八百呼

操作说明书

重庆决明科技有限公司 2018-06-20

声明:

非经本公司书面许可,任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本书内容的部分或全部,并不得以任何形式传播。

版权所有,保留一切权力。

由于产品版本升级或者其他原因,本手册内容会不定期进行更新。除非另有约定,本手册仅作为操作使用的指导,本手册中的所有陈述和建议不构成任何明示或暗示的担保。

目录

前言及安装前准备	6
1.手册编写目的	6
2.手册适用对象	6
3.人员准备	6
4.准备电脑	6
一、 登录	
(一)下载及安装使用	
1.1 如何下载【八百呼】 客户端	
1.2 如何安装	
(二)登录客户端	8
2.1 进入登录界面	8
2.2 记住帐号密码	8
2.3 开机自启动	8
(三)八百呼客户端操作功能	9
3.1 主界面	9
3.1.1 本机通话记录	9
3.1.2 呼叫自己的客户	10
3.1.3 呼叫内部员工	10
3.1.4 呼叫外部电话	10
3.1.5 呼叫弹屏	11
3.1.6 设置电话状态	11
3.1.7 三方转接功能	12
3.1.8 通话暂停	13
3.1.9 下一个任务	13
2. 八百呼客户端关联后台操作	14
2.1 客户管理	14
2.2 通话详单	14
2.3 后台管理	14
3.八百呼客户端系统设置	14
3.1 拨号配置	14
3.1.1 热键设置	14
3.1.2 弹屏设置	14
3.1.3 长途手机自动加零	15
3.1.4 屏蔽任务提醒	15
3.2 语音配置	15
3.2.1 语音设备	15
3.2.2 键提示音	15
3.2.3 语音格式	15
3.3 电话设备配置	
3.3.1 允许上传本地录音设备录音	
3.3.2 拨号设置	16
3.3.3 留言设置	16

	3.4 挂机短信配置	.16
	3.4.1 挂机短信发送方式	.16
	3.4.2 呼出未接	.16
	3.4.3 呼出已接	.16
	3.4.4 呼入未接	.16
	3.4.5 呼入已接	.16
_,	客户管理	.17
	1.客户资料管理	.17
	2.来去电弹屏界面及客户资料界面	.17
	2.2 如何删除客户资料	.18
	2.3 如何导入客户资料	.18
	2.4 如何导出客户资料	. 19
	2.5 如何批量删除客户资料	.19
	2.6【弹屏设置】	.19
	2.7【更多设置】	.21
	3.待办事务	.22
	4.手工拨号	.22
	5.流程设置	.23
	6.任务发送	.24
	7.任务查询	.25
	8.短信发送	.27
\equiv	报表查询	.27
	1.通话详单	.27
	2.跟踪记录	.28
	3.分机话务分析	.28
	4.评价统计	.29
	5.销售分类统计	.29
	6.销售分类明细	.29
	7.质检统计	.30
	8.坐席状态明细	.30
	9.质检项目配置	.30
四、	导航管理	.31
	1. 语音导航管理	.31
	2. 语音命令管理	.33
	3. 第三方导航按键	.33
	4. 周策略	.33
	5. 值班表策略	.35
	6. 数据库策略	.35
	7. 地区策略	.35
	8. 策略优先级	.35
五、	工单管理	.36
	1.工单设置	.36
	2.工单管理	.36

【八百呼】呼叫中心系统-操作说明书

六、	订单管理	37
	1.栏目设置	37
	2.步骤设置	37
	3.产品设置	38
	4.订单管理	38
	5.订单销售统计	38
	6.坐席订单销售统计	38
七、	系统管理	39
	1.外线设置	39
	2.语音引擎	41
	3.语音文件管理	41
	4.外显管理	42
	5.坐席配置生效	43
	6.黑名单	43
八、	用户管理	43
	1.角色设置	43
	2.坐席管理	44
	3.部门管理	46
	4.坐席组管理	
	5.队列设置	48
	6.坐席监控	

前言及安装前准备

1.手册编写目的

编写本手册的目的在于帮助用户快速的了解呼叫中心系统的功能,熟悉平台的使用方法。

2.手册适用对象

使用 决明科技云呼叫中心系统 的所有班长座席人员,以及进行后台维护的系统管理员。

3.人员准备

需要指定企业内部的商务热线系统管理员,并对系统管理员进行简单的培训。

4.准备电脑

必须有一部能上网的电脑,建议电脑基本配置为 CPU 主频 1G 赫兹以上,硬盘 60G 以上,内存 512M 以上,电脑 Microsoft Windows 2000/XP/2003/win7 操作系统。

