



| 创新科技 | 引领通信 |

威谱产品说明书

IP1990S PC 话务台软件

威谱官网：www.wpet.com.cn

技术支持：:020-82000619

广州威谱通信设备有限公司

本书约定

1. 命令行格式约定

格 式	意 义
/	命令行多级路径用“/”隔开
[]	表示用“[]”括起来的部分在命令配置时是可选的。
//	由“//”开始的行表示为注释行。
#	“#”为 linux 系统指令输入标识，“#”之后为用户输入的 linux 操作命令，所有 linux 指令输入完成后需按[Enter]回车键执行指令。 Linux 脚本里#后面表示注释内容；
mysql>	表示进行数据库进行操作，“>”之后为需用户输入的数据库操作命令。

2. 图形界面格式约定

格 式	意 义
<>	带尖括号“<>”表示按钮名，如“单击<确定>按钮”
[]	带方括号“[]”表示窗口名、菜单名、数据表和数据类型字段，如“弹出[新建用户]窗口”
/	多级菜单以及多个同类型字段描述用“/”隔开。如[文件/新建/文件夹]多级菜单表示[文件]菜单下的[新建]子菜单下的[文件夹]菜单项。

3. 各类标志

本书还采用各种醒目标志来表示在操作过程中应该特别注意的地方，这些标志意义如下：

 警告	该标志后的注释需给予格外关注。
 注意	提醒操作中应注意的事项，不当的操作可能会导致操作失败。
 提示	为确保设备配置成功或者正常工作而需要特别关注的操作或信息。
 说明	对操作内容的描述进行必要的补充和说明。

目 录

1	系统简介.....	5
1.1.	功能简介.....	5
1.2.	系统配置.....	5
1.3.	操作简介.....	6
2	后台管理系统.....	7
2.1.	登陆管理界面.....	7
2.2.	通讯录管理.....	7
2.2.1.	企业部门管理.....	8
2.2.2.	联系人管理.....	8
2.3.	基本资料管理.....	11
2.3.1.	群组资料管理.....	11
2.3.2.	话务员账号管理.....	11
2.3.3.	用户帐号管理.....	12
2.3.4.	话单记录.....	13
2.3.5.	留言记录.....	13
2.3.6.	叫醒记录.....	14
2.3.7.	系统操作日志.....	14
2.3.8.	客户端登录日志.....	15
2.4.	系统参数设置.....	15
2.4.1.	CTI 中间件程序参数配置.....	15
2.4.2.	消息总线参数配置.....	16
2.4.3.	CTIServer 重启	16
2.4.4.	默认参数设置.....	17
2.5.	数据备份恢复.....	18
2.5.1.	数据备份.....	18
2.5.2.	数据恢复.....	18
2.5.3.	程序升级.....	18
2.6.	客房信息管理.....	19
2.6.1.	楼层管理.....	19
2.6.2.	客房管理.....	19
2.7.	迷你吧管理.....	21
2.7.1.	迷你吧.....	21
2.7.2.	物品信息管理.....	21
2.7.3.	房态管理.....	23
2.7.4.	迷你吧账号管理.....	24
3	PC 话务台客户端功能	25
3.1.	话务台工作状态.....	25
3.1.1.	登录/登出	25
3.1.2.	开班/关班	28
3.1.3.	夜服模式.....	29
3.1.4.	话务员状态.....	29
3.1.5.	界面锁定.....	30

3.1.6.	呼入.....	30
3.1.7.	呼出.....	31
3.1.8.	挂断.....	32
3.1.9.	转接呼叫.....	33
3.1.10.	快速转接.....	34
3.1.11.	咨询呼叫.....	35
3.1.12.	话务排队.....	36
3.1.13.	呼叫保持.....	37
3.1.14.	分机状态监控.....	38
3.1.15.	强拆/强插/监听.....	38
3.1.16.	分机代答.....	39
3.1.17.	通话记录查询.....	40
3.1.18.	快捷键功能.....	42
3.2.	业务功能.....	44
3.2.1.	叫醒业务.....	44
3.2.2.	分机免打扰.....	46
3.2.3.	分机呼叫权限.....	48
3.2.4.	黑/白名单.....	50
3.2.5.	留言功能.....	51
3.2.6.	广播功能.....	52
3.3.	酒店功能.....	53
3.3.1.	客房显示.....	53
3.3.2.	叫醒业务.....	54
3.3.3.	分机免打扰.....	56
3.3.4.	分机呼叫权限.....	58
3.3.5.	留言功能.....	60
3.3.6.	广播功能.....	61
3.3.7.	套房管理.....	62
3.3.8.	叫醒提示.....	65
4	附录一、话务员状态.....	66
5	附录二、分机状态.....	66

1 系统简介

IP1990S PC 话务台系统是用于本公司生产的软交换系统的一个扩展系统。本系统功能强大，界面友好，操作便捷，对接入呼叫的管理方便直观，是话务员进行话务调度的好帮手，适用于商务酒店、企事业单位等电话语音服务。

1.1. 功能简介

IP1990S PC 话务台系统包含了后台管理系统以及 PC 话务台客户端，基本功能如下：

1. 基本资料配置，群组管理，话务员管理，呼叫记录和操作日志查询等。
2. 系统参数配置是对本系统使用过程中所涉及的参数进行配置。
3. 呼叫处理是对所有经由系统的呼叫进行管理，如：话务排队、转接呼叫、应答呼叫、强拆/强插呼叫、保持/取消呼叫等操作。
4. 通讯录管理是对企业通讯录的数据进行添加、修改、查询及删除操作，以及对通讯录的导入、导出操作。
5. 话务员管理是对话务员，话务员组，叫醒日志，物品信息等数据进行添加、修改、查询及删除操作。
6. 系统会记录下所有经由系统的呼叫记录可以对这些呼叫记录进行统计操作，也可以按照条件查询呼叫记录。
7. 系统会把话务员的登录/添加/修改等操作记录进日志，也可以查询按条件这些操作日志。

1.2. 系统配置

(1) 最低配置：

CPU：1.4GHz 以上

内存：512M 以上

硬盘：60G 以上(系统与数据库本身大小约 1G)

操作系统：windows XP SP1 以上

(2) 推荐配置:

CPU: 1.7GHz 以上

内存: 1G 以上

硬盘: 100G 以上

操作系统: windows XP SP1 以上, win7 32 位

1.3. 操作简介

本系统操作简单, 用户界面方便快捷, 只需要键盘和鼠标即可完成所有操作。具体功能操作见本文档以下说明。

2 后台管理系统

2.1. 登陆管理界面

打开 IE 浏览器，在地址栏中输入 <https://ip:8080/CTI>（其中 ip 一般为 IP1990S PC 话务台系统所安装的中间件服务器的 IP 地址），按回车键，进入登陆界面；

默认登陆帐号：用户名 admin 密码 123456，点击<登录>按钮，进入管理界面，如图 2-1 所示。

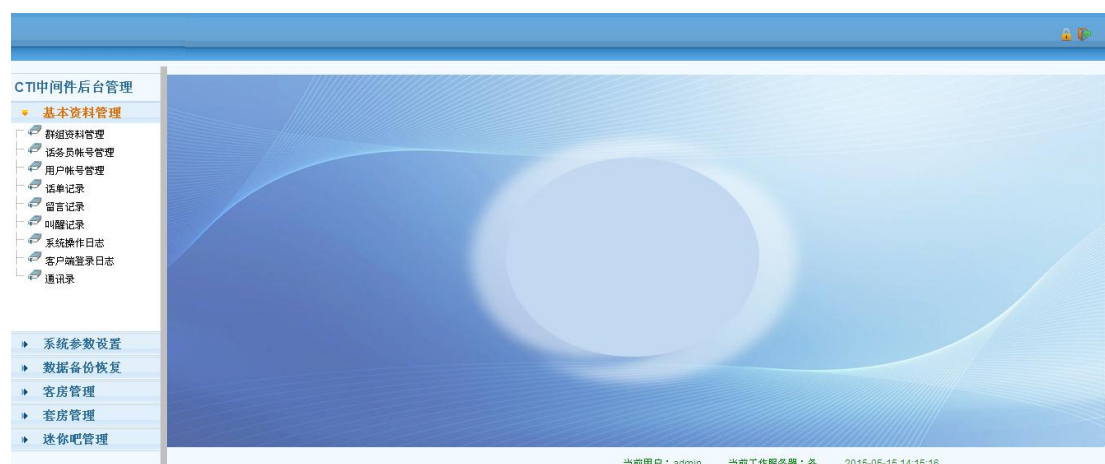


图 2-1 后台管理系统首页

2.2. 通讯录管理

在通讯录管理中构建组织结构，可对部门、联系人、进行分类管理；话务台通讯录管理支持多个企业用户信息的管理，并支持多级目录。PC 话务台客户端能实时刷新显示通讯录信息。如图 2-2 所示。



图 2-2 通讯录管理

2.2.1. 企业部门管理

2.2.1.1. 企业管理

- 1) 添加企业/酒店：在本系统中，每个企业/酒店对应一个群组，在群组资料管理中，点击【添加】按钮，在弹出的对话框中填写群组号、群组名称等参数，再点击【提交】按钮；
- 2) 修改企业/酒店名称：同样在群组资料管理中，点击需要修改记录右边的【修改】按钮，在弹出的对话框中修改名称；
- 3) 删除企业/酒店通讯录：同样在群组资料管理中，点击需要删除记录右边的【删除】按钮，会有确认提示，单击【确定】即可删除。

2.2.1.2. 部门管理

在通讯录中，展开需要管理的企业/酒店下面的节点，选中下面的部门节点，通过鼠标右键菜单进行添加/编辑/删除部门操作；通讯录支持多级目录，可在部门下添加子部门，每一级部门都可添加联系人；删除部门会将该部门及子部门的所有信息都删除。同为了方便用户进行管理，支持公司的部门架构导入和部门架构的删除，提供公司部门架构的模板给用户进行编辑后进行导入，以便减轻用户的维护管理工作量

