# 系统主要功能是话术制作，智能外呼，和客户管理

# 机器人拨打操作

使用机器人进行拨打电话要先设置好话术，在进行导入客户名单，最后进行智能外呼

1. 进行话术制作

创建话术——创建话术流程——创建流程中的话术——根据情况添加设置知识库等其他——上传录音——启用话术

1. 导入客户名单，进行智能外呼

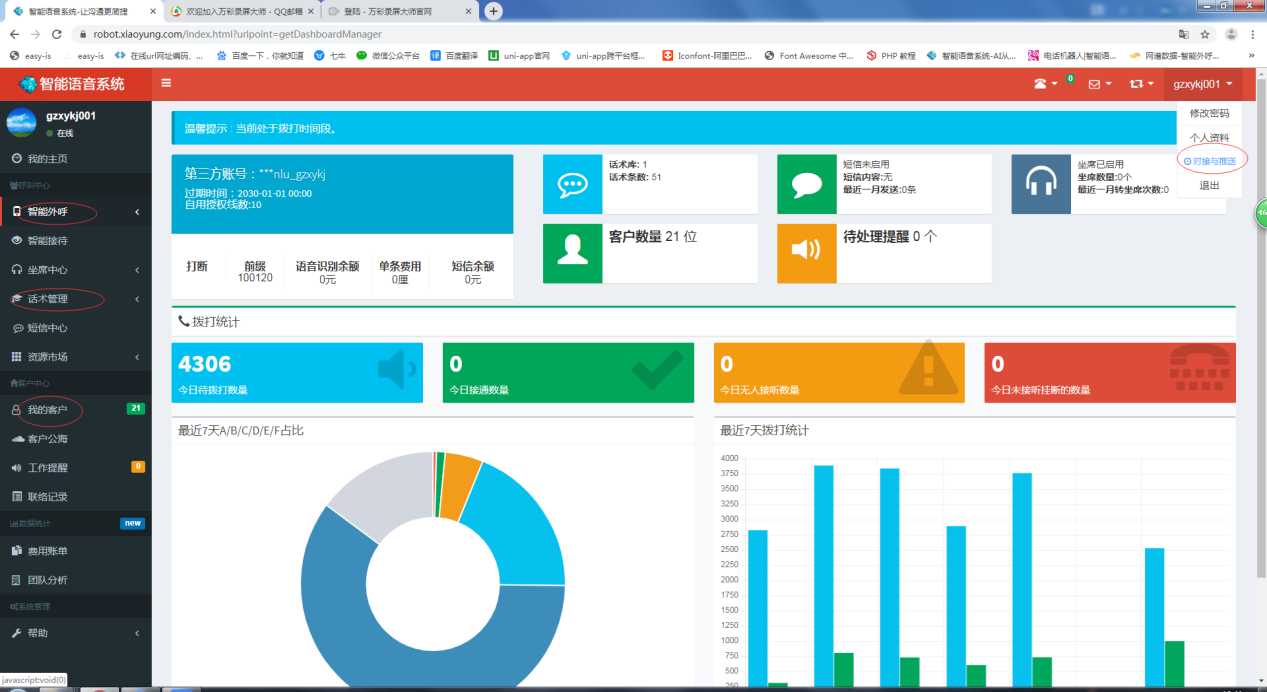
选择外呼方式

快捷外呼 设置拨打计划（拨打时间段）——下载模板导入客户信息——把客户信息加入拨打计划进行自动拨打

任务管理 创建任务——下载模板导入客户信息——开始任务自动拨打

# 机器人系统详情介绍

## 首页



登录后的首页记录一下系统信息

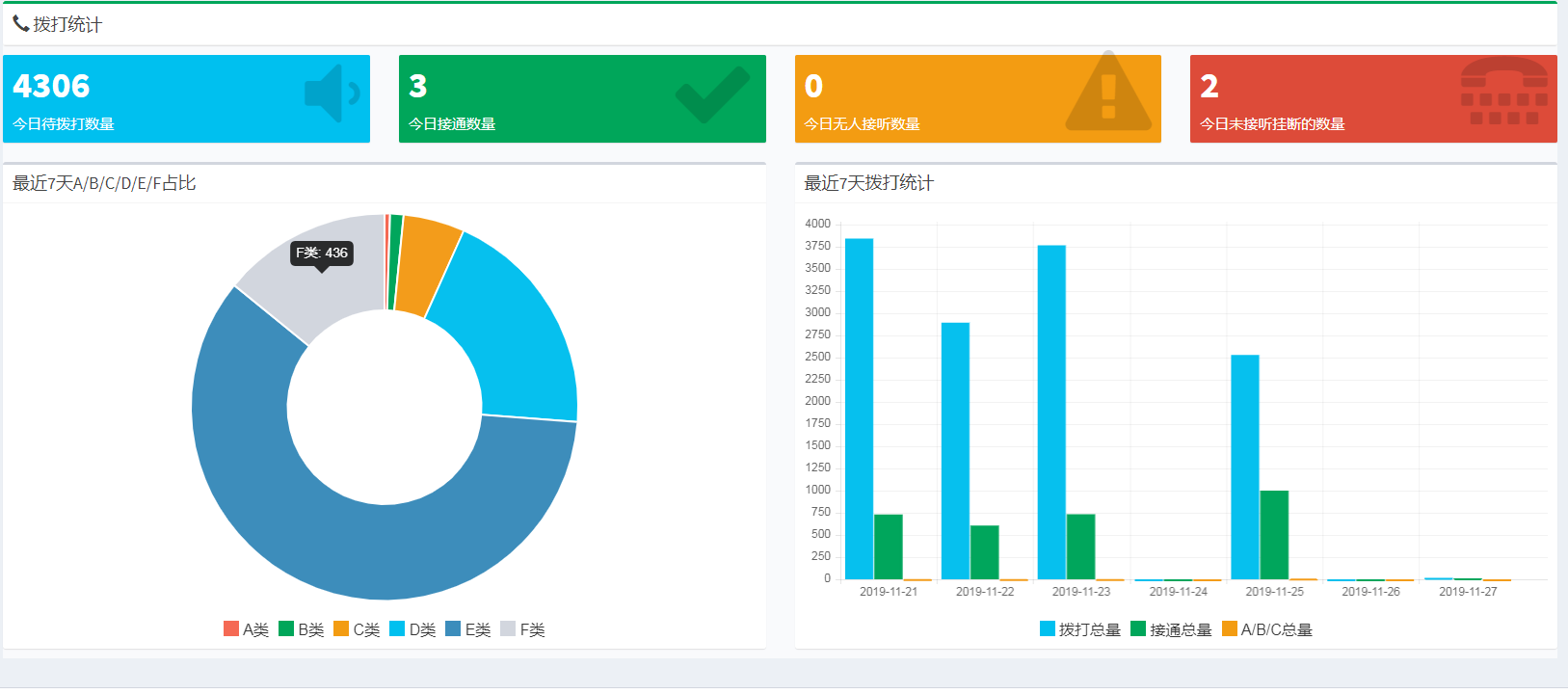
线路、部分余额，费用



