
软坐席说明书

申瓯通信设备有限公司

目录

一、概述.....	1
二、系统登录及界面介绍.....	1
1.1. 预备工作.....	1
1.2. 安装与注册.....	2
1.2.1. 安装.....	2
1.2.2. 注册.....	2
1.3. 软坐席登录.....	2
1.3.1. 登录坐席分机.....	2
1.3.2. 绑定坐席分机.....	4
三、基本功能介绍.....	1
3.1. 客户资料.....	1
3.2. 登陆日志.....	2
3.3. 其他设置.....	2
3.3.1. 公司名称设置.....	3
3.3.2. 来电弹窗设置.....	3
3.3.3. 个性设置.....	5
3.3.4. 按键设置（自定义快速键盘拨号）.....	6
3.4. 一键拨号.....	6
3.4.1. 功能介绍：.....	6
3.4.2. 界面描述：.....	7
3.5. 坐席离线.....	9
3.6. 分机业务设定.....	9
3.7. 叫醒业务查询.....	10
3.8. 状态.....	12
3.9. 小键盘功能说明.....	13
3.10. 闪断.....	13
3.11. 二次拨号.....	13

3.12. 系统驻留	14
3.13. 转接	14
3.10.1. 坐席转移情况 1	14
3.10.2. 坐席转移情况 2	17
3.14. 收回	19
3.15. 代接	19
3.16. 强插, 强拆功能	20
3.17. 三方通话	20
3.18. 通话保留	20
3.19. 呼入等待	21
3.20. 办公分机	21
3.21. 夜服切换	21
四、硬件配置	23

一、概述

软座席以键盘或鼠标操作的方式代替传统话机拨号，不仅能更加方便快捷地进行呼叫、转接等传统话机的基础功能，而且还具有来电弹屏、来电等待排队、选择性接听来电、通话保留、一键拨号、通话记录、分机业务设定、叫醒业务查询设置、客户资料管理等强大功能。同时界面直观，易操作，具有人性化的设计，适用于酒店、呼叫中心等应用场景。

二、系统登录及界面介绍

1.1. 预备工作

登陆 USO 程控数字交换机管理系统后，在【主机参数】--【分机参数】里，为软座席分机设置“呼入等待”，呼入等待模式选择“总机模式”，并开启软座席分机“内线转接权”、“外线转接权”、“转接回收权”、“出局代挂开关”、“强插/强拆权开关”，“强插/强拆权等级”（坐席分机的强插强拆权限应比其他分机高，建议设为 1。不同版本 USO 参数位置存在差异，具体按实际使用版本 USO 设置相应的参数，如图 2.1）。

第一弹编	等级	呼入等待	夜服呼入等待	呼入等待提示音	呼入等待模式	来显选择	来显开关	广播权	PC M呼入语音引导	中继呼入权	夜服中继呼入权	热线服务权	中继组权	锁定等级	密码	久叫不应转总机	直拨遇忙转总机	恶意电话追踪	外线恶意呼叫权	恶意呼叫是否禁铃	代拨外分机选择	内线转接权	外线转接权	转接回收权	出局代挂开关	全局代接权	内线免打扰	内线休息免打扰	外线免打扰	外线休息免打扰	强插/强拆开关	强插/强拆等级
8000	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8001	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8002	0	✓		✓	总机模式	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫	✓	✓	✓	✓					✓	0	
8003	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8004	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8005	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8006	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8007	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8008	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8009	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8010	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8011	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8012	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8013	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15
8014	0			✓	呼叫保持	FSK	✓	✓	✓	✓	✓		0.	3						✓	被叫											15

图2.1

1.2. 安装与注册

1.2.1. 安装

软坐席已集成到 USO 中，安装软坐席只需安装 USO 即可，如未安装 USO，请参考 USO 的安装说明安装。

1.2.2. 注册

打开功能菜单中的软坐席选项，在初次使用软坐席的情况下，需输入认证码使用(如图 2.3)。作为体验，我们提供 140 小时的免费试用时间，若需要永久使用使用软座席，需向供应商提供注册码，购买对应的认证码，输入认证码后予以激活永久使用权。



图2.2

注：认证码将与本电脑绑定，若出现因电脑损坏、更换等情况造成原购买软坐席无法使用情况，请与供应商联系。

1.3. 软坐席登录

1.3.1. 登录坐席分机

(1) 打开软坐席后，将出现如下界面，需输入软坐席登录的分机弹编号（如图 2.3，软坐席绑定分机弹编号 8000）。



图2.3

(2) 点击【确定】进入软坐席主界面（如图 2.4、2.5、2.6）

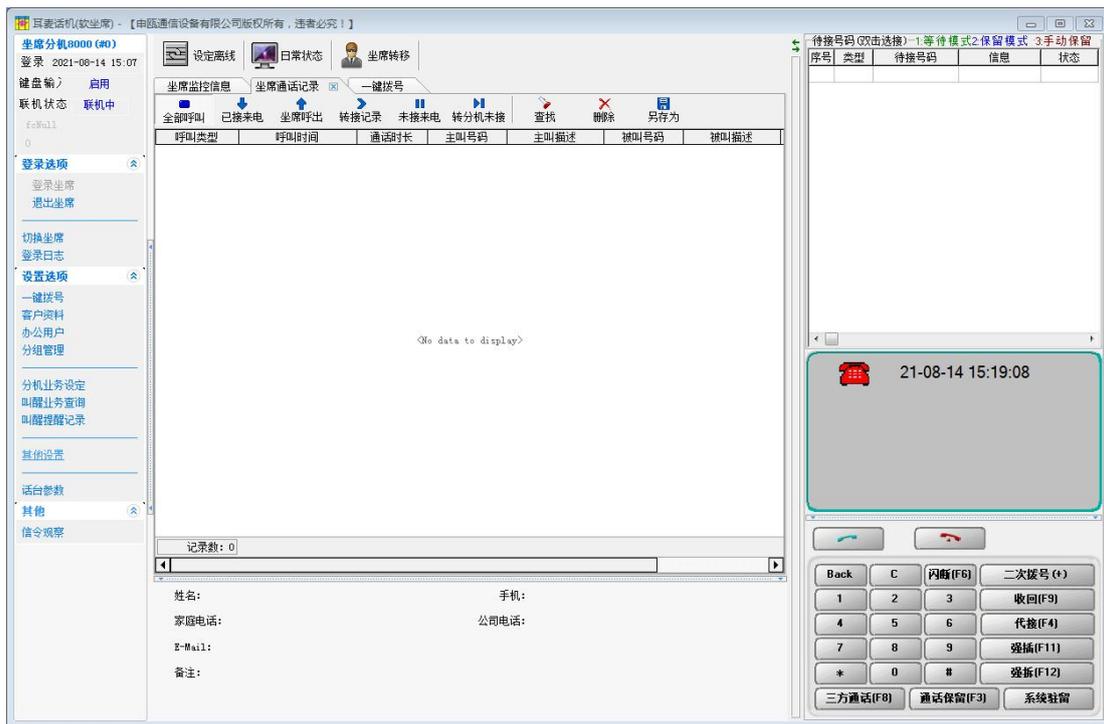


图2.4

常用号码		未分组分机								
[第1页] [第2页] [第3页] [第4页] [第5页] [第6页]										
空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲
8000	8001	8002	8003	8004	8005	8006	8007	8008	8009	8010
空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲
8011	8012	8013	8014	8015	8016	8017	8018	8019	8020	8021
空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲
8022	8023	8024	8025	8026	8027	8028	8029	8030	8031	8032
空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲
8033	8034	8035	8036	8037	8038	8039	8040	8041	8042	8043
空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲
8044	8045	8046	8047	8048	8049	8050	8051	8052	8053	8054
空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲
8055	8056	8057	8058	8059	8060	8061	8062	8063	8064	8065
空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲	空闲
8066	8067	8068	8069	8070	8071	8072	8073	8074	8075	8076

