

商云通功能设置操作手册

1 简介	2
2 更换验证手机	2
3 号码管理	2
3.1 分机号设置	2
3.2 同振设置	3
4 国际长途功能	3
5 云录音	4
6 云盘	4
6.1 云盘订购	4
6.2 云盘登录	5
6.3 云盘使用	5
7 总机服务	6
7.1 总机号设置	6
7.2 总机话务组设置	6
7.3 欢迎词设置	7
代录音	7
自制语音	8
8 巡线组管理	9

9 代答组	10
10 话单查询	10
11 黑白名单	11
12 员工账号管理	12
13 值班表	14
13.1 值班表设置	14
13.2 值班表模板	14
14 商云通多级 IVR 语音导航配置手册	15
14.1 新增	15
14.2 编辑配置	16
14.3 审核	18
14.4 删除	18
15.呼叫转接详述：	19
15.1 无条件转	19
15.2 无应答转	19
15.3 遇忙转	20
15.4 未注册转	20
15.5 经理秘书功能	21

1 简介

本手册旨在指导使用者在商云通管理页面上进行业务设置。用户可通过开通短信中下发的账户名、密码，登陆商云通管理页面，进行总机、分机、代答、国际长途可接入地区等设置。商云通登陆网址为：uc.114sh.cn。您也可以关注我们的微信公众号“上海商云通”获取其他帮助。

2 更换验证手机

当登陆验证手机更换时，可在“企业信息”对联系方式信息进行修改。

The screenshot displays the '企业信息' (Enterprise Information) page. The left sidebar contains a menu with '企业信息' highlighted. The main content area shows the following fields:

- *CRM企业标识: 20 [redacted] 004
- *CRM企业名称: [redacted]
- *渠道类型: 区局
- *联系方式: 1 [redacted] 042

At the bottom of the form, there are three buttons: 提交 (Submit), 重置 (Reset), and 返回 (Return).

