★ TEI 記 接 专注电话管理 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

# 科镁 F 系列呼叫中心系统

## (适用型号 F44,F88,F1616,F2424,F3232,F6464)



# 作

,

册

# 前 言

本产品由广州市科镁电子有限公司(以下简称:科镁公司) 版权所有,保留一切权利,未经科镁公司许可,任何单位、个 人不得以任何借口擅自摘抄、复制本书的部分或全部内容,并 不得以任何的形式、途径传播。

如果产品版本升级或其他原因,本手册内容就有可能变更。 科镁公司保留在没有任何通知或者提示的情况下对本手册的内 容进行修改的权利。本书仅作为使用指导,科镁公司尽力在本 书中提供准确的信息,但并不确保本书内容完全没有错误,本 书中的所有陈述、信息和建议也不构成任何明示或暗示的担保。

《科镁 F 系列呼叫中心系统 ——操作手册》将会详细地指导您如何安装硬件和软件及设置与进行使用。

资料获取方式、技术支持及资料意见反馈:

您可以通过科镁官网: www.gzkm.cn 获取最新的产品资料

如果您在使用过程中遇到产品的任何问题,或者是有什么 意见要向我们反馈的,可以通过以下方式联系我们:

公司电话: 020-6113 9808 / 8759 7926

技术热线 1: 手机: 13719389768 QQ: 276126224 技术热线 2: 手机: 13719368108 QQ: 120580899

#### 目 录

-,	呼	叫中心简介4
		1.基本电话交换机(PBX)功能4
		2.扩展交换机功能4
		3.电话录音4
		4.话务统计4
		5.智能外呼4
		6.简单业务管理系统
		7.电话黑名单功能
		8.VIP 电话(白名单)直接转座席5
		9.动态座席登录功能
		10.电脑拨号功能
		11.班长座席功能
		12.电话代接功能
		13.报表功能
		14.短信功能
		15.分级权限控制
		16.全网络架构
二,	С	COME800-F88 硬件与电话的连接方式6
Ξ,	乡	安装硬件驱动7
m	جر	1.驱动程序安装
四、工	タタ	t 後 SQL Sever 2000 数据库10 2注版则由心服及墨
工、	マロ	τ爱呼叫中心服务奋23 ₽叫中心软件设置
		1.启动呼叫中心服务器
		2.启动管理客户端
		3.设置线路号码
		4.设置线路分组
		5.禁用不使用的线路
		6.创建可登陆的座席帐号
		7.设置与内线电话机关联的电脑 IP
		8.创建呼入流程35
		9 创建话机出局方案 59
		10 编辑出局方案 60
		11 创建外呼方案 63
		12 应田山昌方安 ((
		12. 反众山刘迁却揭佐士法
		13. 尔尔内部珀机探作力法:

# 一、呼叫中心简介

#### 1.基本电话交换机(PBX)功能

来电显示,内部通话,电话转接,电话代接,电话监听,三方通话(多方监听), 外线转外线(手机),通话权限设置,当客户呼入时,可直拨分机号码将来电转入 到该座席,座席之间可任意转接代接电话

#### 2.扩展交换机功能

- 呼入导航(IVR),呼入流程设计,呼叫转移,黑名单(指定客户流程),下班 流程(指定时间流程),呼出电话直接出局,出局号设置,呼出加拨 IP 前缀, 呼出路由选择,
- 2) 座席登陆,来电话话务分配(ACD),电话排队管理,等待语音,播报工号(其 它录音提示语音),话务评分,来电留言。

#### 3.电话录音

呼叫中心系统本身具有录音功能,无需外挂或者增加任何硬件设备,即可实现对 所有来电、去电实时录音。对所有的分机,针对呼入电话和呼出电话,提供总是 录音、从不录音、有需要时录音三种状态。用户可以灵活设定对所有电话的录音 规则。系统提供对电话录音的备份、系统提供对电话录音的备份、下载、回放等。 录音文件可以根据存贮需要存到本机硬盘或者网络上任何一台存贮服务器,便于 呼叫中心管理人员随时检查座席人员的电话服务质量,统一电话营销人员的服务 水平,并及时发现问题并改进

#### 4.话务统计

统计任一时段的呼入话务量,呼出话务量,分机话务效率,座席话务效率(通话时间,等待时间,呼损率等信息)

实时统计当前系统话务量,等待时间,队列数量,接听时间,呼损率等信息。

#### 5.智能外呼

批量的将客户号码(客户资料)导入到系统中。由系统自动对资源发起外呼(多 外线并向呼叫),并识别对方摘机信号。自动过滤无人接听空号,挂机等呼叫失 败情况。只要对方摘机接听,系统在0.1秒内将电话转到坐席(并显示号码于电 话机上)。业务员直接进行通话。每一个都是正常接通的有效通话;有座席电脑 的,更加可以在电脑上弹屏显示电话的详细信息,且可以用客户关系管理系统对 客户进行记录保存。

#### 6.简单业务管理系统

来电弹屏 系统能根据客户来电号码判别客户。在电话响起的同时,座席人员的 电脑上会跳出该客户相关信息(包括基本联系资料、历史来电内容的文字记录及 相关处理情况等等),客服人员无需重复询问,无需翻查资料,而客户信息一目 了然。

来电事务处理 可详细记录客户每次来电的内容,可应用于客服、销售咨询、售 后服务等方面。

#### 7.电话黑名单功能

可以将某些广告骚扰电话录入黑名单,当黑名单内的电话呼入时,系统会自动挂断该电话。

#### 8.VIP 电话(白名单)直接转座席

与电话黑名单相反, 白名单指的是 VIP 客户, 当 VIP 客户来电时, 系统自动将该电话转到以前服务的座席电话机上。

#### 9.动态座席登录功能

动态座席指的是座席人员上班时间不固定,轮班倒。只有登录的座席人员,对应 的电话机才会响铃。

#### 10.电脑拨号功能

用户可以通过电脑鼠标按数字拨号,也可能点击客户资料上的电话号码进行软件 拨号。免去了人工按键拨号的麻烦。

#### 11.班长座席功能

- 1) 强插通知:座席人员在与客户通话过程中,班长座席可以强插,告知座席人员有关事宜。
- 2) 监听功能: 座席人员在与客户通话过程中, 班长座席可以监听其通话。
- 3) 电话会议:班长座席可以召集电话会议。

#### 12.电话代接功能

像使用电话小总机一样,在没有使用动态座席的情况下,座席人员可以按电话机 上的\*#键来代接同组的响铃电话。 **《EMEI 科技 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

#### 13.报表功能

科镁呼叫中心具有话量统计、分机效率统计、座席效率统计、电话来源统计、让您方便快捷地获取各种所需的营销数据。

## 14.短信功能

GSM Modem 和 短信接口两种方式,短信发送和接收,群发。

#### 15.分级权限控制

跟据不同用户种类设置权限(管理,班长,座席)。

#### 16.全网络架构

网络设置服务器,访问查询访问录音,网络监听通话。







<sup>有限公司</sup> 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

# 三、安装硬件驱动

注意事项:

- 1) 安装 PCI 设备时需要先关闭计算机电源,打开机箱,连接好电话线。
- 打开电源,系统启动后会提示发现新硬件,并安装驱动程序,驱动程 序存储在安装光盘中,建议用户将光盘里的所有资料 COPY 到电脑的 D, E,F盘中的任意一个,新建文件夹并做好标识。

#### 1.驱动程序安装

步骤如下:

当设备连接到电脑后,电脑会自动弹出一个"欢迎使用找到新硬件向导"的一个 窗口,如果电脑没有自动弹出,可以右键"我的电脑(计算机)"一管理一设备 管理器,找到标记有黄颜色问号或者感叹号的设备,右键更新驱动程序。

安装 PCI 设备驱动



选择"从列表或指定的位置安装(高级)",点击下一步。

1. T. 1. S. 10 S. 1. 1. 1. 1. 1.	
请选择您的搜	素和安装选项.
使用 下列 到的最佳	的复选性限制或扩展款认搜索,包括本机路径和可移动媒体。会安装找 認动程序。
□搜	素可移动媒体(软盘、CD-ROM)(M)
☑在	搜索中包括这个位置 (0):
D:	\DLK呼叫中心-5.8\驱动\device
○不要搜索	R。 我安白口选择安安装的她动程序 UJ。
○ 不要搜索 选择这个 动程序与	₹。我要自己选择要安装的驱动程序 U]。 "选项以便从列表中选择设备驱动程序。Windows 不能保证您所选择的驱 i您的硬件最匹配。

选择在搜索中包含这个位置,点击浏览,浏览到光盘所在的位置,选择呼叫中心文件夹下的驱动文件夹,点击确定.点击下一步,安装驱动程序。

找到新的硬件向导	
<b>向导正在安装软件,请稍候</b>	
Ⅻ━3516 呼叫中心卡	
j → Fi3516.sys 到 C:\WINDOWS\system32	NDRIVERS
(======================================	(< 上→歩 (٤)) (下→歩 (٤) >) 取消

设备驱动安装过程中。



设备驱动安装完成.点击完成按钮。

□ ■ Computer Technology Integration (CTI) Device
■ MM-3516 呼叫中心卡

在设备管理器中,看到上图,表示设备驱动安装成功。



# 四、安装 SQL Sever 2000 数据库

(系统建议安装 Windows server 2003 Enterprise Edition 版;安装 sql server 2000 个人版或企业版均可)

1. 安装 SQLSever 2000 个人版数据库。

PERSONAL				×
文件(E) 编辑(E) 查看(V) 收藏	(A) 工具(T) 帮助(M)			7
😋 后退 🔹 🕥 👘 🎾 持	🐲 🅟 文件夹 🔢 -			
地址 @) 🗁 C:\Documents and Setti:	ngs\Administrator\桌面\SQL2000	person\PERSONAL	▶ 🔁 转	到
<b>文件和文件夹任务</b>	BOOKS	DEVTOOLS	HTML	
<ul> <li>☑ 回建一下新文件夹</li> <li>◎ 将这个文件夹发布到 Web</li> </ul>	INSTALL	MSDE	MSEQ	
其它位置	MSOLAP	хае		
<ul> <li>□ 我的文档</li> <li>③ 我的电脑</li> <li>● 网上邻居</li> </ul>	AUTORUN 安裝信息 1 KB	AUTORUN 配置设置 1 KB	LICENSE 文本文档 1 IB	
详细信息	MSOLAP.ISS ISS 文件 2 KB	<b>README</b> 文本文档 35 KB	<b>REDIST</b> 文本文档 二 21 KB	
	SETUP MS-DOS 批处理文件 1 KB	SMSCLI MS-DOS 批处理文件 1 KB	SMSSQINS MS-DOS 批处理文件 1 KB	
	SMSSQL.PDF PDF 文件 1 KB	SQLCLI MS-DOS 批处理文件 1 KB	SQLCLI.ISS ISS 文件 5 KB	
	SQLCST MS-DOS 批处理文件 1 KB	SQLCST.ISS ISS 文件 8 KB	SQLINS MS-DOS 批处理文件 1 KB	
	SQLINS.ISS ISS 文件 2 KB	SQLREM MS-DOS 批处理文件 1 KB	SQLSMS.ISS ISS 文件 2 IB	

双击 AUTORUN 进行数据库的安装。





点击 安装数据库服务器,进行下一步安装。



点击下一步,继续安装。



#### <sup>■</sup>▲ <sup>■</sup>电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

	输入要在其上创建新的 SQL Server 实例或修改现有 SQL Server 实例的计算机的名称。
II II	或者,输入要管理的新的或现有的虚拟 SQL Server 名称。
	HP12-PC (• 本地计算机(L)
	<ul> <li>○ 远程计算机(R)</li> <li>○ 虚拟服务器(V)</li> </ul>
Y	

点击下一步,继续安装。

注: 这里的过程中有可能出现如下错误提误。

<b>措</b> 误	X
以前的某个程序安装已在安装计算机上创建挂起的文 必须重新启动计算机。	件操作。运行安装程序之前
	海中

如果安装过程中,出现以上提示,重启电脑重新进行安装即可。

**《ENEI記摸 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

从下列安装选项中选择一个。
● 创建新的 SQL Server 实例,或安装"客户端工具"(C)
C 对现有 SQL Server 实例进行升级、删除或添加组件(U)
○ 高级选项(A)
创建新安装 该选项使您得以在任何受支持的操作系统上创建新 的 SQL Server 2000 实例或安装 客户端工具 。

#### 点击下一步,继续安装。

用户信息	and the second sec	×
	在下面输入您的名字。没有必要输入公司名称。	
T to	姓名 (A): <u></u> 5512 公司 (C):	
	< 上一步 (36) 下一步 (37) 取;	消

点击下一步,继续安装。



# 🔄 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

软件许可证协议	×
请阅读下面的许可协议。按 PAGE DOWN 键阅读协议的其它部分。	
最终用户许可协议	
- 重要须知-请认真阅读:本最终用户许可协议(《协议》)是您(个人或单一实 体)与 Microsoft Corporation 之间有关上述 Microsoft 软件产品的法律协议 。产品包括计算机软件,并可能包括相关介质、印刷材料及"联机"或电子文档 ("产品")。本《协议》的一份修正条款或补充条款可能随本"产品"一起指 供。您一旦安装、复制或以其它方式使用本"产品"的表示您同意接受本《材 议》各项条款的约束。如果您不同意本《协议》中的条款,请不要安装或使用本 "产品";您可将其退回原购买处,并获得全额退款。	
-	+
您是否接受前面许可证协议中的所有条款? 如果您选择"否",安装程序将关闭 如果要安装 Microsoft SQL Server 2000,您必须接受此协议。	0
<上一步(B) 是(Y) 否(N)	

