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

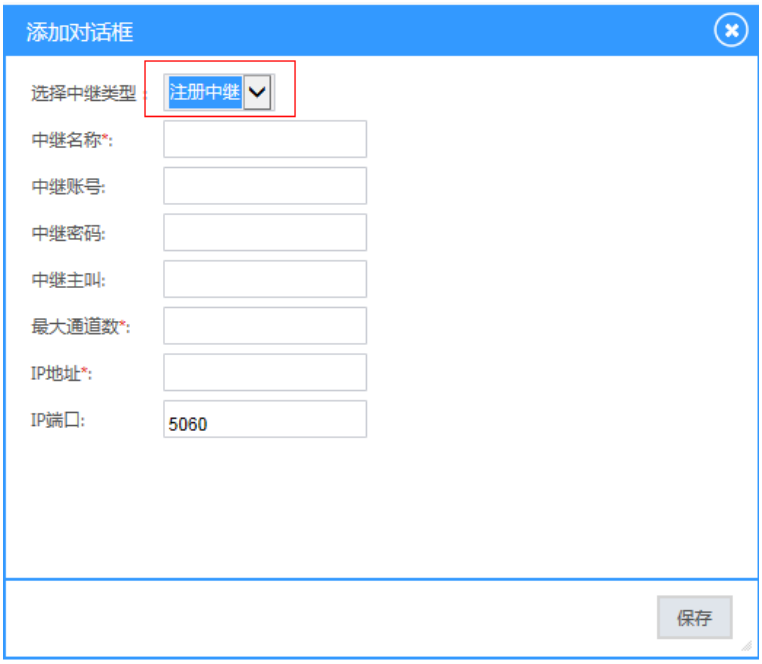
- 点击【中继设置】按钮，会出现如下图的界面。

{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。

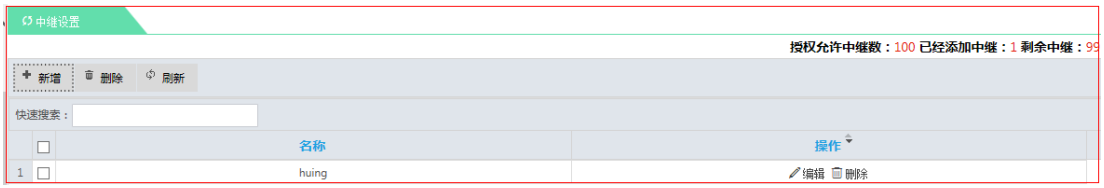


注解：1：*为必填项；

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。



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。

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。

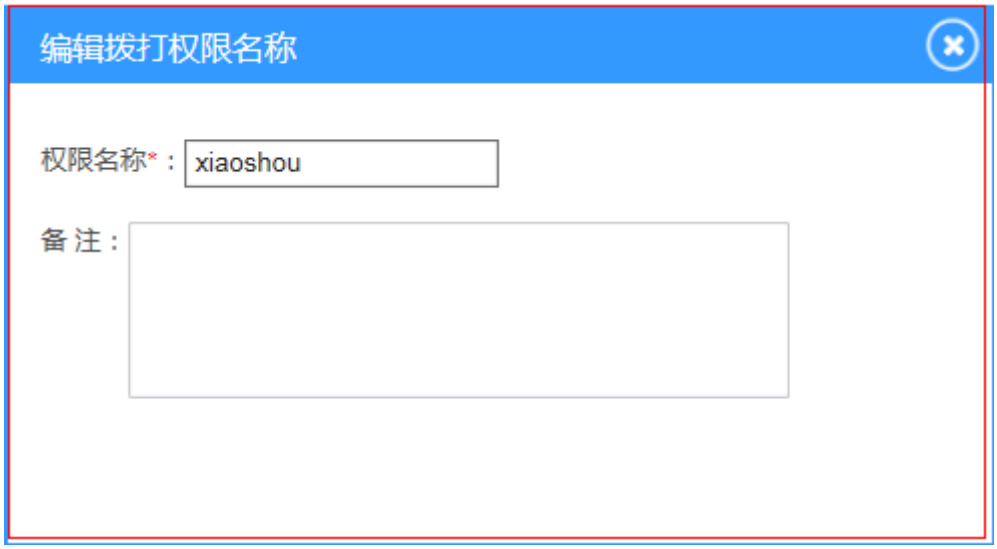
1.2 **删除**

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。



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。

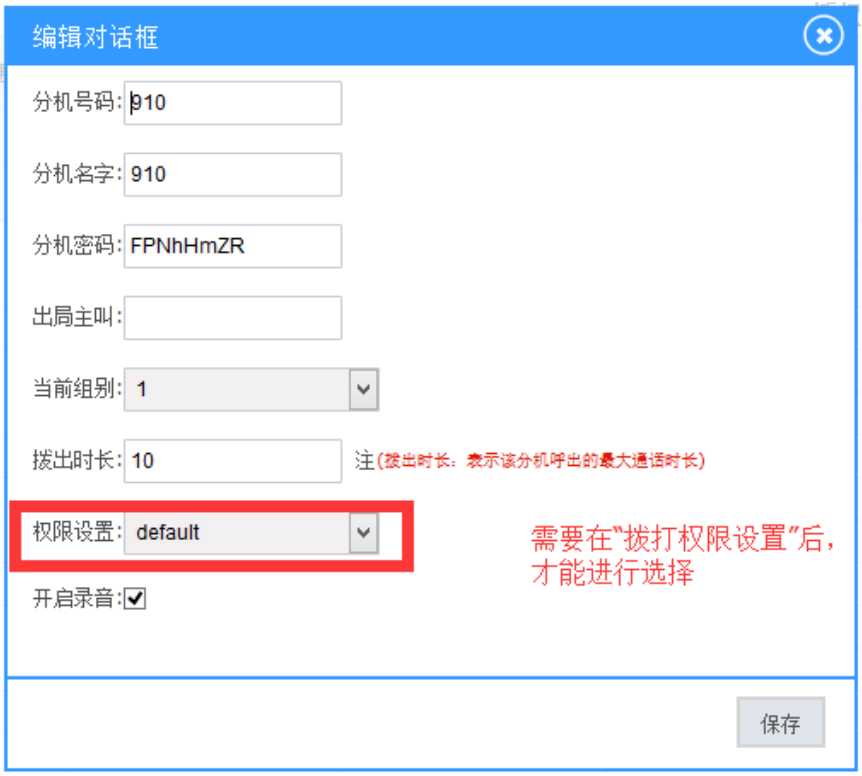
{主菜单}

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。

功能操作如下：

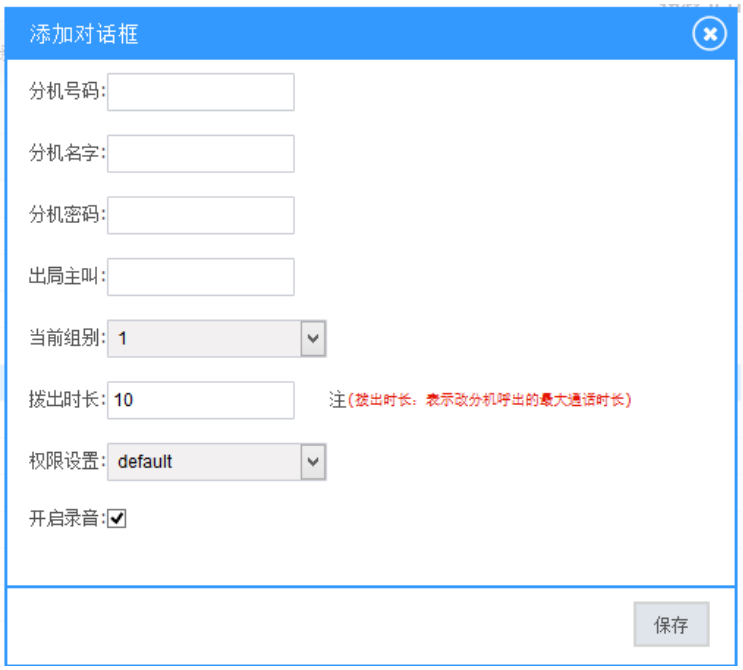
1：点击【编辑】按钮，将弹出如下图的“编辑对话框”界面，填写完信息后，点击保存即可。

