

在亿联 IP 话机上使用 Star2Star ACD

介绍

本文档详细介绍如何使用 Star2Star 平台在亿联 IP 话机上使用 ACD (自动呼叫分配) 功能。ACD 让企业能够自动分配大量来电。它通过自动排队及定向来电至可用人员来解决来电问题。

文档中的信息适用于以下亿联 IP 话机型号：

- SIP-T48G, SIP-T46G, SIP-T42G, SIP-T41P: IP 话机固件满足 73 及之后的版本
- SIP-T40P, SIP-T29G, SIP-T23P/G, SIP-T21(P) E2, SIP-T19(P) E2: IP 话机固件满足 80 及之后的版本
- SIP-T48S, SIP-T46S, SIP-T42S, SIP-T41S, SIP-T40G, SIP-T27G, CP920: IP 话机固件满足 81 及之后的版本
- SIP-T57W, SIP-T54W, SIP-T53W, SIP-T53, SIP-T48U, SIP-T46U, SIP-T43U, SIP-T42U: IP 话机固件满足 84 及之后的版本

在 IP 话机上配置 ACD 功能

ACD 座席可以使用话机软键来登录和登出，或更改他们的状态。座席的当前状态显示为账号标签旁边的图标。

对于运行固件为 80 或更早版本的 IP 话机

你只能使用配置文件为亿联 IP 话机配置 ACD 功能。

1. 添加/编辑配置文件 (如 y000000000044.cfg) 中的 ACD 参数。

X 代表账号的编号，Y 代表配置的离开原因代码的编号。

SIP-T48G/T46G/T29G: X 的范围从 1 到 16。

SIP-T42G: X 的范围从 1 到 12。

SIP-T41P: X 的范围从 1 到 6。

SIP-T40P/T23P/T23G: X 的范围从 1 到 3。

SIP-T21(P) E2: X 的范围从 1 到 2。

SIP-T19(P) E2: X 等于 1。

Y 的范围从 1 到 100。

参数	允许值	默认值
account.X.sip_server_type	整数	0
描述: 为账号 X 配置 SIP 服务器类型。 0 -默认 12 -Star2Star		
account.X.acd.enable	布尔值	0
描述: 为账号 X 开启/关闭 ACD 功能。 0 -关闭 1 -开启		
account.X.acd.unavailable_reason_enable	布尔值	0
描述: 为账号 X 开启/关闭离开原因功能。 0 -关闭 1 -开启		
account.X.reason_code.Y	整数	空白
描述: 为账号 X 配置离开原因代码。		
account.X.reason_code_name.Y	字符串	空白
描述: 为账号 X 配置离开原因。		
account.X.acd.call_information	字符串	空白
描述: 配置 ACD 座席登录/登出 ACD 系统 (在话机上按 In/Out (LogIn/Out) 软键) 时话机拨出的字符串。		

