EVOX 易喂

易喂 / 易客服 App 電腦版使用手冊

專為企業設計的雲端電話系統

文件發行日 : 2024 年 1 月 3 日
軟體發行日 : 2024 年 1 月 3 日
更多技術資源 https://evoxsupport.zendesk.com/hc/zh-tw

E2 nova 易得雲端股份有限公司

注意事項

包含在本文件中的資訊如有變更，恕不另行通知。
易得雲端公司對本資料不作任何保證，包括 (但不限於) 為特定目的之商品化或適用性作隱含的保證。對本資料可能包含的錯誤，或因提供、執行、使用本資料而導致的任何直接、間接、特殊、意外或必然的損毀，易得雲端公司恕不負責。

版權所有

©Copyright 2024. E2 Nova Inc
本文件所包含之專有資訊受著作權保護。版權所有。事先未取得易得雲端公司書面許可的任何複製、引用或翻譯 (除著作權法允許的範圍之外) 均在禁止之列。

目錄

1 簡介 更新功能 08
2 快速入門 10
2.1 下載與安裝 10
2.2 初次設定 10
2.3 登入 13
2.4 重設您的密碼 14
2.5 瀏覽 app 15
2.5.1 帳戶選單 16
2.5.2 裝置 / 專員狀態 18
2.5.2.1 裝置狀態 18
2.5.2.2 專員狀態 18
按照專員工作表分配來電 18
按照專員狀態分配來電 19
管理專員狀態 19
2.5.3 電腦版 App 功能頁 21
2.5.4 個人儀表板 22
2.5.4.1 客服中心或專業版易客服 22
2.5.4.2 易客服資料庫存取權 22
3 通話 24
3.1 撥打電話 24
3.1.1 選擇直撥線路（專業版易客服） 25
3.1.2 使用暫停與等待 26
3.2 接收電話 26
3.2.1 所有使用者 26
3.2.2 客服中心 / 專業版易客服 更新功能 27
3.3 代接其他人的來電 28
3.4 通話中 28
3.4.1 調整音效設定 28

3.4.2 其他通話中動作 29
使用撥號盤 29
通話保留 29
轉接電話 29
新增第二通電話 29
來電等待 30
三方通話 30
3.4.3 通話錄音（易客服資料庫訂閱者） 30
3.5 結束通話 31
3.5.1 所有使用者 31
3.5.2 專員通話後（客服中心 / 專業版易客服） 31
3.6 多裝置 31
3.7 進階通話功能（易客服資料庫） 33
3.7.1 撥打電話 32
3.7.2 接聽來電 33
來電通知 33
接聽來電 33
驗證聯絡人 / 新增聯絡人 34
重新關聯聯絡人 34
3.7.3 通話中 34
記錄通話 34
轉接來電 35
插播 35
3.7.4 通話後 35
3.7.5 多裝置 36
3.8 專業版易客服的號碼隱藏功能 新功能 36
4 聯絡人資訊 37
4.1 電腦版 App 聯絡人 37

4.1.1 所有使用者 37
4.1.2 客服中心 / 專業版易客服 38
4.2 進階電腦版 App 聯絡人 39
4.2.1 聯絡人資訊 40
個人資訊 40
機構 40
客戶關係資訊 41
4.2.2 新增聯絡人 41
4.2.3 從通話新增一名聯絡人 43
4.2.4 重覆的聯絡人 43
4.2.5 編輯聯絡人資訊 44
4.2.6 刪除聯絡人 45
4.2.7 檢視外部聯絡人列表 45
5 機構 47
5.1 檢視機構 47
5.2 建立機構 48
5.3 編輯機構 49
5.4 刪除機構 49
6 業務 即將發佈 50
7 基本通話紀錄 51
7.1 電腦版 App 通話記錄 51
7.2 進階通聯記錄（易客服資料庫） 51
7.2.1 通話記錄卡 52
7.2.2 編輯通話記錄和通話結果 53
7.2.3 重新關聯聯絡人 55
7.2.3 重新關聯聯絡人 55
8 訊息 56
9 易客服 : 其他功能 / 工具 58

9.1 個人儀表板 58
9.1.1 個人儀表板（易客服資料庫） 58
9.1.2 客服中心 / 專業版易客服個人儀表板 58
9.1.3 客服中心 / 專業版易客服個人儀表板（易客服資料庫） 59
9.2 聯絡人資料庫與工具 59
9.2.1 活動 60
9.2.2 備忘錄 60
9.2.3 待辦事項 61
10 管理者儀表板 63
10.1 客服中心 63
10.2 即時通話 64
10.2.1 監聽模式 64
10.2.2 插話模式 65
10.2.3 接管通話 65
10.2.4 移除通話中的團隊成員 66
10.3 專員 67
10.4 儀表板篩選設定 67
11 設定 68
11.1 個人檔案 68
11.2 通話 70
11.2.1 裝置可用設定 70
11.2.2 來電轉接設定 70
11.2.3 分機代接 71
11.2.4 來電資訊設定 71
11.2.5 預設撥打電話 app 設定 71
11.3 語音信箱問候語 71
11.4 音訊裝置 73

11.4.1 麥克風設定 73
11.4.2 音效輸出設定 73
11.5 語言 74
11.6 電子郵件 即將發佈 74
11.7 協助或意見 74
12 易喂支援 75
13 修訂記錄 76
版本 27.9 - 2024 年 1 月 76
版本 27.8 - 2023 年 10 月 76
版本 27.7 - 2023 年 6 月 76
版本 27.6 - 2023 年 2 月 76
版本 27.4 - 2022 年 10 月 76
版本 27.3 - 2022 年 4 月 76
版本 27.2 - 2021 年 11 月 76
版本 27.1 - 2021 年 10 月 76
版本 26.4 - 2021 年 8 月 77
版本 26.2 - 2021 年 6 月 77
版本 26 (易喂 1.26.45) – 2020 年 6 月 /2020 年 11 月 77
版本 25.2 (易喂 1.25.14) – 2019 年 12 月 77
版本 25 (易喂 1.25.7) – 2019 年 11 月 77

1 簡介 更新功能

EVOX 是一個以雲端為基礎的企業溝通解決方案，提供一套特色豐富的電話系統，而不涉及與硬體設備有關的成本和限制。 EVOX 管理者可以使用易管理來設置與管理 EVOX 電話系統的企業分機、使用者和設定。 如果您的 EVOX 管理者已經授權您使用應用程式，您可以下載 EVOX PC/Mac 應用程式，在您的電腦上進行撥打和接聽電話。

易客服管理系統的產品方案包括易客服客服中心、易客服資料庫和專業版易客服。易客服客服中心提供了將您的 EVOX 電話系統轉換為自訂聯絡中心的工具和平台。這些功能可使您的銷售和客服組別能夠更好地為客戶提供服務，服務主管能夠更好地管理專員和組別。易客服資料庫提供一個資料庫，紀錄您的公司與外部聯繫人（客戶）之間的溝通訊息和完整活動歷史，進一步提高了您的組別和客戶的體驗。專業版易客服為進階專員和進階管理者主管提供了額外的功能，以提供最先進的專業聯絡中心。如需更多訊息，請參閱易客服管理系統網頁。

EVOX 易客服訂閱者根據訂閱方案及使用者型態，可以在 PC/Mac 應用程式中使用進階功能。如果您的公司訂閱了客服中心或專業版易客服，PC/Mac 應用程式為專員或專業版專員以及管理者或專業版管理者管理者提供以下工具：

- 專員和專業版專員可管理他們的狀態和時間，並透過儀表板查看工作表、組別分配以及其他組別和專員的情況。
- 此外，如果您的公司訂閱了通話錄音，專員或專業版專員可以錄製通話並聆聽他們的錄音，管理者或專業版管理者則可以存取所有的語音錄音。

易客服資料庫使用者可以使用 PC/Mac 應用程式來：

- 即時存取聯絡人資料檔案和活動歷史記錄，以準備通話並提供卓越的顧客體驗。
- 在通話中和通話後記錄通話筆記、新增備忘錄、創建 / 編輯聯絡人、創建 / 管理後續待辦事項，並選擇通話解決結果。

專業版易客服的專業版專員和專業版管理者也可以使用 PC/Mac 應用程式來：

- 選擇一個可用的電話號碼作為外撥通話的號碼顯示。

專業版管理者可以使用管理者儀表板聆聽並接管專業版專員的通話。

PC/Mac 應用程式的使用者介面和 EVOX 使用者可用的功能以綠色文字標示。易客服訂閱者的使用者介面差異和進階可用的功能將以紫色文字標示，而專業版易客服訂閱者的則會以背景突出顯示。如果一個功能或短語下有底線，表示它是一個連結，連結到更詳細的描述或流程。

為了使 EVOX PC/Mac 應用程式使用者的手冊保持簡潔，易客服訂閱者可用的進階功能被分隔到他們自己的章節中。下表提供了根據您的產品訂閱和 / 或訂閱角色，在 PC/Mac 應用程式中可用功能的連結。

訂閱 使用者型態	PC/Mac 應用程式功能
EVOX 使用者	• 基本通話功能 • 基本通話歷史記錄 • 內部聯絡人名單
易客服資料庫 使用者 管理者	• 易客服資料庫的功能頁面 • 針對易客服資料庫外部聯絡人的進階通話功能 • 來電顯示聯絡人資料檔案，網路電話在通話筆記中顯示細節 • 如訂閱，則有通話錄音功能 • 易客服資料庫的進階通話歷史記錄，包括備忘錄、待辦事項、通話解決結果 • 易客服資料庫的外部聯絡人名單，包含機構資料 • 個人儀表板，包含待辦事項 • 易客服資料庫活動、備忘錄和待辦事項 • 編輯 / 建立關聯 • 易客服資料庫的進階通話歷史記錄，包括備忘錄、待辦事項、通話解決結果（對於通話錄音訂閱者，還包括錄音和文字記錄
客服中心 專員、管理者	• 客服中心的功能頁面 • 基本通話功能 • 來電顯示組別、ACD、排隊情況 • 基本通話歷史記錄 • 內部聯絡人名單，包含專員和組別 • 客服中心專員狀態（值班 / 非值班、休息時間包括通話後工作） • 個人儀表板，包含組別、ACD 和工作表 • 客服中心 / 專業版易客服的通話後工作
專業版易客服 專業版專員、專業版管理者 專業版管理者	• 基本通話功能和選擇外撥號碼 • 來電顯示組別、ACD、排隊情況 • 基本通話歷史記錄 • 內部聯絡人名單，包含專員和組別 • 客服中心專員狀態（值班 / 非值班、休息時間包括通話後工作） • 個人儀表板，包含組別、ACD 和工作表 • 客服中心 / 專業版易客服的通話後工作 • 號碼隱藏，用於保護進出站通話的電話號碼 • 業務[1] • 管理者儀表板

* 這些功能也適用於已啟用易客服資料庫存取權的專員或專業版專員以及管理者或專業版管理者。

1 業務將在未來版本推出。

2 快速入門

易喂電腦版 App 可由易喂管理者或易客服管理者所指定的易喂使用者存取使用。 這套 PC app 與 Windows 10 相容（版本最低要求為 10.0.14316.0）。Mac app 與 MacOS X 10.10.0 以上的版本相容。

2.1 下載與安裝

您可從 Windows 或 Mac App Store 下載易喂電腦版 PC App。 當您的易喂管理者或易客服管理者將您加入成為 app 使用者時，您也可在 EVOX 寄給您的電子郵件中點選連結以下載應用程式。



> Windows App Store 的易喂 電腦版 App

注意： 務必在您下載並登入電腦版 App 之前，確認您的 EVOX 管理者 / 易客服管理者已用您的電子郵件地址完成電腦版 App 註冊。

2.2 初次設定

當您完成應用程式下載，啟用應用程式，並依照以下步驟設定易喂：

1. 輸入您的電子郵件地址（由貴公司的易喂管理者向易喂註冊），點選 下一步 。



> 初次登入

2. D2 Nova 將驗證您為已核准的電腦版 App 使用者並寄一封電子郵件至您所註冊的電子郵件地址。 在方框內輸入電子郵件中的 4 位數驗證碼並點選 下一步 。



> 輸入驗證碼

如果您試圖在驗證您的電子郵件地址前登入，將收到一封如下圖所示的錯誤訊息。 檢查您的電子郵件並依照錯誤訊息中所說明的程序驗證您的電子郵件地址。 如果您沒有收到包含驗證碼的電子郵件，點選您的垃圾郵件匣，或聯絡您的易喂管理者重寄電子郵件。



> 糟糕… 您的電子郵件尚未驗證完成

3. 在建立密碼頁鍵入您想用於帳戶的密碼。選擇 在鍵入時顯示／隱藏您的密碼。 您的密碼必須至少 6 位字元並包含數字、字母和符號的組合。 如果您使用個人 PC/Mac，可選擇保持登入記住您的登入資訊，有助於更快速登入。在共享的電腦或裝置上絕不能選擇保持登入點選 下一步 。

注意： 如果您已是易喂管理者，您不需新增一組密碼。 您可使用登入易喂 易管理的相同密碼。



> 建立密碼

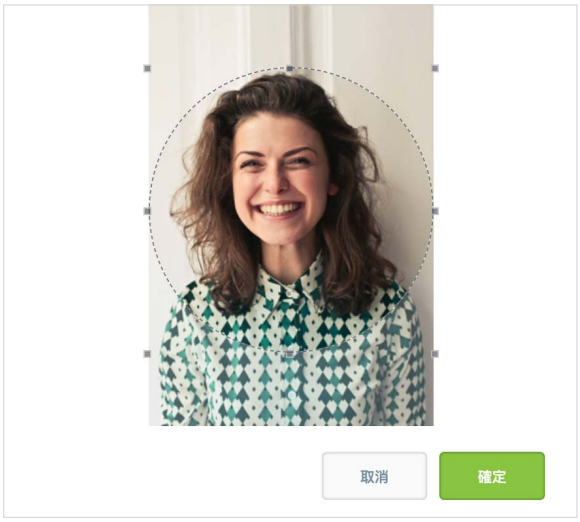
4. 或者，您可上傳或拍攝大頭照，您與同事通話時對方在易喂上可看見。 點選 跳過 跳過此步驟。 您隨時可在之後於設定 > 個人檔案

如果您想要新增大頭照可點選 選擇從檔案中選擇相片，在您的電腦上搜尋並上傳一個圖像。 易喂支援 .png, .jpg, .gif 和 .bmp 格式。



> 從檔案中選擇相片

您可在圓內移動與依比例縮放圖像並點選 確定 以選擇圖像或取消以選擇不同圖像。



> 大頭照｜ 移動和依比例縮放圖像

按下拍照，使用您的筆電相機拍攝大頭照，點選 拍照，接著點選 確定 使用該相片作為您新的大頭照。按一下 取消 拍攝另一張相片。完成後，點選 下一步。



> 上傳大頭照｜拍照

5. 使用聲音測試，確保您的麥克風和喇叭能正常運作。點選 跳過 跳過此步驟。 您稍後可隨時在設定 > 音訊裝置調整這些設定麥克風下拉式選單將列出您的 PC/Mac 上可用的麥克風。 您可從列表中選擇要使用的麥克風。



> 聲音測試｜麥克風下拉列表

以正常說話方式對麥克風說話。強度棒應達到約 5，以確保您的聲音可被通話另一端的來電者／他人清楚聽見。如果強度未達到 5，需調整音量滑標並將音量鈕拖曳至右邊。如果強度遠高於 5，需調整音量滑標並將音量鈕拖曳至左邊。對您的麥克風說話，再次測試強度。



> 聲音測試｜調整麥克風音量大小

播放器下拉選單將顯示您的 PC/Mac 上可用的輸出裝置（喇叭、頭戴式耳機等）。 您可從此選單中選擇要使用的裝置



> 聲音測試｜播放器下拉列表

點選 ▶ 預設音量設定為 5，以確保來電者／對象能清楚聽見您的聲音。如果您想要音量較小或較大，向左或向右拖曳滑標調整音量點選 ▶ 測試音量值。 點選記住此設定為您的下次登入保留設定。點選 下一步 完成此步驟。

2.3 登入

電腦版 App 設定完成後，您可輸入註冊的電子郵件地址及密碼隨時登入。在登入頁輸入您的電子郵件地址。 點選 下一步 。



> 登入｜ 電子郵件地址

輸入您易喂的帳戶密碼選擇 在鍵入時顯示／隱藏您的密碼。如果您使用個人 PC/Mac，可選擇保持登入記住您的登入資訊，有助於更快速登入。 在共享的電腦或裝置上絕不能選擇保持登入點選 送出 。



> 登入｜密碼

在您的密碼通過驗證後，您將會收到一封內含一次性驗證碼的電子郵件作為第二級安全確認。 輸入一次性代碼並點選 下一步 。



> 登入｜第二級安全防護

所有 EVOX 易客服使用者將看到他們的個人儀表板，而不是歡迎頁面。



> 進階電腦版 App ｜使用者歡迎頁面

2.4 重設您的密碼

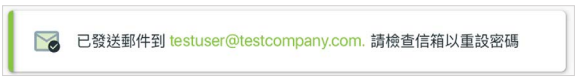
如果您忘記密碼，點選 **忘記密碼?**

1. 於忘記密碼？頁輸入您的電子郵件地址（用以註冊易喂），接著點選 送出 收到來自 D2 Nova 所寄的密碼重設電子郵件 。



> 忘記密碼？

下列畫面確認重設密碼的要求已寄至您註冊易喂時的電子郵件地址。



> 檢查電子郵件

2. 檢查您的電子郵件，並迅速輸入來自重設電子郵件中所提供的 4 位數驗證碼。 點選 下一步 。



> 忘記密碼？ | 驗證碼

3. 輸入您想用於帳戶的新密碼。 選擇 在鍵入時顯示 / 隱藏您的密碼。 您的密碼必須至少 6 位字元並包含數字、字母和符號的組合。 如果您使用個人 PC/Mac，可選擇保持登入記住您的登入資訊，有助於更快速登入。 在共享的電腦或裝置上絕不能選擇保持登入 點選 儲存 。



> 建立密碼

2.5 瀏覽 app

EVOX PC/Mac 應用程式介面有兩個面板。 左面板顯示您的相片或名稱（如無上傳圖像）、您的名字、您的易喂分機。 您名稱旁邊的下拉清單可以看到帳戶選單，右側會看到使用者 / 專員狀態。左面板有四個主要功能頁標籤可功您切換，其中包含撥號盤（ ），聯絡人 （ ），通話（ ）以及訊息（ ）。 您所看到的功能介面將依貴公司購買的是易喂或進階電腦版 App 而定。



> 電腦版 App/ 進階電腦版 App 頁籤

根據您的訂閱和左側面板中的選擇，右側面板將顯示相應的 PC 應用程式功能頁面、個人儀表板，或易客服 PC 應用程式功能頁面。

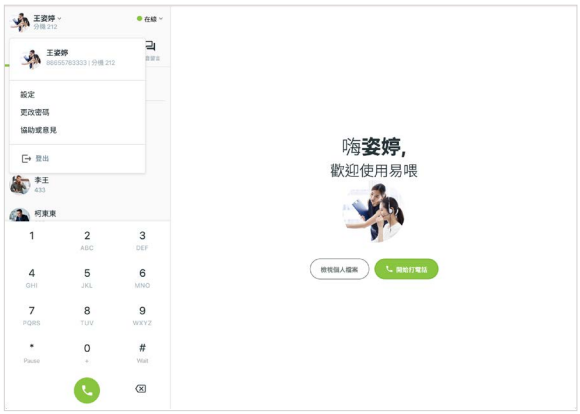
在這兩個面板的上方，若電腦 App 出現連線問題，將會顯示一個通知欄。通知欄將顯示連線失敗的原因，您可以依照提示嘗試解決問題或聯絡 EVOX 支援組別尋求協助。



> 電腦版 App/ 進階電腦版 App 通知欄

2.5.1 帳戶選單 更新功能

在左面板上，點選您名字右邊的 ⌄ 進入帳戶下拉式選單。此選單列出您的名字，以及可聯絡您的完整電話號碼與分機。 由於這些資訊係由您的易喂管理者設定，此處的內容無法變更。 然而您可以上傳或拍攝個人照片，您與同事通話時對方在易喂上可看見。



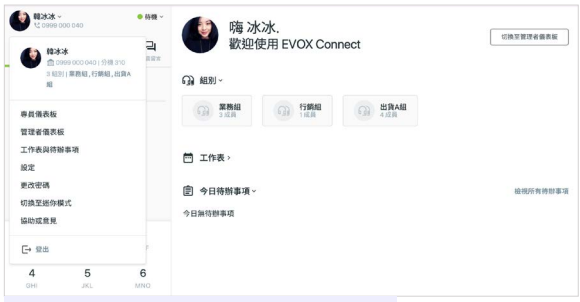
> 易喂帳戶選單

依據您的公司訂閱的 EVOX 易客服服務方案，帳戶選單將會有進階的選項。

- 儀表板在右側面板顯示您的個人儀表板。
- 對於易客服資料庫使用者，待辦事項在右側面板顯示您的待辦事項。
- 對於客服中心 / 專業版易客服專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者，工作表在右側面板顯示您的工作表。
- 對於擁有易客服資料庫存取權的客服中心 / 專業版易客服專員 / 專業版專員或管理者，工作表和待辦事項在右側面板顯示您的工作表和待辦事項。



> 客服中心 / 專業版易客服易客服資料庫存取權｜帳戶選單



> 專業版易客服專業版管理者｜帳戶選單

如果您是專業版易客服的管理者，除了您個人的專員儀表板外，您還會有一個管理者儀表板。您可以從帳戶選單中選擇管理者儀表板來監控聯絡中心和座席，以及從專員儀表板返回到您的個人儀表板。

針對易喂和進階電腦版 App 的使用者 ，從帳戶選單選擇設定進入設定頁面，自訂 app 式中的個人檔案、通話、語音信箱問候語、音訊裝置及語言。EVOX 易客服使用者 / 易客服專業版專員 / 專業版專員和管理者 / 專業版管理者也可以自訂電子郵件簽名檔。[2] 您亦可從設定頁面選擇協助或意見或直接從帳戶選單存取此使用者手冊、易喂版本編號、隱私權與條款、支援與易喂官網。點選隱私和條款，檢視易喂的隱私權政策。點選支援中心，進入易喂支援網站。點選易喂官網以進入易喂產品網站 ，您能進一步瞭解其他產品、服務及特別促銷活動。