#### 点击 是,继续安装。

安装定义	
	可从下列安装类型中选择一个。
	C 仅客户端工具(C)
H m	● 服务器和客户端工具(S)
	○ 仅连接(0)
	该选项使您得以安装服务器和客户端工具。如果您 想建立具有管理功能的服务器,请使用该选项。
	帮助 〈 上一步 ( 下一步 08) 〉 取消

选择服务器和客户端工具,点击下一步,继续安装。



# <sup>該高</sup>电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

实例名	
	✓ 默认D 若要进行默认安装,请选中"默认"并单击"下一步"。 若要在该计算机上安装或维护 SQL Server 的命 名实例,请清除"默认"复选框并键入或选择实例 名。
	新名称必须不超过 16 个字符,并且应以字母或 其它可接受字符开头。有关更多信息,请单击 <sup>。</sup> 帮助"。
	实例名(I):
	帮助 < 上一步 (B) 下一步 (N) 取消

保持默认,点击下一步,继续安装。

安装类型			×
单击您喜爱的安	装类型,然后单击"下一步"	٥	
(* 典型(*)	安装最常用的选项。建议-	- 般用户采用此种安装。	
○ 最小(M)	只安装必需的选项。		
○ 自定义(C)	您可以选择要安装的选项。	,建议高级用户采用此种安	装。
目的文件夹 程序文件	浏览 (R) :\	.\Microsoft SQL Server	
数据文件	浏览(0)	.\Microsoft SQL Server	
2 程序文件驱动器 系统顺动器 F0	】 計算 ● ● ● ● ●	需要: 38073 K 169168 K	可用: 76937004 K 76937004 K
数据文件驱动器	911月15日 18上的空间:	36544 K	76937004 K
	帮助(H) < 上	一步 (8) 下一步 (8) >	取消

保持默认, 蓝框处可以选择安装路径, 不需要更改, 点击下一步, 继续安装。



选择使用本地系统账户,点击下一步,继续安装。

选择身份验证模	観式。			
C Windows 身	份验证模式(W)			
・ 混合模式(	Windows 身份§	验证和 SQL Sen	ver 身份验证:	
·#+ - Water	a.			
料理の空水面	ю. Г			
制八岔炉(L) 241(安河(L)	1			
潮玩當咱盯」	1			
▼ 空密码 (不)	推荐)(K)			

建议选择混合模式,蓝框处可以自己设置密码,这里并没有设置,建议设置密码。



点击 下一步,继续安装。

安装完毕	
	安装程序已经在计算机上完成 Microsoft SQL Server 2000 某个实例的安装。
	单击"完成"将完成安装过程。
	完成

点击完成 安装结束。紧接着需要安装 SQLSever2000 SP4 补丁。

运行如下补丁程序。

😂 SQL2000 person						
文件(E) 编辑(E) 查看(V) 收藏	(A) 工具(T) 帮助(H)					
🔾 后退 🔹 🕥 🔹 🏂 🔎 接	索 🕞 文件夹 🛄 🕇					
地址 @) 🛅 C:\Documents and Settir	地址 @) 🛅 C:\Documents and Settings\Administrator\桌面\SQL2000 person					
文件和文件夹任务 🙁	PERSONAL.	SQL2000-SP4-x86-CHS				
2 创建一个新文件夹						

双击 SQL 2000-SP4 补丁,进行安装 sql server 2000 sp4 补丁。

● InstallShield
● InstallShield
● InstallShield
● InstallShield
● InstallShield
● InstallShield
● 日本日本
● 日本
● 日本</p



刚才的过程只是解压安装程序,下一步转到刚才解压的目录去运行安装程序。 (C:\SQL2KSP4)运行安装程序。



双击 setup 进行安装 sql server 2000 sp4 补丁。



## <sup>履公司</sup> 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>



点击下一步,继续安装。

软件许可证协议 📃 🔤 🔤 🔤 🔤	
请阅读下面的许可协议。按 PAGE DOWN 键阅读协议的其它部分。	
MICROSOFT SQL SERVER 2000 的 SERVICE PACK 4	
最终用户许可协议补充协议	
MICROSOFT 软件的软件更新	
请认真阅读本《最终用户许可协议补充协议》(《补充协议》)。——日安装或使 用随本《补充协议》提供的软件,即表示您同意本《补充协议》之条款。如果您 不同意,则不要安装或使用该软件。	
1. 通则。	
随附的 Microsoft 软件包括计算机软件,并可能包括与某些 Microsoft 软件产品——起使用的相关媒体、印刷材料、联机或电子文档以及基于因特网的服务 —	
您是否接受前面许可证协议中的所有条款? 如果您选择 "否",安装程序将关闭。 如果要安装 Microsoft SQL Server 2000 Service Pack 4, 您必须接受此协议。	
<上一步(B) 是(Y) 否(M)	

点击 是,继续安装。



点击下一步,继续安装。

	请选择安装程序要用来连接到 SQL Server 的身份验证 模式。
	← SQL Server 系统管理员登录信息(SQL Server 身 份验证)(S)
I	请输入 sa 密码:
IF III	● 我用来登录到自己计算机上的 Windows 帐户信息 (Windows 身份验证)(W)
1	

点击下一步,继续安装。

vie 使用	e pack 安装程序 Windows 身份影	溢测出您的: 证。	SA 密码为	5空。强烈	建议您设置?	密码来保护数	据库服务器,艮
С	不希望密码为空	,我要设置落	弱(s):				
	输入 SA 密码	3:	[				
	确认 SA 密码	<del>]</del> :	Γ				
œ	忽略安全威胁警	告,保留密码	动空α)	•			
			-	_			

**《EMEI 記 镁 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

这里可以选择修改密码。

SQL Server 2000 Service Pack 4 安装程序
后向兼容性一览表 验证下面的 SP4 安全性功能增强。有关详细信息,请单击"帮助"。
默认情况下,SP4 中的跨数据库所有权链接是禁用的。安装 SP4 后,可对单个数据库启用跨数据库所有权链接。如果一定要使用跨数据库所有权链接,请选中下面的复选框。
下 对所有数据库启用跨数据库的所有权链接(不推荐)(B)
SP4 将升级 Microsoft Search 服务,并为所有使用该服务的应用程序自动重建全文目录。 重建期间,全文功能可能不完全可用。请选中下面的复选框继续升级到 SP4。
▼ 升级 Microsoft Search 王应用 SQL Server 2000 SP4 (必需)(V)。
单击"取消"退出安装程序,不安装 SP4。 帮助 0t)     取消

必须勾选 升级 Microsoft Search 应用 SQL Server 2000 SP4(必需)。

然后点击 继续,继续进行安装。

错误报告 ————————————————————————————————————
如果启用了 SQL Server 的错误报告功能,SQL Server 将被配置为自动将致命的服务错误报告发送到 Microsoft 或"公司错误报告"服务器。
如果出现致命错误,服务器将通过安全连接把有关错误的信息发送并保存到 Microsoft,并且限制对这些信息的访问。也可以发送到"公司错误报告"服务 器。
要设置"公司错误报告"服务器来控制发送到 Microsoft 的信息,请参阅 http://oca.microsoft.com/cerintro.asp。Microsoft 使用报告的目的仅仅是为了改 善 SQL Server 性能,并将对所有信息保密。
有关错误报告功能和发送的信息类型的详细信息,请单击"帮助"。
□ 自动将致命的错误报告发送到 Microsoft(A)
帮助 (H) 确定

点击确定,继续安装。





点击下一步安装完成。重启计算机后,启动服务程序。

	1	优化设置		腾讯软件  KMP影音播放器		
Inal	1	程序 (2)	•	Microsoft SQL Server   Microsoft SQL Server — 版本切换		▌ 查询分析器 ▋ 导入和导出数据
essic	V	设置 ( <u>S</u> )			R	) 服务管理器 服务器网络实用工具
Prof	P	搜索①	•	and the second state	ile i	
s XP		运行 (23)				, 肤矾丛书 〕 企业管理器
Mobe	P	注销 Administrator(L)	部	Montenan C. C. Street		)事件探查器 ,在 IIS 中配置 SQL XML 支持
Wir	0	关闭计算机 (1)	ja ja			
2	🖌 Æs	🖆 📄 SQL2KSP4				

🔂 SQL Server 服务管理器 📃 🗖 🗙						
服务器 (V):	WKS003					
服务( <u>R</u> ):	SQL Server					
	[ 刷新服务 (H)					
	▶ 开始/继续 (S)					
	■ 暂停 (2)					
	● 停止 @)					
✔ 当启动 OS 时自动启动服务(A)						
正在运行 - \\WKSOO3 - MSSQLServer						

点开始启动数据库。



N模电子有限公司 电话管理第一品牌 http://www.gzkm.cn

# 五、安装呼叫中心服务器

所谓服务器是指安装硬件设备的电脑。以下演示本电脑上安装软件的步骤。

此软件为绿色版软件,从安装光盘中,拷贝出来,放到 D 盘,把程序的快捷方式发送 到桌面即可。





# 六、安装客户端

所谓客户端是指没有接硬件设备的电脑。该电脑必须通过局域网连接可以连接到 有服务器电脑。以下演示本电脑上安装软件的步骤。

此软件为绿色版软件,从安装光盘中,拷贝出来,放到D盘.把程序的快捷方式发送 到桌面即可看到:

8	Client. exe	iplus. dll 0. 3049. 0
	打开(Q) 运行方式(A) ④ ①traEdit ■添加到压缩文件(A) ■添加到 "Client.rar"(T) ■ 压缩并 E-mail ■使用 360解除占用 ↓ 伊用 360强力删除	osort GDI+ o.k. dll 0. 1 ook DLL 1. dll 0. 0 - 1 DLL
	<ul> <li>◆使用360进行木马云查杀</li> <li>■ 医缩到 "Client.rar" 并 E-mail 附到「开始」菜单(L)     </li> <li>发送到(R)     </li> </ul>	🔒 我的文档
	<ul> <li>● 扫描病毒(电脑官家)</li> <li>剪切(I)</li> <li>复制(C)</li> <li>粘贴(P)</li> </ul>	<ul> <li>         ·          ·          ·</li></ul>
	创建快捷方式 (S) 删除 (D) 重命名 (M) 属性 (B)	•



<sup>科镇电子有限公司</sup> 电话管理第一品牌 http://www.gzkm.cn

# 七、呼叫中心软件设置

### 1.启动呼叫中心服务器

双击桌面上的"呼叫中心服务器" 图标启动语音服务器



双击后会弹出一系列调试信息,信息打印完毕,在右下角生成一个电脑的图标, 表示 服务器在运行:



鼠标点击这个图标,弹出菜单关闭语音服务器。

#### 2.启动管理客户端

安装完成后,双击桌面上的"呼叫中心客户端"图标启动语音服务器:



双击后会弹出 登陆窗口:

登陆		X
*	用户名 admin	
	密码	
	字密码 动登陆	配置

如果第一次登陆 用户名请用"admin"密码保持为空。

如果语音服务器运行的电脑和管理客户端不是在同一台电脑,请点击"配置" 修改登陆配置。

€MEI 科钧	<b>专注电话管理</b>	电话管理第	一品牌	http://www.gzkm.cn
登陆		×		
8 用户名 密码	admin			
<ul> <li>□ 保存密码</li> <li>□ 自动登陆</li> </ul>	🤣 确定 🛛 配置	<u>署</u>		
服务器IP	192.168.1.100			
端口	59100			

在选定处(服务器 IP) 填上服务器电脑的 IP 就可以了。

点击确定。登陆到语音服务器上。

注: 必须先启动呼叫中心服务器, 客户端才可能登陆成功。

## 3.设置线路号码

点击如下步骤查看当前模拟外线通道:

2 电话	语音	FOFO	系统	2000							00	] X	
<b>》</b> 首页	(	( 线路)	大志が開設置に		() 外呼设置	还 记录查询	<b>()</b> 线路设置	参数设置	<b>》</b> 客户资料				
通道	舌状态	5	市活线路	数	字中继	内线用	话	虚拟座席		<b>景音通道</b>			
房子	1	<b>1</b> .1	类型 线路	2	状态	対端号	码	监听					^
0		0	模拟外线		空闲				ĩ				
<b>₹</b> 1		0	模拟外线		空闲			□香	ī				
穿 16		0	模拟外线		空闲			□香	i				
🧊 17		0	模拟外线		空闲				ĩ				
穿 18		0	模拟外线		空闲				Ĩ				
穿 19		0	模拟外线		空闲			四香	ī				
🧊 20		0	模拟外线		空闲				ī				
7 21		0	模拟外线		空闲				ĩ				
🧊 22		0	模拟外线		空闲				Ĩ				
<i>i</i> 24		0	模拟外线		空闲				Ĩ				
26		0	模拟外线		空闲				ì				
		V											
													•
•												<b>&gt;</b>	
🔮 登陆成	助(a	admir	ר)									a 🛛	



上图,蓝色框框所表示的是线路的唯一 ID 号,以后在设置中会用到。黄色框框

上图,监色框框所表示的是线路的唯一 ID 号,以后在设置中会用到。黄色框框 所表示的位置,你可以把鼠标移到上面,会显示当前线路在实际硬件中的地址。



点击如下步骤查看当前模拟内线通道:

👌 电话间	吾音呼叫	系统								
2	6	S) 🗉		6	<b>E</b>	Ö	-			
首页	能服務	犬态 入流程设	置 出局词	建置 外呼设置	记录查询	线路设置	参数设置	客户资料	4	
通话	状态	中话约	美路	数字中继	内线电话	E N	虚拟座席		录音通道	
序号	位置	类型	线路号码	状态	对端号码	2	登陆用户		监听	
<b>8</b> 2	0	内线电话	600	空闲					□否	
<b>8</b> 3	0	内线电话	601	空闲					一否	
<b>8</b> 4	0	内线电话	602	空闲					一否	
<b>8</b> 5	0	内线电话	603	空闲					□否	
<b>8</b> 6	0	内线电话	604	空闲					一否	
<b>2</b> 7	0	内线电话	605	空闲					一百	
8	0	内线电话	606	空闲					□否	
<b>2</b> 9	0	内线电话	607	空闲					□否	
23	0	内线电话	608	空闲					□否	
25	0	内线电话	609	空闲					□否	
27	0	内线电话	610	空闲					□否	
	tt (admir	2)								
Separate Separate	su (admir	0								

同上,可以知道每条线路的唯一表示法(参考:线路表示法),和每条线在实际 硬件中的地址。

点击如下步骤可以设置每条外线的电话号码。



#### 電空 <sup>爾哈司</sup> 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

2 电话语	昏音呼叫	系统												×
2		5	8 5	6		0	-	2						
首页	线路机	犬态 流程	设置 出局设置	置 外呼设置	记录查询	线路设置	参数设置	客户资料						
市话经	出路	<b>)</b> 数字	中继	内线电话			1							
序号	位置	2世	线路号码	分组	状态	选线禁用	呼出反极	挂机反极	呼入前缀	呼入后缀	呼出前缀	呼出后缀	[	-
🦉 0	0	模拟外线	12345678	)分组0	空闲	正常	无	无						
1	0	模拟外线		3分组0	空闲	正常	无	无						
🐺 16	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
🧊 17	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
7 18	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
🧊 19	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
7 20	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
🧊 21	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
7 22	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
7 24	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
7 26	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
•														
◎ 登陆成功	t (admir	n)												18.21

点击如下步骤可以设置每条内线的分机号码。

👌 电话语	音 呼 미	<b>I</b> 系统		- 75.000						
2			•		6	K	Ó	8		
首页	线路》	伏态 流	程设置	出局设置	小呼设置	记录查询	线路设置	参数设置	客户资料	
市话线	<b>長路</b>	30 20	这中继	C	内线电话	>		1		
序号	位置	类型	胡	路号码	分组	20	选线禁用	震铃类型	登陆IP	I
<b>2</b> 2	0	内线电谐	£ 6	00	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>2</b> 3	0	内线电湿	§ 6	01	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>2</b> 4	0	内线电谐	5 6	02	分组0	空闲	熱用	FSK		
<b>25</b> 5	0	内线电键	£ 6	03	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>8</b> 6	0	内线电键	£ 6	04	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>2</b> 7	0	内线电调	£ 6	05	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>2</b> 8	0	内线电源	舌 6	06	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>2</b> 9	0	内线电键	£ 6	07	分组0	空闲	禁用	FSK		
23	0	内线电调	€ 6	08	分组0	空闲	正常	FSK		
25		内线电调	§ 6	09	分组0	空闲	正常	FSK		
27	0	内线电调	£ 6.	10 4	分组0	空闲	正常	FSK		
				-						
∢										
🤣 登陆成功	) (admii	n)								

★ TEI 科技 专注电话管理 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

## 4、设置线路分组

可以设置每条线路的分组。

#### 4.1 在线路设置中设置外线分组

REM         REM <th>🕹 电话语</th> <th>音呼叫</th> <th>系统</th> <th></th>	🕹 电话语	音呼叫	系统											
NUME         Nate         Plate           NUME         Nate         Rate         Plan         Ka         Rate         Plan         Rate         Plan         Rate         Plan         Rate         Plan         Rate         Plan         Rate         Rate         Plan         Rate         Rate         Plan         Rate         Rat	之前页	( 线路北	大态 流程设	出局设置	(6) 1 9N呼设置	记录查询	() 线路设置)	参数设置	201 客户资料					
中国         位置         空型         技術         技術用         伊田成段         陸八反段         伊人后缀         伊田前梁         伊田信梁           1 <th>市话</th> <th></th> <th>数字中</th> <th>继</th> <th>内线电话</th> <th></th> <th></th> <th>1</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>	市话		数字中	继	内线电话			1						
7 0       1       收积外线       1245678       分照       正常       元       元         1       0       板拟外线       分照0       空肉       正常       元       元         16       0       板以外线       分照0       空肉       正常       元       元         17       0       板以外线       分照0       空肉       正常       元       元         18       0       板以外线       分照0       空肉       正常       元       元         19       0       板以外线       分照0       空肉       正常       元       元         20       0       板以外线       分照0       空肉       正常       元       元         21       0       板以外线       分照0       空肉       正常       元       元         22       0       板以外线       分照0       空肉       正常       元       元         22       0       板以外线       分照0       空肉       正常       元       元         24       0       板以外线       分照0       空肉       正常       元       元         25       0       板以外线       分加0       空肉       正常       元       元         26       0       板以外线 <td< th=""><th>序号</th><th>位置</th><th>2章型</th><th>线路号码</th><th>分组</th><th>状态</th><th>送线禁用</th><th>呼出反极</th><th>挂机反极</th><th>呼入前缀</th><th>呼入后缀</th><th>呼出前缀</th><th>呼出后缀</th><th>^</th></td<>	序号	位置	2章型	线路号码	分组	状态	送线禁用	呼出反极	挂机反极	呼入前缀	呼入后缀	呼出前缀	呼出后缀	^
1       ●       根拟外鏡       分配       空府       正常       元       元         16       ●       根拟外鏡       分配       空府       正常       元       元         17       ●       根拟外鏡       分配       空府       正常       元       元         18       ●       根拟外鏡       分配       空府       正常       元       元         19       ●       観以外鏡       分組       空府       正常       元       元         20       ●       観以外鏡       分組       空府       正常       元       元         21       ●       観以外鏡       分組       空府       正常       元       元         22       ●       観以外鏡       分組       空府       正常       元       元         24       ●       観以外鏡       分組       空府       正常       元       元         26       ●       観以外鏡       分組       空府       正常       元       元	🦉 0	0	模拟外线	12345678	分组0	空闲	正常	无	无					
16       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元         17       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元         19       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元         20       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元         21       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元         22       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元         22       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元         24       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元         26       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元         26       ● 模拟外线       分担0       空洞       正常       元       元	穿 1	0	模拟外线		万元0 代	2空闲	正常	无	无					
17       ●       根拟外线       分担0       空用       正常       元         18       ●       根拟外线       分担0       空用       正常       元         19       ●       根拟外线       分担0       空用       正常       元         20       ●       根以外线       分担0       空用       正常       元         21       ●       根以外线       分担0       空用       正常       元         22       ●       根以外线       分担0       空用       正常       元         24       ●       根以外线       分担0       空用       正常       元         26       ●       根拟外线       分担0       空用       正常       元       元	穿 16	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无					
18       ● 植拟外线       分担0       空相       正常       无       无         19       ● 横拟外线       分担0       空相       正常       无       无         20       ● 横拟外线       分担0       空相       正常       无       无         21       ● 横拟外线       分担0       空相       正常       无       无         22       ● 横拟外线       分担0       空相       正常       无       元         24       ● 横拟外线       分担0       空相       正常       无       无         24       ● 横拟外线       分担0       空相       正常       无       无         26       ● 横拟外线       分担0       空相       正常       无       无         26       ● 横拟外线       分担0       空相       正常       无       元	💗 17	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无					
19       ● 根拟外线       分担0       空用       正常       元         20       ● 根拟外线       分担0       空用       正常       元         21       ● 根拟外线       分担0       空用       正常       元         22       ● 根拟外线       分担0       空用       正常       元         24       ● 根拟外线       分担0       空用       正常       元         26       ● 根拟外线       分担0       空用       正常       元         26       ● 根拟外线       分担0       空用       正常       元         26       ● 根拟外线       分担0       空用       正常       元       元		0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无					
20       ● 様以外线       分担0       空洞       正常       元         21       ● 様以外线       分担0       空洞       正常       元         22       ● 様以外线       分担0       空洞       正常       元         24       ● 様以外线       分担0       空洞       正常       元         26       ● 様以外线       分担0       空洞       正常       元       元	穿 19	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无					
21       ● 構成外鏡       分組0       空雨       正常       无       无         22       ● 構成外鏡       分組0       空雨       正常       无       无         24       ● 構成外鏡       分組0       空雨       正常       无       无         26       ● 構成外鏡       分組0       空雨       正常       无       无         26       ● 構成外鏡       分組0       空雨       正常       无       无	🧊 20	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无					
第 22       ● 構成外鏡       分組の       空雨       正常       元         7 24       ● 構成外鏡       分組の       空雨       正常       元         7 26       ● 構成外鏡       分組の       空雨       正常       元       元         7 26       ● 構成外鏡       分組の       空雨       正常       元       元         7 26       ● 構成外鏡       分組の       空雨       正常       元       元	🧊 21	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无					
24 ● 横拟外线 分担0 空闲 正常 无 无     26 ● 横拟外线 分担0 空闲 正常 无 无     26 ● 横拟外线 分担0 空闲 正常 无 无     26 ● 横拟小线 分担0 空闲 正常 无 无     27 ● 横振 小 1 ● 1 ● 1 ● 1 ● 1 ● 1 ● 1 ● 1 ● 1 ● 1	🧊 22	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无					
	寶 24	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无					
· 等陆成功 (admin) at 目 目	₹ 26	•	模拟外线		分担0	空闲	正常	无	无					
	。	h (admir	u.											ai = (-)

#### 4.2 在线路设置中设置内线分组

2 电话语	音 呼	原統	100			-			
8		3	6 6	6	K	Ó	-	2	
首页	线路	犬态 流程	设置出局设于	量 外呼设置	记录查询	线路设置	参数设置	客户资料	
市话线	長路	数字	中继 🤇	内线电话	>		1		
序号	位置	类型	线路号码	分组 2	状态	选线禁用	震铃类型	登陆IP	
<b>a</b> 2	0	内线电话	600	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>25</b> 3	0	内线电话	601	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>8</b> 4	0	内线电话	602	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>8</b> 5	0	内线电话	603	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>8</b> 6	0	内线电话	604	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>2</b> 7	0	内线电话	605	分组0	空闲	禁用	FSK		
8	0	内线电话	606	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>8</b> 9	0	内线电话	607	分组0	空闲	禁用	FSK		
23	0	内线电话	608	分组0	空闲	正常	FSK		
25		内线电话	609	分组0	空闲	正常	FSK		
<b>2</b> 7	0	内线电话	610	分组0 4	<b>2</b> 闲	正常	FSK		
					5				
•									
🤣 登陆成功	admir	1)							



4.3 在流程设置中设置外线分组

2电;	话语音呼叫系	统								
8	0			6	K	Ö	-			
首员	5 线路状态	流程设置	£ 以出局设置	外呼设置	记录查询	线路设置	参数设置	客户资料		
T	訪话流程	中继流和	1 I	航程设置	语音3	之件	系统语音		电话组	
序号	10 M	分组	主流程		辅流租	1			捕流程2	辅流程3
20	模拟外线	分组0	默认呼入到	锭程.fts	黑名单	流程.fts 电调	[組1]			
21	模拟外线	分组0	心室认呼入别	<b>冠程.fts</b>	黑名单	流程.fts 电读	[] []			
2 16	模拟外线	分组0	默认呼入别	î程.fts	黑名单	流程.fts 电读	[组1]			
2 17	模拟外线	分组0	默认呼入家	冠星.fts	黑名单	i流程.fts 电记	[組1]			
2 18	模拟外线	分组0	默认呼入别	冠程.fts	黑名单	流程.fts 电语	韻1			
2 19	模拟外线	分组0	默认呼入》	稅程.fts	黑名单	流程.fts 电读	a组1			
2 20	模拟外线	分组0	默认呼入》	稅程.fts	黑名单	i流程.fts 电读	[組1]			
2 21	模拟外线	分组0	默认呼入家	<b>铈程.fts</b>	黑名单	i流程.fts 电记	韻1			
2 22	模拟外线	分组0	默认呼入别	稅程.fts	黑名单	流程.fts 电读	1			
2 24	模拟外线	分组0	默认呼入家	î程.fts	黑名单	流程.fts 电记	[組1]			
2 26	模拟外线	分组0	默认呼入家	<b>衍程.fts</b>	黑名单	流程.fts 电记	韻1			
4										×
🤣 登陆	诚功 (admin)									ai 🛙 🔊

#### 4.4 在出局设置中设置内线分组

2 电记	語音呼叫	系统								
9		1		T.	Ő.	-	25			
首页	线路状	态 流程	2置 出局设置 小呼设置	1 记录查询	线路设置	参数设置	客户资料			
15	机出局	出局	は 日本 1 日本	特殊服	各号码					
度里	340.771	2.49		1						*
		<b>2</b> 398								
<b>6</b> 2	内线电话	(1)/FE0	标准正向.ots							
	内线电话	253E0	标准四/呵.ots							
64	内线电话	分組0	标准出向.ots							
	内线电话	分组0	切v推动间.ots							
	内线电话	20380	标准团/司.ots							
<b>a</b> /		UHR CT	000世山/司.0ts ☆安山田							
	内成电路	23/80	100年山/可.Ots							
<b>6</b> 32	内经由注	CMB0	的使用/gl.ots							
23 25	内线电波	0480	いの注出/可.ots							
2J 27	市然电话		100世山/司.ots							
G 21	M SERVICE	JUDEC N	3							
										•
😻 登陆的	成功 (admin)									ai 1 2

