

西沃 CMCC 多媒体呼叫中心平台

座席端使用须知

四川西沃信息技术有限公司

一、安装电话条

坐席电脑必须要安装我司技术人员提供的电话条控件。

安装包下载地址：<http://www.xwtel.com/down.aspx?FId=n14:14:1>，安装完成之后才能登录坐席。

系统要求：

项目	最低配置
操作系统	Windows XP、Vista、Window 7、Windows 8、Windows 10 (32bit/64bit)
浏览器	Internet Explorer 7 以上

二、座席登录

电话条安装完成之后，坐席有两种方式登录使用系统。

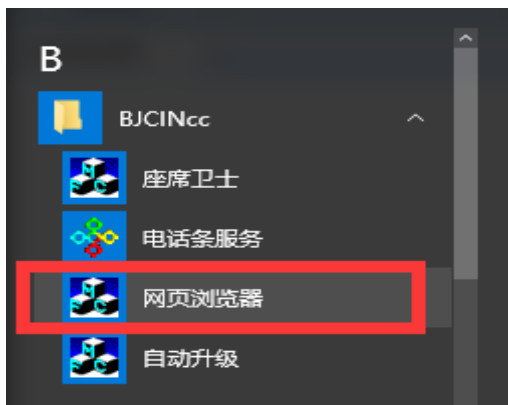
(1)、坐席使用‘**IE 浏览器**’登录，但是需要手动设置兼容性，具体操作看下面（从第三步开始配置）。

(2)、坐席使用‘**网页浏览器**’登录，电话条安装完成后在 Windows 系统目录中会自动创建。网页浏览器调用的 IE 内核、兼容性强，坐席无需任何设置，即可正常使用。

(推荐坐席使用)

查找“网页浏览器”如下图 在 windows10 目录中可以找到。

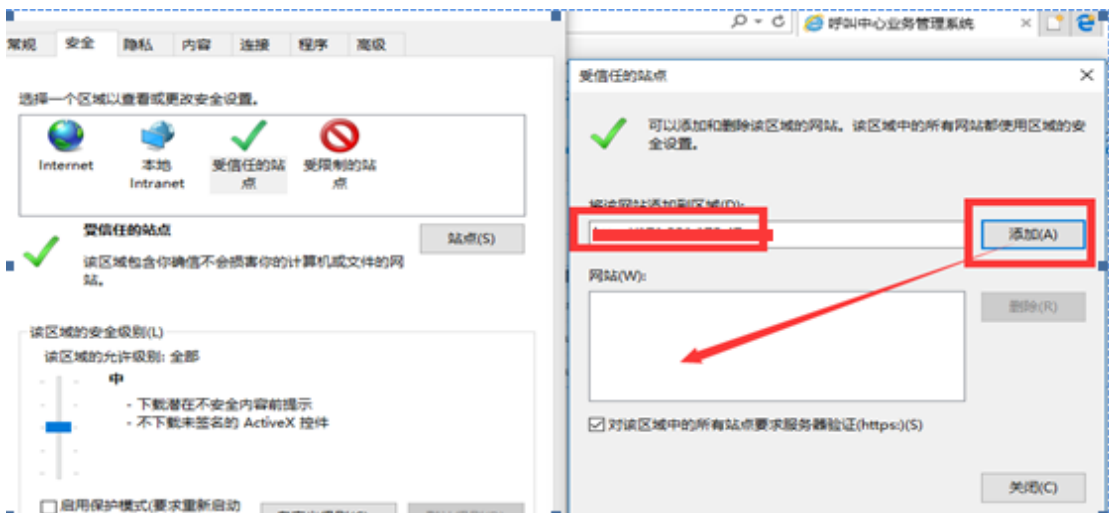
或者在“我的电脑”C 盘里面，搜索“BJCINcc”目录，C:\Program Files (x86)\BJCINcc



