

HKT Cloud Receptionist 用戶手冊

Updated on 24 Aug, 2016

目錄

1. 引言	3
2. 登入 Receptionist	3
3. 登入 Receptionist 用戶介面	4
4. 管理電話收發功能	5
5. 管理聯絡人	15
6. 搜尋聯絡人	19

1. 引言

HKT Web Receptionist 是一個雲端客戶服務管理平台。不但可以幫助您管理和收發來電，更可以即將看到其他用戶的電話狀態。

2. 登入 Receptionist (請參考圖 2.1)

您可以透過以下網址來登入 Receptionist。

<https://web.pccwone.com/receptionist/>

客戶電腦基本設置要求

客戶電腦軟件要求：

- Windows, Mac OS X, 或 Citrix operating system
- Sun Microsystems Java, Runtime edition
- 網頁瀏覽器: Internet Explorer, Firefox, Chrome, 或 Safari

備註: 建議用戶預先升級電腦作業系統和網頁瀏覽器至最新版本



User ID: 27412087@pccwone.com
Password: *****
 Stay signed in
Sign in
[Show options](#) [Bookmark this page](#)



圖 2.1

3. 登入 Receptionist 用戶介面 (請參考圖 2.2)

以下用戶介面應會在登入後即時出現。

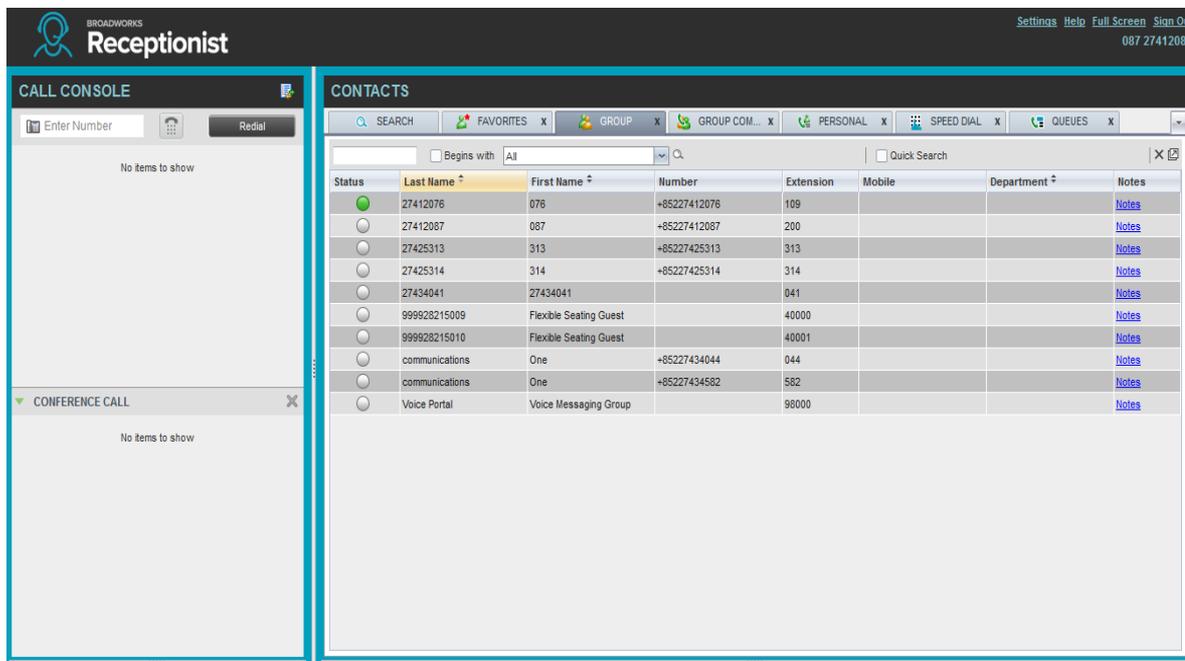


圖 2.2

Receptionist 用戶介面可分為以下四大部份 (請參考圖 2.3)

- Call Console
- Contacts Pane
- Queued Call Pane
- Setting and Help Links

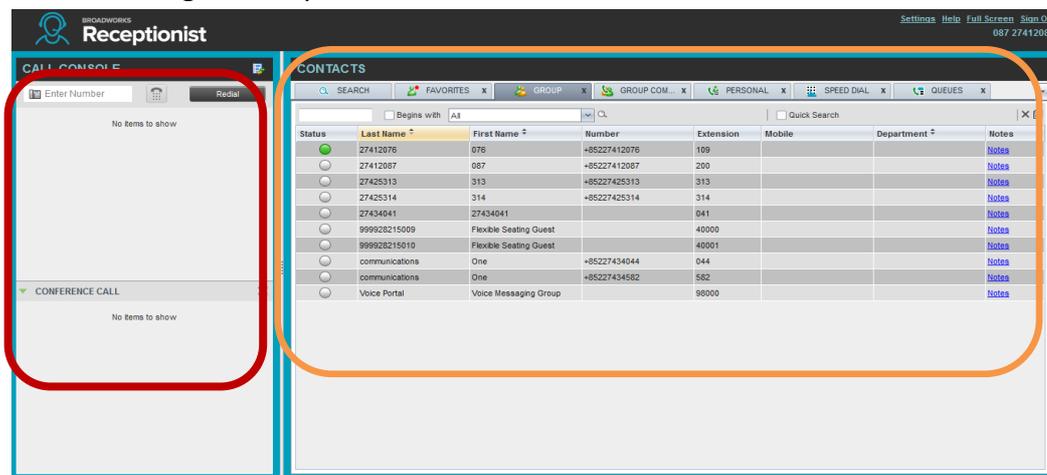


圖 2.3

4. 管理電話收發功能 (請參考圖 2.4)

Call Console 的主要功能是管理現有的來電。不論收發來電，第二方的姓名和電話號碼將會展示在 call console 內（如適用）。該次通話的通話時間，閒置中的電話等待時間和通話狀態均會展示在 call console 內。

