

操作手册

- 第一 统计 1
 - 1.1 数据看板. 1
 - 1.2 统计报表 1
- 第二 工作台 3
 - 2.1 AI 呼出. 3
 - 2.1.1 话单导入. 4
 - 2.1.2 号码重新拨打. 6
 - 2.1.3 通话记录查看. 6
 - 2.1.4 意向客户筛选. 8
 - 2.1.5 意向客户数据导出..... 9
 - 2.2 AI 接听. 9
 - 2.3 呼叫时间 11
 - 2.4 黑名单 12
- 第三 知识库 14
 - 3.1 话术设计. 14
 - 3.1.1 常规话术设计. 14
 - 3.1.2 特殊话术设计. 15
 - 3.1.3 疑问、否定、肯定话术设计..... 17
 - 3.1.4 文本测试话术 17
 - 3.2 话术训练 18
 - 3.3 话术分组 19
 - 3.3.1 话术分组建立. 19
- 第四 CRM..... 21
 - 4.1 客户公海. 21
 - 4.1.1 表单设置 21
 - 4.1.2 导入客户公海 21
- 第五 团队管理..... 25
 - 5.1 子账户. 25
 - 5.2 转接管理 25

5.3 权限组.	26
5.4 转接人工方法	27
第六 指令.	29
6.1 指令仓库.	29
第七 系统设置.	31
7.1 评分设置	31
7.2 标签	31
7.3 线路列表	32
7.4 接口配置	32
7.5 通用设置	33
7.6 导入管理	34
7.7 日志	35

第二 工作台

2.1 AI 呼出



图 2.0

新建拨打任务：点击工作台--AI 呼出--新建--（如图 2.0）填写相应的信息--提交。新建任务拨打建立好了如图 2.1。



图 2.1

（1）AI 呼出的界面如图 2.1，右上角粉色的框里内，可查看文字、操作手册、账号信息等。

（2）图 2.1 左边的绿色小框，这里可以增加开启暂停任务，点击...

批注 [张1]: 书面书写，不要用口语化 “就是这样” 这样的语言不合适

批注 [张2]: 口语化

(3) 图 2.1 左边的绿色大框是建立的两个拨打任务。

(4) 图 2.1 右边绿色长方形的框是任务的拨打情况显示,包括接听、外呼、呼叫成功等情况的统计展示。

(5) 图 2.1 点击红色的框,这里可以查看导入的话单。

(6) 图 2.1 点击紫色的框可以查看通话记录,通话记录是呼叫成功的通话记录的详细过程都可以在这里查看,包括通话过程的录音以及文本记录和通话质量,以及通话效果、客户分类的查询。

