



鼎信通达 话务台

用户手册 V1.0

深圳鼎信通达股份有限公司

地址：深圳南山区西丽街道新科一街创新谷一期 1 栋 A 座 18 楼

邮编：518052

电话：+86 755 2645 6664

传真：+86 755 2645 6659

邮箱：sales@dinstar.com, support@dinstar.com

网址：www.dinstar.cn

目录

内容介绍.....	III
适用对象.....	III
修订记录.....	III
1 产品概述.....	1
1.1 产品简介	1
1.2 应用场景	1
2 访问指导.....	2
2.1 访问话务台注意事项	2
2.2 访问步骤	2
3 基本操作.....	5
3.1 呼叫操作	5
3.2 呼叫接听及挂机	6
3.3 呼叫保持	8
3.4 呼叫停泊	8
3.5 呼叫拾取	9
3.6 呼叫免打扰	9
3.7 设置闹钟	10
3.8 呼叫转移	10
3.8.1 盲转 (Blind)	10
3.8.2 咨询转 (Attend)	11

4 Web 页面配置	12
4.1 Web 界面简介	12
4.2 坐席管理员	14
4.2.1 话务台通话	14
4.2.2 夜服策略	14
4.2.3 话务控制台	16
4.2.4 数据概览	17
4.3 坐席成员	18
4.3.1 话务台面板	18
4.3.2 话务台状态切换	19

内容介绍

为了更好的帮助您了解和使用个人门户，我们编写了该产品的用户手册，主要介绍了该产品 Web 配置&操作等。

在使用的过程中，请仔细阅读本手册。

适用对象

本手册适合下列人员阅读：

1. 用户
2. 配置和维护个人门户工程师

修订记录

文档名字	文档版本	修订时间	修订人
话务台用户手册	V1.0	2025/7/15	朱慧娟

1 产品概述

1.1 产品简介

话务台支持线上呼叫、呼叫转移和停泊功能，实时直观地监控分机列表中的在线与忙碌状态。用户可一键接听和挂机，灵活设置免打扰、闹钟等。系统区分普通话务员与管理员账号，管理员可通过 web 界面设置夜间服务策略，实时监控话务员通话状态，并查看坐席话务统计数据，实现高效管理与调度。