注：必须要绑定分机，才能拨打电话。



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。



4.2 删除

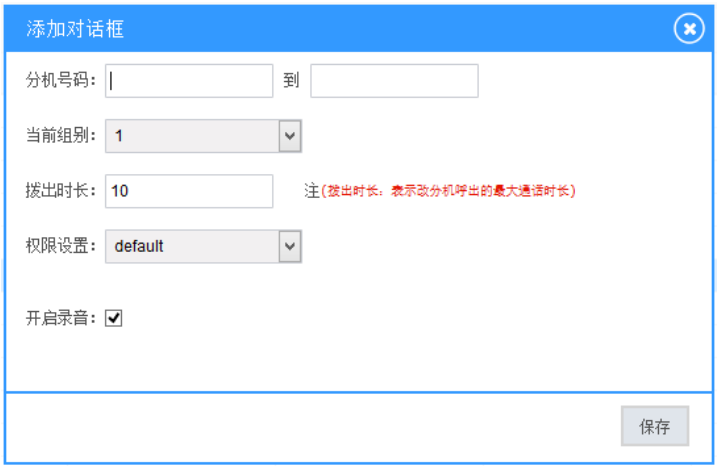
- 点击【删除】按钮， 删除页面的相关数据。

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。



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

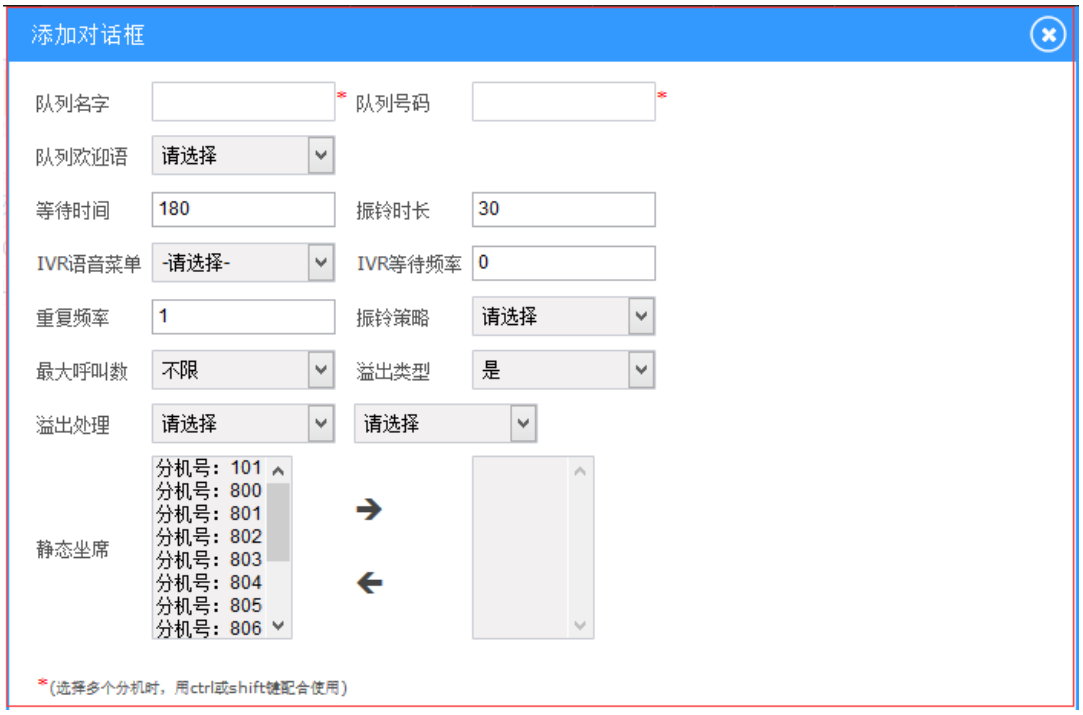
- 点击【队列设置】按钮，会出现如下图的界面。

  {主菜单}

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。

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。



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}

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。

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。

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

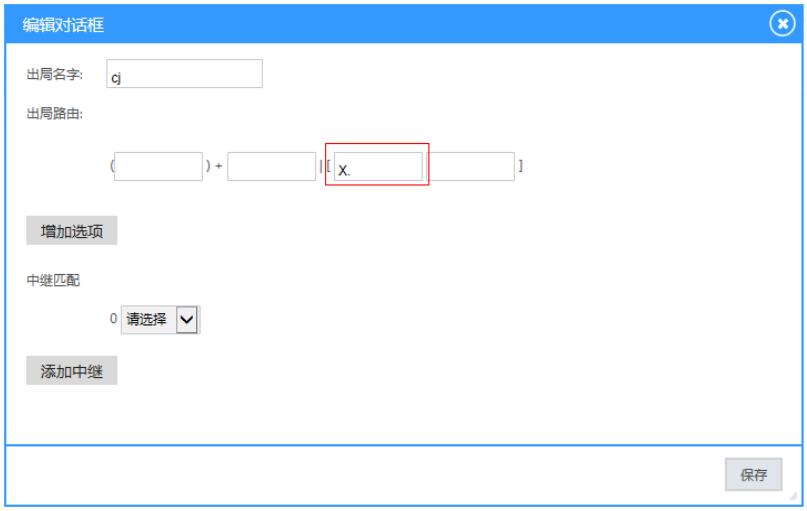
- 点击【出局路由】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

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。

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。



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。

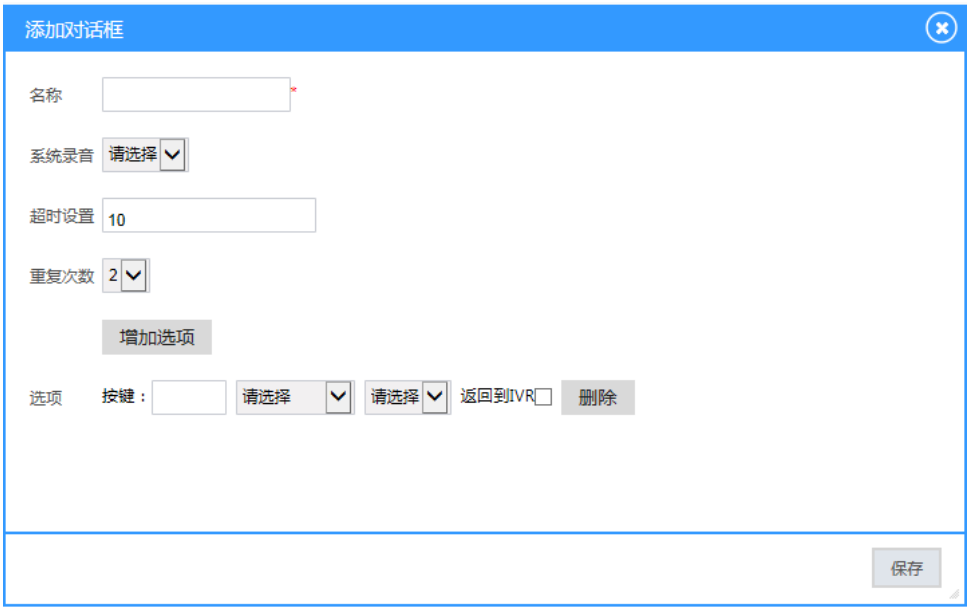
8 IVR 管理

- 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。



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

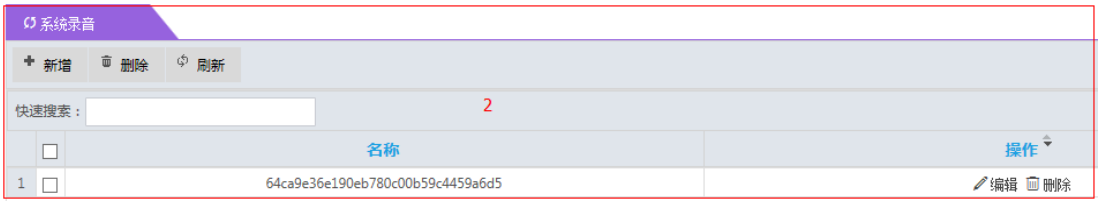
- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

9 系统录音

- 点击【系统录音】按钮，会出现如下图的界面。

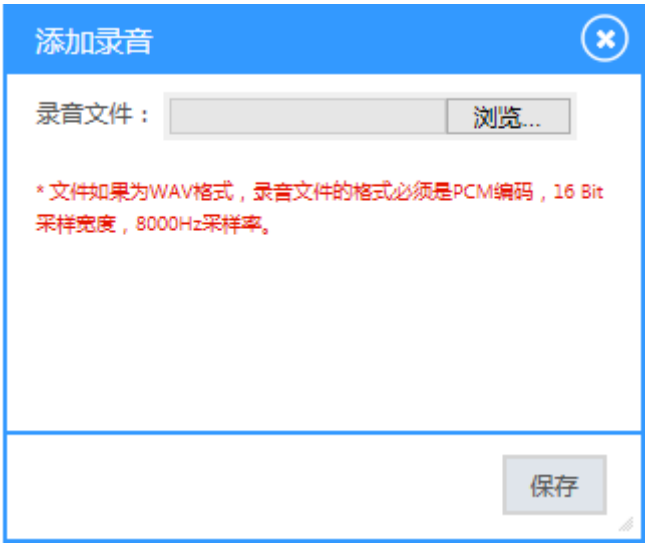
{主菜单}

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。

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

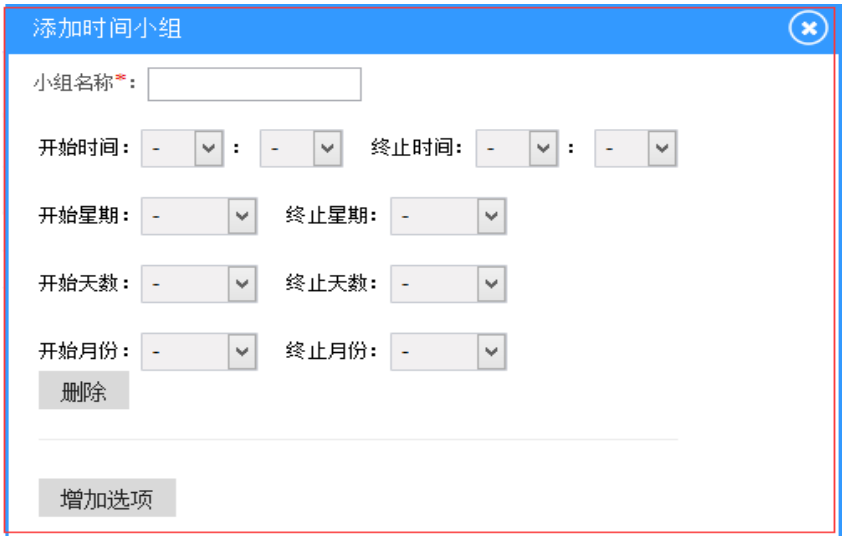
- 点击【时间小组】按钮，会显示如下图页面的相关数据。

  {主菜单}

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。

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。）



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

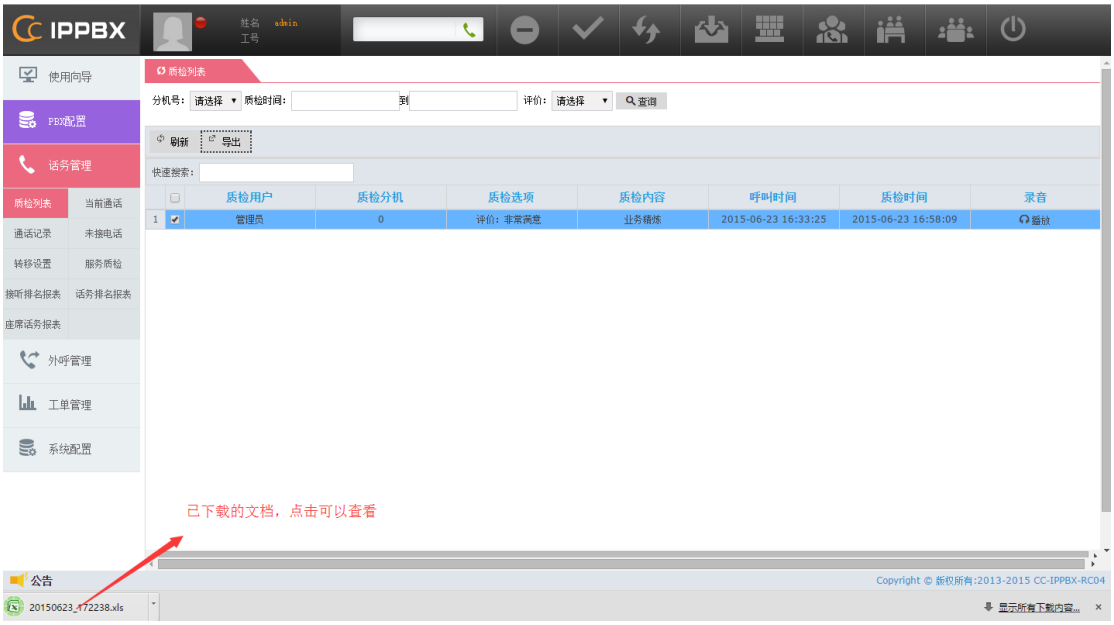
- 点击【质检列表】按钮，会出现如下图的界面。
  可以根据分机、质检时间、评价的类型进行查询，

