



# 呼叫中心功能介绍

天迅网络科技有限公司

2010 年 10 月

# 目 录

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| 一、系统平台功能.....               | 4  |
| 1.1 自动语音导航.....             | 4  |
| 1.1.1 语音流程和信息内容.....        | 4  |
| 1.1.2 转人工座席.....            | 4  |
| 1.1.3 客户留言.....             | 4  |
| 1.1.4 直接转接到销售人员.....        | 4  |
| 1.2 座席分组与呼叫智能分配(ACD) .....  | 5  |
| 1.3 人工座席（控件提供功能）座席标准功能..... | 5  |
| 1.3.1 登录注销.....             | 5  |
| 1.3.2 暂停恢复.....             | 6  |
| 1.3.3 摘挂机.....              | 6  |
| 1.3.4 来电提示.....             | 7  |
| 1.3.5 来电号码显示.....           | 8  |
| 1.3.6 状态显示.....             | 8  |
| 1.3.7 座席间转接.....            | 10 |
| 1.3.8 座席外拨.....             | 11 |
| 1.3.9 座席求助.....             | 11 |
| 1.3.10 黑名单.....             | 13 |
| 1.3.11 坐席密码修改.....          | 13 |
| 1.3.12 保持和找回.....           | 14 |
| 1.4 班长座席功能.....             | 16 |
| 1.4.1 标准座席功能.....           | 16 |
| 1.4.2 座席监听.....             | 16 |
| 1.4.3 强插.....               | 16 |
| 1.4.4 强拆.....               | 17 |
| 1.4.5 拦截.....               | 18 |

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 1.5 座席后台管理.....          | 18 |
| 1.5.1 坐席管理.....          | 18 |
| 1.5.2 收听留言.....          | 21 |
| 1.5.3 录音质检.....          | 21 |
| 1.5.4 会员管理.....          | 27 |
| 1.5.5 座席会话.....          | 28 |
| 1.5.7 用户接口.....          | 28 |
| 1.6 手机万能排班管理.....        | 29 |
| 1.6.1 系统介绍.....          | 30 |
| 1.6.2 移动座席资料管理.....      | 32 |
| 1.6.2 手机排班查询.....        | 36 |
| 1.6.3 业务处理查询.....        | 37 |
| 1.6.4 系统管理.....          | 38 |
| 1.7 无纸化传真.....           | 41 |
| 1.7.1 客户端登录.....         | 41 |
| 1.7.2 发送传真.....          | 42 |
| 1.7.3 群发传真.....          | 42 |
| 1.7.4 接收传真.....          | 43 |
| 1.7.5 传真状态查询.....        | 43 |
| 1.8 停电应急支撑（话路断电直通） ..... | 44 |
| 二、业务功能.....              | 45 |
| 2.1 客户资料登记和查询.....       | 45 |
| 2.2 坐席外呼.....            | 45 |
| 2.3 来电业务登记（来电弹屏） .....   | 46 |
| 2.4 知识库.....             | 47 |
| 三、呼叫中心系统平台.....          | 48 |
| 3.1 程序接口.....            | 48 |
| 3.2 呼叫中心系统基本介绍.....      | 48 |

# 一、系统平台功能

## 1.1 自动语音导航

### 1.1.1 语音流程和信息内容

客户拨打服务热线时，首先进入自动语音导航流程，系统按照用户的按键选择进入人工座席。

例：来电播报友好的语音提示：您好，欢迎致电公司客服中心。

### 1.1.2 转人工座席

客户来电后，根据语音导航选择相应的人工服务，系统则将呼叫转至人工座席。

### 1.1.3 客户留言

如果是非工作时间，根据语音导航选择相应的人工服务，系统则会提示进入留言，您可以在听到滴声后开始留言。下次坐席登录后，会根据客户的留言的内容作相应的处理。

### 1.1.4 直接转接到销售人员

如果是非工作时间，客户又要求转接到人工的。根据语音导航提示选择相应的人工服务，系统则会直接转接到销售人员的坐席所绑定的手机号上。

## 1.2 座席分组与呼叫智能分配(ACD)

全部 8 个座席根据业务需要分为 1-2 组，分别处理不同的业务。

座席人员上班时，必须先登录客户服务系统（通过工号和密码进行登录），客户来电后，系统通过语音导航和呼叫智能分配（技能组等）将来电分配至已登录且最合适的座席。

当座席全忙时，系统会将呼叫放入等待队列并让来电收听和悦的音乐等待，同时提示座席尽快结束当前服务以便接听下一个电话。

## 1.3 人工座席（控件提供功能）座席标准功能

### 1.3.1 登录注销

座席登录时输入工号和密码即开始工作，系统开始向该座席分配来电；座席注销即结束工作，系统停止向该座席分配来电。

登录、注销：



**座席注销即结束工作，系统停止向该座席分配来电，电话功能都不能使用。需再次登录才可以重新开始工作。**

| 姓名  | 系统用户名 | 性别 | 联系方式          | 电话           | 手机           | QQ       | MSN      | 邮箱  | 备注 |
|-----|-------|----|---------------|--------------|--------------|----------|----------|-----|----|
| 未填写 | 999   | 男  |               | 15902030796  |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  | 22330031      |              |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 13919466353  |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 02885393224  |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 075533383755 |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 13585730842  |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 01051192252  |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 045181751810 |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 女  |               | 13075889560  |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 057185193503 |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 女  |               | 057763720527 |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 09162212647  |              |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 02122159990  |              |          |          |     |    |
| ddd | jack  | 男  | 1111111111... | 28872091     | 111111111111 | 22222222 | 22222222 | ddd |    |
| 未填写 |       | 女  |               | 13825680592  |              |          |          |     |    |

座席代表： 812 (文俊龙) 分机号码： 5916 登录时间： 2009-8-7 17:20:24 系统状态： 正常

## 1.3.2 暂停恢复

座席暂时离开座位或短时间休息时，可将工作状态设定为暂停，此时系统暂停向该座席分配来电；座席重新投入工作时即恢复为正常状态。



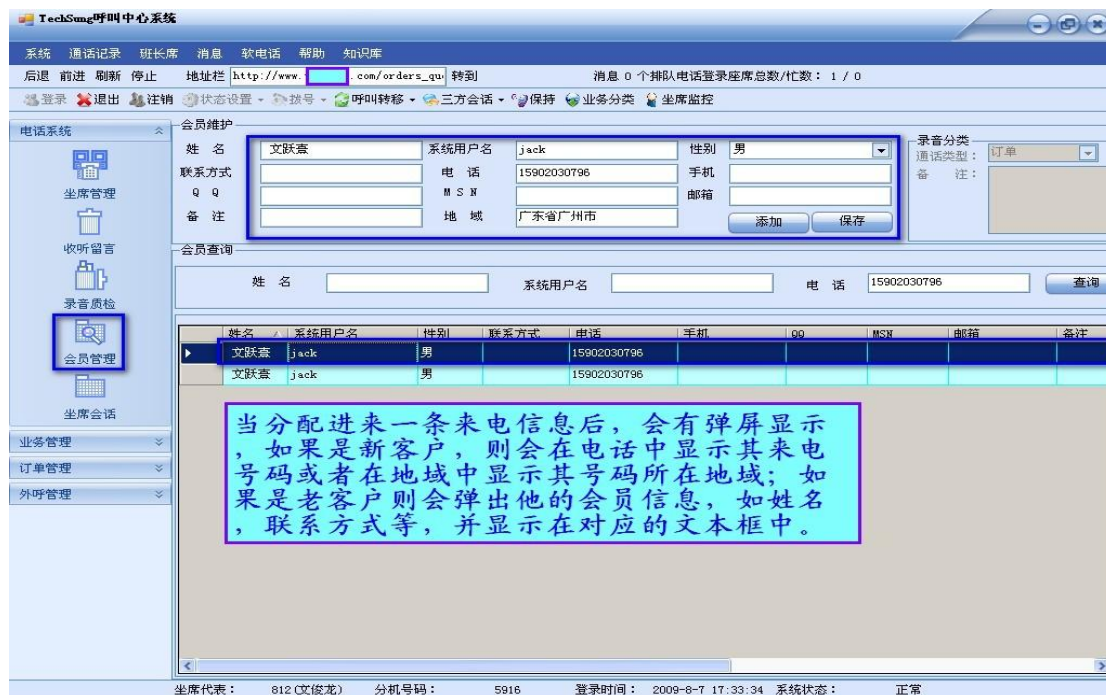
## 1.3.3 摘挂机

座席通过摘挂机按钮控制座席电话的摘挂动作，以配合专用座席电话的使用。



### 1.3.4 来电提示

当有来电接入座席时，座席界面会自动弹出显示各种来电信息，并在座席耳机中播放来电提示音。

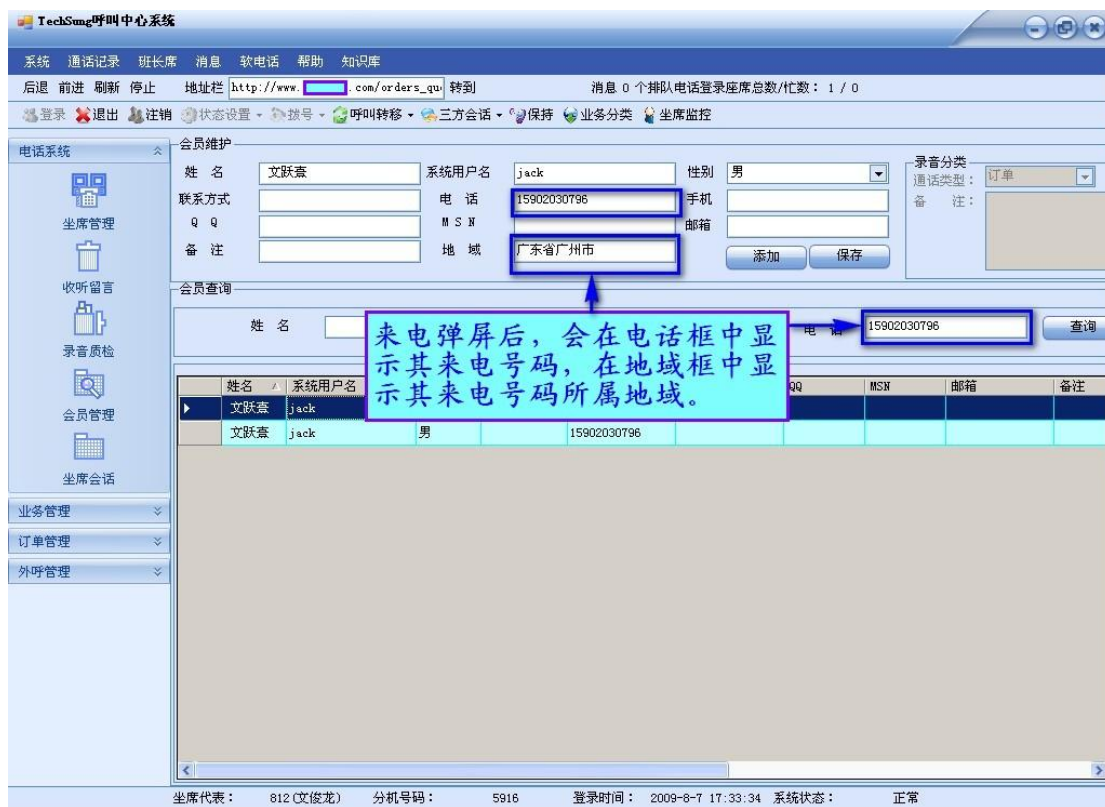


广州公司 广州市华景路 62~68 号 211C  
 研发中心 广州市中山大道 89 号华景软件园 C410  
 上海公司 上海市营口路 578 号海尚杰座 1 号楼 12L  
 电 话 +8613925095496 +86020 38267409  
 邮 箱 SALES@TECHSUNG.COM



### 1.3.5 来电号码显示

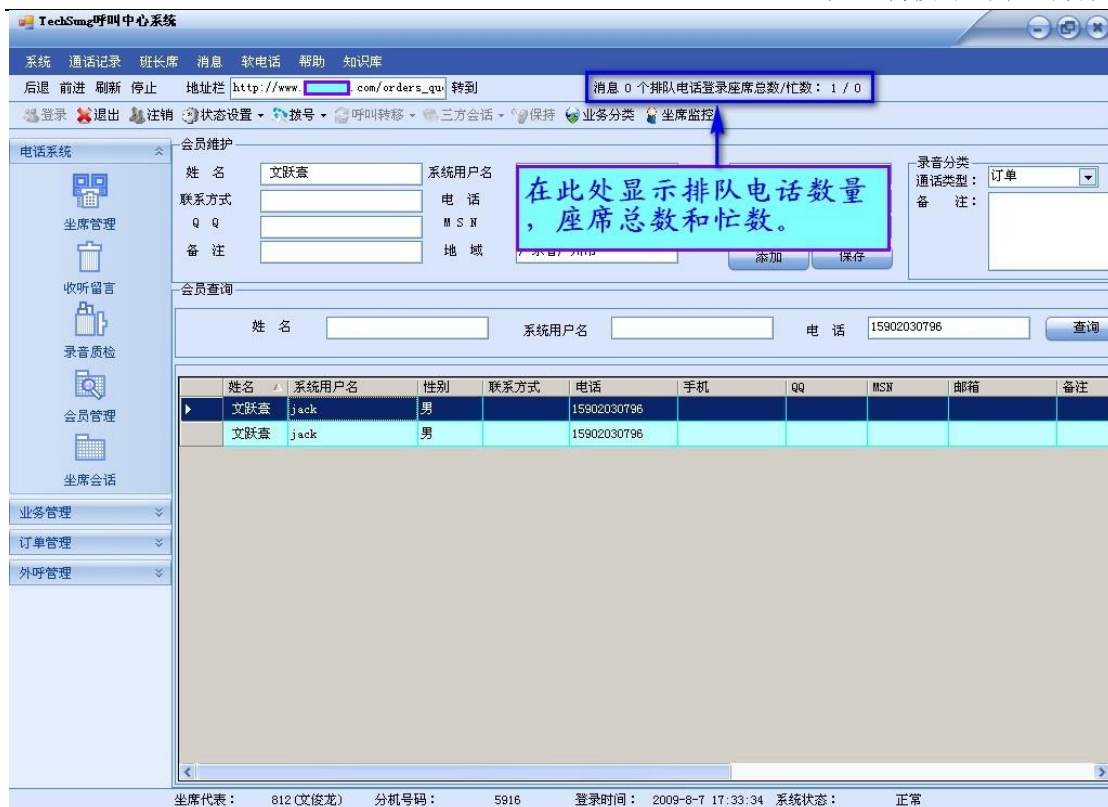
座席界面可显示来电号码（系统线路需支持“来电显示”），并可显示来电所属省、市、地区（包括手机）。系统支持 DTMF/FSK 制式的主叫号码。



