

第三章 系统配置

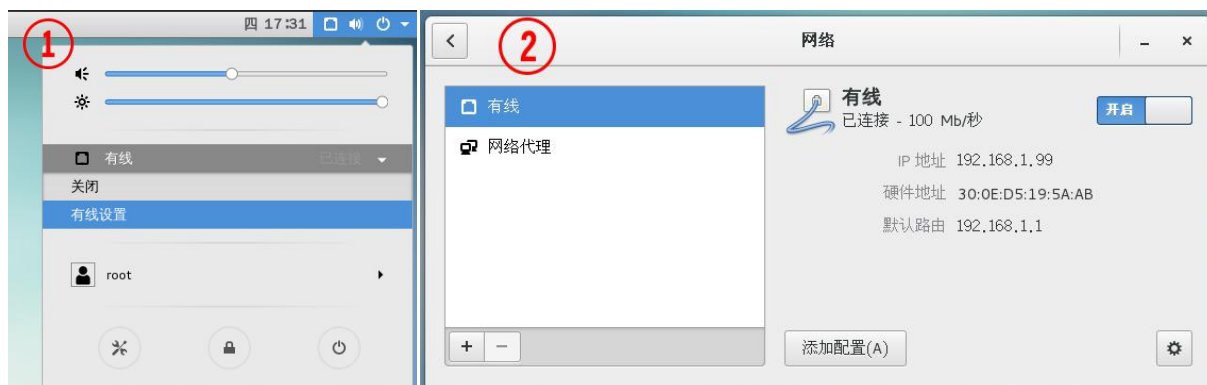
3.1 登录

在网页浏览器中输入设备的默认IP地址。默认IP地址是 192.168.1.99，端口 29005。然后在弹出的登录页面上输入用户名和密码，默认的用户名是 HJZX888，密码是 111111。多语言目前支持简体中文，繁体中文和英语。



图 3-1-1 登录页

如果想修改默认IP，请用显示器链接到IPPBX适配器，进入linux操作系统，修改IP地址。如下图：



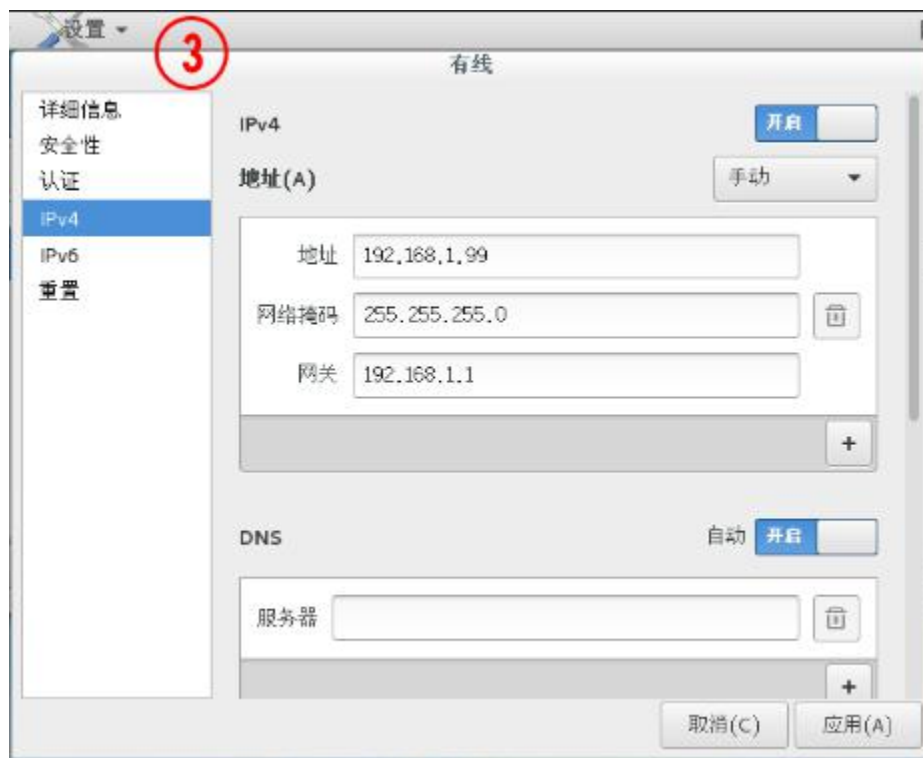


图 3-1-2 修改IP地址

3.2 Web 界面结构和配置向导

进入web 页面可看到系统首页，1是功能菜单树，2是话务条，3是个人信息，4是快捷操作，5是个性化视图。

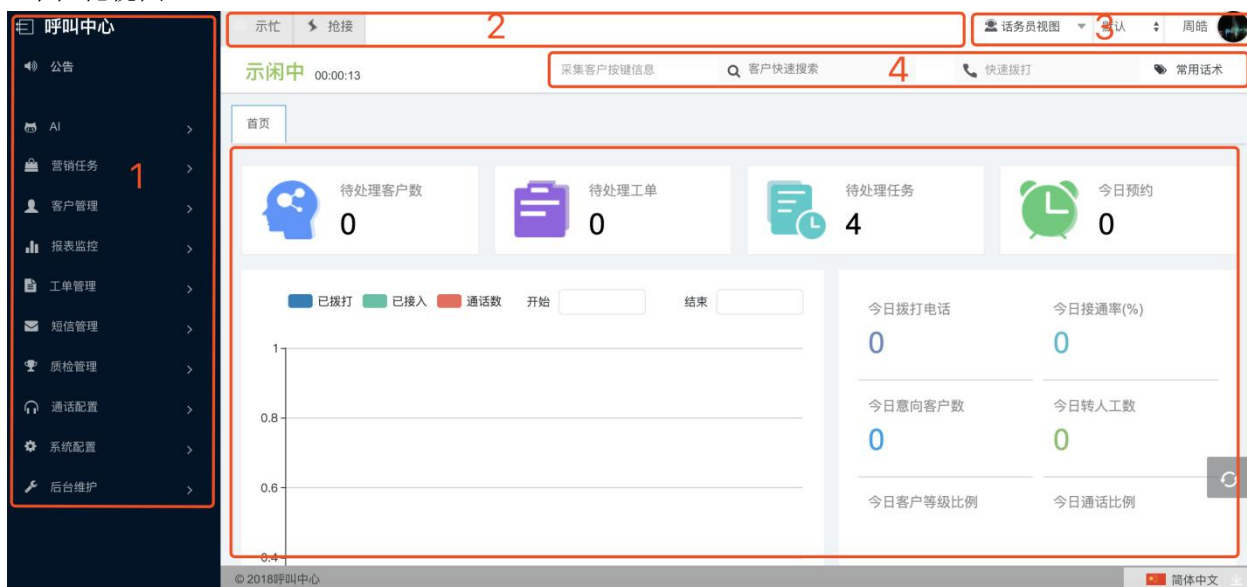
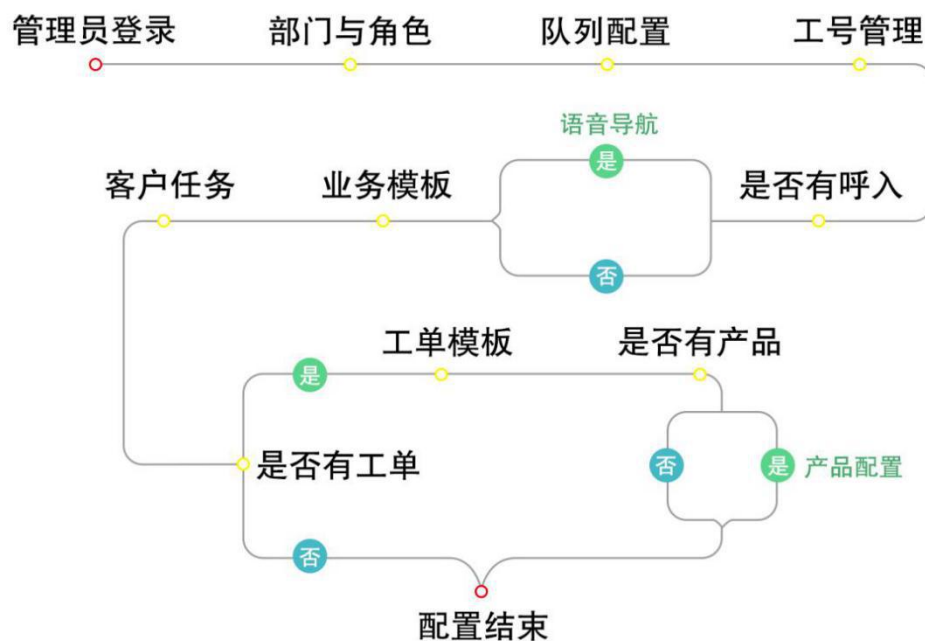


