八百呼

后台管理操作说明书

重庆决明科技有限公司

2016 年 6 月

1 登录

1.1从客户端登录

登录客户端后，点击左下角的【后台】链接，将自动登录至后台管理界面。

如未能直接登入，而是提示输入帐号密码，则可能当前会话已经失效，请尝试重新登录客户端，再点击【后台】登陆。

提示：为了更好的访问后台页面，建议使用IE8.0 以上，或 chrome 的较新版本。

2 、功能模块

2.1任务管理

2.1.1 任务发送

选项	备注	说明
任务名称	必填项	发送语音呼叫的任务名称，无重要意义，仅为您方便识别区分任务用。
流程	必填项	关联流程设置项目含（语音内容、来电号码等）
开始时间	非必填项	指定任务发送时间（定时发送），不选择则默认为立即发送
发送阶段:	非必填项	发送的时间段
客户分类	必须	选择客户分类，您添加的新号码将会加入到客户表 注：弹屏时会显示在客户分类中，且如果号码已经导入会覆盖之前的客户分类。
号码文件	与号码列表二选一	将任务电话号码一行一个保存。最多五万条。

号码列表	以号码文件优先	速度较慢，超过 1000 个号码，建议使用号码文件
去除重复	默认“是”	选择“是”，重复的号码将只发送一次，选择“否”，所有号码全部发送
重复呼叫	默认“否”	选择“是”，将重复呼叫当天其它任务已呼叫过的号码
客户档案存在不发磅	默念“否”	选择“是”，将过滤掉客户档案中存在的号码

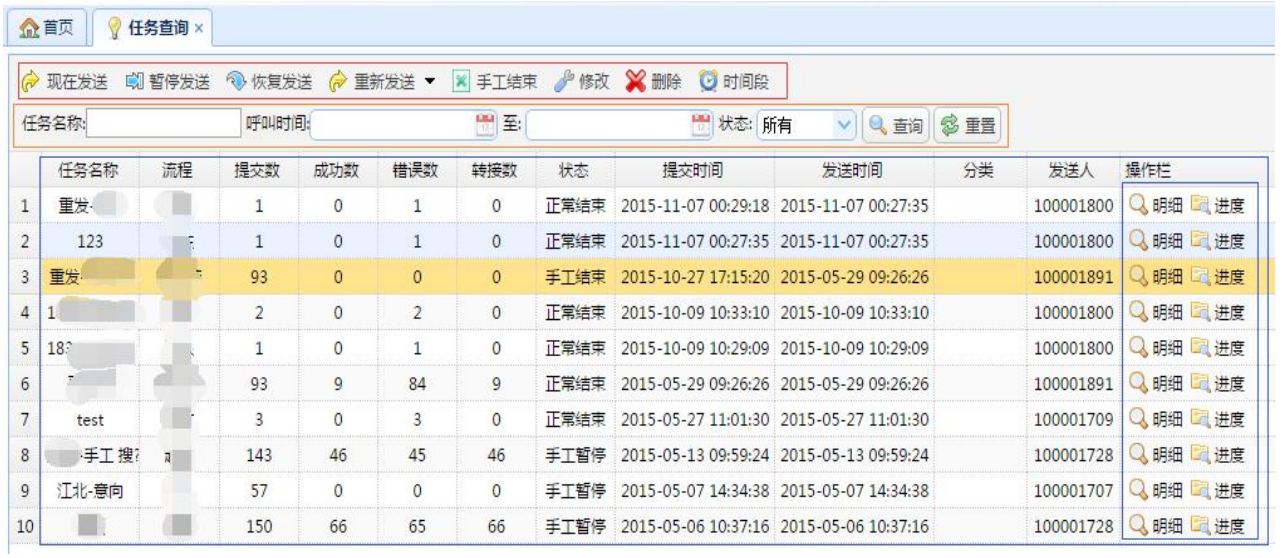
【保存草稿】

保存草稿后，任务状态为暂停状态，可直接在客户端按 F12 主动发起手动批量外呼。

【提交发送】

提交发送后，只要符合任务发时间段，系统会自动发起群呼任务。即系统发起到客户的呼叫，客户接通后，依据流程中设置的转接规则，再按坐席组的接听规则转接到对应的坐席人员。

2.1.2 任务查询



顶部的任务管理按钮，可对任务进行相关的操作。

【现在发送】--

未使用

【暂停发送】

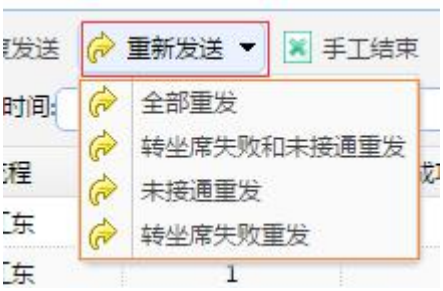
暂停正在呼叫的任务

【恢复发送】

恢复暂停状态的任务。

【重新发送】

对已结束的任务中的号码，按所选定的规则进行重发。



【手工结束】

手动结束任务

【修改】 --

修改任务名称和发送时间。

【时间段】--

设置任务发送时段。

中部的查询区域，可根据“任务名称”，“呼叫时段”，“状态”进行查询。

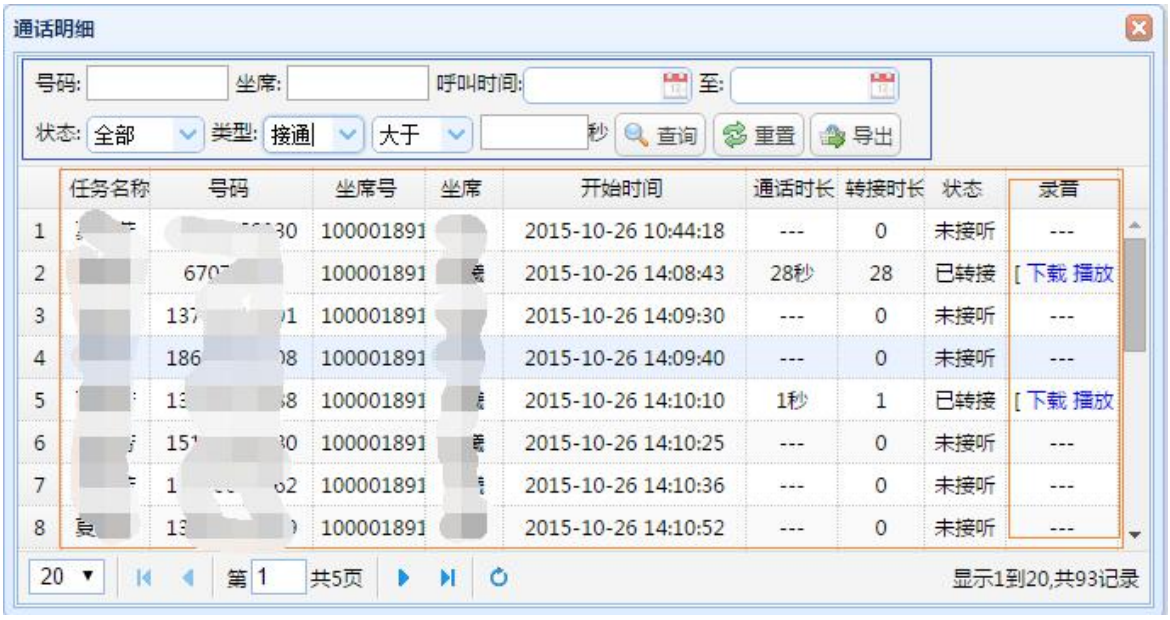
【查询】 按条件进行任务查询

【重置】 重置查询条件为空

底部为查询出的任务列表，其中“操作栏”一列中：

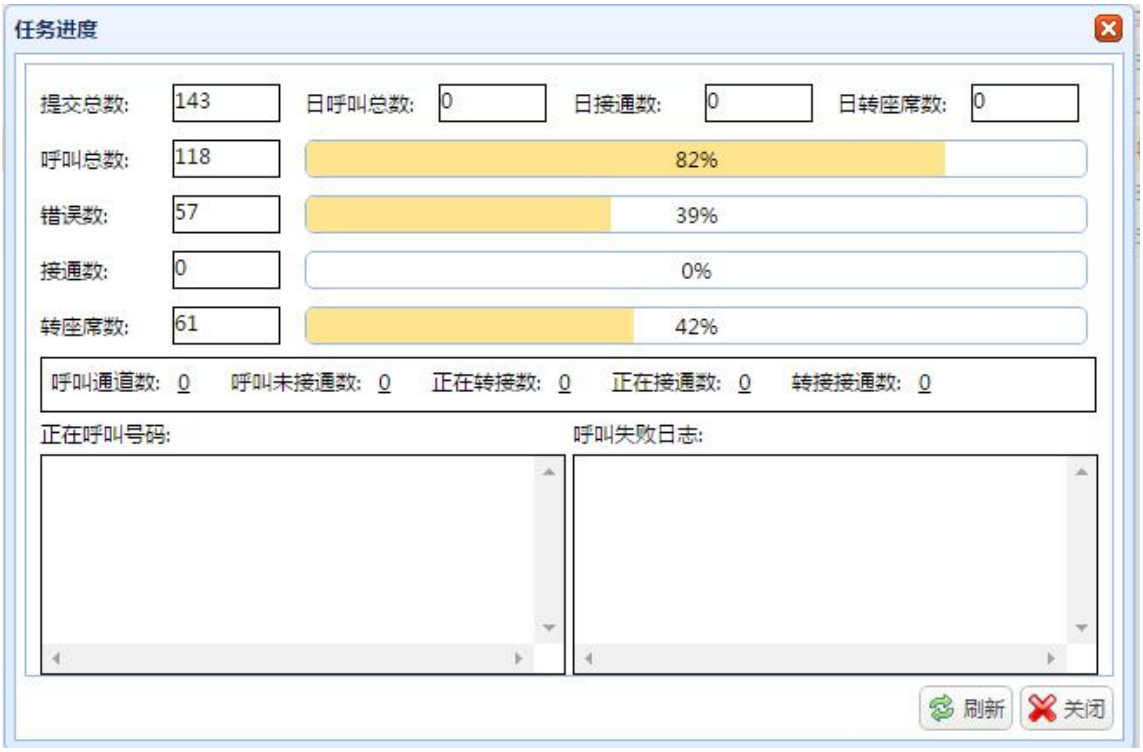
【明细】

可查看任务中号码明细状态，并可查询导出。对应的录音可下载，或在线播放。



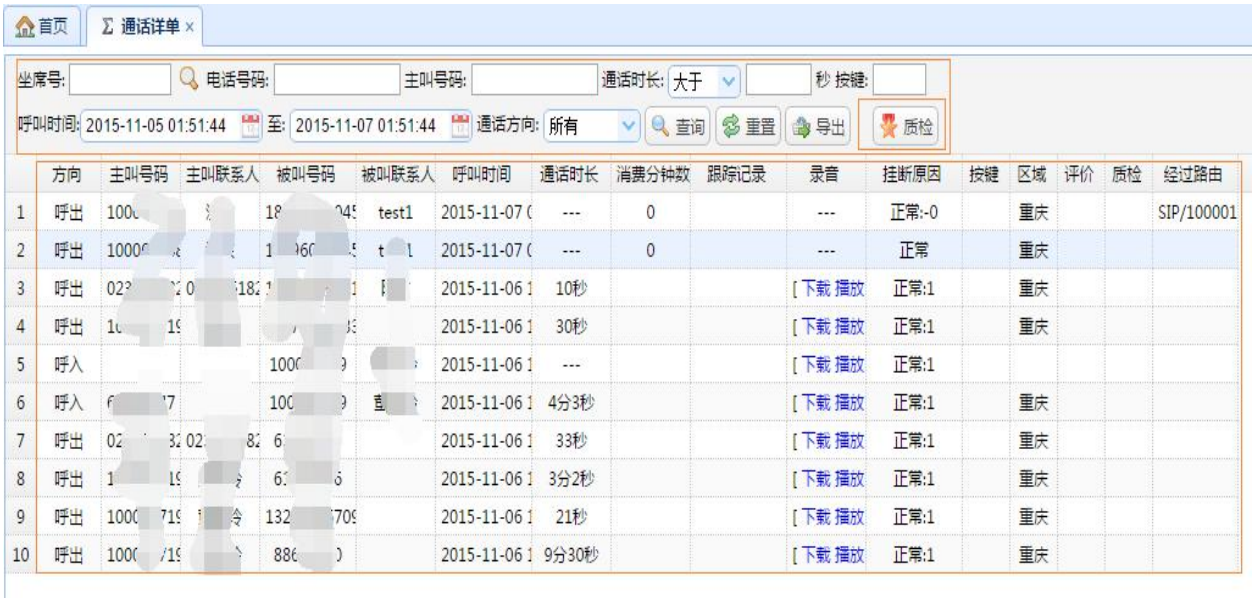
【进度】

可查看任务进行状态及总体进度。



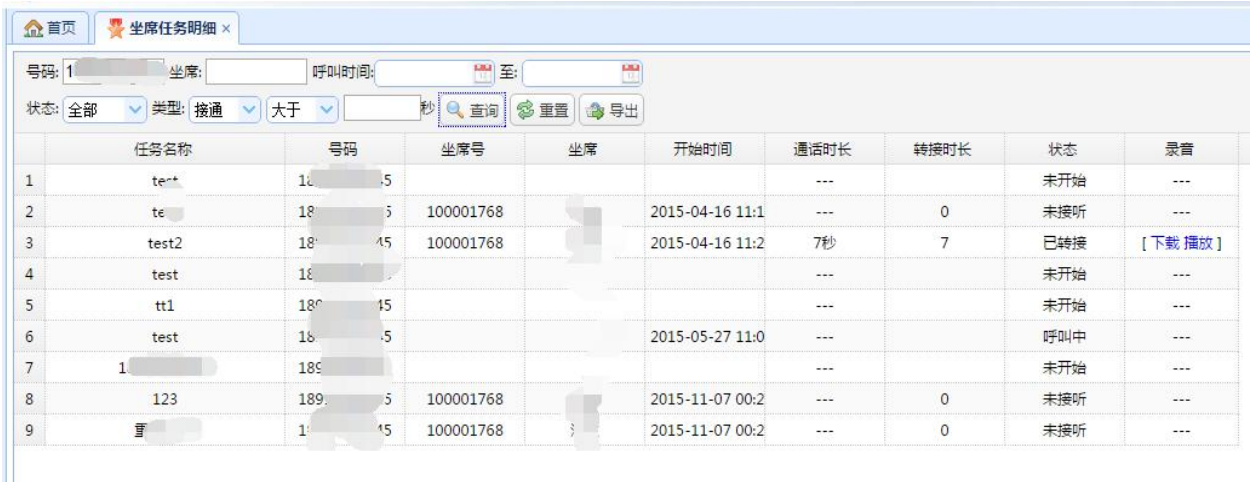
2.1.3 通话详单

可对系统中所有通话记录按条件进行查询，并可导出；及对通话进行质检。



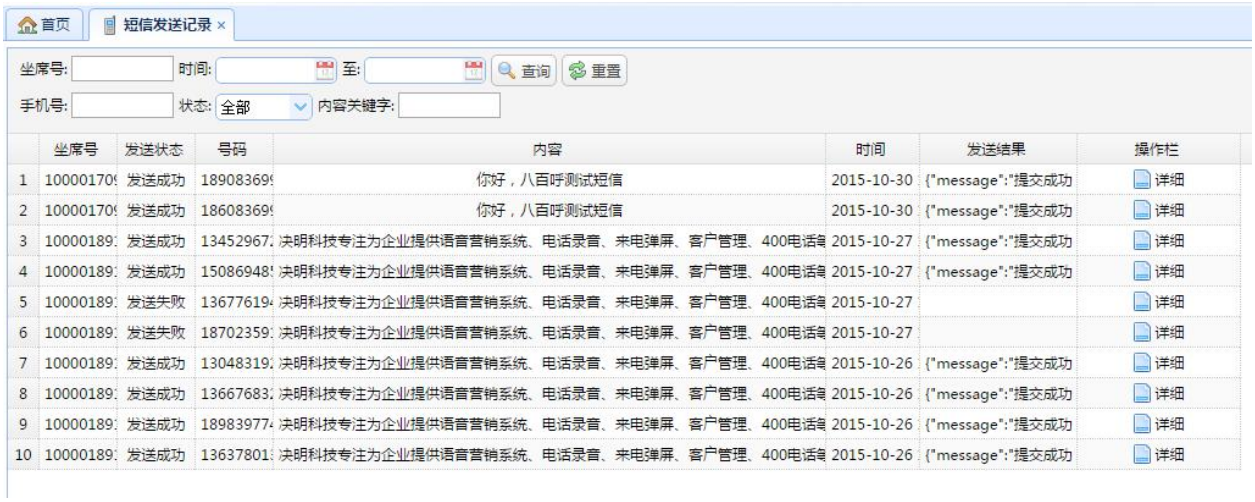
2.1.4 坐席任务明细

与具体任务中【明细】的区别是，坐席任务明细查询的是所有任务中的数据。



2.1.5 短信发送记录

可根据条件查询短信的发送记录。【详细】按钮，可快速查看“内容”列中的较长内容。

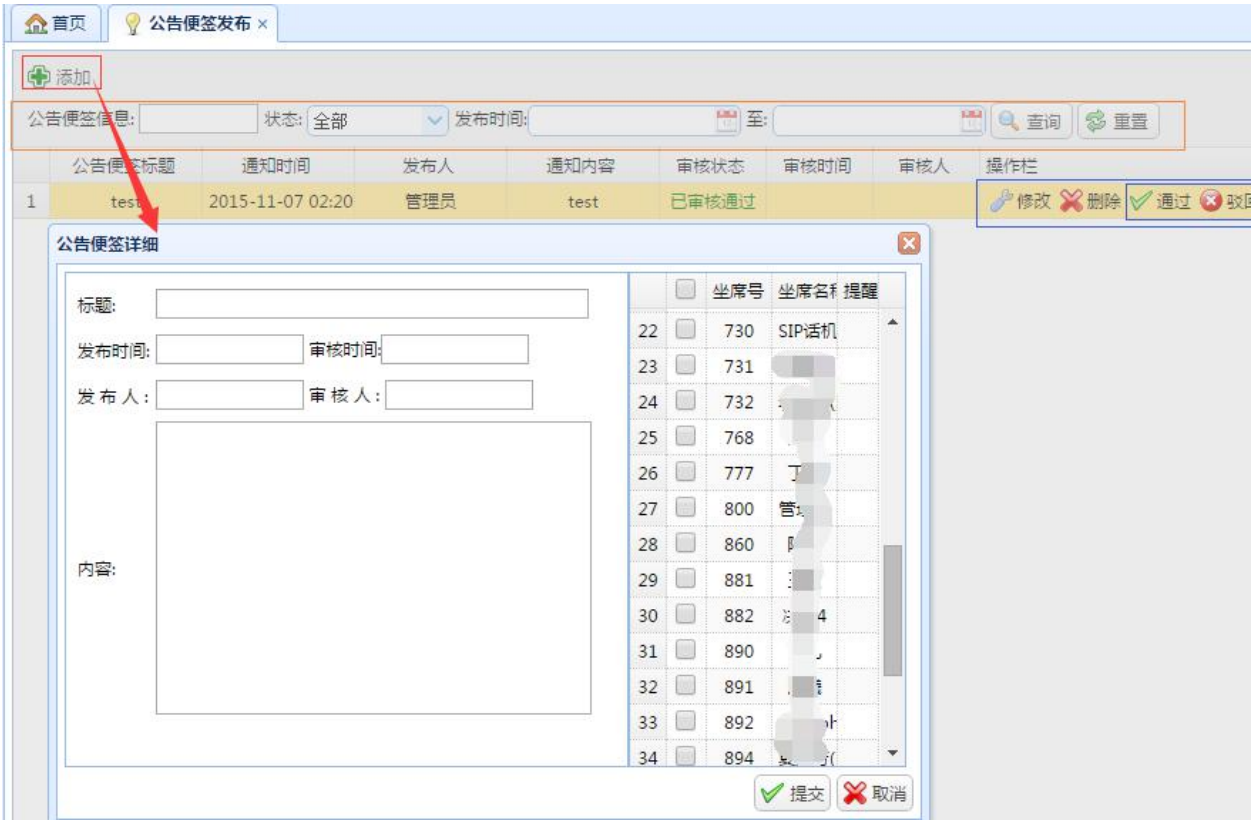


2.1.6 坐席监控

快速查看坐席状态，及简单的话务统计显示。

2.1.7 公告便签发布

在“公告便签”中可发布简单的公告便签类信息，并按条件查询。具有管理权限的人员可对公告便签进行管理。



【添加】 添加新的公告

管理员可以：

【修改】

修改公告内容，及要通知人员。

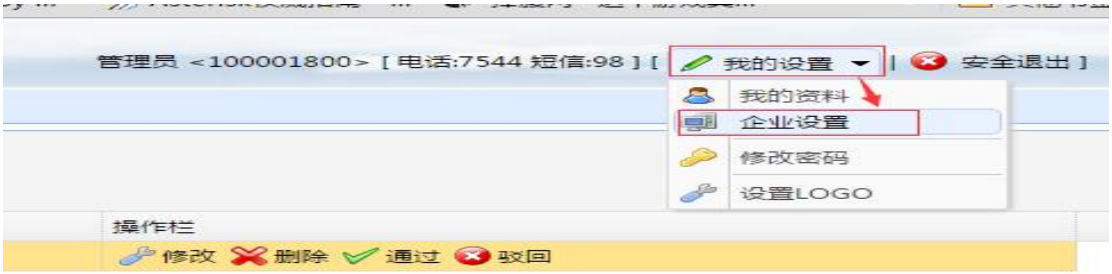
【删除】

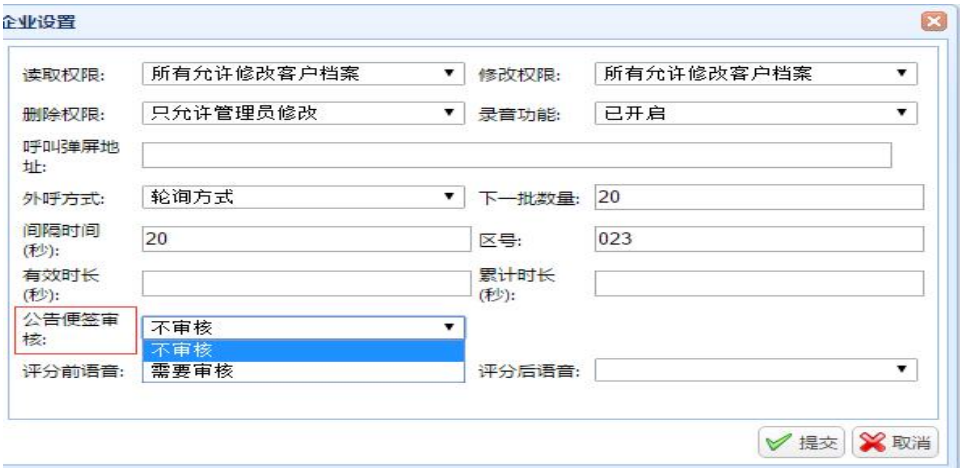
删除公告。

【通过、驳回】

对发布的公告进行审核

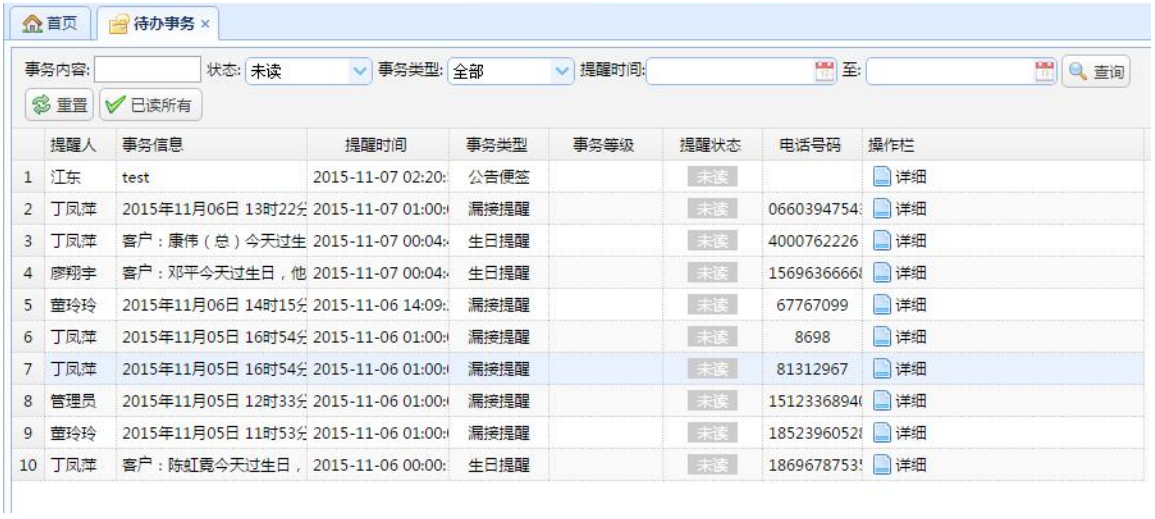
是否审核可在右上角的【企业设置】中，进行修改。





2.1.8 待办事务

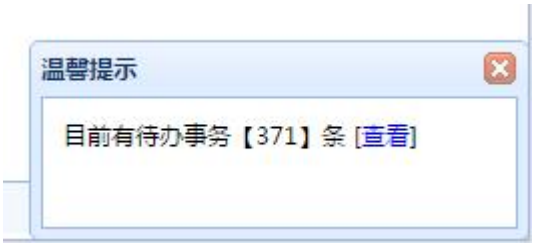
查询、处理各类未处理事务，包含未读的“公告便签”、“漏接提醒”，客户的“生日提醒”等。



