

峰信[®]电话管理系统

使用说明书

(V0.3)

上海艾家电子商务有限公司

2011-12

网址:www.phonsen.com

服务热线:4008-169-116 (全国免长途费)

目 录

第一章 安装说明

1.1 系统运行环境

1.1.1 操作系统环境.....3

1.1.2 硬件环境.....3

1.1.3 电话线路环境.....3

1.2 系统硬件安装说明

1.2.1 USB 录音盒连接.....3

1.2.2 PCI 录音卡连接.....3

1.2.3 加密狗连接.....4

1.3 系统软件安装说明

1.3.1 单机版安装说明.....4

1.3.2 网络版安装说明.....4

第二章 使用说明

2.1 运行程序5

2.2 电话管理8

2.3 用户权限管理8

2.4 网络版客户端权限设置.....10

2.5 网络版联系人共享设置.....11

2.6 设置密码保护.....14

2.7 联系人管理

2.7.1 联系人组维护.....15

2.7.2 新建联系人.....16

2.7.3 编辑联系人.....18

2.7.4 文件关联.....20

2.7.5 自定义通讯录字段.....20

2.7.6 联系人导入导出.....22

2.7.7 查找联系人.....24

2.7.8 隐藏联系人的联系方式.....25

2.8 来去电弹屏.....28

2.9 电脑拨号.....32

2.10 网页划词拨号.....35

2.11 批量拨号.....35

2.12 通话录音.....36

2.13 通话摘要.....37

2.14 通话记录查询统计.....39

2.15, 业务记录

2.15.1 自定义业务记录字段.....45

2.15.2 增加业务记录.....43

2.15.3 编辑业务记录.....45

2.15.4 导出和查询业务记录.....46

2.15.5 打印业务记录.....47

2.16 任务管理..... 49

2.17, 回访提醒..... 50

2.18, 生日提醒	52
2.19, 知识库	54
2.20, 短信	
2.20.1 短信设置	55
2.20.2 发送短信	55
2.20.3 发送定时短信	57
2.20.4 发送个性化短信	57
2.20.5 短信模版	57
2.20.6 接收短信	59
2.20.7 手机来电回复短信	59
2.21, 数据库维护	
2.21.1 数据库备份	59
2.21.2 数据库恢复	60
2.21.3 数据库压缩	60
2.22, WEB 对接	61
2.23, 通话监控	62
2.24, 内网 IM	63
2.25, 内部公告	64
2.26, 来电报工号和通话背景音	
2.26.1 设置和使用语音	65
2.26.2 制作语音	66
2.27, 分配客户资料	70
第三章 常见问题	
3.1, 来电不弹屏	72
3.2, 无法运行, 打开程序没反应	73
3.3, 网络版客户端登陆不上	73

第一章 安装说明

1, 系统运行环境

1.1, 操作系统环境:

- a, Windows2000/XP/VISTA/32 位 WIN7
- b, Windows Media Player 9.0 以上

1.2, 硬件环境:

- a, CPU: 高于、等于赛扬 2.4GHz 或与其相当者;
- b, 内存: 大于、等于 1G;
- c, 使用 PCI 卡的, 电脑必须 PCI 接口 (全高, 4U 机箱)。

1.3, 电话线路环境

必须是模拟线路 (PSTN 线路), 且具备来电显示。

判断方法: 电话呼入, 普通电话机振铃且话机显示屏上显示来电号码。那么, 此线路具备安装条件。

2, 系统硬件安装说明

2.1, USB 录音盒连接

进线 (指电信局的进户线或者交换机的分机线) 接到录音盒的 LINE 口, 使用附带的电话线, 连接电话机和录音盒的 PHONE 口, 附带的 USB 连接线, 连接录音盒和电脑 (最好连接到电脑主板上的 USB 口, 不要接到 USBHUB 上)。连接示意图如下:

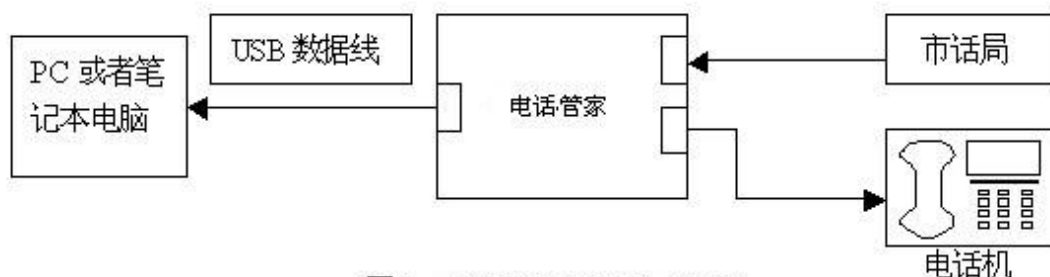
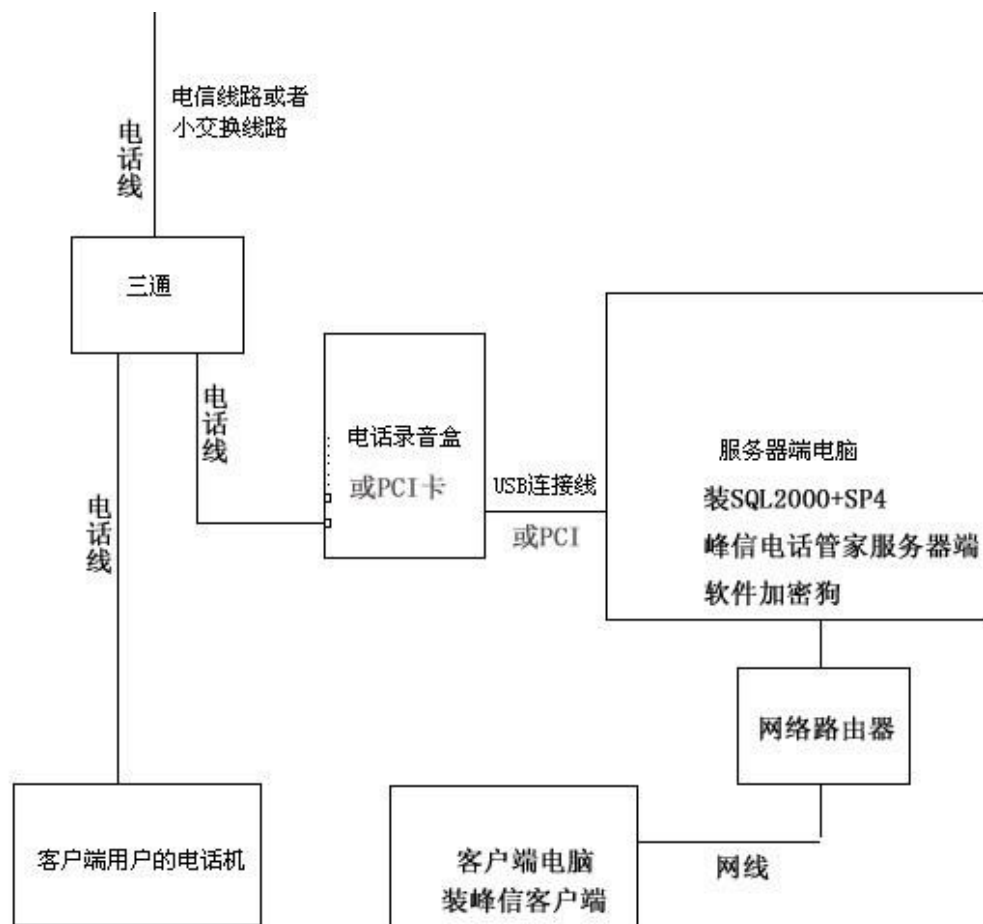



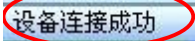
图1 电话管家安装示意图

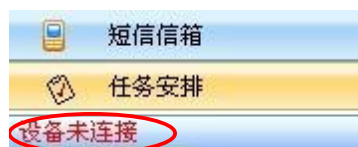
2.2, PCI 录音卡连接

首先将 PCI 卡插进电脑, 进行驱动。驱动完成后, 双击驱动程序文件夹里的 Setup.exe, 将驱动写入注册表。进线 (指电信局的进户线或者交换机的分机线) 通过电话三通一分为二, 一条线接到录音卡上, 另外一条线接到电话机。连接示意图如下:



2.3, 将 USB 加密钥匙插入电脑的 USB 接口, 尾灯常亮表示正常。系统运行时不得拔出。

如果硬件连接正常, 会在系统的左下角显示:  任务安排  设备连接成功; 如果显示



, 说明硬件和电脑的连接有问题, 把硬件换个接口试下。硬件连接正常后, 系统方可正常使用。

3, 系统软件安装说明

3.1, 单机版安装说明

单机版不需要任何安装。将程序拷贝到电脑即可。

3.2, 网络版安装说明

a, 将光盘上的文件拷贝到电脑, 运行“SQL2000 数据库”文件夹中的

“setup.exe”安装 sqlserver2000, 安装结束后重启电脑。

b, 运行“数据库”文件夹中的“附加数据库.exe”附加数据库。如果电脑的操作系统是 WIN7 或者 VISTA, 右键点击“附加数据库.exe”, 弹出菜单中, 选择“以管理员身份运行”。

注意: 不要放到 C 盘或桌面, 以免重装系统造成数据库丢失!

第二章 使用说明

2.1 运行程序

a, 单机版

直接运行“峰信电话管理系统-TEL.EXE”。如果电脑的操作系统是 WIN7 或者 VISTA, 右键点击“TEL.EXE”, 弹出菜单中, 选择“以管理员身份运行”。



输入正确的帐号和密码, 点击“登录”按钮即可进入客户电话管理系统。

首次使用时, 系统初始化两个帐号: 管理员帐号 **admin**(密码为空), 一般权限帐号 **user**(密码为空), 登录成功后可以修改登录密码。

首次使用一定要正确设置您所在的地区, 否则将会影响本系统对电话号码的判断, 从而给您的使用造成不便。

b, 网络版

首先要运行服务器端, 只有服务器端运行后, 客户端才可以运行。双击“峰信电话管理系统-服务器端-TEL.EXE”可以打开服务器端。

服务器端登录

峰信电话管理系统

帐号: admin

密码:

所在地区: 上海 上海

☒ 记住密码 ☐ 自动登录

登录 退出 数据库设置

数据库设置 >>>

数据库服务器: 192.168.0.193

数据库名称: PhoneAssist

登录用户名: sa

登录密码: *****

端口号: 1433

首次使用时，系统初始化两个账号：管理员账号 admin(密码为空)，编辑权限账号 user(密码为空)，登录成功后可以修改登录密码。

数据库服务器：填服务器电脑 IP，系统会自动将服务器电脑 IP 填进去

数据库名称：保持默认 PhoneAssist

登陆用户名：保持默认 sa

密码：保持默认 123

端口号：保持默认 1433

如果您对 SQL 不熟悉，请不要随意改动以上设置。

登陆成功后，再退出，就可以选择您所在的地区了，一定要正确设置您所在的地区，否则将会影响本系统对电话号码的判断，从而给您的使用造成不便。

在客户端电脑，运行客户端。把“峰信电话管理系统-客户端”拷贝到客户端电脑，双击“PhoneAssist_Client”，打开客户端。



登陆服务器：填写上面的服务器端 IP 地址

通道号：自己使用电话的通道号码，摘机按*00，系统会报通道号（个位数不需要填写 0，如语音播报是 02，则只需要填写 2 即可）

密码：默认为空，登陆进去后可以修改，或者服务器端修改。

2.2 电话管理

点击“电话管理”，在系统的左侧，可以看到电话管理的选项。



通道名称：填写通道使用者的名称，如张三

来电附加码：如果外线来电号码总是多一个号码字头，则该号码字头即为来电附加号码；

出局字头：如果拨打外线需要加拨号码字头，则该加拨的号码字头即为出局字头，如拨打外线要先拨9，那么9就是出局字头；

长途IP字头：如果拨打长途电话需要先拨一个IP字头，则该IP字头即为长途IP字头，系统判断出是长途，自动在号码前加拨IP字头。如打长途要先拨17909，那么在IP字头处填17909，打长途的时候，系统自动拨：17909+号码

为了保证来电号码，去电号码在客户电话管理系统中正确显示，您必须正确设置上述三项内容。多条线路的情况下，每条线路都要操作一遍并保存。否则将会影响本系统对电话号码的判断，从而给您的使用造成不便！

出局字头，长途IP字头，均能输入“停顿”，在英文状态下输入逗号“,”表示停顿1秒。

2.3 用户权限管理

只有管理员帐号 **admin** 登录后才可以进行用户管理操作，菜单“系统维护”—》“用户管理”，可以编辑和新增用户，指定用户权限，在需要的权限前打勾即可。



2.4 网络版客户端权限设置

在网络版的服务器端设置各个客户端的操作权限，打开“电话管理”栏目，点击“客户端属性”或者双击电话管理列表中的 通道 1 条目：

峰信电话管理系统 (登录帐号: admin)

导入导出 (D) 通话记录 (T) 查询统计 (C) 打印设置 (P) 系统维护 (S) 帮助 (H) 退出 (E)

添加联系人 电脑拨号 快速拨号 通讯录 通话记录 知识库 系统设置

今天过生日的联系人: 0
今天待办事项: 0

电话管理

通道: 1

来电自动录音 ☒

去电自动录音 ☒

服务器端来电弹屏 ☒

服务器端去电弹屏 ☒

接听来电时自动播放提示语音 ☐

拨打外地手机号码加拨0 ☒

通道名称: 客服一

来电附加号码: 0

出局字头:

长途IP字头:

保存 客户端属性

存放录音文件磁盘信息:
可用空间: 6451 MB
可录时间: 1879 小时

>>>电话管理

通道	通道名称	话机状态	通话号码	通话时长	来电录音	去电录音
1	客服一	挂机			✓	✓
2	客服二	线路断开			✓	✓
3		线路断开			✓	✓
4		线路断开			✓	✓
5		线路断开			✓	✓
6		线路断开			✓	✓
7		线路断开			✓	✓
8		线路断开			✓	✓
9		线路断开			✓	✓
10		线路断开			✓	✓
11		线路断开			✓	✓
12		线路断开			✓	✓
13		线路断开			✓	✓
14		线路断开			✓	✓
15		线路断开			✓	✓
16		线路断开			✓	✓

电话管理 通讯录 通话记录

打开 登录 通道 1 的 客户端属性 设置界面：

通道1客户端属性设置

基本属性

登录密码:

<input checked="" type="checkbox"/> 联系人新增权限	<input checked="" type="checkbox"/> 编辑通话摘要类别
<input checked="" type="checkbox"/> 联系人编辑权限	<input checked="" type="checkbox"/> 编辑短信模板
<input checked="" type="checkbox"/> 联系人组维护权限	<input checked="" type="checkbox"/> 编辑知识库
<input checked="" type="checkbox"/> 联系人移动权限	<input checked="" type="checkbox"/> 发送短信
<input type="checkbox"/> 联系人共享权限	<input checked="" type="checkbox"/> 查看所有短信
<input checked="" type="checkbox"/> 删除权限	<input checked="" type="checkbox"/> 查看所有通话记录
<input checked="" type="checkbox"/> 导入导出权限	<input checked="" type="checkbox"/> 查看所有业务记录
<input type="checkbox"/> 隐藏联系人联系方式	<input type="button" value="应用到所有通道"/>