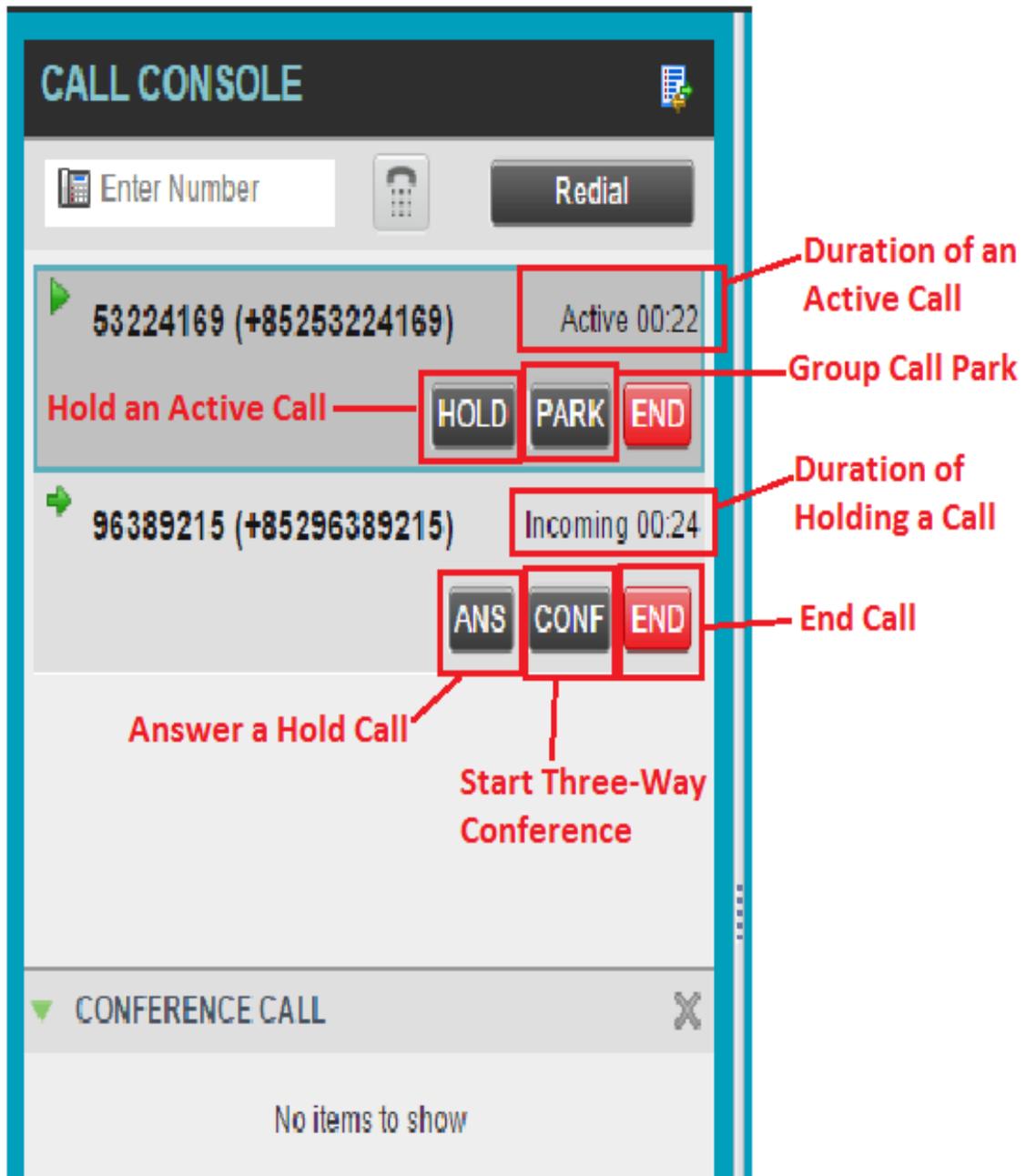


圖 2.4

4.1 回應來電 (請參考圖 2.4)

在 Call Console 裏, 請先選擇其中一個來電然後點擊“ANS”來回應這個來電。

4.2 結束通話 (請參考圖 2.4)

在 Call Console 裏, 如要結束一則通話, 請點擊“END”。這則通話將會在 call console 內被移除。

4.3 閒置來電 (請參考圖 2.4)

在 Call Console 裏, 請先選擇其中一個來電然後點擊“HOLD”來閒置這個來電。(此功能不適用於 remote office)

4.4 恢復通話 (請參考圖 2.4)

在 Call Console 裏, 請先選擇其中一個閒置來電然後點擊“ANS”來恢復通話。(此功能不適用於 remote office)

4.5 開展三人會議通話 (請參考圖 2.4)

在 Call Console 裏, 請先選擇其中一個來電來開展三人會議通話, 然後點擊“ANS”。接著, 請選擇另一個未開始通話的來電, 點擊“CONF”。這兩個來電將會移至 Conference Call panel. 如有需要, 可以致電並邀請另一位聯絡人加入會議。

4.6 Group Call Park (請參考圖 2.4)

This feature searches within a predefined hunt group for an available line to park a call.

- In the Call Console, click an active or held call and then click “PARK” for that call. The call will be parked on an available extension and then removed from the Call Console.
- If the call timer expires before the call is answered, the call is recalled to your device and reappears in the Call Console.

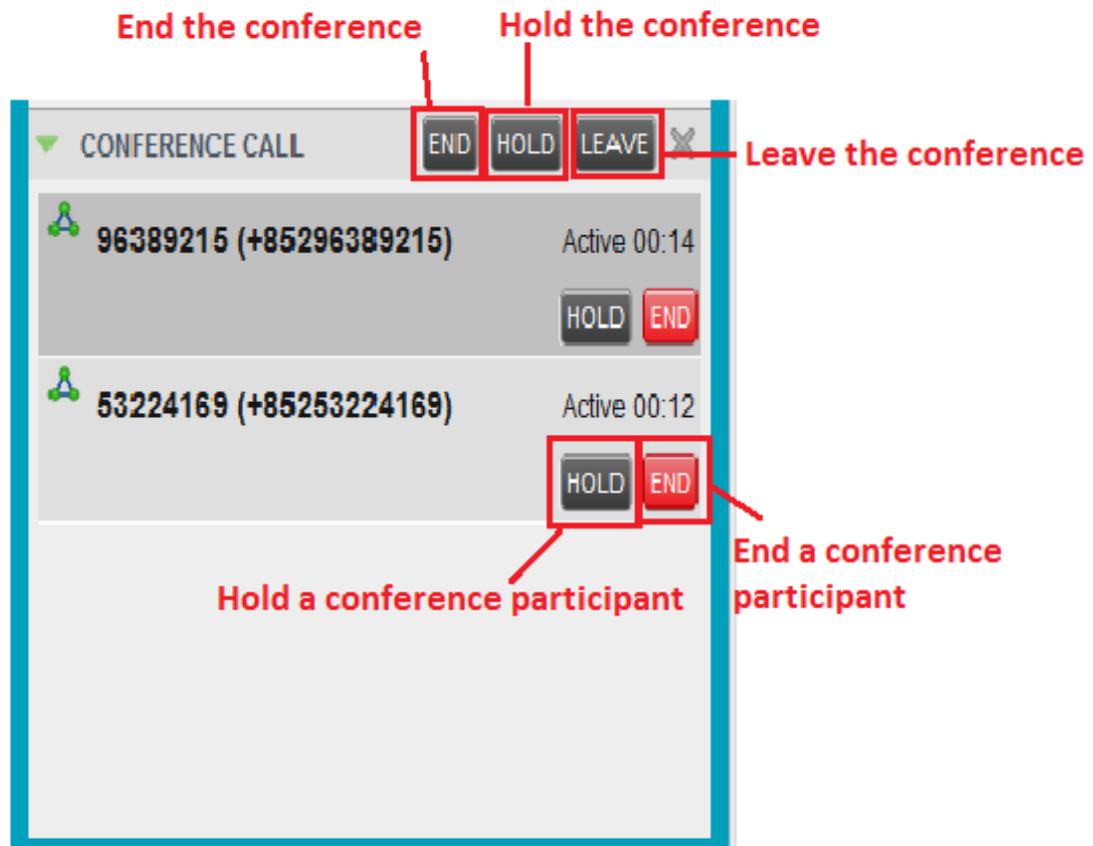


圖 2.5

4.7 暫停會議 (請參考圖 2.5)

請在會議欄內點擊“HOLD”以暫停會議。

4.8 恢復會議 (請參考圖 2.5)