2.1.1 话单导入



图 2.2

1) 新建完任务之后,点击电话号码,点击图 2.2 的导入即可导入话单。

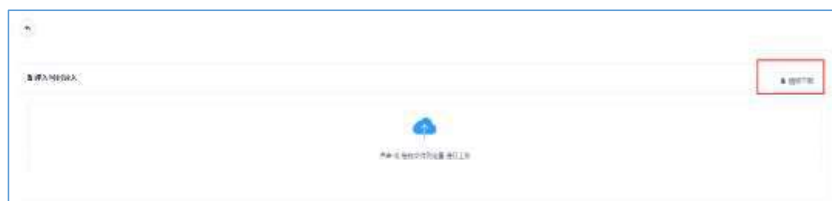


图 2.3

2) 随即出现如图 2.3 的批量导入号码区域,点击模板下载,只可在模板文件中添加号码,否则无法批量导入号码。

3) 在下载模板中如图 2.4,以无格式文本的纯数字添加即将外呼的电话号码。

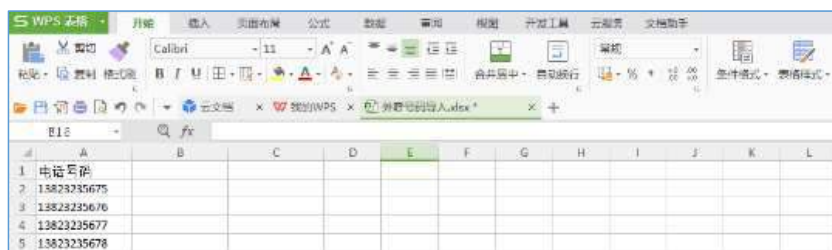


图 2.4

4) 将需要导入的电话号码以纯数字文本格式复制到模板中如图 2.4。上传模板即可如图 2.5,点击上传。



图 2.5

5) 号码批量导入成功后即有以下显示，如图 2.6。

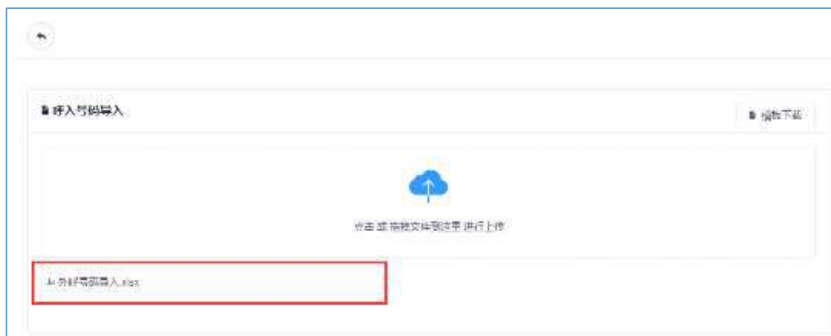


图 2.6

6) 话单导入完成之后点击“电话号码”，即可看到如下图显示，如图 2.7，这个时候话单即导入成功。

话单	话单 ID	话单名称	话单时间	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000001	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000002	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000003	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000004	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000005	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000006	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000007	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000008	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000009	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态
话单	1000000010	话单名称	2019-10-10 10:10:10	话单内容	话单备注	话单来源	话单类型	话单状态

图 2.7

7) 此外，话单的导入情况还可以在系统设置--导入管理中看到精进度，如图 2.8。

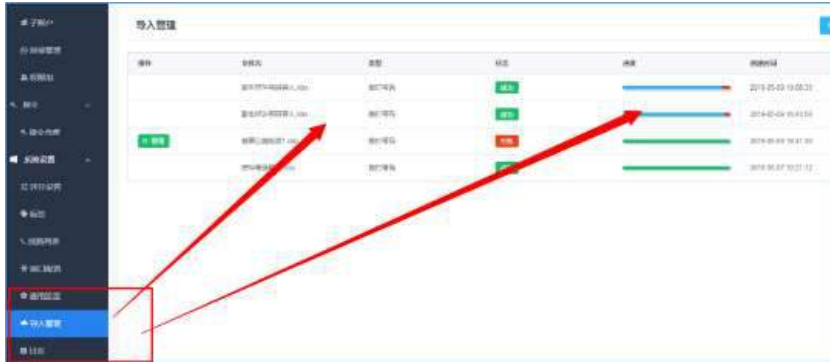


图 2.8

2.1.2 号码重新拨打



图 2.9



图 2.10

1) 点击电话号码--再点击右边的筛选按钮(如图 2.9)--勾选筛选出需要的筛选的内容, 比如线路故障、呼损等等的电话号码如图 2.10--点击筛选。

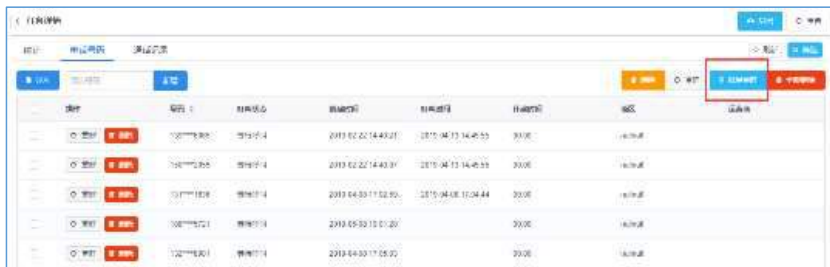


图 2.11

2) 勾选完点击筛选, 再点击右边的批量重呼如图 2.11, 接着刷新一下网页, 开启所在的任务即可重新拨打没有呼叫成功的号码。

2. 1. 3 通话记录查看

1) 通话记录点击查看明细即可，如图 2. 12.



状态	通话号码	类型	通话方式	状态	通话时间	时长	通话记录
已接听	130****0000	普通	101 44	已接听	2019-08-18 10:00	00:00	点击查看
已接听	130****0000	普通	101 44	已接听	2019-08-18 10:00	00:00	点击查看
已接听	130****0000	普通	101 44	已接听	2019-08-18 10:00	00:00	点击查看
已接听	130****0000	普通	101 44	已接听	2019-08-18 10:00	00:00	点击查看
已接听	130****0000	普通	101 44	已接听	2019-08-18 10:00	00:00	点击查看

图 2. 12

2) 每通通话记录中可以查看以下内容如图 2. 13.



图 2. 13

- 全程通话录音（可下载）
- 关键词命中率，客户得分
- 是否有客户回答的关键词在对应的话术中未设计，可以进行甄别，同时辅助话术训练
- 通话音质效果等



图 2. 14

3) 如图 2. 14，三个箭头分别可以复制记录、通话内容和加入黑名单。可见图 2. 15 和 2. 16.

批注 [张3]: 通话记录这个环节 自己补充截图的那三个按钮 干什么的 如何使用



图 2.15



图 2.16

2.1.4 意向客户的筛选

1) 点击通话记录一筛选，如图 2.17 可根据不同意向登记进行用户筛选，可单选一类，也可多选几类同时筛选。



图 2.17

批注 [张4]: 意向客户都没有说怎么设置 怎么筛选呢?