> 設定｜協助或意見

2 電子郵件將在未來版本推出。

從帳戶選單選擇更改密碼，變更您的密碼。 您將被要求確認目前的密碼並設定新密碼。 選擇 在鍵入時顯示 / 隱藏您的密碼。 點選 儲存 。



> 帳戶 | 更改密碼

請從帳戶下拉選單中選擇切換至迷你模式，將電腦版 App 縮小為一個浮動視窗。迷你模式視窗可以透過移動至螢幕的任何位置上。迷你模式會顯示您的裝置狀態，並且允許您進行更改。點擊 即可返回到完整尺寸的電腦版 App。



> EVOX 使用者 | 迷你模式

如果您是易客服客服中心的專員 / 管理者或專業版專員，迷你模式不僅可以讓您改變裝置狀態，還可以讓您改變專員狀態。

如果您是專業版易客服的管理者，迷你模式還可以讓您點擊 來查看專員狀態列表。再次點擊 或 × 來關閉專員列表。



> 客服中心 / 易客服專業版專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者 | 迷你模式

如果您想要監聽通話，請點擊 來打開管理者儀表板，然後選擇一通進行中的通話。



> 專業版易客服專業版管理者 | 迷你模式 | 專員列表

在帳戶選單中點擊登出進行登出。

2.5.2 裝置 / 專員狀態

2.5.2.1 裝置狀態

在電腦版 App 正常模式中，您的裝置狀態位於左側面板的右上角，而在迷你模式中，位於您的照片或縮寫的右側。點選 ▾ 可以展開狀態的下拉選單。EVOX 使用者的裝置狀態有在線或離線。當您的狀態為在線，您的電腦版 App 可以接收來電。假如您有多個 EVOX 裝置，來電會同時響鈴。您在其中一個裝置接聽後，其他裝置會停止響鈴。當您下班或是不想在電腦版 App 接收來電，可以將裝置狀態設為離線。當您可以在電腦版 App 接收來電，再將裝置狀態設為在線。電腦版 App 的裝置狀態不會影響您其他的裝置。



> EVOX 使用者｜狀態下拉選單

2.5.2.2 客服中心專員狀態

客服中心的專員 / 管理者可以在左側面板的右上角查看裝置狀態之外，也可以看到專員狀態（或者在迷你模式中，位於您的照片或縮寫的右側）。您可以選擇的狀態會根據客服中心的設定而有所不同，客服中心可以設定按照專員工作表或專員狀態來分配來電。

按照專員工作表分配來電

假如客服中心按照專員工作表分配來電，專員狀態有：待機、話後工作中或離線。待機時您會接收來電。當您在通話時，狀態會自動切換成離線。若您結束一通 ACD 的來電，專員狀態會自動切換成話後工作中讓您完成該通話的記錄工作。若您需要更多時間，您可以延展話後工作時間。



> 客服中心｜狀態下拉選單

假如您是專員而您的狀態為話後工作中，或是您並非在工作表的上班時間內，您不會在任何裝置上接收到 ACD 組別的來電。來電會分配給其他在線的使用者專員。假如您的電腦版 App 狀態為離線，其他裝置依然可以接收來電。假如有來電者繞過 ACD 或是 IVR 選單直接輸入您的密碼，您也依然會收到來電通知。這類的來電者是知道您分機的回頭客，因此重要性可能會比其他客人來得高。



> 客服中心｜狀態

按照專員狀態分配來電

假如客服中心按照專員狀態分配來電，專員狀態有：

- 上班。這個狀態是由專員控制。當您開始上班記得要更改狀態，這樣您在待機時才能接收到 ACD 以及組別的來電。
- 下班。這個狀態是由專員控制。當您要下班記得要更改狀態，這樣才不會接收到 ACD 以及組別的來電。
- 待機。您可以撥打以及接聽 ACD 分配的來電。當您的專員狀態為上班會自動切換為待機狀態。當您在上班時離開其他狀態會自動切換為待機。
- 通話中。這個狀態會自動切換。當您在通話時專員狀態會自動切換為通話中。通話結束後您的狀態會根據客服中心設定切換成話後工作中或是待機。
- 話後工作中。假如客服中心管理者有開啟這個選項，通話結束後您會自動切換為這個狀態。話後工作中的停留時間是由客服中心管理者設定。假如您需要更多時間，您可以點選延展，延展的時間是由管理者設定。假如您需要一些時間做一切記錄工作，您可以隨時切換到話後工作中狀態。
- 自訂休息選項。您的管理者最多可以設定十種自訂休息選項讓您在不方便接聽電話的時候做設定。

只有在待機的時候您才會接收 ACD 的組別來電。若您不在待機（例如話後工作中），ACD 的組別來電會分配給其他在線的使用者 / 專員。當您在下班或自訂休息狀態，左側面板的上方會看到一個橫幅提醒您「您不會收到客服中心的來電」。

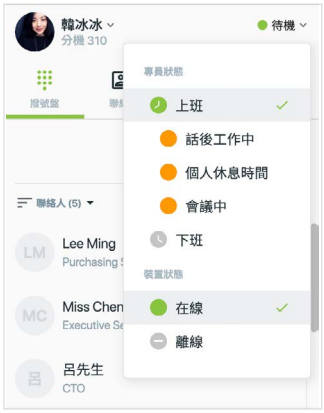


> 客服中心｜狀態橫幅

您依然會收到直接撥打您分機或是群組的來電。這類的來電者是知道您分機的回頭客，因此重要性可能會比其他客人來得高。

管理專員狀態

專員狀態可以幫助您管理工作時間。系統會記錄您的專員狀態歷程，客服中心管理者可以查看歷程評估您的工作表現以及工作量。 假如您屬於按照專員狀態分配來電的客服中心，您剛到辦公室的時候專員狀態應該是下班。幫您準備好可以接聽來電，請點選狀態並且再下拉選單選取上班。這時您的狀態會自動切換成待機，您會接收到來電。假如您需要休息，休息的選項是由您的客服中心管理者設定。請選擇符合的休息選項。假如您屬於按照專員工作表分配來電的客服中心，您不需要變更專員狀態。您只需要確認您的狀態為在線才能在裝置上接收來電。



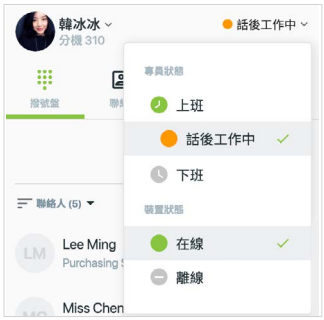
> 客服中心｜狀態下拉選單

您在接聽來電或是撥打電話時，狀態會自動切換成通話中。通話結束後，假如客服中心管理者有開啟功能，您的狀態會切換成話後工作中讓您完成該通話的記錄工作。假如沒有開幾這功能，您的專員狀態會立刻切換成待機。話後工作中的秒數是由管理者設定，當時間只剩下 10 秒



> 客服中心｜延展話後工作中

您會看到倒數以及可以讓您延長時間的延展選項。
若您沒有延展時間，您的狀態會在倒數結束後自動切換成待機。若想切離話後工作中重新接收來電，在下拉選單選取上班，您的狀態就會切換成待機。



> 客服中心｜話後工作中

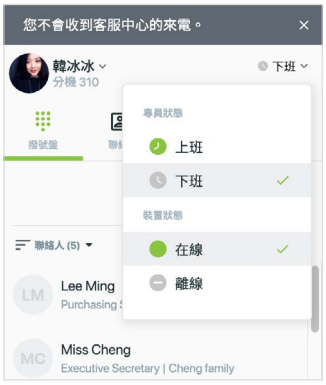
假如您需要針對通話做一些記錄，您可以隨時在下拉選單切換為話後工作中。話後工作中的時間與系統自動切換相同，您也可以延展它。

若您屬於按照專員狀態分配來電的客服中心並且您的管理者有設定自訂休息選項（例如參加會議或是休息），您可以選取符合的休息選項暫時不接收來電。選取後上方會出現橫幅提醒您不會接收到來電。休息結束後記得要切換回上班 ，這時您的狀態會自動切成待機。



> 客服中心｜自訂休息選項

當您要下班時，記得要將專員狀態改為下班才不會接收到客服中心的來電。當您在下班狀態時，您會在上方看到「您不會收到客服中心的來電」。您的工作表不會自動將您的切換成上班或下班，您必須要手動切換。



> 客服中心｜自訂休息選項

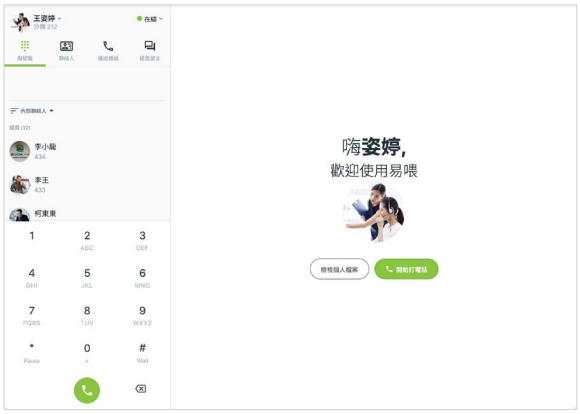
注意：假如您有多裝置，這裡僅顯示電腦版 App 的設備狀態。專員狀態會影響所有裝置，並不僅限於您的電腦版 App。

2.5.3 電腦版 App 功能頁

左面板有四個主功能頁標籤，選擇標籤在不同功能頁中瀏覽。

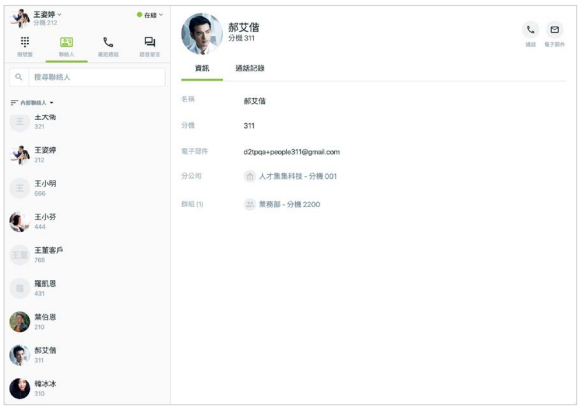
- 。撥號盤頁讓您進入撥號盤撥打分機或電話號碼。初次選取撥號盤時，右面板顯示為歡迎畫面。

  對進階電腦版專員而言 ，若選擇撥號，右面板會顯示個人儀表板。



> EVOX 使用者 | 撥號盤

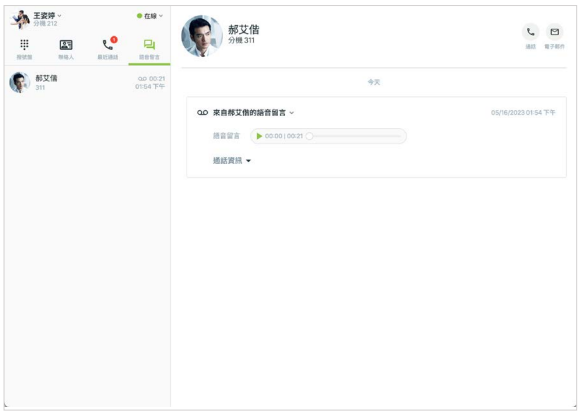
- 。聯絡人頁在左面板列出您的內部聯絡人。在左側選擇一位聯絡人，將會在右面板顯示聯絡人的詳細資訊。點選通話頁籤可以看到與聯絡人之間的通話記錄。


> EVOX 使用者 | 聯絡人

- 。通話會在左面板列出最近的通話記錄。當您選擇一筆通話，該通話的詳細資訊將顯示於右面板。假如聯絡人是內部聯絡人，點選資訊可以查看資料。假如聯絡人不是內部聯絡人，就不會有資訊頁籤。


> EVOX 使用者 | 通話

- 。訊息會在左面板列出訊息記錄。選擇一筆左面板的顯示訊息，右面板會顯示聯絡人橫幅和聯絡人訊息紀錄。目前只支援語音留言。


> EVOX 使用者 | 訊息

2.5.4 易客服使用者的 PC 應用程式功能頁面

對於 EVOX 易客服訂閱者，在左側面板訪問 PC 應用程式功能頁面時，可以使用附加的功能和工具。

2.5.4.1 客服中心或專業版易客服

對於客服中心或專業版易客服訂閱者：

- 撥號器頁面在左側面板顯示撥號鍵盤以進行通話。當首次選擇撥號器時，右側面板會顯示您的個人儀表板，其中包括您的組別和工作表。

2.5.4.2 易客服資料庫存取權

對於易客服資料庫使用者：

- 撥號器頁面在左側面板顯示撥號鍵盤以進行通話。當首次選擇撥號器時，右側面板根據您的訂閱顯示您的個人儀表板。對於僅訂閱易客服資料庫的使用者，您的個人儀表板會顯示您的待辦事項。對於客服中心或擁有易客服資料庫存取權的專業版易客服訂閱者，您的個人儀表板將顯示您的組別、工作表和待辦事項。

- 聯絡人頁面會在左側面板顯示所有 聯絡人 ，包含內部聯絡人、外部 聯絡人以及機構。選取聯絡人（內部或外部）或機構後，內部聯絡人資訊、外部聯絡人資訊或機構資訊 頁面會顯示於右側面板。

- 通話頁面會在左側面板顯示最近的內部及外部通話。選取一則通話之後，右側面板會顯示聯絡人完整的通話記錄。

- 訊息頁面會在左側面板顯示最近訊息。訊息包含以及 / 或電子郵件。[3] 當您在左側面板選取一則訊息，右側面板會顯示聯絡人的完整訊息記錄。

3 電子郵件將在未來版本推出。

當您選取任何功能頁 (除了機構之外)，右側面板上方會看到聯絡人橫幅，其中包含聯絡人的頭像、名稱、職稱以及機構。聯絡人橫幅也會看到通話 ( )、電子郵件 ( )、備忘錄 ( ) 或待辦事項 ( )。您也可以點選 刪除聯絡人。



> 允許易客服資料庫存取權 | 功能頁面

專業版易客服方案下，進階專員可以為聯絡人新增或更新業務 ( )[4]。

聯絡人橫幅下方包含其他功能頁面，它們與左側面板的功能連動。您可以在功能頁面之間做切換：

- 資訊頁將顯示已知的內部或外部聯絡人資訊，假如對方不是聯絡人將不顯示這頁籤。若左側面板選取 聯絡人則會在右側顯示這個頁面。
- 活動頁將顯示與聯絡人有關的通話、訊息、備忘錄以及待辦事項。假如來電者不是聯絡人只會顯示電話號碼。
- 通話頁提供與該聯絡人有關的通話詳細資訊。若左側面板選取 通話則會在右側顯示這個頁面。
- 備忘錄頁提供與該聯絡人 / 電話號碼有關的任何一則備忘錄的詳細資訊。
- 待辦事項頁列出所有與該聯絡人 / 電話號碼有關的已完成待辦事項或預計待辦事項。

對於專業版易客服方案的訂閱者：

- 交易頁列出了所有帶有聯繫人 / 電話號碼的業務交易 (交易、票證)。[5]

4 業務將在未來版本推出。
5 業務將在未來版本推出。

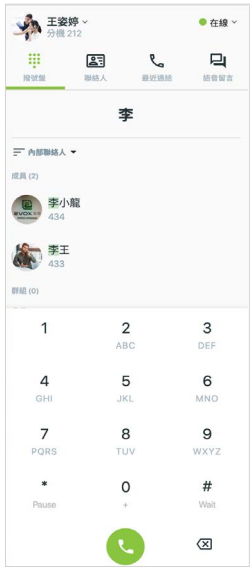
3 通話

3.1 撥打電話

您可從 撥號盤、聯絡人、最近通話或語音留言頁撥打電話。當您初次登入易喂，您將停留在撥號頁。輸入目的地號碼（國家代碼前必須加上 +）。當您鍵入時號碼會在左面板的撥號資訊框出現。您也可僅輸入分機號碼撥打分機。您輸入號碼時，符合您所輸入號碼的聯絡人捲軸列表將出現在鍵盤上方。您可從列表中選擇想要的聯絡人。當您選擇一位聯絡人時，撥號內會自動完成號碼輸入。



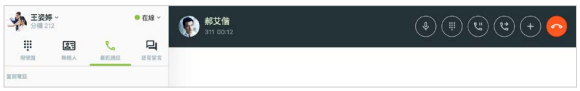
> 從撥號撥打分機



> 從撥號盤依名字撥打電話

您也可以透過名字撥號。快速尋找一名同事，在資訊方格內輸入其名字的首幾個字母。將會在下方出現聯絡人的捲軸列表。選擇您想撥打的同事，其分機將會自動於撥號框內完成輸入。

按下 開始打電話。



> 通話資訊｜易喂

正在撥號的同時，右面板的頂欄通知會顯示撥打的詳細資訊。撥打內線會顯示聯絡人的名稱或圖像（如果已上傳圖像），撥打外線會顯示電話號碼與撥出電話的方向（）。

從頂欄選擇 ，調整輸出裝置（喇叭、頭戴式耳機）的音量及 / 或選擇一個不同的輸出裝置。如果您想要音量更大，選擇按鈕並拖曳調升音量調整滑標。如果您想要音量更小，選擇按鈕並拖曳調降音量調整滑標。從預設裝置下拉列表選擇一個不同的輸出裝置供該通電話使用（若在您的系統上可行）。



> 通話詳細資訊｜調整輸出裝置音量

點選 ，結束撥打。



> 通話方向

如果您使用迷你模式，通話詳細資訊將顯示在您的視窗狀態下方（如果您是專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者，還會顯示專員狀態）。

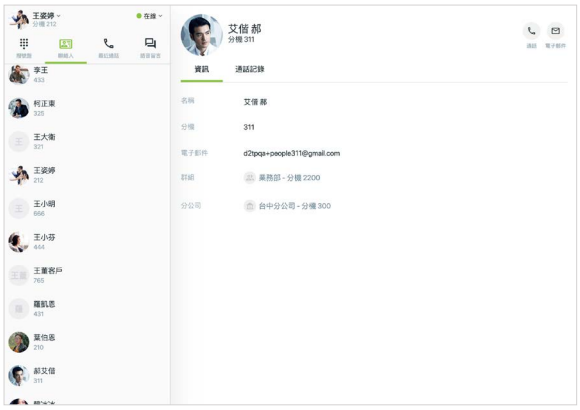


> 電腦版 App ｜迷你模式｜外撥電話

如果您撥打的行動號碼無開啟語音信箱服務，且無人回應，該通電話處置的狀態將顯示為撥號失敗。點選 ，關閉通知頂欄或 再次撥號。

您可點選 。選擇一位聯絡人，則其聯絡人的詳細資訊將以所選的預設聯絡人資訊於右面板顯示。點選 ，撥打電話。

對易喂使用者而言，點選通話記錄標籤前往與這位聯絡人最近的通話記錄。



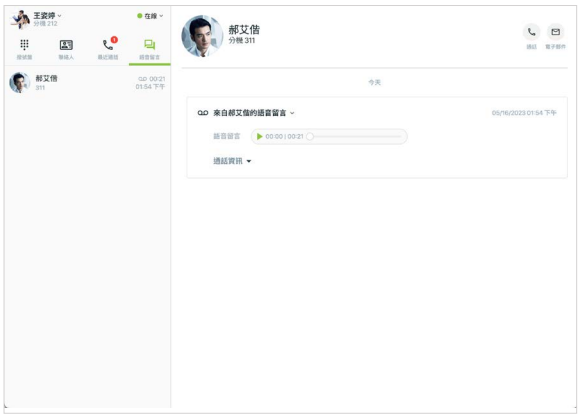
> 易喂聯絡人｜撥打電話

選擇 從通話頁撥打電話。從左面板選擇一通最近的通話，該通話詳細資訊將顯示在右面板。選擇 撥打電話。通話頁面會顯示在右面板。假如對方是聯絡人，您可以選取資訊檢視聯絡人資料。



> 通話｜撥打電話

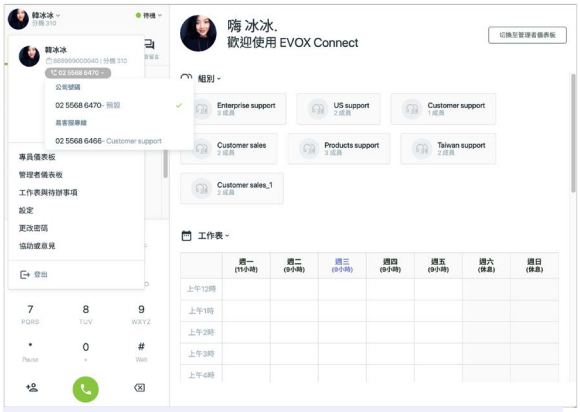
選擇 從訊息頁撥打電話。從左面板選擇一則訊息。語音信箱訊息與通話記錄的詳細資訊將於右面板顯示。點選 撥打電話。



> 訊息｜撥打電話

3.1.1 選擇外撥號碼（專業版易客服）

擁有選擇外撥號碼功能的專業版專員 / 專業版管理者（由其專業版管理者在易客服使用者權限管理中啟用）可以選擇用於外撥通話的通話線路（顯示給被叫方）。用於撥號的預設線路是公司的電話號碼，如所示 18058880388 。使用下拉選單選擇要用於撥出的不同號碼。線路顯示在易客服直撥專線之下將是被指給易客服的所有直撥專線。若是該直撥專線已被指派給 ACD，專線號碼後方將會顯示所屬的 ACD 名稱；反之，將只會顯示專線號碼。