請在會議欄內點擊“ANS”以恢復會議。

4.9 終止會議 (請參考圖 2.5)

請在會議欄內點擊“END”以終止會議。所有在會議欄內的通話將會終結並移除

4.10 離開會議 (請參考圖 2.5)

請在會議欄內點擊“LEAVE”以離開會議。所有在會議欄內的通話將會移除，但其他會議者的通話仍會繼續。

4.11 暫停其中一位會議成員的通話 (請參考圖 2.5)

請選擇其中一位議會者並在點擊“HOLD”以暫停其中一位議會者的通話。

4.12 恢復其中一位會議成員的通話 (請參考圖 2.5)

請選擇其中一位議會者並在點擊“ANS”以恢復其中一位會議成員的通話

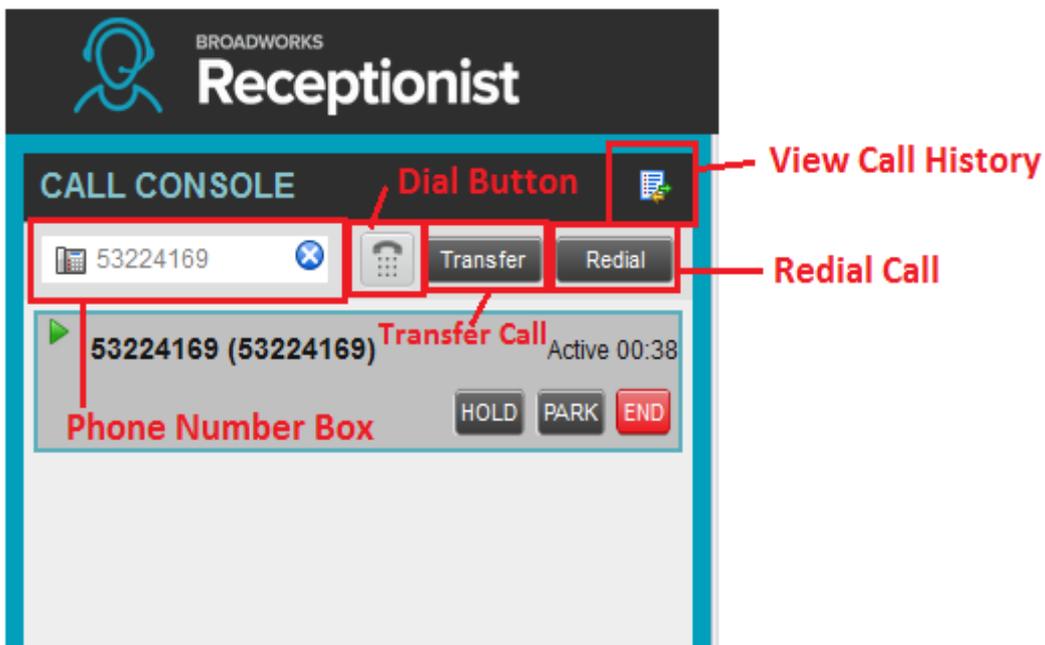


圖 2.6

4.13 致電指定聯絡人 (請參考圖 2.6)

如要致電指定聯絡人，請先在撥號欄中輸入聯絡人電話號碼，然後點擊“DIAL”。

4.14 重撥電話 (請參考圖 2.6)

最多 10 個先前撥打的號碼是可以重撥的。

- 在撥號欄，請點擊“REDIAL”。最近致電的電話號碼列表將會出現。
- 然後在電話號碼列表中，請選擇其中一個電話來回撥。

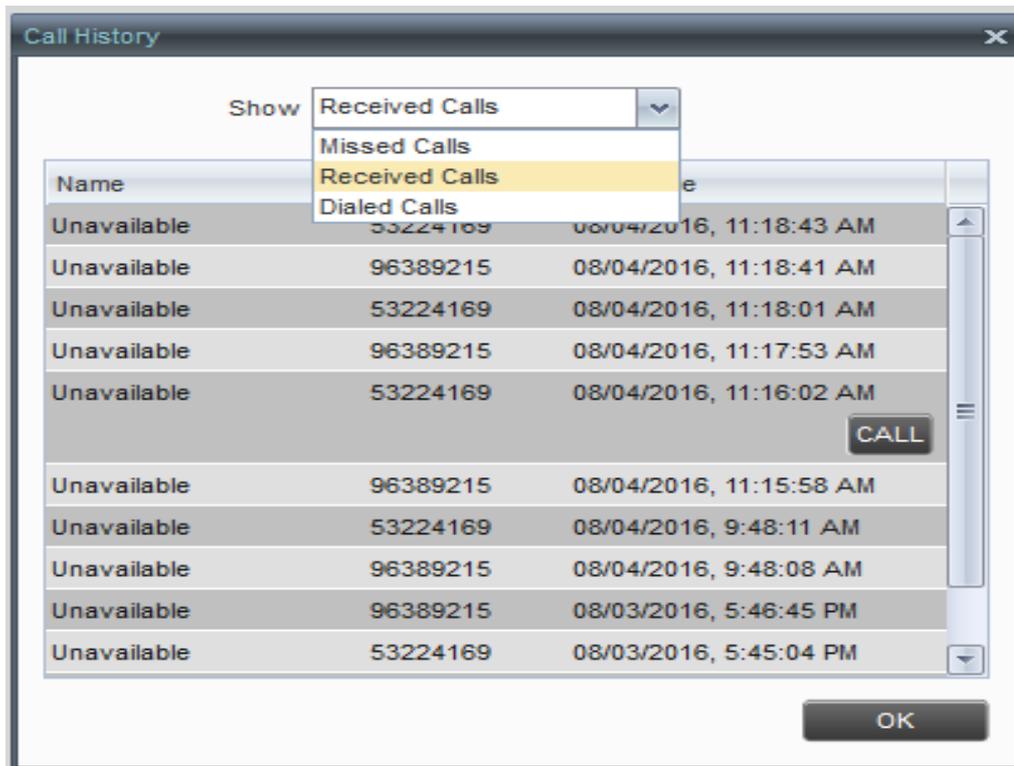


圖 2.7

4.15 從通話記錄中撥號 (請參考圖 2.7)

