





## 管理语音呼叫

您可以使用桌面来接收、响应和发出客户呼叫，具体取决于由管理员分配给您的权限。

- [应答呼叫，第 1 页](#)
- [与呼叫关联的数据变量，第 3 页](#)
- [保留和继续应答呼叫，第 4 页](#)
- [录制语音呼叫，第 4 页](#)
- [转接呼叫，第 5 页](#)
- [发起咨询呼叫，第 7 页](#)
- [发出外拨呼叫，第 11 页](#)
- [发出出站预拨活动呼叫，第 14 页](#)
- [结束呼叫，第 15 页](#)

## 应答呼叫

如果您的管理员为您提供了必要的权限，您可以接收客户呼叫。当您收到来自客户的呼叫（来电）时，连接的弹出框会衔接一个跟联系请求弹出框。联系请求弹出框显示收到呼叫标签、（收到呼叫）图标、管理员配置的变量以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。收到呼叫的状态显示为“振铃”。当您收到来自客户的呼叫（进站呼叫）时，联系请求（弹出框）将显示传入呼叫标签、（传入呼叫）图标、客户电话号码、DNIS（被叫号码识别服务）、将呼叫路由到您的队列名称，以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。传入呼叫的状态显示为“振铃”。

如果您在最长可用时间内未应答呼叫，该呼叫将返回到队列，系统会将您的状态更改为 **RONA**。此时将显示弹出框，其中包含将您的状态更改为**可用**或**空闲**的选项。有关 RONA 弹出框的详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)。



**注释** 当您处于 **RONA** 状态时，您将无法接收任何呼叫。要接收任何媒体信道的请求（包括新的语音呼叫），您必须将状态从 **RONA** 手动更改为**可用**。

要应答呼叫：

## 开始之前

您必须处于可用状态才能接受客户呼叫。

## 过程

**步骤 1** 当您在 Desktop 上收到呼叫请求时，请使用您的实际电话来应答。  
计时器启动并显示交互控制窗格。

**步骤 2** 在处理呼叫时，您可以在交互控制窗格中执行以下任务：

- 更新与呼叫关联的变量。有关详细信息，请参阅：[编辑与呼叫关联的数据变量](#)，第 3 页。
- 保留和恢复活动呼叫。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫](#)，第 4 页。
- 录制语音呼叫和暂停语音呼叫录音。有关详细信息，请参阅：[录制语音呼叫](#)，第 4 页。
- 将呼叫转接到队列、座席或拨号号码。有关详细信息，请参阅：[转接呼叫](#)，第 5 页。
- 向队列、座席或拨号号码发起咨询呼叫。有关详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫](#)，第 7 页。
- 在您、客户和另一座席之间发起三方通信。有关详细信息，请参阅：[发起会议呼叫](#)，第 10 页。


**步骤 3** 单击结束。有关详细信息，请参阅：[结束呼叫](#)，第 15 页。

## 回叫

客户可以选择通过呼叫或使用呼叫中心的 chatbot（虚拟座席），来使用 IVR（交互式语音应答）接收回叫。

客户可以选择接收礼貌回叫，而不是在联络中心队列中等待座席应答呼叫。

回叫请求将被发送到 Webex Contact Center 系统。当有座席可用时，系统将向客户发起回叫。可以在联络中心的高峰时段或非工作时间为客户提供回叫选项。

回叫请求将作为传入呼叫请求路由到您。任务列表窗格中的回叫联系人名片请求将显示回叫标签、（回叫）图标、客户电话号码、DNIS（被叫号码识别服务）、将呼叫路由到您的队列，以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。传入呼叫的状态显示为“振铃”。

如果客户接受呼叫，则会连接到该客户，并显示交互控制窗格。有关在处理呼叫时可以执行的任务的详细信息，请参阅[应答呼叫](#)。




### 注释

- 如果客户没有应答呼叫，该呼叫将返回到队列中。
- 如果联系人中心已达到为数据中心或租户设置的最大并发呼叫限制，您将无法进行更多呼叫，座席桌面上将显示相应的原因代码。有关最大并发呼叫限制的详细信息，请参阅：[发出外拨呼叫](#)，第 11 页。

