



# 国威小型呼叫中心软件

# 使用指南

深圳市赛纳科技有限公司 研制  
深圳市唐信科技有限公司 协助开发

# 说 明

国威小型呼叫中心软件是深圳市赛纳科技有限公司研发，由深圳市唐信科技有限公司协助开发的一款集用户监控程序设定及修改、计费系统功能小型呼叫及客户关系管理系统为一体的多功能软件。用户监控是对系统内所有外线和分机的状态进行实时监控；程序设定及修改是对分机号码、服务等级、随身密码等设定及修改；计费系统能对使用分机、随身密码、DISA密码拨打出的电话详细记录其日期、时间、分机号码、外线号码、通话时长、总计金额、主叫识别，方便进行查询和统计；内置CRM系统能够准确直观地弹出客户来电信息，方便接线人员进行及时的处理，有效地管理相关客户信息。

本手册主要针对该软件的安装及操作进行指导。包括两部分内容，分别为服务器主程序部分及客户端CRM系统部分。

在使用本软件之前请详细阅读本手册，以便正确安装和使用。深圳市赛纳科技有限公司保留该手册每一项内容修改权利。

# 目 录

## 第一部分：国威小型呼叫中心

1-1	硬件配置 .....	1
1-2	软件安装 .....	1
1-3	系统编程 .....	3
1-4	远程编程 .....	21
1-5	实时监控 .....	22
1-6	话费查询 .....	23
1-7	话务管理 .....	24
1-8	软件备份 .....	26
1-9	软件接口 .....	27
1-10	其它选项 .....	28

## 第二部分：CRM系统

2-1	软件安装 .....	29
2-2	软件运行 .....	30
2-3	内部信息 .....	32
2-4	客户资料 .....	32
2-5	来电记录区 .....	33
2-6	弹屏区 .....	33
2-7	通话区 .....	34
2-8	信息管理区 .....	34
2-9	功能操作区 .....	36

# 第一部分 国威小型呼叫中心

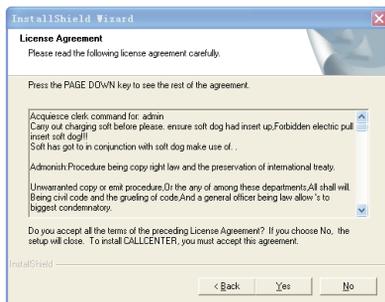
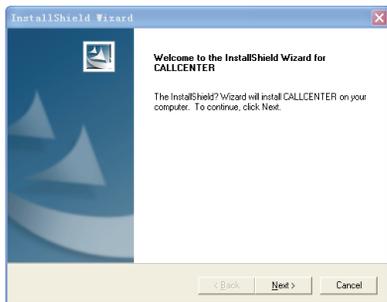
# 软件安装

## 1-1、硬件配置

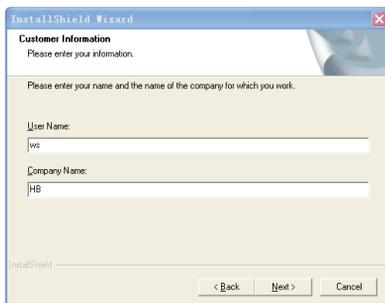
最低硬件配置要求	最低硬件配置要求	备注
CPU:586以上	CPU:III 600以上	显示器的分辨率 至少使用800X600
RAM: 64M以上内存	RAM: 128M以上内存	
HDD: 1G以上硬盘容量	HDD: 20G以上硬盘容量	
USB接口1个以上	USB接口2个以上	
支持简体中文的WindowsNT/2000/XP系统		

## 1-2、软件安装

把软件光盘放进光驱里，软件自动启动安装程序，然后根据提示操作即可。

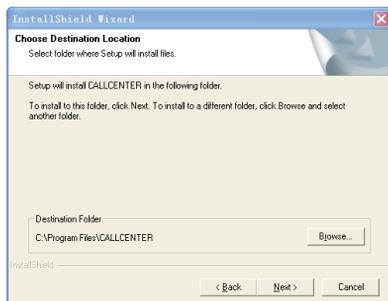


输入公司名称及用户名，点击“Next”。

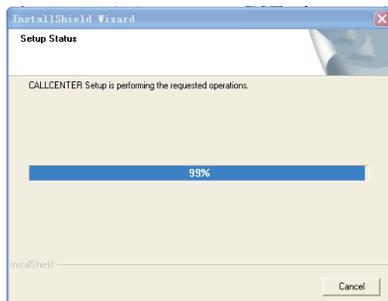


## 软件安装

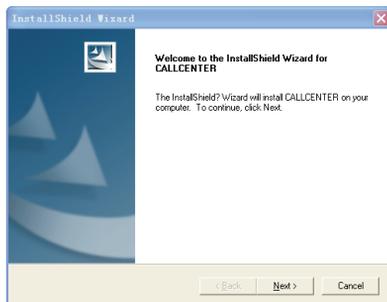
根据硬盘的实际情况选择安装路径，再点击“Next”进行软件安装。本软件程序占用硬盘空间约20M，以后在使用过程中话单数量增加相应占用硬盘空间也会增加。



