



# "CACEN" IPPBX1.0用户手册



## 关于本文档

本文档主要描述 "CACEN" IPPBX1.0 产品的功能特性、配置及维护操作方法。

## 适用对象

本手册适合下列人员阅读:

- 安装维护工程师
- 技术支持工程师
- 相关技术和市场人员

## 修正记录

文档名称	"CACEN" IPPBX1.0用户手册
文档版本	v1.0
软件版本	v1.0
日期	2020.02
作者	liyangc



## 目录

"C	ACEN" IPPBX1.0用户手册	1
1 产	<sup>-</sup> 品介绍	5
	1.1 概述	. 5
2	<u>系统配置</u>	6
	2.1 登录	6
	2.2 Web 界面结构和配置向导	8
3	功能说明	9
	3.1分机管理	9
	3.1.1 新增分机号	9
	3.1.2 修改分机号	9
	3.1.3 删除分机号	10
	3.2呼出组管理	10
	3.2.1 新增呼出组	11
	3.2.2 修改呼出组	11
	3.2.3 删除呼出组	11
	3.2.4 查看分机列表	11
	3.3 呼入组管理	12
	3.3.1 新增呼入组	12
	3.3.2 修改呼入组	14
	3.3.3 删除呼入组	14
	3.3.4 查看分机列表	14
	3.4 线路管理	14
	3.4.1 新增线路	14
	3.4.2 修改线路	15
	3.4.3 删除线路	15
	3.5 线路组管理	15
	3.5.1 新增线路组	16
	3.5.2 修改线路组	16
	3.5.3 删除线路组	16
	3.6 录音管理	16
	3.6.1 上传录音文件	17
	3.6.2 播放录音文件	17
	3.6.3 删除录音文件	17
	3.7 路由管理	17
	3.7.1 新增路由	18
	3.7.2 修改路由	18
	3.7.3 删除路由	18
	3.8 语音导航	18
	381 新增语音导航	19
	3.8.2 修改语音导航	19
	3.8.3 删除语音导航	19
	3.8.4 排班管理	10
	3.8.5	20
	30.5.5 mult少称 ····································	20 91
	3.7 小师》 9. · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	21 91
	9.10 <sup>-</sup> 二一十百年 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	41 99
	9.11 <u>切内似欧河</u> 4	44 22
	<ul><li>0.12 以町大空 ····································</li></ul>	44 20
	∂.1∂ 坈╽収衣	22



#### IPPBX1.0用户手册

3.13.1 通话记录	22
3.13.2 状态统计	22
3.14 并发授权	22



# **1** 产品介绍

## 1.1 概述

"CACEN" IPPBX是嘉舜通讯结合十余年行业经验,针对呼叫中心业务需求而设计出的用户交换 机。基于可维护、可管理、可运营的设计理念,它具备高并发、高稳定、可扩展等特点,采用 FreeSWITCH作为交换引擎,PBX是现代办公常用的电话通讯管理手段的一种,使电话管理者可集团性 管理外线来电与内线呼出。为用户提供构造灵活高效的面向未来的呼叫中心系统。

"CACEN" IPPBX系统位于用户办公自动化的中间层,主要完成对语音信号和企业办公的衔接和 强化。一方面,完成底层PSTN(Public Switched Telephone Network,公用交换电话网)侧的 No.7 信令/PRI 与 IP 网侧的分组信令的转换功能,承载着IP 分组交换与电路域的语音汇接任务; 另一方面,使电话管理者可集团性管理外线来电与内线呼出。



典型的应用场景如下图所示:

#### 图 1-1-1 应用拓扑



## 2 系统配置

## 2.1 登录

在网页浏览器中输入设备的默认IP 地址 192.168.1.99.2020。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 root,密码是 123456。



图 2-1-1 登录页

四 17:31 🗋 🐠 😃 2 网络 \_ × < 1 ÷ 》 有线 ö □ 有线 。已连接 - 100 Mb/秒 ☑ 网络代理 日 有线 ⊮地址 192.168.1.99 关闭 硬件地址 30:0E:D5:19:5A:AB 默认路由 192.168.1.1 🛔 root % 4 Ċ + -添加配置(A) ۵

