

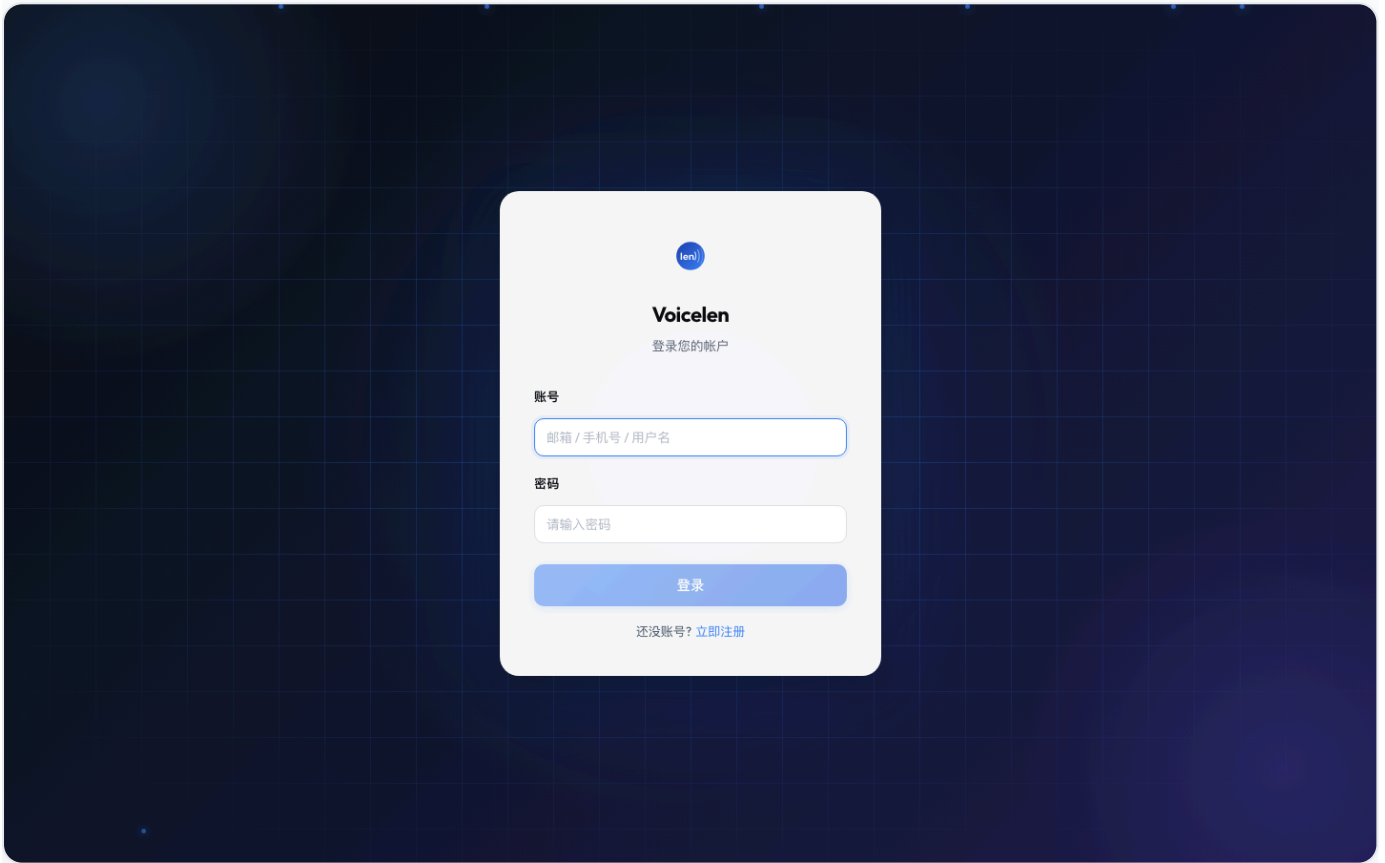
# Voicelen 操作手册

版本 v1.0.0 发布日期 2026-06-05

## 第1章 快速开始

### 1.1 登录

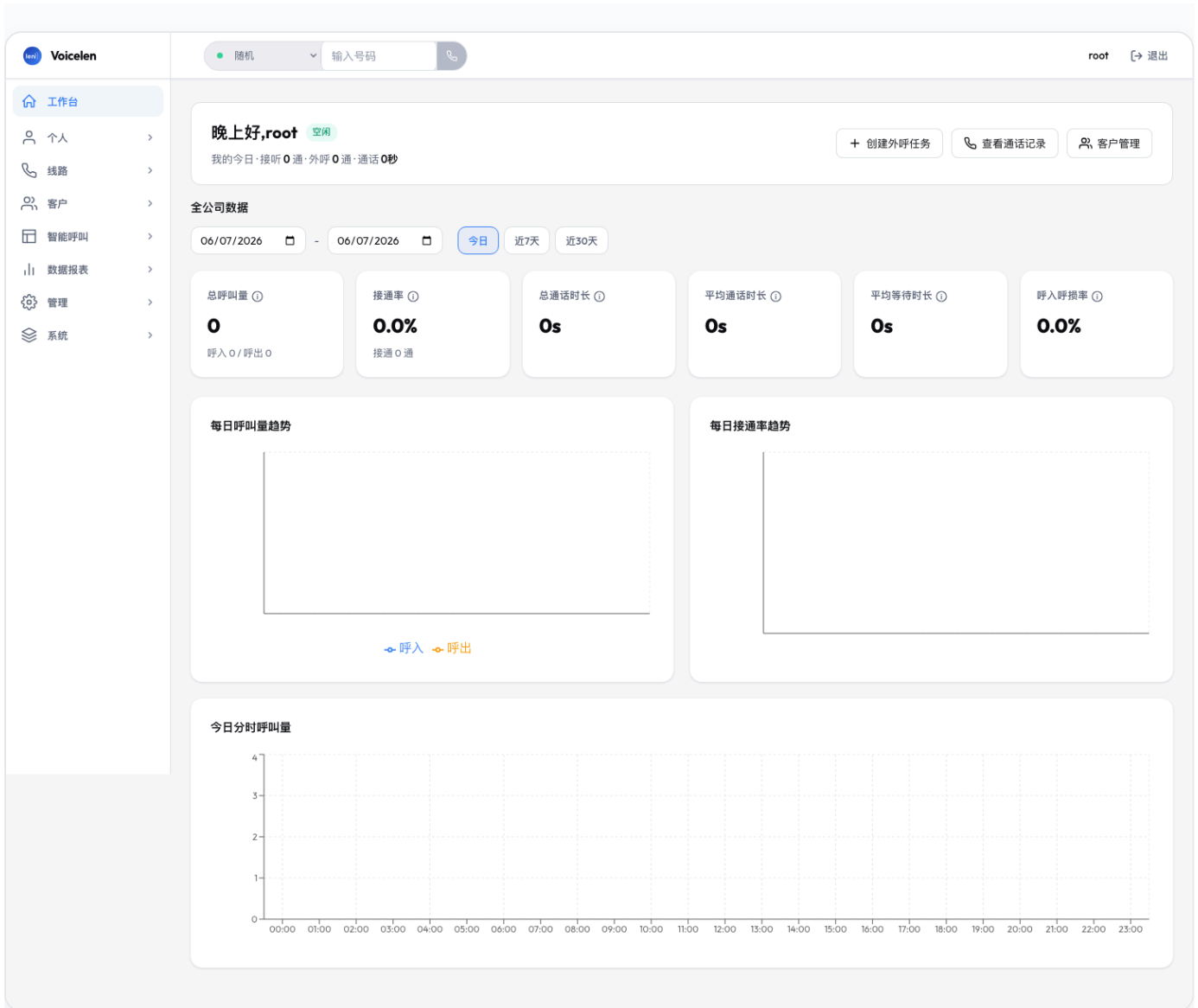
打开浏览器访问 [app.voicelen.com](http://app.voicelen.com),使用企业管理员发放的用户名和密码登录。



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,可以折叠/展开。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。

**提示:**菜单的折叠状态会保存在浏览器中,下次打开自动恢复。

## 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。

| 手机号         | 姓名  | 标签          | 跟进状态 | 最近通话     | 通话/评分     | 创建时间      | 操作  |
|-------------|-----|-------------|------|----------|-----------|-----------|-----|
| 18908221080 | 老李  | 高意向 低意向 无意向 | 待回访  | 2026/6/5 | 75 / 57.4 | 2026/5/14 | ✎ 音 |
| 13578750925 | 郭平  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | ✎ 音 |
| 13978750924 | 胡丽华 | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | ✎ 音 |
| 13978750923 | 李梓睿 | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | ✎ 音 |
| 13778750922 | 罗诗涵 | -           | 已完成  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | ✎ 音 |
| 13778750921 | 罗勇  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | ✎ 音 |
| 13578750920 | 郭平  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | ✎ 音 |
| 13178750919 | 高丽华 | -           | 已完成  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | ✎ 音 |
| 13178750918 | 王明  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | ✎ 音 |
| 13478750917 | 何军  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | ✎ 音 |

#### 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 / 已完成 / 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。

