??????????????

本文档详细定义了 “分机组 ”
的管理逻辑与配置流程。该功能旨在通过逻辑分组实现企业内部的数据隔离，确保不同部门、区域或层级的管理员仅能查看和管理其授权范围内的分机数据。

> ⚠ 重要提示：概念区分
>
> 分机组 (Data Scope Group)
> ：用于数据权限控制。决定管理员在报表、录音、监控中看到哪些分机的数据（看得到谁）。
>
> 技能组 (Skill Group)
> ：用于话务路由分配。决定客户电话打进来时，优先分配给哪些坐席接听（电话打给谁）。
>
> 两者关系：相互独立。一个分机可以属于 “销售部数据组 ”（只能被销售总监看到），同时属于 “售前咨询技能组 ”（接收咨询电话）。

????

分机组管理模块允许超级管理员创建虚拟的组织架构单元（即 “分机组 ”），将分散的分机账号按业务属性（如：华东大区、售后部、VIP项目组）进行归类，并指派特定的组管理员。

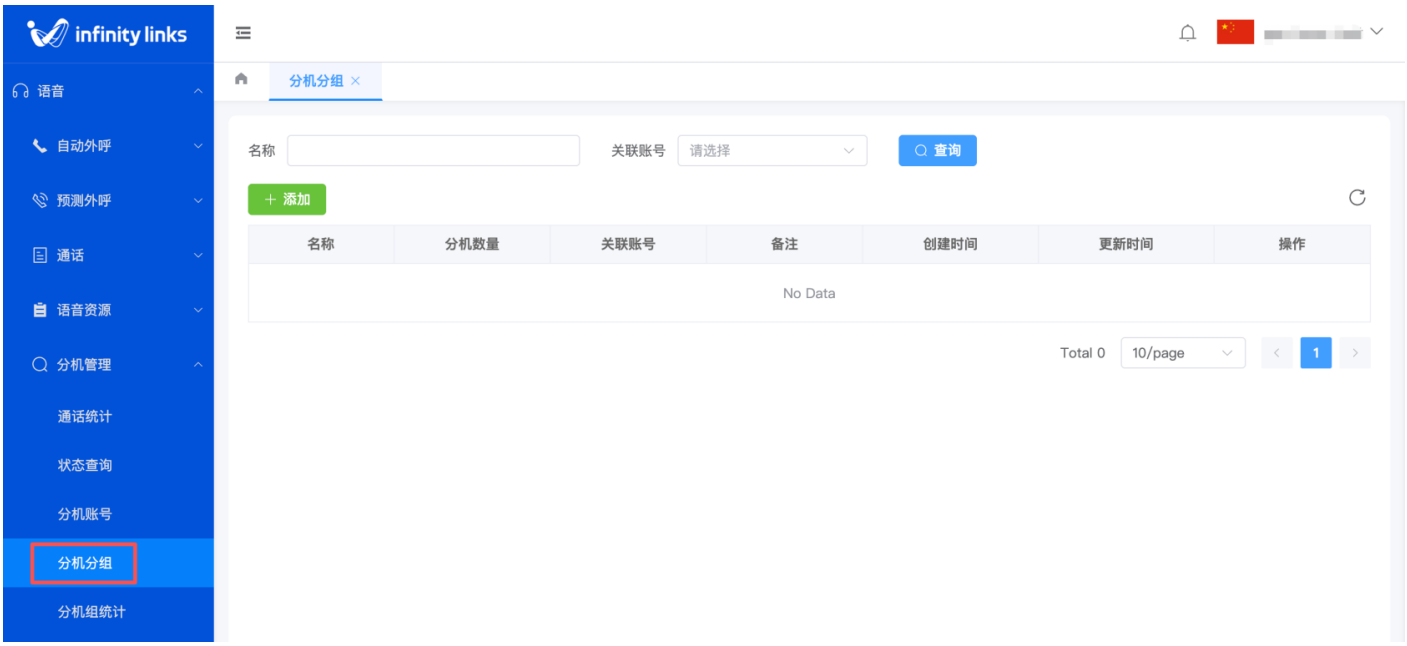
数据隔离：
组管理员登录后，系统自动过滤数据，其视图中的通话统计、录音文件、实时监控等仅限本组内分机。

