

Unicall/联合代理



可以立刻呼叫的联合代理驾驶

联合代理驾驶系统

Unicall/联合代理[®]
用户说明书

(株)韩国莫特尔技术

目 录

1. Unica11 / 联合代理	1
1.1 服务方式	1
1.2 使用环境	3
1.3 售后服务	3
2. 安装	5
2.1 呼叫中心程序安装	5
2.2 管理中心程序安装	9
2.3 来电显示器安装	12
2.4 重新安装	12
3. 开始	17
3.1 基本画面	17
3.2 开始	18
3.3 设置	19
4. 使用	20
4.1 通话	20
4.2 客户管理	21
4.3 接收管理	24
4.4 销售及营业管理	27
4.5 附加功能	28
5. 管理中心	34
5.1 经营管理中心	34
5.2 使用手机	36

1. 对于Unicall / 联合代理的认识

Unicall / 联合代理，是指运用多种有效的功能，在改善客户服务的同时，能够实现简易便利的管理客户，接收，销售，营业等目标的服务模式。

1.1 服务方式

① Unicall / 联合代理的特性

Unicall / 联合代理是代理驾驶中心管理的专门性的代理驾驶系统，本系统由呼叫中心和管理中心组成，以客户来电显示和手机互联网为基础，向客户提供低价格高质量的服务，呼叫中心和管理中心自行，顾客不必每月另外支付服务器费用。本系统能够智能接收代理驾驶呼叫信息，区别督促电话和电话重复接收，自行分析代理驾驶员的信息，从而达到效率调配车辆的目的。本系统不连接PDA和GPS，仅依靠强大的手机网络向代理司机转达必要的信息，从而保证顾客隐私，减轻顾客与司机两方的心理负担。

◆ 功能和优点

Unicall / 联合代理，不仅是一个基本的代理驾驶系统，还具有客户管理程序的多种功能，可以有效改善客户服务质量，简单便捷的进行客户管理，情报接收，销售，运营等多项业务。

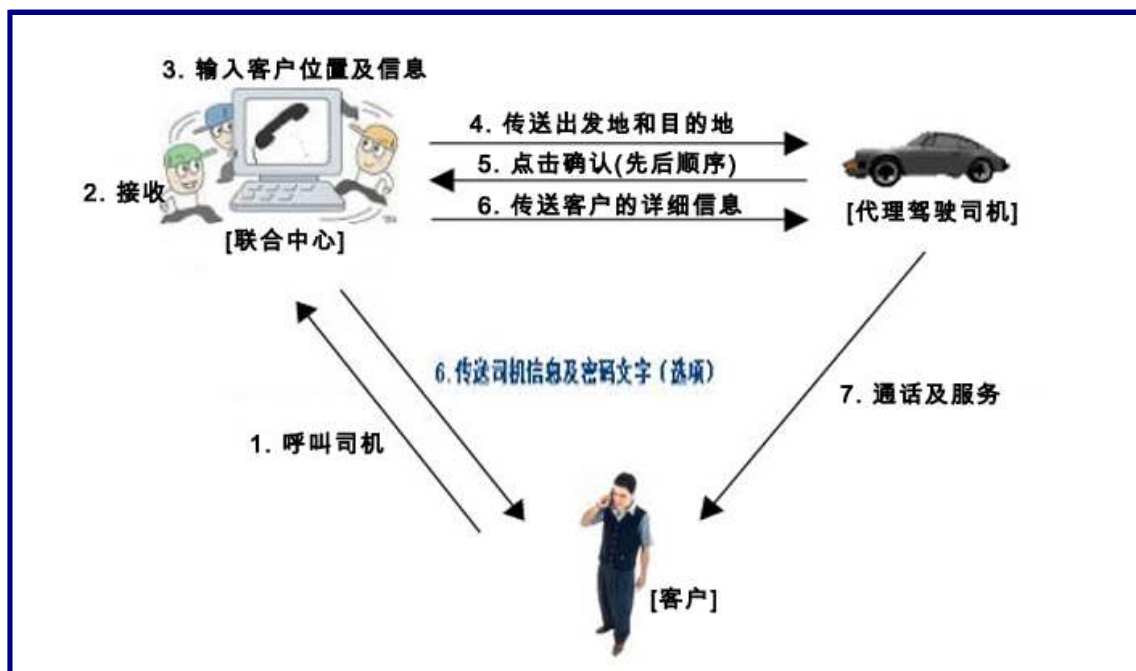
- 手机互联网：呼叫中心利用互联网及时向代理司机提供使用呼叫代驾系统的顾客的相关信息，并确保一旦代理司机选择该客户，则其他代理司机不会重复选择同一客户。
- 保安功能：客户向代理驾驶员提供密码，以便相互确认身份，保证客户对代驾员的信任度，同时确保客户不会被别的代驾员抢走。
- 用户功能：客户信息显示，新客户注册，现存客户信息管理及各种条件下搜索客户的功能。
- 信息接收功能：迅速有效的处理客户的电话预约，管理显示从接收信息到车辆调配及事后管理。

