企 业 400 电 话

客
户
操
作
手
册

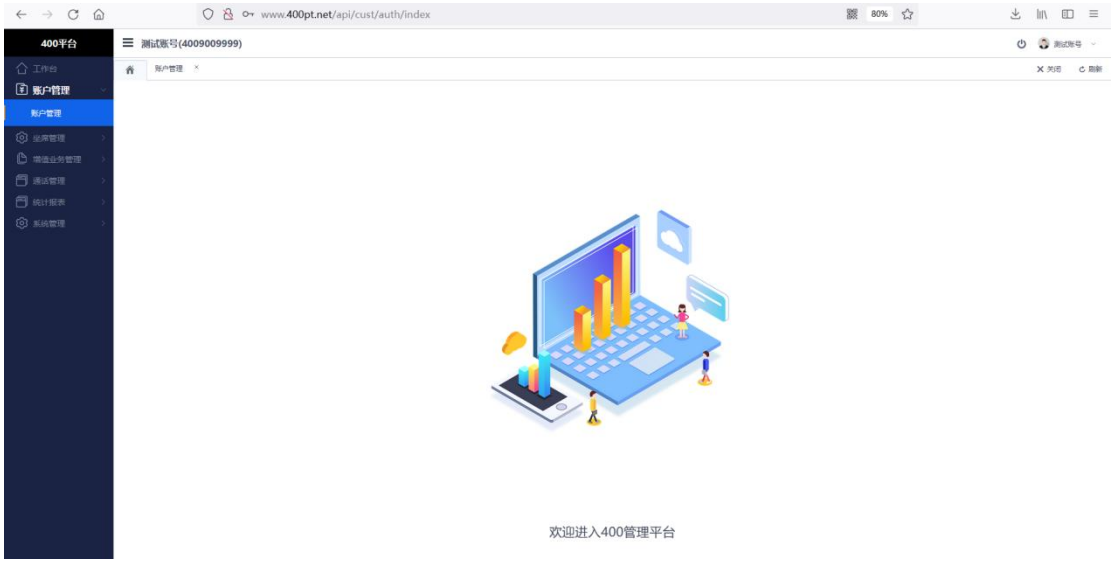
2022 年 1 月

目录

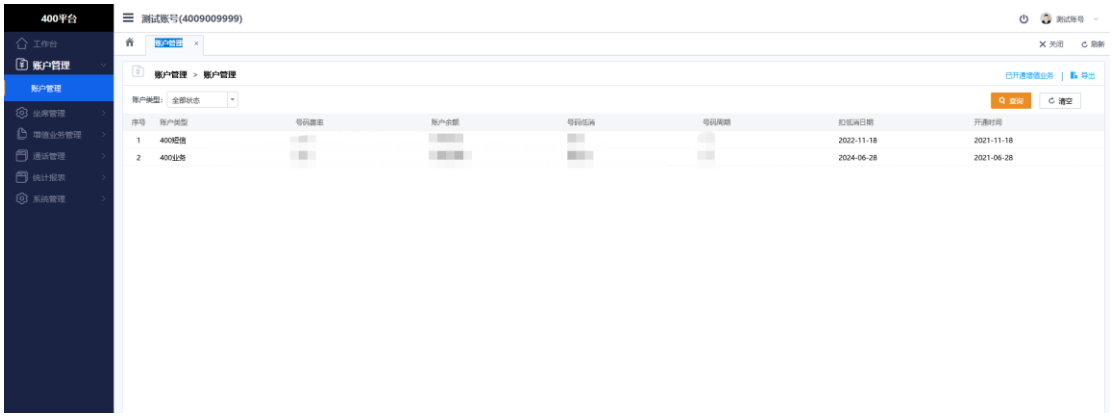
一、 后台登录.....3
二、 账户管理−账户管理功能.....3
三、 坐席设置-坐席设置明细.....4
四、 坐席设置-新增绑定电话.....4
五、 坐席设置-绑定号码修改.....6
六、 坐席设置-新增号码接听时段.....6
七、 坐席设置-黑白名单设置.....7
八、 坐席设置-接听地区设置.....7
九、 坐席管理-转接号码管理.....8
十、 坐席管理-分机管理.....8
十一、 增值业务管理-防伪码生成.....8
十二、 增值业务管理-防伪码设置.....9
十三、 增值业务管理-满意度管理.....9
十四、 通话管理-通话详单.....10
十五、 通话管理-来电记录.....10
十六、 通话管理>留言查询.....11
十七、 通话管理-通话录音查询.....11
十八、 统计报表-充值明细.....12
十九、 统计报表-满意度报表.....12
二十、统计报表-防伪码报表.....13
二十一、系统管理-用户管理.....13
二十二、系统管理-角色管理.....14
二十三、系统管理-部门管理.....14