权限下放： 实现分级管理，超级管理员无需事必躬亲，各部门负责人可独立管理本部门话务质量。

灵活配置： 支持分机跨组可见（特殊场景）或严格独占，适应复杂的矩阵式管理结构。

????

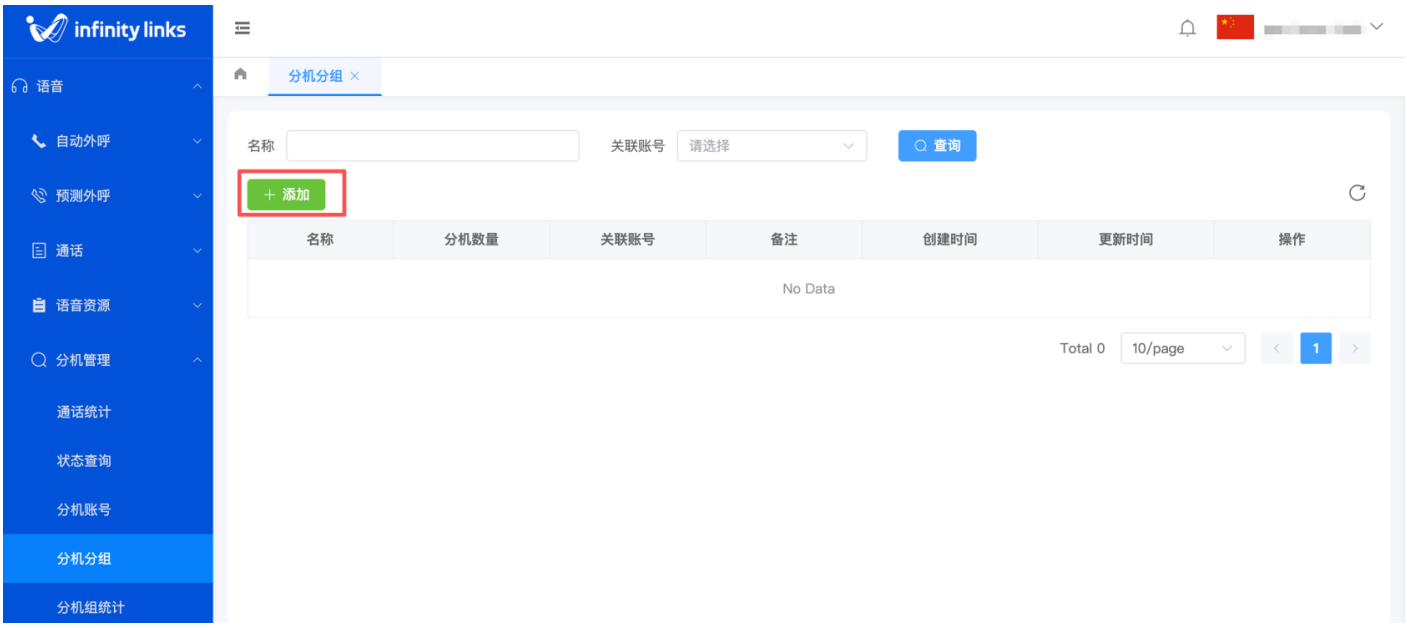
登录呼叫中心控制台。在左侧导航栏选择 通话 > 分机管理 > 分机组管理 （仅超级管理员可见此菜单）。


infinity links
语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
通话统计
状态查询
分机账号
分机分组
分机组统计
分机分组
名称
关联账号
请选择
查询
添加
名称
分机数量
关联账号
备注
创建时间
更新时间
操作
No Data
Total 0
10/page
1

????