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:



	3)	有线		
详细信息 安全性 认证	IPv4 地址(A)		<b>开</b> : 手动	•
IPv4 IPv6 重置	地址 1 网络掩码 2 网关 1	92,168,1,99 55.255.255.0 92.168.1.1		
	DNS		自动 开口	+
	服务器			

图 2-1-2 修改IP地址



## 2.2 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是个人信息,3是快捷操作,4是个性化



图 2-2-1 系统首页页面

配置IPPBX的基本流程如下图所示:



图 2-2-2 配置流程及扩展模块



## 3 功能说明

## 3.1分机管理

通过菜单树"分机管理"进入系统分机列表页面。

理							+0.00	
理	十新增分机制						復至.	輸入关键词,回车查询
	分机号	密码	呼出组	呼入组	转吁号码	创建时间	更新时间	操作
Ŧ						2017-10-16 09:26:20	2020-01-31 15:32:34	删除
		10000	1.000			2017-10-16 10:15:13	2020-01-21 09:5 <mark>4</mark> :16	删除
		1000				2018-07-13 10:31:30	2020-01-17 15:29:55	删除
				1000		2020-01-17 11:08:55	2020-01-17 11:10:02	删除
		1	2			2017-10-16 09:26:21	2020-01-10 10:38:07	删除
			1			2017-10-16 09:26:20	2020-01-09 17:27:13	删除
				1.11		2019-09-30 14:30:30	2020-01-09 17:25:53	删除
						2019-12-18 15:48:25	2020-01-03 09:34:45	删除
			· · · ·			2017-10-16 10:15:13	2020-01-02 16:24:37	删除
			C	100.0		2018-07-11 11:46:16	2020-01-02 11:10:53	删除

### 3.1.1 新增分机号

用户初次使用系统时,通过点击新增分机号,根据企业坐席人数来新增分机。

分机号范围:	建议4位数字 ~ 建议4	位数字
分机密码:	请输入6位数字密码	
呼入组:	默认不生成	
呼出组:	默认不生成	

添加完成后,新增分机号操作框自动关闭,新增的分机号将体现在列表内。 说明:

1、分机号重复会自动跳过;

2、分机密码不填时,系统默认为111111;

3、呼入组和呼出组选择后,系统会以选中项作为模板,在当前每次生成分机 号之后生成对应的呼入组和呼出组。

#### 3.1.2 修改分机号

需要修改分机号密码和转接号码时,点击分机列表页的分机号即可进入修改界面



编辑1008		×
分机号:	1008	
密码:		ok
转接号码:		

填好之后单击所在项后面的"ok",即保存修改。

说明:

1、转接号码可用于语音导航转分机,分机示忙时转接,还可用于分机超时 未接是转接。

#### 3.1.3 删除分机号

需要删除分机号时,点击分机列表对应分机后的"删除"按钮,在弹窗继续确认后即可完成删除。

消息	×
2	是否确认删除该分机号?
	确定 取消

#### 3.2呼出组管理

同一个呼出组下的分机拨打电话时使用一个线路组。

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呼出组,一个北京呼出组,一个上海呼出组。

通过菜单树"呼出组管理"进入系统呼出组列表页面。分机号需提前加入到添加到呼出组 才能外呼。一个分机只允许加入到一个呼出组。

			C) roc
★ 首页			
<b>合</b> 分机管理			
く 「「出版管理			
と 呼入組管理	+ 新建		<b>搜索</b> : 输入关键词,回车查询
よ 残路管理	组名	挂机按键	操作
<b>莽 线路组管理</b>	1.00	-	分机列表 删除
• 录音管理	- manager a	and the second sec	分机列表 删除
當 路由管理	100		分机列表 删除
9 语言导航		1.0	分机列表 翻除
系统参数	1 months	-	分机列表 翻除
第名单管理	and the second se	A	分机列表 删除
。 访问权限列表	1.00		分机列表 删除
- 1			分机列表 图除
<ul> <li>6:148事</li> </ul>	1 C		分机列表 删除
<ul> <li>1111116月7(由年))</li> </ul>	and the second sec	1 C	分机列表 删除
	第1至11 并11 道	10	