- 销售功能：包括显示管理销售特性和不同时间段的详细销售量及销售额的功能。

- 营业功能：包括分析客户信息及相应的销售状态，预约特征分析，对经营进行有效管理的功能。

◆ 系统构成

Unicall / 联合代理系统全部构成如下列图示。



* 联合中心由一个管理中心和一个以上的呼叫中心组成

② 产品包装

打开包装箱，请确认产品构成与下列一致，外观没有损害

	产品构成
联合代理	程序安装CD:一张 呼叫显示器：一个 RJ116P2C电话线：4根 USB连接电缆A-B：1根 说明书：一部

1.2 使用环境

① 电脑配置要求

使用Unicall / 联合代理需要以下电脑配置，请确认核实是否满足条件。

分类	基本规格	确认
CPU	Pentium 166MHZ以上	
内存	64MB以上	
OS	Windows XP, Vista	
网络连接	有连接	

② 网络环境

为了顺利提供Unicall / 联合代理的服务，要求使用固定的IP。

1.3 售后服务

(株) 韩国mutaltech,竭诚致力于向顾客提供最佳的售后服务。顾客可以通过访问本公司主页(www.mutaltech.com), 发送邮件(webmaster@mutaltech.com), 来电, 信函等方式获得售后服务及客户支援。

◆ 疑问咨询及技术支持

- 在Unicall/联合代理系统的使用过程中如有不清楚的事项，请先查看本说明书。
- 参照(栋)韩国mutaltech网址上的电子说明书，或者通过webmaster电子邮件提出问题，我们会及时给予答复。
- 其他事项请通过电子邮件，来电，信函方式提出。

◆ 电子说明书

- 为了能给客户提供更好的服务，我们可以根据客户的需求修改产品包装箱里的用户说明书的部分内容。
- 点击本公司网站上链接的电子说明书，您可以查看到更为详细的Unicall/联合代理电子说明书更新版本。

2. 安装

请按照“呼叫中心程序”→“管理中心程序”的顺序安装。

2.1 安装呼叫中心程序

Step 1 将程序安装CD放进电脑光盘驱动器，画面上出现Setup对话框时，点击“呼叫中心程序安装”。



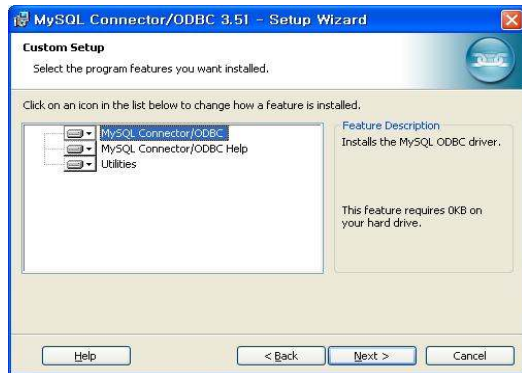
Step 2 开始安装。按<Next>按钮。



Step 3 按<Next>按钮。



Step 4 按<Next>按钮。



Step 5 接<Install>按钮。



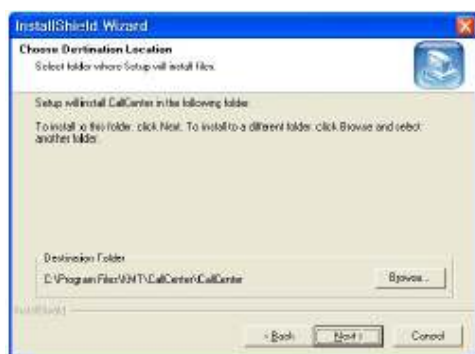
Step 6 按<Finish>按钮。



Step 7 按<Next>按钮。



Step 9 按<Next>按钮。



Step 10 安装进行中，请耐心等待。



Step 11 按<Finish>按钮后，呼叫中心程序设置完成。

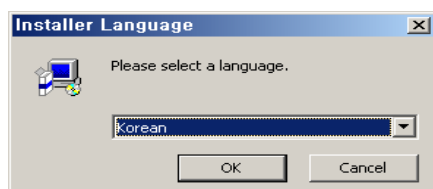


2.2 安装管理中心程序

Step 1 将程序安装CD放进电脑光盘驱动器，当出现Setup对话框时，请点击“管理中心程序安装”。



Step 2 选择语言。按<OK>按钮。



Step 3 开始安装。按<Next>按钮。



Step 4 按<同意>按钮。



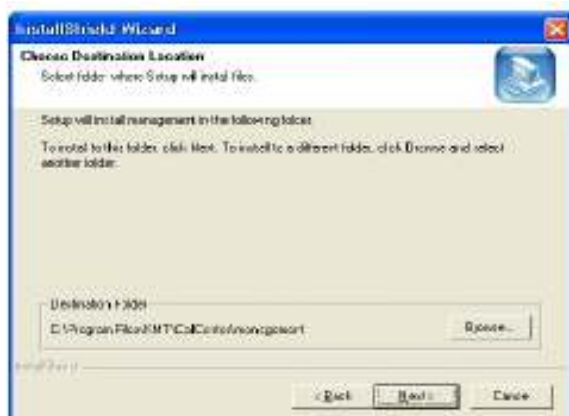
Step 8 确认MySQL在运行中。



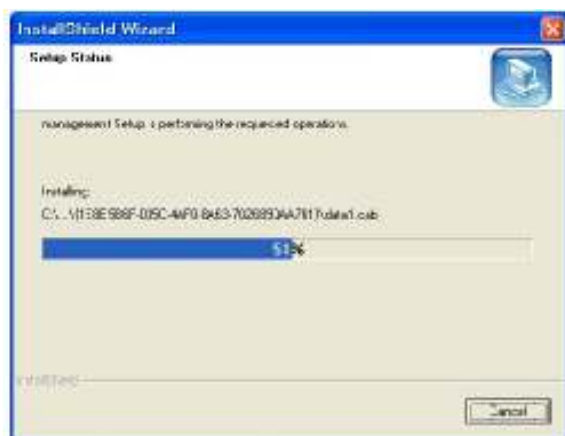
Step 9 输入用户名字和Unicall / 联合代理产品编号，按<Next>按钮。