## 与呼叫关联的数据变量

与呼叫关联的数据 (CAD) 变量允许管理员收集呼叫数据，例如案例编号或客户的任何操作代码。在流设计器中，您的管理员可配置变量、变量的标签以及它们在交互控制窗格中出现的既定顺序。交互控制窗格中最多会显示 30 个变量。通话时，如果管理员将 CAD 变量配置为可编辑，则可以编辑 CAD 变量。有关详细信息，请参阅：[编辑与呼叫关联的数据变量，第 3 页](#)。

您的管理员将包含敏感信息的变量（例如个人识别信息 (PII) 和您组织的数据）标记为安全。如果变量标记为安全，则 （安全变量）图标会显示在交互控制窗格中的字段名称旁。

## 编辑与呼叫关联的数据变量

您可以使用交互控制窗格编辑一个或多个 CAD 变量。

### 开始之前



您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫，第 1 页](#)。

### 过程

**步骤 1** 在可编辑字段的文本框内单击，然后输入适当的值。例如，输入案例号码或操作代码。

**注释** 您可以为 CAD 变量值输入或粘贴最多 256 个字符。

您可以执行以下操作：

- 要更改现有值，请选择该值并使用新值将其覆盖。
- 要复制 CAD 变量值，请将鼠标指针悬停在其上方，然后单击 。
- 要选择日期和时间，请单击 （日期选取器）图标或单击该字段。

**注释**

- 在咨询或转接呼叫时，如果多个座席同时编辑同一 CAD 变量值，则会显示第一个保存的更改，并通过消息通知其他座席。例如，假设两个座席（座席 A 和座席 B）同时编辑同一 CAD 变量，并且座席 A 保存了该值。于是，座席 B 输入的值被覆盖，并且座席 B 会收到一条消息通知。

- 在编辑与日期和时间对应的 CAD 变量时，请遵循支持的国际标准，以保存变量值。

**步骤 2** 在根据需要编辑 CAD 变量值后，单击保存。

如果您尝试离开而不保存对 CAD 变量值的更改，则会通过消息提醒您。

**注释**

- 根据流设计器中的路由配置或事件，系统在显示更新的 CAD 变量值时可能存在延迟。保存 CAD 变量值受网络可用性和其他操作注意事项的制约。

要检索先前保存的值，请单击**复原**。

---

## 保留和继续应答呼叫

您可以将客户置于保留状态，以便可以咨询其他工程师或查找其他客户信息。

要保留呼叫：

### 开始之前

您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫，第 1 页](#)。

### 过程

---

#### 步骤 1 单击保留。

计时器旁边将显示**保留呼叫**状态。**结束**按钮将被禁用。

#### 步骤 2 单击继续以取消呼叫保留。

**注释** 当您咨询其他座席时，系统会自动将您与该客户的呼叫置于保留状态。当您取消客户保留时，咨询座席将被自动置于保留状态。两个呼叫不能同时处于保留状态。有关咨询另一个座席的详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫，第 7 页](#)。

