

唐信电话管家系统 说明书

深圳市唐信科技有限公司
版本：V1.0

第一章 系统简介

唐信电话管家系统是基于唐信电话录音系统基础上研发的一个系统，需配合指定型号的录音系统才能使用。

电话管家具备电脑拨号，用户只需要键盘或者鼠标输入电话号码，即可实现电脑软拨号，或者直接在通讯里直接呼叫，提高工作效率。同时并具备来电弹屏，录音管理，客户信息管理，通讯录，分组管理，留言，黑名单，来电归属地显示，来电次数显示，知识库，提醒等强大功能。

本系统可广泛适用于府机关、商业贸易、电子商务、物流货运、医药保健、广告传媒、房地产中介、娱乐健身、旅游快递、餐饮酒店、客户服务中心等众多行业。

第二章 功能特点：

系统拨号：可以键盘或鼠标输入电话号码，实现电脑拨号，也可以直接在系统通讯里面直接呼叫。

客户资料弹屏：当客户来电时，电脑将直接弹屏显示该客户的完整信息，详细记录客户来电的业务内容。

录音管理：与客户之间的通话可选择是否录音，来/去电全程 24 小时录音，并且保存在电脑上，海量存储，且通过录音管理台可以随时查询调听既往的录音。出现商业纠纷时，调出录音就有据可寻；优秀业务员电话沟通录音可当做新员工的培训教材；还能防止员工滥用公司电话资源。

留言：在话务员下班或不方便接听时，客户可选择进行电话留言，可以设置电话响铃几声后进行留言，并可以方便的查询和收听留言。

黑白名单：对打入的电话判断，若在黑名单内系统立即挂断。也可以设置只有哪些电话可以打入的白名单功能，可大大减轻前前的接线压力。

知识库：可以上传电话销售相关的销售/服务知识，以备销售人员实时的查看相关知识，实现知识共享，提高团队的服务品质；收集客户的常见问题解答和业务知识点，通过快速关键字搜索指导客服代表回答专业的问题。

