



客服查询系统使用说明

- 1 - [首先需要确认使用什么模式查询](#)
- 2 - [查询模式设置【网络集群模式】](#)
- 3 - [查询模式设置【数据中心模式】](#)
- 4 - [单号的查询处理【适用于所有模式】](#)
- 5 - [多个媒体的播放，以及视频备注](#)
- 6 - [启动M F E C播放器对视频进行截图以及转码压缩](#)
- 7 - [客服ID的登录](#)
- 8 - [外网中转查询模式](#)
- 9 - [手动设置固定IP或者域名的查询模式](#)
- 10 - [特定条码拦截功能](#)

1 - 首先需要确认使用什么模式查询

软件需要先根据业务需求，确定查询模式，并进行设置。

同一个局域网内的查询（同一个路由器下）：

局域网内查询不需要登录客服ID

- 1, 网络集群查询模式【自动设置，如果在同一个网络内，没有发现数据中心的存在，会自动成为网络集群模式】
- 2, 数据中心查询模式【自动设置，如果启动时，发现局域网内存在数据中心，软件会自动成为数据中心模式】

外网的查询：

所有外网查询模式，均需要使用数据中心的【客服管理】中发行的【客服ID】进行登陆。

- 1, 通过中转服务查询（按次数收费，一次大约0.5元）【需要手动开启外网中转查询模式的开关】
- 2, 通过指定域名或者IP的查询模式【需要手动填写域名或者IP后使用】

