

商朝来电弹屏 CRM

用户手册



商朝

Lei

Ver 1.0

我们将致力为用户提供价廉物美、功能多样、简单易用、易于扩展的多功能一体化产品。

目 录

第 1 章 概述	3
第 2 章 安装说明	4
2.1 安装 SQL Server 数据库.....	4
2.2 安装商朝 CRM 来电弹屏服务端.....	7
2.3 安装商朝 CRM 客户端.....	11
第 3 章 登陆界面&功能模块操作说明	13
3.1 登陆设置.....	13
3.2 首页界面.....	13
3.3 退出操作.....	14
3.4 电话管理.....	14
3.5 通讯录	15
3.5.1 新建客户.....	16
3.5.2 交往记录.....	17
3.5.3 业务记录.....	18
3.5.4 回访记录.....	19
3.5.5 关联文件.....	20
3.5.6 查找联系人.....	21
3.5.7 修改联系人.....	22
3.5.8 导入导出联系人.....	22
3.6 通话记录	24
3.6.1 通话记录查询.....	24
3.6.2 通话记录统计.....	25
3.7 业务记录.....	26
3.7.1 添加业务记录.....	27
3.7.2 业务高级查询.....	28
3.7.3 业务记录统计.....	29
3.8 短信信箱	30
3.8.1 短信平台设置.....	30
3.8.2 发送短信.....	31
3.8.3 查询已发短信内容.....	32
3.8.4 短信余额查询.....	33
3.9 任务安排&回访提醒设置	34
3.9.1 创建任务安排.....	34
3.9.2 任务安排查询.....	35
3.10 知识库.....	36
3.11 发布公告.....	37
第 4 章 系统管理与配置控制面板设置	38
4.1 系统设置.....	38

4.2 帐户管理	41
4.3 角色权限管理	43
4.4 界面皮肤互换	44
第 5 章 来电弹屏窗口基本操作.....	45
5.1 弹屏基本设置	45
5.2 添加新客户	46
5.3 弹屏窗口基本操作	47

第 1 章 概述

商朝 CRM 来电弹屏系统为用户提供多元化的语音通信平台、数据通信平台和高增值的网络、通信和控制一体化解决方案，是商务通讯产品市场的最优选择。我们将致力为用户提供价廉物美、功能多样、简单易用、易于扩展的多功能一体化产品。当你开展事业的时候，我们助你一臂之力；当您的业务蓬勃发展，在新的空间里开创事业的时候，我们助你更上一层楼。

商朝 CRM 来电弹屏系统通信软件是针对于服务型行业所设计，采用电话交换机+软件的最佳结合模式，提升企业的服务质量，更为全面的管理客户资料，目前跟威谱电话交换机实现了对接，实现更为强大的功能，更适合于不同的行业，如电视、电话购物、机票预订、售后服务、物流、旅行社、以及一些会员制的行业。可以根据客户的需要有偿定制开发针对于不同行业的功能

第 2 章 安装说明

2.1 安装 SQL Server 数据库

1) SQL Server 2000 对应 Windows 操作系统安装版本

操作系统	数据库版本
Windows XP	SQL Server 2000 个人版
Windows 2003 Server	SQL Server 2000 企业版

2) 系统亦支持 SQL Server 2005, 但推荐使用 SQL Server 2000。

3) 安装完成后一般需要重新启动计算机。

4) 正常安装过程:

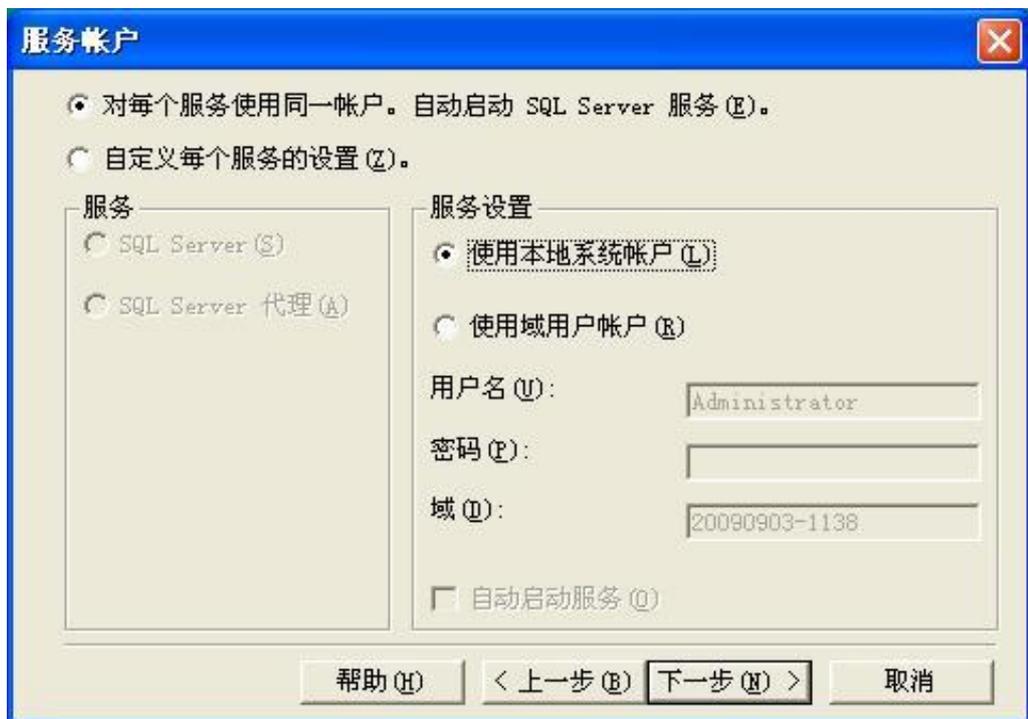
安装开始画面



选择服务端和客户端工具



选择[使用本地系统帐户]



安装完成画面

安装完毕



安装程序已经在计算机上完成 Microsoft SQL Server 2000 某个实例的安装。

单击“完成”将完成安装过程。

完成

2.2 安装商朝 CRM 来电弹屏服务端

运行Setup程序



如图: 下一步



选择安装位置, 进行下一步按默认安装完成



如图安装完成



运行在商朝 CRM 数据库服务器安装目录：附加数据库程序



如图：输入SA 密码，确定



如图：数据库添加成功

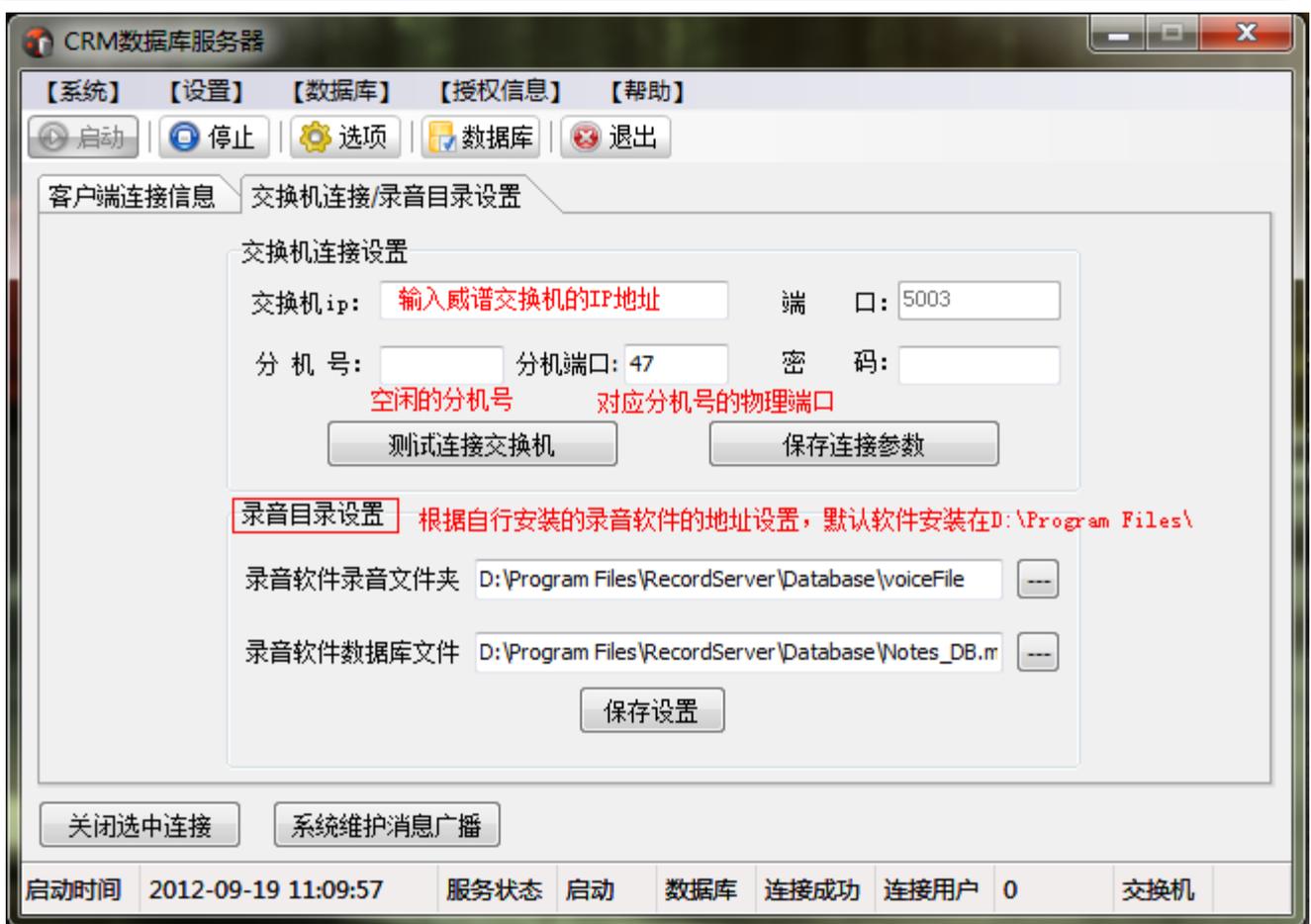


运行



点击确定 - 配置数据库





保存设置后，关闭程序，再重新运行



2.3 安装商朝 CRM 客户端

运行商朝来电弹屏 CRM 客户端安装程序



如图:



选择商朝来电弹屏 CRM 客户端安装位置



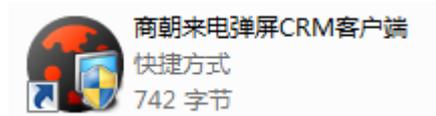
商朝来电弹屏 CRM 客户端安装完成



第 3 章 登陆界面&功能模块操作说明

3.1 登陆设置

运行程序

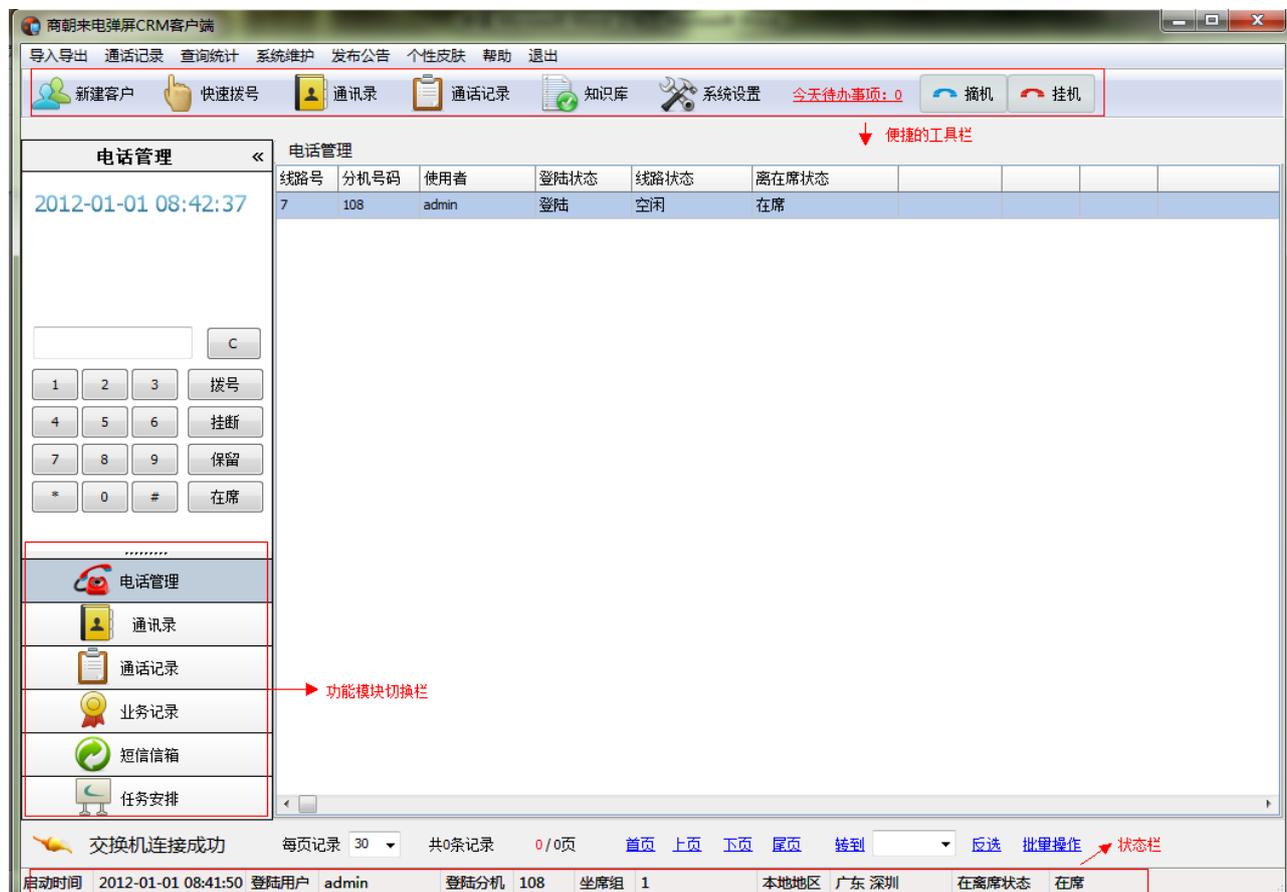


基本设置

1. 输入坐席帐号及密码（默认admin）
2. 点开设置输入服务器IP地址
3. 选择自己办公地区



3.2 首页界面



3.3 退出操作

软件正常退出，点击菜单栏上的 **退出** 或者标题栏上的叉



3.4 电话管理

电话管理工作面板功能：

1. 鼠标拨号*
2. 在席/离席切换
3. 各坐席电话线路状态

电话管理
<<

2012-01-01 09:41:41

C

1	2	3	拨号
4	5	6	挂断
7	8	9	保留
*	0	#	在席

电话管理

线路号	分机号码	使用者	登陆状态	线路状态	离在席状态
7	108	admin	登陆	空闲	在席

*鼠标拨号基本设置，打开 **系统设置** - **【拨号设置】**，设置出局字头

系统设置

基本设置
拨号设置
短信设置
短信回复设置
其它设置

出局字头: 外地手机加拨 0

来电附加号码:

长途IP字头:

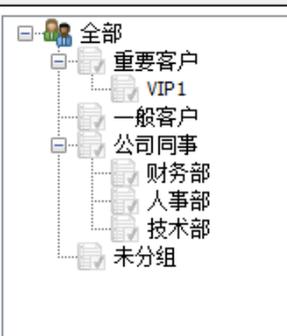
保存
关闭

3.5 通讯录

通讯录工作面板介绍

1. 定义客户组
2. 快捷查看联系人

通讯录
«



- 全部
- 重要客户
 - VIP1
 - 一般客户
- 公司同事
 - 财务部
 - 人事部
 - 技术部
- 未分组

查询内容

最近联系 全部 ▼

建立时间 全部 ▼



电话管理



通讯录

选择	姓名	客户组	单位	部门	职位
<input checked="" type="checkbox"/>	小雷	重要客户			
<input type="checkbox"/>	张雷	重要客户	商朝软件	开发部	程序员

