Voicelen

本手册章节


1. 快速开始
2. 客户与跟进
3. 通话操作
4. 外呼任务与定时外呼
5. AI Agent
6. 知识库
7. IVR 与队列
8. 在线客服
9. 实时监督
10. 报表与质检
11. 账单与计费
12. 企业配置
13. 个人与系统
14. 附录


← 返回帮助中心

# Voicelen 操作手册

版本 **v1.1.0**　发布日期 2026-07-31

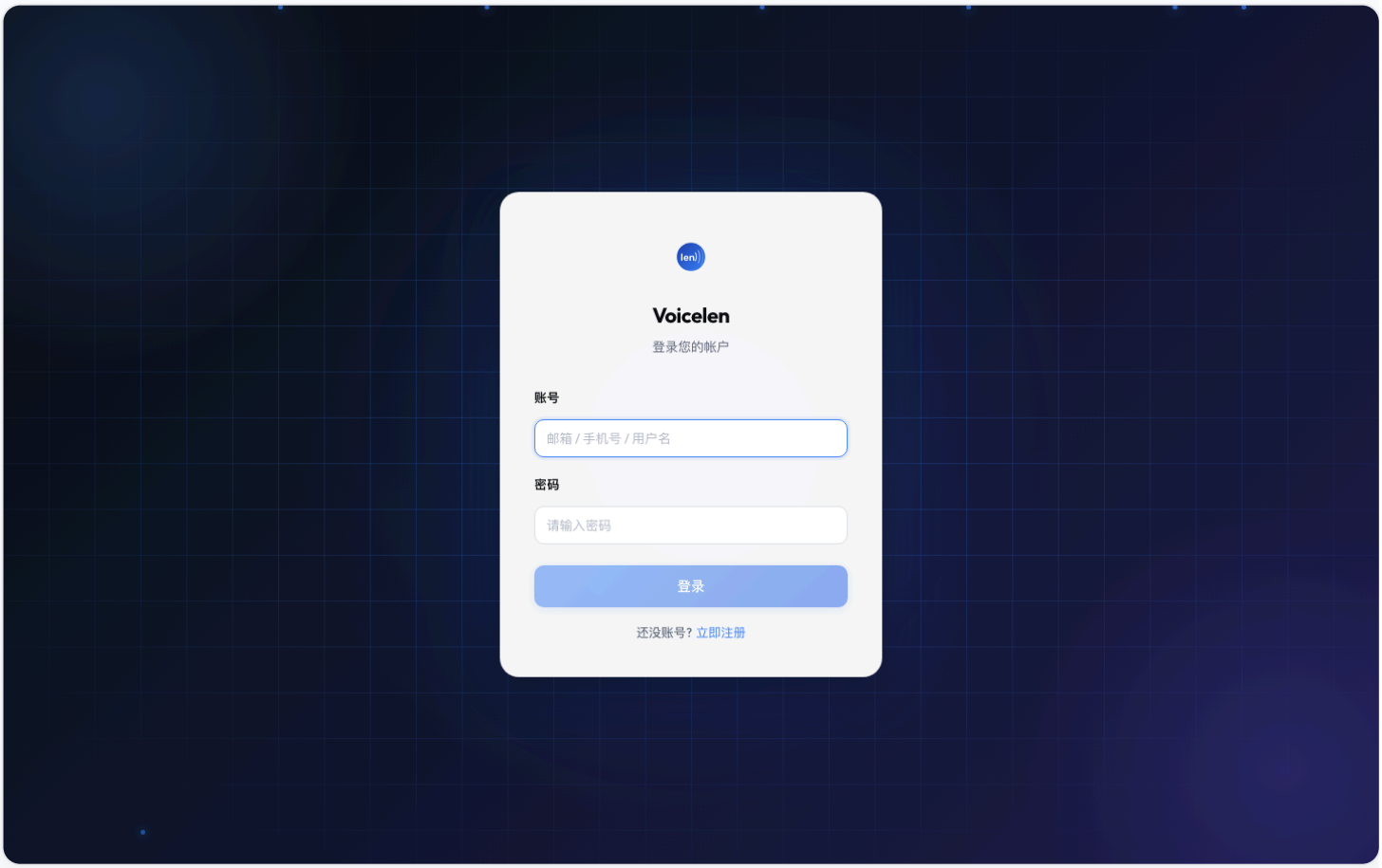
下载 PDF　查看 Markdown

> **v1.1.0 更新要点:**新增「在线客服」整章(文本机器人、接入渠道、会话工作台、访客通话);新增定时外呼、公海客户、订单/合同管理、销售报表、黑名单管理;AI Agent 新增声纹过滤、数据查询工具增强;Webhook 事件扩展为 6 类 16 个。

# 第 1 章 快速开始

## 1.1 登录

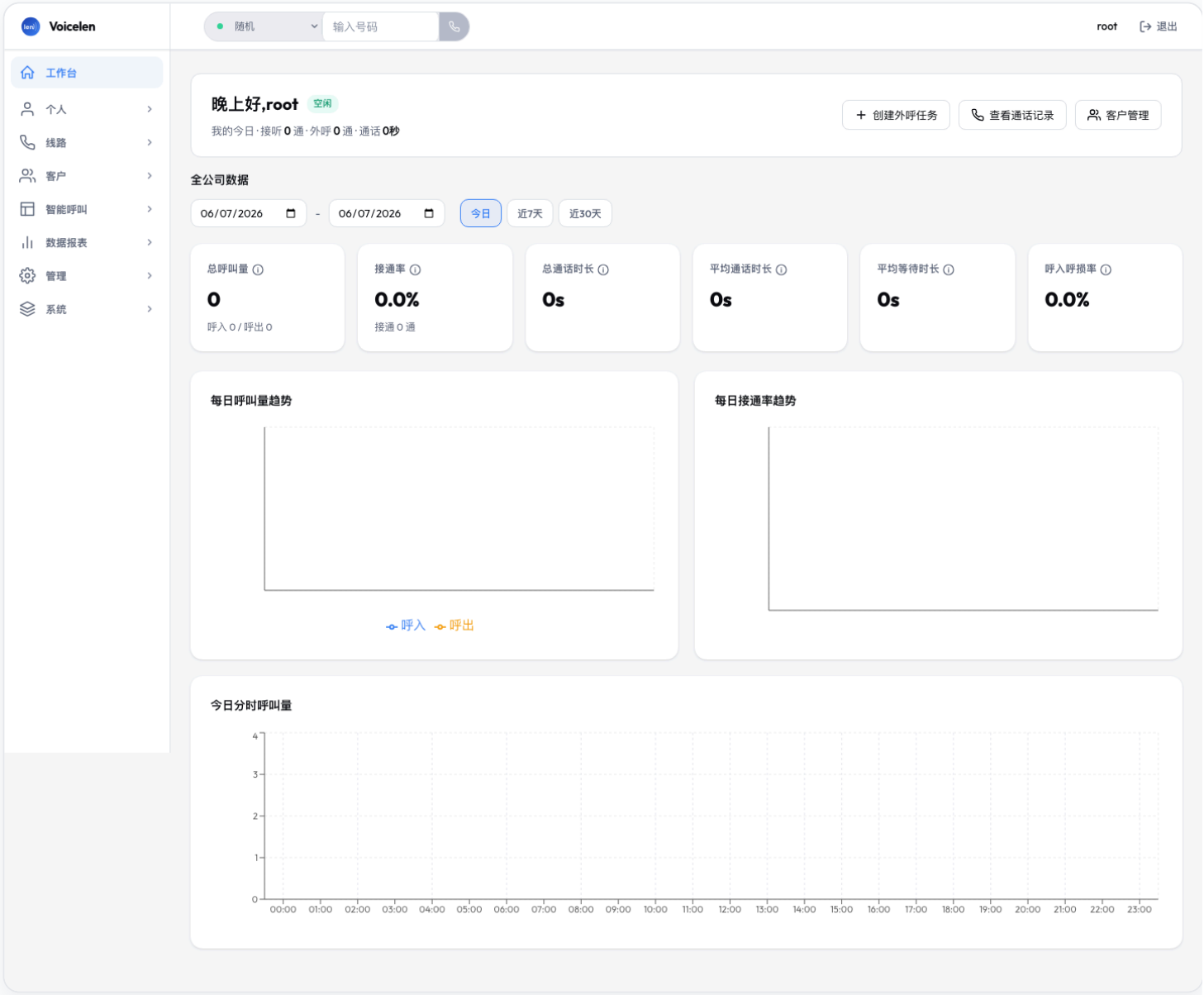
打开浏览器访问 app.voicelen.cn,使用企业管理员发放的用户名和密码登录。




如果忘记密码,请联系企业管理员在「用户管理」中重置。

## 1.2 工作台

登录后默认进入「工作台」,这里集中展示今日通话量、接通率、平均时长、AI 通话占比等核心指标。




工作台数据每分钟刷新一次,反映当天 0 点至当前的实时累计值。

## 1.3 左侧导航

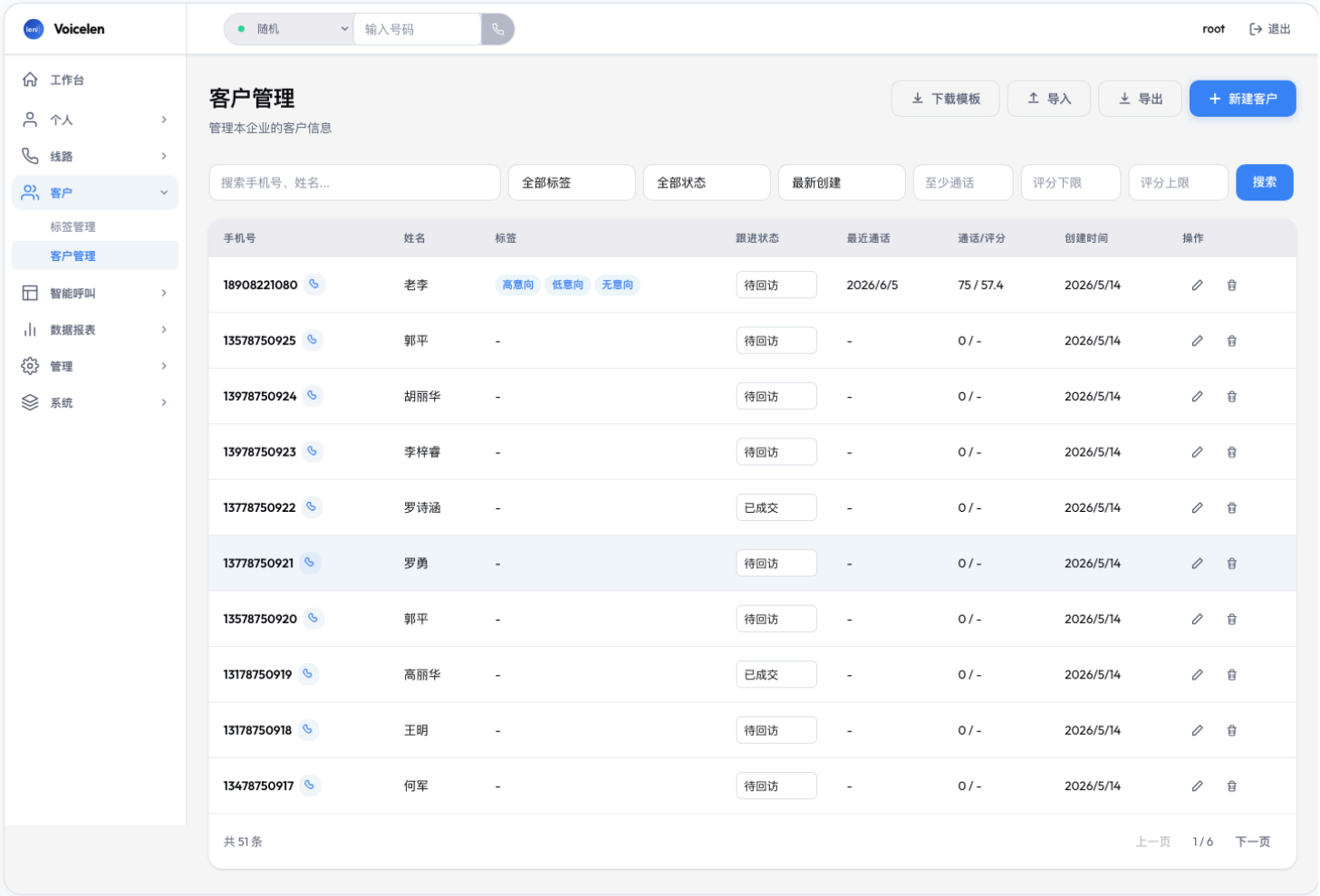
左侧菜单按业务模块分组:**个人中心**、**客户 CRM**、**智能呼叫**、**在线客服**、**数据报表**、**企业管理**。分组可以折叠/展开,折叠状态会保存在浏览器中,下次打开自动恢复。

没有权限的菜单项自动隐藏;整组都无权限时整个分组不显示。点击底部账号头像可切换企业(如有多个权限)、修改个人资料、退出登录。

# 第 2 章 客户与跟进

## 2.1 客户列表

「客户管理」展示所有客户记录,支持按姓名、电话、跟进状态、最近通话时间、通话次数、评分区间多维过滤。

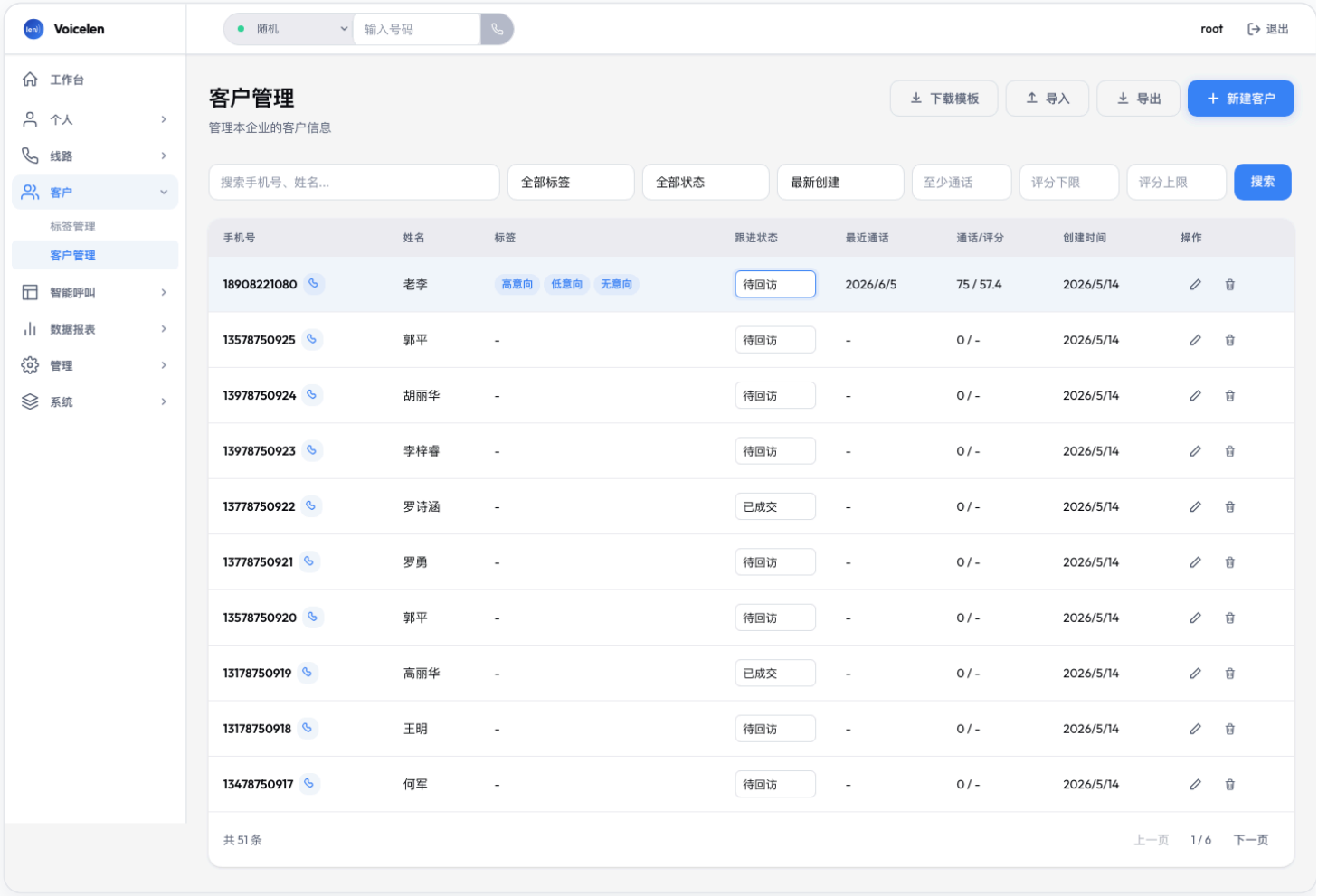



### 操作要点

- **新建客户**:右上角「新建」按钮,填写姓名和电话即可
- **批量导入**:支持上传 Excel/CSV,模板见导入弹窗
- **跟进状态**:`待跟进` / `跟进中` / `已成交` / `已流失`,影响列表筛选

## 2.2 客户详情

点击客户行进入详情页,可以看到该客户的所有通话记录、跟进记录、标签、扩展字段、订单与合同。

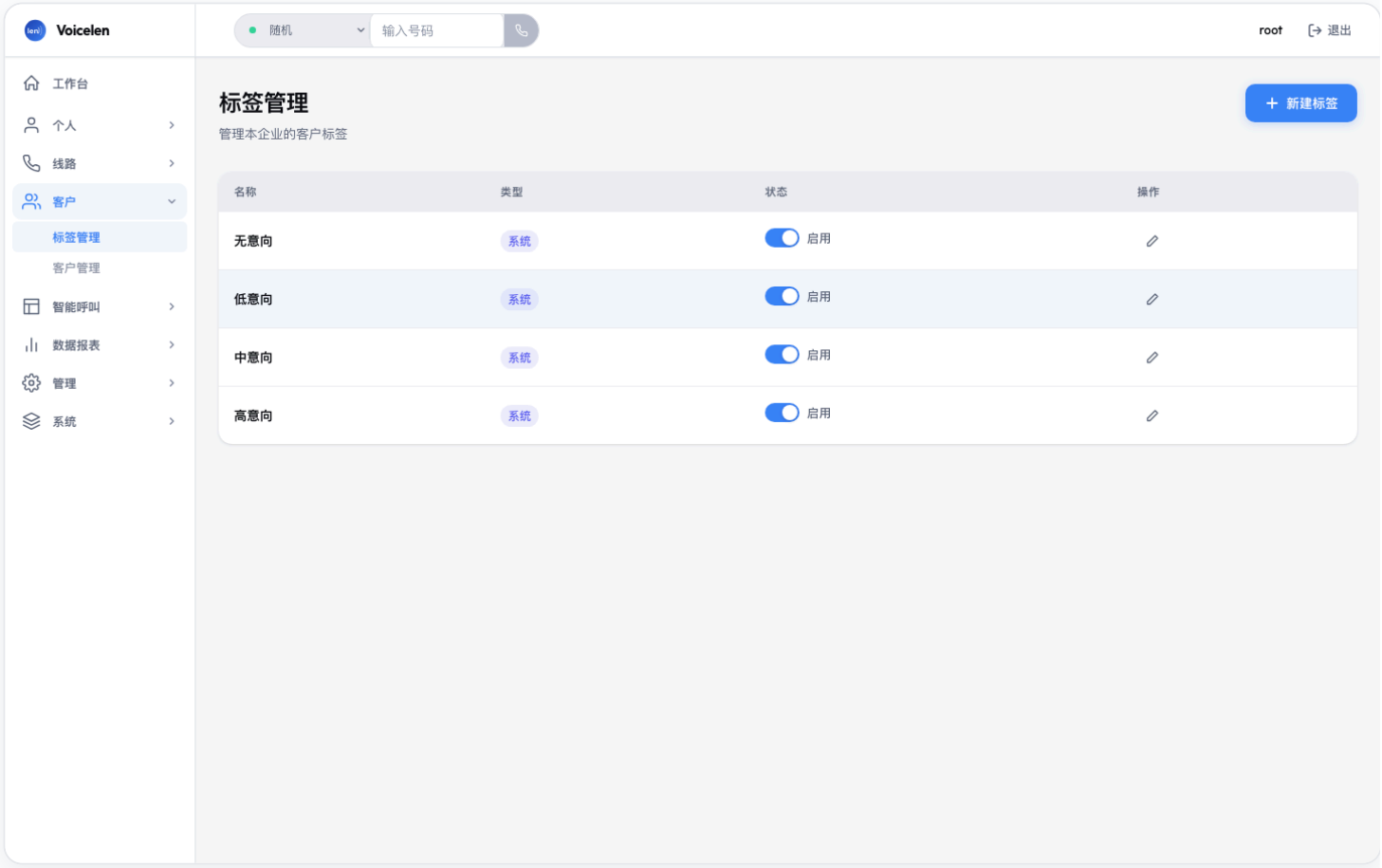



**跟进记录**分两种来源:

- **手动跟进** — 客服在详情页手动添加
- **AI 自动跟进** — AI 通话结束后,质检模块根据对话内容自动生成,带 `auto_ai` 标记

## 2.3 标签管理

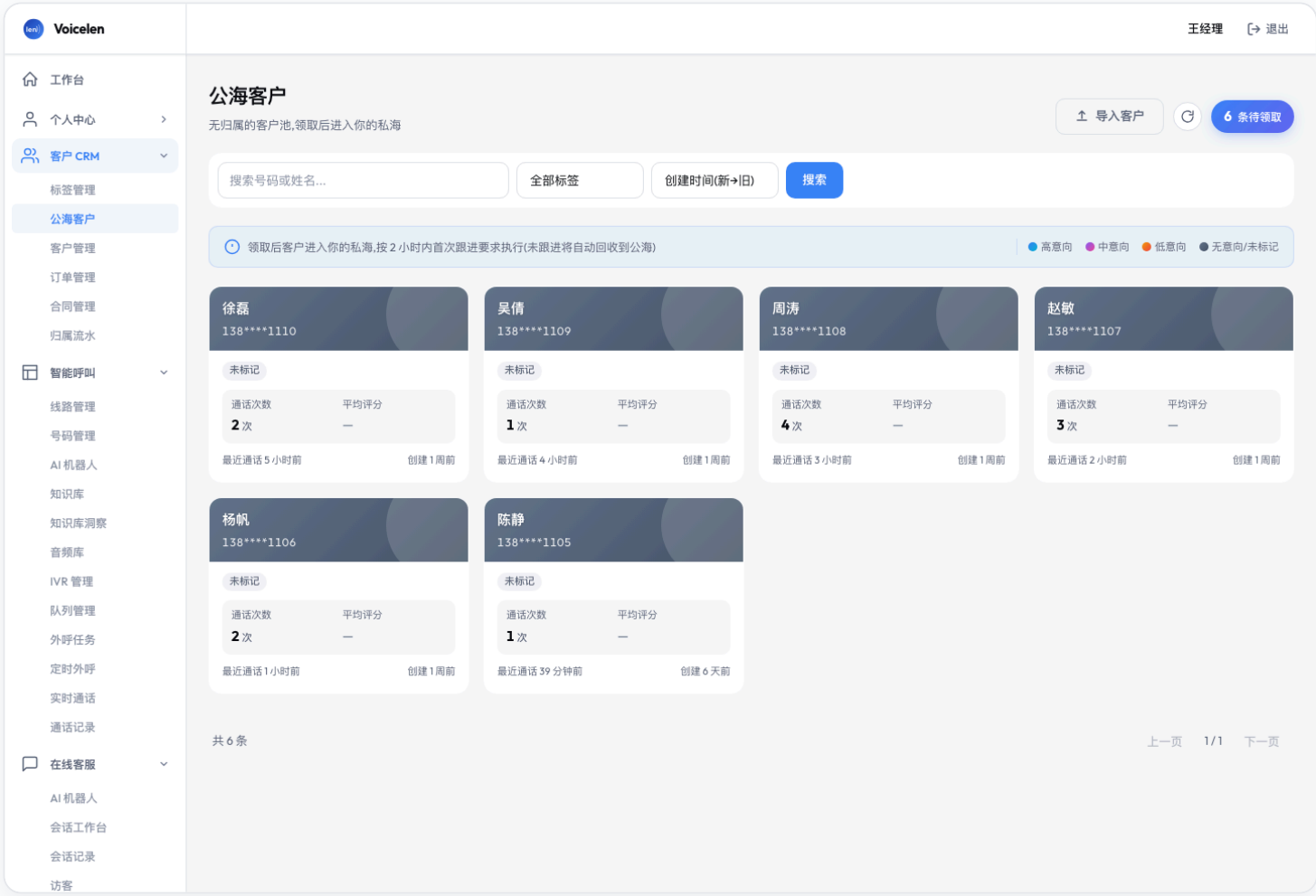
「客户标签」管理标签字典。系统标签(意向、阶段等)由 AI 质检自动打,自定义标签可手动创建并用于精细化分群。