【已读所有】

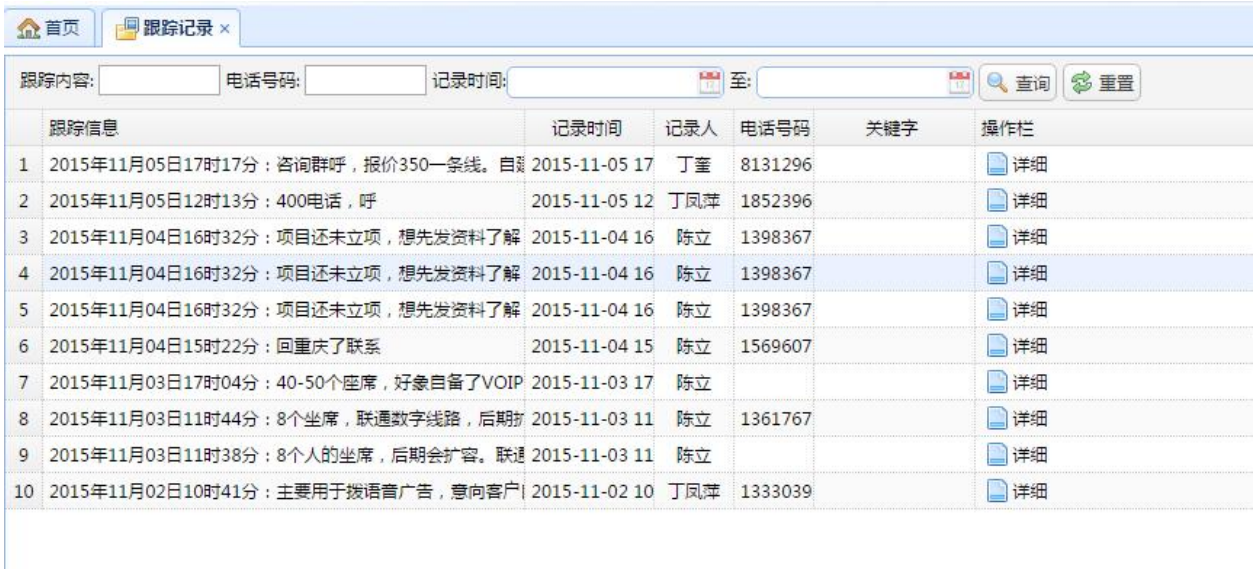
把当前查询出的待办事务，全部标记为已读状态。

注：WEB 后台管理系统会定时在页面的右下角弹出待办事务的提醒。点击【查看】可快速进入待办事务。



2.1.9 跟踪记录

可查询在弹屏界面中备注的跟踪记录。



	跟踪信息	记录时间	记录人	电话号码	关键字	操作栏
1	2015年11月05日17时17分：咨询群呼，报价350一条线。自	2015-11-05 17	丁奎	8131296		详细
2	2015年11月05日12时13分：400电话，呼	2015-11-05 12	丁凤萍	1852396		详细
3	2015年11月04日16时32分：项目还未立项，想先发资料了解	2015-11-04 16	陈立	1398367		详细
4	2015年11月04日16时32分：项目还未立项，想先发资料了解	2015-11-04 16	陈立	1398367		详细
5	2015年11月04日16时32分：项目还未立项，想先发资料了解	2015-11-04 16	陈立	1398367		详细
6	2015年11月04日15时22分：回重庆了联系	2015-11-04 15	陈立	1569607		详细
7	2015年11月03日17时04分：40-50个座席，好象自备了VOIP	2015-11-03 17	陈立			详细
8	2015年11月03日11时44分：8个坐席，联通数字线路，后期扩	2015-11-03 11	陈立	1361767		详细
9	2015年11月03日11时38分：8个人的坐席，后期会扩容。联通	2015-11-03 11	陈立			详细
10	2015年11月02日10时41分：主要用于拨语音广告，意向客户	2015-11-02 10	丁凤萍	1333039		详细

2.1.10 短信发送

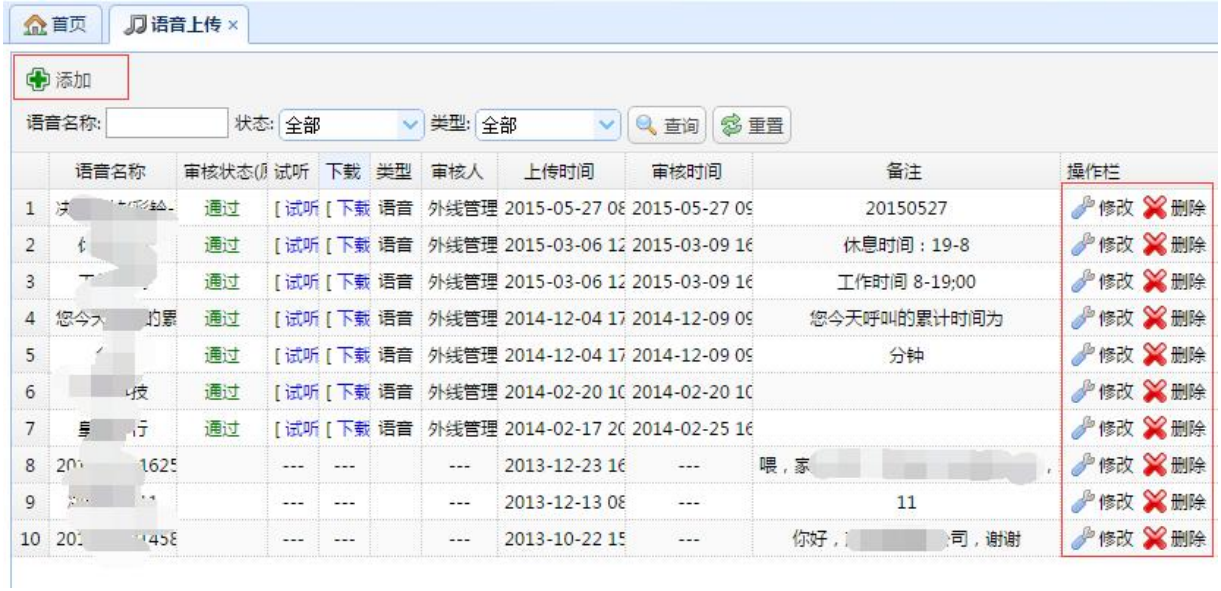
WEB 上可发送短信

模板选择：模板短信可以增加、编辑、删除
定时发送：指定发送的时间，精确到时分
客户资料：修改客户资料模板，可以编辑客户字段的变量，跟据变量替换；如：custName 客户名，custCorpName 公司名称。
EXCEL 短信号码：指定一个 EXCEL 文件导入。

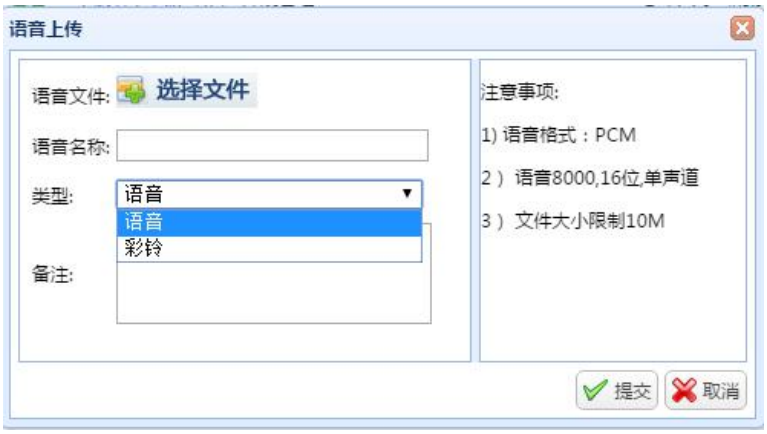
2.2 呼叫配置

2.2.1 语音上传

管理流程设置中的语音、彩铃文件。



【添加】



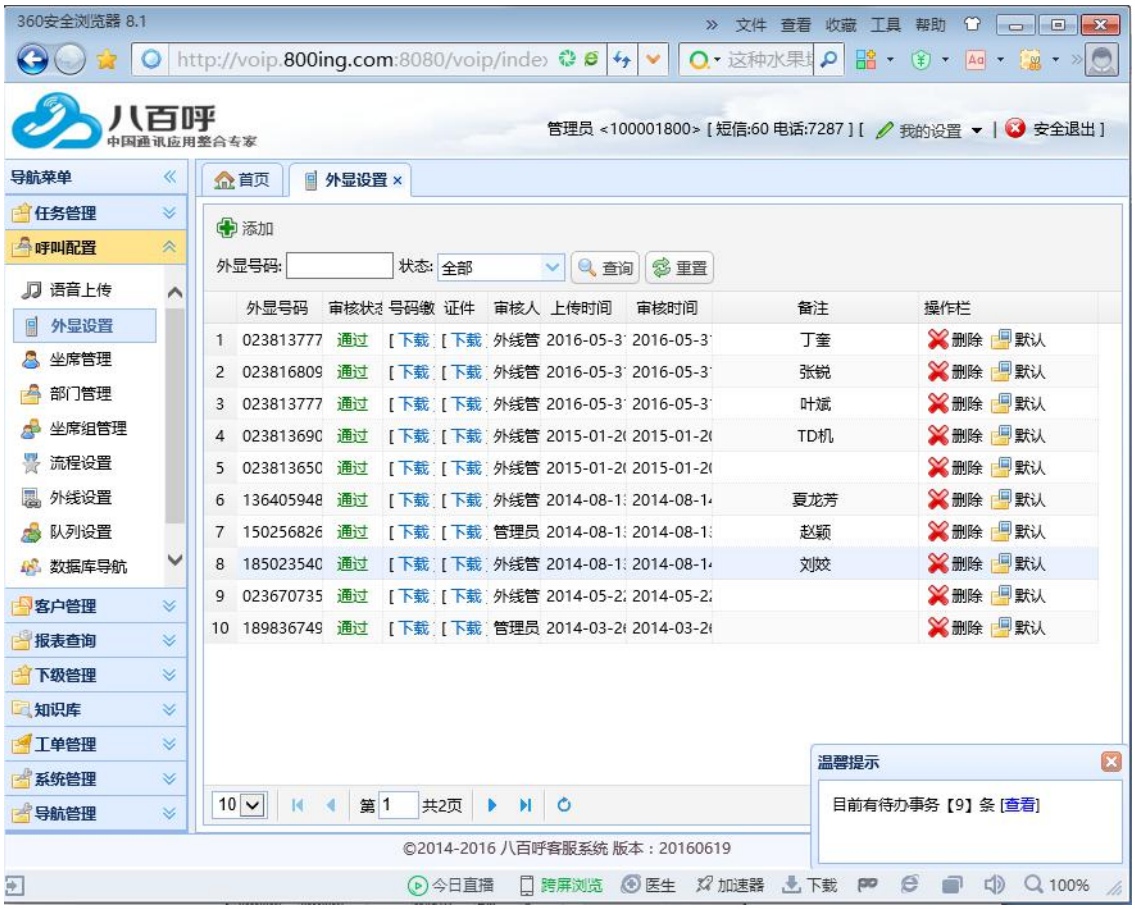
点【选择文件】后，选择符合右侧格式的语音文件，设置“语音名称”,选择欲设置的语音类型，最后提交，完成新语音文件上传。

选择本地语音文件：语音文件的格式为：PCM、8K,16bit,单声道、最大 10M 的语音文件
语音名称：语音名称为以后方便选项，并且不能重复。
类型：语音及彩铃、默认为语音
备注：语音文件的说明。

【修改】
修改已上传的语音的语音名称和备注。
【删除】
删除已上传的语音。

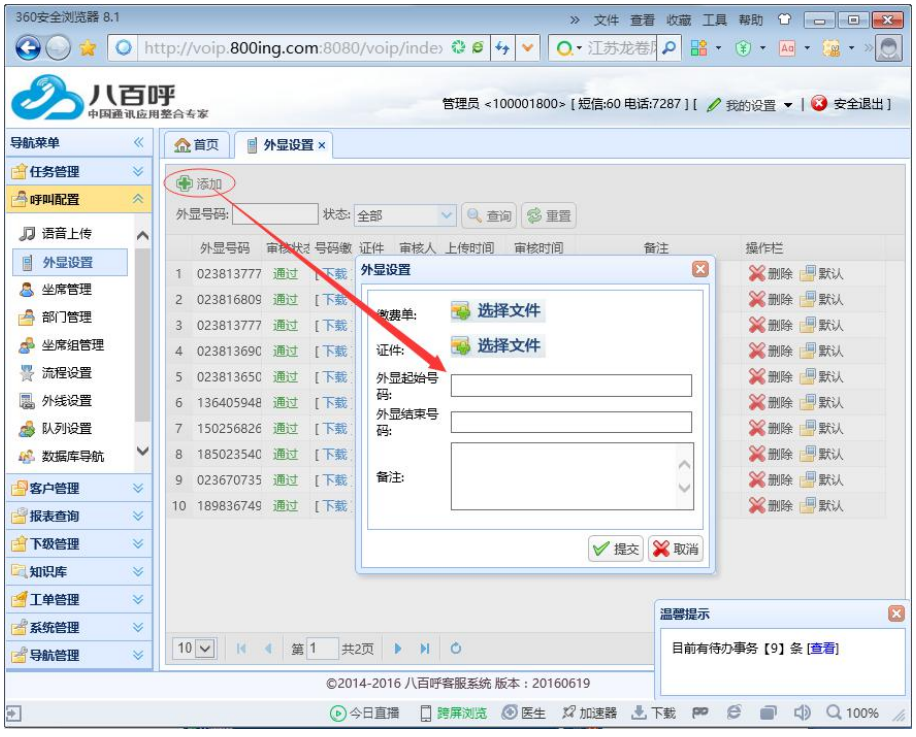
2.2.2 外显设置

管理数字中继线路所支持的外显号码。
点击【呼叫配置】->【外显设置】



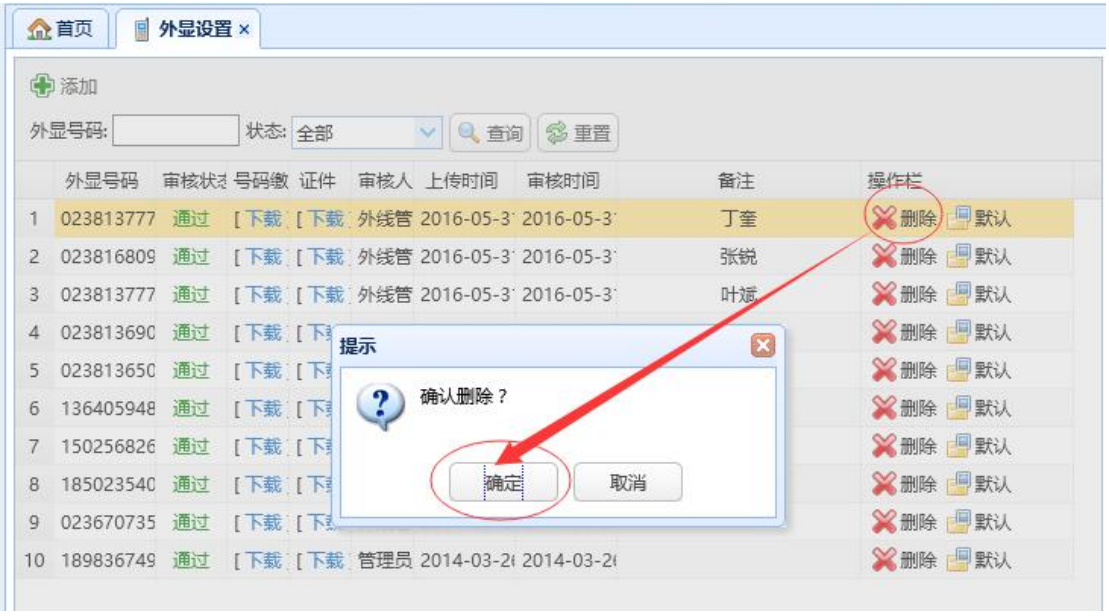
注意：一个公司必须有一个外显号码，每个坐席必须关联一个外显号码，多个坐席可以用一个外显号码，外显号码必须是运营商规定范围内的电话号码。

添加外显



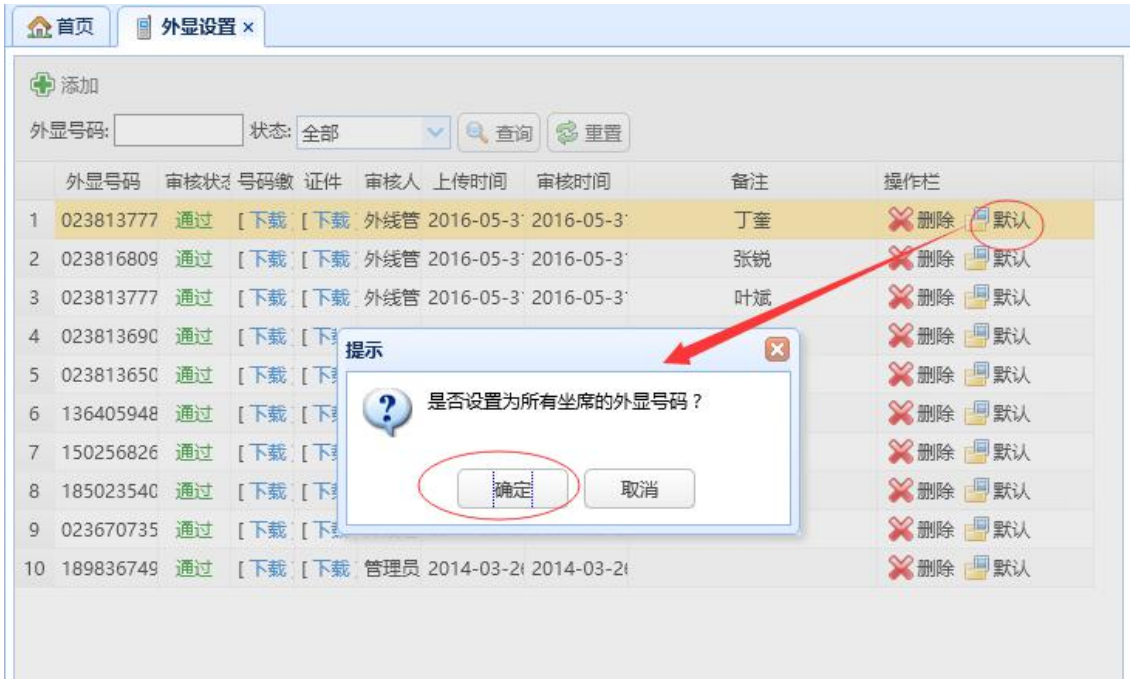
填入：外显起始号、外显结束号，可以单个添加，也可以批量添加，最大外显数为你授权的外线数的 2 倍。

