至目的地。</p> <p>通常情况下，建议设置一个 定期队列公告 引导呼叫者按键。</p>
按键目的地	<p>呼叫者在队列中等待时，可根据提示音操作按键转移至此目的地。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 挂断：挂断来电。 • 分机：将来电转移给指定分机。 • 分机语音信箱：将来电转移给指定分机的语音信箱。 • 群语音信箱：将来电转移给指定的群语音信箱。 • IVR：将来电转移给指定 IVR。 • 通话流程：将来电转移给指定通话流程。 • 响铃组：将来电转移给指定响铃组。 • 队列：将来电转移给指定队列。 • 外部号码：将来电转移给指定外部号码。 • 播放提示音后退出：播放自定义提示音，然后挂断来电。

管理队列


队列创建后不能更改队列号码。本文介绍如何修改队列设置或删除队列。

编辑队列

你可以管理坐席、变更响铃策略或其他队列设置。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**。
2. 在要编辑的队列旁边点击 .
3. 根据需要更改队列设置。
4. 点击 **保存** 并 **应用**。

删除队列

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **呼叫功能 > 队列**。
2. 删除队列：
 - 删除单个队列，在要删除的队列旁边点击 .

- 批量删除队列，勾选要删除的队列，点击 **删除**。
3. 点击 **保存 并 应用**。

队列管理员手册

队列管理员手册

本手册提供如何在队列控制台仪表盘 (**看板** 和 **队列面板**) 上管理队列和监控坐席的逐步操作，以及介绍了如何在 Linkus UC 客户端上管理队列通话记录。

适用对象

本手册适用于需要监控队列控制性能，管理队列通话，确保呼叫队列符合设置的服务水平目标的队列管理员和授权的坐席。



Note:

关于单纯处理队列通话的坐席的操作说明，请参见 [队列坐席手册](#)。

队列管理工具

Yeastar P 系列云 PBX 支持看板、队列面板和队列通话记录这些管理工具，提供通话指标、实时业绩数据和详细通话记录，以帮助你监控和优化呼叫中心操作。

- **看板**：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。
详细信息，请参见 [看板概览](#)。
- **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。你在队列面板上管理队列通话。
更多信息，请参见 [队列面板概述](#)。
- **队列通话记录**：实时显示队列通话记录，支持在 Linkus UC 客户端上查看和管理队列通话记录。
更多信息，请参见 [管理队列通话记录](#)。

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。



Note:

仅队列管理员，以及由系统管理员授予了访问权限的坐席可以访问看板。

使用要求

要访问和使用看板，确保你的 Linkus 网页端和桌面端满足下列要求：

客户端	要求	
Linkus 网页端	网页浏览器	版本
	谷歌浏览器 (推荐)	87 或更高版本
	Microsoft Edge	87 或更高版本
	欧朋浏览器	72 或更高版本
Linkus 桌面端	1.10.2 或更高版本	

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。

看板视图类型

队列通话指标的看板视图

提供所有队列的汇总数据以及单个队列的指标，快速概览关键业绩指标。



队列业绩指标的列表视图

以列表形式展示关键业绩指标，方便比较和分析多个队列的业绩。

队列	签入座席数	空闲坐席	当前通话数	来电排队数	平均等待时长	SLA	来电未接数	来电放弃数
所有	-	-	0	0	00:00:00	0.00%	0	2
6402 [6402]	1/1	0	0	0	00:00:00	0%	0	0
6404 [6404]	1/1	1	0	0	00:00:00	0%	0	2
6405 [6405]	0/0	0	0	0	00:00:00	0%	0	0

队列坐席状态的列表视图

提供列表视图，可查看座席的状态、签入/签出状态、通话数据等信息。

队列	坐席	状态	时间	当前通话数	当前通话的最大通话时长	已接来电数	来电未接数	总通话时长
6402 [6402]	Kristin Hale 1007	暂停	27:56:07	0	00:00:00	0	0	00:00:00
6404 [6404]	Naomi Nichols 1008	签入	-	0	00:00:00	0	1	00:00:00

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。

使用要求

- **PBX 服务器**：84.19.0.70 或更高版本
- **Linkus 桌面端**：1.13.3 或更高版本

前提条件

- 你是队列管理员，或是系统管理员授予了面板访问权限的坐席。
- 你具有访问 Linkus 网页端或桌面端的权限。
- 你需要从系统管理员处获取用户名和密码，以及服务器的网络信息 (域名或 IP 地址和端口)。

步骤一、通过 Linkus UC 客户端访问看板

你可以通过 Linkus 网页端或桌面端访问看板。

1. 登录 Linkus UC 客户端。

登录 Linkus 网页端



Tip:

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。

登录 Linkus 桌面端



Tip:

如果你已经收到 Linkus 欢迎邮件，你可以使用登录链接快速登录 Linkus 桌面端。

- a. 打开 Linkus 桌面端。
- b. 输入登录信息，然后点击 **登录**。
 - **用户名**：电子邮件地址。
 - **密码**：分机用户密码。
 - **域名**：输入域名或点击  输入 IP 地址和端口。

2. 进入 **队列控制台 > 看板**。

步骤二、过滤队列通话数据

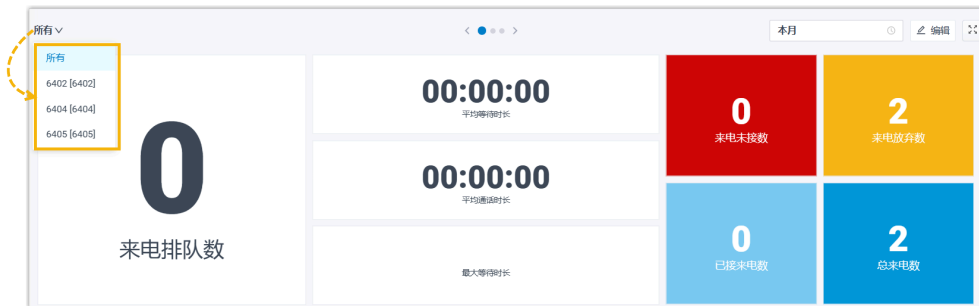
点击链接选择查看如何在每个视图中筛选队列数据：

- [队列通话指标的看板视图](#)
- [队列业绩指标的列表视图](#)
- [队列坐席状态的列表视图](#)

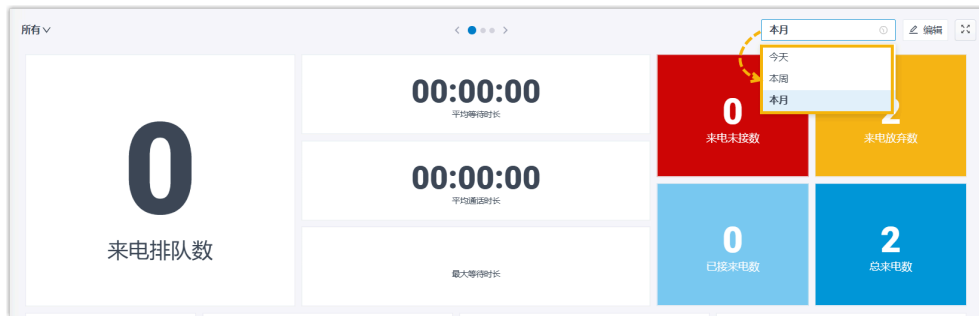
队列通话指标的看板视图

队列通话指标的看板视图提供所有队列的汇总数据以及单个队列的指标。你可以选择查看所有队列的数据或单个队列的数据。

1. 在看板的左上角，选择想要查看的队列。



2. 在看板的右上角，选择数据的时间范围。



看板显示指定时间范围内所有队列或单个队列的通话数据。



你可以参考下表了解各种指标元件。

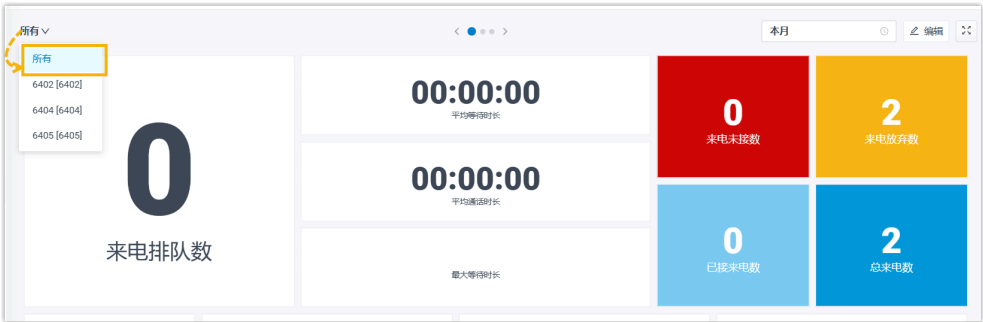
元件	说明
时间和日期	显示 PBX 的系统时间和日期。
平均等待时长	显示在一段时间周期内，队列已接听来电的平均等待时间。
平均通话时长	显示在一段时间周期内，坐席和客户通话的平均时间。
最大等待时长	显示在一段时间周期内，队列已接听来电的最长等待时间。
来电排队数	显示队列中正在等待接听的来电数。
当前通话数	显示队列中当前正在通话的数量。
已接来电数	显示在一段时间周期内，队列接起的来电总数。
总来电数	显示在一段时间周期内，队列收到的来电总数。
来电未接数	显示在一段时间周期内，队列未接起的来电总数。 <div><div><div><div></div><div>i</div></div><div>Tip: 你可以点击该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。</div></div></div>
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。 <div><div><div><div></div><div>i</div></div><div>Tip: 你可以点击该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。</div></div></div>

元件	说明
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。
回拨	显示在一段时间周期内，与队列回拨相关的数据： <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。

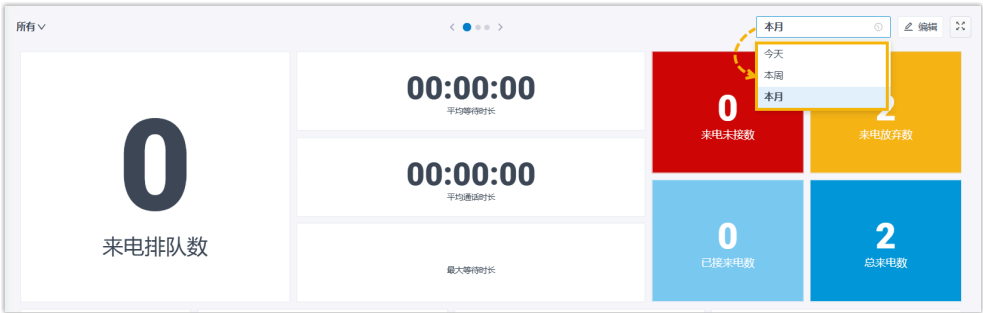
队列业绩指标的列表视图

以列表形式展示关键业绩指标，方便比较和分析多个队列的业绩。

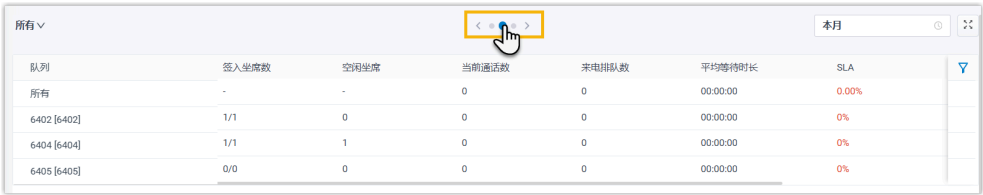
1. 在看板的左上角，从下拉列表中选择 **所有**。



2. 在看板右上角，选择数据的时间范围。



3. 在看板的顶部，点击切换按钮切换到列表视图。



队列	签入坐席数	空闲坐席	当前通话数	来电排队数	平均等待时长	SLA
所有	-	-	0	0	00:00:00	0.00%
6402 [6402]	1/1	0	0	0	00:00:00	0%
6404 [6404]	1/1	1	0	0	00:00:00	0%
6405 [6405]	0/0	0	0	0	00:00:00	0%

列表显示指定时间范围内的所有队列的指标。

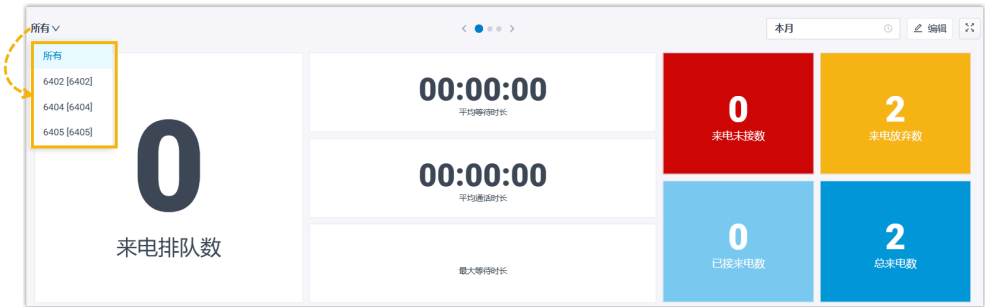
你可以参考下表了解各种指标元件。

元件	说明
签入坐席数	显示在队列中签入的坐席数和坐席总数。
空闲坐席	显示队列中已签入并处于空闲状态的坐席数。
当前通话数	显示队列中当前正在通话的数量。
来电排队数	显示队列中正在等待接听的来电数。
平均通话时长	显示在一段时间周期内，坐席和客户通话的平均时间。
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。
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。
SLA	显示队列的服务水平协议 (SLA)。
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。
已接来电数	显示在一段时间周期内，队列接起的来电总数。
总来电数	显示在一段时间周期内，队列收到的来电总数。
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。
来电接通率	显示在一段时间周期内，队列来电的接起率。
回拨	显示在一段时间周期内，与队列回拨相关的数据： <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。

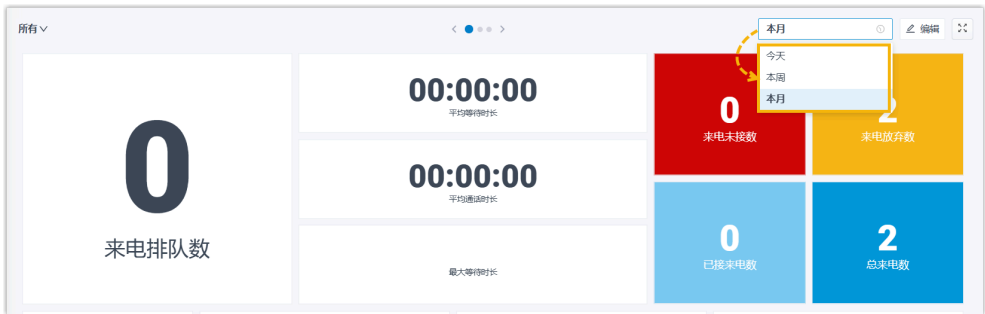
队列坐席状态的列表视图

提供列表视图，可查看座席的状态、签入/签出状态、通话数据等信息。

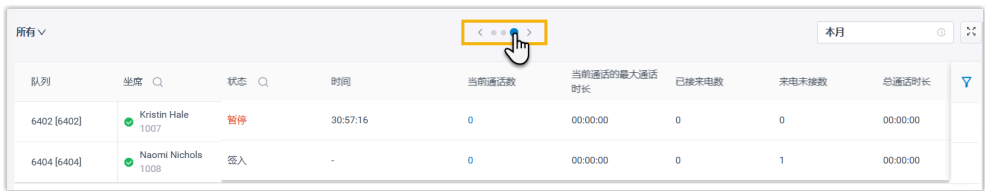
1. 在看板的左上角，选择想要查看的队列。



2. 在看板右上角，选择数据的时间范围。




3. 在看板的顶部，点击切换按钮切换到列表视图。



列表显示指定时间范围内的所有队列或单个队列的坐席状态。
你可以参考下表了解各种指标元件。


元件	说明
队列	显示你所管理的队列。
坐席	显示坐席的名称、分机号码和分机状态。 可基于分机的在线状态从列表中筛选特定坐席。

元件	说明
	<div><div><div><div>队列</div><div>坐席</div><div>类型</div><div>状态</div></div><div><div><div>在线 (21)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> 空闲 (21)</div><div><input type="checkbox"/> 离开 (0)</div><div><input type="checkbox"/> 出差 (0)</div><div><input type="checkbox"/> 免打扰 (0)</div><div><input type="checkbox"/> 午休 (0)</div><div><input type="checkbox"/> 下班 (0)</div><div><input type="checkbox"/> 离线 (5)</div></div><div><div>重置</div><div>搜索</div></div></div></div></div>
类型	显示坐席的类型。
状态	<div>显示坐席的状态。</div> <div>可基于坐席状态从列表中筛选特定坐席。</div> <div><div><div><div>队列</div><div>坐席</div><div>类型</div><div>状态</div></div><div><div><div>签入 (16)</div><div><input type="checkbox"/> 签出 (10)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> 暂停 (0)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> 暂停-Lunch (0)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> 暂停-Break (0)</div><div><input checked="" type="checkbox"/> 暂停-Wrap up (0)</div></div><div><div>重置</div><div>搜索</div></div></div></div></div>
时间	<div>显示每个坐席状态对应的时间。</div> <div><div>• 如果 状态 为 签入，时间 列会显示动态坐席上次签入队列的时间。</div><div><div><div><div></div><div>Note:</div></div><div>对于静态坐席，时间 列会显示 -。</div></div></div><div><div>• 如果 状态 为 签出，时间 列会显示动态坐席上次签出队列的时间。</div><div><div><div><div></div><div>Note:</div></div><div>对于静态坐席，时间 列会显示 -。</div></div></div><div><div>• 如果 状态 为 暂停，时间 列会显示坐席暂停服务的时长。</div></div></div></div>
当前通话数	<div>显示队列坐席当前正在通话的数量。</div> <div><div><div><div></div><div>Tip:</div></div></div></div>

元件	说明
	 点击数字可以跳转至队列面板查看坐席正在进行的通话。
当前通话的最大通话时长	显示坐席在已接听的所有队列通话中最大的通话时长。
已接来电数	显示在一段时间周期内，坐席接起的队列来电总数。
未接来电数	显示在一段时间周期内，坐席未接起的队列来电总数。
总通话时长	显示在一段时间周期内，坐席接起队列来电的总通话时长。

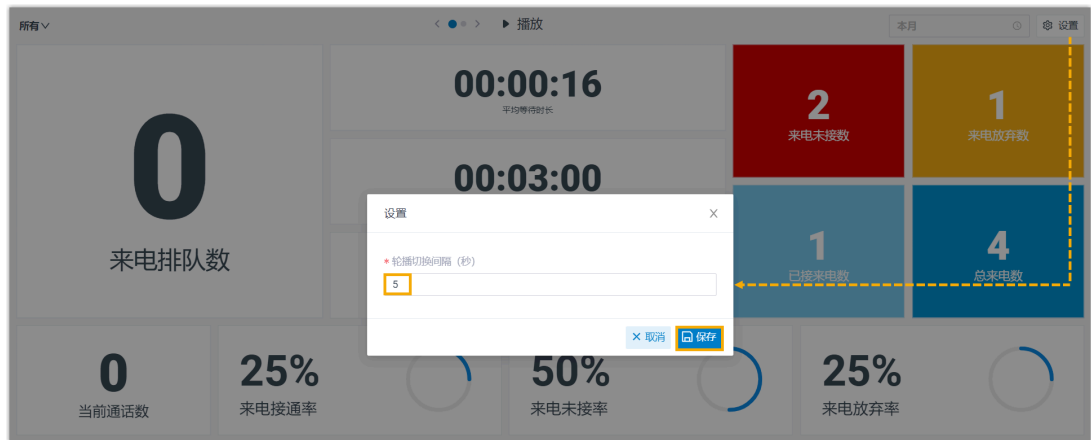
(可选) 步骤三、在独立窗口显示看板

设置在独立的浏览器窗口中显示看板。

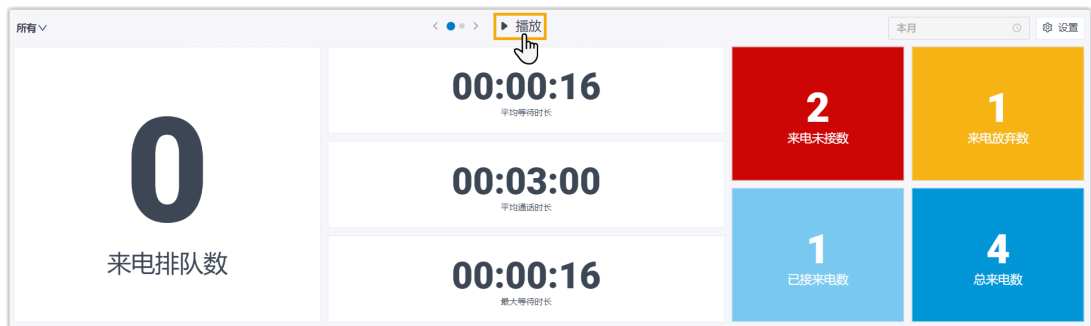
1. 在看板的右上角，点击 .



2. **可选：** 设置看板自动轮播摘要视图和表格视图。
 - a. 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。



b. 在看板的顶部，点击 **播放**。



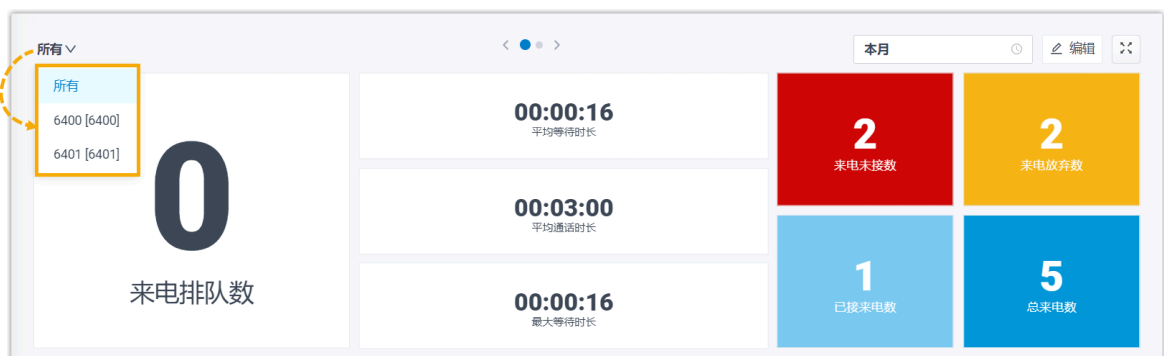
看板将根据指定的时间间隔自动轮播摘要视图和表格视图。

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。



**Note:**

- 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**。

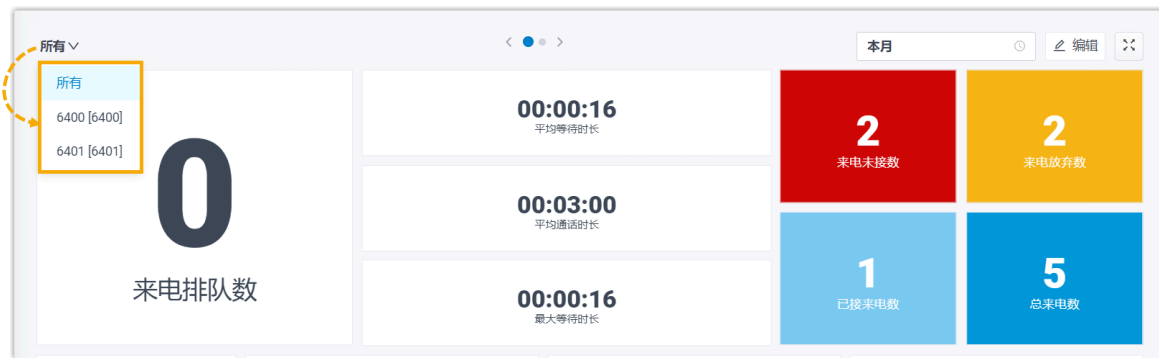
4. 在 **类型** 下拉列表中，选择一个元件类型。

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。

**Note:**

- 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。



Note:

- 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。

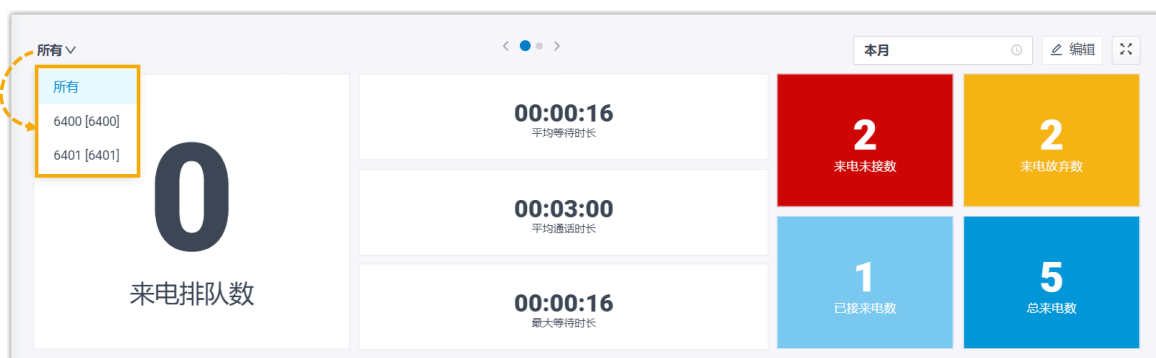
2. 在看板右上角，点击 **编辑**。
3. 将元件移动到合适的位置。
4. 在元件上点击 .



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。



Note:

- 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**。

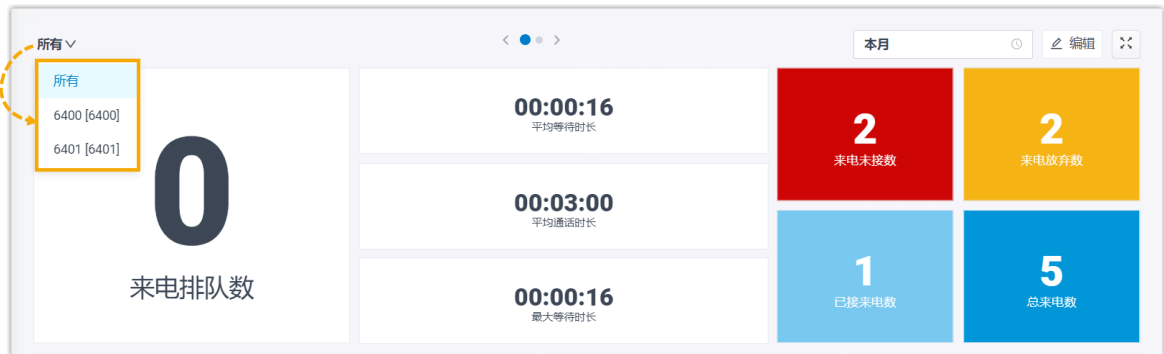
3. 在元件上点击 **×**。



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。



Note:

- 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 .

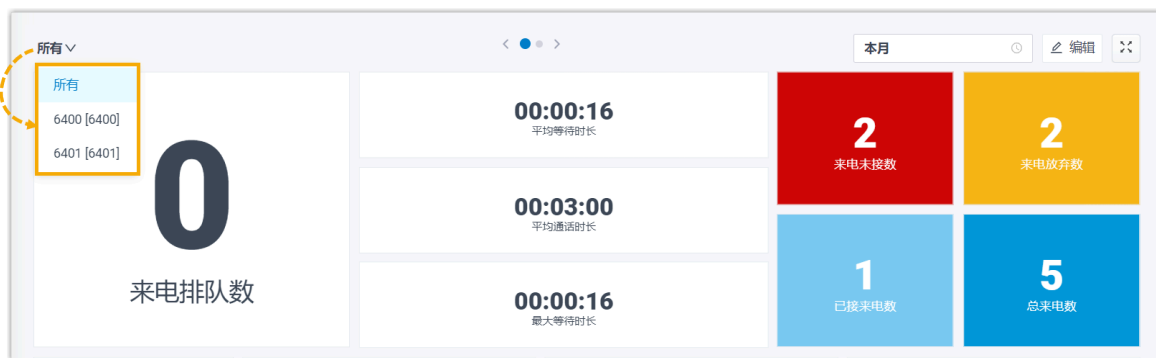


4. 在 **说明** 栏，根据需要填写简短描述。
5. 点击 **保存**。

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。



Note:

- 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

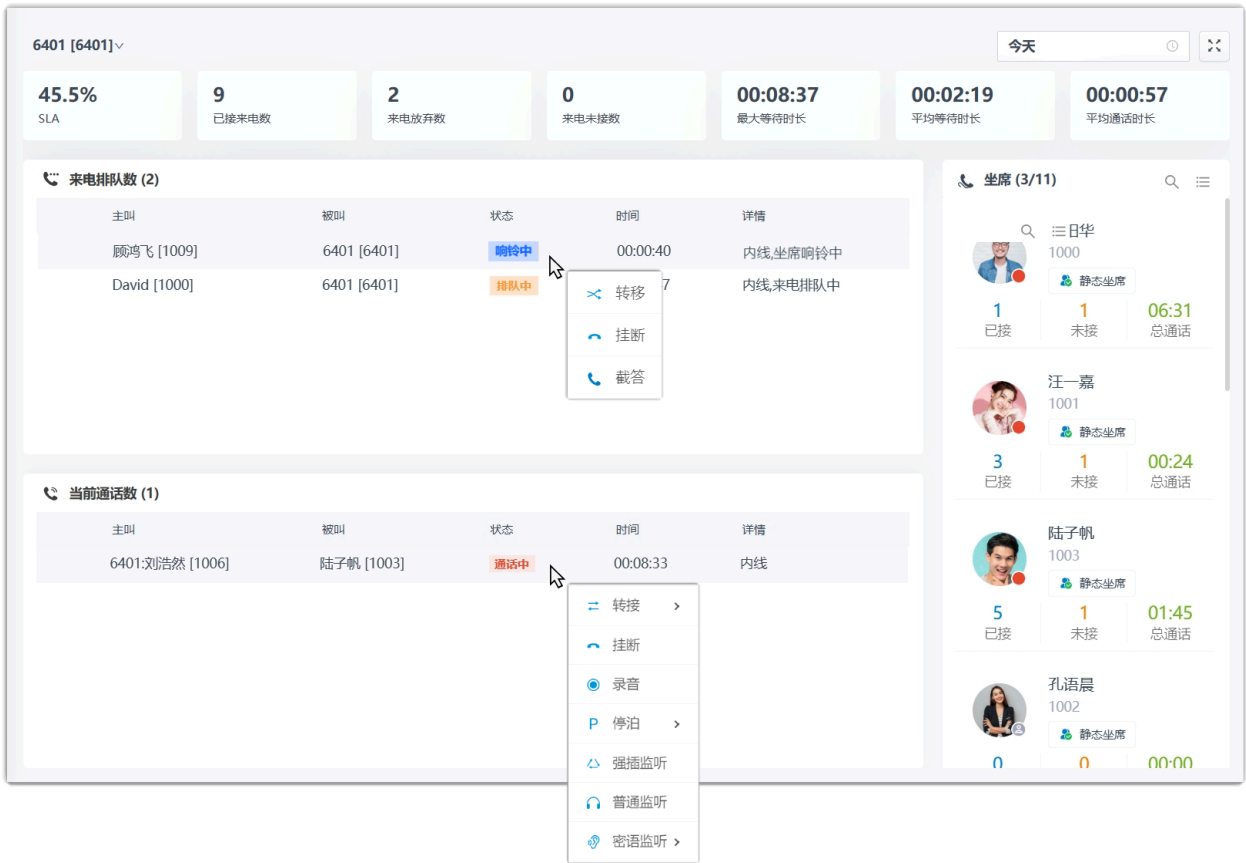
本文介绍队列面板上可以执行的操作，以及队列管理员和坐席拥有的操作权限。

使用要求

要访问和使用队列面板，确保你的 Linkus 网页端和桌面端满足下列要求：

客户端	要求	
Linkus 网页端	网页浏览器	版本
	谷歌浏览器 (推荐)	87 或更高版本
	Microsoft Edge	87 或更高版本
	欧朋浏览器	72 或更高版本
Linkus 桌面端	1.10.2 或更高版本	

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。
- 管理未接来电或放弃来电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。

- 改变坐席状态
- 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
- 通话监听操作（普通监听、密语监听、强插监听）
- 呼叫停泊操作
- 切换坐席的录音状态
- 展示企业联系人匹配结果



Note:

启用后，将忽略用户的企业联系人可见性规则，展示匹配结果。

访问和使用队列面板

本文介绍队列管理员如何访问队列面板，以查看单个或多个队列的统计数据并管理队列通话。

使用要求

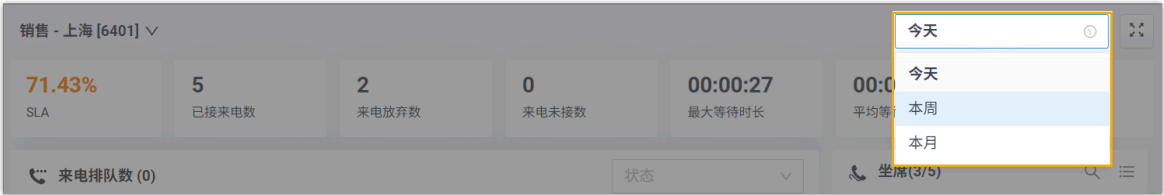
- PBX 的固件为 84.19.0.70 或更高版本。
- 要访问和使用队列面板，确保你的 Linkus 网页端和桌面端满足下列要求：


客户端	要求	
Linkus 网页端	网页浏览器	版本
	谷歌浏览器 (推荐)	87 或更高版本
	Microsoft Edge	87 或更高版本
	欧朋浏览器	72 或更高版本
Linkus 桌面端	1.13.3 或更高版本	

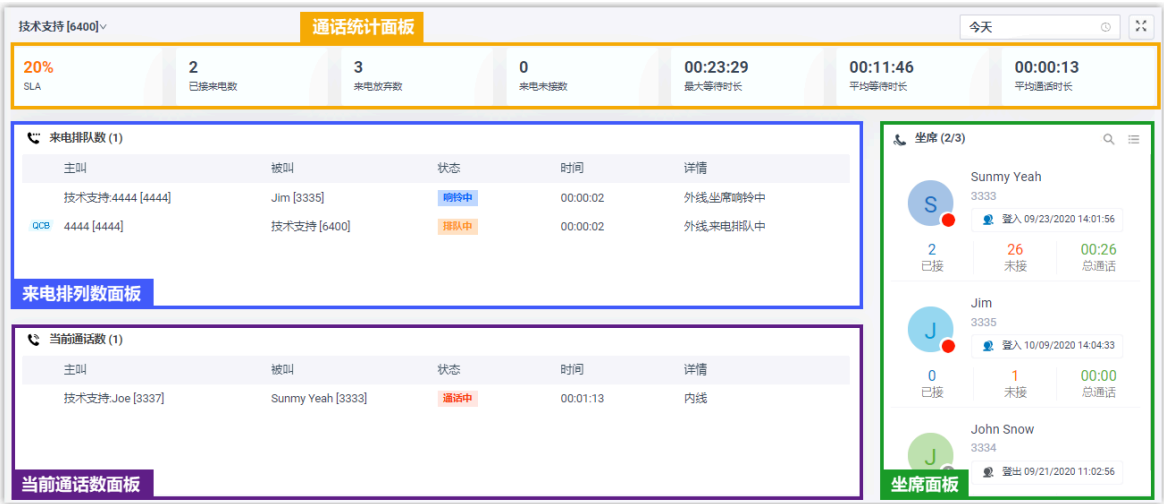
操作步骤

- 1. 登录 Linkus 网页端或桌面端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
- 2. 如果你管理多个队列，根据需要设置队列范围以查看相应的统计数据。

队列范围	操作说明
单个队列	<div></div> <div><p>a. 在队列面板左上角，点击当前队列。</p><p>b. 在队列下拉列表中，选择要查看的队列。</p></div>
多个队列	<div></div> <div><p>a. 在队列面板左上角，点击当前队列。</p><p>b. 在队列下拉列表中，选择 自定义。</p><p>c. 在弹出的窗口中，点击 添加 添加一个队列组。</p><p>d. 配置队列组。</p><ul style="list-style-type: none">• 组名称：指定一个名称，帮助你识别此队列组。• 队列：在下拉列表中，选择要查看的多个队列。• SLA警报阈值 (%)：指定 SLA 警报的触发阈值。• 排序：可选。调整队列组在队列列表中的显示顺序。<p>e. 点击 保存。</p><p>f. 在队列下拉列表中，选择该队列组。</p></div>



4. **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。
5. 在以下面板中查看并管理通话和队列数据。



- [在通话统计面板查看队列数据](#)
- [在来电排队数面板查看和管理来电](#)
- [在当前通话数面板查看和管理通话](#)
- [在坐席面板查看和管理坐席状态](#)

在通话统计面板查看队列数据

你可以在通话统计面板中查看指定范围队列的通话统计信息。



参考下表了解各种指标元件。

通话统计	说明
SLA	显示队列中在目标响应时间 (SLA) 内被接听通话的百分比，可体现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。 i Tip: 你可以点击元件查看相关的通话记录并管理处理状态。
来电未接数	显示队列坐席在一段时间内未接的通话总数。 i Tip: 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。

在来电排队数面板查看和管理来电

你可以在来电排队数面板中实时查看处于振铃或等待状态的来电的详细信息，包括主叫、被叫、队列、状态、时间和详细信息，并根据需要管理来电。



Note:

QCB 表示呼叫者请求队列回拨。

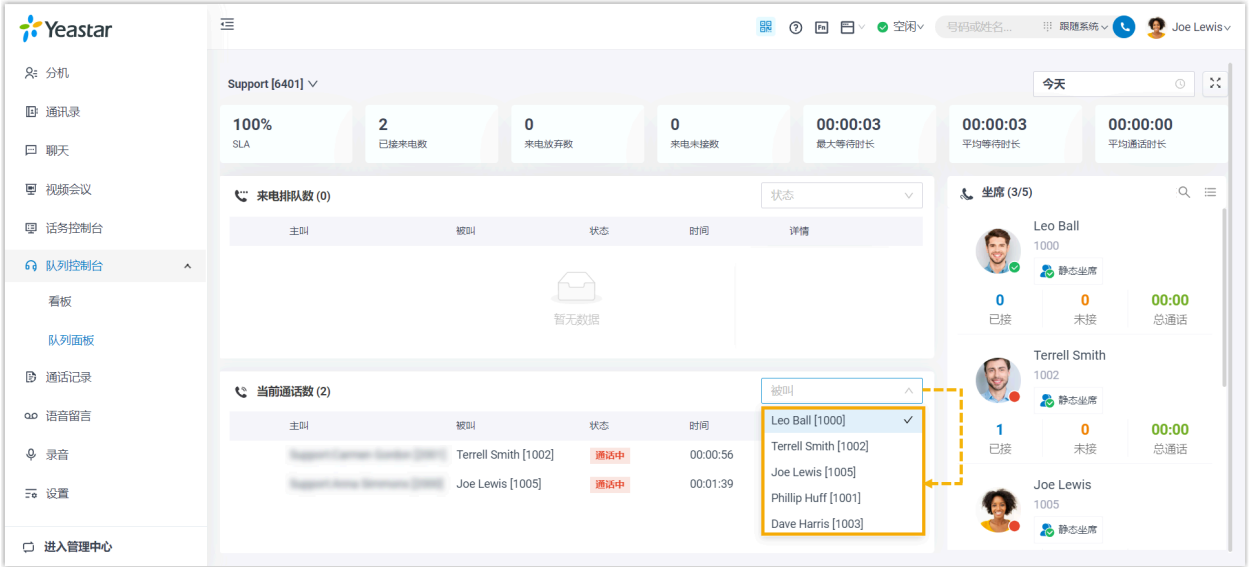
在当前通话数面板查看和管理通话

你可以在当前通话数面板中实时查看已应答通话的详细信息，包括主叫、被叫、队列、状态、时间和详细信息，并根据需要管理通话。



Note:

QCB 表示此路通话为队列回拨。



在坐席面板查看和管理坐席状态

你可以在坐席面板中查看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坐席的队列通话统计信息。

在线状态

要查看坐席的在线状态，可将鼠标悬停在在线状态图标上。

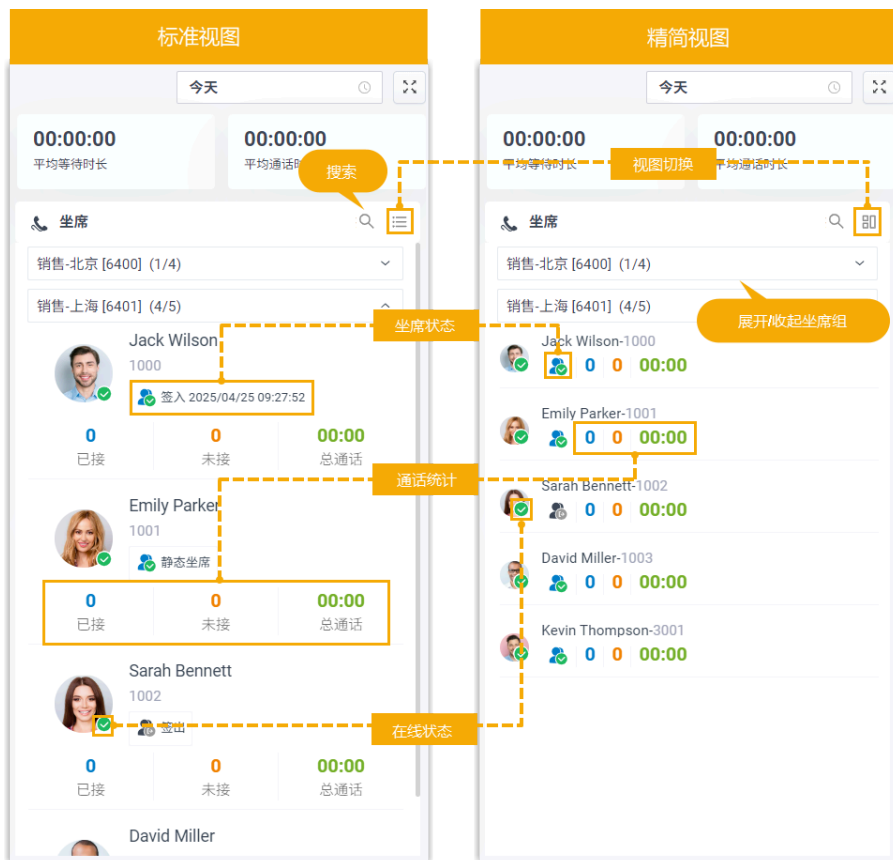


坐席状态

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。

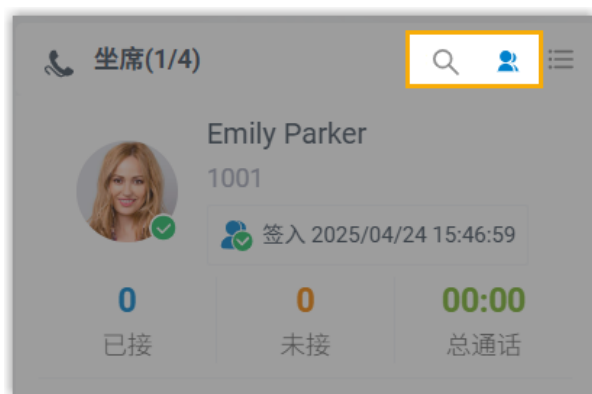
视图切换

默认情况下显示 **标准视图**，你可以点击 **视图切换** 按钮切换至 **精简视图**，以更加高效地查看和管理队列坐席。



搜索和筛选器

你可以使用以下设置项，快速从列表中搜索和筛选特定坐席。



设置项	说明
🔍	搜索特定坐席。
👤	过滤并仅显示同时满足以下条件的坐席： <ul style="list-style-type: none"> 分机状态为在线，即登录了 Linkus 客户端，或注册在 SIP 终端上。 坐席状态为 签入、恢复 或 暂停。

管理坐席状态

管理坐席在队列中的状态

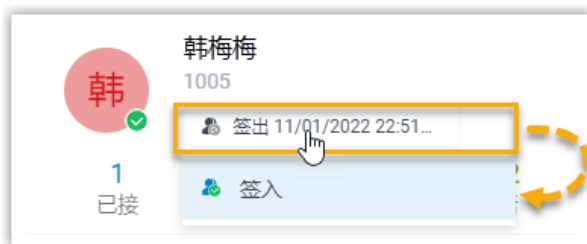
作为队列管理员，你可以远程修改坐席的状态。本文介绍如何签入坐席、签出坐席、暂停坐席服务和恢复坐席服务。

使用要求

- 仅队列管理员能更改坐席状态。
- 要更改坐席状态，需确保系统管理员已为你分配了 **切换分机的录音状态** 的权限。

将坐席签入到队列

- 在 Linkus 网页端或桌面端，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



Note:



静态坐席无法签出队列。

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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 网页端或桌面端，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 网页端或桌面端，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。

使用要求

要截答坐席来电，需确保系统管理员已为你分配了 **允许截答或挂断坐席的电话** 权限。

操作步骤

- 1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。

使用要求

要转移坐席来电，需确保系统管理员已为你分配了 **呼叫分配管理（转移、转接、拖拽操作）** 权限。

转移来电给分机

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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**。

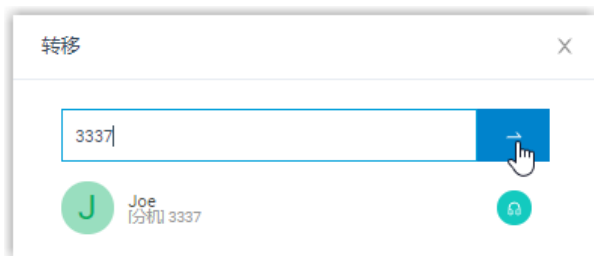
在弹出的面板中，输入分机号码，然后点击 **→**。

坐席将会收到一通来电。




Tip:

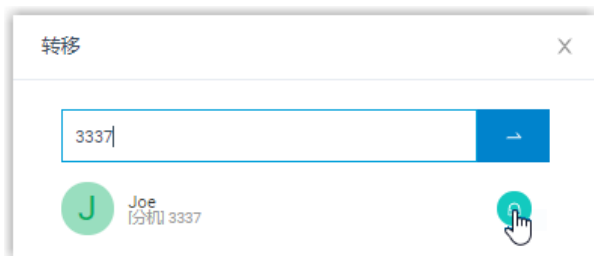
你也可以在匹配列表中点击匹配的分机用户，将通话转移给相应的分机。




转移来电给语音信箱

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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 网页端或桌面端，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。

使用要求

要转接坐席通话，需确保系统管理员已为你分配了 **呼叫分配管理（转移、转接、拖拽操作）** 权限。

将通话转接给分机

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。

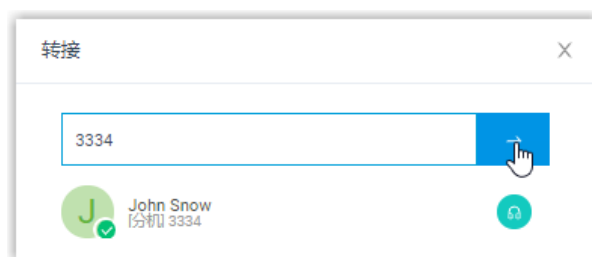
在弹出的面板中，输入分机号码，然后点击 .

坐席将收到来电。




Tip:

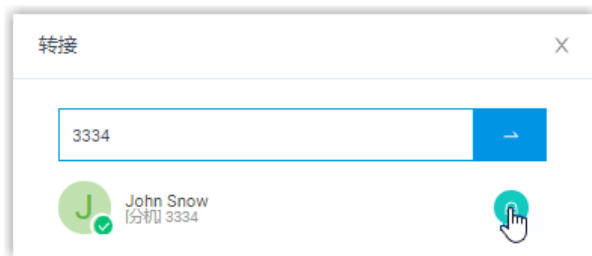
你也可以在匹配列表中点击匹配的分机用户，将通话转移给相应的分机。



将通话转接到分机的语音信箱

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。

使用要求

要驻留坐席通话，需确保系统管理员已为你分配了 **呼叫停泊操作** 权限。

操作步骤

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。

使用要求

- 要切换自己的通话录音，需确保系统管理员已为你的分机分配了 **暂停/恢复** 或 **开始/暂停/恢复** 权限。




Note:

- 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。
- 要暂停或恢复其他坐席的通话录音，需确保系统管理员已为你分配了 **切换坐席的录音状态** 权限。

操作步骤


- 在 Linkus 网页端或桌面端，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 。

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。

使用要求

- 你是队列管理员。
- 要监听坐席通话，需确保系统管理员已为你分配了 **通话监听操作（普通监听、密语监听、强插监听）** 权限。

操作步骤

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。

使用要求

要挂断坐席通话，需确保系统管理员已为你分配了 **允许截答或挂断坐席的电话** 权限。

操作步骤

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。

呼叫坐席

本文介绍如何在操作面板上快速呼叫坐席。

操作步骤

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **分机** 面板上，将鼠标悬停在要呼叫的坐席上。
3. 双击坐席头像。

系统呼叫该坐席，且页面上会弹出一个通话窗口，用于通话管理。

管理队列通话记录

本文介绍队列管理员如何在 Linkus 网页端、桌面端和手机端上查看和管理队列未接来电的通话记录。

使用要求

- PBX 固件版本为 或更高。
- 系统管理员已为你分配了队列未接来电记录的查看和删除权限。

在 Linkus 网页端管理未接队列通话记录

1. 登录 Linkus 网页端，进入 **通话记录 > 队列通话记录**。
2. **可选：** 在列表顶部，筛选或搜索通话记录。

个人通话记录

队列通话记录

筛选

所有

所有













处理结果

来源

姓名/号码

搜索

删除

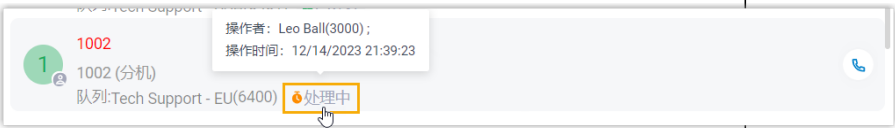
<input type="checkbox"/>	姓名	类型	来源	时间	时长	处理结果	操作
<input type="checkbox"/>	 Ashley Gardner 1009 (分机)	未接来电	6404 (6404)	2025/02/05 17:57:18	00:00:00	未处理	
<input type="checkbox"/>	 Naomi Nichols 1008 (分机)	未接来电	6404 (6404)	2025/02/05 17:49:43	00:00:00	未处理	
<input type="checkbox"/>	 Ashley Gardner 1009 (分机)	呼入	6404 (6404)	2025/01/10 13:37:33	00:00:01		 
<input type="checkbox"/>	 Kristin Hale 1007 (分机)	未接来电	6402 (6402)	2025/01/07 08:00:40	00:00:00	未处理	 
<input type="checkbox"/>	 Kristin Hale 1007 (分机)	未接来电	6402 (6402)	2025/01/07 08:00:15	00:00:00	未处理	 
<input type="checkbox"/>	 Kristin Hale 1007 (分机)	未接来电	6402 (6402)	2025/01/07 07:59:41	00:00:00	未处理	 

3. 根据需要，管理通话记录。

操作	操作说明
删除未接队列通话记录	<p>你可以通过以下方式删除队列中的未接来电记录：</p> <ul style="list-style-type: none">a. 要删除单条记录，点击该记录旁边的 。b. 要批量删除记录，勾选要删除的未接来电记录，然后点击 删除。
发起呼叫	<p>你可以通过以下方式，直接从通话记录中发起呼叫。</p> <ul style="list-style-type: none">• 双击通话记录。• 点击通话记录旁边的 。
更改未接队列来电的处理状态	<p>当你要处理、或已处理了未接队列来电，可以更改此未接来电的处理状态。</p> <ul style="list-style-type: none">• Figure 1. Linkus 网页端

姓名	类型	来源	时间	时长	处理状态	操作
 1002 1002 (分机)	未接来电	Tech Support - USA (6401)	昨天 03:53:02	00:00:00	未处理	
 1002 1002 (分机)	未接来电	Tech Support - EU (6400)	昨天 03:31:16	00:00:00	处理中	

操作	说明
	<div><div>• 要批量删除记录，勾选要删除的未接来电记录，然后点击删除。</div><div></div></div>
查看队列通话记录详情	<div><div>你可以查看队列通话记录的来源，以及未接队列来电的处理状态。</div><div></div><div><div>• 来源：通话来自哪个队列。</div><div>• 处理状态：未接队列来电的处理状态。</div></div></div>
发起呼叫	<div><div>你可以通过以下方式，直接从通话记录中发起呼叫。</div><div><div>• 双击通话记录。</div><div>• 将鼠标悬浮在通话记录上，然后点击 .</div></div><div></div></div>
更改未接队列来电的处理状态	<div><div>当你要处理、或已处理了未接队列来电，可以更改此未接来电的处理状态。</div><div></div><div><div>a. 点击通话记录旁边的处理状态。</div><div>b. 在下拉列表中，选择新的处理状态。</div></div><div>处理状态已改变；所有授权坐席都可以看到此变更，并可通过将鼠标悬浮在处理状态上方，查看操作记录。</div></div>

操作	说明
	

在 Linkus 手机端管理未接队列通话记录

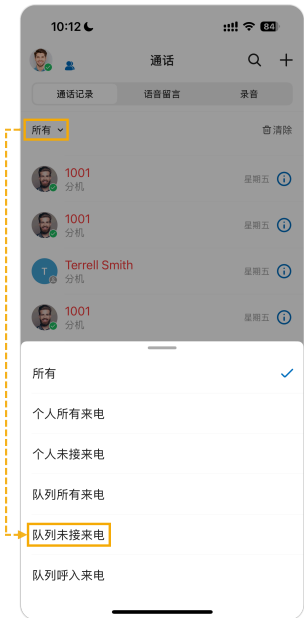
使用要求

Linkus 手机端的版本需满足以下要求：

- Linkus iOS：5.10.3 或更高版本
- Linkus 安卓：5.10.3 或更高版本

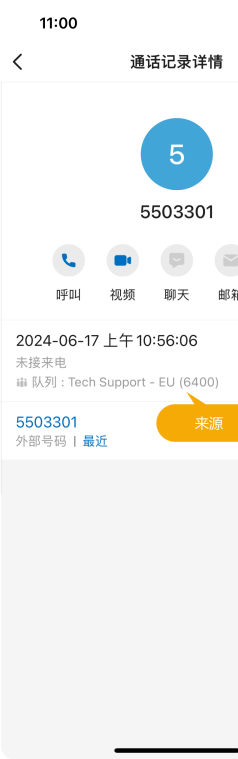
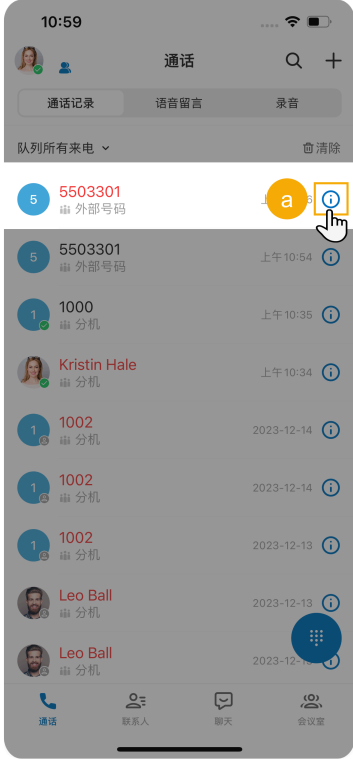

操作步骤


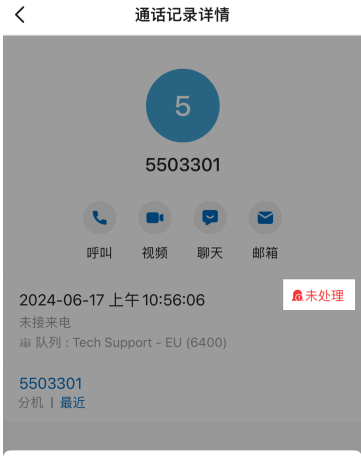
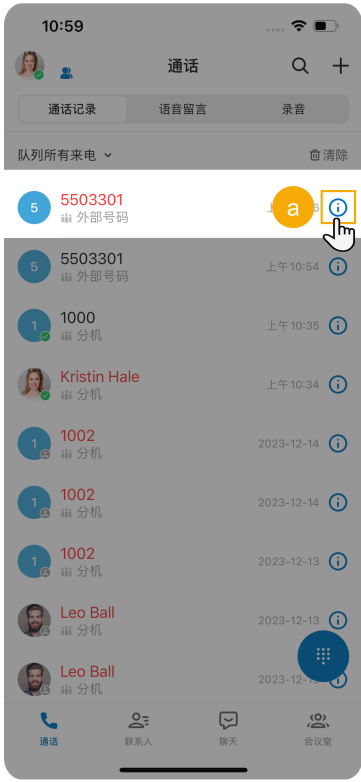