软件安装进程速度表。



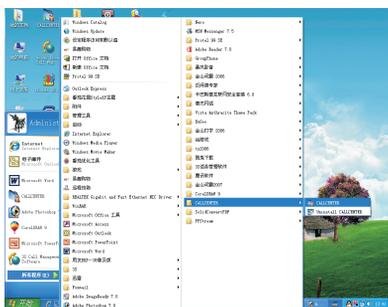
软件安装完毕，点击Finish。



## 1-3、系统编程

### 1-3-01、软件运行

软件安装完毕后，桌面上会出现国威小型呼叫中心软件快捷方式图标“CALLCENTER” 双击该图标即可运行软件或点击电脑“开始”“程序”找到“CALLCENTER”目录下的“CALLCENTER”并点击。



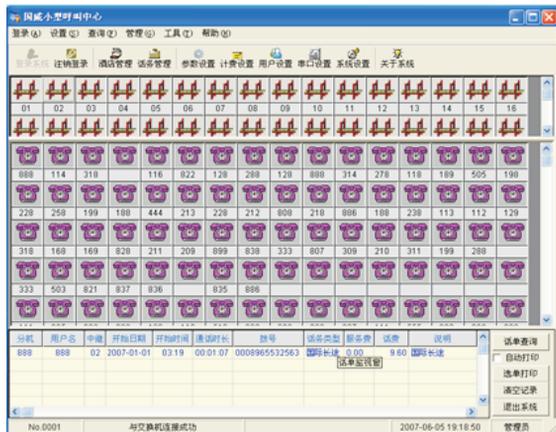
第一次运行软件必须与交换机进行数据校验，出现提示对话框时点击“是”，以后使用如果交换机数据没有进行修改，可以不用与交换机数据进行校验，这样软件启动的速度就会更快。



检验进程如下 图。



运行主程序界面如下图：



若第一次运行时显示“与交换机通讯失败是否继续？”对话框时(如图a)，请选择“是”继续进入软件主程序界面，然后点击“串口设置”按键(如图b)，确认电脑串口位置后选择“保存”(如图)，串口设置正确后如还出现此问题，请检查电脑与交换机的连接线。



(a)



(b)



(c)

登录系统：  
系统的初始用户名及密码均为“admin”。



### 1-3-02、分机号码更改

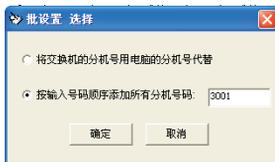
软件运行后进入主界面，选择“参数设置”菜单后，点击“分机参数”，在“分机号”栏找到原号码，双击即可输入新号码，输入新号码后按回车键，该号码栏显示绿色，表示设置成功，黄色表示设置失败。



如果更改所有的分机号码以3字开头，其它的按照顺序即可，可以在本分机参数上点击鼠标右键（如图a），选择分机号，按输入号码顺序添加所有号码（如图b），然后输入3001，点击确定即可。



(a)



(b)

## 1-3-03、服务等级设置



选择“参数设置”菜单后，点击“分机参数”进入“分机设置参数”页面，双击对应的“白天服务等级”或“夜间服务等级”栏，即可更改该分机的等级，更改完后按“回车键”。服务等级包含打出与打入等级，打出有6级，打入有4级；服务等级的级别可以理解输入11为最高级别，没有任何限制；打出等级方面，如果没有更改“限制代码”的内容，输入2为只能打国内长途及锁168、968、969开头的信息台；输入3为只能打市话及锁168、968、969开头的信息台，但可以开通某地区长途；输入4为只能打市话及锁968、168、969开头的信息台；输入5为只能打110、112、119等报警电话；输入6为只能打内线电话。打入等级方面，输入2限制外线呼入，输入3限制内呼入，输入4则内外线均无法呼入。



“限制代码”可在“其它参数”中“外转外与秘书对及限制码”页面进行设置，双击代码栏输入新的限码代码，更改完后按“回车键”。

## 1-3-04、来电显示设置



# 系统编程

1、如果需要分机来电显示，必须安装有来电显示的电话机，然后选择“参数设置”菜单后，点击“分机参数”进入“分机设置参数”页面，双击对应的来电显示设置栏，“不显示”自动改为“有显示”即可，开通后只能保证内线拨打有来电显示。专用话机不用设置也可显示。如要设置全部有来电显示，则按右键选择来电显示，点击“是”，所有分机即全设为有显示；设为不显示请按“否”，返回请按“取消”。



2、关于外线打入来电显示，需要在当地电信局开通外线号码的来电显示功能才能实现，设置需在“外线参数”中，双击相应的检测来电显示位数设置栏，可选择“最少7位”或“最少3位”。开通后若仍无外线来电显示，在“外线参数”中的来电检测方式栏，可以调整为不检测来电、检测FSK来电、检测FSK/DTMF来电及检测DTMF来民。另外，来电延时时间可在“其它参数”中的“其它”页面中自行输入延时时间，调整范围从0秒至9.9秒，即输入0即99。



