

CC 呼叫系统 OEM

CC IPPBX 操作手册

修订历史记录

版本	说明	审阅者	修订者	日期
V6.0			赵小丹	2014-9-12
V6.0			赵小丹	2014-9-17
RC01	PBX 配置添加新的功能模块		赵小丹	2014-10-22
RC03	弹屏、客户管理等模块		赵小丹	2015-03-11
RC03	客户列表增加预约、重启服务增加清空授权等模块		赵小丹	2015-04-13
RC04	工单、质检等模块		蒙柯吉	2015-05-18

目录

一. PBX 配置	6
1. 中继设置.....	6
1.1 新增.....	6
1.2 删除.....	7
1.3 刷新.....	7
2. 快速拨号.....	8
2.1 新增.....	8
2.2 删除.....	9
2.3 刷新.....	9
3 拨打权限设置.....	9
3.1 新增.....	11
3.2 刷新.....	11
4 分机设置.....	11
4.1 新增.....	12
4.2 删除.....	13
4.3 刷新.....	13
4.4 批量添加.....	13
5 队列设置.....	14
5.1 新增.....	14
5.2 刷新.....	15
6. 入局路由.....	15
6.1 新增.....	16
6.2 刷新.....	16
7 出局路由.....	16
7.1 新增.....	17
7.2 删除.....	18
7.3 刷新.....	18
8 IVR 管理	18
8.1 新增.....	18
8.2 刷新.....	19
9 系统录音.....	19
9.1 新增.....	20
9.2 删除.....	20
9.3 刷新.....	20
10 状态管理.....	20
10.1 中继状态.....	21
10.2 系统状态.....	21
10.3 授权状态.....	22
11 语音会议.....	22
11.1 新增.....	23

11.2 刷新.....	24
12 时间小组.....	24
12.1 新增.....	24
12.2 删除.....	25
12.3 刷新.....	25
13 时间条件设置.....	25
13.1 新增.....	26
13.2 删除.....	27
13.3 刷新.....	27
二. 话务管理.....	27
1 质检列表.....	27
1.1 刷新.....	28
1.2 导出.....	28
2 当前通话.....	28
3 通话记录.....	29
3.1 导出记录.....	29
3.2 刷新.....	30
3.3 导出录音.....	30
3.4 质检.....	30
4 未接来电.....	31
4.1 查询.....	32
4.2 刷新.....	32
5 转移设置.....	32
5.1 刷新.....	33
6 服务质检.....	33
7 座席管理.....	34
8 接听排名报表.....	34
9 话务排名报表.....	34
10 座席话务报表.....	35
三. 客户管理.....	35
1. 客户列表.....	35
1.1 新增.....	36
1.2 删除.....	37
1.3 查询.....	37
1.4 刷新.....	37
1.5 导出.....	37
1.6 资料转移.....	38
2. 跟进记录.....	38
2.1 删除.....	39
2.2 查询.....	39
2.3 刷新.....	39
2.4 导出.....	39
3. 资料管理.....	40
3.1 备份.....	40

3.2 模板下载.....	40
3.3 客户资料导入.....	41
4. 资料转移.....	41
5. 预约登记.....	41
5.1 删除.....	42
5.2 查询.....	42
5.3 刷新.....	42
5.4 导出.....	42
四. 外呼管理.....	43
1. 新建任务.....	43
2. 号码导入.....	44
3. 任务状态.....	44
3.1 删除.....	46
3.2 查询.....	46
3.3 刷新.....	47
4. 任务列表.....	47
4.1 删除.....	47
4.2 查询.....	47
4.3 刷新.....	48
5. 点击任务.....	48
5.1 删除.....	48
5.2 查询.....	49
5.3 刷新.....	49
五. 组织机构.....	49
1. 角色管理.....	49
1.1 新增.....	50
1.2 刷新.....	51
2. 用户管理.....	51
2.1 新增.....	52
2.2 刷新.....	52
3. 部门管理.....	53
3.1 新增.....	53
3.2 刷新.....	54
六. 工单.....	54
1.工单列表.....	54
1.1 新增.....	54
1.2 刷新.....	55
1.3 编辑.....	55
1.4 转移.....	56
1.5 详情.....	56
1.6 闭单.....	56
七. 系统配置.....	57
1 质检配置.....	57
1.1 新增.....	57

1.2 刷新.....	57
2 工单配置.....	58
1.1 新增.....	58
1.2 刷新.....	58
3 重启服务.....	58
4 弹屏设置.....	59
4 跟进状态配置.....	59
3.1 新增.....	59
3.2 刷新.....	60
4 客户字段配置.....	60
4.1 新增.....	60
4.2 刷新.....	61
5 绑定分机.....	61
6 密码修改.....	61
八. 工具栏（顶部）.....	61
1 分机示忙.....	62
2 通话保持.....	62
3 通话转移.....	62
4 语音信箱.....	62
5 座席监控.....	62
6 三方通话.....	63
7 通话质检.....	63
8 语音会议.....	63
9 注销系统.....	64
九. 按键说明.....	64
十. 系统流程图.....	65

一. PBX 配置

点击【PBX 配置】菜单，可对快速拨号、队列设置、分机设置、中继设置、入局路由、出局路由、IVR 管理、系统录音、状态管理、语音会议、时间小组、时间条件设置、拨打权限设置进行相关操作。（注：分机设置、队列设置、中继设置、入局路由、出局路由、IVR 管理、语音会议这 7 个分别编辑成功后，都需要点击页面中的“更新配置”）。

1. 中继设置

- 点击【中继设置】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}



点击【中继设置】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“删除”、“刷新”、“更新配置”操作。



1.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加对话框”。其中【选择中继类型】，我们通常选择为【注册中继】，然后，填入相关的信息，点击保存即可。

添加对话框

选择中继类型: 注册中继

中继名称*:

中继账号:

中继密码:

中继主叫:

最大通道数*:

IP地址*:

IP端口: 5060

保存

注解: 1: *为必填项;

2: 保存后的信息, 在如下图的页面显示相关信息。

3: “操作”里面的【编辑】、【删除】按钮, 我们可以对对应的数据进行相关修改、删除操作。

4: 必须点击【更新配置】按钮。

中继设置

授权允许中继数: 100 已经添加中继: 1 剩余中继: 99

新增 删除 刷新

快速搜索:

	名称	操作
1	huig	编辑 删除

1.2 删除

- 点击【删除】按钮, 删除页面的相关数据。

1.3 刷新

- 点击【刷新】按钮, 会对当前页面进行重新加载。

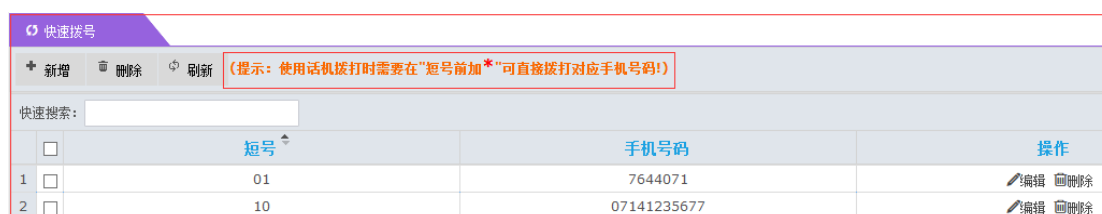
2. 快速拨号

- 点击【快速拨号】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

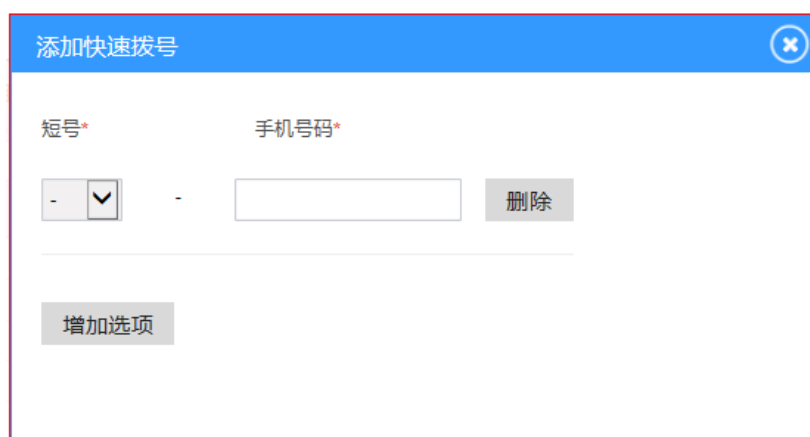


点击【快速拨号】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“删除”、“刷新”操作。



2.1 新增

点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加快速拨号”界面，此框是添加短号，添加成功后，可直接拨打短号，拨打短号前请加“*”完成后。添加完此页信息保存即可。



注解： 1: 不同的短号，添加相同的手机号码。

2.2 删除

- 点击【删除】按钮，将删除添加的此条信息。

2.3 刷新

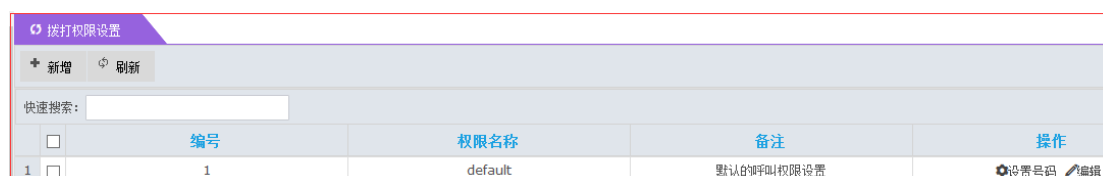
点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

3 拨打权限设置

- 点击【拨打权限设置】按钮，会出现如下图的界面。
{主菜单}



点击【拨打权限设置】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“刷新”操作。



功能操作如下：

- 1: 点击【设置号码】按钮，将弹出如下图的页面，具体操作如下。



1.1 新增

点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加拨打权限设置”对话框。



The dialog box titled "添加拨打权限设置" (Add Call Permission Settings) contains the following fields:

- 号码前缀* (Number Prefix): A text input field with a note below it: "注: (输入号码时, 填入的第一个数, 如0755+号码, 输入0即可。)" (Note: When entering the number, enter the first digit, such as 0755+number, enter 0 is OK.)
- 外呼设置* (Outgoing Settings): A dropdown menu currently showing "允许" (Allow).
- 呼叫类型* (Call Type): A dropdown menu currently showing "呼出" (Outgoing).
- 备注 (Remarks): A large text area for additional notes.

字段注解:

号码前缀: 只需要填入拨打号码的第一位, 范围 (0-9);

外呼设置: 权限包括了, 允许、限制, 可自由选择;

呼叫类型: 权限包括了, 呼出、呼入、分机互打, 可自由选择;

备注: 可任意填写。

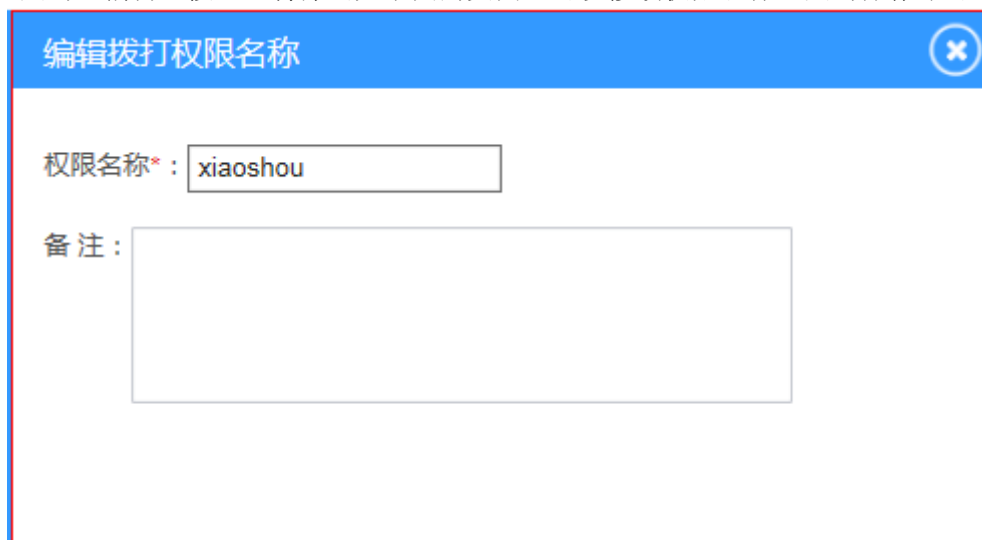
1.2 删除

点击【删除】按钮, 将删除添加的此条信息。

1.3 刷新

点击【刷新】按钮, 会对当前页面进行重新加载。

2: 点击【编辑】按钮, 将弹出如下图的页面, 可以修改权限名称。点击保存即可。



The dialog box titled "编辑拨打权限名称" (Edit Call Permission Name) contains the following fields:

- 权限名称* (Permission Name): A text input field containing the value "xiaoshou".
- 备注 (Remarks): A large text area for additional notes.