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。

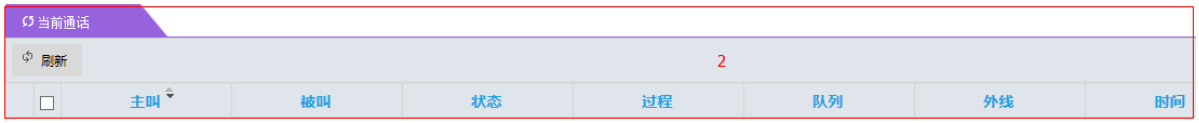


2 当前通话

- 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”。



注解：此功能只有 admin 才有权限；

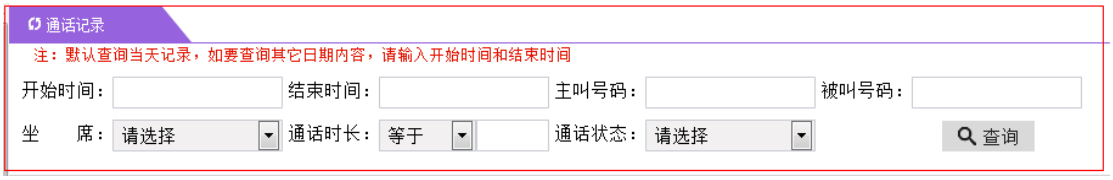
3 通话记录

- 点击【通话记录】按钮，会出现如下图的界面，当座席人员需要查看自己通话情况时可点击图标进入通话记录界面，系统中当前登录座席所有的通讯记录都会在这里显示且不可编辑。

{主菜单}

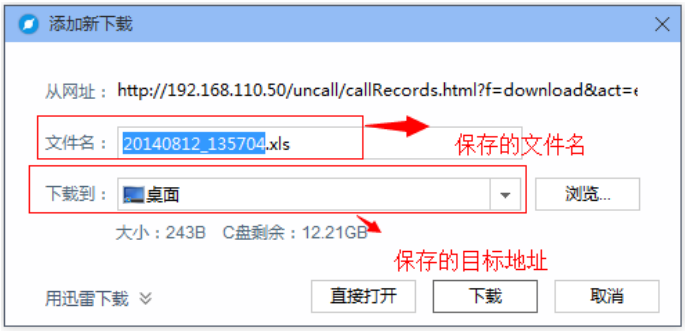
点击【通话记录】按钮，图片下面会出现如下界面，可以“查询”、“刷新”、“导出记录”、“导出录音”“质检”操作。

注解：1：我们可以通过条件对通话记录进行相关查询。查询界面如下：



3.1 导出记录

- 点击【导出记录】按钮，如下图。填完后，点击下载即可。

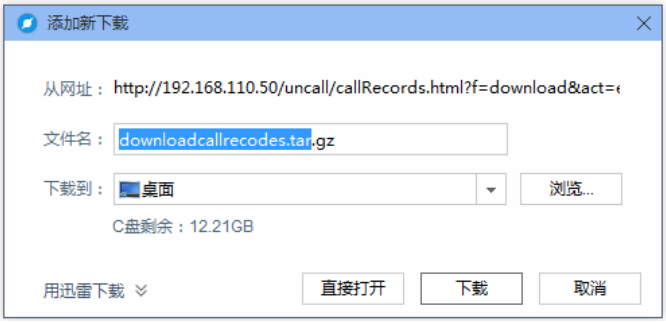


3.2 刷新

- 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。

4 未接来电

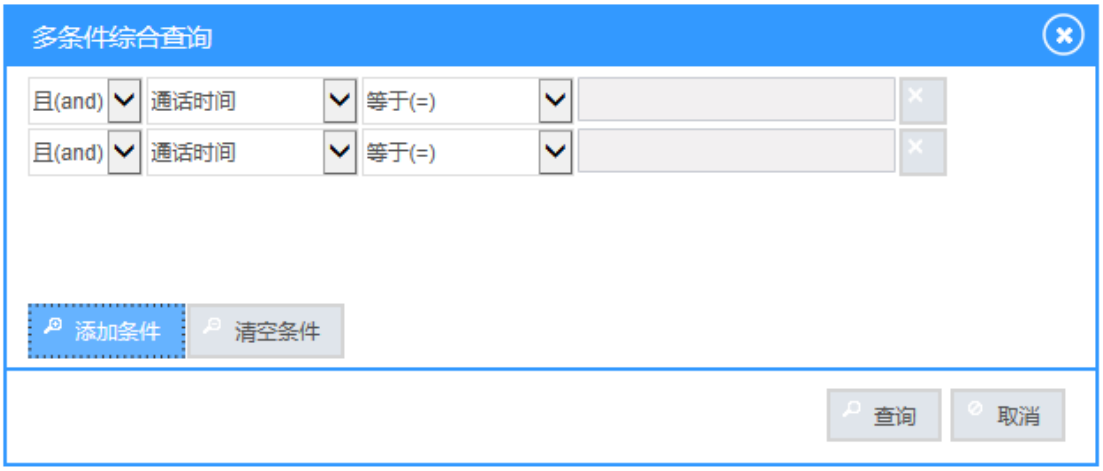
- 点击【未接来电】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

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。

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。

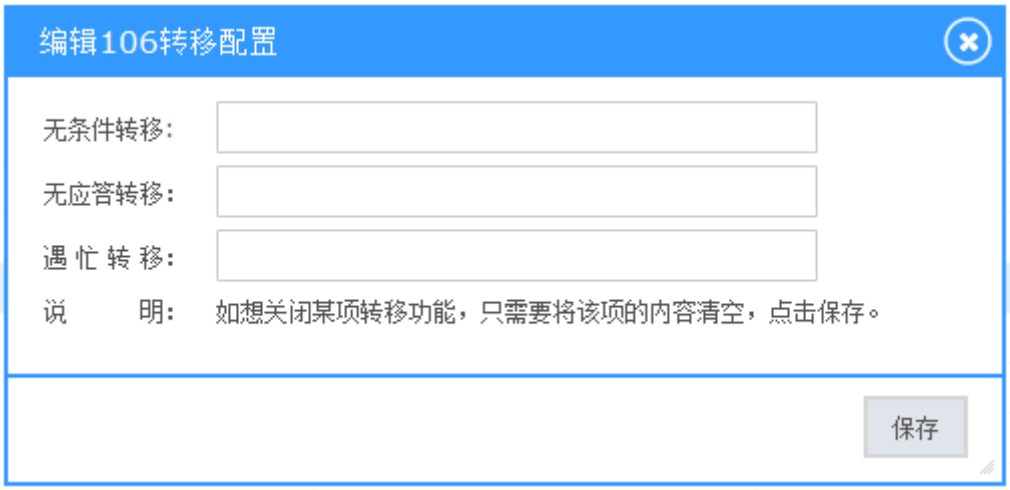
{主菜单}

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。

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。



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。

7 座席管理

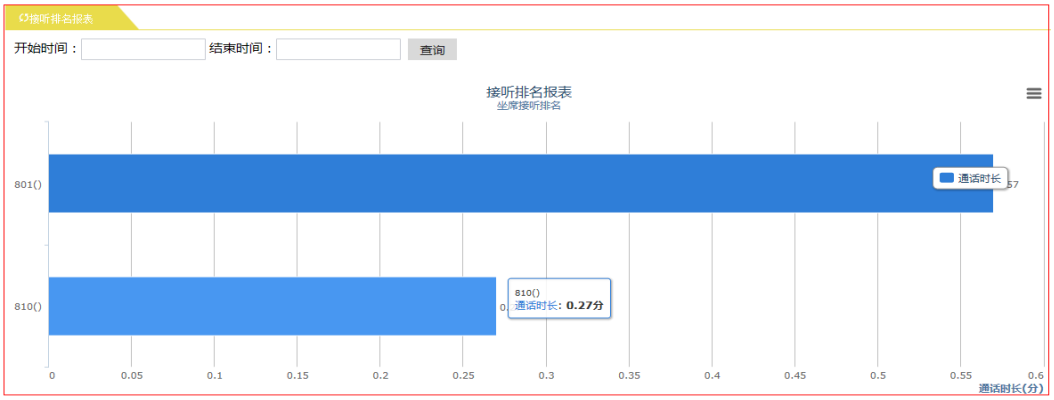
- 点击【座席管理】按钮，会出现如下图的界面，可以根据部门、分机号、姓名、状态进行查询。

