

“依好”商务电话管家安装使用指南

迅时 OM20/20G/50/50G/80E 系列 IP-PBX 的分机用户，在自己的电脑上安装“依好”客户端（最多支持 40 端同时在线），可获得点击拨号、通话弹屏、听取录音、查询通话记录、书写便签、客户通讯录管理、工单派发、VIP 专人接听、查阅通话统计等功能。

为了获得最好的“依好”使用体验，建议将 OM20/20G/50/50G/80E 软件版本升级到最新，下载地址：www.newrocktech.com/software/

安装依好

在迅时官网（www.newrocktech.com）“技术支持>软件下载”页面内下载“依好”客户端。下载完成后双击 NeeHau_setup_x.x.x.x.exe 按提示进行安装即可。

以 2.0.0.16 版本为例：

依好™客户端 V2.0.0.16 (配合OM20/20G/50/50G/80E)	
软件名称	依好™客户端 V2.0.0.16 (配合OM20/20G/50/50G/80E)
运行环境	OM20/20G/50/50G/80E 配套软件版本Rev 2.1.5.134及以上
立即下载	 (需先解压【不建议用360解压软件】，软件包为：NeeHau_setup_2.0.0.16.exe)
软件简介	<p>新功能</p> <ol style="list-style-type: none"> 满意度评价。在语音提示下客户可以在通话结束挂机前，通过选择数字键对坐席进行评价；管理员可以通过依好查看客户评价。 管理员支持批量导入联系人信息，并可分配联系人给坐席。 <p>功能改进</p> <ol style="list-style-type: none"> 在坐席通话统计中增加两项筛选类型：按呼入/呼出类型统计，按通话时长统计。 在管理员通话统计中增加三项筛选类型：按呼入/呼出类型统计，按通话时长统计，按客户姓名（没有姓名时显示号码）统计。 在通话记录>删除页面增加管理员删除所有通话记录的按钮。 数据统计全部采用实时，去掉“实时统计”按钮。 管理员输错密码一次后界面上出现“忘记密码”选项。 <p>更多信息请参阅《依好版本发布通知 (配套OM20/20G/50/50G/80E) V 2.0.0.16》</p> <p>软件升级指导请见《依好客户端V 2.0.0.16安装升级指南》</p>
软件大小	37.160 M
上传日期	2018/09/07