2.2.2. 联系人管理

在通讯录中选中企业名称或部门名称，可以进行联系人的添加/修改/删除/查询和移动通讯录用户的操作，以及通讯录 Excel 表的导入导出操作，如图 2-2-1。

添加	导入联系人	转移联系人	导出	部门成员删除	清空通讯录
查询 联系人名称 职务 电话号码 查询					
联系人名称	职务	手机号码	办公电话	分机	操作
...	总监	9482	6066	6066	 
...	市场支撑专员	701	6067	6067	 
...	资深业务经理	380	6068	6068	 
...	高级业务经理	409	6069	6069	 
...	高级业务经理	386	6070	6070	 
...	高级业务经理	88	6071	6071	 
...	业务经理	84	6072	6072	 
...	业务经理	69	6073	6073	 
...	业务经理	63	6074	6074	 
...	华南大区主管	73	6075	6075	 

记录数：34 每页：10 页：1 / 4 跳转

图 2-2-1 联系人管理界面

2.2.2.1.联系人的添加/修改/删除

点击图 2-2-1 界面中的【添加】按钮，弹出如图 2-2-2 所示，其中带*的为必填项；相应的，可以选中联系人信息进行修改或者删除操作。

联系人	
部门*	华南大区
联系人名称*	张三 (不能超过25个字符)
职务*	总经理助理
手机号码*	19123456789
办公电话*	6001
分机*	6001
SIP帐号	6001
QQ号	123456789@163.com
电子邮箱	123456789@qq.com
性别	男
传真号码	075786337898
地址	广东佛山南海
备注	
排序级别	1

图 2-2-2 联系人编辑界面



注意

话务员可以对办公电话（即工作电话）和手机进行转接操作；对办公电话进行咨询呼叫、分机代答、加入强插、强拆、监听等操作

2.2.2.2.联系的导入导出和移动

1.点击菜单的联系人导入，弹出如下导入界面，选择导入文档路径，选择所要导入的群组，选择导入方式“覆盖”或者“追加”（注释：覆盖就是在原来所要导入群组的联系人清空再进行导入，追加就是在原来所要导入群组中已经有的联系人的基础上再进行追加导入）



导入通讯录

导入模板 右键保存模板

文件* 浏览...

所属群组* 6000

导入方式* ☒ 覆盖 ☐ 追加

导入

2.点击菜单的导出就进行联系人的导出操作

3.移动联系人就是把某个部门的所有联系人移动到另一个部门中。步骤就是选择某个部门后，然后点击“移动联系人”，弹出转移联系人界面，如下图所示，选择所要转以后的部门点击转移即可。



转移联系人

原部门* 总经办

转移后的部门*

- 翰天科技(6000)
 - 总经办
 - 营销中心
 - 研发中心
 - 制造中心
 - 品质中心
 - 财务部
 - 人力行政部
 - 校园产品事业部
 - 融合通信产品线

2.3. 基本资料管理

2.3.1. 群组资料管理

在【基本资料管理/群组资料管理】中可对群组资料（群组对应企业/酒店/话务员组）进行添加/修改/删除/查询操作。如图 2-3-1 所示。相应的，可对添加的群组资料信息进行修改或删除或查询操作。

图 2-3-1 群组资料编辑界面

配置参数说明：

- **群组号：**群组的标识，用于区分不同的企业/酒店/话务员组
- **群组名称：**根据实际的应用，为每个群组起一个有意义的名称，例如：每个群组对应一个企业，则群组名称就为该企业的名称；
- **企业标识号：**外接通讯录时，为通讯录中对应的节点号，本地通讯录不用；
- **夜服 ID：**该群组的夜服标识号，当配置成夜服模式时使用；
- **无话务员登陆时是否自动启动夜服：**可选是或否；
- **客户端类型：**可以选择 PC 话务台的客户端是酒店、企业还是呼叫中心。



说明

对群组信息进行添加/修改/删除操作后，需手动重启 CTIServer 程序才能生效

2.3.2. 话务员账号管理

在【基本资料管理/话务员账号管理】中可对话务员进行添加/修改/删除/查询，话务员即

接听来电的人员。如图 2-3-2 所示，其中账号、密码为话务员登录 PC 话务台的账号和密码；号码为话务员接听来电的手柄话机号码。

图 2-3-2 话务员编辑界面

配置参数说明：

- **话务员帐号：**PC 话务台登录时的帐户信息
- **登录密码：**PC 话务台登录时的密码
- **绑定分机：**话务员手柄电话的号码
- **群组号：**标识话务员所属的群组
- **锁定：**话务员锁定后，不允许登录；

2.3.3.用户帐号管理

在【基本资料管理/用户帐号管理】中可对用户帐号进行添加/修改/删除/查询，用户即登录后台管理系统的人员。如图 2-3-3 所示，其中用户名、密码为登录后台管理系统的账号和密码。

图 2-3-3 用户编辑界面

配置参数说明：

- **用户帐号：**用户登陆时的帐户信息
- **登录密码：**用户登录时的密码
- **群组号：**标识用户所属的群组
- **角色：**具有三种角色：超级管理员、普通管理员、普通操作员，超级管理员只能有一个，不属于任何群组，可以管理所有资料，普通管理员每个群组只能有一个，可以管理所属群组的资料，普通操作员每个群组可有多个，只能进行部份资料的管理及查询操作；

2.3.4.话单记录

在【基本资料管理/话单记录】中可对话单记录进行查询。如图 2-3-4 所示，在上部的查询栏中可以输入查询条件查询话单，点击底部的【导出】按钮可以导出话单，点击录音文件的小喇叭按钮可以播放录音文件，链接图标就是下载录音文件；

首页 > 基本资料管理 > 话单记录

查询

群组号 主叫 被叫 [查询](#)

通话类型 全部 通话日期 至

通话时长 开始时间 (HH:mm) 至 (HH:mm)

主叫短号 被叫短号

话单流水号	群组号	主叫	主叫短号	被叫	被叫短号	通话时长	通话日期	开始时间	通话类型	录音文件
385	30000	3002	302	3003	303	10	2015-03-03	16:44:58	内线	
384	30000	3002	302	3003	303	0	2015-03-03	16:44:44	内线	
383	30000	3003	302	3004	304	18	2015-03-03	10:46:47	内线	
382	30000	3002		3002		6	2015-03-03	10:47:06	内线	
381	30000	3003	303	3002	302	7	2015-03-03	10:46:47	内线	
380	30000	3003	302	3004	304	13	2015-03-03	10:45:54	内线	
379	30000	3002		3002		7	2015-03-03	10:46:06	内线	
378	30000	3003	303	3002	302	3	2015-03-03	10:45:54	内线	
377	30000	3003	302	3004	304	28	2015-03-03	10:44:41	内线	
376	30000	3002		3002		6	2015-03-03	10:45:14	内线	

[导出](#) 记录数：1700 每页：10 页：1 / 170 [跳转](#)

图 2-3-4 话单记录页面

2.3.5.留言记录

在【基本资料管理/留言记录】中可对留言记录进行查询。如图 2-3-5 所示，在上部的查询栏中可以输入查询条件查询留言，点击底部的【导出】按钮可以导出留言；点击【全部删除】按钮可以删除所有留言，点击语音文件的小喇叭按钮可以播放留言文件，链接图标就是下载留言文件。

首页 > 基本资料管理 > 留言记录

查询
主叫 被叫 留言时间 查询
状态

主叫	被叫	留言时间	语音文件	留言状态	操作
3003	3001	2015-01-31 16:25:30		未读	
3004	3001	2015-01-31 14:25:30		未读	

导出

记录数: 2 每页: 10 页: 1 / 1 跳转 << < > >>

图 2-3-5 留言记录页面

2.3.6.叫醒记录

在【基本资料管理/叫醒记录】中可对叫醒记录进行查询。如图 2-3-6 所示，在上部的查询栏中可以输入查询条件查询叫醒记录，点击底部的【导出】按钮可以导出叫醒记录；点击【全部删除】按钮可以删除所有叫醒记录。

首页 > 基本资料管理 > 叫醒记录

查询
群组号 分机号码 短号 叫醒时间 叫醒状态 全部

分机号码	短号	叫醒时间	叫醒状态	操作
6052	6052	2015-12-10 14:37:38	成功	
6051	6051	2015-12-10 14:37:37	成功	
6052	6052	2015-12-09 14:50:27	失败	
6051	6051	2015-12-09 14:50:27	失败	
6051	6051	2015-12-09 14:44:27	失败	
6052	6052	2015-12-09 14:44:27	失败	
6052	6052	2015-12-09 14:38:27	失败	
6051	6051	2015-12-09 14:38:27	失败	
6051	6051	2015-12-08 14:43:42	成功	
6052	6052	2015-12-08 14:43:41	成功	

导出

记录数: 12 每页: 10 页: 1 / 2 跳转 << < > >>

图 2-3-6 叫醒记录页面

2.3.7.系统操作日志

在【基本资料管理/系统操作日志】中可对系统操作日志进行查询。如图 2-3-8 所示，在上部的查询栏中可以输入查询条件查询系统操作日志。

首页 > 基本资料管理 > 系统操作日志

查询
操作人员 日志类型 日志内容 查询
日期

日志序号	操作人员	日志类型	日志内容	日期
704	admin	系统操作日志	查询日志	2015-03-04 16:31:00
702	admin	叫醒记录	查询叫醒记录	2015-03-04 16:27:15
700	admin	留言记录	查询留言	2015-03-04 16:04:41
698	admin	话单记录	查询话单	2015-03-04 15:44:07
696	admin	群组资料管理	查询群组	2015-03-04 15:43:46
694	admin	登入登出	登陆成功	2015-03-04 15:43:42
692	admin	登入登出	登出成功	2015-03-04 15:43:12
690	admin	用户管理	查询账号 查询了一次用户	2015-03-04 15:43:06
688	admin	话务员账号管理	查询账号 查询了一次账号	2015-03-04 15:43:04
686	admin	群组资料管理	查询群组	2015-03-04 15:43:01