一、后台登录

登录网址：http://vip.400h.net

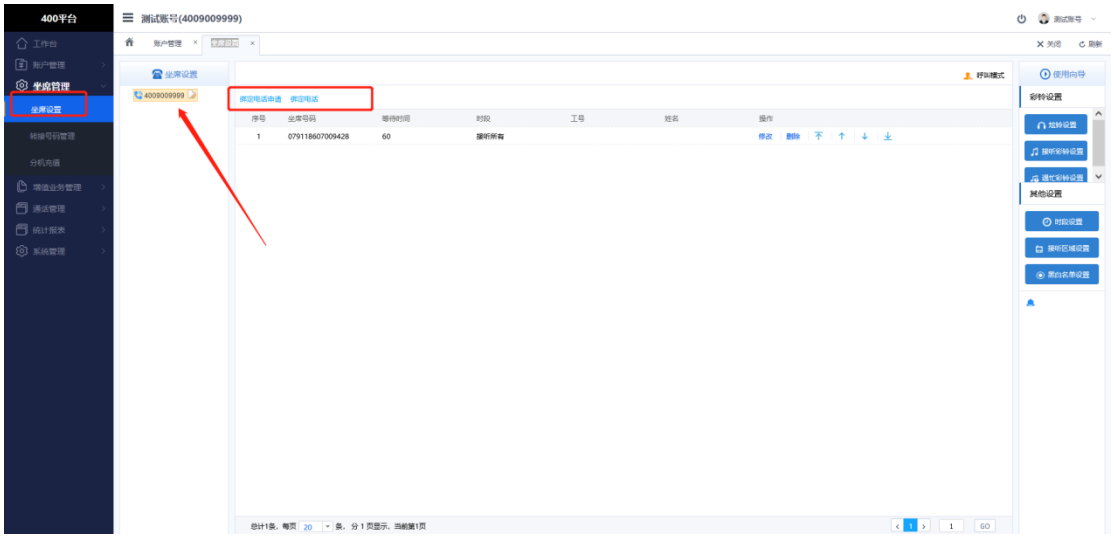


二、账户管理-账户管理功能



提供查询 400 账户资金及开通功能明细，以及号码扣费时间。

三、坐席设置-坐席设置明细

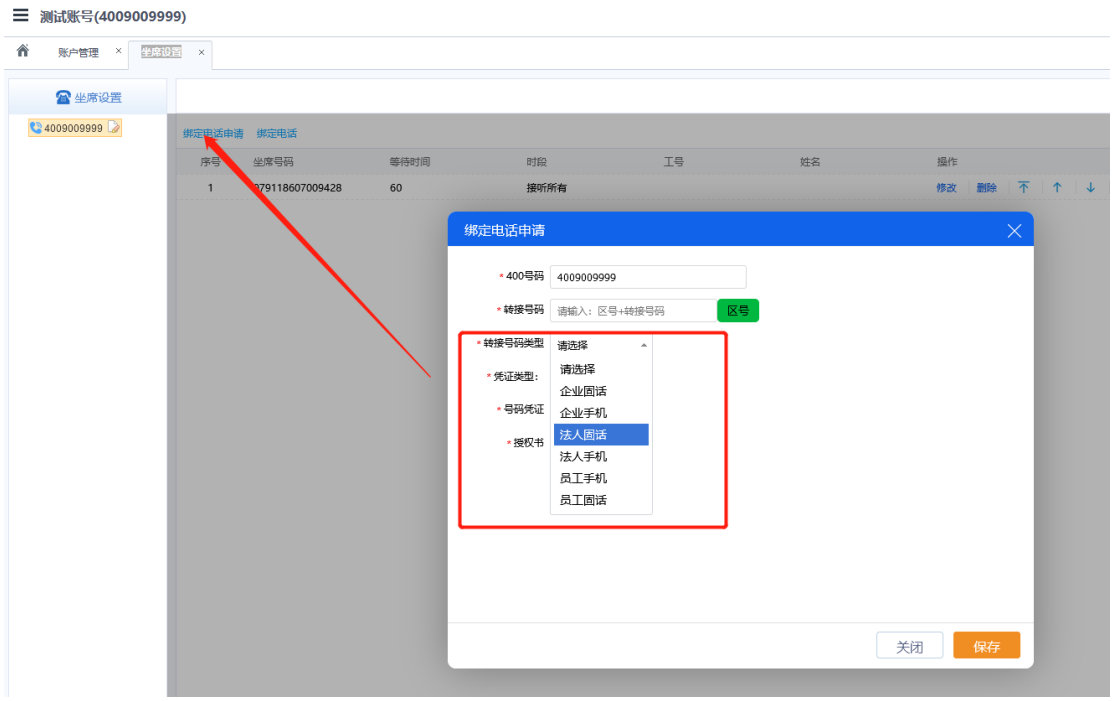


点击菜单：坐席设置，进入坐席设置界面，单击 400 电话展开号码绑定的所有坐席明细。