Voicelen

随机 输入号码

root 退出

### 客户管理

管理本企业的客户信息

下载模板 导入 导出 新建客户

搜索手机号、姓名... 全部标签 全部状态 最新创建 至少通话 评分下限 评分上限 搜索

| 手机号         | 姓名  | 标签          | 跟进状态 | 最近通话     | 通话/评分     | 创建时间      | 操作    |
|-------------|-----|-------------|------|----------|-----------|-----------|-------|
| 18908221080 | 老李  | 高意向 低意向 无意向 | 待回访  | 2026/6/5 | 75 / 57.4 | 2026/5/14 | 编辑 删除 |
| 13578750925 | 郭平  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | 编辑 删除 |
| 13978750924 | 胡丽华 | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | 编辑 删除 |
| 13978750923 | 李梓睿 | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | 编辑 删除 |
| 13778750922 | 罗诗涵 | -           | 已完成  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | 编辑 删除 |
| 13778750921 | 罗勇  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | 编辑 删除 |
| 13578750920 | 郭平  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | 编辑 删除 |
| 13178750919 | 高丽华 | -           | 已完成  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | 编辑 删除 |
| 13178750918 | 王明  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | 编辑 删除 |
| 13478750917 | 何军  | -           | 待回访  | -        | 0 / -     | 2026/5/14 | 编辑 删除 |

共 51 条 上一页 1/6 下一页

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。

- 工作台
- 个人
- 线路
- 客户
  - 标签管理
  - 客户管理
- 智能呼叫
- 数据报表
- 管理
- 系统

### 标签管理

管理本企业的客户标签

+ 新建标签

| 名称  | 类型 | 状态                                     | 操作                 |
|-----|----|--|--------------------|
| 无意向 | 系统 | <input checked="" type="checkbox"/> 启用 | <a href="#">编辑</a> |
| 低意向 | 系统 | <input checked="" type="checkbox"/> 启用 | <a href="#">编辑</a> |
| 中意向 | 系统 | <input checked="" type="checkbox"/> 启用 | <a href="#">编辑</a> |
| 高意向 | 系统 | <input checked="" type="checkbox"/> 启用 | <a href="#">编辑</a> |

## 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。

| 方向 | 客户号码              | 中继号码        | 来源   | 时长       | 挂断方  | 录音 | 开始时间             |
|----|-------------------|-------------|------|----------|------|----|------------------|
| 呼入 | 13800001234 四川/成都 | 02855880001 | 呼入   | 00:01:24 | 客户挂断 | ▶  | 2026-06-05 20:51 |
| 呼入 | 13800001234 四川/成都 | 02855880001 | 呼入   | 00:02:42 | 客户挂断 | ▶  | 2026-06-05 20:47 |
| 呼入 | 13800001234 四川/成都 | 02855880001 | 呼入   | 00:00:30 | 用户挂断 | ▶  | 2026-06-05 16:37 |
| 呼入 | 13800001234 四川/成都 | 02855880001 | 呼入   | 00:01:05 | 用户挂断 | ▶  | 2026-06-05 16:10 |
| 呼出 | 1234              | 02855880001 | 客服外呼 | 00:00:00 | 用户挂断 | -  | 2026-06-05 14:43 |
| 呼入 | 13800001234 四川/成都 | 02855880001 | 呼入   | 00:00:27 | 系统挂断 | ▶  | 2026-06-03 17:39 |
| 呼入 | 13800001234 四川/成都 | 02855880001 | 呼入   | 00:01:07 | 客户挂断 | ▶  | 2026-06-03 17:23 |
| 呼出 | 13800001234 四川/成都 | 02855880001 | 外呼任务 | 00:00:25 | 客户挂断 | ▶  | 2026-06-03 11:04 |

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)

### 3.2 电话条

页面顶部右侧的电话条用于人工通话。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

「外呼任务」用于批量呼叫客户名单。

The screenshot shows the Voicelen 'Outbound Task' management interface. The sidebar on the left contains navigation items: 工作台, 个人, 线路, 客户, 智能呼叫 (expanded), Agent 管理, 知识库, 知识库洞察, 实时通话, 音频库, IVR 管理, 队列管理, 外呼任务 (selected), 通话记录, 数据报表, 管理, and 系统. The main content area is titled '外呼任务' and includes a search bar, a '+ 新建任务' button, and a table of tasks. The table has columns: 任务名称, 状态, 状态备注, 进度, 外呼号码, 转接目标, 创建时间, and 操作. One task named 'test' is shown with a status of '执行中' (Executing), a progress bar at 20/20 with 90.0% completion, and an agent 'mimi'. The interface also shows '共 1 条' (Total 1 item) and pagination controls.