2.1.5 意向客户数据导出

数据导出通常是指通话记录的全部导出，以供企业批量整理和留存营销数据与电话外呼结果。任务拨打完成之后，选择对应的任务，点击右上角“导出”按钮如图 2.18 即可把通话记录的数据进行批量导出。

1) 导出的通话记录：工作台->通话记录->导出->excel->音频地址（如图 2.19）

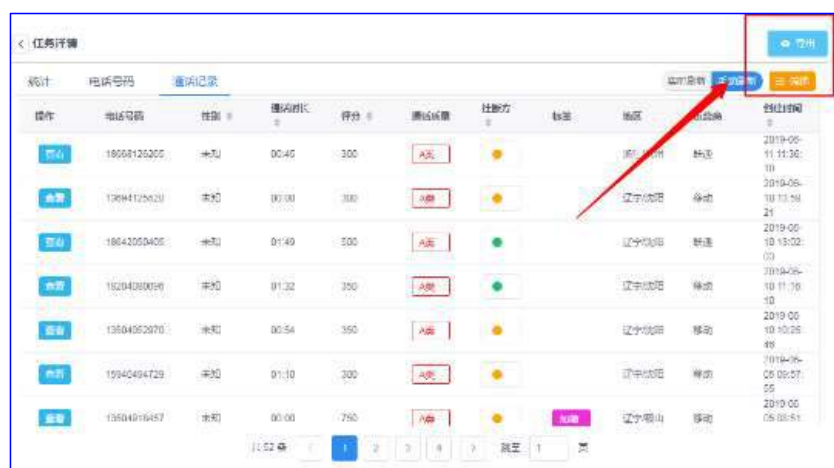


图 2.18

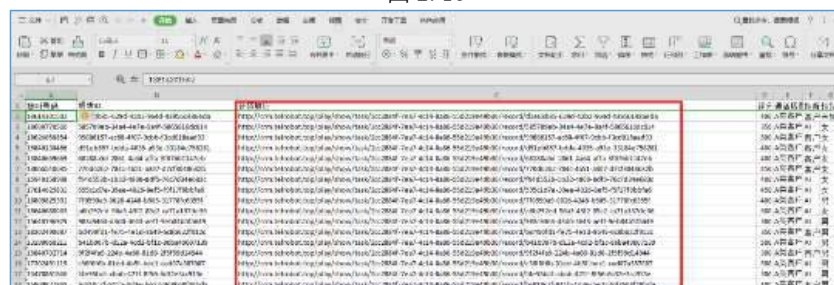


图 2.19

导出的意向客户的是以 Excel 表格的形式导出，如图 2.19。导出的内容包括意向客户的评分电话号码关注点以及音频等等。

批注 [张5]: 增添 2.2 AI 接听的功能设置

2.2 AI 接听

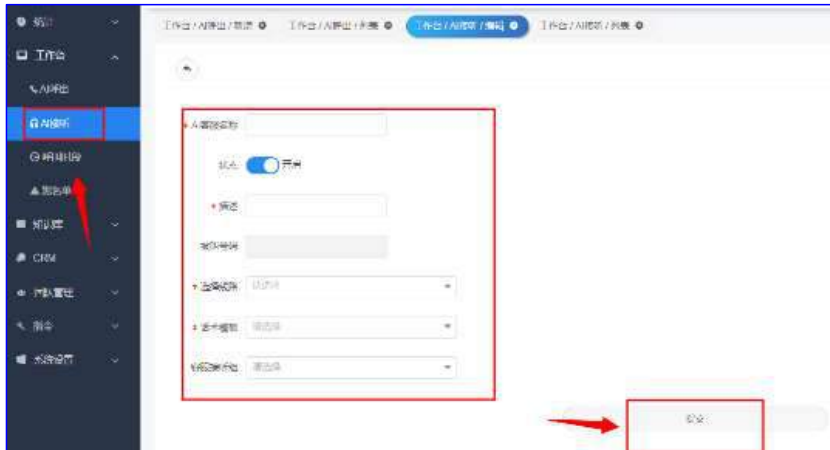


图 2.20

呼入系统的 AI 接听功能和呼出功能大体类似，新建任务如图 2.20，通呼出功能。



图 2.21

如图 2.21 新建完任务，可查看通话记录。点击查看如图 2.22



图 2.22

通话记录的内容和呼出的通话记录可见内容相同，可见文本和音频的通话记录，以及客户信息，通话分析等。

2.3 呼出时间

1) 在系统左侧任务栏选择：工作台-禁止呼叫时间（如图 2.23）



图 2.23

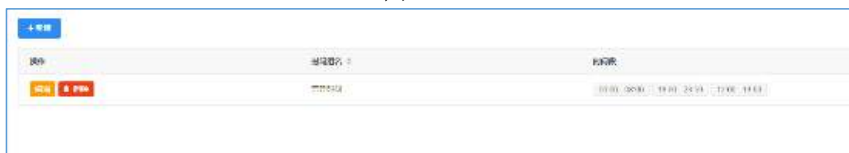


图 2.24

点击新增，然后开始添加即可如图 2.24。时间设置如图（尽量不要设置休息时间拨打会造成骚扰），新增完点击提交即可。（如图 2.25）

图 2.25

2) 在禁止呼叫时间任务栏内可以新增、删减、编辑禁止呼叫时间。如图 2.26

建议每天正常工作时间外，都设置为禁止呼叫时间，不然存在被封号的风险。

	开始时间	结束时间
09	00	10 00
10	01	11 01
11	02	12 02
12	03	13 03
13	04	14 04
14	05	15 05