3.5.1 新建客户



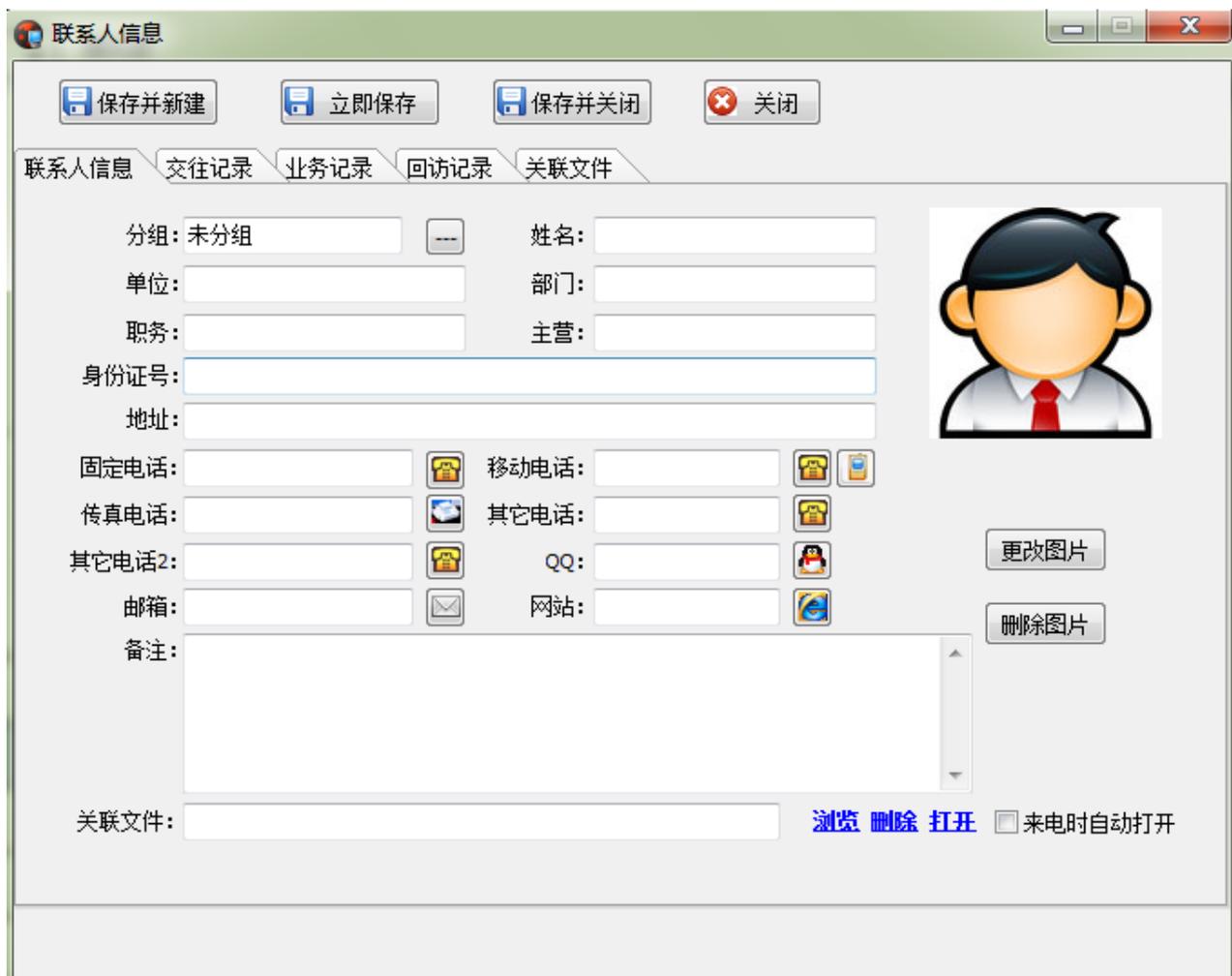
点击工具栏上的

如图：对客户联系人进行分类，填写联系人姓名、电话号码、备注等信息，

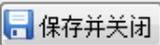
注意- 姓名不可重复

如你已建立了一位张先生，那下一回就不能新建同名张先生，要新建为张先生 001 或张先生_001；

点击  立即保存 或  保存并新建 保存当前且新建下一位联系人



联系人信息

 保存并新建  立即保存  保存并关闭  关闭

联系人信息 | 交往记录 | 业务记录 | 回访记录 | 关联文件

分组：未分组 ... 姓名：

单位： 部门：

职务： 主营：

身份证号：

地址：

固定电话：  移动电话：  

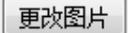
传真电话：  其它电话： 

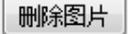
其它电话2：  QQ： 

邮箱：  网站： 

备注：

关联文件： [浏览](#) [删除](#) [打开](#) 来电时自动打开

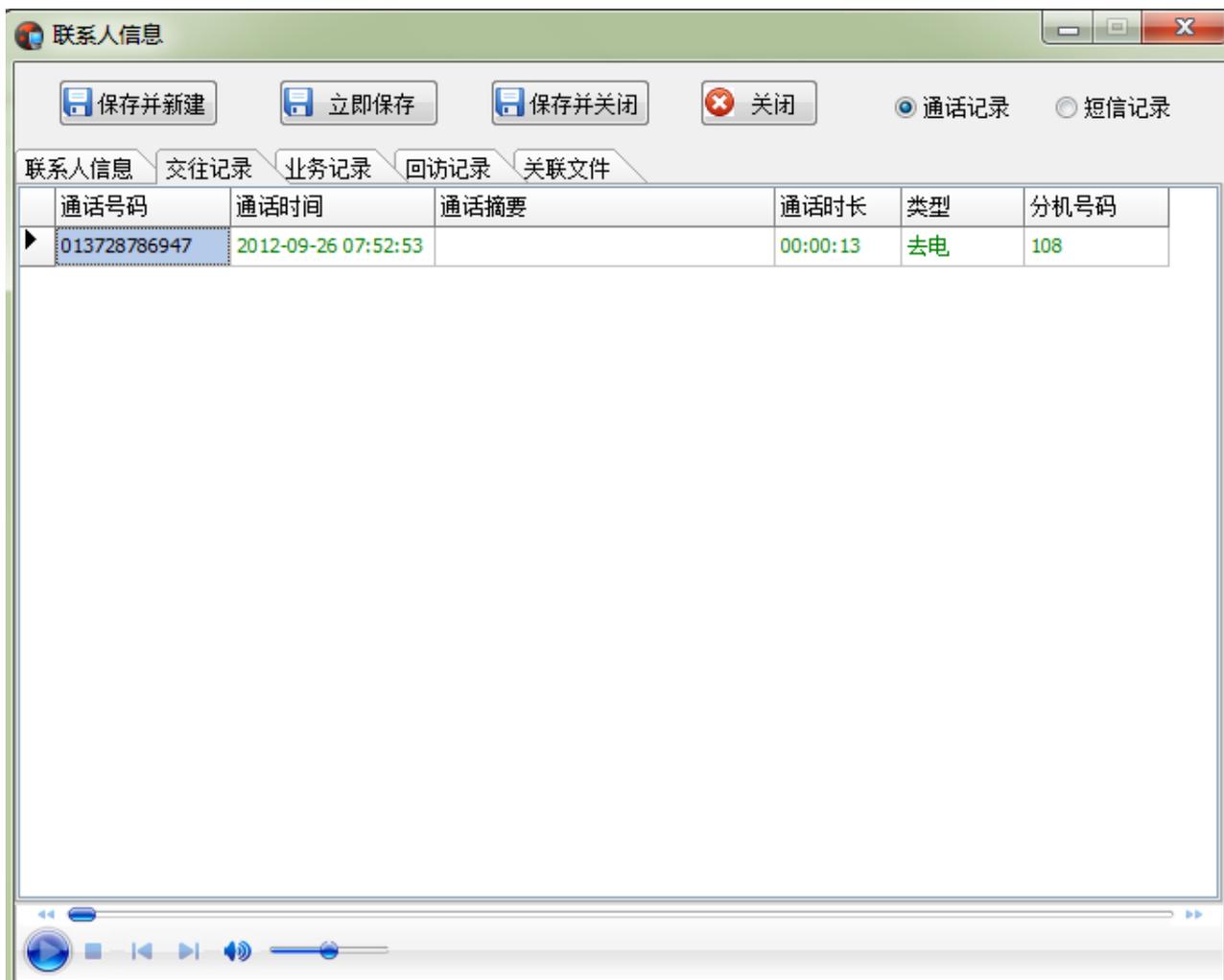
 更改图片

 删除图片

3.5.2 交往记录

交往记录即【通话记录】和【短信记录】

查窗口中很详细的列出当前联系人的所有的来电、去电、未接等通话信息

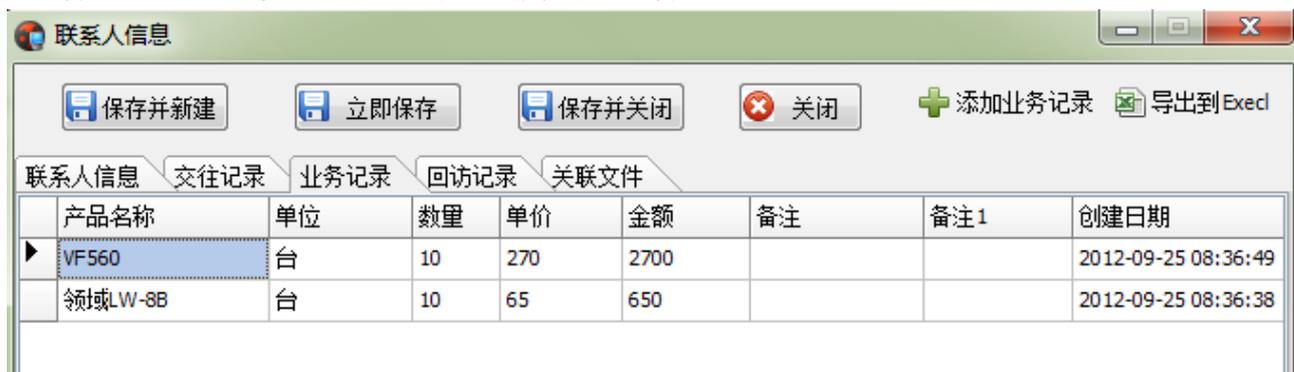


切换【短信记录】同时也会列出当前联系人的所发送的短信内容及发送的日期时间



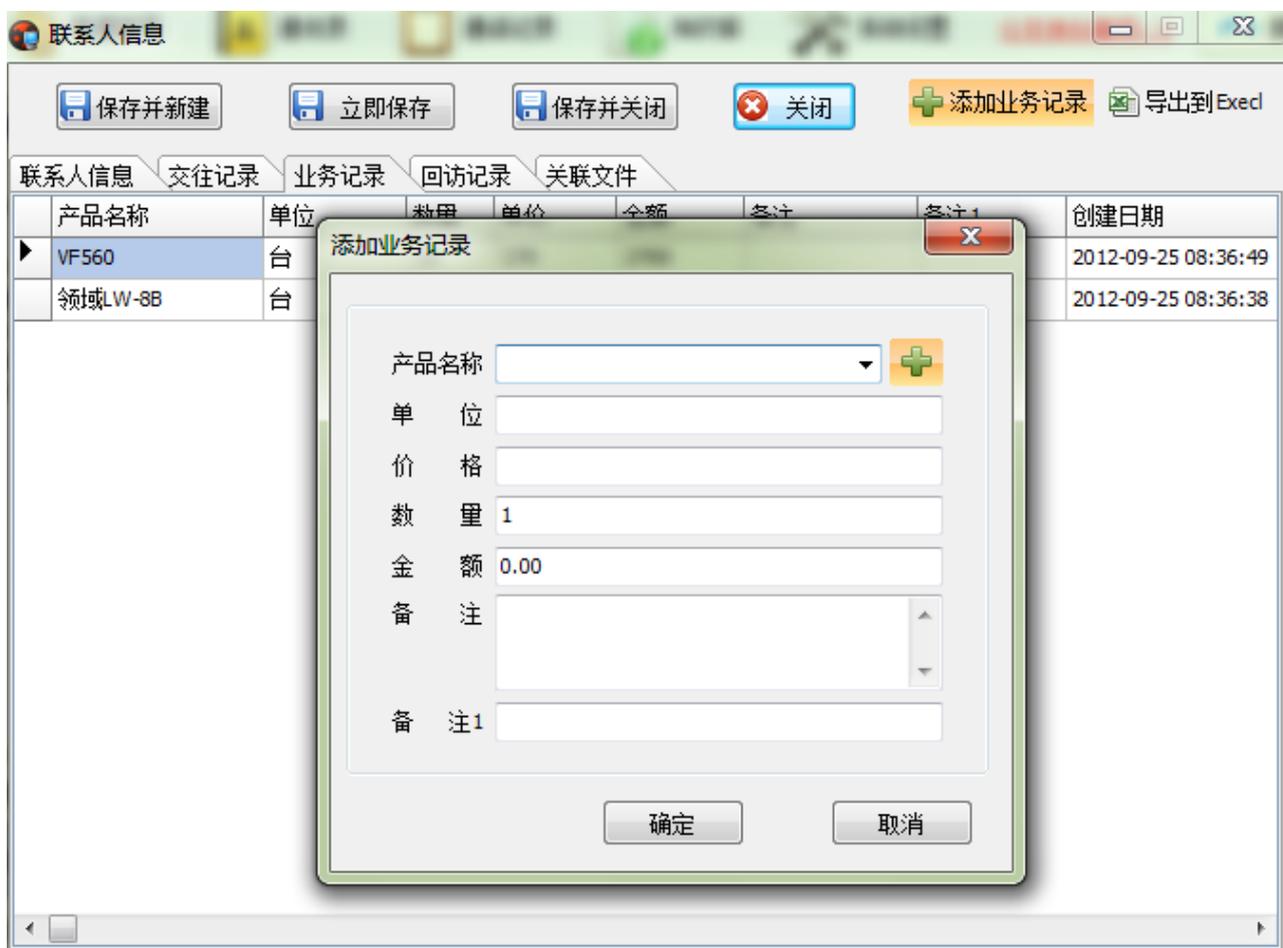
3.5.3 业务记录

【业务记录】选卡，实时显示当前联系人所关联的业务记录



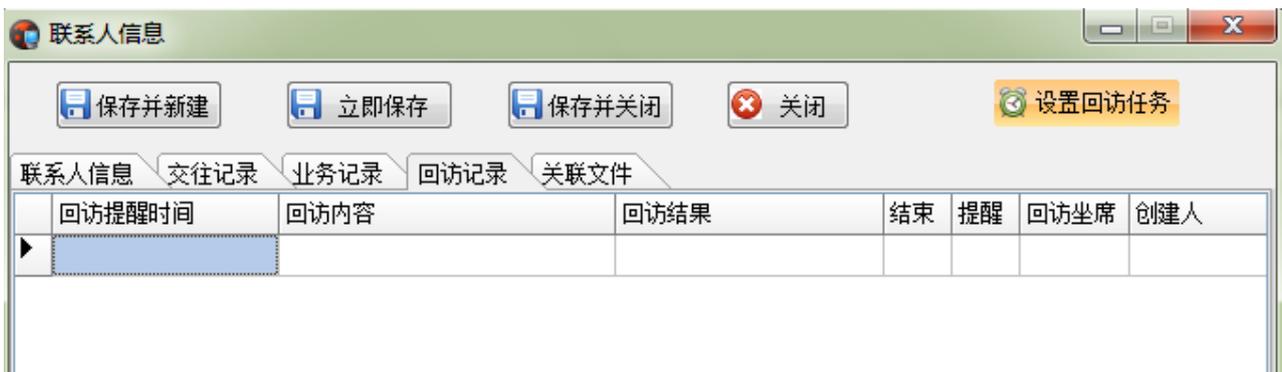
同时也可以在当前窗口【添加业务记录】

点击 **+** 添加业务记录 在弹出的窗口选择预先设置好的产品名称或直接输入点击确定保存退出。



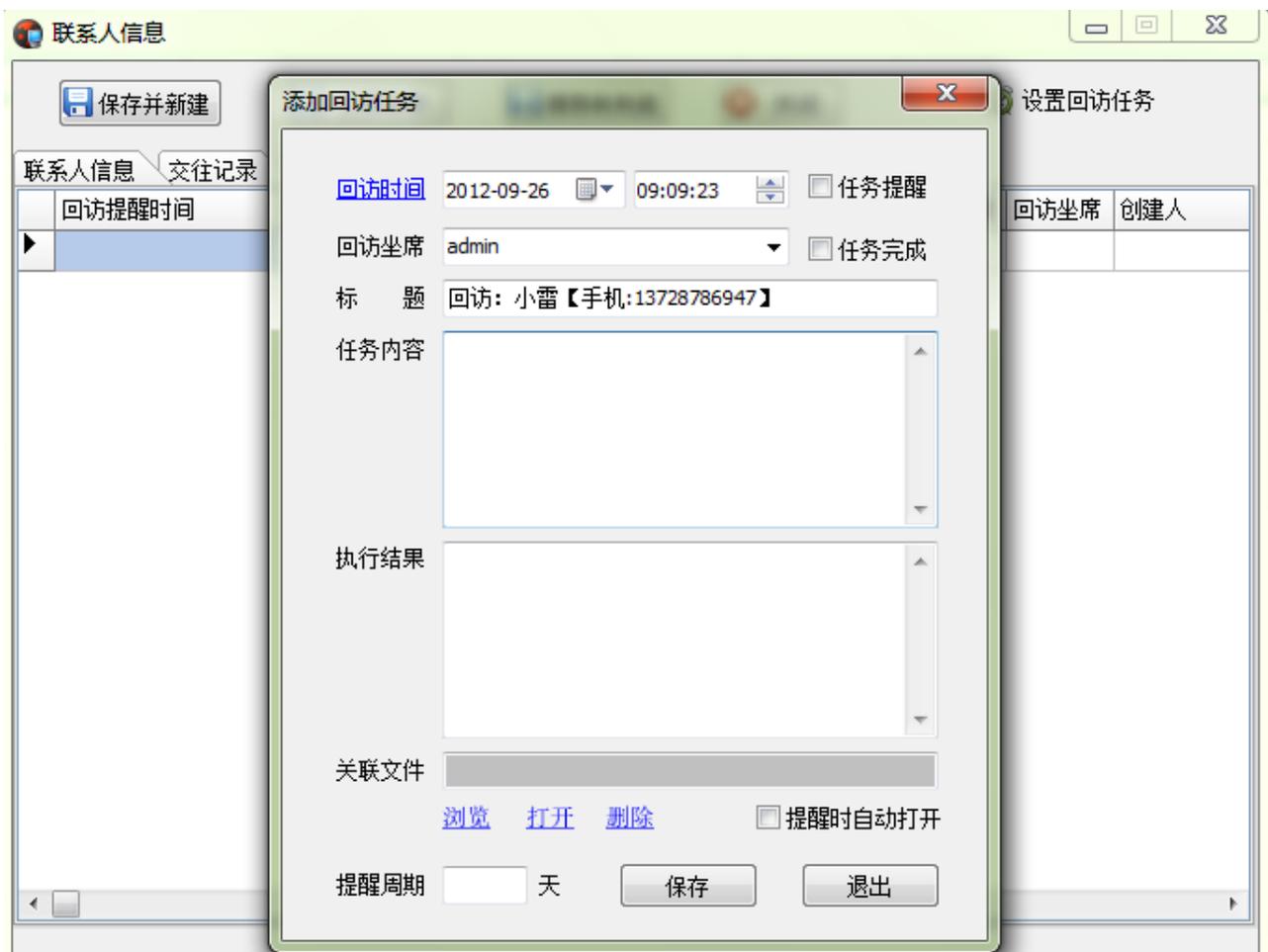
3.5.4 回访记录

【回访记录】选卡，查看当前联系人的所对应的回访任务



同时也可以【设置回访任务】

打开 **设置回访任务**，设置回访时间、回访从席、标题、任务内容，等信息【保存】



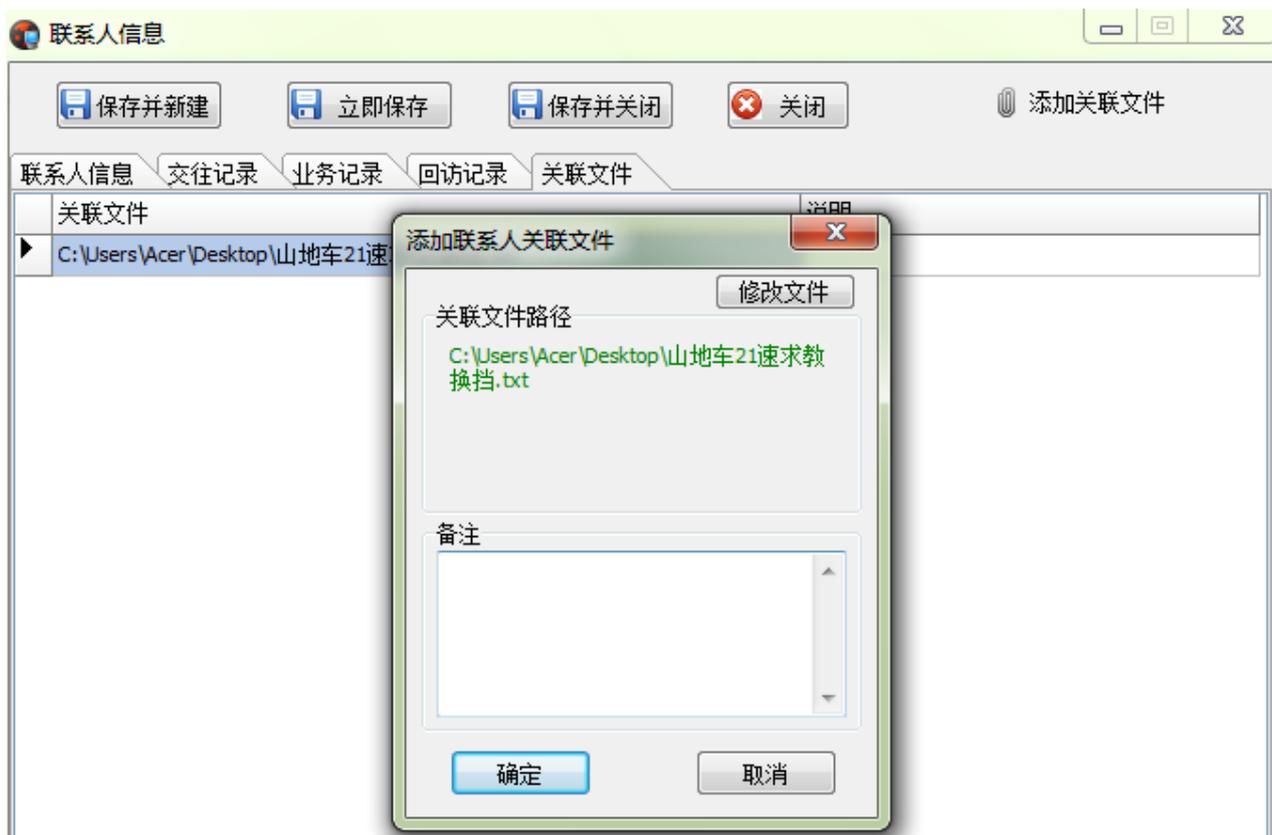
3.5.5 关联文件

【关联文件】选卡，针对当前联系人，添加关联文件（如：Word Excel TXT 文档）双击即可打开；



添加关联文件

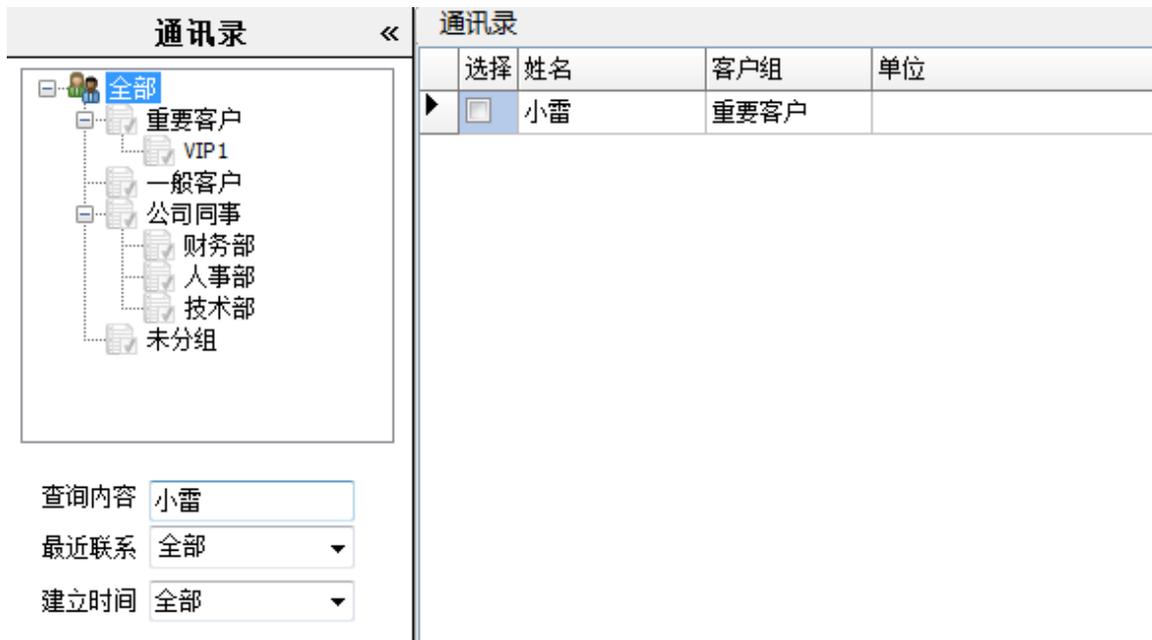
【取消关联文件】在对应的记录条中点击鼠标右键【删除】（只是取消关联，文件没有删除）



3.5.6 查找联系人

方法一：大范围查找，最近联系-全部；建立时间-全部

先选择客户组的类别---在查询内容中，输入查找的联系人姓名或单位回车即可查找到相对应的联系人