---

## 录制语音呼叫

只有在您的管理员为您启用了呼叫录音的情况下，才会记录您与客户的呼叫。



**注释** 如果您的管理员为您的企业启用了隐私防护功能，您可以在从客户那里获取敏感信息（例如信用卡信息）时暂停呼叫录音。您的主管会指示您何时暂停录音。

---

要暂停和继续呼叫录音：

### 开始之前


您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫，第 1 页](#)。

### 过程

---

#### 步骤 1 单击暂停录音可暂停对活动呼叫的录音。

您的管理员将指定 Desktop 暂停呼叫录音的持续时间。经过该时间后，Desktop 将自动恢复录音。

**注释**  图标表示正在进行录音。

**步骤 2** (可选) 单击**开始录音**可在任意时刻手动恢复录音。

## 转接呼叫

如果您无法解决客户查询并且想要上报活动语音呼叫（进站或出站），您可以将呼叫转接到另一个座席或主管。

要将活动呼叫转接到队列、座席、入口点或拨号号码：

### 开始之前

您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫，第 1 页](#)。

### 过程

**步骤 1** 单击**转接**。

将显示**转接请求**对话框。

**步骤 2** 您可以将活动呼叫转接到队列、座席、入口点或拨号号码。选择队列、座席或拨号号码时，请考虑以下事项：

- **坐席**：您可以从下拉列表中选择一座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用座席的名称。座席名称前面带有绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)。

**注释** 在将呼叫转接到座席之前，请考虑以下事项：

- 您无法将呼叫转接到处于**话后处理**状态的座席。
- 在自动转接期间，目标座席（接收呼叫的座席）必须处于**可用**状态。如果目标座席不接受该呼叫，则会丢弃该呼叫。
- **队列**：您可以从下拉列表中选择所需的入口点或队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于转接呼叫的队列和入口点。

管理员根据您的组织要求定义工作流程、队列和入口点。将呼叫转接到入口点时，您可以将呼叫转接到与当前工作流程或其他工作流程相关联的入口点。例如，假设您在借记卡查询上与客户交互，并且客户打算处理信用卡详细信息。现在，您可以将呼叫从借记卡工作流程转接到信用卡工作流程。

当呼叫被转接到入口点时，具有相同名称和数据类型的 CAD 变量将被携转到新的工作流程。例如，假设您将呼叫从 flow1（EP\_Debit 卡）转接到 flow2（EP\_Credit 卡），并且 flow2（EP\_Credit 卡）是活动工作流程：

- 具有相同数据类型的 CAD 变量：如果 flow1 和 flow2 都有 Integer 类型的 CAD 变量 **customerID**，则 CAD 变量 **customerID** 的值将从 flow1 复制到 flow2。
- 具有不同数据类型的 CAD 变量：如果 flow1 和 flow2 都有 CAD 变量 **var1**，其中 flow1 中的变量数据类型为 Integer，flow2 中为字符串，则 **var1** 不会从 flow1 携转到 flow2。
- 具有动态更新的 CAD 变量（例如帐户余额）：如果 flow1 和 flow2 都有一个 Integer 类型的 CAD 变量 **acBalance**，而活动（例如**设置变量**）会动态更新该变量值，则 flow2 中的 **acBalance** 将有新值。


**注释** 当呼叫被转接到入口点时，该呼叫无法路由回您。

- **拨号号码**：您可以输入号码或名称，从下拉列表中选择号码或名称，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示您的企业通讯簿。名称将与通讯簿中的号码一起列出。

座席桌面在**拨号号码**字段中仅支持特殊字符+（加号）、#（井号）、\*（星号）和:（冒号）。如果在**拨号号码**字段中复制了包含特殊字符的号码，座席桌面仅保留支持的特殊字符，并删除所有其他特殊字符，然后才允许您发出外拨呼叫。

**注释** 座席桌面会验证您输入的拨号号码的格式。拨号号码可包含 3-14 位数字和支持的特殊字符。

- 拨号号码支持以下格式：
  - 美国格式：+[国家/地区代码][区号][七位数电话号码]  
例如，+12015532447
  - E.164 号码格式：+[国家/地区代码][号码]  
例如，+11234567890
  - IDD（国际直接拨号）格式：[IDD][国家/地区代码][号码]  
例如，01161123456789
- 发起自动转接时，请勿使用入口点号码作为拨号号码。

**步骤 3**（可选）单击 （刷新列表）图标以检索最新的座席、队列和拨号号码列表。

检索到的列表将显示当前座席的可用性状态。

**步骤 4** 单击**转接**。

此时将发起转接请求，并显示**话后处理原因**对话框。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)。

