

Update date: 2020-07-30

### 目录

1.	账户利	口权限管理13
	1.1.	VINA-CC 账户结构13
	1.2.	团队管理14
	1.3.	账号管理21
	1.4.	账号组管理
	1.5.	坐席管理
	1.6.	坐席组管理
	1.7.	权限管理41
	1.8.	角色管理
	1.9.	快速设置
	1.10.	快速编辑
	1.11.	用户财务管理
2.	PBX	管理55
	2.1.	中继
	2.2.	分机管理61
	2.3.	振铃组
	2.4.	振铃组分机
	2.5.	DID 分组

	2.6.	DID	74	1
	2.7.	DID 日志		3
	2.8.	呼叫记录		)
	2.9.	语音邮箱		)
	2.10.	内线管理		l
3.	PBX 福	高级管理		1
	3.1. ß	以列管理		1
	3.2. 🛛	工作时间		)
	3.3. 🛛	工作时间包		2
	3.4. 🕇	中继组		1
	3.5. Pl	PBX 模版		7
	3.6. 扐	发入路由		•
	3.7. 拔	发出路由		3
	3.8. 景	黑名单管理		5
	3.9. É	白名单管理		3
	3.10.	外呼主叫号码限制		)
	3.11.	会议室管理	112	2
	3.12.	会议室	115	5
	3.13.	等待音乐管理		7

	3.14. 呼叫语音管理	119
	3.15. 电脑话务 IVR	121
	3.16. 语音文件管理	126
	3.17. 批量添加语音文件	127
	3.18. 应用管理	130
	3.19. 板卡管理	132
	3.20. BLF	134
4.	传真管理	134
	4.1 传真设备管理	134
	4.2 传真记录	136
5.	费率管理	137
	5.1 系统费率	137
	5.2 团队费率	140
	5.3 分机费率	143
	5.4 坐席呼入费率	146
6.	报表和统计(报表统计)	148
	6.1 坐席服务明细)	. 148
	6.2 IVR 呼入服务明细	150
	6.3 呼出服务明细	151

	6.4 呼入服务明细	
	6.5 坐席组服务明细	
	6.6 呼出汇总	
	6.7 系统数据统计	156
	6.8 导入数据统计	157
	6.9 坐席组图形报表	157
	6.10 坐席图形报表	161
	6.11 评分记录	
	6.12 DID 报表	
	6.13 地区分析报表	166
7.	. 财务统计	
	7.1 坐席账务日志	
	7.2 坐席费用汇总	
	7.3 费用统计	171
	7.4 系统账单	
	7.5 团队账单	
	7.6 用户账单	
8.	. 虚拟呼叫中心	
	8.1 用户管理	

	8.2 客户管理	
	8.3 自定义字段	
	8.4 通话记录	
	8.5 费率管理	
	8.6 知识类别	
	8.7 知识库	
9.	外呼营销	
	9.1 外呼营销任务	
	9.2 客户集合包管理	
	9.3 呼叫结果管理	
	9.4 呼叫记录	
	9.5 质检管理	
	9.6 质检标准管理	
	9.7 统计报表	
	9.8 客户管理	
	9.9 黑名单过滤计划	
	9.10 禁拨黑名单	
	9.11 数据量监控	
	9.12 漏单管理	

	9.13 坐席界面	
10.	呼叫中心高级管理	
	10.1 呼入应用绑定	
	10.2 数据导入	
	10.3 导入计划管理(批次任务管理)	
	10.4 导出文件管理	
	10.5 链接管理	
	10.6 常用联系人	
	10.7 任务管理	
	10.8 电话号码显示规则	
	10.9 暂停原因管理	
	10.10 号码归属地	
11.	问卷(问卷管理)	
	11.1 问卷管理	
	11.2 问卷选项模板	
	11.3 问卷分布统计	
12.	群发信息管理	
	12.1 信息模版管理	
	12.2 群发信息	

	12.3	待发信息管理	
	12.4	已发信息管理	
	12.5	信息存档管理	
	12.6	内部信息管理	
	12.7	发送内部信息	
	12.8	邮件服务器	
	12.9	短信服务器	
	12.10	0 公告管理	
13.	系统	旧志	
	13.1	日志信息	
	13.2	坐席事件日志	
14.	系统	实时信息	
	14.1	在线坐席	
	14.2	在线用户	
	14.3	坐席组监控	
	14.4	系统使用信息	
	14.5	系统信息	
	14.6	中继实时使用情况	
	14.7	通话监控	

	14.8	坐席状态	28
	14.9	通话状态	29
15.	系统	设置3	30
	15.1	语言管理	30
	15.2	错误通话数据处理	31
	15.3	拨号错误处理	32
	15.4	左侧列表类别管理	33
	15.5	左侧列表模块管理	36
	15.6	系统设置	39
	15.7	备份计划管理	42
	15.8	备份文件管理3	45
	15.9	系统热键	47
	15.10	) 内核命令提示符	49
	15.11	9 内核日志	50
	15.12	2 网络配置3	50
	15.13	3 录音文件管理	53
16.	工单	管理3	54
	16.1	工单3	54
	16.2	未完成工单	58

	16.3 近期完成工单	359
	16.4 历史完成工单	359
	16.5 分配规规	360
17	. 预拨号	360
	17.1 拨号器	360
	17.2 预拨号列表	365
	17.3 拨号器设置	369
	17.4 预拨号统计	369
	17.5 预拨号过滤器日志	370
	17.6 预拨号未接通原因	371
18	. 呼入客服	372
	18.1 呼入客服	372
	18.2 来电性质	378
	18.3 呼叫记录	379
	18.4 漏单管理	379
	18.5 统计报表	382
19	. 知识库	382
20	. 客户管理	384
	20.1 自定义字段	384
	20.2 个人客户管理	388

# EQUÜNET<sup>™</sup>

	20.3 机构客户管理	389
	20.4 个人客户标签管理	390
	20.5 机构客户标签管理	393
	20.6 联络记录	394
	20.7 总表字段设置	396
21.	电子商务	397
	21.1 电子商务	397
	21.2 产品管理	398
	21.3 近期订单	401
	21.4 历史订单	402
	21.5 近期售卖记录	403
	21.6 历史售卖记录	403
	21.7 我的订单	404
	21.8 自定义字段	405
	21.9 物流地区	406
	21.10 线下销售	408
22.	库存管理	408
	22.1 仓库管理	408
	22.2 入库	410

22.3 仓库日志
22.4 财务录入412
22.5 财务日志412
23. 微信
23.1 微信账号
23.2 微信菜单
23.3 BPO 账号管理
23.4 BPO 角色管理421
23.5 坐席平台基本介绍
24. 系统模块管理458

## 1 账户和权限管理

### 1.1. VINA-CC 账户结构



VINA-CC 中用户的基本单位是账户,每一个系统用户都需要使用一个账户名和密码才能 登陆系统,同时账户也是系统计费的基本单位。

账户的类型分为三种

- 系统管理员
- 团队管理员
- 用户

只有在账户设定完毕后,我们才可以进行添加分机,配置坐席的操作,因为每个分机或 者坐席都需要对应一个账户。

账户类型的不同,决定了该账户的权限范围,例如系统管理员可以对整个系统进行操

作,团队管理员可以操作整个团队,而用户就只能单看到与自己相关的内容

除了账户之外,系统还支持角色的配置,角色是用于定义该账户对不同模块的操作权 限,包括查看,编辑,删除,导出

同时为了方便管理,系统还引入了用户组和坐席组。

用户组主要用于限制用户分机的呼叫权限。

而坐席组用于将坐席分配至不同的任务。

### 1.2. 团队管理

团队你可以理解为一个个互不相关的公司,每个团队都可以有独立的分机号码 坐席号码 费率。而坐席 分机 队列等任何对象都是需要属于一个团队,因此设置系统的第一步应 该是添加一个团队。

点击左侧菜单的 账户和权限管理 → 团队管理,进入管理页面,点击添加按钮,系统将 弹出添加的窗口,如图所示

系统管理界面	(III)								
日账户和权限管理		团队管理 添加 ƒ	删除 搜索 🦇	■ 团队PBX数据	詩入				
一 可以管理		搜索							
账号管理		说明: =		~	创建者: =		~	团队名称: =	
账号组管理		更新时间: 記給时间							
" 坐席管理				_					
坐席组管理		团队管理							
角色管理		添加团队							
快速设置		其木资料 宫级资	-						
快速编辑			APT						
用户财务管理		ENI Crime			aB+ 4=2∏+				
₽ PBX管理		四队省称":			唯一标识":				
- 中继		最大账号数目*:	5		最大坐席数目*:	5			
分机管理		最大分机数目*:	5		最大队列数目*:	5			
振铃组		县十会议安粉日*•	F		内线万相哑叫。	8	-		
振铃组分机			D		F358211447444	定			
DID分组		对象:	中继	<b>~</b>	中继/中继组:	请选择	•		
		坐席通话记录:	无权限	•	强制录音:	○开启⊙ 关闭	Ð		
		录音范围:	应答	-	PIN前缀:				
语音邮箱		息示夕称-			付弗方式・	于阳山	-		
内线管理		320104104			1350350	70PR #J			
□ PBX高级管理		公司LOGO:	上传		默认语言:	简体中文	•		
■传真管理									
■→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→→					保仔	返回			
■根表统计									
田财务统计									
田虚拟呼叫中心									

#### 必填项目

- 团队名称:为该团队起一个名称,该名称仅用于显示,例如:速维科技
- 唯一标识: 唯一标识是用于在系统内标记该团队, 唯一标识填写不能与其他团队的标识重复并

#### 且只能由数字或字母组成



- 最大账号数目: 设置该团队下最多可以创建多少个账号
- 最大坐席数目: 设置该团队下最多可以创建多少个坐席
- 最大分机数目: 设置该团队下最多可以创建多少个分机
- 最大队列数目: 设置该团队下最多可以创建多少个队列
- 最大会议室数目: 设置该团队下最多可以创建多少个会议室

对象: 设定该团队外呼时使用中继或者中继组,在该选项后面的中继/中继组中,系统的所有
 呼叫都会送到相应的中继/中继组中

#### 可选项目

- 内线互相呼叫: 该团队内的分机是否能够通过拨打分机号互相通话。
- 强制录音:选定了强制录音则该团队下所有账户和分机,无论是否设置了录音,拨出或是拨入
   时都会被录音
- 付费方式: 可选项为无限制, 后付费, 预付费
- 额度限制:如果付费方式选择的预付费那么需要在这里设置额度限额,当该团队产生的通话费用
   超过该限制时 该团队内的分机将不能使用
- 显示名称: 设定一个友好的显示名称,这个名称将在坐席登入时显示,该字段的最长长度为15个
   字符如图

							[操作] 義/F	
日历							▲ 坐席信息	■ 編成員
0		+-	月 201	.2		0	<ul> <li>         ・ 坐保工号:08         ・ 開始なかった単規型語         ・         ・         ・</li></ul>	• 第Ц座床站
日		=	Ξ	四	五	$\dot{\times}$	<ul> <li>用户名:8488</li> </ul>	
				1	2	3		
4	5	6	7	8	9	10		
11	12	13	- 14	15	16	17		
18	19	20	21	22	23	24		
25	26	27	28	29	- 30			
进入日間	18 B 20							

- 公司 LOGO: 设定一个 LOGO, 该 LOGO 将在坐席登陆后显示出来
- 默认语言:选择显示的语言

#### 高级资料

≪ 系统管理界面 単				<u></u>			
□ 账户和权限管理			(PBX叙述古				
… 团队管理	搜索		_				
账号管理	说明: _	<b>_</b>	~	创建者: 💻 🔽	~	团队名称:	
账号组管理	更新时间: 起始时间	结束时间					
坐席管理						市際 地	
坐席组管理	团队管理						Î 🔺
权限管理	法加口利						
角色管理	※加四队 #	;坝必须填与.					
快速设置	基本资料 高级资料						
(沢速編編)							- 1
	团队类型:	会业	<b>_</b>	公司名称:			
		1E.1C	_				
甲继	公可地址:			公可即相:			
分別合理	管理员联络电话:			管理员联络EMAIL:			
加税 加	事件接收地址:		*	Realm:			
·····································	验证字符串:			团队互拨前缀:			
DID			-				
DID日志	谙首即件友送万式:	系统默认	<b>•</b>	楔版名称:			
呼叫记录	计费模式:	金额	-	业务接口地址:			
语音邮箱	外线坐席计费:	正常	<b>-</b>	外线坐席中继类型:	中继		
内线管理	外结坐度由继	连进权		野山话冬迷刑。	+±₩5		
甲 PBX高级管理	21 536.3E./mp*1*SEE+	谓J型f半	<u> </u>				
田传真管理	默认话务目标:			来电跟随提示:	문		
田 费率管理	拨号面板呼叫记录:	是	<b>•</b>	显示全部坐席:	是 🔹		
田报表统计	双呼主叫限制:	否	- -	说明:			
田财务统计		-					_
田 虚拟呼叫中心				保存返回			

- 团队类型
- 公司名称
- 公司地址
- 公司邮箱
- 管理员联络电话
- 管理员联络 EMAIL
- 事件接收地址
- Realm
- 证字符串
- 团队互拨前缀:在系统内从其他团队拨打该团队内线号码时,应当增加此前缀
- 语音邮件发送方式
- 模版名称

- 计费模式:
- 业务接口地址
- 外线坐席计费
- 外线坐席中继类型
- 外线坐席中继
- 默认话务类型
- 默认话务目标
- 来电跟随提示
- 拨号面板呼叫记录
- 显示全部坐席
- 双呼主叫限制
- 说明

#### 编辑团队

双击条目, 打开该团队的编辑窗口

《 系统管理界面 #						
■ 账户和权限管理	四队宫理 <u>添加</u> 世	版 搜索 👋 🗾	UINPBX数据守入			
团队管理	搜索					
账号管理	说明: =	•	<b>*</b> 6	1建者: =	•	▼ 团队名称: =
- 账号组管理	更新时间: 起始时间	结束时间				
坐席管理			-			
坐席组管理						
	团队管理					0 🗖 🗖 🗡
··· 角色管理	编辑团队					
快速设置						
… 快速编辑	基本资料 高级资	料 付款方式				
- 用户财务管理						
₽ PBX管理	团队名称*:		P	佳一标识*:		
中继	县十能马数日*.	200		3十从府数日*。	21	
一 分机管理	· 国人邓马致日:	200	4	<b>被入主师</b> 叙曰:	21	
振铃组	最大分机数目*:	200	f	最大队列数目*:	5	
振铃组分机	最大会议室数目*:	5	P	内线互相呼叫:	是	
DID分组	8190-	由继		カ強/中強/目・		
DID	A358.	1.36		TISE/ TISESLA		
DID日志	坐席通话记录:	通话记录和录音	3	强制录音:	开启	
·····································	录音范围:	应答	P	PIN前缀:	双击进行编辑	
· 「「「」」「「」」「「」」「「」」「「」」「」」「「」」「」」「「」」「」」「	显示名称:		f	寸费方式:	无限制	
	05 (\$18+1)	0.0000			+=	
+ PBX 高级管理	観度限制:	0.0000	2	CPJLUGU:	查看 上传	
	默认语言:	简体中文				
1 要率管理						
1 报表统计	充值	组内坐席 组内用户	组内分机	编辑黑名单	编辑白名单 团队PBX	数据导出 返回
■ 财务统计						
+ 虚拟呼叫中心						

- 充值:点击该按钮,系统将弹出一个新的页面,在新的页面中对该团队账户进行充值的操作
- 组内坐席: 点击该按钮, 系统将弹出一个新的页面, 在新的页面中将列出该团队下的所有坐席
- 组内用户:点击该按钮,系统将弹出一个新的页面,在新的页面中将列出该团队下的所有账户
- 组内用户:点击该按钮,系统将弹出一个新的页面,在新的页面中将列出该团队下的所有分机
- 编辑黑名单:点击该按钮,系统将弹出窗口列出该团队下的所有黑名单号码,同时允许添加一个
   号码到该团队的黑名单列表中
  - 黑名单即该名单内的主叫号码无法呼入该团队
  - ◆ 点击 PBX 高级管理→黑名单管理,可以进入黑名单管理界面

<b>P</b>	BX高级管理		创建时间: 提給時	间 结束时间			
	- 队列管理		( <u></u>		_		
	… 工作时间					「「「「「「「」」」 「「」」 「「」」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「	
	… 工作时间包		日本教授	il			
	中继组		■ 号码 [	▼ ▲ <del>▼</del> × 🌳 🐓 团队	★ = × *	" 账号 _ ▼ ×	🔶 < 分机 💽 🖉
	··· PBX模板		< << >>		)条共0页转到		
	- 拔入路由						
	- 拔出路由						
	- 黑名单管理		<b>添加黑名</b> 里				
	白名单管理		甘士次妇				
	… 外呼主叫号码限制		<b>基本</b> 页针				
	会议室管理						
	- 会议室	Ξ	号码*:		团队:	理基投资	•
	等待音乐管理		账号:	8109	▼ 分机:	选择一个分机	•
	呼叫语音管理		状态:	可用	•		
	电脑话务						
	语音文件管理				保存 返回		
	批里添加语音文件						

系统管理界面 印 快速编辑 个 用户财务管理	<mark>黑祭章</mark> 添加 删除 搜索 ∞ 闭队:-请选择- ▼ 招余
□-PBX管理	号码:= 分批:= 時号:= 清选择
E PBX高级管理	
队列管理	
- 工作时间	一里面 技楽 守山
- 工作时间包	
中继组	
PBX模板	13564139158 billion admin
- 拔入路由	
- 拔出路由	< << 1 >>> >> 当前1-1条共1条共1页转到
- 黒名单管理	
白名单管理	

- 编辑白名单:点击该按钮,系统将弹出窗口列出该团队下的所有白名单号码,允许添加一个号码
   到该团队的白名单列表中
  - 白名单即只有该名单内的主叫号码才能呼入该团队
  - 同样,点击 PBX 高级管理→黑名单管理和 PBX 高级管理→白名单管理,也可以进入黑/白
     名单管理界面
- 团队 PBX 数据导出:导出当前选中团队的数据,生成的文件在,呼叫中心高级管理-导出文件中下载

#### 备注

• 只有具有系统管理员(admin)权限的用户才能够创建团队。

### 1.3. 账号管理

账号是系统用户的基本单位,通过设定不同的账号类型和角色,可以定义出不同的权限 类型。

左侧列表 账户和权限管理->帐号管理,进入帐号管理界面,这里可以看到系统内已经存在的账户列表。

永远居理介叫 👘					_
账户和权限管理 ^	新行管理 添加 刑席 搜索 2	团队:-请选择-▼			
- 团队管理	搜索				
- 账号管理	用户名: = 💽	ど 🕹 😑		姓: = 💌	<b>~</b>
- 账号组管理	账号类型:= ▼ -请选择-	▼ 状态: =	▼ -请选择- ▼	强制录音:= 💌 →请选择•	
- 坐席管理	角色名称: =		▼ -请诜提- ▼	组管理员: = 🖃 .请决择。	
- 坐席组管理		W 050-127- 03-44-0			
- 权限管理	摄收账半回件. ■ ■ •请这择•				
一 角色管理		重责	搜索 导出		
- 快速设置	□ 显示数据   會 回收站				
- 快速编辑		◆ 用户名 ▼ ▲▼×◆	◆ 名	◆ 姓 ■ ▲ ▼ × ◆	🐓 账号类型
- 用户财务管理 -	120	8000		9000	用户
PBX管理	128	0900		6900	₩₽
PBX高级管理	138	8809		8809	用户
- 队列管理	137	8808		8808	用户
一 工作时间	E 126	0007		0007	用合
一 工作时间包	130	8807		6607	用户
─ 中继组	135	8806		8806	用户
- PBX模板 - #23 SS-D	134	8805		8805	用户
- 拔出路由	133	8818		8818	用户
— 黑名单管理	132	8803		8803	用户
<ul> <li>日名単管理</li> <li>小呼主叫号码限制</li> </ul>	131	8802		8802	用户
- 会议室管理	130	8801		8801	用户
- 会议室	< << 1 2 3 4 5 6	▶>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>	共 14 页 转到		_

### 添加账号:点击【添加】按钮,打开添加账户的页面:

《 系统管理界面 平				-			
□账户和权限管理 _			团队: -请选	≄• ⊻			
团队管理	搜索						
- 账号管理	用户名: =		~	名: <mark>=</mark>		~	姓:
- 账号组管理	账号管理					Ο	
坐席管理	添加账号						
… 坐席组管理		_					
权限管理	基本资料 高级	资料					
角色管理	· ·						
快速设置	用户名*:			账号*:			
快速编辑	WELLA *.			中了信簿。			
用户财务管理	5319 :						
■PBX管理	名:			额度限制:			_
- 中继	姓:			权限范围:	系统	-	
分机管理 🦳	状态:	元帝	<b>•</b>	团队:		_	
- 振铃组						_	
振铃组分机	强制录首:	○ 可用 ◎ 禁用		角色:	适合管理员使用	•	
DID分组	付费方式:	无限制	•	账户组管理员:			
DID	导出时间限制:	否	<b>•</b>	默认语言:	简体由文	<b>•</b>	
DID日志			_		IIII MTX		
呼叫记录	PIN:						_
语首即相							
内线官埋			保	仔」返回			
■PBX高级管理							
						_	lis

#### 必填项目

- 用户名:可由字母,数字,汉字,下划线,@任意组合而成,用作登录的用户名以及在系统中名
   称显示,同一个团队下的用户名不可重复,不能用系统管理员用户名作为自己的用户名;
- 帐号:添加帐号时由系统自动生成的一串数字,不可更改,用于标识你在系统中的身份;
- 密 码: 设置登录系统时所使用的密码;
- 电子信箱: 填写一个可以联系到你的电子邮箱, 系统相关的业务信息会发送到此邮箱;
- 姓: 坐席姓氏;
- 权限范围: 有系统管理员, 团队管理员, 普通用户可选;
  - 系统管理员,默认得到系统管理员的角色,可以管理整个系统和系统下所有用户,这是 最高级别的类型。
  - 。 团队管理员, 默认得到团队管理员的角色, 可以管理某个团队下所有的用户。
  - 。 用户:需自行为其选择角色和所在团队。
- 状态:设置帐号是否可用;
- 强制录音: 是否对该帐号强制录音, 系统默认不可用;
- 角 色: 给帐号赋予一个角色后, 他将拥有该角色下的所有可用权限。
- 付费方式:可选无限制,后付费或预付费。
  - 每个账户都会有一定的资金用于通话,当期资金不够时,是否可以继续通话,就要看本
     字段的设置情况。
  - 。 无限制, 对账户的使用情况没有任何限制。
  - 。 后付费,当账户资金不够时,允许其继续使用,但受额度字段规定的金额限制。
  - 。 预付费,当账户资金不够时,不能继续通话,即必须预存话费。
- 导出时间限制:当执行导出任务时,该账户是否收到系统中设定的导出时间的限制。

- 默认语言:选择语言类型
- PIN: XX

#### 选填项目

- 名: 坐席的名字
- 额度限制: 当系统付费方式选择了后付款或者预付款时, 需要在此处填写对该账户的额度限制。
- 团队:把当前帐号加入到你选择的团队,仅当账户类型是团队管理员或者用户时启用。
- **组管理员:**一个团队下可以有多个账号组,此项可以设置帐号担当小组的管理员,仅当账户类型 是用户时需要设定。

#### 高级资料

- 拔入费用:当我们为坐席设定了呼入费率时,该字段将显示累计产生的呼入费用。
- 头像:可以上传一张该坐席的照片;
- 话费:此帐号累计电话费用总和;
- 成本: 此帐号在本系统的成本费用;

分机管理	此顶必须情写			0 <u>0</u> 8 ×
基本资料	高级资料			
0.000	,			_
分机名称*:		内线号码*:		
万机尖型: 计皿能早*	SIP	计皿物码.		
月以*•	sp-	田山友 *•	8400 (2)	-
主则号码:		主叫名称:	8400 (2)	
分机状态:	可用	模板:	default sin device	
外呼权限:	无限制	超时时间:	30	
		□保存   返回		

根据你的需求,可以现在就为该账号添加分机。

添加分机我们留到下章去详述,在此先略过。

帐号添加完毕后 如果选择继续 添加分机并添加成功 返回帐号页面列表显示 将会在系统

上部出现一个黄色提示条,要求重载

点击黄色提示条,系统返回信息,提示重载成功,黄色条消失,如下图:

系统提示		
	Reload Succeed	
		返回  确定

#### 编辑账号

根据使用频率为帐号类型是用户的, 增设了3个向导按钮 (查看分机, 添加分机, 配置坐 席), 其它用户类型, 无此按钮。

**查看分机**:点击后弹出一个界面

分机管理					0	
查看分机		-				
登入用户名	分机名称	密码	分机号码	分机状态	详细	刪除
	8905	8905	8905	可用	查看详细	删除
			返回			

此界面会逻列出该帐号下所有分机简要信息,点击 查看详情 页面会转到 PBX 管理->设备 管理,同时帮你把该信息的编辑界面打开,相当于在设备管理页面对目标分机进行编辑功 能。

添加分机:等同于在 PBX 管理->设备管理中点击【添加】按钮,用此帐号进行添加分机。

分机管理					0 🛛 🗆 🗙
添加分机	此项必须填写.				
基本资料	高级资料				
分机名称*:			内线号码*:		
方机类型: 注册账号*	SIP sp-		注册密码:		
团队*: 主叫号码:		<b>_</b>	用户名 *: 主叫名称:	8400 (2)	
分机状态:	可用	•	模板:	default sip device	▼ ■
外呼权限:	无限制	•	超时时间:	30	
			保存返回		

配置坐席:等同于在账户和权限管理->坐席管理中点击【添加】按钮,用此帐号进行添

加坐席。

《 系统管理界面 平		-					
□账户和权限管理 _		加尿	搜索 👋   -请选择	- 🔟 - 请选择- 💆			
团队管理	搜索						
₩号管理	坐席工号:	-	~	主叫名称: =	<b>•</b>	<b>~</b>	
账号组管理	目标号码:		<b>~</b>	当前呼出坐席组:		~	分机:
坐席管理				_			
业席组管理							
角色管理							
快速设置	ID	▲ ▼	* * 🔹 🔶 🔶	<b>ਤ</b> ≜₹×	* 🕈 团队	<b>▼</b> ▲ ₹ × •	* 用户
快速编辑	业度管理					<u>ଲ</u> ା ନ	
用户财务管理							
±PBX管理	<b>添加坐席</b>						
∃ PBX高级管理	基本资料	高级溶料					
●传真管理		IRIA CONTEN					
∃·费率管理				療証 *.			_
□报表统计	王师王 5 •			22.84			_
□财务统计	团队:		<b>•</b>	用户 *:	8400	<b>•</b>	_
坐席账务日志	目标号码:		~	分机:	自适应	-	
坐席费用汇总	状态:	可用	-	角色名称:	-请冼择-	•	
							_
系统账单				保存返回			_

### 编辑黑名单: 点击黑名单按钮, 弹出黑名单设置界面

账号管理		0 🛛 🗖	
编辑账号			
添加到黑名单		0 🛛 🗖	
黑名单			
号码:	添加到黑名单 返回		

填写号码后,点击【添加到黑名单】按钮,就会出现在其下方的表格中,所有被设置黑名单的号码,将不能拨入到此帐号。

编辑白名单:点击此按钮,弹出白名单设置界面

账号管理	
编辑账号	
添加到白名单	0 🗓 🗖 🗙
白名单	
号码: 添加到白名单 返回	

填写号码后,点击【添加到白名单】按钮,就会出现在其下方的表格中,一旦您设置了白 名单,那么除白名单外的号码将不能拨入到此帐号。

### 1.4. 账号组管理

左侧列表 账户和权限管理->帐号组管理,可以看到下图所示页面

□ · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	<b>账号结管理 添加 刪除 搜索 2</b>	<b>团队:</b> -请选择- ■		
团队管理 账号管理	授索 账号组名称: = <b>■ -请选择</b> -	🖌 说明: 💷 🗨 🕻		▼ -请选择- ▼
账号组管理 坐席管理	创建时间: 起始时间	间 更新时间: <mark>把给时间</mark> 結果	明间	
坐席组管理 权限管理	■ ■ <del>显示教援</del>   俞 回收站	重置 搜索 导出		
角色管理 快速设置	■ 账号组名称 ▼ ▲▼×*	◆ 组内号码数 🔹 × → 🔶 团队	🗖 🔺 🗙 🔶 🎽 说明	▼▲▼×◆ ◆ 创建者 ▼▲▼×
····快速编辑 ····用户财务管理	<ul> <li>总经理-4068</li> </ul>	1 (1)		admin
□-PBX管理	管理部-4056	2		admin
- 分机管理 E	□ 个贷文员-4065	1		admin
摧時组	□ 企管文员-4082	11		admin
- 撤除组分机 	第四组4063	22		admin
- DID	□ 第三組4052	22		admin
呼叫记录	□ 第二组4050	22		admin
- 内线管理	■ 第一组4061	22		admin

#### 添加账号组

帐号组是用来协助费率管理->坐席呼入费率管理的,把一些政策相同的帐号,归结成一个组,然后对这样的一个组进行统一计费,便于管理大量帐号及其他们下边的坐席费率。
点击【添加】按钮,弹出添加帐号组界面

## EQU(I) NET"

	minA
<sup>₩</sup> 946理	nnin
	明际
新加账号组	删除
□ 基本资料	
■ 账号 2 账号组名称*: 2 团队:	
□ 1人家 2 账号: 汤加账号 2 外呼路由: 请选择 🕑	
□ wiee 2 对象: 中继   2 中继/中继组: 请选择	
0 w0	
□ #8/28	
□ 关税組 保存 返回	
tgt	

#### 必填项目

- 帐号组名称:任意填写,用于管理者识别帐号组;
- 团 队:设置帐号组所属团队,只有该团队下的帐号,才能添加进此组;
- 帐号:点击此按钮,弹出帐号选择界面

账号组管理	
添加账号组	
	[除
基本资料	
团 账号组名称*: 团队: 图	
2 账号: 清洗持 2 外呼路由: 请洗持	M
● 9566. 账号管理 ●	
[2] 添加账号	
<u>附有账号</u>	
XCX 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	Ceshi4 如何知道
	分机号码
wewe 汤加 🧇	4
Shixuebao	
日相管理员	
分机号码	
Account D · C	
sdsd	
保存。返回	

左侧列表里放着可加入到此帐号组的帐号,右侧列表里的帐号是帐号组内已有的帐号。 在帐号名称前打勾,代表选中此帐号。然后左移或者右移将此帐号挪出此组或加入此组。 按图中所示,按红线流程是将帐号加入组中,蓝线反之。 挪动完成后,点击【保存】按钮。

#### 可选项目

- 外呼路由:选择此账号组是否需要对应一个外乎路由。
- 对象:
- 中继\中继组:
- 说明:用于填写对帐号组的说明,以防止日后忘记建立此组的目的。

数据填写完毕后,保存,一个新的帐号组就创建完毕了。 窗体顶端

### 编辑账号组

在帐号组页面中,双击一条帐号组信息,即可对其进行编辑修改。

账号组管理				0 8 8 ×
编辑账号组				
展大资料				
		2 54		
3 账号组名称":	wlee	图 图队:		
2 账号:	编辑账号	② 外呼路由:	双击进行编辑	
2 对象:	中继	2 中继/中继组:	双击进行编辑	
2 说明:	45345345			
		and the second se		
		返回		

显示信息呈黑色字体的代表可以编辑,灰色字体的不可以编辑。

点击编辑帐号按钮和添加时操作一样,都是为了向组内增加或移除帐号。

### 1.5. 坐席管理

坐席是呼叫中心中处理呼叫的人员,每个坐席账号都需要与一个系统账号相关联(账户不需要必须有坐席),同时系统的价格也是根据坐席数目来确定的。每个坐席都会有一个唯一的,由数字组成的工号,此工号的作用主要是作为坐席在系统中的标识,除此之外在某些应用中,客户和坐席进行通话前,将先听到类似于"工号 XXXX 为您服务"的语音,因此坐席工号必须由数字组成。

每个坐席都必须有一个对应的电话, 该分机可以是系统内的一个分机, 也可以是任意一个 有效的, 可以接通的电话号码。

当坐席需要通过页面发起呼叫时(点击呼叫),系统将先接通坐席分机,然后再呼叫被叫号 码。

#### 添加坐席

左侧列表 账户和权限管理->坐席管理 进入坐席管理页面。

《 永況官理介囲 +					
□账户和权限管理 ^	<u>坐席管理 添加 刑除 捜索</u>	☆ -请选 ▼ -请送 ▼			
- 团队管理	提索				
- 账号管理	坐席工号: = 💽	Y → 2018	に = 💌 -请选择- 💌	角色名称: 😑 💽	Y
- 账号组管理	用户: = 💽	✓ 目标号码	8: = 💌 💌	创建时间: 起始时间 结束	时间
- 坐席管理	更新时间: 起始时间 結	束时间			
坐席組管理			重置 總索 导出		
120度官理 合合管理	□ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □				
用也自注		◆ 从度工品 ■ ▲= × <sup>4</sup>	• EB. • • •		(+ 公扣
快速编辑					
用户财务管理	105	88		8488	固定
₽ PBX管理	103	87		8487	固定
- 中继	102	86		8486	固定
- 分机管理	101	85		8485	固定
- 振铃组分机,	100	84		8484	固定
DID分组	99	83		8483	固定
DID 呼叫记录	98	82		8482	固定
语音邮箱	97	81		8481	固定
内线管理	96	80		8480	固定
E-PBX高级管理	95	79		8479	固定
ア作時間	Is se <b>1 2 3 4 5</b> 1	>>>>> 当前1.10 冬井88 冬井	9页 结到		

### 点击【添加】按钮,进行坐席添加

坐席管理					0 🏾 🖛 🗙
添加坐席					
基本资料	高级资料				
坐席工号 *:			密码 *:		
团队:		•	用户 *:	8400	-
目标号码:		~	分机:	自适应	-
状态:	可用	•	角色名称:	-请选择-	
			保存返回		

#### 必填项目

- 坐席工号:用于标识坐席,同一团队中不允许有重复的工号,并且工号必须由数字组成;
- 密码: 坐席签入 电话操作之类需要使用的
- 团队:选择坐席属于哪一个团队;
- 用户:选择坐席属于哪一个用户;

#### 可选项目

- 分机:
  - 。 固定: 表示该定坐席对应的是一个固定号码, 而该号码是不允许修改的。
  - 。 自适应: 表示坐席自动匹配分机。
  - 。 自选:: 表示该坐席对应的号码坐席可以自由修改, 修改方式参见 坐席界面。



当使用网络分机注册时,加入系统检测到坐席分机的注册IP和该坐席登陆的IP不 同时,将允许坐席自由输入号码而不受静态或动态分机设定的限制

- **目标号码:** 填写该分机对应的号码,该号码可以是一个内线分机的分机号码,也可以是任意一部可接通的电话号码,如手机,固定电话等。
- 状态: 设置此坐席当前是否可用;
- 角色名称: 用于确定该坐席的权限范围(决定了坐席登录后顶部菜单的内容)。

坐席管理			 0 1	
添加坐席				
基本资料 高级	资料			
银行名:		银行账号:		
银行编号:		银行账户名:		
忽略分机呼叫转移:	外呼	业务应用密码:		
主叫名称:		主叫号码:		
备注:				
		保存 返回		

高级资料

•银行名:填写坐席所用银行卡的开户银行名称(用于兼职坐席结算用的);

•银行账号:银行卡帐号;

- •银行编号:银行编号;
- •银行帐户名:开户名称;
- •忽略分机呼叫转移: 当坐席登录时, 自动忽略该坐席对应分机所设定的呼叫转移;
- •主叫名称:XX
- •主叫号码:XX
- •业务应用密码: 用于通过 API 发送请求时进行验证;
- •备 注: 对坐席的备注说明;

资料填写完毕后,保存。

#### 编辑坐席

保存完毕后,可以在坐席管理页面看到新添加的数据,双击这条数据可以对其进行编辑修 改操作。

4	业席管理				0 0 ¤ ×
	编辑坐席				
	基本资料	高级资料			
	拨入费用:	0.0000	拨出费用:	0.0000	
Ľ	<b>坝</b> 们者:	以古进行编辑	<b>报</b> 门烦亏:	双古进行编辑	
L	银行编号:	双击进行编辑	银行账户名:	双击进行编辑	
L	忽略分机呼叫转	移: 否	业务应用密码:	双击进行编辑	
	主叫名称:	双击进行编辑	主叫号码:	双击进行编辑	
L	备注:	双击进行编辑			
		2016-02 月份金额: 0 支付	查看详细 查看坐席组	1 以该坐席登陆	返回

编辑时进入高级资料页面,可以看到比添加页面多了两个字段

- 拨入费用:只读,用于显示该坐席接听电话所产生的费用(费率设定方式参见坐席呼入费率)
- 拔出费用: 只读, 用于显示该坐席执行外呼所产生的费用(费率设定方式参见分机费率)

编辑页面按钮介绍

**支 付:**点击此按钮,将会把按钮前边显示的金额支付给坐席;(用于给兼职坐席支付上月 劳动报酬)。

**查看详细:**点击此按钮后,会弹出财务统计->坐席账务日志页面。用于查看坐席的账务 情况;

查看坐席组:点击此按钮后,会弹出坐席组页面。用于查看坐席所属的坐席组情况;

### 1.6. 坐席组管理

左侧列表 账户和权限管理->坐席组管理 进入坐席组管理页面。

在实际工作中,坐席无法单独进行一项工作,坐席组是呼叫中心中工作的管理单位。一个 坐席组用于把相同工作内容的坐席归纳在一起,一个坐席可以同时属于多个坐席组。

《 系统管理界面	<u>म</u>	▲席組管理 添加 删除	搜索		¥- <b>v</b>	_	_	_			
- 牙外 - 和牧 嗓 官理		搜索									-
- 账号管理		坐席组名称: = 📼	-请选择-		说明: =	•	✓ I	作链接: =	•	<b>~</b>	
·····································		允许转接外线: = 🗨	-请选择-		工作模式: 😑 💽	-请选择- ■	iة ا	.后处理: <mark>= -</mark>	▼ •请选择• ▼		
- 坐席组管理		默认显示呼入中心: = 💽	-请选择-	<ul> <li>仓(建</li> </ul>	时间: 起始时间	结束时间	更新	1间:起始时间	结束时间		_
- 权限管理					重置	搜索 导出					-
中心 自经		🗎 显示数据   🍿 回收站									_
- 快速编辑		D 💌	≜ <del>v</del> × 🄶	🐓 坐席组名称	▼ ▲ ▼ × **	🐓 组内座席数	💌 × 🔶	🕈 团队	■ = = × *	钟 说明	▼ ≜ ▼
用户财务管理		4		第四座席组		22					
₽ PBX管理		3		第三座席组		22		er			
中继 分机管理	=	2		第二座席组		22					
振铃组		1		第一座席组		22					
振铃组分机	1	< << <u>1</u> >> >	当前 1	-4条共4条共1	页转到						

#### 添加坐席组

#### 点击【添加】按钮,弹出下图所示界面

坐席组管理				0 📜 🗆 🗙			
添加分组							
基本资料 高级	资料						
坐席组名称*:		团队:		•			
坐席:	添加坐席	队列:	请选择	•			
工作链接:	默认链接	发送登录信息:	否	•			
工作模式:	自选	外呼属性:	无限制	•			
允许转接外线:	是	排班类型:	组长排班	•			
当前呼出应用类型:	外呼营销中心	当前呼出应用:	请选择	•			
话后处理:	关闭 💌	自动结束话后(秒):					
媒体接入属性:	仅空闲和媒体    ▼	坐席未接自动暂停:	否	•			
咨询坐席范围:	本组	▼ 坐席显示排队信息:	否	•			
设置自动应答sip消息		预拨号 否 ▼ 点击	拨号 是				
保存返回							

#### 必填项目

- 坐席组名称:任意填写,标识坐席组;
- 团队:设定坐席组属于哪个团队,属于哪个团队,就只能把哪个团队下的坐席加入到该组中;

#### 可选项目

- 坐席:通过【添加坐席】按钮,可以编辑组内的坐席;
- 队列: 呼入坐席组, 就必须设置队列, 这样客户来电话了, 才会打到这个坐席组(同样仅用于呼出的坐席组同样需要设定一个队列); 关于队列如何添加会再下章为您详尽介绍;

- 工作链接:可以为工作组订制开发业务界面显示到坐席工作平台中(例如界面上可以列出坐席的工作时间,还有哪些任务,最近都联系了谁...),这里填写这个页面的链接地址,如果不选择,则该坐席组的坐席登入后没有任何页面显示。在此系统默认提供了一种样式供使用;
- 发送登录信息:坐席工作平台有可能嵌入一个其它的CRM系统,这个字段是用来设置是否向外 嵌系统发送坐席工号,密码等登录信息的。
- 工作模式:
  - 。 全部: 该坐席组内的坐席, 可以同时执行呼入和外呼任务;
  - 。 自选: 该坐席组内的坐席, 可以自己选择工作模式;
  - 。 呼入: 坐席仅接收呼叫, 不能主动呼出;
  - 。 呼出:坐席只能主动呼出,不会接收该坐席组所对应队列分发的呼叫;
- **外呼属性:**(无限制,受限制)控制坐席组内的坐席(除有拨号计划外)是否可以进行外呼,无
   限制就是可以打,受限制是只能打出现在历史联络记录中的电话



- **允许接外线:**在与咨询方通话时,如果咨询方是个外线的话,是否允许坐席将客户转给这个外线
   去处理;
- 排班类型:
  - 。 组长排班
  - 。 自行排班
- 话后处理: 话后处理是一种坐席状态,坐席在结束一通通话后进入此状态,用于处理与该通话
   相关的业务流程,此时坐席不会再收到新的呼叫。
- 。 关闭:关闭话后处理状态,即坐席无法启用话后处理
- 。 振铃话后: 当坐席收到振铃事件(无应答), 坐席将进入话后处理状态
- 。 应带话后: 当坐席应答了一个呼叫后, 通话结束时坐席将自动进入话后处理状态
- 。 自选: 坐席可以自行设定振铃话后或者应答话后
- 默认显示呼入中心: 设定为是时,该坐席组内坐席登陆后会默认将虚拟办公室所对应的默认页 面打开,此功能仅当该坐席组进行虚拟呼叫中心的呼入任务时有用。
- 说明:用于记录坐席组备注

错误通话数据处理,由于线路问题和一些不可抗力的因素,偶尔会造成通话信号数据出错,影响坐席正常的工作。所以我们要人工的删除掉这些错误数据。勾选代表坐席有权利自行删除自己的错误数据,不够选则需要组管理员帮其删除或者由团队管理员在后台进行删除。



资料填写完毕后,点击保存按钮,对坐席组进行保存。

#### 编辑坐席组

在坐席组管理页面我们可以看到我们新增加的坐席组数据,双击它,可对其进行编辑修改。

# EQU(İ)NET<sup>™</sup>

坐席	自管理					0 <u>0</u> 0 ×	:]		
编辑	编辑分组								
1	基本资料 高级资料								
	<b>基</b> 华文科 同级文科								
坐開	<b>席组名称*:</b>			团队:	,		1		
坐開	常:	编辑坐席		队列:					
If	乍链接:	默认链接		发送登录信息:	否		1		
If	乍模式:	自选		外呼属性:	无限制				
允	午转接外线:	是		排班类型:	组长排班		1		
当前	前呼出应用类型:	外呼营销中心		当前呼出应用:	外呼任务1				
话服	后处理:	关闭		自动结束话后(秒):	0				
媒体	本接入属性:	仅空闲和媒体		坐席未接自动暂停:	否				
咨询	甸坐席范围:	本组		坐席显示排队信息:	否				
设置	置自动应答sip消息	急: 队列 否	预拨号 否	点击拨号 是					
目标类型目标名称						优先级	1		
		外呼营销中心		外呼任务	<b>号</b> 1	0			
			组	内坐席  返回					
_							11		

• 【编辑坐席】按钮,和添加坐席组时使用的【添加坐席】按钮功能相同,操作也相同,都是将坐

	点击按钮后,弹出上图所示界面,左侧为可选坐席,代表可以把这些坐 席加入到这个新建的组中。
	右侧代表要加入或者组内已有的坐席。
ý	在坐席工号前打勾,便可按红线所示的流程将坐席移入该组。
	设置完成后,点击保存按钮,来保存你的操作。

坐 <sup>席管理</sup> 编辑坐席 所有坐席				0 (	i o ×
<u>?</u>	<ul> <li>●全选</li> <li>● 01(8101)</li> <li>● 组管理员</li> <li>● 错误通话数据处理</li> <li>优先级:20</li> <li>外呼属性: 无限制 ▼</li> <li>工作模式: 全部 ▼</li> <li>●静态 ●动态</li> <li>● 在线 ● 离线</li> <li>所属组</li> <li>第一座席组</li> <li>● 02(8102)</li> </ul>	添加 👄	<u>?</u>	<ul> <li>■ 全迭</li> <li>● 67(8467)</li> <li>■ 组管理员</li> <li>■ 错误通话数据处理</li> <li>(代先级:20)</li> <li>外呼属性: 受限制 ▼</li> <li>工作模式: 自选 ▼</li> <li>● 静态 ● 动态</li> <li>● 在线 ● 离线</li> <li>所属组</li> <li>第四座席组</li> <li>■ 79(8479)</li> </ul>	
		保存)返回	]		

勾选组管理员选项,将任命此坐席为改组管理员,;在左侧找到我们刚建好的坐席,在坐 席工号前打勾,然后点击右移移到右侧后,点击保存。成功后,会看到系统提示消息

组管理员的默认权限包括





当時日本	叟索 ☆   -请选 ✔   -词	∮选 ✔			
搜索					
目标号码: = 💽 💌	×	坐席工号: =	v (	分机: 😑 💽 ·	-请选择- 🔽
角色名称: = 🔽 💙	~	用户: =	v (	创建时间: 起始时间	结束时间
更新时间: 起始时间	结束时间				
		重置 搜索 导出	xls file 💌		
	- 12	24			
	🔹 💠 坐 席工号	✓ ▲ マ × II	🔽 🔺 🕈 🔶 用月	<sup>≥</sup> _	🌳 分机 🛛 💌
		수지			

### 备注

关闭编辑分组界面。可以看到下图所示内容:

组内坐席数由之前4人 增至5人了。右上角出现黄色提示条 要求重载。点击提示条进行重载。

✤ 中继.con電器文件已改	收变,清重载.	
《 系统管理界面 単		
■ 账户和权限管理 ■ 团队管理	生成教理*:5	用户名前缀:
账号管理 账号组管理	起始座席工号": 密码	K度*: 密码前缀*: 回随机 预览 上一步
坐席管理 坐席组管理		
····快速设置 ·····快速编辑		
用户财务管理		

### 点击后,得到系统提示:"重载成功"。

asterut	
系统提示	
Reload Succeed	
返回 确定	

## 1.7. 权限管理

权限管理用于设置系统中不同模块的权限,在这里的修改将会影响到角色管理中权限的设定



### 首先点击 用户管理→权限管理,这里会列出系统中的所有模块

《 系统管理界面 3						
□ 账户和权限管理	KORE:					
一 团队管理			- 19			
一 坐席管理	所語的美 ──请选择── 💌	- 項加 (1月) (1月) (1月) (1月) (1月) (1月) (1月) (1月)	选择一	⊻ 重置 探索		
- 账号组管理	94196122.24 a	CC 199	A			
一 账号管理	见闻云标 ▲▼	51AL	万英 ≜ ♥			
- 坐席组管理	agent_monitors	系统实	時信息.			
10.101百姓	坐离分布管理	系统运	建			
- 快速设置	禁拨票名单	外呼雪	519			
快速编辑	黑名单过诸计划	外好言	199			
用户财务管理	system_skins	系统话	22			
田 PBX 高级管理	工作量管理	基本智	理			
田侍真管理	暂停原因营理	양미녀	心高级管理			
田機率管理	春户字段管理	企业C	企业CRM管理			
田报表统计	IVR壓形报表	报表线	ti <del>t</del>			
田虚拟呼叫中心	中继图形投表	报表线	ŧi+			
田 外吁营销	坐席图形报表	报表的	e <del>i+</del>			
田时叫中心高级管理	坐窝相图形报表	报表统	报表统计			
田何卷管理	预拨号过滤器日志	系统日	志			
田系统日志	业务应用管理	바이며	中心高级管理			
田系统实时信息	客户财务管理	企业C	RM管理			
田系统设置	春户合同管理	企业C	RM管理			
B BPO管理	系统数据统计	投表統	ŧi+			
甲企业CRM管理	导入数据统计	报表线	tit			
一 系统模块管理	客户信息普理	企业C	RM管理			
■退出登陆	BPO角色管理	BPO	FIE			
	< << 1 2 3 4 5 >> >	当前1-20	页转到			

### 双击你要修改的项目,会列出该模块的权限,您可以在这里修改,完毕后点击确定保存修改

页面名称 ▲ ▼	所属分类 ▲ ▼	
agent_monitors	系统实时信息	
坐席分布管理	系统设置	
禁拨 <sup>罢 欠 单</sup> 权限管理	みば夢経	
黑名:编辑 坐席分布管理 页面的权限		
Syste 工作輩 習停頂	☑ 添加 ✓ 删除 确定 取消	✓ 查看 //

### 1.8. 角色管理

角色是各种权限的集合,我们将不同的权限赋予不同的角色,以便我们能方便的管理

### 如图所示

1章 角色名称 <mark>-</mark>		×	角色类型:=	✓ -请选择-	2 重要	授 索 - 특보	-
▲ <u></u>	<u>ki</u> ∠ ▲ <del>+</del> × →	1 角色类型	✓ ▲ ♥ X ♥	◆ 备注	✓ ± = X	-请选择-	er e
数据		用户					删除
QA		用户					删除
Team Leader		用户					删除
] 适合坐席使用		用户		未设置任何模块权	限,仅有坐席基本		删除
适合管理员使用		用户		适合管理员使用,排	相系统全部权限		系统默认
e = ee  1		1-5条共5条共1页	「特到				

### 系统默认提供了两种角色,分别是

- 适合坐席使用 (可以自定义修改权限)
- 适合管理员使用 (默认选择全部权限 不可修改)

### 添加角色

### 点击<添加>可以添加新的角色

角色管理				0 🗵 🗆 🗙
添加角色				
基本资料				
角色名称 (*):		角色类型 (*):	用户	•
权限类型:	权限设置	团队名:	-请选择-	•
备注:				
		保存返回		

#### 必填项目

- 角色名称:
- 角色类型:
- 权限设置:
- 团队名称:



### 编辑角色

双击条目, 打开角色管理编辑窗口 如图:

角色管理		_			0 2 8	x
编辑角色						
基本资料						
2 角色名称 (*):	管理员	?	角色类型 (*):	用户		
2 权限类型:	权限设置	2	备注:	0022		
			50			

### 点击 < 权限设置 > 弹出权限设置窗口,可以为该角色设置权限

2 8	2限类型: 22限设置		2 备注:	0022			
		*	权限设置	i			
	页面名称						^
	账户和权限管理						
2	团队管理	マ 添加	☑ 编辑	☑ 查看	☑ 删除	☑ 尋出	
mm3	坐席管理	☑ 添加	□ 编辑	☑ 查看	☑ 删除	☑ 导出	
式坐席間	账号组管理	☑ 添加	☑ 编辑	☑ 查看	☑ 删除	▼ 尋出	
ər	账号管理	☑ 添加	☑ 编辑	☑ 查看	☑ 删除	☑ 尋出	
penvisor	坐席组管理	☑ 添加	☑ 编辑	☑ 查看	☑ 删除	▼ 寻出	
madmi	权限管理		☑ 編編	✓ 查看	マ 豊味	☑ 尋出	
stemadr	角色管理	☑ 添加	☑ 编辑	☑ 查看	☑ 删除	▶ 寺出	
	快速设置			☑ 查看			>
						取消	确定

每个列表模块 如上图中的黑体粗字 点击可以隐藏和开启 该模块下的页面权限编辑

### 1.9. 快速设置

快速设置功能可以帮助我们批量建立账号,分机以及坐席

• 使用具有系统管理员或者团队管理员权限的账户登入系统

- 在左侧菜单中点击 账户和权限管理 → 快速设置
- 选择要操作的团队(对于团队管理员来说,操作对象就是自己的团队),指定即将添加的分机坐席 属于哪个团队
- 选择自动生成新账号: 那么系统会为每一个创建的分机坐席, 建立一个随机新帐号。如果指定一

个帐号,那么选择的操作对象生成的数据都会以这个帐号为基础生成



如果帐号下拉列表选择的是自动生成新账号,那么会先创建帐号。如果帐号下拉列 表选择的是指定帐号,那么仅创建属于该帐号的相关数据

- 选择操作对象
  - 。 分机: 创建分机
  - 。 坐席和分机: 系统会创建坐席和坐席要用的内线分机
  - 。 仅坐席: 当坐席使用非系统内分机时选择此项, 坐席使用的电话号码需到坐席管理中自

#### 行设置

选择团队:	astercc 🔻	账号: [	自动生成新账号	
			_	
请选择生成	対象: 〇分机	◙ 座席和分枝	ቢ 🔘 仅座席	
			下一步	

• 点击下一步进入设置界面

- 。 生成数量: 要创建分机的数量
- 。 用户名前缀: 填写为这些分机创建的帐号的前缀
- 。 起始分机号码:分机的起始号码是从多少开始,那么下边的号码会在此基础上递增
- 。 密码长度:设置密码位数
- 密码前缀:如果勾选[随机],那么就不用填写此项了,此时帐号的密码就是其帐号,分
   机的密码就是分机的号码。如果不勾选[随机],那么要填写此项,作为帐号和分机的密
   码前缀。

TWART	107 Haman Casteree	12117/06-543 - 0000	
起始座席工号*: 5000	密码长度*: 7	密码前缀*: temp123	预览 上一步

### 点击[详细设置]可以修改分机参数

户名前缀*:asterc	c 起始分机号码*: 5000	详细设置
设备管理		×
详细设置		预览 上一步
设备类型*:	SIP -	
模板:	default sip device 👻 🖹	
录音:	不可用 ▼	
语音邮件状态:	不可用 ▼	
坐席模式:	不可用 ▼	
超时时间:	45	
彩铃:	请选择 ▼	
	保存 返回	

• 点击[预览]可以看到将要生成的账户,分机和坐席信息

# <u>EQU</u>(Í)NET<sup>™</sup>

VINA-CC 配置指南

起始座席工号*:	5000	密码长	度*: 7	3	密码前缀*: temp	123	随机	預览	上一步
设备类型		sip	模板		default sip devi	се		录音	不可用
语音邮件状态	3	不可用	超时时间		45				
坐席模式	3	不可用	彩铃		请选择				
							修改	密码 保存	
用户名(用户密码	3)	分机器	号码(分机密码)	座席	L号(座席密码)	(邮件)			
astercc0	temp123	5000	temp123	5000	temp123	Ĩ.			
astercc1	temp123	5001	temp123	5001	temp123				
astercc2	temp123	5002	temp123	5002	temp123	1			1
astercc3	temp123	5003	temp123	5003	temp123				
antoroot.	temp123	5004	temp123	5004	temp123	1			1



• 点击[保存],系统将建立账户,同时还会提示是否需要将信息保存为 csv 文件下载

	10		a Salara a				19813	
5	不可用	3	超时时间		45			
	不可用	3	彩铃		请选择			
							修改密码 保	存
密码)		分机号码	(分机密码)	座席	工号(座席密码)	[邮件]		
	temp123	系统技	是示					
	temp123	8						
	temp123	4	数据已保存,是否保存csv文件					
	temp123	ł						
	temp123				〔返回	确定		

### • csv 文件内容如下

A	В	С	D	E	F	G	H
分机号码	分机密码	坐席工号	坐席密码	用户名	用户密码	邮箱	69951
5000	temp123	5000	temp123	astercc0	temp123		
5001	temp123	5001	temp123	astercc1	temp123		
5002	temp123	5002	temp123	astercc2	temp123		
5003	temp123	5003	temp123	astercc3	temp123		
5004	temp123	5004	temp123	astercc4	temp123		
							_

#### • 点击重载栏,应用操作

« 系统管理界面 II			
账户和权限管理	生成数壁*:5	用户名	asterc
一 团队管理			
- 账号管理	起始座席工号*: 5000	密码	长度*: 7
- 账号组管理			
坐席管理	设备类型	sip	模板
- 坐席组管理	语音邮件状态	不可用	超时时间
- 权限管理	坐席模式	不可用	采线令

### 1.10. 快速编辑

快速编辑用于批量更新一个或多个属性。

### 选择编辑对象

点击左侧菜单的 账户和权限管理 → 快速编辑, 进入编辑页面。

首先需要选择要编辑的团队和对象

ž	选择团队:	astercc ▼	编辑对象:	请选择 <b>请</b> 选择 分机 坐席 账号		

可选择的快速编辑的对象包括:分机,坐席,账号。

# EQUÜNET

选择好目标团队和对象后,点击下一步,系统将提示选择要批量编辑的对象范围

选中目标后 点击 > 按钮, 选定目标

批量编辑分机



语名名称	前缀		内继导码	前缀		37:12	前级	□重畳密码
CC HE-CLAW	后缀	]	1107.9.93	后缀			后缀	
	#1988		abarral de Che	前編		Marchani FIT	前編	
王叫号码	后缀		王叫名称	后缀		外呼王叫号码	后缀	
	前缀		1.10.10	Verte des 1000			Company and	-
不吁王叫名称	后缀		免打扰	请选择 ⊻		账号	请选择	*
受备状态	请选择 🐱		录音	请选择 🗸		语音邮件状态	请选择 👻	
他许外呼	请选择 🔽		超时时间			抢接范围	请选择 🔽	
<b>赴席模式</b>	不可用 🖌		彩铃	请选择	•			
夏板	sip: 请选择		✔ lax2 请送	择	🗸 dahdi	请选择	¥	
							一下页3	6 上一步

在密码栏 增加 重置密码的功能,选中 重置密码 必须填写 前缀 ,将编辑的分机的密码 修改成 前缀和后缀的组合形式

设定完毕后点击预览,系统将以第一个分机为例,列出按照上面的设定保存后,分机的参数变化

设备名称	前缀		内线号码	前频	密码	前撮────────────────────────────────────
	后缀			后缀		后缀
무미나무도고	前缀		士叫名称	前缀	从成士叫号码	前類
Ted 9.89	后缀		1.414CH40	后缀	21-1 The 1 P NO	后缬
从成十四次称	前缀		<b>舟打扮</b>	海洪探	配品	法社场
가야도배심해	后缀		96313/6	·明251年+++	5-740	
设备状态	请选择		录音	请选择 🖌	语音邮件状态	请选择 💟
允许外呼	请选择。	*	超时时间		抢接范围	请选择 🗸
坐席模式	不可用 💌		彩铃	请选择 🖌		
模板	sip: 请选择		✔ lax2 请说	5择 💌 daho	请选择	~
						预览 上一步
						保存修改
设备名称		1000	内线号码	1000	密码	保存修改 temp00
设备名称 主叫号码		1000	内线号码	1000 5 1000	密码 外呼主叫号码	【保存修改】 temp00
设备名称 主叫号码 外呼主叫名称		1000 1000	内线号码 主叫:名称 免打扰	9 1000 3 1000 否	<ul> <li>密码</li> <li>外呼主叫号码</li> <li>账号</li> </ul>	保存修改 temp00 astercc0
设备名称 主叫号码 外呼主叫名称 设备状态		1000 1000 可用	内线号码 主叫名称 免打扰 录音	6 1000 3 1000 否 不可用	密码 外呼主叫号码 账号 语音邮件状态	保存修改 temp00 astercc0 不可用
设备名称 主叫号码 外呼主叫名称 设备状态 允许外呼		1000 1000 可用 是	内线号码 主叫名称 免打扰 录音 超时时间	8 1000 5 1000 否 不可用 1 45	<ul> <li>密码</li> <li>外呼主叫号码</li> <li>账号</li> <li>语音邮件状态</li> <li>抢接范围</li> </ul>	保存修改 temp00 astercc0 不可用 账号组
设备名称 主叫号码 外呼主叫名称 设备状态 允许外呼 坐席模式		1000 1000 可用 是 是	内线号码 主叫名称 免打扰 录音 超时时间 超时时间	8 1000 3 1000 否 不可用 45 1 45	<ul> <li>密码</li> <li>外呼主叫号码</li> <li>账号</li> <li>语音邮件状态</li> <li>抢接范围</li> <li>抢接范围</li> </ul>	保存修改 temp00 astercc0 不可用 账号组 账号组
设备名称 主叫号码 外呼主叫名称 设备状态 允许外呼 坐席模式 坐席模式		1000 1000 可用 是 是 不可用	内線号码 主叫名称 免打扰 录音 超时时间 彩铃	<ul> <li>3 1000</li> <li>3 1000</li> <li>否</li> <li>不可用</li> <li>45</li> <li>45</li> <li>请选择</li> </ul>	密码 外呼主叫号码 账号 语音邮件状态 抢接范围 抢接范围	保存修改 temp00 astercc0 不可用 账号组 账号组

#### 批量编辑坐席

坐席工号	用15部	100	码(前缀+坐席工号+后缩)	FI0566	4	法态	请诀择. ▼
	后缀		-2010-38 T-0 1-981	后期		in a	10 A2 14
公和	请决择	1					
/3 0 6	HI CALLET T					_	
/3 0 6	manter						预览 上一步
73 96	H ALTON					1	预览 上一步
73 94	The Provide State					1	预览 上一步 保存修改
坐席工号	H AN COURT	5000	密码	*****	状态	I	<ul><li>预览 上一步</li><li>保存修改</li><li>可用</li></ul>

#### 批量编辑账号

用户名	PH 558	状态	请选择 ▼	强制录音	请选择 ▼
	后缰		Contraction of the		and a contract of the
付费方式	请选择 ▼	角色	请选择 ▼	接收账单邮件	请选择 ▼
					预览 上一步 保存修改
用户名	astercc0	状态	正常	强制录音	预览         上一步           保存修改         不可用

- 前缀: 在账号用户名前增加前缀
- 后缀: 在账号用户名后增加后缀
- 状态:
  - 。 可用: 将所有选中的账号设为可用
  - 。 不可用: 将所有选中的账号设为不可用
- 强制录音:
  - 。 可用: 对所有选中账号下的分机开启强制录音
  - 。 不可用: 对所有选中账号下的分机关闭强制录音

- 付费方式:
  - 。 无限制: 不限制账户的通话消费
  - 。 后付款, 付款: 只有账户月在限额之内时, 才可以通话
- 角色: 对所有选中账号改为该角色
- 接受账单邮件: 是否开启账单功能

### 1.11. 用户财务管理

用户财务管理用于调整团队和账户的余额,包括充值,扣费等。



### 左侧列表 账户和权限管理->用户财务管理 进入用户财务管理页面, 看到如下界面

《 系统管理界面								_
日 账户和权限管理		· 提案 ☆						
- 国队管理	投業							
- 坐常管理	秋志 =	❤ -请选择- ❤	金統		2	同队:	5 = 🖌	~
- 账号细管理	用内容。=	Y Y	他最高利用:	総結理(第二) (第	更近间			
一 账号管理			重要 搜	索导出	xls file 💌			
一 坐來這管理								
一 权限管理	状态	▲ 🖛 🗙 🔶 🔶 金額	✓ ▲ = ×	◆ 调整対象	✓ ▲ = ×	🐓 团队名	✓ ▲ = ×	🐓 用户名
一角色管理	÷(8	20.00		रहत।		asterco		
快速设置						0010100		_
快速编辑	无遑	20.00		開め		fakeTeam		
	充值	0.00		团队				
世 PBX管理	充值	65.00		团队				
	东信	0.00		戸り				
		-7657.6						
1. 资本资源	261重	0.00		шw.				
In the property is	充值	0.00		团队				
电 地名第11 图 - 使物还叫中心	充值	0.00		医队				
田外呼當制	充值	0.00		团队				
田时叫中心高级管理	扣除	2.00		团队		astercc		
田间卷管理	充價	20.00		<b>囲</b> 以				
田 群发信息管理	±	2222.00		(#1)				
田 系统日志	708	2532.00	Contraction of the local division of the loc	ezien.				
H 系统实时信息	e ee 1 33	>  当前1-12条共12条	共1页转到					_
Ⅲ 系统设置								
田 BPO管理								
田預援号								
田企业CRM管理 系统描绘管理								
國還出登陆								



点击【添加】按钮 会看到添加页面,添加界面根据用户登录的类型不同会有不用的界面

• ① 系统管理员登录,既 (systemadmin 登录) 看到如下界面

调整用户费用 此顶必须填写.	
基本资料	
状态:     充值     团队名:     -请选择-       用户名:     调整前:	-
<b>金额:</b>	•
单据流水号: 备注: 保存 返回	

此界面是系统管理员登录对团队的当前费用进行调整。

- ② 团队管理员登录,既 (teamadmin 登录) 看到如下界面
- 此界面是团队管理员登录对本团队下各个用户的当前费用进行调整。

#### 必填项目

- 状态: 状态下拉框里有两个选项
  - 【充值】 是对相应的(系统管理员登录是对团队,团队管理员登录是对用户)的当前费
     用进行充值,既将当前费用减少相应的金额
  - 【扣除】 是对相应的(系统管理员登录是对团队,团队管理员登录是对用户)的当前费
     用进行扣除,既将当前费用增加相应的金额
- 团队名:
  - 。 用系统管理员登录,选择团队,对选择的团队进行当前费用调整

# EQUINET

- 。 用团队管理员登录,选择团队,关联与选择的团队相关的用户
- 金额:进行调整的金额
- 充值方式: 其他, 信用卡, Paypal, 电汇, 现金

#### 可选项目

- 用户名: 在团队管理员登录时出现, 对相应团队下的用户的当前费用进行调整
- 调整前:
  - 。 用系统管理员登录,此处显示的是选择的团队的当前费用
  - 。 用团队管理员登录,此处显示的是选择的用户的当前费用
- 备注:对本次操作的备注记录

对添加页面的信息确认后,进行保存,可以点击【保存】按钮进行保存,保存后可以在用户账务管理页面看到新保存的一条数据,如果不想保存,可以点击【返回】按钮或者添加页面的关闭按钮。

### 备注



# 2 PBX 管理

### 2.1. 中继

中继是用于将本机的电话网络与其他系统的电话网络(主要是传统的 PSTN 网络,或者是其他的 IP PBX 系统)连接在一起的线路。

中继按传输介质可以分为

- 网络中继 (SIP, IAX)
- 模拟中继 (FXO 口)
- 数字中继 (E1 PRI)

#### 添加中继

左侧管理列表, 点击 PBX 管理 → 中继, 点击 [添加] 按钮, 打开中继添加界面。

≪ 系统管理界面 ₽		10 T			
□ 账户和权限管理		援索 ≪			
- 团队管理	搜索		1_		
- 账号管理	中继名称: =	- <u>·</u>	中继标识: 😑 💽	×	详情: 💻 🔽
- 账号组管理	建立时间: 超始时间	结束时间	更新时间: 起始时间	结束时间	
- 坐席管理					
一 坐席组管理					
- 权限管理	▶ 목元粉塀   今 同收赴				
角色管理					
快速设置	日 日 供 空 祝 日 供 管 理			●	
- 快速编辑	Tto L (a)				
用户财务管理	添加中继				
□ PBX管理	其木溶料 高级溶料				
- 中继					
一 分机管理	rh Bt /7 Pat.		<b>E3</b> 21 -	Selected and	-
振铃组	竹姓白竹 :		121124	请选择	
振铃组分机	类型*:	SIP	注册串:		
— DID分组	标识*:	7006181358	模板:	default sip trunk	-
- DID	+20.+*.	45	捉木.		i I
- DID日志	READ .	40	1/10)-	чн	
呼叫记录	外呼主叫号码:	<u> </u>	外呼主叫名称:		
- 语音邮箱	最大支持通道数:	▼	连续失败禁用:		
内线管理	<b>洋信</b> -	username=vour username			
■ PBX高级管理	Pring.	fromuser=your username			
●传真管理		host=your host ip			
田·费率管理		fromdomain=your host ip	保存返回		
田报表统计		secret=your secret			
□ 财务统计					_
田虚拟呼叫中心					
用外呼营销					•

#### 必填项目

- 中继名称 中继的名称, 仅用于识别使用。
- 团队选择中继属于哪个团队,当设定了团队时,表示该中继只能为该团队使用,如果没有设定
   团队,则表示系统内所有团队均可以使用该中继。
- 类型选择中继线路要使用的协议。
- 注册串 当选用 SIP 或 IAX 协议时,为了接受从该中继送来的呼叫,有的中继需要填写注册串。 标准格式 username:password@voip.china-sip.com:5060
- 标识唯一的标识,默认系统会自动生成一串数字组成的标识,对于某些网络中继来说,标识需要与用户名相同,此时需要手动改写标识。
- 超时 当尝试呼叫的时间大于该值而呼叫仍然没有接通,则认为呼叫失败。
- 状态此中继是否可用。

#### 可选项目

- 模版: 选择此中继要使用的模版,模版的使用可以方便管理同类型的网络中继
- 外呼主叫号码:外呼显示的主叫电话号码。
- 外呼主叫名称:外呼时显示的主叫名称。(目前仅有部分中继支持显示主叫名称)
- 详情:填写中继的配置参数
- 最大支持通道数 设定该中继的最大并发呼叫值,当系统检测到使用该中继的通话大于此值时,
   系统则认为该中继不可用,默认为无限制。

#### 高级资料

~	系统管理界面					
■账户	□和权限管理	中继 添加 删除	搜索			
	团队管理	搜索				
	账号管理	中继名称: =	· ·	中继标识: 😑 💌	<b>~</b>	详情: 💻 🔽
	账号组管理	建立时间: 起始时间	结束时间	更新时间: 起始时间	结束时间	
	坐席管理					
	坐席组管理					
	权限管理					
	角色管理					
	快速设置					
	快速编辑					
	用户财务管理	添加中继				
E PB)	X管理	甘木次料 宣师次料				
	中继	型4次科 同级次科				
	分机管理					
	振铃组	通制计费(路由):	否 🗾	强制使用外呼王叫设置:	否 _	·]
	振铃组分机	录音内线增益:	0	录音外线增益:	0	·]
	DID分组	自定义拨号字符串:		集联中继:	~ ~	
	DID			A734	-	1
	DID日志	朱肤土机地址:		<b>备</b> 注:		
	呼叫记录	外呼主叫白名单限制:		外呼主叫黑名单限制:		
	语音邮箱	Sip Header:				
	内线管理					
₽ PB)	K高级管理					
甲传真	管理					
甲 婁科	2管理					
日报表	<b>長统</b> 计			保存 返回		
田·财务	5统计					
日虚抄	以呼叫中心					
	T.####					

- 强制计费:团队外呼时,根据中继去匹配分机费率,如果强制计费,必须匹配到分机费率才能外呼,否则不会外呼。如果不强制,那么就不需要匹配分机费率。
- 强制使用外呼主叫设置:如果强制,那么不管其它地方设置的外呼主叫号码是多少,都会使用本 中继设置的外呼主叫号码。
- 级联中继 当该系统要和其他系统同时使用时,请选择此选项。
- 级联主机地址 输入级联主机的地址
- 外呼主叫黑名单限制:填写在黑名单内的号码将不能拨出拨入。
- 外呼主叫白名单限制:填写了白名单,那么只有白名单的号码可以通过此中继拨入拨出。
- 备注: 描述中继的一些信息, 例如它的用途等。

# <u>EQU(İ)</u>NET<sup>™</sup>

### 编辑中继

### 双击条目, 打开中继的编辑窗口

中继管理				Θ	
编辑中继					
基本资料 高级资	料				
中继行物*-		<b>1</b> 11.	bolt B		
甲基百标节		EIN:	_		
类型*:	sip	注册串:	双击进行编	辑	
标识*:	2529913837	模板:	default si	p trunk	
超时*:	45	状态:	可用		
外呼主叫号码:	双击进行编辑	外呼主叫名称:	双击进行编	辑	
最大支持通道数:	无限制	失败响应:	双击进行编	辑	
连续失败禁用:	0	详情:	username=	your u	
	目标类型	目标名称		优先级	
	添	加分机费率编辑中继规则	返回		
					 -

### 点击 [编辑中继规则], 打开中继规则设置界面。

● 张宁和权限管理         ●         申述         添加         謝除         搜索           ● 张宁和权限管理         ●         日以管理         ●         注意素         ●
甲狀中和以供管理     ▲     ▲     ▲       - 可以管理     違素       - 账号管理     中型名称     ■     ▲       - 账号相管理     違立时间: 認知时间     這葉时间     更新时间: 認知时间
- 团队管理     正本       - 账号管理     中進标法:= ▼     * 中進标法:= ▼     * 详俳:=       - 账号指管理     建立时间: 边独时间 结果时间 更新时间: 边独时间 结果时间       - 坐席管理
- 账号管理     申提答款     = ▼     申提标法     = ▼     ※       - 账号组管理     建立时间:     边站时间     这年时间     更新时间:     边站时间     这年时间
一 账号组管理         建立时间:         边独时间         结束时间         更新时间:         边独时间         结束时间           - 坐席管理         -
₽ PBX管理 編辑中 经规则
- DID分组 局性: 允许呼叫 ▼ 匹配类型: 被叫前缀匹配 ▼
- DID 对象前缀: default 对象长度: 0
- 呼响记录 移版的级: 增加的级:
中 PBX高级管理
P 传真管理 被叫号码 被叫号码 被叫地区匹配 1 0 双击进行编辑 0 允许呼叫 删除
● <b>报表统计</b> 法加分和期末 得错曲维抑则 近回 ▲
日 查找呼叫中心

号码进入中继后,将按你设置的规则进行匹配,如果匹配到,就按你规定的规则去移除前级,增加前缀。

属性: 包括 允许呼叫、禁用本规则、禁止呼叫。

**号码前缀:**匹配什么样的号码前缀。你写了 0411 那么号码开头是 0411 的号码就会找到 这条规则,并按规则去执行操作。

- 对象长度: 要匹配的号码长度是多少。
- 移除前缀:匹配到号码后,要将你填写的前缀删除。
- 增加前缀: 匹配到号码后, 要将你填写的内容放到号码前边。

规则设置完成后,点击【确定】按钮进行保存。保持后的数据将显示在下方的表格中。

#### 添加 SIP 中继:点击 PBX 管理→<u>中继</u>,进入中继页面,点击添加按钮

≪ 系统管理界面 単					
■ 账户和权限管理	中继 添加 删除	搜索			
团队管理	搜索				
- 账号管理	中继名称: =	- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	中继标识: 😑 💽 💌	~	详情: 💻 🔽
- 账号组管理	建立时间: 超始时间	结束时间	更新时间: 超始时间	结束时间	
- 坐席管理					
- 坐席组管理					重音
- 权限管理					
角色管理					
快速设置	由继ح称 中继管理			●	
快速编辑	NT-In L /ak				
用户财务管理	添加中继				
□ PBX管理	其木溶料 高级溶料				
- 中继					
一 分机管理	+ // / / / / +				-
振铃组	甲雄名称":		四脉:	请选择	• I
- 振铃组分机	类型*:	SIP	注册串:		
- DID分组	标识*:	7006181358	模板:	default sip trunk	-
DID	470.te.		40大.		
- DID日志		45	10.65	可用	•
- 呼叫记录	外呼主叫号码:	×	外呼主叫名称:		
语音邮箱	最大支持通道数:	×	连续失败禁用:		
- 内线管理	送待.				
■ PBX高级管理	Hig.	fromuser=vour username			
日传真管理		host=your host ip			
□ 婁率管理		fromdomain=your host ip	保存返回		
⊞报表统计		secret=your secret			
田 财务统计					
□虚拟呼叫中心					
田外呼营销					×

- 输入中继信息
- 当模版使用" default sip trunk" 时,典型的外呼 SIP 中继设置 如图所示
  - username=用户名
  - 。 fromuser=用户名
  - host=主机地址
  - 。 fromdomain=主机地址
  - secret=密码
  - 。 port=端口号,SIP 协议一般使用 5060

≪ 系统管理界面 単	□ 中继名称	▼ ▲ ₹ × •	中继标识	▼ ▲ ▼ × •)	🔷 状态	🔻 🕆 🔶 🔶	注册状态
□ 账户和权限管理							
团队管理	s s				OK(7 ms)		
- 账号管理							
账号组管理							
坐席管理							
- 坐席组管理							
权限管理					UNREACHABLE		
- 角色管理							
快速设置	中從無頂			_		a	
快速编辑	中继百姓					U	
用户财务管理	编辑中继						
■PBX管理	甘士次时 古旗	2014					
- 中继	基本资料 同级	英科					
- 分机管理							
振铃组	中继名称*:			团队:			
- 振铃组分机	类型*:	sip		注册串:			
··· DID分组	标识*•	2584866118		樟板·	default sin trunk		
DID	10.02	2001000110		17.04			
- DID日志	超时*:	45		状态:	可用		
一 呼叫记录	外呼主叫号码:			外呼主叫名称:	双击进行编辑		
语音邮箱	最大支持通道数:	无限制		失败响应:	双击进行编辑		
内线管理		2 CINCIPS		with the second se	AV 10112 13 40144		
■ PBX高级管理	连续失败禁用:	0		详情:	username=021315	_	
田 传真管理		目标类型		目标名称	isername=(	先级	
田 费率管理					romuser=		
田报表统计			添加分机	费率 编辑中继规则 f	romdomain=		
田财务统计					oort=5060		
□虚拟呼叫中心				c	Itmfmode=auto		
田外呼营销					lisallow=all		h
□ 呼叫中心高级管理				a	llow=g729,ulaw,alaw		
□ 呼叫中心高级管理				a	allow=g729,ulaw,alaw		



#### • 中继各参数介绍可参考<u>中继</u>

使用模版可以加快设置速度并且易于管理
外呼主叫号码和主叫名称请咨询供应商,是否需要 设定指定的号码

### 2.2. 分机管理

用于管理系统内所有内线分机,分机类型包括:

- 使用物理线路的 S 口分机(DAHDI)
- 通过网络传输的使用 SIP, IAX2,MGCP 协议的分机
- 或者世界上任意一部电话(外线)也可以作为系统内的一个分机。

模块功能:添加并且设置分机参数,保证分机可以连接到系统中。

#### 添加设备

左侧管理列表, 点击 PBX 管理 → 设备管理, 点击 [添加] 按钮, 打开设备添加界面:

《 系统管理界面 》	STREET, STREET, STREET, STREET, ST					
第户和权限管理	Service 01.4	COLOR DE CARACINA				
PBX管理	分机管理				O	X 🛛 🗆 🔛
- 中間 - 分割管理	添加分机	此现必须描写。				
要铃组	基本资料	高级资料				
<ul> <li>         新幹値分机         <ul> <li>DID分値             <li>DID</li> <li>TOID</li> </li></ul> </li> </ul>	<ul> <li>⑦ 分机名称":</li> <li>② 分机名称":</li> </ul>	SIP	☑ A&985	[		
- <b>吁</b> 叫记录 - 语音邮箱	E869.	-	· 注意表明	and the second		
PBXAGT	₩ EMA:		▲ 回用戶名 1 ② 主叫名称:	ceshi4 (4)	M	
後其管理	图 分机状态:	可用	M (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1 (1	default sip device	2	
报表统计	□ 元许呼出:	4	※ 影響的時间:	30		
:财务统计 :虚拟呼叫中心 : <del>外呼透明</del> : 呼叫中心高级管理	C		<b>#</b> #7 250			
1450W	ET announces					

#### 必填项目

- 设备名称: 设备的名称, 任意填写;
- 内线号码: 该分机的内线号码, 用于内部呼叫, 同一团队内内线号码不得重复;
- 注册账号: 由自动生成,格式为团队标识-内线号码,如VINA-CC-5000(在配置软电话时, 用户名和鉴权用户名将填写此项)
- 注册密码: 设置一个设备的密码。(在配置软电话时,填写在密码一项)
- 团队:为设备选择属于归属团队。
- 用户名:为设备选择属于归属用户,用户名后面的括号里表示该账户下已存在的分机数目。
- 设备类型: SIP, IAX2, MGCP, DADHI 和外线分机



- 设备状态: 设置这个设备是否可用;
- 模版: 设备要使用的参数模版, 使用模版可以帮助我们快速批量调整分机参数;
- 允许呼出: 设定该分机是否可以拨打非系统内号码



#### 可选项目

- 主叫号码: 设置主叫时显示的号码 (内线呼叫);
- 主叫名称: 设置主叫时要显示的名称 (内线呼叫, 仅 IP 电话支持显示主叫名称)。
- 超时时间: 呼叫该设备时, 如果超过这个时间还没有应答, 则认为呼叫失败

≪ 系统管理界面 単			5				
□ 账户和权限管理	分机管理 添加	■■删除■〔搜案  彡					
一 团队管理	搜索						
账号管理	分机名称: =	<b>•</b>	~	主叫号码: =	<u> </u>	~	
账号组管理	外呼主叫号码: =		~	团队名称: =		~	
坐席管理	小呼权限,	▼ -请洗择- ▼		每打扰, =	▼		
坐席组管理							
- 权限管理							
角色管理	公扣管理						
快速设置	5101842						
伏迷病旗	添加分机	此项必须填写.					
□ · PBX管理	基本资料	<b>高级资料</b>					
中继		_					
- 分机管理	外呼主叫号码:			外呼主叫名称:			
振铃组	免打扰:	否	<b>~</b>	录音:	不可用	-	
振铃组分机	语音邮件状态	不可用		来由現職・			
DID分组		사망교		1.00		_	
DID	王机名:			中继:	否	<b>_</b>	
	抢接范围:	账号组	•	彩铃:	- <mark>请</mark> 选择-	<b>~</b>	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	坐席模式:	可用	-	MAC地址:			
- 内线管理	BLF目标组:	<b></b> 语洗择	-	分机详情:			
■·PBX高级管理		HA20+					
□传真管理				保存返回			
· □·费率管理	_						

#### 高级资料

- 外呼主叫号码: 设置主叫时显示的号码 (外线呼叫);
- 外呼主叫名称: 设置主叫时要显示的名称 (外线呼叫, 仅 IP 线路支持显示主叫名称)。
- 免打扰: 是否开启设备的免打扰功能
- 录音:此设备是否开启录音功能
- 语音邮件状态:语音邮件功能是否开启。
- 语音邮箱密码: 填写语音邮箱密码。(语音邮件状态为可用时会有此项)
- 邮箱: 填写语音邮箱地址。(语音邮件状态为可用时会有此项)
- 默认提示音:
- 主机名: 当设定了主机名时, 仅有该地址的分机可以注册(限于网络分机)
- 中继: 是否为该设备指定外呼使用的中继
- 抢接范围:通话抢接时的范围
  - 。 账户组 仅能抢接同一账户组内的通话
  - 。 团队 可以抢接该团队内的所有通话
- 彩铃 设定该分机振铃时主叫方听到的彩铃
- 分机详情: 可以设定一些个性化的配置
- 坐席模式:
- MAC 地址:

#### 编辑设备

### 在设备列表页面,双击一个设备,弹出编辑界面

号码

110

120

묥

**光行呼出**:

○ 特別和教育者型 ○ PBX管理 ○ 中間 ○ 分机管理 ○ 分析管理 ○ 分析	
中級     分析管理       ・ 中級     添加分机       ・ 分析管理     添加分机       ・ 折针組     基本資料       - 折针組     基本資料       - 助け組     三 内執号码*: 1004       - DD     回 分机类型: sip       - 可印记录     - 近音参唱       - 近音参唱     社園祭科:	MARANUS IN
中度     参加分机       分机管理     振特组       新特组     基本资料       一般特组分机     基本资料       回D分组     1004       · DD     10分机类型: sip       · 可印记录     10分机类型: sip       · 语言邮箱     社園集時:	
· 分机管理     · 新特组       · 新特组     · 基本资料 高级资料       · 班特组分机     · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
新针组     基本资料     高级资料       - 新针组     基本资料     高级资料       - DID分组     ① 分机名称": 1004     ② 内线号码": 1004       - DID     ① 分机类型: sip     2       - 近日却弱     2     2       - 近日却弱     2     2       - 近日却弱     2     2       - 近日が弱     2     2       - 近日が弱     2     2       - 近日が弱     2     2	
振转组分机     回 内线号码*:     1004     2 内线号码*:     1004       DID     ····································	
- DID分组 - DID - 파이记录 - 语音部码 같 ##% 약* (1004 년 内线号码*: 1004 (1) 分机类型: sip	
- DID - 파이记录 값 分析类型: sip - 语音却描 같服低号* 제품 값 花服素料: 제품 제품	
- · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
- 2-2-2-2-2 III (1922-14):	
- 内統管理	
■ PBX高级管理 I 主叫号码: 1004 II 主叫名称: 1004	
● 俟真管理	e 🗟
· 黄丰管理 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
s Stati	
5 财务统计	
● 虚极呼叫中心	
· 外叶宫镇	
※ 呼叫中心高級管理	14
<	
条户和收粮管理 ^	
PEXTE	
中國	5
一 分机管理 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	
- 新時間 - 新聞	
- 斯特祖分礼	
- DDHI	

细队

発导

30

D ADMINIST

GREESE GREESE UP

翻除

216

11日

• 编辑黑名单: 设定黑名单可以帮助设定一个号码列表, 该列表内的号码(主叫号码)无法呼叫该设

备

语言即转

内线管理

PBXAGT

· 依真管理 · 安丰管理

- 报表统计 - 服务统计 - 虚拟呼叫中心

< 系统管理界面	8				
医张户和权限管理	A				
⊖ PBX管理	98	修理	PARALLE		
- 中做	355	加公和			
一分机管理	35.7	1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			
一 服铃组	6	17 M			
- 蜃龄组分机		64			
- DID分组		E.			
- DID			赤加利日名单 近回		
一呼叫记录			Contract of the Property of the local division of the local divisi		
语音邮箱		-949	团队	账号	#14
一内线管理		140			100
Ⅲ PBX高级管理		145			
◎ 传真管理		130			12534
■ 要率管理		COLORINA COLORI		10000000000000000000000000000000000000	
■ 服表统计	1000	A.11-T.0.; 2.		Elisted ad her	
■ 财务统计					
■ 虚视呼叫中心			Electronic Contractor	Statement and an other statement and an other statements	
• 外听宫钥	16		(1)(1)(2)	单 胡锦白教单 短弱	
王呼叫中心高级管理	E		aparce -	atmax.	