登录依好

安装完成后，双击桌面快捷方式启动依好。填入 OM 设备的 IP 地址，输入用户名和密码

即可登录。坐席和管理员分别填写如下图。

坐席登录

OM 的内网 IP 地址

分机号码

分机的 PIN 码，
若模拟分机没有设置 PIN 码，则
输入分机号

记住密码

管理员登录

OM 的内网 IP 地址

admin

默认 admin54321，
建议修改

记住密码

使用依好

1. 导入联系人和分配/分享

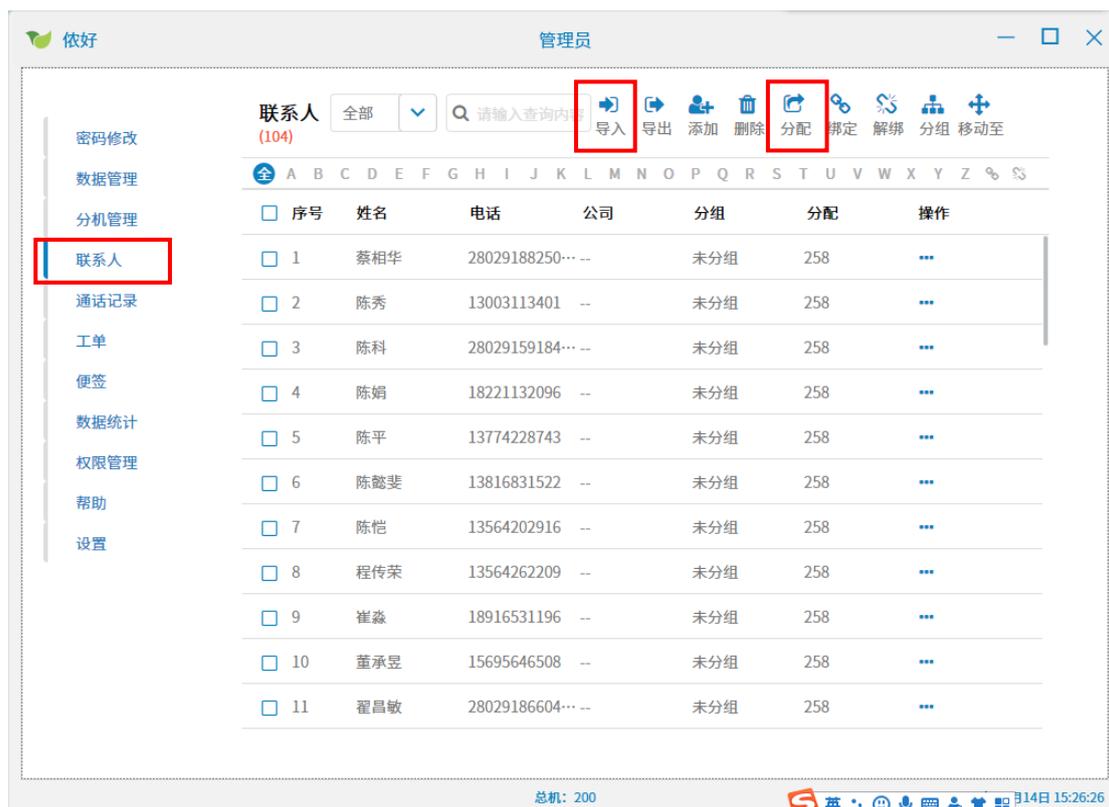
管理员操作

登录“依好”客户端后，点击“联系人>导入”，然后下载模板到电脑本地。