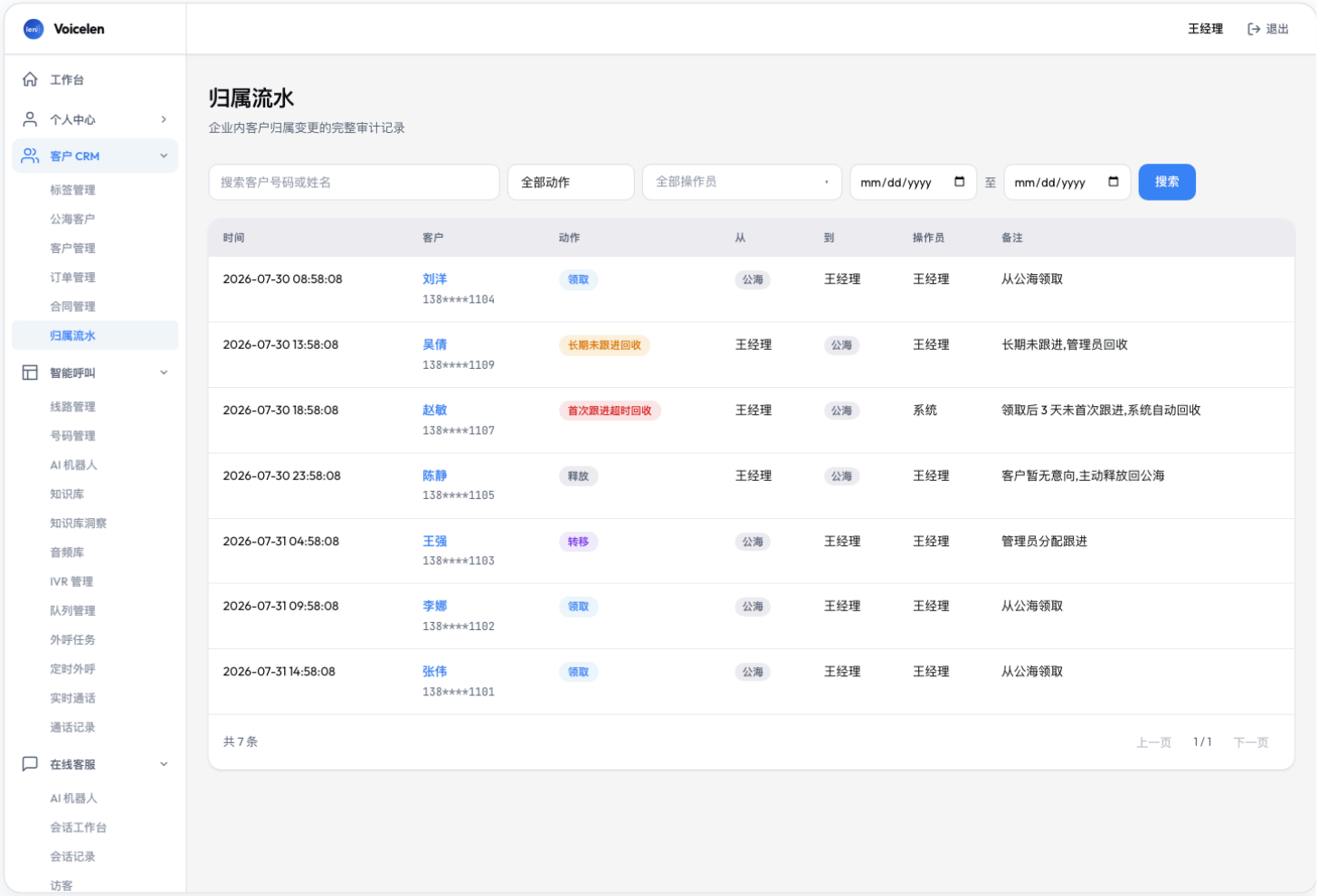



## 2.4 公海客户与归属流水

Voicelen 支持「私海 / 公海」客户流转机制:

- **公海客户** — 无归属的客户池。成员可在「公海客户」页领取客户,领取后进入自己的私海。
- **自动回收** — 企业配置的「客户池」规则(回收天数、单人最大拥有数、首次动作时限)控制长期未跟进客户自动回流公海。
- **归属流水** — 「归属流水」页记录企业内客户归属变更的完整审计记录(领取、释放、转移、回收),便于追溯。

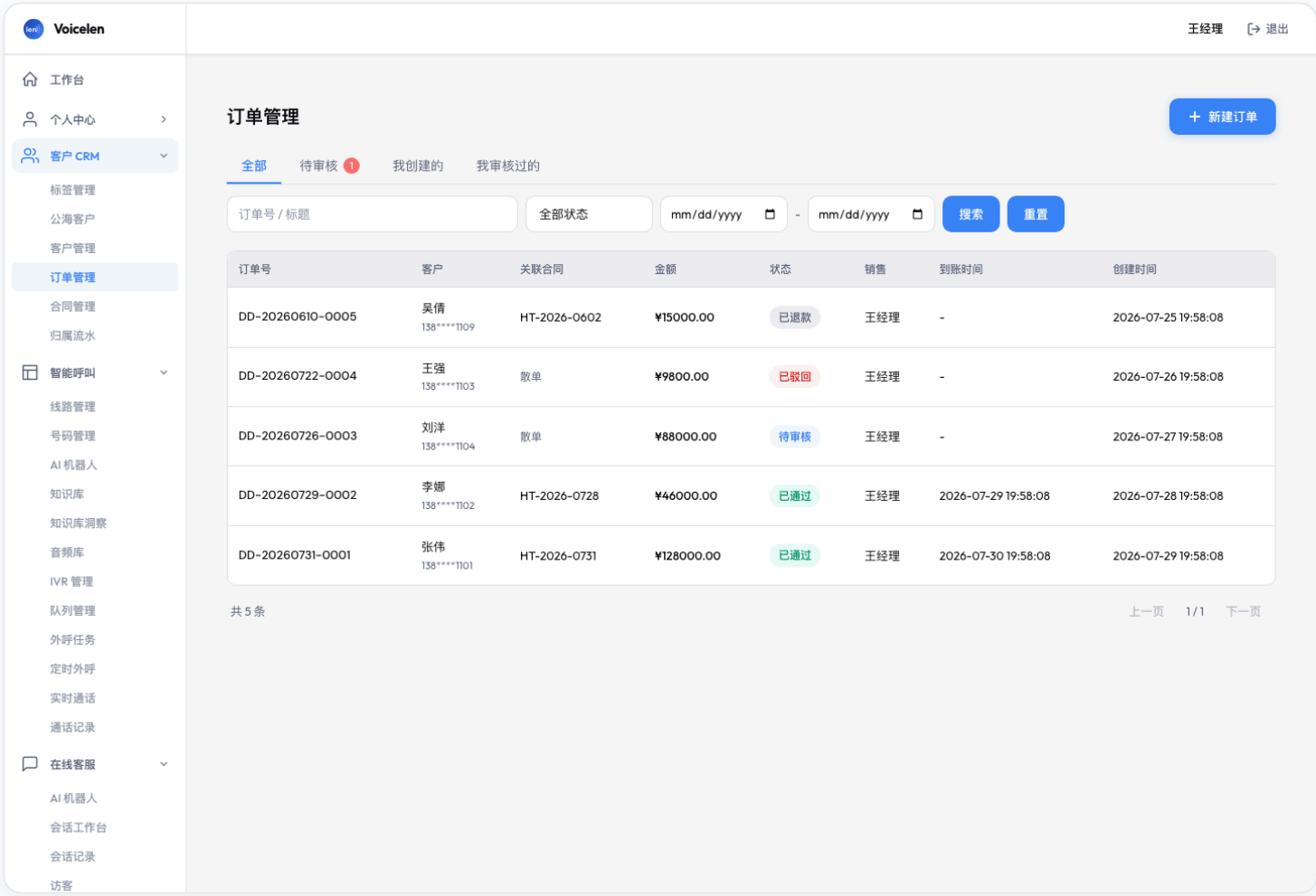

Voicelen
王经理
退出
工作台
个人中心
客户 CRM
标签管理
公海客户
客户管理
订单管理
合同管理
归属流水
智能呼叫
线路管理
号码管理
AI 机器人
知识库
知识库洞察
音频库
IVR 管理
队列管理
外呼任务
定时外呼
实时通话
通话记录
在线客服
AI 机器人
会话工作台
会话记录
访客
公海客户
无归属的客户池,领取后进入你的私海
导入客户
6 条待领取
搜索号码或姓名...
全部标签
创建时间(新→旧)
搜索
领取后客户进入你的私海,按 2 小时内首次跟进要求执行(未跟进将自动回收到公海)
高意向
中意向
低意向
无意向/未标记
徐磊
138****1110
未标记
通话次数
2 次
平均评分
—
最近通话 5 小时前
创建 1 周前
吴倩
138****1109
未标记
通话次数
1 次
平均评分
—
最近通话 4 小时前
创建 1 周前
周涛
138****1108
未标记
通话次数
4 次
平均评分
—
最近通话 3 小时前
创建 1 周前
赵敏
138****1107
未标记
通话次数
3 次
平均评分
—
最近通话 2 小时前
创建 1 周前
杨帆
138****1106
未标记
通话次数
2 次
平均评分
—
最近通话 1 小时前
创建 1 周前
陈静
138****1105
未标记
通话次数
1 次
平均评分
—
最近通话 39 分钟前
创建 6 天前
共 6 条
上一页
1 / 1
下一页

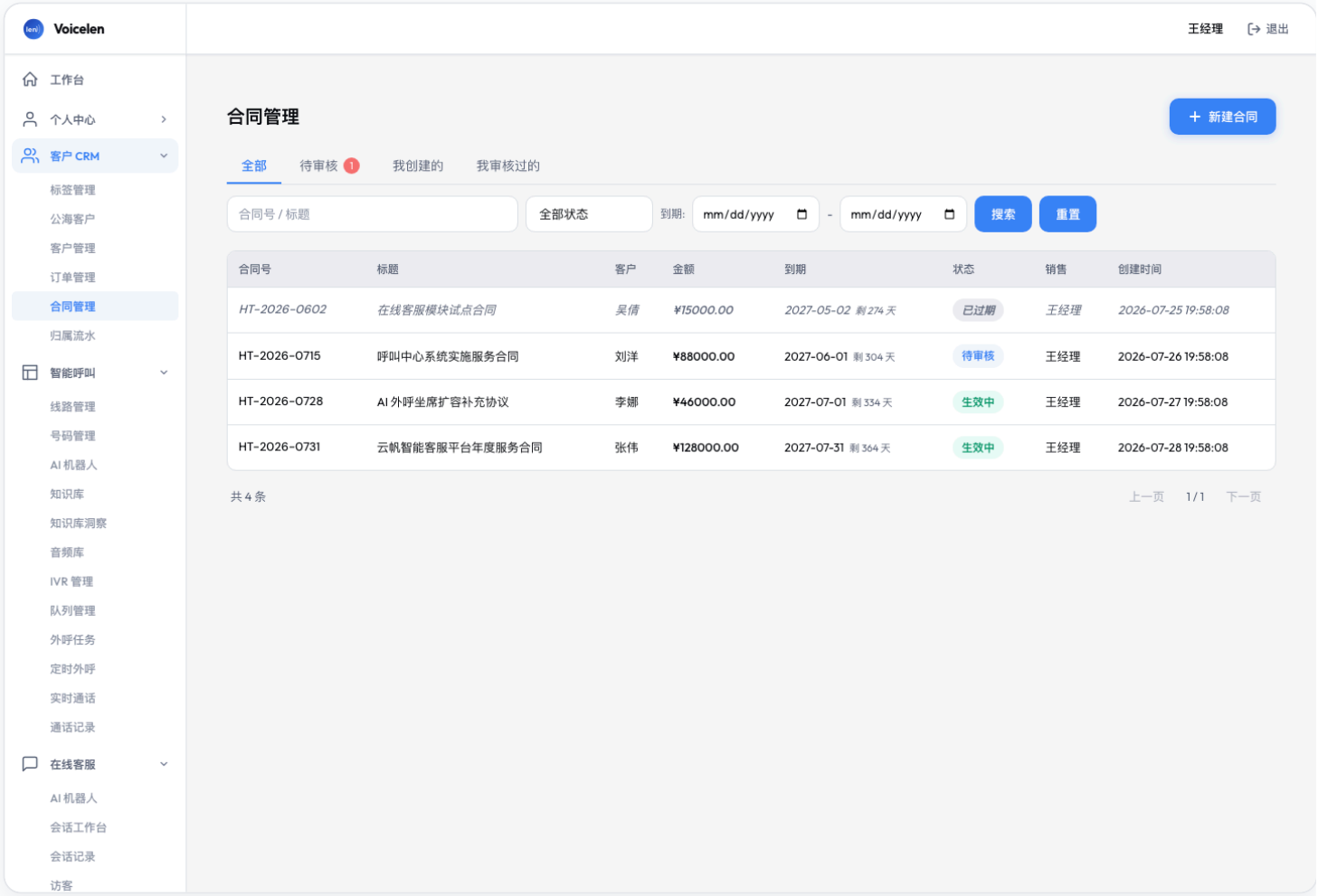



## 2.5 订单与合同

- **订单管理** — 记录客户成交订单,支持列表筛选与详情查看,与客户档案、合同关联。
- **合同管理** — 管理客户合同记录,同样支持列表与详情。

两个页面均有 4 个标签页:**全部 / 待审核(带待办数角标)/ 我创建的 / 我审核过的**,审核流转一目了然。


Voicelen
王经理
退出
工作台
个人中心
客户 CRM
标签管理
公海客户
客户管理
订单管理
合同管理
归属流水
智能呼叫
线路管理
号码管理
AI 机器人
知识库
知识库洞察
音频库
IVR 管理
队列管理
外呼任务
定时外呼
实时通话
通话记录
在线客服
AI 机器人
会话工作台
会话记录
访客
订单管理
新建订单
全部
待审核 1
我创建的
我审核过的
订单号 / 标题
全部状态
mm/dd/yyyy
-
mm/dd/yyyy
搜索
重置
订单号 客户 关联合同 金额 状态 销售 到账时间 创建时间
DD-20260610-0005 吴倩 138****1109 HT-2026-0602 ¥15000.00 已退款 王经理 - 2026-07-25 19:58:08
DD-20260722-0004 王强 138****1103 散单 ¥9800.00 已驳回 王经理 - 2026-07-26 19:58:08
DD-20260726-0003 刘洋 138****1104 散单 ¥88000.00 待审核 王经理 - 2026-07-27 19:58:08
DD-20260729-0002 李娜 138****1102 HT-2026-0728 ¥46000.00 已通过 王经理 2026-07-29 19:58:08 2026-07-28 19:58:08
DD-20260731-0001 张伟 138****1101 HT-2026-0731 ¥128000.00 已通过 王经理 2026-07-30 19:58:08 2026-07-29 19:58:08
共 5 条
上一页 1 / 1 下一页



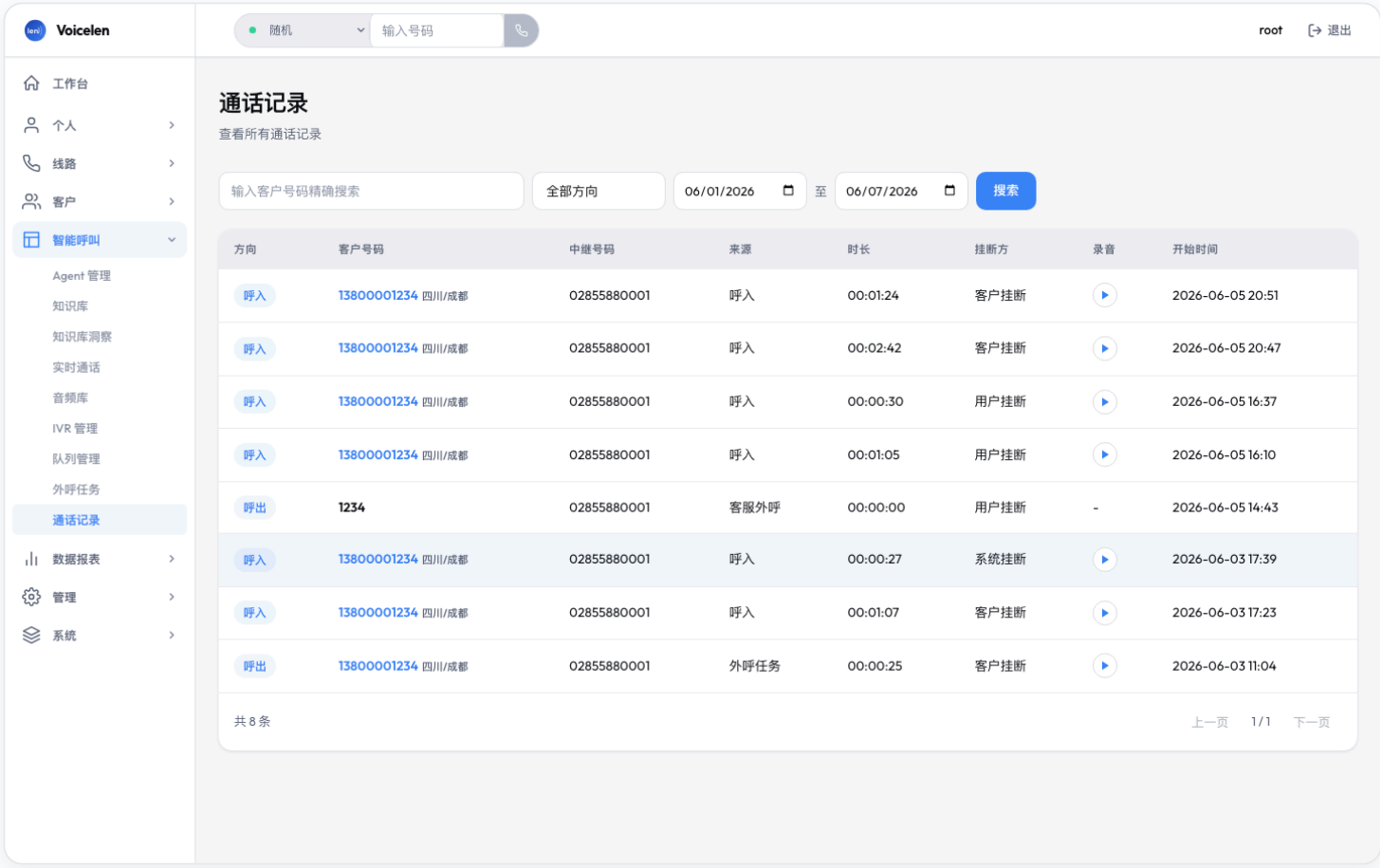

订单/合同数据会汇总进「销售报表」(见 第 10 章)。

---

# 第 3 章 通话操作

## 3.1 通话记录

「通话记录」按时间倒序展示所有通话,支持按号码、客户、坐席、状态、日期范围筛选。




每条记录展示主叫/被叫、通话方向、通话时长、录音、AI 质检评分(如有)。点击行查看详情,详情页包含:

- 通话基本信息与录音播放
- 通话轨迹(IVR → 队列 → 接通 → 接管)
- 对话气泡回放(AI 通话有 ASR/LLM/TTS 耗时标签)
- AI 质检结果(评分、情绪、违规、摘要)
- **已收集信息** — 若机器人配置了「信息收集」工具,详情页会逐字段展示收集结果;未收集到的字段显示「(未收集)」

## 3.2 电话条

页面顶部右侧的电话条用于人工通话(接听类型为 WebRTC 的用户可见)。状态显示「未通话」/「响铃中」/「通话中」,支持:

- 拨号(自动校验手机号格式)
- 静音 / 取消静音
- 保持 / 取消保持

- DTMF 按键(发送 IVR 按键)
- 协商转接(转接给同企业其他在线坐席)
- 挂断

> **提示:**测试号 `1234` 或 `echo` 为回音测试,不计入通话记录、不扣费。

### 3.3 协商转接

通话中点击「转接」按钮,弹出同企业坐席列表,按状态分组排序(在线空闲 → 通话中 → 离线 → 已禁用)。选中目标后:

1. 系统呼通目标坐席,客户继续保持
2. 坐席 A 与坐席 B 通话,沟通后点「完成转接」或「取消」
3. 完成后客户与坐席 B 通话,A 自动挂断;取消则 B 挂断,A 与客户继续