• 编辑白名单: 设定白名单可以帮助设定一个号码列表, 仅列表内的号码(主叫号码)可以呼叫该设

备

• 点击 <u>PBX 高级管理→黑名单管理和 PBX 高级管理→白名单管理</u>,也可以进入黑/白名单管理界

面

备注

保存分机信息后 出现黄色提示条,要求重载。点击重载条,配置生效。

👌 中继 .con 配置文件已改变.请重载.

≪ 系统管理界面 ■					_
🛛 账户和权限管理	分机管理 添加 删除 搜索 《	]			
- 团队管理	搜索				_
账号管理	分机名称: 😑 📃 💌	🞽 主叫号码: =	▼	分机类型: = 💌 -请选择-	•
- 账号组管理	语音信箱: 😑 💽	💙 月户名: =	▼	内线号码: = 💽 💌	<b>×</b>
坐席管理	允许呼出: = 🔽 -请选择-	▼ 外呼主叫号码: =	▼	免打扰: = 🔻 -请选择-	•
- 坐席组管理	→ → → → → → → → → → → → → → → → → → →				ia di la companya di
- 权限管理				Contrast (Contrasting	
用巴官理	里利叫回-起始时间 结果的				
"厌迷 反血		重置	捜索 导出		
田白时条管理	□ 显示教題   會 回收站				
DRX管理	🔲 分机名称 💌 ▲ ╤ × 🎌	🕈 用户名 💽 ▲ 🖛 🗙 🏓	🔶 内线号码 🛛 💌 ▲ 🖛 🗙 🏓	💎 <u></u> 允许呼出 🔽 ▲ ╤ × 🏓	ヤ 主叫号码 📃
白维	8000(8000)	8000	8000	是	8000
● 分机管理	8888(8888)	8888	8888	문	8888
振铃组					
振铃组分机	8908(8908)	8908	8908	是	8908
- DID分组	8907(8907)	8907	8907	是	8907
- DID	8906(8906)	8906	8906	是	8906
- 呼叫记录	P005(9005)	9005	9005	8	9005
- 语音邮箱	6905(6905)	0300	0300	Æ	8905
	8904(8904)	8904	8904	是	8904
₽ PBX高级管理	8903(8903)	8903	8903	是	8903
- 队列管理	8902(8902)	8002	8002	<b>旦</b>	8002
		0302	0302	XE	0302
	8901(8901)	8901	8901	是	8901
++3推3日	< < 1 2 3 4 5 >>	>  当前 1 - 10 条 共 129 条 共 13	页 转到		

### 2.3. 振铃组

振铃组是将一组内线分机当作一个对象进行处理,首先振铃组收到请求(例如内线只拨振铃 组内线号码,或者通过 IVR 转到振铃组),然后振铃组会按照一定的规则同时或者依次呼叫 组内的一个或多个分机。

振铃组的工作情况与队列相似,区别在于振铃组不需要签入。

#### 添加振铃组

左侧管理列表,点击 PBX 管理 → 振铃组,点击 [添加] 按钮,打开振铃组添加界面。

# EQUÜNET

< 系统管理界面 🖳						
□ 账户和权限管理	振铃组	■ 搜索 ^	团队:   -请选择-			
团队管理	搜索					
- 账号管理	振铃组名称: =		<b>~</b>	振铃时间: 😑	•	🛛 💙 等待音乐: =
	更新时间: 起始时间	结束时间				
坐席管理			_			
坐席组管理						
- 权限管理						
角色管理		_				
快速设置	振铃组官埋					
快速编辑	增加振铃组					
用户财务管理						
■ PBX管理	基本资料					
中继						
分机管理	振铃组名称*:			内线号码 *:		
振铃组	振铃策略:	全部振铃	-	振铃时间 *:	60	
振铃组分机	ज्ञास.			生败转向。	++ 102	-
DID分组			_	~~+~···	子王政川	
DID	失败转向目标:			最近通话优先:	否	•
DID日志	等待音乐:	请选择	•	呼入语音:	请选择	•
呼叫记录	增加主叫号码前缀:			增加主叫名称前领	ē:	_
古					· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
内我官理						
■ PBX高级管理				Г		
□ 传真管理						
日 费率管理						
□报表统计	<b>569(2569)</b>			添加 🔿		
団财务统计				(a) 5000		
₽虚拟呼叫中心		•••		<₽ 移除		
■ 外呼营销						
□问卷管理						
田·群发信息管理	2797(2797)					
□系统日志						
田·系统实时信息						
∃系统设置	[ ]_ 2,		•			
⊕· <b>工单管理</b>						
□预拨号			_			
			_	保存返回		

### 必填项目

- 振铃组名称: 定义个振铃组的名称。标识这个振铃组;
- 内线号码: 内线分机可以通过拨打这个号码发起对该振铃组的呼叫;
- 振铃策略:
  - 。 全部振铃, 来电后, 所有坐席振铃。
  - 。 顺序振铃, 按次序逐个坐席振铃。

- 轮询振铃,例如有 1001,1002,1003 三个坐席。第一次呼入 1001 振铃,再次呼入 1002
   振铃。按照此规律每次来电找到对应坐席振铃,如果当前坐席未接听,振铃下一个坐席。
- 。 空闲振铃,只振铃空闲的坐席。
- 递增振铃,例如有 1001,1002,1003 三个坐席。第一次 1001 振铃,第二次 1001,
   1002 振铃,第三次 1001,1002,1003 振铃。
- 振铃时间: 振铃持续时间多少秒。
- 团队:选择振铃组属于哪个团队
- 失败转向:如果振铃组内的分机无人接听,做哪些操作。
- 失败转向目标:执行这个操作的对象。
- 最近通话优先: 是否优先呼叫有最近通话记录的内线。

在底部左侧栏可以看到该团队下的所有分机,在左侧勾选后点击【添加】,在右边栏内的 振铃分机代表即将加入此组,同时分机在右侧的排序同时也是振铃顺序。

#### 可选项目

- 呼入语音文件:选择呼入时语音。
- 增加主叫号码前缀: 仅允许数字, 当振铃组呼叫组内分机时, 在主叫号码前增加前缀
- 增加主叫名称前缀: 当振铃组呼叫组内分机时, 在主叫名称前增加前缀。

## 2.4. 振铃组分机

振铃组分机用于管理和调整振铃组内的分机,该页面同时显示了分机在不同振铃组中工作

时的被叫与应答次数。

~ 系统管理界面			Contract of the second								
<b>新新新加加</b>		HHRMR 译加	新潟 福奈	※ <b>团队</b> : -请;	8择- •						
日 PBX管理		ŧ.									
		设备名称: -		2	播除组名称:。		×.	外线号码		2	
设备管理		盘带次数 =		~	illite Ash 😑	-	× 1	创建时间 🔝	1014前 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	目向	
- 振铃组		東朝时间 10	始封耳 使用	114							
<ul> <li>////////////////////////////////////</li></ul>	11			-	25	被索 导出					
- DID	B	最活動把自由收入	61							and the second second	
呼叫记录	116	设备名称	• • • × *	🐓 振铃次数	• • • × •	🐓 应苦次数	× +	🐓 接锌组名称	• • • × •	* 优先级	×+
一语音創稿	117	5000(5000)		0		0		sales		1	
回 PEX高级管理	10	5001(5001)		0		0		sales		2	
用传真管理	= E	5002(5002)		0		0		sales		3	
甲费车管理	1.2	5003(5003)		0		0		sales		4	
田报表统计		5004(5004)		0		0		sales		5	
□ 财务统计 	1.0	- 10 m 1	⇒ -  当前	1-5条共5条共1]	页轴到	-					

### 添加振铃组分机

左侧管理列表,点击 <u>PBX 管理</u> → 振铃组分机,点击 [添加] 按钮,打开振铃组添加界

#### 面。

< 系统管理界面 3	And And And And And And And And And And			
■账户和权限管理 ^		☆ 团队: "请送祥" ▼		
₽ PBX管理	NF			
- 中總	188-247	Impagate	•	1161
- 设备管理	振行組分机管理			
- 課時組	增加振铃组分机			
一 振铃组分机				
- DID分组	从本风轩	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
- DID	0	C D marker		
一时叫记乐	EDEX:	▲ 设备名称":	5000(5000)	
一、店舗印刷	一 振铃组名称": sales	💽 🔄 优先级*:		
PIREIE DOVICE IN MARK				
S NOVER STOR		100 C		
◎ 後具管理		保存 差田		
● 质半管理				
■ 报表统计	5004(5004)	0	0	sales
>> 财务统计		5条共5条共1页转到		
m deleterent de A.				

#### 必填项目

- 团队:选择要设置的分机所属团队。
- 设备名称:选择该团队下个一个分机。
- 振铃组名称: 要把该设备划分到哪个振铃组。
- 优先级:设置振铃优先级别,填写数字 0-9,数越大级别越高(重复的优先级将按照添加顺序排
   序)

### 2.5. DID 分组

左侧管理列表,点击 PBX 管理->DID 分组,进入下图所示页面。

※ 系统管理界面											
±账户和祝限管理 ∃PBX管理		00944576		◎ 開駅: -请选择	- M			ana mwan	Leven		
- 中端 - 分乱管理		READING TO MAN	10. 12.2.11	12	047293						
- 腰幹組					FT 19.4	7t zls f	ile 💌				
一颗钟组分机	P	皇示教書: 一回收:	Å I						_	_	
		DID分组名称	💌 🔺 X 🏓	🕈 组内DID数	💌 × 🕈	🕶 DID	💌 × 🕈	使用路由	×	请选择	💌 iiik
- 呼叫记录	0	] prefix2		1		45		0			#19E
内状管理	E	prefix		1		459		1			218
± PBX高級管理 3 後真管理 + 後本管理	E	3 555		4		522 534 708		0			916
服表统计						101					_
财务统计	6	8888		1		345		0			#119:
◎ 虚影可可平心 ■外呼音伯 ■呼叫中心高磁管理	C	587777		3		321 98779 12358		1			218:
自我管理	-	1 MacDid		0		009		0			(111)

模块功能:建立或编辑一个 DID 组,用于把一类的 DID 号码集合在一起。

点击【添加】按钮,打开 DID 分组添加界面。

#### VINA-CC 配置指南

# EQU

≪ 系统管理界面 単					
□账户和权限管理 🔶	DID分组 添加	뻬床 搜索 ☆			
₽PBX管理	提索				
中继	しい力強度理				
一 分机管理	添加DID分组				
振铃组	H-+-2044				
振铃组分机	基本资料				
DID分组					
DID	DID分组名称*:		团队:	选择一个团队	
- DID日志	月租:		费率:		
一 呼叫记录	兀 記 举 刑 •		国家		
语音邮箱	ERUX ±			? 请选择国家	•
- 内线管理	列表:				
□ PBX高级管理					
⊕传真管理					
田费率管理					
⊞报表统计					
□财务统计			保存 返回		
□虚拟呼叫中心					

DID 分组名称: 设置 DID 组名称,标识此组的功能与作用。

团队:属于哪个团队。

月租: XX

费率: XX

匹配类型:号码匹配,前缀匹配。

国家:选择所属国家。

**列表:** 组内 DID 号。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在 DID 分组页面可以看到新增加的数据。

■ DID分组名称 V ▲マ×◆	🕈 组内DID数 🛛 💌 🗙	🕈 DID 🔍 × 🕈	🕈 使用路由 🔍 🗙	-请选择- 💟 田際
prefix2	1	45	0	删除
🖂 🚺 🏍 기 当前1	-1条共1条共1页转到			
### 双击此数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

DID	)组管理				0 🗓 🛛 🗙
编辑	DID分组				
基本	<b>科</b> 资料				
DID	分组名称*:	号码	团队:	_	
月	8:	0.0000	费率:	0.0000	
匹置	2类型:	号码匹配	国家:	?] 请选择国家	•
列表	Ę:				
			1		
		目标类型	目标名称	优先约	级
			使用详细 组内DID号 返回	9	Å



拨入路由			
查看路由			
avx •	路由名称	使用详细	
	39735857	查看详细	
DID;			
编			
	+		
	使用详细 组内DID	号 适回	
	8899		

此界面将列出所有关于该 DID 分组的路由;点击每个路由后边的【查看详细】,页面将跳 转到拨入路由页面,相当于在拨入路由页面进行 DID 搜索。

点击 组内DID号 按钮,浏览器将弹出一个新的标签页,用于显示该组下的所有 DID 号码;相当于在 DID 页面进行按 DID 搜索。

## 2.6. DID

DID 即被叫号码,也可以理解成客户拨打的号码。DID 在系统中的主要作用是,通过对 DID 号码的识别,我们可以制作不同的呼入路由,例如直接呼叫一个分机,一个振铃组, 进入一个 IVR 或者一个队列。

#### 添加 DID

点击左侧菜单的 <u>PBX 管理</u> → DID, 进入管理页面, 点击"添加"按钮,系统将弹出添加的 窗口,如图所示

≪ 系统管理界面 ■		全			
□ 账户和权限管理					
₽ PBX管理	运动 DID##T#				
中继	DID管理				
- 分机管理	添加DID				
振铃组					
振铃组分机	基本资料				
DID分组					_
DID	DID号码*:		团队:	选择一个团队	•
DID日志	账号:	选择——个账号	分机:	请选择	•
呼叫记录	DID分组。		状态・	司田	-
语音邮箱	DID J SEL		2000	ыш	
内线管理	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	单独设定费率 💌	费率:		
₽PBX高级管理	月租费:		成本:		
田传真管理	供应商:		国家:		
田·费率管理				? 请选择国家	•
田报表统计	请言:	简体中文 💆	备汪:		
田财务统计					
□ 虚拟呼叫中心			保存返回		
□ 外呼营销					
田 呼叫中心高级管理					
□·问卷管理					
12. 我发信白皙珊					

#### 必填项目

- **DID 号码**: 设置一个 DID 号码。
- 团 队: 每个 DID 号码必须属于某一个团队。

#### 可选项目

- 帐号: DID 号码使用哪个帐号(选择后,设备里会列出该帐号下的设备)。
- 分机: 所选账号下的可用分机
- DID 分组:把此 DID 号码归到哪个 DID 分组下。
- 状态:此 DID 号码是否启用。
- 费率:
- **月租费**:
- 成本:
- 供应商:
- 国家:选择所属国家
- **语言**: 使用的语言
- 备注:用于描述这个 DID 号码。



# EQU(I) NET"

1001 0000000000000							
- 系统管理界曲							4
市场户和包裹管理	HP.						
D PROTEIN	0058				DONE .	-	
- <b>PIE</b>					THE REAL PROPERTY AND INCOME.		
1011-0	Service -	• 'RISN' •		COLUMN AVAILA		1972	
INTER STR.		100.0	22	N & 172			
- DIDHHE	PRARMINE	No. 1	Manager and Manager		NAME OF TAXABLE PARTY.	Management of the local division of the loca	And and a state of the state of
- DID	210HH	• • • × • • 010	9년 · AVX+	· 养司 ·	** ×** * 550.	• **ו • \$1	• AVX • • 使用
第530年	E 87212990						0
(2)月出版	and the second second		1条件1页转到	11002 500			
PURKER							
PEXAMPRIP	-						
SAUT							
RFER							
- BERGER							
APRIL A							
ALSO DIA							
HUALTON							
. HEGOND							
- 59912							
- 593310.9							
× 549-28	-						
* BPOTE							
1 100 1	* *						*

• 当将 DID 指定给某个账号时,系统将自动检查是否该账号下已经绑定了其他 DID,根据检查情

况给予不同的提示,防止重复给一个账号绑定多个 DID 造成的混乱

- 系纹管理方案		THE R. P. LEWIS CO., LANSING MICH.		SAL - WAR	ine .				
- PROVEND	11	のの変更					新加速		
- <b> </b>	10	编编DID							
- 02119 - 10140	U.	usan 1							
DOSE		2 009.8h	87212990		8 HM.	Asteroc		Contraction of the local division of the loc	State of the local division of the
00 时间记录	18	·····································	-		- 282.8	- 建合成 		- Recorderat	
- SERVE	18		22.21188		251	का रू		-	
※ PRO2L型世界 ※ 各自世界						此	账户未使用		
* #*2# * #8.64	10			No.	HE CE				
- 制药物计	10	_						92	
外町営業	10								
- 村田中 () 品版世間	10								
平都系出放管理 平系统印念	10								
· SHERING	4								
* BLOKE									

#### VINA-CC 配置指南

# EQU

-			_					
- 水理管理市会		775	-	1.0				
PEXT	DOgij							
- 018	编编DID							1
	MARH						Concession interesting	
#科班的机								
0098	00001	87212990		No PERCO			100000000000000000000000000000000000000	CONTRACTOR OF STREET, STRE
DID				01 G9 88	10.06			
190(CR	100分组)	<b>AA</b>		- 秋西	HM			
D-SCRIP	A 4421	没去进行销售		50	San.			
PEXANDER								
SAR	1			10,99	i户已经与OID带为	(87212990) 爆定(仿然)	割食?	
- 美车管理			area.	COLUMN DESIGN				
※ 解表情计				and the second				
* 雅芳级诗	1.0					#11 1	12	
豊臣時間中心								
27472EM								
· Excert								
- 系统日本								
- 系统采时效应								
* 系统设置								
* BPOTEN								
※ 特质引								

#### 编辑 DID

## 双击条目,打开该 DID 的编辑窗口

DID管理				0 🛛 🗖 🗖	:]
编辑DID					
基本资料					
DID号码*:	010101000077	团队:			
账号:	2000	分机:		•	
DID分组:	选择一个DID组	状态:	可用		
费率类型:	单独设定费率	费率:	0.0000		
月租费:	0.0000	成本:	0.0000		
供应商:	双击进行编辑	国家:	? 请选择国家	T	
语言:	双击进行编辑	备注:	双击进行编辑		
	目标类型	目标名称	ť	尤先级	
		使用详细 返回			li

点击 [使用详细] 按钮,可以查看该 DID 在呼入路由中的使用情况

#### VINA-CC 配置指南

# EQU

·· 系统管理界面					
TO AN A MARKIN IS IN	11				
- POARIN		LOUIS			
10.00 (0) (0)		统入路由			
19030		查看路由			
振动组分机				Introduction and the local sectors of the local sec	
- DID分组		新用之物	使用证明		
- DID		<b>常力工程系</b> 員	28.50		
好叫记录		#/X//5H	R. R. Lesso		
一语音频描					
内线管理					
E PBX高级管理					
<b>王 長真管理</b>	11				
〒 勇幸管理					
干报表统计					
王朝务统计					
主虚似呼叫中心		85			
干外野童酒		288		-	
王野叫中心高振管理			● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●		
王问卷管理					
F 群发信息管理					
王系统日志					
軍系統实时信息					
1 系统设置					
E BPO管理					
1. 持续号					1.0

## 2.7. DID 日志

左侧管理列表,点击 PBX 管理->DID 日志,进入下图所示页面。

≪ 系统管理界面 ₽				您好 adn	nin(适合管理员使用),
□ 账户和权限管理 _	DID日志 搜索 🚿				_
₽ PBX管理	搜索				
- 中继	DID号码: _= 📃	💙 🛛 🛛 🗹 💆	▼	用户名: 😑 📃	<b>~</b>
分机管理	操作者: =	💙 状态: =	▼ -请选择- ▼	创建时间: 起始时间 结束	时间
- 振铃组	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
振铃组分机					
- DID分组			重置 搜索 导出		
- DID					
····· DID日志	撮作	DID=273	4 INK	◆ 田白友 ▼ ▲ ▼ × ゅ)	◆ 状态
呼叫记录					1000
语音邮箱				2669	已通过
内线管理		harrised.			已释放
■PBX高级管理		00101505000		9000	已通过
₽传真管理				5000	
日 费率管理		(bucusses)			已释放
田报表统计					已释放
田财务统计					已经放
■虚拟呼叫中心					
□ 外呼营销		10007010070			已释放
□ 呼叫中心高级管理		lummer al			已释放
日何卷管理					已涌过
■ 群发信息管理					

## 2.8. 呼叫记录

左侧管理列表, 点击 PBX 管理->呼叫记录, 进入下图所示页面。

··· 家练管理界面	3		And a second second	A CONTRACTOR OF A CONTRACTOR	and the state of the		and the second second second second second second second second second second second second second second second				
■集户和权限管理 □ PBX管理	^ <u>11</u> 7		1997日 投余	★) 团队:  -请选择-	日期: 2012	✓ 当前pbzed	u表 ⊻			1000 C	
中藏		±α	1460 = 6	2	撤回带班 =	*	~	DID: =	×	×	
一 分机管理		1+5	R016: = 🧏	v 💌	通译结果 😑	✓ -请选择-	~	0k8 =	~	<b>2</b>	
- 銀铃組		090		请选择- 🔽	用户 =	✔ -请选择-	~	中継。	~	~	
一般的組分戦			日标 =	-	脉注: =	✓ -请选择-		<b>新田 =</b>	~	~	
- DID		呀	·		呼入费用:=	~	~	坐席工号 =	¥.		
一 呼叫记录		7	18.6 =		±叫-5粮 =		~	881K; =	¥.	~	
- 语音邮箱		official and	a: tomatin	SERVICE A							
内线管理			10		19 T		1				
■ PBX高级管理											
- 供具管理		RS T	会 主利号码	🚽 🗮 🗢 🗶 🔶	<b>被叫号码</b> 😿	• = × 🔶 🔶 🖓 🖬	时间 💌	× = × → + 計畫	时长	▲ = × ◆ 息时长	3
- 重要接计		6 4	9900	10	01	2012-09	-12 21:04:05	00:01:0	t	00:01:07	
用财务统计			9900	45	01	2012-09	-12 21:03:24	00:00:0	0	00:00:23	
■虚拟呼叫中心	0.8	0 4	R .	80	101	2012-09	-12 20 58 51	00:00:0	2	00:00:12	
■外吁苦销	0		9900	10	01	2012-09	-12 20 51 20	00:01:2	9	00.02.00	
甲呼叫中心高级管理		-	0000	10	101	2012-00	10 10 20 12	00:00:0	•	00.00.21	
II 何希管理			8900	10	01	2012-09	-12 19.30.43	00.00.0	V.	00.00.21	
■ 群友信息管理			9900	10	01	2012-09	-12 19:34:53	00:00:0	0	00.00:10	
日本政日志 日本政日志		-	9900	10	101	2012-09-	-12 19:30:50	00:00:0	0	00:00:08	_
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			9900	10	01	2012-09-	-12 19 28 56	00.00.0	0	00:00:29	

模块功能:用于查看系统发生的所有通话的记录。

每条记录前边的 • 图标代表有通话录音可以在线试听;

点击 ●图标,可以对录音进行下载。双击一条数据,可以查看呼叫记录的明细

≪ 系统管理界面 単			通话唯一标识,日		▼ 产品序列号,	您好 admin(适合管理员
田 账户和权限管理						
- PBX管理	用户数据: =	<u> </u>	语音识别结果: =		▲ IVR用户输入:	=
中继	呼叫记录					
分机管理	查看呼叫记录					
振铃组						
振铃组分机	基本资料					
DID分组						
DID	主叫号码:		被叫号码:			
DID日志	主叫名称:		DID:			
- 呼叫记录						
语音邮箱	● 通话结果: №	如答	坐席上号:			
内线管理	用户数据: d	levice dialout	呼叫类型:	拔出		
■ PBX高级管理	实际外呼主叫:	-	用户组:	344 FT /4- /5		
□传真管理	at i i the second second second second second second second second second second second second second second se					
□费率管理	「「「「」」「「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」「」」		吁入费用:	0.0000		
田报表统计	总时长: 8	34	呼叫时间:	2016-03-31 09:50:29		
□财务统计	应答时间:	044 03 34 00-50-43	计费时长:	70		
⊞ 虚拟呼叫中心	日标		届性·	正母		
□		33 HH	WHILE.			
〒 呼叫中心高级管理	ivr持续时间: 0	)	录音:	•		
1 问券管理						
田群发信自答理	被叫 亚明时间 应效时	间 总时长 计弗时长 水度	T是 坐度组 日埠 屏	性 次淘米刑 次淘坐度组	<b>瑞出弗田 瑞入弗田</b>	呼叫米刑 userfield 潘迁结甲
1 新久旧志日は	10Ked N1ed 101 102 급진3	四月 11月 11月 11月 11月 11月 11月 11月 11月 11月 1	上与 土神紀 開砂 勝	II 首向天王 首向王师祖	成山 <u>美市</u> 拨入美市	时时天王 usernetu 通道如木
日本地中国信白						
日系现头的信息				返回		
1 杂筑设直						la la la la la la la la la la la la la l

持续时间: 计算方式是结束时间减呼叫时间。

计费时长: 计算方式是结束时间减应答时间。

## 2.9. 语音邮箱

左侧管理列表, 点击 PBX 管理->语音邮箱管理, 进入下图所示页面。

EREY.	主席	分詞	联系人	留言时间	语音邮件名	1	教作	
apcard	2001	mphone(1002)	5566	July 19 15:14	msg0015.wav	+	43	2
apcard	2001	t phone(1002)	-000 -	July 15 18:20	msg0014.wav	+	48	3
apcard	2001	phone(1002)	*1001×	April 21 16:49	msg0012.wav	٠	-	2
apit and	2001	a phone(1002)	5006×	April 14-10:37	msg0008 wav		-	
apcard	2001	hone(1002)	-0000-	April 02 11:56	msg0006 wav		-	3
		[n. ex 1]	11 当前1-5条共5条共	1页转到				

本页用于坐席听取,下载和自己相关的语音邮件;

模块功能: 收听语音邮箱信息。如果有人给你留言了, 你可以到此页面进行收听。

联系人:语音邮件的发送人;

留言时间:语音邮件的记录时间;

语音邮件名: 语音邮件在系统中的文件名称;

●图标可以在线试听留言;

点击●图标,可以对留言进行下载。

業对留言进行删除。

## 2.10. 内线管理

左侧管理列表,点击 PBX 管理->内线管理,进入下图所示页面。

《 系统管理界面 《								
账户和权限管理 PBX管理		₩★ ∝						
- 中继	内线号码: = 😒	×	对象 =	请选择	~	即队 =	*	~
<ul> <li>分机管理</li> <li>振铃组</li> <li>振铃组</li> </ul>	彩融新闻。 表示的研究间	這更對何	更新时间: <mark>1999年</mark> 重置 拱 集	「同」 「毎出」 xls	file 💌			
- DID分组	目量示数数(骨回收站)							
- DID	□ 内线号码 💟 ▲▼>	(**) 対象	💌 🔺 X 🕈	🕈 对象ID	💌 × 🍁	• 帐号	💌 × 🔶	* 团队
- 呼叫记录	234123	分机		4(234123)		11122		astercc
内线管理	908	即初		制试坐席组2222				astercc
PBX高级管理	905	以列		测试33				astercc
传真管理	9376	分机		9376(9376)		9346		astercc
费率管理	9378	分机		9378(9378)		9348		astercc
报表统计	9377	45 <b>4</b> 1		9377(9377)		9347		astercc
9639-DCFT #P3004004 cb.45	D 9370	4241		0270/0270		0340		antarro
外呼書伯		15.44		0070(0010)		0,040		abierco
呼叫中心高级管理	C 33/6	2544		9310(9310)		9345		astercc
何卷管理	9374	分机		9374(9374)		9344		astercc
群发信息管理	9373	分机		9373(9373)		9343		astercc
系统日志	1 2 3 4 1	5 >> >  当前1-	- 10 条共 485 条共 49	页转到		_		
系统实时信息								
承续设置								

此页面内的数据 分别来源于

### 【分机管理】

【队列管理】

### 【振铃组管理】

【电脑话务】

【会议室管理】

【快捷键】

【热键】

### 【系统应用管理】

在此页面也可以为 以上几个模块进行内线号码设定, 如 点击【添加】按钮, 打开内线添加界面。

内线管理					0 🏾 🗆 🗙
添加内线号码	ђ				
基本资料					
内线号码*:			团队:		•
对象:	分机	•	对象ID:	选择一个分机	•
			保存 返回		

内线号码:添加内线号码,用于内部呼叫

- 团队:此内线号码所属团队
- 对象:即对指定模块的类型

对象 ID: 对应类型下的具体数据

确定好数据后,点击【保存】按钮进行保存,然后在内线管理页面便能看到新加的数据

内线号码 ▼ ▲▼×♥	∲ 対象   ↓ ▲ ▼ ×	◆ 対象ID	◆ 帐号 ▼ × ◆	◆ 团队 - × →
8907	分机	8907(8907)	8907	
8906	分机	8906(8906)	8906	
8905	分机	8905(8905)	8905	c IIII
8904	分机	8904(8904)	8904	
8903	分机	8903(8903)	8903	
8902	分机	8902(8902)	8902	1
8901	分机	8901(8901)	8901	
8900	分机	8900(8900)	8900	2
8809	分机	8809(8809)	8809	t in the second s
8808	分机	8808(8808)	8808	
< << 1 2 3 4 5 6 3	>> >> 当前11-20条共178条共	共 18 页 转到		

【内线号码是否重复】 跟内线号码和团队都有关系,如果内线号码和团队都相同,就会提示你内线号码重复

在内线号码管理页面下,给相应模块添加的内线号码,在当前页面是可以进行删除的,对 于不是在本页面添加的数据,将会跳转到对应模块下,如还需要删除,则需要将跳转后的 页面下显示的对应数据进行删除

双击一条数据,就可以看到对应的编辑页面,如图

内线管理				
编辑内线号码	3			
基本资料				
内线号码*:	8902	团队:		_
对象:	分机	对象ID:	8902(8902)	
		返回		

在次编辑页面,灰色的数据表示是不允许更改的,只有内线号码是可以更改的,如果修改 的内线号码跟本团队下的其他内线号码重复,将会给出提示。

# 3 PBX 高级管理

## 3.1.队列管理

队列与坐席组相对应,坐席组用于设定和管理人员,队列则用设定呼叫过程中的各种参

数。没有与坐席组绑定的队列是没有任何用途的。

#### 队列添加



点击左侧菜单的 <u>PBX 高级管理</u> → 队列管理,进入管理页面,点击"添加"按钮,系统将 弹出添加的窗口,如图所示:

≪ 系统管理界面 ■	71 TUMPTER 277 4 0010				
□ 账户和权限管理	队列管理 添加 删		选择 🗾		
□ □ PBX管理	搜索				
₽BX高级管理	队列管理				0 🛛 🗖 🗙
队列管理	添加 队列				
… 工作时间		-			
- 工作时间包	基本资料 高级资料	4			
… 中继组					
PBX模板	队列号码*:		队列名称*:		
一 拨入路由	振铃策略:	最久去呼叫. ▼	团队:		-
一 拨出路由					
… 呼入黑名单	1日 工号通告:	请选择工号前语音	等待音乐:	默认	<b>•</b>
白名单管理	请选择工号后语音	•	失败转向:	挂断	•
···· 外呼主叫号码限制	生败转向日标。	-	坐度招财财间*•	15	
	XXX+RISH10*		The second secon	15	
- 会议室	重试间隔:	5 💌	最大等待时长*:	45	
- 等待音乐管理	允许进入空队列:	是 ▼	通话间隔*:	5	
… 呼叫语音管理	白动技力。				
电脑话务IVR	目初現允:	是			
批量添加语音文件					
应用管理			保仔」返回		
- 板卡管理					

## EQU(I)NET

#### 必填项目

**队列号码:** 由数字组成,同时也是该队列在该团队内的分机号码,不能与任何其他内线号码重复。

队列名称: 队列的名字, 用简短的词语标识队列是干什么用的, 属于对号码的备注。

#### 振铃策略:

- 最久未呼叫: 距上次通话时间最久的坐席优先
- 最少通话,按通话最少排序坐席,通话最少的坐席先振铃,如未接听,那么顺次向下振铃。
- 随机,随机振铃当前可用坐席。
- 记忆轮询,按上一次振铃的坐席,向下顺序振铃。

团队:确定由哪个团队来使用此队列。

**工号通告:**选择一条语音用于在报工号前或者后紧接着播放。由于不同国家语言差异,造 成语序前后不一致,所以视实际需要设置报工号顺序例如现在为您服务的坐席是2000 (属于工号前语音)或者2000号坐席为您服务(属于工号后语音)。

等待音乐: 当坐席在队列中等待时系统播放的音乐。

**失败转向**: 坐席超过在队列中的最大等待时长时将进入失败转向,可以设定的转向目标包括: 挂断,呼入语音,电脑话务,队列,分机,振铃组,语音邮件,播放忙音中的任意一项。

失败转向目标: 当选择了失败转向时, 将在这里设定转向的具体目标

坐席超时时间: 坐席多少秒不接电话就超时, 队列将呼叫下一个优先级的坐席。

85

重试间隔: 在一次超时之后, 至少间隔多少秒后才再次呼叫坐席。

**最大等待时长:**当坐席在该队列中的等待时长超过该数值时,呼叫将被转到失败转向设定的目标。

**允许进入空队列:**当选择是时,即使该队列中没有任何坐席,客户仍然可以在坐席中等待,否则当此项设定为否时,队列中没有任何坐席签入时,主叫方将进入失败转向。

振铃间隔: 在一次呼叫坐席失败后, 呼叫下一个坐席之前等待的时间。

**自动填充:**选择是时,当队列中有多个主叫等待时,队列将同时将这些呼叫分配给可用的 坐席。否则系统将按顺序逐一分配。

### 高级资料

队列管理				
添加 队列				
基本资料 高级资料	-			
目动转入条件:		增加主叫名称前缀:		
增加主叫号码前缀:		最近通话优先:	是	•
多方通话:	可用	队列通告:	选择呼入语音	•
评分:	请选择    ▼	坐席通告:	选择呼入语音	•
功能按键:		功能按键目标:	语音邮件	•
功能按键目标对象:	请选择    ▼	周期性公告频率:	0	
周期性公告语音:	默认语音 ▼	排队位置公告频率:	0	
最大排队人数:	0	优先级:		
		1年日 返回		

自动转入条件:用于系统通过变量匹配到相对应的队列。

例如当客户在 ivr 中选择了中文,这时系统变量 LANGUAGE=cn,本条队列转入的条件 设置为 LANGUAGE=cn,正好与系统变量相匹配,那么系统会让客户进入这条队列执行后 续操作。

通过 lvr 让系统变量匹配队列的前提:

在电脑话务模块中定义了全局变量;

设置电脑话务的目标,转向=队列,转向目标=自动转向。

增加主叫名称前缀:对进入队列的号码在其名称前增加内容。

增加主叫号码前缀:对进入队列的号码在其名称前增加号码。

最近通话优先:优先转接到上一次接通的分机。

**多方通话**:是否允许多方通话会议。

队列通告: 刚一进入队列要播放给客户的语音。

评分:邀请客户对服务打分时播放的语音。

坐席通告:坐席接起电话时播放给坐席的语音。

功能按键:设置一个快捷键。

功能按键目标:快捷键的执行方式。

**功能按键目标对象:**由谁来执行。

周期性公告频率:多少时间播放一次公告语音。

周期性公告语音:公告语音的内容。

**排队位置公告频率:**多少时间播放一次排队位置的公告。

最大排队人数:队列中允许排队的最多人数。

优先级:这个队列的优先级别。

数据填写完毕后,点击

【保存】按钮进行数据保存。此时在队列管理页面左上角出现黄色提示条目,如下图所示:

💧 中维.con電器文件已改变.请重载.

点击黄色提示信息,将系统配置文件重载。

点击后,提示条消失,并且提示"重载成功!"

双击该数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

队列管理				0 🗓 🗖 🗙
编辑 队列				
基本资料 高级	及资料			
队列号码*:	603	队列名称*:	第四座席组	
队列类型:	默认	振铃策略:	随机	
团队:		工号通告:	请选择工号前语音	
等待音乐:	默认		请选择工号后语音	
失败转向:	分机	失败转向目标:	8475(8475)	
座席超时时间*:	15	重试间隔:	0	
最大等待时长*:	45	允许进入空队列:	是	
通话间隔*:	3	自动填充:	是	
		返回		

## 3.2.工作时间

### 左侧管理列表 PBX 高级管理->工作时间, 进入下图所示页面

2 (1997)(1997) (2010) (2010) 登ま 开始星球 = ○ - (清迭 开始日歌 = ○ 結束町前: (2010)(16) (2010) (2010)(16) (2010)(16) (2010) (2010)(16) (2010) (2010)(2	捜索 ☆ ロー・ 単日1月	结束星期 名称: 包建时间: <mark>医数</mark> 重置 提	<ul> <li>一遺送择</li> <li>一遺送择</li> <li>デ</li> <li></li></ul>	- V V Sfile V	结束日期。 起始时间: <mark>都会</mark>	<b>ः छ</b> मिनि विक्र	¥ N III		
■ 名称 = × *	开始日期	💌 ± = × 🕈	结束日期	👻 🔺 🛛 😒	起始时间	👻 ** X 🔶	🔄 结束时间	💌 🔺 🖛 🗙 🔶	◆ 元
🔲 test	09-03		09-30		09:00:00		10:59:00		星期一
45454	08-06		08-10		00:00:00		23:59:00		星羽-
🔲 timepage	00-00		00-00		08:30:00		17:30:00		星期一
9999	00-00		00-00		00:00:00		23:59:00		星期一
177777	00-00		00-00		00:00:00		23:59:00		星期一
<b>11111</b>	00-00		00-00		00:00:00		23:59:00		星明一
123123	00-00		345345345		00:00:00		23:59:00		星叫一
🗆 севааа	04-21		04-27		00:00:00		23:59:00		星利一
Ces	04-20		04-27		00:00:00		23:59:00		星羽一
🗖 dtest	04-26		00-00		00:00:00		23:59:00		屋和一
< << 123 >>	当前1-10	多共22条共3贯	〔 \$9:30]						

**模块功能:**设置一个工作时间区间,例如设置一个时间区间,每星期的星期一到星期三 早 8 点到晚 5 点。

## 添加

点击【添加】按钮,我们添加一个时间区间,留给工作时间包模块去使用;

atunnitus <mark>.</mark> Glu Mit	105 R#	-	-	-	-				
AREAL -	- 通头检- 工作时间管理 添加工作时			₩ - 徳侠校-					
	基本资料								
名称	2 281	国庆信班		团 开始日期:	10-01		1 结束时间	<u>w</u> awx <del>e</del>	+ <b>H</b>
test	团 结束日期:	10-07		团 起始时间:	09:00		10:59:00		星明一
45454	团 结束时间:	16:00		团 开始/结束星	MI: 🖓 🐪 🦷		23:59:00		里明-
🔲 timepage	团 团队名称:	astercc	3				17:30:00		#18-
9999				保存 返回			23:59:00		雇用一
□ 77777							23:59:00		星明一
[] mn		00-00		00-00		00:00:00	23:59:00		<b>星明</b> 一
123123		00-00		345345345		00:00:00	23:59:00		星明一
🗖 cesasa		04-21		04-27		00:00:00	23:59:00		星明一
🗆 ces		04-20		04-27		00:00:00	23.59:00		11月
dtest		04-26		00-00		00:00:00	23:59:00		星期
. I.C	2 3 >> >	当前1-10条1	t 22 亲 共 3 页 钟	ži se stati	_	_			

名称:工作时间包的名称,用于在工作时间包内区分不同的工作时间

时间区间设置分为三部分,一个是日期的设置,一个是时间的设置,一个是星期的设置;

开始日期:工作时间的开始日期

结束日期:工作时间的结束日期



起始时间:开始的时间

### 结束时间:结束的时间





开始/结束星期:利用滑动条 设置每周开始的星期和结束的星期



团队名称: 设置这个时间区间给哪个团队使用

如上图所示 建立了一个国庆值班 这么一个工作时间,设置的日期是 10.1 - 10.7 的每天上午9点到下午4点。

数据填写完毕,点击【保存】按钮,返回到工作时间管理页面,可以看到我们新添加的数据:

#### 编辑

#### 双击这条数据可以进行编辑修改操作

20000000 (C.M.		A				
#64.88	工作时间管理 编辑工作时	ю Ф		1111 1111		
	基本資料 ☑ 名称": ☑ 結束日期:	周庆值班 10-07	② 开始日期: ② 影览时间:	10-01 09:00:00	▲ [結束:1/i] 15:00:00	· ▲▼×◆ ◆ 开始 星短一
test 45454 timepage	<ul> <li>諸東时间:</li> <li>別以名称:</li> </ul>	16:00:00 astercc	① 开始/结束星 确认 近回		10:59:00 23:59:00 17:30:00	도라~ 도라~ 도자~
9999		00-00	00-00	00:00:00	23:59:00	星期一 星期一
		00-00	00-00	00:00:00	23:59:00	星期一
123123		00-00	345345345	00:00:00	23.59.00	星期一
🗖 сеззаз		04-21	04-27	00:00:00	23.59.00	星明一
🗖 ces		04-20	04-27	00:00:00	23:59:00	Ext-
	13 × 1	当前 1 - 10 条	共 23 条 共 3 页 转到			

**开始/结束星期**:编辑此字段时,调整完毕滚动条后,请不要忘记点击【确认】按钮进行结果保存。

## 3.3.工作时间包

左侧管理列表 PBX 高级管理->工作时间包, 进入下图所示页面

N # Sfi: 1 Sfi: 1	etter entre		₩E =	9	2	87.05. <mark>=</mark>	✓ -请选择-	2		
		-	12 17 T	State als f	ile 💌			5		
2 2.4R		◆ 各注		◆ 秋恋	× ***	<ul> <li>         ·   ·</li></ul>		* elizatia	× **	-463
testd				可用		admin		2012-09-03 11 12	2.15	
dtestp				町用		admin		2012-04-20 15:2	5:49	
- +++		414		不可用		admin		2012-03-18 19-3	4.26	
🗆 N				町用		admin		2011-09-19 10:25	5.41	
🗖 fds				可用		admin		2011-09-19 10:24	1:34	
-		and the second second		可用		admin		2011-01-06 08:35	5.58	

模块功能:根据你的业务需要,将一些工作时间组合到一起,生成一个时间包。

### 添加界面

		AT PROPERTY				-		
					- HEIDIN	<u></u>		
	Constants							
BRIDE (TRAN)	法加工作时间有	~						
II 288	Search - Heres					财洪	2 **X	-33
L heats	林皮木基					-03 11 12 15		17
🖸 delap	10 SB1		2 85	च स		-20 15:26 40	l.	
□ <del>111</del>	( MIKA)	-	8 18881	法标选项	-	-18 19 34 24	ē.	3
D N	18 6E	_				-19.10.25.41		
E tds						-19 10:24:34		
D asherocitentil						-05 00 35 54		
N 14 1 10 10			-					
						1		

**名称**:为时间包设置一个名字

状态:时间包是否可用

**团队管理:**时间包属于哪个团队,团队的变化,决定着工作时间的变化,因为我们再创建工作时间时,它属于不同的团队

**工作时间:**选择一个或多个工作时间区间,来共同组成一个完整的,业务所需要的工作时间区间

备注:对工作时间包的备注说明;

保存后,在时间包页面可以看到新增加的数据

### 编辑

双击这条数据,可打开编辑界面

200 - 200 - 200 - 10 2	NS 1						
67 <b>a 3</b>		412 =	3 3		<ul> <li>·请选择- · ··································</li></ul>		
entration and a second							
	工作时间包营程			_	(0) (x) (=) (x)		
	编辑工作时间包					HR SP	× =20
testd	基本资料					-03 11 12 15	
2410	(1 581)	COMM	E 8.6:	可用		-20 15 26 49	
455	E 1984.:		IS ISHN'S	- BR	值班.	-18.18.34.36	1
8	il att	(FHM				-19 10:25:41	
Ca	-					-19 10 24 34	
Meros I fi at life						-06 08 25 58	
lande 🖬 ber die 15			10.28				

双击呈黑色加粗数据内容,可对其进行编辑修改。

## 3.4.中继组

左侧管理列表, 点击 PBX 高级管理->中继组, 进入下图所示页面。

■ 显示数据   龠 回收站				
■ 中继组名称 ▼ ▲ ▼ × ♥	🕈 团队 👻 ▲ 🔻 × 🔶	💠 中继策略 🗸 ▲ 🛛 🗙 🌳	🔶 创建人 🚽 ▲ 🖛 🗙 🍁	💠 创建时间 🛛 👻 ▲ 🖛 🗙 🔶
Priority_Outbound		顺序优先	admin	2012-11-25 21:59:37
Radom_Outbound		随机	admin	2012-11-25 13:49:57
< << 1 >> >  当前1-	·2条共2条共1页转到			

模块功能:中继的集合。根据需要把多个中继集合在一起。便于管理配置。

### 添加

点击【添加】按钮, 打开中继组添加界面。

100000 1000 1000 1000 1000	n = ())), -读选择- →				
	中继组管理		o X = ×		
	添加中继组				
	基本资料				
日最示教教( ) 回收站		12:202			
日 中继组名称 🕑 🖂 🗰	中继组名称":	IIIK: 请法择	*	मान 💌 🛶 📯	+ 00
中####################################	2 中鐵策略: 順序优先			13 10:30:37	2012-0
testTrunkGroup	予呼主叫黑名单限制:	并呼主叫白名单限制:		08 09:56:56	2011-1
🔲 trunk1				18 13:23:14	2011-0
an ei 🖬 ei ca					
	□全选	□全法			
	( sjzbnkj	dasdasdcx	>		
	234234	赤加る			
	$\langle \rangle$	C 1254			
	1				
		保存 近回			
				4	

中继名组称: 定义一个名称, 标识这个中继组。

团队:选择中继组用于哪个团队。

中继策略: 中继组使用中继的策略,包括 顺序优先、随机 和 轮询

黑名单限制:设置黑名单后,黑名单内的号码不能通过此中继。

**白名单限制:**如果设置了白名单,那么只有白名单内的号码才能通过此中继。

在左侧勾选此组需要的中继,将其移动到右侧栏内。

数据填写完毕后,点击【保存】,在中继页面可以看到新增加的数据。

### 编辑

双击该数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

中继组管理		0 2 8 (	×
编辑中继组 			
基本资料			
中继组名称*: Priority_Outbou 中继策略: 顺序优先	团队:		
外呼主叫黑名单限制:双击进行编辑	外呼主叫白名	;单限制: 双击进行编辑	
□全选	<b>^</b>	□全选	
STN-ZJ		Evpn-jh	
Englisher PSTN-MG	」 添加 ♀	SIP-GT	
PSTN-FAX	← 移除	DVPN-LP	
PSIN-GD	<b>-</b>	SIP-WL	
	保存 编辑中继组规则	返回	

将左侧中继移动到右侧,代表将此中继在从该组中移除。

将右侧中继移动到左侧,代表将此中继加入到该组。

组内中继发生改变后,记得点击【保存】按钮进行保存。

### 添加中继组规则

点击中继组编辑页面上的 编辑中继组规则 按钮 可以给当前中继组添加规则

+4145%: E	U PAR	的理							1	
CONTRACTOR OF	中继组织则管理					Õ		x		
	编辑中继组规则	el 🛛								
	基本资料									* 5
C O O MARKET	🖻 中爆组名称:	中继线路		团 中國:	·请选择-	~			13 10:50:37	
E testTrutikGroup	<b>》 服性</b> :	允许呼叫	~	🕑 号码前缀:	default				08 09:56:55	
🗆 tratict	🖹 号码长度:	0		🖻 專股前級:					18 13 23 14	
the set 🖬	🖻 增加直输:									
				确定 近国						
	中继名称	号码前缀	号码长度	移除前缀	增加煎缀	属性	<b>10</b> 172			
	sipto30-1	default	6	双击进行编辑	双击进行编辑	允许呼叫	世地			
	sipto30	default	0	双击进行编辑	双击进行编辑	允许呼叫	2.8			
	- And - And			×						
								3		

中继组名称:添加中继组规则的中继组名称

中继: 可以选择一个当前中继组下的中继

属性:包括 允许呼叫、禁用本规则、禁止呼叫

号码前缀: 匹配什么样的号码前缀。你写了 021 那么号码开头是 021 的号码就会找到这条

规则,并按规则去执行操作

号码长度: 要匹配的号码长度是多少

移除前缀: 匹配到号码后, 要将你填写的前缀删除

增加前缀 匹配到号码后, 要将你填写的内容放到号码前边

确定规则后,点击确定按钮后,会保存当前规则。将显示在下方的表格中,可以修改相应的参数值,也可以删除某个已建立的规则

## 3.5.PBX 模版

PBX 模版用于管理 asterisk 上使用的中继线路或者分机设备,您可以设定不同的模版便于添加中继或者分机时候使用,修改的时候只需要修改模版,使用修改模版的配置信息就会一起更新。

左侧管理列表,点击 PBX 高级管理->PBX 模版,进入下图所示页面。

	- 15- 18- 18- 18- 18- 18- 18- 18- 18- 18- 18	8			
	展成名 = 🛛 💘 1977年127 = 🕜 - 講送博-	✓ 详稿 = 创建时间: 100% 重置 提案	▼ ▼ ▼ Fill に意思す何 号出 xls file ▼	模板类型 =	iii
	▲ <b>本教苑</b>   ● <b>田牧城</b>   -  -  -  -  -  -  -  -  -  -  -  -  -	♥ 模板类型	<ul> <li>◆ 协议类型</li> <li>▲ ▼ × ◆</li> </ul>	◆ 详情 🔍 ▲ ¥ X III	◆ <u>备注</u> ▲▼×◆ (
ŀ	default dahdi device	<b>设备</b>	dahdi	echocancel=yes busydetect≡yes buxycount=7	n
	default mgcp device	中继	mgcp	context=hosted-dialout host=dynamic canreinvite=no dtnfmede=rfc2833	default template for mgcp device,c n
	default lar2 device	<del>रोड</del>	ian2	type=fri and quali fy=yes pot t4853 nat=yes host=dynamic contartHosted-di alout requirecallides=Pao di sallos=all allos=alm, also, gm, g729, 3283, 326	default template for iax2 device,can n
	default sip trunk	Ф.M.	sip	type=friend inaccurs=port, invite directesdis=no context=hosted=dialin disfinode=rfc2833 diselle=ali dise=ale, alee, gee, g729, 1083, 105	default template for sip trunk, can n n

模块功能:为中继或设备按不同协议定义配置模板。

### 添加

点击【添加】按钮, 打开 PBX 模版添加界面。

#### VINA-CC 配置指南

## EQU

	1877 <b>- 187</b> 10	HD9	凝棄 ☆								
	UDS:				1716 <b>=</b>	~	~	0035 <b>-</b>	● -清选择-	*	
	A2置標の	9 192	请这样~ ~	<b>W</b> e	Erine Evening				]		
	波道 增加者 模様	已置模版 ##		*					≤ + × × +	* 春往	<u>₩</u> ±¥X® 4
* d	etauli 🗈 🐼	板名*:		]	团 模板类型:	说备	M				
* d	ataun 🖻 🛱	谈类型: "替":	SIP	×	团 团队: 团 备往:	全部	×		out	default template	for mgcp device.c. n
- d	ofault				保存 返回		a	equireraiitoisen= iisallovall dlos=ulue, alas, gi	, eut 111 111, g729, h263, h26	default template	for lax2 device.can m
								yps=friend nsecure≑port, invi lirectnedia=pe	ta		

模板名: 定义模板名称, 用于标识区别其它模板。

模版类型:确定模板用途,用于中继还是设备。

协议类型:选择协议类型,要使用哪种协议进行会话。

团队:选择模板用于哪个团队。

**详 情:** 详细配置格式。

备注:为模板添加备注,用描述模板,对模板备忘记录。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在 PBX 模版页面可以看到新增加的数据。

#### 编辑

双击该数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

		添加 田家	<b>独宗</b> ☆					
		445.5 =	× ×	(年語 =	2	((0.42) a	- 请选择-	×
		602222 📼 💌 🖬	-请选择- 🖌			Beratie and and		
		配置模版管理						
日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日 日日	1. <b>1</b>	修改配置模版						
Ŀ	模核	基本资料					<u>v</u> a v X <del>II</del>	♣ 各注 ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★
* 0	tetau	☑ 模板名*:	default dahdi d	团 模板类型:	设备			
		团 协议类型:	dahdi	团 翻訳:	选择一个团队		out	
* 6	letau	<b>建 详</b> 情":	echocancel-yes	团 备谁:	双击进行编辑			default template for mgcp device,c
				16.00				
- 0	ietau			ALC 200			out	default template for lax2 device,can
						disallow=all allow=ulaw, alaw, gau	, g729, 1283, 128	
						type=friend		

## 3.6.拨入路由

拨入路由用于将拨入到系统的通话根据一定的规则路由到需要的目的地。



## 添加路由

点击左侧菜单的 pbx 高级管理 → 拨入路由,进入管理页面,点击"添加"按钮,系统将 弹出添加的窗口,如图所示:

<ul> <li>系統管理界面 4</li> <li>二米 白和和明等期 4</li> </ul>	林汉城市 添加	制除 根索	*			
□ PBX管理	拔入路由管理					o X = ×
□ PBX高级管理	添加路由					
- 队列管理 - 工作时间	基本资料					
工作时间包 中继组 PBX模板	<ol> <li>諸由名称 *:</li> <li>DID匹配:</li> </ol>	<b>空</b>		<ul><li>図 図 A称:</li><li>図 DID标识ID:</li></ul>	-请选择-	•
- 拔入路由 - 拔出路由	≥ 主叫四梁:	空	•	🖻 主叫号码目标	1	
- 黒名单管理	2 转接:	振铃组		2 转接名称:	选择一个振铃组	-
白名单管理	2 中维匹配:	-请选择-		2 中继名称:	-请选择-	
<ul> <li>外呼主叫号码限制</li> <li>会议室管理</li> <li>会议室</li> <li>等待音乐管理</li> <li>呼仰语音管理</li> </ul>	<ul> <li>2 工作时间包:</li> <li>2 优先级:</li> </ul>	请选择		<ul> <li>· 状态:</li> <li>· 保存 返回</li> </ul>	启用	
			_			

## EQU(I)NET

## 必填项目

- 路由名称: 设置一个路由名称, 标识这个路由的用途或作用, 用于区分其它路由。
- 团队名称:此路由用于哪个团队。

### 可选项目

- **DID 匹配:**选择是否启用 DID 匹配
  - 。 空: 不启用 DID 匹配
  - 。 单匹配: 仅匹配某一个 DID 号码;
  - 组匹配: 匹配一个 DID 组 (组内有可能有多个 DID 号码)。
- 当启用 DID 匹配时,需要选择 DID 标识 ID: DID 号码列表或 DID 组列表
- 主叫匹配:是否启用主叫匹配。
  - 主叫号码目标: 输入主叫匹配的电话号码。
- 转 接: 匹配后要将通话转入的对象类别
  - 。 自动匹配 转到一个帐号,此时可以在"帐号"中选择一个帐号
  - 。 振铃组,转到振铃组,此时可以在"转接名称"中选择一振铃组;
  - 。 队列,转到一个队列里,此时可以在"转接名称"中选择一个队列;
  - IVR 电脑话务,转到一条电脑话务,此时可以在"转接名称"中选择一条 IVR 电脑话
     务;
  - 。 分机,将电话转到一个分机,此时可以在"转接名称"中选择一个分机。
  - 。 语音邮箱,将电话转到语音邮箱,此时可以在"转接名称"中选择一个邮箱地址;
  - 。 应用 将电话在转接到 一个应用, 此时可以在"转接名称"中选择一个应用
  - 。结束,直接结束呼入。

- 。 会议室 将电话在转接到 会议室,此时可以在"转接名称"中选择一个会议室
- 。 传真设备 将电话在转接到 传真设备,此时可以在"转接名称"中选择一个传真设备
- 中继匹配: 是否启用中继匹配
- 中继名称: 当启用中继匹配时,选择需要匹配的中继
- 工作时间包: 选择启用该拨入路由的时间, 如果为空, 表示该路由总是生效
- 转接名称: 根据"转接"字段的不同值进行变化,提供(振铃组或队列或电脑话务,分机,语 音邮箱)列表。
- 优先级: 设定该路由优先级别, 写数字, 数字越大级别越高;
- 状态: 是否生效此拨入路由。

### 编辑路由

<ul> <li>系线管理界面 *</li> <li>市 孫戸和权限管理 *</li> <li>日932管理</li> <li>日932管理</li> <li>月37世年</li> <li>八句古田</li> <li>丁句古田</li> </ul>	15008 5tc 878 제호 DOUGR: = 	推索_☆ 请选择- ▼ ▼	00년(원)이 = 18명 - 18명 - 1	▼ -清法祭- 8 家 写出	•	I미만와 = 16월 <mark>-</mark>	<ul> <li>● 请选择-</li> <li>● 请选择-</li> </ul>	- -		
	第二曲編(金田秋美)       第二曲名称       【       (K) 新由	*** ①IDU:A2 地区和	¥1页特到	<b>DID号码</b> 9973868 9973868 9973868 9973868 9973869 9973869	×+	<ul> <li>◆ 主印匹款</li> <li>立</li> </ul>	<b>∼ ∧</b> ♥× <b>+</b>	◆ 主叫号码目标	• • * * *	<ul> <li>◆ 結束</li> <li>空</li> </ul>

- 双击条目,打开该路由的编辑窗口
- 当使用 DID 组匹配时, 鼠标放到标识后的图表时, 可以显示出该 DID 组内的号码

# <u>EQU</u>(Í)NET<sup>™</sup>

《 系统管理界面 4	Section of the sectio				
<ul> <li>● 外方の一般である</li> <li>● PBX管理</li> <li>● PBX高级管理</li> </ul>	拔入路由管理 编辑路由		_		o X = ×
- 队列管理 - 工作时间 - 工作时间包	基本资料	_			
- 中继组	🕜 路由名称 *:	拔入路由	团队名称:	双击进行编辑	
- PBX模板	团 DID匹配:	组匹配	図 DID标识ID:	400号码分组 🖹	li internetti
- 拔入路由	② 主叫匹段:	全	💿 主叫号码目标:		Did 등대 39735855
技出路由 更々始学理	团 转接:	振铃组	🕜 转接名称:	-请选择-	39735856
- 白名单管理	团 中继匹配:	·请选择·	🖻 中继名称:	-请选择-	39735857 39735858
- 外呼主叫号码限制	🗵 工作时间包:	-请选择-	🕑 状态:	启用	39735859
- 会议室管理 - 会议室	🖻 优先级:	0			
- 等待音乐管理 - 呼叫语音管理			返回		

• 当使用 DID 匹配时,选择完 DID 标识 ID 后,系统将显示该 DID/DID 组的使用情况

※ 系统管理界面		in the literal								
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Ĥ.	医入路由管理			jā 3					
PBKARTER	11	编辑路由				* E	-0.00			
—— 以列管理 —— 工作时间	1	10.00 M 10.00								
工作时间包	11	二 新由名称 つ	ぼ入瑞曲	1 日以名称	; 双击进行编辑					
PBX模板	11	A DIDETE:	单匹配	10 DID624	h 39735858 💽	100	- 34	· indepe	100 + + x00	+ 0.0
拔入路由		主山田市	2	<b>三 主明号</b> 群	86:					
拔出版由	1		100 S 9 50	新报名	彩纹操充					-
用名甲酸理	11	- 中國各部	请送算	● 中播名						
一 外野主叫号詞原制	11	《 工作时间也:	请选择	② 状态:	未使用	_				
<b>会议室管理</b>	11	《 优先级:	0							
金い宝	11			and the second s						
- 好叫语音管理	11									
电脑语符	U.									
通信文件管理										
- 紅塵卒加诸貧又件										
核卡管理										
- 代真管理										
王進车管理										
〒 搬表统计										
+ 财务统计										
上畫銀吁叫中心	-									

● 系统管理界面 ● 株户和权限管理 ■ PRY管理	4		NUM NO.	ă.				g H				
E PBX 001111 0.341数量 工作11月 工作11月15 中途地 中途地 約入基由 就出送出 用永华管理 日本等地理 人好主由《书明》	1045	编辑路由 基本 ### 《 第曲名称 * 《 如四5章 《 其叫四章 《 转篇 《 中理四章	成入路由 単匹配 空 勝特祖 道法罪		(2) (11)(4) (2) (20)(5) (2) (5) (3) (5) (4) (5) (4) (5)	(数) (210) (111) (	双点进行编辑 29735858 III示			- ALSA - ALSA - ALSA	10 · · · ·	<u>1 1</u> 19
外野主叫号码跟制 会议室 等待最乐管理 听叫语音管理 电脑语号 请最文件管理 处型全加语意文件 名用"理 长卡管理 新 <b>代真管理</b>		5 Ithiata 5 8748-	42.5 9			ft D	nd 已经被找入路由,	境入踏由) 使用。 源型	是吉继续?			
+ 奥车管理 + 报表统计 - 财务统计												

## 3.7.拨出路由

左侧管理列表,点击 PBX 高级管理->拨出路由,进入下图所示页面。

援出路由 添加 删除 搜索	☆ 团队:-请选择- ▼			
搜索				
路由名称: 😑 🚽	🖌 🛛 创建时间: 起	始时间 结束时间	更新时间: 起始时间 结束时间	1
	重置	搜索 导出		
□ 显示数据   會 回收站				
□ 路由名称 ▼ ▲ ▼ × ◆	💠 路由规则数量 👻 🗙	◆ 团队 - × →	💠 创建者 🚽 ▲ 🔻 × 🔶	创建时间     ·
FAX_Outbound	1		admin	2012-11-11 00:11:09
< << 1 >> >  当前1	1-1条共1条共1页转到			

模块功能:是指定给账号组用的,可以按一定的账号范围(账号组)以不同的方式去外理拨号

请求。

## 添加

点击【添加】按钮,打开拨出路由添加界面。

	由添加	刪除	搜索	* 7	<b>IK:</b> -请选择-	•								
搜索														
	路由名称:		•		<b>~</b>	创建时间: <mark>超始</mark>	时间	结束时间		更新时间:	起始时间		结束时	间
						重置	搜索	导出						
日显示	数据   🏫 回收	站。	拔出路由作	管理								0 [2	] 🗖	
FAX	备由:名称 (_Outbound	▼ ≜ ₹	添加拔	出路日	ŧ									)
	< << <b>1</b>	>> >	基本资	料										
			路由名	称 *:				团队名称:	-					
							13	转 返回						4

路由名称: 设置一个路由名称, 标识这个路由的用途或作用, 用于区分其它路由。

团队名称:设置此路由用于哪个团队。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在拨出路由页可以看到新增数据。

### 编辑

双击一条数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

拔出路由管理			0 🛛 🗖 🗡
编辑拨出路由			
基本资料			
路由名称 *:	FAX_Outbound	团队名称:	
		编辑路由规则 返回	

### 编辑路由规则

#### 点击编辑路由规则按钮, 打开路由规则设置页面

拔出路由管理	路由规则管理					Г	0		
编辑拔出	编辑路由规则								
基本资料	基本资料								
路由名称	路由名称:	FAX_Outbound		号	号码前缀: def		default		
	号码长度:	0		转	接:	外拨	•		
	转接名称:			移	除前缀:				
	増加前缀:								
				确定	返回				
	路由名称	号码前缀	转接	转接名称	号码长度	移除前缀	增加前缀	刪除	
	FAX_Outbound	default	传真设备	FAX-4065	0	双击进行编辑	双击进行编辑	删除	

**号码前缀:**用于号码匹配,匹配前缀最符合的一项,如果匹配不到,就取'default' **号码长度:**设置要号码长度,以便区分长度不同,前缀相同的号码

#### 转接: 匹配成功后要执行的操作

- 外拨,直接进行拨号
- 振铃组,转到振铃组,此时可以在"转接名称"中选择一振铃组
- 队列,转到一个队列里,此时可以在"转接名称"中选择一个队列
- 电脑话务,转到一条电脑话务,此时可以在"转接名称"中选择一条电脑话务
- 结束,直接结束呼出。

转接名称:根据"转接"字段的不同值进行变化,提供(振铃组或队列或电脑话务)列表。

移除前缀: 设置一个前缀, 号码匹配前, 先把此号码的该前缀移除。

增加前缀: 设置一个前缀, 号码匹配前, 在此号码前增加此前缀。

规则设置完毕后,点击【确定】按钮进行保存。

保存后,你新添加的规则将出现在下方的表格里

路由名称	号码前缀	转接	转接名称	号码长度	移除前缀	增加前缀	刪除
FAX_Outbound	default	传真设备	FAX-4065	0	双击进行编辑	双击进行编辑	删除

## 3.8.黑名单管理

左侧管理列表, 点击 PBX 高级管理->黑名单管理, 进入下图所示页面。

黑名单 添加 删除	搜索    团队: -请	法择- ▼			_
搜索					
号码: 🗕	<b>*</b>	🖌 分机: 🗧	V	账号: = 🚽 -请选择	• •
创建时间:起始时间	结束时间				
		重置	搜索 导出		
□ 显示数据   龠 回收站					
■ 号码 ▼ ▲	▼ו> 🔶 团队	✓ ▲ ▼ ×	◆ 账号	◆ 分机	🕈 创建人
13564139158		l i	8109	null	admin
< << 1 >> >	当前 1 - 1 条 共 1 条	共1页转到			

**模块功能**:不允许哪些电话号码的拨入。一旦为某团队,帐号或者分机设置了黑名单,那 么黑名单上的号码将不能拨入到这个团队,帐号或分机。

## 添加

点击【添加】按钮, 打开黑名单添加界面。

黑名单管理				0 🛛 🗆 🗙
添加黑名单	<u>á</u>			
基本资料				
		FTIRA -		
ak	81.00	- /\-in -	<u>进权_</u> 人公扣	
败方:	0107	77101:	选择一个分机	
状态:	可用	•		
		保存 返回		

- 号 码: 设置把哪个号码加入到黑名单。
- 团 队:哪个团队要使用此号码的黑名单规则。
- 帐号:可以不填写,一旦填写,说明此黑名单只对该帐号生效。
- 分 机: 可以不填写, 一旦填写, 说明此黑名单只对该分机生效。
- 状态:本条黑名单规则是否启用。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在黑名单管理页面可以看到新增加的 数据。

l	■ 号码 ▼ ▲▼×♥	◆ 团队	◆账号		🐓 创建人 🚽						
Ľ	13564139158		8109	null	admin						
U	< << 1 >> >  当前1-	-1条共1条共1页转到									

双击该数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

## 3.9.白名单管理

左侧管理列表, 点击 PBX 高级管理->白名单管理, 进入下图所示页面。

白名单 添加 删除	搜索 <b>团队:</b> -请选	择- ▼		警告	;如果设定了白名单 那	吃白名单以外的号	码就无法拨入	_
搜索								-
号码: 😑 💦	<b>~</b>	分机: 🗧	•	~	账号: 😑	▼ -请选择-	*	
创建时间: <mark>起始时间</mark>	结束时间							
		重置	搜索 导出					-
□ 显示数据   龠 回收站								
■ 号码 ▼ ▲▼	×→		* 账号	<b>→ ▲ ▼</b> × • <b>&gt;</b>	🔩 分机	▼ ≜ ₹ X	-请选择- ▼	刪除
13564139158			8907					删除
< << 1 >> >	当前1-1条共1条井	1页转到						

**模块功能:**只允许哪些电话号码的拨入。一旦为某团队,帐号或者分机设置了白名单,那 么只有白名单上的号码才能拨入到这个团队,帐号或分机。



### 添加

点击【添加】按钮, 打开白名单添加界面。

白名单管理					OI	
添加白名单						
基本资料						
日初ま			Elle I .	注洪权		
亏伯":			EADY:	- 宵远挥-	•	
账号:	-请选择-	•	分机:	选择分机	•	
状态:	可用	•				
			保存 返回			
- 号码:设置要把哪个号码加入到白名单。
- 团 队:哪个团队要使用此号码的白名单规则。
- 帐号:可以不填写,如果只有团队,说明此号码在整个团队下均生效。如果填写了,说明只在 此帐号下生效。
- 分 机: 可以不填写, 如果填写了, 那么只在该分机下生效。
- 状态:本条白名单规则是否启用。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在白名单管理页面可以看到新增加的 数据。

号码 ▼	≜ <del>≂</del> × 🔶	* 团队 -	≜ <del>≂</del> × 🔶	🐓 账号	▼ ≜ ₹ X 🌼	🔩 分机	▼ ≜ ₹ X	-请选择- ▼	刪除
13564139158				8907					删除
< << 1 >>	>  当前1	-1条共1条共1页转到	ēj						

#### 编辑

双击该数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

### 3.10.外呼主叫号码限制

左侧管理列表, 点击 PBX 高级管理->主叫号码限制, 进入下图所示页面。

and the second se	静脉 投票	◎ 团队: -请选择-								
探索										-
응해 =	*	~	中雄名 =	~	× 1	中鐵組名 =	×.	<u>~</u>		
状态:=	▼ -请选择-	~	限制类型:=	✓ -请选择-	×	中继类型	✔ -请选择-	×		- 1
创建时间: 12/6月	4 核果时	4								
			重要投资	a 导出 xls	file 🛩					-
目皇示教整1曾回收站	1									
- 号码	🗙 🖛 X 🔶	🕈 親親英型	🖌 🕈 🖌 🖌	* 状态	💌 a 🕶 X 🌳	🍨 团队名	💌 🔺 X 🔶	🐓 中继类型	💌 a 🛛 X 🌳	• =
234		外呼主叫風名華限制		可用				中継		
	>  当前1-	-1条共1条共1页	转到		_		_	_	_	

模块功能: 设置线路上的黑, 白名单。用于限制某些电话号码的通话。

### 添加

点击【添加】按钮, 打开主叫号码限制添加界面。

and a second	<i>21</i> 0		<b>团队:</b> - 请选择-	×							
	494 🖬		2	nitis 🖬			2				
	状态: 💼	主叫限制管理						o X = ×	<b>N</b>		
ESERT	i <b>100100</b>	添加主叫限制									
		基本资料									
	一回回收私	回 限制委托·	从成士叫男女弟親会		1	<u>م:</u>	可用		中继共型	w	+5
234		团 团队名:	·请选择·	~	<u>ب</u>	建类型:	中维		中继		
- K.	- 3	团 中羅名:	,请选择,	~	图 号	<b>吗</b> *:					
					保存	返回					

号码:哪些号码要被限制。

#### 限制类型:

- 外呼主叫黑名单限制,那么这些号码将不能拨打此团队使用的中继线路。
- 外呼主叫白名单限制,只有这些号码可以拨打此团队的中继线路。

状态:是限制规则是否启用。

团队名:选择此限制要应用在哪个团队上。

中继类型: 可选中继或者中继组

- 中继,就是一条可以通话的线路。
- 中继组, 就是多条可通话的线路的集合 (中继集合)。

中继组是为了通话时可以指定多条中继,以便第一条中继拨不通的情况下自动使用下一条 中继外呼

中继名:对应上述的选择,分别列出中继列表和中继组列表。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在主叫号码限制页面可以看到新增加

的数据。

	号码	👱 🗛 🗴 🔶	◆ 限制类型	💌 🗛 X 🏓	* 状态	👻 🗛 🗙 🔶	🕈 团队名	👻 🗛 X 🌳	🕈 中继类型	💌 🔺 🗸 🔶	٠
٥	234		外呼主叫黑名单限制		可用				中鐵		
	S 86 1	22 21 当前:	1-1条共1条共1页	喇							

#### 编辑

双击该数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

	新 = 1884: -清水	112- <u>w</u>				
		P#5 = 💌		<b>₽®</b> #5 <b>=</b>		
秋志 😐 💌 - 講送	主叫用利答理		- 47			
	编辑主叫限制					
	基本资料					
		外畔主叫黑名单限制	团 状态:	可用	 <u>v</u> a v X#	を中
	· · ·	-请选择-	团 中继类型:	中維		
10 0 L BOAL	🖻 中離名:	-请选择-	团 号码*:	234		
			返回			

## 3.11.会议室管理

左侧管理列表,点击 PBX 高级管理->会议室管理,进入下图所示页面。

内线导码	- <u>·</u>	×.	= 	× Su		武代 =	~	×	
	(祐二			9. <b>19. 19. 1</b> 9. 19. 19. 19. 19. 19. 19. 19. 19. 19. 1	5 1110 💌				
内线号码	👻 ± ¥ X 🌵	🕈 会议室名	💌 ± 🕶 x 🌵	<b>*</b> 团队	👻 ≜ ¥ X 🌵	🔶 创建时间	👻 ± 🕶 X	-请选择-	💌 साक्ष
70.05		7685		astercc		2012-07-05 16:08	56	-91	1.2

#### 模块功能:设置多人会议的房间

### 添加

点击【添加】按钮,打开会议室添加界面。

会议室管理					0	9 🗖 🗡
添加会议室						
基本资料						
内线号码*:			会议室名*:			
用户密码:			管理员密码:			
等待主持人:	否	•	管理员:	添加管理员		
团队:	1	•	呼入语音ld:	请选择	•	
通话优化:	否		通话检测:	否	•	
安静模式:	否	-	用户加入/离开:	否		
等待音乐:	否	-	启用菜单:	否		
用户数量:	否	•	记录会议:	否		
邀请主叫号码:						
			25 近回			
			1休仔 巡凹			

内线号码:内线号码,用于内部呼叫,通过拨打此号码可以连接对应的会议室

会议室名: 设置会议室的名字

用户密码:针对普通用户登录,设置密码,可以不设置密码

管理员密码:针对管理员设置密码,也可以为空



- **等待主持人**: 设置是否等待
- 呼入语音 Id: 设置呼入的语音
- **通话优化**:是否进行通话优化
- **通话检测**:是否进行通话检测
- 安静模式: 是否设置安静模式
- 用户加入/离开:是否设置用户加入/离开
- **等待音乐**:是否设置等待音乐
- **启用菜单**:是否启用菜单
- 用户数量: 是否有固定用户数量
- 记录会议: 是否记录会议
- 邀请主叫号码: 被邀请方电话上显示的来电号码

### 添加管理员

【添加管理员按钮】 点击后会弹出来如下界面

Sec. 1	会议室管理员管理		0 2 8 ×	].		
1	添加管理员					
	所有账户					
EI 2605	□全迭 □ ceshi4					
		添加 🗢		请选择		
	10	S 1879:		: 否	13	
				香	<u></u>	
	shiwebao					
					2	
		保存法律 近回				

如上图操作,将左侧的列表里,需要设置为会议室管理的用户移到右边,点击【保存选择】按钮,就可以提交数据到上面的会议室添加界面数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在会议室管理页面可以看到新增加的数据。

<u> 显示数据</u>					
内线号码 ▼ ▲▼×♥	🕈 会议室名 🛛 👻 ▲ 🖛 🗙 🔶	◆ 团队 - ▲ = × • ◆	💠 创建时间 🛛 🗕 🖛 🗙	-请选择- ▼	刪除
6666	ceshi		2012-10-29 16:29:19		删除
	1.1 条 # 1 条 # 1 否 达到				

#### 编辑

双击该数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

# EQUÜNET

会议室管理				0 I = ×
编辑会议室				
基本资料				
内线号码*:	6666	会议室名*:	ceshi	
用户密码:	1234	管理员密码:	5678	
等待主持人:	否	管理员:	编辑管理员	
团队:		呼入语音ld:	-请选择-	
通话优化:	否	通话检测:	否	
安静模式:	否	用户加入/离开:	否	
等待音乐:	否	启用菜单:	否	
用户数里:	否	记录会议:	是	
邀请主叫号码:	如击进行编辑			
		返回		

编辑界面上,灰色的数据表示不能更改的

#### 编辑管理员

【编辑管理员】 点击次按钮的功能与添加界面的功能类似,唯一不同的是点击【保存选择】按钮后,将直接保存选择的数据。

### 3.12.会议室

左侧管理列表,点击 PBX 高级管理->会议室,进入下图所示页面。

# EQUÜNET

≪ 系统管理界面 単		
□ 账户和权限管理		
₽ PBX管理		
□ PBX高级管理	0	0
	• 9999	• 9998
… 工作时间		
- 工作时间包	Yellow Mountain	泰山厅
- 中继组		
PBX模板	<u>▲</u> 5858	555555
拨入路由		
一 拨出路由	andv	门禁
呼入黑名单		
白名单管理		
外呼主叫号码限制		
会议室管理		
- 会议室		
等待音乐管理		
呼叫语音管理		

如果会议室管理里下,没有会议室的记录,即没有一个会议室时,进入本页面将会自动跳转到会议室管理下。

### 如上图,当有会议室存在的。双击任何一个会议室,将会看到如下界面

<sub>会议室</sub> 黄山厅(6666)			oi	
会议室内 0	团队:	▼ 邀请账户: -请选择-	•	
		8106	Device_8106	
			Device_8105	
	浙注		Device_8104	
	影宵		Device_8475	
			Device_8101	-
		inventing		
				- 1
				返回

此页面左侧文本框内,表示此会议室内当前有多少个人在里面 通过选择 受邀团队下拉框,可以将团队关联的账户管理出来显示在右下角的文本框内,如上图所示,点击一条记录,便会将此账户关联的分机号显示在右上角的文本框内,此时可能<sup>邀请</sup>按钮不能点击,请选择受邀账户,选择一个账户,此时邀请按钮就可以点击了,点击<sup>邀请</sup>就可以将当前在右上角文本框内的号码都将邀请进去会议室。

也可以手动在右上角的文本框内添加要邀请的号码



## 3.13.等待音乐管理

左侧管理列表, 点击 PBX 高级管理->等待音乐管理, 进入下图所示页面。

等待音乐管理 添加 删	除搜索 🖈 团队	; -请选择- ▼			
搜索					
等待音乐名称: 😑	•	🖌 应用方式: 😑	<b>▼</b>	格式: 😑 🛛 👻	<b>~</b>
更新时间: <mark>起始时间</mark>	结束时间	创建时间: <mark>起始时间</mark>	结束时间		
		重置	搜索 导出		
显示数据    曾回收站					
🔲 等待音乐名称 🔻 ≏ ▼	× 🔶 🛛 🔶 👷 🔶 🔶	; ✓ ▲▼×↔	┝ 格式 ▼ ▲ ▼ × •>	◆ 团队   ▼ ▲ ▼ × ♥	◆ 标识
wait_music					wait_music
< << 1 >> >	当前1-1条共1条	共1页转到			_

模块功能:管理等待音乐。从"语音文件管理"中选择语音,用作各个团队的等待音乐。

点击【添加】按钮, 打开等待音乐添加界面。

# EQUÜNET

		_							_
<< )	系统管理界面	4			抽壶 △				
÷,	长户和权限管理	4	专行日本日庄 於		伎奈 ^				
₽∙₽	PBX管理		搜索						
₽. F	PBX高级管理		音乐名称: =		~	应用方式: =		~	
			团队: =		~	标识: =		~	
	… 工作时间							<u></u>	
	- 工作时间包		413日水日建						
	中继组		添加等待音乐						
	PBX模板		totale Mended						
	一 拨入路由		<b>基本资料</b>						
									_
	… 呼入黑名单		音乐名称*:			标识*:			
	白名单管理		团队:	请洗择	-	格式:			
	外呼主叫号码限制					语本大体	MAR AND A		
	- 会议室管理		应用方式:			后有义件:	选择选坝		
	会议室						点击上传		
	等待音乐管理					保存 返回			
	呼叫语音管理								
									10

#### 音乐名称:填写等待音乐的名称。

标识:用于标识区分等待音乐。

团队:选择一个团队。

语音文件: 在团队语音文件列表中选取一个语音文件。

格 式: 暂无此功能。

应用方式: 暂无此功能。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在等待音乐管理页面可以看到新增加 的数据。

#### 双击该数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

等待音乐管理			0 1 B ×
编辑等待音	乐		
基本资料			
音乐名称*:	default	标识*:	default
团队:	双击进行编辑	格式:	双击进行编辑
应用方式:	双击进行编辑	语音文件:	macroform-cold_day
		返回	

### 3.14.呼叫语音管理

左侧管理列表,点击 PBX 高级管理->呼叫语音管理,进入下图所示页面。

呼入语音管理 增加 删除 搜索	索 ☆ 团队: -请选择- ▼			
搜索				
呼入语音名称: 😑 🚽	¥ 描述: =	<b>▼</b>	创建时间: 起始时间 结束时	间
	重置	搜索 导出		
□ 显示数据   龠 回收站				
🔲 呼入语音名称 🔻 ▲ ╤ × 🌵	◆ 团队 - ▲ = × *	◆ 描述   ▼ ▲ ▼ × ♥	💠 创建时间 🛛 👻 ▲ 🖛 🗙	-请选择- ▼ 删除
🔲 demo		demo	2012-11-12 15:46:56	删除
🔲 fax		fax	2012-11-10 10:32:47	删除
🔲 liji-ivr			2012-11-05 22:21:30	删除
谢谢合作_cn	null		2012-08-29 03:36:31	删除
□ 座席评分_cn	null		2012-08-29 03:36:31	删除
□ 播报工号_cn	null		2012-08-29 03:36:31	删除
< << 1 >> >  当前1	-6条共6条共1页转到			

**模块功能:**管理呼入语音文件。从"语音文件管理"中选择语音,用作各个团队的呼入语 音。

点击【添加】按钮,打开呼入语音添加界面。

呼入语音管理		0 🖬 🖛 🗵
添加呼入语音 默认语言 简体中文		
基本资料		
呼入语音名称*: 团队:	描述:	
	保存 返回	

**呼入语音名称:**设置一个名称,用于区别此语音的用途。

**描述:**对语音的描述。

团队:选择此语音用于哪个团队。

语音文件名称:选择该团队下个一个语音文件。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在呼入语音管理页面可以看到新增加 的数据。

B									
E	呼入语音名称 ▼ ▲ ▼ × 🔶	◆ 团队 ▼ ▲▼×◆	◆ 描述 ▼ ▲▼×◆	💠 创建时间 🛛 👻 ▲▼ ×	·请选择· ▼ 削除				
E	demo		demo	2012-11-12 15:46:56	制除				
Ľ	fax		fax	2012-11-10 10:32:47	2110:				
E	liji-lwr	4		2012-11-05 22:21:30	對除				

点击呼入语音名称后边 🛛 图标,可以在线试听语音文件。

双击一条数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

点击【编辑语音】按钮, 打开下图所示界面

添加语音		0 I = ×
添加语音		TTS支持语言编码
语言	语音文件	删除
简体中文		删除
English 💌	「 点击上传 TTS	

此界面的功能是为不同语言版本添加不同的语音文件。

### 3.15.电脑话务 IVR

左侧管理列表,点击 PBX 高级管理->电脑话务 IVR,进入下图所示页面。

🛄 sto 🕬 .	[ 秋索 ☆ ] ]	<b>田队:</b> -请选择-	*						_	
2 F										
Mr名和: =	¥	×	M였恕: =	🖌 -请选择-	*	获取数据类型 😑	*	2		
获取数据地址 =		~	获取数据方法: =	×	×	全局交量 =	<b>v</b>	×		
内线号码、 😑	*	~	播放语音 =	×	~		~	~		
重調25数 =	~	~	获取数据参数 =	×	*	获取数据近回值 =	~	~		
输入积料 =	🖌 -请选择-	~	创建时间:	前() 档案时	14					
and the second se			重要 搜索	· 导出 x1s	file 💌					
國皇示政憲 (會回收站	1					-				
IVE 名称	🐱 ** X 🄶	🕈 ivr换型	📉 🔺 X 📫	🐓 获取数据类型	💌 a v X 🌳	🔮 获取数据地址	💌 🗛 X 🔶	🐓 获取数据方法	💌 🗛 X 🌵	<b>+</b> #
□ 值班时间主IVR		普通		webservice						
r - cc 🚺 50	- 当前	1-1条共1条共1	页转到		_	_	_		_	
										_

模块功能:设置语音流程,控制语音流程间的转向。

点击【添加】按钮,打开电脑话务添加界面,添加主流程。

# EQU(I)NET

66	系统管理界面	8							
- 剱	戶和权限管理	-	电脑活势TVR 流力		A MrX	ML数据导入			
PE	X		报索						
PE	X高级管理		ivr名称 =	-	~	内线导码: =	•	~	國际: =
Ŀ	队列管理		创建人: =	-	~	接口调用超时时长 =	-	~	entria <b>Eteria</b>
	工作时间		15 25 11 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10						
ŀ	工作时间包		20010-21-0		_				
ŀ	中提组		流程管理						o X o x
	PBX模板		沃加士法理						
ŀ	援入踏由		ARUHITIMAT						
ŀ	授出路由		基本资料						
	呀入罵名单								
	白名单管理		in State			ERIEL -			
	外呼主叫号码限制								
	会议宣管理		内线号码*:			失败转向:	挂断	-	
Ŀ	会议室		失败转向目标:			失败结束语音:	请选择	-	
	等待音乐管理		1817)(E)(E)(E)(E)(E)(E)(E)(E)(E)(E)(E)(E)(E)	10		原于深环次数。	2	_	
	听叫语言管理		261-040704282821010-0	10		ARCA MERTEA BA	4		
	电脑活务IVR		保存变量:			挂机动作:	无	*	
	找量添加语言文件						_		
	应用管理					保存 返回			
	板卡管理								
1	BLESNE								1

IVR 名称: 设置电脑话务主流程的名称。

**团 队:** ivr 属于哪一个团队, 按该团队去选择语音文件。

内线号码: 可以通过拨打这个号码对该话务进行呼叫

**失败转向:** 客户听到语音后未响应或者输入验证失败,或者超过重播次数等,被称作失败,失败后有8个选项,用于指定其失败后的去向。

**转向目标:**关联失败转向字段,除了失败转向是挂断和忙音外,其余的选项都在在此选择 要使用的语音或者分机,振铃组等。

保存变量:用于给业务层传递的变量。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在电脑话务页面可以看到新增加的数据。

# EQUÜNET

流程管理		0	
编辑主流程			
基本资料 动作 转向			
ivr名称*:	团队:		
内线号码*:	失败转向:	挂断	
失败转向目标:	失败结束语音:	-请选择-	
接口调用超时时长: 10	最大循环次数:	2	
保存变量: 双击进行编辑	挂机动作:	无	
	返回  查看子	流程	

### 打开动作设置:

<u>診数</u>

#### 动作:选择需要执行的操作

失败转向:动作未执行,系统需要做的动作。

失败结束语音:选择失败转向时,系统播放的语音。

描述:对该动作做文字描述。

设置完一个动作之后,保存动作顺序,可以对另一个动作进行设置。

转向设置:

流程管理					0 0 = ×
编辑主流程					
基本资料 动作	转向				
ivr名称:	_	转向源 *:	inputcode		
转向条件:	<b>~</b>	转向:	分机	•	
转向目标 *:	自动	失败转向:	挂断	•	
失败转向目标:		失败结束语音:	请选择	•	
		保存返回			
					折叠上部参数
转向条件	转向			删除	
0	分机 (转向目标:500)			删除编	損
default	分机 (转向目标:自动)			删除编	損

转向源:转向操作的获取方式

转向条件:默认或者空

转向:达成条件转向目标包括:分机,呼入语音,电脑话务,队列,振铃组,应用,会议室,语音,邮 件,忙线,挂断,接收传真,拨出路由,留言,发送 DTMF,要求回访。

转向目标:这里将指定具体的转向目标。

保存之后完成转向流程。

# EQU(I)NET"

根据 ivr 类型,如果是 normal,那么将根据客户输入的内容去匹配【输入】字段转向,如 果是 getdata 的 webservice 类型,那么会根据方法返回值的第一个参数去匹配【输入】 字段转向。

**转向:**转向到什么服务,10个选项。(呼入语音,电脑话务,队列,分机,振铃组,应用,会议室,语音邮件,挂断,忙音)

输入: 输入的值是什么, 将根据该值匹配使用哪条转向。

转向目标:根据不同的转向,选择适合的语音或者队列,分机等。(转向是挂断和忙音 时,无需选择)

后续动作: 选是的话, 需要选择语音文件。用于目标结束后追加播放后续语音

动作类型: 匹配到本条目标后要执行什么动作

动作参数:填写动作中要传递的参数

返回: 要返回到哪个语音 ivr.