话术数量，客户数量，提醒数量，短信数量，坐席数量

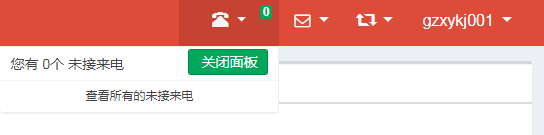


拨打统计，今天拨打待拨打数量，接通数量，无人接听数量，未接听挂断数量和最近7天拨打统计



### 拨打板面

右上角可以打开关闭人工拨打板面，而要使用这个功能要在右上角对接与推送中设置



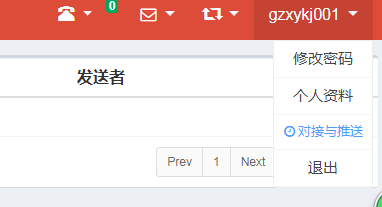
### 右上角用户名点击

#### 修改密码

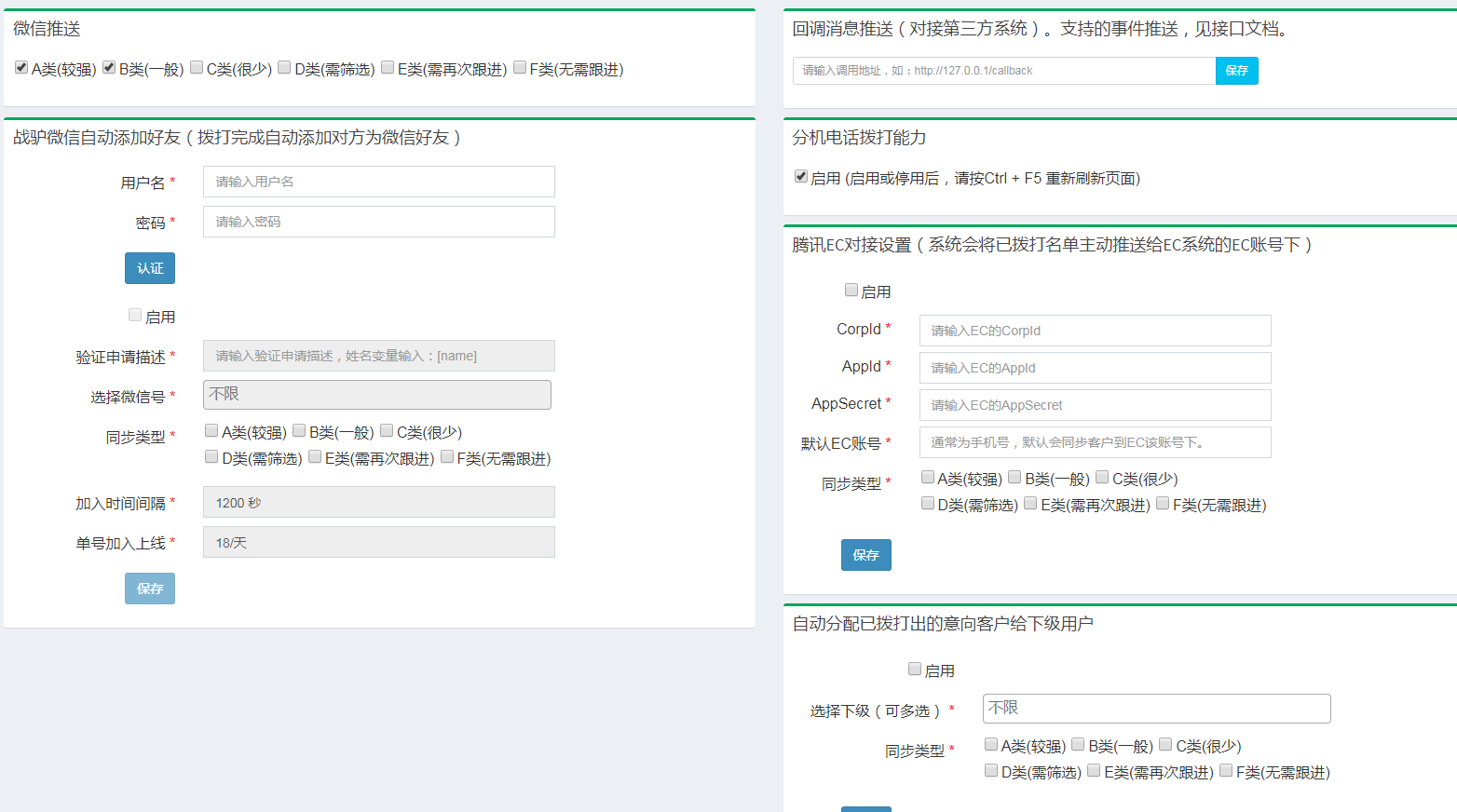
个人资料：可以绑定微信号

对接与推送：

微信推送设置，回调消息设置，分机电话拨打能力（人工拨打）等



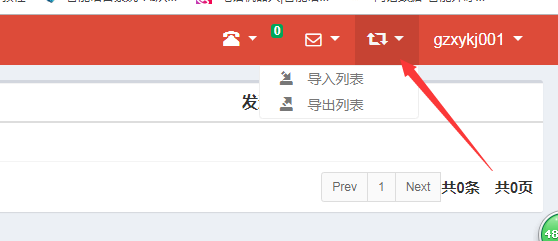
对接与推送