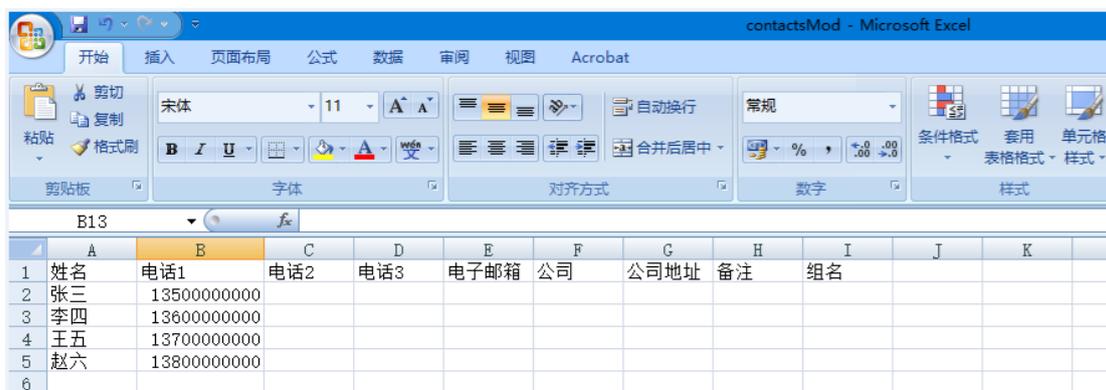
用 Excel 打开下载后的模板文件，按照模板格式添加联系人信息并保存。

最后点击“导入”，将编辑好的文件导入即可。

导入联系人后，勾选需要分配的联系人，点击“分配”，选择分机号，即可把联系人分配给坐席。



模板文件的内容



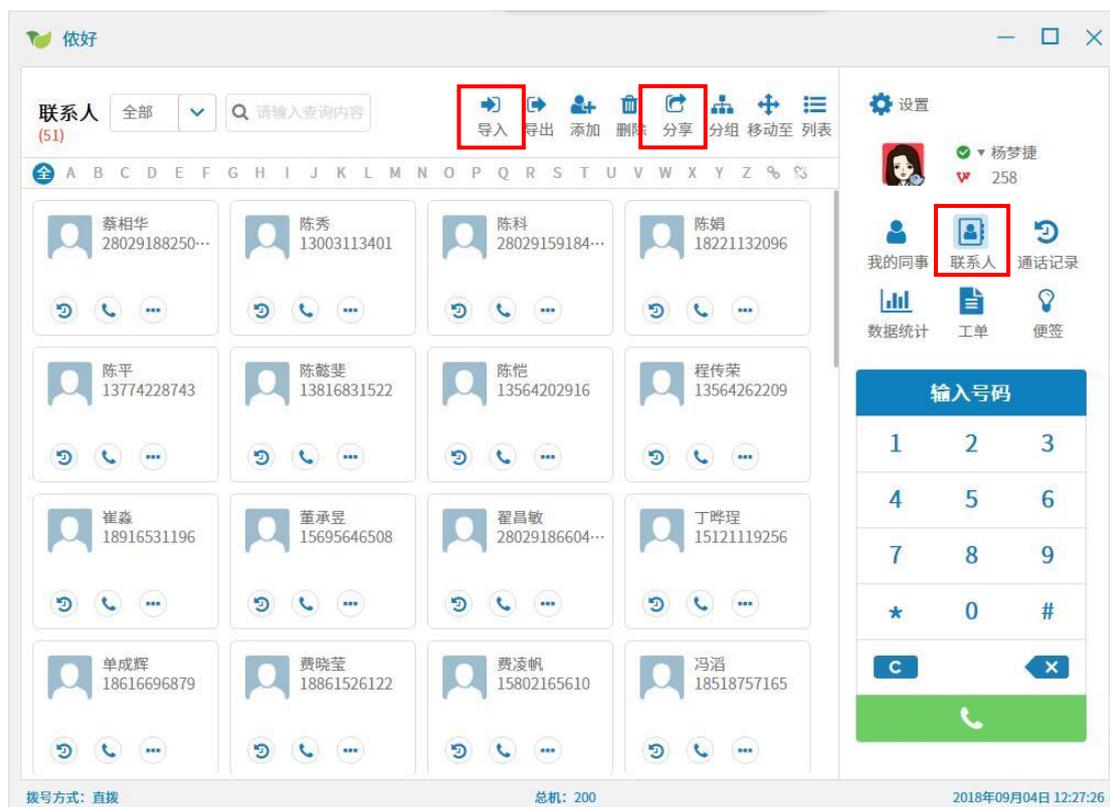
坐席操作

登录后，点击“联系人>导入”。先下载模板到电脑本地。

用 Excel 打开下载后的模板文件，按照模板格式添加联系人信息并保存。

最后点击“导入”，将编辑好的文件导入即可。

导入联系人后，勾选需要分配的联系人，点击“分享”，选择分机号，即可把联系人分享给其他坐席。