方法二：条件查找，最近联系/建立时间-根据实际情况选择；

先选择客户组的类别---最近联系/建立时间-根据实际情况选择---在查询内容中，输入查找的联系人姓名或单位回车即可查找到指定条件的联系人

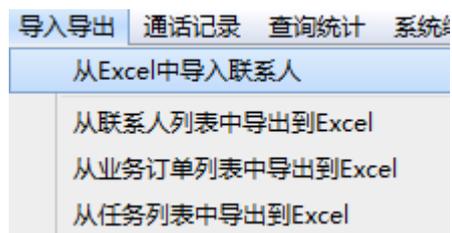


3.5.7 修改联系人

在通讯录窗口中双击联系人，即可修改里面内容，修改完后点击保存。

3.5.8 导入导出联系人

点击菜单栏上的【导入导出】菜单，根据实际情况选择：



1. 【从 Excel 中导入联系人】

首先要查看导入模板，点击查看导入模板，根据里面的内容进行模板编排，保存编排好了 Excel 文档，

然后选择导入文件，如图勾选设置 导入姓名相同的联系人 导入电话号码重复的联系人 点击导入；



2. 【从联系人列表中导出到 Excel】

在通讯录中选择导出的类别，然后点击菜单栏的【导入导出】- 从联系人列表中导出到 Excel，在另存为窗口选择保存位置，命名保存：



3.6 通话记录

通话记录 <<

未接电话
 已接电话
 已拨电话
 任务外呼
 全部电话

查询内容

查询条件

今天 最近一周
 最近一月 最近三月
 全部时间

选择	姓名	单位	电话号码	日期&时间	通话时长	通话类型	通话摘要	分机号码
<input type="checkbox"/>			10000	2012-01-01 10:51:47	00:00:13	去电		108

电话管理

通讯录

通话记录

3.6.1 通话记录查询

1. 在通话记录工作面板上，根据通话类型、查询内容及查询条件选择，通话记录列表即刻显示出来

通话记录 <<

未接电话
 已接电话
 已拨电话
 任务外呼
 全部电话

查询内容

查询条件

今天 最近一周
 最近一月 最近三月
 全部时间

2. 高级查询

点击【查询】按钮，打找高级查询窗口，自定义条件查询，可以划分通话时间、通话类型、通话时长，根据多条件查询，点击【开始查询】即可；

The screenshot shows the '高级查询' (Advanced Search) window. It includes the following sections:

- 查询内容 (Search Content):** Radio buttons for '姓名' (Name), '单位' (Unit), '电话' (Phone), and '摘要' (Summary). A text input field is next to '摘要'.
- 通话类型 (Call Type):** Checkboxes for '来电' (Incoming), '去电' (Outgoing), '未接' (Unanswered), and '任务' (Task).
- 通道号 (Channel No.):** A dropdown menu currently set to '全部' (All).
