

# TPeCall

# 用 户 手 册

版本	编制人	日期
Tpecall_20b (多用户) v1.0	Orange	2018-08

## 目 录

一、产品信息	5
二、用户登录	5
1. 用户介绍	5
2. 用户登录	6
3. 用户界面	6
三、功能模块介绍	7
1. 话务管理	7
a. 座席管理	7
b. 实时通话	9
c. 未接来电	9
d. 转移设置	10
e. 通话记录	11
f. 通话标记	13
g. 示忙记录	14
2. 话务报表	14
a. 时段报表	14
b. 座席日报表	15
c. 座席月报表	16
d. 通话排名图	17

---

e. 服务质检报表	18
3. 客户管理	19
a. 客户管理	19
b. 预约提醒	23
c. 跟进记录	23
d. 服务质检	24
e. 呼入黑名单	25
f. 客户公共池	26
g. 系统信箱	27
h. 录音提取	28
4. 外呼任务	29
a. 任务模板	29
b. 任务列表	32
c. 点击外呼	36
5. 公告管理	37
6. 数据配置	38
a. 客户表配置	38
b. 号码归属	40
7. 权限管理	40
a. 公司设置	40
b. 角色管理	41
c. 部门管理	42

---

d. 用户管理	43
e. 系统参数	44
8. PBX 设置	45
a. 分机管理	45
b. 静态队列	48
c. 语音导航	50
d. 中继管理	51
e. 时间条件	52
f. 呼入管理	54
g. 呼出管理	54
h. 提示语音、队列背景音	55
i. 电话会议	56
j. 更新配置	57
9. 知识库	58
10. 系统维护	59
a. 系统状态	60
b. 系统维护	60
c. 密码修改	61
11. 使用帮助	62
四、热键功能	63
五、快速设置指南	64

## 一、 产品信息

TPecall 呼叫中心系统是我公司自主研发的新一代企业级呼叫中心系统。

该系统采用了最新的 SIP 内核，功能一体化设计，无须外挂任何其他设备、就能实现大容量的电话呼入/呼出处理、电话转接等传统 PBX 的所有功能，同时还提供了传统 PBX 所不具备的 VoIP 网关、来电智能分配、CRM 客户关系管理、电话录音、电话会议、语音信箱、通话报表等高端系统功能。以极其低廉的价格，为广大企业用户提供了强大的功能和丰富的应用。由于采用高度集成的一体化语音交换平台，系统从运行的稳定性、可扩充性以及系统造价方面同传统的计算机语音板卡方案、交换机方案相比，都有着巨大的优势，TPecall 呼叫中心平台在一台服务器上融合了所有常用的呼叫中心功能，并合为一体，从而为企业免去昂贵的成本、复杂的网络连接以及众多服务器和交换机设备。TPecall 整合式呼叫中心平台凭借其高度灵活性和柔韧性，无缝地嵌入企业个性化的服务流程和信息管理系统，成为网络时代企业敏锐的感官系统，并随企业一起成长。并在短时间内即成为国内网络通讯平台和 IP 分布式呼叫中心行业的领航人。

## 二、 用户登录

### 1. 用户介绍

本系统分为两种用户类型：管理员(admin)、普通座席。其中管理员作为软件的管理者，普通座席作为系统的使用者。

**管理员(admin)：**作为系统初始化管理帐号，负责系统日常维护、管理、设置等。管理员对系统有最高权限。

**普通座席：**帐号由管理员设定后发放。普通座席的可用功能受限于权限管理的权限体系，在权限允许的情况下，使用可用的功能。

## 2. 用户登录

在浏览器中输入系统 IP 地址，即可进入到系统登录界面（如下图）所示。



用户名：座席的账号。由管理员统一建立后分发。

密码：由管理员统一建立后分发，建议初次登录后修改密码。

## 3. 用户界面

前台主界面主要分为四部分：顶部为工具栏，包含通话记录按钮、座席界面按钮、分机示忙按钮、通话保持按钮、通话转移按钮、服务质检按钮、知识库、座席界面按钮、退出按钮等；