图2.5

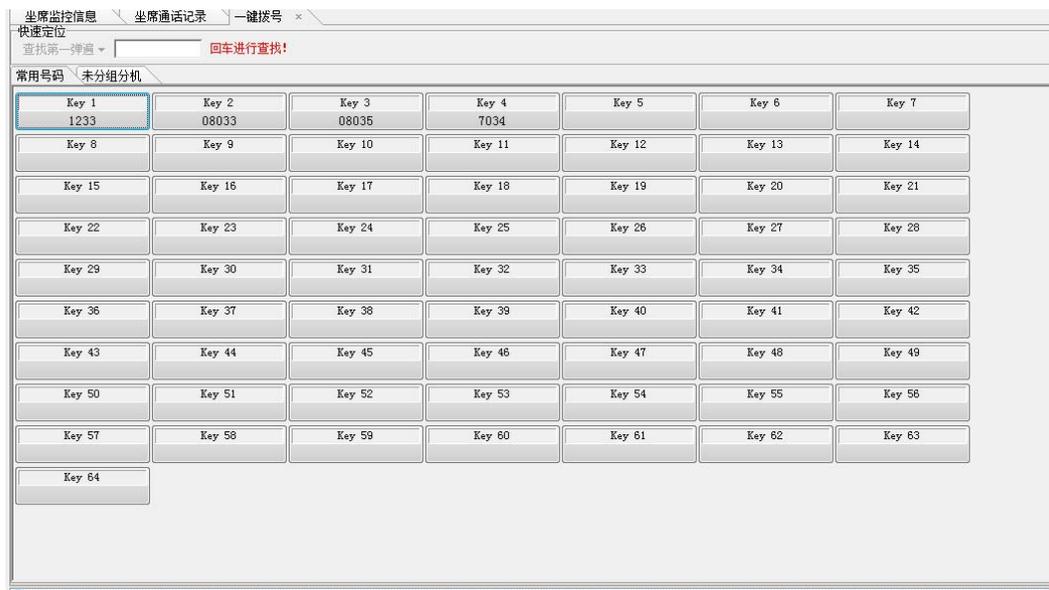


图2.6

1.3.2. 绑定坐席分机

进入“软座席系统”之后，通过执行以下 2 个步骤使物理话机（耳麦话机）与坐席系统绑定生效，即物理话机进入软坐席状态。

(1) 将坐席所对应的物理分机（耳麦话机）免提或摘机，软坐席分机处于摘机状态，此时物理分机（耳麦话机）应有摘机音（拨号音）。

(2) 在软坐席模拟键盘上点击 ，坐席物理分机（耳麦话机）在若干声挂机音（忙音）之后进入静音状态。此时表明物理话机（耳麦话机）已经成功绑定到电脑端软坐席。此后除听说功能外，所有话机操作将不在物理话机（耳麦话机）上操作，直接在电脑软坐席模拟键盘上操作。

注：软坐席绑定成功，物理话机应处于免提静音状态（软座席待机情况下，都应该保持静音状态），如未处于静音状态或坐席分机处于摘机状态，请执行上述（1）、（2）步骤，如果仍然无法进入静音状态，请对设备进行复位后再执行上述（1）、（2）步骤。

三、基本功能介绍

3.1. 客户资料

可以存储、编辑、查询客户姓名、号码、E-mail 地址、来电铃声等资料信息，更有一键式拨号功能，查找到用户号码后一键直接拨号，支持客户资料导入导出。如图 3.1。

