????

本章节介绍语音业务平台中客服坐席的创建、权限分配与状态管理等核心运维配置。

- 坐席组____

???

本文详细介绍了坐席组的创建过程，并对坐席组的功能进行了全面阐述。

????

坐席组是一个逻辑划分的特定功能组织，坐席组可以管理多个坐席，最终的电话都是由坐席完成。

????

1.登录呼叫中心控制台，在左侧导航栏选择客　　服管理　　>坐席组　　，可以看到自己创建的坐席组。

????

?????

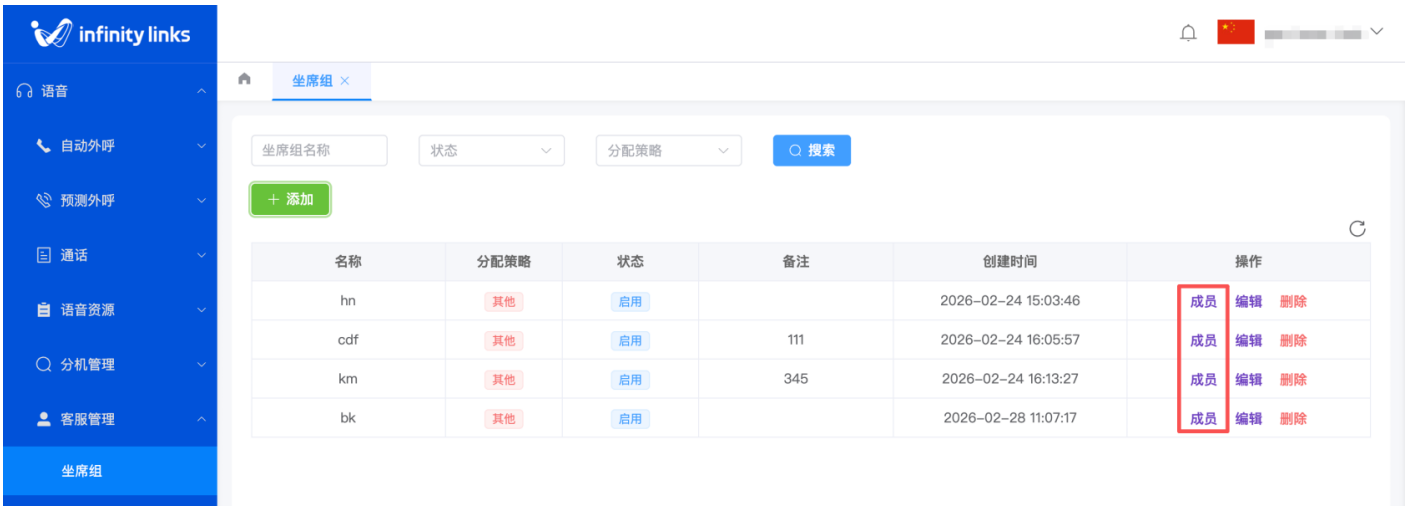
1.进入坐席组管理界面，点击　　添加　　,打开创建技能组界面。

2.填写基本信息，点击 确定 完成坐席组创建

- 坐席组名称: 坐席组名称必填，字符串长度在 1-64之间。
- 分配策略: 呼入时坐席组内成员的分配机制，随机: 随机分配，呼叫时长: 根据坐席通话时长分配，
  呼叫次数: 根据呼叫次数分配，优先级: 根据优先级分配。
- 描述: 可以根据坐席组的用途，添加一些描述信息。

???????