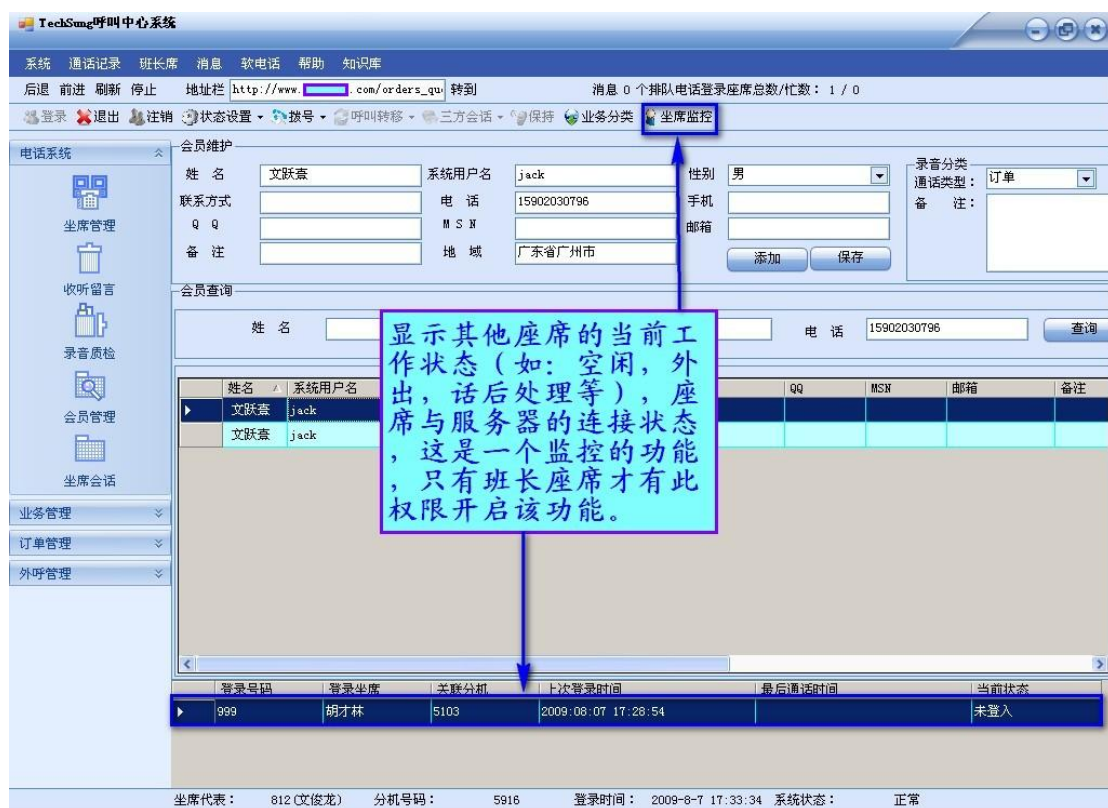
### 1.3.6 状态显示

显示座席当前工作状态（如振铃、通话、空闲等），当前系统中的排队数量，座席与服务器的连接状态，最近一次通话时长，以及座席接听来电数量等信息。



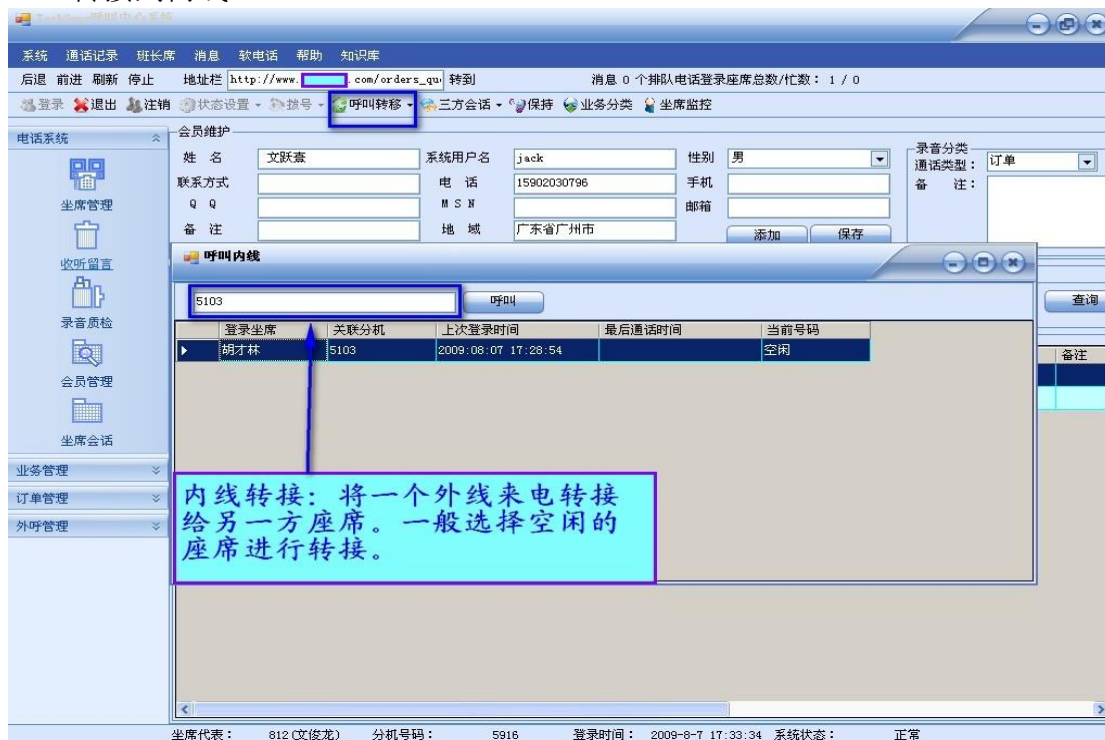


## 坐席监控

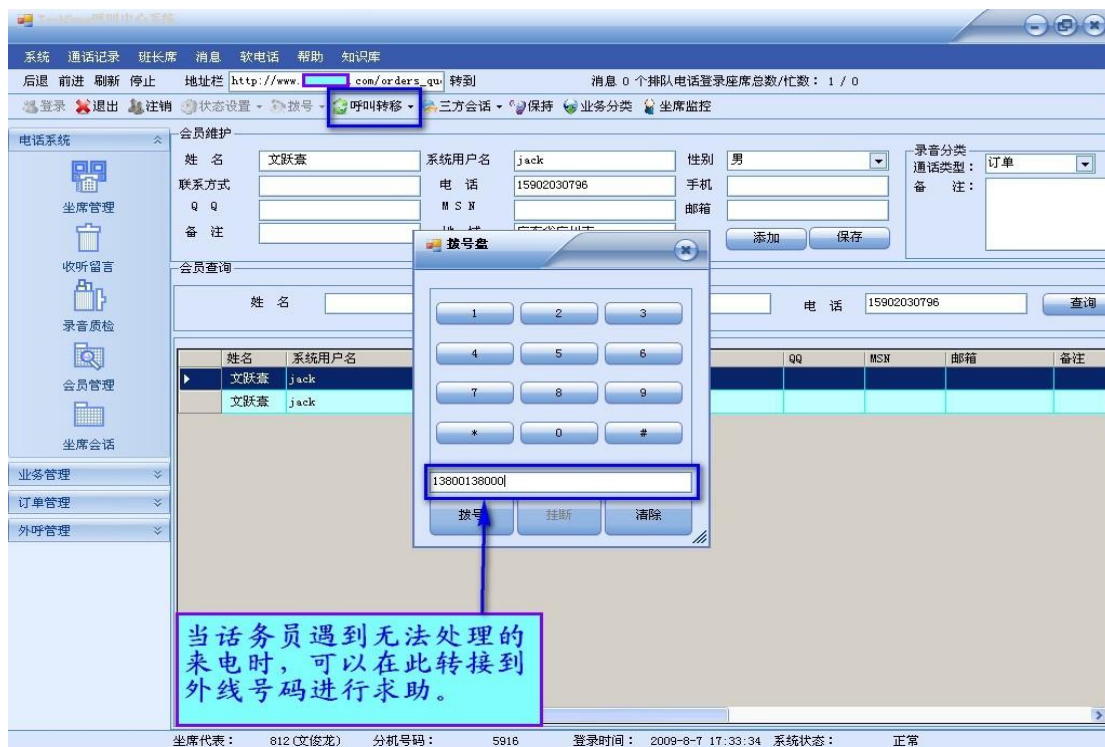


## 1.3.7 座席间转接

转接到内线：

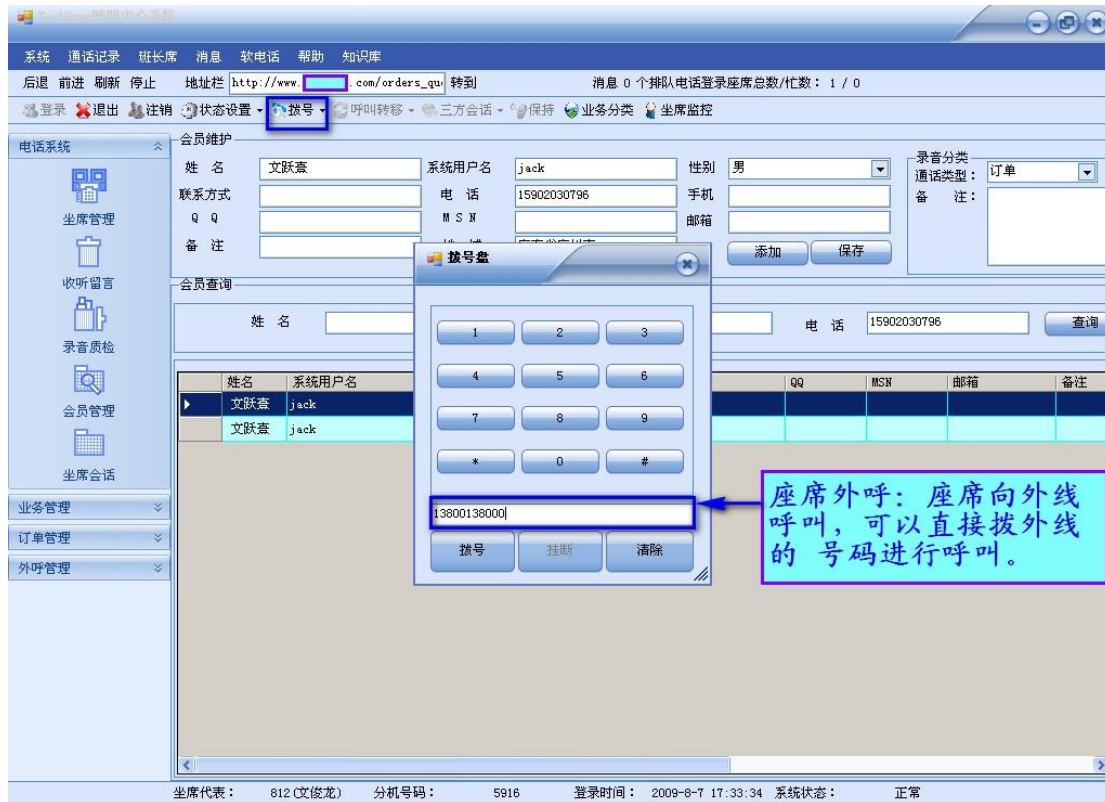


转接到外线：



## 1.3.8 座席外拨

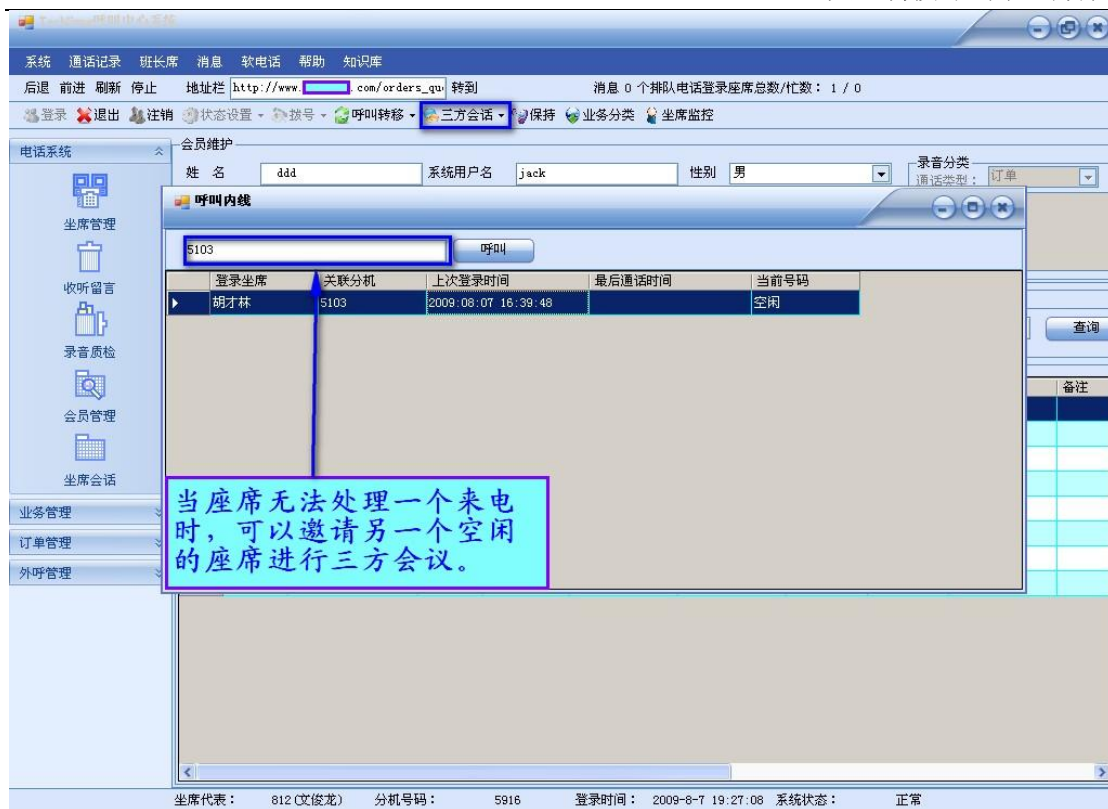
座席可通过软电话输入号码，拨打用户电话。



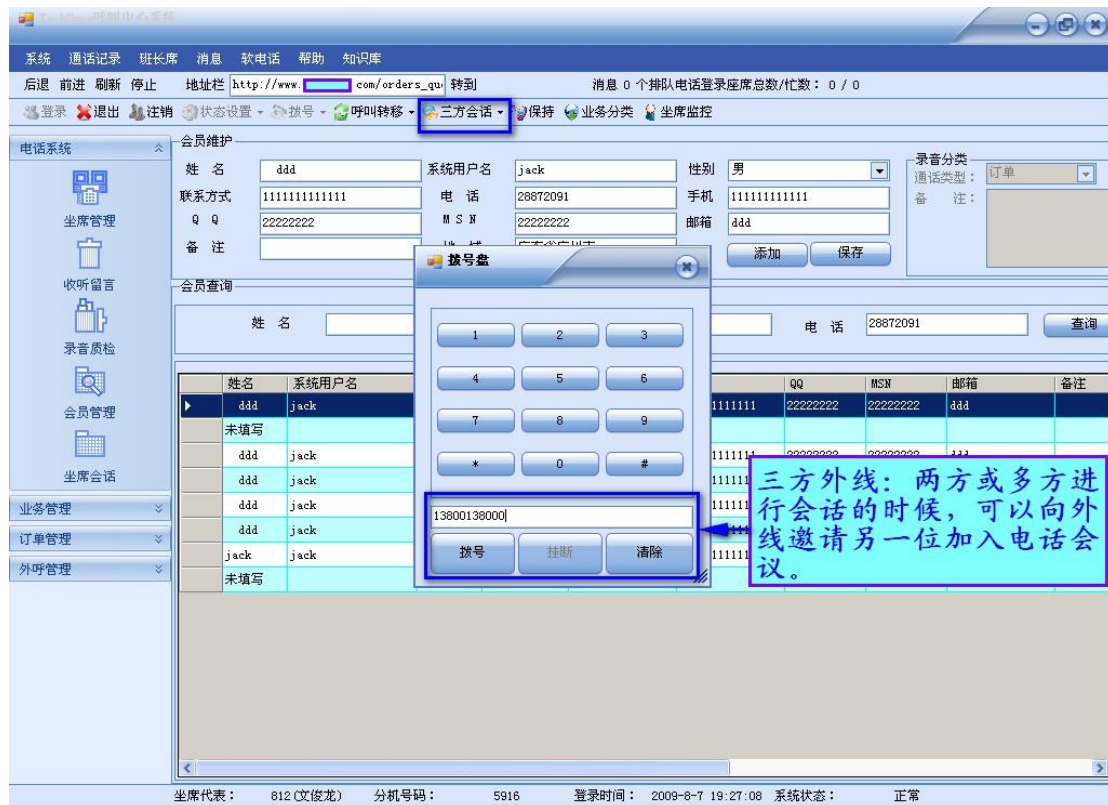
## 1.3.9 座席求助

座席可向班长座席发送求助消息（如请求三方通话、拦截等）。

三方内线：



### 三方外线:

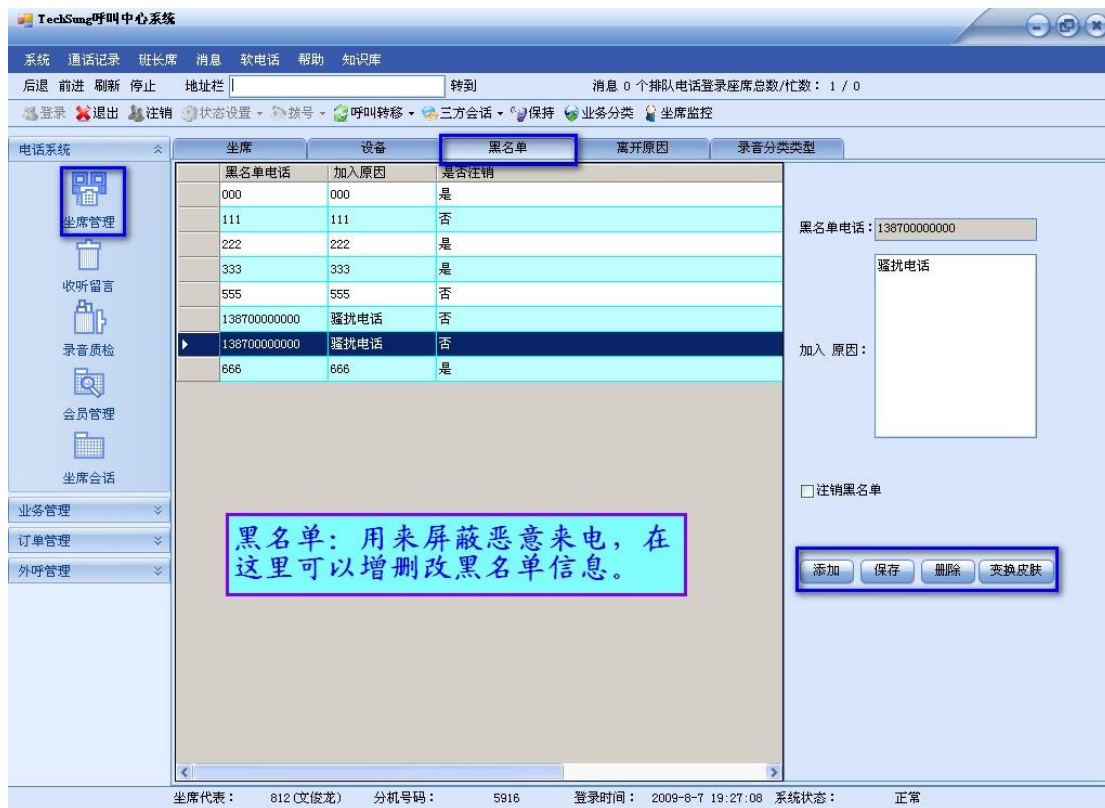


广州公司 广州市华景路 62~68 号 211C  
 研发中心 广州市中山大道 89 号华景软件园 C410  
 上海公司 上海市营口路 578 号海尚杰座 1 号楼 12L  
 电 话 +8613925095496 +86020 38267409  
 邮 箱 SALES@TECHSUNG.COM



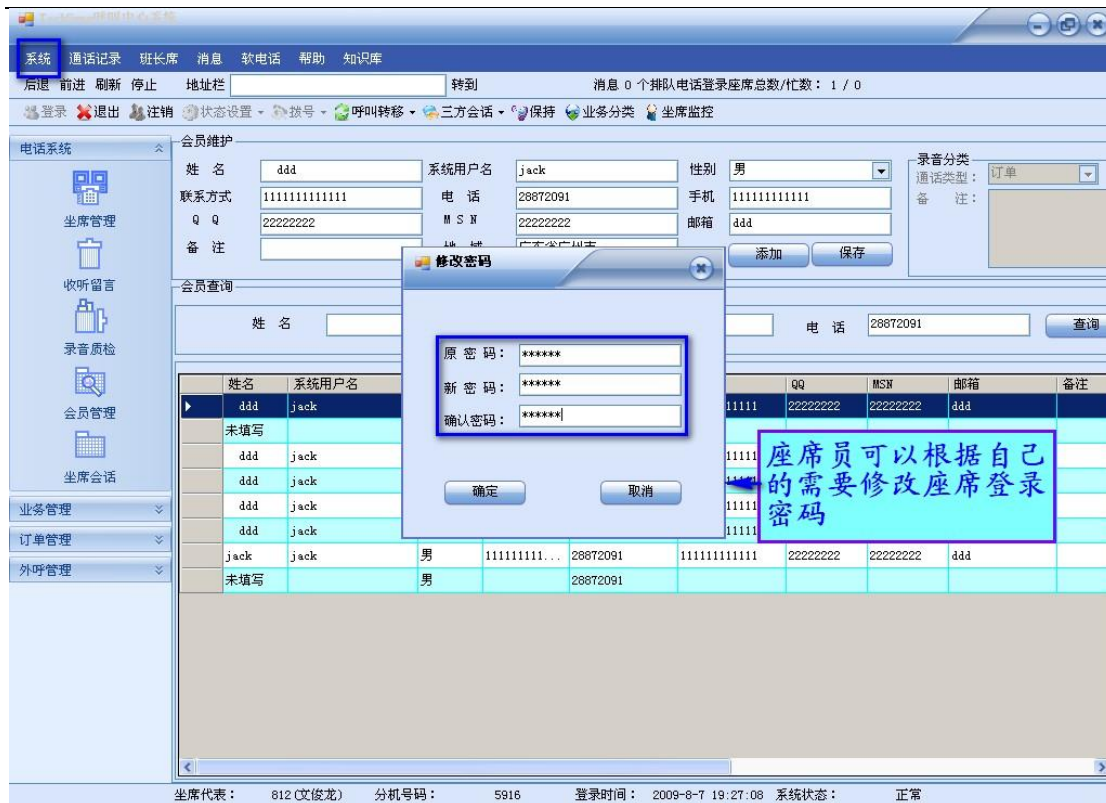
### 1.3.10 黑名单

可以屏蔽恶意来电号码



### 1.3.11 坐席密码修改

座席员可以修改自己的登录密码。



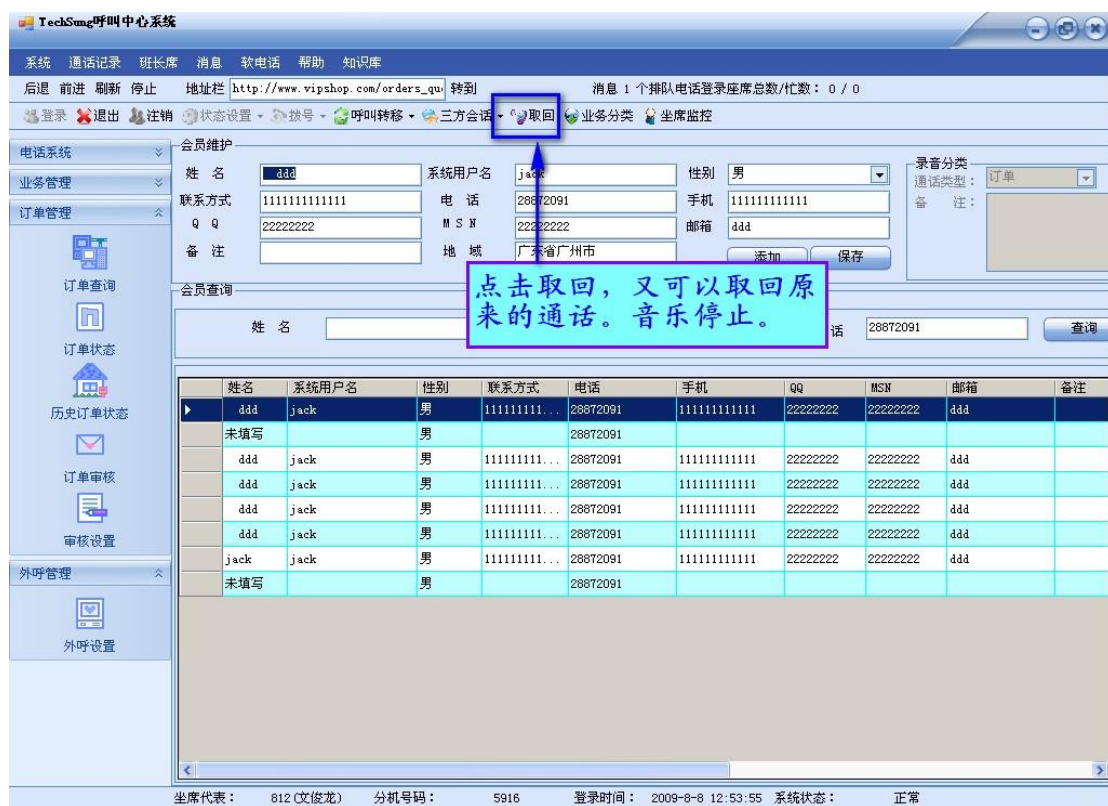
### 1.3.12 保持和找回

保持是可以为了客户不听到话务员与其他的谈话，话务员点击保持，便可以让用户听音乐，然后点击找回便可以找回通话。

保持：



找回：



广州公司 广州市华景路 62~68 号 211C  
 研发中心 广州市中山大道 89 号华景软件园 C410  
 上海公司 上海市营口路 578 号海尚杰座 1 号楼 12L  
 电 话 +8613925095496 +86020 38267409  
 邮 箱 [SALES@TECHSUNG.COM](mailto:SALES@TECHSUNG.COM)