此模式支持全国多仓大规模组网一键查询

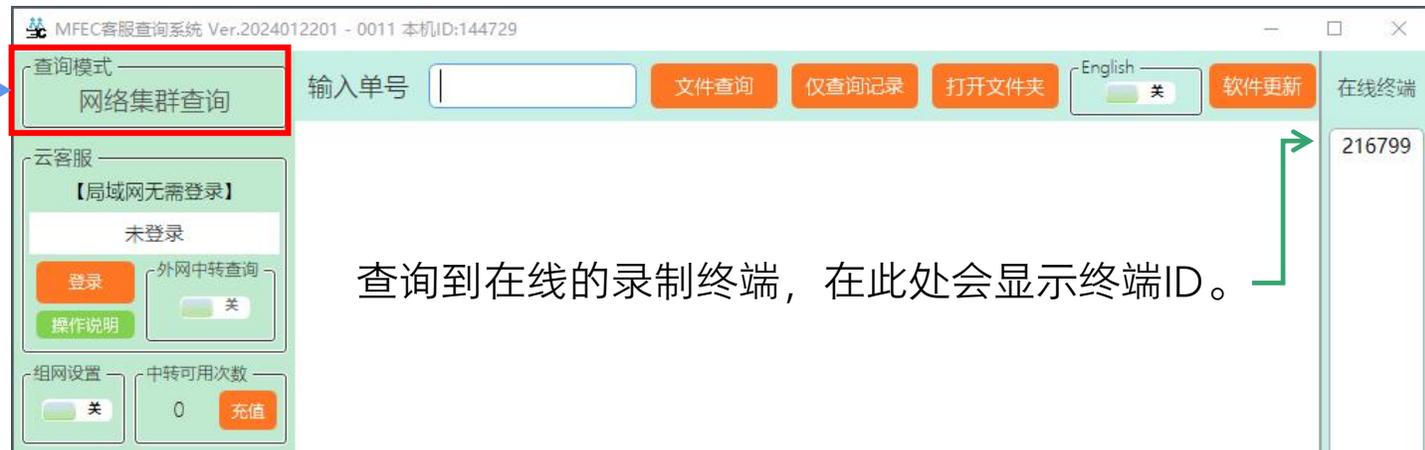
2 - 查询模式设置【网络集群模式】

此模式仅限局域网内使用，**不需要登录云客服**。

软件启动时会首先查询局域网内是否存在数据中心软件，如果不存在，或者数据中心拒绝了客服查询连接，软件会自动定位为网络集群模式。

在此模式下直接用单号搜索数据，软件会自动搜索局域网内，所有在线的录制终端软件。

注：此模式下，需要录制终端软件处于启动状态（可以不用启动摄像头），如果需要的数据所在录制终端软件没有启动，将搜索不到指定的数据。



查询到在线的录制终端，在此处会显示终端ID。



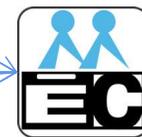
录制终端



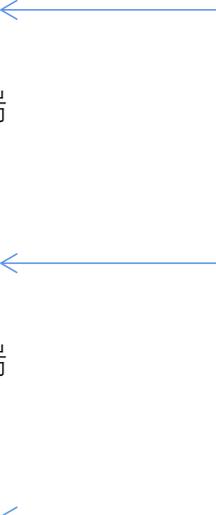