客户关系管理：将零散的客户集中，将客户资料集中管理，方便管理，永久保存。防止了因业务人员离职后客户的流失，也方便了客户的跟进等。

话务量统计：可以根据统计条件（比如：来电，去电，所有呼叫）进行话务量统计，随时掌握每天接听和未接听多少电话。

记录查询：可以查询来电号码，来电时间，呼叫开始时间，呼叫结束时间，呼叫类型（来电，去电），状态（已接，未接）。

留言记录查询：可以根据电话号码和日期进行留言记录的查询。

日志查询：系统自带完整的日志记录，可以统计呼出多少电话，呼入多少电话，呼叫成功的次数，呼叫失败的次数，呼叫失败的通话可以快速重拨。

第三章 系统安装

打开安装光盘，运行唐信电话外呼软件_Setup 文件开始安装，然后安装向导完成安装即可。

第四章 运行系统

安装完成以后，会在桌面上显示一个“Tansonic 电话管家”的图标，双击开始运行，系统运行以后，主界面如图 4.1 所示。

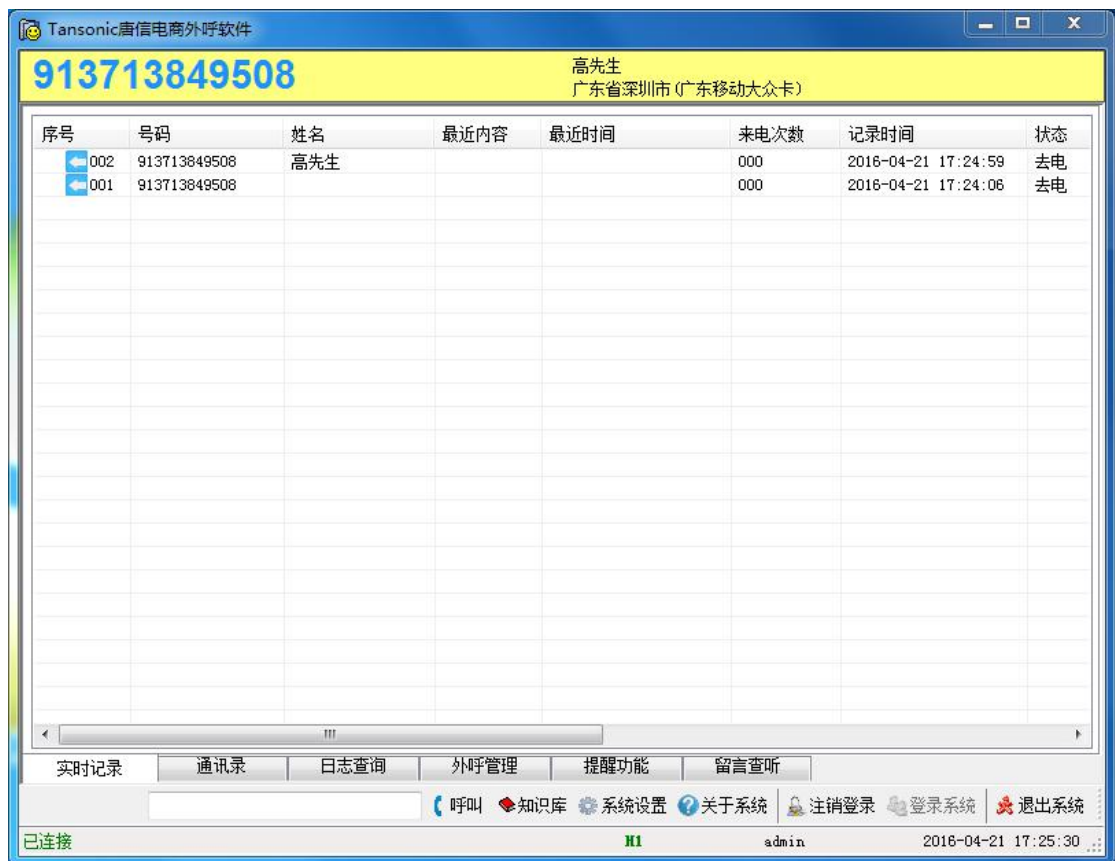


图 4.1

第五章 系统操作

5.1 登录系统

点击“登录系统”，如图 5.1-1 所示，然后输入录音系统服务端的 IP 地址，初始化用户名与密码都是：admin，然后点击确定，如图 5.1-2 所示。



图 5.1-1



图 5.1-2

5.2 主界面介绍



图 5.2-1

5.3 系统软拨号

5.3.1 快速拨号，可以在主界面输入号码，然后按呼叫直接呼叫该号码，可

以直接在通讯录直接呼叫，如图 5.3-2 所示。



图 5.3-2

5.3.2 通讯号拨号

在通讯录选中需要呼叫的客户，然后单击右键，进行呼叫。

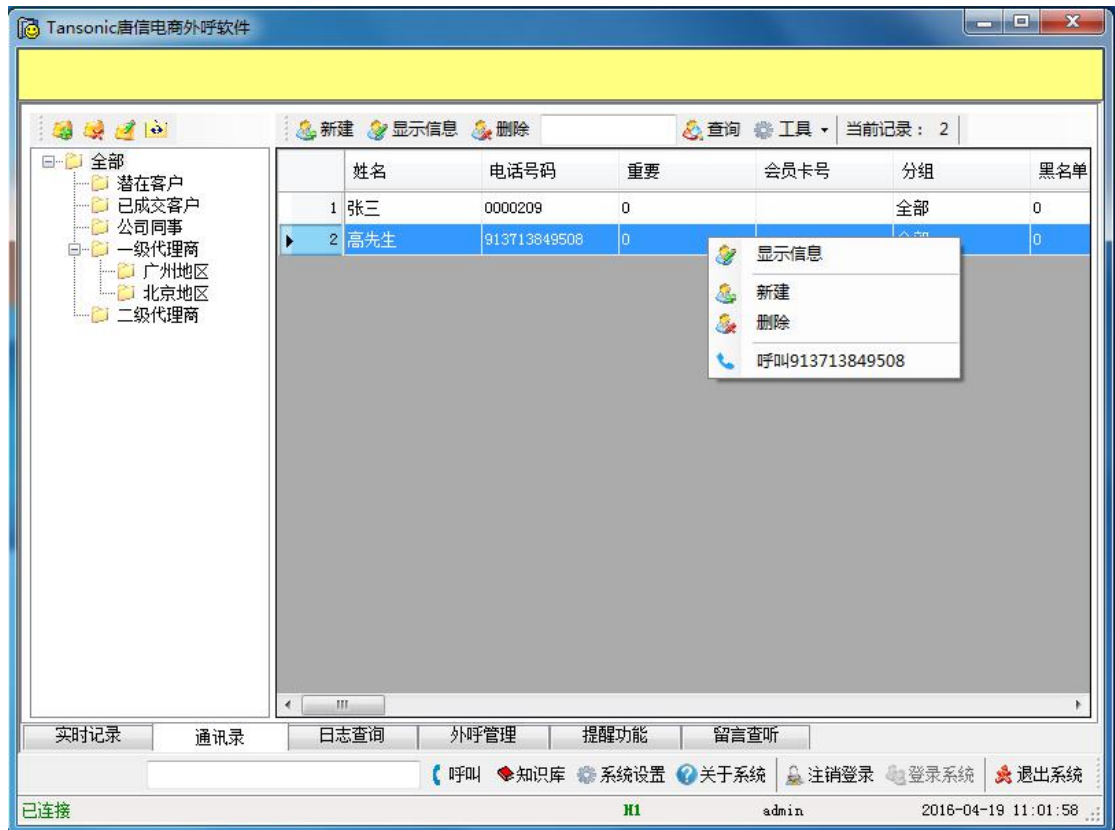


图 5.3.2-1

5.4 电话本

系统可以按需求进行电话本分组，可以快速找到需要查看的客户信息，如图 5.4-1 所示。

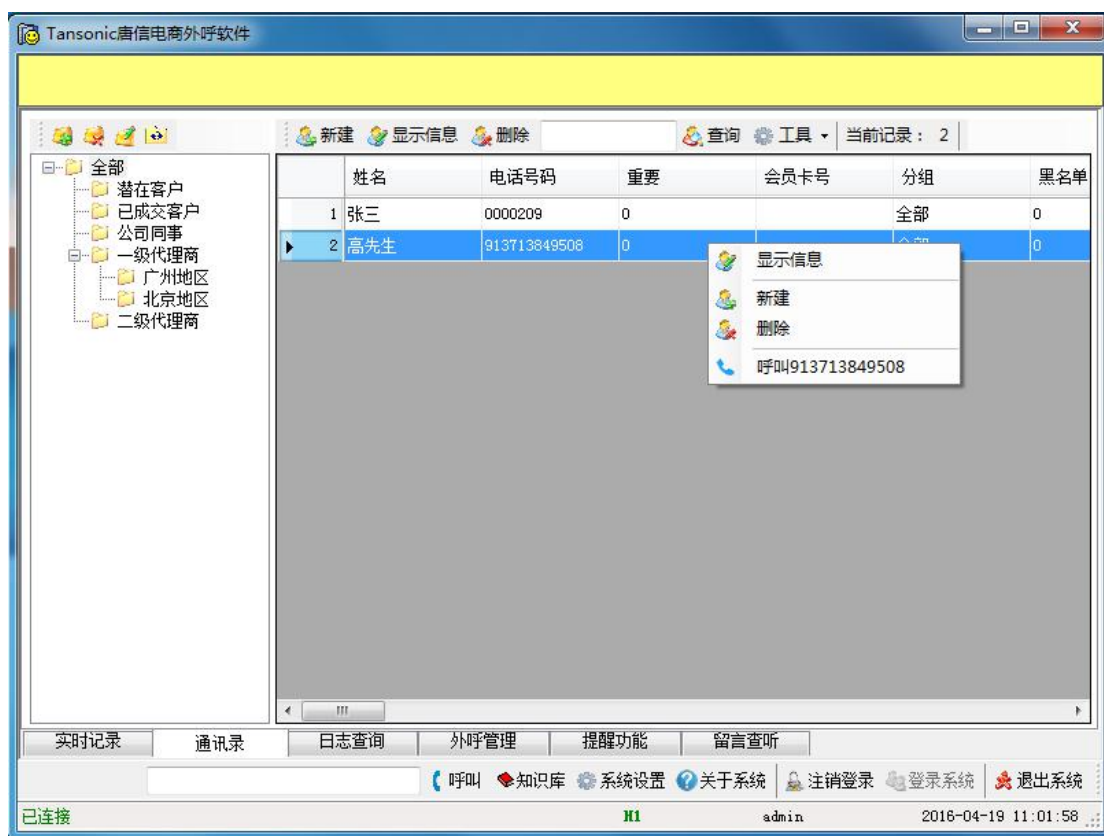


图 5.4-1

5.4.1 新建客户资料

点击“新建”按钮，即可按以下信息进行新建客户信息，点击“记录信息”，可以查看“张三”这个客户的来去电信息，并可以播放该客户所有的录音文件，如图 5.4.1-3 所示。