图 3-2-1 系统首页页面

配置呼叫中心的基本流程如下图所示：



扩展模块

- 统计报表
- 个性化管理
- 自动外呼
- 公告发布
- 坐席监控
- 话术设置
- 知识库
- 短信功能
- 主题设置
- 电话会议
- 话务条
- 质检功能

图 3-2-2 配置流程

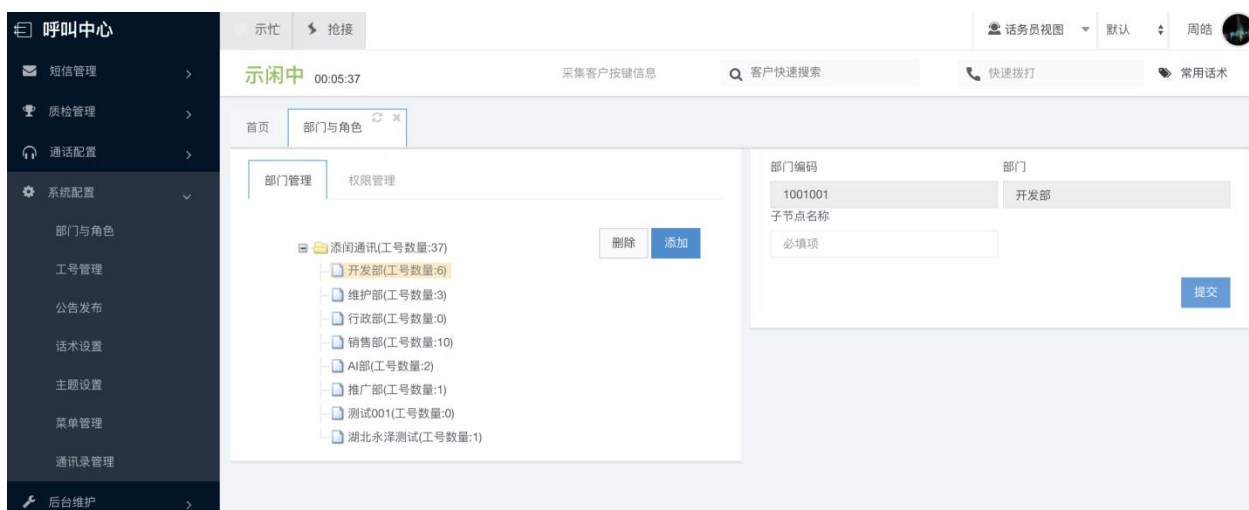
3.3 部门与角色

3.3.1 组织管理

管理员在初次使用系统时，可根据自己企业的部门架构来设置组织树，系统默认一级组织为呼叫中心，此名称可变更。通过菜单树“系统配置—部门与角色”进入，选择“部门管理”。



选中某一级父节点，点击“添加”按钮，右边的输入框中输入子节点名称，即可添加下一级部门组织。



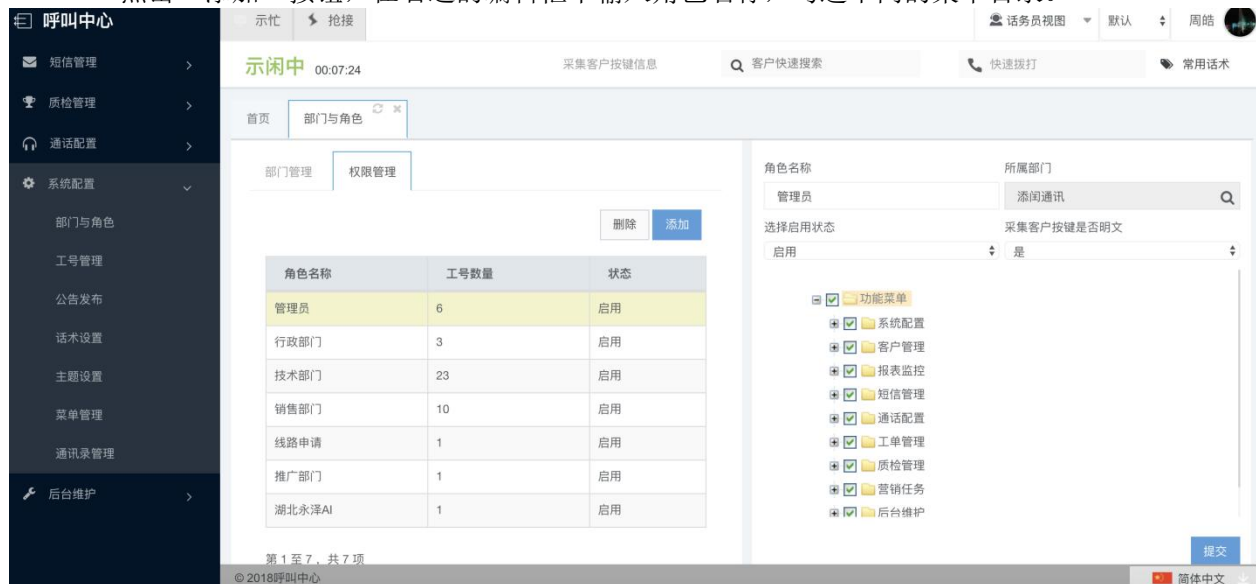
添加完成后，左边的组织树会出现新增的子节点。点击该子节点可以删除和继续新增下一层子节点。如果某一节点中已经建立了工号，则不允许删除。

父节点与子节点的层级数量理论上是没有上限的。

3.3.2 权限管理

建立了部门之后，需要建立各种角色。不同的角色对应了不同的菜单树，通过角色的设定来控制不同角色的员工访问系统不同的功能模块。通过菜单树“系统管理--部门与角色”进入，选择“权限管理”。

点击“添加”按钮，在右边的编辑框中输入角色名称，勾选不同的菜单目录。



点击“保存”即可。

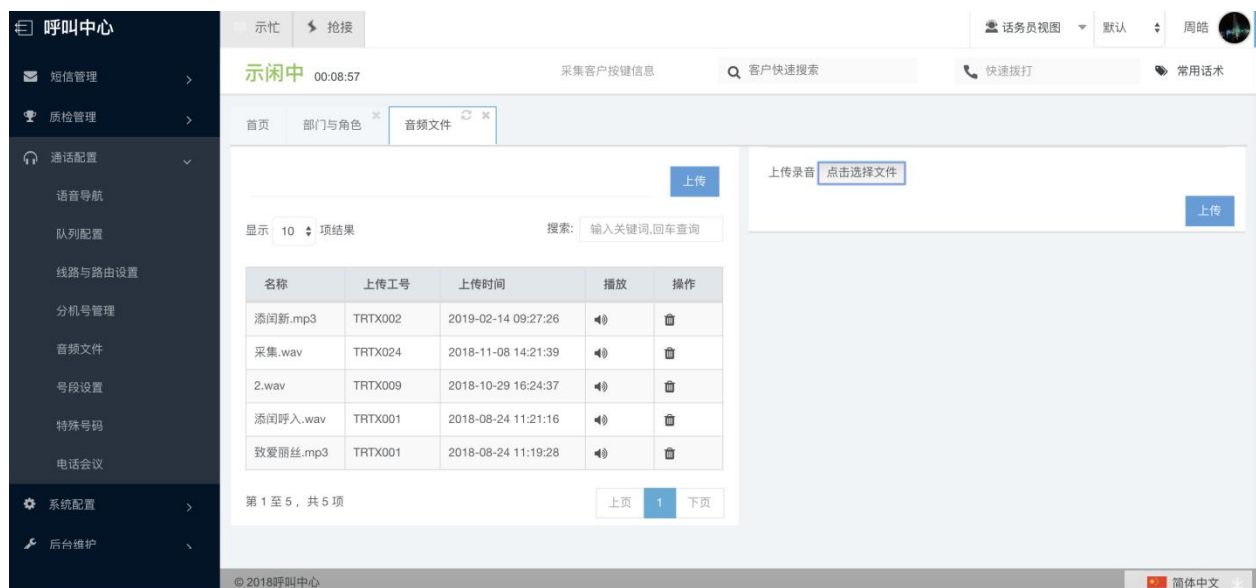
点击相应的角色，可以删除或者修改。工号数量不为零的角色，不能删除。

3.4 队列配置

3.4.1 音频文件管理

呼叫中心系统会在很多地方遇到使用系统预设的音频文件这种情况，比如来电的等待音，呼通后播放的自动语音，语音导航中的提示音等。这些都需要使用者录制不同的音频文件上传至系统。目前“添添呼”支持.mp3和.wav两种格式的音频文件。