参数	允许值	默认值
<p>值的格式: <i>呼叫中心号码<时间间隔>座席 ID<时间间隔>密码</i>。</p> <p><i>时间间隔</i>的范围从 1 到 20 (单位为秒)。</p> <p>例如: account.1.acd.call_information = 806<1>1005<2>1234</p> <p>在话机上按 In/Out (LogIn/Out) 软键后, IP 话机将拨出呼叫中心号码 806, 等待 1 秒, 自动输入座席 ID 1005, 等待 2 秒, 自动输入密码 1234。</p> <p>注意: 只有配置“account.X.sip_server_type”参数值为 12 (Star2Star)时, 该操作才能生效。</p>		
account.X.acd.refresh_url	字符串	空白
<p>描述:</p> <p>配置 ACD 座席登录/登出 ACD 系统或刷新状态 (在话机上按 In/Out (LogIn/Out)或 Refresh 软键) 时话机发送的 URL。</p> <p>注意: 只有配置“account.X.sip_server_type”参数值为 12 (Star2Star) 时, 该操作才能生效。</p>		
account.X.acd.away_url	字符串	空白
<p>描述:</p> <p>配置 ACD 座席更改状态为离开 (在话机上按 Away 软键) 时话机发送的 URL。</p> <p>例如: account.1.acd.away_url= http://portal-dev.star2star.com:8181/yealink/reason_code_response?reason_code=<i>#REASONCODE</i>&agent_extension=ext_843_85&agent_location=starbox_628&agent_phone=94&customer_id=435s</p> <p><i>#REASONCODE</i> 将会自动替换为发送 URL 给服务器后你输入的离开原因代码。</p> <p>注意: 只有设置“account.X.sip_server_type”参数值为 12 (Star2Star) 且 “account.X.acd.unavailable_reason_enable”参数值为 1 (开启) 时, 该操作才能生效。</p>		
account.X.acd.available_url	字符串	空白
<p>描述:</p> <p>配置 ACD 座席更改状态为可用 (在话机上按 Avail 软键) 时话机发送的 URL。</p> <p>注意: 只有设置“account.X.sip_server_type”参数值为 12 (Star2Star) 时, 该操作才能生效。</p>		

以下显示配置文件中账号 1 的 ACD 参数示例：

```
account.1.acd.enable = 1
account.1.acd.unavailable_reason_enable = 1
account.1.reason_code.1 = 500
account.1.reason_code_name.1 = On Lunch
account.1.sip_server_type = 12
account.1.acd.call_information = 806<1>1005<2>1234
account.1.acd.refresh_url = http://portal-
dev.star2star.com:8181/yealink/agent_screen?action=idle&phone=104&locID=5
70 &ext=ext_85407
account.1.acd.away_url = http://portal-
dev.star2star.com:8181/yealink/reason_code_response?reason_code=#REASONCODE&age
nt_extension=ext_84385&agent_location=
starbox_628&agent_phone=94&customer_id=435s
account.1.acd.available_url = http://portal-
dev.star2star.com:8181/yealink/toggle_status?ext=ext_85407&locid=starbox_570&phone=
104
```

2. 上传配置文件到配置服务器的根目录。
3. 触发 IP 话机执行自动更新配置。

对于运行固件为 81 或之后版本的 IP 话机

运行固件为 81 或之后版本的亿联 IP 话机支持新引导文件用于自动更新配置。

你只能使用配置文件为亿联 IP 话机配置 ACD 功能。

1. 添加/编辑配置文件（如 ACD.cfg）中的 ACD 参数。

X 代表账号的编号，Y 代表配置的离开原因代码的编号。

SIP-T57W/T54W/T48U/T48G/T48S/T46U/T46G/T46S/T29G: X 的范围从 1 到 16。

SIP-T53W/T53/T43U/T42G/T42S: X 的范围从 1 到 12。

SIP-T42U/T41P/T41S/T27G: X 的范围从 1 到 6。

SIP-T40P/T40G/T23P/T23G: X 的范围从 1 到 3。

SIP-T21(P) E2: X 的范围从 1 到 2。

SIP-T19(P) E2/CP920: X 等于 1。

Y 的范围从 1 到 100.

参数	允许值	默认值
account.X.sip_server_type	整数	0
描述: 为账号 X 配置 SIP 服务器类型。 0 -默认 12 -Star2Star		
account.X.acd.enable	布尔值	0
描述: 为账号 X 开启/关闭 ACD 功能。 0 -关闭 1 -开启		
account.X.acd.unavailable_reason_enable	布尔值	0
描述: 为账号 X 开启/关闭离开原因功能。 0 -关闭 1 -开启		
account.X.reason_code.Y	整数	空白
描述: 为账号 X 配置离开原因代码。		
account.X.reason_code_name.Y	字符串	空白
描述: 为账号 X 配置离开原因。		
account.X.acd.call_information	字符串	空白
描述: 配置 ACD 座席登录/登出 ACD 系统 (在话机上按 In/Out (LogIn/Out) 软键) 时话机拨出的字符串。		