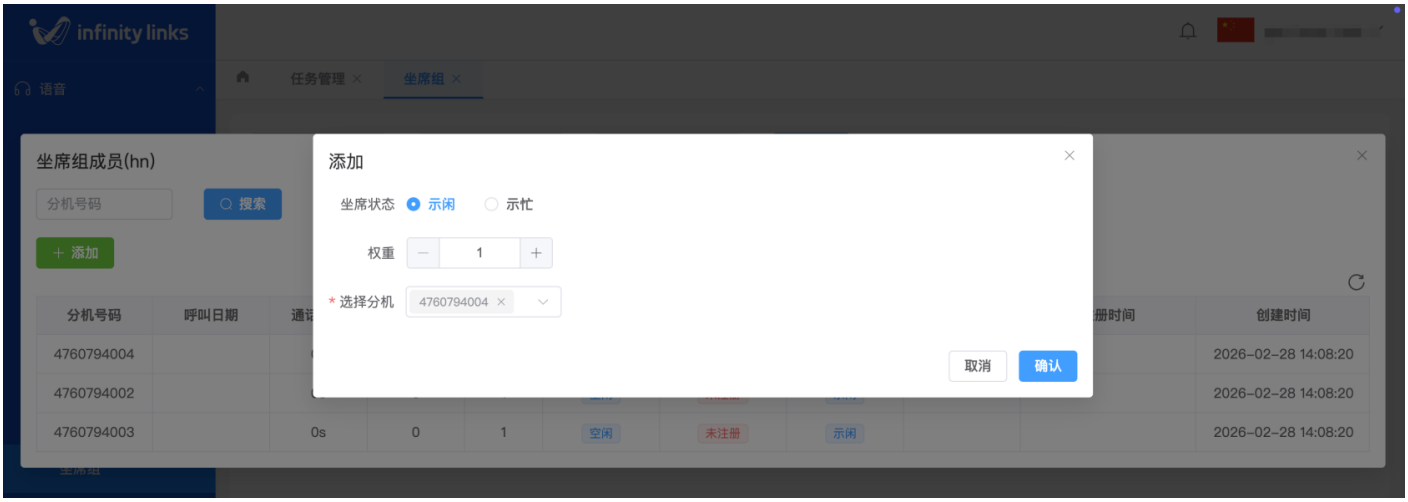
1.点击具体坐席组操作列 成员，弹出添加做坐席组成员页面


infinity links
语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
客服管理
坐席组
坐席组
坐席组名称
状态
分配策略
搜索
添加
名称
分配策略
状态
备注
创建时间
操作
hn
其他
启用
2026-02-24 15:03:46
成员
编辑
删除
cdf
其他
启用
111
2026-02-24 16:05:57
成员
编辑
删除
km
其他
启用
345
2026-02-24 16:13:27
成员
编辑
删除
bk
其他
启用
2026-02-28 11:07:17
成员
编辑
删除

2.□□ □□ □□□□□□□□□□□□


infinity links
语音
坐席组
坐席组成员(hn)
分机号码
搜索
添加
分机号码
呼叫日期
通话时长
通话次数
权重
呼叫状态
注册状态
坐席状态
注册节点
注册时间
创建时间
No Data

3.□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ □□ □□□□


infinity links
语音
任务管理
坐席组
坐席组成员(hn)
分机号码
搜索
添加
分机号码
呼叫日期
创建时间
4760794004
2026-02-28 14:08:20
4760794002
2026-02-28 14:08:20
4760794003
0s
0
1
空闲
未注册
示闲
2026-02-28 14:08:20
添加
坐席状态
示闲
示忙
权重
1
选择分机
4760794004
取消
确认

???????

