



软调度坐席
HB8000

目录

一、概述.....	1
二、系统登录及界面介绍.....	1
2.1 预备工作.....	1
2.2 安装与注册.....	2
2.2.1 安装.....	2
2.2.2 注册.....	2
2.3 软坐席登录.....	2
2.3.1 登录坐席分机.....	2
2.3.2 绑定坐席分机.....	3
三、基本功能介绍.....	4
3.1 客户资料.....	4
3.2 登陆日志.....	4
3.3 系统设置.....	4
3.3.1 公司名称设置.....	4
3.3.2 来电弹窗设置.....	5
3.3.3 个性设置.....	5
3.4 一键拨号.....	6
3.4.1 功能介绍:	6
3.4.2 界面描述.....	6
3.5 坐席离线.....	8
3.7 分机业务设定.....	8
3.8 叫醒业务查询.....	9
3.6 状态.....	10
3.7 小键盘功能说明.....	10
3.8 转接.....	11
3.9 收回.....	11
3.10 代接.....	11

3.11 强插，强拆功能.....	11
3.12 三方通话.....	12
3.13 通话保留.....	12
3.14 呼入等待.....	12
3.15 送语音.....	12
3.16 选择接入.....	13
3.17 办公分机.....	13
四、硬件配置.....	13

一、概述

国威 HB8000 数字 IP 程控用户交换机采用先进的软调度系统，以键盘或鼠标操作的方式代替传统的硬件调度，运用现有的电脑资源进行搭建软调度系统，不仅节约了传统的硬件成本、便于后期的维护，而且能更加方便快捷的利用电脑大屏幕配置调度系统，进行调度、呼叫、监控整个语音系统、转接等传统话机的基础功能，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，适用于企业、酒店、呼叫中心等各行业应用场景。

二、系统登录及界面介绍

2.1 预备工作

登陆国威 HB8000 程控数字 IP 交换机管理系统后，在设备参数→分机参数里，为软坐席分机设置“呼入等待”，呼入等待模式选择“总机模式”，并开启软座坐席分机“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 0。不同版本国威 HB8000 参数位置存在差异，具体按实际使用版本国威 HB8000 设置相应的参数）。

物理号	日常呼入等待	夜服呼入等待	呼入等待模式	来显制式选择	来显开关	PCM呼入语音引导	日常中继呼入权	夜服中继呼入权	中继组权方案号	分机锁定密码	分机锁定等级	久叫不应转总机	直接通话转总机	呼叫转移显示号码	内线转接权	外线转接权	转接提示音	转接回收权	出局代挂开关	全局代接权
0	✓	✓	总机模式	FSK	✓		✓	✓	0.	3			本机	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1			呼叫保持	FSK	✓		✓	✓	0.	3			本机	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2			呼叫保持	FSK	✓		✓	✓	0.	3			本机	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3			呼叫保持	FSK	✓		✓	✓	0.	3			本机	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4			呼叫保持	FSK	✓		✓	✓	0.	3			本机	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

物理号	强插/强拆开关	强插/强拆等级	去隔中继号	去隔中继送忙音	分机功能锁定	总机离线状态	休息状态作息锁定	一号双机功能	呼叫转移号码	无应答振铃次数	内线呼叫是来后转移	外线呼叫是来后转移	呼叫转移语音提示	播报一号开关
0	✓	0									✓	✓		
1		15									✓	✓		
2		15									✓	✓		
3		15									✓	✓		
4		15									✓	✓		

2.2 安装与注册

2.2.1 安装

软坐席已集成到国威 HB8000 中，安装软坐席只需安装软坐席客户端即可，如未安装软坐席客户端，请参考软坐席客户端的安装说明安装。

2.2.2 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。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。



The image shows a dialog box titled "授权认证" (Authorization Authentication). It contains two input fields: "注册码" (Registration Code) and "认证码" (Authentication Code). The registration code field is pre-filled with "1AF78A2C3B8EE0BE606CD4EA9AD4B3C9EB083FF8385AFE8C" and has a "拷贝" (Copy) button next to it. Below the fields are two buttons: "注册" (Register) in green and "取消" (Cancel) in red.

注：认证码将与本电脑及设备绑定，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。

2.3 软坐席登录

2.3.1 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（软坐席绑定分机弹编号 8000）。



(2) 点击【确定】进入软坐席主界面



2.3.2 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红色挂机键，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。

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。

序号	客户名称	公司名称	联系号码1	联系号码2	创建时间	更新时间
1	张三	中国电信	8000		2019/7/17 10:45:11	2019/7/17 11:09:54
2	李四	中国移动	8003		2019/7/17 10:45:34	2019/7/17 11:10:03