	状态	通道	振铃次数	记录时间	通话时长	拨号	方向	录音文件
1	?	01	04	2016-04-08 17:02:55	00:00:00	0000209	未接	
2		01	02	2016-04-08 15:32:35	00:02:44	0000209	拨入	C:\REC201604...
3		01	02	2016-04-08 14:40:32	00:00:00	0000209	未接	
4	?	01	02	2016-04-07 16:18:35	00:00:00	0000209	未接	
5		01	02	2016-04-07 16:18:19	00:00:00	0000209	未接	
6		01	01	2016-04-07 16:18:04	00:00:00	0000209	未接	
7	?	01	03	2016-04-07 14:58:00	00:00:00	0000209	未接	
8		01	01	2016-04-07 14:57:39	00:00:00	0000209	未接	
9		01	02	2016-04-07 14:40:21	00:00:04	913713849508	拨入	C:\REC201604...
10		01	01	2016-04-07 14:39:14	00:00:28	0000209	拨入	C:\REC201604...
11	?	01	01	2016-04-07 14:36:52	00:00:00	0000209	未接	
12	?	01	01	2016-04-07 14:32:12	00:00:00	0000209	未接	
13		01	03	2016-04-07 14:29:38	00:00:20	913713849508	拨入	C:\REC201604...
14		01	02	2016-04-07 14:26:15	00:00:16	913713849508	拨入	C:\REC201604...
15		01	02	2016-04-07 13:49:55	00:00:04	0000209	拨入	C:\REC201604...
16	?	01	03	2016-04-06 12:00:03	00:00:00	0000209	未接	