3: 点击【删除】按钮, 将删除添加的此条信息。

3.1 新增

点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加拨打权限名称”对话框。此框是添加权限组名，添加完成后，点击保存即可



3.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

4 分机设置

- 点击【分机设置】按钮，会出现如下图的界面。
{主菜单}

PBX配置	
快速拨号	分机设置
队列设置	中继设置
入局路由	出局路由
IVR管理	系统录音
状态管理	语音会议
时间小组	时间条件设置
拨打权限设置	

点击【分机设置】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“删除”、“刷新”、“批量添加”、“更新配置”操作。

分机设置							
授权允许分机数: 160 已经添加分机: 12 剩余分机: 148							
新增 删除 刷新 批量添加 更新配置 下一步							
快速搜索: <input type="text"/>							
<input type="checkbox"/>	分机	名称	出局主叫	当前组别	拨出时长	是否开启录音	操作
1 <input type="checkbox"/>	555	510		1	10	开启	编辑 删除
2 <input type="checkbox"/>	120	120		1	10	开启	编辑 删除

功能操作如下：

1: 点击【编辑】按钮，将弹出如下图的“编辑对话框”界面，填写完信息后，点击保存即可。

注：必须要绑定分机，才能拨打电话。

编辑对话框

分机号码:

分机名字:

分机密码:

出局主叫:

当前组别:

拨出时长: 注(拨出时长: 表示该分机呼出的最大通话时长)

权限设置:

开启录音: ☒

保存

需要在“拨打权限设置”后，才能进行选择

4.1 新增

● 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加对话框”。此框是添加单个分机的设置添加完成后，点击保存即可。

添加对话框

分机号码:

分机名字:

分机密码:

出局主叫:

当前组别: 1 ▼

拨出时长: 10 注(拨出时长: 表示改分机呼出的最大通话时长)

权限设置: default ▼

开启录音: ☒

保存

4.2 删除

- 点击【删除】按钮，删除页面的相关数据。

4.3 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

4.4 批量添加

- 点击【批量添加】按钮，弹出一个如下图的“添加对话框”。此框是添加多个分机的设置，添加完成后，点击保存即可。

添加对话框

分机号码: 到

当前组别: 1 ▼

拨出时长: 10 注(拨出时长: 表示改分机呼出的最大通话时长)

权限设置: default ▼

开启录音: ☒

保存

注解：1：批量添加时，密码是动态生成的，新增是手动输入。

5 队列设置

- 点击【队列设置】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

PBX配置	
快速拨号	分机设置
队列设置	中继设置
入局路由	出局路由
IVR管理	系统录音
状态管理	语音会议
时间小组	时间条件设置
拨打权限设置	

点击【队列设置】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“刷新”、“更新配置”操作。

队列设置			
新增	刷新	更新配置	下一步 (提示：不设可点击“下一步”，直接跳过)
快速搜索：			
	队列名	队列号	操作
1	413	413	编辑 删除
2	123	123	编辑 删除

5.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加对话框”。此页面是添加队列，然后把分机分派给这个队列，添加完成后，点击保存即可。

添加对话框

队列名字

*

队列号码

*

队列欢迎语

请选择

等待时间

180

振铃时长

30

IVR语音菜单

请选择

IVR等待频率

0

重复频率

1

振铃策略

请选择

最大呼叫数

不限

溢出类型

是

溢出处理

请选择

请选择

静态坐席

分机号: 101

分机号: 800

分机号: 801

分机号: 802

分机号: 803

分机号: 804

分机号: 805

分机号: 806

→

←

*(选择多个分机时, 用ctrl或shift键配合使用)

5.2 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

6. 入局路由

- 点击【入局路由】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

PBX配置	
快速拨号	分机设置
队列设置	中继设置
入局路由	出局路由
IVR管理	系统录音
状态管理	语音会议
时间小组	时间条件设置
拨打权限设置	

点击【入局路由】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“刷新”、“更新配置”操作。

入局路由					
+ 新增 刷新 更新配置 下一步 (提示: 不设可点击“下一步”, 直接跳过)					
快速搜索: <input type="text"/>					
<input type="checkbox"/>	入局名	主叫匹配	DID号码	入局目的	操作
1 <input type="checkbox"/>	413	413	413	队列:413<413>	编辑 删除
2 <input type="checkbox"/>	123456	任意主叫号码	2	队列:123<123>	编辑 删除

6.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加对话框”。此页面是添加入局，添加完成后，点击保存即可。

添加对话框

入局名字

*请不要添加已经存在的入局名字

主叫匹配

被叫号码

*

入局目的路由

请选择

▼

请选择

▼

保存

注解：1：被叫号码跟“中继设置”----->“中继账号”填入信息一样。

6.2 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

7 出局路由

- 点击【出局路由】按钮，会出现如下图的界面。
{主菜单}

PBX配置	
快速拨号	分机设置
队列设置	中继设置
入局路由	出局路由
IVR管理	系统录音
状态管理	语音会议
时间小组	时间条件设置
拨打权限设置	

点击【出局路由】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“删除”、“刷新”、“更新配置”操作。

出局路由			
+ 新增 删除 刷新 更新配置 下一步 (提示: 不设可点击“下一步”，直接跳过)			
快速搜索: <input type="text"/>			
<input type="checkbox"/>	名称	移位	操作
1 <input type="checkbox"/>	out	↑上移 ↓下移	编辑 删除
2 <input type="checkbox"/>	413	↑上移	编辑 删除

7.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加对话框”。此页面是添加出局，添加完成后，点击保存即可。

编辑对话框

出局名字:

出局路由:

+ |

X.

增加选项

中继匹配

0 请选择

添加中继

保存

注解：1：一般我们就填写“出局路由”---->第三个框用大写【X.】就好。

7.2 删除

- 点击【删除】按钮，删除页面的相关数据。

7.3 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

8 IVR 管理

- 点击【IVR 管理】按钮，会出现如下图的界面。
{主菜单}



点击【IVR 管理】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“刷新”、“更新配置”操作。



8.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加对话框”。此页面是添加出局，添加完成后，点击保存即可。

添加对话框

名称

系统录音 请选择

超时设置

重复次数 2

增加选项

选项	按键				
	<input type="text"/>	请选择	请选择	<input type="checkbox"/> 返回到IVR	删除

保存

注解: 1: 先要配置“系统录音”---->在“IVR 管理”---->“系统录音”才能选择。
 2: 如果有多个选择, 我们可以点击【增加选项】按钮, 增加多个。

8.2 刷新

- 点击【刷新】按钮, 会对当前页面进行重新加载。

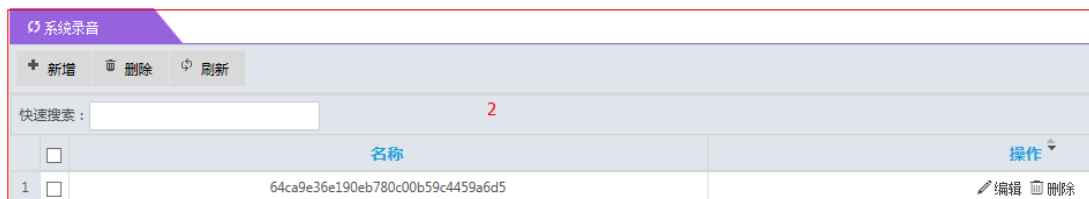
9 系统录音

- 点击【系统录音】按钮, 会出现如下图的界面。

{主菜单}

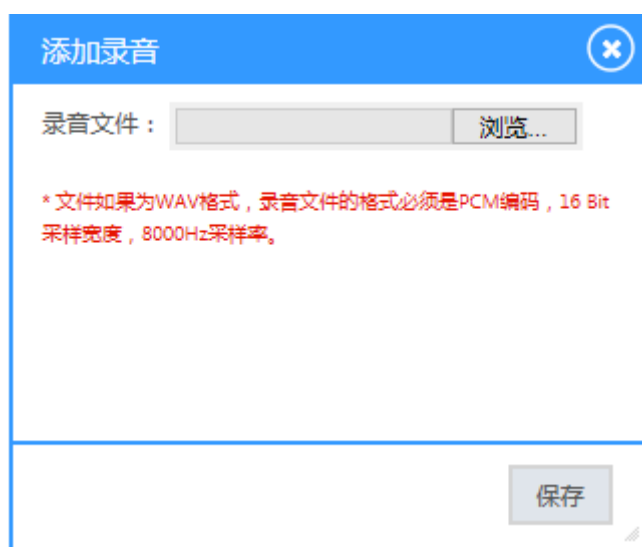
PBX配置	
快速拨号	分机设置
队列设置	中继设置
入局路由	出局路由
IVR管理	系统录音
状态管理	语音会议
时间小组	时间条件设置
拨打权限设置	

点击【系统录音】按钮, 图片下面会出现如下界面, 可以“新增”、“删除”、“刷新”操作。



9.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加录音”对话框。此页面是添加录音，添加完成后，点击保存即可。



9.2 删除

- 点击【删除】按钮，删除页面的相关数据。

9.3 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

10 状态管理

- 点击【状态配置】按钮，会出现如下图的界面。
{主菜单}



点击【状态管理】按钮，图片下面会出现如下界面，可以查看“中继状态”、“系统状态”、“授权状态”操作。



10.1 中继状态

- 点击【中继状态】按钮，会显示如下图页面的相关数据。



注解：1：如果状态为“已注册”证明此次注册成功。

10.2 系统状态

- 点击【系统状态】按钮，会显示如下图页面的相关数据。



注解：1：我们可以到“系统状态”看当前的CPU信息、可以内存等相关信息。

10.3 授权状态

- 点击【授权状态】按钮，会显示如下图页面的相关数据。



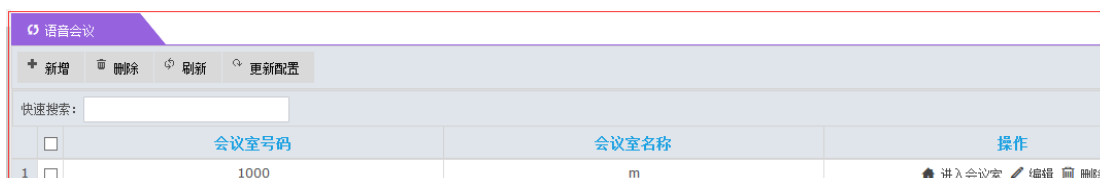
注解：1：点击重置授权后，要找相关负责人再次重新授权。

11 语音会议

- 点击【语音会议】按钮，会显示如下图页面的相关数据。
{主菜单}



点击【语音会议】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“删除”、“刷新”、“更新配置”操作。



11.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加对话框”。此页面是添加分机，添加完成后，可以进行对在添加内的分机，进行电话会议，点击保存即可。

添加对话框

会议号码*： (1000~1020)

会议名称*：

使用密码： (可以不填)

管理员密码： (可以不填)

(注：保存后请更新配置)