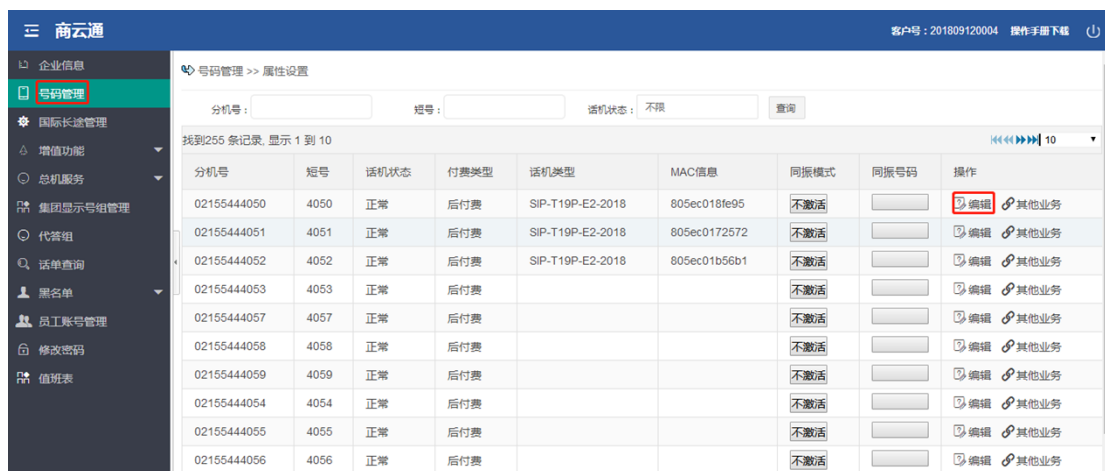
3 号码管理

3.1 分机号设置

商云通可设置分机号，用于总机话务组及群内互拨。短号可设置 3-7

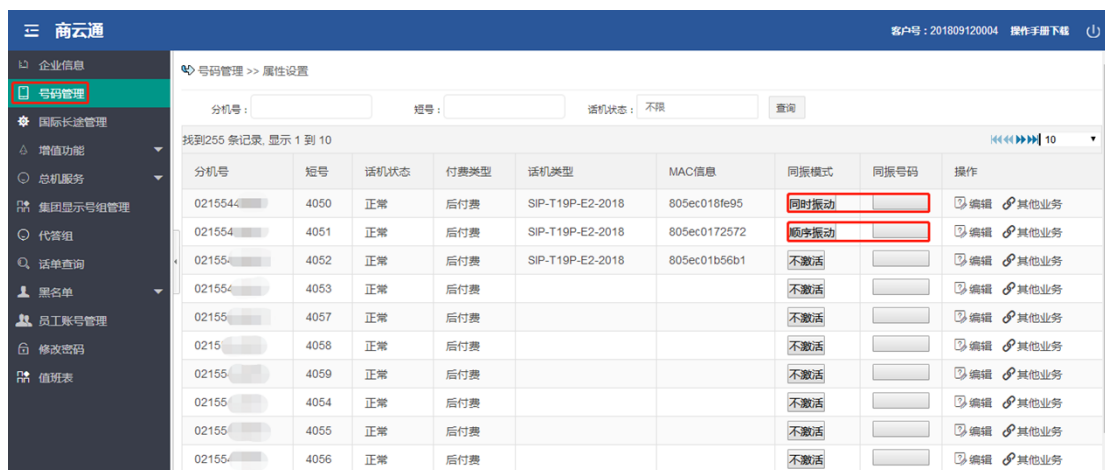
位，第一位不可以 0,1,9

可在“号码管理-属性设置-编辑”页面进行设置。



1.1 同振设置

可在“号码管理-属性设置”页面进行设置。双击“同振号码”绑定号码，单击“同振模式”选择同振或者顺振。设置同振的手机或者电话号码必须是上海的号码。

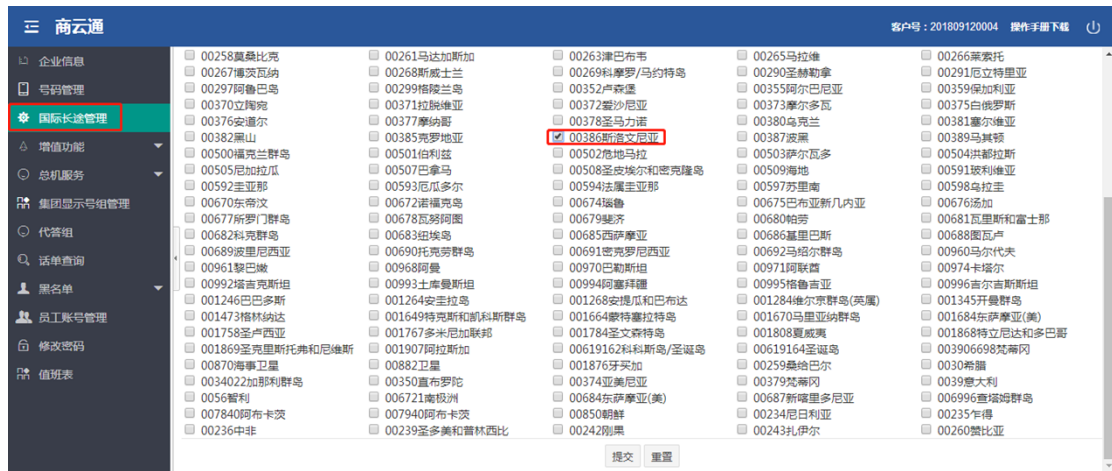


2 国际长途功能

需要拨打国际长途，首先需要确认在电信 CRM 中申请了相关功能，方可使用，如果不确定是否开通国际长途，可咨询客户经理。

商云通默认关闭所有高结算地区的国际长途。如需拨打指定地区，请进入系统管理->