参数	允许值	默认值
<p>值的格式: <i>呼叫中心号码<时间间隔>座席 ID<时间间隔>密码</i>。</p> <p><i>时间间隔</i>的范围从 1 到 20 (单位为秒)。</p> <p>例如: account.1.acd.call_information = 806<1>1005<2>1234</p> <p>在话机上按 In/Out(LogIn/Out)软键后, IP 话机将拨出呼叫中心号码 806, 等待 1 秒, 自动输入座席 ID 1005, 等待 2 秒, 自动输入密码 1234。</p> <p>注意: 只有配置“account.X.sip_server_type”参数值为 12 (Star2Star) 时, 该操作才能生效。</p>		
account.X.acd.refresh_url	字符串	空白
<p>描述:</p> <p>配置 ACD 座席登录/登出 ACD 系统或刷新状态 (在话机上按 In/Out (LogIn/Out)或 Refresh 软键) 时话机发送的 URL。</p> <p>注意: 只有配置“account.X.sip_server_type”参数值为 12 (Star2Star) 时, 该操作才能生效。</p>		
account.X.acd.away_url	字符串	空白
<p>描述:</p> <p>配置 ACD 座席更改状态为离开 (在话机上按 Away 软键) 时话机发送的 URL。</p> <p>例如: account.1.acd.away_url= http://portal-dev.star2star.com:8181/yealink/reason_code_response?reason_code=<i>#REASONCODE</i>&agent_extension=ext_843_85&agent_location=starbox_628&agent_phone=94&customer_id=435s</p> <p><i>#REASONCODE</i> 将会自动替换为发送 URL 给服务器后你输入的离开原因代码。</p> <p>注意: 只有设置“account.X.sip_server_type”参数值为 12 (Star2Star) 且 “account.X.acd.unavailable_reason_enable”参数值为 1 (开启) 时, 该操作才能生效。</p>		
account.X.acd.available_url	字符串	空白
<p>描述:</p> <p>配置 ACD 座席更改状态为可用 (在话机上按 Avail 软键) 时话机发送的 URL。</p> <p>注意: 只有设置“account.X.sip_server_type”参数值为 12 (Star2Star) 时, 该操作才能生效。</p>		

以下显示配置文件中账号 1 的 ACD 参数示例：

```
account.1.acd.enable = 1
account.1.acd.unavailable_reason_enable = 1
account.1.reason_code.1 = 500
account.1.reason_code_name.1 = On Lunch
account.1.sip_server_type = 12
account.1.acd.call_information = 806<1>1005<2>1234
account.1.acd.refresh_url = http://portal-
dev.star2star.com:8181/yealink/agent_screen?action=idle&phone=104&locID=5
70 &ext=ext_85407
account.1.acd.away_url = http://portal-
dev.star2star.com:8181/yealink/reason_code_response?reason_code=#REASONCODE&age
nt_extension=ext_84385&agent_location=
starbox_628&agent_phone=94&customer_id=435s
account.1.acd.available_url = http://portal-
dev.star2star.com:8181/yealink/toggle_status?ext=ext_85407&locid=starbox_570&phone=
104
```

2. 在引导文件（如 y000000000000.boot）中引用配置文件。

例如：

```
include:config "http://10.2.1.158/ACD.cfg"
```

3. 上传引导文件和配置文件到配置服务器的根目录。
4. 触发 IP 话机执行自动更新配置。

在 IP 话机上使用 ACD 功能

如果在话机上正确配置了 ACD 功能，你可以：

- 以座席身份登录和登出
- 更改或刷新座席状态

线路图标和对应的座席状态如下：

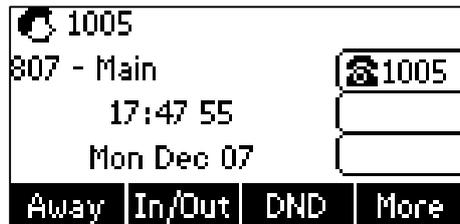
线路图标			座席状态
SIP- T53W/T53/T43U/T42U/T42G/T42S/ T41P/T41S/T40P/T40G/T27G/T23P/ T23G/T21(P) E2/T19(P) E2/CP920	SIP-T54W/T46U/ T46G/T46S/T29G	SIP- T57W/T48U/ T48G/T48S	
			登出
			登录，可用
 和 x			登录，离开