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。

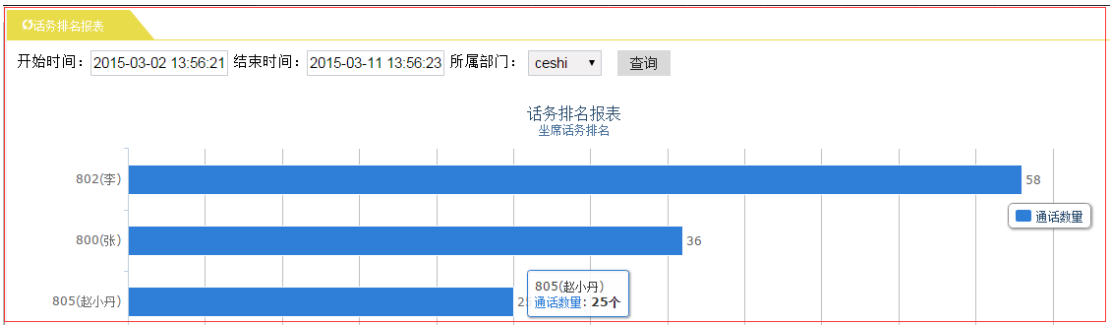
8 接听排名报表

- 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

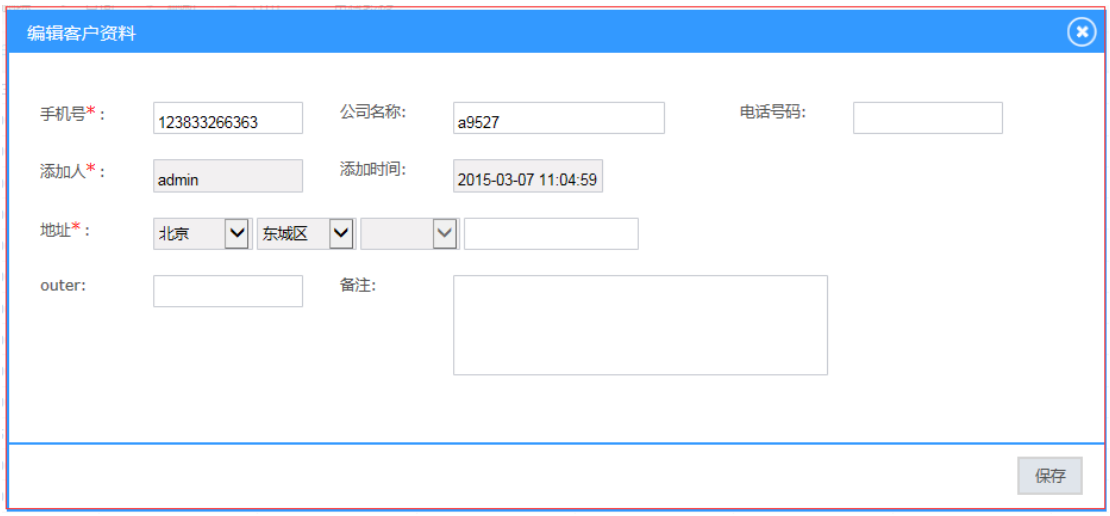
- 点击【客户列表】按钮，会出现如下图的界面。

{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。

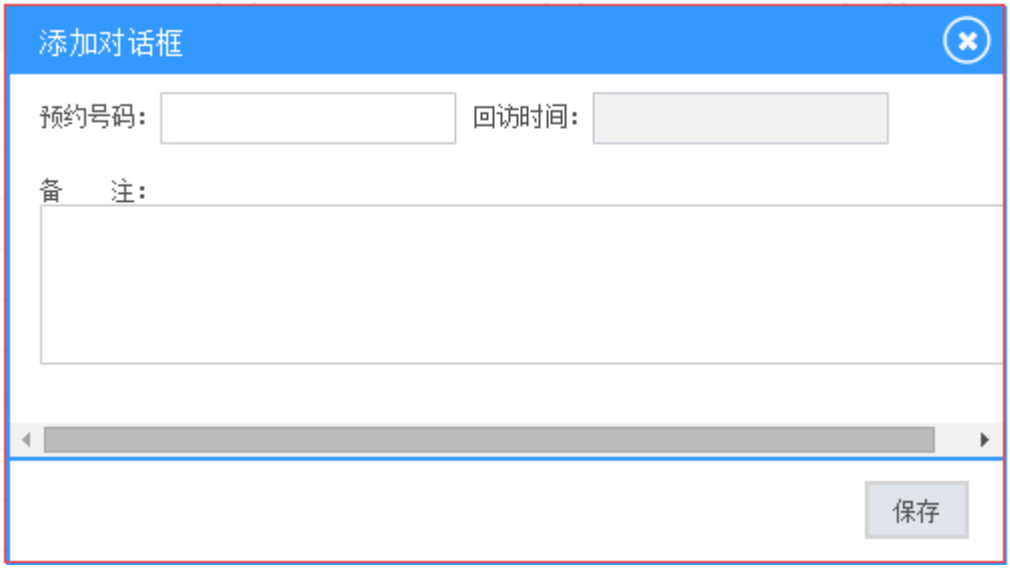
功能操作如下：

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。



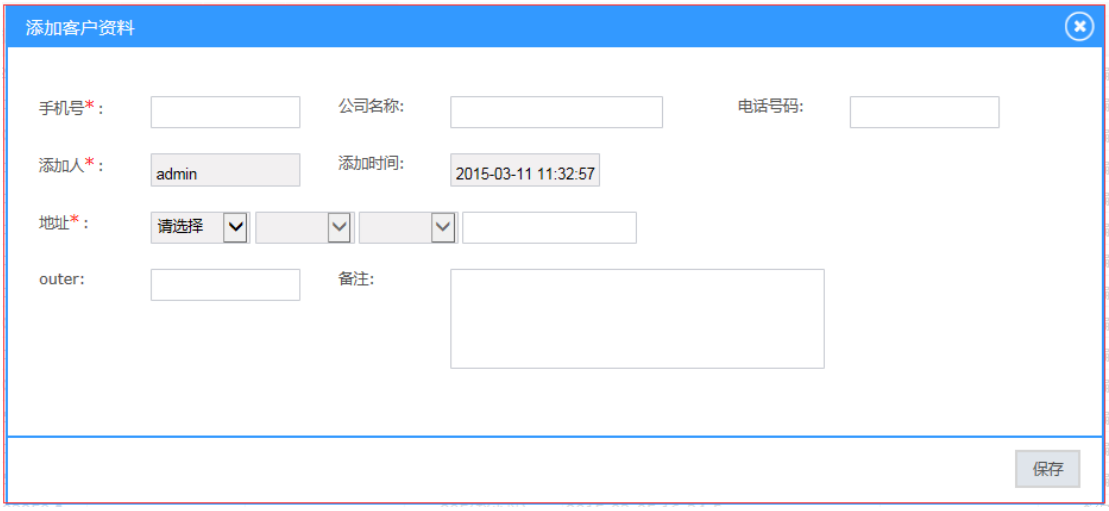
2：点击【删除】按钮，将弹出删除提示框，点击“确认”删除成功。

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。



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。

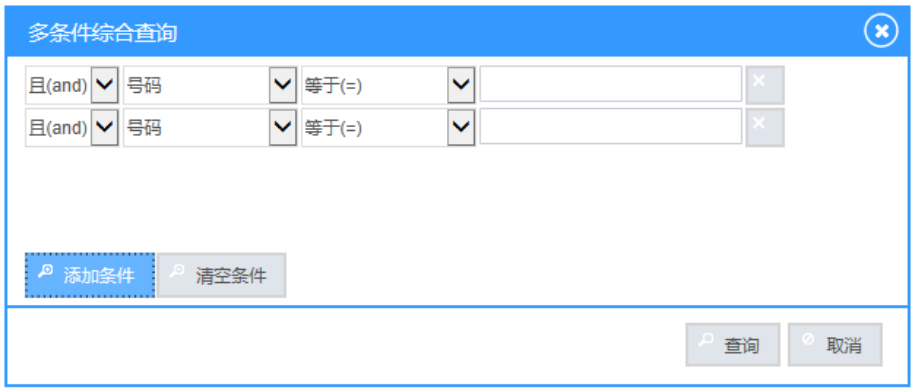


1.2 删除

- 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。

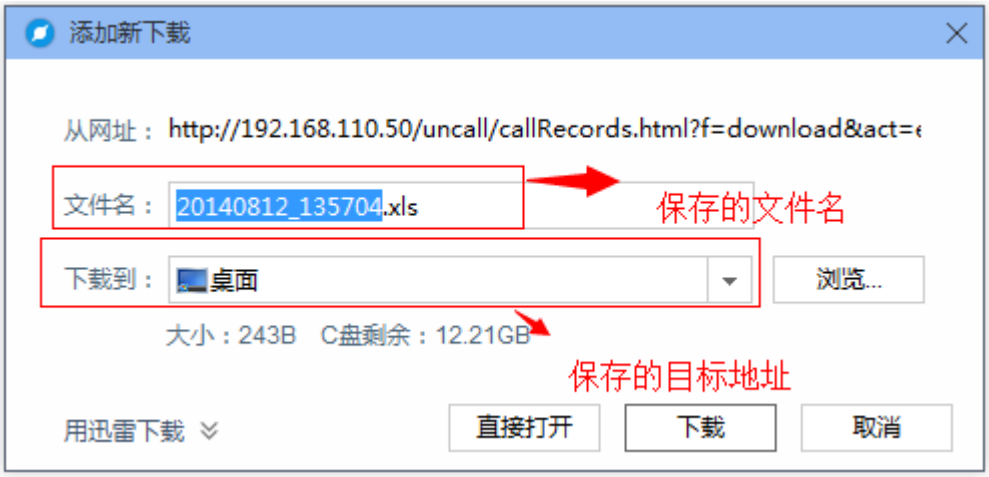


1.4 刷新

- 点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

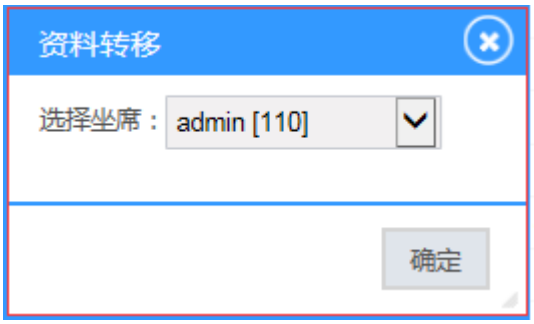
1.5 导出

- 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。



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}

- 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。

功能操作如下：

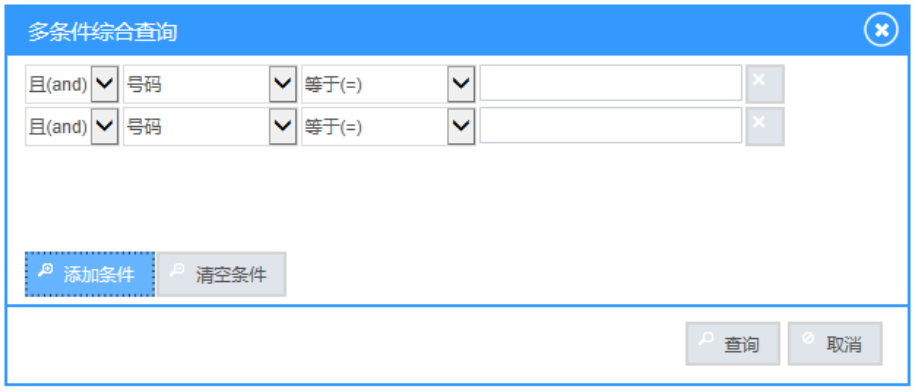
1：点击【删除】按钮，将弹出删除提示框，点击“确认”删除成功。

