

# 讯飞政企云呼平台用户手册

科大讯飞股份有限公司

本档版权由科大讯飞股份有限公司所有。未经书面许可，任何单位和个人不得以任何形式  
摘抄、复制本档的部分或全部，并以任何形式传播。

| 版本号  | 修订记录          | 修订时间        | 修订人 |
|------|---------------|-------------|-----|
| V1.0 | 初版            | 2020年11月17日 | 孙琮钧 |
| V2.0 | 增加 2.0 版本功能说明 | 2021年1月26日  | 秦寒辉 |

## 目录

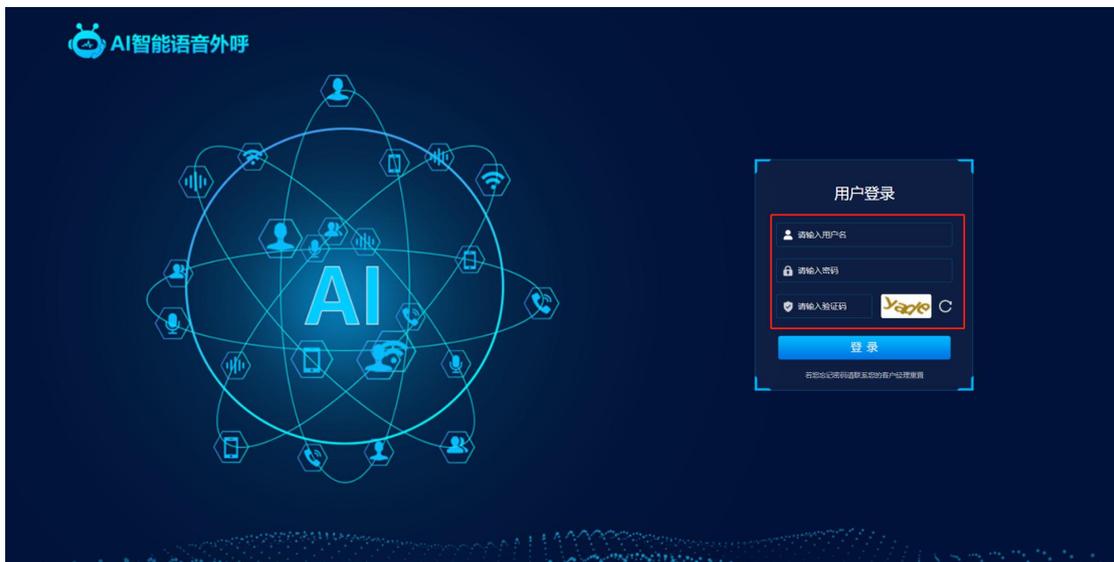
|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 1. 产品简介.....                | 错误！未定义书签。 |
| 2. 产品功能清单.....              | 错误！未定义书签。 |
| 3. 角色权限定义.....              | 错误！未定义书签。 |
| 3.1. 角色定义.....              | 错误！未定义书签。 |
| 3.2. 模块权限说明.....            | 错误！未定义书签。 |
| 4. 产品模块详细说明.....            | 3         |
| 4.1. 账号登入登出.....            | 3         |
| 4.1.1. 账号登录.....            | 3         |
| 4.1.2. 账号登出.....            | 3         |
| 4.1.3. 密码修改.....            | 4         |
| 4.2. 首页数据大屏.....            | 5         |
| 4.2.1. 数据总览.....            | 5         |
| 4.2.2. 热门话术.....            | 6         |
| 4.2.3. 呼叫情况总览.....          | 6         |
| 4.3. AI 话术管理.....           | 7         |
| 4.3.1. 话术模板.....            | 7         |
| 4.3.1.1. 平台管理员和超级管理员页面..... | 错误！未定义书签。 |
| 4.3.1.2. 业主操作员和业主管理员界面..... | 8         |
| 4.3.2. 我的话术-私有话术.....       | 9         |
| 4.3.2.1. 编辑复用话术.....        | 10        |
| 4.3.2.2. 自定义画图.....         | 错误！未定义书签。 |
| 4.3.3. 我的话术-共享话术.....       | 12        |
| 4.3.4. 话术体验功能.....          | 13        |
| 4.4. 任务管理.....              | 15        |
| 4.4.1. 呼叫任务.....            | 15        |
| 4.4.1.1. 新建任务.....          | 17        |
| 4.4.1.2. 提交审核.....          | 21        |
| 4.4.2. 呼叫规则.....            | 21        |
| 4.4.3. 呼叫日志.....            | 23        |
| 4.5. 坐席管理.....              | 24        |
| 4.6. 中继管理.....              | 25        |
| 4.7. 限呼名单.....              | 27        |
| 4.7.1. 话术限呼名单.....          | 27        |
| 4.7.2. 全局限呼名单.....          | 29        |
| 4.8. 客户管理.....              | 29        |
| 4.9. 审批流程.....              | 错误！未定义书签。 |
| 4.9.1. 新建话术审批.....          | 错误！未定义书签。 |
| 4.9.2. 外呼任务审批.....          | 错误！未定义书签。 |