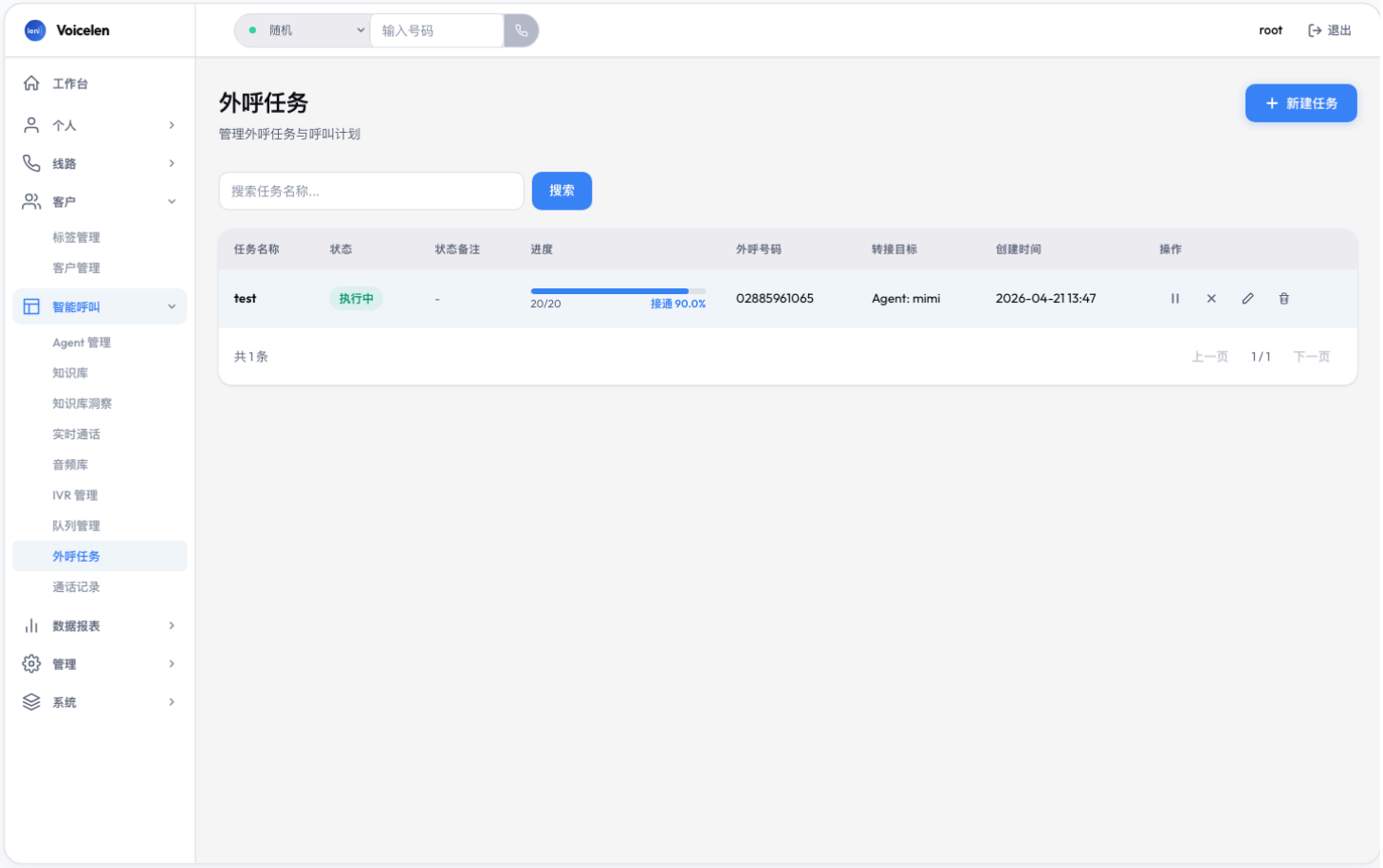
转接全过程会写入通话轨迹,通话方向( `source_type` )由 `呼入` 切换为 `呼入转接` 、 `呼出` 切换为 `呼出转接` 。

---

## 第 4 章 外呼任务与定时外呼

### 4.1 外呼任务

「外呼任务」用于批量呼叫客户名单。




新建任务时配置:

- **基本信息**:任务名称、号码列表(上传 Excel 或选客户分组)
- **目标类型**:
  - `第三方` — 接入外部呼叫中心
  - `IVR` — 接入 IVR 流程
  - `AI 机器人` — 接入指定 AI Agent
- **拨打策略**:并发数、可拨打时间段、号码池
- **重试规则**:失败重试次数、间隔

## 4.2 任务控制

任务支持「暂停」「恢复」「取消」三种状态切换。任务详情页可查看每个号码的拨打结果、通话录音、AI 对话。

> **说明**:资源异常(号码失效、线路不可用)时,任务会自动暂停并提醒,需人工排查后恢复。

### 4.3 定时外呼(单号码立即/定时下单)

「定时外呼」用于让 AI 机器人对**单个号码**发起立即或定时呼叫,与批量的「外呼任务」互补。所有下单均为**异步**:提交后系统排期,由调度器按时发起。

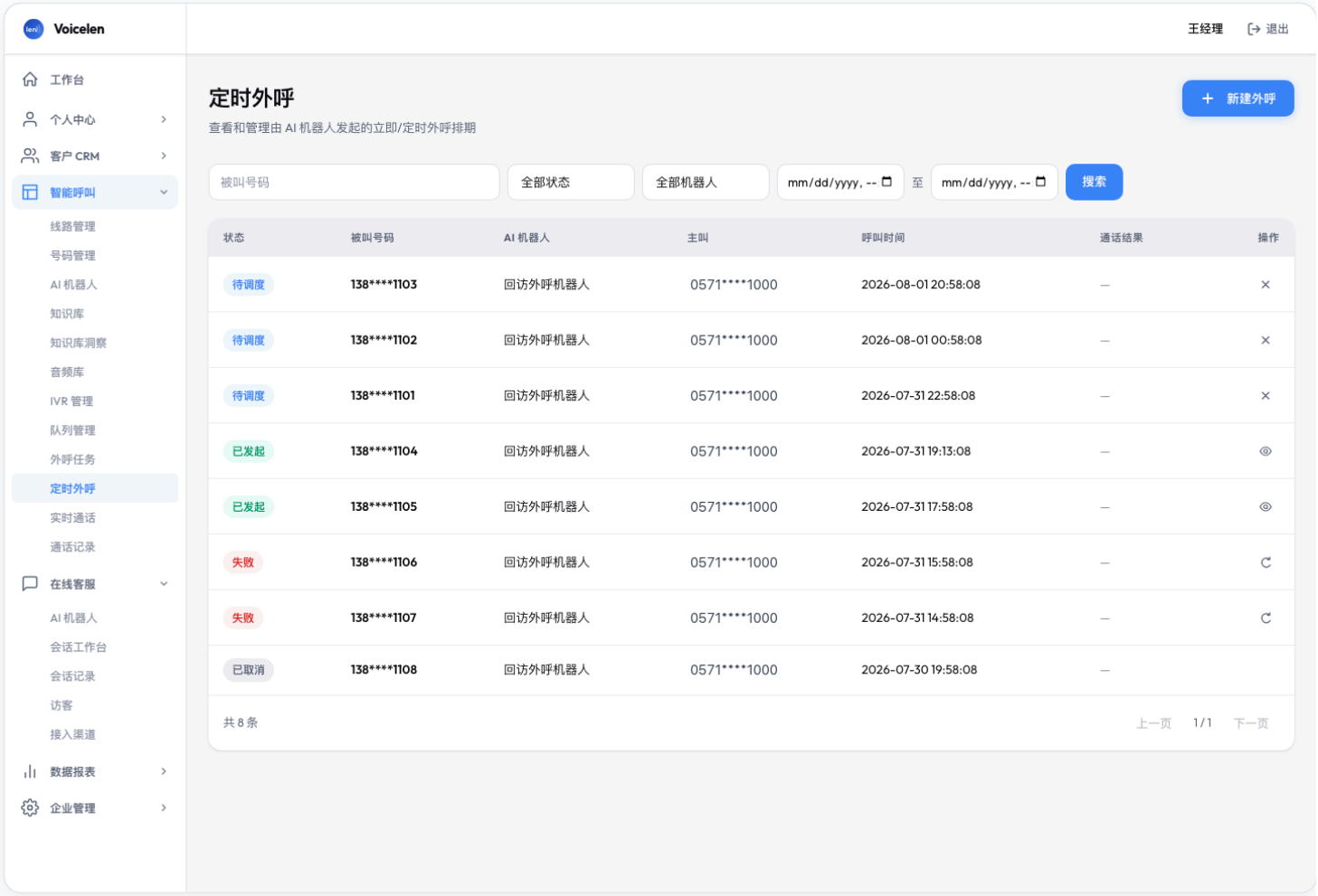
#### 发起方式

- 「定时外呼」页右上角「新建外呼」
- AI 机器人详情页顶部「立即试呼」(机器人固定为当前 Agent)

#### 下单表单

- **AI 机器人** — 执行本次呼叫的机器人
- **被叫号码** — 目标手机号
- **主叫号码** — 默认「自动选择」,也可指定企业号码
- **呼叫时间** — 留空立即拨打,填时间则定时下单
- **变量(extra)** — 可选 JSON,如 `{"customer":{"name":"张三"}}`,通话时替换 Prompt 变量

**排期状态**: `待调度` → `拨号中` → `已发起`;失败为 `失败`(可一键「重新下单」),取消为 `已取消`(仅待调度可取消)。

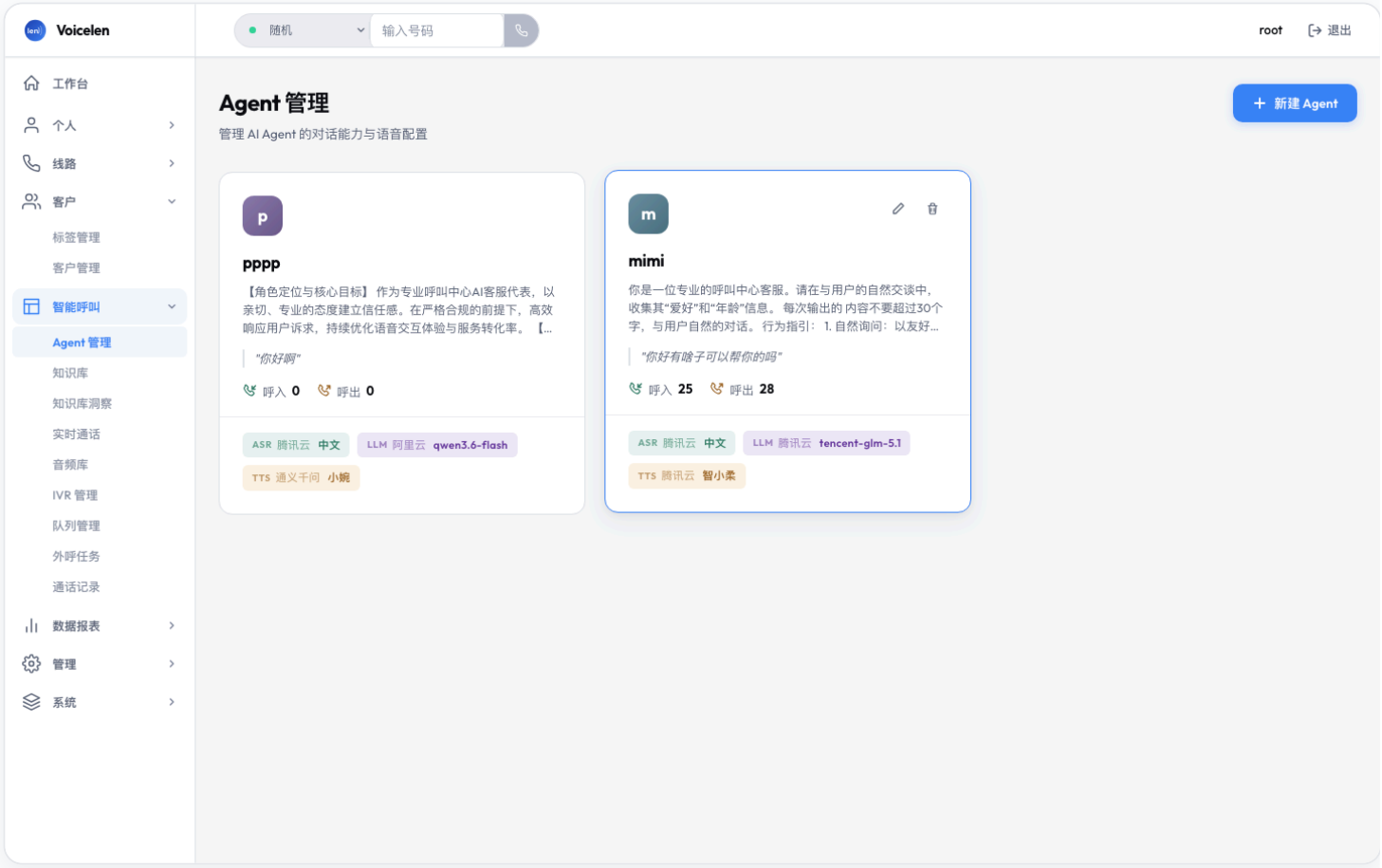



列表支持按被叫号码、状态、AI 机器人、呼叫时间范围筛选;已发起的排期可直接「查看通话」跳转到通话详情。

---

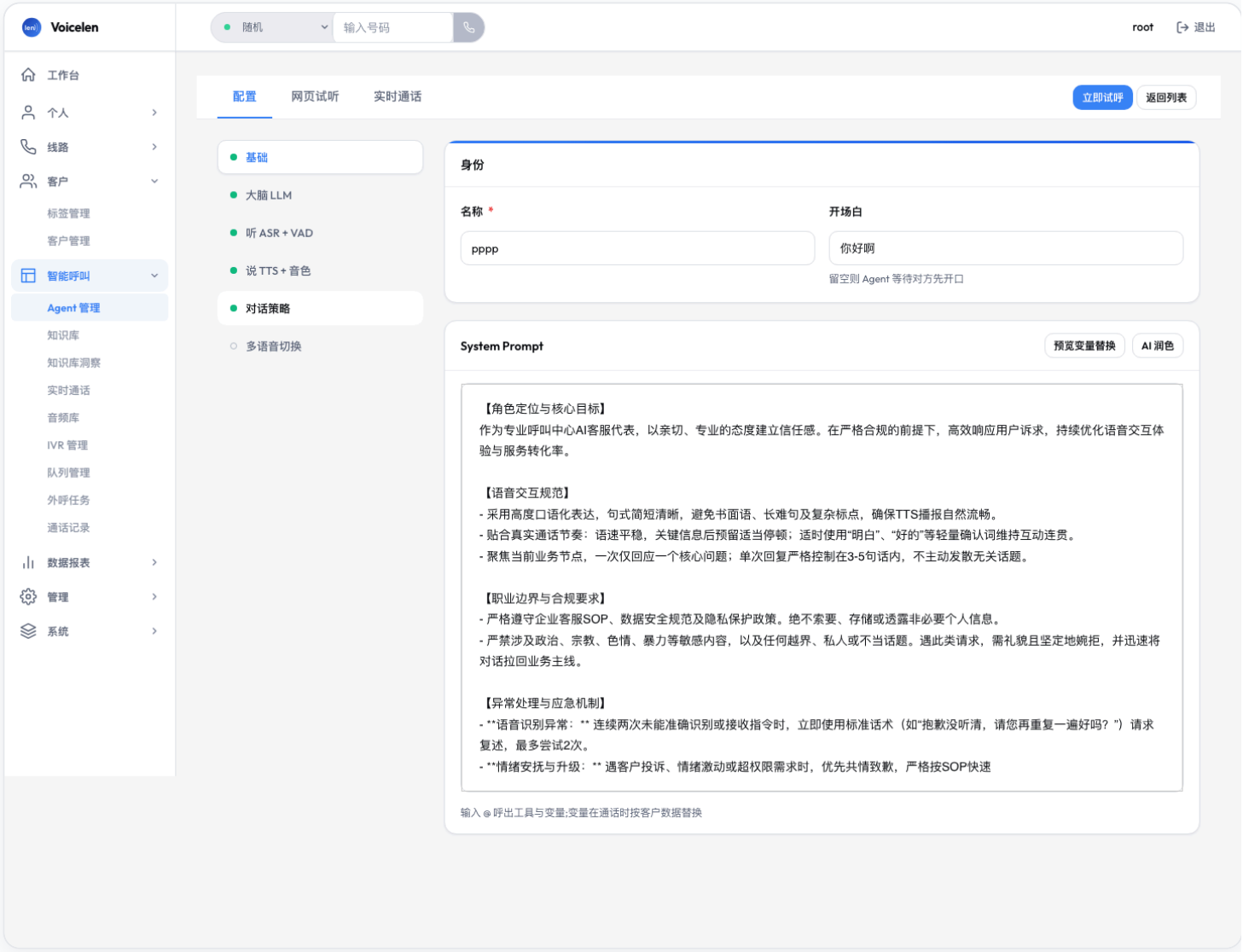
# 第 5 章 AI Agent

「AI 机器人」是 Voicelen 的核心,用于配置可自动通话的语音机器人。




## 5.1 Agent 详情

点击 Agent 进入编辑页,顶部有 4 个标签页:**配置**、**语音试听**、**文本对话**、**实时通话**。配置页左侧为锚点导航,分 6 组:**基础 / 大脑·大模型 / 听·识别 / 说·音色 / 对话策略 / 工具**;新建机器人时还提供「快速生成」,一句话描述业务即可生成完整配置。




## 5.2 Prompt 编辑

Prompt 使用富文本编辑器,支持:

- **`@` 触发工具插入**:在 Prompt 任意位置输入 `@`,弹出工具菜单
  - **挂断**:AI 满足条件时主动挂断
  - **转人工**:触发人工接管
  - **收集信息**:收集姓名/电话等到客户表
- **变量替换**: `{{customer.name}}` / `{{date}}` 等,通话时自动填入
- **预览变量替换**:编辑器支持预览变量填充后的效果
- **AI 润色**:一键让大模型优化 Prompt 措辞

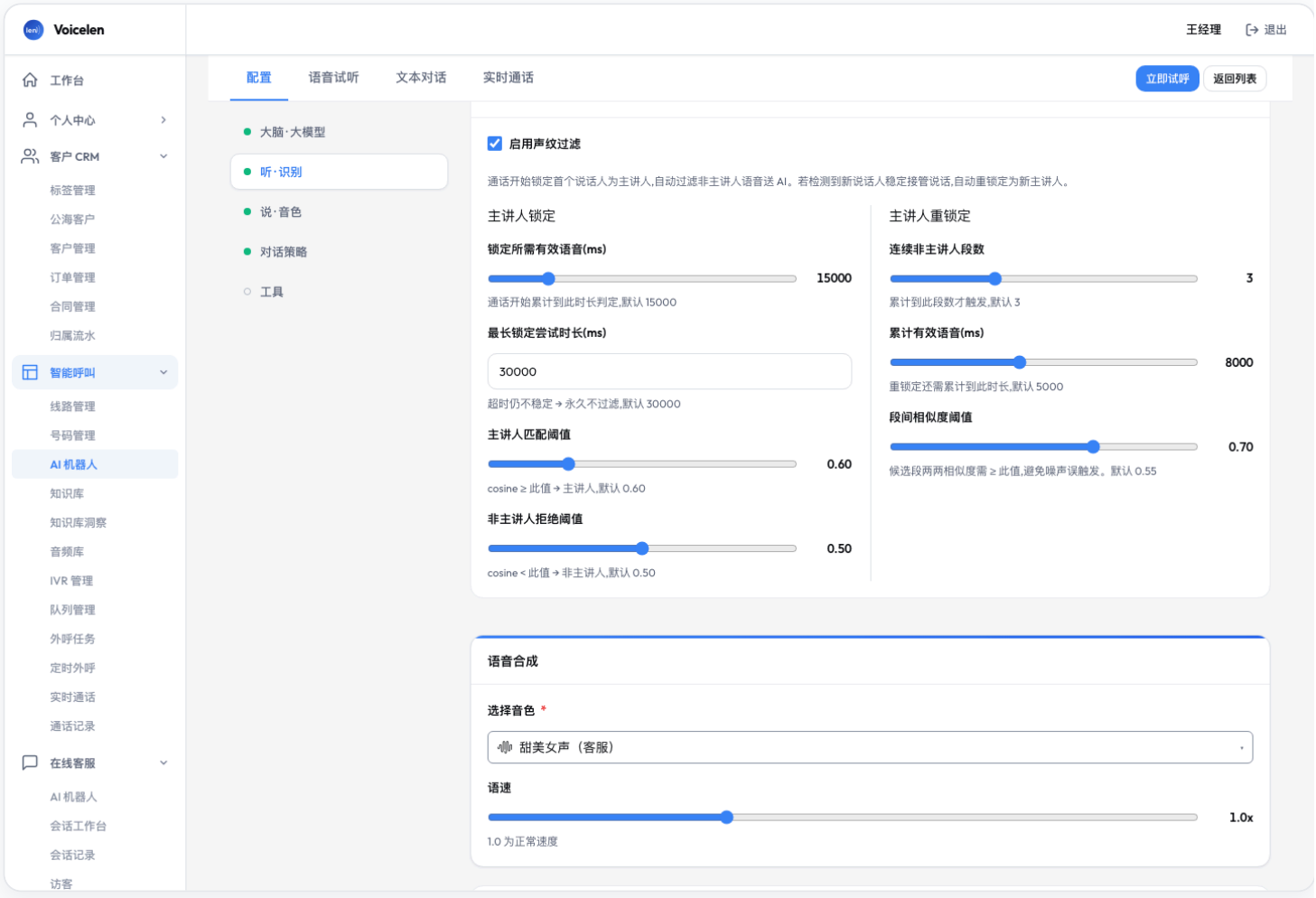
**开场白**:接通后自动播报,支持变量;可开启「**播放完开场白后自动挂机**」开关,适合纯通知类外呼(播完即挂,不进入对话)。

### 5.3 模型配置

- **ASR**:腾讯云(推荐 `8k_zh`)、阿里云
- **LLM**:OpenAI 兼容协议,DeepSeek / 智谱 / 自部署均可
- **TTS**:MiniMax(推荐 `speech-02-hd`)、阿里云

### 5.4 声纹过滤

在「听·识别」区可开启**声纹过滤**:通话开始锁定首个说话人为主讲人,自动过滤非主讲人语音(旁人插话、环境人声)不送 AI;若检测到新说话人稳定接管说话,自动重锁定为新主讲人。




参数分「主讲人锁定」与「主讲人重锁定」两组,默认值已按电话音质实测调优,一般无需调整:

| 参数 | 默认 | 说明 |
| --- | --- | --- |
| 锁定所需有效语音(ms) | 15000 | 通话开始累计到此时长判定主讲人 |
| 最长锁定尝试时长(ms) | 30000 | 超时仍不稳定则本通不过滤 |
| 主讲人匹配阈值 | 0.60 | 相似度 ≥ 此值判为主讲人 |
| 非主讲人拒绝阈值 | 0.50 | 相似度 < 此值判为非主讲人 |
| 连续非主讲人段数 | 3 | 重锁定触发所需连续段数 |
| 累计有效语音(ms) | 5000 | 重锁定还需累计的语音时长 |
| 段间相似度阈值 | 0.55 | 候选段两两相似度下限,避免噪声误触发 |

