**Crm+软电话第一期需求**

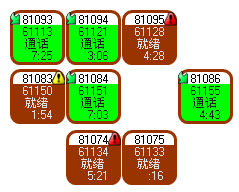
**根据贵公司的需求文档, 并确认了一部分功能后, 我方需要做开发的地方有以下几点:**

**1. 客户需求点:** 进线弹屏：来电后,坐席客户端弹出我方CRM客户资料页面,需要将本次通话的标识传入我方系统,并且希望此标识贯穿录音系统及通话记录系统.

**解决方案:** 还有就是呼出弾屏;这两点都是需要向贵公司 CRM 系统中发送一条信息, 提示弾屏消息.<需对接>

**需要注意:** 在发起呼叫获取唯一标示这点, 我们现在不提供, 只提供呼入呼出推送弾屏功能.

**2. 客户需求点:** 坐席状态监控(通话、就绪等) 展现方式不一定如图展示，属性需要：分机、工号、当前状态、及当前状态的时长



**解决方案:** 我方系统中没有对单个座席置忙次数的统计, 这点需要做新的报表开发.<重新开发一张单独的报表>

**原始需求文档内容**

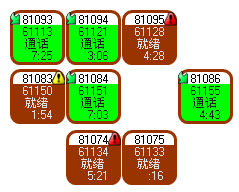
1. **IVR语音流程**

支持语音流程(具体内容待定,支持定制 如:欢迎致电操盘手深圳分公司…………)

1. **软电话功能**
2. 签入：登陆语音系统
3. 签出：退出语音系统
4. 就绪：可进线
5. 离席：选择离席原因，例如：小休、核实信息等
6. 应答：进线应答
7. 保持：客户与坐席通话中，需要暂停通话，给客户放音乐
8. 取消保持：恢复正常通话
9. 进线弹屏：来电后,坐席客户端弹出我方CRM客户资料页面,需要将本次通话的标识传入我方系统,并且希望此标识贯穿录音系统及通话记录系统.

答: 第8点是否可以理解为, 在客户呼入我方系统弾屏时, 要推送 CDR 呼叫话单到贵公司的系统中去?

1. **管理后台**
2. 坐席状态监控(通话、就绪等) 展现方式不一定如图展示，属性需要：分机、工号、当前状态、及当前状态的时长



答: 系统中现在有置忙报表, 可以查看到置忙原因和置忙时长, 但是没有统计各个置忙原因的数量, 这个是否能够满足贵公司的业务?

1. 用户排队情况



1. **报表需求**
2. 录音调取：支持在线听录音，及下载录音，所有跟手机号码相关的都加 \* 显示，下载的录音名不包含手机号码。

**查询条件：**

录音时间：开始时间 ，截止时间，支持区间查询

通话时长：单位秒 支持区间

通话类型：进线、外拨

坐席分机：

坐席工号：

用户电话号码：支持 带星查询 如：186\*\*\*\*2568

**表头：**

录音开始时间：

通话时长：格式时分秒 例如：00:20:21

工号：坐席工号

分机：坐席分机

用户电话：带星显示 例如186\*\*\*\*2568

通话类型：进线 or 外拨

录音编号：

联系电话加星规则如下：

手机号码：11位 前3后4，中间4位加星eg. 186\*\*\*\*2568

12位 前4后4，中间4位加星eg. 0186\*\*\*\*2568

固话号码：8位 前四位加星

11位 前3后4，中间3位加星eg.031\*\*\*\*9131

12位 前4后4，中间4位加星eg.0314\*\*\*\*9131

答: 我方系统是有号码加密权限的, 至于报表查询中查询条件, 我方不提供按 \* 查询, 目前我们系统中支持号码模糊查询匹配结果的.

**数据权限：分为2种权限**

1. **主管权限：可以查听组员的全部录音**
2. **坐席权限：可以查听自己的录音**

答: 数据权限部分我方系统中是有的, 至于怎么分配管理员可以自行配置.