**注释** 如果想要立即转接呼叫（自动转接），请选择**座席或拨号号码**，然后单击**转接**。任何可用座席均可应答该呼叫。

# 发起咨询呼叫

当您与客户进行活动呼叫时，您可以与其他座席发起咨询呼叫。

## 开始之前

您必须正在与客户进行活动呼叫。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫](#)，第 1 页。

## 过程

### 步骤 1 单击咨询。

此时将显示**咨询请求**对话框。

**注释** 要与另一个座席交互，建议您使用座席桌面中的**咨询请求**对话框发起咨询呼叫，而不是使用电话设备（硬电话或软电话）。

### 步骤 2 选择下列选项之一：


- **坐席**：您可以从下拉列表中选择一座席，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于咨询呼叫的坐席的名称。座席名称前面会显示一个彩色图标，表示当前的可用性状态。例如，可用状态前面显示绿色图标。有关详细信息，请参阅：[座席可用性状态](#)。
- **队列**：您可以从下拉列表中选择所需的队列，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示可用于咨询呼叫的队列。

**注释** 系统将在所选队列中搜索可用座席。如果您不想等待，则单击**取消咨询**以取消发起的咨询请求。

- **拨号号码**：您可以输入号码或名称，从下拉列表中选择号码或名称，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。下拉列表将显示您的企业通讯簿。名称将与通讯簿中的号码一起列出。

座席桌面在**拨号号码**字段中仅支持特殊字符+（加号）、#（井号）、\*（星号）和:（冒号）。如果在**拨号号码**字段中复制了包含特殊字符的号码，座席桌面仅保留支持的特殊字符，并会在您发起咨询呼叫之前删除所有其他特殊字符。

- 注释**
- 座席桌面 会验证您输入的拨号号码的格式。拨号号码可包含 3-14 位数字和支持的特殊字符。
  - 拨号号码支持以下格式：
    - 美国格式：+[国家/地区代码][区号][七位数电话号码]  
例如，+12015532447
    - E.164 号码格式：+[国家/地区代码][号码]  
例如，+11234567890
    - IDD（国际直接拨号）格式：[IDD][国家/地区代码][号码]  
例如，01161123456789
  - 发起自动转接时，请勿使用入口点号码作为拨号号码。

**步骤 3**（可选）单击 （刷新列表）图标以检索座席、队列、和拨号号码的最新列表。

检索到的列表将显示当前座席的可用性状态。

**步骤 4** 单击咨询。

- 已请求咨询状态显示在计时器旁边。
  - 咨询呼叫请求最多在弹出框上显示 9 个变量。也就是说，三个默认变量（座席名称、座席 DN、座席小组）和最多六个变量由您的管理员配置。三个默认变量是指发起咨询呼叫的座席。
  - 当座席接受咨询呼叫请求时，您的桌面上会显示两个交互控制窗格以及变量。
    - 主叫方（客户）：交互控制窗格显示客户详细信息。将根据您执行的操作更新状态。例如，当您正在咨询座席时，客户呼叫状态为**保留呼叫**。
    - 咨询座席：交互控制窗格显示您所咨询的座席（接收咨询呼叫的座席）的详细信息。将根据您执行的操作更新状态。例如，当您开始咨询座席时，该状态将更改为**正在咨询**。您可以单击**保留**将正在咨询的座席置于保留状态。状态将更改为**咨询保留**。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫，第 4 页](#)。
- 被咨询的座席可以通过单击**退出咨询**退出该呼叫，然后您与客户之间的呼叫继续。

**步骤 5**（可选）您可以在与另一个座席的咨询呼叫上执行以下操作：

- 单击**恢复**将正在咨询的座席置于保留状态，并将客户取消保留状态。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫，第 4 页](#)。
- 单击**转接**将呼叫转接到正在咨询的座席。此时将发起转接请求，并显示**话后处理原因**对话框。有关详细信息，请参阅：[转接呼叫，第 5 页](#)。
- 单击**会议**，在您、客户和正在咨询的座席之间建立三方通信。有关详细信息，请参阅：[发起会议呼叫，第 10 页](#)。