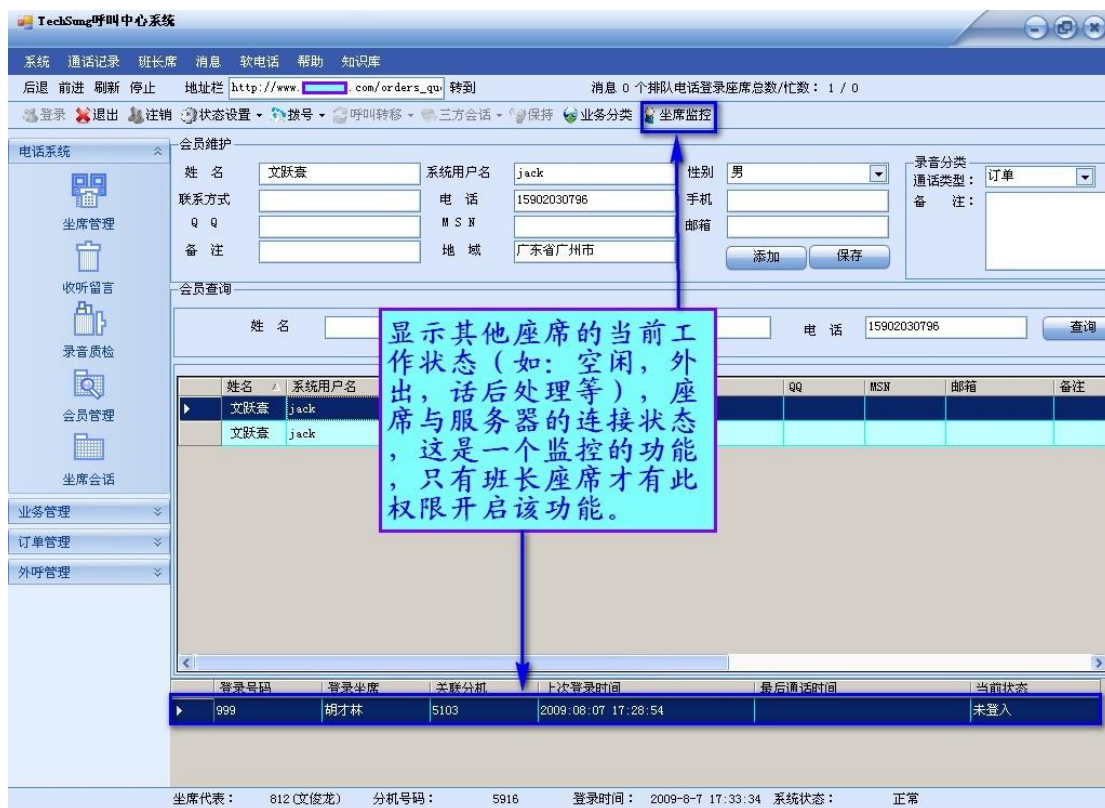
## 1.4 班长座席功能

### 1.4.1 标准座席功能

班长座席具备普通座席的所有功能。

### 1.4.2 座席监听

可全程监听任何座席的通话过程。



### 1.4.3 强插

在监听过程中可强行插入座席与来电客户之间的通话，实现三方通话。

**TechSung呼叫中心系统**

系统 通话记录 班长席 消息 软电话 帮助 知识库

后退 前进 刷新 停止 地址栏 转到 消息 0 个排队电话登录座席总数/忙数: 1 / 1

登录 退出 注销 状态设置 拨号 呼叫转移 三方会议 保持 业务分类 坐席监控

**电话系统**

会员维护

姓名:  系统用户名:  性别: 男

联系方式:  电话:  手机:

QQ:  MSN:  邮箱:

备注:  地域:

添加 保存

录音分类: 通话类型: 订单 备注:

**会员查询**

姓名:  系统用户名:  电话:  查询

| 姓名  | 系统用户名 | 性别 | 联系方式     | 电话           | 手机 | QQ | MSN | 邮箱 | 备注 |
|-----|-------|----|----------|--------------|----|----|-----|----|----|
| 文跃奎 | jack  | 男  |          | 15902030796  |    |    |     |    |    |
| 未填写 |       | 男  | 22330031 |              |    |    |     |    |    |
| 未填写 |       | 男  |          | 13919466353  |    |    |     |    |    |
|     |       |    |          | 02885393224  |    |    |     |    |    |
|     |       |    |          | 075533383755 |    |    |     |    |    |
|     |       |    |          | 13585730842  |    |    |     |    |    |
|     |       |    |          | 01051192252  |    |    |     |    |    |
|     |       |    |          | 045181751810 |    |    |     |    |    |
|     |       |    |          | 13075889560  |    |    |     |    |    |
|     |       |    |          | 057185193503 |    |    |     |    |    |

点击右键有强插的功能，在监听过程中可以强行插入座席与来电客户之间的通话，实现三方会议。

| 登录号码 | 登录坐席 | 关联分机 | 上次登录时间              | 最后通话时间            | 当前状态 |
|------|------|------|---------------------|-------------------|------|
| 999  | 胡才林  | 5103 | 2009-08-07 16:39:48 | 2009-8-7 19:52:20 | 通话中  |

坐席代表: 812 (文俊龙) 分机号码: 5916 登录时间: 2009-8-7 19:51:49 系统状态: 正常

## 1.4.4 强拆

可强行拆除座席与来电方的通话。

**TechSung呼叫中心系统**

系统 通话记录 班长席 消息 软电话 帮助 知识库

后退 前进 刷新 停止 地址栏 转到 消息 0 个排队电话登录座席总数/忙数: 1 / 1

登录 退出 注销 状态设置 拨号 呼叫转移 三方会议 保持 业务分类 坐席监控

**电话系统**

会员维护

姓名:  系统用户名:  性别: 男

联系方式:  电话:  手机:

QQ:  MSN:  邮箱:

备注:  地域:

添加 保存

录音分类: 通话类型: 订单 备注:

**会员查询**

姓名:  系统用户名:  电话:  查询

| 姓名  | 系统用户名 | 性别 | 联系方式     | 电话           | 手机 | QQ | MSN | 邮箱 | 备注 |
|-----|-------|----|----------|--------------|----|----|-----|----|----|
| 文跃奎 | jack  | 男  |          | 15902030796  |    |    |     |    |    |
| 未填写 |       | 男  | 22330031 |              |    |    |     |    |    |
| 未填写 |       | 男  |          | 13919466353  |    |    |     |    |    |
| 未填写 |       | 男  |          | 02885393224  |    |    |     |    |    |
| 未填写 |       | 男  |          | 075533383755 |    |    |     |    |    |
| 未填写 |       | 男  |          | 13585730842  |    |    |     |    |    |
| 未填写 |       | 男  |          | 01051192252  |    |    |     |    |    |

点击右键有强行注销掉座席的功能。

| 登录号码 | 登录坐席 | 关联分机 | 上次登录时间              | 最后通话时间            | 当前状态 |
|------|------|------|---------------------|-------------------|------|
| 999  | 胡才林  | 5103 | 2009-08-07 16:39:48 | 2009-8-7 19:52:20 | 通话中  |

坐席代表: 812 (文俊龙) 分机号码: 5916 登录时间: 2009-8-7 19:51:49 系统状态: 正常

## 1.4.5 拦截

在监听过程中可将呼叫拦截过来，由班长进行服务。

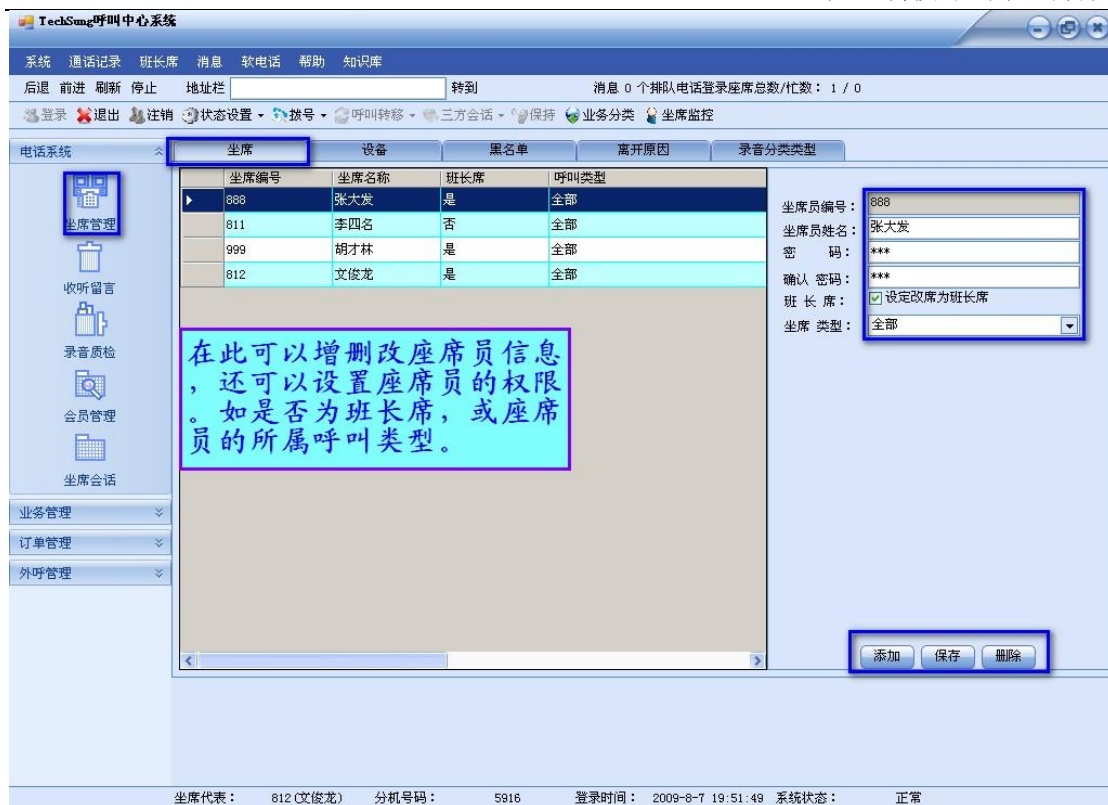


## 1.5 座席后台管理

### 1.5.1 坐席管理

☎ 坐席信息增删改以及分配业务；

☎ 管理坐席权限，账号；



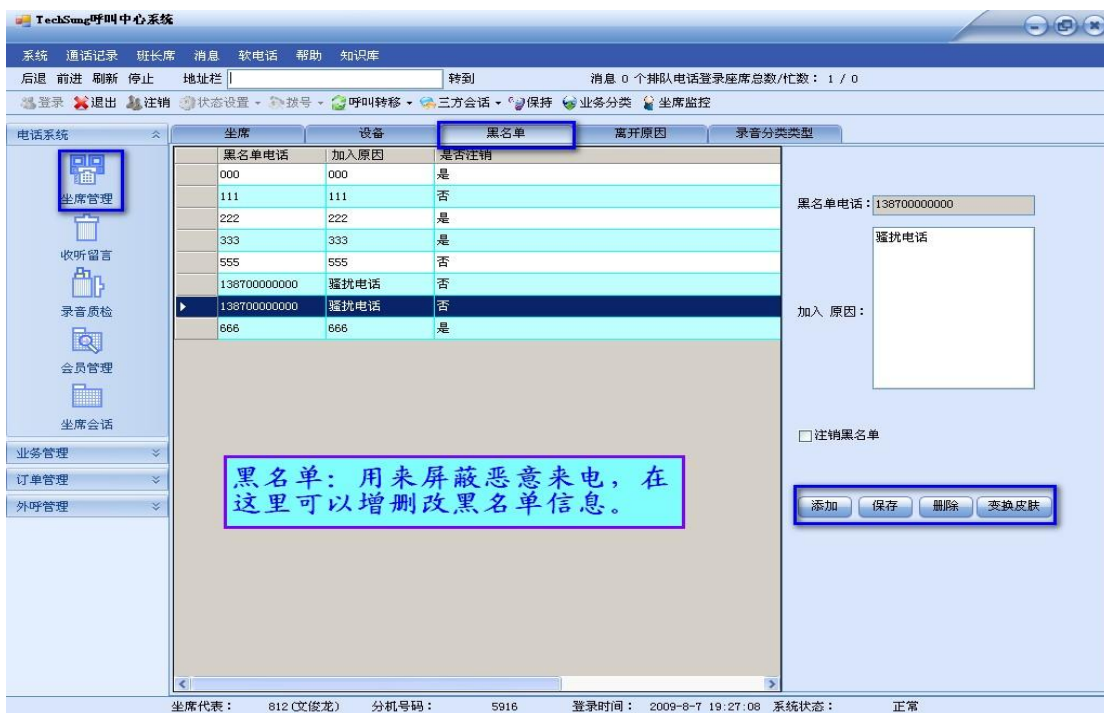
## 管理座席所登录的设备号:



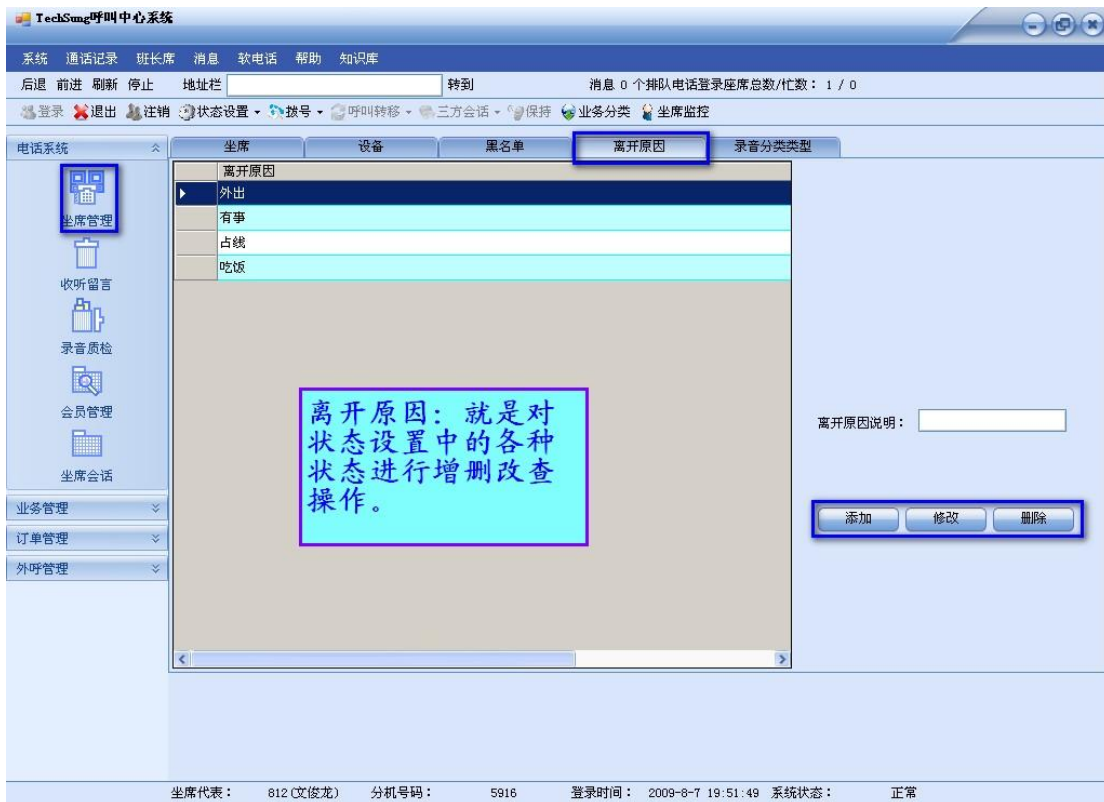


☎ 管理坐席组的增删改以及组里的成员；

☎ 管理坐席中的黑名单；



☎ 管理座席的离开原因，也就是状态设置；

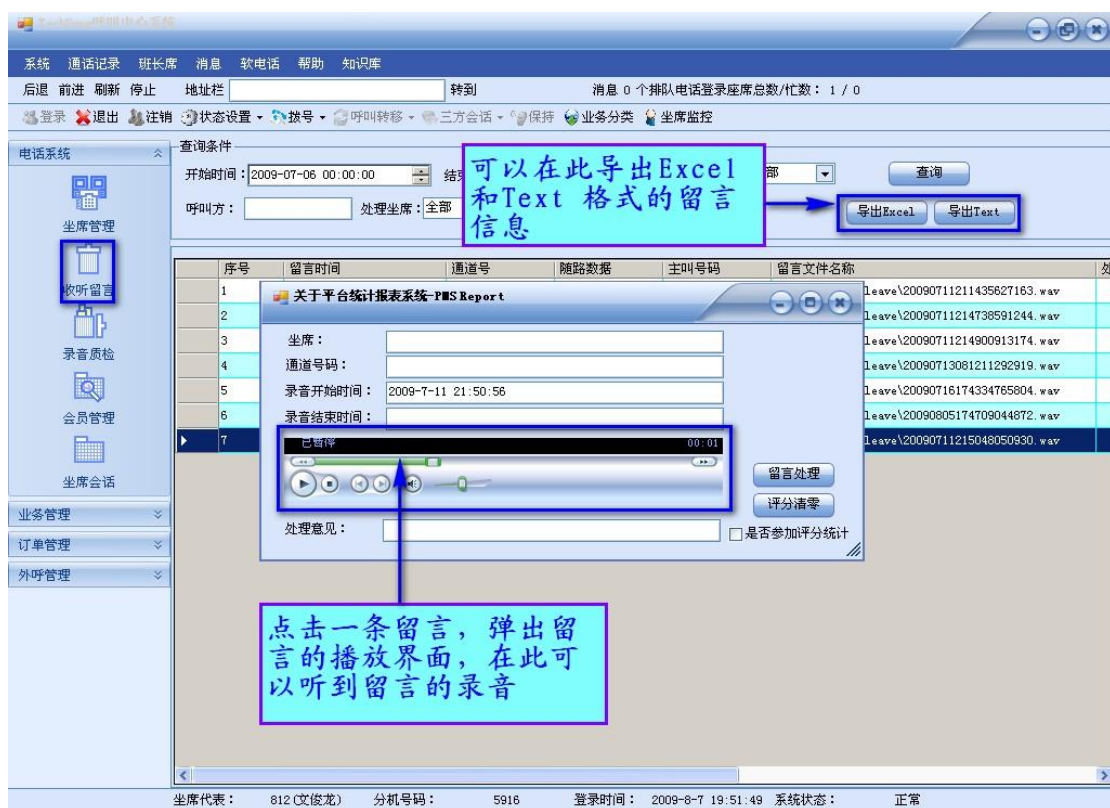




☎ 管理和分配座席业务。

## 1.5.2 收听留言

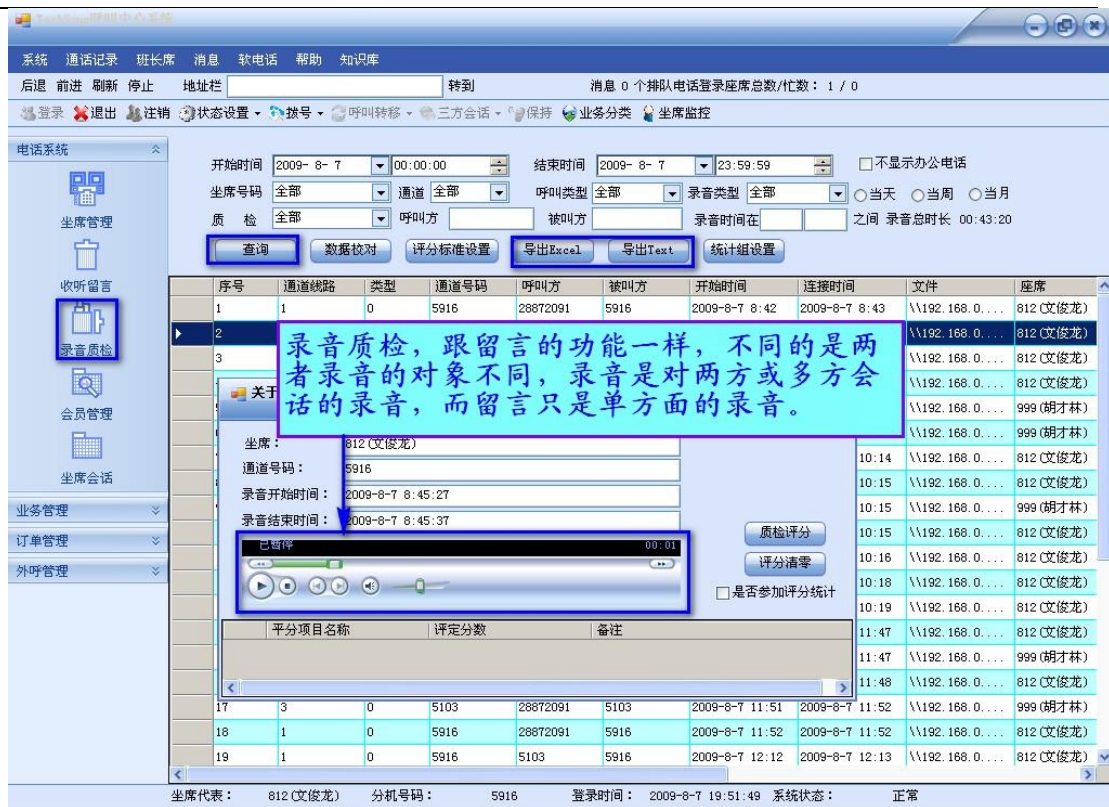
收听留言是在非工作时间内，客户通过语音提示进行的留言，然后客户在收听留言里面收听客户的最新留言，根据客户留言的内容做出相应的处理。还可以到处留言信息。



## 1.5.3 录音质检

录音质检是对所有的通话记录做出的录音，该录音质检不仅可以收听客户需要的录音，还可以最坐席呼入呼出等做一个统计的功能。还可以导出录音信息。

广州公司 广州市华景路 62~68 号 211C  
研发中心 广州市中山大道 89 号华景软件园 C410  
上海公司 上海市营口路 578 号海尚杰座 1 号楼 12L  
电 话 +8613925095496 +86020 38267409  
邮 箱 [SALES@TECHSUNG.COM](mailto:SALES@TECHSUNG.COM)

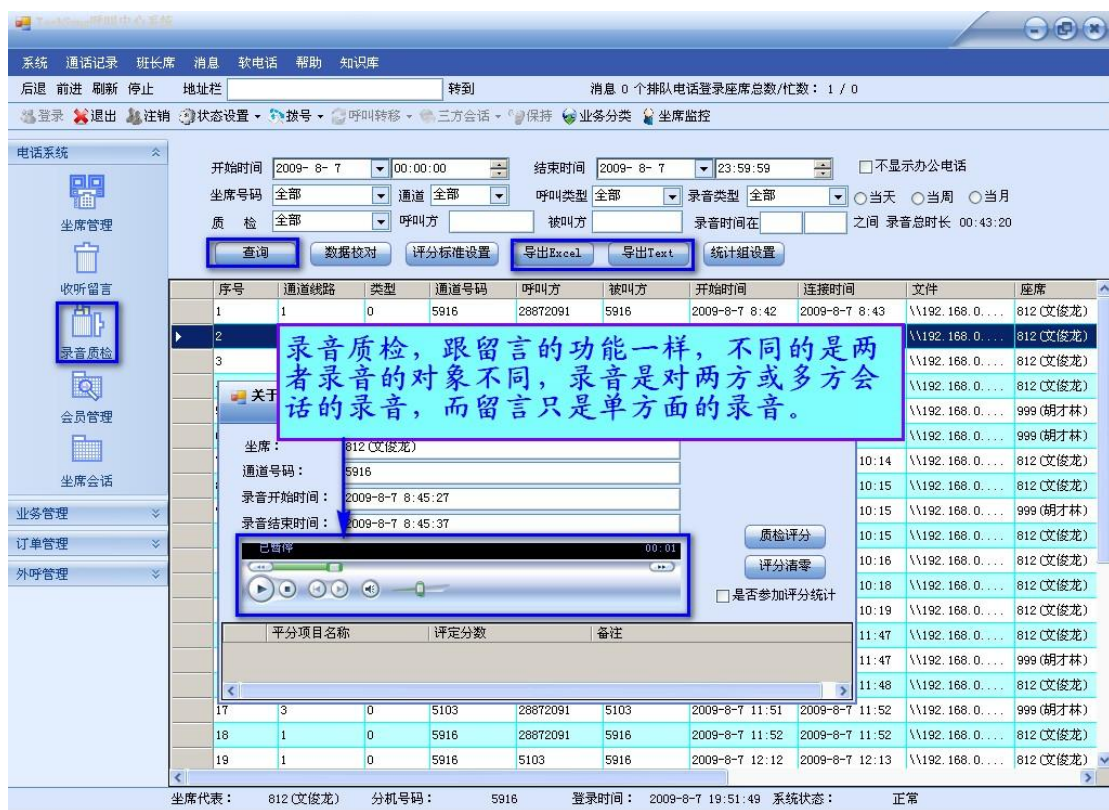


录音质检，跟留言的功能一样，不同的是两者录音的对象不同，录音是对两方或多方会  
话的录音，而留言只是单方面的录音。

| 序号 | 通道线路 | 类型 | 通道号码 | 呼叫方      | 被叫方  | 开始时间           | 连接时间           | 文件                       | 座席        |
|----|------|----|------|----------|------|----------------|----------------|--------------------------|-----------|
| 1  | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 8:42  | 2009-8-7 8:43  | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
| 2  |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
| 3  |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
| 17 | 3    | 0  | 5103 | 28872091 | 5103 | 2009-8-7 11:51 | 2009-8-7 11:52 | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
| 18 | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 11:52 | 2009-8-7 11:52 | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
| 19 | 1    | 0  | 5916 | 5103     | 5916 | 2009-8-7 12:12 | 2009-8-7 12:13 | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |

坐席代表： 812 (文俊龙) 分机号码： 5916 登录时间： 2009-8-7 19:51:49 系统状态： 正常

- 系统自动对座席人员和客户的通话进行录音，录音文件与呼叫信息同步；



录音质检，跟留言的功能一样，不同的是两者录音的对象不同，录音是对两方或多方会  
话的录音，而留言只是单方面的录音。

| 序号 | 通道线路 | 类型 | 通道号码 | 呼叫方      | 被叫方  | 开始时间           | 连接时间           | 文件                       | 座席        |
|----|------|----|------|----------|------|----------------|----------------|--------------------------|-----------|
| 1  | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 8:42  | 2009-8-7 8:43  | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
| 2  |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
| 3  |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
|    |      |    |      |          |      |                |                | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
| 17 | 3    | 0  | 5103 | 28872091 | 5103 | 2009-8-7 11:51 | 2009-8-7 11:52 | \\192.168.0... 999 (胡才林) | 999 (胡才林) |
| 18 | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 11:52 | 2009-8-7 11:52 | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |
| 19 | 1    | 0  | 5916 | 5103     | 5916 | 2009-8-7 12:12 | 2009-8-7 12:13 | \\192.168.0... 812 (文俊龙) | 812 (文俊龙) |

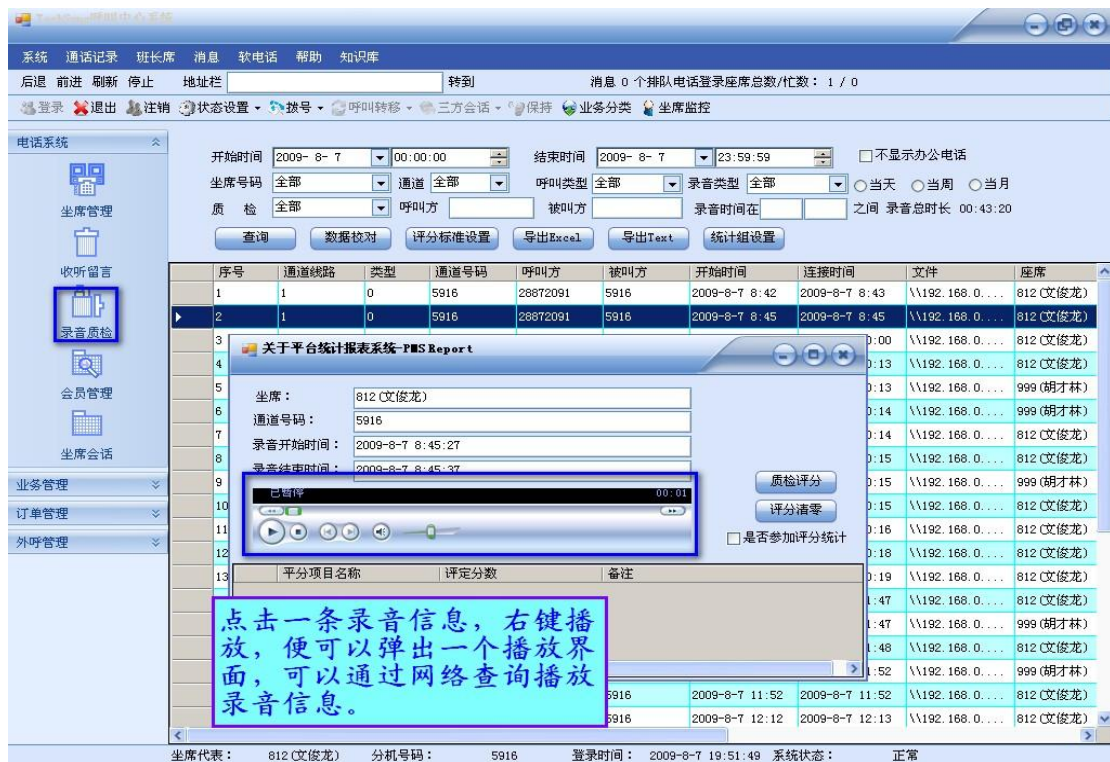
坐席代表： 812 (文俊龙) 分机号码： 5916 登录时间： 2009-8-7 19:51:49 系统状态： 正常



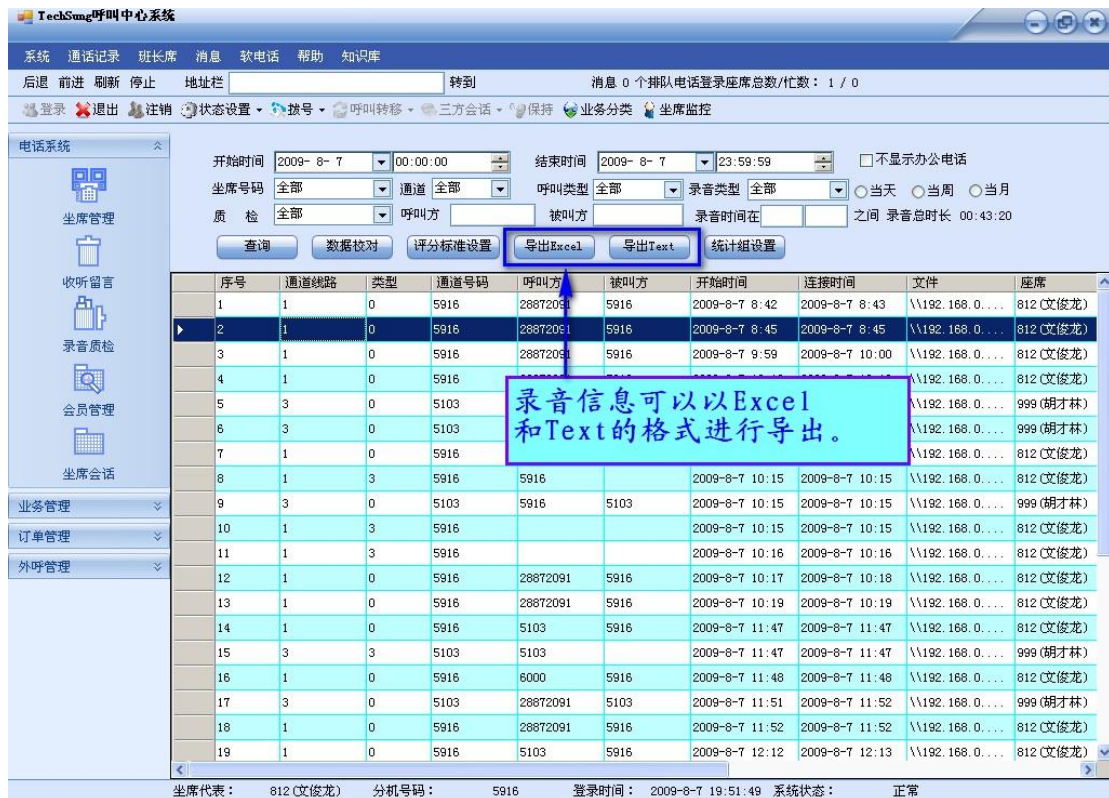
- 客服经理等管理人员可根据呼叫信息、座席信息、用户信息等多条件组合查询录音记录；



- 管理人员可通过网络查询呼叫信息及录音回放；



## ● 录音可进行备份、导出：



开始时间: 2009-8-7 00:00:00 结束时间: 2009-8-7 23:59:59

坐席号码: 全部 通道: 全部 呼叫类型: 全部 录音类型: 全部

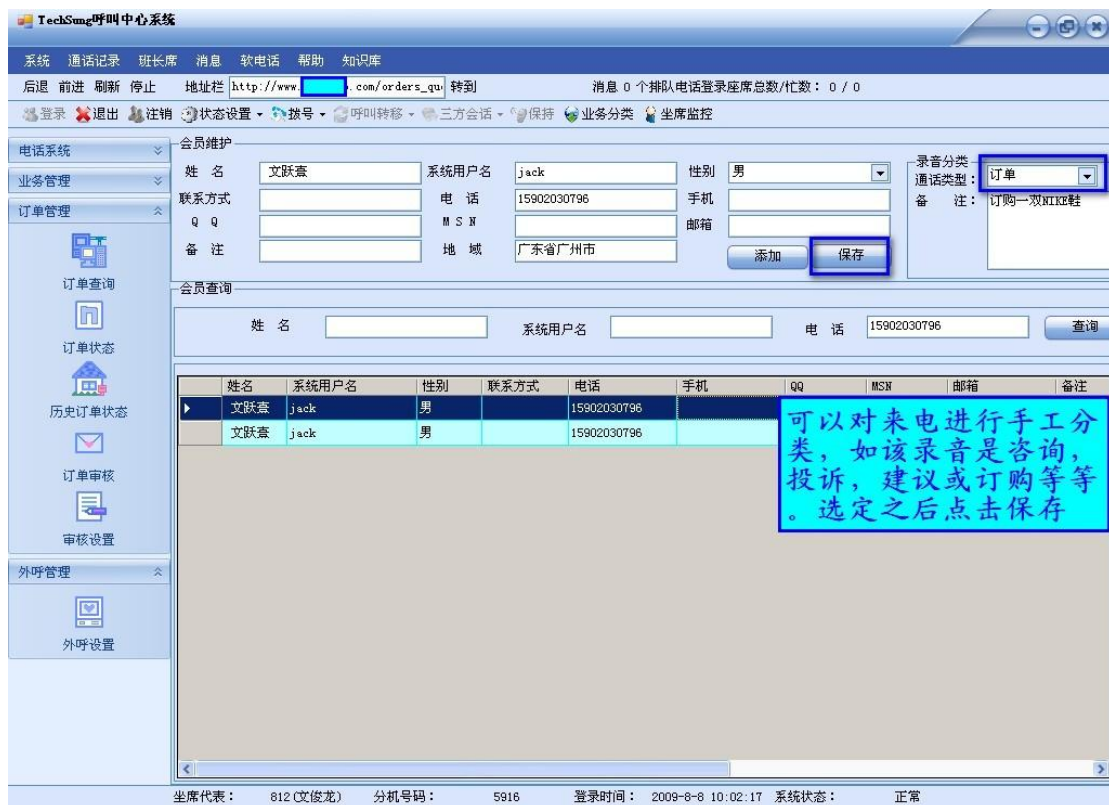
质检: 全部 呼叫方: 被叫方: 录音时间在: 之间 录音总时长: 00:43:20

查询 数据校对 评分标准设置 导出Excel 导出Text 统计组设置

| 序号 | 通道线路 | 类型 | 通道号码 | 呼叫方      | 被叫方  | 开始时间           | 连接时间           | 文件                            | 座席        |
|----|------|----|------|----------|------|----------------|----------------|-------------------------------|-----------|
| 1  | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 8:42  | 2009-8-7 8:43  | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 2  | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 8:45  | 2009-8-7 8:45  | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 3  | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 9:59  | 2009-8-7 10:00 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 4  | 1    | 0  | 5916 |          |      |                |                | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 5  | 3    | 0  | 5103 |          |      |                |                | \\192.168.0... \\192.168.0... | 999 (胡才林) |
| 6  | 3    | 0  | 5103 |          |      |                |                | \\192.168.0... \\192.168.0... | 999 (胡才林) |
| 7  | 1    | 0  | 5916 |          |      |                |                | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 8  | 1    | 3  | 5916 | 5916     |      | 2009-8-7 10:15 | 2009-8-7 10:15 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 9  | 3    | 0  | 5103 | 5916     | 5103 | 2009-8-7 10:15 | 2009-8-7 10:15 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 999 (胡才林) |
| 10 | 1    | 3  | 5916 |          |      | 2009-8-7 10:15 | 2009-8-7 10:15 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 11 | 1    | 3  | 5916 |          |      | 2009-8-7 10:16 | 2009-8-7 10:16 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 12 | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 10:17 | 2009-8-7 10:18 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 13 | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 10:19 | 2009-8-7 10:19 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 14 | 1    | 0  | 5916 | 5103     | 5916 | 2009-8-7 11:47 | 2009-8-7 11:47 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 15 | 3    | 3  | 5103 | 5103     |      | 2009-8-7 11:47 | 2009-8-7 11:47 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 999 (胡才林) |
| 16 | 1    | 0  | 5916 | 6000     | 5916 | 2009-8-7 11:48 | 2009-8-7 11:48 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 17 | 3    | 0  | 5103 | 28872091 | 5103 | 2009-8-7 11:51 | 2009-8-7 11:52 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 999 (胡才林) |
| 18 | 1    | 0  | 5916 | 28872091 | 5916 | 2009-8-7 11:52 | 2009-8-7 11:52 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |
| 19 | 1    | 0  | 5916 | 5103     | 5916 | 2009-8-7 12:12 | 2009-8-7 12:13 | \\192.168.0... \\192.168.0... | 812 (文俊龙) |