1. 登录 Linkus 手机端，进入 **通话 > 通话记录**。
2. 在左上角，选择 **队列未接来电**。



3. 根据需要，管理通话记录。

操作	说明
删除未接队列通话记录	你可以通过以下方式删除队列中的未接来电记录： <ul style="list-style-type: none">• 要删除单条记录，在相应的记录上向左滑动，然后点击 删除。• 要批量删除记录，执行以下操作：

操作	说明
	<div></div> <div><p>a. 点击队列通话记录旁边的 .</p><p>b. 查看通话记录详情。</p><ul style="list-style-type: none">• 来源：通话来自哪个队列。• 处理状态：未接队列来电的处理状态。</div>
更改未接队列来电的处理状态	当你要处理、或已经处理了未接队列来电，可以更改此未接来电的处理状态。

操作	说明
	<div></div> <div><p>a. 点击通话记录旁边的 。</p><p>b. 点击通话记录详情旁边的处理状态。</p><p>c. 选择新的处理状态。</p><p>处理状态已改变；所有授权坐席都可以看到此变更以及操作记录。</p></div>

操作	说明
	

队列坐席手册

队列坐席手册

Yeastar P 系列云 PBX 为呼叫队列提供了统一的坐席界面，可以在网页、桌面和移动设备上使用。本手册介绍了如何在坐席界面上管理队列中坐席的可用状态，以及处理队列通话。

适用对象

本手册适用于需要处理客户语音来电的客户服务代表 (坐席)。

坐席界面

为了增强通信的移动性，提高坐席的工作效率，Yeastar P 系列云 PBX 呼叫队列功能提供了统一的坐席界面，集成在 Linkus UC 客户端中，可以在网页、桌面和移动设备上使用。坐席可以通过支持的客户端随时随地处理队列通话。

支持的客户端	说明
Linkus 网页端 / 桌面端	<p>Linkus 网页端和桌面端允许坐席直接通过直观的队列控制台，看板 和 队列面板，访问呼叫队列功能，并包含了处理队列来电或进行队列管理所需的工具。</p> <ul style="list-style-type: none"> 关于坐席在队列面板上的队列相关操作说明，请参见 网页端 / 桌面端坐席操作。 关于可访问看板的坐席在看板上的操作说明，请参见 队列管理员手册。 更多关于使用 Linkus 网页端或桌面端的说明，请参见 Linkus 网页端用户手册 或 Linkus 桌面端用户手册。
Linkus 手机端	<p>Linkus 手机端作为移动应用程序，为坐席提供了必备的通话功能，使其能够在移动设备上处理队列呼叫并更新自己在队列中的坐席状态，确保坐席在移动过程中仍可保持连接并及时响应客户咨询。</p> <ul style="list-style-type: none"> 关于坐席在 Linkus 手机端上的队列相关操作说明，请参见 手机端坐席操作。 更多关于使用 Linkus 手机端的说明，请参见 Linkus 手机端用户手册。

网页端/桌面端坐席操作

访问和使用队列面板

本文介绍队列坐席如何在 Linkus 网页端或桌面端上访问和使用队列面板。

使用要求

- PBX 的固件为 84.19.0.70 或更高版本。
- 要访问和使用队列面板，确保满足下列要求：


客户端	要求
Linkus 网页端	<p>确保你的网页浏览器满足以下要求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 谷歌浏览器 (推荐)： 87 或更高版本 ◦ Microsoft Edge： 87 或更高版本 ◦ 欧朋浏览器： 72 或更高版本
Linkus 桌面端	1.13.1 或更高版本

操作步骤

- 1. 登录 Linkus 网页端或桌面端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
- 2. 如果你属于多个队列，根据需要设置队列范围以查看相应的统计数据。

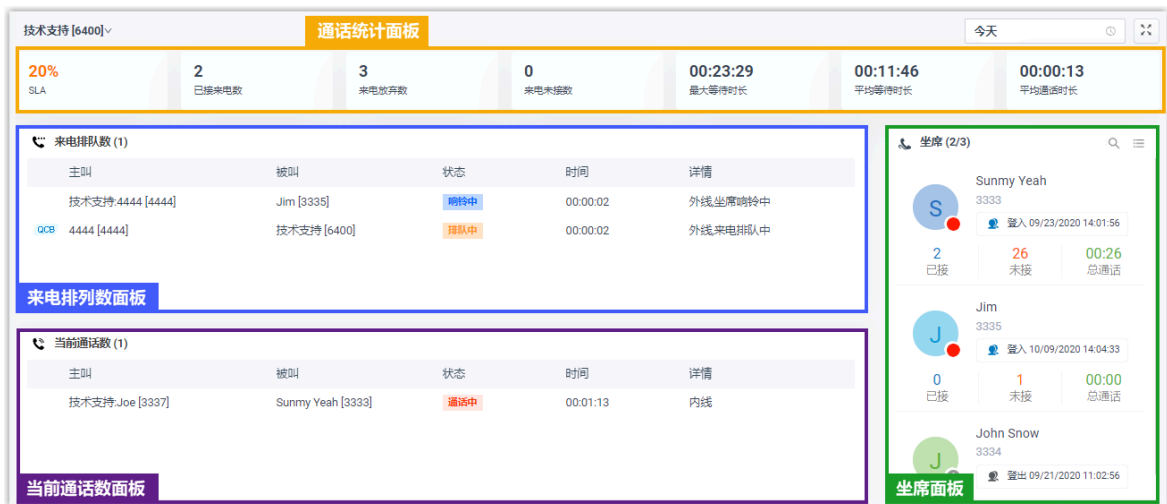
队列范围	操作说明
单个队列	<div></div> <div><p>a. 在队列面板左上角，点击当前队列。</p><p>b. 在队列下拉列表中，选择要查看的队列。</p></div>
多个队列	<div></div> <div><p>a. 在队列面板左上角，点击当前队列。</p><p>b. 在队列下拉列表中，选择 自定义。</p><p>c. 在弹出的窗口中，点击 添加 添加一个队列组。</p><p>d. 配置队列组。</p><ul style="list-style-type: none">• 组名称：指定一个名称，帮助你识别此队列组。• 队列：在下拉列表中，选择要查看的多个队列。• SLA警报阈值 (%)：指定 SLA 警报的触发阈值。• 排序：可选。调整队列组在队列列表中的显示顺序。<p>e. 点击 保存。</p><p>f. 在队列下拉列表中，选择该队列组。</p></div>



4. **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。

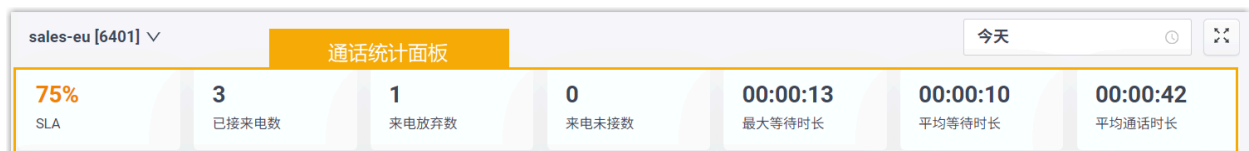
5. 在以下面板中查看队列数据和处理队列通话。



- [在通话统计面板查看队列数据](#)
- [在来电排队数面板查看和管理来电](#)
- [在当前通话数面板查看和管理通话](#)
- [在坐席面板查看和管理坐席状态](#)

在通话统计面板查看队列数据

你可以在通话统计面板中查看指定范围队列的通话统计信息。



参考下表了解各种指标元件。

通话统计	说明
SLA	显示队列中在目标响应时间 (SLA) 内被接听通话的百分比，可体现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。 i Tip: 你可以点击元件查看相关的通话记录并管理处理状态。
来电未接数	显示队列坐席在一段时间内未接的通话总数。 i Tip: 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。

在来电排队数面板查看和管理来电

你可以在来电排队数面板中实时查看处于振铃或等待状态的来电的详细信息，包括主叫、被叫、队列、状态、时间和详细信息，并根据需要管理来电。



Note:

QCB 表示呼叫者请求队列回拨。

在当前通话数面板查看和管理通话

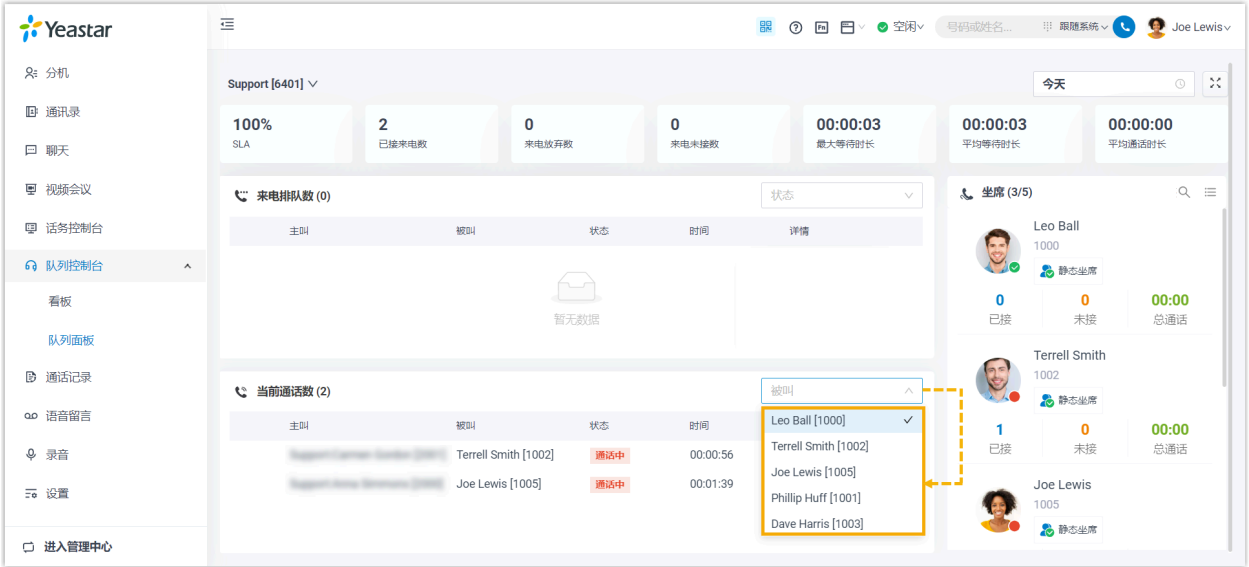
你可以在当前通话数面板中实时查看已应答通话的详细信息，包括主叫、被叫、队列、状态、时间和详细信息，并根据需要管理通话。



Note:

QCB

表示此路通话为队列回拨。



在坐席面板查看和管理坐席状态

你可以在坐席面板中查看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坐席的队列通话统计信息。

在线状态

要查看坐席的在线状态，可将鼠标悬停在在线状态图标上。

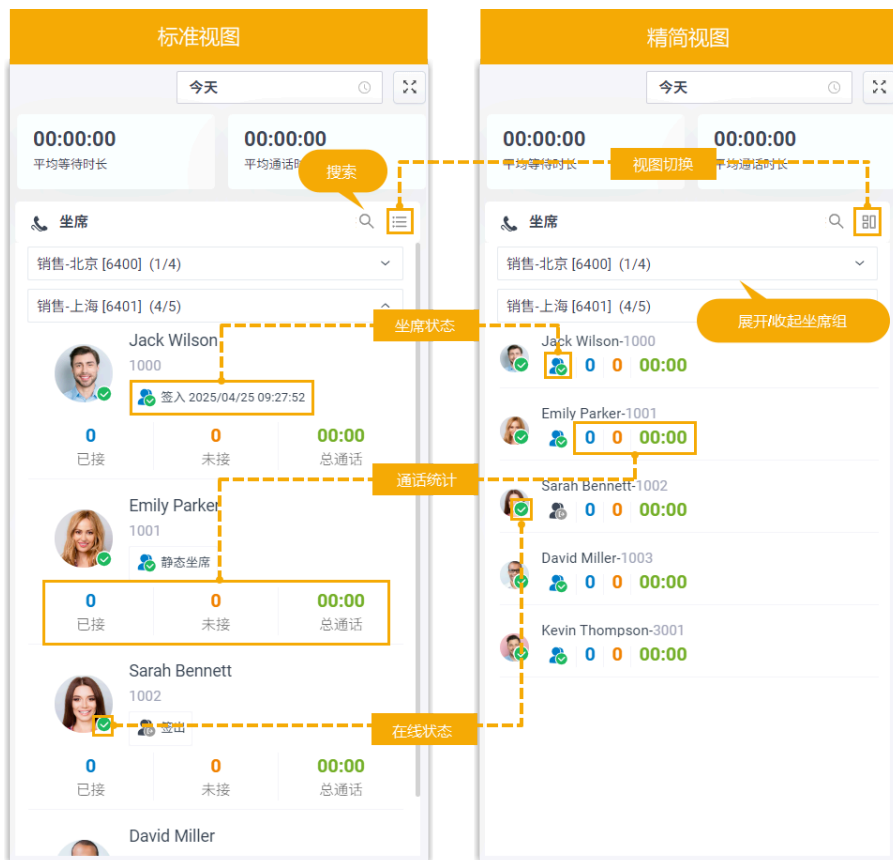


坐席状态

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。

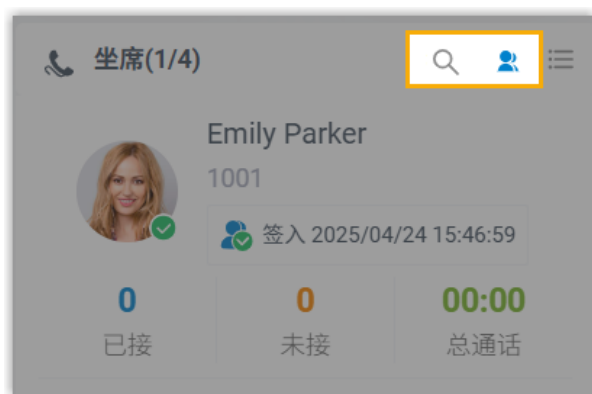
视图切换



默认情况下显示 **标准视图**，你可以点击 **视图切换** 按钮切换至 **精简视图**，以更加高效地查看和管理队列坐席。



搜索和筛选器

你可以使用以下设置项，快速从列表中搜索和筛选特定坐席。



设置项	说明
	搜索特定坐席。
	<p>过滤并仅显示同时满足以下条件的坐席：</p> <ul style="list-style-type: none"> 分机状态为在线，即登录了 Linkus 客户端，或注册在 SIP 终端上。 坐席状态为 签入、恢复 或 暂停。

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，你可以在 Linkus 网页端或桌面端上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/签出队列，以及如何暂停/恢复接收队列来电。

签入队列



Note:

仅动态坐席可以签入队列。

签入所有队列

你可以通过以下方式签入所有队列。

方式	操作说明
从工具栏签入所有队列	 <p>The screenshot shows the Linkus interface. At the top, there is a toolbar with a 'Sign In' button (represented by a person icon). A dropdown menu is open, showing options: 'Sign In to all queues' (highlighted with a dashed orange arrow), 'My queues', and a list of queues: 'Support [6401]' and '6402 [6402]'. The user's name 'Kristin Hale' is visible in the top right corner.</p> <ol style="list-style-type: none"> 在 Linkus 网页端或桌面端的顶部工具栏中，点击坐席状态。 将鼠标悬停在 将所有队列状态切换至。

方式	操作说明
	3. 点击 签入 。
使用特征码签入所有队列	1. 从系统管理员处获取 签入所有队列 特征码。 2. 拨打特征码。 例如，特征码为 *77，拨打 *77 即可签入所有队列。

签入上一次签入的所有队列

你可以通过以下方式签入之前已签入的所有队列，无需手动逐个选择队列。

方式	操作说明
从工具栏签入上一次签入的所有队列	<div></div> <div>1. 在 Linkus 网页端或桌面端的顶部工具栏中，点击坐席状态。 2. 将鼠标悬停在 将所有队列状态切换至。 3. 点击 签入上次签入队列。</div>
使用特征码签入上一次签入的所有队列	1. 从系统管理员处获取 签入上次签入队列 特征码。 2. 拨打特征码。 例如，特征码为 *78，拨打 *78 即可签入上次签入的所有队列。

签入指定队列

你可以通过以下方式签入指定队列。

方式	操作说明
从工具栏签入指定队列	<div></div> <div><div>1. 在 Linkus 网页端或桌面端的顶部工具栏中，点击坐席状态。</div><div>2. 将鼠标悬停在所需队列上。</div><div>3. 点击 签入。</div></div>
在队列面板上签入指定队列	<div><div>1. 在 Linkus 网页端或桌面端，进入 队列控制台 > 队列面板。</div><div>2. 在队列面板的左上角，选择要签入的队列。</div></div> <div></div> <div><div>3. 在 坐席 面板上，将鼠标悬停在你的分机上，修改坐席状态。</div><div></div><div><div>a. 点击坐席状态。</div><div>b. 点击 签入。</div></div></div>
使用特征码签入指定队列	<div><div>1. 从系统管理员处获取 签入/签出 特征码。</div><div>2. 拨打特征码。</div></div> <div><div>例如，特征码为 *7，要签入队列 6400，拨打 *76400 即可。</div></div>

签出队列



Note:
仅动态坐席可以签出队列。

签出所有队列

你可以通过以下方式签出所有队列。

方式	操作说明
从工具栏签出所有队列	<div></div> <ol style="list-style-type: none">在 Linkus 网页端或桌面端的顶部工具栏中，点击 坐席状态。将鼠标悬停在 将所有队列状态切换至。点击 签出。
使用特征码签出所有队列	<ol style="list-style-type: none">从系统管理员处获取 签出所有队列 特征码。拨打特征码。 <p>例如，特征码为 *077，拨打 *077 即可签出所有队列。</p>

签出指定队列

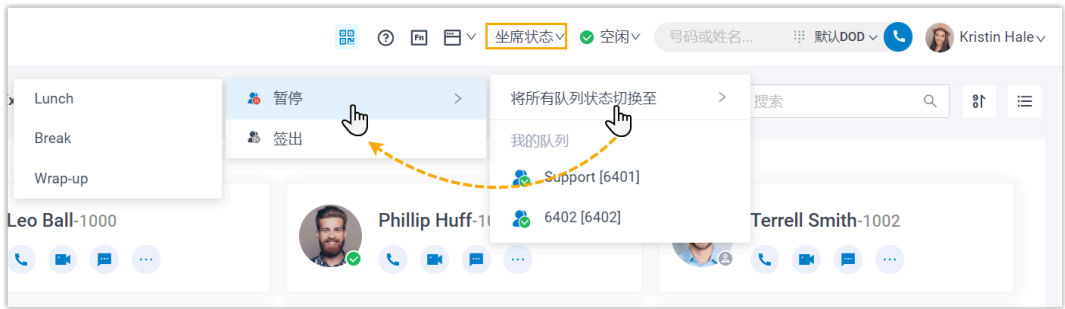
你可以通过以下方式签出指定队列：

方式	说明
从工具栏签出指定队列	<div></div> <div><div>1. 在 Linkus 网页端或桌面端的顶部工具栏中，点击坐席状态。</div><div>2. 将鼠标悬停在所需队列上。</div><div>3. 点击 签出。</div></div>
在队列面板上签出指定队列	<div><div>1. 在 Linkus 网页端或桌面端，进入 队列控制台 > 队列面板。</div><div>2. 在队列面板的左上角，选择要签出的队列。</div></div> <div></div> <div><div>3. 在 坐席 面板上，将鼠标悬停在你的分机上，修改坐席状态。</div><div></div><div><div>a. 点击坐席状态。</div><div>b. 点击 签出。</div></div></div>
使用特征码签出指定队列	<div><div>1. 从系统管理员处获取 签入/签出 特征码。</div><div>2. 拨打特征码。</div></div> <div><div>例如，特征码为 *7，要签出队列 6400，拨打 *76400 即可。</div></div>

暂停接收队列来电

作为坐席 (无论静态还是动态)，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。

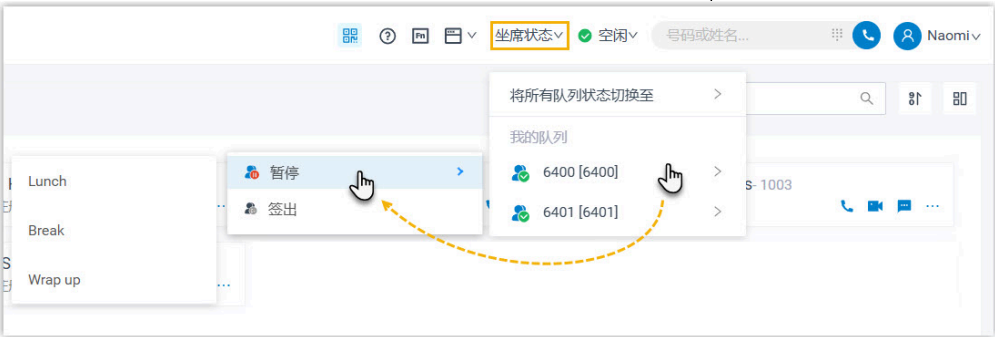
暂停接收所有队列来电



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 **将所有队列状态切换至**。
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

你可以通过以下方式暂停接收指定队列来电。

方式	说明
从工具栏暂停接收指定队列来电	<div>A screenshot of the Linkus web interface, similar to the one above. The '坐席状态' (Agent Status) dropdown is open, and the '暂停' (Pause) button is highlighted. A dashed yellow arrow points from the '暂停' button to the '将所有队列状态切换至' (Switch all queue status to) dropdown menu. This menu is open, showing '我的队列' (My queues) with a list of queues: '6400 [6400]' and '6401 [6401]'. Below the toolbar, there are agent cards for 'Leo Ball-1000', 'Phillip Huff-1000', and 'Terrell Smith-1002'.</div> <ol style="list-style-type: none">1. 在 Linkus 网页端或桌面端的顶部工具栏中，点击坐席状态。2. 将鼠标悬停在所需队列上。3. 点击 暂停。4. 可选： 在列表中，选择具体的暂停原因。
在队列面板上暂停接收指定队列来电	<ol style="list-style-type: none">1. 在 Linkus 网页端或桌面端，进入 队列控制台 > 队列面板。

方式	说明
	<div>2. 在队列面板的左上角，选择要暂停的队列。</div> <div></div> <div>3. 在 坐席 面板上，将鼠标悬停在你的分机上，修改坐席状态。</div> <div></div> <div><div>a. 点击坐席状态。</div><div>b. 点击 暂停。</div><div>c. 可选： 在列表中，选择具体的暂停原因。</div></div>
使用特征码暂停接收指定队列来电	<div>1. 从系统管理员处获取 暂停/恢复 特征码以及 暂停原因 特征码。</div> <div>2. 拨打特征码。</div> <div>例如，暂停/恢复 特征码为 *07，要暂停接收队列 6400 的来电，执行以下操作：</div> <div><div>• 直接暂停服务，拨打 *076400 即可。</div><div>• 要以具体原因暂停服务，拨打 *076400 加上具体暂停原因的特征码，如 *076400*03。</div></div>

恢复接收队列来电

作为坐席 (无论静态还是动态)，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 网页端或桌面端的顶部工具栏中，点击 **坐席状态**。
- 2. 将鼠标悬停在 **将所有队列状态切换至**。
- 3. 点击 **恢复**。

恢复接收指定队列来电

你可以通过以下方式恢复接收指定队列来电：

方式	说明
从工具栏恢复接收指定队列来电	<div></div> <ul style="list-style-type: none">1. 在 Linkus 网页端或桌面端的顶部工具栏中，点击坐席状态。2. 将鼠标悬停在所需队列上。3. 点击 恢复。
在队列面板上恢复接收指定队列来电	<ul style="list-style-type: none">1. 在 Linkus 网页端或桌面端，进入 队列控制台 > 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。

方式	说明
	<div></div> <p>3. 在 坐席 面板上，将鼠标悬停在你的分机上，修改坐席状态。</p> <div></div> <p>a. 点击坐席状态。 b. 点击 恢复。</p>
使用特征码恢复接收指定队列来电	<p>1. 从系统管理员处获取 暂停/恢复 特征码。 2. 拨打特征码。</p> <p>例如，暂停/恢复 特征码为 *07，要恢复接收队列 6400 的来电，拨打 *076400 即可。</p>

Related information

[根据分机状态自动切换坐席状态](#)

根据分机状态自动切换坐席状态

本文介绍如何在 Linkus 网页端或桌面端上进行配置，使你的坐席状态可根据分机状态的变化自动切换。

操作步骤

- 1. 登录 Linkus 网页端或桌面端，进入 **设置 > 状态**。
- 2. 在状态栏，选择要编辑的分机状态。



3. 向下滚动到 **选项** 栏，在 **坐席状态自动切换** 下拉列表中，选择要执行的操作。

选项	说明
签入	当你的分机更换到此状态时，你将自动签入你所属的所有队列。 <ul style="list-style-type: none">• 若为动态坐席，则签入队列。• 若为静态坐席，则恢复接收此队列来电。
签入上次签入队列	当你的分机更换到此状态时，你将自动签入你上一次签入的所有队列。 <ul style="list-style-type: none">• 若为动态坐席，则签入队列。• 若为静态坐席，则恢复接收此队列来电。
签出	当你的分机更换到此状态时，你将自动签出你所属的所有队列。 <div> Note: 仅动态坐席可以签出队列。</div>
暂停	当你的分机更换到此状态时，你将自动暂停接收所有队列的来电。 <div> Note: 可在 暂停原因 下拉列表中选择具体的暂停原因。</div> <div><div><div>坐席状态自动切换</div><div>* 坐席状态自动切换</div><div>暂停</div></div><div><div>暂停原因</div><div>Lunch</div></div></div>
不做任何操作	当你的分机更换到此状态时，你在队列中的坐席状态不受任何影响。

4. 要配置更多状态，重复步骤 **2 - 3**。

5. 点击 **保存**。

在队列面板中处理队列通话

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。

使用要求

要截答坐席来电，需确保系统管理员已为你分配了 **允许截答或挂断坐席的电话** 权限。

操作步骤

- 1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。

使用要求

要转移坐席来电，需确保系统管理员已为你分配了 **呼叫分配管理（转移、转接、拖拽操作）** 权限。

转移来电给分机

- 1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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**。

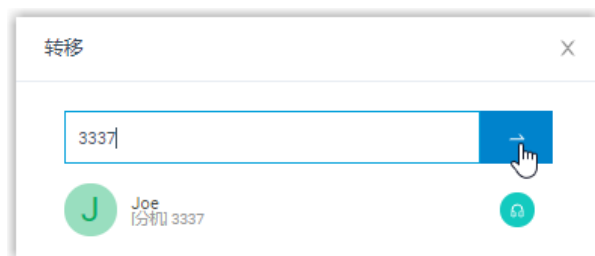
在弹出的面板中，输入分机号码，然后点击 。

坐席将会收到一通来电。




Tip:

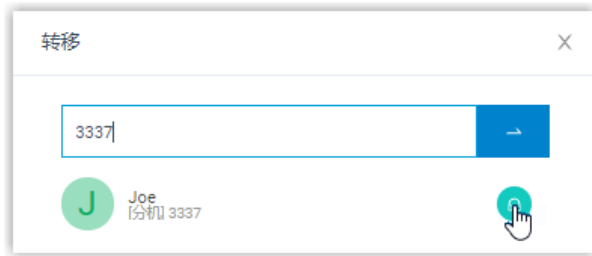
你也可以在匹配列表中点击匹配的分机用户，将通话转移给相应的分机。




转移来电给语音信箱

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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 网页端或桌面端，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。

使用要求

要转接坐席通话，需确保系统管理员已为你分配了 **呼叫分配管理（转移、转接、拖拽操作）** 权限。


将通话转接给分机

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。

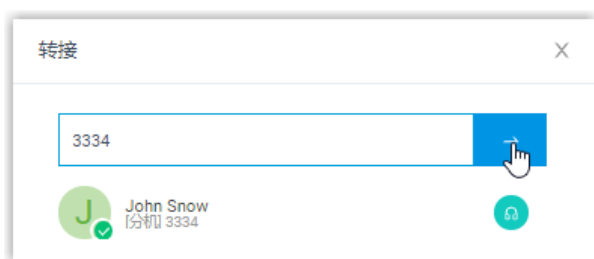
在弹出的面板中，输入分机号码，然后点击 .

坐席将收到来电。




Tip:

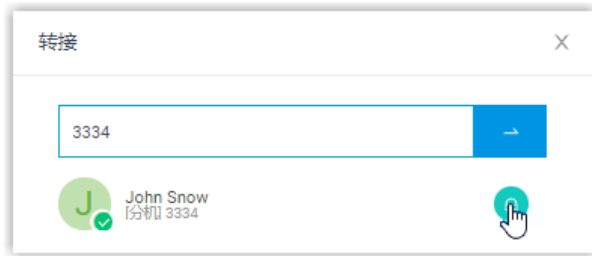
你也可以在匹配列表中点击匹配的分机用户，将通话转移给相应的分机。



将通话转接到分机的语音信箱

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。

使用要求

要驻留坐席通话，需确保系统管理员已为你分配了 **呼叫停泊操作** 权限。

操作步骤

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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。



挂断电话

本文介绍如何挂断电话。

使用要求

要挂断坐席通话，需确保系统管理员已为你分配了 **允许截答或挂断坐席的电话** 权限。

操作步骤

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，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**。



4. 在弹出的对话框中，点击 **确定**。
系统结束通话。

呼叫坐席

本文介绍如何在操作面板上快速呼叫坐席。

操作步骤

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，进入 **队列控制台 > 队列面板**。
2. 在 **分机** 面板上，将鼠标悬停在要呼叫的坐席上。
3. 双击坐席头像。

系统呼叫该坐席，且页面上会弹出一个通话窗口，用于通话管理。

添加通话备注

本文介绍如何在队列通话过程中或休息时间内添加备注，以便捕捉通话重要信息，供日后参考。

使用要求

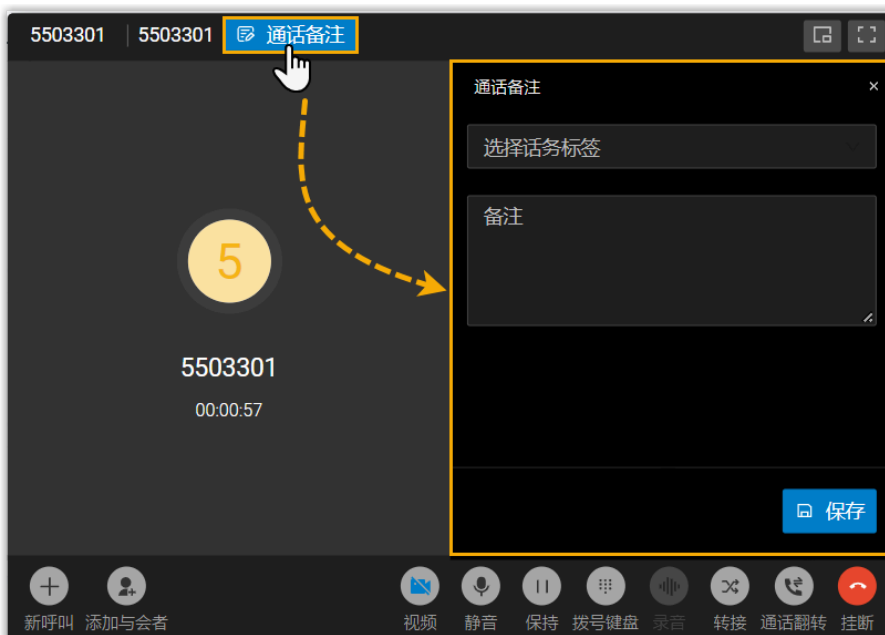
- PBX 固件版本为 84.18.0.102 或更高。

- 系统管理员已在服务器上配置了话务标签，并授予你使用通话备注功能的权限。

在通话中添加通话备注

队列通话期间，你可以添加通话备注，以记录通话的重要信息。

1. 在通话中，点击 **通话备注** 以打开通话备注面板。



2. 在面板中，根据需要添加话务标签，并添加备注。



- 在 **话务标签** 字段，选择一到多个话务标签以标记通话。
- 在 **备注** 字段，填写说明，以记录通话重要信息。
- 点击 **保存**。

页面提示 “编辑成功”，表示已成功添加了通话备注。

**Note:**

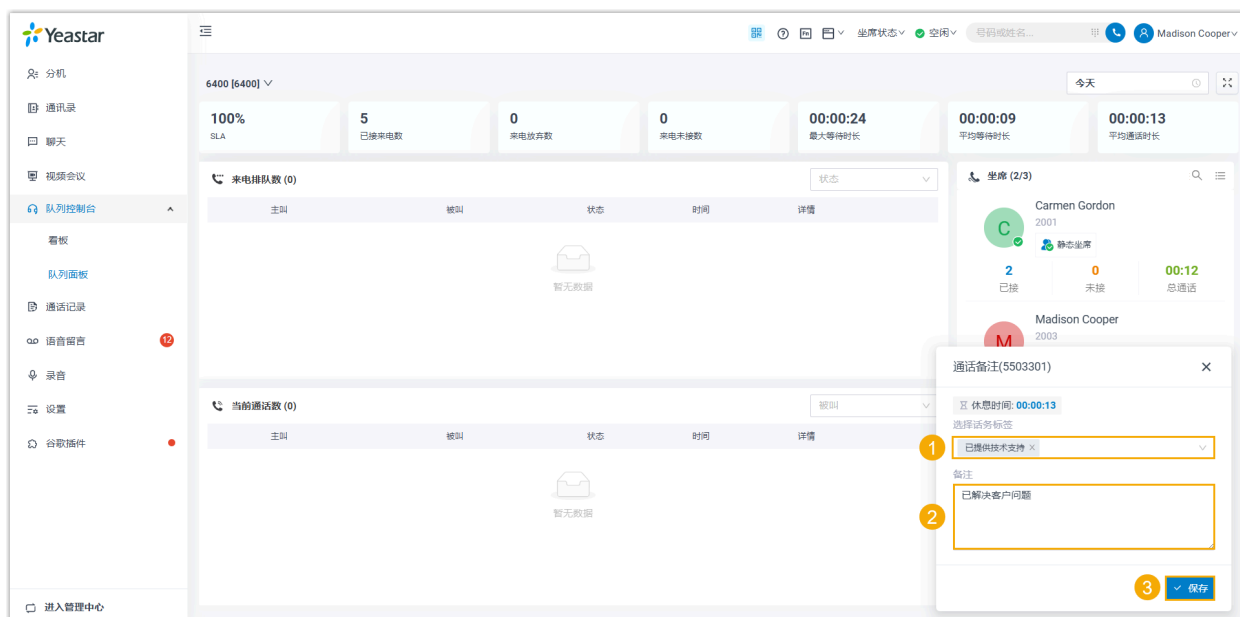
在通话结束前你可以多次编辑通话备注。

休息时间内添加通话备注

当你完成队列通话并进入休息时间时，会弹出通话备注面板，你可以在此处添加或编辑通话备注。

**Note:**

通话结束后，你也可以在对应通话记录中查看和编辑通话备注。更多信息，请参见[管理队列通话记录](#)。



- 在 **话务标签** 字段，选择一到多个话务标签以标记通话。
- 在 **备注** 字段，填写说明，以记录通话重要信息。
- 点击 **保存**。

管理队列通话记录

本文介绍如何在 Linkus 网页端或桌面端上查看队列通话记录，并管理队列通话的处理状态。

使用要求

系统管理员已为你分配了队列通话记录的查看权限。

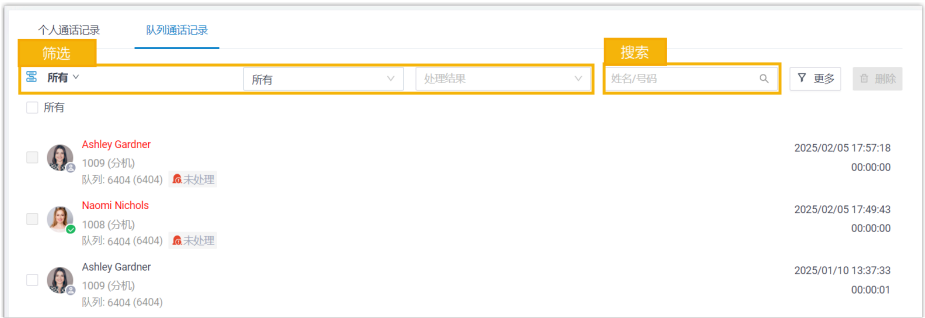
操作步骤

- 1. 登录 Linkus 网页端或桌面端，进入 **通话记录 > 队列通话记录**。
- 2. **可选：** 在列表顶部，筛选或搜索通话记录。

• Figure 5. **Linkus 网页端**



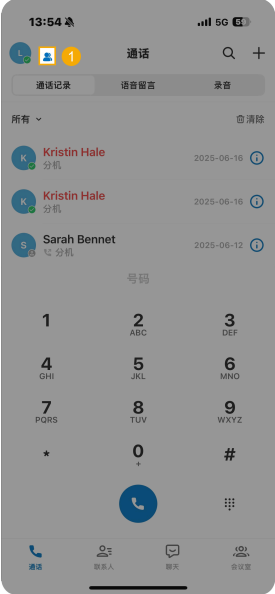
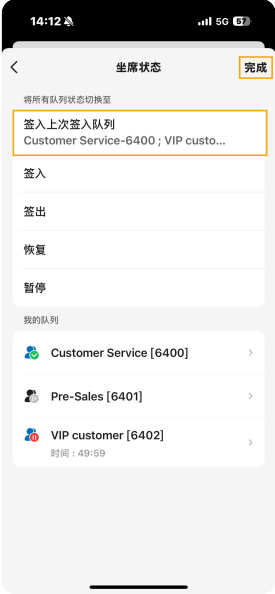

• Figure 6. **Linkus 桌面端**



- 3. 根据需要，管理通话记录。

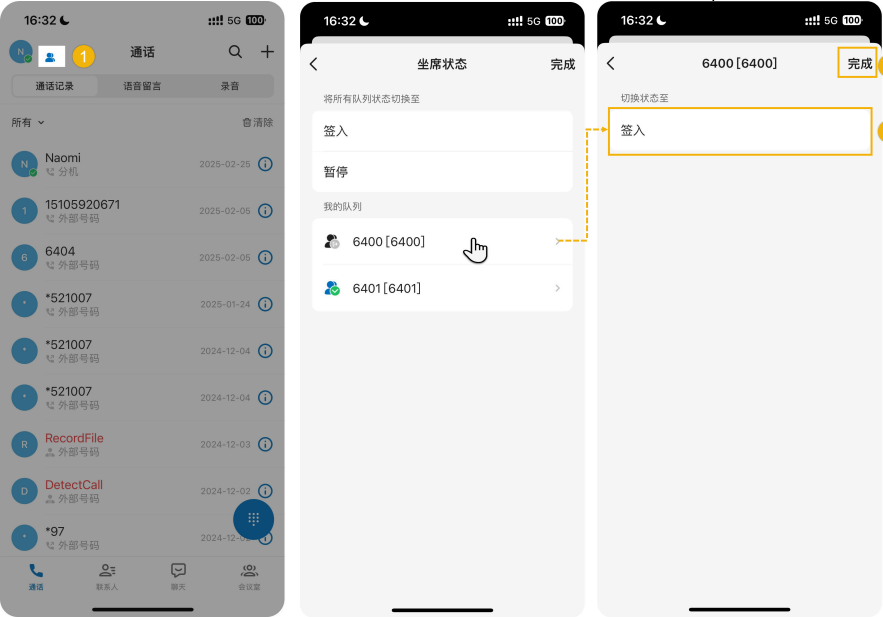

操作	操作说明
查看队列通话记录详情	你可以查看队列通话记录的来源，以及未接队列来电的处理状态。 <ul style="list-style-type: none">• Figure 7. Linkus 网页端




方式	操作说明
从手机界面签入上一次签入的所有队列	<div><div></div><div></div></div> <div><div>1. 在 Linkus 手机端的左上角，点击账号旁边的 .</div><div>你将进入 坐席状态 页面。</div><div>2. 点击 签入上次签入队列。</div><div>3. 在右上角，点击 完成。</div></div>
使用特征码签入上一次签入的所有队列	<div><div>1. 从系统管理员处获取 签入上次签入队列 特征码。</div><div>2. 拨打特征码。</div><div>例如，特征码为 *78，拨打 *78 即可签入上次签入的所有队列。</div></div>

签入指定队列

你可以通过以下方式签入指定队列：

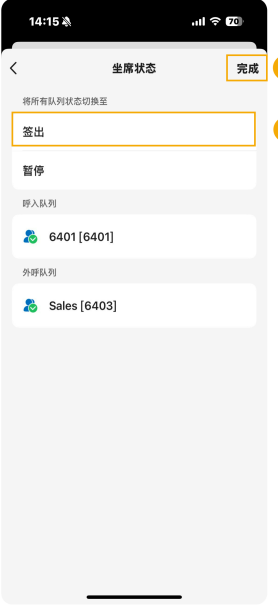
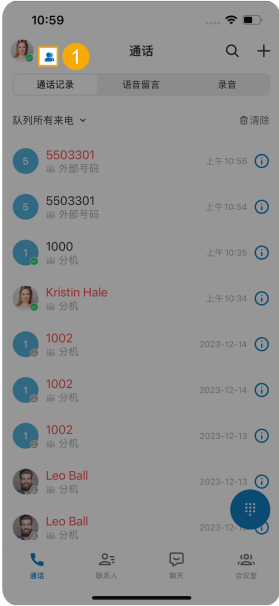

方式	说明
从手机界面签入指定队列	<div></div> <div><div><div>1. 在 Linkus 手机端的左上角，点击账号旁边的 .</div><div>你将进入 坐席状态 页面。</div><div>2. 点击所需队列，然后点击 签入。</div><div>3. 在右上角，点击 完成。</div></div></div>
使用特征码签入指定队列	<div><div><div>1. 从系统管理员处获取 签入/签出 特征码。</div><div>2. 拨打特征码。</div></div><div>例如，特征码为 *7，要签入队列 6400，拨打 *76400 即可。</div></div>

签出队列

**Note:**
仅动态坐席可以签出队列。

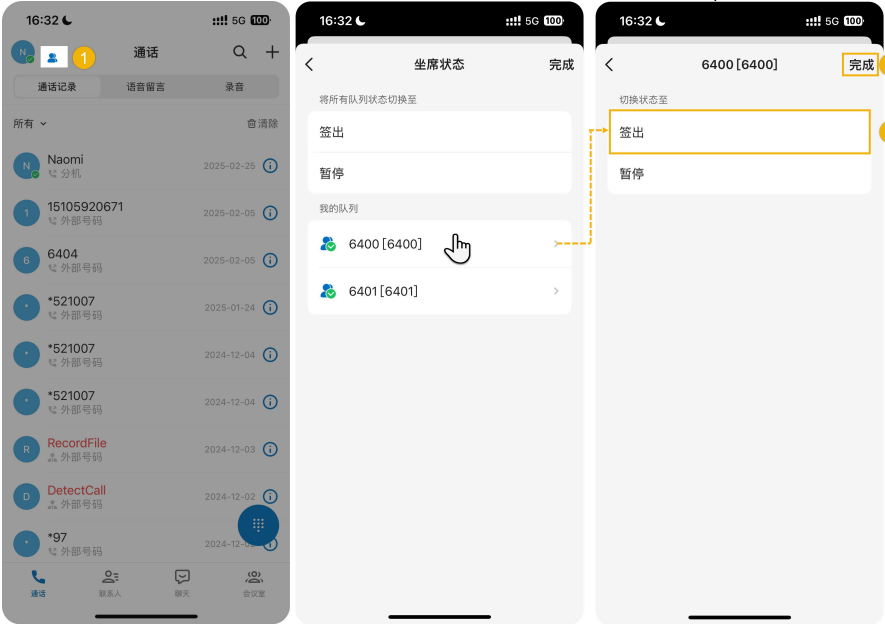

签出所有队列

你可以通过以下方式签出所有队列。

方式	操作说明
从手机界面签出所有队列	<div></div> <div><div>1. 在 Linkus 手机端的左上角，点击账号旁边的 .</div><div>你将进入 坐席状态 页面。</div><div>2. 在 切换状态至 栏，点击 签出。</div><div>3. 在右上角，点击 完成。</div></div>
使用特征码签出所有队列	<div><div>1. 从系统管理员处获取 签出所有队列 特征码。</div><div>2. 拨打特征码。</div><div>例如，特征码为 *077，拨打 *077 即可签出所有队列。</div></div>

签出指定队列

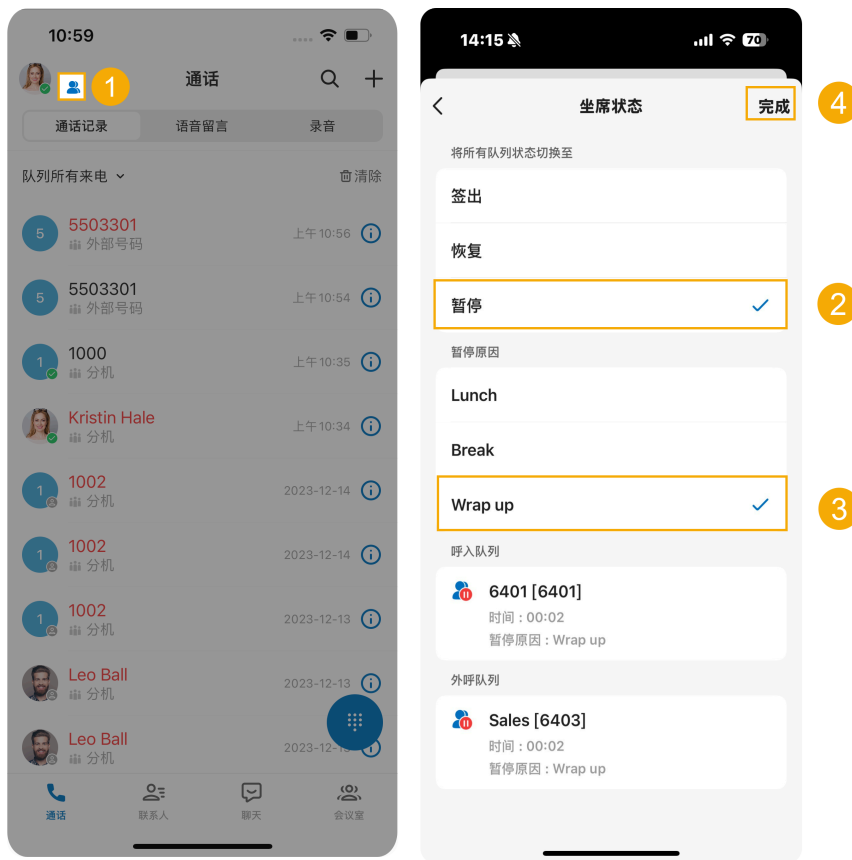
你可以通过以下方式签出指定队列：


方式	操作说明
从手机界面签出指定队列	<div></div> <div><div>1. 在 Linkus 手机端的左上角，点击账号旁边的 .</div><div>你将进入 坐席状态 页面。</div><div>2. 点击所需队列，然后点击 签出。</div><div>3. 在右上角，点击 完成。</div></div>
使用特征码签出指定队列	<div><div>1. 从系统管理员处获取 签入/签出 特征码。</div><div>2. 拨打特征码。</div><div>例如，特征码为 *7，要签出队列 6400，拨打 *76400 即可。</div></div>

暂停接收队列来电

作为坐席 (无论静态还是动态)，你可以在无空闲时暂停接收队列来电。在你暂停接收队列来电后，队列不会将呼叫分配给你。

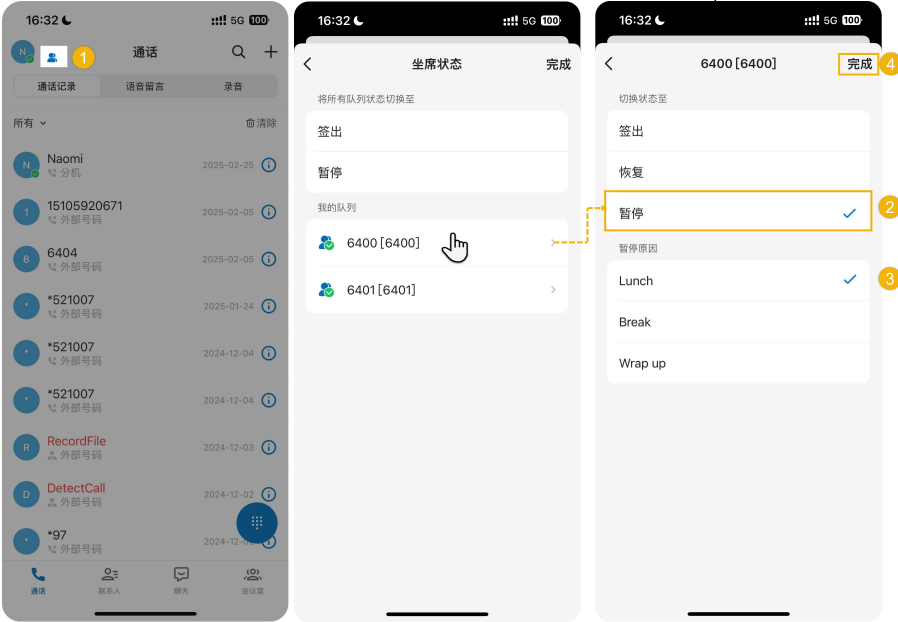

暂停接收所有队列来电



1. 在 Linkus 手机端的左上角，点击账号旁边的 。
2. 在 **切换状态至** 栏，点击 **暂停**。
3. **可选：** 在 **暂停原因** 栏，选择具体的暂停原因。
4. 在右上角，点击 **完成**。

暂停接收指定队列来电

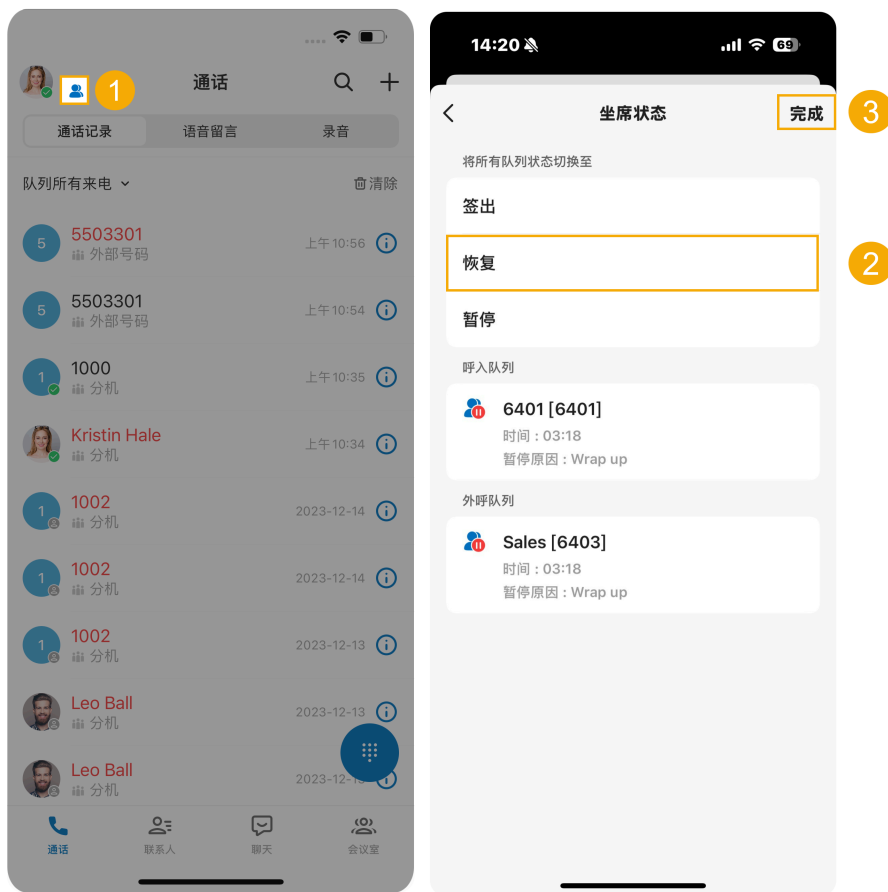
你可以通过以下方式暂停接收指定队列来电：


方式	说明
从手机界面暂停接收指定队列来电	<div></div> <div><div>1. 在 Linkus 手机端的左上角，点击账号旁边的 .</div><div>你将进入 坐席状态 页面。</div><div>2. 点击所需队列，然后点击 暂停。</div><div>3. 可选： 在 暂停原因 栏，选择具体的暂停原因。</div><div>4. 在右上角，点击 完成。</div></div>
使用特征码暂停接收指定队列来电	<div><div>1. 从系统管理员处获取 暂停/恢复 特征码以及 暂停原因 特征码。</div><div>2. 拨打特征码。</div><div>例如，暂停/恢复 特征码为 *07，要暂停接收队列 6400 的来电，执行以下操作：</div><div><div>• 直接暂停服务，拨打 *076400 即可。</div><div>• 要以具体原因暂停服务，拨打 *076400 加上具体暂停原因的特征码，如 *076400*03。</div></div></div>

恢复接收队列来电

作为坐席 (无论静态还是动态)，你可以在准备好接听通话时恢复接收队列来电。

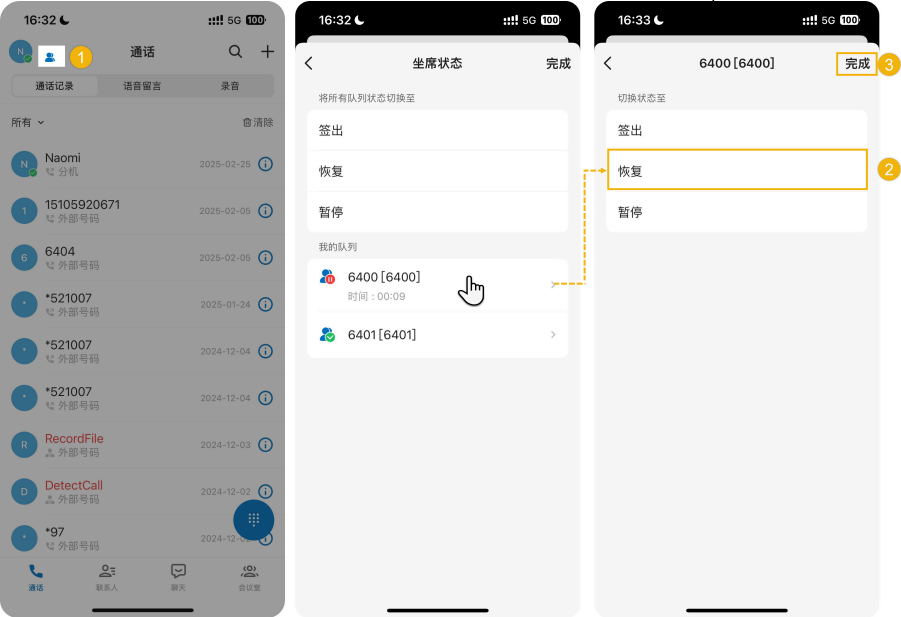

恢复接收所有队列来电



1. 在 Linkus 手机端的左上角，点击账号旁边的 .
- 你将进入 **坐席状态** 页面。
2. 在 **切换状态至** 栏，点击 **恢复**。
3. 在右上角，点击 **完成**。

恢复接收指定队列来电

你可以通过以下方式恢复接收指定队列来电：

方式	说明
从手机界面恢复接收指定队列来电	<div></div> <div><div><div>1. 在 Linkus 手机端的左上角，点击账号旁边的 .</div><div>你将进入 坐席状态 页面。</div><div>2. 点击所需队列，然后点击 恢复。</div><div>3. 在右上角，点击 完成。</div></div></div>
使用特征码恢复接收指定队列来电	<div><div><div>1. 从系统管理员处获取 暂停/恢复 特征码。</div><div>2. 拨打特征码。</div></div><div>例如，暂停/恢复 特征码为 *07，要恢复接收队列 6400 的来电，拨打 *076400 即可。</div></div>


根据分机状态自动切换坐席状态

本文介绍如何在 Linkus 手机端上进行配置，使你的坐席状态可根据分机状态的变化自动切换

操作步骤

1. 在 Linkus 手机端左上角，点击你的账号。

2. 进入 **当前状态**。

3. 在 **状态** 列表，点击要编辑的状态旁边的 .