高级属性

<input type="button" value="联系人共享"/>	<input type="button" value="来、去电弹屏"/>
<input type="button" value="查听通话录音"/>	<input type="button" value="查看任务安排"/>
<input type="button" value="电脑拨号"/>	

保存设置后，重启客户端软件方可生效！

联系人共享：该通道新增的联系人共享给其他通道

来去电弹屏：该通道来电去电，对其他通道弹屏

查听通道录音：该通道能否查听其他通道通话记录和录音

查看任务安排：该通道能否查看其他通道任务安排

电脑拨号：该通道能否使用其他通道电话进行拨号

请根据实际情况，设置 登录通道 1 的客户端的操作权限。

2.5 网络版联系人共享设置

系统默认为：在服务器端新增的联系人，所有客户端都可以看到；在任意客户端新增的联系人，服务器端都可以看到。在服务器端可以通过下列操作，设置“联系人”的共享属性：

- 打开联系人的编辑界面，点击 共享：

联系人

保存并新建 保存 保存并类似新建 关闭 共享

基本信息 交往记录 业务记录

联系方式-基本信息

组 (G) 客户 部门 (D) 部门1

姓名 (N) 测试1 职务 (H) 职务1

单位 (U) 测试单位1 省/市 (Q) 省市1

身份证 (Z) 市/县 (Q) 市县1

街道 (B)

联系方式-电话

单位电话 801 家庭电话 传真号码 移动电话 其它电话 其它电话

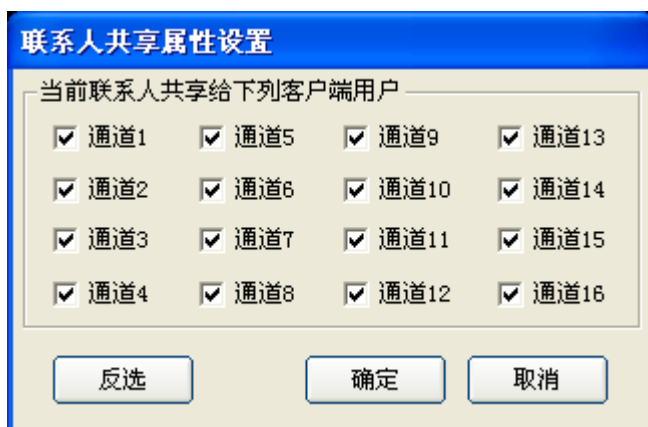
联系方式-网络

MSN QQ 电子邮件 网页

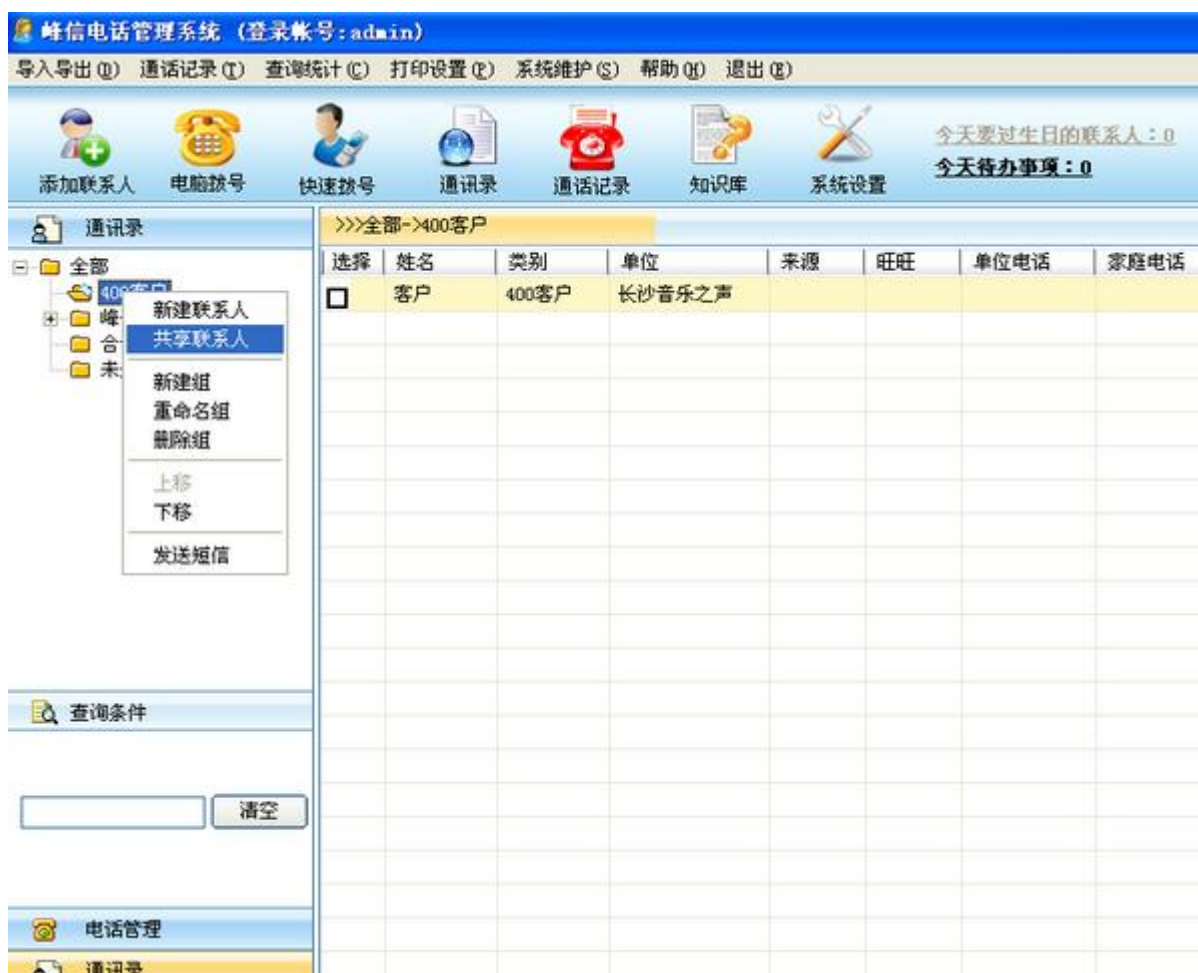
备注

关联文件 浏览 删除 打开 来电时自动打开

在弹出的窗口中，勾选要共享的客户端。



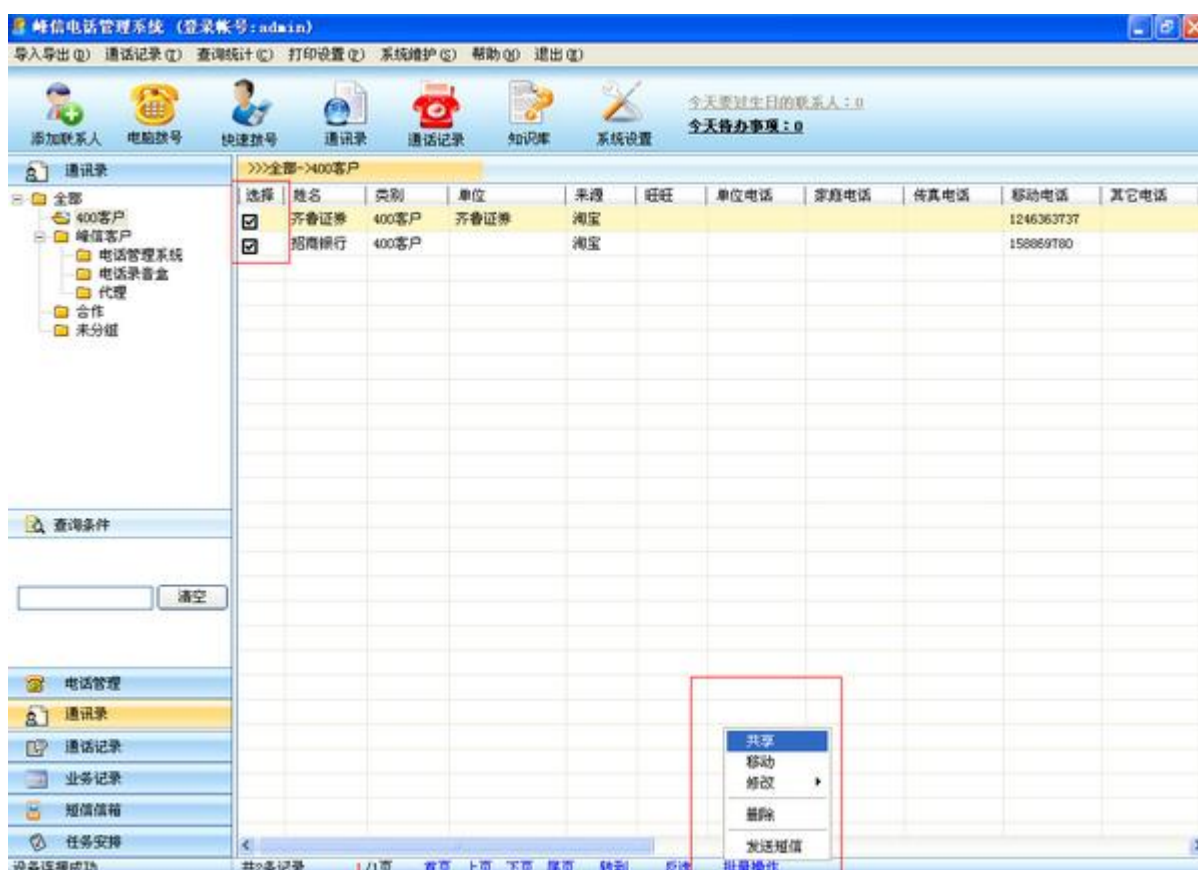
- 打开通讯录栏目，右键单击组类，设置该组的联系人的共享属性：



在弹出的窗口中，勾选要共享的客户端。



*打开通讯录栏目，选中批量操作的联系人，点击“批量操作”，设置选中联系人的共享属性



2.6 设置密码保护

启用密码保护功能后，在操作系统时，有密码保护的内容，需要输入密码进行确认。此密码和登陆密码是同一个密码。这在一定程度上保证了系统运行的安全性，防止被无关人员盗用。