记录数: 317 每页: 10 页: 1 / 32 跳转 << < > >>

图 2-3-7 系统操作日志查询页面

2.3.8.客户端登录日志

在【基本资料管理/客户端登录日志】中可对客户端登录日志进行查询、删除（全部删除）、导出操作。如图 2-3-9 所示

1.在上部的查询栏中可以输入查询条件查询客户端登录日志；

2.选择某条记录然后点击进行删除操作；

3.点击左下边的按钮导出客户端登录日志；

4.点击删除所有客户端登录日志记录；

首页 > 基本资料管理 > 客户端登录日志

查询
操作人员 日志类型 日期

日志序号	操作人员	分机	群组	日志类型	日期	操作
4106	telpo1	6001	6000	退出登录	2015-12-11 14:39:05	
4104	telpo1	6001	6000	连接登录	2015-12-11 14:37:38	
4103	telpo1	6001	6000	超时断开	2015-12-11 10:35:32	
4101	telpo1	6001	6000	连接登录	2015-12-11 09:31:00	
4099	telpo1	6001	6000	连接登录	2015-12-11 09:05:42	
4097	telpo1	6001	6000	退出登录	2015-12-11 09:05:35	
4095	telpo1	6001	6000	连接登录	2015-12-11 09:01:58	
4093	telpo1	6001	6000	退出登录	2015-12-10 18:42:02	
4091	telpo2	6002	6000	退出登录	2015-12-10 17:44:06	
4089	telpo1	6001	6000	连接登录	2015-12-10 17:43:58	

导出 记录数: 1401 每页: 10 页: 1 / 141

图 2-3-8 客户端登录日志查询页面

2.4. 系统参数设置

2.4.1.CTI 中间件程序参数配置

在【系统参数设置/CTI 中间件程序参数配置】中可对 CTI 中间件程序参数配置。如图 2-4-1 所示，页面上显示的是对应 CTIServer.conf 文件中的参数，在对应参数的编辑框中输入修改的内容，单击“提交”按钮，即可修改该参数。

数据库IP	127.0.0.1
数据库名	ctiserver
用户名	sipgw
密码	●●●●●●●●
端口	3366
CTI监听端口	6001
CDR组件IP	192.167.10.196
CDR组件监听端口	5001
CDR组件连接帐号	admin
CDR组件连接密码	●●●●●●
补充业务URI	https://192.167.10.196:801

提交

图 2-4-1CTI 中间件程序参数配置页面



说明

对 CTI 中间件程序参数进行配置身后，需手动重启 CTIServer 程序才能生效

2.4.2.消息总线参数配置

在【系统参数设置/消息总线参数配置】中可对消息总线参数配置。如图 2-4-2 所示，页面上显示的是对应 redis_mq.conf 文件中的参数，在对应参数的编辑框中输入修改的内容，单击“提交”按钮，即可修改该参数。

消息总线IP	192.167.10.196
消息总线端口	6379

提交

图 2-4-2 消息总线参数配置页面



说明

对消息总线参数进行配置后，需手动重启 CTIServer 程序才能生效

2.4.3.CTIServer 重启

在【系统参数设置/CTIServer 重启】中可重启 CTIServer。如图 2-4-3 所示，单击“提交”

按钮，即可重启 CTIServer。可以检查到 CTIServer 是否启动：已启动/未启动

CTIServer: 已启动

重 启

图 2-4-3CTIServer 重启页面

2.4.4.默认参数设置

在【系统参数设置/默认参数设置】中设置初始化参数。如图 2-4-4 所示，页面可以设置轮选组（用于酒店的套房）、语言留言、免打扰的初始化参数，设置完后点击提交。

轮选组

振铃类型

顺振 ▼

提示语音

主叫显示

长号 ▼

重得次数

3

等待时间

30

密码

123321

语音留言

信箱

留言类型

无条件留言 ▼

最大留言数

100

最大留言时长（秒）

60

免打扰

免打扰类型

内线免打扰 ▼

时间范围(格式: HHMM- HHMM)

0000-2359

提 交

图 2-4-4 默认参数设置页面



说明

对默认参数设置进行配置后，需手动重启 CTIServer 程序才能生效

2.5. 数据备份恢复

2.5.1. 数据备份

在【数据备份恢复/数据备份】中可对系统数据进行备份。如图 2-5-1 所示，点击每项数据右边的【备份】按钮，即可备份该项数据。

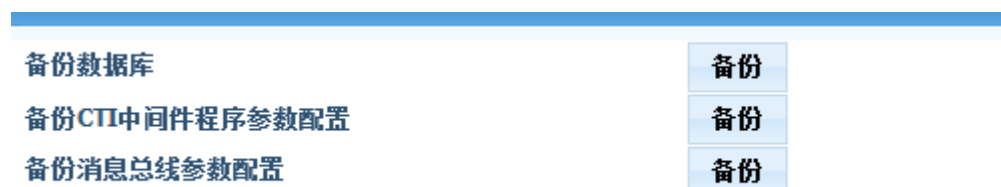


图 2-5-1 数据备份页面

2.5.2. 数据恢复

在【数据备份恢复/数据恢复】中可恢复系统数据。如图 2-5-2 所示，点击每项数据右边的【浏览】按钮，选择备份文件路径，再点击【提交】按钮，即可恢复该项数据。

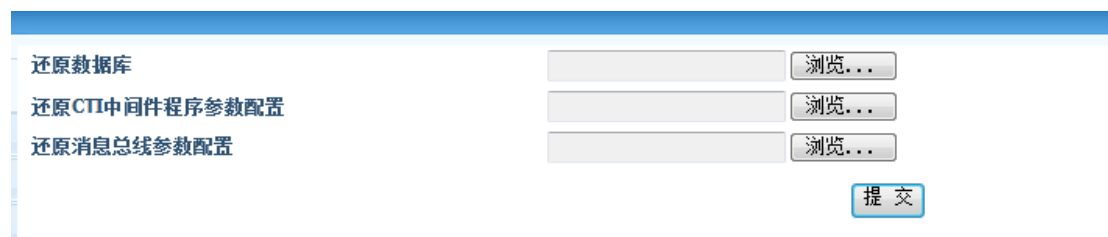


图 2-5-2 数据恢复页面

2.5.3. 程序升级

在【数据备份恢复/程序升级】中对 CIT 后台进行升级操作。如图 2-5-3 所示，点击每项数据右边的【浏览】按钮，选择所要升级补丁的路径，再点击【提交】按钮，即可进行升级。

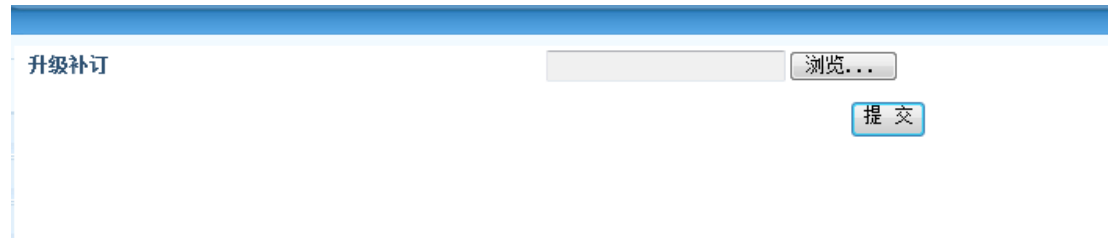


图 2-5-3 数据恢复页面

2.6. 客房信息管理

2.6.1. 楼层管理

在【群组资料管理】中添加了群组后，群组名称会在客房信息管理中以树形列表显示，每个群组相当于一个酒店；选中群组后，可以在其中添加、删除、修改楼层，如图 2-6-1 所示：

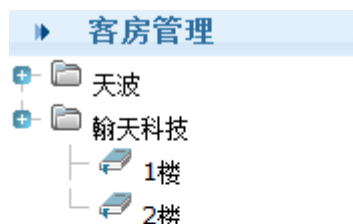


图 2-6-1 群组中的楼层显示

2.6.2. 客房管理

在图 2-6-1 中选中一个楼层，在右边的列表中可以显示该楼层中的客房，如图 2-6-2 所示：

首页 > 客房管理 > >				
查询			分机号	
房间号				查询
楼层号	房间号	分机号	所属群组	操作
1楼	6051	6051	6000	
1楼	6052	6052	6000	
添加 导入 导出 记录数: 2 每页: 10 页: 1 / 1 跳转				

图 2-6-2 楼层中的客房显示

添加

1. 点击列表左下边的 **添加** 按钮，在弹出界面上选择楼层，输入房间号和分机号，可以添加一条客房记录。如下图 2-6-3 所示

图 2-6-3 添加房间信息

2. 点击客房记录右边的  图标，会弹出客房的修改界面，可以修改客房的房号和分机号，如图 2-6-4 所示：

图 2-6-4 修改客房

说明

客房中只能修改房间号和分机号，客人信息是通过酒店系统送过来的，不能在这里修改；

3. 点击客房记录右边的  可以删除该客房记录。
4. 在最上面的查询条件中输入所要查询的条件，点击  可以查询相应的客房记录
5. 点击列表左下边的  按钮弹出导入界面，如下图 2-6-5 所示



图 2-6-4 客房导入界面

6. 点击列表左下边的  按钮，可以导出客房，导出可是为 excel 格式

2.7. 迷你吧管理

2.7.1. 迷你吧

在【群组资料管理】中添加了群组后，群组名称会在迷你吧管理中以树形列表显示，每个群组相当于一个酒店；选中一个群组后展开，可以看到每个群组节点下面都有物品信息管理、房态管理、迷你吧帐号管理三个子节点，代表迷你吧中的三类数据资料，如图 2-7-1 所示：