3.2.1 新增呼出组

新增分机组		×
组名:	必填项	
简称:	必值,建议组名首字母大写	
挂机按键:	否	
		取消 确定

#### 说明:

1、挂机按键处有三个选项分别是否、采集坐席按键、采集对方按键。采集 坐席按键:外呼时坐席跟客户沟通完成后,需通过话机按键记录沟通结果(行销结 果),采集对方按键:外呼时坐席跟客户沟通完成后,需通过客户按键采集满意度 评价;

2、选择采集坐席按键或者采集对方按键后,页面会增加如下几个选项,不 选系统均有默认值。 新增分机组 ×

挂机按键:	采集对方按键	
开始按键提示音:	系统默认提示音	
结束按键提示音:	系统默认提示音	
播放次数:	3	

#### 3.2.2 修改呼出组

需要修改呼出组时,点击列表页的组名进入修改界面

#### 3.2.3 删除呼出组

需要删除呼出组时,点击列表页对应呼出组后的"删除"按钮,在弹窗继续确认后 完成删除。

#### 3.2.4 查看分机列表

需要查看或者管理呼出组内的分机时,点击列表页的"分机列表"按钮进入该组下 分机的列表页面,可以进行添加、移除操作。



#### IPPBX1.0用户手册

+ 添加到呼出	组(嘉舜通讯)					搜索:	輸入关键词,回车查询
分机号	密码	呼出組	呼入組	转呼号码	创建时间	更新时间	操作
	<b>1</b> -194	嘉舜通讯			2017-10-16 09:26:20	2020-01-31 15:32:34	移除
		嘉舜通讯	100		2017-10-16 10:15:13	2020-01-21 09:54:16	移除
		嘉舜通讯	3. 式		2020-01-17 11:08:55	2020-01-17 11:10:02	移除
	1	嘉舜通讯	原局		2017-10-16 09:26:21	2020-01-10 10:38:07	移除
	3	嘉舜通讯	ę		2017-10-16 09:26:20	2020-01-09 17:27:13	移除
	100	嘉舜通讯			2017-10-16 10:15:13	2020-01-02 16:24:37	移除
		嘉舜通讯			2018-07-11 11:46:16	2020-01-02 11:10:53	移除
		嘉舜通讯			2017-10-16 09:26:20	2019-12-08 22:46:39	移除
	1	嘉舜通讯			2018-07-11 11:46:16	2019-11-26 09:57:49	移除
	1.	嘉舜通讯			2019-10-29 13:08:51	2019-10-29 13:09:07	移除

第1至37,共37项

## 3.3 呼入组管理

同一个呼入组内的分机接听同一类别的来电。

如某系统作为客服中心使用时,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,那么可以为他们建立两个呼入组,一个投诉组,一个咨询组。

通过菜单树"呼入组管理"进入系统呼入组列表页面。分机号需提前加入到添加到呼入 组才能被呼入,一个分机可以允许加入到多个呼入组。

十新增呼入	组						搜索	輸入关键词,回车查询
队列号	名称	等待音	队列超时时间(s)	分机超时时间(s)	队列超时处理	转坐席规则	创建时间	操作
		致爱丽丝.mp3	30	5	(按 1)继续等待	轮询	2020-01-09 17:	04:03 分机列表
		致爱丽丝.mp3	60	10	直接挂机	轮询	2019-12-12 22:	58:01 分机列表
	100	致爱丽丝.mp3	30	20	直接挂机	轮询	2019-12-31 10:	15:53 分机列表
	100	致爱丽丝.mp3	30	20	直接挂机	轮询	2019-12-31 10:	17:07 分机列表
	100	致爱丽丝.mp3	30	20	直接挂机	轮询	2019-12-31 10:	15:36 分机列表
	Ţ	致爱丽丝.mp3	30	5	直接挂机	轮询	2020-02-04 19:	20:28 分机列表
	λ	致爱丽丝.mp3	30	5	直接挂机	轮询	2020-01-21 14:	42:42 分机列表
		致爱丽丝.mp3	30	5	直接挂机	轮询	2020-01-17 11:	18:10 分机列表