删除外显



（3）设置所有坐席默认外显：

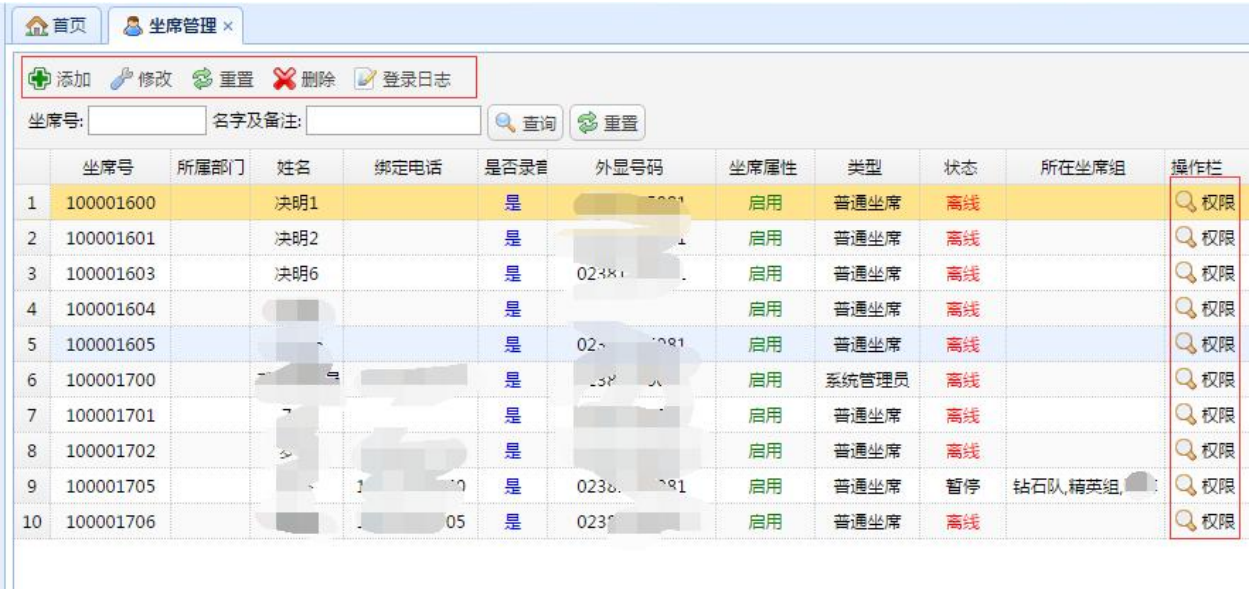
点击【默认】，提示是否设置为所有坐席的外显号码为同一个，【确认】后生效。



2.2.3 坐席管理

查看管理坐席账号信息。

坐席管理需点击【系统管理】模块中【坐席配置生效】的【应用配置】按钮，修改才会生效。



【添加】

增加新的坐席人员

坐席号：

增加单个坐席，只需输入起始坐席号；批量增加时，需输入起止坐席号。

坐席姓名：

录入坐席人员的姓名

绑定电话：

当“异常转移手机”同时为“是”，呼叫坐席异常时会转移到此处的实体号码。

是否录音：

是否对坐席的通话进行录音。默认除管理员外，都为“录音”。

异常转移手机：

是否启用异常转移手机。

坐席上级：

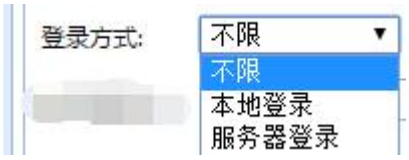
设置此坐席帐号的上级帐号。

指定呼出外线：

绑定坐席人员呼叫的外线。对坐席人员需要分配外线实体号时使用。

登录方式：

呼叫中心模式不需要修改；电话系统模式需修改为本地登录。



外显号码：

线路为数字中继线路，坐席呼出时显示的号码。

锁定客户数：

坐席在客户资料管理中最多可锁定的客户数量。0 为无限。

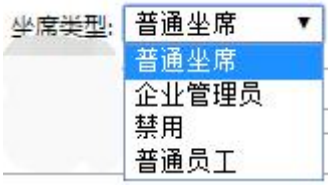
锁定天数：

坐席锁定的客户，在多少天之后自动解锁。0 为无限。

所属部门：

坐席所属的部门。部门现在的功能只是一个组织容器，无其它功能。

坐席类型：



普通坐席：

可登陆客户端进行呼叫的坐席。

企业管理员：

目前只 800 是唯一的管理员。

禁用：

禁用此坐席帐号。

普通员工：

此类型帐号，可以被转接电话，但不能主动呼出；可以登录 WEB 后台进行一些业务相关数据的处理，如查询报表，处理工单等操作。

备注 1-4：

作为坐席的多个描述性内容，可以通过其中的内容，查询出坐席。

【修改】

修改坐席配置。

【重置】

重置当前选中的坐席的密码， 重置的密码为随机生成的 6 位数字。

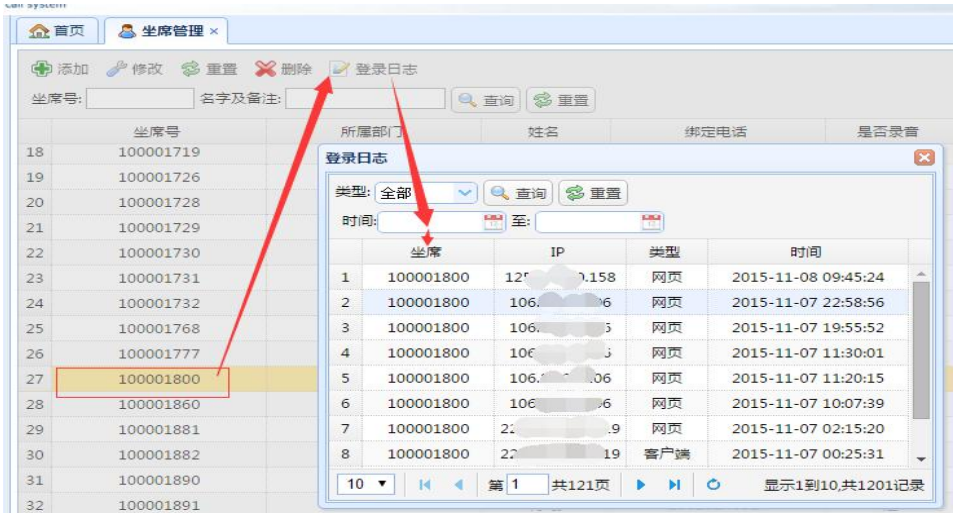
【删除】

删除对应的坐席帐号

注意：有关联数据时不能删除，包括：关联有客户资料、通话数据等内部时，座席不能删除，只有禁用或重置密码

【登录日志】

选中坐席帐号后，再点击【登录日志】，可查看对应坐席帐号的登陆信息。

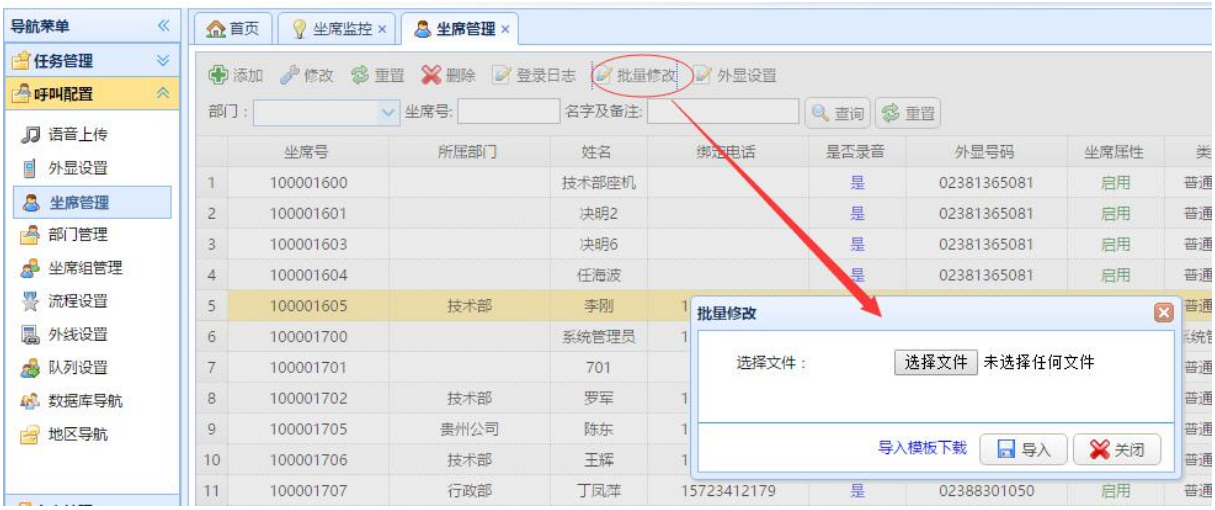


【权限】

管理坐席权限

【批量修改部门及坐席名】

点击【批量修改】

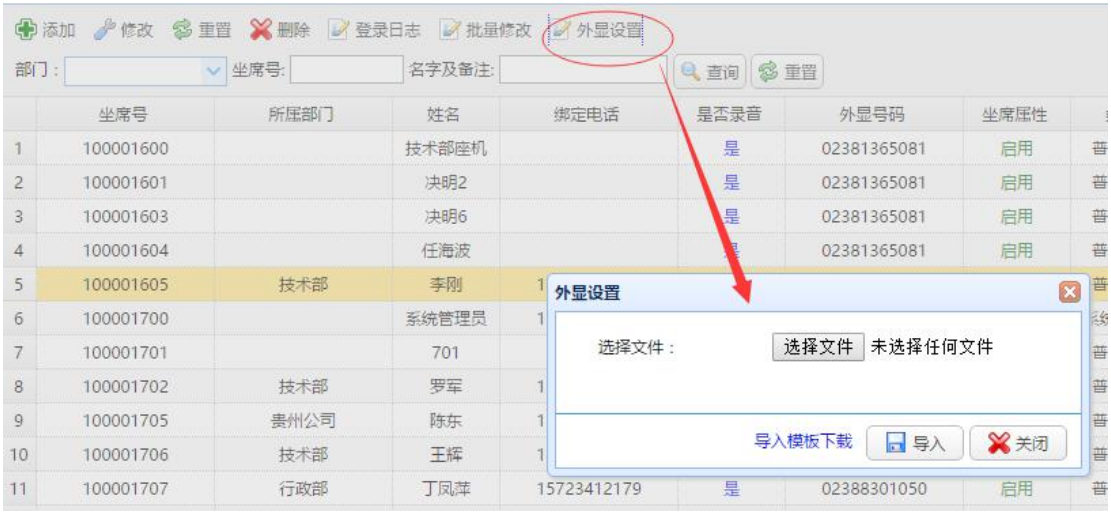


导入模版下载：模版内容包含：坐席号、姓名、部门

选择文件：选择编辑好的文件上传，点击【导入】后批量修改坐席姓名、部门名。

【外显设置】

点击【外显设置】

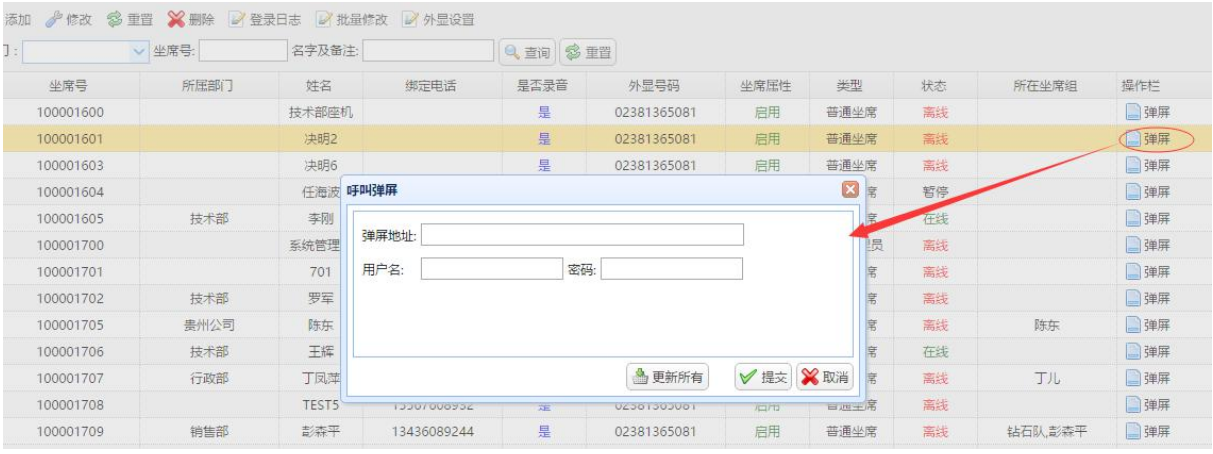


导入模版下载：模版内容包含：坐席号、外显号码

选择文件：选择编辑好的文件上传，点击【导入】后批量名显号码。

【第三方弹屏设置】

选中对应坐席行点击【弹屏】，对呼叫弹屏进行配置。



弹屏地址：绑定第三方的弹屏地址，如：

呼叫弹屏地址格式：

http://xxx.xxxx.com/xxx.html?phone={phone}&user={user}&password={password}&cmmId={cmmId}

注：{phone}为来去电的电话号码，来去电发起时，会自动加上具体的电话

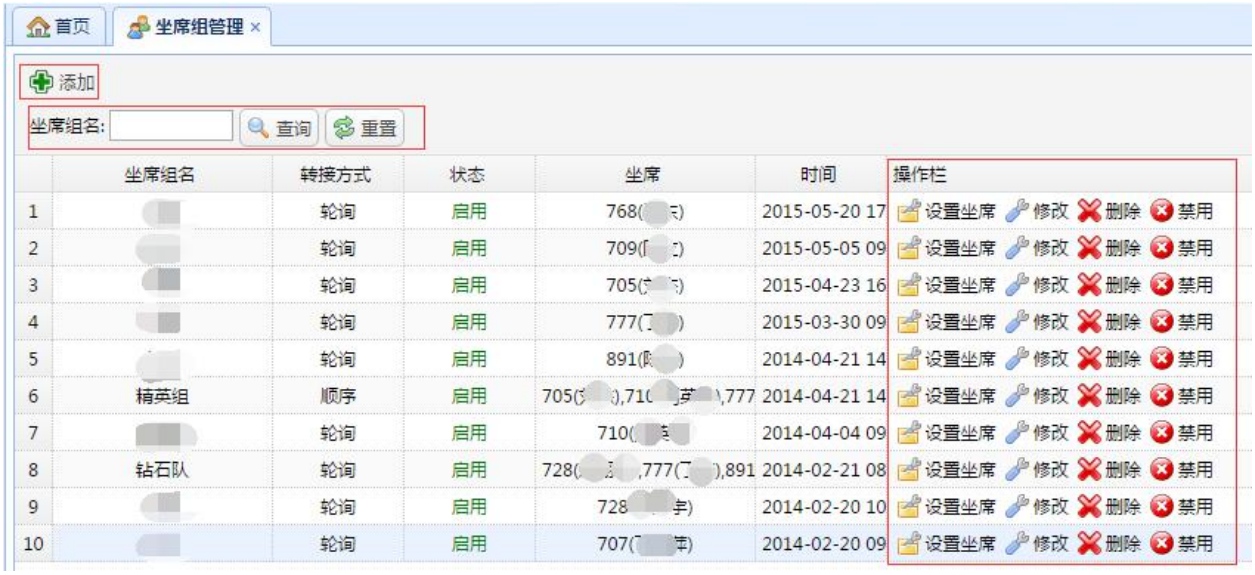
{user}第三方系统绑定的帐号

{password}第三方系统绑定的密码

{cmmId}关联通话 ID
用户名、密码：登录第三方系统的用户名及密码；
更新所有： 所有坐席设置为同一个弹屏地址；
提交：修改当前坐席的弹屏地址。

2.2.4 坐席组管理

对一组坐席进行管理，包括如群呼时的接听顺序、及坐席组的成员。



【修改】
修改坐席组名和转接顺序。
【删除】
删除坐席组
【禁用】
禁用此坐席组。
【添加】

坐席组名：
坐席组的名称
转接顺序：
当转接群呼时，坐席的接听顺序。

顺序：

每次接听时，都是从第一个坐席开始，当第一个坐席忙时，才转接到第二个坐席。

轮询：

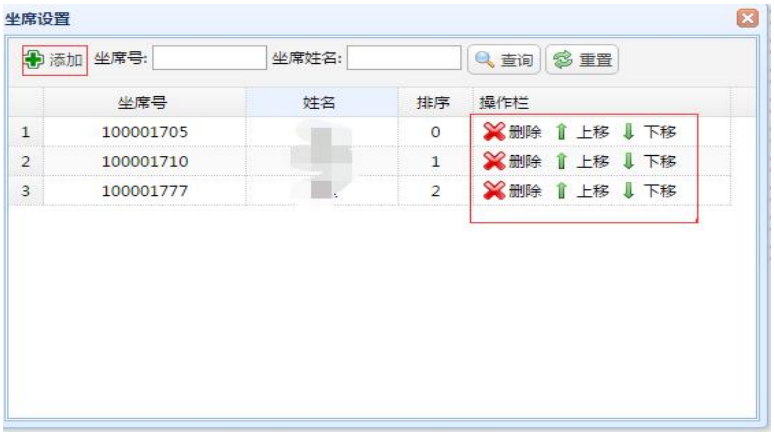
每次从上一次接听坐席的下一个坐席开始转接。

随机：

随机转接。

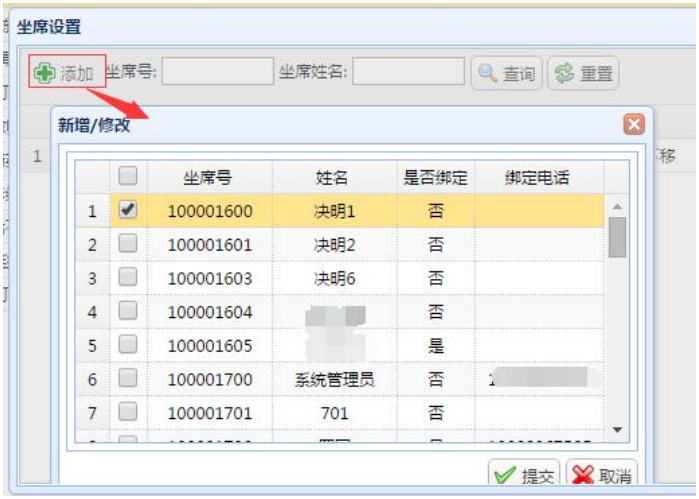
操作栏：

【设置坐席】



【添加】

添加新的坐席人员到坐席组。



【删除】

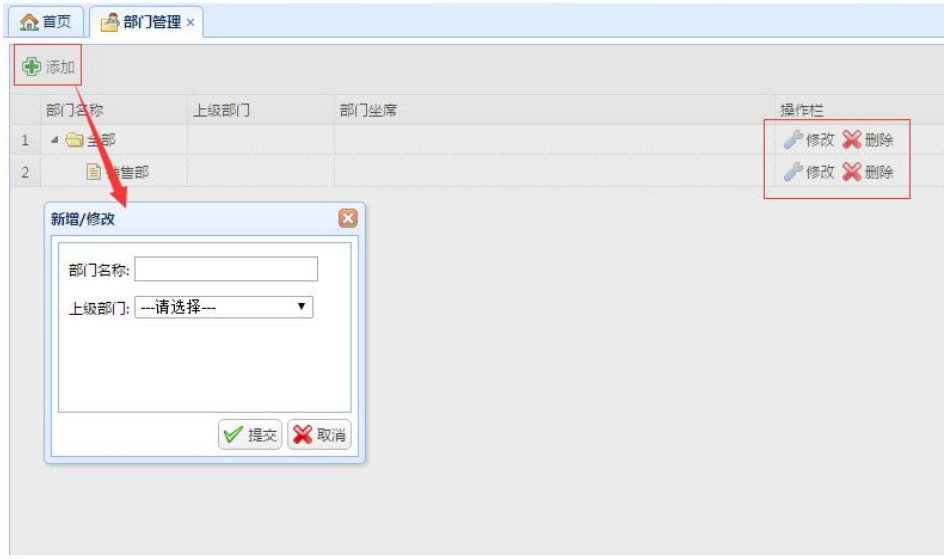
从坐席组中删除坐席人员。

【上移、下移】

改变接听顺序。

2.2.5 部门管理

组织容器，暂无其它功能。在“坐席管理”中，可以选择在此处添加的部门。



【添加】

添加新的部门，通过选择对应的上级部门，可实现层级化。

【修改】

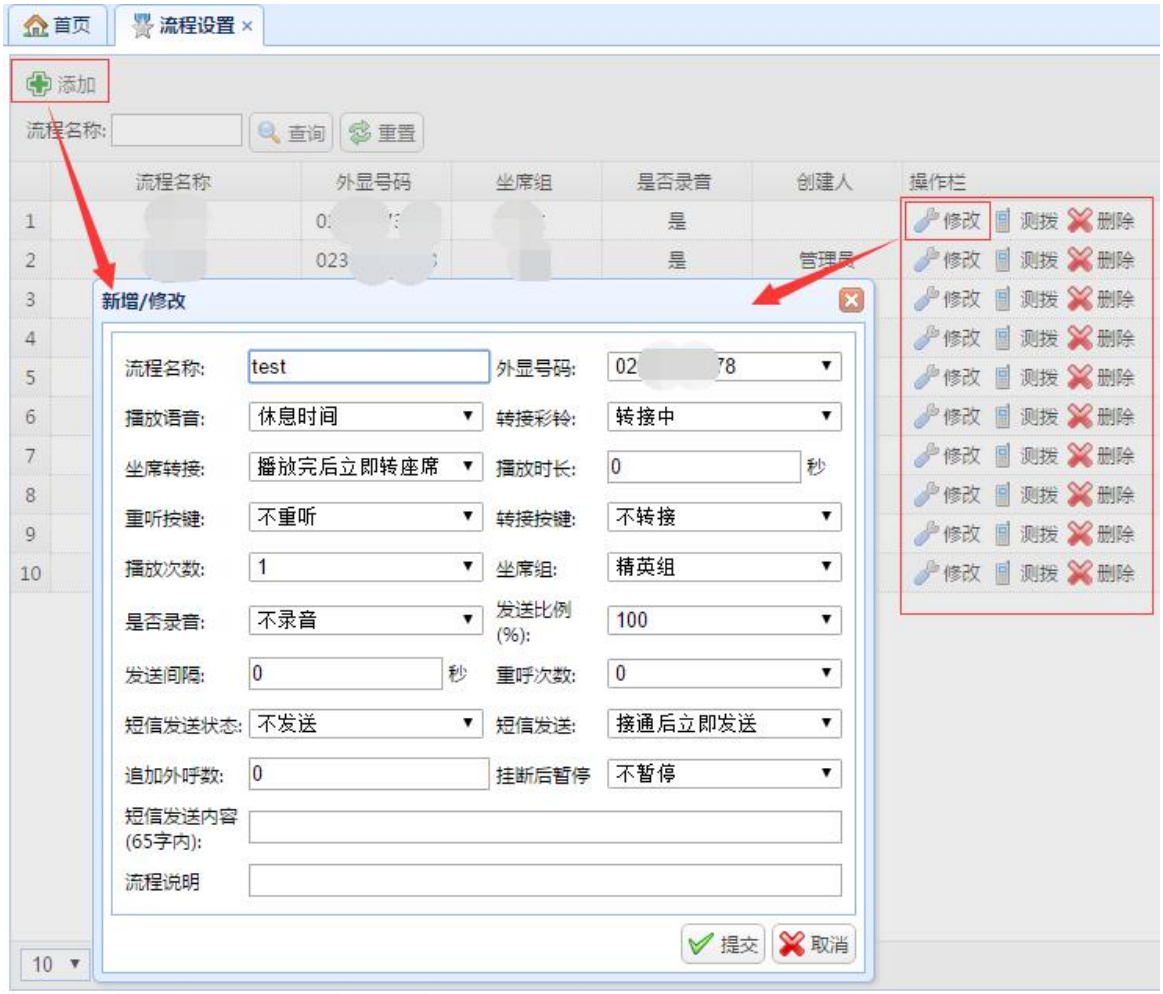
修改已添加的部门。

【删除】

删除对应的部门。

2.2.6 流程设置

管理群呼的呼出、转接过程。



【添加】

添加新的流程。

【修改】

修改现有流程。

流程名称：

标识流程的名称，供群呼时选择使用。

外显号码：

在【外显设置】中设置的外显号码

播放语音：

在【语音上传】中配置的类型为语音的语音名称

转接彩铃：

在【语音上传】中配置的类型为彩铃的语音名称

坐席转接：

- 只播放不转接坐席：只播放语音.(然后挂断)
- 不播放直接转坐席：不播放语音，直接按转接规则转接坐席组中的坐席
- 播放中转坐席：播放语音的时间为下面播放时长（秒），然后转坐席组
- 播放完后立即转坐席：播放完语音后转坐席组
- 仅按键转接：仅当用户按了转接按键中配置的按键才转接

