

# “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/](http://www.newrocktech.com/software/)


## 安装依好

在迅时官网（[www.newrocktech.com](http://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><b>新功能</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>管理员支持批量导入联系人信息，并可分配联系人给坐席。</li> </ol> <p><b>功能改进</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>在通话记录&gt;删除页面增加管理员删除所有通话记录的按钮。</li> <li>数据统计全部采用实时，去掉“实时统计”按钮。</li> <li>管理员输错密码一次后界面上出现“忘记密码”选项。</li> </ol> <p>更多信息请参阅《<a href="#">依好版本发布通知 (配套OM20/20G/50/50G/80E) V 2.0.0.16</a>》</p> <p>软件升级指导请见《<a href="#">依好客户端V 2.0.0.16安装升级指南</a>》</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

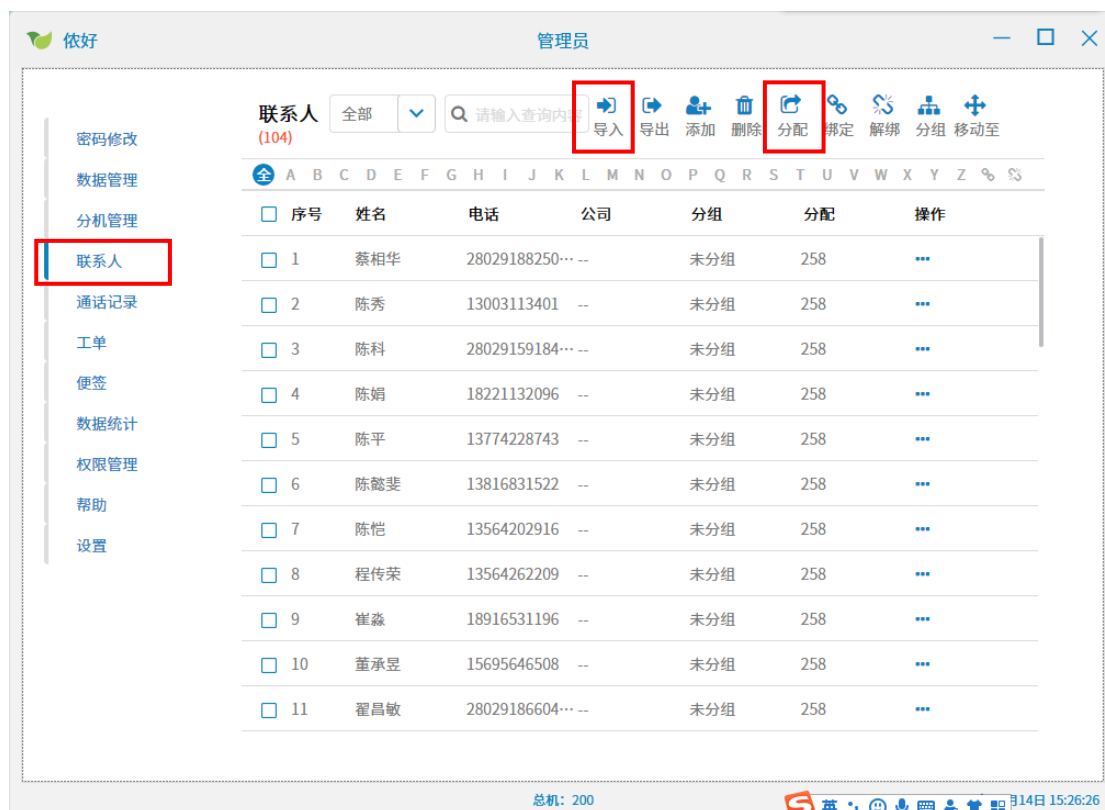
#### 管理员操作

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。