## 1. 产品模块详细说明

### 1.1. 账号登入登出

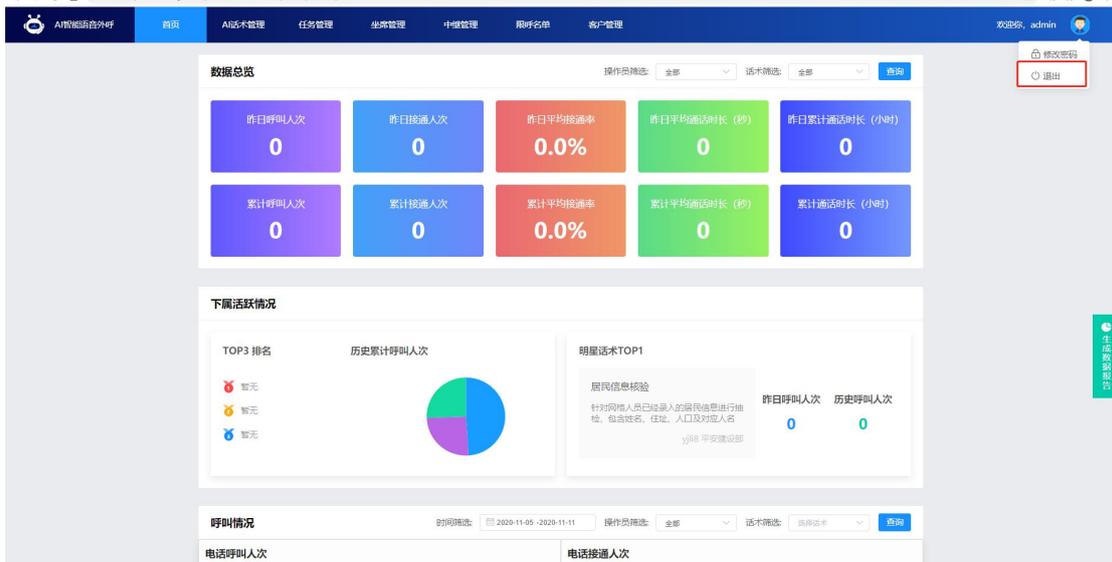
#### 1.1.1. 账号登录

用户在登录界面输入账号密码，登入政企云呼平台，系统根据不同的账号角色权限，展示页面，以及相应的操作。



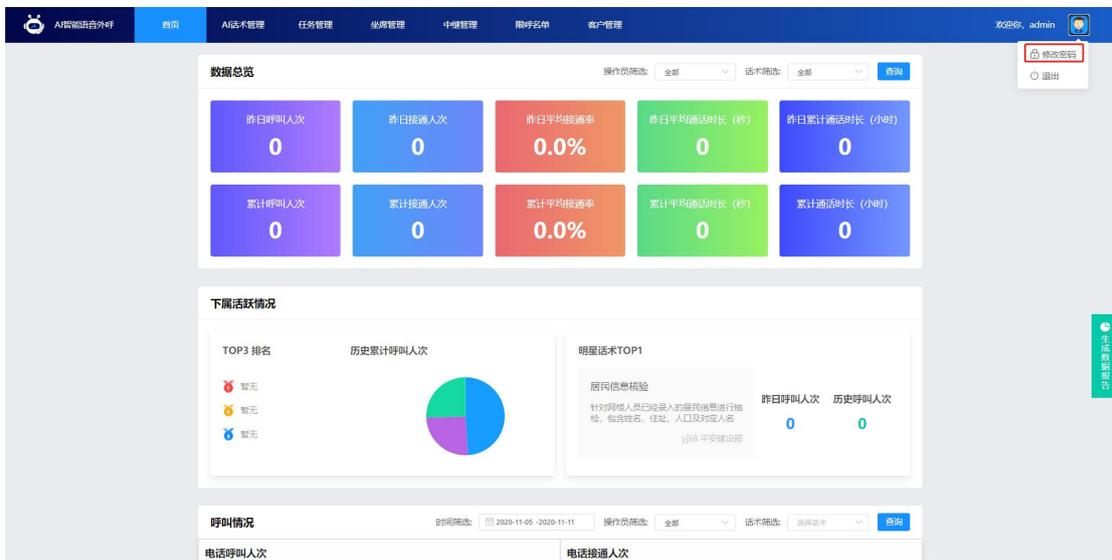
#### 1.1.2. 账号登出

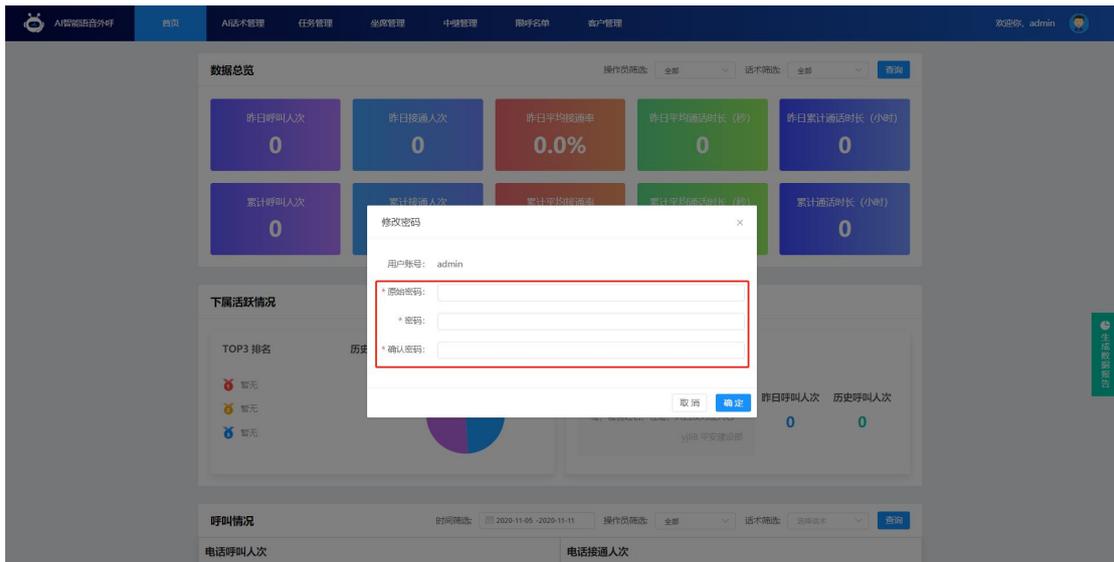
用户登入到系统主界面，点击右上角的头像选择退出，则能够退出当前系统页面。



### 1.1.3. 密码修改

点击右上角的头像选择修改密码，页面会弹出当前的选择框，需要输入原始密码，新密码，以及新密码的二次确认。



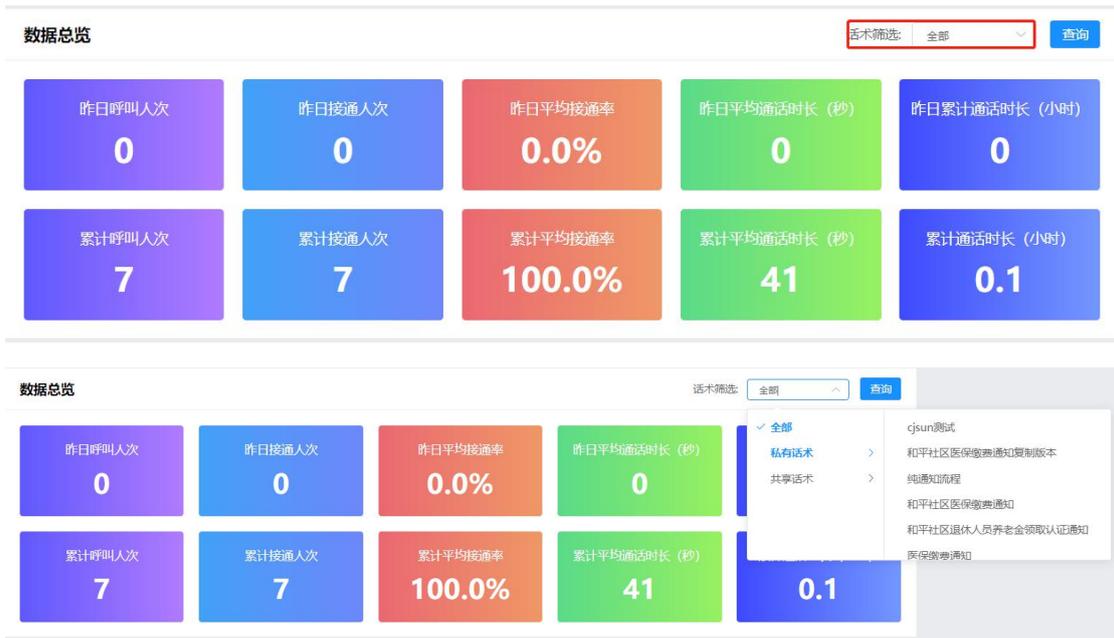


## 1.2. 首页数据大屏

首页大屏，包括话务数据总览、热门话术以及单业务的呼叫情况等功能，给客户管理员提供快速的数据概览，方便客户对数据进行查看，支持当前页面所展示内容的报表导出。

### 1.2.1. 数据总览

数据总览模块，包括呼叫人次、接通人次、平均接通率、平均通话时长、累计通话时长，分别展示昨日数据和累计数据，右上角可以筛选单独的话术流程，分别展示。



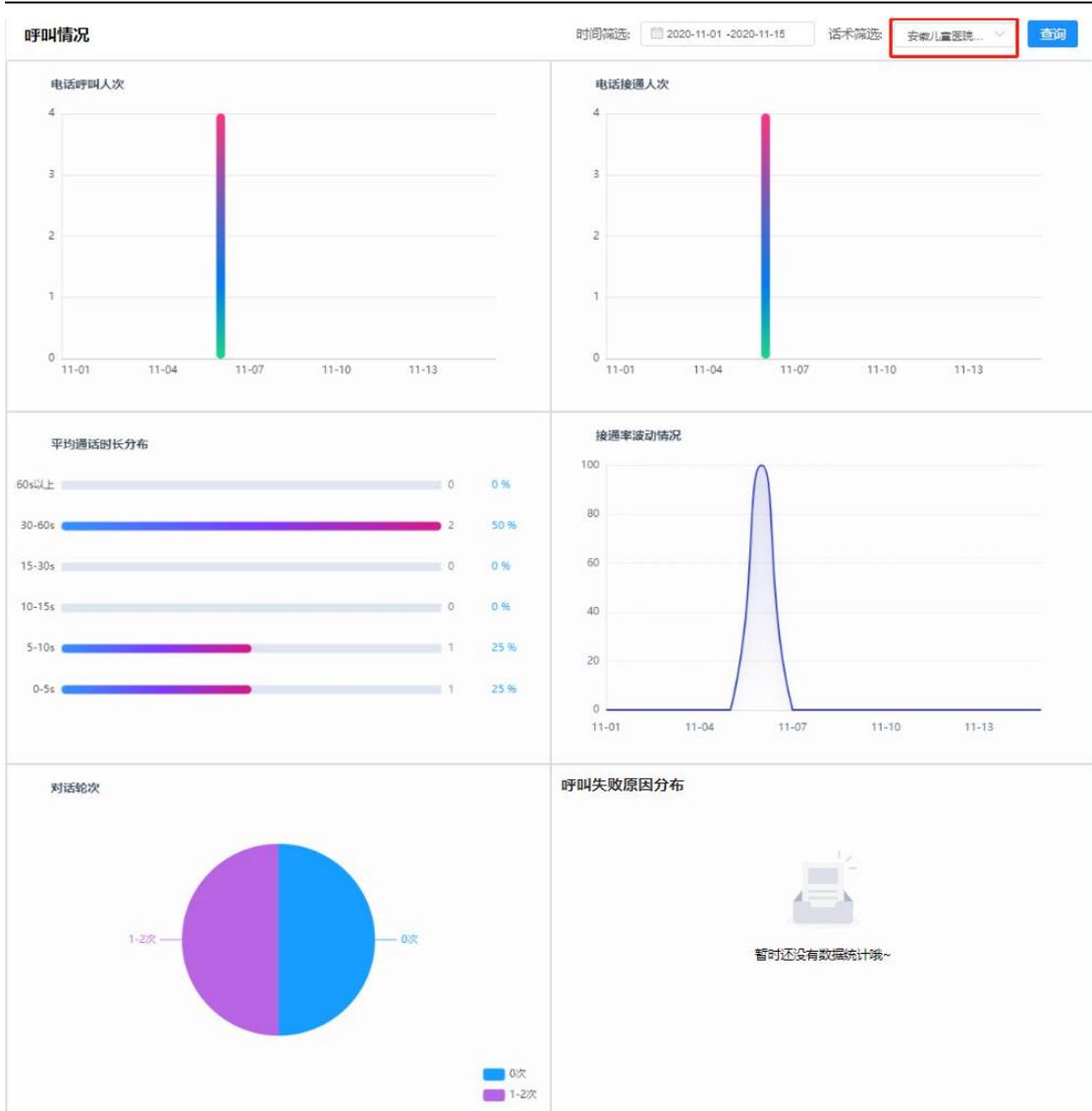
## 1.2.2. 热门话术

热门话术，根据当前账号下话术机器人的历史累计呼叫人次进行热门话术统计。



## 1.2.3. 呼叫情况总览

呼叫情况，右上角可以进行话术和时间筛选，下方展示 6 个图标，分别是：电话呼叫人次、电话接通人次、平均通话市场分布、接通率波动情况、对话轮次和呼叫失败原因分布。



### 1.3. AI 话术管理

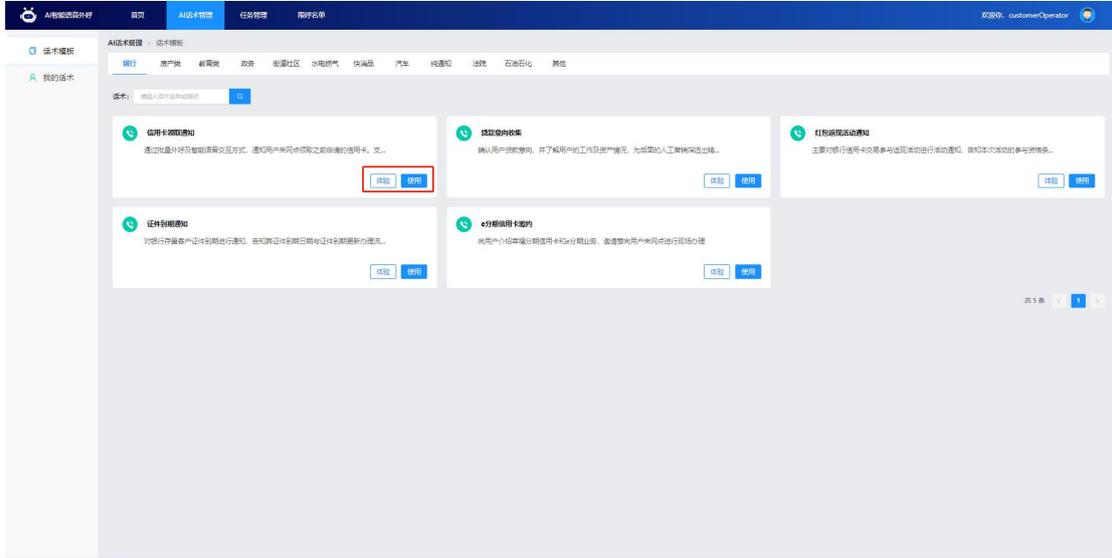
AI 话术管理分为两个模块，包括话术模板和我的话术。话术模板是预制模板机器人供用户直接使用。我的话术分为私有话术和共享话术，私有话术是业主操作员新建的话术流程，共享话术是业主管员新建的话术，可分享给对应的业主操作员使用。

#### 1.3.1. 话术模板

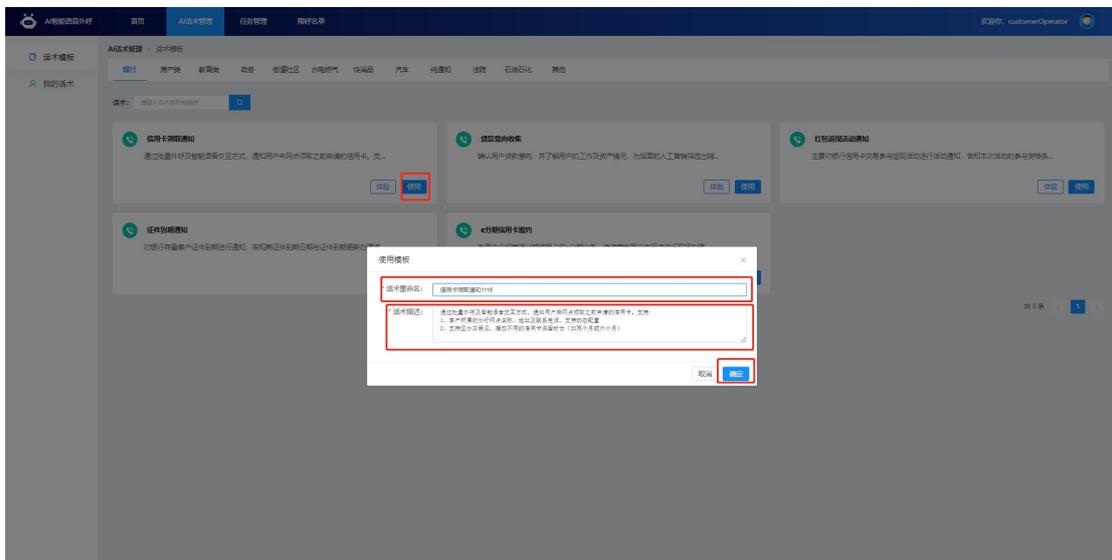
话术模板页面，右上角平台管理员和超级管理员可以对模板进行添加，业主操作员和业主管员无此权限。

### 1.3.1.1. 业主操作员和业主管理员界面

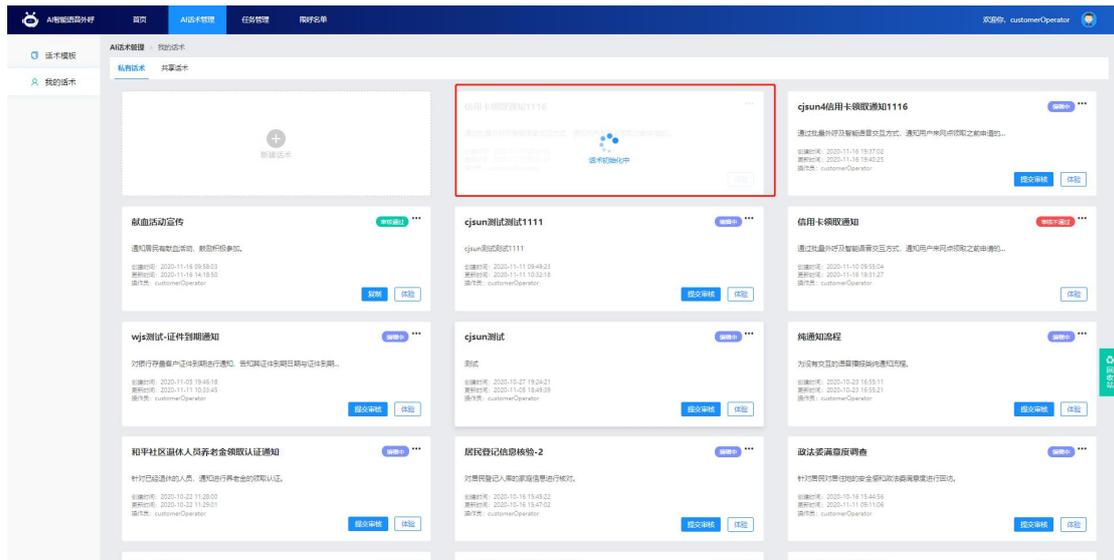
业主操作员和业主管理员对模板无新建的功能，只能使用模板或者体验模板。体验功能详见“4.3.4. 话术体验功能”。



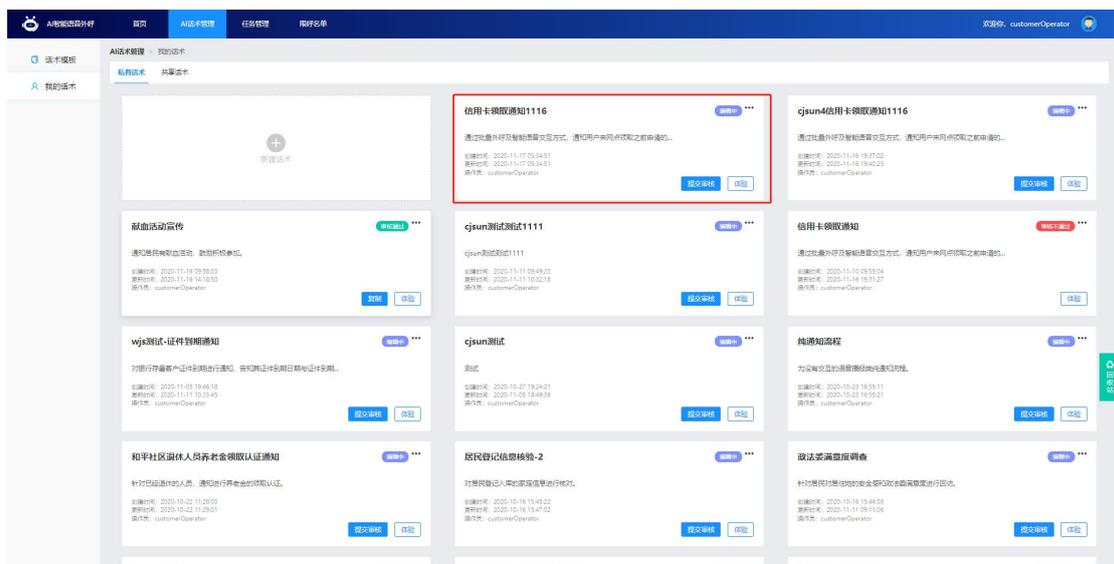
点击使用，弹出弹框后，可以对话术重命名以及修改描述，相关信息修改后，点击确定。



确定完毕后，如果是业主操作员账号会在我的话术私有话术页面出现一个话术初始化的旋转等待图标，等待系统生成。



等待 2-3 分钟，系统处理完毕后，会生成一个编辑中状态的话术卡片。如是业主管理员账号，话术卡片是在共享话术中生成。

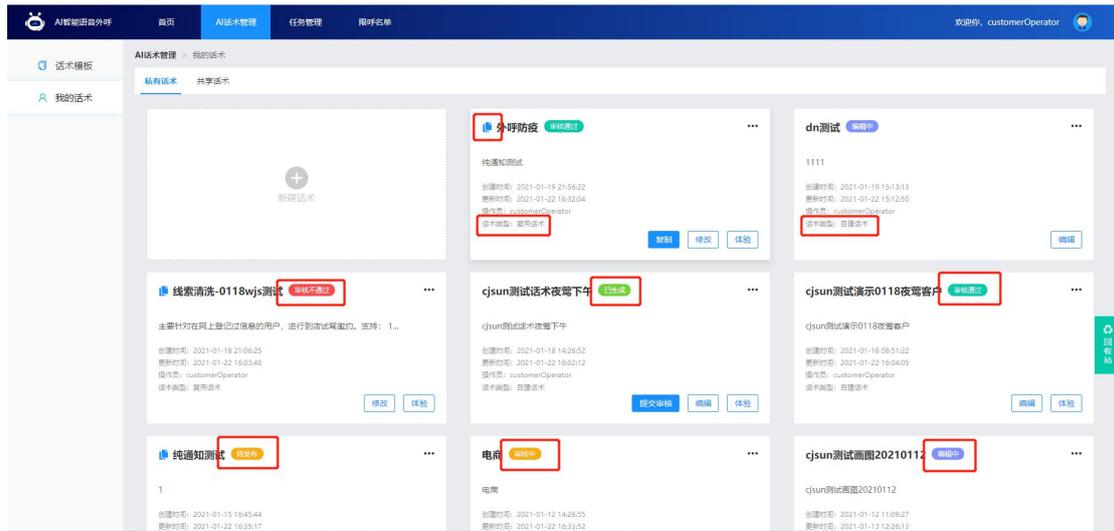


### 1.3.2. 我的话术-私有话术

私有话术包括业主操作员所新建的话术及复用的话术，业主操作员对话术具备提交审核、体验、复制等操作权限。业主管理员账号登录进去之后，只具备查看和体验权限。平台管理员及超级管理员对私有话术只具备查看、体验及审核权限。