在 Call Console 內，請點擊“Call History”。在剛出現的對話框中，請在下拉列表中選擇已撥電話，已接來電，或未接來電。

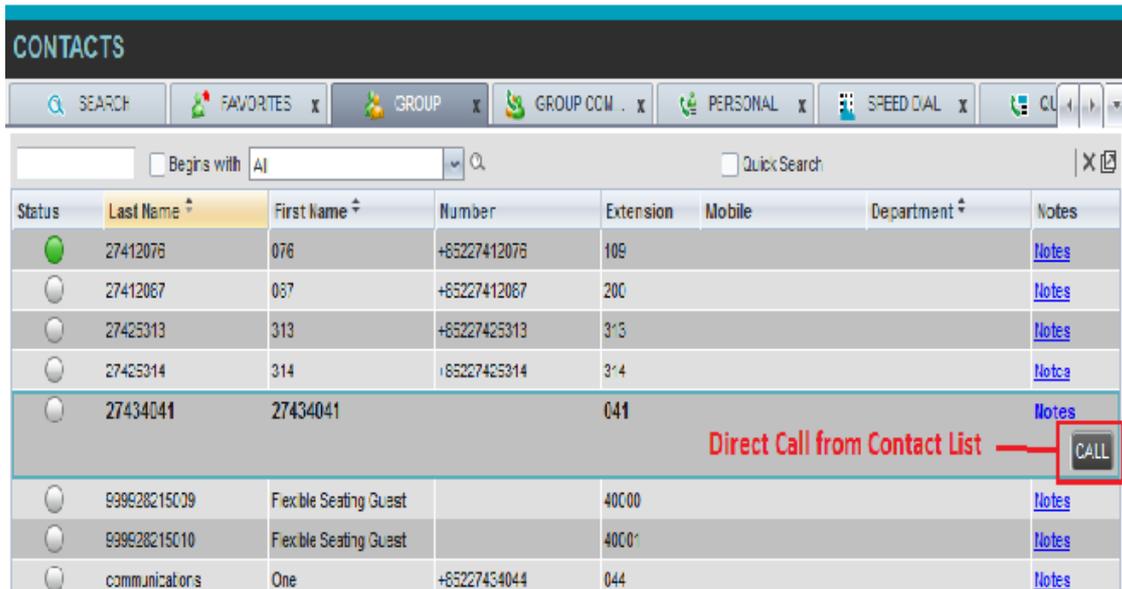


圖 2.8

4.16 從聯絡人中撥號 (請參考圖 2.8)

在 Contacts pane 內，請先選擇其中一個目錄中的標籤，並且選擇其中一位聯繫人，然後點擊“CALL”來致電該聯繫人。如要撥打分機，請點擊“EXT”。撥打手機號碼，請點擊“MOB”。

4.17 通話轉接 (請參考圖 2.9)

對話中的電話、閒置中的電話和來電中的電話均可以轉接。總共有四種方法來轉接通話，包括轉接通話到一個特定號碼，轉移通話到其中一個位聯絡人，轉移通話到語音郵件聯繫人和轉移通話到“Queue”。

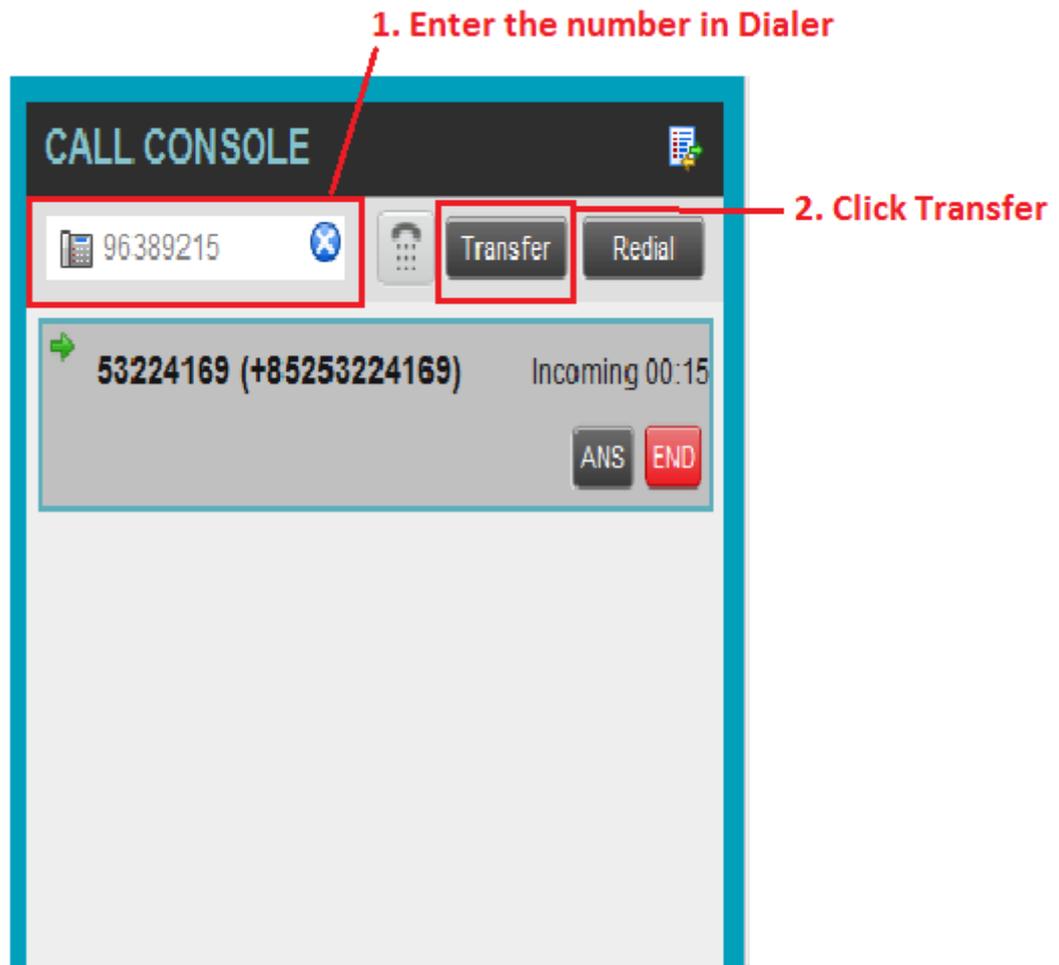


圖 2.9

4.18 轉接通話到一個特定號碼 (請參考圖 2.9)

在 Call Console 內, 請選擇一則通話來轉接。請在撥號欄內輸入一個特定號碼, 然後點擊“Transfer”。

4.19 諮詢後轉接電話 (請參考圖 2.9)

請在轉接電話前先致電聯絡人, 查看聯絡人能否接納來電。如聯絡人能接納來電, 在 Call Console 內, 請選擇一則通話來轉接, 然後點擊該聯絡人旁的“TXR”。如該聯絡人未能接納來電, 請考慮回撥或撥打另一個號碼。