## 3.3.1 新增呼入组

点击"新增呼入组",出现如下操作框:



说明:

1、名称和等待音必填;

2、等待音: 客户来电分配到队列的时候,听到的录音文件。

3、手动接听:不选中表示,来电到队列之后,自动寻找该队列中的空闲坐 席振铃。选中表示,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;

4、隐藏来电号码:在话机上是否隐藏对方的电话号码;

5、遇忙转手机:呼入转指定工号时,若工号非示闲状态是否转分机号配置的转接号码;

6、接通时:

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,选中后需选择接通录音。

7、挂机按键:选择采集坐席按键或者采集对方按键后,页面会增加如下几 个选项,不选系统均有默认值。

否: 无处理;

采集坐席按键:外呼时坐席跟客户沟通完成后,需通过话机按键记 录沟通结果(行销结果),

采集对方按键:外呼时坐席跟客户沟通完成后,需通过客户按键采 集满意度评价;

8、超时时间:在呼入组内无空闲坐席的情况下,来电在组内等待的最长时间,单位(秒);

9、超时处理:

直接挂机:超时之后挂断

继续等待:超时之后语音提示按键继续等待



语音信箱: 超时之后转语音留言

10、坐席超时:来电分配到坐席后,等待的最长时间;

11、超时转手机:来电分配到坐席,等待超出最长时间后是否转分机设置的转接号码;

12、转坐席规则:来电进入队列后用何种规则转入分机

轮询:按坐席优先级和等待时长依次轮询;

记忆:转入来电号码最后一次通话的分机。若之前无来电则按轮询规则。

#### 3.3.2 修改呼入组

需要修改呼入组时,点击列表页的组名进入修改界面

3.3.3 删除呼入组

需要删除呼入组时,点击列表页对应呼入组后的"删除"按钮,在弹窗继续确认后 完成删除。

#### 3.3.4 查看分机列表

需要查看或者管理呼入组内的分机时,点击列表页的"分机列表"按钮进入该组下 分机的列表页面,可以进行添加、移除操作。

+添加到呼入组(测试)				搜索: 輸入	、关键词,回车查询
分机号	密码	转呼号码	优先级	操作	
			0	移除	
<sup>第1至1,共1项</sup> <b>说明:</b>					

1、优先级仅代表当前呼入组,最小为0,默认为0。数值越大优先级越高。

#### 3.4 线路管理

通过菜单树"线路管理"进入系统线路管理列表页面。

页 线路管理	C ×								
十新增线路								<b>搜索</b> : 輸入 3	键词,回车查询
名称	线路类型	注册(对接)地址 加前缀	本地区号	每日限次	今日次数	每小时限次	当前小时次数	创建时间	操作
130	IP对接		-	10000	0	10000	0	2019-08-01	删除
7	SIP注册		023	10000	0	10000	0	2019-10-28	删除
1 5	SIP注册	·		10000	0	10000	0	2019-10-28	删除
	SIP注册		14	10000	0	10000	0	2019-10-28	删除
6 I	SIP注册			10000	0	10000	0	2019-10-28	删除
6 3	SIP注册	12 53	-	10000	0	10000	0	2019-10-28	删除
2	SIP注册		-	10000	0	10000	0	2019-10-28	删除
	SIP注册			10000	0	10000	0	2019-10-28	删除
(d) (	SIP注册		-	10000	0	10000	0	2019-10-28	删除
8. ~	IP注册	<b>~</b>		10000	0	10000	0	2018-08-15	劃除