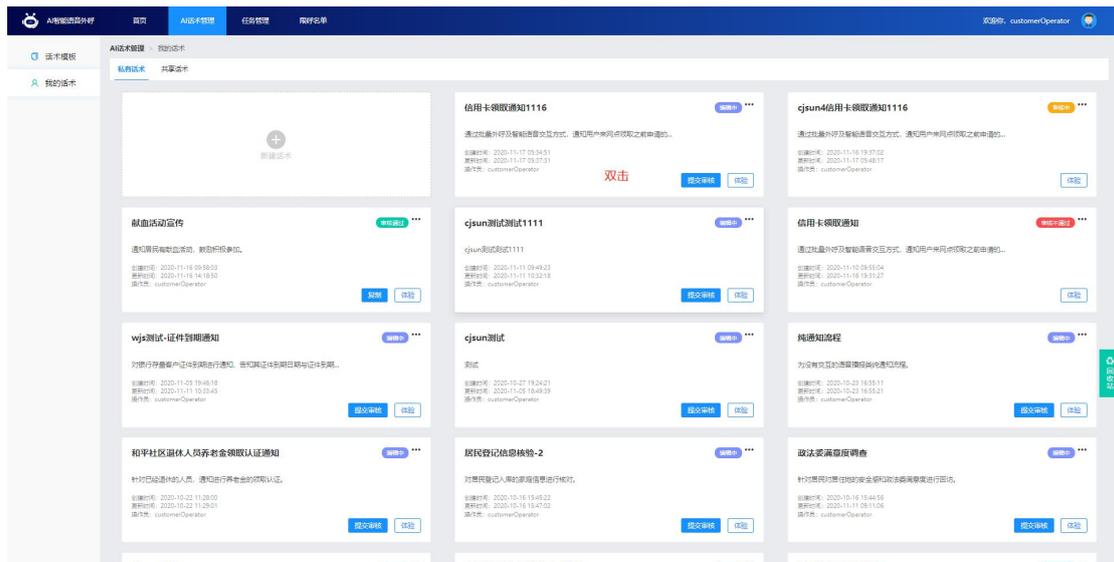
此页面的话术有 6 种状态展示分别为：编辑中、已生成、审核中、审核通过、待发布、审核不通过。业主操作员新建的话术需要提交平台平台管理员审核后并通过后才能发起外呼任务。具体审核步骤请参考“4.9.1 新建话术审批”。具体体验步骤请参考“4.3.4 话术体验”。

## 功能”

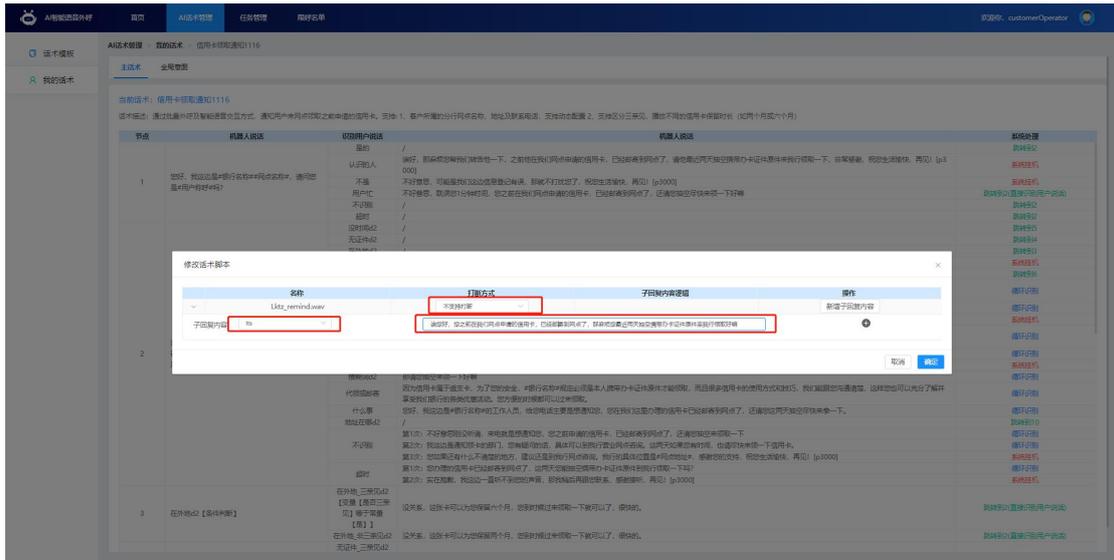


### 1.3.2.1. 编辑复用话术

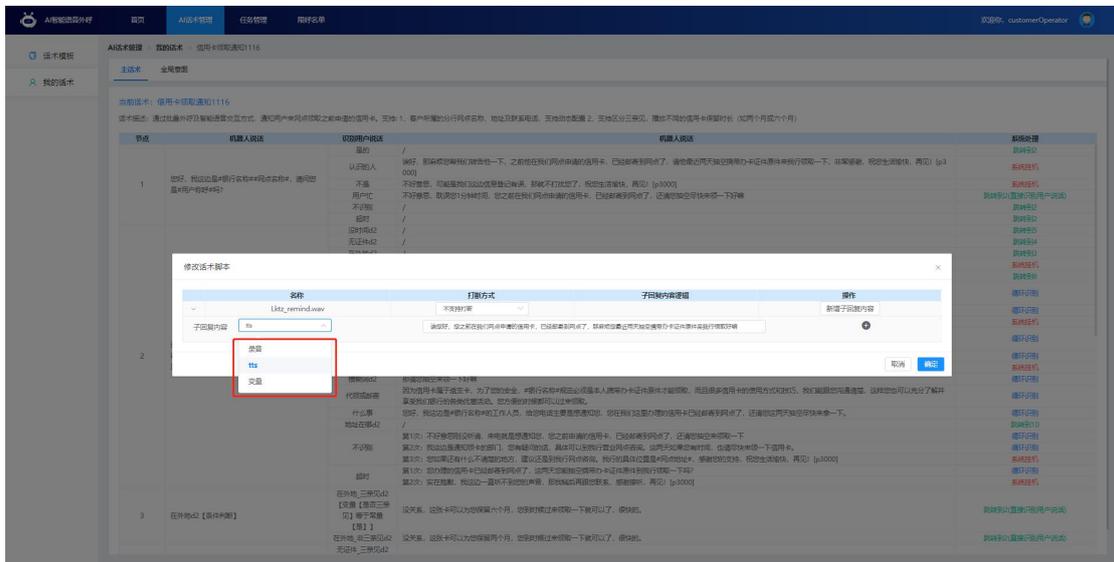
双击复用的话术机器人或点击修改，系统会弹出话术编辑页面。



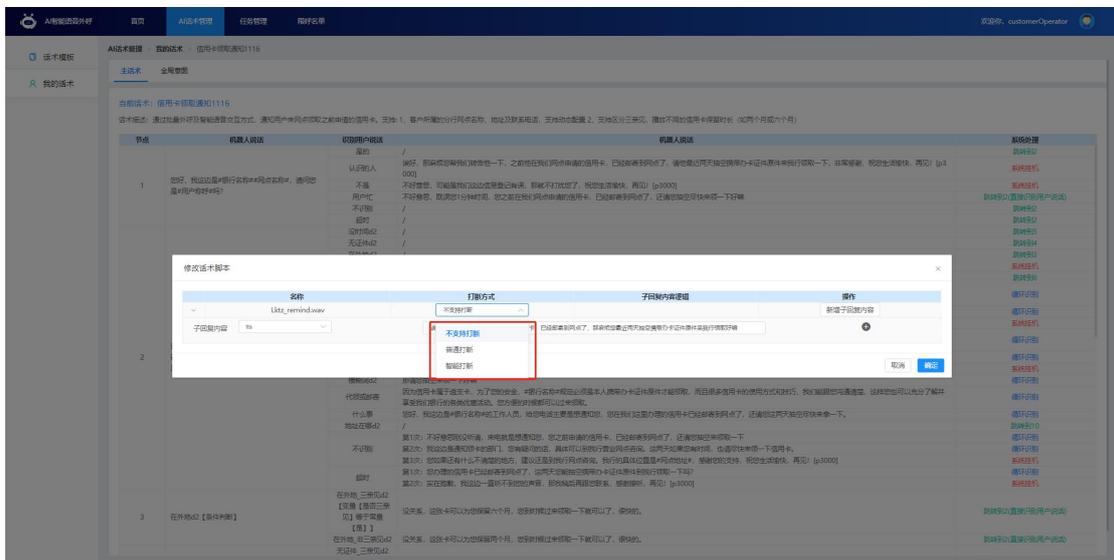
双击单条回复语，可以对单条回复语的内容、打断方式、播报方式进行修改。



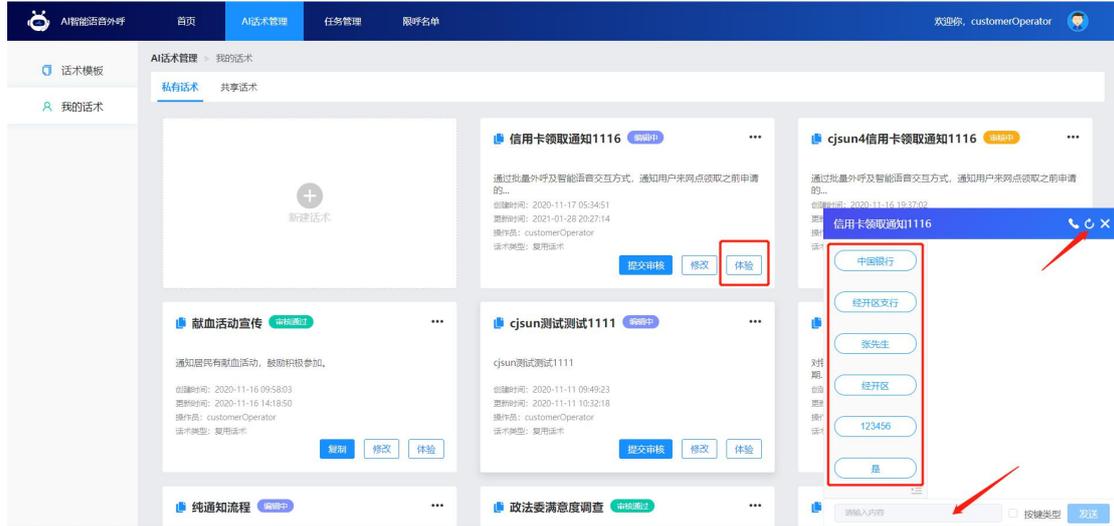
回复语播报方式可以选择：录音、tts、变量。



打断方式可以选择：不支持打断、普通打断、智能打断等。

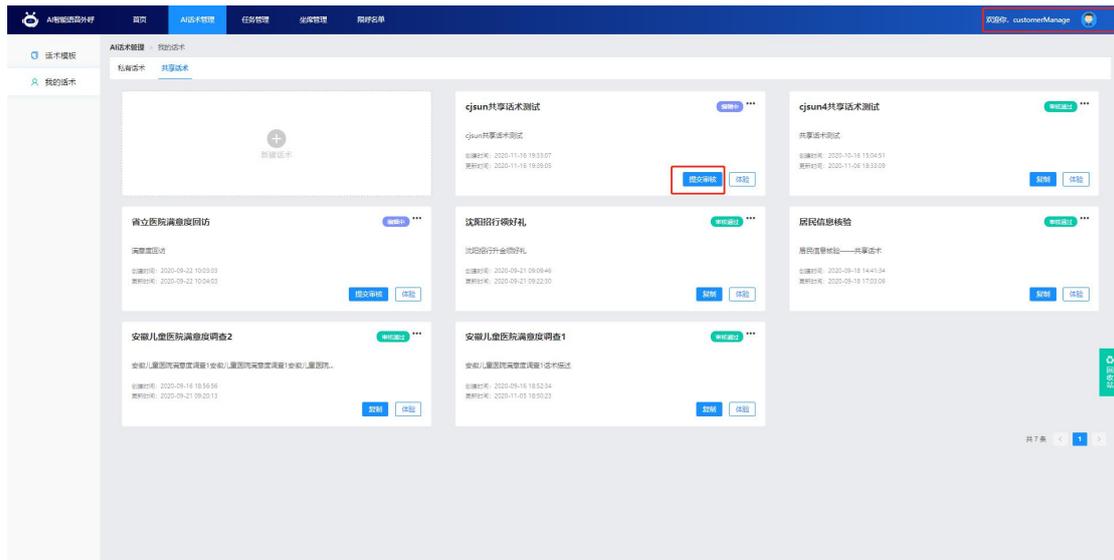


话术编辑完成后，返回我的话术。点击体验，输入用户参数，然后点击刷新，可以在下方输入文字进行文本交互。或者点击电话图标，输入用户号码进行电话交互。若流程存在问题可点击编辑进行修改。没有问题则点击提交审核，提交至平台管理员进行审核。