首先启用密码保护：系统维护-启用密码保护；

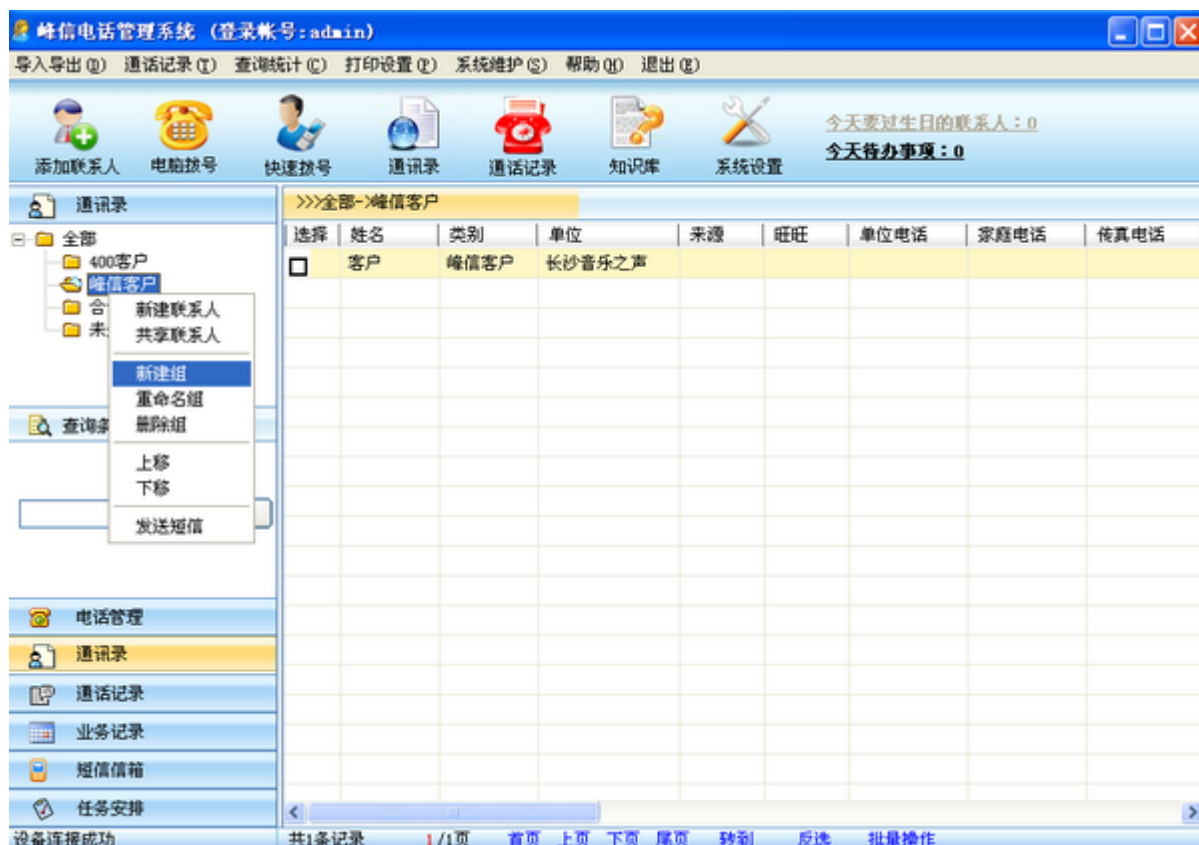
然后设置密码保护内容：系统维护-设置密码保护内容：



2.7 联系人管理

2.7.1 联系人组维护

右键点击“联系人组”的任一节点将显示操作菜单：



*选择“新建联系人”将打开联系人新建界面，同时该联系人的组缺省为右键点击的组

*选择“新建组”将打开一个新建组界面，为右键点击组新建一个子类的组

*选择“重命名”将对右键点击组的名称进行重新编辑

*选择“删除组”将会删除右键点击的组以及该组下面包含的所有子类的组，属于这些组的联系人信息也将被删除

*使用上移，下移对联系人组进行排序

*选择发送短信，将会给该组及下面包含的所有分组发送短信

2.7.2 新建联系人

通过下面几个操作可以创建新的联系人：

- 右键点击联系人组的任一节点，在弹出菜单中选择“新建联系人”；
- 点击工具栏上的“添加联系人”按钮；

- 系统主菜单“通讯录”一》“新建联系人”；
- 右键点击通话记录或者录音记录列表中无对应联系人的记录节点，弹出菜单中选择“添加号码到新联系人”；



- 来去电弹出名片时，若通话号码没有对应的联系人，则点击该号码，弹出菜单中选择“添加至新联系人”；



- 通过网页划词添加联系人，选择联系人信息，右键——新建客户。（使用该功能前，需要确认该功能打开，在“系统设置-其它设置 2 “中设置）

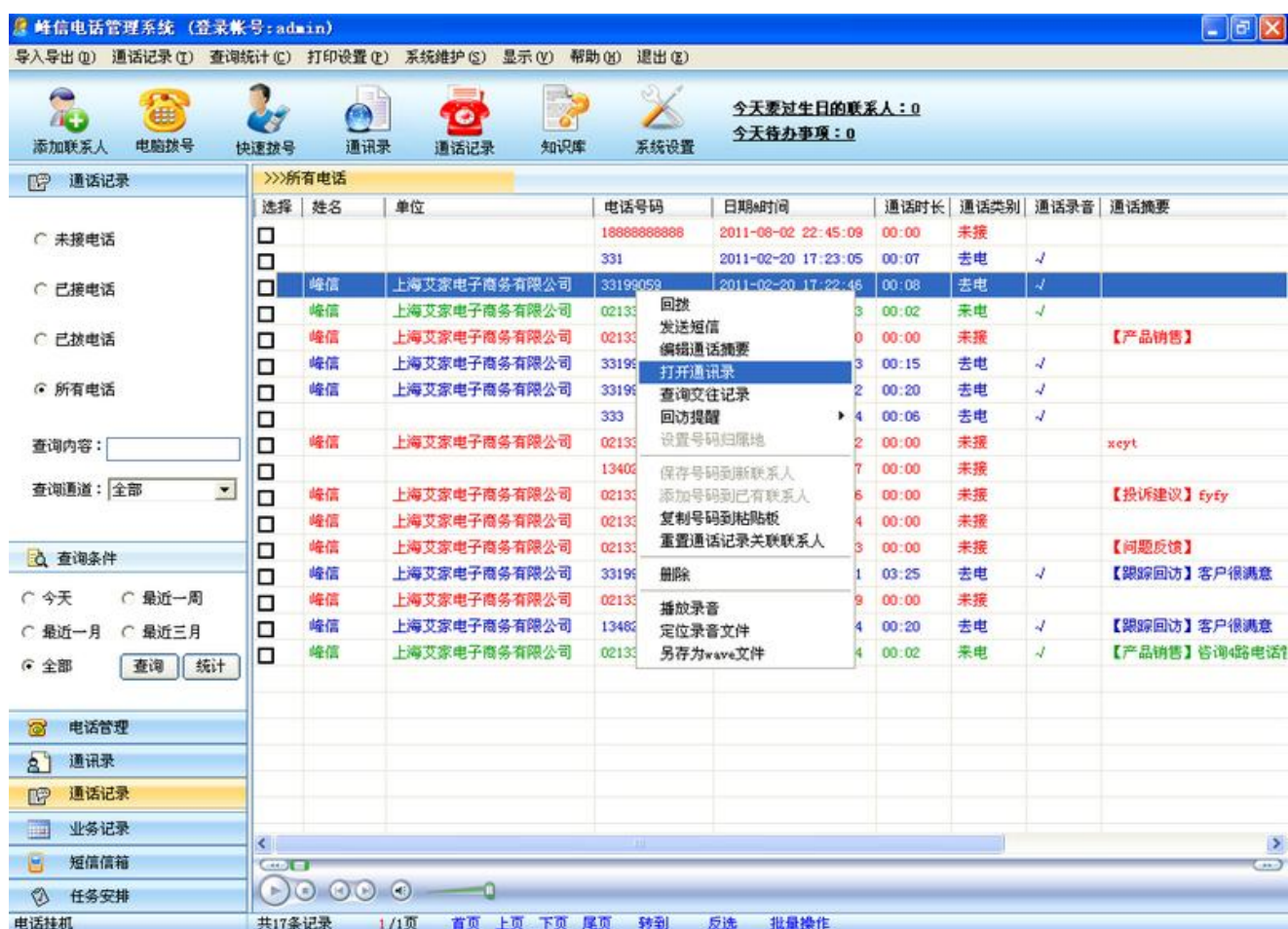


联系人信息正确输入后点击“保存”按钮即可。如果您想继续添加联系人可以点击“保存并新建”按钮；如果继续添加的联系人和当前编辑的联系人很多内容都想同，可以点击“保存并类似新建”按钮。

2.7.3 编辑联系人

通过下面任一操作可以打开相应联系人信息编辑窗体:

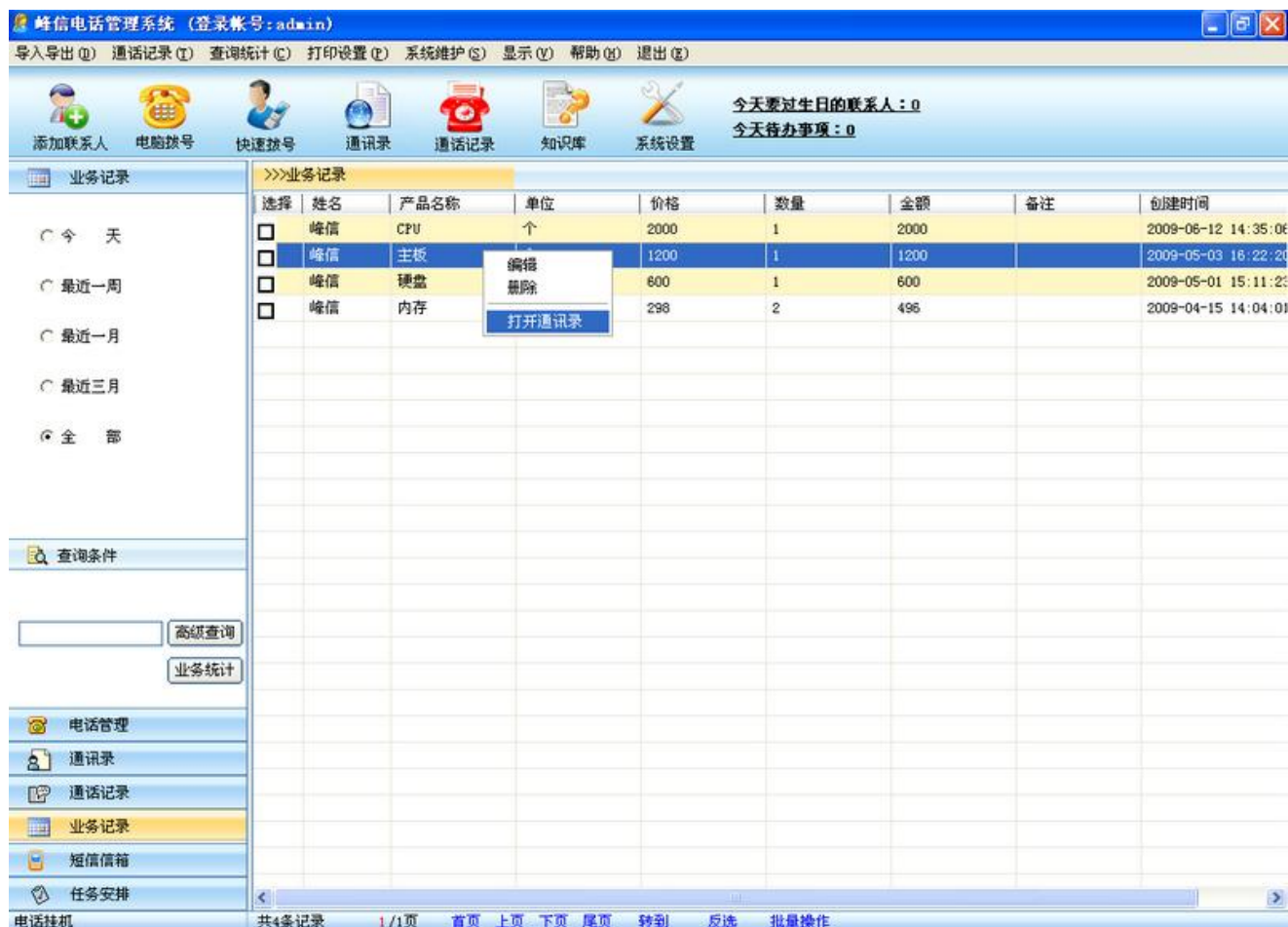
- 双击通讯录中的联系人节点;
- 右键单击通讯录节点, 弹出菜单中选择“编辑”;
- 右键单击通话记录节点, 弹出菜单中选择“打开通讯录”;



- 在来去电弹名片的电话号码栏目, 点击联系人姓名;



- 右键单击业务记录节点，弹出菜单中选择“打开通讯录”。



打开通讯录后可进行编辑，编辑完成后系统会提示保存。业务记录,通话摘要,关联文件自动保存。

2.7.4 文件关联

在联系人的编辑界面可以设置客户来电时是否自动打开对应的关联文件；
在联系人的关联文件页面，可以关联更多文件，双击即可打开；
在联系人的编辑界面，还可以关联照片，来电时自动打开。

2.7.5 自定义通讯录自段

为使通讯录的字段信息与您的实际业务相一致，您可以自定义设置通讯录字段名称，点击菜单“系统维护”—》“自定义通讯录字段”，可以打开通讯录字段自定义界面：

字段序号	字段名称	下拉列表样式
1	姓名	
2	单位	
3	部门	
4	职务	
5	身份证	
6	省/市	
7	市/县	
8	街道	
9	MSN	
10	QQ	
11	E-mail	
12	网站	

重启软件方可看到
设置后的效果!

编辑 退出

有12个字段可以自定义，并且可以有下拉菜单。双击 第3个条目 对该条目进行编辑：

字段序号	3
字段名称	部门
下拉列表样式	<input checked="" type="checkbox"/> 列表维护
确定 取消	

点击 列表维护 按钮 维护列表选项条目：



自定义完成后，通讯录编辑界面、通讯录列表、弹屏界面都会显示自定义后的字段名称。
通过强大的自定义系统，打造完全属于您自己的系统！

2.7.6 联系人导入导出

*从 Outlook 导入联系人：

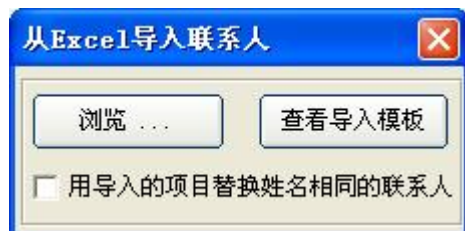
选择菜单“通讯录”—》“从 Outlook 导入联系人”，将打开导入联系人界面：



选择“联系人”文件夹；点击确定即可导入。

*从 EXCEL 导入联系人

选择菜单“通讯录”—》“从 Excel 导入联系人”，将打开导入联系人界面：



点击“浏览”选择保存联系人信息的 Excel 文件，选择的 Excel 文件必须包含：第一级，第二级，第三级，第四级，姓名，单位，部门，职务，商务电话，手机，家庭电话，传真，其它电话 1，其它电话 2，电子邮件，QQ，MSN，网页，邮编，省，市，街道，备注等字段，否则无法导入联系人信息！（您可以先查看导入模版，把数据改成模版样式。级表示分类，比如要导入的一个联系人的类别是：客户—）重要客户—）VIP—）至尊 VIP，则对应的第一级的内容为：客户，第二级的内容为：重要客户，第三级的内容为：VIP，第四级的内容为：至尊 VIP。未指定级，默认在未分组。）

*导出联系人到EXCEL

选择菜单“通讯录”—》“导出联系人至 Excel”，然后再选择导出路径即可。

2.7.7 查找联系人

*通过选择不同的组类来查找联系人；

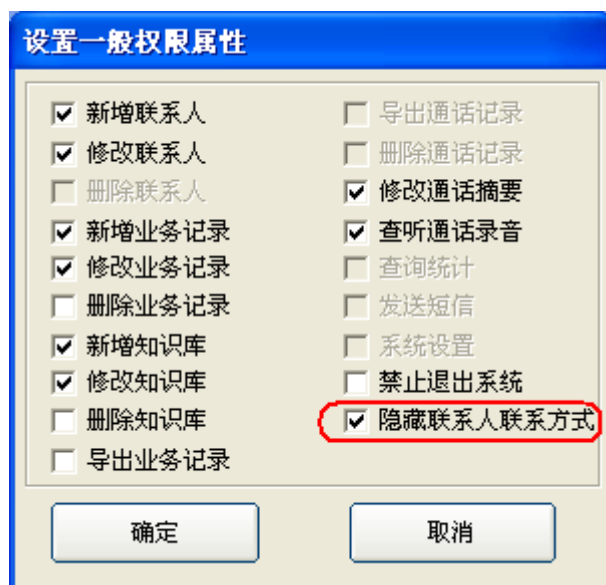


*通过输入查询条件(查询条件支持联系人姓名首字母)来进行精确的查找。如果联系人比较多，模糊查询比较慢的话，可以设置超过多少数量就不模糊查询。在“系统设置-其它设置2”中进行设置。不模糊查询后，点查询按钮时就会出来查询条件供选择。



2.7.8 隐藏联系人联系方式

为了防止下属员工外泄公司客户的联系信息，下属员工使用本系统时，可以设置隐藏联系人联系方式，下属员工只能使用电脑拨号的方式与公司客户联系：



单机版通过不同的用户权限设置

通道1客户端属性设置

基本属性

登录密码:

<input checked="" type="checkbox"/> 联系人新增权限	<input checked="" type="checkbox"/> 编辑通话摘要类别
<input checked="" type="checkbox"/> 联系人编辑权限	<input checked="" type="checkbox"/> 编辑短信模板
<input checked="" type="checkbox"/> 联系人组维护权限	<input type="checkbox"/> 编辑知识库
<input checked="" type="checkbox"/> 联系人移动权限	<input checked="" type="checkbox"/> 发送短信
<input checked="" type="checkbox"/> 联系人共享权限	<input checked="" type="checkbox"/> 查看所有短信
<input checked="" type="checkbox"/> 删除权限	<input checked="" type="checkbox"/> 查看所有通话记录
<input type="checkbox"/> 导入导出权限	<input checked="" type="checkbox"/> 查看所有任务安排
<input type="checkbox"/> 隐藏联系人联系方式	<input type="checkbox"/> 查看所有业务记录

高级属性

网络版通过客户端属性设置

设置后，客户信息编辑界面和弹屏界面如下：

联系人

保存并新建

保存

保存并类似新建

打印

关闭

基本信息

交往记录

业务记录

回访记录

关联文件

2/2

第一个

上一个

下一个

最后一个

联系方式-基本信息

组 (G) ▼ 重要客户

姓名 (N) 峰信

单位 (U) ▼ 上海艾家电子商务有限公司

身份证 (Z) ▼

街道 (B) ▼ 盘古路2618弄48号401室

部门 (P) ▼ 市场部

职务 (H) ▼ 经理

省/市 (Q) ▼

市/县 (Q) ▼ 上海市

联系方式-电话

单位电话 ▼ *****

家庭电话 ▼

传真号码 ▼ *****

移动电话 ▼ *****

其它电话 ▼ *****

其它电话 ▼

上海

上海

上海

免费电话

备注

峰信电话管理系统开发公司

更换图片

删除图片

关联文件

浏览 删除 打开 来电时自动打开 ☐

联系方式-其它

MSN (M) ▼

QQ (T) ▼ *****

E-mail (S) ▼ *****

网站 (I) ▼ *****

来电后弹出如下界面：

来电

通话备忘 | 联系人信息 | 交往记录 | 业务记录 | 回访提醒

姓名: **峰信** 部门: 市场部
组: 重要客户 职务: 经理
单位: 上海艾家电子商务有限身份证:
省/市: 市/县: 上海市
街道: 盘古路2618弄48号401室
单位电话: ***** 移动电话: *****
家庭电话: 其它一: *****
传真电话: ***** 其它二:
备注: 峰信电话管理系统开发公司