17		01	03	2016-04-06 11:59:13	00:00:00	0000209	未接	
18		01	03	2016-04-06 11:55:07	00:00:00	0000209	未接	

图 5.4.1-3

5.4.2 查看客户订单记录

在订单记录栏目，可以查看到该客户的往来订单，交易记录。

The screenshot shows a software window titled '详细资料' (Detailed Information) with three tabs: '基本信息' (Basic Information), '其它信息' (Other Information), and '记录信息' (Record Information). The '基本信息' tab is active, displaying the following fields:

- 姓名 (Name): 张三
- 来电次数 (Incoming Call Count): 018
- 电话号码 (Phone Number): 0000209.913713849508
- 上次受理信息 (Last Handling Information):
 - 部门 (Department):
 - 座席 (Agent): admin
 - 记录时间 (Record Time): 2016-04-10 12:10:18
- 性别 (Gender): 未知
- 分组 (Group): 全部
- 地址 (Address):
- 拒绝来电 (Reject Incoming Call):

Below the form is a table with the following columns: 序号 (Serial Number), 商品名称 (Product Name), 数量 (Quantity), 单位 (Unit), 单价 (Unit Price), 折扣 (Discount), 总价 (Total Price), 购买时间 (Purchase Time), 备注 (Remarks), 记录时间 (Record Time), and 授 (Grant). The table is currently empty.