**步骤 6** 单击**结束咨询**。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)。

下表记录了每个用户在咨询呼叫期间可以执行的操作：

座席 1：指发起咨询呼叫的座席。

座席 2：指接受咨询呼叫的座席。

角色	总结
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户无法发起咨询呼叫。</li> <li>当座席 1 咨询座席 2 时，客户将被置于保留状态。</li> <li>客户可以退出与座席 1 正在进行的呼叫，从而结束该交互。</li> </ul>
座席 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>座席 1 可以发起和结束咨询呼叫。</li> <li>座席 1 可以恢复被置于保留状态的客户呼叫。</li> <li>座席 1 可以咨询座席 2 并将座席 2 置于保留状态。</li> <li>座席 1 可将呼叫转接到座席 2。当转接请求启动时，座席 1 的话后处理原因对话框将会出现。座席 2 与客户之间的呼叫继续。</li> <li>座席 1 可以启动与座席 2 和客户的会议呼叫。</li> <li>当客户从咨询呼叫中退出时，交互结束，并显示座席 1 的话后处理原因对话框。</li> <li>座席 1 可通过单击<b>结束呼叫</b>按钮或挂断实际电话来结束咨询呼叫。客户和座席 2 从咨询呼叫中退出。</li> </ul>
座席 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>当座席 1 恢复与被置于保留状态的客户之间的呼叫时，座席 2 将被置于保留状态，客户则被取消保留状态。</li> <li>座席 2 无法恢复或结束咨询呼叫。</li> <li>座席 2 无法对咨询呼叫应用话后处理原因。</li> <li>座席 2 可以通过单击<b>退出咨询</b>按钮结束咨询呼叫，并且座席 1 与客户之间的呼叫继续。</li> <li>在咨询呼叫期间，座席 2 可以接受座席 1 发出的转接请求。</li> <li>如果座席 1 在咨询座席 2 时启动会议呼叫，座席 2 将成为会议呼叫的一部分。</li> <li>如果客户从咨询呼叫中退出，则该交互结束。座席 2 从呼叫中退出，无需进行话后处理。</li> </ul>

## 发起会议呼叫

要在您、客户和另一个座席之间发起三方会议呼叫，请执行以下操作：

### 开始之前

您必须已发起咨询呼叫。有关详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫](#)，第 7 页。

### 过程

**步骤 1** 在您向另一个座席咨询时，单击**会议**。有关详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫](#)，第 7 页。

会议图标会显示在计时器的旁边。客户将被取消保留状态，并且您、客户和咨询座席可以互相通信。

- 注释**
- 所有来自咨询呼叫的变量均已前转到会议呼叫。会议呼叫变量包括被咨询的座席名称和拨号号码。
  - 单击**转接**将呼叫转接到正在咨询的座席。此时将发起转接请求，并显示**话后处理原因**对话框。有关详细信息，请参阅：[转接呼叫](#)，第 5 页。
  - 被咨询的座席可以通过单击**退出会议**退出该呼叫，然后您与客户之间的呼叫继续。

**步骤 2** 单击**结束会议**。

**话后处理原因**对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)。

下表记录了每个用户在会议呼叫期间可以执行的操作：

座席 1—指发起会议呼叫的座席。

座席 2—指加入会议呼叫的被咨询座席。

角色	总结
客户	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 客户无法发起会议呼叫。</li> <li>• 当座席 1 开始会议呼叫时，客户将被取消保留状态。座席 1、座席 2 与客户之间的呼叫继续。</li> <li>• 客户可以退出与座席 1 和座席 2 正在进行的呼叫，从而结束该交互。</li> <li>• 在会议呼叫期间，无法将客户置于保留状态。</li> </ul>