1.□□□□□□□□□□□ □□ □□□□□□□□□□□□□

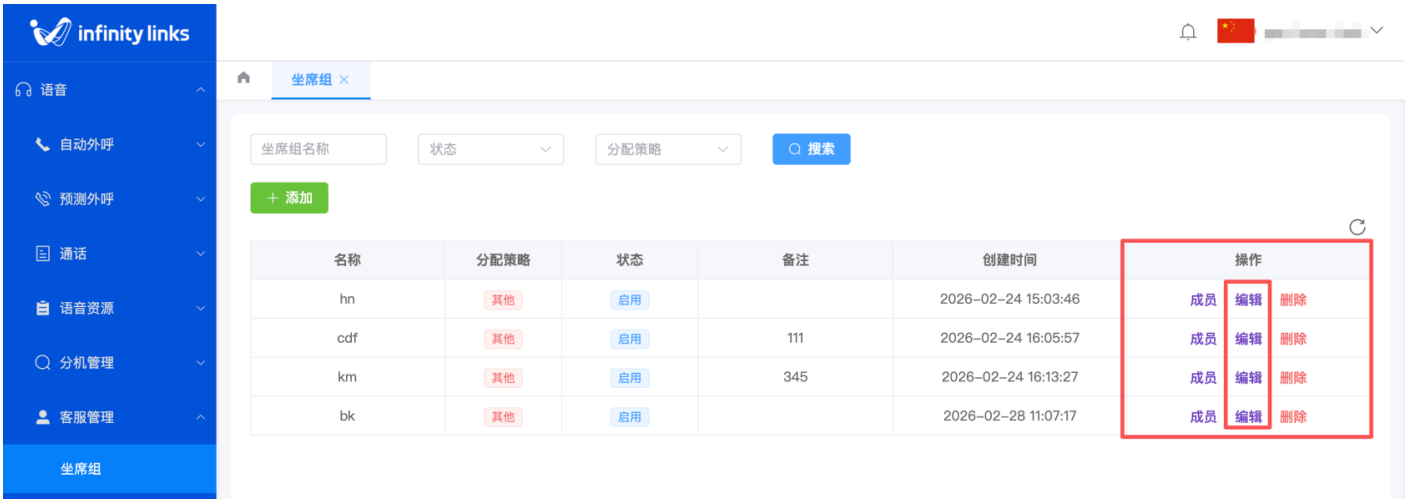

infinity links
语音
任务管理
坐席组
坐席组成员(hn)
分机号码
搜索
添加
分机号码 呼叫日期 通话次数 权重 呼叫状态 注册状态 坐席状态 注册节点 注册时间 创建时间 操作
0 1 空闲 未注册 示闲 2026-02-28 14:08:20 编辑 删除

2.□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ □□ □□□□□□

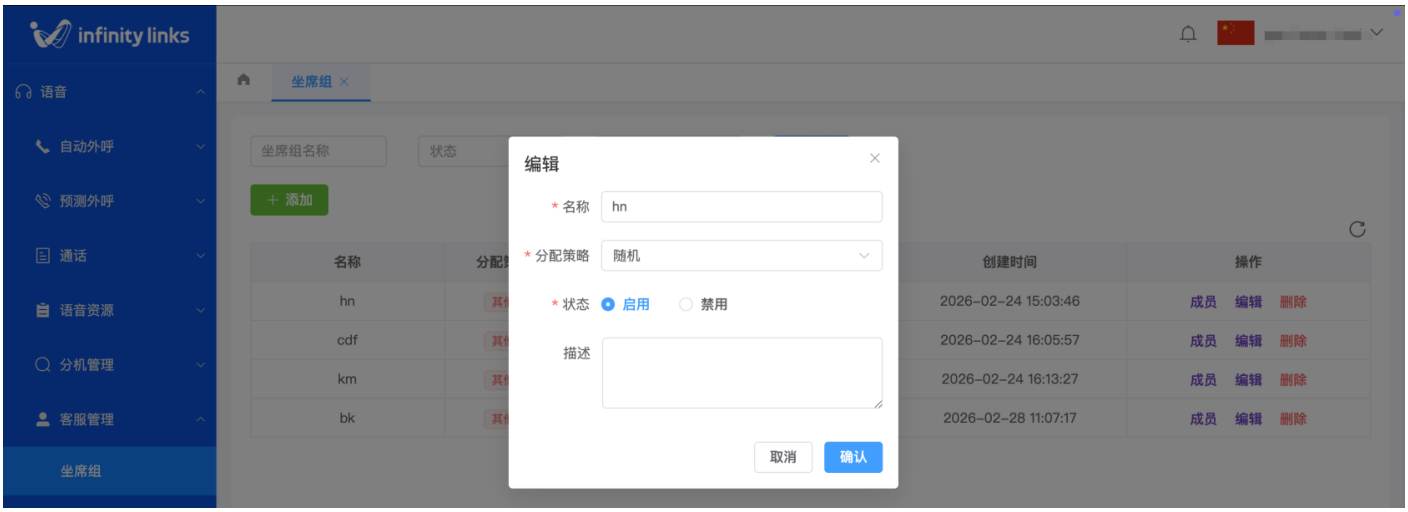

infinity links
坐席组成员(hn)
编辑
* 权重 1
* 坐席状态 示闲 示忙
取消 确认
分机号码 呼叫日期 通话次数 权重 呼叫状态 注册时间 创建时间 操作
4760794004 4760794002 4760794003
0 1 空闲 未注册 示闲 2026-02-28 14:08:20 编辑 删除