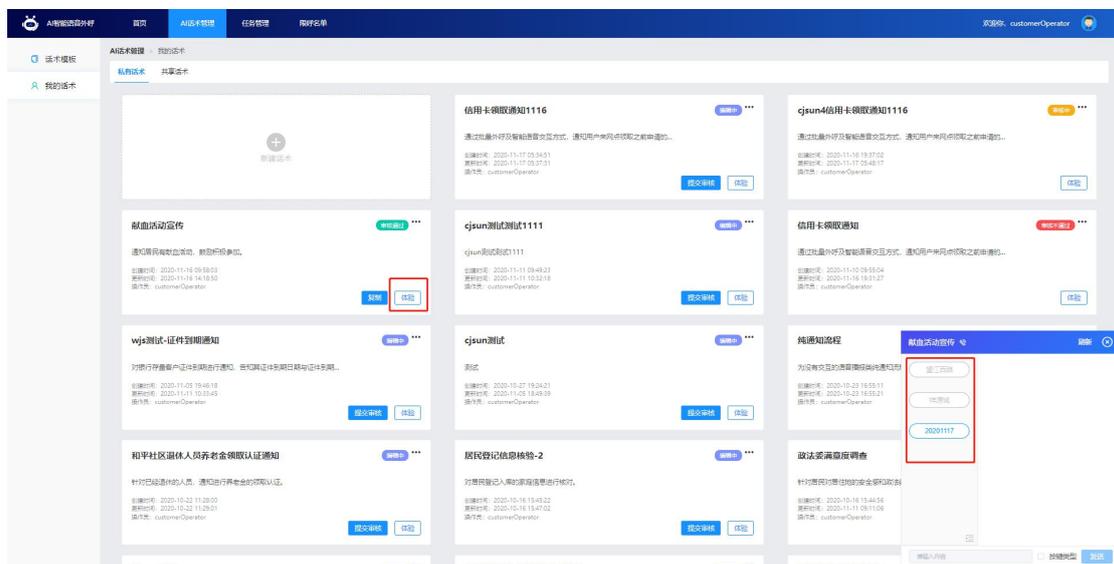
### 1.3.3. 我的话术-共享话术

共享话术是业主管员所新建的话术模板的展示和操作页面，对话术模板具备提交审核、体验、复制等操作权限，业主操作员号登录进去之后，只具备体验功能。详细页面操作同私有话术。

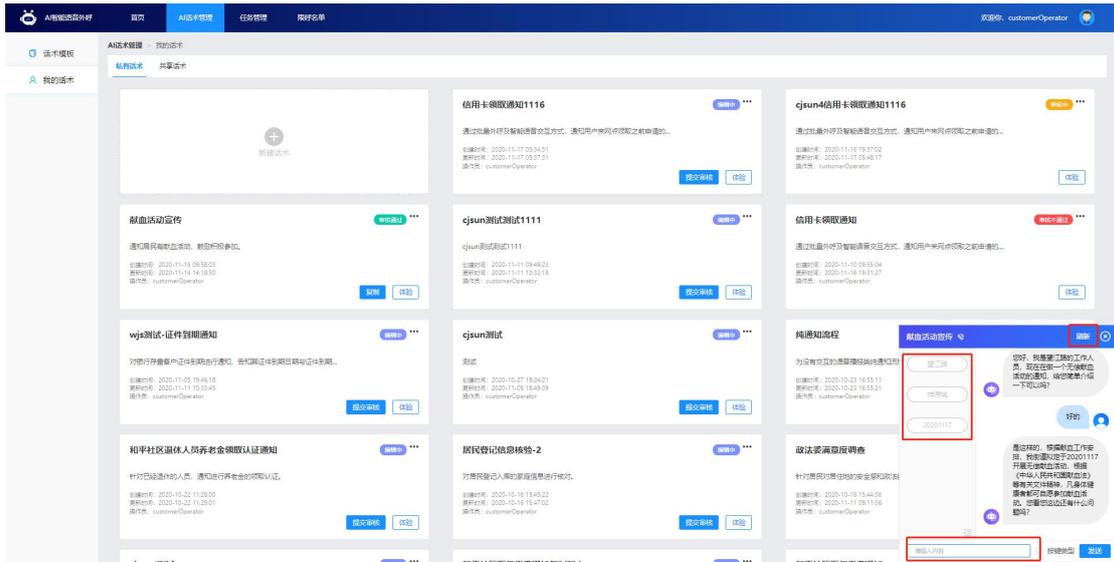


### 1.3.4. 话术体验功能

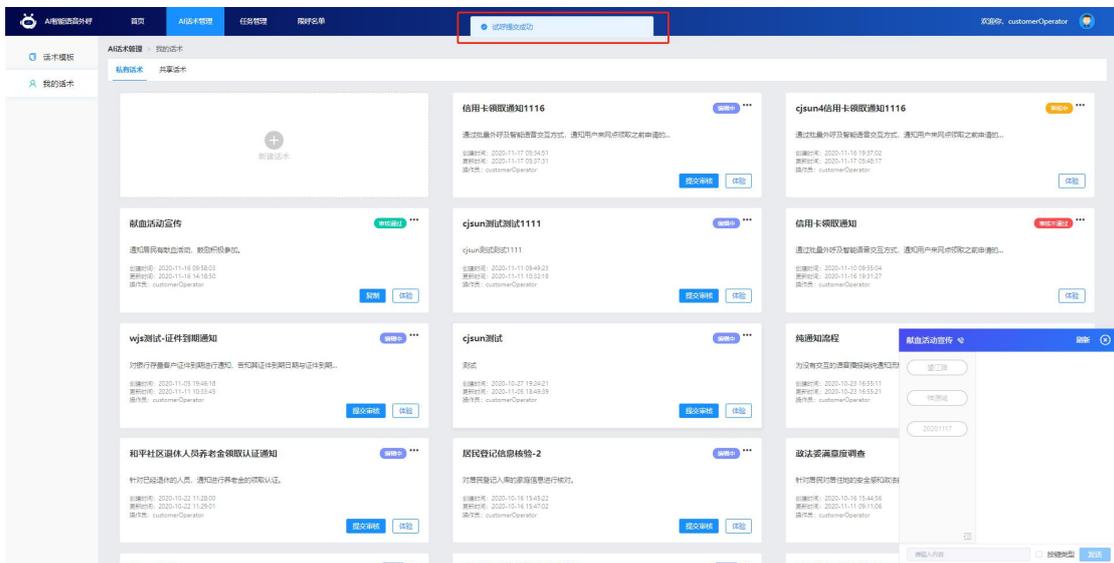
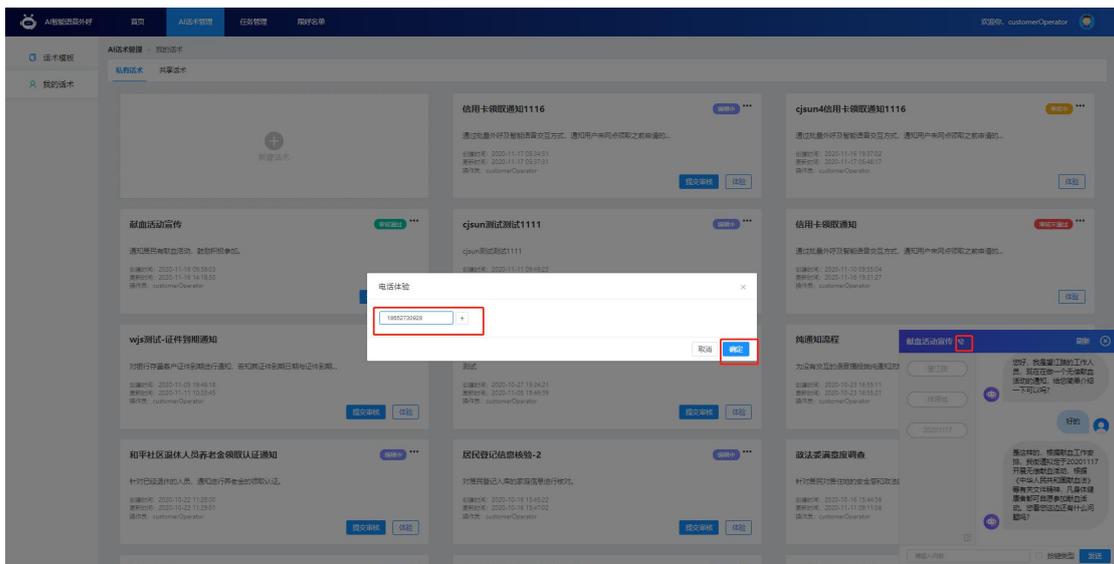
点击话术卡片右下角的体验按钮，在页面的右下角会弹出话术体验面板，体验分为文本体验和电话体验。无论文本或者电话体验，需要将左边红色框中的流程变量参数填写。



文本体验：在填写好左边的流程变量参数后，点击体验面板右上角的刷新，文本框中就会出现机器人的文字版播报，在下方文本框中输入播报内容，就可以体验人机交互流程。



电话体验：点击标题旁边的电话按钮，在弹框中输入手机号码，点击确定，待下拉弹框出现“试呼提交成功”的提示后，表示系统发起外呼成功，手机等待接听，进行语音交互。

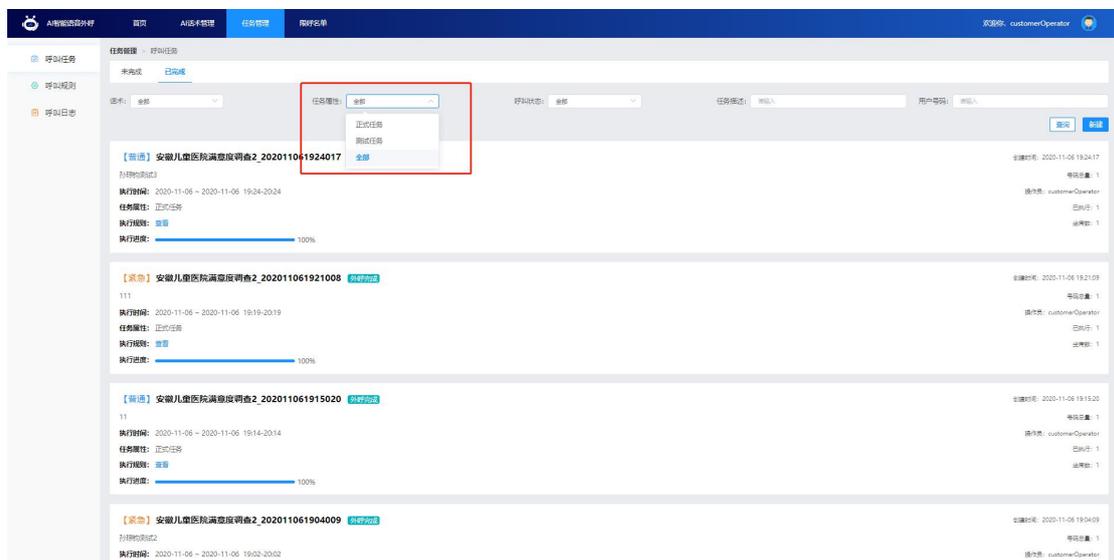
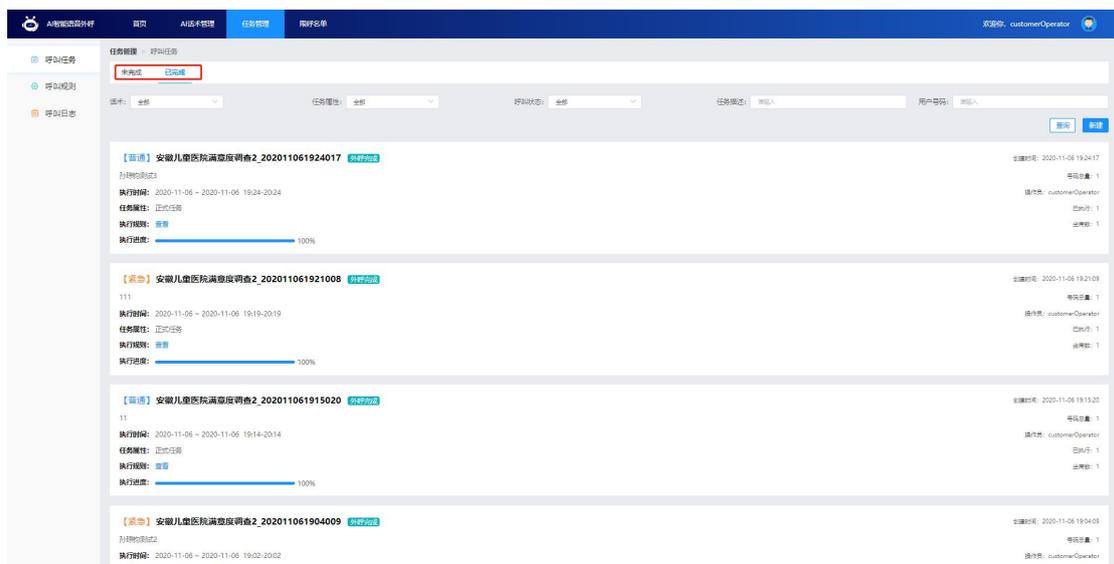


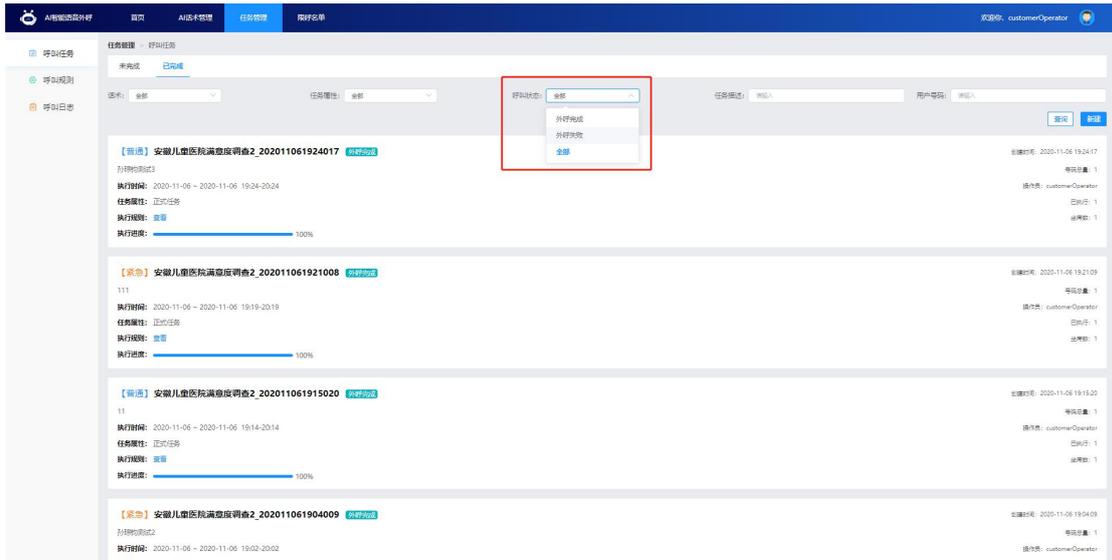
## 1.4. 任务管理

任务管理分为 3 个模块：呼叫任务、呼叫规则、呼叫日志。呼叫任务主要由业主操作人员进行外呼任务批次的提交，呼叫规则是用来管理呼叫的方式，如间隔时长、重播次数等。呼叫日志主要是查看所提交任务的日志记录，交互详情等。