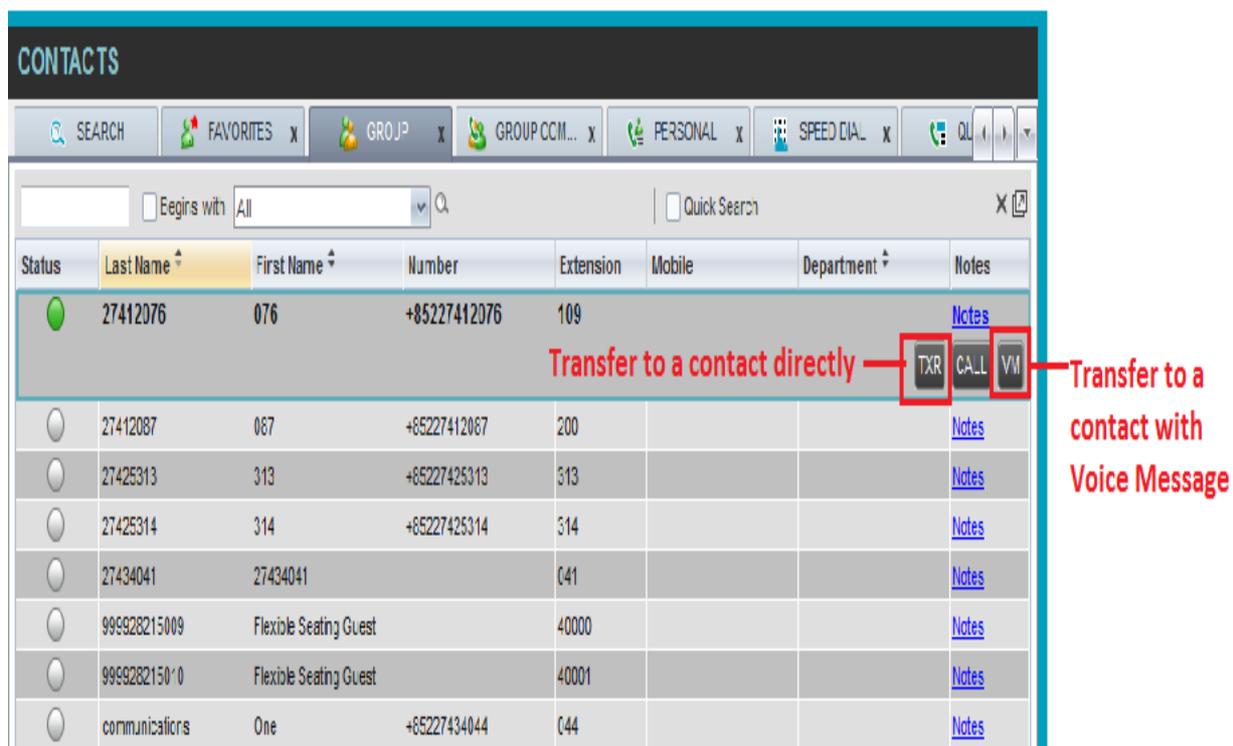


圖 2.10

4.20 轉移通話到其中一個位聯絡人 (請參考圖 2.10)

在 Call Console 內，請選擇一則通話來轉接。在點擊聯繫人目錄中選擇其中一位聯繫人，然後請點擊“TXR”。

4.21 轉移通話到語音郵件 (請參考圖 2.10)

在 Call Console 內，請選擇一則通話來轉接。在 Contact pane 內，請在 Group/Enterprise or Favorites 目錄內，選擇其中一位聯繫人，然後請點擊“VM”。如要轉移通話到自身的語音郵件，請選擇自己。

4.22 Transfer to Queue

In the Call Console, select the call to transfer. In the Contact pane, click the Queues tab. Click a queue and then click “TXR” for that queue.

4.23 查看通話記錄 (請參考圖 2.11)

在 Call Console 內, 請點擊“Call History”。通話記錄對話框會顯示您的未接來電、已接來電和已撥電話。

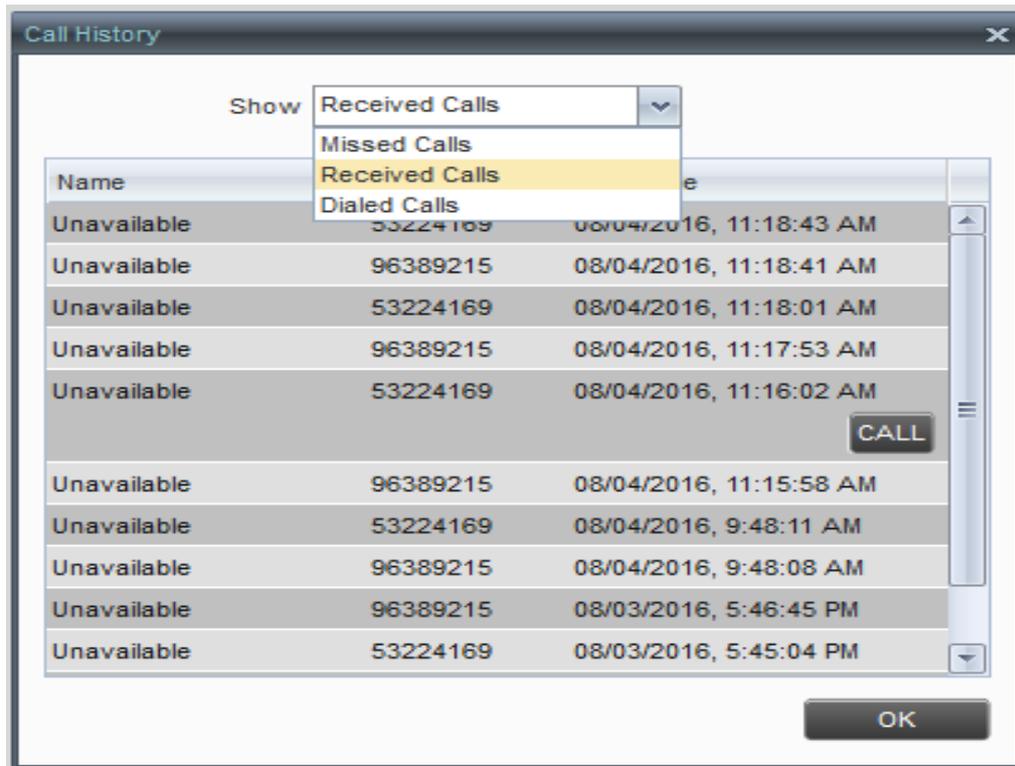
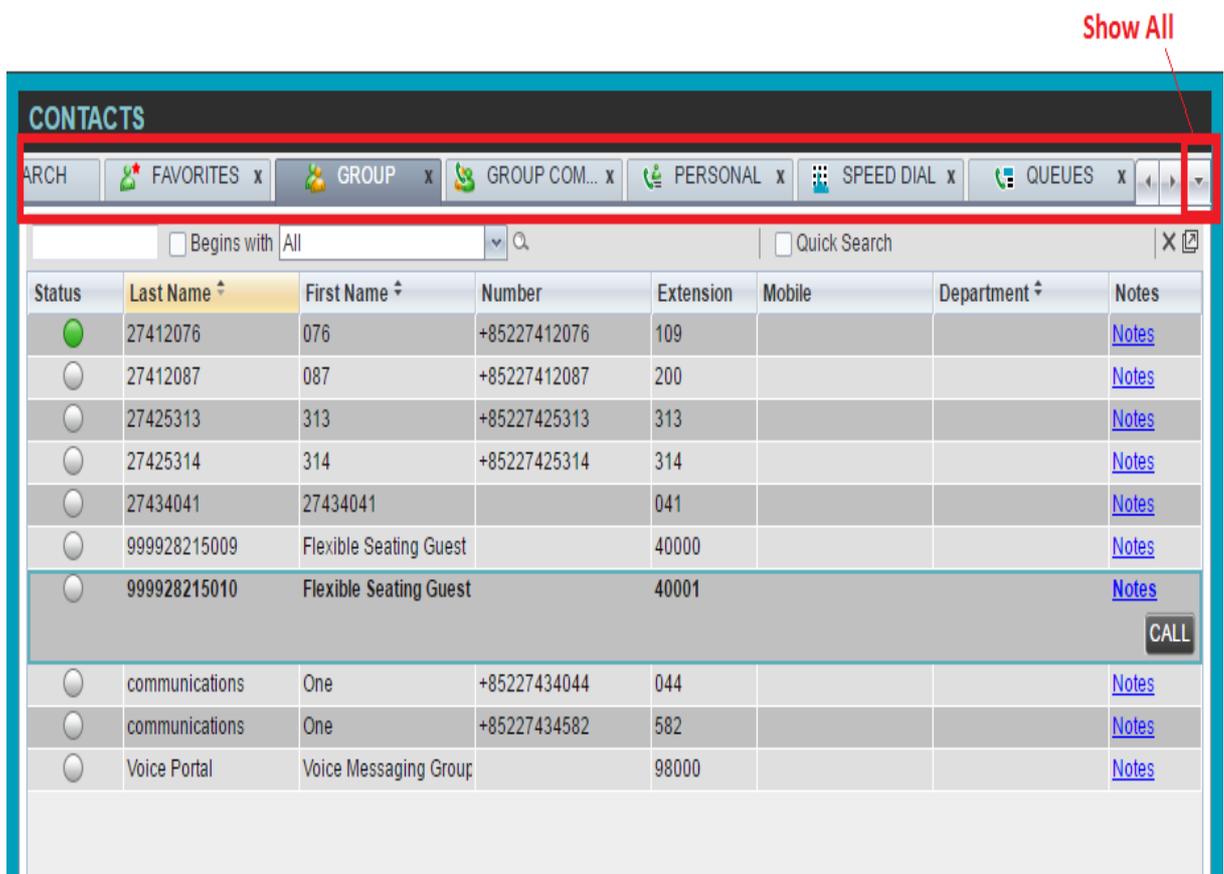