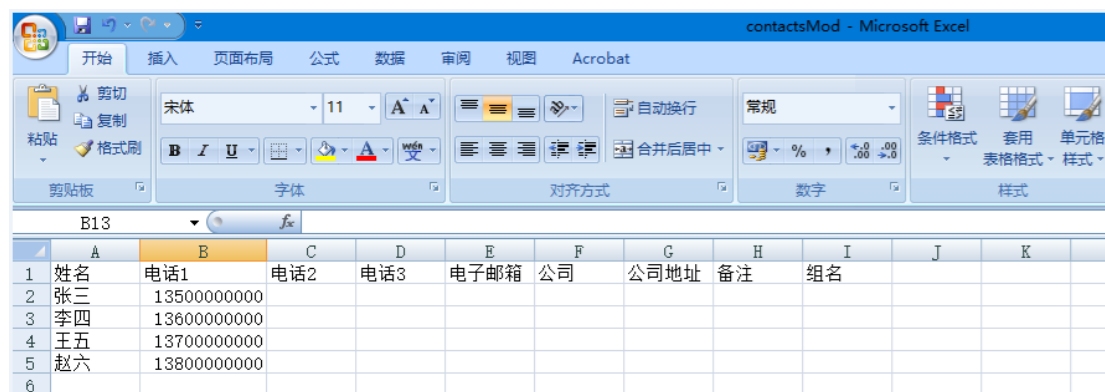
用 Excel 打开下载后的模板文件，按照模板格式添加联系人信息并保存。

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



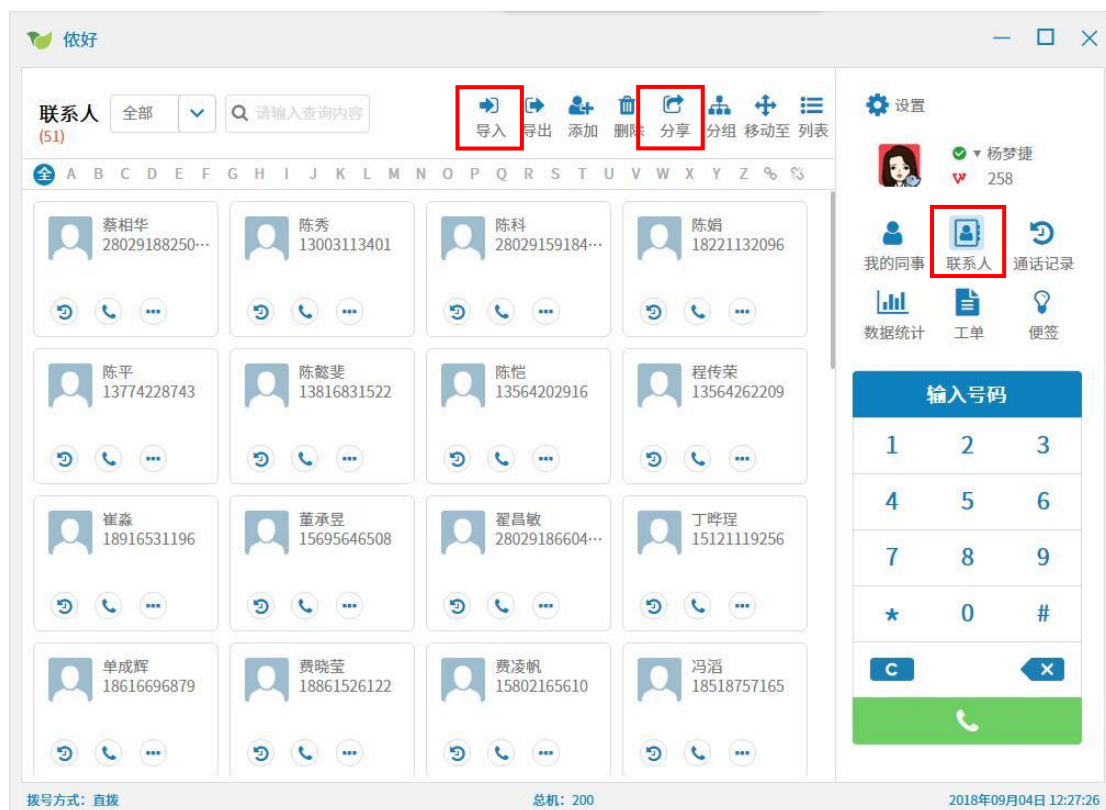
### 坐席操作

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。

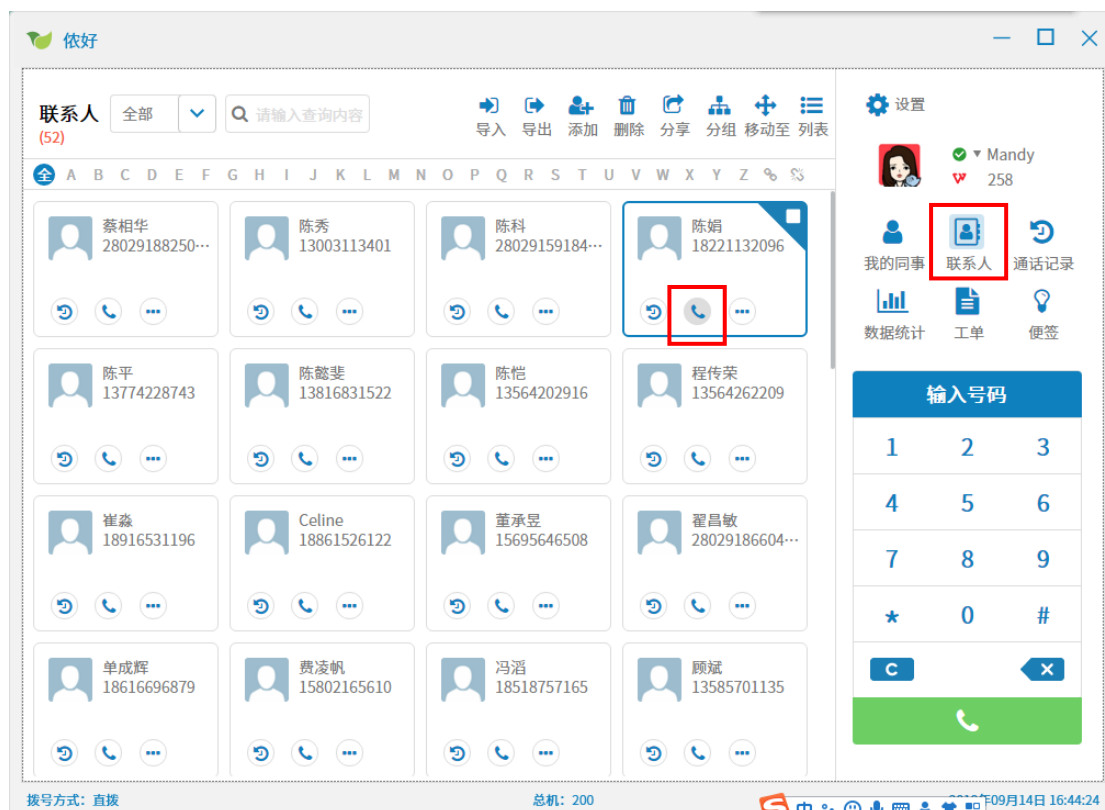
导入联系人后，勾选需要分配的联系人，点击“分享”，选择分机号，即可把联系人分享给其他坐席。