座席 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 座席 1 可以开始和结束会议呼叫。</li> <li>• 座席 1 可以通过单击<b>会议</b>按钮开始与座席 2 的会议呼叫。</li> <li>• 在会议呼叫期间，座席 1 无法将客户或座席 2 置于保留状态。</li> <li>• 座席 1 可将呼叫转接到座席 2。当转接请求启动时，座席 1 的<b>话后处理原因</b>对话框将会出现。座席 2 与客户之间的呼叫继续。</li> <li>• 当客户从会议呼叫中退出时，交互结束，并显示座席 1 的<b>话后处理原因</b>对话框。</li> <li>• 座席 1 可通过单击<b>结束会议</b>按钮或挂断实际电话来结束会议呼叫。客户和座席 2 从会议呼叫中退出。</li> </ul>
座席 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 座席 2 无法结束会议呼叫。</li> <li>• 座席 2 无法为会议呼叫应用话后处理原因。</li> <li>• 座席 2 可以通过单击<b>退出会议</b>按钮结束会议呼叫，并且座席 1 与客户之间的呼叫继续。</li> <li>• 如果座席 1 在咨询座席 2 时启动会议呼叫，座席 2 将成为会议呼叫的一部分。</li> <li>• 座席 2 可接受座席 1 在会议呼叫期间发出的转接请求。</li> <li>• 如果客户从会议呼叫中退出，则交互结束。座席 2 从呼叫中退出，无需进行话后处理。</li> </ul>

## 发出外拨呼叫


如果您的配置文件已配置用于外拨，您可以向客户发出外拨呼叫。外拨配置包括配置拨号方案、通讯簿或两者。您可以拨打的电话号码的格式取决于您的座席配置文件中的设置。例如，您可能会受到限制，无法输入特定长度的电话号码或以特定区号开头的电话号码。

当您处于**可用状态**或**空闲状态**时，您可以进行外拨呼叫。

水平排列的标题上的**外拨呼叫**图标根据您的配置文件设置启用。当您具有活动的进站语音呼叫时，您无法进行外拨呼叫。

要进行外拨呼叫：

### 过程

**步骤 1** 单击 （外拨呼叫）图标。

如果联系人中心已达到为数据中心或租户设置的最大并发呼叫（进站和外拨）限制，您将无法进行更多呼叫。相应的原因代码显示在桌面上。

原因代码	说明
26	数据中心已达到最大并发呼叫限制。
27	租户已达到最大并发呼叫限制。

## 步骤 2 选择以下其中一项：

- **通讯簿：**您可以从下拉列表中选择所需的联系人，也可以使用“搜索”字段来筛选列表。通讯簿中显示的联系人来自您的管理员配置的企业通讯簿。
- **拨号盘：**使用拨号盘输入电话号码。您的座席配置文件必须具有使用拨号盘拨打号码的必要权限。

### 注释

- 您无法使用分机号码进行外拨呼叫。
- 您不能使用入口点号码作为拨号号码进行外拨呼叫。
- 您可以按以下格式输入电话号码：
  - 美国格式：+[国家/地区代码][区号][七位数电话号码]  
例如，+12015532447
  - E.164 号码格式：+[国家/地区代码][号码]  
例如，+11234567890
  - IDD（国际直接拨号）格式：[IDD][国家/地区代码][号码]  
例如，01161123456789
- 桌面在拨号盘中仅支持特殊字符+（加号）、#（井号）、\*（星号）和:（冒号）。如果在拨号盘中复制了包含特殊字符的号码，桌面仅保留支持的特殊字符，并删除所有其他特殊字符，然后才允许您发出外拨呼叫。