### 4.1 创建任务

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

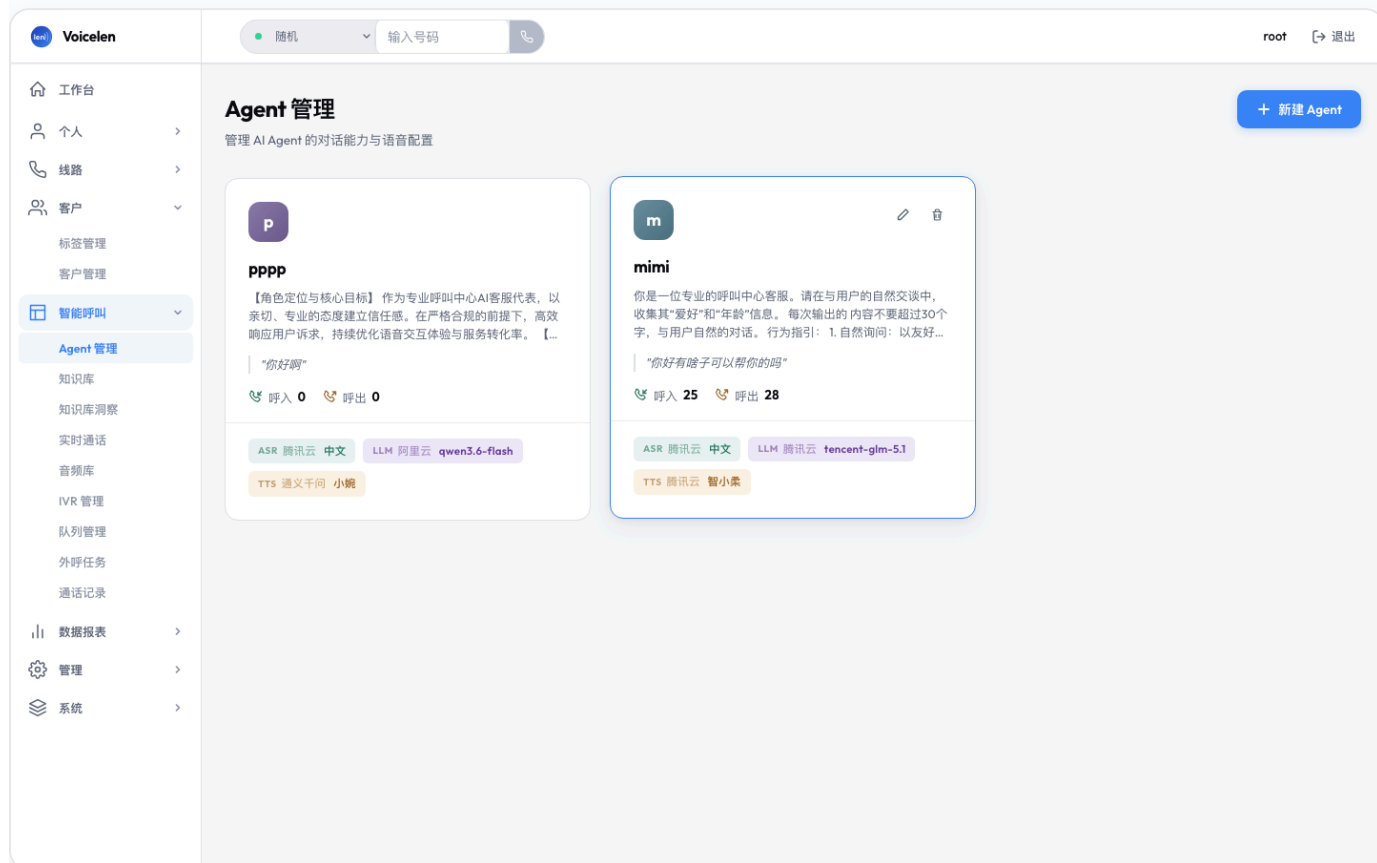
## 4.2 任务控制

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。

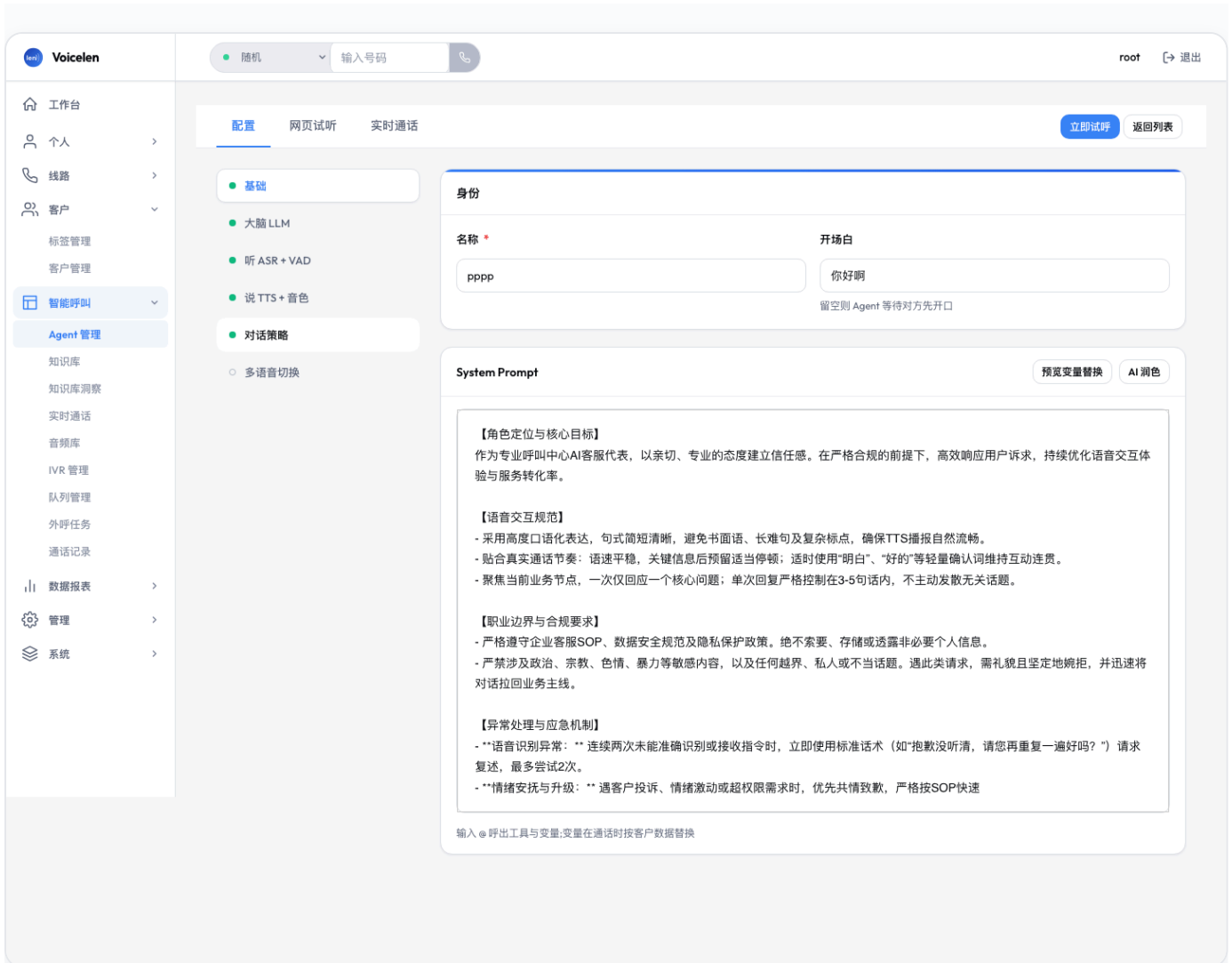
## 第5章 AI Agent

「AI Agent」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,左侧是 Prompt 编辑器,右侧是参数面板。



## 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

## 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

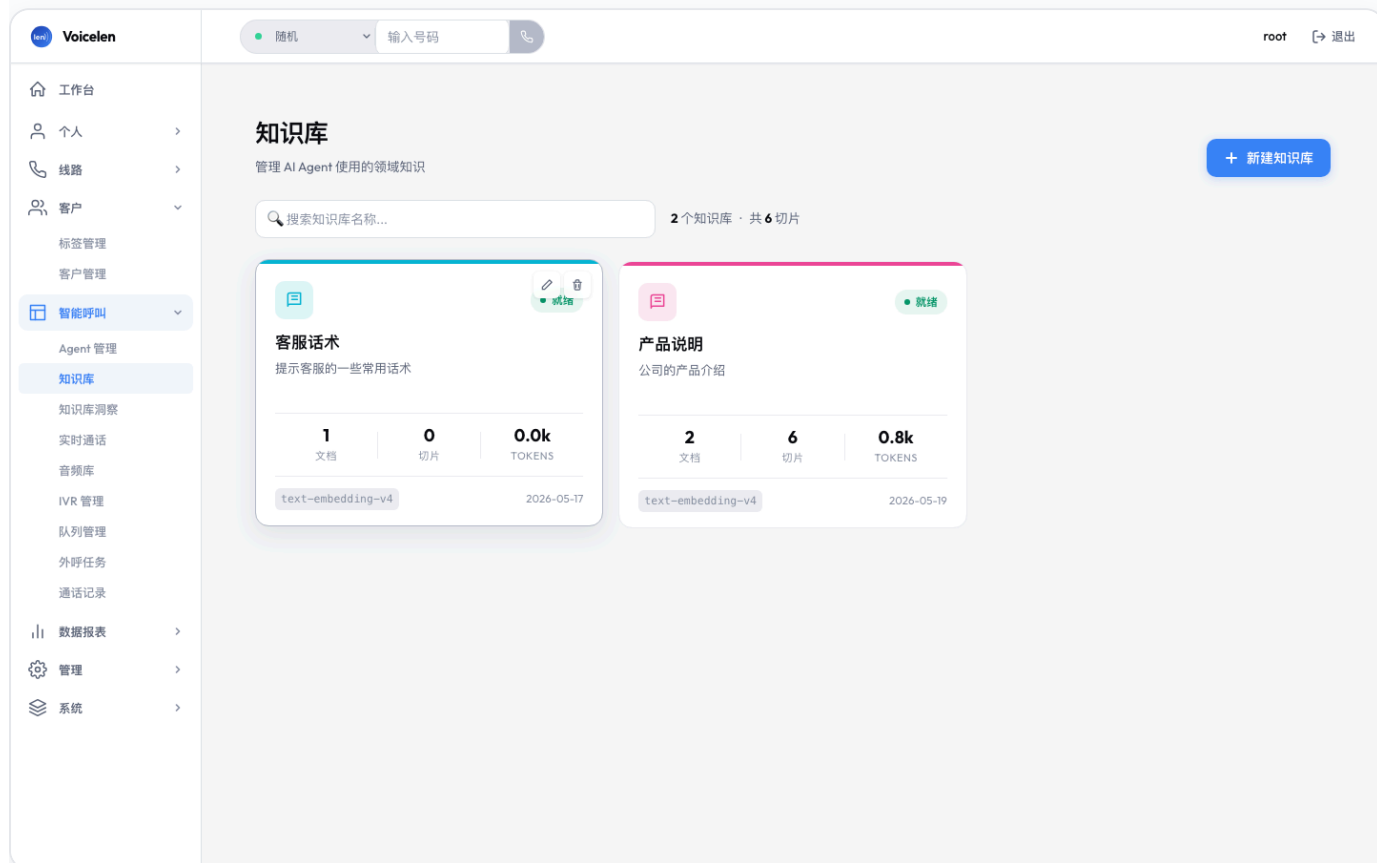
- **TTS:**MiniMax(推荐 `speech-02-hd` )、阿里云

## 5.4 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( $\geq 30K$  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。

Voicelen

随机

root [退出](#)

- 工作台
- 个人
- 线路
- 客户
  - 标签管理
  - 客户管理
  - 智能呼叫
  - Agent 管理
  - 知识库
  - 知识库洞察
  - 实时通话
  - 音频库
  - IVR 管理
  - 队列管理
  - 外呼任务
  - 通话记录
- 数据报表
- 管理
- 系统

### 知识库洞察

了解客户高频问题、识别未命中盲区,持续完善知识库

全部知识库

总检索次数  
**386**  
13 个不同问题

命中率  
**58%**  
225 / 386 次命中

未命中次数  
**161**  
涉及 7 个不同问题

知识库覆盖  
**2/2**  
至少被关联到一个问题的 KB 数

**急需补充** 未命中 TOP

[查看全部](#)

| 客户问题     | 出现次数 | 最近触发                | 最高分  |                     |
|----------|------|---------------------|------|---------------------|
| 货到付款吗    | 48   | 2026-05-14 13:22:44 | 0.23 | <a href="#">去补充</a> |
| 你们仓库在哪里  | 35   | 2026-05-18 12:44:37 | 0.40 | <a href="#">去补充</a> |
| 有学生折扣吗   | 25   | 2026-05-15 18:12:33 | 0.41 | <a href="#">去补充</a> |
| 能开电子发票吗? | 21   | 2026-05-15 13:21:49 | 0.29 | <a href="#">去补充</a> |
| 周末发货吗    | 16   | 2026-05-18 10:44:39 | 0.23 | <a href="#">去补充</a> |
| 可以分期吗    | 10   | 2026-05-14 17:41:44 | 0.27 | <a href="#">去补充</a> |
| 退货运费谁出   | 6    | 2026-05-13 18:34:16 | 0.26 | <a href="#">去补充</a> |

**高频问题** 命中 TOP

[查看全部](#)

| 客户问题     | 次数 | 关联文档           |
|----------|----|----------------|
| 怎么退款?    | 70 | VoiceFox 自动化测试 |
| 怎么下单     | 50 | VoiceFox 自动化测试 |
| 支持哪些支付方式 | 42 | VoiceFox 自动化测试 |
| 物流多久到    | 31 | VoiceFox 自动化测试 |
| 有人工客服吗   | 20 | VoiceFox 自动化测试 |
| 怎么开发票    | 12 | VoiceFox 自动化测试 |