外线电话呼入软坐席时，将查找客户资料。若客户资料中存有该号码，则会在来电弹屏中显示该号码的详细资料，如图 2。



图 1



图 2

3.2. 登陆日志

记录每次登陆的时间，坐席分机号码，坐席代表即 USO 上的权限用户。

3.3. 其他设置

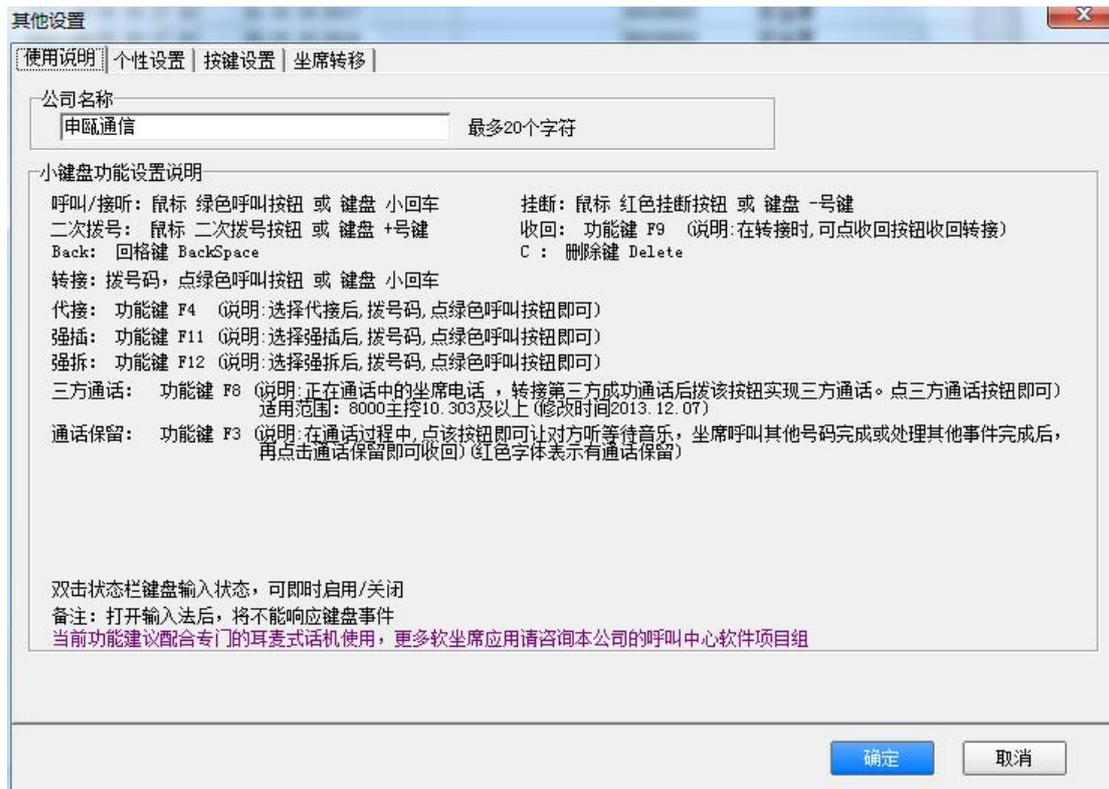


图 3

3.3.1. 公司名称设置

一、功能介绍：

设置显示在其他设置最上方设置。

二、界面描述：



图 4

可以设置公司名称和说明，显示在小键盘区。如图 5 所示。



图 5

3.3.2. 来电弹窗设置

一、功能介绍：

当坐席作为被叫被呼叫时，弹窗显示来电主叫的基本信息。

二、界面描述：



图 6

(1)：在弹窗上可以直接执行接通还是挂机操作。

(2)：可设置弹窗的效果：不启用来电弹窗、启用来电弹窗、来电弹窗 + 窗口闪烁。操作：【其他设置】--【个性设置】--【来电弹窗设置】

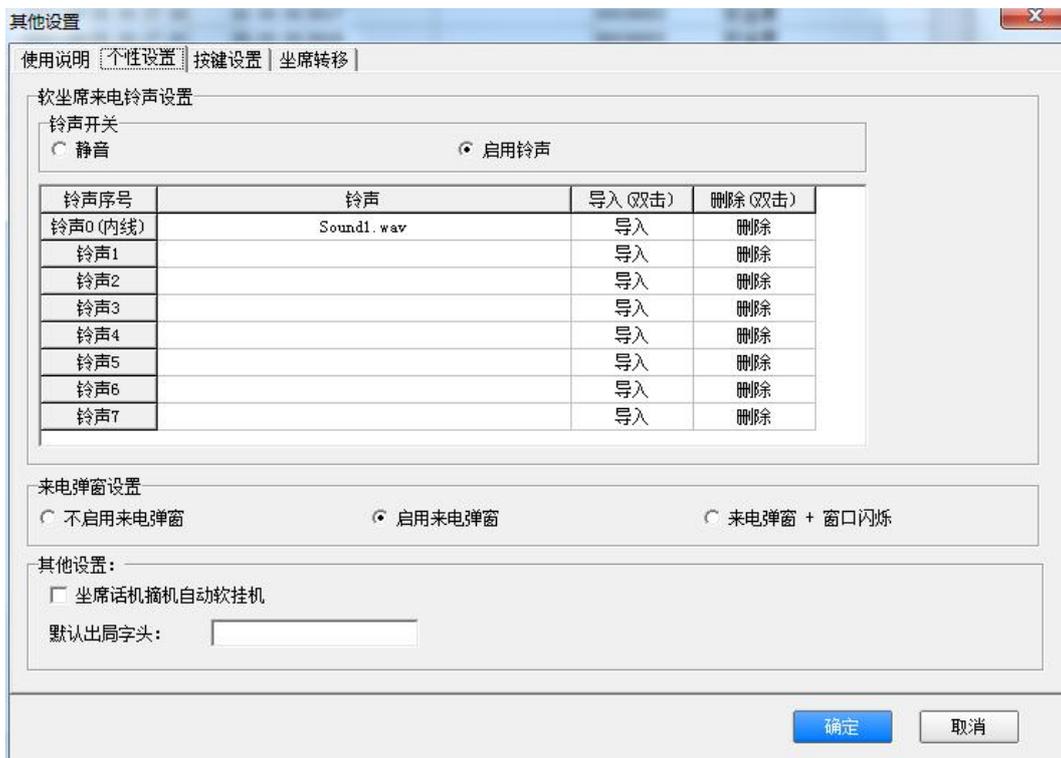


图 7

3.3.3. 个性设置

一、功能介绍：

(1) 铃声管理：当坐席作为被叫被呼叫时，各主叫的来电铃声（铃声由电脑发声）。

①软坐席来电铃声设置：启用铃声后，下表中的铃声生效。如图 8。

②铃声 0：（内线）：内线来电铃声使用铃声 0 设置的铃声。

③外线号码来电铃声可在客户资料中设置，不同客户可以使用不同的铃声。

(2) 来电弹窗设置：设置弹窗的风格。

(3) 其他设置

(二) 界面描述：

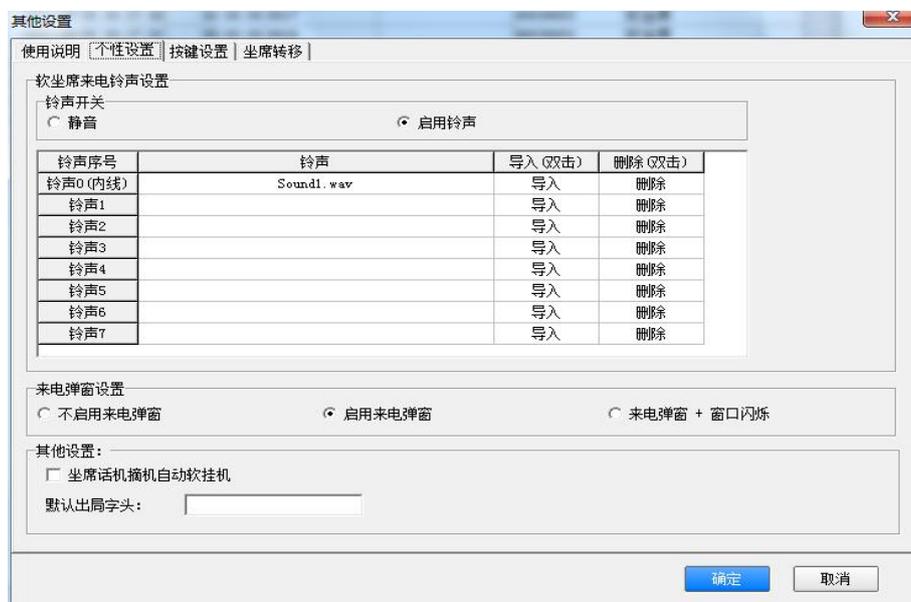


图 8

3.3.4. 按键设置（自定义快速键盘拨号）

提供 2 个可自定义设置键值的拨号按钮，可设定一些常用的拨号代码。如图：
图 9。



图 9

3.4. 一键拨号

3.4.1. 功能介绍：

软坐席上一键拨号的功能（只适用于内线），坐席摘机点击一下内线分机号码，即可呼叫电话；同时也可以在小键盘上输入被叫号码，然后按拨号键或者回车键。

3.4.2. 界面描述:



图 10

(1) 支持一键呼叫。点击对应得分机方块，即可快速呼叫对应得分机号码，省去了拨号的麻烦和出错率。

(2) 支持分机分组。可根据不同的部门或者区域设置不同的组（分组设置可在左侧功能菜单--【分组管理】中设置，如下图）；组内的分机号按分机号码从小到大排序，同时也支持输入弹编号，自动定位到查询的分机，方便操作人员快速查找。

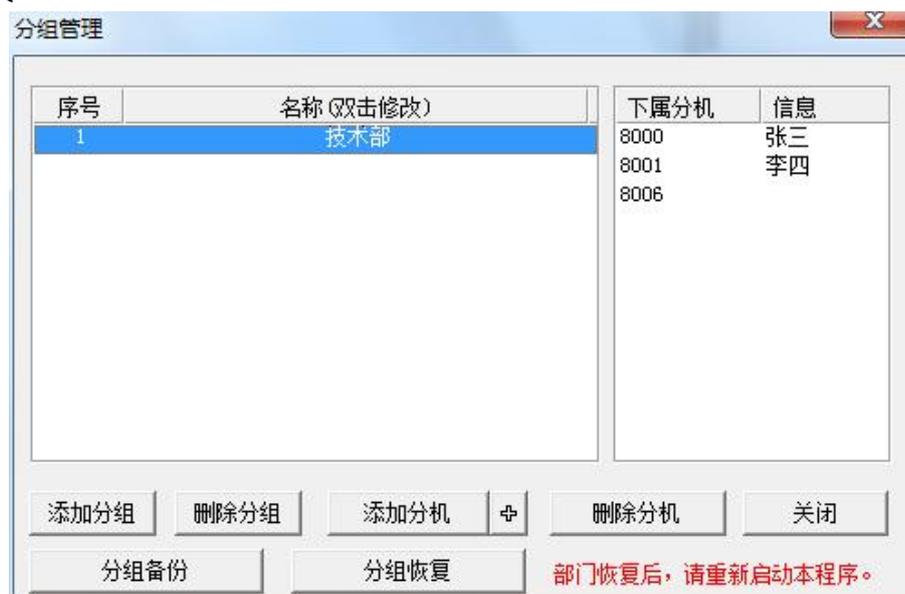


图 11

(3) 支持用户名称修改和保存，设有用户名称的分机方块和未设定用户名称的方块，将以不同颜色区分。操作方式：双击用户名位置在弹窗中修改或右键选中的用户方块，选择查看用户详细资料。



图 12

(4) 支持分机业务设定、查询。操作方式：右键选中的用户方块，选择查看分机业务。



图 13

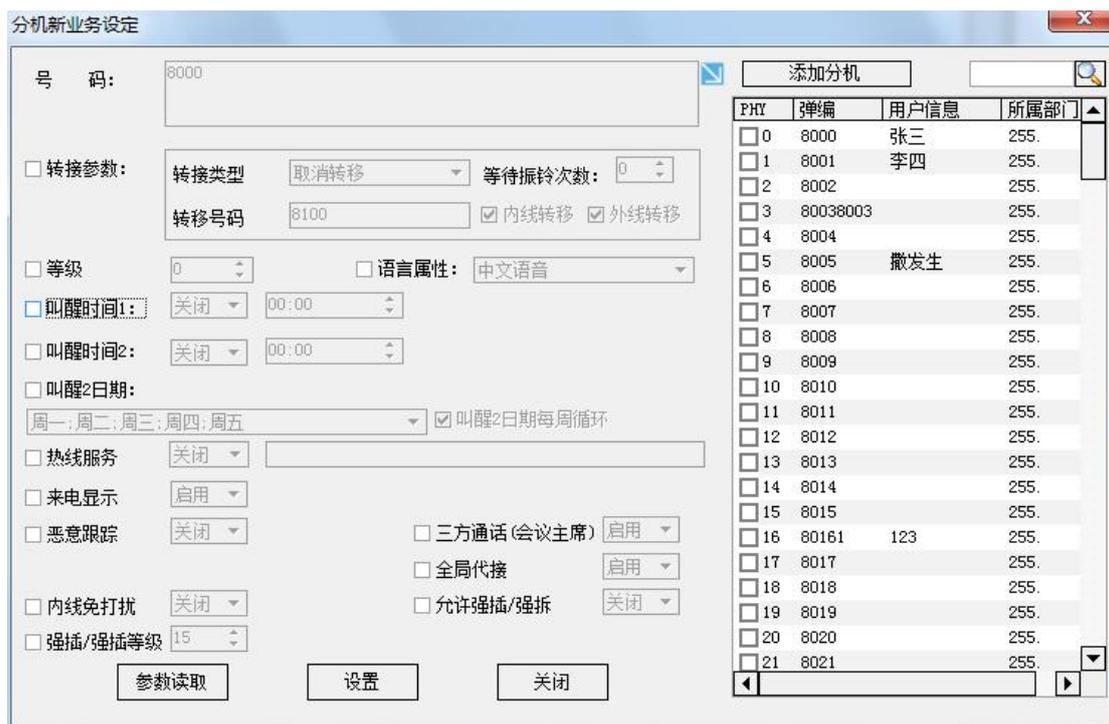


图 14

3.5. 坐席离线

当坐席人员临时有事需要离开座位时，可点击“ 设定离线”按钮，这时坐席功能锁定，有呼入电话都将转到与坐席有连选的分机上。当坐席人员回到岗位时再点“ 座席离线中”即可解除“坐席锁定”状态。

3.6. 分机业务设定

可快速批量设置多个分机的业务。分机业务包含：转接参数、分机等级、叫醒时间、热线服务、来电显示、免打扰、恶意跟踪、强拆强插、全局代接、会议主席全等等。如图 15 所示。查看具体分机当前的业务设置情况，可在【一键拨号】右键具体分机，选中【查看分机业务】。



图 15

3.7. 叫醒业务查询

- (1) 叫醒业务查询：可查询分机设定叫醒时间 1、叫醒时间 2、叫醒周期等设置的记录。如图 16
- (2) 叫醒日志查询：可查询分机实际叫醒时间回叫的时间以及成功失败情况。如图：17
- (3) 待叫醒列表：可查询到当前系统待叫醒的情况。如图：18

