

软座席 PX100 说明书

V1.0

目录

1	产品概述	3
1.1、	产品简介	3
1.2、	设备外观与接口	3
1.3、	设备接口	3
1.4、	设备指示灯	4
1.5、	主要特性	4
2	安装指导	5
2.1、	安装步骤	5
2.2、	网络连接图	5
2.3、	登录 PX100	5
2.4、	修改 IP 地址	6
2.4、	对 PX100 参数配置	7
2.5	对 IPPBX 进行配置	8
3	使用说明	9
3.1、	登录座席	9
3.2、	一键拨号	10
3.3、	拨号界面和键盘功能说明	10
3.4、	如何转移电话	11
3.5、	如何代接电话	11
3.6、	如何回收电话	12
3.7、	通话记录查询	14
3.8、	叫醒服务设置	14
3.9、	如何进行配置查询	14

1 产品概述

1.1、产品简介

软座席以键盘或鼠标操作的方式代替传统话机拨号，不仅能更加方便快捷地进行呼叫、转接等传统话机的基础功能，而且还具有来电提示、一键拨号、通话记录查询、叫醒业务查询设置、客户资料管理等强大功能。同时界面直观，易操作，具有人性化的设计，适用于酒店、呼叫中心等应用场景。

本产品需要与 IPPBX 一起使用，适用于 PX32，PX256，PX512，PX1024，PX1024D，PX2000 系列机型

1.2、设备外观



1.3、设备接口

前面板：

- ⇨ DC5V：5V，2A 适配器接口；
- ⇨ WANO～WAN1：管理/级联登录接口，RJ45 接口，100M 速率；
- ⇨ RST：复位按钮，忘记 IP 时，长按 RST，知道听到“滴”声后，通过默认 IP(192.168.123.100) 登录进入

后面板：

- ⇨ SD 卡接口：可插入 TF 卡，容量不限；

1.4、设备指示灯

- ⇨ PWR 灯：常亮代表电源正常；
- ⇨ RUN 灯：快闪（1 秒钟 3~4 下）设备正在启动中；慢闪（1 秒钟 1 下）设备运行正常；
- ⇨ LINK 灯：常亮代表检测到硬盘连接正常；
- ⇨ FULL 灯：常亮代表硬盘使用率超过了告警阈值；

1.5、主要特性

本系统提供了保障通讯设备稳定运行所具备的“转移”、“代接”、“收回”等的功能，又提供了一键呼叫、通话记录查询、叫醒设置、配置查询、以及查看登录日志等的功能；

➤操作界面：

主页操作界面设置简单明了、功能齐全、区域分明、直观易操作；

➤客户设置：

可对重要客户的号码进行设定和保护及相关信息存档，实现重点突出，方便快捷；

➤热键设置：

可设置软坐席进行拨号/接听操作的快捷方式；

➤叫醒设置：

分机号码（房间号码）：可以同时设置多个号码，以“;”（分号）隔开，如 8000;8001；并设置“叫醒时间”并把星期选择，选为当日星期。

2 安装指导

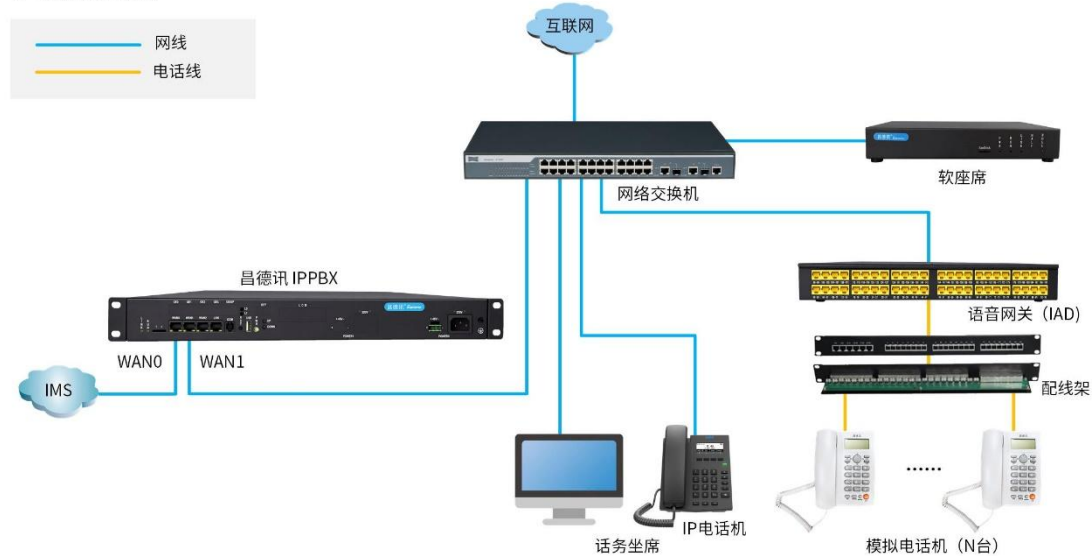
注意：PX100 需要搭配 IPPBX 一起使用，我们接下来的操作，IPPBX 的型号用的是 PX1024D，IP 为 192.168.123.78，IPPBX 的安装过程这里不做详述