Step 10 按<Next>按钮。



Step 11 安装正在进行，请等候。



Step 12 按<Finish>按钮，完成管理中心程序的安装。



2.3 来电显示器的安装

请根据《来电显示器安装说明书》安装。

2.4 重新安装

指程序升级或者是Unicall / 联合代理程序不能正常运行时，删除现有程序，重新安装的情况。

① 重新安装呼叫中心程序

◆ 删除呼叫中心程序

※ 以下是在Windows XP系统下删除程序的方法。其他Windows系统只是操作画面不同，删除方法同理。

Step1 windows画面(开始 ⇒ 程序 ⇒ 联合代理-呼叫中心)里， 点击<联合代理-呼叫中心 删除>。



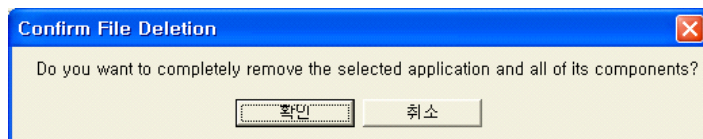
Step 2 为删除作准备， 请稍等。



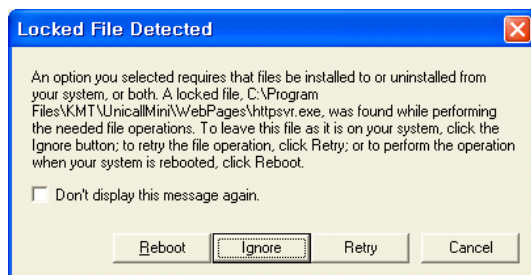
Step 3 选择Remove之后， 按<Next>按钮。



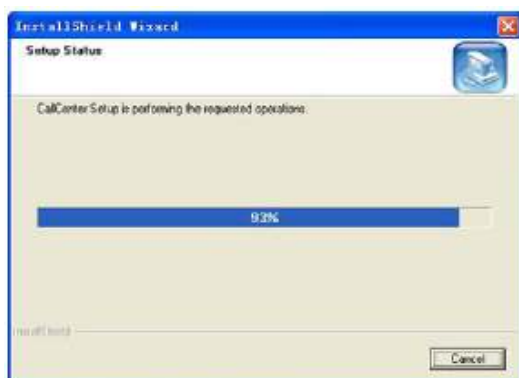
Step 4 按<确认>按钮。



Step 5 按<Ignore>按钮。



Step 6 正在删除，请等到结束。



Step 7 删除完成画面,按<Finish>按钮。



Step 8 在Windows画面(开始->程序)上确认代理驾驶程序已被删除。

Step 9 即使删除程序。文件夹不能删除的情况下，在主机里重新安装原来程序时，原有文件有可能继续使用。要完全除去原有程序，须在Windows画面(开始->程序->附加程序)上点击Windows资源管理器=>在Windows资源管理器中查找C：WProgram FilesWKMTW联合代理Wdbm=>将‘UnicallSDS.mdb’文件删除。

◆ 呼叫中心程序重新安装

请按照“2. 1呼叫中心程序安装”的顺序重新安装。

② 管理中心程序中心安装

管理中心程序升级或者程序不能正常运行时，删除现有程序，重新安装的情况。

◆ 管理中心程序删除

※ 以下是在Windows XP系统下删除程序的方法。其他Windows环境（Vista, 7）只是操作画面不同，删除方法同理。

Step 1 Windows画面(开始->程序->APM-Setup 6 (Testing) for Win32)上点击 <Remove APM-Setup 6>.