中间左边为系统导航菜单；中间右边部分为该系统的主体显示页面；底部显示软件版本等信息，

如下图所示。



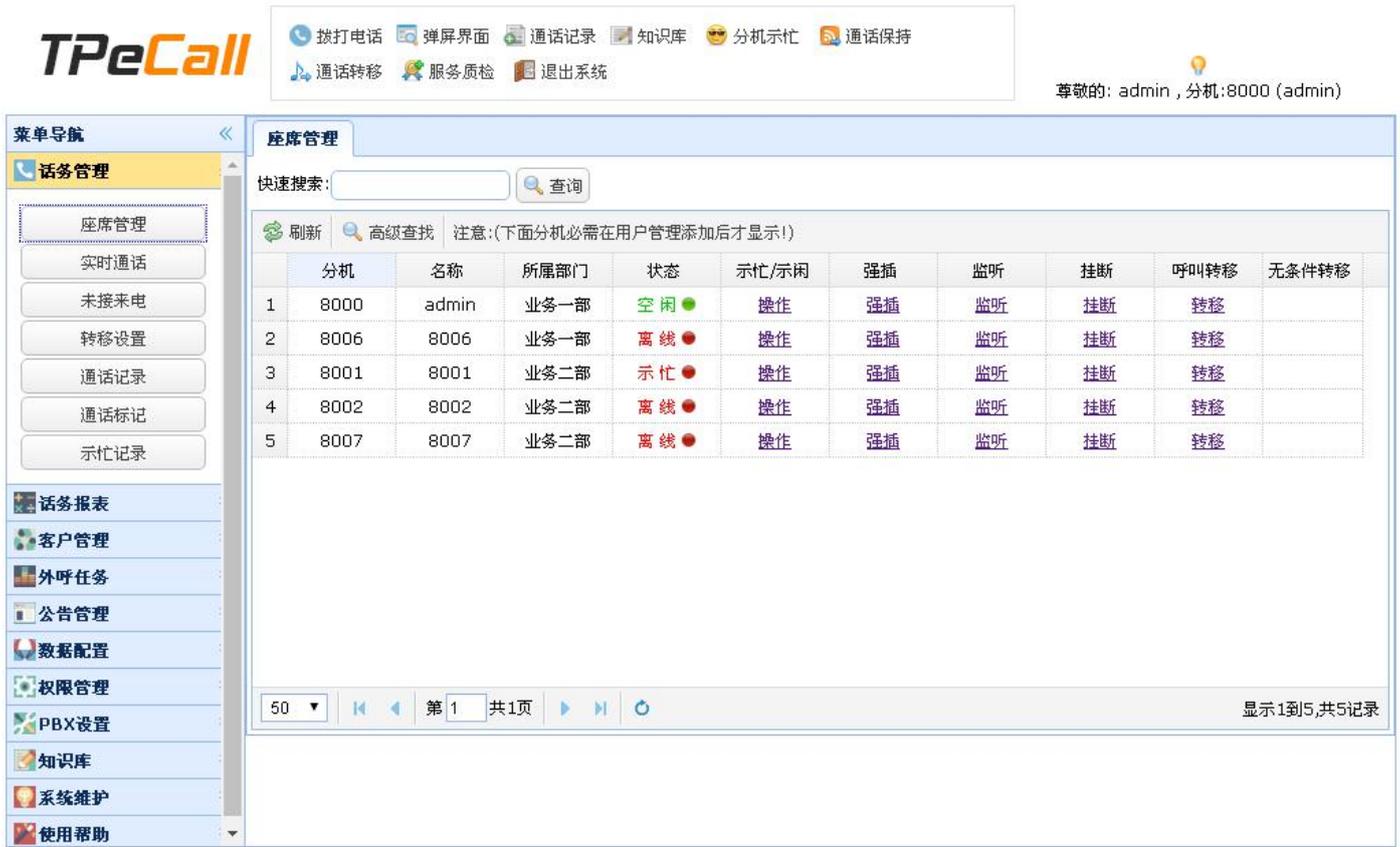
### 三、 功能模块介绍

#### 1. 话务管理

点击【话务管理】菜单，可对座席管理、实时通话、未接来电、转移设置、通话记录、通话标记、示忙记录模块进行相关操作。

##### a. 座席管理

在座席管理中可以看见当前座席和所属部门、状态等信息，并可进行相应的话务操作，在话务管理列表中点击【座席管理】图标进入座席管理界面，如下图所示。



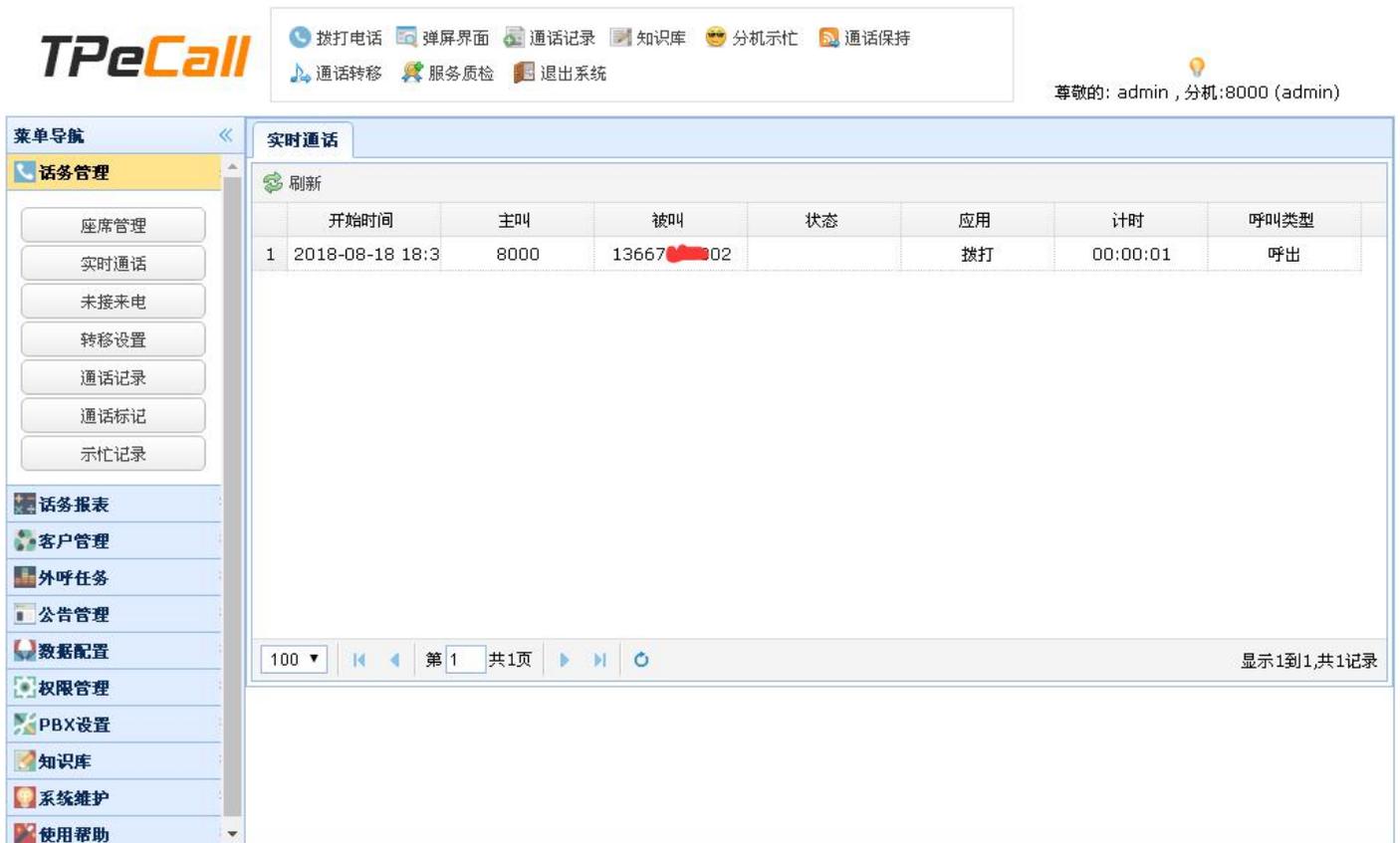
查询：座席号码和名称可以通过快速搜索查询。

### 字段注解：

- 1、强插：强插是指当前登录座席强制性地加入到其它座席的通话中。座席可以点击“**强插**”图标进行强插操作，强插后将进入三方通话状态。
- 2、监听：监听是当前登录座席对其它座席的通话过程进行监听。座席可以点击“**监听**”图标进行监听操作。
- 3、挂断：挂断是当前登录座席对其它座席的通话过程进行终止。座席可以点击“**挂断**”图标进行强踢操作，按挂断后将终止本次通话。
- 4、转移：转移是当前登录座席对当前来电通话进行转移到其他座席上。当有来电来时，座席可以点击“**转移**”图标进行呼叫转移操作，转移后将会把本次来电转移到指定的号码上。

## b. 实时通话

在实时通话中可以看见当前系统所有实时通话相关信息，在话务管理列表中点击【实时通话】图标进入实时通话界面，如下图所示。



**注意：** 建议此页面权限只允许给管理员

## c. 未接来电

有来电呼入到当前座席，座席震铃但未接起，视为未接来电，座席可以对未接来电号码进行回访拨打。在话务管理列表中点击【未接来电】图标进入未接来电界面，如下图所示。

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
🔒 通话保持

📞 通话转移
👤 服务质检
🚪 退出系统

👤 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

**菜单导航**

- ☎ 话务管理
- 👤 座席管理
- 📞 实时通话
- 📞 未接来电
- 📞 转移设置
- 📄 通话记录
- 📄 通话标记
- 📄 示忙记录

- 📊 话务报表
- 👤 客户管理
- 📄 外呼任务
- 📄 公告管理
- 📄 数据配置
- 📄 权限管理
- 📄 PBX设置
- 📄 知识库
- 🔧 系统维护
- 📄 使用帮助

**未接来电**

快速搜索:  🔍 查询

🔍 高级查找 📄 导出 🗑 单个删除 🗑 全部删除

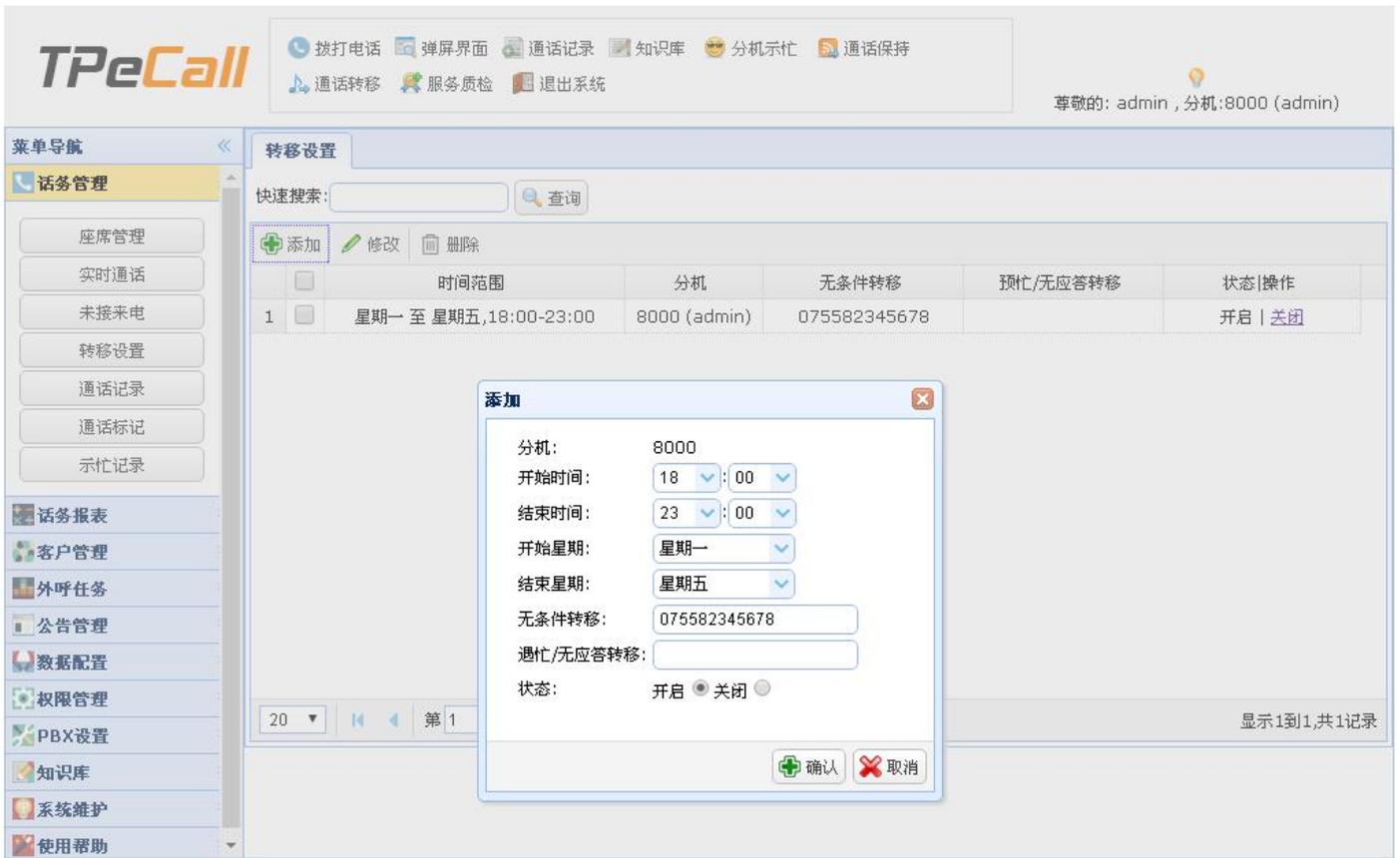
		时间	主叫	分机	操作
1	<input type="checkbox"/>	2018-08-18 19:21:46	1398-6175	8000 (admin)	<a href="#">拨打</a>
2	<input type="checkbox"/>	2018-08-18 19:21:26	1363-5199	8000 (admin)	<a href="#">拨打</a>

20 ⏪ ⏩ 第 1 共 1 页 🔄 刷新

显示 1 到 2, 共 2 记录

#### d. 转移设置

来电呼叫转移如果座席电话无法接听或不愿接电话，可以将来电转移到其它电话号码上。这里将呼叫转移分为二类：一类为“无条件转移”，另一类为“有条件转移”。其中“无应答转移”和“遇忙转移”属于“有条件转移”。点击【转移设置】图标进入呼叫转移设置界面，如下图所示，其中呼叫转移设置的操作情况可在座席管理列表中显示。



## 字段注解:

指定时间范围进行各种转移。

无条件转移: 设置了无条件转移后, 若有来电呼入, 系统会转移到预先设置的号码上。

遇忙/无应答转移: 设置遇忙/无应答转移后, 若有来电呼入, 当前座席分机无人接听或当前分机在通话中的情况下, 话务将转移到预先设置的号码上。

## e. 通话记录

当座席人员需要查看自己的通话情况时, 可展开话务管理列表, 点击【通话记录】图标进入通话记录界面, 如下图所示, 通话记录在工具栏中也有独立的模块, 系统中当前登录座席所有的通话记录都会在这里显示。

菜单导航

- 话务管理
- 座席管理
- 实时通话
- 未接来电
- 转移设置
- 通话记录
- 通话标记
- 示忙记录
- 话务报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护
- 使用帮助

### 通话记录

快速搜索:  [查询](#)

[高级查找](#) [导出](#)

	开始时间	主叫	被叫	转移	应用	震铃时长	通话时长	呼叫类	状态	录音	评价
1	2018-08-18 22:02:26	1366 [redacted] 02	8000 (admin)		拨打	00:00:05	00:01:09	呼入	已接通		
2	2018-08-18 19:21:22	1363 [redacted] 99	8000 (admin)		拨打	00:00:04	00:00:00	呼入	未接通		
3	2018-08-18 19:21:17	1398 [redacted] 75	8000 (admin)		拨打	00:00:29	00:00:00	呼入	未接通		
4	2018-08-18 18:34:47	8000 (admin)	1366 [redacted] 02		拨打	00:00:09	00:00:00	呼出	未接通		

20 | 第 1 共 1 页 | [刷新](#) | 显示 1 到 4, 共 4 记录

### 高级查找

开始时间:  结束时间:   
 主叫号码:   
 被叫号码:  通话时长: 请选择  
 呼叫状态: 请选择  
 分机号码: 请选择 呼叫类型: 请选择  
 录音下载:

[清空](#) [查询](#)

### 导出

开始时间:  结束时间:   
 主叫号码:   
 被叫号码:  通话时长: 请选择  
 呼叫状态: 请选择  
 分机号码: 请选择 呼叫类型: 请选择  
 录音下载:

[导出](#) [取消](#)

高级查询：座席可以通过查询中的各个输入框输入查询条件，点击查询按钮查找出目标数据。

导出：将列表中的通话记录以 Excel (csv) 表格的形式导出系统。

导出录音：将列表中通话记录产生的通话录音以压缩文件形式导出系统。

## f. 通话标记

当座席需要对某一客户号码进行标记时,可以在通话中时按\*83 等按键来标记该客户号码。 被标记的客户号码会在【通话标记】列表中显示,如下图所示

The screenshot displays the 'Call Marking' (通话标记) interface. At the top, there are navigation icons for 'Make Call' (拨打电话), 'Pop-up Screen' (弹屏界面), 'Call Record' (通话记录), 'Knowledge Base' (知识库), 'Agent Busy' (分机示忙), 'Call Hold' (通话保持), 'Call Transfer' (通话转移), 'Service Quality Check' (服务质检), and 'Logout' (退出系统). The user is identified as 'admin' with extension '8000'. The main area features a search bar and a table of call records.