保存

注解：1: admin 不能新增，只能座席可以新增。

11.2 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

12 时间小组

- 点击【时间小组】按钮，会显示如下图页面的相关数据。

{主菜单}

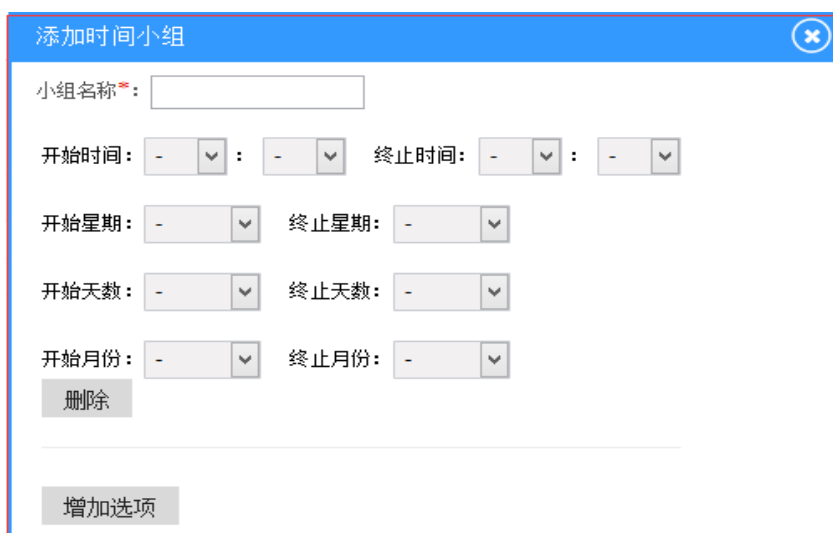
PBX配置	
快速拨号	分机设置
队列设置	中继设置
入局路由	出局路由
IVR管理	系统录音
状态管理	语音会议
时间小组	时间条件设置
拨打权限设置	

点击【时间小组】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“删除”、“刷新”操作。

时间小组			
+ 新增 删除 刷新			
快速搜索：			
	编号	名称	操作
1	6	time1	编辑 删除

12.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加时间小组”对话框。然后，填入相关的信息，点击保存即可。（注：可以添加多个。）



添加时间小组

小组名称*：

开始时间：- : - 终止时间：- : -

开始星期：- 终止星期：-

开始天数：- 终止天数：-

开始月份：- 终止月份：-

删除

增加选项

字段注解：

- 小组名称：为此次新增的小组添加名称；
- 开始时间：选择设置的开始时间，范围是（小时 0-23；分钟 0-59）；
- 终止时间：选择设置的终止时间，范围是（小时 0-23；分钟 0-59）；
- 开始星期：选择设置的开始星期，选择范围（周一---周日）；
- 终止星期：选择设置的终止星期，选择范围（周一---周日）；
- 开始天数：选择设置的开始天数，选择范围（1 天---31 天）；
- 终止天数：选择设置的终止天数，选择范围（1 天---31 天）；
- 开始月份：选择设置的开始月份，选择范围（1 月---12 月）；
- 终止月份：选择设置的终止月份，选择范围（1 月---12 月）。

12.2 删除

- 点击【删除】按钮，将删除添加的此条信息。

12.3 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载

13 时间条件设置

- 点击【时间条件设置】按钮，会显示如下图页面的相关数据。
{主菜单}



点击【时间条件设置】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“新增”、“删除”、“刷新”操作。



13.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加时间条件设置”。然后，填入相关的信息，点击保存即可。



字段注解：

- 条件名称：为此次新增的时间条件添加名称；
- 时间小组：在此处可以选择配置的“时间小组”，[详细设置请点击此处](#)；
- 时间之内：可以设置在时间在内，进入分机、功能代码、语音导航、队列优先级、队列、中继、结束呼叫、时间条件设置；

时间之外：可以设置在时间在外，进入分机、功能代码、语音导航、队列优先级、队列、中继、结束呼叫、时间条件设置。

13.2 删除

- 点击【删除】按钮，将删除添加的此条信息。

13.3 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

二. 话务管理

点击【话务管理】菜单，可对质检列表、当前通话、通话记录、未接来电、转移设置、服务质检、座席管理、接听排名报表、话务排名报表、座席话务报表进行相关操作。



1 质检列表

- 点击【质检列表】按钮，会出现如下图的界面。可以根据分机、质检时间、评价的类型进行查询，

质检列表查询界面，包含以下元素：

分机号：请选择 质检时间： 到 评价：请选择 查询

刷新 导出

快速搜索：

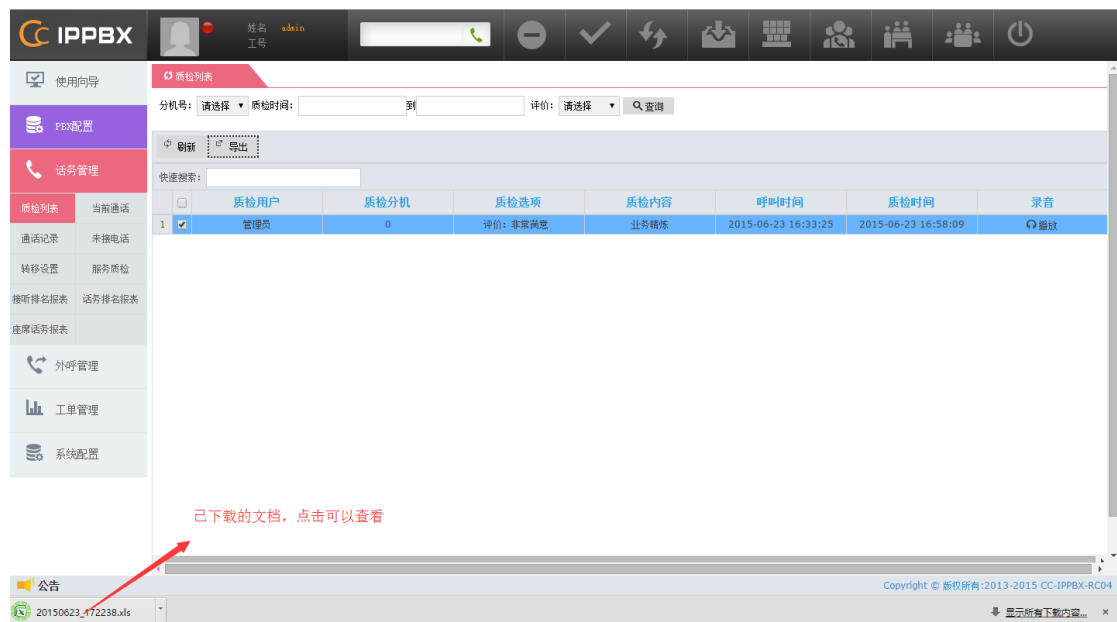
	质检用户	质检分机	质检选项	质检内容	呼叫时间	质检时间	录音
1	管理员	0	评价：非常满意	业务精熟	2015-06-23 16:33:25	2015-06-23 16:58:09	播放

1.1 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

1.2 导出

- 点击【导出】按钮，系统会自动下载，如下图的界面。



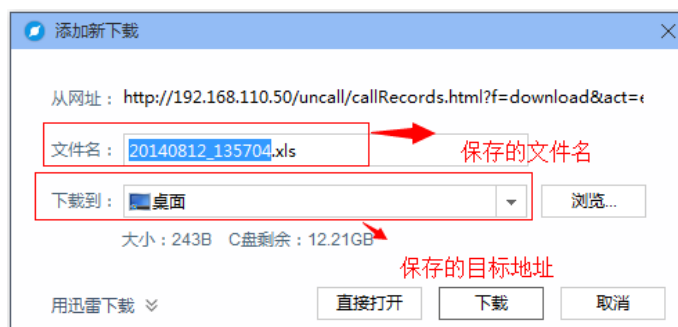
2 当前通话

- 点击【当前通话】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}



点击【当前通话】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“刷新”。

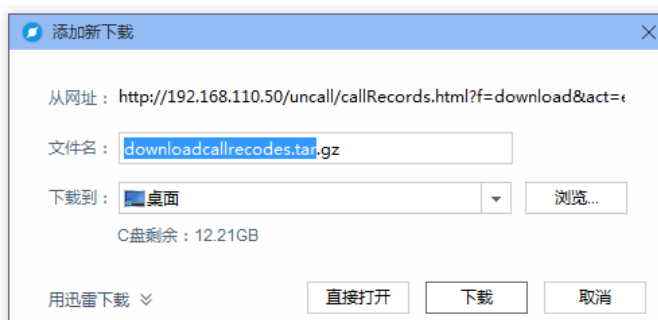


3.2 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

3.3 导出录音

- 点击【导出录音】按钮，弹出下图，填完后，点击下载即可。



3.4 质检

- 点击【质检】按钮，会出现如下图的界面，填写完成点击提交即可。

录音质检

00:00

00:04

评价：☒ 非常满意 ☐ 满意 ☐ 一般 ☐ 不满意

说明：

业务精炼

查看质检记录

提交

4 未接来电

- 点击【未接来电】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

话务管理	
当前通话	通话记录
未接电话	转移设置
服务质检	座席管理
接听排名报表	话务排名报表
座席话务报表	

点击【未接来电】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“查询”和“刷新”操作。

第 31 页

4.1 查询

- 点击【查询】按钮，弹出一个如下图的“多条件综合查询”。此页面是根据查询条件进行查询，此页面可以加入多个查询条件，还可以根据选择更精准的定位查询。

4.2 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

5 转移设置

- 点击【转移设置】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

点击【转移设置】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“刷新”操作。

转移设置					
刷新		2			
	分机	无条件转移	无应答转移	遇忙转移	操作
21	900				编辑
22	901				编辑
23	902				编辑
24	903				编辑

注解：此页面只有【刷新】按钮，里面的分机通过在【pbx 配置】----》【分机设置】中读取的分机，当添加了分机后，在【转移设置】中需要刷新，即可同步。

功能操作如下：

1：点击【编辑】按钮，将弹出如下图的“编辑+分机号+转移设置”界面，填写完信息后，点击保存即可。

编辑106转移配置

无条件转移：

无应答转移：

遇忙转移：

说 明：

如想关闭某项转移功能，只需要将该项的内容清空，点击保存。

保存

注解：1：无条件转移：在输入框中，输入号码，点击保存，表示其他号码拨打此分机时，会直接转移到设置的号码上；

2：无应答转移：在输入框中，输入号码，点击保存，表示其他号码拨打此分机时，如果此分机一直未接听，会转移到设置的号码上；

3：遇忙转移：在输入框中，输入号码，点击保存，表示其他号码拨打此分机时，如果此分机遇忙，会直接转移到设置的号码上；

5.1 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

6 服务质检

- 点击【座席话务报表】按钮，会出现如下图的界面，可以根据开始时间、结束时间、主叫号码、被叫号码进行查询，为保证通话质量，在通话结束后，座席人员点击图标（点击后座席方将自动挂断），用户端就会听到关于对此次通话进行评价的语音提示，用户通过按键的方式对此次通话进行评价，用户评价结束系统自动挂机。

服务质检

注：默认查询当天记录，如要查询其它日期内容，请输入开始时间和结束时间

开始时间： 结束时间： 主叫号码： 被叫号码：

坐席： 请选择 质检状态： 请选择

<input type="checkbox"/>	通话时间	主叫号码	被叫号码	通话时长	质检结果	录音
--------------------------	------	------	------	------	------	----