图 2.26

2.4 黑名单

话单里面客人反感推广,一些十分反感或者特殊情况的用户可在此(如图 2.27)加入黑名单,以后的话单都不会再拨打此用户。

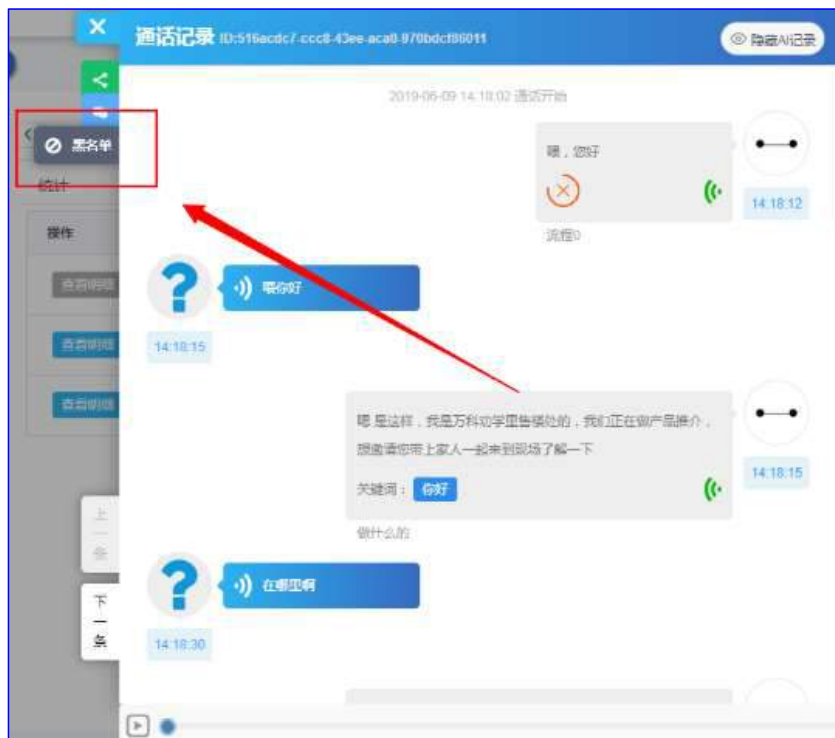


图 2. 27

批注 [张6]: 截图上面的图标要一致，不要一会方框，一会圆圈，一会星星，同时应该注意说明 加入黑名单之后后面再次拨打无效之类的

第三 知识库

3.1 话术设计

3.1.1 常规话术设计

- 1、常规话术设计通常是指对整通对话的逻辑框架设计，可以理解为大树的树干，然后再树干下面进行话术的分支设计，通常情况下，需注意以下几点
- 1) 主流程对话在 4-5 轮为最佳
 - 2) 越往后对应的流程权重越高，通常 1-3 流程权重设置为 0，或者 1-2 流程权重设置为 0，3-5 流程权重为 50（为方便使用者统计客户得分）
 - 3) 主流程无需设计结束语
 - 4) 1-5 的流程通常的内容设计逻辑为
 - a. 开场白（与客户打招呼）
 - b. 业务介绍
 - c. 机器人引导性提问
- 2、添加方式
- 点击“+”（如图 3.1）

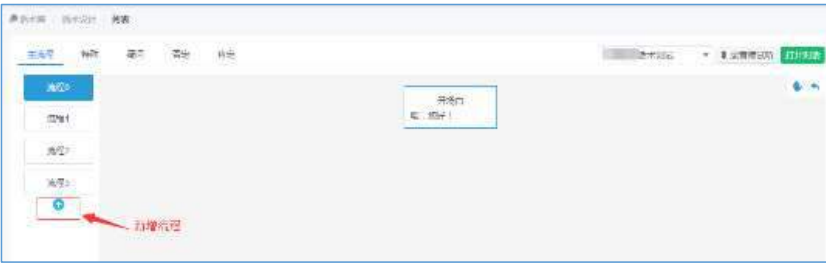


图 3.1

出现以下界面，按照提示进行设计即可如图 3.2



图 3.2



图 3.3

3、提示：权重通常为 0-100 的整数，权重数越小表示客户意向程度越低（仅用于意向客户的分数累计与判别）

4、涉及到话术部分修改或者部分录音没有上传的时候，需要查看，可以在话术配音页面路径：知识库->话术设计->话术配置描述：筛选某个话术组中的话术语音，并上传、替换语音文件。如图 3.4



