

ASK桌面系统用户指南

ASK桌面有四大的功能:



1. 导入用户数据（绿色按钮）

- 用户数据可以来自于其他各种应用系统，但文件格式要求为逗号分割的 CSV 文件，用户也可以自行在 Excel 里面创建然后保存成为 CSV 格式的文件。最后将 CSV 文件导入 ASK 系统。
- 请检查用户数据文件的合法性，其中必须有姓名，电话号码等列。
- Ask 系统可以倒入的用户数据为姓名，电话号码，外键（用以和其他系统用户对应，比如通过用户 ID）



2. 呼叫活动（橙色按钮）

- 给你的呼叫一个有意义的名字（指出呼叫活动的目的），最好标注一个日期以便日后查找。
- 您可以使用麦克风或者其他的录音设备录制音频文件，文件名称最好表示出音频大致内容。
- 对设定的问题可以设定相应的回答项，共有 9 项可以选择，分别对应电话的数字按键 1-9，请确认回答选项与问题中的描述相对应。
- 回答选项描述框后面的单选按钮以及后面的文字框代表需要再次回答项上成功反馈的人数，例如你需要 5 个人的回应结果为 1，系统将会在当回答 1 选项的人数达到 5 的时候停止这个呼叫活动，如果此值设置为 0，这个组中的所有用户将被呼叫。
- 选择已经倒入用户数据的组。
- 选择呼叫活动的持续时间段，你可以选择呼叫的起始时间和终止时间，这样，呼叫会在这个设定的时间段内进行。



3. 消息活动（蓝色按钮）

- 此功能用来发送文字信息，你可以选择使用短消息或者电子邮件的方式来发送给用户相应的信息，最好在活动标题里面注明此活动的目的和实践，以便查找。
- 选择已倒入用户联系方式的组，或者在电话号码框里，输入系统未维护的电话号码。
- 输入文字信息，字符限制中文为 60 个字符。（包含空格和标点），如果只选用邮件方式发送，则字数不限。
- 短信可以在指定时间发送，如果不特定配置则立即发送。



4. 可用资源管理

- Ask 可用资源管理中，您可以管理自己的议程表。除了你自己的议程表，您还可以了解您参与服务中的可用资源概况。
- 您还可以在显示服务状态中查看所选服务的特定状态，
真实：真实状态下相映时间段内有多少人响应此服务。
计划：你可以在特定时间段内设定你需要的人数，点击这个计划 这一栏，你可以在弹出的框中填入你需要的人数。
状态：你可以查看实际响应人数与计划所需要人数的差值来作相应的计划调整。
- 点击显示服务相关用户可以查看此服务中所涉及到的用户的议程状态，同时显示服务状态。点击用户的名称，可以看到用户的联系信息。

可用资源管理



Ask桌面其他功能:

1.任务总览

点击这个按钮会分类显示所有的活动纪录，您可以查看正在进行中的呼叫的完成进度，每条记录上也有暂停按钮来让你停止或者调整次呼叫的时间段，点击删除按钮可以删除此纪录，点击纪录的名称可以看到呼叫的完成情况，并且将结果下载成csv文件保存。

2.帮助菜单（每个页面的右下方的问号）

每个功能的帮助文档会解释相应页面的功能。



默认值

为了更加高效的使用ASK，请确认以下几点默认配置。

- 当 Ask 呼叫过某人（他/她没有接听也算），系统在呼叫后接下来 3 个小时内再不会呼叫用户。
- 用户是不能回电给 Ask 来做问题答案的选择的。
- 当用户接收到 Ask 桌面打来的电话时，应该会听到一个默认的语音：这是个来自。。。的语音菜单，请按 1 继续。
- 还有个默认的感谢语音菜单：感谢您的选择。