2.1、安装步骤

- ⇨ 把设备取出装上机柜；
- ⇨ 设备上电看指示灯是否正常；
- ⇨ 接上 WAN 口网线；

2.2、网络拓扑图

IP软座席方案



2.3、登录 PX100

如果第一次使用，PX100 与公司局域网不是同一网段，则将电脑与 PX100 的 WAN0 口直连
电脑端打开浏览器，在 IE 地址栏中输入：<http://192.168.123.100>，管理员用户名为：
admin，出厂密码为：admin，类型为：**管理员**



补充说明：电脑要与 192.168.123.XXX 在[同一网段](#)。

2.4、修改 IP 地址

将 PX100 的地址修改为公司实际网络地址。方便局域网的电脑随时登录，另外能与局域网中的 IPPBX 进行网络通讯

找到“系统管理”中的“IP 设置”里的“IP 地址”，更改完后并点击“提交”（接下来就以“192.168.123.100”为例）

修改 IP 地址，设备会自动重启，重启完成后，请将 PX100 接入到局域网环境中

系统管理 >> IP 设置

IP 设置

IP 获取类型:	静态分配	
IP 地址:	192.168.123.100	
子网掩码:	255.255.255.0	
网关地址:	192.168.123.254	
DNS:	192.168.123.254	
MAC 地址:	8c:1f:64:08:bf:c9	
协议 VLAN:	0	0 表示不启用 VLAN
协议 VLAN 优先级:	0	
媒体 VLAN:	0	0 表示不启用 VLAN
媒体 VLAN 优先级:	0	

其他网段设置

序号	IP 启用	IP 地址	子网掩码	网关	VLAN	VLAN 优先级
1	关闭				0	0
2	关闭				0	0

提交 重置

2.4、对 PX100 参数配置

(1) 点击“坐席管理”中的“IPPBX 平台”

座席管理 >> IPPBX平台

参数设置

IPPBX IP地址: 192.168.123.78 (IPPBX对接地址)

IPPBX web 端口: 80 默认80

设备类型: IPPBX

提交 重填

IPPBX IP 地址：输入 IPPBX 的 IP 地址（192.168.123.78）

IPPBX web 端口：输入 80，

点击“提交”并“保存”；

(2) 坐席管理—坐席账号—编辑，给“坐席账号”分配“电话号码”，分配完成后点击“提交”并“保存”

昌德讯® IPPBX 管理平台

2026-06-24 08:31:05

座席管理 >> 坐席账号

座席参数设置

序号	编辑	开关	状态	座席账号
0		开启 停止	在线	6000
1		开启 停止	关闭	8001

总数: 2 条 首页 1 下页 尾页

可配置成跟前台主机一个号码

云座席 >> 批量修改

云座席开关: 开启

座席账号: 6000

座席密码: *****

座席姓名: 6000

电话号码: 6000

从: 0

到: 1 (上一步)

☒ 单个设置 ☐ 批量设置

座席账号：座席登录的账号，可以自定义，为了方便，一般与分机号码填成一样

座席密码：登录此座席时，输入的密码。自定义

座席姓名：座席使用人称呼或者填分机号码

分机号码：对应的是 IPPBX 端的模拟口分机号码或者 SIP 用户的 SIP 账号

2.5、对 IPPBX 进行配置

在浏览器输入 192.168.123.78，输入用户名和密码，登录
点击系统管理 -- 系统设置

系统管理 >> 系统设置

WEB管理配置

设备名称:		自行定义设备名称 (多台设备区分识别)
WEB端口:	80	(1 ~ 65535)
WEB界面同时多人操作:	开启	
自动保存时间(分):	2	(10 ~ 255)
看门狗开关:	开启	(默认开启, 不建议更改)
看门狗时间(秒):	240	(20 ~ 255)
SSH开关:	开启	
FTP开关:	开启	
凌晨复位:	3:00:00	
API服务器IP:	192.168.123.100	
API服务器端口:	0	
最长录音文件(秒):	1800	(最长7200秒)
网关Ping不通重启:	关闭	
URL推送:	application/x-www-form-urlencoded	
URL事件推送路径:	http://192.168.123.100/main/ShenxuBack	
URL文件上传路径:		