<input type="checkbox"/>	标记时间	主叫	被叫	标记类型	标记描述	分机	操作
<input type="checkbox"/>	2018-08-19 09:01:11	1366 [redacted] 004	8000 (admin)	*71	type1	8000 (admin)	
<input type="checkbox"/>	2018-08-19 09:00:31	1366 [redacted] 002	8000 (admin)	*72	type2	8000 (admin)	
<input type="checkbox"/>	2018-08-19 09:00:27	1366 [redacted] 002	8000 (admin)	*83	type6	8000 (admin)	
<input type="checkbox"/>	2018-08-19 09:00:25	1366 [redacted] 002	8000 (admin)	*83	type6	8000 (admin)	

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '20' items per page, 'Page 1 of 1', and 'Display 1 to 4 of 4 records'.

高级查询：座席可以通过查询中的各个输入框输入查询条件，点击高级查询按钮查找出目标数据，且可以导出查询的信息。

导出：点击【导出】按钮，在弹出窗口中选择时间等条件范围后,点击导出即可将导出信息保存到本地。

单个删除：在选择框中勾选要删除的客户标记号码，点击【单个删除】进行删除。

全部删除： 点击【全部删除】，系统会把当前所有标记数据进行删除。

标记设置： 设置不同的按键对应不同的标记内容。

## g. 示忙记录

当座席按\*80 示闲、\*81 示忙 或按页面顶部分机示忙时。相关的操作记录会在【示忙记录】列表中显示，如下图所示

The screenshot displays the TPeCall web interface. At the top, there is a navigation bar with the TPeCall logo and several icons for functions like '拨打电话', '弹屏界面', '通话记录', '知识库', '分机示忙', '通话保持', '通话转移', '服务质检', and '退出系统'. The user is identified as 'admin' at '8000'.

The main content area is titled '示忙记录' (Busy Record). It features a search bar and a '查询' (Search) button. Below the search bar are buttons for '导出' (Export), '单个删除' (Delete Single), and '全部删除' (Delete All). The data is presented in a table with the following columns: '时间' (Time), '分机' (Agent), and '操作' (Action).

	时间	分机	操作
1	2018-08-18 17:59:15	8000 (admin)	示闲
2	2018-08-18 17:58:33	8000 (admin)	示忙

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '20' items per page, '第 1 共 1 页' (Page 1 of 1), and '显示 1 到 2, 共 2 记录' (Showing 1 to 2, total 2 records).

## 2. 话务报表

点击【话务报表】菜单，可对时段报表、座席日报表、座席月报表、通话排名图、服务质检报表进行相关操作。

### a. 时段报表

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表**
  - 时段报表
  - 座席日报表
  - 座席月报表
  - 通话排名图
  - 服务质检报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护
- 使用帮助

### 时段报表

快速搜索:  [查询](#)

[高级查找](#) [导出](#)

	日期	时段	分机	通话数	通话时	平均时	呼入次	成功呼	呼入接	呼出次	成功呼	呼出接
1	2018-08-25	12:00:00 to 12:59:59	8000 (admin)	7	202	28	3	2	66 %	4	3	75 %
2	2018-08-25	12:00:00 to 12:59:59	8002 (8002)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
3	2018-08-25	12:00:00 to 12:59:59	8001 (8001)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
4	2018-08-25	12:00:00 to 12:59:59	8006 (8006)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
5	2018-08-25	12:00:00 to 12:59:59	8007 (8007)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %

20 | 第 1 共 1 页 | 显示 1 到 5, 共 5 记录

注意: 当前显示上一小时的统计.

## b. 座席日报表

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表**
  - 时段报表
  - 座席日报表**
  - 座席月报表
  - 通话排名图
  - 服务质检报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护
- 使用帮助

### 座席日报表

快速搜索:  [查询](#)

[高级查找](#) [导出](#)

	日期	分机	通话数量	通话时长	平均时长	呼入次数	成功呼入	呼入接通率	呼出次数	成功呼出	呼出接通率
1	2018-08-29	8000 (admin)	7	202	28	3	2	66 %	4	3	75 %
2	2018-08-29	8002 (8002)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
3	2018-08-29	8001 (8001)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
4	2018-08-29	8006 (8006)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
5	2018-08-29	8007 (8007)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %

20 | [<](#) [>](#) 第 1 共 1 页 | [刷新](#) | 显示 1 到 5, 共 5 记录

注意: 当前显示上一小时的统计.

c. 座席月报表

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表
- 时段报表
- 座席日报表
- 座席月报表
- 通话排名图
- 服务质检报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护
- 使用帮助

**座席月报表**

快速搜索:  [查询](#)

[高级查找](#) [导出](#)

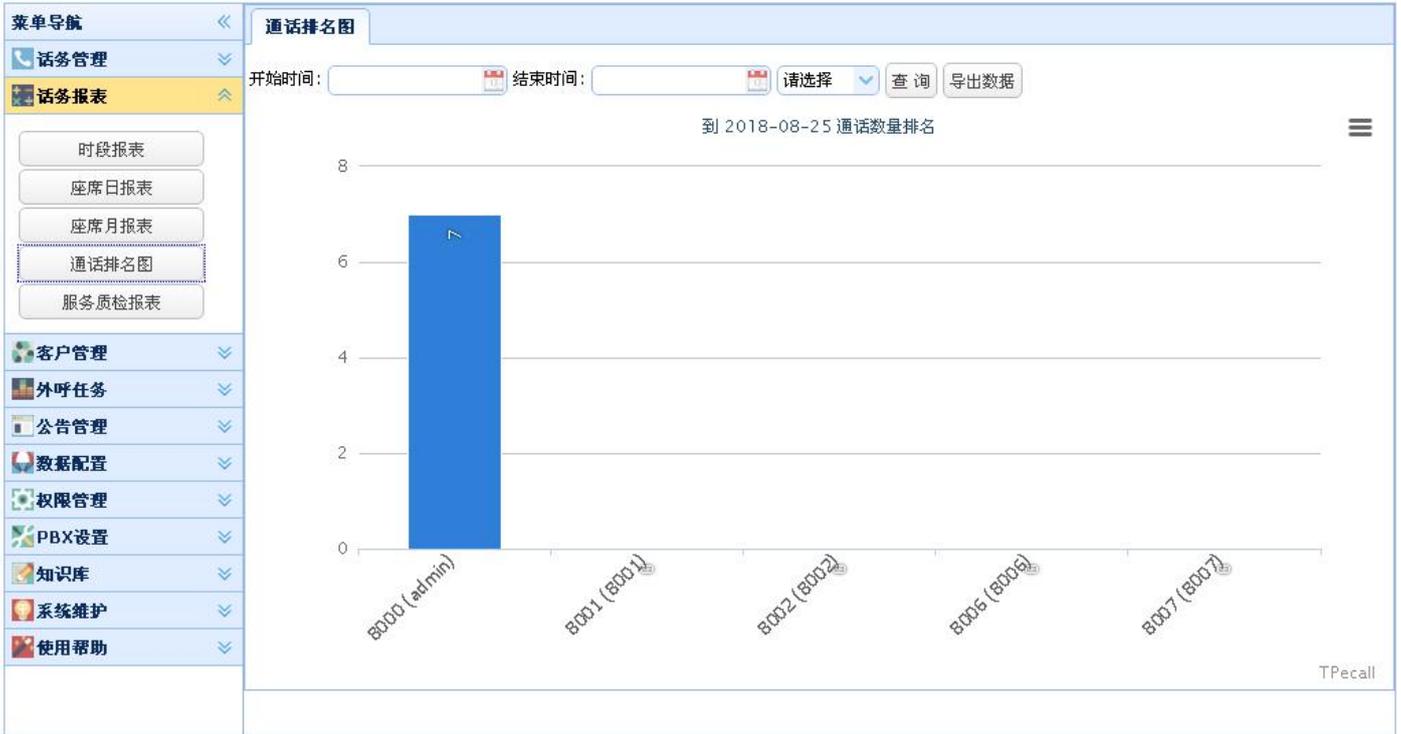
	日期	分机	通话数量	通话时长	平均时长	呼入次数	成功呼入	呼入接通率	呼出次数	成功呼出	呼出接通率
1	2018-07	8000 (admin)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
2	2018-07	8002 (8002)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
3	2018-07	8001 (8001)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
4	2018-07	8006 (8006)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
5	2018-07	8007 (8007)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
6	2018-07	8002 (8002)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
7	2018-07	8001 (8001)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
8	2018-07	8006 (8006)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %
9	2018-07	8007 (8007)	0	0	0	0	0	0 %	0	0	0 %

20 第 1 共 1 页 显示 1 到 9, 共 9 记录

注意：当前显示上一小时的统计。

d. 通话排名图

17



### e. 服务质检报表

服务质检报表										
快速搜索: <input type="text"/> <a href="#">查询</a>										
高级查找 <a href="#">导出</a>										
	<input type="checkbox"/>	日期	分机	质检总数量	非常满意	满意	不满意	一般	很差	未按键
1	<input type="checkbox"/>	2018-08-24	8000 (admin)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
2	<input type="checkbox"/>	2018-08-24	8002 (8002)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
3	<input type="checkbox"/>	2018-08-24	8001 (8001)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
4	<input type="checkbox"/>	2018-08-24	8006 (8006)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
5	<input type="checkbox"/>	2018-08-24	8007 (8007)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
6	<input type="checkbox"/>	2018-08-23	8000 (admin)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
7	<input type="checkbox"/>	2018-08-23	8002 (8002)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
8	<input type="checkbox"/>	2018-08-23	8001 (8001)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
9	<input type="checkbox"/>	2018-08-23	8006 (8006)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
10	<input type="checkbox"/>	2018-08-23	8007 (8007)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
11	<input type="checkbox"/>	2018-08-22	8000 (admin)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%
12	<input type="checkbox"/>	2018-08-22	8002 (8002)	0	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%	0   0%

20 [<](#) [<<](#) 第 1 共 8 页 [>>](#) [>](#) [刷新](#) 显示 1 到 20, 共 145 记录

### 3. 客户管理

点击【客户管理】菜单，可对客户管理、预约提醒、跟进记录、服务质检、呼入黑名单、客户公共池、系统信箱、录音提取进行相关操作。

#### a. 客户管理

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
🔒 通话保持

🎧 通话转移
👤 服务质检
🚪 退出系统

👤 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

**菜单导航**

- ☎ 话务管理
- 📄 话务报表
- 👤 客户管理
- 📅 客户管理
- 🔔 预约提醒
- 📅 跟进记录
- 👤 服务质检
- 🚫 呼入黑名单
- 👤 客户公共池
- 📧 系统信箱
- 🔊 录音提取

- 👤 外呼任务
- 📄 公告管理
- 📄 数据配置
- 👤 权限管理
- 👤 PBX设置
- 📖 知识库
- 🔧 系统维护

**客户管理**

快速搜索:  🔍 查询

➕ 添加
✎ 修改
🗑 删除
📄 数据导入
📄 导出
🔍 高级查找
⚙ 显示设置
📄 资料转移
📄 修改记录
📄 添加跟进记录

☐	客户名称	手机号码	固定电话	联系人	添加人	添加时间	销售状态	客户地址	备注	录音 跟进
1	张三	136-██████-78			8000 (admin)	2018-08-2		广东省广州市		🔊 📄
2	aaa	136-██████-02			8007 (8007)	2018-07-2		dg	66666666	🔊 📄