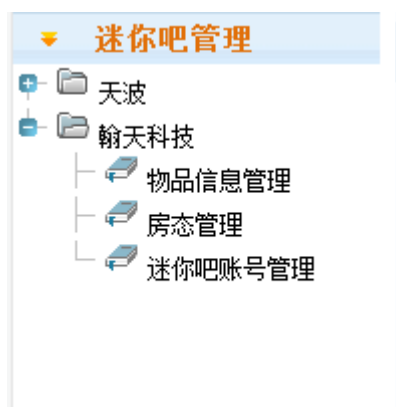


图 2-7-1 迷你吧管理

2.7.2. 物品信息管理

在【迷你吧管理】中，选中群组节点下面的物品信息管理节点，在右边的列表中显示具体的物品，如图 2-8-2 所示：

首页

查询

商品编号 商品名称

商品编号	商品名称	价格	操作
01	牛肉面	15.00	
02	矿泉水	5.00	
03	火腿肠	2.50	

记录数: 3 每页: 10 页: 1 / 1

图 2-7-2 物品信息管理

1. 点击列表左下边的 按钮，在弹出界面输入商品编号、商品名称、价格，点击【提交】按钮，可以添加一条物品记录。如下图 2-7-3 所示

添加

商品编号*

商品名称*

价格

图 2-7-3 物品添加界面

2. 点击物品信息记录右边的 图标，可以修改该物品信息记录，如图 2-7-4 所示：

编辑

商品编号*

商品名称*

价格

图 2-7-4 编辑物品信息

3. 点击物品信息记录右边的 图标，可以删除该物品信息记录。

4. 在最上面的查询条件中输入所要查询的条件，点击 可以查询相应的物品记录

5. 点击列表左下边的 按钮弹出导入界面，如下图 2-7-5 所示



图 2-7-5 物品导入界面

6. 点击列表左下边的  按钮，可以导出物品，导出可是为 excel 格式。

2.7.3. 房态管理

在【迷你吧管理】中，选中群组节点下面的房态管理节点，在右边的列表中显示现有的房态记录，如图 2-7-6 所示：

首页			
房态编号	房态名称	操作	
1	正查房	 	
2	已打扫	 	
3	未打扫	 	

添加 记录数: 3 每页: 10 页: 1 / 1 跳转

图 2-7-6 房态管理

1. 点击列表左下边的【添加】按钮，会弹出如下图 2-7-7 的界面，输入房态编号、房态名称后，点击【提交】按钮，可以新增一条房态记录。

添加

房态编号*

2

房态名称*

已打扫

提交

图 2-7-7 房态添加界面

2. 点击物品信息记录右边的  图标，可以修改该房态记录，如图 2-7-8 所示：



图 2-7-8 房态管理

3. 点击房态记录右边的  图标，可以删除该房态记录。

2.7.4. 迷你吧账号管理

在【迷你吧管理】中，选中群组节点下面的迷你吧帐号管理节点，在右边的列表中显示已有的迷你吧帐号记录，如图 2-7-9 所示：

首页		
工号	是否启用密码	操作
001	否	 
002	否	 

添加 记录数: 2 每页: 10 页: 1 / 1 跳转

图 2-7-9 迷你吧帐号管理

1. 点击列表左下边的【添加】按钮，会弹出如上图 2-7-10 的界面，输入工号、密码，选择是否启用密码，点击【提交】按钮，可以新增一条帐号记录。



图 2-7-10 迷你吧帐号管理

2. 点击账号记录右边的  图标，可以修改该帐号记录，如图 2-7-11 所示：



图 2-8-7 编辑迷你吧帐号

3. 点击帐号记录右边的  图标，可以删除该帐号记录。

3 PC 话务台客户端功能

3.1. 话务台工作状态

3.1.1. 登录/登出

3.1.1.1. 登录话务台

双击点开 PC 机上安装完的 PC 话务台客户端应用程序，出现界面如图 3-1-1 所示。其中用户名、密码填写后台管理系统中添加的话务员所对应的账号及密码；服务器 IP 地址为中间件服务器 IP。



图 3-1-1 话务台登录界面

功能说明：

1) 保存账号

勾选该项，则下次运行该程序时，会记录上次登录时的话务员及服务器信息

2) 自动登录

勾选该项，则下次运行该程序时，自动登录话务台界面

3) 本地软终端配置

点击图 3-1-1 左下角的【高级】按钮，展开如图 3-1-2 所示界面，可选择是否启用内置软终端，若启用，则需正确配置以下信息。

内置软终端: ☒

分机号码:

分机密码:

SIP IP:

SIP端口:

图 3-1-2 本地软终端配置界面

配置参数说明：

- **用户名：**必须和后台管理系统上登记的话务员号码一致
- **密码：**需和 IPPBX 网页上添加该分机时填写的密码一致
- **SIP 地址：**通信服务器的 IP 地址，即软交换所在的服务器 IP
- **SIP 端口：**默认为 5060，如无特殊需求，不能随意修改



注意

1.若话务员手柄话机原本使用的是座机，要将其改为启用本地软终端，则需将原来的座机注销，否则会有冲突

2.启用本地软终端作为话务员手柄时登陆话务台，在系统配置界面增加“音频”配置面板，可配置音频及音量。

上述信息配置完后，点击图 3-1-1 中的<登录>按钮，进入话务台主界面，如图 3-1-3 所示。

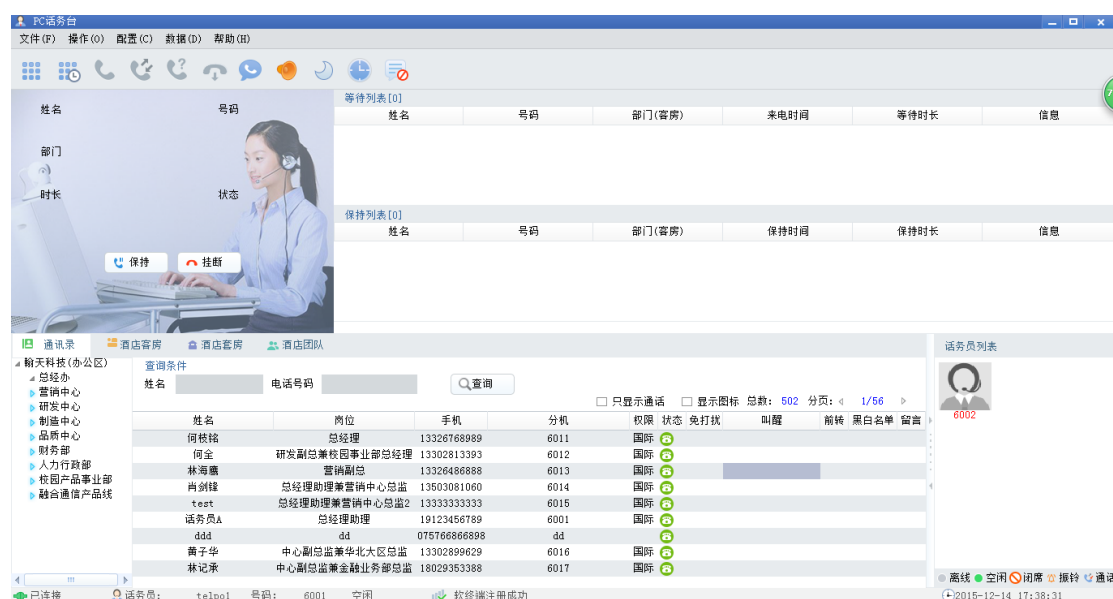


图 3-1-3 话务台主界面

话务台界面模块说明：

- ①： **菜单栏：**包括系统操作、功能操作、系统配置、数据管理及帮助信息
- ②： **工具栏：**包括拨号、重拨、呼叫、转接、咨询呼叫、挂断本地、留言、夜服、开/关班、免打扰等功能快捷操作图标
- ③： **话务窗口：**显示与话务员通话的用户状态信息及常用功能按键
- ④： **等待队列：**显示呼入话务台等待的用户信息
- ⑤： **保持列表：**显示被保持用户的信息记录

⑥：包括通讯录和分机 2 个页面：主要用于对办公电话和分机的状态信息显示、状态订阅、业务登记/撤销及呼叫操作。

⑦：话务员列表：显示同组其他话务员的状态

⑧：状态栏：左边显示与 CTI 服务器的连接状态，中间显示当前话务员的用户名、号码及状态信息，中间的连接成功表示软终端注册成功，右边显示当前电脑的系统时间。

3.1.1.2.登出话务台

- 1) 话务台锁定：在菜单栏中选择【文件/界面锁定】，则话务台退出到锁定状态，保存原有的登录信息；
- 2) 话务台退出或最小化：在菜单栏中选择【文件/退出】或点击窗口右上角的“关闭”按钮，弹出确认提示框，在提示框中可以选择关闭或隐藏，选择确定后，则退出话务台或最小化，如下图 3-1-4 所示。

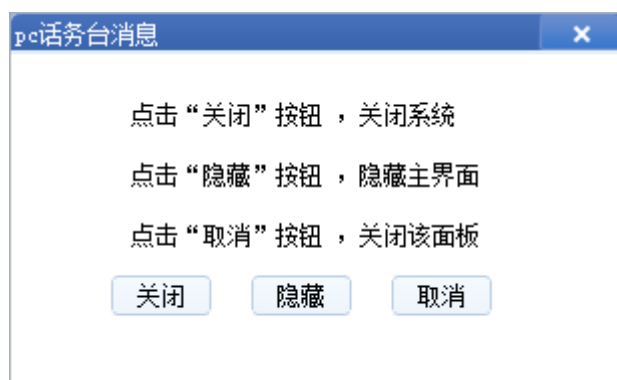


图 3-1-4 话务台关闭提示界面

3.1.2. 开班/关班

3.1.2.1.话务台开班

话务台启动后自动进入开班模式，如果手动关班后，则可点击工具栏中的图标 ,

或点击菜单栏【文件/开班】，则按键变为 , 即话务台开班成功，窗口底部显示话务

员状态为空闲。

3.1.2.2. 话务台关班

话务台开班模式下，点击工具栏中的  图标，或点击菜单栏【文件/关班】，则图标状态变为 ，则表示关班成功，窗口底部显示话务员状态为关班。话务员关班后，将不会有新的呼叫分配给该话务员，话务员也不能进行呼叫操作。

3.1.3. 夜服模式

1. 自动转夜服

参照§2.3.1 章节，配置“无话务员登录时启动自动转夜服”，则当话务员组内无一话务员登录时，则自动开启夜服模式，所有呼入话务台的呼叫都转至夜服号码；当有话务员登录时，则自动关闭夜服。

2. 手动开启夜服

话务员可以在工具栏中点亮夜服按键区开启夜服功能，开启夜服功能后，所有的呼叫都会自动转接到夜服对应的流程。

夜服未开启按钮显示为： ；夜服开启后按钮显示为： .