圖 2.11

5. 管理聯絡人 (請參考圖 3.1)

Contact pane 的主要功能是管理現有聯絡人，致電聯絡人和查看聯絡人。Contact pane 包含以下聯絡人目錄

- Group/Enterprise-企業或集團內的聯絡人
- Group/Enterprise Common-企業或集團內的聯絡人共同電話列表
- Personal-私人聯絡人
- Favorites-正在查看中的聯絡人(由管理頁面設定)
- Speed Dials-快速撥號聯絡人(由管理頁面設定快速致電 8/快速致電 100 服務)



The screenshot shows the 'CONTACTS' interface with a navigation bar at the top containing tabs for ARCH, FAVORITES, GROUP, GROUP COM..., PERSONAL, SPEED DIAL, and QUEUES. Below the navigation bar is a search area with 'Begins with All' and 'Quick Search' options. The main area displays a table of contacts with the following data:

Status	Last Name	First Name	Number	Extension	Mobile	Department	Notes
<input checked="" type="radio"/>	27412076	076	+85227412076	109			Notes
<input type="radio"/>	27412087	087	+85227412087	200			Notes
<input type="radio"/>	27425313	313	+85227425313	313			Notes
<input type="radio"/>	27425314	314	+85227425314	314			Notes
<input type="radio"/>	27434041	27434041		041			Notes
<input type="radio"/>	999928215009	Flexible Seating Guest		40000			Notes
<input type="radio"/>	999928215010	Flexible Seating Guest		40001			Notes
<input type="radio"/>	communications	One	+85227434044	044			Notes
<input type="radio"/>	communications	One	+85227434582	582			Notes
<input type="radio"/>	Voice Portal	Voice Messaging Group		98000			Notes

圖 3.1

5.1 顯示目錄 (請參考圖 3.2)

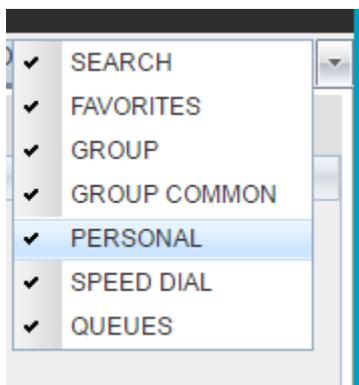


圖 3.2

在 contact pane 欄的最右端, 請選擇下拉箭頭。從剛出現的列表中, 請選擇其中一個目錄中顯示。不同的目錄標籤已經顯示在 contact pane 欄內, 目錄標籤的內容會顯示在 contacts pane 內。

5.2 查看聯絡人(靜態) (請參考圖 3.3)

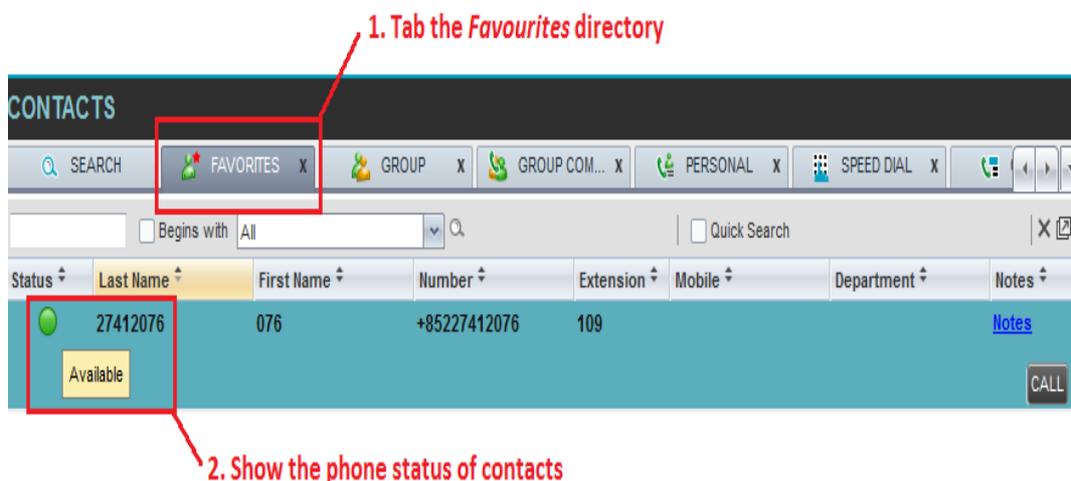


圖 3.3

在 contact pane 欄內, 請點擊“Favorite”以查看中的聯絡人(由管理頁面設定)。
聯絡人的現時通話狀態可以在 Contact pane 內查看(這稱為靜態查看。)

5.3 查看聯絡人(動態) (請參考圖 3.4)

