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。

☲ 商云通			客户号:201809120004	操作手册下载	
L 企业信息	♥ CRM企业客户 >> 企业信息				
3 号码管理					
日际长途管理	*CRM企业标识:	20 004			
△ 増值功能 👻	*CRM企业名称:				
◎ 总机服务 🗸 🔻					
LA 集团显示号组管理	*渠道类型:	区局			
◎ 代答组	*联系方式:	1 042			
Q,话单查询	۹				
上 黑名单 ▼		提交 重置 返回			
上 员工账号管理					
6 修改密码					
LA 值班表					

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。

☲ 商云通									客户号:20	01809120004 操作手册下载 (し)
じ 企业信息		♥ 号码管理 >> 属性()	置							
日号码管理										
日际长途管理		分机号:		短号		话机状态:不	裉	查询		
△ 増值功能	-	找到255 条记录, 显示	1到10							₩≪>>>> 10 ▼
○ 总机服务	-	分机号	短号	话机状态	付费类型	话机类型	MAC信息	同振模式	同振号码	操作
計 集团显示号组管理		02155444050	4050	正常	后付费	SIP-T19P-E2-2018	805ec018fe95	不激活		③编辑 《其他业务
◎ 代答组		02155444051	4051	正常	后付费	SIP-T19P-E2-2018	805ec0172572	不激活		③编辑 8 其他业务
Q,话单查询		02155444052	4052	正常	后付费	SIP-T19P-E2-2018	805ec01b56b1	不激活		③编辑 🔗 其他业务
▲ 黑名单	•	02155444053	4053	正常	后付费			不激活		③编辑 🖌 其他业务
北 员工账号管理		02155444057	4057	正常	后付费			不激活		③编辑 🔗 其他业务
6 修改密码		02155444058	4058	正常	后付费			不激活		③编辑 🖌 其他业务
LA 值班表		02155444059	4059	正常	后付费			不激活		③编辑 《其他业务
		02155444054	4054	正常	后付费			不激活		③编辑 8 其他业务
		02155444055	4055	正常	后付费			不激活		③编辑 《其他业务
		02155444056	4056	正常	后付费			不激活		③编辑 《其他业务

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。

三 商云通										客户号:20)1809120004 操作手册下载	
じ 企业信息		♥ 号码管理 >> 属性()	置									^
3 号码管理												
查 国际长途管理		分机号:		短号	ł:		话机状态: 7	限	查询			. 1
∧ ttel/#114.050		找到255 条记录, 显示	1到10								₩€€	•
 ○ 总机服务 	-	分机号	短号	话机状态	付费类型	话机类型		MAC信息	同振模式	同振号码	操作	
計 集团显示号组管理		0215544	4050	正常	后付费	SIP-T19	P-E2-2018	805ec018fe95	同时振动		③编辑 《其他业务	
◎ 代答组		021554	4051	正常	后付费	SIP-T19	P-E2-2018	805ec0172572	顺序振动		③编辑 《其他业务	
Q,话单查询	4	02155	4052	正常	后付费	SIP-T19	P-E2-2018	805ec01b56b1	不激活		③编辑 《其他业务	
▲ 黑名单 🗸	-	021554	4053	正常	后付费				不激活		③编辑 《其他业务	
点 员工账号管理		02155	4057	正常	后付费				不激活		③编辑 《其他业务	
⑤ 修改密码		0215	4058	正常	后付费				不激活		③编辑 🔗 其他业务	
LA 值班表		02155	4059	正常	后付费				不激活		②编辑 《其他业务	
		02155	4054	正常	后付费				不激活		③编辑 🔗 其他业务	
		02155	4055	正常	后付费				不激活		③编辑 《其他业务	
		02155	4056	正常	后付费				不激活		③编辑 《其他业务	