20 ▾
⏪ ⏩
第 1 共 1 页
🔄
显示 1 到 2, 共 2 记录

高级查找：座席可以通过查询中的各个输入框输入查询条件，点击查询按钮查找出目标数据，各个查询字段可在【客户表配置】中灵活添加或删除。

添加：座席可以新增客户，如下图所示，填写完后，确定即可。

**添加** ✕

客户名称:

手机号码:

固定电话:

联系人:

添加人: 8000

添加时间: 2018-08-25 14:15:23 📅

销售状态: 请选择 ▼

客户地址:

备注:

➕ 确认 ✕ 取消

又或者通过弹屏保存客户资料,以下图片是弹屏输入。

呼出被叫: 136 [REDACTED] 号码归属: 广东-深圳市

客户名称: 张三	手机号码: 136 [REDACTED]
固定电话:	联系人:
添加人: 8000	添加时间: 2018-08-25 14:13:26
销售状态: 请选择	
客户地址: 广东省广州市	
备注:	
跟进状态: 请选择	
跟进内容:	

跟进记录	客户名称	跟进时间	呼叫类型	跟进状态	跟进内容	添
1	张三	2018-08-25 14:14:35	呼出	成功	已经答应了。	8000

10 | 第 1 共 1 页 | 显示 1 到 2, 共 2 记录

**删除:** 在选择框中勾选要删除的客户资料, 点击【删除】按钮图标, 确认即可删除, 删除客户资料的同时, 相应的跟进记录也会被删除。

**数据导入:** 点击【数据导入】可以导入多条客户记录, 前提是要按模板的格式导入, 否则会报错。

**导出:** 在选择框中勾选要导出的客户资料, 点击【导出】按钮, 在弹出窗口中点击保存即可将导出信息保存到本地 (若不勾选则导出所有信息, 同时也可以导出录音, 录音最大一次导出 500M)。

**显示设置:** 在客户管理设置当前显示或不显示的字段。

**资料转移:** 勾选要转移的客户记录后, 选择【资料转移】, 然后选择另一个分机或客户公共池。按确认, 这样就会把你当前的客户资料转移到另一个分机或客户公共池里。

**修改记录:** 选择一条客户资料, 然后再按【修改记录】可以查看当前这条记录曾经修

改过那个字段或记录.

添加跟进记录: 选择一条客户资料, 然后按【添加跟进记录】, 就可以给这条客户资料添加一条跟进记录.

## b. 预约提醒

The screenshot displays the '预约提醒' (Appointment Reminder) module in the TPeCall system. It includes a sidebar menu with options like '客户管理' (Customer Management) and '跟进记录' (Follow-up Record). The main area features a search bar and a table of appointment records.

	添加时间	预约号码	预约分机	预约时间	是否已提醒	备注
1	2018-08-25 16:44:	134-*****11	8000 (admin)	2018-08-27 16:44:	未提醒	11111111

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '第 1 共 1 页' (Page 1 of 1) and '显示 1 到 1, 共 1 记录' (Display 1 to 1, total 1 record).

功能解释: 在这里添加后, 预约时间到了后, 系统会自动弹屏提醒你联系客户。

## c. 跟进记录

在客户管理、弹屏框的跟进记录中添加, 添加的跟进记录会在客户跟进记录列表中显示, 如图所示。

TPeCall

拨打电话 弹屏界面 通话记录 知识库 分机示忙 通话保持  
 通话转移 服务质检 退出系统

尊敬的: admin, 分机:8000 (admin)

菜单导航

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
  - 客户管理
  - 预约提醒
  - 跟进记录
  - 服务质检
  - 呼入黑名单
  - 客户公共池
  - 系统信箱
  - 录音提取
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护

跟进记录

快速搜索:  查询

高级查找 导出 单个删除 全部删除 跟进状态设置

<input type="checkbox"/>	客户名称	跟进时间	呼叫类型	跟进状态	跟进内容	添加人	操作
<input type="checkbox"/>	张三	2018-08-25 20:00	呼出	成功	客户已经答应了,准备	8000 (admin)	
<input type="checkbox"/>	aaa	2018-08-25 20:00	呼出	待跟进	客户在开会,要求稍	8000 (admin)	

20 第 1 共 1 页 显示 1 到 2, 共 2 记录

功能解释:对每一个客户的多次跟进都会在这里记录,这样可以掌握客户的跟踪轨迹。

跟进状态设置:可以设置任何状态,形成一个下拉菜单。

跟进状态设置

跟进状态:

注意:跟进状态下拉菜单的元素用","号分隔开。

#### d. 服务质检

点击【服务质检】图标进入服务质检报表界面,如下图所示。

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
🔒 通话保持

🎵 通话转移
👤 服务质检
🚪 退出系统

👤 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

菜单导航

服务质检

🔍 高级查找
📄 导出

		质检时间	主叫	被叫	质检结果	录音
1	<input type="checkbox"/>	2018-08-25 21:43:18	8000 (admin)	136 [redacted] 8	非常满意	
2	<input type="checkbox"/>	2018-08-25 21:53:09	8000 (admin)	136 [redacted] 8	不满意	

20 ▾
⏪ ⏩
第 1 共 1 页
🔄
显示 1 到 2, 共 2 记录

高级查找：座席可以通过高级查找中的各个输入框输入查询条件，点击查询按钮查找出目标数据。

导出：点击【导出】按钮，即可将列表中显示的所有数据导出到本地。

### e. 呼入黑名单

☎ 拨打电话 🖥 弹屏界面 📄 通话记录 📖 知识库 😴 分机示忙 🗉 通话保持  
📞 通话转移 👤 服务质检 🚪 退出系统

🔔 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

---

**菜单导航**

- ☎ 话务管理
- 📊 话务报表
- 👤 客户管理
- 📄 客户管理
- 🔔 预约提醒
- 📄 跟进记录
- 👤 服务质检
- 📄 呼入黑名单
- 👤 客户公共池
- 📄 系统信箱
- 📄 录音提取

- 👤 外呼任务
- 📄 公告管理
- 📄 数据配置
- 👤 权限管理
- 📄 PBX设置
- 📄 知识库
- 👤 系统维护

**呼入黑名单**

快速搜索:  🔍 查询

➕ 添加
🗑 删除
📄 全部导出

		添加时间	电话号码	添加分机
1	<input type="checkbox"/>	2018-08-25 22:09:41	02012345678	8000 (admin)
2	<input type="checkbox"/>	2018-08-25 22:09:30	075512345678	8000 (admin)
3	<input type="checkbox"/>	2018-08-25 22:09:22	076912345678	8000 (admin)

20
⏪ ⏩
第 1 共 1 页
🔄
显示 1 到 3, 共 3 记录

功能解释: 只支持呼入的号码黑名单限制.

f. 客户公共池

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护

**客户公共池**

快速搜索:  [查询](#)

[数据导入](#)
[删除](#)
[导出](#)
[高级查找](#)
[显示设置](#)
[提取资料](#)

	客户名称	手机号码	固定电话	联系人	添加人	添加时间	销售状态	客户地址	录音   跟进
1	李五	13123456789			8000 (admin)	2018-08-25 22:22:39	失败	sz	
2	李四	13012345678			8000 (admin)	2018-08-25 22:19:15			

20 第 1 共 1 页 显示 1 到 2, 共 2 记录

功能解释：公共池一般情况有些很难搞的客户搞不定，所以放在这里，那个座席认为自己能搞定。就可以在这里按【提取资料】取回，然后变成自己的客户。

### g. 系统信箱

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
  - 客户管理
  - 预约提醒
  - 跟进记录
  - 服务质检
  - 呼入黑名单
  - 客户公共池
  - 系统信箱
  - 录音提取
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护

**系统信箱**

快速搜索:  [查询](#)

[删除](#)

	留言时间	主叫号码	留言时长	播放留言
1	2018-08-28 23:48:17	1882****740	00:00:00	
2	2018-08-28 23:48:02	1882****740	00:00:03	
3	2018-08-28 23:42:43	1889****605	00:00:00	
4	2018-08-28 23:35:39	1373****669	00:00:00	
5	2018-08-28 23:33:05	1372****338	00:00:02	
6	2018-08-28 23:31:47	1522****760	00:00:00	
7	2018-08-28 23:30:58	1871****827	00:00:03	
8	2018-08-28 23:28:50	1332****132	00:03:21	
9	2018-08-28 23:18:33	1368****513	00:00:00	
10	2018-08-28 23:17:54	1562****251	00:00:00	
11	2018-08-28 23:17:51	1353****460	00:00:00	
12	2018-08-28 23:12:46	1354****263	00:00:00	

20 | [<](#) [>](#) 第 1 共 141 页 | [刷新](#) | 显示 1 到 20, 共 2807 记录

功能解释: 一般用作周六日或假期时间呼入送到留言信箱.

### h. 录音提取

The screenshot shows the TPeCall web interface. At the top, there's a navigation bar with icons for '拨打电话', '弹屏界面', '通话记录', '知识库', '分机示忙', '通话保持', '通话转移', '服务质检', and '退出系统'. The user is logged in as 'admin' with extension '8000'. The left sidebar contains a '菜单导航' (Menu Navigation) section with '客户管理' (Customer Management) expanded, showing sub-options like '客户管理', '预约提醒', '跟进记录', '服务质检', '呼入黑名单', '客户公共池', '系统信箱', and '录音提取'. Other sidebar items include '外呼任务', '公告管理', '数据配置', '权限管理', 'PBX设置', '知识库', '系统维护', and '使用帮助'. The main content area is titled '录音提取' and displays a message: '当前系统设置了保存录音为:6个月'. Below the message are two input fields: '请输入录音文件名:' and '请输入录音提取码:', each with a '提交' (Submit) button.