坐席代表: 812 (文俊龙) 分机号码: 5916 登录时间: 2009-8-7 19:51:49 系统状态: 正常

## ● 可以对来电进行手工分类，如该录音是咨询，或是投诉建议，或是订购等等；



姓名: 文跃奎 系统用户名: jack 性别: 男 录音分类: 订单

联系方式: 电话: 15902030796 手机: 邮箱: 备注: 订购一双NIKE鞋

地址: 广东省广州市

添加 保存

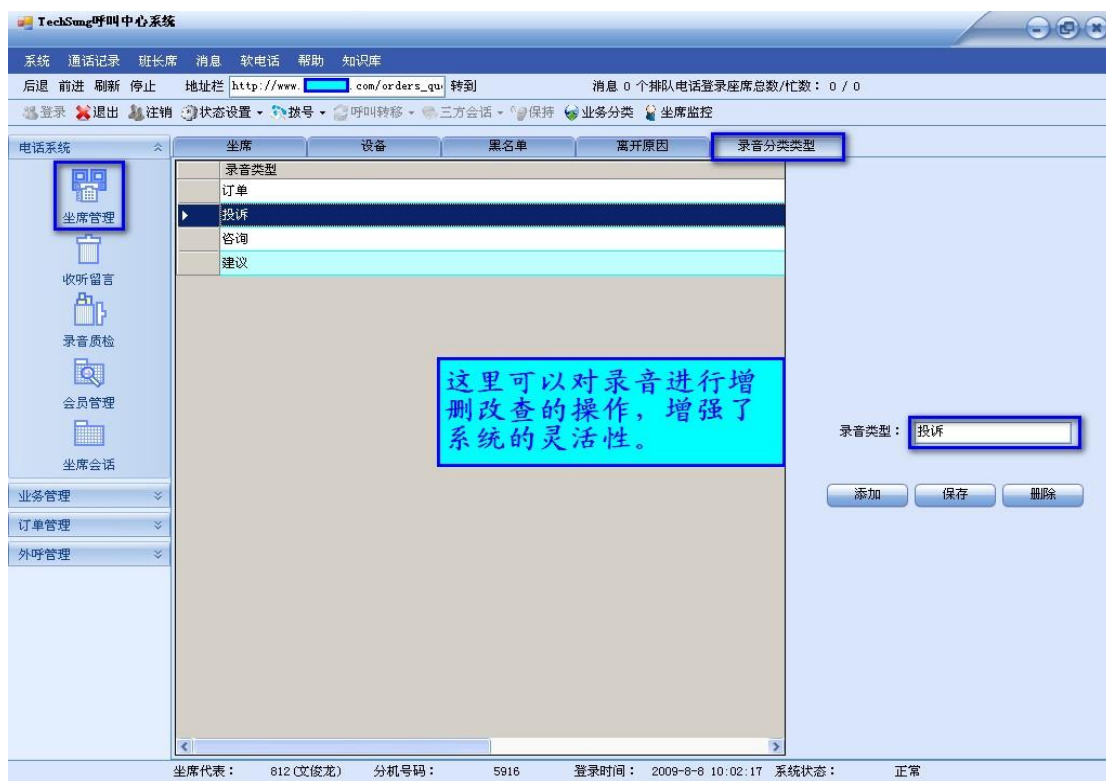
| 姓名  | 系统用户名 | 性别 | 联系方式 | 电话          | 手机 | QQ | MSN | 邮箱 | 备注 |
|-----|-------|----|------|-------------|----|----|-----|----|----|
| 文跃奎 | jack  | 男  |      | 15902030796 |    |    |     |    |    |
| 文跃奎 | jack  | 男  |      | 15902030796 |    |    |     |    |    |

姓名: 系统用户名: 电话: 15902030796 查询

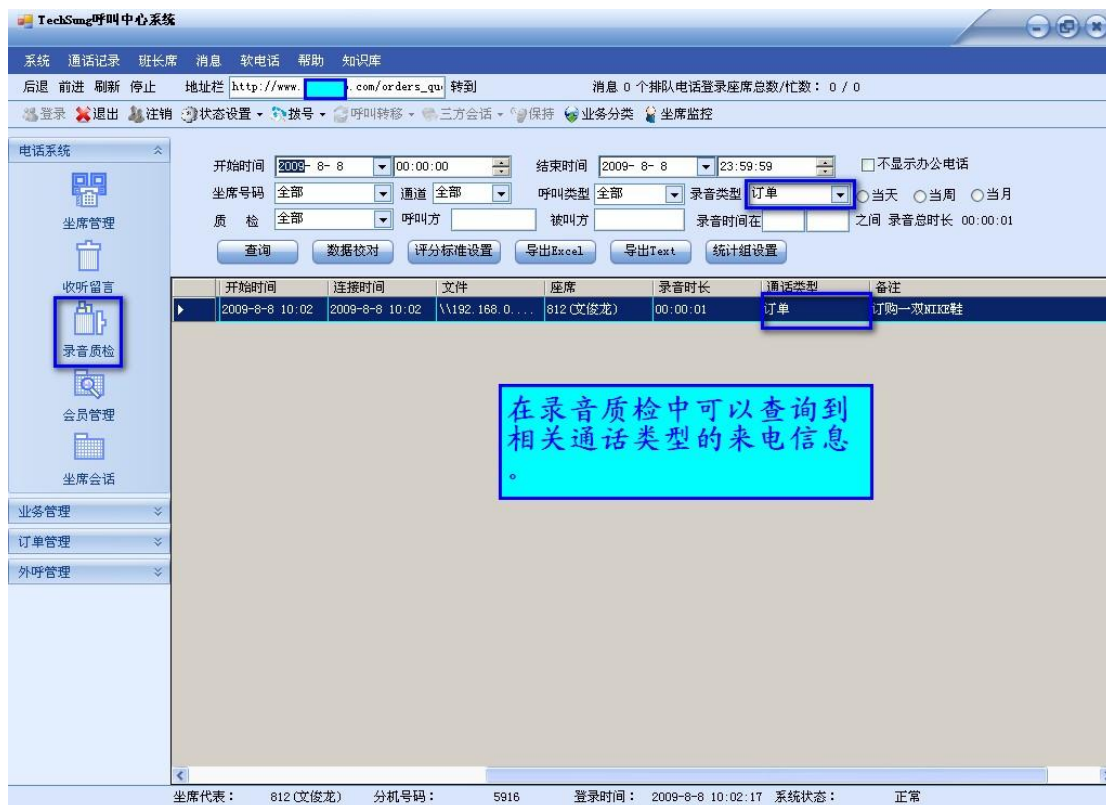
坐席代表: 812 (文俊龙) 分机号码: 5916 登录时间: 2009-8-8 10:02:17 系统状态: 正常



- 可以对来电分类进行增删改查操作；

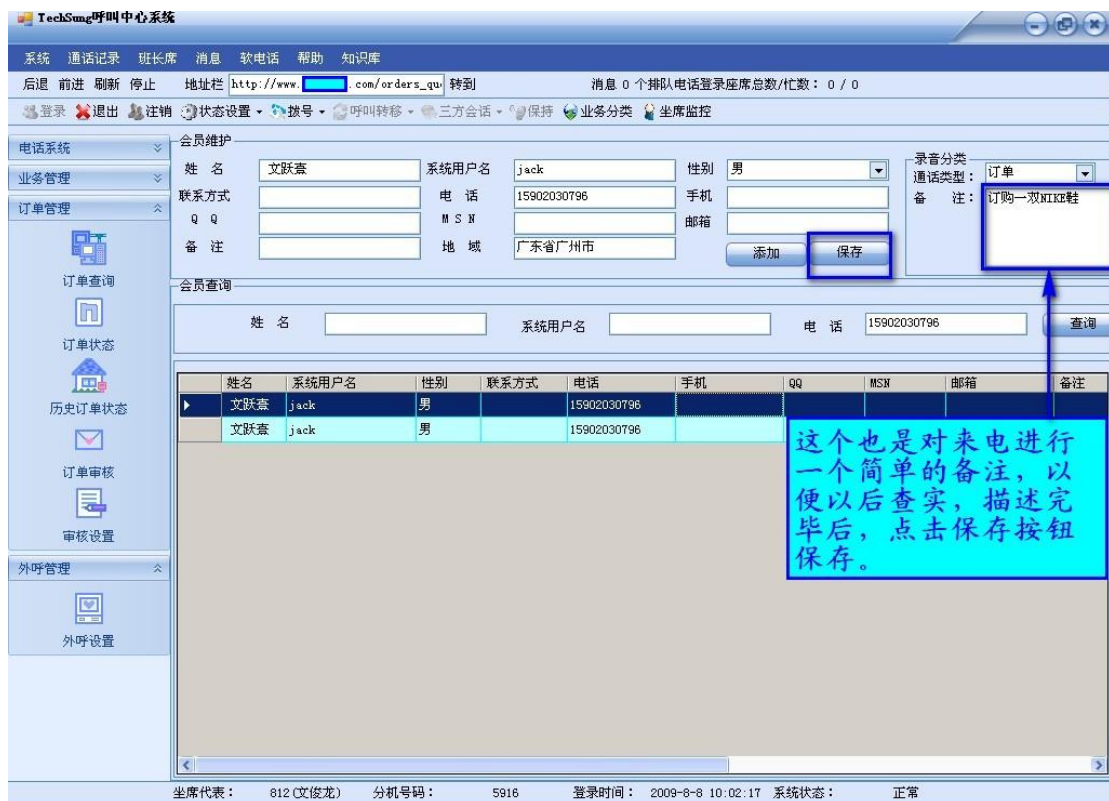


- 可以查询到来电分类的来电信息；





- 可以对一个来电进行一个简单的备注，便于以后查实；



**会员维护**

姓 名: 文跃套    系统用户名: jack    性 别: 男    录音分类: 订单  
 联系方式:    电 话: 15902030796    手 机:    通 话 类 型:    备 注: 订购一双NIKE鞋  
 Q Q:    M S N:    邮 箱:    备 注:    添加    保存

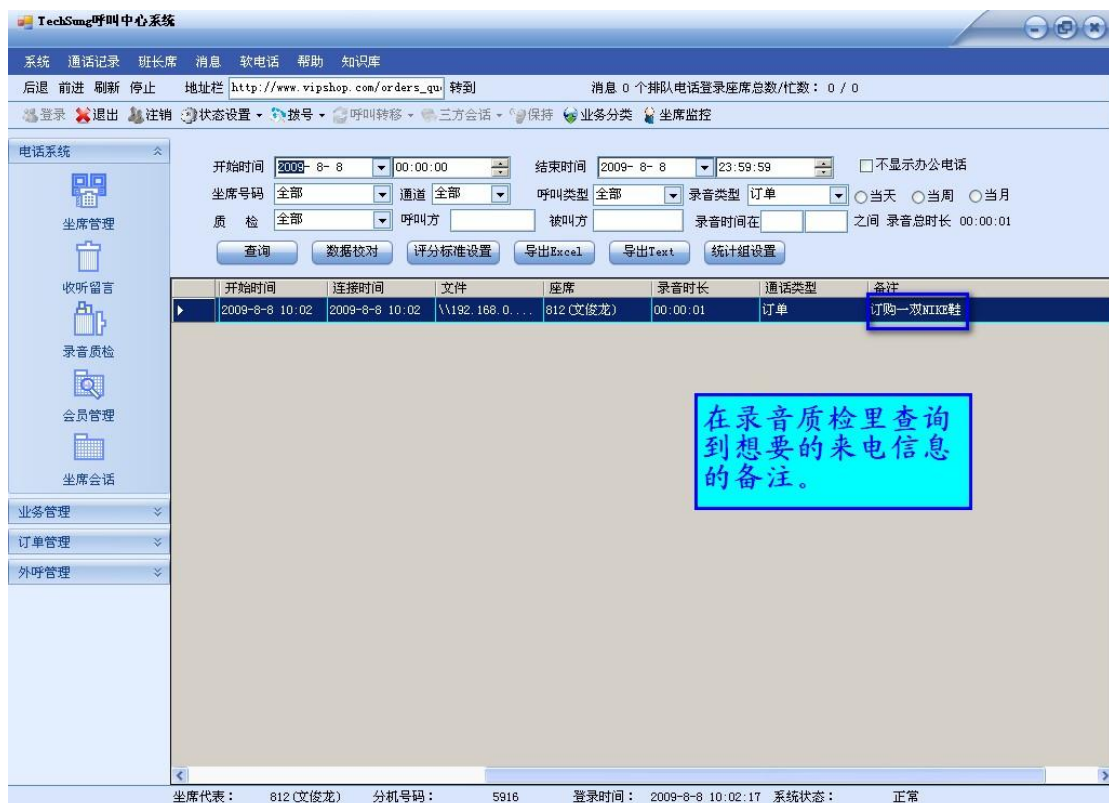
**会员查询**

姓 名:    系统用户名:    电 话: 15902030796    查 询

| 姓名  | 系统用户名 | 性别 | 联系方式 | 电话          | 手机 | QQ | MSN | 邮箱 | 备注 |
|-----|-------|----|------|-------------|----|----|-----|----|----|
| 文跃套 | jack  | 男  |      | 15902030796 |    |    |     |    |    |
| 文跃套 | jack  | 男  |      | 15902030796 |    |    |     |    |    |

这个也是对来电进行一个简单的备注，以便以后查实，描述完毕后，点击保存按钮保存。

- 在录音质检里面可以查到来电的备注信息；



**录音质检**

开始时间: 2009-8-8 00:00:00    结束时间: 2009-8-8 23:59:59    ☐ 不显示办公电话  
 坐席号码: 全部    通道: 全部    呼叫类型: 全部    录音类型: 订单    ☐ 当天    ☐ 当周    ☐ 当月  
 质 检: 全部    呼叫方:    被叫方:    录音时间在:    之间    录音总时长: 00:00:01  
 查 询    数据校对    评分标准设置    导出Excel    导出Text    统计组设置

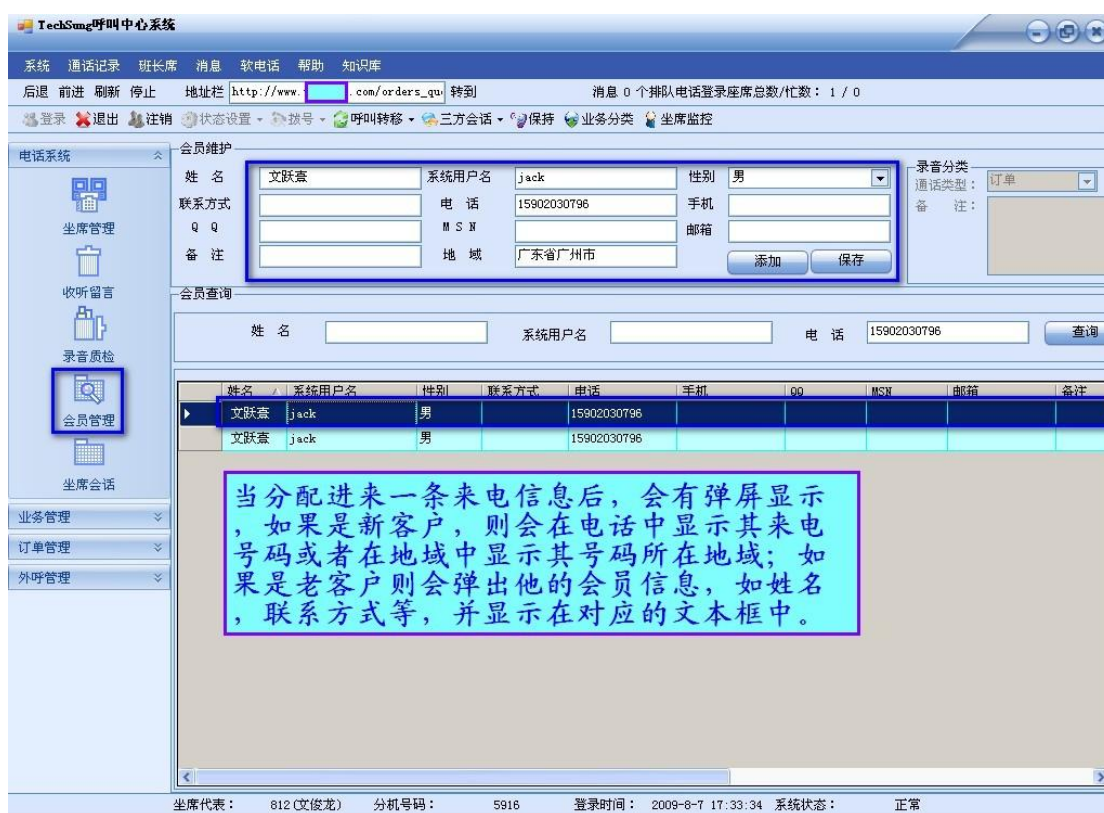
| 开始时间           | 连接时间           | 文件                            | 座席        | 录音时长     | 通话类型 | 备注        |
|----------------|----------------|-------------------------------|-----------|----------|------|-----------|
| 2009-8-8 10:02 | 2009-8-8 10:02 | \\192.168.0.100\192.168.0.100 | 812 (文俊龙) | 00:00:01 | 订单   | 订购一双NIKE鞋 |