第1至49,共49项

#### 3.4.1 新增线路

点击"新增线路",出现如下选项,



十新增线路	
IP对接	
SIP注册	5
向内注册	P
60010407	01

## 3. 4. 1. 1

f 増线路		×
名称:	必填项	
对接地址:	必填项	
密码:		
加前缀:	如:0	
指定主叫:	外野时使用指定野出主叫号码	
代理地址:		
异地加零:		
DID :	每行一个	

#### 说明:

- 1、名称和对接地址必填;
- 2、加前缀:外呼时自动加在被叫号码前面送给线路方;
- 3、指定主叫:外呼时使用指定主叫送给线路方;
- 4、代理地址:某些IMS线路指定的地址;
- 5、异地加零:外呼时对异地号码自动加零,选中后需提供本地区号;
- 6、DID: 指定呼入时传过来的被叫号码。

#### 3.4.1.2 SIP注册

同上

3.4.1.3 向内注册

名称:	100000	
密码:	111111	
加前缀:	如: □	
指定主叫:	外町时使用指定呼出主叫号码	
异地加零:		
DID :	每行一个	

说明:

- 1、会同时生成一个分机,供外部网关设备注册到本地服务器;
- 2、名称系统自动生成。

#### 3.4.2 修改线路

需要修改线路时,点击列表页的线路名称进入修改界面

#### 3.4.3 删除线路

需要删除线路时,点击列表页对应线路后的"删除"按钮,在弹窗继续确认后完成 删除。

#### 3.5 线路组管理

通过菜单树"线路组管理"进入系统线路组管理列表页面。



+新増組					搜索: 输入关键词,回车查询
名称	描述	使用策略	创建时间	更新时间	操作
	F	轮询分配	2020-01-21 14:44:13	2020-01-21 14:44:50	删除
	* <b></b> ×	轮询分配	2019-09-05 15:46:24	2020-01-20 10:52:04	删除
	ŧ	轮询分配	2019-09-16 17:08:50	2020-01-20 10:46:49	删除
		轮询分配	2019-11-30 16:12:46	2020-01-08 15:42:04	删除
		轮询分配	2018-02-23 10:08:11		删除
		轮询分配	2018-02-23 10:08:30		删除
		轮询分配	2018-02-23 10:08:54		删除
	a second	轮询分配	2018-02-23 10:09:10		删除
	a succession of the second sec	轮询分配	2018-02-23 10:09:27		删除
	R.	轮询分配	2018-02-23 10:10:25		删除

第1至25,共25项

#### 3.5.1 新增线路组

点击"新增组",出现如下操作框:

线路组名称:	纯英文或者数字,{	) STX : D数		
描述(选埴) :	请输入		li	
使用策略 :	轮询分配			
选择线路:	请选择			
线路名称	线路类型	优先级	并发数	操作

说明:

- 1、 使用策略: 外呼是在组内选择线路的策略
  - a) 轮询分配: 依次使用线路组内的线路, 跟并发和优先级无关;
  - b) 按比例分配:按并发量比例使用线路,跟优先级无关;
  - c) 按权重分配:优先使用优先级高的线路,超过并发后使用下一条线路。
- 2、 线路较多时,可在选择线路的框内输入线路号搜索。

#### 3.5.2 修改线路组

需要修改线路组时,点击列表页的线路组名称进入修改界面

3.5.3 删除线路组

需要删除线路组时,点击列表页对应线路组后的"删除"按钮,在弹窗继续确认后 完成删除。

#### 3.6 录音管理

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。 支持.mp3和.wav两种格式的音频文件。

通过菜单树"录音管理"进入系统录音管理列表页面。



土上传录音			搜索:	输入关键词,回车查询
名称	上传时间	操作		
继续等待.mp3	2020-02-03 15:24:39	删除		
敗愛丽丝.mp3	2019-12-31 10:45:17	删除		
欢迎致电嘉舞通讯.mp3	2019-12-31 10:34:24	删除		