3.2 登陆日志

记录每次登陆的时间，坐席分机号码，坐席代表即国威语音系统上的权限用户。

3.3 系统设置

3.3.1 公司名称设置

一、功能介绍：

设置显示在小键盘区模拟屏幕上的文字描述。

二、界面描述：



可以设置公司名称和说明，显示在小键盘区。



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：



(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：系统设置→个性设置→来电弹窗设置

3.3.3 个性设置

一、功能介绍：

(1) 来电弹窗设置

可设置不启用来电弹窗、启用来电弹窗、来电弹窗+窗口闪烁。

(2) 软座席来电铃声设置：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软座席来电铃声设置：启用铃声后，下表中的铃声生效。

②铃声 0（内线）：内线来电铃声使用铃声 0 设置的铃声。

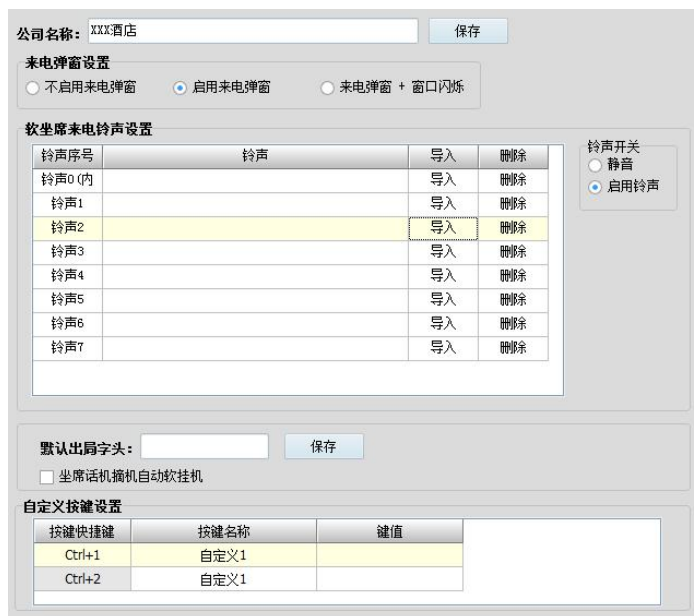
③铃声 1-7：外线来电铃声。

(3) 默认出局字头：选取出局字头表中否等位字头，用户可在通话记录中直接呼出外线。

(4) 坐席话机摘机自动软挂机：可以免去绑定话机步骤中，坐席话机摘机通过软挂机步骤。设置后只需绑定话机摘机，系统自动软挂机。

(5) 自定义按键设置：可自定义 2 个按键。

二、界面描述：



The screenshot shows a configuration window for a company named 'XXX酒店'. It includes sections for '来电弹窗设置' (Incoming Call Pop-up Settings), '软坐席来电铃声设置' (Soft Agent Incoming Call Ringtone Settings), '默认出局字头' (Default Outgoing Prefix), and '自定义按键设置' (Custom Key Settings).

来电弹窗设置

不启用来电弹窗 启用来电弹窗 来电弹窗 + 窗口闪烁

软坐席来电铃声设置

铃声序号	铃声	导入	删除
铃声0 (内)		导入	删除
铃声1		导入	删除
铃声2		导入	删除
铃声3		导入	删除
铃声4		导入	删除
铃声5		导入	删除
铃声6		导入	删除
铃声7		导入	删除

铃声开关
 静音
 启用铃声

默认出局字头：

坐席话机摘机自动软挂机

自定义按键设置

按键快捷键	按键名称	键值
Ctrl+1	自定义1	
Ctrl+2	自定义1	

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：

刷新											Q 查找键	查找
张三	客房1	客房1	张三	8004	8005	8006	8007	8008	8009	8010		
客房1	8012	8013	8014	8015	8016	8017	8018	8019	8020	8021		
8022	8023	8024	8025	8026	8027	8028	8029	8030	8031	8032		
8033	8034	8035	8036	8037	8038	8039	8040	8041	8042	8043		
8044	8045	8046	8047	8048	8049	8050	8051	8052	8053	8054		
8055	8056	8057	8058	8059	8060	8061	8062	8063	8064	8065		
8066	8067	8068	8069	8070	8071	8072	8073	8074	8075	8076		
8077	8078	8079	8080	8081	8082	8083	8084	8085	8086	8087		
8088	8089	8090	8091	8092	8093	8094	8095	8096	8097	8098		
8099	8100	8101	8102	8103	8104	8105	8106	8107	8108	8109		
8110	8111	8112	8113	8114	8115	8116	8117	8118	8119	8120		
8121	8122	8123	8124	8125	8126	8127	8128	8129	8130	8131		

< 1 2 >

(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；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。

(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。

(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。

分机新业务设定

号 码: 8001

转接参数: 转接类型: 取消转移 等待振铃次数: 0
 转移号码: 内线转移 外线转移

等级: 0 语言属性: 中文语音

叫醒时间1: 关闭 00:00

叫醒时间2: 关闭 00:00

叫醒2日期: 周一,周二,周三,周四,周五 叫醒2日期每周循环

热线服务: 关闭

来电显示: 启用 叫醒语音提示: 关闭

恶意跟踪: 关闭 三方通话(会议主席): 启用

外线免打扰: 关闭 全局代接: 启用

内线免打扰: 关闭 允许强插/强拆: 关闭

强插/强插等级: 15

设置 参数读取 关闭



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“**座席在线中**”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。