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。



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。

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

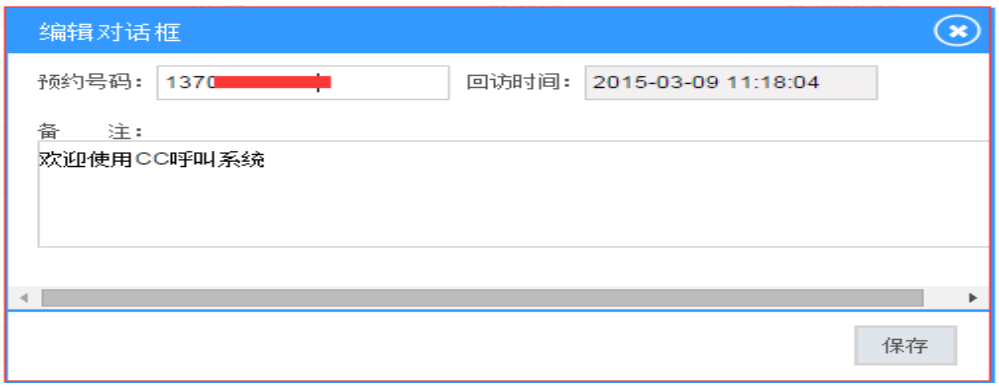
- 点击【预约登记】按钮，会出现如下图的界面。

{主菜单}

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。

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。



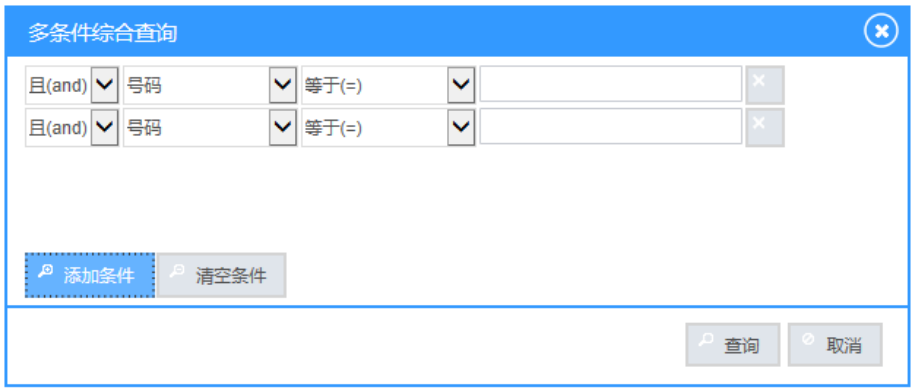
2：点击【删除】按钮，将弹出删除提示框，点击“确认”删除成功。

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。



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

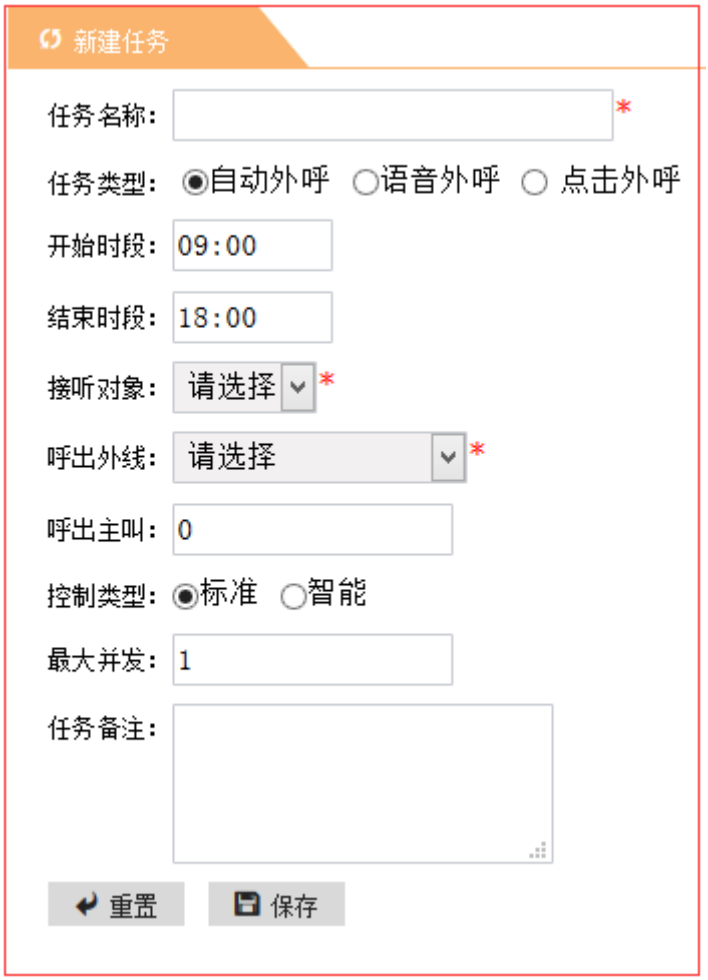
- 点击【导出】按钮，会对当前页面数据选择后，导出。没选，默认导出所以。

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。



- 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。

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；

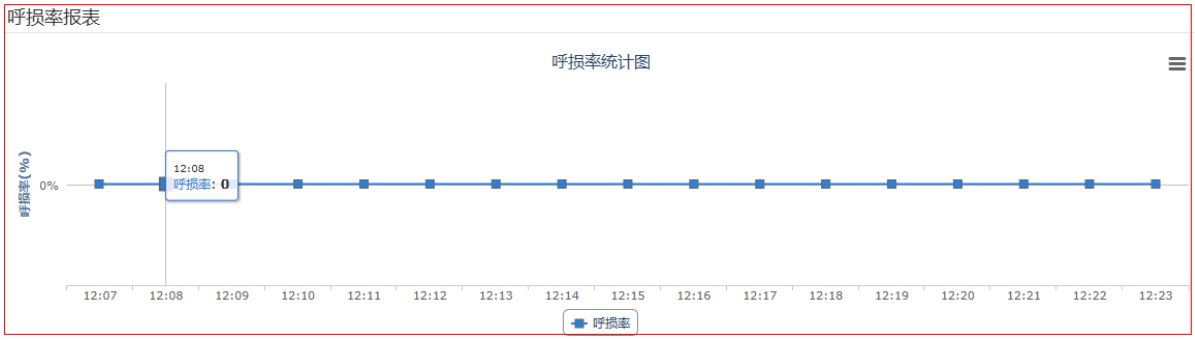
重启：重新执行呼叫；

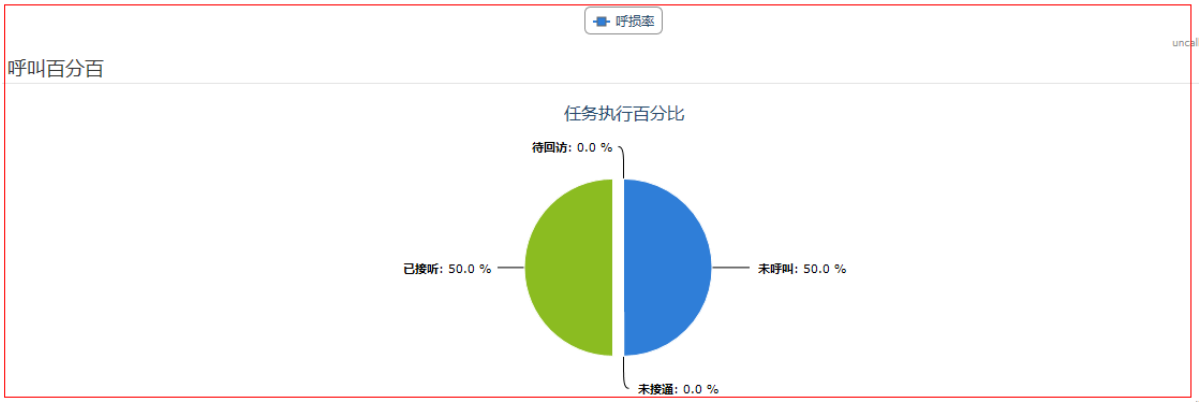
终结：结束任务。

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：

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：





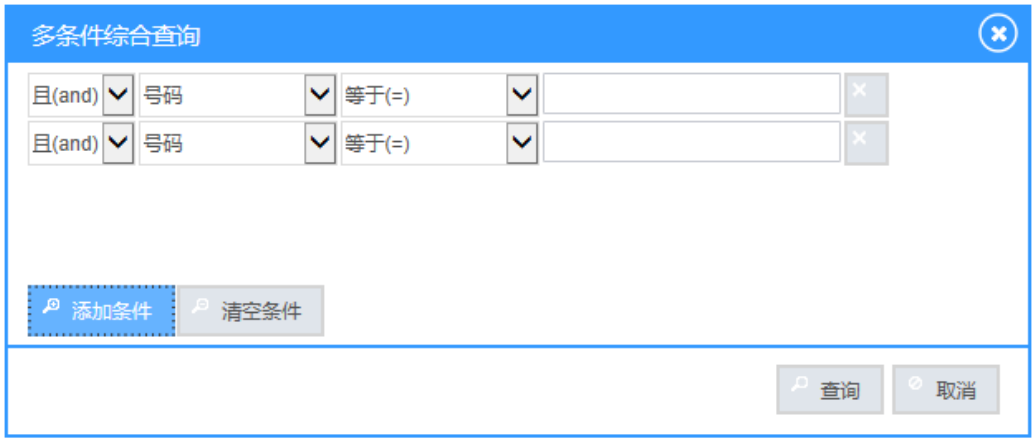
5 ： 点击【编辑】按钮后，客户修改任务。
6 ： 点击【删除】按钮后，删除此记录。