通过菜单树“通话配置—音频文件”进入。



点击“上传”，在右边的编辑框中点击“选择文件”，选中需要上传的音频文件，再点击“上传”即可。

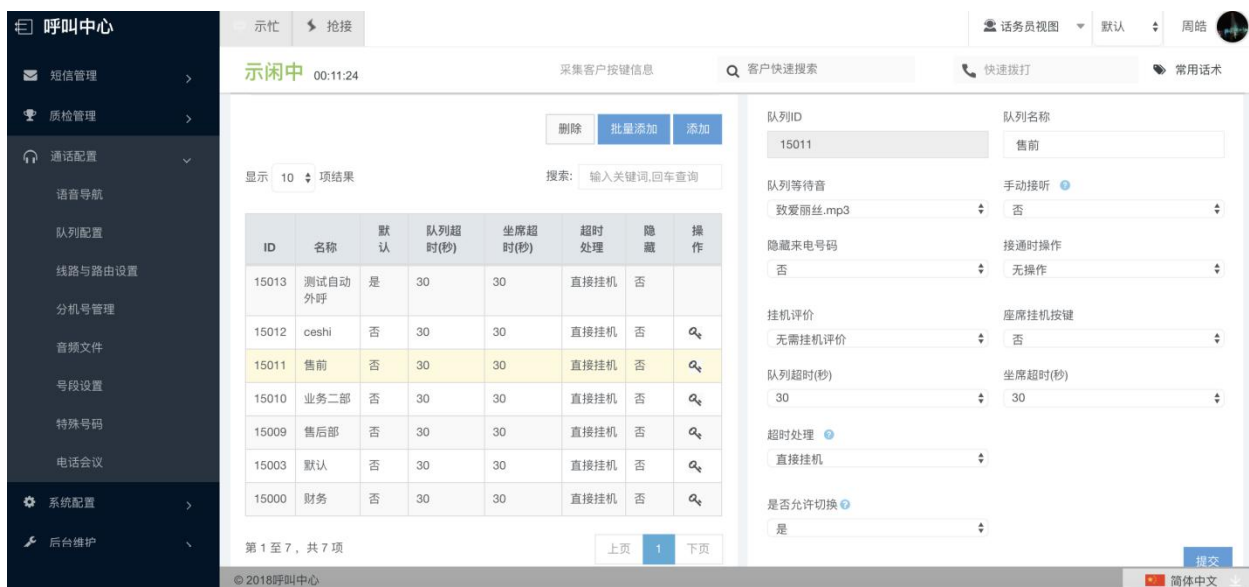
上传成功的文件可以做播放或删除的操作。

3.4.2 队列配置

队列是呼叫中心的一个概念，它有别于部门组织。同一个队列下的分机拨打和接听电话使用同一个线路。同一个部门下的员工可以存在于不同的队列中，同一个队列中的分机也可以存在于不同的部门中。

比如A公司有一个外呼部，其中有10名员工。1-5号员工外呼的时候需要使用北京的线路，6-10号员工需要使用上海的线路，那么就需要建立两个队列，一个北京队列，一个上海队列。当呼叫中心作为客服系统使用的时候，客服组下面有10个人，5个人接听投诉电话，5个人接听咨询电话，那么也需要为他们建立两个队列，一个投诉队列，一个咨询队列。

通过菜单树“话务管理—队列配置”进入。



此模块可以对队列进行新增，修改和删除。以下是队列各属性的说明：

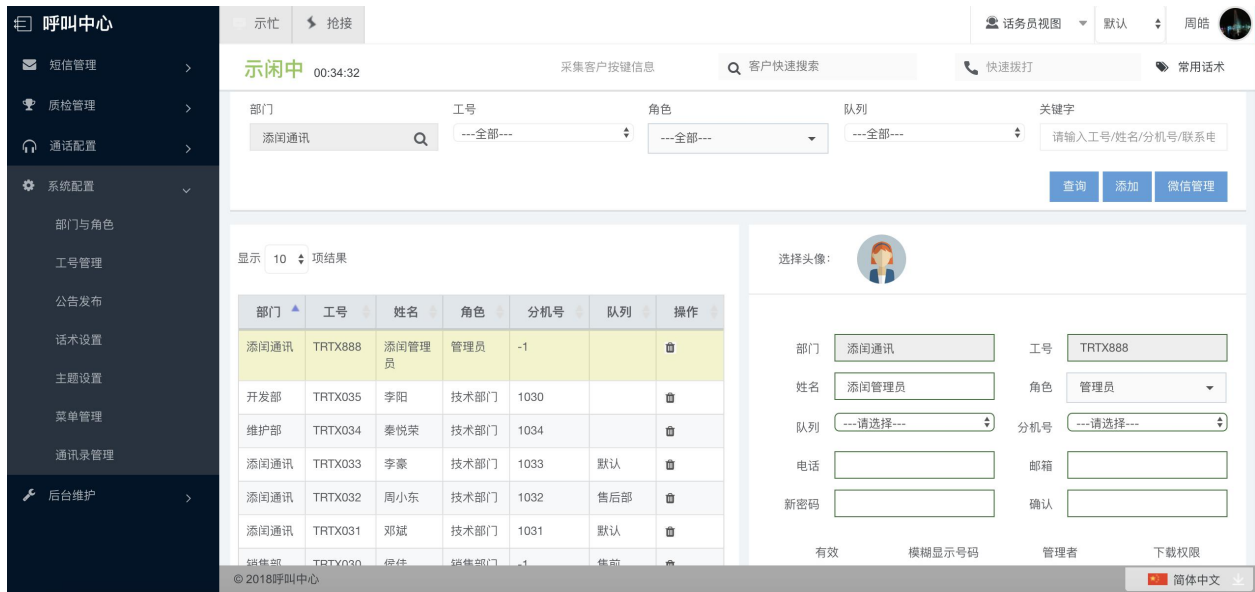
| 字段名称 | 枚举值 | 说明 |
|--------|-----------------|--|
| 队列ID | -- | 系统自动生成 |
| 队列名称 | -- | 必填 |
| 队列等待音 | 在“音频文件”中上传的录音文件 | 必选 客户来电分配到队列的时候，听到的等待音。 |
| 手动接听 | 是\否 | 选择“否”的时候，来电到队列之后，自动寻找该队列中的空闲坐席振铃。选择“是”的时候，来电均在队列中等待，坐席人员需要手工选择一个来电来接听。 |
| 隐藏来电号码 | 是\否 | 在话机上是否隐藏对方的电话号码。 |

| | | |
|--------|-------------------------|--|
| 强制等待 | 单位秒 | 客户来电到队列的时候，强制听多少秒的背景音乐之后，再转到坐席。 |
| 接通时操作 | 无操作\报工号\播放录音 | 无操作：来电自动转到坐席 报工号：来电转到坐席，坐席接听的时候给对方播放接听工号的语音。 播放录音：给来电号码播放一段语音，播放完后挂机。 |
| 接通录音 | 在“音频文件”中上传的录音文件 | “接通时操作”选择“播放录音”时，必填，设置音频文件。 |
| 挂机评价 | 无需挂机评价\呼入评价\呼出评价\呼入呼出评价 | 无需挂机评价：通话结束后无特殊处理。 呼入评价：来电的情况下，坐席挂机后，来电客户选择满意度评价 呼出评价：去电的情况下，坐席挂机后，被叫客户选择满意度评价 呼入呼出评价：任意情况下，坐席挂机后，被叫客户选择满意度评价 |
| 坐席挂机按键 | 是\否 | 是：客户挂机后，坐席按键记录业务情况。 否：客户挂机后，无特殊处理 |
| 队列超时 | 单位秒 | 必填 在无人接听的情况下，来电在队列中等待的最长时间。 |
| 坐席超时 | 单位秒 | 必填 在无人接听的情况下，来电在单个坐席等待的最长时间。 |
| 超时处理 | 直接挂机\继续等待\语音信箱 | 直接挂机：超时之后挂断 继续等待：超时之后语音提示继续等待请按1 语音信箱：超时之后转语音留言 |
| 是否切换 | 是\否 | 是：允许坐席在个人信息界面切换自己到该队列。 否：不允许坐席在个人信息界面切换自己到该队列。 |