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。

3	三 商云通					客户号:201809120004 操作手册下载	ധ
	企业信息	□ 00258莫桑比克	00261马达加斯加	00263津巴布韦	00265马拉维	00266莱索托	^
_		□ 00267博茨瓦纳	□ 00268斯威士兰	□ 00269科摩罗/马约特岛	□ 00290圣赫勒章	00291厄立特里亚	
	号码管理	□ 00297阿鲁巴岛	00299格陵兰岛	□ 00352卢森堡	□ 00355阿尔巴尼亚	00359保加利亚	
**		00370立阔宛	□ 00371拉脱维亚	00372爱沙尼亚	□ 00373摩尔多瓦	00375白俄罗斯	
¥	国际区达管理	□ 00376安道尔	□ 00377摩纳哥	□ 00378圣马力诺	□ 00380乌克兰	□ 00381墨尔维亚	
A	増値功能 🔻	□ 00382黑山	00385克罗地亚	☑ 00386斯洛文尼亚	□ 00387波黑	□ 00389马其顿	
		□ 00500福克兰群岛	00501伯利兹	00502危地马拉	00503萨尔瓦多	□ 00504洪都拉斯	
Q	总机服务 🔹 🔻	□ 00505尼加拉瓜	□ 00507巴拿马	00508圣皮埃尔和密克隆岛	□ 00509海地	□ 00591玻利维亚	
		□ 00592圭亚那	□ 00593厄瓜多尔	□ 00594法属圭业邦	□ 00597苏里南	□ 00598乌拉圭	
'nň	集团显示号组管理	□ 00670东帝汶	□ 00672诺福克岛	□ 00674場魯	□ 00675巴布业新几内业	□ 00676汤加	- 1
0	49-55-69	□ 00677所罗门群岛	□ 00678瓦努阿图	00679斐济	00680帕劳	□ 00681瓦里斯和富士那	- 1
Q	16曾组	□ 00682科克群岛	□ 00683纽埃岛	□ 00685西萨摩亚	00686基里巴斯	□ 00688图瓦卢	- 1
Q	话单查询	↓ 00689波里尼西业	00690托克劳群岛	□ 00691密克罗尼西亚	□ 00692马绍尔群岛	□ 00960马尔代夫	
		□ 00961黎巴嫩	□ 00968阿曼	□ 00970巴勒斯坦	00971阿联西	□ 00974卡塔尔	- 1
1	黑名单 🔻	□ □ 00992塔吉克斯坦	□ 00993土库曼斯坦	□ 00994阿塞拜禮	□ 00995格魯吉亚	□ 00996吉尔吉斯斯坦	- 1
		□ 001246巴巴多斯	001264安圭拉岛	□ 001268安提瓜和巴布达	□ 001284维尔京群岛(英属)	□ 001345廾曼群岛	
-	员工账号管理	□ 001473格林纳达	001649特克斯和凯科斯群岛	001664蒙特塞拉特岛	□ 001670马里亚纳群岛	□ 001684东萨摩业(美)	
6	Mr -V+ste777	□ 001758圣卢西亚	001767多米尼加联邦	001784圣文森特岛	□ 001808夏威夷	001868特立尼达和多巴哥	
	物成实验	□ 001869圣克里斯托弗和尼维斯	□ 001907阿拉斯加	□ 00619162科科斯岛/圣诞岛	00619164圣诞岛	□ 003906698梵蒂冈	- 1
	值班表	□ 008/0海事卫星	□ 00882卫星	0018/6分矢加	□ 00259樂给巴尔	□ 0030希腊	
		□ 0034022加那利群岛	00350直布罗陀	00374亚美尼亚	□ 00379梵蒂冈	□ 0039意大利	- 1
		□ 0056智利	□ 006/21南极洲	□ 00684东萨摩亚(美)	□ 0068/新喀里多尼亚	□ 006996查塔姆群岛	- 1
		□ 00/840阿布卡茨	□ 00/940阿布卡茨	□ 00850朝唐平	□ 00234尼日利亚	□ 00235乍得	- 1
		□ 00236中非	◎ 00239圣多美和普林西比	◎ 00242刚果	□ 00243扎伊尔	□ 00260營比亚	- 1
				提交 重置			