目标设置完毕后,点击【确定】按钮进行保存。

保存后,你新添加的目标将出现在下方的表格里

# 3.16.语音文件管理

左侧管理列表,点击 PBX 高级管理->语音文件管理,进入下图所示页面。

语言文件管理 批量上传 添加	■誤除 ────────────────────────────────────	≩- <b>+</b>					
<b>被索</b>							
语音文件名称 💶 🗨	≥ 重置 提索						
□ 显示数据   龠 回收站							
I 通音文件名称 ▼ ▲▼×◆	🕈 文件格式 👻 ▲ 🛛 🗙 🌳	🕈 団队	▼ <b>▲</b> ₹ ×	-请选择- ▼	操作		制涂
🖻 fax	mp3				-	ŧ	意除
🖾 liji-ivr	mp3				(ک	ŧ	撒除
□ 湘湖合作_cn	mp3				<b>()</b>	ŧ	激除
□ 荆潮合作_en	mp3				(ک	ŧ	意味
□ 座席评分_cn	mp3				<b>()</b>	¥	意除
□ 庄稼评分_en	mp3				(ک	ŧ	意除
摄报工号_cn	mp3				(ک	ŧ	激除
播报工号_en2     参报工号_en2     参据工号_en2     参据工程     参据     参属     参据     参属     参据     参属     参据     参属     参据     参属     参据	mp3				()	ŧ	意除
□ 播报工号_en1	mp3				(ک	₽	激除
< << 1 >> >  当前1	-9条共9条共1页转到		_	_			

模块功能:上传更改系统语音文件。

#### 点击【添加】按钮,打开语音文件添加界面。

语音文件管理				0 0 0	×
添加语音文	件				
基本资料					
上传文件*: 团队:	点击上传 请选择	•	语音文件名称*:		
			保存 返回		

语音文件名称:用简短的词语体现一条语音的功能用途,便于与其它语音区分。

#### 团队:设置语音用于哪个团队。

点击 点击 上传 按钮,进行语音文件上传。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在语音文件管理页面可以看到新增加

的数据。

instruction	mp3	astercc	🔘 🐳 貤除
🗆 welcome	mp3	astercc	
D pltest3_cn	mp3	astercc	🕘 🔮 🔡除
pltest2_cn	mp3	astercc	🜒 퇒 📆
pitest1_cn	mp3	astercc	🔘 퇒 🖽
record-1001-2012_05_25_11_20-0	mp3	astercc	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)

点击每条记录后边的 • 图标可以在线试听语音文件; 点击 • 图标,可以对语音文件进行

下载。

### 3.17.批量添加语音文件

左侧列表, 点击 PBX 高级管理->批量添加语音文件, 进入下图所示页面。

批量添加语音文件 选择团队:请选择,	✔ 语音文件: □ 👔	<b>hí</b> t									
<b>后音文件列表</b>		-	-	-		-	<b>FT-</b>	-	-		
文件名称	语言	Llen	LJcn	C-3p	Likr	Lini	L.B	Lide	Lles		
mljengsm.gsm		Den	cn	)p	kr	ru	fr	de	es		
mljenwav.wav		□en	Icn	)p	kr	[] ru	Tr	de	Des		
mljenmp3.mp3		Den	Con	Djp	kr	ru	fr	de	es		
mljcngsm.gsm		en	□cn	Djp	kr	- I'ru	fr	de	es		
mljcnwav.wav		en	□cn	D)p	kr	Tru	fr	de	Tes		
mljcnmp3.mp3		en	Den	Djp	kr	- nu	Ťŕ	de	Les		

**模块功能:**将上传到服务器的语音文件,批量存储到语音文件管理和呼入语音管理两个表内,供系统使用。

如上页面,语言可勾选的,代表存在此文件,反之,不存在此文件,不可选。

首先要在 系统设置->系统设置 选择系统基础设置

FTP语音文件路径:	/tmp/soundfil	FTP上传语音文件路径	
			-

设置 ftp 上传的语音文件存储在哪个目录。

<ul> <li>soundfiles</li> <li>apcard</li> <li>cn</li> <li>en</li> <li>cn</li> <li>en</li> <li>en</li> </ul>
目录名称
Team Identity
语言,属于apcard团队的中文语音文件
语言
语言,系统默认,不属于任何团队的语音文件存储在此层目录

进入批量添加语音文件页面后, 会把此目录下的语音文件列出。

选择团队: —- 请选择—— 》 选择要为哪个团队批量添加文件。如果你选择一个团队,那么就 会在该团队目录下读取文件,显示到页面中供您选择。未选择团队,默认读取 soundfiles 目录下各语言文件夹下的文件显示到页面中。

· 通音文件: □ 勾选语音文件,只列出 mp3 和 wav 格式的文件。勾选后,会把列出的所有文件,存储到语音文件管理表中。

勾选每个文件的语言版本, 会把相应的文件存储到呼入语音文件管理中。

【执行】按钮,点击后,按你勾选的内容,把文件存储到表中。

示例:

批量添加语音文件 选择团队: apcard		
文件名称	语言	□en □cn □jp □kr □ru □fr □de □es
enter-conference-number.wav		⊠en ⊡cn ⊡jp ⊡kr ⊡ru ⊡fr ⊡de ⊡es
mljenmp3team.mp3		🗖en 🗆 cn 🗊 jp 🛛 kr 🖓 ru 🖓 fr 🖓 de 🖉 es
mljenwavteam.wav		🗖en 🗖cn 🗊p 🔤 kr 🔤ru 🔤 fr 🔤 de 🔤 es
mljcnmp3team.mp3		□en ⊠cn □jp □kr □ru □fr □de □es
mljcnwavteam.wav		en or jp kr ru frode es

上图操作表述:为团队 apcard 批量导入语音文件,将页面显示的 5 个文件存入语音文件管理表,将 enter-conference-number.wav 的英文(en)文件和 mljcnmp3team.mp3 的中文(cn)文件存入到呼入语音文件管理表中。

点击【执行】按钮,系统提示保存成功



这时可以到语音文件管理页面去查看新增加的5条数据记录。

在呼入语音文件管理页面可以看到新增加的2条数据记录。

### 3.18.应用管理

左侧列表,点击 PBX 高级管理->应用管理,进入下图所示页面。

10101 (0.00)			and the second se			New York				
65/11-15-16-			CONNEL -		×.	and the second second		× 1		
1,6,0	Υ.	×	æ4 -	×	2	enterine accelta	11.51	15		
Rental spinst	6	1946								
			12 W 4	and also	file 🛩	_	_			
2.吴宗教新1位。经教站	1					-		-		
<b>应用</b> 余款	👻 🗛 🗙 🌩	🕈 context	🖌 🖉	◆ 国队	💓 🗛 X 🕈	◆ 起始标识	💌 🗛 X 🕈	◆ 优先级	► ¥ X *	
1270 4649								1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1		1.00
agent-login		agent-login						1		212

点击【添加】按钮,打开应用添加界面。

1
** *
21

应用名称:设置应用的名称

Context: 应用的背景介绍

团队:选择次应用所属团队

**起始标识:** 设置起始标识

优先级:设置优先级

内线号码:设置此应用的内线号码

说明:添加对次应用的说明

数据填写完毕后,点击【保存】按钮进行数据保存。在应用管理页面可以看到

双击此数据,可以打开编辑界面,对该条数据进行修改操作

<b>秋</b> 年 定用5日 <b>日</b>	应用常理	RUN COLORA			
11.9.1	编辑应用				
Xanta man	基本策制				
日夏三市第1日日秋秋	· ****	agent-login	🗟 context:	agent-login	
四川名称	: AIS 🗈		🖻 RM&R:	5	+ 12.4.0 ×
agent-login	🖻 statut 🕆	1	🖹 A&SH:	212	1
0 22	iii 2141:	双击进行编辑			2
N.					
			東田		

如有需要修改,在此页面的相应位置即可做相应的修改

### 3.19.板卡管理

左侧列表,点击 PBX 高级管理->板卡管理,进入下图所示页面。

igital Ha	rdware							
Span	Alarms	Framing/C	oding	Channels Used/Total	Signalling	Context	Action	
5	ОК	I.		31/4	pri_cpe hosted-from-pstn		Edit	
nalog Ha	rdware							
Port		Alarms	Туре	Signalling	Cor	ntext	Action	
				暂无数据信息!				

**模块功能**:介于硬件管理,本页面语言全部采用英文,用于编辑更改硬件语音板卡配置。 按数字板卡和模拟板卡分两个表格列出板卡使用情况。

数字板卡编辑界面:

Span: wanpipe 5					0 1 8
基本资料					
Alarms:	ОК	Channels:	30/4		
Framing/Coding:	~	Signalling:	PRI - CPE	~	
Switchtype:	National ISDN 2 (defa	Sync/Clock Source:	0	~	
Line Build Out:	0 db (CSU)/0-133 fee 💙	Pridialplan:	National	~	
Prilocaldialplan:	National	Group:	0		
Context:	hosted-from-pstn	DID:			
Channels:	30	From: 1-15 , 17-30 Reserved	l: 16		
Status:	Enable 💌	Advanced Settings:			
		保仔」返回			

Status: 表示是否启用这个硬件的当前配置。

Group: 为划分的通道分组,每个板卡的通道类属于同一组。

Channels:选择要使用该板卡上多少个通道。

Advanced Settings: 用于填写高级配置。

配置更改后,点击【保存】。保存后,在此页面上不会立即看到更改后的信息,因为你只 是预更改配置文件,实际上使用的配置还是当前页面所示的情况。需要点击右上角的黄条

👌 板卡.con 配置文件已改变,诸重载.

重载后,你新更改的配置生效,覆盖掉原有配置。



更改模拟板卡配置和数字板卡操作一样,要想让修改生效,必须重载配置文件。

### 3.20.BLF

设置 BLF 可以忙灯检测分机状态,如'振铃''通话'

# 4. 传真管理

### 4.1 传真设备管理

左侧列表, 点击 传真管理->传真设备管理, 进入下图所示页面。



#### 模块功能:传真设备的发送和接收管理。

点击【添加】按钮,进入添加传真设备,带\*的项为必填项。

≪ 系统管理界面 単	(e)直沿部標準 (天hn ) 単	降秦人			
■ 账户和权限管理	● 「「「「「」」」」		_		
Ⅲ·PBX管理	N N N N N N N N N N N N N N N N N N N				
■ PBX高级管理	添加传真设备				
⊕ 传真管理	其木资料 三级资料				
一 传真设备管理					
传真记录	沿各文称 *•		送息标识 *•		
田要率管理	K81417 -		ACCINE 10194		
⊞报表统计	内线号码 *:		最大通道 *:		
⊞财务统计	主叫号码:		主叫名称:		
■虚拟呼叫中心	国际区号 *:		城市区号 *:		
① 外呼营销	****				
□ 呼叫中心高级管理	达亚亏嗬 "		<b>大速外拨用数</b> :		
⊡问卷管理	响铃几声开始接收传真:		一次传真最大可收页数:		
□群发信息管理	团队:	·	账户 *:	-请选择-	•
□系统日志	可用范围:	新属团队可用 ▼	外发语音:	-请洗择语音-	-
Ⅲ 系统实时信息	11 10 -b/b-	-	休吉大山十四日 17.		-
■ 系统设置	12014J11F:	右 🗾	传具义件仔饰确全:		
□·工单管理	默认发送文件路径:				
■預拨号		点击上传			
□ 呼入客服			保存 返回		
用知识库					4

设备名称:给这个设备定义一个名称,方便在系统里查找

送显标识:发送传真时对方看到的名称

内线号码:

最大通道:

主叫号码:

主叫名称:

国际区号:

城市区号:

送显号码:

长途外拨前缀

响铃几声开始接收传真:

一次最大可收页数

团队: 该传真属于哪个团队

账户:可以使用该传真的账户

可用范围: 该团队的哪些成员可以使用

外发语音:

挂机动作:

传真文件存储路径:接收到的传真文件存储在什么位置。

默认发送文件路径:需要发送的传真文件保存在什么位置。

点击高级资料选项按钮,进入高级资料设置。

≪ 系统管理界面 ■	
🛛 账户和权限管理	
□ □ PBX管理	传具设备管理
⊞ PBX高级管理	添加传真设备
日传真管理	甘木资料 三级资料
一 传真设备管理	
一 传真记录	400-40
田· <b>费率管理</b>	/用注:
田报表统计	保友 返回
₽财务统计	
□虚拟呼叫中心	□ 传真-测试 99979
用外呼营销	

描述:对这个设备做标注

点击【保存】,完成传真设备的设置,在应用管理页面可以看到刚才设置的设备。

### 4.2 传真记录

左侧列表, 点击 传真管理->传真记录, 进入下图所示页面。

#### 在这里能看到接收到的传真,可以在这里下载和删除接收到的传真文件。

≪ 系统管理界面 ₽		_
□账户和权限管理 🔶		_
■PBX管理	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
■PBX高级管理		*
田传真管理	文件名称: = 🔽 🔽 设备名称: = 🗾	~
传真设备管理	账号: = ▼ 外发失败原因: = ▼	~
传真记录		
田 费率管理		
田报表统计		とない とうしょう とうしん 思え ひんしん しんしん しんしん とうしん しんしん しんしん しんしん しんしん し
Ⅲ财务统计		
王虚拟呼叫中心		设备名称
田· <b>外吁营销</b>		
■呼叫中心高级管理		传具-测试
□问卷管理	□ ↓ 下载 人工传真 7003	传真-测试
田群发信息管理	□ ◆ 下载 自动传真	传真-测试
Ⅲ系统日志	□ ↓ 下载 ↓ 工住直 7002	佐吉・河岸
□ 系统实时信息		
⊞ 系统设置	□ ◆ 下乾 人工传真 7003	传真-测试
□ □· <b>工单管理</b>	□ ↓ 下載 人工传真 7003	传真-测试
田·预拨号	□ ◆ 下载 自动传真	传真-测试
田·呼入客服		(4 古 201-2
田知识库		传具-测试
田客户管理		传真-测试

# 5 费率管理

### 5.1系统费率

### 系统费率用于统计每条中继的外呼成本和系统总外呼成本

当外呼使用的中继与系统费率中设定的中继匹配,并且呼叫的号码与费率规则同时匹配时,系统将会按照匹配的费率计算出来此次呼叫的费用,同时累加到中继呼出成本和系统外呼成本中

仅系统管理员能够设置系统费率

点击 费率管理→系统费率,会显示出当前系统费率列表



<b>新市市王</b> 添加	除	\$						_	
教堂									
号码前缀: =	× (	×	号码长度 💼	× .	×	目标 =	× (	×	
注接费率 =	M	×	初始时长 =	~	×	語家 =	× (	×	
计费周期 =	× (	×	中態 =	×.	2				
			重置 搜索	- 导出 _ x1	s file 💌				
皇示數据1 (1) 回收並	1		0		1	V2		20 20	0
号码前缀	💌 🔺 🛪 🖈	🐓 号码长度	💌 🔺 🛪 😽	🕈 目标	🖌 🗕 🕹 🔨	🍲 连接费率	💌 🔺 🛪 🔶	🐓 初始时长	💌 🔺 🛪 🔸
default		0				0.0000		0	
		4 450 ++ 450 ++ 470	1 44 70 L						

### 添加系统费率

点击"添加"按钮,增加一条新的费率

~

### 必填项目

- 号码前缀: 该费率所匹配的被叫号码前缀,例如用"0"表示国内长途,"00"表示国际号码,"001"表示美国,使用"default"表示可以匹配任意号码。
- 号码长度:我们也可以通过限定号码长度来设定规则,0表示无限制。
- 计费周期: 多久计费一次。
- 状态:控制费率是否生效。

### 可选项目

- 目标:为这条费率的应用目标起一个名字,例如"市话","长途"或"美国"。
- 连接费率: 电话接通时的费率。
- 初始时长: 接通费率所影响的时长。
- 费率:每分钟的费率。
- **团 队:**选择该费率所应用的团队(team),如果未选择,表示该费率可以应用于所有的团队,使用过程中系统将优先匹配团队内的费率,如果没有找到任何匹配,则会查找没有指定团队的费率.
- 中继名称: 改费率所以应用的中继名称
- 号码前缀写 default,表示该费率匹配任意呼叫
- 号码长度写 0,表示该费率匹配任意长度
- 系统费率中团队实际上是没有意义的
- 如果没有选择中继,表示会将成本记录到呼出成本但是没有任何中继的成本会增加
- 系统费率的设置与实际使用中中继的选择无关,仅用于计算中继的呼出成本
- 在外呼时使用到的中继,系统才会到系统费率中查找与该中继相对应的费率

#### 编辑系统费率

双击某条费率,可以进入编辑界面

# EQUÜNET

系统费率管理				
编辑系统费率				
基本资料				
2 号码前缀*:	default	2 号码长度:	0	
2 目标:	双击进行编辑	2 连接费率:	0.0000	
2 初始时长:	0	2 费率:	0.0000	
计费周期:	60	2 状态:	启用	
2 团队:	请选择	2 中继名称:	234234	
		返回		

### 5.2团队费率

团队费率即系统销售给团队的费率,也就是团队的呼出成本。

点击左侧管理列表 费率管理->团队费率 , 会显示出当前团队费率列表。

	1. 用除	搜索	* 國队: -请选择		_					_
搜索										
号码前缀	=	× [	×	号码长度 =	×.	×	目标 =	×	×	
<u> 注接</u> 集家	=	× [	~	初始时长 =	<b>v</b>	~	器家 =	×	×	
计费周期	=	~	×							
				重置 探	索 导出 x1	ls file 💙				
日显示数据1 會回	数站									
- 号码前缀	× •	× 🔶	🕈 号码长度	💌 🔺 🕈 X 🌵	🕈 目标	👻 🔺 🛪 😽	🐓 连接费率	👻 🔺 🛛 🗡	🐓 初始时长	👻 🔺 🛪 😽
🗆 np			0		34		0.0000		0	
default			3		3423		3.0000		44	
default			0				0.0000		0	_

### 添加团队费率

点击【添加】按钮,打开团队费率添加界面。

國队員	本 添加 删图	余 /搜索 ☆	团队: -请选择-	~			
搜索							
	国际毎季管理						Ľ
	添加团队赛率						
	基本资料						
	<ul> <li>2 号码前缀*:</li> <li>2 目标:</li> <li>2 初始时长:</li> <li>2 计费周期:</li> </ul>	default 60		<ul> <li>2 号码长度:</li> <li>2 连接费率:</li> <li>2 费率:</li> <li>2 状态:</li> </ul>	0  启用		
d	2 团队:	astercc	~	🔹 中继名称:	请选择	~	
				保存 返回			h

### 必填项目

- 号码前缀: 该费率所匹配的被叫号码前缀,例如用"0"表示国内长途,"00"表示国际号码,"001"表示美国,使用"default"表示可以匹配任意号码。
- 号码长度:我们也可以通过限定号码长度来设定规则,0表示无限制。
- 计费周期: 多久计费一次。
- 状态:控制费率是否生效。

### 可选项目

- 目标:为这条费率的应用目标起一个名字,例如"市话","长途"或"美国"。
- 连接费率: 电话接通时的费率。
- 初始时长: 接通费率所影响的时长。

- 费率:每分钟的费率。
- 团队:选择该费率所应用的团队(team),如果未选择,表示该费率可以应用于所有的团队,使用过程中系统将优先匹配团队内的费率,如果没有找到任何匹配,则会查找没有指定团队的费率.
- 中继名称: 改费率所以应用的中继名称



### 编辑团队费率

数据填写完毕后【保存】,团队费率页面会显示新增加的数据,双击该数据,可以在打开 的编辑界面,对其进行数据修改。

团队赛率管理				0 🕱 🗖 🗆
编辑团队费率				
基本资料				
☑ 号码前缀*:	ftp	2 号码长度:	0	
2 目标:	34	2 连接费率:	0.0000	
2 初始时长:	0	团 赛率:	0.0000	
2 计费周期:	60	2 状态:	启用	
2 团队:		2 中继名称:	分机中继42	
		返回		
				4

## 5.3分机费率

### 分机费率的作用

除了用于对分机的外呼进行计费以外,还起到中继选择的作用,匹配费率规则的呼叫将会送到

相应的中继呼出

#### 中继选择的顺序为:

- 1. 账户组级费率匹配
- 2. 团队级分机费率匹配
- 3. 系统级分机费率匹配

在同一级别的费率之下,匹配顺序为:

- 1. 前缀和长度同时匹配
- 2. 长度匹配
- 3. 前缀匹配
- 4. 默认(default)费率匹配

点击 费率管理→分机费率,将会列出所有的分机费率



### 添加分机费率

144

#### 点击"添加"按钮,可以添加费率

加分机费率					
基本资料					
2 号码前缀*:	default		3 号码长度:	0	
2 目标:			2 连接费率:		
2 初始时长:			2 费率:		
2 计费周期:	60		2 状态:	启用	~
2 团队:	请选择	~	2 账号组:	请选择	~
2 中继名称:	请选择	~			

• 号码前缀: 该费率所匹配的被叫号码前缀,例如用"0"表示国内长途,"00"表示国际号

### 必填项目

可选项目

• 号码长度:我们也可以通过限定号码长度来设定规则,0表示无限制

• 目标:为这条费率的应用目标起一个名字,例如"市话","长途"或"美国"

码," 001" 表示美国,使用" default" 表示可以匹配任意号码,

• 连接费率: 电话接通时的费率

• 费率: 每分钟的费率

• 初始时长: 接通费率所影响的时长

- 计费周期: 多久计费一次
- 状态:分机费率是否启用
- 团队:选择该费率所应用的团队(team),如果未选择,表示该费率可以应用于所有的团队,使用过程 中系统将优先匹配团队内的费率,如果没有找到任何匹配,则会查找没有指定团队的费率.
- 账号组: 改费率所用用的账号组, 如果未选择,表示该费率可以应用于所有的账号组
- 中继名称:需要被计费的中继名称



### 编辑分机费率

#### 双击费率,打开编辑页面

接费	× = 🔽	~	初始时长	=		⊻	率 =
费用	部副 分机费率管理					01	
1.58	编辑分机费率						
前纲	基本资料						
:1	2 号码前缀*:	default		2 号码长度:	0		
	2 目标:	双击进行编辑		2 连接费率:	0.0000		
	🛛 初始时长:	0		2 费率:	3.0000		
	注 计费周期:	60		2 状态:	启用		
	2 团队:	-请选择-		2 账号组:	双击进行编辑		
	2 中继名称:	双击进行编辑					
*			(	返回			Å

### 5.4坐席呼入费率

坐席呼入费率是针对坐席接听电话的时长进行计费的,因此没有呼叫前缀和号码长度。通过坐席呼入费率的设置,坐席每接通一次电话都会获得相应的费用,此功能常用于对兼职坐席的费用结算。

左侧管理列表,点击费率管理->坐席呼入费率管理,进入下图所示页面。

¥ ¥ ¥	日伝 = 勇率 = 坐摩組 =	<ul> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>	2	连接基本 = 计最简明 =	¥ .	<b>v</b>	
<ul> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>	要率 = 坐库相 =	<ul> <li>✓</li> <li>-请选择-</li> </ul>	~	计器周期 😑		×	
<u>×</u>	坐摩组 =	-请选择-	~				
- <b>1</b> 1	÷∓ 10 ∞	Company of the local distance of the local d					
	A. 12	xls :	file 💌				
🍄 连接费率 🛛 👻	≜¥X♥ ♦	初始时长	≥ ± ¥ X	* 费率	💌 🛎 🛛 🗙 🔶	🔶 计费周期	× • •
3.0000	3			3.0000		60	
44.0000	0			60.0000		60	
	● 连接费率 3.0000 44.0000	◆ 连提按率	◆ 佳提我率 マ▲マ×◆ ◆ 初始时长 3,0000 3 44,0000 0	◆		◆	<ul> <li>◆ 连续费率 ● 本 → 本 → か か か か か か か か か か か か か か か か</li></ul>

### 添加坐席呼入费率

### 点击【添加】按钮,打开添加坐席呼入费率界面

	添加 勝	12 提索	☆ 図队: -请选持	¥- 💌			
提索	坐席婁奉管理					0	
8	添加坐席费率						
4	基本资料						
量示数据	<ul><li>2 目标:</li><li>2 初始时长:</li></ul>			<ul> <li>注接费率:</li> <li>资率:</li> </ul>			
🔲 set	2 计费周期:	60		团 状态:	启用	~	
🗆 all	团队:	_	~	2 坐席组:	·请选择·	~	
K	2 坐席:	-请选择-	*				
				保存】返回			

#### 必填项目

• 计费周期: 多久计费一次

#### 可选项目

- 目标:为这条费率的应用目标起一个名字,例如"市话","长途"或"美国"。
- 连接费率: 电话接通时的费率。
- 初始时长: 接通费率所影响的时长。
- 费率:每分钟的费率。
- 状态:控制费率是否生效。
- **团 队**:选择该费率所应用的团队(team),如果未选择,表示该费率可以应用于所有的团队,使用过 程中系统将优先匹配团队内的费率,如果没有找到任何匹配,则会查找没有指定团队的费率.
- 坐席组:坐席呼入费率是基于坐席组进行计费的,即不同的坐席组会有不同的费率。
- 坐席:您也可以针对某一坐席组中的特定坐席进行计费,不选表示应用于整个坐席组。

#### 编辑坐席呼入费率

数据填写完毕后【保存】,坐席呼入费率页面会显示新增加的数据,双击该数据,可以在 打开的编辑界面,对其进行数据修改。

坐席裏率管理				0 2 8 ×
编辑坐席费率				
基本资料				l I
2 目标:	set	2 连接费率:	3.0000	
② 初始时长:	3	2 费率:	3.0000	
2 计费周期:	60	2 状态:	启用	
2 团队:		2 坐席组:	技能组1	
2 坐席:	-请选择-			
		返回		

# 6 报表和统计(报表统计)

## 6.1坐席服务明细)

左侧列表, 报表统计->坐席表现报表, 进入下图所示页面。

and a later	ipcard.	w ###: -44	Æ- ₩ 1	·	E- M 30	4	1 M 1	19.6M 1975	sla 🖌													
****	880	100110	0.0418	TUSER	<b>新闻的</b> 时代的	nax	1000000	1201010	* 15 % % M. 1941 14	-	044	1100-0010	6/14	TOWNER	2-12	1201011	111.0	RADOR.	8162475	XCARD	(Ref. 100)	1.15
2006	ant	2010-06-25 00:00		0		0	0.	0	0			a	٥	0	0	0		11540	11140		0%	0%
2001	WARAN	2010-06-38 00:00	2	0	147	0	14	0	0	10	1	48	0.	0	0	0	0	331440	394290	0	0%	0%
1000	1.11	2010-05-25 00:00	4	6	607	0	61	0	0	0	4	24	a	D	0	0	2	331440	151000	10100	515	0%

模块功能:统计出坐席某时间范围内的工作量,工作时长等信息,用于体现坐席的工作表

现。

今日	本周	本月	上三个月	今年	去年	2010-06-28 00:00	2010-07-04 23:59
						-al-	

用于选择要统计的时间范围,即要看坐席哪个时间段内的表现情况。



**选择团队:** apcard 🔽 坐席组: -请选择- 🔽 坐席: -请选择- 🔽 时间模式: 按全部 🔽 重查看 🔤 🖳 x1s 🔽

选择统计条件,按团队?按组?按坐席?,选择数据的显示方式,是按年,月,周,日, 小时哪一种模式列出数据。

确定将这个报表显示出来,还是导出 xls 或 csv 文档。

#### 字段介绍

- 呼入接听量: 坐席直接接听客户电话或者从其它坐席转接的电话的总量
- 呼出接通量:坐席拨打外线并且成功通话的总量
- 总通话时长: 总通话时长 (包含呼入呼出)。
- 内线量: 内部坐席之间的拨打总量
- 平均通话时长: 所有客户通话的平均通话时间 (包括呼入,呼出)
- **平均话后处理时间**: 该时段内呼入呼出的总话后工作时间 / 该时段内呼入呼出的总 话后工作次数
- 平均话务处理时间: (该时段内呼入呼出的总通话时间 + 该时段内呼入呼出的总话
   后工作时间) /该时段内呼入接听量 + 该时段内外呼量
- 平均振铃时长: 接通的电话振铃时长就是应答-开始,未接通的电话振铃时长=结束 开始。总的振铃时长/呼入电话次数即为平均振铃时长。
- 咨询量: 拨打咨询电话的总次数。
- 平均咨询时长: 咨询总时长/咨询总次数
- 保持量: 坐席主动保持量, 不包括咨询产生的保持
- 平均保持时长:保持总时长 / 保持量

- 会议量:发起会议的总次数。
- 平均会议时长:会议总时长/会议量。
- 转接量:转接电话的总次数。
- 登录总时长:每次登出时间-登录时间,即为登录时长。统计范围内的登录时长总和 为登录总时长。
- 就绪总时长: 坐席空闲状态等待接电话的时长
- 置忙总时长:坐席暂停总时长。
- 置忙占比:置忙时长/时间段长度
- 工作率: (总通话时间 + 总话后处理时间) / 总登录时长

### 6.2 IVR 呼入服务明细

左侧列表, 报表统计->ivr 呼入服务明细, 进入下图所示页面。

开始时间	结束时间	持续时间	ivr状态	主叫号码	被叫号码	结束状态
2010-06-28 13:48:42	2010-06-28 13:48:52	10	正常	8000	8001	ivr to agent
2010-06-28 17:57:33	2010-06-28 17:57:37	4	正常	8000	1002	ivr to agent
2010-06-28 18:01:03	2010-06-28 18:01:08	5	正常	8000	1002	ivr to agent
2010-06-30 13:48:24	2010-06-30 13:48:30	6	正常	8000	8008	ivr hangup
2010-06-30 13:48:34	2010-06-30 13:48:43	9	正常	8000	1002	ivr to agent
2010-06-30 16:25:58	2010-06-30 16:26:00	2	正常	8000	1002	ivr to agent
2010-06-30 17:48:21	2010-06-30 17:48:24	3	正常	8000	1002	ivr to agent
2010-06-30 17:52:03	2010-06-30 17:52:06	3	正常	8000	1002	ivr to agent
2010-06-30 18:34:46	2010-06-30 18:34:48	2	正常	8000	8008	ivr hangup
2010-06-30 18:38:09	2010-06-30 18:39:11	2	正常	8000	8008	ivr hangup
2010-07-01 11:44:54	2010-07-01 11:44:57	3	正常	8000	1002	ivr to agent

模块功能: 查看 ivr 的使用情况。



今日 本周 本月 上三个月 今年 去年 2010-06-28 00:00 2010-07-04 23:59 直看 导出 x1s ▼

用于选择要统计的时间范围,确定将这个报表显示出来,还是导出 xls 或 csv 文档。

#### 字段介绍

- 开始时间: ivr 开始的时间。
- 结束时间: ivr 结束的时间。
- 持续时间:结束时间-开始时间。
- ivr 状态: ivr 运行是否正常
- 结束状态: 结束后获取的最后系统事件

### 6.3 呼出服务明细

左侧列表, 报表统计->呼出服务明细, 进入下图所示页面。

机秤团队:	-请选择-	· · · ·	刘章: 宝原	r 🖌					
业库工号	坐席名	主叫号码	被叫号码	开始时间	结束时间	兼钟时长	通话时长	息时长	结束状态
2001		1002	8000	2010-06-30 18:24:22	2010-06-30 18:24:42	8	11	20	CALLEE HANGUP
2001		1002	8000	2010-06-30 18:25:56	2010-06-30 18:27:25	4	79	89	CALLEE HANGUP
2001		1002	8000	2010-07-01 11:36:07	2010-07-01 11:37:56	12	91	109	CALLEE HANGUP
2001		1002	8000	2010-07-01 11:39:03	2010-07-01 11:39:09	0	0	6	CALLEE HANGUP
2001		1002	8000	2010-07-01 11:42:32	2010-07-01 11:43:29	4	44	57	CALLEE HANGUP
2001		1002	8000	2010-07-01 11:44:13	2010-07-01 11:44:35	12	4	22	CALLEE HANGUP
2001		1002	8000	2010-07-01 11:57:46	2010-07-01 11:58:03	6	7	17	CALLEE HANGUP
						振铃时长合计	遭话时长合计	息时长合计	次数
				sit		44	236	320	7

模块功能:统计所有呼出电话的详细情况,振铃时长,通话时长等。



	818 ·····			All and a second second	12				
今日	本周	本月	上三个月	今年	去年	2010-06-28 00:00	2010-07-04 23:59	查看	导出 xls 🗹

用于选择要统计的时间范围,确定将这个报表显示出来,还是导出 xls 或 csv 文档。

选择团队: -请选择- 💉 対象: 坐席 🗸

选择统计条件,按团队?对象包含(坐席和分机)?选择你要统计的内容。

#### 字段介绍

- 开始时间:呼出的开始时间。
- 结束时间:呼出的结束时间。
- 振铃时长:
- 如果客户接通, 振铃时长=应答时间-开始时间。
- 如果客户未接通, 振铃时长=结束时间-开始时间。
- 通话时长: 接通电话到电话结束所用的时长。
- 总时长: 从振铃开始到通话结束所用时长。
- 结束状态:结束后获取的最后系统事件

### 6.4 呼入服务明细

左侧列表, 报表统计->呼入服务明细, 进入下图所示页面。

生业 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化 化	-请选择-	۲ ۲	19: 生市	M								
全席工号	2.815	282	主叫号码	<b>1</b> 11196	开始时间	建果时间	NRRE	NRCLIPTH:	援制时任	通话时长	息时长	结束状态
2001	主席教认道		8000	8001	2010-05-28 13:48:42	2010-06-28 13:51:47	10	0	9	166	185	CALLEE HANDUR
2001	志服1		8000	1002	2010-05-28 17:57:33	2010-06-28 18:00:53	4	-11	13	183	200	CALLER HANOUT
2001	坐常默认细		8000	1002	2010-05-28 18:01:03	2010-05-28 18:01:37	5	0	8	21	34	CALLER HANGU
2001	客服1		8000	1002	2010-06-30 13:48:34	2010-08-30 13:54:08	9	43	10	272	334	AGENT HANOUP
2001	客服1		9000	1002	2010-06-30 16:25:58	2010-06-30 16 29:22	2	22	14	106	144	AGENT HANOUP
2001	客服1		8000	1002	2010-05-30 17:49:21	2010-06-30 17:48:55	3	21	10	0	34	RINOING HANOU
2001	客服1		8000	1002	2010-06-30 17:52:03	2010-06-30 17:54:16	3	1	12	117	133	CALLER HANOU
2001	客服1		9000	1002	2010-07-01 11:44:54	2010-07-01 11:46:35	3	0.	17	81	101	CALLER HANGUE
							NFI时长合计	并队时长会计	服料时长合计	通道时长合计	意时长合计	波敷
				会计			39	76	93	946	1165	8

模块功能:统计所有呼入电话的详细情况, ivr 时长, 排队时长等。

今日 本周 本月 上三个月 今年 去年 2010-06-28 00:00 2010-07-04 23:59 直看 导出 x1s ☑

用于选择要统计的时间范围,确定将这个报表显示出来,还是导出 xls 或 csv 文档。

选择团队: ─请选择─ 💉 对象: 坐席 🗸

选择统计条件,按团队?对象包含(坐席和分机)?选择你要统计的内容。

#### 字段介绍

- 开始时间:从坐席振铃开始算起。
- 结束时间:通话结束的时间。
- IVR 时长:开始时间-客户进入 ivr 的时间。
- 排队时长: 客户等待坐席接听的时长。
- 振铃时长:如果坐席接通,振铃时长=应答时间-开始时间。如果坐席未接通,振铃
   时长=结束时间-开始时间。
- 通话时长:结束时间-应答时间。

- 总时长:结束时间-开始时间。
- 结束状态:结束后获取的最后系统事件

### 6.5 坐席组服务明细

左侧列表, 报表统计->坐席组服务明细, 进入下图所示页面。

今日 本	3周 本月 上	三个月	今年 去	年 2010-04	6-28 00:	00 2010-07-	04 23:59						
选择团队: -请)	选择~ 💌 选择	隆坐席组:	-请选择	🖌 时间模式	(	✓ ±#	导出。	ls 🛩					
坐席组	开始时间	呼入量	溢入电话量	溢出电话量	放弃量	平均放弃呼叫时长	接通彙	接通率	平均排队时长	平均振铃时长	平均遭话时长	平均话务处理时间	服务水平
坐席默认组	2010-06-28 00:00	2	0	0	0	0	2	100%	0	9	74	74	0%
客服1	2010-06-28 00:00	6	0	0	1	31	5	83%	13	13	74	74	40%

#### 模块功能:统计出坐席组的话务工作情况。

今日	本周	本月	上三个月	今年	去年	2010-06-28 00:00	2010-07-04 23:59
						la contra c	

#### 用于选择要统计的时间范围,即要看哪个时间段内的话务情况。

选择团队:	青选择	选择坐席组:	-请选择-	*	时间模式:	按全部	~	查看	导出	xls 💌

选择统计条件,设置数据显示方式(按全部,年,月,周,日,小时),选择查看报表还 是导出报表。

#### 字段介绍

- 呼入量: 呼入电话的总次数。
- 溢入电话量: 溢入排队的呼叫量
- 溢出电话量: 溢出到其他技能组的呼叫量

- 放弃量:未能被坐席正常接起的人工服务请求量
- **平均放弃呼叫时长**:该时段内人工服务的总放弃呼叫时长 / 该时段内人工服务的总 放弃量
- 接通量: 接通的电话总次数。
- 接通率: 接通量/电话总量
- 平均排队时长: 该时段内人工服务的总排队时长 / 该时段内人工服务的呼入总计 (包括放弃量)
- 平均振铃时长:该时段内人工服务的总振铃时长(不包括内部呼叫的咨询振铃时长)
   /该时段内人工服务的振铃次数(不包括内部呼叫的咨询振铃次数)
- 平均通话时长: 总通话时长/接通量。
- 平均话务处理时间:(该时段内人工服务的总通话时间 + 该时段内人工服务的总话
   后工作时间)/该时段内人工服务的应答量
- **服务水平:** 该时段内 15 秒内接听的电话量 / 该时段内的接通量 (注: 15 秒包括呼 叫排队、搭接、坐席振铃的时间)

### 6.6 呼出汇总

左侧列表,报表统计->呼出汇总,进入下图所示页面。

系统管理界面	4						
田 账户和权限管理	-	今日 昨天 本	周 本月 上三个月	今年去年	2016-04-06 00:00	2016-04-06 23:59	查看导出
田 PBX管理				r			
■ PBX高级管理				_			
⊞传真管理		选择团队: 全部	▼ 対象: 坐席	•			
∃ 费率管理							
日报表统计		坐席工号 姓	名 拨打次数	呼通次数	总时长(秒)	计费时长(秒)	电话费(元)
坐席服务明细		合计	0	0	00:00:00	00:00:00	0
IVR呼入服务明细							
呼出服务明细							
呼入服务明细							
坐席组服务明细							
一 呼出汇总							
系统数据统计							
坐席组图形报表							
坐席图形报表							
平 评分记录							
DID报表							
地区分析报表							

模块功能:可以查看具体时间每个坐席的工作量

### 6.7 系统数据统计

左侧列表, 报表统计->系统数据统计, 进入下图所示页面。



模块功能: 以图表的方式查看具体时间的工作情况。

包括:账号登陆数,坐席登陆数,坐席签入数,通话数,等待数,坐席手动暂停数。

### 6.8导入数据统计

左侧列表,报表统计->导入数据统计,进入下图所示页面。



模块功能:可以查看指定时间导入工作的信息。

包括: 导入总量, 导入成功数, 导入失败数, 导入重复数。

### 6.9坐席组图形报表

左侧列表,报表统计->坐席组图形报表,进入下图所示页面。

将坐席组服务明细的数据,以图形形式展现。支持统计结果以 HTML(所有浏览器),图片 (IE 浏览器除外),PDF(IE 浏览器除外)三种形式导出。

系统进程夜间将数据写入文件中,避免白天统计时占用系统大量资源。

## EQU(I)NET

			_
<u>«</u>	系统管理界面		
明·明	沪和权限管理	选择团队:	
₽P	BX管理		
<b>₽</b> ₽	BX高级管理	统计类型: 工作时长 ▼ 置忙总时长 ▼ 表現形式: 柱状图 ▼	
申传	<b>真管理</b>		
 ₽. <b>费</b>	率管理	时间模式:   按月 _ 2016年 _ 区间: 总计:12,已选择:1 + 重音音 下载   HTML	
₽ <b>B</b>	表统计		
	···· IVR呼入服务明细		
	呼出服务明细		
	···· 呼入服务明细		
	坐席组服务明细		
	… 呼出汇总		
	系统数据统计		
	···· 坐席组图形报表		
	坐席图形报表		
	评分记录		
	DID报表		
	地区分析报表		_

**首先**,通过"团队,坐席组"选框,筛选出要统计的坐席组,即要查看哪个坐席组的工作 情况。

其次,选择要统计坐席组的哪些数据, 且将数据以哪中图形显示 (柱状图或线性图)。

最后,选择统计的时间范围。

**按月**,代表将某年的数据以1月,2月,3月形式显示,具体想看哪个月的数据,请在 "区间"中选择。

**按天**,将某年某月的数据以1日,2日,3日..30日形式显示,具体想看此月的哪天的数据,请在"区间"中选择。

按周,将某年某月的数据以第一周,第二周..第四周形式显示。

**按小时**,将某年某月某日的数据以小时形式显示,0时,1时,2时...23时。展示某天每个小时的工作情况。

按半小时,将某年某月某日的数据以半小时形式显示,00:00-00:30,00:30-01:00 ... ,

23:30-00:00。展示每半小时工作情况。

上述条件确认完毕后,点击【查看】按钮。



统计结果成功显示后,此时可以选择【导出】。

系统自动将统计结果整屏显示,如需查看统计条件,请点击【取消全屏】。

如果系统提供的统计类型无法满足你的报表需要,你可以自定义统计模板。

选择团队:
□ 暂停总时长 □ 午休暂停时长 □ 会议暂停时长 □ 小休暂停时长 □ 事假暂停时长 □ 培训暂停时长 □ 其它暂停时长 □ 自动置忙时长 □ 管理员置忙时长 □ 放弃时长
□ 保持时长(O) □ 适后处理时长(O) □ 排队总时长(O) □ 应答排队时长(O) □ 未应答排队时长(O)
□ 话务总时长(O) □ 总通话时长(O) □ 总振铃时长(O)
□ 呼入息时长(O) □ 呼入還活时长(O) □ 呼入振铃时长(O) □ 呼入应答振铃时长(O) □ 呼入未应答振铃时长(O)
□ 呼出急时长(O) □ 呼出還活时长(O) □ 呼出振铃时长(O) □ 呼出应答撮铃时长(O) □ 呼出未应答撮铃时长(O)
□ 咨询总时长(0) □ 呼入咨询时长(0) □ 呼出咨询时长(0) □ 会议总时长(0) □ 呼入会议时长(0) □ 呼出会议时长(0)
□ 保持时长(P) □ 适后处理时长(P) □ 排队总时长(P) □ 应答排队时长(P) □ 未应答排队时长(P)
□ 话务总时长(P) □ 总通话时长(P) □ 总振铃时长(P)
□ 呼入总时长(P) □ 呼入逓活时长(P) □ 呼入振铃时长(P) □ 呼入应答振铃时长(P) □ 呼入未应答振铃时长(P)
□ 呼出急时长(P) □ 呼出遷活时长(P) □ 呼出握铃时长(P) □ 呼出应答握铃时长(P) □ 呼出未应答握铃时长(P)
□ 咨询总时长(P) □ 呼入咨询时长(P) □ 呼出咨询时长(P) □ 会议总时长(P) □ 呼入会议时长(P) □ 呼出会议时长(P)
模板标识(英文字母) 保存为模板 保存为模板

在工作时长后选择字段,系统列出所有时长统计字段,勾选你需要的字段,把这些字段建成一个模板,方便下次使用(模板名称只能由英文字母组成)。

仔细观察,你会发现有些时长字段有两种,一种为(O),一种为(P)。

(O), 代表某时间点发起的事务。

(P),代表某时间点在处理的事务。

举例说明,以"呼入通话时长"字段为例。假设通话是 10:59:48 秒开始发起,结束于 11:00:32 秒。

如果统计坐席组 10 点的"呼入通话时长"按(O)计算,为44 秒;按(P)计算,为12 秒。 如果统计坐席组 11 点的"呼入通话时长"按(O)计算,为0 秒;按(P)计算,为32 秒。

模版创建后,刷新页面,你便可以在工作时长后边的选框看到此模板选项了。

### 6.10 坐席图形报表

左侧列表, 报表统计->坐席图形报表, 进入下图所示页面。

将坐席服务明细的数据,以图形形式展现。支持统计结果以 HTML(所有浏览器),图片(IE 浏览器除外),PDF(IE 浏览器除外)三种形式导出。

系统进程夜间将数据写入文件中,避免白天统计时占用系统大量资源。

选择团队: astercc 🖌 坐席組: 全部技能组累计 🖌 坐席: 请选择 • 确认
已选坐席(最多可选10个) <u>清空已选坐席</u>
<b>统计类型:</b> 工作时长 ▼ 登录中各时长对比 ▼ 表現形式: 柱状图 ▼
时间模式: 按月 🖌 2013年 🗸 区间: 总计:12.已选择:1 * 查看 下载 HTML 🖌

首先,通过"团队,坐席组"选框,筛选出要统计的坐席,即要查看坐席在哪个坐席组中 的工作情况。在坐席列表中选定坐席后,点击【确认】,系统将坐席放入待统计列表中。

蜂団队: astercc	🖌 坐席組: Group1	✓ 坐席: 总計:7,已选择:1
-已选坐席(最多可选10个)	清空已选坐席	

其次,选择要统计坐席的哪些数据,且将数据以哪中图形显示(柱状图或线性图)。

#### 最后,选择统计的时间范围。

## EQU(I)NET

按月,代表将某年的数据以1月,2月,3月形式显示,具体想看哪个月的数据,请在 "区间"中选择。

按天,将某年某月的数据以1日,2日,3日..30日形式显示,具体想看此月的哪天的数据,请在"区间"中选择。

按周,将某年某月的数据以第一周,第二周..第四周形式显示。

按小时,将某年某月某日的数据以小时形式显示,0时,1时,2时...23时。展示某天每个小时的工作情况。

按半小时,将某年某月某日的数据以半小时形式显示,00:00-00:30,00:30-01:00 ... , 23:30-00:00。展示每半小时工作情况。

上述条件确认完毕后,点击【查看】按钮。



统计结果成功显示后,此时可以选择【导出】。

系统自动将统计结果整屏显示,如需查看统计条件,请点击【取消全屏】。

如果系统提供的统计类型无法满足你的报表需要,你可以自定义统计模板。

<b>续计类型:</b> 工作时长 ✓ 自选 ✓ 表現形式: 柱状图 ✓
□午朱暂停时长 □ 会议暂停时长 □ 小朱暂停时长 □ 诸假暂停时长 □ 培训暂停时长 □ 其它暂停时长 □ 自动置忙时长 □ 管理员置忙时长
□ 循后时长(0) □ 语务总时长(0) □ 通话总时长(0) □ 振铃总时长(0)
□呼入急时长(0) □呼入道话时长(0) □呼入振铃时长(0) □呼入应答的振铃时长(0) □呼入未应答的振铃时长(0)
□呼出息时长(0)□呼出通话时长(0)□呼出振铃时长(0)□呼出应答的振铃时长(0)□呼出未应答的振铃时长(0)
□保持时长(0)□答询时长(0)□呼入咨询时长(0)□呼出咨询时长(0)□会议时长(0)□呼入会议时长(0)□呼出会议时长(0)
□话后时长(P) □话务总时长(P) □通话总时长(P) □振铃总时长(P)
□呼入息时长(P)□呼入通话时长(P)□呼入振铃时长(P)□呼入应答的振铃时长(P)□呼入未应答的振铃时长(P)
□呼出急时长(P) □呼出通话时长(P) □呼出振铃时长(P) □呼出应答的振铃时长(P) □呼出未应答的振铃时长(P)
□保持时长(P)□答询时长(P)□呼入答询时长(P)□呼出答询时长(P)□会议时长(P)□呼入会议时长(P)□呼出会议时长(P)
復板标识(英文字母):

在工作时长后选择字段,系统列出所有时长统计字段,勾选你需要的字段,把这些字段建成一个模板,方便下次使用(模板名称只能由英文字母组成)。

仔细观察,你会发现有些时长字段有两种,一种为(O),一种为(P)。

(O), 代表某时间点发起的事务。

(P),代表某时间点在处理的事务。

## EQU(I)NET

举例说明,以"呼入通话时长"字段为例。假设通话是 10:59:48 秒开始发起,结束于 11:00:32 秒。

如果统计坐席 10 点的"呼入通话时长"按(O)计算,为 44 秒;按(P)计算,为 12 秒。

如果统计坐席 11 点的"呼入通话时长"按(O)计算,为0秒;按(P)计算,为32 秒。

模版创建后,刷新页面,你便可以在工作时长后边的选框看到此模板选项了。

### 6.11 评分记录

左侧列表, 报表统计->评分记录, 进入下图所示页面。

如果你为某个队列设置了评分功能,当坐席率先挂机后,客户会听到语音提示,请为坐席 打分。客户输入一个分数后,系统将此分数保存在评分记录表。

此页面用于查看客户对坐席的打分情况。

《 系统管理界面	1	
查看留言	-	
日传真管理		搜索
1 费率管理		坐席工号: = ダ空値 ※ 客户号码: = ダ 分数: = ダー
日报表统计		业务名称 = 🗾 🕐 业务类型: = 💽 -请选择- 🗹 创建时间: 起始时间 信束时间
坐席服务明细		田田
IVR呼入服务明细		
呼出服务明细		
呼入服务明细		
坐席组服务明细		< << >> >  当前0-0条共0条共0页转到
呼出汇总		
系统数据统计		
导入数据统计		
坐席组图形报表		
坐席图形报表		
… 评分记录		

# EQUÜNET

模块功能:显示坐席每次通话获得的服务分数。每一条记录都是一条联络记录,通过查看

### 按钮可以看到具体的呼叫记录。

× 🔿

点击每条记录前的【查看】按钮,可以对其呼叫记录进行查看

## 6.12 DID 报表

左侧列表,报表统计->DID报表,进入下图所示页面。

《 系统管理界面	4	
Ⅲ 账户和权限管理	-	今日 昨天 本周 本月 十二个月 今年 夫年 2016-04-06 00:00 2016-04-06 23:59 查看 导出
■ PBX管理		
■ PBX高级管理		「遺迹择DID号码
■传真管理		
■费率管理		
日报表统计		
一 坐席服务明细		
- IVR呼入服务明细		
一 呼出服务明细		
一 呼入服务明细		
坐席组服务明细		
- 呼出汇息		
- 条统数据统计		
一 号人致结死计		
生命组织/2002		土设度同时 全体 速度
- 评分记录		
DID报表		
地区分析报表		
⊞·财务统计		
■虚拟呼叫中心		
■ 外呼营销		

模块功能:可以查看 DID 的使用情况。

#### 选择指定的时间和需要查看的 DID 号码,点击查看,生成如下报表。

1		▲ 本周 ▲ 本月 ▲ 上三个月 ▲ 今年 ▲ 去年 4	2016-04-06 00:0	0 2016-	04-06 23:59	查看	导出
	- <u> </u>						
l	DID号码	统计区间	呼入次数	接听次数	总时长	计费时长	DID费用
		2016-04-06 00:00 ~ 2016-04-06 23:59	1	1	00:01:04	00:01:01	0.0000
	合计	2016-04-06 00:00 ~ 2016-04-06 23:59	1	1	00:01:04	00:01:01	0

## 6.13 地区分析报表

左侧列表, 报表统计->地区分析报表, 进入下图所示页面。

系统管理界面	4	
账户和权限管理	-	今日 本周 本月 上三个月 今年 夫年 2016-04-06 00:00 2016-04-06 23:59 查看
PBX管理		
PBX高级管理		选择团队:全部 🔻 类型: 呼入 🝸 DID号码: 全部 💌 省份: 全部 💌 城市: 全部 💌
传真管理		
费率管理		
报表统计		
坐席服务明细		
IVR呼入服务明细		
呼出服务明细		
呼入服务明细		
坐席组服务明细		
呼出汇总		
系统数据统计		
导入数据统计		
坐席组图形报表		
一 坐席图形报表		
评分记录		
DID报表		
地区分析报表		

模块功能:可以查看 DID 在指定城市的使用情况。

指定时间,选择团队,类型为呼入或者呼出,选择要查看的 DID 号码,和城市,点击查看,会生成如下

报表。

今日 本周 本月 上三4 选择团队:	<ul> <li>月 今年 去年</li> <li>呼入 DID号码:</li> </ul>	2016-02-01 00:00 <b>_</b> 省份:	2016-04-30 23:59 查	看 导出 xds 🗾
DID号码	省份	城市	电话数量	比例
	上海	上海	117	25.3%
	合计		463	100%

# 7 财务统计

### 7.1 坐席账务日志

### 左侧列表 财务统计->坐席账务日志 进入坐席账务日志页面, 可以看到如下界面

《 系统管理界面	8	2			
田账户和权限管理		没索 🖈			
■ PBX管理	建实			10.04000	
III PBX高级普理	美型 = 💌 📑	青选择- 💌	金銀 = 💌	🖌 坐席号 =	× ×
甲传真管理	创建时间 把加井南	结更时间			
日無率管理			重置 搜索 导出 x1s	file 💌	
田报表统计	· 型示数据     / 回收站				
<b>□ 财务统计</b>	■ 坐席号 🔍 🗠 🔍	< + 全额	✓ ▲ • × • • 类型	👽 🔺 🗴 🔶 🔶 支付月份	👽 🛓 🗙 🖈 🔶 👳 蕨豆酸金酸
- 坐宮所务日志	0002	6.00	增fo	0000-00	7331.00
費用統計	0002	6.00	18to	0000-00	7325.00
- 系统账单	0002	6,00	12tho	0000-00	7319.00
一 用户所单	0002	6.00	增加	0000-00	7313.00
田虚拟呼叫中心	0002	6.00	增加	0000-00	7307.00
田外呼营销	0002	6.00	12to	0000-00	7301.00
田时叫中心高级管理	0002	6.00	場加	0000-00	7295.00
田和牧信皇管理	0002	5.00	增加	0000-00	7289.00
Ⅲ 系统日志	0002	6.00	t#bo	0000-00	7283.00
田 系统实时信息	0002	5.00	增加	0000-00	7277.00
田 系统设置 FL 6800等期	0002	9.00	堪加	0000-00	7258.00
田預抜号	0002	6.00	墙加	0000-00	7262.00
出企业CRM管理	0002	6.00	z≣ho	0000-00	7256.00
系统模块管理	0002	9.00	增加	0000-00	7247.00
■通出登陆	0002	9.00	t#ho	0000-00	7238.00

### 添加坐席账务日志:点击【添加】按钮,会看到添加页面,如下

坐席账务日志	添加删除	搜索 *				
搜索						
	<sup>坐型</sup> - 吉 坐席账务日志	洗择	金额	-	~	<u> </u>
创建	账务调整					
■显示数据	基本资料					
▲ 坐席号	. याच 💿	法准场		2 坐度组:	注洪坯	
0002		- 41207		2 bt.	- 1920+-	
0002		- 请远挥-	×	I XI:		
0002	☑ 银行帐号:			图 银行帐户名:		
0002	2 已付金额:			2 金额 *:		
0002			(	保存返回		
0002						

## EQU(I)NET"

此页面是用来对坐席的余额进行调整。

#### 必填项目

**团队**: 可以通过下拉框选择相应的团队,选择相应团队的同时,在坐席组下拉框处关联出 相应团队下的坐席组,

**坐席组**: 可以通过下拉框选择相应的坐席组,选择相应坐席组的同时,在坐席号下拉框里 关联出相应坐席组下所有的坐席。

坐席号: 要进行账务调整的坐席工号, 通过选择可以查看跟此坐席工号相关的信息。

**类型**: 类型选择框有 2 个选项

【增加】是对坐席的账户余额进行增加相应的金额,即坐席的余额会增加相应的金额

【支付】是对坐席进行支付,即对坐席账户余额进行扣除相应的金额,即坐席的余额会减 少相应的金额

金额: 要进行调整的金额

#### 可选项目

备注: 对此次操作进行备注记录

团队、坐席组、坐席号三个下拉框是关联的,先在团队下拉框处进行选择,选择相应的团队,坐席组下拉框里便会将属于此团队的相关坐席组列出来,同时也会将坐 席下拉框里第

一个坐席组里的所有坐席在坐席号处的下拉框里列出来,也可以通过选择相应的坐席组, 在坐席号下拉框里便会将选择的坐席组内的所有坐席列出来。

对团队、坐席组、坐席号三个下拉框进行选择后,会将坐席号下拉框里的第一个坐席工号的相关信息也显示出来,也可以通过选择坐席号下拉框进行查看相应坐席工号的相关信息,如下图

坐席账务日志					oe	
账务调整						
基本资料						
2 团队:		~	2 坐席组:	技能组1	<b>~</b>	
2 坐席号:	0002	~	团 用户名:			
2 姓:			2 银行名:			
2 银行帐号:			2 银行编号:			
2 银行帐户名:			2 余额:	7337.00		
🖻 已付金额:	8140.00		2 类型:	墙加	~	
2 金額*:			2 备注:			
			1975 3610			

值得注意的是:如果是用团队管理员的账号登录系统时,在这个添加页面下,团队下拉框 内只有一个选项(此选项即是此账号关联的团队)。

关联出的坐席的银行信息:

- 银行名: 填写坐席所用银行卡的开户银行名称 (用于兼职坐席结算用的);
- 银行账号:银行卡帐号;
- 银行编号:银行编号;
- 银行帐户名:开户名称;

对添加页面内的内容确认后,可以点击【保存】按钮进行保存,保存后,便可以在坐席账务日志页面看到新保存的数据。坐席账务日志页面下的数据均不能进行双击查看和修改。

### 7.2 坐席费用汇总

左侧管理列表 财务统计->坐席费用汇总 ,进入下图所示页面。

今日 本周 本月 上三个月 今年 去年 2012-1	11-26 00:00 2012-12-02 23:59 查看
<b>表单格式</b> : 表格格式 ▼ <b>选择团队:</b> <b>时间划分</b> : 按全部 ▼	选择账户:

如上图: 页面上部包括时间范围选择区,设置你要统计数据是在哪个时间范围内和坐席 组下拉框统计条件

【今日】、【本周】、【本周】、【上三个月】、【今年】、【去年】这几个按钮点击后 会在后面的两个时间框内显示相应的时间范围。

【确定】按钮点击后,根据此页面内现有的条件进行查询

【导出】按钮点击后,会按照【导出】按钮后的第一个下拉框中的文件类型的文件

## 7.3 费用统计

表學格式 表指指式 >	法辩证队:	11 全法		▲ 法非帐户:	□ 余选	~
NEED MALE DESTRICT	1		0		C ceshi4 (3)	
(I)		🖸 mtest			10	
	1				🖾 shixuebao	1

表单格式: 红色方框① 就是显示数据的格式, 分为 表格格式 和 图表格式

选择团队: 红色方框② 可以选择多个团队,如果只选择一个团队,将会在选择账户处选择当前该团队下的所有帐号.如果同时选择多个团队,在选择帐号处将不会显示帐号。 选择账户: 红色方框③ 选择要查看某个账户的费用,仅针对只选择一个团队的时候有效

时间划分: 红色方框④ 时间的区域段

### 表格形式

把数据用表格的形式显示出来

团队名	电话金额	团队费用	系统费用	时间
	0.0000	4.0000	0.0000	2012-09-17 00:00 2012-09-23 23:59

### 图表形式

查询到的数据通过图表的形式显示出来,更容易查看和分析

# **EQU**(I)NET<sup>™</sup>



### 7.4 系统账单

左侧列表, 报表统计->系统账单, 进入下图所示页面。

<ul> <li>         系統管理所書         ●         ● 近今4027常新提         + PEX地球      </li> <li>         + PEX地球      </li> <li>         ● PEX地球      </li> <li>         ● PEX地球      </li> <li>         ● RE地球      </li> <li>         ● RE地域      </li> </ul>	東京 他課人: 株単生成日朝	* - * (	. ×	RSSAIL	: (2007)(L) (27) L (21 #	()(风)	NSALTIN (199	2.4. (L.1.2)	1	
<ul> <li>「朝島焼計</li> <li>- 坐米州多日志</li> <li>- 坐米州多日志</li> <li>- 柴水川道</li> <li>- 茶川県</li> <li>- 西以馬伸</li> <li>- 西以馬伸</li> <li>- 西以馬伸</li> <li>- 西以馬伸</li> <li>- 西以馬伸</li> <li>- 中市燃</li> <li>+ 赤川山中心</li> <li>- 和中市燃</li> <li>- (可叫中心高欣能温</li> <li>- 印中心高欣能温</li> <li>- 和な信息能温</li> <li>- 和な信息能温</li> <li>- 新成立即信息</li> <li>- 新成立即信息</li> <li>- 新成支助信息</li> <li>- 新成支助信息</li> <li>- 新成支助信息</li> <li>- 新成支助信息</li> <li>- 新成支助信息</li> <li>- 新成支助信息</li> </ul>	<u>新舟起始日期</u> 2012-04-04 0000-00-00	✓ ▲ ▼ X ◆	<ul> <li>味舟載止日期</li> <li>2012-05-04</li> <li>0000-00-00</li> <li>当前1-2条共2条共1</li> </ul>	▼ ▲ ▼ X 中	▲ 张敏生成日期 2012-05-14 0000-00-03	× **	◆ 管理主人 System Log	× X	-请选择	長年時田         及正王師部           正音         第正           正言         第正

# EQUÜNET

**模块功能:**如果您开启了账单功能,那么我们会按照您的指示,定期进行结算,并生成一张页面账单,您可以在线查看,或要求我将它发送到您的邮箱,便于您保存和打印。

整个页面用来显示所有系统管理员的账单,供您查看和发送至邮箱。

点击【查看】, 会在浏览器新打开一个页面, 用来显示您的账单

电子账单				
admin			账单日 Statement Date	本期应还金额 Current Balance
			2012-04-4~2012-05-4	-2119
			53 S	
姓名 Name	电词 Phone	5号码 number	地址 Address	电子邮箱 E-mail
admin				
账单打印日期 Invo 到期还款日 Payme	ice Date: ent Due Date:	2012-05-14 2012-05-10	账单日 Statement Da	ate: 2012-04-4~2012-05-4
团队	名称 Team Name	9 <mark>.</mark>	费用 Credit	成本 Cost
1			966	0
			÷.	÷
	5			
本期应还金额 Curr	ent Balance :	¥-2119		
本期应还金额 Current Balance	= 上期账单金额 Balance B/F	した 上期支付金 Payment	·额 + 本期账单金额 t + New Charges	+ 本期调整金额 + 利息 Adjustment + Interest
¥-2119	¥-2119	¥0	¥0	¥0 ¥0
月租费 Monthly fee		¥0.00	外呼 DialOut:	¥O
呼入 Dialln:		¥0.00	其他 Other:	无

### 7.5 团队账单

左侧列表, 报表统计->团队账单, 进入下图所示页面。

<ul> <li>         系代結理評価     </li> <li>         ※に和収用範疇 + PBX電理 = PBX高級管理 + 作真能理 = 作真能理 = 作素管理 = 作素物計      </li> </ul>	(4) 現ま 会議人 = 658年11日時 (1)()	ा <b>ल विका</b> स ह	田山、 <mark>三 ) (</mark> 株単生成日時(2007月)(日本 主王 」 ※ 本	<b>ा स</b> ्वर्थभाव सन्दर्भ	和 化微时间 (1)	30(A) - 2		
- 财务统计	账务起始日期 💌	▲ ▼ × ◆	▲ ▼ × ◆ 修泉主成日期	💌 🔺 🗙 🔶 💌	<b>≥</b> ≜¥X	-请选择-	<b>1</b>	发送至邮和
- 坐業所务日志	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	asterco		0	夏春	208
<ul> <li>一 差明统计</li> </ul>	2012-04-04	2012-06-04	2012-05-14	大違運阿科技公	(町)		26	XE
系统形象	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc			25	加速
图以所编	0000-00-00	0000-00-00	0000-00-00	null			H.C.	20.12
<ul> <li>- 金田時叫中心</li> <li>- 分号雪晴</li> <li>- 守叫中心高級強謹</li> <li>- 何利中心高級強謹</li> <li>- 何助告望:</li> <li>- 数状(日志</li> <li>- 数状(日志</li> <li>- 多状(火田信遇</li> <li>- 多状(火田信遇</li> <li>- 登口の管理</li> <li>- 強しの問題</li> <li>- 永に保険管理</li> <li>- 単に思想</li> </ul>	10 es 👔 10	<b>兰前</b> 前1-4金共4金共11	贝 特왕					

**模块功能**:如果您开启了账单功能,那么我们会按照您的指示,定期进行结算,并生成一 张页面账单,您可以在线查看,或要求我将它发送到您的邮箱,便于您保存和打印。

整个页面用来显示所有团队管理员的账单,供您查看和发送至邮箱。

点击【查看】, 会在浏览器新打开一个页面, 用来显示您的账单

# EQUÜNET

电子则	长单		Z	团队管理员账单总结					
2229			9	账单日 Statement Date 本期应还金额 Current B				t Ba	lance
			Ŀ	2012-0	4-4~2012-05-4		0		
姓名 电话号码 Name Phone number					地址 Address	电子 E-m	电子邮箱 E-mail		
2229									
账单打印日期 I 到期还款日 Pa	nvoice D yment D	oate: 20° ue Date: 20°	12-05-14 12-05-10	账单	≜⊟ Statement [	Date:	2012-04-4~20	12-0	)5-4
月	旧户名称	User Name			费用 Credit		成本 Cost		
	2	229			0		0		
本期应还金额(	Current E	alance :	¥0						
本期应还金额 Current Balance ¥ 0	. = -	上期账单金额 Balance B/F ¥0	上期支付金 Payment ¥0	顶 +	本期账单金额 New Charges ¥0	+	本期调整金额 Adjustment ¥0	+	利息 Interest ¥0
月租费 Monthly	fee :	¥	0.00	外的	f DialOut :		¥	0	ŦV
呼入 Dialln:		¥	0.00	其他 Other: 无					

## 7.6 用户账单

左侧列表, 报表统计->用户账单, 进入下图所示页面。

- 系统管理界面	4						
- 地戸中区局営業 - PBX管理 - PDX売回帰用	N.R.			M Re			
- 代政管理 - 秩序管理 - 規模统计	Notative First and a second second	azha aku		彩华生成日曜 (1999)	ne estrat		
= 财务统计	年440日期 ¥▲★×	◆ ● 除品数止日期 ● ▲▼×	◆ 除单生成日数 💟 ▲ 🛛 × ♥	+ IIIA. 🔍	**** + HP -	▲¥× -请选择-	🐱 8000 MATE
<ul> <li>・ 空東所有日志</li> <li>・ 公室幕府に位</li> </ul>	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	testForAstercc	345		26 2.5
原用统计	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	astercc0		21 22
新统行新闻 1977 年1月	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	234234		26 2.5
用中計畫	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	2222		28 2.5
= 世和明明中心	2012-04-04	2012-05-04	2012-06-14	asterco	2227		20 X2
5 外母雲領	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	ts912		20 28
王明時代高級管理	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	9666		28 23
- 和光信用整理	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	tu911		20 X.2
- \$19:85	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	10		<b>20</b> 2.5
- 系统实时信息	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	20		## 3x5
- 彩统设置	2012-04-04	2012-05-04	2012-09-14	astercc	2342345		26 205
「夜に見	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	1980		20 20
全级CRII普强	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	12345		<b>20</b> **
服約欄块管理	2012-04-04	2012-05-04	2012-05-14	astercc	test		
國通用電行	2012-04-04	2012-05-04	2012-06-14	astercc	dededed		20 7.6

**模块功能**:如果您开启了账单功能,那么我们会按照您的指示,定期进行结算,并生成一 张页面账单,您可以在线查看,或要求我将它发送到您的邮箱,便于您保存和打印。

整个页面用来显示所有用户的账单,供您查看和发送至邮箱。

点击【查看】, 会在浏览器新打开一个页面, 用来显示您的账单

电子账单		用户则	用户账单总结					
345	美洲	Statement Date	本期应还金额 Current	朋应还金额 Current Balance				
	2012	2-04-4~2012-05-4	0	0				
姓名 Name 345	电话号码 Phone numbe	er	地址 Address	电子邮 E-ma	电子邮箱 E-mail			
账单打印日期 Invoice	Date: 2012- Due Date: 2012-	-05-14 §	长单日 Statement [	Date: 2012-04-4~201	2-05-4			
到期还款日 Payment		¥0						
到期还款日 Payment 本期应还金额 Current	Balance :				利恩			
本期应还金额 Current 本期应还金额 Current Current Balance	Balance : 上期账单金额 Balance B/F	上期支付金额 Payment	本期账单金額 New Charge	页 本期调整金额 s Adjustment	Interest			
本期应还金额 Current 本期应还金额 Current 本期应还金额 = Current Balance ¥ 0	Balance : 上期账单金额 Balance B/F ¥0	上期支付金额 Payment ¥0	本期账单金額 New Charge ¥ 0	本期间整金额 s Adjustment ¥0	Interest ¥ 0			
利用公款日 Payment 本期应还金额 Current 本期应还金额 = Current Balance ¥0 月租费 Monthly fee:	Balance : 上期账单金额 Balance B/F ¥0 ¥0.0	上期支付金额 Payment ¥0	本期账单金â New Charge ¥0 卟呼 DialOut :	页 本期间整金额 s Adjustment ¥0 ¥(	Interest ¥0			

# 8 虚拟呼叫中心

### 8.1用户管理

### 左侧管理列表 虚拟呼叫中心-->用户管理, 进入下图所示页面。

《 系统管理界面									
〒 账户和权限管理									
⊞-PBX管理				(1940 BASING BASIN					
E PBX高级管理	時人用戶名称 =	×.	× 1	AREHENDE =	*	~	默认重席链接 =	1	~
田传真管理	发送登陆信号 =	~	×	首理经接 •	× .	2	联系的构 =	× (	×.
田養率管理	联系地址 =	<b>M</b>	2	联系电话:=	¥.	2	创建时间: 起始时间	1. 東京 10	
田报袁统计				And and a second s	and the second second				
田财务统计				重置 搜索	号出 zl	s file 💌			
日虚拟呼叫中心	●皇示数据1 會回收站1								
用戶管理	ID ID	▲ • × • • • • •	呼入用户名称	💌 ± ¥ X 🔶 🕴	业务描述	💌 ± 🛪 🗙 🔶	🐓 默认座席链接	✓ ▲ ♥ × ♥	* 发送登陆信息
- 客户管理	E 79		aaaaabbcccc				custompages		2
目定义字段	E 70		No dédait de tide t				her 2102 100 1 100 1	bie transie	-
一 通话记录	10	0	Isdiasidsidsi				nep.//192.108.1.45/Wit	hin_tramewo	
裏家管理	77	¢	eshi4234				custompages		是
和识类制	76	1	1武1111				custompages		是
- 1005	75		2法查照				custompages		5
E 分付書前	to an internet	51 Mail 1 -	5 年 # 5 年 # 1 西	44-74				_	
目好叫中心品軟管理		-1	東方の東方「A	16251				-	
图 问卷管理									
用都发信息管理									
计系统目标									
计系统实验信息									
出 與死设置									
H BPO管理									
田预拨号									
目企业CRM普提 系统模块管理									
田湖出登陆									

### 添加呼入用户管理

《 系统管理界面 4	The second section	11124 推奏	ลไ						
田 账户和权限管理		12 32	2			6			
■PBX管理	时八用广告理	呼入用戶管理							
■PBX高级管理	添加呼入用户								
田传真管理		an Vanied							
田 婁率管理	· 科 奥 本 基	成资料				_			
田报表统计	■ <b>↓田白夕钟</b> **			同时友。					
田财务统计	时人而户有标:			Painta:					
日 虚拟呼叫中心	默认坐席链接:	custompages	-	管理链接:	请选择	-			
一 用户管理	问卷名称:	销售部问卷,	-	发送登陆信息:	是	-			
~ 客户管理	坐席组:	洗择洗顶	-	联系邮箱:					
- 自定义字段	The second second second second second second second second second second second second second second second s	Count 1 man 2 m							
通话记录	联系地址:			联系电话:					
一 费率管理	公司网址:			上传图片:	1./#				
知识类别	强制新谱客户:	杰	-	来电提示窗浮起:		-			
知识库		-		Control and the	Æ				
田 <b>外呼营销</b>	业务描述:			欢迎语:					
Ⅲ 呼叫中心高级管理									
田 问卷管理				保存返回		-			

点击【添加】按钮, 打开添加呼入用户界面

### 必填项目

- 呼入用户名称:虚拟用户的名称,标识虚拟用户;
- 团队名: 虚拟用户所属团队
- 默认坐席链接:坐席工作页面的链接(用户公司来电弹屏页);
- 管理链接: 用户业务的管理链接
- 问卷名称: 可以选择多个问卷
- 发送登录信息:打开虚拟用户业务页面时,是否发送坐席登录信息(用户的业务界面有可能是一个外部页面)
- 转接方式: 设定将客户电话转接到指定电话的方式,包括坐席转、盲转和同时两者都存在。
   具体体现在具体的虚拟用户界面 左侧列表里的联系号码菜单下 每个联系人的前部。

### 可选项目

- 坐席组: 当前虚拟用户所属的坐席组
- 主叫名称: 主叫时要显示的名称 (适用于 ip 电话)
- 主叫号码: 主叫时要显示的号码 (适用于 ip 电话)

- 联系邮箱: 虚拟用户的联系邮箱
- 联系地址: 虚拟用户的联系地址
- 联系电话: 虚拟用户的联系电话
- 公司网址: 虚拟用户的公司网址
- 强制新增客户: 每当有新的电话呼入,都需要保存一个新的客户信息
- 上传: 上传虚拟用户的图片, 用于 在虚拟用户界面显示
- 来电提示窗浮起: 当有来电的时候, 控制是否需要右下角的来电提示窗浮起
- 业务描述: 用户经营业务的简单描述;
- 欢迎语: 坐席界面弹屏后, 坐席要读的开场白;
- **服务器 IP**: 可信任服务器列表,当此用户需要用外部系统调用呼叫中心事件功能时,需在此填 写外部系统的服务器 IP, 否则不能调用。
- 转接号码限制: 限制转接号码,包括任意和常用联系人。任意表示可以随意进行转接,而常用联系人,只能在常用联系人里选择进行转接