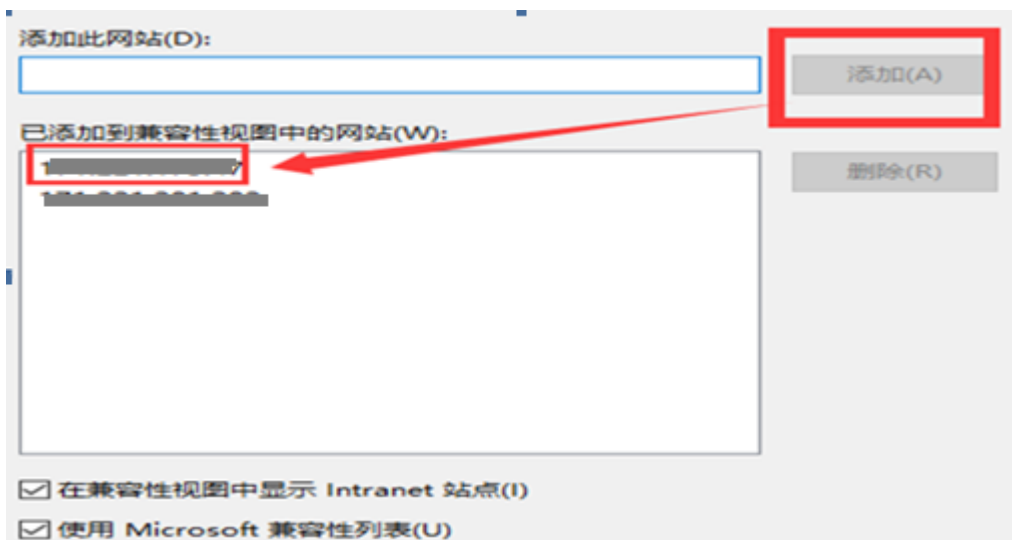
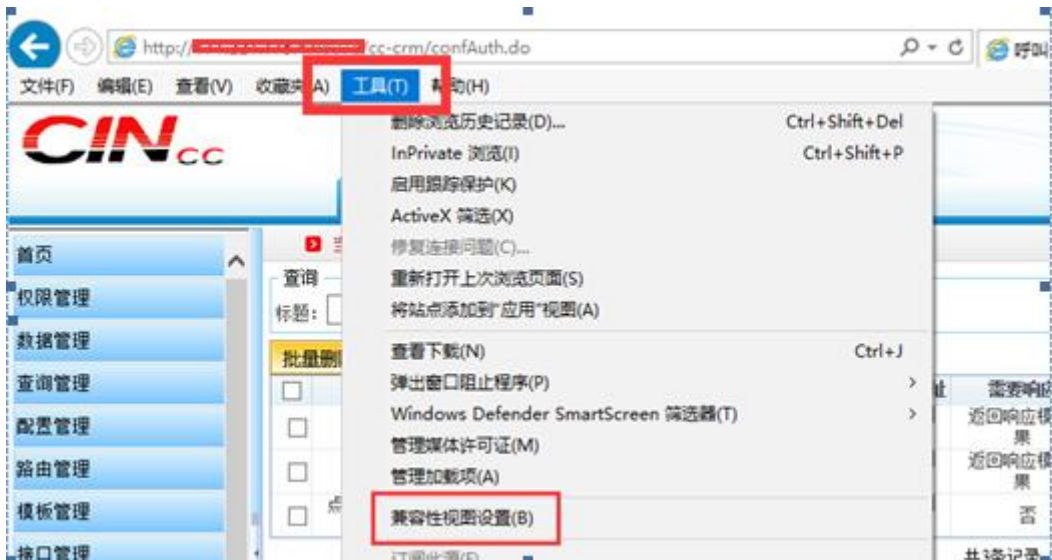
三、使用 IE 浏览器

如果使用 IE 浏览器登录，需要手动设置 IE 浏览器兼容性。【1、2 步为必须配置，3 步为可以选择。】

(1)、选择“工具”菜单，点击其中的“Internet 选项”，系统会弹出一个 IE 浏览器的设置窗口，在这个窗口中，并点击转到“安全”页面，如图所示添加当前正在使用的呼叫中心登录地址的 IP 为信任站点。