1.2 应用场景

话务台的应用场景如下图所示：

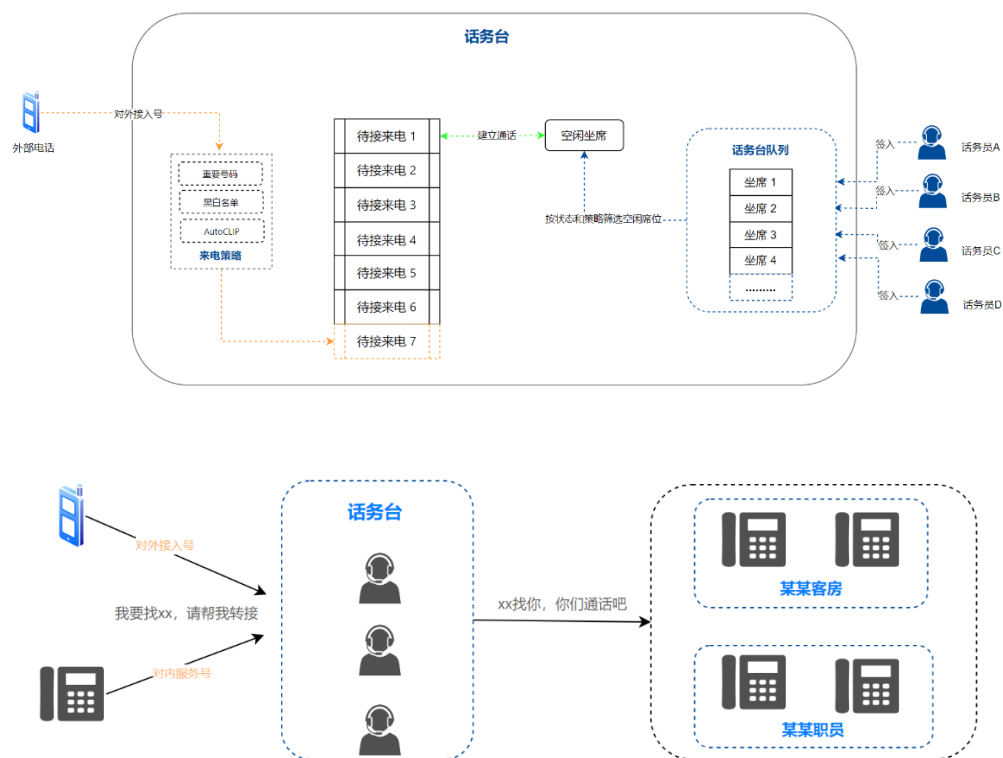


图 1.2- 1 话务台应用场景

2 访问指导

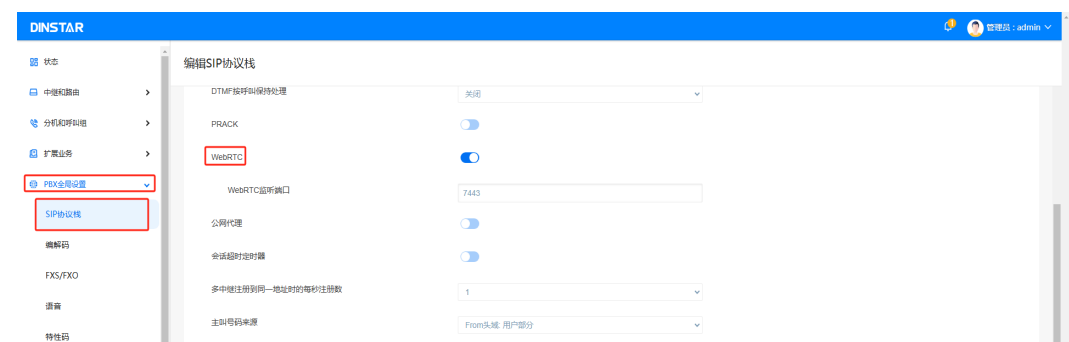
2.1 访问话务台注意事项

- 设备网络正常且支持话务台功能
- 已有支持话务台的授权信息并在 维护管理->授权信息 中加载成功

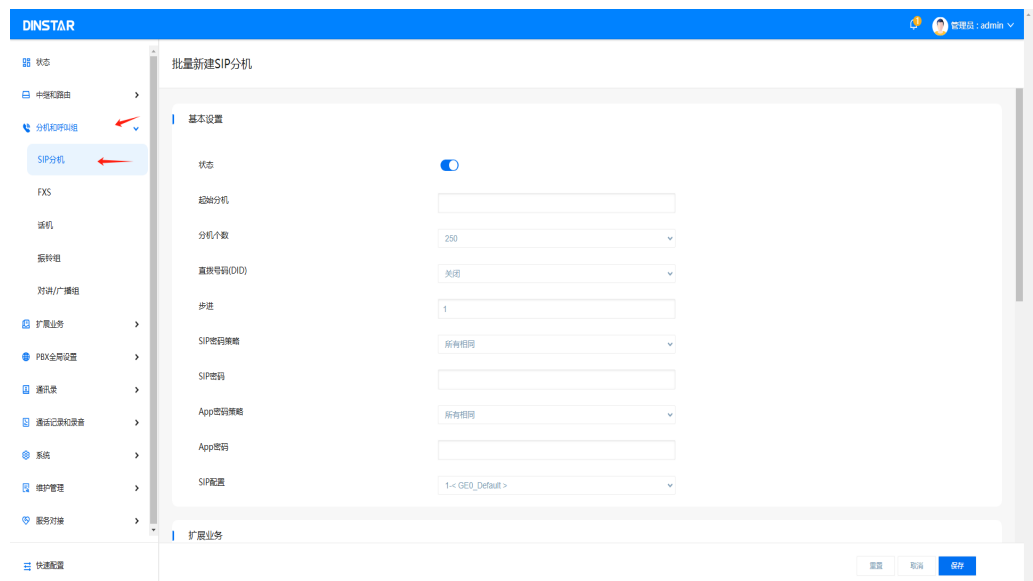


2.2 访问步骤

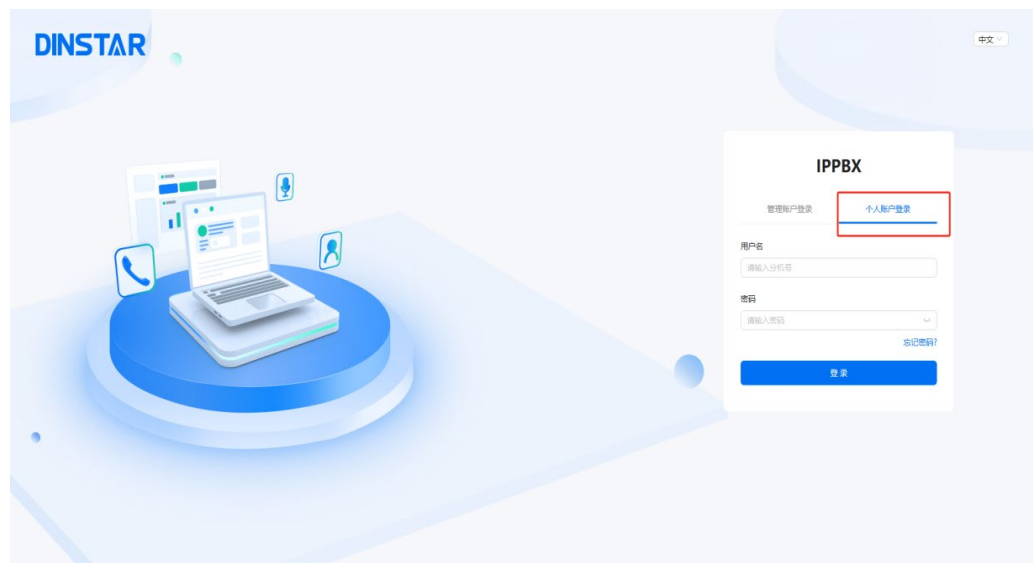
1) 访问设备界面进入 PBX 全局设置->SIP 协议栈启用 WebRTC



- 2) 进入分机和呼叫组->SIP 分机中创建或者批量创建 SIP 分机并配置 SIP 密码和 app 密码后保存应用



- 3) 退至登录界面，选择个人账户登录，使用呼叫队列中分机+app 密码进行登录，首次登录需要重新设置 app 密码并使用新密码重新登录