At the bottom of the window, there is a navigation bar with buttons for '新建' (New), '编辑' (Edit), '删除' (Delete), and '查询' (Search). Below the navigation bar are buttons for '记录内容' (Record Content), '定单记录' (Order Record), '备注提醒' (Remarks Reminder), '证件信息' (ID Information), and '方案文件' (Solution File). The '定单记录' button is highlighted with a red box.

At the bottom right of the window are buttons for '确定 (S)' (OK), '取消 (E)' (Cancel), and '应用 (A)' (Apply).

5.4.3 记录客户的重要证件号码

例如，保险公司在客户来电时，会确定客户的身份证号码等重要信息，在资料库记录了，就不需要重复登录客户的证件号码，提高工作效率。如图 5.4.3-1 所示。

详细资料

基本信息 其它信息 记录信息

姓名 张三 来电次数 019

电话号码 (多个号码请用点“.”隔开) 0000209.913713849508

上次受理信息

部门

座席 admin

记录时间 2016-04-10 12:10:18

重要 会员卡号 性别 未知 分组 全部

地址

拒绝来电

新建 编辑 删除

序号	姓名	电话号码	证件名称	证件号码	记录时间	备注	受理座席
001	张三	123456789	身份证	440923198611445XXXX	2016-04-10 12:38:55		admin

记录内容 定单记录 备注提醒 证件信息 方案文件

确定(S) 取消(C) 应用(A)