7 座席管理

- 点击【座席管理】按钮，会出现如下图的界面，可以根据部门、分机号、姓名、状态进行查询。

座席管理

部门： ceshi 分机号： 姓名： 状态： 请选择

已连接CTI服务

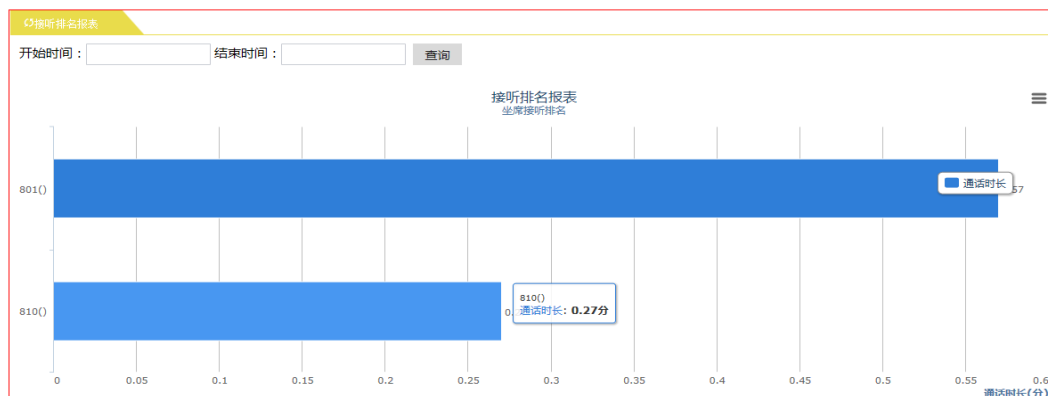
未注册(7)	空闲(2)	振铃(0)	通话(0)	示忙(0)	总坐席数(9)
admin(110) 3:01:59 null 未注册	宁(801) 6天 20:46:59 ceshi 未注册	张(800) 1天 19:02:38 ceshi 未注册	李(802) 4:10:51 ceshi 空闲	榆树(803) 7天 23:04:49 ceshi 未注册	罗杰(881) 06:02:11 ceshi 空闲

注：1: ① 不同的颜色表示不同的状态，可通过用户框不同的颜色知道的，用户处于什么状态；

2: 如果是部门登陆，只能看见自己，如果是部门的负责人，可看见部门的所有人。

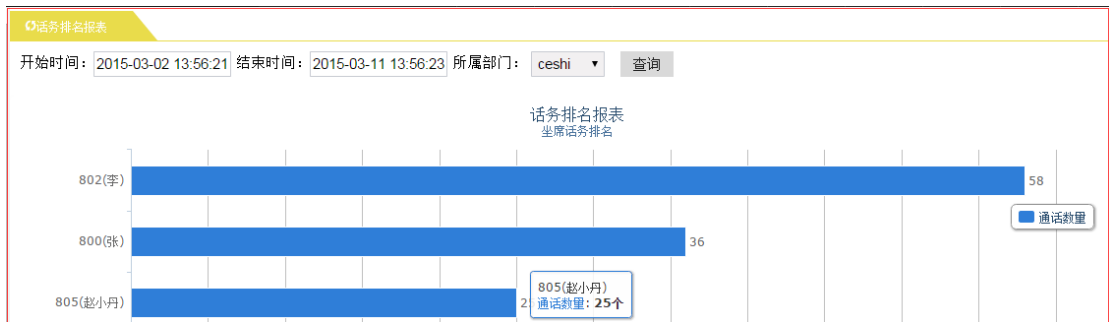
8 接听排名报表

- 点击【接听排名报表】按钮，会出现如下图的界面，可以根据开始时间、结束时间进行查询。



9 话务排名报表

- 点击【话务排名报表】按钮，会出现如下图的界面，可以根据开始时间、结束时间进行查询。



10 座席话务报表

- 点击【座席话务报表】按钮，会出现如下图的界面，可以根据开始时间、结束时间、通话时长进行查询，默认只显示当天。

三. 客户管理

点击【客户管理】菜单，可对客户列表、跟进记录、资料管理、资料转移、预约登记进行相关操作。

1. 客户列表

- 点击【客户列表】按钮，会出现如下图的界面。
{主菜单}



- 点击【客户列表】按钮，会出现如下图的界面，我们可以“新增”、“删除”、“查询”、“刷新”、“导出”、“资料转移”进行相关操作。

客户列表								
新增 删除 查询 刷新 导出 资料转移								
	手机号	公司名称	电话号码	添加人	添加时间	地址	备注	操作
1	<input type="checkbox"/> 123833266363	a9527		admin	2015-03-07 11:04:5	北京		编辑 删除
2	<input type="checkbox"/> 18820016684			802(李)	2015-03-06 17:28:0	吉林	个饭盒广发华福	编辑 删除
3	<input type="checkbox"/> 18820006711			802(李)	2015-03-06 17:28:0	湖北		编辑 删除

功能操作如下：

1：点击【编辑】按钮，将弹出如下图的“编辑客户资料”界面，填写完信息后，点击保存即可。

编辑客户资料

手机号*：

123833266363

公司名称：

a9527

电话号码：

添加人*：

admin

添加时间：

2015-03-07 11:04:59

地址*：

北京

东城区

outer：

备注：

保存

2：点击【删除】按钮，将弹出删除提示框，点击“确认”删除成功。

3：点击【预约】按钮，将弹出“添加预约”提示框，输入回复时间，点击保存，数据到保存到【预约登记】页面，如下图所示。

添加对话框

预约号码：

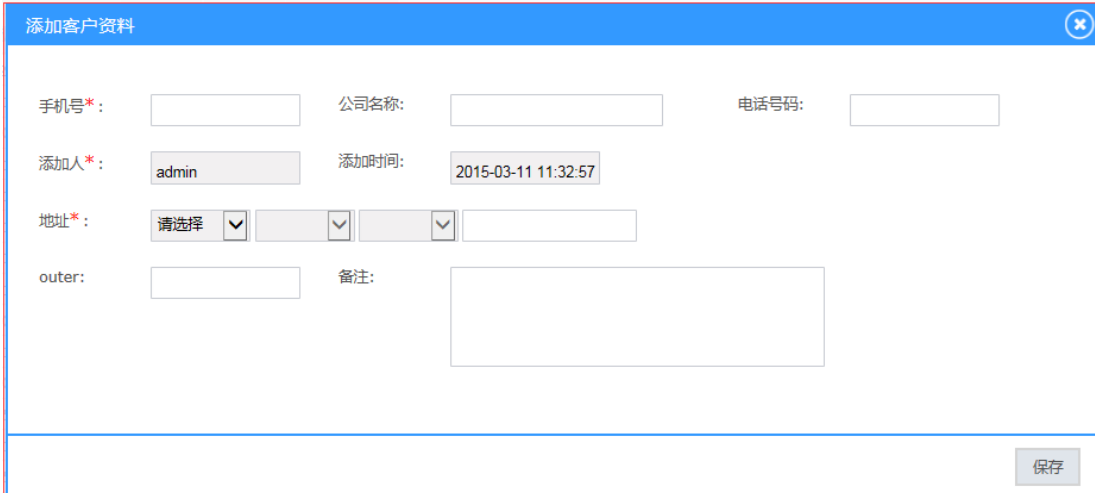
回访时间：

备注：

保存

1.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加客户资料”对话框界面。填写完整后，点击保存即可。



添加客户资料

手机号*: 公司名称: 电话号码:

添加人*: 添加时间:

地址*:

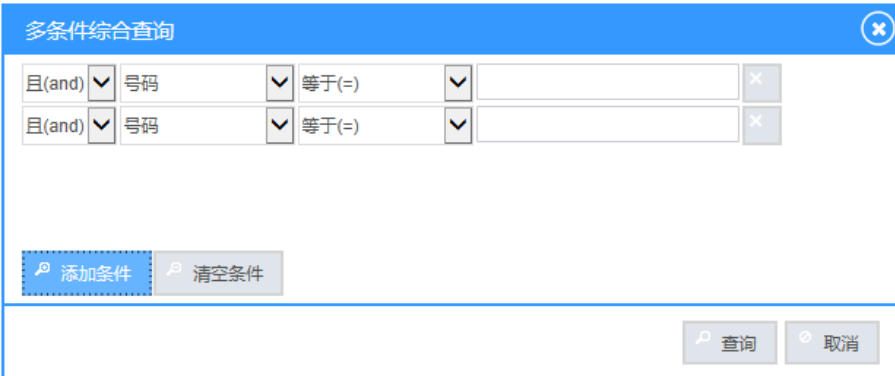
outer: 备注:

1.2 删除

- 点击【删除】按钮，删除页面的相关数据。

1.3 查询

- 点击【查询】按钮，弹出一个如下图的“多条件综合查询”对话框。此页面是根据查询条件进行查询，此页面可以加入多个查询条件，还可以根据选择更精准的定位查询。



多条件综合查询

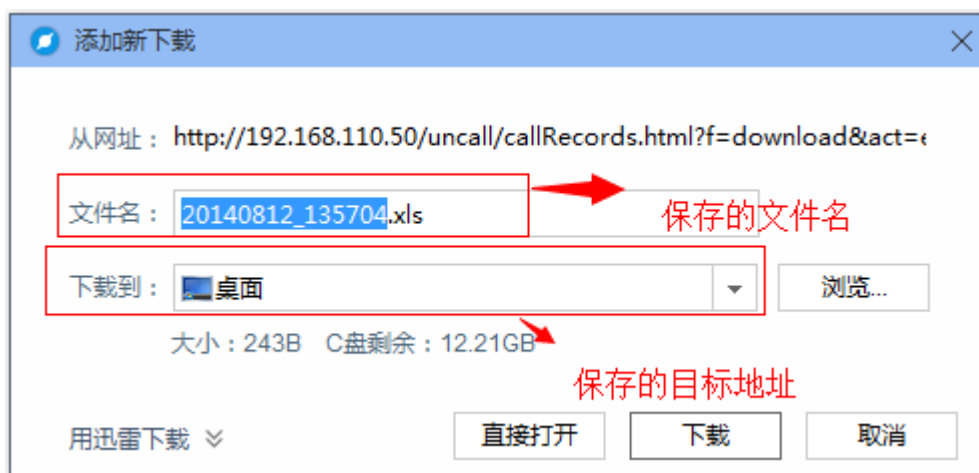
且(and)	▼	号码	▼	等于(=)	▼	<input type="text"/>	<input type="button" value="x"/>
且(and)	▼	号码	▼	等于(=)	▼	<input type="text"/>	<input type="button" value="x"/>

1.4 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

1.5 导出

- 点击【导出】按钮，会对当前页面数据选择后，导出。



1.6 资料转移

- 点击【资料转移】按钮，选择某条数据或者多条，点击此按钮后，选择相关转移用户，点击保存。可转移相关数据，如下图。

客户列表								
	新增	删除	查询	刷新	导出	资料转移		
	手机号	客户名称	电话号码	添加人	添加时间	地址	备注	操作
1	<input checked="" type="checkbox"/>	18320889435	lj	18320889435	110(admin)	2015-04-11 15:02:36	北京 东城区	编辑 删除 预约

资料转移

选择坐席：admin [110]

确定

2. 跟进记录

- 点击【跟进记录】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

客户管理	
客户列表	跟进记录
资料管理	资料转移
预约登记	

- 点击【跟进记录】按钮，会出现如下图的界面，我们可以“删除”、“查询”、“刷新”、

“导出”进行相关操作。

跟进记录								
删除 查询 刷新 导出								
	客户名称	时间	呼叫类型	状态	内容	跟进人	录音	操作
1	i	2015-03-07 10:46:51	呼出	无意向	wu 意向	805(赵小丹)		删除
2	i	2015-03-06 17:29:13	呼入	无意向		802(李)		删除
3	i	2015-03-06 17:28:44	呼入	questions		802(李)	播放	删除

功能操作如下：

- 1: 点击【删除】按钮，将弹出删除提示框，点击“确认”删除成功。

2.1 删除

- 点击【删除】按钮，删除页面的相关数据。

2.2 查询

- 点击【查询】按钮，弹出一个如下图的“多条件综合查询”对话框。此页面是根据查询条件进行查询，此页面可以加入多个查询条件，还可以根据选择更精准的定位查询。

多条件综合查询

且(and)

号码

等于(=)

×

且(and)

号码

等于(=)

×

添加条件

清空条件

查询

取消

2.3 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

2.4 导出

- 点击【导出】按钮，会对当前数据进行导出，如果没选，默认导出全部。

3. 资料管理

- 点击【资料管理】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}



点击【资料管理】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“备份”、“模板下载”、“浏览”、“导入”操作。