> 專業版易客服專業版專員 / 專業版管理者啟用專業版管理者啟用選擇外撥號碼 | 通話 | 撥打通話 | 直撥線路選擇 | 下拉式選單

3.1.2 使用暫停與等待

當撥打企業電話時您可能需要進入暫停與等待。 當透過電話選單系統搜尋時特別有效。 針對經常使用的選單，當您已經預先知道要按的選項，您可繞過不聽選單內容。插入暫停，在撥打號碼中鍵入一個逗號或長按 * Pause 以插入逗號。 當已撥號，該通電話將在每個逗號上停止撥號幾秒，接著在該逗號之後再開始撥號。 例如：如果您輸入 0226579490,260，易喂將撥打 0226579490，接著暫停幾秒再繼續撥打剩餘的 260。 如果您需要插入額外秒數，您可在號碼之中插入額外的逗號（例如 0226579490,,,260）。您亦可在整組號碼多處使用逗號（例如 0226579490,2,6,0）以便在有多層選項的複雜電話選單系統中自動導向。



> 暫停

等待功能與暫停類似，除此之外，等待功能將建立一個無限暫停動作，要求使用者按鍵，在等待之後繼續撥號。此功能在加入自動化會議或當您不知道需要暫停多久以符合您所用的電話系統要求時，特別有用。 插入一次等待，鍵入一個分號或長按 # Wait 插入一個分號。 當已撥打號碼，遇到分號後將進行等待。 在您按下出現在易喂撥號畫面的按鍵後，將會撥打分號後方剩餘的號碼。



> 等待

例如：如果您輸入 0226579490;260，易喂將撥打 0226579490，接著直到按下按鈕才會撥打剩餘的 260。

3.2 接收電話

3.2.1 所有使用者

當您收到來電，您將聽到一聲鈴響，並會在右面板上出現通知頂欄。 頂欄將出現來電者的大頭照（如果有圖像）或名稱，以及如果該人為您公司聯絡人，會出現名字。 通話詳細資訊包括來電方向 ( )，以及電話號碼或分機。

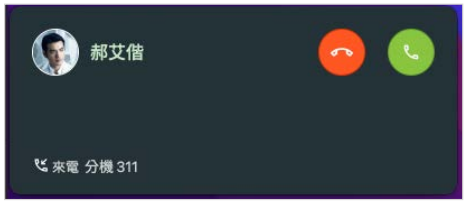


> 接聽來電


> 接聽來電 | Whoscall 來電資訊

點選 ，接聽來電。點選 ，拒接來電。 當您拒接來電至您的分機，易喂會將該來電轉入您的語音信箱。 您應設定您的語音信箱問候語。

如果您公司訂閱了與 Whoscall 整合的來電阻擋功能，Whoscall 資訊將會呈現在通知頂欄的下方。



> 來電通知

如果您正在使用迷你模式，通話詳細資訊（包括已訂閱的 Whoscall 資訊）將顯示在您的視窗狀態下方（如果您是專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者，還會顯示專員狀態）。

如果您目前無開啟與啟動 app，您的電腦畫面上將出現一個獨立的來電通知視窗並聽得到鈴響。 如果來電者在您的聯絡人列表中，通知內容將顯示聯絡人名稱與大頭照（如果已上傳圖像）。 如果來電者不是聯絡人，將顯示電話號碼。 點選 或 。

如果您公司訂閱了與 Whoscall 整合的來電阻擋功能，Whoscall 資訊將會呈現在聯絡人 / 公司名字下方。

在您的電腦畫面中，未接來電（未接來電）是以聯絡人名字（如果在您的聯絡人列表中）作為一則通知顯示。

對於 Mac 使用者，如果您有未讀事件（未接來電和語音留言），EVOX 電腦版 App 圖示的角落上會顯示一個紅點，位於 Mac 選單欄上。對於所有使用者，未讀事件的數量將顯示在 Mac 的 Dock 欄位或 PC 工作列中的一個紅點中。

3.2.2 客服中心 / 專業版易客服 更新功能

對於客服中心 / 專業版易客服，假如你收到 ACD 的來電，通知會顯示該通電話是由哪個 ACD 撥入至您的組別。這些資訊能讓您在接電話前取得更重要的背景資訊。預設情況下，這些資訊皆會被顯示，您也可以新增 IVR 資訊或變更來電資訊的顯示在設定頁面上。另外您也會在左側面板的來電等候看到所屬組別的等候來電者。[6]

如果您的進階電腦版 App 為隱藏狀態，您的 PC/Mac 電腦畫面上將出現一個獨立的來電通知視窗並聽得到鈴響。

如果您的公司訂閱了專業版易客服並在公司網站上設定了 EVOX 網路電話，來自網路電話的來電將顯示為「web_XXXXXX」，其中 XXXXXX 是網路電話 ID。聯絡人資訊（如果可用）將被顯示出來。通話也會顯示組別和 ACD 資訊。



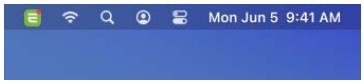
> 電腦版 App ｜迷你模式｜來電通知



> 來電通知｜ Whoscall 資訊



> 未接來電通知



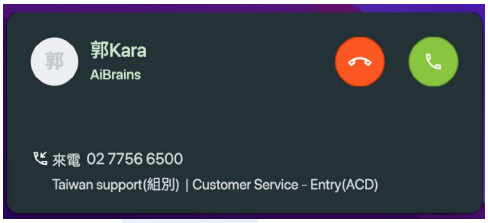
> Mac 選單欄｜未讀事件


> Mac Dock 欄位或 PC 工作列｜未讀事件

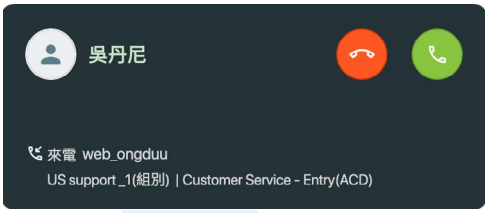

> 客服中心 / 專業版易客服｜ ACD 來電



> 客服中心 / 專業版易客服｜迷你模式｜ ACD 來電



> 客服中心 / 專業版易客服｜來電通知｜ ACD 來電



> 客服中心 / 專業版易客服｜來電通知｜網路電話來電

6 來電等候將在未來版本推出。

3.3 代接其他人的來電

您可在同事忙碌或沒空時幫他們接聽來電，透過啟用代接功能。 來電將發出鈴響並在通知欄或者在迷你模式中顯示 代接 及來電的原受話人之姓名與分機。 當您不想被通知時，關閉代接功能。



> 來電代接

針對易客服專員，當您預計接聽 ACD 來電時，建議關閉來電代接，因為當您接聽來電時將會離開 ACD 專員陣容。



> 電腦版 App 通話中畫面

3.4 通話中

在通話時，右面板上的通話中頂欄顯示對方的姓名和號碼、通話時間以及您的通話控制選項，或者顯示在迷你模式的底部右側。在電腦版 App 中， 左面板自動轉換成通話標籤。 通話將列於最近通話下方，並且您最近的通話記錄會列於通聯記錄之中。



> 電腦版 App 通話中

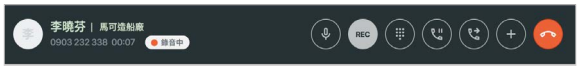
通話中頂欄控制選項讓您調整喇叭與麥克風 ( )、使用撥號盤 ( )、通話保留 ( )、轉接給同事 ( )、增加第二個通話 (或開啟 3 方通話) ，結束通話 。



> 電腦版 App ｜迷你模式｜控制選項

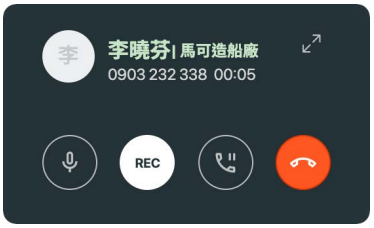
在迷你模式中，通話控制選項會出現在迷你模式的底部右側。

對專員而言，頂欄包括通話錄音 ( ) 功能。 如果通話正在錄音 (適用於易客服訂閱)，將以【 錄音中 】顯示。



> 易客服訂閱者通話錄音｜通話中

在正常模式通話中您可在左面板轉換其他任四個標籤。例如，您可檢查其他對話或在通話中檢視您的聯絡人列表。 當您前往其他對話或頁面，您的通話畫面將會最小化並浮列在右面板上。 在縮小的畫面上點兩下，可讓通話畫面回到原來大小。



> 易客服訂閱者通話錄音｜通話中畫面最小化

3.4.1 調整音效設定

在通話中，您可依個人喜好調整麥克風及輸出音效 (喇叭 / 頭戴式耳機) 您可點選 ，並再次點選 讓來電靜音，停留在 您可在此檢視麥克風音量；如果您需要調整麥克風音量您可在設定下操作。您可從下拉選單 (如果系統中有) 選擇不同麥克風透過點選 以變更所用的預設裝置。



> 通話中畫面頂欄｜音效設定

您可點選滑標以變更輸出音量以及向右拖曳以提高音量。向左拖曳，降低音量。您可從下拉選單 (如果系統中有) 選擇不同麥克風透過點選 以變更所用的預設裝置。

3.4.2 其他通話中動作

通話中可進行其他動作：

- 使用撥號盤

  許多撥打至企業的來電可能需要在通話中叫出數字鍵盤，以選擇數字選項進行互動式語音服務或自動總機。停留在頂欄 ，叫出數字鍵盤。

- 通話保留

  在頂欄或是迷你模式中點選 ，進行通話保留。再次點選 ，重啟通話。 通話保留時，您可接聽其他來電，開始轉接、或另行向外撥電話。

- 轉接電話

  在頂欄或是迷你模式中點選  開始轉接一通來電。點選  通話保留並顯示一個下拉選單，讓您能選擇轉接方式。

  選擇直接轉接，將來電轉接給一位聯絡人而不需管理該轉接。 從轉接的顯示中選擇一位聯絡人 為快速找到一名聯絡人，可在搜尋框內鍵入他們姓名中前幾個字母或分機。 如果欲轉接的受話方未接電話，該通來電將轉到他的 / 她的語音信箱。

  您也可選擇  以進入數字鍵盤以撥號。

  選擇先通話再轉接從轉接來電畫面選擇原欲轉接的接聽者，或使用撥號盤撥打號碼。您將與原欲轉接的號碼接通。一旦第二通電話已接通，原通話將顯示灰色表示此通話保留。

  如果原欲轉接者不接聽來電或沒空，請掛斷，您將回到原本的通話。 如果原來電者希望對欲轉接的接聽者留言，只要選擇直接轉接如果他 / 她接受轉接，點選 ，並退出通話。

  如果來電轉接獲得接聽，您可選擇停在線上並點選 。 為避免不小心合併兩通電話，易喂將提示您完成來電合併或取消此要求。 點選 ，完成合併。點選 ，取消三方通話的要求。

- 新增第二通電話

  通話中，點選位於通話中畫面頂欄的  您目前的


> 通話中｜撥號盤


> 通話中｜通話保留


> 轉接來電｜選擇轉接方式


> 轉接來電｜選擇聯絡人


> 轉接來電 ｜數字鍵盤


> 轉接來電 ｜完成轉接



> 轉接來電 ｜合併通話


> 新增第二通電話

通話將保留，並將對通話保留的來電者播放音樂。從新增通話畫面選擇一名聯絡人加入通話。在搜尋框內鍵入其姓名的首幾個字母或分機號碼，您便可快速找到聯絡人。 您也可選擇 鍵盤 進入數字鍵盤撥打號碼。



> 新增通話｜保留

對於易客服資料庫使用者，您可以從左面板的聯絡人清單中選取內部或外部聯絡人加入通話。

當您與第二名接聽者接通後，原通話將保留並將顯示灰色。點選上方的通話保留橫標，您可切換回到所保留的通話，如果您回到原來電者，第二通接聽者的通話將保留。您亦可如前節所述的三方通話點選 。



> 來電等待｜來電 – 外部來電者



> 來電等待｜來電 – 聯絡人

- 來電等待

  如果在您通話時有一通來電，該通來電將顯示在右面板上方的通知頂欄或在迷你模式的底部，您將會聽到一聲鈴響。 您可接聽第二通電話，點選 以接聽電話。您目前的通話將自動保留並以灰色顯示。 您可點選上方通話保留的橫標題以在兩通之間切換。您亦可如前節所述的三方通話以合併通話。 點選 ，拒接來電。 當您拒接來電，易喂會將該通來電轉您的語音信箱。



> 合併通話

- 三方通話

  在正常模式中，當有兩通已接通的來電（一通為通話中而第二通為保留），您可點選 以建立包含三方的三方通話。

  為避免不小心合併兩通電話，易喂將提示您完成來電合併或取消此要求。 點選 合併 ，完成合併。點選 取消 ，取消三方通話的要求。



> 合併通話｜合併通話



> 三方通話頂欄

當三方通話中，此通話中畫面頂欄將顯示兩邊接通的來電者。

當您在三方通話中掛斷時，您離開了會議電話，但另兩方仍是接通的狀態。

注意： 如果轉接方在公司外部，其他仍接通的電話將產生外撥的通話成本。

3.4.3 通話錄音（易客服資料庫使用者）

假如您有購買易客服服務，通話錄音是很重要的功能。易客服管理者可以為每一則通話配置錄音設定。管理者能配置系統錄下所有內線[7]與外線的通話，無論他們被導向互動式語音總機或直接到專員／組別中。 如果來電設定為錄音，易客

7 內線錄音將在未來版本推出。

服管理者能設定錄音的啟動方式，自動或手動。

如果撥入錄音啟動方式為自動，錄製公告將在錄音開始前播放以遵循相關法令。 預設內容為「為確保服務品質以下通話將進行錄音。」 頂欄將顯示正在錄音的通話 (【● 錄音中 】) 且 REC 將無反應 (灰色)。

如果錄音啟動方式為手動，且您的管理者已為您啟用通話錄音功能，您可以選擇在任何時候錄製對話。 點選 REC 頂欄或迷你模式面版將顯示該通話正在錄音 (【● 錄音中 】)。 再次點選 REC，停止錄音。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 通話中 | 錄音

如果管理者已配置系統自動轉換錄音為文字，將可取得文字記錄，管理者可以檢閱所有的通話錄音和文字記錄。

內線或外線的的撥出電話也可以錄音。通常易客服管理者會使用易客服管理後台設定撥出電話錄音的啟動方式。錄音前會撥放錄音宣告語。

3.5 結束通話

3.5.1 所有使用者

您可以在通話時點選 結束通話。假如對方掛斷電話通話也會結束。通話結束後您會繼續看到通話筆記工具。在正常模式中通話會顯示在左側面板的最近通話並且會顯示通話方向。詳細資料會包含聯絡人的名稱或頭像、電話號碼以及通話方向及類型。

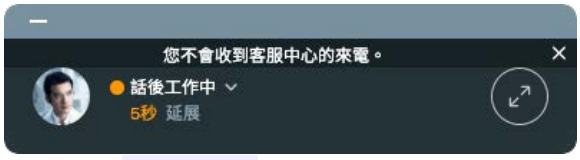
3.5.2 專員通話後 (客服中心 / 專業版易客服)

結束通話後，您的專員狀態將自動轉換成話後工作中有時間讓您完成通話記錄及其他後續動作。 如果您需要增加時間，您可延長計時器，點選延長以再增加一段時間。如果專員狀態已轉換回待機，您接著需變更為話後工作中以有更多時間使用下拉視窗完成您的話後工作。

一旦您的通話後工作計時的時間屆滿，您的專員狀態將自動換成待機。 如果該通來電是直接撥到您的分機或是一通撥出的通話，當您結束通話，您的狀態將轉為待機。



> 客服中心 / 專業版易客服 | 專員狀態 | 延長通話後工作



> 客服中心 / 專業版易客服 | 迷你模式 | 延長通話後工作

3.6 多裝置

假如您使用多裝置 (例如同時使用電腦版 App、IP 話機或手機 App)，來電會同時響鈴所有裝置。接聽電話後所有裝置都會停止響鈴。假如您希望讓某一裝置靜音，請調整裝置的音訊設定。



> 在其他裝置接聽

您在其他裝置接聽電話時，若您的電腦版 App 或進階電



> 來電 | 在其他裝置接聽

腦版 App 為隱藏狀態，您會在電腦版上看到小視窗，告訴您已在其他裝置接聽來電。點選 可以展開視窗，在電腦版 App 查看來電。

假如電腦版為開啟狀態，上方橫幅會顯示 使用其它裝置通話中，若您在迷你模式中，使用其它裝置通話中會顯示在面板底部。

當您使用其他裝置通話，您可以在電腦版 App 接聽別的來電或撥打電話。但是在其他裝置接聽的通話橫幅會繼續顯示。您可以點選第二通來電切換。您不可以將不同裝置的來電合併為三方通話。



> 迷你模式｜在其他裝置接聽



> 不同裝置的通話

3.7 進階通話功能（易客服資料庫）

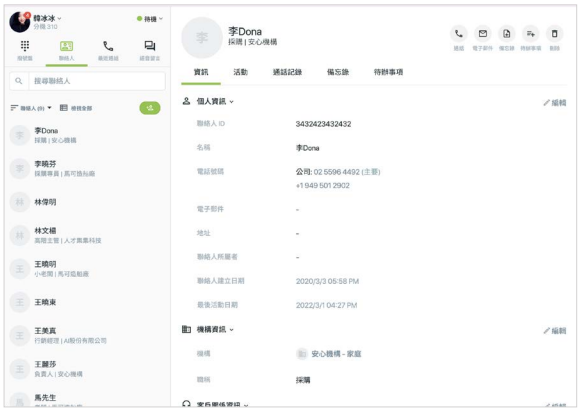
除了基本的通話功能之外，使用者或客服中心 / 專業版易客服專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者擁有易客服資料庫存取權，則具備進階的通話功能和工具。



> 易客服資料庫｜通話資訊｜撥打電話

3.7.1 撥打電話

當您從 撥號盤、聯絡人、通話撥打電話，假如對方是已儲存的聯絡人，右側的頂欄通知會顯示聯絡人資訊，包含連絡人的名字縮寫或大頭照、名稱、職稱以及公司名字。



> 易客服資料庫｜聯絡人｜聯絡人資訊

點選頂欄的聯絡人姓名可以查看個人資訊。您可以點選 編輯 編輯聯絡人資訊。



> 易客服資料庫｜通話資訊｜新增聯絡人

假如來電者不是聯絡人，只會顯示電話號碼。您可以點選 新增聯絡人 將對方加為聯絡人。

電話撥出時，如果另一方為外部聯絡人，該聯絡人的通話記錄頁將於右面板顯示。假如對方不是聯絡人，則不會看到聯絡人資訊。



> 易客服資料庫｜通話｜撥打電話

3.7.2 接聽來電

來電通知 更新功能

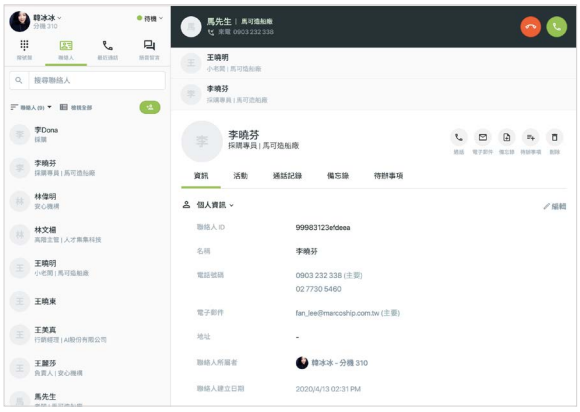
當您使用進階電腦版 App 來接聽來電，假如來電者是已儲存的聯絡人您會看到來電者的聯絡人資訊。點選聯絡人姓名檢視聯絡人詳細資訊，或機構以檢視機構頁面。 如果該對象並不在您公司聯絡人資料庫中，將顯示電話號碼。 您可點選 新增聯絡人加入該聯絡人。 您也可以點選 先接聽電話，之後再將他新增為聯絡人。

如果您的聯絡人共享同一組電話號碼，來電將比對多名聯絡人。 在此情況下，通知欄將顯示一位可能的聯絡人、來電方向以及電話號碼。 額外配對的聯絡人顯示在通知欄下方。



> 易客服資料庫｜多位聯絡人

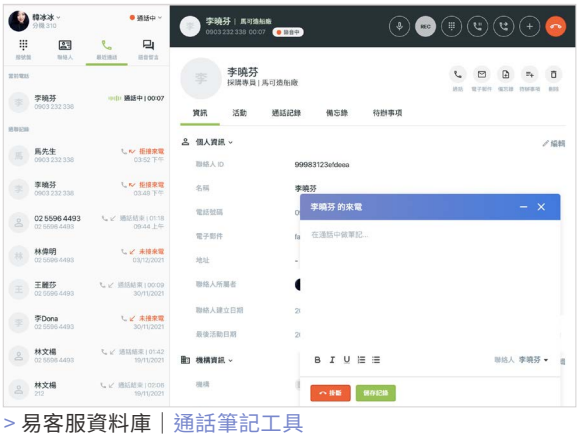
點選聯絡人姓名檢視聯絡人詳細資訊，或機構以檢視機構頁面。如果您所檢視的聯絡人詳細資訊與來電者不符，您可變換至不同的聯絡人，點選所比對的另一名不同聯絡人的聯絡人姓名。您可以先將電話接起再做選擇。假如顯示的聯絡人都不是來電者，您可以在任何時候點選左面板的 並且將通話指定給新聯絡人。



> 易客服資料庫｜多位聯絡人｜檢視聯絡人

接聽來電

接聽來電後，如果來電者的 ID 與現有聯絡人符合，在右面板會顯示聯絡人的個人資訊。 如果沒有符合者，右面板將僅顯示來電者 ID。 一個通話筆記工具亦將顯示在右面板下方。



> 易客服資料庫｜通話筆記工具

假如您是專員 / 專業版專員，而來電來自 ACD，您也會在頂欄中看到 ACD、組別資訊。您所屬組別若有來電者在等候中，左面板的來電等候下會顯示數量。[8]

> 易客服資料庫專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者｜來電｜ 來電等候

8 來電等候將在未來版本推出。

驗證聯絡人 / 新增聯絡人

接聽電話後首先應要向來電者驗證聯絡人資訊：

- 如果來電者符合現有聯絡人的來電者 ID，您應驗證來電者的名字、電子郵件地址或客戶編號是否與資訊頁上的詳細資訊比對，確保您有正確的聯絡人。**切勿主動將任何聯絡人個人資料內的資訊提供給來電者。**
- 如果來電顯示與現有聯絡人的來電不符，詢問來電者是否是目前客戶或曾與貴公司聯絡。 若是，接著詢問來電者的電話號碼、名字或客戶編號。點選 ▾ 通話筆記工具內位於聯絡人關聯聯絡人旁 ，並使搜尋聯絡人方框將正確聯絡人與相關通話記錄如前述設置。
- 如果來電顯示與現有聯絡人的通話記錄不符，且是一名新的來電者，您可以在通話中點選 新增聯絡人或是先通話之後再決定是否要將來電者新增為聯絡人。