点击【高级资料】按钮,进入高级资料设置

≪ 系统管理界面 単								
□账户和权限管理	用户管理 添加							
⊕ PBX管理	搜索							
■PBX高级管理	呼入用户管理	呼入用户管理						
田传真管理	添加呼入用户							
田 费率管理								
□报表统计	基本资料 高级	科						
■财务统计								
□ 虚拟呼叫中心	主叫名称:		主叫号码:					
一 用户管理	强制使用主叫号码:	否	▼ 转接方式:	坐席转				
客户管理	转接号码限制:	任意	▼ 被咨询坐席编辑客	护: 否 🔹				
自定义字段	00 dt 99 in	12/01						
通话记录	服务薪吧:							
知识类别			保存」返回					

- 主叫名称: 主叫时要显示的名称 (适用于 ip 电话)
- 主叫号码: 主叫时要显示的号码 (适用于 ip 电话)
- 强制使用主叫号码:
- 转接方式:
- 转接号码限制: 限制转接号码,包括任意和常用联系人。任意表示可以随意进行转接,而常用联系人,只能在常用联系人里选择进行转接。
- 被咨询坐席编辑客户:
- **服务器 IP**: 可信任服务器列表,当此用户需要用外部系统调用呼叫中心事件功能时,需在此填写外部系统的服务器 IP, 否则不能调用。

资料填写完毕后保存,可以在呼入用户管理页面看到新增加的数据

	某公司翻译卡业务虚拟用户	保险客服中心应包括保险传统业务	是	是	English Chinese	2010-01-14 20:09:48	删除
--	--------------	-----------------	---	---	-----------------	---------------------	----
# EQUÜNET

### 编辑呼入用户

#### 双击此数据, 打开编辑修改页面

呼入用户管理					0 🕽 🛛 🗙
编辑呼入用户					
高 将资本基	极资料				
呼入用户名称 *:	_		团队名:		
默认坐席链接:	dialininterface		管理链接:	双击进行编辑	
问卷名称:	双击进行编辑		发送登陆信息:	是	
坐席组:	呼入客服坐席组,		联系邮箱:		
联系地址:			联系电话:		
公司网址:			上传图片:	上传	
强制新增客户:	否		来电提示窗浮起:	是	
业务描述:	售前和售后的技术咨询及 故障排除。		欢迎语:	欢迎致电上海澍品科技, 有什么可以帮到您的呢?	
	常用联系人管理	主叫号	码绑定 添加坐	<b>席组链接</b> 返回	

#### 双击呈黑色加粗的数据,可对其进行编辑修改操作;

### 点击【添加坐席组链接】按钮,打开坐席组链接管理页面

	中加日177. 座席组链接管理	00++++C42+2			-#	
	编辑座席组链排	ŧ				
	科资本基					
	2 坐席组:	技能组1	~	2 链接:	http://192.168.1.45/	
	I 默认把此链接	显示在坐席工作是		~		
				确定返回		
主叫号码绑定	添加座席组链接	返回				

**此界面作用:**为不同坐席组设置不同的工作界面;



例如某公司在 申请虚拟中心业务,该公司就是 的用户,他的业务 分为技术咨询,产品真伪验证,代理咨询几个模块,在IVR语音中选择,业务选择 的不同,就会有不同的坐席组为客户服务,当坐席振铃时,各组看到的页面不同 (同一用户业务不同造成),所以要在此为各个组设置不同的弹屏链接地址。

- 默认把此链接显示在坐席工作平台的设置列表中:此项若选是,在坐席工作平台的设置按钮菜单
  - 下,会出现该用户的名字,便于坐席随时打开业务页面,不用等来电弹屏时才能看到业务页面。
- 链接:此下拉选框的链接地址,都是我们在链接管理页面设置的;

新链接添加完毕后,点击【确定】按钮保存即可,保存后的数据会出现在其下面的表格

中。如图

席狙链拔官理							0 🛛 🗖
辑座席组链接							
基本资料							
2 坐席组:	技能组1	~	2	链接:	(	nttp://192.168.1.45/	
7							
<ol> <li>默认把此链接显</li> </ol>	宗在坐席工作是				_		
<ol> <li>默认把此链接显 等入用户实称。</li> </ol>	示在坐席工作是		▶ (确示)	<u>ک</u> و	坐摩组	默认显示	删除

### 8.2客户管理

左侧管理列表 虚拟呼叫中心 ->客户管理, 进入下图所示页面

	ta Milit	<u>教告百年</u> 秋本	*					
刘总 , 测试1111	~	移动电话 =	~	~	圆定电话 😑	~	~	
Nercedes aaaaabbcccc	~	城市: =	~	~	电子邮箱 📷	~	~	
	~	部政编码 😑	×	~	₩E 冒	×	~	
更新时间: Marentin (日本ortin		eseria: maarin	はまがざ	_				
		重要 探索	SH xls fi	lle 🛩				
M2	中由任		中任 110			** ***		由工作的
1 当前0-0条	龙电路 共0条共0页转	·····································	en Cha	100		8618		42.1 (4/4)

可以通过此页面右上角的下拉框选择相应的呼入用户来管理相应呼入用户下的 客户。

	参加 静除 数据查律 呼入客户管理 舔加呼入客户		
RAME R	基本资料 胜名 *; 移动电话: 城市: 邮政编码: 备证:	固定电话: 省份: 电子邮箱: 联系地址:	1
		保存	

添加: 点击【添加】按钮。打开客户添加页面

除了填写客户基本资料外,还要选择这个客户属于哪个呼入用户,数据填写完毕后,点击

【保存】按钮即可。

#### 编辑

编辑时,只要双击相应的数据即可打开该数据的编辑界面



#### 双击你要修改的数据信息,信息显示区会变成输入框



输入要改的值,完毕后,鼠标焦点离开输入框进行数据保存





页面上用红色圈起来的 自定义字段,可以通过 自定义字段 页面 来为相应的呼入用户进行添加

### 8.3 自定义字段

芋段名称 <mark>=</mark> 创進人: <mark>=   ●</mark>	✓ ✓ ✓	FR英型 = ♥ -请法择- ♥ 田八名 = ♥ 置 楔 索 导出 x1sfile。	于段多语言 = ▼	▼	
- 宇段名称 💌 🗠	• × • • 字段类型 •	▲▼×◆ ◆ 默认语种 👻	▲ 🗸 🔹 🔶 🕈 🙀 字段多语言 🔤 ▲ 🗸	🗙 🔶 select选项 💆	• • × • • 🖬
testField	input	简体中文	测试学校		astero
🗖 🕫	input	简体中文	联系人		astero
🔲 namejsy	select	简体中文	萎test	aaa,bbb,ccc	astero
🗌 sdfsdf	input	简体中文	345345		astero
🖾 sdfs	input	简体中文	6465		astero
🗖 hello	select	简体中文	你好	a,b,c	astero
erpstatus	select	简体中文	企业状态	注册未注册未知	astero
🗖 ohy	input	日文	数旦		astero
🗖 tyu	input	简体中文	你还有		astero
D abc	input	日文	如果		astero

可以通过此页面为具体的某个呼入用户建立自定义字段,以满足自己的特殊需求。

### 添加

≪ 系统管理界面 単					
□ 账户和权限管理	日定义字段 添加				
· Ⅲ·PBX管理	搜索				
■PBX高级管理	自定义字段				Θ
□传真管理	增加自定义字段				
□费率管理	甘大次时				
田报表统计	科文华基				
田·财务统计					
□虚拟呼叫中心	字段名称 *:		字段类型:	input	
用户管理	字段多语言 *:		默认语种:	简体中文	-
… 客户管理	团队名:	-请选择-    ▼	呼入用户 *:	选择选项	-
- 自定义字段			4		
通话记录			保存返回		
费率管理					
知识类别					_

ARE STREET	18 <b>4</b> -						_	
TRSN -	· 请法择-	•	宇原南都 = 団队名 =	✓ -请法择-		TRAGE C		
	增加自定义字段	R	*					-
中 宇段名称 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	基本资料						select 选项	 astero
🗆 sta	? ?			3 字段类型:	input	~		astero
🔲 namejsy	🖻 默认语种:	简体中文	~	于我多语言:			aaa.bbb.ccc	asteror
🔲 adfadf	🗟 select進項:			团 图队名:	-请选择-	~		asterce
🔲 sdfs	🕑 呼入用户:	选择选项	~~	道 创建人:	admin			astero
🗖 hello				Second Second			a.b.c	asteror
🔲 erpstatus				(新任) 超自 (A)			注册未注册未知	asteror
🔲 ohy	mpor		_	HX	_	- M-11		asteror
🔲 tiu	input			简体中文		你还有		asteror
D abc	input			日文		如果		asteror
r - << 🗎 2:	22 31 当前1-1	10 泰共 12 条 打	电2页转到					

#### **字段名称:** 自定义字段的名称

字段类型: 自定义字段的类型,包括 input、select , text ,upload,data,datatime 和 link。

•	input 在页面上显示为	测试字段:	
•	select 在页面上显示为	测试Select: 测试text:	测试1 测试1 测试2 测试3
		测试text:	
•	text 在页面上显示为		

**字段多语言:** 自定义段显示的多语言, 需要根据默认语种配合使用

默认语种:为字段名称要写入哪个多语言文件目录下目前请选 (中文)

**select 选项:** 当自定义字段选择 select 的时候,需要填写 select 的选项。每个选项之间通过 逗号 (,)进行分割

### 团队名: 通过选择团队可以选择相应团队下的呼入用户

呼入用户: 根据团队的选择,可以列出相应团队下的呼入用户,可以选择多个呼入用户

#### 编辑

ANKSEN AND	前時 操業 🔬	1						
「新田 平秋名称   m		×	7845 <b>x</b>	-请选择-	2	703487 <mark>=</mark>		
金融化 事	✓ -请选择- 自定义宇段	2 	EBA & #	2	2			
	编辑自定义字	段				10-24-		
□ testField	基本资料						select选项	 asterco
🖾 gtg	2 宇段名称:	hello		📝 宇段类型:	select			asterco
🔲 namejsy	图 默认语种:	简体中文		2 宇殿多语言:	你好		aaa.bbb.ccc	asterce
🔲 adisdf	图 select选项:	a,b,c		🗊 ØRA 8:	astercc			asterod
🖾 ette	🗟 呼入用户:	Mercedes		团 创建人:	admin			asterco
	<b>├</b> →			3677			a.b.c	asterco
🗐 erpstatus				A5.144			注册:未注册:未知	asterco
🗖 ahy	mps		_	щ	_	MAL.	 i.	asterco
🖾 tyu	inpi	4.:		藏得中定		你还有		asterco
abc	inpu	at.		日文		如果		asterce
IS 10 1 2 3	~ 게 当前 <sup>1</sup> -	10 条 共 12 条 共	2页转到					

灰色的字,代表不能修改,只有黑色的字体是可以修改的

如果当前编辑的自定义字段的类型是 select ,可以修改 select 选项值

可以修改当前自定义字段所属的呼入用户。

### 8.4 通话记录

and to	主叫号	H = V	~	被매号码: =	~	×	⑤词电话 =	~	~	
	虚的	16: =	~	计费时长 =	~	~	呼叫状态 =	✔ -请选择-	~	
	0904 <i>3</i>	赵 = 🕑 -请选择-	~	坐席 =	~	<b>M</b>	机闭性一标识 😑	×	×	
	用	IP. = 💉	~	应答时间: <mark>非为时</mark> 间	45克时来		创建时间:12分钟10	国家时间		
Η¢	的间	建始时间 结束)	1/4	结束时间:	结束对保					
_	_		_	重置 提索	导出 zls fi	le 💌				
录音	下载	客户名称 💌	×◆ ◆ 主叫号码	<u>▼</u> ≜ ∓ X ♥	🐓 被叫号码	✓ A = X	🕈 DID	<u>∨</u> ≜ ∓ X ♥	💠 管询电话	× **×
1			2018		5000					
)			2018		5000					
•	ŧ	李先生	1001		8000					
()	ŧ	李先生	1001		8000					
3		李先生	8000		1001		450000			
		李先生	8000		1001		450000			
3		事先生	8000		1001		450000			
3		李先生	8000		1001		450000			
		季先生	8000		1001		450000			
		李先生	8000		1001		450000			

### 可以通过此页面查看所有呼入用户的通话记录情况

### 如果每条记录前面 有 🧖 ,点击,即可试听当前通话记录的录音,如下

1051	a as		· 提示								
推动											
			HB: =	~	~	被叫号码 =		<b>~</b>	谷调电话 =	~	
			16: =	×	~	计费时长 =	~		呼叫状态 =	✓ -请选择-	
				-请选择-	~	坐席 =		×	通话唯一标识 =		
I			1户 =	~	~	应答时间: [269]:[10		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	创建时间: 12/2011		
						结束时间: 2000000		ALC: NO			
L				播放录音			1	× ile ×			
	录音	下载	客户名称		11 = (00:0	2) playing		× * *	+ + DID	<u>∨</u> ≜¥X*	* 8
					2018		5000				
					2018		5000				
	•		李先生		1001		8000				
	-		李先生		1001		8000				
			李先生		8000		1001		450000		
			李先生		8000		1001		450000		
			事先生		8000		1001		450000		
			季先生		8000		1001		450000		
			李先生		8000		1001		450000		
			李先生		8000		1001		450000		

# EQUÜNET

# 如果每条记录前面 有 🖳 点击,即可下载当前通话记录的录音,如下

通信记录	删除 批	* *							
搜索									
ŧ	:메号码: <mark>=</mark>	×.	~	被叫号码: <mark>=</mark>	*	*	修词电话 =	~	×
	息时长:=	¥	¥	计费时长:=	~	*	呼叫状态 =	✔ -请选择-	*
먯	和英型: =	✔ -请选择-	<b>~</b>	坐席: 😑	×	*	通话唯一标识: =	*	×
	用户: =	正在打开 20120	611180706-00	02-8000. wav			创建时间:	這東計画	
++7688 	51回: 下载 客户名	<ul> <li>您已选择打开</li> <li>201206111</li> <li>力: Yavefo</li> <li>来源: http</li> <li>您想要 Firefox</li> <li>打开方式。</li> </ul>	80706-0002-800 urn Audio ://192.166.1.45; 加何处理此文件? 0) [ 浏览 @)…	<b>0. • • • •</b> 4580			🔶 🔶 DID	₩ ▲₩ХФ	◆ 咨询●
	<ul> <li>◆ 季先生</li> <li>◆ 季先生</li> </ul>			里此类文件。 (4)					
	李先生			确定	取消		450000		
	李先生						450000		
	李先生		8000		1001		450000		
	季先生		8000		1001		450000		
	李先生		8000		1001		450000		

### 8.5 费率管理

#### 费率管理可以为不同的呼入用户建立不同的费率,通过费率计算呼入用户拨入和转接所产生

#### 的费用,用于计费

费率名称 =	~	×	费率说明 =	¥	×	這接费率 =	Y	~	
初始计费时长 =	×	~	每分钟费率、=	~	~	计费用期 =		~	
會有效开始时间 =	×	💌 it聲	有效结束时间:=	×	*	呼入用户名称 =	*	×	
肥料名称:=	~	~	教室类型 =	▶ -请选择	~	F167. =	~	2	
创建时间: <mark>和http:///</mark>	結束	1017 (A)							
			重置 搜索	a all a sis f	ile 💌				
ID	💌 🛛 🕶 X 🏓	🕈 數率名称	💌 🔺 X 🕈	🕈 费车说明	💌 * * *	🐓 连接费率	💌 🛎 🕶 X 🏓	🐓 初始计费时长	💌 ± = × 🕈 🔶
] 13		默认呼入	77			10.0000		6	120
] 12		系统费率				32,0000		33	2.0
] 10		123		速度		0.0000		0	123
] 7		测试111的转接		123456		5.0000		10	6.00
] 6		過6式 111的 dialin		测试111的dialin		10.0000		30	60.0
	- 当前	1.5念#5念#1而	100						

# EQUÜNET

### 添加

#### 点击添加按钮,可以看到添加界面如下

100 000 N								
NE								
R#60 • 8	2	1832-1240 ·	8	C	33644		2	
initiatik: •	8	45分的资源	~	2	(197/08)			
计费取效并指约问 🔹 😒	呼入中心费家表	en exalante estatuta a second				ାର ଜା		
033.50 • 😒	添加費率	*				00.000		
ANALYSIA CONTRACTOR	基本情報							
			~	·····································	请选择			
E 10 (4)	① 資半名称:(*)			送报费本:			计算时长	🛛 += x0 🕈 🔂
0.0	🗵 साक्षां क्रम स्ः			图 每分钟费率:(*)				120.00
12 12	图 计变用用:(*)			📄 计数有效开始的	00:00:00			2.0000
E 10	🖹 计要有效结束时间	a: 23:59:59		國 東東央部:	撩入	4		123.00
07	12 <b>69:</b>			章 麦米说明:			_	5 0000
0.6				Anterio Anterio				50.000
14 44 1 Mar 11				INLACES INCOME			-	

必填项目

费率名称 费率的名称

每分钟费率 每分钟的费率

计费周期 多久计费一次

可选项目

团队 当前费率所属的团队

呼入用户名称 根据团队的选择,列出当前团队下的呼入用户,以供选择

连接费率 电话接通时的费率

初始计费时长 接通费率所影响的时长

计费有效开始时间 通过当前费率计费的有效开始时间

计费有效结束时间 通过当前费率计费的有效结束时间

费率类型 费率的类型, 分为 拨入 和 转接

前缀 需要配合费率类型进行使用, 当 费率类型为 转接的时候, 可以填写前缀

费率说明 记录当前费率的一些信息

#### 编辑

数据添加完毕后,可以双击列表中的数据,打开编辑页面,对具体的参数进行修改,如下



### 8.6 知识类别

知识类别共分两级,一级类别和二级类别,这样可以使知识划分的更细致;

左侧列表 虚拟呼叫中心-->知识类别 进入知识类别的一级类别管理界面.

<ul> <li>&lt; 系统管理界面 単</li> <li>● 账户和权限管理</li> <li>■ PBX管理</li> <li>■ PBX高级管理</li> <li>● 传真管理</li> </ul>	知识美别     添加     删除     搜索       搜索     分类名称     =     ▼       日     量示数据     ) 會 回收站     ●	★ 重置 搜索	导出 xls file 💟
●	■ 分类名称    → = × →	👎 分类注释 🛛 🔽 🔺 🔻 🔹	🕈 团队 🔽 ▲ 🖛 🗙 🍁
田报表统计			default
□财务统计			default
□ 虚拟呼叫中心			ueraun
- 用户管理	< << 1 >>> >  当前1·	-2条共2条共1页转到	
… 客户管理			
- 自定义字段			
一 通话记录			
知识类别			
知识库			

### 添加一级知识类别:点击【添加】按钮,进入添加一级类别知识类别页面

和识类别	添加删除 援	<u>素</u>						
搜索								
分类	名称 🗧 💽 (	2	重置	搜索	导出 xls	file 💌		
□显示数据	會國收益	41					02	
■ 分类名	森 🔰 ▲ 🖛 🗙 '	◆ ◆ 分类注释	~	▲ <del>~</del> × 🌼	* 团队	<u>∨</u> ≜ <del>⊽</del> × •••	◆ 对象	~
□ 问答	一级知识类别管理						0 [	
SSSSS	添加一级知识类	别						
K	基本资料							
	团队(*):	default	~	2 3	对象(*):	虚拟客户	~	
	2 对象名称(*):	default	~	2 5	分类名称(*):			
	📝 分类注释:							
				保存	jed			

#### 可选项目

#### 点击【保存】,在知识类别页面可以看到我们新增的数据。

Car maintenance	asteroc	虚拟客户	Mercedes
月答	default	虚拟客户	default
\$\$\$\$\$	default	虚拟客户	default

#### 双击该条信息,可以对该条信息进行修改:

(L			
N = 1			
19月1日年 =	一個地球突然管理	3	
□ 呈示数据( ) 回動数据()	编辑一级知识类别		
1000000000000000000000000000000000000	基本资料		278.448
		and the second se	and and a second s
ET sasss		■ 対象(*) 虚积客户	staut
14 44 11 44	A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	15 37 25 6 (1) Car maintenance	
	W 2781EH+ W GLACITING		

鼠标离开编辑区,数据将自动保存。

点击【进入二级类别】可进入该条记录的二级类别页面。

或者在一级类别页面,直接点击一条记录的【下级】按钮.

点击【下级】按钮可进入该条记录的二级类别页面。

二 <del>65年6月二月</del> 日 茶加 田除	返回上级 搜索	*					_
英制名称 =	~	重置 搜索	导出 xls file	×			
呈示数据    回收弦		_					
- — — — — — — — — — — — — — — — — — — —	🐓 类别注释	💌 🛎 🖛 X 🌳	🐓 父类名称	💌 🛎 🔻 🗡 🌳	请选择	💌 下颌	删除
] suv			Car maintenance	9		下纲	<b>B</b> le
] mvp			Car maintenance			下颌	形除

由于我们新增加的一级类别,所以一级类别下的二级类别暂无记录。

我们点击【添加】,为其添加二级类别。

	添加 無除 近回上級 発素 ☆	
選集 英刻名称 1		
— 类别名称	<b>秦</b> 本預 <del>刊</del>	#19
SUV	② 类别名称 *:	1951A
🗆 mvp	② 类别注释:	
in the set		_
	学行 返回	

#### 点击【保存】,我们便可以在二级类别页面看到我们新增的信息了

SUV	Car maintenance	下级 删除
mvp	Car maintenance	下紙 删除

#### 在二级类别页面,点击【下级】可进入知识库编写,

체명名称 = · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	HR内容 =	✓ 一級和识类制 ✓	=	~	
二級加快共制 = 重要 重要 量示養度   曾回收茲   ■ 知识名称   ▲ ▼ × ◆ ◆ 一級知识共別   ▲ ● ▲	恣P5 = ⊻ 置 搜索 导出 x1s f	♥ file ♥			
<u>生素</u> <u>吴示教要(111回收试)</u> — 知识名称               ●   一级知识类别         ▲ ■ × ●   ●   一级知识类别       ● ▲ ■ × ● ■ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	E	file 💌			
<mark>是示微度     回收弦 </mark>       知识名称 <mark>● ▲▼×◆   ◆ 一级知识类别   ●</mark> ▲					
知识名称 V A マ X * 一級知识共別 V A	Construction of the local division of the lo				
	▲▼×♥ 🕈 二级知识类别	🔽 🖛 🗢 🔷 💌 🖬	👻 🛎 🛪 X	-请选择-	💌 税除
Car maintenance	SUV	2012-09-03 13	3:46:09		1159
< << 🚺 >> >  当前1+1条共1条共1页转到					

由于我们新增加的二级类别,所以二级类别下的知识库暂无记录。我们点击【添加】,为 其添加知识库

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	四日 國家 A 知识库管理					oxe	× ^
toRS# =	添加知识库						
	基本资料						
□ 显示数据   □ 回收站	DIRA:	default	*	🖻 N\$:	虚拟客户	×	
— 知识名称 💌 ** ×**	团 对象名称:	default	~	🕜 一级知识类别:	55555	~	- 💌 🖽
🖾 c800	🖹 二级知识类别:	ttttt	*	🗷 知识名称*:			1232
R 14 🚺 14 14 📑	团 <b>女件ID:</b> 上传						
	团 知识内容:	a M V B	/ ¥ & A.	<u>0</u> ,2 ≡,≡∉≢	) ee eje 💽 🛃	<ul> <li>A</li> <li>B</li> <li>B</li> <li>B</li> <li>C</li> /ul>	
				100 M			
				₩仟 返回			*

#### 点击【保存】,我们便可以在知识库页面看到我们新增的信息了

		c800	Car maintenance	SUV	2012-09-03 13:46:09		影练
--	--	------	-----------------	-----	---------------------	--	----

同样,双击本条信息,便可进行数据修改。

一级知识类别和二级知识类别,就像一个标签,进行类别的细致划分,便于您更快查找到您需要的知识库。

就像体育(一级类别)下的篮球项目(二级类别)关系。

一个队伍有几个人在场上比赛?答:5人;(相当于知识库)

### 8.7 知识库

8.6 的操作只能查看符合一级和二级类别的知识库记录,如果要查看所用符合条件的记录, 点击左侧列表 业务管理->知识库 进入知识库管理界面。

# EQUÜNET

知识名称: =	×	*	知识内容:=	*	×	一概知识类别: 😑	~	~	
二級知识类制: =	~	~	虚拟客户名:=	*	~				
			重置搜索		ile 💌				
■示激素(曾回收法)									
知识名称		🚼 一级知识类别	✓ ▲ ▼ × *	1 二级知识类别	💌 🔺 🛪 🖈	10建日期	✓ ▲ ▼ ×	-请选择-	🖌 🕅
c800		Car maintenance		SUV		2012-09-03 13:46	09		1
15 45 1 38	- 当前1-	1条共1条共1页	時到						

#### 点击【添加】按钮,进入添加知识库页面

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1000 度余 2 知识库管理				_		
50R6# -	添加知识库						
	基本资料						
□ 显示数据() 回收站)	I DIRA:	default	~	D N2:	虚拟客户	~	
🔲 知识名称 💌 🛶 🗙 🕈	团 对象名称:	default	~	🕜 一级知识类别:	55555	~	- 💌 HDa
🗖 c800	🕅 二级知识类别:	ttttt	*	🗵 知识名称 *:			100
- R RK 🚺 PE N 🗎	<b>國 文件ID:</b> 上传						
	团 知识内容:	and a b	″ <u>₩</u> & <u>A</u> .	2.2   夷乓津津	) an sin 💽 🛃		
				保存 返回			-

**虚拟客户名:**该知识库属于哪个虚拟客户

一级知识类别:该知识库属于哪个一级知识类别

二级知识类别: 该知识库属于哪个二级知识类别

**文件 ID**:为此知识库上传的文件。

知识内容: 该知识库的具体内容。

### 点击【保存】,返回到知识库页面,我们可以看到刚刚新增加的信息。

🗖 c800	Car maintenance	SUV	2012-09-03 13:45:09	北皖
	and the second se			And in case of the

### 双击该条信息,可以对该条信息进行修改:

	知识率管理 编辑如识 库			o e e ×	
第第 知识名称 = □ (#4)(月四条)	基本资料				
Descondestant.	🗟 RIKA:	astercc	🖻 N#:	虚拟客户	
國業示数据(面創收茲)	☑ 对象名称:	Mercedes	圖 一級知识类别:	Car maintenance	
🔲 知识名称 💌	🖹 二级知识类别:	SUV	🖹 知识名称 "	c800	-请选择- 💉 王帝
C800	<b>团 文件ID:</b> 上传				2010
	通知资内容:	評 5 人 B / U S A. 2. 1 aaaaaaaaaaaaaaaaa 2 bbbbbbbbbbbbbbbbbbb	2   夷 戌 律 8	t ) का कुछ 💽 🛃 ( 🎝 🗋 🗐	
		保有	7 返回		

双击更改一级类别时,二级类别会根据当前的一级类别列出相关的二级类别的名称,当一级和二级类别都选择后点击右侧的【确定】按钮,则可更改该知识库所属的一级和二级知识类别。

直接点击二级知识类别进行修改,二级类别会列出当前一级类别下的二级类别,选择完毕 后,鼠标离开编辑区,数据将自动保存。

# 9 外呼营销

### 9.1 外呼营销任务

左侧管理列表 外呼营销->外呼营销任务, 进入下图所示页面

物理實的在各 添加 删除 使	<b>索</b> 🔹			
授★ 任务名称 = ✓ 座床获取数器 = ✓ -请选择	✓ 状态 = ま店組 =	<ul> <li>✓ -请选择-</li> <li>✓</li> <li>✓</li> <li>✓</li> </ul>	工作时间包: = 🔽 是否启动技号器 = 🔽 -请选择-	
	重置 搜索	〒出 xls file ⊻		
	🕈 任务名称 🔍 💌 × 🕈	🕈 任务备注 🔽 💌 🛪 🔻 🔻	◆ 工作链接	◆ 秋恋 🔽 ▲▼×
489	tete		mtesstitt	启用
488	测试外拔任务		xdtinterfaces	启用
487	时学宝测试建立企业客户		dialoutinterfaces	启用
486	12		dialoutinterfaces	启用
479	IVR广播任务		dialoutinterfaces	启用
478	测试导入出错		dialoutinterfaces	启用
477	测试导入空行		dialoutinterfaces	启用
476	例如此的		dialoutinterfaces	启用
475	ceshi		dialoutinterfaces	启用
473	55555		dialoutinterfaces	启用
< << 1 2 3 ≫ ×	当前1-10条共23条共3页转到			

模块功能:设置一个外呼营销任务,让坐席在工作页面进行工作;

为外呼营销任务指定由哪些坐席参与外呼叫并为每个坐席分配给哪些客户打电话,为外呼营销任务指定客户资料的哪些字段是坐席可以看到的,哪些是可以修改的,也可以设置哪些字段是用于后台管理界面进行显示 或者 是编辑使用的,控制坐席是否可看到同组人员的工作进度,可设置质检员为该计划工作的任务比重。

### 添加

≪ 系统管理界面 単	AL OFFICIAL DE AN					
□ 账户和权限管理 🔶		<u> </u>				
₽PBX管理			-			_
₽ PBX高级管理	任务名称: =		<b>*</b> I	[作时间包:]	×	坐席组: =
□ 传真管理	外呼营销任务管理					
□ 费率管理	增加外呼营销任务					
田报表统计		花山の古海石田田	The second second second second second second second second second second second second second second second se	+7+4		
田财务统计	<b>基本资科</b> 品级资料	<b>预拔亏局级配置</b>	脚本	电子向务		
□虚拟呼叫中心						
□ 外呼营销	任务名称 *:			状态:	启用	<b>_</b>
外呼营销任务	任务等级:	普通任务	<b>•</b>	客户包类型:	个人客户	•
~ 客户集合包管理	客户包:	新建客户包	<b>+</b>	工作时间包:	任何时间	•
呼叫结果管理	<b>坐度荐取数据</b> •			每次最大数日。	10	-
		Æ			10	
质检管理	最大可拥有数量:	100		团队:		<u>-</u>
应120v世日/空 统计纪事	坐席组*:	呼入客服坐席组	•	工作链接 *:		•
客户管理	可否添加新客户:	是	•	保存信息后结束话后:	是	•
黑名单过滤计划	提交后挂断通话:	否	•	提交后自动清除回拨:	是	•
禁拨黑名单	野汕 查询联络记录·	<b>白</b>	-	か 神状 态 新 い 信・	土山田	-
数据量监控				ALLE FOLING WILL	ALXE HE	
漏单管理	号码归属地查询:	是	<b>•</b>			
□・呼叫中心高级管理						

在添加页面里 可以看到有三个标签 基本资料、高级资料 和 预拨号高级配置(脚本,电子商务)

### 基本资料

任务名称: 简单描述下该外拨营销任务的功能 给这个外拨营销任务起个名称

状态:控制该外拨任务是否启用

任务等级:坐席外拨界面外拨营销任务列表的显示顺序,优先级紧急任务 > 普通任务

客户包类型: 指定该外拨营销任务使用的客户包类型 分为 个人客户 和 企业客户

客户包: 显示的是 指定团队下对应客户包类型的客户包数据

### EQU(I)NET"

**工作时间包**:用于控制该外拨营销任务的工作时间范围,任何时间 表明在任何时间该外拨营销任务都可用。比如说选择一个工作时间包,工作时间是 上午 8 点到下午 5 点,那么该外拨营销任务就在这段时间内可用

**座席获取数据**:坐席 在坐席外拨界面是否可以手动获取数据

团队,坐席组:设置计划由哪个团队下的坐席组去完成;

事件接收地址: 系统通话事件要向哪个地址发送;

工作链接: 坐席的工作页面

可否添加新客户: 是否允许坐席向此计划的客户包中添加新用户;

**验证客户被重新分配:** 是否验证客户被重新分配,如果验证的话,来电客户不属于当前坐席,不弹出客户资料,只给出提醒。座席为该客户服务进行转接或者咨询等服务。

保存信息后结束话后: 坐席保存客户信息后 是否自动结束话后状态

来电提示窗浮起: 有电话呼叫是否在右下角有提示框的提醒

处理状态默认值: 用于控制客户弹屏资料页面的处理状态的默认值

#### 高级资料

**坐席拨号方式**:选择一种拨号方式,指定坐席完成此任务时必须使用此方式进行拨号。

默认方式,双击客户,弹出客户资料,人工点击拨号图标进行拨号。

拨号预览,双击客户,弹出客户资料,同时系统自动拨号。

### EQU(I)NET"

自动拨号,开启自动拨号程序后,由系统自动给未完成的客户打电话,通话结束后,会根据"自动拨号 间隔"进行倒计时(此时间用于坐席处理事务),倒计时结束后,系统将再次自动拨号。

坐席自选,从上述三种方式中让坐席自主选择。

自动拨号间隔:使用自动拨号方式时,设置的倒计时时间(用于坐席处理本次联络信息和客户资料);

质检百分比: 质检员为该计划工作的比重。

**延时秒数**:使用自动拨号时,当倒计时时间不够用时,坐席可以点击延时按钮,此处设置每次点击延时 按钮后,要延时多少秒。

最大重拨次数:允许重拨的最大次数

保存时检测:

**问卷全屏控制:**客户资料弹屏的时候,控制问卷的全屏方式 手动全屏 和 客户接通后自动全屏 **主叫名称:** 

主叫号码:

**屏蔽客户联系方式:** 控制客户的联系方式在客户弹屏资料页面的显示方式 如果选择 是 , 那么将会以 星号 之类的代替电话号码 进行显示

转接号码限制: 控制坐席转接的范围 。 任意就是没有限制, 常用联系人就是 只能在常用联系人进行 转接

任务备注: 用于描述该外拨营销任务的信息

服务器 IP: 可信任服务器 IP 地址, 如外部系统调用本系统功能, 事先要在此字段内填写其服务器 IP。

#### 预拨号高级配置

- 状态: 预拨号的状态, 是否启用预拨号
- 账户: 使用预拨号外呼时的计费账户

无可用坐席挂断振铃客户: XX

接入目标: 客户电话接通后的转向

- 当前坐席组: 电话接通后直接交由相应的坐席组坐席人工应答
- 电脑话务(IVR): 电话接通后将转到一个预先设定好的语音流程

未应答自动重拨:XX

客户振铃超时时长:XX

推送字段:XX

最大并发限制: 每个预拨号任务最大并发呼叫数量的上限值

单次拨号上限: 每次发起预呼叫数量的上限

间隔: 系统每间隔多少秒为该预拨号任务发起一次呼叫

客户接通振铃时长: 客户应答通话的平均振铃时长

**通话时长**: 预测的正常通话的通话时长

客户接通率: 计算拨号数目时使用的客户接通率

话后时长:坐席在通话结束后处理通话所用的平均时长

短话单时长:用于设定一个标准,通话长度在该标准下的通话就为短话单

短话单比例:短通话在全部通话中所占的比率

短话单话后处理时长:短话单通话结束后坐席处理通话所用的平均时长

**客户等待时长**:坐席接通客户在队列中的平均等待时长

#### 脚本

脚本模式: 文本或者问卷。

脚本全屏控制:手动或者客户接通后自动全屏。

问卷名称:使用哪个问卷

文本内容:在下面输入文本的内容。

### 电子商务

选择电子商务的类型。

#### 编辑

拨号计划建好后 点击【保存】 新建的拨号计划会显示在数据列表中

我们双击它, 弹出一个新界面。

≪ 系统管理界面 単	外呼营销任务管理						
□账户和权限管理 _	编辑外呼营销任务	۲.					
₽ PBX管理							_
Ⅲ PBX高级管理	基本资料 高级	资料 预拨号高级配置	脚本	电子商务			
田传真管理							
田费率管理	状态:	启用		账户*	8400	无可用坐席挂断振铃客户:	禁用
□报表统计	接入目标*	当前坐席组		未应答自动重拨:	双击进行编辑	客户振铃超时时长:	30 秒
田财务统计	推送字段:	双击进行编辑		最大并发限制:	0	单次拨号上限:	10
田虚拟呼叫中心	175	a 14			45	Marcally.	<b>(</b> 0
□ 外吁营销	间隔:	3 秒		客户接通振铃时长:	10	进话时长:	60
一 外呼营销任务	客户接通率:	50 %		话后时长:	15	短话单时长:	15 秒
- 客户集合包管理	短话单比例:	50 %		短话单话后处理时长:	0秒	客户等待时长:	10 秒
呼叫结果管理	最后响应:	双击进行编辑		是否启动拨号器:	未启动	并发类型:	坐席百分比
呼叫记录		100					Lerrary
质检管理	开友值:	100		高级配置:	禁用	<u> </u>	重置预拨号累计数据
一 质检标准管理	累计未接通客户振铃。	<b>总时长:</b> 0		累计未接通客户振铃次数	: 0	累计双方应答时长:	0
统计报表	要计现在应效少数。	0		从睡安白应效首次数。	0	从压着力数,	0
客户管理	新H 秋月四百八致;	0		7时各户位言态从数;	0	7T#F#S#A&X	0
黑名单过滤计划	累计话后时长:	0		累计话后次数:	0		_
- 禁拨黑名单							
数据量监控			报表别	别名 后台字段显示设置	望 前台字段显示设置 自动分	配任务 手动分配任务	
漏单管理				添加非	╪机事件   克隆   导入   返回		



要做两件事,设置显示字段和为组内坐席分配拨号任务

点击 后台字段显示设置 和 前台字段显示设置 两个按钮 来控制哪些字段在 系统后台管 理页面 和 坐席工作界面 上可以显示,哪些可以编辑。

点击 自动分配任务 和 手动分配任务 两个按钮 分别以两种分配方式 来为组内坐席分配 拨号任务。

编辑页面 灰色的字体是不可修改的

### 报表别名

≪ 系统管理界面 Ⅰ	- 2	10,025-	-70	→れ日二八型	XI//~	0100	
□账户和权限管理 🔶	1	无可用坐席挂断振铃客户:	禁	子短亚小说直			
₽ PBX管理		未应答自动重拨:	<u>ک</u>	编辑字段显示			
■ PBX高级管理		推送字段:	7	字段	别名		-
田传真管理				ID.			
団 费率管理		単次扳号上限:	10	10			
田报表统计		客户接通振铃时长:	15	姓名			
田财务统计		客户接通率:	50	性别			
王虚拟呼叫中心		短话单时长:	15	AT #A			
□ 外吁营销	E			4-87			
小 外呼营销任务		冠话单话后处理时长: (	U R	生日			
客户集合包管理		最后响应:	N.	电话号码一			
呼叫结果管理		井发类型:	¥)				
呼叫记录		高级配置:	<u>6.</u>	电话号码二			
质位官理		用其土壤海南古海经营时区		传真一			
统计报表	- E	泉川木按迪各户派校志的区 		联系人电子邮件			
客户管理		累计双方应答时长:	D				
黑名单过滤计划		外呼客户应答总次数:	D	联系地址一			
- 禁拨黑名单		累计话后时长:	D	国家			
数据量监控				名社			
漏单管理		报表别名		ш\Т			
王呼叫中心高级管理				创建人			-
→问卷管理						确定	10

### 字段显示

字段显示分为前台字段显示设置和后台字段显示设置,设置的方式一样,只不过一个是用于前台坐席界面的显示或编辑使用,一个是用于后台管理界面的显示或编辑使用 点击 前台字段显示设置按钮,为计划指定客户资料的哪些字段是坐席可以看到的,哪些是可以修改的

🔍 系统管理界面 💷	<b>状</b> 念:	后用	字段显示设置				X
田 账户和权限管理	无可用坐席挂断振铃客户:	:禁用	编辑字段显示				
□ PBX管理	未应答自动重拨:	双击进行编辑					-
田·PBX高级管理	推送字段:	双击讲行编辑	字段	□全选查看/取消全选	□全选编辑/取消全选	□全选	-
田传真管理		40	姓名	□查看	▶编辑	□必填	
日费率管理	単次抜号上限:	10	(生気)	「春春	▼编辑	□心谊	i I
□报表统计	客户接通振铃时长:	15	1239	_		-	
□ 财务统计	客户接通率:	50 %	年龄	查看	▶▲编辑	□必填	
田虚拟呼叫中心	短话单时长:	15 秒	生日	□査看	☑编辑	□必填	
□ 外呼营销	短话单话后处理时长:	0秒	电话号码一	「查看	☑编辑	□必填	i I
·····································	最后响应:	双击进行编辑	电话号码二		▽编辑	□必痘	i
呼叫结果管理	<b>土岩米田</b> •	水舟石分中			E seure		5 H
	7100天至5	王师口刀口	传具一	「宣君	▶漏積	必填	
质检管理 反检管理	高级配置:	禁用	联系人电子邮件	「査看	☑编辑	□必填	
质检标准管理	累计未接通客户振铃总时	<b>K:</b> 0	联系地址一	□査看	▽编辑	□必填	i I
统计报表	累计双方应答时长:	0				<b>—</b> 0/4 <b>#</b>	i
	外呼客户应答总次数:	0	国家	「重有	▶ 週祖	一必項	
禁拨黑名单	要计话后时长·	0	备注	「查看	☑编辑	□必填	
数据量监控	STOL NOT THE REAL PROPERTY OF	°	标志	「宣君	☑编辑	□必填	
漏单管理	报表别名	5 后台字段显示设置	成功	「音景	▼编辑	□必靖	
□ 呼叫中心高级管理		添加挂机			确中		
田问卷管理					1/11/LE		 1

系统默认所有客户资料字段都不显示在坐席工作平台,此处需要计划创建者去设置哪些允 许看到,哪些允许更改。

如:选择姓名后的查看,坐席只能查看客户的姓名而不能对姓名修改;选择姓名后的编

辑,坐席可以修改客户的姓名。两者都不选,坐席不能看见客户姓名的信息。 点击 确定 按钮,保存字段显示设置。

在这个页面,同样可以对需要显示的字段显示顺序进行排列,可以拖动每个字段行来进行 排序,显示的顺序由上到下。

### 分配

分配任务有两种形式

- 自动分配:适合批量大规模
- 手动分配:适合对任务局部调整 例如把某个坐席的一部分客户 分配给效率高的坐席或把某些特征的客户 提取出来 单独分给某个坐席去处理。

### 自动分配计划

点击 自动分配计划 按钮,为每个坐席自动分配给哪些客户打电话。

app://icit	∞ 2011年1月 <b>二完成人数:</b> 0人	己分	<mark>配人数:0</mark> 人	未分	<b>分配人数:4</b> 人	无效人	数:0人
司步进度:	:暂无分配计划. 执行时间: 2012-09-15 (	09:5	9				
坐 <mark>席</mark> 工号	◎ 按所有未完成 ○ 按所有未分配 ○ 按无	效工	号○按配額	平均分配	按所有坐席 🗸	未完成人数	已完成人数
00	0	%	0	Å		0	0
7788	0	%	0	Y		0	0
2227	0	%	0	X		0	0
1986	0	%	0	X		0	0
2018	100	%	4	X		0	0
1002	0	%	0	人		0	0

给 2018 号坐席分配 100% 点击确定时候,如果未设置执行时间,需要设置一个执行时间,创建一个后台分配任务的计划,由后台进行分配,在同步进度处可以看到当前分配任务计划的执行状态

当 分配任务计划执行完毕后,再次在这个页面,会看到 同步进度 处显示 "于什么时间 分配成功" 如下图

						<b>T 11 (1</b>	<b>.</b>
当内忌人裂	【:4人 <b>已完成人数:</b> 0人	83	计记入数:4人	未分	<b>计能人数:</b> 0 人	尤双人	<b>数:</b> 0人
同步进度:	于2012-09-15 10:02:36完成分配. 执行	时间:					
坐席工号	●按所有未完成 ○按所有未分配 ○ 拉	无效]	1号〇按配额	平均分配	按所有坐席 💌	未完成人数	已完成人数
00	0	%	0	A		0	0
7788	0	%	0	Y		0	0
2227	0	%	0	٨		0	0
1986	0	%	0	Y		0	0
2018	0	%	0	X		4	0
1002	0	%	0	人		0	0

我们可以看到 1986 号坐席的未完成人数变成 4 了 证明已经分配成功了。

\*点击【返回】 完成任务分配。

自动分配计划有按所有未完成和按所有未分配两种分配方式。在坐席工号后面对应的文本 框里输入总人数百分比,系统就可以自动为该坐席分配客户。点击 确定 按钮,就可以保 存自动分配计划。

### 手动分配计划

点击 手动分配计划 按钮,为每个坐席手动分配给哪些客户打电话。

如果该外拨营销任务对应的问卷有配额的话,将会在下图中显示该问卷的配额,可以根据 配额的完成情况来分配任务给坐席,如果该问卷没有配额的话,那么就不会在下图中出现 配额的相关情况

手約分量	2在条											
	包内总人数:4人	已完成)	18:0A			未完	成人数	:4人				
资料条件	#: 祝索歌韵											
序号	资料条件	完成数量	限制数量	进行的数量	剩余客户	道出量类型	通出量					
1	城市=1余姚;客户经理标志=否"	72	172	0	null	教量	0					
2	城市=余姚,客户经理标志="是"	30	130	0	null	教量	0					
3	城市=北心;客户经理标志=否	71	170	0	null	数量	0					
4	城市=北心、客户经理标志=是	30	130	0	null	費量	0					
5 城市	"县市"客户经理标志=客户经理标志(是就否)	0	100	0	null	数量	0					
-22 - 22 - 24	姓名 生日 任意匹配 ♥ (注節編 「注節編 任意匹配 ♥ 「注節編 任意匹配 ♥ 「注節編 「注意匹配 ♥ 「注節編 「注意匹配 ♥ 「注意匹配 ♥ 「 「注意匹配 ♥ 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 」 「 」 」 「 」 」 」 」 」 」 」 「 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」	4 正 10:手H 6)開 6)	性别 語 任意 述 任意 述 任意 述 日朝 建日明		清选择-	1234	4 5	<ul> <li>&gt;</li></ul>	L × L × L × L × L × L × L × L × L × L ×	★ (月)		
序号	分配的主席画句 姓名画句 年龄	ð	性别画图			国家画家 1 当前 0	电 -0 英井	子邮箱画匣 10 泰 共 0 页	标签画图	创建人画图	更新日期回回	创建日期画图
选择生	▲ 2227 → 查询到 0 条数据 将包内第	到	3	条数据分配给	2227	确定						

可以经过搜索查询后再手动为坐席分配客户。选择需要分配的坐席,输入序号字段对应的 数字,就可以为该坐席分配客户。

如图:

序号	分配的坐席画包	姓名▲▼	年龄画団	性别画堂	RWAY		电子邮箱画圈	标签画图	创建人画图	更新日期画団	创建日期画堂
1	0	6563		未知	undefined	5	3.7	神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31
2	0			未知	undefined	13	71.3	神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31
3	0	2087		未知	undefined	0.3	7.1	神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31
4	0	835		未知	undefined	20	8.3	神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31
5	0	1850		未知	undefined	10	3.4	神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31
6	0	786		未知	undefined	5	6.3	神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31
7	0	1195		未知	undefined	147.4	20.3	神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31
8	0	1011		未知	undefined		0.4	神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31
9	0	1679		未知	undefined			神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31
10	0	1635		未知	undefined	5	17	神州行	admin	2012-07-30 14:01:31	2012-07-30 14:01:31

### 点击 确定 按钮就可以保存分配信息。

### 添加挂机事件:

添加挂断事件管理					C	
添加挂机事件						
基本资料						
目标:	接通未应答	; <b>•</b>	类型:	短信	•	
模版:	-请选择-	•				
			保存返回			
目标	类型	模版	创建者	创建时间		删除

#### 目标:XX

- **类型:**短信或者邮件
- 模板:选择一个预设值的模板

保存之后, 会在下面的列表出现。

### 克隆

点击克隆, 会弹出以下窗口

系统提示
任务名称:
坐席组: 呼入客服坐席组 💌
返回 确定

生成一个完全一样的外呼营销任务。

### 导入

点击导入,会转到以下窗口,完成数据导入的工作。

一请选择导入的文件(xls/csv) —	□显示已上传文件的前10条数据 【系统时间:2016-04-06 14:30:08】
点击上传(csv/xls)文件	姓名     性別     年齢       姓名     ▲     ●
选择团队	-设置预拨号- ▼ -设置预拨号- ▼ -设置预拨号- ▼
UCServer 💌	请填写导入执行时间: 2016-04-06 14:29 去除前1 行
选择表	
123	
0. 姓名 1. 性别	
2. 年齢 3. 生日 4. 由活号码—	
5. 电话号码二 6. 传真一	
7. 联系人电子邮件 8. 联系地址一	
9. 国家 10. 备注	
11. 标志 12. 预拨号优先级 12. 培》日午	
13. 接入目标 14. 目标号码 15. 目标D	
16. IVR时长 17. 成功	

### 9.2 客户集合包管理

左侧管理列表 外呼营销->客户包集合包管理, 进入下图所示页面

<b>第日集合包管理</b> 添加 刑除	授索 <	_	_	_			
世末							
新表名称: 🈑 💟	~	客户包名称	×	~	状态 =	✓ -请选择-	×
客户类别 = 💙 -请送	择- 🔽	创建人:	*	~	创建日期。起始时	间端亮	时间
		重置搜索	异出 xls	file 💌			
■显示数据   曾回收站							
📮 客户包名称 💟 🔺 👻 🗙	* 状态	💌 🔺 🛪 😽	💎 客户类别	💌 🔺 🛪 🔶	🐓 包内总人数	💌 × 🄶	* 已完成人数
🗖 tete	按外拨任务进行中		个人客户		0		0
🗖 gttt	未指定外拨任务		个人客户		2		0
tett.	未指定外拨任务		个人客户		0		0
345345	未指定外拨任务		个人客户		0		0
🗆 tt	未指定外损任务		个人客户		2		0
🗖 #	未指定外拨任务		个人客户		null		null
<b>m</b>	未指定外拨任务		企业客户		0		0
🗆 wy	未指定外拨任务		个人客户		0		0
🗆 yyt	未指定外拨任务		个人客户		0		0
🔲 测试外数任务	按外载任务进行中		个人客户		0		0
< -< 🚺 2 3 4 5	>> 키 当前1-10	条共115条共12	页转到		_		

此模块功能:客户包就是从企业客户总表或个人客户总表按一定规则按一定需求,选取一批 客户进行打包,打包后可以为某个计划服务,用于外呼。每个外呼计划都会对应一个客户 包,每创建一个包,系统就会自动为其建立一个单独的数据表,称为**个人客户的分表**或者**企 业客户的分表**,建立新表的目的是方便项目管理自己的客户群,还能保护主表原始数据不 受到破坏。

包内数据还可以通过"数据导入"页面,进行批量导入。

此模块还可根据搜索条件对客户包信息进行编辑,删除,导出(csv或 xls 格式)。

本模块可以反复向一个包内追加, 删除或导出客户数据。

### EQU(I)NET

添加:

≪ 系统管理界面 □	Į.						
□账户和权限管理	4						
₽₽BX管理		搜索					
■PBX高级管理		客户集合包管理				Θ	
田传真管理		添加外拨客户集	合包 此顶必须填	写.			
□ 费率管理							
日报表统计		4 资料					
□财务统计			,,			_	
□虚拟呼叫中心		客户包名称 *:	ll	状态:	未指定外拨任务	-	
□· <b>外吁营销</b>		客户类别:	个人客户 ▼	使用客户总表:	否	•	
外呼营销任务		包内总人数:	0	已完成人数:	0		
客户集合包管理		唯—键值•	1=14-12	安리·	1=14-12	_	
… 呼叫结果管理		PL NELLA	· 肩选择 ·	396.31-	· 靖选择	<u> </u>	
- 呼叫记录	-	所属外拨任务:	0	团队:		-	
质检管理		创建人:	admin	描述:			
- 质检标准管理							
统计报表		讶	择客户 如果未洗择客店	白.是否将现有的客户全部员	入 客户包内 保存 说	50	
客户管理				ACHIGATING THE			

客户包名称:一个名称,标识作用,一般与外呼营销任务同名。

客户包类别: 个人客户或企业客户, 对应不同的表结构, 也将从不同的主表获取数据。

**唯一键值:** 设定将某个或某几个字段设定为唯一键值, 防止导入和人工添加客户时造成包 内产生重复数据。(系统默认选中"电话号码一"字段为唯一键值)

**索引:**将常用的搜索字段设定为索引,能够加速搜索操作。(系统默认将"电话号码一" 和"电话号码二"字段设定为索引)

团队:指定客户包属于哪个团队,只有该团队才能在外呼营销任务中选择此客户包。

点击【选择客户】按钮时,可以从总表选择数据复制到客户包内。(如果勾选"选择客户" 按钮旁的选框,会将所有总表内客户复制到包内。)

选择的	\$P												Ø	<b>X</b>	
設案															0
	推名	包含			性和	-	× -	请违择 ✓		年新	包含	1			
	生日	包含			40	包含	~			任工	包含	~			
	电子邮箱	包含			国家	包含	*			10 if:	包含	~			
	biliti	包含 💉	8		联系地址	包含	*			Wale:	包含	×			
	标签	包含 💌			创建人	包含	2		\$1	中状态	=	× -	请选择 🗸		
	创建日期	10100110	结灭时间		更新时间:	经给付	ų –	10,000,000							
						EX.	操業								
			1942												_
	8择符合当前;	6件下的所有3	<b>新</b>												
	姓名回回	年龄创团	性别回望	167FBG	Drag	电子邮		创建人园园	标签画图	更朝	时间间	9	创建日期间		
	86	122	未知					1		2012	2-07-31	10:19:35	9 2012-07-3	1 10:19:	39
	意	41	未知					0		2012	2-07-31	10:19:35	9 2012-07-3	1.10:19:	39
	20	85	来知					1		2012	2-07-31	10:19:39	9 2012-07-3	1 10:19:	39
	赵		未知							2012	-06-27	19:36:49	9 2012-06-2	7 19:36	49
	<b>9</b> 9		###							2012	-06-27	19:36:49	9 2012-06-2	7 19:36	49
	46		未知							2012	-06-27	19:36:45	9 2012-06-2	7 19:36	19 9
						1	11. T	現2:曲							

也可以进行搜索后再选择需要添加的客户。选择完毕后,点击确定按钮就可以将主表信息添加到分表。

#### 编辑:

≪ 系统管理界面 単	(2)+# () + # ()									
□ 账户和权限管理 🔶										
■PBX管理	客尸集台包管埋									
□ PBX高级管理	编辑外拨客户集	编辑外拨客户集合包								
田传真管理	甘大次約									
□ 费率管理	<b>基</b> 华 次 科									
□报表统计		100	10-0-							
□财务统计	答户包名称*:	123	状念:	<b>按外拔任务进行中</b>						
□虚拟呼叫中心	客户类别:	个人客户	使用客户总表:	否						
□ 外呼营销	包内总人数:	0	已完成人数:	0						
外呼营销任务	唯一键值:	电话号码一,	索引:	电话号码一,电话号码二,						
客户集合包管理	新志乞役。		<b>新居外瑞仁条</b>	123						
… 呼叫结果管理	404×1412*		100471981195	125						
······································	团队:		创建人:	admin						
···· 质检管理	描述:	双击进行编辑								
··· 质检标准管理										
统计报表										
~ 客户管理		风湿表甲远律	音/7 一寸山音/7							

编辑页面,可以对唯一键值和索引进行修改。

若包内已存在重复数据,是无法成功修改唯一键值的,系统会给出提示告知。(此时你应 到外呼营销下的客户管理页面进行数据查重,删除重复数据后,再进行唯一键值设置。)

### 导出客户:把当前客户包内的数据导出来。

											_		
导入批	次ID: 包含			~	创建人:	 包含	·		/ 绑定客府	<sup>⊨ID:</sup> 包含	•		~
	标志:包含			~	黑名单:	-		•	最后联络	<sup>払席:</sup> 包含	•		*
当前	坐席: <mark>包含</mark>			~	所属机构:	包含		1	/ 所属机构原始[	<sup>⊠域:</sup> 包含	•		*
属机构原始	i区域 ID: <mark>包含</mark>			<b>*</b>	当前所属区域:	包含 🔹			/ 原始	<sup>区域:</sup> 包含	•		~
9.始区域客	户ID: 包含			<b>*</b>	划分区域时间:	包含		1	E F	<sup>成功:</sup> 包含	•		<b>~</b>
	生日: <mark>起始</mark>	时间	结束时间		最后联络时间:	动时间	结束时	Î	更新明	时间:起始时间	3	结束时间	
创建	日期:起始	时间	结束时间										
						重置 搜	索						
选择符合	·当前条件下	的所有数据	居										
IDAT	姓名▲▼	性别画目	₹ 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	<u>±</u> ∃≜⊽	电话号码一画	■ 电话号	₩	传真──▲▼	电子邮箱画图	联系地址一		es el	最后联络记录
53		未知		2016-03-29									0
25		未知		2015-10-19	2869	2869							0
					<	< 1 >	> >	当前1-2条:	共2条共1页				
确定取消													
	导入批 当前 尾机构原始 気始区域客 创建 1D画 53 25	<ul> <li>         →入北次に: 包含         <ul> <li></li></ul></li></ul>	导入批次ID:       包含       ●         「标志:       包含       ●         当前坐席:       包含       ●         雪前坐席:       包含       ●         雪前坐席:       包含       ●         雪前坐席:       包含       ●         電話       日       ●         設計       日       ●         設計       日       ●         創建日期:       記述时间         1D島雪       姓名圖雪         53       ★和         25       ★和	导入批次ID:       包含       」         标志:       包含       」         当前坐席:       包含       」         電前公席:       包含       」         雪前坐席:       包含       」         電前公席:       包含       」         電台:       日       包含       」         電台:       日       包含       」         開始医球客户ID:       包含       」       」         创建日期:       記告时间       諸束时间         送出時间       結束时间          1D目回       姓名岛牙       性别岛牙       年級岛牙         53       日       未知       」         25       日       未知       」	•         •         1         1	导入批次D2       包含	导入批次ID:       包含	·中          ·中          ·中          ·・	·市誌         ·包含         ···················	·中          ·・	·····························		

#### 内就包含了这些客户。

EQUÜNET<sup>™</sup>

搜索到符合条件的客户后,选中客户,"确定",把这些客户添加到客户包,这个客户包

≪ 系统管理界面 単	选择客户										_
□ 账户和权限管理 🔶	搜索										
₽₽BX管理	ID: 包	含 🔹	~	姓名:	包含	•	*	性别:	=	-请	选择-
■PBX高级管理	年龄: 包	含 🔹	~	电话号码—:	包含	•	*	电话号码二:	包含	•	~
⊕ 传真管理	传真一:	 合 ▼	~	电子邮箱:	包含	•	*	联系地址—:	包含	•	*
田·费率管理	国家: 6	······································	~	最后联络记录ID:	包全		*	备注:	包令	-1	~
田报表统计				AI健人。	604			御空を白ID:	80 A		
田财务统计			•		包含				包含	_	•
■虚拟呼叫中心	标志:包	含 🗾	×	黑名里:	=	▶ -请选择·	· _	最后联络坐席:	包含	_	*
□ 外呼营销	当前坐席: 包	含 💽	*	所属机构:	包含	•	*	所属机构原始区域:	包含	-	*
外呼营销任务	所属机构原始区域包	含 🔽	~	当前所属区域:	包含	-	~	原始区域:	包含	•	~
			×	をする。			v	ritīta			×
呼叫汨来自姓			<u> </u>		包含		· · · · ·	• 1-0-244	包含		•
质检管理	生日:起	始时间	结束时间	最后联络时间:	起始时	间结束	时间	更新时间:	起始时间	Ð	结束时间
… 质检标准管理	创建日期: 起	始时间	结束时间								
… 统计报表					重置	搜索					
黑名单过滤计划	□ 选择符合当前条件 □	ト的所有数据	<b>A</b>								
禁 按 羔 名 单											
—————————————————————————————————————						确定	E 取消				

### **从总表中选择客户**: 可以为此客户包增加符合条件的客户, 如下图。

客户集合包管理						OI					
编辑外拨客户集	合包										
基本资料		系统提示									
客户包名称 *: 客户类别:	123 个人客户	请设置导出执行时 □ 导出后发送至邮	青设置导出执行时间:2016-04-06 16:06								
包内总人数:	3		ì	返回 确定							
唯一键值:	电话号码一	,	索引:	电话号码一	,电话号码二,						
新表名称:			所属外拨任务:	123							
团队:			创建人:	admin							
描述:	双击进行编	辑									
		从总表中选择者	沪导出客户	返回							

点击"确定",完成客户的导出,并提示导出的文件名。

客户集合包管理					
编辑外拨客户集	合包				
其木资料		系统提示			
客户包名称 *:	123		00100		
客户类别:	个人客户				
包内总人数:	3			返回 确定	
唯一键值:	电话号码一	-,	索引:	电话号码一,电话号码二,	
新表名称:	10.00		所属外拨任务:	123	
团队:			创建人:	admin	
描述:	双击进行编	辑			
		从总表中选择	客户 导出客户	返回	

如果点击"返回",回到上一个客户集合包操作界面,点击"确定"的话会进入下载页面。

≪ 系统管理界面 単									_
■账户和权限管理									
■ PBX管理	导出文件列表 立即刷新								
E-PBX高级管理	文件名	页面	进行状态	已处理数据量	导出条件	执行时间	创建人 取消	下载	删除
■ 传真管理	customerpackages 20160406-160654.xls	客户集合包管理	完毕	3	查看条件	2016-04-06 16:06:00	admin	下費	删除
出·委率管理 图·报表统计		安白住合与禁锢		-	本王々供	2016 04 06 16:05:00	adaala		IDUEA.
国财务统计	customerpackages_20100400-100330.xis	有广荣自己自注	76+	3	宣信宗件	2010-04-00 10:03:00	aumin	r€x	加防水
王虚拟呼叫中心	customerpackages_20160406-155258.xls	客户集合包管理	完毕	0	查看条件	2016-04-06 15:52:00	admin	下载	删除
□·外吁营销	exportteam2_20160401-142112.tar.gz	团队管理	完毕	0	查看条件	2016-04-01 14:21:12	admin	下载	删除
外呼营销任务	exportteam72_20160401-142029.tar.gz	团队管理	完毕	0	查看条件	2016-04-01 14:20:29	admin	下载	删除
- 呼叫结果管理	exportteam76_20160401-134735.tar.gz	团队管理	完毕	0	查看条件	2016-04-01 13:47:35	admin	下载	删除
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	exportteam75_20160330-171203.tar.gz	团队管理	完毕	0	查看条件	2016-03-30 17:12:03	admin	下载	删除
质检标准管理	exportteam2_20160330-101909.tar.gz	团队管理	完毕	0	查看条件	2016-03-30 10:19:09	admin	下载	删除
统计报表 客户管理	agentrepresents_20160316-100317.xls	坐席服务明细	完毕	0	查看条件	2016-03-16 10:03:17	admin	下载	删除
黑名单过滤计划	exportteam2_20160115-162621.tar.gz	团队管理	完毕	0	查看条件	2016-01-15 16:26:21	admin	下载	删除
- 禁援黑名单									
泉山田生田江 二 二 漫单管理			<	<< 1 2 3 >>	>		_	_	_
■ 呼叫中心高级管理									-
E 问卷管理									_
■ 群发信息答理	<b>录音文件导出</b> 立即刷新								_

点击下载,可以下载导出的客户资料。如果忘记点"确定"下载的话,可以在"呼叫中心 高级管理-导出文件管理",下载导出的文件。

点击修改包内客户按钮 进入客户包修改页面。

姓名: 客户状态: 请选择		~	联系人电话1: 联络备注:			联系人电话2: 应答次数:			
	最终外拔呼叫结	果:		问卷完成情况	: 请选择 重置	● 授索	标签		
	姓名	联系人电话1	联系人电话	2 客户状态 1	联络备注	应答次数	最终外拔呼叫结果	预约时间	问卷完成情况
	shixuebao	5001		未处理		0		0000-00-00 00:00:00	未处理
	shixuebao	5000		未处理		0		0000-00-00 00:00:00	未处理
				e t	29	当前1-2条	\$2		

### 9.3 呼叫结果管理

左侧管理列表 外呼营销->呼叫结果管理,进入呼叫结果管理页面。

呼叫结果显示在坐席外呼工作界面,坐席与客户通话完成后,需要选择客户的处理状态, 填写联络详情,以及呼叫结果(对通话的概述)。
# EQUINET

### 外呼营销统计报表中, 会统计各种呼叫结果发生的频次。

	0 1119 2	£∰:= A]							
ofolitä 🖩 🗧	×	×	75 <b>-</b>	-请选择-	~		2	~	
				St. sls fi	le 🛩				
日皇示教部1合日教	<b>岐</b> 1								
- 呼叫结果		* BR		◆ 备注		◆ 秋恋	× **	-语选择	💌 HER
eenttyy						应答			12:10:
□ 不在服务区		BRUL				朱短著			8.19
No answer		BRIA				28			.12181
□ 关权		Ril				未应答			210
一 再联系		BRU.				£8			2:19
Success		Bril				£8			12.39
D 15/6		Etil				应答			10:38
□ 无人接听		数は				未应答			2.50

设置详细的呼叫结果,并规定坐席按照实际发生情况准确选择相应的呼叫结果,有助于提 高客户数据利用价值,当二次使用时,根据呼叫结果可以筛查出更有效的客户,节省坐席时 间,提高工作效率。

点击【添加】按钮, 打开呼叫结果添加界面

≪ 系统管理界面 単	呼叫结果管理 沃加	刪除			
□账户和权限管理 _					
■ PBX管理					
■PBX高级管理	「「「「」「「」」「」」「」」「」」「」」				
甲传真管理	添加呼叫结果	此项必须填写.			
□ 费率管理					
□报表统计	基本资料				
■财务统计					
₽虛拟呼叫中心	呼叫结果*:	1	关联处理状态:	所有	<b>•</b>
□· <b>外呼营销</b>	状态:	应答	团队:	全部	•
● 外呼营销任务 ●	所属外呼营销任务:	请洗择 ◆			
客户集合包管理	T#.		条计。		
… 呼叫结果管理	17.	-	田/工・		
- 呼叫记录					
- 质检管理			保仔」返回		
- 质检标准管理					
统计报表		1100			
客户管理	□ 将米有悠	UCServer			<u><u></u> 赵音</u>

## EQU(I)NET

**呼叫结果:**使用一个短语概括一次通话的大致情况(例如:无人接听,不配合,不感兴趣,空号,错号等)。

**关联处理状态:**关联一个客户处理状态(所有,未处理,继续跟踪,失败提交,成功提 交),当坐席选择相应处理状态时才显示此呼叫结果。

**状态:**标记是应答时显示,还是未应答显示。坐席工作界面会根据电话接通情况进行呼叫 结果列表切换。

团队: 如果指定团队, 那么此呼叫结果只有该团队下的坐席才能看到并选择。

所属外呼营销任务:如果指定营销任务,那么该呼叫结果只有在该任务处理时才会显示。

备注: 说明性的文字。

### 9.4 呼叫记录

左侧管理列表 外呼营销->呼叫记录 , 进入呼叫记录页面。

在顶部下拉框选择要看哪个外呼营销任务的呼叫记录



<b>MARE</b>	Customer v	visit 💌	搜索 ※						
搜索									
	主叫号码. =	×	×	被叫号码 =	×	×	咨询电话 😑	×	×
	吁叫结果 =	*	×	总时长: =	~	*	计费时长 😑	~	~
	呼叫状态: 😑	🖌 -请选择-	*	外吁营销任务: =	~	~	坐席: <mark>=</mark>	~	~
	接入目标: =	×	~	联络备注 =	¥	~	处理状态 =	✔ -请选择- ¥	
	拨号状态:=	✔ -请选择-	×	呼叫类型: =	▼ -请选择- ▼		通话唯一标识 =	×	~
	目标号码:=	<b>×</b>	~	IVR射长: =	<b>X</b>	~	应答时间: <mark>把证时间</mark>	法正规时间	
¢.	2时间: [2664]	(1) 结果时	10	开始时间: <mark>1866时</mark> 间	结果时间		结束时间: 266时间	藏莱时间	
				重置搜索	寻出 xls file	<b>V</b>			
え きんしょう おんしょう しょう そうしょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう しょう	载 外呼营销	(任务 💽 ▲▼×	<ul> <li>◆ 客户</li> </ul>	名称 🛛 💌 🗙 🔶	🔶 主미号码	V = -	× <b>◆</b> 被叫号码	<u>∨</u> ≜∓X♥	🕈 开始时间
4) 4	Customer	visit	黄小洁		1001		8000		2012-09-05 1
4)	Customer	visit	黄小洁		1001		8000		2012-09-05 1
4)	Customer	Asit	黄小洁		1001		8000		2012-09-05 1
-	El Austanau	1.11	# 4.3+		1004		0000		2012 00 014

查看外拨电话记录(主叫号码, 被叫号码, 咨询电话, 开始时间(振铃), 应答时间(接通), 结束时间,总时长(结束-振铃), 计费时长(结束-接通), 消费金额, 坐席, 呼叫结果 (应答与否),录音标记(有标记的可以听当时的通话录音))。

点击 录音 按钮就可以听该记录的录音;

创建时间:超给时间	結束时间	开始时间: 1996年	何結束时间
		<u> </u>	王 异史 vie file
录音 下载 外呼营销任务 ●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●	->	(00:00) playing	ц.
Customer visit			
Customer visit	黄	小洁	1001

点击 下载 按钮就可以下载该记录的录音。

#### VINA-CC 配置指南

# EQUÜNET

	× .		× .
创建时间: <mark>起始时间</mark>	正在打开 20120905	™Adm+)3. ■ 111255-0002-8000. ▼av	
下载 外呼营销任务	您已选择打开 ② 2012090511125 为:媒体文件( 来源:http://1	55-0002-8000. wav wav) 192. 168. 1. 45: 4580	
Customer visit	<ul> <li>您想要 Firefox 如何</li> <li>① 打开方式 (2)</li> </ul>	处理此文件? QvodPlayer (默认)	~
Customer visit	⊙ 保存文件 ⑤		
Customer visit	🗌 以后自动采用机	相同的动作处理此类文件。(A)	
Customer visit			
Customer visit		确	定
Customer visit	黄小	法	1001

如何在此页面进行批量录音导出

首先设置搜索条件,告知系统要下载哪些呼叫记录的录音。

然后在【导出】按钮后方下拉框选择录音文件

F매년중 Customer visit 🖌 提索	*		
搜索			
主叫号码 = 💽 1001	💙 被叫号码 =	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	御电话 = 😴
吁叫结果: = 🔽	👻 急时长 =	✓ i+	<b>赏时长. = ──</b>
呼叫状态 = 💙 应答 💙	外呼营销任务: =	~	坐席:=
接入目标: 😑 🔽	▼ 联络备注 =	♥ 处	塑状态 = 🔽 -请选择- 🔽
放号状态 = 💟 -请选择- 💟	呼叫类型: 😑 😿	-请选择- 👽 通话性	-惊识 = 💌
目标号码: 😑 🔍	✓ NR时长: =	🔽 💙 应答时	间,起始时间 结束时间
创建时间: 起始时间 精束时间	开始时间:2012-09-15	00: 2012-09-15 231 结束时	(i) 起始时间 结束时间
	王直 扶东 寸		
录音 下载 外呼营销任务 🔽 ▲▼×◆ 📢	🕨 客户名称 🛛 🔽 🗙 💌	🕈 主때号码 🔍 🔺 🔻 👋	🕈 被叫号码 💽 ▲▼×♥
🜒 🖡 Customer visit 🔹	董小洁	1001	8000

点击【导出】按钮,系统弹出导出设置选框

	1001	×	彼叫亏帕, =	×	~	谷调电话 =	×
	~	~	总时长 =	×	×	计费时长 =	
~	应答		外呼营销任务: =	~	~	坐席: =	
	×	~	联络备注: =	~	¥	处理状态 =	
~	请选择		呼叫类型: =		<b>V</b>	通话唯一标识 😑	
	×	~	IVR时长: =	×	~	应答时间: 1996年1	8 结束时间
8	结束时间		开始时间:2012-	糸筑提示			1 结束时间
			重置 搜季	导出时,是否删 请设置导出执行	⊪除原始录音文件: 市时间: 2012-09-1	不删除 💙	
壬务	× ≠×	🔶 客户名	3称 🔽 🗙				д 🔽 ▲ 🖛 🗙 📫
sit		黄小洁				取消 确定	
sit		黄小洁		1001		8000	
sit		黄小洁		1001		8000	
1251				100000000		1000000	

系统默认导出时,不删除原始录音文件。如果你觉得导出后,保留在系统上的原始文件没有用了,可以选择"删除",这样会节省磁盘空间。

点击【保存】按钮(系统后台会进行录音文件查找并打包),系统会告知你一个文件夹名称,用于下载录音时使用。



下载录音有两种方式:

1、如果在系统设置中,设置了允许 web 下载录音,你稍后可以到呼叫中心高级管理下的 导出计划管理页面进行录音下载,根据导出时系统提示的文件夹名称找到要下载的录音。 2、使用 ftp 工具,进入系统/var/www/html/VINA-CC/data/monitor\_download 目录,

根据导出时提示的文件夹名称找到下级目录,在此目录下有一个 tar.gz 为后缀的压缩包,下载即可。

### 9.5 质检管理

左侧管理列表 外呼营销->质检管理,进入质检管理页面。

是否原4 业在下4	9 <b>- •</b>	-请选择-	✓ 是否合	18: = 🔽 - 🕷	选择	质检人 = 曲话号码 =	×		
更新时间	已除时时	NCR. PT	间	1040100 授 索 — 寻出	xls file 🛩				
**	TR	呼叫记录	素检操作	<del>群分</del>	明明初期	应答次数	是否责任自己	泉香合格目目	518
<٥		<b>武</b> 百	是百合格 《是 《百 确定	评分	23	23	否	未知	
<0	ŧ	22	是否合格·○是○否 確定	评分	15	15	香	未知	
40		重要	是否合格()是()否(确定)	评分	59	59	浙	未知	
CONTRACTOR OF		当前1-	3条共3条共1页转到			11. 			