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

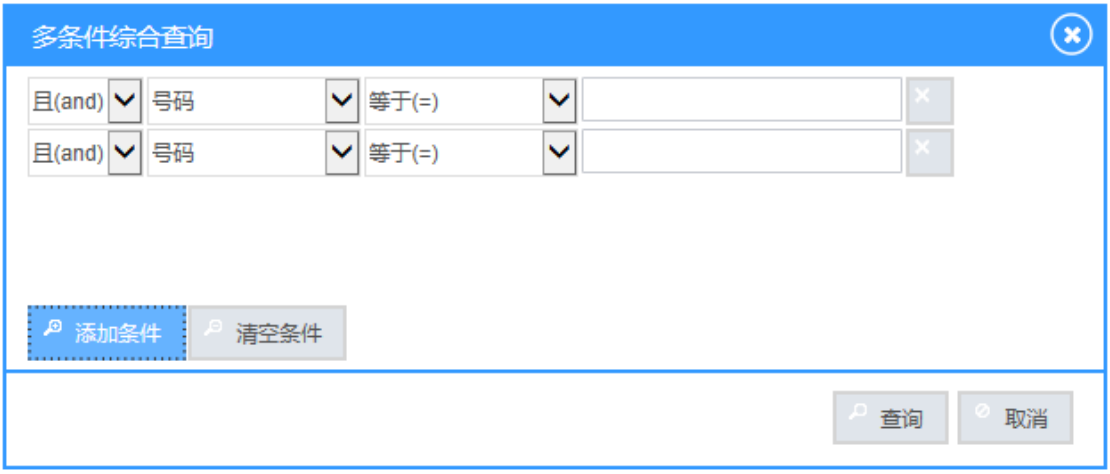
- 点击【任务列表】按钮，会出现如下图的界面，可以在此页面中查看相关的任务、建立时间、开始时段、结束时段等，同时也可以对相关的操作:编辑、删除操作。

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。



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。

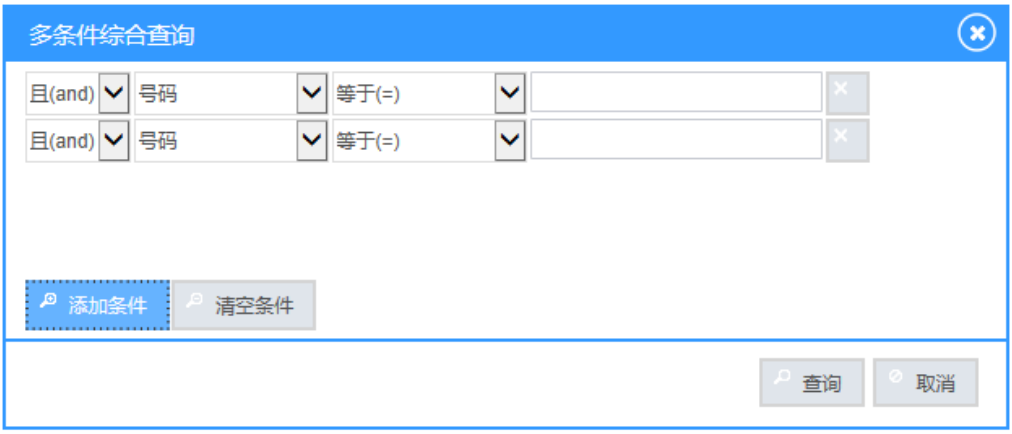
注解：1：未拨打的号码，可以点击 点击拨打，拨打通的号码，在此页面消失。

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。



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。

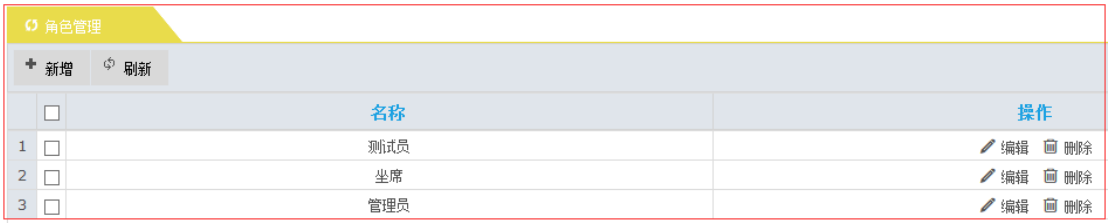
1. 角色管理

- 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。



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。

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。

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。

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。

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

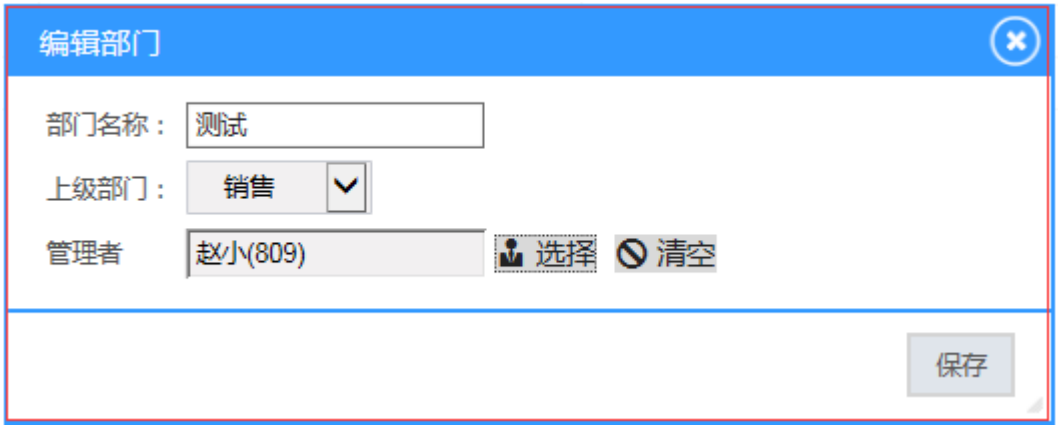
- 点击【部门管理】按钮，会出现如下图的界面。

{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。

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。



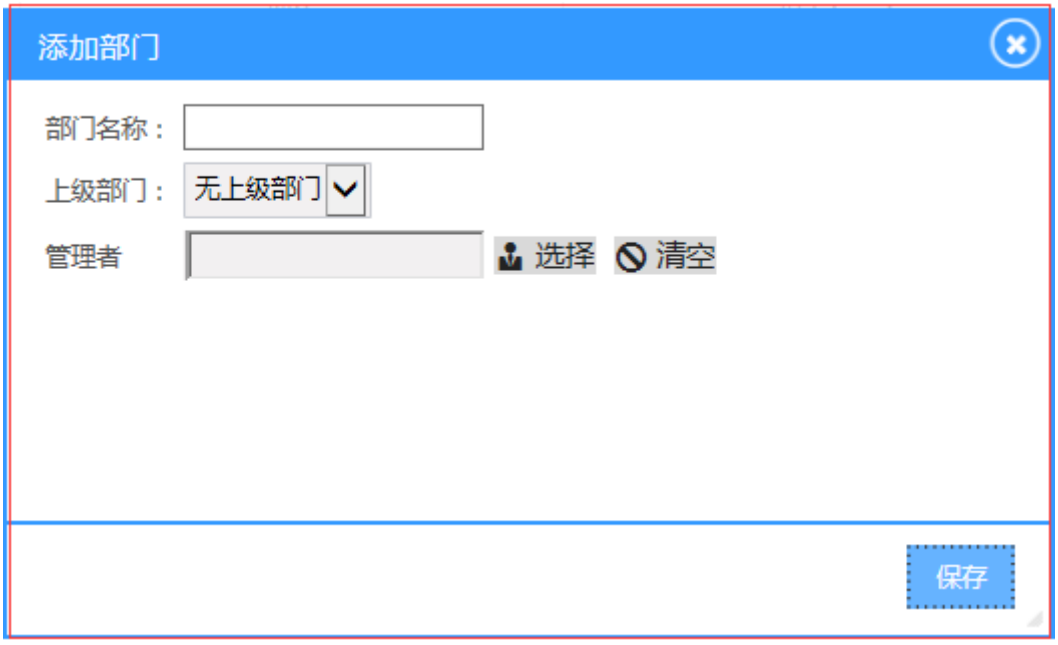
注解： 1：选择了管理者后，可以看见部门的所有人的，如果此管理者转移资料后，此客户列表页面还存在转移数据。

