

esCrm 操作手冊：語音客服

esCrm「語音客服」模組：通話紀錄、用量與參數設定的操作步驟（圖文）。

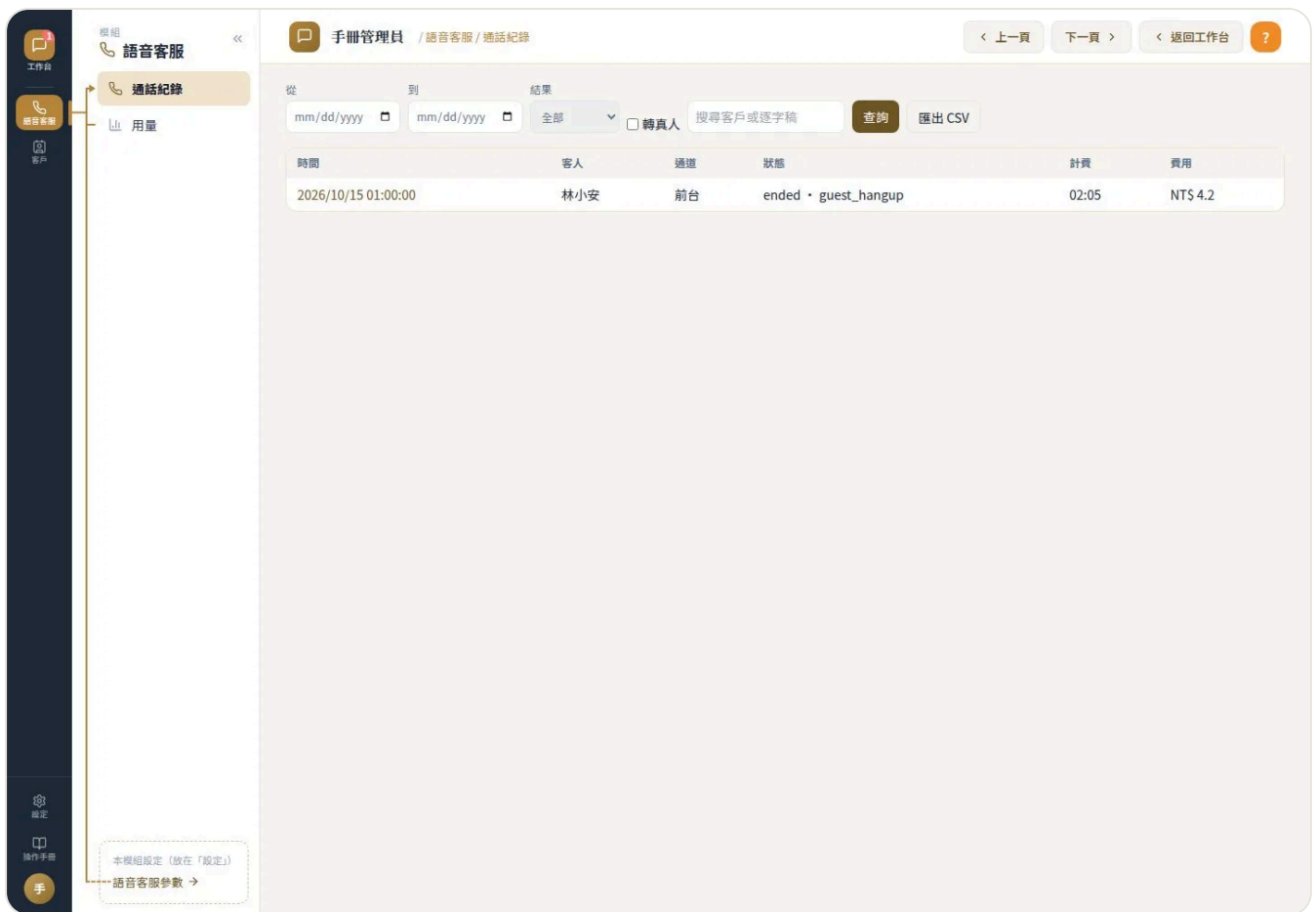
kevin • 2026-10-27

本頁內容：

- 17.1 通話紀錄
- 17.2 用量
- 17.3 參數與租戶金鑰
- 17.4 客人怎麼通話

17.1 通話紀錄

開通後，左側「語音客服」有「通話紀錄」與「用量」。參數在「設定」的「語音客服參數」。
入門版即使看得到模組卡片，也不能使用語音通話，前台與 LINE 不會出現入口。