录制终端



录制终端



客服查询



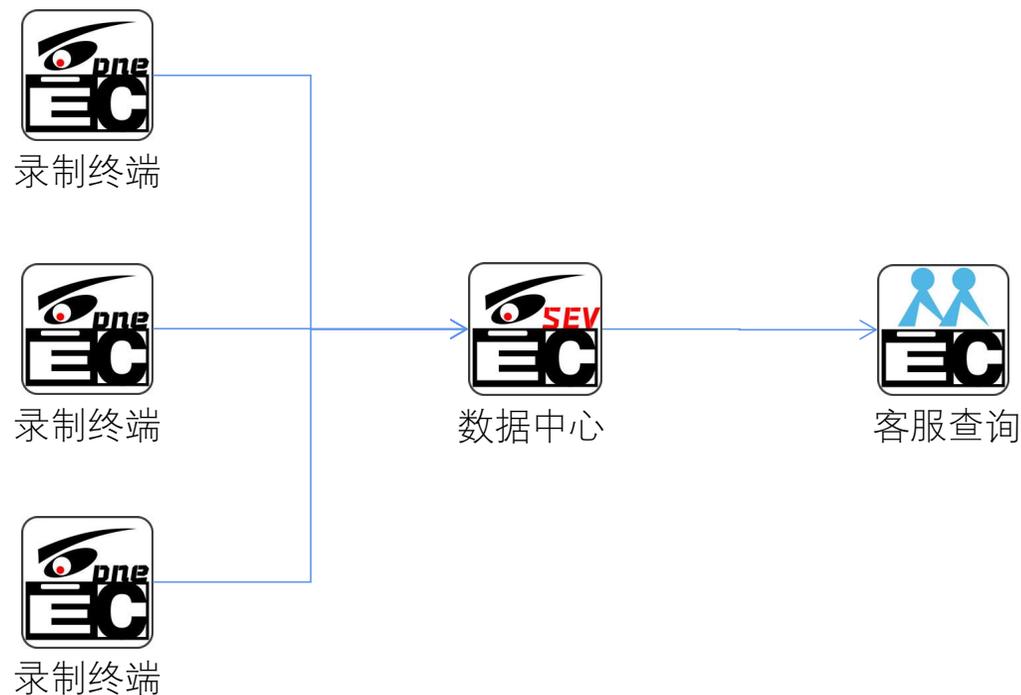
3 - 查询模式设置【数据中心模式】



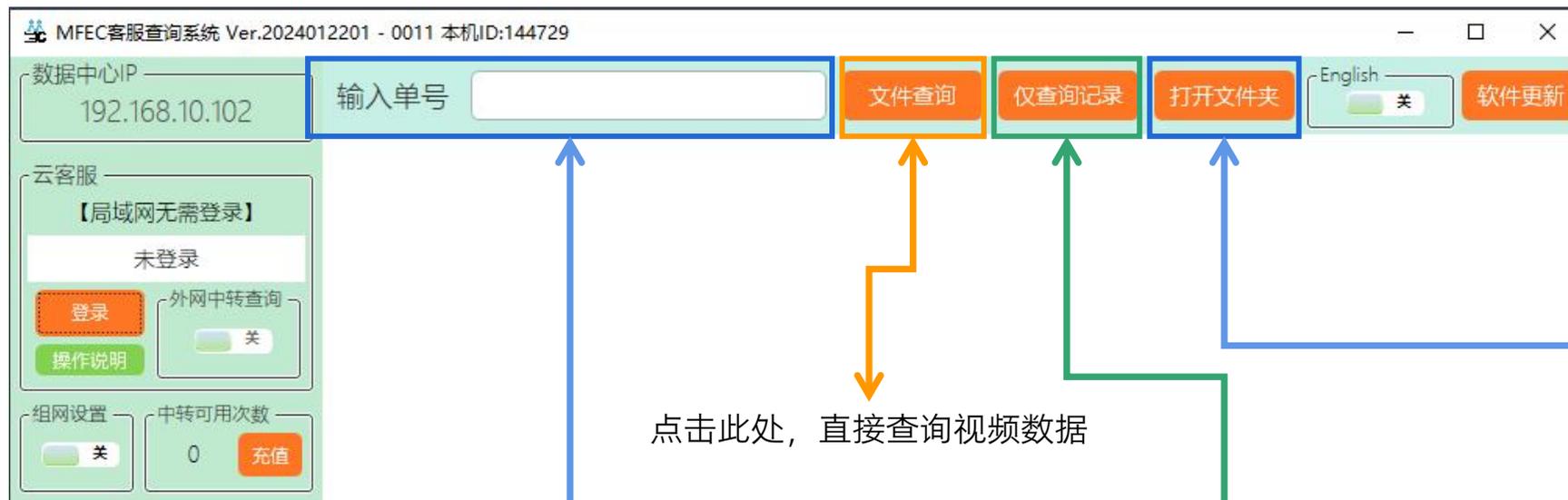
此模式仅限局域网内使用，**不需要登录云客服。**

软件启动时会首先查询局域网内是否存在数据中心软件，如果存在，并且允许客服查询软件连接，软件会自动切换到数据中心模式。并且会显示数据中心的IP地址。

在此模式下直接用单号查询数据，软件只会从数据中心里面搜索，录制终端软件关机也无所谓的。



4 - 单号的查询处理【适用于所有模式】



在此处输入需要查询的单号

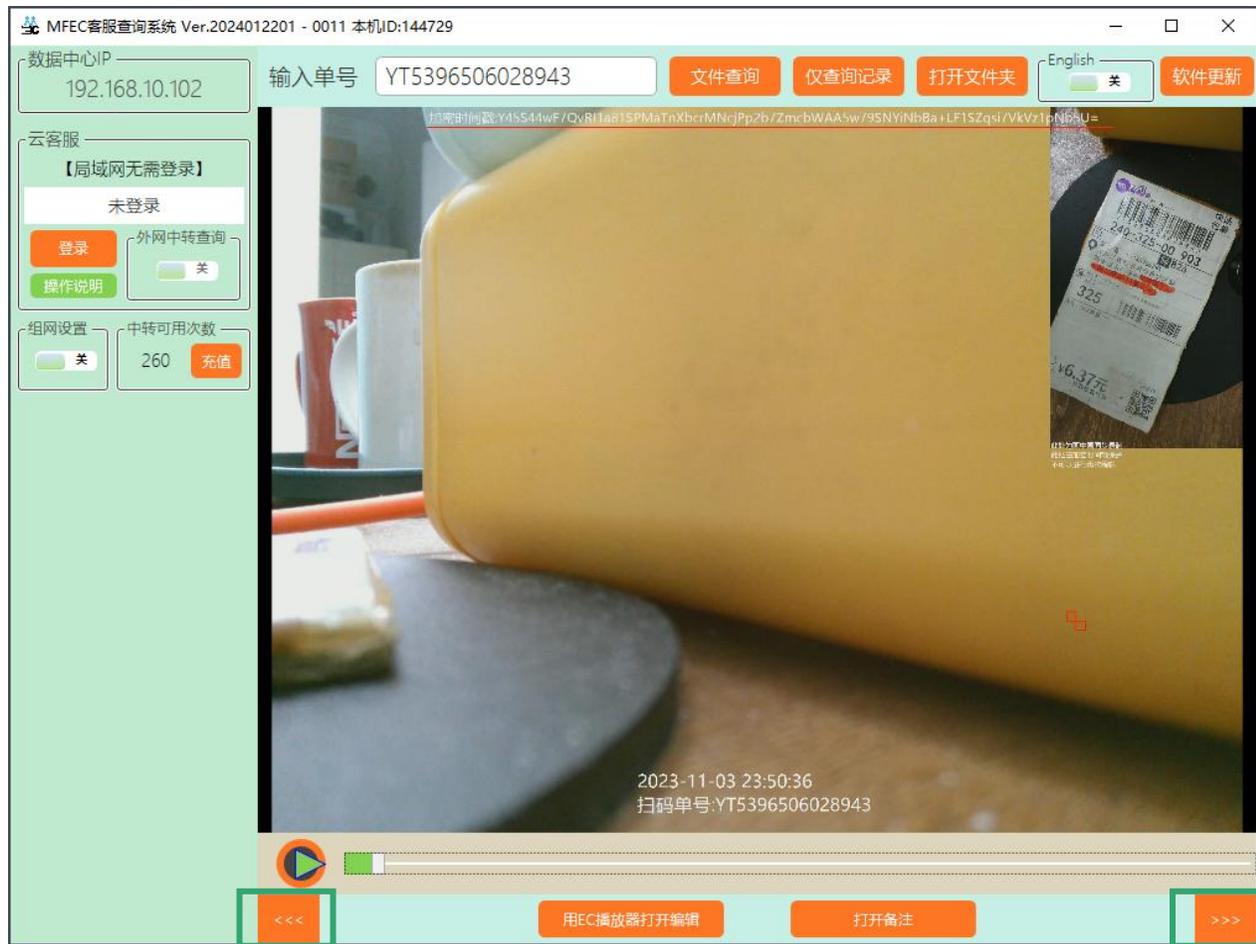
点击此处，直接查询视频数据

点击此处，仅查询扫码记录
【注：网络集群模式下不起作用】