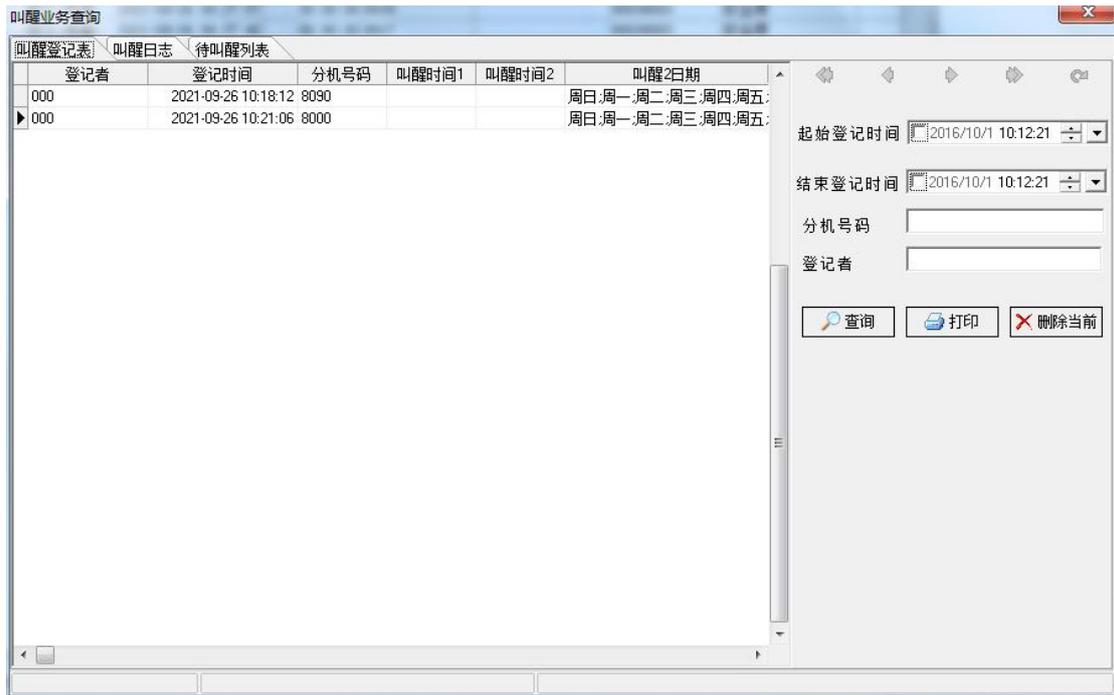


图 16

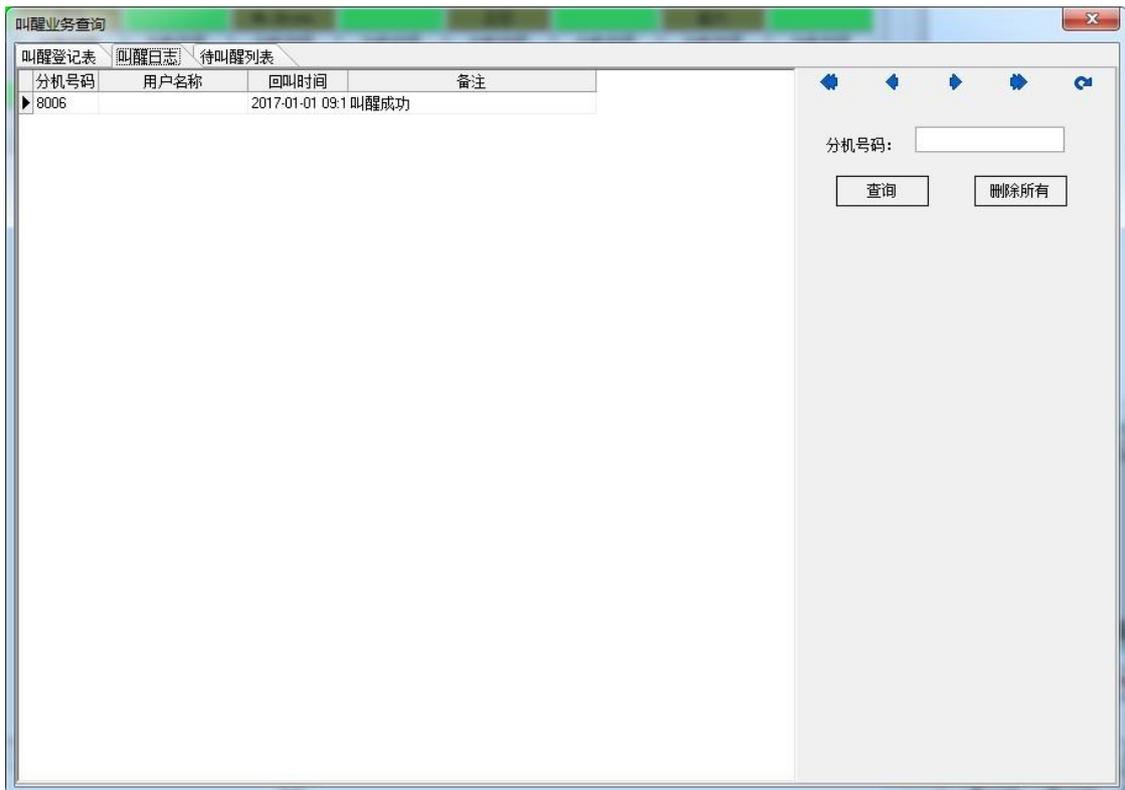


图 17

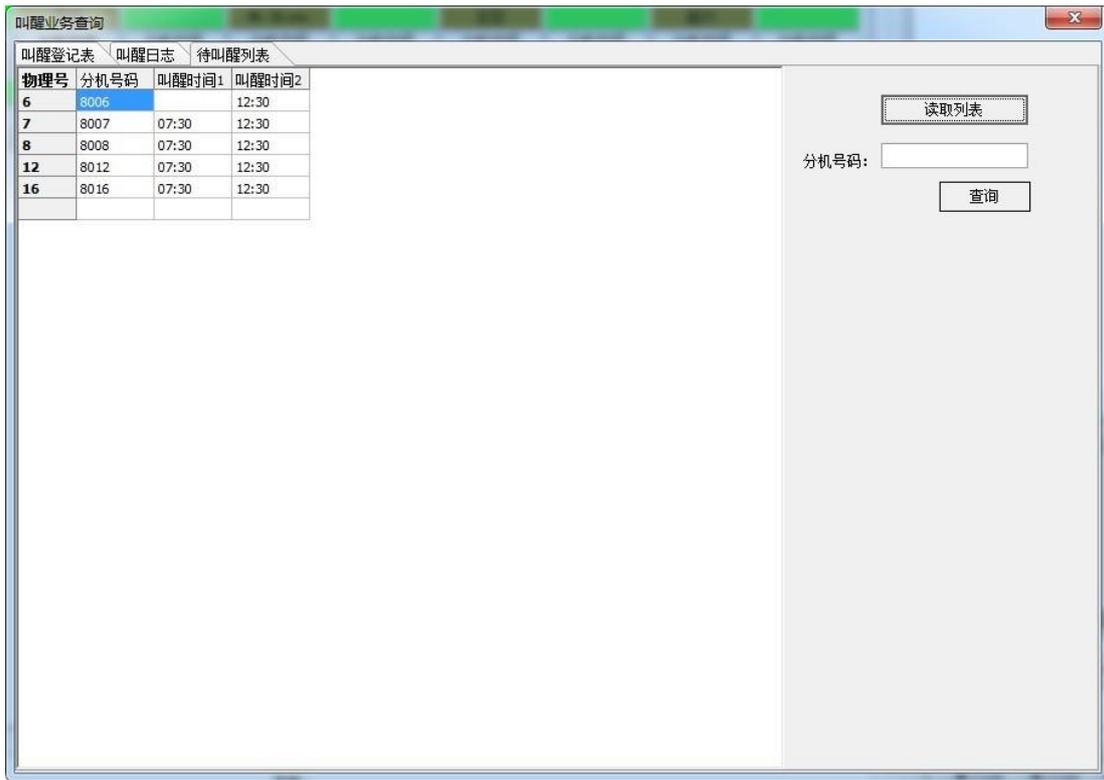


图 18

3.8. 状态

显示用户当前的信息，当键盘输入关闭的时候不可以通过键盘输入，只能通过小键盘输入。



图 19

3.9. 小键盘功能说明

呼叫：号码拨出

或接通：小回车

二次拨号：+ 号键

BANK：回格键 Backspace

C：删除键 Delete

收回：功能键 F9

代接：功能键 F10

强插：功能键 F11

强拆：功能键 F12

通话保留：功能键 F3

三方通话：功能键 F8

系统驻留



图 20

3.10. 闪断

当坐席正在通话中，需要进行转接操作时的话，点击该按钮，对方听到等待音，坐席可以拨第三方号码来进行转接。

3.11. 二次拨号

部分外线电话设有语音导航，比如 10086 的‘业务查询请按 1’，这时候，先输入数字，再点击二次拨号即可。

3.12. 系统驻留

若当前坐席在通话，则会把当前通话送到等待区，其他呼入电话都会到等待区等候。部分交换机机型不支持

3.13. 转接

坐席在通话状态下，直接拨需要转接的内线或者外线号码，即可实现转接。无需拍叉操作。例子：分机 A 与坐席 B 通话，坐席 B 直接拨 8001，直接可将分机 A 转接到 8001 分机。