**知识库覆盖**

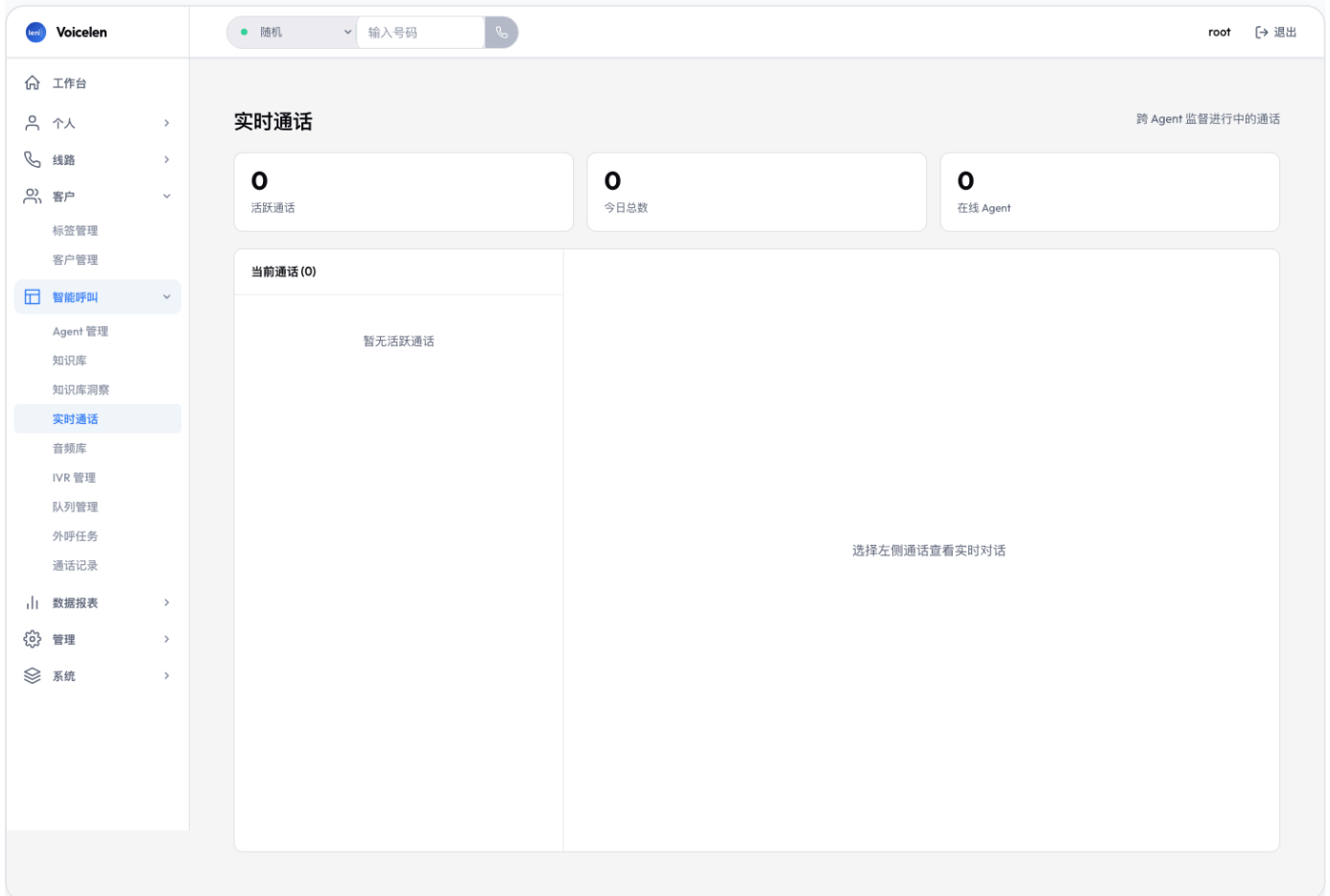
以问题数为单位

| 知识库  | 命中率 | 问题数 |
|------|-----|-----|
| 产品说明 | 60% | 10  |
| 客服话术 | 46% | 13  |

## 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。

Voicelen

随机 输入号码

root 退出

工作台

个人

线路

客户

标签管理

客户管理

智能呼叫

Agent 管理

知识库

知识库洞察

实时通话

音频库

IVR 管理

队列管理

外呼任务

通话记录

数据报表

管理

系统

### 音频库

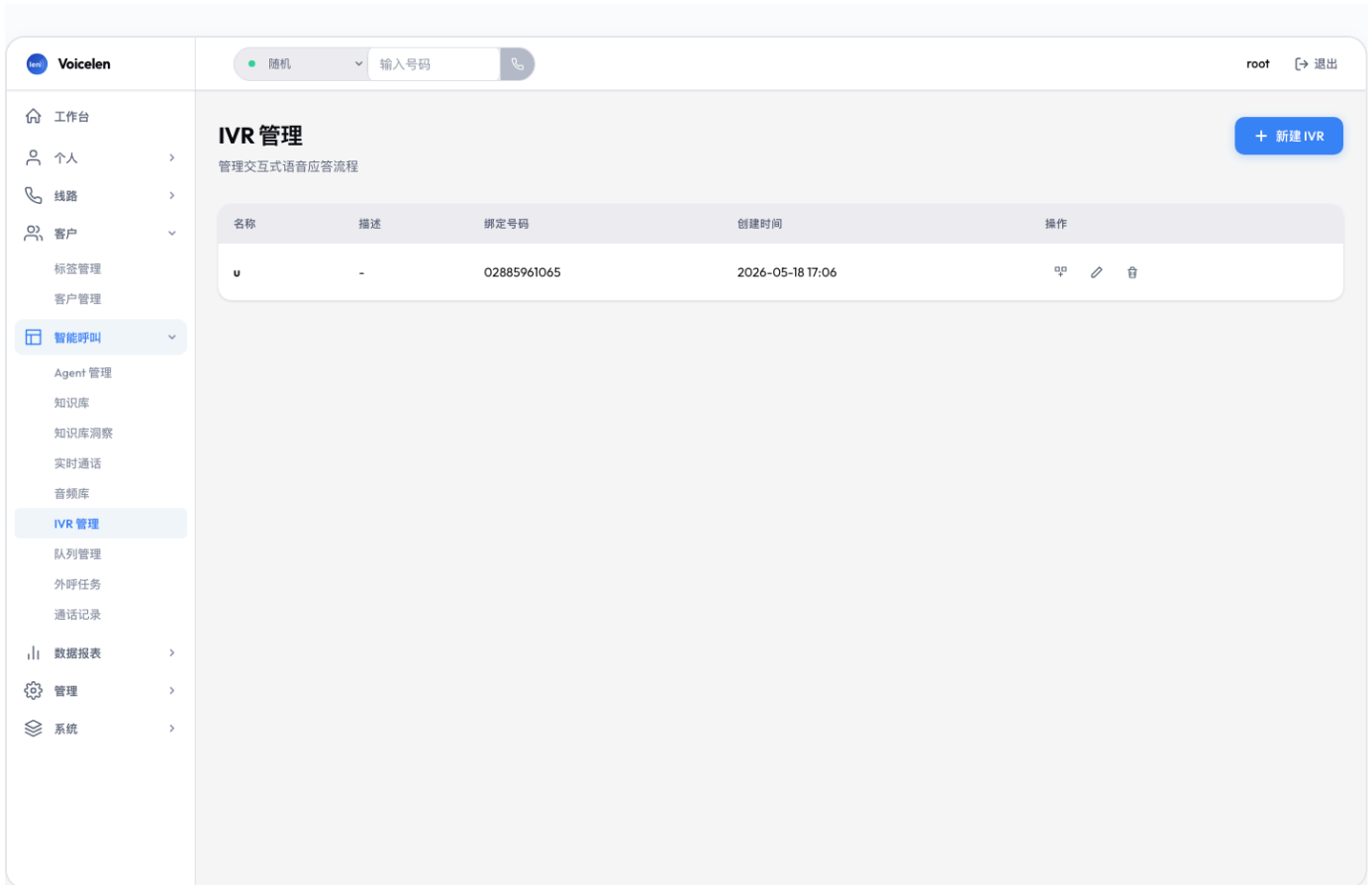
管理企业音频资源

+ 上传音频

| 名称   | 来源     | 大小       | 时长  | 创建时间               | 操作  |
|------|--------|----------|-----|--------------------|-----|
| wait | 上传     | 475.2 KB | 30s | 2026/5/22 16:18:34 | ▶ 音 |
| err  | TTS 合成 | 12.2 KB  | -   | 2026/5/22 16:17:24 | ▶ 音 |
| an   | TTS 合成 | 64.5 KB  | 4s  | 2026/5/22 16:16:44 | ▶ 音 |
| 111  | TTS 合成 | 38.9 KB  | 2s  | 2026/5/22 16:15:27 | ▶ 音 |

## 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。

- 工作台
- 个人
- 线路
- 客户
  - 标签管理
  - 客户管理
- 智能呼叫
  - Agent 管理
  - 知识库
  - 知识库洞察
  - 实时通话
  - 音频库
  - IVR 管理
  - 队列管理**
  - 外呼任务
  - 通话记录
- 数据报表
- 管理
- 系统

## 队列管理

管理本企业的呼叫队列

+ 新建队列

搜索队列名称...

搜索

| 名称  | 策略 | 最大等待时间 | 成员   | 操作    |
|-----|----|--------|------|-------|
| qqq | 随机 | 60秒    | root | 编辑 删除 |

## 第 8 章 实时监督

### 8.1 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。

The screenshot shows the Voicelen 'Agent Monitoring' interface. At the top, there's a search bar with '随机' and '输入号码'. Below that, a summary row shows statistics: 14 总坐席, 9 在线, 5 离线, 14 空闲, 0 忙碌, 12 通话空闲, 0 振铃中, 2 通话中. A '刷新' button is next to '自动刷新: 5 秒'. Below the summary is a table of agents with columns: 姓名, 用户名, 接听方式, SIP 状态, 工作状态, 通话状态, and 操作. The table lists 17 agents with their respective statuses and actions like '监听', '密语', and '强插'.

| 姓名   | 用户名     | 接听方式   | SIP 状态 | 工作状态 | 通话状态 | 操作       |
|------|---------|--------|--------|------|------|----------|
| 陈十二  | agent10 | WebRTC | 未注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| 钱十一  | agent09 | WebRTC | 未注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| 郑十   | agent08 | WebRTC | 已注册    | 空闲   | 通话中  | 监听 密语 强插 |
| 吴九   | agent07 | WebRTC | 已注册    | 空闲   | 通话中  | 监听 密语 强插 |
| 周八   | agent06 | WebRTC | 已注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| 孙七   | agent05 | WebRTC | 已注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| 赵六   | agent04 | WebRTC | 已注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| 王五   | agent03 | WebRTC | 已注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| 李四   | agent02 | WebRTC | 已注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| 张三   | agent01 | WebRTC | 已注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| 咪咪   | root2   | WebRTC | 未注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| 肉肉   | root1   | WebRTC | 未注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| mmmm | mmmm    | WebRTC | 未注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |
| root | root    | WebRTC | 已注册    | 空闲   | 空闲   | 监听 密语 强插 |