队列列表中可以点击后面的操作图标，将某一队列设置为默认队列。在工号管理模块中，如果不给该工号设置队列，那么该工号存在于默认队列中。

3.5 工号管理

部门、角色、队列都配置好之后，就可以添加工号了。通过菜单树“系统管理—工号管理”进入。



3.5.1 批量增加工号

点击“添加”按钮，会弹出工号添加的引导页面。



第一步：选择组织机构



第二步：输入批量添加的工号数量



第三步：输入工号四位前缀，比如输入的是HJZX，那么生成的工号就是从HJZX001开始，如果系统中已有HJZX作为前缀的最大工号是HJZX008，那么生成的工号就从HJZX009开始



第四部：选择角色。



第五步：选择队列。不选择则该批工号归属在默认队列。



点击“提交”即可。

3.5.2 工号信息管理

此模块可根据部门、工号、角色、队列或其他信息来查询某一个或一批工号。

显示 10 项结果

| 部门 | 工号 | 姓名 | 角色 | 分机号 | 队列 | 操作 |
|------|---------|-------|------|------|-----|----|
| 添润通讯 | TRTX888 | 添润管理员 | 管理员 | -1 | | |
| 开发部 | TRTX035 | 李阳 | 技术部门 | 1030 | | |
| 维护部 | TRTX034 | 秦悦荣 | 技术部门 | 1034 | | |
| 添润通讯 | TRTX033 | 李豪 | 技术部门 | 1033 | 默认 | |
| 添润通讯 | TRTX032 | 周小东 | 技术部门 | 1032 | 售后部 | |
| 添润通讯 | TRTX031 | 邓斌 | 技术部门 | 1031 | 默认 | |
| 销售部 | TRTX030 | 侯佳 | 销售部门 | -1 | 售前 | |

选择头像:

部门: 添润通讯 工号: TRTX888

姓名: 添润管理员 角色: 管理员

队列: ---请选择--- 分机号: ---请选择---

电话: 邮箱:

新密码: 确认:

有效 模糊显示号码 管理者 下载权限

© 2018呼叫中心 简体中文

点击某一条记录会看到这个工号的详细信息，可编辑保存。

显示 10 项结果

| 部门 | 工号 | 姓名 | 角色 | 分机号 | 队列 | 操作 |
|------|---------|----|-----|------|----|----|
| 添润通讯 | TRTX003 | 周皓 | 管理员 | 1003 | 默认 | |

第 1 至 1, 共 1 项

上页 1 下页

选择头像:

部门: 添润通讯 工号: TRTX003

姓名: 周皓 角色: 管理员

队列: 默认 分机号: 1003

电话: 邮箱:

新密码: 确认:

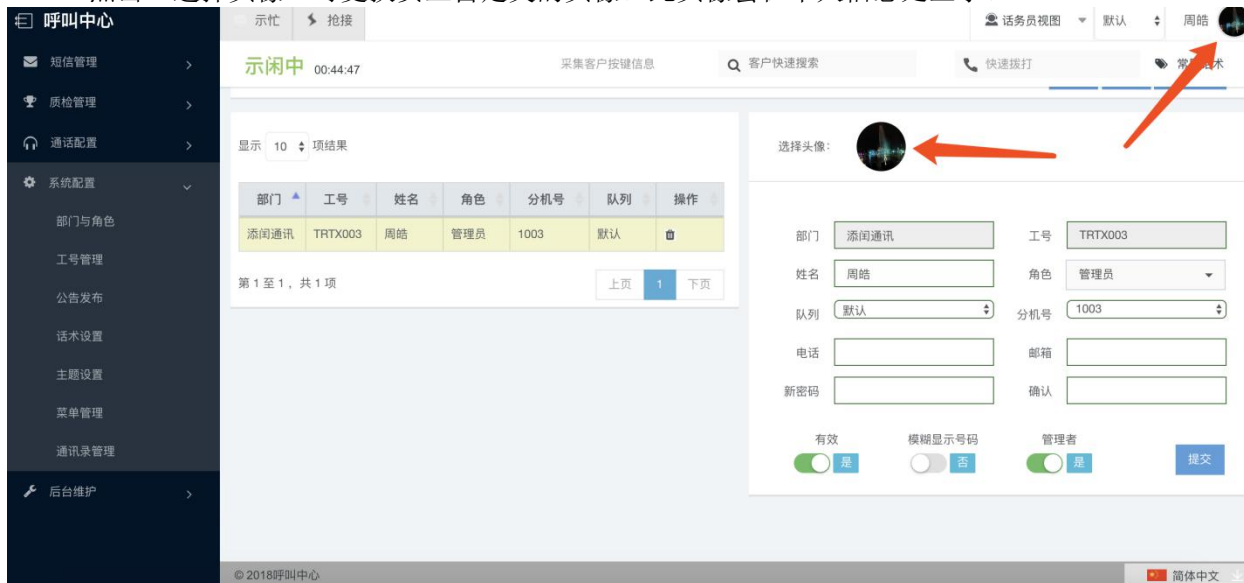
有效 模糊显示号码 管理者

提交

| 字段名称 | 枚举值 | 说明 |
|------|-----------------|-------------------------|
| 部门 | “组织管理”模块设置的公司组织 | 必填 该工号所在部门 |
| 工号 | — | 员工编号 |
| 姓名 | — | 必填 |
| 角色 | “权限管理”模块设置的角色 | 必选 |
| 队列 | “队列配置”模块设置的队列 | 不选择该工号属于“队列配置”模块设置的默认队列 |

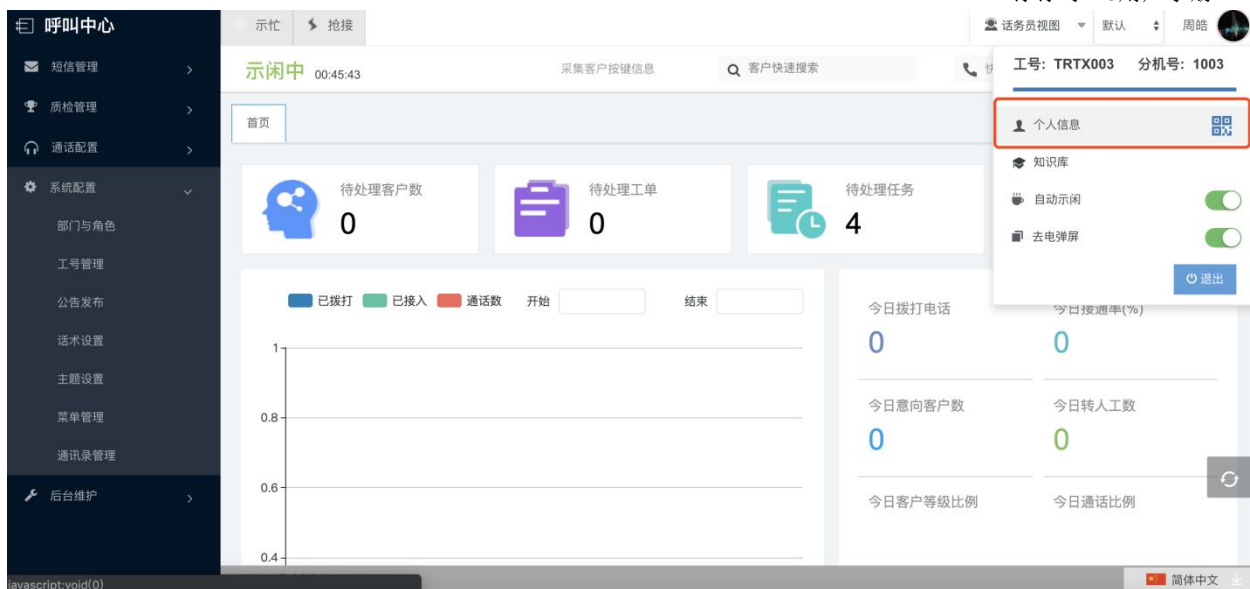
| | | |
|--------|---------------|--|
| 分机号 | 出厂配置的可以使用的分机号 | 不选择分机号的员工不能进行和通话相关的所有操作 |
| 电话 | | 此号码作为“语音导航”模块设置“遇忙转手机”的默认号码，也作为“添添呼”APP的登录手机号码 |
| 邮箱 | | 开通工单流转发送邮件通知的客户，邮件会发送至工单处理人在此处设置的邮箱中。 |
| 新密码 | | 修改密码时需填写此密码，初始密码111111 |
| 确认密码 | | 修改密码时需填写此密码，并与“新密码”保持一致 |
| 有效 | 是\否 | 是：可以登录系统 否：不能登录系统 |
| 模糊显示号码 | 是\否 | 是：所有模块涉及到客户资料中的手机号码模糊显示。 否：所有模块涉及到客户资料中的手机号码正常显示。 |
| 管理者 | 是\否 | 是：该工号访问所有模块具备管理者权限。 否：该工号访问所有模块不具备管理者权限。 |