3.10.1. 坐席转移情况 1

前提：不存在总机组的情况

坐席转移操作：点击“坐席转移”按钮，根据弹窗提示设置内线转移号码（如 7003），点击确定。



图 21

取消转移： 直接点击 取消转移的 灰色按钮，如下图所示



图 22

如果在“其他设置---坐席转移”中设置了“默认转移号码”。则点击“坐席转移”时，会默认使用已经设置好的号码

设置默认转移号码操作： 点击 下图所示，点击“其他设置”设置选项

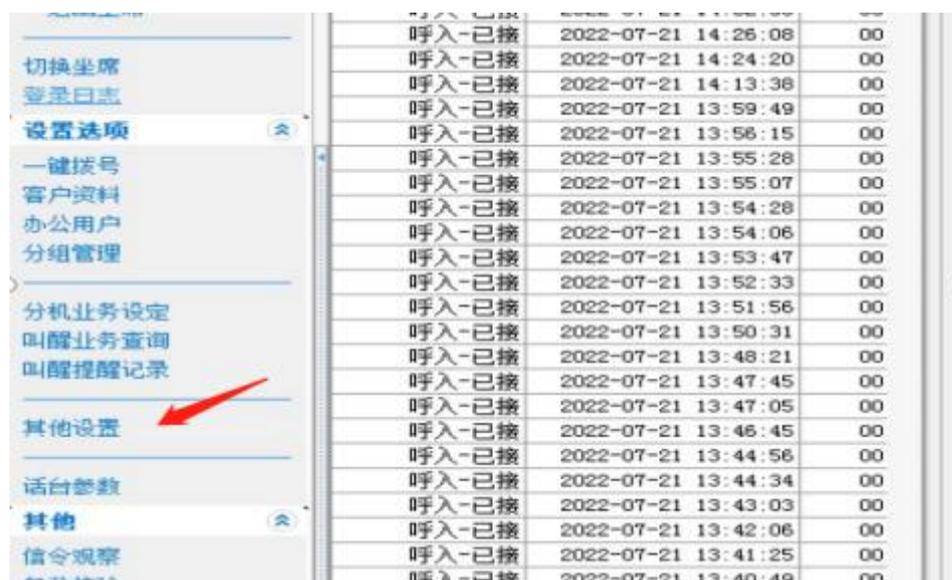


图 23

弹窗如下图所示：默认转移号码 输入号码，如果是外线，选框上打上外线的勾。

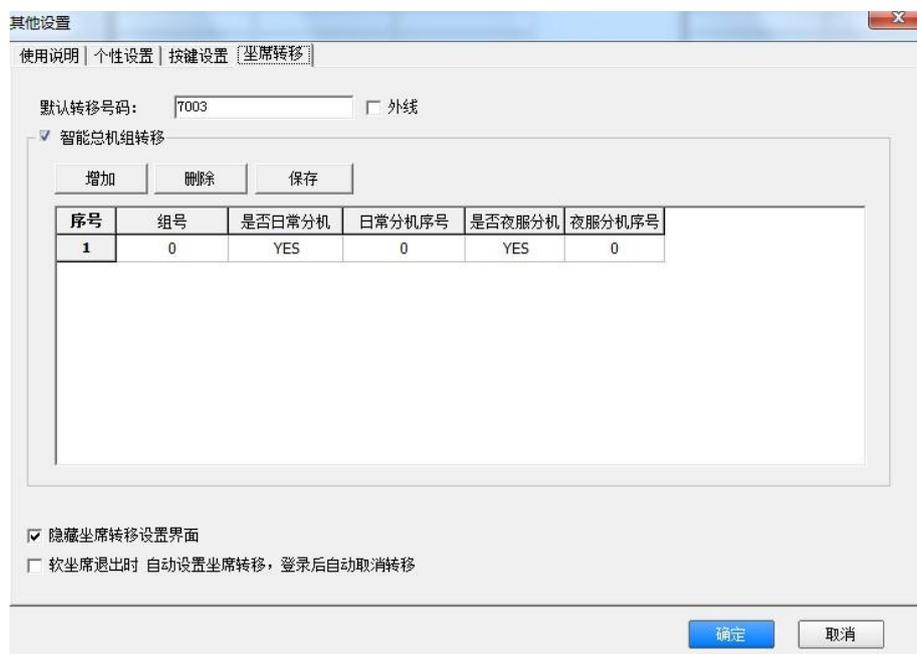


图 24

3.10.2. 坐席转移情况 2

前提：存在智能总机组，并且软座席分机号码在智能总机组内。转移的号码将会替换智能总机组内的号码

操作：

1. 点击 软座席的“其他设置”，

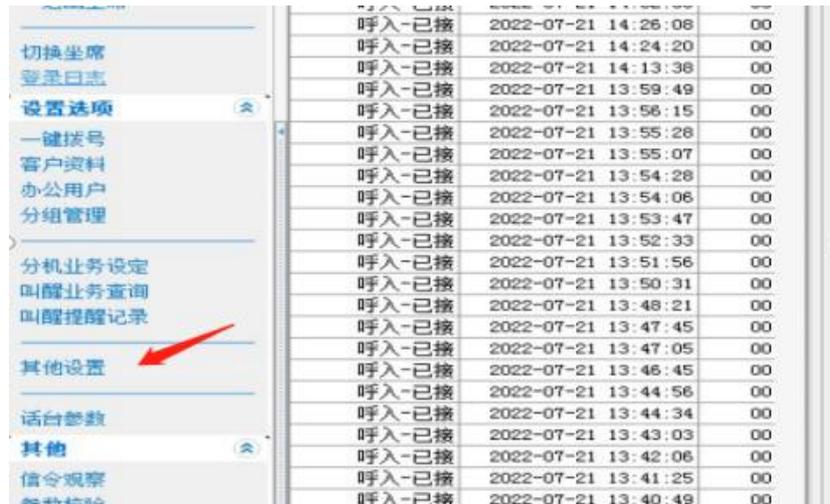


图 25

2. 切换到“坐席转移”选项，勾选 智能总机组转移

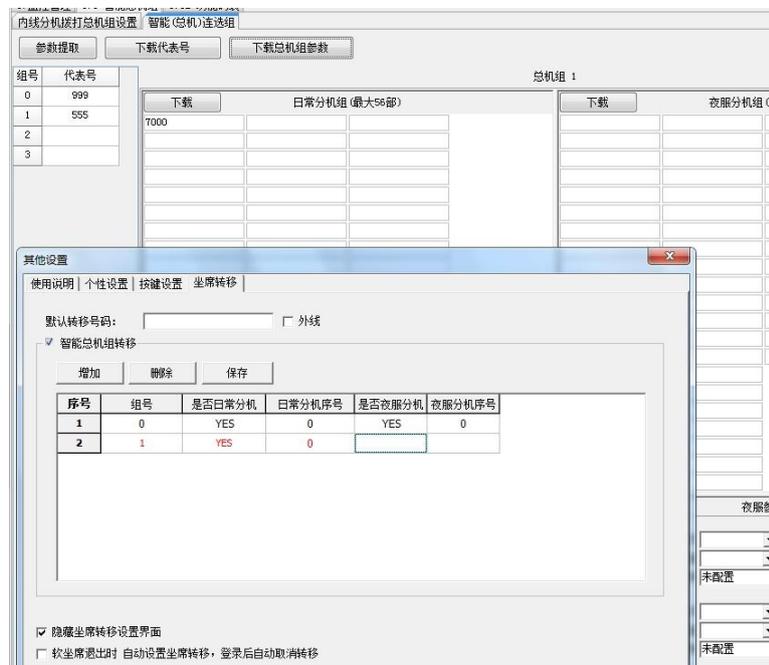


图 26

3.设置对应的智能总机组转移参数

根据总机号码所在的对应代表号的组号的分机号码位置

例如 7000 为 0 组，代表号为 999 的 日常分机组 ， 设置转移号码 7003

序号 1 的组号为 0 ， 是否日常分机：YES。日常分机序号：0.