夜服流程需要预先在 IPPBX 网管中设置好；

3.1.4. 话务员状态

话务员开班模式下，在话务台界面右下角话务员列表框中实时监测同一话务员组中其他话务员的工作状态。

话务员状态有：离线、闭席、空闲、振铃、通话五种状态。具体状态显示及说明详见本手册附录一。

3.1.5. 界面锁定

点击话务台菜单栏【文件/界面锁定】，弹出如图 3-1-5 所示界面，话务台界面被锁定，所有按键都无法操作，需输入密码进行解锁后，才能恢复使用。解锁密码为话务员登录密码，若话务员密码修改，需重新登录话务台，新密码生效。



图 3-1-5 话务台锁定界面

呼叫控制功能

3.1.6. 呼入

当外部电话直接呼叫话务员或呼入分配给话务员时，话务员可以接听。在话务台界面左上角的话务窗口可见当前分配的用户信息及呼叫状态，如图 3-2-1 中红框所示。



图 3-2-1 话务台界面

话务员与呼入用户通话结束后，可点击话务窗口中的<挂断>按钮，将呼入用户挂机，

话务员被保持，听保持音；挂断后呼入用户和话务员都被拆线，听忙音挂机。

3.1.7. 呼出

1. 拨号呼出

话务员点击话务台界面工具栏中拨号图标按钮，打开拨号面板，如图 3-2-2 所示。话务员可点击拨号面板上的按键进行操作，或使用电脑上的外接键盘数字键进行拨号，“Backspace”可以删除号码，“回车键”相当于绿键呼出。



图 3-2-2 拨号面板

拨号后，点击绿键可执行呼出操作，通过拨号盘呼叫的用户会显示在重拨面板中。

2. 单键呼出

话务员右键点击通讯录或分机列表中的某条记录，选择【呼叫】按钮，则可直接呼叫该用户；或选中记录后，点击菜单栏中的【操作/呼叫】或工具栏中的呼叫按钮，执行呼出操作。



说明

点击通讯录记录中的用户，可右键选择呼叫办公电话或手机。

3. 重拨呼叫

点击工具栏中的重拨图标，打开重拨面板，如图 3-2-3 所示，选择记录中的某一条，双击呼出，或直接按键盘回车键，默认为呼出操作。

重拨面板						
姓名	部门	号码	时间	操作		
鹏	产品销售室	6051	2015-12-15 09:31:17			
		30301	2015-12-11 14:38:48			
		8888	2015-12-11 09:32:11			
彦	规划支撑室	6052	2015-12-08 14:42:43			
		7896	2015-12-08 14:42:27			
		6666	2015-12-07 15:35:12			
彬	接入网测试室	9426	2015-12-07 09:39:29			
		910086	2015-12-07 09:31:33			
夏	规划支撑室	6053	2015-12-04 11:29:31			
		6002	2015-12-02 14:48:28			

图 3-2-3 重拨面板

说明

重拨面板中的号码只显示由拨号面板中呼出的号码，且最多显示 10 条记录，最近呼出的号码显示在列表最前端，且号码不重复显示

话务员不同状态呼叫

- 1) 如果话务员空闲状态，执行呼出时，系统会先呼叫当前话务员的工作话机，话务员摘机后，再呼叫被叫号码
- 2) 如果话务员保持状态，执行呼出时，则可直接呼出，被叫振铃，话务员听回铃音；
- 3) 如果话务员通话或占线状态，则不可执行呼出操作。

注意

1. 话务员直接用手柄话机拨号呼叫，则呼叫不会经过话务台，则不能使用话务台业务

3.1.8. 挂断

话务台界面提供两个挂断按钮，一个是工具栏中的挂断，另一个是话务窗口的

挂断，这两个挂断图标按钮的作用是有区别的。工具栏中的挂断是将话务员

话机拆线；话务窗口中的挂断是将用户话机拆线。

3.1.9. 转接呼叫

1. 功能简介

话务员可将当前与其通话的用户，直接转接给另一个用户，而不需征求转接用户的意见。转接失败，用户会迂回呼叫。



说明

1. 转接未成功时，话务员手柄最好不要挂机，待转接成功（即转接用户应答，界面转接信息消失）后再挂机；

1.转接操作方式

1) 选择通讯录/转接分机或者转接手机

话务员与需要转接服务的号码处于通话状态，话务员右键点击通讯录/转接分机或者转接手机，选择【转接】按钮；或选择通讯录或分机记录，再点击工具栏中的转接图标或菜单栏中的【操作->转接】，执行转接操作。



2) 拨号转接

话务员与需要转接服务的号码处于通话状态，打开拨号面板，输入需要转接至的被叫号码，点击【转接】按钮，见图 3-2-5 所示。



图 3-2-5 拨号转接操作

3.1.10. 快速转接

1. 功能简介

话务台可设置键盘快捷键，对常用目标分机的电话进行转接（针对盲转），话务台上提供可定义的快捷转移数量最多为 8 个。快速转接快捷键为话务台个性化设置，即可根据话务员个人习惯进行设置。

2. 操作说明

点击菜单栏【配置->系统配置】，选择“快捷键”模块后，切换到“快速转接”界面，如图 3-2-6 所示，双击转接号码栏，显示文本框，可输入转接号码；点击对应记录的快捷键一栏，则可直接在键盘上输入按键，则系统自动写入栏中，作为设置的快捷键。

系统设置

本模块对公共参数进行设置

登录配置	内置软终端	快捷键	其他设置
全局			
呼叫: Ctrl+3	重拨: Ctrl+2	挂机: Ctrl+w	接听: Ctrl+a
转接: Ctrl+4	咨询转: Ctrl+s	保持: F3	解除保持: F4
拨号: F1	强插: F5	强拆: F7	分机代答: F12
快转			
呼转1: 910086	Shift+a	呼转5:	
呼转2: 9075786330301	Shift+b	呼转6:	
呼转3: 6051	Shift+c	呼转7:	
呼转4:		呼转8:	

重置 确定

图 3-2-6 快速转接快捷键设置界面

配置说明:

- 转接号码: 可为系统内分机或外线号码, 一个号码可以设置一个或多个快捷键
- 快捷键: 对应分机的键盘快捷键, 一个快捷键只能对应一个转接号码; 若快捷键设置重复, 则之前设置的快捷键会自动撤销;

3. 操作示例

配置示例: 设置转接号码 B, 对应的快捷键为 “Ctrl+1”

操作步骤: 1) 话务台运行在前台, 用户 A 呼入话务台, 与话务员通话

2) 话务员键盘输入 “Ctrl+1”, 分机 B 振铃, A 听回铃音, 话务员听保持音

3) B 应答后, 建立 A 和 B 通话

3.1.11. 咨询呼叫

1. 功能简介

话务员可将当前与其通话的号码, 通过咨询呼叫, 征求第三方是否愿意接听转接呼叫, 最终决定是否将呼叫转接第三方。呼叫失败, 可以点击拉回按钮就行拉回恢复原来的通话。

2. 咨询转操作

1) 选择通讯录/客房记录转接

话务员与需要转接服务的号码处于通话状态，话务员右键点击通讯录/分机记录，选择

<咨询呼叫>按钮；或选择通讯录或分机记录，再点击工具栏中的咨询呼叫图标 ；或菜单栏中的【操作->咨询转接】，执行咨询呼叫操作。

2) 拨号转接

话务员与需要转接服务的号码处于通话状态，打开拨号面板，输入需要转接至的被叫的号码，点击【咨询转接】按钮。

3) 拉回操作

当话务员转接操作过程中，转错目标分机，则话务窗口中的  图标，则目标分机停止振铃，话务员恢复与原用户通话，并可重新进行咨询转接操作。

3.1.12. 话务排队

1. 自动分配

当所有开班话务员处在忙时，新呼入用户进入等待队列，并且按照呼入先后的顺序进行排队等候，最先呼入的用户显示在等待列表最前端。当有话务员结束当前话务，变为空闲状态时，则等待列表最前端的用户将会被自动分配给该空闲话务员。等待列表见图 3-2-7 红框。



图 3-2-7 话务台界面

2. 主动应答

当排队的电话中有重要电话时，话务员可右键点击等待列表中的呼入记录，选择<队列接听>按钮，则可以接听等待队列中的呼叫。

3.1.13. 呼叫保持

1) 保持呼叫

当话务员与用户通话时，点击话务信息窗口中的<保持>按键，将当前通话保持，保持用户信息显示在保持列表中，保持按键见图 3-2-8 所示。



图 3-2-8 保持操作截图

2) 解除保持

话务员右键点击保持列表框中某条记录，选择<解除保持>按钮，将该用户解除保持，恢复与话务员通话，如图 3-2-9 所示。若当前话务员有通话，则当前通话被保持，加入保持列表，话务员与取消保持的用户通话。

保持列表[1]						
姓名	号	保持取回	部门(客房)	保持时间	保持时长	信息
彭维鹏	6051		产品销售室	15:44:10	3秒	

图 3-2-9 解除保持操作界面

3) 挂断保持用户

话务员右键点击保持列表框中某条记录，选择<挂断>按钮，见图 3-2-9，则该用户被拆线，听忙音挂机；该用户信息从保持列表中撤销。

3.1.14. 分机状态监控

通讯录中的所有分机用户都默认有状态监控。分机状态主要分为三种：空闲、振铃、通话；见图 3-2-10。话务员可对振铃状态的分机进行代答操作；对单独通话状态的用户进行强插、强拆或监听操作，具体操作见下述相关章节。