## 功能解释:

请输入录音文件名: 在下载通话记录时, 有录音文件名, 如果要想提取此文件名的录音文件, 可以在这里输入文件名按提交, 就可以下载这个录音文件下来。

请输入录音提取码: 在导出通话记录和勾选下载录音或导出客户管理和勾选下载录音时, 下载下来的 csv 文件里内容有提取码一列, 把这个提取码在此输入, 就可以下载那 csv 文件的所有录音。注意: 导出录音一次最大下载 500M。

## 4. 外呼任务

### a. 任务模板

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
- 外呼任务**
  - 任务模板
  - 任务列表
  - 点击外呼
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护
- 使用帮助

### 任务模板

快速搜索:  [查询](#)

[+ 自动外呼添加](#)
[+ 点击外呼添加](#)
[修改](#)
[删除](#)

	<input type="checkbox"/>	模板名称	任务类型	开始时间	结束时间	接听DID	呼出外线	呼出前缀	呼出主叫	呼叫类型	最大并发	添加人	添加时间
1	<input type="checkbox"/>	test3	点击外呼				tovos					8000 (ad	2018-09-
2	<input type="checkbox"/>	test4	点击外呼				tovos					8000 (ad	2018-09-
3	<input type="checkbox"/>	test1	自动外呼	07:00:00	22:00:00	4444	tovos			普通型	10	8000 (ad	2018-09-
4	<input type="checkbox"/>	test2	自动外呼	07:00:00	22:00:00	5555	tovos			普通型	10	8000 (ad	2018-09-

20 | 第 1 共 1 页 | 显示 1 到 4, 共 4 记录

功能解释: 为了方便创建任务, 先在这里创建不同类型的模板, 然后创建任务的时候, 直接选择需要的模板就就可以使用了。

自动外呼添加:

添加
✕

任务类型: 自动外呼

模板名称:

开始时间:  ▼

结束时间:  ▼

接听DID:  ▼

呼出外线:  ▼

呼出前缀:

呼出主叫:

呼叫类型: 普通型  智能型

最大并发:

确认
 取消

接听 DID:

呼入管理							
快速搜索: <input type="text"/> <span style="float: right;"> 查询</span>							
<span> 添加</span> <span style="margin-left: 10px;"> 修改</span> <span style="margin-left: 10px;"> 删除</span>							
	<input type="checkbox"/>	公司名称	DID名称	主叫	被叫	应用功能	功能参数
1	<input type="checkbox"/>	公司a	4444		4444	静态队列	9003
2	<input type="checkbox"/>	公司a	5555		5555	语音导航	2000

这里接听 DID 是选择 PBX 设置-呼入管理 的内容人工外呼选择 did 名称 4444 因为是指向队列,语音外呼 选择 did 名称 5555 因为是指向语音导航,语音导航里也要按键指向一个队列。

呼出外线:

中继管理													
快速搜索: <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/>													
<input type="button" value="添加"/> <input type="button" value="修改"/> <input type="button" value="删除"/>													
	<input type="checkbox"/>	公司名称	中继名称	中继IP	注册帐号	注册密码	中继端口	DTMF模式	中继编码	显示号码	最大并发	中继类型	注册状态
1	<input type="checkbox"/>	公司a	tovos	116.31.71.1			5060	rfc2833	g729&alaw8		100	对接	

在 PBX 设置-中继管理选择

呼叫类型: 普通型如果分机全部示忙或全部接听, 系统会停止呼出, 分机空闲后再呼出。

智能型如果分机全部示忙或全部接听, 系统会停止呼出, 分机空闲后再呼出, 并发会按多少分机空闲的比例呼出。

最大并发: 设置当前任务最大并发呼出。

点击外呼添加:

**添加** ✕

任务类型: 点击外呼

模板名称:

呼出前缀:

呼出外线:  ▼

## b. 任务列表

☎ 拨打电话 🖥 弹屏界面 📞 通话记录 📖 知识库 🕒 分机示忙 🗨 通话保持  
📞 通话转移 👤 服务质检 🚪 退出系统

尊敬的: admin, 分机:8000 (admin)

菜单导航

- ☎ 任务管理
- 📊 任务报表
- 👤 客户管理
- 📞 外呼任务
- 📢 公告管理
- ⚙ 数据配置
- 🔑 权限管理
- ⚙ PBX设置
- 📖 知识库
- 🔧 系统维护
- 📖 使用帮助

任务列表

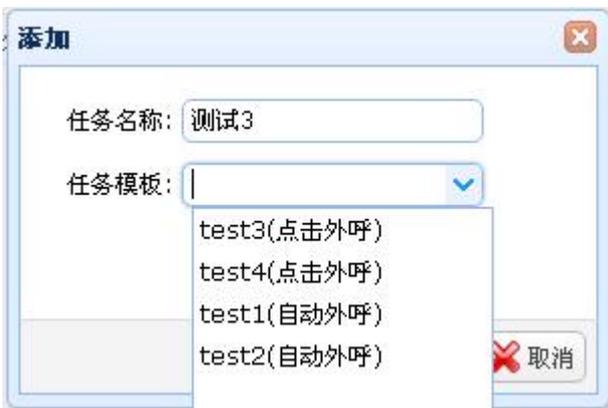
快速搜索:  🔍 查询

➕ 添加任务
🗑 删除
✍ 输入框导入
📄 CSV文件导入
📅 呼叫明细
📁 分配号码
📊 呼叫状态图
📈 队列状态
🔄 重呼操作

任务名称	任务参数	任务类型	号码数	已呼数	未呼数	接通数	语音按割	未接通数	成功数	待回访数	接通率	添加人	完成进度	操作
1	测试2	设置	点击外呼	2	0	2	0	0	0	0	0%	8000 (		<a href="#">分配号码</a>
2	测试1	设置	自动外呼	2	0	2	0	0	0	0	0%	8000 (		<a href="#">执行</a>

20
⏪ ⏩
第 1 共 1 页
🔄
显示1到2,共2记录

添加任务：



可以选择点击外呼和自动外呼的模板。

删除：选择一条任务，然后删除。

输入框导入：选择一条任务，然后手动输入相关手机号码，用“,”逗号分隔开。

CSV 文件导入：

**任务名称: 测试1** ✕

注: 每个任务最多只允许上传80000个号码,外地手机加0要先在号码归属里设置本地号码才能使用!

CSV模板:

外地手机加0:

选择文件:

每次导入最多可以导入 8 万条，如果你的线路拨打长途要加 0 的话。就要先在号码归属-本地设置 添加本地号码,然后这里就可以勾选外地手机加 0。

呼叫明细:

**自动外呼: 测试1 呼叫明细**

快速搜索:

	电话号码	客户名称	联系人	接听分机	语音外呼按键	入局时长	呼叫状态	呼叫时间	录音文件
1	1361****678					0	未呼叫	0000-00-00 00:00:00	
2	1361****679					0	未呼叫	0000-00-00 00:00:00	

20 ▾
⏪ ⏩
第 1 共 1 页
⏪ ⏩
🔄
显示 1到2,共 2记录

可以导出所有、导出已接通、导出未接通、导出未呼叫、导出待回访（呼到队列未到分机）

分配号码：（只针对点击外呼）

点击外呼: 测试2 分配号码

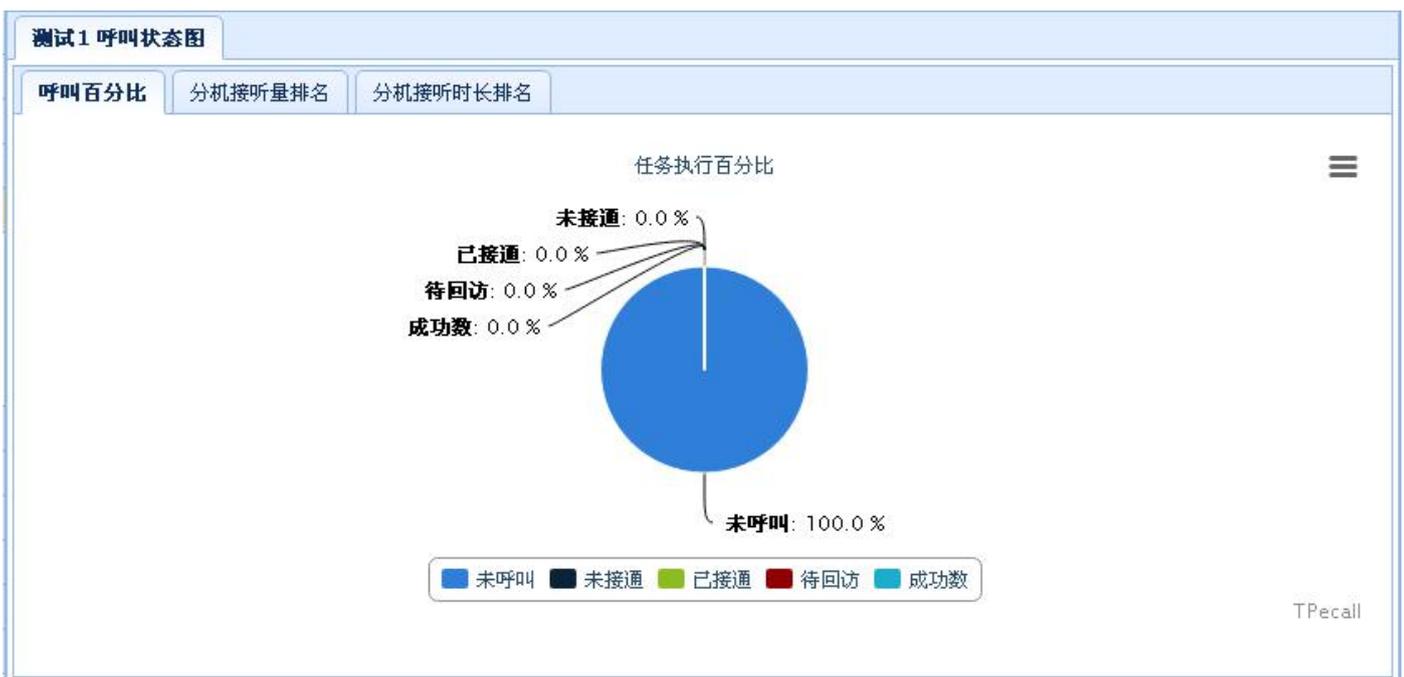
分配分机:  选择分机 清除分机 每个分机分配数量:  分配

删除 取消分配 回收号码 查看申请取号

	删除	电话号码	客户名称	分配分机	呼叫状态
1	<input type="checkbox"/>	1361****678			未呼叫
2	<input type="checkbox"/>	1361****679			未呼叫