四、坐席设置-新增绑定电话

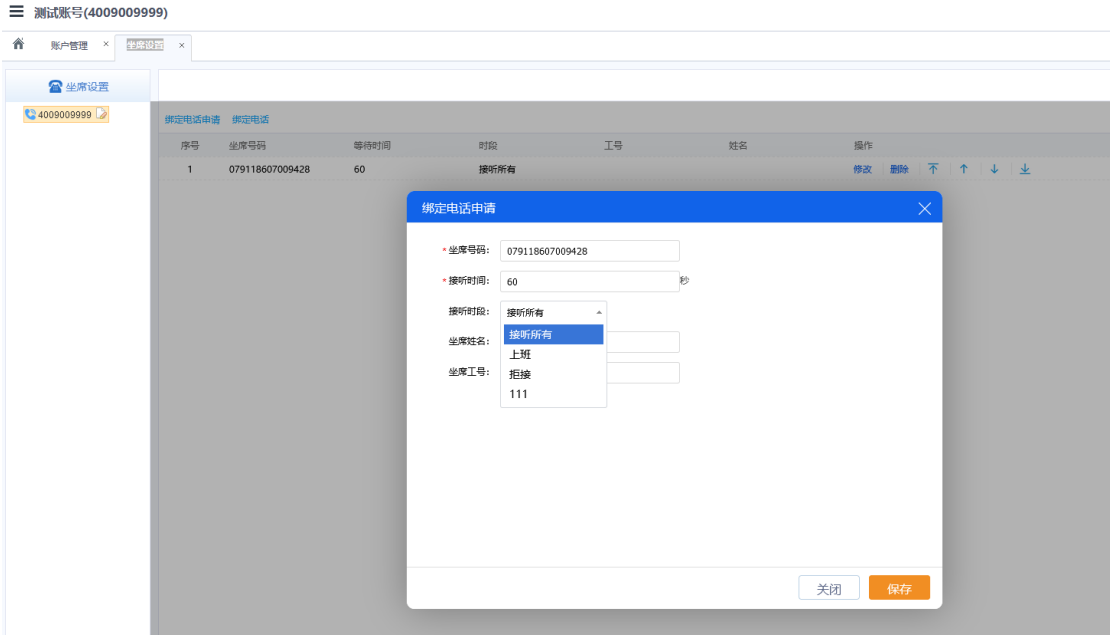
针对未通过实名制的绑定号码新增。

点击坐席左上角菜单，勾选对应类型绑定提交绑定申请。



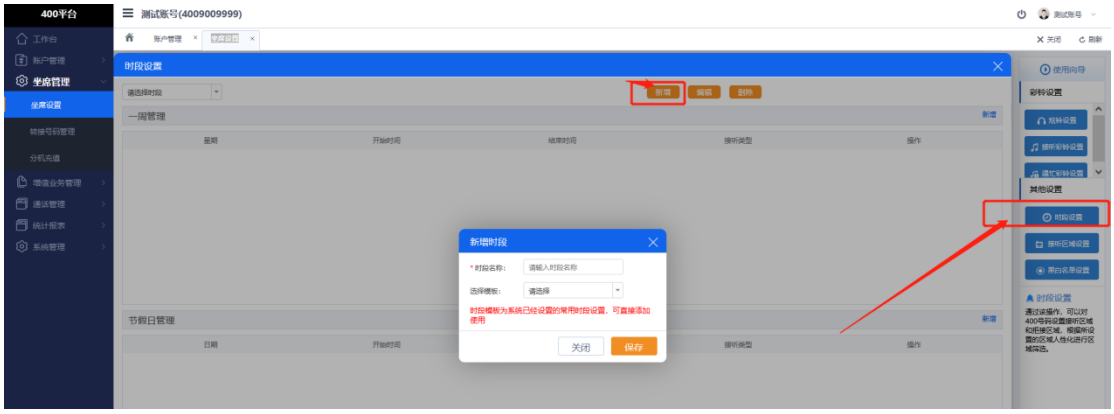
五、坐席设置-绑定号码修改

修改接听号码顺序，时间等