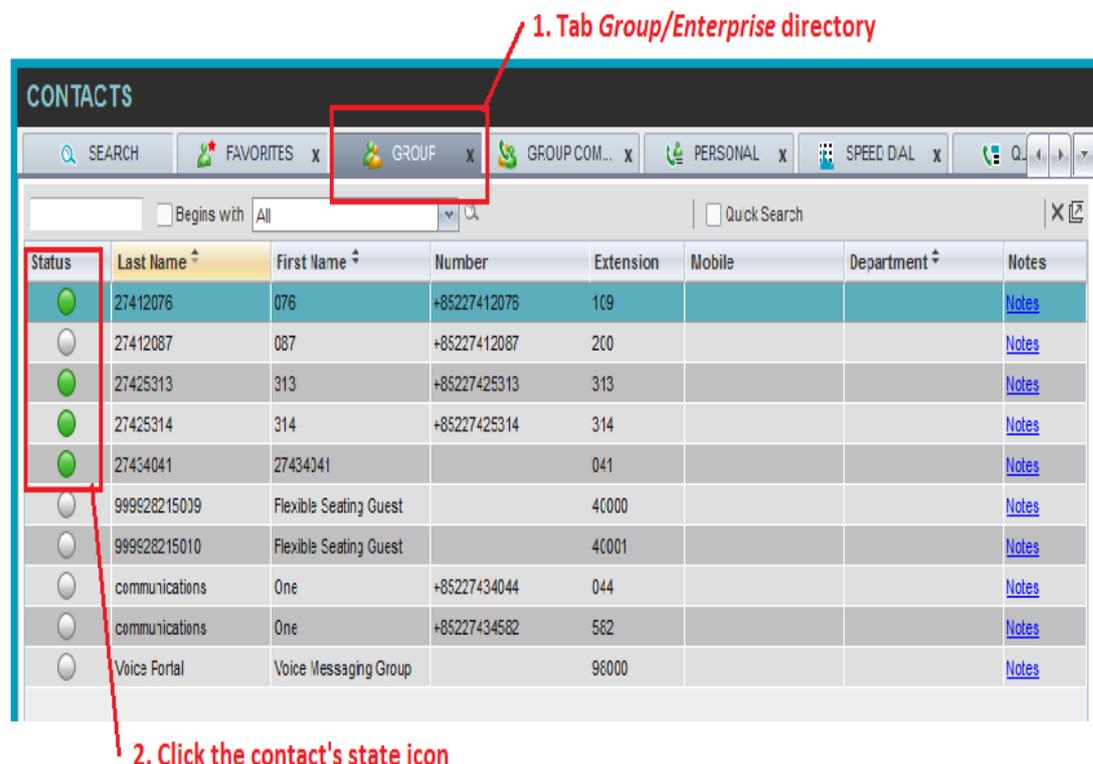


圖 3.4

在 Group/Enterprise 目錄欄內，請雙點擊其中一位聯絡人姓名左方的“Status”。聯絡人的狀態將會出現。(這稱為動態查看。)

5.4 聯絡人電話狀態

總共有以下 7 種電話的狀態。

- 有空
- 忙碌中
- 響玲中
- 請勿打擾
- 未知狀態
- 轉移來電

5.5 為聯絡人加入備註 (請參考圖 3.5)

在 Group/Enterprise 目錄欄內您可以為聯絡人加入備註。

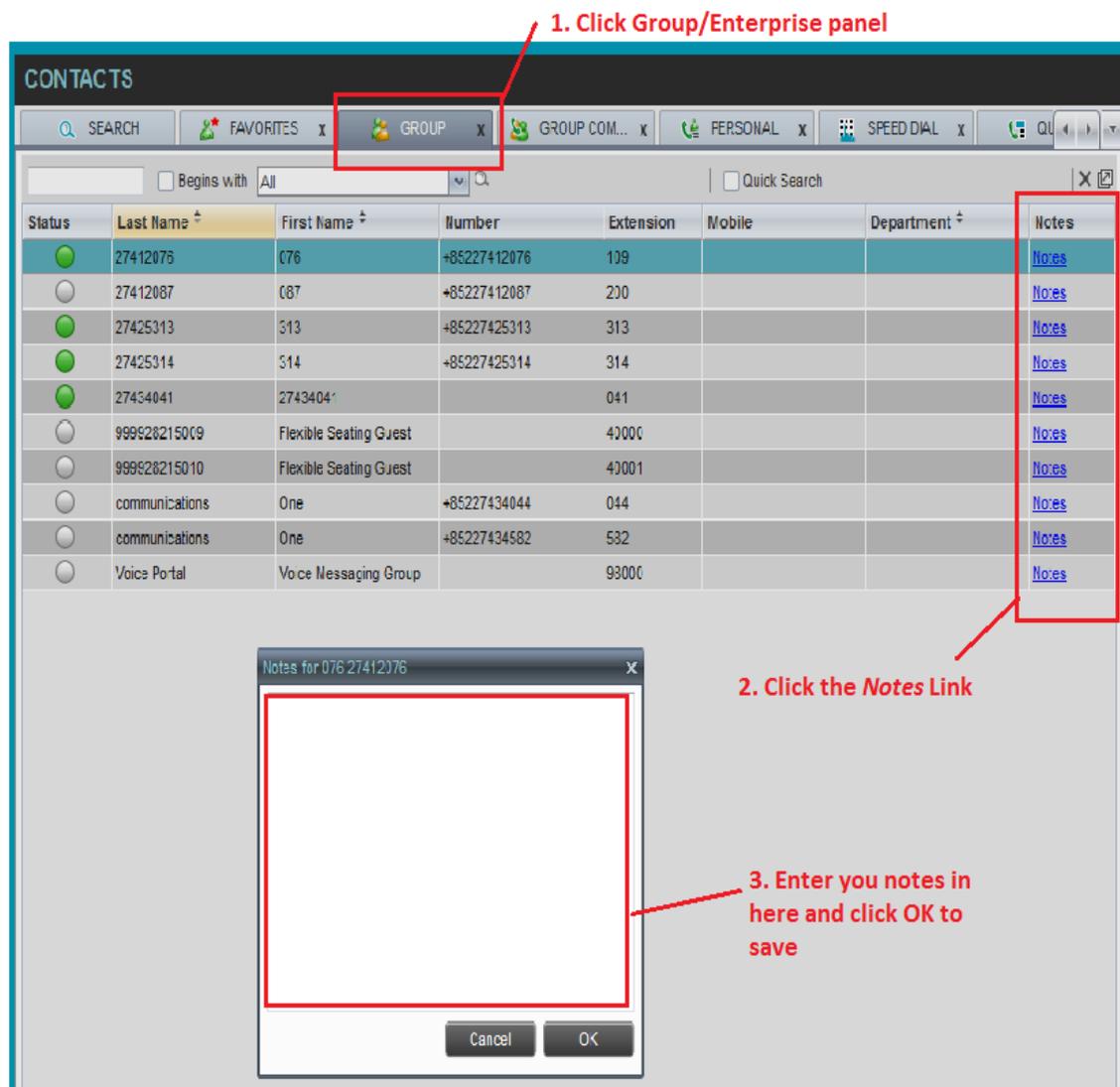


圖 3.5

- 請點擊“Group/Enterprise”目錄欄。
- 選擇其中一位聯絡人
- 請點擊“Notes”連結。
- 在剛出現的聯絡人備註視窗，輸入或修改聯絡人備註
- 要保存更改並關閉備註視窗，請點擊“OK”。
- 要關閉並不保存備註視窗，請點擊“Cancel”。

5.6 管理快速撥號聯絡人和私人號碼目錄。 (請參考圖 3.6)