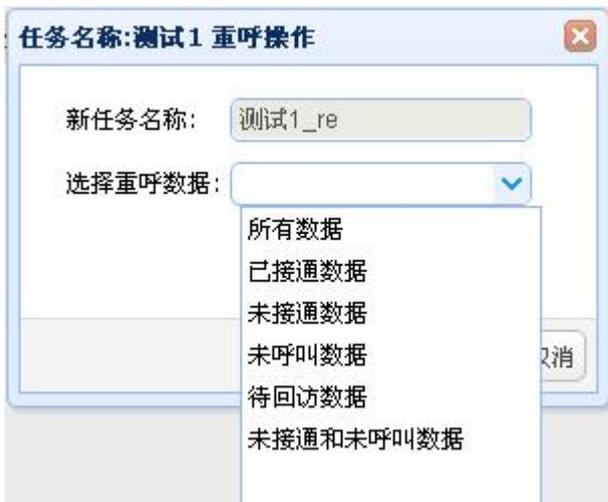
20 第 1 共 1 页 显示 1 到 2, 共 2 记录

呼叫状态图：

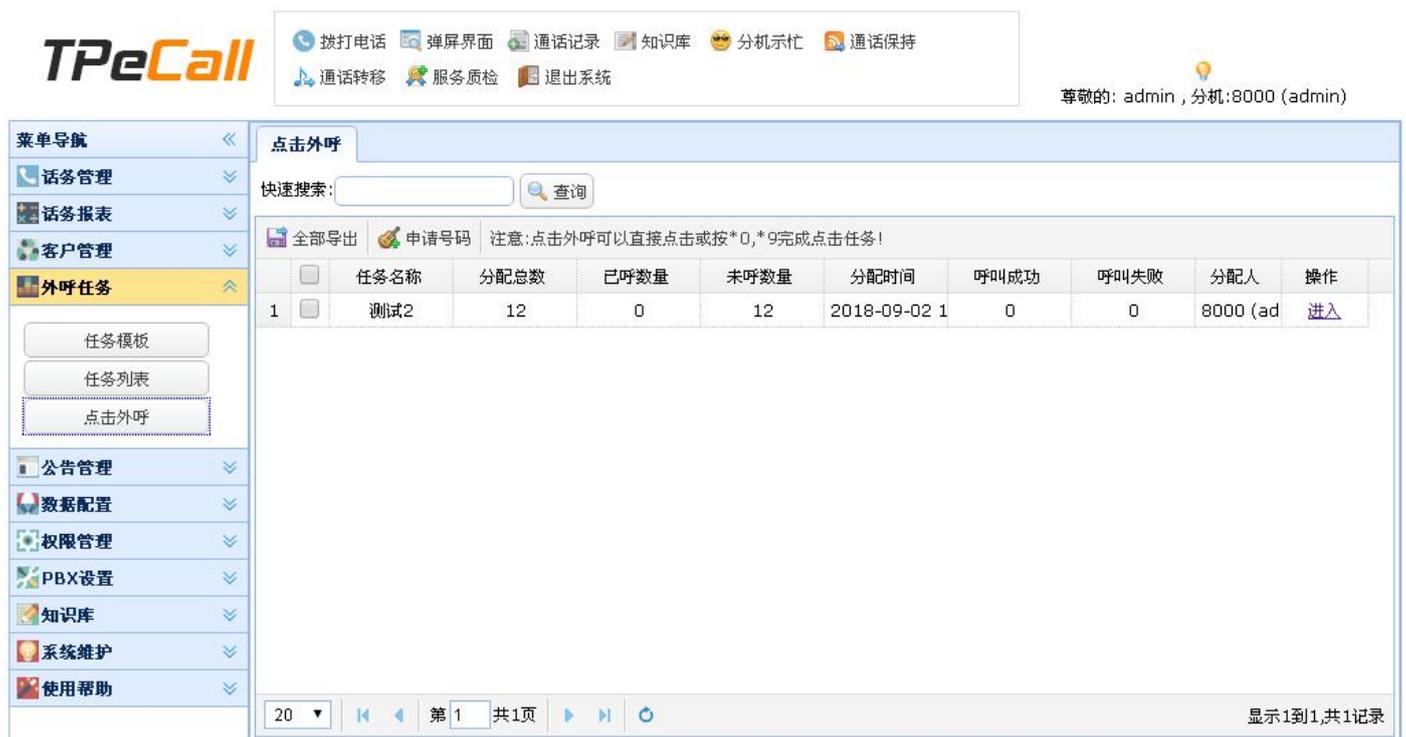


队列状态：查看自动外呼的呼叫状态，当前队列有那些分机在线不在线震铃或通话等。

重呼操作：勾选当前任务选择需要重呼的数据进行重呼，系统会新建一个任务。



### c. 点击外呼



当在任务列表中的点击外呼分配号码给 8000 分机后，点击外呼这里就会有一个点击外呼的任务。

全部导出：导出当前任务相关信息。

申请号码：当你点击呼叫完毕后，发觉还有时间，可以向组长申请号码。让组长再分

配号码过来，继续点击呼叫。

点击【进入】后

点击外呼: 测试2

快速搜索:

<input type="checkbox"/>	点击时间	电话号码	客户名称	联系人	通话时长	呼叫状态	录音
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1361****678			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****676			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****675			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****674			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****673			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****672			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****671			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****670			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****679			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****678			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1361****679			0	未呼叫	
<input type="checkbox"/>	0000-00-00 00:00:00	1371****677			0	未呼叫	

20   第 1 共 1 页

显示 1 到 12, 共 12 记录

点击 按钮就可以进行点击拨打。点击完后一个号码会跳到最后面，点击 按钮可以进行重拨。

## 5. 公告管理

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
📞 通话保持

📞 通话转移
👤 服务质检
🚪 退出系统

👤 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

**菜单导航** <<

- ☎ 话务管理 >>
- 📊 话务报表 >>
- 👤 客户管理 >>
- 📞 外呼任务 >>
- 📄 公告管理 >>
- ⚙ 数据配置 >>
- 🔑 权限管理 >>
- 📖 PBX设置 >>
- 📖 知识库 >>
- 🔧 系统维护 >>
- 📖 使用帮助 >>

公告管理

快速搜索:  🔍 查询

➕ 添加
✎ 编辑
🗑 删除
🔍 查看

	添加时间	主题	作者	实时发送	查看
1	2018-09-02 17:50:27	国庆节放假!	8000 (admin)	<a href="#">设置发送</a>	<a href="#">查看</a>
2	2018-09-02 17:49:13	中秋节放假!	8000 (admin)	<a href="#">设置发送</a>	<a href="#">查看</a>

20 ▾
⏪ ⏩
第 1 共 1 页
🔄
显示 1到2,共 2 记录

功能解释: 在这里添加公告, 可以让大家登录后都能看到。设置发送, 按了后, 同组的所有分机右边会弹出小框提示。

## 6. 数据配置

### a. 客户表配置

38

菜单导航

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置**
  - 客户表配置
  - 号码归属
- 权限管理
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护
- 使用帮助

### 客户表配置

快速搜索:  [查询](#)

[编辑](#)

	公司名称	字段数量	操作
1	公司c	9	<a href="#">编辑</a>
2	公司b	9	<a href="#">编辑</a>
3	公司a	9	<a href="#">编辑</a>

20 | 第 1 共 1 页 | [刷新](#) | 显示 1 到 3, 共 3 记录

点击【编辑】

### 公司a 客户表配置

快速搜索:  [查询](#)

[添加](#)
[修改](#)
[删除](#)
 注意:(system字段不能删除,当客户列表有资料的字段不要随意删除,否则会丢失该字段下的数据!)

	<input type="checkbox"/>	字段中文名	字段英文名	字段类型	字段属性	表单控件	字段长度	字段顺序	必填选项	导出	查询显示	隐藏状态	弹屏显示	查询条件
1	<input type="checkbox"/>	客户名称	csname	char	system	20	70	1	否	是	是	否	是	是
2	<input type="checkbox"/>	手机号码	mobile	char	system	20	30	2	否	是	是	否	是	是
3	<input type="checkbox"/>	联系人	contact	char	system	20	30	3	否	是	是	否	是	是
4	<input type="checkbox"/>	固定电话	tel	char	system	20	30	3	否	是	是	否	是	是
5	<input type="checkbox"/>	添加人	addexter	char	system	20	30	4	否	是	是	否	是	是
6	<input type="checkbox"/>	销售状态	salestatu	menu	system	20		5	否	是	是	否	是	是
7	<input type="checkbox"/>	添加时间	addtime	datetime	system	20		5	否	是	是	否	是	是
8	<input type="checkbox"/>	客户地址	csaddr	char	system	500	30	6	否	是	是	否	是	否
9	<input type="checkbox"/>	备注	bak	texts	system	20		47	否	是	是	否	是	否

20 | 第 1 共 1 页 | [刷新](#) | 显示 1 到 9, 共 9 记录

这里可以添加和删除字段，客户管理表和弹屏可以在这里自定义。

## b. 号码归属

快捷搜索:  查询

	手机号码段	省份	城市	区号	运营商
1	1300000	山东	济南市	0531	联通
2	1300001	江苏	常州市	0519	联通
3	1300002	安徽	巢湖市	0565	联通
4	1300006	江苏	南京市	025	联通
5	1300008	湖北	武汉	027	联通
6	1300010	北京	北京	010	联通
7	1300011	北京	北京	010	联通
8	1300012	天津	天津	022	联通
9	1300013	天津	天津	022	联通
10	1300014	天津	天津	022	联通
11	1300015	山东	淄博市	0533	联通
12	1300016	山东	烟台市	0535	联通

20 | 第 1 共 15444 页 | 显示 1 到 20, 共 308876 记录

如果有新的号码段，可以在这里添加。尽量保持最新。

本地设置：

### 区号设置

公司名称:

本地区号:

## 7. 权限管理

### a. 公司设置

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理**
  - 公司设置
  - 角色管理
  - 部门管理
  - 用户管理
  - 系统参数
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护
- 使用帮助

**公司设置**

快速搜索:

	公司编号	公司名称	公司logo	操作
1	493875	公司c		<a href="#">上传logo</a>
2	892970	公司b		<a href="#">上传logo</a>
3	272107	公司a		<a href="#">上传logo</a>

20    第 1 共 1 页    显示 1 到 3, 共 3 记录

功能解释: 添加与删除公司。

### b. 角色管理

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
🔒 通话保持

📞 通话转移
👤 服务质检
🚪 退出系统

尊敬的: admin, 分机:8000 (admin)

**菜单导航** <<

- ☎ 话务管理 >>
- 📄 话务报表 >>
- 👤 客户管理 >>
- 📞 外呼任务 >>
- 📄 公告管理 >>
- 📊 数据配置 >>
- ⚙ 权限管理 >>
- 🏠 公司设置
- 👤 角色管理
- 🏢 部门管理
- 👤 用户管理
- ⚙ 系统参数

---

- 🏠 PBX设置 >>
- 📖 知识库 >>
- 🔧 系统维护 >>
- 📖 使用帮助 >>

**角色管理**

快速搜索:  🔍 查询

➕ 添加
🗑 删除
✎ 编辑

		角色名称	添加分机	操作
1	<input type="checkbox"/>	坐席	8000 (admin)	<a href="#">编辑</a>
2	<input type="checkbox"/>	坐席a	8000 (admin)	<a href="#">编辑</a>
3	<input type="checkbox"/>	管理员	8000 (admin)	<a href="#">编辑</a>
4	<input type="checkbox"/>	部门组长	8000 (admin)	<a href="#">编辑</a>

20 ▾
⏪ ⏩
第 1 共 14 页
⏴ ⏵
🔄
显示 1 到 20, 共 271 记录

功能解释:角色即是让别看看什么地方,点什么地方,这里可以随意新建多个角色,然后分配给不同分机。

### c. 部门管理

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
🔒 通话保持

📞 通话转移
👤 服务质检
🚪 退出系统

👤 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

**菜单导航**

- ☎ 话务管理
- 📄 话务报表
- 👤 客户管理
- 📞 外呼任务
- 📄 公告管理
- 📊 数据配置
- 🔑 权限管理

公司设置

角色管理

部门管理

用户管理

系统参数

- ⚙️ PBX设置
- 📖 知识库
- 🔧 系统维护
- 📖 使用帮助

**部门管理**

快速搜索:  🔍 查询

➕ 添加部门
➕ 添加组长
🗑 删除

		公司名称	部门名称	部门组长
1	<input type="checkbox"/>	公司a	技术二部	8009
2	<input type="checkbox"/>	公司a	技术三部	8000
3	<input type="checkbox"/>	公司a	技术一部	8010,8008