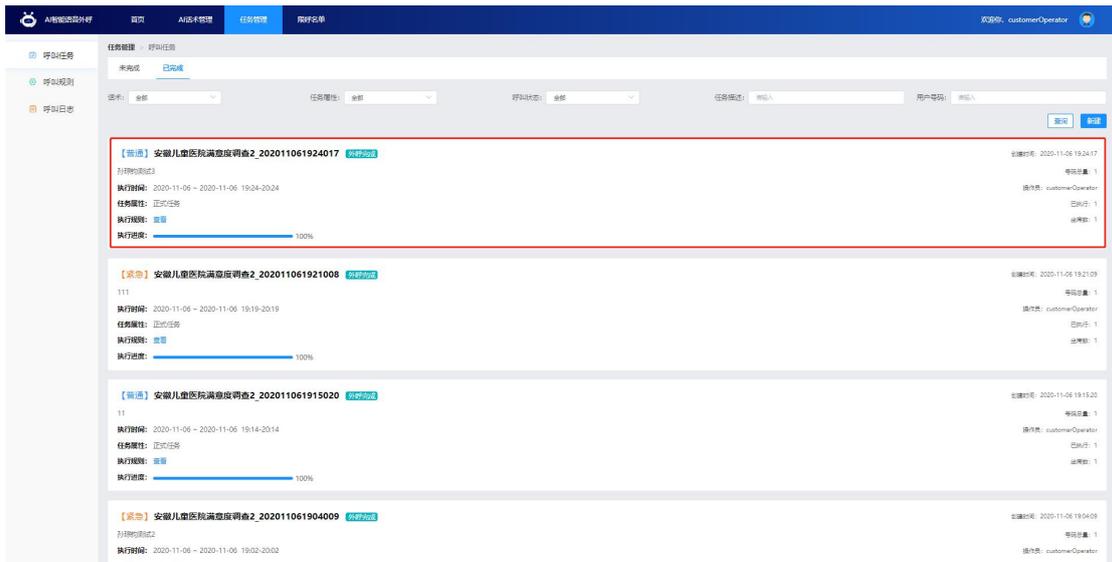
### 1.4.1. 呼叫任务

呼叫任务分为已完成和未完成，已完成是已经审核通过，外呼结束的任务，未完成表示正在进行外呼的任务。针对呼叫任务支持 5 个纬度的查询，话术名称的筛选；任务属性筛选，任务属性包括：正式任务、测试任务和全部；呼叫状态的筛选包括外呼完成、外呼失败和全部；任务描述的筛选和外呼号码的筛选。

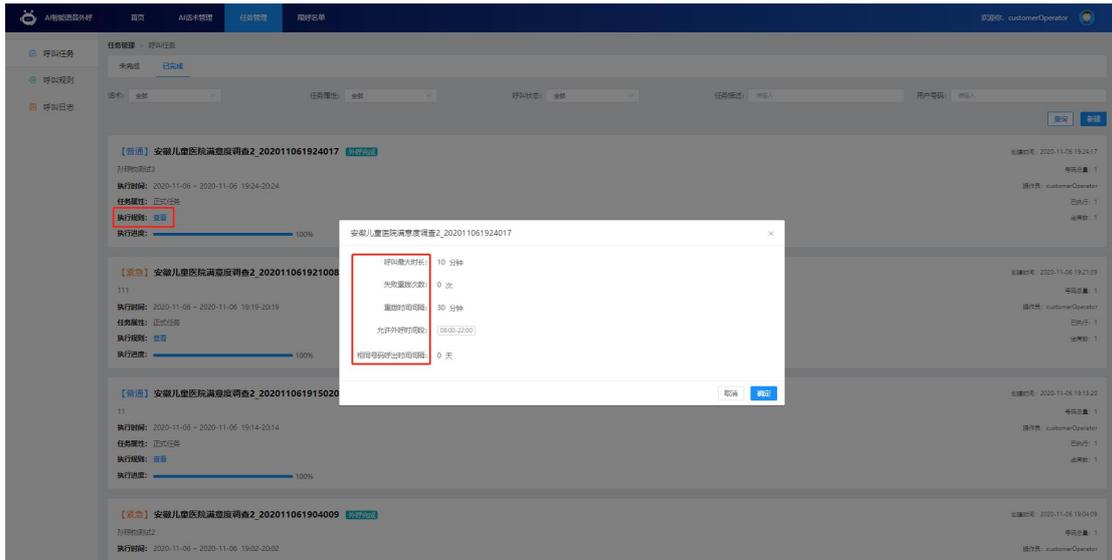




单条任务上面左边记录着任务名称、优先级、描述、创建时间、任务属性、执行规则及进度。右边记录这创建时间、号码总量、执行者角色、已分配给该操作员的坐席数量和执行情况等。