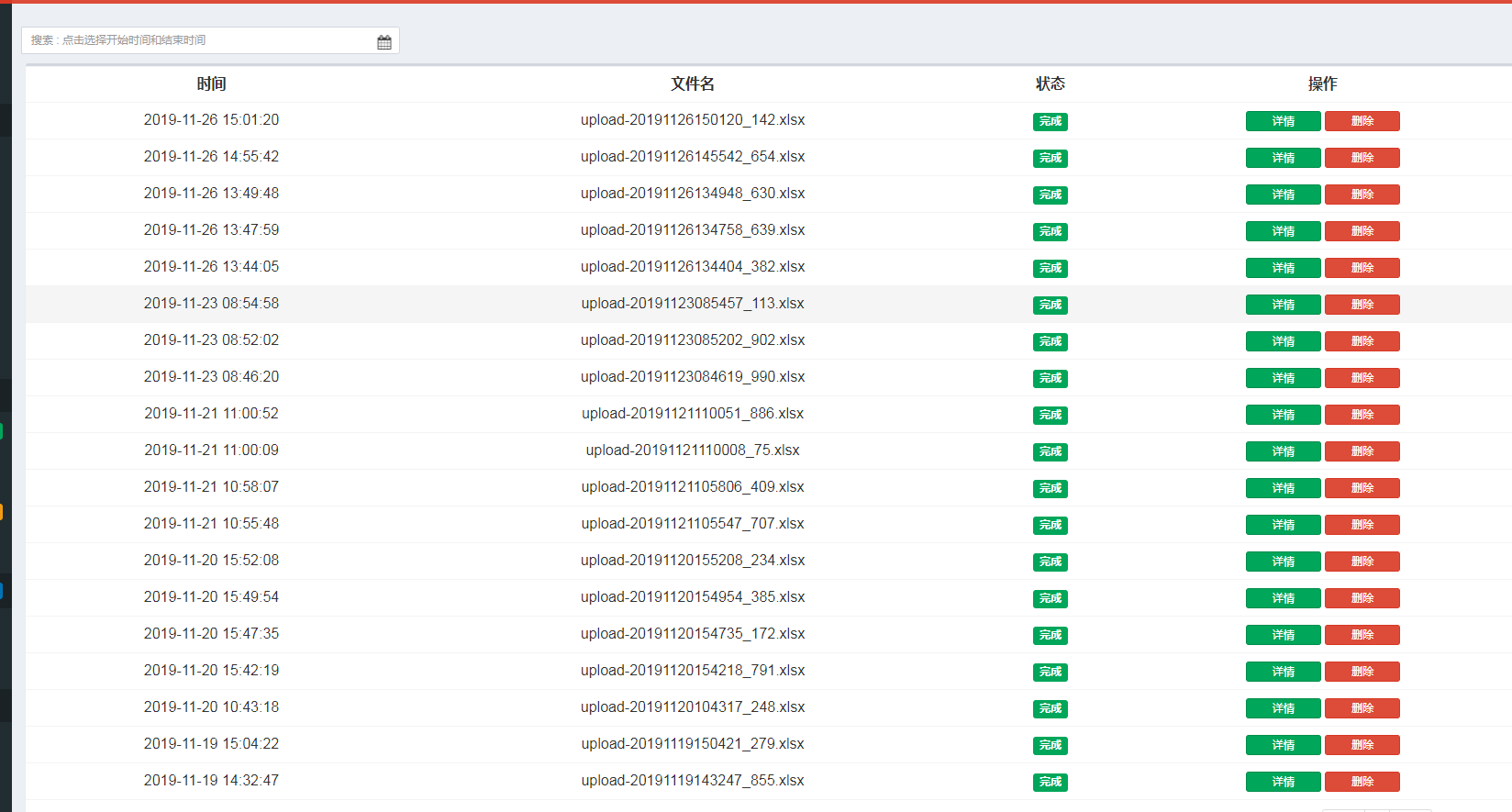
### 右上角导入导出

导入列表可以查看导入详情

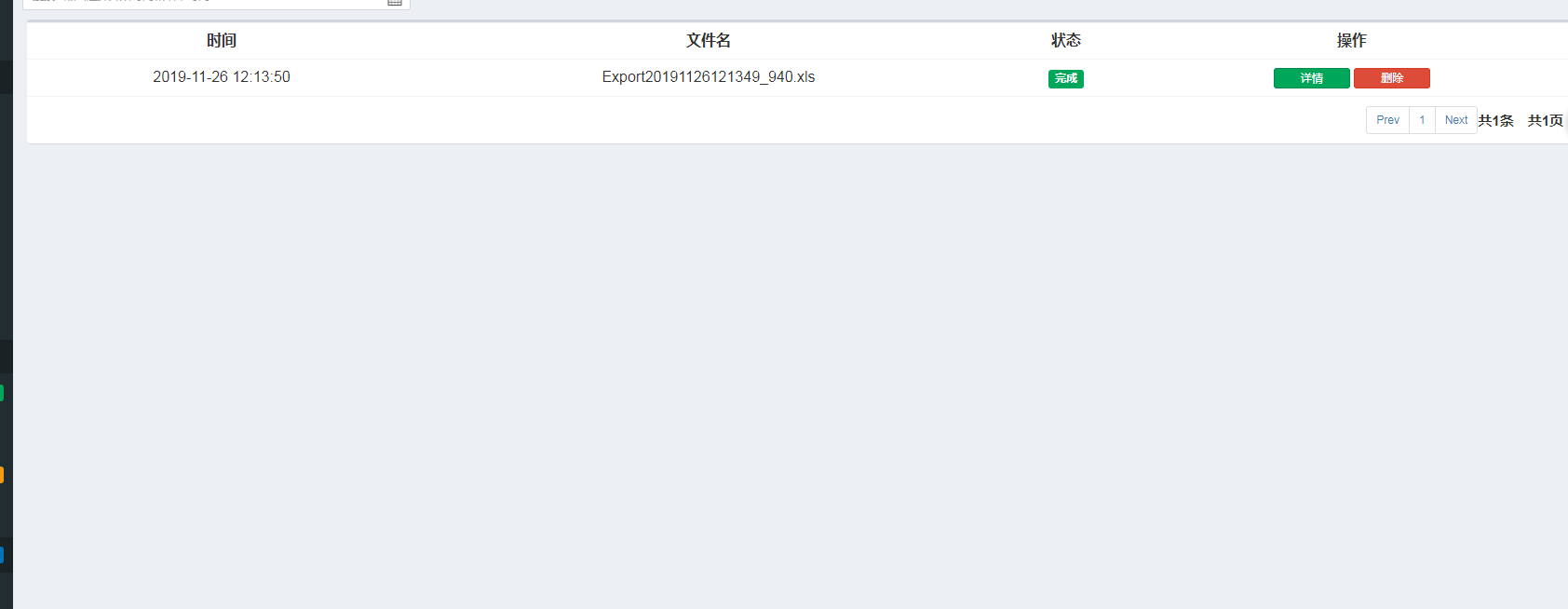
导出列表，导出的文件在这里下载



导入



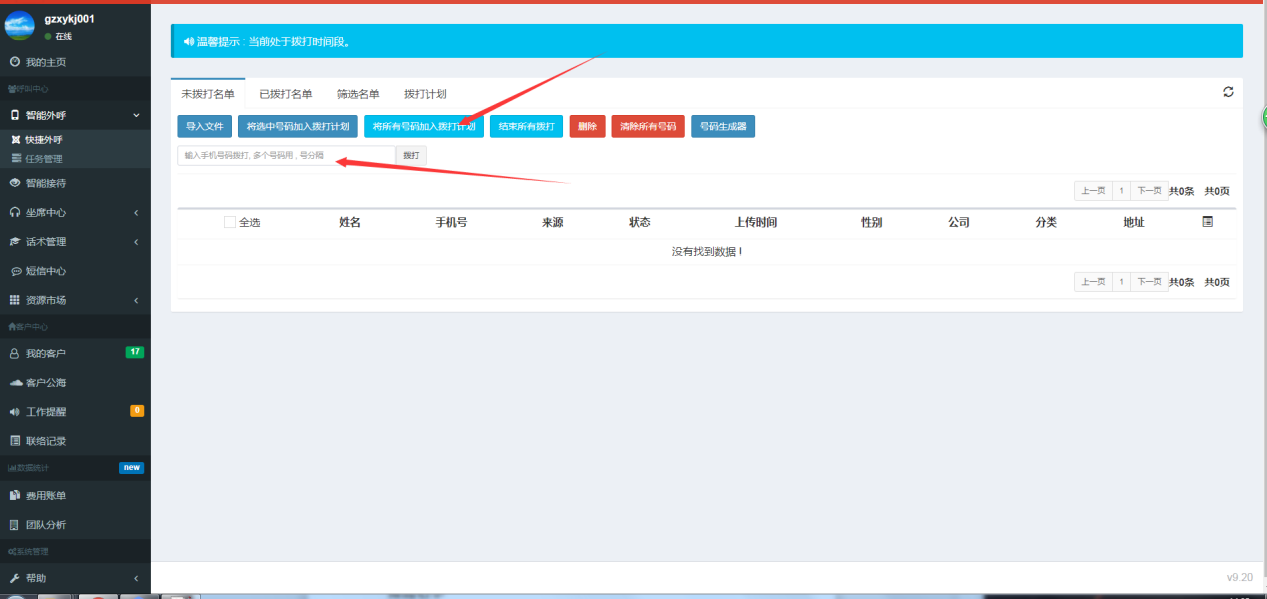
导出



# 智能外呼

## 快捷外呼

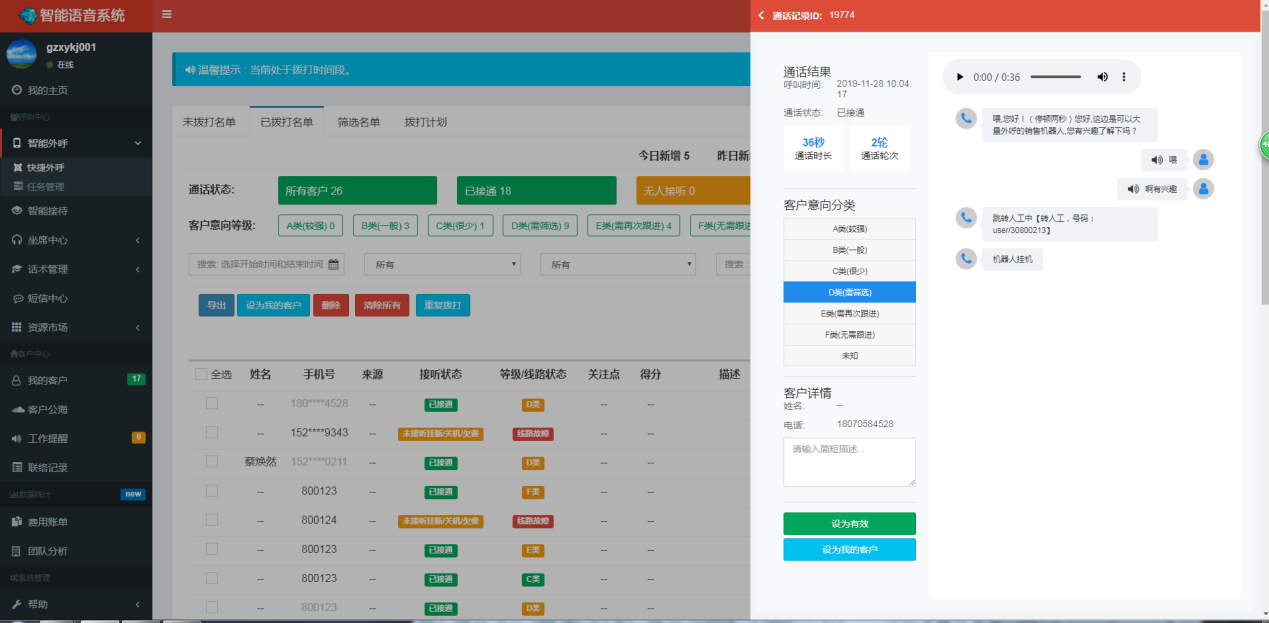
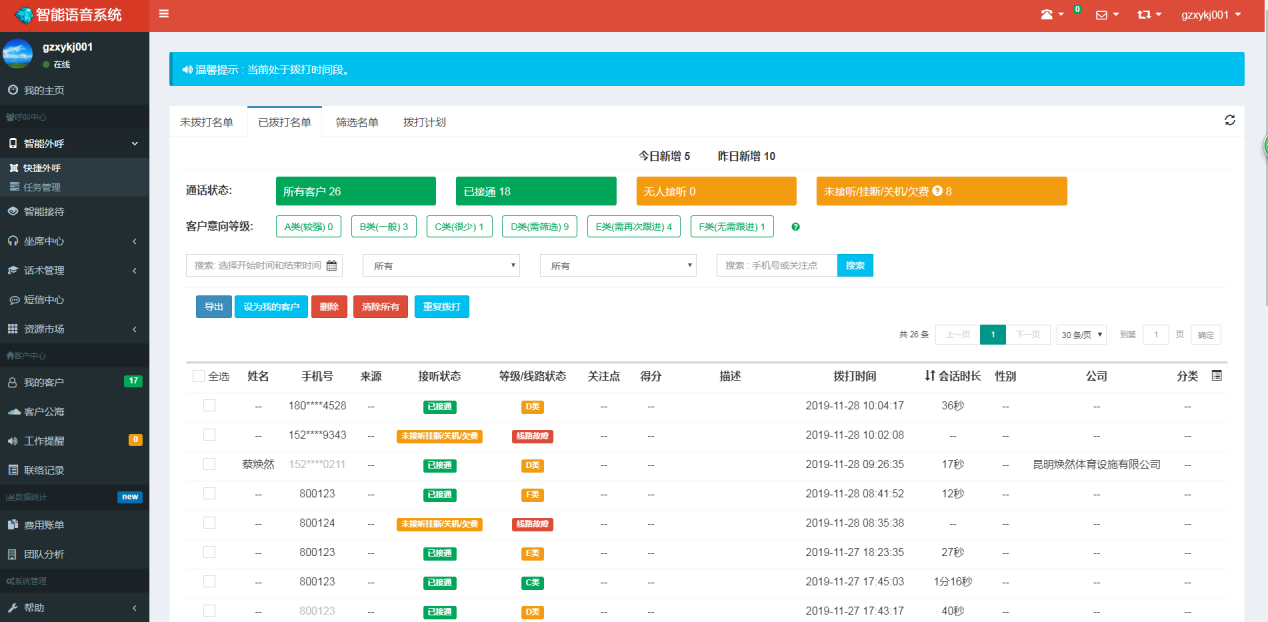
### 未拨打名单



进行一个外呼功能，有两种方式

1. 直接输入手机号拨打，点击拨打就可以了，要拨打多个把号码用‘，’隔开
2. 导入批量客户信息，下载模板输入数据再导入进来，导入进来的数据会显示再下方，要把他加入拨打计划中才会拨打