DINSTAR

< 首次登录

1 设置密码

2 设置密保

3 完善个人信息

4 完成

用户名

2125

当前密码

请输入

新密码

至少包含字母、符号或数字中的两项且长度超过10位

确认密码

请输入

下一步

取消

DINSTAR

< 首次登录

1 设置密码

2 设置密保

3 完善个人信息

4 完成

密保问题 至少设置两个密保问题

您的昵称

您的生日

您出生的城市

您的紧急联系人姓名

您的紧急联系人手机号码

下一步

上一步

取消

DINSTAR

< 首次登录

1 设置密码

2 设置密保

3 完善个人信息

4 完成

头像

+

上传照片

只支持静态图片，不支持动态图，2M以内

姓氏

请输入姓氏

名字

请输入名字

性别

男

办公号码

请输入办公号码

手机号码

请输入手机号码

提交

上一步

取消

DINSTAR

< 首次登录

1 设置密码

2 设置密保

3 完善个人信息

4 完成

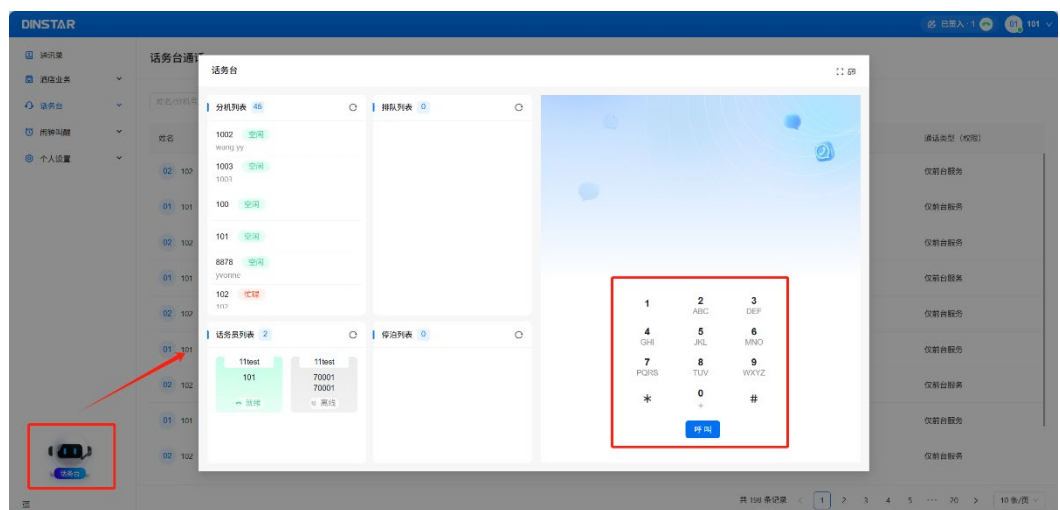
操作成功

返回登录页

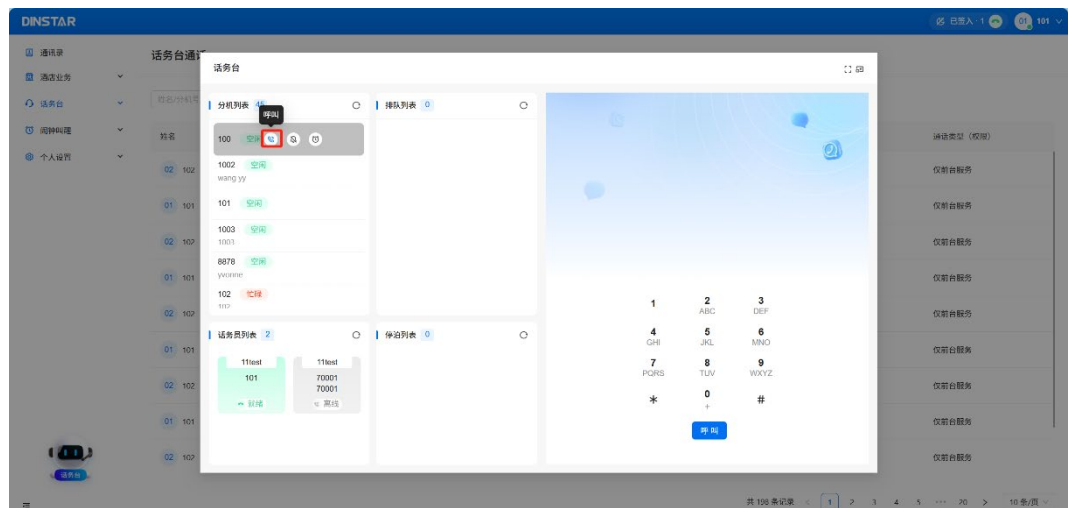
3 基本操作

3.1 呼叫操作

方式一：已签入呼叫队列，点击话务台，通过拨号键盘通话



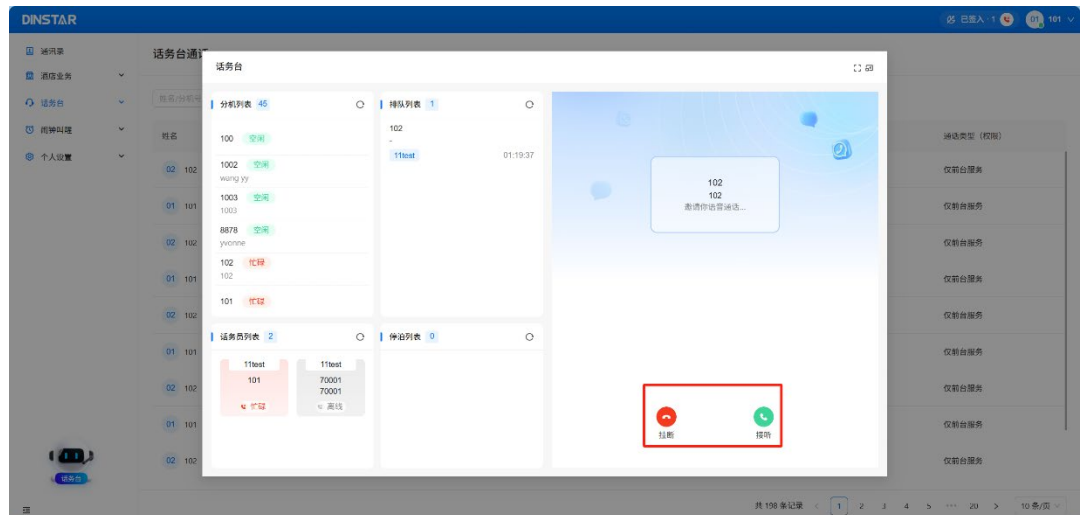
方式二：分机列表或话务员列表中存在分机，点击呼叫图标，可快速进行拨号



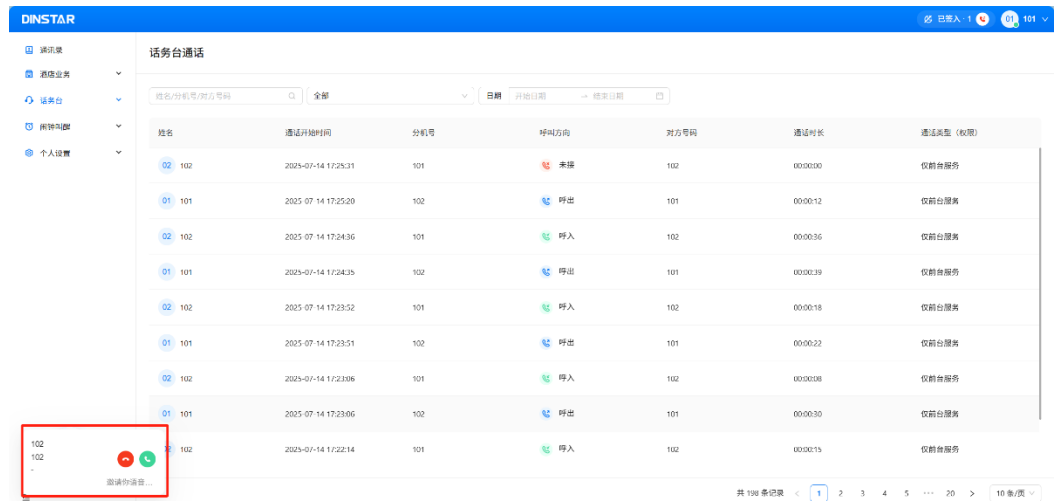
3.2 呼叫接听及挂机

► 普通坐席成员

未关闭通话面板时可在右侧点击接听或者挂机按钮

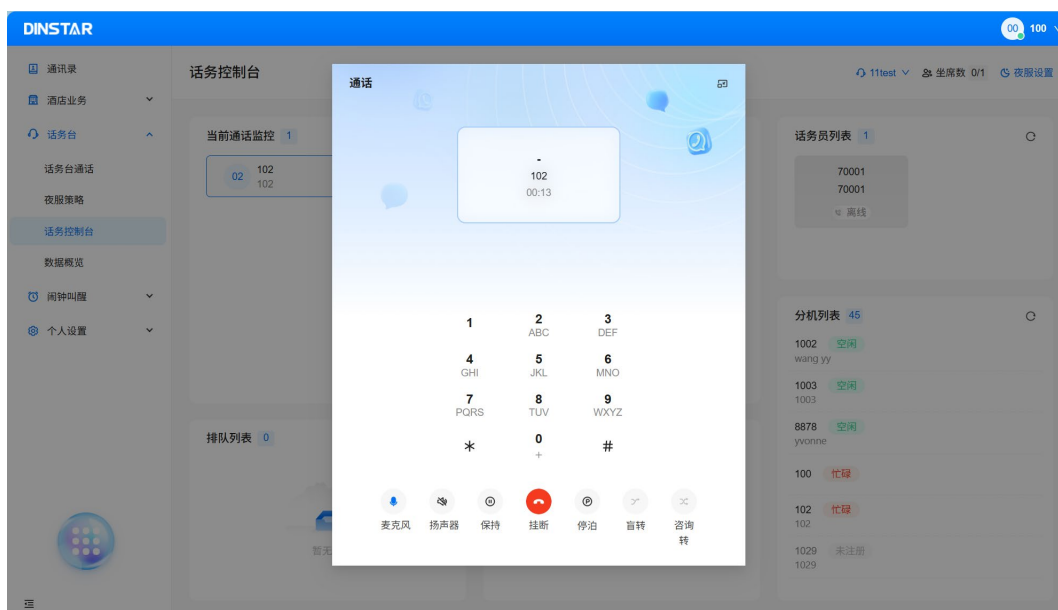
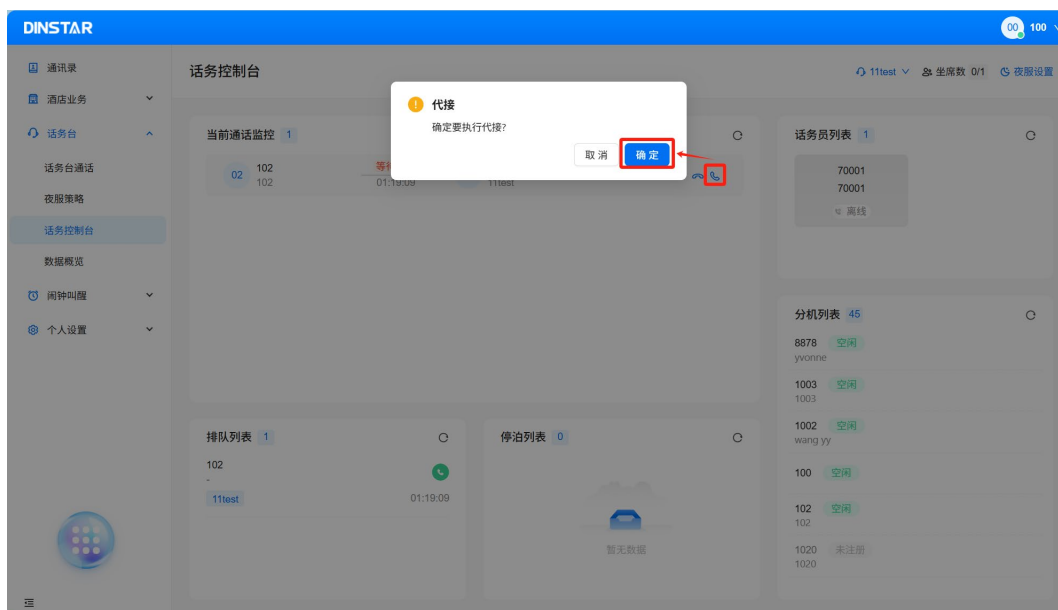