?????

1.□□□□□□□□□□□□ □□ □□□


infinity links
语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
通话统计
状态查询
分机账号
分机分组
分机组统计
分机分组
名称
关联账号
请选择
查询
添加
名称
分机数量
关联账号
备注
创建时间
更新时间
操作
No Data
Total 0
10/page
1

2.□□□□ “□□ ”□□□□□□□□□□□□□ □□ □□□□□



2.1 基础信息配置

名称 (必填)*：输入分机组的业务名称，如 “华东销售大区 ”、“售后技术支持组 ”。
关联账号 (可选)： 从下拉列表中选择一名或多名系统用户，直接指派为该组的 “组管理员 ”
。被选中的账号登录后，其视图将自动过滤，仅能查看本组内的分机数据。若不选择，则需后续单独
配置管理员。
备注 (可选)：输入关于该组的补充描述，如 “包含所有试用期坐席 ”或“仅限查看近半年数据 ”
。仅供内部记录，不影响系统逻辑。

2.2 分机成员分配 (核心交互)

通过穿梭框 (Transfer Box) 机制，灵活选择纳入该组的分机号码：

左侧：剩余分机
显示当前系统中尚未加入任何组（或未加入本组）的所有可用分机列表。
顶部显示剩余数量（如截图中的 5）。
支持通过搜索框输入关键词（分机号或姓名）快速筛选目标分机。
支持勾选单个复选框或点击表头复选框进行全选 /取消全选。
中间：操作按钮
(> 向右箭头)：将左侧 “剩余分机 ”中已勾选的分机移入右侧 “已选分机 ”。

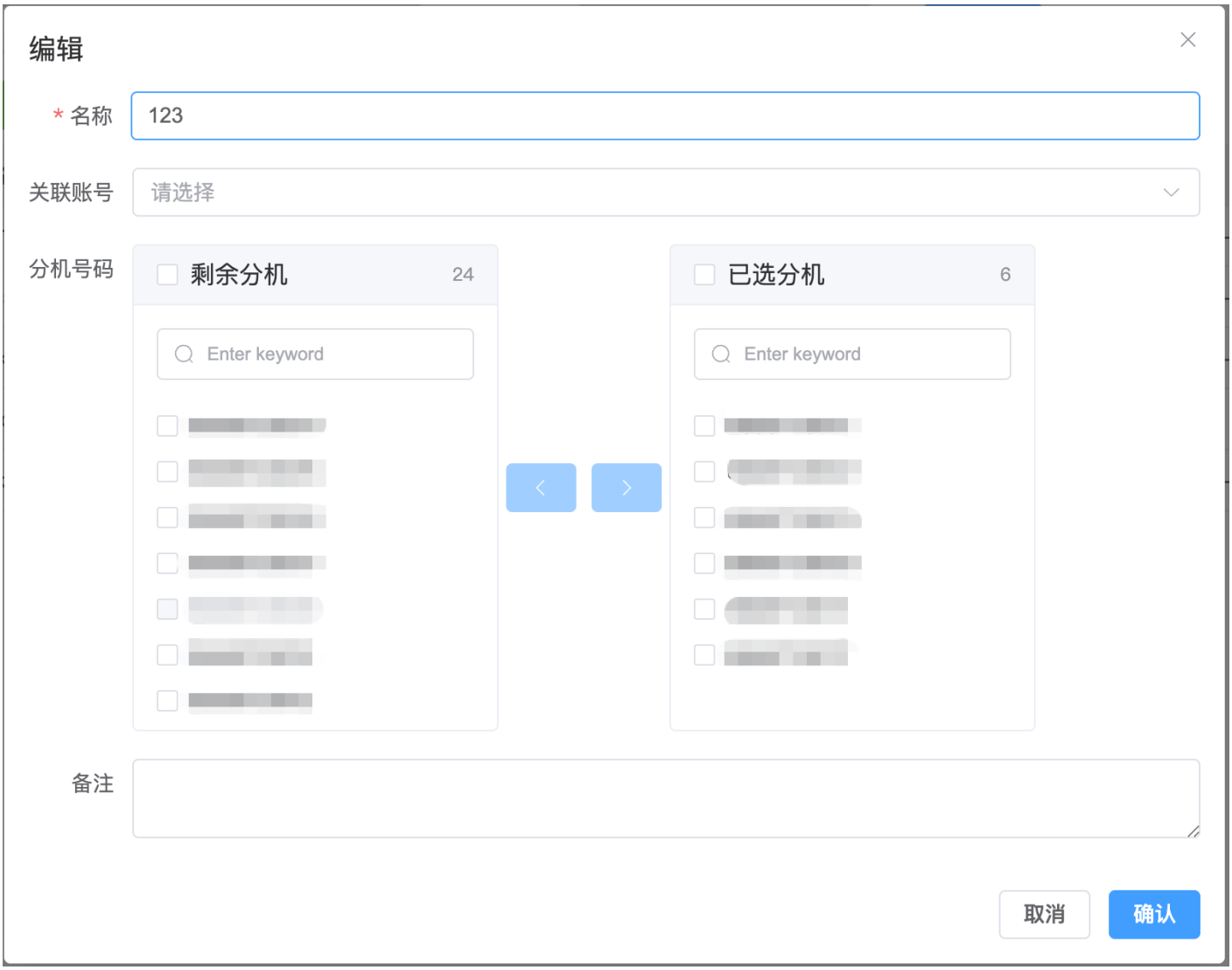
- (< 向左箭头): 将右侧 “已选分机 ”中已勾选的分机移回左侧 “剩余分机 ”(即移除出组)。