播放时长（秒）：

只“坐席转接”为“播放中转坐席”，播放时长才生效。

重听按键：

可选择‘不重听’和话机键盘按键，当接听者按了此按键后，会重听语音。

转接按键：

可选择‘不转接’、‘任意键’和话机键盘按键，当接听者按了此按键后，会直接转接。

播放次数：

播放语音的次数

坐席组：

接通后，转接到的坐席组名称。

发送比例：

针对当前坐席组，一次性呼叫的线路数，如坐席组有 3 个人，比例为 200%，则同时外呼数量为 6 条外线，但一旦坐席忙（接听）之后，外呼线路不会再继续追加呼叫；

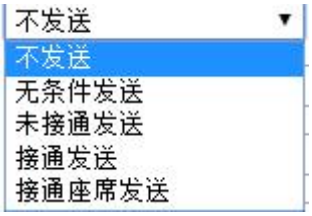
发送间隔：

当坐席接听完挂断之后，再发起指定比例的外呼时，之前的间隔时间。

重呼次数：

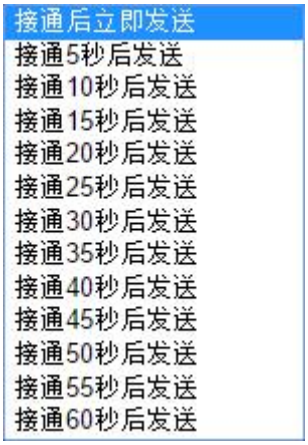
对于呼叫异常的号码，再重复呼叫的次数。

短信发送状态：



是否给群呼的号码发送短信。

短信发送：



短信发送的接通时间条件

追加外呼数：

在发送比例的基础上，额外追加的呼叫数，即使坐席组中的坐席忙之后，这个外呼线路数量不会减少。

挂断后暂停：

坐席完成通话后，将客户端状态置忙，不再自动弹屏呼入的呼叫。

短信发送内容：

要发送的短信内容。

流程说明：

流程的备注说明。

【测拨】

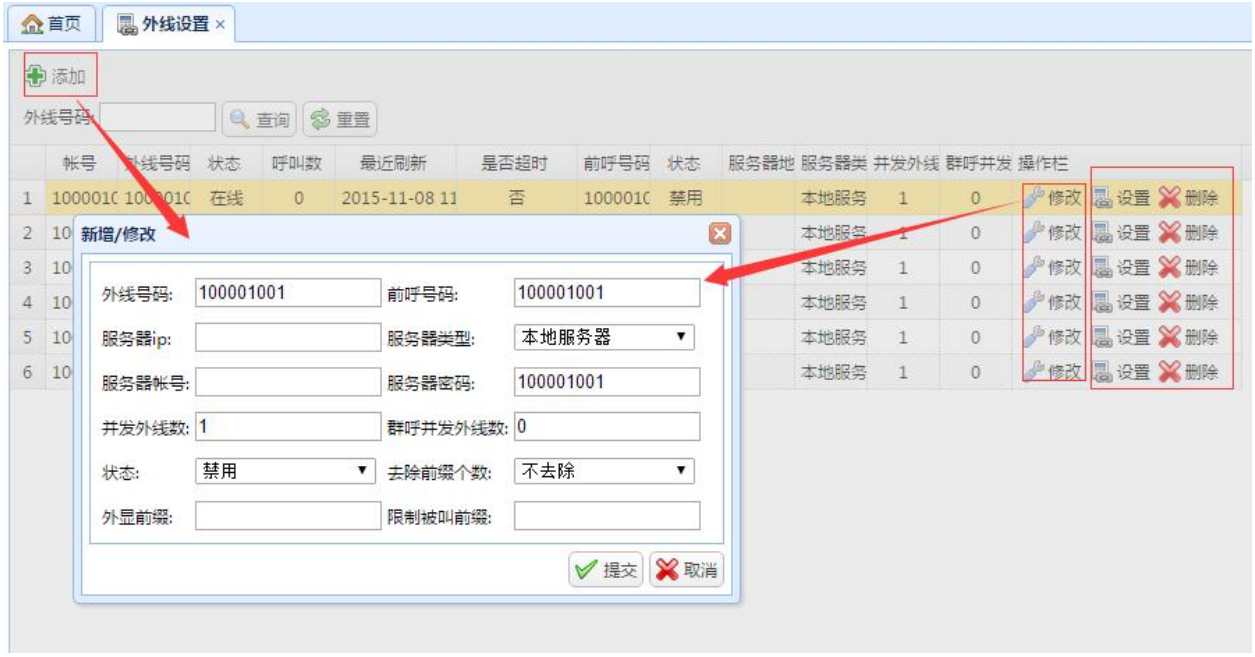
输入一个号码，测试当前流程是否是预期的效果。

【删除】

删除对应的流程。

2.2.7 外线设置

此功能通常为实施人员在安装调试时使用，使用时勿随意改动，以免造成无法通话。
外线配置需点击【系统管理】模块中【坐席配置生效】的【应用配置】按钮，修改才会生效。



【添加】

添加新的外线。

【修改】

修改以有的外线配置。

帐号：

实际生成的 SIP 注册帐号

外线号码：

通常配置为【‘企业号’＋001…002】的形式。

前呼号码：

通常配置为与【外线号码】一致。也叫号码前缀，网关设备进行路由时使用。

服务器类型/服务器 IP：

服务器类型有：

本地服务器：

不需要填写“服务器 IP”。此类型应配置 O 口设备端口注册到服务

普通落地网关：

填写 SIP 中继设备的 IP。此类型应配置 O 口设备为中继模式。

服务器帐号：

服务器类型为“本地服务器”、“普通落地网关”时未使用。

服务器密码：

服务器类型为“本地服务器”时，设备端口注册到 SIP 时的密码。

并发外线数：

服务器类型为“本地服务器”时、使用端口注册时，为 1（默认）。

服务器类型为“普通落地网关”时，根据中继设备的实际配置端口数决定。

群呼外线数：

使用群呼功能时使用的外线数量，不能大于“并发外线数”。

配置后，系统会保留指定的线路数作为群呼使用，这些线路将不能被坐席主动发起的‘普通呼叫’使用。

状态：

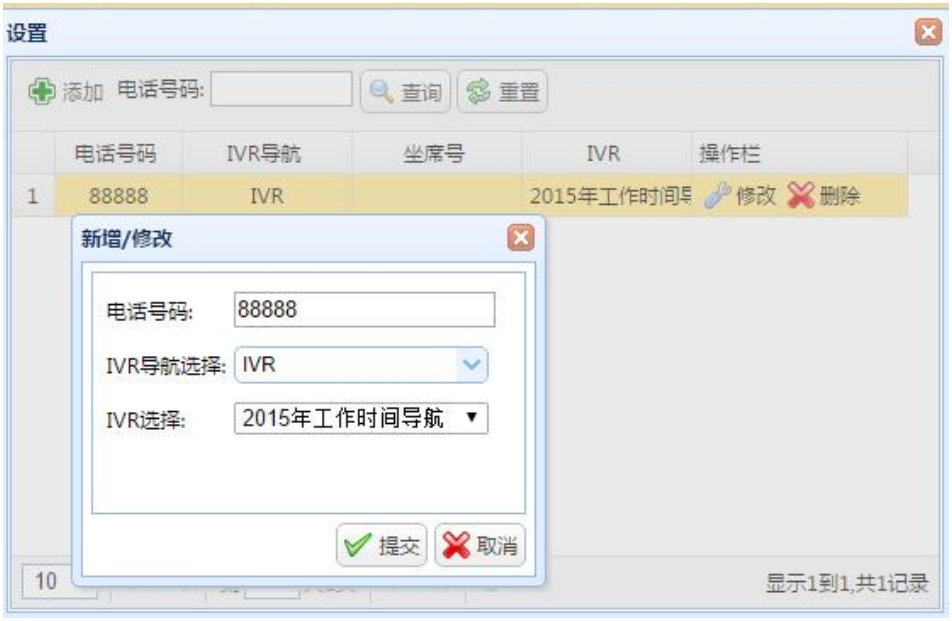
启用/禁用此外线。

【删除】

删除对应的外线

【设置】

数字中继线路时，设置不同号码呼入时的导航规则。其它线路无需配置。



【添加】

配置具体号码的呼入 IVR 导航规则。

【修改】

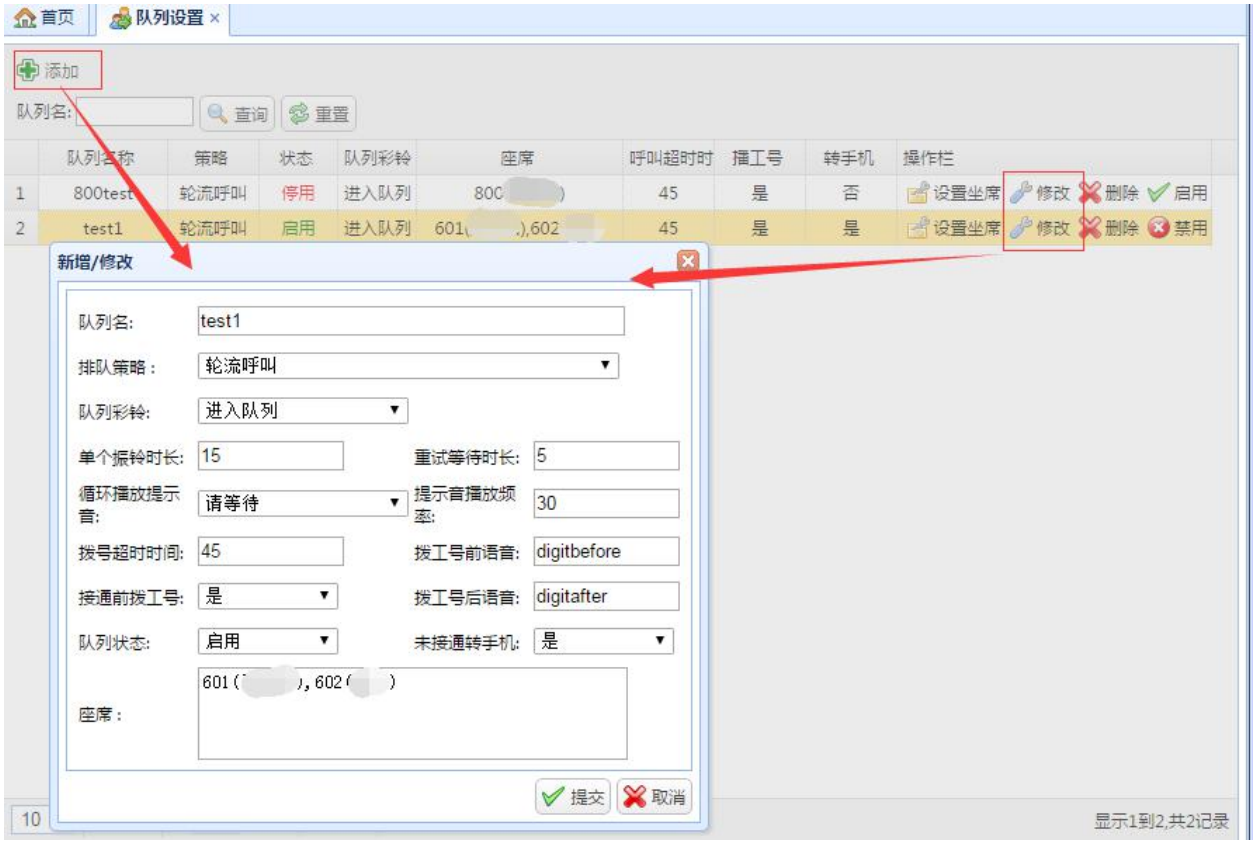
修改对应号码的呼入 IVR 导航规则。

【删除】

删除对应号码的呼入 IVR 导航规则。

2.2.8 队列设置

队列设置完成后，需点击【系统管理】模块中【坐席配置生效】的【应用配置】按钮，修改才会生效。



【添加】

添加新的队列。

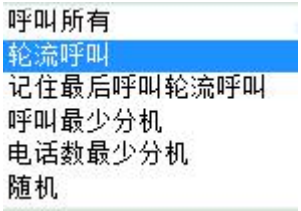
【修改】

修改现有队列配置。

队列名：

队列的标识名称

排队策略：



呼叫所有：

所有坐席都会响铃。

轮流呼叫：

从首个坐席开始轮流呼叫。

记住最后呼叫轮流呼叫：

从最后呼叫的坐席开始轮流呼叫。

呼叫最少分机：

转接到接听呼叫最少的分机。

电话数最少分机：

转接到电话数最少的分机

随机：

随机呼叫分机。

队列彩铃：

进入队列时的语音彩铃

单个振铃时长：

队列中转接单个坐席时，坐席端的响铃时长。即等待单个坐席接听的超时时长。

重试等待时长：

单个振铃时长-未接时等待的时长。

循环播放提示音：

在队列中等待时的提示语音。

提示单播放频率：

循环播放提示音的播放频率。

拨号超时时间：

整个队列等待超时时间。

播工号前语音：

在播工号前的提示语音。

接通前播工号：

转接坐席成功时，是否播坐席号。

播工号后语音：

在播工号后的提示语音。

队列状态：

队列是否启用。

未接通转手机：

是否当轮询整个队列后，对仍未接听的通话转接到坐席绑定的手机。

坐席：

显示当前队列中的坐席人员。

【设置坐席】

管理队列坐席人员。

【删除】

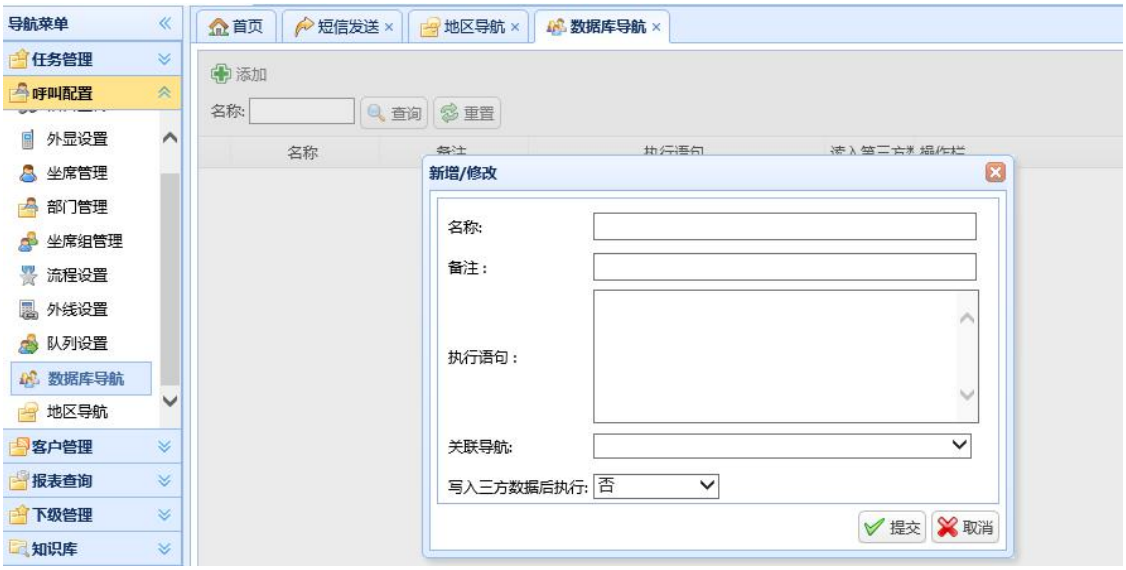
删除队列。

【启用/禁用】

修改队列状态。

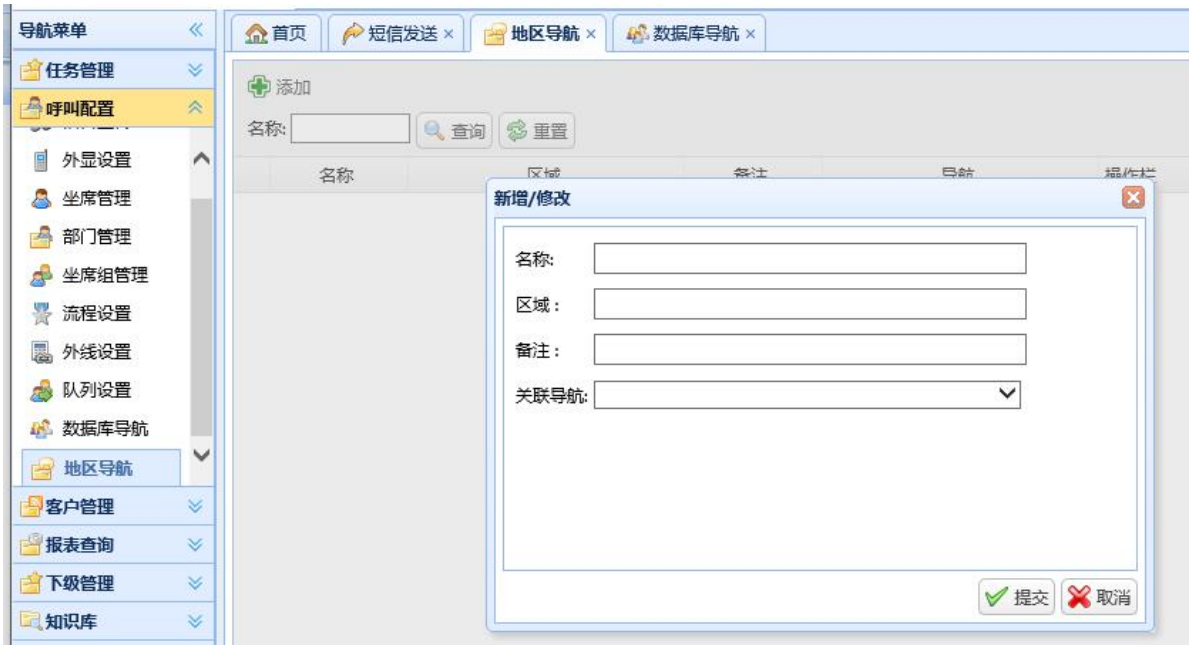
2.2.9 数据库导航

针对特定客户配置专用导航。



2.2.10 地区导航

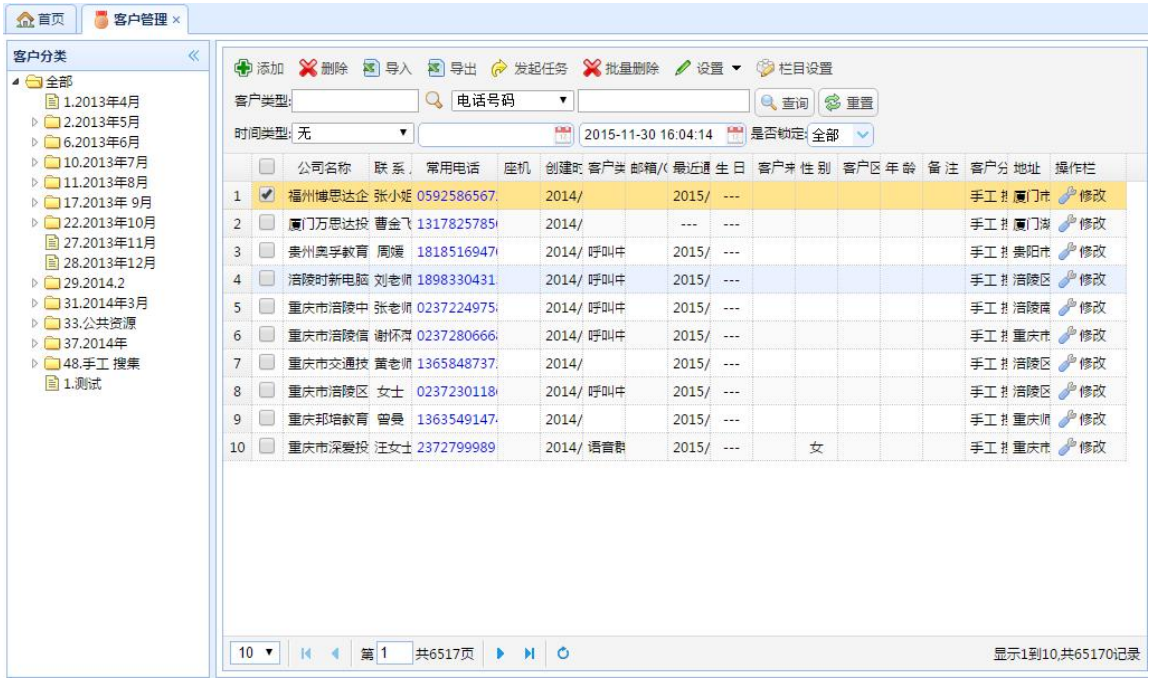
针对不同的地区进行导航



2.3客户管理

客户公司内的所有客户资料。

2.3.1 管理客户资料

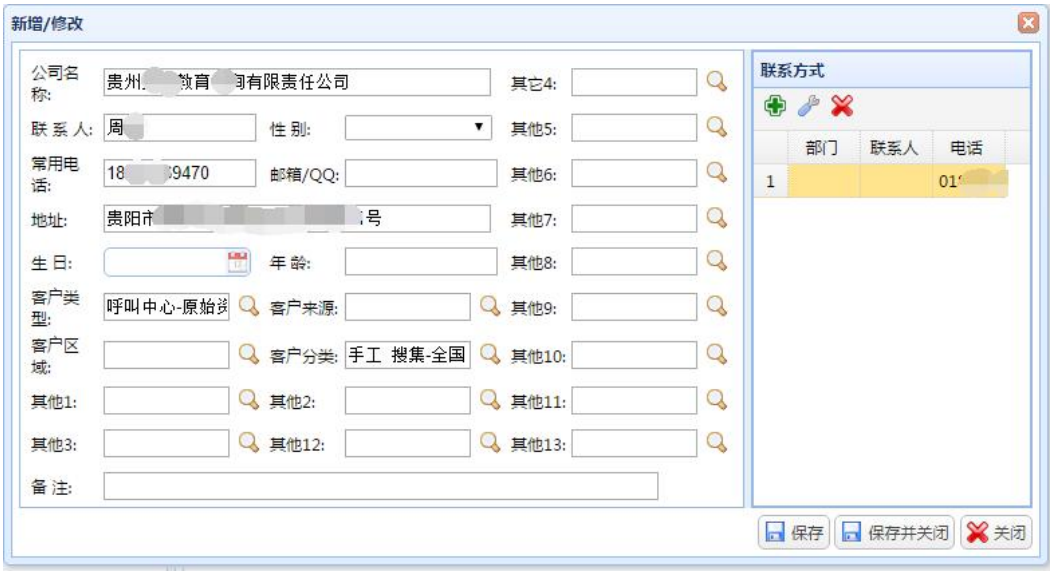


【添加】

手动添加一个客户资料。

【修改】

修改对应的客户资料。



【删除】

删除选定的客户资料

【导入】

批量客户资料导入

客户分类：

输入要导入的客户资料分类，或通过放大镜图标选择已有分类。

模版：

点击【下载】链接，会生成并下载一个 EXCLE 的导入模版。

文件：

将原始的客户资料保存到上一步下载的模版，通过【选择文件】图标，选择保存好的模版。

当提示文件上传完毕后，点击提交按钮，完成导入。

导入结束后，可以点击“下载”查看失败原因。

【导出】

具有权限的坐席才能将当前查询出的客户资料导出。

【发起任务】

可快速根据当前查询出的客户号码，发起呼叫任务。

【批量删除】

批量删除当前查询出的客户资料，操作前，需仔细确认是否已根据需要按条件查询出要删除的批量客户资料，或先导出备份后再操作。

【设置】

【客户转移】

将客户资料转移给其它坐席。

【客户合并】

将同一客户的多条资料合并。

【客户锁定/客户解锁】

锁定/解锁当前选中的客户资料。

【栏目设置】

通过【上】【下】【编辑】设置客户资料的显示顺序、是否显示及字段名称。

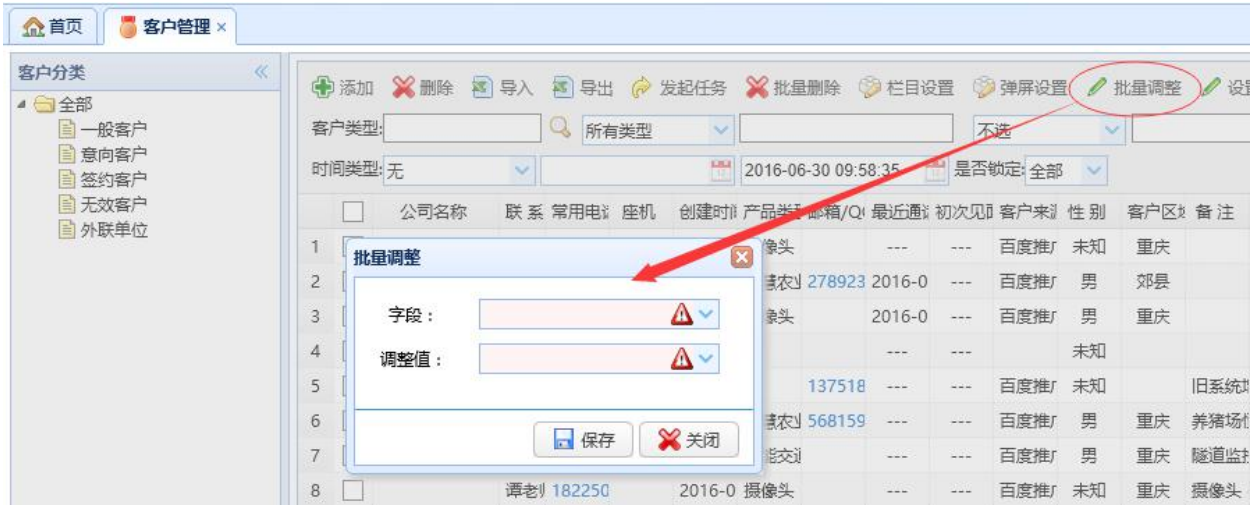
【重构字段】

将字段恢复为默认。操作前请确认。

【设置弹屏字段】

可设置弹屏字段的名称，宽度占比，字段类型，是否显示，是否必填，及调整字段的顺序。

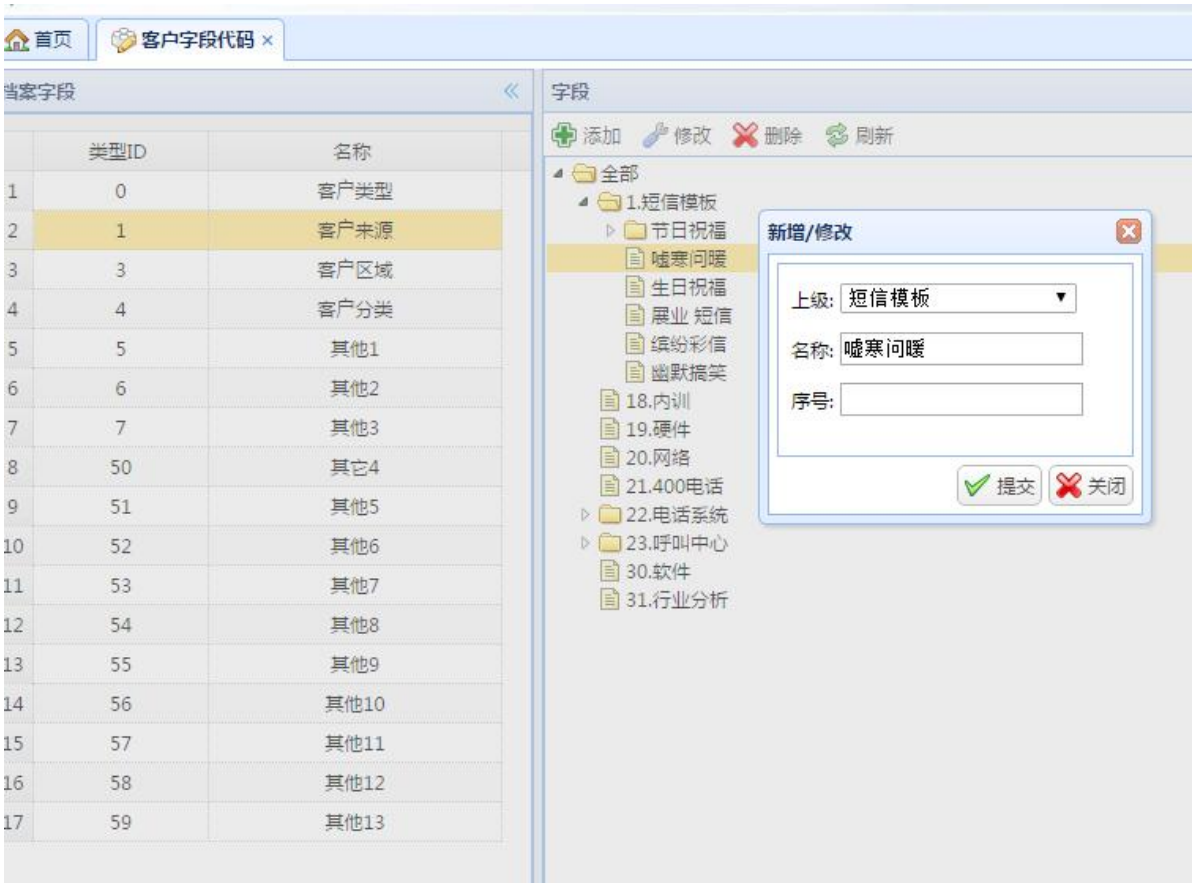
【批量调整】



选择字段， 输入调整后的值，点【保存】，将满足条件的字段批量修改为调整后的值。

2.3.2 客户字段代码

管理具有层级性质字段的内容。修改结果也会在客户资料弹屏界面中展现。

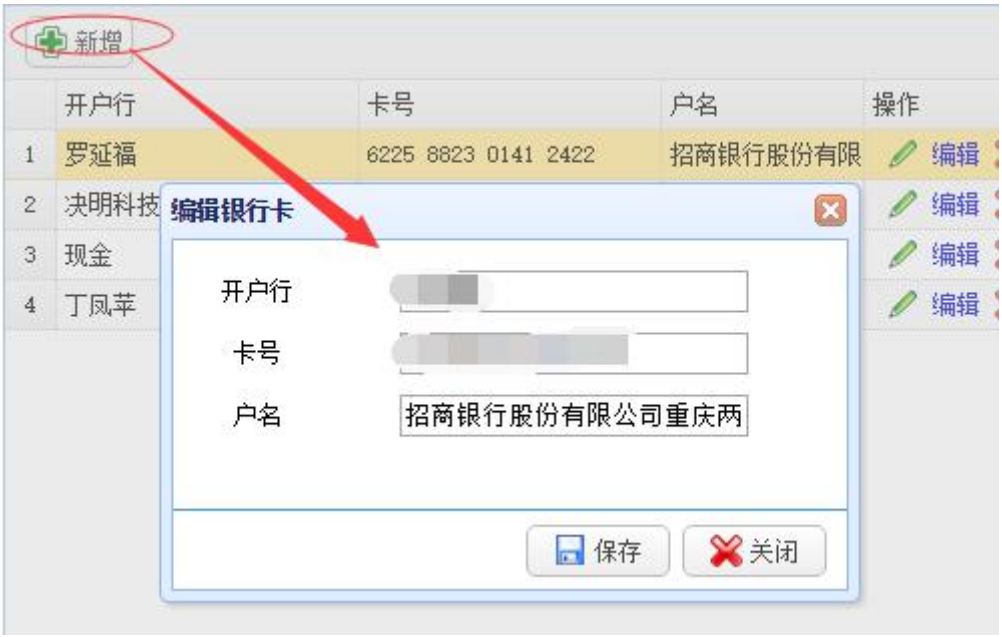


	类型ID	名称
1	0	客户类型
2	1	客户来源
3	3	客户区域
4	4	客户分类
5	5	其他1
6	6	其他2
7	7	其他3
8	50	其它4
9	51	其他5
10	52	其他6
11	53	其他7
12	54	其他8
13	55	其他9
14	56	其他10
15	57	其他11
16	58	其他12
17	59	其他13