★ TEI 科技 专注电话管理 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

# 5.禁用不使用的线路

点击如下图片中的步骤都可以设置禁用或启用各条模拟外线通道。

2 电话	语音呼	叫系统	ŧ				-							- • • · · · ·
2	-	0					6	-	2					
首页	线路	状态	流程设	置 出局	设置 外呼设置	记录查询	线路设置	参数设置	客户资料					
( <b>क</b>	舌线路		数字中	tit i	内线电话									
序号	位置	2	Į	线路号码	分组	状态	选线禁用	「呼出反极	挂机反极	呼入前缀	呼入后缀	「「日前缀	呼出后缀	1
💗 0	0	模拟	小线	123456	78 分组0	空闲	正常	无	无					
71	0	模拟	l 外线		分组0	空闲	正常	无	无					
穿 16	0	模拟	的线		分组0	空闲	正常	无	无					
7 17	0	模拟	协线		分组0	空闲	正常	无	无					
穿 18	0	模拟	外线		分组0	空闲	正常	无	无					
穿 19	0	模拟	外线		分组0	空闲	正常	无	无					
7 20	0	模拟	的线		分组0	空闲	正常	无	无					
🧃 21	0	模拟	协线		分组0	空闲	禁用	无	无					
<b>T</b> 11	0		11 M		=1110	=#		-	15					
7 24	0	模拟	l 外线		分组0	空闲	L# 3	无	无					
7 26	0	模拟	的线		分组0	空闲	正常	无	无					
4														
😻 登陆局	助 (adm	in)												ei 🖩 🗉

点击如下图片中的步骤都可以设置禁用或启用各条内线座席电话。

👌 电话语	· 音呼	山系统	14-725.70m	-		-	1.10		
9	-			6		(0)	-	8	
首页	线路	伏态 流程	设置 出局设置	小呼设置	记录查询	线路设置	参数设置	客户资料	
市活线	長路	数字	中继 🧹	内线电话					
席号	位晋	孝型	****		状态	法线禁用		脊陆IP	
<b>**</b> 0	-	肉结束注	600	499880	<b></b> 古田	****	FCK		
<b>8</b> -		内线电话	601	->+B0	工内	本田	FOR		
<b>X</b> 4		内结由活	602	公380 公380	立法		FSK		
<b>X</b> 5		内线由话	603	公组0	の図	<b>並</b> 田	FSK		
<b>3</b> 6		内结由活	604	公治0 公治0	空闲	並用	FSK		
<b>7</b> 7	0	内线由话	605	分组0	空闲	禁用	FSK		
25 8	õ	内线电话	606	分组0	空闲	禁用	FSK		
8 9	0	内线电话	607	分组0	空闲	禁用	FSK		
<b>2</b> 23	0	内线电话	608	分组0	空闲	正常	FSK		
25	0	内线电话	609	分组0	空闲	正常	FSK		
27	0	内线电话	610	分组0	空闲	IT T	FSK		
0.000									
						5			
4									
🤣 登陆成功	) (admi	n)							



# 6.创建可登陆的座席帐号

😕 电话语音呼叫系统			- 0 <b>X</b>
2 5	🖬 🖬 🚳		
首页 线路状态	流程设置 出局设置 外呼设置	记录查询 线路设置 参数设置 客户资料	
本地设置    月	勝務器设置 帐户设置	数据库设置 设计客户资料 设计订单资料	
帐户名称	创建日期	操作	
🐁 admin	2010-08-03 07:13:52	编辑 创建 删除	
\$ 1000	2010-08-10 13:18:04	编辑 创建 删除	
\$ 2000	2010-08-10 13:18:20	编辑 包建 删除	
<b>8</b> 3000	2010-11-02 09:19:07	编辑 创建 删除	
4000	2010-11-02 09:19:12	编辑创建删除	
<b>3</b> 5000	2010-11-02 09:19:16	编辑创建删除	
<b>8</b> 6000	2010-11-02 09:19:19	编辑创建删除	
8 7000	2010-11-02 09:19:22	编辑创建删除	
8000	2010-11-02 09:19:27	编辑创建删除	
<b>8</b> 9000	2010-11-02 09:19:30		
		3	
		-	
4			
🥺 登陆成功 (admin)			d 1 2

按如上步骤点击。

新建		×
名称	1234	
	🤣 确定	🗢 取消

输入帐户名称点确定。



电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

2 电话语音呼叫系	统			
<b>2</b> 首页 线路状态	■ <b>○</b> ■ <b>○</b> : 流程设置 出局设置 列	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	参数设置 客户资料	
本地设置	服务器设置 帐户语	<b>投置</b> 数据库设置	设计客户资料 设计订单	资料
帐户名称	创建日期	操作	1	
着 admin	2010-08-03 07:13:52	编辑创建删除		
1000	2010-08-10 13:18:04	编辑创建删除		
8 2000	2010-08-10 13:18:20	编辑创建删除		
3000	2010-11-02 09:19:07	编辑创建删除		
4000	2010-11-02 09:19:12	编辑创建删除		
<b>3000</b>	2010-11-02 09:19:16	编辑创建删除		
<b>8</b> 6000	2010-11-02 09:19:19	编辑创建删除		
2000	2010-11-02 09:19:22	編輯 色眼書 冊服金		
8000	2010-11-02 09:19:27	编辑 创建 删除		
8000	2010-11-02 09:19:30	编辑 仓坚 册底		
1234	2010-11-03 18:03:58	《编辑》 归建 删除余		
/ what has a set of the set of t				

点击上图标识,编辑刚生成帐户。

2 编辑帐户				×
<b>.</b>	名称 1234 :户类型 座席成员			
☑ 线路监视	☑ 设置呼入流程	☑ 设置话机出局	☑ 设置自动外呼	
☑ 帐户管理	☑ 其它设置			
☑ 记录查询	☑ 记录导出	☑ 记录统计	☑ 记录删除	
☑ 客户资料查询	☑ 客户资料导出	☑ 客户资料导入	☑ 客户资料删除	
座	席成员			•
		全选	🤣 确定 🛛 🗢 取消	

注: "帐户类型" 必须是 "座席成员"才可以,设置好它参数点击确认。





# 7.设置与内线电话机关联的电脑 IP

<b>8</b> 🕸	话语	音呼叫	係统							
2	2				6	<b>E</b> (	0	3		
首	顷	线路	犬态 流程设	置 出局设置	外呼设置	记录查询	线路设置	参数设置	客户资料	
	市话线	路	数字中	雌 (	内线电话	>		<b>.</b>		
序号		位置	类型	线路号码	分组 2	状态	送线禁用	震铃类型	登陆IP	*
8	t	0	内线电话	600	分组0	空闲	禁用	FSK	-	
2	)	0	内线电话	601	分组0	空闲	正常	FSK	127.0.0.1	2
61	.1	0	内线电话	602	分组0	空闲	正常	FSK		3
										÷
•										•
<ul><li>♥ 登</li></ul>	陆成功	(admi	n)							

按上图步骤点击设置座席电脑 IP,当前设置为 127.0.0.1 代表的是用本机登陆,如果设置局域网上的另外电脑登陆,请用其电脑的实际 IP。

注: 这里设置本机为 127.0.0.1, 必须要求登陆的时候设置的 IP 也为 127.0.0.1

登陆	X
彩 用户名	admin
密码 	◇ 确定 配置
服务器区	127.0.0. 1
端口	59100

如果本机登陆的时候使用的是实际 IP 比如为 192.168.1.100,那么上图设置也 必须为 192.168.1.100



# 8.创建呼入流程

8.1 点击下图中的步骤创建呼入流程

正式 正式 小村公司 法保设置 小村公司 法保设置 本状设置 本状设置   市ご流程 中道流程 1 法保设置 当首文件 系统语首 电法组   PF 流程文件名称 二 近近工歌 出版   1 駅入時入流程.fts 近近工歌 出版   2 駅入時加流程.fts 近近工歌 出版
前面     此間设置     外野设置     记录室询     线路设置     条款设置     客户面       市活流程     中亜流程     流程设置     语言文件     系统器首     电话图       序号     流程文件名称     2     操作       ② 0     黑名单流程和:     2     提作       ③ 1     默认好入流程和:     打开下载 删除 新速上传       ② 2     默认导航流程和:     打开下载 删除 新速上传       ③ 2     默认导航流程和:     打开下载 删除 新速上传
市活流程     中建流程     「流程设置     宿音文件     系統语音     电话组       序号     流程文件名称     資作     2     現作       • 0     黑名单流程.fts     打开 Tst 删除 新建 上传       • 1     默认好入流程.fts     打开 Tst 删除 新建 上传       • 2     默认导航流程.fts     打开 Tst 删除 新建 上传       • 3     3
序号     流程文件名称     操作       ② 0 黑名单流程.fts     打开 Tst 删除 新蛋 上传       ③ 1 默认時入流程.fts     打开 Tst 删除 新蛋 上传       ② 2 默认导航流程.fts     打开 Tst 删除 新蛋 上传
<ul> <li>○ 0 黑名单流程.fts</li> <li>1 默认呀入流程.fts</li> <li>2 默认导航流程.fts</li> <li>1 拉式 TSS 删除 新建 上传</li> <li>3 3</li> </ul>
<ul> <li>● 1 默认导航流程.fts</li> <li>2 默认导航流程.fts</li> <li>3</li> </ul>
€ 2 默认导航流程fts 3
3
の登時成功 (admin)

弹出如下提示框,要求输入流程名称:

新建		
名称	testprocess	
	< ⊘ 确定	🗢 取消

这里输入方案名称,然后点击确定,流程创建成功。

तंत	舌流程	中继流程	流程设置	语音文件	系统语音	电
序号	流程文件	名称			操作	
0 🥥	黑名单流和	程.fts			打开 下載 删除 新建	上传
<b>()</b> 1	默认呼入法	流程.fts			打开 下载 删除 新建	上传
<b>Q</b> 2	默认导航	流程.fts			打开 下載 删除 新建	上传
<b>O</b> 3	testproce	ess.fts			打开 〕 載 删除 新建	上传

点击上图"打开"编辑该方案。



☞ 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

#### 8.2 编辑呼入流程

本篇通过介绍几个常用的流程模板来展现流程设置的各个要点,各位用户可以跟据自己的需求,修改相应的流程来满足自己的实际需要。

#### 8.2.1 节点介绍

a) 播放语音

本节点执行功能:播放一段语音。该语音可以是文件,也可以是内存中的系统语 音,也可以是指定频率的音调。

在播放语音的过程中,如果用户按键,可以跳转到下级节点。

设置节点参数 (播放语音)		and the second			×
→ 描放语音	参数名称	参数值		说明	-
<ul> <li>▲ 注接到内线分机</li> <li>↓ 外线出局</li> </ul>	▶ 节点名称			•	
	▶ 节点激活字串	callfail+timeout		0	
☆ 返回上级节点	▶ 语音字符串	蓝色的爱.wav		•	
· 各版计力 · 语音留言	▶ 播放次数	1		0	
<ul><li>     测试节点     </li></ul>	▶ 是否按键打断语音播放	是		0	
	▶ 是否语音播放完成结束	是		0	
	▶ 节点最大时间(室秒)	55000		0	
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	4				÷
	出口名称	说明			*
	▶ playend	语音播放结束的时候触发,参见以上第6个参数 节点运行到一定时间时触发,参见以上第7个参数			
	▶ maxtime				
	▶ [?]	用户按键时触发,使用时?号用按键数字代替,参见以	上第5个参数		
	▶ [phoneints]	参数			
	*				· · ·
			⊘确定	ᅌ 取消	

【节点名称】无实际意义,自定义,帮助用户快速了解节点含义。

【节点激活字符串】节点入口的关键参数,跟据父节点而设置,当父节点满足跳 出条件,跳转到本节点执行,如果跟了点不需要设置此参数。

【语音字符串】一种表示要播放的语音参数。详见语音表示法。

【播放次数】设置该语音播放的遍数。

【是否按键打断语音播放】如果设置成"是",当用户按键的时候会转到下级节 点处理,如果设置成"否",则会忽略用户按键。


【是否语音播放完成结束】如果设置成"是",当语音播放完成是,触发下级节 点"playend"(下级节点激活字串中有 playend 的,则跳转,没有则挂机)。如果 设置成"否",当语音播完的时候不会触发任何动作。

【节点最大时间】设置当前节点能存在的最长时间。当超过此时间的时候,会触发下级节点"maxtime"(下级节点激活字串中有 maxtime 的,则跳转,没有则挂机)。

b) 连接到内线

本节点执行功能,与某一条内线建立通话连接,连接前放转接提示音,连接过程中放接听等待音,系统忙线的时候放忙线等待音。

当系统忙线超时的时候, 触发 timeout, 当等待接听失败时, 触发 callfail, 当 与内线通话完毕的时候, 触发 talkover。

<b></b> 坟语音	▲ 参数名称	参数值	说明
接到内线 接到内线分机	▶ 节点名称	转内线分机	0
线出局	▶ 节点激活字串		0
国上级节点	▶ 转接的内线通道号	[ints]	0
段评分 6971章	▶ 线路选择方式	顺序	0
武节点	▶ 忙线等待语音	[PV_BUSY_WAIT_VOICE]	0
	▶ 转接提示语音	[PV_SWITCH]	0
	▶ 接听等待语音	[PV_MUSIC]	0
	▶ 忙线等待时间(毫秒)	40000	0
	▶ 是否检测座席登陆	否	0
	▶ 直通线路优先选择	否	0
	▶ 上次接听线路优先选择	否	0
	▶ 保留		
	4		
	出口名称	说明	
	▶ talkover	通话完成,内线已挂机	
	► callfail	转接到内线,内线未接听电话	
	▶ timeout	所有线路一直忙,超过等待时间,参见以上第8参数	