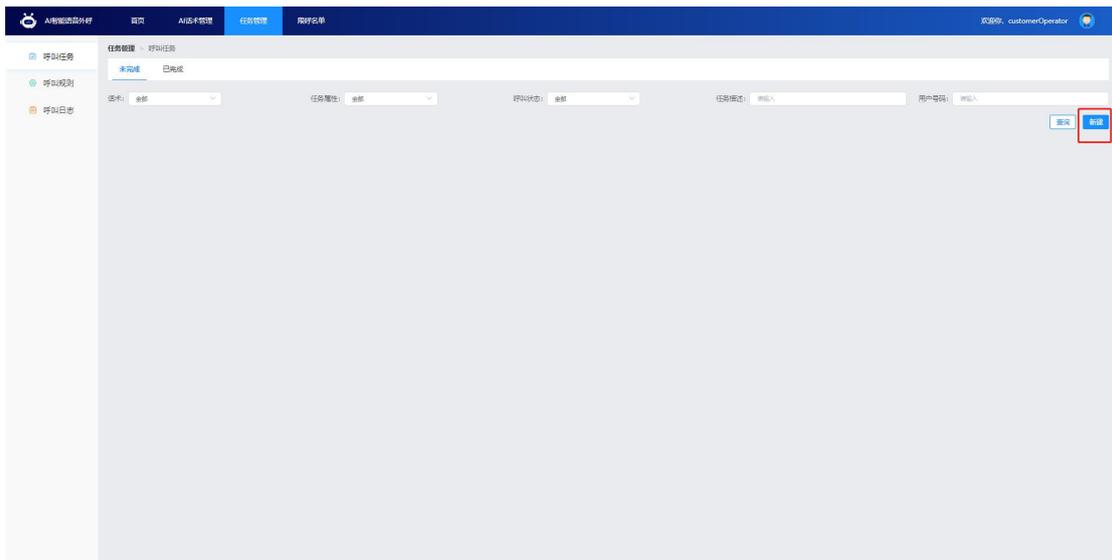


点击执行规则的查看，弹框能够展示出为该话术所添加的外呼规则。

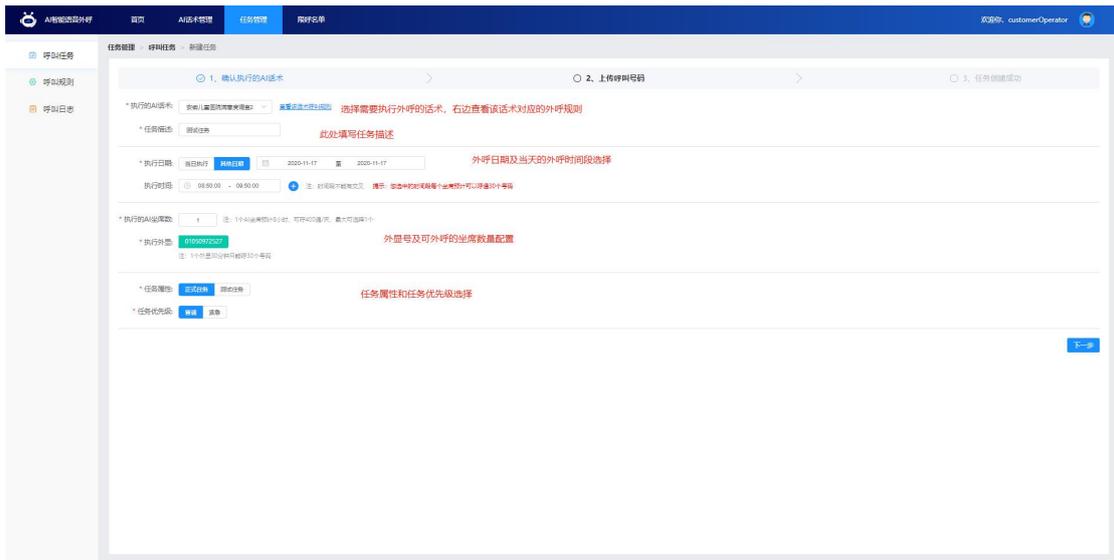


### 1.4.1.1. 新建任务

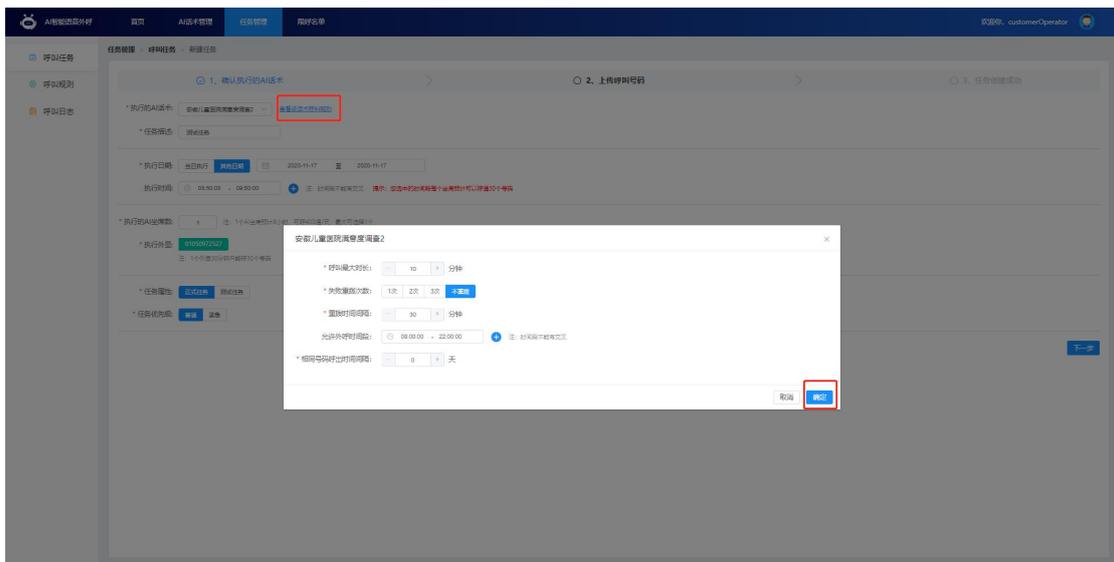
点击右边的新建按钮，页面会进行新建任务的跳转。



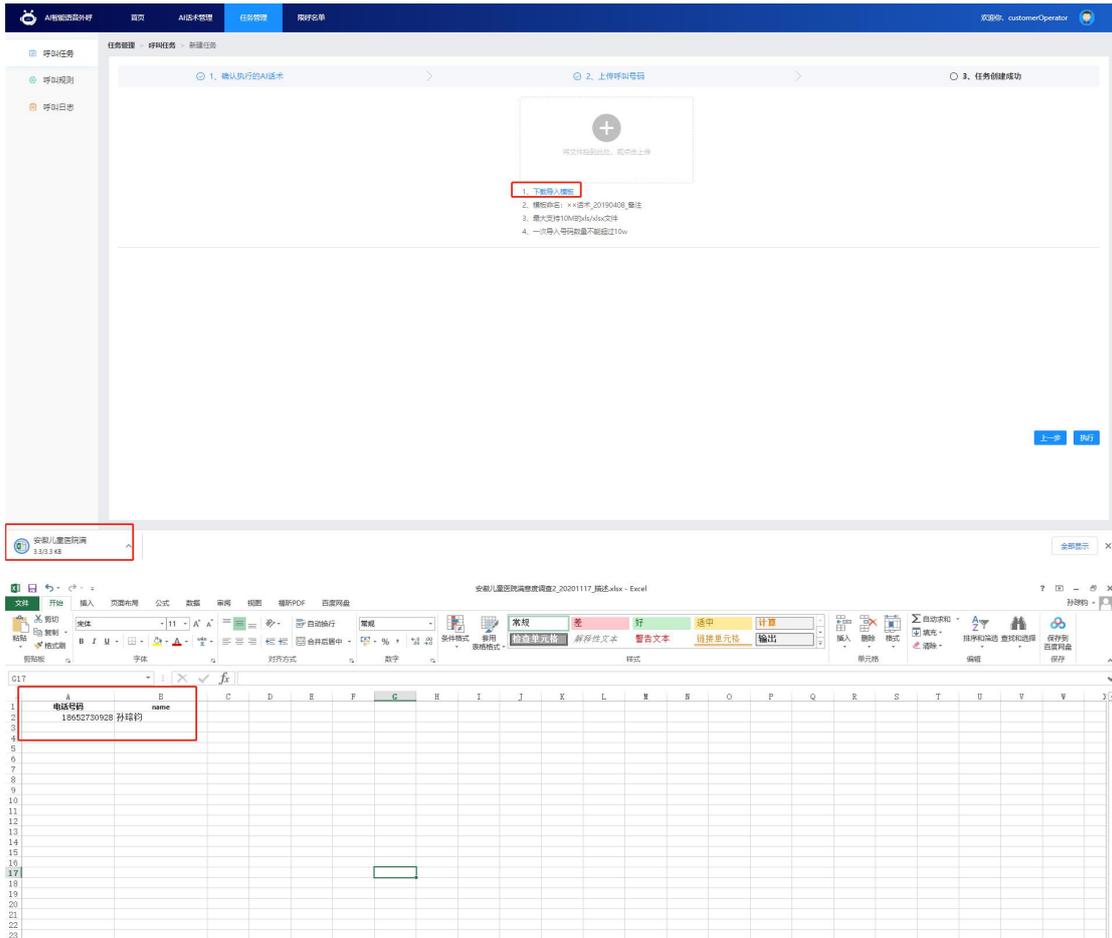
在跳转的页面上根据提示选择话术模板及相关外呼信息。



点击右边查看该话术呼叫规则，可以对已设置的呼叫规则进行编辑，编辑后点击确定后外呼生效。



点击下一步进行号码包上传，号码包上传页面可以进行模板下载。点击打开下载的excel，填入话术流程需要填写的相关信息，点击保存。



1. 确认执行的AI技术

2. 上传呼机号码

3. 任务创建成功

1. 下载导入模板

2. 模板命名: \*\*技术\_20190408\_备注

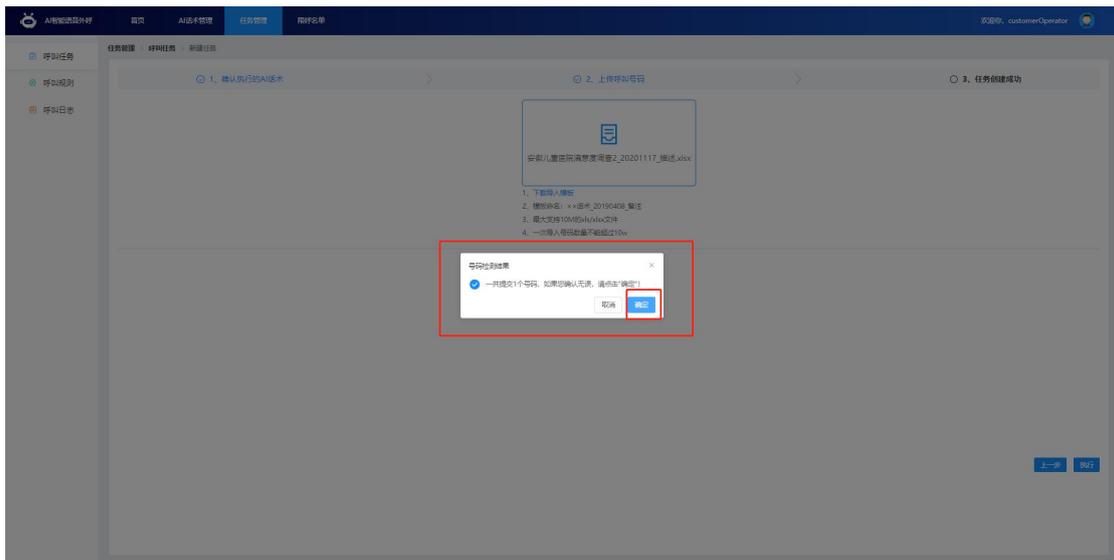
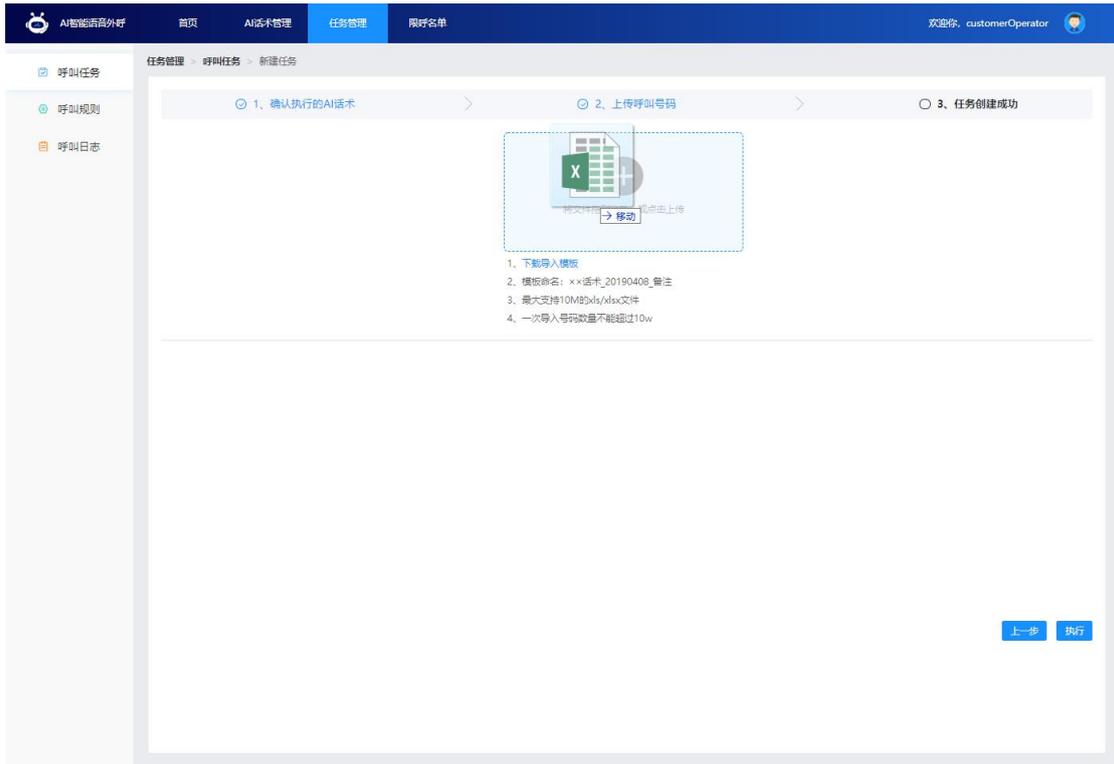
3. 最大支持1000条记录/10000字节

4. 一次导入号码数量不能超过10w

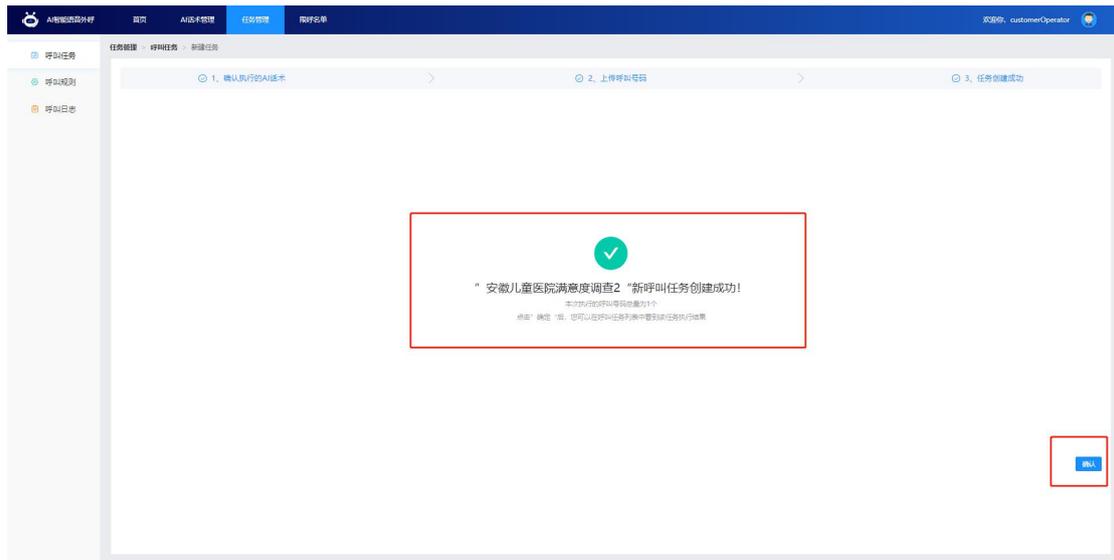
安徽儿童疫苗接种

| 电话号码        | name |
|-------------|------|
| 18652730928 | 孙臻灼  |

将保存完毕的号码包文件，拖拽到页面中央，弹出号码包检测结果，点击确定。最后点击右下角的执行，提交外呼任务。

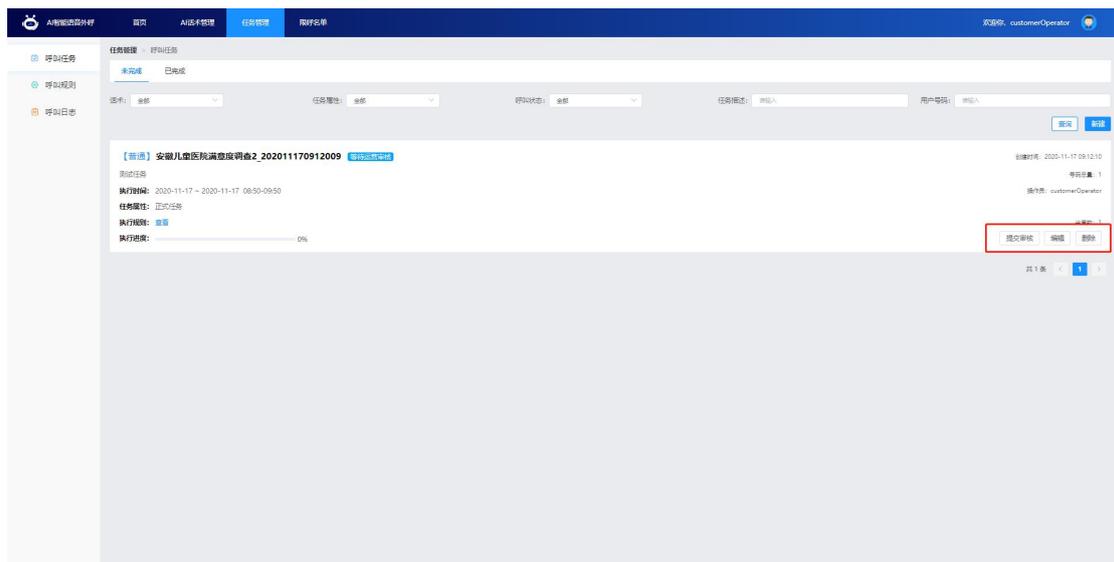


根据提示点击确认，任务创建成功。



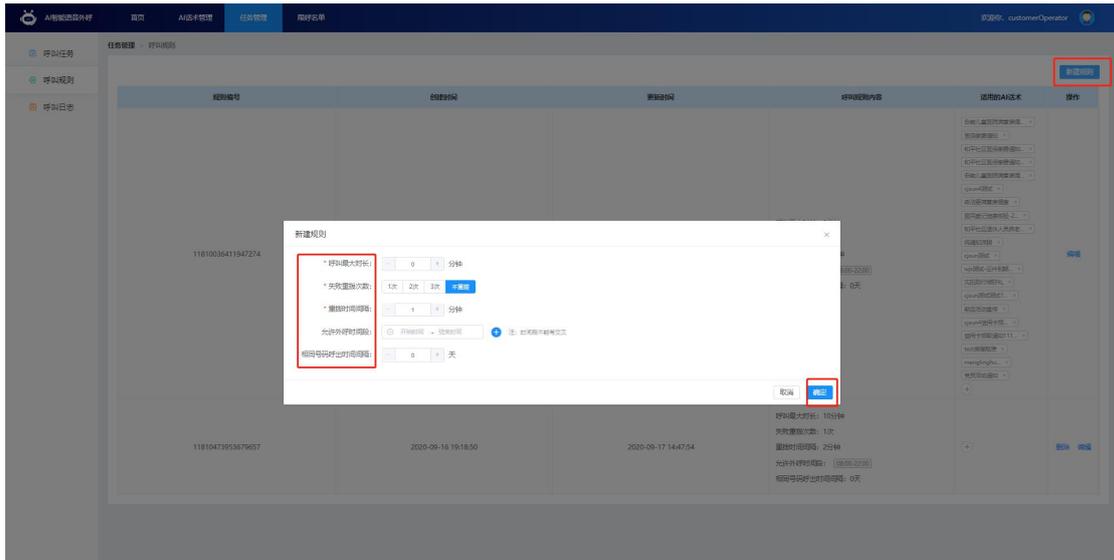
### 1.4.1.2. 提交审核

已创建的任务，会在未完成的标签中显示。右下角的操作按钮包括提交审核、编辑、删除。提交审核是发起审核流程，具体的审核步骤，请参考“4.9.2.外呼任务审批”。

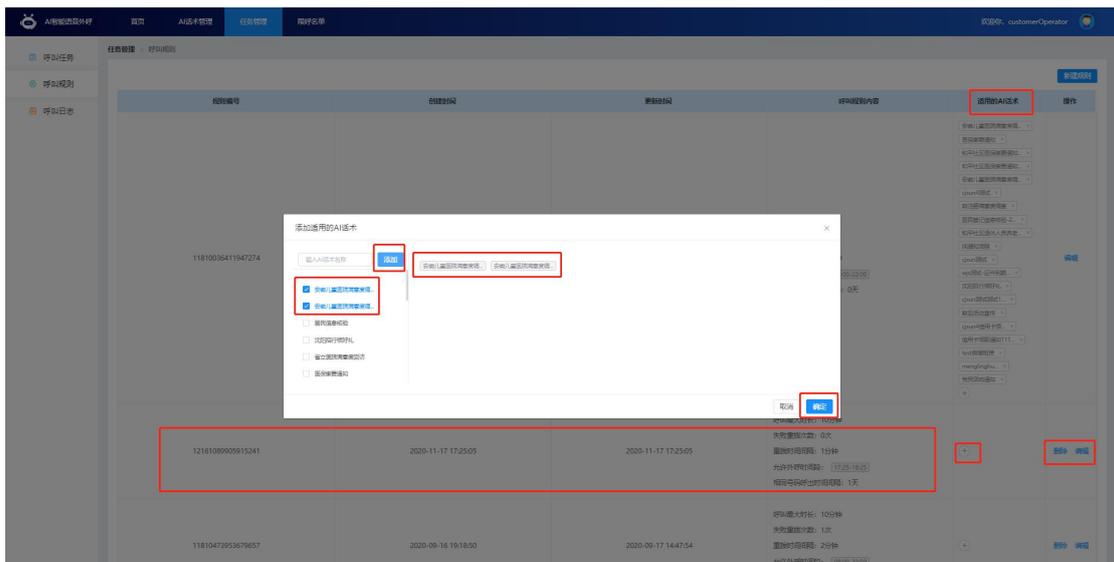


### 1.4.2. 呼叫规则

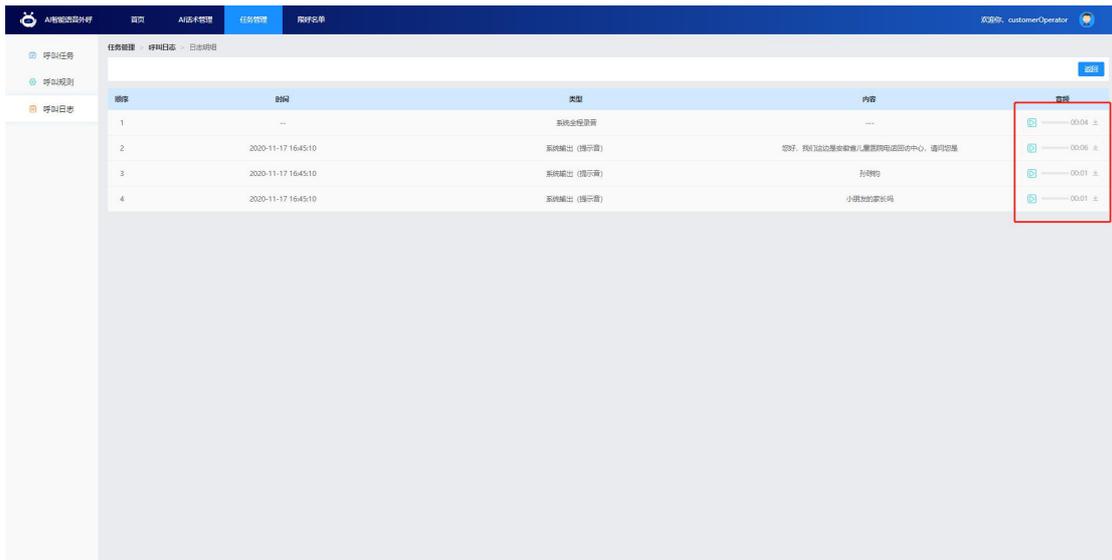
点击右上角的“新建规则”，页面弹出新建规则配置框，可以对单通会话的呼叫最大时长、失败重拨次数、重拨时间间隔、允许外呼时间段、相同号码呼出时间间隔进行设置，设置完毕后点击确定，提交规则。