2.3.3 银行卡管理

管理下单的收款银行卡。

【新增】



增加银行卡记录。

【编辑】

修改银行卡对应的信息。

【删除】

删除对就在银行卡信息。

2.3.4 产品管理

管理系统对应的产品。

【新增】增加产品

【编辑】修改产品信息

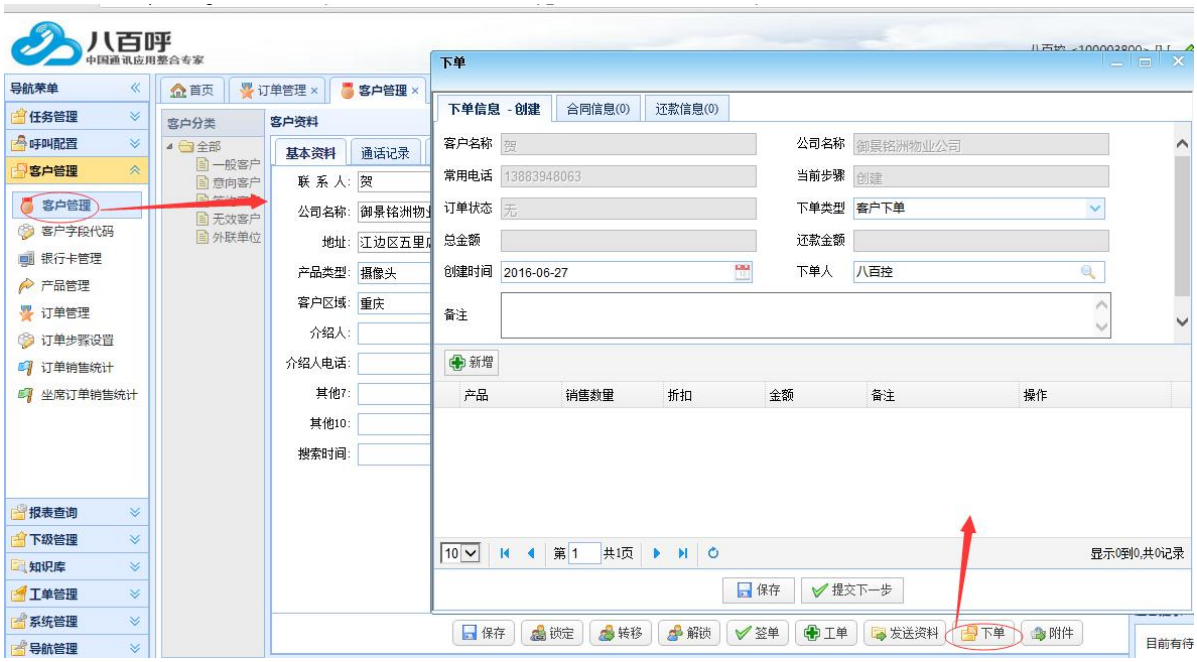
【删除】删除产品资料

2.3.5 订单管理

对订单数据进行管理。

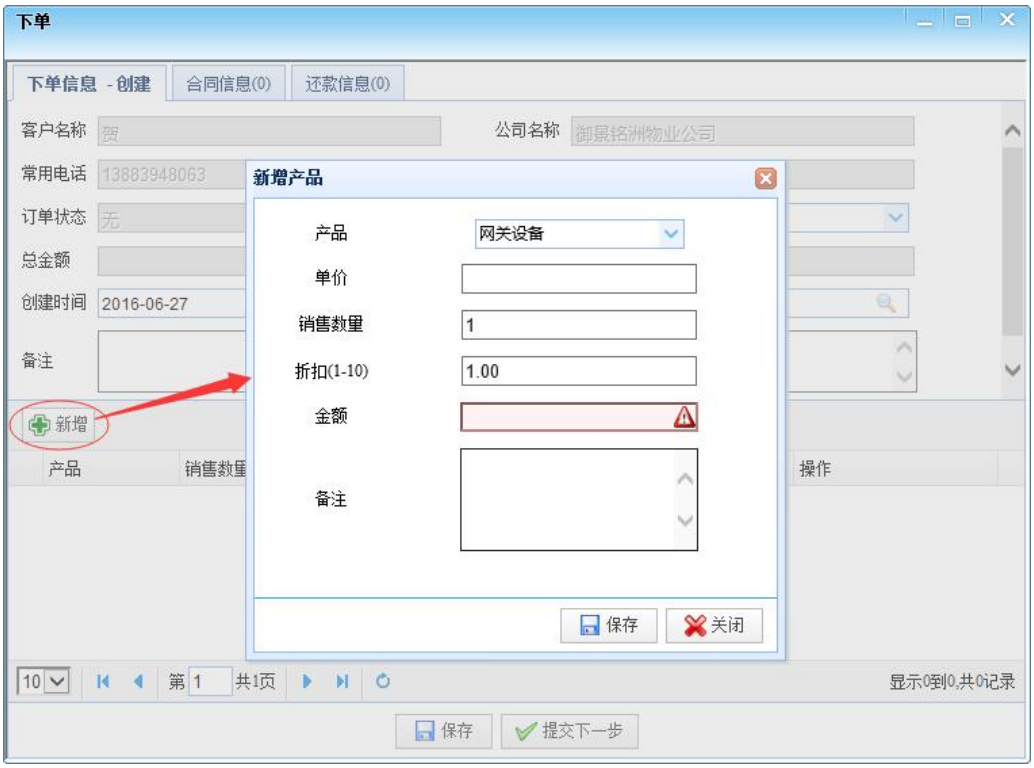
【下单】

在客户资料管理页面中选择对应客户，点击【下单】:



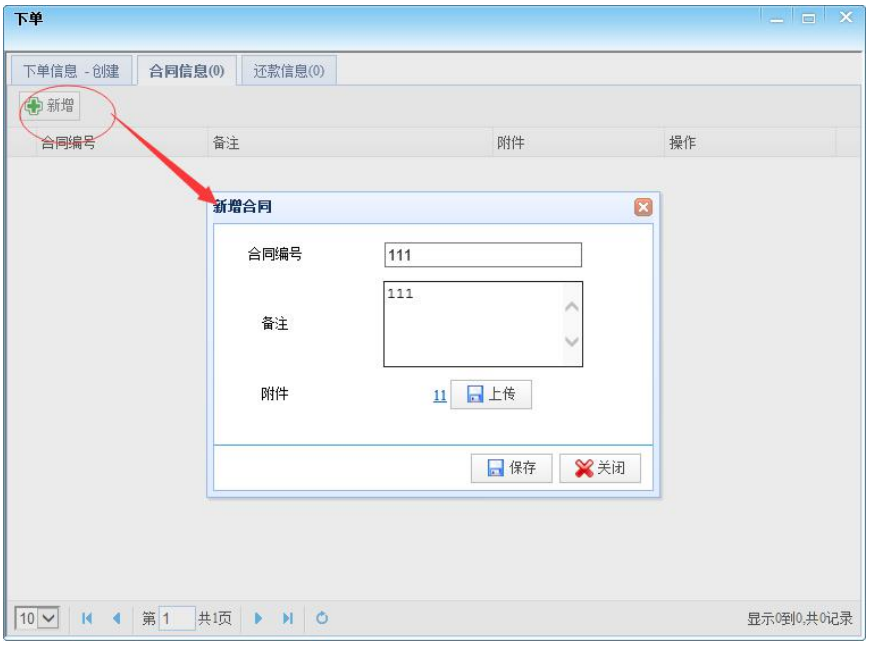
1）修改下单信息：下单类型、下单人、备注。

2）新增下单产品：

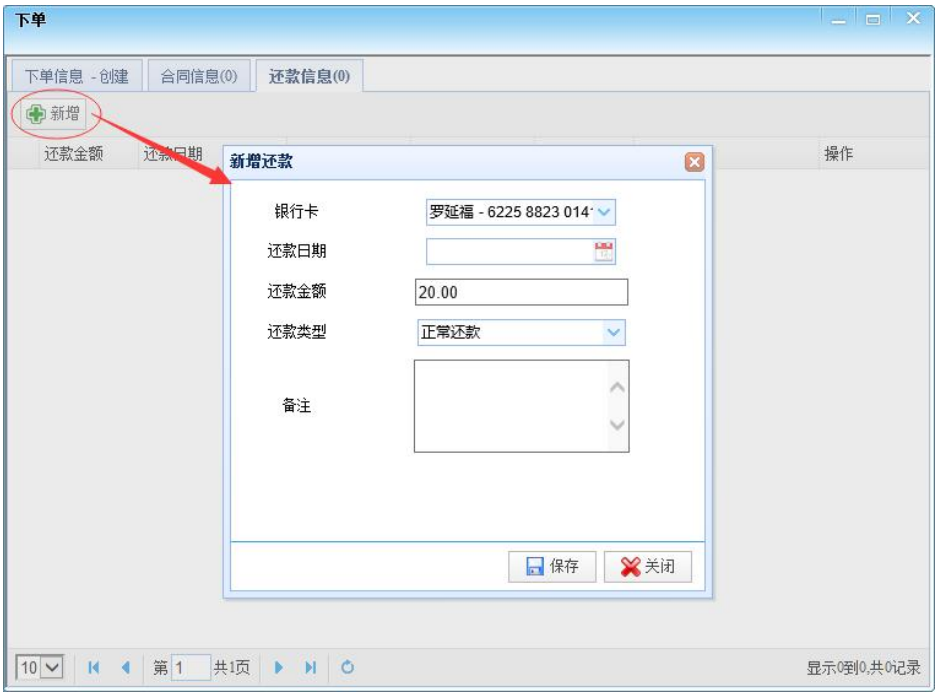


选择下单产品、单价、销售数量、折扣、金额、备注等信息。

3）合同信息添加：



4）还款信息：

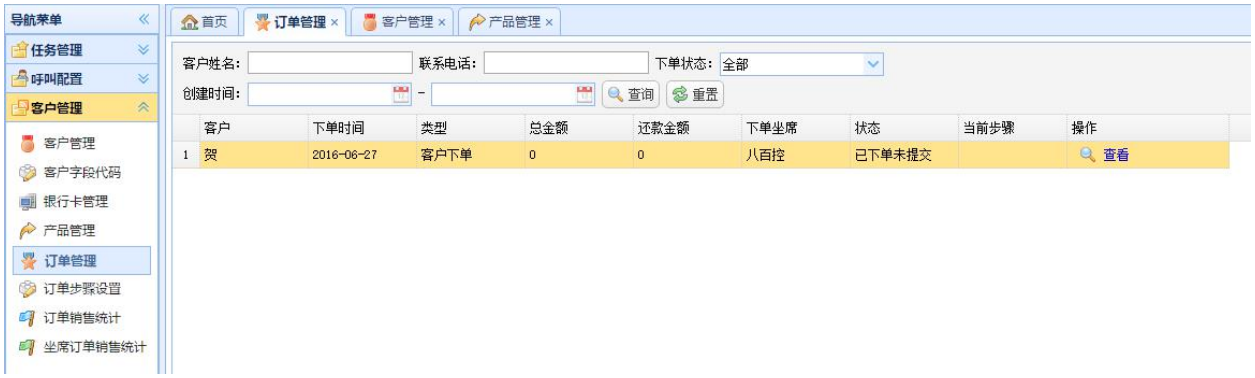


增加还款信息。

5）提交到下一步：提交到下一步的人进行审核。

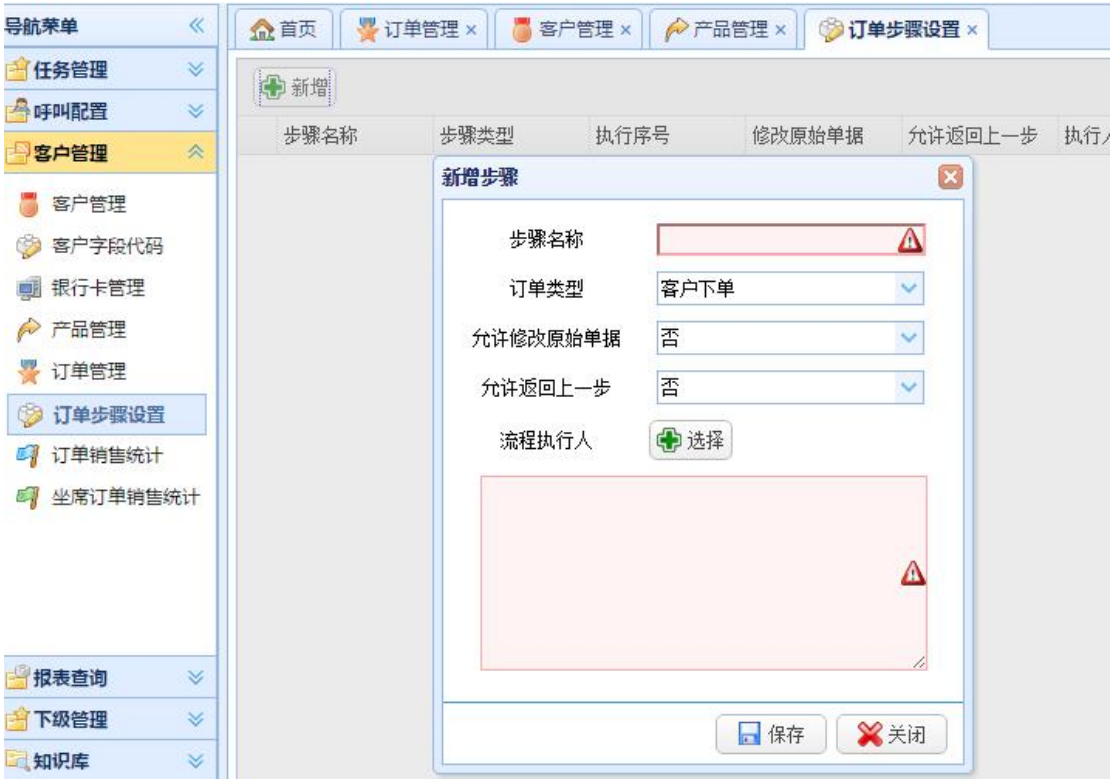
【订单管理】

根据客户名称，下单时间查询订单数据。



2.3.6 订单步骤设置

对订单流程和数据进行设置。

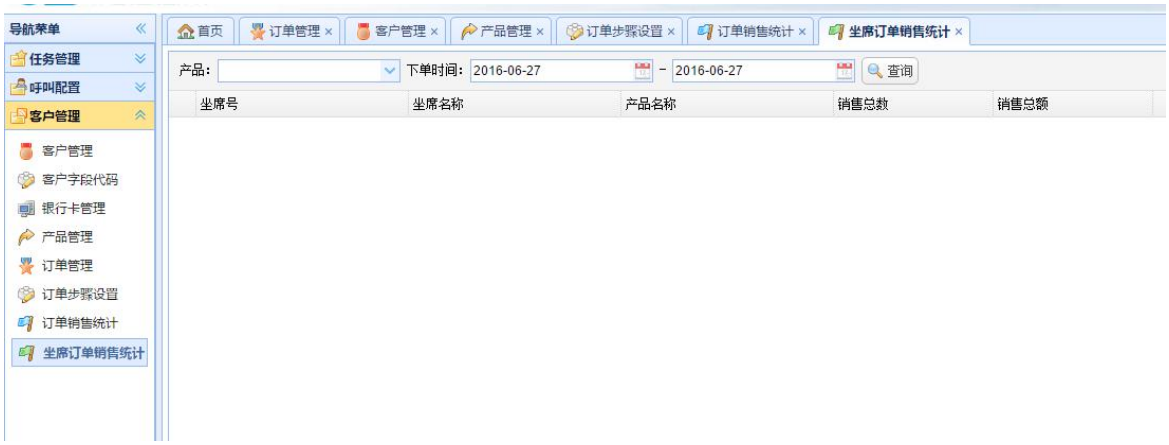


2.3.7 订单销售统计

针对产品进行数量和金额统计。

2.3.8 座席订单销售统计

针对坐席进行数量和金额统计。



2.4报表查询

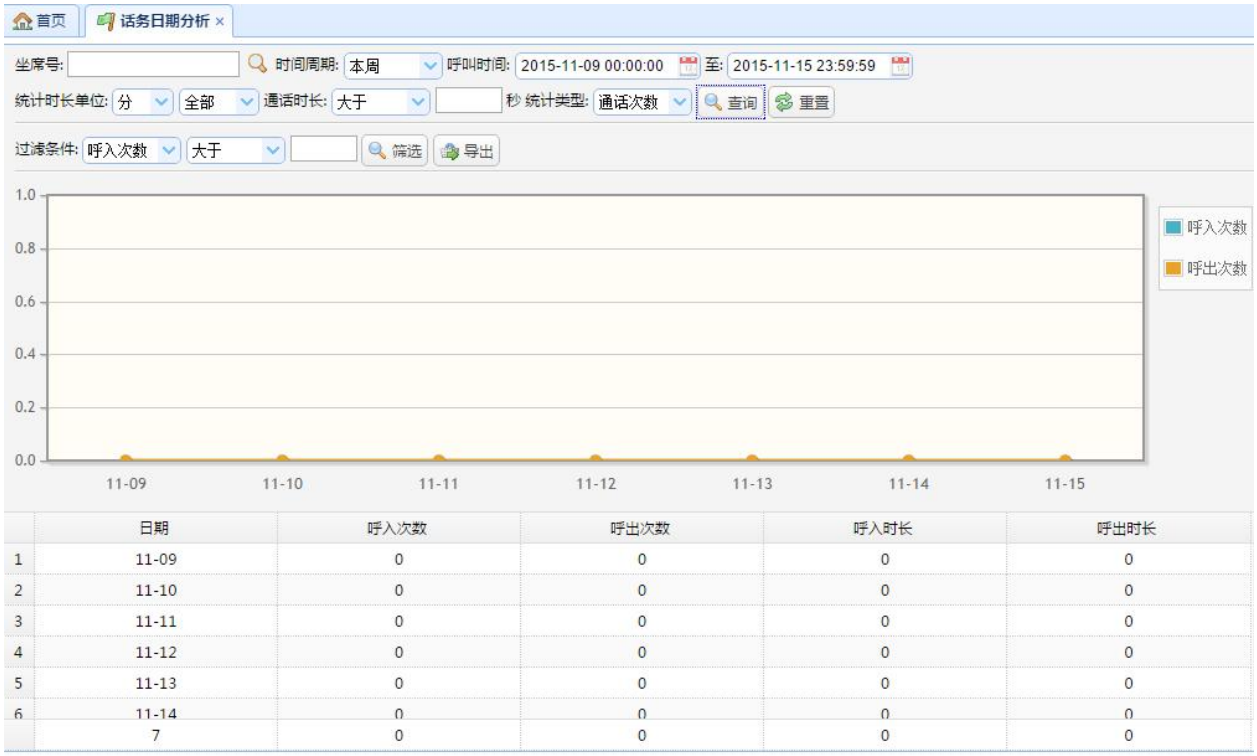
所有报表均可导出 EXCEL。
坐席号留空，具有管理权限的账号可以查询所有下级的统计信息，管理员可以查询所有坐席的统计信息。

2.4.1 分机话务分析

此报表主要体现分机话务，统计类型可以为“通话次数”与“通话时长”。
并可以通过过滤条件，进行二次统计。

2.4.2 话务日期分析

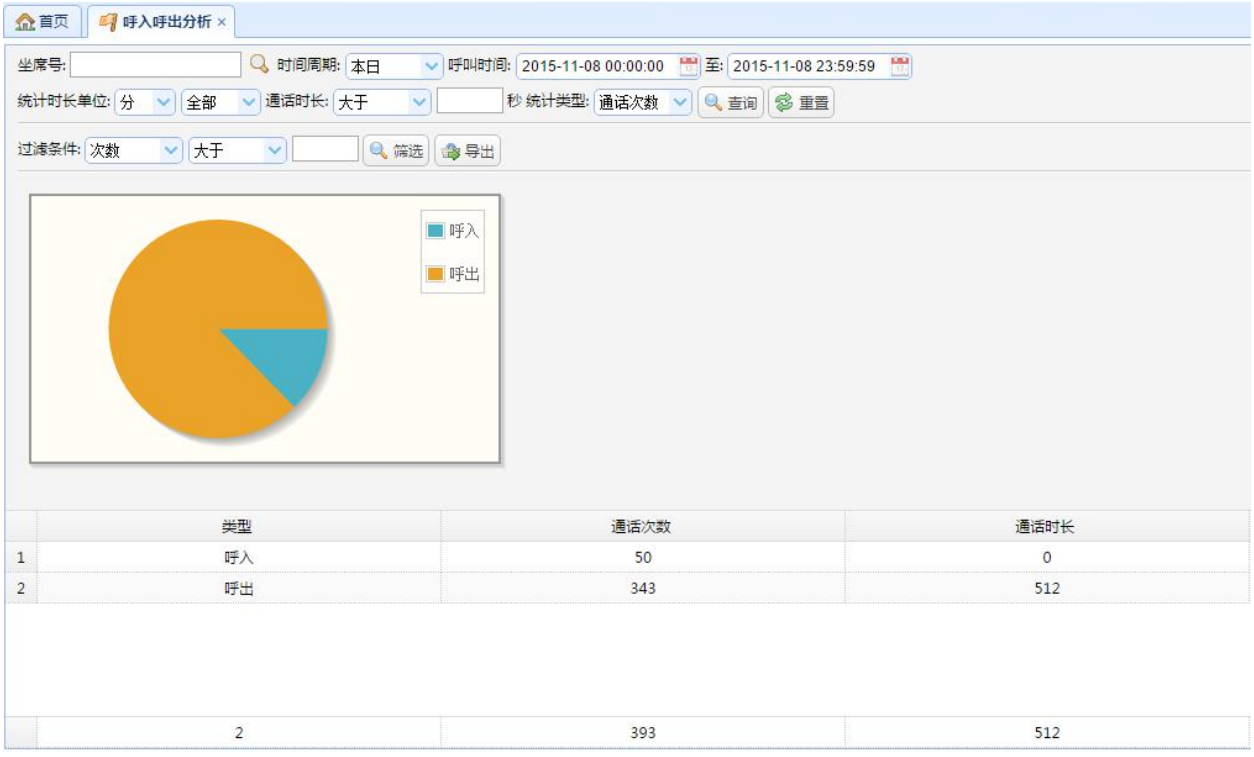
此报表主要体现话务日期。



	日期	呼入次数	呼出次数	呼入时长	呼出时长
1	11-09	0	0	0	0
2	11-10	0	0	0	0
3	11-11	0	0	0	0
4	11-12	0	0	0	0
5	11-13	0	0	0	0
6	11-14	0	0	0	0
7		0	0	0	0