一、 登录

1. 从客户端登录

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。

(一)下载及安装使用

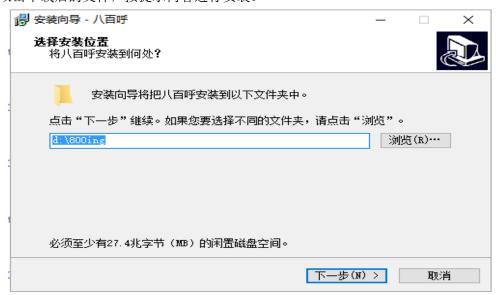
1.1 如何下载【八百呼】 客户端

在浏览器中输入我们的官网下载地址: https://www.800ing.com/Download.htm 点击 【八百呼 PC 客户端 4.0】→立即下载



1.2 如何安装

双击下载后的文件,按提示内容进行安装。



(二)登录客户端

2.1 进入登录界面

安装完成后:双击桌面图标,进入800ing 登录界面





- ① 服务器: voip. 800ing. com (本地服务器使用本地服务器 IP 地址)
- ② 帐 号: 6 位企业号+3 位分机号 400--899
- ③ 密码:请使用6位以上的数字密码

2.2 记住帐号密码

请将帐号密码后面的记住选项取消



2.3 开机自启动

如需开机自动登录请勾选

(三) 八百呼客户端操作功能

3.1 主界面



3.1.1 本机通话记录



3.1.2 呼叫自己的客户

双击【客户名称】呼叫

3.1.3 呼叫内部员工



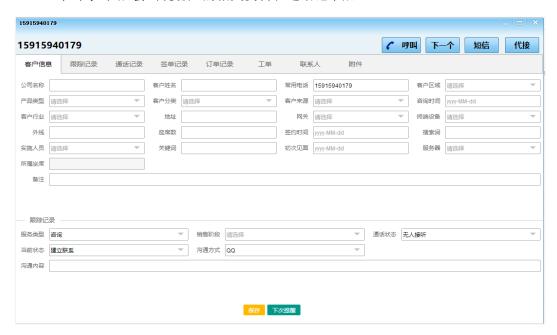
3.1.4 呼叫外部电话



提示:输入号码的时候可以使用小键盘或者使用复制粘贴功能。

3.1.5 呼叫弹屏

呼叫号码 后会出现客户的相关资料和通话记录后



3.1.6 设置电话状态



在用户头像旁选择【忙碌】或【离开】 后,等同于电话占线状态,此时如果设置了【异常转手机】的话,呼入的电话会自动转接到对应的手机上。

3.1.7 三方转接功能

A 呼入系统,坐席 B 接听,需要转接到 C 时需要用到三方转接功能。 在通话过程中 按【转接】,可以把电话转接到其它坐席或电话号码。



出现转接提示:



- ① 默认情况: A用户暂停通话, B与C进行通话
- ② 【进行三方通话】: 恢复 A 与 B 的通话, A\B\C 三方通话都能听到
- ③ 【确认转接】: 确认转接后, A 与 C 进行通话, A/B 通话及 A/C 通话挂断。
- ④ 【重新转接】: B、C通话挂断,重新选人进行三方通话
- ⑤ 【停止转接】: B、C通话挂断, A、B 重新通话。

3.1.8 通话暂停



暂停后播放背景音,不能再听到坐席说话的声音。

3.1.9 下一个任务



营销任务中有号码时会自动提取下一个电话号码进行呼叫。

2. 八百呼客户端关联后台操作

2.1 客户管理

关联客户管理后台页面,可配置第三方页面。

2.2 通话详单

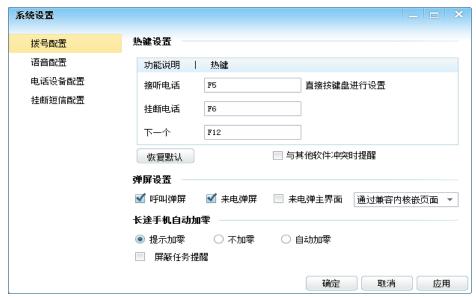
关联通话详单后台页面, 可配置第三方页面。

2.3 后台管理

关联后台管理首页, 可配置第三方页面。

3. 八百呼客户端系统设置

点击【主界面】中的 【系统设置】按钮进入系统设置界面:



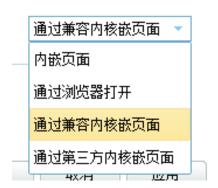
3.1 拨号配置

3.1.1 热键设置

接听电话、挂断电话、下一个任务对应的功能热键。

3.1.2 弹屏设置

- ① 呼叫弹屏、来电弹屏,是否显示
- ② 来电弹主界面:来电时主界面是否弹到最前面
- ③ 来电弹屏浏览器嵌入方式: 如下图,一般选择内嵌页面或兼容内核嵌入页面。



