

企业 400 电话

客 户 操 作 手 册

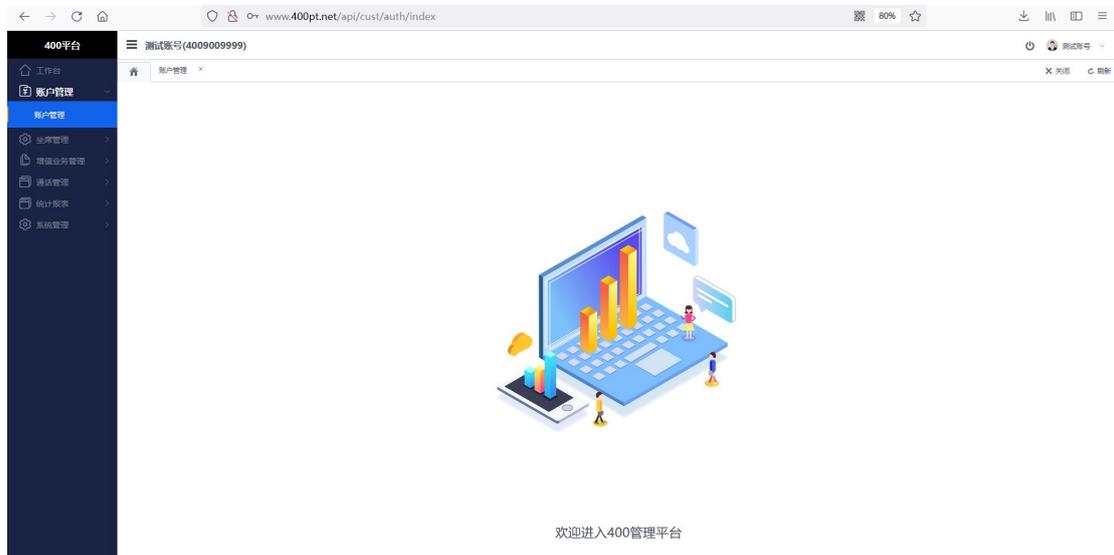
2022 年 1 月

目录

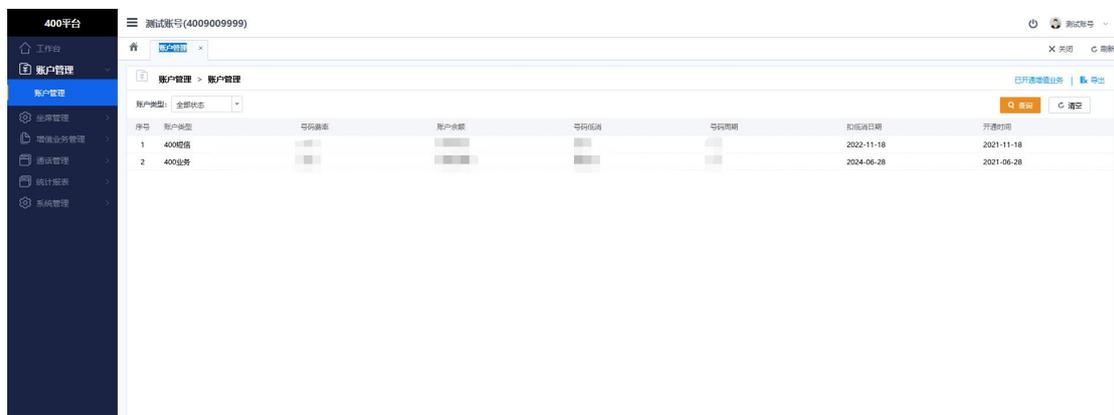
一、 后台登录.....	3
二、 账户管理-账户管理功能.....	3
三、 坐席设置-坐席设置明细.....	4
四、 坐席设置-新增绑定电话.....	4
五、 坐席设置-绑定号码修改.....	5
六、 坐席设置-新增号码接听时段.....	5
七、 坐席设置-黑白名单设置.....	6
八、 坐席设置-接听地区设置.....	6
九、 坐席管理-转接号码管理.....	7
十、 坐席管理-分机管理.....	7
十一、 增值业务管理-防伪码生成.....	7
十二、 增值业务管理-防伪码设置.....	8
十三、 增值业务管理-满意度管理.....	8
十四、 通话管理-通话详单.....	9
十五、 通话管理-来电记录.....	9
十六、 通话管理>留言查询.....	10
十七、 通话管理-通话录音查询.....	10
十八、 统计报表-充值明细.....	11
十九、 统计报表-满意度报表.....	11
二十、 统计报表-防伪码报表.....	12
二十一、 系统管理-用户管理.....	12
二十二、 系统管理-角色管理.....	13
二十三、 系统管理-部门管理.....	13