首先选择营销任务,如有问卷,请选择问卷。选择完毕后,系统会显示相关客户数据。

列表中每行数据由三部分组成,质检操作+客户资料+问卷。

**录音**如果客户与坐席产生通话了, 会出现录音按钮, 点击后开看录音试听界面。

播放录音											×
		(00:01	) playing								
联系地址一	电话号码一	姓名	性别	生日	年齢	电话号码二	时学宝	下拉框	测试自定义	测试datetime	测试da
		金玉霞	female	0000-00-00		1986	12345	中国	是	2012-07-24 16:32:00	2012-07
<			101				-				>
				问题						答案	
Q1									1		
Q4									1		
Q3									1		
Q2									2		
Q5									1		

此页面试听同时,还可以看到客户信息和问卷作答情况。

## **呼叫记录**点击查看按钮,可以看到该客户所有应答的通话记录信息。可以试听每次通话的 录音。

isit		质杉	计计算	2									×
		呼	щì	己录									
~	-请选择-	录音	下载	主叫号码	被叫号码	坐席	开始时间	应答时间	结束时间	总时长	计费时长	所叫类型	ofa ^
		(۱)	¥	2227	1986	2227	2012-09-03 10:26:48	2012-09-03 10:26:51	2012-09-03 11:36:54	4206	4203 M	MainCdr	应名
-		<١)	¥	2227	1986	2227	2012-09-04 09:41:55	2012-09-04 09:41:58	2012-09-04 09:42:54	59	56 N	MainCdr	应復
		(۱)	ŧ	2227	1986	2227	2012-08-21 09:53:12	2012-08-21 09:53:16	2012-08-21 09:53:18	6	2 1	MainCdr	应名
		(ه)	ł	2227	1986	2227	2012-09-01 12:10:58	2012-09-01 12:11:01	2012-09-01 12:11:24	26	23 N	MainCdr	应復
i i	- 呼叫记录 - 1	(۱)	¥	2227	1986	2227	2012-09-03 12:31:19	2012-09-03 12:31:28	2012-09-03 12:31:30	11	2 1	MainCdr	应名
	道道	٩)	♦	2227	1986	2227	2012-09-04 11:13:04	2012-09-04 11:13:07	2012-09-04 11:13:22	18	15 M	MainCdr	应得
	2 <b>7</b> 4	(۱)	♦	2227	1986	2227	2012-09-03 14:13:45	2012-09-03 14:13:49	2012-09-03 14:13:56	11	7 1	MainCdr	应復
	R FE	(۵	¥	2227	1986	2227	2012-09-04 11:14:32	2012-09-04 11:14:34	2012-09-04 11:24:17	585	583 N	MainCdr	应得
- 31	当前1-3	(ه)	¥	2227	1986	2227	2012-08-17 17:29:30	2012-08-17 17:29:33	2012-08-17 17:30:16	46	43 M	MainCdr	应復
		(۲	¥	2227	1986	2227	2012-09-03 14:07:12	2012-09-03 14:07:14	2012-09-03 14:08:05	53	51 N	MainCdr	应得
		(۱)	¥	2227	1986	2227	2012-09-04 11:11:55	2012-09-04 11:12:50	2012-09-04 11:12:55	60	5 N	MainCdr	应管。
		<									1. N		>
												返	





试听录音完毕,可以进行质检操作,选择此条数据是否合格。

如需评分,请点击【评分】按钮,打开评分界面。

	质检页面
格 = 🔍	
á = 🗸	收听录音
<b>经给时间</b> )	ready
搜索 导	质检标准
评分	□ 3 如果礼貌文明用语使用的非常好,就加10分
评分	□ 10 符合
评分	□ -102 不咋滴就减少10分
	-3311 33
	质检备注
	保存 返回

具体的评分项目,和增减分数可以在"质检标准"管理页面进行设置。



#### 导出成功数据的录音文件

我们做外包任务时,客户不仅向我们所要成功客户资料,还要求我们提供相关的录音,现 在我们介绍下录音批量导出功能。

首先设定搜索条件 选择我们的目标计划(若有问卷,请选择问卷),再选择处理状态为"成 功数据提交"(客户一般都要求提供成功客户录音,然后进行抽查)

Custo 12 ∓	omer visi	t 🔽 🖻	test2	<b>10</b>	10 × 12 72 10 0 ×	搜索 ≈			
是否质相	â = 🕟	-请选择-	~	是否合格: <mark>=</mark>	✔ -请选择-	~	质检人:=	×	~
坐席工4	=	×	×	处理状态 =	⊻ 成功数据	提交 🖌	电话号码 =	×	~
更新时间:	总统时间	結束时间		创建时间:起始时	備 諸東	时间			
				重置 搜索	导出 录音	文件 💌			
录音	下载	呼叫记录 质	检験作	评	9	呼叫次数	应答次数	是否质检量量	
		查看是	否合格:〇是〇	否 确定 i	评分	23	23	否	

条件选择完毕后,在【导出】按钮后方的下拉框中选择"录音文件"项,点击导出按钮



系统弹出导出录音设置提示,询问你是否导出后删除原始录音(为了节省磁盘空间),默 认不删除。 还需要你选择什么时间让系统开始进行录音查找打包工作(一般选择坐席休息时间,减少

服务器压力)

【保存】后,系统会告知你一个文件夹名称,用于对打包录音下载。



下载录音有两种方式:

1、如果在系统设置中,设置了允许 web 下载录音,你稍后可以到呼叫中心高级管理下的 导出计划管理页面进行录音下载,根据导出时系统提示的文件夹名称找到要下载的录音。

2、使用 ftp 工具,进入系统/var/www/html/VINA-CC/data/monitor\_download 目录, 根据导出时提示的文件夹名称找到下级目录,在此目录下有一个 tar.gz 为后缀的压缩包,下 载即可。



### 9.6 质检标准管理

左侧管理列表 外呼营销->质检标准管理,进入质检标准管理页面。

BRIE .		×	外部任务 -	*	~	分和 =		~	
618	×	~	ESERTIA CONT	10 10	205				
					s file 🛩				
后数据1合 回收	M.I	100 C						2	
团队名	👻 ** X 🕈	外印查锅任务	N AWX	◆ 分数	🐱 **X*	# 标准	👻 🗛 🗙	-请选择-	💌 HFe
				10		志使良好加10分			23
				10		<b>独留客户</b>			23
				10		使用礼貌文明用道》	8109		19-1

点击【添加】按钮,打开评分标准添加界面,每次添加一条标准。

贡检标准	A CLEHOLDAL				0	
添加质检标准						
基本资料						
团 团队名:	-请选择-	~	2 外拔任务:	-请选择-	~	
2 分数类型:	增加	~	2 分数*:			
2 标准*:						
			保存返回			

**团 队:**可选,不指定团队,代表此规则对所有团队有效,在质检页面进行评分时,所有团队质检人员可见此评分标准。

**外拨任务**:如果选择营销任务,代表质检人员质检指定任务时,才可以看见此条评分标 准。

**分数类型:** 分为增加和减少。一般所有标准仅选择一类(全是增加或减少),例百分考 核,都选择增加分数,制定若干标准(总分合计为100),达到就加分。

**分数**:填写数字,代表要增加或减少的分数。

标准:规则描述,为什么要加分或者减分

设置完毕后,点击保存按钮。这时去"质检管理"页面看看我们的评分标准是否起作用了。

	质检标准
授索 导出 xle	□ 10 使用礼貌文明用语加10分
· <del>····</del>	□ 10 挽留客户
评分:13 评分 评分:99 评分 评分 评分 评分	质检备注
评分       评分       评分       评分	发送内部消息 收信人 <u>共计:6,已选:1</u> * 标题 发送

### 9.7 统计报表

左侧管理列表 外呼营销->统计报表。

页面第一排是时间范围选择区,设置你要统计数据是在哪个时间范围内(系统默认选择当天 日期);

## EQUINET

页面第二排是统计条件,

第一个选择框,设置统计方式,是按外呼营销任务统计(以任务为主,列出任务中所有坐席 的情况,以及合计)或按坐席统计(显示选定坐席在相应计划中的情况);

第二个选择框,设置你的查看范围(选择要统计的外呼营销任务),是所有任务还是某个任务;

第三个选择框,设置统计表格的输出形式,是按合计显示,还是按年度,季度,月,周, 日,小时来显示统计结果;

条件设置完毕后,点击【确定】按钮,建立统计任务。(由于报表数据量过大,涉及数据 表过多,由系统后台进行统计)

统计任务建立完毕后,会显示在下方表格内,点击【刷新统计列表】查看统计进度。(当 状态=处理完毕时,便可查看统计结果或导出统计结果)

<b>4</b> 19	状态	统计类型	开始时间	结束时间	统计方式	外听营销任务	坐席	台牌人	台灣時间	重着统计结果	导出统计结果	HP4
47	处理完毕	按外呼雪峭任务统计	2012-09-15 00:00	2012-09-15 23:59	按合计	Customer visit,	所有坐席	admin	2012-09-15 10:37:54	查看	导出	翻除
			1条共1条共1页转到									

点击【查看】按钮, 在统计任务列表下会显示统计结果(如下图)

编号	状态	统计类型	开始时	iii	结束的	间。	统计方式	外呼营销任务	坐席	创建人	1	创建时间	查看统计	結果 考	出统计结果	₩PK
47	处理完毕	按外呼营销任券统计	2012-09-15	00:00	2012-09-1	5 23:59	按合计	Customer visit,	所有出席	admin	2012-	09-15 10:3	7:54 重新		导出	制除
1	1	「日」「当前」	-1 豪共1 豪共	1页转到												
-	agii	ile .	外听营销任务	生席组	坐席工号	姓名	呼叫客户量	接通客户量	按客户量接通率	(%) 27	打决题	接通注数	按次数接通率(%)	eently	不在服务区	No answer
2012-	09-15 00:00	- 2012-09-15 23:59	Customer visit	Group1	0002		0	0	0	0		0	0	0	0	0
2012-	09-15 00:00	- 2012-09-15 23:59	Customer visit	Group1	2013		0	0	0	0		0	0	0	0	0
2012-	09-15 00:00	- 2012-09-15 23:59	Customer visit	Group1	2018	时	0	0	0	0		0	0	0	0	0
2012-	09-15 00:00	- 2012-09-15 23:59	Customer visit	Group1	2088		0	0	0	0		0	0	0	0	0
2012-	09-15 00:00	- 2012-09-15 23:59	Customer visit	Group1	2227	My Name	0	0	0	0		0	0	0	0	0
2012	09-15 00:00	- 2012-09-15 23:59	Customer visit	Group1	9555		0	0	0	0		0	0	0	0	0
2012-	09-15 00:00	- 2012-09-15 23:59				Bit	0	0	0	0		0	0	0	0	0
P	- 1		-7条共7条共	1页转到												
	in an e				8 - 8											

1010	无人族所	全席未保存	总时长	通常时长	无效总数	无效率(%)	间线总数	<b>副技</b> 家(%)	实际成功总数	特熟苹(%)	16352(%)	质检查标合数	生常蜂文统功数	提交成功中被景检的	現灭成功中自格数	提交成功中不合称
0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0	0	D	0	0	0	0	0
0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

时间段: 当条数据的统计时间范围

姓名:显示坐席帐号中姓氏。

**呼叫客户量:**拨打客户的数量,以客户为基准(即使给一个客户打了10次电话,客户量仍为1)。

**接通客户量:**拨打客户总数中,应答的量。(例给一个客户打了5次,应答了4次,接通客户量为1)

## EQU(I)NET

客户量接通率: 接通客户量/呼叫客户量

**拨打次数:**坐席拨打客户的次数。(给一个客户打了5次,拨打次数记作5次)

**接通次数:**拨打次数中,对方接通的次数。(给一个客户打10次,接了5次,记作5次)

**按次数接通率**: 接通次数/拨打次数

**各种呼叫结果**:指图例中从 eerrttyy 到无人接听这几列,这些字段均来自你设置的呼叫结果 (在外呼营销→呼叫结果中设置),当坐席在前台保存一次通话记录时,自然会存下这次通话 的呼叫结果,所以就有了每个通话结果的次数。

**坐席未保存**:如果坐席没保存联络记录(呼叫记录中没有呼叫结果描述),那么通话结果就会 被系统默认为未保存。

总时长:统计时间段内坐席总话务时长(从振铃到挂机累计的时长)。

通话时长:统计时间段内坐席与客户的累计通话时长 (从应答到挂机的时长)

无效总数:保存客户处理状态为"失败提交"的客户总数。

无效率:无效总数/呼叫客户量

回拨总数:保存客户处理状态为"继续跟踪"的客户总数。

回拨率:回拨总数/呼叫客户量

## EQU(I)NET"

**实际成功总数:**经过质检后,最终坐席成功完成的客户数(质检后,客户状态为"成功提 交"的)。

转换率:实际成功总数/接通客户量

成功率: 实际成功总数/呼叫客户量

质检合格总数:坐席所有客户中(不论客户状态是什么),参与质检后,合格的数量。

**坐席提交成功数**:指坐席保存客户处理状态为 "成功提交" 的总数。

提交成功中被质检的:坐席提交成功数中被质检的数量。

提交成功中合格数:提交成功被质检中合格的。

提交成功中不合格数:提交成功被质检中不合格的。

### 9.8 客户管理

点击 **外呼营销** 模块下的 客户管理页面,可以查看 具体某个外拨营销任务对应的客户包里的客户数据

可以通过 左上角 客户管理 后面的下拉框来选择一个 外呼营销任务来查看其对应的客户 包数据,如下图



SFEET Customer visit	▼ 添加 刪除 删除全部	2. 化删除预排号列表内的客户 数据直到	221余 ☆	_
<b>秋</b> 索				
客尸状态 😑 💟 -请选择	🚽 👿 一 預練号状态:	= 💟 -请选择 🐱	月苞状态: = 💙 -请选择- 💙	
联系地址一 = 🕑	💙 电运导码一	= 💌 🚩	進名 = 🕑	
性别 = 💙 +请选择	= 💟 年齢:	= 💌	电话号码二: 😑 🔽 💟	
时学宝: 😦 💙	ど 下拉框:	= 💟 -请选择- 🕑	测试自定文: = 🕑 -请选择- 🕑	
测试datetime: 😑 😿	💓 🛛 🕅 (int date:	= 💌 👻	Øfiitdate1: 😑 💌	
通信式datetime1: 😑 🔍	✓ 备注框:	= <u>v</u>	营业执照 😑 💟	
营业执照说明 = 👿	💓 🔛 🛃		个人照片: 😑 👿	
PDF文档: = 🔽	💌 預鉄号次数:		坐席:= 💟 💟	
#B Rowering	更新时间 一	entill Entretin		
Constraint Constraint	· 章王 · 洪	★ 与出 xls file ♥		
			2	
🔲 客户状态 🔽 🗠 🛛 🗎 👻	预拨号状态 💟 ▲▼×♥	何卷状态 🔽 ▲▼×♥	联系地址→ 👻 ▲▼×→ 电话号码→	💌 🔺 🛪 🔨
🔲 未处理	特劢	未处理	5000	
□ 未处理	待拨	未处理	9900	
□ 未处理	待援	未处理	000899	
□ 未处理	待拔	未处理	99-8000	
□ 未处理	待該	未处理	sss-000	
□ 未处理	待拔	未处理	8001	

在这个页面可以进行搜索、添加 和删除该客户包内的客户数据

此页面搜索区域内的字段 以及列表 标题头的字段 ,都是根据 该外拨营销任务的后台显

示字段设置 而来

### 添加客户数据

客户管理					0 I 8 ×
添加客户					
基本资料					
联系地址→:			电话号码:		
姓名:			下拉框:		~
测试自定义:		~	测试datetime:	2012-09-15 16:14	
测试date1:	2012-09-15		营业执照:	上传	
营业执照说明:			测试:		
个人照片:	上传		PDF文档:	上传	
			保存返回		
			and the second s		

此添加页面上的字段, 是根据对应 外拨营销任务设置的 后台显示字段 (可编辑) 和 字段

顺序 来进行添加的

填写相应的数据后,点击保存按钮,该客户就会出现在页面的列表数据里

### 编辑客户数据

客户管理					Θ		×
添加客户							
基本资料							
联系地址→:			电话号码→:				
姓名:			下拉框:		~		
测试自定义:		~	<b>测试</b> datetime:	2012-09-15 16:14			
测试date1:	2012-09-15		营业执照:	上传			
营业执照说明:			测试:				
个人照片:	上传		PDF文档:	上传			
			保存 返回				li

此添加页面上的字段,是根据对应外拨营销任务设置的后台显示字段(包括可编辑和仅 查看的)和字段顺序来进行显示的

对于后台设定 仅查看的字段, 是不允许修改其对应的值, 只是查看, 后台设定 可编辑的字段, 允许修改值

#### 数据查重

点击 数据查重

## EQU(I)NET"



可以指定查重字段 对该客户包内的数据进行查重, 点击确定 查重后的数据将会显示到页

面列表里

同样查重字段选择的下拉框 也是根据 当前外拨营销任务的后台显示字段设置 而来

### 删除功能

添加 删除 删除全部 仅删除预拨号列表内的客户 数据查重



仅删除预拨号列表内的客户,当前页面默认是选中状态。就是 点击 **删除** 或者 **删** 除全部 按钮的时候,仅仅把该外拨营销任务对应的预拨号列表里的数据删除掉, 而不删除客户包内的数据。如果未选中,点击 **删除** 或者 **删除全部** 按钮,将会同 时删除 客户包和预拨号列表 里的数据

#### 删除

点击删除按钮,将会把页面列表数据里选中的客户删除掉

#### 删除全部

根据当前页面的搜索条件, 删除满足条件的所有客户数据

()

如果当前页面列表里显示的是数据查重功能后显示的数据,请谨慎,因为点击 **删除全部**,删除掉的是满足当前条件的客户数据,而不是你现在看到的页面列 表里的全部数据,所以点击 **删除全部**按钮前,需要点击一次页面上的搜索按 钮,在执行删除全部

## 9.9 黑名单过滤计划

可以为某个外拨营销任务建立一个 黑名单过滤计划,通过 禁拨黑名单 将该外拨营销任务 对应的客户包内的 相应数据过滤掉

创口	外援任务	状态	是否启用	执行时间	总数	创建者	最近一次过滤数影	最近一次执行时间	取酒	删除
11	测试主席组外拔任务	売毕		2012-06-26 14:59:00	0	admin		0000-00-00 00:00:00		删除
6	Customer visit	完毕		2012-06-27 09:15:00	85	admin	下载	0000-00-00 00:00:00		静脉
4	Test Campaign	正在取消		2012-06-27 18:00:00	10	admin		0000-00-00 00:00:00		
2	M预数号	正在取消		2012-06-26 18:00:00	15	admin		0000-00-00 00:00:00		

### 添加过滤计划

DID	外拔任务	添加黑名单过滤针	1				0 2 8	区 时间 耶	(消 删料
11	测试坐库组外排(	添加黑名单过	滤计划					00.00	Hit
6	Customer vis	基本资料						00:00	#19
-4	Test Campaig	ACCESS OF			and the first state of the			20:00	
2	M预放号	EIBL*:	astercc	~	外拨任务":	IVR广播任务	<u>×</u>	20:00	
	_	执行时间*:			是否启用*:	禁用	×	_	
_					保存返回				

团队:选择一个团队

**外拨任务:**选择需要进行过滤的外拨营销任务

执行时间: 可以 选择一个固定的执行时间,让过滤计划在这个时间进行过滤

是否启用: 黑名单过滤计划的状态 ,默认为 否

同样建立后的数据,如果当前状态不是正在取消的,都可以通过双击编辑对应数据列表的执行时间,重新选择执行时间.重新选择执行时间后,该条 黑名单过滤计划的状态将会变成新的,并且是可用的.对于已经执行完毕的数据,可以在最近一次过滤数据列里点击下载, 来查看上次过滤掉的客户数据

### 9.10 禁拨黑名单

禁拨黑名单用于从客户包内过滤掉一些不希望被拨打的客户

### 禁拨黑名单的导入

在呼叫中心高级管理模块下,通过导入页面 可以导入 禁拨黑名单 数据,如下

潮艇会         空間         助飯地帯         2009-4-20         1         85           第二年         文         文書林         五日         动感地帯         2009-6-11         0         41           古杯         五日         动感地帯         2009-6-11         0         41           日标を戸葉         小鼠子         三日         动感地帯         2009-5-6         1         34           金山客戸住屋長         金山客戸住屋長         三日         动感地帯         2010-1-16         1         122           服石利         ●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●	大工     対抗 二     1     85       法法本     立品     功感地帯     2009-4-20     1     85       法法本     立品     功感地帯     2009-6-11     0     41       活大超     1     122     1     122       日本のなどのない     1     122     1     122       日本のない     1     122     1     1     122       日本のない     1     122     1     1     1     1       日本のない     1     1     1     1     1     1     1       日本のない     1     1     1     1     1     1     1     1       日本のない     1     1     1     1     1     1     1     1       日本のない     1     1     1     1     1     1     1     1       日本のない     1     1     1     1     1     1     1     1       日本のない     1     1     1     1     1     1     1     1       日本のない     1     1     1     1     1     1     1     1       日本のない     1     1     1     1     1     1     1     1       日本のない     1     1     1 <th>100 M</th> <th>姓名</th> <th>电话</th> <th>城市</th> <th>flag</th> <th>预约时间</th> <th>创建人</th> <th>年齡</th>	100 M	姓名	电话	城市	flag	预约时间	创建人	年齡
変換率     支援株     1000000000000000000000000000000000000	東京本     空島<		刘红云		宣昌	助感地带	2009-4-20	1	85
	<ul> <li>法経・ 2月杯音戸茶 たい人名户体品表、 加速なのないため、名戸体品表、 加速なのないため、名戸体品表、 加速なのないため、 なままれ、 たは、 なままれ、 た時、 なままれ、 たり、 たり、 たり、 たり、 たり、 たり、 たり、 たり</li></ul>	****	袁青林	1008200000	宜昌	动感地带	2009-6-11	0	41
日存る戸衣 小人名戸住息表 企业客户住息表 企业客户住息表 加速加 Teccelev Lest tt 企业 北test 花 七 北 北 北 北 北 北 北 北 北 北 北 北 北	1日作る子が、 体心塗を口信息表 単弦の Test at	选择	杨先超	1007202000	宜昌	动感地带	2001-1-16	1	122
金金室戸住島表 「「「「」」」」」 「「」」」」 「「」」」」 「「」」」」 「「」」」」 「「」」」」 「「」」」 「」」 「」」」 「」」」 「」」 「」」」 「」」」 「」」 「」」 「」」 「」」 「」」」 「」」 「」」」 「」」 「」」」 「」」」 「」」 「」」」 「」」 「」」 「」」」 「」」 「」」 「」」 「」」 「」」」 「」 「	加速度には 原語の でccdev Test st tex st tex tex tex tex tex tex tex te	发目标答尸表 多个人客户信息表	屈万科		宜昌	动感地带	2009-5-6	1	34
		集企业客户信息表	刘鼎宁		宜昌	动感地带	2010-1-2	0	53
Test tt 企业 ttest tttest ttest ttest ttest ttest ttest ttest ttest ttest ttest	Test at at bit bit bit bit bit bit bit bit bit bi	terccdev	刘爱静		宜昌	动感地带	2009-9-18	0	51
再有     重量     助感地帯     2007-4-14     1     45       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1       1     1     1     1     1     1     1	31 株金业 Attest 技術 合格 456 633 646 53453 597Canpaign 快受 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	ilest	曹诗文		宜昌	动感地带	2008-12-15	1	33
普合强     重量     助感地帯     2009-1-1     1     83       応     地線30感地帯     2009-1-1     1     83       連接字段     电话     透描字段      透描字段     透描字段     透描字段     透描字段      透描字段 <td>atert 技術 计七期330感地冊 注意詞试 456 63 646 53453 ppCCampaign 快号 ▲ 本 本 本 本 本 本 本 本 本 本 本 本 本</td> <td>est 快企业</td> <td>马莉</td> <td></td> <td>宜昌</td> <td>动感地带</td> <td>2007-4-14</td> <td>1</td> <td>45</td>	atert 技術 计七期330感地冊 注意詞试 456 63 646 53453 ppCCampaign 快号 ▲ 本 本 本 本 本 本 本 本 本 本 本 本 本	est 快企业	马莉		宜昌	动感地带	2007-4-14	1	45
12.2 土規設成施機 生剤減 156 133 146 13453 057 057 057 057 057 057 057 057	10-0 1-2 加活 ● 進择字段 ● 進择字段 ● 進择字段 ● 進择字段 ● 進择字段 ● 進择字段 ● 進择字段 ● 連择字段 ● 13-3 13-3 13-5 13	untest	曾令强		宜昌	动感地带	2009-1-1	1	83
宝洞试 156 13 146 13453 015 145 145 145 145 145 145 145 1	生実料は 466 63 646 53453 50453 DPCCanpaign 号	40.05 时七期8动感地带	选择字段 🖌	电话 💌	选择字段 🖌	选择字段 🖌	选择字段 🖌	选择字段 💙	选择字段 🖌
33 346 33453	43 646 53453 DPCCmpaign €₩	学宝测试 MEE				请填写导入封	17010 :	去除前	行 将数据导入:
Vor Cambarkit		63 646 153453 mpOfCampaign							

在左侧列表里 选择禁拨黑名单,然后在右侧可以看到 团队下拉框 和 外呼营销任务 下拉框

- 如果未选择团队和外呼营销任务,导入数据.此时这些导入的数据作为系统级别的禁拨黑名单 来过滤客户
- 如果选择团队,未选择外呼营销任务,导入数据.此时这些导入的数据作为团队级别的禁拨黑名单,仅对某个团队下的客户进行过滤
- 如果同时选择团队和外呼营销任务.导入数据.此时这些导入的数据将作为外发营销任务级别的
   禁拨黑名单,仅对指定外拨任务下的客户包里的客户进行过滤

执行导入会提交一个导入计划来由后台执行黑名单的导入操作,参见导入计划管理

如果后台执行导入成功后,可以在外呼营销模块下的禁拨黑名单页面进行查看已经存在的 禁拨黑名单数据

### 禁拨黑名单的查看

<b>黑名单级别:</b> -请选 -请选 系统	▲ 电话号码: <sup>\$</sup>	 重置 搜索	
团队	<del>%</del>		

可以选择黑名单级别 下拉框 来查看相应级别下的 禁拨黑名单客户数据 如下图 查看 系统级别的禁拨黑名单

黒名单级别:系统 ▼ 电i	<b>5号码:</b>	重置 搜索	
	外拔任务	电话号码	册序注
		13597419812	HIR
		13597421642	删除
		13597412060	删除
		13597410121	删除
		13597455506	删除
		13597421148	删除
		13597411285	删除
		13597445018	删除
		13597436063	删除
		13597404898	删除
< << 1 2 3 4	5 >1 当前1-10条共117条共12	页转到	

此时显示的是 系统级别下所有的黑名单数据

在页面 红色方框内,显示出 两个下拉框 第一个下拉框内显示的是 当前级别下 禁拨黑名 单客户电话号码 前三位 的下拉框,第二个下拉框 显示的是 第一个下拉框前三位 对应的 禁拨黑名单下的客户电话号码的 第二个三位号码下拉框

	电话号码:	 重置	搜索		
可以通过				来搜索相应的	黑名
单数据					

在第一个输入框内 输入电话号码的前三位 之后, 就会允许 在第二个输入框内输入数据, 同样可以输入号码的第二个三位号码, 然后就触发最后的输入框来输入后续的号码进行搜索

只填写第一个输入框, 并执行搜索, 会显示匹配 该前三位号码的 黑名单客户数据, 如此 类推

### 9.11 数据量监控

左侧列表外呼营销->数据量监控,进入下图所示页面。

《 系统管理界面										
〒 账户和权限管理	-	团队:	外拔营销任务	Rit:14.28	태 <b>문:</b> 2	• 确定				
₽ PBX管理	Ш						-			
■ PBX高级管理	ш	从田市油片在	安古林县			ALC: NO.	+ 1017 1010 -	語料目列本的合方合目	花般日見が同様の個	
日传真管理	ш	2TSRMIHIES	₩/~©		LISKTJAKIMA	ALMCARLOAD	A THE REPORT OF A THE PARTY OF A THE			ALCOMERCIAL SECTO
1 機率管理	ш	VINCENT TEST	0	0	U	0	0	0	0000-00-00 00:00:00	0
田报表统计	ш									
田 财务统计	Ш									_
田 虚拟呼叫中心	ш									
- 外吁苦销	ш									
- 外呼曹锜任务										
- 客户集合包管理	ш									
- 呼叫结果管理										
- 呼叫记录 _	-11									
一 质检管理										
质检标准管理										
统计报表										
一 各户官理 军名单计率于创										
- 基份里久单										
教授最监控										
濕单管理										
	11									

模块功能: 在这里可以看到每个团队的外呼营销任务执行情况。

### 9.12 漏单管理

左侧列表外呼营销->漏单管理,进入下图所示页面。

≪ 系统管理界面 ■	
■ 账户和权限管理	編単管理 刻试外呼 ▼ 接套 ◇ 刷新
■ PBX管理	搜索
■ PBX高级管理	主 내 응장: = 🗾 🕐 被 내 응장: = 🗾 🕐 타 내 섬 果: = 🗾
田传真管理	お时长:=
□ 费率管理	
⊞报表统计	
Ⅲ 财务统计	
■ 虚拟呼叫中心	创建时间:起始时间   结束时间     开始时间: 起始时间     结束时间
□ 外呼营销	申请拨号时间: 起始时间 结束时间 处理完成时间: 起始时间 结束时间 客户应答时间: 起始时间 结束时间
小 外呼营销任务	坐席应答时间: 起始时间 结束时间 坐席应答时长: 起始时间 信束时间 客户应答时长: 起始时间 信束时间
客户集合包管理	
「「「「」」「「「」」」「「」」」「「」」」「「」」」「「」」」「「」」」「「」」」」	未回访 客户申请回访
后位日2年 后检标准管理	
统计报表	
~ 客户管理	
黑名单过滤计划	
禁拨黑名单	
数据量监控	
漏单管理	

模块功能:产看漏接的外呼电话。

### 9.13 坐席界面

页面分为三部分, 左为任务列表, 右为任务详细, 下为问卷作答区。

Concerned and the second second second second second second second second second second second second second s	+ ~	*:303¥	继续跟踪 失败畏交	成功提交 34	153 ×					_
州中當納任务	使用问题		10 11 12 . TO THE		ROME /			-		_
客户面级	test2	7147			<b>新建</b> 成19703	AXK S		80-96-61- <sup>-</sup>	観視毎月	
2342345	杭州移动-电		加名/ 存加各/				_			
Cesssss	斯柯达	现素条件					_		-	-
测试计划数据	紅酒-b	112	8月一:任意哲記 ≥		电信号码	任意匹配	~	- 我约时间	a recently at	天时风
M预接号		9	叫結果:任意匹配 >	请法择 🛩		任意匹配	~	更新时间	2 把放时间。一成	更妙英
导入测试		fe fe	<b>酿时间:</b> 参加时间。	结果时间	重要 视	R				
9999	唐山网络质量	<b>客户目</b>	达 中未完成客户别表							
123123	唐山移动重点	推名	✓ ★▼ 1注別	マートマ 年前	×	联络备注 🖌	· · · ·	✓ ▲ ● 呼叫结果		
55555	着山移动重力		Tard 1				0000-00-0	10	And the second s	2012-09
制试配额	制试配额 🥪	3453	未知			dsgfdsgfdg	00:00:00	不是本人	14	12:10:19
4	2	¢			-					)
					test2					
		<b>欢迎语</b> 您好,我是>	000公司客服,我们将)	对您						
					开始答题					

在左侧选择点击一个计划任务,右侧将显示任务内客户列表(按未处理,继续跟踪,失败提 交,成功提交分类)。

外野营销任务:	客户回访	座席拨号方式:	默认 💌	获取客)	DE 获取客户
添加客户:	添加客户				
搜索条件					
100000	and second se		A TRUTT	12.22 (0.000)	and a second sec

如果该计划在外呼营销管理中允许坐席获取客户和添加客户,会看见添加客户按钮和获取客户按钮(获取客户数量按任务内设置值获取)。

坐席拨号方式有三种,

默认方式,双击客户,弹出客户资料,人工点击电话号码后边的图标进行拨号。

**拨号预览**,双击客户,弹出客户资料,同时系统自动拨号。

**自动拨号**,开始自动拨号程序后,由系统自动给未完成的客户打电话,通话结束后,会根据后台设置进行倒计时(此时间用于坐席处理事务),倒计时结束后,系统将再次自动拨号。

拨号方式若只有一个选项,说明后台指定了此计划必须使用此方式 拨号。如果有多个选项,说明管理员允许坐席自主选择拨号方式。

<ul> <li>客户回访</li> <li>开始自动拨号</li> <li>客户回访</li> <li>已拨电话(0) 已工作时长(0)s</li> </ul>	客户回访 开始自动拨号 客户回访 已拨电话(0) 已工作时长(0)s 倒计时结束后,将开始新的话务!	■■■ 测试建立:	企业客户	衢州移动网
客户回访 已拨电话(0) 已工作时长(0)s	客户回访 已拨电话(0) 已工作时长(0)s 倒计时结束后,将开始新的话务! 11	客户回访	白动拨号	
客户回访 已拨电话(0) 已工作时长(0)s	客户回访 已拨电话(0) 已工作时长(0)s 倒计时结束后,将开始新的话务! 11			
	倒计时结束后,将开始新的话务! 11 暂停 延时	客户回访 已拨电话(0) 已3	C作时长(0)	)s

当选中的计划的拨号方式是自动拨号时,在左侧下部将看到左图所示内容。淡蓝色背景上 的文字是拨号计划的名称。

点击【开始自动拨号】按钮,进入下图所示页面

客户回访	
话务联络中	

此时,系统开始自动选择一个未完成的客户进行拨号,并弹出客户资料信息页面。

客户接通后,坐席和客户保持通话,直到坐席挂机后,此页面将发生改变,如下图所示。

本页面显示坐席本次启动自动拨号程序后,连续拨打了多少个电话,以及工作了多长时间。

倒计时期间,用于坐席保存本次客户联络信息。

倒计时时间和每次延时多少秒,都是在系统后台拨号计划管理中设置的。如果你的话后处 理很快,倒计时还没有结束时,你可以点击【下一个】按钮,直接发起下一个通话。

倒计时结束后,自动开始新的拨号。

姓名: 联系地址一:	3453 双击进行编辑	信息	电话号码一: 传真一:	1986 🚺 🖬 🗗 325425 💽	8
电子邮箱:		🖾	点击, 向客户	"发起呼叫 点击问客户	吃送传真
本次联络历史记录 <b>处理状态</b> : 联络备往:	未处理 🔽 「	呼叫结果: 不是本	大 💌 保存		
					.4
用中解信记录					

未完成:列出的客户都是此计划中未完成的客户,需要拨打电话;

继续跟踪:此标签下的客户都是未处理完毕的客户,需要接着拨打;

失败提交:此标签下客户,是此计划中坐席已经处理完毕的客户,但都不符合要求。

成功提交:此标签下客户,是此计划中坐席已经处理完毕的客户,都是符合要求的。



坐席要拨打的客户是坐席自行获取的或者负责人在外拨营销管理中 分配的,分配给坐席,坐席就可在列表中看到自己要拨打的客户。

双击一条客户信息可以查看该客户的详细信息。

黑色字体的客户资料是可以编辑的,灰色的是不可以编辑的。是否可以编辑是后台计划任 务中前台显示字段设置的。

电话号码,邮箱,传真字段后面都有功能小按钮,鼠标停留在按钮上可以看到提示。

每次通话完成后,坐席需要填写本次联络信息。

处理状态:	未处理	~	呼叫结果: 不是本,	人 🖌 保存	
联络备注:					

处理状态:标识客户的处理进度,按此状态将客户放置到不同列表下。

**呼叫结果:**可以理解成处理状态的原因,这些结果可以在后台外拨结果中设置。

备注:可以填写一些具体的通话细节。

### 点击获取客户的历史联络记录,该记录是这个客户在此计划中所有的联络信息。是以客户

### 为单位查看,而不是坐席。

点击获取历史	联络记录				
坐席工号	呼叫类型	呼叫结果	处理状态	备注	创建时间
2227	呼出		待拨		2012-09-02 17:43:39
2227	呼出	不是本人	待拔	dsgfdsgfdg	2012-09-01 12:09:46
0	呼入		待拔		2012-08-17 17:43:20
0	呼入		待拔		2012-08-17 17:37:19
2227	呼出	2222	待拨	dsdsdsdsds	2012-08-17 17:29:30

### 如果计划设置了问卷,当弹出此客户信息的同时,在最下面会列出客户要答的问卷

	test2	
<b>欢迎语</b> 您好,我是XXX公司客服,我们将对您…	开始答题	

#### 点击【开始】按钮,开始答题;



灰色区域为下一题的预览,选择答案后,点击【确认本题答案】按钮或按下键盘[tab]键,

进入下一题

G2	
[必答题] 1.Q4	
0 1	
	上一题 确认本题答案

点击 【上一题】按钮,可以返回前一倒题目

	test2
<b>问卷结束语</b> 感谢您的支持…	
文本題展示	
	上一题

问卷作答完毕后,可以看到问卷结束语,把它念给客户。

如果问卷中有文本题,可在文本展示区看到所有填写的内容,你可以直接修改,不必【上一题】回翻。

问卷作答结束后,填写本次联络信息,点击保存按钮。

呼叫结果	: M应答	→ 处理状态:完毕(数据提交	
系统法	<b>股</b> 示		
	数据	保存成功!	
		返回 确定	保存

# 10 呼叫中心高级管理

## 10.1 呼入应用绑定

呼叫中心高级管理->呼入应用绑定进入下图所示页面

DIDERERUC =	-请选择-	×	862ž -	-请选择-	~	傳定灵型 =	-请选择-	×	
主叫号码 =	~	×	創設日期 計論)	相关 结果的	15 1				
			虹蓝 投索	유럽 xls file	×				
皇示政王! () 回收站	1			1					_
STREET, STREET	other Division in which the real of the	In succession	The subscription of the local division of th	and the second se	A REAL PROPERTY AND A REAL PROPERTY AND A	and the second second second	The second second second second second second second second second second second second second second second se		
804	💌 a v X 🕈	🗧 目标类型	💌 e e x 🕈	🕈 目标名称	🐱 ** X 🕈	🐓 绑定类型	🐱 💌 X	-请选择-	2
an A	<u>▼</u> * ¥ X ♥	<ul> <li>目标类型</li> <li>外呼雪精中心</li> </ul>	N * X 🕈	E标名称 Customer visit	💌 ** X 🕈	(構定共型) 数以	<b>₩</b> * ¥ X	-请违择-	2
808. ] ]	<u>∼</u> × • × •	▲ 目标共型 外呼雪病中心 业务应用管理	× ***	<ul> <li>目标名称</li> <li>Customer visit</li> <li>企业CRM中心</li> </ul>	<u>.</u> **X4	<ul> <li>         (群定共型         )         )         )</li></ul>	× • • ×	-请选择-	2

模块功能:为虚拟呼叫中心和外呼营销以及应用管理设定主叫号码和 DID 号码。

这样来电时可以根据号码找到对应的外呼营销任务或者虚拟用户或应用进行弹屏处理。

点击添加按钮, 打开号码绑定界面

《 系统管理界面	4	-					
田 费率管理	-	呼入应用绑定	添加 删除 毘		队:   -请选择-		
田报表统计		搜索					
□财务统计		号码绑定管理					
■虚拟呼叫中心		添加号码绑定	1				
田· <b>外呼营销</b>			_				
□ 呼叫中心高级管理		基本资料	高级资料				
… 呼入应用绑定							
- 数据导入		团队:		•	目标类型:	业务应用管理	•
批次任务管理		目标名称:	.请洗择.	-	坐席组:	- 清洗择.	-
			197231+			111/21+	
… 链接管理							
常用联系人					保存返回		_

团 队:选择要为哪个团队的外呼营销任务或虚拟呼入用户或应用进行号码绑定;

目标类型:选择为外呼营销任务绑定号码还是为虚拟呼入用户或应用绑定号码;

**目标名称:**如图选择了为外呼营销任务绑定号码,那么就在目标名称里选择一个营销任务,确定为此营销任务进行号码绑定。

**坐席组:**这个号码给哪个坐席组使用

进入"高级资料"设置

≪ 系统管理界面 ⊕ 费率管理	4	呼入应用绑定 添加 删除 搜索    团队: -请选择- ▼
□报表统计		搜索
<ul> <li>■ 财务统计</li> <li>■ 虚拟呼叫中心</li> </ul>		<sup>一 </sup>
□·外呼营销 □·呼叫中心高级管理		基本资料 高级资料
<ul> <li>····································</li></ul>		DID匹配模式:       DID单匹配       ✓       DID匹配:       -请选择-       ▼         中继匹配:       -请选择-       ▼       主叫号码匹配:       ●         优先级:
<ul> <li>常用联系人</li> <li>任务类别管理</li> <li>任务管理</li> </ul>		保存 返回

## EQU(I)NET"

**绑定类型:**主叫绑定还是被叫 DID 绑定;

如果选择"默认",同时 pbx 管理下,坐席的分机设备开启了坐席模式(在分机管理高级资料下)时,可以用分机直接外呼或呼入时,默认对应此应用弹屏。

系统中只能设定一个应用为默认。

主叫名称:用于 ip 电话显示名称;

主叫号码: 填写要绑定的号码;

如果绑定类型选择被叫绑定,那么需要填写以下两项:

DID 匹配模式:按组匹配或者按 DID 号码匹配;

DID: 按组匹配时,列出的是 DID 组名称;按 DID 匹配时,列出的是 DID 号码。

中继匹配:选择需要匹配的中继

主叫号匹配:手动输入主叫号码

优先级: 设置这个号码的优先等级

设置完成,点击保存,这条绑定记录会显示在页面列表中。

## 10.2 数据导入

第一步:呼叫中心高级管理——>数据导入进入导入管理页面。

前:2012-09-25 12:09:30】
B

第二步:选择要导入的团队,点击上传(csv/xls)文件按钮 (如图)

──请选择导入的文件(xls/csv) ── 点击上传(csv/xls)文件

选择要上传的文件(只能是 csv/xls 格式的文件)。确定后导入页面会显示如图格式的信

息。如要重新选择上传文件 点击 删除 按钮。

已上後文件: test.csv <u>删除</u> 张三 李四	1888	188888888 北京	朝阳区	
李四		and the second se		
	1866	66666666 北京	海淀区	
选择表	1877	7777777 北京	崇文区	
请选择				

右侧显示的是你上传的文件的前十条信息。

第三步:选择你要导入数据的表 (如图)





#### 选择完毕后会显示如图格式的页面

上传文件: test csv 删除			
IL REACHT. ROOMOON MILEN	张三	18888888888	北京朝阳区
	李四	18666666666	北京海淀区
择表	王五	18777777777	北京崇文区
astercctest 👻	选择字段 🖌 🗌	选择字段 🔽 🗆	选择字段 🗸 🗌
姓名	-设置预拨号- 🖌	-设置预拨号- 🗸	-设置预拨号- 🐱
年龄 生日 电话号码一 电话号码二	诸填写导入执行时间	:	去除前 行 将数据导入表

左侧为该表的字段。

右侧只显示文件内的前10条数据,

一般都会去掉1行,因为第一行是标题,不能导入数据库;

第四步:选择要导入该表的字段(如图)

点击选取每列下面的 选择字段 后,则该列数据就导入到表对应的字段。如:选取'姓 名'字段,第一列的数据就导入到表的"姓名"字段。

<del>K</del> 三	18888888888	北京朝阳区
⊵四	1866666666	北京海淀区
É五	18777777777	北京崇文区
姓名 💽 🖸 🛙	・ 送择字段 💽 🗆	选择字段 🔽 🗆
-设置预拨号- 🗸	-设置预拨号- 🗸	-设置预拨号- 🗸

如果数据文件第一行与客户包表名相符,当你选择该表时,系统可自动选中相应字段。

每个选中的字段后有三个选框,依次代表默认将此字段在前台显示中设置为查看,默认将 此字段在前台显示中设置为编辑,该字段数据导入时需匹配字典(系统有些 固有字段是枚 举类型,例如性别只能是 male,fmale,可是客户给我们的数据是男女,这时你需要建立一 个字典匹配规则,把男转为 male,并在导入时 勾选匹配字典功能)。

如果该客户包对应的计划开启了预拨号,那么还会出现一排选框。

壬五	18777777777	北京崇文区
姓名 ☑ □ ☑ □	□ 电话号码一 🔽 🗆 🗹 🗆	〕联系地址一 🔽 □☑□
-设置预拨号- 🖌	预拨号电话 🖌 🖌	-设置预拨号- 🖌
诸填写导入	<b>执行时间:</b> 2012-09-18 14	:45 去除前 行

如图,我告知系统把电话号码列指定为预拨号电话,那么数据导入时,除了会把客户放入 客户包外,还会往预拨号列表内复制一份数据。


然后设置导入执行时间,系统进程会在此时间进行导入操作,如果设置的时间小于当前时 间,系统会立即执行导入操作。

去除 xx 行,一般数据文件第一行都是标题,不是真实的数据,所以需要去除第1行,以免 将表头导入客户包。

有时不需要那么多的数据,可能会去掉更多行,要改变导入表中数据的行数,在如图文本 框中输入你要去除的行数。

·设置预拨号- 🗸		-设置预拨号- ✔
请填写导入执行时间	2012-09-25 12:2	1 去除前 1 行
1		将数据导入表

点击 【将数据导入表】 按钮,系统可能会提示以下消息



出现这个提示,是因为你上传的文件名字与客户包名字不匹配,系统怕你导错数据,所以给出提示。

如果你确认数据文件没错,并且是要导入当前所选的客户包,请点击"确定"按钮。





点击确定后,系统告知你导入计划任务 ID,凭此 ID 可到导入计划管理页面查看导入进度

进入导入计划管理页面。刷新当前任务列表,当任务状态为完毕时,说明导入完成了。

如果你在客户包设置了唯一键值,你可以在此页下载到重复数据文件。

导入计划	的管理 立即剧家	f												
计划ID	目标表	上传文件	状态	总量	成功量	失敗量	成功率	执行时间	创建人	成功数据	失败数据	重复数据	原始数据	副除
231	M预拨号客户包	test.csv	完毕	3	3	0	100%	2012-09-18 15:44:00	admin	下载			下载	删除

## 10.3 导入计划管理 (批次任务管理)

导入计划	<b> 管理</b> 立	即刷新												
计划ID	目标表	上传文件	状态	总量	成功量	失敗量	成功率	执行时间	创建人	成功数据	失敗数据	重复数据	原始数据	删除
225	IVR广播任务	测试.csv	完毕	2	2	0	100%	2012-08-02 11:01:00	admin	下载			下载	删除
-	_	-	-	-	-	-	-	< <<	1 >> >	-	-	-	-	-

在这个页面可以查看导入数据的计划的详细

计划 ID 当前导入计划对应的计划 ID

目标表 导入计划要执行导入到哪个表的操作

上传文件 导入文件的名称

状态 导入计划的状态,有 未进行、进行中、完毕、导入错误

- 总量 导入数据的总量
- 成功量 导入成功的数
- 失败量 导入失败的数
- **成功率** 成功率
- 执行时间 设定时间用于在设定的时间执行导入
- 创建人 该导入计划的创建者
- 成功数据 可以下载成功的数据
- 失败数据 可以下载失败的数据
- 重复数据 可以下载重复的数据
- 原始数据 可以下载原始的数据

删除可以删除当前导入计划的记录



## 10.4 导出文件管理

#### 在此页面可以看到 导出文件列表 和 录音文件导出 两项

XITE	页面	进行状态	已处理数据量	导出条件	执行时间	创建人	取消	下载	
pbxcdrs_20120912-111315.xls	呼叫记录	完毕	13	查看条件	2012-09-12 11:12:	00 admin		下载	删除
customerpackages_20120906-194038.xls	客户集合包管理	正在进行	0	查看条件	2012-09-06 19:40:	00 admin	取消	]	
campaigncdrs_20120906-182404.xls	呼叫记录	完毕	1060	查看条件	2012-09-06 18:23	00 admin		下载	删除
pbxcdrs_20120904-153342.xls	呼叫记录	完毕	6617	查看条件	2012-09-04 15:33	00 admin		下载	删除
campaign_customers_20120902-142816.xls	客户集合包管理	完毕	0	杏丢冬件	2012-09-02 14:28	00 admin		下载	
	_	<	<< 1 2 3 >>	2 2 3 4 1			_		] [
音文件导出 立即刷新	_	×	≪ 1 2 3 ≫	기			-		
音文件导出 立即刷新 目录名称	页面	< 进行状态	《1 2 3 》 已处理数据	의 의 말 당	出条件	执行时间		创建人	删除
音文件导出 立即刷新 目录名称 qcpages_20120915161044_admin	页面质检管理	* <b>进行状态</b> 未进行	< 1 2 3 >> 已处理数据 0	<u>기</u> 말 당	出条件 看条件 20 <sup>-</sup>	<b>执行时间</b> 2-09-15 16:09:	00	创建人 admin	一部除

### 导出文件列表

文件名 导出文件的名称

页面 在系统的什么页面执行导出的

进行状态 当前导出计划的执行状态,包括 未进行、正在执行、取消中、取消 和 完毕。

- 未进行 是表明该导出计划还未执行
- 正在执行 是不可下载和删除的,只允许进行取消,点击取消会执行取消操作,当前状态变成 正 在取消
- 正在取消 是不可取消、下载和删除的,如果导出计划取消后,当前状态会变成 取消状态
- 取消 是表明当前导出计划 是人工取消的, 但是可以下载已导出的数据 和 删除

• 完毕 是表明该导出计划执行成功,可以下载成功导出的数据 和 删除

已处理数据量 表明当前已导出多少条数据

导出条件 可以通过该按钮查看当前导出计划的条件

执行时间 当前计划的执行时间

取消 可以执行取消操作,只有当前导出计划 是正在执行 状态的才可以进行取消

下载 可以下载已经导出的数据

删除 可以删除当前导出计划,并删除导出文件

### 录音文件导出

目录名称 导出的录音存放的目录

页面 执行导出录音的页面

进行状态 当前录音导出的状态, 未进行、正在进行 和 完毕

已处理数据量 已经导出的数量

导出条件 可以查看, 当前导出录音的搜索条件

执行时间 执行时间

创建人 执行导出录音的帐号

删除 删除导出录音的计划





如果设定的执行时间已过,该计划还未执行,请查看当前服务器的时间是否跟当前本地的时间不同步

## 10.5 链接管理

呼叫中心高级管理->链接管理,进入下图所示页面

≪ 系统管理界面 및			
□ 账户和权限管理		▲ 团队:  -请选择	
⊞ PBX管理	搜索		
■PBX高级管理	链接地址: _=	💙 链接类型: 😑	▼ -请选择- ▼
田传真管理	更新日期: 起始时间 结束时间		
甲·费率管理			田田 / 伊·安 日出
□报表统计			
□财务统计	   📄 显示数据   🍿 回收站		
□虚拟呼叫中心	☐	◆ 链接名称	◆
田·外吁营销			
□ 呼叫中心高级管理	□ 坐席链接		http://www.baidu.com
呼入应用绑定	□ 坐席链接	dialininterfaces	dialininterfaces
数据导入	□ 事件链接	writeeventlogs	http://127.0.0.1/writeeventlogs
	□ 坐席组上作链接	groupworkpages	groupworkpages
… 链接管理	□ 拨号计划链接	dialoutinterfaces	dialoutinterfaces
常用联系人	□ 坐席链接	vdialin	custompages
任务类别管理			
任务管理		可1-6	

**模块功能:**为系统各个应用模块设定常用连接地址,使用此模块好处在于链接地址可重复 使用,不用在反复填写;

点击【添加】按钮, 打开添加界面

标报营业	<b>添加</b> - 一般除	[ 提索 ☆]	<b>团队:</b> -请选择-	~		
搜索						
_	链接管理 <b>人</b>	V	V	· 「「「「「「」」」 (「」		
	添加链接					
日星赤	基本资料					
日电航	2 <b>EIR</b> :	请选择	~	2 链接类型:	坐席链接	~
🗌 电版						
□ 坐席				保存 返回		
□ 坐席						

团 队:指定链接属于哪个团队所有;

#### 链接类型:

坐席链接,虚拟呼叫中心用户业务页面的链接地址(即坐席为虚拟用户工作的界面);

管理链接,虚拟呼叫中心用户提供的管理页面连接地址;

事件链接,指系统通话事件发送地址,用于记录呼叫记录;

坐席组工作链接,坐席组设置时,选择此连接地址,用于自定义工作界面,显示在坐席工作平台;

拨号计划链接,外呼营销任务的工作界面地址;

电脑话务事件链接,指坐席组的自定义工作界面地址;

链接名称:用于坐席工作平台的标签名称显示,

链接地址: 写链接的地址, 例如 http://www.equiinet.cn

### 10.6 常用联系人

类似于一个电话簿,用于记录常用电话信息,并提供给坐席使用。(咨询外线时,会显示 常用联系人信息;虚拟呼叫中心,每个用户转接列表会显示联系人信息)

常用联系人管理					0		×
添加常用联系人							
基本资料							
团队名*: 对象类型*: 联系人*: 是否显示号码*: 状态:	全部应用 是 未设置自定义选项	•	坐席组: 对象名称: 电话*: 描述:	-请选择- -请选择-	•		
			保存 返回				

点击【添加】按钮, 打开联系人添加界面

团队:指定联系人所属范围

坐席组:指定联系人所属范围

对象类型:指定联系人所属范围

对象名称:指定联系人所属范围

联系人:联系人的称呼,名字。

电话:联系电话,用于咨询或转接。

**是否显示号码**:坐席是否可以看见电话号码。(不影响拨号,一种隐私保护)

**描述**:对于此联系人的描述。

**状态**:一种提示,坐席可见,常用于虚拟呼入中心,告知坐席此联系人适合什么时间联系。

状态可以自定义,首先进入 呼叫中心高级管理»字段类别管理 点击添加,打开添加界面

字段章别管理 流 搜索	加劃除 搜索	*			-	•
类别名称: 字段类别管理		<b>.</b> #	劉标识 =		o e e	<u> 英別各</u>
添加字段类别						_
基本资料						
2 类别名称*:	状态	2 类别	的标识*: contac	ct_status		
2 类别备注:	状态					
		保存	٤D			

填写如上图所示的信息,注意标识为 contact\_status,系统根据此标识进行状态查找显示。

其次进入 呼叫中心高级管理»字段管理 点击添加, 打开添加界面

# EQUÜNET

李良智慧 添加	删除 搜索	*				
字段管理					o e	
添加字段						
基本资料						
2 字段名 *:	周六、周日可用		字段值 *:	周六、周日可用		
2 父类字段类别:	-请选择-	~	2 父类字段名:	-请选择-	~	
2 字段类别:	状态	~	2 字段内容*:	周六、周日可用		
a contra				-		_

如上图填写一个状态后保存,此页面每建立一条数据,代表一个状态。

## 10.7 任务管理

左侧管理列表 呼叫中心业务管理->任务管理, 进入如图所示页面

2011日 2011日 日本 東京 単邦人 = 任名(1)社 = ○	雑奏 A   -福徳福- N	208 - V 6670 - V	× ×	4600 - 62 -	—请法择-	2		
HERE CONTR	过来对点	10日10日 <mark>10日11日</mark> 東京 17日第一月出	zle file 💌					
任务类别 🖌	• x • • 粉瓶	▲★★★★	×	◆ 承族者共型	× ***	◆ 任务状态	<u>₩</u> + ¥ X +	+ 9
🗆 nut	(无标题)	2227		用户		取消		一般
🗆 nut	njihihihi	2227		用户		#I		-#
D null	nihao表进试验	2227		用户		关闭		-#
🗆 null	test	2227		用户		关闭		-10
C null	bebebbis	2227		用户		#I		-#
□ 任务内别制成	sdsddsddddd	2227		用户		#I		-#
🗇 网络教育				用户		美術		-#
	ddddd	2002		用户		接受		重要
E RANK	55	shisuebao		用户		接受		一般
B (83.20) B	222	shiruebao		用户		美術		-#2
14 . ce 1 2 . se	N 当前1-10条共11条	共2页种制			_			

模块功能:用于发布任务及管理发布任务;

### 点击页面【添加】按钮, 打开添加界面

任务管理	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •
发布任务	
基本资料	
标题: 承接团队: 承接组: 承接人:	任务类别:       ▼         ●       任务级别:       一般       ▼        请选择坐席组       ▼       开始时间:       ●        请选择用户       ▼       ●       ●
附件:	上传
任务内容:	in ¾ A B I U S A, A 2 I ■ I I I I I I I I I I I I I I I I I
	保存 返回

标题:任务的名称,用于识别任务;

任务类别:任务属于哪个类别;

任务级别:任务的级别(一般,重要,紧急,十万火急);

开始时间:任务的预计开始时间,何时开始执行此任务;

任务内容:任务的详细内容,要做些什么事;

附件:为任务上传附件;

**承接团队:**选择由哪个团队来完成此任务;

**承接组**:选择哪个组来完成此任务,当不选择组时,承接人只能是用户或者无承接人;当选择组时,承接人可以是坐席,也可以无承接人;当没有承接人时,默认整个团队可完成。

### 承接人:具体到由谁来完成此任务。

数据填写完毕后,点击【保存】按钮,这时在任务管理页面可看到新增的数据。

Ilun 🛄	(元标题)	2227	用户	取消	-10
🗖 null	nihao把闭印和	2227	用户	关闭	-8
任务类别 测试	sdsddsddddds	2227	用户	ÆI	-#
BARR			用户	关闭	-#
BRARK			用户	新任务(未分配)	-81
🗆 Hizer	ddddd	2002	R.P	报受	2.0
anara	222	shiruebao	用户	关闭	-8
Dista S	222	shmebao	4.5	<b>提</b> 关	-#

双击此信息,浏览器将弹出一个新页面,此页面用来修改任务,查看任务详细;

452ª	
·····································	
TRACARR TRACAL MEDICAR-FAIRED	
(15.612) 一者 (6.5.2.200(元元)) (5.5.5.2.4040(元元))	
11 (0.11 (1)) (0.00-01-00 00 XC 00	
15%444	
R. A.D. R. A.F. 6 104 (A.R. 1974)	
10.10.5 (VI)putience at large com	
χ <b>n</b>	
1 m	
and a second second second second second second second second second second second second second second second	
интала	
46	
西抗山 B / B S A 及 ② 馬馬田 第 团 ( D ③ 国	

### 整个页面从上到下分为五个部分:

### a.任务管理信息

管理			
标题:	修改title的提示效果		
任务类别:	系统框架	任务状态:接受	创建时间: 2010-05-04 13:54:49
任务级别:	一般	承接人: 2000(坐席)	发布者: admin(用户)
开始时间:	0000-00-00 00:00:00		

灰色字体不可编辑修改,只能查看;黑色加粗的数据,可以双击进行修改;此区域用于显

### 示任务的基础信息;

### b.任务描述

任务	<b>芬描述</b>		
	修改框架内所有title的提示效果		

用于显示任务初始发布时的任务内容; c.文件



文件	
上传	
附件:	

用于显示任务发布时,任务回复时所引用的附件信息;

#### d.任务更改列表

任务更改列表	
Changed by admin at 2010-05-04 14:12:55	
<b>操作描述: 任务级别</b> 由 <b>一般</b> 变更为 <b>十万火急</b>	

### 用于显示任务更改的历史;

e.任务回复

评论	
操作 不操作 ~	
請判AB/型 SA.然 2   司に定定  図   Φ 区 回	
	提交

用于对任务的回复, 意见, 完成进度的反馈;

## EQU(I)NET

操作:可以对任务进行移交,承接;还可以对任务状态进行处理(完成,返工,取消);

**文本框**:用于填写任务回复的文字说明;

\*每当任务内容信息发生变更时,都会逻列在 **d.任务更改列表**中,同时系统会给任务的另一 方发送任务提示;如果你在系统设置中,设置了额外提示,那么另一方还会收到邮件或内 部消息的提示;

### 10.8 电话号码显示规则

左侧管理列表 呼叫中心高级管理->电话号码显示规则, 进入下图所示页面

电话号码显示规则 添加 删除	搜索			
搜索				
需要格式化的号码: 😑 🛛 🔽	❤ 输出格式: =	¥ ¥	创建人: 😑 🔽 🔽	✓
备注: 😑 🛛 💟	❤ 创建日期: 起始时	间 结束时间		
	重置 搜索	↓ 导出 xls file ∨		
■显示数据   會回收站				
ID序号	🕈 需要格式化的号码 💟 🛎 🖛 🗙 🍁	🔷 輸出格式 🛛 🔽 ▲ 🖛 🗙 🍁	🕈 😽 🔽 🔶 🗸 🔶	👎 号码匹配正则 🛛 ◄ 쿡 × 🌵
8	200	0200		/[2][0][0]/
4	0zxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	(####) ########		/[0][1-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0
3	0220000000000	(####) ########		/[0][1-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0
2	02xxxxxxxxxx	(###) ########		/[0][2][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9
1	01xxxxxxxxxxx	(###) ########		/[0][1][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9][0-9
< << 1 >> >  当前1	1-5条 共 5条 共 1页 转到			

模块功能:设置电话号码显示格式;

由于客户的资料来源不同,有坐席直接添加,也有数据导入,为了保证数据格式的统一性,在添加和导入数据时,电话号码字段会过滤掉所有特殊字符,将其存储为一串数字, 如果直接显示出来,看着不太方便,那么就需要本模块将其格式化显示了。

点击【添加】按钮,打开格式化设置面板

B.F.		
用原稿式化的写料	增加规则	
-902	基本资料	
Second 1 (1)     Or (1)	<ul> <li>使用说明:</li> <li>1. 定义一个规则,使某一关号码转换成相应的格式进行输出显示。(例如把0200000000这类的号码 输出显示成###-#########</li> <li>2. 或者太代表0-9之间的任意一个数字。 (例如02000000000、只要是11位号码,开头是02。后9位号位都是1-9任意数的号码就符合规则,将把符合本规则的号码 转换成相应格式输出)         <ul> <li>3. z or Z, on behalf of any of a number between 1-9;</li> <li>(例如01200000000, 假放着1-号码01012455/28米匹配,不会格,因为第三位要求是1-9任意数字。)</li> <li>4. 在输出格式里注意把你在微转换号码中的所有数字, 22. xx之般用#号表示,然后你正常描写整在这个号码上增加哪些字符: (例如简单号码222000000000, 们也们也应应该写###################################</li></ul></li></ul>	-aio-aio-aio-aio -aio-aio-aio-aio 10-aio-aio-aio-aio 10-aio-aio-aio-aio-ai 10-aio-aio-aio-aio-ai
	22 WE: ### <u>※</u> 留	

格式化规则:

1. 定义一个规则, 使某一类号码转换成相应的格式进行输出显示;

2. Unordered List Itemx 或者 X,代表 0-9 之间的任意一个数字;

(例如 02xxxxxxxx, 只要是 11 位号码,开头是 02,后 9 位每位都是 1-9 任意数的号码 就符合规则,将把符合本规则的号码 转换成相应格式输出)

3. z 或者 Z,代表 1-9 之间的任意一个数字;

(例如 01zxxxxxx,假如有个号码 01012345678 来匹配,不合格,因为第三位要求是 1-9 任意数字。)

4. 在输出格式里,注意把你在需转换号码中的所有数字,zZ,xX 全部用#号表示,然后你正常 填写要在这个号码上增加哪些字符;

(例如需转号码 02zzxxxxxx 共 11 位,那么输出里应该写############,11 个#,然后再填 补格式:(+86) (###)-########)

5. 示例, 需要格式化的号码: 21zxxxxxxx, 输出格式:(0##) ####-#### 。

有了这条规则 类似于 2133190727 就会显示成(021) 3319-0727



## 10.9 暂停原因管理

暂停原因管理 搜索 <				
搜索				
状态: = 💟 -请选择-	🖌 🔤 🗹	¥ ¥	原因: 😑 🔽	<b>•</b>
组管理员审批: = 💟 -请选择-	🖌 备注: =	<ul> <li>创建:</li> </ul>	时间: 起始时间 结束时间	
	重置 搜索	导出 xls file 🔽		
🖹 量 示数 🛃   🕋 回收 站				
■ 原因 🔽 ▲ 🖛 🗙 📫	🕈 🔽 🔽 ▲ 🖛 🗙 🍁	🕈 <del>X</del> 态 🔽 ▲ ₹ X 🌳	🕈 组管理员审批 🛛 🗸 🔻 💙	🕈 团队 🔽 ▲ ╤ × 🍁 🔞
training	Training 培训	启用	否	2012-0
meeting	Meeting会议	启用	否	2012-0
leave	Leave of absence 诸假	启用	是	2012-0
Lunch	Lunch break 午休	启用	否	2012-0
🗆 rest	Rest小林	启用	否	2012-0
C other	Other 其它	启用	否	2012-0
< << 1 >>> >  当前1	- 6 条 共 6 条 共 1 页 转到			

暂停原因管理,用来对坐席需要暂停工作 和 坐席组长强制暂停坐席工作 的时候使用的,选

择一个暂停原因

### 编辑

暂停原因管理				0 🛛 🗆 🗙
编辑暂停原目	죄			
基本资料				
② 原因:	training	2 团队:	请选择	_
团 状态:	启用	👔 組管理员审批:	否	
2 备注:	Training 培训			
		返回		

原因: 暂停的原因名称

团队: 所属团队

状态: 当前暂停原因是否启用

组管理员审批: 当坐席手动暂停的时候,选择当前原因的时候,是否需要向组长请求审核,如果

需要审核,只有通过审核才可以进入暂停

**备注:** 暂停原因的备注记录

如果暂停的时候选择的是其他,会出现一个 textarea 框,用来输入自定义的信息,如下

<b>原因:</b> 其它(请将原因填写到下方输入框内)	~
	//

### 坐席工作界面的使用

					<b>主</b> 状态	II (R)	.2 <b>2</b> 容词	<b>冬</b> 御		55 88		
+	今日任	暂停操作	<b>*</b>					× 壬务量:	🚺 今日道	道话总时长:	00:00:0	<u>(6)</u>
级	<b>2</b> 今日任:	操作: 📀	収暫停 〇1	又锁屏 🔘 著	<b>昏停并锁屏</b>							
<u>Ş</u>	2 任务证	原因: -词						~				
		其	它(请将原因	填写到下方转	俞入框内)			2227,19				测试》
	每次	小 午	·休 ·休									admir
	制成	备注 合注 外拔任务 培	i假 i议 i训						_	ă	<b>美取客户:</b>	获取
	姓名		电	话号码一		处理状态		呼叫结	果	预	約时间	
•							)< << >	> >  跳转	¥ <b>(11)</b>			_

在坐席界面,坐席如果需要暂停、锁屏 或者同时,需要点击暂停按钮,就会弹出一个暂停原因的弹出层,可以选择一个暂停原因进行操作,如果选择的操作需要通过组长的审核,将 会看到如下

組管理	员帐号:			1
組管理	员密码:			
		返回	确定	
				_

此时需要组长输入自己的帐号和密码, 然后才会执行 暂停的功能, 否则不会执行

### 坐席监控页面的使用

	实时信息		×	
	<b>坐席</b> 工号: 2	227		
:0		强制签出 强制置忙		
应答数 (呼入·呼出			版回	人时间
0/0	暂停原因			10:32:12
Э.	请选择暂停原	因		业务类型
	暂停原因:	-请选择- -请选择- 其它(请将原因填写到下方输入框内)		
		小休 午休 请假 会议 培训		

坐席组长 可以通过坐席组监控页面,实时的查看组内坐席的情况,可以对相应坐席进行 强制暂停的操作,点击强制暂停,同样需要选择一个暂停原因,即使选择的暂停原因是 需 要组长审核的,也可以立即执行暂停的操作,而不需要组长输入帐号密码。

### 10.10 号码归属地

左侧列表 呼叫中心高级管理->号码归属地 进入号码归属地页面。

- 模块功能:系统可以根据号码归属地中的号码前缀来匹配系统的通话号码的所属地。
- 号码前缀:号码的前几位用于匹配号码;
- 国家:号码所在地的国家名称;
- 省份:所在地省份;
- 城 市: 所在地城市;
- 号码类型:电话号码的类型;

号码归属地管理			
添加号码归属地	ļ		
基本资料			
号码前缀*:		国家:	
省份:		城市:	
号码类型:		备注:	
		保存返回	

≪ 系统管理界面 ₽	B TRUDE	744 X740			-		-		您好 admin()	适合管理员使用),
□账户和权限管理 🔶			删陈   冶全表	黄菜 ~						_
■PBX管理	搜索									
□PBX高级管理	号码	马前缀: _=	-	<b>*</b>	国家: _=	<b>-</b>	*	省份: _=	<b>-</b>	*
□传真管理		城市: =	•	~	号码类型: =	•	~	备注: =	•	~
田 费率管理						田田 均安			_	
□报表统计						里直 没杀				
田 财务统计										
田虚拟呼叫中心		哥码前缀	▼ ≜ <del>-</del> × •>	🕈 国家	▼ ▲ ▼ ×	* 省份 💌	≜ <del>▼</del> × 🔶	* 城市	▼ ≜ <del>▼</del> × 🔶	🕈 号码类型
□ 外呼营销	<b>999</b>			中国		新疆		伊犁		固活
□·呼叫中心高级管理	L 998			山園		新疆		腐什		周活
呼入应用绑定						2771 5386				
- 数据导入	997			中国		新疆		阿克苏		固话
	D 996			中国		新疆		巴州		固话
	<b>995</b>			中国		新疆		叶鲁番		固话
链接管理	_									
常用联系人	994			中国		新疆		昌吉		固话
任务类别管理	E 993			中国		新疆		石河子		固话
	L 002			山岡		新疆		<b>卒</b> 市		围迁
电话号码显示规则	- 352			TH		77/138E		σ±		
上作流管埋	991			中国		新疆		乌鲁木齐		固话
皆停原内管理	D 990			中国		新疆		克拉玛依		固话

# 11 问卷(问卷管理)

## 11.1 问卷管理

进入问卷模块下的问卷管理页面,进行问卷设置。

### 创建问卷

点击【添加】按钮, 打开添加界面

问卷管理	出 増加 一 刪除	余 搜索	*							
搜索										
	问卷名称: <mark>=</mark>	•	<b>~</b>	问卷状态: 😑	▼ -请选择-	-	问卷备注: 😑	•	<b>~</b>	
	创建者: <mark>=</mark>	•	~	创建时间: <mark>起始B</mark>	対 间 结 束 印	间				
				重置	搜索 导出	l				
■ 显示数	[据  俞 回收站									
	•	≥≐×⇒	ヤ 问卷名称	▾ ▲ ╤ X າ∳	🕈 外拨任务	▼ ×	🔶 问卷备注	▼ ≜ ₹ X 🌼	🕈 问卷状态	-
2			意向客户基本信息						空闲	
<	< << 1 >>	>  当前1	-1条共1条共1页	〔转到		_		_		

### 基本资料



团队:设置问卷属于哪个团队,外呼营销和虚拟呼叫中心只能选择本团队的问卷。

问卷类型: 普通类型或者语音类型。

**问卷状态**:新建时为空闲,当被外呼营销或虚拟呼叫中心选择时,状态变为指定。被指定的问卷,不能被其它外呼营销任务或虚拟呼叫中心选择。

关闭配额:默认不启用配额功能,当问卷作答数量无限制时,可以不启用配额。

问卷名称:任意填写,标识问卷。

问卷名称后的下拉选框,默认为新建问卷。当你选择为其它问卷时,代表复制选择问卷的 题目与选项。

#### 高级资料

问卷管理			0 🛛 🗖 🗡
添加问卷	此项必须填写.		
基本资料	高级资料		
欢迎语: 配额提示语:		结束语: 问卷备注:	
		保存返回	

欢迎语:坐席开始引导客户答题前的开场白。

结束语:问卷作答结束后,坐席的结束语。

**配额提示语**:如果作答过程中,遇到问卷配额已满时,坐席要念给客户的结束语或管理员 要告知坐席的话语。

问卷备注: 描述问卷的用途或其它信息。

填写完上述信息后,点击【保存】按钮。

在问卷列表中,双击新增的问卷,打开问卷编辑界面

问卷管理							0	j	×
编辑问卷									
基本资料	高级资料								
团队:	null			问卷类型:	普通线	型			
问卷状态:	指定			关闭配额:	是				
问卷名称*:	测试问卷								
	设置题组	编辑问题	问题填补	问题排序	问卷逻辑	预览问卷 返			

### 设置题组

### 点击【设置题组】按钮,打开题组设置界面

设置题组					
基本资料					
2 题组名称:			2 问题随机: 否		<b>*</b>
2 说明:					
		保	存 返回		
排序	序号	展组名称	F存 返回 问题随机	说明	操作
排序	<u>序</u> 号 1	伝 题组名称 G1	R存 返回 问题随机, 否	说明	操作
排序	<del>序号</del> 1 2	係 題組名称 G1 G2	R存 返回 简题随机 否	说明	<mark>操作</mark> 删除 删除

## EQUÜNET

题组名称:任意填写。(甄别,主答,基础...)

问题随机:题组下的所有问题是否乱序出现(每次作答时,问题随机排序)。

说明:对题组的描述,坐席可以看到。

保存后,题组出现在下方的表格内,你可以对题组进行排序。序号越小,该题组下的问题 越优先作答。

### 编辑问题

加	问卷问舞	<u>s</u>													
8×	資料														
2 6	可卷名称:	test2			2	题组:		G1		~					
2	可题:				2	腰型		单选		~					
2 2	15.项循环:	否		~	2	必答:		是		~					
3	31用:	否		~	2	说明:									
							18.00	1673							
页组	问题	问题备注	问题类型	选项循环	小问题循环	必答	确定 选项数	返回 最多选几项	最少选几项	引用	引用表	可编辑引用值	引用字段	操	作
顾组 G1	问题 Q1	问题备注 双击进行编辑	问题类型 单选	选项循环 否	小问题循环	必答是	靖定 选项数 1	返回 最多选几项 0	最少选几项 0	引用	引用表	可编辑引用值	3]用字段	操添加	作思
<b>画组</b> G1 G1	· 问题 Q1 222	<u>问題备注</u> 双击进行编辑 双击进行编辑	问题类型 单选 组合	选项循环 否 否	小问题循环	<del>必答</del> 是 是	确定 选项数 1 3	返回 最多选几项 0	<b>最少选几项</b> 0	<b>51用</b> 否 否	引用表	可编辑引用值	31用字段	操添加	作思
<b>直组</b> G1 G1 G1	. 何題 Q1 222 Q6[FILL]	<mark>问題备注</mark> 双击进行编辑 双击进行编辑 双击进行编辑	问题类型 单选 组合 文本	选项循环 否 否 否	小问题循环	<u>必答</u> 是 是 是	确定 选项数 1 3 0	<u>返回</u> 最多选几项 0 0	<b>最少选几项</b> 0 0	<b>31用</b> 否 否	51用表	可编辑引用值	31用字段	<mark>操</mark> 添加 添加	作业业
题组 G1 G1 G2	· 何題 Q1 222 Q6[FILL] Q4	<b>问题备注</b> 双击进行编辑 双击进行编辑 双击进行编辑 双击进行编辑	<b>问题类型</b> 单选 组合 文本 单选	选项循环 否 否 否	小问题循环	<u>必</u> 答 是 是 是 是	確定 迭项数 1 3 0	<u>返回</u> 最多选几项 0 0 0	<b>最少选几项</b> 0 0 0	<b>51用</b> 否 否 否	51用表	可编辑51用值	51用字段	操 添加 添加 添加	作思思

题组:问题归属于哪个题组下。

问题:填写问题内容。(例如:您对我们的服务是否满意?)

## EQU(I)NET

题型:单选(多个选项,只能选一个),多选(多个选项,可以选多个。系统可以设置最少,最多选几项),组合(一个大问题下由多个小问题和选项组合而成),文本(一个文本输入框,用于填写大量文字内容)。

**选项循环**:每次做答此题时,就轮换一次选项显示顺序,防止客户先入为主。(第一个客 户 满意,非常满意,不满意;第二个客户 非常满意,不满意,满意)

必答:此题是否为必须作答(如果不作答,无法进行下一题)。

**引用**:使用客户资料信息,自动勾选答案。当客户资料的信息=问题内某个选项时,系统 自动勾选该选项。

**可编辑引用值**:当开启引用功能时,可以看见此设置。如果可以编辑,那么根据客户资料选中选项后,坐席可以进行修改。反之不能修改,以客户资料为主。

说明:坐席可以看到,可用于提醒坐席作答此题时需要注意哪些问题,警示或告知。

问题填写完毕后,点击保存。问题出现在下方列表内。列表内问题显示的顺序如下

首先按题组正序显示(题组序号为1的,然后是序号为2的...)

然后按题组下问题的正序显示(题组序号为1的并且问题序号为1的,然后是题组序号为 1的并且问题序号为2的...)

每个问题可以在表格内进行修改,双击启动编辑模式,鼠标离开后立即保存。

### 添加选项

在问题编辑页面,每个问题(单选题,多选题,组合题)后边都有一个选项【添加】按 钮。点击此按钮,打开选项添加界面。

#### 首先介绍单选题和多选题的选项设置页面

选项管理	ũ.								0		
添加选	项										
基本资	料										
D (14	<b>各称</b> :	Q1			1	<u>u</u> :	单选				
2 H	¥:				2 <b>2</b> .	東导出星	Ř:				
1 E 61	目导出量	示: 否	~		2 PH1	加文本論	A: 🗆				
团 快速	¥31用:	引用选	项模板		2 说	<b>9</b> 1:					
				ČÍ.	定道	ED.				~	200 Aug
排序	序号	选项	导出时显示	启月	用导出显	示	附加文本输入		选项备注	操作	HT.
	1	Q1选项一	双击进行编辑		否		否	75	2 击进行编辑	開始	102 DEL BELLES
				-							「「「「「「」」」「「」」「」」「」」「「」」」「「」」」」「」」」「」」」
Q6[FILL] 7	击进行编	<b>猫</b> 文本	吉	是	0	0	0	否	-		「「「「」」」」」」」
											Contraction of Contraction

### 选项:填写选项内容(例:满意,男,5分)

**选项导出显示**:导出客户问卷时,用此内容替换选项内容。(有些公司为了统计计算,会 把一些文字选项替换成数值放入 excel 文件中)

**启用导出显示**:是否开启导出显示替换选项功能。

附加文本输入:在选项后附加文本输入框,输入辅助信息。(例:其它(.....))

**快速引用**:快速的添加之前出现过的选项。(可以引用本问卷中出现过的选项或从模板引用)

有些选项出现频率较高,我们可以将其做成模板,到时只需引用模板,就可以把10几个选项一瞬间加入到问题中。(打分题10分,9分...; 满意度题 满意,非常满意...; 性别题男,女,保密;)

说明:对选项的辅助描述,坐席可以看到。也可以填写用于告知或警示坐席的内容。

选项保存后, 立即显示在下方表格内, 双击各项内容可进行选项修改。

其次,我们介绍组合题选项设置界面,组合题一般就是多道小问题共用一组选项。

台門题和组合选出			
题名称: 222	问题类型:組合题		
设置组合选项			
引用选项 模	质 选项名称:	是否添加输入框	保存
		<u>}</u>	
设置组合问题			
问题类型 单选 🖌	何题名称	保存	
问题类型 单选 🖌	问题名称	保存	
问题类型 单选 🗸	何题名称	保存	
问题类型□单选 ∨	问题名称:	保存	◆ 型除
何题类型 单法	问题名称: 	保存	◆ 删除 不确定
何题类型:单选 V 是否满意	问题名称: 別除 ☆ 見	保存 ● 删除 ◆ 否	◆ 删除 不确定
问题类型 单选 • 是否满意	问题名称:   <u>                                   </u>	保存	◆ 删除
问题类型:単选 ▼ 是否满意 有意向么	问题名称:	保存       ★       香       ○	◆ <u></u> 删除 不確定 ○

如上图已添加的小问题和选项表格, 横向第一排为选项, 纵向第一列为小问题。

组合题在设置小问题时,可以选择是单选形式(只能选择一个答案)还是多选形式(可以选择多个答案)。

组合题设置选项时,可以设置附加文本功能(在每个小问题的此选项选框后面附加文本输入框)。

选项和组合题的小问题都可以直接排序,控制其显示顺序。



### 问题排序

当我们将问题和选项设置完毕后,我们应先进行问题排序。

点击【问题排序】按钮,首先看到下图所示提示框,要求你选择题组。



选择题组后,点击确定按钮,对题组下的所有问题进行排序。

🕑 问题:	排序 - Mozilla Firefox	
3 192.	. 168. 1. 45:4580/surveys/SetOptionNo?sid=453&gid=2621	
1.		
查看	Q4. 您是通过哪些渠道了解[FILL]品牌汽车?	
• 94	4选项→	
2.		
查看	Q3	
		保存题号 关闭

鼠标拖动问题题干,可以上下移动进行排序。

点击每个问题的【查看】按钮,可以看到问题下的选项。

排序完毕后,点击保存按钮,当前排序立即生效。

### 问题填补

当问题的题干需要使用以作答问题的答案进行表述时,我们需要使用此功能(请记住

[FILL] 元素,其代表需要填补)。

举例说明: Q4.您是通过下述哪些渠道了解\_品牌汽车? (请坐席使用 Q2 题答案进行询问)

首先,管理员应在设置问题时这样写 Q4.您是通过哪些渠道了解[FILL]品牌汽车?

其次, 打开问题填补界面

问题填补设置							
第一步,选择要填补哪一个问题? Q4.您是通过哪些渠道了解[FILL]品牌	汽车?						
第二步,选择要使用嘴题的答案进行填补	-?						
Q2.心取音发的代子而开定:		保存美闭					
需填补的问题	使用哪题答案填补	操作					
Q6	删除						

第一步要选择哪个问题需要填补;第二步选择要用哪个问题的答案填补。

保存后,填补设置将显示在下方表格内。

假设 Q2 选择了"宾利",到达 Q4 题时,坐席将看到 Q4.您是通过哪些渠道了解"宾 利"品牌汽车?。

### 问卷逻辑

用于设置问题作答后的逻辑跳转,问题隐藏,选项隐藏。系统支持多题联合进行逻辑处理。

设置问卷逻辑,需要管理员具有一定的语言分析能力(分析客户问卷要求)和思维逻辑能力(使用逻辑条件,满足客户需求)。



	[	o I						
1.Q1								~
	Q1选项							~
等于	*							~
跳转	✔							~
							保存	关闭
		Sector res	Contact of the	The second second second second second second second second second second second second second second second s	1.1 C	1		
问题	条件	答案	动作	目标问题	目标选项	关联	操作	ŧ

如上图,首先选择哪道题作答后需要使用逻辑功能。

其次,选择逻辑条件,即当此题 (等于/只要有/只要没有)选项时,生效此逻辑功能。

再次,选择逻辑功能,当符合逻辑条件时,启用逻辑功能(跳转/隐藏问题/隐藏选项)

最后,选择逻辑目标,即要跳转到哪题/隐藏哪题/隐藏哪到题目的选项。



### 问卷预览

s∉?sid=453	
	test2
这是一个测试问卷	
<b>欢迎语</b> Hello, I XXX company visit, we will for you	
	开始答题

模拟坐席答题过程,核查问卷设置是否正确,管理员要做到以下几点:

检查问卷问题,选项内容设置是否正确;

检查题组顺序,问题顺序,选项顺序是否正确;

检查问题逻辑关系是否正确。

### 配额管理

只有问卷基本设置中启用了配额功能,才可以看见【配额】按钮。点击按钮打开配额管理界面。

修行制	管理								_		0	Ø	
R	额管理												
	棒資料												
2	配额类型	1:	问卷			~	?	配額:	1111				
2	當出量类	2型:	数量			~	?	溢出量:	0				
2	限制到问	1卷:	着: test2			2	限制到问	限制到问题:不设置 🗸					
2	限制到道	L项:	不设	置		~							
							保存	关闭					
同步	进度:未	执行配额	同步.	执行日		~ ^ +	40 ch 12 1 ch 12	同步間	尼额				
<b>11 双</b> 搜	3 <b>双剩余客尸数:</b> 0个, 具甲 0 个绑定配额, 0 个未 搜索类型: 全部配额 ✓ 资料条件:				珋疋配靓		搜索	史索 导出 获取剩余名					
序号	配额类型	问卷名和	尔问题	选项:	参照表	资料条	件完成数量	限制数量	进行的数量	剩余客户	溢出量类型	溢出量	操作
1	问卷	test2					0	1111	0		数量	0	删除
							1< << 1	>> >					

配额是用来限制问卷作答数量的,即某一种配额达到要求,此类客户就无需坐席再访问

了, 防止资源浪费。

#### 配额类型:

一是以问卷,问题,选项的作答为配额限制(例:问卷只要 1000 份、答过 Q2 题的只要 500 份、选过 Q3 题第二个选项的只要 200 份);

二是以客户资料某个或某几个字段为条件做配额(例:地址北京+手机联通的客户只要 1000 份、性别男的只要 500 份)。

#### 首先介绍问卷类型配额的设置方法

配额:要限制的数量,譬如只要1000份,就填写1000。

溢出量类型:选择数量或百分比;当允许问卷数量超出一定配额时,会按此类型进行计算。

溢出量:允许超出多少数量或比例的问卷。

溢出量类型是数量时,完成问卷数=配额+溢出量;

溢出量类型是百分比时,完成问卷数=配额\*(1+溢出量/100);

限制到问卷:如果只想控制问卷作答总数,那么只选本项 (系统默认选中此项)

限制到问题:如果想限制某题作答多少份,需要在此选择问题。

限制到选项:如果需限制到某个选项作答多少份,需要选择某题下的某个选项。

设置完毕,点击保存,一条配额就会显示在下方表格内。

### 客户资料类型配额的设置方法

问卷类型选择客户资料,	参照表选择客户	<sup>1</sup> 包对应的类型。
-------------	---------	----------------------

配额管理							_	Θ	)	
配额管理										
基本资料										
2 配额类型:	客户资料		~	2 6	<b>额</b> :	10				
2 溢出量类型	数量		*	2 🞽	出量:	0				
2 参照表:	个人客户	表	~							
<b>同步进度:</b> 未执行	配额同步, <b>执</b>				闭 同步配额	Į.				
山按所达子段的唱,	全部添加(即作	月多少种可能,	便增加多少 描ho	シ配領い						
有效剩余客户数:(	)个,其中0个	绑定配额,0·	个未绑定面	之额						
搜索类型: 全部	配额	✔ 资料条件	:			搜索	早出 1	茨取剩余客历	⊃数	
序号配额类型问卷	名称问题选项	参照表	资料条件	完成数量	限制数量	进行的数量	剩余客户	溢出量类型	溢出量	操作
1 客户资料 te	st2	个人客户表	城市=大连	0	10	0	未知	数量	0	删除

### 当选择客户资料类型配额时,下方会出现字段设置栏,如下图

<b>同步进度:</b> 未	:执行配额同步, <b>执</b>	行时间:		同步配额
按所选字段	的值,全部添加(即有	了多少种可能,便	增加多少配额	2额.)
城市	▶ 大连		增加	
有效剩余客户	<b>数:</b> 0个,其中 0 个	绑定配额,0个;	木绑定配额	Į
搜索类型:	全部配额	✔ 资料条件:		搜索 导出 获取剩余客户数

你可以勾选"按所选字段的值,全部添加(即有多少种可能,便增加多少配额.)",然后只选择字段,不填写目标值,这样系统会遍历客户资料,有多少种字段值,就会建立多少条配额。

如果需要多个字段关联建立一条配额,那么点击【增加】,会再出一行字段选择域。

你可以手动选择字段,然后在后方输入框填写目标值。例如选择城市字段,值填写为大
 这样你就建立一条城市=大连的配额(城市=大连的客户只作答 10 份)。

**同步配额**: 仅限于客户资料类型的配额使用, 把配额设置同步到客户资料中, 保证坐席仅 获取符合配额的客户进行访问。

**有效剩余客户数、获取剩余客户数**:配合客户资料类型配额使用,用于查看每种客户资料 配额下还有多少客户,提醒管理员及时上传相应数据。

搜索区域:当配额数目较多时,用于筛选完成或未完成配额以供查看。

**导出配额**:点击导出按钮,填写导出执行时间,将问卷下所有配额设置写入 excel 中,供 管理者查看。

导出任务建立后,系统会告知你一个任务编号即文件名,凭此文件名到呼叫中心高级管理 模块下导出文件管理页面进行下载。



### 11.2 问卷选项模板

建立选项模板的目的是为问卷建立选项时提供便利,节省工作时间。

我们的选项经常遇到以下这些情况:
### EQU(I)NET

1. 评分题, 10 分, 9 分, 8 分....;

2.满意度题,非常满意,满意,一般,不满意,非常不满意;

3.好的程度题,非常好,好,一般,不好,非常不好;

4.性别题,男,女,未知,保密。

等等这些情况,如果管理员每次建立选项时,都填写一遍,那是极大的时间浪费,所以我 们需要建立模板,再遇到这种选项时,只需导入模板即可。

#### 创建模板

进入问卷模块下问卷选项模板页面,点击添加按钮,打开模板添加界面,如下图

<b>R</b> ≈				
<b>X</b> U	jedia <mark>remana</mark>	結束时间	更新时	
			Øğ	
				- 11
保	存返回			- 10
			_	
	R ≈ 1 € 2011-01-08 11:07:59	《 《 》 创建时间: 图11107:59 2011	A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	A 2011-01-08 11:07:59

填写一个模板名称,标识作用,让别人通过这个名称就知道模板内选项代表何意(例如满意度,好的程度,5分打分正序显示,10分打分倒序显示)。

名称设置完毕后,点击保存。保存后在模板列表内找到此模板,双击,打开模板编辑界

面。

何卷选项模板管理			0 2 8 ×
编辑问卷选项模板			
基本资料			
2 模板名称 *: 是否模版			
	模板问题选项	返回	

#### 再点击【模板问题选项】按钮, 打开选项设置界面

模板问题选)	项管理						
添加模糊	(问题)	选项					
基本资料							
2 问题:	走項:			附加文本输入:	否	×	
2 选项	导出显示	i:		2 启用导出显示:	否	~	
2 备往:			ħ	腚 返回			
模板名称	选项	选项导出显示	启用导出显示	附加文本输入	备注	创建时间	操作
是否模版	否	双击进行编辑	否	否		2011-01-08 11:08:11	删除
是否模版	是	双击进行编辑	否	否		2011-01-08 11:08:07	删除

问题选项:填写选项内容。例如是否模板,可以填写是或否。

### EQU(I)NET"

**附加文本输入**:是否在选项后增加一个文本输入框,用于补充选项内容。例如:其它(请 填写)。

**选项导出显示**:导出时,用此内容替换选项所写的内容(为了统计计算,会把选项文字转 化为分数)。

启用导出显示: 是否开启用 导出显示内容替换选项内容的功能。

备注:对选项的描述,坐席可以看见。可用于提示坐席。

设置完毕后,点击保存,一条选项就出现在下方表格内。双击数据可以进行选项修改。



### 11.3 问卷分布统计

左侧列表 问卷管理->问卷分布统计, 进入下图所示页面

**模块功能**:对每个计划使用的问卷进行概况统计,多少人答题,多人完成了问卷,每个选项被选多少次等。统计类型不同,统计的数据也不同。

首先,选择外呼任务,然后选择任务下的某张问卷。

## EQUÜNET

其次,选择统计类型,问卷结果统计(计算每个问题和每个选项被选次数及其占作答总数的比例)或问卷完成情况统计(统计某个时间范围内每天问卷完成的数量)。

最后,选择条件质检成功(只看被质检员认定合格的问卷数据),成功提交(只看坐席认 定成功的问卷数据),失败提交(只看坐席认定失败的问卷数据)

#### 按问卷结果统计

选择外拔任务:	Customer visit	💡 月卷: test2 📝	<b>统计类型:</b> 间卷结果统计	● 条件:质检成功	✓ 确定	
			test2			
			Gi			
问题 1	Q1					
Q1选项一					0	0
				合计	0	0
问题 2	222					
1	是否满意					
是					0	0
否					0	0
不确定					0	0
				合计	0	0
2	有意向么					
是					0	0
T					0	0

#### 按问卷完成情况统计

选择外放任务: Customer visit / 月卷: test2 油定	★计类型: 何卷完成情况统计 ▲ 条件: 质检成功 ▲ 选择时间: 2012-01-01 2012-12-31
910-L	test2
2012-01-01(屋朝天)	0
2012-01-02(星期一)	0
2012-01-03(星期二)	0
2012-01-04(星期三)	0
2012-01-05(星期四)	0
2012-01-06(星期五)	0
2012-01-07(屋期六)	0
2012-01-08(星期天)	0

## 12 群发信息管理

### 12.1 信息模版管理

左侧列表 信息群发管理->信息模板管理 进入信息模板页面。

	- 887 (R	<b>8</b> . A							
666.8G	2	×	模裁注释. =	×	~	44座 =	×	2	
6.075 ·	- 通送録-		at avril 12 -	👱 -请选择-	× .	文件印. =	×		
通知277 =	-请选择-	× 1	·88 -	- 请选择~	2	ENERTIAL PROPERTY.	1000	010	
			** **	a an ala	file 💌				
<b>■皇后敗服 會國收払</b>	it.					110		100	
模板名称	× **×*	◆ 団队名	<b>≥</b> **×*	◆ 模板注释	👻 n v X 🕈	◆ 标题	✓ **×*	◆ 模质类型	💌 n v X 🔶 🄶 🛃
0666								候其	231
D BEX								<b>КД</b>	281
								нд	12.51
- BHIGERER						mmmmmmmm		#J/#	881
🗖 ssssma								輕信	2.5
								短旗	88
PRANE HANNE						这是一个标题		d5/1	231
🔲 userbill				user bill		user bill		部件	用户
🗖 team bill				team bill		team bill		45/7	ESEA1
admin bill				admin bill		admin bill		翻行	*18
	** H #	1日1-10 条共 12 条	共2页种刻		_		-		

#### 点击【添加】按钮,进入添加信息模板页面

注意:

#### 第一部分 关于模板中的变量替换

1. Task template(任务提示邮件模版)

(一种额外的任务提示方式)

模版默认以下变量,邮件发送时,系统会对以下变量进行替换

##taskid##: 任务的 ID 序号;

##title##: 任务的标题;

##sender##: 任务的发布者;

##sendertype##:任务发布者的类型;

##receiver##:任务承接人;

##receivertype##: 人物承接者类型;

##status##: 任务状态;

##scheduler##:任务预计开始时间;

##priority##:任务级别;

##ticketcategoryname##: 任务类别的名称;

##email##: 任务发布者;

##option##:任务内容或修改详细;

#### 第二部分 关于添加编辑模版的设置

- 1. 模版名称:标识模版的,便于你们区分模版
- 2. 模版类型: 短信类型 邮件类型 (标识出 是发短信用的 还是发邮件用的)
- 3. 模版用途:模版干什么用的
- 4. 文件 ID: 就是邮件的附件
- 5. 语言: 邮件给什么语种客户发
- 6. 通配符: 就是邮件内容是否含有第一部分说的变量
- 7. 标题:邮件的标题 (客户收件箱列表中 看到的标题)

- 8. 状态: 就是这个模版是否启用
- 9. MIME:只有邮件模式才会有的选项 (你们就选 是 就行了)
- 10. 回复地址:

#### 第三部分 模版内容的添加

正常你们的模版都是写在 word 里的 由于 office 的特殊格式问题 你从 word 复制出来时

1.最好先粘贴到 gmail 邮件中保存下 这样 google 的强大技术 会帮咱们把 word 格式转为 html 模式.