## 1-3-05、闹钟设置

1、每天每台分机有两次不同时间的闹铃设定。分别为闹钟1，闹钟2。并且可以设置闹铃模式，专用话机不具备闹铃功能。

2、双击对应闹钟栏，输入时间，按24小时制输入。例如下午13:00，则输入“1300”按回车即可。

# 系统编程



## 1-3-06、告警设置



- 1、告警有3分钟、6分钟、9分钟、无告警选择。双击对应的栏目弹出下拉菜单栏选择需要的选项即可。
- 2、系统默认为打出打入都告警，如果只需要打出告警请在开关参数里设置。



## 1-3-07、提机方式设置



提机方式可设置为分机摘机后的状态是内线音还是外线音状态。也可以理解为分机摘机后的状态是拨9出局还是直拨外线。

### 1-3-08、打出专线设置



双击“白天打出设置”栏弹出下拉菜单，选择全使用、全取消或部分使用。如果指定001端口用第01条外线作为白天打出专线，则选择部分使用中选定外线01可打出。其它则设定外线01不能打出。如果还要求白天与夜间使用外线状态不一样，则需要设置“夜间打出设置”，其设置方法与“白天打出设置”方法一样。

### 1-3-09、打入指定振铃



双击“白天打入设置”栏弹出下拉菜单，选择全使用、部分使用或全取消。如果指定001端口用第01条外线作为白天打入专线，则选择部分使用中选定外线01打入振铃。其它则设定外线01打入不振铃声。如果还要求白天与夜间外线打入状态不一样，则需要设置“夜间打入设置”，其设置方法与“白天打入设置”方法一样。

### 1-3-10、延时振铃设置

双击“延时振铃”栏弹出下拉菜单，选择全使用、部分使用或全取消。如果指定001端口用第01条外线打入延时，则选择部分使用中选定外线01打入延时。其它则设定外线01打入不延时。



如果需要设置延时几声振铃，可在“开关参数”页面外线延时振铃次数栏中双击，选择延时振铃1至4次。



1-3-11、免打扰设置



双击“免打扰设置”弹出下拉菜单，选择无免打扰、外线免打扰或内外线免打扰及内外线免打扰。免打扰开通设置则由话机或CRM系统直接设置开通。

1-3-12、分机强制使用IP经济路由设置

双击弹出下拉菜单，选择强制或不强制使用。若要求分机拨打长途电话时，强制使用IP经济路由，可在对应的分机端口进行设置。设置IP自动经济路由在其它参数中的缩位代码与中继连号设置，开通该功能可在开关参数中设置。



1-3-13、专用话机内线应答模式及被传呼允许设置



双击弹出下拉菜单，进行选择对应的应答模式及是否允许被传呼。如果指定001端口的专用话机设置语音应答，不允许被传呼。可双击001端口在对应的设置栏进行设置。

1-3-14、直通外线优先局向设置



即分机首选出局向设置。双击弹出下拉菜单，选择优先出局向1至8，默认为优先选择第1出局向，即从第1出局向的空闲外线开始选线出局。

1-3-15、限制内线呼叫设置

独立于服务等级之外的第7等级。双击弹出下拉菜单，选择是否限制内线呼叫。设置后对应分机只能拨打总台。



1-3-16、分机组设置



系统分机最多可以分成12个分机组，其中前8组对应单键群呼的数字1至8。双击可直接进行设置分机加入或是不加入对应分机组。右击弹出菜单可统一设置所有分机加入或是退出对应分机组。“是”为全部加入，“否”为全部不加入，“取消”则退出设置框。

1-3-17、分机组其它参数设置



在分机参数中，点击打开分机组其它参数页面。可对分机组进行单键群呼功能的详细设置。包括了单键群呼功能的开通、群呼模式设定、循环响铃模式设置及循环响铃最高优先权分机设置。双击单键群呼设置弹出下拉菜单，选择允许或不允许；双击单键群呼模式设置弹出下拉菜单，选择循环响铃模式或一起响铃模式；双击循环响铃模式设置弹出下拉菜单，选择从第一次响铃后开始响铃或最优先响铃分机，该设置仅第8分机组有效。设置后可在页面左边的最高优先权分机设置中设置分机响铃顺序。

## 1-3-18、电脑话务员使用



双击弹出下拉滚动栏，选择符合自己要求的电脑话务员服务方式，然后单击即可。如果设置了白天或晚上有效，则注意设置切换时间及方法。

## 1-3-19、多局向



如果外线接入的是多种不同外线，则用双击鼠标左键就可以选择不同的出局方式来拨打不同的外线。（选择多局向后则要在开关参数栏目内双击多局向开关选择开），并到其它参数栏目内的外转外与秘书对及限制码页面的限制代码B第18个设置栏中设置出局字头，按位数ABCDEFGH对应八个局向字头，如有3个局向，分别拨9、3、6出局，则输入936。