20 ▾ ⏪ ⏩ 第 1 共 1 页 🔄 显示 1 到 3, 共 3 记录

功能解释：新建部门,这里可以随意新建多个部门，然后添加部门组长，组长可以看到自己部门下所有座席的相关信息。

#### d. 用户管理

43

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- 公司设置
- 角色管理
- 部门管理
- 用户管理
- 系统参数
- PBX设置
- 知识库
- 系统维护
- 使用帮助

**用户管理**

快速搜索:  [查询](#)

[+ 添加](#)
[✎ 修改](#)
[🗑 删除](#)

	<input type="checkbox"/>	公司名称	用户名称	登陆密码	真实名称	绑定分机	所属部门	手机号码	角色	帐号状态	弹屏	弹屏示忙	号码隐藏
1	<input type="checkbox"/>	公司a	admin	tpecall@1	admin	8000	技术一部		管理员	锁定	开启	关闭	开启
2	<input type="checkbox"/>	公司a	李四	123abc	李四	8008	技术一部		坐席	锁定	开启	关闭	关闭
3	<input type="checkbox"/>	公司a	张三	123abc	张三	8009	技术一部		坐席	锁定	开启	关闭	关闭
4	<input type="checkbox"/>	公司a	小明	123abc	小明	8010	技术一部		部门组长	锁定	开启	关闭	关闭

第 1 共 1 页
显示 1 到 4, 共 4 记录

功能解释: 在 pbx 设置-分机管理开好分机后, 就可以在这里添加座席登录帐号, 添加完后就可以在网页上登录. 这里对帐号的一些管理, 角色更换、帐号状态锁定和解锁、弹屏、弹屏示忙、号码隐藏 (所有号码中带"\*"号) .

### e. 系统参数

44

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
🗣 通话保持

🔔 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

**菜单导航** <<

- ☎ 话务管理 >>
- 📊 话务报表 >>
- 👤 客户管理 >>
- 📞 外呼任务 >>
- 📄 公告管理 >>
- 📊 数据配置 >>
- ⚙ 权限管理 >>

公司设置

角色管理

部门管理

用户管理

系统参数

- 🏠 PBX设置 >>
- 📖 知识库 >>
- 🔧 系统维护 >>
- 📖 使用帮助 >>

**系统参数**

呼入白单名:

录音保存时间:

标记号码保存时间:

未接来电保存时间:

示忙记录保存时间:

质检记录保存时间:

修改客户资料记录保存时间:

呼入白单名：如果这里是打开的话，客户列表有一条记录是 8000 添加 13612345678 的记录，这个手机号码呼入，就自动转移到 8000 分机。

其它的就是一些相关保存的时长设置。

## 8. PBX 设置

### a. 分机管理

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置**
  - 分机管理**
  - 静态队列
  - 语音导航
  - 中继管理
  - 时间条件
  - 呼入管理
  - 呼出管理
  - 提示语音
  - 队列背景音
  - 电话会议

### 分机管理

快速搜索:  [查询](#)

[+ 单个添加](#)
[+ 批量添加](#)
[✎ 修改](#)
[🗑 删除](#)
[📄 全部导出](#)
[🔍 高级查询](#)
注意:(当前系统授权分机总数是: 50 个),本机注册端口:5084

	<input type="checkbox"/>	公司名称	分机号码	分机密码	出局显示号码	录音功能	绑定IP	操作
1	<input type="checkbox"/>	公司a	8000	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
2	<input type="checkbox"/>	公司a	8008	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
3	<input type="checkbox"/>	公司a	8009	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
4	<input type="checkbox"/>	公司a	8010	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
5	<input type="checkbox"/>	公司a	8011	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
6	<input type="checkbox"/>	公司a	8012	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
7	<input type="checkbox"/>	公司a	8013	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
8	<input type="checkbox"/>	公司a	8014	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
9	<input type="checkbox"/>	公司a	8015	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
10	<input type="checkbox"/>	公司b	8016	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
11	<input type="checkbox"/>	公司b	8017	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>
12	<input type="checkbox"/>	公司b	8018	1234abcd		✓	没绑定	<a href="#">修改</a>   <a href="#">删除</a>

20 [<](#) [<<](#) 第 1 共 1 页 [>>](#) [>](#) [刷新](#)
显示 1 到 14, 共 14 记录

功能解释:添加删除修改注册分机和密码。出局显示号码是和分机绑定的呼出外显号码,但前提是中继管理不能设置外显号码,这里可以单个添加和批量添加。

### 单个添加

公司名称:

分机号码:

分机密码:

出局显示号码:

录音功能: 开启  关闭

绑定IP:



**批量添加**

公司名称: 请选择

分机号码开始:

分机号码结束:

分机策略: 指定密码

分机密码:

出局显示号码:

录音功能: 开启  关闭

绑定IP:

确认 取消

分机和密码可以给软件电话、IP 话机、模拟网关、PBX 等注册使用,注册端口是:5084



Enable this SIP account

**User Details**

Display Name: 8000

User name: 8000

Password: \*\*\*\*\*

Authorization user name: 8000

Domain: 192.168.1.100:5084

**Domain Proxy**

Register with domain

Use as Outbound Proxy

Manual Override Host:

**SIP Listen Port**

Manual override: 6920

Clear

Apply Revert OK Cancel

## b. 静态队列

快捷搜索:

	公司名称	队列名称	队列号码	队列策略	队列坐席
1	公司a	9003	9003	随机轮选方式	8009,8008,8000,8010,8011,8012,8013
2	公司a	9004	9004	随机轮选方式	8009,8008,8000,8010,8011,8012,8013

20 | 第 1 共 1 页 | 显示 1 到 2, 共 2 记录

功能解释: 静态队列里可以设置多个分机, 系统呼入可以指向队列。例如: 队列里只有两个分机在线, 同时有 5 个客户呼入到这个队列。有 2 个客户会立即接通到分机上, 另外三个会在听音乐排队, 直到有空闲分机才能连接上。

队列修改
9004 <9004>

当前队列是: 9003

公司名称: 公司a

队列名称:  \*

队列号码:  \*

进入队列的提示音:

队列背景音乐:  先听  秒后再呼坐席

队列策略:  \*

最大呼叫数量:  \*

最大等待时长:  \*

坐席震铃时长:  \*

坐席重试秒数:  \*

坐席接听提示音:

挂机后等待:  \*

等待进入IVR:

等待多少秒进入IVR:

溢出处理:

溢出处理参数:

坐席号码:

进入队列的提示单: 进入队列的时候先播放这个录音再到座席, 这里的录音在”提示语音”上传.

队列背景音乐: 进入队列的时候一边播放语音一边呼到座席, 又可以先播放几多秒后再呼到座席, 这里的语音在队列背景音上传.

队列策略: 随机轮选、全部响铃、最久未呼叫的座席、最小呼叫的座席、随机方式、排队式震铃.

最大呼叫数量: 当前队列支持多少电话进入。0 是无限制。

最大等待时长: 每个呼叫进来队列后, 若无人接听后, 听音乐等待, 最大最多少分钟。

坐席震铃时长: 每次呼分机最长多少秒。

坐席重试秒数: 队列呼通上一个座席后, 无接通, 等多少秒再呼下一个座席。

坐席接听提示音: 队列呼通座席后, 座席接起会听到一段提示音。

挂机后等待：座席接听完后，等多少秒，队列再呼进来。

等待进入 IVR：选择语音导航。

等待多少秒进入 IVR：在队列里，等待多少秒后播放语音导航。

溢出处理：选择相关应用

溢出处理参数：选择相关应用参数，当队列设置了最大呼叫超出时候或在队列里座席先挂断后，呼叫会转到此应用。

坐席号码：相关分机从左移到右边。

### c. 语音导航

The screenshot displays the TPeCall management interface for IVR configuration. At the top, there is a navigation bar with icons for various functions like '拨打电话', '弹屏界面', '通话记录', '知识库', '分机示忙', '通话保持', '通话转移', '服务质检', and '退出系统'. The user is logged in as 'admin' for extension '8000'. The left sidebar shows a menu with 'PBX设置' selected, containing sub-items like '分机管理', '静态队列', '语音导航', '中继管理', '时间条件', '呼入管理', '呼出管理', '提示语音', '队列背景音', '电话会议', and '更新配置'. The main content area, titled '语音导航', features a search bar and a table with the following data:

	公司名称	IVR名称	IVR号码	IVR语音	IVR语音播放
1	公司a	2000	2000	enkeytovoicemail.wav	

At the bottom of the table, there is a pagination control showing '第 1 共 1 页' and '显示 1 到 1, 共 1 记录'.

IVR修改

当前IVR是: 2000

公司名称: 公司a

IVR名称:

IVR号码:

IVR语音:

重复次数:

超时时长:

直拨分机号码:

序	按键	功能	功能参数	操作
1	<input type="text" value="1"/>	队列设置 ▼	9004 ▼	<a href="#">删除</a>
2	<input type="text" value="2"/>	队列设置 ▼	9003 ▼	<a href="#">删除</a>
3	<input type="text" value="3"/>	队列设置 ▼	9004 ▼	<a href="#">删除</a>
4	<input type="text" value="4"/>	语音导航 ▼	2000 ▼	<a href="#">删除</a>

IVR 语音:呼入语音导航后播放提示音。

重复次数:语音播放次数。

超时时长:播放完第一次后等多少秒后再播放第二次。

直拨分机号码:打开后,播放语音时可以直接拨分机号码。

按键:设置按键指向不同的应用和参数。

#### d. 中继管理

**菜单导航**

- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 分机管理
- 静态队列
- 语音导航
- 中继管理
- 时间条件
- 呼入管理
- 呼出管理
- 提示语音
- 队列背景音
- 电话会议
- 更新配置

- 知识库
- 系统维护
- 使用帮助

### 中继管理

快速搜索:  [查询](#)

[+ 添加](#)
[✎ 修改](#)
[🗑 删除](#)

	<input type="checkbox"/>	公司名称	中继名称	中继IP	注册帐号	注册密码	中继端口	DTMF模	中继编码	显示号码	最大并发	中继类型	注册状
1	<input type="checkbox"/>	公司a	tovos	116.31.71.100			5060	rfc2833	g729&alaw&ulaw		100	对接	
2	<input type="checkbox"/>	公司a	test	192.168.1.100			5060	rfc2833	g729&alaw&ulaw		100	对接	

20
⏪
⏩
第 1 共 1 页
🔄
显示 1 到 2, 共 2 记录

功能解释：添加中继，可以注册和对接。

e. 时间条件

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置

分机管理

静态队列

语音导航

中继管理

时间条件

呼入管理

呼出管理

提示语音

队列背景音

电话会议

**时间条件**

快速搜索:  [查询](#)

[+ 添加](#)
[✎ 修改](#)
[🗑 删除](#)

ID	公司名称	时间名称	范围内应用	范围内动作	范围外应用	范围外动作
1	公司a	time1	语音导航	2000	分机	8015

20 | << 第 1 共 1 页 >> | [刷新](#) | 显示 1 到 1, 共 1 记录

**时间组修改**

当前时间组是: time1

公司名称: 公司a

时间组名称:

开始时间:  :

结束时间:  :

开始星期:

结束星期:

月开始:

月结束:

日开始:

日结束:

时间内执行:

时间内执行参数:

时间外执行:

时间外执行参数:

功能解释: 添加时间范围内执行应用和参数, 时间范围外执行应用和参数.