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。

三 商云通					客户号:2018	09120004 操作手册下載 (し)
Lì 企业信息	♥> 増値功能 >> 云录音				批量订购	批量退订 批量修改赛餐
3 号码管理	=m ·		#大, 全部	•	本次 雷馬	
③ 国际长途管理	214.		1/122 · ± #P		旦问 里旦	
	找到245 条记录, 显示 1 到	10				₩₩₩ 10 ▼
△ 瑁值功能 ▲	号码	订购时间	状态	赛幅	操作	□批量操作
○ 天录音	02162883531	20190716093805	已订购	云录音63元赛餐	□ 查看 → 退订 □ 修改赛餐	
💩 语音MAIL	02162883501	20190704153929	已订购	云录音43元赛餐	自查看 + 退订 ② 修改套餐	
⊕ 云盘	02162882977	20190613165756	已订购	云录音43元套餐	□查看 → 退订 □ 修改套餐	
○ 总机服务 ▼	02162883362	20190610151924	已订购	云录音43元套餐	□查看 → 退订 ③修改奏餐	Solution
# 集团显示号组管理	02162881528	20190610151924	已订购	云录音43元套餐	□查看 →退订 ③修改套餐	
◎ 代答组	02162883217	20190415135454	已订购	云录音43元赛餐	□查看 ₽退订 ◎修改奏餐	
Q, 话单查询	02162883209	20190415135454	已订购	云录音43元套餐	□查看 ₽退订 ◎修改套餐	
▲ 黑名单 🗸	02162883297	20190415135454	已订购	云录音43元套餐	□查看 →退订 □ 修改委餐	
🔍 员工账号管理	02162883219	20190415135454	已订购	云录音43元赛餐	□查看 →退订 ◎修改赛餐	
后 修改密码	02162882867	20190408164557	已订购	云录音43元套餐	自查看 + 退订 ②修改套餐	

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。

☲ 商云通					客户号:20180912000	4 操作手册下载 ()
Lì 企业信息	♥ 増値功能 >> 云盘				批量订购 批量	显订 批量修改赛餐
3 号码管理		TROVE	A#7	• 200.20	王 二	
☆ 国际长途管理	5回・ 振到245 各记录 思示 1 到 10	13 8940.52 -	±Φ	<u> </u>	1 里白	10 T
△ 増値功能 🔺	日本 日	1.T%28+1@	订购状态	寿報	操作	□批量操作
○ 云录音	02162482915	20191107105418	已订购	云盘10元套餐	●退订 ◎修改套餐	
👳 语音MAIL	02162883195		未订购		足订购	
♠ 云盘	02162883197		未订购		行る	
◎ 总机服务 🗸 🔻	02162883117		未订购		汁江胸	
# 集团显示号组管理	02162883193		未订购		汁江園	
◎ 代答组	02162883213		未订购		「注意」	
Q,话单查询	02162883212		未订购		「注意」	
▲ 黑名单 🗸 👻	02162883216		未订购		注江園	
止 员工账号管理	02162883202		未订购		汁江園	
6 修改密码	02162883209		未订购		行送	
Ch 值班表						

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 账号,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。

商云通	
9 増値业务	•
⊕ 云盘	
土 个人账户管理	^
/ 修改密码	
	4

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。

☲ 商云通								客户号:201809120004	客户类型:普通群	
企业信息	-	♥ 总机服务 >> 总机设置								
	-	找到3 条记录, 显示 1 到 3							₩∢↔>>> 10	•
♥ 国际长送管理		组描述	轮选策略	总机号	夜服号码	操作				
		商云通验收测试	随机选	021628		② 编辑 官删除	よ 成员管理 🐵 总机号设置	☆ 夜服号码设置 → 欢迎	卫词	
		二工大测试	顺序选	021628		② 编辑 官删除	🚨 成员管理 🐵 总机号设置	☆ 夜服号码设置 → 欢迎	卫词	
▲ 总机号设置		1月9日测试	随机选	021628		② 編輯 官删除	🚨 成员管理 🖗 总机号设置	● 夜服号码设置 ● 欢迎	也词	
🤽 总机设置		新增话条组								
◎ 代答组	-	组描述								
Q、话单查询	4	轮选策略	● 随机洗 ◎ 版	而常洗						
៉ 日志査询	-	TUREDTONI	提衣 雷							
▲ 黑名单	-		# A #	-						
由 修改密码	-									

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。

三 商云通		客户号:201809120004 操作手册下载 (山)
■ 企业信息	�️ 业务管理 >> 目动语音设置	
□ 号码管理 ★ 国际长途管理	引示号: 02162881705	
◎ 増值功能 🛛 🔻	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	
◎ 总机服务 🔺	上班时间设置: 08:00:00 17:59:59	
💄 总机号设置	上班时间欢迎词: ◎ 自制语音 ⑧代录音 历史录音: 请选择 ▼	
🔍 总机设置	语音文本: 请输入代录音文本	
◎ 代答组	4	
⑧ 巡线组管理		
Q、话单查询 ■ _{墨名弟} ▼	下班时间欢迎词: ●自制语音 ◎代录音 历史录音: 请选择 ▼	3
● 修改密码	待审核语音文件: 选择文件 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 返回	

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