一、后台登录

登录网址：www.400平台.com 或 www.400pt.net

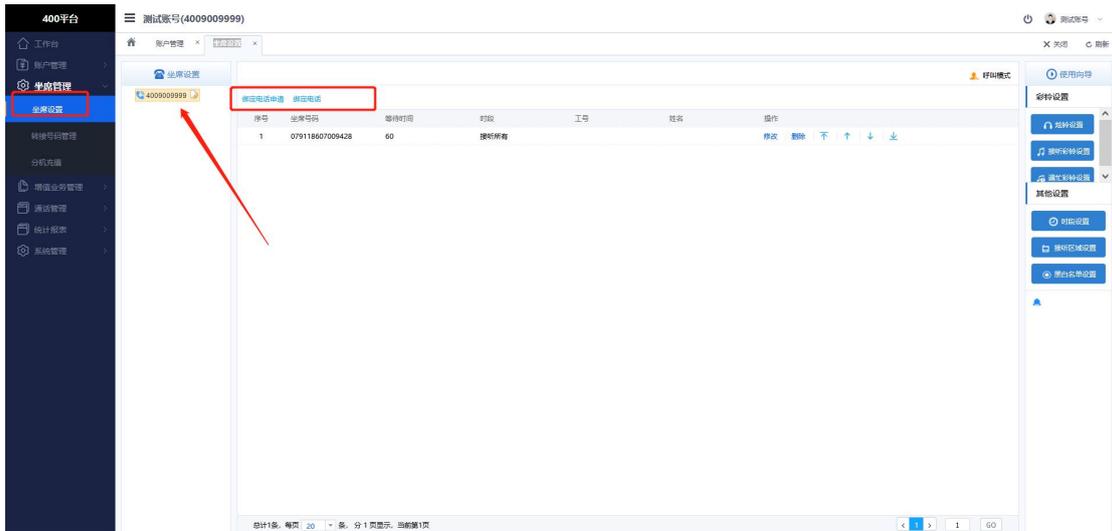


二、账户管理-账户管理功能



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

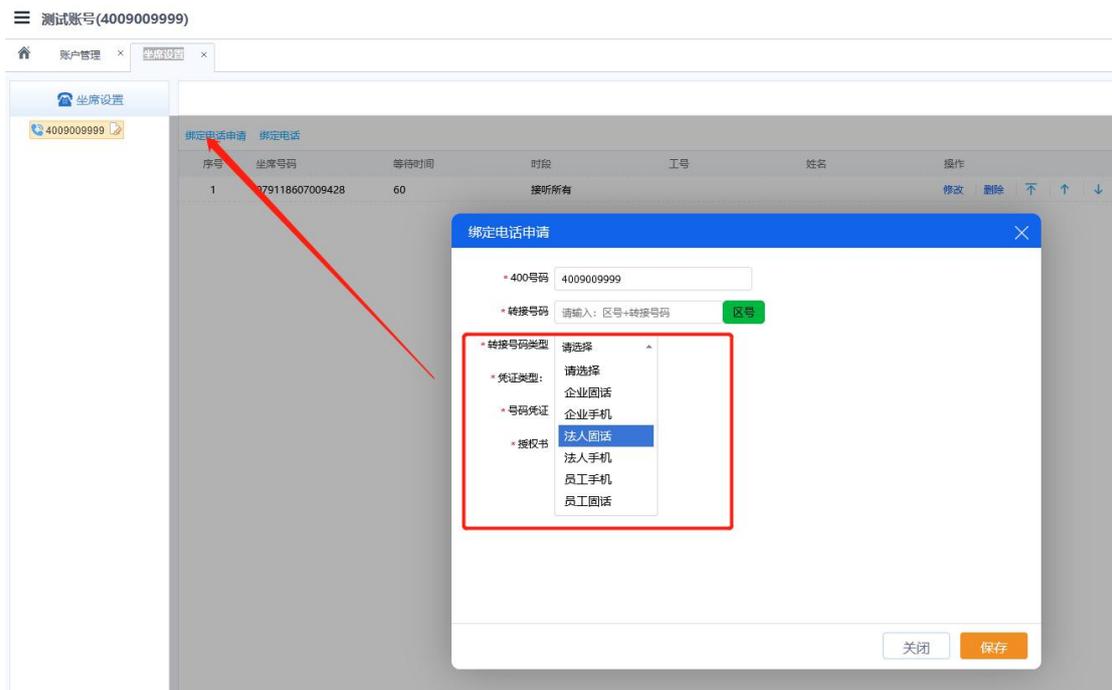


点击菜单：坐席设置，进入坐席设置界面，单击 400 电话展开号码绑定的所有坐席明细。

四、坐席设置-新增绑定电话

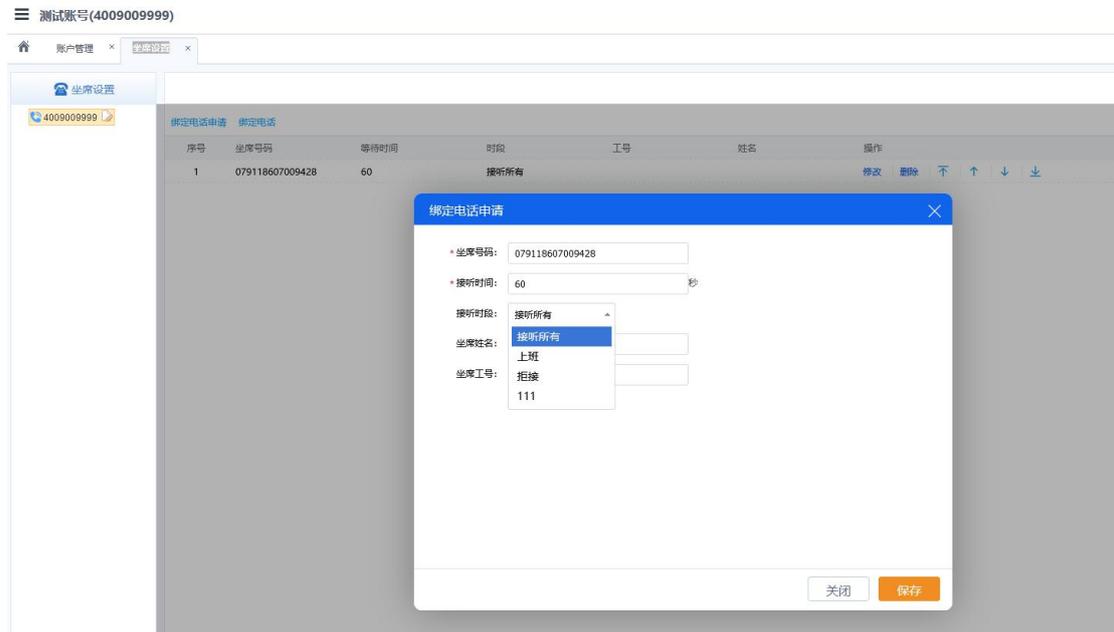
针对未通过实名制的绑定号码新增。

点击坐席左上角菜单，勾选对应类型绑定提交绑定申请。



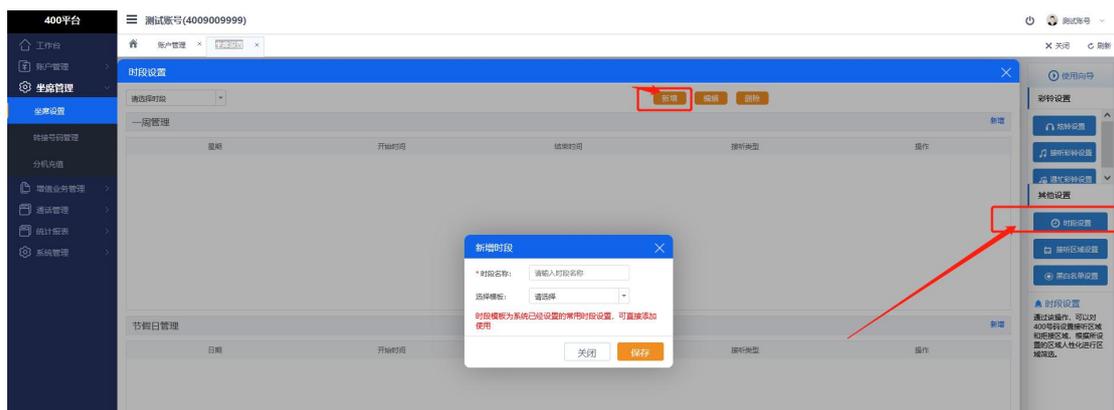
五、坐席设置-绑定号码修改

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



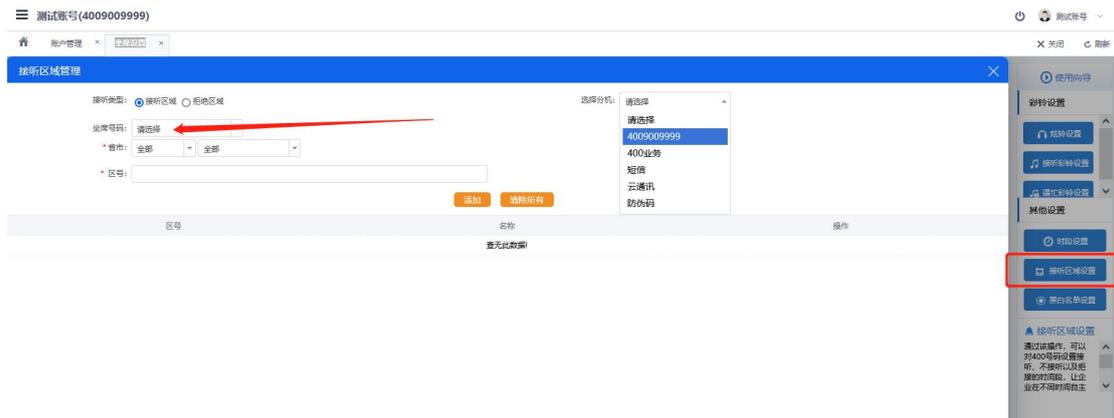
通过右菜单点击进入时段设置界面，需先新增一个时段名称，新增后点击增加按钮，编辑时间段规则。

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

序号	400号码	转接号码	转接号码类型	机主名称	机主证件号	申请时间	审核状态	审核原因	审核时间	操作
1	4009009999	07911860	企业手机			2021-09-17 16:49	审核通过		2021-09-17 16:49	详情 删除
2	4009009999	07911860	企业手机			2021-09-17 16:49	审核通过		2021-09-17 16:49	详情 删除
3	4009009999	07911860	企业手机			2021-09-17 12:50	审核通过		2021-09-17 12:50	详情 删除