以下以运行固件为 80 版本的 SIP-T23G IP 话机为例。

登录 ACD 系统

要登录 ACD 系统:

1. 话机空闲时, 按 **In/Out** 软键。



话机将拨出预配置的字符串, 包括呼叫中心号码、座席 ID 和密码。然后你可以按照语音提示登录 ACD 系统。挂断电话后, 话机将请求刷新座席状态。

更改或刷新 ACD 座席状态

座席成功登录 ACD 系统后, 你可以按 **Avail/Away** 软键更改座席状态或按 **Refresh** 软键刷新座席状态。如果座席状态设定为可用, 服务器将开始分配来电到你的 IP 话机。如果座席状态设定为离开, 服务器将不会分配来电到你的 IP 话机。

要更改 ACD 座席状态:

如果座席当前状态为可用, 执行以下操作:

1. 按 **Away** 软键。

2. 执行以下任意操作:

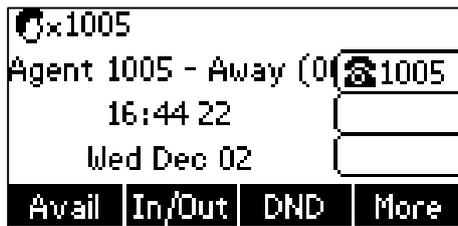
- 在 **Enter code** 区域输入预配置的离开原因代码。



- 按 或 来选择离开原因代码, 按 **OK** 软键。



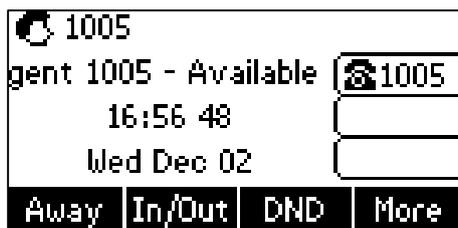
座席状态更改为离开, 线路图标更改为 和 x。



如果座席当前状态为离开, 执行以下操作:

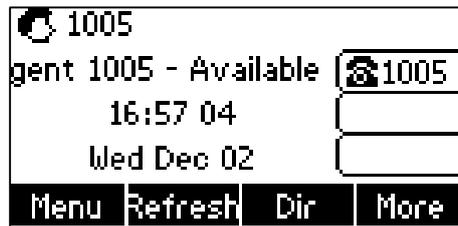
1. 按 **Avail** 软键。

座席状态更改为可用, 线路图标更改为 。



要刷新 ACD 座席状态:

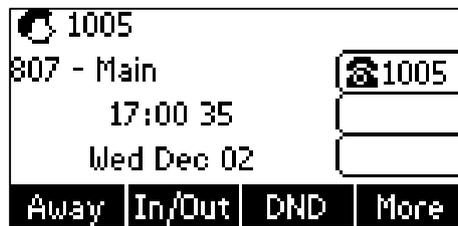
1. 按 **Refresh** 软键 (你可能需要按 **More** 软键来看到 **Refresh** 软键)。



登出 ACD 系统

要登出 ACD 系统:

1. 话机空闲时, 按 **In/Out** 软键。



话机将拨出预配置的字符串, 包括呼叫中心号码、座席 ID 和密码。然后你可以按照语音提示登出 ACD 系统。挂断电话后, 话机将请求刷新座席状态。

客户反馈

我们正在努力提高文档质量，感谢您的反馈。请将您的意见和建议发送邮件至 DocsFeedback@yealink.com。