图 5.4.3-1

5.4.4 关联客户的方案文件

可以把该客户的相关报价，合同关联起来，直接在电话本里直接查看，如图 5.4.4-1 所示。

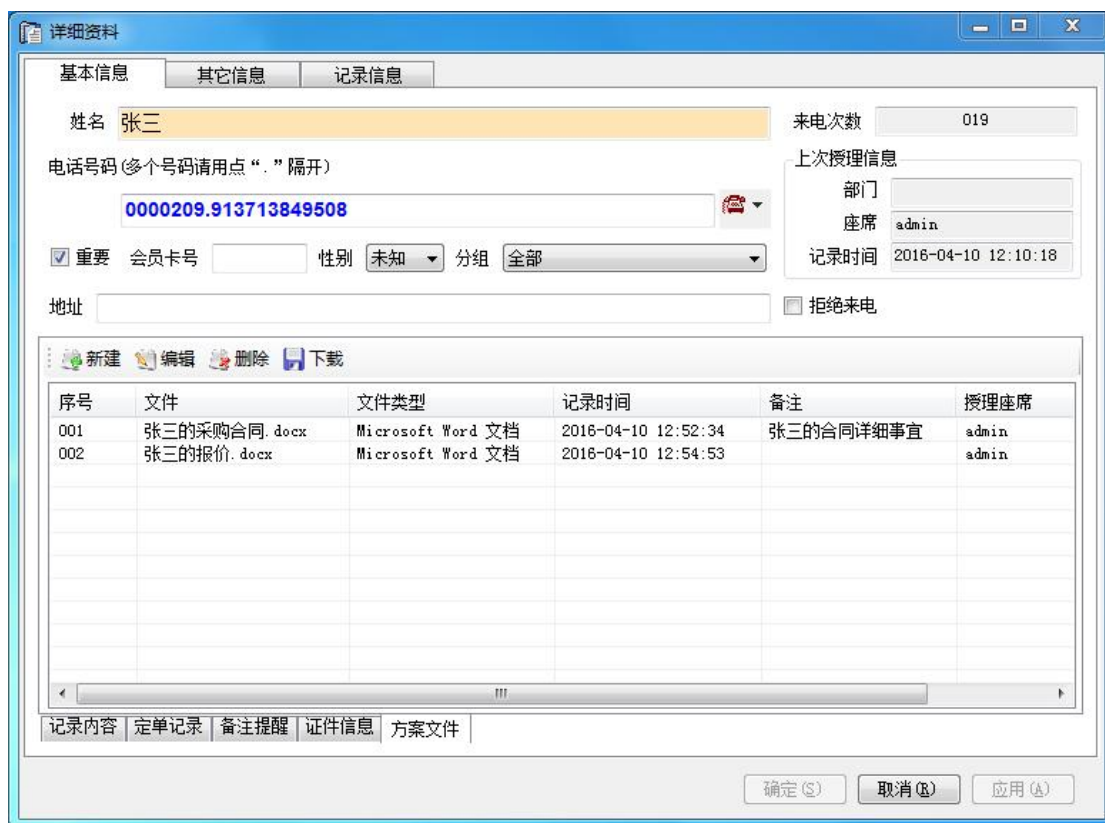


图 5.4.4-1

图 5.5-1

5.5 备忘提醒

建立了备忘提醒以后，系统会在指定时间在屏幕右下角弹出提示提醒用户，如图 5.6-1，图 5.6-2 所示。

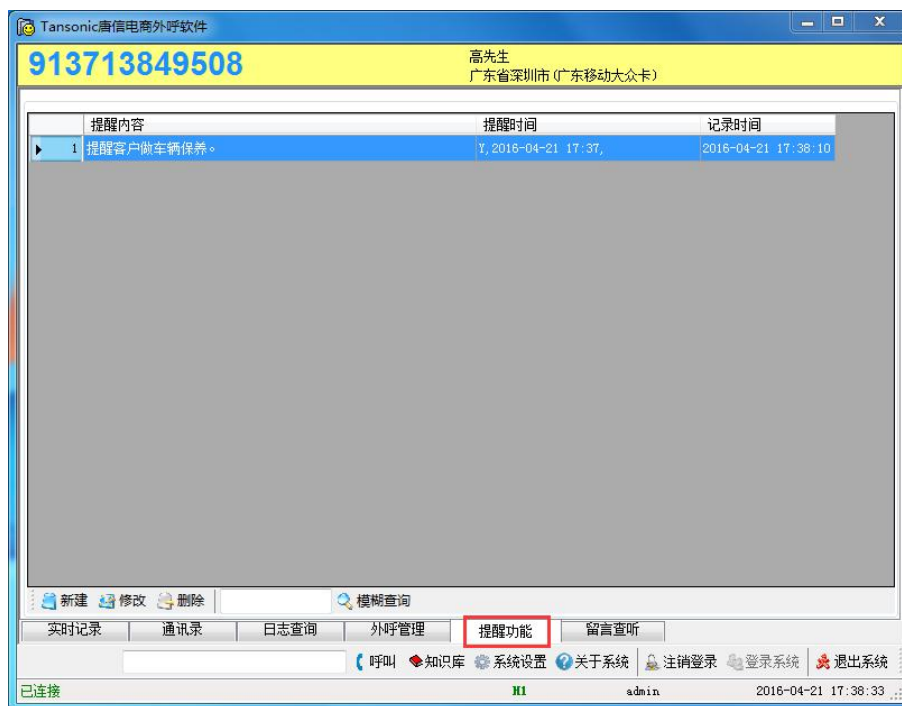