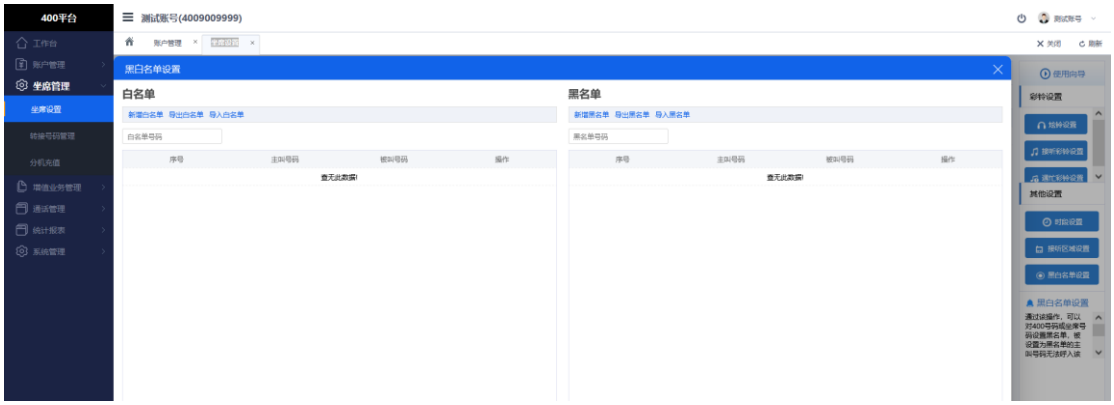
点击号码修改按钮，可修改号码的呼叫时间及时间段（需先提前设置号码时间段功能）

六、坐席设置-新增号码接听时段



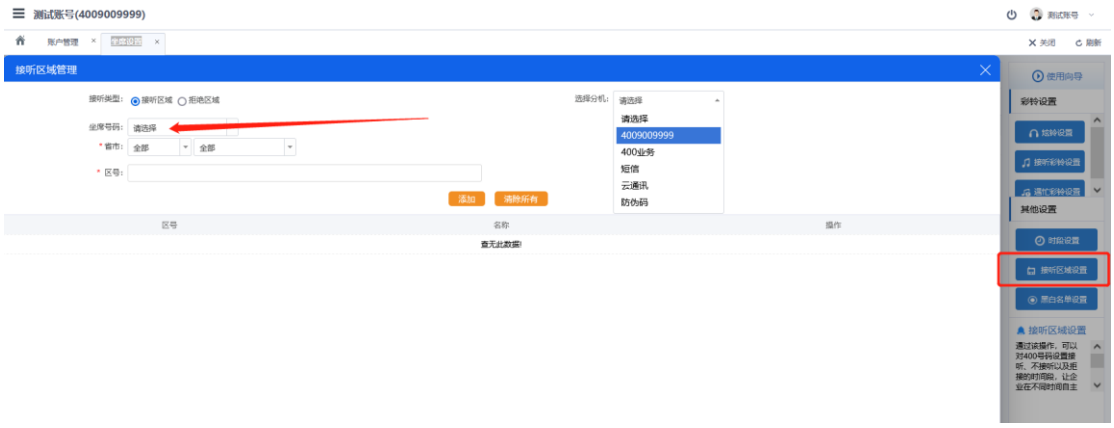
通过右菜单点击进入时段设置界面，需先新增一个时段名称，新增后点击增加按键，编辑时间段规则。

七、坐席设置-黑白名单设置



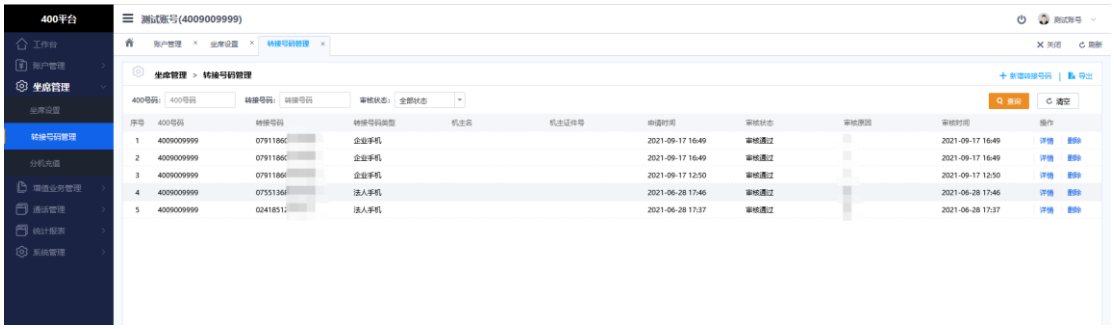