外呼规则提交后，呼叫规则列表中，会生成一条规则记录，可以对规则进行删除或者编辑，点击右边适用 AI 话术的小加号，在弹框中可以添加适用该规则的话术模板，点击确定弹框消失后，在右边的列表里面会有对应的适用流程展示。

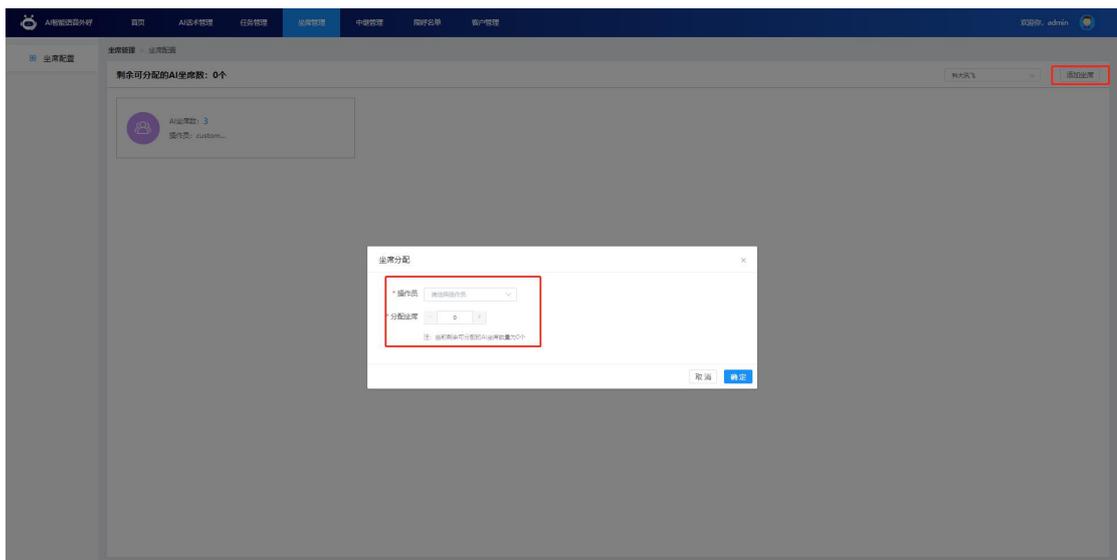




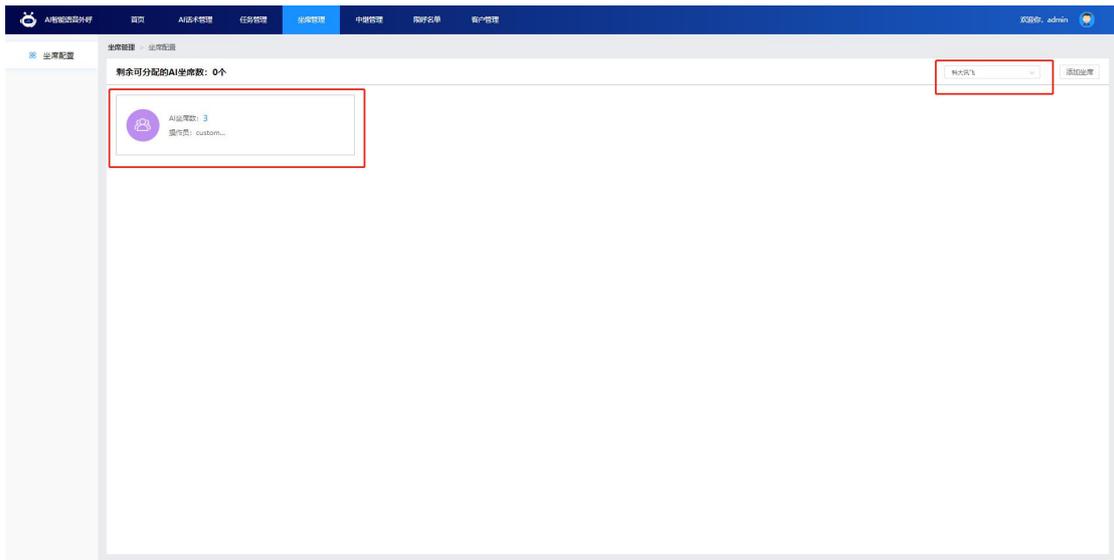


## 1.5. 坐席管理

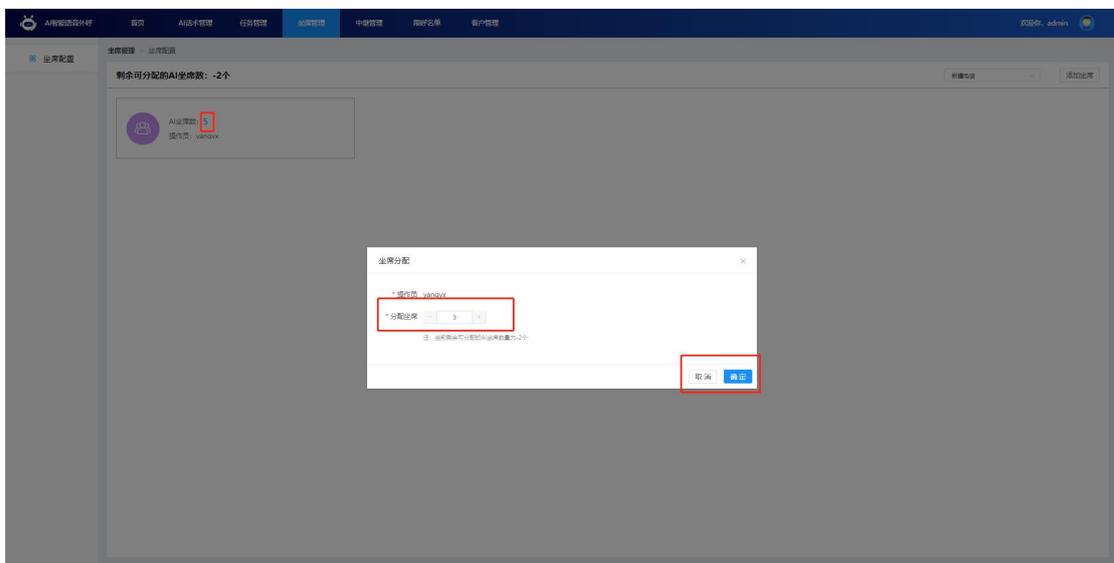
坐席管理右上角，可以点击添加坐席，对同客户下的操作员账号，分配可用的坐席。



坐席管理右上角，可以根据客户筛选所下辖的操作员账号，具体可以查看可分配的坐席数量。

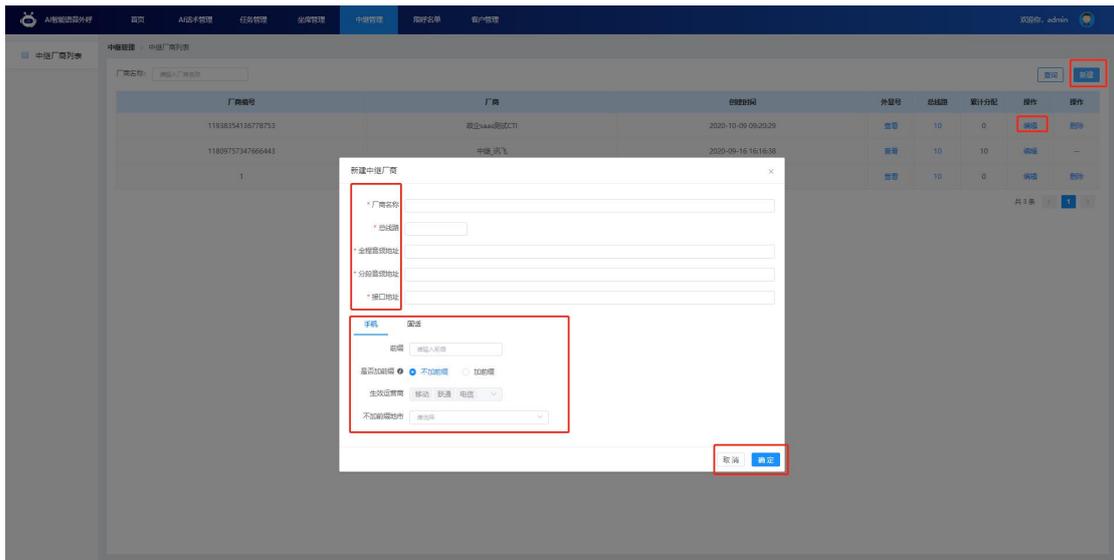


点击对应的坐席数量，可以实现动态坐席调整分配。

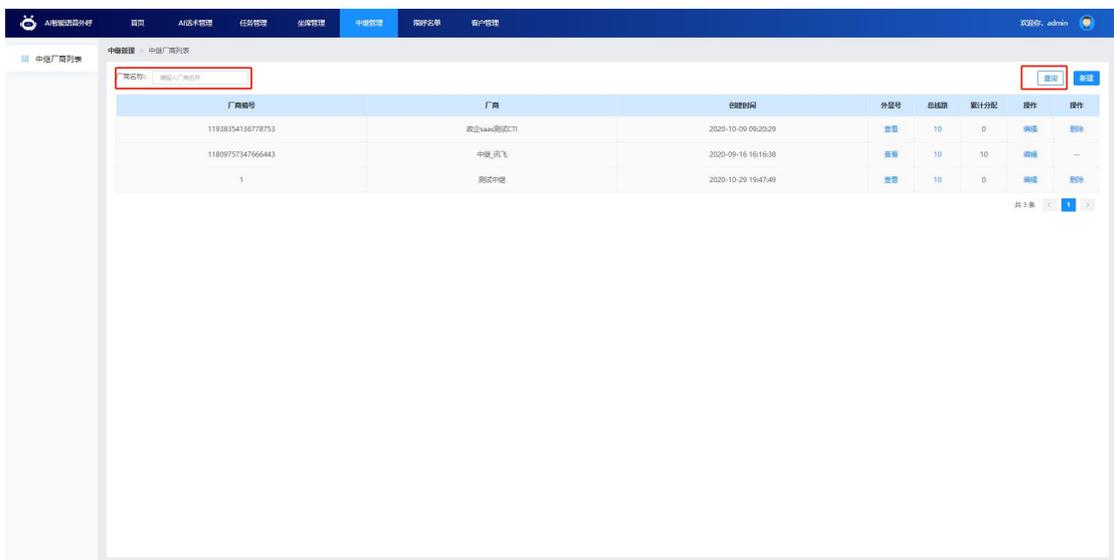


## 1.6. 中继管理

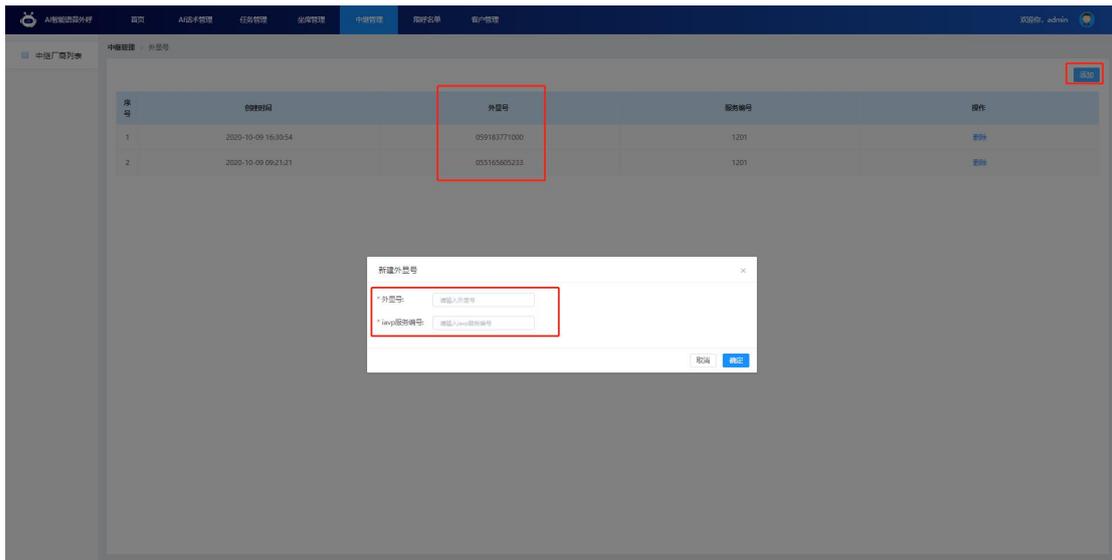
中继管理点击右上角的新建，在跳出的弹框中，填写中继厂商名称，总线路数，全程音频地址和分段音频地址，接口地址等。可以对手机和固话的呼叫规则进行配置，如是否需要添加外呼号码前缀，以及不加前缀的地市，和哪些运营商的号码可以进行外呼。中继后面的编辑操作，可以对已添加的中继的参数进行更改。