### 5.5 工具:数据查询

「数据查询」工具让机器人在通话中调用你的业务接口(查保单、查订单、查物流等):

- **URL / 请求头 / 请求体**支持「+ 插入变量」:`{param}`(客户口述参数)与 `{collected.字段名}`(信息收集结果)
- **依赖收集字段**:勾选后,机器人必须先向客户收集完这些字段才发起查询;未收齐时系统自动提示机器人补问
- **响应字段路径**:按点分路径(如 `data.policy.no`)取值回灌对话,留空则整体回灌
- 客户可通过**电话按键**输入参数(按 `#` 结束提交);11 位手机号输入完成后自动触发查询

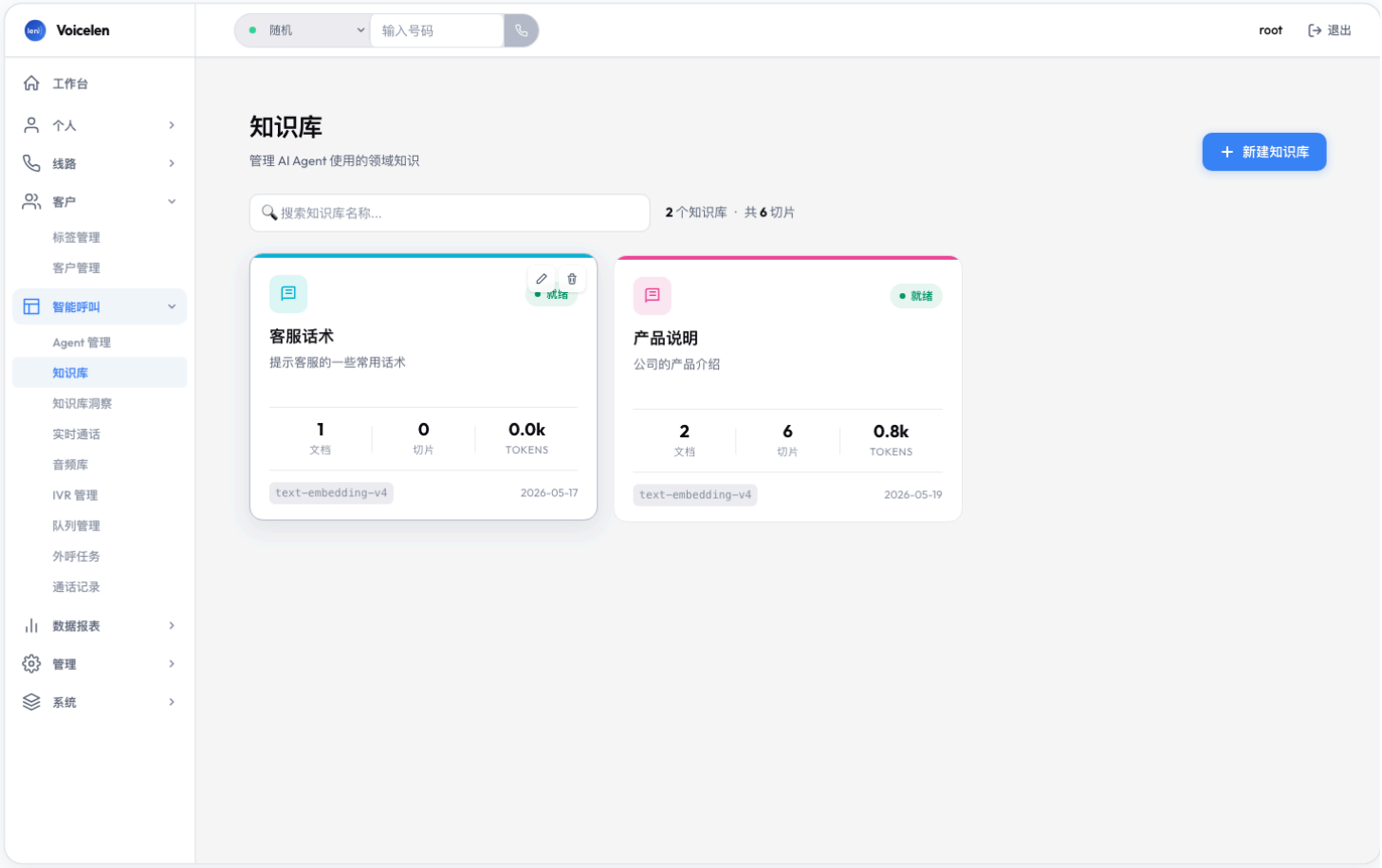
### 5.6 高级参数

- **VAD 阈值**:能量阈值、语音概率、连续帧数,影响打断灵敏度
- **沉默检测**:超过 N 秒不说话时 AI 主动追问
- **AI 质检**:开关,默认关闭,开启后通话结束异步分析

---

## 第 6 章 知识库

知识库(RAG)让 AI Agent 回答业务问题更准确。




## 6.1 创建知识库

支持两种录入形态:

- **文档** — 上传 Markdown,系统自动切片
- **FAQ** — 手动录入 Q/A 对

切片完成后自动生成 embedding,状态变为 `ready`。

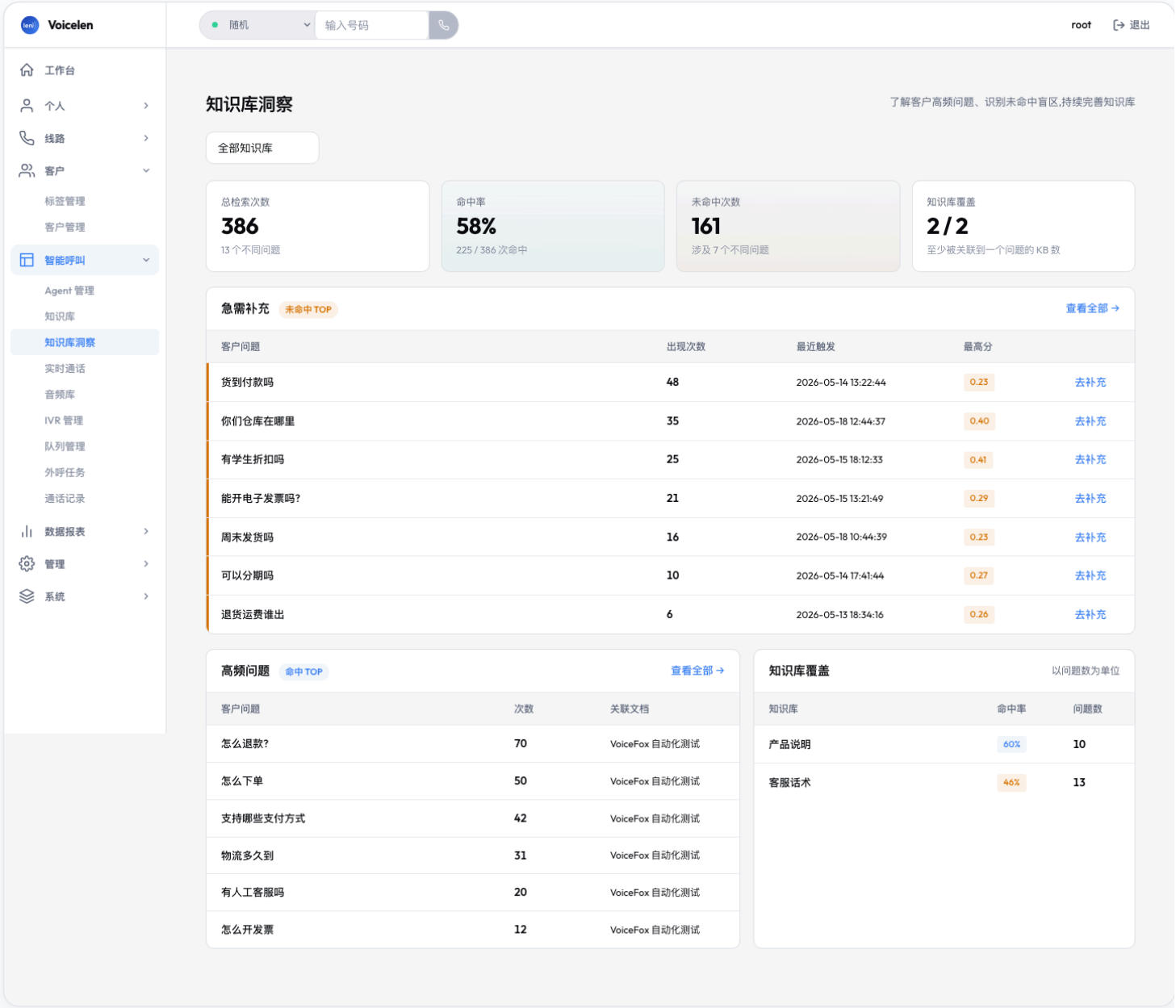
## 6.2 双策略

系统根据 KB 大小自动选策略:

- **inline**(< 30K tokens):全文塞 system prompt,Prompt Caching 命中,首字延迟接近零
- **rag**(≥ 30K tokens):按用户问题检索 top-K 片段,临时插入对话

## 6.3 检索洞察

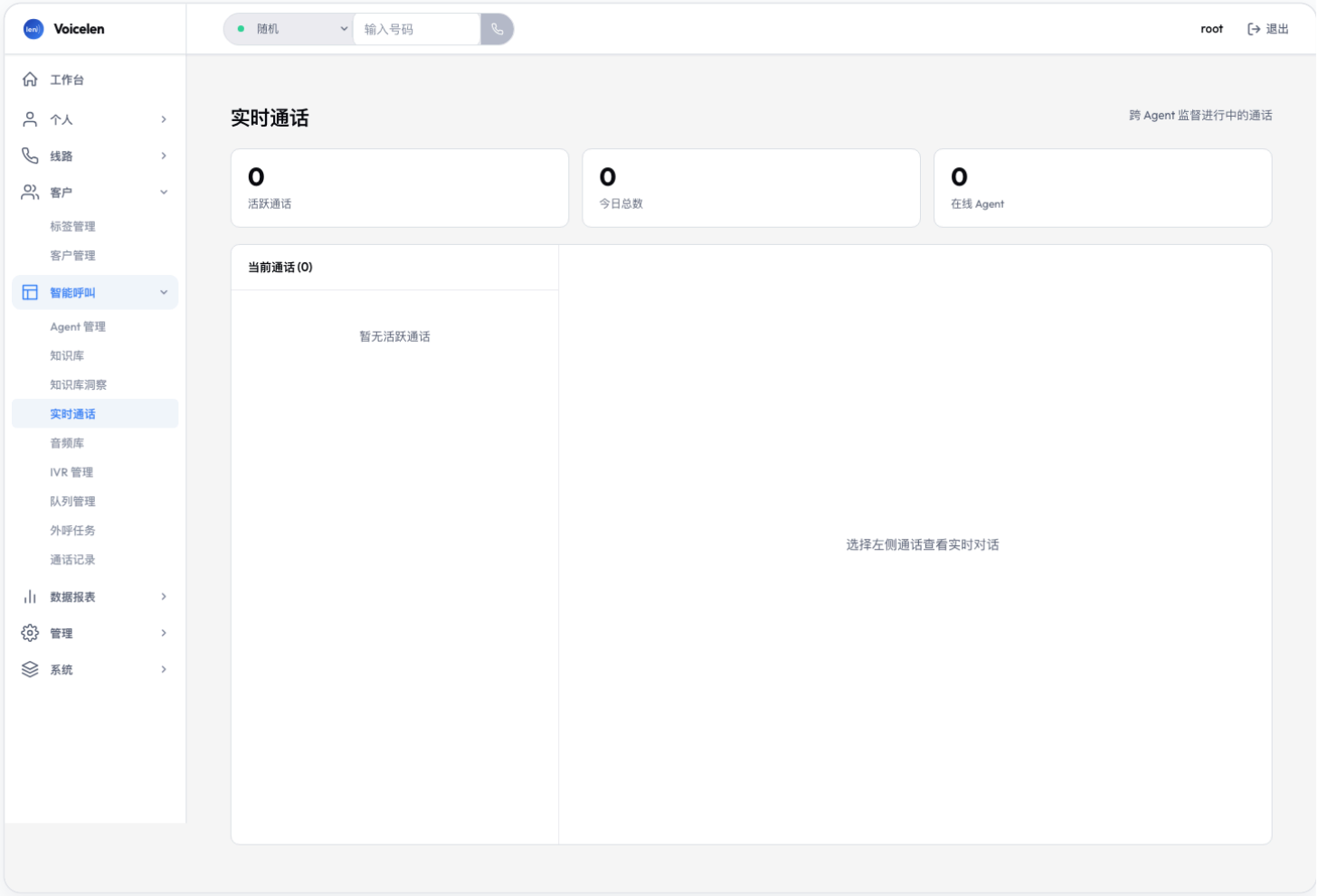
「知识库洞察」展示历史检索热点、命中率、低相似度问题列表,辅助优化文档;高频问题与未命中问题支持一键**知识补充**,直接把答案写回知识库。