4	4009009999	07551368	法人手机			2021-06-28 17:46	审核通过		2021-06-28 17:46	详情 删除
5	4009009999	00418511	法人手机			2021-06-28 17:37	审核通过		2021-06-28 17:37	详情 删除

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

序号	防伪码
1	6518660
2	6961523
3	6300844
4	6802804
5	6118092
6	6210123
7	6878043
8	6742715
9	6574102
10	6616680

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

序号	防伪码	名称名称	是否验证	导入时间
1	6805577	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:19
2	6737498	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:19
3	6992193	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:19
4	6847688	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:19
5	6993196	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:19
6	6822539	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:19
7	6465266	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:19
8	6361523	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44
9	6110092	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44
10	6300644	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44
11	6878043	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44
12	6742715	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44
13	6616680	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44
14	6574102	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44
15	6802804	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44
16	6518660	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44
17	6210123	防伪码	未验证	2022-04-21 11:05:44

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

序号	评价按键	评价内容	操作
1	1	满意	修改 删除
2	2	一般	修改 删除
3	3	不满意	修改 删除

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

400平台

测试账号(4009009999)

通话管理 > 通话详单

主叫号码: 主叫号码 被叫号码: 被叫号码 400号码: 请选择 来电时间: 2022-06-28 00:00 至 2022-06-28 23:59 省市: 请选择

序号	400号码	主叫号码	主叫归属地	被叫号码	开始时间	结束时间	通话时长	满意度评价	号码归属
暂无此数据!									