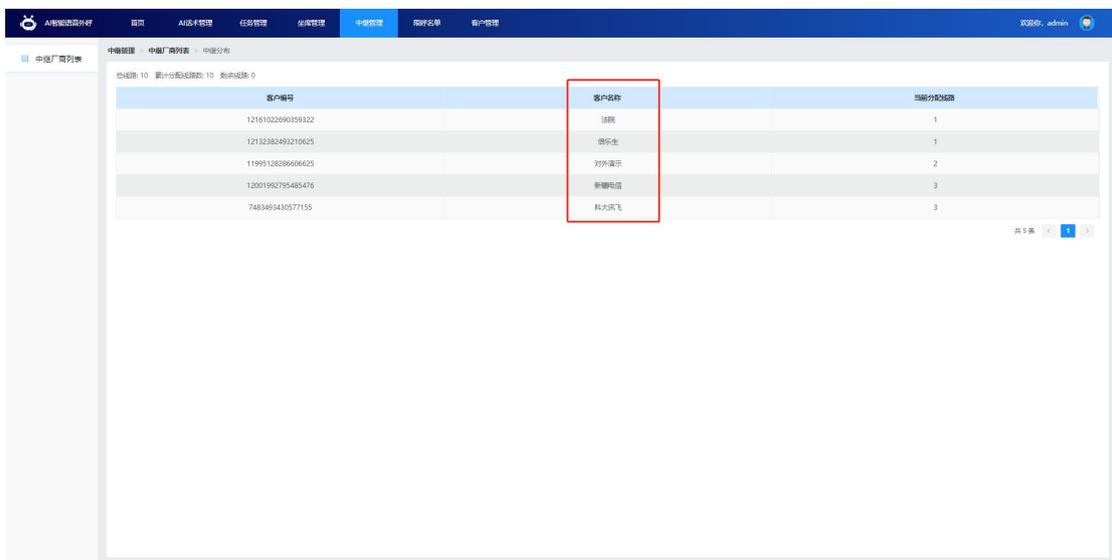
在厂商名称中输入中继厂家名称，可以进行查找。



点击表格中，外显号的查看，可以看到，该中继下所有的外显号，外显号页面上右上角可以点击添加，进行新的外显号添加操作。



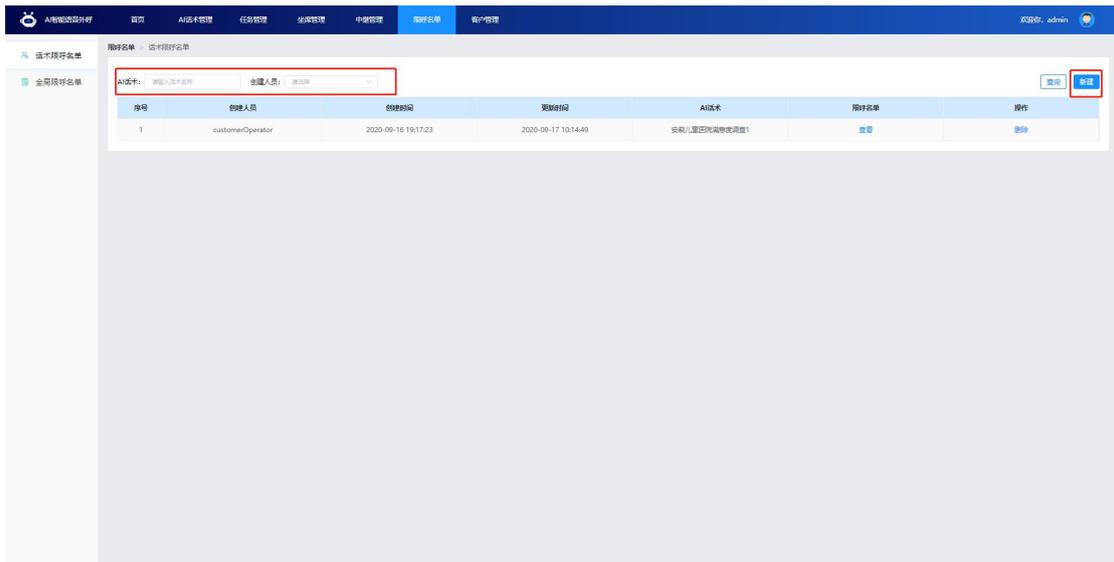
点击表格中总线路下面的数字，可以看到该条中继下面，所有分配的客户名称。



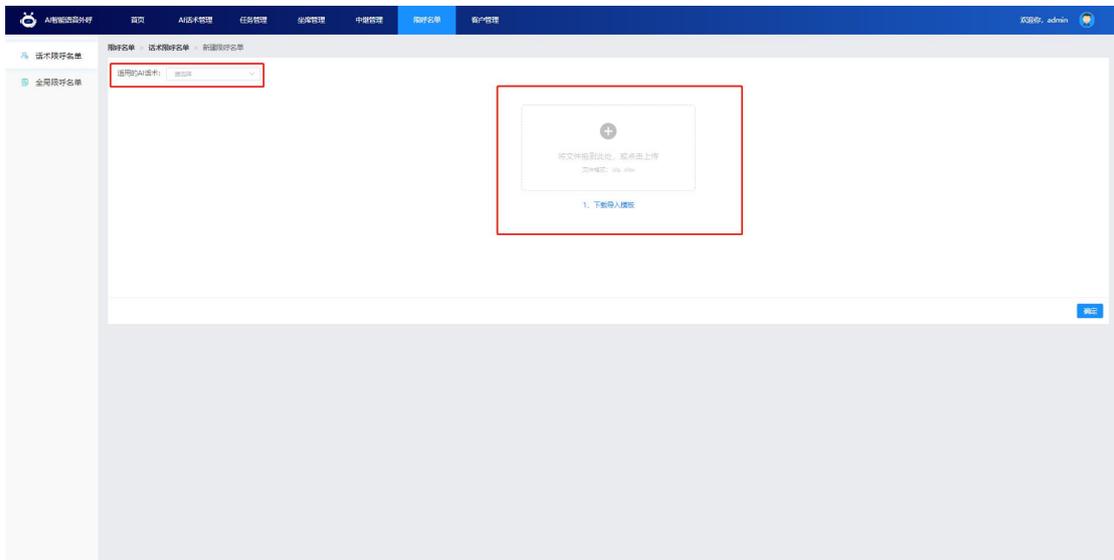
## 1.7. 限呼名单

### 1.7.1. 话术限呼名单

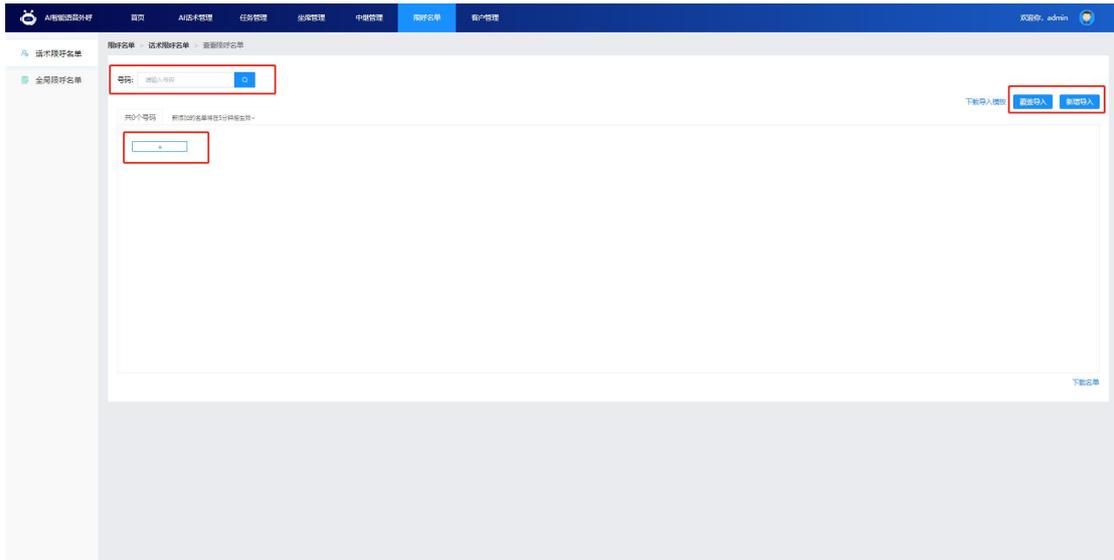
话术限呼名单是将名单与话术关联，可以根据话术名称，以及创建人员进行查询筛选。



点击新建，可以根据选择的话术，下载模板，导入限呼名单。

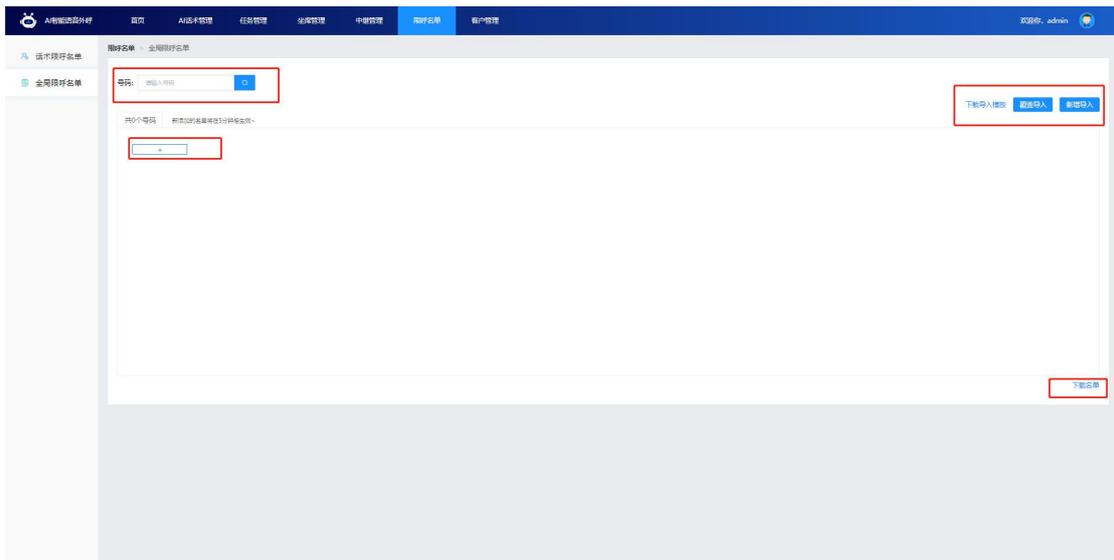


点击查看，可以对限呼名单进行单个添加、筛选、覆盖导入、新增导入，以及下载当前名单。



## 1.7.2. 全局限呼名单

全局限呼名单的添加删减操作同话术限呼名单，但添加后，对所有的话术流程都生效。



## 1.8. 客户管理

客户管理，可以根据已配置的客户名称、联系人、联系电话进行查询筛选。

客户列表

客户名称 | 联系人 | 联系电话 | 创建时间 | 中继配置 | 行业配置

| 客户名称 | 联系人 | 联系电话        | 创建时间                | 中继配置                                | 行业配置                                |
|------|-----|-------------|---------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 石油石化 | 刘娜  | 18755160796 | 2020-11-17 17:08:23 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 法院   | 刘娜  | 18755160796 | 2020-11-17 17:08:00 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| 银行金融 | 刘娜  | 18755160796 | 2020-11-17 17:07:35 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| 水电气  | 刘娜  | 18755160796 | 2020-11-17 17:07:05 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| 汽车   | 刘娜  | 18755160796 | 2020-11-17 17:06:39 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| 教育类  | 刘娜  | 18755160796 | 2020-11-17 17:06:03 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| 快消品  | 刘娜  | 18755160796 | 2020-11-17 17:05:37 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| 社区   | 刘娜  | 18755160796 | 2020-11-17 17:04:31 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| 娱乐类  | 董惠峰 | 18356035850 | 2020-11-12 15:44:25 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |
| 新媒体  | 董惠峰 | 18356035853 | 2020-10-20 15:04:36 | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            |

共 13 条

点击中继配置的编辑，可以对总线路、分配线路、外显号进查看编辑。

客户列表

客户名称 | 总线路 | 其它客户已分配线路 | 分配线路 | 分配外显

| 厂商编号              | 厂商        | 总线路 | 其它客户已分配线路 | 分配线路 | 分配外显                     |
|-------------------|-----------|-----|-----------|------|--------------------------|
| 11809757347666443 | 科大讯飞      | 10  | 10        | 0    | <input type="checkbox"/> |
| 11938354136778753 | 政企业务部(CI) | 10  | 0         | 0    | <input type="checkbox"/> |
| 1                 | 测试中继      | 10  | 0         | 0    | <input type="checkbox"/> |

共 3 条

点击行业配置可以勾选客户所属的行业，此处勾选后，该客户下的话术模板，只展示对应行业标签。

AI智能语音外呼 首页 AI话术管理 任务管理 坐席管理 中间管理 随访名单 客户管理 X399 admin

客户列表

客户名称:  联系人:  联系电话:

| 客户名称 | 联系人 | 联系电话        | 创建时间                | 中间状态 | 行业归属 |
|------|-----|-------------|---------------------|------|------|
| 石油石化 | 刘雷  | 18755160796 | 2020-11-17 17:08:23 | 跟进   | 石油   |
| 法院   | 刘雷  | 18755160796 | 2020-11-17 17:08:00 | 跟进   | 法院   |
| 银行金融 | 刘雷  | 18755160796 | 2020-11-17 17:07:35 | 跟进   | 银行   |
| 水电燃气 | 刘雷  | 18755160796 | 2020-11-17 17:07:05 | 跟进   | 水电   |
| 汽车   | 刘雷  | 18755160796 | 2020-11-17 17:06:39 | 跟进   | 汽车   |
| 新晋类  |     |             |                     | 跟进   | 新晋   |
| 体育品  |     |             |                     | 跟进   | 体育   |
| 社区   |     |             |                     | 跟进   | 社区   |
| 娱乐性  |     |             |                     | 跟进   | 娱乐   |
| 新媒体  |     |             |                     | 跟进   | 新媒体  |

行业归属

银行  银行类  新晋类  法院  水电燃气  法院类  汽车  法院类  法院  石油石化  其他

共 11 条