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。



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

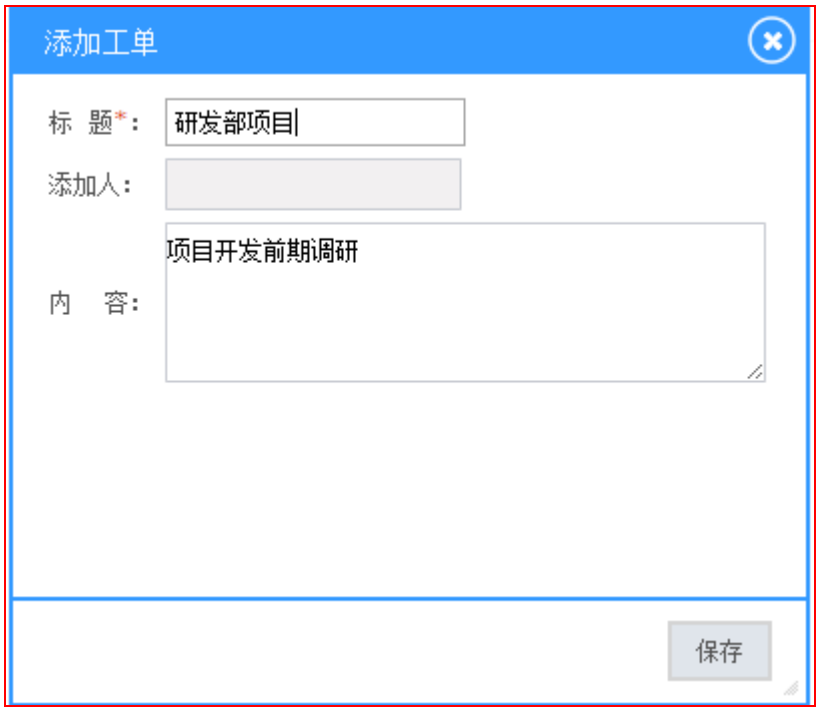
点击【工单】菜单，如图所示：

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。



1.2 刷新

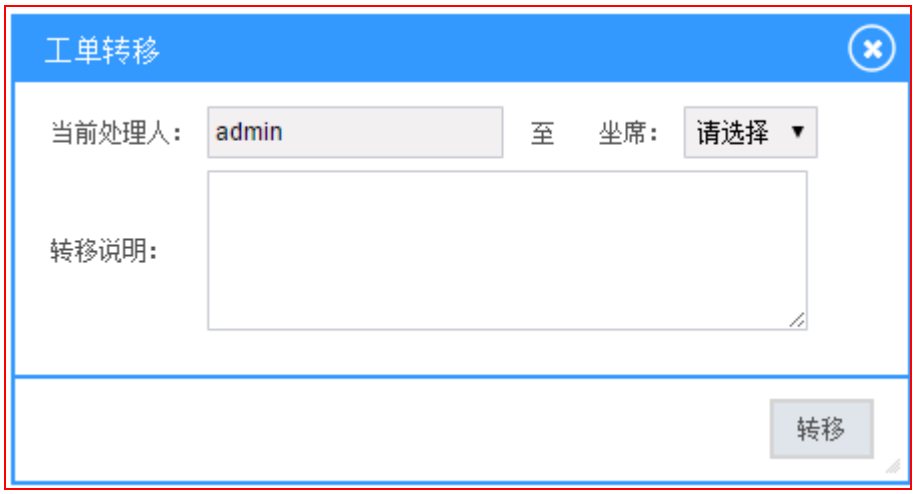
点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