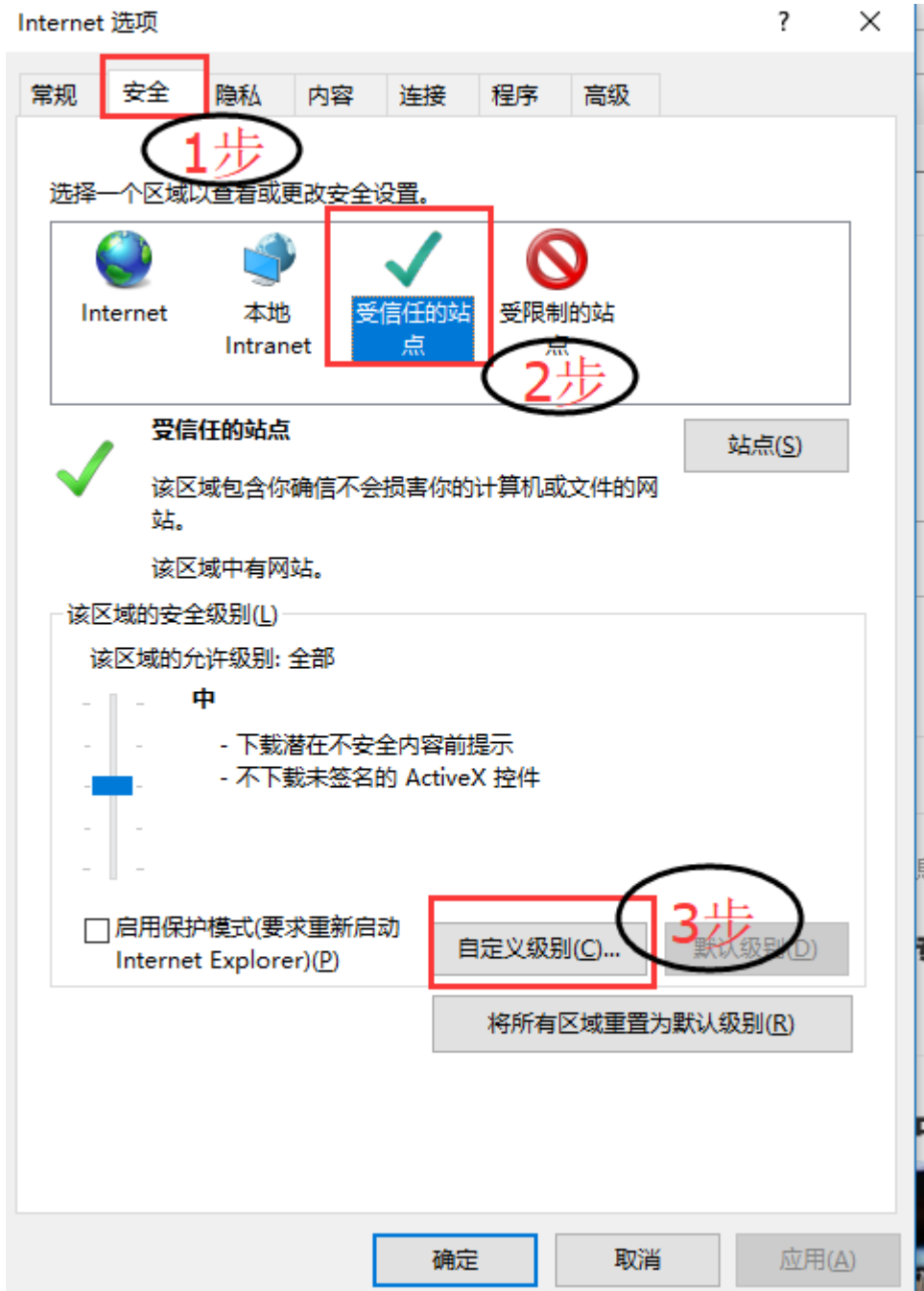


(2)、添加对当前正在使用的呼叫中心系统 IP 的兼容性，选择“工具”>“兼容性视图设置”>“添加”即可

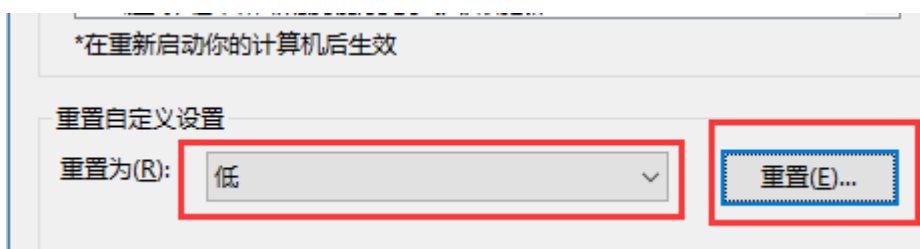


(3)、(此项为管理员和质检员需要批量下载录音时所必须设置的，如不需要批量下载录音设置前面两步即可)

3.1 点击“安全”后点击“受信任的站点”再点击“自定义级别”。



3.2 点击此页面中的“重置自定义设置”按钮，先将自定义级别调整成“低”，再点击重置。



3.3 再将设置中所有“ActiveX 控件”选项的禁止项均变更为“启用”，然后点击“确定”按钮保存即可，如下图所示：