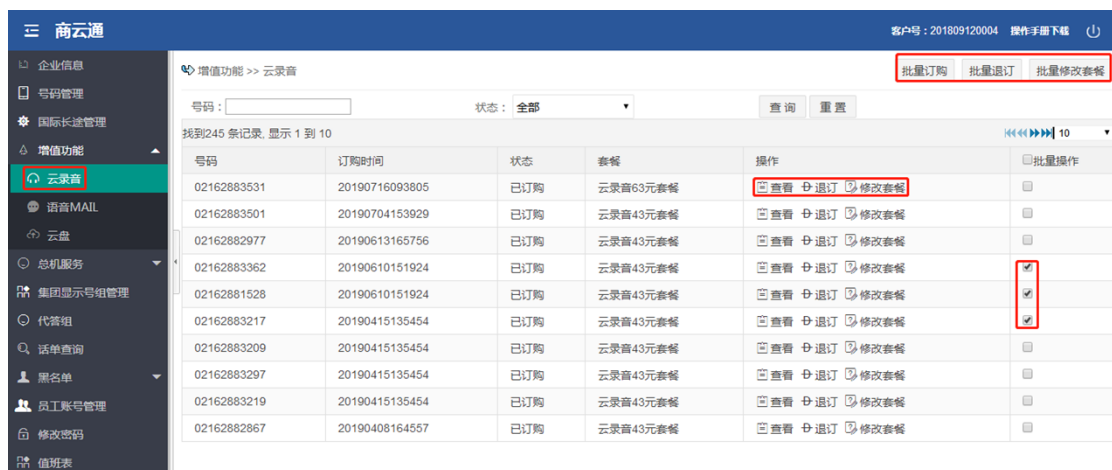
国际长途管理页面，勾选想要拨打的地区。



4 云录音

查看企业号码云录音套餐订购的状态，可进行选择退订或修改套餐，也可以在批量操作多选框中多选后批量操作（批量订购、退订、修改套餐）。

进入“增值功能-云录音”页面，勾选需要批量订购录音的号码，点击批量订购，而后在弹出的页面输入管理员手机验证码，点击确认即可订阅。

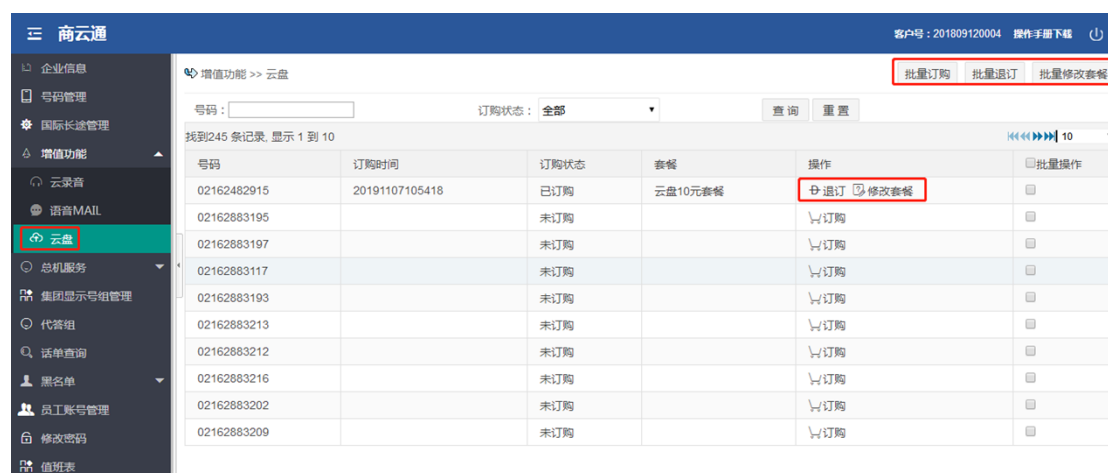


5 云盘

查看企业号码云盘套餐订购的状态，可进行选择退订或修改套餐，也可以在批量操作多选框中多选后批量操作（批量订购、退订、修改套餐）。

5.1 云盘订购

进入“增值功能-云盘”页面，勾选需要批量订购云盘的号码，点击批量订购，而后在弹出的页面选择适合的套餐，点击确认即可订阅，员工的个人账号（个人账户的开通详见13章）中使用云盘。