Step 2 按<清除>按钮。



Step 3 正在消除中，请等到结束。



Step 4 选择<Yes>，连文件夹一起删除。



Step 5 完成删除画面。按<结束>按钮。



◆ 重新安装管理中心程序

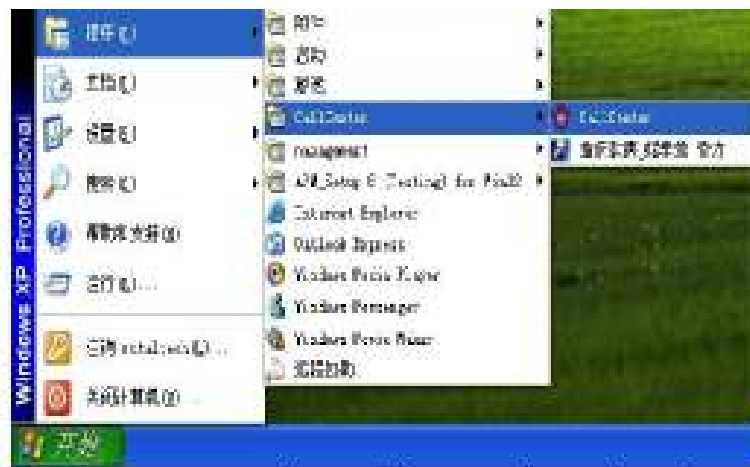
按照“2.2 管理中心程序安装”的顺序重新安装。

3.2 开始

程序安装成功后，在桌面上双击  图标，运行程序。



◆ 如果在桌面上没有  图标，在windows画面(开始→程序→联合代理→呼叫中心)点击联合代理-呼叫中心并运行就可以了。



◆ 如果Unicall / 联合代理程序正常运行的话，基本画面就会出现。

3.3 设置

Unicall / 联合代理程序使用前，设置的输入是必须的。

① 我的信息

◆ 公司注册

本部分是公司信息的注册。需要输入公司名称，法人代表，公司编号，公司电话，传真，地址，电子邮件，网址等信息。

◆ 发送短信

为了能够向对方发送短信，没有加入会员的用户请先点击“加入会员”按钮，成为注册会员。

- 储存用户名：不用每次登录的时候输入用户名。

- 自动登录：点击自动登录后，每次程序结束重新运行时，不用再登录。

② 网络环境

◆ 网络连接

使用路由器时，在厂商提供的程序中设置好呼叫中心和管理中心即可。

4. 使用

Unicall/联合代理可以实现对客户，预约，运营等项目的管理，想要有效使用本系统，熟悉它的各项功能是很必要的。

4.1 通话服务

① 来电接听

◆ 一台电话打进来的情况

1. 客户用代驾公司指定的电话号码给代驾公司打电话。

1号 电话	
号码	0428252535
姓	新客户 顺序号码 1
地址	

<客户>

1号 电话	
号码	0428252535
姓	nulaltech 顺序号码 1
地址	korea daejeon

<新客户>

2. 在指定电话画面的通话画面上出现客户的基本信息。

3. 拿起电话接听器进行通话。点击相对应的“X号 电话”按钮，将自动转换为“通话接收”画面，详细显示该客户的对应资料，在通话中即能进行客户管理和预约管理。

4. 放下电话接听器即结束通话。

◆ 两台以上电话打进来的情况

1. 客户使用代驾公司指定电话号码给代驾公司打电话。

2. 在指定电话的通话画面上出现电话打进的顺序号和客户的基本信息。

3. 接话人员参考顺序号和客户基本信息，拿起相应电话接听器通话，同时点击对应的“X号 电话”按钮。

4. 其余的来电，由第三者或其他适当人员接通电话，记录必要的内容之后，结束通话即可。

参考

指定电话画面的客户基本信息，点击对应的“X号 电话”按钮或接收下一个来电即可自动消除。此时通话画面的顺序也会按照来电的顺序重新整理。

4.2 客户管理

通过对客户信息的标示管理，获知新顾客及现有顾客的相关信息，方便在多种条件下检索。

① 客户管理

◆ 客户注册

－ 新客户注册

- 点击“新用户”=>输入客户的般信息和详细信息=>点击“储存”
- 在通话画面上按下“×号电话”按钮之后，在接收画面按下“用户注册”，用户注册结束。

－ 现有文件转换注册

请参照4. 5附加功能的⑥资料。

<用户画面>

◆ 输入地址

— 直接输入地址

在地址栏里直接输入

— 使用地址设置按钮输入地址

点击“地址”=> 利用“追加目录”输入（点击基本地址目录，可以修改和删除）经常使用的基本地址（直接输入或者点击“地址输入”栏查找所需的地址）=>在“输入地址”栏里输入基本地址（点击基本地址目录或者在“地址输入”栏查找所需的地址）和详细地址（输入基本地址后使用键盘或快捷键直接输入）=>点击“移动地址”=>在“用户画面”的“地址”栏里自动输入地址。



◆ 搜索客户

— 用搜索选项查询

· 在搜索选项中按照姓名，电话，住址选择 => 输入搜索词 => 点击“搜索”按钮（关键词可以模糊搜索）

· 在搜索选项里选择日期=>选择搜索时间段=>点击“搜索”

— 查询全部客户

点击“查询全部”就能看到注册过的全部用户列表。

◆ 客户信息修改及删除

— 修改

在客户目录里选择要修改的客户=>修改内容=>点击“修改”

— 删除

在客户目录里选择要删除的客户=>点击“删除”

◆ 客户号码管理

点击“客户号码”输入区分者和位数后使用。(例：区分者AA，位数是4时，注册客户的时候，在客户号码里输入AA就变成AA0001的客户号码了。再输入AA的话就变成AA0002了)

◆ 电话号码追加注册

在客户目录里选择客户=>点击“主要电话”=>注册电话号码(固话和手机均可)

◆ 备忘录管理

点击“备忘录”=> 输入新的记录，也可删除或修改现有记录，更新记录的日期和具体时刻也一并储存。

◆ 查询以前的资料

点击“查询以前的资料”栏，可以查询登陆时间，始发地，目的地，代驾司机，经由地及收费内容。

4.3 预约管理

能迅速、有效地处理客户的预约，并把预约、进行、结束的状况显示出来，以姓名和代驾司机为单位进行查询和确认。

① 接收

<接受画面>

◆ 开始接收

－ 在预约画面上接收

在打来的电话中， 点击“××号电话”， 把客户信息显示在接收画面上， 这样马上就可以开始预约。

－ 在客户目录上接收

在客户目录上选择客户后， 点击“接收”画面就会换成“接收画面”。

◆ 预约书制作

— 输入始发地和目的地

接收过的客户信息，会自动显示最近接收的地址。点击“始发地”，检索大概地址，选择后直接输入详细地址。

The screenshot displays a mobile application interface for appointment booking. On the left, there are two input fields: '出发地区' (Departure Area) with '屯山洞' (Tun Shan Dong) and '信号灯前面' (Signal Light Front) entered, and '到达地区' (Arrival Area) with '中立洞' (Zhong Li Dong) and '富豪花园' (Wealthy Garden) entered. A blue line connects the '出发地区' field to the '客户搜索' (Customer Search) panel. This panel lists search results: '中洞=>老银洞', '屯山洞=>中立洞' (highlighted with a blue circle), '银行洞=>关红洞', '银行洞=>去马洞', '太平洞=>月平洞', and '月平洞=>龙前洞'. To the right is the '客户详细信息' (Customer Detailed Information) panel, which contains the following text: '始发地: 屯山洞 信号灯前面', '目的地: 中立洞 富豪花园', '经由: 汉南大学', '费用: 100', '密码: AB1234', and '01012345678'.