4. 向下滚动到 **其他设置** 栏，然后点击 **坐席状态自动切换**。



5. 根据需要选择此状态下要执行的操作。

选项	说明
签入	当你的分机更换到此状态时，你将自动签入你所属的所有队列。 <ul style="list-style-type: none">• 若为动态坐席，则签入队列。• 若为静态坐席，则恢复接收此队列来电。
签入上次签入队列	当你的分机更换到此状态时，你将自动签入你上一次签入的所有队列。 <ul style="list-style-type: none">• 若为动态坐席，则签入队列。

选项	说明
	<ul style="list-style-type: none">• 若为静态坐席，则恢复接收此队列来电。
签出	当你的分机更换到此状态时，你将自动签出你所属的所有队列。 <div> Note: 仅动态坐席可以签出队列。</div>
暂停	当你的分机更换到此状态时，你将自动暂停接收所有队列的来电。 <div> Note: 可在 暂停原因 下拉列表中选择具体的暂停原因。</div>
不做任何操作	当你的分机更换到此状态时，你在队列中的坐席状态不受任何影响。

6. 要配置更多状态，重复步骤 **3 - 5**。

在 Linkus 手机端上处理队列通话

本文介绍如何在 Linkus 手机端上处理队列通话。

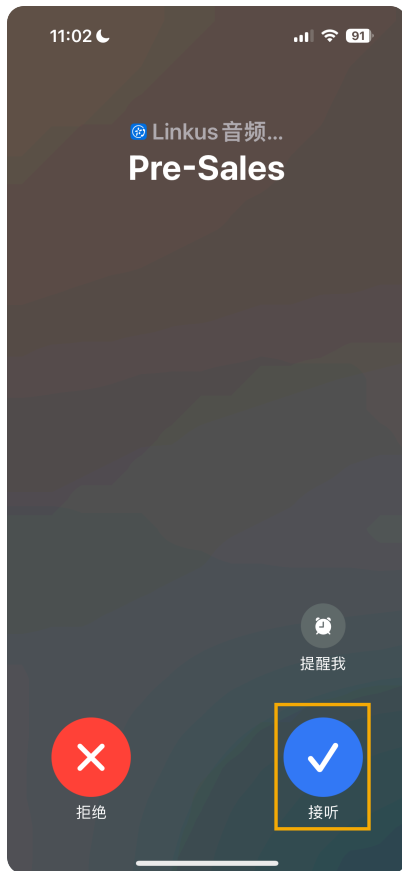
前提条件

- 你已登录 Linkus 手机端，并已签入队列。
- **响铃策略** 设置中已勾选 Linkus 手机端 (路径：**账号 > 当前状态 > ⋮ > 响铃策略**)。
- **呼叫等待** 功能已启用 (路径：**账号 > 设置 > 高级 > 呼叫等待**)。

应答来电

如果在使用 Linkus 手机端时分机收到队列来电，手机上将出现来电通知。

你可以点击 **接听** (iOS 手机) 或 **接受** (安卓手机) 应答来电。




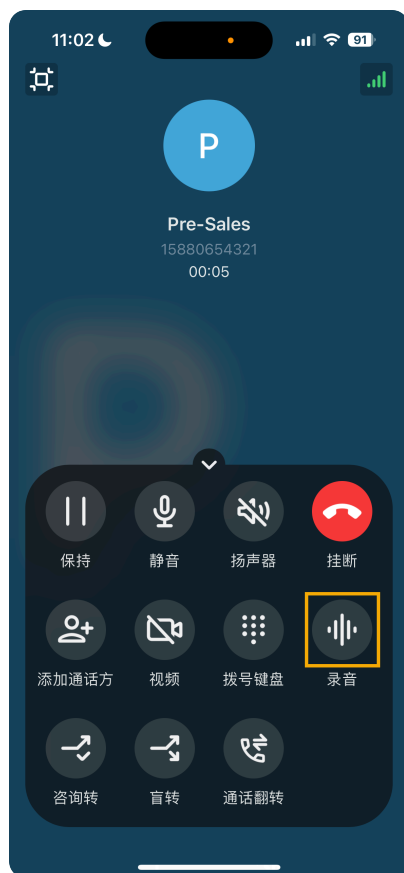
录制通话



Note:

要执行此操作，需确保管理员已为你的分机分配了通话录音权限。

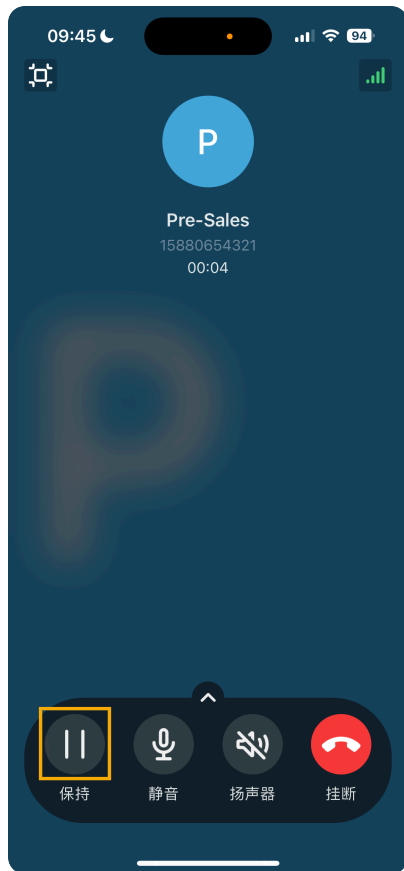
在通话过程中，点击通话界面上的  (录音)。



保持 / 恢复通话

在通话过程中，你可以暂时保持通话，从而收集信息或咨询同事，并在准备就绪时继续通话。

- 如需保持通话，点击通话界面上的 **|| (保持)**。



被保持的来电者无法与你交谈，且队列会向来电者播放一段预先录制的等待音乐。

- 如需恢复通话，再次点击通话界面上的 **|| (保持)**。



你可以和来电者继续交谈。

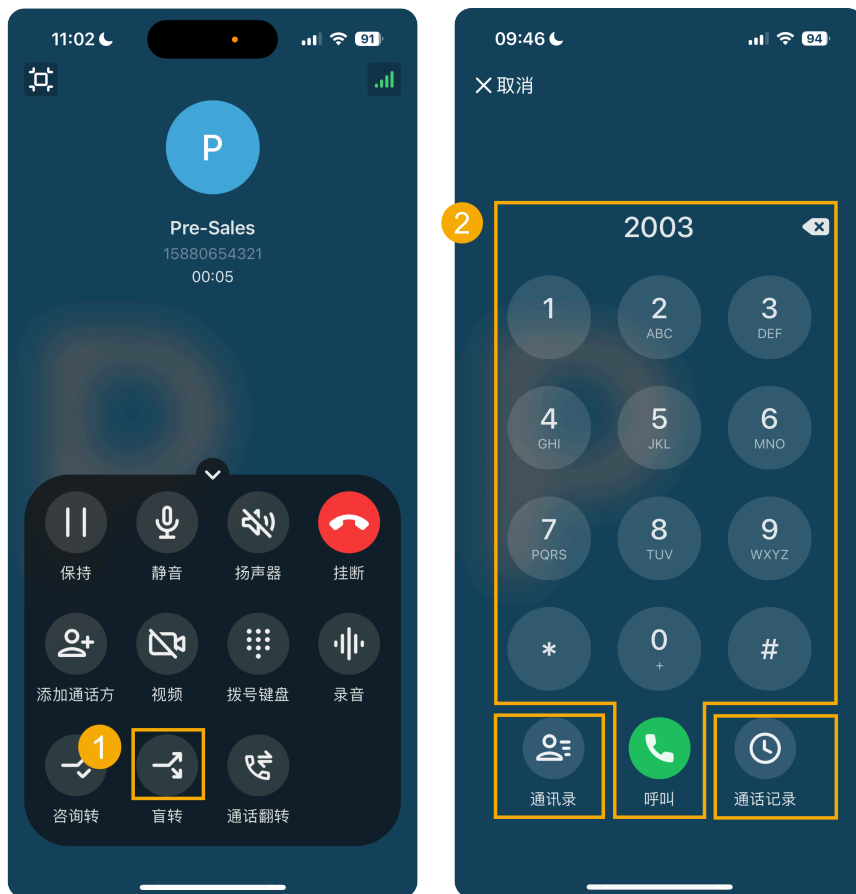
转接通话


如果遇到你无法处理的问题，可能需要将来电转接给其他部门或同事。

Linkus 支持以下两种呼叫转接类型：

- **盲转接**：不与第三方沟通，直接将通话转接给第三方。
- **咨询转接**：先保持当前通话，与第三方建立新的通话，沟通当前通话内容，征得第三方同意后再转接通话。


盲转接通话



1. 通话过程中，点击通话界面上  (盲转)。

当前通话被保持。


2. 通过以下方式选择要将通话转接给哪个联系人。

- **通讯录**：从 Linkus 通讯录中选择联系人。
- **拨号盘**：在拨号盘上输入号码，然后点击 .
- **通话记录**：从通话记录中选择联系人。

当前通话挂断；指定的联系人会收到来电。联系人接听来电后，通话转接成功。


咨询转接通话



1. 通话过程中，点击通话界面上的  (咨询转)。

当前通话被保持。

2. 通过以下方式选择要将通话转接给哪个联系人。

- **通讯录**：从 Linkus 通讯录中选择联系人。
- **拨号盘**：在拨号盘上输入号码，然后点击 .
- **通话记录**：从通话记录中选择联系人。

指定的联系人会收到来电。

3. 如果指定的联系人接听来电，你可以和联系人先沟通之前的通话内容，再按 **转移** 转接通话。

当前通话断开，其他两方建立通话，通话转接成功。


添加通话备注

你可以在队列通话中，或休息时间内添加通话备注。

在通话中添加通话备注

队列通话期间，你可以添加通话备注，以记录通话的重要信息。



1. 在通话中，点击  (通话备注)。
2. 在通话备注面板，执行以下操作：
 - a. 在 **话务标签** 字段，选择一到多个话务标签以标记通话。
 - b. 在 **备注** 字段，填写说明，以记录通话重要信息。
 - c. 点击 **保存**。

休息时间内添加通话备注

当你完成队列通话并进入休息时间时，会弹出通话备注面板，你可以在此处添加或编辑通话备注。



Note:


通话结束后，你也可以在对应通话记录中查看和编辑通话备注。更多信息，请参见 [管理队列通话记录](#)。

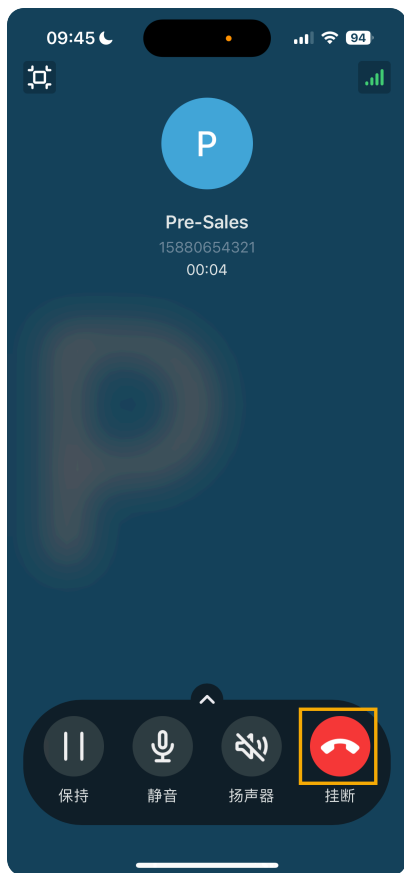


1. 在 **话务标签** 字段，选择一到多个话务标签以标记通话。
2. 在 **备注** 字段，填写说明，以记录通话重要信息。
3. 在面板右上角，点击 **完成**。

挂断通话

解决来电者的问题后，你可以结束通话。

要挂断通话，点击通话界面上的 。



管理队列通话记录

本文介绍如何在 Linkus 手机端上查看队列通话记录，并管理未接队列来电的处理状态。

使用要求

PBX 服务器

联系管理员，确保服务器已满足以下要求：

- PBX 服务器的固件为 84.18.0.18 或更高版本
- 系统管理员已为你分配了队列通话记录的查看权限。

Linkus 手机端

确保你的 Linkus 手机端满足以下版本要求：

- **Linkus iOS**: 5.10.3 或更高版本
- **Linkus 安卓**: 5.10.3 或更高版本

操作步骤

- 1. 登录 Linkus 手机端，进入 **通话 > 通话记录**。
- 2. 在左上角，筛选队列通话记录。

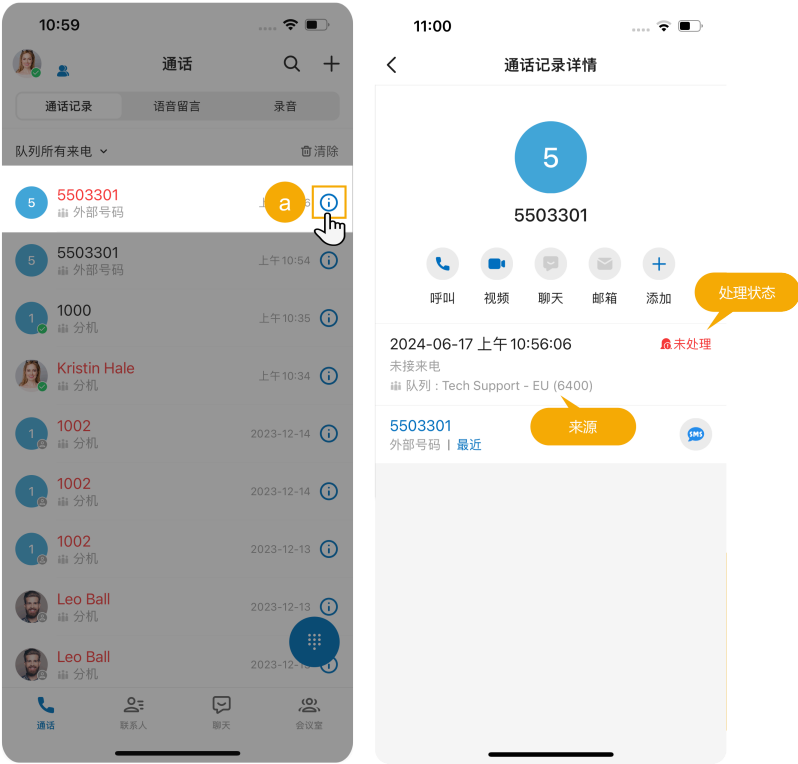



- **队列所有来电**：你已接听的队列来电和队列未接来电的通话记录。
- **队列未接来电**：队列未接来电的通话记录。
- **队列呼入来电**：你已接听的队列来电的通话记录。

- 3. 根据需要，管理通话记录。

操作	操作说明
查看和编辑通话备注	你可以在对应通话记录中查看和编辑通话备注。

操作	操作说明
	<div data-bbox="596 258 1284 976"></div> <div data-bbox="646 1003 1310 1150"><p>a. 点击通话记录旁的 。</p><p>b. 在右上角，点击 。</p><p>c. 在通话备注面板，根据需要编辑信息，然后点击 保存。</p></div>
发起呼叫	<p data-bbox="596 1173 1045 1205">你可以通过点击通话记录直接发起呼叫。</p> <div data-bbox="596 1226 894 1869"></div>

操作	操作说明
查看队列通话记录详情	<div>你可以查看队列通话记录的来源，以及未接队列来电的处理状态。</div> <div></div> <div><div>a. 点击队列通话记录旁边的 .</div><div>b. 查看通话记录详情。<ul style="list-style-type: none">• 来源：通话来自哪个队列。• 处理状态：未接队列来电的处理状态。</div></div>
更改未接队列来电的处理状态	<div>当你要处理、或已经处理了未接队列来电，可以更改此未接来电的处理状态。</div>

操作	操作说明
	<div></div> <div><p>a. 点击通话记录旁边的 .</p><p>b. 点击通话记录详情旁边的处理状态。</p><p>c. 选择新的处理状态。</p><p>处理状态已改变；所有授权坐席都可以看到此变更以及操作记录。</p></div>

操作	操作说明
	<div data-bbox="675 258 1471 810"></div> <div data-bbox="727 840 1195 991"><p>a. 在右上角，点击 删除。</p><p>b. 勾选要删除的队列来电通话记录。</p><p>c. 点击 删除。</p><p>d. 在弹出的窗口中，点击 确定 确认操作。</p></div>

全渠道消息功能手册

全渠道消息功能概述

Yeastar P 系列云 PBX 提供全渠道消息功能，允许企业将多个数字通信渠道集成到电脑中。这样一来，企业坐席可以在单一平台上无缝地与来自各种渠道 (包括 SMS 短信、社交媒体等) 的客户进行互动，从而提高了坐席的工作效率，并增强了客户体验。

功能亮点

Yeastar P 系列云 PBX 全渠道消息功能提供了以下亮点：

一站式消息管理

坐席可以直接在 Linkus UC 客户端上接收和回复来自不同消息渠道的客户咨询，而无需重复手动切换应用程序或服务查看消息，从而节省时间并提高工作效率。所有消息集中存储在 PBX 服务器中，坐席可以通过 Linkus 网页端、桌面端或手机端从 PBX 上获取到所有消息会话的记录。

使用企业号码联系客户

坐席可以使用企业号码与客户联系，保护个人手机号码隐私的同时，可提升专业形象，增强客户信任感。如有需要，坐席可轻松将消息会话切换为语音通话，与客户交流并解决问题。

坐席间无缝协作

坐席可以通过转移会话将问题交给同事来解决，同事可以查看完整的聊天记录快速了解详情，并接手处理问题，实现团队内部高效沟通和问题解决。

灵活的会话分配

支持将来自不同消息渠道的消息路由到队列，这样一来，坐席间可分担工作量，并减少客户服务响应时间。会话可以自动分配给队列中首位回复消息的坐席，或者由坐席根据需要手动接管会话。

全渠道消息用户角色

用户可以根据其分配的角色使用全渠道消息功能并执行不同的任务，如下表所列。

角色	说明
管理员	系统管理员负责配置和维护全渠道消息功能，包括设置通信渠道、设置路由规则、分配代理和管理会话历史记录。 更多信息，请参见 全渠道消息管理员手册 。

角色	说明
坐席	坐席负责与来自各种消息渠道的客户互动，处理客户咨询，解决问题，提供支持和服务。 更多信息，请参见 全渠道消息坐席手册 。

管理员手册

全渠道消息管理员手册

本手册为系统管理员提供了设置和管理全渠道消息功能的详细说明，以实现 PBX 系统上跨消息渠道的高效通信。

适用对象

本手册适用于需要负责配置和维护全渠道消息功能的系统管理员。

使用要求

订阅 **隧道服务**，确保全渠道消息管理功能可用。

全渠道消息功能设置步骤

1. 设置消息渠道

为了使联络中心能够处理数字消息，你需要在 PBX 系统中添加消息渠道，并进行消息发送速率、入站消息路由规则等设置。

有关要求和详细说明，参见以下消息渠道设置文章。

渠道	操作说明
SMS	<p>你可以在 PBX 上为以下支持的短信服务运营商建立 SMS 短信渠道，以便客户可以直接通过短信联系到企业。</p> <ul style="list-style-type: none">配置 Apidaze SMS 短信渠道配置 Bandwidth SMS 短信渠道配置 Flowroute SMS 短信渠道配置 Telnyx SMS 短信渠道配置 Twilio SMS 短信渠道配置 SIPTRUNK SMS 短信渠道配置 VoiceMeUp SMS 短信渠道

渠道	操作说明
	<p>上面未列出的 SMS 运营商也可以通过 SMS API 将短信服务集成到 Yeastar P 系列云 PBX 上。实现对接后，你可以在 PBX 系统上为此运营商的配置 SMS 短信渠道。</p> <p>关于运营商如何集成 SMS 服务以及集成后如何设置短信渠道，请参见 通过 SMS API 将 SMS 服务集成到 Yeastar P 系列云 PBX。</p>
社交媒体	<p>要通过流行的社交媒体平台与客户进行互动，您可以在 PBX 上配置社交媒体渠道。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 配置 Facebook 消息渠道 • 配置 WhatsApp 消息渠道 • 配置在线咨询渠道

2. 设置消息队列

分配一组分机用户作为队列坐席，接收入站消息。坐席从消息队列中接管会话后可回复消息，系统会自动将此会话分配给该坐席。

更多信息，请参见 [创建消息队列](#) 与 [管理消息队列](#)。

3. 设置消息群发活动

若需将消息发送给多个收信人，可创建消息群发活动。该功能用于设置和管理批量消息发送任务，实现一次向多个目标号码发送同一条消息。

更多信息，请参见 [创建短信群发活动](#) 和 [创建 WhatsApp 群发活动](#)。

4. 管理消息历史记录

获取并管理来自各种消息渠道的客户互动的详细记录，全面了解每次对话过程。

更多信息，请参见 [查看和管理外部聊天记录](#) 与 [下载外部聊天记录](#)。

消息渠道设置

Apidaze

配置 Apidaze SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上配置 Apidaze SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本**：84.20.0.128 或更高版本
- **订阅服务**：**企业版** 或 **旗舰版**
- **域名**：由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。
- **域名证书**：安装有效的域名证书。



Note:

如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (**ycm-cloud.com**、**yeastarcloud.com** 或 **yeastarycm.co.za**)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

Apidaze SMS 短信渠道支持发送文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 Apidaze。



Important:

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：72 小时

前提条件

向 Apidaze SMS 运营商获取以下信息：

- API key (API 密钥)
- Secret (密钥)
- 用于发送和接收信息的电话号码

**Note:**

如果企业需要与美国客户联系，须确保此电话号码已经完成 10DLC 注册，以防止发送到美国号码的 SMS 消息被拦截。

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)
- [步骤二、在 Apidaze 中配置 webhook](#)

步骤一、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 Apidaze 的鉴权信息。

鉴权信息 消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称
Apidaze SMS Channel

* Webhook URL
<https://docs.example.yeastarcloud.com/api/v1.0/webhook/apidaze/226...>

* 运营商
Apidaze

* API Key
.....

* Secret
.....

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **Apidaze**。
 - **API Key**：输入从 Apidaze 获取的 API key。
 - **Secret**：输入从 Apidaze 获取的 Secret。
4. 在 **消息设置** 栏，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。

**Note:**

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。



- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

- b. **可选：** 如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

☒ 自动关闭会话

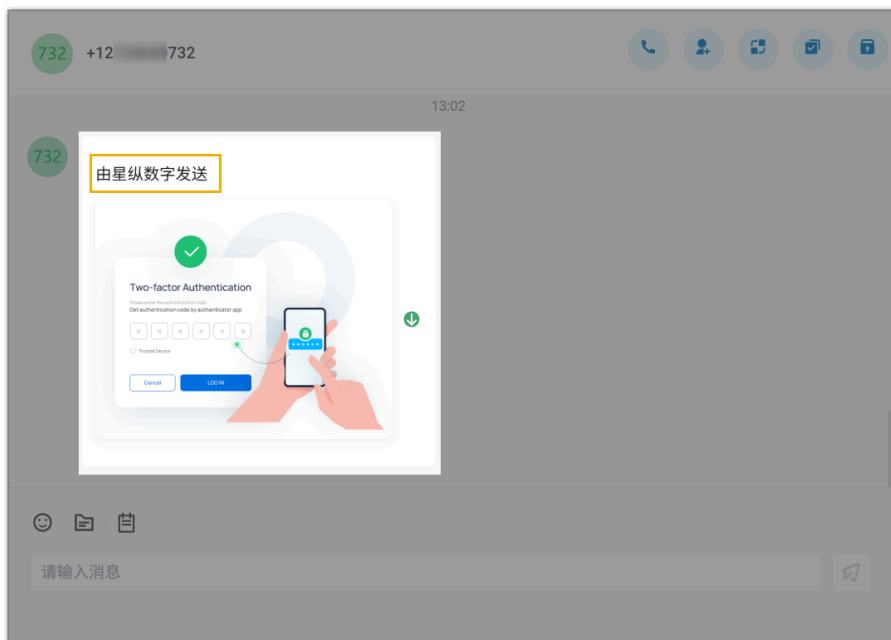
* 会话超时时间 (天)

- c. 在 **聊天文件的附带文本** 字段，指定发送聊天文件时附带的默认文本内容。

* 聊天文件的附带文本

Apidaze要求发送文件消息时必须附带文本内容，请配置默认附带的文本内容。
例如：由星纵数字发送。

消息接收方将会看到该文本与聊天文件一起显示。



- d. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加

* 号码

+14102161183

请以+[国家或地区码][地区内号码]的格式输入手机号码。例如，+86-592-5503309应输入为+865925503309。

* 消息目的地

分机

* 分机

3000-Leo Ball

允许创建会话的分机

4 项

可用的

请输入搜索内容

分机号码

姓名

Extension Group

Default_All_Ext...

1002

Terrell Smith

1003

Dave Haris

1004

Troy Daniel

>

<

2 项

已选择

请输入搜索内容

分机号码

姓名

1000

Leo Ball

1001

Phillip Huff

↑


↕

↓

取消

保存


- **号码**：填写购买的号码，或指定字母数字发件人 ID。




Note:

若填写号码，则需以 E.164 格式填写 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。

- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。 只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台（消息通过二次开发接口传递）	若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。 <div><div></div><div><div>Note:</div><div>要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API</div></div></div>

选项	说明
	 接口 ，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。

- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

e. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

步骤二、在 Apidaze 中配置 webhook

1. 在 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击创建的短信渠道。
3. 在 **鉴权信息** 页签，复制 **Webhook URL**。

鉴权信息


消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称

Apidaze SMS Channel

* Webhook URL

https://docs.example.yeastarcloud.com/api/v1.0/webhook/apidaze/226...

* 运营商

Apidaze

* API Key


.....




* Secret

.....


4. 在 Apidaze 中，使用 PBX 的 Webhook URL 为号码设置消息 Webhook，用于消息回调。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input type="checkbox"/>		Apidaze SMS Channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

 **Note:**



- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
添加	删除	所有			
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	 

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

Related information

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端/桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

Bandwidth

配置 Bandwidth SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上配置 Bandwidth SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本：**84.20.0.128 或更高版本
- **订阅服务：**企业版 或 旗舰版
- **域名：**由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。
- **域名证书：**安装有效的域名证书。



Note:



如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (**ycm-cloud.com**、**yeastarcloud.com** 或 **yeastarycm.co.za**)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

Bandwidth SMS 短信渠道支持发送文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 Bandwidth。更多信息，请参见 [Bandwidth 支持的消息类型](#)。



Important:

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：72 小时

前提条件

- [你已在 Bandwidth 中创建子账号 \(sub-account\) 并绑定区域 \(location\)。](#)



Note:

请确保已为该账号启用 **Allow user credentials to authenticate API** 选项。

- [你已在 Bandwidth 中购买号码。](#)

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 Bandwidth 上配置用于 SMS 的号码](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 Bandwidth 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **Bandwidth**，然后复制 **Webhook URL**。



Important:

若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

讯息管理 / 添加SMS

鉴权信息 消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称

* Webhook URL

* 运营商

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 Bandwidth 上配置用于 SMS 的号码



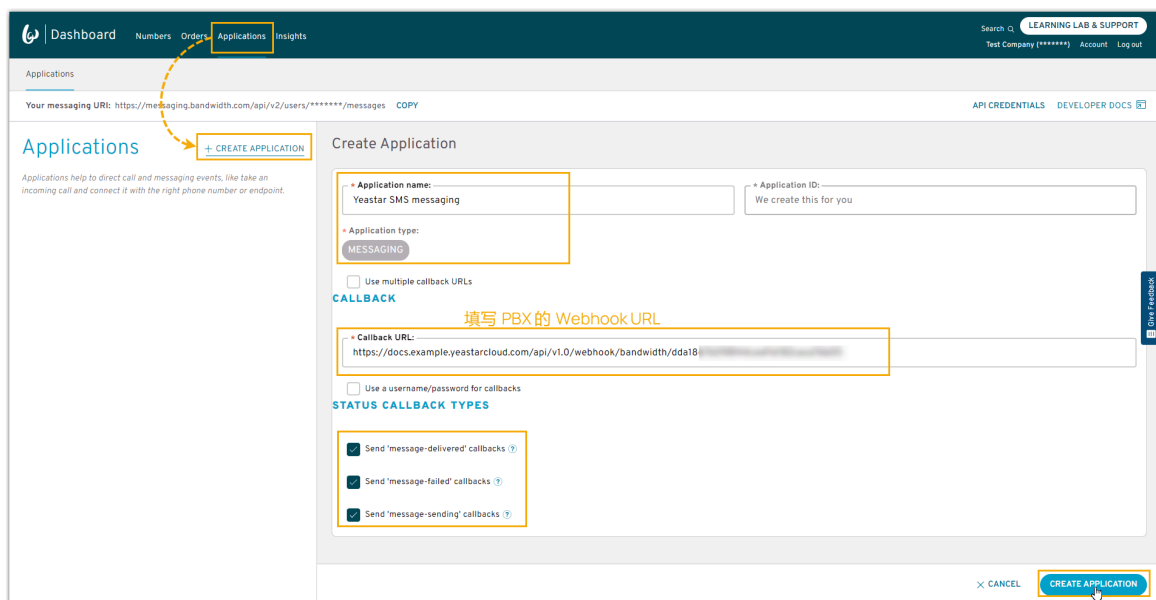
Important:

根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。

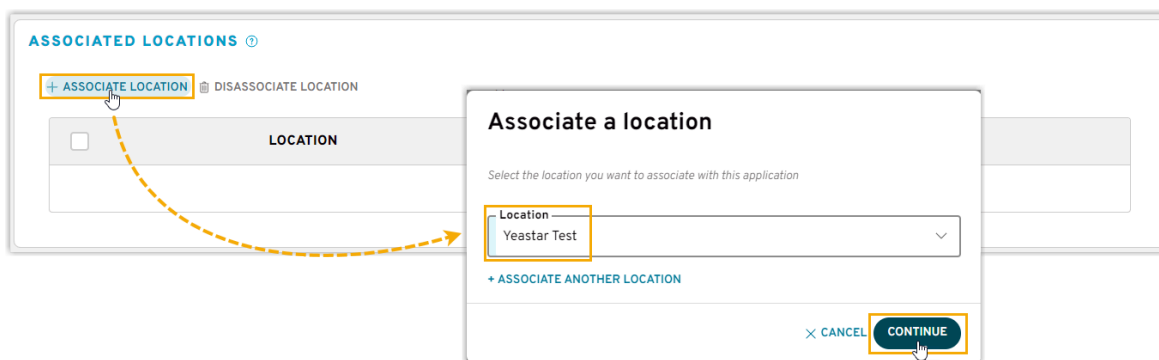
如果企业需要与美国客户联系，请与 SMS 服务运营商确认注册要求，并[完成号码注册](#)，以保证消息传送正常。

登录 [Bandwidth](#)，并完成以下配置：

1. 使用子账号创建一个应用 (application)，并使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 设置回调地址 (Callback URL)。



2. 在新建应用的详情页中，将应用与你的区域绑定。



3. 为区域和绑定的应用启用 HTTP SMS 和 MMS 消息设置。

Yeastar Test

SETTINGS VOICE **MESSAGING** UC

SMS SETTINGS

☒ SMS Enabled

☐ Toll Free

☐ Short Codes

Geographic reach

CAN ZONE 1 ZONE 2 ZONE 3 ZONE 4 ZONE 5

Selected countries apply to both SMS and MMS

* SMS Protocol

HTTP API-based

☒ V2 Messaging

* Applications

Yeastar SMS messaging

+ CREATE APPLICATION

MMS SETTINGS

☒ MMS Enabled

* MMS Protocol

HTTP API-based

☒ V2 Messaging

DELETE CANCEL **SAVE CHANGES**

4. 搜索要使用 SMS 的号码，并与你的子账号绑定。

Dashboard Numbers Orders Applications Insights

My Numbers Hosted Messaging External Numbers

My Numbers

MY INVENTORY LINE FEATURES MOVE NUMBERS

SEARCH FOR NUMBERS ACTIVE ON YOUR ACCOUNT

* How do you want to search?

☒ Show all numbers on your account (sub-account / location)

☐ Find the sub-account and location information for a telephone number

☐ Search for a number based on IP address or DNS

Sub-account: Location:

SEARCH

SEARCH RESULT (ACCOUNT: TEST COMPANY)

☒ (410) 216-1183

Move Number

* Sub-Account

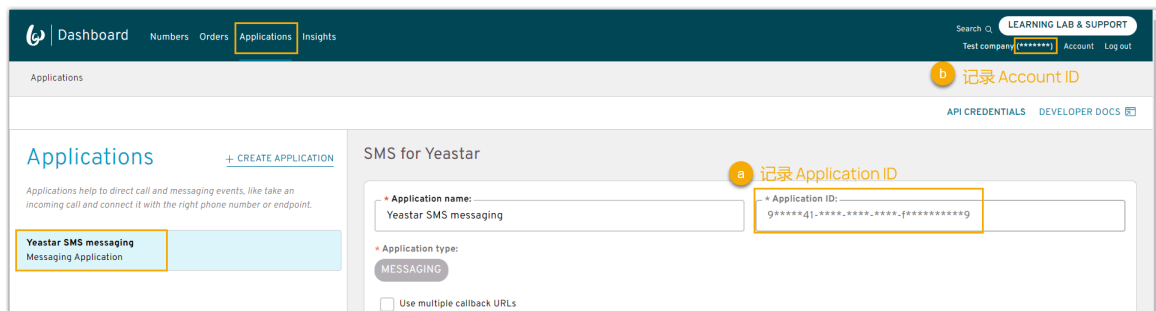
Yeastar Test

* Location

Yeastar Test

MOVE NUMBER

5. 记录下应用 ID (Application ID) 和账号 ID (Account ID)，用于与 PBX 对接。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 Bandwidth 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 Bandwidth 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **Bandwidth**。
 - **Application ID**：粘贴[从 Bandwidth 获取的应用 ID](#)。
 - **Account ID**：粘贴[从 Bandwidth 获取的账号 ID](#)。
 - **用户名**：填写你的 Bandwidth 账号用户名。
 - **密码**：填写你的 Bandwidth 账号用户密码。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



Note:



- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

b. **可选：** 如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

☒ 自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加

×

* 号码

请以+[国家或地区码][地区内号码]的格式输入手机号码。例如，+86-592-5503309应输入为+865925503309。

* 消息目的地

分机

▼

* 分机

3000-Leo Ball

▼

允许创建会话的分机

□ 4 项

可用的

<input type="checkbox"/>	分机号码	姓名
<input type="checkbox"/>	Extension Group	Default_All_Ext...
<input type="checkbox"/>	1002	Terrell Smith
<input type="checkbox"/>	1003	Dave Haris
<input type="checkbox"/>	1004	Troy Daniel

>

<

□ 2 项

已选择

<input type="checkbox"/>	分机号码	姓名
<input type="checkbox"/>	1000	Leo Ball
<input type="checkbox"/>	1001	Phillip Huff

↑

↕

↓

✕ 取消

💾 保存


- **号码：** 填写购买的号码，或指定字母数字发件人 ID。

Note:

若填写号码，则需以 E.164 格式填写 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。

- **消息目的地：** 设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。


选项	说明
	只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台（消息通过二次开发接口传递）	若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。 <div>  Note: 要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经已通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API 接口，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。 </div>


- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 .

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		Bandwidth SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。



Note:

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。



后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

Related information

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端/桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

Flowroute

配置 Flowroute SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上配置 Flowroute SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

平台	要求
Yeastar PBX	<ul style="list-style-type: none"> • 固件版本：84.20.0.128 或更高版本 • 订阅服务：企业版 或 旗舰版 • 域名：由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。 • 域名证书：安装有效的域名证书。 <div> Note: 如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (ycmcloud.com、yeastarcloud.com 或 yeastarycm.co.za)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。 </div>
Flowroute	API 版本 ：v2.1

平台	要求
	 Note: 你可以在 Flowroute 中查看或升级 API 版本 (路径: PREFERENCE > API Control > SMS Webhook Version)。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

Flowroute SMS 短信渠道支持文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 Flowroute。更多信息，请参见 [Flowroute 支持的 MMS 文件类型](#)。



Important:

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：72 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 Flowroute 上配置用于 SMS 的号码](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 Flowroute 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **Flowroute**，然后复制 **Webhook URL**。



Important:



若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

讯息管理 / 添加SMS

鉴权信息 消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称

* Webhook URL

* 运营商

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 Flowroute 上配置用于 SMS 的号码



Important:

根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。

如果企业需要与美国客户联系，请与 SMS 服务运营商确认注册要求，并[完成号码注册](#)，以保证消息传送正常。

登录 [Flowroute](#)，并完成以下配置：

1. 选择 DID 号码，并启用短信功能。

flowroute
A Yeastar Company

Yeastar

Shirley

Manage Purchase Port Orders E911 CNAM

Support

Manage your DIDs

Download your DID's (csv)

1 numbers selected

Choose a DID Action

Apply Action

Choose a DID Action

Route Options

Set Route

Set Failover Route

Add New Route

Alias Options

Set Alias

Clear Alias

E911 Options

Assign / Enter E911 Profile

Unassign E911 Profile

Messaging Options

Enable Messaging

Disable Messaging

Set Callback URL

Clear Callback URL

CNAM Options

Set CNAM Storage Preset

Clear CNAM Storage Preset

Enable CNAM Lookups

	Failover Route	Messaging	CNAM Lookups	CNAM Storage	E911	Status	Rate Center
14102161183	Opted-out	Opted-out	Yes	-	-	PURCHASED	DC-WSHNGTNZ
18002786915	Opted-out	Opted-out	Yes	-	-	PURCHASED	DC-WSHNGTNZ

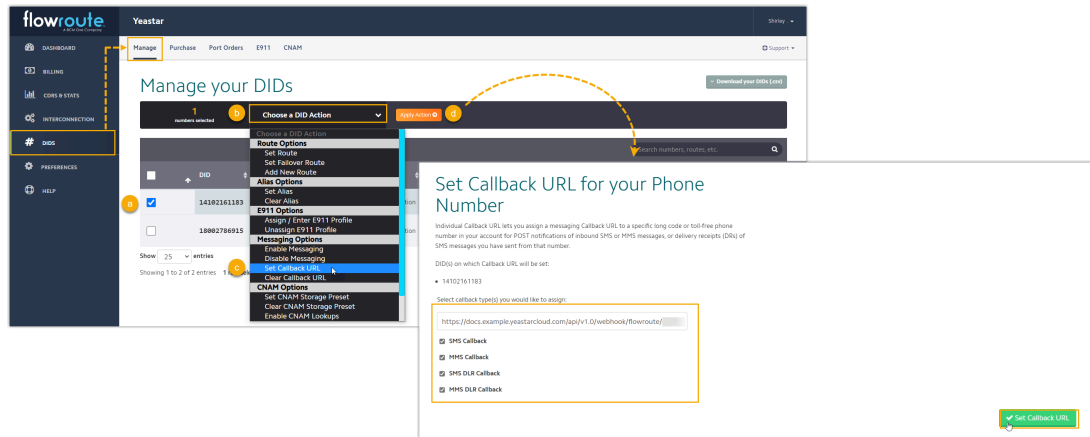
Show 25 entries

Showing 1 to 2 of 2 entries 1 row selected

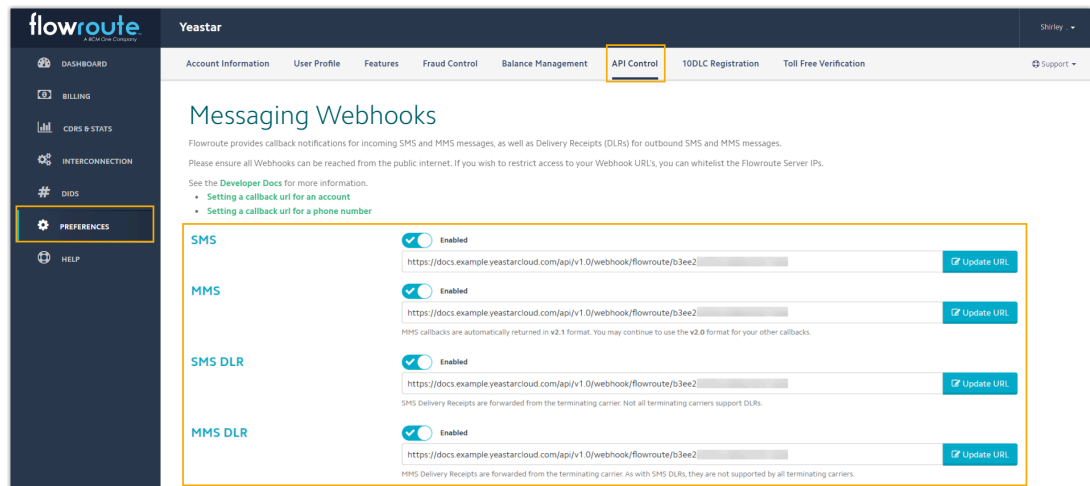
Previous Next

2. 根据你的需要，按照对应步骤配置消息 Webhook。

- 如果你只需要在特定号码传入消息时接收回调通知，可使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 为该号码单独配置消息 Webhook。



- 如果你需要账户中的所有号码传入消息时都接收回调通知，可使用 [PBX 的 Webhook URL](#)，根据下图所示配置全局消息 Webhook。

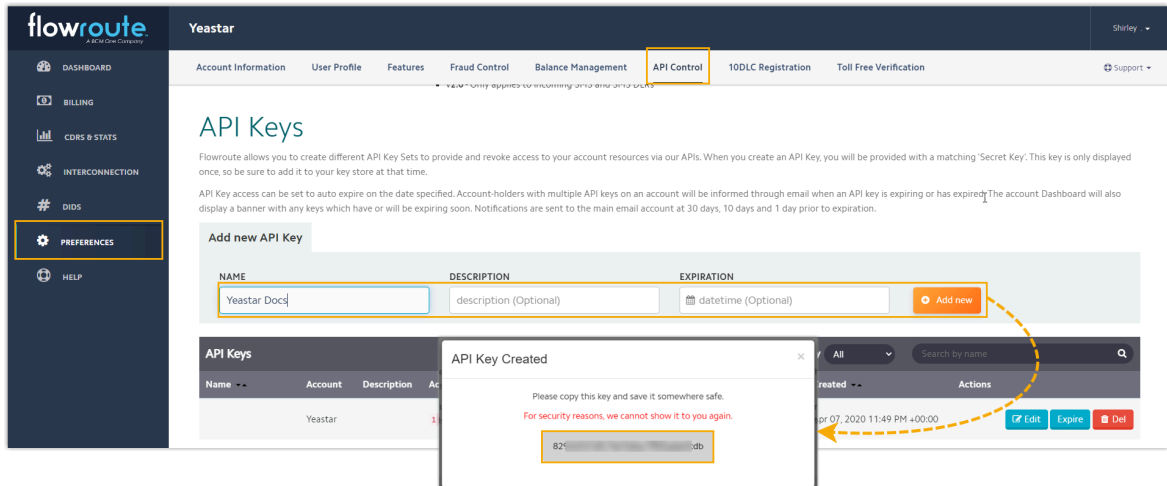


3. 创建 API 密钥，用于与 PBX 对接。

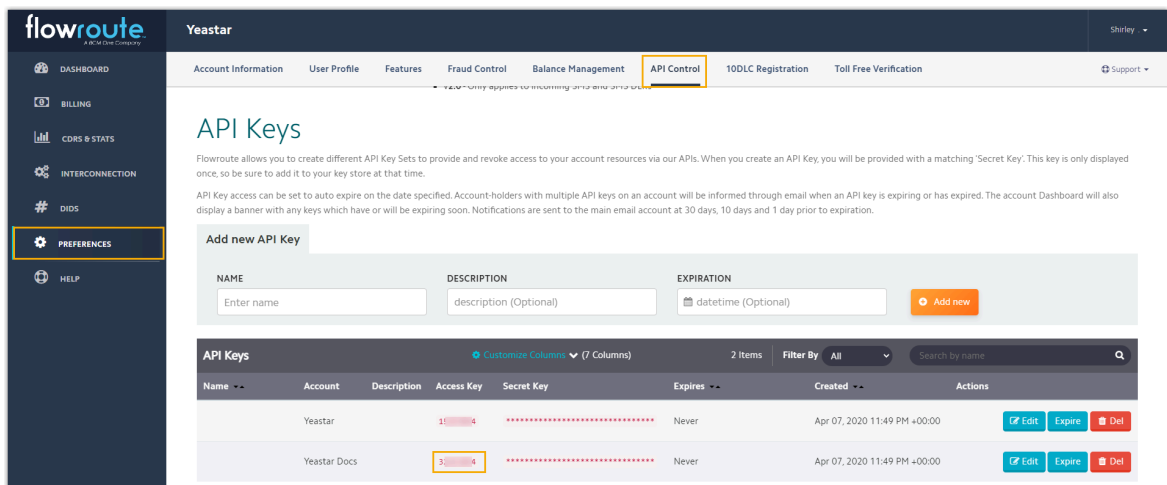


Important:

创建的 API 密钥仅显示一次，因此创建后必须马上记录生成的 API 密钥。



4. 记录 API 密钥的 **Access Key**。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 Flowroute 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 Flowroute 的鉴权信息。

鉴权信息


消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。


* 名称

Flowroute SMS channel


* Webhook URL

https://docs.example.yeastarcloud.com/api/v1.0/webhook/flowroute... 


* 运营商

Flowroute 

* Access key

***** 

* Secret Key

***** 

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **Flowroute**。
 - **Access Key**：粘贴 [在 Flowroute 获取的 Access Key](#)。
 - **Secret Key**：粘贴 [在 Flowroute 获取的 API 密钥](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
- a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。

**Note:**

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需提高限制。

- b. **可选**：如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

☒ 自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

1

- c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加

* 号码

+14102161183

请以+[国家或地区码][地区内号码]的格式输入手机号码。例如，+86-592-5503309应输入为+865925503309。

* 消息目的地

分机

* 分机

3000-Leo Ball

允许创建会话的分机

4 项

可用的

请输入搜索内容

分机号码

姓名

Extension Group

Default_All_Ext...

1002

Terrell Smith

1003

Dave Haris

1004

Troy Daniel

>

<

2 项

已选择

请输入搜索内容

分机号码

姓名

1000

Leo Ball

1001

Phillip Huff

↑

↕

↓

取消

保存


• **号码**：填写购买的号码，或指定字母数字发件人 ID。

Note:

若填写号码，则需以 E.164 格式填写 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。

• **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。 只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台（消息通过二次开发接口传递）	若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。 <div><div><div>Note:</div><div>要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经已通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API</div></div></div>


选项	说明
	接口 ，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。

- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		Flowroute SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。



Note:

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
		所有			
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	 

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

Related information

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端/桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

SIPTRUNK

配置 SIPTRUNK SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上配置 SIPTRUNK SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

平台	要求
Yeastar PBX	<ul style="list-style-type: none"> • 固件版本：84.20.0.128 或更高版本 • 订阅服务：企业版 或 旗舰版 • 域名：由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。 • 域名证书：安装有效的域名证书。 <p> Note: 如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (ycmcloud.com、yeastarcloud.com 或 yeastarycm.co.za)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。</p>
SIPTRUNK	<ul style="list-style-type: none"> • 号码：DID 号码需支持 SMS/MMS 功能，且已完成 10DLC 注册。 <p> Important: 根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。</p> <p>如果企业需要与美国客户联系，请完成号码的 10DLC 注册，以保证消息传送正常。</p> <p> Tip: 可向 SMS 运营商提交请求以获取满足要求的 DID 号码。更多信息，请参见 SMS Process & Expectations。</p>

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

SIPTRUNK SMS 短信渠道支持发送文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 SIPTRUNK。

**Important:**

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小：**最大 100 MB
- **文件保留时间：**72 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 SIPTRUNK 上配置消息功能](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 SIPTRUNK 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **SIPTRUNK**，然后复制 **Webhook URL**。

**Important:**

若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

鉴权信息 消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称

* Webhook URL

* 运营商

SIPTRUNK

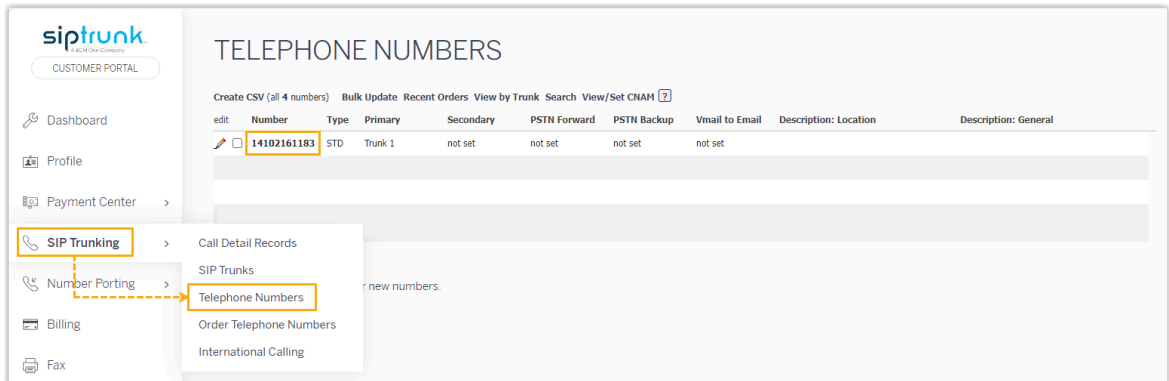
https://docs.example.yeastarcloud.com/api/v1.0/webhook/siptrunk/9--

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 SIPTRUNK 上配置消息功能

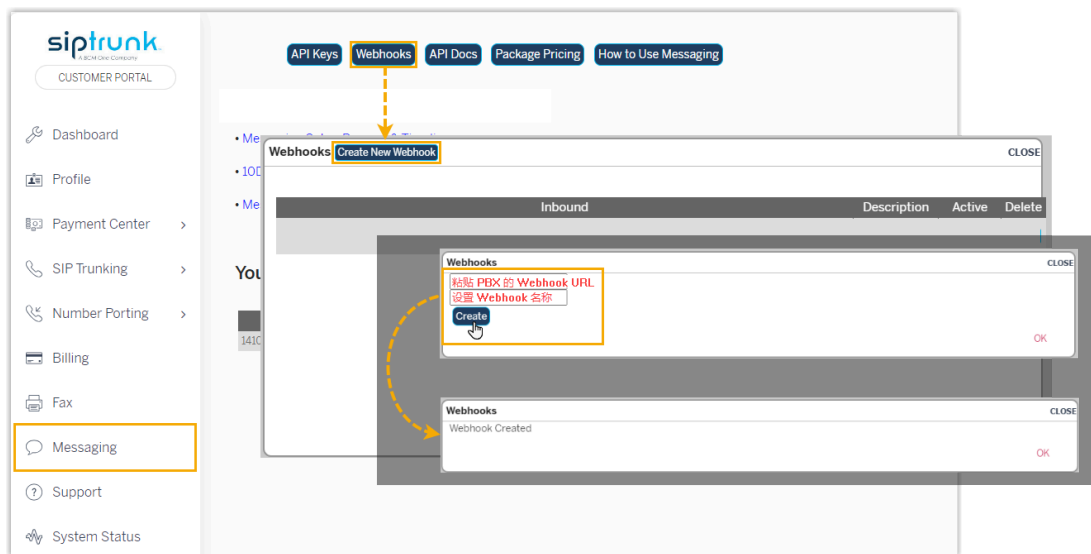
登录 [SIPTRUNK 用户界面](#)，并完成以下配置：

1. 记录要添加到 SMS 短信渠道的 DID 号码。

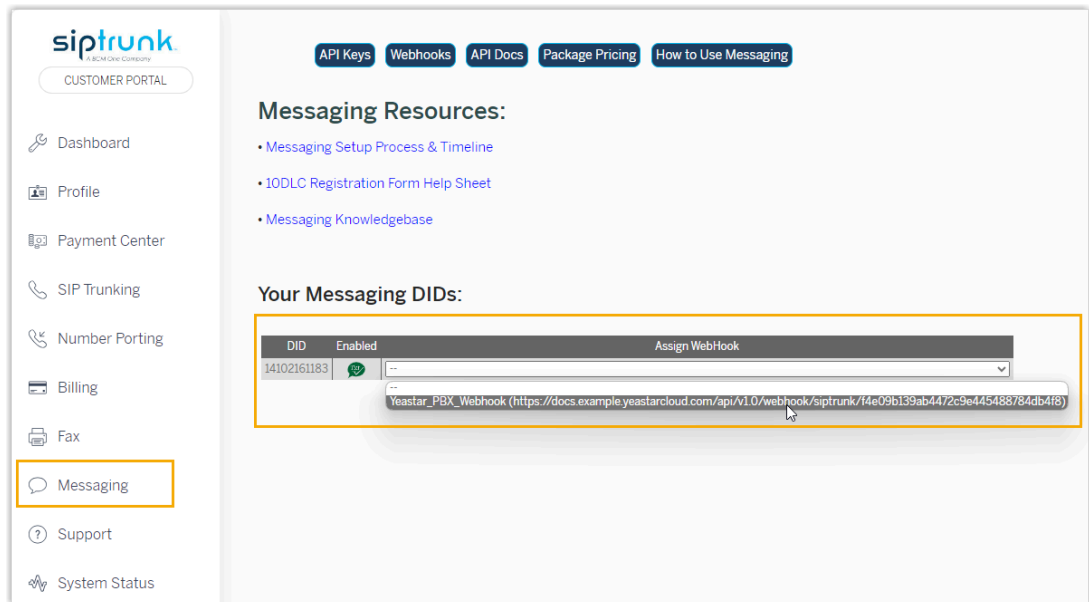


2. 为 DID 号码配置消息 Webhook，用于消息回调。

a. 使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 设置 Webhook。



b. 将 Webhook 分配给 DID 号码。

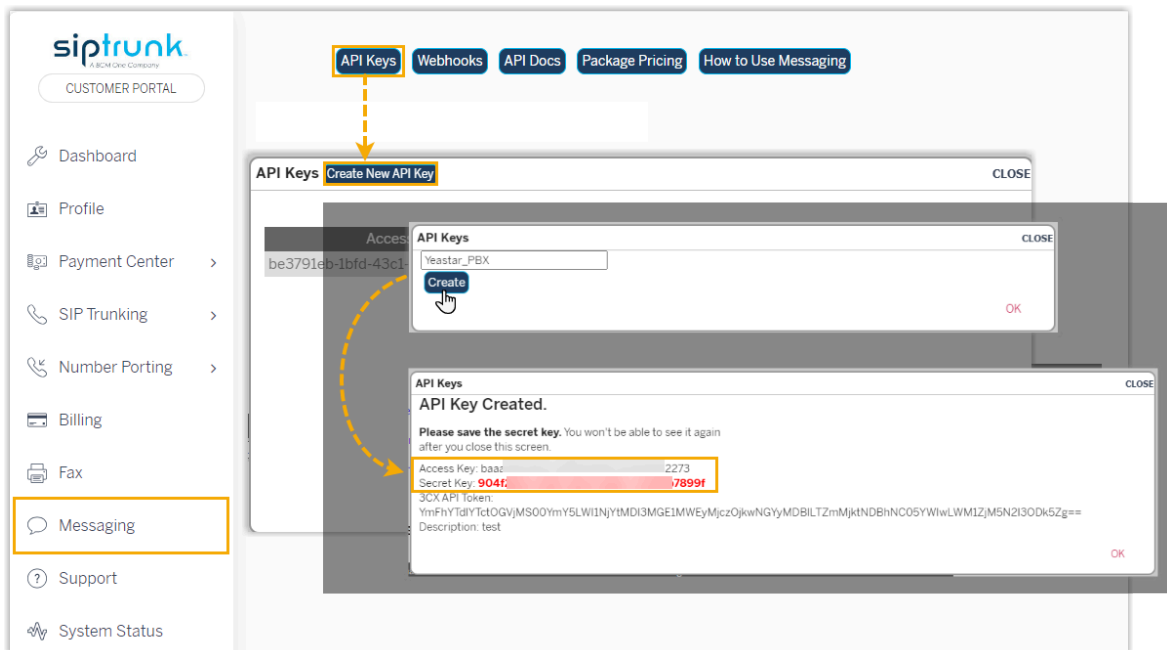


3. 创建用于与 PBX 对接的 API key，并记录 **Access Key** 和 **Secret Key**。



Important:

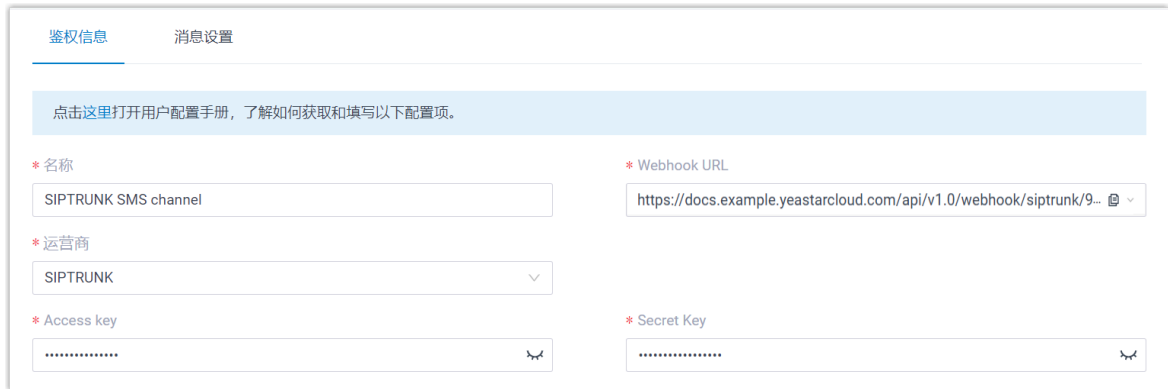
在关闭弹窗之前，须确保已复制并妥善保存 **Secret Key**，因为此信息只显示一次。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 SIPTRUNK 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 SIPTRUNK 的鉴权信息。



鉴权信息 消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称
SIPTRUNK SMS channel

* Webhook URL
https://docs.example.yeastarcloud.com/api/v1.0/webhook/siptrunk/9... @

* 运营商
SIPTRUNK

* Access key

* Secret Key

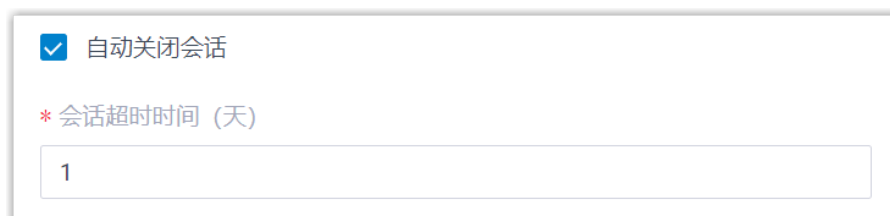
- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **SIPTRUNK**。
 - **Access Key**：粘贴 [从 SIPTRUNK 获取的 Access Key](#)。
 - **Secret Key**：粘贴 [从 SIPTRUNK 获取的 Secret Key](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



Note:

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

- b. **可选**：如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。



☒ 自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

1

c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加

* 号码

+14102161183

请以+[国家或地区码][地区内号码]的格式输入手机号码。例如，+86-592-5503309应输入为+865925503309。

* 消息目的地

分机

* 分机

3000-Leo Ball

允许创建会话的分机

4 项

可用的

请输入搜索内容

☐

分机号码

姓名

Extension Group

Default_All_Ext...