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。

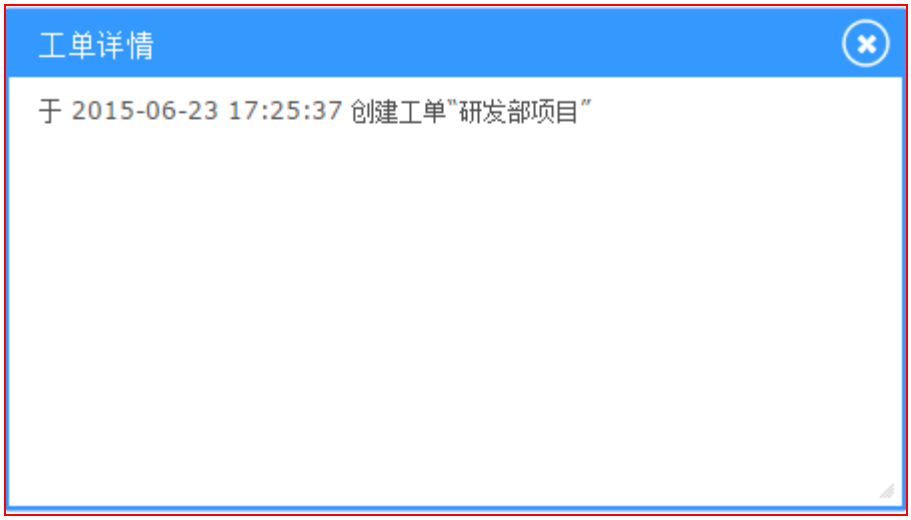
1.4 转移

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。



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。



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。

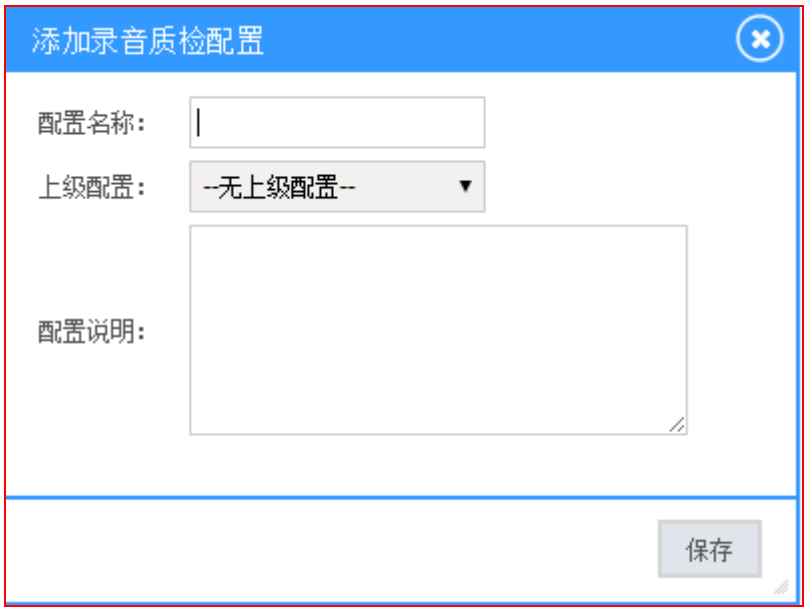
七. 系统配置

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。



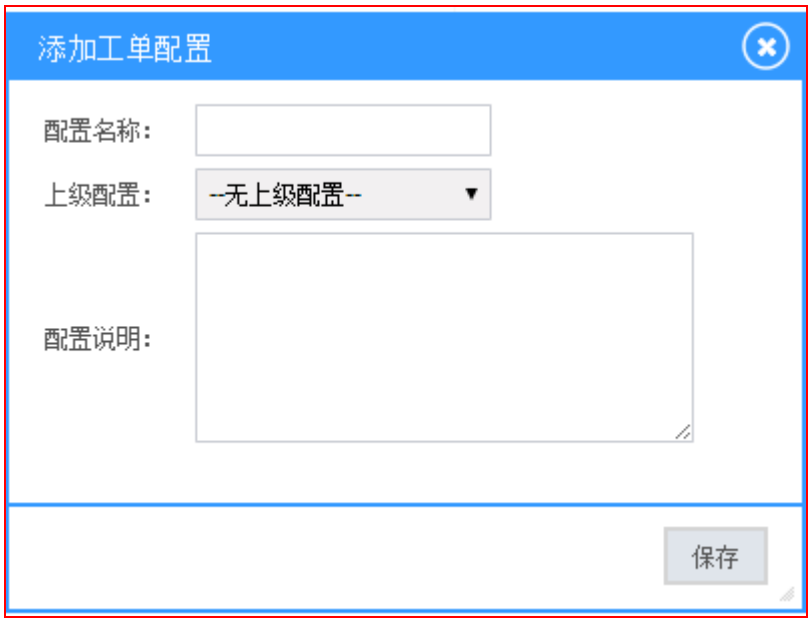
1.2 刷新

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。



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、关闭服务进行相关操作。

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。

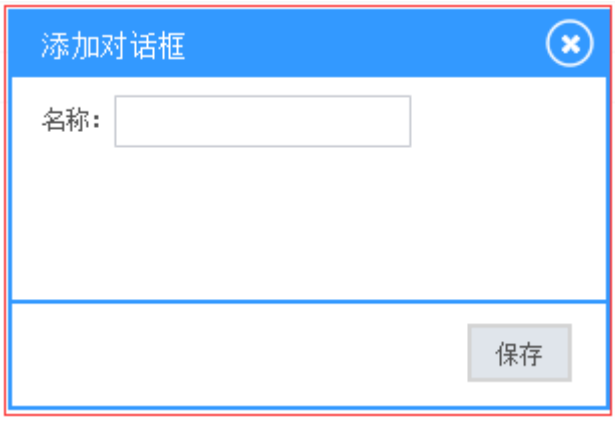
注：以上设置重新登录生效。

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。

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。

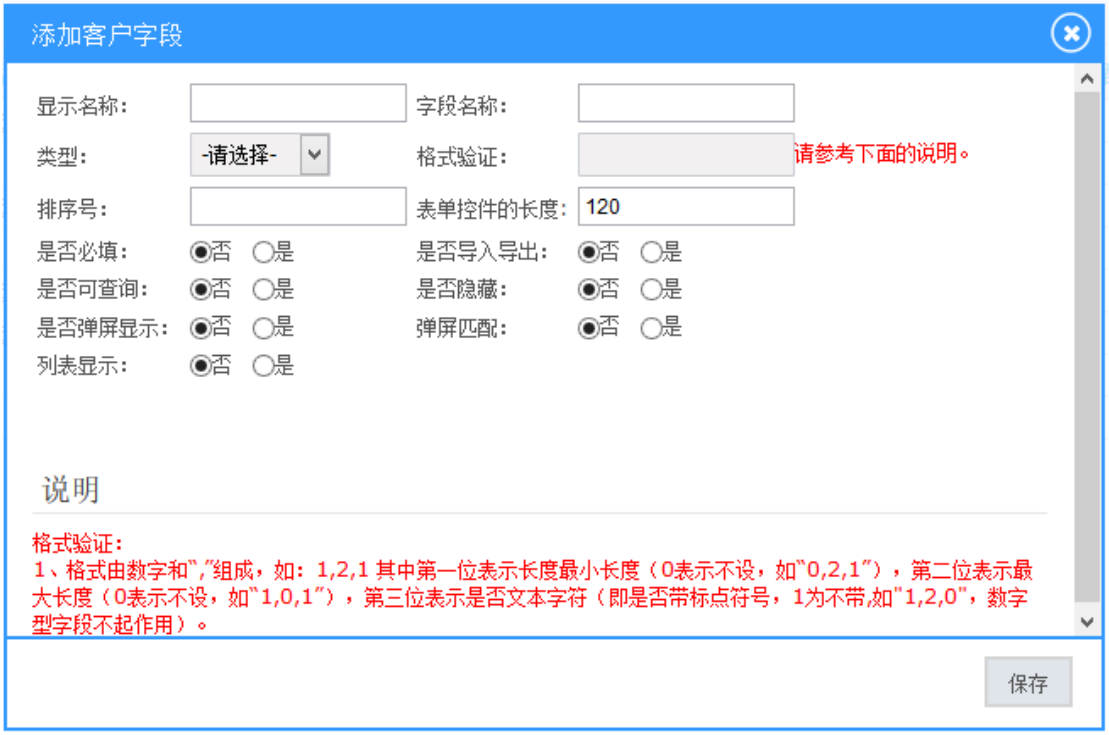
4 客户字段配置

- 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。

	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。



4.2 刷新

点击【刷新】按钮，会对当前页面进行重新加载。

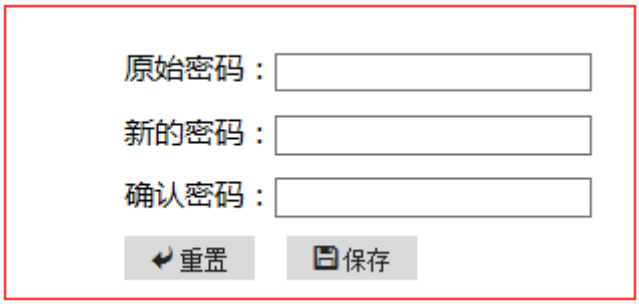
5 绑定分机

- 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。

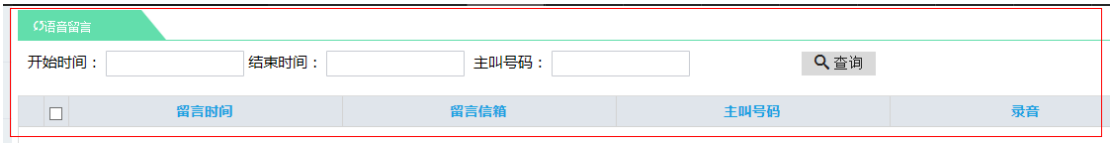
  注解：若座席未处于通话中状态，通话保持将不能成功。

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。

4 语音信箱

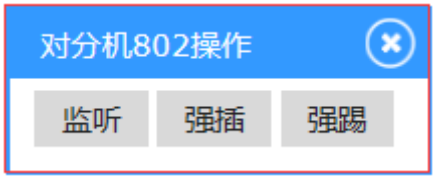
- 点击【语音信箱】按钮，当分机不在线时，可以点击此处，查看客户的留言信箱。



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。

9 注销系统

- 点击【注销系统】按钮，退出登录。

九. 按键说明

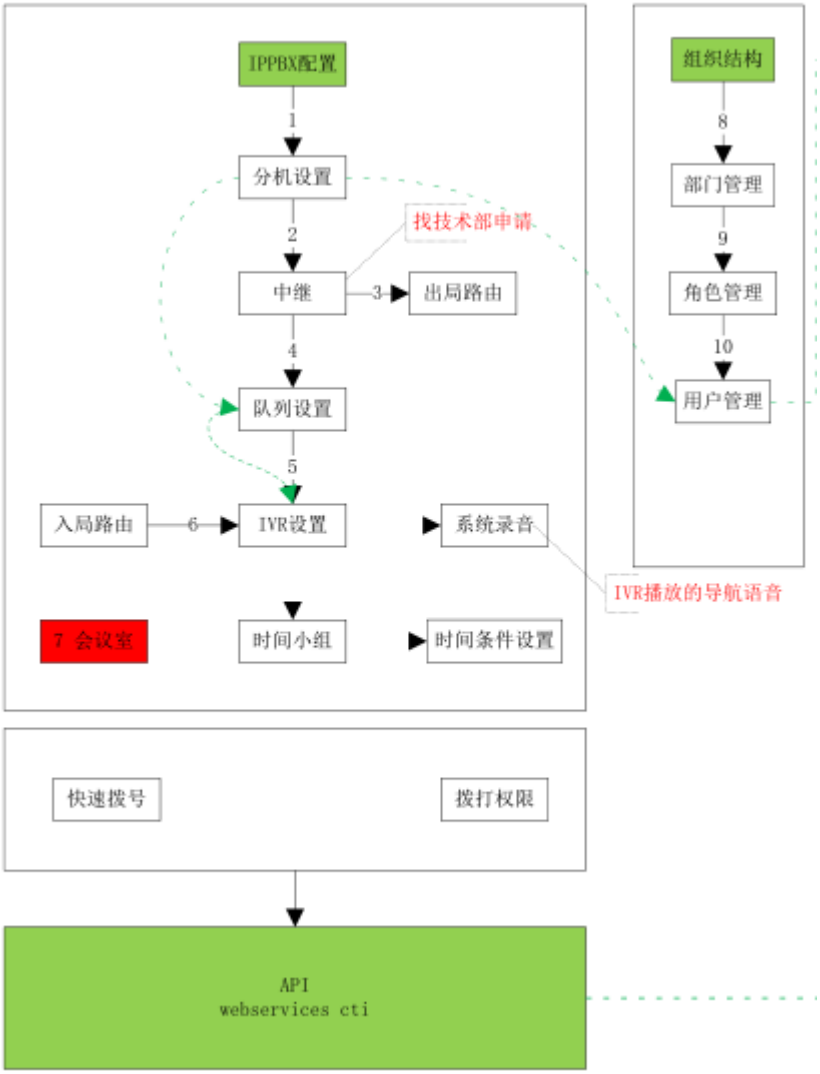
*81 摘机按健,添加示忙
*80 摘机按健,取消示忙
*82 摘机按健,播放呼入到当前分机的最后一个主叫.
*83 通话中按健,把对方号码标识到数据库标识表中
*86 摘机按健,播放之前用*83 标识的最后一条号码
*87 摘机按健,播放之前用*83 标识的最后倒数第二条号码
*88 摘机按健,播放之前用*83 标识的最后倒数第三条号码

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

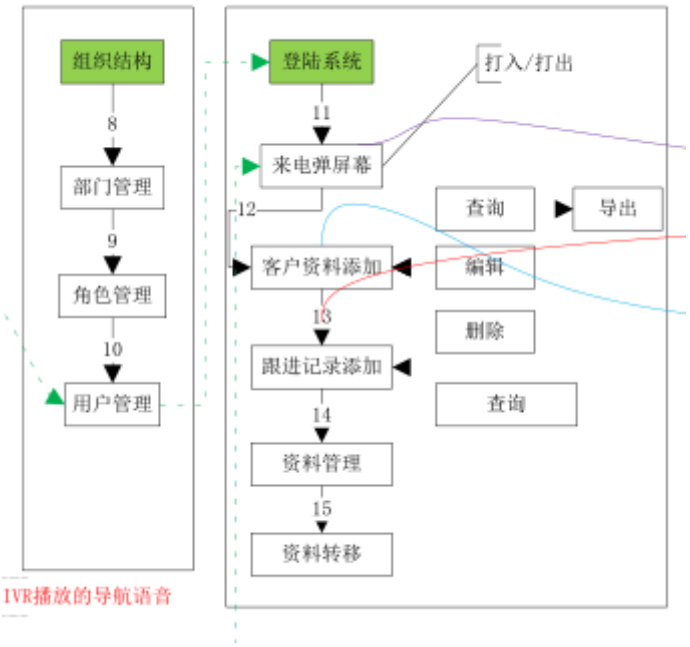
*851 摘机按健,把当前分机取消无条件转移
*852 摘机按健,把当前分机取消无应答转移
*853 摘机按健,把当前分机取消遇忙转移

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

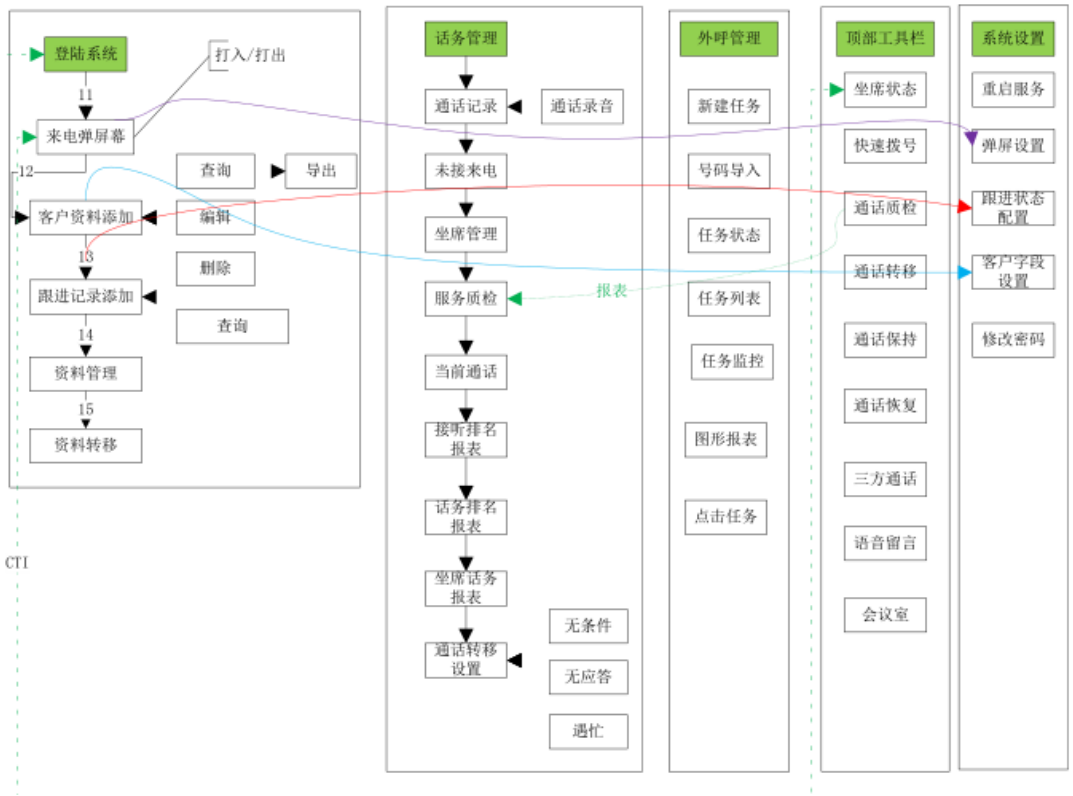
十. 系统流程图


IPPBX配置
1
分机设置
2
找技术部申请
中继
3
出局路由
4
队列设置
5
入局路由
6
IVR设置
系统录音
IVR播放的导航语音
7 会议室
时间小组
时间条件设置
组织结构
8
部门管理
9
角色管理
10
用户管理
快速拨号
拨打权限
API
webservices cti

（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。