## 3.6.1 上传录音文件

专首频					>
音频文件:	二上传文件				
	请先输入音频名称, 格式,最大不得超过5	5择文件后将立即上传,看 M	情频文件仅支持mp3、wa	av	

点击"选择文件",选中需要上传的音频文件,点击确定即可完成上传。

#### 3.6.2 播放录音文件

需要播放录音文件时,点击列表页的名称后在页面下方出现播放条,可播放和下载。

名称	上传时间	操作	
继续等待.mp3	2020-02-03 15:24:39	删除	
致爱丽丝.mp3	2019-12-31 10:45:17	删除	
欢迎致电嘉舜通讯.mp3	2019-12-31 10:34:24	删除	

#### 3.6.3 删除录音文件

需要删除录音文件时,点击列表页对应录音文件后的"删除"按钮,在弹窗继续确 认后完成删除。

## 3.7 路由管理

路由把呼出组和线路组绑定,通过菜单树"线路组管理"进入系统线路组管理列表页面。

十新増路由							搜索:	输入关键词,回车查询
3称	字冠	长度	呼出组	线路组	区号	减前援位数	更新时间	操作
1	1	11	嘉舜遥讯				2020-01-02 17:23	25 删除
a let 1	1	11					2019-03-13 15:01	:51 删除
	0	0		U			2019-03-13 15:01	:40 删除
Z	X 1	0	呼叫中心	100 C			2018-12-19 17:06	(41 删除
	1	11		100			2018-10-11 12:06	40 删除
	1	11		>			2018-08-31 16:19	(41 删除
٤ e	wa 1	11					2018-07-13 10:51	28 删除
	ga 1	0					2018-06-29 13:35	:49 删除
	ga 0	0		1			2018-06-29 13:35	:39 删除
	1	11					2018-05-07 16:08	:19 删除



3.7.1 新增路由

点击"新增路由",出现如下操作框:

路由名称 \tag		
字冠 🕜		
长度 🛛		
조륙 0		
减前缀位数0		
呼出组 🛛	请选择	$\sim$
线路组 0	请选择	$\sim$

- 说明:
- 字冠:用于匹配路由与被叫号码(如130xxxxxxx,字冠选1; 0130xxxxxxx,字冠选0),用 "\*" 匹配任意前缀;
- 2、长度:用于匹配被叫号码的长度,填'0'匹配任意长度;
- 3、区号:用于匹配跟所填区号同一归属时使用当前路由呼叫;
- 4、减前缀位数:去掉前N位用于匹配路由的前缀。

#### 3.7.2 修改路由

需要修改路由时,点击列表页的路由名称进入修改界面

#### 3.7.3 删除路由

需要删除路由时,点击列表页对应路由后的"删除"按钮,在弹窗继续确认后完成 删除。

## 3.8 语音导航

语音导航是指当有来电到达系统时,对来电进行引导。跟后面讲到的排班计划功能结合使用, 可以配置出灵活多样的语音导航流程。

通过菜单树"语音导航"进入系统语音导航列表页面。

语音导航 😋 🗙				
- 新增流程	班管理			搜索: 输入关键词,回车查询
你	排班计划	区号	DID	操作
	dqjf		The second s	流程步骤 删除
	*			流程步骤 删除
	售前			流程步骤  删除
	*			流程步骤  删除
	*		6.	流程步骤  删除
至5				



#### 3.8.1 新增语音导航

流程名称:	必填项
排班计划:	请选择
조륙 :	如成都028,写入28即可
DID :	

#### 说明:

- 1、排班计划: 匹配流程的时间条件, 可不填, 详细配置见3.8.4;
- 2、区号: 只允许与所填区号归属同一地区的进入流程,可不填;
- 3、DID: 用于匹配被叫号码,可不填。