点击“选择头像”可更换员工自定义的头像。此头像会在个人信息处显示。

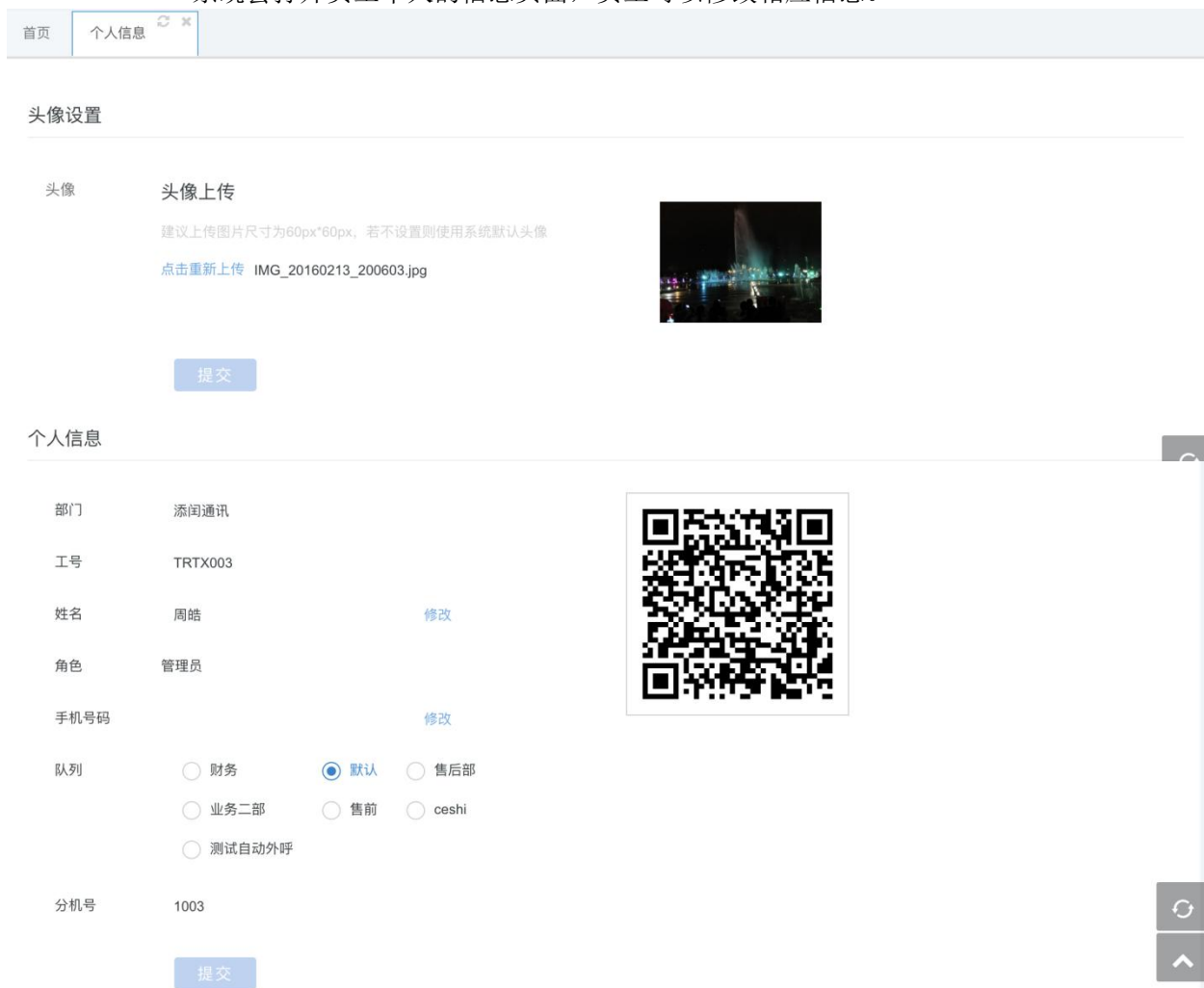


3.5.3 个人信息维护

上述模块都是管理员操作的，员工也可以自己维护自己的部分信息。在首页右上角点击自己的头像，选择“个人信息”。



系统会打开员工本人的信息页面，员工可以修改相应信息。



原密码

新密码

确认新密码

提交

3.6 语音导航

语音导航是呼叫中心系统的核心功能。当有来电到达系统时，可配置灵活多样的语音导航流程来对来电进行引导。后面讲到的自动外呼功能，也可以与语音导航的功能对接，丰富企业的外呼流程。

“添添呼”语音导航为企业设计了主流程和辅流程两个概念。主流程可以理解为备用流程或休息时间流程，没有有效期，涵盖全年365天，全天24小时。辅流程可以理解为工作流程，要设置相应的时间周期，比如早8点至晚6点，除开周末，除开法定节假日等等。辅流程没有覆盖的时间段，系统会使用主流程。比如一家公司晚上8点下班，那么下班之后系统会自动执行主流程。

通过菜单树“话务管理—语音导航”进入。

呼叫中心

公告

AI

营销任务

客户管理

报表监控

工单管理

短信管理

质检管理

通话配置

语音导航

队列配置

线路与路由设置

示忙 抢接

客户快速搜索

快速拨打

常用话术

语音导航

删除 添加

| 线路组 | 流程名称 | 呼叫类型 | 启用标识 | 操作 |
|-------|------|------|------|----|
| 默认不分组 | 主流程 | 主流程 | 启用 | |
| 默认不分组 | 上班流程 | 辅流程 | 启用 | |
| 默认不分组 | 值班 | 辅流程 | 停用 | ▶ |
| 默认不分组 | 11 | 辅流程 | 停用 | ▶ |
| 默认不分组 | 0325 | 辅流程 | 停用 | ▶ |

第 1 至 5，共 5 项

上页

1

下页

流程名称

主流程

流程类型

主流程

呼叫类型

轮询

线路组

默认不分组

提交 添加子流程

| 编号 | 动作 | 操作 |
|-------|---------------------|-------|
| 101 | 不按键-播放录音(添添新.mp3) | 编辑 删除 |
| 10101 | 按0-转外线(13588888888) | 编辑 删除 |
| 10102 | 按1-转外线(17345700000) | 编辑 删除 |
| 10103 | 按2-转外线(13588222222) | 编辑 删除 |
| 10104 | 按3-转外线(13588888888) | 编辑 删除 |
| 10105 | 按9-转分机(1016) | 编辑 删除 |