3.1.3 长途手机自动加零

- ① 提示加零:判断是长途时提示是否加零呼出
- ② 不加零: 判断长途电话时不加零
- ③ 自动加零:判断是长途时自动前加零 注意:长途手机自动加零只在重庆地区起作用。

3.1.4 屏蔽任务提醒

选择之后不显示右下角提示新的任务。

3.2 语音配置

3.2.1 语音设备



默认声卡及麦克风选择

3.2.2 键提示音

勾选后按键拨号时会有 DTMF 码提示音

3.2.3 语音格式

支持: GSM6.10/ G711 A-Law/G711 U-Law/iLBC 语音编码。

3.3 电话设备配置

3.3.1 允许上传本地录音设备录音



3.3.2 拨号设置

按键灵敏度: 默认为 1--5

呼出按键间隔最大时长: 默认 30 秒

呼出前拨字符: 城控交换机中设置的前拨字符

呼出前拨位数: 号码存储或来电弹屏时会去掉前拨的位数

3.3.3 留言设置

允许本地听到留言过程

留言提示音: 留言时播放提示音;

响铃几声后自动播放留言提示音:

留言播放完成后自动挂机。

注意: 电话设备配置只有在接有【电话中继器】的情况下才起作用。

3.4 挂机短信配置



3.4.1 挂机短信发送方式

包含: 发送前提示、直接发送、不发送, 默认不发送

- 3.4.2 呼出未接
- 3.4.3 呼出已接
- 3.4.4 呼入未接
- 3.4.5 呼入已接

各种状态下的短信模板的编辑。

二、 客户管理

1.客户资料管理

客户公司内的所有客户资料。



【添加】手动添加一个客户资料。【编辑】修改对应的客户资料。

2.来去电弹屏界面及客户资料界面



2.1 弹屏界面内容

- ① 客户信息:填写客户基本信息,例如姓名、电话等等。如果想要修改将要输入的内容,则需根据【弹屏设置】来调整。
 - ② 跟踪记录:填写的跟踪记录,区别于客户信息里面的跟踪记录,客户信息里面的跟

踪记录是话务员在通话中或者通话后填写的内容,而此时的跟踪记录是归总统计,相当于把每次话务员填写的记录进行汇总。

- ③ 通话记录: 该号码通话记录
- ④ 签单记录:签单记录列表
- ⑤ 订单记录:订单记录列表
- ⑥ 工单:对该客户下工单流程
- ⑦ 联系人:添加联系人信息,如果添加的客户还有其他可联系的号码,可填写在此处; 或者添加的联系人是公司电话,公司内部的联系人可填写在此处
 - ⑧ 保存:保存修改的基本资料和填写的跟踪记录

2.2 如何删除客户资料

【删除】删除选定的客户资料

2.3 如何导入客户资料

【导入】批量客户资料导入



- ① 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。
- ② 覆盖已存在:是否覆盖系统中已存在的客户资料,不会改变客户所属坐席。
- ③ 覆盖并强制分配:覆盖系统中已存在的客户资料并分配到私有或是公共池,会改变客户所属坐席。
 - 例子: 用户上传的客户资料中,其中有一个张三在坐席 A 那里存在。用户选择【覆盖已存在】后,只会更新坐席 A 名下"张三"的资料信息,但张三这个资料并不会在用户这里显示
 - ④ 下载模版:点击【下载模板】链接,会生成并下载一个 EXCLE 的导入模版。

2.4 如何导出客户资料

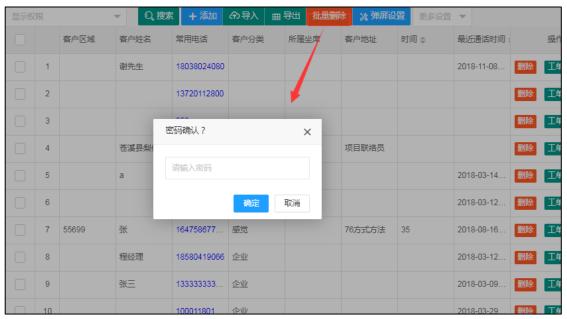
【导出】具有权限的坐席才能将当前查询出的客户资料导出。

2.5 如何批量删除客户资料

【批量删除】

当前主要有两种模式:一、勾选删除,二、删除当前所有查询数据{不勾选资料时需输入管理员坐席的密码以确认删除}。

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。



2.6【弹屏设置】设置栏目、弹屏及跟踪记录显示字段内容



编辑:编辑字段名、输入方式及默认值等。



- ① 输入方式:选择栏目字段的输入方式。
- 例子: 客户姓名的输入方式为"文本输入",那么在添加客户的时候就需要手动输入客户姓名。
- ② 状态:全处理(栏目及弹屏都显示且编辑)只编辑(只在弹屏编辑界面显示)只显示(只在栏目显示)不处理(弹屏栏目皆不显示)隐藏域(只有系统默认参数字段使用)更多编辑域(弹屏中显示更多下拉选择)
 - ③ 列表值:设置该字段的列表可选值。
 - 例子: 把客户性别的输入方式选为"单选框",那么在列表值里面可以增加"男" "女"两个选项。