#### 3.8.2 修改语音导航

需要修改导航流程时,点击列表页的流程名称进入修改界面。

#### 3.8.3 删除语音导航

需要删除导航流程时,点击列表页对应流程后的"删除"按钮,在弹窗继续确认后 完成删除。

#### 3.8.4 排班管理

点击"排班管理",跳转至排班管理页面,在此可对新增排班计划和修改、删除。 页语音导航 × 排班管理 C × 新增排研计划 搜索: 编入关键词,回车查询 时间区间一 时间区间二 时间区间三 时间区间四 周区间 包含法定节假日 自定义休假日期 名称 售前 09:00 ~ 12:00 14:00 ~ 18:00 一,二,三,四,五, 퉀 否 删除 一,二,三,四,五,六,日, 否 否 制除 daif 第1至2,共2项 新增排班计划 × 冊次名称: 上班时间: ■周一 ■周二 ■周三 ◎周四 ◎周五 ◎周六 ◎周日 区间-: 区间二: 区间三: 区间四: 取消 确定 说明: 1、上班时间:对应列表中的周区间; 2、区间: 对应列表上的各个时间区间;

3、排除日期:选择法定节假日之后,该流程自动过滤掉法定节假日。

#### 4、自定义休息日期:过滤掉指定的日期

#### 3.8.5 流程步骤

流程就是按照流程步骤对来电进入流程后的导航步骤,新建流程时会默认生成一个 步骤,默认步骤只能修改不能删除。

在流程步骤操作页面可以选择树形图或者拖拽图对步骤进行编辑。

方式:	树形	•
	树形	
	拖拽	

#### 3.8.5.1 新增步骤

说明以树形图为例,光标移至需添加子步骤的步骤上,点击所在步骤后方的"+" 号图标,如下图:

+172-2-22	+0+TT/	-
団竿力式:	构形	•

新增步骤操作框如下图:

	<b>按键</b>
	<b>小按键</b>
动作	
01>返回上一层	

#### 说明:

1、上级流程:已添加的流程步骤;

d) e) f)

- 2、按键:不按键:直接执行、0-9 \* #:按键执行,同一级按键不能重复;
- 3、动作:进入此步骤后的操作详情;
  - a) 返回上一层:返回上一个流程步骤;
  - b) 重听:再次播放录音;
  - c) 播放录音:播放指定录音文件同时可采集按键存入自定义参数中

ī.

动作	录音文件
03>播放录音	欢迎致电嘉舜通讯.mp3
采集参数类型:	
	自定义参数名称
<b>등呼入组:</b> 转全某呼入组;	
专外线:转至某外线号码;	

转分机:转全呆分机号;



- g) 播放文字:将输入的文字信息转为语音播放,同时可采集按键存入 自定义参数中;
- h) 直接挂机:挂断通话;
- i) 队列优先:优先转入第一个队列,若无空闲坐席再转入下一个队列, 以此类推;
- j) 调第三方接口:调用指定地址,要求按约定格式返回。若需用到此 选项,建议联系开发人员沟通;

**搜索:** 输入关键词,回车音词

- k) 转语音信箱: 将来电转至语音信箱进行留言;
- 1) 转其他流程:转至系统内其他语音导航流程。

## 3.9 系统参数

通过菜单树"系统参数"进入,

配置项	配置值			描述	创建时间	修改时间
send_real_phone_tot			v	转外线时推送真实号码	2019-11-11 15:30:18	2020-01-19 15:12:08
noniAgent				通话监听	2019-11-11 15:30:18	2020-01-19 15:12:08
record_time				开始录音时间	2019-10-31 09:18:27	2020-01-17 17:00:04
dict_for_transfer_phone				分机遍忙或超时转手机用呼出组	2019-01-05 11:55:48	2020-01-08 10:30:47
al_url				AI接口地址	2019-11-01 15:41:03	2020-01-03 11:01:55
postUrl				接口请求路径	2019-12-09 11:55:48	2020-01-03 11:01:33
crypto_ivec				加密向量	2019-11-11 15:30:18	2019-12-25 09:58:14
digits_params	(		)0	按键采集参数	2019-11-11 15:30:18	2019-12-25 09:58:1 <mark>4</mark>
crypto_key		-22		加密key	2019-11-11 15:30:18	2019-12-25 09:58:14
audio path				录音文件路径	2019-12-11 11:55:48	2019-12-12 16:59:21