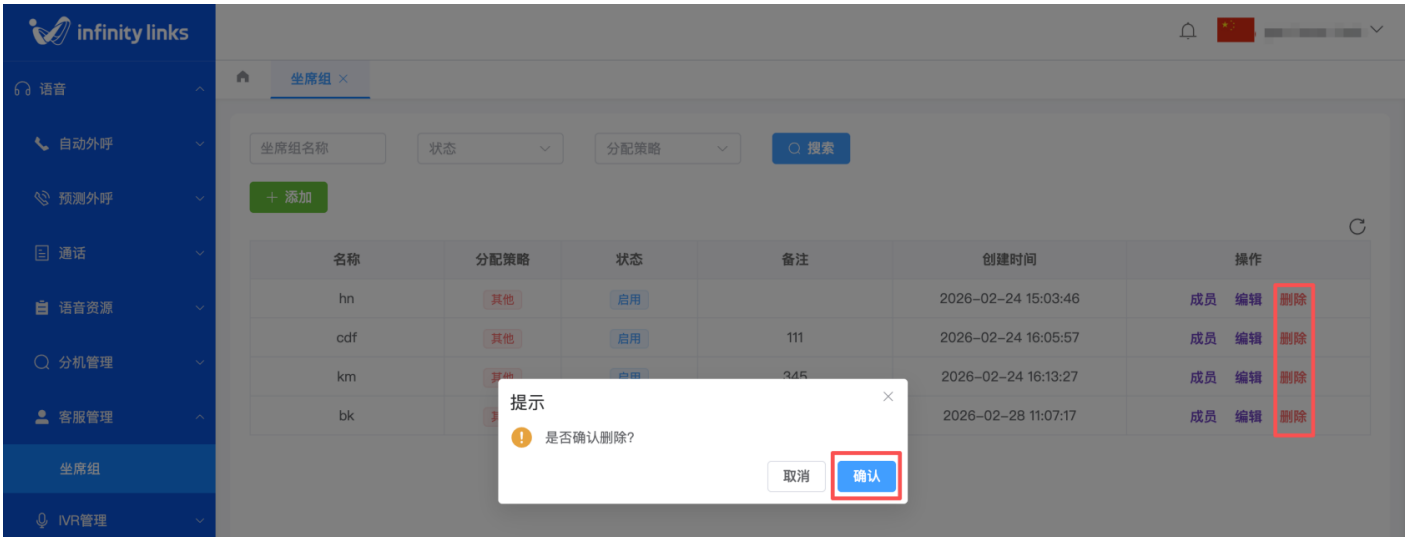
?????

1.□□□□□□□□□□ □□ □□□□□□□□□□□


infinity links
语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
客服管理
坐席组
坐席组名称
状态
分配策略
搜索
添加
名称 分配策略 状态 备注 创建时间 操作
hn 其他 启用 2026-02-24 15:03:46 成员 编辑 删除
cdf 其他 启用 111 2026-02-24 16:05:57 成员 编辑 删除
km 其他 启用 345 2026-02-24 16:13:27 成员 编辑 删除
bk 其他 启用 2026-02-28 11:07:17 成员 编辑 删除

2.□□□□□□□□□□□□□□□□ □□ □ □□□□ □ □□ □□□□□ □□ □□□ □□ □□□□□





?????

在坐席组列表页面中找到要删除的坐席组，单击该坐席组操作列的 删除，在弹出的对话框中单击 确认 ，即可删除该坐席组。

> ⚠ 重要 如果删除的坐席组绑定了 IVR流程，客户电话在该 IVR 转人工到该坐席组后，将没有人接听。