（根据实际在总机组的序号填写，序号从上往下，从左往右从 0 开始）

如果有夜服分机。则设置 是否有夜服分机 ： YES，夜服分机序号 0

（根据实际在总机组的序号填写，序号从上往下，从左往右从 0 开始）

点击保存（字体颜色从红色变为黑色）然后点击确认

4.切换软座席界面，点击“坐席转移按钮”设置号码 7003，总机组对应的号码将 7000 替换成 7003，如图 27-28 的变化，

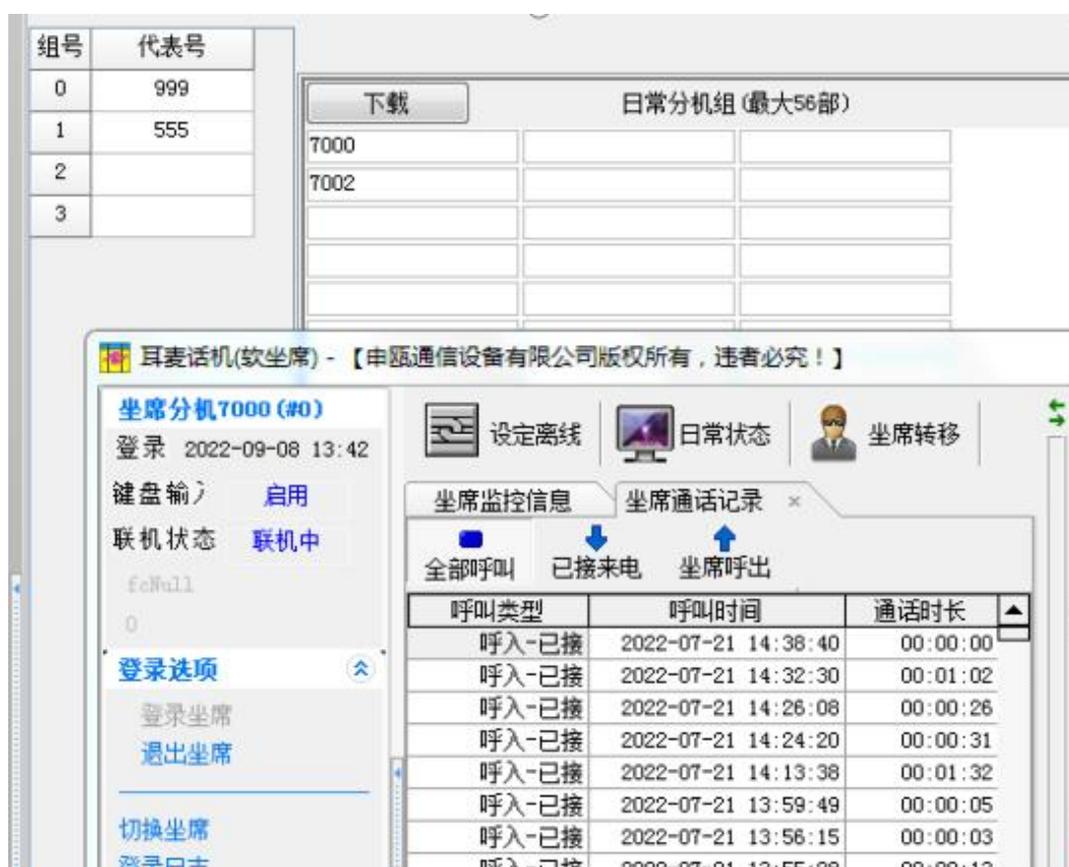


图 27

7000 被替换为了 7003

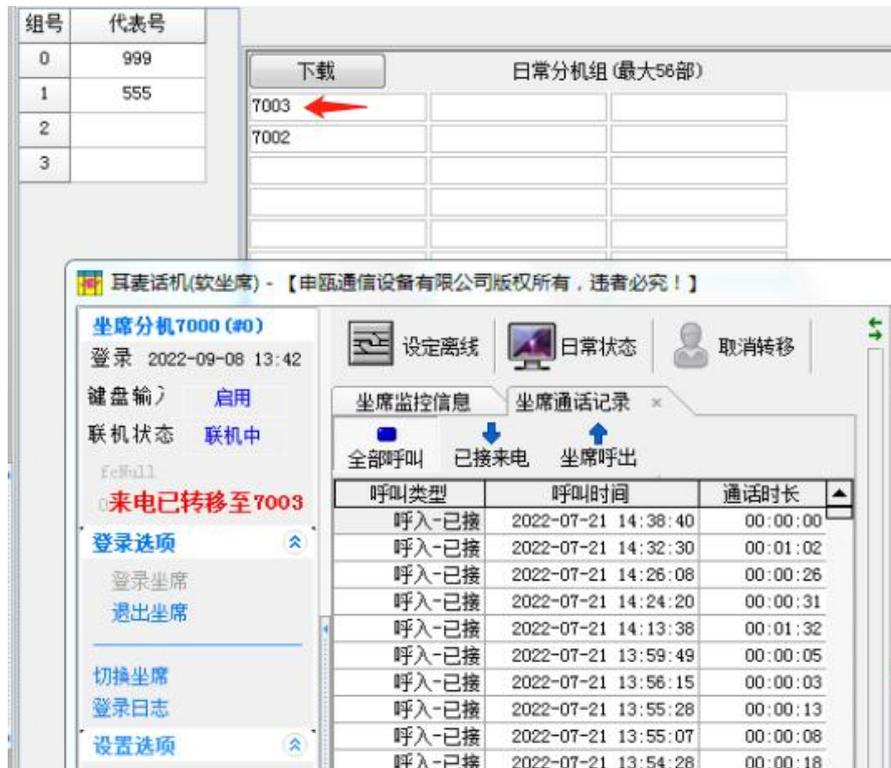


图 28

3.14. 收回

坐席在转接状态下，第三方未接通情况下，点击【收回】，即可收回转接，恢复与被转接方通话。例子：分机 A 与坐席 B 通话，坐席 B 将分机 A 转接到 C(分机号 8001)，B 未挂机且 C 未摘机接通，B 可通过点击【收回】，恢复与被转接方 A 通话。

3.15. 代接

方法 1：坐席分机点代接功能键，置坐席分机于代接状态，再拨要代接的内线号码，最后按拨号键或小回车键进行代接操作。

方法 2：坐席机点代接，置坐席分机于代接状态，然后直接在一键拨号界面点击要强插/强拆的内线分机即可。

3.16. 强插，强拆功能



图 29

方法 1：坐席机点强插或强拆功能键，再在小键盘上面拨要强插/强拆的内线分机号码，最后按拨号键或回车键即可。（如图 29 所示）

方法 2：坐席机点强插或强拆功能键，直接在一键拨号界面点击要强插/强拆的内线分机即可。

3.17. 三方通话