图 5.6-1



图 5.6-2

5.6 知识库

用户可以为客服人员建立一个知识库，以方便在客服在接听电话时，快速解决客户的问题，提高工作效率。

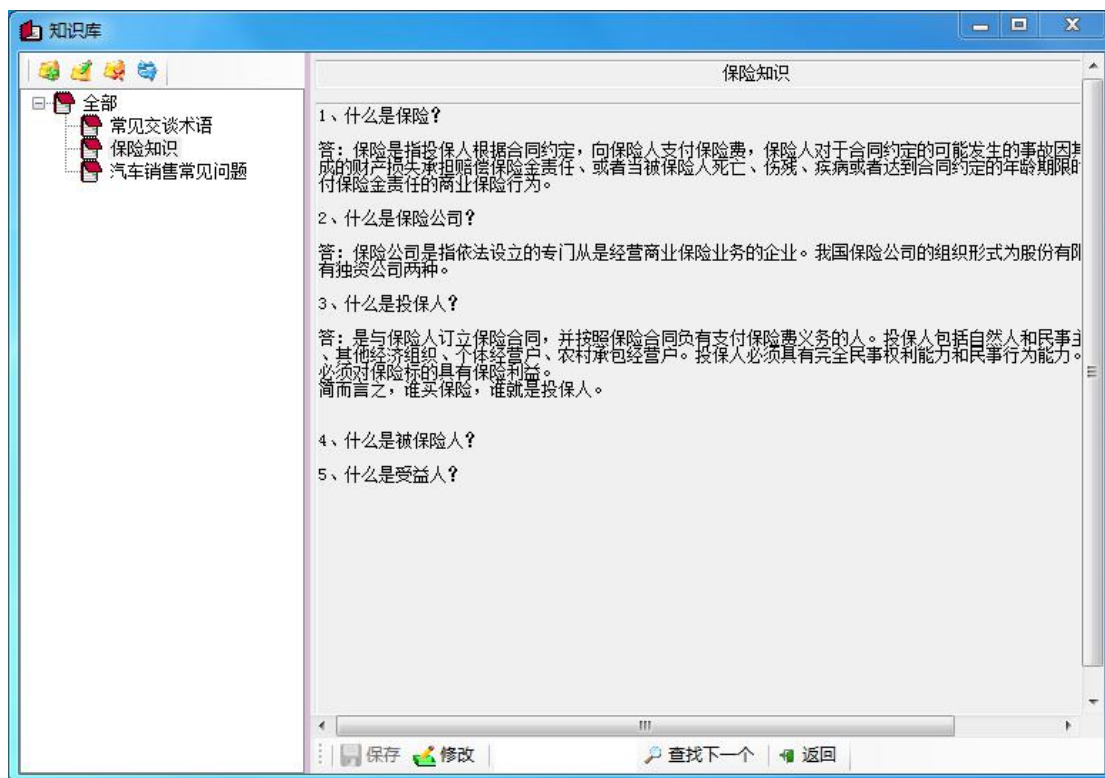


图 5.7-1

5.7 系统设置

点击系统设置，可以设置“开机自动启动电话管家系统”，“去电弹屏”等功能。

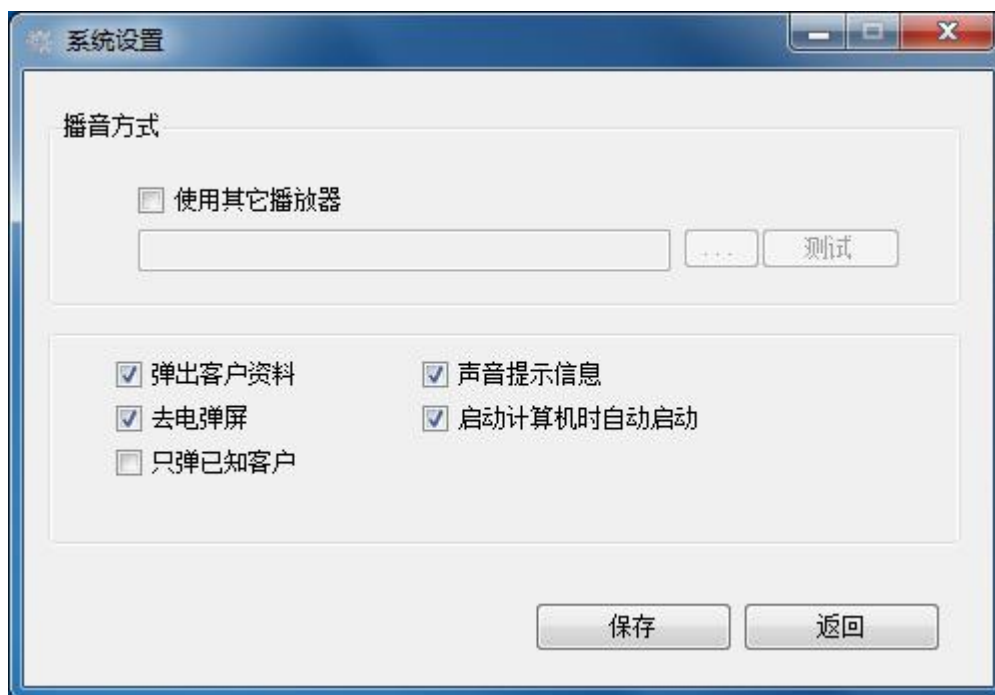


图 5.7-1