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

400平台

测试账号(4009009999)

通话管理 > 来电记录

来电类型: 全部来电 主叫号码: 主叫号码 被叫号码: 被叫号码 400号码: 请选择 来电时间: 2022-06-28 00:00 至 2022-06-28 23:59 省市: 请选择

序号	主叫号码	主叫归属地	分机名称	被叫号码	来电时间	来电状态	操作	
1	18	贵	4009009999	0791	2022-06-28 15:01	未接来电	查看详情	
2	18	贵	4009009999	0791	2022-06-28 15:00	未接来电	查看详情	
3	18	广西	18地区南宁	4009009999	2022-06-28 14:36	未接来电	查看详情	
4	18	广西	18地区南宁	4009009999	2022-06-28 14:10	未接来电	查看详情	
5	13	广西	4009009999	0791	2022-06-28 13:54	未接来电	查看详情	
6	13	广西	4009009999	0791	2022-06-28 13:54	未接来电	查看详情	
7	13	广西	4009009999	0791	2022-06-28 13:53	未接来电	查看详情	
8	13	广西	4009009999	0791	2022-06-28 13:52	未接来电	查看详情	
9	13	广西	13地区南宁	4009009999	2022-06-28 12:06	未接来电	查看详情	
10	19	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 12:03	未接来电	查看详情
11	19	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 12:02	未接来电	查看详情
12	19	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 12:01	未接来电	查看详情
13	1911	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 12:00	未接来电	查看详情
14	1911	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 11:59	未接来电	查看详情
15	1997	广西	19地区桂林	4009009999	2022-06-28 11:46	未接来电	查看详情	
16	19	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 11:39	未接来电	查看详情
17	19	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 11:38	未接来电	查看详情
18	191	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 11:37	未接来电	查看详情
19	1911	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 11:36	未接来电	查看详情
20	1919	广西	19地区南宁	4009009999	0791	2022-06-28 11:34	未接来电	查看详情

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

序号	账户类型	充值时间	充值金额
1	400业务	2022-05-13 16:51:01	500.00
2	400业务	2022-05-13 16:36:18	0.00
3	400业务	2022-05-13 16:32:56	2801.68
4	400业务	2022-03-21 11:56:10	600.00
5	400业务	2022-03-21 11:53:41	100.00
6	400业务	2022-03-21 11:52:33	0.00
7	400业务	2022-03-21 11:50:23	500.00
8	400业务	2022-03-21 11:48:43	100.00
9	400业务	2022-03-21 11:47:05	1000.00
10	400业务	2022-03-21 11:34:12	1000.00
11	400业务	2022-03-21 11:29:55	1000.00
12	400业务	2022-03-11 16:44:47	600.00
13	400业务	2022-03-11 16:43:38	600.00
14	400业务	2022-03-11 16:39:23	0.00
15	400业务	2022-03-11 16:35:50	600.00
16	400业务	2022-03-11 16:33:08	0.00
17	400业务	2022-03-11 16:30:38	600.00
18	400充值	2021-12-07 14:56:59	1.00
19	400充值	2021-12-07 14:55:52	1.00
20	400充值	2021-12-07 13:37:11	1.00

查询号码历史充值记录情况。

十九、统计报表-满意度报表

序号	坐席号码	满意
一般		
暂无此数据!		

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

序号	防伪码	主叫号码	呼入时间	是否验证
1	6226765			未查
2	6763638			未查
3	6623352			未查
4	6390971			未查
5	6904614			未查
6	6436381			未查
7	6134587			未查
8	6754887			未查
9	6489756			未查
10	6861273			未查
11	6170329			未查
12	6557967			未查
13	6282596			未查
14	6187882			未查
15	6352971			未查
16	6770921			未查
17	6560749			未查
18	6270905			未查
19	6999142			未查
20	6678070			未查

查询防伪码验证情况。

二十一、系统管理-用户管理

序号	登录名称	用户名	角色名称	所属部门	手机号码	最后登录时间	操作
1	4009009999	测试账号				2022-06-28 15:27:11	编辑 删除 角色设置 重置密码 禁用

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



给予账户新增部门权限，可自定义编辑。