## 2. 点击拨号

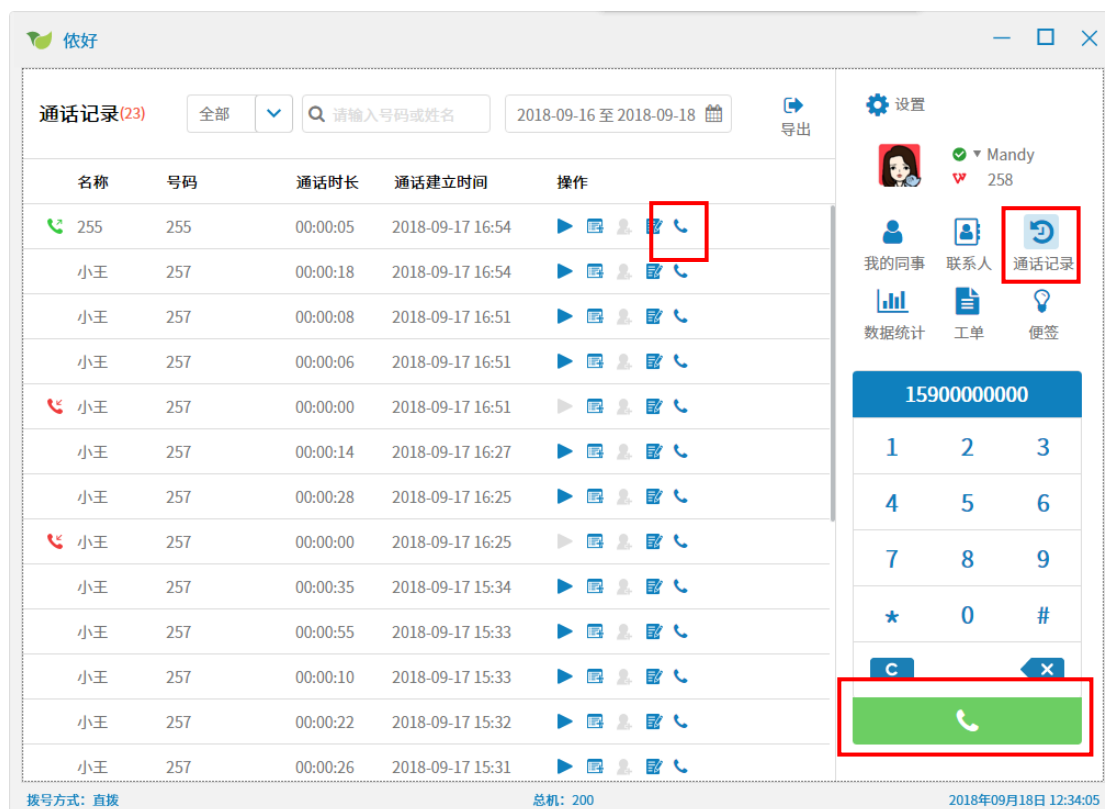
在依好的多个页面，都可以进行点击拨号：

在“联系人”页面，点击图标  拨号。

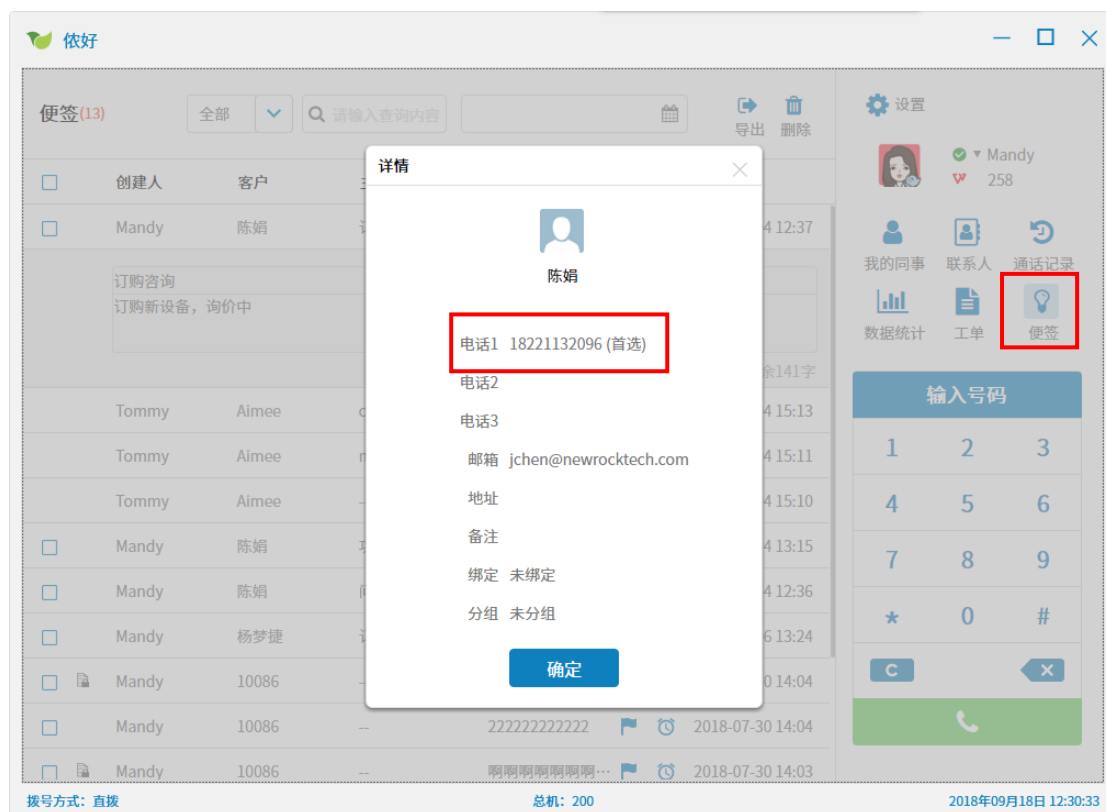


在“通话记录”页面，点击图标  拨号。