## 1-3-20、计费方式

外线如果是开通了反极信号功能，则双击此栏更改为反极计费，这样计费更准确，否则只能使用延时计费。





双击PBX线设置，进行选择PBX线或非PBX线。PBX出局代码在开关参数的其它中设置。双击汇线通免拨字头设置，弹出下拉菜单。选择免拨9、免拨0或不使用。外线音状态下该功能无效。



1-3-24、 打入响铃模式及外线增益控制设置



双击打入响铃模式设置，弹出下拉菜单。进行选择普通响铃或排队响铃。设置打入响铃模式需外线处于电脑话务员无效状态下才能生效。双击外线增益控制设置，弹出下拉菜单。选择0dB或3dB，0dB表不改变外线增益，3dB表外线增益调高3dB。

1-3-25、 中继联号设置

设置中继联号功能的前提是：外线需申请立即转移功能，且能实现2次

转移以上，具体设置如下图：



单击“其它参数（4）”中的“功能代码”页面。选择“中继联号”设置项。

设置转移指令：根据外线来定，一般为“\*57\*”。

取消转移指令：根据外线来定，一般为“#57#”。

外线端口号码1：表示接在交换机第1个外线端口所对应的号码，必须在此输入，其它外线端口号码设置方式一样。

对外公布号码的位置选择：根据公布号码外线选择。

转移方法的选择：一般可选择“循环方式”

中继联号的快慢选选择：一般默认“快选”方式。

中继联号启用及快选时间设置在开关参数中进行设置。



1-3-26、 缩位代码



## 系统编程

选择“缩写代码”此项，并在缩写代码组号中输入“9+缩写号码”，若开通多局向时，则输入“局向号+缩写号码”。

### 1-3-27、随身密码

在“随身密码表”的“随身密码”选项中输入密码，在“随身等级”中设置随身密码等级、外线权（可选择全取消、部分使用或全使用）、超额等级及预设金额，如下图：



### 1-3-28、多总台设置

主机可设置3个总台，两个白天总台和一个夜间总台，昼夜总台默认均为001端口，在“三个话务台”选择中可设置其它端口为白天第2总台，或更改第1总台。如下图：



### 1-3-29、昼夜转换

当在开关参数中设置“昼夜格式转换方式”为“自动”时，则需在“昼夜切换时段”选择中，输入转换时间，如下图：



## 1-3-30、交换机系统密码

如要更改交换机的系统密码，可在“交换机系统密码”选项中直接输入“新的7位数密码”并按“回车键”即可，如下图：



## 1-3-31、外转外功能设置

启用外转外功能时只需在外转外与秘书对及限制码页面中设置“外线转外密码”即可，如下图：



## 1-3-32、系统时间更新设置

需要交换机与电脑时间保持一致时，可在其它参数中的其它页面按相应格式输入系统时间，点击“更新”后会在下一分钟开始同步。



## 1-3-33、E1功能设置

# 系统编程

设置E1功能要先到其它参数的功能代码页面中的PRI设置输入相应的引示号码，开通DID功能的则输入DID公共前缀；再根据实际接板情况在开关参数中启用PRI功能，并选择合适的PRI板位置，如下图：



开通DID号码，在分机参数中设置和启用。  
 开通外线E1通道，在外线参数中逐一设置或进行右击批量设置。



## 1-3-34、智能路由设置

设置智能路由功能则不能启用多局向功能，仅在外线参数对外线进行局向分组，再到其它参数中的“智能路由的局向设置”中进行设置，国际长途代码00以及国内长途代码0无需输入，均只输入区号后缀。

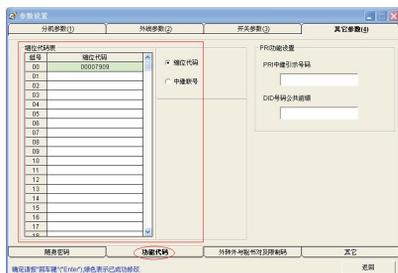


局向设置完成，到开关参数中直接开通即可。



### 1-3-35、IP经济路由设置

IP经济路由在其它参数的功能代码页面的设置，每五项代码为一组IP经济路由，主叫类型IP经济路由则只需在每五项中的首个代码项输入，如设置17909IP经济路由，则在00项输入000017909（前面四个0为IP属性设置参数）即可。再到开关参数中直接开通。