如上图所示标准输入，代驾司机的手机上就会显示跟右上方一样的画面。

— 选择代驾司机

一般来说，代驾司机用手机连接互联网，就能自动被选定。

— 输入经由地区和收费后，再点击接收

点击接收按钮后，在接收目录里注册，这样代驾司机在自己的手机里就能看到并选择搜索的客户。

◆ 修改及删除接收内容

— 修改接收内容

在接收目录里选择客户=>修改接收内容=>点击“修改”按钮

— 删除接收

在服务目录里选择客户=>点击“删除”按钮

◆ 确认接收内容及变更状态

— 确认接收内容

在接收目录中选择客户=>确认该客户的接收内容。

— 变更接收状态

- 变更用户：在接收目录里选择客户=>点击变更状态的按钮“接收”，“进行”，“完成”按钮。

- 自动变更：代驾司机用手机在目录上进行接收时，自动变更成“进行”
代驾司机用手机完成服务时，自动变更成“完成”。

点击“给代驾司机发短信”，自动变更成“进行”。

点击“向客户发送短信”，自动变更成“完成”。

- 自动升级的时间为10秒，每次按接收、进行、完成及查询全体按钮时能自动升级。

— 查询接收以状况为单位

- 查询接收的按钮：只显示状况已成为接受的目录。
- 查询进行的按钮：只显示状况已成为进行的目录。
- 查询完成的按钮：只显示状况已成为完成的目录。
- 查询全体的按钮：跟状况没关系、显示全体目录。

◆ 输入公告事项

按“公告事项”按钮=>如有发送给代驾司机的短信，同时输入题目和内容。代驾司机能在手机上确认公告事项。

② 查询

◆ 查询目录

— 以搜索选项进行查询

在搜索选项栏按照姓名 / / 代驾司机 / / 日期选择=>选择搜索时间(选定日期基本上以当日白天12点开始到第二天12点为止)=>点击搜索按钮

— 查询全体

选择“全部”后，按搜索键，就可以看到注册的全部客户。

<查询画面>

◆ 修改及删除接收内容

－ 修改接收内容

在接收目录上选择客户=>修改内容=>点击‘修改’键

－ 删除接收

在服务目录中选择客户=>点击‘删除’键

◆ 确认接收目录及更改状况

参照接收①的◆确认接收目录及更改状况。

4.4 销售及营业管理

显示销售特性和以时间为单位的详细销售量及销售额，分析所要的信息并能有效地管理销售及营业。

在菜单键上选择‘统计’就会出现“统计画面”。

◆ 按项目分析销售额

- 在分析项目中选择以客户为单位 / 以代驾司机为单位 / 总额以日期为单位 / 总额以月为单位=>在日期和时间中选择=>点击‘分析’键在‘分析内容’中就会出现分析结果。

[illegible]