Baidu 百度 Google 谷歌

2.8 来去电弹屏

系统默认来去电自动弹屏，可以在电话管理里设置是否弹屏；可以在“系统设置-常规设置”里设置是否弹屏，弹屏样式以及关闭弹屏名片的形式；在“系统设置-其它设置 2”中可以设置来电弹屏时的定位。在联系人已经存在系统中的情况下，来电弹屏形式如下；



定位到通话备注情况下的弹屏



定位到联系人信息下的弹屏。红色表示本次来电号码。



通道1 来电

姓名 峰信 回访提醒

单位 上海艾家电子商务有限公司

所属组 公司同事->市场部

来电号码 02133199059

摘要类别 问题反馈

摘要内容

交往记录

归属地 上海

来电弹出小名片样式。

在系统里没有这个号码的情况下，来电弹出号码和号码的归属，通话时长等信息。



来电

温馨提示：如果通话号码没有对应联系人，点击号码可以将通话号码添加到通讯录！

通话备忘 联系人信息 交往记录 业务记录 回访提醒

姓名：

号码：01087536966

摘要类别：

摘要内容：

参考通话时长：14秒 号码归属地 北京

Baidu 百度 Google 谷歌

点击号码，会出现以下界面：



选择“回拨”将对本次通话号码进行电脑拨号；

选择“添加至新联系人”将打开新建联系人的编辑界面；

选择“添加至已有联系人”将通话号码添加到已有的联系人；

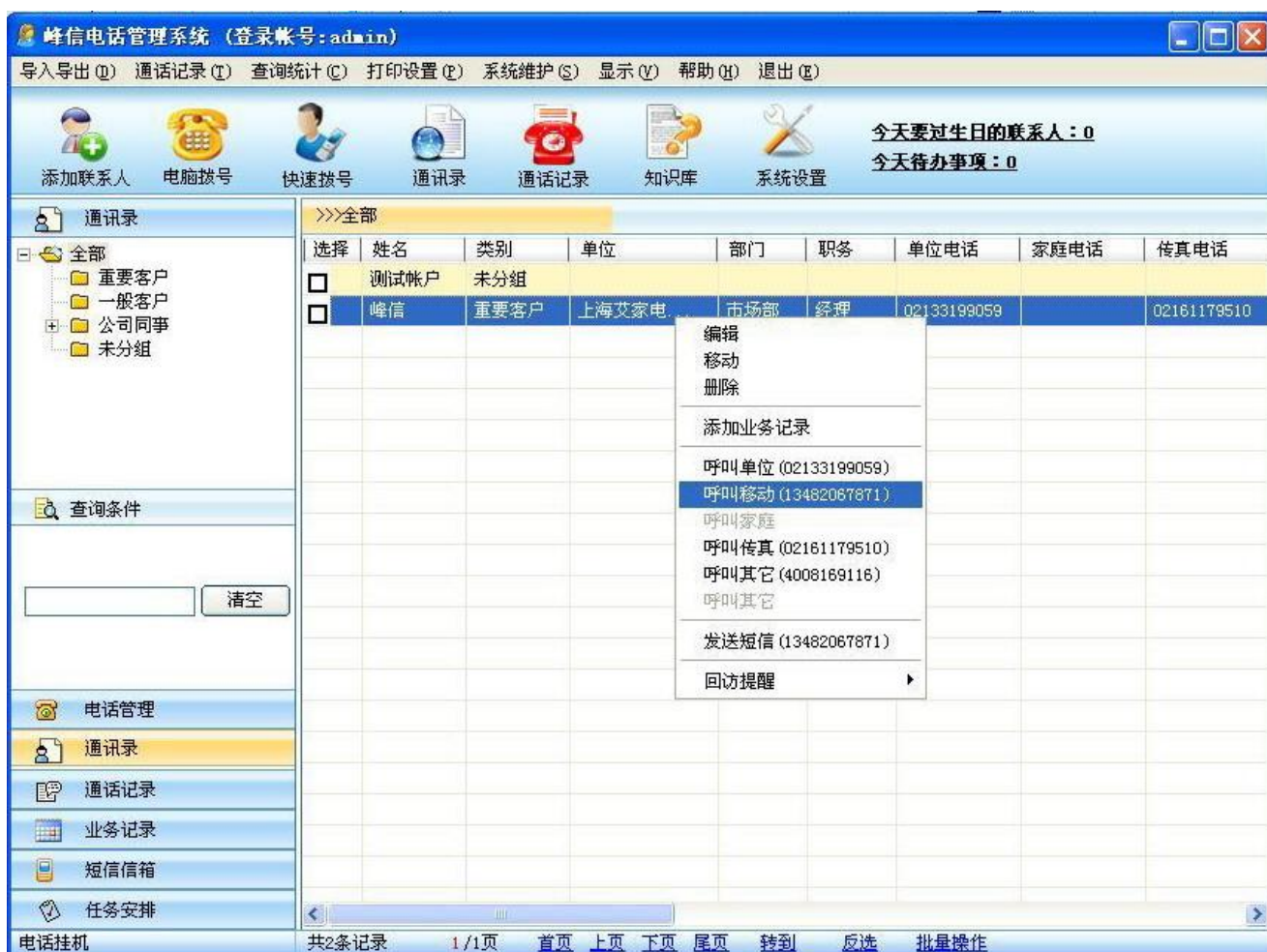
选择“复制”将通话号码添加到粘贴板；

去电弹屏同理。

2.9 电脑拨号

通过下面任一操作可以进行电脑拨号操作（**本系统只是代替人工拨号的过程，并不是在电脑上使用耳麦打电话，请注意区分！**）：

- 右键单击通讯录列表中的节点，弹出菜单中选择“呼叫....”：



- 右键单击通话或录音记录列表中的节点，弹出菜单中选择“回拨”：

峰信电话管理系统 (登录帐号: admin)

导入导出 (I) 通话记录 (T) 查询统计 (C) 打印设置 (P) 系统维护 (S) 显示 (V) 帮助 (H) 退出 (E)

添加联系人 电脑拨号 快速拨号 通讯录 通话记录 知识库 系统设置

今天要过生日的联系人: 0
今天待办事项: 0

通话记录

>>>所有电话

选择	姓名	单位	电话号码	日期&时间	通话时长	通话类别	通话录音	通话摘要
<input type="checkbox"/>			01087538966	2011-08-03 14:58:58	00:27	来电	✓	
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司	02133199059	2011-08-03 13:46:03	00:00	未接		
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司	33199059	2011-08-02 23:01:04	01:12	去电	✓	
<input type="checkbox"/>			18888888888	2011-08-02 23:01:02	00:00	未接		
<input type="checkbox"/>			18888888888	2011-08-02 22:45:09	00:00	未接		
<input type="checkbox"/>			331	2011-02-20 17:23:05	00:07	去电	✓	
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司	33199059	2011-02-20 17:22:46	00:08	去电	✓	
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-26 12:58:13	00:02	来电	✓	
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-21 15:17:10	00:00	未接		【产品销售】
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-08 15:40:23	00:15	去电	✓	
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-08 15:31:32	00:20	去电	✓	
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-08 15:31:24	00:06	去电	✓	
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-08 15:29:32	00:00	未接		xcyt
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-07 15:51:27	00:00	未接		
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-16 14:35:06	00:00	未接		【投诉建议】fyfy
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-16 14:34:44	00:00	未接		
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-16 10:48:23	00:00	未接		【问题反馈】
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-16 10:43:51	03:25	去电	✓	【跟踪回访】客户很满意
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-16 10:40:29	00:00	未接		
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-16 10:23:44	00:20	去电	✓	【跟踪回访】客户很满意
<input type="checkbox"/>	峰信	上海艾家电子商务有限公司		1-16 10:23:14	00:02	来电	✓	【产品销售】咨询4路电话

查询内容:


查询通道: 全部

查询条件

今天 最近一周 最近一月 最近三月 全部 查询 统计

电话管理 通讯录 通话记录 业务记录 短信信箱 任务安排

电话挂机 共21条记录 1/1页 首页 上页 下页 尾页 转到 反选 批量操作

- 在联系人信息编辑窗体“基本信息”栏目中点击“”：

联系人

保存并新建 保存 保存并类似新建 打印 关闭

基本信息 交往记录 业务记录 回访记录 关联文件 2/2 第一个 上一个 下一个 最后一个

联系方式-基本信息

组 (G) ▼ 重要客户 部门 (D) ▼ 市场部
 姓名 (N) (I) 峰信 职务 (H) ▼ 经理
 单位 (U) ▼ 上海艾家电子商务有限公司 省/市 (P) ▼
 身份证 (Z) ▼ 查 市/县 (Q) ▼ 上海市
 街道 (B) ▼ 盘古路2618弄48号401室

联系方式-电话

单位电话 ▼ 02133199059 (S) 上海
 家庭电话 ▼ (S) 点击拨号
 传真号码 ▼ 02161179510 (S) 上海
 移动电话 ▼ 13482067871 (S) 上海
 其它电话 ▼ 4008169116 (S) 免费电话
 其它电话 ▼ (S)

联系方式-其它

MSN (M) ▼
 QQ (T) ▼ 4352679
 E-mail (S) ▼ sales@phonsen.com
 网站 (I) ▼ www.eachec.com

备注

峰信电话管理系统开发公司

更换图片 删除图片

关联文件

浏览 删除 打开 来电时自动打开 ☐

- 在联系人信息编辑窗体“交往记录”栏目中,右键单击通话记录节点,弹出菜单中选择“回拨”;
- 在来去电名片的“电话号码”栏目, 点击电话号码或者“(S)”;
- 在来去电名片的“联系人信息”栏目, 点击“(S)”;
- 在导航栏快速拨号, 点击“(S)”;

上述操作结束后如果您已经摘机, 电脑将自动将电话号码进行拨号。如果您还没有摘机, 将会出现如下提示界面:



如果您在该界面消失前摘机，电脑将自动将电话号码进行拨号。该界面消失后仍没有摘机，则本次电脑拨号操作自动失效。

2.10 网页划词拨号

在浏览网页时，如果网页内容中包含了您要联系的电话号码，用鼠标选中该号码，单击鼠标右键，在弹出的右键菜单中选择“电脑拨号”，摘机后，客户电话管理系统自动呼叫您选中的号码，大大提高了对陌生号码的拨号效率(该功能暂时只支持基于 IE 内核的浏览器，不支持火狐浏览器 Mozilla Firefox，使用该功能前，确认该功能是否开启，在“系统设置-其它设置 1”中设置)：



2.11 批量拨号

批量拨号是系统从一个 excel 表格中，将号码自动拨出，并把电话的状态和通话备注反写到 excel 中供查看。需要注意的是，批量拨号过程中，电话呼出去，需要人员来接听，并对电话进行备注后，系统才自动拨打下一个号码。Excel 表格必须包含呼叫号码，备注和呼叫状态三个字段。



2.12 通话录音

系统默认摘机自动录音，如果不需要，在电话管理里去掉录音的选项即可。如果有线路在通话录音，系统会显示转动的托盘图标：🌀。

在没有勾选录音的情况下，通话界面会出现“录音”的选项，可以随时对重要内容进行录音，也可以按一下电话的“*”键进行录音。



在通话记录中，通话录音标记“√”的条目，表示本通电话有录音。如果发现没有的，可以在“系统维护-重置录音关联”进行关联下。双击通话记录就可以播放录音；右键单击该通话记录，可以播放录音，定位录音文件，导出录音等操作。

为了节约硬盘空间，可以设置系统自动压缩录音文件，在“系统设置-录音及监控设置”中，勾选“启用录音压缩”即可。独创 16: 1 压缩，一小时的录音数据仅占用 3MB 的硬盘

空间,如果您使用 50G 的硬盘空间存放录音文件,一天录音 4 个小时,可以存放 20 年的录音数据,短时间内再也无须担心硬盘空间的限制了。

2.13 通话摘要

每一条通话记录,都可以编辑相应的通话摘要类别和具体信息,以方便日后查询,很方便很直观的反应出对客户的服务进度。



电话号码	日期&时间	通话时长	通话类别	通话录音	通话摘要	通道号
02133199059	2010-06-08 14:07:10	00:01	来电	✓	对产品很满意,打电话表示感谢	1
02133199059	2010-06-08 14:06:52	00:01	来电	✓	想周三安装	1
02133199059	2010-06-08 14:06:32	00:02	来电	✓	想让业务员上门演示下	1
02133199059	2010-06-08 14:04:17	00:23	来电	✓	咨询,想装16门,已报价	1

通过如下操作可以打开通话摘要信息编辑窗体:

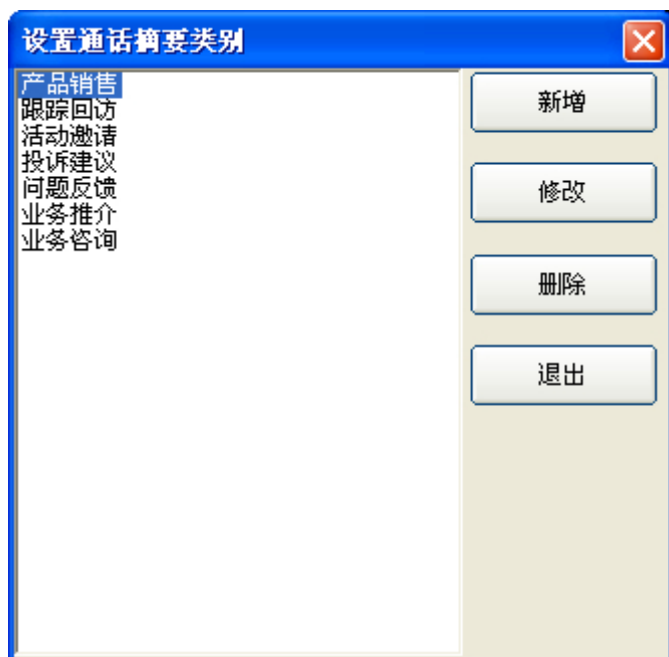
- 在来去电名片中的“电话号码”栏目,对本次来去电记录编辑通话摘要,记录自动保存:



- 在通话记录列表中，右键单击通话记录条目，弹出菜单中选择“编辑通话摘要”；
- 在联系人信息编辑窗体的“交往记录”栏目，右键单击通话记录条目，在弹出的菜单中选择“编辑通话摘要”；

注意：通话摘要输入后都是自动保存

为了方便通话记录的分类和快速备注，可以将通话摘要进行分类，在“系统维护-设置通话摘要类别”里可以设置。



2.14 通话记录查询统计

每通电话的通话记录自动保存。不同的通话类型显示不同的颜色（去电记录条目显示蓝色，来电记录条目显示绿色，未接来电条目显示红色）。如果通话号码有对应的联系人，则通话记录条目中的姓名为该联系人的姓名。通话记录条目中“通话录音”标记“√”表示该通话进行了录音。您可以单击通话记录列表的列名栏目对通话记录列表中的条目进行排序（缺省是按照“日期&时间”降序排序）。主界面最下端的状态栏显示了当前通话记录列表中各种类型通话记录的个数。



点击通话记录的“查询”，可以根据条件来查询通话记录，查询的结果可以导出到 excel。
查询界面：

[illegible]