1002

Terrell Smith

1003

Dave Haris

1004

Troy Daniel

2 项

已选择

请输入搜索内容

☐

分机号码

姓名

1000

Leo Ball


1001

Phillip Huff

取消

保存


- **号码**：填写购买的号码，或指定字母数字发件人 ID。




Note:

若填写号码，则需以 E.164 格式填写 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。

- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。 只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台（消息通过二次开发接口传递）	若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。 <div><div></div><div><div>Note:</div><div>要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经已通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX</div></div></div>


选项	说明
	提供了 完整的讯息管理 API 接口 ，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。

- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 .

<input type="checkbox"/> 状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	SIPtrunk SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。



Note:

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
 添加	 删除	所有			
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	 

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

Related information

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端/桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

Telnyx

配置 Telnyx SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上配置 Telnyx SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本：**84.20.0.128 或更高版本
- **订阅服务：**企业版 或 旗舰版
- **域名：**由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。
- **域名证书：**安装有效的域名证书。



Note:

如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (**ycm-cloud.com**、**yeastarcloud.com** 或 **yeastarycm.co.za**)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

Telnyx SMS 短信渠道支持文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 Telnyx。更多信息，请参见 [Telnyx 支持的 MMS 文件类型](#)。



Important:

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：72 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 Telnyx 上配置用于 SMS 的号码](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 Telnyx 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **Telnyx**，然后复制 **Webhook URL**。



Important:

若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

讯息管理 / Add SMS

鉴权信息 消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称

* Webhook URL

* 运营商

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 Telnyx 上配置用于 SMS 的号码



Important:

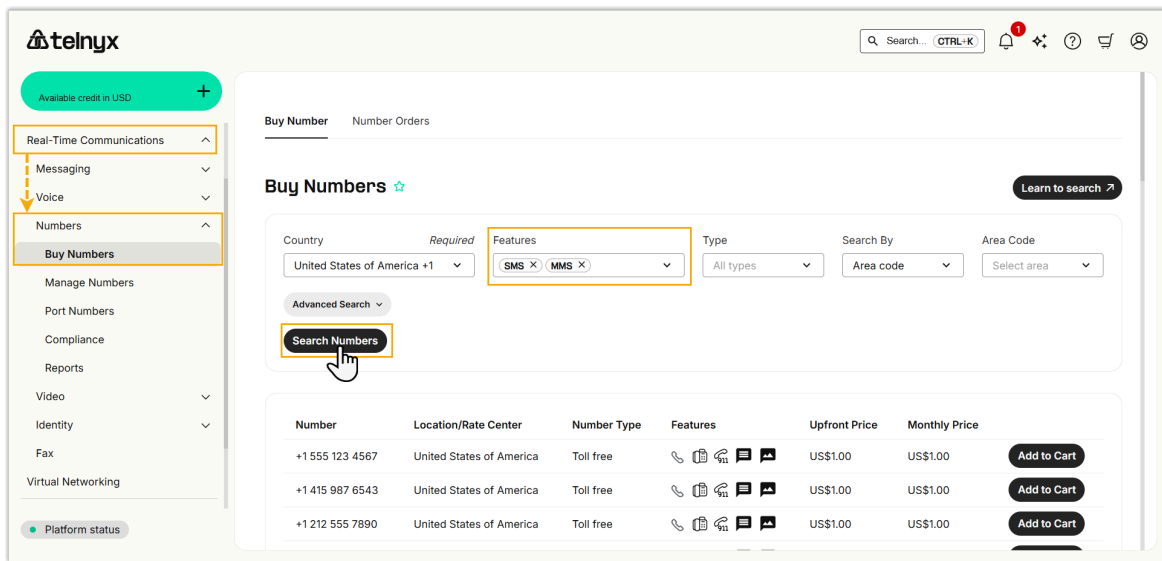
根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。



如果企业需要与美国客户联系，请与 SMS 服务运营商确认注册要求，并[完成号码注册](#)，以保证消息传送正常。

登录 [Telnyx](#)，并完成以下配置：

1. 搜索并购买具有 SMS 功能的 DID 号码。

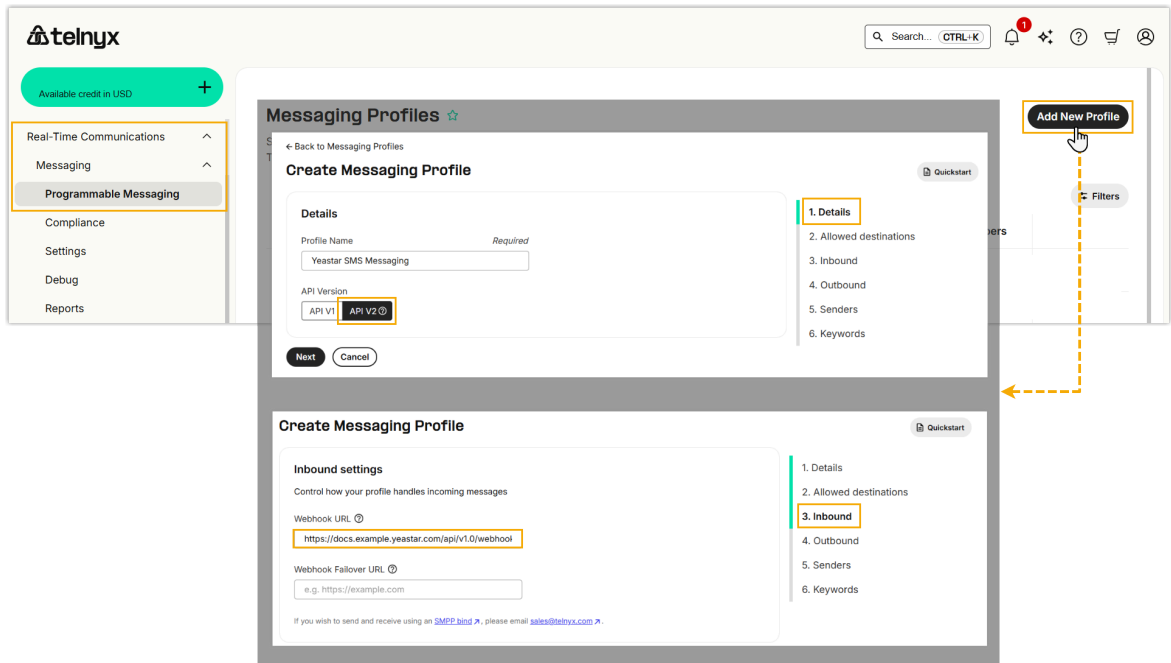


2. 创建消息配置文件，并使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 配置消息 Webhook。

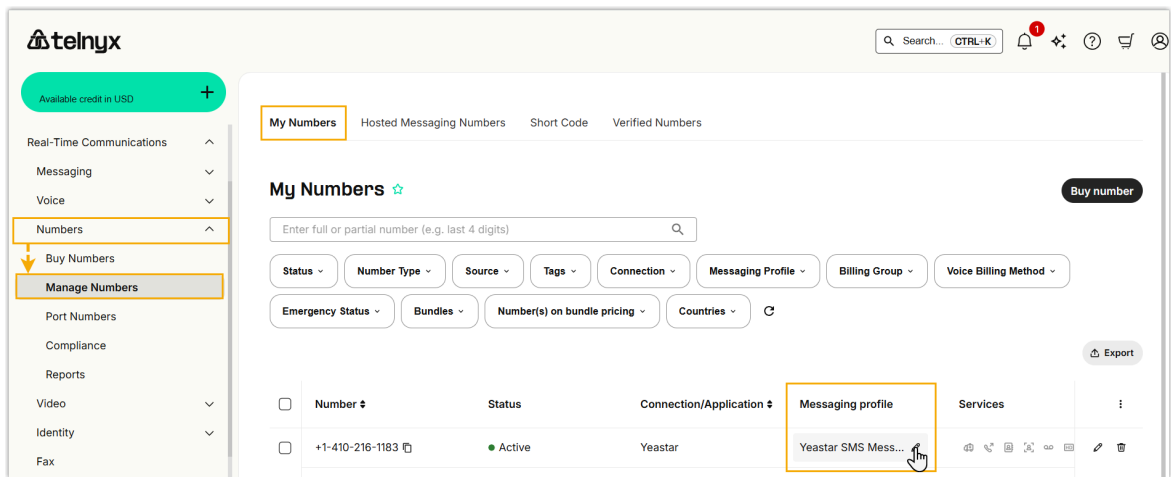


Note:

对于未展示的设置，请根据你的实际需求进行配置。



3. 将消息配置文件分配给购买的号码。

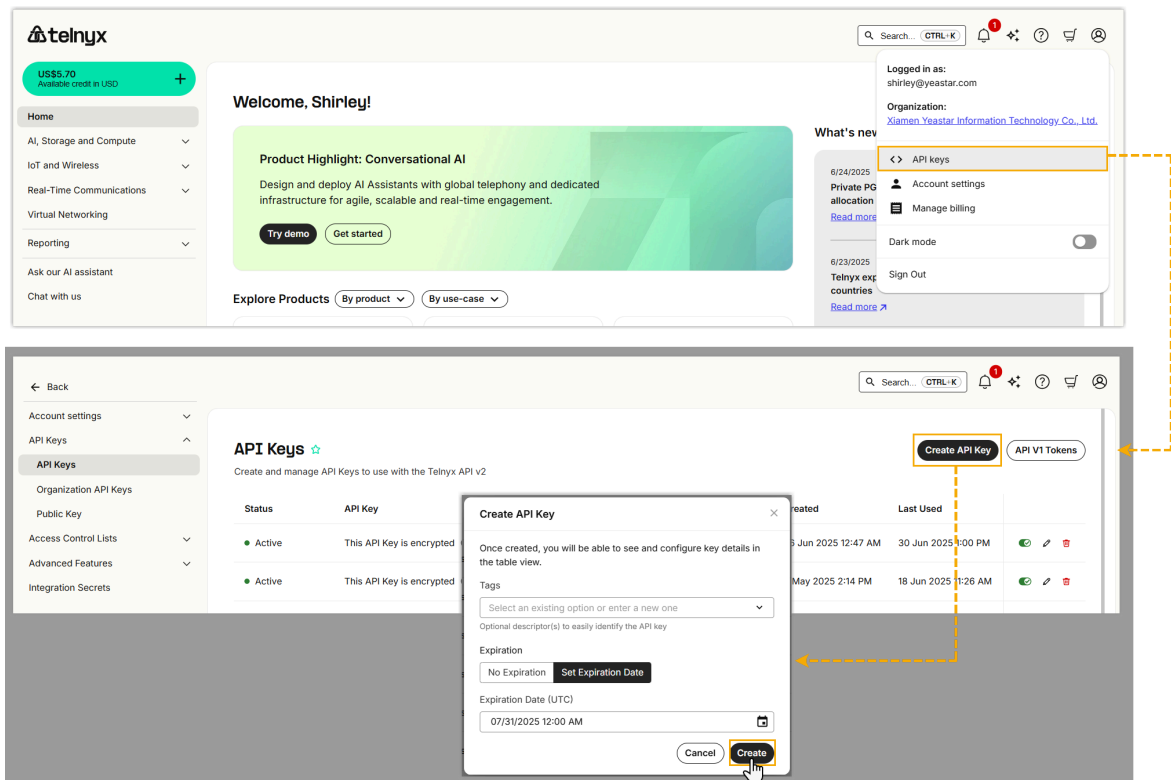
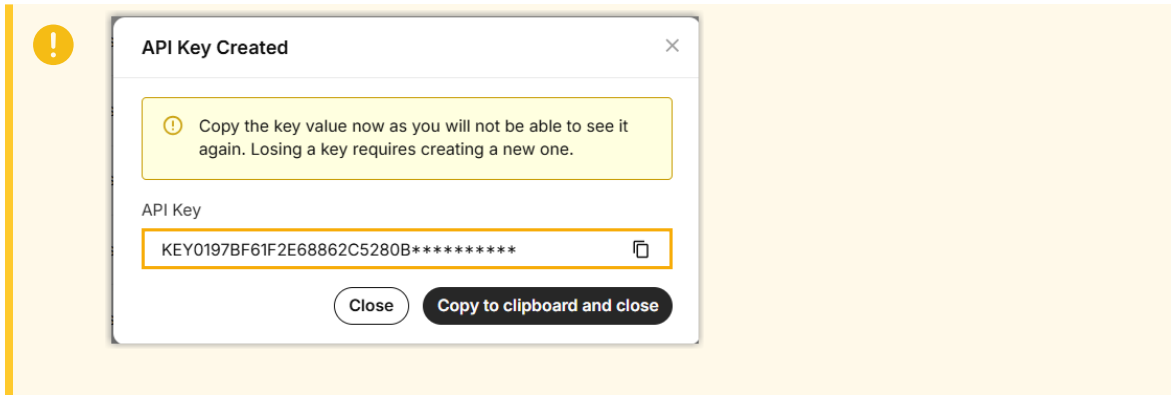


4. 创建 API 密钥，用于与 PBX 对接。

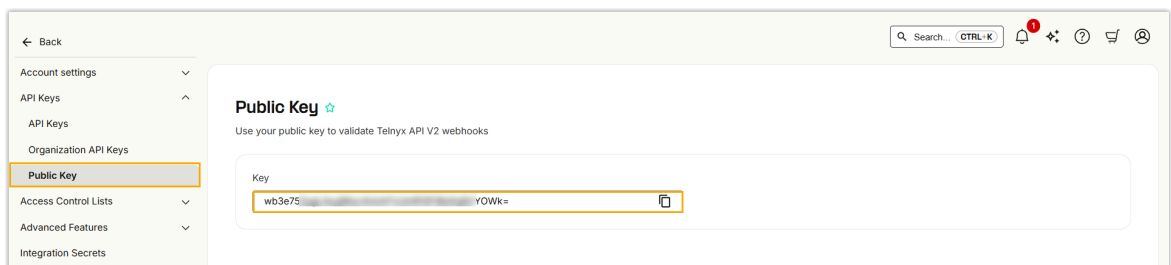


Important:

API 密钥生成后请复制并妥善保存，因为它只会显示一次。关闭API密钥显示窗口后，你将无法再次查看该密钥。



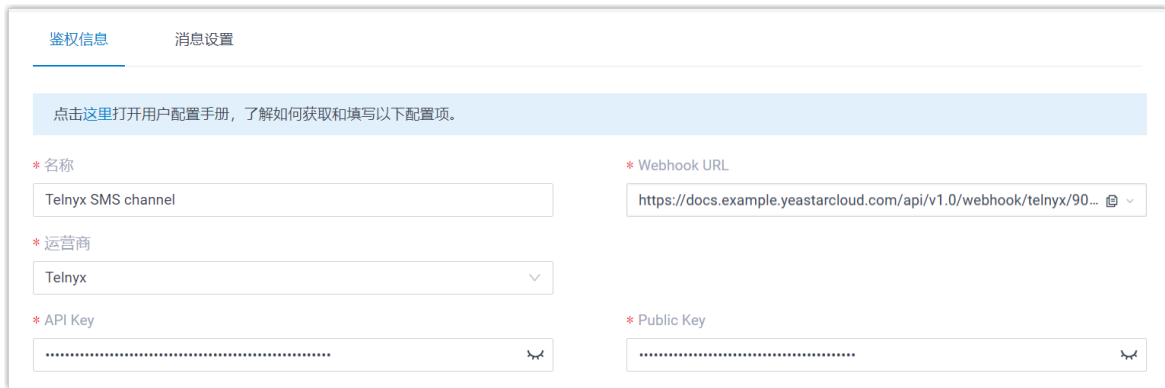
5. 在 **Public Key** 页面，记录 Public Key。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 Telnyx 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 Telnyx 的鉴权信息。



鉴权信息 消息设置

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何获取和填写以下配置项。

* 名称
Telnyx SMS channel

* Webhook URL
https://docs.example.yeastarcloud.com/api/v1.0/webhook/telnyx/90... @

* 运营商
Telnyx

* API Key
.....

* Public Key
.....

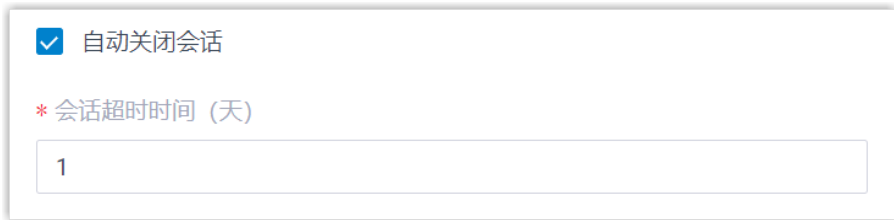
- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **Telnyx**。
 - **API Key**：粘贴 [从 Telnyx 获取的 API Key](#)。
 - **Public Key**：粘贴 [从 Telnyx 获取的 Public Key](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



Note:

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

- b. **可选**：如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。



☒ 自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

1

- c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加

* 号码

+14102161183

请以+[国家或地区码][地区内号码]的格式输入手机号码。例如，+86-592-5503309应输入为+865925503309。

* 消息目的地

分机

* 分机

3000-Leo Ball

允许创建会话的分机

4 项

可用的

请输入搜索内容

☐

分机号码

姓名

Extension Group

Default_All_Ext...

☐

1002

Terrell Smith

☐

1003

Dave Haris

☐

1004

Troy Daniel

>

<

2 项

已选择

请输入搜索内容

☐

分机号码

姓名

1000

Leo Ball

☐

1001

Phillip Huff

↑

↕

↓

取消

保存


- **号码**：填写购买的号码，或指定字母数字发件人 ID。

Note:

若填写号码，则需以 E.164 格式填写 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。

- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。 只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台（消息通过二次开发接口传递）	若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。 <div><div><div>Note:</div><div>要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经已通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API</div></div></div>


选项	说明
	接口 ，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。



- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 .

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		Telnyx SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。



Note:

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	 

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

Related information

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端/桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

Twilio

配置 Twilio SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上配置 Twilio SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本**：84.20.0.128 或更高版本
- **订阅服务**：**企业版** 或 **旗舰版**
- **域名**：由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。
- **域名证书**：安装有效的域名证书。



Note:

如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (**ycm-cloud.com**、**yeastarcloud.com** 或 **yeastarycm.co.za**)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

Twilio SMS 短信渠道支持文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 Twilio。更多信息，请参见 [Twilio 支持的 MMS 文件类型](#)。



Important:

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：72 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 Twilio 上配置用于 SMS 的号码](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 Twilio 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **Twilio**，然后复制 **Webhook URL**。



Important:

若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 Twilio 上配置用于 SMS 的号码



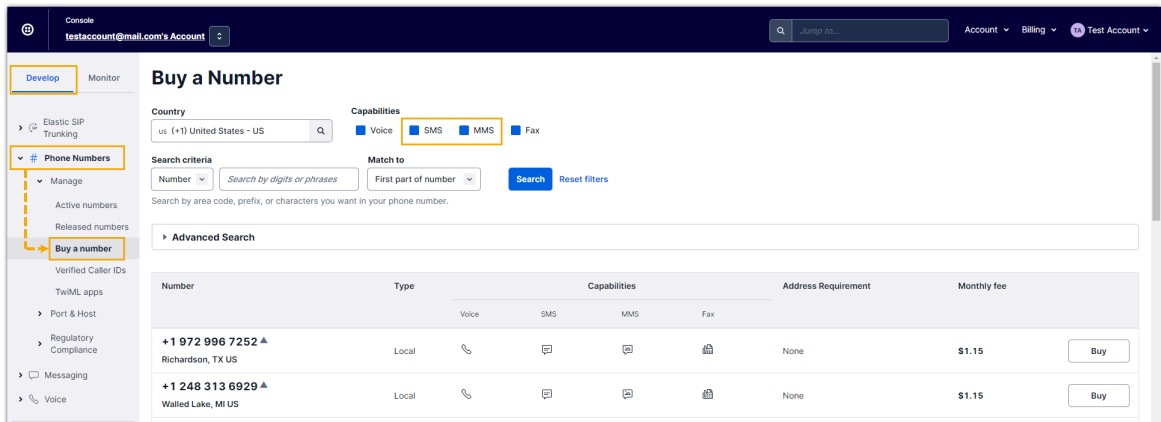
Important:

根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)”消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。

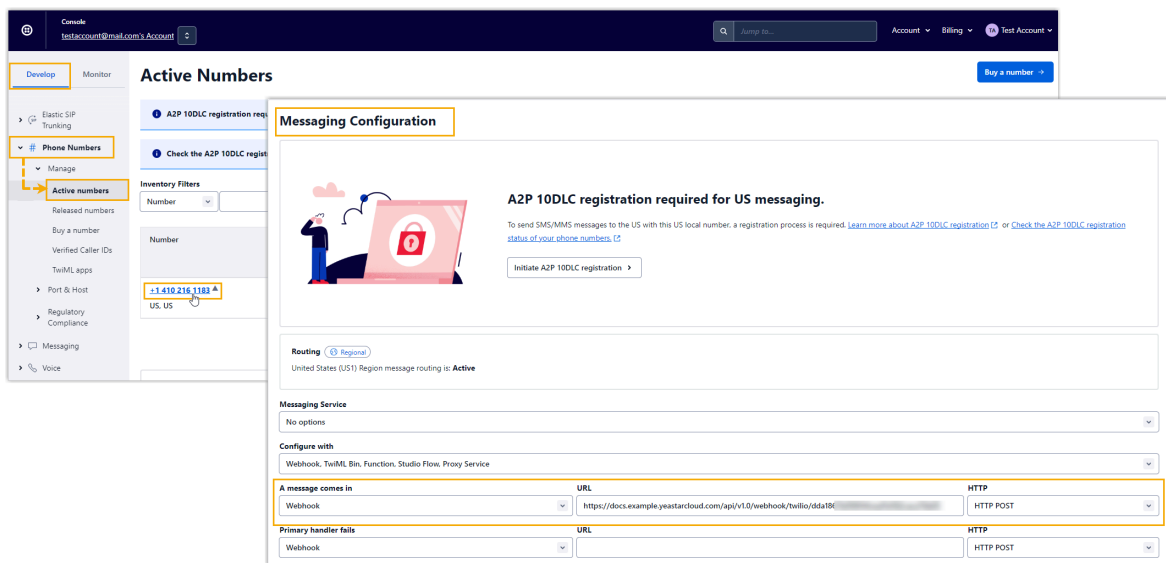
如果企业需要与美国客户联系，请与 SMS 服务运营商确认注册要求，并[完成号码注册](#)，以保证消息传送正常。

登录 [Twilio](#)，并完成以下配置：

1. 搜索并购买具有短信功能的号码。



2. 编辑购买的号码，使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 配置消息 Webhook。

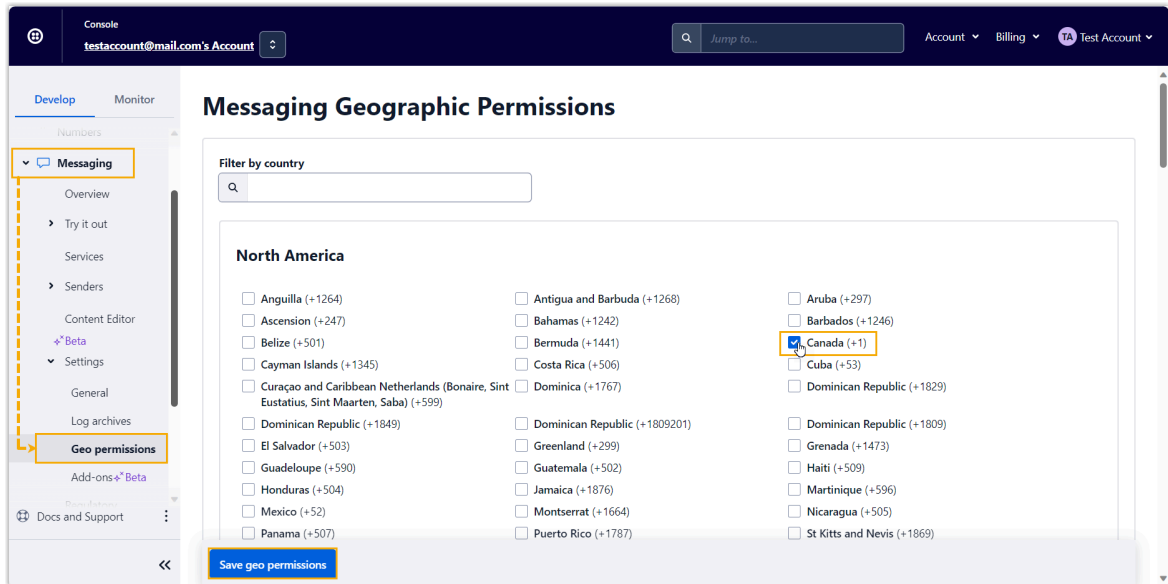


3. 启用指定区域的地理权限，以保证消息可以成功发送到该区域的号码上。



Note:

此设置需在主账号中进行。

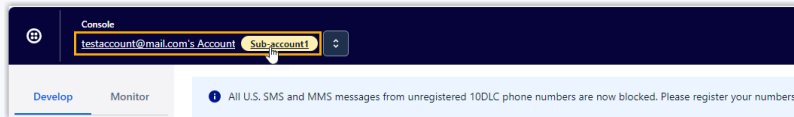


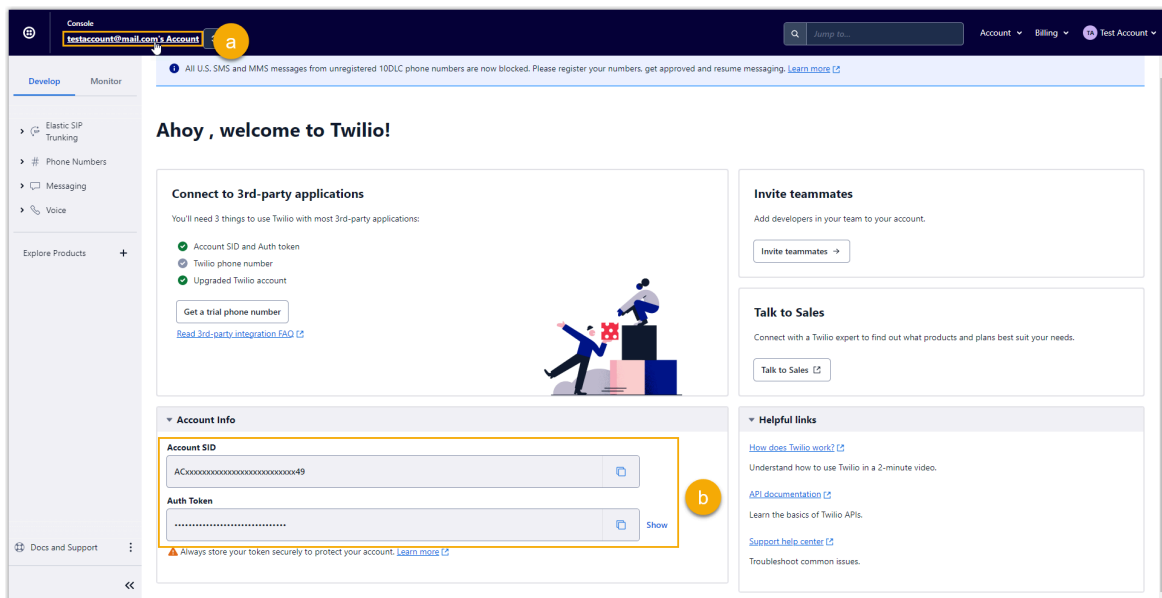
4. 进入你的账号的仪表盘，记录 **Account SID** 和 **Auth Token**，后续在 PBX 上需要使用到这些信息。



Note:

此账号必须为用于购买号码的账号，即，如果使用子账号购买号码，则需要进入子账号的仪表盘获取信息。





步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 Twilio 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 Twilio 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **Twilio**。
 - **Account SID**：粘贴 [从 Twilio 获取的 Account SID](#)。
 - **Auth Token**：粘贴 [从 Twilio 获取的 Auth Token](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



Note:



- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

b. **可选：** 如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

☒ 自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加

* 号码

请以+[国家或地区码][地区内号码]的格式输入手机号码。例如，+86-592-5503309应输入为+865925503309。

* 消息目的地

分机

3000-Leo Ball

允许创建会话的分机

4 项 可用的

<input type="checkbox"/>	分机号码	姓名
<input type="checkbox"/>	Extension Group	Default_All_Ext...
<input type="checkbox"/>	1002	Terrell Smith
<input type="checkbox"/>	1003	Dave Haris
<input type="checkbox"/>	1004	Troy Daniel

2 项 已选择

<input type="checkbox"/>	分机号码	姓名
<input type="checkbox"/>	1000	Leo Ball
<input type="checkbox"/>	1001	Phillip Huff

取消

保存

- **号码：** 填写购买的号码，或指定字母数字发件人 ID。




Note:

若填写号码，则需以 E.164 格式填写 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。

- **消息目的地：** 设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。


选项	说明
	只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台（消息通过二次开发接口传递）	若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。 <div>  Note: 要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经已通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API 接口，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。 </div>



- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 .

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>		Twilio SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。



Note:

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。



后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

Related information

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端/桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

VoiceMeUp

配置 VoiceMeUp SMS 短信渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上配置 VoiceMeUp SMS 短信渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复客户的 SMS 消息。

使用要求

Yeastar PBX 需满足以下要求：

- **固件版本：**84.20.0.128 或更高版本
- **订阅服务：**企业版 或 旗舰版
- **域名：**由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。
- **域名证书：**安装有效的域名证书。



Note:

如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (**ycm-cloud.com**、**yeastarcloud.com** 或 **yeastarycm.co.za**)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。

支持的消息类型和限制

支持的消息类型

VoiceMeUp SMS 短信渠道支持发送文字消息和多媒体消息 (MMS)，其中支持的 MMS 文件类型取决于 VoiceMeUp。



Important:

发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 [国家地区 IP 访问防御](#) 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。

限制

- **文件大小**：最大 100 MB
- **文件保留时间**：72 小时

操作步骤

- [步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL](#)
- [步骤二、在 VoiceMeUp 上配置消息功能](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道](#)

步骤一、在 PBX 上获取 Webhook URL

首先，从 PBX 管理网页上获取 Webhook URL，后续在 VoiceMeUp 上配置用于 SMS 的号码时需要用到此信息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **运营商** 下拉列表中，选择 **VoiceMeUp**，然后复制 **Webhook URL**。



Important:

若离开当前页面，URL 将发生变化，请确保使用最新的 Webhook URL 在运营商的用户门户上进行配置。

4. 记录 Webhook URL。

步骤二、在 VoiceMeUp 上配置消息功能

登录 [VoiceMeUp 用户界面](#)，并完成以下配置：

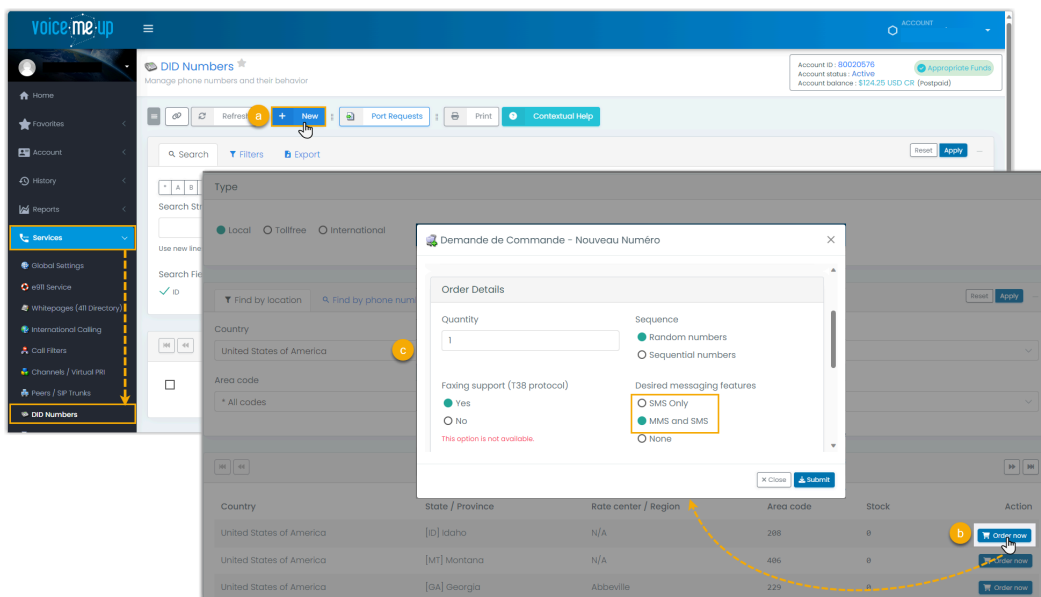
1. 购买具有 SMS 功能的 DID 号码。



Important:

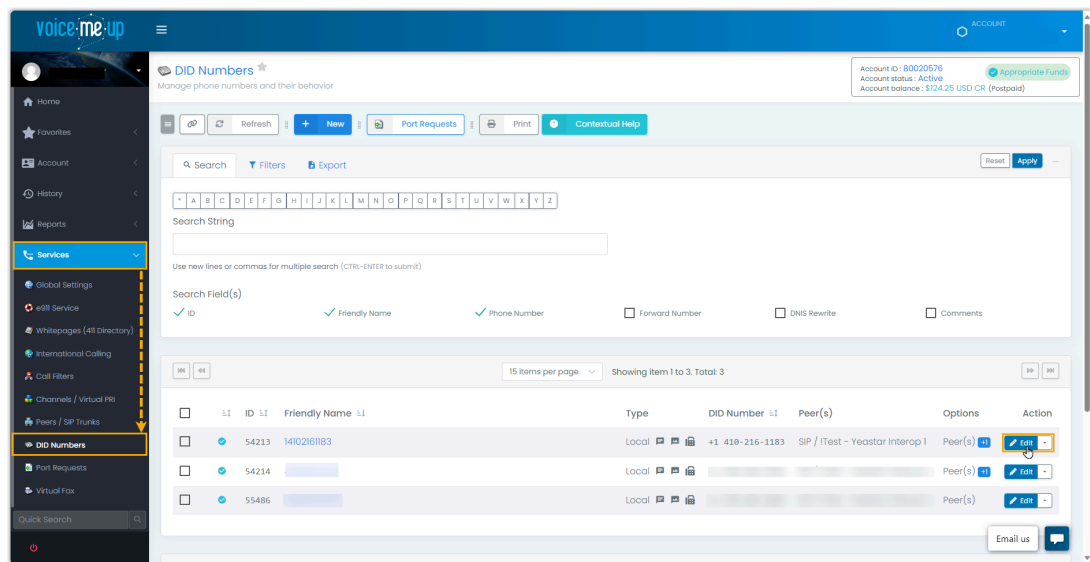
根据美国法规，用于“应用程序到个人 (Application-to-Person, A2P)” 消息传送的 10 位 (10DLC) 电话号码必须进行注册，否则通过未注册的 10DLC 号码发送到美国号码的 SMS 消息将被拦截。

如果企业需要与美国客户联系，请联系 SMS 服务运营商完成号码的 10DLC 注册，以保证消息传送正常。



2. 为 DID 号码配置消息 Webhook。

a. 进入 DID 号码的编辑页面。



b. 启用 DID 号码的 SMS/MMS 功能，并使用 [PBX 的 Webhook URL](#) 设置回调地址 (Callback URL)。

3. 配置用户账号，用于与 PBX 的对接。
 - a. 创建一个用户账号。

3. 配置用户账号，用于与 PBX 的对接。
 - a. 创建一个用户账号。

b. 配置账号信息，并开启账号的 API 访问权限。

**Note:**

记住此处设置的用户名，后续在 PBX 上需要填写此信息。

User Type: Standard

Username: yeastar_test

First Name: Example

Last Name: Yeastar

Email: example@yeastar.com

Phone Number: +1

Extension:

Fax Number:

Preferred Language: English

Time Zone: America/Montreal [GMT -4]

User Permissions: Will be available after saving

Please remember to adjust the permissions after saving, as new users will have access to all applications by default.

Allow login to the client section

Allow access to the API

Security Risk
API access is a big security risk because it allows anyone with the key to make changes in your account. Make sure not to disclose it anywhere.

Client Account ID: 80020576

Auth Token: [Empty]

Regenerate the Token

IMPORTANT - Regenerating a token renders the previous token obsolete.

API URL: https://clients.voicemeup.com/api/v1/xml/get_request_types?username=USERNAME&auth_token=AUTH_TOKEN

Documentation URL: https://developer.voicemeup.com/guides/xml_engine.html

Cancel Reset Save

Copyright 2006-2023, Internet Infinity. All rights reserved.

Email us

账号创建成功，你将返回到用户账号列表。

c. 进入账号的详情页，获取 **Auth Token** 用于对接。

Allow login to the client section

Allow access to the API

Security Risk
API access is a big security risk because it allows anyone with the key to make changes in your account. Make sure not to disclose it anywhere.

Client Account ID: 80020576

Auth Token: [Masked]

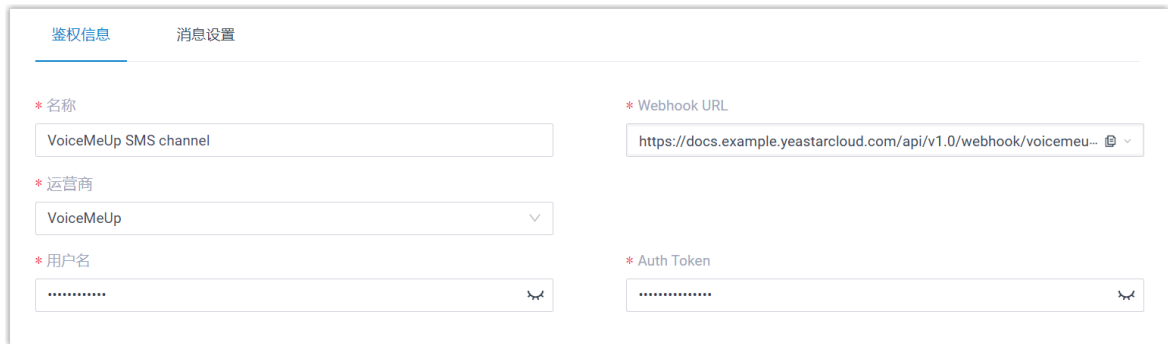
Regenerate the Token

IMPORTANT - Regenerating a token renders the previous token obsolete.

步骤三、在 PBX 上创建并配置 SMS 短信渠道

在 PBX 上创建一个 SMS 短信渠道，并使用从 VoiceMeUp 获取的认证信息和号码配置该渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 VoiceMeUp 的鉴权信息。



The screenshot shows the 'Authentication Information' tab in the PBX management interface. It contains the following fields:

- * 名称**: VoiceMeUp SMS channel
- * Webhook URL**: https://docs.example.yeastarcloud.com/api/v1.0/webhook/voicemeu...
- * 运营商**: VoiceMeUp
- * 用户名**: [masked]
- * Auth Token**: [masked]

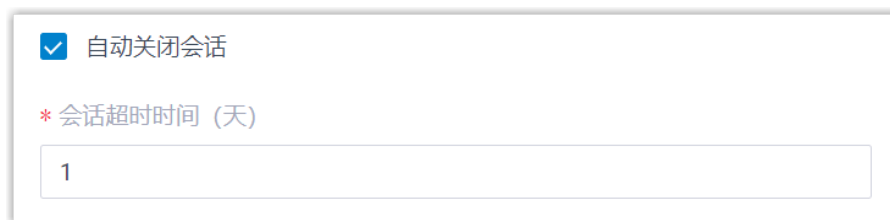
- **名称**: 为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **运营商**: 选择 **VoiceMeUp**。
 - **用户名**: 粘贴 [VoiceMeUp 账号的 Username](#)。
 - **Auth Token**: 粘贴 [VoiceMeUp 账号的 Auth Token](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



Note:

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS 运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

- b. **可选**: 如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。



The screenshot shows the 'Optional Settings' section. It includes a checked checkbox for **自动关闭会话** and a text input field for *** 会话超时时间 (天)** with the value **1**.

- c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加

* 号码

+14102161183

请以+[国家或地区码][地区内号码]的格式输入手机号码。例如，+86-592-5503309应输入为+865925503309。

* 消息目的地

分机

* 分机

3000-Leo Ball

允许创建会话的分机

4 项

可用的

请输入搜索内容

☐

分机号码

姓名

☐

Extension Group

Default_All_Ext...

☐

1002

Terrell Smith

☐

1003

Dave Haris

☐

1004

Troy Daniel

>

<

2 项

已选择

请输入搜索内容

☐

分机号码

姓名

☐

1000

Leo Ball

☐

1001

Phillip Huff

↑

↕

↓

取消

保存


- **号码**：填写购买的号码，或指定字母数字发件人 ID。

Note:

若填写号码，则需以 E.164 格式填写 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。

- **消息目的地**：设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。 只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台（消息通过二次开发接口传递）	若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。 <div><div><div>Note:</div><div>要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API</div></div></div>


选项	说明
	接口 ，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。


- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 你已成功创建了消息渠道，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input type="checkbox"/>		VoiceMeUp SMS channel	SMS	+14102161183	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。



Note:

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。
- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
		所有			
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	 

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

Related information

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端/桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

自定义 SMS 短信渠道

通过 SMS API 将 SMS 服务集成到 Yeastar P 系列云 PBX

Yeastar P 系列云 PBX 允许 SMS 运营商使用 SMS API 将其短信服务与 PBX 系统集成。本文介绍 SMS 运营商如何通过 API 实现与 Yeastar PBX 的 SMS 服务交互，并介绍 PBX 管理员如何在 PBX 管理网页上为 SMS 运营商设置消息渠道。

使用要求

要实现 SMS 服务与 Yeastar P 系列云 PBX 的集成，PBX 和 SMS 运营商两个平台必须满足以下要求。

平台	要求
Yeastar PBX	<ul style="list-style-type: none"> • 固件版本：84.20.0.128 或更高版本 • 订阅服务：企业版 或 旗舰版 • 域名：由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。 • 域名证书：安装有效的域名证书。 <div>  Note: 如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (ycmcloud.com、yeastarcloud.com 或 yeastarycm.co.za)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。 </div>
SMS 运营商	<ul style="list-style-type: none"> • API：SMS 运营商需提供以下 API 接口。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 用于对外发送消息的 HTTPS REST API ◦ (可选) 如果运营商要求对 PBX 进行身份验证，则还需要提供用于身份验证的 HTTPS REST API • 用户门户功能：SMS 运营商的用户门户需支持以下功能。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 可提供 API key (API 密钥)，用于验证 PBX 发送的 API 请求。 ◦ (可选) 如果 SMS 运营商要求对发送给 PBX 的 Webhook 请求进行签名验证，则需要提供安全的 Secret (密钥)，供 PBX 验证 SMS 运营商发送的 Webhook 请求。 ◦ 可通过用户界面配置 Webhook。 • 号码格式：号码需支持 E.164 格式。

验证请求

SMS 服务集成通过 API 交互实现，因此，SMS 运营商需提供 **API key** 和 **Secret**，用于验证集成中的 API 请求和 Webhook 请求。

• API key

API key 用于验证 PBX 向 SMS 运营商发送的 API 请求。

PBX 将在每个 API 请求的头部中通过 `Authorization` 字段传递此 API key，如下所示：

```
Authorization: Bearer {api_key}
```

收到 API 请求后，SMS 运营商会验证请求头中的 API key。如果 API key 有效，SMS 运营商需执行请求中指定的相应操作。否则，API 请求将失败。

关于具体 API 请求的说明，请参见以下章节：

- [\(可选\) 验证 SMS 短信渠道的连接状态](#)
- [通过 SMS 运营商发送消息](#)

• Secret

Secret 用于验证 SMS 运营商向 PBX 发送的 Webhook 请求。



Note:

是否需要使用 Secret 取决于 SMS 运营商是否要求通过该字段对 Webhook 请求进行签名验证。

在通过 Webhook 向 PBX 发送消息时，SMS 运营商需使用此 Secret 通过 SHA256 算法对 Webhook 请求体数据生成一个签名，并在每个 Webhook 请求的头部中通过 `x-signature-256` 字段传递此签名，如下所示：



Important:

传递的签名必须全为小写字母。

```
x-Signature-256: sha256={signature}
```

收到 Webhook 请求后，PBX 将使用 Secret 通过 SHA256 算法对收到的 Webhook 请求体数据计算一个签名，并将计算结果与从请求头中提取的签名进行比较。如果两个值匹配，表示 Webhook 请求成功，PBX 会将从请求体中获取的消息内容传递给消息接收者。否则，Webhook 请求将被拒绝。

关于具体 Webhook 请求的说明，请参见 [接收来自 SMS 运营商的消息](#)。

(可选) 验证 SMS 短信渠道的连接状态



Note:

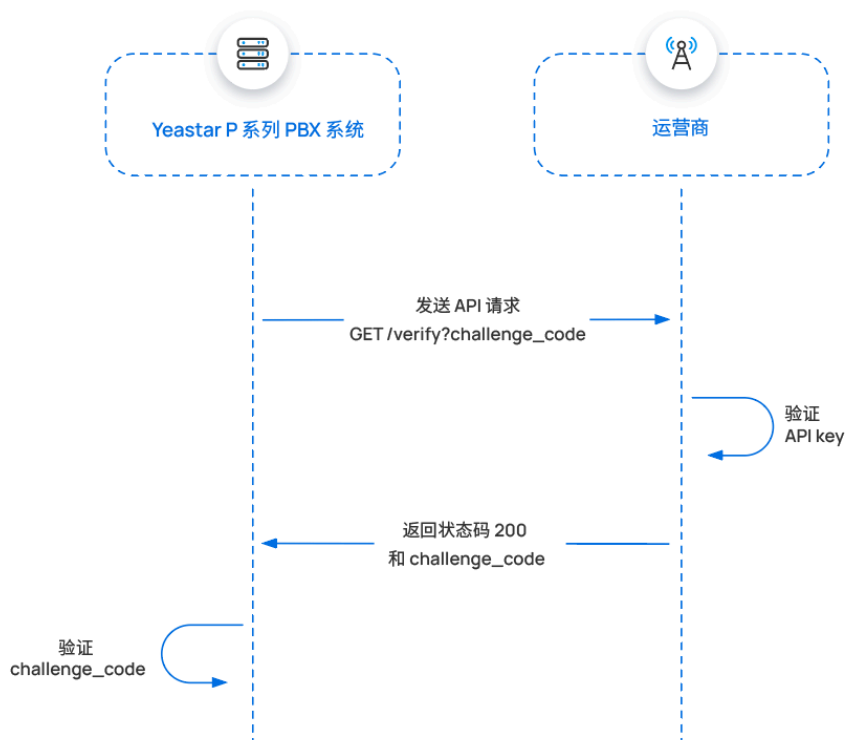


如果要执行此操作取决于 SMS 运营商是否对 PBX 进行身份验证。如果不需要，可略过此操作。

在 PBX 管理网页上设置了 SMS 短信渠道后，PBX 将使用 SMS 运营商提供的 **验证鉴权信息的 API 接口地址** 和 **API key**，定期向其发送 API 请求，从而验证渠道的连接状态。

交互流程

渠道连接状态验证的过程如下所示：



1. PBX 发送 API 请求，并包含了一个随机生成的验证码 (challenge_code)。
2. 收到 API 请求时，SMS 运营商验证请求中的 API key。
3. 如果 API key 有效，SMS 运营商需返回状态码 200，并将验证码附在响应体中。
4. 收到响应时，PBX 会检查返回的验证码是否与其发送的验证码一致。

如果验证码匹配，则表明渠道连接成功。

PBX 发送的 API 请求

以下为 PBX 发送的用于验证渠道连接状态的 API 请求的结构和说明。

请求方式

GET

请求 URL

```
{api_address_for_verifying_authentication}
```

例如：

```
https://service-provider.example.com/verify
```

请求头

参数	类型	说明
Authorization	String	在请求头中传递 API key。 格式： Bearer {api_key}

查询参数

参数	类型	说明
challenge	String	验证码 (challenge_code)。由 PBX 生成的随机字符串。

请求示例

```
GET /  
verify?challenge=mAWpGnyeTZgguOPYlWitGPlRJYIhoLMy  
HTTP/1.1  
Host: service-provider.example.com  
Authorization: Bearer {api_key}
```

SMS 运营商返回的 API 响应

SMS 运营商需以 JSON 格式返回 API 响应。

成功响应


如果请求成功，SMS 运营商需在响应中返回以下信息：

- HTTP 状态码 200
- PBX 在请求中发送的验证码

以下为成功响应的示例：

```
HTTP/1.1 200 OK
```

Body: mAWpGnyeTZgguOPYlWitGPlRJYIhoLMy

若响应体中的验证码与 PBX 发送的一致，则渠道连接成功，PBX 管理网页上的渠道状态显示为  (已连接)。

异常响应

如果请求失败，SMS 运营商需在响应中根据以下格式返回错误信息。

参数	类型	说明
code	String	错误码 。
title	String	错误类型 (可自定义)。
detail	String	详细的错误信息 (可自定义)。

以下为渠道连接验证失败的响应示例。

```
HTTP/1.1 401 Unauthorized
{
  "errors": [
    {
      "code": "10004",
      "title": "Authentication failed",
      "detail": "No key found matching the ID
with the provided secret."
    }
  ]
}
```

异常问题排查

如果渠道连接验证失败，PBX 管理网页上的渠道状态会显示异常。SMS 运营商可以通过检查错误码或响应体排查导致异常的原因。

· 错误码

下表列举了 PBX 中定义的错误码。

错误码	错误信息	说明
10001	channel. ErrInvalid	无效号码。

错误码	错误信息	说明
	PhoneNu mber	
10002	channel. ErrInvalid Param	请求带有无效参数。
10003	channel. ErrUnsup portMedi a	资源类型不支持 (MMS)。
10004	channel. ErrAuthF ail	认证失败。
10005	channel. ErrAuthF ail	没有权限。
10006	channel. ErrTooM anyRequ est	请求过于频繁 。
10007	channel. ErrServic eUnavail able	服务不可用。
10008	channel. ErrExcee dsSizeLi mit	文件过大。

• 异常场景

下表提供了可能出现的异常渠道状态以及对应的触发条件。

渠道状态	触发条件
未授权	<ul style="list-style-type: none">◦ 鉴权失败，SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 401/403/404。◦ 返回的验证码 (challenge code) 与请求中发送的验证码不匹配。
第三方服务不可用	SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 500。

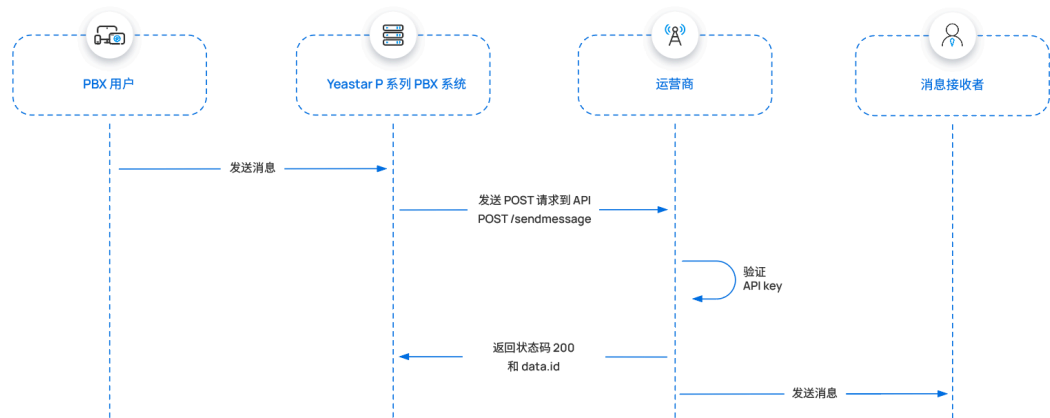
渠道状态	触发条件
未知来源	SMS 运营商返回除 401/403/404/500 外的 HTTP 状态码，并在响应体中 根据 PBX 定义的格式 返回了错误信息。
请求失败	<ul style="list-style-type: none">◦ SMS 运营商未返回状态码 (可能由于 TCP 连接异常或域名不存在等情况导致)。◦ SMS 运营商返回除 401/403/404/500 外的状态码，且未返回响应体，或返回的响应体不符合 JSON 格式。

通过 SMS 运营商发送消息

当 PBX 用户发送消息时，PBX 会使用 SMS 运营商提供的 **发送消息的 API 接口地址** 和 **API key** 向运营商发送 API 请求，从而通过 SMS 运营商将此消息发送给外部消息接收者。

交互流程

通过 SMS 运营商发送消息的流程如下所示：



- 1. PBX 用户发送消息。
- 2. PBX 发送 API 请求，请求通过 SMS 运营商发送消息。
- 3. 收到 API 请求时，SMS 运营商验证请求中的 API key。
- 4. 如果 API key 有效，SMS 运营商需返回状态码 200，并返回一个 data.id，用于传递此消息的唯一 ID。
- 5. SMS 运营商将消息传送给消息接收者。

PBX 发送的 API 请求

以下为 PBX 发送的用于发送消息的 API 请求的结构和说明。

请求方式

POST

请求 URL

```
{api_address_for_sending_message}
```

例如：

```
POST
https://service-provider.example.com/sendmessage
```

请求头

参数	类型	说明
Content-Type	String	定义请求中负载的内容类型。 有效值： application/json
Authorization	String	在请求头中传递 API key。 格式： Bearer {api_key}

请求体

PBX 将在请求正文中传递出站信息。

参数	类型	说明
from	String	消息发送者的号码。 <div> Note: 此参数必须符合 E.164 格式。例如，+8618012121222。</div>
to	String	消息接收者的号码。 <div> Note: 此参数必须符合 E.164 格式。例如，+8618012121222。</div>
text	String	消息的文本内容。
media_urls	Array<String>	指向消息的多媒体内容的 URL。

请求示例

以下是通过 SMS 运营商向某个电话号码发送 SMS/MMS 消息的示例。

- 发送 SMS 消息

```
POST /sendmessage HTTP/1.1
Host: service-provider.example.com
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer {api_key}

{
  "from": "+8618012121222",
  "text": "Hello, World!",
  "to": "+8618012121223"
}
```

- 发送 MMS 消息

```
POST /sendmessage HTTP/1.1
Host: service-provider.example.com
Content-Type: application/json
Authorization: Bearer {api_key}

{
  "from": "+8618012121222",
  "to": "+8618012121223",

  "media_urls": [ "https://docs.example.yeastarclo
ud.com/
api/chat/70dee7e2f95041ca890f222ace06c2dc" ]
}
```

SMS 运营商返回的 API 响应

SMS 运营商需以 JSON 格式返回 API 响应。

成功响应

如果请求成功，SMS 运营商需在响应中返回以下信息：

- HTTP 状态码 200
- 参数 `data.id`，用于传递此消息的唯一 ID

以下为成功响应的示例：

```
HTTP/1.1 200 OK
```

```
{
  "data": {
    "id": "b301ed3f-1490-491f-995f-6e64e69674d4",
    // 消息的唯一 ID (必填，且每次请求的 ID 值必须是不同的)
  }
}
```

