



SKYNET 话务台

SKYNET话务台，安装在PC上，举办常用的话务管理功能（侯线/保持/转接/代答/强拆/留言），可实现通讯录、电话状态监控、通话记录查询、分机拨号限权修改、免打扰、叫醒、夜服、业务操作日志查询等功能。

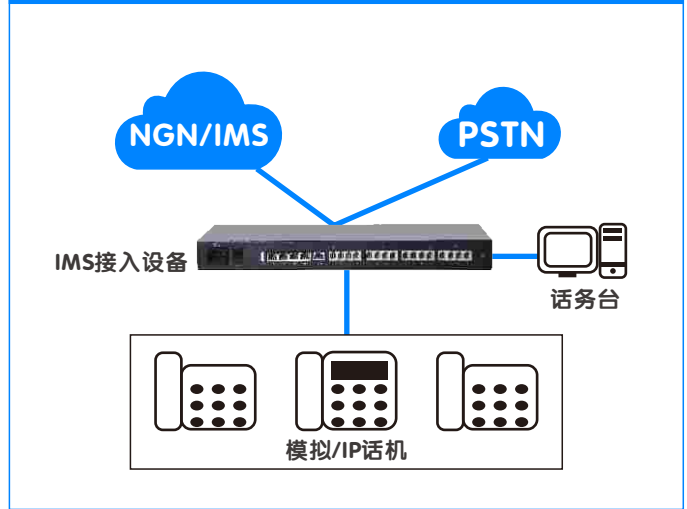
产品特点

- ▲ 侯线、保持、转接及取回、代答、语音留言、强插、强拆等话务控制功能。
- ▲ 分机拨号权限设置、叫醒、免打扰、留言灯、团房入住等特色业务。
- ▲ 设置不同部门/分组之间的拨号权限，是否禁拨等常规话务控制功能。
- ▲ 通话记录查询、业务修改历史查询等报表统计功能。
- ▲ 通讯录、来电弹屏、来电音乐等增值业务。

SKYNET话务台软件系统界面示意图



SKYNET话务台部署结构



SKYNET话务台软件系统功能

候线	候线中听系统播放的彩铃音乐；在当前通话和候线电话之间切换；根据忙闲
转接及取回	盲转、询问转；若转错分机可迅速取回
代答	可代答振铃状态的分机
修改分机拨号权限	通过界面图标右击设置，也可在权限设置窗口中设置，或通过分组统一设备。
免打扰	可设置免打扰的有效期限；可批量设置免打扰；提供报表查询功能；设置后话务员仍
分组	分组成员（分机）管理；可设置分组内分机是否允许外线呼入、组内分机之间是否允
分机状态监控	实时显示分机当前状态信息（如空闲、通话、振铃等话务状态）；语音留言、叫醒和
通话记录	已接电话、外呼电话、未接电话；可根据日期、分机、呼叫类型查询；支持查询结果
业务操作日志查询	能查询拨号权限、免打扰、叫醒、分组等业务操作日志，方便用户使用；可根据日
隐藏分机	可隐藏暂不使用的分机，隐藏后的分机将不会出现在话务台监控界面上。
离席	话务员设置离席后，新来电将不再进入本话务台，以便话务员中途休息。
热键设置	可根据个人爱好，设置话务台热键，支持Alt+热键、单键模式、Enter智能键三种。
其它辅助功能	来电显示、来电弹屏、来电提示音、实时叫醒查询、故障警告等
夜服	话务台在无人值守时，可设置夜服分机。打往话务台的电话，将转到夜服分机上。
强插	话务员可强行插入正在通话的两个分机中，形成三方通话。
强拆	话务员可强行拆开正在通话的两个分机，并与其中某个分机通话或结束通话。
通讯录	提供联系人管理和智能查询功能；来电时自动匹配通讯录；支持联系人的导入、导出
叫醒	可批量设置叫醒（团房入住）；自定义叫醒周期、次数和天数；自定义叫醒提示音；
语音留言	可将来电转移到分机语音信箱，当分机有留言未读取时，可点亮话机留言灯（需要话
二次开发接口	提供二次开发接口，便于与其它系统（如PMS、OA等）对接，提高系统开放性。