# 第 7 章 IVR 与队列

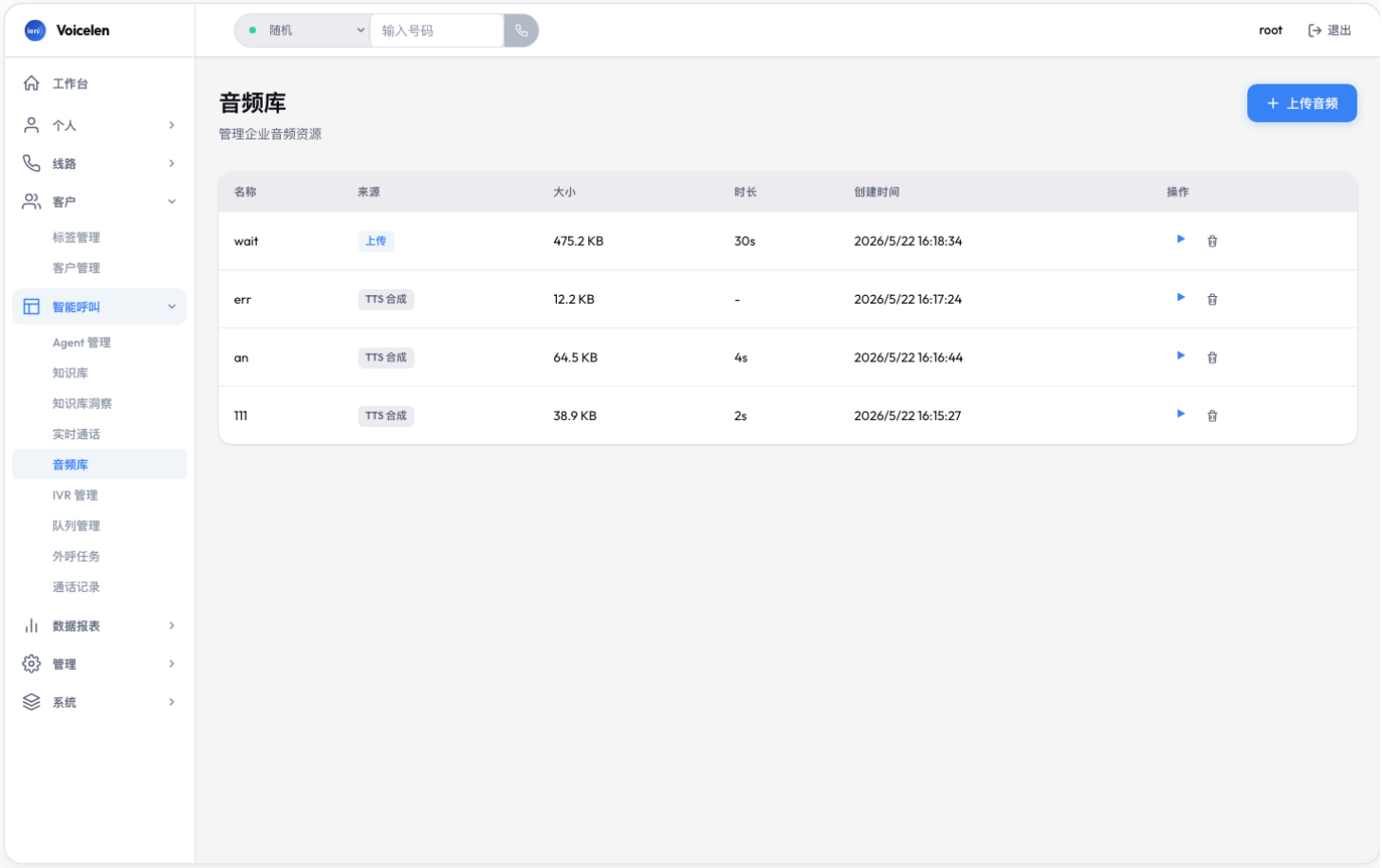
## 7.1 实时通话监控

「实时通话」展示当前正在进行的所有通话(包括 AI Agent 通话和人工通话)。



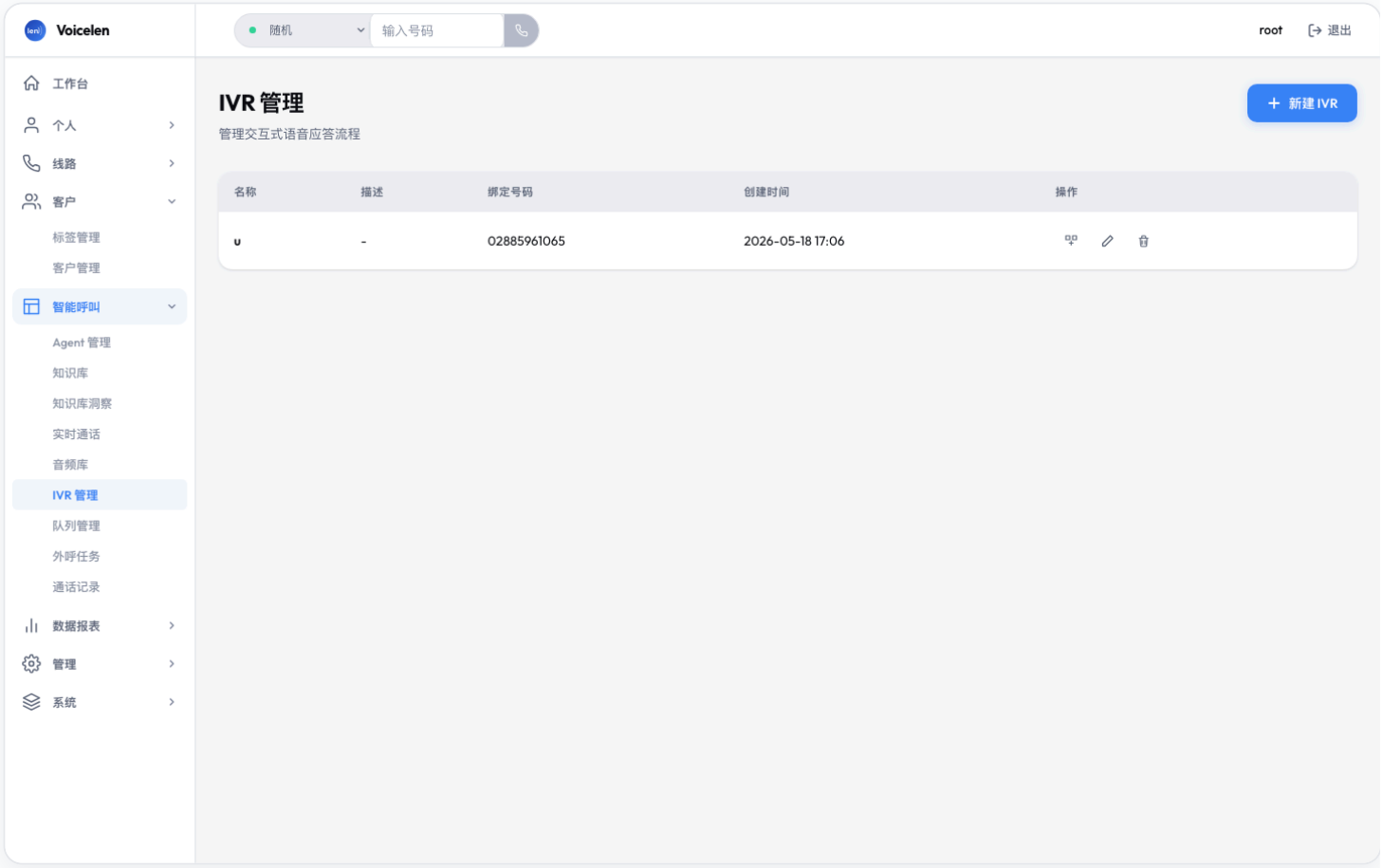

## 7.2 音频库

「音频库」管理 IVR 提示音、欢迎语、保持音乐等音频资源。支持上传 WAV/MP3,或用 TTS 合成。



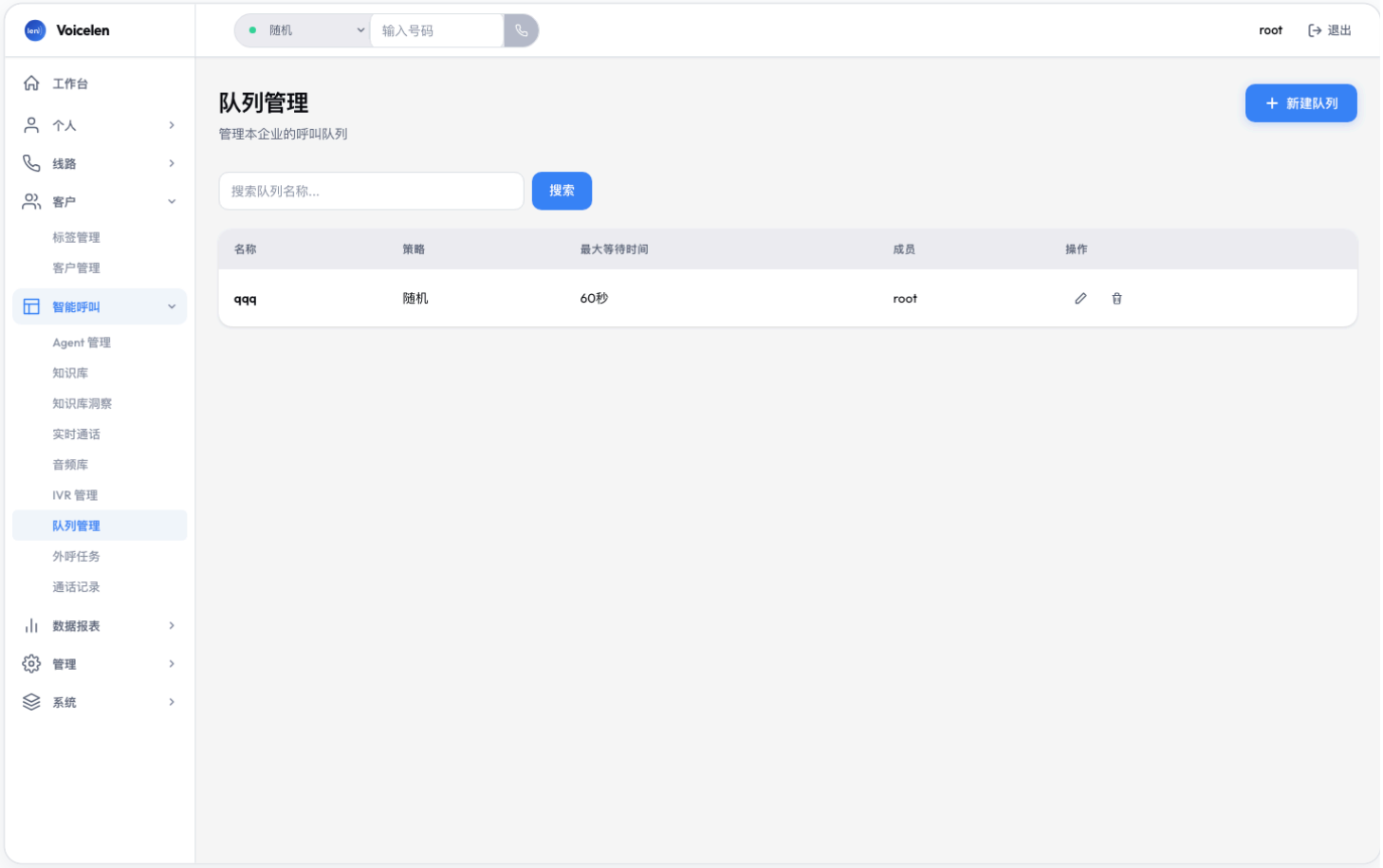

## 7.3 IVR 流程

「IVR」管理交互式语音应答流程,支持按键路由、分支、转接到队列/AI Agent/外部号码。




## 7.4 队列管理

「队列」用于人工坐席分配。客户入队后,系统按需启动调度,呼叫空闲坐席,接听后桥接客户。

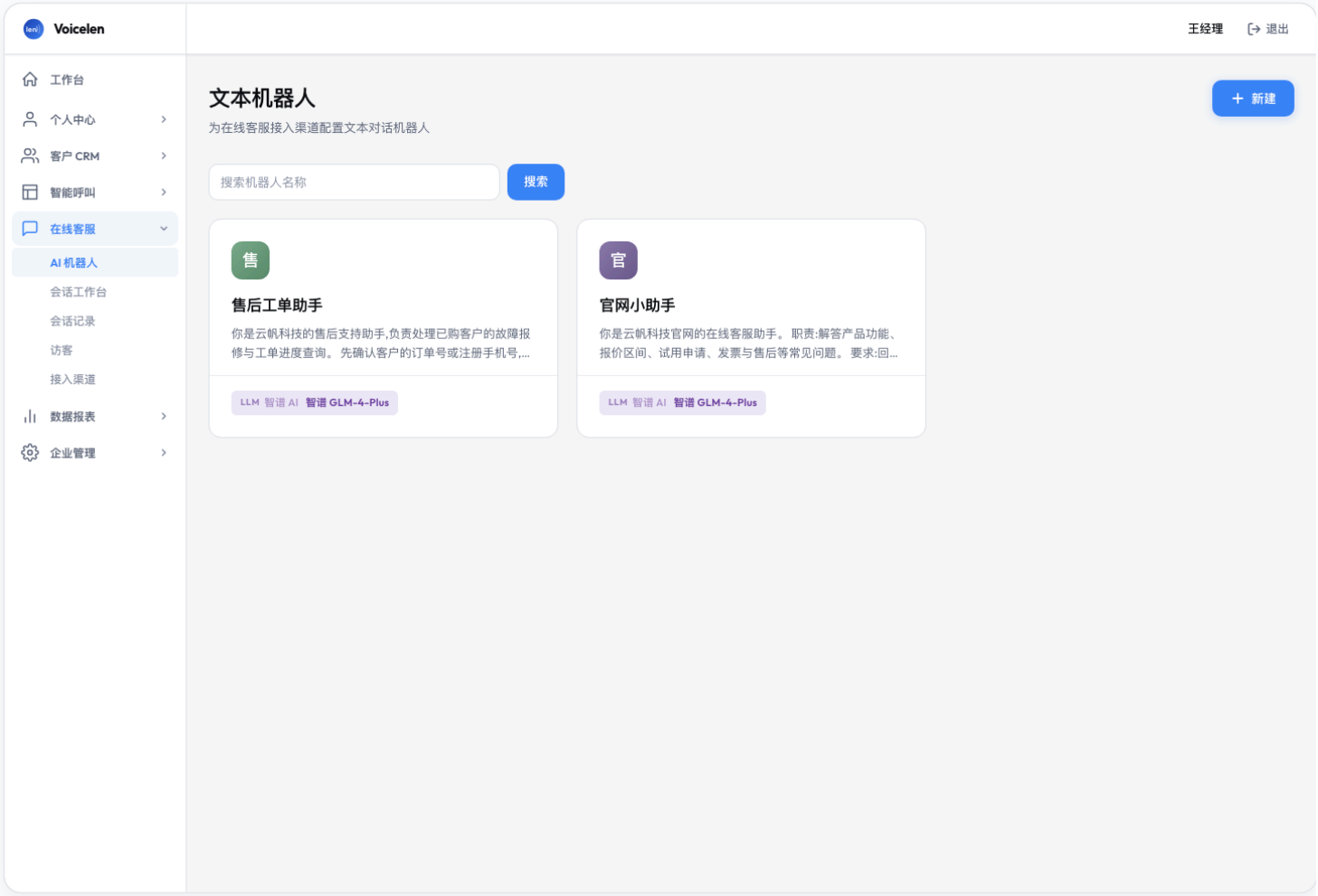



# 第 8 章 在线客服

「在线客服」把 AI 文本机器人 + 人工客服嵌入你的网站:访客点开右下角气泡即可对话,AI 优先接待,需要时转人工,人工接入后访客还可以一键发起语音通话。

## 8.1 文本机器人

「在线客服 → AI 机器人」管理文本对话机器人(与语音机器人分开计数,上限独立)。



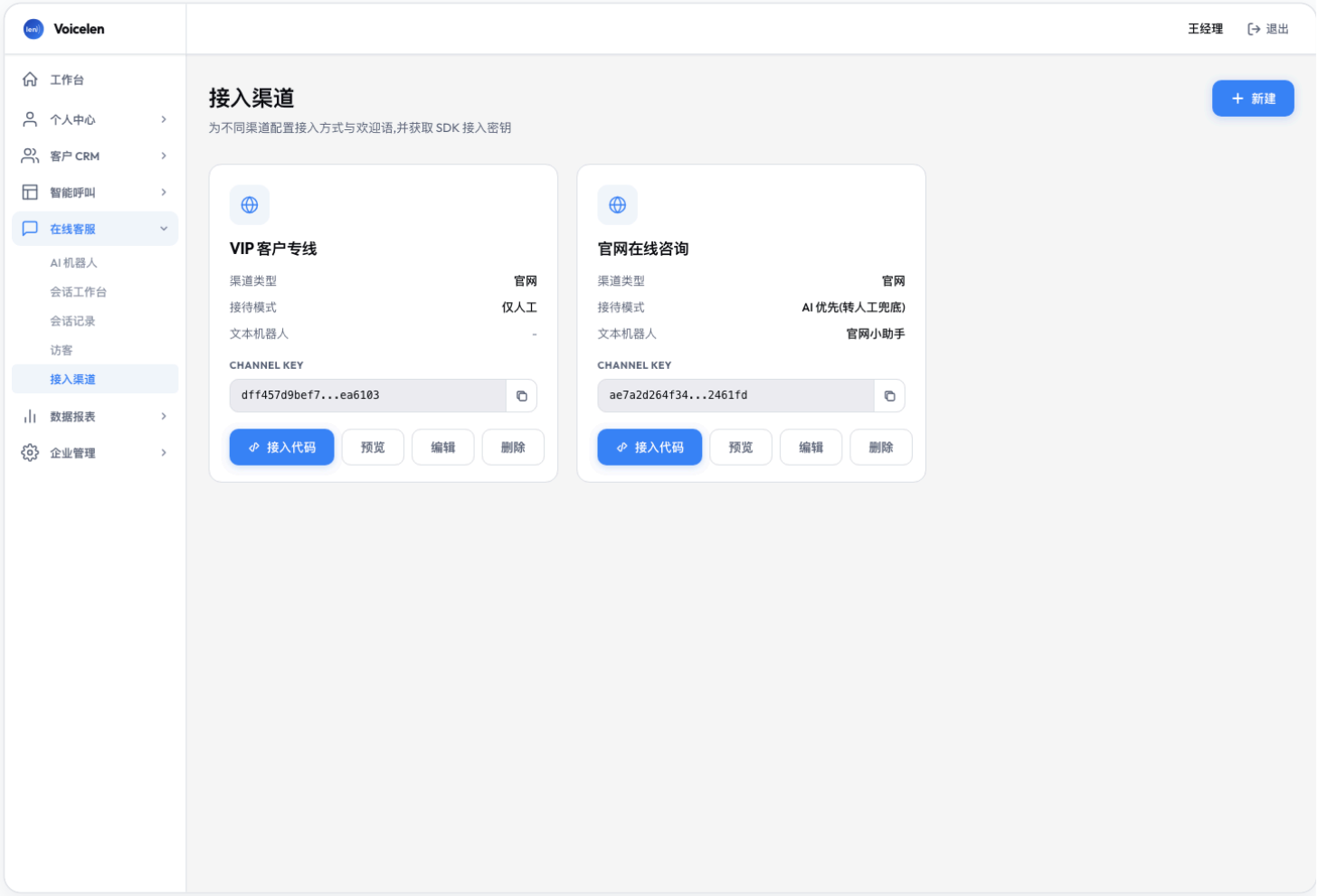

编辑页左侧锚点分 5 组:

- **基础** — 名称、说明
- **Prompt** — System Prompt,支持「AI 润色」;输入 `@` 呼出变量,会话时按客户数据替换
- **大模型** — 选择 LLM
- **工具** — 知识库检索 / 数据查询等(按文本场景过滤)
- **高级** — 打字延迟(0-3000ms)、单次最大回复长度、会话超时(默认 30 分钟无消息自动关闭)、对话压缩阈值与保留轮数




## 8.2 接入渠道

「接入渠道」为不同渠道配置接入方式,并获取 SDK 接入密钥(Channel Key)。目前支持**官网**渠道。




### 渠道配置

- **接待模式**:
  - `AI 优先` — AI 先接;客户主动要求或大模型识别到转人工需求时切人工,人工也可主动接入
  - `仅人工` — 访客进入后直接排队,等客服接入
- **关联文本机器人** — AI 优先模式必选
- **欢迎语** — 访客打开对话框时展示,不进入消息记录
- **品牌配置**(可选) — 对话框标题、主色( `#RRGGBB` )、气泡位置(右下/左下)与偏移量,不填用默认视觉

### 接入网站

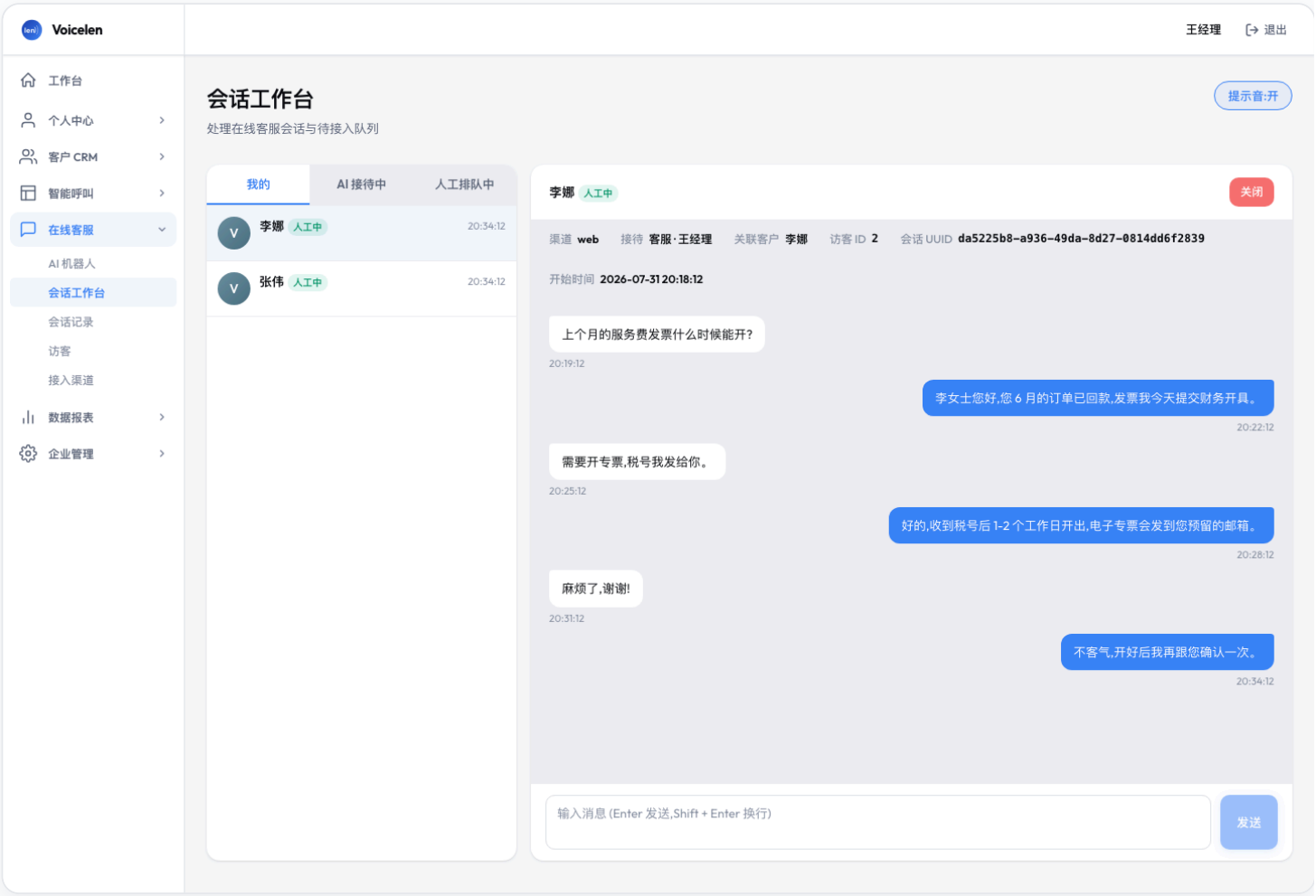
渠道卡片点「接入代码」,把一段 `<script>` 嵌入网站页面 `</body>` 前即可;也可用「预览」链接先看效果:

```
<script src="https://widget.voicelen.cn/v1/widget.js" data-key="你的 Channel Key"></script>
```

## 8.3 会话工作台

「会话工作台」是客服处理在线会话的主界面,分 3 个标签页:

- **我的** — 我正在接待的会话
- **AI 接待中** — AI 正在处理的会话,可随时「接入」接管
- **人工排队中** — 等待人工的访客,点「接入」抢单



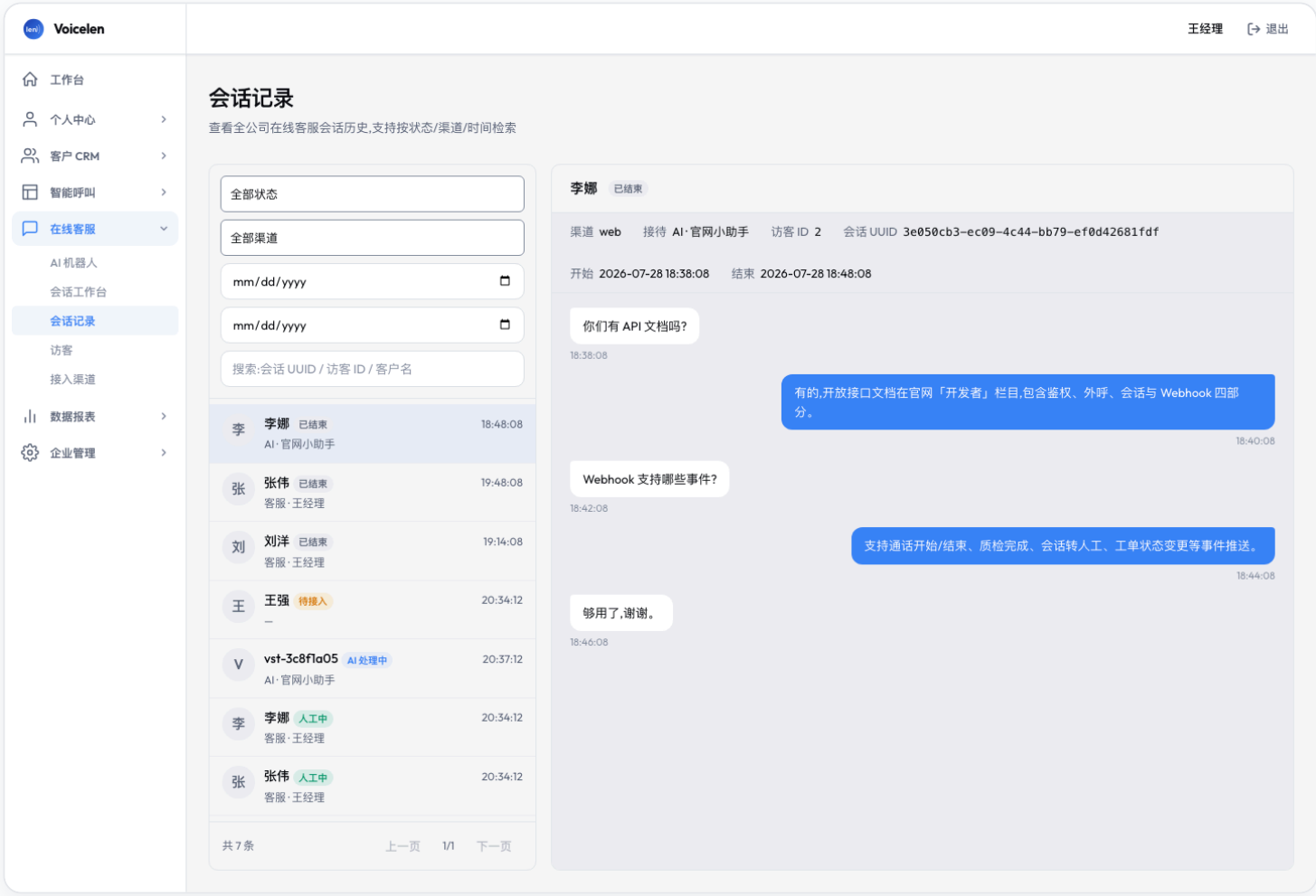

「AI 接待中」「人工排队中」两个标签页按权限显示,无对应权限的成员只能看到「我的」。非当前标签页有新排队会话时显示红点数字。右上角可开关**新消息提示音**。

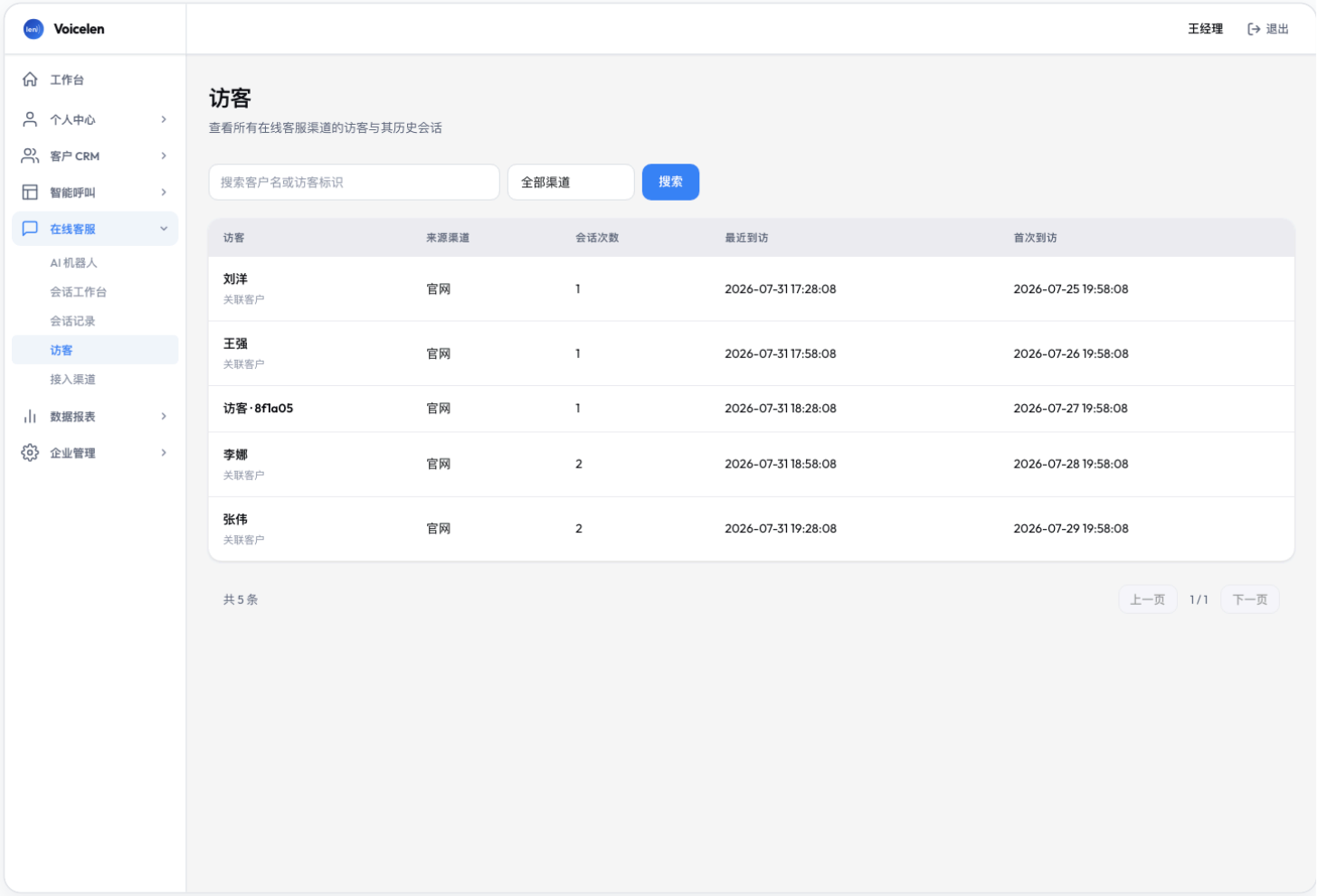
右侧会话面板显示渠道、接待方(如 `AI · 小助手 → 客服 · 张三`)、关联客户、访客 ID、会话 UUID 等;输入框 Enter 发送、Shift+Enter 换行。会话处理完点「关闭」结束。

## 8.4 会话记录与访客

- **会话记录** — 全公司在线会话历史,支持按状态(待接入/AI 处理中/人工中/已结束)、渠道、时间、关键词(会话 UUID / 访客 ID / 客户名)检索,只读回看全部消息。

