

OperatorCall（座席软件）部分

OperatorCall 为呼叫中心，座席管理呼叫的客户端。座席只能管理和自己的组属性相同的话务员的呼叫

座席对呼叫可以进程操作有，

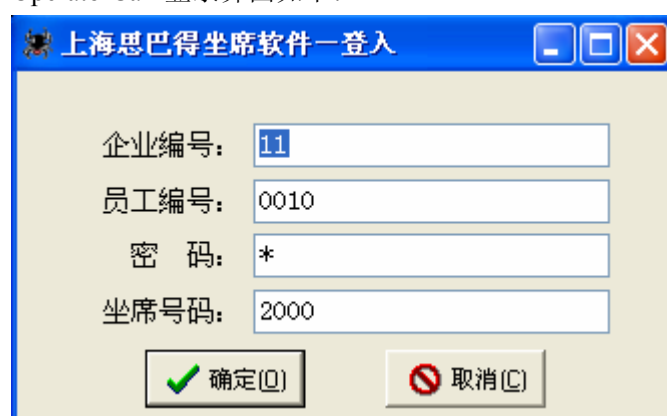
转接：座席可以将呼叫转接到其他座席

呼叫：座席可以直接呼叫其他座席，专家和班长。

加入会议：将已经建立的呼叫加入到当前会议中

以下为部分主要界面，

OperatorCall 登录界面如下：



上海思巴得座席软件—登入

企业编号: 11

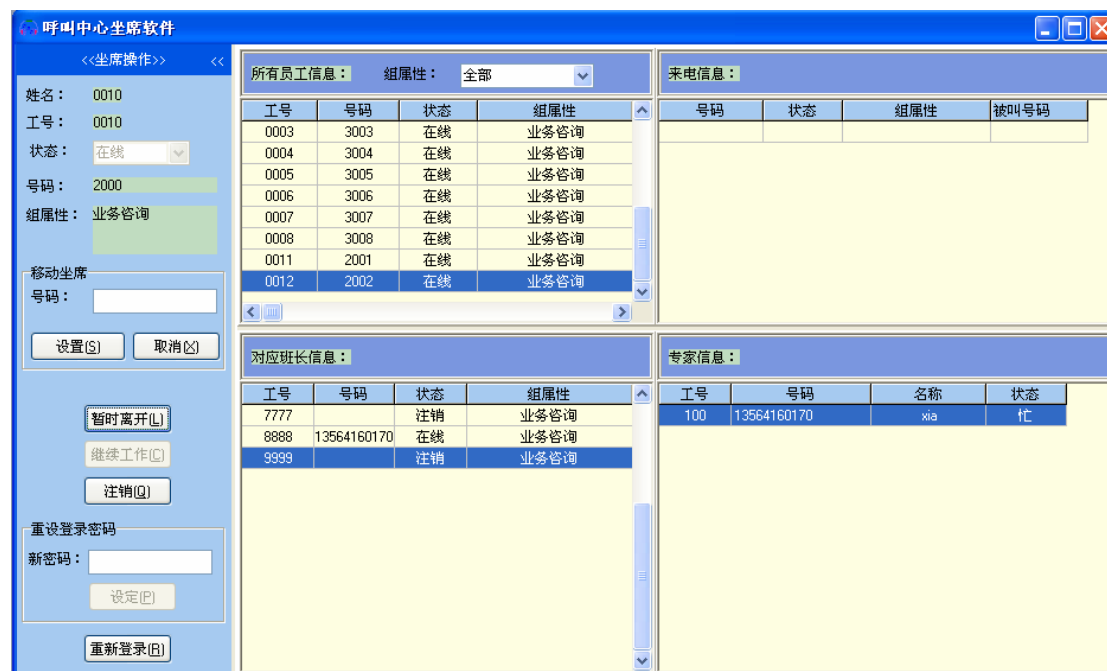
员工编号: 0010

密码: *

坐席号码: 2000

确定(O) 取消(C)

正确输入公司编号，电话号码和密码后就可以登录成功
登录之后的界面如下：



呼叫中心座席软件

<<坐席操作>>

姓名: 0010
工号: 0010
状态: 在线
号码: 2000
组属性: 业务咨询

移动坐席
号码: [输入框]
设置(S) 取消(X)

暂时离开(L)
继续工作(C)
注销(Q)

重设登录密码
新密码: [输入框]
设定(P)
重新登录(B)

所有员工信息: 组属性: 全部

工号	号码	状态	组属性
0003	3003	在线	业务咨询
0004	3004	在线	业务咨询
0005	3005	在线	业务咨询
0006	3006	在线	业务咨询
0007	3007	在线	业务咨询
0008	3008	在线	业务咨询
0011	2001	在线	业务咨询
0012	2002	在线	业务咨询

来电信息:

号码	状态	组属性	被叫号码
----	----	-----	------

对应班长信息:

工号	号码	状态	组属性
7777		注销	业务咨询
8888	13564160170	在线	业务咨询
9999		注销	业务咨询

专家信息:

工号	号码	名称	状态
100	13564160170	xia	忙

次页面上面部分为话务员列表，显示座席可以管理的话务员信息，下面部分为呼叫列表

话务员信息包括，

工号：话务员的工号

号码：话务员的电话号码

组属性：话务员的所在组（有多个分组的话，可以在组属性中选择显示一个组）

状态：话务员的状态

来电信息包括：

号码：呼入的号码

被叫号码：被叫号码

组属性：呼叫所在组

状态：呼叫当前的状态

当有呼叫并且呼叫处于接通状态时，在列表中选中呼叫点鼠标右键可以将呼叫加入到会议。

座席可以对呼叫进行转呼，转呼对象可以分为：其他座席，班长席，专家席

鼠标选中要转呼的呼叫列，点右键，选择管理操作。

界面如下：





设置座席状态:

暂时离开: 座席状态为离开状态, 不关闭座席端软件

注销: 座席状态为离开状态, 关闭座席端软件

重新登录: 座席状态为离开状态, 关闭当前座席端软件, 并且重新开启登录界面

设置移动座席:

如果有移动座席资源, 则在号码中填写想要转的号码, 点设置按钮。那么当前工号就会对应

到设置的号码上。

重设登录密码：

重新设置员工的登录验证密码，下次登录时生效。