号码	订购时间	订购状态	套餐	操作	批量操作
02162482915	20191107105418	已订购	云盘10元套餐	退订 修改套餐	<input type="checkbox"/>
02162883195		未订购		订购	<input type="checkbox"/>
02162883197		未订购		订购	<input type="checkbox"/>
02162883117		未订购		订购	<input type="checkbox"/>
02162883193		未订购		订购	<input type="checkbox"/>
02162883213		未订购		订购	<input type="checkbox"/>
02162883212		未订购		订购	<input type="checkbox"/>
02162883216		未订购		订购	<input type="checkbox"/>
02162883202		未订购		订购	<input type="checkbox"/>
02162883209		未订购		订购	<input type="checkbox"/>

5.2 云盘登录

登录网址: uc.114sh.cn，进入商云通登录界面，登录员工个人账号页面。开通云盘的分机号为账号，密码为平台初始密码。登录后通过分机号所绑定的手机号码验证即可登录个人账户，首次登录需要修改密码。

注：需事先在员工账号管理开工员工个人账号，详见第13章。



1.1 云盘使用

进入“增值业务-云盘”，双击“云盘”即可使用云盘功能。

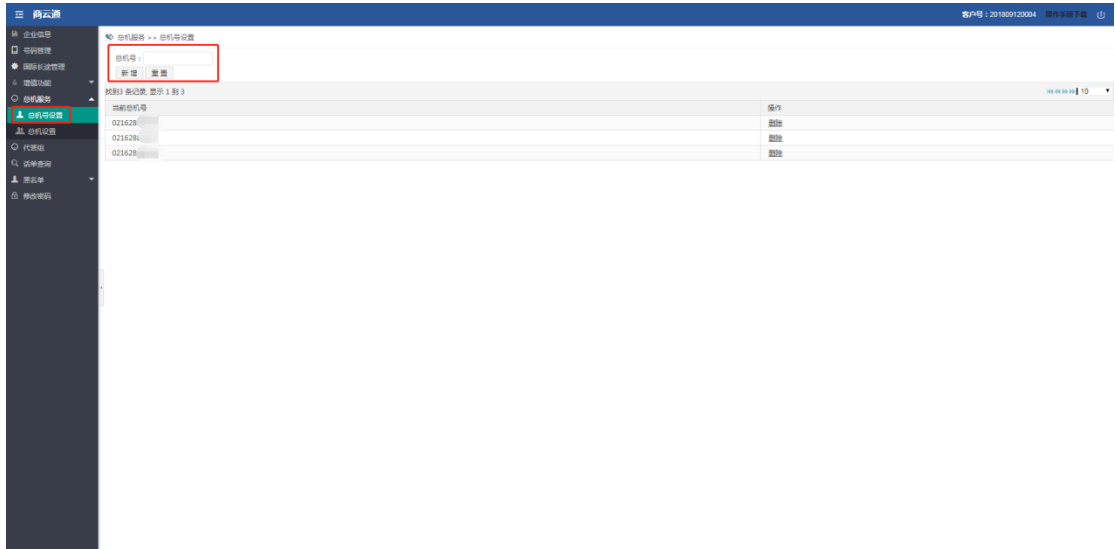


2 总机服务

用户呼叫总机号时，可直接拨分机直接转至群内号码，或由总机成员接听，总机不绑定实体话机，可在下面成员管理中添加分机。

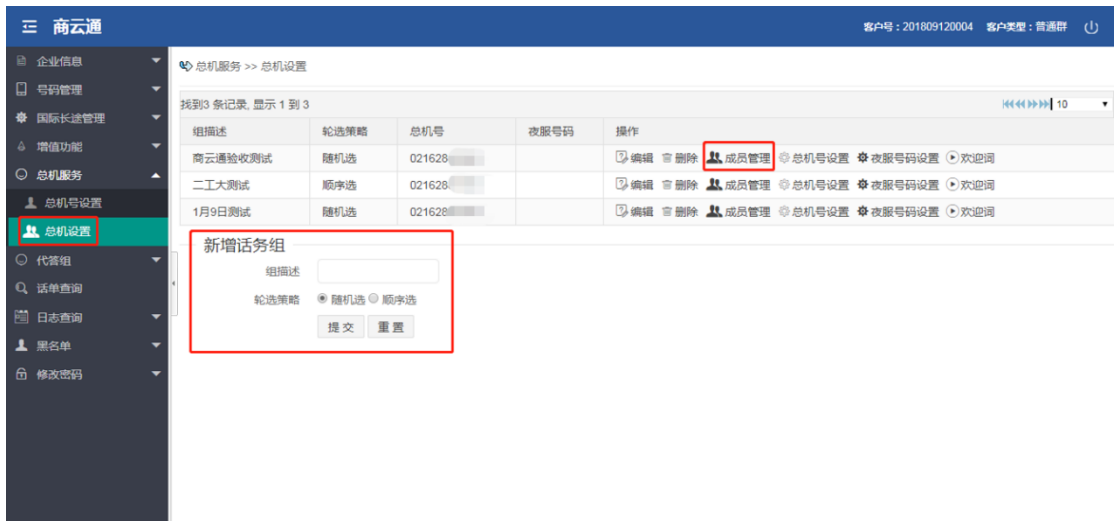
2.1 总机号设置

进入“总机服务-总机号设置”页面，输入 11 位总机号（包括区号），点击新增。



1.1 总机话务组设置

进入“总机服务-总机设置”页面，添加组描述，选择轮选策略，点击提交设置总机话务组。总机话务组新建成功后，点击“成员管理”增加总机话务组成员。