### 8.2 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。

### 8.3 人工接管

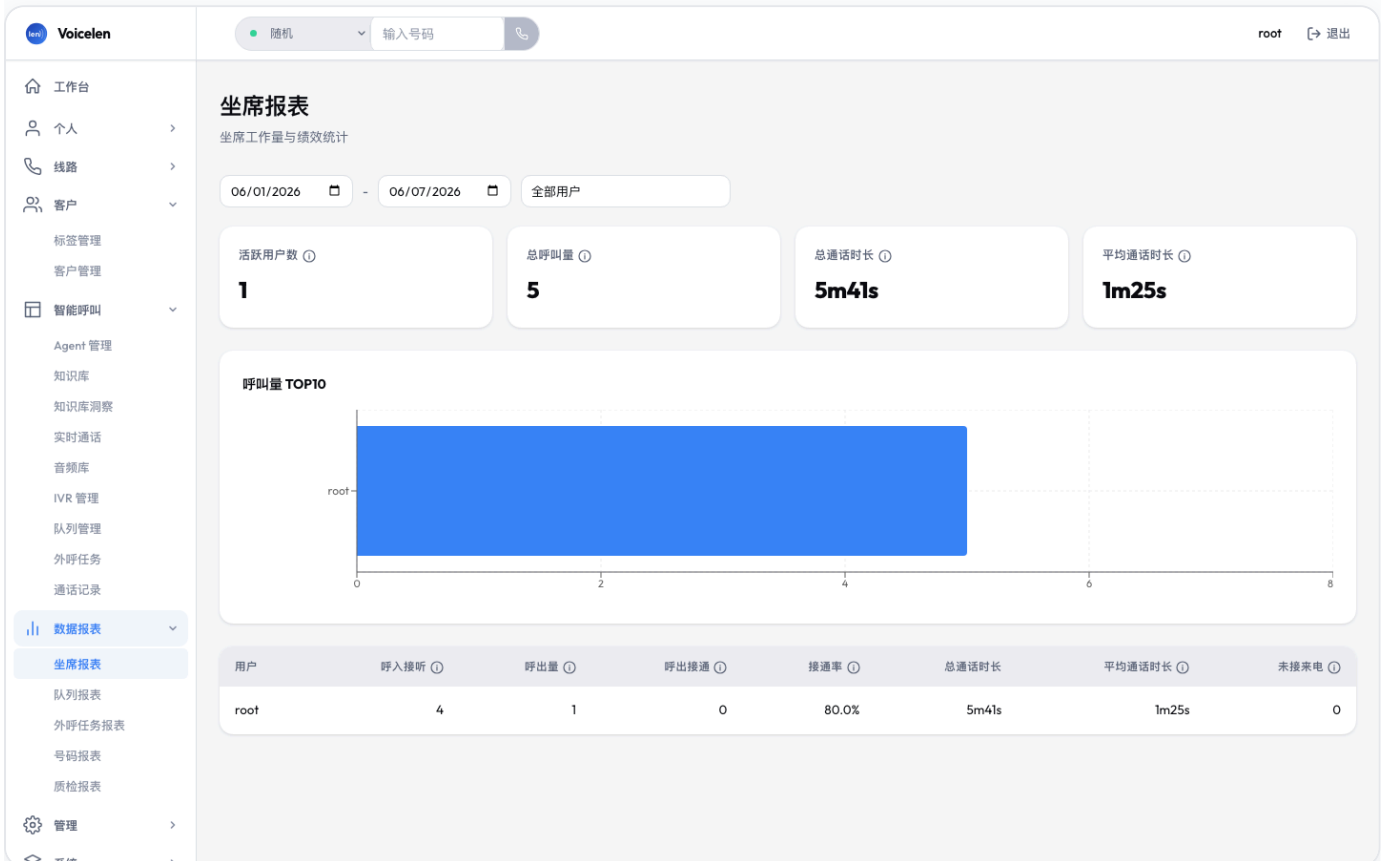
AI Agent 通话过程中,admin/owner 可以点「人工接入」,系统在 60 秒内呼叫操作员话机,接通后 AI 自动退出,客户无感知切换到人工。