点击通话记录的“统计”，可以统计某个时间段内的线路通话情况，结果可以导出到 excel。这个对于电话销售型企业来说，非常有用，可以作为绩效考核的一个量化指标。

[illegible]

2.15 业务记录

2.15.1 自定义业务记录字段

为了使业务记录的字段信息与您的实际业务订单描述相一致,可以自定义设置业务记录字段名称, 点击菜单“系统维护—设置业务记录字段”, 打开业务记录字段自定义界面:

字段序号	字段名称	在业务记录中显示	下拉列表样式
1	产品名称	✓	✓
2	单位	✓	
3	价格	✓	
4	数量	✓	
5	金额	✓	
6	备注	✓	
7	备用		
8	备用		
9	备用		
10	备用		
11	备用		
12	备用		
13	备用		
14	备用		
15	日期	✓	

将第15字段名称设为“日期”, 且在业务记录显示, 在新增业务记录时, 自动显示当天日期信息

双击 第一个条目 对该条目进行编辑:

设置业务字段属性	
字段序号	1
字段名称	产品名称
在业务记录中显示	<input checked="" type="checkbox"/>
下拉列表样式	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="button" value="列表维护"/>	
<input type="button" value="确定"/> <input type="button" value="取消"/>	

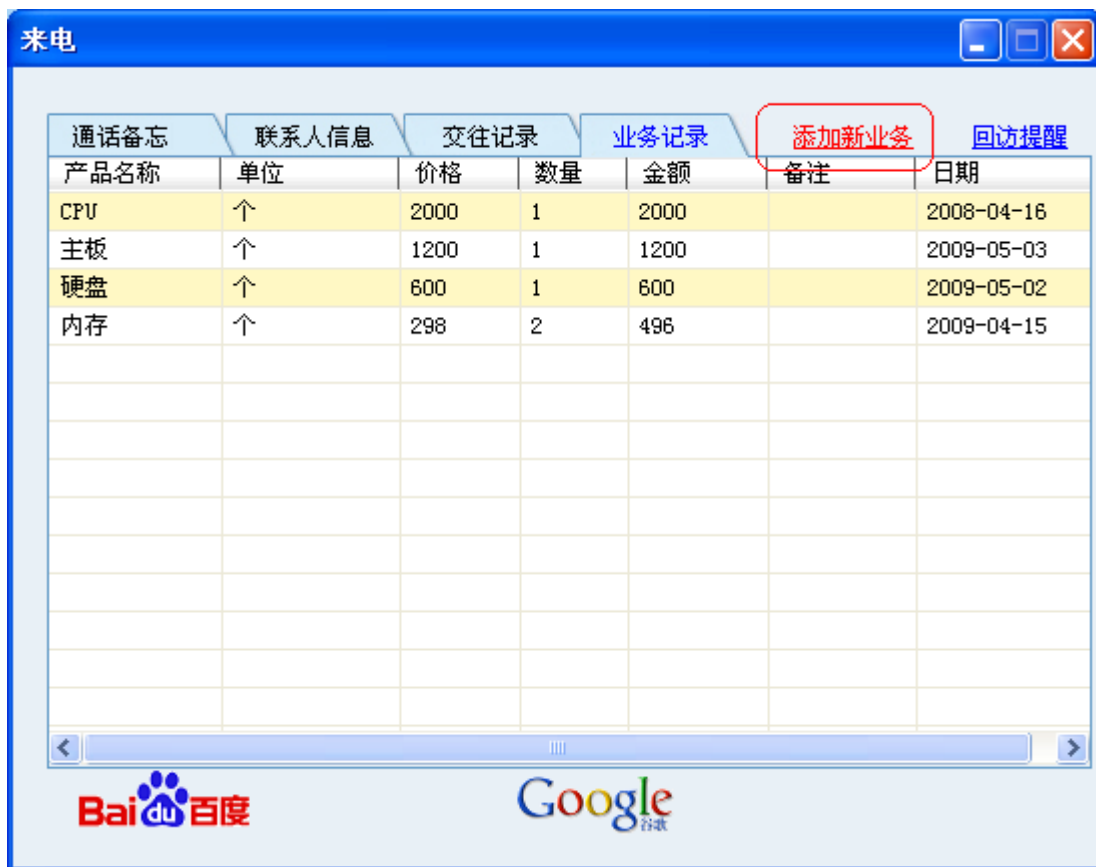
点击”列表维护”按钮 维护列表选项条目, 产生下拉菜单:



2.15.2 增加业务记录

只有将联系人保存到通讯录后，才可以添加业务记录。通过下列操作打开业务记录的新增界面：

- 打开联系人编辑界面，选中业务记录栏目，点击“添加新业务”：



2.15.3 编辑业务记录

通过下列操作打开业务记录的编辑界面:

- 打开联系人编辑界面，选中“业务记录”栏目，在业务记录列表中双击要编辑的条目，或者右键选择编辑（或删除）；
- 在去电、来电弹屏界面，选中：“业务记录栏目”，在业务记录列表中双击要编辑的条目，或者右键选择编辑（或删除）；
- 在系统左边导航“业务记录”界面，找到要编辑的记录，双击要编辑的条目，或者右键选择编辑（或删除）；

[illegible]

2.15.5 打印业务记录

业务记录可以直接打印或者导出到 excel 打印。直接打印，首先要在“打印设置-业务订单打印设置”中设置打印内容，可以有页眉和页脚。

[illegible]

然后在编辑业务记录界面中，选择打印

编辑业务记录

产品名称	主板
单位	个
价格	1200
数量	1
金额	1200
备注	

会出现打印预览界面，确认无误后点击“打印”即可。

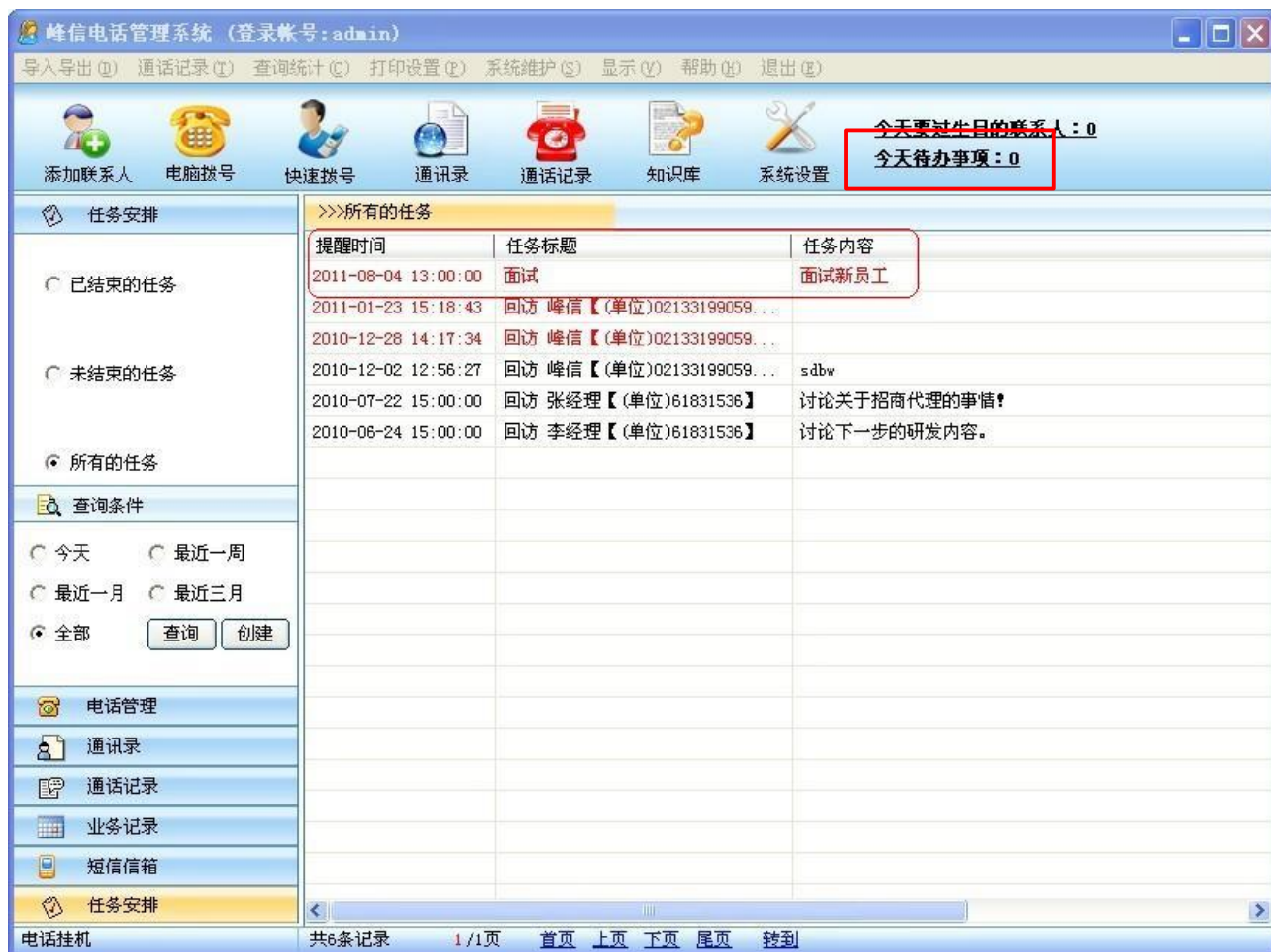
打印(P)... 下一页(N) 前一页(P) 两页(T) 放大(A) 缩小(S) 关闭(C)

业务订单

姓名	峰信
单位	上海艾家电子商务有限公司
联系电话	13482067871
街道	盘古路2618弄48号401室
产品名称	主板
单位	个
价格	1200
数量	1
金额	1200
备注	

2.16 任务管理

将当天或以后计划要做的每一件事情形成任务，逐条在系统中编辑好，并设置“启用提醒”；任务结束时间一到，系统会及时提醒您，从而避免了漏做计划好的事情，成为您办公的得力助手；



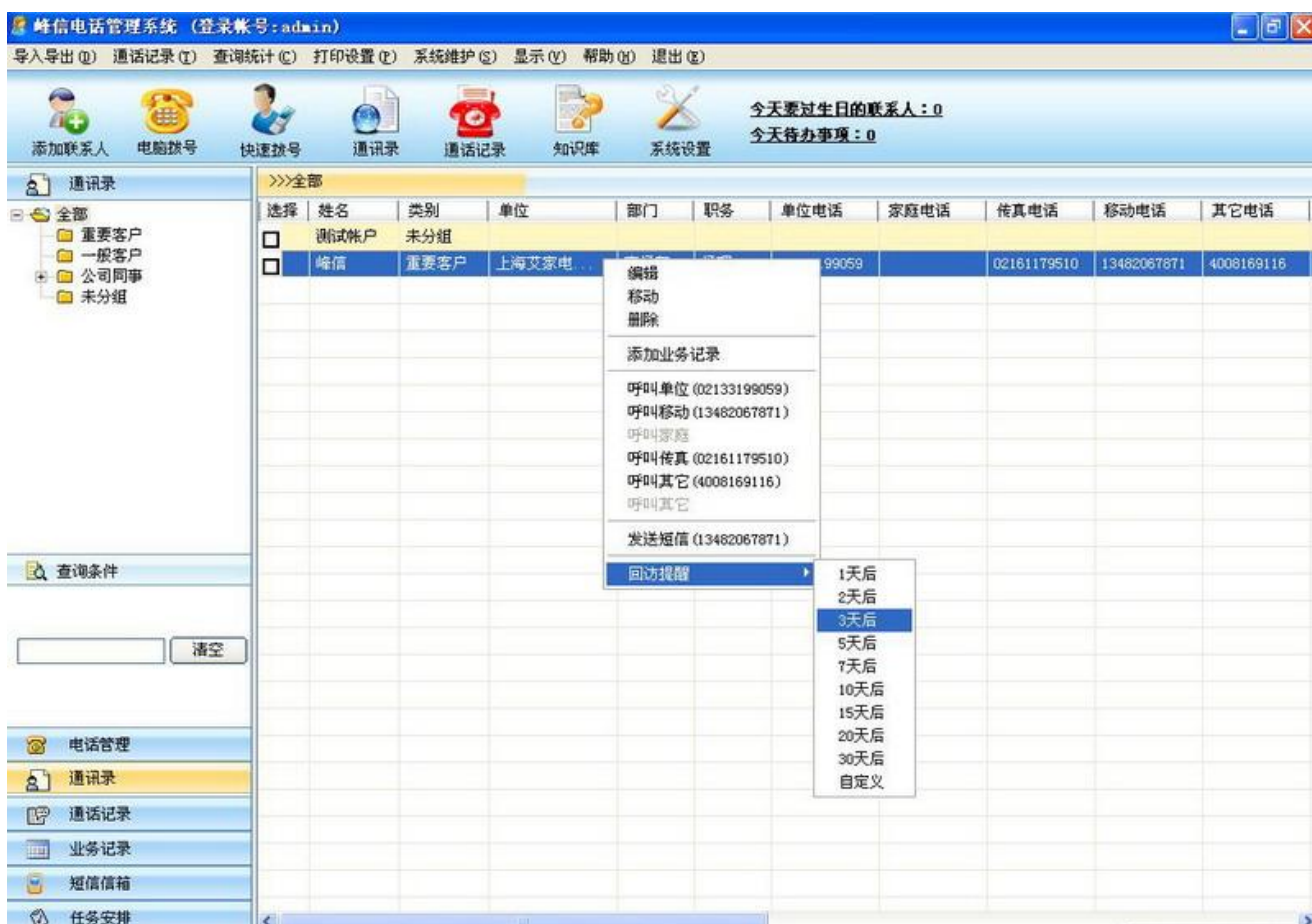
双击一条任务，可以修改或结束这个任务。可以在此页面查询和创建任务安排。

2.17 回访提醒

回访提醒是针对通讯录存在的联系人的事件，而任务管理可以是孤立的事件，这是二者的区别，提醒的形式是一样的，可以设置到期自动打开。

可以通过以下操作设置客户回访提醒：

- 右键单击通讯录中的联系人条目，选择“回访提醒”；



- 右键单击通话记录中的条目，选择“回访提醒”；
- 点击弹屏大界面的“回访提醒”

来电

通话备忘 联系人信息 交往记录 业务记录

姓名: **峰信** 部门: 市场部

组: 公司同事->市场部 职务: 经理

单位: 上海艾家电子商务有限公司 身份证:

省/市: 市/县: 上海市

街道: 盘古路2618弄48号401室

单位电话: 02133199059 移动电话: 13482067871

家庭电话: 其它一: 4008169116

传真电话: 02161179510 其它二:

备注: 峰信电话管理系统开发公司

Baidu 百度 Google 谷歌

峰信

回访提醒

- 点击弹屏小界面的“回访提醒”

通道1: 来电

姓名 **峰信** 回访提醒

单位 上海艾家电子商务有限公司

所属组 公司同事->市场部

来电号码 02133199059

摘要类别 问题反馈

摘要内容

交往记录

归属地 上海

2.18 生日提醒

要使用生日提醒功能，需要保证下面的 2 个设置：

a, 客户资料的字段 包含 “身份证”：

The screenshot shows the '联系人' (Contact) window with the '基本信息' (Basic Information) tab selected. The '联系方式-基本信息' (Contact Information - Basic Information) section contains the following fields:

- 组 (G): 未分组
- 姓名 (N): [Empty]
- 单位 (W): [Empty]
- 身份证 (Z): [Empty] (This field is circled in red in the original image)
- 街道 (B): [Empty]
- 部门 (D): [Empty]
- 职务 (H): [Empty]
- 省/市 (Q): [Empty]
- 市/县 (Q): [Empty]

The '联系方式-电话' (Contact Information - Phone) section includes:

- 单位电话: [Empty]
- 家庭电话: [Empty]
- 传真号码: [Empty]
- 移动电话: [Empty]
- 其它电话: [Empty]
- 其它电话: [Empty]

The '联系方式-网络' (Contact Information - Network) section includes:

- MSN (M): [Empty]
- QQ (T): [Empty]
- E-mail (S): [Empty]
- 网站 (I): [Empty]

On the right side, there is a '备注' (Remarks) text area, a '更换图片' (Change Image) button, a '删除' (Delete) button, and a '关联文件' (Associated File) section with a '浏览' (Browse) button and a checkbox for '来电时自动打开' (Automatically open when receiving a call).