1.2 欢迎词设置

若需设置个性化欢迎词，则可进入新增欢迎词页面，可在此页面依次进行上下班时间、上下班欢迎词和夜服号码的设置。需注意两点，第一，欢迎词可分为代录音和自制语音两种，代录音模式，可直接编辑文字上传，代录音模式按次收取功能费；若采用自制语音模式，自制欢迎词免费上传。后台管理员会在三个工作日内完成文字的审核和语音的录制。第二，若设置夜服号码，则下班时间的来电直接转至夜服，无下班欢迎词放音。

进入“总机服务-总机设置”页面，点击“欢迎词”进如欢迎词设置页面，而后点击“添加”，进入设置页面。

The screenshot shows the '自动语音设置' (Automatic Voice Settings) page in the '商云通' (Shangyuntong) system. The page includes a sidebar with navigation options like '企业信息', '号码管理', and '总机设置'. The main content area contains the following fields and controls:

- 引导号: 02162881705
- 上班日设置: 星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六 星期日
- 上班时间设置: 08:00:00 - 17:59:59
- 上班时间欢迎词: 自制语音 代录音 历史录音: --- 请选择 ---
- 语音文本: 请输入代录音文本
- 下班时间欢迎词: 自制语音 代录音 历史录音: --- 请选择 ---
- 待审核语音文件: 未选择任何文件 请选择WAV格式的语音文件
- 夜服号码:
- 备注:
- 提交

设置步骤如下：

1. 对上下班时间进行设置；
2. 上传上下班欢迎词，选择自制语音或代录音模式，具体操作如下

代录音

点选代录音模式，可直接编辑文字。代录音模式按次收取功能费，后台管理员会在三个工作日内完成文字的审核和语音的录制。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/126213204205010221>