- ① 增加:增加字段代码
- ② 编辑:编辑字段代码
- ③ 删除:删除字段代码

2.7【更多设置】



- ① 转移/分配
- ② 转移/分配客户资料



- ③ 分配类型:选择分配至坐席、公共池或设为私有
- ④ 分配条件:选择分配条件,选定客户、指定条数或全部查询数据
- ⑤ 客户合并:合并客户资料
- ⑥ 锁定客户: 锁定客户资料
- (7) 解锁客户:解锁已锁定的客户资料
- ⑧ 批量调整: 批量调整资料的某个字段值

例子:比如用户需要批量调整客户 A 和客户 B 的姓名,都调整为客户 C。选中客户 A 和客户 B,选择"调整字段",此例子应该选择的"调整字段"为:客户 姓名。然后输入"调整值",此例子应该输入:C。

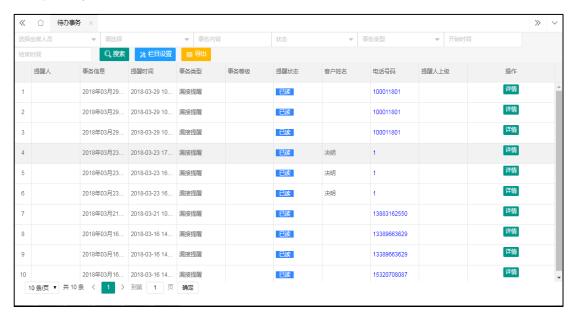
- ⑨ 发送短信:对选择的客户发送短信
- ⑩ 发起任务: 可快速根据当前查询出的客户号码,发起呼叫任务。

当前主要有两种模式:一、勾选发起,二、对当前所有查询数据发起。

建议:每次发起任务的客户数量少于 2W 条。可通过增加搜索条件来限制搜索出的客户数量。

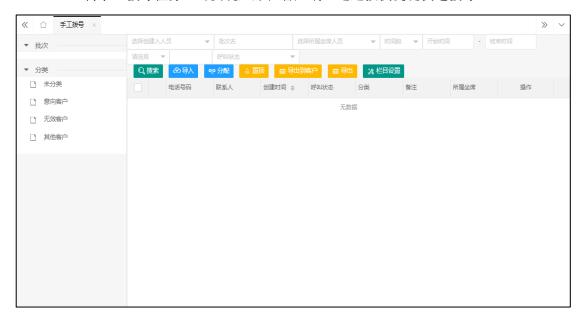
3.待办事务

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。



4.手工拨号

上传手工拨号任务,可实现坐席在客户端上通过按快捷键快速拨号。



【导入】导入一键拨号的号码资料。

【置顶】将改资料移至列表最上方。

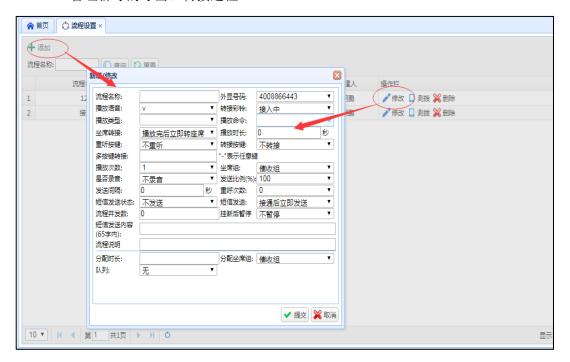
【导出】以 execl 格式导出。

【分配】分配客户资料。

【导出到客户】将资料导入客户资料管理中

5.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。

- ① 流程名称:标识流程的名称,供群呼时选择使用,可自定义。
- ② 外显号码:在【外显设置】中设置的外显号码
- ③ 播放语音: 在【语音上传】中配置的类型为语音的语音名称
- ④ 转接彩铃: 在【语音上传】中配置的类型为彩铃的语音名称
- ⑤ 播放类型:选择播放语音或是播放语音命令。
- ⑥ 播放命令:选择要播放的语音命令
- ⑦ 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— 涉及到播放时长(秒)
 - 播放完后立即转坐席:播放完语音后转坐席组----涉及到转接彩铃,如果上传的是无声彩铃,那么播放完语音之后会转接到坐席;如果上传的是有声彩铃,那么播放完语音之后会再播放这段彩铃再转接到坐席。
 - 仅按键转接:仅当用户按了转接按键中配置的按键才转接一涉及到转接按键: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。
- ⑧ 重听按键:可选择'不重听'和话机键盘按键,当接听者按此按键后,会重听语音。
- ⑨ 多按键转接:可设置多位数的转接按键,当接听者按了此按键后,会直接转接。
- ⑩ 播放次数:播放语音的次数