【节点名称】无实际意义,自定义,帮助用户快速了解节点含义。

【节点激活字符串】节点入口的关键参数,跟据父节点而设置,当父节点满足跳 出条件,跳转到本节点执行,如果跟了点不需要设置此参数。

【转接的内线通道号】要建立连接的内线通道选项。参见通道表示法。

【线路选择方式】选择内线的方式。参见选线方式。

【忙线等待语音】当所有内线全都是忙线的时候,播放此语音。参见语音表示法。

**《新聞記載 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

【转接提示语音】当要转接的线路选定的时候,此时播放此语音,此语音不会被 打断(一般在这里播放,"\*\*\*为您服务"或录音提示)。参见语音表示法。

注:此语音文件一般不要设置太长的语音(因为不能被打断,座席必须等用户听 完此语音才能正式开始通话) 。

【接听等待语音】当要转接的线路选定的时候,播放此语音,此语音在"转接提示音"后播放,座席摘机的时候停止播放。参见语音表示法。

【忙线等待时间】当所有线路全忙的时候,这时最长的等待时间,超出此时间触发下级节点"timeout"(下级节点激活字串中有 timeout 的,则跳转,没有则挂机)。

【是否检测座席登陆】检测内线通道空闲的时候,是否检测座席登陆。如果这里选择"是",只当座席电话为空闲,并且座席电话已登陆的时候,才会选择此线参考,设置座席登陆。

【直通线路优先选择】当所转接的内线中有与当前外线互为直通线路的时候,优先转到此线路。参见选线方式。

【上次接听线路优先选择】当此呼入号码,以前接听的通道在所要选择的线路中的时候,优先转到此线路。参见选线方式。

c) 连接到内线分机

本节点是连接到内线功能的一个特例,它只能存在于"播放语音"下的子节点中,激活字符串为【phoneints】。用于处理转到相应分机号的内线通道。

播放语音	◆ 参数名称	参数值	说明	
连接到内线 连接到内线分机	▶ 节点名称	NoName	0	
外线出局	▶ 节点激活字串	[phoneints]	0	
返回上级节点	▶ 忙线等待语音	[PV_BUSY]	0	
客服评分 语音留言	▶ 转接提示语音		0	
测试节点	▶ 接听等待语音	[PV_MUSIC]	0	
	▶ 忙线等待时间(室秒)	3000	0	
	▶ 是否检测座席登陆	A.	0	
	▶ 保留	否		
	▶ 保留	좀		
	▶ 保留			
		1992		
	出口名称	说明		
	► talkover	通话完成,内线已挂机		
	► callfail	转接到内线,内线未接听电话		
	► timeout	所有线路一直忙,超过等待时间,参见以上第8参数		

其它设置跟"连接到内线"一致。

**《ENEI記摸 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

参数意义请参考"连接到内线"。

d) 连接到外线出局

本节点实现外转外的功能,当外线呼入电话,执行到节点的时候,可以通过另一条外线通道往外拨号,并与之建立通话连接。

可以人工设置一个固定的号码连接,也可用用户手工输入要外拨的号码。

设置节点参数 (外线出)	<b>司</b> )	Contraction of the			x
● 播放语音 ★ 法按到内代	参数名称	参数值		说明	•
▲ 连接到内线分机	▶ 节点名称	NoName		0	
🔮 外线出局	▶ 节点激活字串	[phoneints]		0	
☆ 返回上级节点	▶ 出局方式	手动拨号		0	
· 各版计力 · 语音留言	▶ 出局号码	10000		0	
● 测试节点	▶ 出局参数	标准出局.ots		0	
a de la companya de l	▶ 保留			0	
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	×				•
	出口名称	说明			^
	► talkover	与内线通话完成,内线已挂机			
	▶ callfail	转接到内线,内线未接听电话			
			🤣 确定	ᅌ 取消	

【节点名称】无实际意义,自定义,帮助用户快速了解节点含义。

【节点激活字符串】节点入口的关键参数,跟据父节点而设置,当父节点满足跳 出条件,跳转到本节点执行,如果跟了点不需要设置此参数。

【出局方式】设置是转到固定号码上,还是用户自已输入号码。

当出局方式为"直呼号码"的时候,直接转到[出局号码]参数所定义的号码上。

当出局方式为"手动拨号"的时候。由用户自已拨号。

【出局号码】"直呼号码"设置下的呼叫号码。

# ★ TEI科镁 专注电话管理 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

【出局参数】此项设置设置了出局的选线方式。此时可以把外线理解为系统内部 的一个分机,此时所拨的号码都相当于内线分机所拨的号码。

了解此项参数的意义,请参考"话机出局设置"

e) 返回上级节点

本节点直接跳转到父节点去执行,本身并没有什么很强的功能。

设置节点参数 (返回上	级节点)	And the second		×
	▲ 参数名称	参数值		说明   ^
▲ 连接到内线	▶ 节点名称	NoName		0
⋧外线出局	▶ 节点激活字串	playend		0
☆ 返回上级节点	▶ 返回等级	1		0
▶ 客服评分	▶ 提示语音	[PV_BLANK]		0
● 测试节点	▶ 保留			
	<			•
	出口名称	说明		<b>^</b>
	▶ null	该节点没有下级节点		
	× .			•
			🧼 🤣 确定	🗢 取消

【节点名称】无实际意义,自定义,帮助用户快速了解节点含义。

【节点激活字符串】节点入口的关键参数,跟据父节点而设置,当父节点满足跳 出条件,跳转到本节点执行,如果跟了点不需要设置此参数。

【返回等级】要跳跃几个父节点。参见,默认呼入流程。

【语音提示】跳转前所播的一个提示语音,可以不设置,如果不设置,直接跳转, 如果设置,播完语音后再跳转。参见,语音表示法。 **《EMEI 科技 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 http://www.gzkm.cn

f) 客户评分

本节点播放一段提示语音要求用户按键评分,可以设置各个评分的按键。

播放语音	▲ 参数名称	参数值	说明
连接到内线 连接到内线分机	▶ 节点名称	NoName	0
外线出局	▶ 节点激活字串		0
返回上级节点	▶ 提示语音	[PV_GET_SCORE]	0
客服评分	▶ 评分最大时间	60000	0
测试节点	▶ 很满意按键(100)	1	0
	▶ 較満意按键(80)		0
	▶ 一般按键(60)		0
	▶ 較差按键(40)		0
	▶ 很差按键(20)		0
	▶ 极不满意按键(0)	2	0
	▶ 保留		
	▶ 保留		
	-		
	出口名称	说明	
	▶ over	评分结束	
		Profest Telephonese	
	<b>v</b> 4		

【节点名称】无实际意义,自定义,帮助用户快速了解节点含义。

【节点激活字符串】节点入口的关键参数,跟据父节点而设置,当父节点满足跳 出条件,跳转到本节点执行,如果跟了点不需要设置此参数。

【提示语音】提示用户评分所播放的语音。参见语音表示法。

【评分最大时间】留给用户按键的时间。

【\*以下 6 个参数\*】系统把评分分为 6 个等级,分别为 100 分,80 分,60 分,40 分,20 分,0 分,每一评分一个按键。你可以设置部分,也可以全部设置。

当用户按键评分后,评分会记录在录音记录中。统计的时候会统计平均分和满意率(即100分率)。

<sup>限公司</sup> 电话管理第一品牌 http://www.gzkm.cn

g) 语音留言

本节点要求用户留言,留言结束,可以通过客户端查询留言记录。

设置节点参数 (语音留言)	- Tomas and			×
● 播放语音	参数名称	参数值		说明   ^
▲ 连接到内线分机	▶ 节点名称	NoName		0
2 外线出局	▶ 节点激活字串			0
☆ 返回上级节点	▶ 留言提示语音	[PV_VOICE_MSG]		0
▲ 语音留言	▶ 最大留言时间(室秒)	360000		0
● 测试节点	▶ 保留			
	▶ 保留			
	▶保留			
	▶ 保留			
	▶ 保留			
	▶ 保留			
	×			*
	出口名称	说明		<b>^</b>
	▶ null	该节点没有下级节点,最后用户挂机结束		
-	4			, <sup>*</sup>
			⊘ 确定	ᅌ 取消

【节点名称】无实际意义,自定义,帮助用户快速了解节点含义。

【节点激活字符串】节点入口的关键参数,跟据父节点而设置,当父节点满足跳 出条件,跳转到本节点执行,如果跟了点不需要设置此参数。

【留言提示音】留言前对用户放的提示语音。参见,语音表示法。

【最大留言时间】给用户的最大留言时间,超过此时间自动挂机。

系统使用的语音文件类型系统使用的语音文件类型为 A-law WAV 文件,如果你的语音文件不是此类型,请转换你的语音文件。

8.2.2、语音表示法

a) 内存中的语音表示方法

- 【!0】或【PV\_0】语音"0"。
- 【!1】或【PV\_1】语音"1"。
- 【!2】或【PV\_2】语音"2"。

<sup>碾公司</sup> 电话管理第一品牌 http://www.gzkm.cn

【!3】或【PV\_3】语音"3"。

- 【!4】或【PV\_4】语音"4"。
- 【!5】或【PV\_5】语音"5"。
- 【!6】或【PV\_6】语音"6"。
- 【!7】或【PV\_7】语音"7"。
- 【!8】或【PV\_8】语音"8"。
- 【!9】或【PV\_9】语音"9"。
- 【!10】或【PV\_MUSIC】一段音乐。
- 【!11】或【PV\_WAIT\_MUSIC】请稍候,然后是音乐。
- 【!12】或【PV\_SWITCH】正在为您转接人工座席,请稍候。
- 【!13】或【PV\_BUSY\_WAIT\_VOICE】系统忙线中,请稍候,然后是音乐。
- 【!14】或【PV\_DIAL】请拨号码。
- 【!15】或【PV\_BUSY】线路忙,请稍候再拨。
- 【!16】或【PV\_NO\_RIGHT】对不起,您没有拨号权限。
- 【!17】或【PV\_VAR\_ERROR】参数设置错误。
- 【!18】或【PV\_GET\_SCORE】要求客户评分的提示音。
- 【!19】或【PV\_INPUT\_ERROR】输入错误。
- 【!20】或【PV\_VOICE\_MSG】 留言提示音。
- 【!21】或【PV\_BUSY\_CHOICE】 忙线选择提示音。
- 【!22】或【PV\_BUSY\_CHOICE2】 忙线选择提示音 2。
- 【!23】或【PV\_BLANK】 空,什么都没有,延时用。
- 【!24】或【PV\_SERVICE】 为您服务。

#### b)动态的变量语音表示方法

- 【\*P】 当前外线所转内线的分机号码。
- 【\*U】 当前外线所转内线的座席号码。
- 【\*F】 当前的 FSK 主叫或呼出的号码。

【\*NUM-SEQ】 以数字的形式播放当前等队队列中的个数。

【\*NUM-C01】 以数字的形式播放当前外呼变量 1 中的数据(例如 123 就读成一百 二十三, 33.33 就读成三十三点三三)。

【\*DIG-C01】 以数字平述的形式播放当前外呼变量 1 中的数据(例如 123 就读成 123)。

注: 以上凡以【】框起来的语音表示法都可以组合。

例如 【\*U】+【PV\_SERVICE】 合起来可以播放 "\*\*\*号为您服务".

8.3 默认呼入流程 (必看,基础)

(电话呼入,直接转到相应的分机,如果是直通线路优先转接,转接过程中放彩铃, 提示音,线路忙线,提示留言此流程完成功能:电话呼入,直接转到相应的分机, 如果是直通线路优先转接,转接过程中放彩铃,提示音,线路忙线,提示留言)





按照上图所示的步骤打开"默认呼入流程".

2 默认呼入流程.fts	×
<ul> <li>□ 2 </li> <li>□ 3 </li> <li>□ 4 </li> <li>□ 4 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 4 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 4 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 4 </li> <li>□ 4 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 4 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 4 </li> <li>□ 5 </li> <li>□ 6 </li>     &lt;</ul>	
▲ ************************************	¥

上图的树状结构共有4个节点。三层。



**《新日記镁 专注电话管理** 「MITFAIGHERS 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

分解出来实际上就是上图这个过程。 接下来分步来看是怎么实现这个过程的。

首先来看 P1 节点的内容。

设置节点参数 (连接到内	线)			×
播放语音	参数名称	参数值	说明	1
连接到内线	▶ 节点名称	转内线分机	0	
外线出局	▶ 节点激活字串		0	
返回上级节点	▶ 转接的内线通道号	[ints]	0	
各版评分	▶ 线路选择方式	顺序	0	
测试节点	▶ 忙线等待语音	[PV_BUSY_WAIT_VOICE]	0	
	▶ 转接提示语音	[PV_SWITCH]	0	
	▶ 接听等待语音	[PV_MUSIC]	0	
	▶ 忙线等待时间(窒秒)	40000	0	
	▶ 是否检测座席登陆	否	0	
	≫ 直通线路优先选择	是	0	1
	▶ 上次接听线路优先选择	否	0	1
	▶ 保留			
	4			
	出口名称	说明		
	▶ talkover	通话完成,内线已挂机		
	▶ callfail	转接到内线,内线未接听电话		
	► timeout	所有线路——直忙,超过等待时间,参见以上第8参数		
	4			•
			🤣 确定 🔷 取消	¥.