在录音质检里查询到想要的来电信息的备注。

- 支持多种媒体设备回放录音，如 PC 机声卡、PDA、MP3 播放器等；
- 网络监听：可在局域网内任意一台装有声卡的 PC 机对座席进行监听。

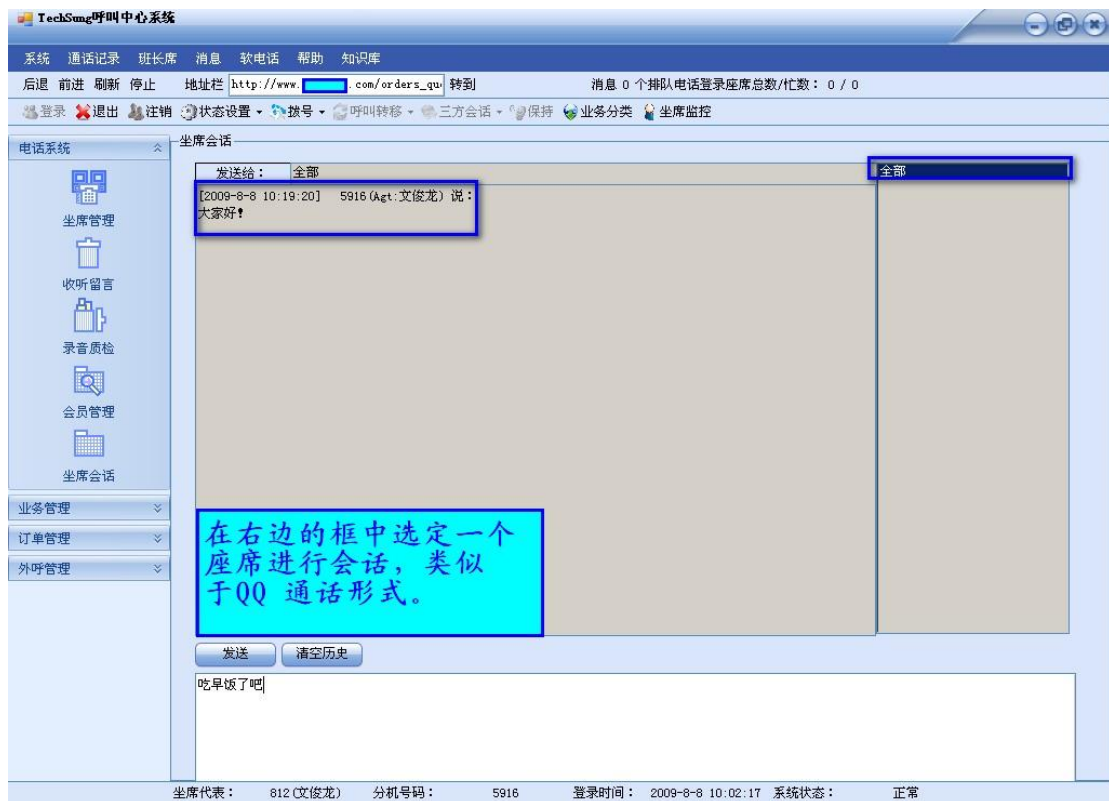
## 1.5.4 会员管理

会员管理可以用来增加和修改会员信息。且也可以用来做来电弹屏。



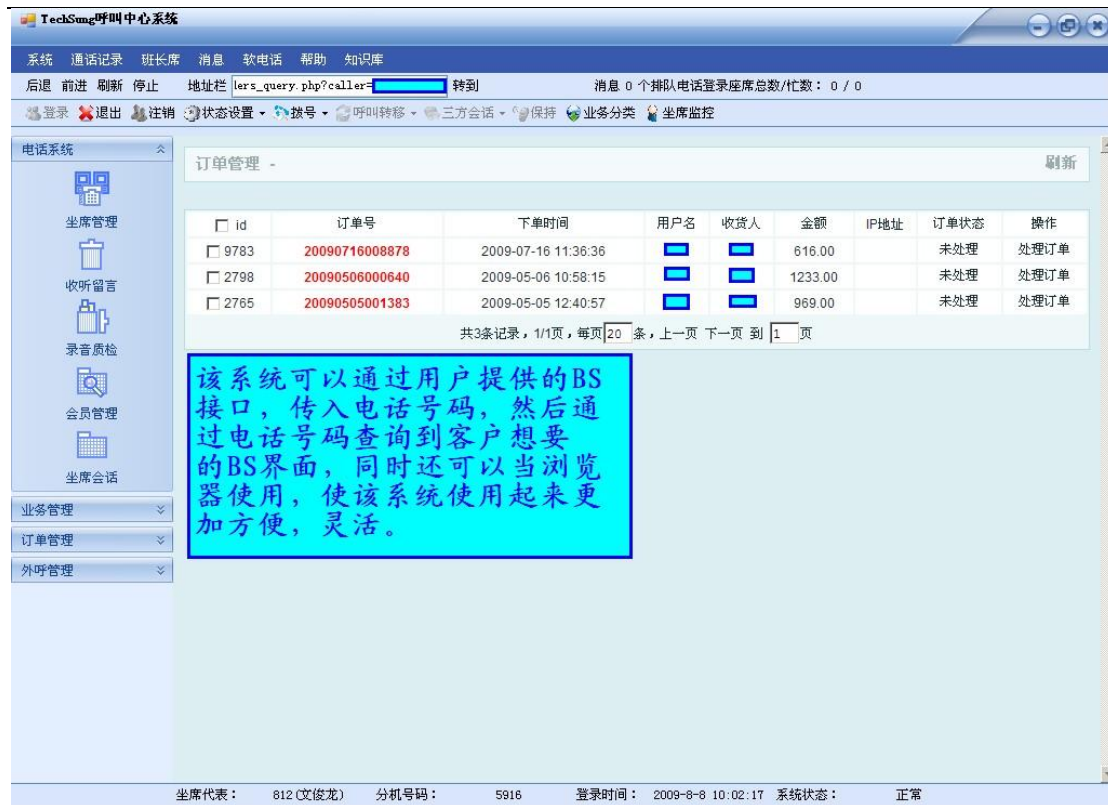
| 姓名  | 系统用户名 | 性别 | 联系方式 | 电话          | 手机 | QQ | MSN | 邮箱 | 备注 |
|-----|-------|----|------|-------------|----|----|-----|----|----|
| 文跃豪 | jack  | 男  |      | 15902030796 |    |    |     |    |    |
| 文跃豪 | jack  | 男  |      | 15902030796 |    |    |     |    |    |

## 1.5.5 座席会话



## 1.5.7 用户接口

来电之后，我们提供一个电话接口，然后通过该电话接口传入的电话号码，点击转至，供话务员调出后台客户的订单信息。



| id   | 订单号            | 下单时间                | 用户名 | 收货人 | 金额      | IP地址 | 订单状态 | 操作   |
|------|----------------|---------------------|-----|-----|---------|------|------|------|
| 9783 | 20090716008878 | 2009-07-16 11:36:36 |     |     | 616.00  |      | 未处理  | 处理订单 |
| 2798 | 20090506000640 | 2009-05-06 10:58:15 |     |     | 1233.00 |      | 未处理  | 处理订单 |
| 2765 | 20090505001383 | 2009-05-05 12:40:57 |     |     | 969.00  |      | 未处理  | 处理订单 |

共3条记录, 1/1页, 每页20条, 上一页 下一页 到1页

该系统可以通过用户提供的BS接口，传入电话号码，然后通过电话号码查询到客户想要的BS界面，同时还可以当浏览器使用，使该系统使用起来更加方便，灵活。

## 1.6 手机万能排班管理

天迅科技专门为手机移动座席定做了万能排班调度系统，系统可自定义部门，自定义专家席，自定义工作时间，可以批量一次性设定完本周、本周、本季度或者一年的排班任务，设置非常灵活，统管理员可以自由维护管理设置专家组及该组的手机号码，当转接某个移动专家座席组时，系统自动判断该组手机的状态，当某手机占线或关机时，系统自动排队转接该专家组的其他手机，实现远程专家自动排队。具体功能如下：





## 1.6.1 系统介绍

登陆系统后看到的主界面会因登陆者角色的不同而不同,如果登陆者的角色是组长座席,则登陆界面如下图所示:



移动座席后台维护系统

登陆工号: 1  
操作员: 网络监控组组长  
今天是2010年10月19日 星期二

专家资料管理

专家排班查询

业务处理查询

系统管理

重新登陆

>>专家资料管理

归属专家组

全部

归属科室

全部

工号

真实姓名

月

份

全部

天数

全部

开始时间

00:00:00

结束时间

23:59:59

开始查询

新建专家

| 专家编号                | 专家姓名  | 电话号码        | 角色 | 所属专家组          | 所属科室 | 今天呼转开始时间 | 今天呼转结束时间 | 操作   | 操作   |
|---------------------|-------|-------------|----|----------------|------|----------|----------|------|------|
| 2008123115131139016 | 李四    | 18999999999 | 专员 | 非爱立信(交换及智能网专业) | 传输专业 | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 2008123115131142117 | 王五    | 18988888888 | 专员 | 非爱立信(交换及智能网专业) | 传输专业 | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 2008123115131153124 | 张三    | 18977777777 | 专员 | 非爱立信(交换及智能网专业) | 传输专业 | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 002                 | 天迅科技  | 18966666666 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热钱员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 004                 | 004   | 18988888881 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热钱员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 200912281747208430  | User1 | 18912345678 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热钱员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 200912281747209371  | 李四    | 18988888882 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热钱员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 200912281747209372  | 王五    | 18988888883 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热钱员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 200912281747209534  | 张三    | 18988888884 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热钱员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 123                 | 杨二    | 18987654321 | 组长 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热钱员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |

共1页, 当前第1页, 共10条记录, 本页共10条记录.

首页

前页

后页

末页

跳至第

1

页

GO

移动座席后台维护系统

专家资料管理

专家排班查询

业务处理查询

系统管理

重新登陆

>>专家资料管理

系统菜单区域包括主菜单、导航条、公共信息等，如上图所示。

1)、专家资料管理：此功能用于统一管理系统中的所有专家数据，包括添加新专家(移动座席)、修改、删除及导入专家资料，此功能只有普通座席员才有操作权限。

2)、专家排班查询：此功能用于查询某一时间内有哪个人员在值班，此功能提供了Excel导出。

3)、业务处理查询：此功能用于查询移动座席(专家)的业务处理情况，如果是普通座席登陆，则可查询所有移动座席(专家)的业务处理情况，如果是移动座席(专家)登陆系统，则只能查询他自身的业务处理情况。此功能提供了Excel导出。移动座席和普通座席均可使用此功能。

广州公司 广州市华景路 62~68 号 211C  
研发中心 广州市中山大道 89 号华景软件园 C410  
上海公司 上海市营口路 578 号海尚杰座 1 号楼 12L  
电 话 +8613925095496 +86020 38267409  
邮 箱 [SALES@TECHSUNG.COM](mailto:SALES@TECHSUNG.COM)

4)、系统管理：此功能只有普通座席员才拥有权限，用于设置专家归属部门及移动座席组的基础数据。

5)、重新登陆：用于重新登陆移动座席后台维护系统，注意，如果您登陆系统后，有一段时间没有操作系统，则系统自动会要求您重新登陆，以保证系统安全。

## 1.6.2 移动座席资料管理

专家资料管理界面

移动座席后台维护系统

登陆工号: 1  
操作员: 网络监控组组长  
今天是2010年10月19日 星期二

专家资料管理

专家排班查询

业务处理查询

系统管理

重新登陆

>>专家资料管理

归属专家组 全部

归属科室 全部

工号

真实姓名

月 份 全部

天数 全部

开始时间 00:00:00

结束时间 23:59:59

开始查询

新建专家

| 专家编号                | 专家姓名  | 电话号码        | 角色 | 所属专家组          | 所属科室 | 今天呼转开始时间 | 今天呼转结束时间 | 操作   | 操作   |
|---------------------|-------|-------------|----|----------------|------|----------|----------|------|------|
| 2008123115131139016 | 李四    | 18999999999 | 专员 | 非爱立信(交换及智能网专业) | 传输专业 | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 2008123115131142117 | 王五    | 18988888888 | 专员 | 非爱立信(交换及智能网专业) | 传输专业 | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 2008123115131153124 | 张三    | 18977777777 | 专员 | 非爱立信(交换及智能网专业) | 传输专业 | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 002                 | 天迅科技  | 18966666666 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热线员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 004                 | 004   | 18988888881 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热线员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 200912281747208430  | User1 | 18912345678 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热线员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 200912281747209371  | 李四    | 18988888882 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热线员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 200912281747209372  | 王五    | 18988888883 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热线员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 200912281747209534  | 张三    | 18988888884 | 专员 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热线员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |
| 123                 | 杨二    | 18987654321 | 组长 | 爱立信(交换及智能网专业)  | 热线员  | 0:00:00  | 23:59:59 | [删除] | [修改] |

共1页, 当前第1页, 共10条记录, 本页共10条记录.

首页

前页

后页

末页

跳至第

1

页

GO

如上图所示，我们可以通过设置查询条件后点击查询按钮，来查询专家，查询结果将会在列表中显示。如果记录大于一页，我们可点击下面的翻页按钮或直接输入查询的指定页来翻页。

在结果列表中，我们可以针对一条具体的记录来做删除和修改操作。

## 删除专家资料

当在查询结果列表中点击操作列对应的[删除]按钮时，系统会做一次删除操作确认，如下图：



点击确定后，将会执行删除操作，您也可以点击取消来反悔。

## 定制专家排班表

提供万能排班方式，坐席管理员可以快捷一次性定制一个月或一年的所有工作任务，一次成型而不需要每天输入：

A screenshot of the "移动座席后台维护系统" (Mobile Seat Backstage Maintenance System) interface. The interface is in Chinese and shows a user login section with fields for "登陆工号" (Login ID), "真实姓名" (Real Name), "登陆密码" (Login Password), "电话号码" (Phone Number), "归属专家组" (Belonging Expert Group), "非受立信 (交换及智能)" (Non-authorized (Exchange and Intelligence)), "所属科室" (Belonging Department), "传输专业" (Transmission Professional), and "角色" (Role). Below the login section is a "选择要设置的月份" (Select the month to be set) section with radio buttons for "全部" (All) and "一月" through "十二月". There is also a "启用选项设置面板" (Enable option setting panel) with checkboxes for "全选" (Select All), "周六" (Saturday), and "周日" (Sunday). The main part of the interface is a "开始、结果时间设置面板" (Start, Result Time Setting Panel) with a table for setting start and end times for each day of the month. The table has columns for "月份" (Month), "日期" (Date), "启用" (Enable), "开始" (Start), and "结束" (End). The table is currently showing the month of January. At the bottom of the interface are buttons for "保存修改" (Save Modification) and "返回<<" (Return <<).

点击保存修改来提交对资料的修改操作，点击返回<<可回到专家资料管理界面。



## 新建专家资料

在专家资料管理界面上点击新建专家将进入新建专家资料界面，如下图：



专家资料管理 专家排班查询 业务处理查询 系统管理 重新登陆

>>专家资料管理 -> 新建专家资料

归属部门: 服务支撑室 移动座席组: 服务支撑组 登陆工号: 测试 登陆密码: 真实姓名: 电话号码: 角色: 移动座席组长

选择要设置的月份 (全部) 启用选项设置面板 开始、结束时间设置面板

1月 2月 3月 4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月 全选 周六 周日 开始时间: 00:00:00 开始同步 结束时间: 00:00:00 开始同步

| 月份  | 一月                       | 二月       | 三月       | 四月                       | 五月       | 六月       |                          |          |          |                          |          |          |                          |          |          |                          |          |          |
|-----|--------------------------|----------|----------|--------------------------|----------|----------|--------------------------|----------|----------|--------------------------|----------|----------|--------------------------|----------|----------|--------------------------|----------|----------|
| 日期  | 启用                       | 开始       | 结束       | 启用                       | 开始       | 结束       | 启用                       | 开始       | 结束       | 启用                       | 开始       | 结束       | 启用                       | 开始       | 结束       | 启用                       | 开始       | 结束       |
| 1日  | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 2日  | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 3日  | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 4日  | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 5日  | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 6日  | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 7日  | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 8日  | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 9日  | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 10日 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 11日 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 12日 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |
| 13日 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 | <input type="checkbox"/> | 00:00:00 | 23:59:59 |

保存新增 返回<<

对新建的专家资料，选择一个“归属部门”、“移动座席组”、输入“登陆工号、密码、姓名和电话号码”系统会要求其登陆工号不能与系统现在的工号重复，且工号和登陆密码均不能为空。再选择值班日期和时间，最后我们点击保存新增来提交新建的专家资料，提交后我们可以继续新建其他专家资料，也可以点击返回<<按钮回到专家资料管理主界面。

## 导入专家资料

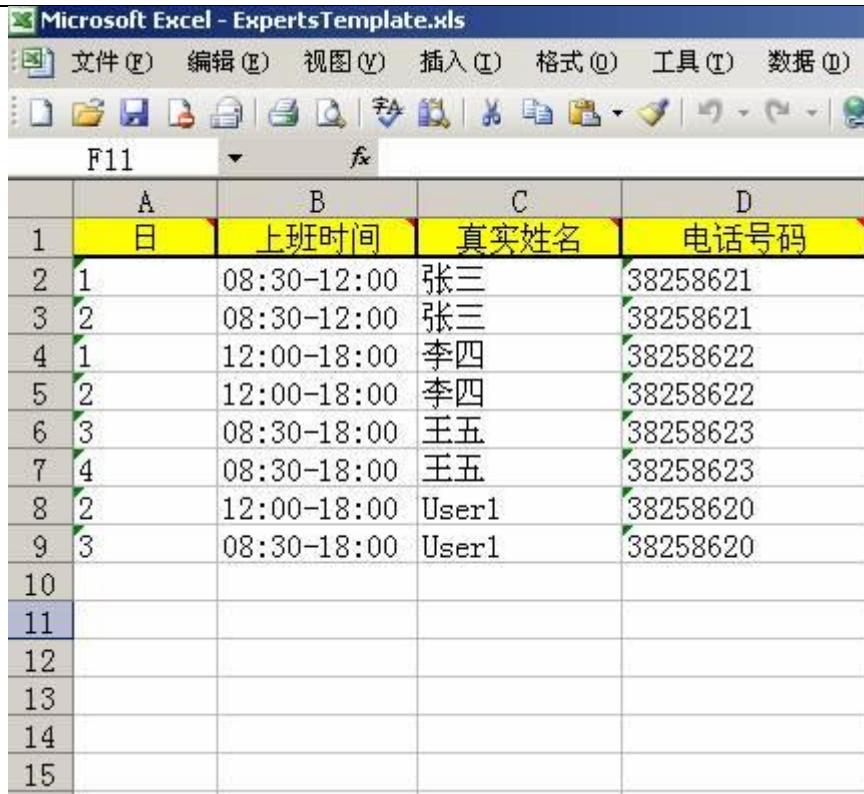
在专家资料管理主界面中，我们点击导入专家将会进入导入专家资料界面，如下图所示：



在导入专家资料主界面中，我们先选择好专家的值班的月份，然后点击浏览…按钮来选择一个系统规定格式的Excel文档，此Excel文档的格式可点击点击下载Excel模板来下载，最后可点击开始导入按钮来导入专家资料。

对导入的Excel文档有如下要求：

- 1)、Excel文件的扩展名必须是xls。
- 2)、Excel模板中列名及顺序不能被修改。
- 3)、日、上班时间、真实姓名、电话号码必须输入。
- 4)、上班时间的格式必须为：00:00:00



|    | A | B           | C     | D        |
|----|---|-------------|-------|----------|
| 1  | 日 | 上班时间        | 真实姓名  | 电话号码     |
| 2  | 1 | 08:30-12:00 | 张三    | 38258621 |
| 3  | 2 | 08:30-12:00 | 张三    | 38258621 |
| 4  | 1 | 12:00-18:00 | 李四    | 38258622 |
| 5  | 2 | 12:00-18:00 | 李四    | 38258622 |
| 6  | 3 | 08:30-18:00 | 王五    | 38258623 |
| 7  | 4 | 08:30-18:00 | 王五    | 38258623 |
| 8  | 2 | 12:00-18:00 | User1 | 38258620 |
| 9  | 3 | 08:30-18:00 | User1 | 38258620 |
| 10 |   |             |       |          |
| 11 |   |             |       |          |
| 12 |   |             |       |          |
| 13 |   |             |       |          |
| 14 |   |             |       |          |
| 15 |   |             |       |          |

最后，点击返回<<按钮来返回到专家资料管理界面。

## 1.6.2 手机排班查询

当专家排班查询进入系统后，将进入我的资料管理界面，如下图：

专家资料管理

专家排班查询

业务处理查询

系统管理

重新登陆

>>专家资料管理

从 1 月 1 日 00:00:00 到 1 月 31 日 23:59:59

移动座席组 全部 真实姓名 开始查询 (说明: 真实姓名输入英文, “号”分割可查询多个专家排班情况.)

| 日 | 1月      |             |    |
|---|---------|-------------|----|
| 1 | 服务支撑组   | 00:00-23:59 | 陈玲 |
|   | 数据专家组   |             |    |
|   | 网络中心专家组 |             |    |
|   | 无线专家组   |             |    |
| 2 | 服务支撑组   | 00:00-23:59 | 陈玲 |
|   | 数据专家组   |             |    |
|   | 网络中心专家组 |             |    |
|   | 无线专家组   |             |    |
| 3 | 服务支撑组   | 00:00-23:59 | 陈玲 |
|   | 数据专家组   |             |    |
|   | 网络中心专家组 |             |    |
|   | 无线专家组   |             |    |
| 4 | 服务支撑组   | 00:00-23:59 | 陈玲 |
|   | 数据专家组   |             |    |
|   | 网络中心专家组 |             |    |
|   | 无线专家组   |             |    |