2.把在 gamil 保存好的 内容粘贴到 咱们的内容编辑框内,然后按第一部分内容进行变量替 换。调整字体大小,格式等操作

信息模版管理			(	) 🖸 🗖 🖂 🗖
模版添加				
基本资料				
模版名称 (*):		模版类型:	邮件	
模版用途:	普通模版	语言:	English 💌	
通配符:	是	标题 *:		
MIME:	是	回复地址:		
模板状态:	可用	团队名:	-请选择-	
对象类型:	-请选择-	对象名:	-请选择-    ▼	
坐席选择:	◎是 ○否	修改:	●是 ○否	
模版注释:				
文件ID:	上传			
		A		
⊨ _ + ₹ -	b I U (A) A# X <sup>-</sup> X <sub>2</sub> *= ↓ 自完♡标题 ↓ 印落	✓ ♥ ♥/ ▼ 66 [T] A · ▼ arial ▼ 16nv	╴┉╱╶┋═╶∶═╶┇╝ ╴╶╶╷┣┓╺┪╴═╷╽┇	

**模板类型:**用来设置添加的模板是用来发邮件还是发短信。如选择短信,则不需要添加标题。

单击 文件 ID: 后面的上传 文字,可以上传所需要的文件。

通配符:用来设置添加的模板的内容中的##param0##等能否在群发信息是替换。

模版用途:模版干什么用的;

点击【保存】,回到信息模板管理页面

機販名称 💌 ▲ ♥ ×	• • <u>ERS</u> • • × •	🕈 複版注释 🔛 💌 × 🕈	🕈 标题 🔜 💌 × 🕈	🕈 模质失型 🛛 💌 🗮 💌	🕈 模板用注 🛛 💌 🔺 😽
voicemail		voicemail	voicemail	约律	语音邮件
Task template		Release task or modify the task, se	Task Notice	創件	任务机能
je ee 1 2 == ∞]	当前 11 - 12 条 共 12 条 共 2 页 转到				

双击该条信息,可以对该条信息进行修改:

天风廖成					
林黃本基					
2 模版名称 (*):	Task template	3	模版类型:	邮件	
团 模版用途:	任务模版	?	语言:	简体中文	
② 通配符:	是	2	标题*:	Task Notice	
MIME:	是	2	模板状态:	可用	
团队名:	-请选择-	2	对象类型:	-请选择-	
团 对象名:	-请选择-	2	坐席选择:	否	
2 修改:	是	2	模版注释:	Release task or	
<ul> <li>文件ID:</li> <li>(2) 内容:</li> </ul>	上传 <b>請 <sup>3</sup>1 A B I U S</b>	A. 2	<b>美词律</b>	i = 1 =	
<ul> <li> <b>文件ID:</b> </li> <li> <b>2</b> 内容:     </li> </ul>	上传 <b>二 3 4 9 7 11 5</b>	A & Q			
2 文件ID: 2 内容:	上传 <b><u></u> </b>	A. 🎘 📿		i =   == = = = = = = = = = = = = = = = =	
② 文件ID: ② 内容:	上传 <b>〒 残 A B J U S</b> ###taskid##:##title# 如果修改模版内,请点:	▲、 <a>▲</a> 、 <a>2</a> <a>##</a> ±下面的保存型	(二) (二) (二) (二) (二) (二) (二) (二) (二) (二)	≢   ∞	
2 文件ID: 2 内容:	上传 <b>請 ؟ A B I U S</b> ###taskid##: ##titler 如果修改模版内,请点: Sender Name: ##sender##	▲、 ②、 ②   ## 昔下面的保存哲 年   Receiver	気 短 进行保存 Name: ##rec	i≢   ∞ 🔅 💽 📝   �> 🔍 💷  elver##	
2 文件ID: 2 内容:	上传 <b>〒 ؟! ^ B J U S</b> ###taskid##: ##title; 如果修改模版内,请点: Sender Name: ##sender## Sender Type: ##sendertype	▲. ②. ②   ## 5 下面的保存的 1 Receiver ##   Receiver	東 に 定 安田进行保存 Name: ##rec er Type: ##rec	ivertype##	
☑ 文件ID: ☑ 内容:	上传 <b>新 ؟ A B I U S</b> <b>###taskid##: ##title#</b> 如果修改模版内,请点就 Sender Name: ##sender## Sender Type: ##sendert## Scheduler: ##scheduler##	▲. ②. ②   ## 古下面的保存哲 :   Receiver   ##   Receiver :   Status: ##	安田进行保存 安田进行保存 Name: ##rec ar Type: ##rec #status##	ivertype##	
2 文件ID: 2 内容:	上传 <b>新 ؟ A B I U S</b> <b>###taskid##: ##titler</b> <u>如果修改模版内,请点</u> Sender Name: ##sender## Sender Type: ##sendertype Scheduler: ##scheduler## Priority: ##priority##   Ticke	▲. ②. ②   ## 古下面的保存指 #   Receiver ##   Receiver   Status: ## atCategory: ##	民 に 評 S田进行保存 Name: ##rec er Type: ##rec #status## #ticketcategor	E 🗭 🔅 💽 🕜 ல 🗋 🗩	
2 文件ID: 2 内容:	上传 <b>京 残 A B J U S</b> ###taskid##: ##titler 如果修改模版内,请点式 Sender Name: ##sender## Sender Type: ##sendert## Priority: ##priority##   Ticke Changes (by ##email##);	▲、 ②、 ②   ## 告下面的保存的 #   Receiver ##   Receiver   Status: ## atCategory: ## +	東 に 律 安田进行保存 Name: ##rec er Type: ##rec #status## #licketcategor	Elver##	
☑ 文件ID: ☑ 内容:	上传 <b>京 残 A B J U S</b> ###taskid##: ##titles 如果修改模版内, 请点式 Sender Name: ##sendert## Sender Type: ##sendert## Priority: ##priority##   Ticke Changes (by ##email##): * ##option##	▲. ②. ②   ## 畫下面的保存的 #   Receiver ##   Receiver ##   Receiver ##   Receiver ##   Receiver ## +	東 ミ、家 安田进行保存 Name: ##rec er Type: ##rec #status## #ticketcategor	E See 2 Constant of the second	

## EQUÜNET

如:要修改标题,则双击标题后面的'任务通知'字样就可以对标题进行修改,鼠标离开编辑区,数据将自动保存。

要是修改内容,则需要点击【保存】按钮。

### 12.2 群发信息

数据中心高级管理-数据导入,上传要导入的文件,选择群发目标客户表 (如图)

	信息类型	标题	发送目标	计划发送时间	实际发送时间	主机名
Batcheolitaet. CSV MINY	邮件	你好	fdsfds	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	163
<ul> <li>选择表</li> <li>群发目标客户表 ▼</li> <li>0. 邮箱</li> <li>1. 电话</li> <li>2. 转换由空0.</li> </ul>	邮件	这是取回邮件的 模板	szdfdfs	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	163
	邮件	这是取回邮件的 模板	dffsd	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	163
3. 替换内容1 4. 替换内容2 5. 转换内容2	邮件	这是取回邮件的 模板	asdsads	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00	163
5. 音换内容3 6. 著换内容4 7. 著换内容5	邮件	你好	fdfg	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	163
8 替换内容6 9 替换内容7 10 转换内容8	邮件	你好	dfgdfg	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	163
11. 替换内容9 12. 标志	邮件	这是取回邮件的 模板	eed	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	163
13. 20920310	邮件	这是取回邮件的 模板	ezf	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	163
	邮件	这是取回邮件的 模板	dedee	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	163
	邮件	这是取回邮件的 模板	sdfds	0000-00-00 00:00:00	0000-00-00 00:00:00	163
	选择字段 🗸	选择字段 🗸	选择字段 🗸	选择字段 🗸	选择字段 🔽	选择字段 🗸
					去除前 行	将数据导入表

选择将要导入群发目标客户表的字段,如图

一请选择导入的文件(xls/csv)	一显示已上传文件的	前10条数据			25
已上传文件: 10.16Templatelist vic 単版	模板5752	模版名称	模版注释	标题	内容
TO TO TOTION DI LA CONTRACTIONE DE LA CONTRACTICA DE LA CONTRACTICA	104	过期提醒	过期提醒中文版		您的卡将于2009-311-330过期。卡号:-13-1364496649610
冲损害	103	注册成功	注册成功英文版		39536051636153-166863-1619496060675366705751533
₩5目标客户表 0.邮箱	102	翻译卡推广3	翻译卡推广3英文 版		1949606067536670575153365-32969606857605762556
1. 电话 2. 替换内容0 2. 特势内容1	101	翻译卡推广3	翻译卡推广3中文 版		一站式多语种电话翻译-31949606067536670575153365,
4. 替换内容2 5. 替换内容3	100	翻译卡推广2	翻译卡推广2英文 版		176273-166049625569495553-165049666657536867152
6. 替换内容4 7. 替换内容5 8. 琴脑内容6	99	翻译卡推广2	翻译卡推广2中文 版		还在为语言不通而苦恼吗?拿起电话4006444365,免费体验
9. 替换内容7 10. 替换内容8	98	翻译卡推广1	翻译卡推广1英文 版		1949606067536670575153365-16635454536667-1624-3
11. 普换内容9 12. 标志 13. 创建时间	97	翻译卡推广1	翻译卡推广1中文 版		一站式多语种电话翻译热线:4006444365,24小时的随身翻
	96	翻译卡推广4	翻译卡推广4英文 版		1949606067536670575153365-16635454536667-1624-3
	选择字段 🖌	替换内容0 ↘	■	选择字段 🖌	→
			ft		法择字段       邮箱       电话       营操内容1       营操内容2       替操内容3       营操内容3       营操内容5       营操内容6       营操内容7       营操内容8       营操内容7       营操内容8
					标志
					初建时间

(群发信息时,是根据 标志 字段对群发客户进行分组的因此该字段为导入的必选项。替 换内容 0.....替换内容 9 对应群发信息向导中的 param0....param9 是 群发信息时要替 换模板中的内容)

如果要改变导入的行数,在文本框中输入要去除的行数,如图

短信	英文	普通模版		735367	2009-310-313-160810531059
选择字段 🔽	选择字段 💟	选择字段 🔽	选择字段 🔽	选择字段 🔽	替换内容3 ▼
				去阴	除前1 行 将数据导入表

点击 将数据导入表 按钮, 就可以将数据导入到表中, 出现如下图样式, 则表示导入成功

# EQUÜNET

系统管理界面	College and the subscription of the	系统提示				
卡片曾 <u>理</u> 会员卡供型	· 法法律与人的文件 Clt/ 尼上传文件 Latebraturt any 用声	12数	据保存成功!		计划数语时间	
会员卡管理						
卡片與次音理 全业管理	□ 清存表 算发目标寄户表 w			1000		
客户管理 同誌注册用户管理	0 創垣 1 市活 2 新神内石0	and the second s	0.0			
代理由管理						
田本田 王統日志						
合而干殊演记录 唯务调整管理						
客户联络历史记录 IHON记录						
BEALE						

#### 群发信息使用说明书

### 点击 群发信息管理——>群发信息向导 进入群发信息页面。选择要发送的方式 (如图)

一确认发送	方式	]
	本步操作,可以确定用什么方式(Enwil,短息)通知客户。	
	短信方式:选择短信方式后,我们在第二步将根据数据库信息列出拥有移动电话的客户人群。	
	Email方式:选择Email方式后,我们在第二步将根据数据库信息列出拥有Email邮箱的客户人群	
	例如:您选择了短信方式,我们会在第二步里把有移动电话的人群列出来,供您选定客户人群。	
	下面请选择一种发送方式	
	○短信方式	
	⊙ Enail方式	

点击 下一步 按钮 进入群发信(第二步)页面 选择 请选择标签 下来框 (如图)

# EQU(İ)NET<sup>™</sup>

太	4/言自						
本2/1米1FJ 确定为师望者/ 汉。	2104/8649						
首先选定客户群标签,标签:	名称后边的括	<b>号内代表本标签下有</b>	多少客户	□;[标签名	5称(有(e	mail或	移动
电话)客户数量/拥有客户数量)]							
总共拥有客户人数4504人							
) 書选择标案: 10-328中文(1	7/17) 🗸						
<b>根据你的选择,我们为你</b> 想	油出该标签下	的前12名客户信息(③	和历发送住	信息数量	以该标签	下拥有	
11X30 (Children + + 12X10 (Children + 2) (Children + 2)	and so barder 1					and the second second	
email或移动电话的客户人数为	准):						
email或移动电话的客户人数为	准):	naram1	naram?	naram3	naram4	narar	^
targetmail	推): param0	param1	param2	param3	param4	parar	^
email或移动电话的客户人数为 targetmail zht888@163.com	准): param0 刘先生	param1 000010001000299	param2 274743	param3	param4	parar	
email或移动电话的客户人数为 targetmail zht888@163.com wanghz_2007@163.com	准): param0 刘先生 王先生	param1 000010001000299 000010001000280	param2 274743 558490	param3	param4	parar 1	
email或移动电话的客户人数为 targetmail zht888@163.com wanghz_2007@163.com yql222@163.com	推): param0 刘先生 王先生 杨先生	param1 000010001000299 000010001000280 000010001000272	param2 274743 558490 131555	param3	param4	parar 1	
email或移动电话的客户人数为 targetmail zht888@163.com wanghz_2007@163.com yql222@163.com 1169347374@qq.com	准): param0 刘先生 王先生 杨先生 李小姐	param1 000010001000299 000010001000280 000010001000272 000010001000774	param2 274743 558490 131555 339004	param3	param4	parar	
email或移动电话的客户人数为 targetmail zht888@163.com wanghz_2007@163.com yql222@163.com 1169347374@qq.com cddosun@163.com	准): param0 刘先生 王先生 杨先生 李小姐 杨小姐	param1 000010001000299 000010001000280 000010001000272 000010001000774 000010001000766	param2 274743 558490 131555 339004 672996	param3	param4	parar 1	

param0...param9 是要替换模板中的内容。

点击 下一步 进入群发信息(第三步)页面 , 双击你需要的模板会显示如下图的样式

我们将很整您设定的格式未发送邮件或短信!			
标题:ormation		孤臣	
附件: *无附件*		提索条件 🗸	
我的说话时间:000月-00-00.001月8		呼叫外包坐席推广 翻译卡市场推广	
正文		把译卡市场推广	
Multilingual Telephone Interpretation	â	0.124 and these	
(Nationwide number, no long-distance charges)			
Dear##param0##	~	8.0	4
		<u>&lt;</u>	>

左侧的##param0##,##param1##就是被群发信息(第二步)中被 param0....param9 要替

换的内容。

点击 下一步 进入群发向导(第四步)页面 会显示群发内容及样式 (如下图)

投宽信息内容及样式		
אינא או אינא ז אפו א		
附件:《无附件》		
正文:		
欢迎使用erwrw.		
IWI		

点击 下一步 进入群发向导(第五步)页面 选择要使用的 smtp 服务器

# <u>EQU</u>(Í)NET<sup>™</sup>

群发信息(第五步)				
发送信息				
这里是群发信息操作	的最后一个步骤			
本页面列出的数据是	本次群发信息详细描述,如	<b>n</b> 有不当,需要修改,i	青返回第三步进行更正	!
发送方式:	email	客户群体: 10	)-328中文	
預发送信息数量:	17	预约发送时间:00	00:00-00-00 00:00	
使用模板名称:	翻译卡市场推广	smtp服务器: 活	皖自动发送 ▼     ◇     □	
确认上述信息无错误	后,请点击右下角【开始发	送】按钮,正式发送。于	动群发	
		1		
				上一步开始发送

点击开始发送按钮出现如下图的提示信息,则发送成功。

		K 11 OCESSING
一群发信息 (第五)	步)	
发送信息		
	这里是群发信息操作的最后一个步骤 本页面列出的数据是本次群发信息详细描述,如有不当,需	要修改,请返回第三步进行更正!
	来自 http://192.168.1.30 的页面说:	testing
	发送成功!	0000-00-00:00:00
	確定	163 🗸
		上一步 开始发送

### 12.3 待发信息管理

左侧列表 信息群发管理->待发信息管理 进入待发信息管理界面.

10.	·#84-		65VE -	1		SER.		× 1			
658.A. =	8	2	HAR BRITE	18. U.A.	14	-	0.0	1			
			-	Reis Billion 1810	file 🧭						
LEDEITENK	Statement Statement		No. of Concession, Name	-					-		-
特別特別	X	(18月夏		加速目标	- + × +	状章	X -	的建人	M NAXA	计加度进时间	
包括中文產級保險		82/1				输送		admin		0000-00-00 00 00 0	0
and the Real		CIARLE IN	7.92								

#### 双击列表内的信息,可以对该条信息进行修改:

					-
秋季 侍发信息管理					
1200 - 通道 查看特发信息					
402人 <b>第二日</b> 【 <del>基本资料</del>					
■皇宗政長(金田牧私) ③ 客户名:	undefined	· *****	你好中文激活模板		
■ 特別特組 ※ ▲★★★★ ※法目标:	shixb@astercc.c	团 秋香:	错误	认	<b>N</b> A ¥ X
□ 你好中文熟活模校 📄 低息类型:	邮件	🗈 शारमनः	2012-04-11 14:4		
📄 🖓 🖓 🖓 🖓 🖓 🖄 🕅 🕅 🕅 🕅 🕅	0000-00-00 00:00:00				
资源公司	0				
	你好中文激活机	莫板	-		
	-				
	N _= + z 🗿	211			
		可促销了			
	3.	100	-		

如:要修改待发标题,双击待发标题后面的'你好中文激活模板'字样就可以对待发标题进行修改了。鼠标离开编辑区,数据将自动保存。

要修改状态,双击状态后面的'新加'字样就可以对状态进行修改了。鼠标离开编辑区, 数据将自动保存。 待发信息管理只能对已有信息进行修改,不能添加。

### 12.4 已发信息管理

左侧列表 信息群发管理->已发信息管理 进入已发信息管理界面.

提 穿 (信息共型 = 💟 - 创建人 =	请选择- 💌	हार इ.स. १९४४	<ul> <li>任意匹配 💌  </li> <li>(1)</li> <li>(1)</li> <li>(1)</li> </ul>	in Letatia	发送目4 计划发送时间:	R R M	<b>₩</b>		
		ÉE A∓X*	搜索 导出	xls file 💌	◆ 壮杰	Max**	如 实际发送时间		<b>*</b> 555
邮件	əfittphp本机发送	ŧ	menglj@astercc.	com	成功		2012-07-03 16:32:2	16	0000-0
邮件	测试php用smtpt	发送	menglj@astercc.	com	威功		2012-07-03 16:27:0	6	0000-0

可以双击列表里某个信息,可以对该条信息进行修改:

已发信息管理中,只可以对状态进行修改,即可以将状态有'成功'修改为'新的'用于 重新发送该条信息。

已发信息管理部能进行添加和删除。

### 12.5 信息存档管理

左侧列表 信息群发管理->信息存档管理 进入信息存档管理界面.

## EQUÜNET

#室 提幸 号出 x1g file マ 物題 マ ▲マ×*
村題
新试php本机影法 創件 是 1917 php本机
解成php用smtp发送 邮件 是 1916 smtp gmail.com
< << 11 ≥> >  当前1-2条共2条共1页转到

#### 双击列表里的数据信息,可以查看该条信息具体内容:

	<sup>僅最存档答理</sup> 查看信息存档 基本资料		-	_	o y e ×		
特証 特証 特証 体証 体証 体証 体証 体証 体証 体証 体証 体証 体	<ul> <li>京 (14) (14)</li> <li>京 (14)</li> <li>京 (14)</li> <li>(14) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(15) (14)</li> <li>(14) (14)</li> <li>(14)</li> <!--</th--><th>邮件 1917 2012-07-03 16:32:26 <b>《》</b> dsdsdsdsdsd制成php本就发送</th><th><ul> <li>○ 転数:</li> <li>○ 主机名:</li> <li>○ 文件名:</li> </ul></th><th>辦试php本机发送 php本机 bg_top.jpg</th><th></th><th><b>₩</b> **X</th><th>-靖选择-</th></ul>	邮件 1917 2012-07-03 16:32:26 <b>《》</b> dsdsdsdsdsd制成php本就发送	<ul> <li>○ 転数:</li> <li>○ 主机名:</li> <li>○ 文件名:</li> </ul>	辦试php本机发送 php本机 bg_top.jpg		<b>₩</b> **X	-靖选择-

信息存档管理不能添加,修改和删除,只能查看。

### 12.6 内部信息管理

存储个人收到的内部消息 左侧列表 信息群发管理->内部消息管理 进入内部消息管理页

面

# <u>EQU(İ)</u>NET<sup>™</sup>

10.10					
X #					
新聞 = 💌	💌 信件状态 =	- 请选择	值件组刻 = 💽 🖬 法操业	×	
收件人 = 😺	👻 並送人 =	×			
	新聞 決 常	Fill als file 💌			
皇示教教 ( 會回收站 )					
- 标题 <u>→</u> → × × ◆	🕈 内容 🔽 🗶 💌 X 🎔	◆ 发送人	🕈 牧件入 🔛 🗠 × × 🕈	🕈 信件状态 🔛 🔤 💌 🗶 🎽	◆ 信件级别 ≤ ▲ ▼ ×
] 你好啊	斯达康哈萨克繁华的财富 表当 前去…	2227	1986	未満	标准
авааваавааааа	eeeeeeeeeeeeee	2227	9349	#:#	标准
] aaaaaaaaaaaa	000000000000000000000000000000000000000	2227	9348	未慮	标准
Waiting 1986 verify at 2012-05-25 1	请求 1986 经理审核 点击直着事务	2227	1986	未満	标准
Waiting 1986 verify at 2012-05-25 1	请求 1986 经理审核 点击查看事务	2227	1985	Hatta	标准
Receive the message please reply	Message testing! 1	admin	asterocwl	##	彩庫
Receive the message please reply	Message testing!	admin	xiaoshi	未遂	标准
]		admin	123	#it	标准
3		admin	2229	未進	标准
Waiting donnie verify at 2011-10-17	Request donnie 經營軍祭 <u>Detail</u>	2011	donnie	未准	6e
je → 1 2 3 4 5 ≫	> 当前1-10 条共142 条共15	页转到			

#### 双击一条信息 ,便可查看该信息的详情:

		信息管理							
117		查看消息							
412		基本资料							
		创 标题:		◎ 发送人:	admin				
目最近政策(自動政策)		Receive the message	please reply	团 教件人:	astercow.				
	* 内容	医发送人类型:	用户	图 收件人类型:	用户		- * × *	1 信件级别	N 41
日 15年4月	新达福哈	送送人图料:		國 收件人团队:	astercc			标准	
	-	团 信件状态:	未读	团 值件规划:	标准			制度	
🖾 2002202000000		② 发信日期:	2012-02-08 09:55:26	团 内容:				板市	
🔲 Waiting 1986 verily at 2012-05-25 1	请求 190							标准	
🖾 Waiting 1986 verity at 2012-05-251	諸宗 198	Message testing! I				2		都推	
Receive the message please reply	Message							16m	
Receive the message please reply	Message							移准	
								标准	
								标准	
Waiting donnie venity at 2011-10-17	Request							移植	
E (1) 🚮 2 3 4 3 39	)에 : : :	4				32			
				返回					

每次收到新消息, 左侧列表下端, 会弹出提示窗口





### 12.7 发送内部信息

发送内部消息流程:

帐号管理 (系统):需要存有员工帐号信息。

邮件模版(业务管理):可有可无,用于方便信息书写。

左侧列表 信息群发管理->发送内部消息 进入发送内部消息页面:

收件人地址:	请在员工列表选择	员工	模板	1
标题:正文:	請਼ੴABIUSA.Ѯ, 2   ■ □ 詳 译 I ■ 2   ◆ Q ■	<ul> <li>-搜索条件·</li> <li>全选</li> <li>miaowen002</li> <li>miaowen001</li> <li>test1</li> <li>test</li> <li>admin</li> <li>1002</li> </ul>		
	发送 清空			

**收件人地址:**在右侧快速列表【员工】中进行勾选,勾选中,自动为您填入收件人地址 内。

模板:模板应提前在 左侧列表 业务管理->邮件模板内编写,如果有模板了,点击右侧快 速列表【模板】,双击选中模板,自动为您把模板添加到正文中,提高您发信效率。

填写完标题,正文。

点击【发送】。

收件人便会收到您发送的信息。

我们在左侧列表下方将弹出提示信息框,来提醒他查看您发的内部消息。



### 12.8 邮件服务器

左侧列表 信息群发管理->邮件服务器 进入邮件服务器管理界面.



邮件服务器 添加 册	删除 搜索	*						
搜索								
主机名称: 😑	•	~	主机域名: 😑	•	*	主机端口: 📮	•	<b>~</b>
发信人邮箱:	•	~	创建时间: 起始的	1间 结束时	)e]			
			重置	搜索 导出				
■ <u>显示数据</u>   會 回收站								
□团队	≜ ≂ × 🔶	ヤ 主机名称	▼ ▲ ▼ X	🕈 主机域名	<b>→</b> ▲ <del>→</del> × 🔸	🕈 主机端口	▼ ≜ ₹ X 📫	🕈 用户名
. <b>.</b>		smtp.163.com		smtp.163.com		25		@163.com
10 00 1 22	~ 보습 4	- 1 冬 廿 1 冬 廿 1 西	林조네					

#### 注意:

#### 点击添加或者编辑



点击【添加】按钮,进入添加邮件服务器页面

邮件服务管理					0 <b>0</b> a ×
添加邮件服务器	2 2				
基本资料					
团队:	请选团队	•	服务器类型:	SMTP发送	•
发送方式:	PHP发送	•	主机名称 *:		
主机域名 *:			主机端口:	25	
发信人邮箱 *:			是否默认:	是	•
状态:	可用	•	是否ssl:	否	•
用户名 *:			密码 *:		
				测试式	
			保存 返回		

点击【测试】,见到按钮旁出现红色信息提示(提示:connect success!)表示连接成功服 务器可以正常工作反之则表示不能够发送邮件.

点击【保存】,回到邮件服务器页面。

双击列表中某条信息,可以对该条信息进行修改:

邮件服务管理				0 🏿 🗖 🗙
编辑邮件服务	器			
基本资料				
团队:		服务器类型:	SMTP发送	
发送方式:	PHP发送	主机名称 *:	smtp.163.com	
主机域名 *:	smtp.163.com	主机端口:	25	
发信人邮箱 *:	@163.co	是否默认:	是	
状态:	可用	是否ssl:	否	
用户名言	@163.co	密码 *:	双击进行编辑	
			须航式	
		·返回		

邮件服务管理				0 🛛 🗖 🗶
编辑邮件服务	88 88			
基本资料				
团队:	桂磊测试	服务器类型:	本机发送	
发送方式:	进程发送	主机名称 *:	localhost	
发信人邮箱 *:	gl@astercc.org	是否默认:	是	
状态:	可用			
		返回		

鼠标离开编辑区,数据将自动保存。

在邮件服务器管理中只有一条信息的 是否默认 可以被设置为'是', 其他的都为

'否'。

点击【测试】,见到按钮旁出现红色信息提示(提示:connect success!)表示连接成功服 务器可以正常工作反之则表示不能够发送邮件.

### 12.9 短信服务器

左侧列表 信息群发管理->短信服务器 进入短信服务器管理界面。

≪ 系统管理界面 ₽	
中外時當用	短信服务器 添加 删除 搜索 ◇
□ 呼叫中心高级管理	搜索
□·问卷管理	服务器名称: = 🔻 💙 余额: = 🔻 💙
日群发信息管理	
信息模版管理	
- 群发信息	
- 待发信息管理	重置 搜索 导出
- 已发信息管理	
- 信息存档管理	
… 内部信息管理	
- 发送内部信息	□ 6 测试
… 邮件服务器	
- 短信服务器	
公告管理	< << 1 >> >  当前1-2条共2条共1页转到
⊞系统日志	
⊞ 系统实时信息	
□系统设置	
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	

#### 点击"添加"按钮,进入添加短信服务器。

短信服务器管理				
添加短信服务器				
基本资料				
团队:	请选团队	服务器类型:		
服务器名称:		状态:	可用	
用户名:		密码:		
是否默认:	是	余额:		]
余额查询日期:				
		保存返回		

**团队:**如果不选择团队,代表此短信服务器用于系统级别的短信发送;指定团队,对应的团队发短信可使 用此服务器

**服务器类型**:即:短信供应商。只要你的用户名、密码正确,并且对应用户余额充足,所发短信均可送达目标。设置此类短信服务器需要填写用户名和密码,坐席系统外发短信时,会向短信供应商提交审核, 审核通过后,即可发送短信。可以这样理解,有人用你的手机(手机运营商是希奥而不是中国移动、联 通、电信)然后发了一条短信

**服务器名称:**团队下的服务器名称,因为有可以有多个服务器,以免混淆,所以设置此项

状态:这个服务器是否被启用。

用户名: 用户名称

密码: 用户密码

是否默认: 在一个团队中, 可以用多家 SMS 供应商, 但只能有一个服务器是默认的, 也就是在不选定用

哪家服务器发短信时所选择的。

余额: 该账户还有多少资金可用于发送短信。

余额查询日期:

完成设置后,点击保存,完成对此短信服务器的设置。

### 12.10 公告管理

	<b>*</b> *								
校證 = ♥ 发布时间: <mark>把任时间</mark>	N2.〒21月	状态 = 重要	✓ -请选择- 提 索	~	发送者 =	×	M		
■ 标题 <u>×</u> × ×	◆ 秋态	<u>₩</u> ▲₩X♥	◆ 发送者	<b>▼</b> ▲ ♥ X ♥	◆ 发布时间	<b>▼</b> ▲▼X	-请选择-	✓ 查看	RPR
CCCCCCC	发布		admin		2011-12-14 14:5	6:59		36	影除
2342	发布		admin		2011-12-13 14:0	1.51		主任	删除
New notice	置顶		donnie		2011-09-21 13:2	7:34		25	制除
□ 五一勝大家通知	发布		admin		2011-05-31 16:5	123		55	歴時
□ 你大撒旦速度是	发布		admin		2011-05-31 16:4	9:57		25	剧除
🗌 内部公告	发布		admin		2011-05-31 15:1	1:45		五世	题标
D pdflest	发布		admin		2011-03-23 11:55	5:14		重要	服時
□ 新动态2011年最新动态	发布		admin		2011-01-17 17:4	7.57		36	制味
disidadis oxoxoxoxox	发布		admin		2011-01-15 19:1/	8:50		立者	出标
	49-74		miani		2011-01-15 10:0	0.12		30	9484

模块功能:发布系统公告(自动生成 html 页面),可以指定哪些帐号可见。

### 添加

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·								
	《告告理				0 1 8	×		
1582 = 💌	添加公告							
Manager -	基本资料							
	🖻 <b>62</b> %		团 状态:	发布	~			1110
27548	國 账户类型:	坐席		·选择团队·	×	*		11/15
	所是组:	-选择组。	~			-		TIT
D 2342	1997		~				12.5	ALL PAR
	D1		添加 🐟				25	THE R
□ 五一勝大家通知	2001					_	26	1018
□ 你大致旦達度是	E00		Constant and the second			-	27	2011
	2227						25	TIN
	Eleana		au (			- 22	25	ALIKE.
□ 新动态2011年最新动态	li mun			_		_	122	HINS.
	(P) 38108		U AFF   🐝 🐘   🖾 🧭     Theo One 💷 PA Her			_	117	1218
	格式 带派	· *#	• * *	-			20	<b>1</b> (1)
1 1 1 2 38 SI								
d	h 18.							
·								
the second second second second second second second second second second second second second second second s								
				-				

标题:公告的标题内容

状态: 公告的状态,包括 发布,指定,停用

账户类型:可以通过此选项指定当前公告发布的对象

团队:指定发布对象的团队

**所属组** 根据账户类型和团队,显示相应团队下的 帐号组或者坐席组,用于选择相应组下的帐 号或者坐席

通过 账户类型 和 团队 关联出来的帐号或者坐席会在下图里的左侧显示出来



	<u>^</u>	Common Common Common Common Common Common Common Common Common Common Common Common Common Common Common Common	
7788		添加 🔿	
2001			
00		< ● 移除	
2018			
2227	1783		
	~	1 A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	

#### 可以在下图中 填写该公告的相关内容

	■ 源代码 副 い つ B J U ARC & 。 》 □	
内容:		

#### 填写完毕相应的信息后,相应的帐号或者坐席可以在系统的左侧看到自己收到的公告

即时通告	面板
公告栏	更多,
•测试公告	
•你大撒日速度是	

#### 编辑

可以双击列表中的某一条数据,对该公告进行编辑

·····································	<b>R</b> 8							
<b>派事</b>	公告管理						o X o	×
1722 = 💟	编辑公	告						
26. MR214L	基本资	8						
■ 标题 ● ▲ ▼×	<b>國 标题</b>	En:	New notice		图 状态:	置顶		- 👽 古중 베야
Concecc	111 账户	「类型:	坐席	*		-选择团队-	×	25 214
2342	12) Ma	l ME :	-选择组-	~				100 B
New notice		E.		^				
□ 五一唐大家遺知		7788			· 添加 🧇			22 23
□ 你大嶽旦速度是		D00			🗢 15Re			26 HH
□ 内部公告		2018						<b>25</b> 216
🔲 pdftest		De+++		~				20 10
□ 新动态2011年星新动态								ES Elli
disdediserencerenceren		🗊 जसब	BOOB	1 11 4	uec   🍓 🏥   🖃 🏈			22 11
🔲 фффффаававаааа			御御 第 第 第 8		a• 0a• 🔲 🖸 #=	•		五章 士臣
1 · · · 1 2 · · · · ·	-	格式 普通	• <del>7</del> 4	Attentio	• X arger		-	
				Attention	n Pelese:			
	<b>内容</b> : i	<u></u> 受计 (包找 逾工现场意	(兵备升工资件的8 5叔审表、审批表) 5重管理检查记录 特殊工种上岗证	(村): 施 , 开工报 (报审), (收集报II (收集报II)	に近中可止(建設単位 浩(开工报軍),工 順量人员从业公務 都),測量放送(撥1 都),測量放送(撥1	提供), 施工组织 程地质勘查报告, 书(收集报审), 译),		
				保存			1	

# 13 系统日志

### 13.1 日志信息

左侧管理列表 系统日志->日志信息, 进入下图所示页面

2011) 秋宋 — A 秋本					_			
株学 株学	2 2 2 2 2 2 2	行力:= ♥ -请选择- 登前信息:= ♥ -请选择- 创建时间, 0.0001111 重要 提示 导出 213	- 💌 1	84 = <u>v</u> 82 = <u>v</u>	2			
<b>₩9</b>	( • 行为	✓ ▲▼×◆ ◆ 損快	💘 = = × = 🗧 🔛	19 🔽 🔹 X 🕈	◆ 登陆关型	<u>∼</u> ≜ • × •	• 操作详情	💌 = = × 🕈
admin	至汞	Login			user		successful	
shisuebao	更新						UPDATE SET lock	ed="WHERE id=.
shixuebao	更新	cc10_504_individu	Jalpackages				UPDATE cc10_50	4_individualpack
shixuebao	聖汞	Login	2018		agent		successful	
admin	放棄	Login			user		successful	
admin	登出	shelt:checkonline					Session Timeout	Logoff
shiruebao	登出	shell:checkonline	2018				Session Timeout	Logoff
donnie	数出	shell:checkonline	00				Session Timeout	Logoff
shiruebao	主子	Login	2018		agent		successful	
admin	聖出	shell:checkonline					Session Timeout	Logoff
p 🗠 🚺 2 3 4	5	) 泰 共 930 1 泰 共 931 页 特到	_			_		_

模块功能:记录用户,坐席的登录登出事件,记录模块数据操作的增,删事件;

- 帐号:用户的帐号,或者坐席的帐号;
- 行为:记录其登录,登出,添加,删除等操作;
- 模块:事件源于哪个模块;
- **坐席工号:**坐席登录时,记录坐席的工号;

**登录类型:**登录者类型;

IP 地址: 登录者的 I P 地址;

操作详情:对事件的描述;

创建时间:事件发生的时间;

### 13.2 坐席事件日志

左侧列表 系统日志->坐席事件日志, 进入下图所示页面

★ 第 坐席工号 = ▼ 事件共型 = ▼ -请 所届加払 = ▼	✓ 事件电话 选择- ✓ Phili ✓ 所能的 重型	a v v v t = v v v t = v v v t = v v v t = v v v t v v v v v v v v v v v v v v v v	事件未渡 = ▼ -適迭 品述 = ▼ 記录日時 記册時间	择-: ▼ ▼ (単)1月
坐席工号 💉 ▲▼×♥	◆ 事件电话	◆ 事件来源 × × ◆	◆ 事件类型 > ▲ ▼ × ◆	◆ IF地址 🔽 ★ = × ◆
2018	2018	坐席	鉴出	192.168.1.47
2018	2018	坐席	鉴出	192.168.1.47
2018	2018	坐库	呼入呼出工作模式	192.168.1.47
2018	2018	坐席	关闭自动事后	192.168.1.47
2018	2018	坐席	鉴入	192.168.1,47
2018	2018	坐库	仅呼出工作模式	192.168.1.47
2018	2018	坐席	关闭自动事后	192,168.1.47
2018	2018	坐席	臺入	192.168.1.47
2018	2018	坐库	轰用	192.168.1.47
2018	2018	坐席	签出	192.168.1.47
< -< 1 2 3 4 5	>>>>  当前1-10条共25788分	条井 2579页 转到		

**模块功能**:用于查看坐席工作产生的事件日志;主要事件包含(振铃,应答,挂断,会 议,来电,通话暂停,通话继续,签入,签出,暂停,取消暂停,关闭自动话后,振铃话 后,应答话后,init,开始话后,结束话后,锁屏,解除锁屏,呼入呼出工作模式,仅呼入 工作模式,仅呼出工作模式,预拨号客户振铃,预拨号客户应答,预拨号坐席应答,预拨 号进入目标,开始,结束,输入,失败)。

所属团队,所属组,坐席工号:标识出事件属于哪个团队下哪个组的坐席。

**事件电话:**显示出事件来源方的电话。如果事件来源是坐席,那么就显示坐席的电话号码; 是客户, 就显示客户的电话号码。

**事件来源:**显示事件来源于哪一方。(主叫客户,坐席,咨询方,被叫客户,通话完成,预拨号,语 音服务)

### EQU(I)NET

**事件类型:**显示发生了什么事件(振铃,应答,挂断,会议,来电,通话暂停,通话继续,签入,签出,暂停,取消暂停,关闭自动话后,振铃话后,应答话后,init,开始话后,结束话后,锁屏,解除锁屏,呼入呼出工作模式,仅呼入工作模式,仅呼出工作模式,预拨号客户振铃,预拨号客户应答,预拨号坐席应答,预拨号进入目标,开始,结束,输入,失败)。

IP 地址:显示坐席执行操作时,所使用的 IP 地址。

描述: 仅用于描述签出操作的原因(坐席正常签出或超时强制签出或系统后台操作签出)

所属团队:坐席所属的团队

所属组:坐席所属的坐席组

记录日期:当前记录的创建时间

举 例: 如下图所示的一条签出操作数据

2018	2018	半席	茶出	192,168,1,47
		7.14		100.000.000

2018 坐席执行了正常的签出操作,其 IP 地址为 192.168.1.47。

#### 举 例: 如下图所示的一条通话日志数据

2018	5000	訪問室中	15th	<b>F1</b>
8010	0940	10.01401	MARY:	AL

Xxx 时间,客户号码是 5000 的电话振铃了,是 VINA-CC 团队 Group1 组 2018 坐席呼叫的。

## 14 系统实时信息

### 14.1 在线坐席

左侧管理列表 系统实时信息->在线坐席, 进入下图所示页面

	立即创新 🗌 刷新时间 31	) 	2	×	状态 = 🔽 -请选	禄 ▼		
elsential <b>Transmin</b>	這來时间	重要 搜索	写出 xls file	2				
坐席号 💌 🖛 🔻	× 🔶 🔸 🕅 例号	💌 * = × 🔶 🔶	状态 💌	▲ = × → 🔶 🕈 呼入应行	答数量 🔡 💌 🖛 🗙 📫	🕈 呼入数量	💌 A 🛛 X 🗰	🕈 呼入道
2018	198501	오바	ŧ)	0		0		0
2018	1000	2F	利	0		0		0
2 × 1 <mark>1</mark> 8 − 1	当前1-2条共2条	其1页¥到						

模块功能:显示系统内当前在线的坐席,及其所处的工作状态;

**坐席号:**坐席工号;

对列号: 队列号码;

状态:坐席所处的状态;

应答数量:坐席到目前为止应答了多少通电话;

呼叫数量:坐席到目前位置呼叫了多少电话;

通话时间:坐席登录后的累计通话时间;

团队名:坐席所属团队;

创建时间:坐席登录系统的时间;

如果选中页面上 【立即刷新】按钮 后面的 选择框,那么页面每 30 秒自动刷新一次,更新 在线坐席数据;点击【立即刷新】按钮,可以立即获得最新的在线坐席实时信息;

### 14.2 在线用户

左侧管理列表 系统实时信息->在线用户, 进入下图所示页面

在現地	₩索 ☆	立即刷新 🗌 🛛	麻时间 30							_
授業										
	用户名:=	2	×	IP: =	×	~	坐席号: =	*	×	
	登录类型 =	❤ -请选择-	<b>1</b>	建时间:此位时间	结束时间					
			-	重置 搜索	SH zls file	<b>N</b>				
登出	用户名	🖌 🔺 X 🔶	🕈 IP	💟 A V X 💙	+ 坐席号	🗸 🔺 X 🖬	◆ 登录类型	💌 🔺 × 🔶	🕈 团队名	<b>₩</b> ▲▼X <sup>4</sup>
登出	shituebao		192.168.1.47		2018		坐席		astercc	
	admin		192.168.1.47				用户			
	< < 1 >>	⇒  当前1-23	条共2条共1页种	到						_

模块功能:显示系统内当前在线的用户;

用户名:用户的帐号;

IP: 用户登录到系统所使用的 IP 地址;

**登录类型:**用户在系统中的类型;

团队名: 用户所属团队;

账户组名:用户所在帐号组的名称;

创建时间:用户登录系统的时间;

本页面上如果选中 立即刷新按钮后面的选择框,那么每 30 秒自动刷新一次,更新在线用户数据;点击【立即刷新】按钮,可以立即获得最新的在线用户实时信息;

### 14.3 坐席组监控

左侧管理列表 系统实时信息->当前坐席通话信息, 进入下图所示页面

<mark>技能組1 签入</mark> :3 空闲:1 <del>新</del> 铃:0 通話:1 暂停:0 话后:1									
坐席	状态	应答数 (呼入·呼出)	拔打数 (呼入/呼出)	通话时间 (呼入/呼出)	客户号码	签入时间	距上次通话	坐席类型	在线状
<u>2018(时)</u>	空闲(仅呼出)	0/0	0/0	00:00:00/ 00:00:00		今天 16:07:03		动态在线	登录
<u>0002(du)</u>	话后	14/0	34/3	00:15:24/ 00:00:00		今天 15:00:43	0天0小时55分24秒	动态在线	登录
<u>2227(我是谁)</u>	通话中	0/1	0/3	00:00:00/ 00:00:00	1986	今天 17:42:56	0天0小时0分5秒	动态在线	登录
主叫		主叫名	高		等待时间	业务类型		业务名	
技能组2 签入:2 空闲:	2 振铃:0 通话:(	) 暫停:0 话后:0							
坐席	状态		拔打数 (呼入/呼出)	<b>通话时间</b> (呼入/呼出)	客户号码	签入时间	距上次通话	坐席类型	在线状
<u>0002(du)</u>	空闲	0/0	0/0	00:00:00/ 00:00:00		今天 16:48:54		动态在线	登录
<u>2227(我是谁)</u>	空闲	0/0	0/0	00:00:00/ 00:00:00		今天 17:42:56		动态在线	登录
主动		主叫名	۲ <b>a</b> s		等待时间	业条类型		业务名	

模块功能:实时显示系统内坐席的通话信息;

选择团队,坐席组:可以查看指定的团队或坐席组通话信息;不选择将默认显示系统内全部坐席通话信息;

上图所示的是一个团队下一个组中一个坐席的通话情况,

#### 可以看到当前团队下 签入 空闲 振铃 通话 暂停 话后 的坐席数量

组名字:

可以看到当前坐席组下 签入 空闲 振铃 通话 暂停 话后 的坐席数量

当前坐席情况:

团队名: 登入: 10 空闲: 10 振铃: 0 通话: 0 暂停: 0 话后: 0

如果有通话坐席



此表格下面会显示主叫号码,等待时间的信息;

坐席:坐席的工号;

状态:当前坐席所处事件状态;(空闲,振铃,应答,咨询...)

**优先级:**当前坐席的优先级,优先级越小,坐席所在位置越靠上,可以双击每个坐席的优先级,进行修改

应答数:坐席登录工作平台后的累计接听电话次数;

**拨打数:**坐席登录工作平台后的累计拨打电话次数;

通话时间:坐席登录工作平台后的累计通话时间;

客户号码:当前通话的客户电话;

签入时间:坐席签入队列的时间;

距上次通话:到目前为止距离上一次通话的时间;

坐席类型: " /" 前标识坐席的类型是静态还是动态;

" /" 后标识这个坐席是在线型还是离线型;

在线状态:显示当前坐席是否在线;

### 14.4 系统使用信息

	已用/最大坐席数:	21 / 30
系统使用情况总计	已用/最大分机数:	31
	已用/最大队列数:	5
	已用/最大账户数量:	38
	已用/最大会议室数量 :📐	1/无限制
	已用/最大坐席数:	6/6
A (0) A	已用/最大分机数:	<b>12</b> / 100
	已用/最大队列数:	2 / 5
团队 夕秒 -	已用/最大账户数量:	<mark>13</mark> / 100
四八石林。	已用/最大会议室数量:	1 / 10
	公司地址:	
	管理员电话:	
	管理员邮箱:	
	已用/最大坐席数:	9 / 9
团队名称:	已用/最大分机数:	9 / 15
	已用/最大队列数:	1/2
	已用/最大账户数量:	12 / 15
	已用/最大会议室数量:	0 / 2
	公司地址:	
	管理员电话:	
	管理员邮箱:	


通过此页面可以查看当前系统下每个团队的使用情况

## 14.5 系统信息

#### 通过 系统实时信息 模块下 系统信息查看系统的信息

- 刷新时间 30 立即刷新									_
				系统信息					
授权用户: 发行厂商: 下载验证文件:	信息科技有限公司 <b>下教验证文件</b>		最大坐席教: 有效期: 上传授权文件:	30 不过期 上 <del>份复权文件</del>		预拨号最大并发: 系统时间:	120 2012-1:	2-02 10:28:37	
				系统进程					
内核: 服务器重启:	正常  9.6 9.6		CTI: 服务器关词:	正常 乳息 美別					
				系统使用					
坐席数里:	21	队列数里:	5	分机数里:	31		团队数里:	4	
_	主机信息					网络负载			
主机名称				网络设备		接收	送出		错误/中断
主机对外IP	192.168.0.249			lo	9.5	51 GB	9.51 GB		0/0
内核版本	2.6.18-238.12.1.el5 (SMP)			eth0	1.0	)4 GB	1.76 GB		0/0
Distro Name	CentOS release 5.7 (Final	)		eth1	0.0	00 KB	0.00 KB		0/0
开机时间	5 天 17 小时 18 分钟								
在线使用者	0								
平均负载	0.07 0.20 0.23								

在这个页面可以看到 当前系统的版本是否是最新的 版本

### 系统信息

授权用户 当前系统授权的用户

最大坐席数 授权的最大坐席数

预拨号最大并发 授权的的预拨号最大并发数

发行厂商 软件的发行厂商

有效期 授权的有效期限

系统时间 当前系统的时间

下载验证文件 下载验证文件

上传授权文件 上传验证文件

#### 系统进程

内核 系统内核的状态,可以通过状态 后面的 重启按钮 来进行重启

CTI 系统当前 CTI 的状态 ,通过重启按钮 可以重启 CTI。



可以点击CTI后面的状态 可以显示当前每个进程的状态,并且提供 重启或者启动 的链接以供操作,如下图

CTI:	错误	重启	_
CTI Core	运行	重启	
realtime	终止	启动	
dialer	运行	重启	10
datamover	运行	重启	1
autodialer	终止	启动	

服务器重启 通过后面的按钮可以重新启动系统

服务器关闭 可以通过后面的按钮 关闭系统

#### 系统使用

坐席数量 当前系统建立的坐席数量

队列数量 当前系统建立的队列数量

# EQUÜNET

分机数量 当前系统建立的分机数量

团队数量 当前系统建立的团队数量

以下就是软件所在的服务器的各种信息情况

		主机信息			用語彙觀		
主机名称	astercc10dev	v.astercc		网络设备	装收	総部	错误/中断
主机对外IP	192.168.1.45	5		lo	11.46 GB	11.46 GB	0/0
内结版本	2.6.32-4-pve	: (SMP)		venet0	0.00 KB	0.00 KB	0/0
Distro Name	CentOS r	elease 5.5 (Final)		eth0	4.26 GB	4.55 GB	0/0
开机时间	20 天 23 小时	47 分钟					
在幼住用者	1						
平均负载	0,08 0,07 0.1	10					
				內存使用量			
文件系统资源		使用量百分比			重余空间	已用空间	总存录
物理内存		32%			2.60 GB	1.25 GB	3.85 GB
				三接載分回			
挂载著社	文件系统类型	物理磁盘	使用量百分比		農会空间	已用空间	总容量
1	simfs	/dev/simfs		47%	84.71 GB	75.29 GB	160.00 GB
		5 C 4	#: <b>-</b>	47%	84.71 GB	75.29 GB	160.00 GB

## 14.6 中继实时使用情况

### 中继实时使用情况

左侧管理列表 系统实时信息->中继实时使用情况,进入下图所示页面

中继实时使用情况	☑ 每5秒自动刷	新					
* astercc							
🐵 ceshiTrunk	允许最大通话量:	禁用本規則	话务总数:0	呼出总数:0	呼入总数:0		
呼出详细							
开始时间	主叫号码	主叫名和	R 1	g叫号码	坐席工号	帐号名称	DID
呼入详细							
开始时间	主叫号码	主叫名和		劇場朝	坐席工号	味号名称	DID
🖾 分机中继45	允许最大通话量	:禁用本規則	话务总数:0	呼出急激:0	呼入总数:0		
呼出详细							
开始时间	主叫号码	主叫名和	i i	giul 号码	坐席工号	帐号名称	DID
呼入详细							
开始时间	主叫号码	主叫名1		g대북해	坐席工号	州号名称	ala
770 ± 00 as	A-40 - 19 90 - TO	-					

页面信息默认每 5 秒自动刷新一次(不需要刷新时,需取消"5 秒刷新"的选中状态),显示 当前中继线路发生的通话信息。

页面数据按照团队逐条显示中继, 呼入, 呼出分为两个表格逻列实时通话数据。

## 14.7 通话监控

左侧管理列表 系统实时信息->通话监控, 进入下图所示页面

《 系统管理界面	- III	
■ 账户和权限管理	-	
⊕ PBX管理		
■ PBX高级管理		■時間に同時%5年 N I 1000000 至語音型
田传真管理		★ andv潮試 适名总数:0 呼出总数:0 呼入总数:0
王 婁率管理		
Ⅲ 报表统计		(3) 陆阳集神
Ⅲ 财务统计		主叫分机 主叫号码 被叫号码 当前状态 呼出时间 总时长 通话时长
<b>三虚拟呼叫中心</b>		A 1
■ 外吁营销		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
〒 呼叫中心高级管理		主叫号码 被叫号码 当前状态 呼入时间 总时长 通话时长
日问卷管理		
■ 群发信息管理		
■ 系统日志		
₽ 系统实时信息		
在线坐席		
- 在线用户		A
… 坐席组监控		A
系统使用信息		A
- 系统信息		
中继实时使用情况		A
一 通话监控		A
1		

模块功能,可以实时的看到当前通话的分机,包括(主叫分机,主叫号码,被叫号码,当前状态,呼出、 呼入时间,总时长,通话时长)。

### 14.8 坐席状态

左侧管理列表 系统实时信息->坐席状态,进入下图所示页面





可以通过选择不同的团队,看到各个团队坐席的状态。

## 14.9 通话状态

左侧管理列表 系统实时信息->通话状态,进入下图所示页面



在这里可以看到各个团队的通话状态(IVR,通话,振铃,等待(排队))。

# 15 系统设置

### 15.1 语言管理: 左侧管理列表 系统设置->语言管理, 进入下图所示页面

语言编词	· 🖌	~	语言名称	~	~	登陆语言: 呈	✓ -请选择-	×	
			重置 搜索	St. zls fi	le 💌				
皇示教養   🗇 回收	航!								and the second
请言名称	× × × •	(音話)(時	× • • × •	全活体官	M • • X •	發任	× • • ×	-请选择-	HIN N
Spanish		es		禁用		1			型原
German		de		禁用					制除
French		fr		禁用					制除
Russian		ru		禁用					對除
] Hangul		kr		禁用					1118
] Japanese		jp		蔡用					1116
简体中文		cn		启用					1168
English		en		启用					制除
je. es 🚺		1-8条共8条共1页	「幹到」			-			

系统在此模块默认 8 种语言数据,不能修改,否则会造成系统异常;

## EQU(I)NET"

本模块用于整个系统的语言控制, IVR 语言, 客户资料语言设置, 邮件模版语言等;

语言名称:用于标识语种;

语言编码: 语种的英文简称写法;

**IVR 编码:**用于 ivr 的编号,一旦系统管理者设定后,他人不要修改,否则会造成语音错误;

备注:对语言的备注说明;

### 15.2 错误通话数据处理

左侧列表 系统设置->错误通话数据处理,进入下图所示页面

	☆ 团队:   - 请选择	~							
		被叫号码 ■	×	×	坐席工号 =	×	×		
(2) (C)+(2) = V -(2) (2) (4)		重置 搜索	a 云出 xls i	file 💌					
ID 💌 ****	🕈 开始时间	ビ 🔺 🛪 🗡	🌪 应答时间	👻 🔹 X 🏓	🕈 结束时间	👻 🖛 x 🏓	主叫号码	💌 ** X 🏓	• 10
47	2012-10-11 17:44:11		0000-00-00 00:00:	00	2012-10-11 17:44	11	2018		5000
46	2012-10-11 17:44:08		2012-10-11 17:44	11	2012-10-11 17:44	11	2018		2018
ात्र न 🔟 २२ में 🕮	1-2条共2条共1页转	劉	_	_	_	_	_	_	
									_

**模块功能**:这是一个临时表,用来记录通话的实时数据,由于线路问题和一些不可抗力的因素发生,会造成通话信号的异常而引起存在此表内的数据出错,这将影响到坐席的正常工作。为了保障工作的顺利进行,可以在此表把有问题的数据删除掉。删除前,请确认所涉及的坐席不在通话状态中,并已超过1分钟。

坐席在工作平台也可删除,但需要权限。(关于权限请参考坐席组管理)

如果无权限,坐席工作平台会提示其输入组管理员的帐号密码进行删除。

坐席平台只能是有权限的坐席或者组管理员可以进行删除操作。

在后台里,团队管理员和系统管理员有权利进行删除操作。

## 15.3 拨号错误处理

左侧管理列表 系统设置->拨号错误处理, 进入下图所示页面

放号错误处理	刑除 搜索	★ 团队: -请选择	- 🗸					
搜索								
通道:	= 💌	~	Context	=	×	目标号码:	- 💌	×
天皇	= 🗸	Y	主叫号码	= 💌	×	坐席工号:	= 🗸	×
帙号:	= 🗸	Y	对象类型	= 💌	×	坐席祖:	= 🗸	×
	(1977) (11)	58.90,97(A)	-					
				北京 守山	xis file M			
通道	💌 🔺 👻 X	🔸 < 创建时间	💌 a 🛛 🗙 🔶	目标号码	🔽 🔺 🛪 🔶 🔶 👳	童 💌		主미号码 🔽 🍝 🗙
14 44 3	~ 지 当태	前0-0条共0条共0]	页 转到					

**功能**:线路问题或服务器宕机,系统进程意外崩溃时,会造成待拨号码保留在拨号表内未 被及时清除。

此时坐席拨号时,系统提示"请勿重复拨号",管理员需要进入此页面删除错误的拨号数据。

删除数据前,请核对以下信息。

1.创建时间超过当前1分钟;

2.确认坐席未与此客户通话。

## 15.4 左侧列表类别管理

左侧列表 系统设置->左侧列表类别管理,进入下图所示页面

判表共利名称 =	💌 🕫 =	-请选择- 🗸 利志		
包建日期: 把始时间	<b>社</b> 质			
	重置 祝 索 二	rii zls file 🛩		
列表类别名称 💌 ▲▼×♥	* 状态	● 列表失别显示 ● ▲ ● × ●	**** 创建人, 💌 🛎 🛛 🗙 🖤	● 更新日期 ● ● ● ×
external_leftmenu	系统默认	系统管理后台	admin	2012-04-16 11:02:53
crm_management	系统默认	系统管理后台	admin	2012-01-29 10:22:37
bpo_management	系統默认	系統管理后台	admin	2012-01-19 11:42:09
bpo_management	系统默认	系统管理后台	admin	2011-12-26 16:37:27
fax_management	系统默认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31
workorder_management	系统默认	系統管理后台	admin	2012-10-09 17:34:47
dialer_management	系統默认	系統管理后台	admin	2012-06-15 16:29:47
system_management	系统默认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31
systemrealtime_management	系統默认	系統管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31
systemlog_management	系统默认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31

模块功能:用于存储左侧管理列表所有类别,并指定列表类别的显示顺序。

点击【添加】按钮, 打开类别添加界面

# EQUINET

列田类数名称:	左側列表类别管理			() ()		
608 EM	添加列表类别					
	基本资料					
量示證重 回感 列表类别名称	"类别名称只能使	用英文和下划线还有数字,必	须用英文并头。		* <u>更許目期</u> * * * *	
external_leftmer	'关别添加后,请 '刘表云别易示,	在各款本多语言文件下找到de 设要该类别用于郫个后台列表	6杯,这样可以在不同语言下显示不同	名标。 2012-04-16 11:02:53		
cm_managemi	"列表英州显示」或宣谈英州用于哪个后言列表。 anagemi				2012-01-29 10:22:37	
bpo_managemi	🖹 列表类别名称	i*1	🖹 状态: 👔	自用 🛃	2012-01-19 11:42:09	
bpo_managemi	团 列表类别显示	1: 系统管理后台 🎽 🎽			2011-12-25 16:37:27	
tas_managemei			停在 近回		2011-07-18 15:25:31	
workorder_man					2012-10-09 17:34:47	
dialer_manageme	ent	系统教认	系统管理后台	admin	2012-06-15 16:29:47	
system_manager	nent	派统教认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31	
systemrealtime_n	nanagement	系统默认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31	
systemiog mana-	oement	系统教徒	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31	

- 类别名称只能使用英文和下划线还有数字,必须用英文开头。
- 类别添加后,请在各版本多语言文件下找到 defaut.po 文件添加该类别各语种名

称,这样可以在不同语言下显示不同名称。

• 列别类别显示:设置该类别用于哪个后台列表。

填写完毕后,点击保存即可。

#### 保存成功后可以在左侧列表类别管理页面看到新增加的数据

external leftmenu	医结验试	系统管理后台	admin	2012-04-16 11 02 53
	≪a±842)	Steedled	admin	2012 01 00 10 20 37
Gm_management	RUBBALA		aumin	2012-01-29 10.22.37
bpo_management	系统默认	系统管理后台	admin	2012-01-19 11:42:09
bpo_management	系统默认	系统管理后台	admin	2011-12-26 16:37:27
fax_management	系统数认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31
workorder_management	系统默认	系统管理后台	admin	2012-10-09 17:34:47
dialer_management	系统数认	系统管理信台	admin	2012-08-15 16:29:47
system_management	系统默认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31
systemrealtime_management	派统默认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31
systemlog_management	系统默认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25:31

双击这条数据,打开编辑界面,可对此数据进行编辑

# EQUÜNET

如表类和名称	楚		o y .				
创 是日本 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	色別						
林英本基							
· 英国名称只 列表美别名称	能使用英文和下划线还有数字,	必须用英文开头。 (4.5.4.5.5.5.5.5.5.5.5.5.5.5.5.5.5.5.5.5	5 - 1412 - 111 - 11 - 11 - 11 - 11 - 11 -	◆ 更新日期	¥ ××	I	
xternal_leftmer *제춘상워류	• 调任在款件多信言又行下找到 示:设置该续就用于哪个后台列	(Detaut.po大开杂加该光频并值件有例 (表。	这样可以在个时间目前面小型小小时有4	2012-04-16 11:02	2012-04-16 11:02:53		
rm_managemi	2012-01-29 10:22	2012-01-29 10:22:37					
po_managemi 💿 列表类别	managemi 团 列表类别名称": dialer_management 团 状态: 系统数认						
pa_managem, 🗇 列表类分	□显示: 系统管理后台			2011-12-26 16:37	2011-12-26 16:37:27		
ax_managemei		法财富并指挥 15回		2011-07-18 15:25	5:31		
rorkarder_man		201201011		2012-10-09 17.3-	1.47		
laler managemen	系统默认	系统管理后自	admin	2012-06-15 16:29	2:47		
ystem_management	系統默认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25	1:21		
stemrealtime_management	系统跟大认	系统管理后台	admin	2011-07-18 15:25	1:31		

当数据呈黑色字体时,可以编辑。状态为系统默认时呈灰色字体,不能编辑。

#### 点击【类别显示排序】按钮,打开排序页面。

、 户和权限管理 (user management)
×
X管理 (pbx_management)
X高级管理 (pbxadvanced_management)
真管理 (fax_management)
率管理 (rate_management)
表统计 (statement_statistics)
务统计 (adjustment_statistics)
似呼叫中心 (callcenter_virtualcustomer)
•
呼营销 (callcenter_outbound)
J .
叫中心高级管理 (callcenter_advanced)
Γ.
卷管理 (survey_management)

前边汉字是多语言后的名称,括号内的数据是原始的类别名称。

拖动每个类别可以交换位置,顺序设置完成后点击【按此顺序保存】按钮,保存排序结果。关闭排序界面,刷新主页面,可看到左侧列表已经按你设定的顺序显示了。

## 15.5 左侧列表模块管理

左侧列表 系统设置->左侧列表模块管理, 进入下图所示页面

页面接接地址 = 💌 🖂 - 请选择-	¥ 大恋 = 反合見示 = 重置 授 索	<ul> <li>_请选择-</li> <li>_请选择-</li> <li>&gt; 「请选择-</li> <li>&gt; ◎註</li> <li>⇒ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓</li></ul>	共和名称: ■ · · · ● · · ● · · ● · · · ● · · · ● · · · ● ·	
<mark>显示数据          回数就  </mark> 页面链接地址   ❤ ▲▼×♥	◆ 列表类别名称 ≤ ▲ = × ◆	<ul> <li>◆ 模块显示</li> <li>✓ ▲ = × ◆</li> </ul>	◆ 创建人                  ★ == × + ◆	🖤 更新日期 👽 🗠 🖘 🗙
workorder_finished	workorder_management	系统默认	admin	2012-10-09 17:34:47
workorder_open	workorder_management	系统默认	admin	2012-10-09 17:34:47
workorder_customizefields	workorder_management	禁用	admin	2012-10-09 17:34:47
workorders	workorder_management	系统默认	admin	2012-10-09 17:34:47
dialer_statistics	dialer_management	系统默认	admin	2012-08-23 10:15:33
dialer_statistics	dialer_management	系统默认	admin	2012-08-23 10 12:37
agent_monitors	systemrealtime_management	紧统默认	admin	2012-07-18 18:58:07
compositions	system_management	系统默认	admin	2012-07-18 11:30:56
black_lists	callcenter_outbound	系统默认	admin	2012-06-30 15:35:16
dialerteams	dialer_management	系统默认	admin	2012-06-27 17:52:55

**模块功能**:用于存储左侧管理列表所有类别下的模块信息,并指定模块在其类别下的显示顺序。

点击【添加】按钮,打开模块添加界面

页面结接地址	添加模块	
前自显示:	基本资料	
皇宗豊 <u>美(</u> 會 <b>回收</b> 夏而裕得後北	"页面链接地址,外部页面请填写完整的页面地址。如果是框架内部的,直接写controller name即可。	
workorder_finish	"美别,选一个类别,这个模块将显示在此类别之下。	2012-10-08 17:34:47
workorder_open	"如果准条就框架內部页面,请根据页面的功能勾选以下权限,杯识此页面可以进行哪些操作。 "勾选后系统自动为此页面生成权限sol语句,并添加到教媒库。否则忠需要自行向教媒库添加。	2012-10-09 17:34:47
workorder_custo	"系統外部页面无此功能,请根据需要自行处理。	2012-10-09 17:34:47
workorders	□ 漆加 □ 删除 □ 编辑 □ 查看 □ 导出	2012-10-09 17:34:47
dialer_statistics	为以下角色添加积限:	2012-08-23 10:15:33
dialer_statistics	选择选项	2012-08-23 10:12:37
agent_monitors	🗈 页面链接地址: 🔝 列表类别名称: user_management 📝	2012-07-18 18 58 07
compositions	① 状态: 启用 ✓ 团 星示: Background:□ Portal:□	2012-07-18 11:30:56
black_lists	根石 波圖	2012-06-30 15:35:16
dialerteams		2012-06-27 17:52:55

- 页面链接地址,外部页面请填写完整的页面地址。如果是框架内部的,直接写 controller name 即可。
- 类别,选一个类别,这个模块将显示在此类别之下。
- 显示 处 可以用来控制添加的列表显示在后台 还是前台, 或者前后台都可以
- 如果是系统框架内部页面,请根据页面的功能勾选(增,删,改,查,导)权限,
   标识此页面可以进行哪些操作。
- 勾选后系统自动为此页面生成权限 sql 语句,并添加到数据库。否则您需要自行向数据库添加。
- 系统外部页面无此功能,请根据需要自行处理。
- 还可以选择一个角色,点击保存的时候,这个角色就会有当前添加的页面的相关权
   限,省掉再次编辑这个角色的步骤

设置完毕后,点击保存即可。

保存成功后,新增的数据就会显示在左侧列表模块管理页面

#### 双击列表里的一条数据,打开编辑界面,可对此数据进行编辑

页面频预线站 = 机台及示 =	之則列表模块管 <b>行</b>	💌 सकः   इ	= 🖌 -请选择-				
	编辑模块						
是示 <b>教室   ① 回收3</b> 页面防接地址	基本资料				◆  東新日期 🔍 ▲★×	150	
workorder_finishe	*页面链接地加	2012-10-09 17:34:47					
workorder_open	*美别,选一个	、类别,这个痕块将显示在此类别之下	¢.		2012-10-09 17:34:47		
workorder_custor	② 页面链接出	tt: workorder_finished	korder_finished 意 列表类别名称: workorder_management			2012-10-09 17:34:47	
workorders	团 状态:	系统默认	2 星示:	Background: Portal:	2012-10-09 17:34:47		
diater_statistics		1	法财富矛维度 访问	( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )	2012-08-23 10 15:33		
dialer_statistics		2	PORTER THREE	40 C	2012-08-23 10 12 37		
agent_monitors		systemrealtime_management	系统数以	admin	2012-07-18 18 58.07		
compositions		system_management	系統默认	admin	2012-07-18 11:30:56		
black_lists		callcenter_outbound	系統軟以	admin	2012-06-30 15:35:16		
dialerteams		dialer_management	系统默认	admin	2012-06-27 17:52:55		

当数据呈黑色字体时,可以编辑。状态为系统默认时呈灰色字体,不能编辑。

#### 点击【类别显示排序】按钮, 打开排序页面。

1.	
拔号器 (dialer)	
2.	
预拨号列表 (campaign_diallists)	
3.	
預援号过滤器日志(filter_logs)	
4.	
拨号器设置(dialerteams)	
5.	
预拨号统计(dialer_statistics)	
6.	
预拨号统计(dialer_statistics)	
	按此顺序保存 关闭

前边汉字是多语言后的名称,括号内的数据是原始的模块名称(即页面地址)

拖动每个模块可以交换位置,顺序设置完成后点击【按此顺序保存】按钮,保存排序结

果。关闭排序界面,刷新主页面,可看到左侧模块已经按你设定的顺序显示了。

## 15.6 系统设置

左侧管理列表 系统设置->系统设置, 进入下图所示页面

<<	系统管理界面	#		変体に学	_		_				您好 admin(适合管理员使用), 今天 2	0
÷.	系统日志		:	新玩议且								1
Ð	系统实时信息			业务参数设置	账单设置	基本SIP配置	大数据处理	系统基础设置	系统高级设置	服务器时间和时区		1
Ę.	系统设置											1
	语言管理			短信数量:			12			每天向同一人	发送短信息的最大数量	1
	一 错误通话数据处理			Email物母。			12			每于肉同一人	给送中之邮件如是十数员	i
	- 拨号错误处理			Ellidii爱(里。			12			每天问问———————————————————————————————————	反这吧丁即叶的最大数量	1
	左侧列表类别管理											1
	左侧列表模块管理											1
	系统设置											1
	备份计划管理											1
	备份文件管理											1
	系统热键											1
	<ul> <li>内核命令提示符</li> </ul>											1
	一 内核日志											1
	- 网络配置											1
	录音文件管理											1
<b>H</b>	<b>工单管理</b>											

双击列表中间数据,可对其进行更改,

<b>每页显示几条数据</b> 10 每页显示数据导数(修改后,需重新登陆查看	效果)	
---	-----	--

鼠标离开编辑区后自动保存:

 毎页显示几条数据
 10
 毎页显示数据条数(修改后,需重新登陆查看效果)

按上述操作,成功修改了系统一项设置参数。

系统参数简介

搜索区域:	显示	默认搜索区域的隐藏或显示!(display/hide)
每页显示几条数据:	10	每页显示数据条数(修改后,需重新登陆查看效果)
谷歌地图密匙	编辑GMapKey	谷歌地图密匙
任务额外提示方式	香	当你发布任务时,是否增加一种提示方式,来告知对 方.(不需要/外发邮件/内部消息)
坐席平台弹屏	是	auto-screen bullet seating platform(yes/no)
默认导出数据格式	csv	*
帐号登录限制:	是	同一帐号是否可以同时登陆系统?(yes/no)
FTP语音文件路径:	/tmp/soundfil	FTP上传语音文件路径

搜索区域:设置每个页面的搜索区域是否默认自动展开;

每页显示几条数据:控制每页显示数据条数;系统默认10条;

谷歌地图密匙:坐席平台谷歌地图的 API 密匙;用服务器地址去 google 地图官网申请;

点击【编辑 GMapKey】, 打开 key 添加界面

谷歌地图	密匙	编辑GMapKey 谷歌地图	3密匙	
任务额外	谷歌地图密匙		×	否
	编辑谷歌地图	图密匙		1件/
坐席平台	捕名:	公司:李职:	保存	弹质
默认导出	域名	KEY	操作	-
帐号登院	192.168.1.46	ABQIAAAAuKAAfpjK5Z25_ple8rYmSRQufVwY4PCYAX40FLJqsumIDhzlzRStxi09a7Z1yk- cd7GBGTFU6SVu7w	删除	_ 同日

填写你用于申请 key 的服务器地址的域名和申请到的 key,点击【保存】即可显示在下面的表格中。

任务额外提示方式:系统任务模块发布任务,任务内容变更时,系统默认会进行任务提

示。除了系统提供的提示外,你还可以在此选择一种额外的提示方式(邮件提示/系统内部 消息提醒),系统默认不使用此功能;

**坐席平台弹屏:**进入坐席工作平台后,是否自动弹出坐席工作界面;

## EQU(I)NET

默认导出数据格式: 设置导出文件的默认格式, 系统默认 xls 文件;

**帐号登录限制:**同一帐号是否可以同时登录系统;

FTP 语音文件路径:参照 批量添加语音文件

用户登陆城名	0	使用此域名访问系统,将默认为用户登陆。使同 一浏览器可以同时打开坐席和用户界面
坐席登陆城名	192.168.1.49	使用此域名访问系统,将默认为坐席登陆。使同 一浏览器可以同时打开坐席和用户界面。
亊件发送方式	oricomet	事件发送方式! (oricomet/httppush)
系统授权客户名称	admin	•
系统默认语言	中文	2
呼入语音默认语言	English	*
拔号方式:	进程拨号	系统的拨号方式。
重启服务	月:全部 星期:全部 天:全部 小时:15 <b>不启用</b>	*

**用户登录域名:**使用此域名访问系统,将默认为用户登陆。使同一浏览器可以同时打开坐席和用户界面.

**坐席登录域名**:使用此域名访问系统,将默认为坐席登陆。使同一浏览器可以同时打开坐 席和用户界面.

**事件发送方式:**设置通话事件发送方式,暂时仅支持的服务器推(oricomet);下一版本将推出更高效的 HttpPush 方式;

系统授权客户名称:系统授权的客户名称;

**系统默认语言:**系统文字默认语言有英文和中文两项可选,系统默认 English;

**呼入语音默认语言:** 呼入时 IVR 语音默认语言, 默认英文;

**拨号方式:**系统拨号方式,现在系统暂时默认进程拨号一项;

**重启服务:**设置系统自动重启服务时间及是否开启此功能设置;

短信激量:	12	每天向同一人发送短信息的最大数量
Email数量:	12	每天向同一人发送电子邮件的最大数量

短信数量, Email 数量, 限制每天向同一个电话号码或邮件发送信息次数。

例如当前设置值为 12, 你若今天已经向 xxxxx 号码发送了 12 条信息, 再发第 13 条信息

时,会提示发送失败。

账单功能:	启用	是否启用账单功能
账单生成日期:	1	每月几号生成账单.
账务周期:	0	账单统筹的是几号前的账务(例:写8,代表上月8号 到本月8号;写0,代表上月初到上月末.)
还款日:	10	每月几号为还款日.
利息(%):	0	未偿还的金额,每月要支付的利息.

账单功能:是否启用账单生成功能。

**账单生成日期:**每月几号生成账单。

账单周期:账单统筹的是几号前的账务(例:写 8,代表上月 8 号到本月 8 号;写 0,代表上月初

到上月末.)

还款日:每月几号进行账单还款。

利息: 未偿还的金额,每月要支付的利息。

## 15.7 备份计划管理

左侧管理列表 系统设置->备份计划管理, 进入下图所示页面

# EQUÜNET

K 3	系统管理界面	4				
□ 系统日志	i					
日 系统实时	信息		添加备份计划	导出备份计划		
₽ <mark>系统设置</mark>			各份计划管理			
···· 语言	管理		用仍有效管理			
- 错误	民通话数据处理		计划名科	<b>尔</b>	计划状态	备份文件保留天
- 拨号	器错误处理					无任何备份计
… 左倾	则列表类别管理					
一左仰	则列表模块管理					
<u></u> <del>3</del> 5	设置					
备份	计划管理					
备份	3文件管理					
<u></u> <del>系</del> 约	統鏈					
内核	该命令提示符					
一内核	刻日志					
	配置					
蒙	音文件管理					

#### 点击"添加备份计划",进入以下页面。

#### 设置基本资料

<	※ 系统管理界面	4						
ŧ	系统日志							
ŧ	系统实时信息		添加备份计	划  导出	备份计划			
Ę	系统设置		备份计划管理					
	语言管理		添加备份计划	ðl 🛛				
	错误通话数据处理							
	一 拨号错误处理		基本资料	高级资料				
	左侧列表类别管理							
	左侧列表模块管理		计划名称:			计划状态:	启用 ▼	
	系统设置		月:	所有	-	星期:	新有  ▼	
	备份计划管理					n+		
	备份文件管理		<b>H</b> :	所有	<b>•</b>	87:	所有	
	系统热键		分:	所有	-	备份文件保留天数:		
	内核命令提示符		FTP发送:	否	-	FTP地址:		
	内核日志					570 fb70		
	网络配置		FIP用户名:			FTP密码:		
	录音文件管理		FTP上传路径:					
ŧ	工单管理							
Ŧ	预拨号							
ŧ	呼入客服					保存 返回		
ŧ	知识库	-	_					

计划名称:给这个备份计划添加一个标识。

计划状态:这个计划是启用还是停用。

月: 表示一年中哪个月份执行备份, 全部表示每个月都执行

星期:表示一周内,星期几执行备份,全部表示周一到周日都执行

日:表示一个月内的哪天执行,全部表示 1-31 日都执行

时:表示一天内哪个小时执行,全部表示每小时执行一次

分:表示一小时内哪个分钟执行,"所有"表示 0-59 每分钟执行一次

备份文件保留天数:保留最近几天的数据,最小三天,最大 180天

FTP 发送:是否启用将备份文件 ftp 发送至其他服务器。

FTP 地址:目标服务器的主机地址,例如 192.168.1.88

FTP 用户名:登录目标服务器的用户名。

FTP 密码:登录目标服务器的密码。

FTP 上传路径:将备份文件上传到目标服务器的哪个目录。

备份计划管理	0	
添加备份计划		
林 资 没 高 级 资 林 英 本 基		
备份内容:	<b>默认备份列表</b> [双击选择] /var/lib/asterisk /var/spool/asterisk/voicemail 占用太多硬盘空间 /var/spool/asterisk/monitor 占用太多硬盘空间 /usr/lib/asterisk /etc/asterisk /etc/asterisk /etc/dahdi /etc/astercc.conf /opt/asterisk/scripts/astercc /var/www/html/asterCC /var/lib/sounds	
备份数据库:	备份数据库参照如下格式: 数据库,数据库帐号1,数据库帐号密码1 数据库,数据库帐号2,数据库帐号密码2	

#### 设置高级资料

**备份内容:**在输入框右侧给出了系统关键文件目录,鼠标左键双击每个目录即可自动填充 到输入框。

(格式要求每行这样填写"数据库,数据库帐号1,数据库帐号密码1")

备份数据库:按行填写,每行代表一个数据库。右侧为填写格式举例。

点击"保存",完成备份计划的设置。

导出备份计划,点击导出备份计划,会出现以下窗口,下载备份计划。

正在打开 backupplan. txt	×
您选择了打开:	
backupplan. txt	
文件类型: Text Document	
来源: http://192.168.111.253	
│ 您想要 Firefox 如何处理此文件? ────────────────────────────────────	
<ul> <li>⑦ 打开,通过 (2) 记事本 (默认)</li> </ul>	
○ 保存文件 (S)  ○ 保存文件 (S)  ○ 比360安全浏览器下载  浏览…	
以后自动采用相同的动作处理此类文件。(A)	
确定 取消	

## 15.8 备份文件管理

左侧管理列表 系统设置->备份文件管理,进入下图所示页面

1份:所有 👻 星期:所有 💌 日:所有 🛩 小时:所有 🛩	保留 关 副国			
文件名	包藏时间	下载	恢复	HIP
2010-06-04-09-20	2010-08-06 07:45	下些	改复	HPR
2010-08-04-09-20	2010-08-06 07:46	Tt		HIT?