此节点的类型是"连接到内线"。

此节点完成的功能是,外线呼入、呼叫内线电话,并与内线建立通话连接。参见节 点功能介绍。

\*由于是第一个节点。此节点不需要激活字符串,电话接通后就自动运行此节点的功 能。

\*该节点连接的内线为【ints】,即为所有的内线通道都可以连接。参见线路表示法。

\*选线方式为顺序,下面"直通线路优选选择为"是"。参见选线方式。

该节点有3个下级分支可处理。 talkover:通话完成 callfail:转内线时,内线未 接电话。timeout:内线一直忙线,超过最大时间 40000 毫秒。



接着来看 P2 节点的内容。

设置节点参数 (播放语音)			×
「播放语音」	参数名称	参数值	说明
<ul> <li>连接到内线</li> <li>连接到内线分机</li> </ul>	▶ 节点名称	分机忙线,提示	0
⋧ 外线出局	▶ 节点激活字串	callfail+timeout	0
	▶ 语音字符串	[PV_BUSY_CHOICE2]	0
各版评分 合。语音留言	▶ 播放次数	1	0
● 测试节点	▶ 是否按键打断语音播放	是	0
	▶ 是否语音播放完成结束	是	0
	▶ 节点最大时间(窒秒)	55000	0
	▶ 保留		
	•		•
	出口名称	说明	
	▶ playend	语音播放结束的时候触发,参见以上第6个参数	
	▶ maxtime	节点运行到一定时间时触发,参见以上第7个参数	
	▶ [?]	用户按键时触发,使用时?号用按键数字代替,参见以上第5个参数	
	▶ [phoneints]	用户按键和内线电话分机号码时触发,参见以上第5个参数	
-	•		
		🧭 确定	🖨 取消

此节点的类型是"播放语音"。

此节点完成的功能是,播放一段语音。参见节点功能介绍。

\*此节点在此时的功能,就是放一段提示音"线路忙线,返回等待请按1,留言请按2",通过"语音字符串"这项设置可以看出来。

\*节点字符串为 callfail+timeout。此时再参见 P1 节点的下级分支说明。P1, P2 这一序列联合起来说明。P1 实现转内线电话的功能,当内线电话,一直忙线,或者说内线电话响铃超过一段时间仍无人接听的情况,就转到 P2 这一节点来处理。当前这一节点的功能,就是把当前状态放出来,然后询问用户怎么处理。

\*在 P1 的直接下级节点中并没有处理 talkover (通话结束)的节点。这里说明,就是没有处理的情况,就代表系统会默认挂机。(当 P1 连接内线成功,通话完成了,内线挂机了,由于没有下级节点处理 talkover 的情况,所以系统会自动 挂机)。P2 节点有 4 个下级分支(或更多,因为按键可以有很多组合)可处理。

playend:语音放完 maxtime:播放语音超时。【phoneints】:这里是指外线按了和分机号一样的按键(比如有分机 601,而用户又在提示中按了 601 的按键)。



P3A 节点的内容

设置节点参数 (语音留言	)				×
	参数名称	参数值		说明	-
▲ 连接到内线分机	▶ 节点名称	按2语音留言		0	
⋧ 外线出局	▶ 节点激活字串	[2]		0	
☆ 返回上級节点	▶ 留言提示语音	[PV_VOICE_MSG]		0	
() 语音留言	▶ 最大留言时间(毫秒)	360000		0	
1 別風市無	▶ 保留				
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	▶ 保留				
	*				
	出口名称	说明			
	▶ null	该节点没有下级节点,最后用户挂机结束			
	•				>
			🤣 确定	ᅌ 取消	

此节点的类型是"语音留言"。

此节点完成的功能是播放一段语音,然后录下用户留言。参见节点功能介绍

节点此处的激活字符串为【2】这里代即为按键 2。代表在 P2 功能范围下用户按 2 后,会转到此节点来留言。

P3A 为终级节点,没有下级分支需要处理,留言完成,挂机结束所有任务。

P3B 节点的内容

设置节点参数 (返回上级书	节点)		
	参数名称	参数值	说明
▲ 连接到内线分机	▶ 节点名称	按1返回重新等待	0
2 外结出局	▶ 节点激活字串	[1]	
近 返回上级节点	▶ 返回等级	2	•
· 音服开力·	▶ 提示语音		
④ 测试节点	▶ 保留		
	出口名称	说明	
	▶ null	该节点没有下级节点	
			*
		🔗 碑	定 🗢 取消

**《ENEI記摸 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

此节点的类型是"返回上级节点"。

此节点完成的功能是直接跳转到上级功能节点执行。 参见节点功能介绍。

节点此处的激活字符串为【1】这里代即为按键 1。代表在 P2 功能范围下用户按 1 后,会转到此节点来留言。

P3B 为终级节点,不会停留,所以也没有下级分支需要处理,系统直接转到上级 节点执行。

这里返回等级为2 就是直接跳回到 P1 去执行了。(3-2=1)

由 P2, P3A, P3B 完成功能片断,就是放音,用户按键 1,返回继续转分机,用 户按 2,进行留言,然后挂机。

系统由于并没有处理 P2 的 playend, maxtime, 【phoneints】 所以,当出现这些情况时,系统会自动挂机。

8.4.用户评分的设置

用户评分需要在流程设置中设置(参考,呼入流程设置),基本原理是在"转内线"节点下面的"talkover(通话完成)"分支中建立一个"用户评分"的节点。具体说明见"默认分配流程介绍"。

按照以上说明设置完带有评分功能的流程后。当外线用户和内线座席通话的时候,内线座席先挂机,外线就会听到要求输入评分的提示。

👌 电话	语音呼叫系统	充											- 0 <b>- X</b>
	6	₽Ę	5-	2		• 6	) (	4					
首页	线路状态	流程设置	出局设置	外呼设置 记录查试	间线路	设置 参数i	段置 客户	9资料					
录音	记录 🔋 🖀	富记录	短信记录	R									0
序号	1 2	主叫		被叫		第三方		按键	系统时	长 等待分配	等待接听	通话时代	客户评分
<b>O</b>	3-11 15:00	159075	i59863.j~	东 深圳 601.内部分机				2548071	00:20		00:04	00:06	100
													÷
-	and the second	(*)1 (* m)		2011 02 01 00:00					THE ALC YOL		i		>
#A :		我叶信息 Sumire	时间从	2011-03-01 00:00	00 -	电话号码		۲.	家奕型		1		1 直如本海
EX EX	3	S ULTRA	至	2011-03-12 00:00	.00 •	电话座席		通洋	/기미		1		11 高级宣印
◎登陆成	功 (admin)				2	ALCOURD IN SEC.	±		na Kontzi	±	1		<b>si</b> 7 2

8.5 用户评分的查询

**近日日间等工業**「Minal get Fangasian 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u> 按照上图红圈的步骤查询,后面评分栏分记录当前录音记录的评分结果。

8.6 用户评分的统计

2 电话	语音呼叫系	统		-											x
合	<b>(活</b> ) 线路状态	<b>日</b> 流程设置	<b>多</b> 。 出局设置	<b>》</b> 外呼设置	<b>一</b> 记录查询	<b>计</b> 3 线路设置	<b>门</b> 参数设置	▲ 客户资料							
录音	记录	留言记录	短信记	录	_										
序号	<b>I</b>	主叫		被叫		第	三方	按键		系统时长	等待分配	等待接听	通话时长	客户评分	^
0 📀	3-11 15:0	00: 15907	559 <mark>8</mark> 63.广	东 深圳 601.	内部分机			254	8071	00:20		00:04	00:06	100	
															-
		101100	6422111	2011 02 01	00.00.00		- B - 70		1 27=	1.ake mil		1			*12
A		3%计信息	NIE F	2011-03-01			石亏約		163	で発型				北里ト	飘
Ex Ex	Celişt	1998日 1997年	全	2011-03-12	2 00:00:00	- 电	西座席	1-1	1.2.201					6日 高级宣印	ъ
						条统时	1长.杪	全	通话时	★·杪					
◎ 登陆成	动(admin)													<i>s</i> ) -	

点击上图的"统计信息"。



红圈部分显示当前记录中的与评分相关的统计信息。

8.7 普通交换机流程

(电话呼入,放欢迎语,用户可以拨分机号,拨9转总机,当总机或分机忙线的时候,返回到欢迎语,此流程完成功能:电话呼入,放欢迎语,用户可以拨分机 号,拨9转总机,当总机或分机忙线的时候,返回到欢迎语)。



按照上图所示的步骤打开"普通交换机流程"。



上图共有5个节点3层结构。

「州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>



分解出来实际上就是上图这个过程。 接下来分步来看是怎么实现这个过程的。 请参照分机节点介绍和默认呼入流程,理解本流程的过程。 8.8 默认分配流程

(电话呼入,按通话时间平均分配到所有座席上,如果忙线,等待,超时,提示留言, 或继续等待,通话完成,要求客户评分,此流程完成功能:电话呼入,按通话时间平 均分配到所有座席上,如果忙线、等待、超时、提示留言或继续等待,通话完成, 要求客户评分)。

👌 电话	语音呼叫系统		Sec. 1					
2	6		1	🍋 🔍	Ö	-	2	
首页	线路状态	流程设置 出	局设置 外回	呼设置 记录查询	间 线路设置	参数设置	客户资料	
市道	流程	中继流程	流程设	置 语	音文件	系统语音		电话组
序号	流程文件名称			2	39	à/fe		I
0 ()	普通交换机流和	E.fts			1	T开 下載 删除	新建上传	
<b>()</b> 1	默认分配流程.f	ts			. (		新建上佳	
<b>O</b> 2	默认呼入流程.f	ts			Ē	HT3 MM	新建上传	
<b>Q</b> 3	默认导航流程.f	ts			Ē	1开下载删除	新建上传	
○ 登話市式	玏 (admin)							



按照上图所示的步骤打开"默认分配流程"。

X 2 默认分配流程.fts □ 🔏 连接到内线 (分配到内线) 白 🕒 播放语音 (分机忙线,提示) 语音留言 (按2语音留言) ▶ 客服评分 (评分) • 🤣 确认 ○ 取消

上图的树状结构共有5个节点。三层。



分解出来实际上就是上图这个过程,接下来分步来看是怎么实现这个过程的。

### ★美国科学校 专注电话管理 广州市科模电子有限公司 电话管理第一品牌 http://www.gzkm.cn

请参照分机节点介绍和默认呼入流程,理解本流程的过程。

8.9 默认导航流程

(电话呼入,播放导航语,最新消息按1,客服A按2,客服B按3;此流程完成功能:电话呼入,放导航语,最新消息按1,客服A按2,客服B按3)



按照上图所示的步骤打开"默认导航流程"



此流程看似较复杂,其实也只不过是几个简单的流程组合。



分解出来实际上就是上图这个过程。 接下来分步来看是怎么实现这个过程的 请参照 分机节点介绍和 默认呼入流程,理解本流程的过程。

#### 8.9、应用呼入流程

🤣 登陆成功 (admin)

点击下图中步骤,应用已经设置好的出局设置:

2 电话	语音呼叫系统	Æ									-	
之前页	<b>0</b> 线路状态	流程设置人	1月设置	<b>1</b> 外呼设置	记录查询	() 线路设置	<b>会</b> 参数设置	20 客户资料				
市	話流程	中继流程	4	流程设置	语音文	件	系统语音		电话组			
序号	業型で2	分组 目	主流程		補流程	1			辅流程2		辅流程3	
20	模拟外线	分组0 異	跃认呼入	流程.fts	黑名单	流程.fts 电话	组1					
\$ 1	模拟外线	分组0 累	默认呼入	流程.fts	黑名单	流程.fts 电话	组1					
2 16	模拟外线	分组0 累	跃认呼入	流程.fts	黑名单	流程.fts 电话	組1					
2 17	模拟外线	分组0 累	联认呼入	流程.fts	黑名单	流程.fts 电话	組1					
2 18	模拟外线	分组0 累	跃认呼入	流程.fts	黑名单	流程.fts 电话	組1					
2 19	模拟外线	分组0 🖁	跃认呼入	渣程 Ĥs	黑名单	流程.fts 电话	組1					
🤹 20	模拟外线	分组0	默认呼入	流程.fts	黑名单	流程.fts 电话	組1					
2 21	模拟外线	分组0	黑名单流	程.fts	黑名单	流程.fts 电话	组1					
2 22	模拟外线	分组0	默认呼入	、流程.fts	黑名单	流程.fts 电话	[]]					
2 24	模拟外线	分组0	默认 <del>写</del> 即 storo	いの理。fts ress fts	黑名单	流程.fts 电话	組1					
2 26	模拟外线	分组0 素	KINHT /	United to	3 3 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8	流程.fts 电话	組1					

更改完出局设置需要重启服务器来使设置生效。

>

d 8 2



🔊 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

### 8.10 设置辅流程

通过辅流程的设置,可以完成下班流程,节假日流程,以及黑名单,白名单的设置,下图的指示操作:

👌 电话i	吾音呼叫系	统	- The second									X
合	《話 线路状态	日 這程设置	● 上局设置 :	<b>外</b> 野设置	记录查询	<b>十日</b> 线路设置	<b>亡</b> 参数设置	2 客户资料				
(市话)	歳程 い	中維流程	流程设置	语词	音文件	系统语音		电话组	地区转接表			
序号	类型 2	分组	主流程		補流程	1			辅流程2	4	甫流程3	•
20	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts								
21	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts								
2		=m <sup>2</sup>	and the second	and the second				1				
23	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts				- 1				
24	根据のある	分组0	普通父狭机流	注 ITCS	1			<b>/</b>				
26	100190.21535 精切力Ne#	分组の	普通文操机派	程 ft s	- <b>\</b>							
28	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts								
2 10	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts								
							20					
												-
NRt cft	th (admin)											at = 11
The man	y) (addinity											

双击上图蓝框的部分。设置相应通道的辅流程。

2 辅流程设置		X
☑ 启用辅资	<b>流程</b>	
流程名称	默认分配流程.fts	
触发条件	时间+电话组1+电话组2	
每		
Ж	18:00:00 🔻 至 09:00:00 🔻	
	🤣 确定 🛛 🗢 取消	