### 1-3-36、计费设置

外线的计费设置可在“计费设置”选项中进行详细设置，具体可设置“本网网资费”、“长途资费”、“节假资费”等，如下图：

字头	字头说明	起步时间	起步费率	计费间隔	计费费率	业务类型	业务名称
12315	南燕齐托办热线	180	0.22	60	0.11	3	0-国际长途
12345	国际长途电话	180	0.22	60	0.11	3	1-国内长途
12365	网际商务	0	0.00	0	0.11	5	2-市话费
1251	固定电话	0	0.00	60	0.20	3	3-市话费
1252	移动电话	0	0.00	60	0.20	3	4-市话费
1258	广市话费	0	0.00	60	0.20	3	5-市话费
12	移动电话	0	0.00	60	0.20	13	6-市话费
163	网号上网	0	0.00	60	0.02	3	13-移动网
180	电话业务投诉热线	0	0.00	60	0.00	0	18-报障台
19610	移动业务投诉	0	0.00	60	0.20	3	
1961	移动业务投诉	0	0.00	60	0.20	3	
200	200卡	0	0.00	60	0.00	5	
881	区话	180	0.22	60	0.11	3	
91	移动电话	0	0.00	60	0.20	13	
92	移动电话	0	0.00	60	0.20	13	
96	网号	0	0.00	60	0.20	5	
960	网号	0	0.00	60	0.20	5	
96163	网号上网	0	0.00	60	0.02	3	

### 1-4、远程编程

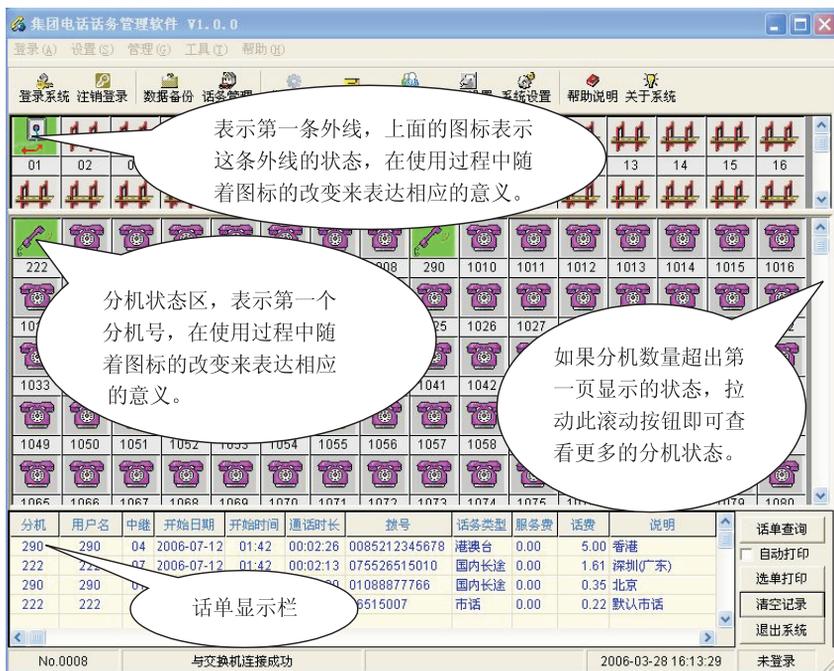
远程编程现在只能通过电子邮件把要设置的功能通知编程人员，编程人员利用就近的交换机按要求编好，然后把程序备份，再通过电子邮件方式把程序发来，利用资料备份中的导入功能将编好的资料恢复到当前的机器。

如图导入“B200603290915.mdb”文件后，点击打开备份文件，恢复备份参数上的四个参数按钮就马上显示出来，然后再点击该4个恢复备份参数按钮，该参数就马上恢复完成，如只需恢复其中一种参数，那么只需点击其中一个目标按钮即可。