- **访客** — 所有渠道的访客列表(来源渠道、会话次数、首次/最近到访);访客关联客户后,详情页可开启「跨设备聚合」查看同一客户所有访客身份下的会话。


Voicelen
王经理
退出
工作台
个人中心
客户 CRM
智能呼叫
在线客服
AI 机器人
会话工作台
会话记录
访客
接入渠道
数据报表
企业管理
会话记录
查看全公司在线客服会话历史,支持按状态/渠道/时间检索
全部状态
全部渠道
mm/dd/yyyy
mm/dd/yyyy
搜索:会话 UUID / 访客 ID / 客户名
李 李娜 已结束 18:48:08 AI·官网小助手
张 张伟 已结束 19:48:08 客服·王经理
刘 刘洋 已结束 19:14:08 客服·王经理
王 王强 待接入 20:34:12 —
V vst-3c8f1a05 AI 处理中 20:37:12 AI·官网小助手
李 李娜 人工中 20:34:12 客服·王经理
张 张伟 人工中 20:34:12 客服·王经理
共 7 条
上一页
1/1
下一页
李娜 已结束
渠道 web
接待 AI·官网小助手
访客 ID 2
会话 UUID 3e050cb3-ec09-4c44-bb79-ef0d42681fdf
开始 2026-07-28 18:38:08
结束 2026-07-28 18:48:08
你们有 API 文档吗?
18:38:08
有的,开放接口文档在官网「开发者」栏目,包含鉴权、外呼、会话与 Webhook 四部分。
18:40:08
Webhook 支持哪些事件?
18:42:08
支持通话开始/结束、质检完成、会话转人工、工单状态变更等事件推送。
18:44:08
够用了,谢谢。
18:46:08




### 8.5 访客发起通话

企业配置开启「**允许访客发起通话**」后,人工客服接入的会话中,访客侧对话框会出现**通话按钮**,点击即可通过浏览器直接呼叫当前接待座席(无需拨号、无需安装任何软件)。适合文字说不清、需要口头沟通的场景。

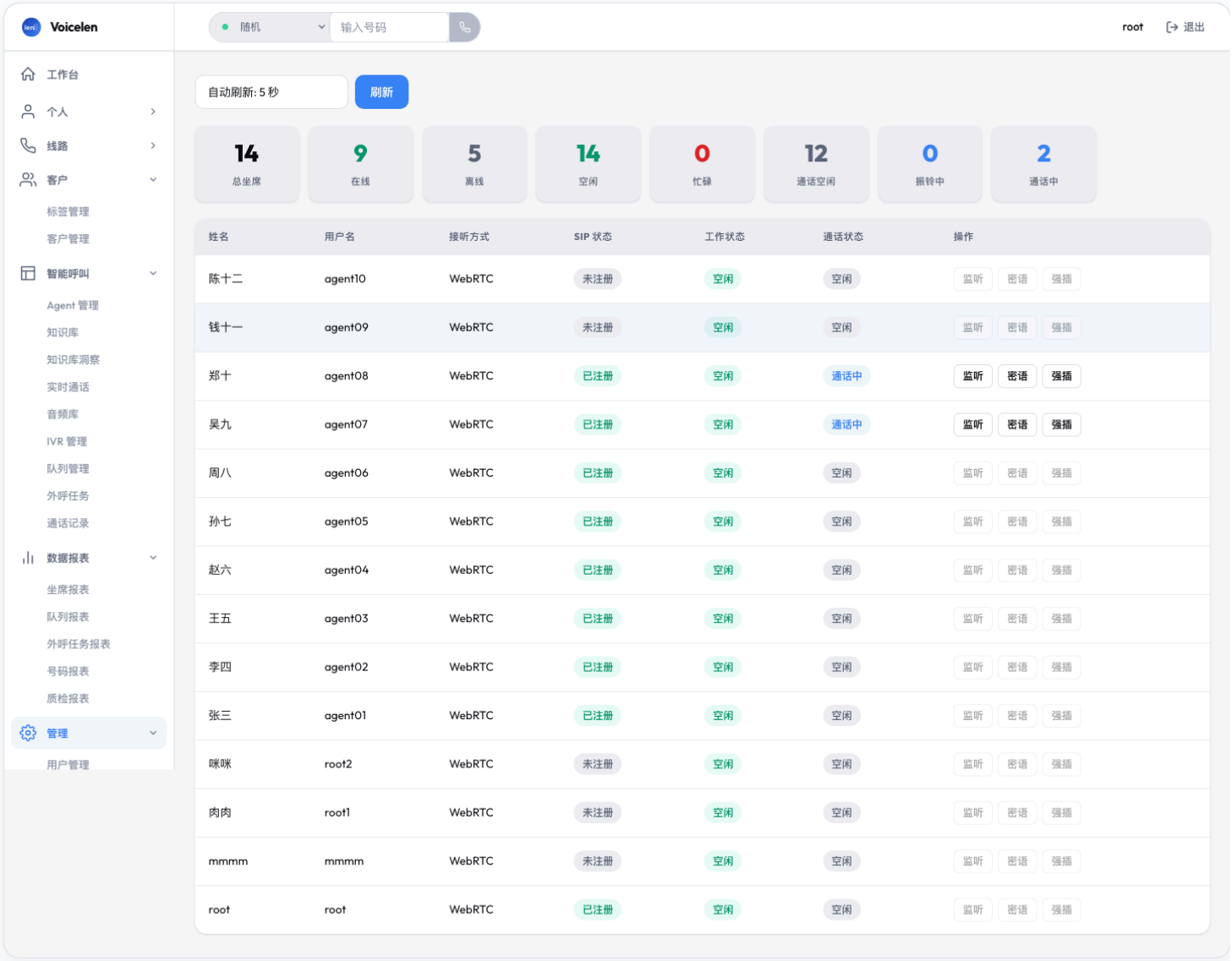
> **说明:**通话按钮仅在人工客服已接入后出现;AI 接待阶段不显示。

---

# 第 9 章 实时监督

### 9.1 坐席监控

「坐席监控」展示所有坐席当前状态(空闲/响铃/通话中/离线)和工作时长统计。




## 9.2 监督操作

admin/owner 角色对通话中的坐席可以发起:

- **窃听**(Eavesdrop) — 单向监听,坐席和客户都听不到你
- **耳语**(Whisper) — 只有坐席能听到你,客户听不到
- **强插**(Barge-in) — 三方通话,所有人互通

操作前需确保监督者 SIP 已注册。

## 9.3 人工接管

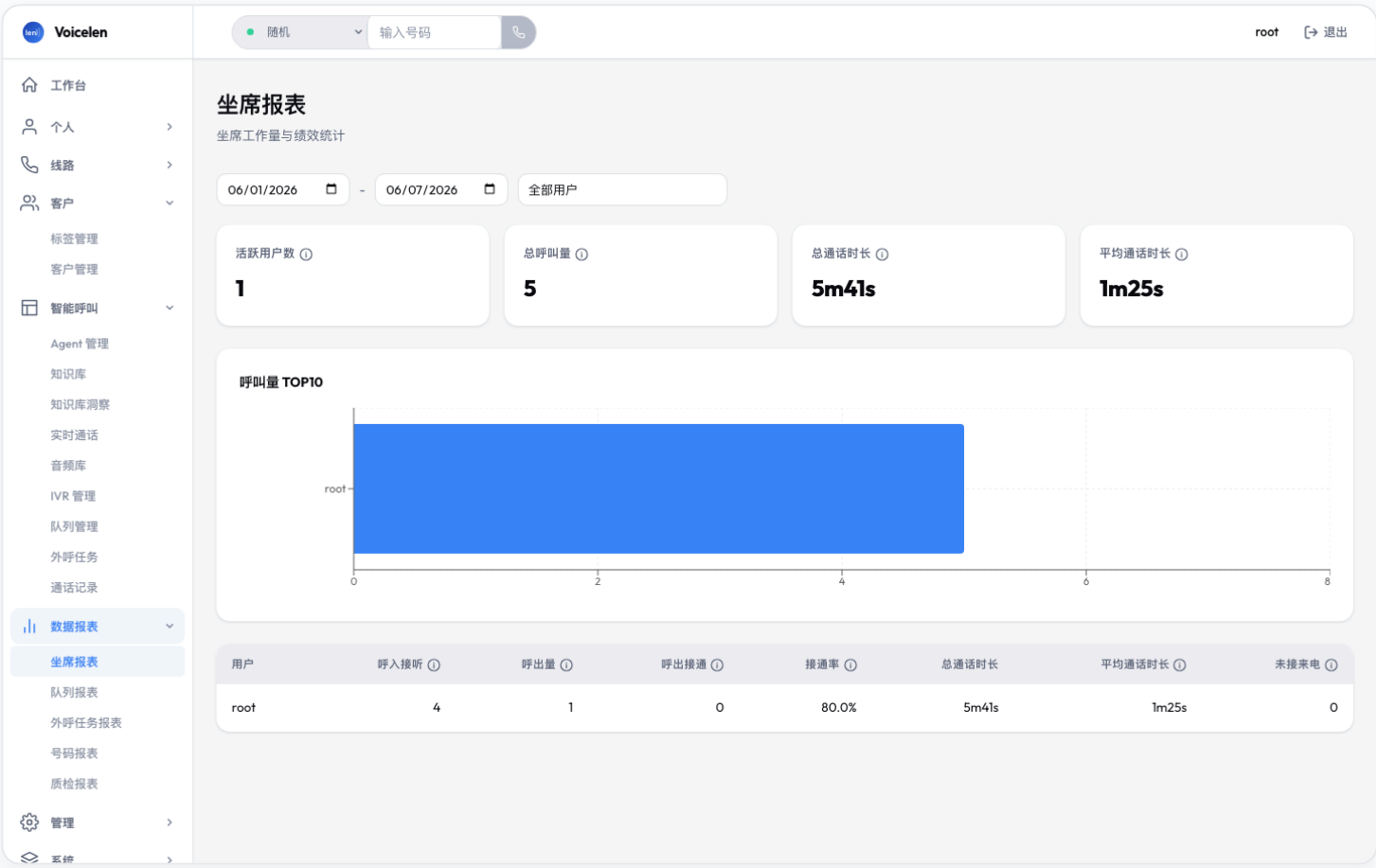
AI Agent 通话过程中,admin/owner 可以点「人工接入」,系统在 60 秒内呼叫操作员话机,接通后 AI 自动退出,客户无感知切换到人工。

> **说明:**被接管的通话不会被 AI 质检分析,通话记录中 `user_id` 会更新为接管者。

# 第 10 章 报表与质检

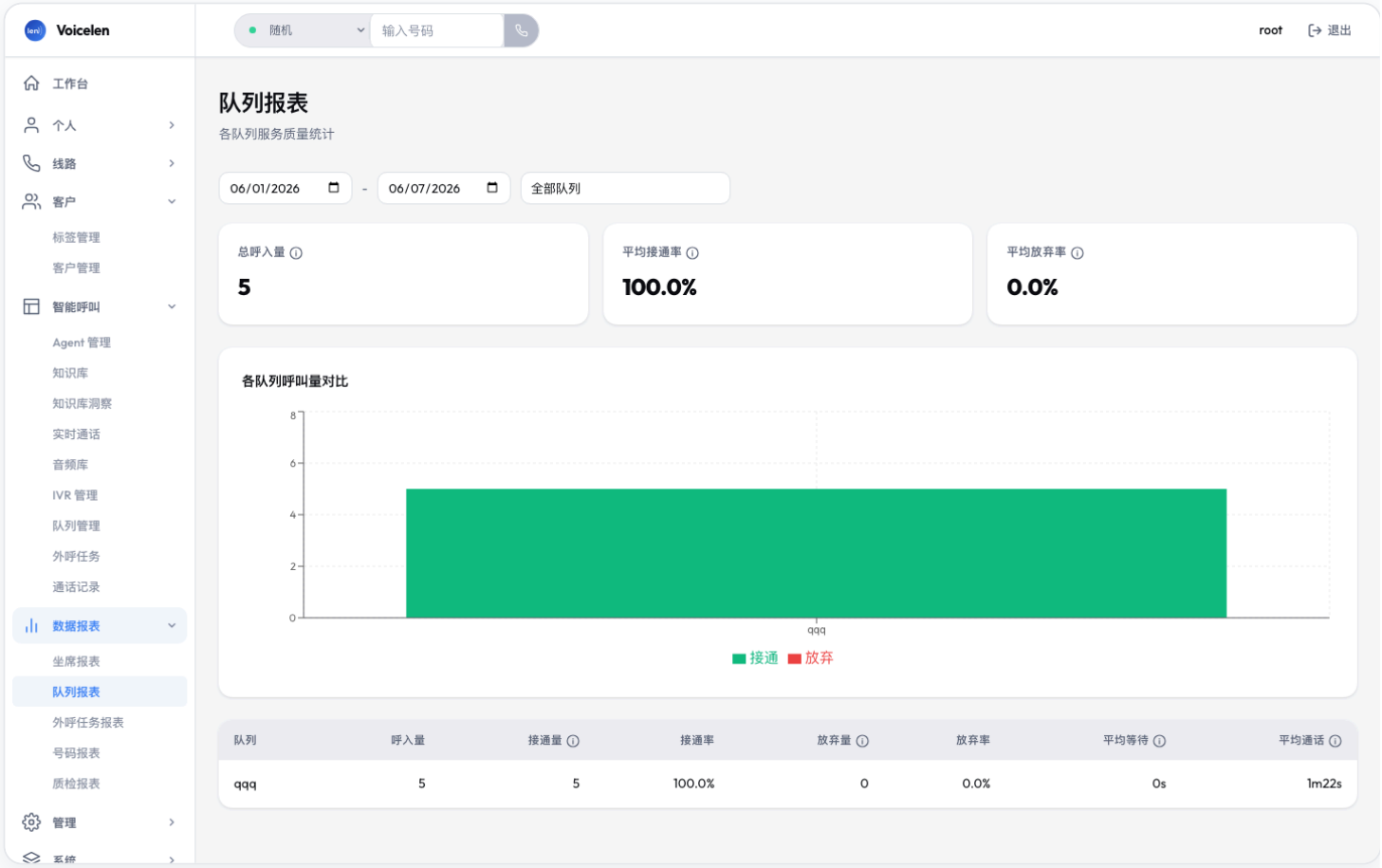
## 10.1 坐席报表

按坐席统计通话量、接通率、平均时长、工作时长。



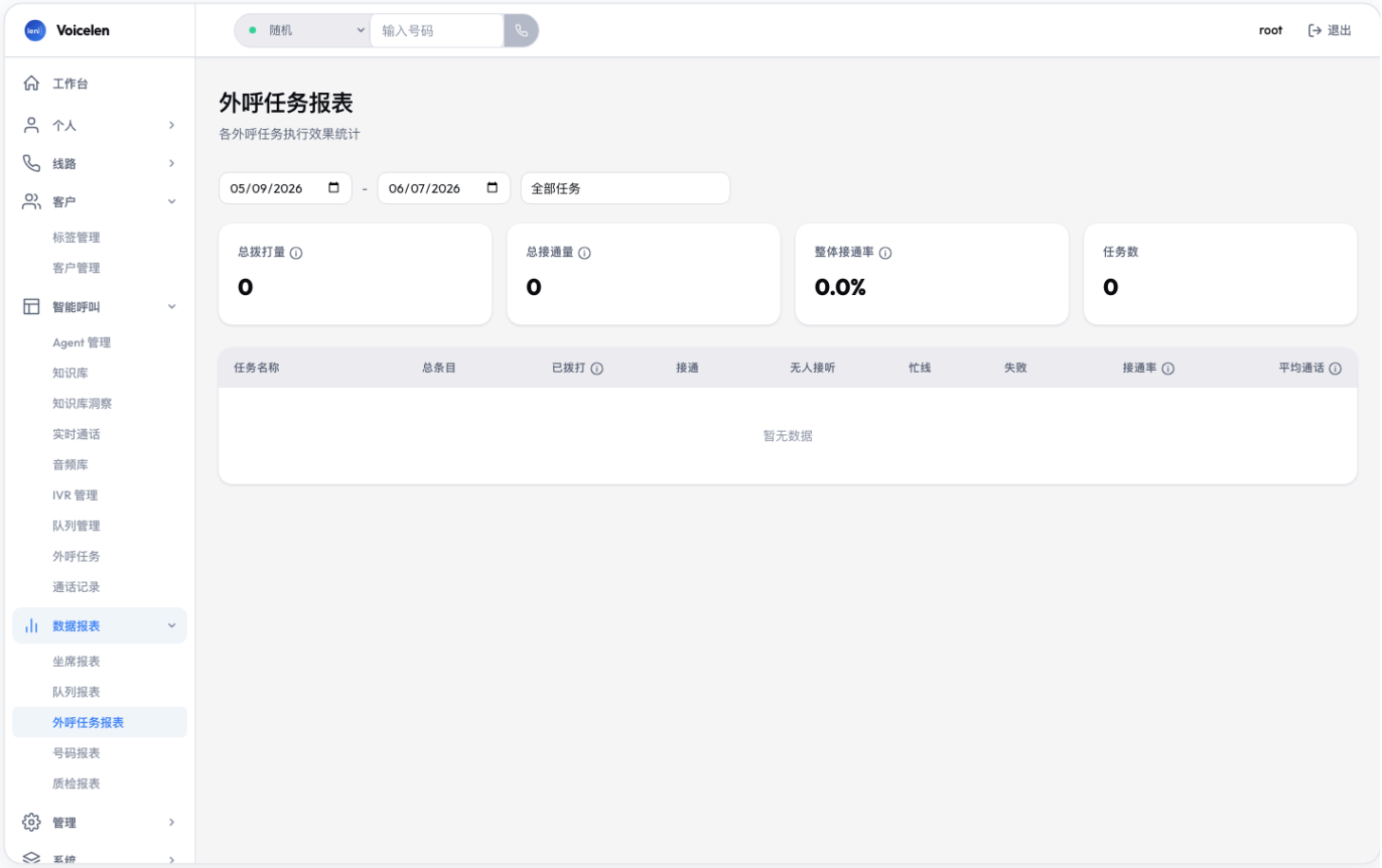

## 10.2 队列报表

按队列统计入队量、接通量、平均等待时长、放弃率。




## 10.3 任务报表

按外呼任务统计拨打成功率、接通率、平均时长、AI 通话指标。

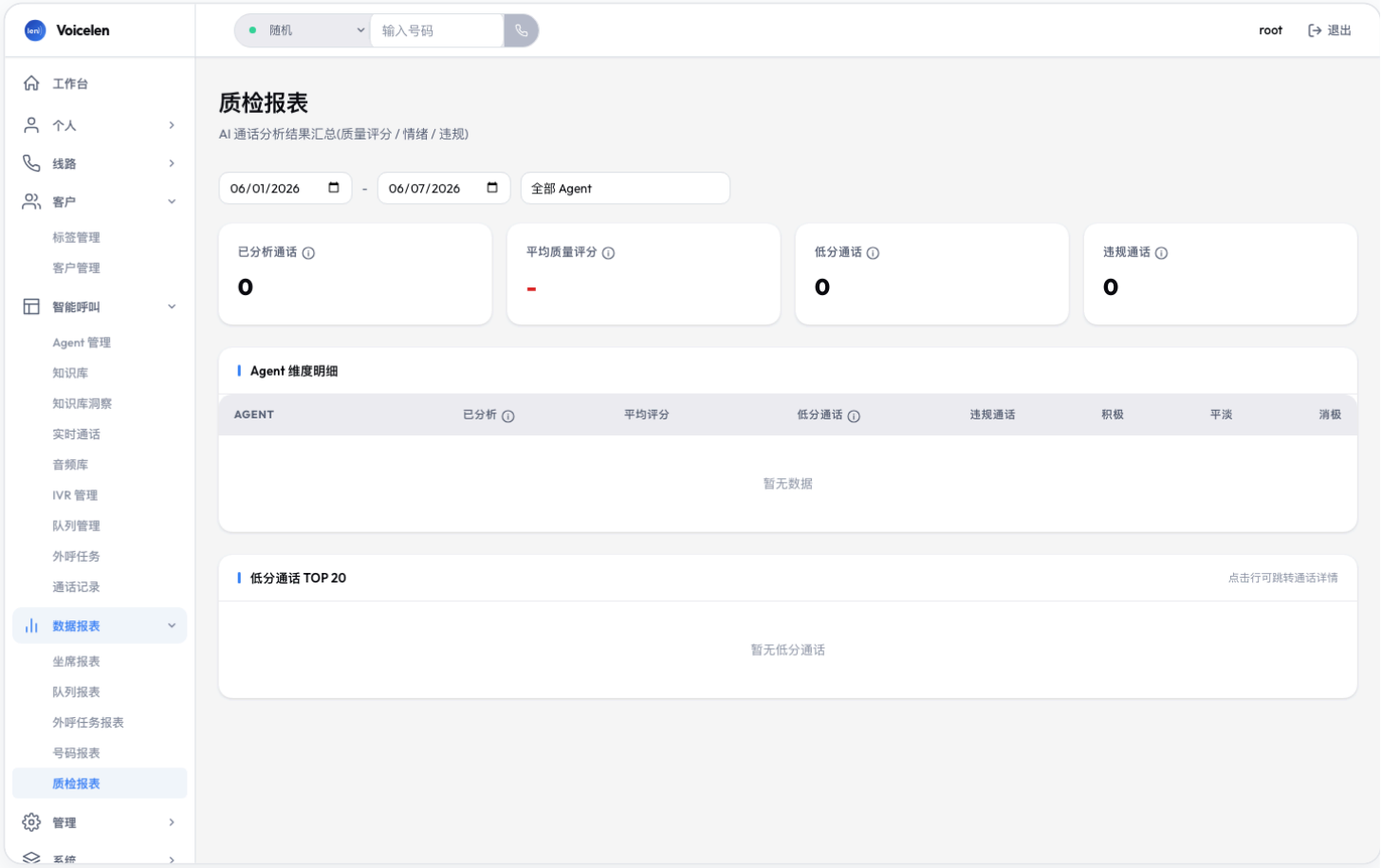



## 10.4 号码报表

按主叫号码统计外呼量、接通率,辅助评估号码质量、及时更换低接通号码。

## 10.5 质检报表

AI 质检结果汇总:评分分布、情绪分布、违规统计、低分通话下钻。




### 质检维度

- **质量评分**:0-100 分,综合服务态度、沟通效果、流程规范
- **情绪**:positive / neutral / negative
- **违规词**:命中企业配置的违规词清单
- **AI 摘要**:LLM 生成的 200 字内通话纪要