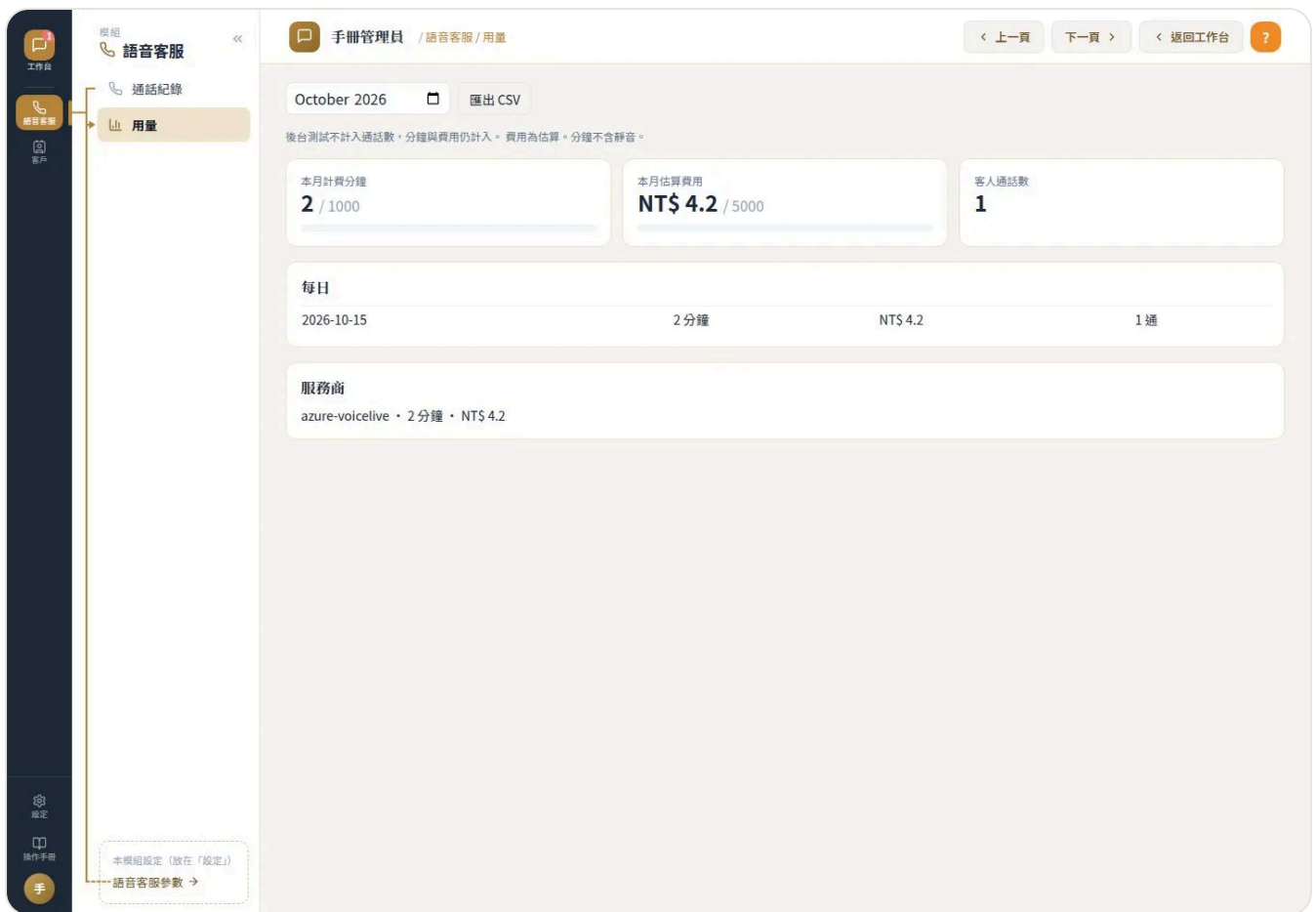
通話紀錄

- 可依日期、結果（已結束、失敗或拒絕、進行中）篩選，勾選「轉真人」，或搜尋客戶與逐字稿，再按「查詢」。可「匯出 CSV」。
- 通道顯示「前台」「LINE」或「測試」。點時間進入明細。
- 明細有逐字稿（只存文字，不錄音）、計費時長、說話秒數與估算費用。靜音不計費。可「建立待辦」（預設內容是「請回電確認」）或「強制結束」。

提示：轉真人只會建立備註，不會把這通電話接給真人。客人會聽到已記下、專人會再回電或用 LINE 回覆。

17.2 用量

「用量」可切換月份並「匯出 CSV」。頁面列出本月計費分鐘、估算費用、客人通話數，以及每日與服務商的用量。達到上限時，客人只看到「目前無法語音通話，請改用文字留言」。



語音用量

17.3 參數與租戶金鑰

「語音客服參數」只限管理員。啟用前，前台不會出現通話。可分別開啟「客戶前台」「LINE 前台 (LIFF)」與「後台測試頁 (只限管理員)」。

語音客服參數與金鑰

- 金鑰依服務商填寫。Azure Voice Live 要「Azure Voice Live 端點」與「Azure API Key」；OpenAI 要「OpenAI API Key」。
- 金鑰是密碼欄位，存進資料庫前會加密。畫面只顯示來源是「本租戶」「平台」或「未設定」，以及末 4 碼，不顯示全文。本租戶的金鑰優先於平台環境變數。
- 留空儲存代表不變更。本租戶已設定的金鑰可按「清除」。每組可「測試連線」，結果只回成功或錯誤原因，稽核不含金鑰。
- 預設單通 60 分鐘、每月 1,000 分鐘、每月費用 NT\$5,000、同時 3 通（企業版上限 10）、無聲 3 分鐘掛斷、逐字稿保存 90 天。通話開始時預設不靜音。

17.4 客人怎麼通話

1. 客人在客戶前台或 LINE 按「開始語音通話」。接通後即可說話，可隨時按靜音；電腦上也可按 M 鍵，但輸入框有焦點時不會切換。
2. 已登入的客人才查得到自己的訂單。未登入只能依知識庫回答，或請專人回電。
3. 靜音期間不送音訊、不計費。到時間、無人說話，或已達每月上限時會結束通話。

[← 回 esCrm 操作資料](#)