© 2018呼叫中心

简体中文

点击添加，首先选择主流程添加。

首页 语音导航

删除 添加

| 线路组 | 流程名称 | 呼叫类型 | 启用标识 | 操作 |
|-------|------|------|------|----|
| 默认不分组 | 主流程 | 主流程 | 启用 | |
| 默认不分组 | 上班流程 | 辅流程 | 启用 | |
| 默认不分组 | 值班 | 辅流程 | 停用 | ▶ |
| 默认不分组 | 11 | 辅流程 | 停用 | ▶ |
| 默认不分组 | 0325 | 辅流程 | 停用 | ▶ |

第 1 至 5，共 5 项

上页 1 下页

流程名称 必填项

流程类型 主流程

呼叫类型 轮询 记忆 归属

线路组 默认不分组

提交

| 字段名称 | 枚举值 | 说明 |
|------|----------|---|
| 流程名称 | — | 必填 |
| 流程类型 | 主流程/辅流程 | |
| 呼叫类型 | 轮询/记忆/归属 | 轮询：来电轮询找坐席接听 记忆：来电找最后一次与之通话的坐席接听 归属：来电找客户资料所归属的坐席接听 |
| 线路组 | 出厂时预设 | 此流程只针对此线路组的来电生效 |

接着再添加一个辅流程。也在同一个页面点击添加。如果中午休息的流程需要用主流程，那么上下午就要分别建辅流程，比如上午9-12点建立一个，下午2-6点建立一个。

首页 语音导航

删除 添加

| 线路组 | 流程名称 | 呼叫类型 | 启用标识 | 操作 |
|-------|------|------|------|----|
| 默认不分组 | 主流程 | 主流程 | 启用 | |
| 默认不分组 | 上班流程 | 辅流程 | 启用 | |
| 默认不分组 | 值班 | 辅流程 | 停用 | ▶ |
| 默认不分组 | 11 | 辅流程 | 停用 | ▶ |
| 默认不分组 | 0325 | 辅流程 | 停用 | ▶ |

第 1 至 5，共 5 项

上页 1 下页

流程名称 必填项

流程类型 辅流程

呼叫类型 轮询

线路组 默认不分组

上午开始时间 09:00

上午结束时间 12:00

下午开始时间 14:00

下午结束时间 18:00

包含周末 否

包含节假日 否

提交

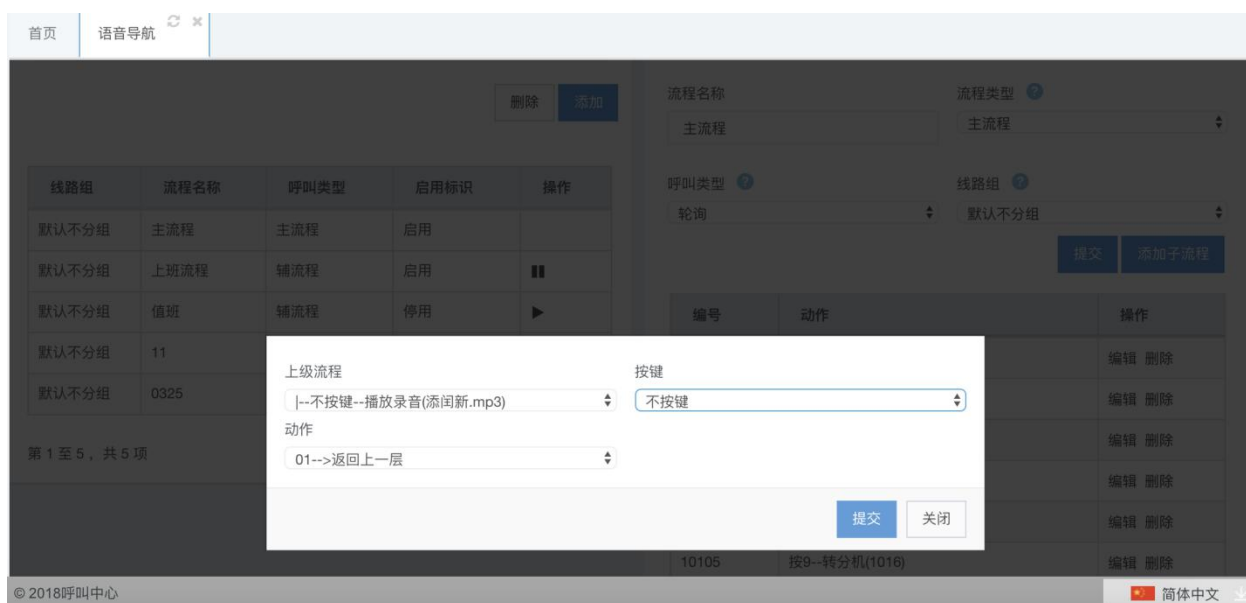
| 字段名称 | 枚举值 | 说明 |
|------|----------|---|
| 流程名称 | — | 必填 |
| 流程类型 | 主流程/辅流程 | |
| 呼叫类型 | 轮询/记忆/归属 | 轮询：来电轮询找坐席接听 记忆：来电找最后一次与之通话的坐席接听 归属：来电找客户资料所归属的员工接听 |

| | | |
|-------|-------|------------------------------|
| 线路组 | 出厂时预设 | |
| 开始时间 | | |
| 结束时间 | | |
| 包含周末 | 是\否 | 是：周六周日执行此流程 否：周六周日执行主流程 |
| 包含节假日 | 是\否 | 是：法定节假日执行此流程 否：法定节假日执行主流程 |

主流程只能配置一个，配置好即生效。辅流程可以配置若干个，配置好之后需要点击“启动”生效。也可以点击“停用”失效。

主流程和辅流程配置好之后，开始配置具体的子流程了，子流程就是来电具体的导航路由。

选中一个主流程或者辅流程，点击“添加子流程”。



| 字段名称 | 枚举值 | 说明 |
|------|-------------|---------------------------|
| 上级流程 | -- | 已添加的主流程、辅流程或子流程 |
| 按键 | 不按键\0-9*\# | 不按键：直接执行 0-9 * #: 按键执行 |

| | | |
|------|---|--|
| 动作 | 返回上一层\重听\播放录音\转队列\转外线\转分机\一机一号转坐席\一机一号转手机\按地市归属转接 | 返回上一层：返回上一个流程 重听：再次播放语音 播放录音：播放语音 转队列：转至某队列 转外线：转至某外线号码 转分机：转至某分机 一机一号转坐席：根据来电线路转至指定的分机 一机一号转手机：根据来电线路转至指定的分机对应的外线号码 按地市归属转接：根据来电号码归属地是转至指定的分机 |
| 录音文件 | | 动作是“播放录音”时，选择录音文件 |
| 队列 | | 动作是“转队列”时，选择队列 |
| 号码 | | 动作是“转外线”“转分机”时，输入号码 |