2.4.3 呼入呼出分析

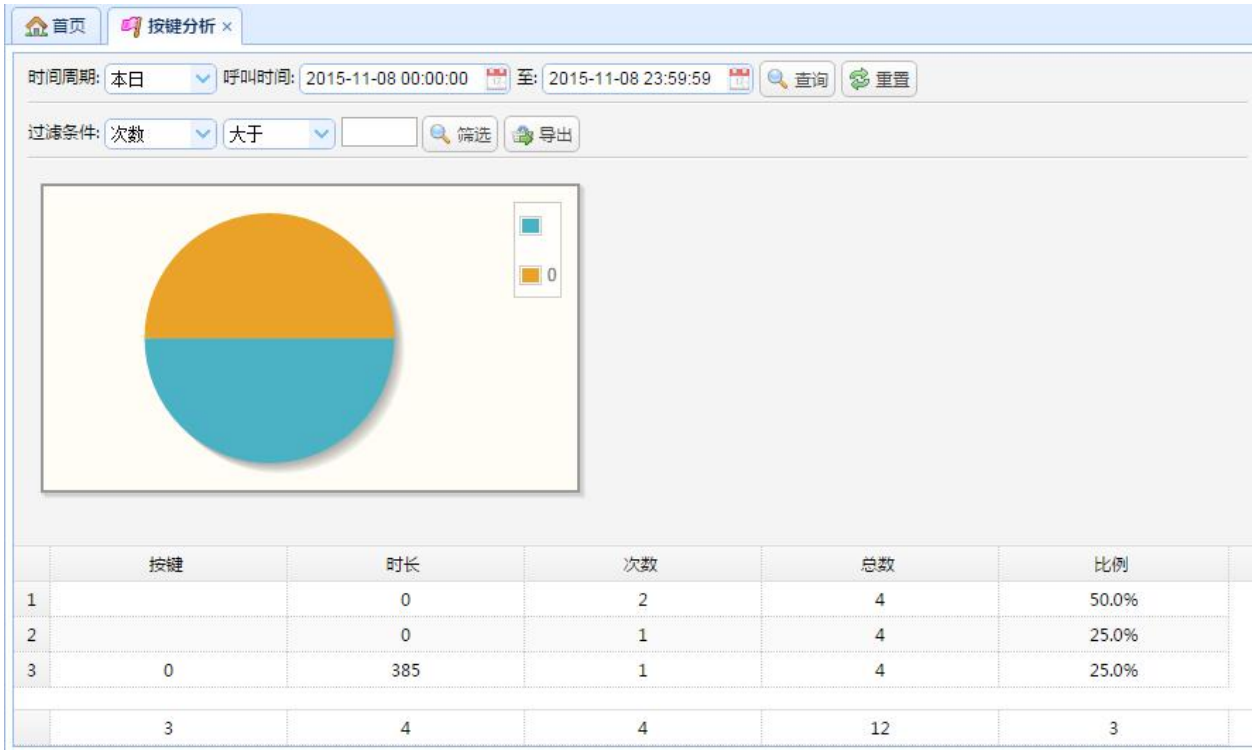
主要是对于呼入呼出的统计。



	类型	通话次数	通话时长
1	呼入	50	0
2	呼出	343	512
	2	393	512

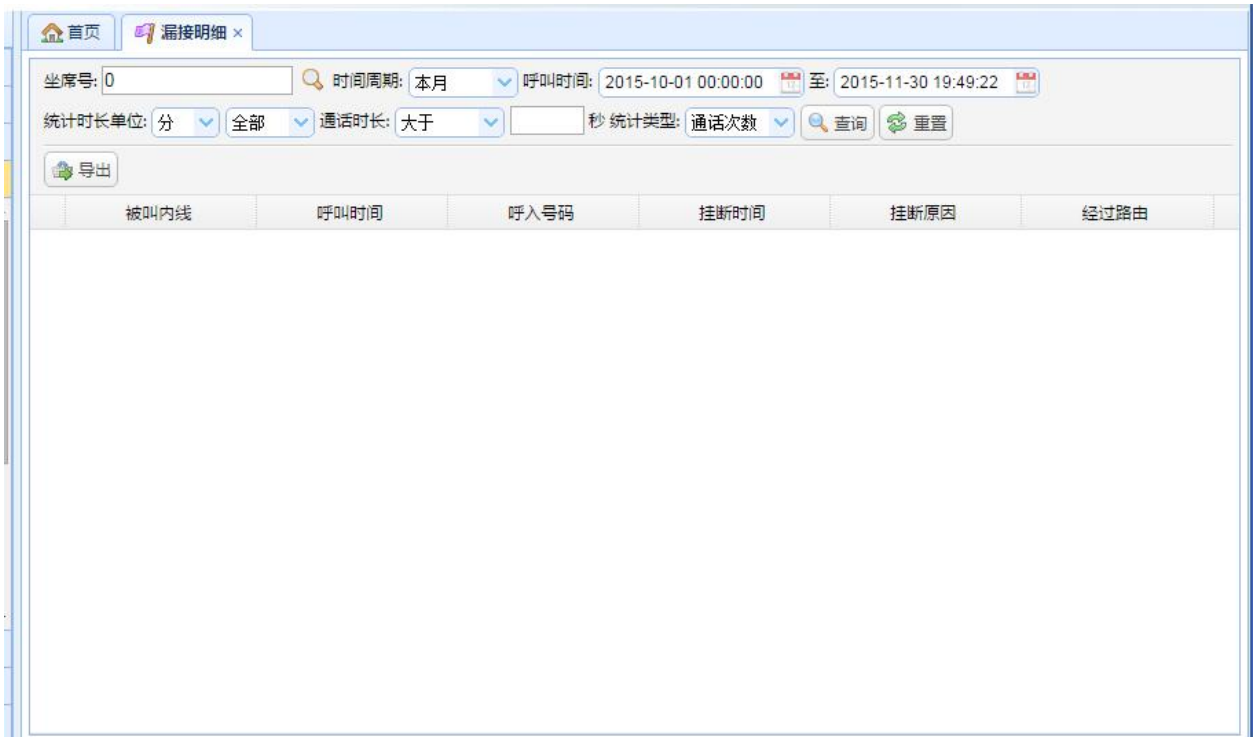
2.4.4 按键分析

统计群呼、进入 IVR 导航的最后一次按键。



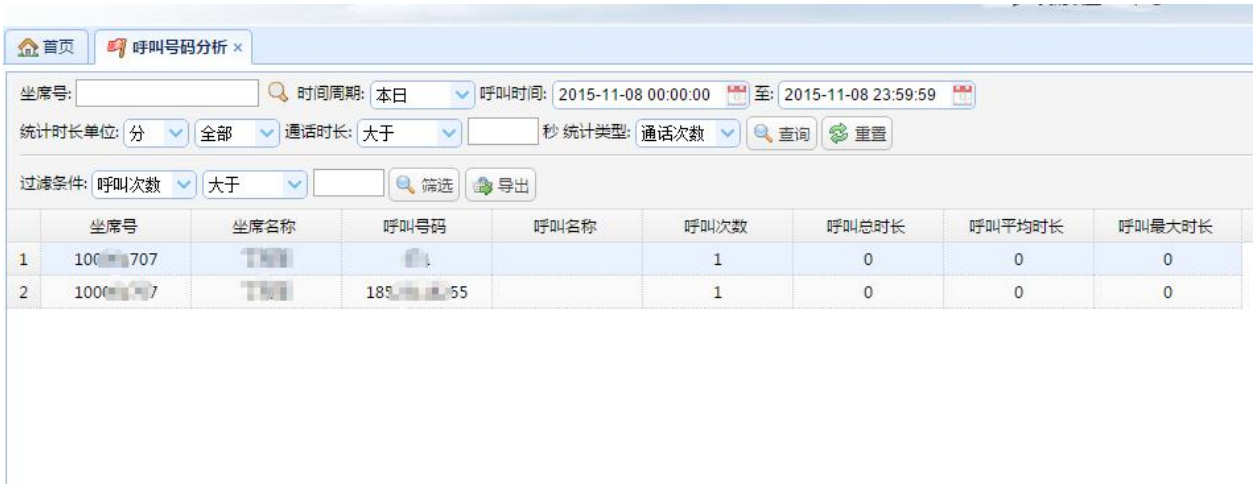
	按键	时长	次数	总数	比例
1		0	2	4	50.0%
2		0	1	4	25.0%
3	0	385	1	4	25.0%
	3	4	4	12	3

2.4.5 漏接明细



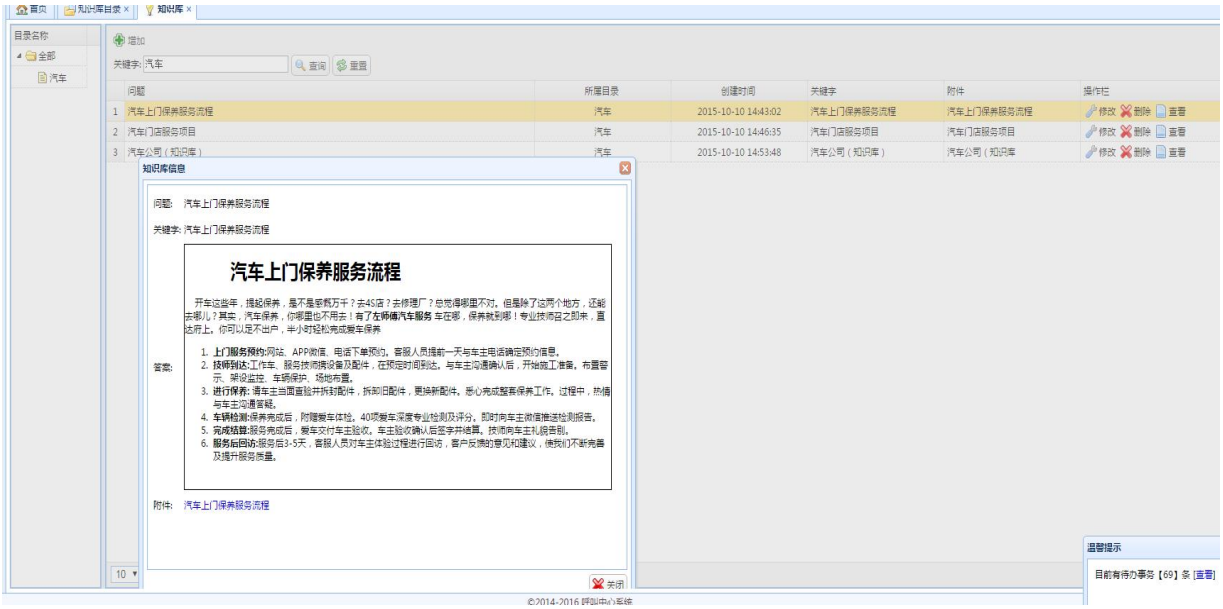
2.4.6 呼叫号码分析

统计坐席呼叫的号码明细。



2.5知识库

知识库主要用来储存信息资料，供相关人员快速检索查找。



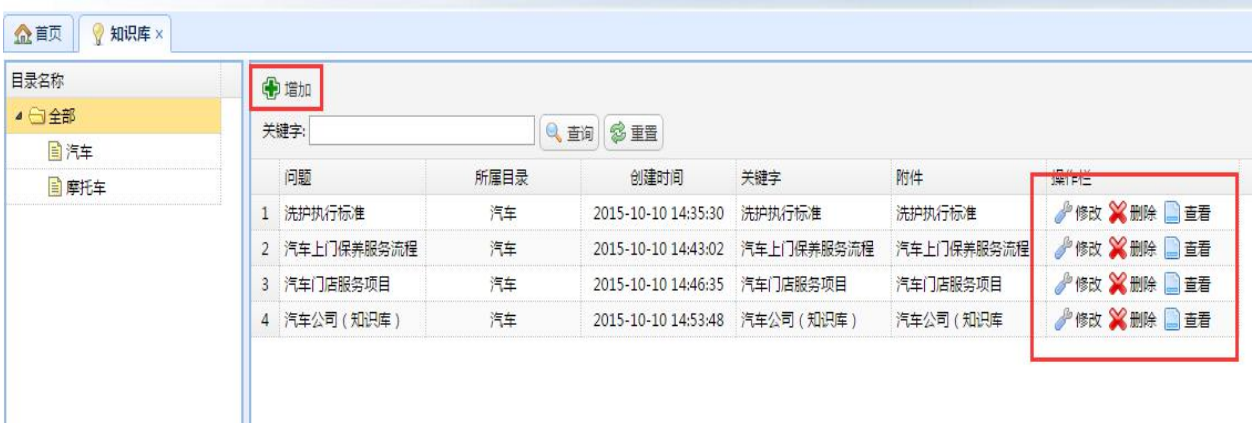
2.5.1 知识库目录

【添加】，当需要创建目录时，可输入目录名称及上级目录，实现层级关系。

【修改】　　修改当前目录名字及上级目录。

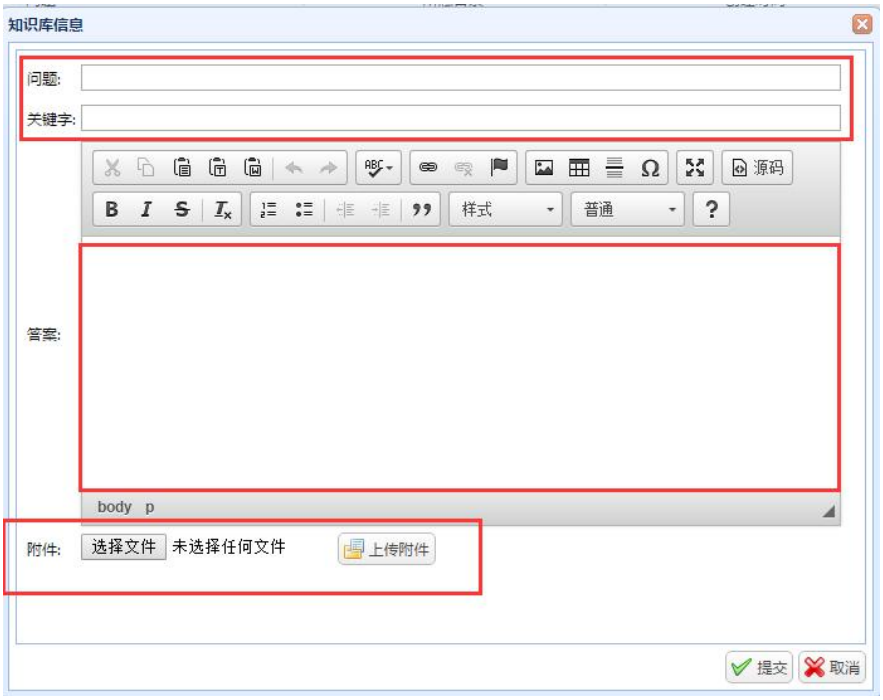
【删除】　　删除当前目录。

2.5.2 知识库



【添加】

选择左侧对应的目录后， 点击添加，在弹出的新界面中，输入相应的：问题，关键字，及答案内容。在底部可上传文档附件，支持 OFFICE 文档，及常见图片格式。



【修改】

修改已保存的知识库条目内容。

【删除】

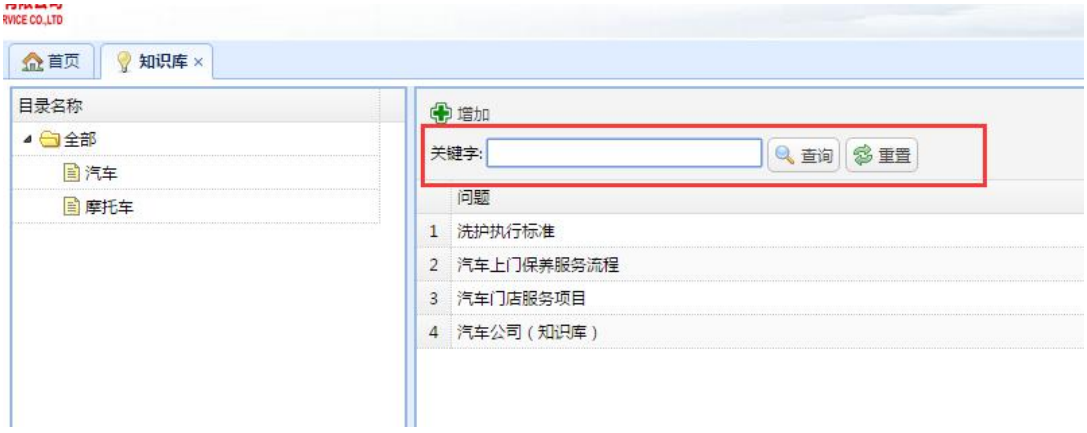
删除当前已保存的知识库条目内容。

【查看】

查看当前已保存的知识库条目内容。

普通用户只能查看，只有具体相关权限的人员，才可添加，删除修改知识库。

2.5.3 知识库查询



关键字处，输入欲查找的内容。可以查询：知识库目录名称、知识库条目的问题\关键字、答案中的内容

【查询】

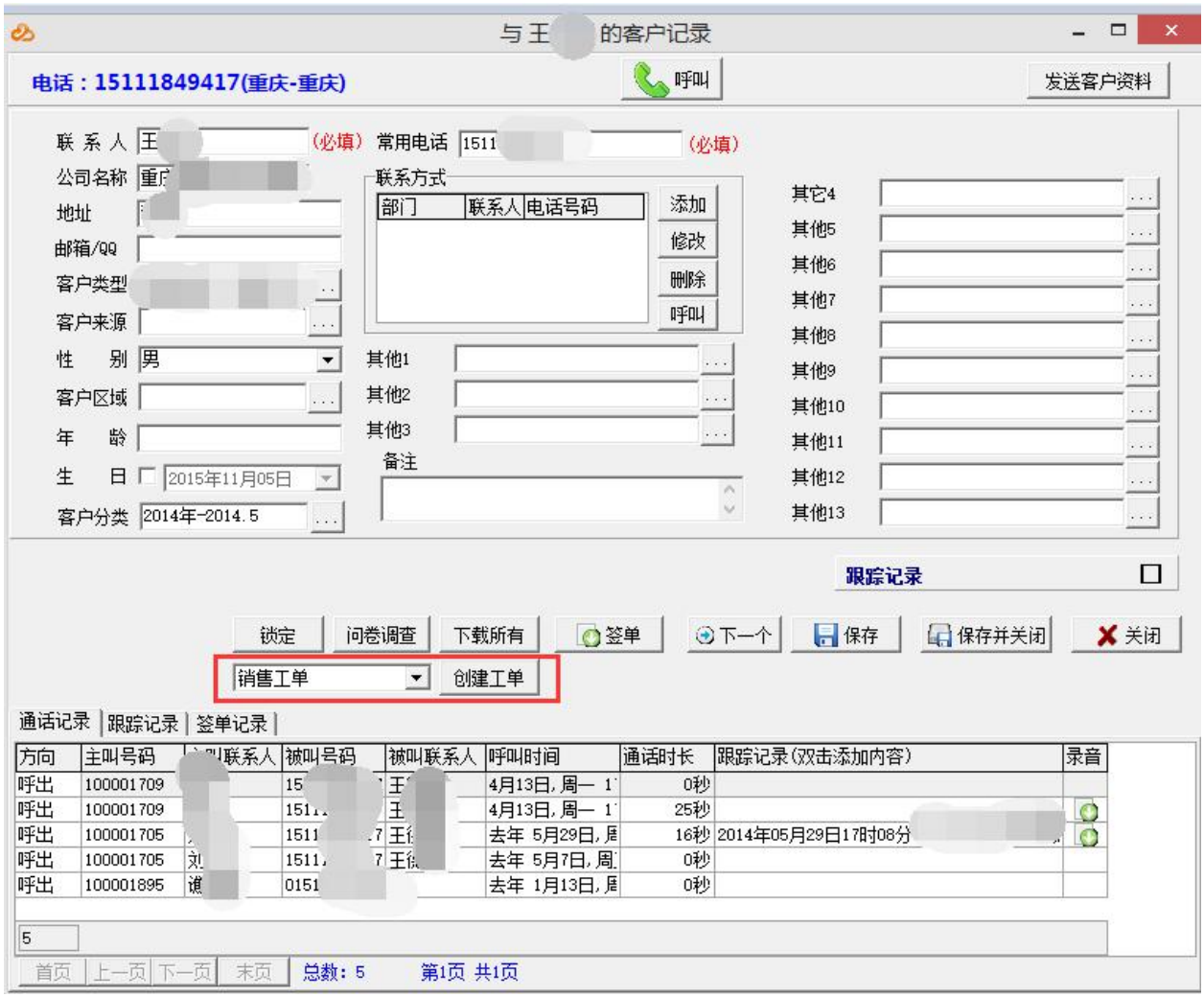
根据输入的内容，进行全文检索。

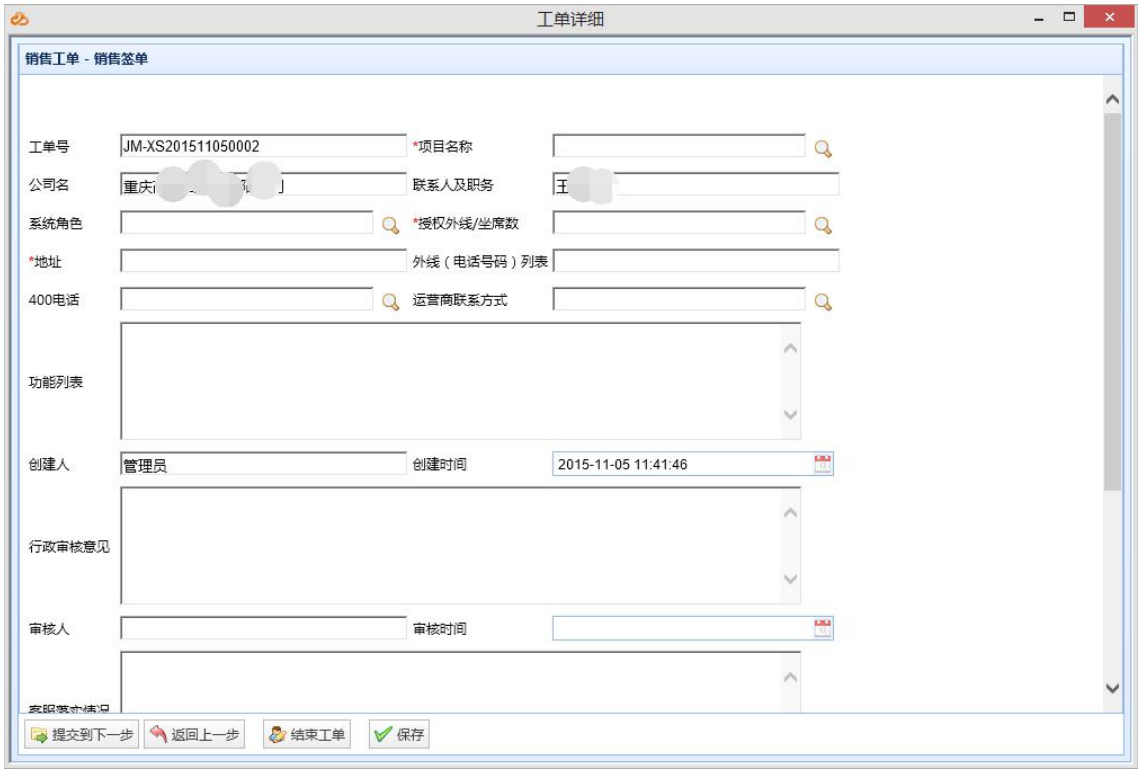
【重置】

清空前面已输入的查询内容。

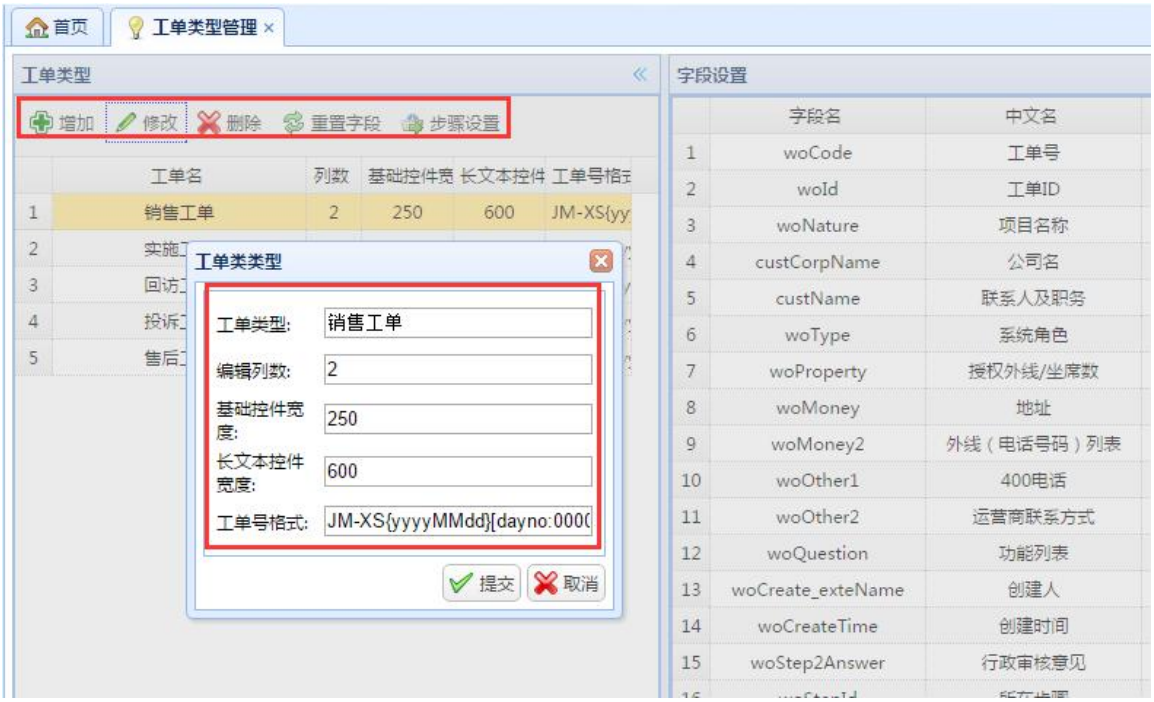
2.6工单管理

工单主要用来处理、创建与客户相关的简单业务流程，如销售、投诉、回访等，也可作为问卷调查的基础数据，供后期报表分析。





2.6.1 工单类型管理



【增加】

增加工单类型，比如销售工单等。

【修改】

修改工单类型。

工单类型：

工单的名称

编辑列数：

工单中一行展示的列数

基础控件宽度：

窄文本控件的长度，如工单号

长文件控件宽度：

带上下滚动条的文件控件的长度。

工单号格式：

自动生成的工单号格式，其中文本域 JM-XS 是可根据需要随意调整，{yyyyMMdd}表示四位年份，二位月份，二位的天数，[dayno:0000]表示以天为周期的四位编号可有为 monthno，每天从 0001 开始。