图 3-2-10 分机状态监控

表 1 分机状态表

序号	分机状态图标	说明
1		空闲
2		振铃
3		通话

说明

分机用户的摘机及催挂状态需终端支持上报，才能显示，目前本公司的 AGV4 支持上报，且需配置 AGV4 “上报端口所有状态”。

3.1.15. 强拆/强插/监听

1. 功能简介

话务员的监听权限需要配置，若已开通，则话务员可强插/强拆/监听客房或者通讯录中用户的通话。

强插：分机与分机或分机与外线正处于通话状态，话务员可强行插入与所需分机进行通话，则分机通话的另一方处于呼叫保持状态。

强拆：分机与分机或分机与外线正处于通话状态，话务员可强制拆断内线分机的通话，

建立与话务员通话，分机通话的另一端被拆线挂机。

监听：分机与分机或分机与外线正处于通话状态，话务员可监听内线分机的通话，而分机用户及对端则听不到话务员的声音。

2. 操作方式

选择通讯录或客房记录中处于通话状态的分机，右键点击该记录，选择<强插>或<强拆>或<监听>按钮，实现相应的操作，见图 3-2-11 所示。



图 3-2-11 强插/强拆/监听操作

3. 操作示例

强插：分机用户 A 与 B 通话，话务员强插 A，则话务员与 A 通话，B 被呼叫保持；话务员与 A 通话结束，话务员挂机后，A 与 B 恢复通话。

强拆：分机用户 A 与 B 通话，话务员强拆 A，则话务员与 A 通话，B 被拆线挂机。

监听：分机用户 A 与 B 通话，话务员监听 A，则话务员可以听到 A 与 B 的通话，但 A 与 B 听不到话务员的声音；A 与 B 结束通话后，监听结束。

3.1.16. 分机代答

1. 功能简介

话务员可对系统内振铃状态，且为被叫的分机用户进行代答操作。

2. 操作说明

话务员选择通讯录或分机记录，右键点击该记录，选择<分机代答>按钮或点击菜单栏中【操作->分机代答】，如图 3-2-12 所示。



图 3-2-12 分机代答操作界面

代答成功后，被叫停止振铃，话务员和主叫建立通话。

3.1.17. 通话记录查询

1.分机通话记录

在话务台上的“分机通话记录”所有分机的通话记录。

点击菜单栏【数据->通话记录->分机话单】，弹出如下图所示界面，可输入开始/结束时间主叫/被叫号码、话单类型等查询条件进行的通话记录查询，点击翻页按钮，可跳转到下页查看。

查询处理-查询话单

×

本模块对话单进行查询

开始时间:

结束时间:

主叫号码:

被叫号码:

话单类型: 全部

通话时长: 0 - 999

查询

主叫号码	被叫号码	通话开始时间	话单类型	通话时长	操作
6052	0	2015-12-15 15:43:12	内线	11	
6051	0	2015-12-15 15:42:32	内线	257	
6052	0	2015-12-15 15:41:43	内线	25	
6051	0	2015-12-15 15:41:33	内线	29	
6001	075786330301	2015-12-11 14:38:48	呼出	6	
6045	111	2015-12-11 09:41:16	内线	3	
6666	888	2015-12-11 09:36:51	内线	2	
6666	888	2015-12-11 09:36:21	内线	6	
6001	8888	2015-12-11 09:32:11	内线	7	
6001	8888	2015-12-11 09:29:02	内线	14	
6001	8888	2015-12-11 09:28:50	内线	3	
6052	0	2015-12-10 17:46:23	内线	12	
6052	0	2015-12-10 17:17:04	内线	15	
6052	0	2015-12-10 15:39:04	内线	71	
6052	0	2015-12-10 15:08:29	内线	23	
6052	0	2015-12-10 15:04:18	内线	35	
6052	0	2015-12-08 17:31:35	内线	53	
6052	0	2015-12-08 17:31:14	内线	14	
6052	0	2015-12-08 17:29:28	内线	22	
6052	0	2015-12-08 17:28:17	内线	22	

<<

<

总数: 225

分页: 1/12

跳转: 1

>

>>

分机话单界面

2.话务员通话记录

在话务台上的“话务员通话记录”只记录了与本话务台发生呼叫关系的通话记录。可查看话务员发起或应答或转接的通话记录。

点击菜单栏【数据->通话记录->话务员话单】，弹出如图 3-2-13 所示界面，可输入开始/结束时间主叫/被叫号码、话单类型等查询条件进行的通话记录查询，点击翻页按钮，可跳转到下页查看。

查询处理-查询话务员话单				
本模块对话务员话单进行查询				
开始时间	结束时间	话单类型	全部	通话时长: 0 - 999
查询				
主叫号码	被叫号码	通话开始时间	话单类型	通话时长
6001	075786330301	2015-12-11 14:38:48	呼出	6
6001	8888	2015-12-11 09:32:11	内线	7
6001	8888	2015-12-11 09:29:02	内线	14
6001	8888	2015-12-11 09:28:50	内线	3
6001	075786330301	2015-12-08 14:37:55	呼出	12
6001	075786330301	2015-12-08 11:25:36	呼出	26
6001	075786330301	2015-12-08 11:22:15	呼出	17
6001	075786330301	2015-12-08 10:36:18	呼出	6
6001	15876129426	2015-12-07 17:18:13	呼出	5
6001	15876129426	2015-12-07 17:17:21	呼出	5
6001	075786330301	2015-12-07 16:49:10	呼出	17
6001	15876129426	2015-12-07 15:12:39	呼出	5
6001	915876129426:6000	2015-12-07 15:10:42	呼出	0
6001	15876129426	2015-12-07 15:01:38	呼出	6
6001	915876129426:6000	2015-12-07 10:09:55	呼出	0
6001	075786330301	2015-12-07 10:02:36	呼出	4
6001	075786330301	2015-12-07 09:59:45	呼出	5
6001	075786330301	2015-12-07 09:58:24	呼出	5
6001	15876129426	2015-12-07 09:39:29	呼出	4
6001	15876129426	2015-12-07 09:38:38	呼出	11
<< < 总数: 54 分页: 1/3 跳转: 1 > >>				

图 3-2-13 话务台通话记录查询

3.1.18. 快捷键功能

1. 功能简介

话务员可根据本身的操作习惯设置话务台常用功能的快捷键,以快捷键来替代界面的按键操作,达到快速方便操作,且快捷键只有在话务台运行在前台时才有效。

2. 操作说明

点击菜单栏【配置->系统配置】,在弹出窗体中切换到【快捷键】模块,如图 3-2-14 所示界面,可对常用的功能设置快捷键。

系统设置

本模块对公共参数进行设置

登录配置	内置软终端	快捷键	其他设置
全局			
呼叫: Ctrl+3	重拨: Ctrl+2	挂机: Ctrl+w	接听: Ctrl+a
转接: Ctrl+4	咨询转: Ctrl+s	保持: F3	解除保持: F4
拨号: F1	强插: F5	强拆: F7	分机代答: F12
快转			
呼转1: 910086	Shift+a	呼转5:	
呼转2: 9075786330301	Shift+b	呼转6:	
呼转3: 6051	Shift+c	呼转7:	
呼转4:		呼转8:	

重置 确定

图 3-2-14 快捷键设置界面

配置说明

1. 出厂时有默认设置的功能快捷键，话务员可根据自己的习惯进行自定义；且各话务台设置的快捷键不冲突，即可根据各话务台进行个性化设置
2. 选择功能操作类型，直接在键盘上输入要设置的快捷键，则系统会默认写入设置栏中，点击<确定>后生效
3. 设置的功能模块快捷键不能重复，若输入的快捷键与现有的重复，则之前设置的快捷键就失效了，以后续设置的为准
4. 设置的快捷键不能和系统其他软件的快捷键冲突

3. 操作示例

配置示例：设置“呼叫”功能的快捷键为“ctrl+5”

操作步骤：1) 将话务台运行在前台，选择某条分机记录 A

2) 在键盘上输入“ctrl+5”，则话务员话机振铃应答后，A 振铃

3) 分机 A 摘机后，与话务员建立通话

3.2. 业务功能

3.2.1. 叫醒业务

1. 功能简介

话务员可对通讯录中的分机设置叫醒服务，并可设置多个叫醒时间，叫醒结果可通过话务台上的叫醒记录查询。

2. 操作说明

(1) 单个分机设置

话务员右键点击联系人记录，选择“设置分机叫醒”；或者在菜单栏中选择【配置->叫醒业务】，出现如图 3-3-1 配置界面。可按日或按时段设置叫醒时间，添加成功后，叫醒时间记录显示在下方列表框中，也可对叫醒记录进行删除操作，选择某叫醒记录，点击删除按钮，执行删除操作。

业务处理-叫醒处理

本模块对叫醒功能进行单个设置

分机号码: 6051

叫醒日期: 2015-12-16 -- 2015-12-16

叫醒时间: 08 : 00

语音类型: 中文

提示音: a-comme-amour

添加

叫醒日期	叫醒时间	操作
2015/12/16 - 2015/12/22	15:00	✕
2015/12/16 - 2015/12/16	08:00	✕

图 3-3-1 单个分机叫醒业务设置

(2) 批量分机设置

点击菜单栏中【配置->叫醒业务批量处理】，弹出如图 3-3-2 所示界面，可对批量通讯录分机进行叫醒业务的添加或删除操作。



业务处理-叫醒处理

本模块对叫醒功能进行单个和批量设置

叫醒日期: 2015-12-15 -- 2015-12-22

叫醒时间: 00 : 00

语音类型: 中文 提示音: a~comme~amour

成员选择条件	成员	已选对象[4/2000]
翰天科技	谭强_6409	谭强_6409
总经办	李少华_6410	庄冠祺_6411
▶ 营销中心	庄冠祺_6411	邹明月_6413
▶ 研发中心	吕立新_6412	刘江云_6415
▶ 制造中心	邹明月_6413	
▶ 品质中心	黄乐华_6414	
▶ 财务部	刘江云_6415	
▶ 人力行政部	黄志敏_6416	
▶ 校园产品事业部	谢永钦_6417	
▶ 融合通信产品线	陈婉芬_6418	
	张琳_6419	
	柯桃_6420	
	赵小云_6421	
	许殿元_6422	
	陈润芳_6423	
	占木松_6424	