<分析画面>

◆ 打印分析内容

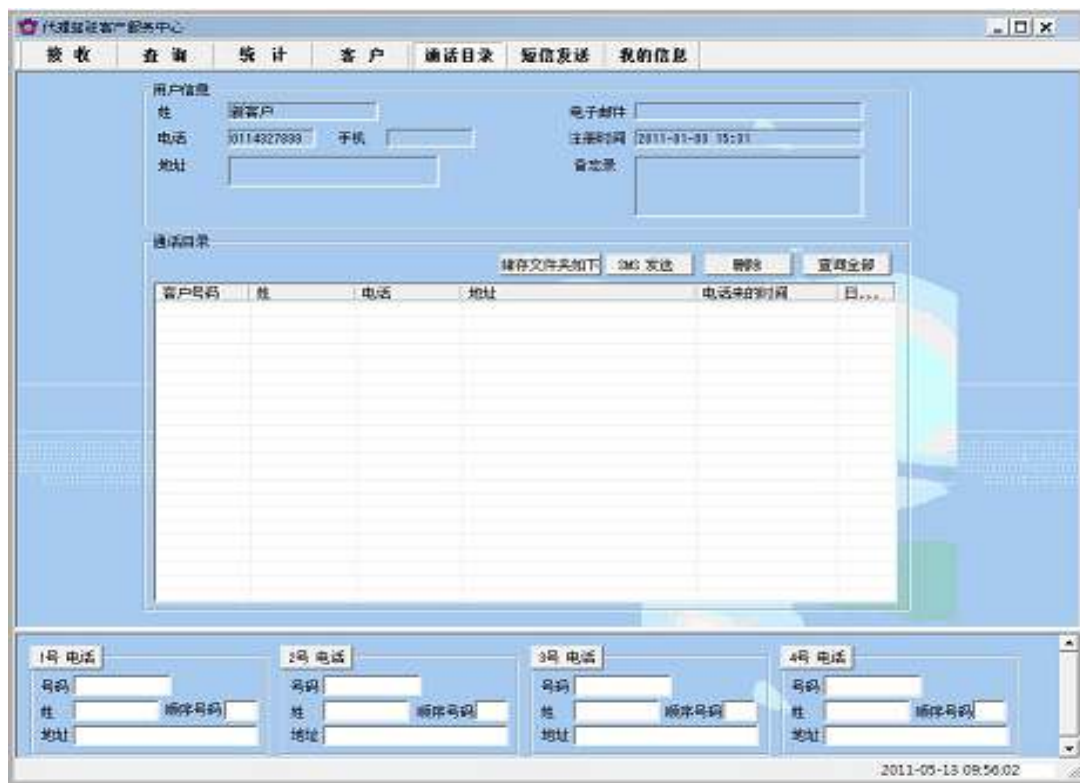
要打印有关分析项目中的分析内容, 点击‘打印键’就可。

4.5 附加功能

指既有选择性又有附加使用的功能。使用附加功能,能以多种多样的、有效的、简便的方式管理客户。

① 通话目录

显示去电、来电及未接电话等最近通话目录。在菜单里选择“通话目录”就会出现“通话目录”画面。



<通话目录画面>

◆ 确认通话目录

在别的画面上往“通话目录画面”移动时，从最近通话目录开始，到最新内容依次显示出来，而现在画面为“通话目录画面”时，点击‘查询全体’键，画面升级后显示出来，在通话目录上把姓名，电话号码，来电时间，还有以来电为单位的电话同时显示出来。在通话目录中选择项目，就能把所有目录的客户信息显示出来。

◆ 删除通话目录

在‘通话目录’中选择项目=>点击‘删除’键

② 发送短信

在“我的信息画面”上点击‘用户注册’按钮，用户注册后登录，即可使用发送短信的功能。在菜单键上选择“短信发送”，“短信发送画面”就会显示出来。

◆ 输入接电人

— 搜索客户=>在目录中选择客户=>点击“选择”键(可以选择多名)

点击“删除”键=>运行“输入接电人”

＜短信发送画面＞

◆ 输入内容

— 直接输入

在“发送内容”窗里输入要发送的短信。输入可能的字数是韩国字40字，英文80字，在“其余文字”中可分别显示该文字所能发送的字数。

— 输入预设文字

点击“预设文字”按钮后发送预设内容。

◆ 发送短信

点击“发送”键(可以同时发送给输入在“接受人”栏里的所有人)

③ 互换资料

◆ 互换CSV文件

所有CSV文件资料通过互联网可以相互变换。

— 储存CSV文件

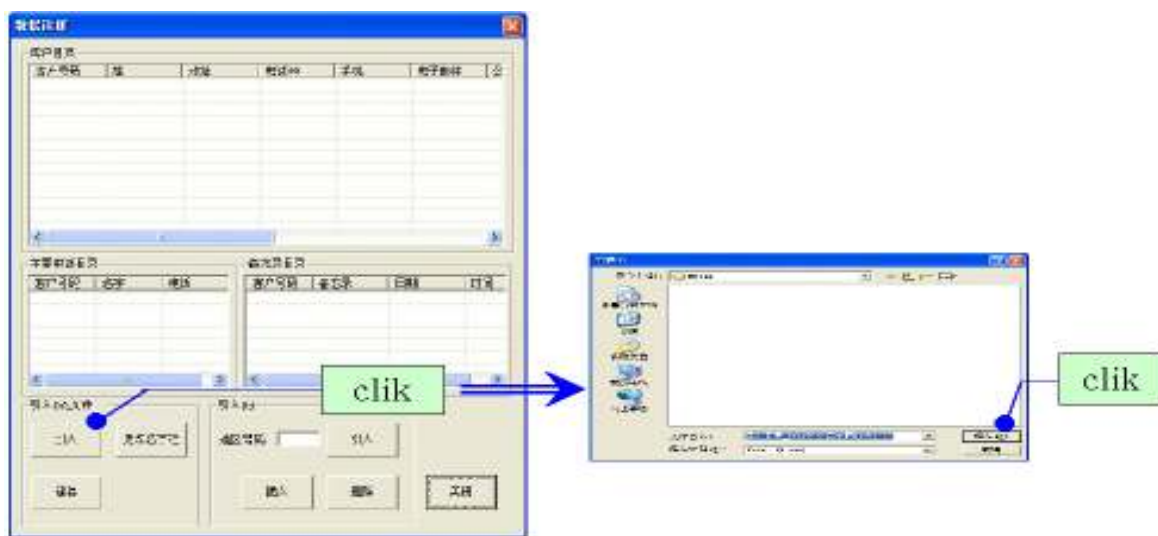
在客户，接收、查询目录里，点击“储存文件”按钮=>选择储存路途和.CSV=>点击“储存”按钮，转换成 .CSV文件储存起来时，参照储存文件名字的日期和时间而生成。

例)“客户目录-2006年03月16日14时21分.CSV”

— CSV 文件转换

转换现有的 .CSV 文件就可以进行注册。在“客户画面”上点击“引入文件”按钮“资料注册”窗口就会显示出来。

点击“引入文件”按钮=>选择目入的文件=>点击‘打开’按钮



文件内容会在资料注册窗口上显示出来。点击“更改名字栏”按钮在“更改名字栏”里选择有关目录后储存。点击“初始化”按钮，名字栏变成初始状态。



点击“储存”键，文件内容就会储存在对方目录里。

◆ 互换电子表格

— 储存电子表格

在客户接收、查询目录里，点击“储存文件”按钮=>选择储存路途和.xls=>点击“储存”按钮，转换成电子表格文件储存起来时，参照储存文件名字的日期和时间而生。

例)“分析内容-接收信息-2006年03月1 6日14时21分.xls”