#### 需要修改导航流程时,点击列表页的参数名称进入修改界面,如下图:

辑 moniAgent			×
moniAgent :	不监听		
	坐席 外线		
说明: 通话出	双方 不监听		
		取消	修改

## 3.10 黑名单管理

通过菜单树"黑名单管理"进入,分呼入、呼出、呼入呼出三种类型,支持单个添加和批 量导入;

十新増(③导入			搜索	输入关键词,回车查询
号码	类别	更新时间	操作	
		没有找到匹配的记录		

単ノ	〉新增:
	1 /4/1 · H •

号码:	必這项	
类别:	呼入黑名单	
		取消

批量导入:需按模板导入



•入黑名单		
选择导入文件:	土上传文件	
	说明:1、呼入黑名单用数字'2'标识,呼出 呼出黑名单用数字'4'标识 2、选择文件后点击上传,文件仅支持xis、 3、 <b>点击下载横板</b>	黑名单用数字 '3 标识,时入 Xlsx格式,最大不得超过5M,
		取消 商会

#### 说明:

1、呼入黑名单用数字 '2' 标识,呼出黑名单用数字 '3' 标识,呼入呼出黑名单 用数字 '4' 标识;

#### 3.11 访问权限列表

#### 3.12 线路类型

#### 3.13 统计报表

通过菜单树"统计报表"进入;

#### 3.13.1 通话记录

此模块可以查询和下载系统所有的来去电。查询条件呼入呼出类型, 主叫号码, 被 叫号码, 统计时间。形成了通话的记录, 系统会自动录音, 点击该条记录的录音播放按钮, 可以通话播放录音文件。

通话记载	<b>秋</b>	态统计								
呼叫类型:	全部	主叫号码:		被叫号码:	0 <del>1</del> 04	时间: 2020-02-	-06 ~ 2020-02-	06 🔛	查询	T
呼叫类型	主叫号码	被叫号码	呼叫时间	接听时间	挂机时间	等待时长	通话时长	语音导航按键		

#### 3.13.2 状态统计

此模块可根据分机号和起止时间统计分机的工作情况。

通话	己录 状态统计							
分机号:	请选择	时间类型:	小时 统计时间	2020-02-06 09	~ 2020-02-06 23			重词 T
分机号	统计时段	在线时长	示闻时长	示忙时长	通话时长	呼入时长	呼出时长	整理时长
	2020-02-06 17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
100	2020-02-06 17	00:00:00	00.00.00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2020-02-06 17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2020-02-06 17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2020-02-06 17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2020-02-06 17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2020-02-06 17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2020-02-06 17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	2020-02-06 17	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

## 3.14 并发授权

通过菜单树"并发授权"进入;用户可通过此页面下载机器识别码,发送给管理员,然后 上传管理员根据机器识别码和授权数发回的授权文件,即可获取对应数量的并发使用权限。一个 授权文件只能使用一次。



<ol> <li>1.下载 机器识别码</li> <li>2.发送给管理员申请并发援权文件</li> <li>3.在下面上传您的授权文件</li> </ol>		
上传授权文件		今天是:2020年02月06日
授权时间	授权数	
2020-01-20 15:58:53		
2020-01-20 15:58:02		
2020-01-20 15:45:14		
2020-01-20 15:29:30		
第1至4,共4项		

## 3.15 设备管理

通过菜单树"设备管理"进入;

当话机和pbx服务器处于同一局域网时,系统会自动识别并加入到超级管理员的设备管理 页面,超级管理员点击初始化之后,话机会注册到一个公用话机。然后坐席在话机上拨指定编码+ 需要注册的分机号即可将话机于分机号相互绑定,这时在分机所属用户的设备管理页面也能看到 该设备;

点击删除可以解除分机号和话机的绑定关系,删除之后需超级管理员再次初始化。

(以面列(以下))						
					搜	奏: 请输入关键字,回车搜索
MAC	品牌	型号	版本	IP	创建时间	-
	1000	5202	2.2.700.409	102 169 1 110	2010-12-18 10:46:43	