面板收起时可在来电窗口接听



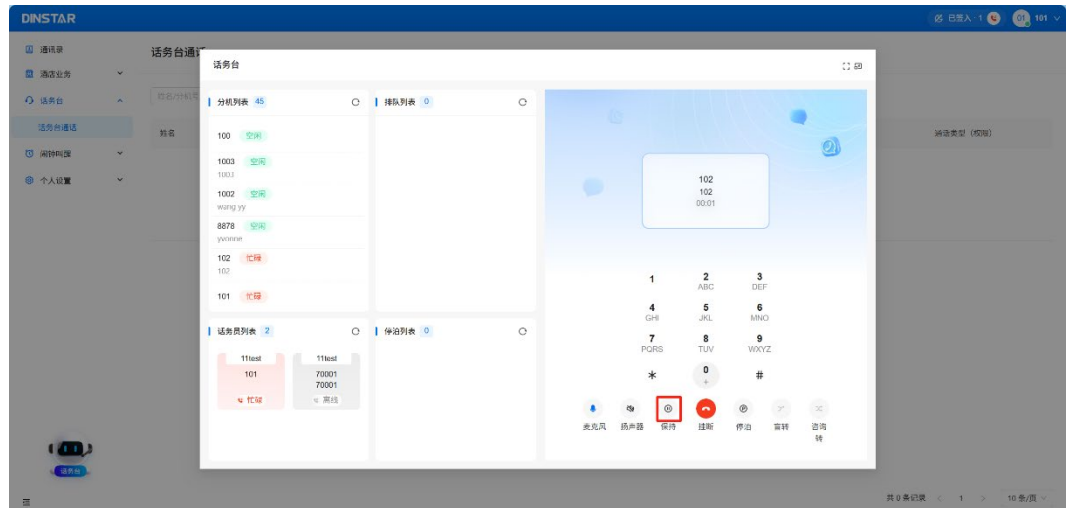
► 坐席管理员

坐席管理员不会被分配话务员来电，但可以选择在话务控制台去主动接起电话



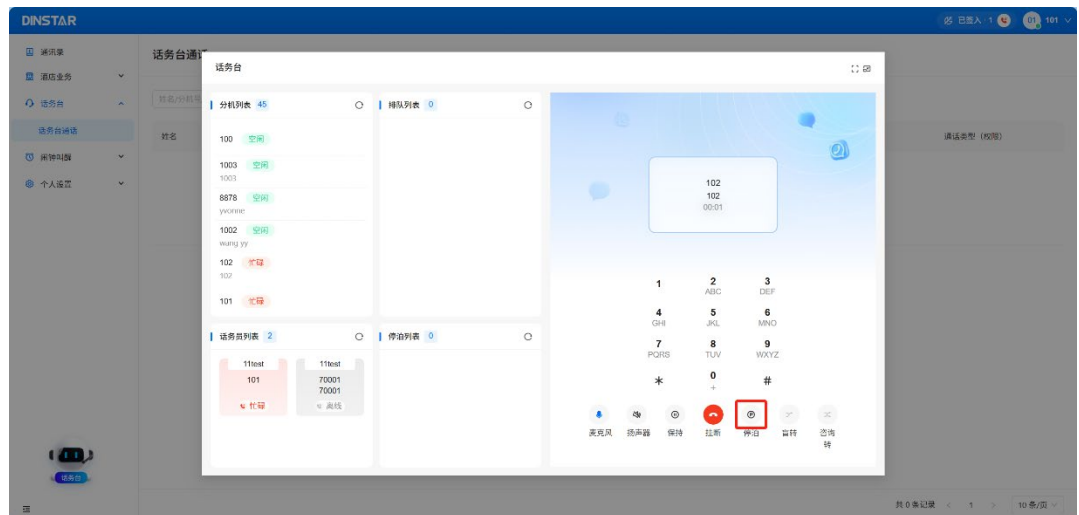
3.3 呼叫保持

通话中点击保持按钮



3.4 呼叫停泊

方式一：通话中点击停泊按钮

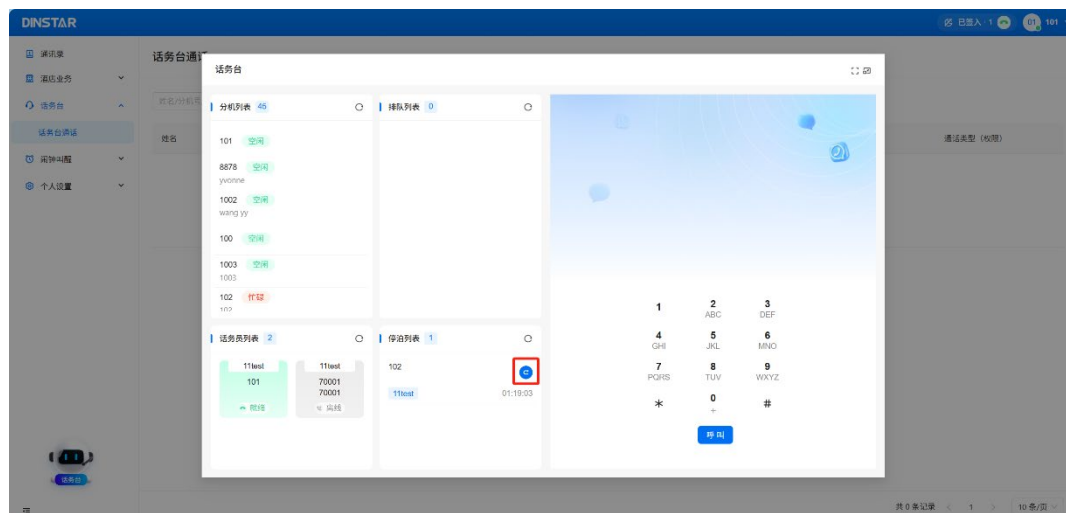


方式二：通话中拨打*4#，可以在通话中停泊对方，听到播报的停泊号码后，第三方可通过拨*4+停泊号码代接被停泊的通话

如：播报的停泊号码为：100，第三方可拨打：*4100，代接被停泊的通话

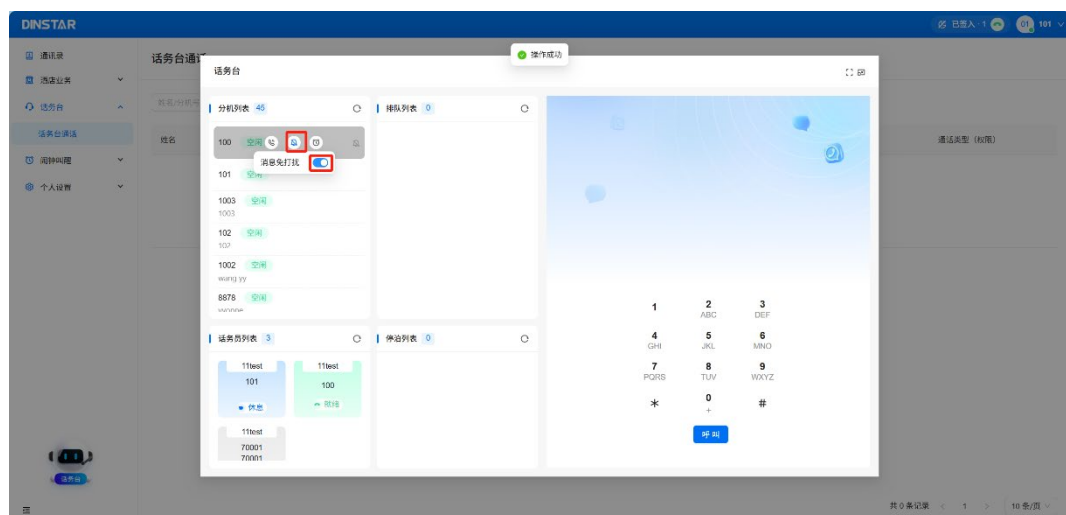
3.5 呼叫拾取

点击停泊列表中的拾取



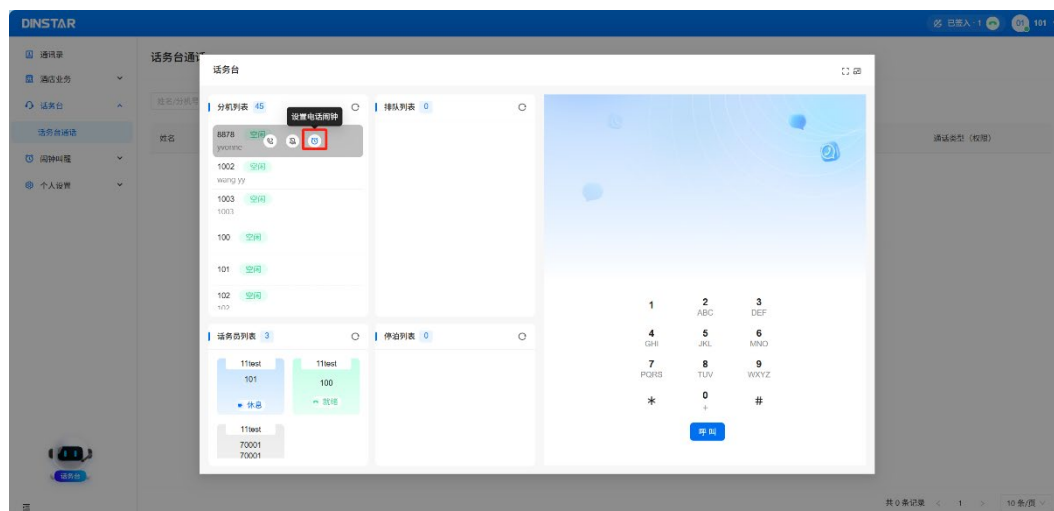
3.6 呼叫免打扰

开启免打扰后，呼叫该分机将失败



3.7 设置闹钟

设置闹钟任务后，到时间该分机将振铃，接听后将播放闹钟音乐



3.8 呼叫转移

3.8.1 盲转 (Blind)

盲转用于不需要告知被转接者有来电的情况下将正在通话的来电转接至第三方。假如 A（话务员）和 B 正在通话，A 想将与 B 的呼叫转到 C，操作过程如下：

方式一：

步骤 1： 输入 C 的号码

步骤 2： 点击盲转

步骤 3： C 振铃，A 挂机，B 和 C 通话成功

方式二：

步骤 1： A 点击保持，B 被保持

步骤 2： A 输入 C 的号码，点击盲转

步骤 3： C 振铃，A 挂机，B 和 C 通话成功

3.8.2 咨询转 (Attend)