注意：显示内容为当前坐席状态。

3.7 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、会议主席权等等。查看具体分机当前的业务设置情况，选中**分机业务+**。

分机新业务设定

号 码: 8003-8010

转接参数: 转接类型: 取消转移 等待振铃次数: 7 转移号码: 内线转移 外线转移

等级: 0 语言属性: 中文语音

叫醒时间1: 启用 08:00

叫醒时间2: 关闭 00:00

叫醒2日期: 未选择 叫醒2日期每周循环

热线服务: 关闭

来电显示: 启用 叫醒语音提示: 启用

恶意跟踪: 关闭 三方通话(会议主席): 关闭

外线免打扰: 关闭 全局代接: 关闭

内线免打扰: 关闭 允许强插/强拆: 关闭

强插/强插等级: 0

3.8 叫醒业务查询

叫醒等级表：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。

数字程控交换机 - 坐席系统

信息查询

- 1. 坐席通话记录
- 叫醒业务**
 - 1. 叫醒登记表
 - 2. 叫醒记录
 - 3. 待叫醒列表

查询选项

起始时间: 2019/7/17

结束时间: 2019/7/18

分机号码:

登记者:

登记者	登记时间	分机号码	叫醒时间1	叫醒时间2	叫醒时间2周期
用户: 000	2019-07-17 15:09:05	8003			周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:09:05	8004			周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:09:05	8005			周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:09:05	8006			周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:09:05	8007			周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:09:05	8008			周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:09:05	8009			周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:09:05	8010			周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:12:22	8003	08:00		周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:12:22	8004	08:00		周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:12:22	8005	08:00		周日:周一:周二:周
用户: 000	2019-07-17 15:12:22	8006	08:00		周日:周一:周二:周

叫醒记录：可查询分机实际叫醒时间回叫的时间以及成功失败情况。

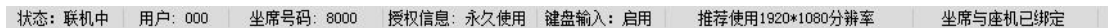


待叫醒列表：可查询到当前系统待叫醒的情况。



3.6 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。



3.7 小键盘功能说明

- 呼叫：号码拨出
- +: 二次拨号
- C: 删除键 Delete
- 收回：功能键 F9
- 代接：功能键 F4
- 强插：功能键 F11



强拆：功能键 F12

三方通话：功能键 F8

通话保留：功能键 F3

3.8 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。

3.9 收回

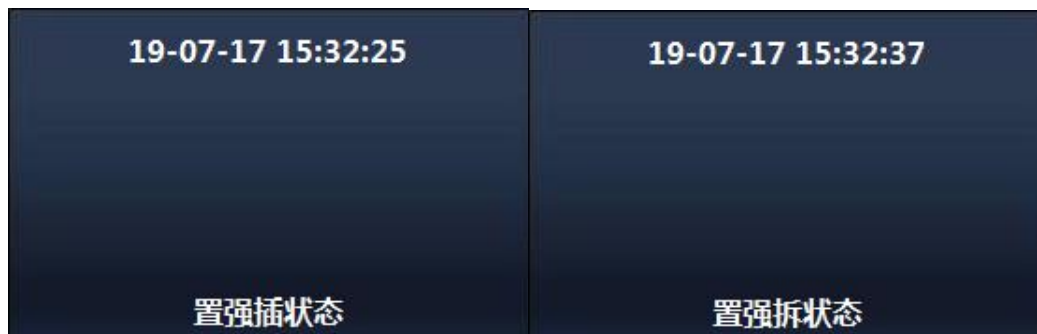
坐席在转接状态下，第三方未接通情况下，点击【收回】，即可收回转接，恢复与被转接方通话。例子：分机 A 与坐席 B 通话，坐席 B 将分机 A 转接到 C(分机号 8001)，B 未挂机且 C 未摘机接通，B 可通过点击【收回】，恢复与被转接方 A 通话。

3.10 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。

3.11 强插，强拆功能



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。

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。

3.12 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。

3.13 通话保留

等待列表			
类型	待接号码	信息	状态
内线	8003	张三	手动保留

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。

3.14 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，见图 3.12。

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。

3.15 送语音

外线呼入软座席后，软座席操作员根据用户需求是否听取语音导航。

3.16 选择接入

用户需设置呼入等待功能方可使用选择接入功能，软座席界面的选择接入按钮保证开启后方可正常使用。内外线呼入在等待列表中等待，软座席需双击分机才可接通电话。

3.17 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。

四、硬件配置

必要硬件设备：

- (1) PC：操作系统 Windows xp 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。
- (4) 推荐显示分辨率：1980*1080