- 通话时间 (Call Time):** Date and time pickers for start and end times, currently showing '2012-08-26 00:00:00' to '2012-09-25 23:59:59'.
- 通话时长 (Call Duration):** Input fields for duration, currently showing '0' seconds and a range up to '9999' seconds.
- 开始查询 (Start Search):** A button to execute the search.
- Table:** A table with columns: 姓名 (Name), 单位 (Unit), 电话号码 (Phone Number), 日期&时间 (Date & Time), 通话时长 (Call Duration), 通话类型 (Call Type), 录音 (Recording), 通话摘要 (Call Summary), 通道号 (Channel No.), and 归属地 (Origin). The first row is highlighted in blue.
- Bottom Panel:** Includes 'Label3', 'Label4', '导出到EXCEL' (Export to Excel), and '退出' (Exit) buttons. A media control bar is visible at the very bottom.

3.6.2 通话记录统计

点击【统计】打开通话记录统计窗口，根据实际的通话时间段，来去电的通话时长，定义统计，选择好条件后，点击窗体的【统计】，系统会自动统计所有坐席号的通话次数、时长、来电、去电、未接次数；统计后还可以将记录导出 Excel 表格

通话记录统计

通话时间: 2012-08-26 -- 2012-09-25

条件: 包含短号码 有效去电通话时长大于 0 秒 有效来电通话时长大于 0 秒

统计 导出到EXCEL 退出

分机号	通话次数	通话总时长	平均通话时长	来电次数	来电总时长	平均来电时长	平均等待接听时长	去电次数	去电总时长	平均去电时长	未接
108	1	00:00:22	00:00:22	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1	00:00:22	00:00:22	0

3.7 业务记录

业务记录工作面板，主要是业务的查询统计功能，对每个客服人员进行业务的查询、统计。

业务记录 <<

今天

最近一周

最近一月

最近三月

全部时间

查询条件

根据客户姓名和商品关键字查询

高级查询 业务统计

电话管理

通讯录

通话记录

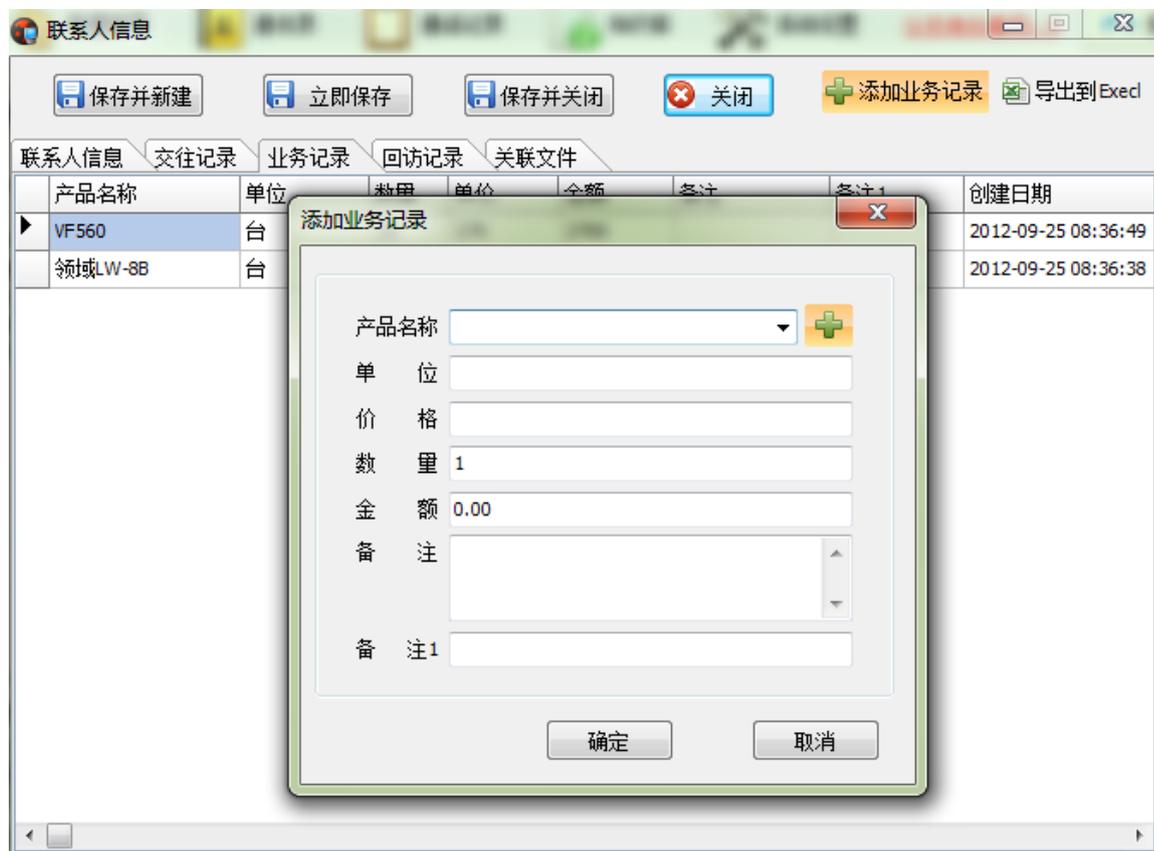
业务记录

业务记录

选择	姓名	产品名称	单位	价格	数量	金额
<input type="checkbox"/>	小雷	VF560	台	270	10	2700
<input type="checkbox"/>	小雷	领域LW-8B	台	65	10	650