### 已拨打名单



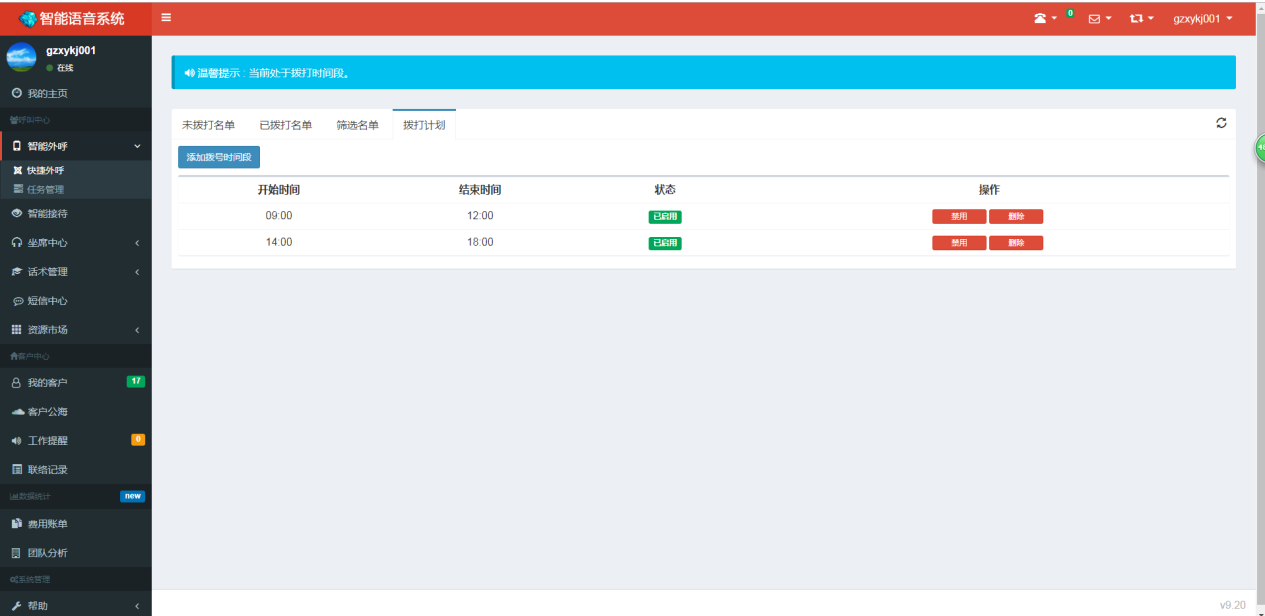
记录快捷外呼的拨打后的记录

可以进行筛选客户，设置成我的客户，或者重复拨打（一个号码一天只能打2次），

点击客户信息会弹出通话记录，这里可以手动修改客户意向等级或者设置为我的客户

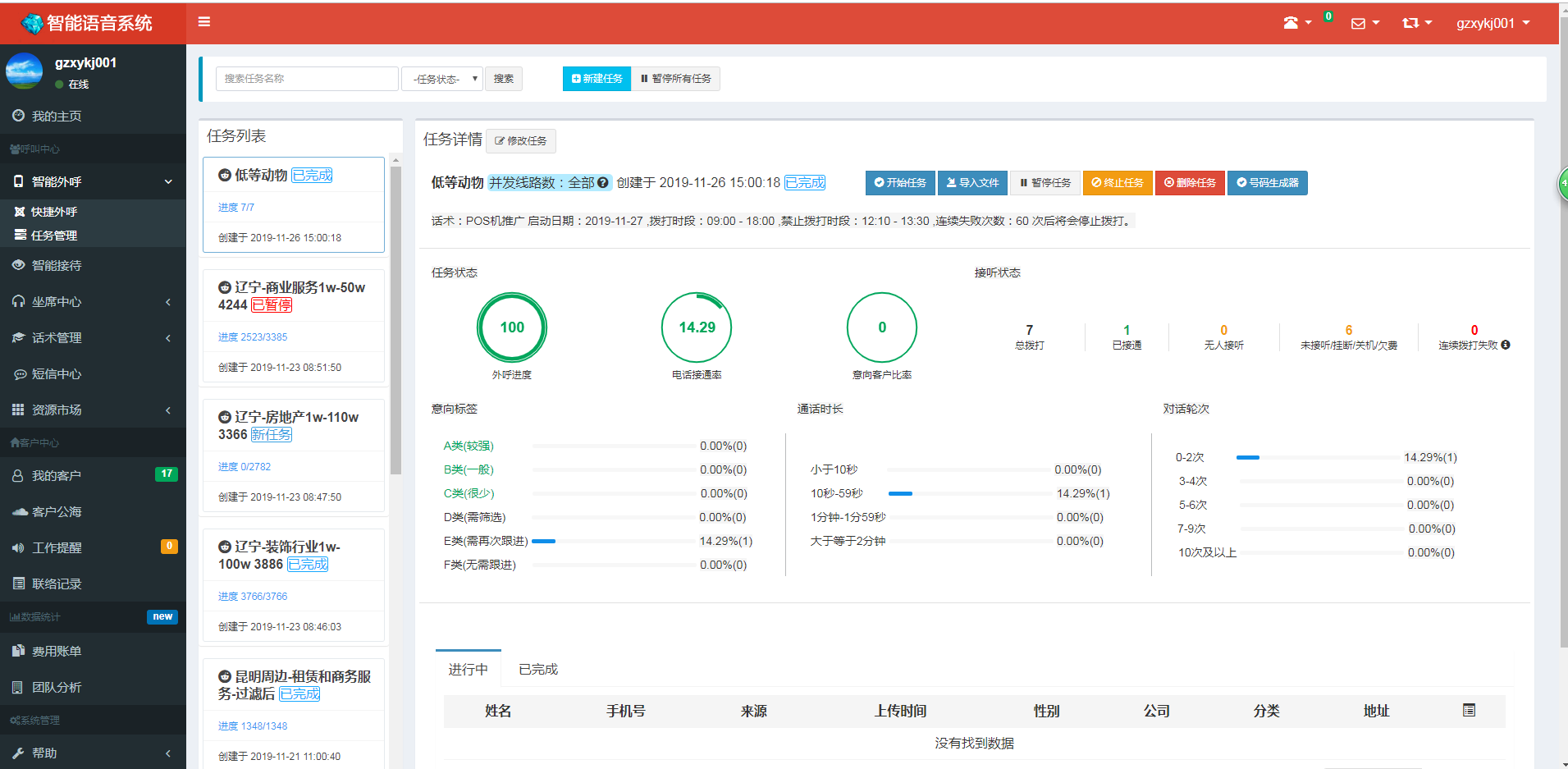
### 筛选名单

### 拨打计划



设置拨打时间段的，比如中午晚上可以不进行拨打，那就设置成9-12和14-18

## 任务管理



通过建立任务的形式把拨打计划分开，可以更好的统计拨打情况

只有一种拨打方式批量导入客户文件拨打电话

新建任务填写必填项，导入客户资料，开启任务进行拨打

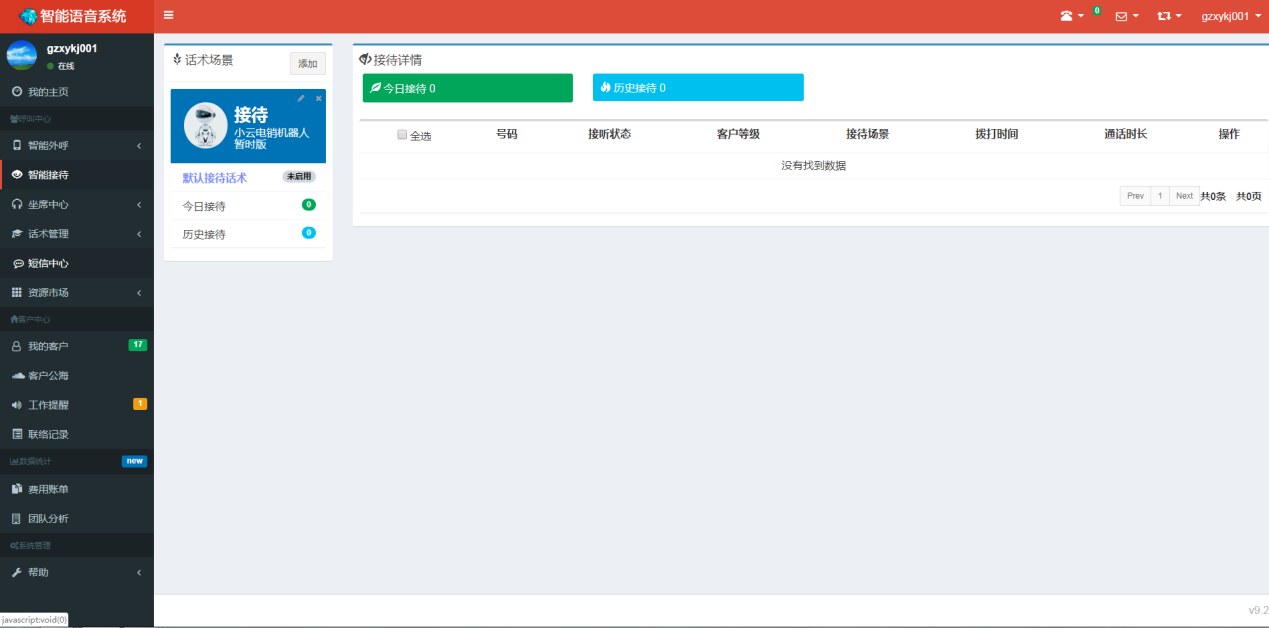
运行中的是导入的客户资料

已完成的是拨打完成后客户信息



# 智能接待

使用话术接待客户的来电



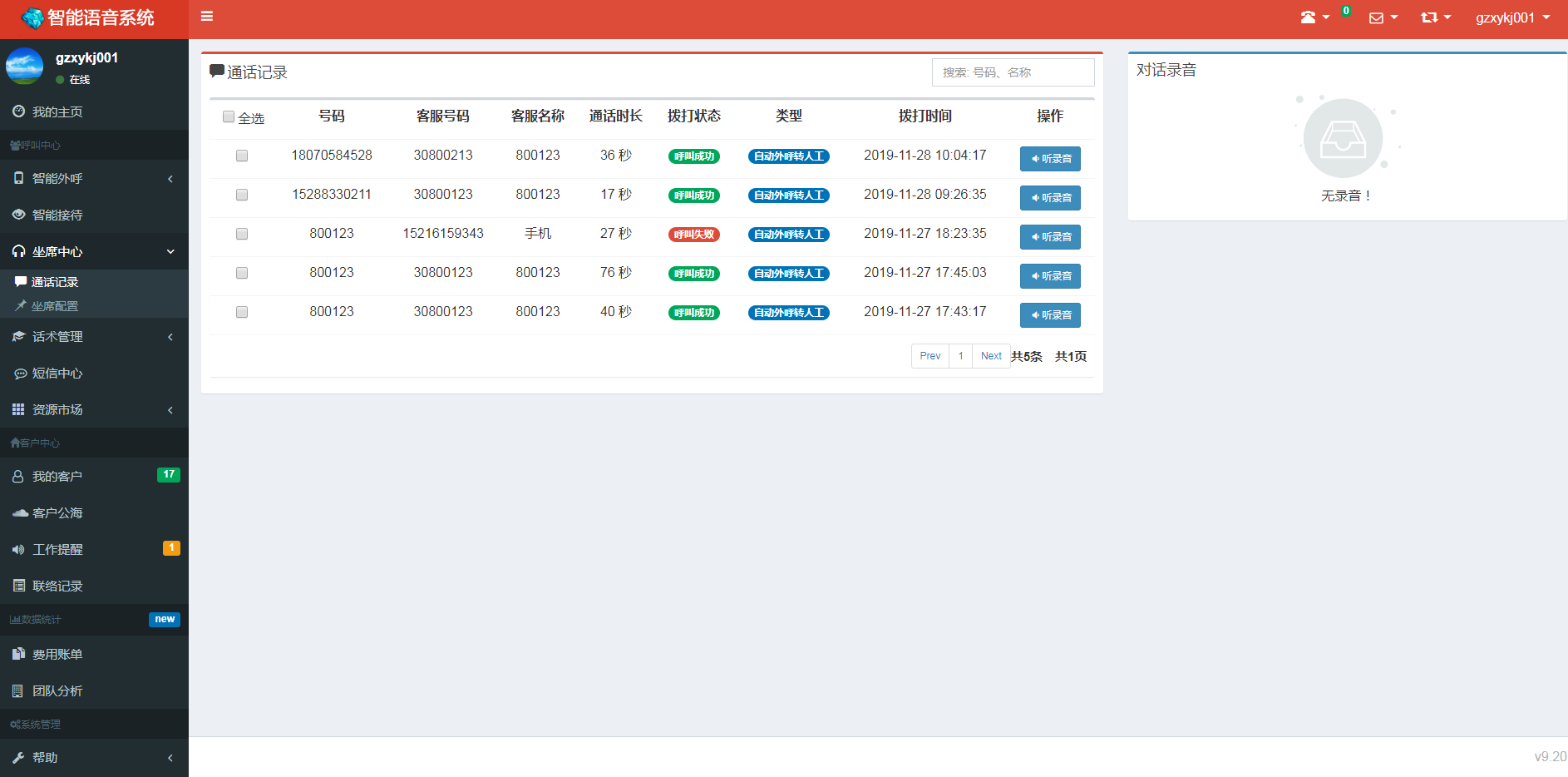


智能接待创建要有自己的一条线路，别人打同一个电话才可以接待，

# 坐席中心

## 通话记录

记录人工与客户沟通的通话记录



## 坐席配置

配置人工接待，先进行策略配置，在添加人工坐席