## 步骤 3 （可选）从选择外拨 ANI 下拉列表中选择外拨 ANI。此号码用作您的主叫方号码，并在客户的主叫方 ID 中显示。下拉列表按字母顺序显示。

要删除所选的外拨 ANI，请从下拉列表中选择**选择外拨 ANI** 标签。

### 注释

- 您的管理员会将外拨 ANI 列表添加到您的配置文件中。
- 如果您没有选择外拨 ANI，您组织的默认外拨 ANI 将被用作您的主叫方号码。默认外拨 ANI 由您的管理员配置。

## 步骤 4 单击通讯簿或拨号盘上的联系人旁边显示的呼叫。

您的呼叫请求将被发送到您指定的电话号码。弹出框显示外拨呼叫标签、（外拨）图标、联络中心电话号码、DNIS（被叫号码识别服务）、将呼叫路由到您的队列，以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。如果管理员启用了“终止呼叫”功能，则**取消**按钮将显示在联系人名片请求中。

您会在实际电话上收到呼叫。

**注释** 如果外拨呼叫失败，桌面会显示以下情况的错误消息：

- 您拨打的外拨呼叫不会连接到客户。例如，由于呼叫连接问题。
- 您拒绝外拨呼叫。例如，当您正忙于其他交互时。
- 客户断开收到呼叫。例如，客户取消收到呼叫。
- 客户不应答收到呼叫。例如，呼叫振铃，但客户未能应答呼叫。

**步骤 5** 应答您的实际电话上的呼叫，然后等待客户作出响应。

当客户响应您的呼叫时，计时器将启动，并显示交互控制窗格。

**步骤 6** 在处理呼叫时，您可以在交互控制窗格中执行以下任务：

- 保留和恢复活动呼叫。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫](#)，第 4 页。
- 录制语音呼叫和暂停语音呼叫录音。有关详细信息，请参阅：[录制语音呼叫](#)，第 4 页。
- 将呼叫转接到队列、座席或拨号号码。有关详细信息，请参阅：[转接呼叫](#)，第 5 页。

**注释** 如果管理员已经为外拨呼叫启用“转接到队列”，则**转接请求**对话框中将会显示**队列**选项。否则，仅可使用**座席**和**拨号号码**选项。

- 向队列、座席或拨号号码发起咨询呼叫。有关详细信息，请参阅：[发起咨询呼叫](#)，第 7 页。

**步骤 7** 单击结束。

**话后处理原因**对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)。

外拨呼叫结束后，您的可用性状态将根据管理员定义的配置而变化。如果管理员已将**外拨后座席可用**定义为是，则即使您是在**空闲**状态下进行了外拨呼叫，外拨呼叫结束后，您的状态也将设置为**可用**。

**注释** 从**可用**状态进行外拨呼叫时，如果仍在发起外拨呼叫，则会有一个短暂的时间来接收来电。在此情况下，外拨呼叫将失败并出现错误消息。

## 从座席交互历史记录发出外拨呼叫

要从座席交互历史记录窗格发出外拨呼叫：

### 开始之前


您必须为语音呼叫应用话后处理原因。座席交互历史记录窗格在**所有和呼叫**选项卡中显示您与客户以前的语音呼叫通信。


## 过程

---

**步骤 1** 在座席交互历史记录窗格中，选择**所有选项卡**或**呼叫选项卡**。

**步骤 2** 将鼠标指针悬停在您要呼叫的联系人电话号码上，然后选择**单击呼叫**。

- 注释**
- 当您正在进行活动呼叫时，无法从座席交互历史记录窗格发出新呼叫。
  - 如果需要，您可以在进行呼叫之前编辑电话号码。要进行编辑，请单击 （**呼叫前编辑**）图标，并编辑**拨号盘**上显示的电话号码，然后单击**呼叫**。

您的呼叫请求将被发送到您指定的电话号码。弹出框显示外拨呼叫标签、（外拨）图标、联络中心电话号码、DNIS（被叫号码识别服务）、将呼叫路由到您的队列，以及指示您收到呼叫后所经过的时间的计时器。如果管理员启用了“终止呼叫”功能，则**取消按钮**将显示在联系人名片请求中。