> 易客服資料庫｜通話中頂欄的新增聯絡人

重新關聯聯絡人

如果來電顯示與現有聯絡人不符，您可以在通話筆記工具的聯絡人*名稱*旁點選 ▾ 將來電重新關聯至其他聯絡人。輸入聯絡人的姓名、電話、電子郵件或客戶編號可以找到正確的聯絡人。假如有多筆聯絡人符合，它們會在下拉清單中顯示更多資料讓您找到正確的聯絡人。



> 易客服資料庫｜通話筆記工具 ｜轉換聯絡人

您已選擇正確聯絡人後，點選 確定 在重新關聯通話的對話框以轉換至新選的聯絡人。 目前的通話記錄將會從原聯絡人移除並附加於新選的聯絡人。 點選 取消 ，將該通話記錄維持與原聯絡人連結。



> 易客服資料庫｜重新關聯通話

假如沒有適當的聯絡人可以關聯，您可以在下拉清單中點選移除關聯。之後就可以新增聯絡人或是只將來電關聯至一個電話號碼。

3.7.3 通話中

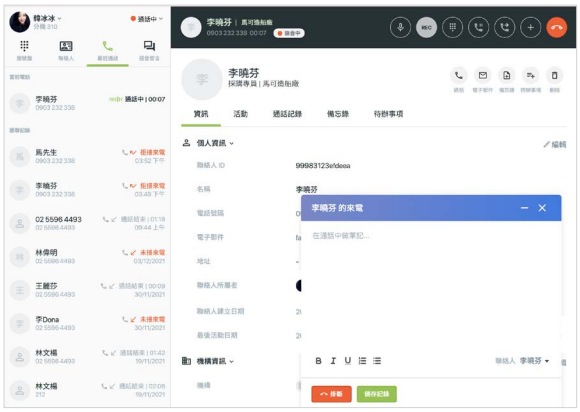
進階電腦版 App 使用者在通話中具備比電腦版 app 更多功能。

記錄通話

記錄通話允許使用者或擁有易客服資料庫存取權的專員 / 專業版專員和管理者 / 專業版管理者建立通話記錄，並在通話中和通話後以備忘錄和待辦事項採取進一步行動。 可在系統中記錄、完成並追蹤後續行動。 通話記錄也建立所有使用

者或擁有易客服資料庫存取權的專員 / 專業版專員和管理者 / 專業版管理者建立通話記錄可用的客戶知識庫，因此在未來與同一位聯絡人交流時能更瞭解其脈絡與背景。知識庫也能夠幫您了解客戶以及組別的表現。

當您的通話開始時，將自動跳出通話筆記工具供您在與客戶通話時做記錄。 讓您能記錄通話中涵蓋的要點，並記下任何在通話後所需的進一步行動或研究。 此特色確保所有通話記錄與聯絡人有關並可輕易透過通話頁查看。



> 易客服資料庫 | 通話筆記工具 | 新記錄

輸入您的通話記錄並格式化內文，使用標準格式為宜：**B** 表粗體、*I* 表斜體、U 表底線、 為項目符號清單 編號清單。從通話記錄工具點選 掛斷 掛斷通話， 儲存記錄 則儲存通話記錄。

注意：您可能需將通話記錄關聯至不同聯絡人。 這是在通話一開始時，驗證您是否在正確的聯絡人頁的最好做法，而不是等到通話尾聲才進行重新連結的動作。這可確保您將能在通話期間取得所有正確的聯絡人資訊和記錄。

轉接來電

使用進階電腦版 App 轉接通話時，您也可以從左側面板的聯絡人清單選擇轉接給一位外部聯絡人。



> 易客服資料庫 | 轉接通話 | 選取外部聯絡人

插播

通話時您的進階電腦版 App 依然會收到其他來電。但是您的右側面板會停留在目前的通話畫面，不會切換到新的來電者資訊頁面。若要檢視新來電者的資訊，請點選聯絡人姓名，可檢視來電者資訊和通話筆記工具。若您要回到上一個來電者的資訊，請點選他的姓名。



> 易客服資料庫 | 多名來電者

3.7.4 通話後

通話結束後（其成功與聯絡人接通），將需要儲存通話記錄（如必要需編輯） 您將能選擇：



> 易客服資料庫 | 通話筆記工具 | 新增待辦事項

- 選擇一個通話解決方式。 點選 ▾ 以從下拉選單中選擇已解決、需追蹤、無回應時轉接、號碼錯誤或已留言。

- 新增一項待辦事項進行後續動作。 勾選方格以新增待辦事項以進行後續動作。

- 每三秒會自動儲存通話記錄活動。 當所有編輯已儲存 儲存記錄 為無反應 (灰色). 當您完成編輯通話記錄活動，如果該按鈕為可執行（綠色），點選 儲存記錄 以儲存最後改變。

- 如果這時您發現此通話記錄所連結的不是正確的聯絡人，您可將此通話關聯至正確聯絡人。

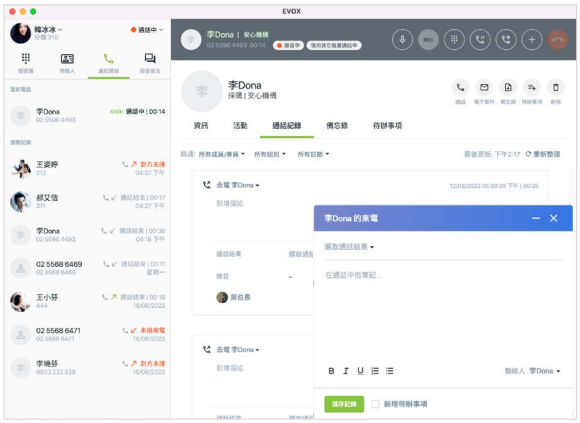
您可於日後在活動頁上檢視通話記錄。 您也可在通話記錄頁檢視通話記錄，其針對通話活動提供篩選檢視。假如對方是聯絡人，您也可以從聯絡人頁存取活動或通話頁。

假如您是客服中心專員，您可能需要調整您的狀態。

3.7.5 多裝置

假如您使用多裝置（例如同時使用電腦版 App、IP 話機或手機 App)， 進階電腦版 App 上方橫幅會顯示 使用其它裝置通話中 。透過通話筆記工具您可以在其他裝置通話的同時使用電腦記錄通話筆記。

假如其他裝置有新來電，您可以選擇接聽或拒接。不過假如進階電腦版 App 在接聽第二通來電，第一通在其他裝置的來電不會持續在通話中，並且您的通話畫面會停留在第一通來電，除非您點選第二通來電的聯絡人姓名切換。不同裝置的來電不能合併為三方通話。



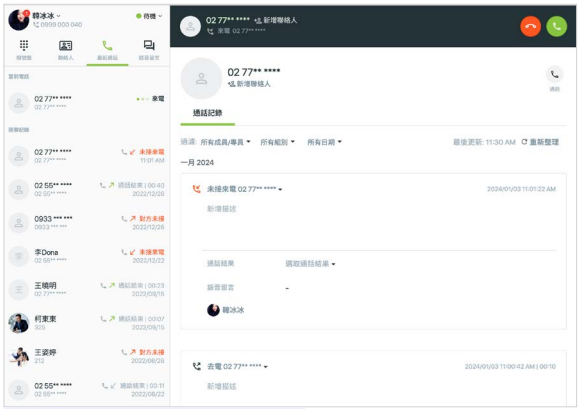
> 易客服資料庫｜來電｜ 在其他裝置接聽



> 易客服資料庫｜不同裝置的通話

3.8 專業版易客服的號碼隱藏功能 新功能

如果您的管理者啟用了號碼隱藏功能，您只能查看撥入 / 撥出通話的部分電話號碼。



> 專業版易客服｜啟用號碼隱藏

4 聯絡人資訊

若要顯示聯絡人頁面請點選。聯絡人位在左面板，以不同類型分類，上方的下拉選單可以切換類型。您可以使用的聯絡人類型和聯絡人功能取決於您的訂閱方案和使用者型態。

4.1 內部聯絡人

4.1.1 所有使用者

對所有使用者而言，電腦版 App 目前僅顯示貴公司的內部聯絡人。內部聯絡人是由貴公司易喂管理者設定與管理，而電腦版 app 使用者無法新增、刪除或編輯內部聯絡人。若要檢視聯絡人清單，請點選 內部聯絡人，聯絡人會以不同的類型分類在左面板上。

- 分公司。易喂分公司以 顯示。
- 群組。易喂使用者群組以 顯示。EVOX 管理者會在易管理上編輯群組。
- 使用者。易喂使用者會看到大頭照或名稱（如無上傳圖像）。

選取 內部聯絡人可以在左面板顯示所有類型的內部聯絡人。您也可以選取使用者、群組 或 分公司 只顯示一種類型的聯絡人

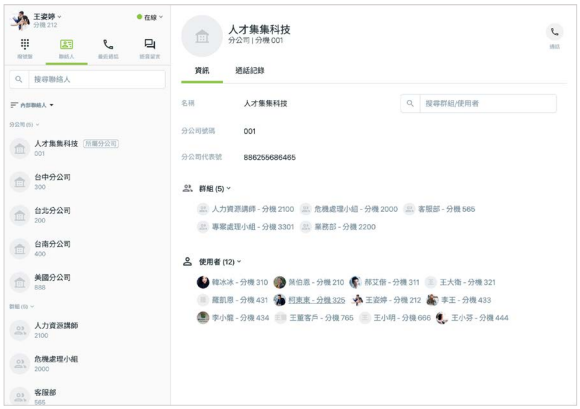


> 內部聯絡人 | 左面板

使用者、群組或分公司的數量以括弧列出。點選 以收摺使用者、群組或分公司列表或 將其展開。每位聯絡人的姓名和分機號碼顯示於左面板。當選擇一名聯絡人時，會在右面板顯示更多詳細資訊。

左面板的 所屬分公司 和 所屬群組 標籤表示您所屬的群組和 / 或分公司。

如果您選擇左面板的一個分公司，右面板將顯示分公司的資訊，包含名稱、分公司號碼、分公司代表號以及包含的群組與使用者。點選 可以撥電話給分公司。點選通話記錄前往分公司最近的通話記錄。



> 內部聯絡人 | 分公司

若要快速找到群組或使用者，請在搜尋群組 / 使用者輸入名字或分機。點選分公司或使用者可以檢視資訊。

如果您選擇左面板的一個群組，右面板將顯示群組的資訊，包含名稱、分公司號碼、分公司代表號以及包含的群組與使用者。點選 可以撥電話給群組或點選通話記錄前往群組最近的通話記錄。點選組員可查看個人資訊。



> 內部聯絡人｜群組

如果您選擇左面板的個人聯絡人，右面板將顯示資訊頁籤，包含聯絡人圖像或名稱（如果已上傳圖像）、姓名、電話號碼或分機、電子郵件和其所屬的群組和分公司。點選 以撥出電話 使用您預設的電子郵件程式撰寫電子郵件。 點選通話記錄前往這位聯絡人最近的通話記錄。



> 內部聯絡人｜使用者

若要快速找到群組或使用者，請在搜尋聯絡人輸入名字或分機。當您在輸入號碼 / 名字時，撥號盤上方會出現符合的聯絡人，您可以從中點選聯絡人在右側面板檢視更多資訊。



> 內部聯絡人｜輸入文字搜尋



> 內部聯絡人｜輸入號碼搜尋

4.1.2 客服中心 / 專業版易客服

除了易喂的分公司、群組以及使用者以外，還包含易客服客服中心或專業版易客服的聯絡人：

- 專員。 列出個別進階電腦版 App 專員其圖像或名稱（如無上傳圖像）專員是由易客服管理者設定。
- 組別。 列出進階電腦版 App 組別並以 組別是由易客服管理者設定。



> 客服中心 / 專業版易客服內部聯絡人

內部聯絡人是由易客服管理者設定，您無法新增、刪除或編輯這些內部聯絡人。

從聯絡人頁左面板選擇一名內部聯絡人，在右面板檢視詳細資訊。顯示專員詳細資訊包含名稱或頭像、分機、電子郵件、使用者型態以及所屬組別、群組或分公司。點選 以撥打一通電話。 您亦可點選 使用您預設的電子郵件程式發信。點選通話可以查看與聯絡人之間的過往通話記錄。



> 客服中心 / 專業版易客服內部聯絡人 | 資訊

當您在左面板於組別下選擇一個組別，右側面板會顯示 、名稱、群組類型以及成員數量。資訊頁也列出所有成員與其分機。點選一名組別成員以檢視其個人的聯絡人頁，您可撥打電話或寄電子郵件給該專員。



> 客服中心 / 專業版易客服內部聯絡人 | 組別 | 資訊

4.2 外部聯絡人名單（易客服資料庫）

適用於擁有易客服資料庫存取權的使用者或專員 / 專業版專員和管理者 / 專業版管理者。聯絡人資料庫記載外部聯絡人的詳細資訊以及過往的活動記錄（包含通話、訊息等等）。這些可以由所有擁有易客服資料庫存取權的使用者或專員 / 專業版專員和管理者 / 專業版管理者進行新增與管理。聯絡人分成兩種：

- 聯絡人。 外部（非易喂者）的企業聯絡人列表於此。會看到聯絡人圖像或名稱（如無上傳圖像）。若聯絡人無名稱，則顯示 。外部聯絡人可以由所有擁有易客服資料庫存取權的使用者或專員 / 專業版專員和管理者 / 專業版管理者創建、編輯和管理。

- 機構。 聯絡人可能會屬於一個公司或家庭，而這機構會以 顯示並列在機構。擁有易客服資料庫存取權的使用者或專員 / 專業版專員和管理者 / 專業版管理者可以創建和編輯關聯檔案的資料。

若要變更聯絡人清單的顯示，請點選 展開下拉清單，聯絡人會分類顯示：

- 外部聯絡人。您可以選取聯絡人或機構以在左面板顯示。

- 內部聯絡人。 您可以選取內部聯絡人顯示所有類型的內部聯絡人。您也可以選取組別、專員、分公司、群組或是使用者、或是只顯示該類型的聯絡人。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人

若要在右面板檢視完整的聯絡人或機構清單，請點選 檢視全部 。若是專業版易客服，點選 檢視全部 也會顯示業務[9]。

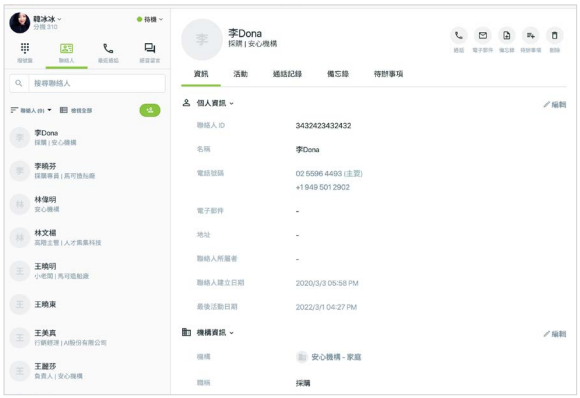
若要搜尋資訊類似的聯絡人（例如名稱、電話號碼、電子郵件或其他資訊），請在搜尋視窗輸入一些字元或號碼，部分資訊相符的聯絡人會顯示在左面板。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 左面板

4.2.1 聯絡人資訊

當您選取左面板外部聯絡人，依預設會在右側橫標下顯示資訊頁，並且包含聯絡人的詳細資訊。 您會看到在橫幅下的功能頁及工具。資訊頁面分成不同屬性：個人資訊、機構以及其他由易客服管理者在易客服管理後台設定的客戶關係屬性。



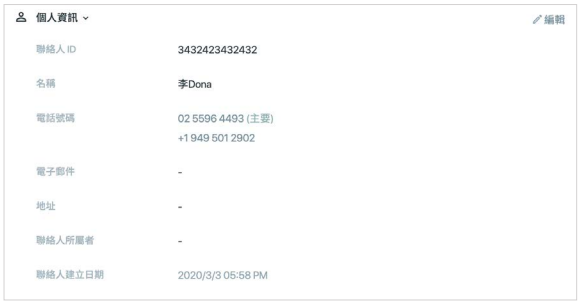
> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 檢視聯絡人資料

個人資訊

在個人資訊下輸入聯絡人 ID（若您的易客服管理者有設定這欄位）、名稱 (必填)、電話號碼及分機、電子郵件、聯絡人所屬者與地址以及易客服管理者設定的欄位。聯絡人 ID 是一組唯一的號碼或字元，易客服管理者可以利用它來辨識聯絡人。聯絡人 ID 可以是銀行帳戶、信用卡號或是會員編號。

在資料庫每一個聯絡人都***必須***具備唯一識別碼。易客服管理者在建立易客服資料庫時會給予唯一識別碼。聯絡人 ID 可以做為唯一識別碼，有些公司會使用其他如電話號碼或電子郵件的資訊作為唯一識別碼，有時甚至會合併兩種資訊做為唯一識別碼。

聯絡人所屬者預設為最初建立聯絡人的使用者，該區可隨時更動。最下方會看到聯絡人建立日期以及最後活動日期。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 個人資訊

機構

假如聯絡人屬於某個機構，機構資訊包含機構（公司或家庭名稱）以及職稱。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 機構資訊

9 業務將在未來版本推出。

客戶關係資訊

客戶關係資訊中的專屬專員或組別，可讓聯絡人專線直接分配給專員或組別，以進行即時通話。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 客戶關係資訊

您的易客服專員可能已設定其他客戶關係資訊，以幫助您深入蒐集和分享更多客戶關係資訊。此類型蒐集資訊是特別針對產業及相關功能。以下範例提供參考。

- 人力資源產業
    - 客戶資訊可能會包含聯繫人以及聯繫方式（電子郵件、電話號碼、社群媒體 ID）以及公司官網的連結等等。
    - 應試人資訊可能會包含教育程度、就職紀錄、年資、技能、希望待遇以及履歷的連結等等。
- 叫車服務
    - 包含服務地點例如一到多個接送地址、地點描述等等。
    - 包含特殊需求例如輪椅、拐杖或是身心障礙等等。
- 銷售產業可能會包含公司類型、公司大小、組織結構等等。
- 客服產業可能會包含產品、客戶的特殊需求、客戶購買的服務或保固期間等等。

這些屬性是由易客服管理者在易客服管理後台建立。您只可在此平台更新屬性內容。假如需要更新屬性本身請聯繫您的易客服管理者。每一次的變更都會影響到*所有*聯絡人與專業版使用者。

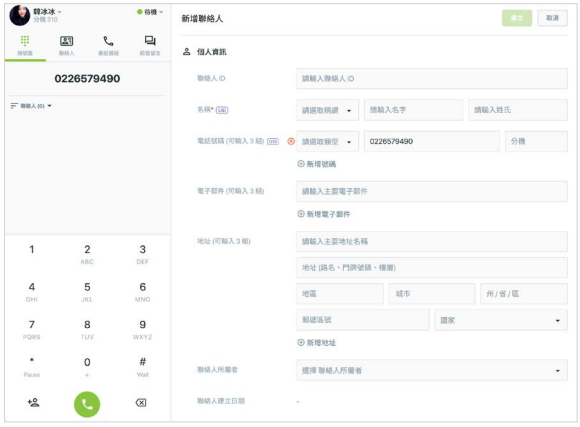


> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 客戶關係資訊範例圖

註記方塊可讓使用者或專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者自由的輸入及分享其他尚未必設定欄位的資訊。

4.2.2 新增聯絡人

作為一名使用者或專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者允許易客服資料庫，您可新增外部企業聯絡人（**聯絡人**）。有多種方式增加新的輸入內容。在撥號盤的左下方，點選 +👤。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人撥號盤 | 新增聯絡人

您亦可從聯絡人左面板增加一名**聯絡人**，點選  。



> 易客服資料庫存取權｜進階通話紀錄｜聯絡人｜新增聯絡人

假如您的聯絡人資訊包含機構（公司或家庭），您也可以在現有機構新增一名聯絡人，在機構頁面[10]的相關聯絡人下拉選單點選 ⊕ 新增聯絡人 。

> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人｜機構｜新增聯絡人至此

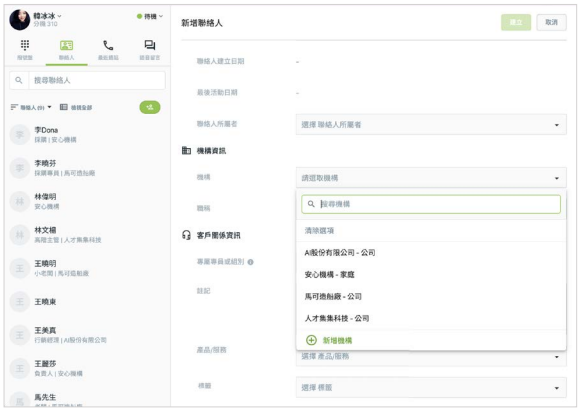
在新增聯絡人頁填寫個人資訊以儲存及分享聯絡人資訊。如果您有額外的電話號碼或電子郵件，只要按下 ⊕ **新增電話號碼** 或 ⊕ **新增電子郵件** 以附加輸入欄位。最上方的電話號碼或電子郵件會是主要聯繫資訊，所以新增時要注意順序正確。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人｜新增聯絡人｜個人