可以编辑新增号码黑名单或者白名单操作。

八、坐席设置-接听地区设置



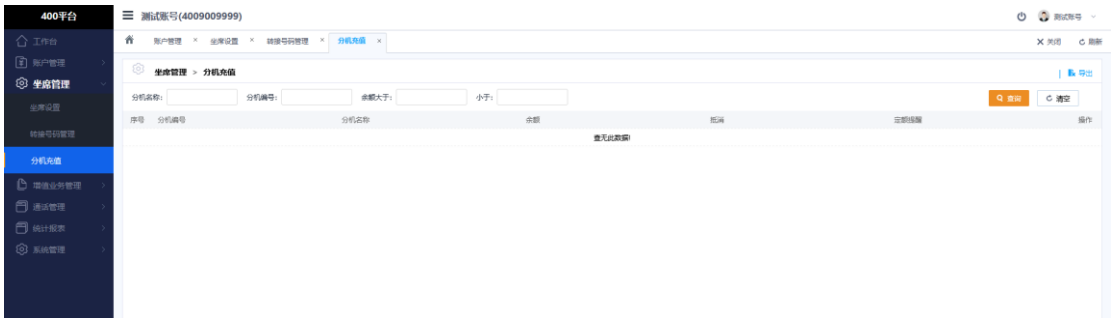
可设置 400 绑定分机坐席话务分流，实现号码接听按区域划拨。如 1355555555 只接听北京地区，设置好分机地区后，400 坐席下该号码只会允许北京号码转接呼入，其他地区号码将转接至其他的绑定号码下（需提前设置）。