图 3.4

3.1.2 特殊话术设计

特殊话术设计是指在整通对话中存在的特殊场景，需在话术设计的过程中进行对于特殊情况设计，以完成机器人对于客户提问的智能应答

1) 设计列表

选择“特殊”按钮并点击（图 3.5）

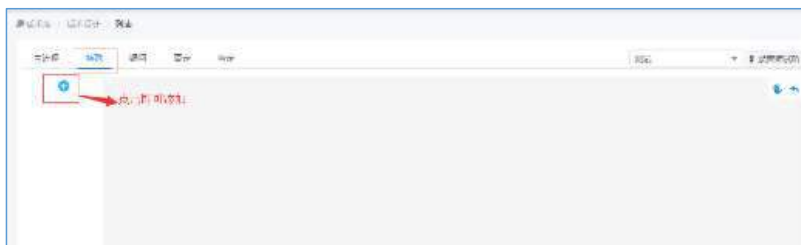


图 3.5

然后选择不同的特殊情况（如图 3.6）



图 3.6

2) 特殊情况说明

a. 重复上次应答-是指在客户明确提出关键词“听不清”“重复一下”“再说一遍”等关键词的条件下，设计此种特殊情况，机器人则会在实际对话中重复播放上一条录音，已完成智能对答



图 3.7

b. 结束语挂断-即为每通对话的结束语，设置好之后，机器人即会按照上传语音进行结束语播放，然后主动挂断电话

批注 [张7]: 图片需要更新了，功能已经增添了，相应的下面增添的功能要说明

- c. 有问题无词条匹配-通常用于机器人应对没有匹配到关键词的情况，对应机器人播放话术建议设置为“我是新来的，可能对于业务了解的不是很清楚，我随后让我们客户经理联系您”等诸如此类的话术
- d. 用户无回应-对于客户没有说话等情况，需机器人进行引导对话。通常设计为“喂，您在听吗”“喂，您能听到我说话吗”等类似话术
- e. 无法识别有效声音-随机主要用于一些通话时候有嘈杂的声音等类似的情况，这些声音是没有办法被识别的，话术建议设置为“您好啊？不好意思，刚没听清，您能再说一遍吗！”等之类话术。
- f. 转接人工用于一些机器人无法回答的问题，如果客户有这样的需求，可以设置接听客服用来转接人工
- G. 跳转下一个流程用于流程的跳转，直接跳过一个流程到下一个流程。
- H. 转接后失败处理-用于处理要求转接人工的情况没有转接成功的情况下，可以执行挂断或者再次转接人工的动作。

批注 [张8]: 需要添加新的功能说明

3.1.3 疑问、否定、肯定话术设计

1) 根据客户对话语气分别选择“疑问”“肯定”“否定”等特殊场景，点击新增进行不同语境下的词条设计（如图 3.8）



图 3.8

批注 [张9]: 增添“打开对话”这个地方功能说明

2) 说明：识别方式的选择

精确识别是指客户真实情况下的通话收录和实际设置的关键词完全匹配

包含识别是指设计的关键词在客户的实际通话中包含出现

模糊识别是指根据系统代码层面的算法进行语义模糊匹配

设计时可以根据实际情况对于以上三种识别方式进行勾选，通常选择“包含识别”即可

批注 [张10]: 1、你个人理解是否还有新的需要提示说明的可以在此添加说明，注意不要口语化
2、增添 3.2 “话术训练”功能说明，自己看下怎么使用，然后写上去