触发条件可以是时间,也可以是指定的电话组,也可是其的组合。设置完成,点击 OK 确认。



### <sup>司</sup> 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

🕹 电话语	音呼叫系	统											x
合	(活) 线路状态	<b>日</b> 流程设置	● 上局设置 →	》 外呼设置	记录查询	<b>十十</b> 线路设置	<b>定</b> 参数设置	富户资料					
市话流	程	中继流程	流程设置	语	音文件	系统语音	ŧ	话组	地区转接表				
序号	类型	分组	主流程		辅流和	₹1					辅流程2		-
20	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts	默认为	)配流程.ftslm	间+电话组	1+电话组2	每日 18:0:0至	9:0:0			
21	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts	默认为	合配流程.ftslb	间+电话组	1+电话组2	每日 18:0:0至	9:0:0			
2 2	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts	默认为	}配流程.fts/lb	间+电话组	1+电话组2	每日 18:0:0至	9:0:0			
23	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts	默认为	)配流程.ftslb	间+电话组	1+电话组2	每日 18:0:0至	9:0:0			
2 4	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts	默认为	) 翻流程.fts lb	间+电话组	1+电话组2	每日 18:0:0至	9:0:0			
2 5	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts	默认分	)面流程.ftslb;	间+电话组	1+电话组2	每日 18:0:0至	9:0:0			
26	模拟外线	分组0	普通交换机流	程.fts	默认为	}配流程.ftslb	间+电话组	1+电话组2	每日 18:0:0至	9:0:0]			
28	模拟外线	分组 <b>0</b>	普通交换机流	程.fts	默认为	)配流程.ftslb	间+电话组	1+电话组2	每日 18:0:0至	9:0:0			
4													
◎ 登陆成功	) (admin)												12

电话组中的设置在下图中完成。

🕹 电话语音呼叫	系统		
<b>^</b> 6	i 🤗 🎍 😣 🖻	+ 🗈 🖪	
首页 线路制	态 定程设置 出局设置 外呼设置 记录查	间 线路设置 参数设置 客户资料	
市话流程	中继流程 🎍 流程设置 语音文件	系统语音    电话组	地区转接表
	席号 电话号码 说明	操作 <b>2</b>	<u></u>
伸迁细1			
电话组2			
电话组3			
电话组4			
电话组5			
$\sim$ 3			
	•		
	🕹 增加 👘 刷新		
🧇 登陆成功 (admir	)		ai 🖩 🔟

所谓的黑名单,是为专门一个电话组设置一个直接挂机流程。所谓白名单,也是 为专门一个电话组,设置一个专用流程。



同 电话管理第一品牌 http://www.gzkm.cn

#### 8.11、线路拨号前缀设置

点击下图中的步骤设置:

2 电话语	音呼叫	山系统				~							- 0	×
2				6	<b>E</b>	6	8	1						
首页	线路	状态 流程设	置 出局设置	外呼设置	记录查询	线路设置	参数设置	客户资料						
市話	£88	数字中	继	内线电话		$\smile$	1							
序号	位置	2≞	线路号码	分组	状态	选线禁用	呼出反极	挂机反极	呼入前缀	呼入后缀	呼出前缀	呼出后缀		^
i∉ 0	0	模拟外线	12345678	分组0	空闲	正常	无	无			9	#	)	
71	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无			-		Ś	
🗑 16	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无					5	
7 17	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
🦻 18	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
🦻 19	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
20	0	模拟外线		<u>分组</u> 0	空闲	正常	无	无						
7 21	0	模拟外线		分组0	空闲	禁用	无	无						
22	0	模拟外线		分组0	空闲	禁用	无	无						
7 24	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
7 26	0	模拟外线		分组0	空闲	正常	无	无						
心 母妹 成け	a (admi	2)												

#### 注:此处的前缀拨号与"出局设置"中的加拨号码是有区别的。

这里的设置是针对线路的。按照上图的设置,只有在用户选线选到0线了才会加拨前缀9和后缀0;这里假设用户话机所拨的号码为10000,而出局设置中所加拨的前缀号码为AAA,加拨的后缀号码为BBB;此时,如果选线选上了0线,实际拨出去的号码为9AAA10000BBB#

如果选上的不是 0 线,实际拨出去的号码则为 AAA10000BBB 这里的 AAA, BBB 代 指一切可能的加拨号码。

8.12、选线模式介绍

有如下几种选线模式。假如所选的线路设置为 0,1,2,3,4,5 这 6 条通道,参见了 解线路通道、线路表示法。

【顺序】表示系统会从 0-5 往后选,如果 0 线空闲,永远会先选 0 线,如果要选 1 线,必须是 0 线在忙线的时候。如果要选中 5 线,必须是 0,1,2,3,4 这 5 条 线都是忙线的时候。

【逆序】表示系统会从 5-0 往后选,如果 5 线空闲,永远会先选 5 线,如果要选4 线,必须是 5 线在忙线的时候。如果要选中 0 线,必须是 5,4,3,2,1 这 5 条 线都是忙线的时候。

【轮循】表示系统会从 0-5 轮着往后选,第一次如果选了 0线,第二次再选线, 不管 0线是否忙线,都会选 1线,第三次就会选 2线。依次类推。 **《新聞記載 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

【空闲时间最长优先】表示系统会从 0-5 这几条线路中,哪条线路距上次挂机时间最长,优先选择那条线路。

【话务数量平分】表示这几条线路中,哪条线路接听话务的数量最少,优先选择。 (一般用于,外线选内线座席的时候)。

【话务时间平分】表示这几条线路中,哪条线路接听话务的通话时间最短,优先选择(一般用于,外线选内线座席的时候)。

【上次接听线路优先】 外线电话进入选内线座席,如果这个外线号码已经打过电话来过,并且上次是这其中的一个人接听的电话,会优选先选择这条线。

【直通选线】 直通选线直通断电保护模块的应用。此模块对应一外一内两条通道,其外线通道的直通线路,即为此内线,此内线通道的直通线路,即为此外线。

### 9、创建话机出局方案

点击下图中的步骤创建出局方案:

2 电话语音呼叫系统	统			
2 🗔		<b>C</b>	S 🕹	
首页 线路状态	流程设置出局设置,代外呼设置	记录查询 线路设置	参数设置 客户资料	
话机出局	出局设置	特殊服务号码		
序号 流程文件名称	<sup>s</sup> 2		操作	^
🥑 0 标准出局.ots	5		田田下載畫會新建力度	
			້ 3	
			201	
🤣 登陆成功 (admin)				ai 🛛 🗍

弹出如下提示框,要求输入方案名称:

EME	Ī	镁	<b>专注</b>	电话	管理	电 i	舌管理	1第一	品牌	<u>http:</u>	//ww	<u>v.gzk</u>	<u>m.cn</u>
新建		-				×							
4	名称	test				]							
		i 🏈	角定	• 取	肖								

这里输入方案名称,然后点击确定,方案创建成功。

2 电话 2 首页	语音呼叫系统 0 线路状态	た ● 流程设置	山局设置	() 外呼设置	记录查询	<b>()</b> 线路设置	<b>学</b> 教设置	した。 客户资料	
话村	<b>凡出局</b>	出局设置	<b>区</b> 地	烤码长度	特殊服务	务号码			
序号	流程文件名称	¢.				扬	l/F		
0 🧿	标准出局.ots					Ŧ	开下载删除	新建上传	
01	test.ots					6	开下载 删除	新建上传	

点击上图"打开"编辑该方案。

## 10、编辑出局方案

点击下图中的打开出局方案

2 电话	语音呼叫系统	ń. 📃 📃	X
之前页	<b>()</b> 线路状态		
话	们出局  📢	出局设置 医地名码长度 特殊服务号码	
序号	流程文件名称	3 操作	*
0	标准出局.ots	打开 下載 删除 新建 上传	
<b>()</b> 1	test.ots	「江東」「北京」「北京」「北京」「北京」「北京」「北京」「北京」「北京」「北京」「北京	
		3	
		5	
の登時点	tt (admin)		
NOT SEPARA	(acarmin)		

10.1、普通设置



上图中的 "可呼叫的内部通道" 表示该方案中能够拨打的内部分机通道,设置参数用"线路表示法"来表示。 拨号方法参见"系统内部话机操作方法"。

"可监听的内部通道"表示该方案中能够用话机监听的内部分机通道,设置参数用"线路表示法"来表示。 拨号方法参见"系统内部话机操作方法"。

"可代接的内部通道"表示该方案中能够代接的内部分机通道,设置参数用"线路表示法"来表示。 拨号方法参见"系统内部话机操作方法"。

"可出局的外线通道"表示该方案中能够打外线电话,所选取的外线通道,设置参数用"线路表示法"来表示。拨号方法参见"系统内部话机操作方法"。

"出局选线模式"表示的是内线话机拨打外线电话,所选线的一种方式,参见选 线模式介绍。

"本地固话加拨前缀" 表示出局的时候,你如果拨打的是本地的市话,系统会自动加拨一个前缀号码。

"外地固话加拨前缀" 表示出局的时候,你如果拨打的是外地的市话,系统会自动加拨一个前缀号码。

"本地手机加拨前缀" 表示出局的时候,你如果拨打的是本地的手机,系统会自动加拨一个前缀号码。

"外地手机加拨前缀" 表示出局的时候,你如果拨打的是本地的手机,系统会自动加拨一个前缀号码。

# **美国王科技 专注电话管理**

"出局电话加拨后缀" 表示出局的时候,系统给你自动加拨一个后缀号码,如 "#"号。(此种情况一般用在接交换机后面)。

电话管理第一品牌 http://www.gzkm.cn

### 注: 还有一个地方可以设置线路的加拨前缀和后缀。参见,线路拨号前缀设置。

### 10.2、特殊拨号设置



此设置模块主要设置特殊的号码(不能判断是市话,或手机等,或是人为指定的前缀号码)。比如说我要打北京的长途电话,但我的线路中只有0,1号线(参见,线路表示法)可以打北京长途,其它线打不了。在这里就可以这样设置。当我所拨的号码为01012345678的时候,实际拨出的号码为1790901012345678参见内部话机操作,选线模式介绍。

Z test.ots		
普通设置	特殊拨号设置	直接出局设置
出局号	可选通道	选线模式
70	0	顺序
71	1	顺序
9	[exts]	顺序

### 10.3、直接出局设置

此模块主要是针对,线路测试,和其它客户特别需求,需要设置出局号而设置的。



按照上图的设置,内部话机,摘机先接 70 的时候,此时此话机已经和第 0 条线(参见,线路表示法)建立了直通关系。相当于是外线 0 直接接在了此电话机上。从 而是从这条线直接拨号出去。

当摘机按 71 的时候,此时话机与第 1 条线(参见,线路表示法)建立了直通关系。此种设置可以定义各种测试出局号,以测试每条外线本身拨号是否正常。

上图中的9相当于是定义了另一种打外线的方法。9相当于出局号。以满足特殊 用户需求。

设置好出局设置然后点击"确定"。保存此出局设置。

### 11.创建外呼方案

首先新建一个外呼方案,步骤如下图:

👌 电话	语音呼叫系统	Ē		~							
合前	《香 线路状态	<b>日日</b> 流程设置	出局设置。	》 呼设置 记录查询	<b>计</b> 。 线路设置	<b>定</b> 参数设置	客户资料				
自动外	呼1 自ž	动外呼2	自动外呼3	自动外呼4	自动外呼5	自动外	柳手6	自动外呼7	自动外呼8	外呼方案	
序号	外呼方案名称				操作						•
0	默认外呼方案	cos			ΪĦ	下载删除	<u> 通建) 佳</u> <sup> ·</sup> 3			2	
•											
◎登陆成	功 (admin)										đ 🛙 🖾

弹出输入框,见下图:



<sup>有限公司</sup> 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

外呼测试	
🤣 确定	🗢 取消
	外呼测试  🤣 确定

输入方案名,然后点击"确认"。



如上图,系统生成了新的外呼方案。 点击红圈所在区域,打开该方案进行编辑。

2 外呼测试.cos				×
外呼方式 最大拨号时长(毫秒)	呼通接听后挂机 60000			-
		🥏 确认	🗢 取消	

上图显示了关于外呼的两个最基本参数。

★ 新聞記載 专注电话管理
☆ 市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 http://www.gzkm.cn

【外呼方式】此项参数设置外呼的方式。目前共有7种外呼方式可供先择。

【呼通接听后挂机】代表外呼某个号码出去后,当对方摘机刚一接听的时候,系 统就自动挂断。相当于骚扰了对方一下。

【**呼通接听后放完广告音挂机**】代表外呼某个号码出去后,当对方摘机后,直接 播放一段语音,当语音播放完毕后,自动挂机,相当于放一段广告音,或通知语 音。

【**呼通接听后直接转座席接听**】代表外呼某个号码出去后,当对方摘机后,直接 转入系统中的座席员接听此个电话。相当于代替座席员手工拨号的工作。

【**呼通接听后放导航音**】代表外呼某个号码出去后,当对方摘机后,直接放一段 导航语音。跟据用户是否按键,决定是否转入座席接听。

【**呼通接听后转入到具体流程处理**】代表外呼某个号码出去后,当对方摘机后, 直接转入到具体流程去处理。

【**拨完号码一段时间挂机,如果接通转入到具体流程处理**】代表外呼某个号码出 去后,在一定的时间范围内,如果对方不接听电话,则直接挂机,反之,则转入 到具体流程处理。

【拨完号码一段时间后,转入到具体流程处理】代表外呼某个号码出去后,当拨 号完成后延时一段时间直接转入具体流程执行。(注意,这里是指拨号完成,并 不是对方已摘机,此情况多用于没反极信号的用户)。