询问转移功能允许使用者在确认第三方应答并决定是否接听来电后将正在通话的来电转接至第三方。假设 A（话务员）和 B 通话中，B 想将通话转移到 C，操作过程如下：

步骤 1 A 点击保持，B 被保持

步骤 2 A 输入 C 的号码，点击咨询转

步骤 3 C 振铃并摘机，AC 通话正常

步骤 4 A 点击转接，BC 通话正常

4 Web 页面配置

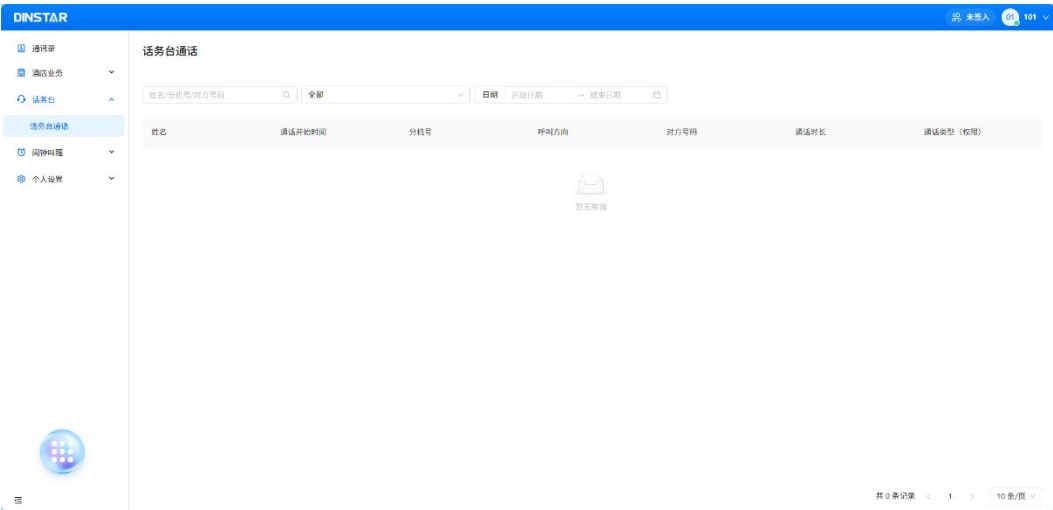
4.1 Web 界面简介

打开浏览器，通过访问步骤（见 2.2）登录话务台

► 坐席成员

登入后未签入话务台，Web 界面如下图所示：

图 4.1- 1 未签入话务台界面

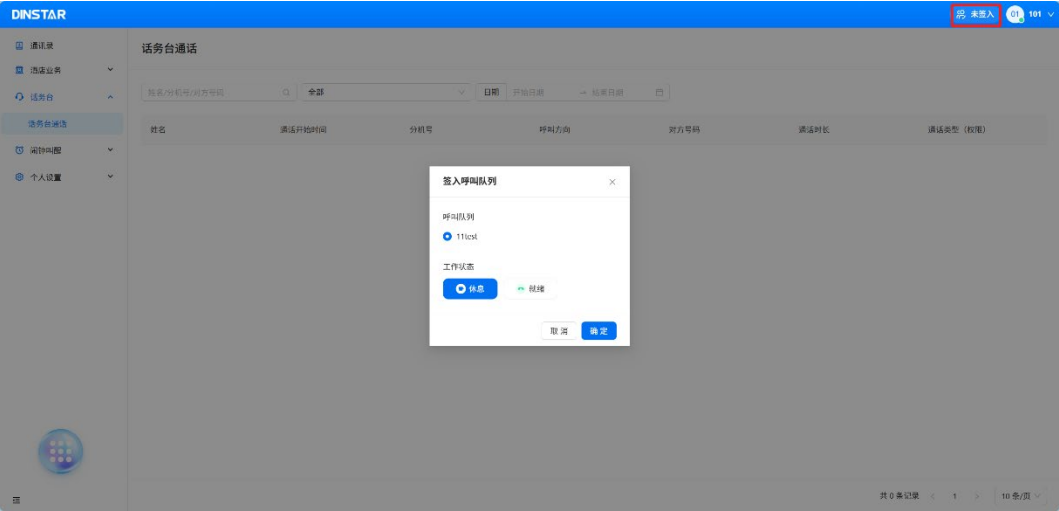


未签入话务台界面参数说明

名称	说明
未签入	展示是否签入话务台，未签入只能接收普通呼叫无法接收话务台队列呼叫
中文	当前支持 web 语种，目前支持中文和英文
话务台通话	展示通过话务台的呼叫记录

鼠标置于未签入标签上点击签入队列

图 4.1- 2 签入呼叫队列

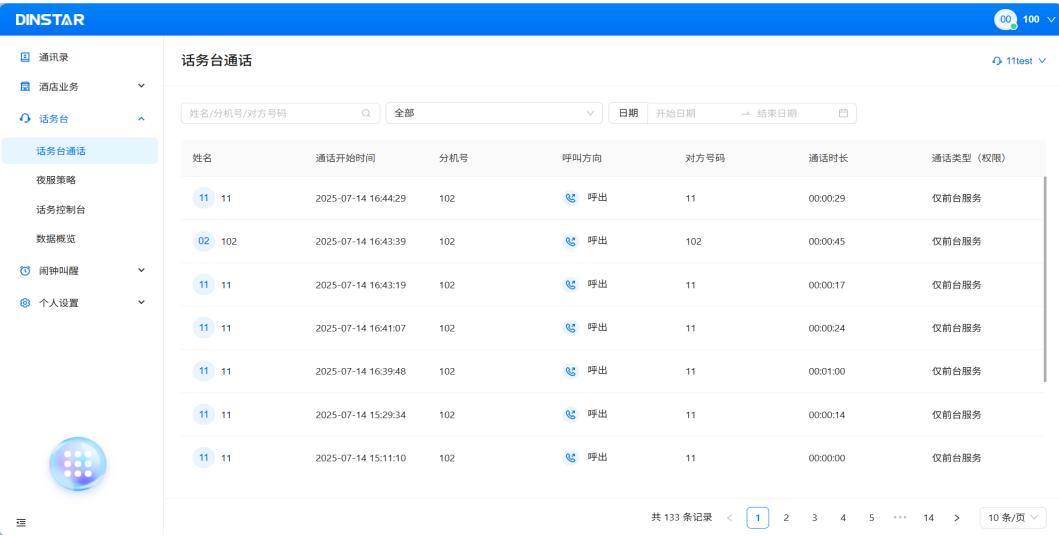


名称	说明
呼叫队列	展示可签入的呼叫队列名称
工作状态	默认休息，目前支持休息、就绪；休息签入不会收到话务台呼叫，就绪签入可以收到话务台呼叫

► 坐席管理员

坐席管理员无需签入队列，坐席管理员登录个人门户话务台界面如下：

图 4.1- 3 坐席管理员话务台界面

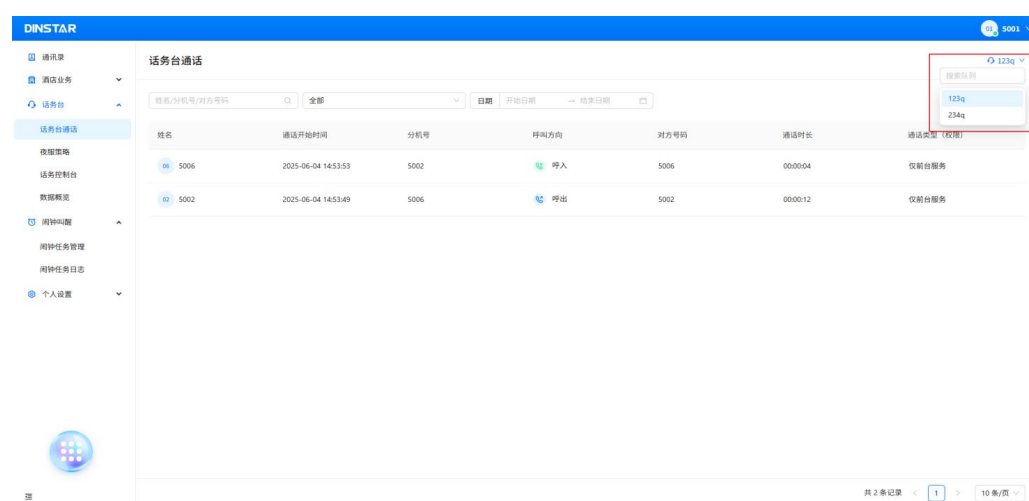


4.2 坐席管理员

4.2.1 话务台通话

话务台通话，呼入话务台队列的通话将在此处记录，可通过姓名、分机号、对方号码，以及呼叫方向、日期过滤通话记录，右上侧可以指定管理不同的队列查看对应队列的通话详情，界面如下：