### 策略配置



默认为不启动状态，在不启动下填写坐席数量和意向客户（哪些等级的客户可以转人工）保存。然后添加完人工坐席后再进行启动保存。

### 人工坐席

人工坐席有多个的话，会随机接听客户来电





人工坐席的添加分两种，一个是移动电话和分机号码

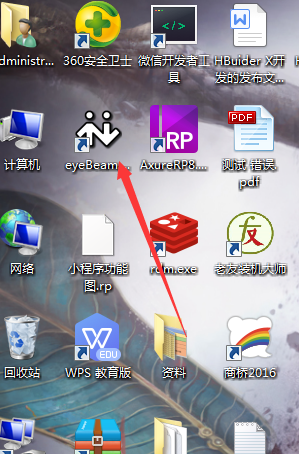
移动电话直接输入手机号就可以了

分机号要在电脑上下载语音软件，并且要配置参数

先添加人工坐席，客服号码一般是6位数如：800123，然后会生成客户号码30800123



下载软件打开，单击右键打卡sip账号设定





点击添加，填写以下参数

名称：vos800123号码 --随意填写

用户名：30800123 --30800123是添加人工坐席后生成的客服号码

口令：30800123

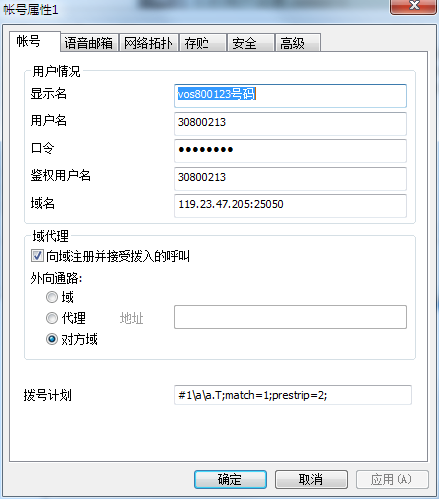
鉴权用户名：30800123

域名：119.23.47.205:25050 --暂时是这个域名，如果没有注册成功再想我们要

添写完后，会自动注册，当人工坐席状态在线时就往成了，在跳转话术上选择人工就会转到分机号这，

分机号要带耳麦



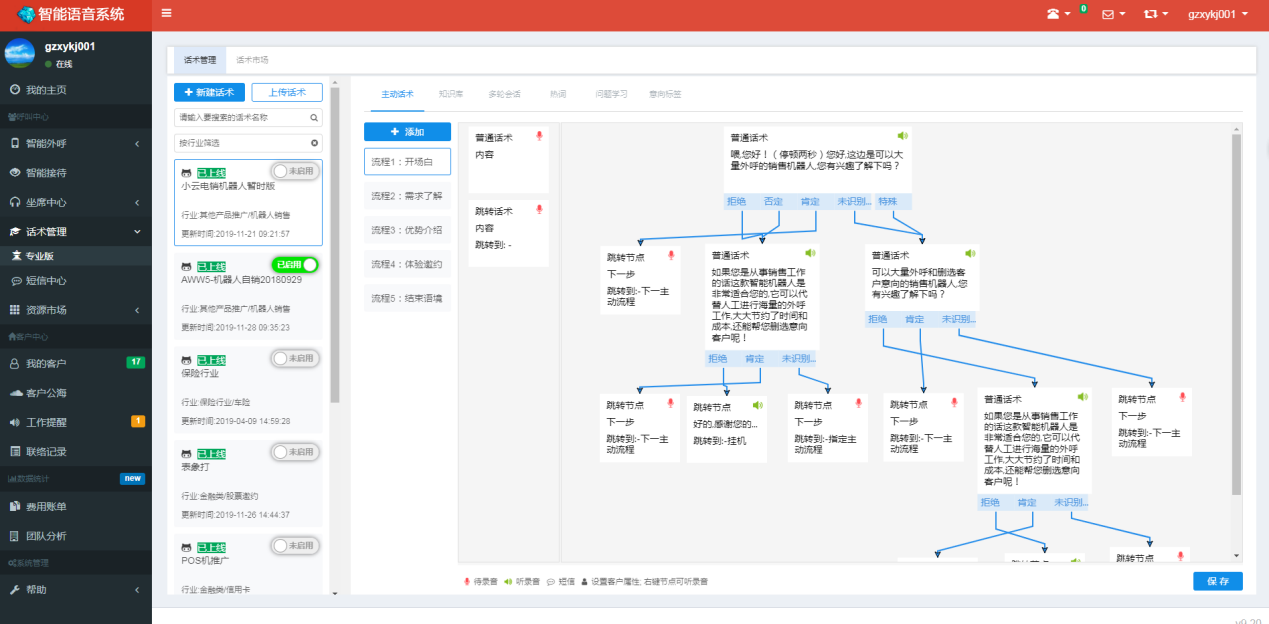


### 线路管理

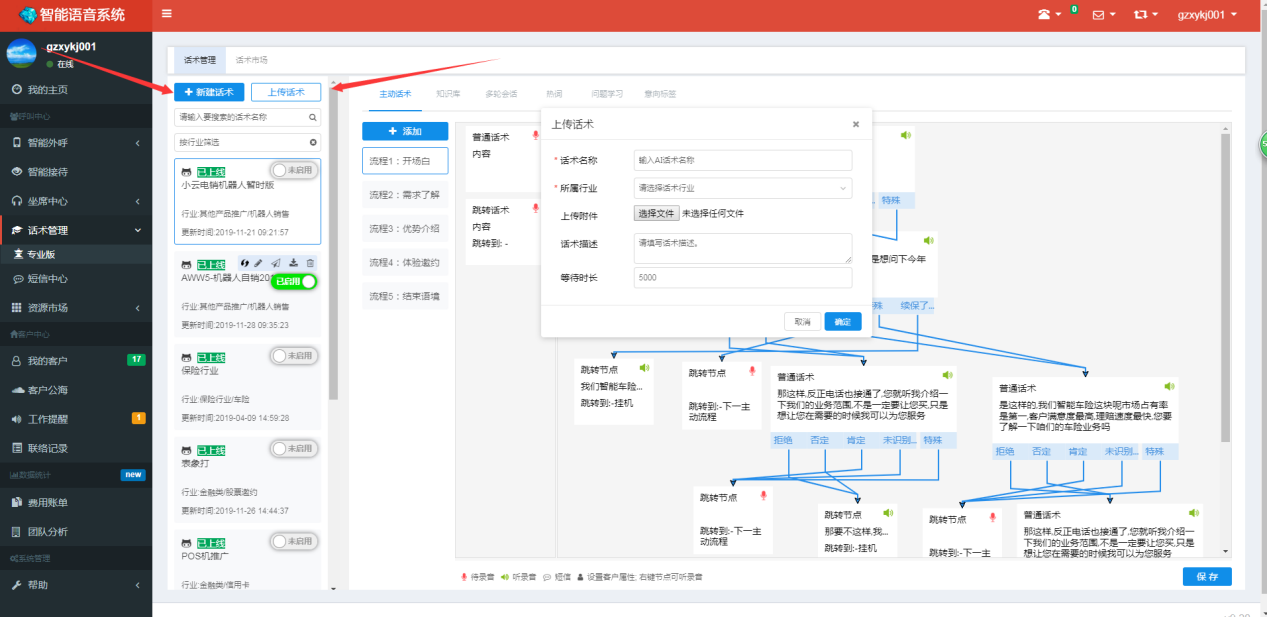