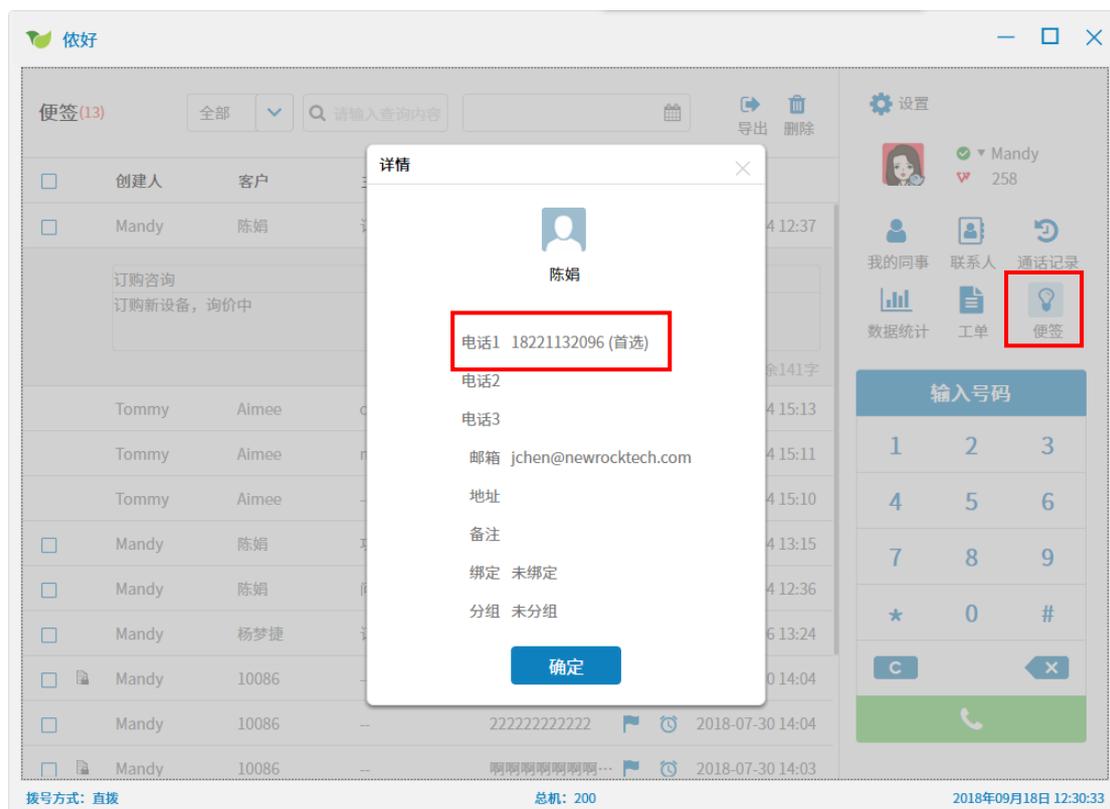


2. 点击拨号

在依好的多个页面，都可以进行点击拨号：

在“联系人”页面，点击图标  拨号。

在便签页面，点击客户姓名，查看客户详情后可以直接点击号码拨号。



3. 通话弹屏

在拨打或接听电话过程中，界面会自动出现通话弹屏。在弹屏中可对当前的通话进行静音、保持、转接、挂断等操作；查看和编辑联系人信息；以及输入便签记录本次通话情况。



在通话弹屏中还可以将联系人绑定给坐席,以便下次该联系人的来电可直接由绑定的坐席处理。也可以针对通话所涉及的事务派发工单给外勤,在依好上可对工单状态进行查看和必要的监控。