3.7.1 添加业务记录

在通讯录工作面板中，打开每个客户的联系人窗口，选择业务记录选卡，点击  添加业务记录 在弹出的窗口选择预先设置好的产品名称或直接输入点击确定保存退出。



3.7.2 业务高级查询

点击【高级查询】，打开高级业务记录查询，根据查询内容、创建时间、创建人进行多条件查询；

业务记录
«

今天
 最近一周
 最近一月
 最近三月
 全部时间

查询条件

根据客户姓名和商品关键字查询

高级查询
业务统计

查询内容

创建时间

2012-08-26 -- 2012-09-25

创建人

admin

查询
导出到EXCEL
退出

	姓名	产品名称	单位	价格	数量	金额	备注	备注1	创建时间
▶	小雷	VF560	台	270	10	2700			2012-09-25 08:36:4

3.7.3 业务记录统计

点击【业务统计】，打开高级业务记录查询，根据查询内容、创建时间、创建人进行多条件查询；

业务记录统计 ✕

创建时间: 2012-08-26 -- 2012-09-25 创建人: admin 开始统计 导出到EXCEL 退出

创建人	销售商品数量	价格	数量	销售金额
admin	20	335	20	3350

合计销售数量: 20 合计销售金额: 3350.00

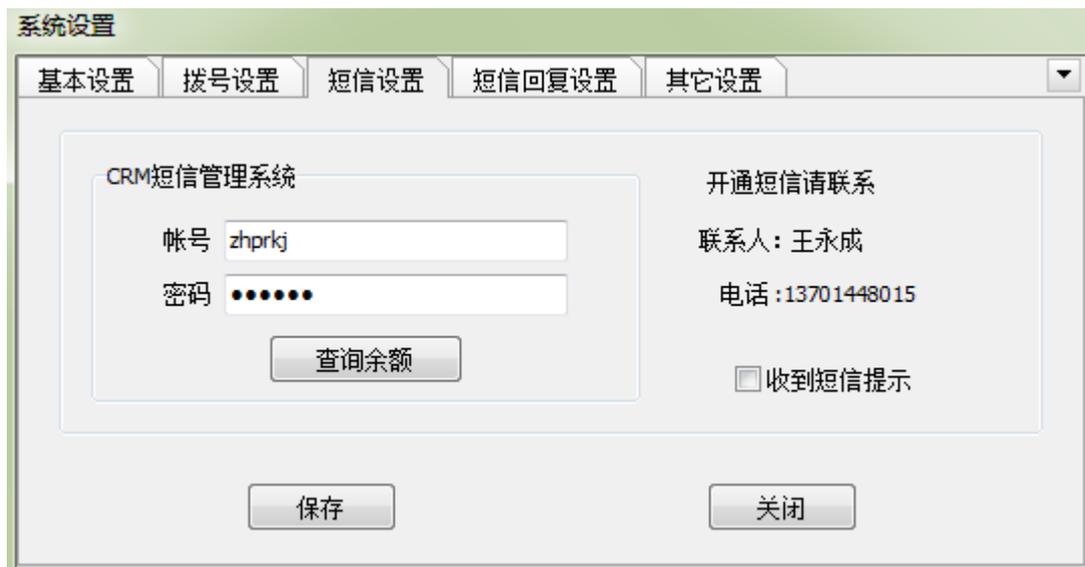
3.8 短信信箱



3.8.1 短信平台设置

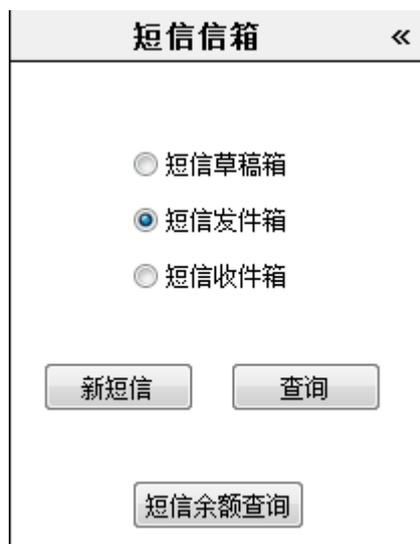
想要发送短信，要预先开通短信帐号还要对帐号充值

 **系统设置** 设置短信平台帐号与密码，设置完成后才可以正常发送短信

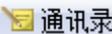


3.8.2 发送短信

1. 发送短信，点击【新短信】打开短信平台



在发送内容框中输入短信的内容或点击  模板 选择预先存放的文档添加进去；

在发送号码框中输入对方的号码或点击  通讯录 选择联系人号码点击  发送 或  定时发送



3.8.3 查询已发短信内容

在短信工作面板中选择短信类型，即可在短信列表中查看相对应的信息；

短信信箱 <<

短信草稿箱

短信发件箱

短信收件箱

或点击【查询】进行，根据查询内容、时间多条件查询短信信息

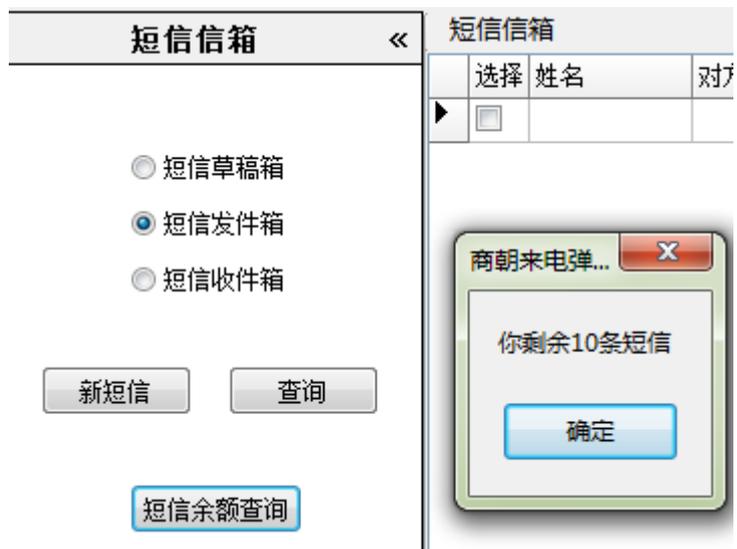
短信记录查询 [X]

查询内容: 时间: 2012-08-26 -- 2012-09-25 通道号: 全部

姓名	对方号码	日期&时间	内容	通道号	定时发送时间	类型

3.8.4 短信余额查询

点击短信工作面板中的 **短信余额查询** ，即可查看当前帐号所剩短信信息：



3.9 任务安排&回访提醒设置



3.9.1 创建任务安排

点击任务安排工作面板中的

创建

打开添加回访任务（如图）

1. 设置-回访日期时间，勾选【任务提醒】
2. 选择回访坐席
3. 填写回访任务内容的标题
4. 编写任务内容
5. 可以添加文件关联
6. 提醒周期（每隔多少天提醒一次）
7. 【保存】

设置当天的任务提醒，任务安排列表将逐一显示所创建的回访提醒，且工具栏上也会显示

今天待办事项: 1

提醒客服今天待办事项。



3.9.2 任务安排查询

1. 在任务安排工作面板中可以大范围查询直接查询，已结束任务、未结束任务、全部任务，定义查询日期，任务安排列表将即刻显示相对应的信息。

任务安排 <<

已结束任务

未结束任务

全部任务

查询条件

今天 最近一周

最近一月 最近三月

全部时间

2. 更详细查询操作，点击



打开任务安排查询窗口，可以根据回访内容、提醒时间、任务类型、创建人、执行坐席多条件查询，点击【查询】当前列表将一一显示相应的信息；

×

查询内容	提醒时间	状态	创建人	执行坐席	
<input style="width: 95%;" type="text"/>	2012-08-27 -- 2012-09-26	全部	全部	全部	<input type="button" value="查询"/> <input type="button" value="导出到EXCEL"/> <input type="button" value="退出"/>