管理自己建立的线路，怎么样设置添加详情请咨询我们



# 话术管理

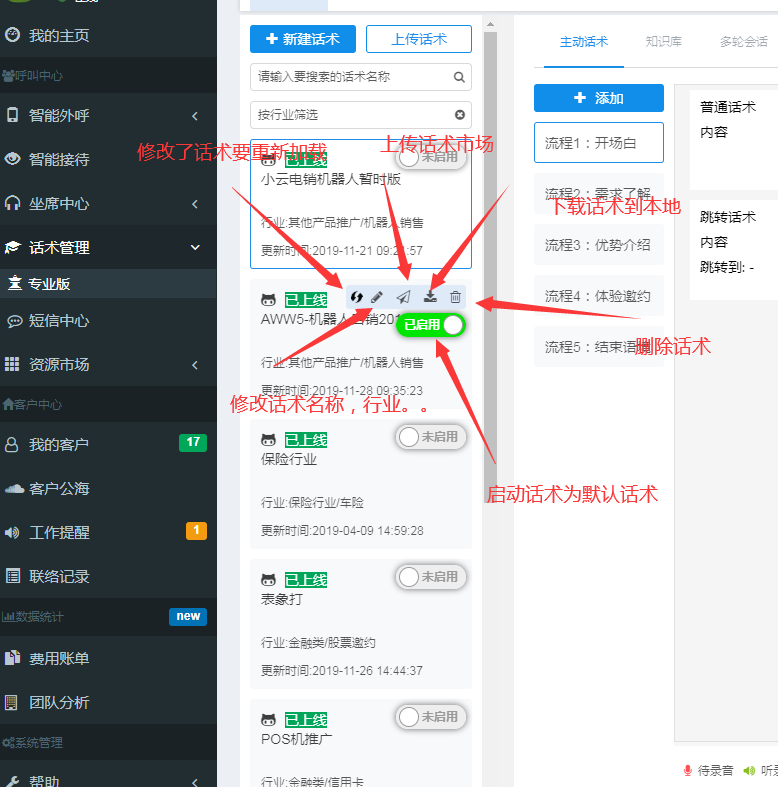


## 话术管理



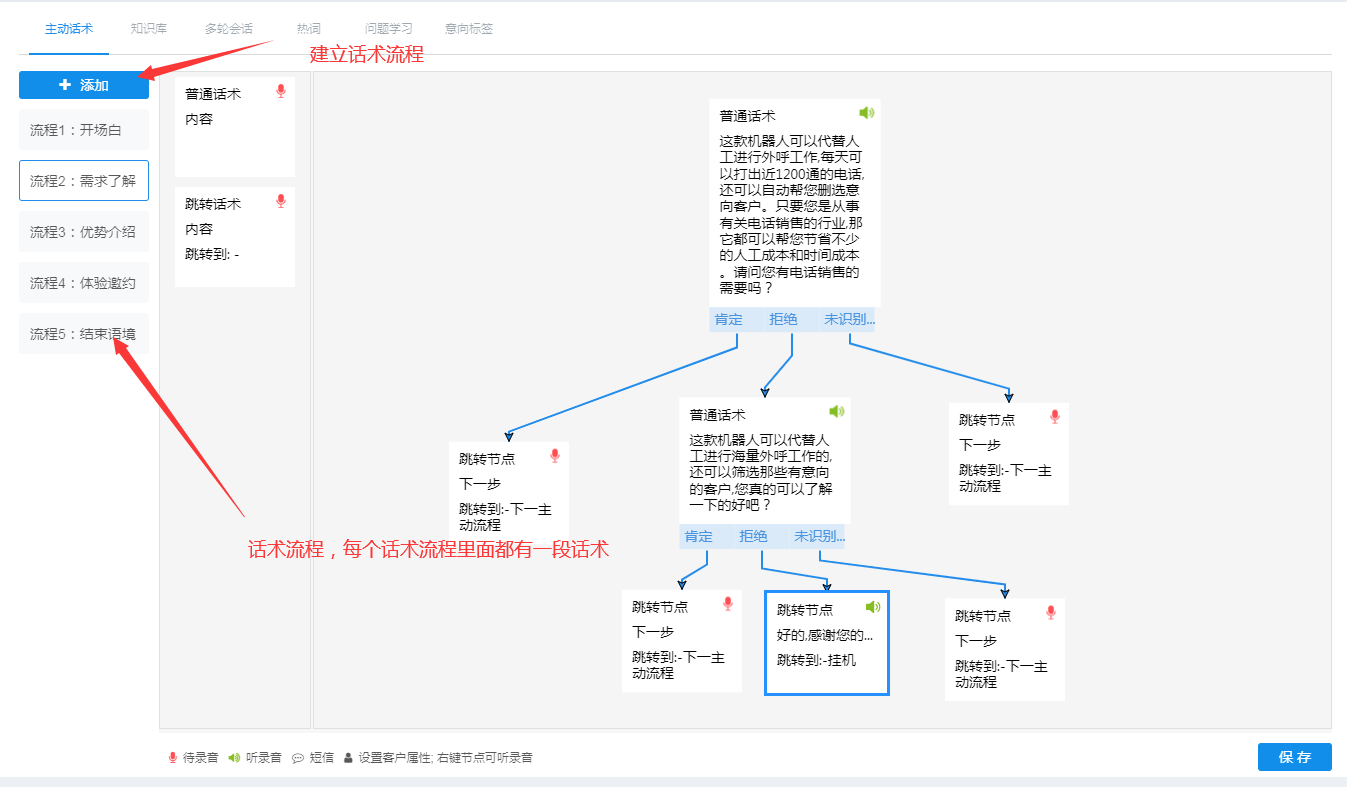
新建话术：自己建立话术

上传话术：上传本地话术



### 主动话术

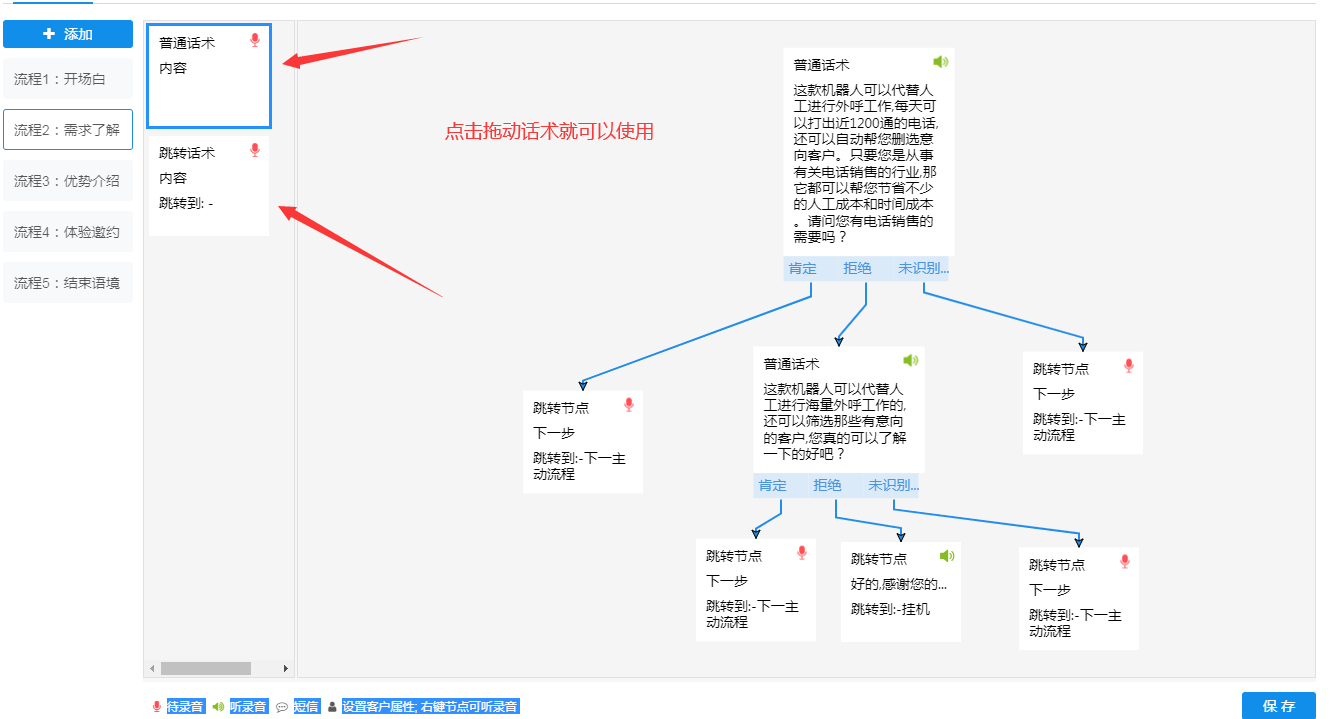
话术的主干，要创建话术流程，然后话术会按照这个流程走下去



话术流程中包含两种话术普通话术和跳转话术

普通话术就是普通的话术，而跳转话术是可以进行跳转流程，转接人等等操作的话术

点击话术拖动话术使用



#### 普通话术

类型

语音：普通的语音

语音与文字转语音结合：

选择对于客户的属性填写如{姓名}，会进行语音转换

节点名称：

一般不需要改，只是个名称

AI话术：

在类型是语音时，只是作为一个录音的文字提醒的作用

在语音与文字转语音结合时，加上{姓名}之类的会转换成语音

录音：

上传机器人的录音，可以选择文件，也可以现场录音

用户回答：

根据用户回答，进行判断分支

默认肯定，未识别回答必选

可以自定义分支，添加关键词（其他默认分支也可以进行关键词设置）

其他设置：