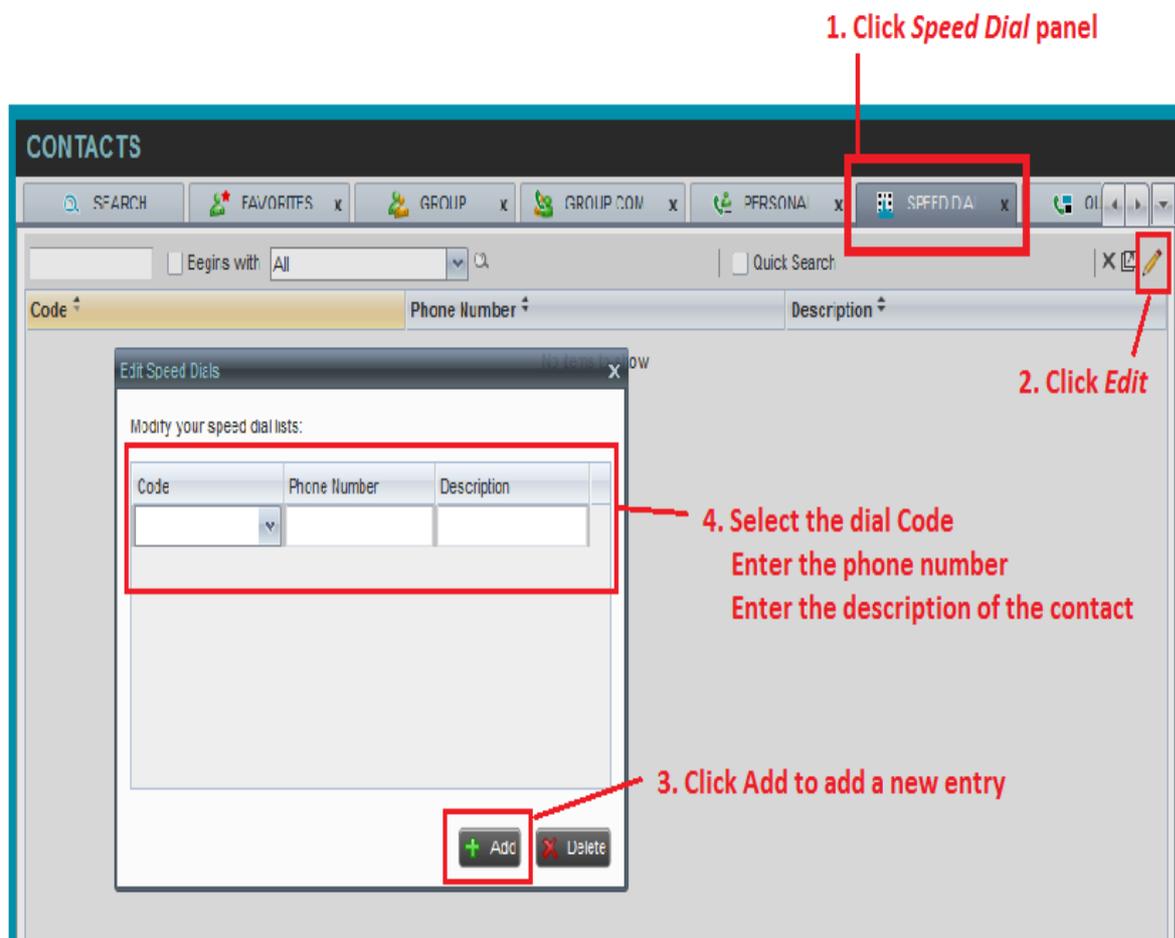


圖 3.6

- 在 speed Dial 或 Personal panel, 請點擊“Edit”。編輯快速撥號聯絡人或編輯私人聯絡人對話框將會出現。
- 如要添加快速撥號聯絡人或私人聯絡人, 請點擊“Add”。一個新行將會出現。
 - 如要添加快速撥號聯絡人, 請輸入和點擊該聯絡人的電話號碼和聯絡人的描述。
 - 如要添私人聯絡人, 請輸入該聯絡人的電話號碼。
- 如要刪除快速撥號聯絡人或私人聯絡人, 請選擇該聯絡人並點擊“Delete”。
- 如要刪改快速撥號聯絡人資料, 請選擇該聯絡人並點擊“Delete”。

- 如要修改快速撥號聯絡人資料，請雙點擊該聯絡人的資料以作出修改。
- 私人聯絡人資料不能作出修改。

6. 搜尋聯絡人

一共有三種方法來搜尋聯絡人，包括快速搜尋，一般搜尋和新增搜尋結果目錄。

6.1 快速搜尋 (請參考圖 4.1)

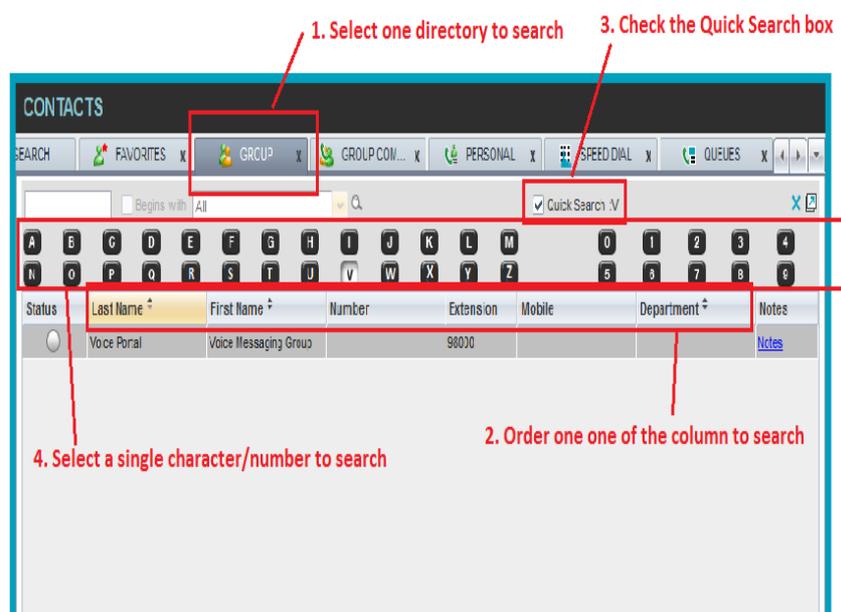


圖 4.1

- 請選擇其中一個目錄來搜尋，然後點擊其中一欄來順序排列。
- 請勾選“Quick Search”框。
- 從顯示的鍵盤，請選擇一個字母。與該選擇字母吻合的聯絡人將顯示在目錄中。

6.2 一般搜尋 (請參考圖 4.2)

1. Select a directory to search or click the Search tab to search all directories

2. Uncheck the Quick Search Box

3. Enter at least two characters to search

4. If the contacts start with the entered string, click Begins with.

5. If searching a specific column, click the drop-down list.

6. Click Search.

Status	Last Name	First Name	Number	Extension	Mobile	Department	Notes
	27412076		27412076	109			Notes
	27412087		27412087	200			Notes
	27425313		27425313	313			Notes
	27425314		27425314	314			Notes
	27434041			041			Notes
	999928215009	Flexible Seating Guest		40000			Notes
	999928215010	Flexible Seating Guest		40001			Notes
	communications	One	+05227434044	044			Notes
	communications	One	+85227434582	582			Notes
	Voice Portal	Voice Messaging Group		98000			Notes

圖 4.2

- 請選擇其中一個目錄來搜尋或點擊搜尋標籤以搜索所有目錄。
- 如要在一個特定的目錄搜尋，請勿勾選快速搜尋框。
- 在搜索文字框中，請輸入要搜尋的聯絡人關鍵字。您可以輸入部分關鍵字（至少兩個字母）。
- 要收窄搜索到以關鍵字開頭的聯絡人，請勾選“Begins with”。
- 如要在一個特定的目錄內搜尋，請在下拉列表選擇其中一個或全部欄目。
- 請點擊“Search”開始搜尋。