在機構名稱下方，從下拉式選單中選擇機構類型（如公司名或家庭的名稱）。假如該聯絡人不需要與機構關聯，請選擇無機構。

如果該機構不存在，您可新增一個機構，點選 ⊕新增機構。

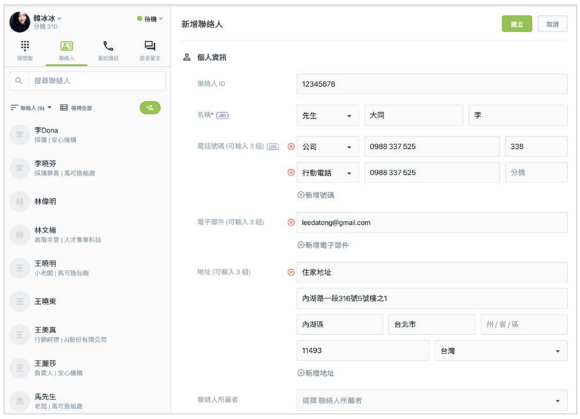


> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人｜新增聯絡人｜ 選取機構

10 此功能將在未來版本釋出

最後在易客服管理者設定的關係屬性群組輸入資料。您只能修改這些屬性群組的資料。若您需要變更屬性或群組，請聯繫易客服管理者。

您可以在註記方塊輸入任何形式的資訊。建立日期會顯示聯絡人新建的日期。聯絡人最後更新的日期會顯示在最後活動日期。點選 儲存 會儲存並且新增聯絡人，您也可以點選 取消 已取消。聯絡人所屬者預設為您，而建立日期會顯示為您新增聯絡人的日期。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 新增聯絡人

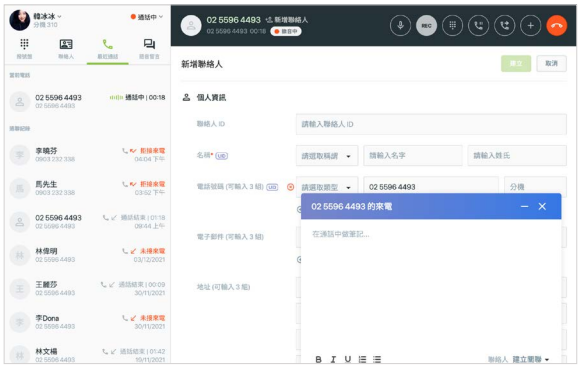
4.2.3 從通話新增一名聯絡人

您可於通話期間或撥打電話或接聽電話之後，輕鬆增加一名聯絡人。 如果該號碼還未在您的聯絡人之中，在通話詳細資訊通知列點選 新增聯絡人並可同時撥打或接聽電話。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 通話記錄詳細資訊 | 新增聯絡人

新增聯絡人頁將以預填的電話號碼顯示，其他的請輸入在個人資訊欄位。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 從通話中新增聯絡人 | 電話

點選 儲存 以儲存您的變更並增加新的聯絡人或 取消 以取消。聯絡人所屬者預設為您，而建立聯絡人日期會是今天的日期。

注意：如果易客服偵測到該聯絡人可能已存在，將如後續章節所述提醒您，如果是同一位聯絡人，您可將現有聯絡人與新的通話記錄合併。

4.2.4 重覆的聯絡人

為了辨識聯絡人，易客服管理者在使用易客服管理後台建立聯絡人時，必須使用易客服管理後台為它們指定唯一識別碼。在易客服管理後台定義好唯一識別碼後，易客服資料庫不允許重複唯一識別碼的聯絡人。易客服資料庫會檢查聯絡人，避免出現重複的唯一識別碼。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 重覆聯絡人 | 警示

當您新增一名新聯絡人，您輸入的名稱、電子郵件或電話號碼與一個以上的現有聯絡人相符，進階電腦版 App app 將出現 ⚠ 提醒您並顯示符合的現有聯絡人列表。

停留在每一個聯絡人上方以檢視如示的個人資料摘要。

假如同樣名稱及 / 或電話號碼 / 電子郵件，您依然想繼續新增一名新聯絡人，您可以這麼做。您會需要使用不同的名稱 / 電話號碼或是電子郵件才能建立。



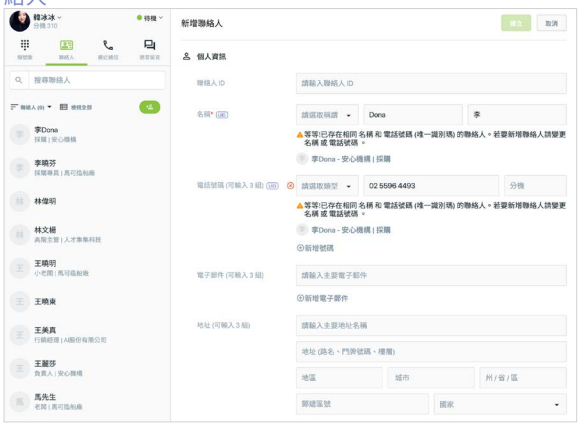
> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 重覆聯絡人 | 停留以檢視聯絡

您可以點選 檢視聯絡人 檢視重複聯絡人的更多資訊。在前往聯絡人*名稱*電話方塊選取 不要儲存 可以刪除新增的聯絡人並且前往既有的聯絡人。這時還不會新增任何聯絡人，您輸入的資訊將會遺失。假如有關連的通話，通話會移到選取的既有聯絡人通話記錄。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 重覆聯絡人 | 儲存聯絡人

假如您想回到新增聯絡人頁面，請點選 取消並且繼續編輯 。不過系統會檢查唯一識別碼，假如有重複您會在用作唯一識別碼的個人資訊下看到 ⚠ 警告圖示。



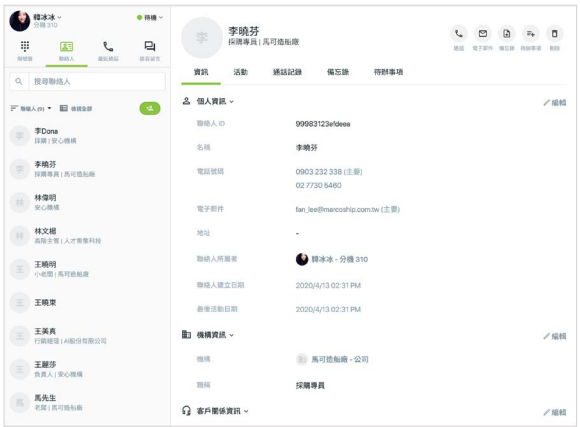
> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 重覆聯絡人 | 警告唯一識別碼

對於如何進行您有幾個選擇：

- 您可以編輯新聯絡人的名稱或電話號碼，這樣唯一識別碼就不會與既有的聯絡人重複，之後點選 儲存 完成新增聯絡人的步驟。
- 您也可以點選 取消 取消並移除新聯絡人。您會回到新增聯絡人之前的頁面。

4.2.5 編輯聯絡人資訊

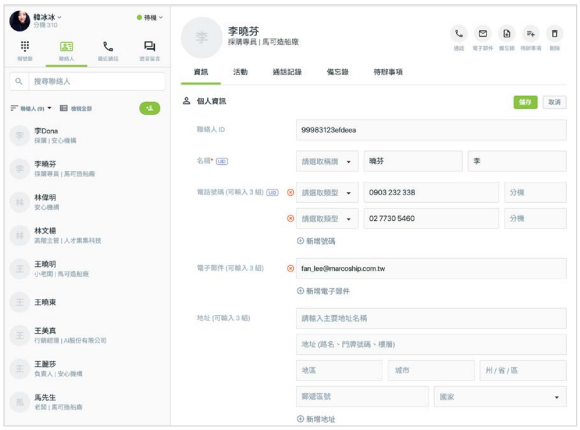
若要編輯聯絡人資訊，選擇左面板的聯絡人以檢視右面板的資訊頁。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 檢視個人資料

點選資訊頁右上方的 編輯 。該欄位將開放供編輯。依想要的內容進行編輯並點選 儲存 以儲存您的變更或點選 取消 取消。假如有多個（不能超過三個）電話號碼或電子郵件，您可以點選 新增或是點選 移除。

注意：當您編輯個人資訊，假如出現重複聯絡人的警訊，您需要排除衝突才能完成編輯。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 編輯個人資料

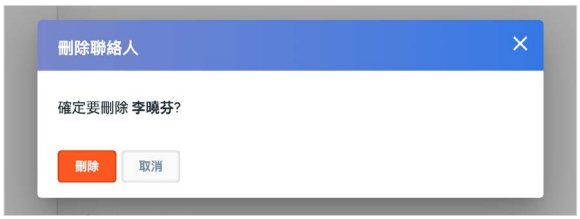
4.2.6 刪除聯絡人

要刪除一位聯絡人，點選位於聯絡人橫標的 。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人橫標 | 刪除

您將被提醒要確認此刪除動作。點選 刪除 以刪除該聯絡人或 取消 取消刪除。聯絡人刪除後，與它關聯的機構或業務[11] 也會被移除。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 刪除此聯絡人

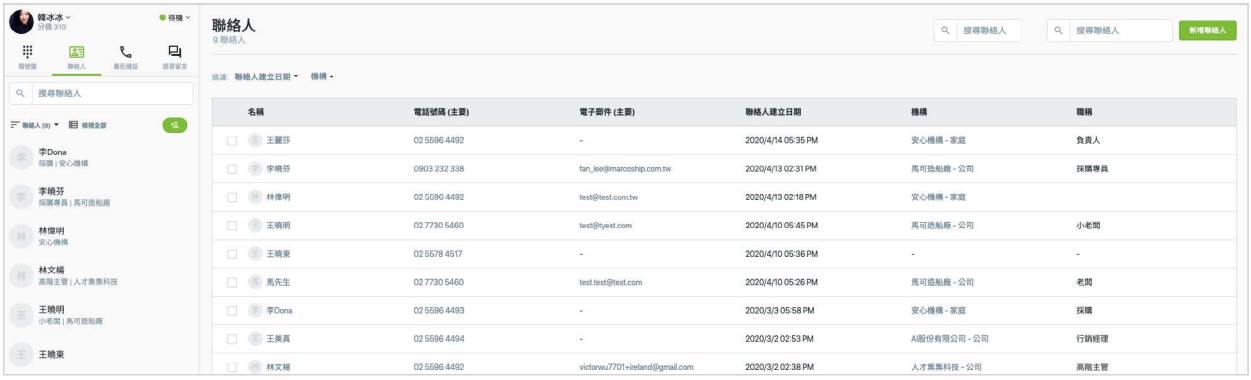
4.2.7 檢視外部聯絡人列表

點選左面板的聯絡人旁的 檢視全部 可以在右面板檢視所有外部聯絡人的列表。點選機構可以檢視完整的機構列表。您也可以檢視交易或業務[12]。完整的清單會顯示在右側面板。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 檢視全部

預設會顯示聯絡人 ID、名稱、電話號碼、機構以及建立日期。您可能需要往右捲動才能看到所有欄位。您可以選擇欄位的表頭正向或逆向排序。您看到的選項是由易客服管理者在易客服管理後台設定。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 檢視全部 | 自訂

11 業務將在未來版本推出。
12 業務將在未來版本推出。

點選聯絡人名稱可以檢視聯絡人詳細資料。欲瀏覽並分析您的聯絡人列表，您可運用過濾功能。預設的檢視是所有機構、建立日期以及相關業務。在畫面上方的過濾：點選過濾名稱旁的 ▾ 可以展開下拉選單。選取一個機構、建立日期或是相關業務以過濾。欲重設篩選至完整檢視，點選 **重置** 。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 聯絡人 | 檢視全部 | 依機構過濾

5 機構（易客服資料庫）

機構功能僅適用於使用者和客服中心 / 專業版易客服的專員 / 專業版專員和管理者 / 專業版管理者擁有易客服資料庫存取權。機構說明一名聯絡人和另一個實體，即公司或是家庭之間的關係。多名聯絡人可與一間公司或家庭關係建立機構，讓專業版使用者能檢視聯絡人的群組。一名聯絡人僅能與一項機構有關。點選 進入聯絡人頁。欲變更聯絡人列表檢視以檢視機構，點選 取消並且繼續編輯 。機構於左面板依字母順序列出，以 圖示顯示。



> 易客服資料庫存取權 | 機構



> 易客服資料庫存取權 | 機構 | 檢視資訊

5.1 檢視機構

如果選擇左面板的一項機構，則右面板將顯示帶有機構圖示、機構名稱與機構類型（公司或家庭）的個人資料標籤。您可從個人資料頁刪除 ( ) 該項機構。

機構資訊包含機構名稱、行業類別、公司規模、公司網站、公司地址[13]、所屬專員及機構建立日期。針對家庭機構，其屬性為家庭名稱、家庭規模、家庭地址、所屬專員及機構建立日期。針對公司和家戶機構，相關聯絡人皆列於聯絡人。

欲檢視機構的完整列表，點選 檢視全部 並從下拉式選單選擇機構。

機構頁將顯示於右面板。摘要檢視列出機構名稱、機構類型、所屬專員、相關聯絡人及機構建立日期。點選機構名稱即可檢視機構的詳細資訊。



> 易客服資料庫存取權 | 檢視全部

您可新增機構，點選 新增機構 。您也可使用過濾下拉式選單進行過濾，以快速找到機構資料。從過濾右邊的下拉式選單中選擇一項資料值。欲重設過濾，點選 重置 。在搜尋框中輸入名稱的首幾個字母可快速找到機構。



> 專業版 App 機構 | 檢視全部完整資料

13 機構屬性包含行業類別、公司規模、公司網站、公司地址、家庭規模、家庭地址將新增在未來版本。

5.2 建立機構

您可從機構頁面新增一項機構 新增機構 。您也可從新增聯絡人頁面新增一項機構，從建立聯絡人頁中的機構資訊部分中的機構名稱下拉式選單中，點選 ⊕ 新增機構 。

注意：為避免建立重複的機構，我們建議先搜尋名稱以確保該項機構尚未建立。若未找到符合的項目，即可建立一項新的機構。

將開啟新增機構頁以供資料輸入。 在機構名稱下方的建立所屬公司或家庭，並在欄中輸入一個新名稱（必填）。如果機構名稱與現有機構完全相符，您將收到一則警示告知該機構名稱已存在。

您可點選此連結檢視現有的機構。如果摘要檢視所顯示的內容與您試圖建立的機構相符，點選 取消 如果不是您想建立的機構，則變更機構名稱以建立一個新的機構。

或者，如果需要檢視該機構更多的詳細資訊，請點選 檢視機構 前往該機構詳細資訊頁。點選 不要儲存 以繼續前往機構的個人資料頁，並捨棄您在建立機構頁中的編輯。如果您要繼續編輯請點選取消，並繼續編輯 取消並且繼續編輯 以建立一項新的機構。您將必須對機構重新命名以繼續建立。

其餘非必填欄位將視該機構類型選的是公司或家庭而定。

針對公司機構，從行業類別及公司規模下拉式選單選擇行業類別及公司規模。您可在公司網站框中輸入公司網站。在地址欄位中輸入公司實體地址。[14] 依預設，您將是機構的負責人且機構的建立日期將會是機構所建立的那日。如果您需要選擇另一名做為負責人，請從所屬專員下拉式選單選擇一名專業版使用者／專員。在聯絡人下，您可從下拉選單選擇一名相關聯絡人與新建立的機構有關。點選 儲存 以增加新的機構或點選 取消 取消。

14 機構屬性包含行業類別、公司規模、公司網站、公司地址、家庭規模、家庭地址將新增在未來版本。



> 易客服資料庫存取權 | 建立聯絡人 | 新增機構



> 易客服資料庫存取權 | 建立機構 | 警示



> 易客服資料庫存取權 | 建立機構 | 現有機構檢視



> 易客服資料庫存取權 | 建立機構 | 複製檢查



> 易客服資料庫存取權 | 機構 | 建立新的機構

> 易客服資料庫存取權 | 機構 | 新增公司

針對家庭機構， 從家庭規模下拉式選單選擇一個家庭規模。在住址欄位輸入家庭的實體地址。依預設，您將是該機構的負責人且機構的建立日期將會是機構所建立的那日。如果您需要選擇另一名做為負責人，請從所屬專員下拉式選單選擇一名使用者。在聯絡人下，您可選擇一相關聯絡人與新建立的機構有關。點選 儲存 以增加新的機構或點選 取消 取消。

> 易客服資料庫存取權 | 機構 | 新增家庭

5.3 編輯機構

點選機構資訊右上方的 編輯 該欄位將開放以供編輯。您可變更機構的類型和名稱及其他已提供的個人資料屬性，例如行業類別、規模、已提供的地址等。屬性欄位無法在此處變更，因為這些欄位是由易客服管理者定義，任何變更將影響所有 機構聯絡人及所有使用者。開啟資料卡編輯時，必須編輯想要的內容並點選 儲存 儲存變更，或在編輯另一資料卡前點選 取消 取消編輯。



> 易客服資料庫存取權 | 機構 | 編輯個人資料

點選聯絡人資料卡右上方的 編輯 編輯機構的相關聯絡人。 你也可由新增聯絡人中點選 新增機構 以加入該機構，從相關聯絡人下拉式選單中選擇。[15] 點選 儲存 儲存您的變更或 取消 取消。

如果一項複製的機構建立有誤，我們建議您移除其中一項。在您移除其中一項機構前，首先從您想移除的機構中移動聯絡人到您想保留的機構中，如以下：

1. 前往您要移除的機構詳細資訊從相關聯絡人列表中移除一名或一名以上的聯絡人 。
2. 前往您要保留機構的詳細資訊頁，並從您才剛移除的待刪除的機構中增加聯絡人 。
3. 重複上述步驟（若必要），直到您想移除的機構沒有聯絡人留下。接著您可如之前所述刪除機構。

5.4 刪除機構

您可從資料庫刪除一項機構，從您想刪除的機構的個人資料頁中點選 。

15 此功能將在未來版本釋出。

請記得所有的刪除動作皆無法復原，因此請確保您想刪除此機構。如果您刪除一項機構，則此動作並不會刪除該聯絡人或與機構有關的業務資料[16]，但將移除其關聯性（若有）。欲繼續永久移除此機構，點選 **刪除**。點選 取消 取消刪除。



> 易客服資料庫存取權 | 機構 | 刪除機構



> 易客服資料庫存取權 | 機構 | 刪除此機構

6 業務（專業版易客服） 即將發佈

16 業務將在未來版本推出。

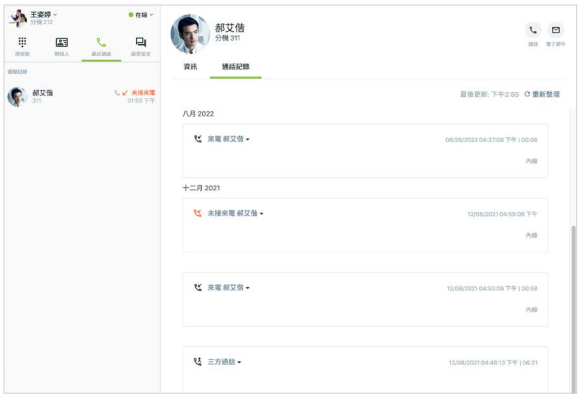
7 基本通話紀錄

7.1 電腦版 App 通話記錄

點選左面板的 以進入通話頁。 您的記錄列表將在通聯記錄底下按時間顯示，最近的期間位於頂端。此列表包含來電者 / 接聽者的圖示、圖像或名稱（如果無上傳圖像）且他們的名稱（如果他們在您的聯絡人列表中）與電話號碼或分機。 如果來電者 / 接聽者 並不在您的聯絡人列表中，僅會列出電話號碼。

來電方向和類型如下顯示，並詳註通話時間以及日期：

- 接聽來電 ( )
- 撥出接聽 ( )
- 未接 (未接來電) ( )
- 對方未接 ( ).
- 拒接來電 ( ).