提交 重填

API 服务器 IP: 192.168.123.100 (PX100 的 IP 地址)

URL 推送: 如上图选择

URL 事件推送路径: <http://192.168.123.100/main/ShenxuBack>

192.168.123.100 为 PX100 的 IP 地址

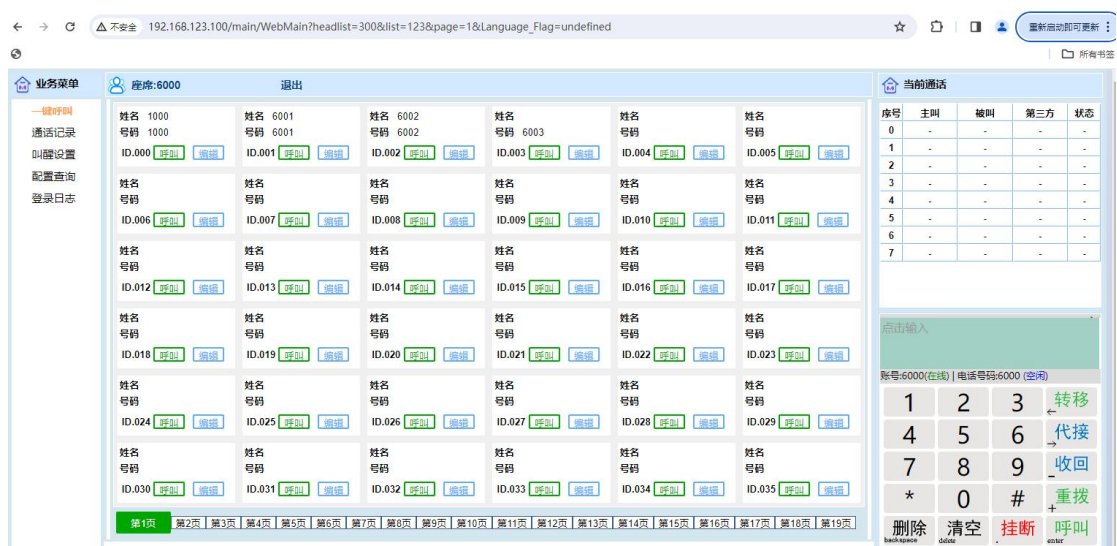
3 使用说明

3.1、登录座席

打开浏览器，输入 192.168.123.100，输入账号和密码（在 2.4 节配置的座席账号和密码），类型选择“座席”