2. 系统设置的其它设置 1，启用生日提醒；



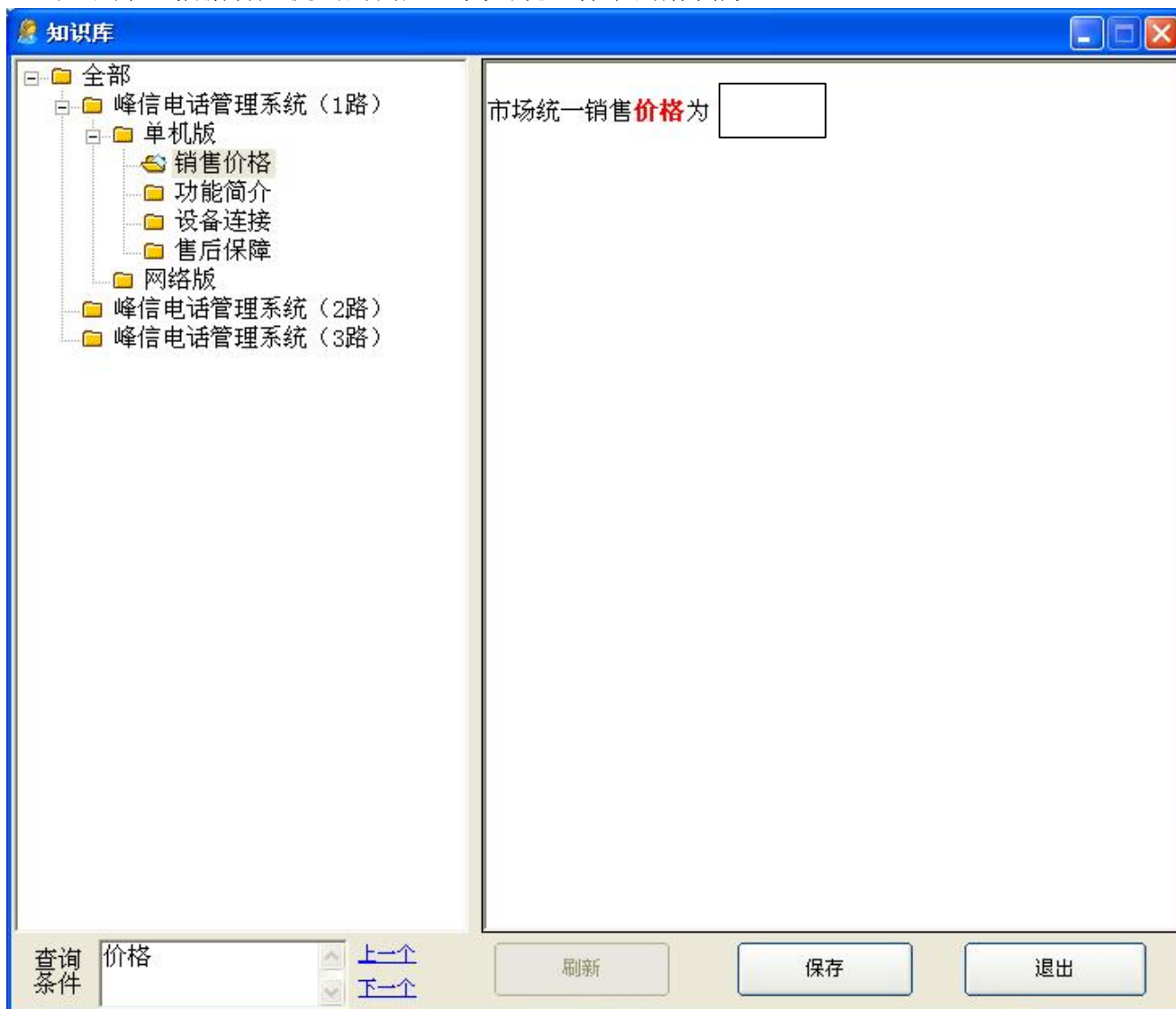
客户的生日信息通过身份证解析出来的，所以要严格按照身份证的格式填写。如果只知道客户的生日信息，而不知道客户的身份证信息，可以按以下格式录入（以生日信息 12 月 6 日为例）到身份证：000000000012060000

启用生日提醒功能后，当今天有过生日的客户时，系统主界面的右上方将显示醒目的提示信息，鼠标点击提示信息内容，通讯录中将会过滤显示今天要过生日的客户信息：



2.19 知识库

此功能用于一些新来的客服人员，由于他们对专业知识还不是很熟悉，则可以通过知识库，根据客户提出的问题，找出统一标准的解决方法。



新建知识库：在知识库主界面，右键单击知识库主题，右键菜单选择“新建”，在打开的新建界面，输入知识库的主题，增加后，在主界面的右侧录入知识库主题的内容。

删除知识库：在知识库主界面，右键单击知识库主题，右键菜单选择“删除”，即可删除该知识库主题和相应的内容。

查询知识库：打开知识库，在查询条件编辑框录入要查询的内容，输入查询内容后，系统自动定位到查询到的项目，并用**红色粗体**标记查询到的内容，选择“上一个”“下一个”查看更多内容。

2.20 短信


2.20.1 短信设置

本系统有两种短信发送接口：网络接口和短信猫接口

- 网络接口直接接入到网络短信运营商的平台，需要联系网络短信运营商，使用他们提供的帐号和密码，在本系统的“系统设置-短信基本设置-通过互联网收发短信”界面设置好注册帐号和密码（有的平台可能需要注册工具，见程序光盘“网发短信设置”），该接口可以发送和接收短信(功能取决于短信平台商平台)。
- 短信猫是一种硬件设备，使用 **GSM 的手机卡**发送短信的，资费从手机卡里扣。接上短信猫后，会在电脑的“属性--硬件-设备管理器”里生成一个端口号，把这个端口号输入到系统（系统设置-短信设置-使用短信设备收发短信），就对接成功了，短信猫上的灯会一闪一灭的。

只有在设置了短信后，短信功能才可以正常使用。

2.20.2 发送短信

可以在联系人的编辑界面，通讯录，通话记录，录音记录，来电弹屏等界面点击手机号码后的“”图标发送短信，或者鼠标右键-发送短信。**注意：系统默认“移动电话”字段才能发送短信，所以一定要把手机号码写在通讯录的“移动电话”下，否则会影响短信功能。**

联系人

保存并新建

保存

保存并类似新建

关闭

基本信息

交往记录

业务记录

回访记录

1/1

第一个

上一个

下一个

最后一个

联系方式-基本信息

组 (G)

公司同事->市场部

姓名 (N)

峰信

单位 (U)

上海艾家电子商务有限公司

身份证 (I)

街道 (B)

盘古路2618弄48号401室

部门 (D)

市场部

职务 (H)

经理

省/市 (Q)

市/县 (Q)

上海市

联系方式-电话

单位电话

02133199059

家庭电话

传真号码

02161179510

移动电话

13482067871

其它电话

4008169116

其它电话

上海

上海

上海

免费电话

峰信电话管理系统开发公司

备注

联系方式-网络

MSN (M)

QQ (I)

4352679

E-mail (S)

sales@eachec.com

网站 (I)

www.eachec.com

更换图片

删除

峰信

关联文件

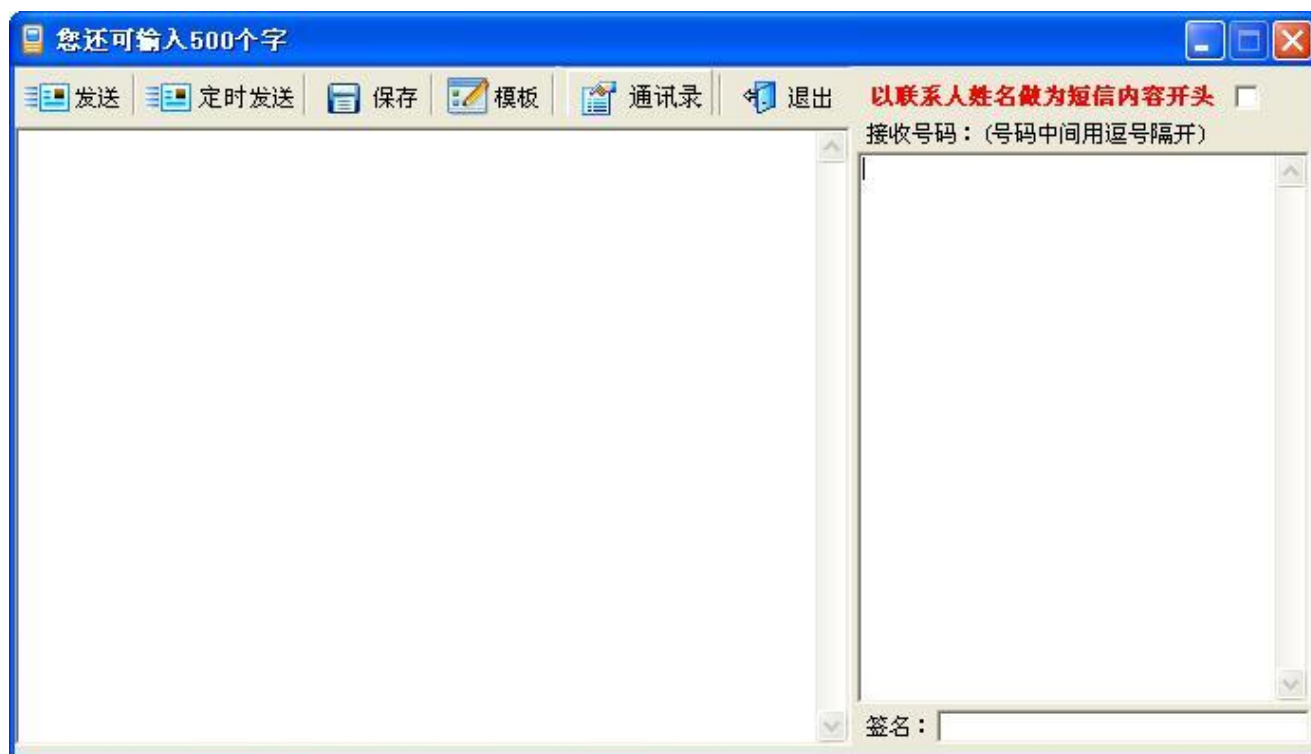
浏览

删除

打开

来电时自动打开

短信发送界面如下:



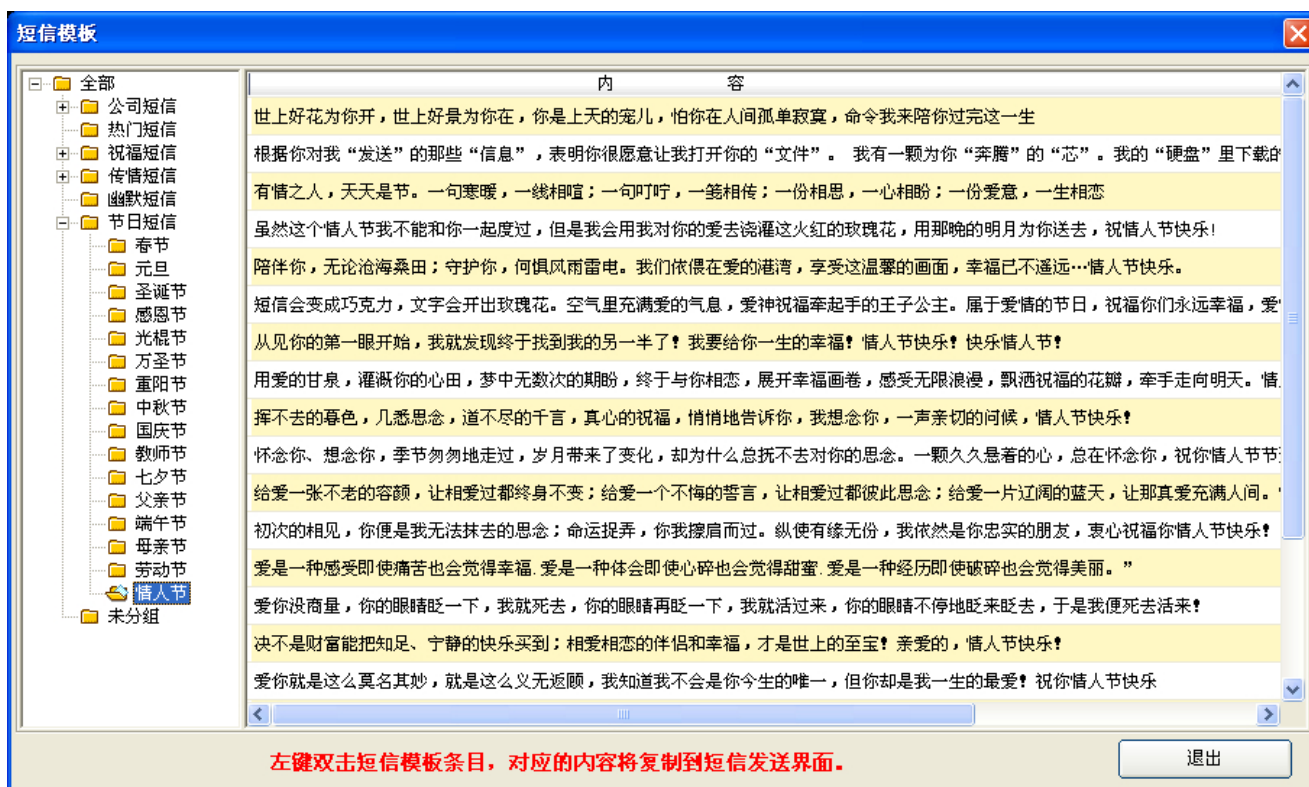
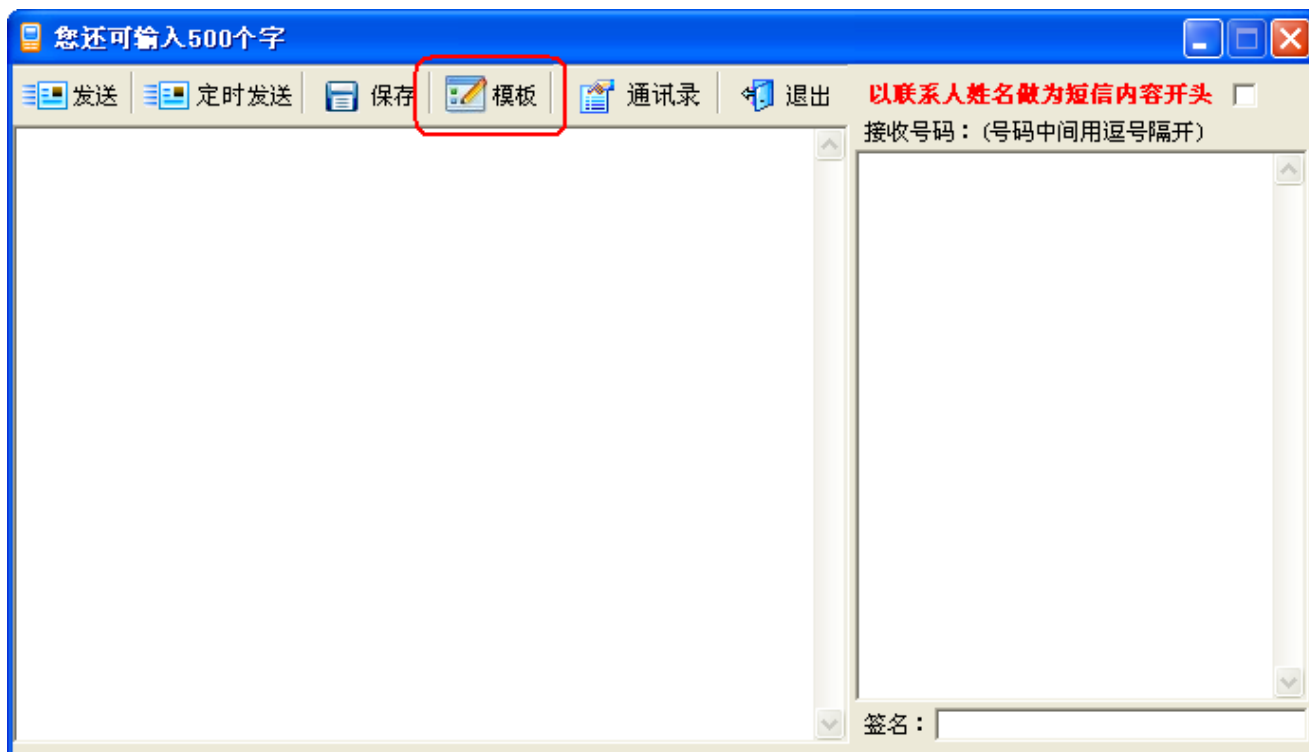
2.20.3 发送定时短信: 在发送短信界面点击“定时发送”图标按钮, 打开定时设置界面, 设置好定时发送时间即可。