— 电子表格转换

在未连网状态下也可实现将现有电子表格的信息转换成客户信息的操作。

5. 管理中心

5.1 运营管理中心

管理中心具有综合全体呼叫中心的接收功能并进行管理的功能和管理有关代驾司机全部信息的功能。代驾司机的充值金额也在这里进行管理。

① 接收功能

通过各呼叫中心接收的客户代理驾驶的请求进行接收处理的功能。

② 代驾司机管理功能

管理全体呼叫中心所属的代驾司机的信息。所属的代驾司机在自己的手机点击时分配并处理客户的呼叫信息。

◆ 注册代驾司机

在接收画面上点击“代驾司机”按钮=>输入代驾司机的名字，手机号码，用户名，密码和其它注册事项(用户名和密码是代驾司机使用手机登录互联网时所需的)

◆ 在文件里储存代驾司机的内容 / 引入

在代驾司机管理窗口上点击“引入文件”按钮=>进择引入的文件=>点击“打开”键



◆ 认证处理

在注册的代驾司机中，为能安全正常担任代理驾驶工作，需要必要的资格认证。只有经认证的代驾司机可以用手机登录互联网。选择要认证的代驾司机，按下“认证”按钮后，代驾司机会在“已认证的代驾司机目录”中显示出来。

◆ 代驾司机费用管理

在代驾司机管理窗口上会显示代驾司机代理驾驶的费用。选择要往公司存款的代驾司机输入存款额差额就会显示出来。代驾司机代理驾驶的费用在“查询画面”以结束状况储存的记录，会以合计的形式显示出来。存款额全部存进来的代理驾驶，删除结束记录时，在“收入”项目中其金额才不会显示出来。

5.2 使用手机

在相应移动通信公司的手机互联网上输入设置为Unicall / 联合代理系统的固定IP地址（一般情况下IP地址是安装Unicall / 联合代理系统的电脑IP地址。）

例如：KT网络：118.42.65.169/k 或者 www.mutaltech.com/k

其他手机网络：118.42.65.169/s 或者www.mutaltech.com/s

输入网址并确认后，就会出现登录画面。输入自己的用户名和密码就可以登录。

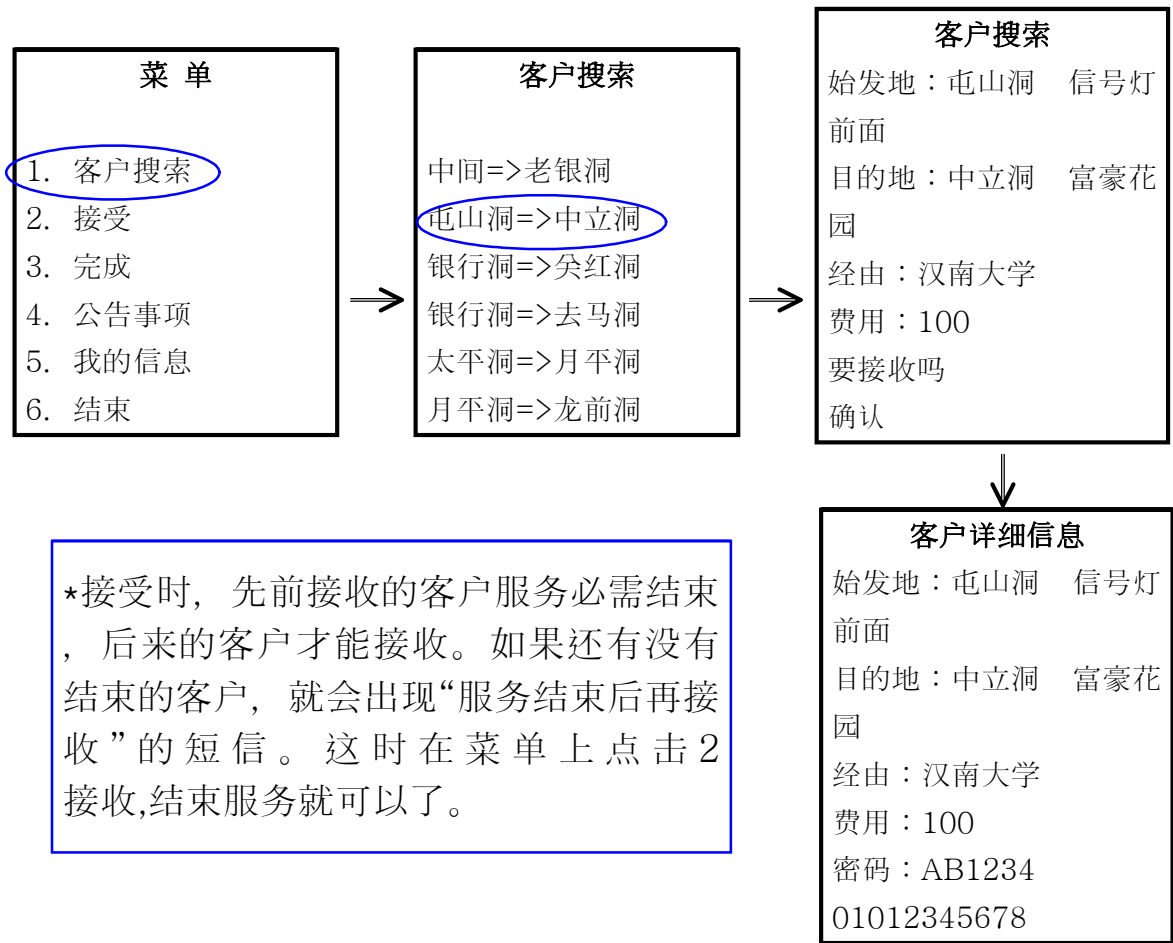
Unicall/联合代理
需要登记
用户名：123456
密码：*****
确认