3.7 业务模板

3.4.1 字段配置

客户资料是由若干个不同的字段来组成的。添添呼为客户设计了灵活多样的业务与字段的组合形式。

比如首先配置了字段：姓名、年龄、生肖、消费情况、家庭住址、年收入。

1、业务可以配置一个电信增值业务，然后勾选姓名、年龄、消费情况；

2、再配置一个信用卡业务，勾选姓名、年龄、生肖、家庭住址、年收入。

这样，在不同业务中的客户，就可以维护不同的字段。

首先，配置字段。通过菜单树“客户管理—资料配置”进入，点击“字段配置”标签。



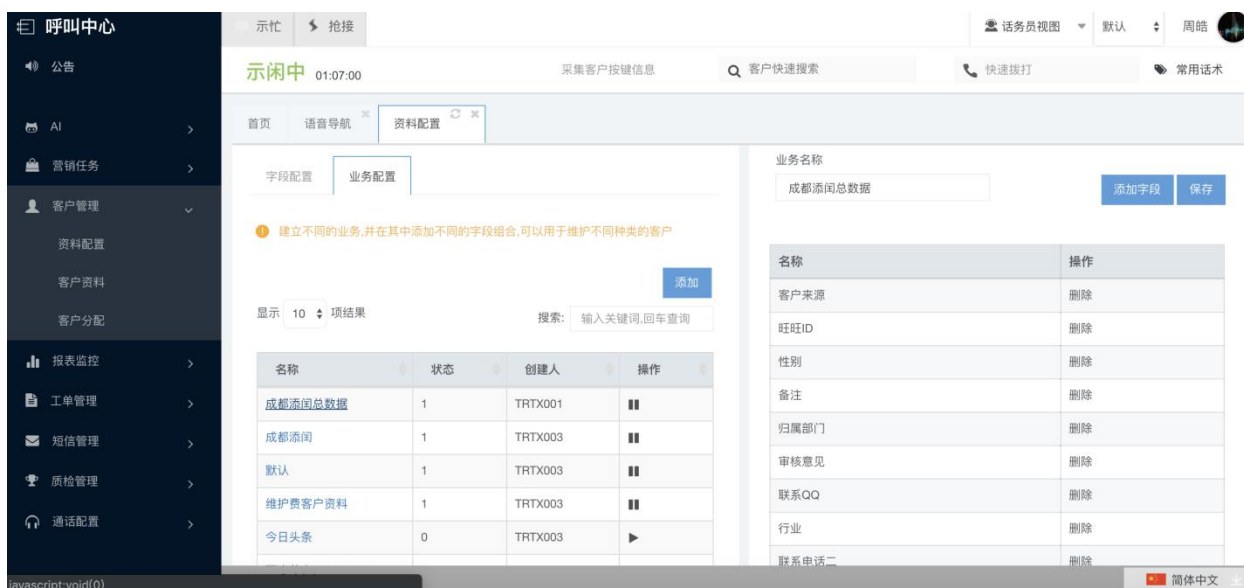
使用者可以在这个模块执行添加、修改和删除。需要注意的是，删除的字段会连带删除客户资料中的对应信息，不可恢复。

| 字段名称 | 枚举值 | 说明 |
|------|------------------------------------|---|
| 字段分类 | 客户\工单 | 客户：该字段用于客户资料 工单：该字段用于工单系统 |
| 字段名称 | --- | 必填 |
| 字段类型 | 普通文本框\数字文本框 \时间文本框\下拉框\复选框\大文本框 | 普通文本框：普通文字型的输入框 数字文本框：只能输入数字 时间文本框：只能输入时间格式 下拉框：下拉选项 复选框：多选选项 大文本框：展示较大的文字型输入框 |
| 字符内容 | --- | 字段类型为“下拉框”“复选框”时，需要设定的枚举值，用“ ”分割。比如：男 女 |
| 排序 | --- | 值越小，展示的时候排在越前面。 |
| 必填 | 是/否 | 维护客户资料的时候是否必填 |
| 查询条件 | 是/否 | 是否在客户资料里面作为高级查询的查询条件 |
| 导出 | 是/否 | 是否允许在导出客户资料的时候导出 |
| 列表展示 | 是/否 | 客户列表中是否展示这个字段 |
| 来电弹屏 | 是/否 | 是否在来电弹屏页面展示 |

3.4.2 业务配置

配置好字段之后，就可以配置业务了。配置业务的目的是根据不同的业务，捆绑不同的字段。

通过菜单树“客户管理—资料配置”进入，点击“业务配置”标签。



点击“添加”，输入“业务名称”，再点击“添加字段”。



勾选需要的字段后，点击“提交”，再点击保存，就添加好了一个业务。

不同的业务可以启用或者停用。启用的业务可以在客户任务中被选择。停用的业务不能在客户任务中被选择。点击不同的业务可以修改对应捆绑的字段。

3.8 资料导入

配置的工作基本就绪，接下来我们可以开始导入客户资料了。通过菜单树“营销任务—资料导入”进入。

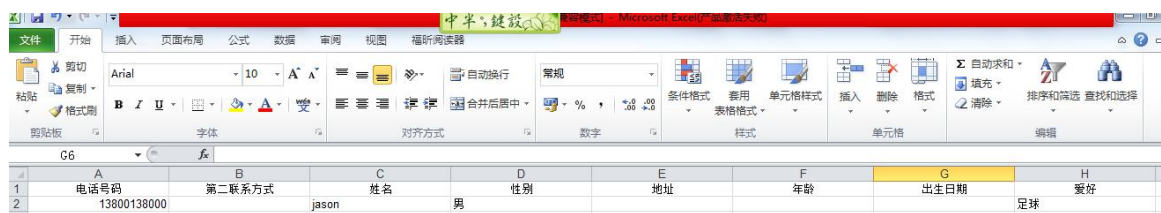


首先添加一个任务，点击添加按钮，在右边的编辑框中输入任务名称，选择业务类型。点击“提交”，保存成功。

在任务列表中，点击某个任务后面的“上传”按钮，上传客户资料。



首先下载一个该业务类型的模板，在业务配置中设置了哪些字段，这个模板就有哪些字段。下载了模板之后，在表格中填入自己的客户资料。



除了电话号码那一栏，其他都不是必填项。点“选择文件”，导入。系统后台每隔1分钟处理一次上传的文件。导入之后请等待，不要反复导入。是否处理可以在文件列表中看到。未处理的情况下，可以删除。

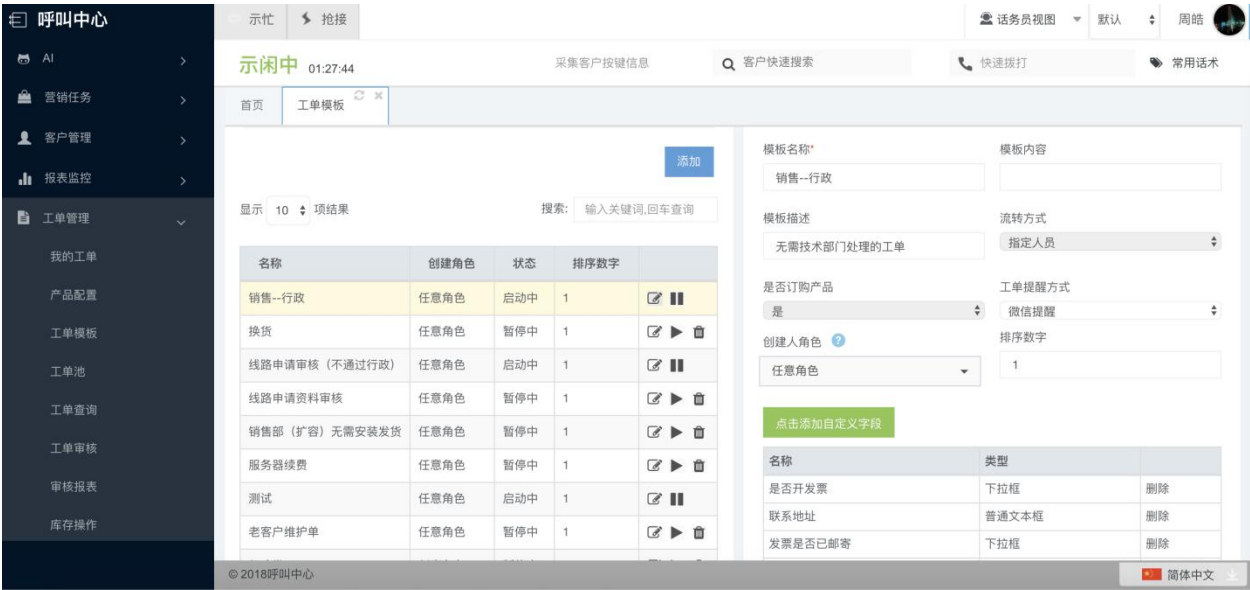
此时再查看任务情况，可以看到这个任务里面已经有数据了。点击上传按钮，可以追加导入。

客户任务建立好之后，需要启动。只有启动的任务才能在客户资料中被查看，以及作为外呼任务或自动外呼任务来执行其他的工作。启动状态下的任务可以停止。停止的任务可以删除。删除会连带删除这个任务下的客户资料，不可恢复。

3.9 工单模板

添添呼4.0除了提供了丰富的话务功能，客户资料管理功能，还提供了可配置的具备通用性的工单流转业务功能。无论是销售型企业，还是售后类的企业来说，都可以使用工单流程来提高工作效率。

首先建立一个工单模板。通过菜单树“工单管理—工单模板”进入。



点击添加，在右边的编辑页面编辑模板属性。

模板名称*

必填项

模板内容

模板描述

流转方式

工单池

是否订购产品

否

工单提醒方式

否

创建人角色 ?