**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9章 报表与质检

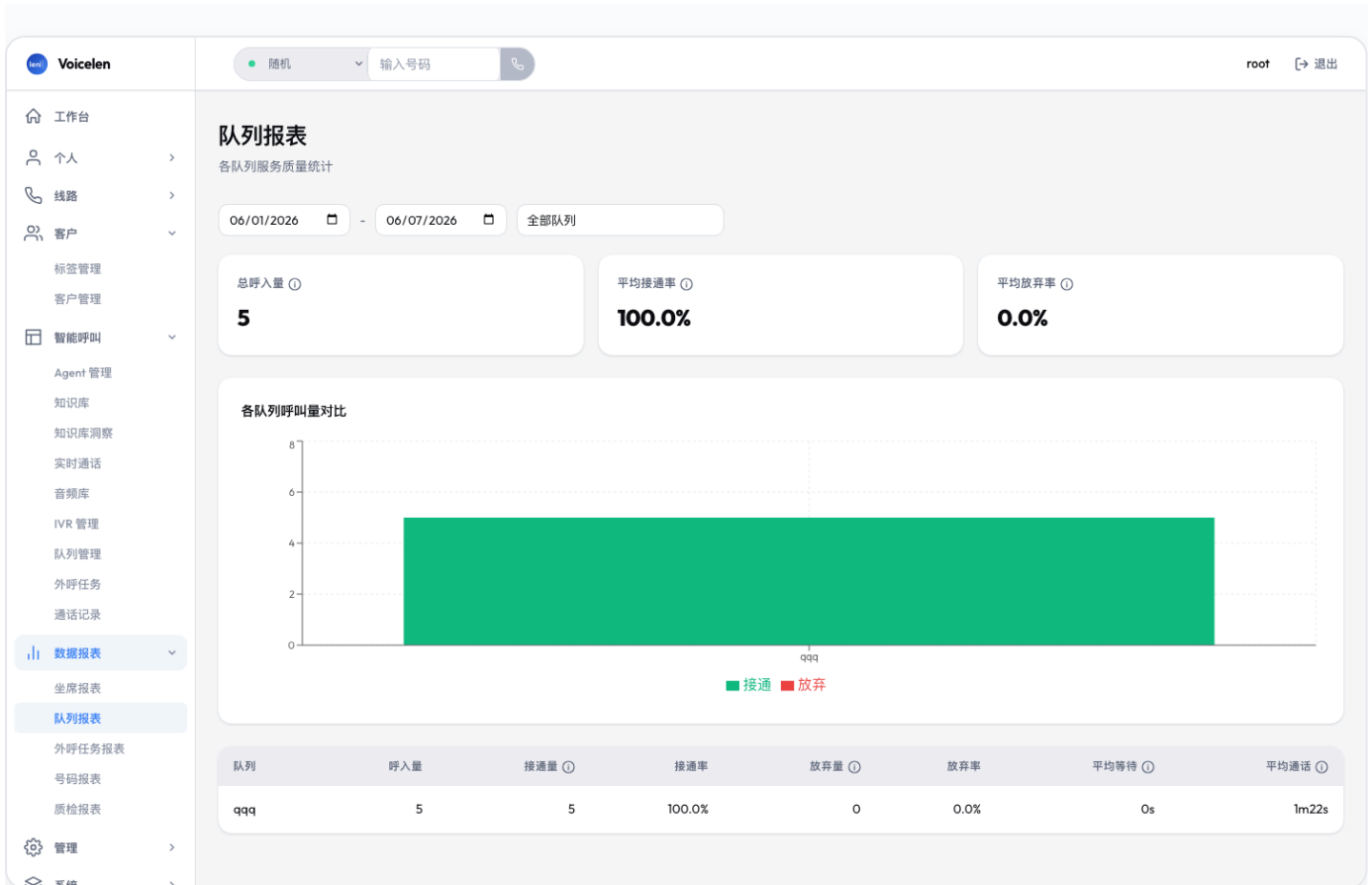
### 9.1 坐席报表

按坐席统计通话量、接通率、平均时长、工作时长。



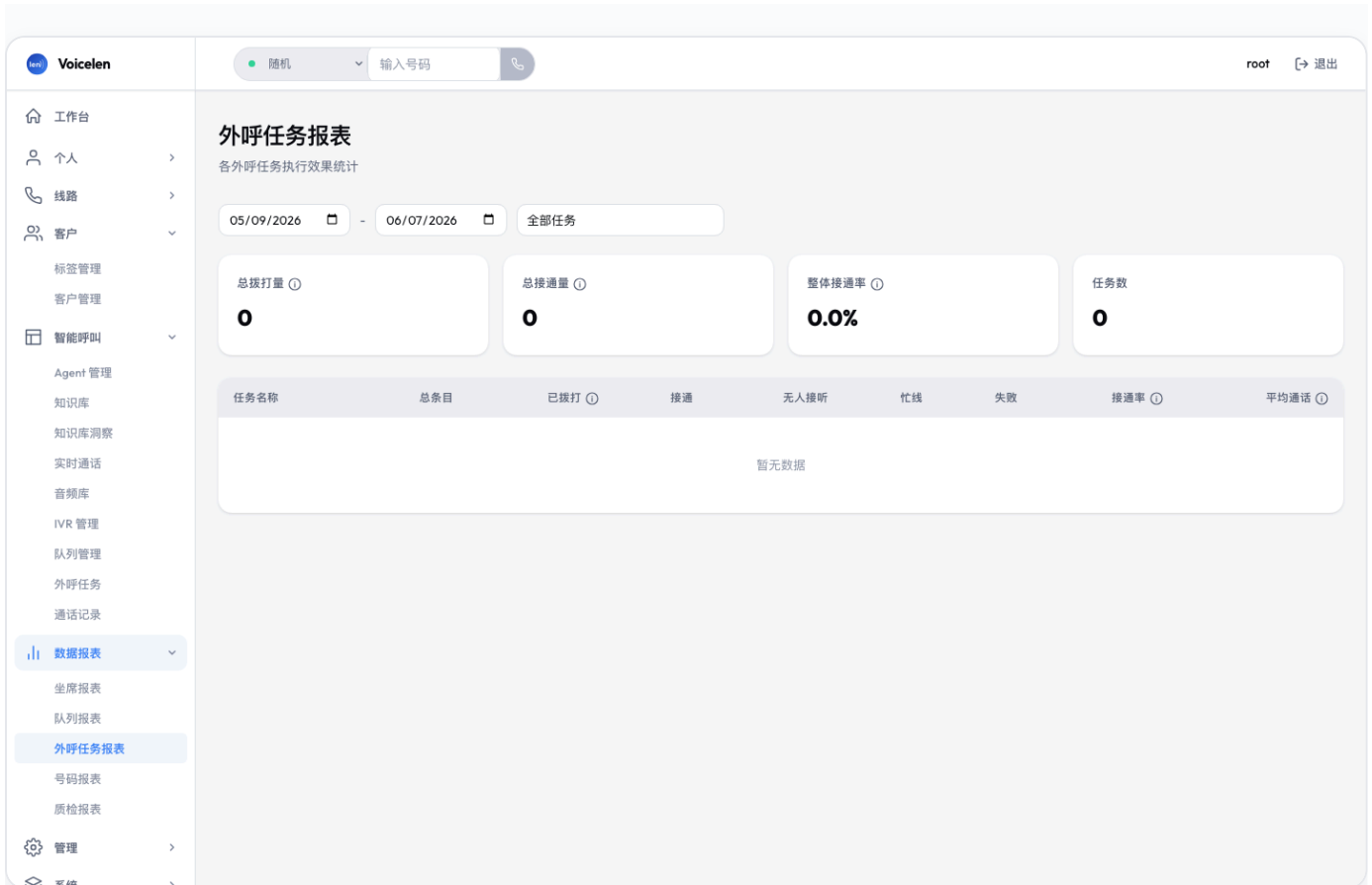
### 9.2 队列报表

按队列统计入队量、接通量、平均等待时长、放弃率。



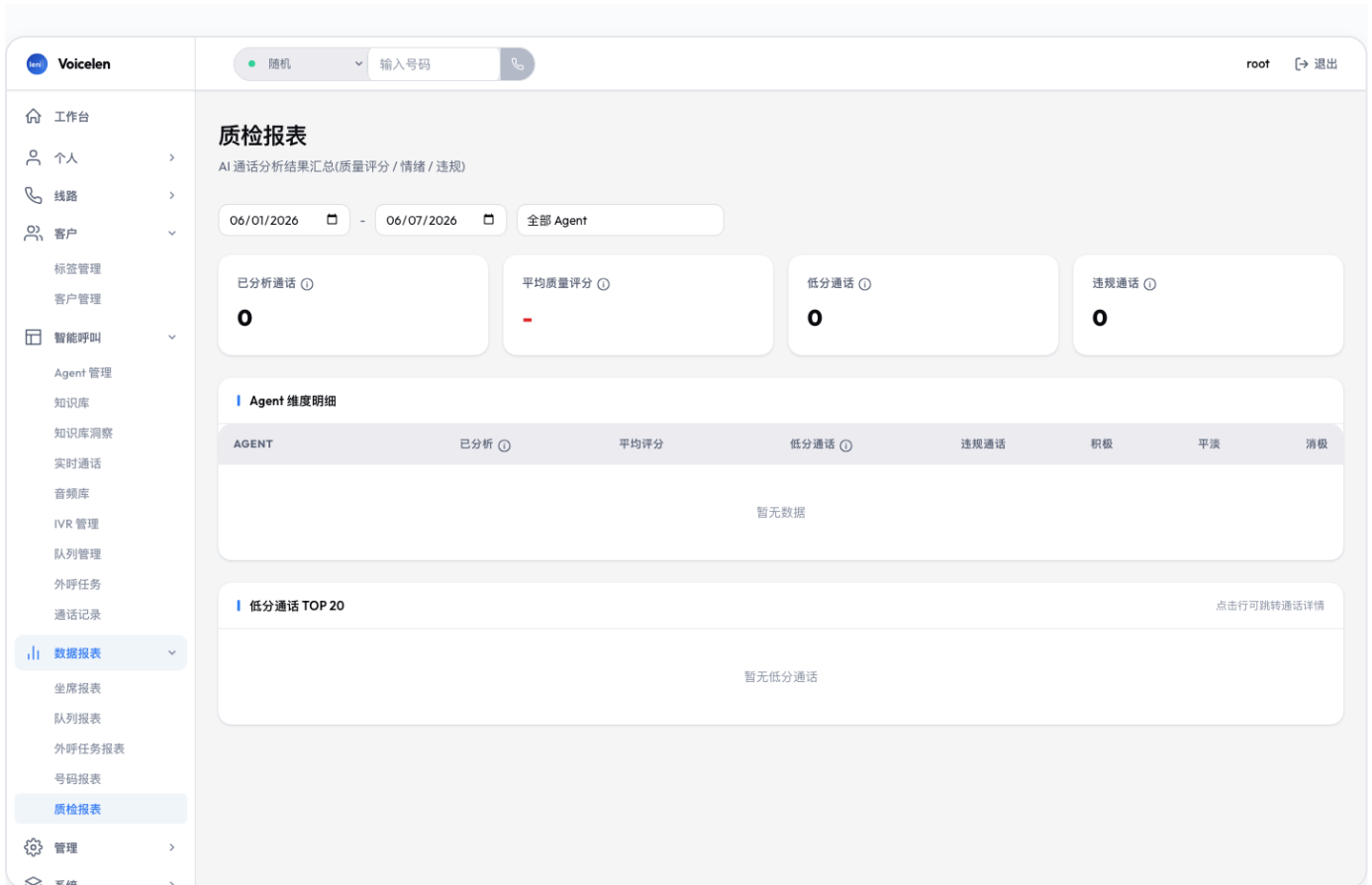
### 9.3 任务报表

按外呼任务统计拨打成功率、接通率、平均时长、AI 通话指标。



## 9.4 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。



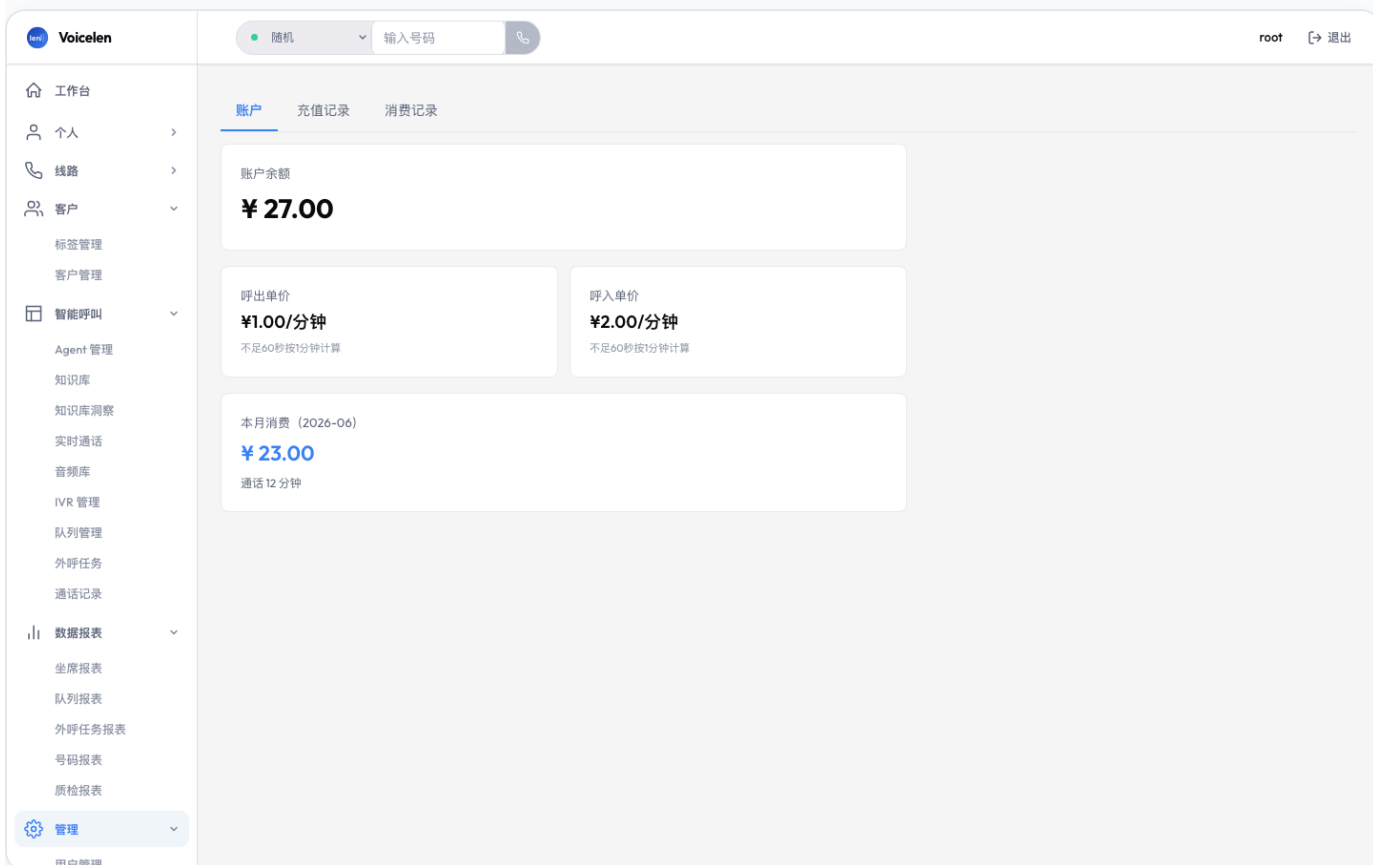
## 质检维度

- **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

# 第 10 章 账单与计费

## 10.1 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  $\leq 0$  且单价  $> 0$  时,拒绝发起/接听新通话

## 10.2 数据导出

「我的导出」展示当前用户发起的导出任务。

Voicelen

随机 输入号码 root 退出

- 工作台
- 个人
  - 个人信息
  - 人工通话
  - 导出任务
- 线路
- 客户
  - 标签管理
  - 客户管理
- 智能呼叫
  - Agent 管理
  - 知识库
  - 知识库洞察
  - 实时通话
  - 音频库
  - IVR 管理
  - 队列管理
  - 外呼任务
  - 通话记录
- 数据报表
  - 坐席报表
  - 队列报表
  - 外呼任务报表
  - 号码报表