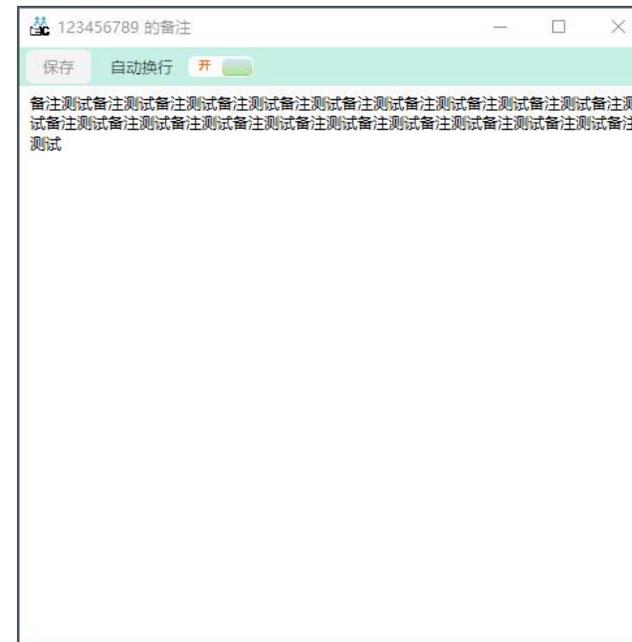
客服软件查询到需要的数据后，会从目标处将数据先下载到本地，再开始播放。

因此，所有数据都将保存在一个缓存文件夹中，此处仅保存3天，如果有需要长期保存的数据，请点击此处，打开缓存文件夹，将需要的数据复制出来使用。

5 - 查询到数据之后的处理 1 【多个媒体的播放，以及视频备注】

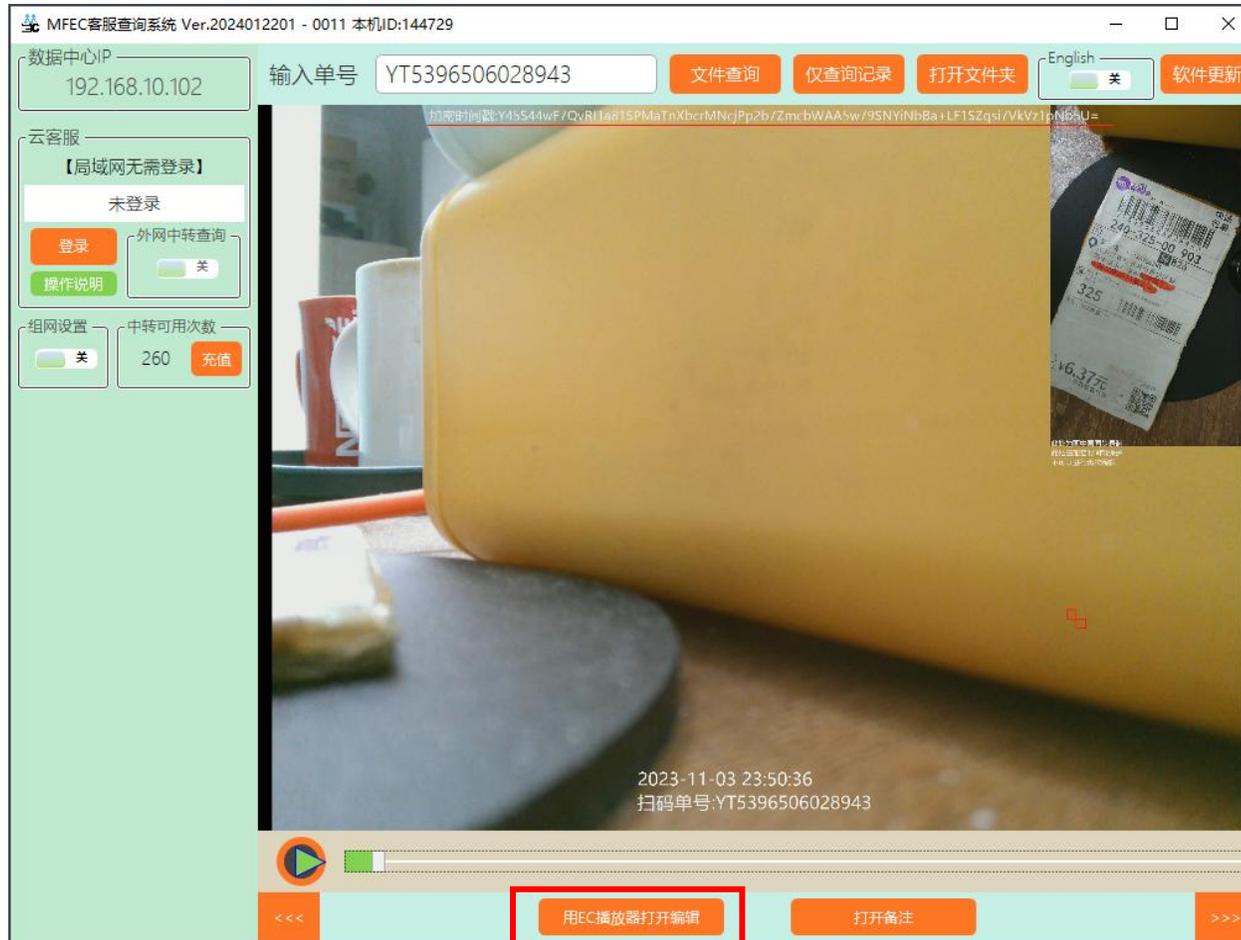


当查询到的数据下载完毕后，软件会自动进行播放，如果有多个媒体【视频，图片】，可以通过点击两边的按键来选择播放的内容。



如果在【录制终端】，【数据中心】，或者其他的【客服查询】上对此单号进行过备注，会自动弹出来备注的内容，可也对其进行编辑，方便其他客服查阅。

6 - 查询到数据之后的处理2【启动M F E C播放器对视频进行截图以及转码压缩】