3.1.4 文本测试话术



图 3.9

点击知识库—话术设计（如图 3.9）所示，找到图中的打开对话，得到图 3.10。

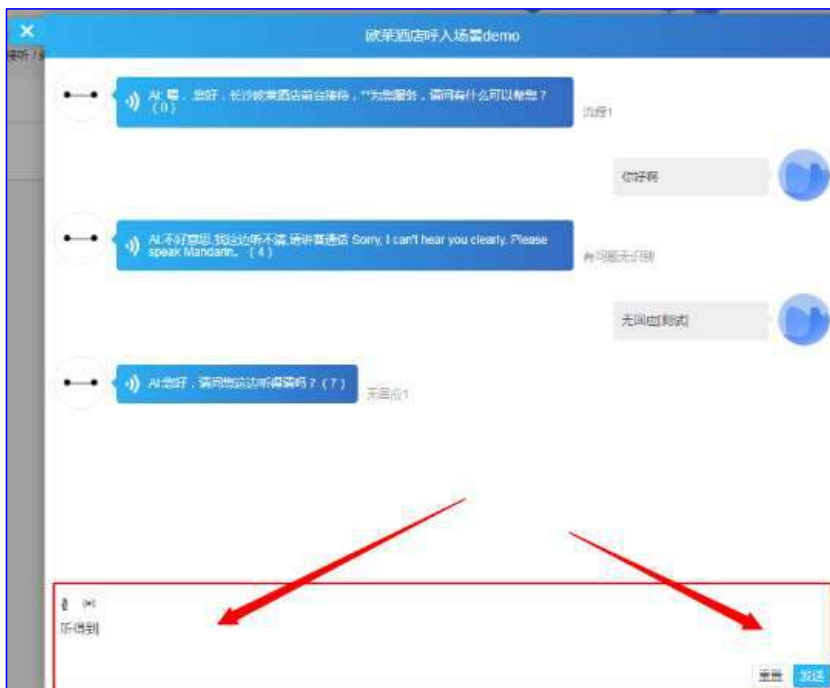


图 3.10

如图 3.10，在这里可以输入文本，对所做的话术进行文本测。

3.2 话术训练



图 3.9

话术训练的功能在知识库里面，这里的话术是根据拨打完的任务，右上角可以选择拨打的任务，对打完的话单没有设置到的话术，但是用户说话术的出现次数的统计，这个功能可以有效的反应话术没有设置到的，但是客户关心的话术，以便完善话术，使得机器人更加的智能。

3.3 话术分组

3.3.1 话术分组建立

话术分组，切记不要随意删除（删除之后整套话术录音都会被删除）

1) 在系统左侧任务栏中点击“知识库”-“话术设计”



图 3.10

2) 新增话术组

点击左侧“新增”按钮，出现以下界面，根据客户自己的情况进行话术组命名，点击保存即可在此话术组上进行话术设计（如图 3.10）

说明：“是否默认”按钮是指此话术模板是否作为话术设计的默认分组

“调试模式”按钮是指使用在语音拨打环节是否采用机器人录音合成，即点击开启按钮，则外呼声音为机器人声音（如图 3.11）



图 3.11

第四 CRM

4.1 客户公海

4.1.1 表单设置

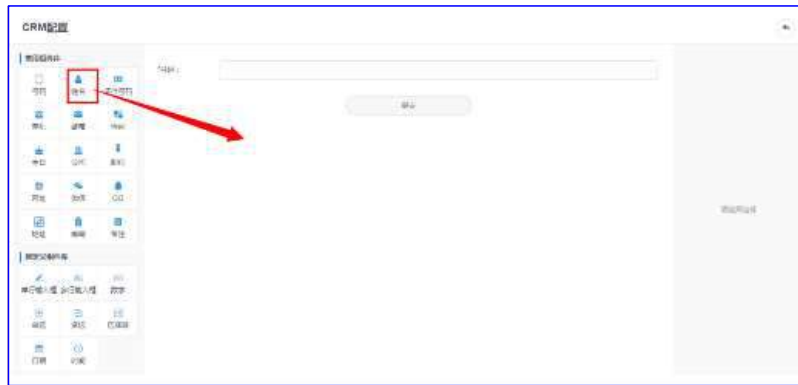


图 4.1

1) 客户公海的导入必须要先设置表单，系统在初始状态时候是没有配置表单的。所以先设置：点击客户公海，界面默认 CRM 配置界面，如图 4.1.

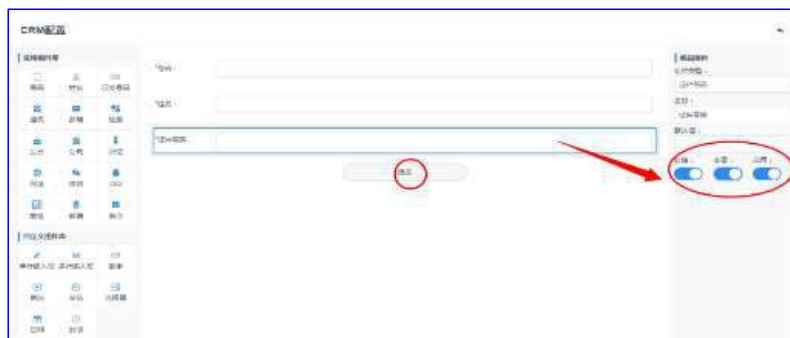


图 4.2

2) 拖拽左边你要的输入的变量，点击拖拽需要设置的变量，电话号码是固定的一般不需要改动，接着点击拖拽过来的变量将右边的必填和变量打开，因为拖拽的一般都是变量所以要打开按钮，如图 4.2。

3) 配置话术设置的所以变量之后提交就可以。这个时候变量的表单配置就完成了。

4.1.2 导入客户公海

1、在 CRM 板块选择客户公海并点开，出现如下图 4.3，找出”导入” 按键点击，出现了图 4.4 的内容，点击模板下载。并保存到所需保存的位置, 例如电脑桌面, 方便下一步使用。

批注 [张11]: 是否要添加 4.1。。什么的。我看你前面都是有的，需要统一格式

批注 [12R11]:

批注 [张13]: 客户公海这边已经已经和原来不太一样了，建议自己操作重新修改本地方

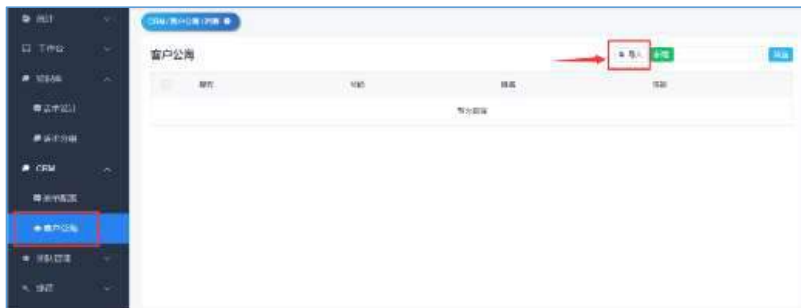


图 4.3



图 4.4

2、点击模板下载出现如下图 4.5 内容，并下载到所需保存的位置, 例如电脑桌面, 方便下一步使用。



图 4.5

3、在桌面（或者模板下载保存的其他位置）找到刚刚下载的模板(excel 表格)，点击打开，这个时候直接就可以看到表单配置内容选择的变量选项。
4、再将所需导入的内容依次填入进去如图 4.6，注意不可以随意调换表单目录内容和顺序，可以向右拉长表格宽度，方便填入内容。最后保存，关闭。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	姓名	生日	QQ								
2	13513880523	12月13	727511540								
3	18542562354	10月13	415288763								
4	13518657474	1月13	128564356								
5											
6											

图 4.6

- 注意：1）请务必使用系统下载模板进行填写上
 2）表格中填写的内容即为变量播报内容，将会被完整播报出来。
 5、进入到系统中，点击下图 4.7 位置即可完成



图 4.7

- 6、完成文件上传，出现下图 4.8 弹框，系统默认为“覆盖”直接点击确定。

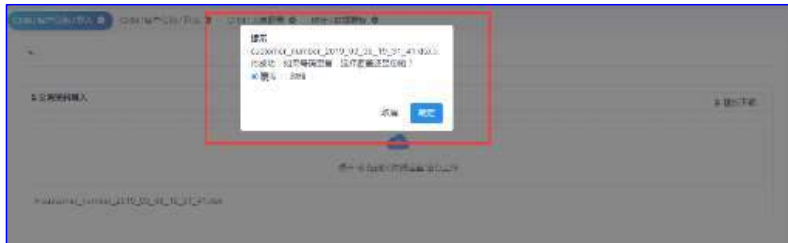


图 4.8

- 7、完成数据导入后如下图 4.9 展示

	操作	号码	生日	QQ
1	✓ 删除 新增	13513880523	12月13	727511540
2	✓ 删除 新增	18542562354	10月13	415288763
3	✓ 删除 新增	13518657474	1月13	128564356
4	✓ 删除 新增	姓名	生日	QQ

图 4.9

8、再次查询，确认导入数据没有问题，如可以在下图搜索框里面搜索电话号码点击筛选，进行查询该号码是否导入。如图 4.10



图 4.10

备注：变量使用与话术变量设置紧密相关，因此如需调整配置表单，一定要与话术设计工作人员进行沟通，切勿随意切换！

第五 团队管理

注意！转接人工的设置过程：先设置权限组--再设置子账户--最后设置转接管理。

5.1 子账户

1) 可点击此界面上面的新增 （如图 5.1）



图 5.1

2) 出现以下的界面，输入你想要绑定的子账户的用户名，邮箱，手机号码以及密码和确认密码，最后提交（如图 5.2）

图 5.2

3) 添加完相关数据提交以后出现的应该是如图 5.3 的界面。

图 5.3

5.2 转接管理

1) 点击新增



图 5.4

2) 输入名称, 选择线路, 在成员中选出人工, 并提交。客户对话中涉及到所设定的关键词, 即可实现人工转接。如图 5.5

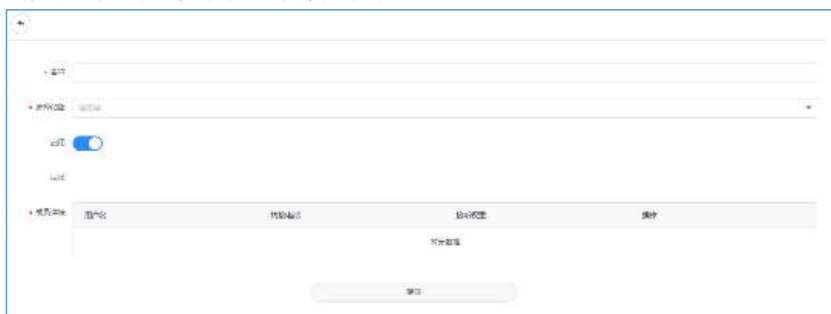


图 5.5

5.3 权限组

1) 点击新增



图 5.6

2) 输入 (例如客服 1 号)