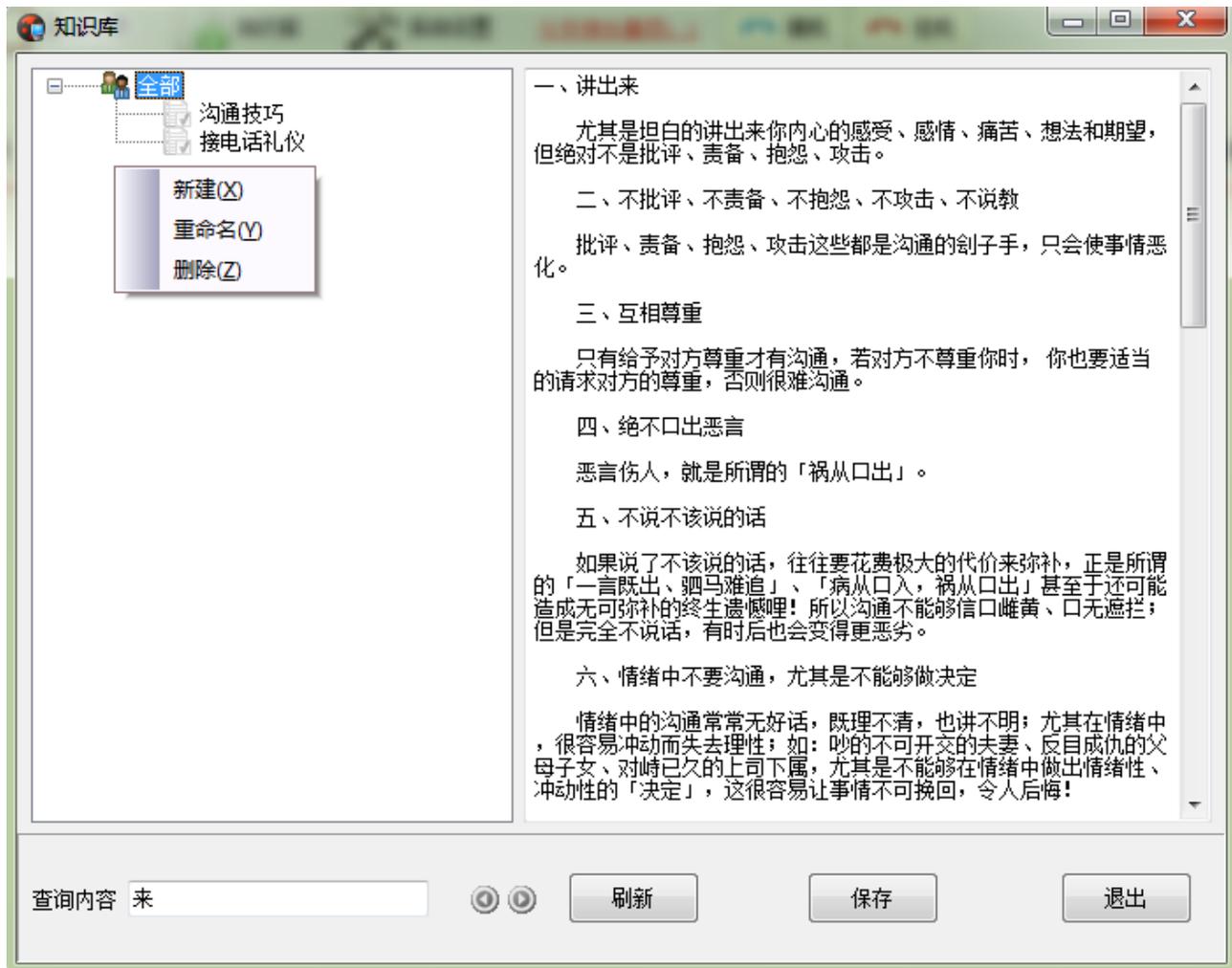
任务提醒时间	任务标题	任务内容	执行结果	结束	提醒	创建时间	执行坐席	创建人

3.10 知识库

点击工具栏  知识库 打开知识库窗口

在窗口左侧点击鼠标右键可以【创建新目录】，右侧是目录的内容，录入内容后点【保存】

【查询内容】查询相应的内容，快捷切换到指的目录

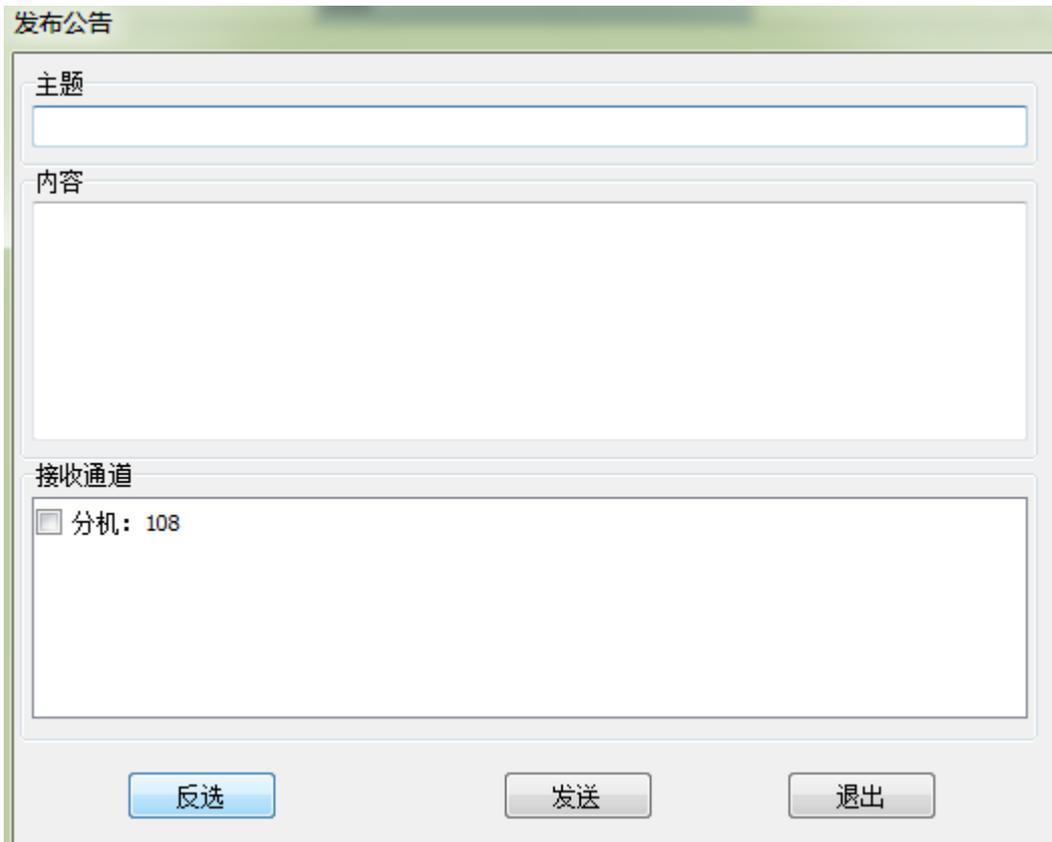


3.11 发布公告

打开菜单栏的【发布公告】



输入主题、内容、勾选接收通道的客服分机或点【反选】，点击【发送】

A screenshot of a dialog box titled '发布公告' (Publish Announcement). The dialog box has a light green header and a light gray body. It contains three main sections: 1. '主题' (Subject): A text input field. 2. '内容' (Content): A large text area for entering the announcement content. 3. '接收通道' (Receiving Channel): A section with a checkbox and the text '分机: 108'. At the bottom of the dialog box, there are three buttons: '反选' (Reverse Selection), '发送' (Send), and '退出' (Exit).