当分机 A 通过坐席转接到分机 C 并建立通话之后，坐席通过点击【三方通话】实现三方通话，类似话机上拨“3”实现三方通话。

3.18. 通话保留



序号	类型	待接号码	信息	状态
1	外线	8029	未知	等待
2	内线	8002	Mr. 陈	手动保留
3	内线	8006	张三	手动保留

图 30

坐席分机在通话过程中，若需要临时查询资料或者外线有重要客户呼入时，可点击“通话保留键”临时保留当前通话，保留的通话将保留在待接号码列表里，状态显示为“手动保留”。坐席事务处理完毕后，再双击保留的通话，即有选择

性地提取保留的通话。

注：“手动保留”的通话，需要手动去接听才可以恢复通话。

3.19. 呼入等待

当多个外线呼入到坐席分机时，等待的来电号码将显示在“呼入等待列表”中，用户可以根据来电号码、客户信息、有选择性的接听电话，其他分机则被保留或者等待。要接听某一来电时，双击就能接通进入通话状态。

注：当正在与一方通话时，选接待接号码中的号码，则当前的通话会被转为“自动保留”状态，坐席通话结束后，自动保留的通话会自动呼入。

3.20. 办公分机

设定为办公分机的分机号码，在软坐席上无法修改其分机业务。设定方法【功能菜单】--【办公用户】。

3.21. 夜服切换

如图所示 点击 日常状态按钮 即可切换到夜服状态



图 31

切换后的状态图标如下图所示

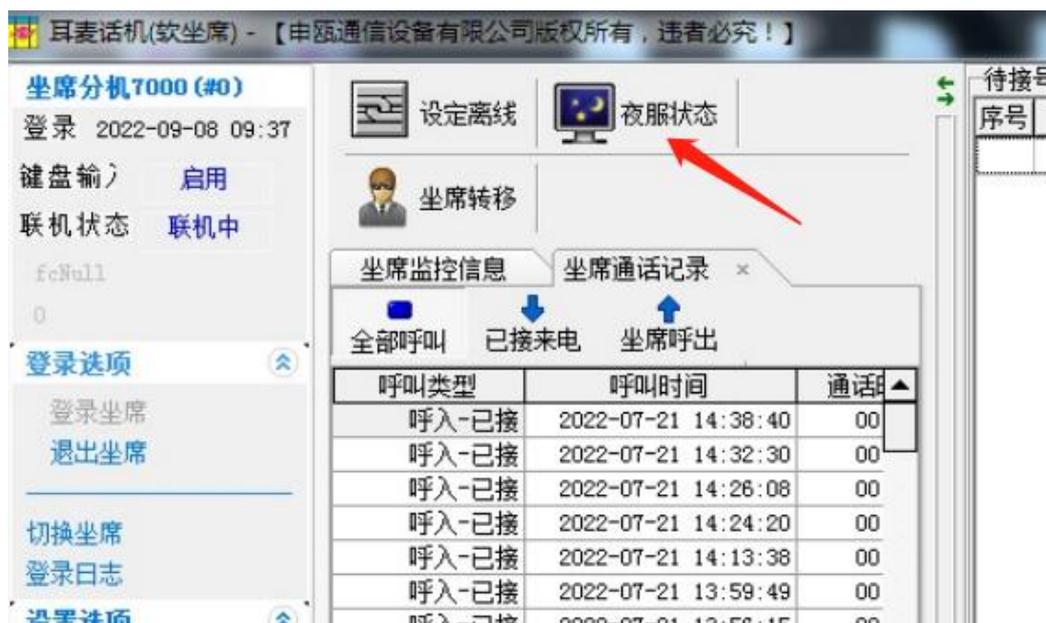


图 32

四、硬件配置

必要硬件设备：

- (1) PC：操作系统 Windows 2000 及以上
- (2) 程控交换机：需支持软坐席功能。
- (3) 耳麦话机：带耳麦功能。