- 11 坐席组:接通后,转接到的坐席组名称。(坐席转接中"播放完转"和"不播放"除外)
- 12 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:
 - 13 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。
 - 14 重呼次数:对于呼叫异常的号码,再重复呼叫的次数。
 - 15 短信发送状态:是否给群呼的号码发送短信。
 - 16 短信发送: 短信发送的接通时间条件
- 17 流程并发数: 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。
 - 18 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。
 - 19 短信发送内容: 要发送的短信内容。
 - 20 流程说明:流程的备注说明。
- 21 队列:接通后,转接到的队列名称(坐席转接中"播放完转"和"不播放"转到队列)

6.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、接听组、呼叫模式等)

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 非必填项 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 默念"否" 选择"是",将过滤掉客户档案中存在的号码

在不发送

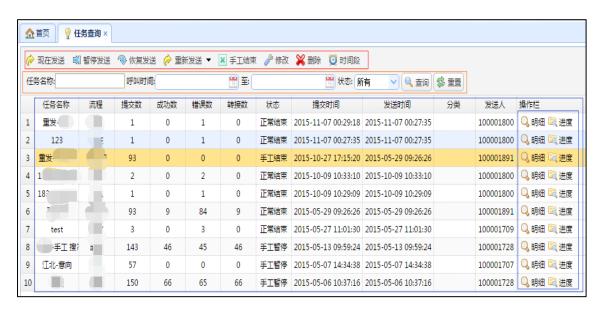
【手工拨号】

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。

【自动外呼】

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。

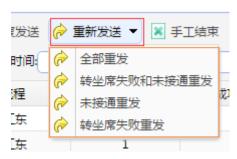
7.任务查询



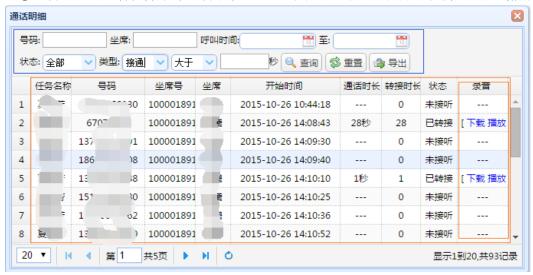
① 暂停发送: 暂停正在呼叫的任务

② 恢复发送:恢复暂停状态的任务。

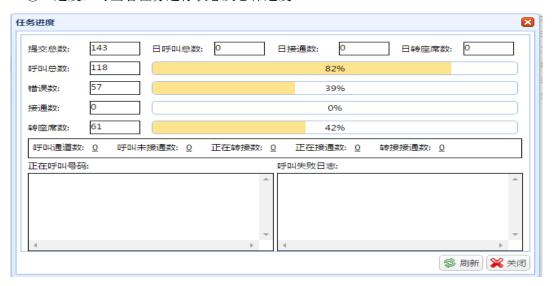
③ 重新发送:对已结束的任务中的号码,按所选定的规则进行重发。



- ④ 手工结束: 手动结束任务
- ⑤ 修改:修改任务名称和发送时间。
- ⑥ 时间段:设置任务发送时段。
- ⑦ 查询:按条件进行任务查询
- ⑧ 重置: 重置查询条件为空
- ⑨ 明细:可查看任务中号码明细状态,查询导出。对应的录音可下载,或在线播放。

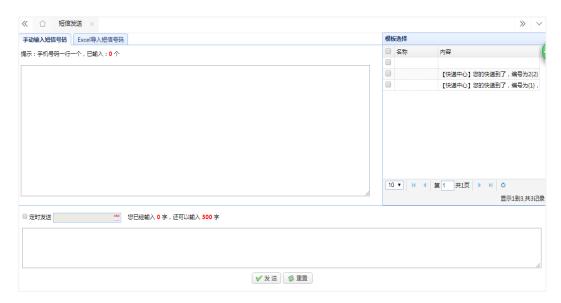


⑩ 进度:可查看任务进行状态及总体进度。

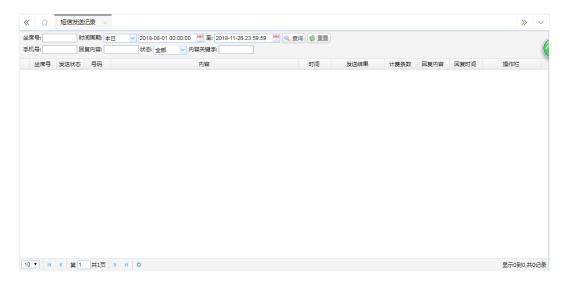


8.短信发送

用户需要发送短信,点击【客户管理】里面的【短信发送】,界面如下:



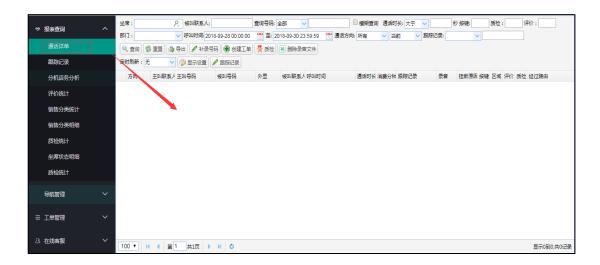
用户在发送短信之后,可查询短信发送记录,点击【短信发送记录】,界面如下:



三、 报表查询

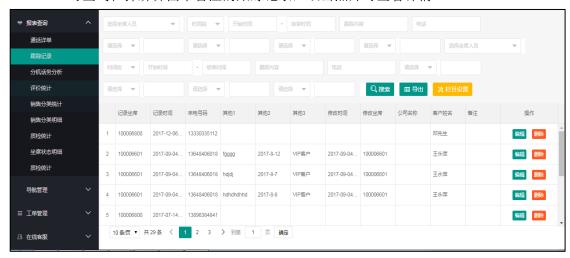
1.通话详单

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.跟踪记录

可查询在弹屏界面中备注的跟踪记录,双击点开可查看详情。



3.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"以及"接通率"。 并可以通过过滤条件,进行二次统计。



4.评价统计

统计 IVR 导航中语音按键的评价



5.销售分类统计

统计坐席通话量及销售数,分析坐席渗透率和成功率。



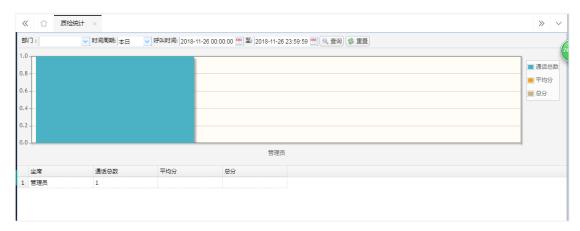
6.销售分类明细

统计坐席签单销售的详细时间及状态。



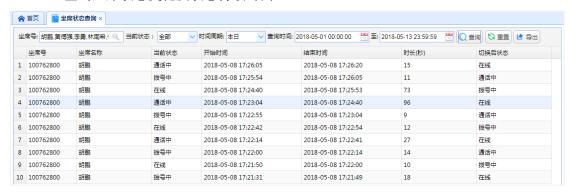
7.质检统计

计算坐席通话质检的得分情况。



8.坐席状态明细

查询坐席状态变化及状态持续时间



9.质检项目配置

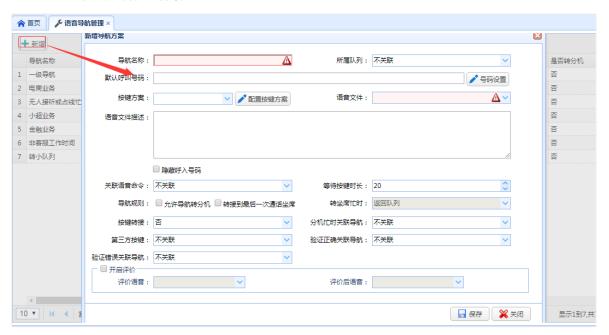
配置质检项目内容。



四、 导航管理

1.语音导航管理

对语音导航进行管理。



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



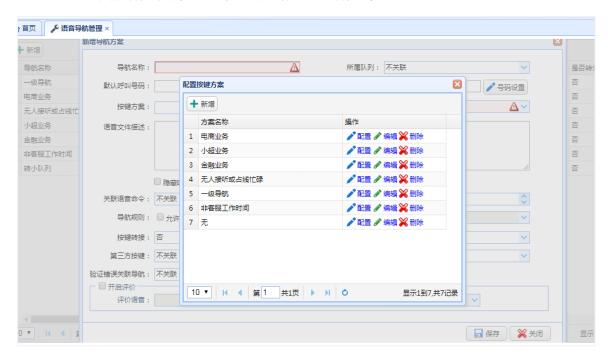
固定顺序是指只是当第一个分机不在线或忙碌的时才呼叫第二个分机,依此类推。 **号码轮巡**是指每一次呼叫自动轮巡到上一次呼叫的下一个分机,以保证每个分机接 听工作量相当。