> EVOX 易喂通話

選擇左面板上的一個通話，檢視右面板有來電者和接聽者的通話記錄。來電者 / 接聽者辨識（聯絡人名稱、電話號碼或分機，如有的話）顯示於右面板上方。您可直接從右面板點選 撥打一通電話給來電者 / 接聽者，或選 使用您預設的電子郵件程式點撰寫一封電子郵件。

右面板上的通話記錄依時間順序列出通話，最早的通話置於畫面最上方。 列表顯示您的名稱與通話開始時間，通話結束時間及通話長度。

話方框中有詳細資訊。 這包括通話方向與處置以及通



>EVOX 通話資訊

假如來電者有留言，點選 ▶ 以聆聽語音信箱訊息。 您可播放或暫停錄音，並將游標移到您希望開始聆聽的位置。點選文字記錄閱讀語音留言產生的文字記錄。

點選通話人名旁邊得 ▾ 以檢視整個來電的路徑。 包含聯絡人電話號碼、使用者 / 專員名稱和分機、組別、ACD、通話資訊以及通聯轉接歷史紀錄。

7.2 進階通聯記錄（易客服資料庫）

訂閱易客服資料庫、配置易客服資料庫服務的客服中心或專業版易客服的使用者，可以存取進階的通話歷史記錄。必須為專員 / 專業版專員和管理者 / 專業版管理者啟用易客服資料庫存取權。在左側面板點選 可以查看最近通話。通聯記錄下方會將通話以時間排序並且按月份分類，最近的通話列於畫面最上方。從左側面板選取一則通

> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 通話 | 過濾

話後，右側的通話頁面會顯示通話的詳細資訊以及同一名聯絡人的所有已接或未接通話。通話會按照日期順序整理成一張一張卡片，最近通話顯上在最上方。

欲篩選通話記錄，請使用過濾：下拉選單 ▾ 並已使用者 / 專員、組別、日期或通話類型[17] 過濾。欲重設篩選工具至完整檢視，點選重設。

如果聯絡人不是易客服資料庫已知的聯絡人，頂端只會顯示電話號碼並且右面板會顯示活動頁面。 由於不是聯絡人，資訊頁籤不會出現。您可以點選建立聯絡人 新增聯絡人將他新增到易客服資料庫。

7.2.1 通話記錄卡

通話記錄卡顯示通話方向、接聽狀況、來電者姓名、日期和通話開始時間。 對一通已完成的來電或撥出的電話，細節包括任何筆記，以及來電解決方式，由專員於通話結束後記錄。

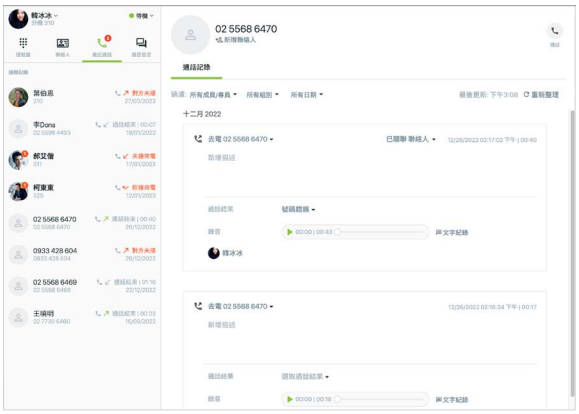
點選通話人名旁邊的 ▾ 以檢視整個來電的路徑。包含聯絡人電話號碼、使用者 / 專員名稱和分機、組別、ACD、通話資訊以及通聯轉接歷史紀錄。

如果通話已錄音，會顯示錄音長度。 您可以聽取錄音或檢視文字紀錄。

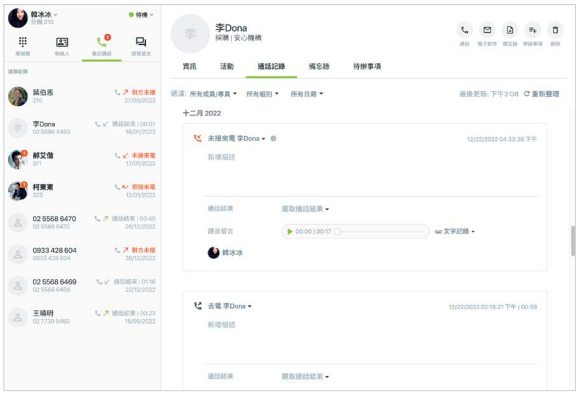
假如來電者有留言，點選 ▶ 以聆聽語音信箱訊息。 您可播放或暫停錄音，並將游標移到您希望開始聆聽的位置。點選文字記錄閱讀語音留言產生的文字記錄。

專業版易客服的使用者，如果電話被管理者接管，通話紀錄卡中會依序顯示接管的管理者和 接管 、原通話所屬者以及於下拉式選單內呈現其他曾經參與此通話的管理者。

17 通話類型過濾將在未來版本推出。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人 | 通話 | 非聯絡人



> 易客服資料庫存取權 | 進階通話記錄 | 通話



> 易客服資料庫存取權 | 進階通話記錄 | 通話記錄卡 | 通話資訊

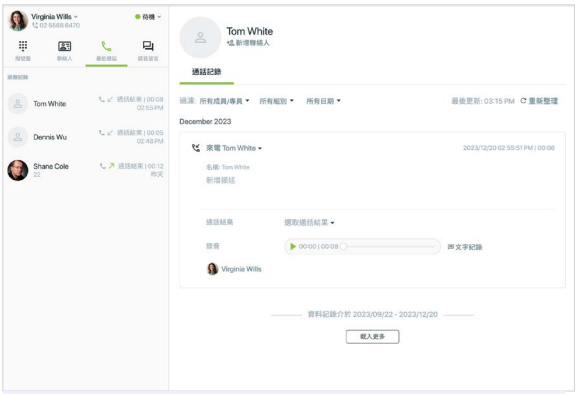


> 易客服資料庫存取權 | 進階通話記錄 | 通話記錄卡 | 附帶轉接的通話資訊



> 易客服資料庫存取權 | 進階通話記錄 | 通話記錄卡 | 接管資訊

對於網路電話，通話記錄卡將顯示聯絡人姓名（如果已知）以及來電者在網路電話應用程式的顯示名稱欄位中輸入的名稱。網路電話將為來電顯示未知使用者頭像。在網路電話者的通話歷史中只會顯示一張通話記錄卡。通話完成後，來電者的資訊細節將記錄在通話記錄卡中，並且不能進行修改。



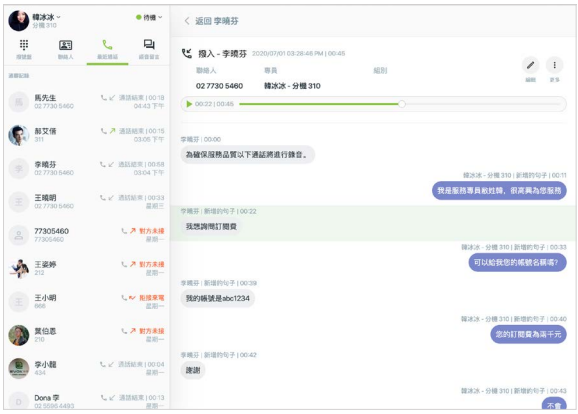
> 易客服資料庫存取權｜進階通話記錄｜通話記錄卡｜網路通話

7.2.2 通話錄音與文字記錄（易客服資料庫）

假如公司有購買通話錄音服務並且已在易客服管理後台啟用，客服中心專員可以使用錄音功能。

> 易客服資料庫允許通話錄音｜聆聽錄音 / 檢視

如果通話已錄音，會在通話記錄卡您可點選 ▶ 以啟動播放裝置聆聽。 您可播放或暫停錄音，並將游標移到您希望開始聆聽的位置。



> 易客服資料庫允許通話錄音｜文字記錄｜檢視

通話錄音可以透過人工智慧轉成文字。您的管理者可以在易客服管理後台啟用這個功能。如果有文字記錄，點選 文字記錄以文字記錄橫標開啟，顯示來電方向 / 處置、聯絡人名稱（如有）、通話日期和時間、聯絡人 ID（聯絡人電話號碼），和接聽 / 撥打該電話的專員 / 組別。



> 易客服資料庫允許通話錄音｜文字記錄｜編輯

您可從文字記錄視窗內播放錄音，如此在必要的時候交替聆聽錄音與修正通話文字記錄。

點選 文字記錄以編輯。

如果文字記錄中遺漏一句話，您可停留在現有句子之間並點選 ，如下以所示在句子間插入遺漏的文字。



> 易客服資料庫允許通話錄音｜文字記錄｜插入文字記錄

新增句子對話框讓您選擇說話者（來電者或專員）、調整時間並增加遺漏的文字。

如果遺漏數個句子，您可點選 ⊕ 新增句子 在您剛才加人的句子後方加入另一個新句子。 完成插入新文字後，點選 儲存 以儲存新文字。



> 電腦版 App / 進階電腦版 App ｜插入句子

插入的文檔將有一個 ✕ 在您完成編輯整個錄音的文字記錄，點選 儲存 以回到檢視模式。 您編輯的文字記錄將取代舊文字，如所示。



> 易客服資料庫允許通話錄音｜插入句子｜新增一個新句子

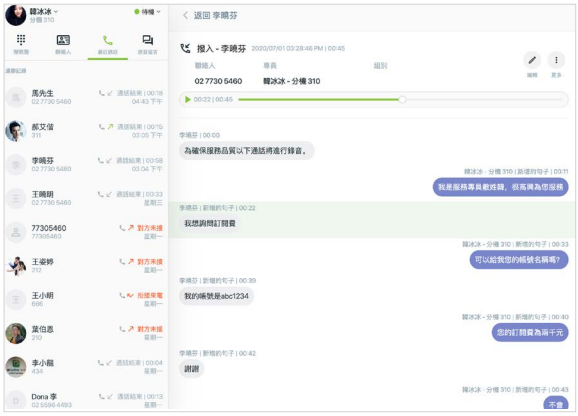
注意：即使您在您完成編輯後，原易喂智能產生的文字也會永遠保留。

您可點選 ⋮ 下載錄音檔並選擇下載錄音檔。 您也可點選 ⋮ 下載文字記錄並選擇下載文字記錄。

您可點選 ⋮ 並選擇顯示原始文字記錄以顯示原 AI 產生的文字記錄與編輯過的文字記錄。 顯示原文字記錄時，點選隱藏原始文字記錄 已編輯的文字記錄，如下所示。



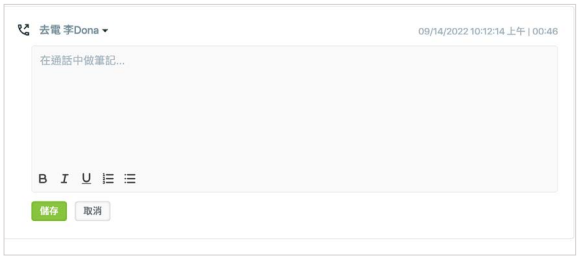
> 易客服資料庫允許通話錄音｜文字記錄｜插入句子後



> 易客服資料庫允許通話錄音｜文字記錄｜其他功能

7.2.3 編輯通話記錄和通話結果

通話記錄和通話結果通常在通話中或通話之後隨即填妥。然而，如果您正忙碌或從行動 app 或 IP 電話接聽，您可能需要後續在進階電腦版 App App 填妥記錄、指示通話解決結果或計劃任何後續的待辦事項。 有時候，您可能也會依所聽的錄音檔及 / 或檢視通話文字記錄而決定修改記錄。 欲編輯通話記錄，停留在通話記錄卡上方並點選編輯。



> 易客服資料庫存取權｜進階通話紀錄｜通話｜ 編輯通話筆記

編輯您的通話記錄並將文字格式，如適當的話，使用標準格式 **B** 表粗體、*I* 表斜體、U 表底線、☰ 表項目符號清單，而 ☰ 表編號清單 點選 儲存 以儲存您的編輯或 取消 取消。



> 易客服資料庫存取權｜進階通話紀錄｜通話｜ 編輯通話解決方法

如果您在通話後需要編輯您的評價，使用通話解決方式下拉選單 選取通話結果 以選擇不同的數值。

7.2.4 重新關聯聯絡人

如果來電顯示與現有聯絡人不符，將滑鼠停留在通話卡可以點選聯絡人名稱下拉選單。輸入聯絡人的姓名、電話、電子郵件或客戶編號可以找到正確的聯絡人。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人｜通話｜關聯聯絡人

您已選擇正確聯絡人後，點選重新關聯通話的對話框的 儲存 以轉換至新選的聯絡人。 目前的通話記錄將會從原聯絡人移除並附加於新選的聯絡人。 點選 取消 ，將該通話記錄維持與原聯絡人連結。



> 易客服資料庫存取權 | 外部聯絡人｜重新關聯通話

假如沒有適當的聯絡人可以關聯，您可以在下拉清單中點選移除關聯。之後就可以新增聯絡人或是只將來電關聯至一個電話號碼。

8 訊息

點擊訊息頁籤。目前 EVOX 只支援語音留言，未來計劃將推出傳真和簡訊功能。

針對 EVOX 使用者使用者，您可能收到語音留言的情況有：

- 當來電者撥打自動總機並轉您分機或是撥打您的直撥專線而您未接聽該來電，該來電將轉到您的語音信箱。
- 或，您是群組的語音信箱收件者，而來電者在群組語音信箱留言。群組的所有成員將會在他們的左面板中通話中看到未接來電。

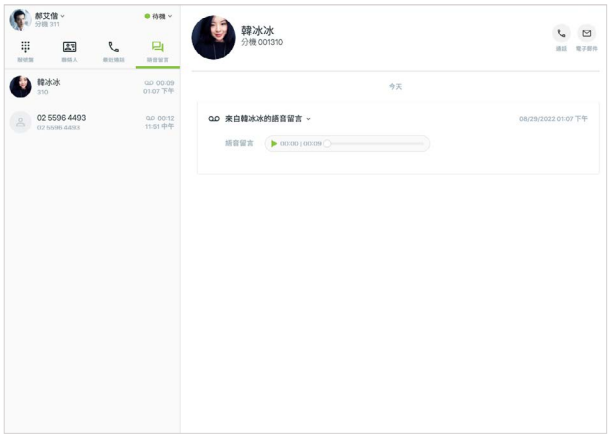
客服中心 / 專業版易客服收到語音留言的情況有：

- 當來電者撥入的 ACD 繞過 IVR 直接轉接您分機而您未接聽來電，該來電將轉到您的語音信箱。
- 或，您是 ACD 的語音信箱收件者，來電者選擇不等候專員而留言，該留言會出現在您的語音信箱，也會出現在該來電的通話記錄中。

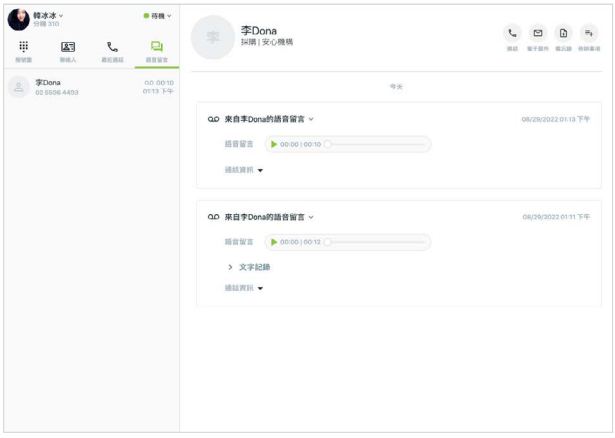
左面板顯示您的語音信箱訊息以時間先後順序列出，當您選擇左面板中的一則語音留言，您將在右面板看到該聯絡人的所有語音留言。最上方的聯絡人橫幅會顯示來電者的圖像或名稱（如無上傳圖像）以及其名稱（如果他們在您的聯絡人列表中），以及語音留言的時間。 如果來電者 / 接聽者不在您的聯絡人列表中，只會顯示電話號碼。

語音信箱訊息以時間先後順序列出組成卡片，卡片的標題是月份與年份，最近的語音留言卡列於畫面最上方。 每張卡顯示留下語音留言的聯絡人或電話號碼，以及留下語音留言的日期和時間。 點選 ▾ 檢視更多語音信箱的詳細資訊並點選 ▴ 以隱藏詳細資訊。

點選 ▶ 以聆聽語音信箱訊息。 您可播放或暫停錄音，並將游標移到您希望開始聆聽的位置。文字記錄下方會顯示轉成文字的語音留言，點選通話資訊 ▾ 以檢視整個來電的路徑。



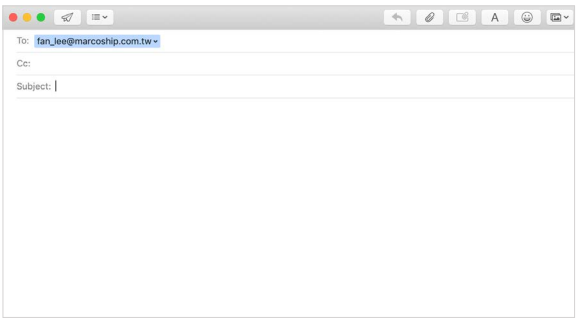
> EVOX 使用者｜訊息



> 易客服資料庫存取權｜訊息

語音信箱訊息也將會以附件寄到您所註冊的電子郵件地址。 這讓您能確認語音信箱而不需登入您的電腦版 App。 您也可使用您的電子郵件服務儲存和管理您的語音留言。

您可以點選 撥打電話，也可點選 以使用您的預設電子郵件程式撰寫一封電子郵件。易喂不會追蹤系統之外的電子郵件活動（非進階電腦版使用者）。



> EVOX 使用者｜電子郵件｜使用者預設電子郵件應用程式

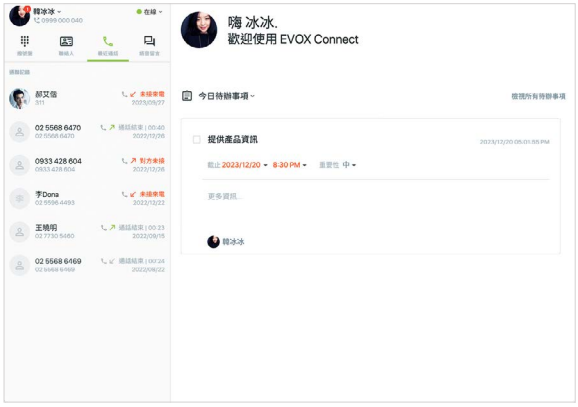
9 易客服 : 其他功能 / 工具

9.1 個人儀表板

如果您的公司訂閱了 EVOX 易客服，在您登入 PC 應用程式時，您的個人儀表板將顯示在右側面板。當您在左側面板選擇撥號器（）時，右側面板也會顯示您的儀表板。如果儀表板未顯示，可以隨時從左側面板的帳戶選單中選擇儀表板來查看儀表板。您的姓名旁邊會顯示您的首字母或圖片（如果您上傳或拍攝了個人檔案照片）。顯示在您姓名下方的數據取決於您的易客服訂閱和 / 或訂閱角色。

9.1.1 個人儀表板（易客服資料庫）

如果您的公司訂閱了易客服資料庫，儀表板將會顯示您的待辦事項。到期待辦事項的數量會以紅色氣泡的形式 1 顯示在您在左側面板的旁邊，以及在帳戶下拉選單中待辦事項旁邊。您可以在待辦事項 今日待辦事項 下管理和查看您的待辦事項。點擊 > 待辦事項以顯示今天所有未完成的開放待辦事項概覽，包括待辦事項預定的日期和時間。您的待辦事項會按時間順序列在待辦事項卡片上，最新的待辦事項卡片顯示在螢幕的頂部。逾期待辦事項和今天到期的待辦事項會以紅色突出顯示。點擊 ⌄ 以摺疊待辦事項列表。



> 易客服資料庫存取權｜個人儀表板

點擊 檢視所有待辦事項 以在右側面板查看完整列表（待辦事項頁面）。您也可以透過在左側面板的帳戶選單中選擇待辦事項來查看您的待辦事項頁面。

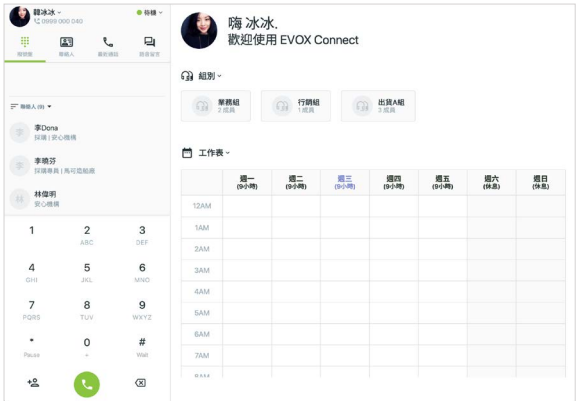
9.1.2 客服中心 / 專業版易客服個人儀表板

如果您的公司訂閱了客服中心或專業版易客服，儀表板將顯示您的組別分配和當週的工作表。



> 客服中心 / 專業版易客服｜個人儀表板

在您的個人儀表板頁面上，點擊組別旁 組別 的按鈕 > 來查看您被分配到的組別。點擊 ⌄ 以摺疊組別列表。點擊某個組別來查看該組別的成員。點擊工作表旁 工作表 的按鈕 > 來查看您當週的工作表。點擊 ⌄ 以摺疊您的工作表。



> 客服中心 / 專業版易客服｜個人儀表板｜您的組別與工作表

您的工作表是由您的管理者使用易客服使用者管理頁面設置的。如果您需要對您的工作表進行更改，請聯繫您的管理者。從帳戶選單中選擇工作表以直接前往您的工作表。您也可以從您的個人儀表板點擊前往您的工作表頁面。

在工作表上，點擊 Today 以顯示當前日（凸顯標記）和工作週。點擊 < 以查看前一工作週，點擊 > 以查看下一工作週。選擇 July 2020 ▾ 以存取日曆並選擇並查看不同的工作週。[18]

除了個人的專員儀表板，專業版易客服的專業版管理者還有一個管理者儀表板，他們可以在這裡監控即時通話，並選擇加入或接管通話。專業版管理者可以從帳戶選單（選擇管理者儀表板）或從他們的專員儀表板 切換至管理者儀表板 切換到管理者儀表板。

要返回到他們的專員儀表板，專業版管理者可以從帳戶選單選擇專員儀表板或點擊 切換至專員儀表板 。

9.1.3 客服中心 / 專業版易客服個人儀表板（易客服資料庫）

如果您是被分配了易客服資料庫存取權的專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者，儀表板將顯示您的組別分配、當週的工作表和待辦事項。您也可以透過在帳戶選單中選擇工作表和待辦事項來查看您的排程和待辦事項頁面。工作表預設開啟。點擊待辦事項分頁以查看待辦事項頁面。到期待辦事項的數量會以紅色氣泡的形式 1 顯示在您在左側面板，以及在帳戶下拉選單中的工作表和待辦事項旁邊和待辦事項標籤上方。

您可以篩選待辦事項，點選畫面上方的過濾：下拉式選單。點選重要性旁的 ▾ 篩依以低、中、或 高重要性進行檢視。點選到期日旁的 ▾ 已到期、今天、或本週篩選待辦事項。

9.2 聯絡人資料庫與工具

資料庫使用者及客服中心 / 專業版易客服專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者擁有易客服資料庫存取權可以在右側面板檢視與管理外部聯絡人資訊以及活動資訊（通話、訊息、備忘錄以及待辦事項）。在聯絡人橫幅下方點選對應的頁籤就可以前往察看。一些功能（個人資訊以及通話）之前已說明過，接下來的章節將說明其他功能（活動、備忘錄以及待辦事項）。

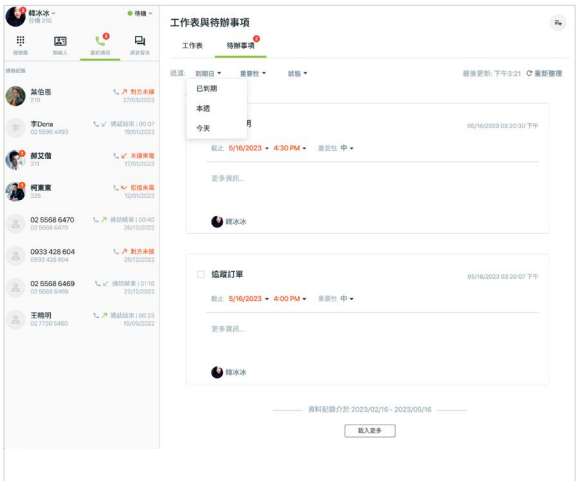
> 客服中心 / 專業版易客服 | 工作表



> 專業版易客服管理者 | 帳號選單



> 客服中心 / 專業版易客服允許易客服資料庫存取權 | 工作表與待辦事項 | 到期 / 已到期待辦事項提醒

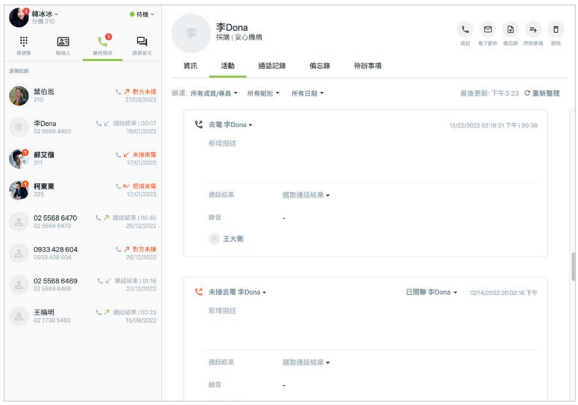


> 客服中心 / 專業版易客服允許易客服資料庫存取權 | 工作表與待辦事項 | 過濾

18 查看工作表將在未來版本推出。

9.2.1 活動

點選活動以時間順序顯示與聯絡人有關的所有通話活動並以月份分類，畫面最上方為最近的活動。活動包括通話、由資料庫使用者 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者擁有易客服資料庫存取權撰寫的備忘錄（其可能包括其他目的所取得的相關資訊，如文字簡訊或社群媒體）及待辦事項和業務（專業版易客服）。[19]