九、坐席管理-转接号码管理



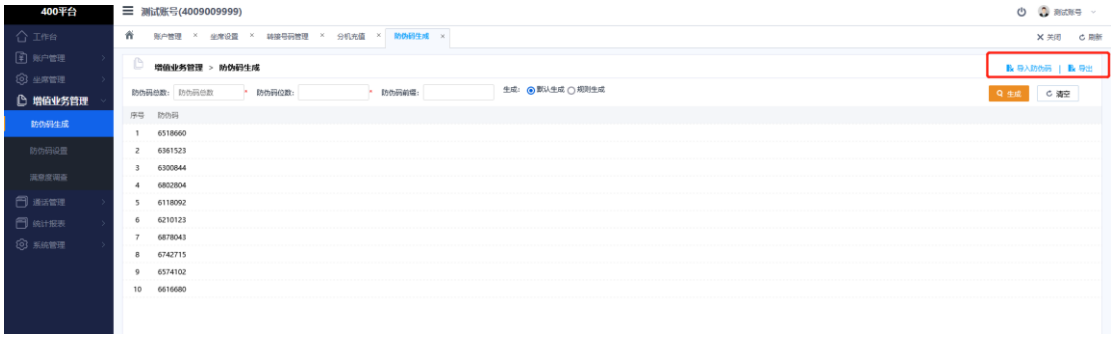
可查询已经提交申请绑定的号码。

十、坐席管理-分机管理



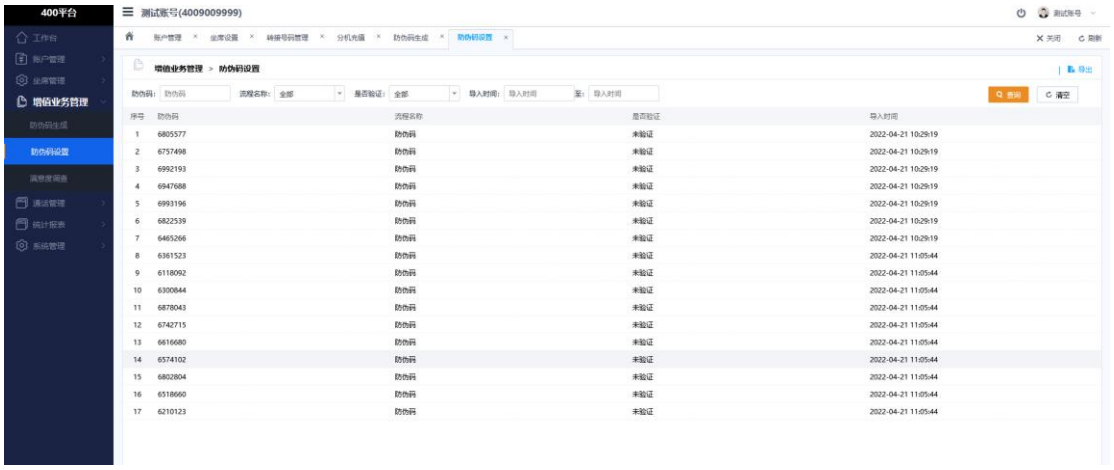
针对开通了分机计费的客户进行操作，可实现不同分机分别计费功能。

十一、增值业务管理-防伪码生成



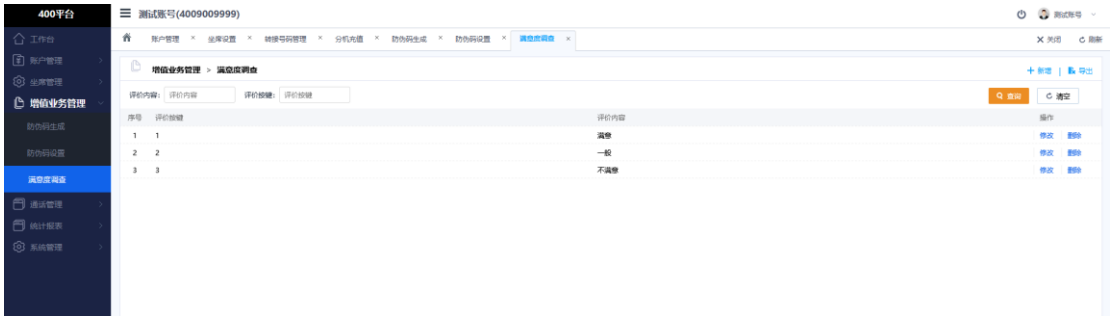
针对开通此功能的客户，可生成防伪码条数供查询。

十二、增值业务管理-防伪码设置



可查询所添加的防伪码使用情况。