图 4.2.1- 1 话务台通话



4.2.2 夜服策略

夜服策略界面可以新增策略、编辑、删除已有的策略、通过名称过滤策略（可以在话务控制台或数据概览界面为管理的不同队列设置不同的夜服策略），界面如下：

图 4.2.1- 2 夜服策略

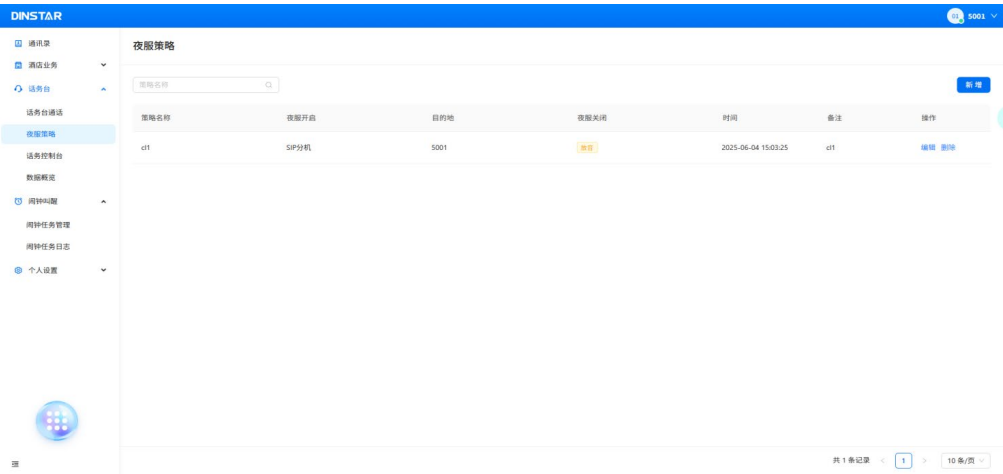
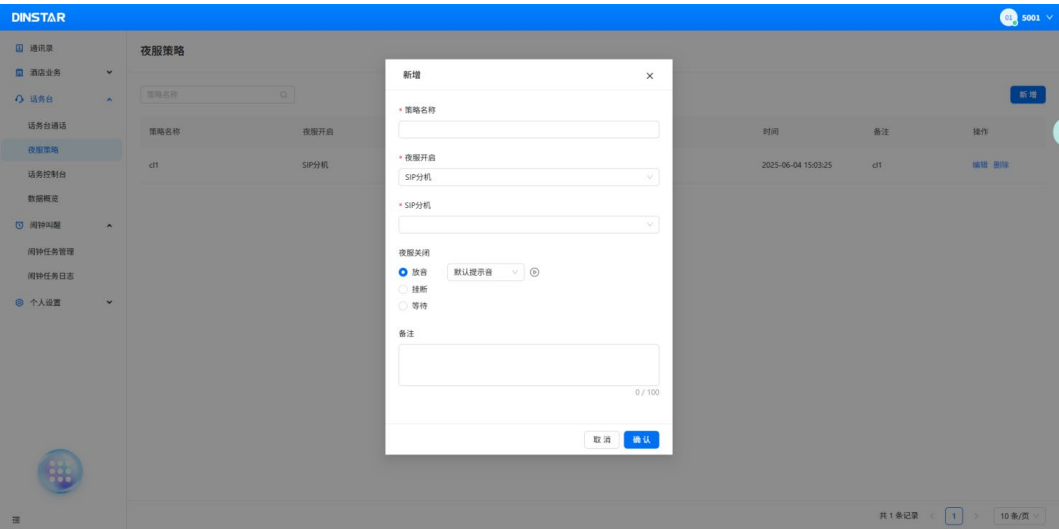


图 4.2.1- 3 新增策略界面



新建策略任务参数说明表：

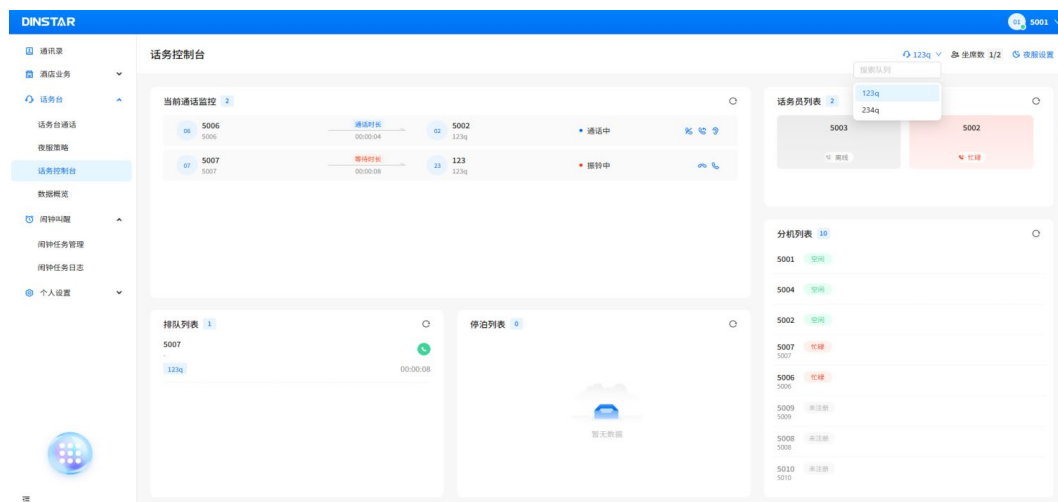
名称	说明
策略名称	必填项，支持中英文字符、数字、空格以及符号“-”、“_”；命名长度不超过 32 个中文
夜服开启	必选项，可选择路由和 SIP 分机
SIP 分机/号码	必填项，当夜服开启设置为路由时，此处为号码，当夜服开启设置为 SIP 分机时，此处为 SIP 分机，当开启夜服后，话务员全离线时新呼叫将转移设置的目的号码或分机

夜服关闭	必选项，可选择放音/挂断/等待，当关闭夜服后，话务员全离线时新呼叫将会放音/挂断/等待
备注	为策略添加备注说明，支持 100 字符

4.2.3 话务控制台

话务控制台，主要有当前通话监控、话务员列表、分机列表、排队列表、停泊列表区域组成，右上侧可以指定管理的队列查看列表和监控通话，也能看到当前队列坐席数的在线数和总数和设置夜服策略，界面如下：

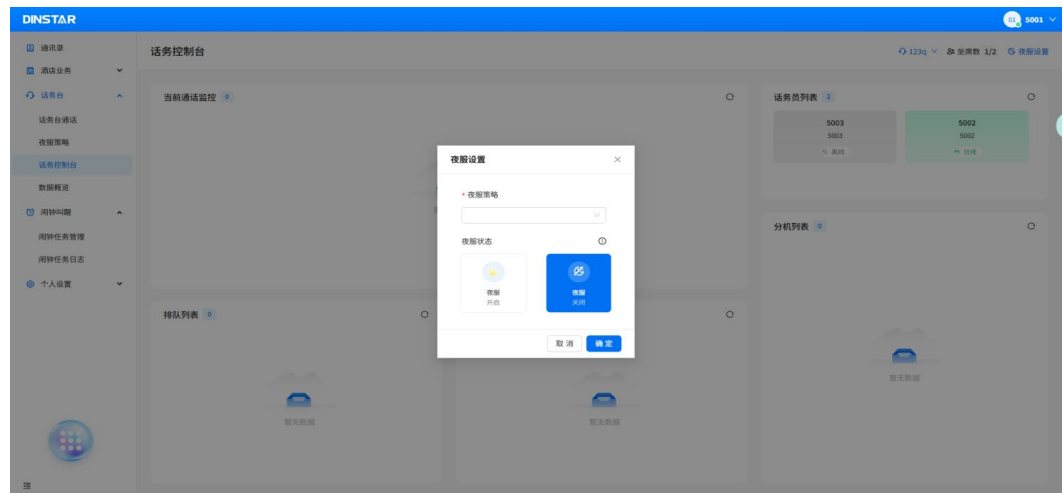
图 4.2.3- 1 话务控制台



话务控制台界面参数说明表：

名称	说明
当前通话监控	展示呼入队列中的通话信息，坐席管理员可以对振铃中的通话执行拒接、代接操作，对通话中的通话执行强拆、截答、监听操作
分机列表	展示监控分机状态，需在 UC 端将需要监控的分机加入监控分机列表中；可直接对该列表中的分机进行呼叫
排队列表	展示呼入队列主叫来源信息
话务员列表	展示当前队列坐席成员所有分机状态，休息、忙碌及就绪等
停泊列表	展示当前队列分机停泊列表，可再拾取通话