【删除】

删除工单类型。

【重置字段】

重置对应工单类型的属性字段，注意：点击后会将字段恢复到默认状态。

【步骤设置】

中文名：

步骤名称

坐席：

处理当前步骤的坐席人员

结束状态：

当前步骤是否为工单流程的最后一步。

允许手工结束：

当前步骤允许直接结束，不再流转。

设置坐席：

选择当前步骤的坐席人员

【工单字段】

字段设置

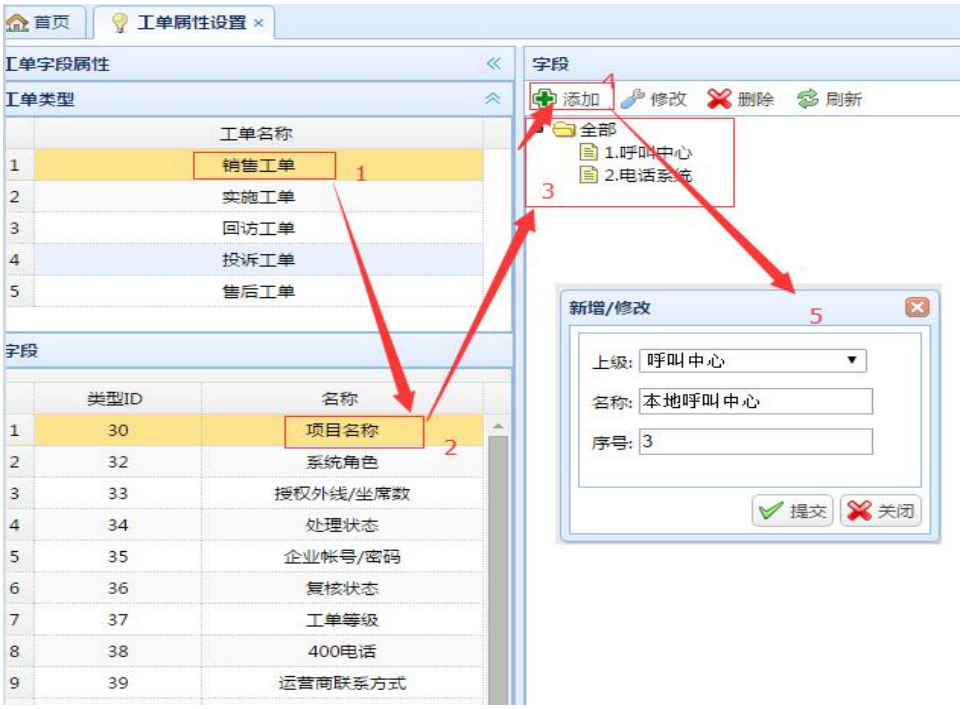
	字段名	中文名	宽度	顺序号	状态	必填	操作
1	woCode	工单号	50	0	显示并编辑	否	上 下 保存 取消
2	woId	工单ID	50	1	不编辑不显示	否	上 下 编辑
3	woNature	项目名称	50	2	显示并编辑	是	上 下 编辑
4	custCorpName	公司名	50	3	显示并编辑	否	上 下 编辑
5	custName	联系人及职务	50	4	显示并编辑	否	上 下 编辑
6	woType	系统角色	50	5	显示并编辑	否	上 下 编辑
7	woProperty	授权外线/坐席数	50	6	显示并编辑	是	上 下 编辑
8	woMoney	地址	50	7	显示并编辑	是	上 下 编辑
9	woMoney2	外线（电话号码）列表	50	8	显示并编辑	否	上 下 编辑
10	woOther1	400电话	50	9	显示并编辑	否	上 下 编辑
11	woOther2	运营商联系方式	50	10	显示并编辑	否	上 下 编辑
12	woQuestion	功能列表	50	11	显示并编辑	否	上 下 编辑
13	woCreate_exteName	创建人	50	12	显示并编辑	否	上 下 编辑
14	woCreateTime	创建时间	50	13	显示并编辑	否	上 下 编辑
15	woStep2Answer	行政审核意见	50	14	显示并编辑	否	上 下 编辑
16	woStepId	所在步骤	50	15	不编辑不显示	否	上 下 编辑
17	woStep2_exteName	审核人	50	16	显示并编辑	否	上 下 编辑
18	woStep2Time	审核时间	50	17	显示并编辑	否	上 下 编辑
19	woStep2Status	处理状态	50	18	不编辑不显示	否	上 下 编辑
20	woStep3Answer	客服落实情况	50	19	显示并编辑	否	上 下 编辑
21	woStep3_exteName	落实人	50	20	显示并编辑	否	上 下 编辑

工单字段即，在弹屏界面创建工单时，最终展示出来的内容字段。

可根据需要，自由设置字段的“中文名”，显示顺序，显示状态（是否显示及是否可编辑），是否必填等选项。

2.6.2 工单属性设置

管理工单字段中，具有层级特点字段的内容。



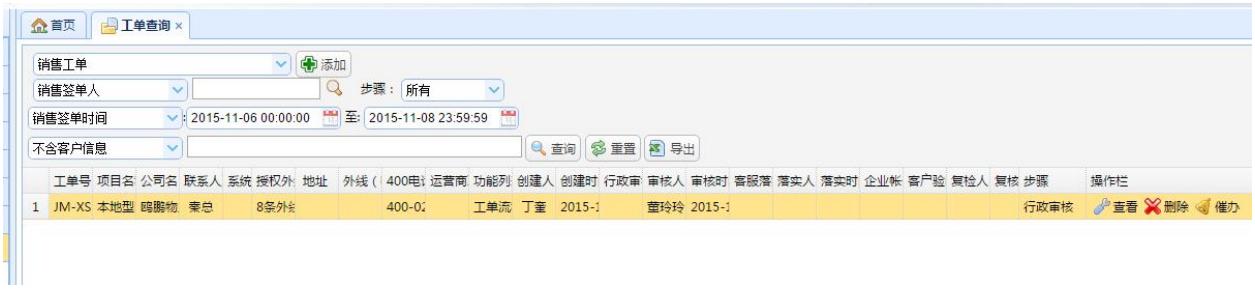
2.6.3 工单查询

查询工单内容，可导出。

如果工单的步骤流转到当前坐席人员，该点击【查看】按钮，可处理工单；否则仅为查看工单内容。

【删除】具有权限的人员，可删除工单。

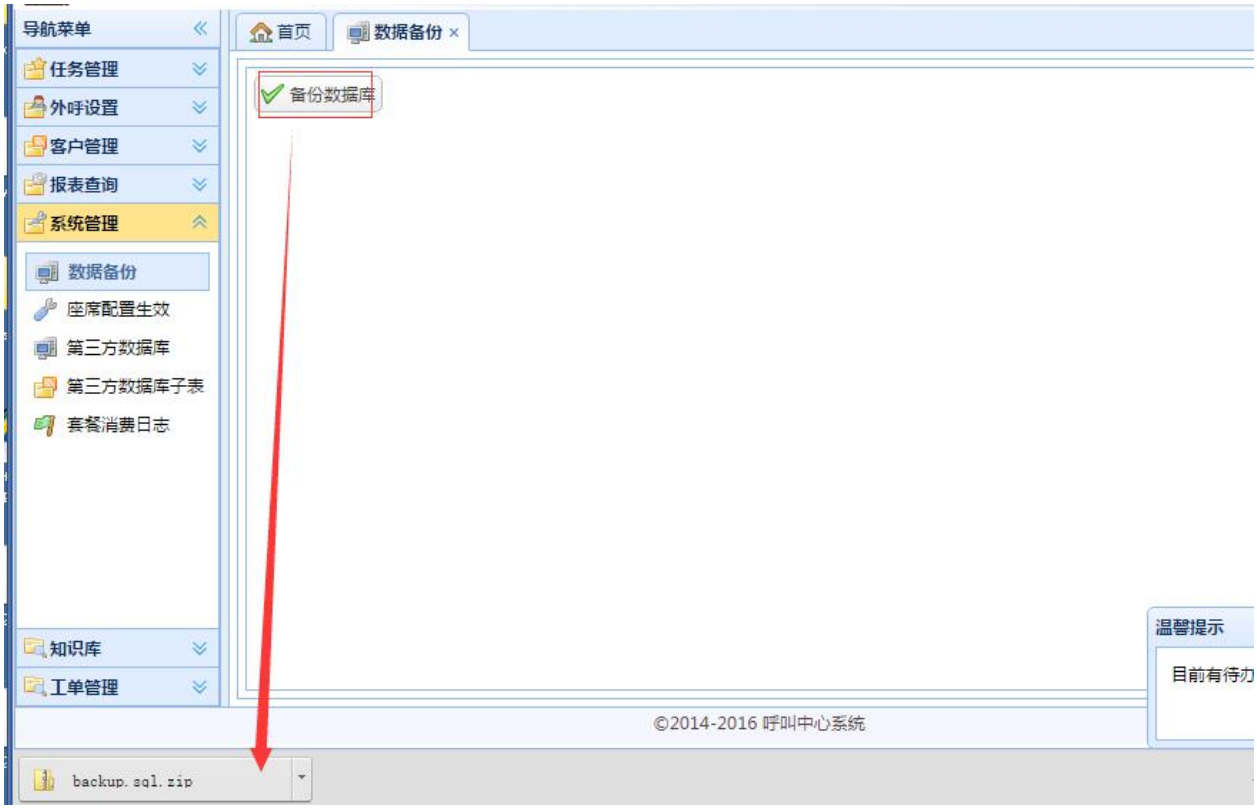
【催办】催办工单当前步骤的处理人员。



2.7 系统管理

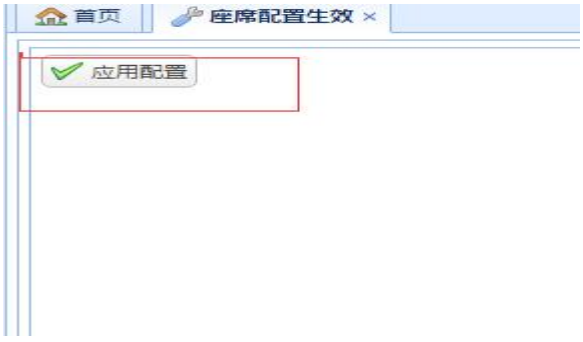
2.7.1 数据备份

具有权限的用户可以手动备份数据库。



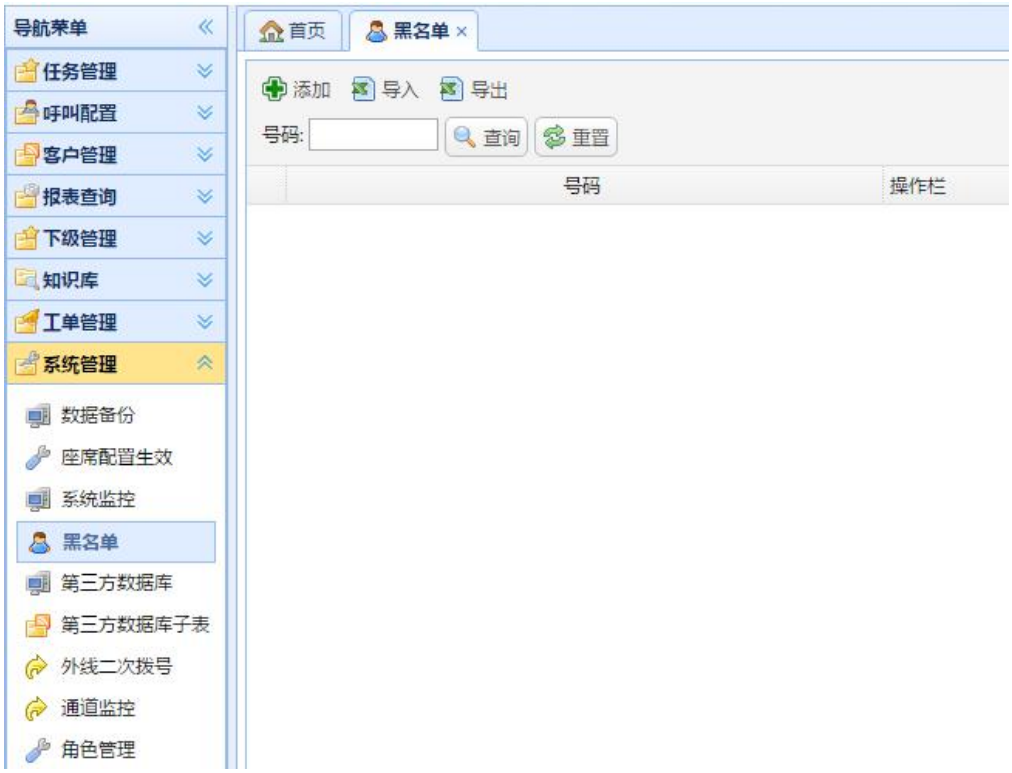
2.7.2 坐席配置生效

针对坐席、外线、队列的修改，均需点击【应用配置】。

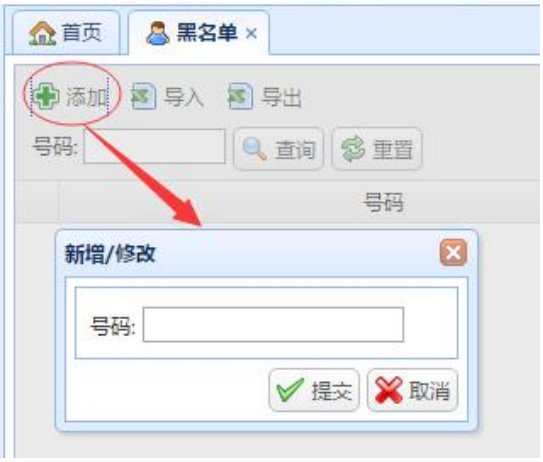


2.7.3 黑名单

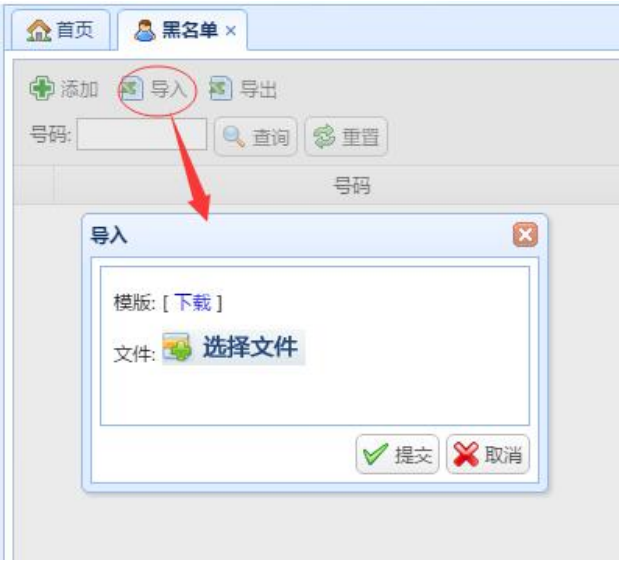
对呼入呼出黑名单进行管理。



【添加】单个添加黑名单



【导入】批量导入黑名单



导入号码格式：

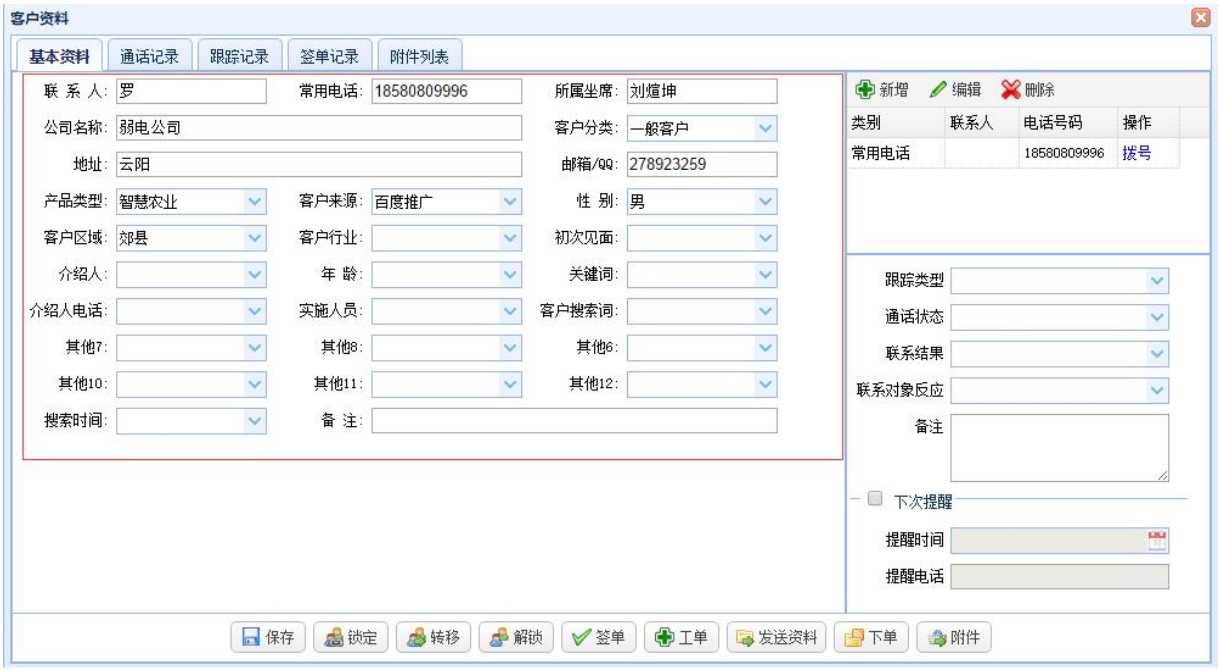
	A
1	号码
2	13000000000
3	13011112222
4	13055556666
5	

【导出】

导出黑名单记录

2.7.4 第三方数据库

用于对接第三方客户资料数据库。将在弹屏界面时显示第三方数据库中的客户资料（红色区域）。



配置步骤：

在顶部的数据库连接区域，输入第三方的数据库类型、地址、端口等数据库连接字符串的相关信息。

1）在“提取 SQL”处，填写 SQL 查询语句，注意 WHERE 子句中，必须要有电话号码的条件，如“phone=?”，问号代表呼叫弹屏时传递过来的实现号码。

2）以上两步完成后，可以点击【测试连接】来测试是否正常。

3）点击【第三方数据库生效】来确定当前连接配置，成功后按钮会变成【第三方数据库失效】。

4）点击【重新加载】来重新生成底部的“目标字段”

5）点击底部本地数据库“源字段”中的一个字段，再点击第三方数据库“目标字段”中对应的字段，然后点击【添加】，绑定两个字段间的对应关系。

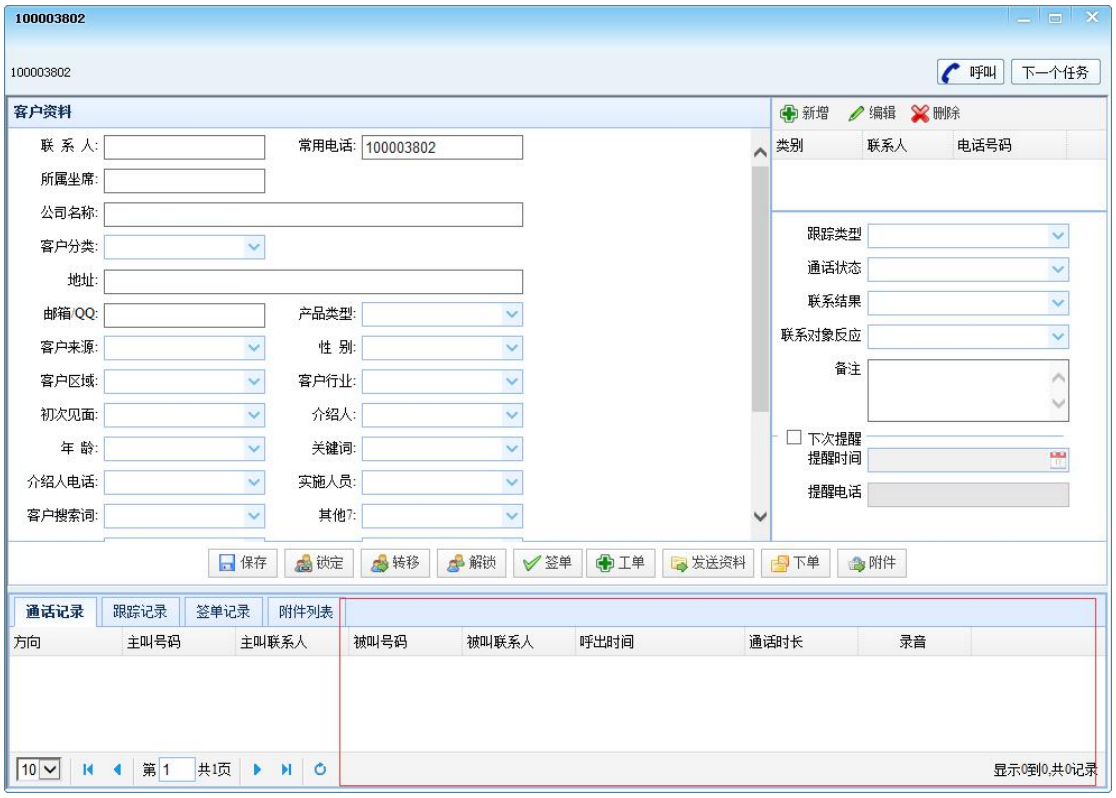
6）直到所有字段的对应关系都建立后，点击【保存】完成整个操作。

第三方数据库中的数据优先显示，本地数据库只保存第三方数据库中没有的信息，当两个数据库都有某条客户资料的某个字段，且字段是绑定状态时，第三方数据库会覆盖本地数据库的资料。