异常响应

如果请求失败，SMS 运营商需在响应中根据以下格式返回错误信息。

参数	类型	说明
code	String	错误码。
title	String	错误类型 (可自定义)。
detail	String	详细的错误信息 (可自定义)。

以下为消息发送失败的响应示例。

```
HTTP/1.1 400 Bad Request
{
  "errors": [
    {
      "code": "10001",
      "title": "Invalid 'to' address",
      "detail": "The 'to' address should be a single valid number."
    }
  ]
}
```

异常问题排查

消息发送失败时，PBX 用户的 Linkus 客户端上会展示错误提示信息，SMS 运营商可以通过检查错误码或响应体排查原因。

· 错误码

错误码	错误信息	说明
10001	channel.ErrInvalidPhoneNumber	无效号码。

错误码	错误信息	说明
10002	channel. ErrInvalid Param	请求带有无效参数。
10003	channel. ErrUnsup portMedi a	资源类型不支持 (MMS)。
10004	channel. ErrAuthF ail	认证失败。
10005	channel. ErrAuthF ail	没有权限。
10006	channel. ErrTooM anyRequ est	请求过于频繁 。
10007	channel. ErrServic eUnavail able	服务不可用。
10008	channel. ErrExcee dsSizeLi mit	文件过大。

• 异常场景

下表提供了 PBX 用户的 Linkus 客户端上可能展示的错误提示信息，以及对应的触发条件。

异常提示	触发条件
发送失败	<ul style="list-style-type: none">◦ SMS 运营商未返回 data.id。◦ SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 404，并提示服务未找到。◦ 消息发送失败。SMS 运营商根据 PBX 定义的格式 返回错误信息，此错误信息将展示在异常提示中。

异常提示	触发条件
	<ul style="list-style-type: none"> 消息发送失败，且 SMS 运营商未返回错误信息，或返回的格式不正确。
鉴权失败	<ul style="list-style-type: none"> SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 401。 SMS 运营商返回的错误码为 10004 或 10005。
第三方平台的服务不可用	<ul style="list-style-type: none"> SMS 运营商返回的 HTTP 状态码为 403。 SMS 运营商返回的错误码为 10007。
无效号码	SMS 运营商返回错误码 10001。
参数无效	SMS 运营商返回错误码 10002。
根据第三方平台限制，无法发送该类型消息	SMS 运营商返回错误码 10003。
操作频繁，请稍后再试	SMS 运营商返回错误码 10006。
文件大小超过第三方平台的限制	SMS 运营商返回错误码 10008。

接收来自 SMS 运营商的消息

PBX 可通过 SMS 运营商提供的电话号码接收外部消息发送者传入的消息。当外部的消息发送者向此电话号码发送信息时，SMS 运营商可向 PBX 的 Webhook URL 发送请求，从而将此消息发送到 PBX 上。

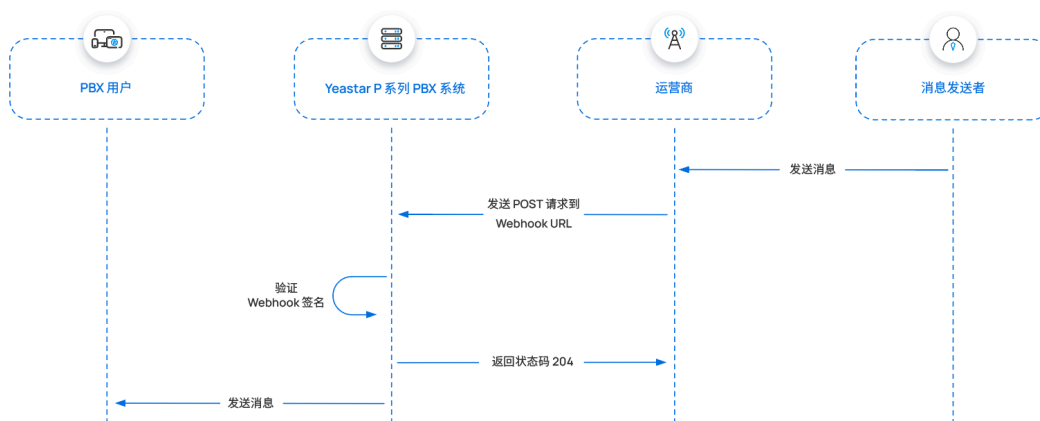
交互流程

PBX 接收来自 SMS 运营商消息的流程如下所示：



Note:

是否执行签名验证取决于服务提供商对签名验证的要求。如果不需要，以下交互流程中的签名相关操作可以略过。



1. 外部的消息发送者向 SMS 运营商提供的号码发送消息。
2. SMS 运营商需向 PBX 的 Webhook URL 发送请求，将入站消息包含在请求体中，并在请求头中附上 [SHA256 签名](#)。
3. 在收到 Webhook 请求时，PBX 使用 SMS 运营商提供的 Secret 对收到的 Webhook 请求体内容计算 SHA256 签名，并将计算结果与从请求头中获取的签名进行比较。
如果签名匹配，则表示 Webhook 请求有效，PBX 会向 SMS 运营商返回状态码 204。
4. PBX 将消息发送给 PBX 用户。

SMS 运营商发送的 Webhook 请求

以下是 SMS 运营商发送 Webhook 请求时需遵循的结构要求和参数说明。

请求方式

POST

请求 URL

```
{webhook_url_provided_by_pbx}
```

例如：

```
https://docs.example.yeastarcloud.com/
api/v1.0/webhook/general/429ced149ff9437695be795aff3
8407b
```

请求头

参数	类型	说明
Content-Type	String	定义请求中负载的内容类型。 有效值: application/json
X-Signature-256	String	传递用于 Webhook 验证的签名 (signature), 其中 <i>{signature}</i> 是使用 SHA256 算法对正文内容和密文进行加密后生成的小写结果。 格式: sha256= <i>{signature}</i>

请求体

SMS 运营商需在请求体中传递要发送到 PBX 的消息。



Note:

此处只列出了必填参数。如果需要, SMS 运营商可以增加其他数据来扩展该信息。

参数	是否必填	类型	说明
data.event_type	是	String	事件类型。 有效值: message.received。
data.payload.id	是	String	消息 ID。 <div> Note:<ul style="list-style-type: none">• 最大字符长度为 255。• 每个请求中的 ID 值必须是不同的。</div>
data.payload.from.phone_number	是	String	消息发送者的电话号码。 <div> Note:<p>此参数必须符合 E.164 格式。例如, +8618012121222。</p></div>
data.payload.to.phone_number	是	String	消息接收者的电话号码。 <div> Note:</div>

参数	是否必填	类型	说明
			 此参数必须符合 E.164 格式。例如, +8618012121222。
data.payload.text	是	String	消息的文本内容。  Note: data.payload.text 和 data.payload.media 二者必填一个。
data.payload.media	是	Array<media>	消息的多媒体内容。  Note: data.payload.text 和 data.payload.media 二者必填一个。
data.payload.received_at	是	String	收到信息的时间 (ISO 8601 格式)。 格式: YYYY-MM-DDTHH:MM:SS.mmm+/-HH:MM。 示例: 2019-12-09T20:16:07.588+08:00。
data.payload.record_type	是	String	记录类型。 有效值: message。

media

参数	是否必填	类型	说明
content_type	否	String	媒体文件类型。  Tip: 可参见 MIME 类型 了解常见的媒体文件类型。
sha256	否	String	媒体文件的 SHA256 签名。

参数	是否必填	类型	说明
size	否	Integer	文件大小。
url	是	String	指向多媒体内容的 URL。

请求示例

以下提供了一个 SMS 运营商向 PBX 发送消息的请求示例。

```
POST /
api/v1.0/webhook/general/429ced149ff9437695be795aff3
8407b HTTP/1.1
Host: docs.example.yeastarcloud.com
Content-Type: application/json
X-Signature-256: sha256={signature}

{
  "data": {
    "event_type": "message.received",
    "id":
    "b301ed3f-1490-491f-995f-6e64e69674d4",
    //事件 ID (必填, 且每次请求的 ID 值必须是不同的)
    "occurred_at":
    "2019-12-09T20:16:07.588+00:00",
    "payload": {
      "completed_at": null,
      "direction": "inbound",
      "encoding": "GSM-7",
      "errors": [],
      "from": {
        //消息发送者的信息
        "carrier": "T-Mobile USA",
        "line_type": "long_code",
        "phone_number": "+8618012121222",
        "status": "webhook_delivered"
      },
      "id":
      "84cca175-9755-4859-b67f-4730d7f58aa3",
      //消息 ID
      "media": [{
        //消息的多媒体内容
        "content_type": null,
        "sha256": null,
```

```

        "url":
        "https://pbs.twimg.com/profile_images/1142168442042
118144/AW3F4fFD_400x400.png"
    },
    "messaging_profile_id":
    "740572b6-099c-44a1-89b9-6c92163bc68d",
    "organization_id":
    "47a530f8-4362-4526-829b-bceel7fd9f7a",
    "parts": 1,
    "received_at":
    "2019-12-09T20:16:07.503+00:00",
    // 接收到消息的时间
    "record_type": "message",
    // 记录类型
    "sent_at": null,
    "tags": [],
    "text": "Hello from PBX!",
    // 消息的文本内容
    "to": [
    // 消息接收者的信息
    {
        "carrier": "PBX",
        "line_type": "Wireless",
        "phone_number":
        "+8618012121223",
        "status": "webhook_delivered"
    }
    ],
    "type": "SMS/MMS",
    "valid_until": null,
    "webhook_failover_url": null,
    "webhook_url":
    "http://webhook.site/04bbd2e3-09b5-4c9e-95de-a1debe
b9e675"
    },
    "record_type": "event"
},
"meta": {
    "attempt": 1,
    "delivered_to":
    "http://webhook.site/04bbd2e3-09b5-4c9e-95de-a1debe
b9e675"
}
}

```

PBX 返回的 Webhook 响应

PBX 系统将在响应中返回一个状态码。

状态码	说明
204	成功。
400	请求参数错误，在签名不正确时返回。

为 SMS 运营商配置 SMS 短信渠道

在 SMS 运营商完成与 Yeastar PBX 的 SMS 服务集成后，PBX 管理员可在 PBX 管理网页上配置短信渠道。

使用限制

项目	限制
支持的消息类型	<p>SMS 短信渠道中支持发送的消息类型取决于 SMS 运营商。</p> <div>  Important: 发送多媒体消息 (例如图片) 时，SMS 运营商会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 国家地区 IP 访问防御 安全规则，需确保 PBX 允许 SMS 运营商所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。 </div>
文件大小	最大 100 MB
文件保留时间	72 小时

前提条件

- 向 SMS 运营商获取以下信息：
 - 用于发送消息的 API 地址
 - (可选)** 用于验证鉴权信息的 API 地址
 - 信息发送速率限制
- 从 SMS 运营商的用户界面中获取以下信息：
 - API key (API 密钥)
 - (可选)** Secret (密钥)
 - 用于发送和接收信息的电话号码



Note:



如果企业需要与美国客户联系，须确保此电话号码已经完成 10DLC 注册，以防止发送到美国号码的 SMS 消息被拦截。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **SMS**。
3. 在 **鉴权信息** 页签中，完成以下设置。

* 名称	General SMS Channel	* Webhook URL	https://docs.example.yeastarcloud.com/api/v1.0/webhook/general/90b...
* 运营商	通用	* Secret	*****
* API Key	*****	* 验证鉴权信息的API接口地址	https://service-provider.example.com/verify
* 发送消息的API接口地址	https://service-provider.example.com/sendmessage		

- **名称**：填写一个便于识别的名称。
 - **运营商**：选择 **通用**。
 - **API Key**：填写从 SMS 运营商用户界面中获取的 API key。
 - **Secret**：如果 SMS 运营商提供了用于验证的 Secret，在此字段中填写。
 - **发送消息的API接口地址**：填写 SMS 运营商提供的 API 地址。在本例中，填写 `https://service-provider.example.com/sendmessage`。
 - **验证鉴权信息的API接口地址**：如果 SMS 运营商提供了用于身份验证的 API 地址，在此字段中填写。在本例中，填写 `https://service-provider.example.com/verify`。
 - **Webhook URL**：复制 Webhook URL，并使用此 URL 在 SMS 运营商的用户界面中为号码配置消息 Webhook，用于消息回调。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。
 - a. 在 **消息发送速率** 栏，指定 PBX 每秒可发送多少条消息。



Note:

- 如果消息发送的速率超过此处设置的值，PBX 会将消息排队，并按照设置的速率发送。
- 如果设置的消息发送速率超过 SMS 运营商设置的速率，可能会导致消息发送失败。因此，请联系 SMS



运营商确认你的账户的发送速率限制，并根据需要提高限制。

- b. **可选：** 如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

☒ 自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

1

- c. 在 **号码** 栏，点击 **添加**，添加消息路由规则。

添加

* 号码

+14102161183

请以+[国家或地区码][地区内号码]的格式输入手机号码。例如，+86-592-5503309应输入为+865925503309。

* 消息目的地

分机

3000-Leo Ball

允许创建会话的分机

4 项

可用的

请输入搜索内容

☐

分机号码

姓名

☐

Extension Group

Default_All_Ext...

☐

1002

Terrell Smith

☐

1003

Dave Haris

☐

1004

Troy Daniel

>

2 项

已选择

请输入搜索内容

☐

分机号码

姓名

☐

1000

Leo Ball

☐

1001

Phillip Huff

↑

↓

取消

保存


- **号码：** 填写购买的号码，或指定字母数字发件人 ID。

Note:

若填写号码，则需以 E.164 格式填写 ([+][国家区号][电话号码])。例如 +14102161183。

- **消息目的地：** 设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。


选项	说明
	只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	<p>若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。</p> <p>所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。</p>
第三方分析平台（消息通过二次开发接口传递）	<p>若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。</p> <div>  Note: 要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API 接口，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。 </div>

- **允许创建会话的分机**：选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。

d. 点击 **保存**。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 消息渠道已创建成功，可在列表中查看到此渠道的 **状态** 显示为 .

<input type="checkbox"/> 状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	General SMS Channel	SMS	+12 07	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。



Note:

- 对于发送消息，PBX 仅追踪坐席在其 Linkus UC 客户端上发送的消息数据。因此，如果你要计算准确的消息发送费



用，需要和 SMS 运营商确认精准的消息发送数量，因为在发送的信息超过 160 个字符的情况下，运营商可能将消息拆分发送，并在到达客户手机时将消息整合，这会额外增加发送消息的数量。

- 可通过时间筛选查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
添加	删除	所有			
号码	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
+14102161183	30	20	10	8	 

后续操作

发送测试消息，确认指定的 PBX 用户是否可以在 Linkus 客户端上成功接收和发送消息。

Facebook

Facebook Messenger 集成概述

通过集成 Facebook 和 Yeastar P 系列云 PBX，企业坐席无需登录 Facebook Messenger，即可直接在 Linkus 客户端上接收和回复 Facebook 消息。

使用要求

平台	要求
Yeastar PBX	<ul style="list-style-type: none"> • 固件版本：84.20.0.128 或更高版本 • 域名：由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。 • 域名证书：安装有效的域名证书。 <div>  Note: 如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (yemcloud.com、yeastarcloud.com 或 yeastarycm.co.za)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。 </div>
Facebook	<ul style="list-style-type: none"> • 产品：Messenger 平台

平台	要求
	<ul style="list-style-type: none"> • 账户： <ul style="list-style-type: none"> ◦ Meta 开发者账户 <div>  Note: 你只需要准备一个开发者账户，即可创建多个 Meta 应用，以集成 Facebook 消息渠道。PBX 系统对可集成的 Facebook 消息渠道数量没有限制。 </div> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 商务管理平台账户 (业务资产组合) <div>  Note: 创建商务管理平台账户后，需要完成 企业认证。 </div>

限制条件

了解 Facebook 消息渠道限制。

项目	说明
消息类型	<p>支持发送文字消息和多媒体消息，其中可发送的多媒体消息类型取决于 Facebook。</p> <p>更多信息，请参见 Facebook 支持的多媒体文件类型。</p> <div>  Important: 发送多媒体消息 (例如图片) 时，Facebook 会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 国家地区 IP 访问防御 安全规则，需确保 PBX 允许 Facebook 服务器所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。 </div>
消息机制	仅支持接收和回复 外部送入 的消息，坐席无法主动向 Facebook 用户发起会话。
消息发送速率	支持每秒钟发送最多 40 条消息。
文件大小	支持发送最大 25 MB 的文件。
文件保留时间	文件保留时间为 72 小时 。

配置 Facebook 消息渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上配置 Facebook 消息渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复来自 Facebook 的客户消息。

步骤一、创建 Meta 应用

在 Meta 开发者平台，为集成创建一个 Meta 应用。

1. 登录 [Meta 开发者平台](#)，从顶部菜单栏进入 **我的应用**。



2. 点击右上角的 **创建应用**。



3. 在 **应用详情** 页，填写应用名称和联系邮箱，然后点击 **继续**。

Meta 文档 工具 支持 应用 必要操作 Search

创建应用

应用详情 用例 业务账户 最终步骤

应用名称
这是应用名称，会显示在“我的应用”页面中，并关联你的应用编号。你可以稍后在设置中更改名称。
 4/30

应用联系邮箱
我们将使用这个邮箱就你的应用联系你。请确保这是你经常查看的邮箱。我们可能还会就其他事宜联系你，例如政策、应用限制，或是应用被删除或入售后需要恢复等。

4. 在 **用例** 页，选择 **其他**，然后点击 **继续**。

Meta 文档 工具 支持 应用 必要操作 Search

创建应用

应用详情 用例 业务账户 最终步骤

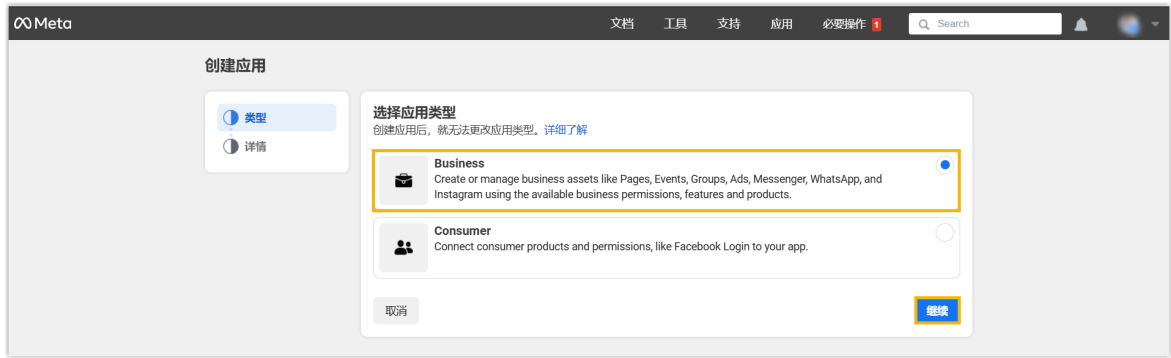
添加用例

- ☐ 用营销 API 创建和管理广告
在各项 Meta 技术解决方案中创建、管理和优化广告系列。有规划地延长、停止或更新广告系列等等。 [详细了解。](#)
- ☐ 用营销 API 衡量广告表现数据
通过广告表现数据将投资回报 (ROI) 最大化，从而优化广告预算和创意，并创建自定义受众，让客户与商品目录建立联系，并提升覆盖人数。 [详细了解。](#)
- ☐ 用营销 API 获取和管理广告潜在客户信息
为潜在客户通过快速且安全的方式注册，从而获得你的业务或商品信息。 [详细了解。](#)
- ☐ 投放广告以推广应用
获取应用编号，以便在 Facebook 和 Instagram 等 Meta 技术中推广你的应用。 [详细了解。](#)
- ☐ 访问 Threads API
使用 Threads API，并选择验证用户身份、调取用户信息、发布博文、回复博文、管理回复设置和/或收集自有或代表他人管理的 Threads 主页的成效分析。 [详细了解。](#)
- ☐ 在其他网站中嵌入 Threads 内容
使用 Threads oEmbed API 在其他网站中嵌入 Threads 帖子内容，例如照片和视频。 [详细了解。](#)
- ☐ 发布 Facebook 游戏
发布游戏来让玩家通过桌面或移动设备直接在动态或消息/对话中查找和畅玩。 [详细了解。](#)
- ☐ 用 Facebook 登录来验证用户身份并请求访问其数据
我们的最常见用例，让用户能够安全、快捷地登录应用或游戏，也便于应用请求用户授权访问其数据，从而为他们定制个性化体验。 [详细了解。](#)

想找其他内容？
如果所需内容未在上方列出，你可以选择“其他”来查看更多选项。

☒ **其他**
探索应用集成的其他选项，例如 WhatsApp 消息收发、电商 API 等。你需要选择应用类型，然后便可添加所需权限和产品。

5. 在 **类型** 页，选择 **Business**，然后点击 **继续**。



6. 在 **详情** 页，选择业务资产组合，然后点击 **创建应用**。



Meta 应用已创建；你将被重定向到 **应用面板** 界面。

步骤二、配置 Meta 应用

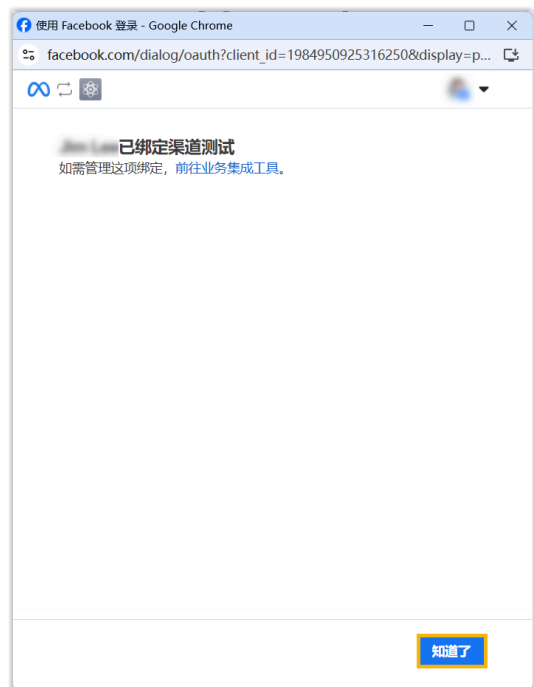
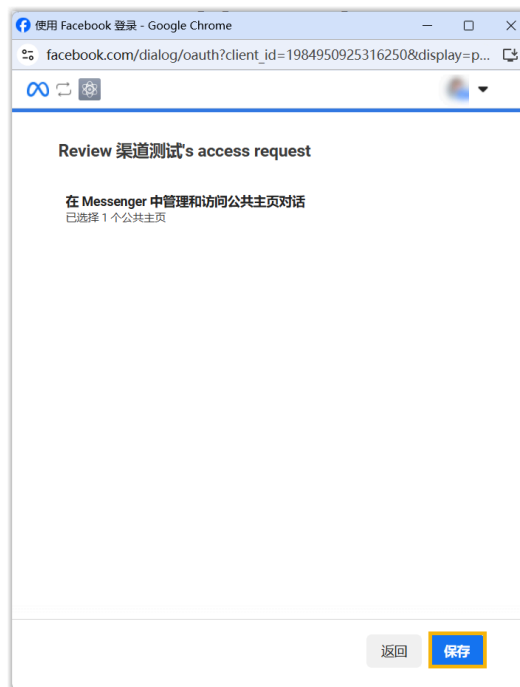
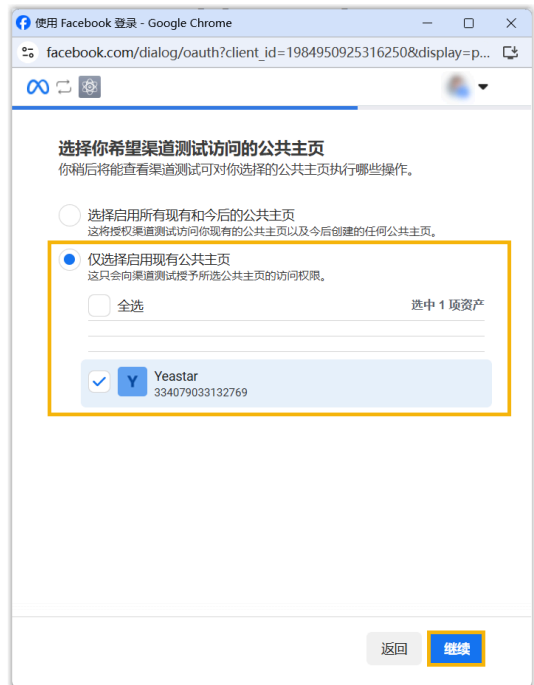
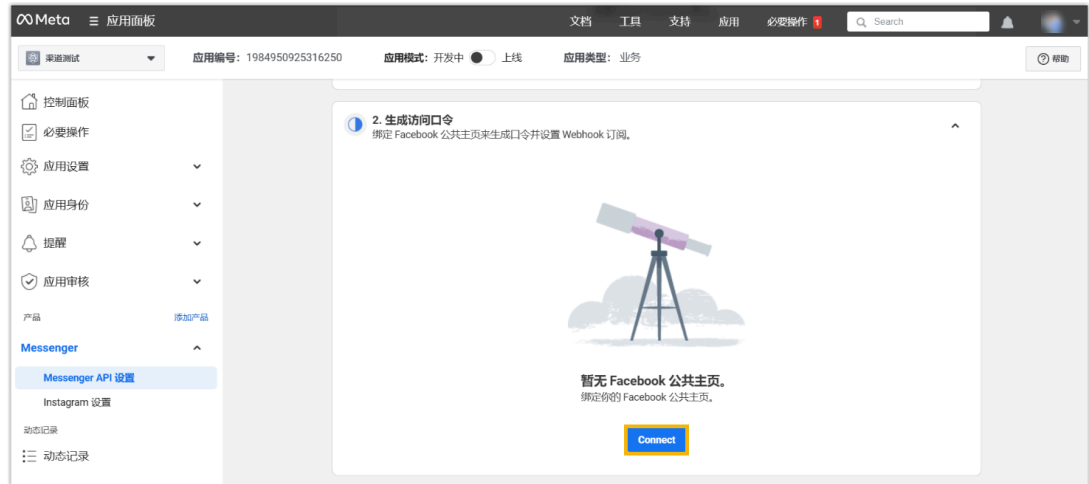
在 Meta 开发者平台，将 Messenger 平台添加到你的 Meta 应用，并配置应用以获取集成所需的凭证。

1. 在 **为应用添加产品** 页面，点击 **Messenger** 上的 **设置**。



你将进入 Messenger API 配置界面。

2. 将 Meta 应用连接到你的 Facebook 公共主页以生成访问口令，并获取 Facebook 公共主页的凭证。
 - a. 滚动到 **2. 生成访问口令** 栏，点击 **Connect** 以绑定你的 Facebook 公共主页。



刷新网页，你会看到应用已经绑定 Facebook 公共主页。



- b. 生成访问口令以验证 Meta 应用，并允许其以 Facebook 公共主页的身份执行操作。



Note:

复制并保存访问口令，因为稍后你需要将其添加到 PBX 中。



- c. 复制并记下 Facebook 公共主页的名称和编号，因为稍后你需要将其添加到 PBX 中。



3. 获取 Meta 应用的密钥。

- 在左侧导航栏，点击 **应用设置 > 基本**。
- 在 **应用密钥** 栏右侧，点击 **显示** 以显示密钥。



c. 复制并保存密钥，稍后你需要将其添加到 PBX 中。



步骤三、创建 Facebook 渠道

在 PBX 管理网页上，创建并配置 Facebook 渠道。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，然后选择 **Facebook Messenger**。
3. 在 **鉴权信息** 页签中，输入 Facebook 的鉴权信息。

- **名称**：输入名称以识别该渠道。
- **Webhook URL**：记录下 Webhook URL，稍后在 Meta 开发者平台中需要用到。
- **验证令牌**：记下验证令牌，稍后在 Meta 开发者平台中需要用到。
- **Access Token**：粘贴 [在 Meta 开发者平台上获取的访问口令](#)。
- **App Secret**：粘贴 [在 Meta 开发者平台上获取的应用密钥](#)。
- **公共主页编号**：粘贴 [在 Meta 开发者平台上获取的公共主页编号](#)。
- **公共主页名称**：粘贴 [在 Meta 开发者平台上获取的公共主页名称](#)。

4. 在 **消息设置** 页签中，配置消息渠道。

The screenshot shows the '消息设置' (Message Settings) tab. It includes the following fields:

- * 消息目的地** (Message Destination): A dropdown menu with '分机' (Extension) selected.
- * 分机** (Extension): A dropdown menu with '2001-Carmen Gordon' selected.
- ☒ **自动关闭会话** (Auto-close session): A checked checkbox.
- * 会话超时时间 (天)** (Session timeout time (days)): A text input field with the value '1'.

- **消息目的地**：指定从 Facebook 公共主页送入的消息会被送往哪个目的地。

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。 只有此分机用户可以接收到通过 Facebook 公共主页送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台（消息通过二次开发接口传递）	<p>若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。</p> <div>  Note: 要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API 接口，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。 </div>

- **自动关闭会话**：可选。如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

5. 点击 **保存**。

步骤四、配置 Meta Webhook

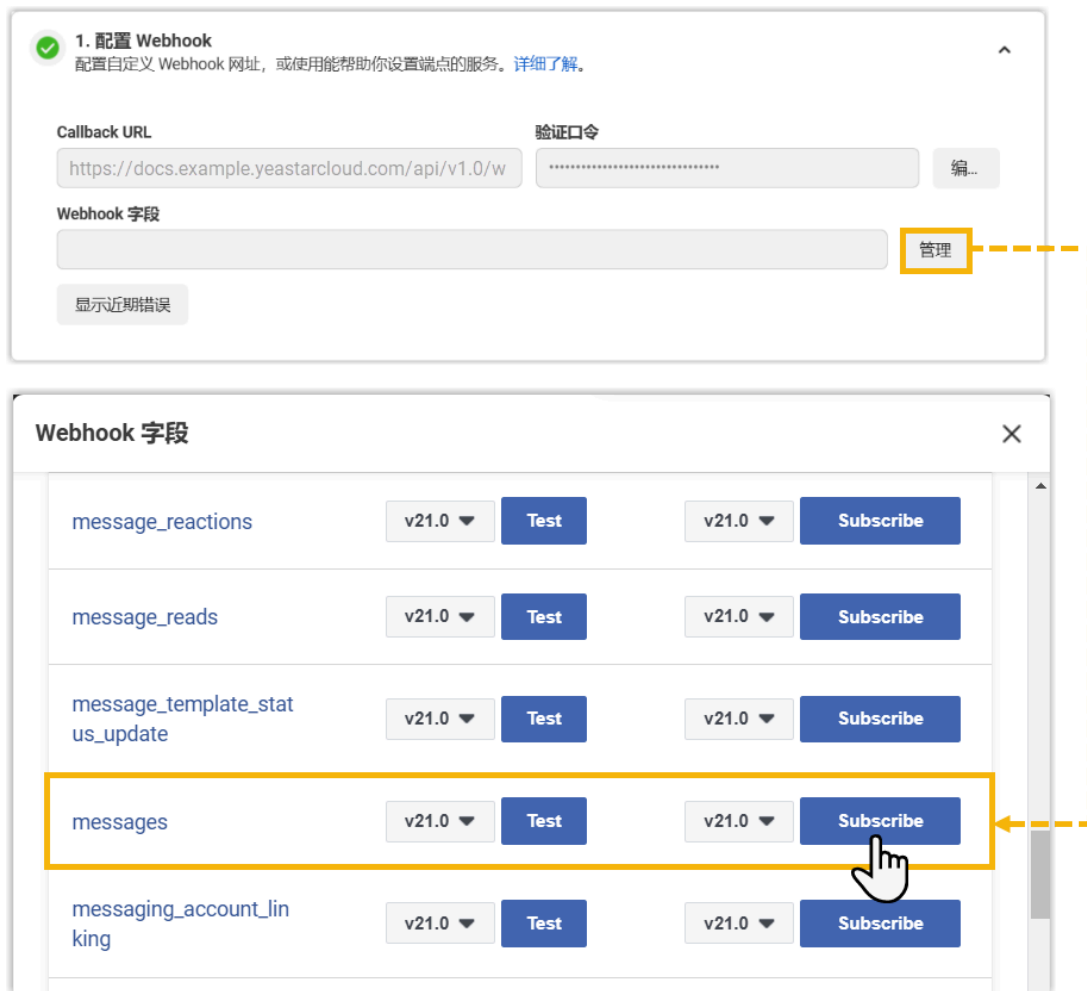
在 Meta 开发者平台上为 Meta 应用配置 Webhook，并订阅事件通知，以确保 Facebook 公共主页消息到达时，PBX 能及时收到通知。

1. 在 Meta 开发者平台，进入 Meta 应用的 Messenger API 设置。
2. 在 **1. 配置 Webhook** 栏，配置 Webhook 并订阅 **messages** 字段。
 - a. 点击 **Configure** 以添加和配置 Webhook。



- **回调网址**：粘贴从 PBX 上获取的 [Webhook URL](#)。
- **验证口令**：粘贴从 PBX 上获取的 [验证令牌](#)。

b. 点击 **管理** 订阅 **messages** 字段。




- 在 **2. 生成访问口令** 栏，点击 **添加订阅** 为 Facebook 公共主页订阅 **messages** 字段。

2. 生成访问口令
绑定 Facebook 公共主页来生成口令并设置 Webhook 订阅。

公共主页名称	Webhook 订阅	口令
 Yeastar 334079033132769 添加公共主页	添加订阅 未订阅任何字段。	生成 

Edit Page Subscriptions

 Yeastar
334079033132769

<input checked="" type="checkbox"/> messages	<input type="checkbox"/> messaging_postbacks
<input type="checkbox"/> messaging_optins	<input type="checkbox"/> messaging_optouts
<input type="checkbox"/> message_deliveries	<input type="checkbox"/> message_reads
<input type="checkbox"/> messaging_payments	<input type="checkbox"/> messaging_pre_checkouts
<input type="checkbox"/> messaging_checkout_updates	<input type="checkbox"/> messaging_account_linking
<input type="checkbox"/> messaging_referrals	<input type="checkbox"/> message_echoes
<input type="checkbox"/> message_edits	<input type="checkbox"/> messaging_game_plays
<input type="checkbox"/> standby	<input type="checkbox"/> messaging_handovers
<input type="checkbox"/> messaging_policy_enforcement	<input type="checkbox"/> message_reactions
<input type="checkbox"/> inbox_labels	<input type="checkbox"/> messaging_feedback
<input type="checkbox"/> send_cart	<input type="checkbox"/> messaging_customer_information
<input type="checkbox"/> group_feed	<input type="checkbox"/> response_feedback
<input type="checkbox"/> messaging_integrity	<input type="checkbox"/> feed

[Learn more](#) [取消](#) [Confirm](#)

执行结果

- PBX 管理网页上此消息渠道的 **状态** 变为 ，表示你已成功创建了 Facebook 消息渠道。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	发送失败	操作
<input type="checkbox"/>		Facebook渠道	Facebook Messenger	334079033132769	0	0	0	

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。

Tip:

可使用时间筛选功能查看指定时间段内的消息数据。

添加

删除

时间筛选

今天

搜索

<input type="checkbox"/>	状态	名称	类型	号码	消息数据	总发送量	发送成功	发送失败	接收	操作
<input type="checkbox"/>		Facebook渠道	Facebook Messenger	334079033132769		30	30	0	25	

后续步骤

[提交应用审核](#)。

(可选) 为 Meta 应用添加测试用户

创建 Meta 应用后，只有你的 Meta 开发者账户有权限与该应用互动。为了保证账户安全，你可以添加测试用户对应用进行测试。

使用要求

要添加的测试用户必须是 Meta 开发者账户。

步骤一、添加用户到业务资产组合

1. 进入 [Meta 商务管理平台的设置页面](#)，然后选择与你的 Meta 应用绑定的业务资产组合。



2. 进入 **用户 > 用户**，然后点击 **邀请用户**。



3. 在 **邮箱** 栏，输入你想添加的用户邮箱地址，然后点击 **下一步**。



4. 根据需要，设置你想分配的权限，然后点击 **继续**。

邀请用户

- 添加用户
- 分配权限**
- 分配业务资产
- 检查邀请信息

分配权限

请选择最适合用户在业务资产组合Test Business中执行的任务。

部分访问权限

☒ 基本权限
查看拥有完全控制权的用户。加入业务资产组合的所有人都能获得基本权限。他们只能管理你分配给他们的公共主页、Instagram 账户或其他业务资产。

应用和集成

☐ 设置转化 API。监测事件、编辑应用和创建访问口令。

☒ 管理

完全控制权

所有事项

这是你可以授予他人的最大控制权。他们可以执行上述所有操作、为其他用户分配完全控制权和删除业务资产组合。

☒ 管理

查看高级选项 ▼

详细了解如何在业务资产组合内分配权限。

返回 继续

5. 保留业务资产默认设置，然后点击 **继续**。

邀请用户

- 添加用户
- 分配权限
- 分配业务资产**
- 检查邀请信息

分配业务资产

将用户分配到 Facebook 公共主页、Instagram 账户或业务资产组合Test Business中的其他业务资产。 [切换到单个资产分配项目](#)

选择资产类型

目录

应用

WhatsApp 帐户

选择资产

按名称或编号搜索

☐ 全选

☒ 目录_商品

分配权限

未选择目录

选中0项资产

详细了解如何分配业务资产的访问权限

返回 继续

6. 点击 **发送邀请**。



7. 点击 **确定** 关闭窗口。



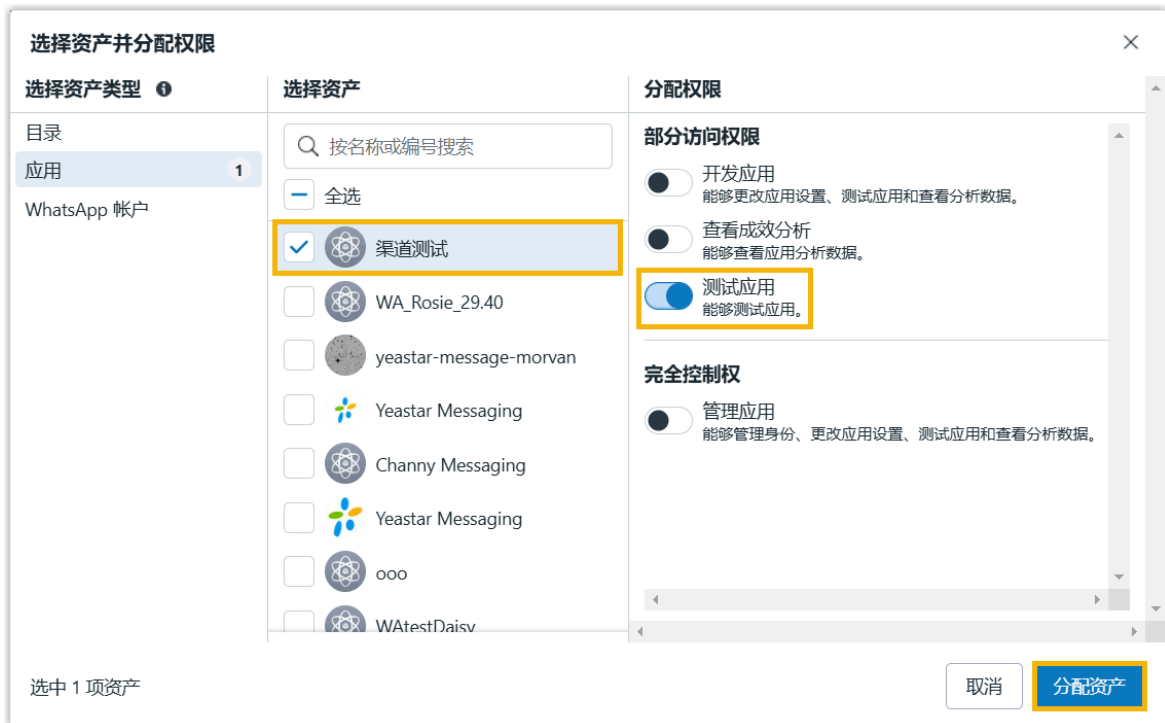
Meta 会向该用户发送一封激活邮件；用户需要接受邀请以加入你的业务资产组合。

步骤二、为用户分配 Meta 应用

1. 在用户的右侧点击 **...**，然后选择 **分配资产**。



2. 给用户分配 Meta 应用和测试应用的权限，然后点击 **分配资产**。



3. 点击 **完成** 关闭窗口。



执行结果

用户已添加为测试用户，能够与你的 Meta 应用互动。

后续步骤

[提交应用审核](#)。

提交应用审核

配置完 Facebook 渠道后，你需要测试 Facebook 公共主页和 Yeastar P 系列云 PBX 之间的消息收发，并提交应用审核。

提交审核前

测试 Facebook 公共主页和 Yeastar P 系列云 PBX 之间的消息收发。

1. (可选) [添加测试用户](#)。

默认情况下，只有你的 Meta 开发者账户有权限与应用互动。你可以直接使用 Meta 开发者账户测试消息收发，但我们建议你添加具有有限访问权限的测试账户进行测试。因为 Meta 要求提供 Facebook 账户来测试你的应用，这样做能够避免暴露你的 Meta 开发者账户信息。

2. 测试消息收发并录制两个屏幕录像。

- 一个屏幕录像演示你如何向 Facebook 公共主页发送消息，以及该消息如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上接收并在 24 小时内回复。
- 一个屏幕录像演示你如何使用人工坐席标签回复超过 24 小时的会话。



Tip:

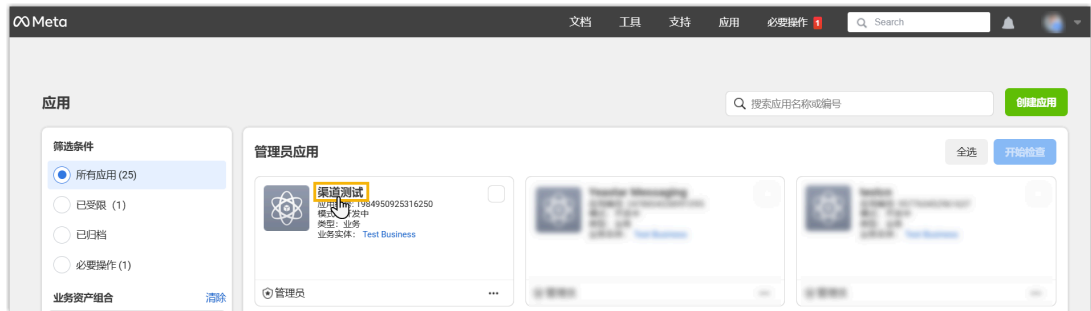
[应用审核-教程](#) 能够帮助你提升提交内容的质量，降低审核不通过的概率。

步骤一、完善应用设置

1. 进入 Meta 应用的基本设置页面。
 - a. 登录 [Meta 开发者平台](#)，从顶部菜单栏进入 **我的应用**。



b. 在应用列表，点击你的 Meta 应用。



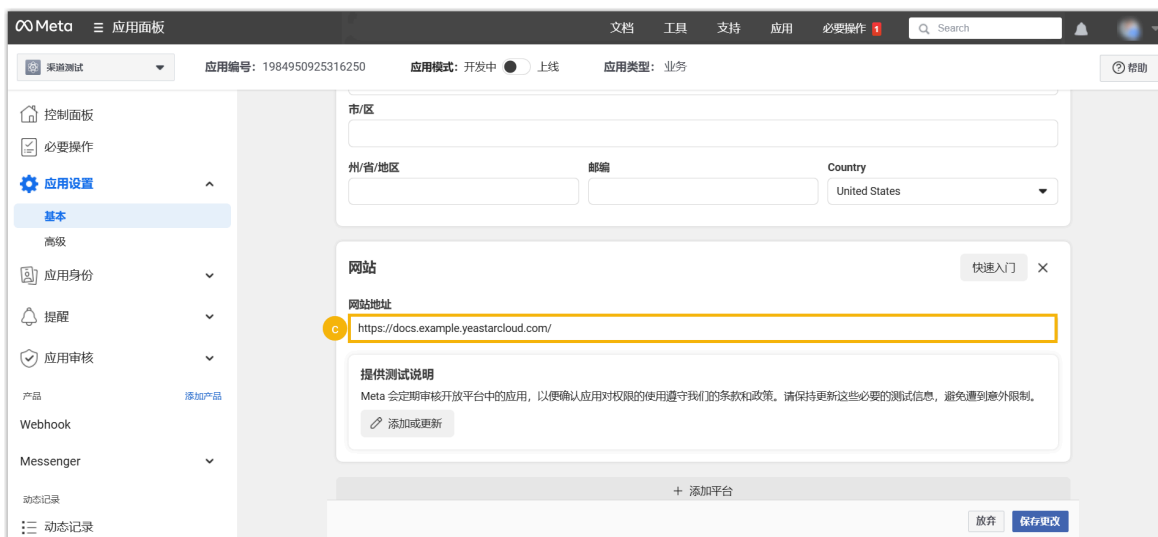
c. 在左侧导航栏，进入 **应用设置 > 基本**。

2. 在页面前半部分，完成以下设置。



- **隐私政策网址**：填写组织的隐私政策网址。
- **应用图标**：上传组织的图标。
- **类别**：选择 **消息**。

3. 滚动到页面底部，添加网站平台以共享 PBX URL 给 Meta。



- a. 点击 **添加平台**。
 - b. 勾选 **Website**，然后点击 **下一步**。
 - c. 在 **网站地址** 栏中，填写 PBX 的域名。
4. 点击 **保存更改**。

步骤二、选择权限和功能

1. 在左侧导航栏，进入 **应用审核 > 权限和功能**。
2. 搜索所需的权限 (**pages_messaging**、**Human Agent** 和 **Business Asset User Profile Access**) 并点击相应的 **申请高级访问权**。

The image displays three screenshots of the permission management interface, each showing a different permission type. Each screenshot includes a search bar at the top, a table with columns for '权限和功能' (Permissions and Functions), '访问权级别' (Access Level), 'API 调用' (API Calls), '状态' (Status), and '操作' (Actions). The '操作' column contains a button labeled '申请高级访问权' (Apply for Advanced Access), which is highlighted with a yellow box and a dashed arrow pointing to it from the search bar.

- pages_messaging**: The first screenshot shows the 'pages_messaging' permission. The description states: 'pages_messaging 权限允许您的应用管理和访问公共主页的 Messenger 对话。' (pages_messaging permission allows your app to manage and access public page Messenger conversations). The status is 'Standard access', '可供使用 (0)' (Available (0)), and '无需应用审核' (No app review required).
- Human Agent**: The second screenshot shows the 'Human Agent' permission. The description states: '利用人工客服功能, 您的应用可在用户发送消息后的 7 天内, 使用 human_agent 标签来人工回复用户消息。' (Using the human agent feature, your app can use the human_agent tag to manually respond to user messages within 7 days after the user sends a message). The status is 'Standard access', '可供使用 (0)' (Available (0)), and '无需应用审核' (No app review required).
- Business Asset User Profile Access**: The third screenshot shows the 'Business Asset User Profile Access' permission. The description states: '商务管理平台资产用户资料访问权限 功能允许您的应用读取您的商务管理平台资产互动用户的 用户资料字段, 例如 id、ids_for_business、name 和 picture。' (Business management platform asset user profile access feature allows your app to read user profile fields of users who interact with your business management platform assets, such as id, ids_for_business, name, and picture). The status is 'Standard access', '可供使用 (0)' (Available (0)), and '无需应用审核' (No app review required).

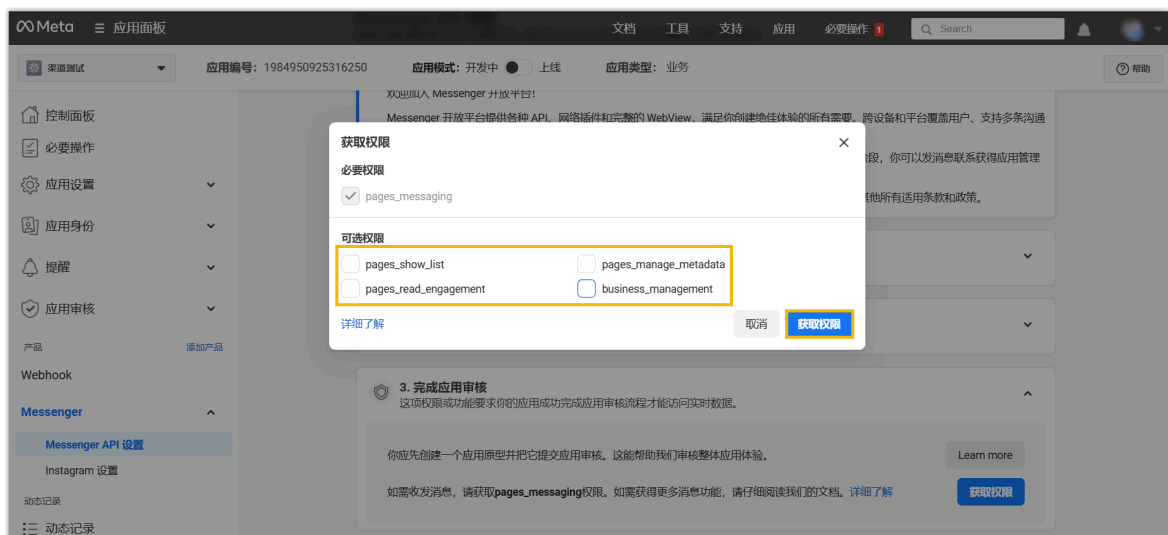
3. 点击 **继续申请**。

步骤三、移除不必要的权限

1. 在左侧导航栏, 进入 **Messenger > Messenger API 设置**。
2. 在 **3. 完成应用审核** 栏中, 点击 **获取权限**。



3. 取消勾选以下权限，然后点击 **获取权限**。



你将被重定向到 **应用审核 > 申请** 页面。

步骤四、回答数据处理相关问题

1. 在左侧导航栏，进入 **应用审核 > 申请**。
2. 滚动至 **数据处理问题** 栏，点击 **回答数据处理相关问题**。

3. 根据你的情况填写以下信息，然后点击 **提交**。

4. 完成以下任务以说明为什么需要 **pages_messaging** 这一高级访问权限以及应用如何使用该权限。

a. 点击 **你的应用将如何使用具有高级访问权的pages_messaging权限?**。

b. 复制并粘贴以下文本到详细描述。

此应用用于集成 Yeastar 电话系统和 Facebook Messenger。获取 pages_messaging 权限后，坐席可以在 Yeastar 电话系统内处理主页消息。

请说明你申请 pages_messaging 的原因

借助 pages_messaging 权限，您的应用可以管理和访问 Messenger 中的主页对话。此权限的允许用途是创建用户发起的交互式体验，发送客户支持消息，或确认预订和购买以及订单。您还可以使用这项权限请求获取成效分析，使用无法识别身份或经过匿名处理的汇总信息（前提是该类数据无法重新识别用户的身份）来改善应用，以及实现营销或广告投放目的。

请详细说明你的应用将如何使用所申请的权限或功能，它将为应用用户提供什么价值，以及它对应用运行的必要性。 [?]

此应用用于集成 Yeastar 电话系统和 Facebook Messenger。获取 pages_messaging 权限后，坐席可以在 Yeastar 电话系统内处理主页消息。

- c. 在 **测试和重现集成工具的功能** 栏，选择你的 Facebook 公共主页，复制以下文本并根据实际情况编辑，然后粘贴到文本区。

步骤一、使用以下凭证登录 Yeastar 电话系统

登录地址: {pbx_domain_name}

用户名: {email_address}

密码: {password}

步骤二、使用以下凭证登录 Facebook，并发送消息到 Facebook

公共主页: {url_for_facebook_page}

邮箱地址或电话号码: {email_address_or_phone_number}

密码: {password}

步骤三、在 Yeastar 电话系统上查看并回复消息

在本例中，我们粘贴的内容如下：

步骤一、使用以下凭证登录 Yeastar 电话系统

登录地址: <https://docs.example.yeastarcloud.com>

用户名: smith@yeastar.com

密码: rz9nDg3CrO

步骤二、使用以下凭证登录 Facebook，并发送消息到 Facebook

公共主页: <https://www.facebook.com/profile.php?id=61563743597525>

邮箱地址或电话号码: yangym@yeastar.com

密码: YpeS345joi

步骤三、在 Yeastar 电话系统上查看并回复消息

测试和重现集成工具的功能

审核过程中，我们将检查应用体验的功能能否正常使用。如果你向用户提供主页管理界面，请提供一个临时测试帐户，以便我们展开测试。

Yeastar ▼

步骤一、使用以下凭证登录 Yeastar 电话系统

登录地址: <https://docs.example.yeastarcloud.com>

用户名: smith@yeastar.com

密码: rz9nDg3CrO

步骤二、使用以下凭证登录 Facebook，并发送消息到 Facebook 公共主页。

- d. 点击 **上传文件** 上传 [录屏文件](#)，展示如何在你的 Facebook 公共主页上发送消息，以及如何在 Yeastar 系统上接收并回复消息。

上传录屏文件，演示你的应用如何使用这项权限或功能，以便我们能确认其使用正确恰当并符合我们的政策要求。更多信息请参阅[录屏指南](#)和视频“[成功开发应用](#)”。

拖动你的文件

上传文件

- e. 勾选同意遵守允许的使用规定，然后点击 **保存**。



获得批准后，我同意在使用通过 `pages_messaging` 收到的任何数据时，均遵循合理使用方式。

取消

保存

5. 完成以下任务以说明为什么需要 **Business Asset User Profile Access (业务资产用户资料访问)** 这一高级访问权限以及应用如何使用该权限。

- a. 点击 **你的应用将如何使用具有高级访问权的业务资产用户资料访问权限权限？**。



你的应用将如何使用具有高级访问权的业务资产用户资料访问权限权限？

查看业务资产用户资料访问权限的政策，并告诉我们你打算如何使用它

☒ 描述你的应用如何使用这项权限或功能

☒ 上传显示端到端用户体验的录屏文件

☒ 同意遵循合理使用方式



- b. 复制并粘贴以下文本到详细描述。

此应用用于集成 Yeastar 电话系统和 Facebook

Messenger。获取业务资产用户资料访问权限后，当 Facebook 用户发送消息到 Facebook 公共主页后，坐席可直接在 Yeastar 电话系统中查看发送者的姓名，从而为客户提供更优质的服务。

请说明你申请业务资产用户资料访问权限的原因 ✕

商务管理平台资产用户资料访问权限 功能允许您的应用读取您的商务管理平台资产互动用户的用户资料字段，例如 id、ids_for_business、name 和 picture。此功能的合理使用方式是：在业务应用体验中读取一个或多个用户资料字段。您还可以使用此功能请求获取成效分析，用于改善应用以及实现营销或广告投放目的，这需要使用去身份化或匿名化的汇总信息（并且这些信息不能重新用来识别用户）。

请详细说明你的应用将如何使用所申请的权限或功能，它将为应用用户提供什么价值，以及它对应用运行的必要性。 ^[?]

此应用于集成 Yeastar 电话系统和 Facebook Messenger。获取业务资产用户资料访问权限后，当 Facebook 用户发送消息到 Facebook 公共主页后，坐席可直接在 Yeastar 电话系统中查看发送者的姓名，从而为客户提供更优质的服务。

- c. 点击 **上传文件**，上传你为 **pages_messaging** 准备的 [录屏文件](#)。

上传录屏文件，演示你的应用如何使用这项权限或功能，以便我们能确认其使用正确恰当并符合我们的政策要求。更多信息请参阅[录屏指南](#)和[视频“成功开发应用”](#)。

拖放你的文件

 上传文件

- d. 勾选同意遵守允许的使用规定，然后点击 **保存**。

☒ 获得批准后，我同意在使用通过 **Business Asset User Profile Access** 收到的任何数据时，均遵循合理使用方式。

取消 保存

6. 完成以下任务以说明为什么需要 **Human Agent** 这一高级访问权限以及应用如何使用该权限。

- a. 点击 **你的应用将如何使用具有高级访问权的 Human Agent 权限？**。

 **你的应用将如何使用具有高级访问权的 Human Agent 权限？** 🗑️ →

查看 Human Agent 的政策，并告诉我们你打算如何使用它

- ☒ 描述你的应用如何使用这项权限或功能
- ☒ 上传显示端到端用户体验的录屏文件
- ☒ 同意遵循合理使用方式
- ☒ 你提交的内容必须包含 `instagram_business_manage_messages` 或 `instagram_manage_messages` 才能使用 Human Agent

- b. 复制并粘贴以下文本到详细描述。

此应用用于集成 Yeastar 电话系统和 Facebook Messenger。根据 Facebook 规则，客户发送第一条消息后，企业有一个 24 小时的消息窗口来发送回复。窗口到期后，企业只能通过发送带有 Facebook 消息标签的消息来继续对话。获取 Human Agent

权限后，当客户的咨询无法在 24 小时有效窗口内解决时，坐席可以通过 Human_Agent 标签继续为客户提供服务，从而保证顺利解决客户的问题。

请说明你申请 Human Agent 的原因

利用 人工客服 功能，您的应用可在用户发送消息后的 7 天内，使用 human_agent 标签来人工回复用户消息。这项功能的合理使用方式是：在标准消息发送时间窗口内无法解决用户问题的情况下，提供人工客服支持。例如，周末歇业时，或者问题需要 24 小时以上才能解决的情况。

请详细说明你的应用将如何使用所申请的权限或功能，它将为应用用户提供什么价值，以及它对应用运行的必要性。 [?]