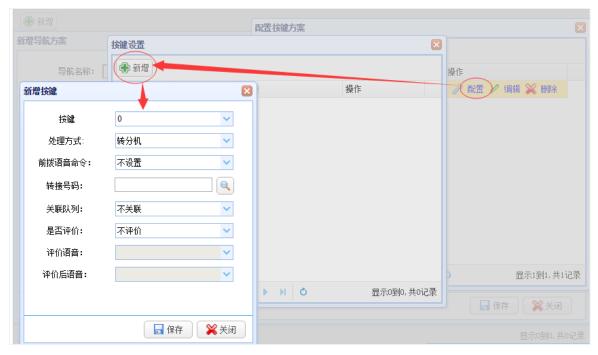
- 2) 导航语音: 在语音库中选择导航语音,可试听。
- 3) 振铃时长:是指在播放完声音后,响铃多长时间开始呼叫默认分机。单位【秒】。

- 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。

添加编辑 IVR 语音导航流程

2.语音命令管理

新增、编辑语音命令



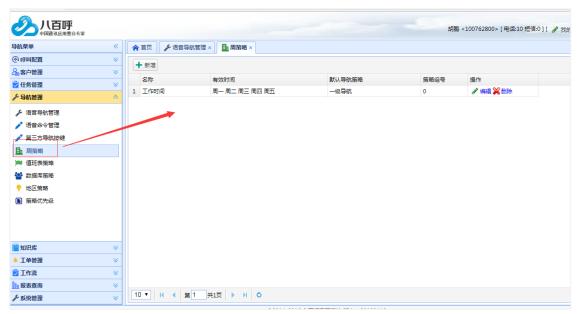
3.第三方导航按键

添加第三方按键关联

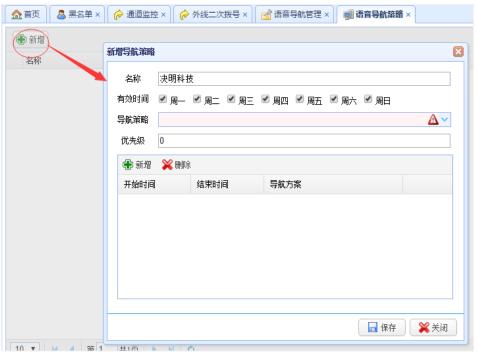


4.周策略

设置一周的 IVR 时间策略 点击【系统】->【周策略】



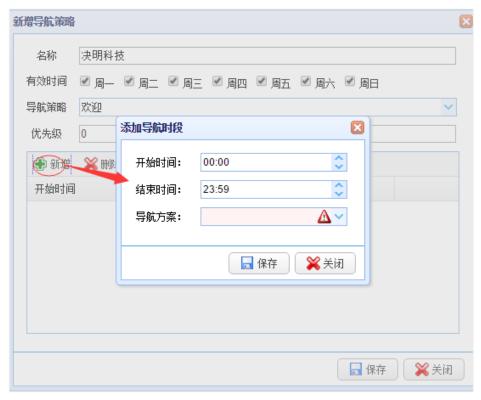
增加语音导航:点击【增加】



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。

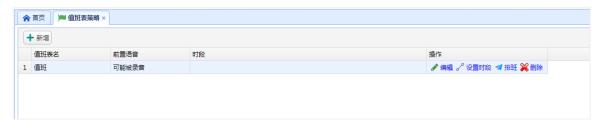
导航时段不一样,可以在下面增加导航时段:



输入开始时间和结束时间,选择对应的导航方案。

5.值班表策略

设置坐席值班表



6.数据库策略

添加数据库策略



7.地区策略

设置地区策略



8.策略优先级

设置 IVR 流转策略的优先级



五、 工单管理

1.工单设置



2.工单管理



3.我的工单



六、 订单管理

1.栏目设置



2.步骤设置



3.产品设置



4.订单管理



5.订单销售统计

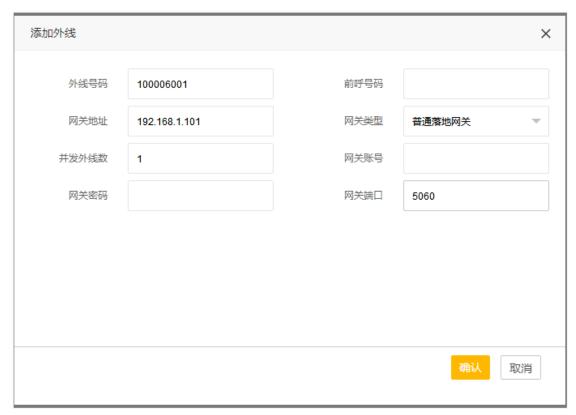
6.坐席订单销售统计

七、 系统管理

1.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。 【编辑】修改以有的外线配置。 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。