> 易客服資料庫存取權 | 活動

針對易客服聯絡人（或是尚未新增為聯絡人的電話號碼），活動頁提供一位聯絡人所有活動的摘要。 這項獨特的檢視方式讓您在一個視窗中便能一覽最近的通話、備忘錄、待辦事項（過去或為未來計劃的）以及業務，為通話作準備或回顧過去的活動。

所有活動會組成活動卡。您可以檢視、編輯以及管理聯絡人活動卡中的通話、待辦事項以及備忘錄。



> 易客服資料庫存取權 | 活動 | 過濾

依預設將會顯示所有專員 / 管理員和組別的活動與日期。欲篩選日期，您可運用位於畫面上方下拉式選單的篩選工具過濾： 點選 ⌄ 過濾所有成員 / 專員從下拉選單選擇一位專員，以篩選檢視該專員所完成的活動。點選 ⌄ 篩選所有組別從下拉選單中選出一組，以篩選檢視由該組別完成的活動。 您也可依日期篩選，點選 ⌄ 篩選所有日期 從下拉式選單選擇一個日期。欲重設篩選工具至完整檢視，點選重設。

9.2.2 備忘錄

備忘錄讓您在易客服系統留下關於聯絡人的記錄或透過其他管道收到的訊息（電子郵件、文字、社群媒體）。欲檢視所選聯絡人的所有備忘錄活動，點選備忘錄以前往備忘錄頁。 這項檢視讓您可看到聯絡人的整個備忘錄記錄，包括由其他使用者或專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者擁有易客服資料庫存取權建立的備忘錄。



> 易客服資料庫存取權 | 備忘錄

備忘錄係以備忘錄卡依時間前後順序排列，畫面最上方為最近的備忘錄。 每一張卡顯示備忘錄建立的日期與時間。 備忘錄詳細資訊包括備忘錄內文以及建立此備忘錄專員的名稱與頭像（或名稱簡寫）。

19 業務將在未來版本推出。

欲新增備忘錄至一名聯絡人 / 客戶，點選 。將出現備忘錄工具。鍵入您的記錄，如果可以的話，使用標準格式。 表粗體、 表斜體、 表底線、 表項目符號清單 表示編號清單。點選 儲存備忘錄 儲存備忘錄。

欲編輯備忘錄，停留在備忘錄卡上方並點選以進行編輯。編輯您的備忘錄並格式化文字，若可以的話使用標準格式。 表粗體、 表斜體、 表底線、 表項目符號清單 表示編號清單。點選 儲存 以儲存您的編輯或 取消 取消。

如果您需要將備忘錄關聯至其他聯絡人，停留在備忘錄卡上方並進入關聯聯絡人選單。

9.2.3 待辦事項

待辦事項可讓使用者 / 專員為聯絡人建立、編輯和關閉工作項目（尚未是聯絡人的來電者的待辦事項會關聯至電話號碼）。您可設定待辦事項對聯絡人或同事以採取後續行動。欲檢視所選聯絡人的所有待辦事項活動，點選待辦事項前往待辦事項頁。假如有未完成的待辦事項，停會看到藍點，將滑鼠停留在上方會看到 Open Tasks 通知。[20] 這項檢視讓您可看到聯絡人的整個待辦事項記錄以及為聯絡人計劃的待辦事項，包括由其他使用者或專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者擁有易客服資料庫存取權建立的待辦事項。

待辦事項以待辦事項卡上依時間先後順序排列，最近的待辦事項位於畫面最上方。每一張卡顯示待辦事項建立的日期與時間。待辦事項詳細資訊包括要進行的待辦事項、應完成的待辦事項截止日期和時間以及重要性。待辦事項的任何額外詳細資訊與建立待辦事項的使用者 / 專員圖像或名稱列於下方。已到期的待辦事項會以紅色顯示。

若要為聯絡人新增待辦事項，請點選 。將顯示待辦事項建立工具。輸入您的待辦事項。從截止下拉式選單選擇該待辦事項應完成的日子 / 日期與時間。從重要性下拉式選單選擇待辦事項的重要性。重要性為低、中、或 高。

20 此功能將在未來版本推出。



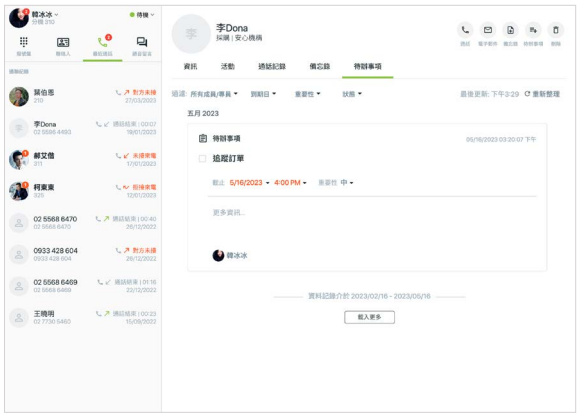
> 易客服資料庫存取權 | 備忘錄 | 新增



> 易客服資料庫存取權 | 備忘錄 | 編輯



> 易客服資料庫存取權 | 備忘錄 | 相關聯絡人



> 易客服資料庫存取權 | 待辦事項

假如有需要可以新增任何額外待辦事項的詳細資訊，您可以使用標準格式工具： B 表粗體、I 表斜體、U 表底線、表項目符號清單 表示編號清單。 點選 儲存備忘錄 以儲存待辦事項。



> 易客服資料庫存取權｜待辦事項｜重要性下拉選單

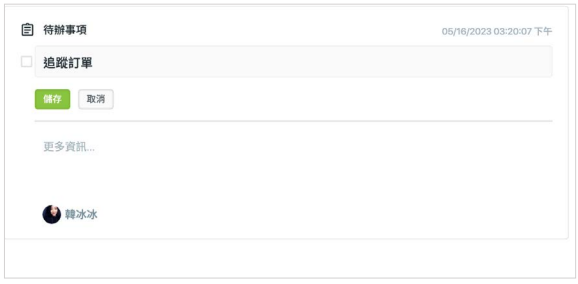
欲編輯待辦事項，停留在待辦事項卡上方並點選以進行編輯。 點選待辦事項名稱以編輯名稱。使用截止和重要性下拉式選單以編輯截止日期和重要性。

點選待辦事項記錄以編輯記錄的詳細資訊。 點選 儲存 以儲存您的編輯內容或 取消 取消。



> 易客服資料庫存取權｜待辦事項｜新增

欲標記一項待辦事項已完成，至待辦事項左邊點選 ☐ 該方格將被勾選，待辦事項將以刪除線標示。



> 易客服資料庫存取權｜待辦事項｜編輯待辦事項名稱

如果您需要將待辦事項關聯至其他聯絡人，停留在待辦事項上方以進入關聯聯絡人選單。



> 易客服資料庫存取權｜待辦事項｜編輯待辦事項記錄



> 易客服資料庫存取權｜待辦事項 ｜相關聯絡人

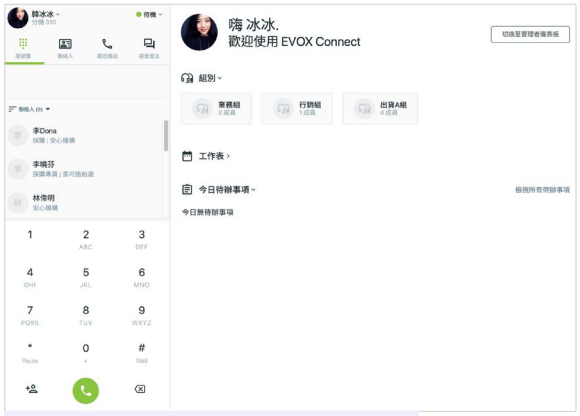


> 易客服資料庫存取權｜待辦事項｜完成

10 管理者儀表板（專業版易客服）

訂閱專業版易客服後，管理者儀表板為進階管理者提供了即時監控客服中心活動的能力，該儀表中包含了客服中心、專員狀態及即時通話。管理者可以監聽、加入、接管，也可移除通話中的其他組別成員。專業版管理者可因應各種狀況監聽或加入通話。您可藉由監控以訓練或評估新專員績效。或在易客服管理者報表中察覺到異常通話時（例如過長通話）參與通話以排除困難。

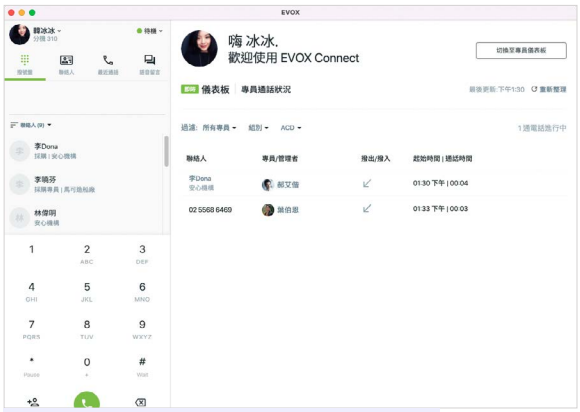
登入進階電腦版軟體將會看到專員儀表板。



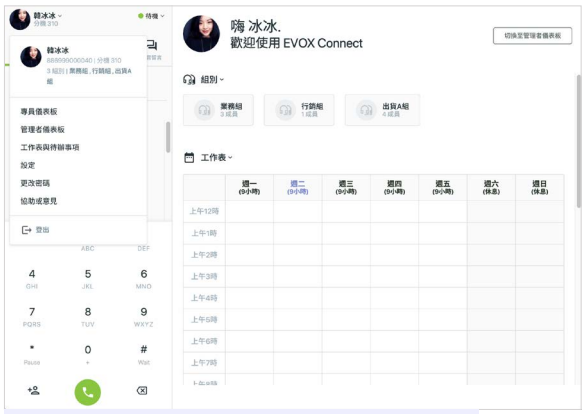
> 專業版易客服｜進階電腦版｜專員儀表板

點擊面板右上方的按鈕 切換至管理者儀表板 ，切換到您的管理者儀表板。您也可以使用帳戶下拉選單在專員和管理者儀表板之間來回切換。

當你在管理者儀表板時，你可以在三個不同的頁面：客服中心、即時通話及專員之間進行切換。



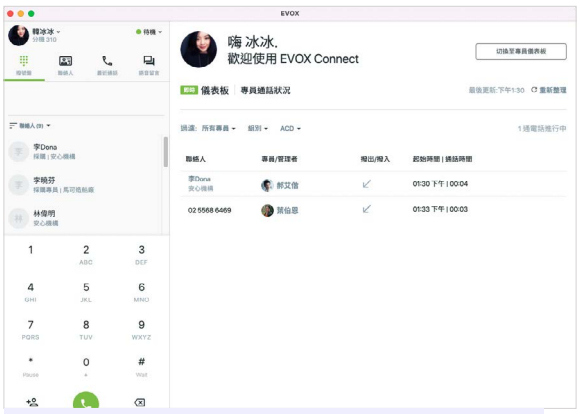
> 專業版易客服｜進階電腦版｜管理者儀表板



> 專業版易客服｜進階電腦版｜管理者｜帳號選單

10.1 客服中心

選取後，管理者儀表板會顯示客服中心分頁與兩個即時報表。在即時通話監控報表中，IVR 中的來電表示正在聆聽 IVR 系統的來電數量，等候中的來電表示正在排隊等待與專員通話的來電，響鈴專員的來電表示正在響鈴等待專員接聽的來電，專員通話中的來電表示通話中的專員／客戶來電數量。進入語音信箱的來電表示在語音信箱中留言的來電者數量。



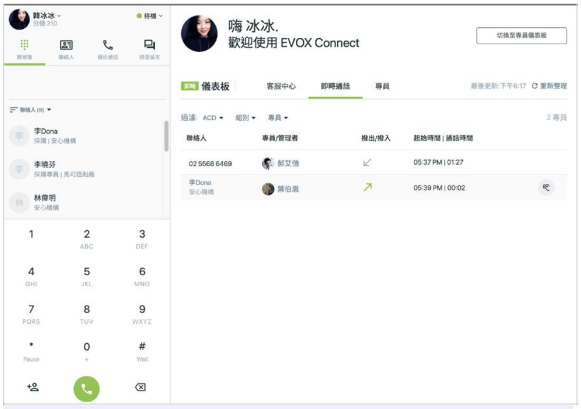
> 專業版易客服｜進階電腦版｜管理者儀表板｜客服中心

在通話異常事件報表中，超過等候限制包含因等候數量過多而遭拒的 ACD 來電。過長的專員響鈴時間表示超過專員響鈴時間限制的來電數量。來電者掛斷指出撥入客服中心但在專員接聽前掛斷的來電數量。大部分的這些異常都代表因來電過多、專員人手不足或專員回覆不及而導致不良的來電者體驗。過長的通話指出超過通話時間（與專員通話的時間）的來電數量，可能需要透過監聽進行更詳細的確認。

點擊 查看完整報表與分析 檢視完整報表與分析。

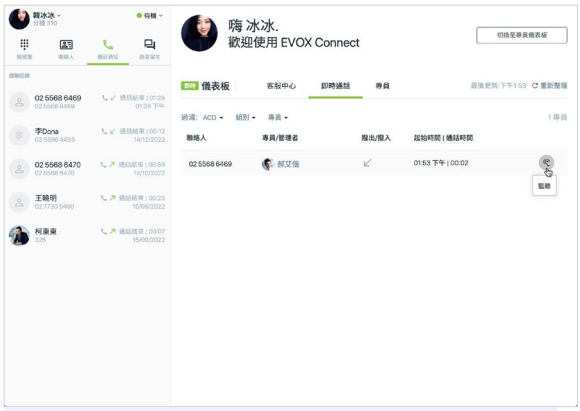
10.2 即時通話

透過切換至即時通話頁面，管理者可以監控來自客服中心的所有通話中清單，清單資料包含聯絡人（與機構）、專員、撥出 / 撥入和起始時間｜通話時間。最早通話（通話時間最長）排在底部，最新通話（通話時間最短）排在頂部。數據每 30 秒自動更新並顯示最後更新時間。您也可點選 重新整理 手動更新數據。您可點選列表中的 圖示並根據來電者或專員名稱、通話方向（ ）或起始時間｜通話時間更改順序。



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜管理者儀表板｜即時通話

點選專員名稱（ 郝艾倫 ）以檢視專員詳細資料。若來電者是已知聯絡人，點選聯絡人名稱（ 李Dona ）以檢視聯絡人個人頁面。



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜管理者儀表板｜監聽

您可使用清單頂欄的過濾功能，根據 ACD、組別和專員以過濾來電清單。預設檢視為全部 ACD、組別和專員以便監控所有通話。

10.2.1 監聽模式

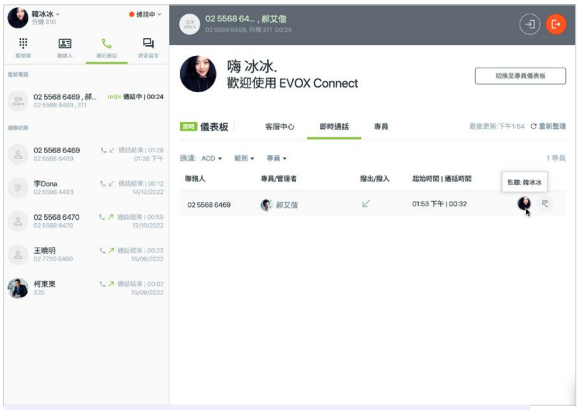
若要監聽通話，在管理者儀表板監控模式下將游標懸停在通話上並點擊 即可監聽該通話。



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜迷你模式｜監聽

如果您在迷你模式中，從專員列表中選擇一通正在進行的通話，然後點擊 。

狀態將切換成隱密監聽模式，專員不會察覺您在監聽通話。您的專員狀態會顯示通話中，您的頭像會顯示在管理者儀表板的此通電話上。若將游標懸浮在頭像上，會看到實際狀態是監聽模式。



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜管理者｜監聽狀態

當您在監聽通話，您可在正常模式頂欄或是迷你模式面板底部的按鈕加入或退出參與。

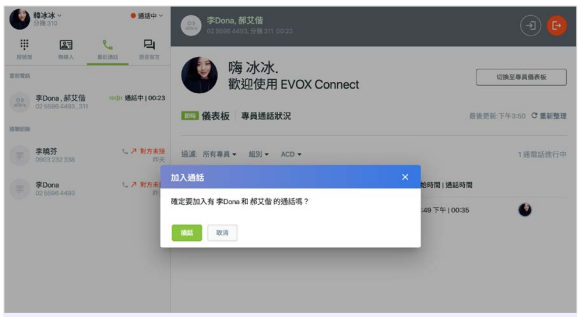
- 點選 加入並和專員 / 管理者一同參與通話。
- 點選 離開通話。您會離開監聽模式並切換回監控模式。

您無法同時監聽一通以上的通話，需要離開目前監聽的通話再轉到另一則通話，才能夠開始新的監聽。待您離開通話後，當話後工作中啟用時，您的狀態將會切換為話後工作中；如果為關閉時，您的狀態會切換回監聽前的狀態。

10.2.2 插話模式

若您決定插入通話（以協助或參與），請在監聽模式時點選 。系統將詢問您是否要加入通話。點選 插話 以確定動作並加入通話。

當您插入通話，通話中的專員 / 管理者將收到推播通知（使用電腦版 App/ 進階電腦版 App 的專員 / 管理者），而您會在數秒後加入通話。



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜管理者｜確定插入通話

您的頭像會顯示在管理者儀表板的此通電話上。將游標懸浮在頭像會看到狀態顯示插話狀態。

此通電話會變成多方通話，而通話紀錄依舊連動於原本的專員或管理者（包含任何專業版電腦數據，例如：通話筆記等）如果原通話所屬者轉接電話，您將會繼續參與這通電話。

管理者在插話模式時，可使用頂欄按鈕增加或減低參與等級。

- 點擊 以接管通話。
- 點擊 以離開通話，專員 / 管理者仍在通話中。

您也可點擊 以靜音您的麥克風或解除靜音。離開通話後，當話後工作中啟用時，您的狀態將會切換為話後工作中；如果為關閉時， 您的狀態會更改回插話前的狀態。



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜專員｜加入通話推播



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜管理者｜插話狀態

10.2.3 接管通話

在插話模式中，點擊通話中頂欄控制選項的 以接管通話。一通電話僅能接管通話一次。

接管通話前會先跳出確認視窗，點選 接管 以確認接管通話。



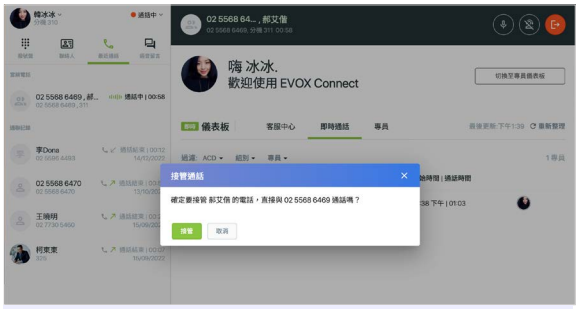
> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜管理者｜即時通話｜插入通話｜接管通話

通話所屬者會在畫面收到管理者要接管通話的推播通知（若他們使用電腦版 App/ 進階電腦版 App）。當話後工作中啟用時，原通話所屬者專員狀態將切換成話後工作中狀態，使專員有緩衝時間準備下通來電；如果為關閉時，專員的狀態會切換回通話前的狀態。

管理者儀表板會顯示您的頭像是接管通話狀態。將游標懸浮在頭像會看到顯示接管通話狀態。

接管通話後，通話紀錄會顯示該通話已被轉移。此刻您擁有該通話的控制權，可以轉接通話、建立三方通話或控制通話錄音。若通話錄音是啟動中且是自動觸發，接管通話後仍會保持通話錄音設定。若通話錄音是啟動中且原通話所屬者已手動開啟，該通錄音通話設定將維持不變。

您可控制錄音功能並點擊 REC 以停止和重啟通話錄音。若通話錄音功能未啟用，且是自動觸發或通話錄音關閉中，即無法使用錄音功能。通話錄音和任何進階電腦版數據（例如通話紀錄）將與您連動並視您為新的通話所屬者。通話錄音會顯示在通話紀錄面板。您的 App 畫面將依據您的訂閱方案顯示電腦版 App 或進階電腦版 App。



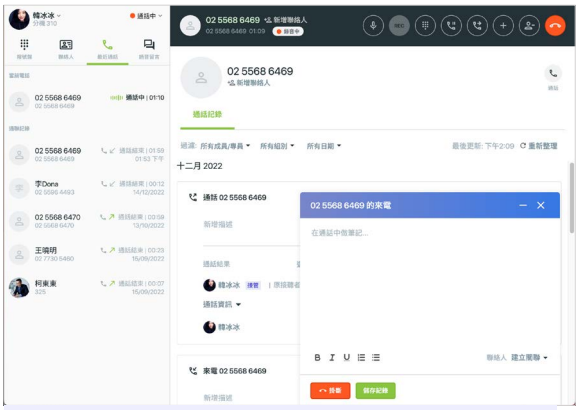
> 專業版易客服 | 進階電腦版 App | 管理者 | 即時通話 | 接管通話確認