添加 删除

图 3-3-2 叫醒业务批处理界面



说明

进行批处理的分机个数必须大于等于 2，且一次性最多可对 2000 个分机进行批处理

(3) 叫醒记录查询

分机设置叫醒服务后，可通过查询叫醒记录，查看分机的叫醒结果。点击菜单栏【数据->叫醒记录】，弹出如图 3-3-3 所示界面。可输入查询条件参数，进行匹配查询。

查询处理-查询叫醒记录		
本模块对叫醒记录进行查询		
分机号码:	开始时间:	结束时间:
		叫醒结果: 全部
		查询
分机号码	叫醒时间	叫醒结果
6052	2015-12-10 14:37:38	成功
6051	2015-12-10 14:37:37	成功
6052	2015-12-09 14:50:27	失败
6051	2015-12-09 14:50:27	失败
6051	2015-12-09 14:44:27	失败
6052	2015-12-09 14:44:27	失败
6051	2015-12-09 14:38:27	失败
6052	2015-12-09 14:38:27	失败
6051	2015-12-08 14:43:42	成功
6052	2015-12-08 14:43:41	成功
6052	2015-12-08 14:38:37	失败
6051	2015-12-08 14:38:37	失败
<< < 总数: 12 分页: 1/1 跳转: 1 > >>		

图 3-3-3 叫醒记录查询结果

3.2.2. 分机免打扰

1. 功能简介

话务员可对分机设置免打扰服务，类型分为内线免打扰、外线免打扰、内外线免打扰，并可选对免打扰业务设置时间段。

- **内线免打扰：**限制内线分机呼叫该号码
- **外线免打扰：**限制外线用户呼叫该号码
- **内外线免打扰：**限制内线及外线用户呼叫该号码

2. 操作说明

(1) 单用户设置

话务员右键点击分机记录，选择“设置分机免打扰”，或点击常用工具栏上的【免打扰】按钮，出现如图 3-3-4 配置界面，配置成功后记录显示在下方列表框中，如图 3-3-5。

图 3-3-4 免打扰业务配置界面

查询条件

姓名 电话号码

☐ 只显示通话 ☐ 显示图标 总数: 502 分页: 3/56

姓名	岗位	手机	分机	权限	状态	免打扰	叫醒	前转	黑白名单
李亮鹏	市场支撑专员	136192	6027	国际	正常				
杨海平	市场支撑专员	1217909	6028	国际	正常				
余威	经理	1542988	6029	国际	正常	全部			
何少健	工单管理组主管	13651866	6030	国际	正常				
王勇信	产品经理	17087331	6031	国际	正常				
崔锦结	客服专员	13626072	6032	国际	正常				
栗献娟	客服专员	13417374	6033	国际	正常				
郭莹	客服专员	11260943	6034	国际	正常				
梁军	客服专员	134040081	6035	国际	正常				

成员: telbo1 号码: 6001 空闲 软终端注册成功

图 3-3-5 免打扰业务显示界面

配置参数说明:

- **免打扰类型:** 分为内线免打扰、外线免打扰、内外线免打扰
- **开始/结束时间:** 该参数项可选填, 若不填则处于全时段免打扰状态; 若要填则开始和结束时间都必填, 则免打扰业务只会在每天的该时间段生效

(2) 批量分机设置

直接点击菜单栏中【配置->免打扰批处理】, 弹出如图 3-3-6 所示界面, 可对批量通讯录分机进行免打扰业务添加或删除操作, 各参数意思同单用户设置。批处理设置成功后, 会先返回“批处理已提交”的结果, 再返回“免打扰业务批量设置成功”的结果。

图 3-3-6 免打扰业务批处理界面

说明

1. 进行批处理的分机个数必须大于等于 2
2. 一次性最多可对 2000 个分机进行批处理

3.2.3. 分机呼叫权限

1. 功能简介

分机默认为本地，话务员可以修改。呼叫权限类型分为：为国际、国内、本地、局内，具体权限说明如下：

- **国际**：对话机呼出号码不做限制；
- **国内**：限制呼叫“00”开头的号码；
- **本地**：限制呼叫“0”开头的长途号码的同时，也限制国际“00”开头的号码；
- **局内**：限制分机呼叫外线号码；
-

2. 操作说明

(1) 单用户设置

话务员选择分机后，右键选择“设置分机权限”菜单，设置界面如图 3-3-7 所示。设置成功后，列表中能显示该分机的呼叫权限。



图 3-3-7 分机呼叫权限设置

(2) 批量用户设置

直接点击菜单栏中【配置->分机呼叫权限批处理】，弹出如图 3-3-8 所示界面，可对批量分机记录进行设置。

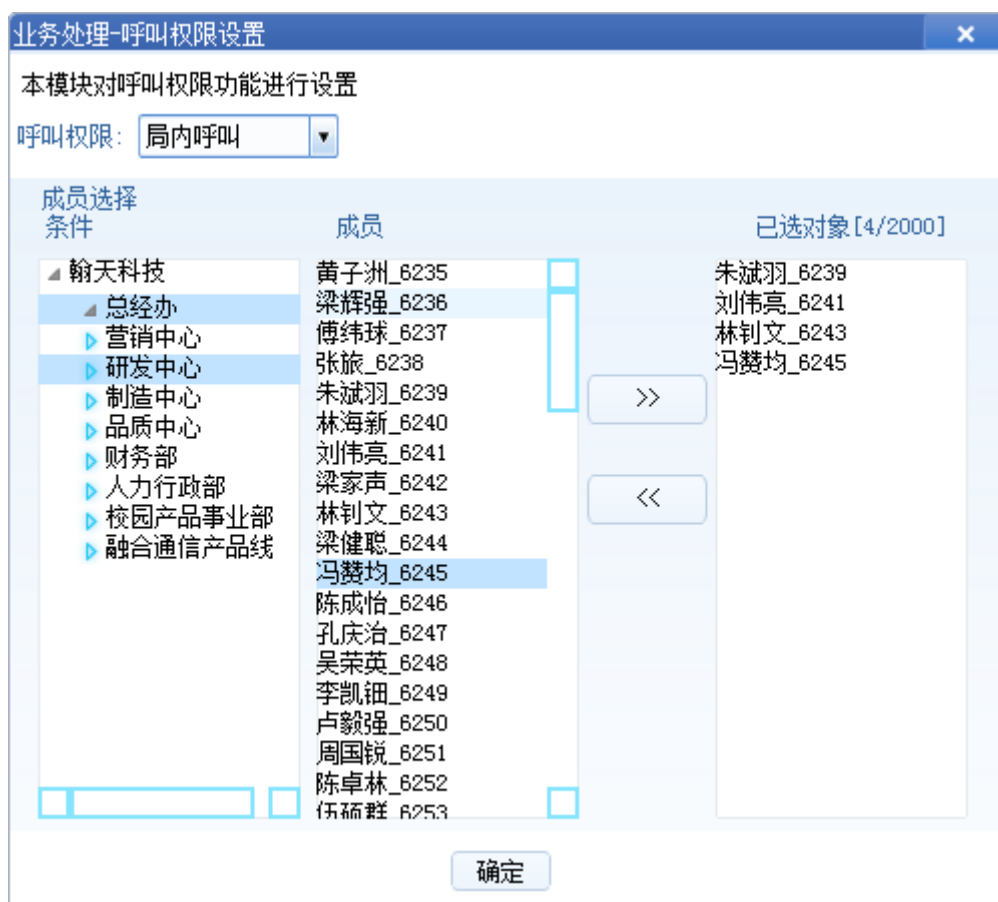


图 3-3-8 分机呼叫权限批处理界面



说明

1. 进行批处理的分机个数必须大于等于 2
2. 一次性最多可对 2000 个分机进行批处理

3.2.4. 黑/白名单

1. 功能简介

话务员可以对通讯录分机设置呼入或呼出黑/白名单业务。

黑名单：若分机设置该业务，则可对该分机限制呼入或呼出的号码

白名单：若分机设置该业务，则可对该分机特权开放呼入或呼出的号码，优先级高于呼叫限制及黑名单业务

2. 操作说明

下面以黑名单的配置方式进行说明，白名单操作类似与黑名单，章节中不做过多说明。话务员选择分机后，右键选择“设置分机黑名单”设置，弹出如图 3-3-9 所示界面，可进行呼入或呼出黑名单的添加或删除操作。

业务处理-黑名单处理

本模块对禁拨号码(黑名单)进行设置

分机号码: 6051

切换到白名单

拨号规则: 8001|8XXX

(多个|分隔)

添加

有效日期: 2015-12-15 -- 2099-01-01

有效时间: 00 : 00 -- 23 : 59

呼叫方向: 呼入

有效周期: 1-7

格式: 1-2[|4|6-7]

拨号规则	呼叫方向	有效日期	有效时间	有效周期	操作
8001 8XXX	呼入	20151215-20990101	0000-2359	1-7	✖

图 3-3-9 黑名单设置界面

配置参数说明：

- 用户号码：即限呼的规则，多个号码以|号分隔

- 呼叫方向：分为呼入、呼出，即设置呼入后，即在用户号码所填写的规则的那一类号码呼叫分机号码时产生作用；设置呼出，即在分机号码呼叫用户号码所填写的规则的那一类号码时产生作用。



注意

白名单优先黑名单生效，即加入两边配置相同的规则，白名单生效，黑名单不生效。

3.2.5. 留言功能

1.功能简介

(1) 外线或内线呼入话务台，通过话务员转接用户分机，或者直接呼叫分机，如果分机启动了留言功能，则会提示主叫留言，过后分机可以收听留言；

(2) 留言类型可分为：无条件留言、无应答留言、遇忙留言、离线留言。

2.操作说明

话务员选择分机后，点击菜单中的【配置---留言业务】或右击记录选择“设置留言业务”菜单，给该分机设置留言信箱，如图 3-3-10 所示界面。

图 3-3-10 留言信箱设置界面

4.留言记录查询

点击菜单栏【数据->留言信息】，进入留言信息记录查询界面，可查询分机的留言信息，

如图 3-3-11 所示。

查询处理-查询留言

本模块对留言记录进行查询

分机号码:

开始时间:

结束时间:

留言状态: 全部

查询

分机号码	主叫号码	留言时间	留言文件	留言状态
6051	6052	2015-12-15 16:15:41	/home/sippbx/var/spool	未读

<<

<

总数: 1

分页: 1/1

跳转: 1

>

>>

图 3-3-11 留言信息记录

3.2.6. 广播功能

1. 功能简介

在紧急情况下，在 PC 话务台上可以一键对所有分机发起呼叫，播放紧急通知。

2. 操作说明

1) 广播呼叫

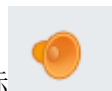
话务员在话务台菜单栏选择【操作->广播】或在工具栏直接点击广播图标，弹出如图 3-3-12 所示。



图 3-3-12 广播操作界面

3.3. 酒店功能

3.3.1. 客房显示

1. 功能简介

在 PC 话务台上可以显示酒店楼层及客房，在主界面上选中【酒店客房】标签页，如图 3-4-1 所示：



图 3-4-1 酒店楼层及客房显示

左边以树开列表显示酒店的楼层，选中一个楼层，在右边列表中显示该楼层的客房。



说明

楼层和客户的添加、删除、修改在后台管理系统中进行，PC 客户端只是显示。

3.3.2. 叫醒业务

1. 功能简介

话务员可对客房的普通用户或 VIP 用户设置叫醒服务，并可设置多个叫醒时间，叫醒结果可通过话务台上的叫醒记录查询。

对普通用户设置叫醒业务，则待叫醒时间到后，该客房分机振铃，用户应答后听叫醒提示音；若叫醒失败，则会通知话务台，以弹窗的方式显示；

对 VIP 用户设置叫醒业务，则待叫醒时间到后，相应的话务员手柄会振铃，听叫醒提示音，告知是哪个客房的叫醒，然后由话务员主动叫醒相应客房的用户。

2. 操作说明

(1) 单个分机设置

话务员右键点击客房记录，选择“设置分机叫醒”；或者选中客房记录后，在菜单栏中选择【配置->叫醒业务】，出现如图 3-4-2 配置界面。可按日或按时段设置叫醒时间，添加成功后，叫醒时间记录显示在下方列表框中，也可对叫醒记录进行删除操作，选择某叫醒记录，点击删除按钮，执行删除操作。



图 3-4-2 单个分机叫醒业务设置

(2) 批量分机设置

点击菜单栏中【配置->叫醒业务批量处理】，弹出如图 3-4-3 所示界面，可对批量客房分机进行叫醒业务的添加或删除操作。



图 3-4-3 叫醒业务批处理界面



说明

进行批处理的分机个数必须大于等于 2，且一次性最多可对 2000 个分机进行批处理

(3) 叫醒记录查询

客房分机设置叫醒服务后，可通过查询叫醒记录，查看客房分机的叫醒结果。点击菜单栏【数据->叫醒记录】，弹出如图 3-4-4 所示界面。可输入查询条件参数，进行匹配查询。

房间号	叫醒时间	叫醒结果
6703	2015-12-10 14:37:38	成功
6702	2015-12-10 14:37:37	成功
6701	2015-12-09 14:50:27	失败
6702	2015-12-09 14:50:27	失败
6701	2015-12-09 14:44:27	失败
6702	2015-12-09 14:44:27	失败
6701	2015-12-09 14:38:27	失败
6703	2015-12-09 14:38:27	失败
6702	2015-12-08 14:43:42	成功
6701	2015-12-08 14:43:41	成功
6702	2015-12-08 14:38:37	失败
6703	2015-12-08 14:38:37	失败

总数: 12 分页: 1/1 跳转: 1

图 3-4-4 叫醒记录查询结果

3.3.3. 分机免打扰

1. 功能简介

话务员可对客房分机设置免打扰服务，类型分为内线免打扰、外线免打扰、内外线免打扰，并可选对免打扰业务设置时间段。

- 内线免打扰：限制内线分机呼叫该号码
- 外线免打扰：限制外线用户呼叫该号码

- 内外线免打扰：限制内线及外线用户呼叫该号码

2. 操作说明

(1) 单用户设置

话务员右键点击分机记录，选择“设置分机免打扰”，或点击常用工具栏上的【免打扰】按钮，出现如图 3-4-5 配置界面，配置成功后记录显示在下方列表框中，如图 3-3-5。

图 3-4-5 免打扰业务配置界面

查询条件

房间号

房间号码

客户姓名

查询

免打扰

所有

叫醒业务

所有

呼叫权限

所有

房间号	房间号码	客户(性别)	语言	VIP	呼叫权限	叫醒时间	免打扰	留言	状态
6701	6701		中文		国际		全部		
6702	6702		中文		国际				
6703	6703		中文		国际				
6704	6704		中文		国际				
6705	6705		中文		国际				
6706	6706		中文		国际				
6707	6707		中文		国际				

图 3-4-6 免打扰业务显示界面

配置参数说明：

- 免打扰类型：分为内线免打扰、外线免打扰、内外线免打扰
- 开始/结束时间：该参数项可选填，若不填则处于全时段免打扰状态；若要填则开始和结束时间都必填，则免打扰业务只会在每天的该时间段生效

(2) 批量分机设置

直接点击菜单栏中【配置->免打扰批处理】，弹出如图 3-4-7 所示界面，可对批量客房分机进行免打扰业务添加或删除操作，各参数意思同单用户设置。批处理设置成功后，会先返回“批处理已提交”的结果，再返回“免打扰业务批量设置成功”的结果。

图 3-4-7 免打扰业务批处理界面

说明

3. 进行批处理的分机个数必须大于等于 2
4. 一次性最多可对 2000 个分机进行批处理

3.3.4. 分机呼叫权限

1. 功能简介

分机默认为本地，话务员可以修改。呼叫权限类型分为：为国际、国内、本地、局内，具体权限说明如下：

- 国际：对话机呼出号码不做限制；
- 国内：限制呼叫“00”开头的号码；
- 本地：限制呼叫“0”开头的长途号码的同时，也限制国际“00”开头的号码；
- 局内：限制分机呼叫外线号码；

2. 操作说明

(1) 单用户设置

话务员选择客房分机后，右键选择“设置分机权限”菜单，设置界面如图 3-4-8 所示。
设置成功后，列表中能显示该分机的呼叫权限。



图 3-4-8 分机呼叫权限设置

(2) 批量用户设置

直接点击菜单栏中【配置->分机呼叫权限批处理】，弹出如图 3-4-9 所示界面，可对批量分机记录进行设置。



图 3-4-9 分机呼叫权限批处理界面



说明

- 1.进行批处理的分机个数必须大于等于 2
- 2.一次性最多可对 2000 个分机进行批处理

3.3.5. 留言功能

1.功能简介

(1) 外线或内线呼入话务台，通过话务员转接用户分机，或者直接呼叫分机，如果分机启动了留言功能，则会提示主叫留言，过后分机可以收听留言；

(2) 留言类型可分为：无条件留言、无应答留言、遇忙留言、离线留言。

2.操作说明

话务员选择分机后，选择菜单【配置->留言业务】，给该分机设置留言信箱，如图 3-4-11 所示界面。

图 3-4-11 留言信箱设置界面

3. 留言记录查询

点击菜单栏【数据->留言信息】，进入留言信息记录查询界面，可查询客房分机的留言信息，如图 3-4-12 所示。



图 3-4-13 广播操作界面

3.3.7. 套房管理

a) 功能简介

可以把多个客房组成一个套房，套房对外具有统一的号码，当呼叫套房号码时，套房内的客房分机同时振铃，套房内任意客房分机摘机后停振；另外可以针对套房统一设置叫醒、呼叫权限和免打扰，设置后对套房内的所有客房生效。

b) 操作说明

(1)套房显示：在话务台主界面上选择【酒店套房】标签页，界面如图 3-4-14 所示：



图 3-4-14 套房显示界面

(2) 新增套房：在左边的树形列表中，点击下面的【新增】按钮，弹出如图 3-4-15 所示：



图 3-4-15 新增套房

输入套房号码，选择客房，然后单击【确定】按钮，即可增加一个套房；

(3) 删除套房：在左边的树形列表中选中套房节点，点击下面的【删除】按钮，可以删除选中的套房；

(4) 叫醒设置：在树型列表中选中一个套房后，单击鼠标右键，在弹出菜单中选择“叫醒业务”，弹出如图 3-4-16 所示：

业务处理-叫醒处理

本模块对叫醒功能进行单个设置

分机号码: 6704

叫醒日期: 2015-12-15 -- 2015-12-22

叫醒时间: 18 : 00

语音类型: 中文

提示音: a-comme-amour

添加

叫醒日期	叫醒时间	操作
2015/12/15 - 2015/12/22	18:00	

图 3-4-16 叫醒设置

- (5) 免打扰: 在树型列表中选中一个套房后, 单击鼠标右键, 在弹出菜单中选择“免打扰业务”, 弹出如图 3-4-17 所示:

业务处理-免打扰处理

本模块对免打扰功能进行单个设置

分机号码: 6705

免打扰类型: 全部免打扰

操作类型: 添加

开始时间: 00 : 00

结束时间: 23 : 59

确定

图 3-4-17 免打扰设置

点击【确定】按钮, 可以给套房内的所有客房设置免打扰;

- (6) 呼叫权限：在树型列表中选中一个套房后，单击鼠标右键，在弹出菜单中选择“分机呼叫权限”，弹出如图 3-4-18 所示：



图 3-4-18 呼叫权限设置

点击【确定】按钮，即可以设置套房内所有客房分机的权限。

3.3.8. 叫醒提示

1. 叫醒失败提示

当叫醒失败时，会弹出提示框提示话务员,同时也有语音提示话务员，如图 3-4-20 所示：



图 3-4-20 闹钟叫醒失败

超过 45 秒后，该提示框自动消失。

4 附录一、话务员状态

NO	坐席状态图标	说明
1		未登录状态
2		空闲状态，话务员登录成功，且开班
3		闭席状态，话务员登录成功，未开班
4		来电振铃状态
5		通话状态，话务员呼出或呼入通话

5 附录二、分机状态

序号	分机状态图标	说明
1		空闲
2		振铃
3		通话