此应用于集成 Yeastar 电话系统和 Facebook Messenger。根据 Facebook 规则，客户发送第一条消息后，企业有一个 24 小时的消息窗口来发送回复。窗口到期后，企业只能通过发送带有 Facebook 消息标签的消息来继续对话。获取 Human Agent 权限后，当客户的咨询无法在 24 小时有效窗口内解决时，坐席可以试用 Human_Agent 标签继续为客户提供服务

- c. 点击 **上传文件**，上传演示如何使用人工坐席标签回复客户消息的 [录屏文件](#)。

上传录屏文件，演示你的应用如何使用这项权限或功能，以便我们能确认其使用正确恰当并符合我们的政策要求。更多信息请参阅[录屏指南](#)和[视频“成功开发应用”](#)。

拖动你的文件

上传文件

- d. 勾选同意遵守允许的使用规定，然后点击 **保存**。

☒ 获得批准后，我同意在使用通过 Human Agent 收到的任何数据时，均遵循合理使用方式。

取消 **保存**

7. 在页面底部，点击 **提交审核** 并输入密码确认操作。

执行结果

你的申请已排队审核，几天后将会收到审核结果。

后续步骤

通过应用审核后，你需要在 Meta 开发者平台中将应用切换到上线模式，如下所示。



WhatsApp

配置 WhatsApp 消息渠道

本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上配置 WhatsApp 消息渠道，以便企业坐席可以在 Linkus UC 客户端上接收并回复来自 WhatsApp 的客户消息。

使用要求

确保以下资源已准备就绪。

平台	要求
Yeastar PBX	<ul style="list-style-type: none"> • 固件版本: 84.20.0.128 或更高版本 • 订阅服务: 企业版 或 旗舰版 • 域名: 由于第三方平台限制，域名中不能包含下划线，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。 • 域名证书: 安装有效的域名证书。 <div>  Note: 如果你的云 PBX 的一级域名不是 Yeastar 提供的标准域名 (ycmcloud.com、yeastarcloud.com 或 yeastarycm.co.za)，则必须确保已为 PBX 安装有效的域名证书，否则消息渠道会出现验证失败或无法接收消息的问题。 </div>
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> • 产品: WhatsApp Business Platform • 账户: 需要准备以下两种账户 <ul style="list-style-type: none"> ◦ Facebook 开发者账户 <div>  Note: </div>

平台	要求
	<div><div><div></div><div>你只需要准备一个开发者账户，即可创建多个 Meta 应用，以集成 WhatsApp 消息渠道。PBX 系统对可集成的 WhatsApp 消息渠道数量没有限制。</div></div><div><div></div><div>◦ 商务管理平台账户 (业务资产组合)</div></div></div> <div><div><div></div><div>Note: 创建商务管理平台账户后，需要完成 企业认证。</div></div><div><div></div><div>• 电话号码：确保电话号码有效，可用于收发消息。</div></div></div> <div><div><div></div><div>Note: 可在 'Meta Business Suite' 平台 中查看号码状态 (路径：账户 > WhatsApp 账户 > WhatsApp 管理工具 > 账户工具 > 电话号码)。</div></div></div>
	<div><div><div><div><div>设置</div><div>Test Business</div><div>业务资产组合</div></div><div><div>业务资产组合信息</div><div>用户</div><div>人员</div><div>合作伙伴</div><div>系统用户</div><div>帐户</div><div>公共主页</div><div>广告帐户</div><div>业务资产组</div><div>应用</div><div>Instagram 帐户</div><div>WhatsApp 帐户</div><div>数据源</div></div></div><div><div>WhatsApp 帐户</div><div>名称 1:1</div><div>Yeastar Messaging</div><div>Yeastar Messaging</div><div>编号: 97 144</div><div>所有者: Test Business</div><div>指定用户</div><div>Summary</div><div>人员</div><div>合作伙伴</div><div>公司信息</div><div>地址</div><div>无地址</div><div>指定用户</div><div>编辑业务信息</div><div>支付设置</div><div>WhatsApp 管理工具</div><div>移出业务资产组合</div></div></div><div><div>WhatsApp 管理工具 > 电话号码</div><div>合作伙伴概览</div><div>合作伙伴解决方案</div><div>概览</div><div>消息模板</div><div>管理模板</div><div>模板库</div><div>帐户工具</div><div>成效分析</div><div>Flows</div><div>电话号码</div><div>目录</div><div>动态记录</div><div>支付配置</div><div>支付</div><div>查看准则</div><div>按电话号码或姓名搜索</div><div>按国家/地区筛选</div><div>电话号码</div><div>名称</div><div>状态</div><div>质量评分</div><div>+86 139 1234 5678</div><div>Leo Ball</div><div>已连接</div><div>高</div></div></div>

使用限制

了解 WhatsApp 消息渠道使用限制。

项目	说明
消息类型	<p>支持发送文字消息和多媒体消息，其中可发送的多媒体消息类型取决于 WhatsApp。更多信息，请参见 WhatsApp 支持的多媒体文件类型。</p> <div>  Note: 发送多媒体消息 (例如图片) 时，WhatsApp 会通过 PBX 提供的链接下载文件。因此，如果你设置了 国家地区 IP 访问防御 安全规则，需确保 PBX 允许 WhatsApp 服务器所在国家的 IP 访问，否则文件传输会失败。 </div>
消息机制	你可以接收和回复客户的消息，或主动向客户发送 WhatsApp 消息模板。
消息发送速率	支持每秒钟发送最多 80 条消息。
文件大小	支持发送最大 100 MB 的文件。
文件保留时间	文件保留时间为 72 小时 。

操作步骤

- [步骤一、在 'Meta for Developers' 平台创建 Meta 应用](#)
- [步骤二、在 'Meta Business Suite' 平台获取所需凭证](#)
- [步骤三、在 PBX 上创建并配置 WhatsApp 消息渠道](#)
- [步骤四、在 Meta 应用中配置 Webhook](#)

步骤一、在 'Meta for Developers' 平台创建 Meta 应用

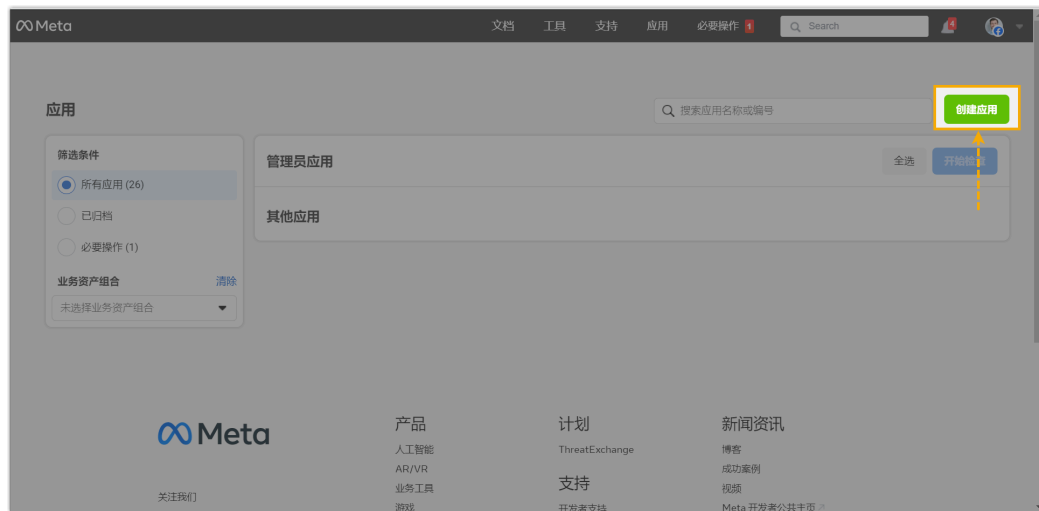
在 Meta for Developers 平台上创建一个 Meta 应用，在应用中添加电话号码，并获取 **电话号码编号** 和 **应用密钥**，后续在 PBX 上配置 WhatsApp 消息渠道时需要使用这些信息。

1. 使用开发者账户登录 ['Meta for Developers' 平台](#)，从顶部菜单栏进入 **我的应用**。



2. 创建一个 **Business** 类型的应用。

a. 点击 **创建应用**。

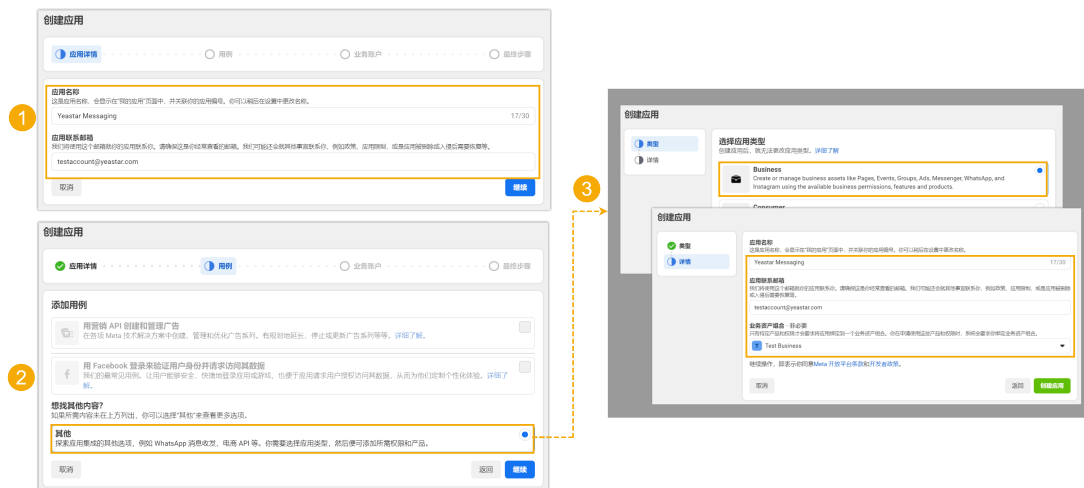


b. 完成应用设置。



Note:

在 **业务资产组合** 字段中，选择你的商务管理平台账户以与此应用绑定，因为需要 [高级访问级别](#) 的应用程序必须与已验证的公司关联。



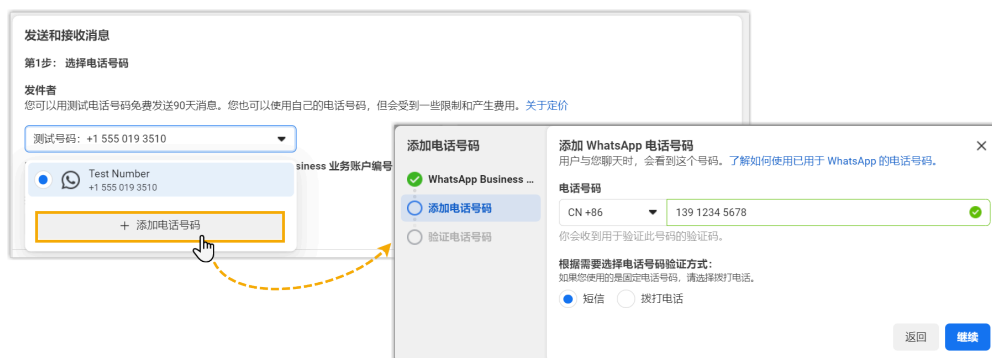
3. 在 **为应用添加产品** 页面，下拉找到 **WhatsApp**，并点击 **设置**。



你将进入 WhatsApp 产品的 **快速入门** 页面。

4. 在左侧导航栏，进入 **WhatsApp > API 设置 > 发送和接收消息**，并完成以下配置。

a. 在 **发件者** 下拉列表中，点击 **添加电话号码**，添加自己的 WhatsApp 电话号码。



b. 在下拉列表中选择你添加的电话号码，并记录对应的 **电话号码 ID**，后续需要在 PBX 上添加此号码。

发送和接收消息

第1步：选择电话号码

发件者
您可以用测试电话号码免费发送90天消息。您也可以使用自己的电话号码，但会受到一些限制和产生费用。[关于定价](#)

+86 139 1234 5678

电话号码编号：39 605 WhatsApp Business 业务账户编号：44 02



Important:

如果你使用 WhatsApp 提供的测试号码作演示或测试号码发送，则需在**接收者**下拉列表中添加收件者号码，否则消息发送会失败。

接收者
选择收件人电话号码

管理电话号码清单

添加收件人电话号码
您最多可有 5 个电话号码来接收免费的测试消息。

电话号码
CN +86 183 1234 5678

继续即表示您同意用这个电话号码接收消息。

返回 继续

5. 在左侧导航栏，进入 **应用设置 > 基本**，记录下 **应用密钥**，后续在 PBX 上需要使用到此信息。

应用设置

基本

应用编号
92 153

应用密钥
***** 显..

显示名称
Yeastar Messaging

命名空间

步骤二、在 'Meta Business Suite' 平台获取所需凭证

在 'Meta Business Suite' 平台上创建系统用户并为用户授权，然后为此用户生成 **访问口令**，以允许用户访问上一步骤中创建的 [Meta 应用](#)。后续在 PBX 上配置 WhatsApp 消息渠道时需要使用此访问口令。此外，还需获取 WhatsApp 商业账户 ID，用于获取与该账户关联的消息模板。



Important:

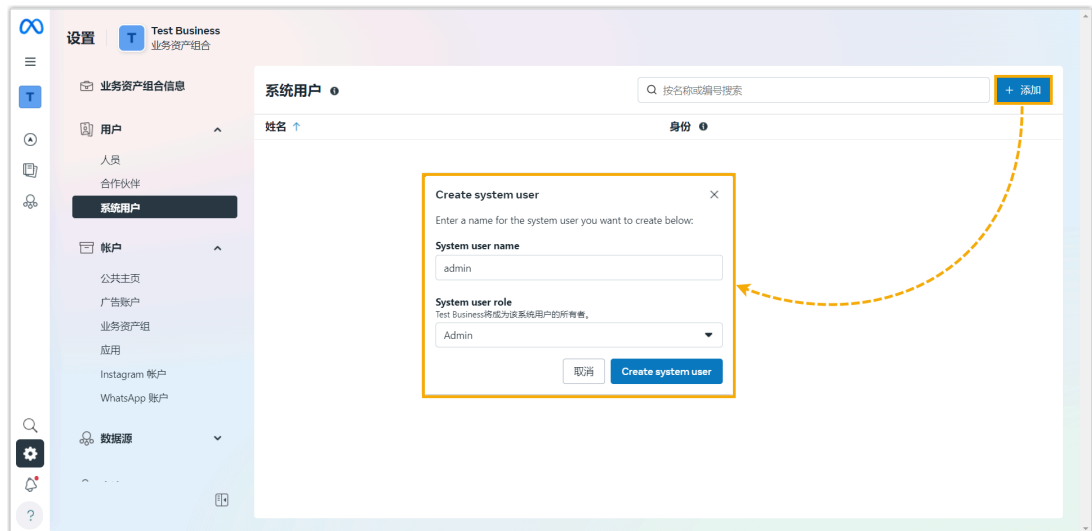
建议使用 'Meta Business Suite' 平台上创建的访问口令，而非 'Meta for Developer' 平台的访问口令，因为后者是一个临时口令，过期后可能导致消息接收失败。

1. 在 '[Meta for Developers](#)' 平台的左上角，进入 **应用面板 > 业务设置**。

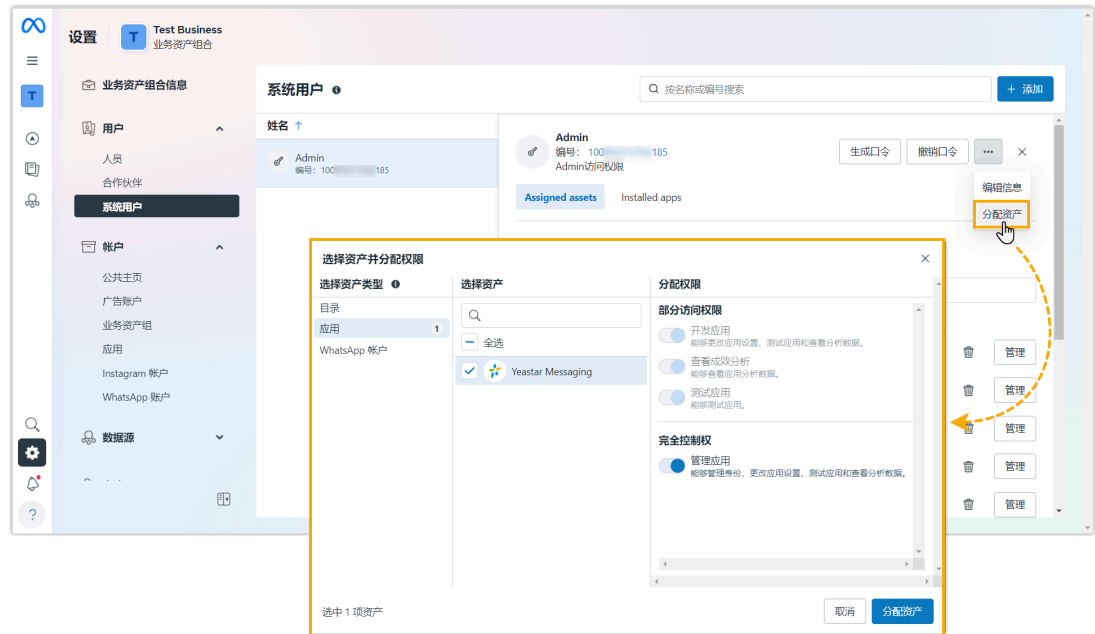


你将进入 '[Meta Business Suite](#)' 平台的 **业务设置** 页面。

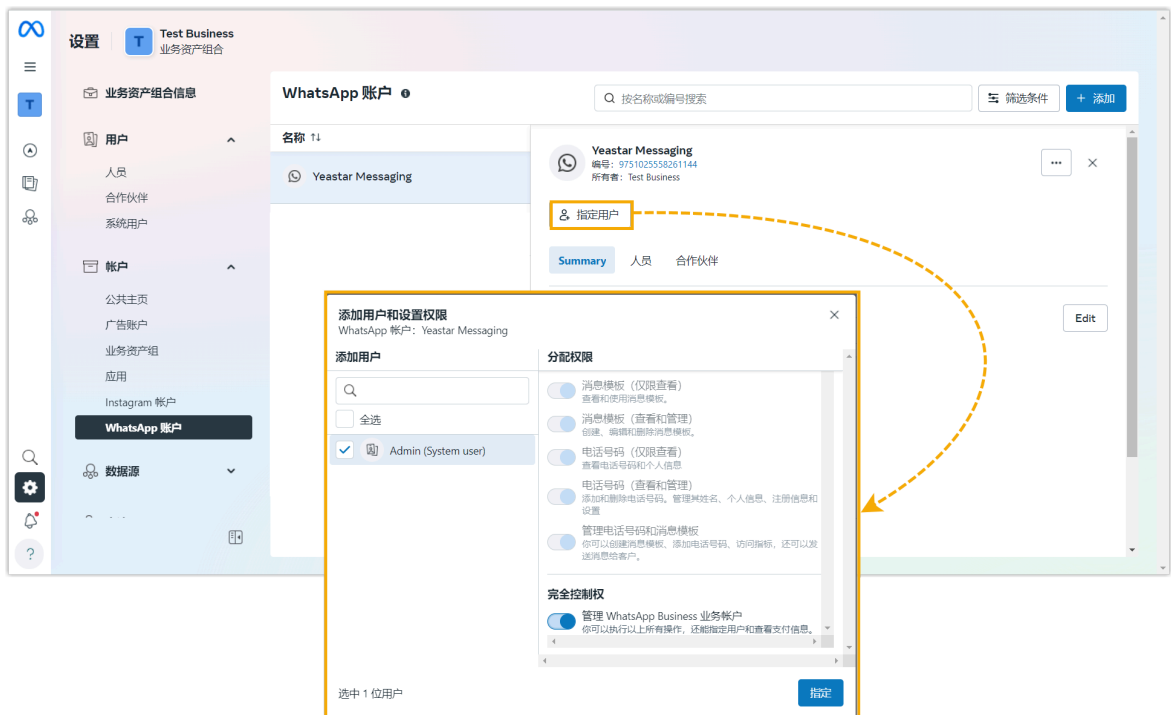
2. 进入 **用户 > 系统用户**，创建一个系统用户，并授予 app 访问权限。
 - a. 点击 **添加** 创建一个 **Admin** 角色的系统用户。



- b. 选择创建的用户，点击 **分配资产** 并向用户分配应用的完全控制权限。



3. 进入 **帐户 > WhatsApp 帐户**，将创建的用户添加到你的 WhatsApp 商业账号，并分配完全控制权限。

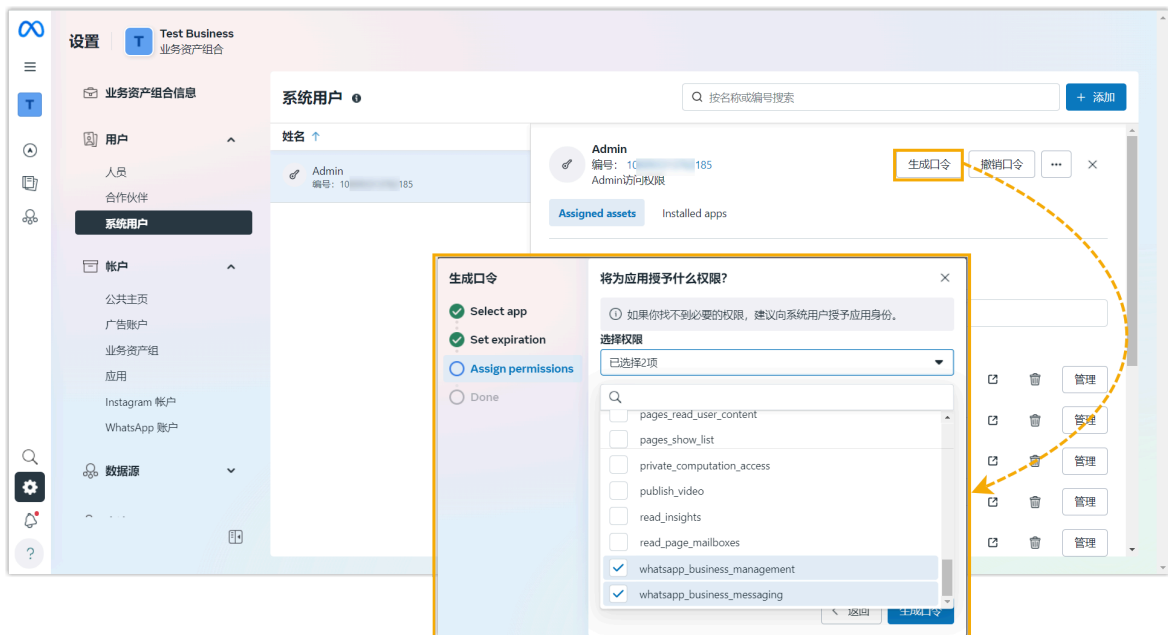


4. 返回到 **用户 > 系统用户**，为系统用户生成一个新的访问口令，并启用 `whatsapp_business_messaging` 和 `whatsapp_business_management` 权限。



Note:

默认的口令有效期是 60 天，如果你不希望此口令过期，可选择 **永不**。

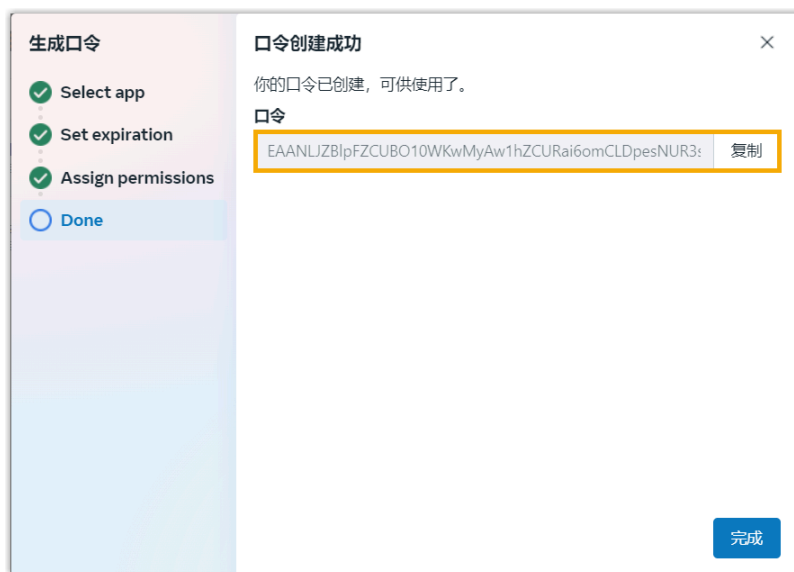


弹窗中显示生成的口令。



Important:

访问口令仅显示一次，务必确保在关闭弹窗之前已经复制并妥善保存此口令。



5. 进入 **账户 > WhatsApp 账户**，点击你的 WhatsApp 账户，然后复制账户编号 (ID)。



步骤三、在 PBX 上创建并配置 WhatsApp 消息渠道

在 PBX 上，创建 WhatsApp 消息渠道并使用在前面步骤中获得的信息配置渠道，从而确保 PBX 能够连接 WhatsApp 以收发消息。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
2. 点击 **添加**，选择 **WhatsApp**。
3. 在 **鉴权信息** 栏，填写 WhatsApp 的鉴权信息。

- **名称**：为渠道设置一个便于识别的名称。
 - **Webhook URL**：记录下 Webhook URL，后续在 WhatsApp 中需要使用到此信息。
 - **验证令牌**：记录下此验证令牌，后续在 WhatsApp 中需要使用到此信息。
 - **Access Token**：粘贴 [从 'Meta Business Suite' 平台获取的访问口令](#)。
 - **App Secret**：粘贴 [从 'Meta for Developers' 平台获取的应用密钥](#)。
4. 在 **消息设置** 页签，配置该渠道。

a. 填写 WhatsApp 电话号码信息。

* 号码

+15559871234

* 号码 ID

123

- **号码**：以 E.164 格式填写 [WhatsApp 号码](#) ([+][国家区号][电话号码])。例如 +8613912345678。
- **号码 ID**：粘贴 [号码 ID \(Phone number ID\)](#)。

b. 在 **WhatsApp 账户 ID** 字段，粘贴 在 'Meta Business Suite' 平台获取的账户 ID。

* WhatsApp 账户 ID

.....

PBX 会基于此账户 ID 将关联的消息模板同步到此渠道中。

c. 在 **消息目的地** 下拉列表，设置通过此号码送入的消息会被送往哪个目的地。

* 消息目的地


分机

分机

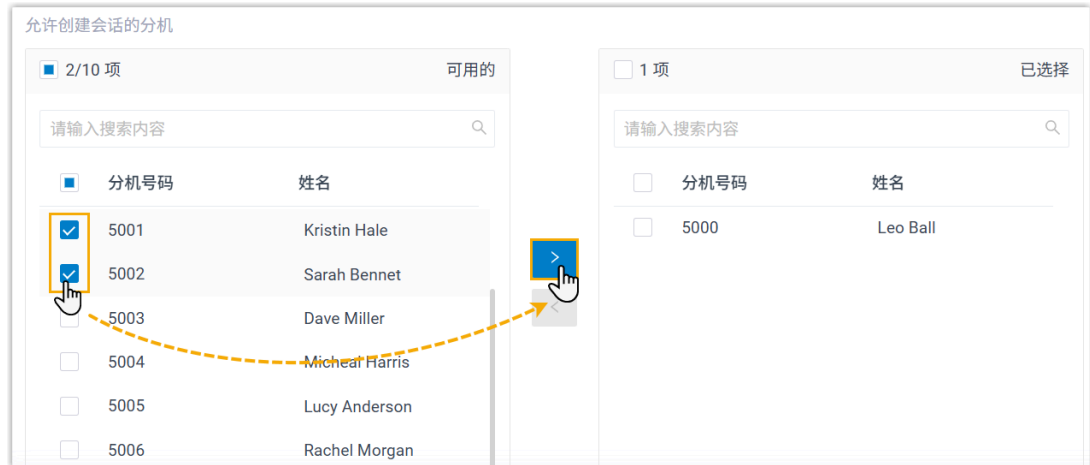
消息队列

* 分机

1001-Leo Ball

选项	说明
分机	若选择此项，需在 分机 下拉列表中选择接收消息的分机。 只有此分机用户可以接收到通过此号码送入的消息。
消息队列	若选择此项，需在 消息队列 下拉列表中选择接收消息的队列。 所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台 (消息通过二次开发接口传递)	若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。 <div><div></div><div>Note: 要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经已通过 API 与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API 接口，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。</div></div>

d. 在 **允许创建会话的分机** 栏，选择一个或多个分机，选择的分机可以向外部用户发送消息。



- e. **可选：** 如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间 (天)** 栏中设置超时时间。

☒ 自动关闭会话

* 会话超时时间 (天)

5. 点击 **保存**。

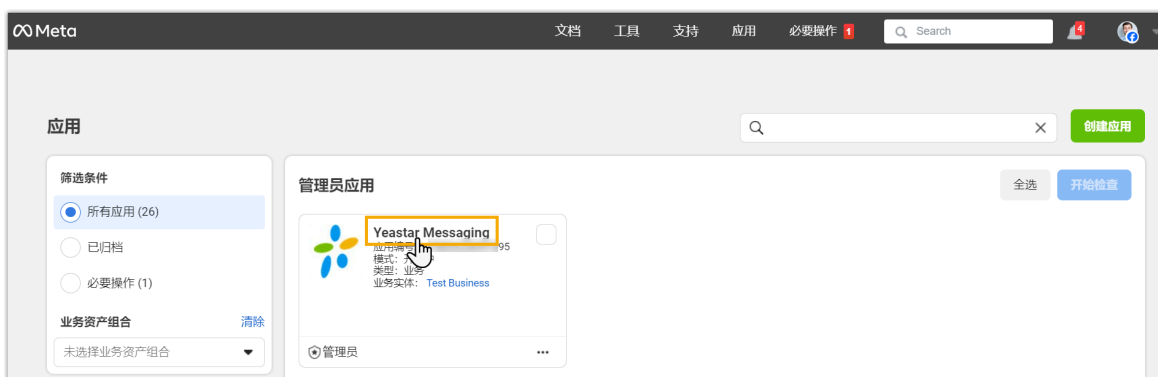
步骤四、在 Meta 应用中配置 Webhook

在 'Meta for Developers' 平台，为 meta 应用配置 Webhook，以接收实时消息事件，从而确保 PBX 可接收并处理来自 WhatsApp 的消息。

1. 使用开发者账户登录 '[Meta for Developers](#)' 平台，从顶部菜单栏进入 **我的应用**。



2. 点击创建的应用，进入应用详情页。



3. 进入 **WhatsApp > 配置**，配置消息 Webhook 并订阅 Webhook 字段，以允许 PBX 接收从 WhatsApp 传入的消息。

a. 粘贴从 PBX 获取的 [Webhook URL](#) 和 [验证令牌](#)。

Webhook

若要在收到消息或消息状态有变时收到提醒，您必须为应用设置 Webhook 端点。了解[如何配置 Webhook](#)。

回调网址 ⓘ

https://docs.example.yeastarcloud.com/api/v1.0/webhook/whatsapp/4f9664096f524cc79d7b8fed69ec9b17

验证口令 ⓘ

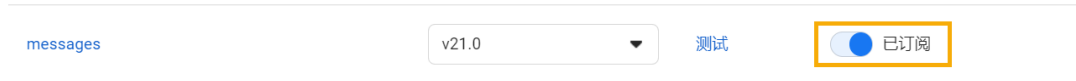
38owndego8ugcinx

☐ 为 Webhook 请求附加客户证书。 [详细了解](#)。


移除订阅


验证并保存

b. 在 **Webhook 字段** 栏，订阅 **messages** Webhook 字段。



执行结果

- WhatsApp 消息渠道的 **状态** 变为 ，表示你已成功创建了 WhatsApp 消息渠道。

<input type="checkbox"/> 状态	名称	类型	号码	总发送量	发送成功	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	WhatsApp channel	WhatsApp	+8613912345678	0	0	 

- 系统自动追踪并记录该渠道上发送和接收的消息数量，其中 **总发送量** 包含了发送成功和发送失败的所有消息数量。



Tip:

可使用时间筛选功能查看指定时间段内的消息数据。

消息数据		时间筛选			
 添加	 删除	总发送量	发送成功	发送失败	接收
号码		30	20	10	8
+15550193510					

后续步骤

发送测试消息，确认指定的坐席是否可以在 Linkus UC 客户端上成功接收和发送消息。

Related information

[查看和管理外部聊天记录](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 网页端/桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

查看 WhatsApp 消息模板

Yeastar P 系列云 PBX 支持 WhatsApp 消息模板，允许分机用户向其客户发送预先通过审核的 WhatsApp 模板消息。

介绍

PBX 会自动基于与 WhatsApp 渠道关联的 WhatsApp 账户 ID 同步已通过审核的消息模板。默认情况下，分机用户可以在 WhatsApp 24 小时客户服务窗口内，通过 WhatsApp 渠道回复客

户的消息。若需在 24 小时窗口之外主动发送消息 (如发起新的 WhatsApp 会话或开展 WhatsApp 群发活动)，则必须使用这些同步的模板消息。

- 要在 PBX 中查看同步的 WhatsApp 渠道消息模板，请参阅下方说明。
- 更多关于在 WhatsApp 群发活动中使用模板消息的信息，请参见 [创建 WhatsApp 群发活动](#)。
- 更多关于用户如何使用消息模板的信息，请参见 [坐席指南 - 向客户发起 WhatsApp 会话](#)。

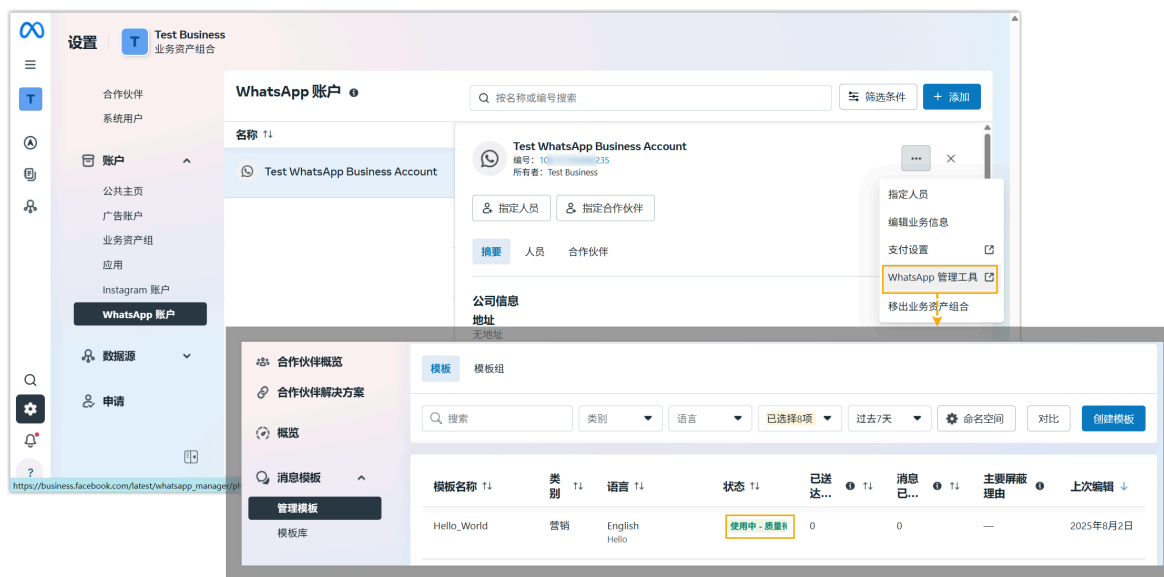
前提条件

- 确保 PBX 服务器的固件为 84.20.0.21 或更高版本。
- [你已在 WhatsApp 商业账户中创建消息模板，并已通过审核](#)。




Note:

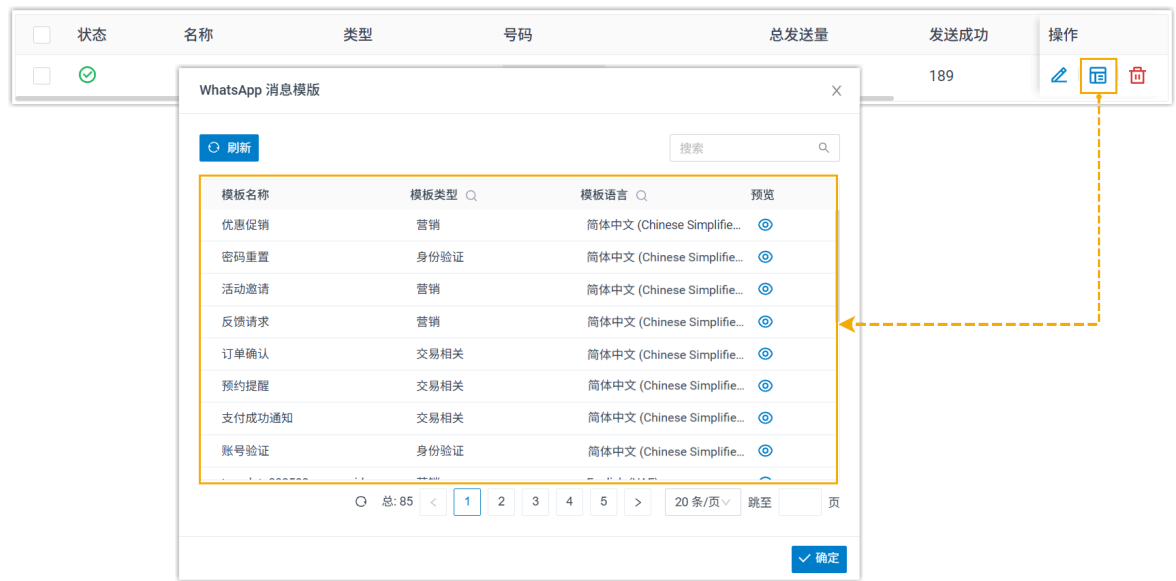
- 只有状态为 **使用中** 的模板才会同步到 PBX；目录类型 (Catalog) 的营销模板将不会同步。
- PBX 支持为每个 WhatsApp 渠道最多同步 250 个消息模板。
- 模板中的变量名仅支持小写字母和数字，不能包含下划线，否则可能导致使用异常。




- [你已使用你的 WhatsApp 商业账户信息创建 WhatsApp 渠道](#)。

操作步骤

- 1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
- 2. 点击 WhatsApp 渠道旁的 .



- 页面会弹出一个窗口，显示与你的 WhatsApp 商业账户关联的所有已同步的消息模板。
- 3. 要预览某个消息模板，请点击 .
 - 4. 要将消息模板的列表和内容更新到最新版本，点击 **刷新**。

**Note:**

系统默认每天自动刷新一次模板。如有需要，你可以手动刷新模板列表。

在线咨询

在线咨询概述

通过在网站嵌入 Yeastar 在线咨询插件代码，访客可通过插件向企业坐席发起通话或聊天，企业坐席可以在 Linkus 客户端上接收并回复访客消息。

功能亮点

易于集成

无需编码技能即可在任何网站上嵌入在线咨询插件。

免费在线咨询 (聊天和通话)

访客可以通过插件向坐席发起免费的聊天或通话。

资源控制

设置网站域名和限制通话并发数，以确保在线聊天插件只在受信任的网站上运行，防止资源滥用。

使用要求

确保 Yeastar P 系列云 PBX 符合下列要求：

项目	要求
固件版本	84.20.0.128 或更高版本
订阅服务	企业版 或 旗舰版

使用限制

了解在线咨询插件的使用限制：

项目	说明
消息类型	支持文本、表情、图片。 <div> Note: 支持的图片格式为：.png、.jpg、.jpeg，可发送的图片大小不允许超过10 MB。</div>
消息机制	仅支持接收和回复 外部送入 的消息，坐席无法主动向访客发起会话。
文件保留时间	文件保留时间为 72 小时。
会话个数	支持 20 个活跃会话。

配置在线咨询渠道

要将在线咨询插件添加到你的网站上，你需要先在 Yeastar P 系列云 PBX 上创建并配置在线咨询渠道。

开始之前

如果要允许访客呼叫坐席，建议先创建 WebRTC 中继，并配置好对应的呼入路由。因为后续配置在线咨询渠道的过程中需要选择中继和路由。更多信息，请参见 [设置 WebRTC 点击呼叫](#)。

操作步骤

- 1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息渠道**。
- 2. 点击 **添加**，选择 **在线咨询**。
- 3. 在 **常规** 页签中，完成以下基本设置。
 - a. 在 **基本** 栏，填写以下基础信息。

基本

* 名称

Livechat

* 网站域名

www.yeasar.com

- **名称**：填写名称以帮助你识别此渠道。
- **域名**：填写你想要添加在线咨询插件的网站的域名。

Note:

出于安全因素考虑，在线咨询插件只能在此处设置的域名网站上加载。

- b. 在 **咨询方式** 栏，设置访客可以用何种方式与坐席交流以及访客咨询送达的目的地。

咨询方式

* 咨询方式

仅聊天

* 目的地

分机

* 分机

1000-Leo Ball

* 咨询方式

聊天和通话

在线咨询插件的通话功能仅在访客通过 HTTPS 协议访问网站时可用。请确保您的网站支持 HTTPS。

* 目的地

分机

* 分机

1000-Leo Ball

☒ 应用 WebRTC 呼入功能

请先创建 WebRTC 中继，然后配置相应的呼入路由。

* WebRTC 中继

WebRTC

* WebRTC 中继呼入路由

WebRTC_Inbound_Calls

- **咨询方式**：设置在线咨询插件支持的咨询方式。

选项	说明
仅聊天	如果选择该项，访客可以发送聊天消息给坐席。
聊天和通话	如果选择该项，访客可以发送聊天消息给坐席或者呼叫坐席。 <div><div></div><div><div>Note:</div><div>在线咨询插件的通话功能仅在访客通过 HTTPS 协议访问网站时可用。请确保你的网站支持 HTTPS。</div></div></div>

- **目的地**：设置一个目的地，用于接收在线咨询的消息。

选项	说明
分机	如果选择该项，从分机列表选择一个分机。 只有分机用户能够接收在线咨询的消息。
消息队列	所选队列中的所有坐席都会收到队列中新会话的消息，但只有接管了会话的用户可以接收并回复后续送入的消息。
第三方分析平台 (消息通过二次开发接口传递)	<p>若选择此项，通过此号码送入的消息会通过 API 转发到第三方消息分析平台进行进一步分析或处理。</p> <div>  Note: 要实现入站消息自动转发至第三方消息分析平台，需确保 PBX 系统已经已通过 API与第三方消息分析平台对接。选择此选项后，PBX 系统就会自动将收到的消息发送到指定平台。你可以通过监控 API 事件 (30031) 新消息通知 获取相关事件通知。此外，PBX 提供了完整的讯息管理 API 接口，可用于与对接的第三方消息分析平台进行进一步的消息交互。 </div>

- **启用 WebRTC 呼入功能：**如果你要允许访客呼叫坐席，启用该功能，并选择 WebRTC 中继以及相应的呼入路由。

c. 在 **高级** 栏，完成以下设置。

高级

* 最大通话并发数

5

* 访客支持的消息类型

文本

☒

自动关闭会话

* 会话超时时间

1

天


- **最大通话并发数：**设置在线咨询插件可支持的最大通话并发数。超出后，呼叫失败。



Note:

- 坐席和访客通过在线咨询插件发起的呼叫都会占用并发。
- 默认通话并发数是 **5**，最大值为 **10**。

- **访客支持的消息类型：**设置访客可以发送的消息类型。

选项	说明
文本	访客可以发送文本和表情。
文本和图片	访客可以发送文本、表情和图片。 <div>  Note: 聊天窗口中单次发送的图片文件大小不能超过10 MB。 </div>

- **自动关闭会话**：如果你想要系统自动关闭在指定时间内无任何互动的会话，勾选 **自动关闭会话**，并在 **会话超时时间** 栏中设置超时时间。

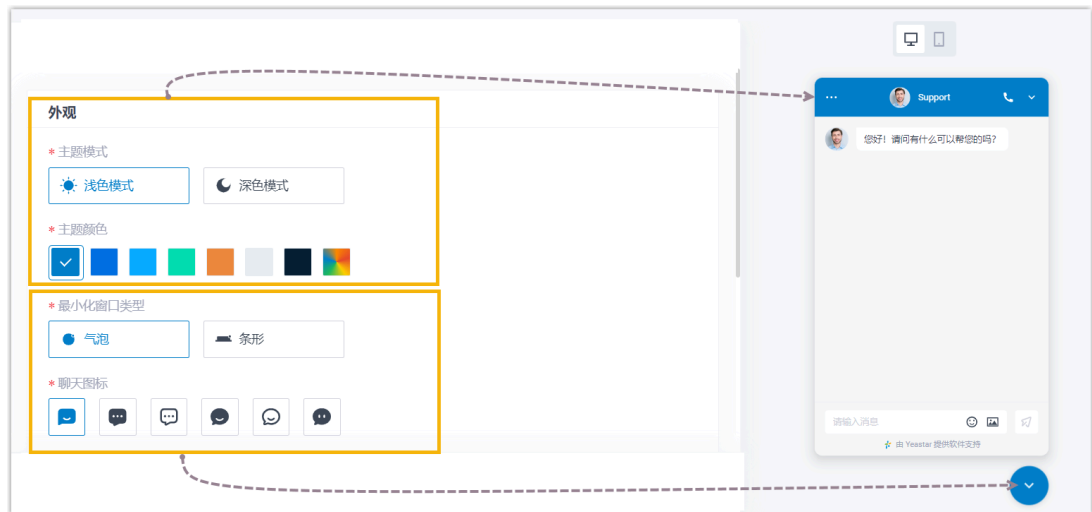
4. 在 **显示与外观** 栏，自定义在线咨询插件的外观和显示信息。



Note:

你可以在页面右侧预览你所做的设置。

- 在 **外观** 栏，自定义在线咨询插件的外观。



- 在 **显示** 栏，自定义当访客发起聊天或呼叫将向访客显示的内容。



Note:

展示客服信息：如果你选择 **名称** 或 **名称和头像**，当访客发起聊天或呼叫时，将显示处理该聊天消息或电话的坐席的真实名称和头像。否则，将显示默认的坐席名称和头像。

5. 在 **消息** 栏中，为插件设置语言和自定义消息。

a. 在 **语言** 栏，从下拉列表中选择语言。

插件将以此语言显示。

b. 如果你想要在聊天前使用预聊天表单收集访客信息，需要在 **预聊天** 栏完成以下设置。



- c. **可选：** 在 **自定义消息** 栏，根据你的需要更改下列自动回复的文本消息，系统将在对应的场景下将这些消息发送给访客。

自定义消息

* 在线欢迎词

您好！请问有什么可以帮您的吗？

* 离线欢迎词

当前客服不在线，请您留言，我们会尽快和您联系。

首条回复语

您好，感谢您的联系。您的消息已收到，请稍等。

* 会话结束提示语

本次聊天已结束。如果您还有其他问题，请随时联系我们。



Note:

在线欢迎词和离线欢迎词会根据系统的办公时间自动触发，请确保已在 PBX 上配置办公时间。更多信息，请参见 [办公时间和假期概述](#)。

- **在线欢迎词：** 当访客进入聊天界面，且满足以下任一条件时，系统将自动发送该文本消息：
 - PBX 处于办公时间，且在线咨询的目的地为消息队列。
 - PBX 处于办公时间，且在线咨询的目的地为分机 (该分机已登录 Linkus UC 客户端，且在线状态为空闲)。
- **离线欢迎词：** 当访客进入聊天界面，且满足以下任一条件时，系统将自动发送该文本消息：
 - PBX 处于非办公时间或假期。
 - PBX 处于办公时间，在线咨询的目的地为分机，且该分机未登录 Linkus UC 客户端或已登录但在线状态为离开 / 出差 / 免打扰 / 午休 / 下班)。
- **首条回复语：** 当访客发送第一条消息后，系统将自动发送该文本回复。
- **会话结束提示语：** 当聊天会话结束时 (无论是由坐席或访客手动关闭会话，或因超时自动关闭会话)，系统将自动发送该文本消息。

6. 点击 **保存**。

执行结果

页面弹出窗口，显示在线咨询插件的代码。

嵌入代码 (livechat)

✕

点击[这里](#)打开用户配置手册，了解如何在您的网站上嵌入代码。

网站域名

www.yeasar.com

将嵌入代码安装到您的网站上

<script src="https:///live_chat.v1.0.0.js?channelNumber=LC00000"></script>

复制

☐ 将安装说明通过邮件发送给网站管理员

后续步骤

1. 点击 **复制**，复制代码。



Note:

你也可以通过邮件将插件代码及网站域名发送给指定用户 (比如网管)。系统将会使用默认邮件模板 (路径：**系统 > 邮箱 > 邮件模板 > 请求将在线咨询功能添加到网站中**) 把安装说明发送到你填写的邮箱。

☒ 将安装说明通过邮件发送给网站管理员

邮箱地址

发送

2. [使用此代码将在线咨询插件嵌入到你的网站中。](#)

在网站上启用在线咨询功能

获取 Yeasar 在线咨询插件的代码后，你可以将插件代码粘贴到网站 HTML 代码的 `/body` 标签之前。完成后，在线咨询插件会出现在网站的右下角，访客可以通过插件与企业坐席实时对话。

操作步骤

要在网站上启用在线咨询功能，你需要将插件代码粘贴到网站 HTML 代码的 `/body` 标签之前。成功添加插件代码后，在线咨询插件将会出现在网站的右下角。

**Note:**

- 目前，在线咨询插件固定显示在网站的右下角，无法更改其位置。
- 当访客使用 **Google Chrome**、**Microsoft Edge** 或者 **Firefox** 浏览器访问你的网站时，在线咨询插件可正常显示。其他浏览器可能存在兼容性问题。

示例

我们以以下内容管理系统平台为例，介绍如何在网站上启用在线咨询功能。

- [在 WordPress 网站上启用在线咨询功能](#)
- [在 Joomla 网站上启用在线咨询功能](#)
- [在 Drupal 网站上启用在线咨询功能](#)
- [在 Wix 网站上启用在线咨询功能](#)
- [在 Squarespace 网站上启用在线咨询功能](#)

在 WordPress 网站上启用在线咨询功能

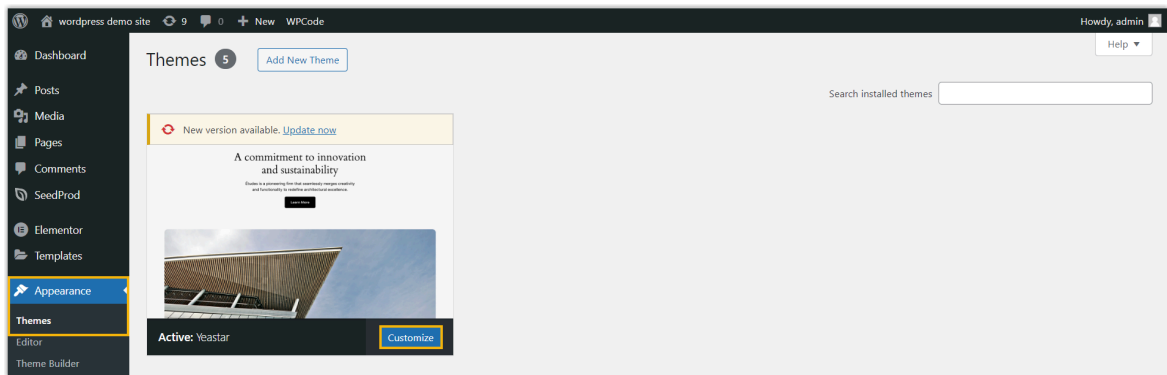
获取 Yeastar 在线咨询插件的代码后，你可以将插件代码粘贴在 WordPress 网站的 footer 中。完成后，在线咨询插件会出现在网站的右下角，访客可以通过插件与企业坐席实时对话。

前提条件

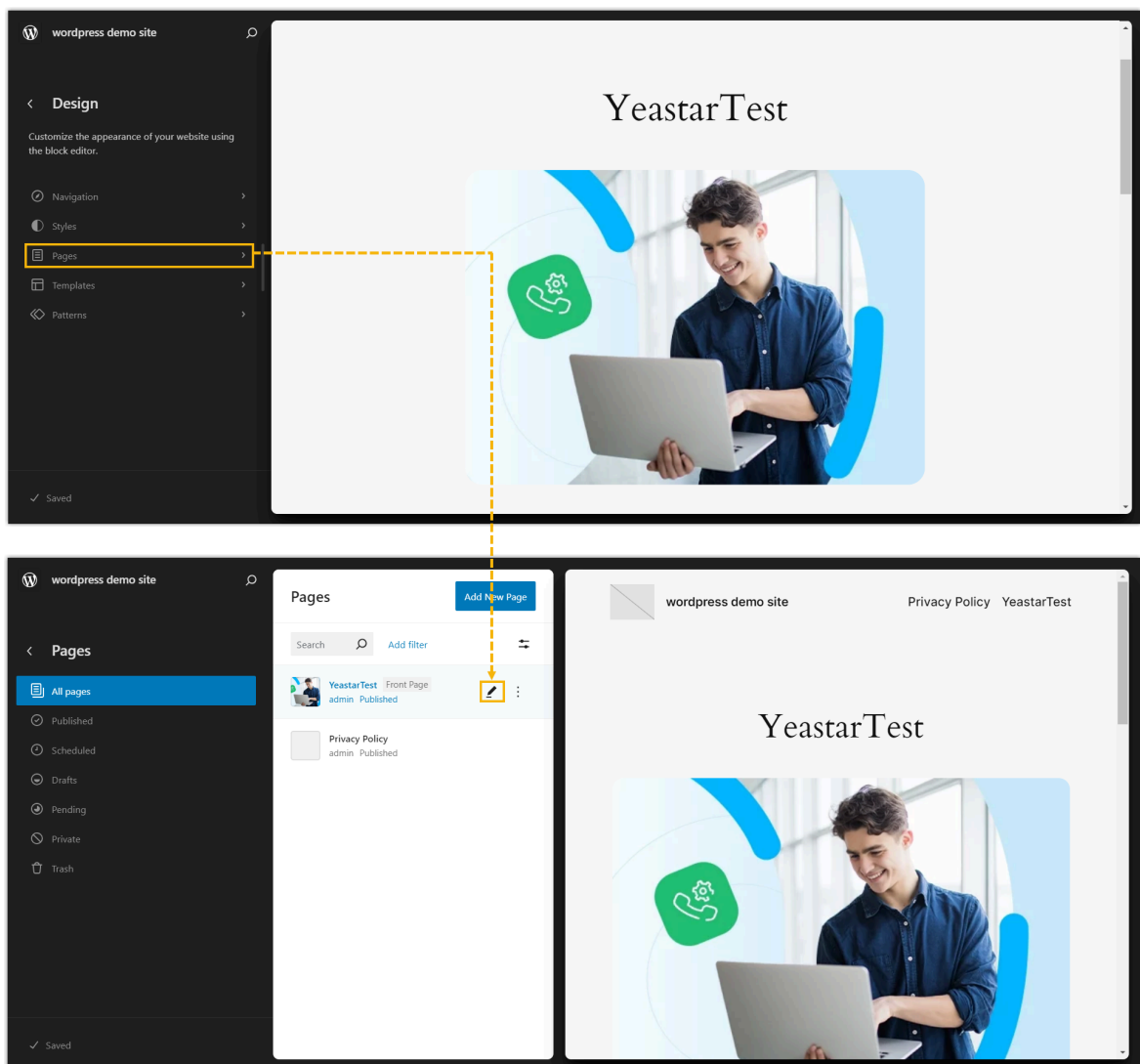
[你已获取在线咨询插件的代码。](#)