一些关于本次话术的设置，看文字就能明白意思







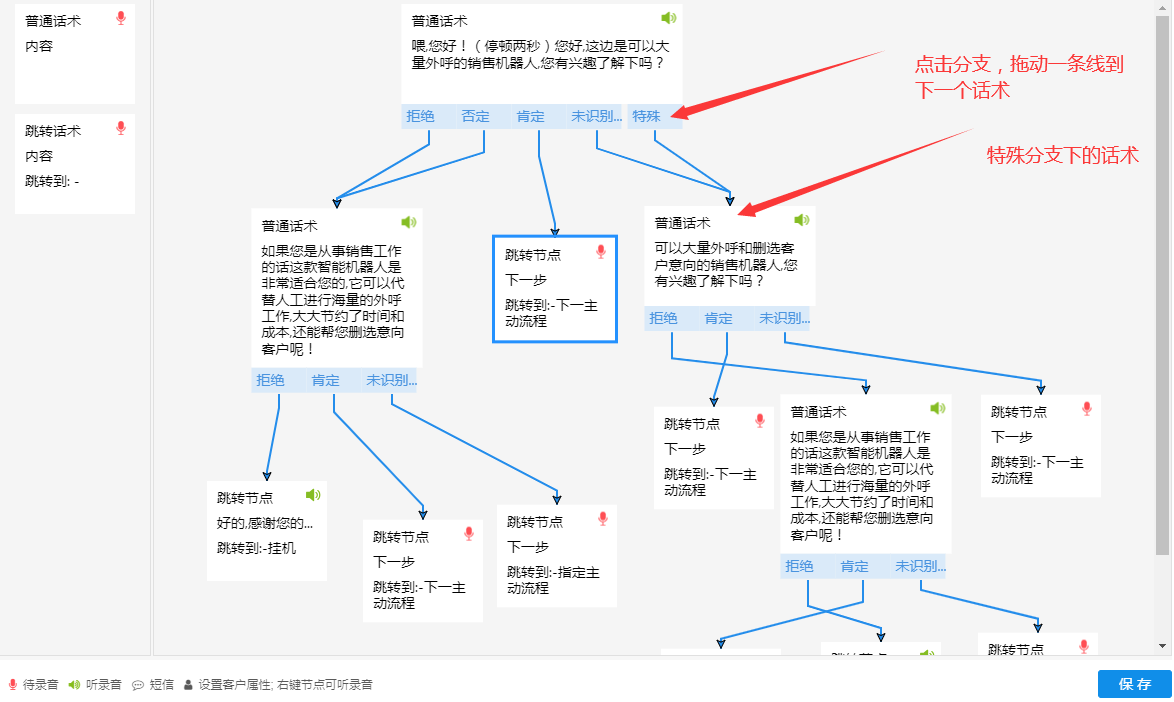
#### 跳转话术

选择跳转到，挂机时可以上传录音



#### 话术分支连接

点击分支拖动带下个话术里，这样一个一个分支下去就形成了一个流程

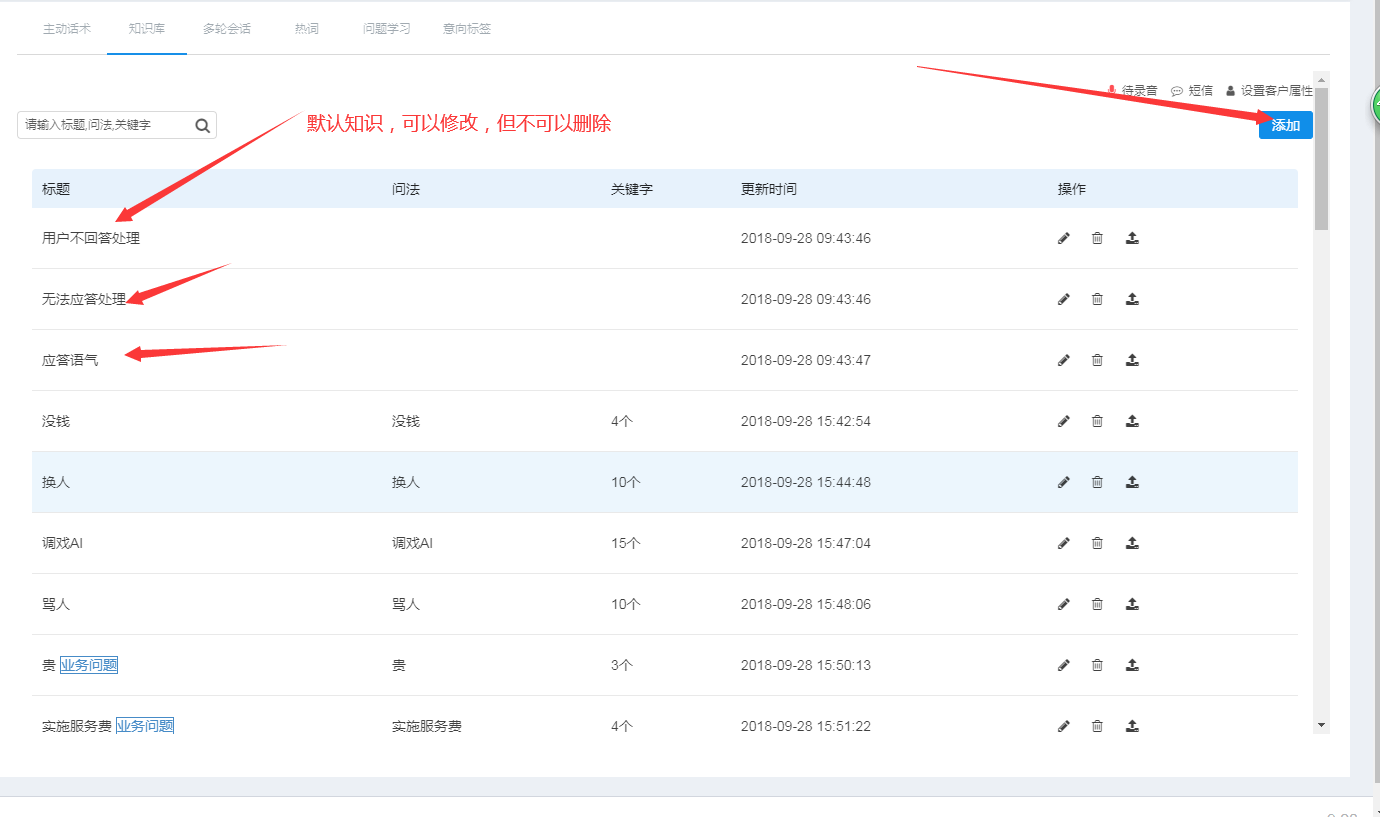


### 知识库

当客户回答或问问题没在主动话术关键词中，就会在知识库查询回答对应的知识

如：客户问‘你这多少钱？’,

可以设置关键词‘多少钱’,回答价格



#### 添加知识

回答方式：

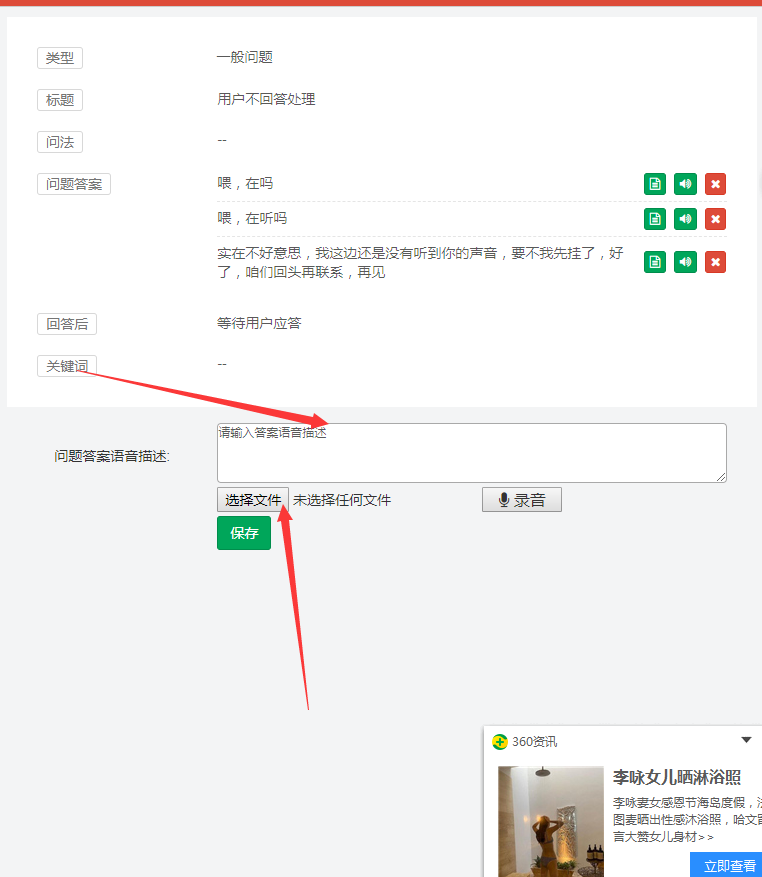
单句回答：一句话一句话的回答

进入多人会话：进入一个流程中，进行一段完整的话术

回答后：选择跳转，

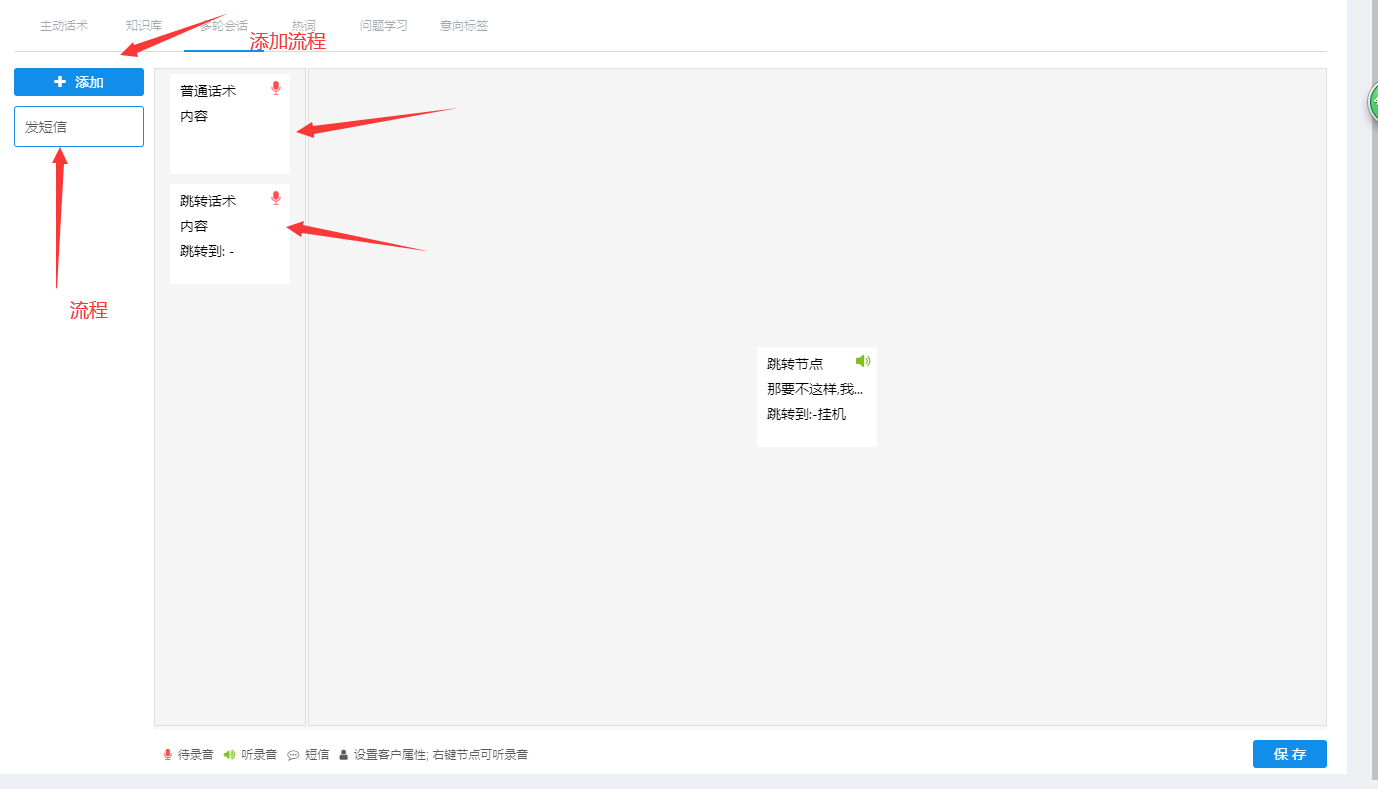


保存完后，点击最右边上传录音



### 多人会话

多个话术流程，和主动话术一样，是在知识库中进入的



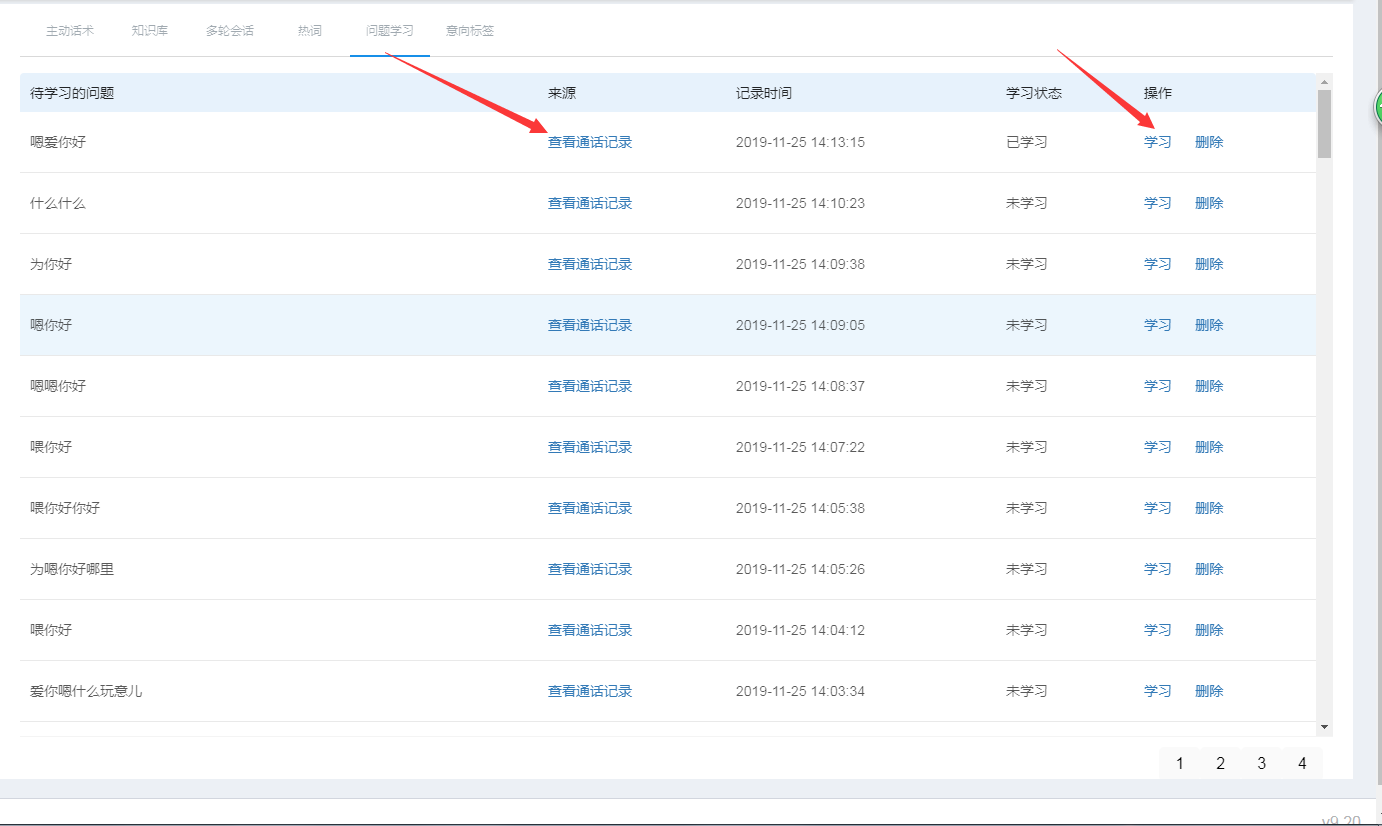
### 热词

进行一个同音关键词的判断，如你设置里一个‘包裹’的热词，客户说了一个‘包裹’或‘包过’，同音的词，机器人就会根据热词判断客户说的是‘包裹’