网关地址: 网关类型: 根据网络实际情况填写

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。

网关帐号: 服务器类型为"本地服务器"、"普通落地网关"时未使用。

网关密码: 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:根据实际情况填写

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。 去除前缀个数: 去除前缀数量。

外显前缀: 仅允许带有该前缀的外显号码通过此外线

限制被叫前缀:限制只能呼叫该前缀的号码

网关端口: Sip 对接端口, 默认为 5060

间隔时长(秒): 当外线被禁用时,下一次启用的时间。为0时代表不启用。

【删除】删除对应的外线

【配置】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。

【启用/禁用】启用或者禁用该外线



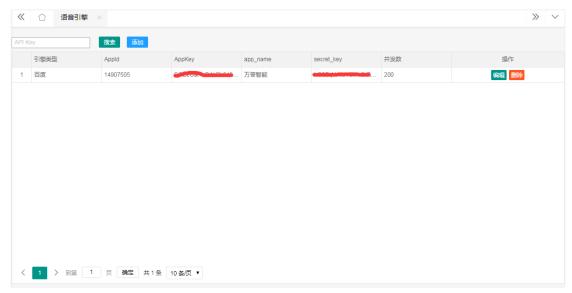
【添加】配置具体号码的呼入 IVR 导航规则。

【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.语音引擎

设置语音识别引擎



3.语音文件管理

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。

4.外显管理

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】

			×
3000	外显结束号码	3001	
用来显示对外号码			
			//
		确认	
			用来显示对外号码

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

添加外显			×
外显起始号码		外显结束号码	
备注	请輸入内容		
			确认 取消

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。

5.坐席配置生效

某些系统设置需点击【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。



6.黑名单

对呼入呼出黑名单进行管理。



八、用户管理

1.角色设置

配置角色权限。



2.坐席管理

查看管理坐席账号信息。



【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。

登录名称: 自定义登录名称。坐席人员可用登录名称登录。

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。

允许 APP 登录: 是否允许 APP 登录该坐席号。

经过路由:

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。

话机时 WEB 弹屏:话机注册方式时是否允许 WEB 页面弹屏。

内部显示号:添加原有内部工号,可通过原内部工号互相拨打转接。

呼叫权限:设置该坐席的呼叫范围,国内长途或国际长途

内线坐席:

人力值: 跟据该坐席的工作熟练程度和工作安排设置相应人力系数。

转接时外显:设置用于转接手机的外显号码。

备注 1-5: 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。

坐席组:设置该坐席所属坐席组。

【编辑】修改坐席配置。

【重置密码】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

【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。

【批量操作】批量修改部门及坐席名。



导入模版下载:模版内容包含:坐席号、姓名、部门

	H11	▼ (೨	f_{∞}	
	A	В	С	D
1	坐席号	姓名	部门	
2	100355801	张三	第二部门	
3				
4				
5				
_				

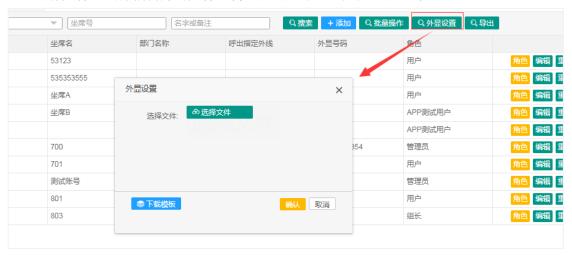
选择文件:选择编辑好的文件上传,点击【导入】后批量修改坐席姓名、部门名。

【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



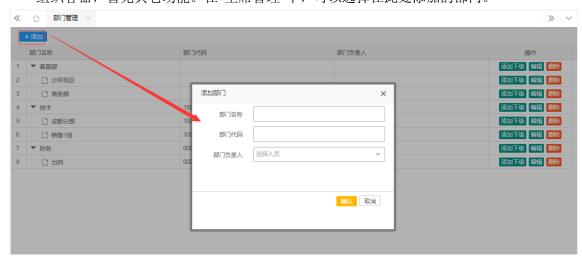
选择文件:选择编辑好的文件上传,点击【导入】后批量名显号码。



【导出】导出坐席信息。

3.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。



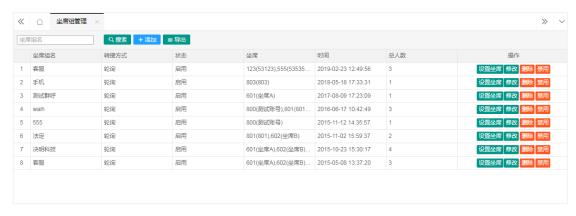
【添加】添加新的部门,通过选择对应的上级部门,可实现层级化。

【修改】修改已添加的部门。

【删除】删除对应的部门。

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。

5.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 队列号:队列的编号标识 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

等待用户数:队列坐席忙时运行等待的来电数量

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。

扣除录音时长: 该队列通话录音从前端扣除相应时长(秒)

漏接时长:队列中等待时间超过该数值的记为漏接

关联部门:将队列与部门关联

最大签出数:允许该队列坐席同时签出的最大数量

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】

6.坐席监控

快速查看坐席状态,及简单的话务统计显示。