输入网址和登录，可以用下面输入方法一步到位。

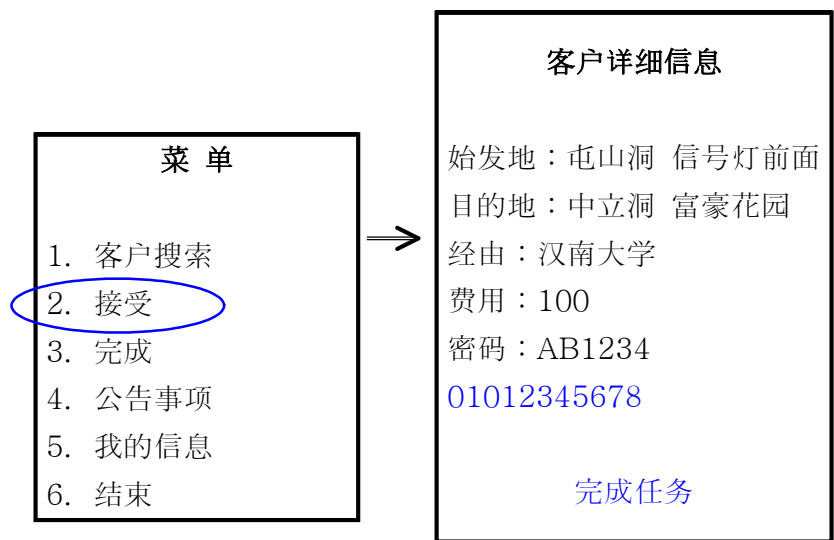
网址 / ?id=用户名 & pw=密码

这种方式对于在收藏夹上把网址和用户名储存后使用非常有利,一次点击就能连接成功。

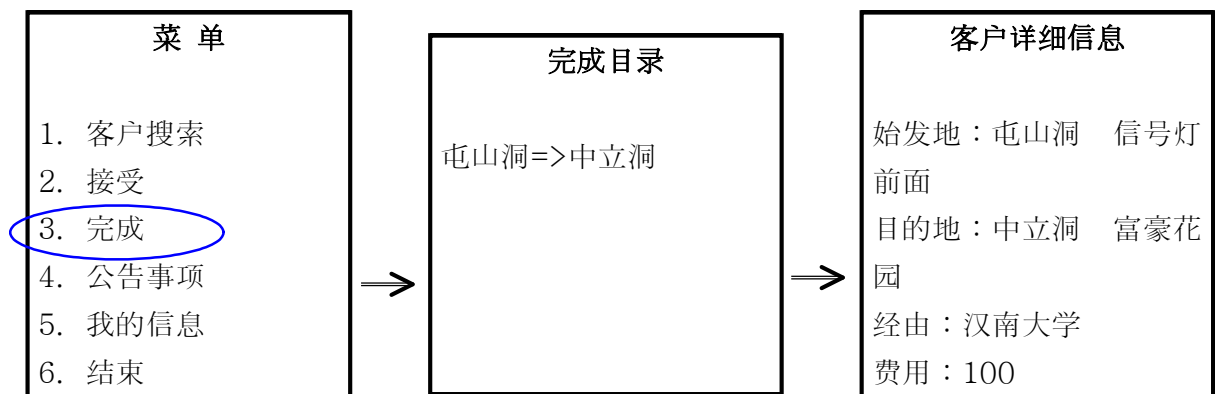
1. 客户搜索选择



2. 接收选择

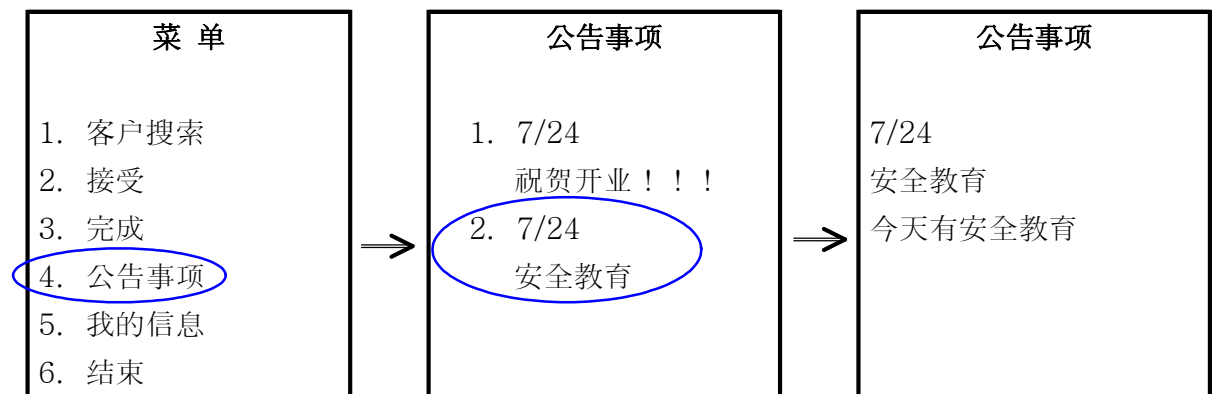


3. 选择完成



* 结束目录的日期, 默认为当天中午12点到第二天中午12点。

4. 公告事项选择



Unicall[®]/联合代理

5F, Fine B/D, 479-8, Kung-Dong, Yuseong-Gu, Daejeon, 305-335, Korea
(株) 韩国MutalTech Tel : +82-42-825-2535/6 Fax : +82-42-825-2537