3.1 备份

- 点击【备份】按钮，备份所以“客户列表”里面的资料。

3.2 模板下载

- 点击【模板下载】按钮，模板下载格式如图下。

A	B	C	D	E	F	G
手机号(必填)	公司名称	电话号码	添加人(必填)	添加时间	地址(必填)	备注

注解：标示（必填）两字的，需要填写，否则不能成功上传。

3.3 客户资料导入

- 点击【浏览】按钮，选择以模板的格式的文件，点击【导入】即可。

4. 资料转移

- 点击【资料转移】按钮，会出现如下图的界面。

资料转移

来源人：110 [admin] → 接收人：110 [admin]

转移

注解：1：自己不能转移给自己，只要看见的用户都可以相互转移。

5. 预约登记

- 点击【预约登记】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

客户管理	
客户列表	跟进记录
资料管理	资料转移
预约登记	

点击【预约登记】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“删除”、“查询”、“刷新”、“导出”操作。

<div> 删除 查询 刷新 导出 </div>							
快速搜索：							
	号码	是否回访	备注	添加人	添加时间	回访时间	操作
1	15019485185	否		101(admin)	2015-04-13 14:57:12	2015-04-15 14:57:06	编辑 删除

功能操作如下：

- 1：点击【编辑】按钮，将弹出如下图的“编辑对话框”界面，填写完信息后，点击保存即可。

编辑对话框

预约号码: 1370 回访时间: 2015-03-09 11:18:04

备注:
欢迎使用CC呼叫系统

保存

2: 点击【删除】按钮，将弹出删除提示框，点击“确认”删除成功。

5.1 删除

- 点击【删除】按钮，删除页面的相关数据。

5.2 查询

- 点击【查询】按钮，弹出一个如下图的“多条件综合查询”。此页面是根据查询条件进行查询，此页面可以加入多个查询条件，还可以根据选择更精准的定位查询。

多条件综合查询

且(and)	▼	号码	▼	等于(=)	▼		×
且(and)	▼	号码	▼	等于(=)	▼		×

添加条件 清空条件

查询 取消

5.3 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

5.4 导出

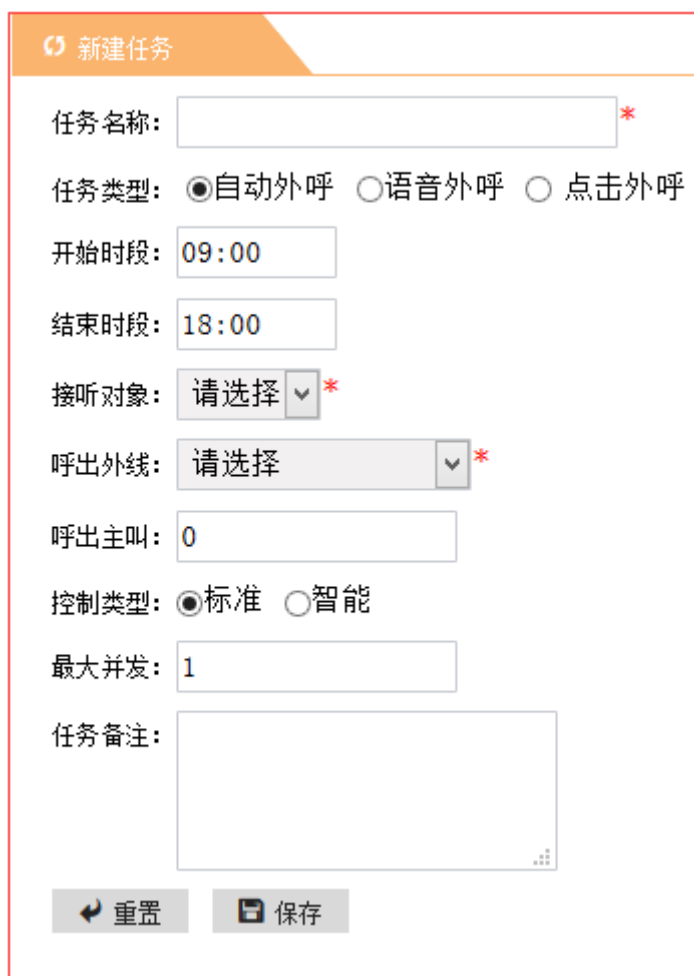
- 点击【导出】按钮，会对当前页面数据选择后，导出。没选，默认导出所以。

四. 外呼管理

点击【外呼管理】菜单，可对新建任务、号码导入、任务状态、任务列表、点击任务进行相关操作。

1. 新建任务

- 点击【新建任务】按钮，会出现如下图的界面，我们可以设置任务类型：自动外呼、语音外呼、点击外呼。



新建任务

任务名称: *

任务类型: ☒ 自动外呼 ☐ 语音外呼 ☐ 点击外呼

开始时段:

结束时段:

接听对象: *

呼出外线: *

呼出主叫:

控制类型: ☒ 标准 ☐ 智能

最大并发:

任务备注:

- 当填写完整以上的相关信息后，点击保存，跳转如下图，有 4 种导入客户资料的方式。或者直接在文本框导入。导入后，点击保存即可。



2. 号码导入

- 点击【号码导入】按钮，有 4 种导入客户资料的方式，或者直接在文本框导入，随后选择任务名称。导入后，点击保存即可。



3. 任务状态

- 点击【任务状态】按钮，会出现如下图的界面，可以在“新建任务”中建立的任务名称等相关信息，可以在此页面进行对数据的导入、编辑、明细、图表等相关操作。

{主菜单}



点击【任务状态】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“删除”、“查询”、“刷新”等操作。

任务状态								
删除 查询 刷新 2								
	任务名称	任务类型	执行状态	任务数	已呼数	未呼数	执行进度	操作
1	sdddd	自动外呼		0	0	0		导入 编辑 删除
2	dedededddd	自动外呼	任务完成	1	1	0	100%	明细 图表 删除
3	ddddddd	自动外呼	任务完成	1	1	0	100%	明细 图表 删除
4	fdff	自动外呼	任务完成	1	1	0	100%	明细 图表 删除
5	gfff	自动外呼	任务完成	1	1	0	100%	明细 图表 删除
6	swd	自动外呼	任务完成	1	1	0	100%	明细 图表 删除
7	tsfds	自动外呼	就绪	1	1	0	100%	启动 导入 明细 图表 编辑 删除

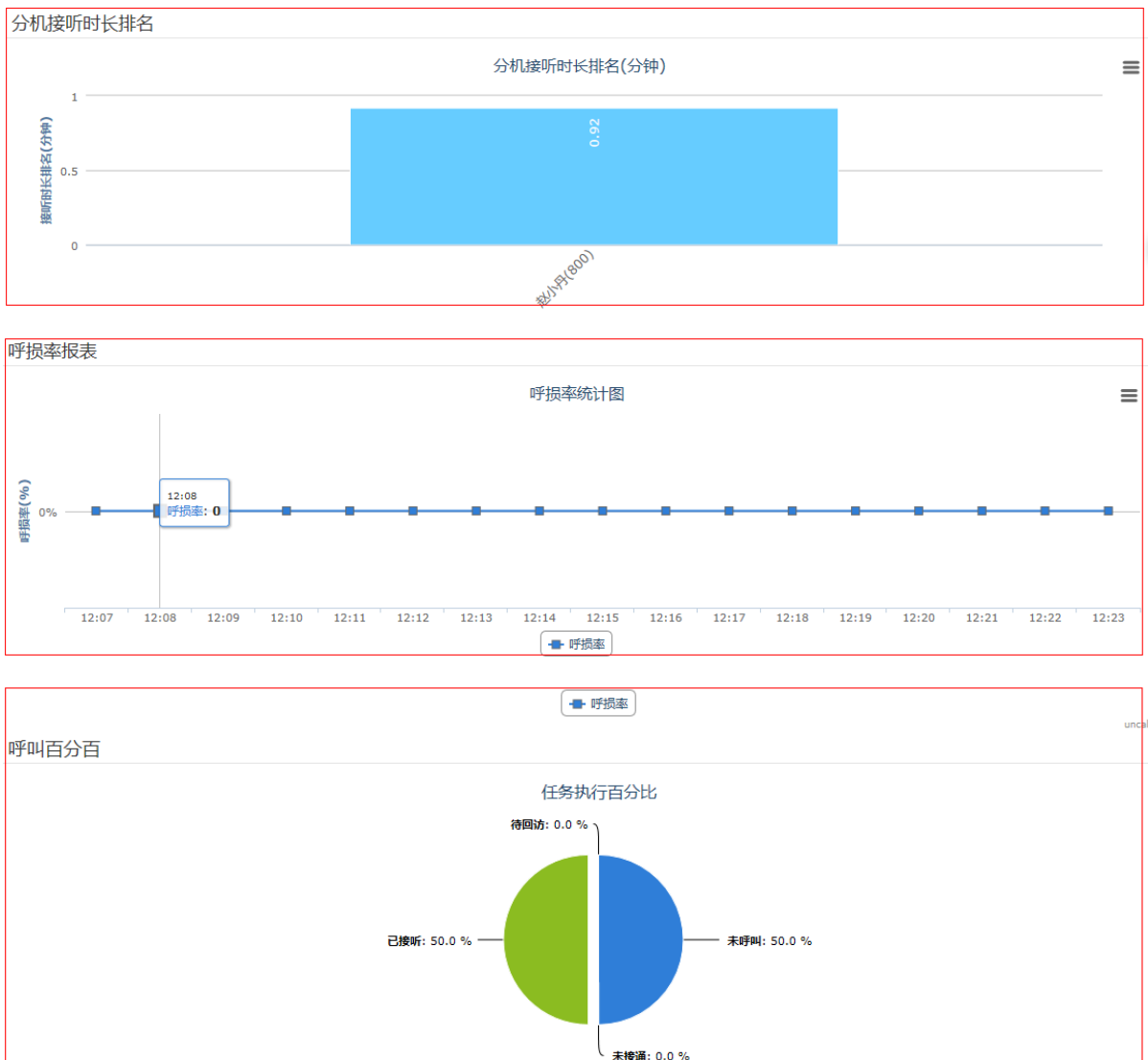
功能操作如下：

- 1: 点击【启动】按钮后，会显示暂停 重启 终结。
启动：执行此次呼叫；
暂停：停止呼叫，暂停后，可再次启动；
重启：重新执行呼叫；
终结：结束任务。
- 2: 点击【导入】按钮后，可[导入号码](#)到相应的任务中。
- 3: 点击【明细】按钮后，可以查看相关信息，如下图：

任务明细 返回								
删除 刷新 导出								
	号码	联系人	备注	地址	呼叫状态	呼叫时间	通话时长	接听人
1		长鑫盛通	CC呼叫中心	广东 深圳 福田区	未呼叫		0	809

- 4: 点击【图表】按钮后，可以查看：分机接听量排名、分机接听时长排名（分钟）呼损率统计图、任务执行百分比。图如下：





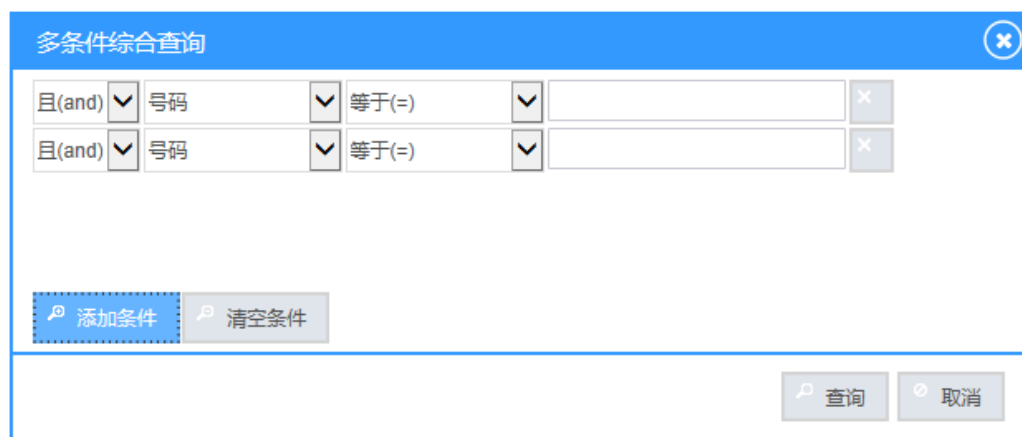
- 5 : 点击【编辑】按钮后，客户修改任务。
- 6 : 点击【删除】按钮后，删除此记录。