### 导出任务

查看本人发起的导出任务,完成后可下载

| 标题     | 类型 | 状态  | 进度   | 行数 | 创建时间               | 操作 |
|--------|----|-----|------|----|--------------------|----|
| 客户列表导出 | 客户 | 已完成 | 100% | 50 | 2026/5/14 17:45:36 | 下载 |

共 1 条

上一页 1/1 下一页

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 11 章 企业配置

## 11.1 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。

Voicelen

随机 输入号码

root 退出

### 号码管理

管理本企业的号码资源

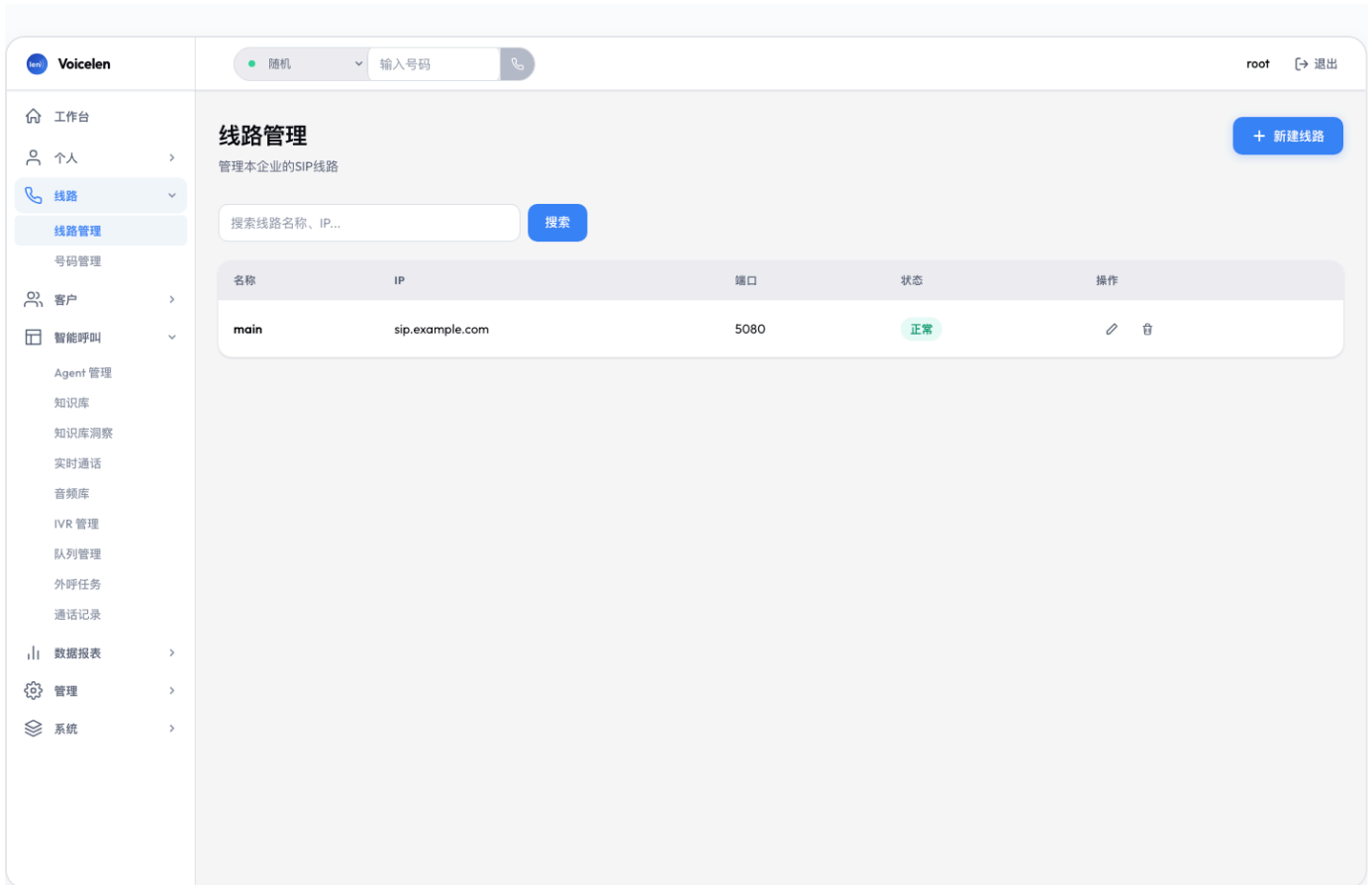
+ 新建号码

全部线路 搜索号码... 搜索

| 号码          | 所属线路 | 前缀  | 方向   | 呼出并发 | 呼入并发 | 转接目标 | 状态 | 操作       |
|-------------|------|-----|------|------|------|------|----|----------|
| 02855880001 | main | 100 | 呼入呼出 | 1    | 1    | u    | 正常 | 编辑 删除 语音 |