## 1-5、实时监控

分机摘挂机、振铃、通话、忙音状态，外线打出、打入、通话等状态，可以通过软件主窗口实时显示。



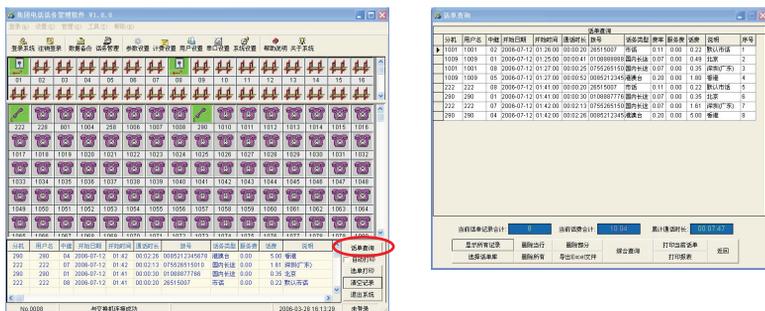
实时状态图片显示的意义如下：



# 话费查询

## 1-6、话费查询

进入主界面，点击“话单查询”按钮，出现话单查询内容：



1、显示查询话单的内容，点击上面分机两字即可排序，如果想按范围查询则可点击综合查询。

2、点击话单查询按钮，进入查询接口。

查询可根据指定的输入条件进行查询。



查询历史记录，也可打开月话单库来查询。



查询出结果后如果需要打印可按以下几种方式打印。



## 1-7、话务管理

有些酒店、宾馆对电话进行方便有效的管理则可利用此功能，为了系统安全，管理员设置操作员级密码给需要对分机进行开关、设置闹钟、预设话费的工作人员进行有效的管理。

序号	端口号	分机号	白天服务等级	夜间服务等级	闹钟!	超额等级	预设话费	余额
1	001	8001	11	11	---	61	0.00	0.00
2	002	8002	11	11	---	61	0.00	0.00
3	003	8003	11	11	---	61	0.00	0.00
4	004	8004	11	11	---	61	0.00	0.00
5	005	8005	11	11	---	61	0.00	0.00
6	006	8006	11	11	---	61	0.00	0.00
7	007	8007	11	11	---	61	0.00	0.00
8	008	8008	11	11	---	61	0.00	0.00
9	009	8009	11	11	---	61	0.00	0.00
10	010	8010	11	11	---	61	0.00	0.00
11	011	8011	11	11	---	61	0.00	0.00
12	012	8012	11	11	---	61	0.00	0.00
13	013	8013	11	11	---	61	0.00	0.00
14	014	8014	11	11	---	61	0.00	0.00
15	015	8015	11	11	---	61	0.00	0.00
16	016	8016	11	11	---	61	0.00	0.00
17	017	8017	11	11	---	61	0.00	0.00
18	018	8018	11	11	---	61	0.00	0.00
19	019	8019	11	11	---	61	0.00	0.00
20	020	8020	11	11	---	61	0.00	0.00
...	...	...	...	...	---	...	...	...

- 1、 双击对应的服务等级栏（注：服务等级包括白天服务等级和夜间服务等级，每栏的第2位数为打入等级此处无须设置，保持为1），即可更改该分机的等级，更改完后按回车键。服务等级有6级，服务等级的级别一般可以理解为输入1为最高级别，没有任何限制；输入2为只能打国内长途及锁168、968、969开头的信息台；输入3为只能打市话及锁168、968、969开头的信息台，但可以开通某地区长途；输入4为只能打市话及锁968、168、969开头的信息台；输入5为只能打110、112、119等报警电话；输入6为只能打内线电话。
- 2、 双击闹钟对应栏，按24小时制输入，即可设置闹钟。
- 3、 超额等级：等级的级别意义与服务等级一样，当你设置了预设话费时，余额为小于0，则分机的服务等级即为此等级，当你如果又增加预设话费，余额为大于0，此等级则无效，使用服务等级级别。
- 4、 预设话费：双击目的分机预设话费栏，输入金额，回车底色变为绿色即生效。例如：输入50元，输入50回车即可。每输一次余额会自动累计，如果想把余额清0,双击选定预设话费栏，把数字全部清除，再按回车即可。

## 1-7-01、数据参数设置

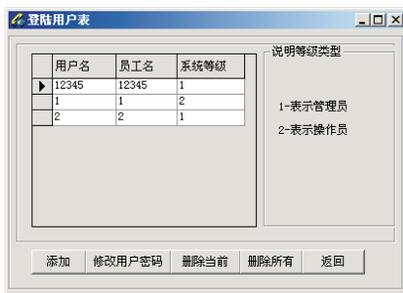


根据电脑硬盘的容量设置主话单数据库保存的时间天数，保存的时间越长，占用硬盘空间越大，同时在运行时占用内存也会相应增加，速度也会受到此影响。

## 1-7-02、口令设置



- 1、系统要求使用口令保护，选中“使用系统口令保护”选择条即可；
- 2、管理员框下打勾选择的表示只有管理员级别的用户才能使用；
- 3、切记！设置完成后必须按保存按钮才生效；
- 4、修改密码请点击“操作员密码表”进入，可添加、修改、删除密码。



系统等级项内输入2表示是操作员，有些模块功能不能使用。

## 1-8、软件备份



按照要求把系统程序设置完毕，然后点击“备份所有参数按钮”软件将把数据进行备份。

## 1-9、与酒店管理软件连接 (2种连接方式)

### (1) 读取文件

用鼠标点击“系统设置”/“数据设置”，在出现的“数据设置”的设置对话框中选择“生成酒店系统读取话单文件(HotelBill.TXT)”，最后在酒店管理软件中选择“读取文本文件”的类似选项即可。



### (2) 串口转发连接

在“系统设置”/“串口转发”的对话框中选择“启动串口转发”，并选择“转发到串行端口”的COM口及波特率，然后点击“保存”。最后在酒店管理软件中进行相应的参数设置，即可实现与酒店软件连接使用。



### 1-10、其它选项



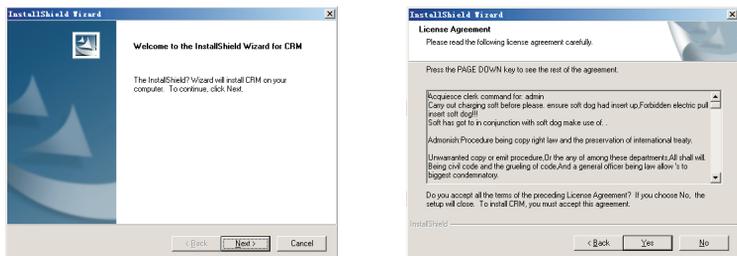
根据目前客户端打开情况，显示客户端座席IP与分机端口情况。该项不需设置，仅为查看选项。