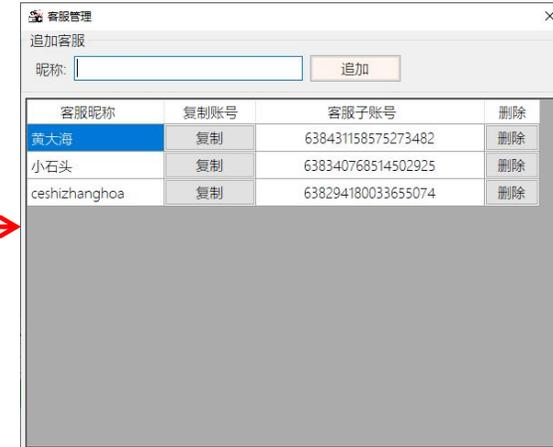


如果播放的是视频文件，可以点击此处，启动【M F E C播放器】，对视频进行截图，以及转码压缩操作。

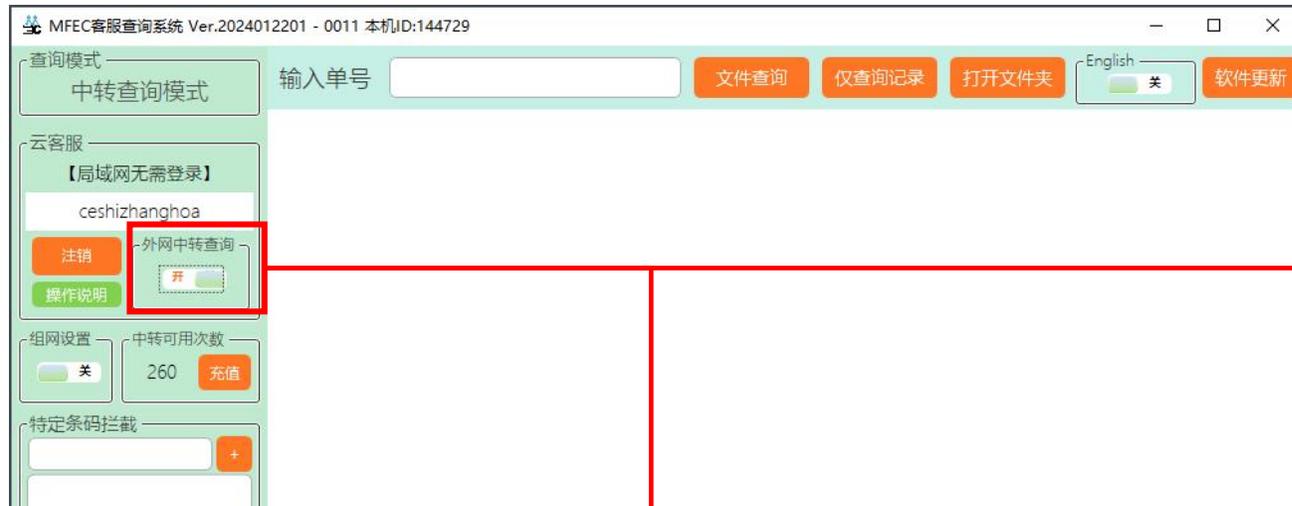
关于M F E C播放器的使用方法，请参考【M F E C播放器的操作说明】

7 - 客服ID的登录【中转查询，指定IP或者域名查询均需要登录客服ID】

点击此处，用数据中心自行创建的客服ID进行登录



8 - 外网中转查询模式【此模式需要数据中心软件那边启用跨网中转查询功能】



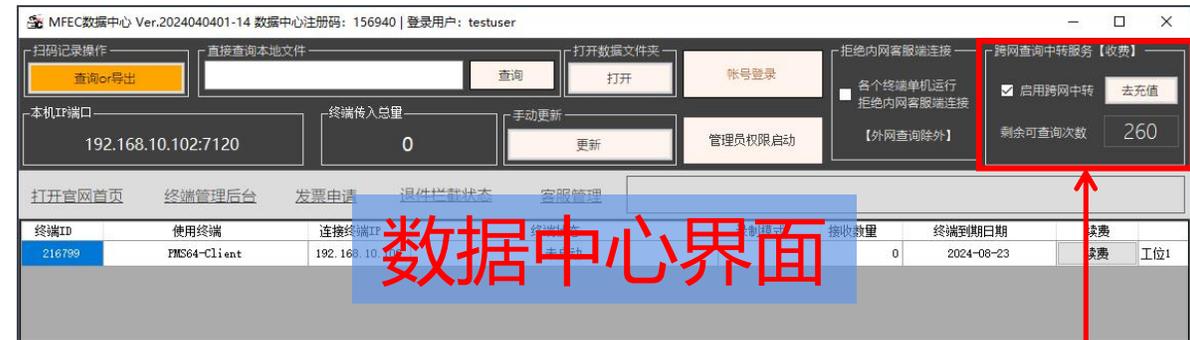
点击此处，开启中转查询模式。

此模式因为不限制数据中心的数量，所以，支持全国多仓同时一键查询，适合大规模的组网查询。

注：此模式为收费服务【每次大约0.5元】