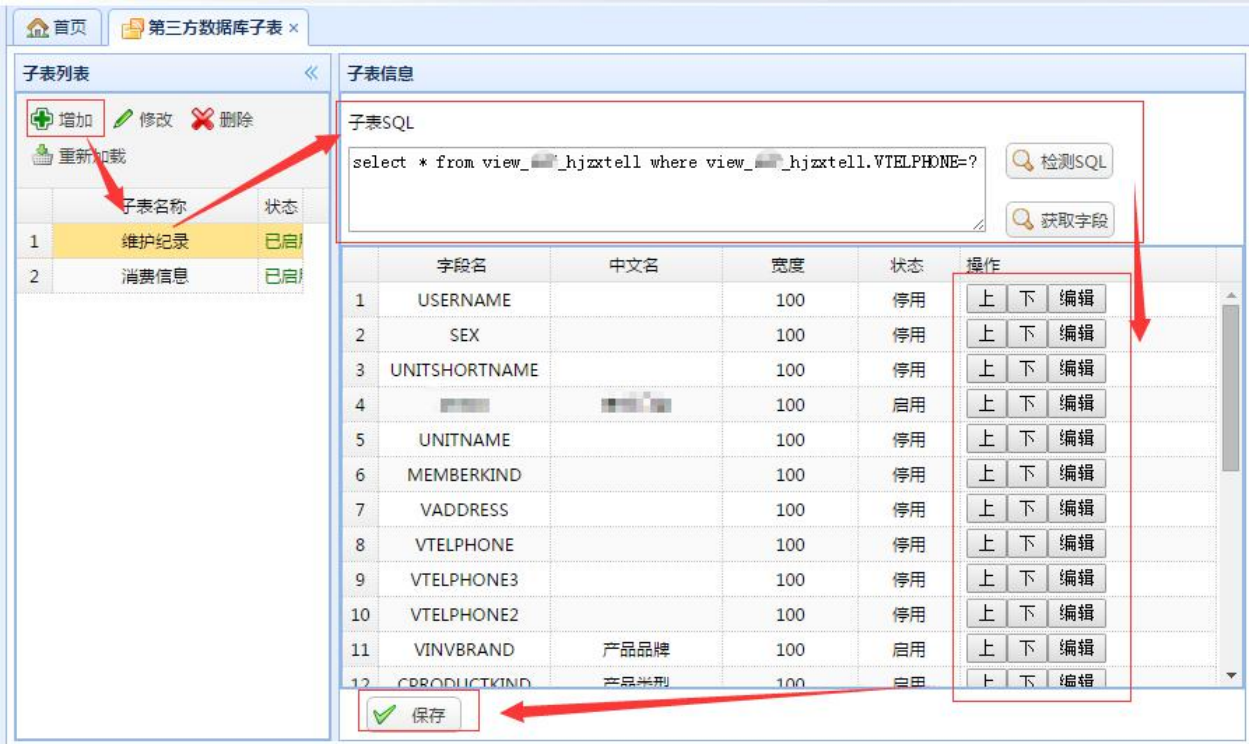
2.7.5 第三方数据库子表

第三方子表，主要用来展示与客户资料相关的子表信息，如客户对应的消费信息等。

信息将以“页标签”的形式展示（下图蓝色区域）。



配置步骤：

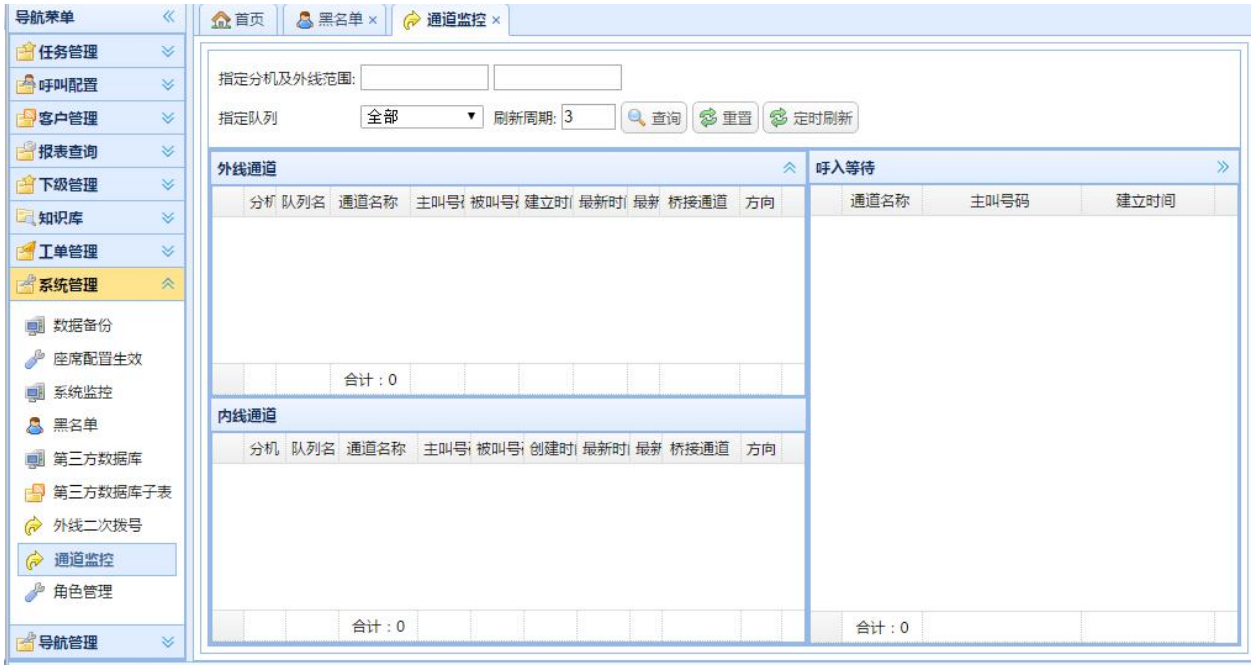


1）添加一个名称， 并在右侧的“子表 SQL”中输入对应的 SQL 查询语句。同样 where 子句中需要有“phone=?”条件。通过【检测 SQL】无误后，点击【获取字段】获取底部的字段信息。

2）通过【上】【下】【编辑】字段是显示顺序和，是否显示等属性状态。最后点击【保存】完成操作。

2.7.6 通道监控

对外线及内线的通道进行监控。

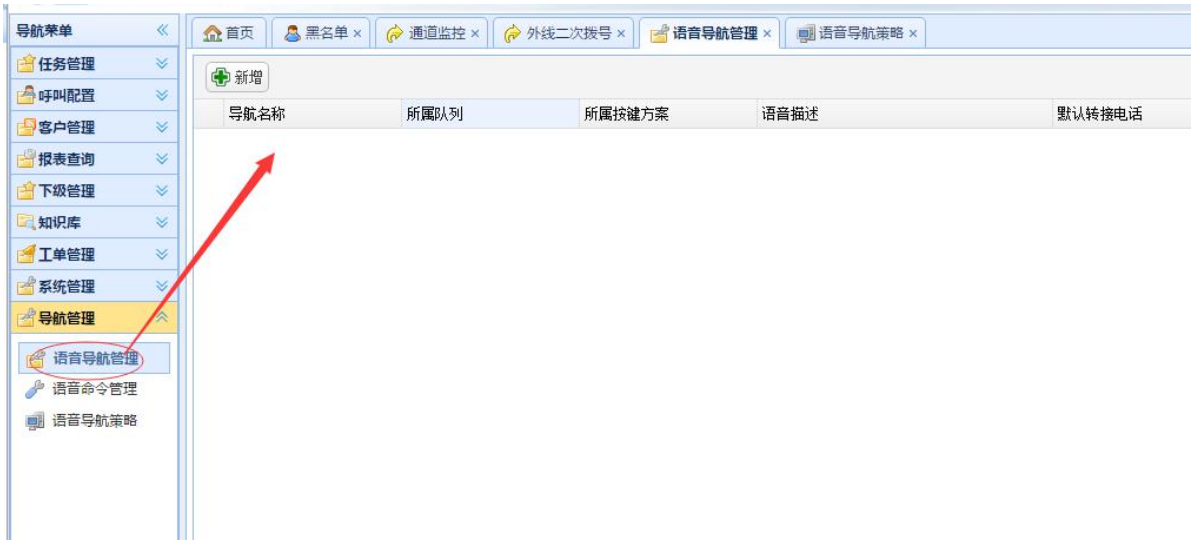


呼入等待：查看多少呼入等待的用户。

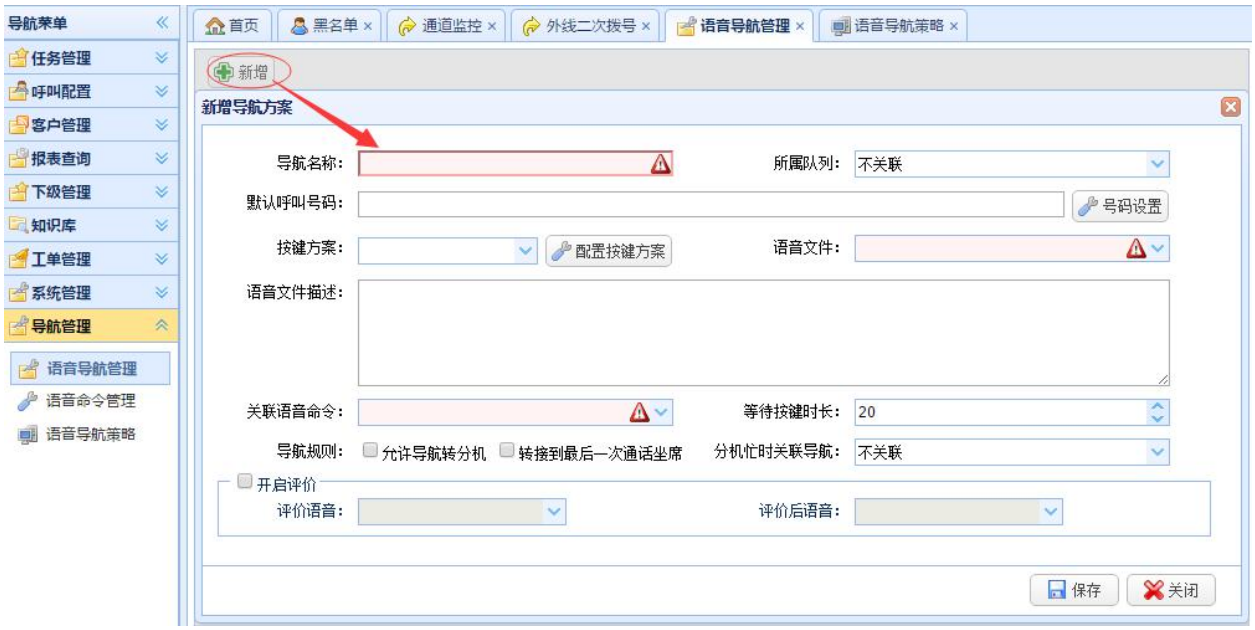
2.8 导航管理

2.8.1 语音导航管理

对语音导航进行管理。

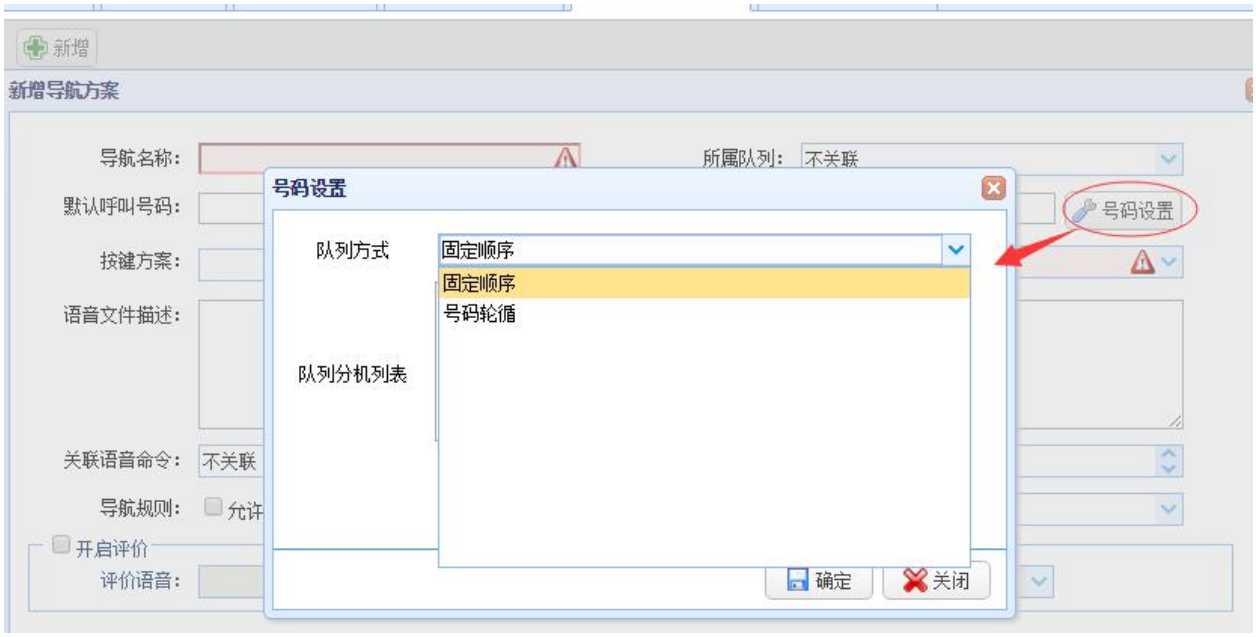


点击【增加】



1） 默认呼叫电话：是指没有任何按键的情况下自动转接到的分机号码，

注：电话呼叫顺序有两种方式：1.固定顺序　2.号码轮巡



固定顺序是指只是当第一个分机不在线或忙碌的时才呼叫第二个分机，依此类推。

号码轮巡是指每一次呼叫自动轮巡到上一次呼叫的下一个分机，以保证每个分机接听工作量相当。

2） 导航语音：在语音库中选择导航语音，可试听。

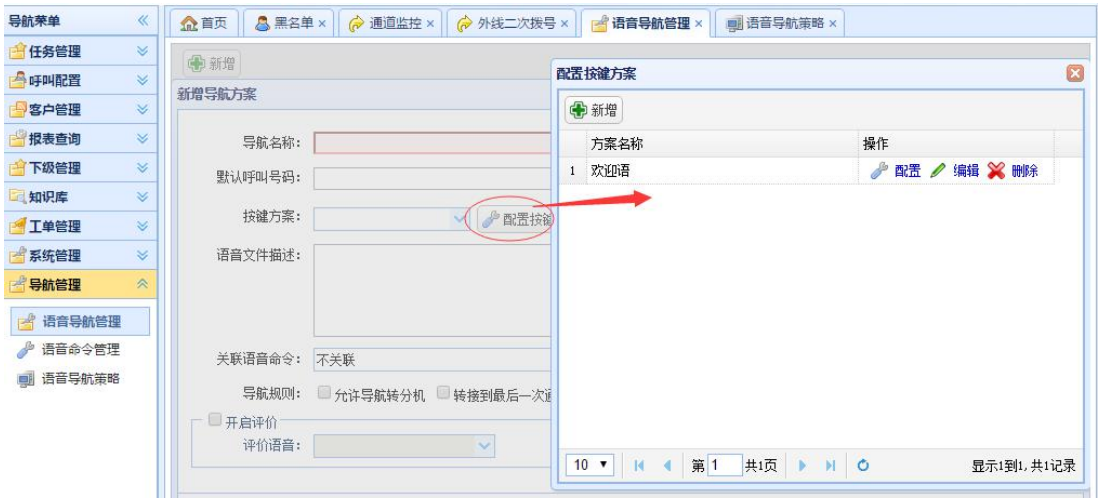
3） 振铃时长：是指在播放完声音后，响铃多长时间开始呼叫默认分机。单位【秒】。

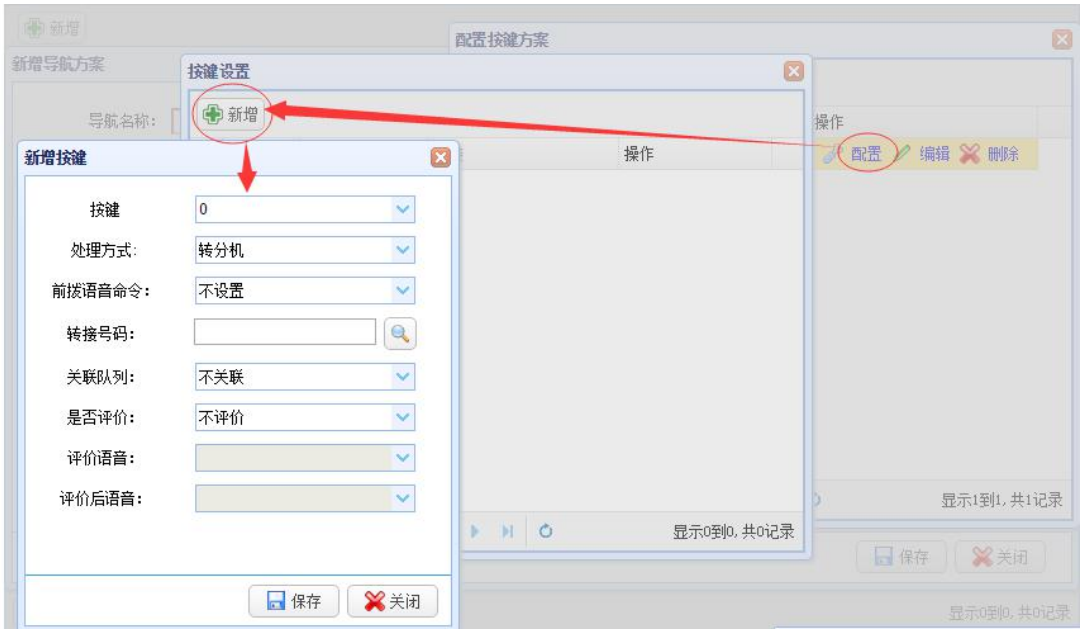
4） 导航规则：可选择默认转接到最后一次通话员工。

5） 允许转分机：用户输入 400—899 的数字可以直接转接到对应的分机。

【按键方案设置】

【语音导航详细信息】中点击【增加】，选择【设置】



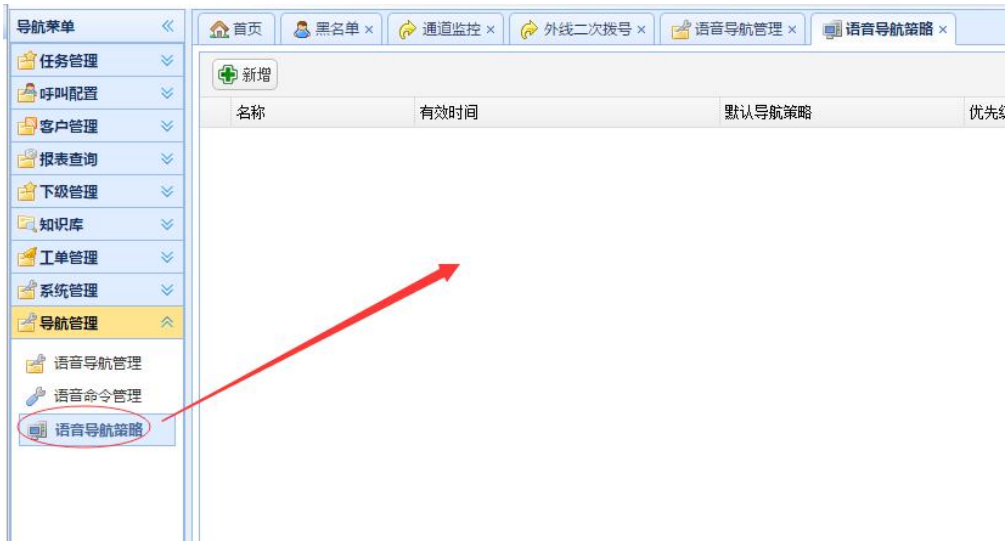


1） 按键码：在播放导航音时可接受的按键码

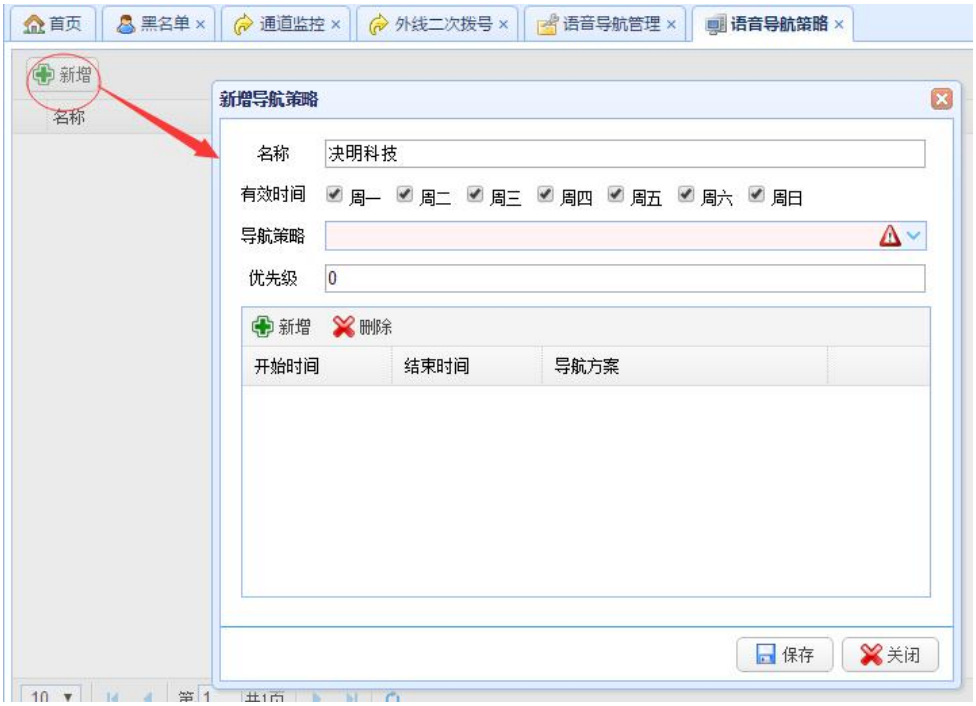
2） 处理方式分为四种：1.直接转分机　2.播放语音　3.手工转分机　4.转接到最后一次通话的员工。

2.8.2 导航时段及策略设置

点击【系统】->【语音导航策略】



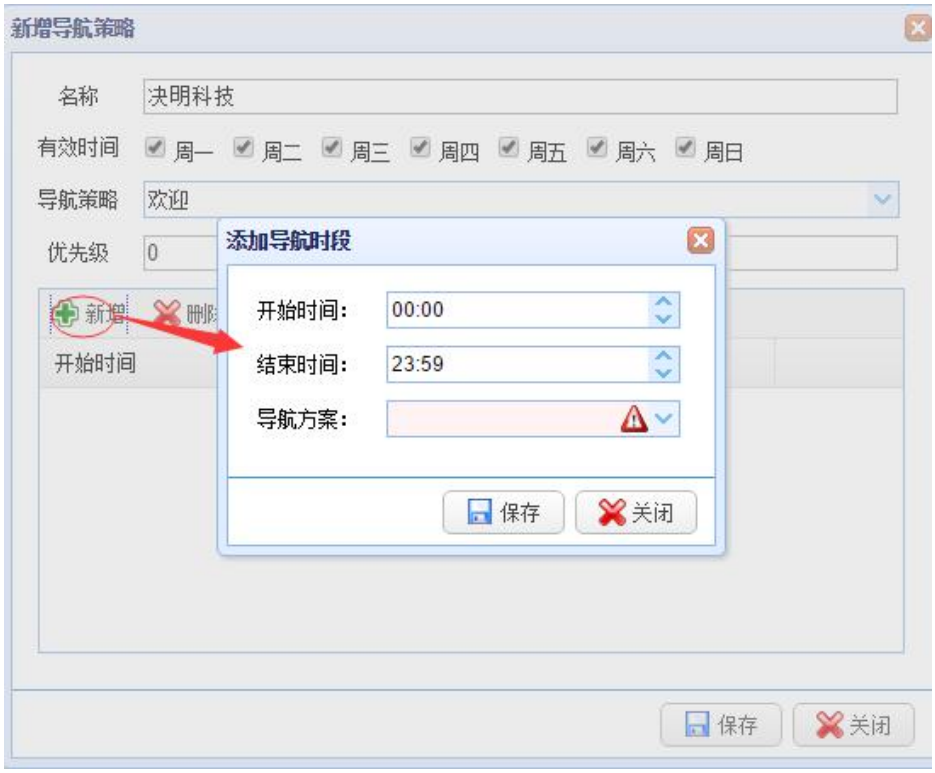
增加语音导航：点击【增加】



导航时间： 星期一 至 星期日可以进行设置，如需要周末不一样，可以再增加一个导航策略。

选择默认的导航方案。

导航时段不一样，可以在下面增加导航时段：



输入开始时间和结束时间，选择对应的导航方案。