# 第二部分

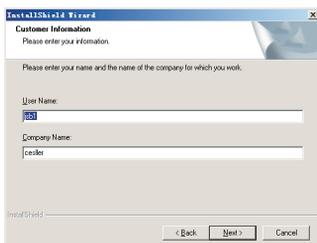
# CRM系统

## 2-1、软件安装

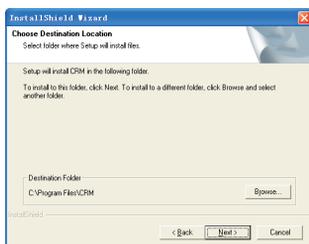
将安装光盘放入光驱中，打开选择CRM客户端安装文件夹，双击进入后运行Setup.exe，根据提示进行安装操作即可。



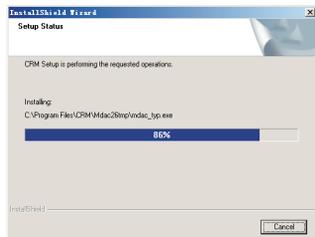
输入公司名称及用户名，点击“Next”。



根据硬盘的实际情况选择安装路径，再点击“Next”进行软件安装。  
本软件程序占用硬盘空间约5M，

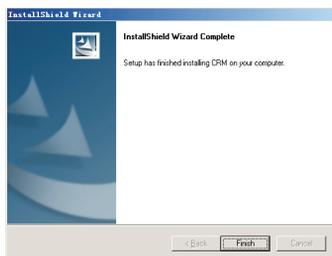


软件安装进程速度表。



## 软件运行

软件安装完毕，点击Finish。



### 2-2、软件运行

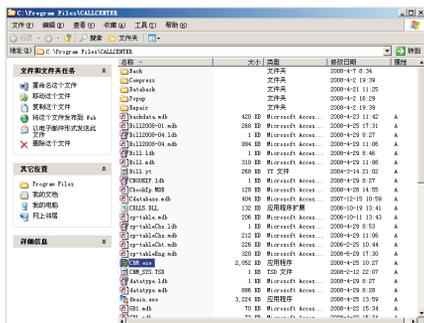
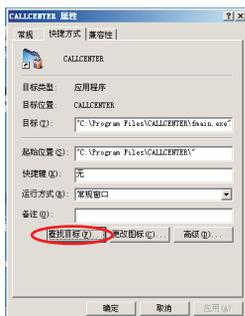
#### (1) 单机版（本机数据管理版本）

软件安装完毕后，桌面上会出现CRM系统快捷方式图标“CRM”双击该图标即可运行软件或点击电脑“开始”“程序”找到“CRM”目录下的“CRM”并点击。



#### (2) 网络版（公共数据管理版本）

网络版为国威小型呼叫中心软件安装后自带于安装目标下，桌面上右击快捷方式图标“CALLCENTER”选择“属性”，然后点击“查找目标.....”，转至国威小型呼叫中心安装目录，找到“CRM”图标双击即可。局域网内其它用户打开时，需将该目录完全共享。



运行主程序界面如下图：



系统主界面分为八部分，分别为标题栏、菜单栏、来电记录区、弹屏区、通话区、信息管理区、功能操作区及状态栏。

若第一次运行时需要对系统的网络信息、资料显示方式、使用权限及设备类型进行设置（如图a），运行后需先设置网络信息与设备类型软件才能正常使用。分机端口输入座席分机端口号码，如001；远程主机地址输入国威小型呼叫中心软件所在PC主机的局域网IP地址，如192.168.1.122。设备类型可选择普通话机、专用话机或头戴耳机。主要根据客户座席所用到的设备选择。设置完成后单击“保存”，“关闭”退出。再点击“登录”-“连接服务器”（如图b），在状态显示与服务器成功连接后，可正常操作。若需加强系统安全性，可设置使用权限。勾选“使用密码保护”后，点击“权限设置”按钮，进行相关设置（如图c）。系统默认登录用户名及密码均为：admin。



图a



图b



图c

## 内部短信

### 2-3、内部短信



系统内置内部短信系统，用于内部客户信息的传送与内部沟通。在菜单栏点击“内部短信”，弹出内部短信对话框（如图）。首先，需点击“设置”按钮设置内部用户IP与分机端口（如图）。设置完成后点击“保存”退出。



设置完成后可在用户下拉菜单中选择新增加用户作为发送对象（如图）。选择“ALL”表示发送到已设置的所有用户。在内容框中输入相应内容，点击发送即可直接发送到选定用户（如图）。