您会在实际电话上收到呼叫。

**注释** 如果外拨呼叫失败，桌面会显示以下情况的错误消息：

- 您拨打的外拨呼叫不会连接到客户。例如，由于呼叫连接问题。
- 您拒绝外拨呼叫。例如，当您正忙于其他交互时。
- 客户断开收到呼叫。例如，客户取消收到呼叫。
- 客户不应答收到呼叫。例如，呼叫振铃，但客户未能应答呼叫。

**步骤 3** 应答您的实际电话上的呼叫，然后等待客户作出响应。

当客户响应您的呼叫时，计时器将启动，并显示交互控制窗格。


有关处理呼叫时要在交互控制窗格中执行的任务的详细信息，请参阅：[发出外拨呼叫](#)，第 11 页。

**步骤 4** 单击**结束**。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)。

---

## 发出出站预拨活动呼叫

管理员可创建活动，配置拨号模式（预拨），并将小组分配给活动。如果您属于已分配活动的小组，（**活动联系人**）图标将会显示在水平排列的标题中，您可以发出出站预拨活动呼叫。


在进行活动呼叫之前，您可以查看客户的联系信息。

要进行出站预拨活动呼叫：

### 开始之前

您必须处于可用状态才能接受出站预拨活动呼叫。


### 过程

**步骤 1** 单击水平排列的标题上显示的 （活动联系人）图标。

此时将显示活动联系人对话框，其中包含了客户的联系人信息。

**步骤 2** 查看客户的联系人信息后，单击呼叫以进行呼叫，或者单击跳过以查看下一个预拨活动呼叫请求。

如果联系人中心已达到为数据中心或租户设置的最大并发呼叫限制，您将无法进行更多呼叫，座席桌面上将显示相应的原因代码。有关最大并发呼叫限制的详细信息，请参阅：[发出外拨呼叫](#)，第 11 页。

如果您接受呼叫，系统将会发起客户呼叫，并禁用活动联系人图标。任务列表窗格中的预拨活动呼叫联系人名片请求将显示活动呼叫标签、（活动联系人）图标、基于管理员定义的配置的详细信息，以及指示您发起预拨活动呼叫后所经过的时间的计时器。呼叫的状态显示为“正在振铃”。如果管理员启用了“结束呼叫”功能，则“正在振铃”状态将被替换为联系人名片请求中的取消按钮。

- 如果客户接受呼叫，则会连接到该客户，并显示交互控制窗格。有关在处理呼叫时可以执行的任务的详细信息，请参阅[应答呼叫](#)

**注释** 如果尝试失败，活动联系人图标将会启用，您可以再次开始活动呼叫。

- 如果管理员在活动级别配置了问题和答案，则会在辅助信息窗格中显示呼叫指南选项卡。系统将提示您回答问题。根据答案，系统会提示您遍历呼叫指南中的下一组问题。您必须提交您的响应才能完成您的呼叫指南。

## 结束呼叫

在帮助您的客户完成查询后，最好让客户结束语音呼叫。当客户结束呼叫时，将会显示话后处理原因对话框。如有必要，您也可以结束呼叫。



**注释** 当呼叫处于保留状态时，您无法结束呼叫。有关详细信息，请参阅：[保留和继续应答呼叫](#)，第 4 页。

要结束呼叫：

### 开始之前

您必须已接受呼叫请求。有关详细信息，请参阅：[应答呼叫](#)，第 1 页。

## 过程

---

**步骤 1** 单击结束。

话后处理原因对话框将会出现。有关详细信息，请参阅：[应用话后处理原因](#)。

**步骤 2** （可选）如果您在使用听筒或头戴式耳机，则必须挂断实际电话，然后才能接收下一个呼叫。

---



## 当地语言翻译版本说明

思科可能会在某些地方提供本内容的当地语言翻译版本。请注意，翻译版本仅供参考，如有任何不一致之处，以本内容的英文版本为准。