使用主题编辑器在 WordPress 上启用在线咨询功能

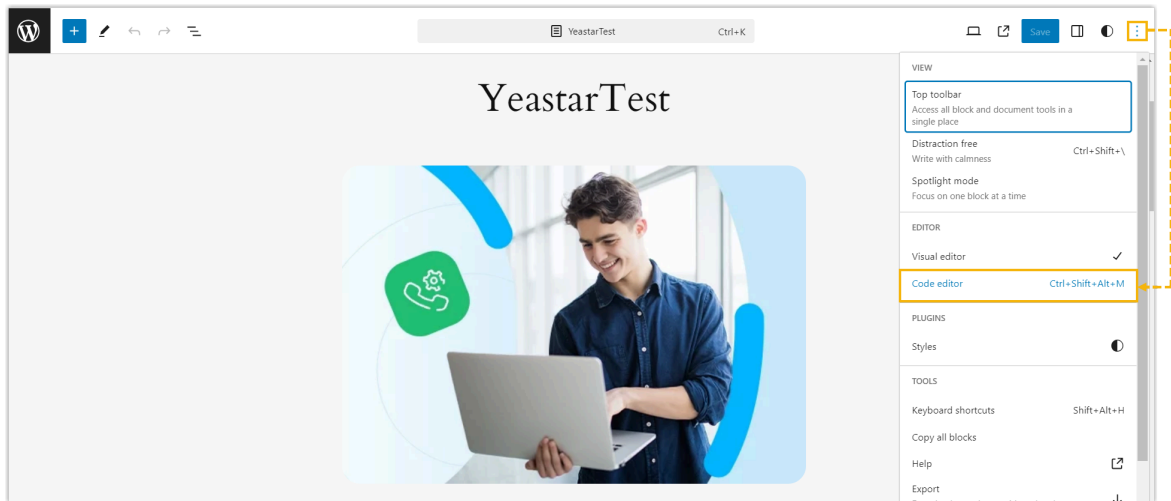
1. 登录你的 WordPress 管理面板。
2. 在左侧导航栏，进入 **Appearance > Themes**，点击主题中的 **Customize**。



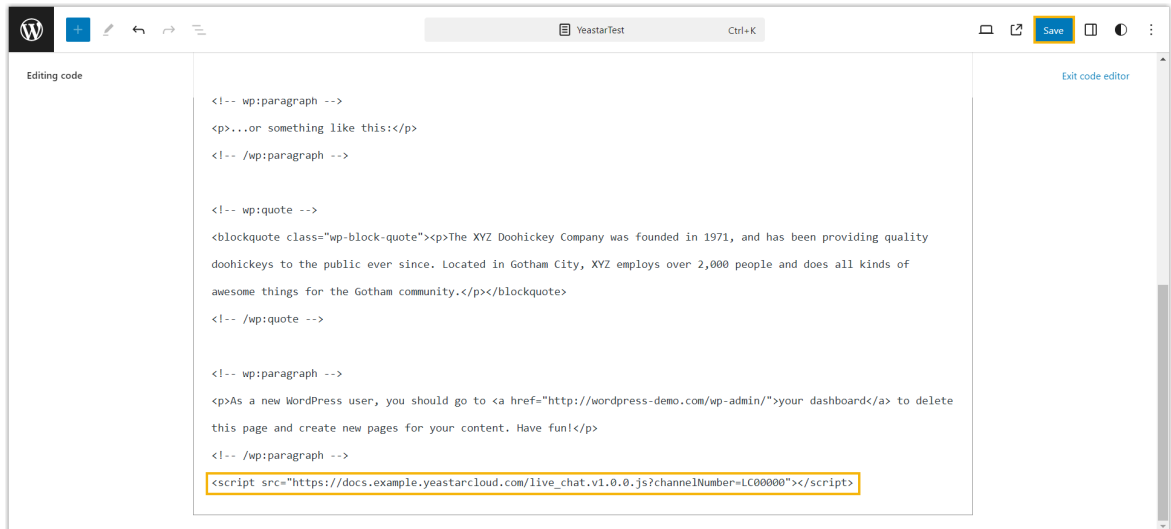
3. 在左侧导航栏，点击 **Pages**，编辑页面。



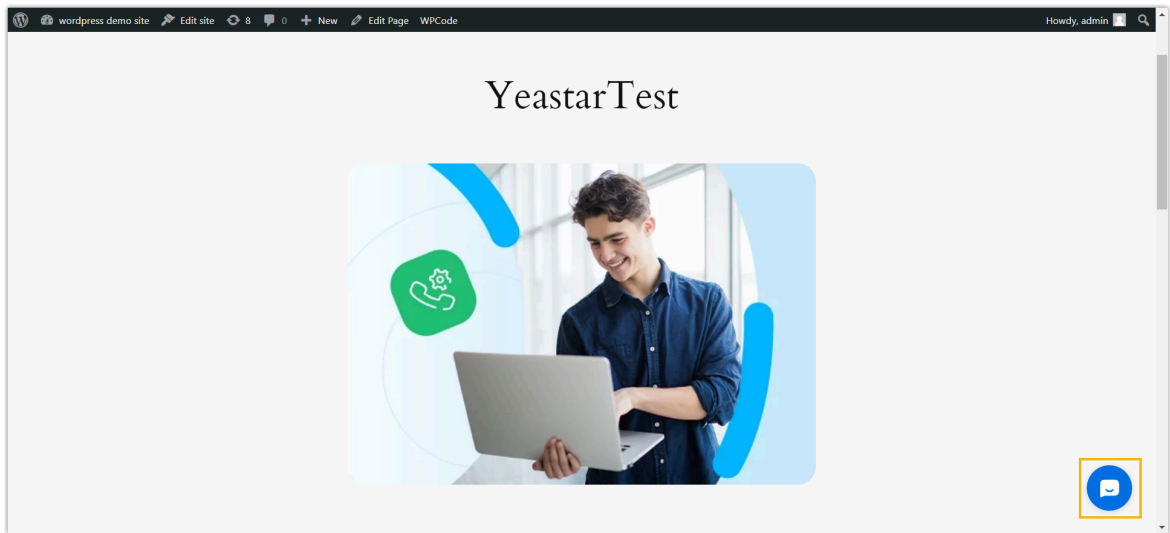
4. 在页面右上角，点击 ，再点击 **Code editor**。



5. 下拉到页面底部，粘贴插件代码，然后点击 **Save**。

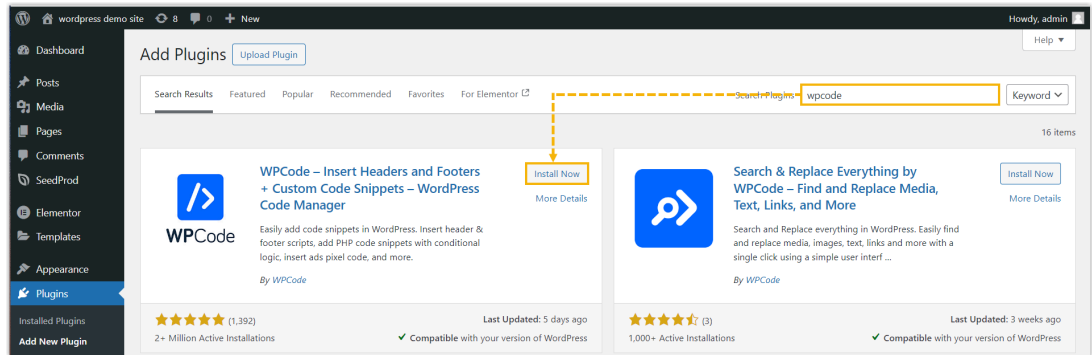


访问此页面，你会看到在线咨询插件已被添加到网站的右下角。

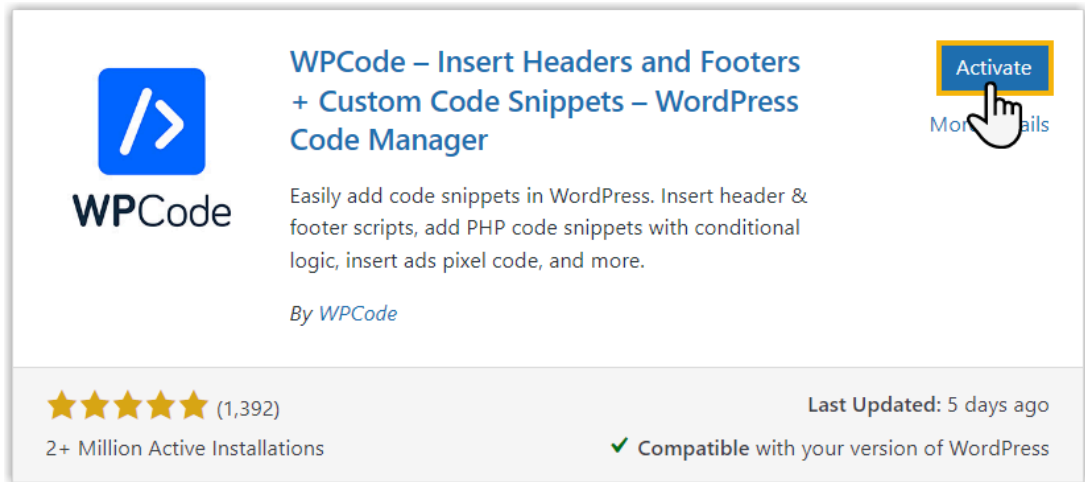


使用 WPCode 插件在 WordPress 上启用在线咨询功能

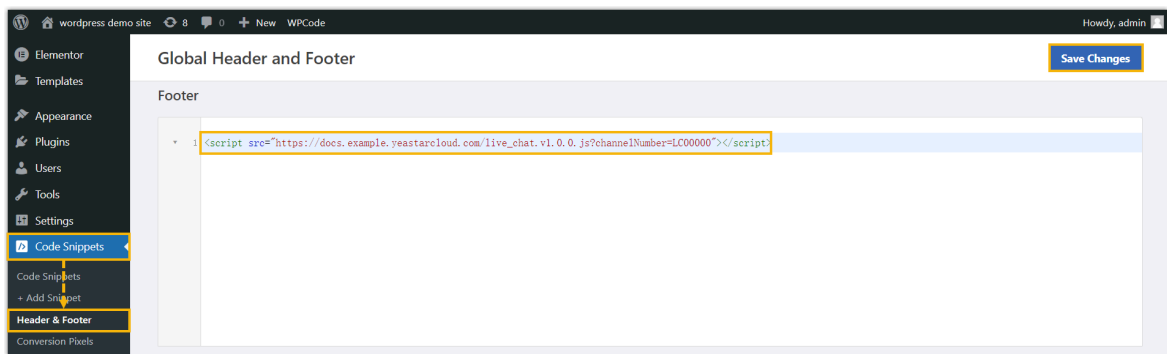
1. 登录你的 WordPress 管理面板。
2. 在左侧导航栏，进入 **Plugins > Add New Plugin**。
3. 添加并激活 WPCode 插件。
 - a. 在右上角，搜索 WPCode 插件，然后点击 **Install Now** 安装插件。



- b. 点击 **Activate** 激活插件。

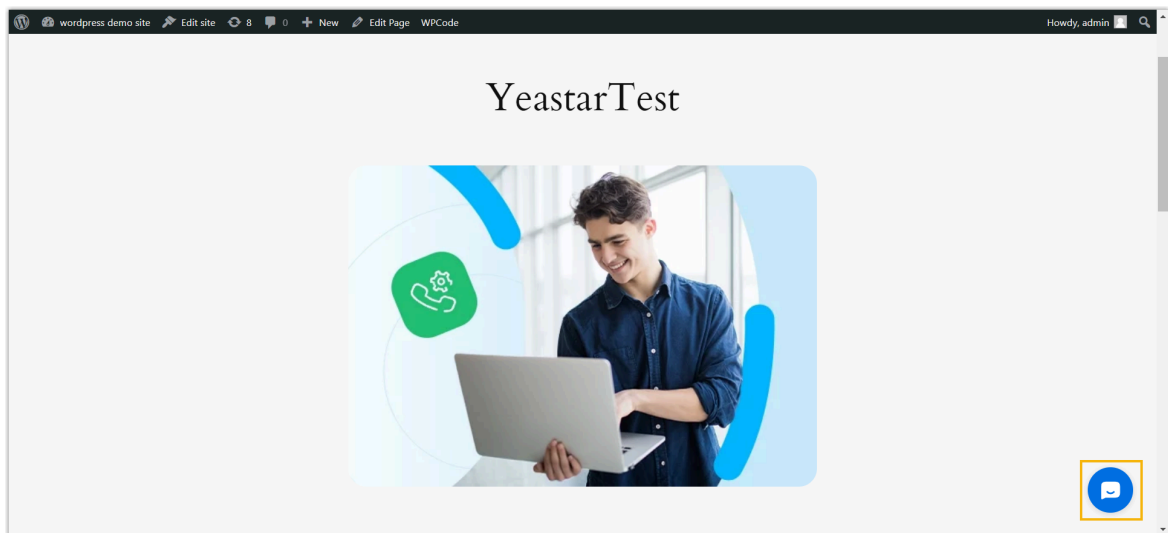


4. 在 footer 处添加插件代码。



- 在左侧导航栏，进入 **Code Snippets > Header & Footer**。
- 在 **Footer** 区域，粘贴插件代码。
- 点击右上角的 **Save Changes**。

访问页面，你会看到在线咨询插件已被添加到网站的右下角。



在 Joomla 网站上启用在线咨询功能

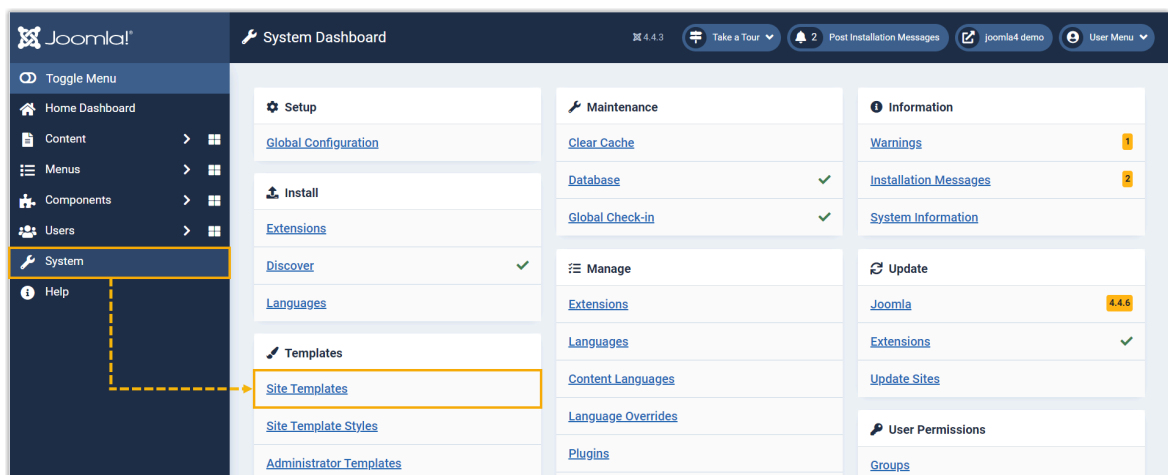
获取 Yeastar 在线咨询插件的代码后，你可以将插件代码粘贴到 Joomla 网站源代码的 `</body>` 标签之前。完成后，在线咨询插件会出现在网站的右下角，访客可以通过插件与企业坐席实时对话。

前提条件

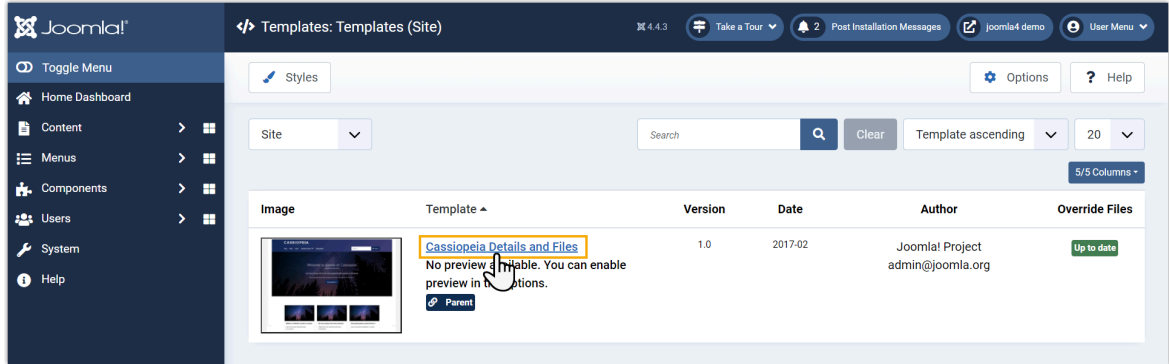
[你已获取在线咨询插件的代码。](#)

操作步骤

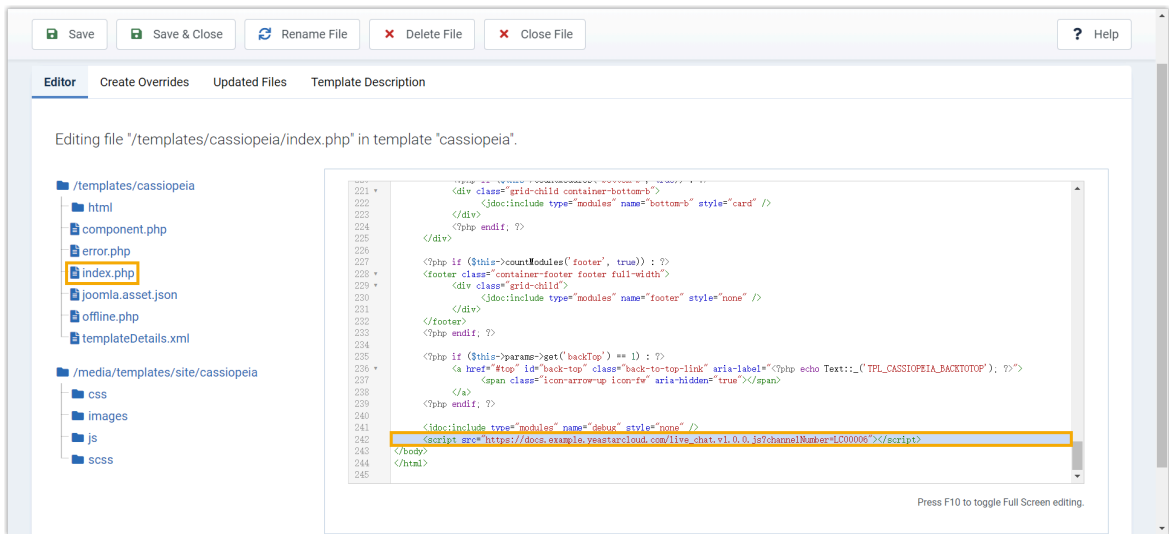
1. 登录你的 Joomla 管理面板。
2. 在左侧导航栏，点击 **System**，然后点击 **Site Templates**。



3. 点击你想要添加代码的模板。



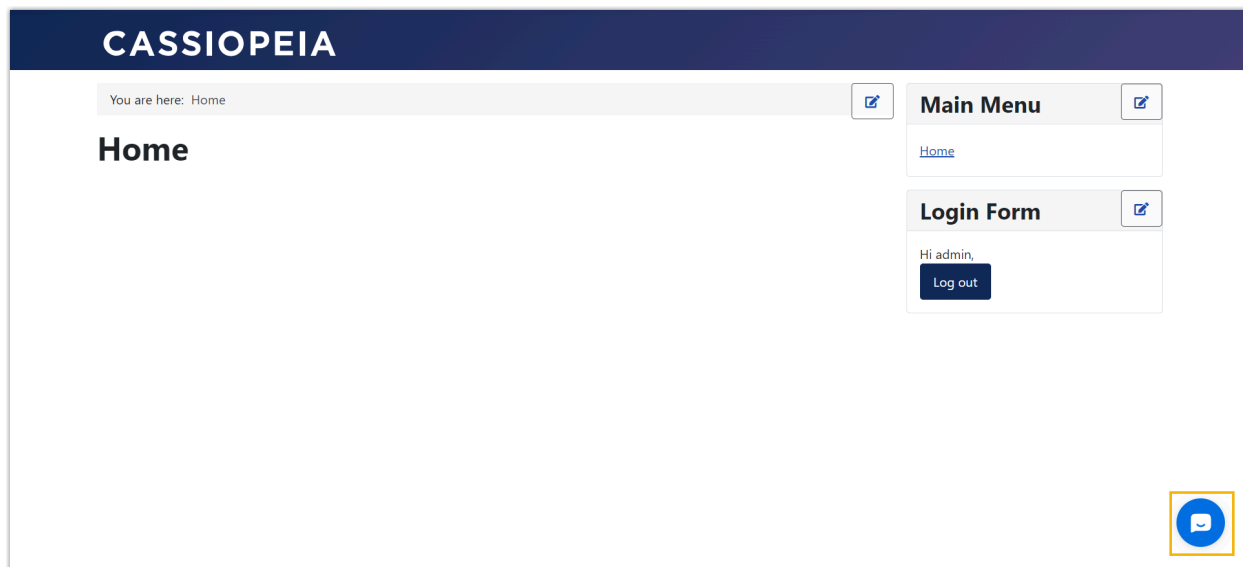
4. 点击 **index.php**，把插件代码粘贴在 `/body` 之前。



5. 点击左上角的 **Save**。

执行结果

访问你的 Joomla 网站，你会看到在线咨询插件已被添加到网站的右下角。

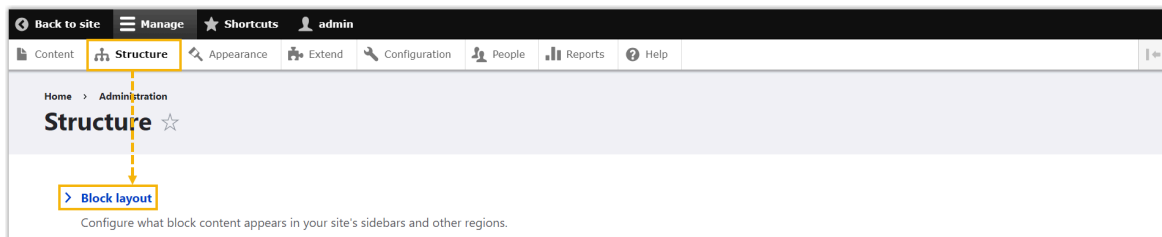


在 Drupal 网站上启用在线咨询功能

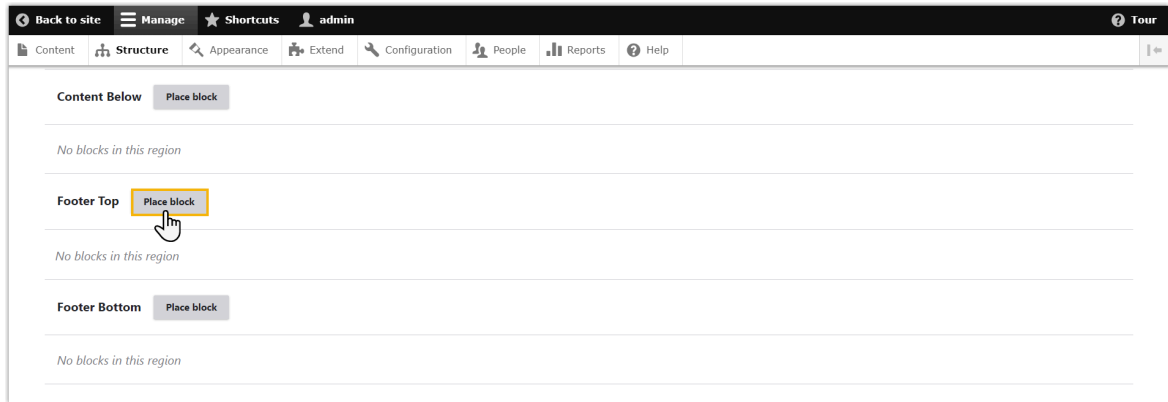
获取 Yeastar 在线咨询插件的代码后，你可以将插件代码粘贴在 Drupal 网站上。完成后，在线咨询插件会出现在网站的右下角，访客可以通过插件与企业坐席实时对话。

操作步骤

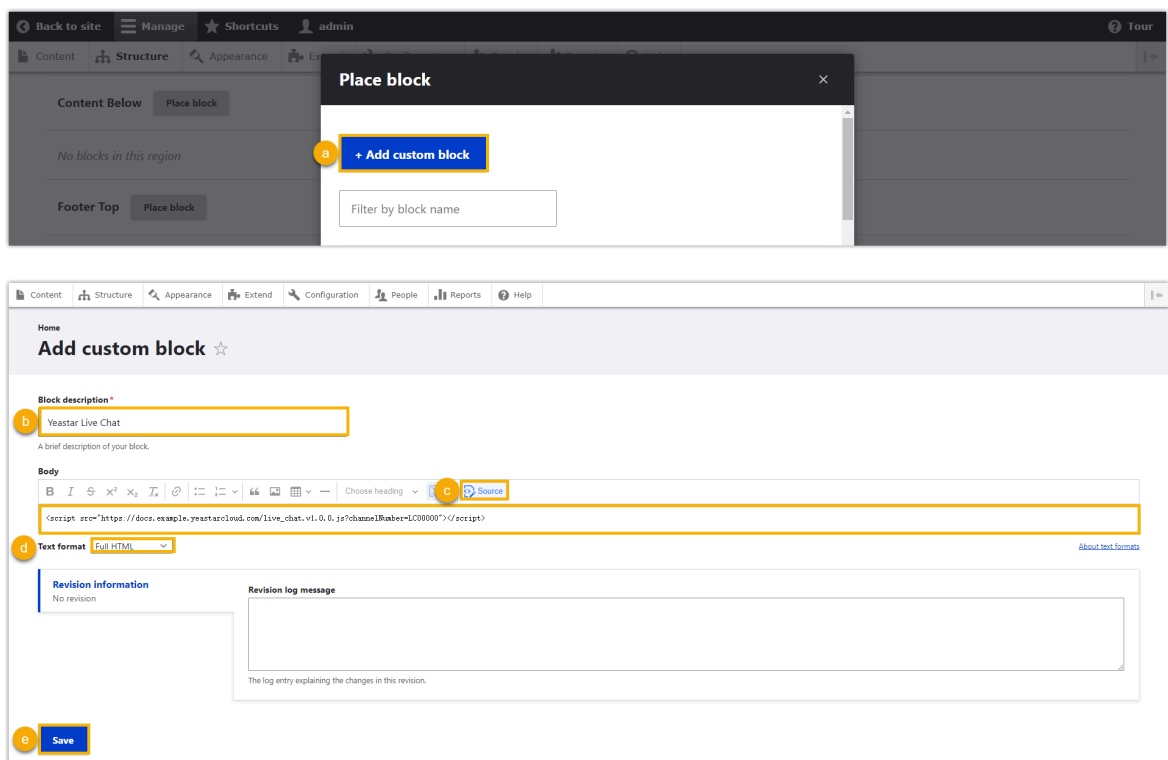
1. 登录你的 Drupal 管理面板。
2. 在顶部导航栏，进入 **Structure > Block layout**。



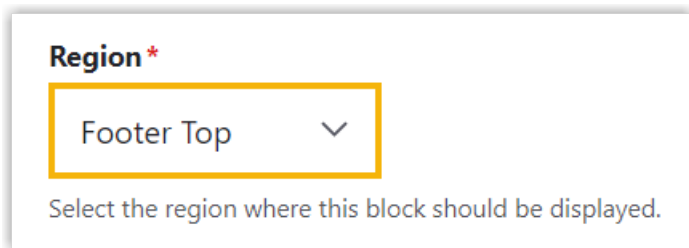
3. 下拉到底部，点击 **Footer Top** 旁边的 **Place block**。



4. 添加自定义区块。



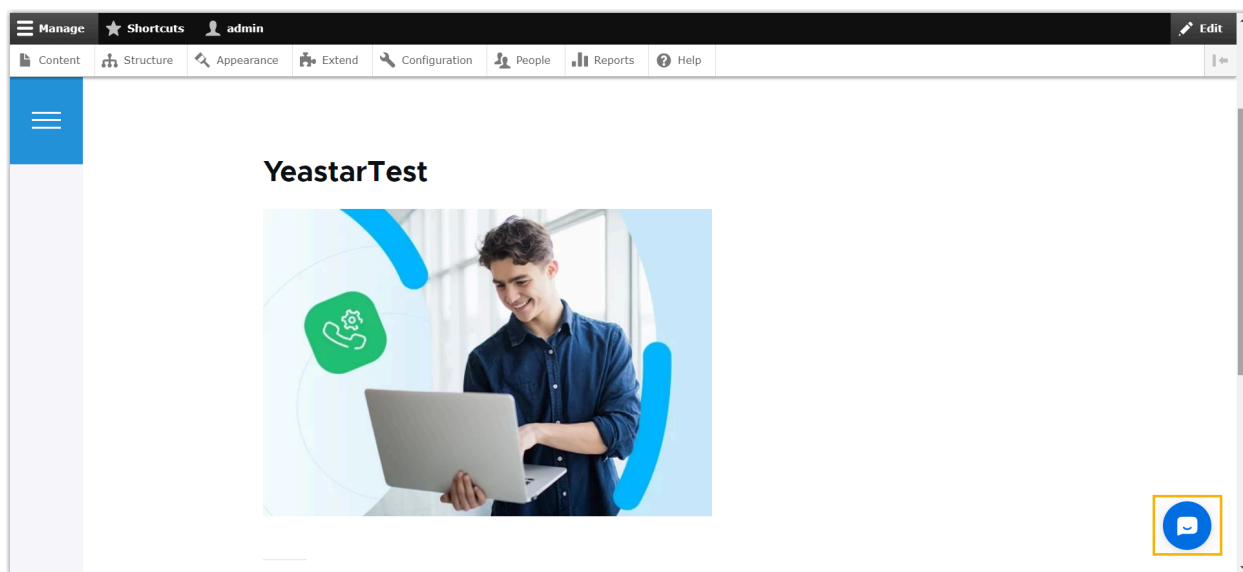
- a. 点击 **Add custom block**。
 - b. 在 **Block description** 栏，输入对区块的简短描述。
 - c. 在 **Body** 栏，点击 **Source**，然后粘贴插件代码。
 - d. 在 **Text format** 的下拉列表中，选择 **Full HTML**。
 - e. 点击 **Save**。
5. 下拉到底部，在 **Region** 下拉列表中选择 **Footer Top**。



6. 点击 **Save block**。

执行结果

访问你的 Drupal 网站，你会看到在线咨询插件已被添加到网站的右下角。



在 Wix 网站上启用在线咨询功能

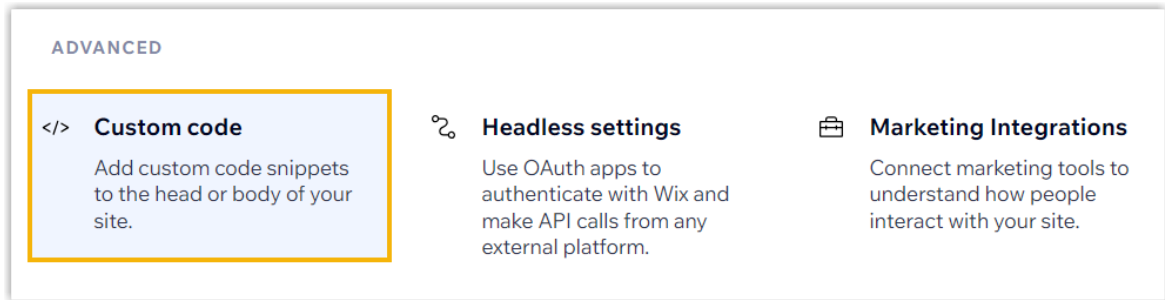
获取 Yeastar 在线咨询插件的代码后，你可以将插件代码粘贴到 Wix 网站源代码的 `/body` 标签之前。完成后，在线咨询插件会出现在网站的右下角，访客可以通过插件与企业坐席实时对话。

前提条件

[你已获取在线咨询插件的代码。](#)

操作步骤

1. 登录你的 Wix 账号，进入 **Settings**。
2. 在 Settings 页面中，下拉到 **ADVANCED** 栏，然后点击 **Custom code**。



3. 点击右上角的 **Add Custom Code**。
4. 在弹出的窗口中，完成以下设置，并点击 **Apply**。
 - **Paste the code snippet here**：粘贴在线咨询的插件代码。
 - **Name**：填入名称以帮助你识别该代码。
 - **Add Code to Pages**：设置你想要添加代码的页面。
 - **Place Code in**：选择 **Body - end**。

执行结果

访问你的 Wix 网站，你会看到在线咨询插件已被添加到网站的右下角。

在 Squarespace 网站上启用在线咨询功能

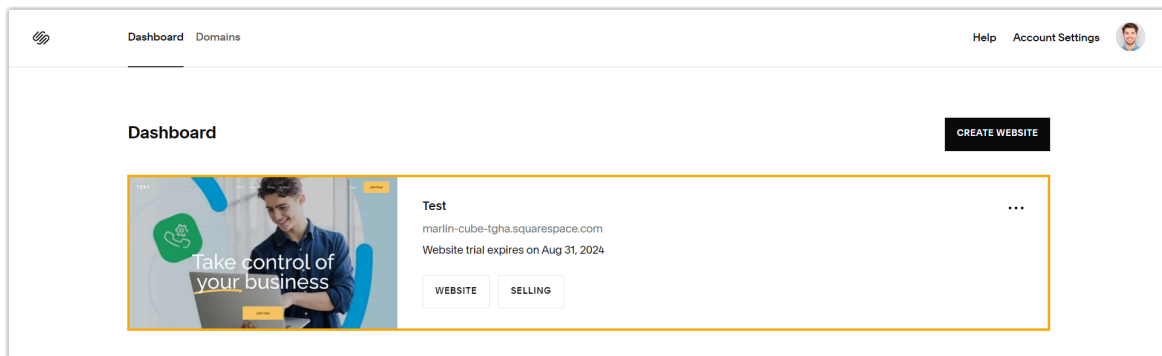
获取 Yeastar 在线咨询插件的代码后，你可以将插件代码粘贴在 Squarespace 网站的 footer 中。完成后，在线咨询插件会出现在网站的右下角，访客可以通过插件与企业坐席实时对话。

前提条件

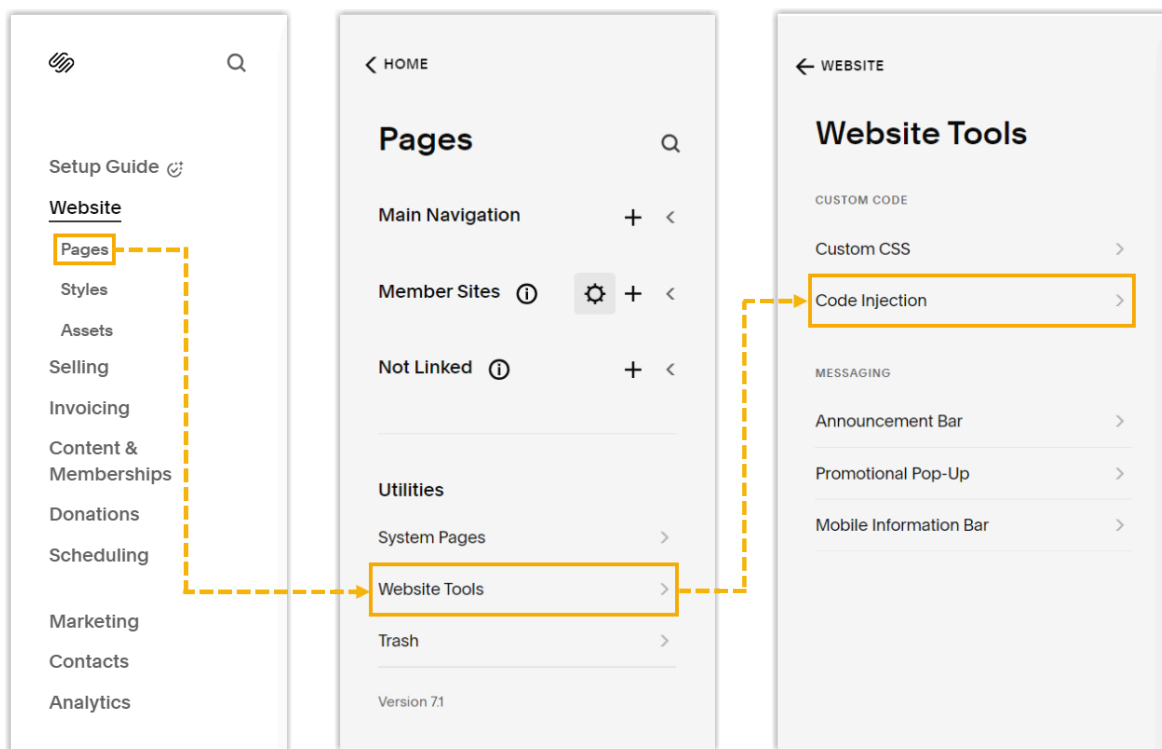
[你已获取在线咨询插件的代码。](#)

操作步骤

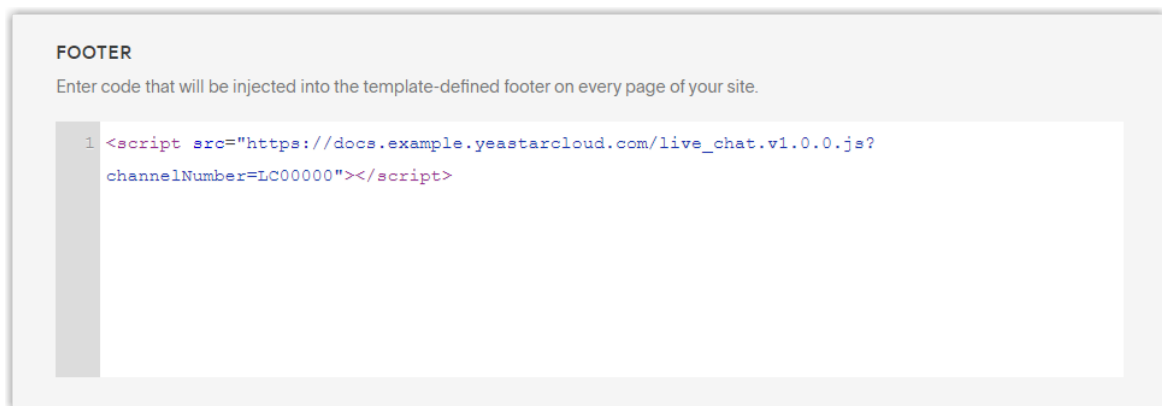
1. 登录 [Squarespace 账号](#)。
2. 在 Dashboard 中，点击你想要添加插件的网站。



3. 在左侧的导航栏，进入 **Pages > Website Tools > Code Injection**。



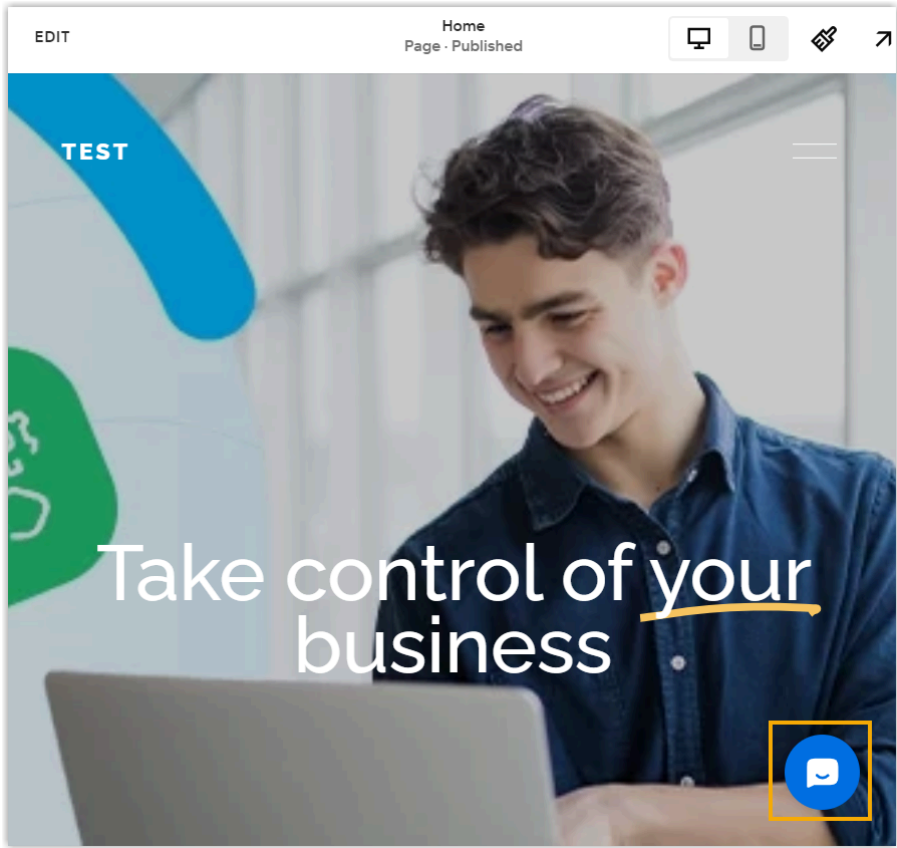
4. 在 **Footer** 栏，粘贴插件代码。



5. 点击左上角的 **Save**。

执行结果

在线咨询插件已添加至网站的右下角。



消息队列设置

创建消息队列

Yeastar P 系列云 PBX 支持将来自不同消息渠道的消息送入到消息队列中，从而平衡坐席工作量，并减少客户服务响应时间。本文介绍如何创建消息队列。

数量限制

PBX 支持创建的分机数量 (N)	N ≤ 50	50 < N ≤ 200	N > 200
消息队列	16	32	64

PBX 支持创建的分机数量 (N)	N ≤ 50	50 < N ≤ 200	N > 200
队列坐席数	25	60	120

使用要求

- 订阅服务：企业版 或 旗舰版
- 固件版本：84.20.0.21 或更高版本

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息队列**。
2. 点击 **添加**。
3. 在 **名称** 栏，填写一个名称，帮助你识别此队列。
4. 在 **聊天分配模式** 栏，根据需要选择模式。

聊天分配模式

☒ 手动接管：坐席点击接管按钮接管会话。

☐ 自动接管：第一个回复消息的坐席默认接管会话。

☐ 不允许接管：坐席不允许接管会话。

模式	说明
手动接管	所有坐席都可以查看并回复消息，直到有坐席手动点击 接管 按钮接管会话。
自动接管	所有坐席都可以查看消息，第一个回复消息的坐席将自动接管会话。 <div><div><div>i</div><div>Tip: 若选择此模式，确保队列中所有坐席提前知悉该模式，以避免误操作。</div></div></div>
不允许接管	所有坐席都可以查看并回复消息，但不能接管会话。

5. 在 **坐席成员** 栏，选择要添加到队列的坐席，加入 **已选择** 框中。

坐席成员

1/6 项

可用的

<input type="checkbox"/>	分机号码	姓名
<input checked="" type="checkbox"/>	2006	Naomi Nichols
<input type="checkbox"/>	2007	Ashley Gardner
<input type="checkbox"/>	2008	Jaime Hart
<input type="checkbox"/>	2009	Carmen Gordon test
<input type="checkbox"/>	2010	Joe Lewis
<input type="checkbox"/>	3000	Leo Ball

6 项

已选择


<input type="checkbox"/>	分机号码	姓名
<input type="checkbox"/>	2000	Leo Ball
<input type="checkbox"/>	2001	Phillip Huff
<input type="checkbox"/>	2002	Terrell Smith
<input type="checkbox"/>	2003	Dave Haris
<input type="checkbox"/>	2004	Troy Daniel
<input type="checkbox"/>	2005	Kristin Hale

6. 点击 **保存**。

执行结果

所有选中的分机用户都被分配为此消息队列的坐席。

后续操作

将消息队列设置为消息渠道号码的消息目的地 (路径：**讯息管理 > 消息渠道 >  > 消息设置**)。

* 号码

* 消息目的地

* 消息队列

Related information

[查看和管理外部聊天记录](#)


[坐席手册 – 在 Linkus 网页端/桌面端上管理客户咨询消息](#)

[坐席手册 – 在 Linkus 手机端上管理客户咨询消息](#)

管理消息队列

本文介绍如何编辑消息队列，以及如何删除消息队列。

编辑消息队列


1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息队列**。
2. 点击要编辑的队列旁边的 .
3. 根据需要更改设置。
4. 点击 **保存**。

删除消息队列



Important:

在删除消息队列前，需确保此队列未被设置为消息渠道的消息目的地。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 消息队列**。
2. 要删除单个消息队列，操作如下：
 - a. 点击要删除的队列旁边的 .
 - b. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。
3. 要批量删除消息队列，操作如下：
 - a. 勾选要删除的多个队列。
 - b. 在列表顶部，点击 **删除**。
 - c. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

消息群发活动设置

消息群发活动概述

Yeastar P 系列云 PBX 支持消息群发活动功能，可通过指定的消息渠道向多个联系人批量发送消息，可应用于营销推广、通知、提醒等活动。

使用要求

- **固件版本**：84.20.0.21 或更高版本
- **订阅服务**：**企业版** 或 **旗舰版**

使用限制

- 最多可以创建 **1000** 个消息群发活动。

- 每个群发活动可包含 **1000** 个联系人。

支持的渠道

你可以为 **SMS 渠道**和 **WhatsApp 渠道**创建消息活动，以便通过联系人常用的沟通方式实现有效沟通。

更多关于群发活动的配置说明，请参见以下文章：

- [创建短信群发活动](#)
- [创建 WhatsApp 群发活动](#)

群发活动状态

下表列出了消息群发活动的不同状态。

状态	说明
草稿	活动已保存为草稿，消息不会被发送。
预约	活动已安排在指定时间发送。
待执行	由于另一个活动正在进行中，本活动正在等待发送消息。
执行中	活动当前正在发送消息。
已完成	活动已完成所有消息的发送。
停止	由于系统问题 (如系统重启、订阅问题等)，活动已被意外停止。
重试中	活动正在重试发送消息。

创建短信群发活动





短信 (SMS) 群发活动可以帮助企业将有针对性的消息批量发送至客户的手机号码上，实现高效、便捷的消息传送。本文介绍如何创建短信群发活动。

使用要求

- **固件版本：**84.20.0.21 或更高版本
- **订阅服务：**企业版 或 旗舰版

前提条件

在开始之前，请确保以下资源已准备就绪：

项目	说明																																																																	
消息渠道	<p>设置并配置 SMS 渠道。</p> <div>Note: 需确保你在所选 SMS 运营商的账户中拥有足够的余额或配额，足以覆盖计划发送的批量消息数量。</div>																																																																	
联系人列表	<p>准备好群发活动的目标联系人号码列表。</p> <div>Note: 每个活动最多支持 1000 个联系人。</div> <p>你可以通过以下方式之一将联系人列表添加到活动中：</p> <ul style="list-style-type: none">• 手动添加联系人号码。• 导入包含联系人号码的 CSV 文件。 <div>Note: 若使用此方法，请确保你的文件符合以下要求：<ul style="list-style-type: none">◦ 格式：UTF-8 .CSV◦ 文件大小：不超过 50 MB◦ 文件名：不超过 127 个字符◦ 导入参数：使用 Number 字段提供 E.164 格式的电话号码 (+1xxxxxxxxxx)，如下表所示。</div> <table><tr><th></th><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td>1</td><td>Number</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>+12025550101</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>+12025550102</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>+12025550103</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>+12025550104</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>+12025550105</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>7</td><td>+12025550106</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>8</td><td>+12025550107</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>9</td><td>+12025550108</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>10</td><td>+12025550109</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>11</td><td>+12025550110</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>12</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">• 直接使用 PBX 企业联系人群组 中已存储的联系人号码。 <div>Note: 若使用此方法，请确保联系人号码以 E.164 格式存储，如下图所示。</div>		A	B	C	D	1	Number				2	+12025550101				3	+12025550102				4	+12025550103				5	+12025550104				6	+12025550105				7	+12025550106				8	+12025550107				9	+12025550108				10	+12025550109				11	+12025550110				12				
	A	B	C	D																																																														
1	Number																																																																	
2	+12025550101																																																																	
3	+12025550102																																																																	
4	+12025550103																																																																	
5	+12025550104																																																																	
6	+12025550105																																																																	
7	+12025550106																																																																	
8	+12025550107																																																																	
9	+12025550108																																																																	
10	+12025550109																																																																	
11	+12025550110																																																																	
12																																																																		

类型	操作介绍
	<div><div>消息内容</div><div><div><div><div><div><div></div><div>文件</div></div><div><div>a</div></div></div><div><div><div></div><div>文本</div></div><div><div>b</div></div></div></div><div><div>😊</div><div>亲爱的客户您好😊， 本限时特惠来袭！全场商品低至8折，更有新品上市🔥，数量有限，先到先得！ 如需帮助，请回复本短信或致电客服☎。</div></div></div></div><div><div>a. 选择 文本。</div><div>b. 在文本栏中，输入消息内容，并按需添加表情符号。</div></div></div>

4. 在 **发送规则** 栏，配置消息的发送时间和模式。
- a. 在 **发送时间** 栏，指定发送活动消息的时间。

选项	说明
立即发送	活动将在保存后立即发送。
预约发送	活动将在指定的日期和时间发送。 <div><div><div><div><div></div><div>预约发送</div></div><div><div>* 时间</div><div><div>2025/08/31 09:00:00</div><div></div></div></div></div></div></div>
暂不发送，保存为草稿	活动将被保存为草稿，你可以稍后编辑或发送。

- b. 在 **发送模式** 栏，设置是否对应创建会话。

选项	说明
创建会话，发送消息。	<div>系统在发送活动消息时，会为每个联系人号码自动创建一个会话，并将该会话分配给选定的目标 (分机或消息队列)。</div> <div><div><div><div><div></div><div>Note:</div></div><div>如果某个联系人号码已经存在未关闭会话，则活动消息将发送到现有会话，而不会为指定目标新建并分配会话。</div></div></div><div><div><div><div><div>* 发送模式</div><div><div><div><div><div></div><div>创建会话，发送消息。</div></div><div><div>发送消息时自动创建会话。该会话将会分配给您选择的目标对象。</div></div></div><div><div>* 分配会话给</div><div><div><div>消息队列</div><div>分机</div><div>消息队列</div></div></div><div><div>* VIP_Service</div></div></div></div></div></div></div></div></div></div>
直接发送消息，无需创建会话。	发送消息时不会创建会话，且该消息不会显示在 外部聊天记录 中。

5. 点击 **保存**。

执行结果

- 活动创建成功，并显示在活动列表中。
 - 如果选择立即发送消息，活动状态将显示为 **执行中**，消息会立即发送到指定的电话号码上。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	消息渠道	发信人	收信人	发送时间	发 操作
<input type="checkbox"/>	执行中	短信营销活动	SMS channel	+14102161183	VIP_Contacts_Phon...	2025/08/03 23:04:03	创 编辑 刷新 删除

- 如果设置了定时发送，活动状态将显示为 **预约**，且消息将在指定时间自动发送。

<input type="checkbox"/>	状态	名称	消息渠道	发信人	收信人	发送时间	发 操作
<input type="checkbox"/>	预约	短信营销活动	SMS channel	+1243546576	VIP_Contacts_Phon...	2025/08/27 21:15:10	直 编辑 刷新 删除

- 当活动状态标记为 **已完成** 时，你可以在活动列表中查看其发送结果。



Note:

- 如果有消息发送失败，可点击 重试发送。
- 如需创建相似的活动，可点击 复制该活动以快速创建。

- 如需快速了解活动执行结果，可在 **结果** 和 **回复率** 列中查看结果数据。

发送时间	发送模式	结果 (失败/总数)	回复率	详情	操作
stom... 2025/08/03 21:17:45	创建会话，发送消...	0/5	40%		编辑 刷新 删除

- 要查看具体发送情况，点击

发送时间

发送模式

结果 (失败/总数)

回复率

详情

操作

详情(短信营销活动)

发送时间: 2025/08/03 21:17:45 失败: 0 成功: 6 总: 6

联系人名称	号码	结果	失败原因
客户 F	+18300002005	成功	
客户 E	+18300002004	成功	
客户 D	+18300002003	成功	
客户 C	+18300002002	成功	
客户 B	+18300002001	成功	

总: 6

< 1 >

10 条/页

确定

创建 WhatsApp 群发活动

WhatsApp 活动允许你通过消息模板，直接将营销、交易信息和认证消息发送到联系人的 WhatsApp，从而帮助你快速高效地联系客户。本文介绍如何为 WhatsApp 渠道创建消息活动。

使用要求

- **固件版本：** 84.20.0.21 或更高版本
- **订阅服务：** 企业版 或 旗舰版

前提条件

在开始之前，请确保以下资源已准备就绪：

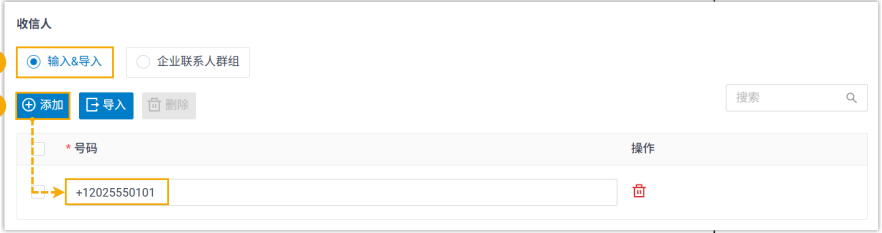
项目	说明										
消息渠道	<p>使用你的 WhatsApp 商业账户信息 配置 WhatsApp 消息渠道。</p> <div><div><div>Note:</div><div>确保你的账户消息发送额度能够覆盖计划的批量消息发送需求。</div></div><div><div>WhatsApp 管理工具 > 电话号码</div><div><div>合作伙伴概览</div><div>合作伙伴解决方案</div><div>概览</div></div><div><div>按电话号码或姓名搜索</div><div>按国家/地区筛选</div><div>按状态筛选</div></div><table><tr><th>电话号码</th><th>名称</th><th>状态</th><th>质量评分</th><th>消息限额</th></tr><tr><td>15550193510</td><td>Test Number 名称对客户可见</td><td>已绑定</td><td>高</td><td>1 千位客户/24 小时</td></tr></table></div></div>	电话号码	名称	状态	质量评分	消息限额	15550193510	Test Number 名称对客户可见	已绑定	高	1 千位客户/24 小时
电话号码	名称	状态	质量评分	消息限额							
15550193510	Test Number 名称对客户可见	已绑定	高	1 千位客户/24 小时							
消息模板	<ul style="list-style-type: none">提前为你的 WhatsApp 商业账户创建消息模板，因为消息模板在使用前必须先经过 WhatsApp 的审核和批准。 <div><div><div>Note:</div><div>模板中的变量名仅支持小写字母和数字，不能包含下划线，否则可能导致使用异常。</div></div><ul style="list-style-type: none">在 PBX 中刷新模板列表，以确保你的 WhatsApp 账户中所有已批准的模板都已同步到 PBX，并可用于群发活动。更多信息，请参见 查看 WhatsApp 消息模板。</div>										
联系人列表	<p>准备好群发活动的目标联系人号码列表。</p> <div><div><div>Note:</div></div></div>										