十三、增值业务管理-满意度管理



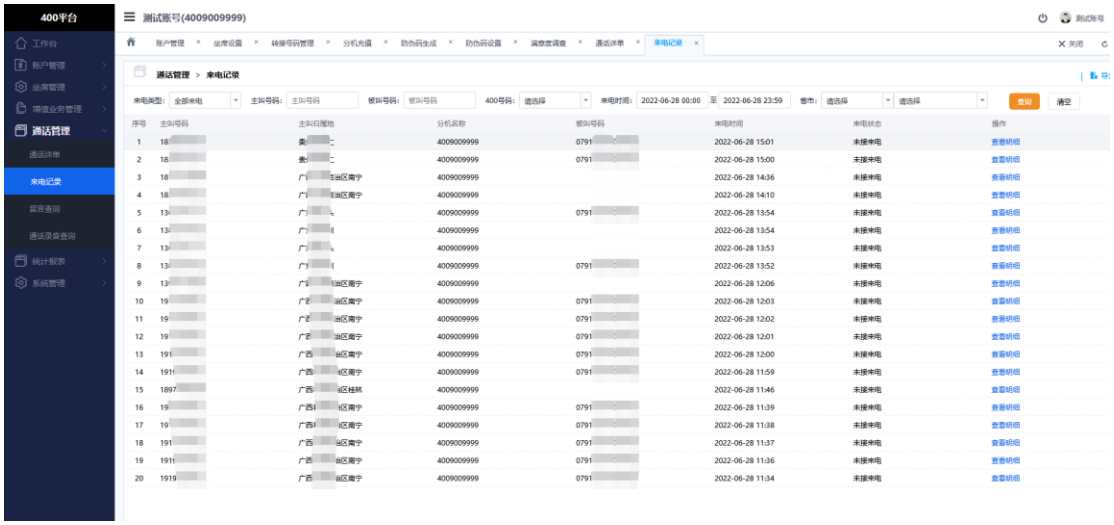
针对开通功能：满意度评价功能，进行设置。可编辑号码按键评价提示音。

十四、通话管理-通话详单



可查询号码呼入接听情况及单次通话费用明细。

十五、通话管理-来电记录



可查询 400 下所有来电呼入记录情况。

十六、通话管理>留言查询



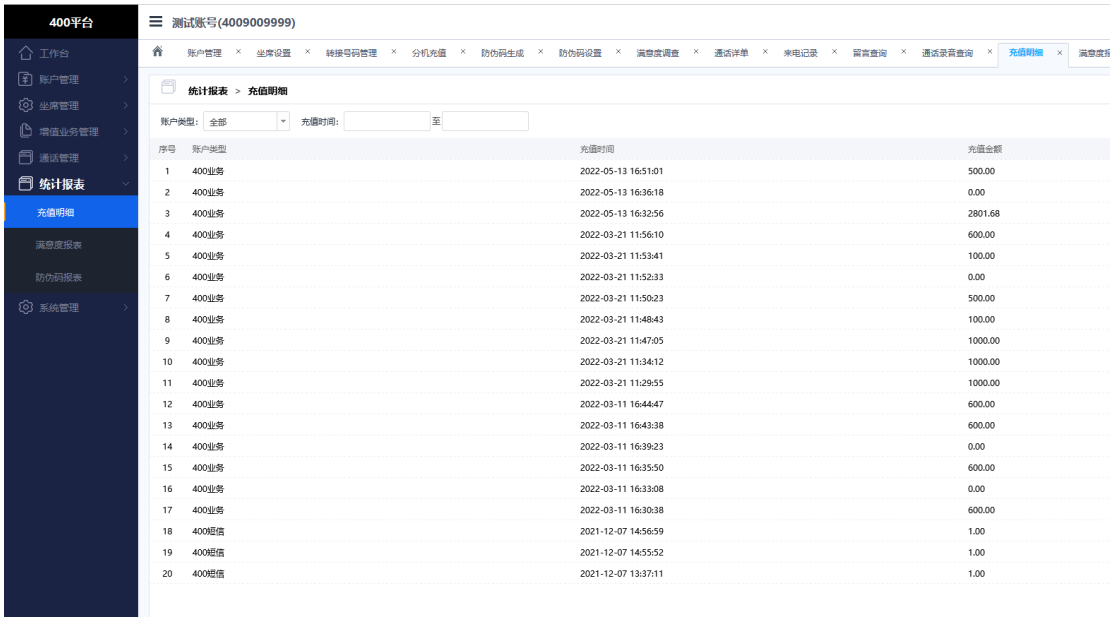
针对开通功能：通话留言功能，可查询客户留言情况。

十七、通话管理-通话录音查询