3.1 删除

- 点击【删除】按钮，将删除添加的任务。

3.2 查询

- 点击【查询】按钮，弹出一个如下图的“多条件综合查询”。此页面是根据查询条件进行查询，此页面可以加入多个查询条件，还可以根据选择更精准的定位查询。



3.3 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

4. 任务列表

- 点击【任务列表】按钮，会出现如下图的界面，可以在此页面中查看相关的任务、建立时间、开始时段、结束时段等，同时也可以对相关的操作:编辑、删除操作。

任务列表										
删除 查询 刷新										
	建立时间	开始时段	结束时段	任务名称	任务类型	外线名	队列名	呼出主叫	并发数	操作
1	<input type="checkbox"/> 2015-04-13 15:00	09:00	18:00	第一	自动外呼	sip/tk61955898/	123	0	1	

4.1 删除

- 点击【删除】按钮，将删除添加的任务。

4.2 查询

- 点击【查询】按钮，弹出一个如下图的“多条件综合查询”。此页面是根据查询条件进行查询，此页面可以加入多个查询条件，还可以根据选择更精准的定位查询。

多条件综合查询

且(and) 号码 等于(=)

且(and) 号码 等于(=)

添加条件

清空条件

查询

取消

4.3 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

5. 点击任务

- 点击【点击任务】按钮，会出现如下图的界面。
{主菜单}



点击【预约登记】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“删除”、“查询”、“刷新”、可“选择任务”、“自动刷新”操作。

点击任务				
删除	查询	刷新	选择任务: 有意向客户	自动刷新 仅显示未呼叫的号码
快速搜索:				
	号码	联系人	添加时间	呼叫状态
1	18682106206		2015-04-13 15:11:13	未呼叫

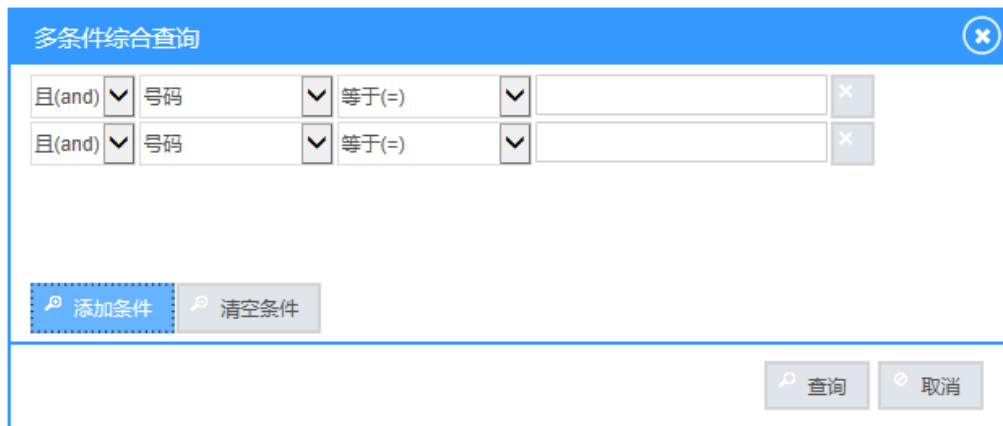
注解: 1: 未拨打的号码，可以点击 点击拨打，拨打通的号码，在此页面消失。

5.1 删除

- 点击【删除】按钮，将删除添加的任务。

5.2 查询

- 点击【查询】按钮，弹出一个如下图的“多条件综合查询”对话框。此页面是根据查询条件进行查询，此页面可以加入多个查询条件，还可以根据选择更精准的定位查询。



多条件综合查询对话框，包含以下元素：

- 标题栏：多条件综合查询 (带关闭按钮)
- 条件列表：

且(and)	▼	号码	▼	等于(=)	▼	<input type="text"/>	×
且(and)	▼	号码	▼	等于(=)	▼	<input type="text"/>	×
- 操作按钮：
 - 添加条件 (带加号图标)
 - 清空条件 (带减号图标)
- 底部按钮：
 - 查询 (带放大镜图标)
 - 取消 (带叉号图标)

5.3 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

五. 组织机构

点击【组织机构】菜单，可对角色管理、用户管理、部门管理进行相关操作。

1. 角色管理







- 点击【角色管理】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}



- 点击【角色管理】按钮，会出现如下图的界面，我们可以“新增”、“刷新”进行相关操

作。

角色管理		
+ 新增 刷新		
	名称	操作
1	测试员	 编辑  删除
2	坐席	 编辑  删除
3	管理员	 编辑  删除

功能操作如下：

1：点击【编辑】按钮，将弹出如下图的“部门主管角色编辑”界面，填写完信息后，点击保存即可。

部门主管角色编辑

名称：

功能：☐ 全选

使用向导

☒ 设置向导
☒ 获取机器码
☒ 操作手册
☒ 应用商城

PBX配置

话务管理

客户管理

外呼管理

组织机构

保存

2：点击【删除】按钮，将弹出删除提示框，点击“确认”删除成功。

1.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“角色添加”界面。填写完整后，点击保存即可。

1.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

2. 用户管理

- 点击【用户管理】按钮，会出现如下图的界面。
{主菜单}



- 点击【用户管理】按钮，会出现如下图的界面，我们可以“新增”、“刷新”进行相关操作。

用户管理									
授权允许用户数：10 已经添加用户：10 剩余用户：0									
+ 新增 刷新									
快速搜索：									
	用户名	中文名	分机	电话	部门	角色	号码隐藏	状态	操作
1	zxd	赵小	809		销售	坐席	开启	启用	编辑 删除

功能操作如下：

- 1: 点击【编辑】按钮，将弹出如下图的“编辑用户***”界面，填写完信息后，点击

保存即可。



The 'Edit User' dialog box contains the following fields and controls:

- 用户名*:** Text input with 'zxd' and a clear button (x).
- 中文名*:** Text input with '赵小'.
- 密码*:** Password input field.
- 手机:** Mobile phone number input field.
- 角色组*:** Dropdown menu with '坐席' selected.
- 部门*:** Dropdown menu with '销售' selected.
- 分机*:** Text input with '809' and a dropdown menu with '请选择'.
- 号码隐藏:** Radio buttons for '开启' (selected) and '关闭'.
- 邮箱:** Email address input field.
- 性别:** Radio buttons for '男' and '女' (selected).
- 头像:** Image input field with a '浏览...' button.
- 备注:** Large text area for additional notes.

A note below the avatar field states: 注 图片格式为：png，分辨率为：74*74.

2: 点击【删除】按钮，将弹出删除提示框，点击“确认”删除成功。

2.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加用户”界面。填写完整后，点击保存即可。



The 'Add User' dialog box contains the following fields and controls:

- 用户名*:** Text input field.
- 中文名*:** Text input field.
- 密码*:** Password input field.
- 手机:** Mobile phone number input field.
- 角色组*:** Dropdown menu with '请选择'.
- 部门*:** Dropdown menu with '请选择'.
- 分机*:** Text input field and a dropdown menu with '请选择'.
- 号码隐藏:** Radio buttons for '开启' (selected) and '关闭'.
- 邮箱:** Email address input field.
- 性别:** Radio buttons for '男' (selected) and '女'.
- 头像:** Image input field with a '浏览...' button.
- 备注:** Large text area for additional notes.

A note below the avatar field states: 注 图片格式为：png，分辨率为：74*74.

2.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

3. 部门管理

- 点击【部门管理】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}



- 点击【部门管理】按钮，会出现如下图的界面，我们可以“新增”、“刷新”进行相关操作。

部门管理				
+ 新增 刷新				
	名称	上级部门	管理者	操作
1	测试	销售	赵小(809)	编辑 删除
2	运维	ceshi	真正(808)	编辑 删除
3	销售	运维	张(800),李(802),赵小丹(805)	编辑 删除
4	ceshi		宁(801),只能使用中文(804)	编辑 删除

功能操作如下：

- 1: 点击【编辑】按钮，将弹出如下图的“编辑部门”界面，填写完信息后，点击保存即可。

编辑部门

部门名称：

测试

上级部门：

销售

管理者

赵小(809)

选择

清空

保存

注解：1: 选择了管理者后，可以看见部门的所有人的，如果此管理者转移资料后，此客户列表页面还存在转移数据。

- 2: 点击【删除】按钮，将弹出删除提示框，点击“确认”删除成功。

3.1 新增

- 点击【新增】按钮， 弹出一个如下图的“添加部门”界面。填写完整后，点击保存即

可。



The image shows a dialog box titled "添加部门" (Add Department) with a close button in the top right corner. It contains three input fields: "部门名称:" (Department Name) with a text box, "上级部门:" (Superior Department) with a dropdown menu showing "无上级部门" (No Superior Department), and "管理者:" (Manager) with a text box and two buttons: "选择" (Select) and "清空" (Clear). A "保存" (Save) button is located at the bottom right of the dialog box.

3.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

六. 工单

点击【工单】菜单，如图所示：



1.工单列表

点击【工单列表】菜单，可对新增、刷新、编辑、转移详细、闭单进行相关操作。

1.1 新增

点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加工单”界面。填写完整后，点击保存即。



添加工单

标题*: 研发部项目

添加人:

内容: 项目开发前期调研

保存

1.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

1.3 编辑

点击【编辑】按钮，弹出一个如下图的“编辑工单”界面。填写完整后，点击保存即。



编辑工单

标题*: 研发部项目

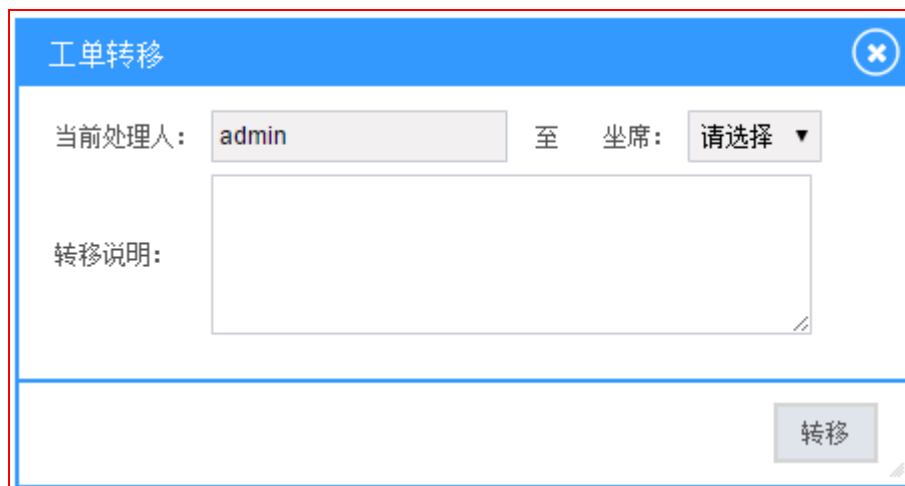
添加人:

内容: 项目开发前期调研

保存

1.4 转移

点击【转移】按钮，弹出一个如下图的“工单转移”界面，转移至其余坐席，填写完相关信息后，点击保存即。



工单转移

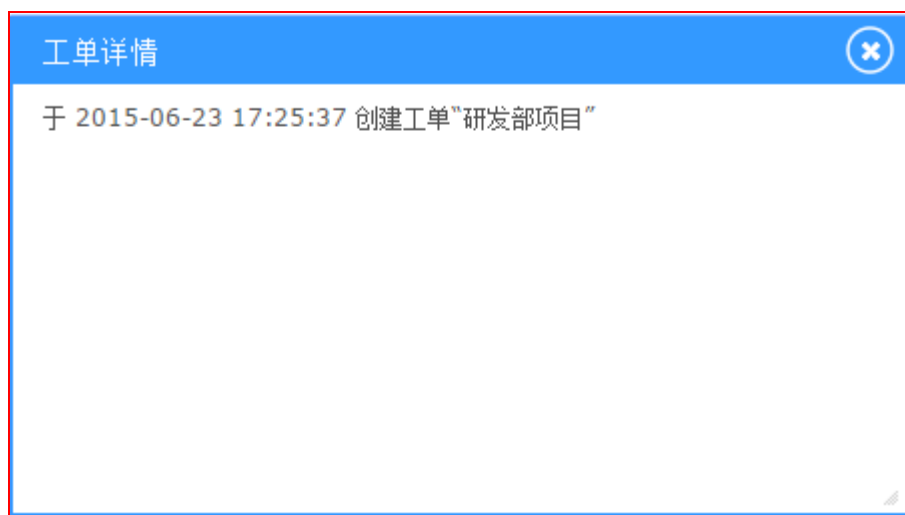
当前处理人: admin 至 坐席: 请选择 ▼

转移说明:

转移

1.5 详情

点击【工单详细】按钮，弹出一个如下图的“工单详情”界面，可查看工单的详细情况。



工单详情

于 2015-06-23 17:25:37 创建工单“研发部项目”

1.6 闭单

点击【闭单】按钮，该工单已闭单 弹出一个如下图的“闭单成功”界面，可查看工单的详细情况。



七. 系统配置

点击【系统配置】菜单，可对质检配置、工单配置重启服务、系统界面、密码修改进行相关操作。

1 质检配置

1.1 新增

点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加录音质检配置”界面。填写完整后，点击保存即。

A dialog box titled '添加录音质检配置' (Add audio quality inspection configuration) with a close button in the top right corner. The form contains three fields: '配置名称:' (Configuration name) with a text input field; '上级配置:' (Superior configuration) with a dropdown menu showing '--无上级配置--' (No superior configuration); and '配置说明:' (Configuration description) with a large text area. At the bottom right, there is a '保存' (Save) button.

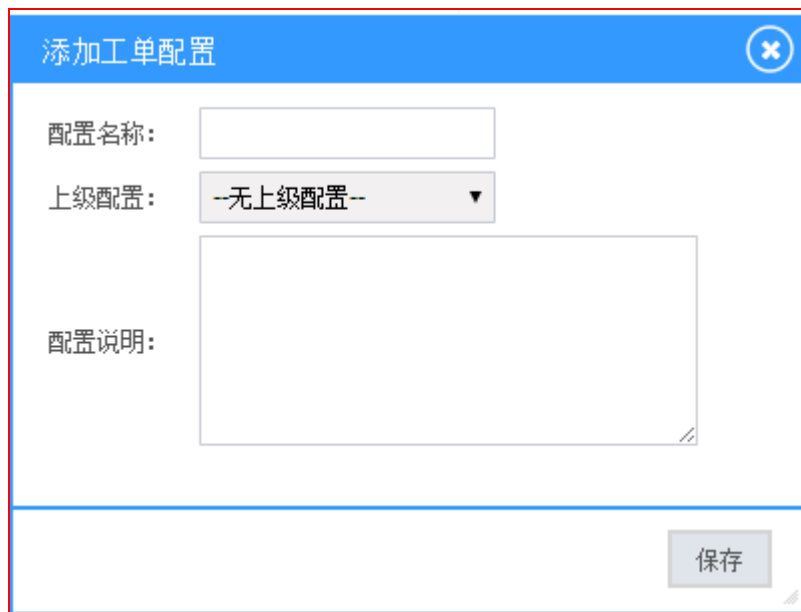
1.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

2 工单配置

1.1 新增

点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加工单配置”界面。填写完整后，点击保存即。



The dialog box titled "Add Work Order Configuration" (添加工单配置) contains the following fields:

- 配置名称: (Configuration Name) - A text input field.
- 上级配置: (Superior Configuration) - A dropdown menu with the option "--无上级配置--" (No superior configuration).
- 配置说明: (Configuration Description) - A large text area for detailed notes.
- 保存 (Save) - A button at the bottom right.

1.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

3 重启服务

- 点击【重启服务】按钮，如下图，可对重启服务器、重启 WEB 服务器、重启数据库、重启 PBX 服务器、重启外呼任务、关闭服务器、清除授权进行相关操作。

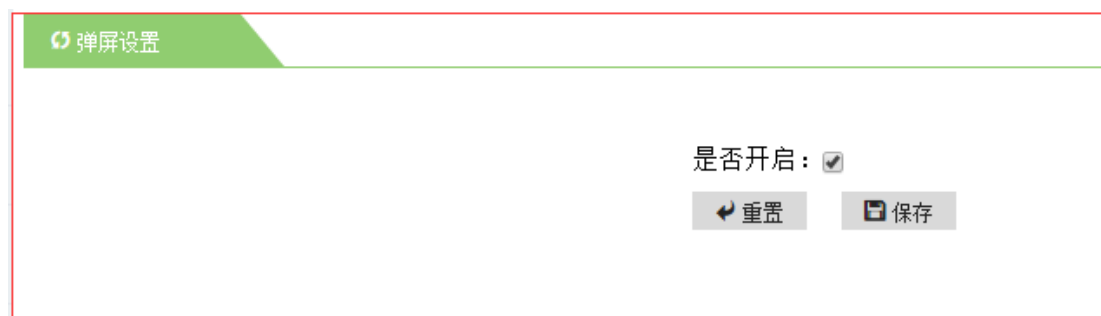


The "Restart Service" (重启服务) interface features a horizontal bar with the following buttons:

- 重启服务器 (Restart Server)
- 重启WEB服务器 (Restart WEB Server)
- 重启数据库 (Restart Database)
- 重启PBX服务器 (Restart PBX Server)
- 重启外呼任务 (Restart Outcall Task)
- 关闭服务器 (Close Server)
- 清除授权 (Clear Authorization)

4 弹屏设置

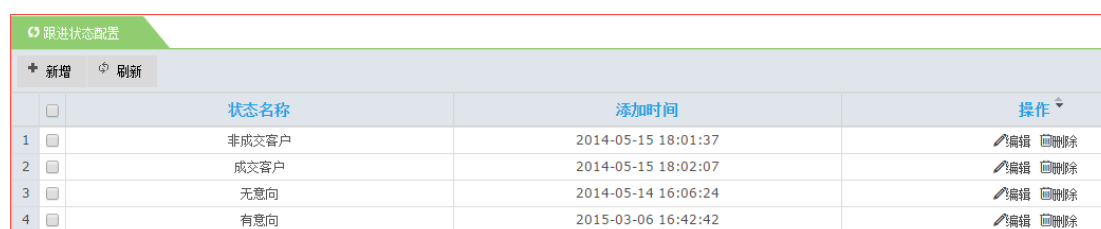
- 点击【弹屏设置】按钮，如下图，可对弹屏进行相关操作。



注：以上设置重新登录生效。

4 跟进状态配置

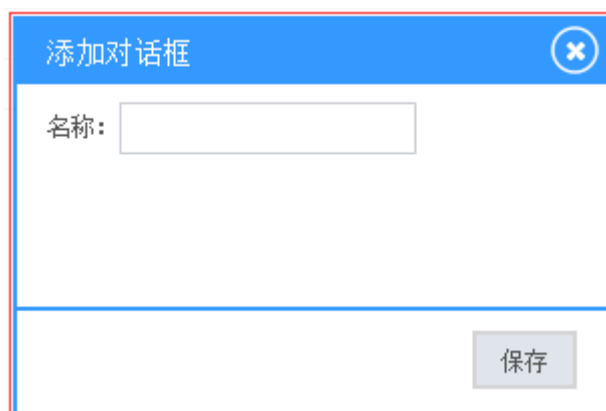
- 点击【跟进状态配置】按钮，如下图，此处，进行分状态参数配置等相关操作。



	状态名称	添加时间	操作
1	非成交客户	2014-05-15 18:01:37	编辑 删除
2	成交客户	2014-05-15 18:02:07	编辑 删除
3	无意向	2014-05-14 16:06:24	编辑 删除
4	有意向	2015-03-06 16:42:42	编辑 删除

3.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加对话框”界面。填入名称后，点击保存即可。



3.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

4 客户字段配置

- 点击【客户字段配置】按钮，如下图，此处添加弹屏时显示的字段，点击保存即可。

客户字段配置														
+ 新增		刷新												
	排序	字段名	字段类型	所属	字段长度	控件长度	是否必填	导入导出	可查询	是否隐藏	弹屏显示	弹屏匹配	在列表显示	操作
1	1	手机号	电话号码型	系统	10	120	是	是	是	否	是	是	是	编辑
2	3	公司名称	字符型	系统	30	170	否	是	是	否	是	否	是	编辑
3	3	电话号码	电话号码型	系统	10	120	否	是	是	否	是	是	是	编辑
4	4	添加人	字符型	系统	30	120	是	是	是	否	是	否	是	编辑
5	5	添加时间	日期时间型	系统	10	120	否	是	是	否	是	否	是	编辑
6	6	其它电话	电话号码型	系统	40	150	否	否	否	是	否	否	否	编辑

4.1 新增

- 点击【新增】按钮，弹出一个如下图的“添加客户字段”界面。填入信息后，点击保存即可。

添加客户字段

显示名称:

字段名称:

类型:

-请选择-

格式验证:

请参考下面的说明。

排序号:

表单控件的长度:

120

是否必填:

☒否 ☐是

是否导入导出:

☒否 ☐是

是否可查询:

☒否 ☐是

是否隐藏:

☒否 ☐是

是否弹屏显示:

☒否 ☐是

弹屏匹配:

☒否 ☐是

列表显示:

☒否 ☐是

说明

格式验证:

1、格式由数字和“,”组成，如：1,2,1 其中第一位表示长度最小长度（0表示不设，如“0,2,1”），第二位表示最大长度（0表示不设，如“1,0,1”），第三位表示是否文本字符（即是否带标点符号，1为不带,如“1,2,0”，数字型字段不起作用）。

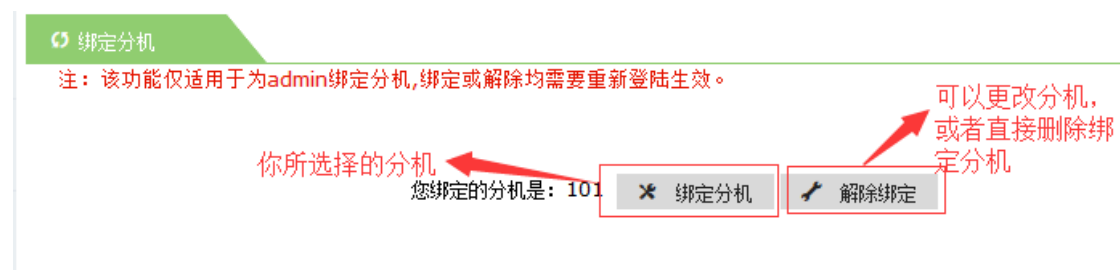
保存

4.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

5 绑定分机

- 点击【绑定分机】按钮，如下图，此处，进行分机的绑定。点击保存即可。



注解：1: admin 可以选择分机，或者是解除绑定分机。

6 密码修改

- 点击【密码设置】按钮，如下图，此处，进行对密码的修改。点击保存即可。

八. 工具栏（顶部）

此处对发分机示忙、通话保存、通话转移、语音信箱、通话质检、语音会议、注册系统一一介绍。



1 分机示忙

- 点击【分机示忙】按钮，当座席人员需要离开座位时，或办理其他事情时可点击图标，进入示忙状态。如果座席在某个队列中，来电将不再接进此座席；如果用户直接拨打座席号码时系统将提示“分机忙”。当需要解除示忙状态时，可以再次点击此图标，系统将弹出取消示忙是否成功。