## f. 呼入管理

快捷搜索:

	公司名称	DID名称	主叫	被叫	应用功能	功能参数
1	公司a	4444		4444	静态队列	9003
2	公司a	5555		5555	语音导航	2000

20 | 第 1 共 1 页 | 显示 1 到 2, 共 2 记录

功能解释:呼入按主叫或被叫。指向不同的应用。

## g. 呼出管理

**菜单导航**

- 话务管理
- 话务报表
- 客户管理
- 外呼任务
- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置

分机管理

静态队列

语音导航

中继管理

时间条件

呼入管理

呼出管理

提示语音

队列背景音

电话会议

**呼出管理**

快速搜索:  [查询](#)

[+ 添加](#)
[✎ 修改](#)
[🗑 删除](#)

	公司名称	拨打名称	追加前缀	删除前缀	拨打号码	绑定主叫	路由1	路由2	路由3	优先顺序
1	公司a	outcall			X.		test			↓
2	公司a	outcall2			X.	8001	test			↑ ↓
3	公司a	outcall3	123	9	X.	8001	test			↑ ↓
4	公司a	outcall4			X.	8002	test			↑

20 | << | 第 1 共 1 页 | >> | [刷新](#)

显示 1 到 4, 共 4 记录

功能解释: 选择中继呼出, 按从上到下顺序。

h. 提示语音、队列背景音

55

**TPeCall** ☎ 拨打电话 🖥 弹屏界面 📄 通话记录 📖 知识库 😴 分机示忙 🗨 通话保持  
🎵 通话转移 👤 服务质检 🚪 退出系统

尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

**菜单导航**

- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置**
  - 分机管理
  - 静态队列
  - 语音导航
  - 中继管理
  - 时间条件
  - 呼入管理
  - 呼出管理
  - 提示语音**
  - 队列背景音
  - 电话会议
  - 更新配置
- 知识库
- 系统维护

**提示语音**

快速搜索:  🔍 查询

➕ 上传录音 🗑 删除录音

<input type="checkbox"/>	公司名称	提示音名称	提示音简述	提示音播放
<input type="checkbox"/>	公司a	enkeytovoiceemail.wav	ivr888	

20 ⏪ ⏩ 第 1 共 1 页 🔄 显示 1 到 1, 共 1 记录

**上传录音** ✕

**注: 请上传 .wav 格式文件, 请用英文字母做文件名, 制作语音文件的时候, 请用 PCM, 16 位, 8000HZ, 单声道格式!**

公司名称:

提示音简述:

选择文件:

➕ 确认 ✕ 取消

注意: 系统要求 扩展名 .wav, pcm, 16 位, 8000HZ, 单声道格式.

### i. 电话会议

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
📞 通话保持

🎵 通话转移
👤 服务质检
🚪 退出系统

📍 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

---

**菜单导航**

- 公告管理
- 数据配置
- 权限管理
- PBX设置
- 分机管理
- 静态队列
- 语音导航
- 中继管理
- 时间条件
- 呼入管理
- 呼出管理
- 提示语音
- 队列背景音
- 电话会议
- 更新配置
- 知识库
- 系统维护

**电话会议**

快速搜索:  🔍 查询

➕ 添加
🗑 删除
📄 会议详情

		公司名称	创建时间	会议室号码	密码	会议描述	录音 操作
1	<input type="checkbox"/>	公司a	2018-09-09 16:46:	5001	123	早会	关闭   <a href="#">开启</a>
2	<input type="checkbox"/>	公司a	2018-09-09 16:46:	5002			关闭   <a href="#">开启</a>

20 ▾
⏪ ⏩
第 1 共 1 页
🔄
显示 1 到 2, 共 2 记录

功能解释: 会议室, 可以多个人在里面开会。类似三方通话。

### j. 更新配置



功能解释:PBX 设置下所有修改设置后都要在这里按更新配置。

## 9. 知识库

菜单导航 <<

- ☎ 话务管理 >>
- 📄 话务报表 >>
- 👤 客户管理 >>
- 📞 外呼任务 >>
- 📄 公告管理 >>
- 🔧 数据配置 >>
- 🔧 权限管理 >>
- ⚙️ PBX设置 >>
- 📖 知识库 >>**
- 📖 知识库
- 🔧 系统维护 >>
- 📖 使用帮助 >>

### 知识库

快速搜索:  🔍 查询

➕ 添加    ✎ 编辑    🗑 删除    🔍 查看

	添加时间	主题	作者	查看
1	2018-09-09 16:56:05	我在测试	8000 (admin)	<a href="#">查看</a>   <a href="#">弹出查看</a>

20 ▾    ⏪ ⏩    第 1 共 1 页    ⏪ ⏩    🔄    显示 1 到 1, 共 1 记录

### 查看

我在测试

添加时间: 2018-09-09 16:56:05    作者: 8000

按通电话后, 需要有礼貌通话, 需要诚心和客户交流。

## 10. 系统维护

## a. 系统状态

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
🔒 通话保持

💡  
 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

**菜单导航** <<

- ☎ 话务管理 >>
- 📄 话务报表 >>
- 👤 客户管理 >>
- 📞 外呼任务 >>
- 📢 公告管理 >>
- 🔧 数据配置 >>
- 🔑 权限管理 >>
- ⚙️ PBX设置 >>
- 📖 知识库 >>
- 🔧 系统维护 >>
- 📖 使用帮助 >>

系统状态

**主要信息**

安装系统: 🍌 CentOS release 6.5 (Final)  
 内核版本: 2.6.32-696.13.2.el6.x86\_64  
 系统时间: 2018-09-09 17:05:18  
 运行时间: 0天12时35分5秒  
 系统启动时间: 2018-09-09 04:30:00  
 登陆人数: 0  
 系统负载: 0.00 0.00 0.00  
 系统语言编码: "en\_US.UTF-8"  
 CPU核数量: 1  
 CPU信息: Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2680 v3 @ 2.50GHz  
 内存信息: Total:1922128 kB ,Used:329568 kB ,Free:1592560 kB ,Buffers:35576 kB  
 PBX状态: ●  
 数据库状态: ●  
 授权信息: tp20b\_ [REDACTED]\_2016-07-05 07:55:27\_ [REDACTED] 046  
 授权坐席数: 50 个  
 网卡eth0: TX: 0.00 KB/s RX: 0.00 KB/s  
 网卡eth1: TX: 2.43 KB/s RX: 37.48 KB/s

**硬盘信息**

系统分区	分区类型	分区容量	已使用	未使用	使用率%	分区目录
/dev/vda1	ext4	40G	6.2G	32G		/
tmpfs	tmpfs	939M	0	939M		/dev/shm

功能解释: 显示当前系统相关硬件和软件信息.

## b. 系统维护

The screenshot shows the TPeCall system maintenance interface. At the top left is the TPeCall logo. To its right is a navigation bar with icons for: 拨打电话, 弹屏界面, 通话记录, 知识库, 分机示忙, 通话保持, 通话转移, 服务质检, and 退出系统. On the top right, it says '尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)'. The left sidebar has a '菜单导航' section with a list of menu items: 话务管理, 话务报表, 客户管理, 外呼任务, 公告管理, 数据配置, 权限管理, PBX设置, 知识库, 系统维护 (highlighted), and 使用帮助. The main content area is titled '系统维护' and contains five buttons: 系统重启, 系统关机, 修复数据表, 重新授权, and 备份数据.

功能解释:系统重启、系统关机、修复数据库、重新授权、备份数据.

### c. 密码修改

TPeCall

拨打电话 弹屏界面 通话记录 知识库 分机示忙 通话保持  
通话转移 服务质检 退出系统

尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

菜单导航 <<

- 话务管理 >>
- 话务报表 >>
- 客户管理 >>
- 外呼任务 >>
- 公告管理 >>
- 数据配置 >>
- 权限管理 >>
- PBX设置 >>
- 知识库 >>
- 系统维护 >>
- 使用帮助 >>

系统状态

系统维护

密码修改

### 密码修改

旧密码:

新密码:

确认新密码:

提交

功能解释：修改密码。

## 11. 使用帮助

TPeCall

☎ 拨打电话
🖥 弹屏界面
📄 通话记录
📖 知识库
😴 分机示忙
🗨 通话保持

🎵 通话转移
👤 服务质检
🚪 退出系统

💡 尊敬的: admin , 分机:8000 (admin)

**菜单导航** <<

- ☎ 话务管理 >>
- 📊 话务报表 >>
- 👤 客户管理 >>
- 📄 外呼任务 >>
- 📄 公告管理 >>
- ⚙ 数据配置 >>
- 🔑 权限管理 >>
- 🔧 PBX设置 >>
- 📖 知识库 >>
- 🔧 系统维护 >>
- 📖 使用帮助 >>

使用帮助

**使用帮助**

呼叫中心教程: [下载](#)

EyeBeam软件电话: [下载](#)

X-lite软件电话: [下载](#)

Navicat\_for\_MySQL工具: [下载](#)

谷歌浏览器软件: [下载](#)

Putty工具: [下载](#)

Winscp工具: [下载](#)

WavePad工具: [下载](#)

功能解释：下载相关教程和工具软件。

## 四、热键功能

- \*80            示闲
- \*81            示忙
- \*82            查最后呼入的主叫
- \*83            通话中按\*83 标记对方主叫
- \*71 至\*75    通话中按\*7x 按自定义类型标记对方主叫
- \*840           转移功能开启
- \*841           无条件转移设置号码, \*841+号码
- \*842           遇忙转移设置号码, \*842+号码
- \*850           转移功能关闭
- \*851           无条件转移号码清除

- 
- \*852 遇忙转移号码清除
  - \*86 查最后第一条标记主叫号码
  - \*87 查最后第二条标记主叫号码
  - \*88 查最后第三条标记主叫号码
  - \*9 点击任务
  - \*0 点击作务
  - \*99 查当前进行中的点击任务

## 五、快速设置指南

- a. 权限管理-公司设置 (添加公司)
- b. 权限管理-部门管理 (添加部门)
- c. PBX 设置-分机管理 (添加分机)
- d. PBX 设置-静态队列 (添加队列)
- e. PBX 设置-提示语音 (添加提示音)
- f. PBX 设置-语音导航 (添加导航)
- g. PBX 设置-中继管理 (添加中继)
- h. PBX 设置-呼入管理 (添加呼入)
- i. PBX 设置-呼出管理 (添加呼出)
- j. PBX 设置-更新配置 (更新配置)
- k. 权限管理-用户管理 (添加用户)
- l. 外呼任务-任务模板 (添加模板)
- m. 外呼任务-任务列表 (添加任务)
- n. 上面可以外呼任务了, 可以设置其它设置了。