### 问题学习

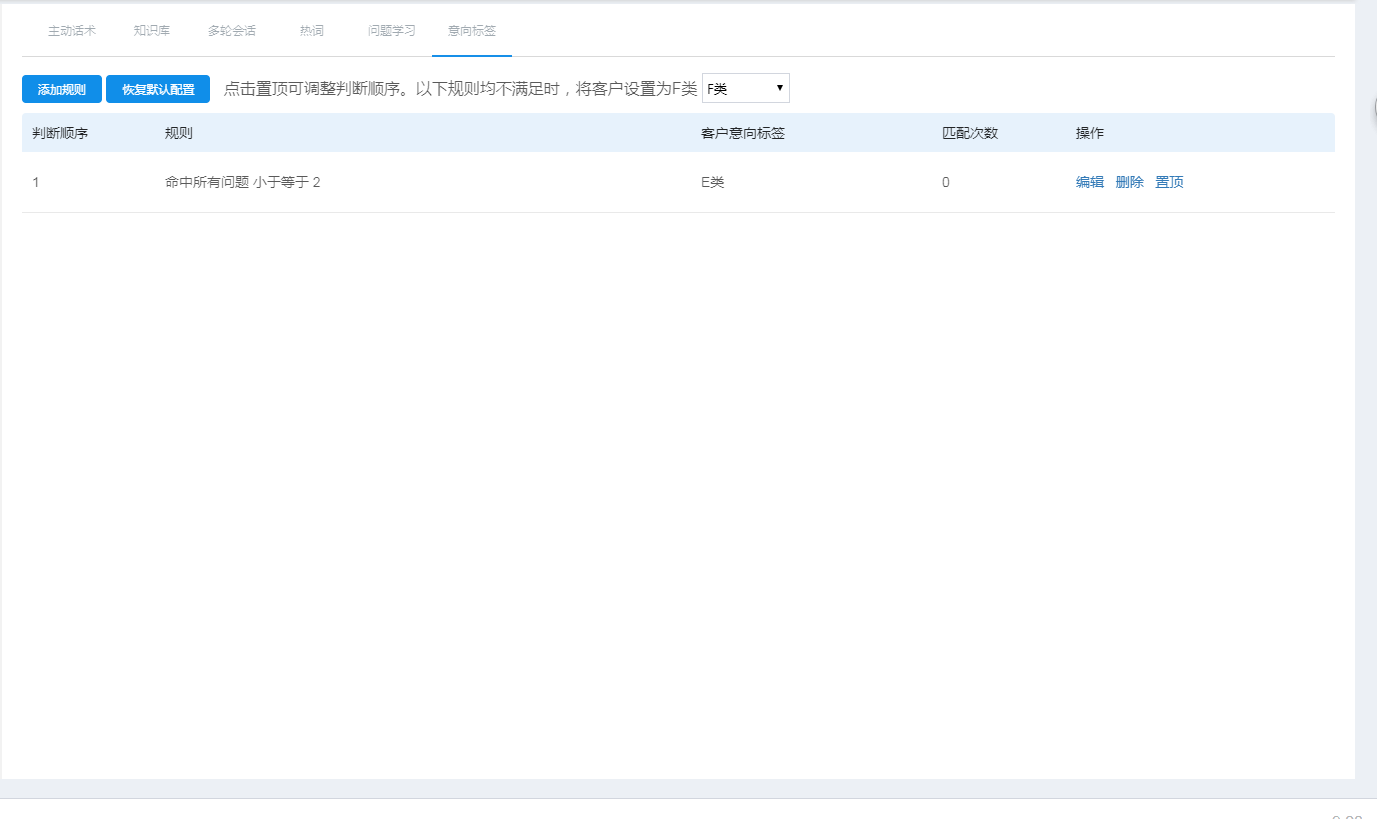
当客户的回答不在主话术和知识库中，就会记录下来，然后在这个点击学习，添加到知识库中，使其越来越完善





### 意向标签

可以添加一下筛选客户意向等级的条件

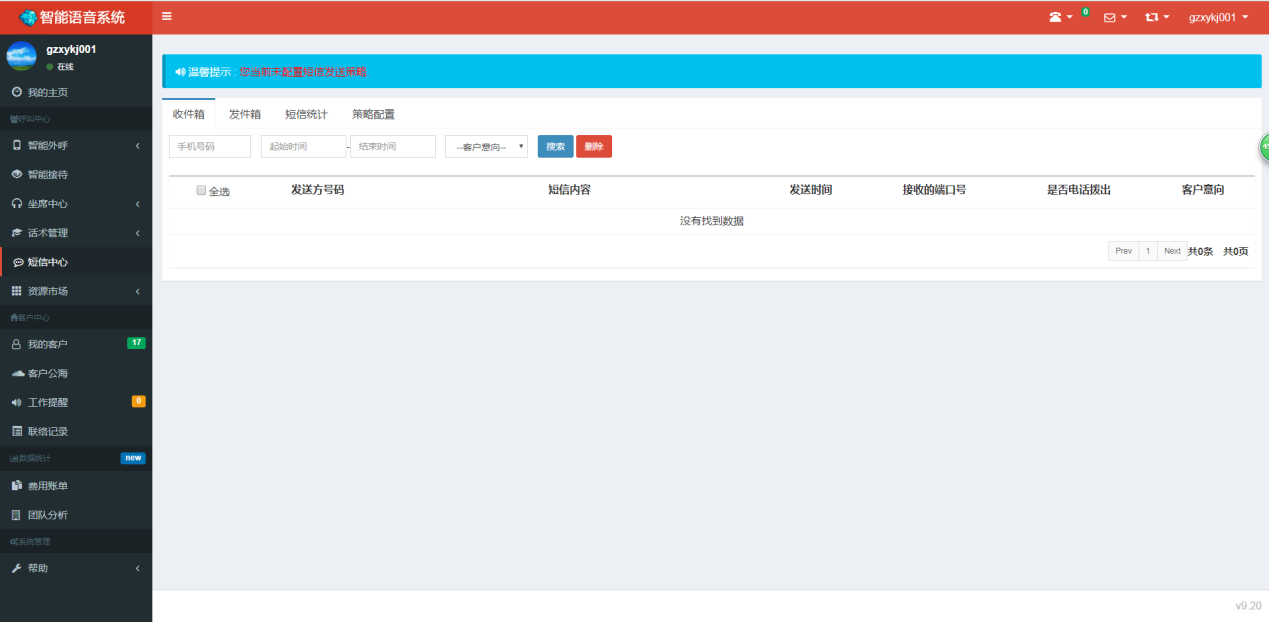


## 话术市场

存储的公共的话术可以复制到我的话术里面



# 短信中心



## 收件箱

收到的短信内容

## 发件箱

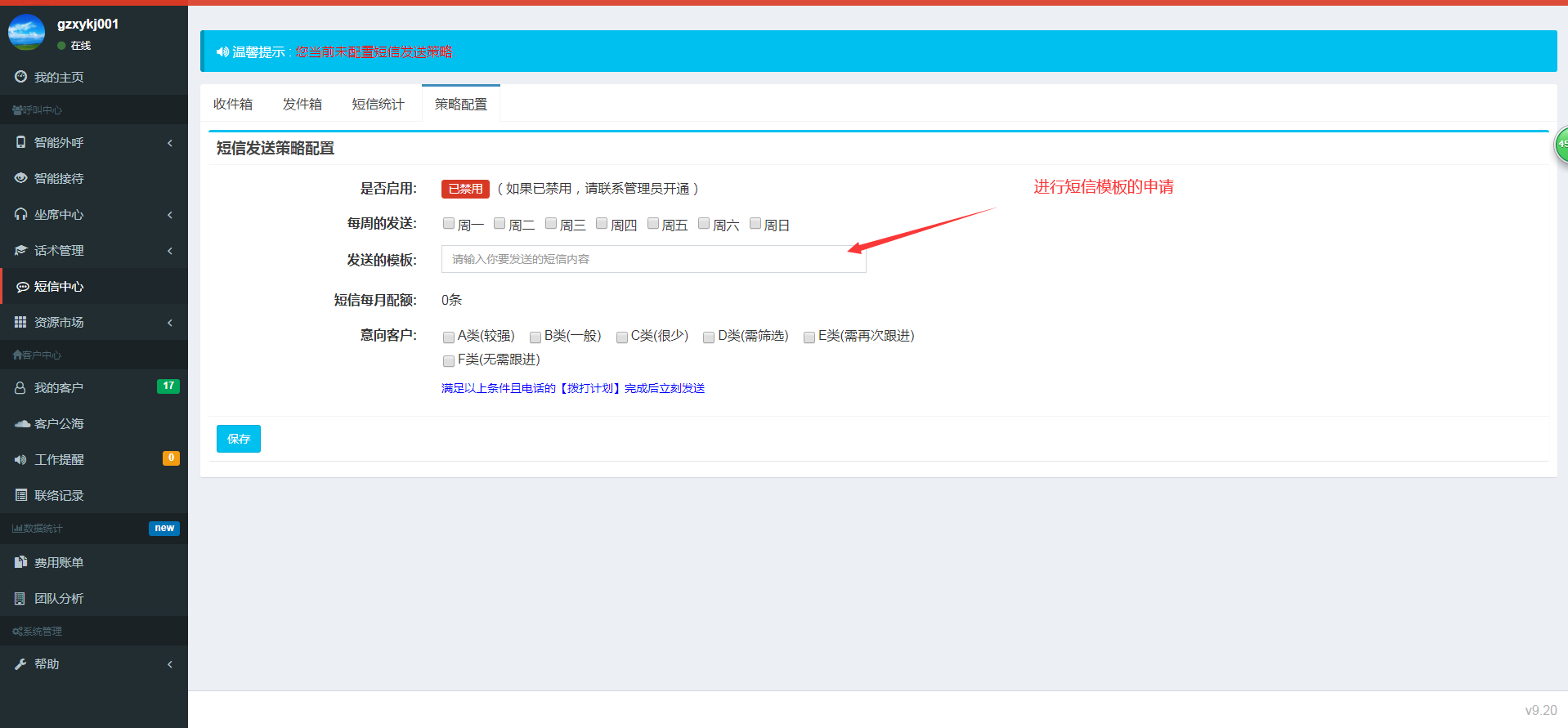
发送的短信内容，情况

## 短信统计

统计短信的情况

## 策略配置

向管理申请模板，然后开启



# 我的客户

客户信息显示，可以从智能外呼的拨打记录上设置成我的客户，可以进行话术机器人拨打或人工拨打，点击信息可以添加跟进记录和一些其他操作