登录后显示如下：



3.2、一键拨号

软坐席上一键拨号的功能（只适用于内线），坐席摘机点击一下内线分机号码，即可呼叫电话；同时也可以在小键盘上输入被叫号码，然后按拨号键或者回车键。



- (1) 点击“编辑”，添加姓名以及号码，并点击“提交”；
- (2) 点击“呼叫”即可与客户（编辑后的人）通话；

3.3、拨号界面和键盘功能说明



鼠标直接点击拨号界面上的按键或按下键盘上的功能键都能实现相关的操作

转移：功能键“←”；

代接：功能键“→”；

收回：功能键“-”；

重拨：功能键“+”；

呼叫：功能键“enter”（即回车键）；

挂断：功能键“.”；

清空：功能键“delete”；

删除：功能键“back space”（即删除键）。

3.4、如何转移电话

例 1：分机 B 拨号给坐席号 A，坐席号 A 振铃后摘机输入分机 C 的号码，然后点击“转移”或键盘“←”键，就可以转移给分机 C 了

例 2：坐席号 A 拨号给分机 B，分机 B 振铃后摘机，坐席号 A 输入分机 C 的号码点击键盘“←”键，就可以转移给分机 C 了。



拨号界面



键盘按键

3.5、如何代接电话

分机 B 拨号给分机 C，当分机 C 无人接听时，坐席机 A 输入分机 C 号码，点击键盘“→”键，就可代接与分机 B 的电话了。



拨号界面



键盘按键

3.6、如何回收电话

分机 B 拨号给坐席号 A，坐席号 A 振铃后摘机输入分机 C 的号码，然后点击键盘“←”键，就可以转移给分机 C 了。

若无人接听则可以按“-”键收回电话



拨号界面



键盘按键



键盘按键

3.7、通话记录查询

一键呼叫

通话记录

叫醒设置

配置查询

登录日志

呼叫日志 >> 话单查询

数据库连接状态: 空闲状态, 可进行录音查询删除等操作。

查询条件

开始日期: 2026-06-21/15:26:50

结束日期: 2026-09-22/15:26:53

主叫号码: (不填表示所有主叫号码)

被叫号码: (不填表示所有被叫号码??)

第三方: (不填表示所有三方号码)

呼叫状态: 不限定

呼叫类型: -

通话时长: - 秒 (结束时间为0表示所有时长)

模糊查询: (同时匹配主叫、被叫、第三方)

每页显示记录数: 16条 (默认16条显示)

组内条件查

组内全部查

查询结果

序号	主叫号码	被叫号码	第三方	呼叫开始时间	呼叫结束时间	通话时长	话费	呼叫状态	呼叫类型	回访问意	播放
0	6130	6001		2026-06-25 11:24:41	2026-06-25 11:24:48	00:00:22	0.00	已应答	内线	-	-
1	6130	6001		2026-06-25 11:21:43	2026-06-25 11:21:49	00:01:02	0.00	已应答	内线	-	-
2	6009			2026-06-24 14:11:40			0.00	-	叫醒服务	-	-
3	6004			2026-06-24 14:11:40			0.00	-	叫醒服务	-	-
4	6003			2026-06-24 14:11:30			0.00	-	叫醒服务	-	-
5	6002			2026-06-24 14:11:30			0.00	-	叫醒服务	-	-
6	1116			2026-06-24 14:11:30			0.00	-	叫醒服务	-	-
7	1120			2026-06-24 14:11:30			0.00	-	叫醒服务	-	-
8	1122			2026-06-24 14:11:30			0.00	-	叫醒服务	-	-
9	7676			2026-06-24 14:11:30			0.00	-	叫醒服务	-	-
10	1025			2026-06-24 14:11:30	2026-06-24 14:11:48	00:00:01	0.00	叫醒成功	叫醒服务	-	-
11	6001			2026-06-24 14:11:30	2026-06-24 14:11:34	00:00:03	0.00	叫醒成功	叫醒服务	-	-
12	1000			2026-06-24 14:11:00	2026-06-24 14:11:02	00:00:08	0.00	叫醒成功	叫醒服务	-	-

只能查询与座席电话相关的通话记录，例如座席为 6130，那么只能查到主叫或被叫是 6130 的通话记录，

叫醒记录也是在此界面下查询

3.8、叫醒服务设置

点击“叫醒设置”；添加分机号码（即房间号码）

业务菜单

座席: 6000

退出

一键呼叫

通话记录

叫醒设置

配置查询

登录日志

分机号码 (房间号码): (可以同时设置多个号码, 以(分号)隔开, 如8000,8001)

1000

叫醒时间 1: 10 时 3 分

叫醒时间 2: 时 分

叫醒时间 3: 时 分

叫醒时间 4: 时 分

叫醒提示语: 系统默认 (请到系统设置上传彩铃后进行选择)

叫醒次数: 1

叫醒间隔: 2 分钟

叫醒模式: 单次

星期选择: ☐ 星期日 ☐ 星期一 ☐ 星期二 (今天) ☐ 星期三 ☐ 星期四 ☐ 星期五 ☐ 星期六

连续:

全选取消

工作日

周末

反选

提交

重置

设置叫醒时间、次数、间隔以及星期选择，填完后并点击“提交”；

3.9、如何进行配置查询

一键呼叫

通话记录

叫醒设置

配置查询

登录日志

用户管理 >> 参数查询

当前参数

序号	分机号码	叫醒时间 1	叫醒时间 2	叫醒时间 3	叫醒时间 4	叫醒提示语	次数	间隔	模式	星期选择	分机等级	免打扰
0	1000	13:55	13:59	14:06	14:11	系统默认	1	0 分钟	单次	7 1 2 3 4 5 6	0	关闭

总数: 1 条 首页 1 下页 尾页

1000

分机号码 (房间号码): (可以同时查询多个号码, 以(分号)隔开, 如8000,8001)

查询