【最大拨号时间长】此项参数设置通道拨号出去,最长的等待时间。默认为 60 秒(即一分钟)。超过该默认时间,即代表外呼拨号失败。



<sup>waa</sup> 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

# 12、应用出局方案

点击下图中步骤应用已经设置好的出局设置

2 电调	<b>話语音呼叫</b>	系统	0	-	Street Street	-		_		3
9					Ö 😤					
首页	( 线路状	态 流程	设置 出局设置 人外呼设置	记录查询 线路	路设置 参数设置	客户资料				
Cit.	机出局	HE		特殊服务号码	3					
19-10		2548								
1915	1992 Z	77.98								
<b>a</b> 2	内线电话	分组0	标准出周.ots							
23	内线电话	分组0	标准出局.ots							
<b>8</b> 4	内线电话	分组0	标准出局.ots							
<b>2</b> 5	内线电话	分组0	标准出局.ots							
6	内线电话	分组0	标准出局.ots							
<b>2</b> 7	内线电话	分组0	标准出局.ots							
2 8	内线电话	分组0	标准出局.ots							
2 9	内线电话	分组0	标准出局.ots							
23	内线电话	分组0	标准出局.ots							
8 25	内线电话	分组0	标准出局。							
27	内线电话	分组0	标准出局.ots							
			标准出局.ots	)						
			test.ots	-						
				3						
⊘ 登陆	戓功 (admin)								a F	
										100

更改完出局设置需要重启服务器来使设置生效。

12.1 选择外呼组和设置外呼参数

按下图示操作,设置外呼1的参数

👌 电话语	音呼叫系	统										- 0 <b>X</b>
	6	B	5- (	2	+=	Ē	8					
首页	线路状态	流程设置	出局设置	N呼设置 记录查询	线路设置	参数设置	客户资料					
自动外呼		自动外呼2	自动外呼3	自动 9乎4	自动外呼5	自动	应用于6	自动外呼7	自动州平8	外明	方案	
-	2	5數名称		参数值						说明		<b>^</b>
	~ ,	• 外呼方案选择		外呼测试.cos						0		
		最大外呼次数		1						0		
正在外	1 <b>F</b>	成功呼叫次数		1						0		
林旺莱林	辺実	本地固话加拔	前细							0		
AL COLOR		外地固话加拔	前缀							0		
914于1931月3	<sup>达排</sup> 3 ト	本地手机加拔	前缀							0		
外野查		外地手机加拔	前缀							0		
	•	加拔后缰								0		
		• 外呼时间间隔	(臺秒)	800						0		
		每天自启动时	间							0		
		每天自停止时	间							0		
		外呼号码过渡	组							0		
												•
												*
◎ 登陆成功	(admin)											M 1 2

**《ENEI 科镁 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

上图页面设置外呼1的各项参数

【外呼方案选择】此处可选择上一步所新建的外呼方案。(参考上一步)

【最大外呼次数】如果所呼号码,对方始终未接听电话,所呼出的最大次数。

【成功呼叫次数】此处设置,外呼目的,要让对方接通多少次才结束外呼。

【外呼时间间隔】两次外呼之间,间隔的时间。

【每日自启动时间】这里直接填数字,比如如果填"9"就是每日9点自动启动外呼1,如果填"14"就是每日下午2点自动启动外呼1

【每日自停止时间】这里直接填数字,比如如果填"9"就是每日9点自动停止外呼1,如果填"14"就是每日下午2点自动停止外呼1

【外呼号码过滤组】这里设置号码组,过滤外呼号码,当外呼的时候碰到这个组中的号码,自动不外呼。过滤掉。

12.2 选择外呼通道

按下图步骤操作

👌 电话语	音呼叫	系统										
合直	<b>(</b> 名 线路状	高 志 流程i	<b>6</b> 2)置	山局设置(り	※ 記載 「「「「「」」」	<b>十</b> 5 线路设置	<b>定</b> 参数设置	2 客户资料				
自动外野		自动外呼	2	自动外野3	自动。4乎4	自动外呼5	自动	外眄6	自动外呼7	自动外呼8	外呼方案	
l	3	序号	位置	类型	线路号码	状态	对端号码		法			*
	2	寶 00	0	模拟外线	12345678	空闲						
		7 01	0	模拟外线		空闲			□否			
正在外	呼	702	0	模拟外线		空闲			□否			
小平参数	设署	7 03	0	模拟外线		空闲			□否			
AL INFERENCES	24-12	7 04	0	模拟外线		空闲			□否			
Li en atra		9 05	0	模拟外线		空闲			口否			
91时宣	<sup>®</sup> 3	06	0	模拟外线		空闲			☑ 是			
		7 08	0	模拟外线		空闲			■是			
									V			
		•										*
📀 🕮 🛤 at th	(admin)	*										

点击蓝框处,选择,或取消选择 要外呼的通道。



Fāākāā 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

### 12.3 导入外呼号码

导入文本文件,规则如下图所示(为一行一个号码)。

🧾 fsk.txt - 记事本	_ <b>_</b> ×	
文件(F) 编辑(E) 格式(O) 查看(V) 帮助(H)		
10000		* *
12345		
114		
95599		
95588		
		* *
	•	ui a

按下图所示导入文本文件。



**《新日前镁 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

点击蓝色框所标示的地方。

库 系统文件夹	<b>家庭组</b> 系统文件夹	hp12 系统文件夹
↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓ ↓	网络 系统文件夹	2011-03-01 文件夹
2011-03-07 文件夹	usb盒开发包 - 20110104 文件夹	吉信通.奥运版 文件夹
<b>彭星欢送会</b> 文件夹	fsk.txt TXT 文件 33 字节	user_design TXT 文件 1.68 KB
新建文本文档 (2) TXT 文件 997 字节	新建え中文档     TXT 文件     2.44 KB	新建文本文档xjy TXT 文件 1.98 KB
生名(M)・ 「Felc +x+		
十四、山口、 Filtor Rilor (* tut)		10,00

选择刚才的文件,打开。

👌 电话语音	5呼씨3	系统		-												
合直页	<b>6</b> 6 线路状形	态济	<b>日日</b> 経役置	● 出局设置	外呼道	。 2.置 i	记录查询	<b>十</b> 七 线路设计	<b>ご</b> 舌 参数设	置 客户资	料					
自动外呼1	1	自动的	№乎2	自动州	<b>∯</b> 3	自动外	柳手4	自动外	呼5	自动外呼6	自动	孙呼7	自动外呼8	外围	所案	
		序号	电话号	<b>冯</b>	变量1	变量2	变量3	受量4	呼叫通道	呼叫次数	成功次数	失败次数	转座席次数	接听次数	当前状态	*
		<b>2</b> 0	95588							0	0	0	0	0		
		<b>T</b> 1	95599	Ř.,						0	0	0	0	0		
正在外門	₽	<b>T</b> 2	114							0	0	0	0	0		
外呼参数设	器	<b>a</b> 3	12345							0	0	0	0	0		
林暉通道说	+择	<b>6</b> 4	10000							0	0	0	0	0		
おいの正式																
21#1 E H	ચ															
		•														• • ·
			开始外呼		刷新数据	<b>x</b> 5	导入数据(E	xcel 📃	导入数据(文2	5) 🔏 导入	单个号码	🙀 明除:	选择	🔕 清空		
◎登陆成功(	admin)	)														<b>d 1</b> 2

<sup>爾公司</sup> 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

成功导入数据

导入 excel 文件--- 当前电脑必须装有 excel, xcel 文件规则如下图所示。

0		) - (* -	₽		fsk.excel Mi	crosoft Exce	)				
	开始	1 插入	页面布局	公式 数	居 审阅	视图				🥘 – 🖻	х
能		未体 B I U ■ ・ ◇ ・ 字()		<ul> <li>三</li> <li>三</li></ul>	計 第規 型 → 	- Rai	条件格式 ▼ 套用表格格式 ▼ 单元格样式 ▼ 样式	計●插入 + 計 删除 + 前 格式 + 单元格	Σ · A J · Z Q · III Q · iiii	7 品 和 查找和 选 → 选择 →	
	E14		- (* fx		194			1	<b>A</b> = = = =		*
		A		C	D	E	F	G	H	I	E
1	号码		其它内容								
3	12345										
4	114										-11
6	95588										
7											=
8											-11
10											
11											-11
12											
14	1						]				
15											
17											-
14 4	► H S	heet1 / She	et2 / Sheet3	<u>/@</u> /		1					Ī
杨兀芬	i I							U U 100%	Θ	<b>A</b>	) .::

上图中蓝框中的文字可以为任意文字,但必须要有文字,按下图导入 excel 文件。



点击蓝色框所标示的地方:



选择刚才的文件,点打开。

选择表单		X
Sheet1		
Sheet2		
Sheet3		
	🏏 确定	💙 取消

选择表单"Sheet1"。

			a second de maintenant	
郭号	数据名称	数据类型	Excel中对应列	^
1	电话号码	varchar(40)	号码	
2	变量1	varchar(255)	$\sim$	
3	变 <mark>量2</mark>	varchar(255)		
4	变量3	varchar(255)		
	XE7	variana (200)		

匹配电话号码项。注意上图的红框处,这里要匹配到 excel 文件中代表号码的那一列。然后点击确定,导入号码。

而 页	「山子山月 者 (合 线路状态	<b>*</b> 统	程设置	<b>3</b> -5 出局设置	) 外呼i	Q置 ii	录查询	<b>十</b> 。 线路设置	<b>亡</b> 5 参数设	置 客户资	¥1					
动外呼1		自动外	呼2	自动州	<b>₽</b> 3	自动外	0₽4	自动州	呼5	自动外呼6	自动外	№7	自动外呼8	外吗	所案	
		序号	电话号码	3	变量1	变量2	变量3	变量4	呼叫通道	呼叫次数	成功次数	失败次数	转座席次数	接听次数	当前状态	
	2	<b>8</b> 0	95588							0	0	0	0	0		
		<b>8</b> 1	95599							0	0	0	0	0		
正在外明	F .	<b>8</b> 2	114							0	0	0	0	0		
呼参数设	置	<b>2</b> 3	12345							0	0	0	0	0		
呼诵道诜	择	<b>6</b> 4	10000							0	0	0	0	0		
あたい正式などの	1															
		•		_											_	
						the second se		a pressource of								

开始外呼,下图步骤,开始外呼。


# <sup>履公司</sup> 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

🗸 电话语音呼叫系统														
	6			5.03		+	ដា	4						
首页	线路状态	5 3	程设置 出	出局设置。外呼音	<b>设置</b> ,记录查询	线路设置	t 参数设计	£ 客户资	料					
自动外呼	1	自动列	呼2	自动外呼3	自家 纳理4	自动州	£5 €	自动外侧手6	自动外	帅乎7	自动外呼8	外鸣	府案	
-	63	席号	电话号码	变量1	· 变量2 / 变量3	受量4	呼叫通道	呼叫次数	成功次数	失败次数	转座席次数	接听次数	当前状态	*
	4	<b>B</b> 0	95588					0	0	0	0	0		
		<b>T</b> 1	95599					0	0	0	0	0		
正在外	呼、	<b>8</b> 2	114					0	0	0	0	0		
外呼参数	设署	Т З	12345					0	0	0	0	0		
あんの正式語言語	) 44-17	<b>6</b> 4	10000					0	0	0	0	0		
AL noCoto														
》P#于亘	印													
														¥
		-		40								-		
		C	开始外呼	) 💔 刷新数据	■ 与入数据(E	xcel 🔄	导入数据(文本	<li>() 6 导入</li>	单个号码	122 冊1余)	先择	😂 清空		
🧭 登陆成功	(admin)													ei 🛛 🖉

# 13.系统内部话机操作方法:

## 1) 内线拨号方法

内线打内线分机,直接分机号码参见,"设置分机号码"。内线出局打外线,直接 拨号码,如果拨完号码听不到提示音乐,再加拨一个# (一般号码都能直接呼出 去)。

注意:分机号设置不要与要拨的外线号码冲突。比如说有电信服务电话 10000 号,就不要设置 100 分机,这样就拨不通 10000 号了

### 2) 内线通话中

【转到内线的其它电话】拨 R 键, 听到"请拨号码"后, 再拨要转的内线分机号码。

【转到外线电话】拨 R 键, 听到"请拨号码"后, 再拨一个' #' 号, 再拨要转的外线号码, 如果号码拨完听不到提示音乐, 再加拨一个#。

#### 3) 内线代接系统内其它分机电话:

内线摘机拨 \*号 + 代接的分机号码(如 601) 然后 + #号。

**长于目前镁 专注电话管理** 广州市科镁电子有限公司 电话管理第一品牌 <u>http://www.gzkm.cn</u>

如果不知要代接的分机号码,直接拨 \*# 系统自动代接一个正在震铃中的内线电话。

**4) 内线监听系统内其它分机电话:**线摘机拨 #号 + 代接的分机号码(如 601), 后 + #号。

5) 三方通话: 线外线通话中,内线转电话到第三方,当第二方和第三方在通话的时候,按R键,实现三方通话。

6) R键: 有的电话机上有 R键。直接按就可以了。没有 R键, 就是快速按一下电话机的叉簧。

注: 有以上所讲的"转接"、"代接"、"监听"功能都要与"出局设置"中的 设置配合完成。由"出局设置"设置这些权限。"三方通话"在"转接"功能的 基础上完成(系统默认的出局设置能够实现这些所有功能,如果要更改权限,请 重新设置新的出局设置)。

7) 内线电话机登陆方法

内线摘机直接拨 ## + 用户号+ # 登陆; 内线摘机直接拨 ### 注销