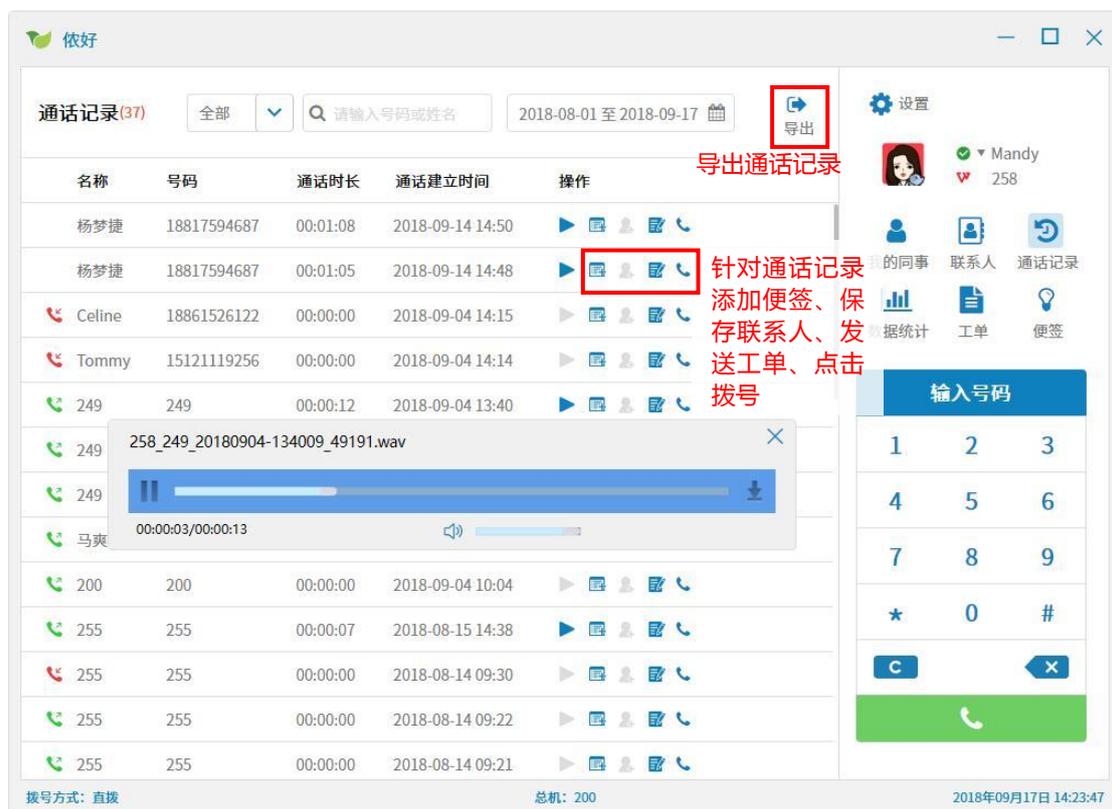


4. 通话记录

在“通话记录”页面，可查看、筛选及搜索所有通话记录，也可下载及播放通话录音。



还可以针对通话记录添加便签、保存联系人、发送工单、点击拨号。



5. 数据统计

在“数据统计”页面，可查看、筛选通话数据汇总情况。



此外，管理员不仅可以按分机查看通话情况，还可以按客户查看通话统计信息，并且可以导出统计结果。



依好 管理员

按客户 请输入客户号码 呼入 有效通话时间(秒) 2018-09-04 导出

客户	公司名称	接通	未接通	通话总数	有效通话次数
费晓莹	迅时通信设备...	7	1	8	7
陈娟		2	0	2	2
250		1	0	1	1
丁晔理		0	1	1	0

数据统计

总机: 200 2018年09月04日 14:40:06

6. 派发工单

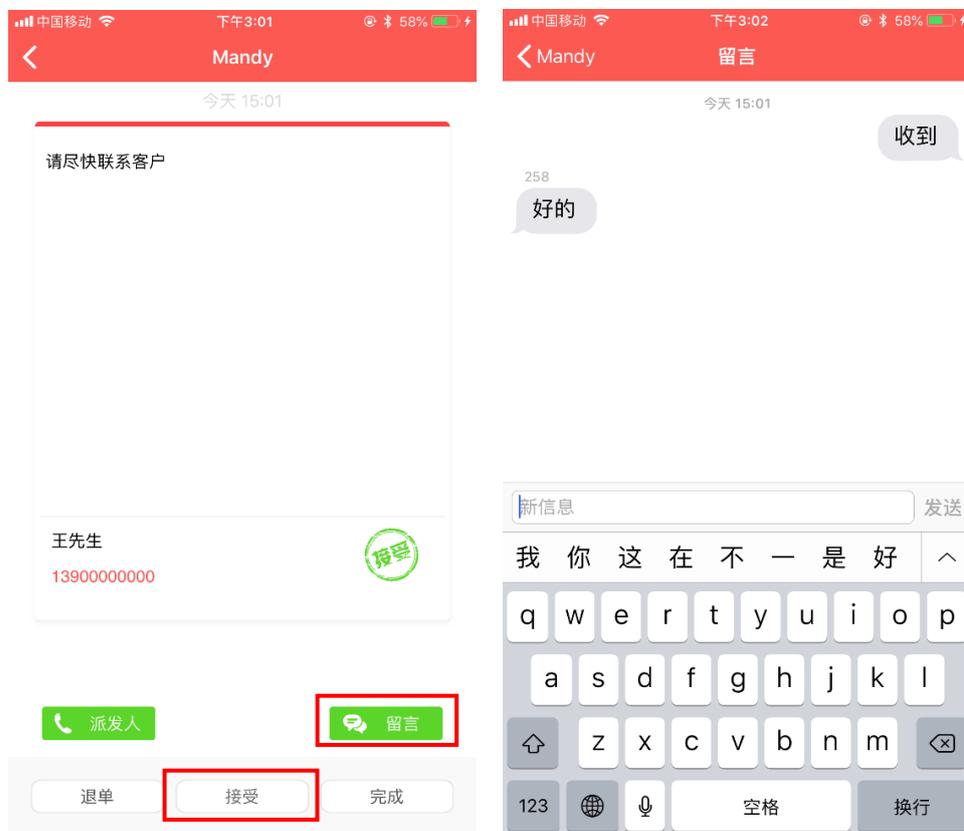
可用“依好”向“喂喂”手机 App 发送工单，还可实时跟踪工单的执行情况。

说明：“喂喂”手机 App 是由迅时公司研发的移动分机。在 App Store 或安卓市场搜索“喂喂”或“WeWei”即可获取。

步骤 1. 在“工单”页面编辑工单并派发。



步骤 1. 在“喂喂”手机 App 上，“喂喂”用户可查看到工单，还可使用“留言”功能发送即时消息给“依好”进一步沟通。



步骤 3. 在依好的“工单”页面，可查看工单的状态和反馈情况直至工单被完成。