2 通话保持

- 点击【通话保持】按钮，座席正在通话中时，若要暂时离开或需要与其他人交谈，但不能挂断电话且不希望客户听到交谈内容，可点击图标将通话保持在系统中，客户将听到背景音乐，但不会听到座席的谈话内容，座席可随时取回恢复通话。再次点击此图标可以将通话保持中的电话收回。

注解：若座席未处于通话中状态，通话保持将不能成功。

3 通话转移

- 点击【通话保持】按钮，座席正在通话时，点击此按钮，在弹出的对话框中输入需要转接的分机号，确定后即可将电话转给对应座席接听。

温馨提示！

请输入转移号码

确定 取消

4 语音信箱

- 点击【语音信箱】按钮，当分机不在线时，可以点击此处，查看客户的留言信箱。

语音留言

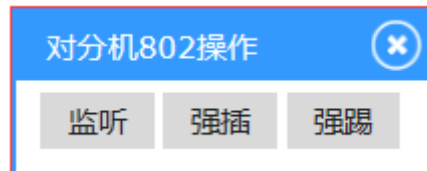
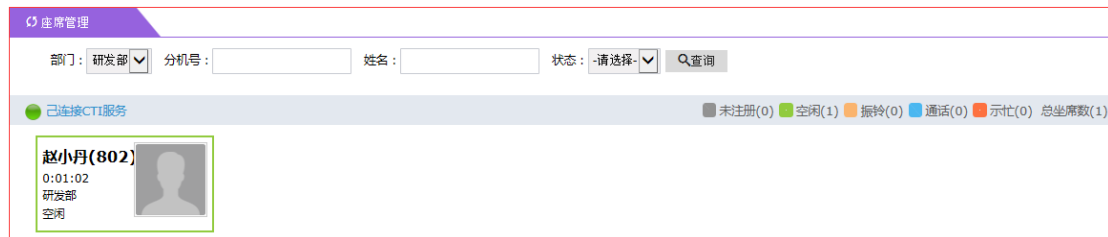
开始时间： 结束时间： 主叫号码： 查询

	留言时间	留言信箱	主叫号码	录音
--	------	------	------	----

5 座席监控

- 点击【座席监控】按钮，可查看座席当前状态，如：未注册、空闲、振铃、通话、示忙、



总座席数，如下图，还可对分机进行“监听”、“强插”、“强踢”。

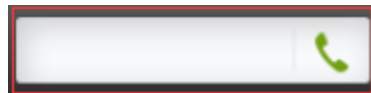


字段注解：

- 监听：监听是当前登录座席对其下级部门座席或同级部门的下属座席的通话过程进行监视；
- 强插：强插是指当前登录座席强制性的加入到其下级部门座席或同级部门的下属座席的通话中；
- 强踢：强踢是当前登录座席对其下级部门座席或同级部门的下属座席的通话过程进行监视，强踢后将终止本次通话。

6 三方通话

- 点击【三方通话】按钮，可实现三方通话，使用方式如下图，正确输入一个手机号，点击“”图标进行拨打，接听后，再输入一个号码，点击“”今天拨打，便可实现三方通话。



7 通话质检

- 点击【通话质检】按钮，保证通话质量，在通话结束后，座席人员点击此按钮，用户端就会听到关于对此次通话进行评价的语音提示，用户通过按键的方式对此次通话进行评价，用户评价结束系统自动挂机。

8 语音会议

- 点击【语音会议】按钮，如下图，我们可以点击【进入会议室】按钮，添加分机，然后在设置的分机内，进行会议。

语音会议			
+ 新增 刷新			
快速搜索: <input type="text"/>			
<input type="checkbox"/>	会议室号码	会议室名称	操作
1 <input type="checkbox"/>	808	对系统的优化进行设计	进入会议室 编辑 删除

9 注销系统

- 点击【注销系统】按钮，退出登录。

九. 按键说明

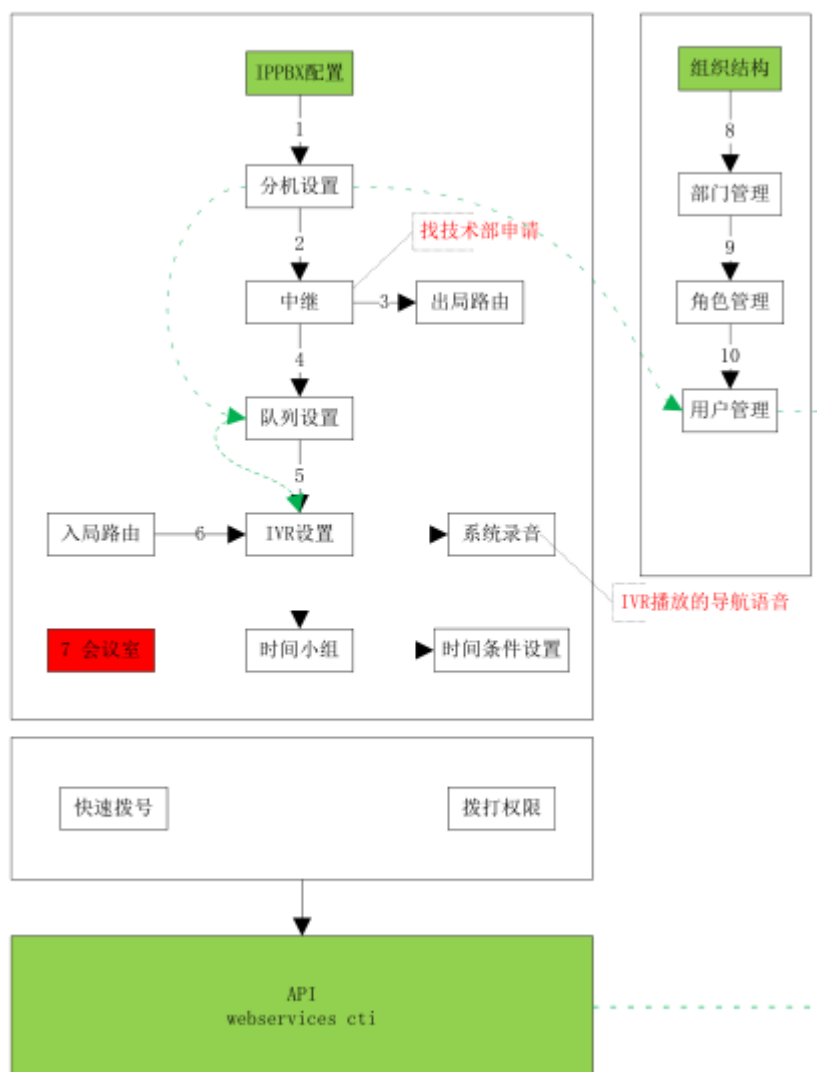
- *81 摘机按键, 添加示忙
- *80 摘机按键, 取消示忙
- *82 摘机按键, 播放呼入到当前分机的最后一个主叫.
- *83 通话中按键, 把对方号码标识到数据库标识表中
- *86 摘机按键, 播放之前用*83 标识的最后一条号码
- *87 摘机按键, 播放之前用*83 标识的最后倒数第二条号码
- *88 摘机按键, 播放之前用*83 标识的最后倒数第三条号码

- *841+转移号码 摘机按键, 把当前分机设置无条件转移
- *842+转移号码 摘机按键, 把当前分机设置无应答转移
- *843+转移号码 摘机按键, 把当前分机设置遇忙转移

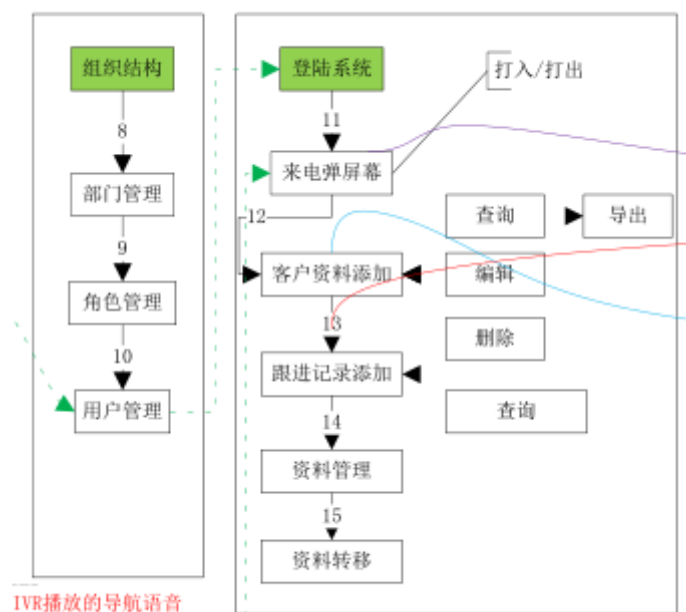
- *851 摘机按键, 把当前分机取消无条件转移
- *852 摘机按键, 把当前分机取消无应答转移
- *853 摘机按键, 把当前分机取消遇忙转移

- ##+分机号 通话中按键, 把当前呼叫转移到其它分机号上
- *8 摘机按键, 抢接电话

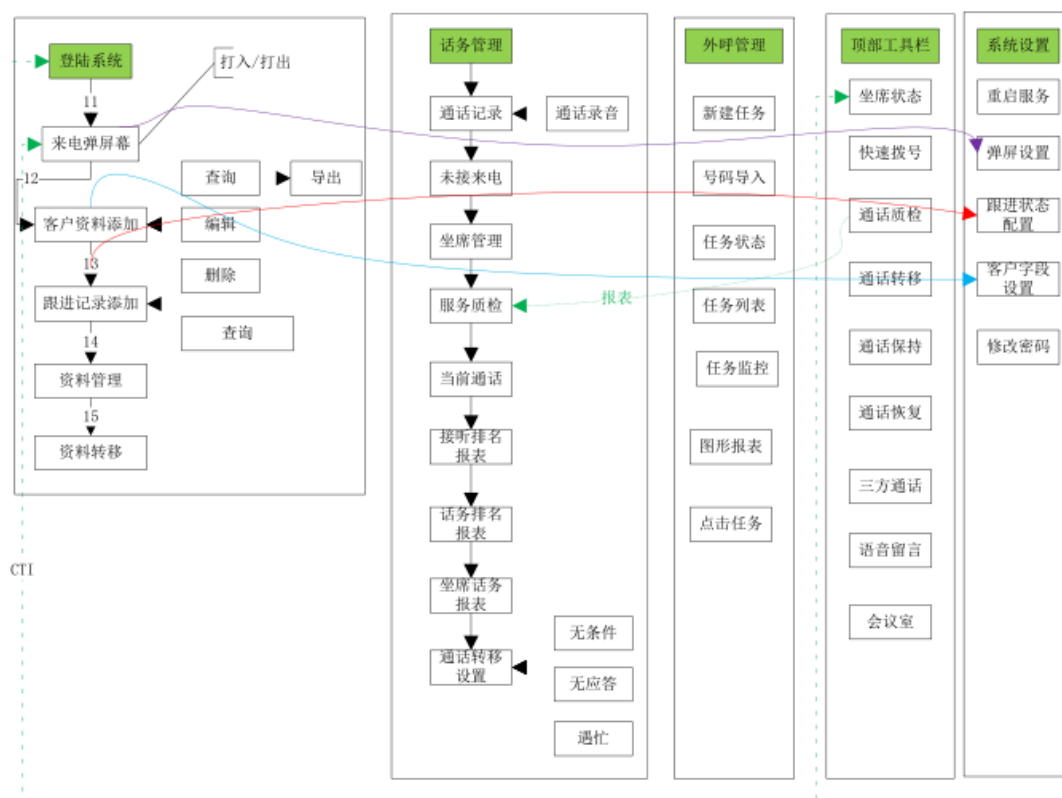
十. 系统流程图



(图一)



(图二)



(图三)

手机模块: 该模块需要独立部署、并且需要安装手机 APP。