> 專業版易客服 | 進階電腦版 App | 專員 | 接管通話推播



> 專業版易客服 | 進階電腦版 App | 管理者 | 即時通話 | 接管通話狀態



> 專業版易客服 | 進階電腦版 App | 管理者 | 檢視聯絡人

10.2.4 移除通話中的組別成員

接管通話後，您可點選 移除通話中的組別成員（包括專員或管理者）。若通話中有多位組別成員，您可使用下拉選單點選全部移除所有人；或點選欲移除的某位組別成員旁的方框。點選 確定 。

當組別成員被移除通話後會收到螢幕跳出的推播通知（若他們使用電腦版 App/ 進階電腦版 App）。當話後工作中啟用時，若被移除的組別成員是專員，他的狀態會切換為話後工作中；如果為關閉時，管理者的狀態會切換回通話前的狀態。若移除所有的組別成員，通話將回復成一般通話。



> 專業版易客服 | 進階電腦版 App | 管理者 | 即時通話 | 移除通知推播



> 專業版易客服 | 進階電腦版 App | 管理者 | 即時通話 | 移除群組成員

10.3 專員

點擊專員分頁檢視專員、分機號碼、目前狀態及處於目前狀態的持續時間。每 30 秒自動重新整理資料，並隨附上次更新時間。另亦可點擊 重新整理 手動重新整理。可點擊欄位上的 圖示，依專員、分機、狀態或狀態持續時間來變更顯示順序。



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜管理者儀表板｜專員

點擊專員名稱 (郝艾偕) 即可檢視專員詳細資料。可利用清單頂部提供的過濾條件，依組別、專員或狀態篩選來電清單。預設檢視為組別、所有專員及所有狀態。

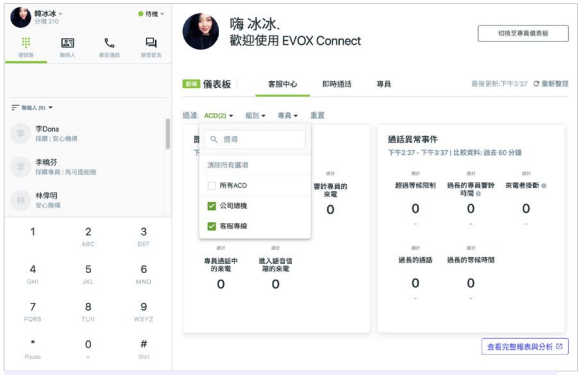
進階管理者可以迷你模式中上點擊 來查看專員列表。



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜迷你模式｜專員

10.4 儀表板篩選設定

可利用頂部提供的過濾條件，依 ACD、組別及專員來篩選客服中心報表與即時通話清單。預設檢視為 ACD、組別及專員。可依組別、專員及所有狀態篩選專員分頁，預設為檢視全部。可點選／取消點選名稱旁的方框來選取／取消選取個別 ACD ／組別／專員／狀態。可在搜尋欄中輸入專員名稱的前幾個字母（或專員的分機號碼），快速找出 ACD ／組別／專員／狀態。可選取多個過濾條件值或所有 ACD ／組別／專員／狀態。



> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜管理者儀表板｜過濾

選取過濾條件值後，過濾條件標題會顯示選取的值。在客服中心頁面上選取的過濾條件會套用至即時通話監控及通話異常事件報表中。

點擊儲存以在各工作階段之間儲存過濾條件值。點擊儲存後，該按鈕即會消失。您下次登入時即會套用您儲存的過濾條件。若您離開頁面但未儲存設定，則將重置為預設值。



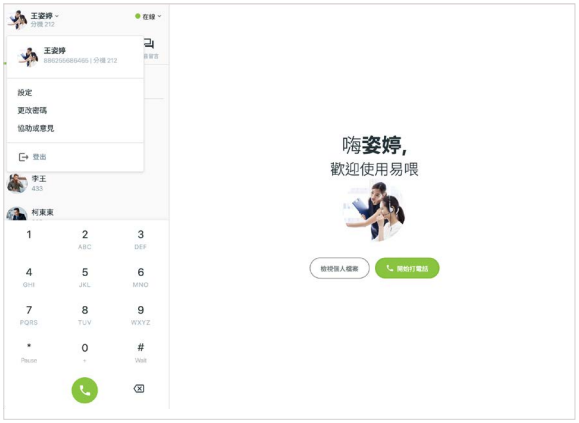
> 專業版易客服｜進階電腦版 App ｜管理者儀表板｜過濾｜儲存

點擊重置將過濾條件值重置為預設值（全部）。

11 設定 更新功能

在您名稱的右邊點選 ⌄ 進入帳戶下拉式選單。點選設定易喂電腦版 App 的設定部分。

設定讓您新增個人資料相片、調整您的通話設定、錄製與管理您的語音信箱問候語、調整調整您的音訊裝置，並選擇您的語言。對於進階電腦版 App 的使用者，您可以調整您來電資訊的顯示，也可以自訂您的電子郵件簽名檔。[21]



> 帳戶｜設定

11.1 個人檔案

當您點選帳戶下拉式選單中的設定將在左面板跳出一個有設定列表的設定對話框。這部分將一開始便預設於 個人檔案頁，您可檢視您的易喂個人資訊。

針對易喂使用者，您的個人資料包您的姓名、分機和電子郵件。



> 設定｜易喂個人資料

對於客服中心或專業版易客服的專員 / 專業版專員或管理者 / 專業版管理者，也會顯示您的組別成員資格和工作時間。

您的個人資料資訊是由易喂 / 易客服管理者設定，因此目前在電腦版 App 中無法編輯。 如果您想更新您個人資料的資訊，連絡您的易喂管理者或易客服管理者。

21 電子郵件將在未來版本推出。



> 設定｜進階電腦版 App 個人資料

然而您可以上傳或拍攝大頭照在您與同事通話時對方在易喂上可看見。 停留在個人資料圖像上方，點選會出現下拉式選單。

選擇從檔案中選擇相片前往您電腦上的檔案並上傳一個圖像。 易喂 支援 .png, .jpg, .bmp, and .gif. 格式 圖像上傳後，您可裁切圖像。 點選 確定 以儲存您新的個人檔案圖像。



> 設定｜個人資料相片｜從檔案上傳

選擇拍照使用您的筆記型電腦相機以拍攝一張個人檔案相片，並點選 拍照 。 點選 確定 使用您的新個人檔案相片或 取消 取消。



> 設定｜個人資料相片｜拍攝一張相片

您可變更您的個人檔案相片停留在您的個人檔案相片上並點選 。 上傳一個檔案或如前述拍攝一張相片 。



> 設定｜編輯個人資料相片

11.2 通話

從設定選單中選擇 通話以檢視或編輯顯示於右面板通話設定。



> 設定 | 電話

11.2.1 裝置可用設定

上線並能夠接聽來電開關顯示您選擇在此裝置上接聽來電。 依預設，此開關為開啟（），代表您在線上並有空在此裝置上接聽來電。切換開關為關閉（）即關閉在此裝置上接聽來電的可能。 如果有來電，此裝置將不會鈴響。

11.2.2 來電轉接設定

來電轉接開關顯示您所選擇的來電轉接。 依預設，來電轉接是設為不轉接任何來電。



> 設定 | 來電轉接

點選 > 進入來電轉接對話框。 在何時轉接、選擇無回應時轉接以將您的來電在無回應時轉接，不論是由於您未接聽或是拒接此來電。 選擇轉接所有來電轉接所有來電。

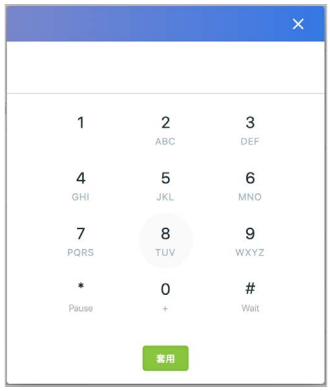
轉接至下方，您可選擇轉接目的地。選擇分機轉接來電至易喂使用者 / 分機。 從選擇分機對話框，選擇一名同事。在搜尋分機方格中鍵入同事的名稱前幾個字母或分機，您可快速找到他們。



> 設定 | 來電轉接 | 選擇分機

選擇電話號碼在撥號盤上撥出所顯示的號碼並點選 套用 。

選擇公司自動總機將您的來電轉接至公司的自動總機。



> 設定 | 來電轉接 | 撥號盤

點選 回到 通話設定。

11.2.3 分機代接

代接其他分機的來電 的設定功能，讓您依意願設定為其他人接聽來電。代接其他分機的來電預設為關閉（ ）。開啟代接其他分機的來電（ ）以在貴公司收到所有他人來電的通知。本裝置特定的設定並僅適用於您所用的 PC/Mac。您可接聽即便不是您的來電。 當您不想再被通知公司內其他成員的來電，則將其關閉。大部分情況下建議關閉來電接聽，因為此特色將會影響來電分配演算法導致來電分配不均。

11.2.4 來電資訊設定 新功能

對於客服中心或專業版易客服的訂閱者，來電資訊設定可讓您自訂來電時所顯示的資訊。預設情況下，來電時的通話欄會顯示您所屬的組別資訊以及 ACD 資訊；獨立的來電通知視窗上也會顯示相同的資訊。



> 客服中心 / 專業版易客服設定 | 來電資訊

如果要變更顯示資訊，點擊 > 進入來電資訊對話中。您可以通過勾選 IVR 訊息將來電是通過哪個 IVR 進線資訊添加到您的來電訊息中。點擊選項來取消選取你不想顯示在來電通話欄的資訊。



> 客服中心 / 專業版易客服 | 來電資訊 | 選擇

點選 回到 通話設定。

11.2.5 預設撥打電話 app 設定

設定 EVOX Connect 為預設撥打電話程式開關讓您設定進階電腦版 App 為您的預設電話 app。本裝置特定的設定並僅適用於您所使用的 PC/Mac。依預設，設定 EVOX Connect 為預設撥打電話程式將為開啟（ ）。 當進階電腦版 App 啟用為您預設的電話 app，您在網站上或從您的 PC/MC 畫面上的一個文件點選一組電話號碼，將啟動進階電腦版 App 完成一通電話。欲關閉設定 EVOX Connect 為預設撥打電話程式則滑開或切換關閉（ ）。



> 設定 | 通話 | 設定 EVOX 為預設撥打電話程式

11.3 語音信箱問候語

點選 語音信箱問候語。 依預設，易喂系統預設語音信箱問候語為已選。 您應錄製或使用易喂文字轉聲音技術，鍵入個人問候語再轉換成語音，將您的語音信箱個人化。



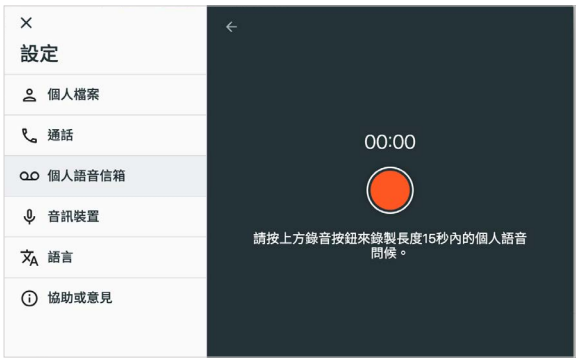
> 設定 | 語音信箱問候語

點選系統預設語音問候聆聽預設的使用者問候語。 點選 ▶ 以播放錄音或 ⏸ 暫停錄音，並將游標移到您希望開始聆聽的位置。 點選 確認使用 ， 點選 ← 回到語音信箱問候語頁。



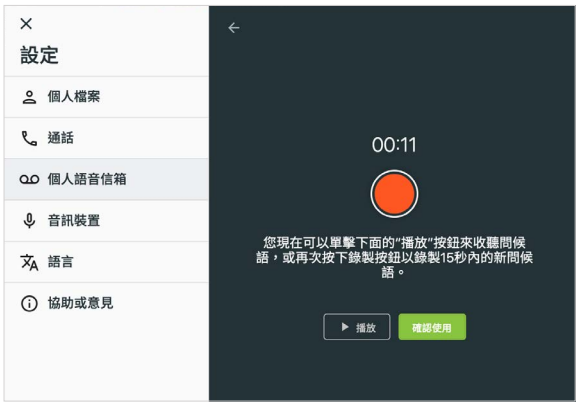
> 設定 | 語音信箱問候語 | 使用者預設問候語

點選錄製個人的語音問候 > 以錄製您的個人問候語。 在出現的面板中點選 ● 開始錄音，您錄音時間長度將顯示在計時器上。語音信箱的問候語應為 15 秒或更短。



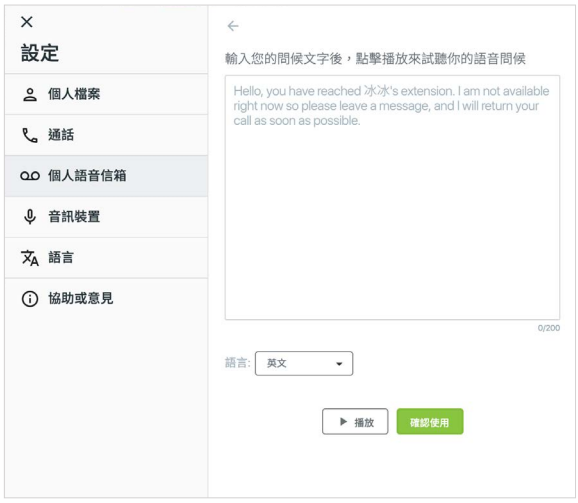
> 設定 | 語音信箱問候語 | 錄製個人問候語

點選 ■ 停止錄音。 點選 ▶ 播放 播放錄音，如果不滿意請點選 ● 再次錄音。假如錄音沒問題，請點選 確認使用 使用該錄音作為您的個人語音信箱問候語。點選 ← 回到語音信箱問候語頁。



> 設定 | 語音信箱問候語 | 錄製個人問候語 | 確認使用

點選文字轉語音的語音問候 > 使用易喂文字轉聲音技術以建立您的語音信箱問候語。 易喂將提供一個您可使用的範例腳本。 或者，您可寫下您自己的語音信箱腳本以取代該段文字。 語音信箱腳本應不超過 200 字，右下方的計數器將維持從語言下拉選單選擇英文或中文決定口說想使用的語言。 選擇 ▶ 播放 以聆聽您所選語言的錄音。如果您不滿意，可重新撰寫您的訊息。 如果您滿意，點選 確認使用 使用該錄音作為您的個人語音信箱問候語。 點選 ← 回到語音信箱問候語頁。



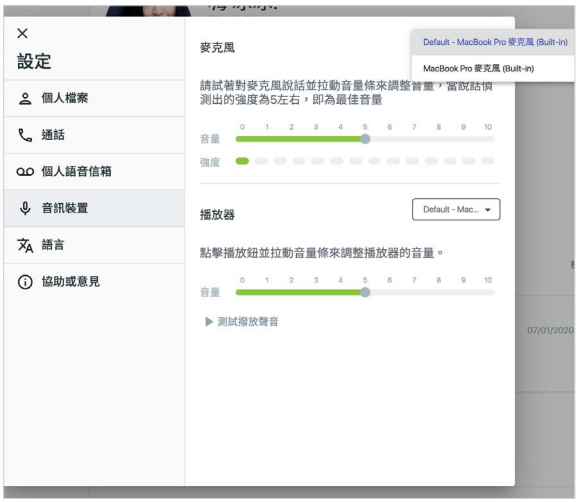
> 設定 | 語音信箱問候語 | 以文字輸入個人問候語

11.4 音訊裝置

點選 音訊裝置選擇麥克風和喇叭，並調整設定以獲得最佳通話品質。

11.4.1 麥克風設定

麥克風下拉式選單列出您系統中可用的麥克風。 您可從您的電腦麥克風列表選擇不同的麥克風裝置（如有）。



> 設定 | 麥克風 | 裝置

欲測試您的麥克風音量，以下正常說話方式清楚地對麥克風說話。強度 棒應達到約達到約 5 以確保您的聲音可被來電者 / 他人清楚聽見。 如果強度未達到 5，選擇按鈕並拖曳以調整音量滑標提高音量。如果強度未達到5，選擇按鈕並拖曳以調整音量滑標以降低音量。 對著您的麥克風說話以再次測試音量大小。



> 設定 | 麥克風 | 音量

11.4.2 音效輸出設定

播放器下拉選單列出您系統上可用的輸出裝置（喇叭、頭戴式耳機等）。 如果電腦中有，您可選擇一個不同的裝置。

點選 ▶ 以播放測試音效。 依預設，音量棒設定於 5 以確保您的聲音可被來電者 / 他人清楚聽見。 如果您想提高音量，選擇按鈕並拖曳調整音量滑標提高音量。 如果您想降低音量，選擇按鈕並拖曳調整滑標以降低音量。 點選 ▶ 測試音量大小。



> 設定 | 播放器 | 裝置

11.5 語言

點選 語言從列表中選擇您 app 中的語言。 目前，電腦版 app 支援繁體中文和英語。 未來在語言列表會依客戶需要增列。



> 設定 | 語言

11.6 電子郵件 即將發佈

11.7 協助或意見

點選 協助或意見以進入易客服版本編號，本使用者手冊、隱私權和條款、支援和易客服網站。 點選操作手冊進入本手冊。 點選隱私和條款檢視隱私權和條款。 點選支援中心進入易喂支援網站。 點選易喂官網進入易喂產品網站，您可進一步瞭解其他易喂產品、服務及其他特別促銷活動。



> 設定 | 協助或意見

12 易喂支援

為獲取易喂支援，請點選協助或意見並選擇支援中心。將開起新瀏覽視窗並顯示易喂支援服務網頁。提交支援時，請提供您的公司 ID，以便易喂協助您解決問題。

您可在搜尋框中輸入關鍵字或點選初次使用了解如何使用 EVOX。



> 易喂支援服務

13 修訂記錄

版本 27.9 - 2024 年 1 月

- 接收來電時，如果公司訂閱了專業版易客服並配置了網路通話，將會顯示網路通話資訊。 新功能
- 專業版管理者可以在易客服使用者權限管理中為使用者啟用號碼隱藏功能。啟用號碼隱藏的使用者在電腦版 App 中僅能看到撥入 / 撥出通話的部分電話號碼。 新功能

版本 27.8 - 2023 年 10 月

- 如果電腦版 App 遇到連線問題，將跳出通知欄，顯示連線失敗的原因。 新功能
- 對於專業版易客服，新增管理者儀表板功能到帳戶選單中。 更新功能
- 從帳戶下拉選單中選擇切換至迷你模式，電腦版 App 會縮小成迷你模式。 新功能
- 管理者現在可以設定多達 10 個自訂休息選項，這些選項將顯示在您的狀態下拉選單中。 更新功能

版本 27.7 - 2023 年 6 月

- 專業版易客服方案的進階功能
- 專員 / 管理者可以選擇直撥專線作為外撥號碼
- 專業版專員 / 管理者可以在來電上方欄看到來電來自於哪個 IVR 子選單和在設定頁面客製化顯示的來電資訊
- 通話路徑資訊移動到通話紀錄卡中

版本 27.6 - 2023 年 2 月

- 如果訂閱來電阻擋功能，則接收電話時會顯示 Whoscall 訊息
- 更新管理者儀表板功能

版本 27.4 - 2022 年 10 月

- 移除進階電腦版 App 通話紀錄內的客戶滿意度
- 移除進階電腦版 App 個人儀表板內的檢視個人檔案
- 新增進階電腦版 App 管理者儀表板功能 新功能

版本 27.3 - 2022 年 4 月

- 新增專屬來電至專員 / 組別的關係屬性設定 新功能
- 新增聯絡人所屬者為預設屬性 新功能

版本 27.2 - 2021 年 11 月

- 更新專員狀態介面：將專員狀態與裝置狀態分開顯示，新增若客服中心根據專員狀態分配來電的上班 / 下班以及更多休息選項。

版本 27.1 - 2021 年 10 月

電腦版 App 更新：

- 將「易客服 App」更名為 「進階電腦版 App」。進階電腦版 App 的功能分類在不同章節，讓電腦版 App 更方便查看手冊。

進階電腦版 App 更新：

- 聯絡人搜尋功能優化，可用任何資訊搜尋
- 更新進階電腦版 App 聯絡人個人與機構屬性
- 移除新建 / 編輯個人資訊屬性的介面。為了確保所有聯絡人與專業版使用者的屬性都一致，這個功能已移到易客服管理後台
- 新增多裝置功能 (已搶先在 2021 年 6 月 R26 推出)
- 新增介面處理具有重複唯一識別碼的聯絡人
- 新增檢視及管理機構的功能

版本 26.4 - 2021 年 8 月

- 新增 ACD 來電通知的資訊：ACD 以及組別名稱 新功能

版本 26.2 - 2021 年 6 月

- 電腦版 App 多裝置功能 新功能
- 進階電腦版 App 多裝置功能 新功能

版本 26 (易喂 1.26.45) – 2020 年 6 月 /2020 年 11 月

- 進階電腦版 App 功能： 新功能
    - 新增專員儀表板：工作表以及通話狀態
    - 新增進階的通話功能，撥打、接聽、記錄以及追蹤通話
    - 檢視 / 編輯進通話記錄：通話記錄、筆記、備忘錄和待辦事項
    - 外部聯絡人資料庫檢視和編輯（2020 年 11 月優化大量聯絡人檢視）
- 操作手冊。為易於使用，易喂和專業版使用者手冊已與易喂功能結合以綠色標示和進階電腦版 App 特定功能以紫色標示

版本 25.2 (易喂 1.25.14) – 2019 年 12 月

- 操作手冊。您可檢索 PDF 格式的手冊，透過選擇⚙下拉式選單內的協助或意見。
- 增加暫停與等待。現在您可將暫停與等待用撥打企業電話當透過電話選單系統搜時特別有幫助。

版本 25 (易喂 1.25.7) – 2019 年 11 月

- 增加分公司。現在您可在聯絡人的易喂系統中檢視 / 撥打分公司。
- 電子郵件驗證。為安全考量，已在最初登入程序中加上電子郵件驗證。 如果您試圖登入易喂而未驗證您的電子郵件地址您將收到一則錯誤訊息。