中转查询模式的详细说明，请参考此链接的后半部分。

<https://www.hrbmofei.com/ecex/colony.aspx>



此模式需要数据中心软件保持登录状态，并且，需要打勾开启中转查询模式。

9 - 手动设置固定IP或者域名的查询模式【此模式需要将数据中心软件公开到公网】

MFEC客服查询系统 Ver.2024012201 - 0011 本机ID:144729

查询模式
手动指定数据中心

输入单号

云客服
【局域网无需登录】
ceshizhanghoa
注销 外网中转查询
操作说明 关

组网设置
开 中转可用次数 0 充值

组网设置
 局域网内自动
 手动指定
 +
123.157.139.86:7120
122.225.194.66:7120

点击此处，开启网络设置。

选择手动指定。

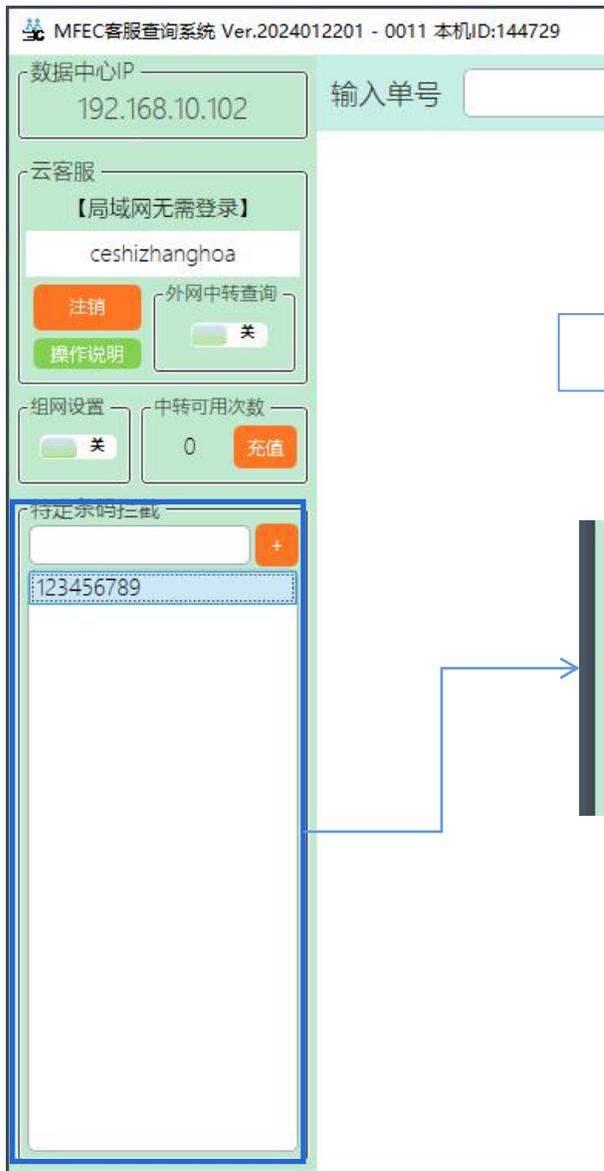
在此处填写数据中心的公网IP，或者是域名即可。填写完毕，点击【+】，软件会自动确认数据中心的在线状态，如果不在线，搜索框是不可用状态的。
一定要保持数据中心在线。

因为可以添加多个数据中心，此模式适合全国大规模组网使用的。

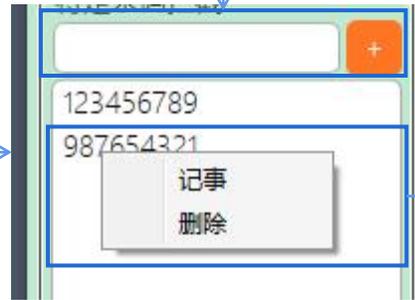
10 - 特定条码拦截功能【此功能需要登录客服10】

此功能可以在已有单号时，给录制终端的工作人员发送一些注意事项以及提醒。
当录制终端扫描到这个单号的时候，会弹出来提示框，提醒留意。

注意：此功能需要数据中心配合，消息发出后，会有5分钟左右的时间差才能到达录制终端，如果时间差内此单号已经录制完毕，将不会弹出来任何通知。



在此处添加需要提示的单号



添加完毕后，在需要操作的单号上鼠标右键，拉出来菜单，可以打开留言框进行留言。