**模块功能**:根据系统配置文件的参数,对数据库,系统配置文件,语音文件进行定期备份。及时利用备份对系统进行恢复。(只可使用与当前系统相同版本的恢复文件进行恢复)

设置保存数据库数据的周期,月,周,日,时来准确定位保存周期; 保留多少天:设置备 份后的数据要在系统上存储多久;

点击【更新按钮】,系统便按照你设置的参数对数据进行周期性备份;

表格里的数据,就是系统现存的数据备份资料;你可以进行下载,删除,恢复操作。(只 有备份文件的版本与当前系统版本相同时,【恢复】按钮才可点击)

点击【恢复】,系统提示选择您要恢复的内容:数据库,Asterisk 配置,语音文件,可单选和多选。

恢复数据库时,会新创建一个数据库,原有数据库不会删除。默认使用配置文件的数据库 帐号密码,当权限不够操作时,会要求操作者输入管理员的数据库帐号密码。

恢复操作完成后,会告知操作者,每项恢复的结果(成功 or 失败)

#### 恢复后需退出系统重新登录。



恢复前请确认所有系统使用人员已经中断通话或操作,以免造成不 必要的损失。

## EQU(I)NET"

## 15.9 系统热键

左侧管理列表 系统设置->系统热键, 进入下图所示页面

14.10.	104	40.12	of B	
161 <b>1</b> 2:	01	16.1%	ЧЯ	_
报本机号:	*62	报本机号	可用	
电话录音:	*63	电话录音	可用	
坐席签入:	*64	坐席签入	可用	
坐席签出:	*65	坐席签出	可用	
模拟呼入电话:	*66	模拟呼入电话	可用	
DND激活: 1	*67 2	DND激活 3	可用	4
DND关闭:	*68	DND关闭	可用	
我的语音邮件:	*97	我的语音邮件	可用	
拔打语音邮件:	*98	<b>拨打语音邮件</b>	可用	
呼叫前转:	*91	呼叫前转	可用	
過忙转移:	*92	遇忙转移	可用	
无法接通转移:	*93	无法接通转移	可用	
未应答转移:	*94	未应答转移	可用	
取消全部呼叫转移:	*90	取消全部呼叫转移	可用	

【快捷键】 介绍 直接使用电话按下 指定快捷键的值,即可执行此值对应的快捷键功能, 如

使用电话按下【抢接】的值 \*61 , 就会执行 【抢接】的功能

图 1 部分 是各个快捷键的名字, 2 部分是对应的快捷键的值, 3 部分是对应快捷键的

备注, 4 部分是对应快捷键的状态

【快捷键对应的值】 是可以更改的

默认 ▲ 未发生改变时,快捷键下列出来的都是系统默认的快捷键数据,通过选择此下拉框,选择相应的团队,便可以查看相应团队下的快捷键,可以对不同团队下的快捷键进行修改设置

点击热键会看到如下界面

音转:	*51	盲转	可用	4
询问转: 1	*52 2	询问转	可用	
坐席皆词:	*55	坐席咨询	可用	

#### 【热键】介绍 在通话过程中,按下指定热键对应的值,就可以执行相应的热键功能,如

在通话过程中 , 按下【盲转】对应的 \*51 可以执行盲转的功能

在通话过程中 , 按下【坐席转】对应的 \*52 可以执行坐席转的功能

图 1 部分是相应热键的名字, 2 部分是对应热键的值, 3 部分是对应热键的备注, 4 部分 是对应热键的状态 此时 默认 是禁用状态, 表示热键只有默认数据, 无团队之 分。

修改【盲转】和【坐席转】两个热键的数据,都会调用重载功能

✤ 系统热键.con配置文件已改变,请重载.

点击后会重新生成 featruecodes.conf 文件

【状态】 分为 可用 (enable) , 禁用 (disabled)

# EQUÜNET

状态为可用, 表示可以通过指定的值, 做相应的操作

状态为禁用,表示不能通过此快捷键或热键对应的值,进行相关的操作

## 15.10 内核命令提示符

可以通过此页面执行一些简单的命令,查看相关结果,如执行 core show calls 命令

強行命令: core show calls 0 active calls 122 calls processed	ore show calls	执行 清屏		
	执行命令: core show calls 0 active calls 122 calls processed			

## 15.11 内核日志

Oct 11 15:31:27I NOTICEI972I chan (ax2 c: Restricting registration for peer 'th/AX7-1' to 60 seconds (requested 300)	
Oct 11 15:32:19) NOTICE[973] chan liax2.c: Restricting registration for peer TMAX16-11to 60 seconds (requested 300)	
Dct 11 15:32:20] NOTICE[977] chan_iax2.c: Restricting registration for peer tt)(AX16-5' to 60 seconds (requested 300)	
Dct 11 15:32:20] NOTICE[980] chan_iax2.c: Restricting registration for peer 10/4X16-3' to 60 seconds (requested 300)	
Dct 11 15:32:20] NOTICE[978] chan_iax2 c: Restricting registration for peer th/IAX16-4' to 60 seconds (requested 300)	
Dd: 11 15:32:21] NOTICE[974] chan_iax2.c: Restricting registration for peer th/AX9-1: to 60 seconds (requested 300)	
Dct 11 15:32:21] NOTICE[979] chan_lax2.c: Restricting registration for peer "th/AX6-2" to 60 seconds (requested 300)	
oct 11 15:32:21] NOTICE[973] chan_iax2.c: Restricting registration for peer ttylAX6-1 to 60 seconds (requested 300)	
oct 11 15:32:22] NOTICE[979] chan_lax2.c: Restricting registration for peer th/AX16-2 to 60 seconds (requested 300)	
Dct 11 15:32:22] NOTICE[973] chan_lax2.c: Restricting registration for peer 'ttylAX7-1' to 60 seconds (requested 300)	
oct 11 15:33:14] NOTICE[974] chan_iax2.c: Restricting registration for peer ttylAX16-1' to 60 seconds (requested 300)	
oct 11 15:33:15] NOTICE[979] chan_lax2.c: Restricting registration for peer 'ttylAX16-5' to 60 seconds (requested 300)	
ot 11 15:33:15] NOTICE[975] chan_iax2.c: Restricting registration for peer 'ttylAX16-3' to 60 seconds (requested 300)	
oct 11 15:33:16] NOTICE[976] chan_iax2.c: Restricting registration for peer ttylAX16-4' to 60 seconds (requested 300)	
oct 11 15:33:16] NOTICE[971] chan_iax2.c: Restricting registration for peer 1tyAX9-1 to 60 seconds (requested 300)	
Oct 11 15:33:16] NOTICE[972] chan_iax2.c: Restricting registration for peer ttylAX6-2 to 60 seconds (requested 300)	
Dct 11 15:33:16] NOTICE[974] chan_iax2.c: Restricting registration for peer ttylAX6-1 to 60 seconds (requested 300)	
oct 11 15:33:17] NOTICE[972] chan_lax2.c: Restricting registration for peer ttylAX16-2 to 60 seconds (requested 300)	
Dct 11 15:33:17] NOTICE[977] chan_iax2 c: Restricting registration for peer 1tylAX7-11 to 60 seconds (requested 300)	
oct 11 15:34:09) NOTICE[979] chan_laz2.c: Restricting registration for peer th/IAX16-1' to 60 seconds (requested 300)	
od 11 15:34:10] NOTICE[975] chan_iax2.c: Restricting registration for peer 1tyIAX16-5' to 60 seconds (requested 300)	
https://dtil.com dtil.com/dti dtil.com/dtil com/dtil.c	
od 11 15:34:11] NOTICE[971] chan_iax2.c. Restricting registration for peer ttylAX16-4' to 60 seconds (requested 300)	
Oct 11 15:34:11] NOTICE[972] chan_lax2.c: Restricting registration for peer 'ttyIAX9-1' to 60 seconds (requested 300)	
od 11 15:34:11] NOTICE[973] chan_iax2.c. Restricting registration for peer ttylAX6-2 to 60 seconds (requested 300)	
Dct 11 15:34:11] NOTICE[979] chan_lax2.c: Restricting registration for peer ttyIAX6-1' to 60 seconds (requested 300)	
Dct 11 15:34 12] NOTICE[973] chan_iax2.c: Restricting registration for peer %AX16-2' to 60 seconds (requested 300)	

可以通过此页面查看系统的内核相关日志

## 15.12 网络配置

#### 模块作用:配置系统的网络环境

NETWORK						
NETWORKING "yes"		HOST	AME	GATEWAY		EDIT
		*astercc10de	evastercc"	192.168.1.1		EDIT
DNS ADD						
	DNS			DELETE		
	8.8.8			DELETE		
ETH						
DEVICE	BOOTPROTO	IPADDR	NETMASK	GATEWAY	ADD	EDIT
eth0	none	192.168.1.45	255 255 255 0	192.168.1.1	ADD	EDIT
eth0:1	none	192.168.1.46	255.255.255.0	192.168.1.1		EDIT
eth0:2	none	192.168.1.50	255.255.255.0	192.168.1.1		EDIT
eth0:3	none	192.168.1.48	255.255.255.0	192.168.1.1		EDIT
eth0:4	none	192.168.1.55	255.255.255.0	192.168.1.1		EDIT
eth0:5	none	192.168.1.43	255.255.255.0	192.168.1.1		ED17
eth0:6	none	192.168.1.58	255.255.255.0	192.168.1.1		EDIT
eth0:7	none	192.168.1.87	255.255.255.0	192.168.1.1		EDIT
eth0:8	none	192.168.1.62	255.255.255.0	192.168.1.1		EDIT

# EQU(İ)NET<sup>™</sup>

### NETWORK

#### 可以编辑 NETWORK 的相关参数

NETV	VORKING	HOST	AME	GATEWAY	EDIT
'YES' NETWORK				0 12 6 1	
DNS DI	NETWORK				
	基本资料				
	NETWORKING *:		HOSTNAME *:		
ETH	GATEWAY *:	192.168.1.1			
DEVICE			保存 逆回		EDIT
ethic					-
eth0.1	none	192.168.1.46	255.255.255.0	192.168.1.1	EDIT
eth0:2	none	192,168.1.50	255.255.255.0	192,168.1.1	EDIT
eth0.3	none	192 168 1.48	255.255.255.0	192.168.1.1	HILT
eth0.4	none	192,168,1.55	255 255 255 0	192.168.1.1	EDET -
					Second Second

## DNS

### 可以点 DNS 后面的 ADD 按钮添加系统的 DNS

NETWORK					
NETV	VORKING	HOSTN	AME	GATEWAY	EDIT
'yes"		"astercc10de	wastercc"	192 168 1.1	BDIT
DNS ADD					
	DNS				3
	DNS	~			
ETH	基本资料				
DEVICE					D EDIT
eth0	NAMESERVER:				and the second s
eth0:1		15	存 适回		EDIT
eth0:2					EDIT
eth0;3	none	192,168,1.48	255 255 255 0	192.168.1.1	RUTT
eth0:4	none	192.168.1.55	255 255 255 0	192,168,1,1	BOIT
eth0.5	none	192.168.1.43	255.255.255.0	192.158.1.1	EDIT
eth0.6	none	192,168,1.58	255 255 255.0	192.168.1.1	EUXT
eth0:7	none	192.168.1.87	255 255 255 0	192,158.1.1	EDIT
attro:8	none	192 168 1.62	255 255 255 0	192 168 1.1	TATT

## ETH

## 可以为 eth0 添加子网卡

NETWORK						
. N	ETWORKING		HOSTNA	ME	GATEWAY	EDIT
			"astercc10dev	astercc"	192,158,1.1	EDIT
DNS MO						
	ETH					
	ETH					
ETH	基本资料					
DEVICE	DEVICE:	eth0:	BOOTPR	DTO: none	-	DD EDIT
ethi0	IPADDR:		NETMAS	K:		
ethū:1	GATEWAY:					EDIT
eth0:2			(g.72 16)	2		EDIT
eth0:3						EDIT
eth0:4	no	ne	192,198,1,55	200 200 200 9	192.196.1.1	1021
eth0:5	no	ne	192.168.1.43	255.255.255.0	192.158.1.1	ELIT
ethD;5	00	ne	192.168.1.58	255.255.255.0	192.168.1.1	EDIT
eth/0:7	no	ne	192.168 1.87	255,255,255.0	192 168 1.1	EDIT
eth0:8	no	ne	192.168.1.62	255 255 255 0	192 168 1.1	EDIT

#### 可以编辑网卡的参数

NETWORK								
N	ETWORKING			HOSTNAME		GATEWAY		EDIT
	"yes"		"ast	ercc10dex.aster	cc"	192.168.1.1	j.	EDIT
DNS MOD								
	ETH	_		_	_	0 8 8 ×		
	ETH							
ЕТН	基本资料							
DEVICE	DEVICE:	eth0		BOOTPROTO:	none	~	ADD	EDIT
eth0	IPADDR:	192.168.1.45		NETMASK:	255.255.255.0		STATE:	EUT
eth0:1	GATEWAY:	192.168.1.1						EDIT
eth0:2				77 16 5				EDIT
eth0:3								EDIT
eth0:4	no	ne	182,708,1.55		200,200,200,0	192.168.1.1	4	EDIT
eth0:5	no	ne	192,168,1.43		255 255 255 0	192.158.1.1		EDIT
eth0.6	110	ne	192.168.1.58		255 255 255 0	192.168.1.1		EDIT
eth0:7	no	ne	192,168,1.87		255.255.255.0	192.168.1.1		BII
eth0:8	no	ne	192.168.1.62		255.255.255.0	192.158.1.1		EDIT

## 15.13 录音文件管理

左侧管理列表 系统设置->录音文件管理, 进入下图所示页面

(110)	40-41	ATRAIN	***	th Control	てたれる世紀	1048	
MIBY	8.4	家百昧面大致	會切來百	BALLENE	F (C.SA (T.SIMAE	SM 3H	MICK
astercc	开启	3	易	11:28	裕于 2012-10-09 11:28 开始处理 2012-10-06 录音文件.	編編	IRFR

功能: 设置系统电话录音处理计划, 系统后台脚本会按照此计划对录音进行备份转移或删

除。

点击【添加】按钮,新增一个录音处理计划

≪ 系统管理界面 및					
▲ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	The Late				
中的类答理	浙加北北				
	<b>添加计划</b>				
□ 糸筑实时信息	甘木资料				
□□·系统设置	▲ 本 次 科				
语言管理					
错误通话数据处理	团队:	▼	状态:	开启	•
- 拨号错误处理	录音保留天数:		执行时间:	00 -: 00	•
- 左侧列表类别管理	사가배크수님께		11/200/7		_
左侧列表模块管理	<b>袒期</b> 來自处理:	转移录音	转移銷住:		_
系统设置	转移文件打包:	否 •			
备份计划管理					
备份文件管理			保存返回		
系统热键					
内核命令提示符					
内核日志					
网络配置					
录音文件管理					

团队:指定要处理哪个团队的录音文件。

状态:只有开启的计划才会被系统处理。

录音保留天数:当前团队的录音在系统内保留多少天,超过期限的录音将被系统删除。

**执行时间**:该计划每天的执行时间(系统每天几点几分开始处理该团队的录音,请选择系 统空闲期)。

**超期录音处理**:过了录音保留天数之后,录音文件如何处理,转移或者删除录音。如果选 择转移录音的话,在后面设置转移路径。

转移路径:录音文件保存到哪里。

备份路径:如果需要备份录音,请填绝对路径,即要将录音转移到哪个目录下。

**转移文件打包**:默认不压缩成 tar.gz 包,如果为了节省硬盘空间,可以选择此项。录音一 旦被打包,将无法在页面上进行试听。

## 16 工单管理

## 16.1 工单

工单可用于外呼营销和呼入客服,用来创建客户或企业内部职员提交的事务请求。一个工单 就像一个追踪器,能很清晰的追踪,处理和归档内外的问题事务请求。具有规范化统一管 理,明确服务支持流程,跨坐席、跨坐席组协作,易追踪,易管理,从而提升企业客户支持 服务的质量和效率,有效管理企业内部支持服务动向、提升企业专业服务的形象。适用于 电子商务,客服,教育,外包企业等。

# EQUÜNET

#### 左侧列表 工单管理->工单 进入工单管理界面。

《 系统管理界面 『	Ð							_
□账户和权限管理	4							_
■PBX管理		搜索						_
■ PBX高级管理		name: <mark>=</mark>	<b>_</b>	*	团队名称: _=	<b>•</b>	▶ 默	认邮件抄送地
⊞传真管理		备注: =	<b>•</b>	~	创建人: =		<b>×</b> 1	E单编辑权限:
田·费率管理	1 é	i组新建工单流向: =	<ul> <li>▼ -请选择-</li> </ul>	•	流转时保留坐席: =	▼ -请选择- ▼	]	[单结束动作:
⊞报表统计		创建时间, 把始时间		1	· · · · ·			, i
Ⅲ财务统计		RIXERUIPI. REXENJIPI	AT ANY A	-1				
■虚拟呼叫中心						重置 搜索	导出	
■ 外呼营销								_
Ⅲ呼叫中心高级管理								
⊞问卷管理		ID		📍 name		流转范围		• • 团队名
田群发信息管理		6		djj		eason		eason
Ⅲ 系统日志	r	5		售后答疑		eason		eason
H 系统实时信息	U e		>>  当		冬 共 1 页 转到	-		_
∃ 系统设置	117							_
□工单管理								
工単								
未完成工单								
ゆ の の の の の の の の の の の の の の の の の の の								
为了自己为犯从归							_	_

### 添加"工单,点击添加进入添加工单页面

≪ 系统管理界面 ■		
□ 账户和权限管理 🔶		
₽PBX管理		
■ PBX高级管理	name: 😑 🔽 💟 🛛 💟 🕅 図队名称: 😑 🔽 💟 默认邮件	
田传真管理	备注: ■ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	
□ 费率管理	首组新建工单流向: = ▼ -请选择- ▼ 流转时保留坐席: = ▼ -请选择- ▼ 工单结束	
□报表统计		
田财务统计		
□虚拟呼叫中心		
□ 外呼营销	基本资料 自定义字段	
□·呼叫中心高级管理		_
□ 问卷管理	团队名称: 流转范围: 清洗择 ◆	
田群发信息管理		
■系统日志		
□ 系统实时信息	□ 工单编辑权限: 所有人	
田 系统设置	默认邮件抄送地址: 工单结束动作: 无动作 ▼	
	备注:	
工单		
	保存 返回	
近期完成工单		
历史完成工单		

## EQU(I)NET

#### 基本资料

团队名称: 规定此类别工单只能在某个团队下使用。

流转范围: 指定工单可以在哪几个坐席组间进行流转。(未设置自动流转的情况下有效)

Name:工单流程的名称,用简单的语言表名此流程的用途。例如电视购物,维修,投诉等。

**首组新建工单流向**:工单初次建立时,如果工单流向的第一个组就是填写工单坐席组,是否把这个工单直接分配给这个组处理。如果选择"直接流向组",那么工单需要等待该组组长分配或系统自动分配后才能到达本组内某个坐席手中。

**工单编辑权限**:谁可以对这个工单进行编辑

所有人,工单所属者和坐席组长可以修改工单内容,回复工单信息,修改工单处理状态。 其他看见此工单的人仅可回复工单,修改工单内容,但是不可以修改工单处理状态。仅自 己,只有工单所属者和坐席组长可以修改工单内容,回复工单信息,修改工单处理状态。 其余人只能查看工单信息,不可以进行任何操作。

流转时保留坐席:举例说明,一个工单目前属于 g2 组 A 坐席(工单是由 g1 组 B 坐席创建),坐席本节点处理完毕后,需要将工单流转至 g3 组处理。

如果选择"是",那么工单进入 g3 组后,先查找 g3 组中是否有工单创建者 B,如果有, 把工单直接分配给 B 处理。如果未找到 B,系统将查找 g3 组中是否存在工单当前所属者 A,如果 g3 组存在 A,将工单直接分配给 A 处理。如果 A,B 均为找到,工单进入 g3 组 后,等待 q3 组长或系统分配给某个坐席。

如果选择"否",工单将直接进入 q3 组等待组长或系统分配给某个坐席。

356

默认邮件抄送地址:

工单结束动作:

**备注:** 说明性文字:

点击"保存",完成工单的设置。

#### 自定义字段

工单模板					0 [	] 🗖 🗙
添加工单						
基本资料	1定义字段					
默认语种: 字段名称 *:	简体中文	•	字段类型: 字段多语言 *:	input	•	
					添加字段	
字段类型	字段名称	字段多语言	默认语种	select选项	select可输入	删除
			保存返回			

默认语种:选择显示的语言类型,简体中文或者英语。

**字段类型:**添加的自定义字段的类型,包括 input 、select、text、upload、date、datetime、 六种类型的自定义字段。

**字段名称**:这个自定义字段的名称。

**字段多语言:**自定义段显示的多语言,需要根据默认语种配合使用。

点击"添加字段"完成本字段的添加,继续添加其他字段,刚才添加的字段会在列表显示。

点击"保存",完成工单的设置。

### 编辑

#### 双击任意一个保存的工单,进入工单编辑页面,如下图

工单模板					0 🛛 🗆 🗙
编辑工单					
基本资料	自定义字段	自动流转			
流转组:	easor	1	▼ 备注:		
				添	加流转
排	序	序号	流转组	备注	删除
			返回		

相比工单添加页面增加了一个自动流转项。

## 16.2 未完成工单

左侧列表 工单管理->未完成工单 进入未完成工单查看界面。

系统管理界面	4	
□		未完成工单 -请选择-     搜索
		搜索
出划分轨计		
□ 虚拟呼叫中心		
□ 外呼营销		所属组: 😑 🔽 💙 所属坐席: 😑 🔽
□ 呼叫中心高级管理		联络信息: = 🔽 🔽 💙 状态: = 🔽 -请选择- 🔽
□问卷管理		
田 群发信息管理		
□ 系统日志		
□ 系统实时信息		
□ 系统设置		
□ 工单		
- 未完成工单		
… 近期完成工单		
历史完成工单		
一 分配规则		

模板功能:新建的工单自动进入未完成工单表。

## 16.3 近期完成工单

左侧列表 工单管理->近期完成工单 进入近期完成工单查看界面。

≪ 系统管理界面 Ⅰ	
	近明完成工单 eason ▼ 提案 冬
10 10 20 10 IT	搜索
田财务统计	
■ 虚拟呼叫中心	
□.外呼营销	所雇坐席: 😑 💙 🛛 🗡 客户名称: 😑 💆 📝 😤 🝸
⊞ 呼叫中心高级管理	
□ 问卷管理	
■ 群发信息管理	
□-系统日志	
■ 系统实时信息	编号
∃ 系统设置	< << >> >  当前0-0条共0页转到
日 工单管理	
「工単	
未完成工单	
近期完成工单	
历史完成工单	
一 分配规则	

在这里可以看到近期完成的工单。

## 16.4 历史完成工单

左侧列表 工单管理->历史完成工单 进入历史完成工单查看界面。

《 系统管理齐国	*		1
□ 报表统计			
国际条体计		搜索	
			/
●虚拟呼叫中心			i,
■ 外呼营销		所屋坐席:   -	٢
□・呼叫中心高级管理		送野:= ▼ -请选择-▼ 状态:= ▼ -请选择-▼ 最后修改日期:記録时间 結束时间	
□问卷管理			
■ 群发信息管理		王宣 援索 守田	
Ⅲ·系统日志			l
Ⅲ 系统实时信息		編号 <b>y</b> × ◆ ◆ 标题 <b>y</b> ▲ マ × ◆ ◆ 在户名称 <b>y</b> ▲ マ × ◆ ◆ 秋志 <b>y</b> ▲ マ × ◆ ◆ 服务	•
□ 系统设置		< << >> >  当前0-0条共0条共0页转到	
日工单管理			1
- I <b>þ</b>			l
- 未完成工单			1
- 近期完成工单			l
历史完成工单			l

在这里可以看到所有已经完成的工单

## 16.5 分配规规

左侧列表 工单管理->历史完成工单 进入历史完成工单查看界面。

工单模板建立后,会根据流转范围或自动流转为涉及此工单的坐席组创建一条分配规则。 需要参与组组长自行设置修改本组工单处理方案。我们称之为工单分配规则。



# 17 预拨号

### 17.1 拨号器

左侧列表 预拨号->拨号器 进入拨号器界面。

预拨号工作原理是先拨通客户后,再拨打坐席电话,节省坐席拨号时间。减少时间浪费在 无法接通的客户身上。

asterCC呼叫中心	[最大并发限制:	10]								
* 技能组1	坐库总数 5	登录坐席 1	签入坐席 0	可用坐席 0	暂停坐席 0	话后处理 0 振铃坐席	0 通话坐席	10 振铃客户	0 等待客户 0	
外拔任务名	最大并发限制	问卷名	工作时间	待拔客户数	按最大并发	按坐席百分比	高级设置	操作	查看拔号列表	数据回收
1 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	10			0	10	00 %		开始	查看拔号列表	回收
1 通过计划数据	0			0	0	0 %		开始	查看拨号列表	回收
EQU(I)NET

坐席组长可以进入拨号器页面,对预拨号计划进行设置。

#### 简单设置

[最大并发限制: 1000]

团队设置中的显示名称,最大并发限制,是由系统管理员和团队

管理员在后台拨号器设置页面设置的,指定了该团队内最大的并发数

```
* <u>扶能組1</u> 坐席总数 5 登录坐席 1 签入坐席 0 可用坐席 0 暂停坐席 0 话后处理 0 振铃坐席 0 通话坐席 0 振铃客户 0 等待客户 0
```

技能组1为坐席组名称,其后参数为组内坐席状态统计。

坐席总数 当前坐席组内的坐席总数

登录坐席 组内登录到系统的坐席数

签入坐席 该组签入的坐席数

可用坐席 工作状态为非仅呼出的 空闲坐席数

暂停坐席 当前状态是暂停的坐席数 (不包括话后状态的坐席)

话后处理 当前状态是话后的坐席数

振铃坐席 振铃的坐席数

通话坐席 通话中的坐席数

振铃客户 振铃的客户总数

等待客户 等待的客户总数



外拨任务名	最大并发限制	问卷名	工作时间	待拔客户数	按最大并发	按坐席百分比	高级设置	操作	查看拔号列表	数据回收
1 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20	10			0	<b>O</b> 10	00 %		开始	查看拨号列表	回收

计划任务列表,点击【开始】按钮,启动拨号器。

外拨任务名:计划任务名称,点击名称可以看到实时通话信息(有多少客户振铃,有多少 客户等待坐席接电话,有多少客户正在和坐席通话)。



最大并发限制: 计划任务中设定的最大拨打电话数 (按并发模式拨号)。

工作时间:系统只在工作时间内才进行拨号。未设置工作时间,系统将无限制拨号。

待拨客户数:指待拨列表内还剩多少客户可以拨打。待拨量不足时,请及时回收客户。

按最大并发: 按你设置的最大量进行拨号, 保证系统同时拨打多少个客户。最大并发数遵循 授权>=团队>=任务>=你设置的数。如果你设置的并发数超过上一级, 此字段自动更新为上一级指定的数值。

**按坐席百分比**:根据签入坐席空闲比例进行拨号。(用此模式时,如果没有坐席签入,系 统将自动停止拨号。)一个坐席在线空闲,比例填写 200,就是每次拨 2 个客户。

#### 高级设置

高级设置:勾选高级设置,打开高级设置界面。设定高级参数配合拨号器拨号

外损任务名	最大并发限制	可推名	工作时间	待拔客户数	按最大并发	按坐席百	历分比	高額设置	操作	查看拔号列表	数据回收
1 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	10			1	⊙10	00	%	V	开始	查看拔号列表	回鉄
单次拔号上限 1	預錄号间隔 3		客户接通率 8	1.8% 5	客户	接通平均接	联锁时长	4 3		客户平均等待时长 10	
息用设置	平均通话时长 144 4		平均适后时长	206 6	短话单时长	7		短话单话后处	度时长 9	短话单比例 8 %	_

系统支持如下高级设置

单次拨号上限 每个预拨号任务最大并发呼叫数量的上限值

预拨号间隔 系统每间隔多少秒为该预拨号任务发起一次呼叫

客户接通率 计算拨号数目时使用的客户接通率

客户接通平均振铃时长 客户应答通话的平均振铃时长

客户平均等待时长 坐席接通客户在队列中的平均等待时长

启用设置 勾选代表启用。是指启用以下 5 个参数配置调节拨号:

平均通话时长 预测的正常通话的通话时长

平均话后时长 坐席在通话结束后处理通话所用的平均时长

短话单时长 用于设定一个标准,通话长度在该标准下的通话就为 短话单

短话单话后处理时长 短话单通话结束后坐席处理通话所用的平均时长

短话单比例 短通话在全部通话中所占的比率

当按最大并发模式拨号时,只有单次拨号上限和预拨号间隔起作用。操作:控制拨号器启动或关闭。

### 查看拨号列表

查看拨号列表:查看拨号列表内的客户,可以移除列表内的客户。

号列表查	看页面				第1F 音力						0 8
册除达: 按索	1 1113	全部									隐藏機
客户名称	r	包含 🗸			预放号码:	22 -			拔号状态:	= 🖌 请	选择 🔽
总时长:		包含 🖌			坐席应答时长:	包含 🗸			客户应答时长:	包含 🖌	
忧先愆:	1	包含 🗸			开始时间:	杨时间	]结束时间		拔号时间:	开始时间	建菜时间
客户应答	क्षांगे:				座席应答时间:	物时间	結束时间				
						重置	搜索				
全选	客户名称	预拔号码	拔号状态	优先级	开始时间	拔号时间	1	息时长	坐席应答时长	客户应答时长	· 座席应答时间
	aaaa	8000	待拔	1	0000-00-00 00:00:00	0000-00	0-00 00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0000-00-00 00:00:00

删除选中,从预拨号列表中删除勾选的客户。删除全部,从预拨号列表中删除符合当前搜索条件的所有客户。

### 数据回收

: 打开客户包页面, 筛选客户放入预拨号列表中。

号器数据[	回收				<b>宗</b>	÷)					0 8 (
回收选H 税索	中数据	回收全部当	前条件线	0据							陸寨快速
	客户名称	<b>包含 ⊻</b>				坐席包含 💌			拔号状态:=	✔ 请选择	
	电话号码	包含 🔽			1	息时长包含 🗸			坐席应答时长 包	13 🗸	
客户	应答时长	包含 🔽			客/	户状态 = 💌	请选择	~	客户应答时间:		東时间
座席	(应答时间)				ÓB	建时间:开始时间					
						重置	搜索				
□全选	回收	客户名称	坐席	客户状态	拔号状态	电话号码一	电话号码二	息时长	坐席应答时长	客户应答时长	座席应答时间
	回收	aaaa	2227	已处理(成功)	待拨	8000	1243418001	00:00:20	00:00:05	00:00:14	2012-08-15 10:27
	回收	3453	2227	已处理(成功)	接入目标	1986	435435	00:00:41	00:00:00	00:00:33	2012-08-16 17:36
									00.00.00	00.00.00	
	回收	黄小洁	0002	未处理	待拔	8000		372847:11:05	00:00:00	00:00:00	0000-00-00 00:00
	回牧 回牧	黄小洁 毕梦云	0002 0002	未处理 未处理	待拔 待拔	8000 18772318661		372847:11:05 00:00:00	00:00:00	00:00:00	0000-00-00 00:00
	回枚回枚回枚	黄小洁 毕梦云 吴道	0002 0002 0002	未处理 未处理 未处理	待拔 待拔 待拔	8000 18772318661 13597708990		372847:11:05 00:00:00 00:00:00	00:00:00	00:00:00	0000-00-00 00:00 0000-00-00 00:00 0000-00-00 00:00

将客户包内的数据回收到拨号列表中。可以单条,多个或根据搜索条件批量回收相关客 户。

回收时,需要填写以下参数 预拨号码:指定拨号器要拨打客户哪个号码字段。优先级: 数字越大,越优先拨号。拨号时间:可以指定什么时间才拨号。0000为任何时间。

回收客户	
选择回收条件	
选择预拔号码: 优先级:	电话号码一 💙
拔号时间:	0000-00-00 00:00:00
	确定返回

回收可以根据你的实际需要,来选择相应的客户。一般来讲都是回收拨号状态=客户应答的数据。此类数据是客户应答了,但是没有坐席服务,是比较有价值的。

### 17.2 预拨号列表

左侧列表 预拨号-->预拨号列表 进入拨号器界面。

_		
≪ 系统管理界面	-	<u>飛艇号列表</u> ・清选择・1 ■ 按迭中期除 按提素删除 过滤器 提素 ☆
H HR ASSAIT		
王财务统计		
□虚拟呼叫中心		
□ 外呼营销		总时长: = 🗾 🔍 坐席位著时长: = 🗾 🥁 客户位著时长: = 🗾
⊞ 呼叫中心高级管理		拨号状态: = 🔽 · 清选择- 🔽 预约时间: 起放时间
Ⅲ 问卷管理		
□ 群发信息管理		
□ 系统日志		重置 複素
Ⅲ 系统实时信息		
Ⅲ 系统设置		
■ 工单管理		
□ 预拨号		< << >> >  当前0-0条共0条共0页转到
- 拨号器		
一 预拨号列表		
- 拨号器设置		
预拨号统计		
预拨号过滤器日志		
预发导中接通原因		

默认打开此页面,不显示任何外拨营销任务下的预拨号列表数据,可以根据上图中红色框 的下拉框内选择相应的外拨营销任务,来管理对应的预拨号列表数据

# EQUINET

选择相应的外拨营销任务后,如果对应的预拨号列表里有数据 会看到相应的数据显示在列

表里,如下图

~
*
的时间

图中 ① 表示的是当前查看的是 预拨号列表内的数据 图中 ② 点击后, 会显示 当前外拨 营销任务对应的客户包内可回收的数据 图中 ③ 点击该按钮可以建立 过滤器来为相应的 外拨营销任务 自动进行客户的回收

### 预拨号列表数据

会显示出当前外拨任务对应的预拨号列表里所有的数据,可以查看没个预拨号客户的情况

### 可回收数据

会显示出当前外拨任务对应的客户包内的数据,点击后,在页面 过滤器按钮后 再出现两

**根据选中回收** 是对应页面选中的的数据从 客户包内添加到 预拨号列表 里用于进行预拨 号

根据搜索条件回收 是根据当前页面里搜索框内的条件进行回收的, 如果搜索框内未有条

件,将会默认回收全部数据

点击按钮 会弹出一个提示框,如下

回收客户		X
选择回收条件		
选择预拨号码:	电话号码— 💌	
优先级:	0	
预约时间:	2016-04-07 10:14	
清空归属坐席:		
	保存返回	
		_

预拨号码:指定拨号器要拨打客户哪个号码字段。

优先级: 数字越大, 越优先拨号。

预约时间:可以指定什么时间才拨号。0000为任何时间。

回收可以根据你的实际需要,来选择相应的客户。一般来讲都是回收拨号状态=客户应答的 数据。此类数据是客户应答了,但是没有坐席服务,是比较有价值的。

#### 过滤器

点击【过滤器】按钮,打开过滤器设置页面。

VINA-CC 配置指南

添加预拨号过滤器						0 🛛 🗖 🗡
添加预拨号过滤器						
預拔号过滤器名*:			:态:	启用	~	
优先级:		预约时	间:	2016-04-07 10	:17	
預拔号码字段: 电	话号码一	≥ 清空归属	La Raine La	7		
执行时间: 分	* 💌 小时 * 💌	日 * 🖌 月 *	✔周*▼	4		
已选择的预拔号过滤器	条件	0	显示该	过滤器的条件		
<b>漆加设数号过滤器的条</b> 选择该过滤器 id 保存添加即可 的过滤器条件	件 的条件 选择完与 将当前选择的过滤 下	毕后点击 急条件添加到( 返回 保存	D <mark>× 「请选</mark> 预快号过过是	≇- ♥ 添加 #	② 可以选择约 <del>的方式</del>	多个条件间
预拨号过滤器名	执行时间	状态	预	发号过滤器条件 ③	应用	#IPR
< << >>	>					

预拨号过滤器名: 过滤器的名称

状态: 过滤器是否可用

优先级: 设定回收的客户的优先级

预约时间: 设定回收客户的拨号时间

预拨号码字段: 设定客户包里的哪个字段回收到预拨号列表的预拨号码字段中

如果客户包内的数据有以电话号码一来存电话号码,也有以电话号码二来存电话号码的,这种情况,需 要建立两个同样条件的过滤器,只是预拨号字段这需要分别选择电话号码一和电话号码二

#### 清空归属坐席: XX

**执行时间:** 设定过滤器的执行时间,由系统后台进行操作可以根据自己的需要,定义在什么时间执行,如分10小时5日30月\*周\*(表示每个月的30号5点10分执行)

选择条件之后,点击保存预拨号过滤器,将会在 ③ 中显示已保存过的该外拨营销任务的 过滤器

过滤器,实际上就是模仿人工回收数据过程,减少人工劳动量。你只需设置一次回收条件,系统便按时间只能进行操作。

### 17.3 拨号器设置

左侧列表 预拨号-->拨号器设置 进入拨号器设置界面。

拔号器设置			
团队ID	团队名称	最大并发限制	拨号规则
3		1000	所有
		< << 1 >> >	

此页面显示当前系统所有的团队,可以针对每个团队独立设置 最大并发限制 和 拨号规则

双击 最大并发限制列里 每个团队对应的值,可以修改此值

同样,可以双击每个团队对应的 拨号规则,出现下拉框,进行选择修改

### 17.4 预拨号统计

左侧列表 预拨号-->预拨号统计 进入预拨号统计界面。

团队: ┛ 外援任务:	第二组外呼任务 ▼	统计类型:	接通客户等待时长	-
			接通客户等待时长	
<b>统计日期:</b> 2012-12-02	香着 导出	立即生	放弃客户时长	
			接听客户振铃时长	
			成功提交客户通话时长	
			失败提交客户通话时长	
			继续跟踪各尸进话时长     まれ左方も通道时と	
			本保仔各户通话时长   成市坦立安白迁氏时长	
			成功提文者/214/2016   10   10   10   10   10   10   10	
			继续跟踪客户话后时长	
			分布比率	
			W	- 1

团队 选择一个团队,用于关联当前团队下的外拨任务

外拨任务 统计查看的外拨营销任务

统计类型 统计数据的类型

统计日期:统计需要查看哪天的数据信息

选择团队、外拨任务、统计类型和统计日期后,需要先点击立即生成今日当前报表按钮,先生成统计数据文件,然后在点击查看按钮,查看相应的统计数据

### 17.5 预拨号过滤器日志

左侧列表 预拨号-->预拨号过滤日志 进入预拨号过滤器日志界面。

顶独号过滤器名 = 💌	*	忠敬: =	×	10.133	a 💌	2
±0000 = 💌	I	重要 搜寻	a An als	file 💌		
预拨号过滤器名 💌 ▲▼×♥	🐓 执行时间	🚽 🔺 X 🕈	* 总数	💌 🔺 🛪 🕈 🚺 成功数	✓ ▲ ¥ X III	💌 🔺 🛪 🖬 🖬
] 例试过滤器	2012-09-17 13:41:01		1	0	1	删除
] 測试过滤器	2012-09-17 13:40:01		1	0	1	<b>提出</b> 除。
测试过滤器	2012-09-17 13 39:01		1	0	1	融降
测试过滤器	2012-09-17 13:38:01		1	0	1	影响
测试过滤器	2012-09-17 13:37:01		1	0	1	别称
創试过總器	2012-09-17 13:36:02		1	0	1	规除
测试过滤器	2012-09-17 13:35:01		1	0	1	12164
测试过滤器	2012-09-17 13:34:01		1	0	1	制件
测试过滤器	2012-09-17 13:33:01		1	0	1	Willion
測式过滤器	2012-09-17 13:32:01		1	0	1	影除

可以通过页面上的下拉框来查看 每个外拨营销任务的过滤器的执行日志

### 17.6 预拨号未接通原因

左侧列表 预拨号-->预拨号未接通原因 进入预拨号未接通原因查看界面。

2 亥纳答理男面		_
	统计类型: 按预拨号记录统计 ▼	
		_
± PBX 局政管理	选择团队:                     选择外呼营销任务:	确定
●传真管理		
田妻率管理		
⊞报表统计		
⊞ 财务统计		
□虚拟呼叫中心		
卧 外吁营销		
■ 呼叫中心高级管理		
□问卷管理		
□ 群发信息管理		
■ 系统日志		
Ⅲ系统实时信息		
∃ 系统设置		
□□工单管理		
田预拨号		
拔号器		
- 预拨号列表		
- 拨号器设置		
预拨号统计		
预拨号过滤器日志		
预拨号未接通原因		_

可以在这里查看每个外呼营销任务有哪些未接通,是什么原因导致无法拨通

# <u>EQU(İ)</u>NET<sup>™</sup>

# 18 呼入客服

### 18.1 呼入客服

左侧列表 呼入客服->呼入客服 进入呼入客服界面。

≪ 系统管理界面 単	呼入 东眼 沃加	₩除 撺索 ◇			
⊞报表统计	埠去	IS St. A			
田 财务统计	192, 197				
〒 虚拟呼叫中心	服务名称: =		王叫名称: =		
中外呼营销	备注: =	<b>_</b>	团队:	▶ 坐席组: _	: 🔽 💌
E 呼叫中心高级管理	电子商务: =	▼ V	创建人: =	❤ 强制使用主叫: =	▼ -请选择- ▼
田问卷管理	状态: =	▼	(先呼叫: = ▼ -请洗择-		始时间 结束时间
田群发信息管理					
Ⅲ 系统日志			重置	搜索 导出	
Ⅲ系统实时信息	□ 息示数据   會 回收並	<b>k</b> 1			
Ⅲ 系统设置					
Ⅲ 工单管理		此分名称			
□ 预拨号	14				eason
E 呼入客服	□ 13				null
… 呼入客服	□ 12	-			null
来电性质	<b>—</b> <i>и</i>				1100
呼叫记录					UCServer
·····································	□ 10			淘宝网	UCServer
500110020 m 如旧店	□ 9				null
回安白禁珊					null
四 电丁树分					UCServer
用持持民族	Γ 2				UCServer

#### 点击添加,进入呼入客服添加页面

呼入客服管理				0 1
添加呼入客服				
<b>科</b> 资本基				
服务名称*:		状态:	启用	•
國队:	-	坐席组*:	呼入客服坐席组	-
工作链接 *:	dialininterfaces 💌	默认读取历史记录:	是	•
新增客户优先级:	仅个人客户 💌	电子商务:	-请选择-	•
主叫名称:		主叫号码:		
强制使用主叫:	좀 💌	坐席听取录音:	否	•
被咨询坐席编辑客户:	좀 💌	优先呼叫:	关闭	•
来电提示窗浮起:	분 🔹	备注:		
		保存 返回		

服务名称: 定义呼入客服的名称, 最好能够表达业务目的。

状态:这个服务是否启用。

团队:这个服务属于哪个团队。

坐席组:属于哪个坐席组。

**工作链接**:指定当前呼入客服来电弹屏的地址。即来电弹屏使用哪个页面,默认请选择 dialininterfaces 默认读取历史记录:客户弹屏资料打开后,是否同步查询客户的历史联络记录。(建议选"否",降低服 务器性能消耗,当坐席需要查看客户联络记录时,手动点击获取按钮即可。)

新增用户优先级: 控制新客户来电弹屏界面默认使用哪种资料卡进行填充。

- 仅个人客户:只能使用个人客户资料卡添加客户
- 个人客户优先:默认使用个人客户资料卡,但可以通过页面切换至机构客户资料卡。
- 仅机构客户:只能使用机构客户资料卡添加客户
- 机构客户优先:默认使用机构客户资料卡,但可以通过页面切换至个人客户资料卡。

**电子商务:**系统安装电子商务模块,呼入客服可以使用电子商务模块,客户弹屏界面可以进行电子商务相关的操作

**主叫名称:**外拨电话给客户时,显示给客户看的来电名称(只对 sip 客户电话生效,与主叫号码一样,受 电信运营商控制)

**主叫号码:**外拨电话给客户时,显示给客户看的电话号码,但是此号码必须是电信服务商允许你送出的号码。

强制使用主叫: 是否强制使用本呼入客服设置的主叫名称和主叫号码。

仅在坐席页面点击拨号或坐席分机模式拨号时有效。

正常情况下(即值为"否"),外呼时会使用坐席页面设置的主叫号码和名称;

373

如果坐席页面未设置, 会使用分机的主叫号码和名称;

如果分机也未设置,才会使用此页面设置的主叫号码和名称。

当此处选择"是"时,不管坐席和分机是否设置主叫号码和名称,都将使用此页面设置的

主叫号码和名称。

**坐席听取录音**:坐席是否可以听取录音。

被咨询坐席编辑客户:坐席是否可以编辑客户资料。

优先呼叫:

#### 来电提示窗浮起:

备注: 给这个呼入客服增加注释信息。

点击"保存",完成这个呼入客服的设置,在呼入客服窗口可以看到已经设置好的客服信息,双击可以进 入编辑界面,如下图,灰色字体为不可编辑。

呼入客服管理				OE	×
编辑呼入客服					
<b>择</b> 资本基					
服务名称 *:	测试呼入客服	秋态:	启用		
國队:		坐席组*:	外呼营销坐席组		
工作链接 *:	dialininterface	默认读取历史记录:	是		
新增客户优先级:	个人客户优先	电子商务:	-请选择-		
主叫名称:	双击进行编辑	主叫号码:	双击进行编辑		
强制使用主叫:	否	坐席听取录音:	否		
被咨询坐席编辑客户:	否	优先呼叫:	关闭		
来电提示窗浮起:	是	备注:	双击进行编辑		
客户指	夏素页面字段设置 前台字段	显示设置 添加坐席组链接	添加挂机事件 返[	E	

#### 在编辑页面可以看到四个标签

客户搜索页面字段设置 前台字段显示设置 添加坐席组链接 添加挂机事件

#### 点击"客户搜索页面字段设置", 弹出页面



选择不同的表,针对坐席,对表中内容的搜索方式,开启显示限制,如下图。

字段显	示设置				0 🛛 🗖 🗙
编辑	字段显示				
-	n				
- <del>7</del> 13	R				
ID		● 未开启搜索	○ 模糊匹配	○ 完全匹配	
姓谷	2	• 未开启搜索	○ 模糊匹配	○ 完全匹配	
性别	\$U	• 未开启搜索	C 模糊匹配	○ 完全匹配	
年書	Ŕ	未开启搜索	C 模糊匹配	C 完全匹配	
生日	3	◎ 未开启搜索	○ 模糊匹配	○ 完全匹配	
电调	話号码一	● 未开启搜索	○ 模糊匹配	C 完全匹配	
电调	話号码二	未开启搜索	C 模糊匹配	C 完全匹配	
传算	<b>真</b> —	◎ 未开启搜索	○ 模糊匹配	C 完全匹配	
联系	系人电子邮件	● 未开启搜索	○ 模糊匹配	C 完全匹配	
联系	系地址一	● 未开启搜索	○ 模糊匹配	○ 完全匹配	-
			确定		

**未开启搜索**:不能在客户搜索页面使用此字段进行搜索。

**模糊搜索**:在客户搜索页面可以使用此字段进行搜索,并以模糊匹配的方式检索。例如数据库内有姓名 =xxx 有限公司,你只需搜索有限公司,就可以找到这条数据。

**完全匹配**:在客户搜索页面可以使用此字段进行搜索,并将以精确匹配的方式搜索数据。例如数据库内有 姓名=xxx 有限公司,你必须搜索 xxx 有限公司,才能找到这条数据。

点击**确定**,保存设置。

这样做的目的是为了保护客户资料,同一团队的呼入客服业务使用的客户表都是相同的。 只有坐席知道客户信息时(由管理控制精确或模糊搜索所决定),才能收到相关客户。

客户搜索页面用于坐席事后对客户补单或回访客户时使用。

点击"前台字段显示设置", 弹出页面

系统提示	
	请选择表: 个人客户 ▼ 个人客户 小人客户 机构客户
	返回 确定

选择需要设置的表,进入下个页面进行设置,如下图。

字段显示设置				0 🛛 🗆 🗙
编辑字段显示				
字段	全选查看/取消全选	□ 全选编辑/取消全选	□全选	-
姓名	「查看	☑编辑	□必填	
性别	「查看	☑编辑	□必填	
年龄	「查看	☑编辑	□必填	
生日	「查看	☑编辑	□必填	
电话号码一	「查看	☑编辑	□必填	
电话号码二	「查看	☑编辑	□必填	
传真一	「查看	☑编辑	□必填	
联系人电子邮件	「查看	☑编辑	□必填	
联系地址一	□查看	☑编辑	□必填	
邮政编码	「查看	☑编辑	□必填	
		确定		

在这里管理员可以选择性的让坐席得到部分权限。

点击"确定",完成此项的设置。

#### 点击"添加坐席组链接",进入以下页面

坐席组链接管理	o d = ×
添加坐席组链接	
基本资料	
坐席组:     eason     ●     链接:     d       来电性质:     默认来电性质     ●	ialininterfaces 💌
确定返回	
呼入客服 链接 坐席组 来明	11性质 删除
呼入客户-e dialininterfaces eason 默认	<b>米</b> 电性质

此界面用于控制同一个业务下,不同坐席组的弹屏页面。或指定多个坐席组服务于此页面。

点击"确定",完成坐席组链接的添加,添加完成的链接,会在下面的表格列出来,点击删除,可以把添加的链接删掉。

坐席组:为呼入客服增加一个坐席组参与服务。

链接:指定此坐席组弹屏时,使用哪个操作界面为客户服务。

**来电性质**:可以在 <u>来电性质</u> 页面进行设置。指定默认来电性质目的再于减少坐席操作;也可以结合 ivr 设置此来电性质,弹屏时坐席就知道客户选择了哪项服务。

点击"添加挂机事件",进入挂机事件添加页面,方便坐席操作。

添加挂断事	件管理					C		×
添加挂机	事件							
基本资料								
_								
目标:		坐席未接听	i 🗾	类型:	短信	<b>-</b>		
模版:		-请选择-	•					
				保存返回				
目标		类型	模版	创建者	创建时间		删除	
								li

"保存",可以在下面列表看到,刚才添加的挂机事件

# EQUÜNET

### 18.2 来电性质

左侧列表 呼入客服->来电性质 进入来电性质界面。

《 系统管理界面 4		The Street	2012A						
■报表统计	4		胡家 漢案	*					
田财务统计	3	E 37.							
王虚拟呼叫中心		来电性质:		×	=:川国	<b>_</b>	×	工单: _=	_
E 外呼营销		状态: 😑 📘	-请选择- ▼						
日呼叫中心高级管理						重置 搜	索导出		
E 问卷管理									_
田群发信息管理		显示数据   🏫 回收站	l .						
Ⅲ 系统日志		来电性质	▲ ▼ ×	* 团队	▼ ▲ <del>-</del> × •	🐓 备注	▼ ▲ <del>-</del> × ↔	* 工单	▼ ▲ ▼ ×
E 系统实时信息		恢复客户		eason					
H 系统设置	Шr	间期的发展						体后效网	
11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.11.		问题首短		eason				吉川首架	
日 预拨号		投诉		null					
日呼入客服		咨询		null					
呼入客服		投诉		null					
··· 来电性质	1	<b>本由次</b> 海		aull					
~~ 叮叫记录	11 -	<b>未电音阅</b>		nui					
统计报表		咨询							
田知识库		< << 1	>> >  当前	前1-7条共7条	+1页转到				
田客户管理									
<b>□ 电子商务</b>									

### 点击"添加",进入来电性质的添加。

来电性质				0 1 0 ×
添加来电性质				
基本资料				
来电性质*:		状态:	应答	•
团队:	默认	工单:	-请选择-	•
所属呼入客服:	请选择 🔶			
备注:				
		保存返回		

来电性质:使用言简意赅的词语,表述客户来电目的或坐席外呼的最终结果。

状态: 分为应答和未应答.弹屏页面根据是否应答, 切换显示来电性质下拉列表的内容。

团队:设置此数据只能用于哪个团队。`默认`为所有团队均可以使用。

工单:如果安装工单模块,当前来电性质将与工单进行关联。坐席在弹屏页面选择此来电性质后,会看到

提示,是否添加工单。

例如, 来电性质咨询可以对应一个咨询类工单; 来电性质投诉, 可以对应一个投诉类工单。

所属呼入客服:如果指定呼入客服 只有设定的呼入客服才可以使用该来电性质

备注:记录备注信息。

### 18.3 呼叫记录

左侧列表 呼入客服->呼叫记录 进入呼叫记录界面。

按不同的呼入客服业务分别记录呼叫记录

《 系统管理界面	4		1
→ 服表统计			
		搜索	
■虚拟呼叫中心		🔹 主叫号码: 😑 🔽 🛛 💌 被叫号码: 😑 🔽 💙 咨询电话: 😑 🔽	~
● 外呼营销		来电性质: 😑 🔽 总时长: 😑 🔽 🔽 计费时长: 😑 🔽	~
⊞ 呼叫中心高级管理		音注 = ▼	~
□问卷管理			
田 群发信息管理			
Ⅲ 系统日志		· 야애봇型: ] = _ ] -请选择- ] 원잡힌() 등 권) -请选择- ] 広答时间: 記念时间 (法来时间	
Ⅲ 系统实时信息		에建时间: 起始时间 结束时间 开始时间: 起始时间 结束时间 结束时间 结束时间 结束时间	
田 系统设置		車管 搜索 导出 xis file ▼	
■工单管理			
□·预拨号			l
□ 呼入客服			2
一 呼入客服			ì
来电性质		< << >> >  二則0-0家代0家代0保約	-
呼叫记录			l
漏单管理			l
统计报表			l

可以点击页面上 🔍 收听录音,点击 🖳 下载本次记录的录音

### 18.4 漏单管理

左侧列表 呼入客服->漏单管理 进入漏单管理界面。

漏单,即漏话。指客户电话打到系统,没有空闲坐席为其服务,客户主动挂机所产生的通 话记录。

何时会使用此页面?

1.如果坐席组长需要给所有漏话创建工单时,可以在此页面进行操作。

2.如果需要坐席直接对漏话进行回访,可以在此页面操作。

《 系统管理界面	4	
■报表统计		
Ⅲ 财务统计		搜索
■虚拟呼叫中心		主叫号码: <mark>=</mark>
Ⅲ 外呼营销		* 末电性质: =
⊞ 呼叫中心高级管理		客户名称 =  マ  ・ ピ  ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
■ 问卷管理		
□ 群发信息管理		
Ⅲ 系统日志		开始时间:起始时间 结束时间 结束时间 结束时间 活束时间
Ⅲ 系统实时信息		重置 搜索 导出
Ⅲ 系统设置		
Ⅲ工单管理		未回访 客户申请回访
□ 预拨号		
- 呼入客服		< << >> >  当前 0 - 0 条 共 0 页 转到
呼入客服		
- 来电性质		
呼叫记录		
… 漏单管理		
统计报表		

页面列表中 未回访的数据用红色字体表示。也可以根据"是否已回访"字段进行辨别。

坐席使用此页面时,可以在列表中看到<sup>加呼出</sup>按钮,点击后,系统在来电号码前+0发 起外呼(如果是外地号码)。

向本地号码发起外呼,直接用鼠标左键双击漏话数据即可。

只要向客户发起回访,数据的回访状态将变为"是",但页面不会自动刷新(页面还会显示否),所以坐席每次回访结束后,需要点击【刷新】按钮,以获取最新漏话信息。

### EQU(I)NET

当你发起回访时,可能会看到这样的提示"当前坐席已被回访,是否继续拨号?",说明 此客户已被别的坐席处理了。你应根据业务需要,决定是否继续拨号。

为什么会出现这样的情况?

因为同组的坐席,都可以看到这些漏话记录,你还在决定先打哪条时,别的坐席已经完成 了回访操作。这个列表不是实时的,所以你能使用【刷新】按钮来获取最新动态。

如何为漏话添加工单?

首先你必须是坐席组长,其次你必须创建一个漏话工单模板。

最后,在要创建工单的数据前打勾,点击【添加工单】按钮。如何填写工单内容,请参考 «asterCC 工单使用说明.ppt»

漏话工单创建后,系统认为漏话记录进入了一个新的处理流程中,将自动把回访状态变为 是,防止坐席在此页面进行回访操作。

创建漏话工单时,有人会问我,为什么看不到数据前的勾选框?

因为系统标题栏采用了 cookie 记忆,你之前一定是用了其它帐号进入了系统管理员后台, 这种情况下访问漏话页面时,是没有勾选框的。而后你又用坐席组长 登录,这时打开此页 面采用了你上次访问此页面的 cookie,所以你看不到勾选框。你需要在此页面任意一列标 题栏处选择"重置标题栏"。

### 18.5 统计报表

左侧列表 呼入客服->统计报表 进入统计报表查看界面。

《 系统管理界面 =		_				_	_	_	_		_		_
地区分析报表	⇒E	昨天	本周本月	上三个月	今年 去年 201	16-02-01 00	00 2016	-04-30 23:5	9				
田财务统计									-				
甲盧拟呼叫中心	按守,	入客版统计		息计:4,已选择:1	•	按合计 💌	所有坐席 🚬	确定	-0.5番号	计列表			
甲外吁营销	明号	秋态	统计类型	开始时间	结束时间	统计方式	听入客服	<u>46</u> 98	创建人	创建时间	查看统计结果	导出统计结果	删除
(F) 呼叫中心高级管理	18	未处理	按呼入客服统计	2016-02-01 00:00	2016-04-30 23:59	按合计	测试呼入客服,	所有坐席	admin	2016-04-07 14:24:43			删除
田间卷曾遭	9	处理完毕	按呼入客服统计	2015-05-25 00:00	2015-05-25 23:59	按合计	strong-test,		admin	2015-05-25 09:15:18	查看	导出	删除
□ 群炭信息管理		< <<	1 >> >	当前1-2条共2条	:共1页转到								-
➡系统日志	_												
甲系统实时信息													
Ⅲ系统设置													
甲工单管理													
₽ 预拨号													
□ 呼入客服													
- 呼入客服													
- 来电性质													
- 呼叫记录													
二 漏单管理													
- 统计报表	11												_

管理员可以在这里看到指定时间,查看所选定客服的工作情况。

# 19 知识库

在下拉列表选择不同的团队,为每个团队创建知识库。

在选中团队名称之后,点击下面的"\*\*\*知识库",可以为这对个团队创建一个知识分类。



andy测试 andy测试 知识库	知识:
	知识类别名称*:         知识类别备注:         保存

测建完之后, 可以通过	<b>添加知识</b> 右边的 按钮,进入知识添加的页面。
基本资料	
知识名称*:	
知识标签:	
状态:	● 草稿 ○ 发布
上传文件:	上传
显示内容*:	
文本内容:	



知识:	🍳 查找

输入关键词,可以通过关键词快速的在知识库里查找。

·····································	UCSenar ·		State
E PRXIME A		知识:	and the second
N PBX高级管理	知识库		呼叫中心的常见问题处
日格直燈證	● 呼叫中心 ◎ 2 ◎		理?
日長年間提	* IPPBX		
2: 服表统计	防火槽类		
2. 财务地社	· III 例/ · GR		
Edmmeted	# CES		
日外時間開			
と行われた高田新聞			
1 6 W W W			
日都就保護管理			
F-系统日本			
1. 系统实践信息			
日本地設置			
日王孝智課		知识类别名称": 呼叫中心	
E 1998-15		知识类别备注:	
10.00人寫圖			
e točist			
- 90/84			
0 1992-0 10 497.1210 0 120235 0 120235		<b>利</b> 尼英語 <b>前</b> 注:	

# 20 客户管理

### 20.1 自定义字段

左侧列表 客户管理->自定义字段, 进入下图所示页面。

为了满足业务的需要,我们经常要为客户表增加一些字段,以满足数据录入。

表名称 = 💌 📑 宇教多语言 = 🔍	#选择-	秋英型 = ▼ -清法择- ▼ 国以名 = ▼	创建人 = 💌 -	请选择	
表名称 🔍 🖛	×+ + 字段类型 V	★ ★ ★ 数认语种 ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★ ★	▼×◆ ◆ 字段名称 👻 ▲	▼×◆ ◆ 字段多语言 · · ·	
] 外披个人客户	input	cn	35	ſ	
] 外排个人客户	select	cn	Provinces	***	
] 外接个人客户	input	cn	shixb	asad	
] 外拔个人客户	upload	cn	pdffile	PDF文档	
] 外拨个人客户	upload	cn	grzp	个人照片	
] 外拔个人客户	text	cn	ceshiText	anz	
] 外據个人客户	text	cn	yyzzsm	营业执照说明	
] 外接个人客户	upload	cn	yyzz.	营业执照	
] 外拔个人客户	datetime	cn	test_datetime1	過fi式datetime 1	
外拔个人客户	date	cn	test_date1	湯(i式date1	

此模块作用是:系统为两个客户信息总表和 相应团队下的客户包建立一些常用字段,当您遇到特殊客户资料群时,系统默认字段就满足不了数据录入了,这时您只需在此模块为相应的表增加所需字段即可。

此模块还可根据搜索条件对增加过的字段进行编辑,删除,导出(csv或 xls 格式)。

添加

自定义字段				oğe x
增加自定义字段	此顶必须道写.			
基本资料				
团队名:		客户包:	选择选项	-
表名称:	机构客户	字段类型:	select	•
字段名称*:		字段多语言*:		
默认语种:	简体中文	select可输入:	否	•
select选顶:				
	如:中国,韩国,日本	保存返回		

字段说明:

团队名: 选择团队, 用于选择相应团队下的客户包

**客户包**: 如果未选择客户包,那么以后该团队创建的新客户包,默认都增加此字段。 如果选择客户包,那么只有此客户包增加此字段。

表名称: 客户包的类型

**字段类型:**添加的自定义字段的类型,包括 input 、select、text、upload、date、 datetime、六种类型的自定义字段

**字段名称:** 添加的自定义字段名称, 也是添加到表结构里的字段名, 仅为英文

## EQUÜNET

**字段多语言:** 自定义段显示的多语言, 需要根据默认语种配合使用

**select 选项:** 仅是 自定义字段类型为 select 的时候出现,填写 select 的选项,每个选项之间以,号分割

**select 可输入:** 仅是 自定义字段类型为 select 的时候出现,自定义的 select 字段 可以 手动修改值

默认语种: 为字段名称要写入哪个多语言文件目录下目前请选 (中文)

input 任贝国亚示力	<b>试</b> :						
4	备往:						
Text 在页面显示为							
Select 在页面显示为	下拉框:	中国				*	
upload 在页面显示为	个人照片:		传				
	测试date1:	2012-09-	15	点击			曹)
	营业执照说明:	▲▶九月	1	▼ 2012	2 🗸		×
	个人照片:	長期	- =	= 0	u A	×	Ħ
		35	3 4	A	8 7	1	2
		30	0 11	12 1	3 14	15	16
		38 1	7 18	19 2	0 21	22	23
		39 2	4 25	26 2	7 28	29	30
		a second second second					V
date 在页面显示为		<b>夏期六</b> ,15	5. 九月 20	12	00	00	
date 在页面显示为		<b>星期六</b> , 15	5. 九月 20	12	00	00	
date 在页面显示为	<b>测试</b> datetime:		5. 九月 20 9-15 17:	12 50 ن	<u>00</u> 点击	00	
date 在页面显示为	测试datetime: 营业执照:	展期六.18 2012-09 ▼ ▶ 月	5. 九月 20 9-15 17: t月	12 50 J	00 点击 12▼	00	×
date 在页面显示为	测试datetime: 营业执照: 测试:	展期六.18 2012-09 ▲ ▶ 7 展期	5. 九月 20 9-15 17: 1月 一 二	50 20 20	<u>00</u> 点击 12▼ □ 五	<u>, 00</u>	X
date 在页面显示为	测试datetime: 营业执照: 测试:	<u>異期六</u> , 15 2012-05 <b>又</b> 加	5. 九月 20 9-15 17: 1月 一 二	50 50 20 50	00 点击 12▼ 回 五	× 1	× H 2
date 在页面显示为	测试datetime: 营业执照: 测试: PDF文档:	展期六.15 2012-09 星期 35 36 27	5. 九月 20 9-15 17: <u>1月</u> 一 二 3 4	12 50 , j ▼ 20 5 5 12	00 点击 12▼ 回 五 6 7	、 一 00 六 1 8 15	Х Н 2 9
date 在页面显示为	测试datetime: 营业执照: 测试: PDF文档:	夏期六.18 2012-09 又回了 夏期 35 36 37 38	5. 九月 20 9-15 17: 1月 一 二 3 4 10 11 17 18	12 50 20 20 5 12 19	00 点击 12▼ ◎ 五 13 14 20 21	× 1 8 15 22	х Н 2 9 16 23
date 在页面显示为	<b>测试datetime:</b> 营业执照: 测试: PDF文档: 存 返回	夏期六.18 2012-05 夏期 35 36 37 38 39	5. 九月 20 9-15 17: <u>15</u> 一 二 3 4 10 11 17 18 24 25	12 50 20 5 12 19 26	00 点击 12▼ © 玉 13 14 20 21 27 28	× 1 8 15 22 29	× ∃ 9 16 23 30

### 编辑

### 双击列表数据里的其中一条,打开编辑界面

自定义字段				Θ	E	X
编辑自定义字	₽段					
基本资料						
团队名:		客户包:	第四组外拔客户包,			
表名称:	外拨个人客户	字段类型:	input			
字段名称 *:	company	字段多语言 *:	公司			
默认语种:	cn					
		返回				

#### 灰色字体是不允许修改的

	■ 字段类型 自定义字段	▼ ≜ ¥ X 🕪	数认语种	<b>↓</b> ▲ ♥ X II)	字段名称	▼ ▲ ⊽ X 🕪 ()	<ul> <li>◆ 字段多语言</li> <li>○ ×</li> </ul>
	编辑自定义等	字段					
	基本资料						
î 1-	团队名:			客户包:	请选择	•	1
	表名称:	外拔个人客	户	字段类型:		nsi A	
	字段名称 *:	company		字段多语言 *:	V ± K	-4X.4H 🗳	
	默认语种:	cn			■第三组外拨 ■第一组外拨	客户包2 客户包	
				适回 确认	■第二组外援	客户包	
					二第三组外核 第四组外拨	各户包 客户包2	
					☑第四组外拨	客户包	-
					□第二组外拨	客户包2	
					山弗一组外的	·音/P-04	

如果该自定义字段已选择客户包,还可以增加其他客户包,对于已经选择的客户包,是不 允许删除选择的,没有选择客户包的,将不允许修改客户包

# EQUÜNET

自定义字段				0 I 8 ×
增加自定义字	段			
基本资料				
团队名:		客户包:	第一组外拨客户包,	•
表名称:	个人客户 -	字段类型:	select	•
字段名称 *:	country	字段多语言 *:	国家	
select选项:		select可输入:	否	•
	如:中国,韩国,日本	默认语种:	简体中文	•
		保存 返回		

如果字段类型 是 input 或者 select 的,允许将其修改成 input 或者 select,如果由

input 修改成 select, 需要填写 select 选项

### 20.2 个人客户管理

左侧管理列表 客户管理->个人客户管理, 进入下图所示页面

Without a	to HDr is	R # ( A)	_			_	_	-	
11.5			性別:=	✓ -请选择-		<b>40</b>			
生日			<b>45</b> -	~	~	<b>НД</b> .	~	~	
电子邮箱		1	11 F		~	60. ·	*	1	
城市 -	×	2	联系线社 =	~	*	Rai: •		2	
67.E	*	2	包建人 =	×.	<b>M</b>	\$P次5 =	- 清选择-	<b>×</b>	
602 EXt	100 033	and an and an and an an an an an an an an an an an an an	天脉对点		110				
er magen			-	State all	file 💌				
日皇宗政王   合殿教	M.I						And in case of the	-	Second Second Second
维名	× ***	* 性别	N N X N	** 注日	× ***	电话号码	× ****	◆ 电话号码二	× *** *
□ <b>6</b>		#.90		0000-00-00		13972525			
2 2		#30		0000-00-00		15972693			
		.8.90		0000-00-00		1354573			
a at		#30		0000-00-00				1587110	
		:#.90		00-00-000				1527229	
		#.40		0000-00-00				1367710	
- m		#30		0000-00-00				1387281	
<b>a</b>		.#.fg		0000-00-00				1387277	
ΞŦ		#40		0000-00-00				1359377	
		#40		0000-00-00				1347729	
10 - 10 <b>1</b>	2345 >	× i an1.1	0 条 汽 17405 条 汽 1	741页转到		-	_	_	

此模块的作用是:管理存储的个人客户信息,是外呼系统个人客户信息的总表。

可根据搜索条件对客户资料进行编辑,删除,导出(csv或 xls 格式)。

添加客户资料方式有两种:

(1) 在本页面通过添加按钮, 一条一条客户资料录入;

(2) 在系统->数据导入模块,向该表进行大量客户数据导入;

字段说明:本模块无功能字段,出现的字段全部属于客户资料信息所需,视实际情况填写.

### 20.3 机构客户管理

左侧管理列表 客户管理->机构客户管理, 进入下图所示页面

- <u></u> - 添加 	新版 教堂 A								
企业联系人 =		联系人电话 =		~	联系人作其: =	×	~		
联系人电子邮件:=			~	~	企业性质 =	✔ -请选择-	~		
联系人部门: = 💽	-请选择- 🐱	線人: =	~	~	公司网站 =	×	~		
注册资金: =	× .	省份:=	×	×	bititi =	×	M		
联系人地址: =	~	- 品牌 =	×	×	经营箱围 =	2	×		
职工人数:=	2	公司优势 =	<b>×</b>	~	标签: =	×	×		
如應人: =		▲荘 <mark>=</mark>	×	×	客户状态 =	✓ -请选择-	×		
		ET III	t Gill als	: file 💌			A 19/2 1 49/2		
■ 呈示数数   ● 回数払   企业名称 ▼	▲★×★ ◆ <u>企业性限</u> 系令	重型 提 ? ▼▲▼×♥	常 导出 x1: ◆ 法人 222	tile ♥	◆ <u>企业</u> 联系人	<mark>≥</mark> ±•×*	◆ 联系人部门 また	<u>▼</u> ±¥X <b>→</b>	● 服
○是示意意   ② 回收払	▲★×★ ◆ 企业性质 起金 来知	▲重型 提 ? ▼▲▼×♥	<ul> <li>零 尋出 x1:</li> <li>◆ 法人</li> <li>222</li> <li>2</li> </ul>	s file ¥ ¥ ±*×*	<ul> <li>◆ 企业联系人</li> <li>111</li> <li>2</li> </ul>	¥ ≠ ¥ X	◆ 联系人部门 未知 未物	¥ ××	• 単 123 2
	▲▼×◆ ◆ 企业性质 私企 未知 私企	#Ξ ╫ : ▼▲▼×Ф	<ul> <li>年 号出 x1:</li> <li>年 法人</li> <li>222</li> <li>2</li> </ul>	sfile ♥ ♥ &♥×♥	<ul> <li><u>◆业</u>联系人</li> <li>111</li> <li>2</li> </ul>	<u>₩</u> 4 * X *	<ul> <li>▲ 联系人部门</li> <li>未知</li> <li>未知</li> <li>未知</li> </ul>	<u>▼</u>	● 取 123 2
<ul> <li>■ 金业名称</li> <li>● 採材加工店0</li> <li>○ 小企业</li> <li>□ user1</li> <li>■ 測试11111</li> </ul>	▲♥×♥ ♥ 企业性质 私企 未知 私企 null	#ヹ ₩ 9	<ul> <li>年出 x1:</li> <li>年法人</li> <li>222</li> <li>2</li> </ul>	s file ♥ ♥ &♥ X♥	<ul> <li>◆ <u>企业</u>取系人</li> <li>111</li> <li>2</li> </ul>	<mark>∵</mark> ± • X •	<ul> <li>◆ 取至人部门</li> <li>未知</li> <li>未知</li> <li>未知</li> <li>未知</li> </ul>	¥××*	<ul> <li>単</li> <li>単</li> <li>123</li> <li>2</li> </ul>
<ul> <li>● 呈示意意   ● 回收站  </li> <li>● 企业名称</li> <li>● 将时加工店0</li> <li>□ 小企业</li> <li>□ 以ser1</li> <li>● 瞬ば11111</li> <li>□ EXP期は2222288</li> </ul>	▲★×★ ◆ 企业性质 私企 未知 私企 null 未知	重型 洪 ? ▼▲*×*	<ul> <li>等 导出 x1:</li> <li>◆ 法人</li> <li>222</li> <li>2</li> </ul>	∶file ¥ ¥*×*	◆ <u>企业</u> 联系人 111 2	<u>▼</u> ▲ • X •	◆ 取系人部门 未知 未知 未知 未知 未知 未知	¥ ××*	123 2
<ul> <li>● 金业名称</li> <li>● 伊村加工店の</li> <li>● 小企业</li> <li>● 小企业</li> <li>● 山山田川川</li> <li>● 医P●刷は2222288</li> <li>● EXP●刷は111188</li> </ul>	▲ ¥ X ◆ 企业性限 私企 未知 私企 null 未知 未知 未知	ૠ = ૠ ÷	<ul> <li>等出 x1s</li> <li>学法人</li> <li>222</li> <li>2</li> </ul>	∶file ♥	<ul> <li>◆ <u>企业</u>联系人</li> <li>111</li> <li>2</li> </ul>	¥ <b>4</b> ¥ X ♥	<ul> <li>● 取手人部门</li> <li>未知</li> <li>未知</li> <li>未知</li> <li>未知</li> <li>未知</li> <li>未知</li> <li>未知</li> <li>未知</li> </ul>	<u>₩</u> ±¥X <b>†</b>	◆ 単 123 2
	▲★××◆ ◆ 企业性质 私企 未知 私企 null 未知 未知 未知	<u>兼</u> 室 没;	<ul> <li>等出 x13</li> <li>* 法人</li> <li>222</li> <li>2</li> </ul>	sfile ♥	<ul> <li>◆ <u>企业</u>取系人</li> <li>111</li> <li>2</li> </ul>	¥ ± ¥ X †	<ul> <li>◆ 取至人部门</li> <li>未知</li> </ul>	¥ ×*	● 単 123 2
<ul> <li>● 呈示数載   ● 回收払  </li> <li>● 企业名称</li> <li>● 将时加工店0</li> <li>□ 小企业</li> <li>□ 小企业</li> <li>□ user1</li> <li>□ 跳は11111</li> <li>□ EXP例は2222288</li> <li>□ EXP例は111188</li> <li>□ EXP例は111188</li> <li>□ EXP例は111188</li> </ul>	▲★×★	#ヹ ₩ ?	<ul> <li>年出 x14</li> <li>(*)法人</li> <li>222</li> <li>2</li> </ul>	sfile ♥	<ul> <li>◆ 企业联系人</li> <li>111</li> <li>2</li> </ul>	¥ ± ¥ X ♥	<ul> <li>◆ 取系人部/门</li> <li>未知</li> </ul>	××*	● 取 123 2
<ul> <li>● 記示意覧   ● 回收払  </li> <li>● 企业名称</li> <li>● 税利加工店0</li> <li>○ 小企业</li> <li>○ 小企业</li> <li>● 以回川工111</li> <li>● EXP例は2222288</li> <li>● EXP例は111188</li> <li>● EXP例は111188</li> <li>● EXP例は111188</li> <li>● EXP例は111188</li> <li>● EXP例は111188</li> <li>● EXP例は111188</li> </ul>	▲ ● X ● ① ① ① 性限 私企 米加 私心 null 米加 米加 米加 米加 米加 二	#型 没;	<ul> <li>等出 x1s</li> <li>学法人</li> <li>222</li> <li>2</li> <li>2</li> </ul>	sfile ♥ ♥ ▲♥X♥	<ul> <li>◆ <u>企业</u>联系人</li> <li>111</li> <li>2</li> <li>2</li> </ul>	¥ ± ¥ X ♥	<ul> <li>◆ 联系人部/门</li> <li>未知</li> </ul>	<b>∞</b> ± • × •	<ul> <li>単&lt;</li> <li>単</li> <li>123</li> <li>2</li> <li>2</li> </ul>

此模块的作用是:管理存储的企业客户信息,是外呼系统企业客户信息的总表。

可根据搜索条件对企业客户资料进行编辑,删除,导出(csv或 xls格式)。

添加客户资料方式有两种:

(1) 在本页面通过添加按钮, 一条一条客户资料录入;

数据导入模块,向该表进行大量客户数据导入; ◊ (2) 在系统

字段说明:本模块无功能字段,出现的字段全部属于客户信息所需,视实际情况填写.