注意: 发送定时短信功能只支持网络短信接口。

2.20.4 发送个性化短信: 发短信时, 自动添加联系人的姓名做为短信内容的开头(**尊敬的×××**: + **短信内容**), 客户收到短信时会感觉这是专门为他(她)发送的, 大大提高短信的亲合力也避免垃圾短信的嫌疑, 在批量发送时, 使用该功能更加方便快捷。

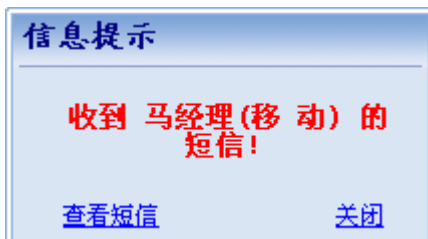
2.20.5 短信模版

将经常发送的短信内容进行分类整理到短信模板里面, 使得短信发送更加快捷方便:



2.20.6 接收短信

系统收到短信时，在屏幕的的右下角会弹出提示：



网络版的，哪个客户端发送的短信，如果有回复，只有这个客户端和服务端可以看到；没有客户端发过的，所有客户端和服务端都能看到。

2.20.7 手机来电自动回复短信

客户使用手机来电，在通话完毕后或未接情况下（振铃 15 秒以后系统认为是未接），都可以自动给客户回复一条预设好的短信。在“系统设置-短信自动回复”处设置：



2.21 数据库维护

2.21.1 数据库备份

数据库可以手动备份和自动备份。数据库中保存了客户资料，通话记录，业务记录，通话摘要，短信，业务记录等所有文字记录内容。

*手动备份：“系统维护-数据库备份”，在打开的对话框中选择备份路径，点击“保存”即可。

*自动备份：在“系统设置-其它设置 1”中进行设置，可以设置每天或者每周自动备份。



注意：网络版，如果 SQL 和服务器端不在同一台电脑上，由于受 SQL 的限制，将无法进行数据库备份！

2.21.2 数据库恢复

要恢复以前备份过的数据库：打开“系统维护-数据库恢复”，在打开的窗口中选择以前备份文件，再选择“打开”即可。

2.21.3 数据库压缩

单机版运行一段时间后，随着数据库文件的碎片越积越多，占用硬盘空间也会日益增加，建议您定期对数据库进行压缩操作。打开“系统维护”菜单，选择“数据库压缩”，操作结束后将显示“数据库压缩成功！”的提示界面。

2.22 WEB 对接

启用 WEB 对接后, 来电弹出 WEB 系统客户资料。在“系统设置-web 系统对接”处设置。如果不勾选“通过浏览器打开”那么将是以内触发的方式。如对接钮门快递软件, 就是以这种形式。

下面以实例说明 WEB 对接如何使用。

某公司是一家生态农业公司, 业务模式为客户在网站上下订单后, 公司送货上门, 典型的 B2C 公司。公司网址为 www.best25.com, 手机号码为 13482067871 的客户下单后, 在网站后台, 点击客户的电话号码 13482067871, 可以打开客户的订单, 这时会在 IE 上有个地址: www.best25.com/admin/getphone.asp?phone_no=13482067871

那么, 在系统里就可以这样填, 见下图:



这样, 来去电后, 系统会自动在“phone_no=”后面添加来去电的号码, 并把添加号码后的超连接 www.best25.com/admin/getphone.asp?phone_no=13482067871 在浏览器中打开。

同理, 可以对接 BS 架构的 ERP, CRM 等系统。

如果对接设置完成, 路径可以在浏览器打开, 而来电不弹屏的话, 需要选择下 WEB 打开模式, 系统内置 3 种模式。在“系统设置-其它设置 1”中进行设置。选择好后点确定,



2.23 通话监控

通话监控是指管理员使用光盘上的通话监控程序，可以看到各线的电话状态，通话号码，并可以实时监听线路的谈话内容。

登陆界面如下：



登陆服务器处，单机版填写安装系统的电脑局域网 IP 地址，网络版填写服务器端的电脑局域网 IP 地址。登陆密码默认为空。登陆后得到如下界面：



为了规范通话监控的使用，避免无关人员使用，可以对通话监控设置密码，在“系统设置-录音及监控设置”处设置。

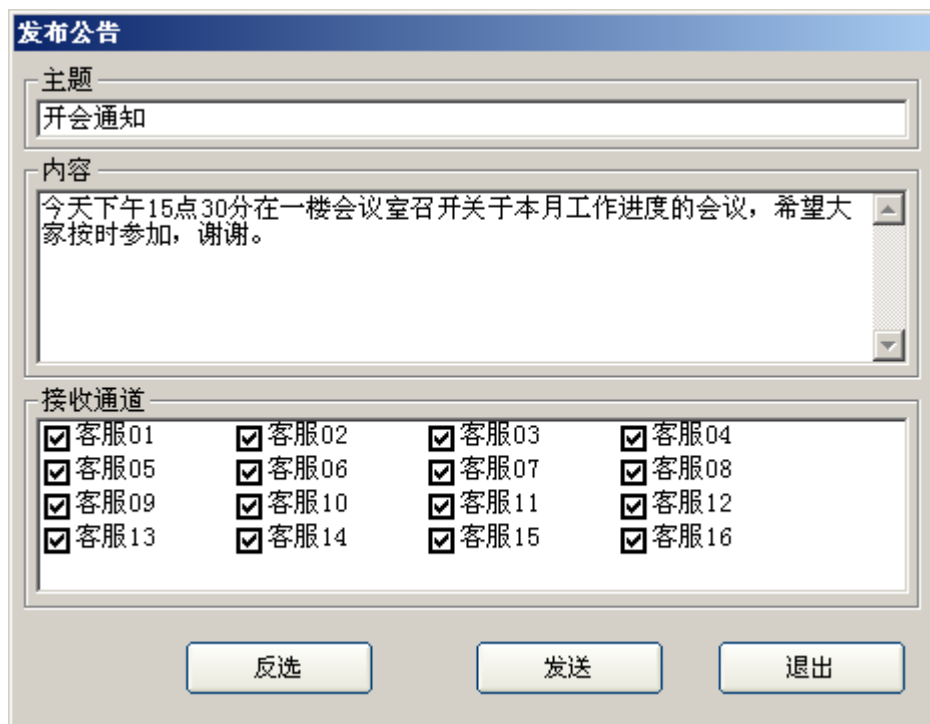
2.24 内网 IM

网络版可以使用客户端内部沟通，发送文件



2.25 内部公告

网络版具有“发布公告通知”功能，可以通过服务器端给坐席客户端发送公告通知：



发布公告

主题
开会通知

内容
今天下午15点30分在一楼会议室召开关于本月工作进度的会议，希望大家按时参加，谢谢。

接收通道

<input checked="" type="checkbox"/> 客服01	<input checked="" type="checkbox"/> 客服02	<input checked="" type="checkbox"/> 客服03	<input checked="" type="checkbox"/> 客服04
<input checked="" type="checkbox"/> 客服05	<input checked="" type="checkbox"/> 客服06	<input checked="" type="checkbox"/> 客服07	<input checked="" type="checkbox"/> 客服08
<input checked="" type="checkbox"/> 客服09	<input checked="" type="checkbox"/> 客服10	<input checked="" type="checkbox"/> 客服11	<input checked="" type="checkbox"/> 客服12
<input checked="" type="checkbox"/> 客服13	<input checked="" type="checkbox"/> 客服14	<input checked="" type="checkbox"/> 客服15	<input checked="" type="checkbox"/> 客服16

反选 发送 退出

客户端坐席收到后会实时的弹出如下提示界面：



提示

收到新的公告通知，是否查看？

是(Y) 否(N)

点击“是”将看到公告记录列表：

通话背景音：是指通话过程中可以随时播放自定义录制的语音文件给对方听。电话营销客服每次通话都要重复相同的通话内容，该功能大大提高了电话营销客服的工作效率，语音文件播放过程中，通话双方仍可以听到彼此的声音，不影响双方的交流，随时可以停止播放语音文件。不同的线路可以对应不同的语音文件。

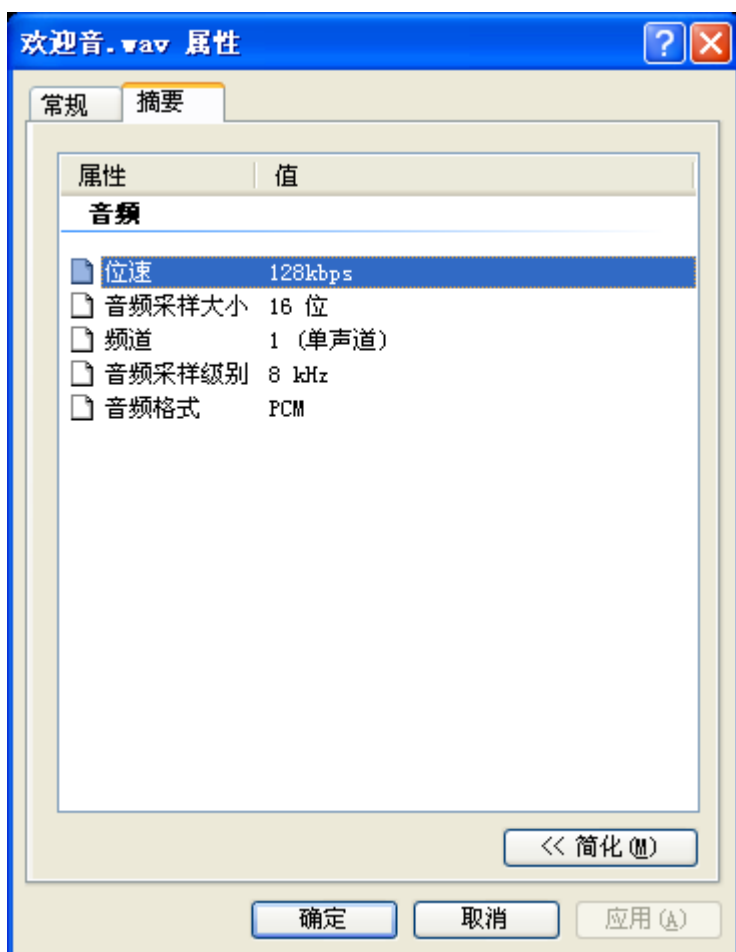


2.26.2 制作语音

要播放的语音文件必须按照下面的规则存放，系统才可以正常播放：

在软件文件夹中创建一个“放音文件”文件夹，在该文件夹再创建“通道 01”、“通道 02”、“通道 03”等子文件夹，在每个子文件夹中存放文件名为：“1.wav”、“2.wav”的语音文件。通话中，在弹屏界面点击“放音”所播放的文件是“1.wav”。来电通话自动播放的文件是“2.wav”。