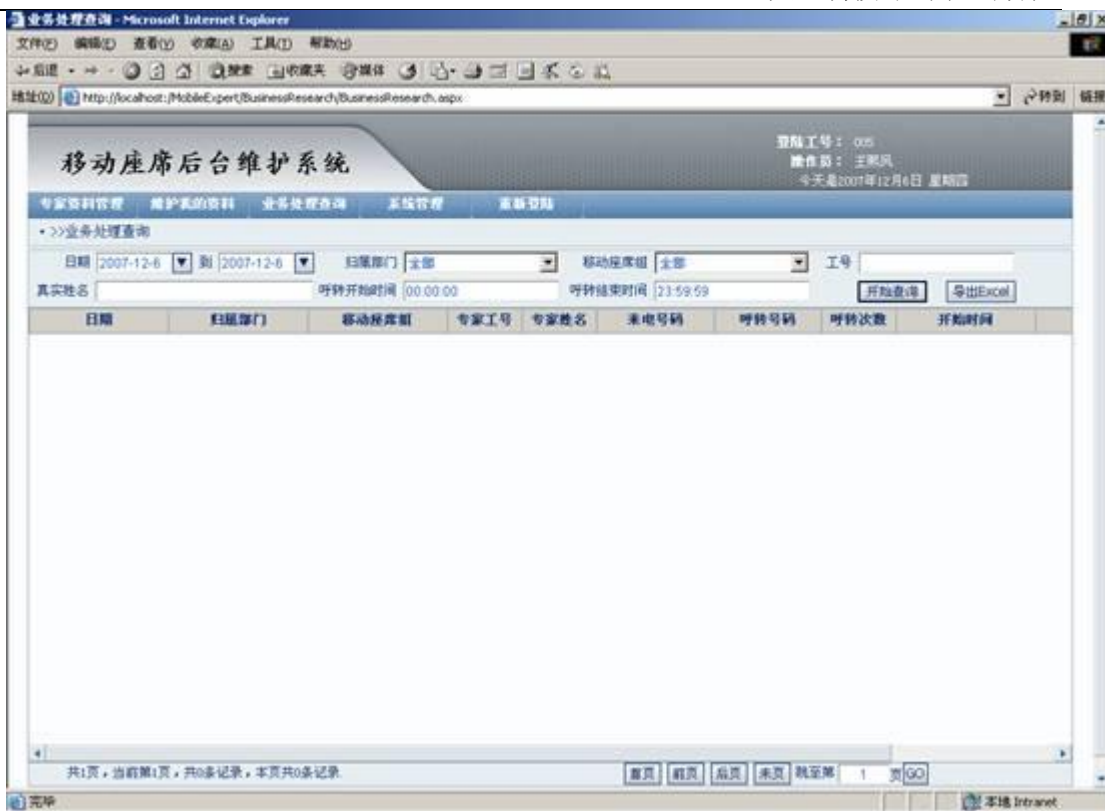
请选择要查询的月份 1月份 导出1月

可以根据“时间”、“移动座席组”和“姓名”查询条件，然后点击开始查询按钮，来查询我们需要查询的专家业务处理情况，同时，我们可以将查询出来的结果，通过点击导出Excel按钮来导出到Excel中，来做进一步的分析及打印等操作。

1.6.3 业务处理查询

点击业务处理查询菜单后，将进入业务处理查询主界面，如下图所示：





在此界面中，我们通过输入指定的查询条件，然后点击开始查询按钮，来查询我们需要查询的专家业务处理情况，同时，我们可以将查询出来的结果，通过点击导出Excel按钮来导出到Excel中，来做进一步的分析及打印等操作。

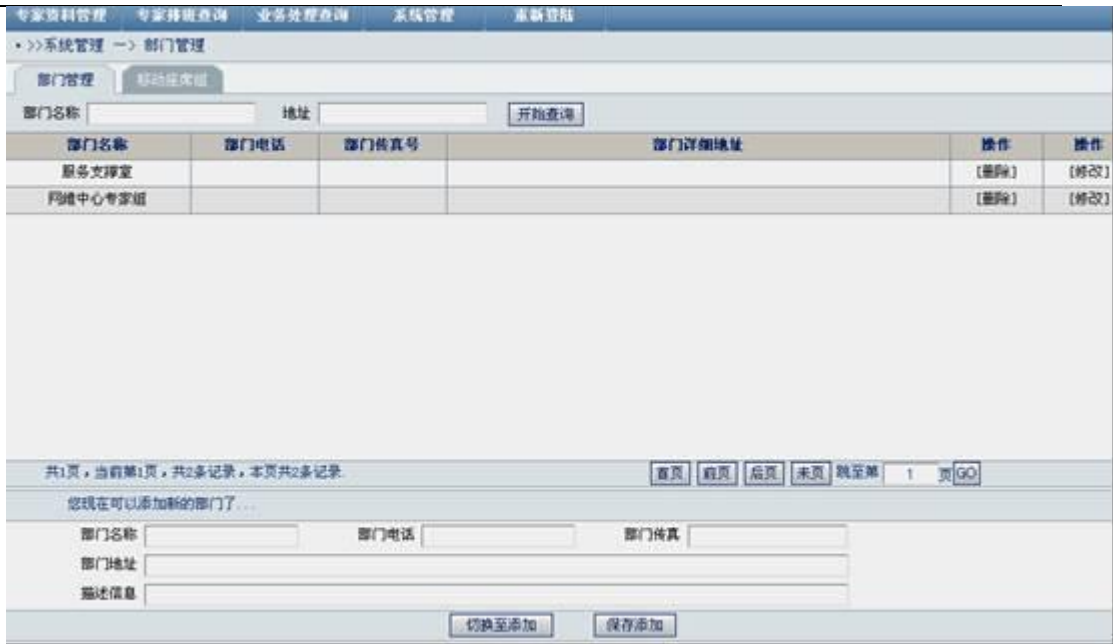
我们也可以通过点击翻页按钮或直接输入页码点击GO按钮来翻页。

## 1.6.4 系统管理

通过点击系统管理菜单，我们就可以进入系统管理界面了，系统管理包括了对专家归属部门基础资料和移动座席组基础资料两大内容的管理。

### 部门管理

点击系统管理下的部门管理标签页后，将进入部门管理界面。部门管理分成了查询列表区和新建及修改区，如下图所示：



在查询列表区中，根据需要输入查询条件后，点击开始查询按钮可查询出我们想查的部门。

#### 1)、删除部门：

在查询结果列表中，通过点击操作列下指定行的[删除]按钮，可删除指定的部门，点击删除后，系统会提示确认删除的对话框，要求操作员再做一次删除操作的确认。

#### 2)、修改部门：

在查询结果列表中，通过点击操作列下指定行的[修改]按钮，可修改指定的部门，点击修改后，被修改的部门资料会在新建及修改区的对应文本框中显示，我们可以通过修改这些文本框中的内容后，再点击保存修改按钮来提交我们对部门信息的修改操作。

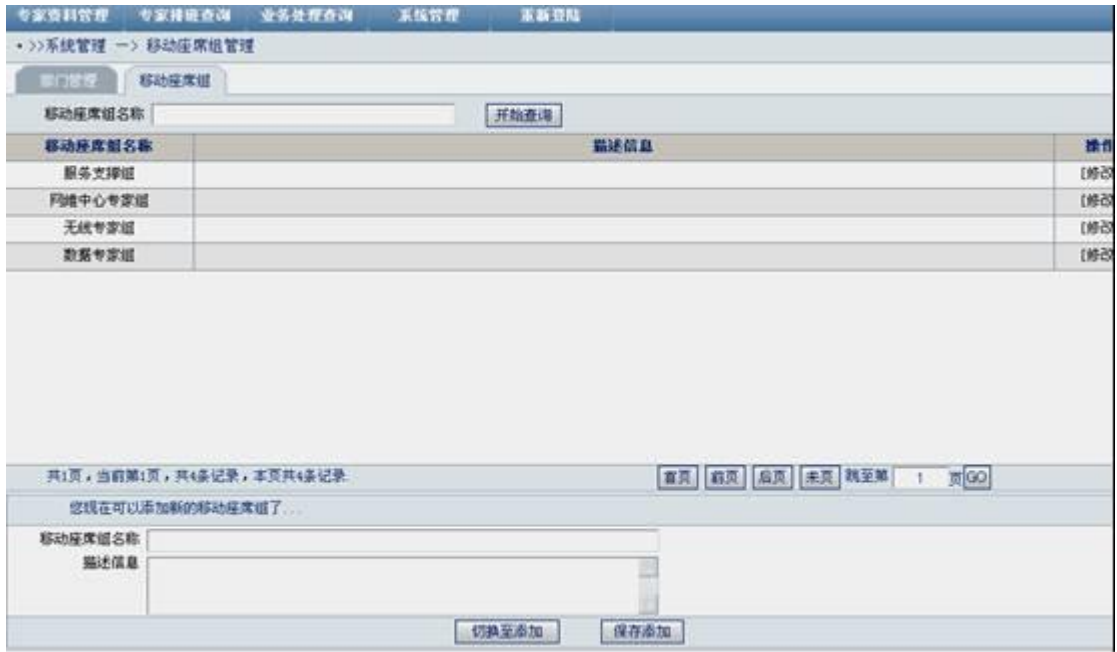
#### 3)、新建部门：

在新建及修改区中，会有新建和修改两种状态，如果如步骤2)一样点击了查询结果列表中的[修改]按钮后，其状态便会处理修改状态，此时下边最右边的按钮文字将显示保存修改，我们可以通过点击切换至添加，使其状态变为添加状态。输入要添加的部门后，再点击保存添加按钮来提交新建的部门信息。

广州公司 广州市华景路 62~68 号 211C  
研发中心 广州市中山大道 89 号华景软件园 C410  
上海公司 上海市营口路 578 号海尚杰座 1 号楼 12L  
电 话 +8613925095496 +86020 38267409  
邮 箱 [SALES@TECHSUNG.COM](mailto:SALES@TECHSUNG.COM)

## 移动座席组

点击系统管理下的移动座席组标签页后，将进入移动座席组管理界面。移动座席组管理分成了查询列表区和新建及修改区，如下图所示：



该截图展示了“移动座席组管理”界面。顶部有导航栏，包含“专家资料管理”、“专家排班查询”、“业务处理查询”、“系统管理”和“重新登陆”。当前页面标题为“>>系统管理 -> 移动座席组管理”。

界面主要分为两个区域：

- 查询列表区：**包含一个“移动座席组名称”输入框和“开始查询”按钮。下方是一个表格，列出了已有的座席组及其描述信息，并带有“修改”按钮。
- 新建及修改区：**包含“移动座席组名称”和“描述信息”两个输入框，以及“切换至添加”和“保存添加”按钮。

底部有分页信息：“共1页，当前第1页，共4条记录，本页共4条记录”，以及“首页”、“前页”、“后页”、“末页”、“转到第 1 页 GO”等按钮。

在查询列表区中，根据需要输入查询条件后，点击开始查询按钮可查询出我们想查的移动座席组。

### 1)、修改移动座席组：

在查询结果列表中，通过点击操作列下指定行的[修改]按钮，可修改指定的移动座席组，点击修改后，被修改的移动座席组资料会在新建及修改区的对应文本框中显示，我们可以通过修改这些文本框中的内容后，再点击保存修改按钮来提交我们对移动座席组信息的修改操作。

### 3)、新建移动座席组：

在新建及修改区中，会有新建和修改两种状态，如果如步骤2)一样点击了查询结果列表中的[修改]按钮后，其状态便会处理修改状态，此时下边最右边的按钮文字将显示保存修改，我们可以通过点击切换至添加，使其状态变为添加状态。

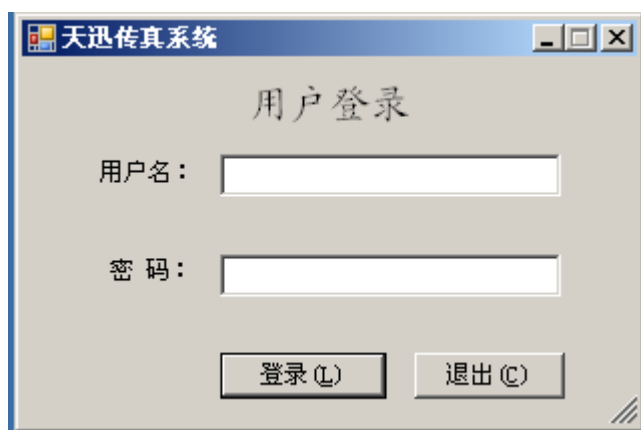
输入要添加的移动座席组后，再点击保存添加按钮来提交新建的移动座席组信息。

## 1.7 无纸化传真

通过天迅传真软件实现所有的员工都能在自己电脑上收发传真，所有可打印的文件提交服务器直接发送。传真全面备份，可方便地分类管理、查询统计，还可进行传真内部审批流程、异地远程、传真收发等，实现了传真的全程无纸化处理，可节省大量的传真开支，彻底改变传真收发的无序状况，大幅度提高工作效率，强有力地实行对传真的全面管理。

### 1.7.1 客户端登录

登录界面如下：

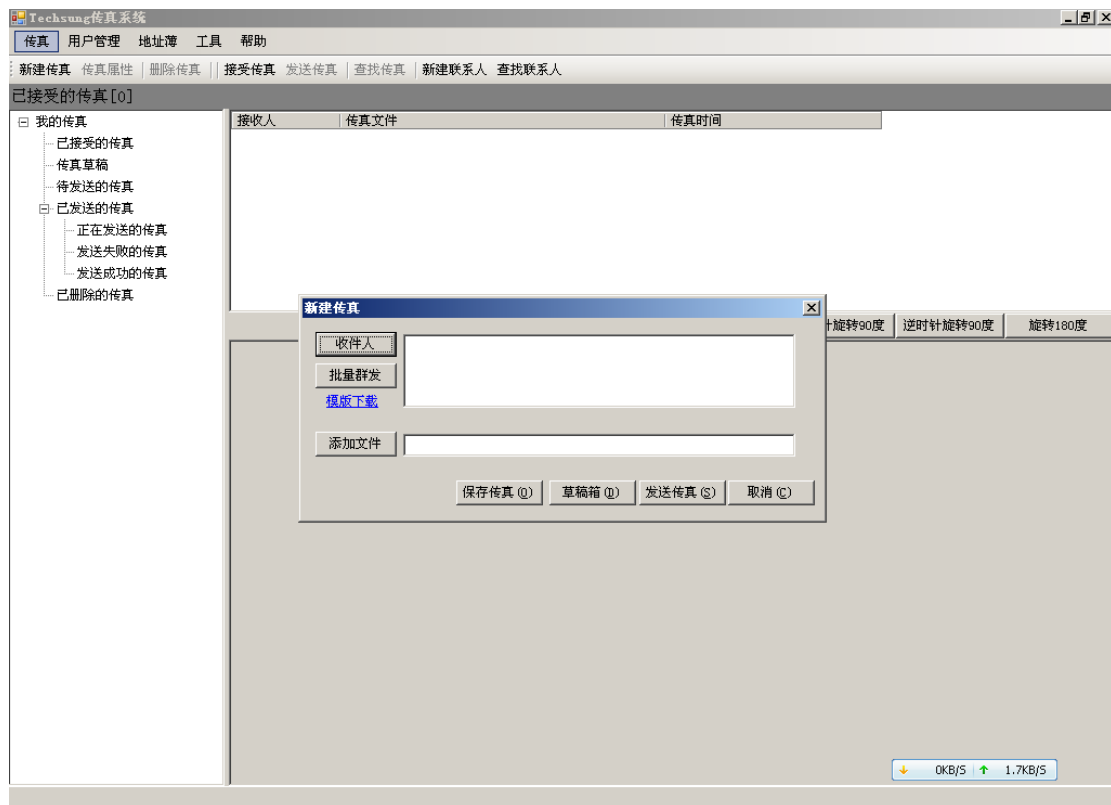


只需在界面填写用户名及密码登录服务器。



## 1.7.2 发送传真

点击“收件人”按钮手工输入传真电话，也可从地址簿中选择联系人，同时支持多个传真号码群发功能，系统支持任何可以打印的文档，如 Word、Excel 等，直接点击“添加文件”按钮，从电脑中选择需要发送的传真。



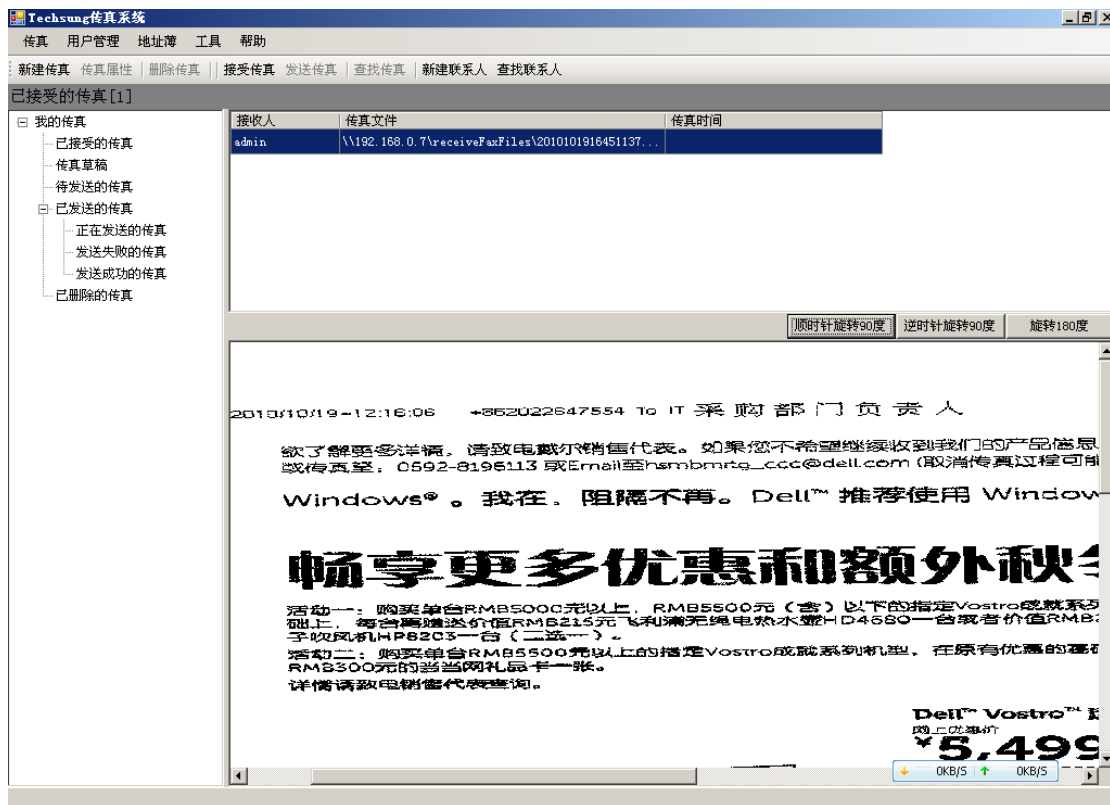
## 1.7.3 群发传真

同一份传真，可一次性操作发给不同的传真号码，进行群发。群发有二种方式：

- 1、直接在“收件人”栏中输入多个传真号。
- 2、从地址簿中选择一组或更多联系人，导入到收件人框内。

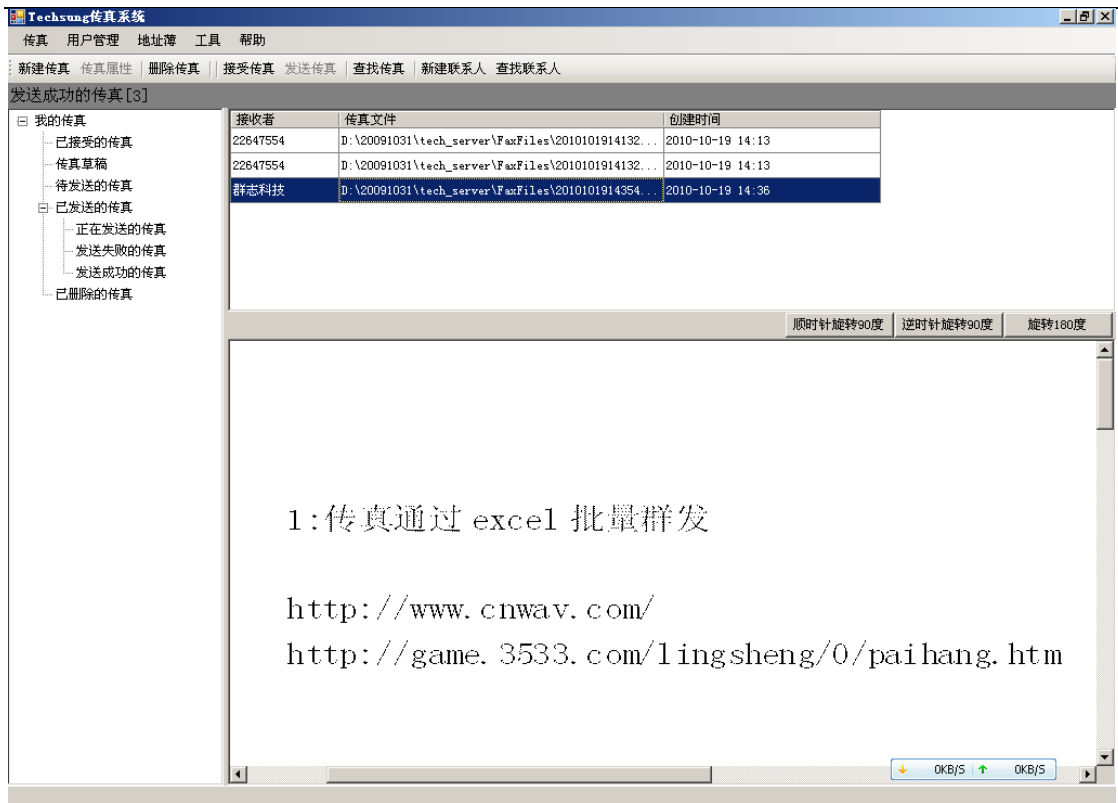
## 1.7.4 接收传真

系统会自动接收传真，并将传真保存起来，用户可在客户端软件界面直接查看传真列表中，点击选取对应传真即可在软件界面查看详细传真内容，同时可以点击“顺时针旋转 90 度”等按钮来调整传真的显示方向。