任意角色

排序数字

1

点击添加自定义字段

| 名称 | 类型 |
|----|----|
|----|----|

点击添加流程

| 步骤 | 执行角色 | 超时时长(分钟) | 是否内部流转 |
|----|------|----------|--------|
|----|------|----------|--------|

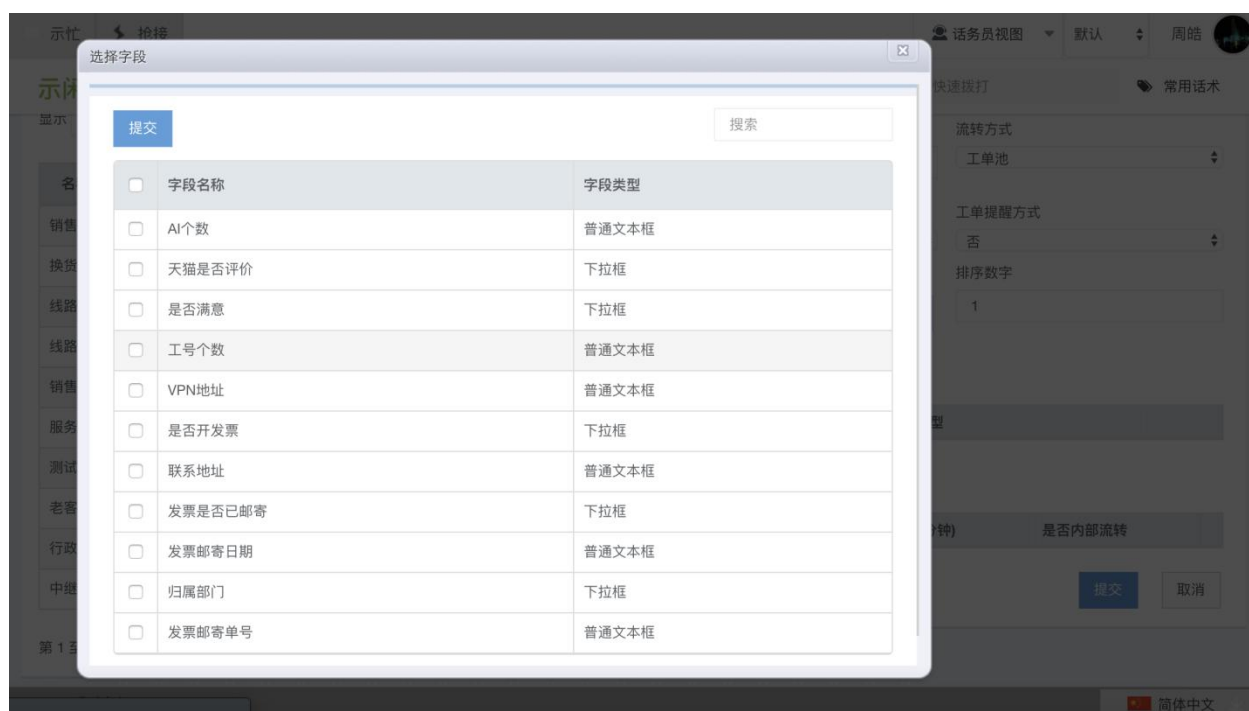
提交

取消

| 字段名称 | 枚举值 | 说明 |
|------|-----|----|
|------|-----|----|

| | | |
|--------|-------------|---|
| 模板名称 | -- | 必填 |
| 模板内容 | -- | 后期生成工单会自动根据模板内容创建工单内容 |
| 模板描述 | -- | 此模板的描述 |
| 流转方式 | 工单池/指定人员 | 指定人员：下一步流转由人工选择至某工号 工单池：下一步直接到工单池，由下一步流程的工号到工单池中自主获取 |
| 是否订购产品 | 是/否 | 是：工单创建的时候具有添加产品的功能 否：工单创建的时候无添加产品的功能 |
| 工单提醒方式 | 否/邮件提醒/微信提醒 | 否：无处理 邮件提醒：被指派工单的人员会收到邮件提醒 微信提醒：被指派工单的人员会收到微信公众号的提醒 |
| 创建人角色 | -- | 能够创建此类工单的角色权限 |
| 排序数字 | -- | 建立工单时，排序数字越小的工单模板排在下拉框的越前面，方便客户指定常用的模板。 |

点击“添加自定义字段”，可以选择在“字段配置”模块配置的类型为“工单”的字段。



点击“添加流程”，选择工单的流转方向角色，不添加流程的工单没有流转功能。

选择角色

提交

搜索

| | 角色名称 |
|-----------------------|--------|
| <input type="radio"/> | 湖北永泽AI |
| <input type="radio"/> | 推广部门 |
| <input type="radio"/> | 线路申请 |
| <input type="radio"/> | 销售部门 |
| <input type="radio"/> | 技术部门 |
| <input type="radio"/> | 行政部门 |
| <input type="radio"/> | 管理员 |

显示第 1 到第 7 条记录，总共 7 条记录

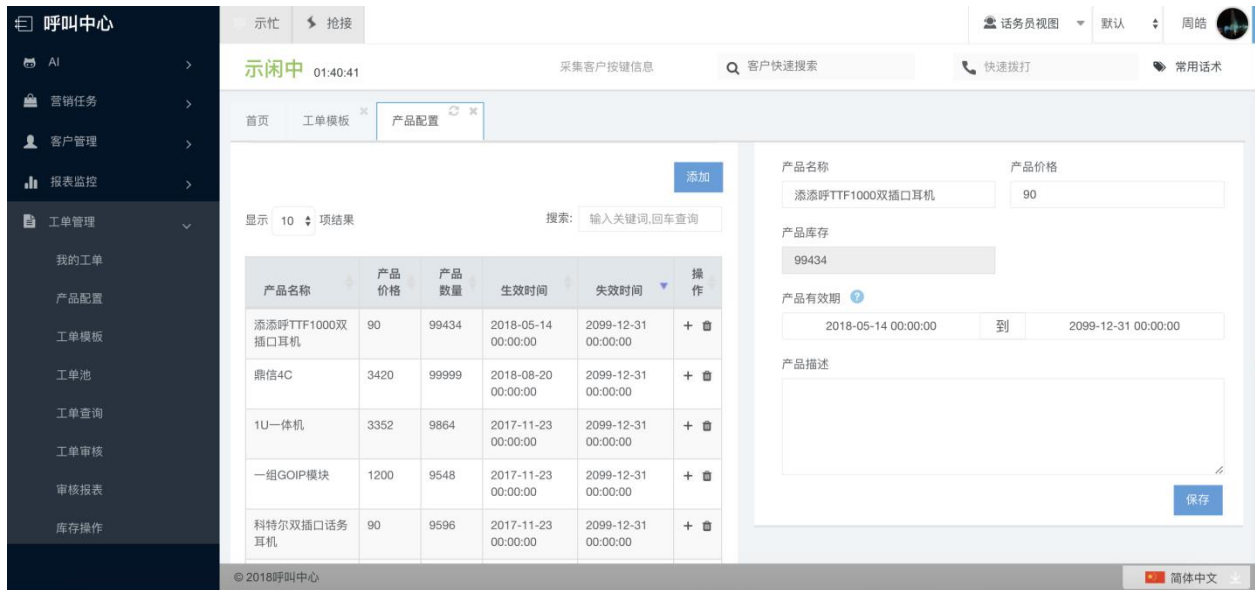
流程可以添加多个，按照添加顺序流转。超时时长自定义，超时未流转的工单会在工单列表中标红提醒。

点击添加流程

| 步骤 | 执行角色 | 超时时长(分钟) | 是否内部流转 | |
|-----|--------|----------|--------|----|
| 第1步 | 湖北永泽AI | 1440 | 否 | 删除 |

3.10 产品配置

如果工单中涉及到订购产品，那么我们需要配置一些产品。通过菜单树“工单管理—产品配置”进入。点击添加，在右边的编辑页面编辑产品属性。



产品的有效期决定了这个产品能否在订购的当天被选中。生效的产品我们也可以通过修改它的有效期限来起到失效的作用。

点击操作中的“+”号可以补充库存产品的数量。