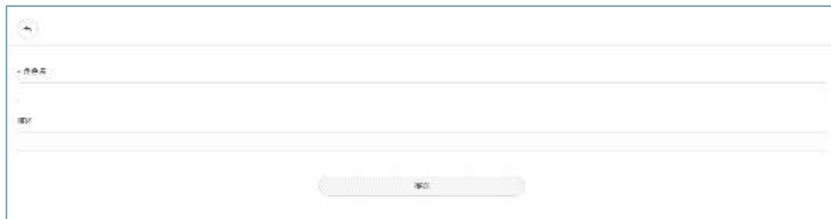


图 5.7

4) 新增完之后, 点击权限如图 5.8



图 5.8

4) 勾选客服权限，如果是转接人工，勾选客服。如图 5.9



图 5.9

批注 [张14]: 建议添加这边团队管理设计好了，有什么具体的用处，比如是如何和转接人工衔接上的

5.4 转接人工的方法

在这里我们知道了如何设置转接人工，那么如何在通话中使用呢？

1) 我们再设置特殊情况的话术时候，上面提到了一个转接人工的功能，如图 5.10



图 5.10



图 5.11

2) 首先我们设置好人工之后，在设置特殊话术的地方填上相应的内容，即可实现转人工。

第六 指令

6.1 指令仓库

注意！打标签的方法：注意打标签的时候要先在系统设置-标签，新增你要打的标签，然后到指令仓库对标签进行对应话术的精准配置，才能完成标签的设置！

1) 点击新增



图 6.1

2) 输入配置（需要加的标签）内容如图 6.2



图 6.2

3) 点击配置



图 6.3

4) 配置标签对应的话术如图 6.4，这个过程是为了让标签具体到哪一个话术，精准的对话术加标签。

批注 [张15]: 文字格式自己调整统一，这个格式不对，前面很格式我已经做过修改



图 6.4

5) 提交, 这个时候标签打完了。



图 6.5

6) 标签打完之后, 在任务拨打之后, 被打上标签的话术一旦被命中就会被打上标签, 如图 6.6, 在呼出任务一通话记录中可见标签。



图 6.6

批注 [张16]: 步骤不清晰 截图有截取半截的现象 上面还有莫名的小圆圈, 下面的图片同理, 需要重新截图, 然后加上蓝色框

批注 [张17]: 同理, 建议添加加上指令之后有什么用处是怎么体现的

第七 系统设置

7.1 评分设置（筛选意向客户的方法）

此板块一般就是给意向客户做一个等级分辨，方便后期对意向客户的筛选

1) 点击新增



图 7.1

2) 输入名称，别名以及选一个对应的颜色



图 7.2

3) 评价区间具体可以依据主流程和关键词适当设置。输入完相对应的数据以后可以点击提交

注意：打心的都是必填写的 名称可以分别填写 ABCD，，别名可以分别时有意向，没有意向，比较感兴趣以及完全没有兴趣（具体怎么填写看自己设定）颜色也是可以自己选择

4) 这是添加完成的一个截图，只做参考，具体情况可根据实际情况设置筛选等级的数量，图 7.3



图 7.3

7.2 标签

批注 [张18]: 同理图片重新截图

批注 [张19]: 口语化说辞修改下，下一句同

1) 点击新增（注意：设置标签的时候先在这里增加标签再去指令仓库设置话术精准打标签）



图 7.4

2) 输入要加的标签，然后确定即可。

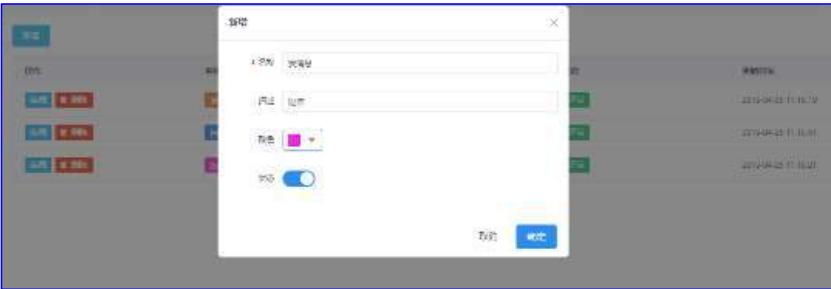


图 7.5

3) 加星号的是必填，这里填上你要加的标签，颜色可根据自己的爱好选择。

批注 [张20]: 加入 7.3 线路列表说明

7.3 线路列表



图 7.6

查看机器人拥有的线路：系统设置—线路列表。如图 7.6，机器人可用的线路在这里可以看见有多少。

7.4 接口配置



图 7.7



图 7.8

7.5 通用设置

1) 通话记录里是否显示完整号码，可在如图 7.9 点击选择。第一次设置的时候会有一个密钥设置，自己设置一个密码即可如图 7.10。



批注 [张21]: 注意不是通话记录里面，而是电话号码端，建议电话号码那个地方 显示不完整的号码给个截图展示

图 7.9



图 7.10

2) 当通用设置里面的显示电话号码打开的时候，就是图 7.11 的效果，如果没有打开就是 7.12 的效果。



图 7.11



图 7.12

7.6 导入管理

话单在 AI 呼出-任务-电话号码里面导入的时候，话单的导入情况可以在如图 7.13 这里看到。

批注 [张22]: 字体格式自己修改