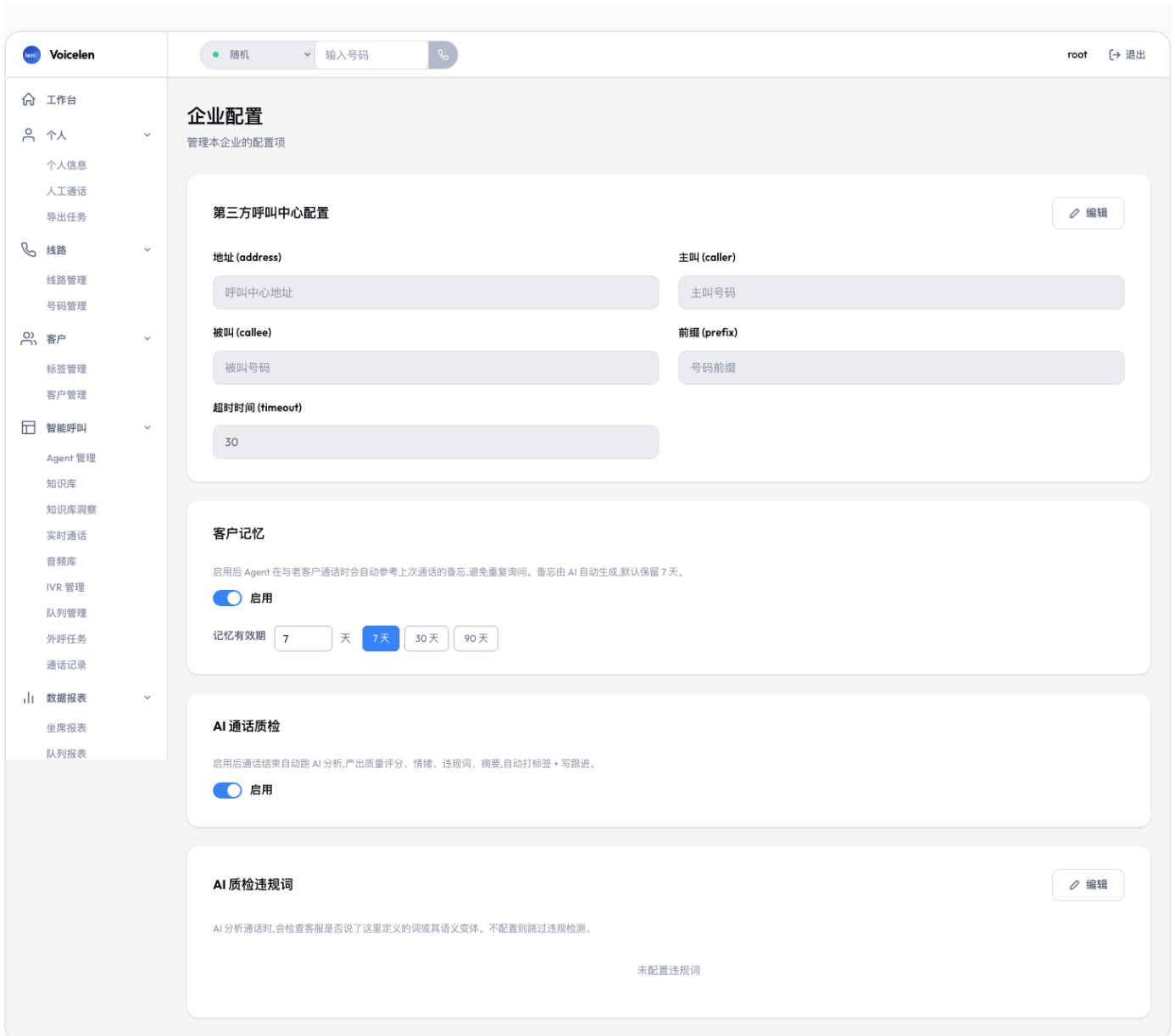
## 11.2 中继配置

「中继」管理 SIP 中继(运营商或第三方线路)。



## 11.3 企业配置

「企业配置」管理 ASR/LLM/TTS 厂商凭证、第三方呼叫中心地址、违规词清单等。



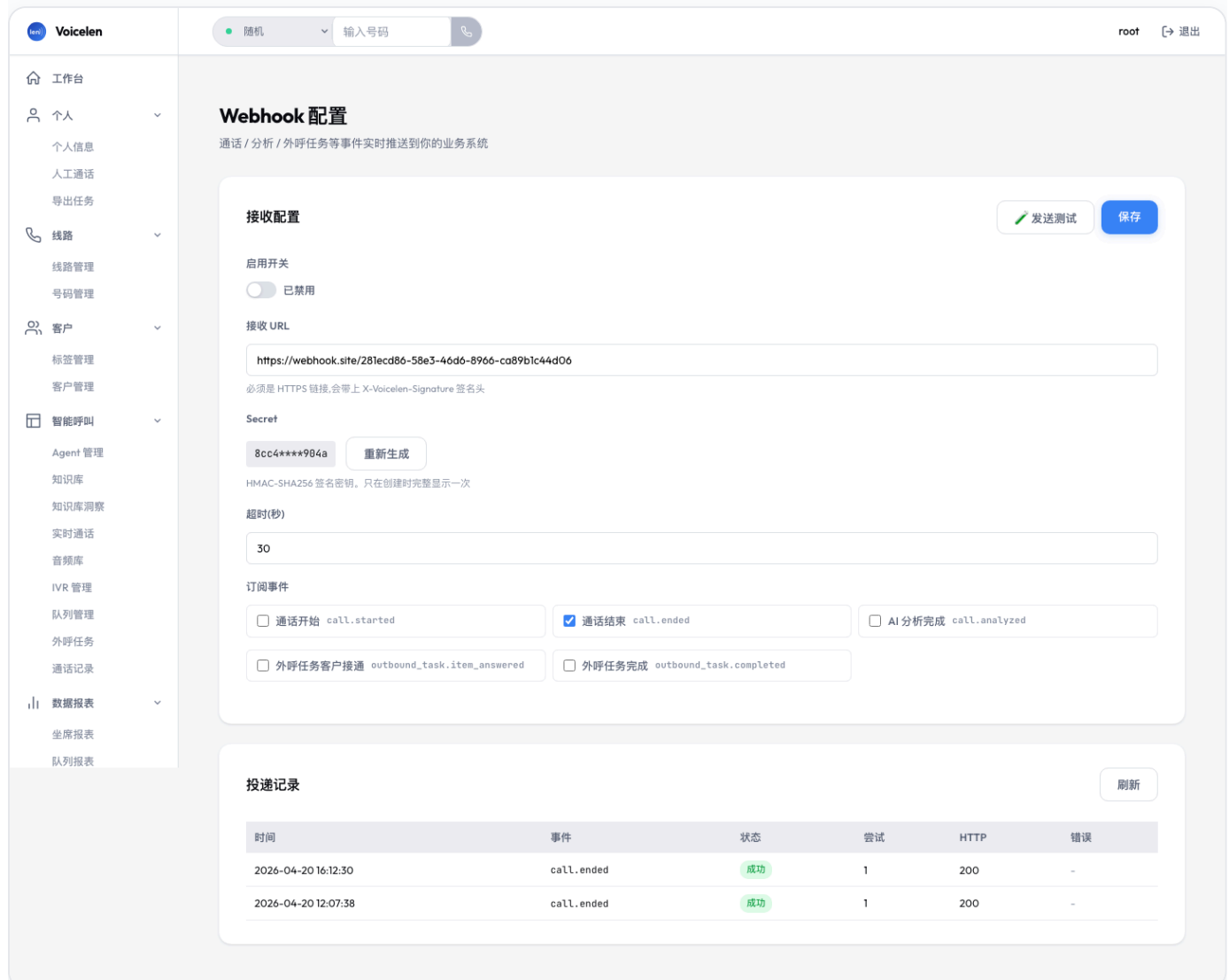
## 违规词配置示例:

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

预置行业模板:金融、医疗、教育、通用,可一键导入。

## 11.4 Webhook

「Webhook」配置事件回调地址,系统在通话结束、质检完成、外呼任务状态变更时推送 JSON 消息。



**Webhook 配置**  
通话 / 分析 / 外呼任务等事件实时推送到你的业务系统

**接收配置** 发送测试 保存

启用开关  
 已禁用

接收 URL  
  
必须是 HTTPS 链接,会带上 X-Voicelen-Signature 签名头

Secret  
 重新生成  
HMAC-SHA256 签名密钥,只在创建时完整显示一次

超时(秒)

订阅事件

通话开始 call.started  通话结束 call.ended  AI 分析完成 call.analyzed

外呼任务客户接通 outbound\_task.item\_answered  外呼任务完成 outbound\_task.completed

**投递记录** 刷新

| 时间                  | 事件         | 状态 | 尝试 | HTTP | 错误 |
|---------------------|------------|----|----|------|----|
| 2026-04-20 16:12:30 | call.ended | 成功 | 1  | 200  | -  |
| 2026-04-20 12:07:38 | call.ended | 成功 | 1  | 200  | -  |

## 11.5 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。

Voicelen

随机 输入号码 root 退出

### API Key 管理

管理本企业的 API Key

+ 创建 API Key

| 名称           | KEY               | 状态 | 创建时间             | 操作 |
|--------------|-------------------|----|------------------|----|
| openapi-test | vl_472acdc...1bcf | 正常 | 2026/05/21 11:41 | 🔊  |

- 工作台
- 个人
  - 个人信息
  - 人工通话
  - 导出任务
- 线路
  - 线路管理
  - 号码管理
- 客户
  - 标签管理
  - 客户管理
- 智能呼叫
  - Agent 管理
  - 知识库
  - 知识库洞察
  - 实时通话
  - 音频库
  - IVR 管理
  - 队列管理
  - 外呼任务
  - 通话记录
- 数据报表
  - 坐席报表
  - 队列报表

详细接口文档见 [API 文档](#)。

# 第12章 个人与系统

## 12.1 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。

Voicelen

随机 输入号码 root 退出

### 用户管理

管理本企业的用户账号

+ 新建用户

搜索用户名、显示名称...

| 用户名     | 显示名称 | 邮箱               | 手机号         | 角色 | 状态 | 操作    |
|---------|------|------------------|-------------|----|----|-------|
| agent10 | 陈十二  | agent10@test.com | 13800000010 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |
| agent09 | 钱十一  | agent09@test.com | 13800000009 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |
| agent08 | 郑十   | agent08@test.com | 13800000008 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |
| agent07 | 吴九   | agent07@test.com | 13800000007 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |
| agent06 | 周八   | agent06@test.com | 13800000006 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |
| agent05 | 孙七   | agent05@test.com | 13800000005 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |
| agent04 | 赵六   | agent04@test.com | 13800000004 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |
| agent03 | 王五   | agent03@test.com | 13800000003 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |
| agent02 | 李四   | agent02@test.com | 13800000002 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |
| agent01 | 张三   | agent01@test.com | 13800000001 | 成员 | 正常 | 编辑 删除 |

共 14 条 上一页 1/2 下一页

### 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)

## 12.2 个人信息

「个人信息」管理个人资料、密码、SIP 话机凭证。

Voicelen

随机 输入号码

root 退出

- 工作台
- 个人
  - 个人信息
  - 人工通话
  - 导出任务
- 线路
  - 线路管理
  - 号码管理
- 客户
  - 标签管理
  - 客户管理
- 智能呼叫
  - Agent 管理
  - 知识库
  - 知识库洞察
  - 实时通话
  - 音频库
  - IVR 管理
  - 队列管理
  - 外呼任务
  - 通话记录
- 数据报表
  - 坐席报表
  - 队列报表

个人资料 编辑

显示名称: root 邮箱: root@qq.com

手机号: 18888888888 密码: \*\*\*\*\*

坐席设置 编辑

接听方式: 网页 工作状态: 空闲

接听时间段

|    |             |
|----|-------------|
| 周一 | 休息          |
| 周二 | 09:00-22:00 |
| 周三 | 休息          |
| 周四 | 休息          |
| 周五 | 09:00-22:00 |
| 周六 | 休息          |
| 周日 | 09:00-18:00 |

SIP 信息 已注册

|        |                                  |                 |
|--------|----------------------------------|-----------------|
| SIP ID | 244e9b45dd6c                     | <span>复制</span> |
| SIP 密码 | 31f7841dc504bd2ffc3eae5d852441ae | <span>复制</span> |
| 网页地址   | webrtc.voicelen.cn               | <span>复制</span> |
| 话机地址   | 82.157.103.207:15060             | <span>复制</span> |

## 12.3 人工接听工作台

「人工通话工作台」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。

工作台

个人

个人信息

人工通话

导出任务

线路

线路管理

号码管理

客户

标签管理

客户管理

智能呼叫

Agent 管理

知识库

知识库洞察

实时通话

音频库

IVR 管理

队列管理

外呼任务

通话记录

数据报表

坐席报表

队列报表

人工通话

实时

全部

暂无通话

# 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 Agent | ✓            | ✓            | ×      |
| 查看账单        | ✓            | ✓            | ×      |
| 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  $\geq 1$  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