- 右侧: 已选分机
  - 显示当前即将加入该分机组的分机列表。
  - 顶部显示已选数量(如截图中的 0)。
  - 若为空,显示 “No data”占位图。
  - 同样支持搜索和批量操作。

?????

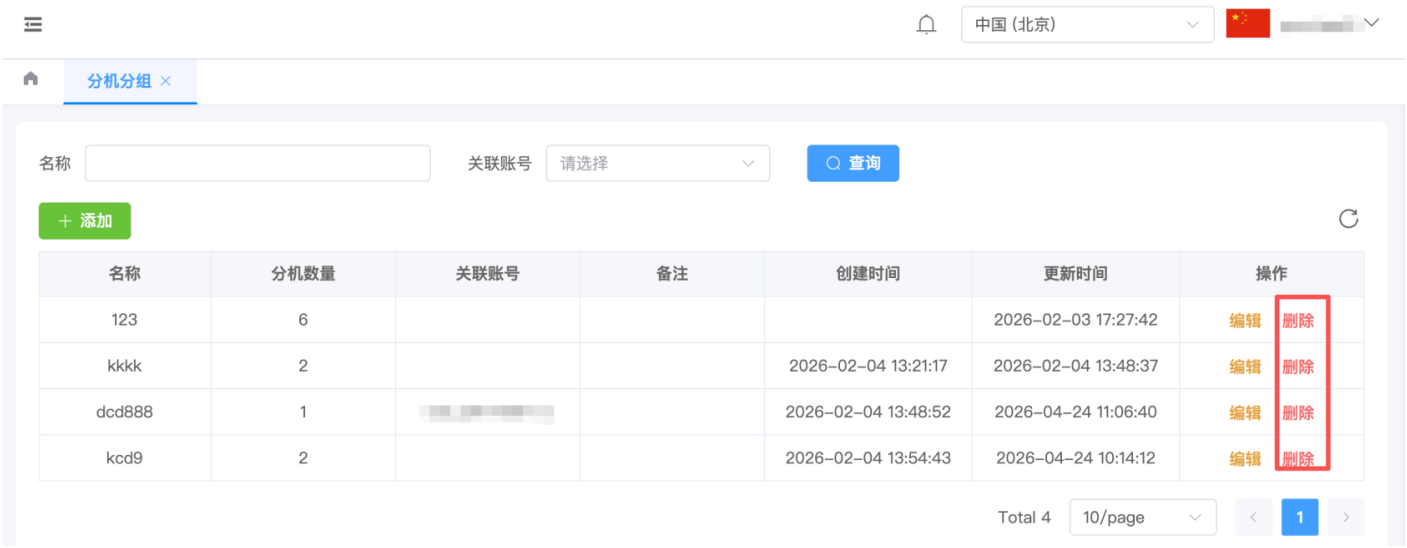
1.在分机组列表,找到要操作的数据行,点击操作列的 编辑。

2.在弹出的编辑窗口,可以对名称,关联账号,备注等信息进行修改。


编辑
* 名称
123
关联账号
请选择
分机号码
剩余分机
24
Enter keyword
已选分机
6
Enter keyword
备注
取消
确认

?????

1.□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ □□ □


中国 (北京)
分机分组
名称
关联账号
请选择
查询
添加
名称
分机数量
关联账号
备注
创建时间
更新时间
操作
123
6
2026-02-03 17:27:42
编辑
删除
kkkk
2
2026-02-04 13:21:17
2026-02-04 13:48:37
编辑
删除
dcd888
1
2026-02-04 13:48:52
2026-04-24 11:06:40
编辑
删除
kcd9
2
2026-02-04 13:54:43
2026-04-24 10:14:12
编辑
删除
Total 4
10/page
1



2.在弹出的对话框点击 确认 即可进行删除。

????????

配置完成后，系统在以下场景严格执行隔离逻辑：

功能模块	隔离表现
分机通话统计	组管理员查看报表时，“分机号码”筛选下拉框仅显示本组分机；统计总数、图表趋势仅基于本组数据计算。