## 1.7.5 传真状态查询

传真发送后，任务提交到服务端。若传真文件在服务端排队等待或正在发送，传真文件临时存放在“正在发送的传真”，若发送成功，传真文件会转到“发送成功的传真”，若发送失败，传真文件会转到“发送失败的传真”中。



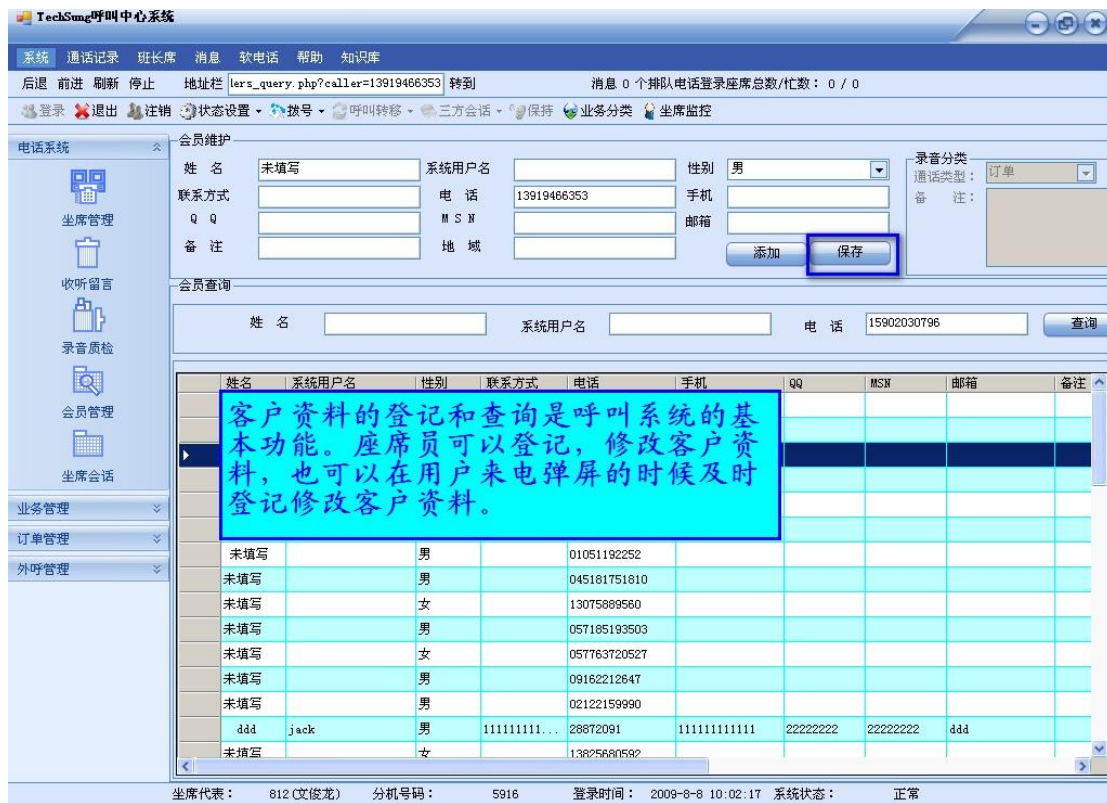
## 1.8 停电应急支撑（话路断电直通）

当服务器意外断电，或操作系统、系统软件宕机时，系统自动将外线话路和坐席话路直接连通，避免意外发生时，或维护期间造成的话路中断问题。

## 二、业务功能

### 2.1 客户资料登记和查询

客户资料的登记和查询是 CRM 的基本功能。坐席员可以登记、修改客户资料，也可以在用户来电弹屏的时候及时地登记修改客户资料。



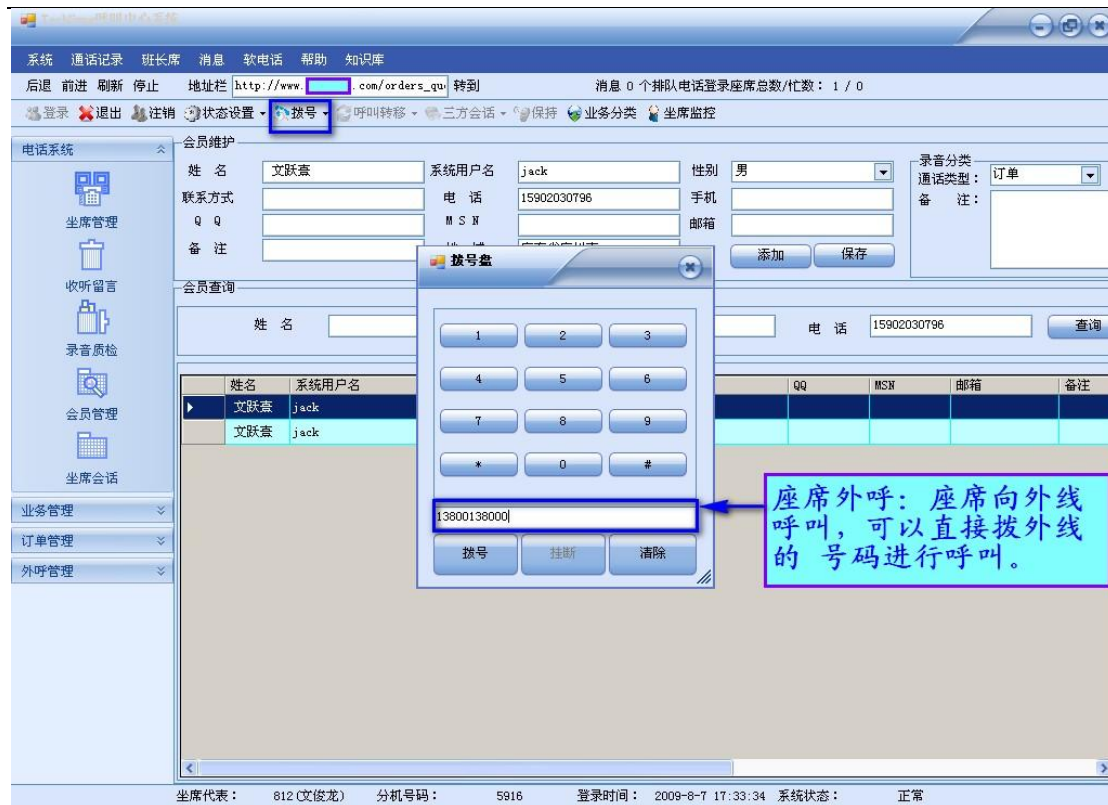
| 姓名  | 系统用户名 | 性别 | 联系方式          | 电话           | 手机          | QQ       | MSN      | 邮箱  | 备注 |
|-----|-------|----|---------------|--------------|-------------|----------|----------|-----|----|
| 未填写 |       | 男  |               | 01051192252  |             |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 045181751810 |             |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 女  |               | 13075889560  |             |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 057185193503 |             |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 女  |               | 057763720527 |             |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 09162212647  |             |          |          |     |    |
| 未填写 |       | 男  |               | 02122159990  |             |          |          |     |    |
| ddd | jack  | 男  | 1111111111... | 28872091     | 11111111111 | 22222222 | 22222222 | ddd |    |
| 未填写 |       | 女  |               | 13825680592  |             |          |          |     |    |

### 2.2 坐席外呼

坐席根据筛选条件查询出待呼叫的用户列表，或从 excel 导入呼叫列表。坐席电话列表中的用户记录，系统自动呼叫用户的电话号码，用户摘机后，系统接通用户和坐席的话路。呼叫不成功时，系统记录下失败原因（忙线、无人接）。

广州公司 广州市华景路 62~68 号 211C  
研发中心 广州市中山大道 89 号华景软件园 C410  
上海公司 上海市营口路 578 号海尚杰座 1 号楼 12L  
电 话 +8613925095496 +86020 38267409  
邮 箱 [SALES@TECHSUNG.COM](mailto:SALES@TECHSUNG.COM)

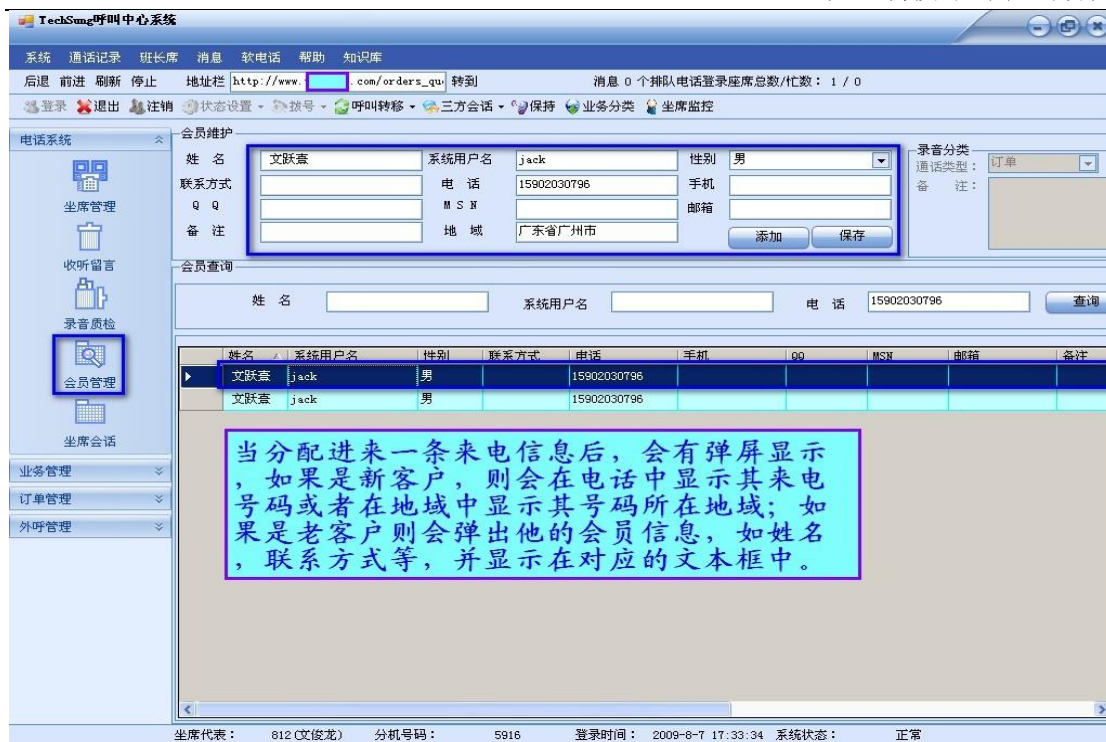




## 2.3 来电业务登记（来电弹屏）

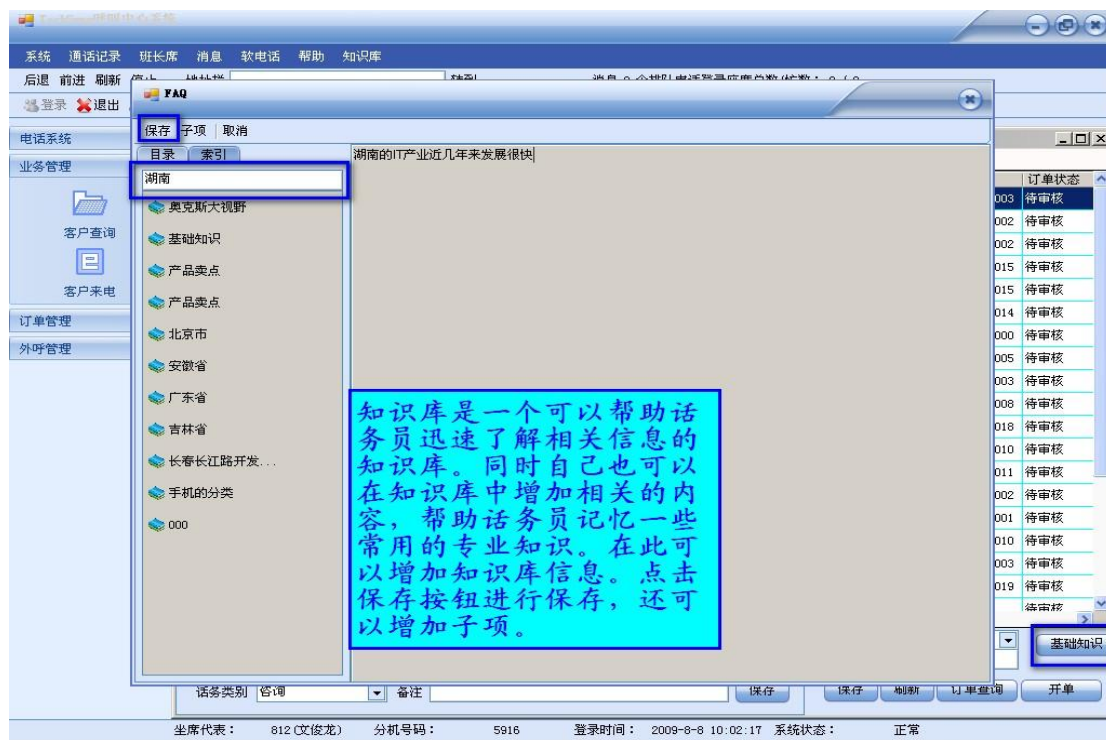
当客户来电转到人工坐席时，坐席软件端根据用户的来电号码自动弹出用户资料。如果用户的来电号码没有登记，则由坐席员询问用户的基本信息，点保存后登记为一条客户资料。

用户与坐席员通话完毕后，坐席员录入通话的内容说明，选择用户来电类型，提交到数据库。



## 2.4 知识库

知识库是一个可以帮助话务员迅速了解相关信息的知识库。同时自己也可以在知识库中增加相关的内容，帮助话务员记忆一些常用的专业知识。



广州公司 广州市华景路 62~68 号 211C  
 研发中心 广州市中山大道 89 号华景软件园 C410  
 上海公司 上海市营口路 578 号海尚杰座 1 号楼 12L  
 电 话 +8613925095496 +86020 38267409  
 邮 箱 [SALES@TECHSUNG.COM](mailto:SALES@TECHSUNG.COM)

## 三、呼叫中心系统平台

### 3.1 程序接口

天迅网络科技有限公司推出了一套应用程序开发接口 Application Programming Interface: TECHSUNGAPI。此外，还提供了相应的范例、帮助和相关文档，这些，统称为 Dong。与传统的基于板卡和交换机的 API 不同，由于 Dong 提供了性能可靠、功能强大的交换层，Dong API 提供了各种电话功能接口函数，如：转接电话、会议电话等。在使用时，只需调用 API 中相应的功能函数即可，而不必理会不同板卡的硬件特性和交换层的具体实现。因此，使用 TECHSUNGAPI 可以让贵公司快速缩短了呼叫中心系统的开发周期，系统的稳定性也得到了保障。

TECHSUNGAPI 是一套基于 COM 技术的 API，能够适用于多种开发平台。目前各种流行的开发平台，如：.NET、VC、VB、VJ、Delphi、C++Builder、Power Builder 等，均可用来进行开发。

在 TECHSUNG API 基础上天迅也提供了标准的 ActiveX 控件（OCX 控件），使坐席端功能开发更加方便快捷。

### 3.2 呼叫中心系统基本介绍

天迅网络科技有限公司自成立以来一直从事各行业的呼叫中心系统的建设，有着丰富的建设实施经验，为适应各种不同行业用户的需求，公司投入巨大的人力、物力开发一套目前国内首创的用户可自定义的可供二次开发的智能开发平台，用户所见即所得，打印可整理为的系统清晰的工作流程图，编译即为可供使用的呼叫中心系统功能及流程。

广州公司 广州市华景路 62~68 号 211C  
研发中心 广州市中山大道 89 号华景软件园 C410  
上海公司 上海市营口路 578 号海尚杰座 1 号楼 12L  
电 话 +8613925095496 +86020 38267409  
邮 箱 [SALES@TECHSUNG.COM](mailto:SALES@TECHSUNG.COM)

### 3.2.1 主要功能列表如下:

- PBX (交换机), (Circuit Switching) 采用电路交换, (Voice Processing 语音处理) 三层整合为一体的系统软件架构
- 多渠道接入, 支持 PRI、E1、中国一号信令、7 号信令、模拟中继、IP 中继等多种接入方式;
- 队列管理功能: 队列控制、队列溢出, 优先级设置等功能;
- 内置 ACD (自动话务分配): 八种排队方式, 同时支持定制话务分配策略;
- 内置 IVR (自动语音应答): 支持 255 个可以多层扩展和堆叠的 IVR 流程;
- 内置 CTI (计算机—电话集成)
- SDK (支持外部应用程序控制), TECHSUNGWare 提供开放性 API 接口, 可集成企业的数据库或应用于 CRM 系统
- 内置 Recording (同步录音, 支持对中继、模拟座席、IP 座席同步录音)
- Fax(传真自动收发)
- 配合 VoIP 网关: 支持构建分布式 VoIP 呼叫中心设置远程座席;
- 实施数据统计 RTM 与通话详细报告 CDR;
- 支持来电优先级路由及队列优先级管理;
- 支持多套系统级联
- 拨出、拨入和主叫、被叫路由
- 开放易用的 API 接口和 SDK 开发包;
- Center Admin 远程管理维护;
- 语音信箱 (可以通过留言信箱进行来电回呼)

### 3.2.2 平台特点

- 电信级的稳定;
- 软件界面友好
- 高性价比的一体化技术;
- 模块化设计, 按需配置, 架构灵活, 安装简便;

- 无限的 IVR 资源;
- 通过 DSP 实现录音功能, 支持多种录音方式;
- 可视化的管理, 可视化功能定制
- 平滑扩容升级;
- 良好的兼容性, 最大限度的保护投资;
- 开放易用的 API 接口和 SDK 开发包, 无缝集成各类数据库和应用程序;
- 网卡: 100M 以太网卡

客户机上装有适配的网页浏览器 (Microsoft Internet Explorer 6.0 或更高版本)。

### 3.2.3 系统扩展能力

系统支持单机 32E1 (1000 线) 接入, 512 坐席。