项目	说明																																																																	
	<div><div></div><div>每个活动最多支持 1000 个联系人。</div></div> <p>你可以通过以下方式之一将联系人列表添加到活动中：</p> <ul style="list-style-type: none">• 手动添加联系人号码。• 导入包含联系人号码的 CSV 文件。 <div><div></div><div>Note:<p>若使用此方法，请确保你的文件符合以下要求：</p><ul style="list-style-type: none">◦ 格式：UTF-8 .CSV◦ 文件大小：不超过 50 MB◦ 文件名：不超过 127 个字符◦ 导入参数：使用 Number 字段提供 E.164 格式的电话号码 (+1xxxxxxxxxx)，如下表所示。</div></div> <table><tr><th></th><th>A</th><th>B</th><th>C</th><th>D</th></tr><tr><td>1</td><td>Number</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2</td><td>+12025550101</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3</td><td>+12025550102</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4</td><td>+12025550103</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>5</td><td>+12025550104</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>6</td><td>+12025550105</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>7</td><td>+12025550106</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>8</td><td>+12025550107</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>9</td><td>+12025550108</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>10</td><td>+12025550109</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>11</td><td>+12025550110</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>12</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">• 直接使用 PBX 企业联系人群组 中已存储的联系人号码。 <div><div></div><div>Note:<p>若使用此方法，请确保联系人号码以 E.164 格式存储，如下图所示。</p></div></div> <div><div><div>* 号码类型</div><div>办公号码</div></div><div><div>* 号码</div><div>+12025550101</div></div><div><div>操作</div><div></div></div></div>		A	B	C	D	1	Number				2	+12025550101				3	+12025550102				4	+12025550103				5	+12025550104				6	+12025550105				7	+12025550106				8	+12025550107				9	+12025550108				10	+12025550109				11	+12025550110				12				
	A	B	C	D																																																														
1	Number																																																																	
2	+12025550101																																																																	
3	+12025550102																																																																	
4	+12025550103																																																																	
5	+12025550104																																																																	
6	+12025550105																																																																	
7	+12025550106																																																																	
8	+12025550107																																																																	
9	+12025550108																																																																	
10	+12025550109																																																																	
11	+12025550110																																																																	
12																																																																		

| 消息路由目标 | 可选。如果你希望群发活动自动创建会话，需提前配置所需的路由目标 (分机或 [消息队列](#))。 |

操作步骤

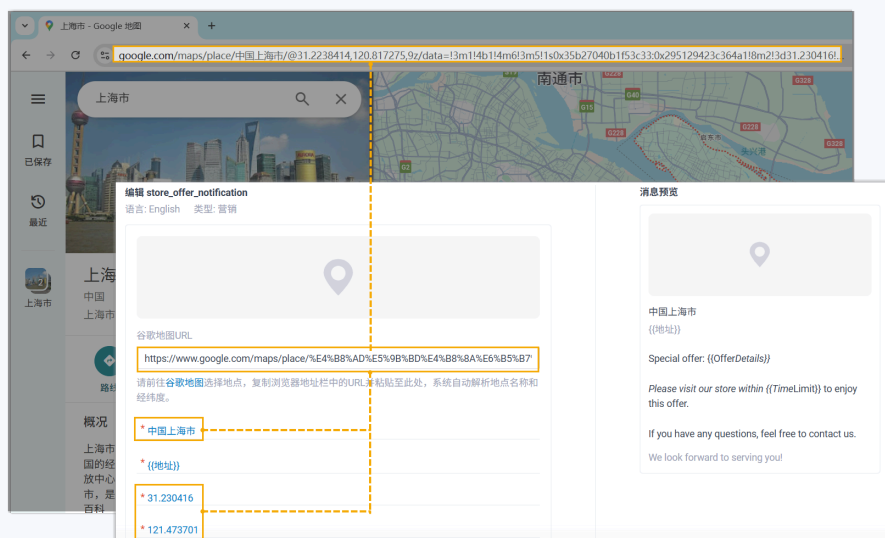
- 1. 登录 PBX 管理网页，进入 **讯息管理 > 群发活动**，然后点击 **添加**。
- 2. 在 **基本** 栏，完成以下基本设置。
 - **名称**：填写一个名称，帮助你识别此群发活动。
 - **消息渠道**：选择所需的 WhatsApp 渠道。
 - **发信人**：选择与所选 WhatsApp 渠道关联的号码，用于消息发送。
 - **收信人**：通过以下任一方式，指定活动消息的收信人。

方式	操作介绍
手动输入	<div>手动添加 E.164 格式的联系人号码 (例如: +1xxxxxxxxxxx)。</div> <div></div> <div><div>a. 选择 输入&导入。</div><div>b. 点击 添加，手动输入电话号码。</div></div>
CSV 文件导入	<div>导入包含联系人号码的CSV文件。</div> <div></div> <div><div>a. 选择 输入&导入。</div><div>b. 点击 导入。</div><div>c. 在弹出的窗口中，点击 浏览 选择要上传的文件。</div><div>d. 点击 导入。</div></div>
使用现有 PBX 企业联系人群组	<div>直接使用存储在 PBX 企业联系人中的现有联系人号码。</div>



Note:


- 你可以在右侧面板预览最终的消息内容。
- 对于位置信息，你可以直接粘贴 [Google 地图](#) 的链接，系统会自动识别信息并填写名称和坐标，但你需要手动为 `{{##}}` 变量输入详细地址。

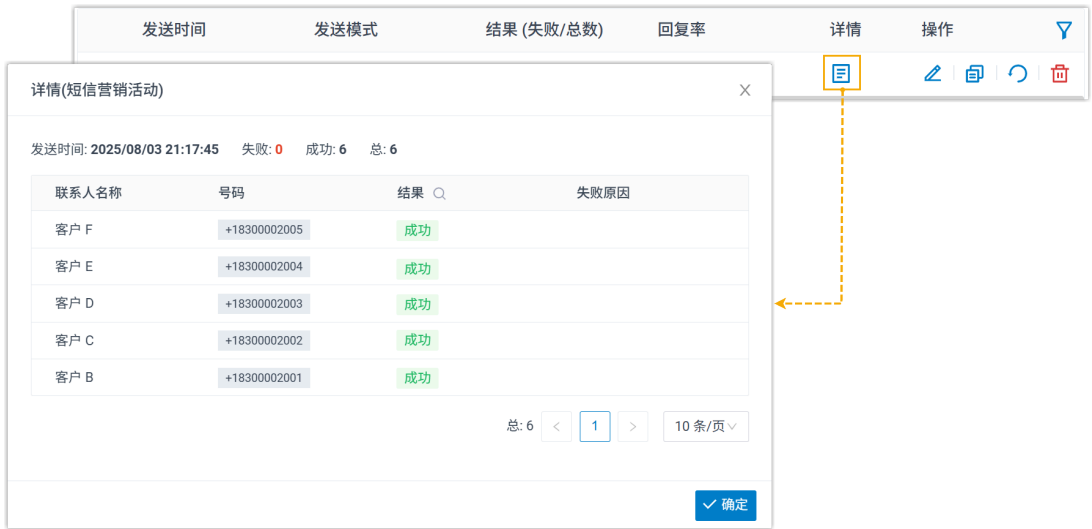


4. 在 **发送规则** 栏，配置消息的发送时间和模式。
 - a. 在 **发送时间** 栏，指定发送活动消息的时间。

选项	说明
立即发送	活动将在保存后立即发送。
预约发送	<p>活动将在指定的日期和时间发送。</p> 
暂不发送，保存为草稿	活动将被保存为草稿，你可以稍后编辑或发送。

- b. 在 **发送模式** 栏，设置是否对应创建会话。

选项	说明
创建会话，发送消息。	<p>系统在发送活动消息时，会为每个联系人号码自动创建一个会话，并将该会话分配给选定的目标 (分机或消息队列)。</p> <div>  Note: </div>



外部聊天记录管理

查看和管理外部聊天记录

外部聊天记录包含了来自各种消息渠道的会话和消息。本文介绍如何在 Yeastar P 系列云 PBX 上查看外部聊天记录 (包括会话信息，会话操作记录和详细的历史聊天记录) 以及如何删除会话或历史聊天记录。

使用要求

Yeastar P 系列云 PBX 的固件为 84.13.0.25 或更高版本。

操作步骤





1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 外部聊天记录**。
2. **可选：** 设置搜索条件筛选指定的记录。

Tip:
如要筛选与**第三方分析平台**相关的聊天记录，可在相关字段中输入 `api` 进行搜索。

页面上显示筛选后的外部聊天会话记录。



3. 根据需要，查看和管理外部聊天记录。

操作	操作说明
外部聊天会话	
查看外部聊天会话的操作记录	<div>a. 点击会话旁边的.</div> <div></div> <div>页面上弹出一个窗口，以时间轴视图呈现会话的操作记录。</div> <div><div>Note: 只有以下操作会被记录：<ul style="list-style-type: none">• 创建会话• 转移会话• 从消息队列中接管会话• 关闭会话</div><div><div>会话过程</div><div><div> 接收外部消息，创建会话 12/12/2023 23:31:12 接收+12...283的消息，会话路由给Tech Support。</div><div> 分机从消息队列中接管会话 12/12/2023 23:33:51 Leo Ball<3000>从消息队列Tech Support中接管会话。</div><div> 分机关闭会话 12/18/2023 04:47:29 Leo Ball<3000>关闭会话。</div></div><div></div></div></div>

操作

操作说明

<input type="checkbox"/>	会话ID	时间	发信人	收信人	渠道类型	渠道号码	详情	操作
<input type="checkbox"/>	2	12/12/2023 23:31:12	+12 283	Tech Support	SMS	+12 407	 	

如果删除会话，分机将无法在客户端查看该会话，会话中的消息也将一并删除。是否确定删除数据？

a. 点击要删除的会话旁边的 。

b. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

• 要删除多个会话，操作如下：

时间

发信人

收信人

渠道类型

12/01/2023 00:00:00 ~ 12/20/2023 23:59:59

与

所有

过滤

下载

刷新

删除

<input type="checkbox"/>	会话ID	时间	发信人	收信人	渠道类型	渠道号码	详情	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	7	12/19/2023 05:11:44	+120264			428005	 	
<input checked="" type="checkbox"/>	6	12/19/2023 04:57:43	+120264			428005	 	
<input type="checkbox"/>	5	12/19/2023 00:32:58	+120264			428005	 	
<input type="checkbox"/>	3	12/18/2023 23:57:42	1001<1001>	+187 3005	SMS	+120 283	 	
<input type="checkbox"/>	2	12/12/2023 23:31:12	+12 283	Tech Support	SMS	+12 407	 	


如果删除会话，分机将无法在客户端查看该会话，会话中的消息也将一并删除。是否确定删除数据？




a. 勾选多个会话，然后点击 **删除**。

b. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

外部聊天历史记录

查看会话的历史聊天记录

a. 点击会话旁边的 。

<input type="checkbox"/>	会话ID	时间	发信人	收信人	渠道类型	渠道号码	详情	操作
<input type="checkbox"/>	2	12/12/2023 23:31:12	customer<+12 283>	Tech Support	SMS	+12 407	 	

网页上显示此会话中的详细消息。

删除

<input type="checkbox"/>	时间	发信人	收信人	消息类型	消息内容	操作
<input type="checkbox"/>	12/18/2023 04:47:29	PBX系统			会话已被关闭。	
<input type="checkbox"/>	12/18/2023 00:03:06	Leo Ball<3000>	+12 283	发送	测试会话结束。	
<input type="checkbox"/>	12/12/2023 23:34:13	Leo Ball<3000>	+12 283	发送	你好，请问需要什么帮助？	
<input type="checkbox"/>	12/12/2023 23:33:51	PBX系统			Leo Ball从消息队列Tech Support中接管会话。	
<input type="checkbox"/>	12/12/2023 23:31:12	+12 283	Tech Support	接收	我需要帮助	

总: 1 20 条/页


操作



删除会话中的历史聊天记录

操作说明

Note:






由 PBX 系统发送的消息不可删除。

a. 点击会话旁边的.

<input type="checkbox"/>	会话ID	时间	发信人	收信人	渠道类型	渠道号码	详情	操作
<input type="checkbox"/>	2	12/12/2023 23:31:12	customer<+1202-283>	Tech Support	SMS	+1202-283-407	 	

b. 要删除单条消息，操作如下：


删除

<input type="checkbox"/>	时间	发信人	收信人	消息类型	消息内容	操作
<input type="checkbox"/>	12/18/2023 04:47:29	PBX系统			会话已被关闭。	
<input type="checkbox"/>	12/18/2023 00:03:06	Leo Ball<3000>	+1202-283	发送	测试会话结束。	
<input type="checkbox"/>	12/12/2023 23:34:13	Leo Ball<3000>				
<input type="checkbox"/>	12/12/2023 23:33:51	PBX系统				
<input type="checkbox"/>	12/12/2023 23:31:12	+1202-283				

如果删除消息，分机在客户端查看该会话时将无法查看被删除的消息内容。是否确定删除数据？

取消






确定

i. 点击消息旁边的.

ii. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

c. 要删除多条消息，操作如下：

删除

<input type="checkbox"/>	时间	发信人	收信人	消息类型	消息内容	操作
<input type="checkbox"/>	12/18/2023 04:47:29	PBX系统			会话已被关闭。	
<input checked="" type="checkbox"/>	12/18/2023 00:03:06	Leo Ball<3000>				
<input checked="" type="checkbox"/>	12/12/2023 23:34:13	Leo Ball<3000>				
<input type="checkbox"/>	12/12/2023 23:33:51	PBX系统				
<input type="checkbox"/>	12/12/2023 23:31:12	+1202-283				

如果删除消息，分机在客户端查看该会话时将无法查看被删除的消息内容。是否确定删除数据？

取消

确定

i. 勾选多条消息，然后点击 **删除**。

ii. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

下载外部聊天记录

本文介绍如何下载外部聊天记录数据。

使用要求

Yeastar P 系列云 PBX 的固件为 84.13.0.25 或更高版本。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 外部聊天记录**。
2. 要下载所有外部聊天记录，操作如下：



- a. 在列表顶部，点击 **下载**。
 - b. 在下拉列表中，点击 **下载全部记录**。
3. 要下载指定的外部聊天记录，操作如下：



- a. 设置搜索条件筛选指定的记录。
- 页面上显示筛选的外部聊天会话记录。
- b. 在列表顶部，点击 **下载**，然后点击 **下载查询记录**。

执行结果

外部聊天记录被下载到电脑上。其中，每个下载的聊天会话都有两个 CSV 文件：

- **Session_Record**：该文件包含了下载列表中所有聊天会话的基本信息。
- **Chat_Data_Record**：该文件包含了整个聊天会话中的详细历史聊天记录。

坐席手册

全渠道消息坐席手册

Yeastar P 系列云 PBX 为全渠道消息功能提供了统一的坐席界面，可以在网页、桌面和移动设备上使用。本手册介绍了如何在坐席界面上处理和管理客户咨询消息。

适用对象

本手册适用于需要处理来自多种消息渠道的客户咨询消息的客户服务代表。

坐席界面

为了增强通信的移动性，提高坐席的工作效率，Yeastar P 系列云 PBX 全渠道消息功能提供了统一的坐席界面，集成在 Linkus UC 客户端中，可以在网页、桌面和移动设备上使用。坐席可以通过支持的客户端随时随地处理客户咨询。

支持的客户端	说明
Linkus 网页端/桌面端	<p>Linkus 网页端和桌面端允许坐席直接通过网页浏览器或桌面应用处理客户咨询消息。</p> <ul style="list-style-type: none"> 关于坐席在 Linkus 网页端和桌面端上处理客户消息的操作说明，请参见 网页端/桌面端坐席操作。 更多关于使用 Linkus 网页端和桌面端的说明，请参见 Linkus 网页端用户手册 和 Linkus 桌面端用户手册。
Linkus 手机端	<p>Linkus 手机端作为移动应用程序，允许坐席在移动过程中，仍可通过自己的移动设备处理客户咨询消息。</p> <ul style="list-style-type: none"> 关于坐席在 Linkus 手机端上处理客户消息的操作说明，请参见 手机端坐席操作。 更多关于使用 Linkus 手机端的说明，请参见 Linkus 手机端用户手册。

网页端/桌面端坐席操作

在网页端/桌面端向客户发起会话

如果你需要向客户发送通知、营销活动等消息，你可以主动向客户发起会话。



Note:



仅支持通过 **SMS** 短信渠道和 **WhatsApp** 消息渠道向客户发起会话。

使用要求

PBX 服务器

联系管理员，检查 PBX 服务器是否满足以下要求：

- **版本**：84.20.0.21或更高版本
- **订阅服务**：**企业版** 或 **旗舰版**
- **讯息管理**：
 - PBX 上至少设置了一条 SMS 或 WhatsApp 消息渠道。
 - 你已获得在该渠道创建消息会话的权限。
 - 要通过 WhatsApp 渠道发起会话，只能使用 WhatsApp 官方批准的消息模板，因此需确保所需的模板已同步至 PBX。

Linkus 桌面端

确保你的 Linkus 桌面端版本符合以下要求：

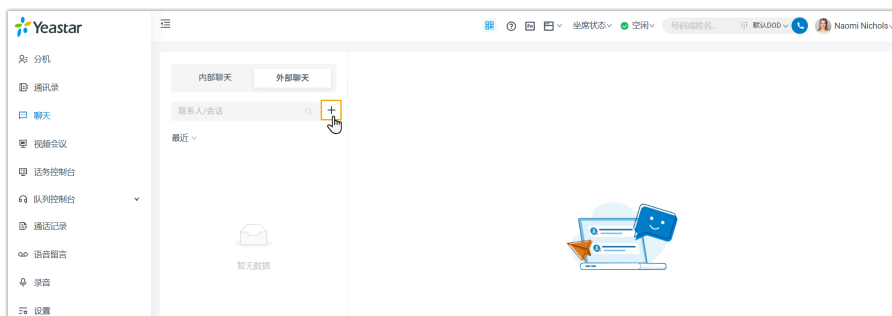
- **Windows 桌面端**：1.7.3 或更高版本
- **macOS 桌面端**：1.7.3 或更高版本

支持的方式

- [向客户发起 SMS 会话](#)
- [向客户发起 WhatsApp 会话](#)

向客户发起 SMS 会话

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 点击 **+** 创建会话。



3. 在弹出的窗口中，执行以下操作：

创建会话 [X]

* 会话类型

[SMS] SMS [v]

* 发信人

+14151617/SMS Channel [v]

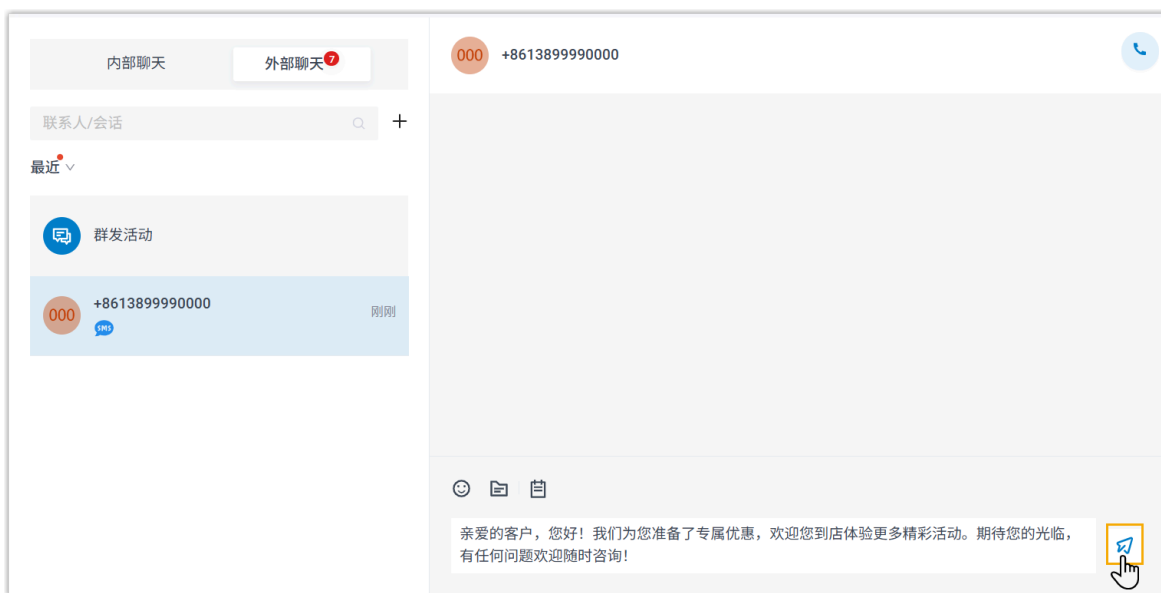
* 收信人

+86 中国, 中华... [v] 13899990000

[X] 取消 [v] 创建

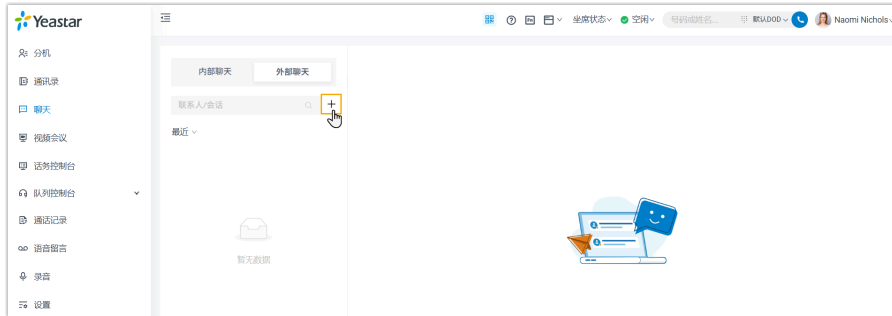
- **会话类型**：选择 **SMS**。
 - **发信人**：选择用于发送消息的渠道号码。
 - **收信人**：选择国家/地区代码，然后输入收信人的号码。
4. 点击 **创建**。

SMS 会话已创建，你可以和你的客户进行聊天。



向客户发起 WhatsApp 会话

1. 在 Linkus 网页端或桌面端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 点击 **+** 创建会话。

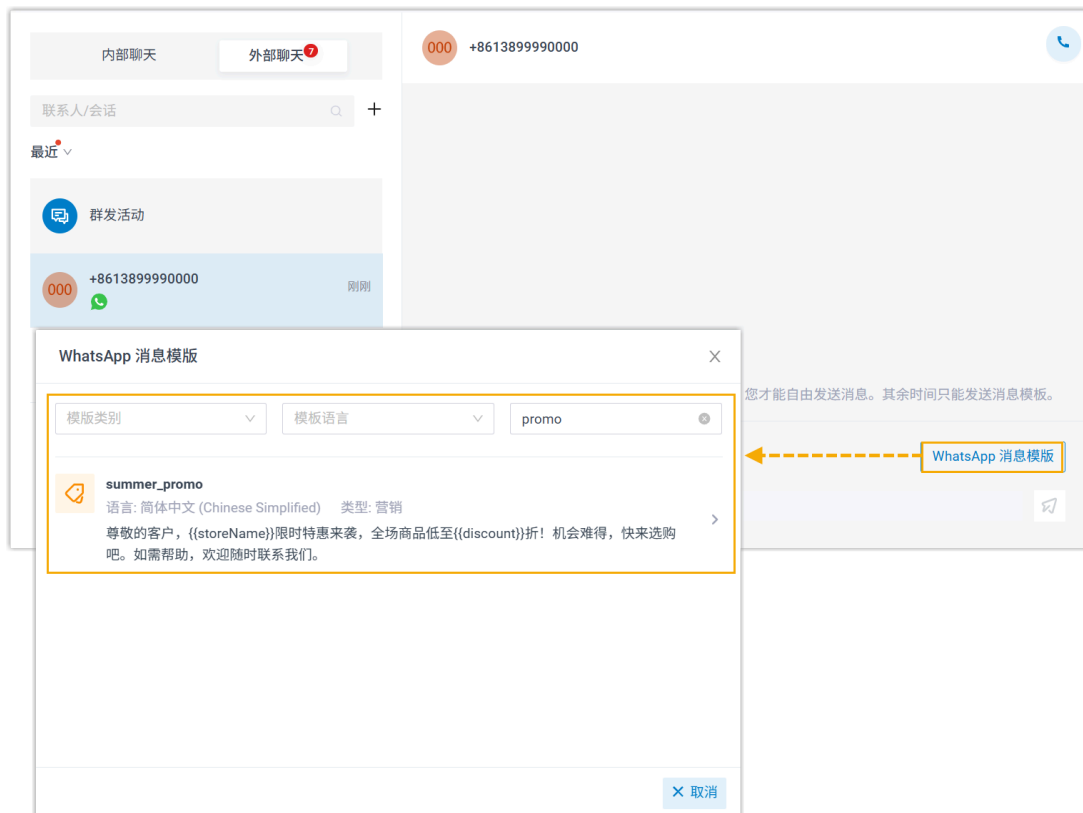


3. 在弹出的窗口中，执行如下：

- **会话类型**：选择 **WhatsApp**。
 - **发信人**：选择用于发送消息的渠道号码。
 - **收信人**：选择国家/地区代码，然后输入收信人的号码。
4. 点击 **创建**。

WhatsApp 会话已创建。

5. 在会话中，向客户发送消息模板。
 - a. 点击 **WhatsApp 消息模板**。搜索并选择所需的模板。



- b. 如果模板包含媒体或变量占位符，上传所需的媒体文件，并为所有变量填写具体的内容。



Note:



- 你可以在右侧面板预览最终的消息内容。
- 对于位置信息，你可以直接粘贴 [Google 地图](#) 的链接，系统会自动识别并填写名称和坐标，但你需要手动为 `{{##}}` 变量输入详细地址。



c. 点击 **发送**。

Related information

[在网页端/桌面端管理来自外部消息渠道的客户咨询消息](#)

在网页端/桌面端管理来自外部消息渠道的客户咨询消息

本文介绍如何在 Linkus 网页端和桌面端上管理客户咨询的对话。

使用要求

PBX 服务器

联系管理员，检查 PBX 服务器是否满足以下要求：

- **版本**：84.20.0.128或更高版本
- **订阅服务**：**企业版** 或 **旗舰版**
- **讯息管理**：PBX 上至少设置了一条 SMS 或 WhatsApp 消息渠道。

Linkus 桌面端

确保你的 Linkus 桌面端版本符合以下要求：

- **Windows 桌面端**：1.2.14 或更高版本
- **macOS 桌面端**：1.2.14 或更高版本

接管会话

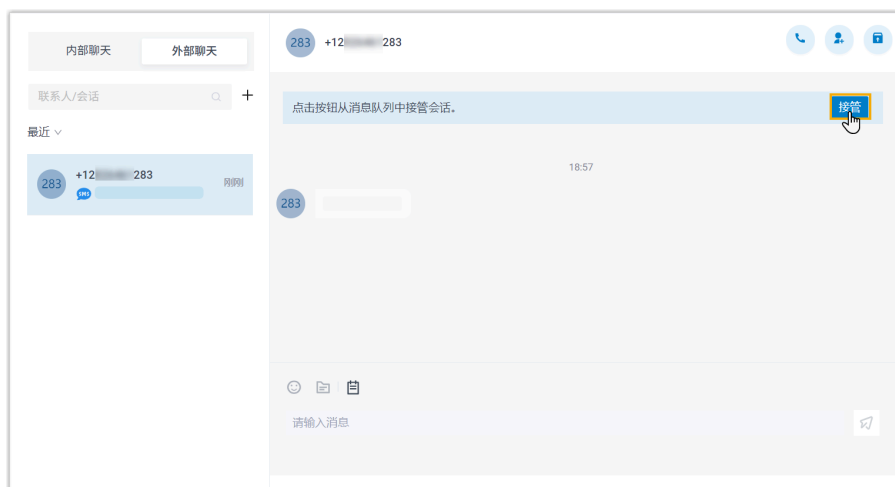
如果你是消息队列中的坐席，当有新会话的消息送入到队列时，你可以看到消息，并从队列中接管会话。



Note:

仅当消息队列的聊天分配模式设置为 **手动接管** 或 **自动接管** 时，才可实现接管操作。

- 若模式为 **手动接管**，则需要手动接管会话。
- 若模式为 **自动接管**，则当你作为第一个回复队列中消息的坐席时，即可自动接管会话。此模式下，你仍可以根据需要手动接管会话。



1. 在 Linkus 网页端或桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 要手动接管会话，在会话的顶部，点击 **接管**。

会话窗口出现一条消息提示，表示你已接管会话。接管后，只有你可以看到此会话并回复此会话中的消息。

转移会话

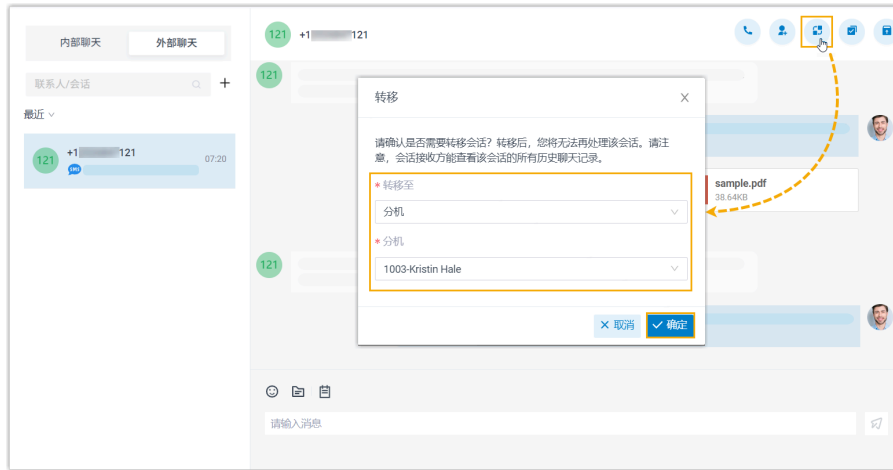
会话期间，你可以通过转移会话，将客户问题转交给同事或消息队列，或是将会话转移到第三方分析平台进行进一步的消息分析和自动化处理。




Note:



只有当系统管理员通过 API 功能将 PBX 服务器与第三方平台对接时才支持将会话转移到第三方分析平台。



1. 在 Linkus 网页端或桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 .
3. 在弹出的窗口中，选择转移目的地，并点击 **确定**。

此会话从你的外部聊天列表中被移除，会话和完整的聊天记录被转移给指定的同事/消息队列或是第三方分析平台。

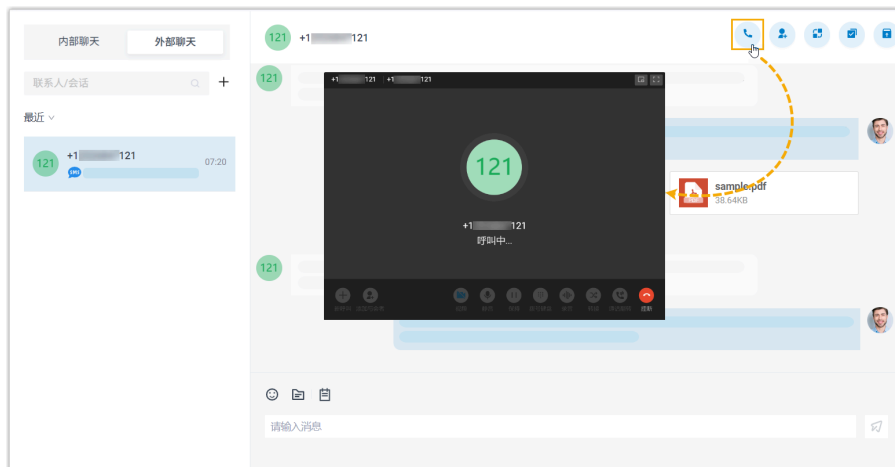
从会话中发起语音通话


如有需要，你可以直接从会话中发起语音通话，通过语音与客户交流并解决问题。



Note:

此操作要求你具有拨打外线号码的权限。可联系系统管理员确认你是否具有该权限。

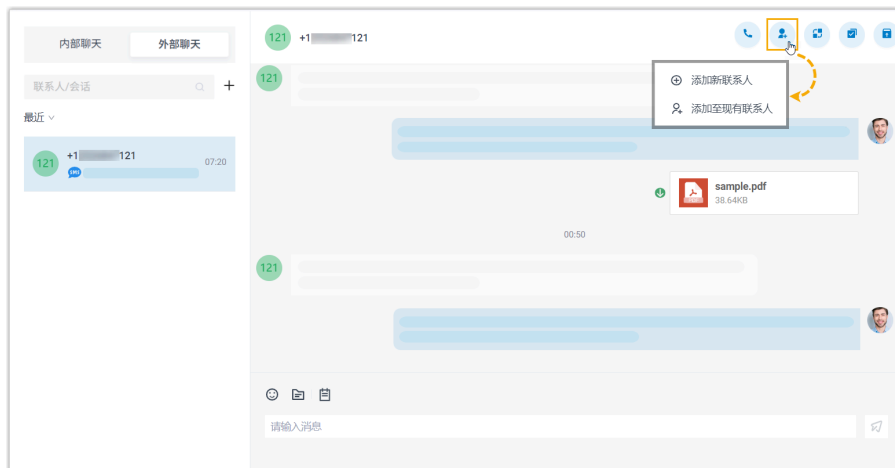



1. 在 Linkus 网页端或桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 .

Linkus 网页端立即拨出客户的号码，通过 PBX 发起外线呼叫。

将客户添加为联系人

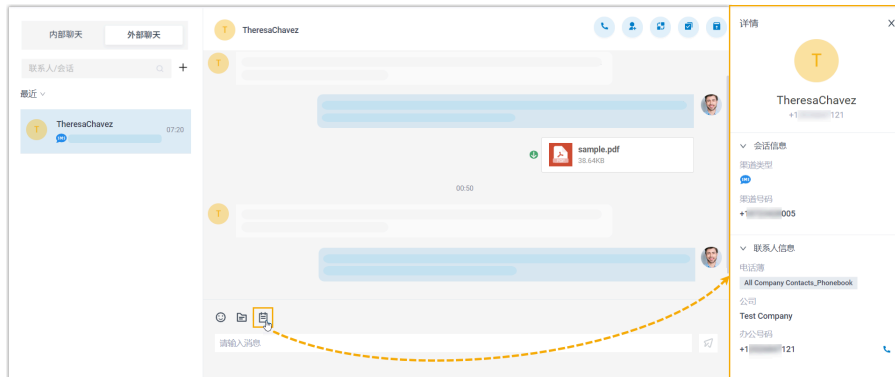
你可以直接在会话中将客户添加为联系人。




1. 在 Linkus 网页端或桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 .
3. 根据需要将客户添加为联系人：
 - 要将客户添加为新的联系人，点击 **添加新联系人**，并填写联系人信息。
 - 要将客户添加到现有的联系人中，点击 **添加至现有联系人**，并根据需要编辑现有联系人信息。

查看会话详情

在会话中，你可以快速查看会话的详细信息，包括消息来源渠道，消息渠道号码等。

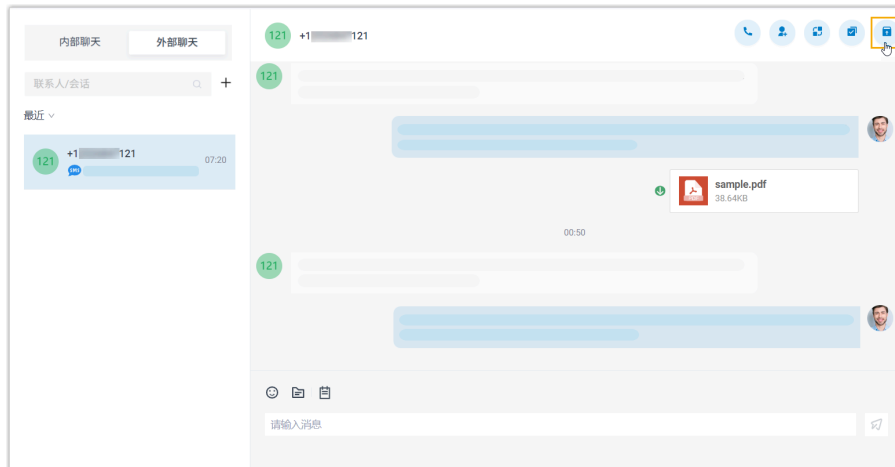



1. 在 Linkus 网页端或桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的左下角，点击 .

会话详情显示在会话右侧的面板中。

存档会话

如果客户暂时无回应，或你希望稍后再处理会话，可先将会话存档。




1. 在 Linkus 网页端或桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 .

此会话从 **最近** 列表移动到 **已存档** 列表中。



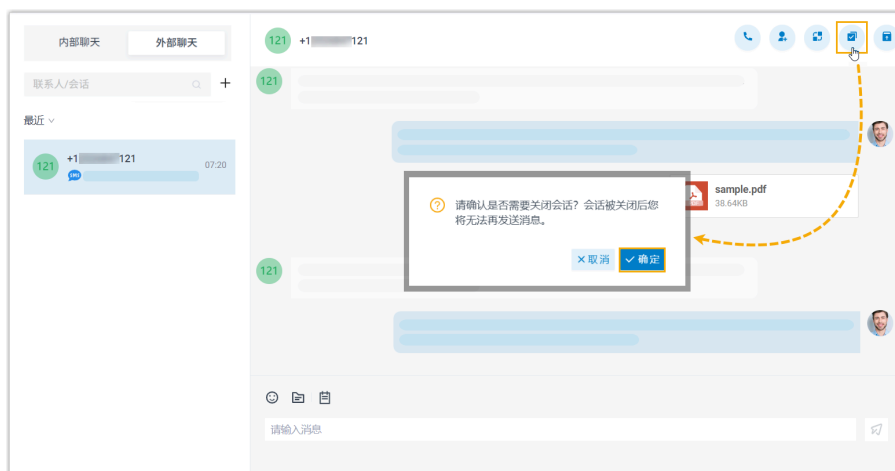
Note:




要恢复对话，你可以直接在已存档的会话中发送消息，或点击会话右上角的  取消存档，会话会被移回 **最近** 列表。

结束会话

完成对客户帮助后，你可以结束此会话。

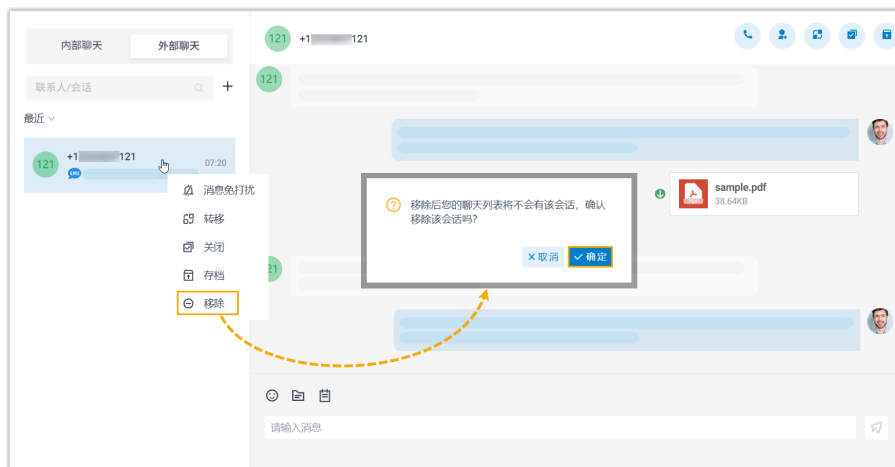


1. 在 Linkus 网页端或桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在会话的右上角，点击 .
3. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

此会话被关闭，并被移到 **已存档** 列表；会话关闭后，你无法再在此会话中发送消息。下一次此客户发送消息时，将创建一个新的会话。

移除会话

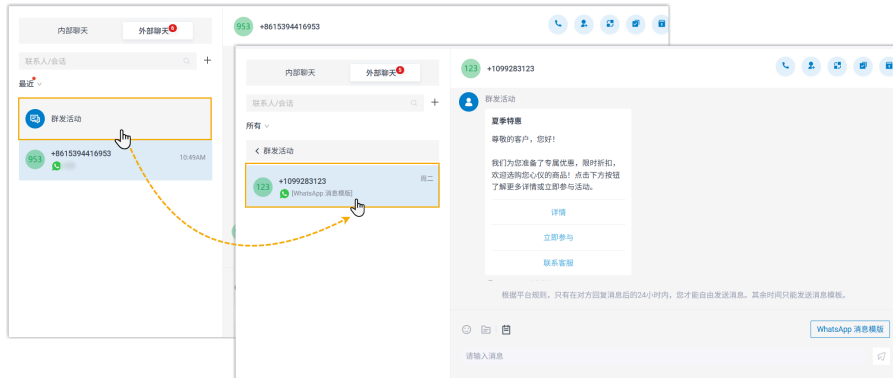
要移除会话，执行以下操作：



1. 在 Linkus 网页端或桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
2. 在外部聊天列表中，右键点击要移除的会话。
3. 点击 **移除**。
4. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。

该会话从你的所有 Linkus 客户端上移除。

处理群发活动会话



1. 在 Linkus 网页端或桌面端，点击 **聊天**，然后点击 **外部聊天** 页签。
 2. 在外部聊天列表中，点击 **群发活动**。
- 列表展示所有群发活动创建的会话。
3. 根据需要点击会话，查看并回复客户消息。

手机端坐席操作

在手机端向客户发起会话

如果你需要向客户发送通知、营销活动等消息，你可以主动向客户发起会话。



Note:

仅支持通过 SMS 短信渠道向客户发起会话。

使用要求

PBX 服务器

联系管理员，确保 PBX 服务器满足以下要求：

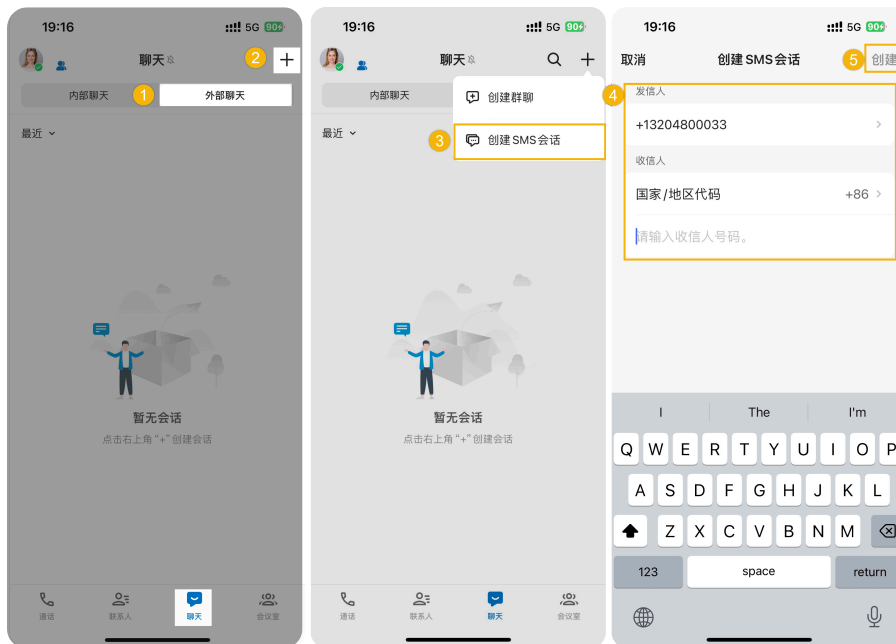
- **版本:** 84.12.0.57 或更高版本
- **订阅服务:** **企业版** 或 **旗舰版**
- **消息渠道:** PBX 上至少设置了一条 SMS 消息渠道

Linkus 手机端

确保你的 Linkus 手机端满足以下版本要求:

- **Linkus iOS:** 5.7.3 或更高版本
- **Linkus 安卓:** 5.7.4 或更高版本

操作步骤



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在右上角，点击 **+**。
3. 在下拉菜单中，选择 **创建 SMS 会话**。
4. 选择发信人和收信人。
 - a. 在 **发信人** 下拉列表中，选择用于发送消息的渠道号码。
 - b. 在 **收信人** 下拉列表中，选择国家/地区代码，然后输入收信人的号码。
5. 在右上角，点击 **创建**。

执行结果

在你发送消息后，此聊天会出现在外部聊天列表中。

Related information

[在手机端管理来自外部消息渠道的客户咨询消息](#)

在手机端管理来自外部消息渠道的客户咨询消息

本文介绍如何在 Linkus 手机端上管理客户咨询的消息会话。

使用要求

PBX 服务器

联系管理员，确保 PBX 服务器满足以下要求：

- **版本**: 84.20.0.128 或更高版本
- **订阅服务**: **企业版** 或 **旗舰版**
- **消息渠道**: PBX 上至少设置了一条消息渠道

Linkus 手机端

确保你的 Linkus 手机端为 5.19.7 或更高版本。

接管会话

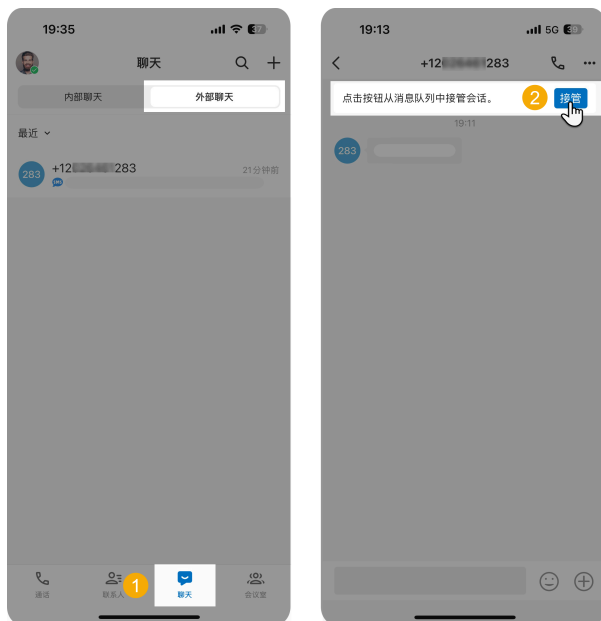
如果你是消息队列中的坐席，当有新会话的消息送入到队列时，你可以看到消息，并从队列中接管会话。



Note:

仅当消息队列的聊天分配模式设置为 **手动接管** 或 **自动接管** 时，才可实现接管操作。

- 若模式为 **手动接管**，则需要手动接管会话。
- 若模式为 **自动接管**，则当你作为第一个回复队列中消息的坐席时，即可自动接管会话。此模式下，你仍可以根据需要手动接管会话。



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在会话的顶部，点击 **接管**。

会话窗口出现一条消息提示，表示你已接管会话。接管后，只有你可以看到此会话并回复此会话中的消息。

转移会话

会话期间，你可以通过转移会话，将客户问题转交给同事或消息队列，或是将会话转移到第三方分析平台 (API) 进行进一步的消息分析和自动化处理。



Note:

只有当系统管理员通过 API 功能将 PBX 服务器与第三方平台对接时才支持将会话转移到第三方分析平台。



1. 在 Linkus 手机端, 进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在会话的右上角, 点击 **...**。
3. 在 **聊天信息** 页面, 点击 **转移**。
4. 搜索并选择同事, 然后在弹窗中点击 **确认修改**。

此会话从你的外部聊天列表中被移除, 会话和完整的聊天记录被转移给指定的同事/消息队列或是第三方分析平台。

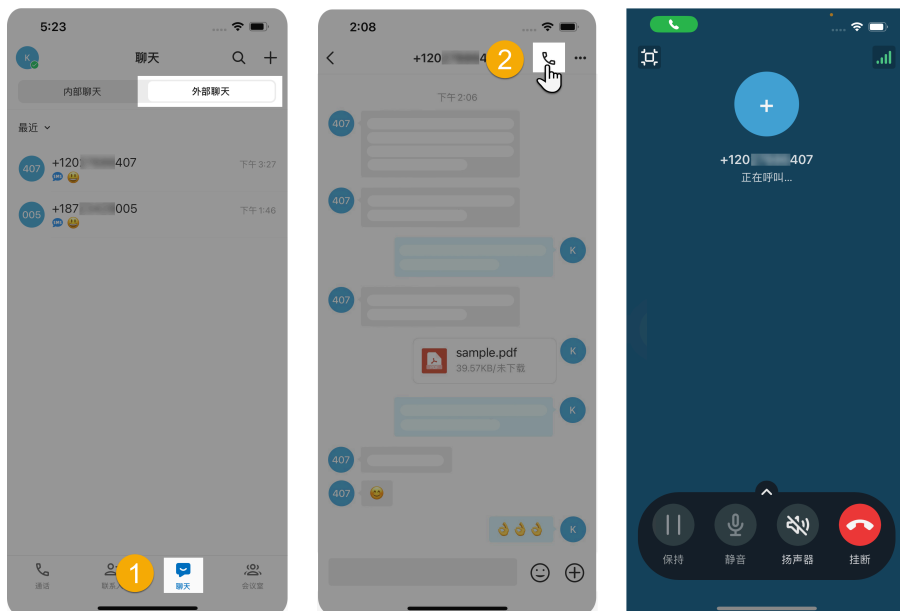
从会话中发起语音通话

如有需要, 你可以直接从会话中发起语音通话, 通过语音与客户交流并解决问题。




Note:

此操作要求你具有拨打外线号码的权限。可联系系统管理员确认你是否具有该权限。



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。

2. 在会话的右上角，点击 。

Linkus 手机端立即拨出客户的号码，通过 PBX 发起外线呼叫。

将客户添加为联系人

你可以直接在会话中将客户添加为联系人。

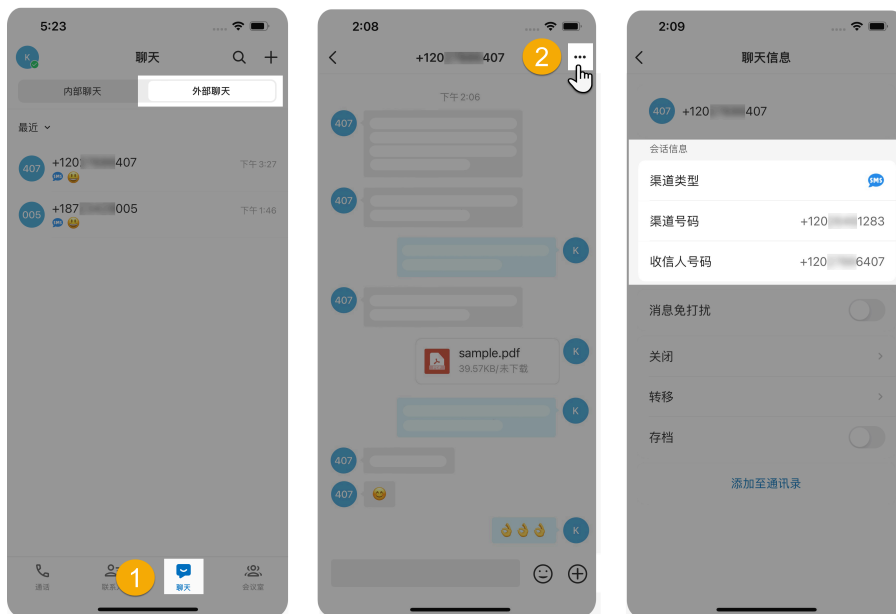


1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。

2. 在会话的右上角，点击 **⋮**。
3. 在 **聊天信息** 页面底部，点击 **添加至通讯录**。
4. 根据需要，将客户添加为联系人。
 - 要将客户添加为新的联系人，在弹窗中点击 **新建联系人**，然后填写联系人信息。
 - 要将客户添加到现有的联系人中，在弹窗中点击 **添加至现有联系人**，选择联系人并根据需要编辑联系人信息。

查看会话详情

在会话中，你可以快速查看会话的详细信息，包括消息来源渠道，消息渠道号码等。



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在会话的右上角，点击 **⋮**。
会话的详情显示在 **会话信息** 中。



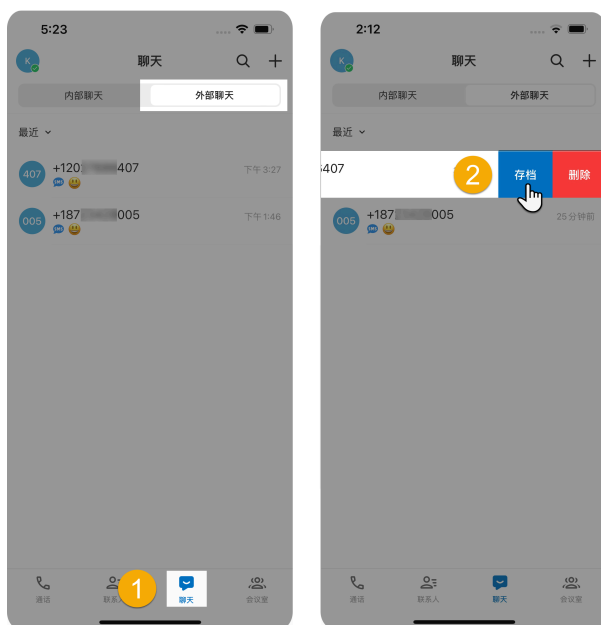
Note:

如果此客户为已知联系人，还可点击查看客户信息。



存档会话

如果客户暂时无回应，或你希望稍后再处理会话，可先将会话存档。



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在外部聊天列表中，长按要存档的会话，然后点击 **存档**。
此会话从 **最近** 列表移动到 **已存档** 列表中。

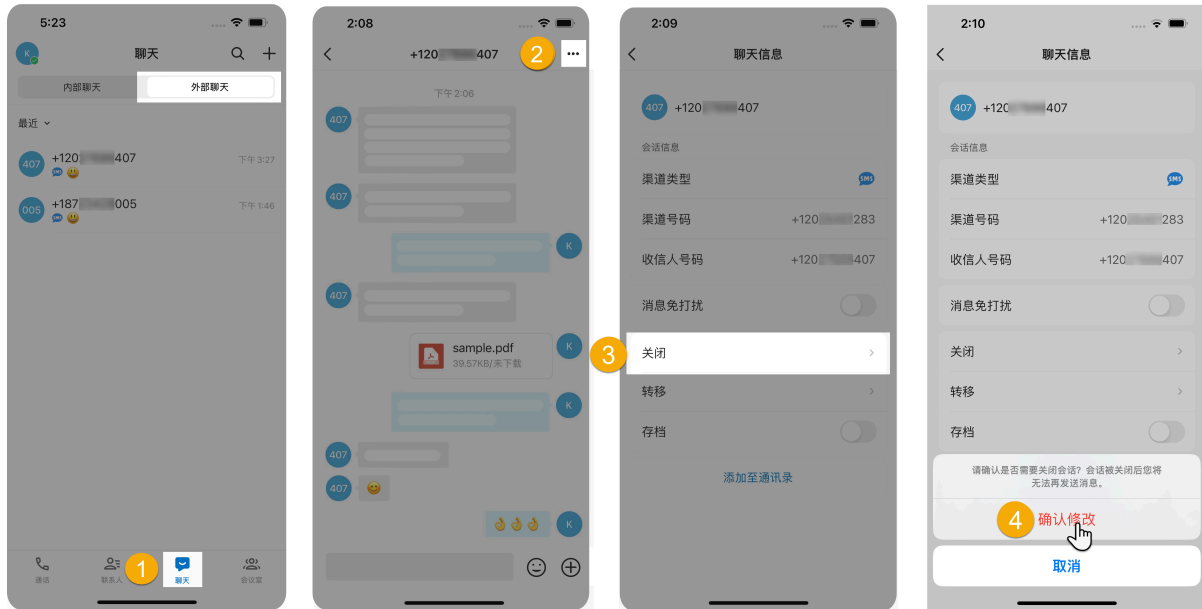


Note:

要恢复对话，你可以直接在已存档的会话中发消息，此会话将自动取消存档，并被移回 **最近** 列表中。

结束会话

完成对客户帮助后，你可以结束此会话。

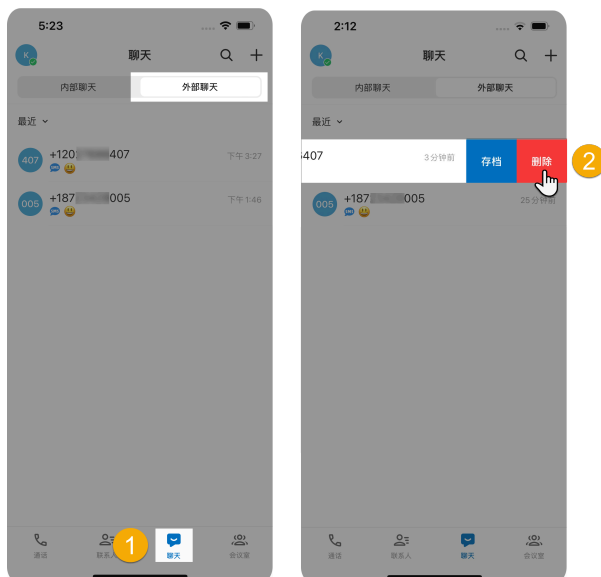


1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在会话的右上角，点击 **...**。
3. 在 **聊天信息** 页面，点击 **关闭**。
4. 在弹窗中，点击 **确认修改**。

此会话被关闭，并被移到 **已存档** 列表；会话关闭后，你无法再在此会话中发送消息。下一次此客户发送消息时，将创建一个新的会话。

移除会话

要将会话从聊天列表中移除，执行以下操作：

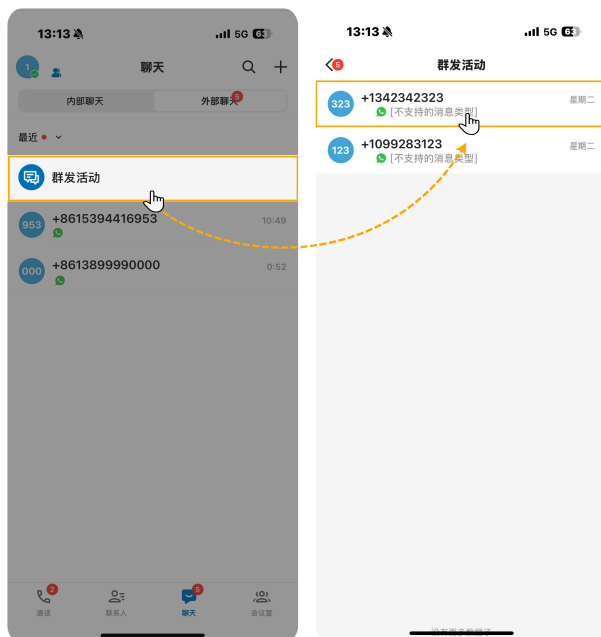


1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在外部聊天列表中，长按要移除的会话，然后点击 **删除**。

此会话从你的所有 Linkus 客户端上的聊天列表中被移除。

处理群发活动会话

如果系统管理员将消息群发活动设置为批量发送，并将群发会话分配给你的分机或你所在的消息队列，你可以查看和管理这些群发会话。



1. 在 Linkus 手机端，进入 **聊天 > 外部聊天**。
2. 在外部聊天列表中，点击 **群发活动**。
列表展示所有群发活动创建的会话。
3. 根据需要点击会话，查看并回复客户消息。