### 2-4、客户资料



点击系统菜单栏“客户资料”进入客户资料管理界面。可对客户信息进行相关操作。点击“编辑”或“新增”自动弹出客户资料编辑对话框。或是点击“文件”导入或导出客户信息。

## 来电记录区

客户名称: 杨庆丰  
 分机号码: 128 邮箱: yangqf@cesllr.com  
 电话号码(多个号码用逗号分隔): 13509636630,83988807  
 手机: 13509636630 传真: 83568607  
 客户职位: 总经理 客户类型: 合群商 客户编号: 002  
 公司名称: 赛格科技 地址:  
 受理报告: 001 受理部门: 技术服务部  
 描述或备注: 软件确认内容  
 重要客户  列入黑名单,原因:  
 呼叫 修改 返回

### 2-5、来电记录区

今天来电条数: 06 查找

序号	来电号码	客户名称	描述	中座	来电时间
021	01082895782			03	2008-05-04 16:54:3
020	08515829398			03	2008-05-04 16:20:0
019	901084544507			18	2008-05-04 16:08:0
018	08515829398			03	2008-05-04 15:42:3
017	013576611624			04	2008-05-04 15:19:5
016	882990048			18	2008-05-04 14:50:3
015	01083960879			07	2008-04-30 14:52:5
014	01083960879			06	2008-04-30 14:52:5

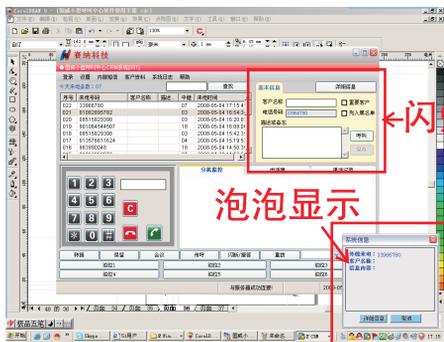
主界面左上角为来电记录区，以倒序方式记录座席的每一次弹屏来电信息。用户可以对来电号码进行简单查询，右击选择回叫来电号码或保存来电信息，甚至将记录区清空。如下图所示

今天来电条数: 06 查找

序号	来电号码	客户名称	描述	中座	来电时间
021	01082895782			03	2008-05-04 16:54:3
020	08515829398	回叫01082895782		03	2008-05-04 16:20:0
019	901084544507	呼叫前转		18	2008-05-04 16:08:0
018	08515829398	保存到常用电话		03	2008-05-04 15:42:3
017	013576611624	保存到常用电话		04	2008-05-04 15:19:5
016	882990048	保存到公司电话		18	2008-05-04 14:50:3
015	01083960879	保存到客户电话		07	2008-04-30 14:52:5
014	01083960879	保存到客户电话		06	2008-04-30 14:52:5

1 2 3 清除记录区 分机监控

### 2-6、弹屏区



基本信息 详细信息

客户名称:   重要客户  
 电话号码: 53986780  列入黑名单  
 描述或备注:   
 呼叫 保存

(a)

(b)

主界面右上角为弹屏区，当有电话打入时会弹出客户信息屏幕（如图a），座席分机可以对客户信息进行编辑（如图b），点击详细信息可进入客户资

料详细编辑。

## 2-7、通话区



通话区主要用于拨打内、外线电话和专用话机接听来电。普通话机操作时需摘机方能正常应用。呼叫时在号码输入框先输入号码再点击通话键进行呼叫，输入号码有误时，可点击清除键后退一格清除或直接按键盘退格键。点击挂机键可直接挂断电话并清空当前号码输入框内容并撤消状态显示。

## 2-8、信息管理区



信息管理区主要用于客户及公司信息处理。主要包括了分机监控、电话簿及通话记录。

### 2-8-01 、分机监控



选中某分机图标或于监控区空白处右击，弹出菜单可新建新的分机监控图标，或对选中监控分机进行相应操作。新建/属性对话框如下图。



### 2-8-02 、电话簿

电话簿主要包含公司电话、客户电话及常用电话。



## 功能操作区

未接电话包括未接电话、姓名、单位及来电时间。主要记录当前座席接听电话号码，方便回拨、查找及导入电话簿。

### 2-9、功能操作区



功能操作区主要是结合专用话机功能键，对系统进行快捷的一键操作。点击“转接”再双击监控分机图标即可完成转接；点击“保留”可将外线电话保留于系统中，再点击一次可取回；“会议”、“传呼”、“重拨”操作与专用话机操作相同；点击“闪断/接答”可将系统闪断或代答组内响铃分机；“泊位”按钮主要用于将系统中电话保留在相应位置，方便其它座席接答，系统共有6个泊位，泊位后会闪动。



另外，还可以对座席分机进行呼叫转移及免打扰开通设置。



深圳市赛纳科技有限公司研制  
深圳市唐信科技有限公司协助开发  
技术服务电话：86-755-26515007/26515010  
网址：<http://www.cesller.com.cn>  
E-mail:[cesller@cesller.com.cn](mailto:cesller@cesller.com.cn)  
VER:V1.1