### 20.4 个人客户标签管理

左侧管理列表 客户管理->个人客户标签管理,进入下图所示页面。

标签用途:可以理解为类别,用于标记客户属于哪一种类型。也可以理解为描述,描述客 户都符合什么条件。如何运用标签,决定于你的业务体系。

举例:设置如下标签"有孩子","月收入过万","有车","有贷款未还"等。

添加或编辑客户时,根据客户实际情况,我们可以为客户贴上符合的标签。

下次调用数据时,可以根据标签字段进行快捷搜索,迅速调出相关条件的客户。

《 系统管理界面 [	£]]					_
■ 外呼营销	<u>-</u>					
Ⅲ 呼叫中心高级管理	个人客户标签管理	新増标签     新増标签	立即刷新			
□问卷管理	允许坐席增加标签	:	是			
■ 群发信息管理	是否分许标签多选		<b>₽</b>			
■ 系统日志	AETATO TO TO AETA		AE.			
■系统实时信息	序号	赤 标签	客户数量	默认	状态	删除
Ⅲ 系统设置		1 Empty	24	*	林田	
■工单管理		1 Empty	54	-	素巾	
□ 预拨号		2 DNC	0	否	启用	
Ⅲ 呼入客服	♦	3 BlackList	0	否	启用	
日知识库						
知识库			< << 1 >>	>	_	_
□ 客户管理						_
自定义字段						
个人客户管理 机物东户等理						
机构客户标签管理						
联络记录						
总表字段设置						_

<b>允许坐席增加标签:</b>	是
是否允许标签多选:	是

**允许坐席添加标签:**坐席新增客户或编辑客户时,发现客户有新的特性,但是管理员并未 设置此标签,此时是否允许坐席添加一个新标签并使用。(标签增加成功后,团队下所有 人员都可以为客户选择)

**是否允许标签多选:** 是否允许为客户贴上多个标签。是否开启此项,应根据你的业务情况决定。假设你用此字段描述客户的流程状态,可以选"否"。假设是用来描述客户特质的,可以选"是"。

点击**新增标签**,进入标签添加页面。

个人客户标签管理						0 2	
基本资料							
团队:		-	标签:				
默认:	否	•	状态:	启用	•		
			保存 返回				

### 基本资料

团队:这个标签属于哪个团队。

标签:标签名称。

默认: 如果标签被设置为默认, 向总表导入客户时, 系统会自动为客户贴上此标签。另外

在页面添加客户时,系统自动帮你把默认的标签选中(可以手动取消选中的标签)。

如果规则中禁止标签多选,那么一个团队下只能有一个标签是默认。

状态: 该标签是否被启用。

"保存",完成对这个标签的设置,保存信息,回到个人客户标签管理页面。

#### 编辑标签

标签创建后,你可以在列表中,双击黑色加粗的文字进行修改。

序号	标签	客户数量	默认	状态	副除
🕹 1	Empty	1226	否	禁用	
<b>☆ ₽</b> 2	DNC	0	否	启用	
	BlackList	0	否	启用	_
😚 퉣 4	港在客户	0	否	启用	删除
<b>☆</b> ♣ 5	测试	0	否	启用	删除
\$ ₽ 6	新增客户	1796	是	启用	制除
	白金会员	1	否	启用	删除

客户数量: 个人客户总表中有多少客户贴了此标签。

点击【删除】按钮,删除一个标签。标签删除后,不会删除客户资料中的信息。例 A 客户 贴着"vip"标签,当你删除 vip 标签后,客户标签字段里依然保留"vip"。

392

排序,用于控制标签列表的显示顺序。当你为客户选择标签时,序号小的优先列在前面显 示。



#### 系统默认标签

Empty: 系统占位标签, 用于查找未绑定标签的客户, 无法通过页面选择此标签贴给客

户。当客户未选择此标签时,通过标签=空值,即可搜索到所有无标签客户。

DNC:黑名单的意思,当客户不希望你们打电话给他时,可以为客户贴上此标签。

系统默认标签是不允许删除和修改的。但是你可以改变他的显示顺序。

### 20.5 机构客户标签管理

左侧管理列表 客户管理->机构客户标签管理,进入下图所示页面。



点击"新增标签",进入机构客户标签添加页面。

机构客户标签	管理				0 🛛 🗆 🗙
基本资料					
团队: 默认:	<b>西</b>	•	标签: 状态:	启用	
			保存返回		

#### 基本资料

- 团队:这个标签属于哪个团队。
- 标签:标签名称。

默认:如果标签被设置为默认,向总表导入客户时,系统会自动为客户贴上此标签。另外在页面添加客

户时,系统自动帮你把默认的标签选中(可以手动取消选中的标签)。

#### 状态: 该标签是否被启用。

"保存",完成对这个标签的设置,保存信息,回到机构客户标签管理页面。

### 20.6 联络记录

左侧管理列表 客户管理->联络记录,进入下图所示页面。

用于查看团队的联络记录,即模块中使用个人客户总表和机构客户总表的业务,保存的本次联络记录信息都存档在此页面。

《 系统管理界面 4	
□ 群发信息管理	株式協会 andy浏试 Y 接 案 ◇ □ 迭甲質者が更味知ら來
Ⅲ 系统日志	搜索
□ 系统实时信息	
□ 系统设置	新注:= V 呼叫结果:= V 创建者:= V
□·工单管理	
□ <mark>预拨号</mark>	
⊞ 呼入客服	
₽知识库	客户状态: = 🔽
	重置 搜索 导出
□ 客户管理	
- 自定义字段	
~ 个人客户管理	
	< << >> >│ 当前0-0条共0条共0页转到
个人客户标签管理	
机构客户标签管理	
联络记录	
总表字段设置	

在这里可以查看客户的被访问情况。

字段介绍:

模块:此次联络发生在哪个模块

客户名:保存联络记录时,客户所使用的名称。

联络方式: 与客户联络的途径。phone(与客户通话联系), sms(与客户短信联系),

email(与客户邮件联系),fax(与客户采用传真方式联系)。

**联络目标:**与联络方式相对应,phone(此处记录客户电话),sms(记录客户电话),

email(记录客户邮箱), fax (记录客户传真号码)。

**呼叫结果**: 呼入客服模块保存的是坐席选的来电性质, 外呼营销模块保存的是坐席选的呼叫结果。

坐席名: 与客户联系的坐席姓名 (即坐席帐号中的姓氏)

客户状态: 仅对外呼营销模块起作用, 保存联络记录时, 存坐席选的处理状态。

备注:储存本次联络记录区域填写的备注内容。

创建者: 与客户联系的坐席工号

创建时间:联络时间。

创建区域:仅对区域布署系统有效,标识此条记录是在哪个区域创建的。

客户来源区域: 仅对区域布署系统有效, 标识客户隶属于哪个区域。

客户来源 ID: 仅对区域布署系统有效, 客户在区域表中的 id 编号。

### 20.7 总表字段设置

左侧管理列表 客户管理->总表字段设备,进入下图所示页面。

≪ 系统管理界面 Ⅰ					
<ul> <li>□ 何卷曾理</li> <li>□ 群发信息管理</li> <li>□ 系统日志</li> </ul>	总表字段设置 团队	类型 个人客户 ▼			
田 系统实时信息	字段显示	□全选	□全选	□全选	
田系统设置	ID	「宣吾	▼编辑	□必填	
□ 預援号	姓名	「宣書	▽編辑	▽必填	
I 可入客服	性别	□査若	▼編輯	□必填	
田知识库	年龄	□宣吾	▽編編	□必嬪	
- 自定义字段	生日	「宣香	▽編辑	□必填	
- 个人客户管理	电话号码一	「查看	▼編輯	▽必填	
个人客户标签管理	电话号码二	□ <u><u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u></u></u>	▽编辑	「必填	
- 机构客户标签管理	传真一	□효종	☑编辑	□必填	
总表字段设置	电子邮箱	□査者	▼編輯	「必填	
田 电子商务	联系地址一	□査者	▽編編	「必填	
申库存管理	国家	□査者	▼編辑	□必填	
- 系统模块管理	最后联络记录ID	「查看	▼編輯	「必填	

在这里可以对每个团队做不同的全局设置

团队:选择为哪个团队做设置。

类型: 个人客户还是机构客户。
**查看:**勾选此项,添加客户时,此字段不可见;编辑客户资料时,只能看此字段的内容, 不能修改。

编辑: 勾选此项, 添加或编辑时此字段均可见, 并且可以入录。

无论你选择查看还是编辑,在页面标题栏和搜索区域都可以看到此字段。都不选,代表此字段不可用,即不可见。

必填: 添加或编辑客户资料时, 此字段必须有内容, 否则系统提示错误。

当你新建一个团队时(系统会自动创建个人和机构客户表),默认帮你选中所有字段为编辑状态,其中电话号码一字段为必填项。你可以在此页面取消不需要的字段。

## 21 电子商务

### 21.1 电子商务

左侧管理列表 电子商务->电子商务, 进入下图所示页面。

《 系统管理界面 早	1977月時 添加
□ 系统实时信息	
Ⅲ 系统设置	商祭会称: =
₽-工单管理	
₽ 預拨号	
甲時入客服	创建日期 起始时间 结束时间
⊞-知识库	1011日 1011日 日本
■ 客户管理	
□ 电子商务	
- 电子商务	10 ▼ ▲▼ × → ◆ 商务名称 ▼ ▲▼ × → ◆ 団队 ▼ ▲▼ × → ◆ 秋杰 ▼ ▲▼ × → ◆ 来源 ▼ ▲▼ × →
- 产品管理	
- 近期订单	
- 历史订单	1 3 null 眉用 呼出
- 近期售卖记录	· 2 null 启用 呼入
- 历史售卖记录	
1 我的订单	
- 自定义字段	< << ↓ ⇒> >  当前1-4 条共4 条共1页 特别
一 物流地区	
- 頬下閉售	
田库存管理	

#### 添加

点击"添加",添加一个电子商务

电子商务				0 2 8 ×
添加电子商务	此项必须适写.			
基本资料				
商务名称*: 状态:	<u>启用</u>	团队*: 来源 *:	11-11年入 11年1-11 101-11年入 11年1-11	•
备注:		保存 返回	XH: -177,-174	

#### 基本资料

商务名称: 设置一个名称。

团队: 规定此商务模式只能用于哪个团队。

状态: 是否启用这个商务体系, 启用后才能在产品, 订单页面看到此体系下的记录。

**来源:**用于标识电子商务的渠道,是电话销售呼出的,还是呼入的。是从杂志看到,还是从互联网得知的。

备注: 为这个电子商务做注释。

点击"保存",保存信息,完成设置,双击页面列表里的一条数据,打开编辑页面。

### 21.2 产品管理

左侧管理列表 电子商务->产品管理, 进入下图所示页面。

# <u>EQU</u>(Í)NET<sup>™</sup>

< 系统管理界面 単	
⇒ 呼叫中心局双管理	
<b>〒 问卷管理</b>	搜索
■ 群发信息管理	产品名称:= ▼ ▼ 产品类別:= ▼ ▼
■ 系统日志	
王系统实时信息	
Ξ 系统设置	数量: = 🗾 🗹 成本: = 🗾 🗹 单价: = 💆
■ 工单管理	会员价: = 🔽 🕐 使用周期(天): = 🔽 💙 🛱注: = 🔽
□ 预拨号	优先级: = ▼
IF 呼入客服	
田知识库	
田 客户管理	更新日期: 起始时间
□ 电子商务	重置 搜索 导出
电子商务	
产品管理	
… 近期订单	
历史订单	< << >> >  当前0-0 条共0 条共0 页 转到
近期售卖记录	
历史售卖记录	
我的订单	
自定义字段	
物流地区	
5. 线下销售	

### 添加

#### 点击添加,进入产品添加页面

产品管理			o e s
添加产品	此顶必须填写.		
基本资料			
产品名称:		是否上市:	是
产品类型:	实体商品    ▼	产品类别:	
条形码:		规格:	
单位:		数量:	
成本:		单价:	
会员价:		有效起始日期:	0000-00-00
有效结束日期:	0000-00-00	优先级:	
使用周期(天):		关联产品:	选择选项
功能描述:		备注:	
		保存返回	

#### 基本资料

产品名称: 输入产品的名称

### EQU(I)NET"

是否上市:坐席只能看见或售卖上市的商品。

产品类型:实体商品,虚拟商品,商品服务

产品类别: 该产品属于哪个类别

条形码: 输入产品的条形码。

规格:产品规格,自定义,可参考产品的包装说明。例"12瓶/箱每瓶400ml"

单位:产品的计量单位。

数量:产品售卖的数量(坐席在前台买1个此产品,你发货时应为1\*数量+单位),结合单位一起使用。

成本:

单价:销售价格。

会员价:可以理解为优惠价。如果你的商务体系没有这种说法,此字段就和单价写一样。

有效起始日期:产品的售卖起始时间 仅用于对产品的时间描述。

有效结束日期:产品的售卖的结束时间 仅用于对产品的时间描述。

优先级:填写数字,数字越大优先级越高。产品列表会按优先级倒序显示。当你有很多产品时,坐席 售卖页面的产品列表会出现分页。但是常卖的产品就那么几个,为了减少坐席翻页次数,我们把常卖产 品优先级调高,这样坐席在第一页产品中能立即选择(避免翻页和搜索产品)。

使用周期(天):

关联产品:可以选择关联到同属电商的其他产品。

功能描述:对产品功能的介绍,防止客户问起相关功能,坐席却无法回答。

备注:其他信息。

"保存",完成对这个标签的设置,保存信息,回到产品管理页面,双击页面列表里一条数据,打开编辑 页面。

### 21.3 近期订单

左侧管理列表 电子商务->近期订单, 进入下图所示页面。



近期订单:

EQU



称,然后在下面的搜索窗口设定搜索条件,可以搜索指定条件的订单。在条件为空的情况

下, 会列出所有的订单。

### 21.4 历史订单

左侧管理列表 电子商务->历史订单, 进入下图所示页面。

≪ 系统管理界面 ▮		104.0 A	2						_
	历史订单 -请选择-		*						_
王虚拟呼叫中心	搜索								
■ 外呼营销	订单编号: =	•	▶ 模块业务:	=	<b>~</b>	客户: =	- 💌	~	
I 呼叫中心高级管理	原价 =	-	▼ 従事		~	 مىلارىم		~	
■问卷管理								_	
田群发信息管理	快递公司: =		快递单号:	=	<b>*</b>	投递员:		~	
■ 系统日志	快递公司电话: =	<b>-</b>	▶ 投递员手机:	=	~	收件人: =	=	~	
Ⅲ 系统实时信息	收件人电话: =	-	收件人手机:		<b>~</b>	收件地址: =		~	
H 系统设置			<u>▼</u> #40.		~			~	
● 工单管理	4X1+/(EP3H) -		<b>•</b>	- 1		492(1):		•	
Ⅲ預拨号	区县: =	<u> </u>	ど 送票要求:	= 🗾	<b>~</b>	发票编号:		<u>~</u>	
■ 呼入客服	备注: =	•	其单者账号:	=	<b>~</b>	埴单者工号:	- 💌	~	
田知识库	来源: =	-	▼ 状态:	= -请流	5择- ▼	是否发送短信:	= ▼ -请选择- ▼		
■ 客户管理			#554010.		±18. •	6848-48-P.		1	
□电子商务		- 用四井- 1	*20077777777777777777777777777777777777	= • • • • • • •	<u> 1</u>	明智候和	- · #\Z51+• ·		
电子商务	发货短信是否发送: =		是否要发票:	= 🔄 -请送	蛭	是否参与核算统计	: = 🗾 -请选择-	<u> </u>	
产品管理	发货日期: 起始时	间 结束时间	签收日期:	起始时间	结束时间	最后修改日期: 🧾	始时间 结束的	间	
近期订单	创建日期。起始。	10 结束时间							
历史订单		NEW MORE							
近期售卖记录				<b>#</b>	と 捜索 导出				
历史售卖记录									
- 我的订里	「「「前編号」	▼ ו ◆ 楣臣	<b>▼</b> ▲ ▼ ×	♦  ♦  # # # # # # # # # # # # # # # # #	▼ ▲ ▼ × 1	(中 客户)	▼ ▲ ▼ × ↔	状态	▼ ≜ ▼ × 🚸 🔶
			# 이 성 # 이 주 # 제	1200				10000	
初流地区			一天 0 宏 共 0 贝 鞍到						

历史订单:

在"历史订单" **「**<u>」</u>」 **「**<u>」</u>」 **」** 一册除 搜索 个选择电子商务的名称,然后在下 面的搜索窗口设定搜索条件,可以搜索指定条件的订单。在条件为空的情况下,会列出所 有的订单。

### 21.5 近期售卖记录

左侧管理列表 电子商务->近期售卖记录, 进入下图所示页面。

系统管理界面	近期生态记录 南左测试 ▼	搜索				
□虚拟呼叫中心	搜索					
□·外吁营销	ID: =	✓ 订单編	:= ▼	▼ 模块业务:	= -	~
⊞ 呼叫中心高级管理		× *	==			~
□ 问卷管理		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
田 群发信息管理	优惠金额: _=	<u>쓰</u> 살	缩:	状态:	<u> =</u>	
Ⅲ 系统日志	使用结束日期: 起始时间	结束时间更新的	间: 起始时间 结束时间	创建时间:	起始时间 结束时间	
田 系统实时信息			重置 搜索	导出		
Ⅲ 系统设置						
田王单管理						_
□预拨号			_ <sup>▲</sup> ▼ × • ◆ <u>状态</u>	▲ <sup>▲</sup> × <sup>★</sup> <sup>使</sup> <sup>模</sup> 块	▲ ₹ X 📫 🔶	模块
□·呼入客服	5	0000000005	未发货	null	0	
田知识库	4	0000000004	发货	外呼营销	nu	ll l
□ 客户管理	2	000000000	松油	从咸幸维		
□ 电子商务	3	000000005	12.22	7147 A 19	nu	
电子商务	2	0000000002	签收(成功)	null	0	
广而官理	< << 1 >> >	当前1-4条共4条共1页车	<del>有到</del>			
历史订单						
- 近期售卖记录						
历史售卖记录						
我的订单						
- 自定义字段						
物流地区						
线下销售						

近期售卖记录:

在"近期售卖记录"	近期售卖记录	京东测试 ▼	搜索 ☆	中选择明	电子商务的名称,	然后
在下面的搜索窗口设	定搜索条件,	可以搜索指制	定电子商务的	记录。在	在条件为空的情况	7万,
会列出所有的记录。						

### 21.6历史售卖记录

左侧管理列表 电子商务->历史售卖记录, 进入下图所示页面。

系统管理齐国 #	
1 划分现1	历史售卖记录 -请选择-
■ 虚拟呼叫中心	搜索
■ 外吁营销	ID:=
■ 呼叫中心高级管理	
■问卷管理	
■ 群发信息管理	代恵金続 = 🗾 🛛 🖌 坐席: = 🗾 💙 状态: = 🗾 - 请法择-
■ 系统日志	使用结束日期: 经给时间   结束时间   更新时间: 起始时间   结束时间   创建时间: 超始时间   结束时间
■ 系统实时信息	
■ 系统设置	
■工单管理	
●预拨号	
■ 呼入客服	< << >>   当前0-0条共0条共0页執到
■知识库	
■ 客户管理	
- 电子商务	
电子商务	
产品管理	
近期订单	
历史订单	
- 近期售卖记录	
历史售卖记录	
我的订单	
自定义字段	
物流地区	

历史售卖记录:

在"历史售卖记录" 历史售卖记录 -请选择- · 搜索 · 中选择电子商务的名称,然后在下面的搜索窗口设定搜索条件,可以搜索指定电子商务的记录。在条件为空的情况下,会列出所有的记录。

### 21.7 我的订单

左侧管理列表 电子商务->我的订单, 进入下图所示页面。

《 系统管理界面 』							
1 呼叫中心局双官埋	我的订单 -请选择- ▼	删除 搜索 ☆					
■ 问卷管理	搜索						
■ 群发信息管理	订单编号: =	-	模块业务: =	▼	客户: =	-	*
■系统日志	<b>唐</b> 八.		(分本)				×
■ 系统实时信息			vue:		<u>∧v</u> +x:   =		
■系统设置	快递公司: _=		快递单号: _=		投递员: _=		*
■ 工单管理	快递公司电话: =	<b>_</b>	投递员手机: =	▼	收件人: =	<b>-</b>	<b>*</b>
Ⅲ 预拨号	收件人电话: =	-	收件人手机: =	▼	收件地址: =	•	<b>*</b>
田呼入客服	收件人邮编: =		省份: =		城市: =	<b>T</b>	*
■知识库							
田客户管理	区县: =		友誤姕水: =		友祟病号: =		
□ 电子商务	备注: _=	<u> </u>	埴单者账号: _=	<u>▼</u>	埴単者工号: =	<b>•</b>	*
电子商务	来源: =	<b>•</b>	状态: 😑 👤	-请选择- 🔽	是否发送短信: 😑	▼ -请选择- ▼	
	订单短信是否发送: =	- 请选择- ▼	物流状况: 😑 🔻	-请选择- ▼	销售模式: =	▼ -请选择- ▼	
- 近期订单	安然短信县不安祥, -				且不会上步首体计。		
- 近期佳壶记录							
历史售卖记录	发货日期: 起始时间	结束时间	签收日期: 起始时间	结束时间	最后修改日期: 🗾	治时间 结束时间	
我的订单	创建日期: <mark>起始时间</mark>	结束时间					
- 自定义字段				重置 搜索 导出			
物流地区							
- 线下销售	■ 近期订单   ■ 历史订单	7 天未签收订单					
田库存管理							
■微信	订单编号	💌 × 🔹 🐓 模块	▲▼× ◆ 模	夫业务 🔄 ▲ 🔻 × 🔶	春戸	🗾 📥 🔻 🔶 状 🖄	5 <b>_</b> ≜₹ו• (•
系统模块管理	< << >>	⇒  当前0-0条共0条共0	页 转到				
■退出登陆	4						

我的订单:



下面的搜索窗口设定搜索条件,可以搜索指定电子商务的订单记录。在条件为空的情况

下, 会列出所有的记录。

### 21.8 自定义字段

左侧管理列表 电子商务->自定义字段, 进入下图所示页面。



点击添加,进入自定义字段的添加页面,如下图。

自定义字段				0 2 8 ×
增加自定义字段	ł			
基本资料				
國队:	•	电子商务:	淘宝网	·
目标表:	订单表	字段类型:	input	<b>*</b>
字段名称*:		默认语种:	简体中文	•
字段多语言 *:				
		保存 返回		

基本资料:

团队:这个字段属于哪个团队。

电子商务:这个字段属于哪个电子商务。

目标表:应用于哪个订单表。

	input
	select
	radio
	relate
	text
	upload
	link
	date
<b>立</b> 段米刑・	datetime

字段名称:给这个字段定义一个名称。

默认语种:使用何种语言。

字段多语言:还可以使用的其他语言。

### 21.9 物流地区

左侧管理列表 电子商务-->物流地区, 进入下图所示页面。



#### 点击"添加",进入添加物流地区页面。

物流地区					0 🛛 🗆 🗙
添加物流地区					
基本资料					
区域名称:			团队:		•
仓库:		•	备注:		
物流组:	呼入客服坐席组	•	负责坐席:	选择选项	-
省份:	-请选择-	•	城市:	-请选择-	•
一管辖地区					
L					
		1	保存返回		

#### 基本资料

区域名称:

团队:属于哪个团队

仓库:哪个仓库可以使用。

备足:其他信息。

物流组:这个物流属于哪个坐席组。

负责坐席:哪些坐席管理这个物流地区。

省份:属于哪个省份。

城市:属于哪个城市。

"保存",完成并保存这个"物流地区"的设置。

### 21.10 线下销售

左侧管理列表 电子商务->线下销售, 进入下图所示页面。

-		_											_								
≪ 系统管理界面	4	线	î下销售 □		-																
■ 系统设置			电子商务 -   京东	东测试 🚬	-																
□ 工单管理												_									
Ⅲ 预拨号			产品名称:			产品	a类型: │-请选	择- 💌	条形码	:			叟索	重置							
<b>甲</b> ·呼入客服			立是交称	立只来有	PI	立是米列	朱武田			1915				ee.40	8663	m/0	450		THREESE	104	
田知识库			/ 101-0110	/ нижа	E	/ uu <del>, (</del> 70)	36/1246			A96110				<b>#1</b> 12	\$X.	<b></b> ти	<b>4</b> 00		利肥油加速	1#1F	
田客户管理			小米手机	实体商品	16	手机	asda2r3	412fasa		1个/套,耳机/-	个,数据线	6/个		1套	1	1999.00	1599.0	00		1	<b>1</b>
田 电子商务										_	< <<	1 >>	>								
电子商务		Ш'																			
一 产品管理			与 *** 相关产品																		
近期订单																					
历史订单			产品名称		条形码		规格	单价	9	购买数量		原价		优惠金额		应收总额		相	关产品	I	取消
近期售卖记录															应收总	+ 0.00					
历史售卖记录								_													
我的订单			来源		请选择	1		•													
自定义字段			是否发送短信		无			•	是否	要发票	无				•	发票要求					
物流地区			收件人						收件	人手机						收件人电话	[				
·····································			收件人邮编						省份		请选择	£			-	城市	[	请选择	l .		•
世件行管理			区县		请选择	ł		-	收件	地址											
出版相								_													
系统模块管理																					
□退出登陆	-		备注	_	_	_		_	_		_	_	_		_		_	_		_	_

# 22 库存管理

### 22.1仓库管理

左侧管理列表 仓库管理->仓库管理, 进入下图所示页面。

≪ 系统管理界面	1					_
由 外呼营销		仓库管理 添加 删除 搜索	*			_
⊞ 呼叫中心高级管理		搜索				
□□问卷管理		仓库名称:	💙 🛛 🛛 🖌 =	▼	备注: =   ▼	*
		创建人: =	▶ 仓库类型: =	▼ -请选择- ▼	更新日期: 起始时间 结束	时间
⊞ 系统日志						
<b>⊞</b> 系统实时信息			-			
□ 系统设置				重置 搜索 导出		
□ 工单管理						_
⊞预拨号						
⊞ 呼入客服						・ 🔶 👫
田知识库		□ 2	华东仓库	分库	null	华东区
□ 客户管理		□ 1	测试	总库	null	
□ 电子商务		le ee 🚹 ss st 🖼	前1-2冬共2冬共1页转到			_
□ 库存管理						
- 仓库管理						
- 入库						
- 仓库日志						
- 财务录入						
财务日志						_
⊞微信						_

添加

#### 点击"添加",进入添加仓库页面。

仓库管理					o i
添加仓库					
基本资料					
仓库高称: 仓库美量:	分库	×	团队: 备注:	▼ 保存 <u>※</u> 目	

#### 基本资料

一个团队内只有一个总库,可以新建多个分库

仓库名称:给这个仓库设置一个名称。

团队:这个仓库属于哪个团队。

仓库类型:是哪种类型的仓库。

备注:其他信息。

### 22.2 入库

左侧管理列表 仓库管理->入库, 进入下图所示页面。

	- 201									
《 系统管理界面 早										_
■ 账户和权限管理 🔶		1912 St. 5t.	^							_
■PBX管理	搜索									
■ PBX高级管理	团队:	=	<b>~</b>	商务体系: =	•	*	产品: =	•	~	
田传真管理	数量:	=	*	计量单位: =	•	~	总价: =	•	~	
田 费率管理	货物供应商:	= •	~	合库名称: =		~	备注: =		~	
■ 报表统计	A172-1			0/770-1127			Trank R			
⊞ 财务统计	创建人:	= _	<b>~</b>	创建时间: _=		×	更新时间:		<b>~</b>	
田虚拟呼叫中心	状态:	= 🗾 -请选择·	· 💌							
Ⅲ 外呼营销					重置 搜	素导出				
⊞ 呼叫中心高级管理										_
田问卷管理										_
田 群发信息管理	1 丁単編号	; _ ▲ ₹ ?	**************************************	▲ ▼ × •	◆ 商务体系		产品		教量	<u> </u>
Ⅲ 系统日志	<b>D</b> 00000000	002	null		京东测试		小米手机		50	
⊞-系统实时信息	000000000	001	null		京东测试		小米手机		100	
■ 系统设置		< 1 >> >	当前1-2冬共2:	冬 井 1 页 转到						_
田・工单管理										
Ⅲ 预拨号										-
□ 呼入客服										
田知识库										
□ 客户管理										
□ 电子商务										
□ 库存管理										-
- 仓库管理										-
- 入库										_
▲ 本田士										

#### 添加

点击"添加",进入产品"添加入库"页面。

入库				0 0 = ×
添加入库				
基本资料				
团队*: 产品*:	<ul> <li>-请选择-</li> </ul>	商务体系*: 数 <u>显</u> *:	-请选择-	
计量单位:		总价*:		
货物供应商:		状态:	新建	•
备注:				
		保存返回		

基本资料:

团队: 该产品属于 哪个团队。

商务体系:是哪个商务的产品。

数量:有多少。

计量单位:单位是什么。

总价:多少钱。

货物供应商:这个产品的进货渠道。

	新建
	已付款
	已到货
	已入库
状态:	退货

备注:其他信息。

点击"保存",完成并保存当前产品的入库,回到产品入库管理页面。

### 22.3 仓库日志

左侧管理列表 仓库管理->仓库日志, 进入下图所示页面。

2 系统答理界面					_
	仓库日志 搜索 ☆				_
Ⅲ 报表统计	搜索				
Ⅲ 财务统计	ID: -	▼			~
■虚拟呼叫中心					_
□ 外吁营销		产品:		数量:】	<b>*</b>
⊞ 呼叫中心高级管理	计量单位: 😑 💌	✓ 订单编号: =	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	备注: 😑 💽	<b>v</b>
⊡·问卷管理	创建人: = ▼	✓ 货款: =	▼	日志类型: = 🔽 -请选择- 🤇	•
田 群发信息管理					Rtia
Ⅲ 系统日志					HUR
⊞ 系统实时信息	创建日期: 起始时间 结束	師问			
□ 系统设置			重置 搜索 导出		
□工单管理					_
Ⅲ 预拨号					
□ 呼入客服					1 支付状态
⊞知识库	5	出库	客户下单	4797.00	未支付
□客户管理	4	出库	客户下单	17589.00	未支付
⊞电子商务	3	入库	调库	19990.00	全额支付
□ <b>库存管理</b>	5	70+	4-12-1-	19996.00	Emails
- 仓库管理	2	出库	调库	19990.00	全额支付
- 入库	1	入库	进货	100000.00	全额支付
~ 仓库日志	< << 1 >> _>	当前1-5条共5条共1页转到			
财务录入					
财务日志					_

这里可以看到所有产品的出库和入库详细信息。

### 22.4 财务录入

左侧管理列表 仓库管理->财务录入, 进入下图所示页面。

20 <b>25/5/5/10 80 75</b>	
◎ 永筑吉理开西 平	84633
□ 报表统计	約75%A 
Ⅲ 财务统计	( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
E 虚拟呼叫中心	
■ 外呼营销	
IFI 呼叫中心高级管理	
□ 问卷管理	
■ 群发信息管理	
■ 系统日志	
■ 系统实时信息	(四方制)公司
■ 系统设置	
Ⅲ 工单管理	
Ⅲ 预拨号	
■ 呼入客服	收款方开户银行: 收款方开户名: 收款方缀行账号:
■知识库	付款方开户银行: 付款方开户名: 付款方限行账号:
■ 客户管理	
■电子商务	「业务对象
■ 库存管理	同説・LICServer マ 合席・ マ 由子商名・海宝园 マ 対象定形・江羊 マ
- 仓库管理	
- 入库	ID: 订单编号: 支付状态: 请选择 ・ 发起动作: 请选择 ・
- 合库日志	Ø4単日期: 2016-04-08 14:15 2016-04-08 14:15 理要
财务录入	
财务日志	ID 日本英型 灰斑如作 荧氨 文何状态 产品 数量 订单编号 备注 创建人 创建日期
田徹信	< << >> >
系统模块管理	

对产品的财务状况做记录。

### 22.5 财务日志

左侧管理列表 仓库管理->仓库日志, 进入下图所示页面。

_
_
_
▲ ▼ ×
_
_
_
_
_

可以在这里查看产品财务录入所有记录。

## 23 微信

### 23.1 微信账号

左侧管理列表 微信->微信账号, 进入下图所示页面。

《 系统管理界面	1					_	_	_	_	_	_	_	_	
■ PBX高级管理	-	微信账	添加	制除	叟索 <								_	
□传真管理		搜索												
- 奏率管理		微信质	設治ID: =	•		~	國队: =	•	*	折	ii: =	•	~	1
1 报表统计		<del>(</del> 13)	时间: 起始时间	i) 4	吉東时间		更新时间: 起始	时间 结束	时间					
财务统计														
一虚拟呼叫中心								重置	茂素 导出					
<b>一外呼苔销</b>														1
- 呼叫中心高级管理			t信原始ID		• <del>-</del> × • •	团队		× 🔹 💠 坐席组	1	- ▲ = × 📫	← 坐席同时	最大接待量 ▼	│▲▼ו♪ <	÷
1.问卷管理								外評賞編集	魔组		5			uc
1.群发信息管理					245.cht 1	1 2 1 1 2 1	1 75 MADI	-				_		
系统日志			· · · ·	22 2	二則 1 -	1 20 20 1 20 20	1 贝勒到							٩
系统实时信息														1
1 系统设置														1
<b>王 工 单 管 理</b>														1
田·预拨号														1
H 時入客服														1
知识库														1
1 客户管理														1
1 电子商务														1
T库存管理														1
日微信														1
微信账号														1
微信菜单														1
- 系统模块管理													_	

#### 添加

点击"添加",进入微信账号添加页面。

微信账号管理			Ο		×
添加微信账号					
基本资料					
团队*: Appld*:		微信原始ID*: AppSecret*:			
坐席组*:	呼入客服坐席组 💌	坐席同时最大接待量*: 3			
关注时回复:		结束时回复:			
非客服时回复:		描述:			
		保存返回			

团队:属于哪个团队。

微信原始 ID:进入微信公众平台公众号设置页面,找到"原始 ID"项。

AppId、AppSecret:进入微信公众平台开发者中心页面,在"开发者 ID"栏下找到这两个参数。

坐席组:当有客户通过微信发起"在线客服"时,由此坐席组的坐席为其提供服务。

坐席同时最大接待量:一个坐席同时可以为几个客户提供"在线客服"服务。

**关注时回复**:当有新客户关注微信公众号时,系统第一次推给客户的消息内容。一般为公司业务介绍或公众号服务范围。

**结束时回复**: "在线客服"服务结束后,系统推送给客户的文字消息。一般为结束服务告知,感谢语等。

**非客服时回复**:客户在微信中未点击"在线客服",而是直接向微信发送消息时,系统自动发送此文字消息给客户。

一般为提醒使用在线客服或公司服务介绍。

描述:用于你备忘此微信号的一些内容,用途,登录帐号,密码等。

保存:完成设置,保存账号信息,返回到微信账号主页面。

这里需要为刚才选中的坐席组做设置,实现微信在线客服的作用。

左侧管理列表 账户和权限管理->坐席组管理,进入下图所示页面。

坐席组管理					0 🕱 🗉 🗙				
编辑分组									
基本资料高级	及资料								
坐席组名称*:	测试外呼组		团队:						
坐席:	编辑坐席		队列:	测试外呼组(60	06)				
工作链接:	默认链接		发送登录信息:	否					
工作模式:	白选		外呼属性:	无限制					
允许转接外线:	是		排班类型:	组长排班					
当前呼出应用类型:	外呼营销中心		当前呼出应用:	测试外呼					
话后处理:	关闭		自动结束话后(秒):	0					
煤体接入属性:	(又空闲和媒体		坐席未接自动暂停:	否					
咨询坐席范围:	仅空闲和媒体 无限制		坐席显示排队信息:	否					
REFERENCESION		号 否	点击拨号 是						
	目标类型		目标名	称	优先级				
	外呼营销中心		测试外	呼	0				
组内坐席 返回									

设置媒体介入属性:是指当有微信"在线客服"接入到呼叫中心系统时,应该让何种状态的坐席为客 户提供服务。

**仅空闲或媒体**: 由空闲 (未暂停, 未通话) 坐席或正在处理媒体坐席服务。

**无限制**:忽略坐席状态,即不管坐席是否暂停,是否在通话,只要坐席同时处理媒体数量 未达上限,即被接入。

在这里设置完之后,需要在微信菜单设置一个"在线客服按钮"。

### 23.2 微信菜单

左侧管理列表 微信->微信菜单, 进入下图所示页面。



#### 选择需要增加菜单的微信号,点击菜单管理旁边的"+",进入下图所示页面。

输入提示框	
菜单名	尔名字不多于4个汉字或8个字母
	确认    取消

输入菜单名"在线客服",生成一个新的菜单,

gh_f8bcae4e545b	▼ 发布	重置	
菜单管理	十 设置动作		
在线客服			

### 点击"在线客服"这个菜单,在右边出现编辑栏

gh_f8bcae4e545b		发布    重置
菜单管理	+	设置动作
在线客服	+ 🖍 🟛	
		动作类型: 发送消息 💌
		设置按钮KEY值 online_customer_service
		设置消息内容:
		保存。

在设置按钮 key 值:输入 online\_customer\_service,点击"保存",完成在线客服按钮的输入。

点击上面的发布,发布此微信公众号。

注意:目前微信菜单最多包括3个一级菜单,每个一级菜单最多包含5个二级菜单。一级菜单最多4个汉字,二级菜单最多7个汉字,多出来的部分将会以"…"代替。

## EQU(İ)NET<sup>™</sup>

请注意,编辑菜单后,由于微信客户端缓存,需要24小时微信客户端才会展现出来。

建议测试时可以尝试取消关注公众账号后再次关注,则可以看到创建后的效果。

### 23.3 BPO 账号管理

86 Ka - 😿 -	✓ ✓ ✓	EX	xlr file 💌	8P8 <mark>= ⊻</mark>	×
▲示教長(前日教長) 用户名 ○○▲	x+ + 秋恋			角色 💌 A ¥ X	-请选择- 💌 租品
35345345	可用		83	13333	
mengbpo	可用		16	9698	2
augoo566	加用		a3		
) shi	था म				
3 8888	बर <b>मा</b>				
] cesti	可用				0
] shiwebao	可用		33	10000	
admin	可用		33	4444	

模块功能:为用户建立具有相应角色权限功能的帐号,方便用户查看操作相关的外呼营销任务

和虚拟呼叫中心的相关信息

添加

LICENTRY ALL RE-	秋余 =						
125							
舟色 📻 💌	*	田秋: =		2	用户名 =	×	
大志 = 😪 -南	BPO用户管理					o e e ×	
	添加用户						
	基本资料					]	₩94
35345346		_	-	2.45			121kii
I mengbpo	□ 用P名*:			2 219":			2114
🗆 eugoo555	·····································	ज स		ETRL -	astares M		制味
🗆 shi	·····································	可用		國 虚视呼叫中心:	itatero:		#142
D 5555	· 角色:	aaaaaa	~	·····································	Alter		2105
🗀 cesht	建子邮箱:			🗟 🗐 🕱 :		1	itile
🔲 shiwebac	🗷 Mani:			🖻 ##:		Ĩ	211+
admin admin	团 地址:						alle:
10 H 🚹 H H			-	R存 近回			

#### 用户名\*:用户登录的名称

密码\*:用户登录的密码

**名字:**用户的名字

**姓氏**\*:用户姓

**状态:**帐号的状态

```
团队:帐号所属的团队
```

**外呼营销中心:**可以选择查看或者操作的外拨营销任务(可多选)

虚拟呼叫中心:可以选择查看或者操作的 虚拟呼叫中心(可多选)

角色: 可以选择一个角色, 用来控制当前帐号具有的权限

**联系电话:**用户的联系电话

电子邮箱:用户的电子邮箱

国家: 用户的国家

城市: 用户的城市

邮编: 用户的邮编

地址: 用户的地址

#### 编辑



### 23.4 BPO 角色管理

BPOME #22 添加 前除 改素 角色名 = ▼	2 投索 ☆ ☆注 =	
创建时间,把短时间	語案时间 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
■ <u>最示数据</u> ( 會 回收站 ) 角色名 ★ ★ ★ ★ ★	×◆ ◆ 备注 🕑 ▲▼ × ◆	◆ 创建时间    → = × -请选择-    册
□ 仅具有查看功能	只是具有外呼書特任务和虚拟呼叫中心相关页面的查看功能	2012-03-13 10:59:03
测试数据33     测试数据33	啊买打买的	2011-12-28 17:29:06
🔲 aaaaaa	азаза	null
c <r 35-="" 9 <="" td="" ∎=""><td>当前1-3条共3条共1页转到</td><td></td></r>	当前1-3条共3条共1页转到	

模块功能:建立相应的角色可以用来控制相应帐号的权限 包括添加 编辑 删除 导出 查看

### 添加

Decemental Sta Hist	<b>提索 ※</b>				
12 R		7.14 <b>(1997)</b>		77.0004/2	
		90. <b>E</b>		server the passage	
		重置 搜索 导出	zls file 💌		
·····································	BPO角色管理				
● 角色名 ● ▲▼×	添加BPO角色				Ellin -
□ 秋日有些者初記 □ 測試数据33	基本资料				1916
assasa	创 角色名 (*): 创 备注:		一 权限类型:	权限设置	1000 E
			保存 返回		

**角色名:**角色的名称

权限类型:可以点击按钮选择该角色具有的相关权限

### 备注:可以简单的描述下当前角色具有的权限

### 可以点击 权限设置 按钮打开权限设置界面,如下

Hickory Str		<b>R</b> A					-	1621 1221 122	
M# #85 =	添加BPO	角色					<u></u>		
检测性时间:	基本资料								
■量示数数1 (*) 回收法	1 角色名	(*):			救限类型:	1219(812)	1		
■ 魚色名	(1) 备往:					1			SER.
□ 仅具有查看功能					权能考	重			and and a second
□ 掛減数据33		页面名称	□ 全选	□ 全选	□ 全选	□ 全选	□ 全选	□ 全选	1016
aaaaaa		BPO呼入管理	5						22510
1 <b>1</b>		用戶管理	□ 全选		日網路	□ 蓋着		日春田	
		客戶管理	🗌 全选	🗌 添加	🗌 編編	🗌 효종	🗆 #PR	□ 号出	
		通话记录	□ 全选			□ 重看		口合用	
		问卷管理	□ 全选		□ 編輯	口 査종		🗌 春串	
		BPO外拔管理							
		客户管理	🗌 全选	□ 添加	白編編	🗌 査者	, ₩Pk	口令出	
		通话记录	🗌 金進			□ ±₹		口 春田	
		质检管理	□ 金选		□ 編輯	[] 査종		口导出	
			-						
								取消	确定

在此页面可以看到 外拨营销任务 和 虚拟呼入中心 两个模块下相关页面的权限,可以定义 当前角色具有的权限,为 外呼营销任务 或者 虚拟呼入中心 下的页面设置权限,当前角色对 应的帐号,可以查看的 外呼营销任务 和 呼入营销中心 的相应页面都会具有角色选择的权 限的

#### 编辑

双击列表数据中的一条数据,可以打开编辑页面,如下

100 100 100	BPO角色管理				
986 -	编辑BPO角色				
创建时间: 1011111	基本资料				
■量示数数 ( ● 回收站 )	团 角色名 (*):	仅具有查看功能	🗈 权限类型:	权限设置	_
角色名	创 备往:	只是具有外呼营销任务 和虚拟呼叫			ED:
□ 仅具有重看功能 □ 後ば数据33	只是具有外呼	营销任务和虚拟研制中心相关页面的	的查看功能		910
🗆 aaaaaa			道国		(E10)
16 - 44 <b>1</b> 44	2			_	

点击 权限设置 按钮,可以打开权限设置页面,在此页面可以看到当前角色已经设定过的权限,

#### 还可以新增权限设置

APPENDENT OF	BPO角色管理						
	编辑BPO角色						
	基本资料						
	·····································	仅具有查看功能	10 R.M.	ta:			
角色名	ii ar	of R. R. in Charles and in Street	权	果设置	_		<b>10</b>
□ 京武有查看过世	<b>新建立</b> 能			/			
HURREN 33	BPOOR A	**	1				100
1 23337R	用戶管理		「「金融」	() 資香		□ \$\	100 C
11	客户管理	同 添加	☑ 编辑	2 五者		☑ 尋出	
	通话记录			☑ 查看	☑ 删除	☑ 春田	
	问卷管理		☑ 編輯	2 查看		回 春田	
	BPO 94	管理					
	客户管理	☑ 添加	☑ 總譜	💽 蓋看	☑ 删除	回 春田	
	通话记录			☑ 查看	図 翻除	▼ 参出	
	质检管理		☑ 編録	🕑 查看		☑ 登田	
	5		(***) 105.48				
						取清	確定

### 23.5 坐席平台基本介绍

### 登录到坐席工作界面

语言 简体中文 用户名 admin 密码 ●●●●●●● ● 记住我 ● 记住我 ● 正 ● 正 ● 正 ● 正 ● 正 ● 正 ● 正 ● 正		请填写用户名和密码
用户名 admin 密码 记住我 愛聞 <b>史 好 的 联 拾 体 验</b> Better Contact Experience	语言	简体中文
密码 → 记住我 重好的联络体验 Better Contact Experience	用户名	admin
☑ 记住我 更好的联络体验 Better Contact Experience	密码	••••••
	₹好的 Better Con	记住我 整陆 <b>联格体验</b> tact Experience

1.推荐使用火狐浏览器 3.0 以上版本登录系统。

2.系统支持以下浏览器:

IE 浏览器(>=8.0),

火狐浏览器(>=3.0),

谷歌浏览器。

3.根据个人语言习惯选择语言。

4.输入用户名和密码。

5.选择自己所属的团队。

6.点击【登陆】按钮。

登录成功,进入坐席工作界面。此界面可分为四大部分: ① 可用页面列表; ② 功能按钮;

③ 框架嵌入页面的内容区域; ④ 已打开页面标签栏。

所有坐席都拥有<基本管理>菜单,提供个人信息管理页面,个人通话记录页面(组长可以 看到组内所有人员通话记录),语音邮箱页面,内部信息和公告页面。

基本管理

▲你好 2227(2227),今天2012年09月03日星期一

💄 你好 2227(2227),今天2012年09月03日 星期─

坐席组长额外拥有<坐席组长>和<预拨号>菜单。

基本管理 坐席組长 預接号

其它菜单是否可见,决定于帐号和坐席对应的角色是否拥有权限。

当菜单超过页面宽度时, 会出现 **0**0按钮, 可用于左右调节显示菜单。

▲你好 2227(2227),今天2012年09月02日星期日
列表最右端,显示[坐席工号(用户名),当前日期

和星期]。

### 个人信息

坐席可以在此页面修改个人基本资料。

#### VINA-CC 配置指南

## EQUINET

用户名*: 2227 密码*: 双击进行编辑 用户姓氏*:我是谁 用户名字: 双击进行编辑 坐席工号: 2227 坐席密码*:双击进行编辑 电子信箱*:双击进行编辑 团队: astercc 未付金額: 495.00 已付金額: 0.00

- 白色高亮显示的信息 是可以修改的数据,鼠标双击后会显示输入框,填写信息后,鼠标离开即 可保存。
- 呈灰色显示的信息,是不可更改的,仅供查看;

未付金额,已付金额:这两个字段用于兼职坐席,累计显示他们的劳动报酬;顾名思义, 一个是有多少钱还未付给坐席,另一个是已经付给了坐席的累计金钱;

### 通话记录

通话	通法记录 搜索 《												
搜索													_
		[매号码: =	<b>v</b>	~	被叫号码: <mark>=</mark>	<b>v</b>	*	计费时长: =	<b>v</b>	~			_
	j	话结果: =	✔ -请选择-	~	呼叫类型: =	✔ -请选择-	<b>~</b>	用户: =	~	<b>~</b>			_
		中继: =	¥	~	目标: =	<b>v</b>	~	属性: =	✔ -请选择-	~			_
	5	出费用: =	<b>v</b>	~	呼入费用: =	<b>v</b>	*	对象名: =	<b>V</b>	~			
	ŧ	叫名称: =	¥	~	DID: =	<b>v</b>	*	账号: =	<b>V</b>	~			
		备注: =	*	~	坐席工号: =	<b>v</b>	~	呼叫时间:起始时间	结束时间				
					重置 搜索	导出 xls f	ile 💌						
			_		_								_
录音	下载	主叫号码	▲ ▼ ×	· 彼叫号码	× ₹ ×	··· · ·······························	A] 🔽 🍝 🤜	× · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	▲ ▼ ×			🖓 呼叫类型	▲ ▼ ×
		1002		1001		2012-10-16	10:09:23	00:00:00		astercc		拨出	
		100111		1002		2012-10-16	10:09:06	00:00:00		astercc		拨出	
		100111		1002		2012-10-16	10:04:24	00:00:00		astercc		拔出	
		100111		800		2012-10-15	12:02:13	00:00:00		astercc		拨出	
(ک	♥	100111		8000		2012-10-15	11:06:17	00:00:58		astercc		拔出	
		100111		8000		2012-10-15	11:04:54	00:00:00		astercc		拔出	
(ا	€	100111		8000		2012-10-15	11:00:55	00:00:21		astercc		拔出	
(ا	€	100111		8000		2012-10-15	10:42:11	00:15:31		astercc		拨出	
(ک	₽	100111		8000		2012-10-15	10:40:08	00:00:25		astercc		拨出	
(ک	₽	100111		8000		2012-10-15	10:37:09	00:00:43		astercc		拔出	
	<	<< 1 2	3 4 5 >> >	◎  当前 1 - 10 条 :	共4508条共451	页转到							

查看个人呼叫记录,组长可以看见组内所有人呼叫记录(可以根据坐席工号搜索,便于查 看自己或他人的记录)

如果对通话进行了录音,并且状态是应答的,那么在通话记录的左端会有听录音,下载录 音的小图标。

点击在线听录音图标, 会看到下图所示界面。



#### 点击下载录音会看到下图所示界面。

	正在打开 20121015110617-00-8000. wav
	您已选择打开
	为: Waveform Audio 来源: http://192.168.1.45:4580
	您想要 Firefox 如何处理此文件?
	○ 打开方式 @) 浏览 @)…
录音 7	○ 保存文件 (S)
	以后自动采用相同的动作处理此类文件。(A)
	● 通定 取消
	►) 100111 8000

双击一条通话记录,可以看到这次通话的明细(一通完整的通话至少会有坐席,客户组

### 成,有的通话还会有咨询方,以及其咨询的记录,会议的记录)

· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·												
查看通话记录												
基本资料												
主叫号码: 100111		被叫号哥	<b>b</b> :	8000								
主叫名称: 1001		DID:										
<b>通话结果:</b> 应答		坐席工号	ł:	00								
<b>详细:</b>		呼叫类型	Ŀ	拨出								
坐席組: Group1		呼出费用:		0.0000								
呼入费用: 0.0000		持续时间	<b>持续时间:</b> 00:01:01									
<b>呼叫时间:</b> 2012-10-1	5 11:06:17	应答时间	l:	2012-10-15 11:06:20								
<b>计费时长:</b> 00:00:58		目标:	目标:									
<b>届性:</b> 正常		ivr持续时	103									
被叫 呼叫时间	应答时间	持续时间	计费时长	坐席工号	目标	状态	咨询类型	拔出费用	拔入费用	详细	通话结果	6
1001 2012-10-15 11:06:17 2	012-10-15 11:06:17	00:01:01	00:01:01	00	坐席	拔出		0.0000	0.0000		应答	1
8000 2012-10-15 11:06:17 2012-10-15 11:06:20		00:01:43	00:01:40	00	被叫	拔出		0.0000	0.0000		应答	
<											>	
			201									

## EQUINET

### 语音邮箱

团队	分机	联系人	留言时间	语音邮件名	操作
astercc	2227(2227)	"donnie8001" <8001>	August 24 13:26	msg0006.wav	₹ 🔿 🗶
astercc	2227(2227)	"9999" <9999>	April 12 19:51	msg0005.wav	€ 🜒 🗱
astercc	2227(2227)	"9999" <9999>	April 12 11:13	msg0004.wav	₹ 🔿 🗶
astercc	2227(2227)	"2011" <2011>	March 09 10:10	msg0003.wav	₹ 🕢 ¥
astercc	2227(2227)	"2011" <2011>	March 09 10:09	msg0002.wav	€ 🜒 💥
astercc	2227(2227)	"donnie iax" <1003>	February 25 13:24	msg0001.wav	♥ ● 🗶
astercc	2227(2227)	"9999" <9999>	February 18 11:28	msg0000.wav	€ 🜒 💥
< << 1	>> >  当前1-7条共7条	共1页转到			

本页用于坐席听取,下载和自己相关的语音邮件;

联系人: 语音邮件的发送人;

留言时间:语音邮件的记录时间;

语音邮件名:语音邮件在系统中的文件名称;

- 用于下载语音邮件文件;
- 🐠 用于在线试听语音邮件;

### 坐席组监控

坐席	状态		拔打数 (呼入/呼出)	通话时间 (呼入/呼出)	客户号码	签入时间	距上次通话	坐席类型	在线状态
<u>2018(B)</u>	空闲(仅呼出)	0/0	0/0	00:00:00/ 00:00:00		今天 16:07:03		动态/在线	登录
<u>0002(du)</u>	话后	14 / 0	34 / 3	00:15:24/ 00:00:00		今天 15:00:43	0天0小时55分24秒	动态/在线	登录
<u>2227(我是谁)</u>	通话中	0 / 1	0/3	00:00:00/ 00:00:00	C+ 1986	今天 17:42:56	0天0小时0分5秒	动态/在线	臺录
主叫		主叫名	3 <b>称</b>		等待时间	业务类型		业务名	
<b>技能组2 签入:2</b> 空闲:	2 振铃:0 通话:(	)暫停:0 话后:0							
坐席	状态		拔打数 (呼入/呼出)	通话时间 (呼入/呼出)	客户号码	签入时间	距上次通话	坐席类型	在线状态
<u>0002(du)</u>	空闲	0/0	0/0	00:00:00/ 00:00:00		今天 16:48:54		动态/在线	登录
<u>2227(我是谁)</u>	空闲	0/0	0/0	00:00:00/ 00:00:00		今天 17:42:56		动态/在线	登录
主叫		主叫4	3 <b>称</b>		等待时间	业务类型		业务名	

坐席组长查看组内坐席的工作状态(按坐席组分别显示)。

坐席,是由坐席工号+(帐号的姓氏)组合显示,例:2018(时)。



实时信息			×
坐席工号:	2227		
		强制签出 强制置忙	
			返回

点击状态为空闲的坐席,可以对其进行强制签出或强制置忙操作。

实时信息				×
坐席工号:	2227			
		强制签出	强制置闭	
				 返回

点击状态为话后的坐席,可以对其进行强制急出或强制置闲操作。

实时信息	×
坐席工号: 2227	
操作    客户	
🖀 🖀 🧟 🏖 🌆 🔞 1986	
强制置忙	
	返回

点击状态为通话的坐席,可以进行强制置忙,挂断,监听,强插,强拆,密语操作。

坐席监控中的字段解释

状态:当前坐席所处事件状态; (空闲,话后,振铃,应答,咨询...)

应答数:坐席本次签入后的累计接听电话次数/拨通客户电话次数;

**拨 打 数:** 坐席本次签入后的累计振铃次数/拨打电话次数;

通话时间:坐席本次签入后的累计通话时间;

客户号码:当前通话的客户电话;

签入时间:坐席签入队列的时间;

距上次通话:到目前为止距离上一次通话的时间;

坐席类型: "/"前标识坐席的类型是静态还是动态; "/"后标识这个坐席是在线型还

是离线型;

在线状态: 显示当前坐席是否在线;

### 拨号器

参见 <u>3.1</u>

### 预拨号列表

参见 <u>3.2</u>

### 工作界面菜单介绍



- ① "VINA-CC 呼叫中心" 是你在添加团队时所设置的显示名称;
- ② 在 "VINA-CC 呼叫中心" 下方,有一排绿色字体,是表示坐席电话的链接状态;

## EQUÜNET<sup>™</sup>

- 如果坐席使用的是软电话,并且链接正常,就会看到
   的数字是代表电话的连接到系统的延迟数,数值越小,话质就越高;
- 如果你使用的是外线分机,并且链接正常,你会看到此处显示"外线分机"四个绿色文字;
- 如果你的电话未链接到系统,系统会提示您
   检查电话连接情况,
- 如果发现电话连接无问题,请点击"忽略"二字;否则系统将不能为坐席发送及时通话信息,不
   点击"忽略"二字,坐席界面的操作将受到限制。
- 点击电话状态旁的"刷新"按钮,可以查看当前电话的连接状态。

③ 按钮功能介绍 当按钮呈白色时,代表不可使用,点击后按钮无任何效果; 只有当按钮 为橘黄色时,相应的功能才可用。

#### 坐席组



当没有任何坐席组签入或所有坐席组处于暂停状态时,该按钮为白色。点击该按钮,可以 对坐席的工作模式和话后模式进行设置。

坐席组名称	签入	话后模式	工作模式
技能组2		$\odot \bigcirc \bigcirc$	${\color{red}\bullet} {\color{red}\bullet} {\color{red}\bullet}$
技能组1		$\bullet \bullet \bullet$	$\bullet \bullet \bullet$
### EQU(I)NET<sup>®</sup>

签入下方的选框如果被勾中,说明该坐席组已经签入,否则坐席组属于签出状态;只有签 入的坐席组才可以执行暂停,签出,拨号等操作;

如果你只想签入某个坐席组,可以在此处单独签入。

\*话后模式,一般用于呼入或预拨号。

呈灰色不可选时, 说明坐席组设置中默认指定了话后模式。

话后模式下三个选框依次为

振铃话后:只要坐席电话振铃了,不论你和客户是否成功建立通话,当你挂机时,立即进 入话后处理状态,只要你不结束话后状态,就不会有任何电话呼入。

应答话后:只要你接听了客户电话,当你挂机时,立即进入话后处理状态。

关闭话后:当你挂断时,不进入话后状态。(挂机后,有可能马上就接到电话,不利于处理上通电话的信息)。

\*工作模式,标识技能组工作方向(只接听电话,只外拨电话,或者兼有)。

呈灰色不可选时, 说明坐席组设置中默认指定了工作模式。

仅呼入:坐席只能接听电话,无法外拨电话。

仅呼出:只能外拨电话,不会接到该组的任何呼入电话。

全部:即可呼出,又可接听呼入电话。

EQU(I)NET

### 签入 签出



一键签入,签出所有坐席组按钮,橘黄色时为可用。两个按钮在同一个位置显示,当你签 出或者未签入时,按钮显示为签入,当你签入时,按钮显示为签出。

点击签入按钮时,你可能会遇到5种情况

1.签入前,页面显示分机为2227,但是签入后分机显示为1986。



遇到这种情况,说明在后台坐席管理,你的分机属性为自适应。当你点击签入按钮时,系 统检测到你登录的 ip 下没有 2227 分机连接到系统,但是有 1986 分机连接到系统,默认 帮你把分机修正为 1986,确保你能正常工作。

2.提示坐席工号 2018 正在使用分机设备,要求你更改分机。

2018 正在使用此分机设备,请修改分机号码.
设置新分机:
取消签入 修改分机

## EQUINET

遇到这种情况,说明你的分机已经被其他坐席占用了(这个坐席已经用你的分机开始工作 了,只能要求你重新换个分机或与其调解。)

根据提示,你可以选择取消签入或者直接填写新的分机号码进行签入(你能使用的电话,并 且已经注册到系统中),如果填写有误,系统会给出相应提示。

3.登录 ip 和电话的注册 ip 不匹配, 询问你是否需要更改分机, 或是继续签入。

登录ip和电话注册ip不匹配,是否修改分机号码
设置新分机:
取消签入 继续签入 修改分机

遇到这种情况,说明你登录 IP 下未注册任何分机到系统,并且在后台坐席管理中,你的分机属性为自适应或自选。如果你们使用的是桌面 IP 电话,建议选择分机属性为固定。

如果电话在你控制范围你,你可以选择继续签入;如果需要更改分机号码,请直接填写分机号码后,点击修改分机按钮。

4.电话连接异常,要求你检查电话连接或忽略



系统未检测到分机设备,如果你核实电话已经连接到系统,你可以点击忽略并签入按钮, 同时告知管理员检查系统进程。如果电话确实未连接,请点击取消签入按钮。

## EQUINET

#### 5.顺利签入



### 暂停 取消暂停



两个按钮在同一个位置出现,橘黄色时为可用状态。点击暂停按钮,坐席进入暂停状态,此时不会有电话呼入,但坐席可以呼出(允许呼出的坐席)。暂停后,该位置将显示为取消暂停按钮。

点击暂停按钮, 会弹出暂停操作对话框。无论暂停还是锁屏, 都需要选择原因。锁屏是将 屏幕遮罩住, 防止他人操作你的工作平台。

暂停操作		×
<b>操作: ⊙</b> 仅暂停	○ 仅锁屏 ○ 暂停并锁屏	
<b>原因:</b> 小休		~
	确定取消	

当前处于锁屏状态时,你会看到下图所示对话框。需要输入登录系统时使用的密码才可以 解除状态。



当前处于锁屏状态,无法执行任何操作.
如需取消锁屏状态,请输入您的登陆密码。
当前帐号:2227
当前工号:2227
您的密码:
解锁

当你看橘黄色取消暂停按钮时,说明你正处于暂停状态。点击取消暂停按钮,进入空闲状态,可以接听,外拨电话。

### 话后 取消话后

当你处于话后状态时,也可以点击暂停按钮。如果你这样做,代表结束话后并进入暂停状态。举例:使用外呼营销任务进行预拨号时,双方挂机后,点击保存联络信息,会自动结束话后状态,此时可能会马上进来电话,你得不到休息时间。你可以先点击暂停按钮,再保存客户信息。



话后按钮,呈橘黄色亮起时,代表你处于话后状态,点击结束话后状态。话后状态,禁止 一切电话呼入,让坐席有充足的时间处理上通电话的记录。

## EQUINET

拨号



外呼按钮,点击打开外呼界面。工作组选框会列出签入的工作组供选择,当你选择一个签入工作组时,右侧会出现这个组的最近呼出,呼入记录列表,同时会在2处看到该组下的虚拟用户,拨号计划及应用列表;

外拔界面			×
1.请输入目标号码 #####1	最近呼出记录	最近呼入记录	
	号码	时间	
	1986	昨天 18:52:07	
2 法法保证指定自己从特任务	1986	昨天 17:46:47	
	1986	昨天 17:43:39	
	1986	昨天 17:43:20	
>>dfsdfdsfdsfdsf	1986	2天前 12:12:47	
	1986	2天前 12:12:15	
KK234234h	1986	2天前 12:10:58	
确定取消	1986	2天前 12:09:46	
	1986	2天前 12:09:14	
	1986	2012-08-21 09:53:12	

虚拟用户名称前用"»"做标识;外拨任务前用"«"做标识;应用程序前用"<>"做标 识;选定工作组或计划后,你需要填写一个电话号码;最后点击确定按钮进行呼叫。(你也 可在右侧呼入呼出记录中双击选择拨号)

点击确定,顶部出现下图所示的提示

÷	账户和权限	管理 P	BX管理	申请拔号中,	请等待…	理	费率	管理	报	表统计	Ŗ	扬统计
•							11	2	2	+		

当申请拨号成功后, 会再出现提示:





右下角弹出信息框,提示你本次外呼信息。

当前通话明细 【坐席与客户通话】	X
<b>項目名称:</b> 客户回访	
接入号码:	
客户号码: 1986	
实际坐席组:技能组1	
接入系统时长:	
队列等待时长:	
语言名称:	

如果你选择的工作组是一个外呼限制的工作组,那么会看到如下图所示的界面。

山南編人日称亏峭	最近呼出记录	最近呼人记录
₩ 度 野 订 拍 ↓ ↓	号码	时间
	1001	2010-03-16 09:13:53
外呼限制,请在右侧通话记录中选拨!	12123134424	2010-03-13 12:28:12
2. <b>请选择虚拟客户或计划</b> >>某公司翻译卡业务虚拟用户		
2. <b>请选择虚拟客户或计划</b> >>某公司翻译卡业务虚拟用户 >>flashingtime >>某公司虚拟用户 >>1237		

号码填写处提示您 "外呼限制",请在右侧通话记录处选择号码进行呼叫。

状态



通话状态按钮,当前坐席有通话时,此按钮会亮起,点击弹出下图所示表格。



这个表格说明了坐席正在与号码为 1986 的客户进行通话;

当单元格呈红色时, 说明这个号码处于振铃状态;

当单元格呈绿色时, 说明这个号码正与坐席通话;

当单元格呈黄色时,说明这个号码进入了会议室;

当单元格呈灰色时,说明这个号码已挂断,离开了通话(灰色闪现一下后,这个单元格便 会被移除了,因为它不再属于当前通话状态了)。

每个单元格都有一个 💽 图标, 它的功能是挂断, 挂断当前号码的通话。 🚍 图标, 点击后挂断所有通话。

### 通话保持 通话继续



通话保持与继续按钮,当两方通话时,保持按钮亮起,点击进入通话保持状态,按钮切换 为"继续"。

保持通话时,客户收听等待音乐,坐席说话不会被客户听到。点击继续,恢复坐席与客户 通话。

#### 咨询



咨询按钮,当前坐席正在通话时,并且不是与咨询方通话,此按钮会亮起。你此时可以进 行咨询操作,点击弹出咨询界面,可以选择坐席或者号码咨询。

咨询		
💿 坐席 🔘 号码	呼叫 取消	
技能组1 技能组2 schedule组测试 时学宝测试坐席组 ewewewewe 2234 new group Agentgroup 43 44 测试组	▲ 2018 空闲 2227 正在通话	
ddwdwwd dsds		~

坐席用于咨询呼叫中心内部坐席,选择目标坐席所在工作组,选择坐席状态是空闲的进行 呼叫。

咨询		x
○ 坐席 💽 号码	号码:	呼叫 取消
联系人:	电话	:
描述:		🔍 查找 📄
联系人	电话	描述
北京4S	8001	技师
上海4S	123159357	
杭州48	8002	销售代表
	<  < 1 >>	>

号码用于咨询呼叫中心外部的电话, 会产生电话费用, 输入目标号码或选择常用联系人进行呼叫。

接回

接回按钮, 咨询振铃或者咨询通话时, 该按钮亮起。点击可以结束咨询方通话, 回到之前坐席所处的通话状态。

### 会议

会议按钮,当一次通话有三人或三人以上在线时,点击按钮,将正在通话中的咨询方拉入会议室参与会议通话。此时通话状态表格为下图所示

# EQUINET

### 转接



转接按钮,当与咨询方通话,且仅有咨询方,客户,坐席这三人存在时。该按钮亮起,点 击后把客户转交给咨询方处理,坐席停止为该客户服务,进入空闲状态。

### 提醒



此按钮始终亮起,用于查看系统公告,消息,任务以及日程管理信息。

### 点击该按钮, 弹出下图所示内容

				×		
<mark>公告</mark> (1)-						
	<u>置顶公告</u> (0)	<u>普通公告(</u> 1)				
- <mark>消息</mark> (4)-						
	<u>未读(</u> 2)	<u>已读</u> (2)	发送内部消息			
— <mark><u>任务</u>(5)—</mark>						
	<u>已经开始</u> (3)	<u>即将开始</u> (0)	<u>处理完毕</u> (2)	添加任务		
- 其它	打开日程管理					
·消息>>;	未读			更多		
· Waiting 2227 verify at 2012-05-25 15:47:55						
· Waiting	2227 verify at 20	12-05-25 15:23:45				

点击每个蓝色标签,可以在列表内看到最近5条内容,点击每条内容,可以看到详细记 录。

#### 地图

地图按钮,系统默认支持谷歌地图。

#### 点击打开地图界面



在查询地址输入相应的地理位置时,下方地图就会出现你要寻找的目标;

当出现下图所示的提示时,说明你输入的地址谷歌解析不了,需要你重新输入。

查询地址: 期望的球队	<b>0</b> ,
来自 http://192.168.1.46 的页面说:	
谷歌不能解析该地址:期望的球队	
确定	

谷歌地图		×
査询地址:	查找路线: 上海 南京	0
A NEW CHARLES		<b>ï</b>
	🔗 上海	
1111日 一 一 扬州市 参州市		
	299 km (about 3 hour	s 21 mins)
用加加額江市	1. Head northeast toward 人民大道	260 m
常州市	2. Turn right at 人民大道	400 m 📃
2 But the states	3. Turn right at 黄陂北路/黄陂北路	47 m
市芜湖市		7 m
SHARE SHARE	<u>5</u> . <b>黄陂北路/黄陂北路</b> turns left and becomes 威海路	400 m
宣城市湖州市	<ol> <li>E. Turn right onto the ramp to 南北高架路</li> </ol>	42 m
5 康兴市	了. Continue toward <b>南北高架路</b>	300 m
POWERED BY	8. Slight left at 南北高架路	2.9 km
Google 地图教报 @2016 Fors, Europa Technologies -	- 论用条本 9. Take exit 内還高架路-内环高架路 toward 内還高架路/内 环高架路	400 m 👱

查找路线: 你需要输入开始位置和终点位置, 这样谷歌会为你列出两点间的路线。

\*欲使用谷歌地图,请用域名到以下网址申请 key <u>http://code.google.com/intl/zh-</u> CN/apis/maps/signup.html 申请完毕后,把这个 key 填写到 系统->系统设置 中。

谷歌地图密匙	ABQIAAAAkd_mG4P	谷歌地图密匙
	-	

### 消息



点击此按钮,可以发送短信或 Email 到指定目标。



发送方式:	· ◎ 短信 ○ 邮件	
标题:		
接收人:		
榠版:	-请选择- ✔ 语言: -请选择- ✔ 对象类型: -请选择- ✔ 对象	名: -请选择- 🗸 🗸
内容:		
_		发送

选择发送方式的不同,界面会呈现出不同的输入域,所有出现的输入域均为必须填写!

「「「       「       「       「       「       「       「       「       「       ● <th>发送方式:</th> <th>: 〇箱信</th> <th>②邮件</th> <th>_</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th>_</th> <th></th> <th>_</th> <th>_</th>	发送方式:	: 〇箱信	②邮件	_				_		_	_
标题: 撥枚人: 履版: -请选择- ♥ 语言: -请选择- ♥ 对象类型: -请选择- ♥ 对象名: -请选择- ♥ 邮件服务器: sntp.gmail.com ♥ 上传附件: 上传 内容:			тиң 🏎								
接收A: 履版: -请选择- ♥ 语言: -请选择- ♥ 对象类型: -请选择- ♥ 对象名: -请选择- ♥ 邮件服务器: sntp.gmail.com ♥ 上传附件: 上传 内容:	标题:	•									
復版: -请选择- ♥ 语言: -请选择- ♥ 对象类型: -请选择- ♥ 对象名: -请选择- ♥ 邮件服务器: sntp.gnail.com ♥ 上传附件: 上传 内容: 前 ?? ▲ B I U S ▲ ② ② ■ 二 章 譯 圖 @ ② ③ ③ ▲ ③ ④ ④ ■	接收人:	:									
邮件服务器: smtp.gmail.com ▼ 上住附件: 上传 内容:	模版:	请选排	译- 🔹	/ 语言:	-请选择- 🗸	对象类型:	-请选择-	✔ 对	象名:「	-请选择-	~
<pre>###服务器: sntp.gmail.com ▼ 上传附件: 上传 内容:</pre>						-					
mhffms分亲: Smtp.gmail.com ▼ 上传附件:上传 内容:											
上検附件: 上传 内容: 罰 ¾ ▲ B I 및 S ▲ ④ ②   頁 詞 譯 譯   @ 藥 蔥 ☑   ◆ Q ■	即任服务器:	: smtp.g	gmail.com	*							
内容:	上传附件:	:上传									
In 兆 A B I U S A, A Q I E E 译 译 I @  @ I I ↓ Q I	内容:	:									
		<b>A</b>	Ав	ΙU	<del>S</del> A. 🦄	2 €	民使律	ශ ද්	é 🛃	<b>1</b>	
		•					• ~ ~				
***											
<b>光</b> 法											
(1)											
<b>光</b> 法											
<b>光</b> 法											
(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)											
告注											
「人」を見ていていた。「人」を見ていていた。「人」を見ていていた。「人」を見ていていた。「人」を見ていていた。「人」を見ていていた。「人」を見ていていた。「人」を見ていていた。「人」を見ていていた。「人」を見ていていた。」											发送

填写完毕后,点击发送按钮后,系统会提示您此次邮件或短信是否发送成功。

如果提示发送成功,那么目标客户将在1分钟内收到您发出的信息。

#### 菜单



系统默认提供话务刷新,错误通话数据处理,拨号错误处理三项功能。

话务刷新
错误通话数据处理
拨号错误处理
百度搜索
SugarCRM

- 话务刷新,当话务状态与网页显示不一致时点击此按钮。点击后会自动更新分机连接状态,坐席 通话状态。
- 点击错误通话数据处理,打开通话数据临时存储表,表内数据为坐席正在通话或通话结束后1
   分钟内的记录。如果看到不是正在通话的数据或者不是1分钟内发生的通话数据并且结束时间为0000-00-00 00:00:00,基本可确定为是错误数据,应将其删除,以免影响坐席正常工作。
   (删除后,点击话务刷新按钮。)
- 由于线路信号问题或一些不可抗力的因素(断电,断网,服务器死机),会造成错误通话数据产
   生。删除前,请确认所涉及的坐席不在通话状态中,并已超过1分钟。坐席默认不可删除数据,除非他在坐席组获得删除权限,否则只能由坐席组管理员输入帐号密码进行验证删除。(关于权限请参考坐席组管理)在后台,团队管理员和系统管理员有权利进行删除操作。
- 拔号错误处理,功能和产生原因与"错误通话数据处理"相同,只是对应的表不同,此类数据是
   系统未拨出的号码坏死在待拨列表中,而前者是已经拨出的号码产生的呼叫记录坏死在临时数据
   表中。处理方式参照"错误通话数据处理"。

## EQU(I)NET

退出



退出系统按钮。

坐席登录系统后,应先检查电话是否连接正常,电话是否能直接拨通其它坐席分机和自己的手机。电话确认无误后,点击签入按钮,进入工作状态。 工作完毕后,请签出坐席组,然后点击退出系统按钮退出系统。

### 已打开标签栏

平台内,所有打开的页面都会建立一个标签在最底部。标签背景为白色,文字为黑色加粗的,代表当前正在显示的页面。

座席組平台	外呼营销任务	个人信息    ×

标签右端没有"X"按钮,代表系统默认打开的,不能关闭。

▲ ○ ▲ ● ● 已打开标签栏,最右侧,有一排小按钮。从左到右依次为 查看所有打开标签列表,刷新当前显示的页面,关闭所有打开的标签页面,当前话务信息 (即来电时,右下角弹窗),收起顶部按钮栏。

### 嵌入页面介绍

坐席工作平台的中间部分,是用来显示因业务需要而定制开发的页面(坐席组默认工作页面,虚拟用户来电弹屏页面,外呼营销页面等一系列定制开发内容)。 下面主要讲解下系统默认的三个业务页面(即坐席组工作页面,外呼营销页面,虚拟呼叫中心页面):

① 坐席组默认工作界面

我们在介绍坐席组管理页面时,提到了"工作链接",此链接的作用就是当坐席登录系统后,默认弹出工作组所设置的工作链接页面。

□日历							▲ 坐席信息	▲ 组成员
0		九	月 201	.2		0	• 坐席工号:2227 • 团队名称:asterno	● 技能组2 坐席工号; 2227 坐席空闲
В	-	Ξ	Ξ	四	Б	<b>≻</b>	• 用户名:2227	<ul> <li>技能组1</li> <li>坐席工号: 2227 正在通话</li> <li>坐席工号: 2018 坐席空雨</li> </ul>
2	3	4	5	6	7	8		
9	10	11	12	13	14	15		
16	17	18	19	20	21	22		
23	24	25	26	27	28	29		
30								
╸ 进入日	程管理 >	>						
庭席組平台	$\supset$	外呼营	销任务		个人信息	l.	X	â 🕽 🗙 🕽 🖻 🖷

坐席组工作页面, 分为三栏: 日历日程, 坐席信息, 坐席组成员。

#### ② 外呼营销界面

页面分为三部分, 左为任务列表, 右为任务详细, 下为问卷作答区。

中國公司	+ ^		未处理 维	Ł续跟踪	失败提交	成功提引	ই 345	3 <b>X</b>									
外呼营销任务	使用问卷		从呼费纳	はな・安	。 白同法			<b>床</b> 度接只令:	よい 野川	v			森和安白・	<b>太</b> 取安	<u>نه</u>		
客户回访	test2		가기라며	山ガ・台 安白・	ジロの			<u>д</u> скарада, 573.		•			3446.4077 *	<u> () 시 시 신 신</u>			
2342345	杭州移动-电		69¥700A	њг. <mark>(</mark>	你加谷厂												
Cesssss	斯柯达		· 搜索条件	-	4 -tott												
测试计划数据	红酒-b		电话号	- 問一:   1	£意匹配 🞽		_	电话号码	二:任意	匹配 🚩		-88	我约时间	: 起始时间	结束	(时间	
M预拨号			ofay	结果:白	£意匹配 🚩	请选择	<b>*</b>	应答决	·数: <mark>任意</mark> ——	匹配 🚩			更新时间	: 起始时间	结束	时间	
导入测试			创建	时间: <mark>起</mark>	验时间	结束时间		重置 搜	索								
9999	唐山网络质量		客户回访	中未完成	客户列表												
123123	唐山移动重点		姓名	▲ ▼	性别	⊻ ≜∓	年龄	⊻ ≜∓	联络备注	⊻ ≜ ∓	预约时间	⊻ ≜ ∓	呼叫结果	⊻ ≜∓	应答次数	⊻ ▲ ∓	更新时间
55555	唐山移动重点	Ľ									0000-00-0	00					2012-09-
测试配额	测试配额 🗸	,	3453		禾知				dsgtdsgto	g	00:00:00		小是本人		14		12:10:19
<	>	<							Ш								>
								test2									
														_			
		欢	迎语		1 10 0 140 -	- 1/2											
		20	f,衣定XXX	公司各版	3,我们将%	J.82											
		_	_	_	_	_	_	开始答题	_	_	_	_	_				

在左侧选择点击一个计划任务,右侧将显示任务内客户列表(按未处理,继续跟踪,失败提

交,成功提交分类)。

<b>外呼营销任</b> 务: 客户回访	座席拔号方式: 默认 🔽	获取客户: 获取客户
添加客户: <mark>添加客户</mark>		
搜索条件		

如果该计划允许坐席获取客户和添加客户, 会看见获取客户按钮和添加客户按钮。

获取客户数量按任务内设置值获取。

坐席拨号方式有三种,

默认方式,双击客户,弹出客户资料,人工点击电话号码后边的图标进行拨号。

拨号预览,双击客户,弹出客户资料,同时系统自动拨号。

自动拨号,开始自动拨号程序后,由系统自动给未完成的客户打电话,通话结束后,会根据后台设置进行倒计时(此时间用于坐席处理事务),倒计时结束后,系统将再次自动拨号。

\*拨号方式若只有一个选项,说明后台指定了此计划必须使用此方式拨号。如果有多个选项,说明管理员允许坐席自主选择拨号方式。

时学宝测试建立企业客户	衢州移动网络
客户回访	
开始自动拨号	

当选中的计划的拨号方式是自动拨号时,在左侧下部将看到左图所示内容。

淡蓝色背景上的文字是拨号计划的名称。点击【开始自动拨号】按钮,进入下图所示页面

客户回访
话务联络中

此时,系统开始自动选择一个未完成的客户进行拨号,并弹出客户资料信息页面。

客户接通后,坐席和客户保持通话,直到坐席挂机后,此页面将发生改变,如下图所示。

客户回访							
已拨电话(0) 已工 倒计时结束后,将:	已拨电话(0) 已工作时长(0)s 倒计时结束后,将开始新的话务!						
11	暫停     延时       下个客户						

本页面显示坐席本次启动自动拨号程序后,连续拨打了多少个电话,以及工作了多长时间。

倒计时期间,用于坐席保存本次客户联络信息。

倒计时时间和每次延时多少秒,都是在系统后台拨号计划管理中设置的。如果你的话后处 理很快,倒计时还没有结束时,你可以点击【下一个】按钮,直接发起下一个通话。 倒计时结束后,自动开始新的拨号。 未完成:列出的客户都是此计划中未完成的客户,需要拨打电话; 继续跟踪:此标签下的客户都是未处理完毕的客户,需要接着拨打; 失败提交:此标签下客户,是此计划中坐席已经处理完毕的客户,但都不符合要求。 成功提交:此标签下客户,是此计划中坐席已经处理完毕的客户,都是符合要求的。 \*坐席要拨打的客户是坐席自行获取的或者负责人在拨号计划管理中分配的,分配给坐席, 坐席就可在列表中看到自己要拨打的客户;

双击一条客户信息可以查看该客户的详细信息。

客户资料       在列表中双击开一个客户后,弹出该客户的资料         姓名: 3453       信息       电话号码—: 1986       企 合         联系地址一: 双击进行编辑       传真一: 325425       使         电子邮箱: menglj@astercc       点击发送邮件       点击, 向客户发起呼叫
▲ 大送邮件 电子邮箱:menglj@astercc 点击,向客户发起呼叫
点击同客户发送传真
→ 秋時始历史记录 <b> <u> </u></b>

黑色字体的客户资料是可以编辑的,灰色的是不可以编辑的。是否可以编辑是后台计划任 务中前台显示字段设置的。 电话号码,邮箱,传真字段后面都有功能小按钮。鼠标停留在 按钮上可以看到提示。

每次通话完成后,坐席需要填写本次联络信息。

处理状态:	未处理 🔽	呼叫结果: 不是本人 ✔	保存
联络备注:			Mr.11

处理状态:标识客户的处理进度,按此状态将客户放置到不同列表下。

呼叫结果:可以理解成处理状态的原因,这些结果可以在后台外拨结果中设置。

备 注:可以填写一些具体的通话细节。

点击获取客户的历史联络记录,该记录是这个客户在此计划中所有的联络信息。是以客户 为单位查看,而不是坐席。

- 历史联络记录 - <b>点击获取历史联络记录</b>						
坐席工号	呼叫类型	呼叫结果	处理状态	备注	创建时间	
2227	呼出		待拨		2012-09-02 17:43:39	
2227	呼出	不是本人	待拨	dsgfdsgfdg	2012-09-01 12:09:46	
0	呼入		待拨		2012-08-17 17:43:20	
0	呼入		待拨		2012-08-17 17:37:19	
2227	呼出	????	待拨	dsdsdsdsds	2012-08-17 17:29:30	
< << <b>1</b> 2 3 4 5 >> >						

如果计划设置了问卷,当弹出此客户信息的同时,在最下面会列出客户要答的问卷

# <u>EQU(İ)</u>NET<sup>™</sup>

\_\_\_\_\_

	test2	
<b>欢迎语</b> 您好,我是XXX公司客服,我们将对您…	开始答题	

### 点击【开始】按钮,开始答题;

G1	
[必答题] 1.Q1	
O 1	
	确认本题答案
[必答题] 1.Q4	
<u> </u>	

灰色区域为下一题的预览,选择答案后,点击【确认本题答案】按钮或按下键盘[tab]键进

入下一题

G2	
[必答题] 1.Q4	
O 1	
	上一题 确认本题答案

点击 【上一题】按钮,可以返回前一倒题目

	test2
<b>问卷结束语</b> 感谢您的支持	
文本題展示	
	上一题

问卷作答完毕后,可以看到问卷结束语,把它念给客户。

如果问卷中有文本题,可在文本展示区看到所有填写的内容,你可以直接修改,不必【上

一题】回翻。

问卷作答结束后,填写本次联络信息,点击保存按钮。

一本次联络历史记录 <b>呼叫结果:</b> Mū	拉答 <b>处理状态:</b> 完毕(数据提交) 💙	
系统提示		
	数据保存成功!	
	返回」确定	保存

③ 虚拟呼叫中心界面

根据 DID 匹配系统内的用户,坐席界面弹屏(弹出该用户的应用页面)。 呼叫过程:例 如某公司是系统内的虚拟用户,一个客户要找该公司客服,客户(VINA-CC 虚拟用户的客 户)——拨打 400999——>用户公司(VINA-CC 中心的用户)——用户把客户转到 VINA-

CC—>VINA-CC 呼叫中心——>坐席

如下图,某虚拟用户将其客户转给我呼叫中心,呼叫中心将客户分配给坐席处理,坐席收

#### 到事件后弹屏

用户公司基本信息	用户公司知识库 王先生 人
用户名称:奇瑞客服	用户基本信息
地址:	客户名": <b>壬先生</b> 固定电话: 01050008000
邮箱:	移动电话: 13900000000 省份: 北京
Pilitat:	iata: 小古 虐恋: factsteina.com
用户公司欢迎语&业务描述	
用户公司欢迎语:	地址:北京 串編:116203
	你好: <b>双击进行编辑</b> 备注:双击进行编辑
业务描述:	る土井町所知行寺
	主叫 被叫 开始时间 结束时间 应答时间 持续时间 计变时长 金額
联系号码	
操作 联系人 备注 联系号码	A
🚴 北京48 技师 8001	
A 上海45 123150357	testCurrent
<b>北</b> 本: 渤沃	lestourvey
6. 杭州4S 销售代表 8002	
<b>状态</b> : 激活	欢迎语
座席组平台 外吁营销任务 奇巧	

用户公司基本信息							
<b>用户名称:</b> 奇瑞客服							
地址:							
电话:							
邮箱:							
网址:							
用户公	司欢迎语 &	业务描述					
用户公	用户公司欢迎语:						
业务描	业务描述:						
联系号码							
联系号	哥						
<del>联系号</del> 操作	<mark>- 明</mark> 联系人	备注	联系号码				
<b>联系号</b> 操作	<b>码</b> 联系人 北京4S	备注	联系号码 8001				
<b>联系号</b> 操作	<b>再</b> 联系人 北京48	备注 技师	联系号码 8001				
联系号 操作 合。	<b>联系人</b> 北京48 上海48	备注 技师	联系号码 8001 123159357				
联系号 操作 → ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	<b>联系人</b> 联系人 北京4S 上海4S 姑	备注 技师	联系号码 8001 123159357				
联系号 操作 → ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	· P 联系人 北京48 上海48 站 杭州48	备注 技师 销售代表	联系号码 8001 123159357 8002				

页面左侧显示用户公司的基本信息, 欢迎语(用户公司指定坐席的开场白)及业务描述。

左侧下边显示了用户公司的常用联系号码,坐席遇到特殊问题可以咨询或者转接给这些联

### 系人。

用户公司知识库	王先生 ×					
全部知识 回汽车保养 SUV保养	<b>知识名称:</b> 一级类别 汽车保养	二级类别 SUV保养	知识名称 瑞虎保养	Q 查找 知识内容 1.aaaaaaaaaaaaaaaa	操作 <u>详细</u>	□ 历史查看记录 □ 哲无记录
小型车保养			< <<	1 >> >		

弹屏页面右侧第一个标签为用户公式知识库,默认显示,用于坐席参照回答客户提出的问

题。 知识库页面左侧显示知识库列表 中间你选择或者搜索的内容逻列出相关的知识; 右

侧是你查看过的知识记录。

知识名称:			🔍 查找	
一级类别:	汽车保养	二级类别:	SUV保养	U
知识名称: 知识内容: 1.aaaaaaaaaaaaa	瑞虎保养 3888888888888			
3.0000000000000000000000000000000000000	00000000000000000000000000000000000000			

我们点击上图中间部分的【详细】,可以看到知识的详细信息。同时右侧出现了这条知识的历史查看记录。

返回刚才的知识列表,请点击

Γ	用户公司知识库	王先生 ×					_							
h	用户基本信息						\$							
	客户名 *:	壬先生	固定电	固定电话: 01050008000										
l	移动电话:	1390000000	省	省份:北京										
l	城市:	北京	dig:	邮箱: test@sina.com										
l	地址:	北京		邮编: 116203										
l	你好:	<b>救击进行编辑</b>	습	备注: 波击进行编辑										
Ľ							_							
	点击获取呼叫记录													
H	主叫 被叫	日 一 一 开始时间	结束时间	应答时间	持续时间	计费时长	金額							
< << <mark>0</mark> >> >														
h	问卷													
	testSurvey													

客户资料双击可以进行编辑修改。 【点击获取呼叫记录】, 可以看到该客户与呼叫中心的 所有联络记录。 如果用户设置了问卷, 坐席需要客户配合完成该问卷。

# 24 系统模块管理

#### 左侧列表 系统模块管理, 进入下图所示页面

※ <b>其焼管理界画</b>											
11 外時當閉		版本名称	次序号	文件大小(MB)		安装日期 / 发布日期	过期时间	操作			
王何卷管理	当前系统	core-2.4-rc2	22	35.00		2016-02-01/2016-01-16	7.02.42				
1.群发信息管理	当前系统为最新版本,无需升级!										
■ 系统日志											
王系统实时信息	已安装模块										
H 系统设置	模块名称		版本名称	次序号	文件大小(MB)	安装日期 / 发布日期	过期时间	操作			
副工単管理	外呼营销	当前版本	campaign-2.4	20	1.10	2016-02-01/2016-01-16	无限期	卸载			
■ 呼入客服						· ·					
∃知识库	预拨号	当前版本	dialer-2.4	19	8.40	2016-02-01/2016-01-16	无限期	卸载			
3 客户管理	虚拟呼叫中心	当前版本	virtualoffice-2.3	17	0.40	2016-02-01/2015-09-27	无限期	卸载			
3)电子商务 3)库存管理	问卷管理	当前版本	survey-2.1	14	0.10	2016-02-01/2015-09-27	无限期	卸载			
3·微信 系统模块管理	呼入客服	当前版本	customerservice-2.0	14	0.80	2016-02-01/2016-01-16	无限期	卸载			

模块功能:列出系统可升级版本。用来给 VINA-CC 呼叫中心核心框架升级。

◆ 下载 按钮, 点击后从官网下载升级包。

下载完的升级包,请使用本页面的上传功能,上传至系统的升级包存储目录。

说明,是对每个版本的说明介绍。

**系统组件扩展**,不属于系统核心,只要当前系统符合扩展包的最低版本要求,就可以进行 安装。例如西班牙语语言包,常用邮编区号查询页面等。