通话详情与录音	列表仅展示本组分机的通话记录；点击“播放录音”时，若录音所属分机不在本组，系统直接拦截并提示“无权限”。
实时监控大屏	仅展示本组分机的实时状态（通话中、空闲、小休等）；其他组坐席状态对该管理员隐藏。
批量导出	导出的 Excel/PDF 文件中，仅包含本组分机的明细数据，无法通过技术手段恢复出非授权数据。

????

场景：超级管理员需要为“北京分公司”创建一个独立的数据组，并指定张三为负责人，纳入分机 8001-8005。

进入 分机组管理，点击“添加”。

名称： 输入 北京分公司数据组。

关联账号： 下拉选择用户 张三 (zhangsan)。

分机号码：

- 在左侧“剩余分机”列表中，勾选 8001, 8002, 8003, 8004, 8005。
- 点击中间的 > 按钮，将这 5 个分机移入右侧“已选分机”。
- 备注：输入 仅限北京区域经理查看。
- 点击“确认”。

结果：张三登录后，只能看到这 5 个分机的通话记录和录音，其他分机对其不可见。

注意事项

互斥性检查： 若系统配置为 “独占模式 ”
，当尝试将已属于其他组的分机移入本组时，系统可能会提示冲突或要求先从原组移除（具体视系统
全局策略而定）。
即时生效： 分机归属关系变更后，组管理员的视图通常在 1-2分钟内 刷新生效。
账号权限： 被 “关联账号 ”选中的用户，必须拥有基础的 “查看报表 ”
角色权限，否则即使加入分组也无法访问对应菜单。
删除保护：
若分机组内仍有分机成员或被指派了管理员，系统禁止直接删除该组，需先清空成员或解绑管理员。

版本号 #7
由 Admin 创建于 25 三月 2026 07:56:15
由 sunny 更新于 24 六月 2026 09:36:10