图 4.2.3- 2 夜服设置界面



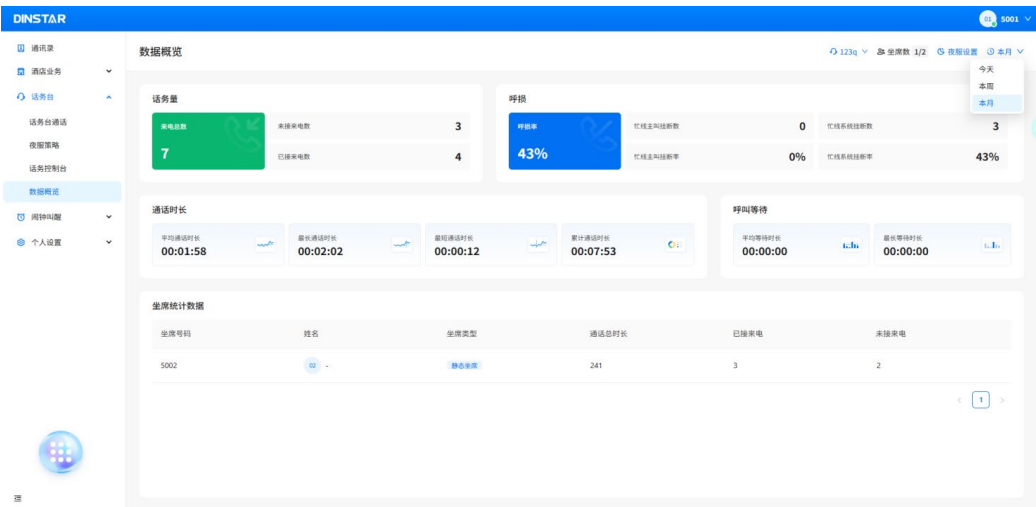
夜服设置参数说明

名称	说明
夜服策略	必选项，选择已有的夜服策略
夜服状态	必选项，可选择开启和关闭

4.2.4 数据概览

数据概览，可选择指定话务台队列通过按今天、本周、本月查看指定队列的话务量、呼损、通话时长、呼叫等待时长、坐席统计数据，右上侧可以指定管理的队列设置夜服策略，选择指定话务台队列同话务控制台页面，数据概览界面如下：

图 4.2.4- 1 数据概览



数据概览界面参数说明

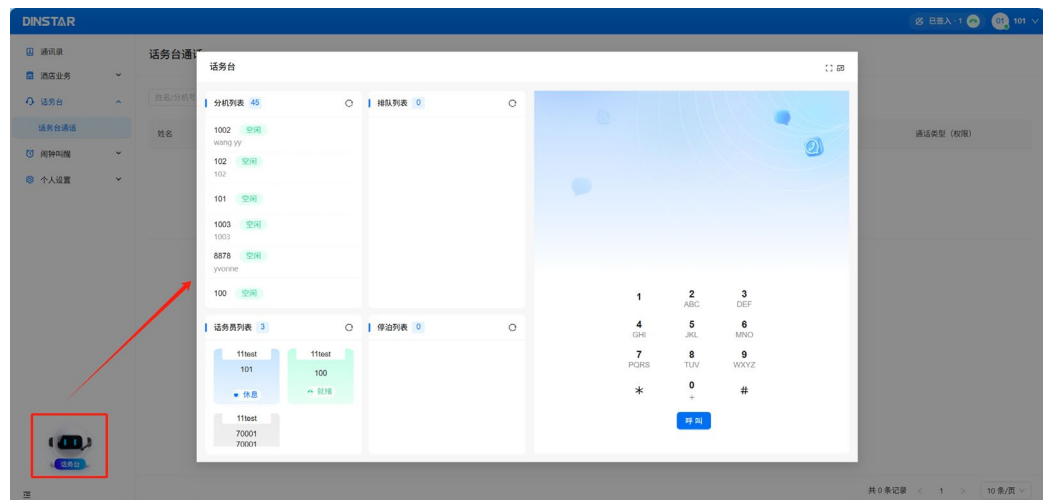
名称	说明
话务量	展示当前话务台队列的来电总数、未接来电数、已接来电数
呼损	展示当前话务台队列的呼损率、忙线主叫挂断数、忙线主叫挂断率、忙线系统挂断数、忙线系统挂断率
通话时长	展示当前话务台队列的平均通话时长、最长通话时长、最短通话时长、累计通话时长
呼叫等待	展示当前话务台队列的平均等待时长、最长等待时长
坐席统计数据	展示当前话务台队列坐席成员的通话总时长、已接来电、未接来电

4.3 坐席成员

4.3.1 话务台面板

已签入话务台，点击左下角话务台图标唤起话务台面板

图 4.3.1- 1 已签入话务台界面



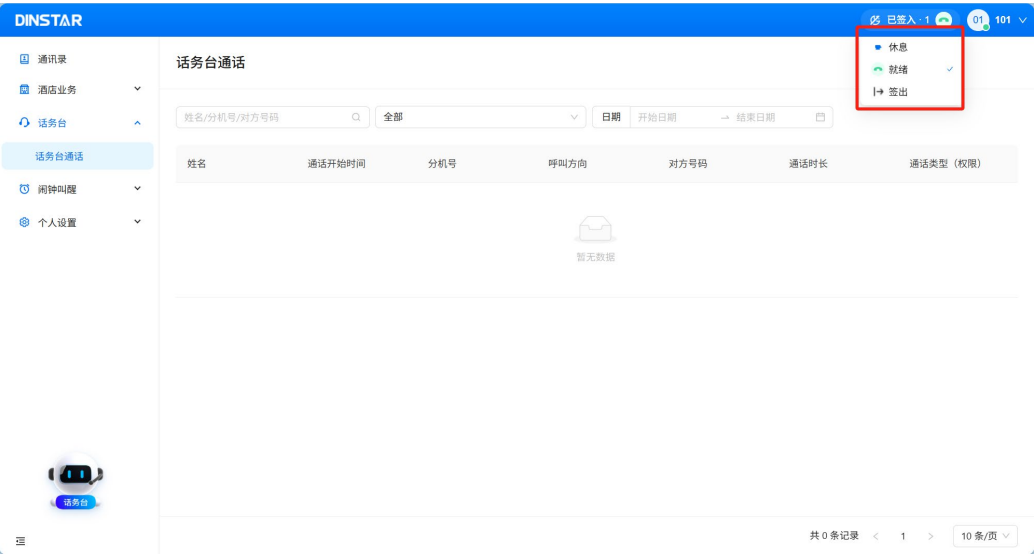
签入话务台界面参数说明

名称	说明
分机列表	展示分机状态，需在 UC 端将需要展示的分机加入分机列表中；可对该分机进行呼叫、设置免打扰及闹钟
排队列表	展示呼入队列主叫信息
话务员列表	展示当前签入队列所有分机状态，休息、忙碌及就绪等
停泊列表	展示当前签入分机停泊列表，可再拾取通话

4.3.2 话务台状态切换

签入话务台后，鼠标置于签入标签处

图 4.3.2- 1 话务台状态切换



名称	说明
休息	切换为休息，无法收到来自呼叫队列的呼叫
就绪	切换为就绪，可收到来自呼叫队列的呼叫
签出	签出话务台