针对开通功能：通话录音功能，可查询号码接入语音录音。（录音文件默认保存 30 天。）

十八、统计报表-充值明细



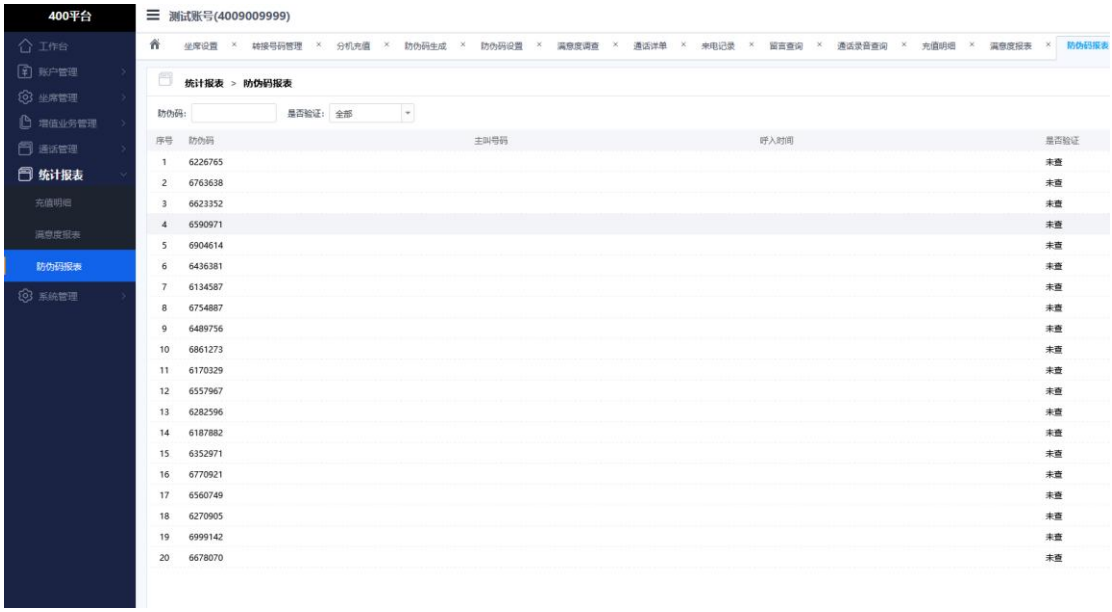
查询号码历史充值记录情况。

十九、统计报表-满意度报表



针对开通了满意度评价功能，可查询号码评价明细。

二十、统计报表-防伪码报表



查询防伪码验证情况。

二十一、系统管理-用户管理



可设置新增用户，实现子账号登录设置。

二十二、系统管理-角色管理



给用户设置角色权限，设置完角色后可在用户管理处分配角色给指定账户。

二十三、系统管理-部门管理



给子账户新增部门权限，可自定义编辑。