第 4 章系统管理与配置控制面板设置

4.1 系统设置

打开  系统设置，如图

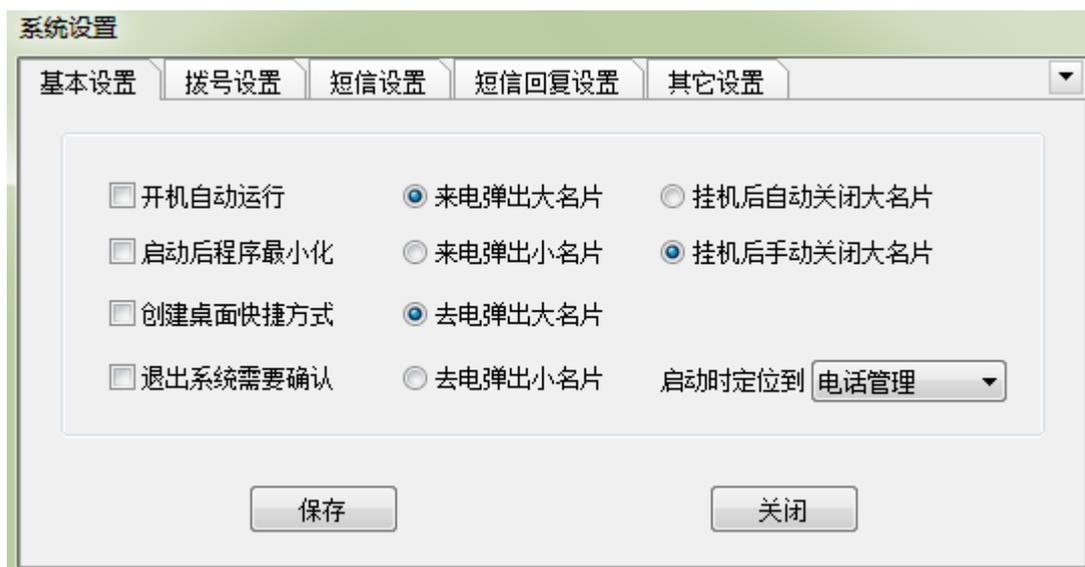
【基本设置】选项

【开机自动运行】【启动后程序最小化】【创建桌面快捷方式】【退出系统需要确认】

【启动时定位到】指定到相应的工作面板（默认：电话管理）

【来电、去电、挂机的弹屏窗口设定】

设置完成后点【保存】



【拨号设置】选项

根据实际情况，设置拨事情【出局字头】，【来电附加号码】【长途 IP 字头】信息
设置完成后点【保存】



【短信设置】选项

设置【短信平台】帐号密码，设置完成后点【保存】

系统设置

基本设置 | 拨号设置 | **短信设置** | 短信回复设置 | 其它设置

CRM短信管理系统

帐号: zhprkj

密码: ●●●●●●

开通短信请联系

联系人: 王永成

电话: 13701448015

收到短信提示

【短信回复设置】

根据实际情况，设置【手机来电电话结束】【手机来电未接】自动回复短信设置

注：在空白框内输入回复的内容

【保存】

系统设置

基本设置 | 拨号设置 | 短信设置 | **短信回复设置** | 其它设置

手机来电电话结束后自动回复短信

手机来电未接回执短信

所有都回复 同一号只回复一次

同一号每天只回复一次

【其它设置】

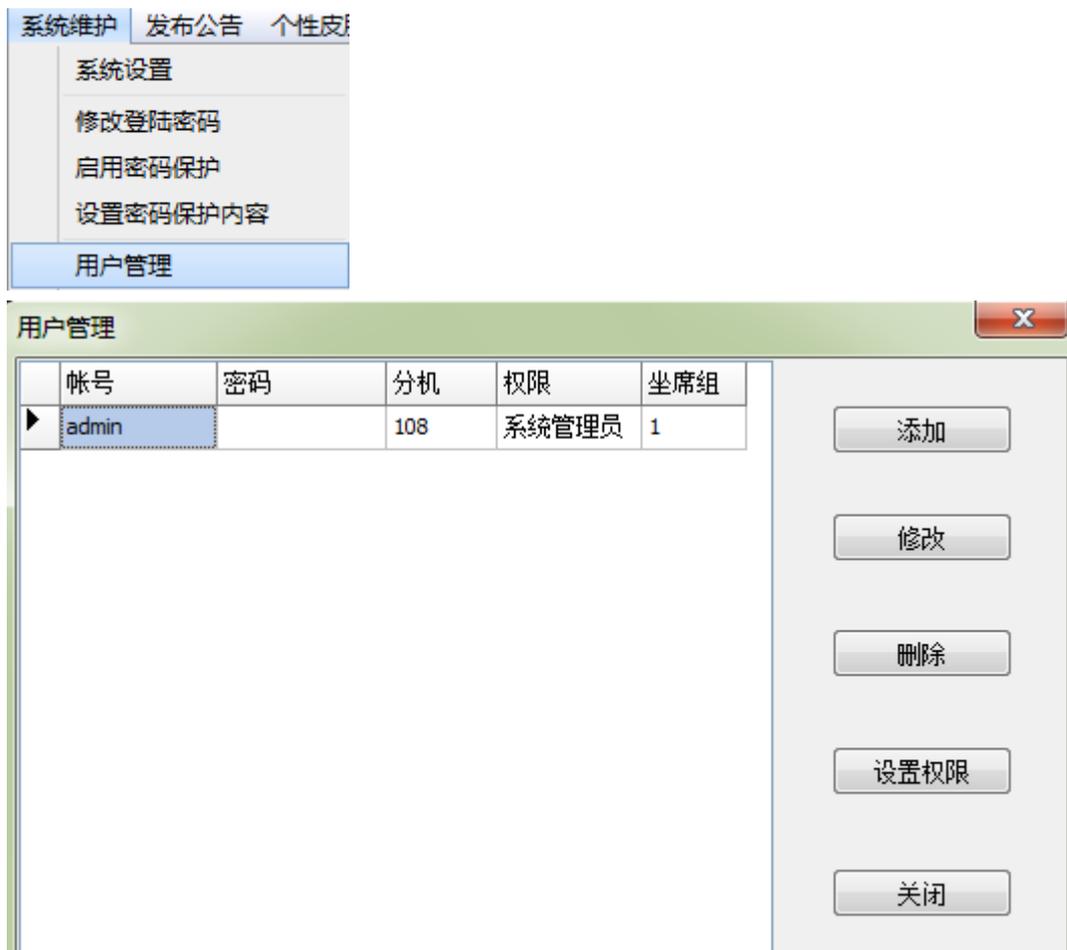
【双击通话记录】事件，选择是【播放通话录音】还是【打开客户资料】还是【修改通话备注】事件

【来电大名片定位】事件，选择是【通话备注】还是【联系人资料】窗口
设置完成后点【保存】



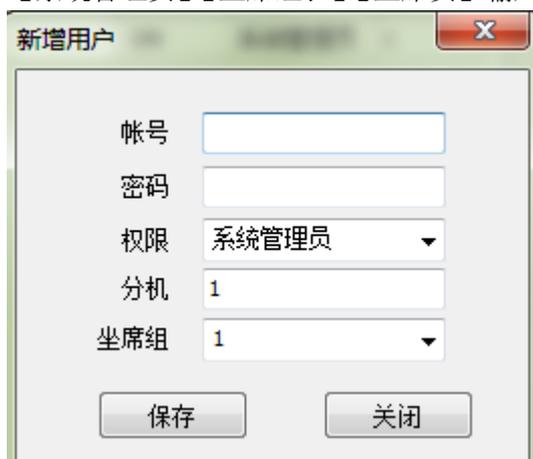
4.2 帐户管理

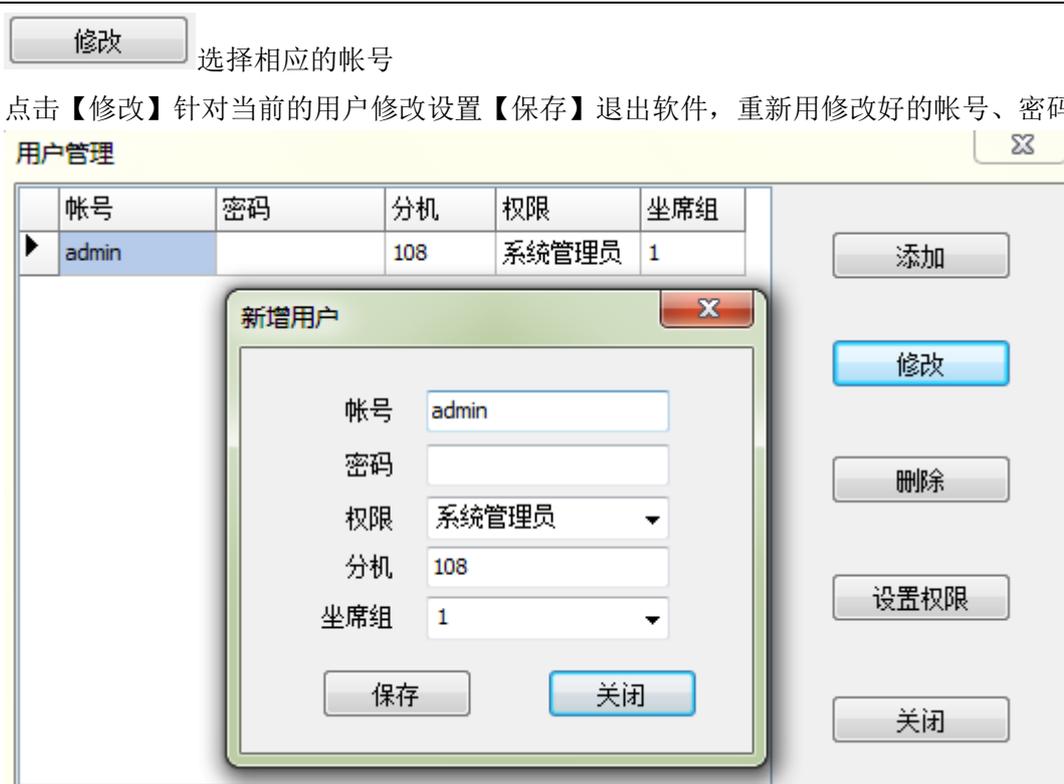
点击菜单栏【系统维护】-【用户管理】



添加

手动添加坐席人员帐号、密码，选择当前帐号的权限名称，
【系统管理员】【坐席组长】【坐席员】输入相应的分机号码【保存】





【删除帐号】选择相应的帐号，点

4.3 角色权限管理

设置权限

详细的权限设置

针对每个用户设置不同的权限



如：**【删除联系人】【查听通话录音】【导入导出联系人】【用户管理】【查看所有通话记录】【删除通话记录】**等权限细分修改完成后**【确定】**重新登陆权限生效。

4.4 界面皮肤互换

个性皮肤 帮助 退出

选择个性皮肤

选择不同的皮肤，【确定】后【关闭】当前窗口即可



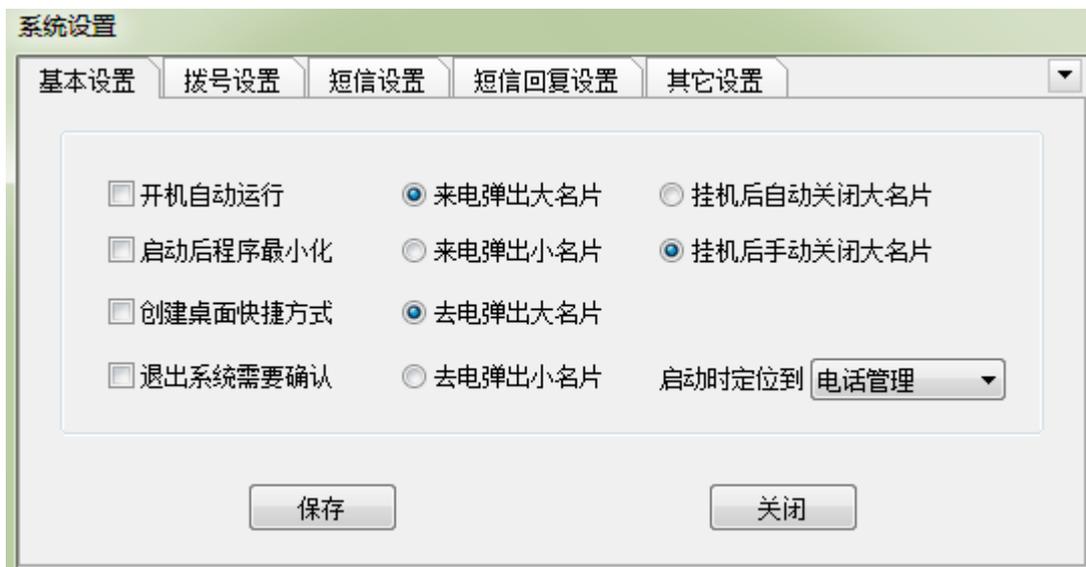
第 5 章来电弹屏窗口基本操作

5.1 弹屏基本设置

打开  系统设置，如图

【基本设置】选项

【来电、去电、挂机的弹屏窗口设定】设置完成后点【保存】



5.2 添加新客户

在弹屏窗口中，点击来电号码如图选择保存新建联系人，在弹出的联系人窗口中进行编辑分类【保存】



5.3 弹屏窗口基本操作

弹屏窗口集合了客服软件比较全面的功能，

【通话备忘】

显示来去电的号码及联系人姓名，通话时长，号码归属地，针对新来客户来电号码添加系统联系人，大大方便客服录入联系人，【短信发送】功能还可以添加当前【通话的摘要】方便记录当前通话比较重要的内容；【添加回访提醒】【添加系统联系人新业务】记录



【联系人信息】

显示系统联系人之前的所在记录信息，包括实时修改。



【交往记录】

显示当前来电号码的所有【通话记录】和【短信记录】，什么时候来电、去电、未接的记录和短信发送的记录一一列出来，双击还可以试听录音；



【业务记录】

显示当前联系人的所有业务记录，并且还可以在当前窗口添加记录；



【回访记录】

显示当前联系人的所有回访记录，且还可以在当前窗口添加回访提醒



【关联文件】

显示当前联系人所有关联文件目录，双击即可打开，在窗口还可以增加新的关联文件或删除修改：