## 10.6 销售报表

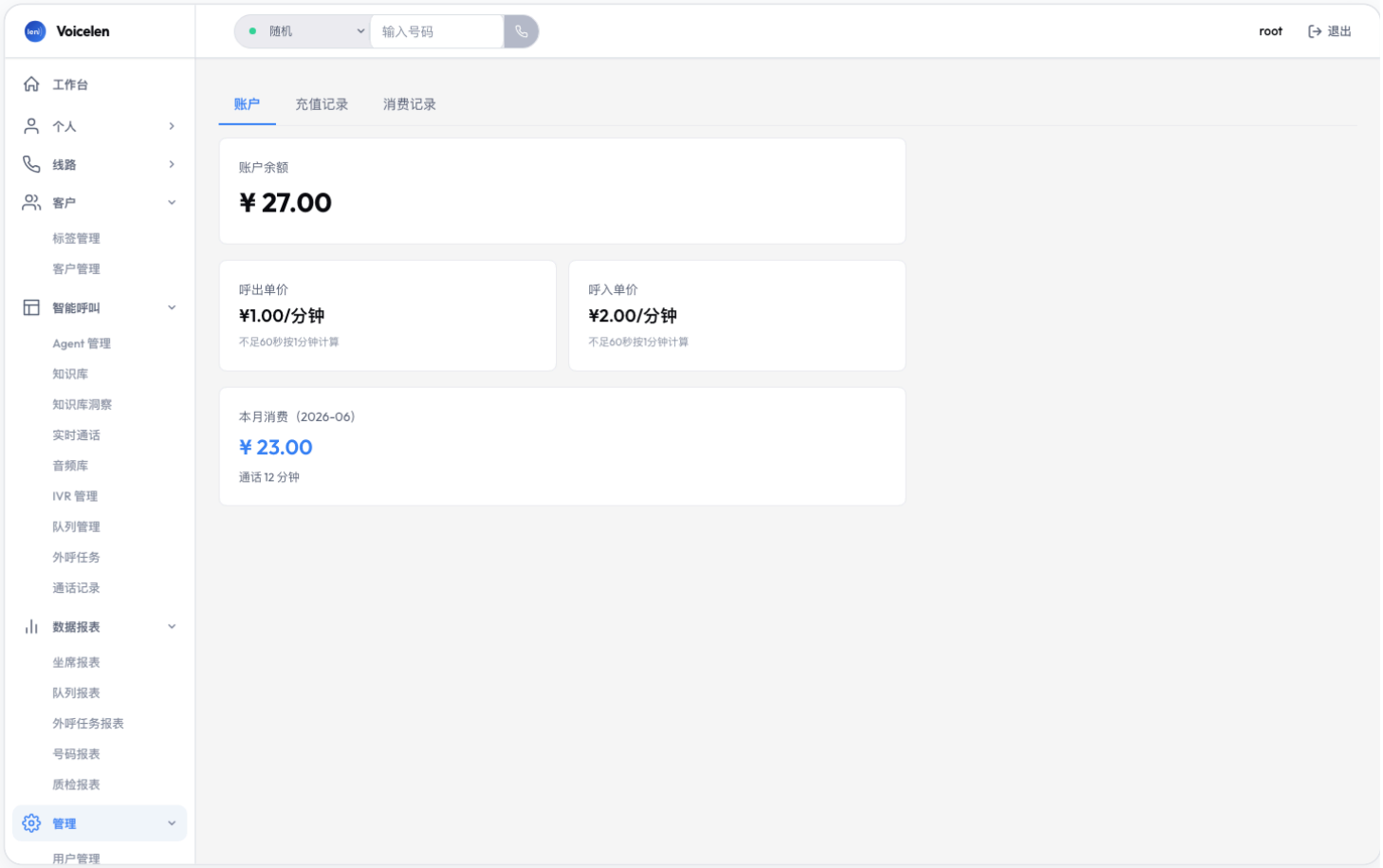
汇总客户、订单、合同数据,按成员统计成交金额与转化情况,配合公海/私海机制评估销售跟进效率。

---

# 第 11 章 账单与计费

## 11.1 企业账单

「账单」展示当前企业的余额、单价、最近充值记录、消费明细。

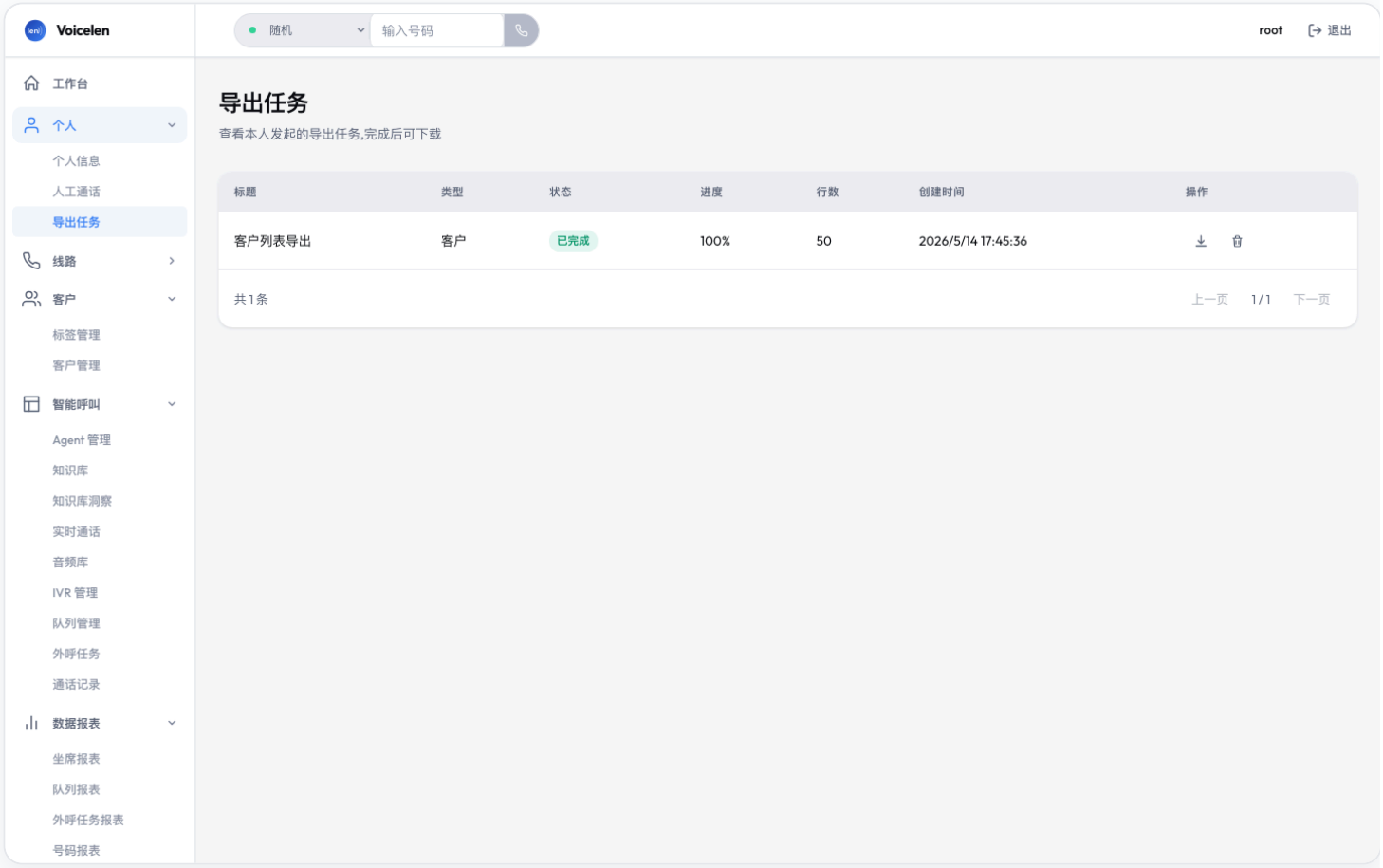



### 计费规则

- 呼出 / 呼入分别设置单价(单位:分)
- 通话挂断后异步扣费, `billsec` 不足 60 秒按 1 分钟计算
- 单价 0 表示该方向免费
- 余额 ≤ 0 且单价 > 0 时,拒绝发起/接听新通话

## 11.2 数据导出

「导出任务」展示当前用户发起的导出任务,完成后可下载。



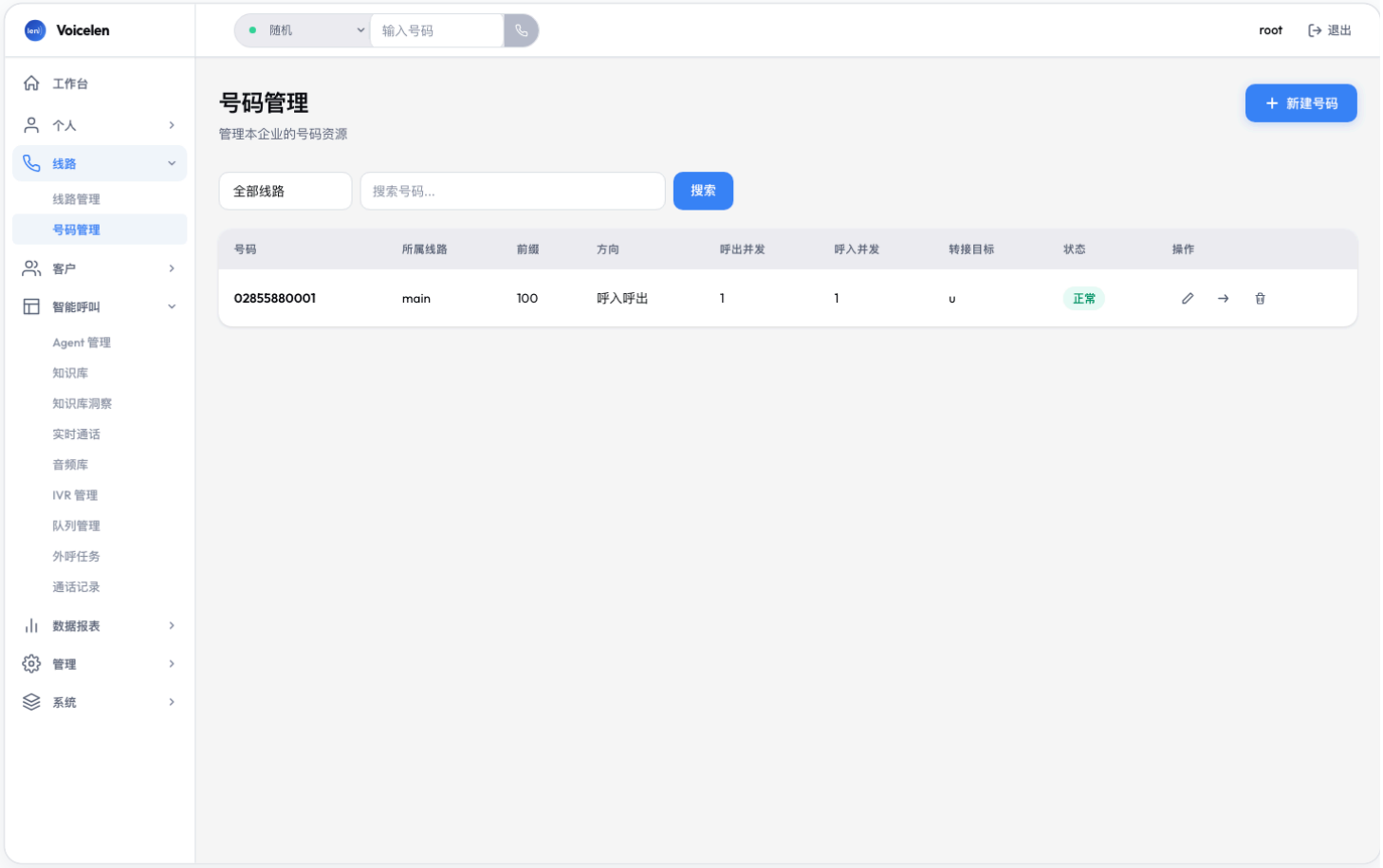

支持导出:客户列表、通话记录、外呼任务条目等。单任务上限 5 万行,超过请缩小筛选。

---

# 第 12 章 企业配置

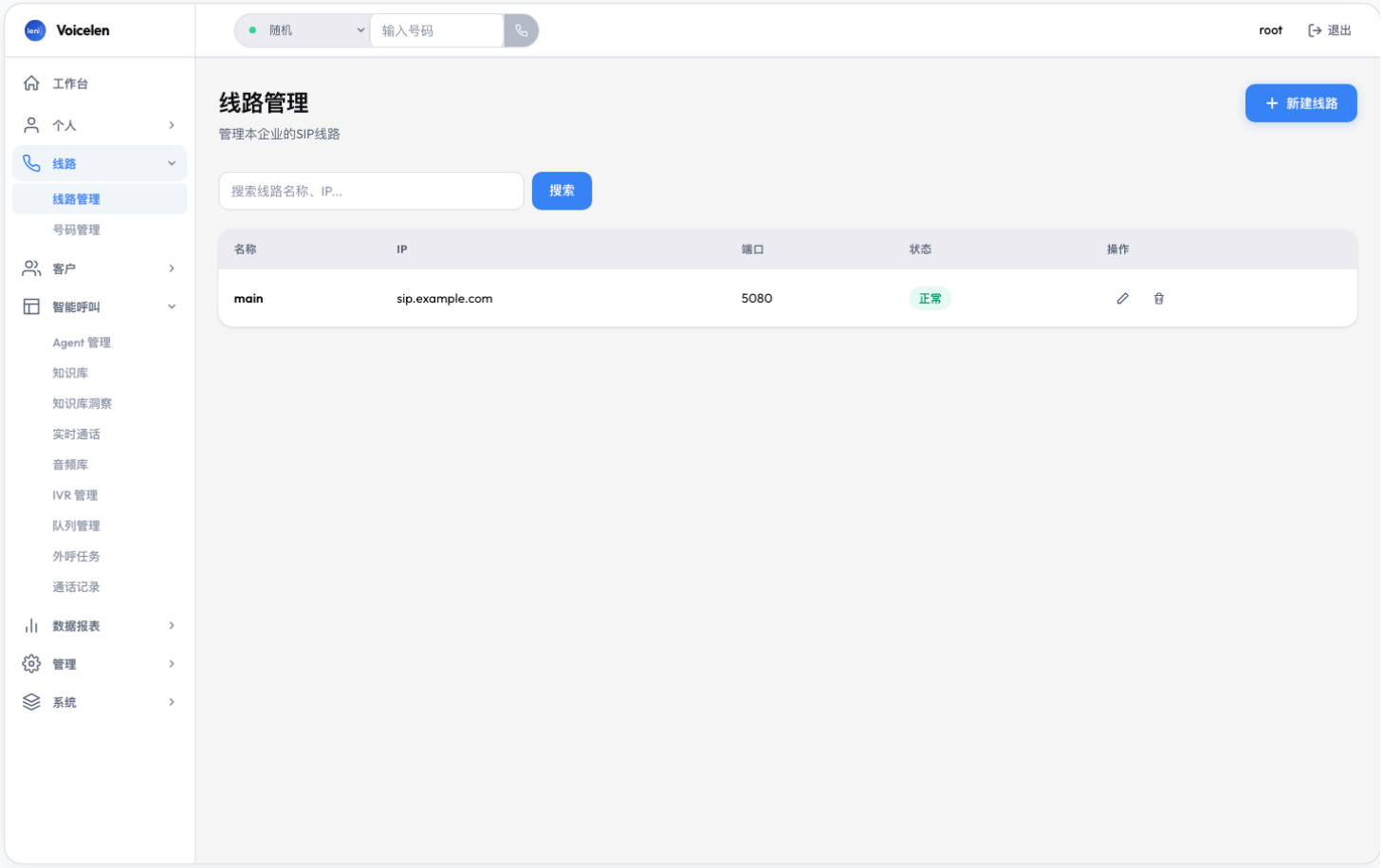
## 12.1 号码管理

「号码」管理企业可用的主叫号码池,与中继绑定后用于外呼。



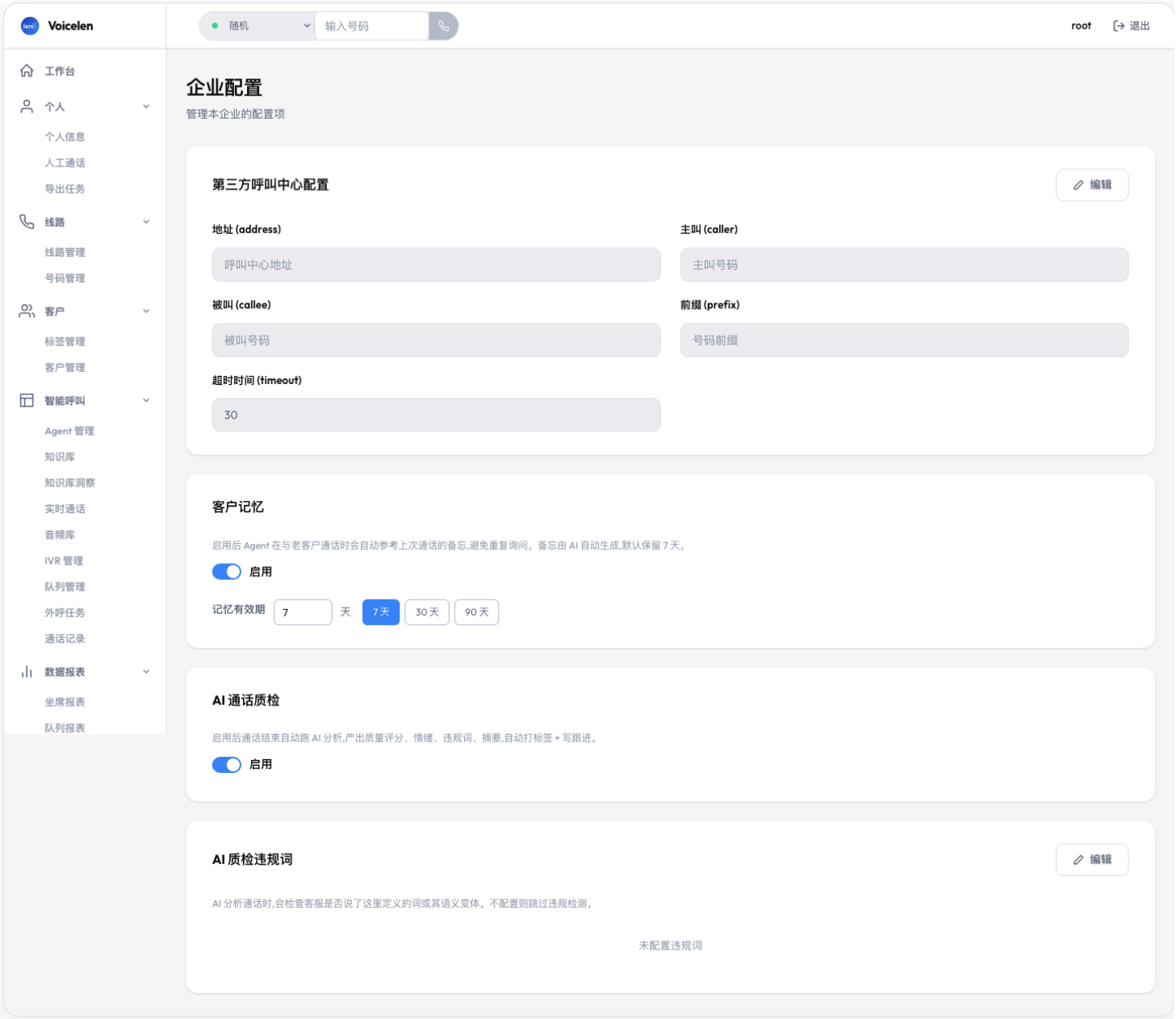

## 12.2 线路管理

「线路管理」维护 SIP 中继(运营商或第三方线路)。




## 12.3 企业配置

「企业配置」页集中管理以下配置卡片(非管理员只读):



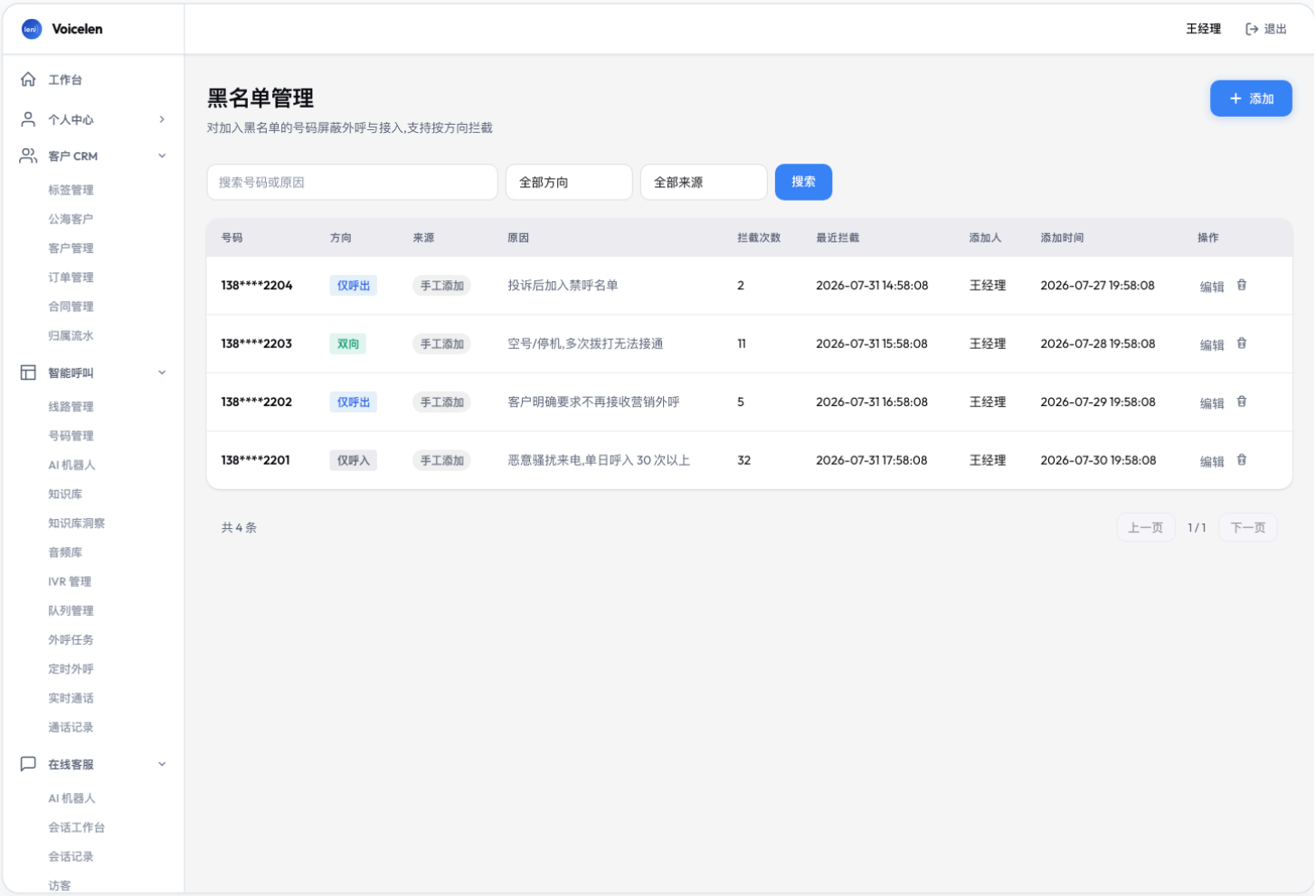

- **第三方呼叫中心配置** — 外部呼叫中心地址、主叫/被叫、前缀、超时
- **客户记忆** — 开启后 AI 通话可携带该客户历史通话记忆,可设 7/30/90 天有效期
- **AI 通话质检** — 企业级质检总开关
- **允许访客发起通话** — 开启后,人工客服接入的在线会话中访客可直接呼叫接待座席(见 第 8 章)
- **AI 质检违规词** — 违规词清单,预置金融/医疗/教育/通用行业模板,可一键导入
- **客户池** — 公海回收天数、单人最大拥有数、首次动作时限(见 第 2 章)
- **OpenAPI Phone 加密密钥** — 对外接口中手机号加解密使用的密钥,可复制或重新生成