语音文件可以自行录制,录制格式必须为 WAV，wav 格式必须为 8K，16 位，单声道（右键点击 wav 文件，弹出菜单中选择“属性”即可看到）：



如果录制完成后的文件格式和上面的不一样，需要按下面的步骤做下转换，系统才可以正确播放，点击“开始->所有程序->附件->娱乐->录音机”：

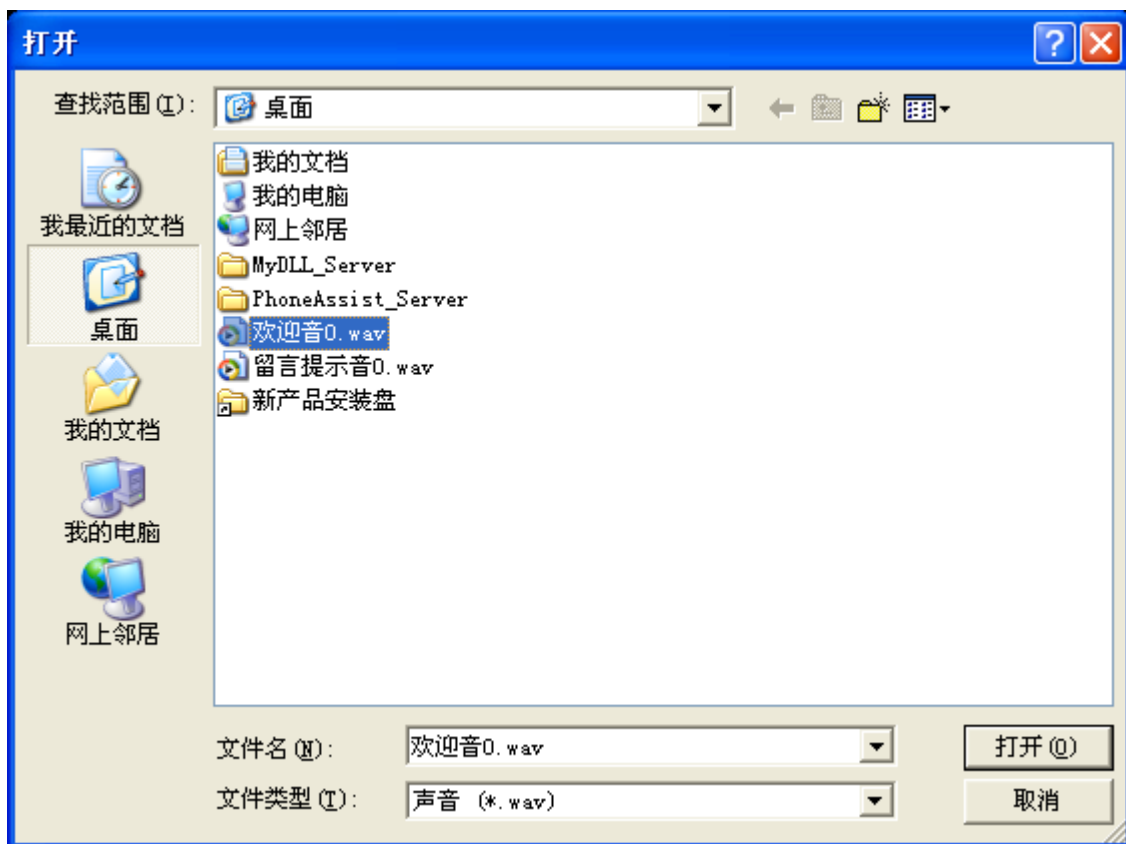
打开录音机界面：



菜单：文件->打开：



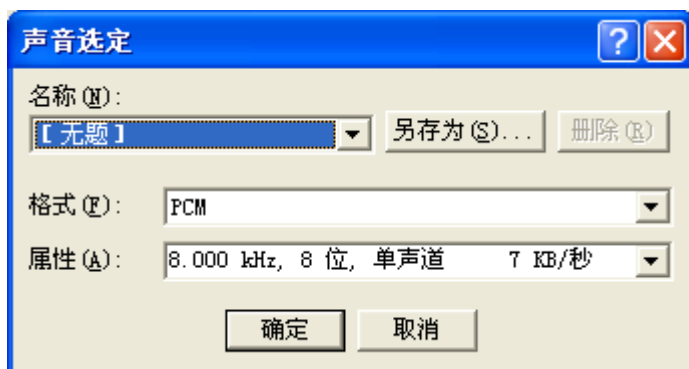
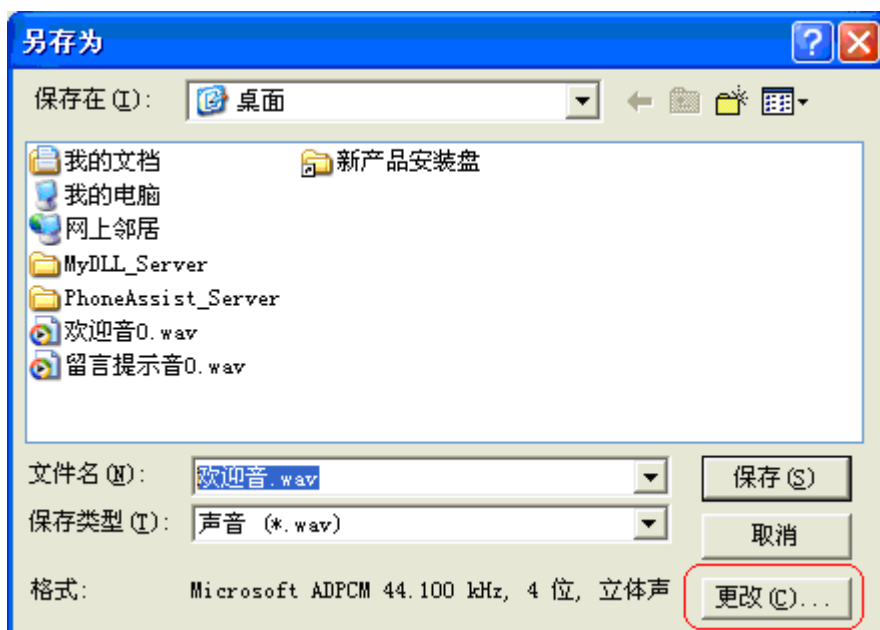
选择录制好的文件:



菜单: 文件->另存为:



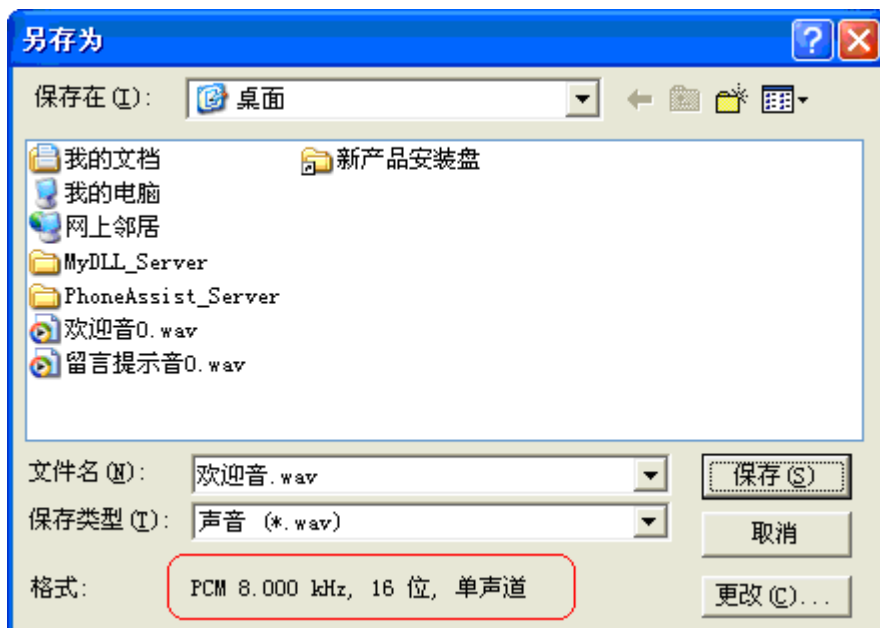
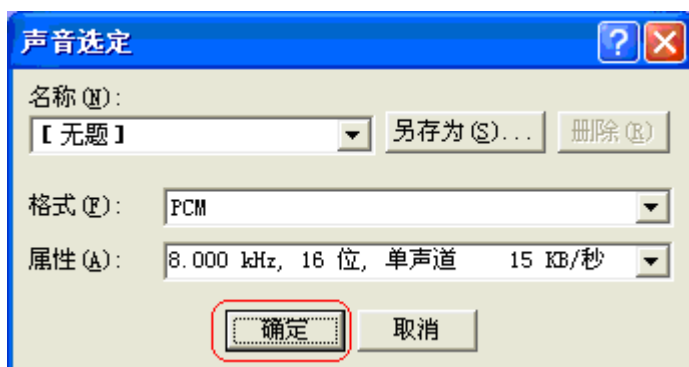
另存为的文件名改为：欢迎音.wav，点击“更改”按钮：



打开“属性”下拉列表，选择“8.000 kHz,16 位,单声道 15KB/秒”：



点击“确定”按钮：



点击“保存”按钮，转换结束后将文件名重命名为“1.wav”或者“2.wav”复制到对应的文件夹中。

2.27 分配客户资料

网络版具有分配客户资料的功能。管理员可以将客户资料一次性导入到系统，再分配给坐席进行呼叫，非常便于管理和保证坐席获取资料的公平性。[客户资料导入](#)后，在服务端的“系统维护—分配客户到坐席”进行分配：

客户分配 (有0个客户需要分配)
✕

选择	通道号	通道名称	客户分配数量
<input type="checkbox"/>	1	坐席1	33279
<input type="checkbox"/>	2	坐席2	33278
<input type="checkbox"/>	3	菲菲	33278
<input type="checkbox"/>	4	4	33278
<input type="checkbox"/>	5	5	33279
<input type="checkbox"/>	6	6	33278
<input type="checkbox"/>	7	7	33277
<input type="checkbox"/>	8	8	33278
<input type="checkbox"/>	9	9	33277
<input type="checkbox"/>	10	10	33277
<input type="checkbox"/>	11	11	33277
<input type="checkbox"/>	12	12	33277
<input type="checkbox"/>	13	13	33277
<input type="checkbox"/>	14	14	33277
<input type="checkbox"/>	15	15	33277
<input type="checkbox"/>	16	16	33277
<input type="checkbox"/>	17	17	33274
<input type="checkbox"/>	18	18	33274
<input type="checkbox"/>	19	19	33274
<input type="checkbox"/>	20	20	33274
<input type="checkbox"/>	21	21	33274
<input type="checkbox"/>	22	22	33274

追加分配客户:

可以看到有多少客户需要分配，每个坐席已经分配了多少客户。勾选需要分配客户的坐席，输入分配数量，点击“确定分配”即可。

注意：输入的数量是每个坐席获得的数量，不是总的数量！

第三章 常见问题

3.1 来电不弹屏

如果系统识别不到来电号码,就不会弹屏,接起电话后,弹屏显示*****号,可能的原因有:

- a. 您所使用的电话线路没有开通来电显示;

解决方法: 拨打电信运行商电话, 申请开通来电显示.

- b. 摘机过快,电信没有号码送来, 已经摘机了

解决方法: 请在第三声振铃之后摘机;

- c. 本次通话电信局没有发送主叫号码, 比如主叫是使用网络电话, 或者是号码隐藏等。

解决方法: 使用别的号码进行测试, 比如手机号码, 排除是这个原因

- d. 系统硬件接在 USBHUB 上, 或所接的 USB 接口松动, 造成供电不稳;

解决方法: 请将连接系统的 USB 线接到电脑主板的 USB 接口上, 或者换个 USB 接口试试。

- e. 系统硬件接在传真机、IP 拨号器、宽带分离器或者其他设备后面;

解决方法: 请将系统硬件接到主线上。即电话线先进系统, 再进传真机等设备。

- f. 是不是通过远程桌面, 打开服务器端所致?

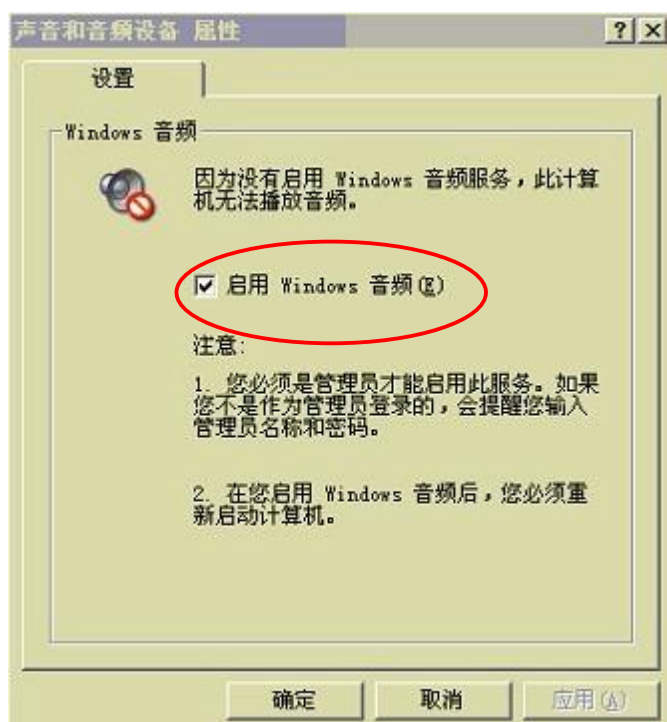
解决方法: 不通过远程打开服务器端程序, 否则会造成硬件底层程序无法启动, 请在服务器本机运行服务端。

g. 电话机和录音盒直接不兼容;

解决方法: 不接电话机看看能不能正常弹屏; 如果能, 换个电话机即可解决;

h. 操作系统的 Windows Audio 服务没有启动;

解决方法: 在 VISTA, WIN7, 或是 2003 服务器版的情况下, 如果 Windows Audio 服务没有启动, 电话管家硬件是被电脑认成播放设备, 也不会启动的。启用 Windows Audio 服务, 重启电脑后即可解决。也就是, 要保证电脑能正常播放音频。下图为在 2003 服务器系统下启用音频的设置界面。



i. 线路接反,

解决方法: 正确的接线方式是: 电话机接 PHONE 口, 线路接 LINE 口。

j. 如果排除上述原因, 请重新拔插下 USB 连接线, 重启电话管家系统。

3.2 无法运行, 打开程序没反应

a, 检查 Windows Media Player 是否正常, 版本是否在 9.0 及以上, 如果不正常, 按照以下方法修复:

点击电脑的 开始—运行—在输入框里输入 “regsvr32 jscript.dll” 一点 “确定” 一出现成功提示后点 OK。

同样方法运行 “regsvr32 vbscript.dll”。

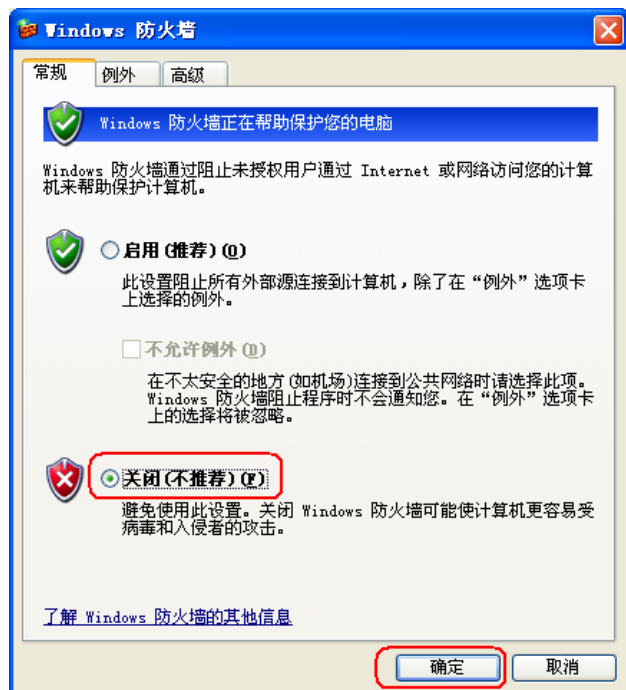
再试试运行你的 window media player 是不是已经恢复如初啦
还不行的话只能重装了

b, 向客服索取最新的软件, 看是不是系统缺少文件所致。

3.3 网络版客户端登陆不上

如果存在客户端连接不上服务器端的情况, 属于网络连接上的问题, 请参照以下方案解决:

a, 闭服务器端电脑操作系统自带防火墙;



b, 服务器端电脑 IP 变动, 输入新的服务器端电脑 IP;

- c, 客户端使用服务器端计算机名登陆的, 由于某些路由器的域名解析功能不是很好, 有可能会连接不上, 改成使用 IP 地址登陆;
- d, 服务器端程序有没有启动? 服务器端程序必须启动, 才能登陆客户端的;
- e, 如果返回登陆超时 2, 说明服务器和客户端版本不匹配, 请向客服索取正常的版本;
- f, 重启服务器端。