在拨号盘，输入号码后点击  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。



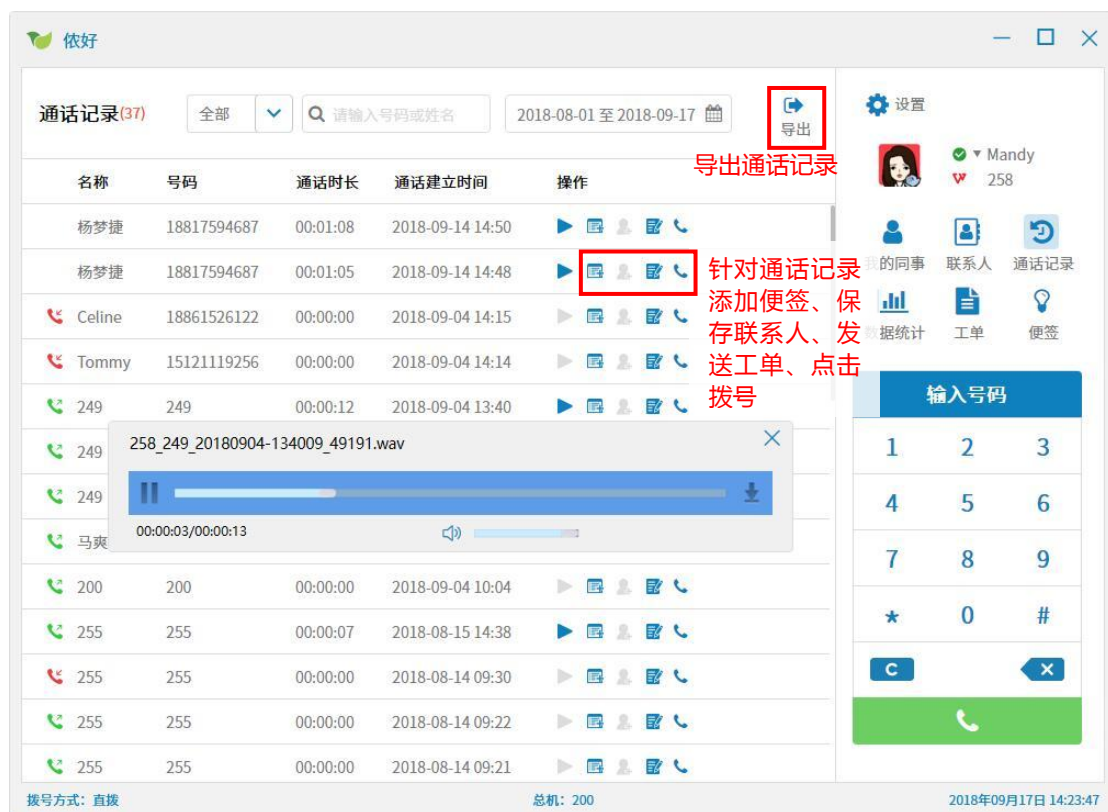
## 4. 通话记录

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。