**违规词配置**示例:

```
[
  {"word": "保证", "severity": "high", "category": "承诺类"},
  {"word": "稳赚", "severity": "high", "category": "夸大类"}
]
```

## 12.4 黑名单管理

「黑名单管理」对指定号码屏蔽呼叫,支持按方向拦截(仅呼出/仅呼入/双向)。命中黑名单的呼入直接拒接,外呼任务与定时外呼中的黑名单号码自动跳过。

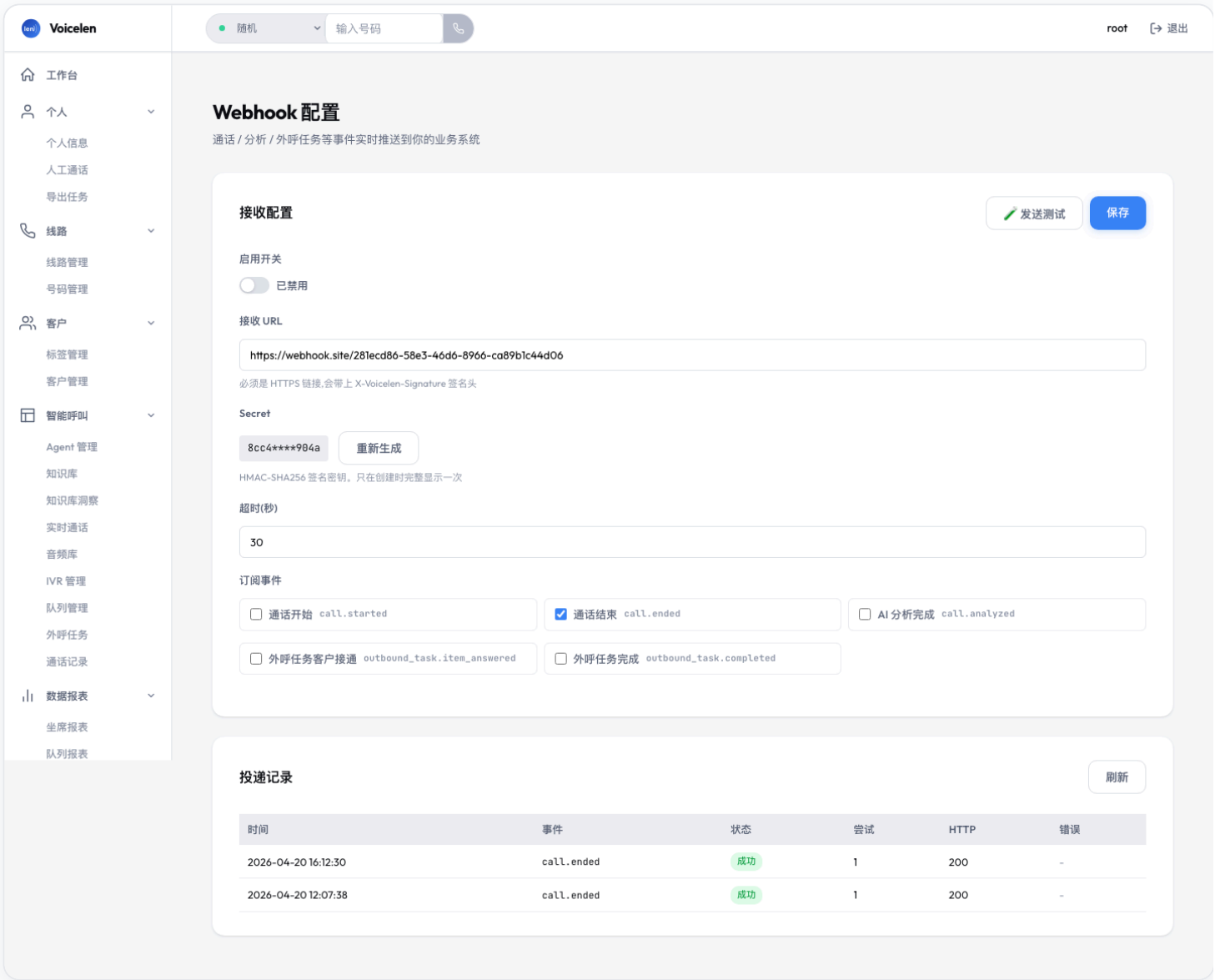



## 12.5 Webhook

「Webhook」把事件实时推送到你的业务系统。配置接收 URL、Secret(签名校验)与超时时间后,勾选订阅事件即可;页面支持发送测试消息、查看投递记录(状态/尝试次数/HTTP 码)。

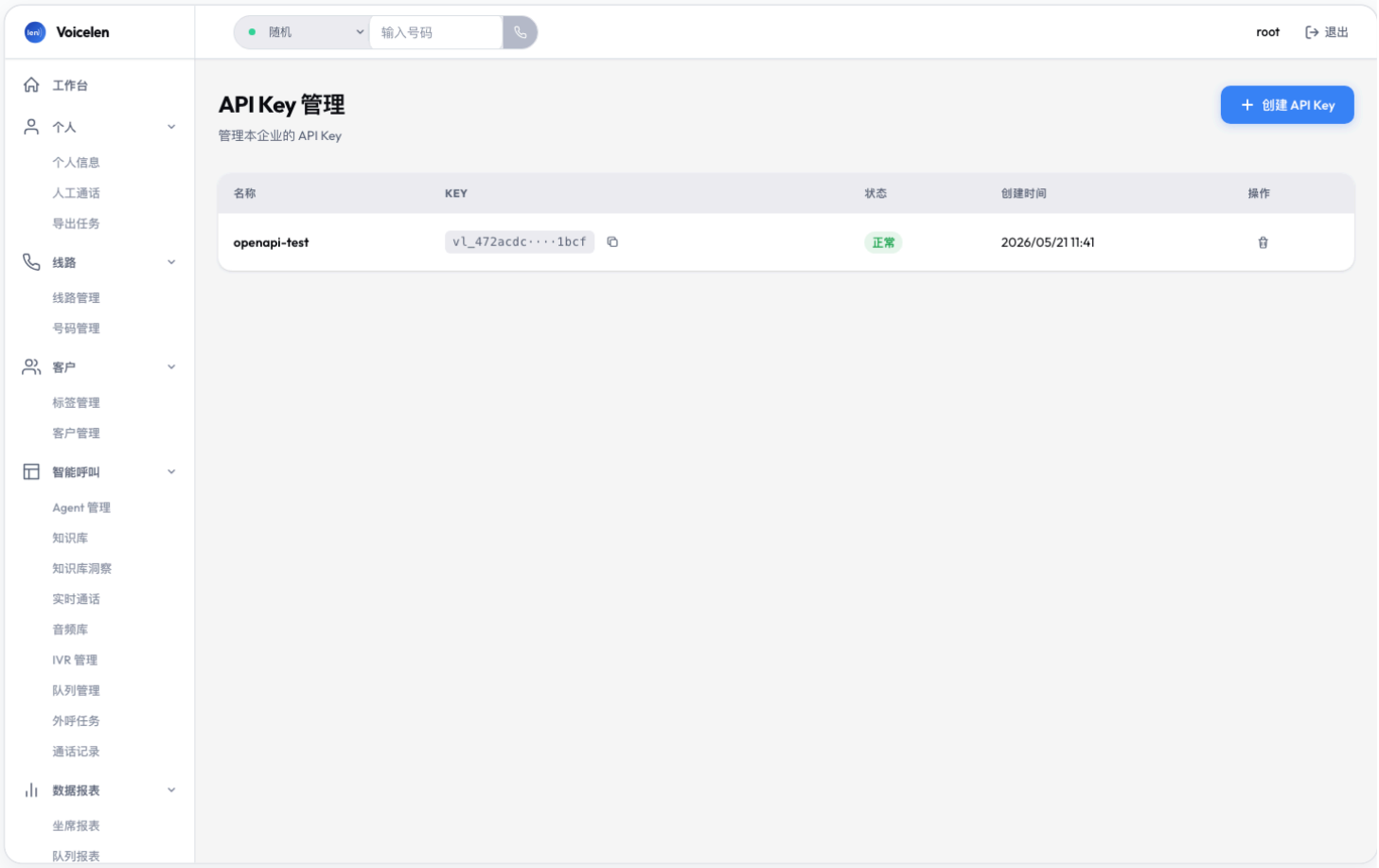
事件按 6 大类共 16 个:

| 分类 | 事件 |
| --- | --- |
| 外呼任务 | 通话开始 / 通话接听 / 通话结束 / 任务完成 |
| 呼入 | 通话开始 / 通话接听 / 通话结束 |
| 定时外呼 | 通话开始 / 通话接听 / 通话结束 |
| 座席主动外呼 | 通话开始 / 通话接听 / 通话结束 |
| 在线客服 | 会话开始 / 会话结束 |
| AI 分析 | AI 分析完成 |



### 12.6 API Key

「API Key」管理 OpenAPI 访问凭证,用于外部系统调用立即外呼、查询通话记录等接口。



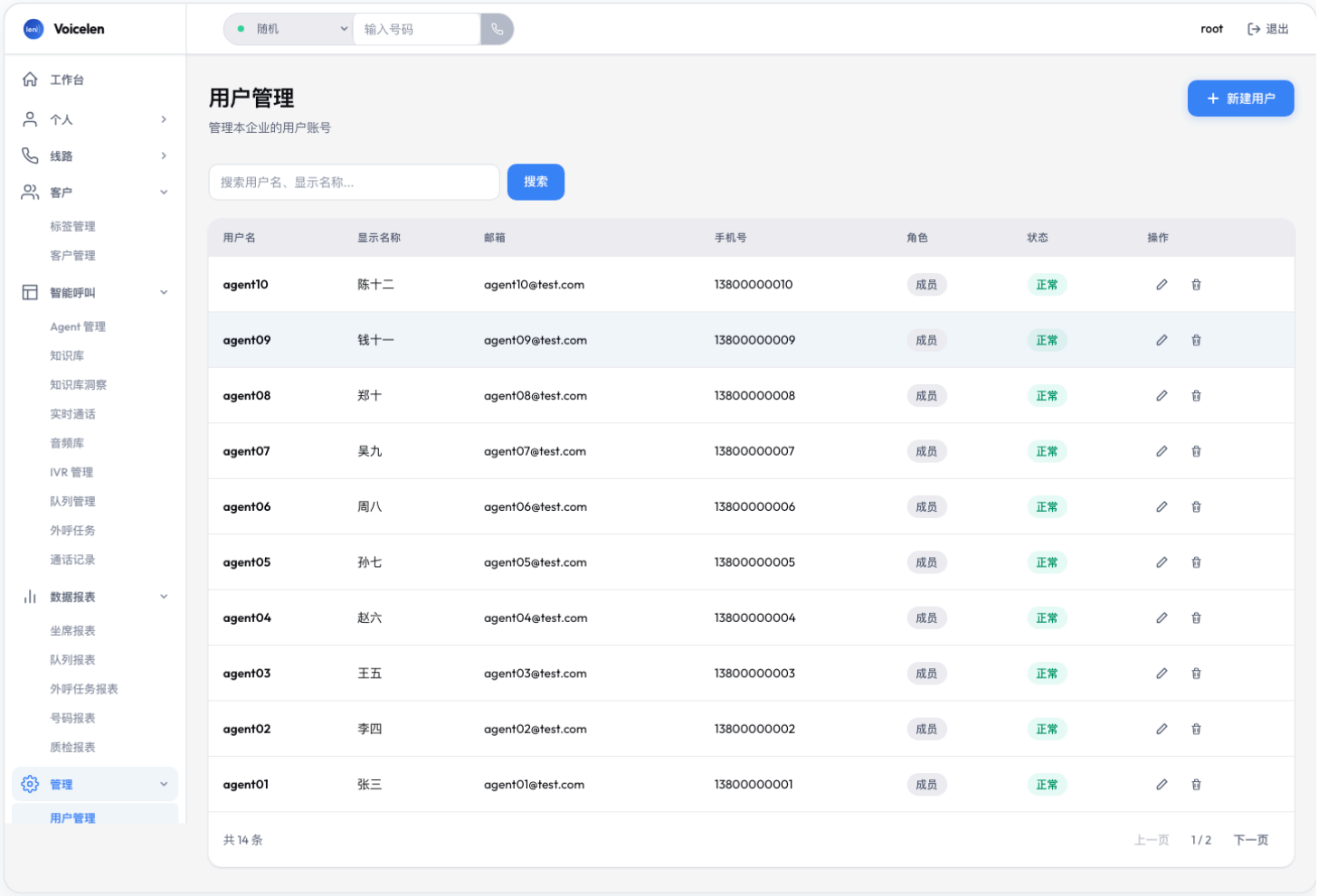

详细接口文档见 API 文档。

---

# 第 13 章 个人与系统

### 13.1 用户管理

「用户管理」管理企业内的成员账号。owner 角色可管理所有用户,admin 角色可管理 member。

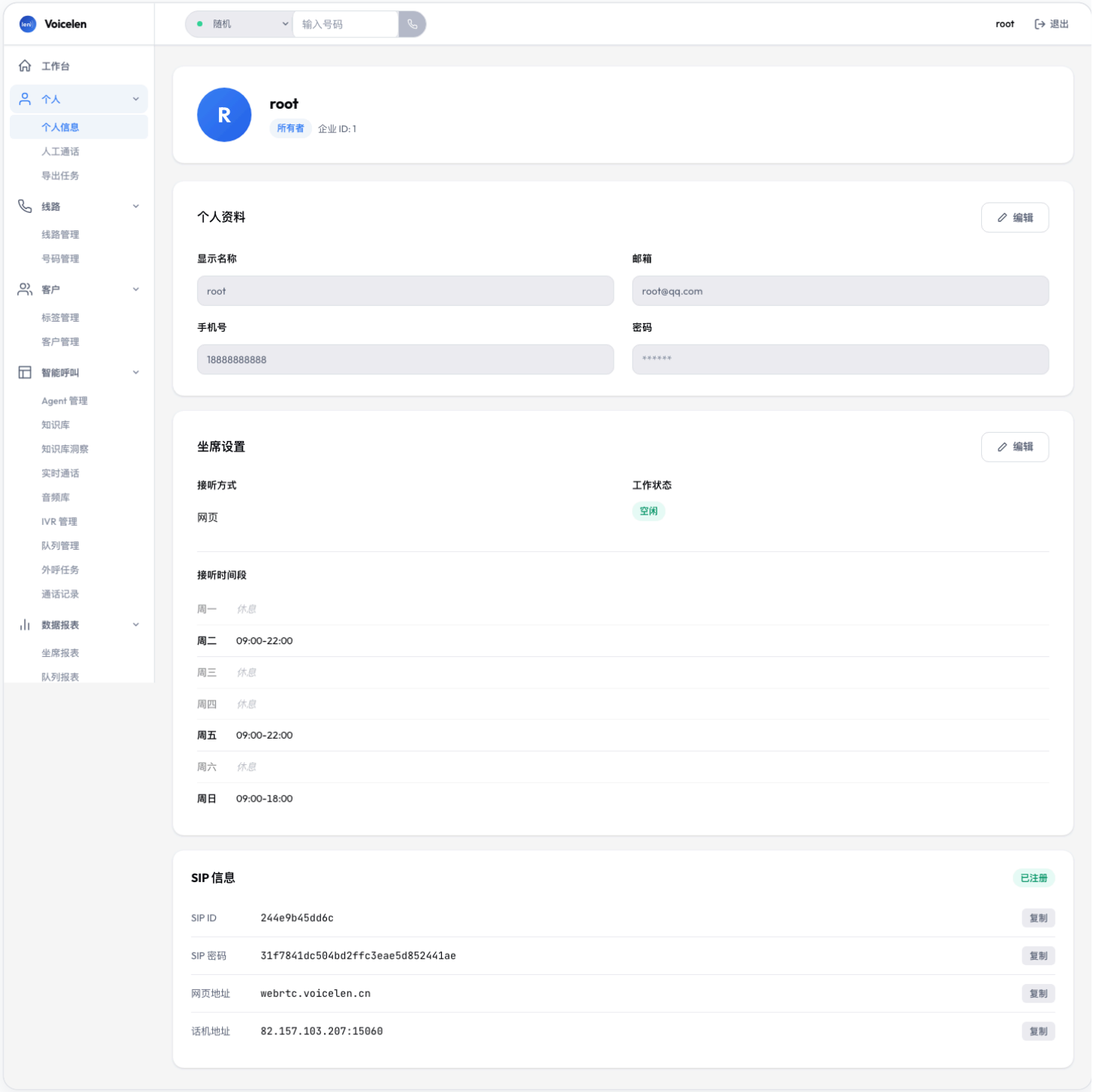



### 字段说明

- **角色**:owner(企业所有者) / admin(管理员) / member(普通成员)
- **接听类型**:webrtc(浏览器话机) / sip(SIP 话机) / mobile(手机)
- **SIP 注册状态**:register(在线) / unregister(离线)

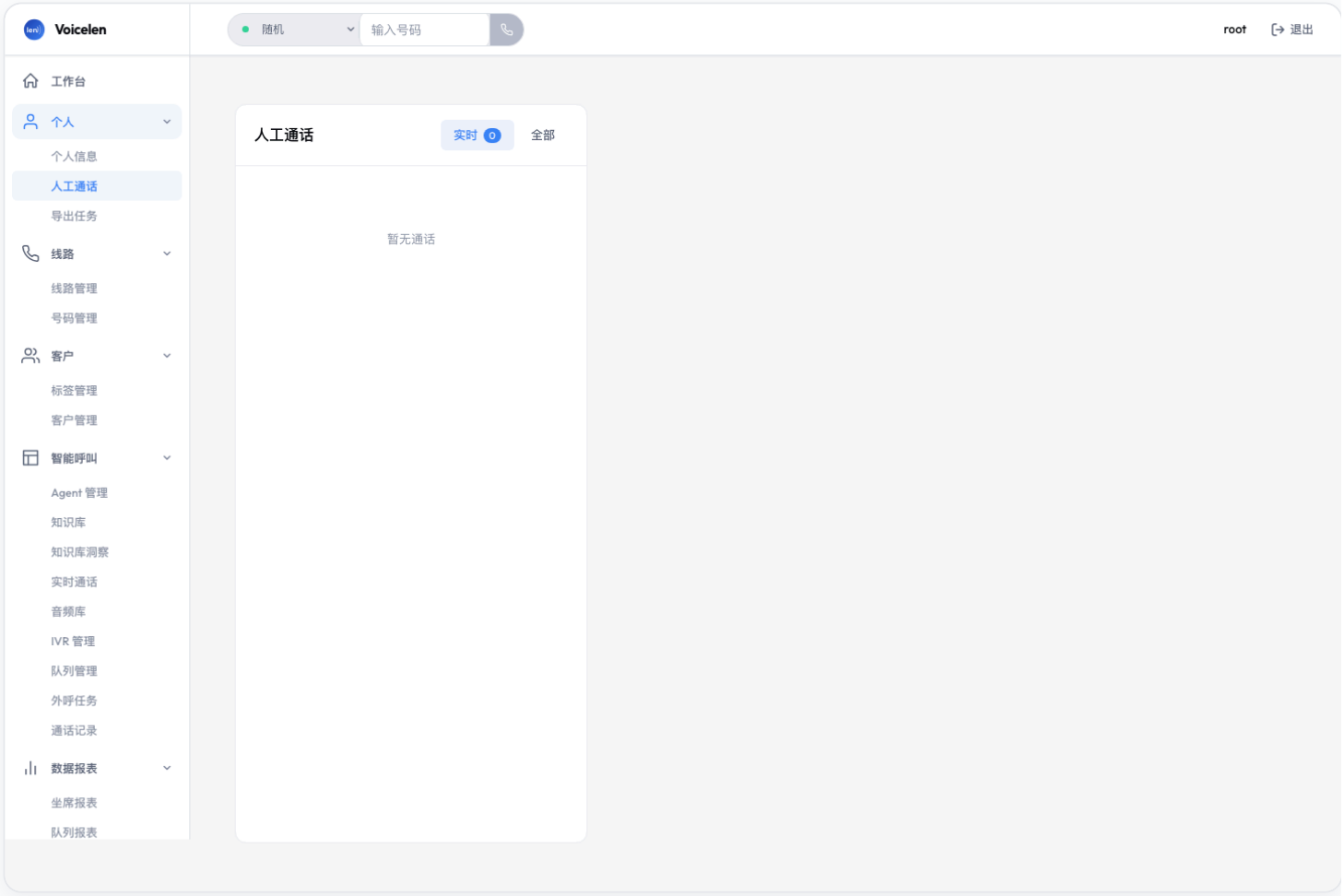
## 13.2 个人信息

「个人信息」管理个人资料、密码、SIP 话机凭证。




## 13.3 人工接听工作台

「我的通话」是接听呼入电话的专用页面。开启后,系统会自动把入队客户分配到该工作台。




# 附录

## A. 角色权限对照

| 功能 | owner | admin | member |
| --- | --- | --- | --- |
| 管理本企业用户 | ✓ | ✓(不能管 admin) | × |
| 管理客户/通话 | ✓ | ✓ | ✓(本人) |
| 创建 AI 机器人 | ✓ | ✓ | × |
| 在线客服接入/关闭会话 | ✓ | ✓ | ✓(需授权) |
| 查看账单 | ✓ | ✓ | × |

| 功能 | owner | admin | member |
| --- | --- | --- | --- |
| 充值/调账 | ×(找平台 admin) | × | × |
| 监督/接管 | ✓ | ✓ | × |

### B. 浏览器与设备要求

- **浏览器**:Chrome / Edge 最新版(WebRTC 必需)
- **网络**:稳定的互联网连接,建议上下行各 ≥ 1 Mbps
- **麦克风**:首次使用 WebRTC 通话时浏览器会请求授权,请允许

### C. 反馈与支持

- 产品建议:在 app 顶部「反馈」入口提交
- 紧急故障:联系企业管理员或 Voicelen 客户成功团队

---