



云蝠智能®
TELROBOT.TOP

产品操作手册

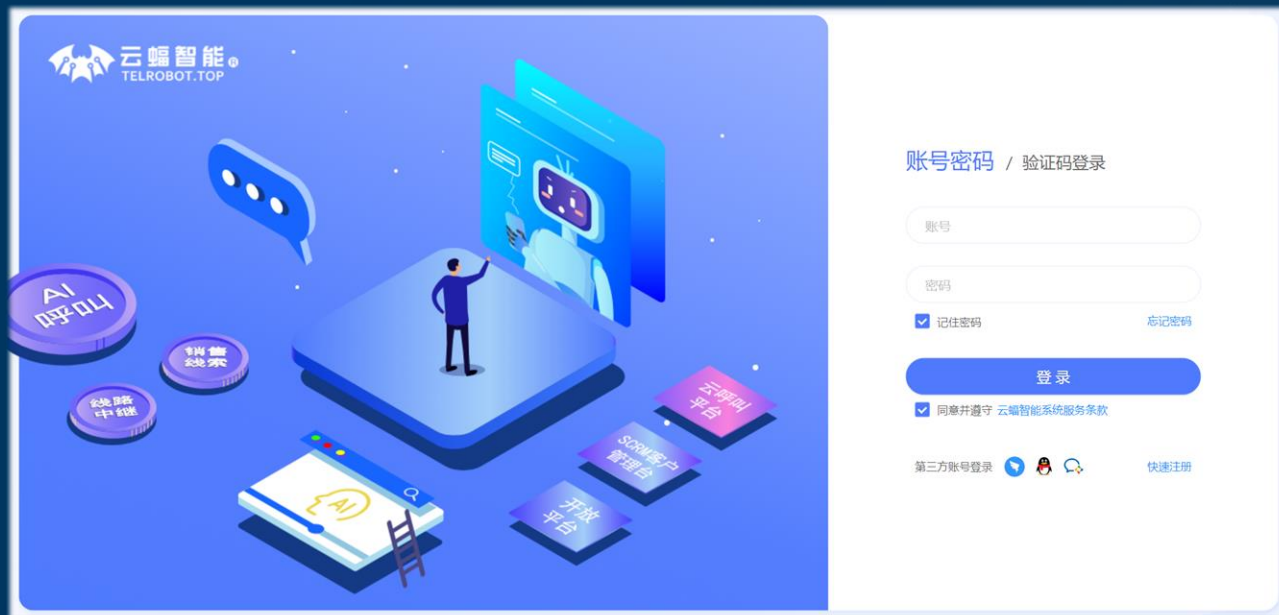
版本3.0.4

南京星蝠科技有限公司



登陆网址: ai.telrobot.top

(建议使用chrome内核浏览器或者360极速浏览器)



- 登录账号通常为注册邮箱，初始密码默认为123456，登录后可点击账号右上角用户名修改登录密码
- 对于登录有任何疑问，可以随时联系运维人员寻求解答



呼叫任务建立



操作说明:

- 工作台-AI呼出-任务列表-点击...-新增, 即可创建新任务



- 话术分组、使用线路、禁呼时间默认即可
- 选择重呼规则可以拨打完成后自动重呼提高接通率
- 呼叫间隔指两通电话的间隔时间, 默认为0
- 禁呼时间用来规定每日的外呼时间

- 坐席数量大于1的, 可以建多个任务分配并发同时拨打, 尽量充分使用并发数, 不浪费机器人

警示: 删除任务, 对应任务内通话记录也会被删除, 无法恢复

呼叫设置

工作台	禁呼时间				用户评分	用户标签	重呼规则	转接及微信推送	引擎接口	其他
					+ 新增					
	☐	操作	时间组名	时间段	是否默认					
	☐	编辑 删除	午休时间	12:00-13:00	非默认					
	☐	编辑 删除	早会时间	09:00-10:00	非默认					

工作台-呼叫设置处

- **禁呼时间：**设置机器人暂停呼出的时段，用来规定机器人的工作时间，不宜过早或过晚
- **用户评分：**区分客户等级，划分ABCD等不同等级的分数范围
- **用户标签：**对不同意向以及业务场景进行打标签，例如：可添加微信、可回电、询问价格、无意向等，用于电话完之后的信息输出



呼叫设置

工作台	禁呼时间				用户评分	用户标签	重呼规则	转接及微信推送	引擎接口	其他
					+ 新增					
	☐	操作	时间组名	时间段		是否默认				
	☐	编辑 删除	午休时间	12:00-13:00		非默认				
	☐	编辑 删除	早会时间	09:00-10:00		非默认				

工作台-呼叫设置处

- 重呼规则：建立规则使机器人在一次呼叫结束后按照规则来对指定未接通状态进行重呼来提高接通率
- 转接及微信推送：配置电话转接组用来转接通话；添加需要推送人员，配置微信推送组，可根据推送规则将指定通话记录详情推送至推送组人员的微信上



微信通知

可设置按特定评分标准将呼叫结果实时推送给指定**微信组**，按照规则分配给组内成员

1.配置人员：在呼叫设置-转接及微信推送推送-人员列表-新增处，填入信息后并用微信扫码（首次使用可能需要先关注公众号再扫码，绑定后点击确定，需云蝠运维配合设置）



2.指令配置：右上角点击五角星进入指令仓库进行配置，具体方式云蝠运维配合设置



微信通知

- 点击新增推送组，可以设定推送组名与推送规则、勾选组内成员选择性地发送

电话转接组 微信推送组 新增推送组 人员列表				
操作	推送组名	推送策略	成员	创建时间
编辑 删除	新的UI送	平均	王兵	2021-01-14 13:57:01

- 完成此步骤后，联系运维人员进行进一步的配置与调试

电话转接组 微信推送组 新增推送组 人员列表				
操作	推送组名	推送策略	成员	创建时间
编辑 删除	新的UI送		王兵	2021-01-14 13:57:01

编辑

推送组名称

新的UI送

推送策略

☒ 平均 ☐ 顺序 ☐ 随机 ☐ 全部

推送人

☒ 王兵
☐ 郭立强
☐ 杜朝阳
☐ 胡云妹
☐ 赵顺
☐ 张鑫
☐ 郝莹

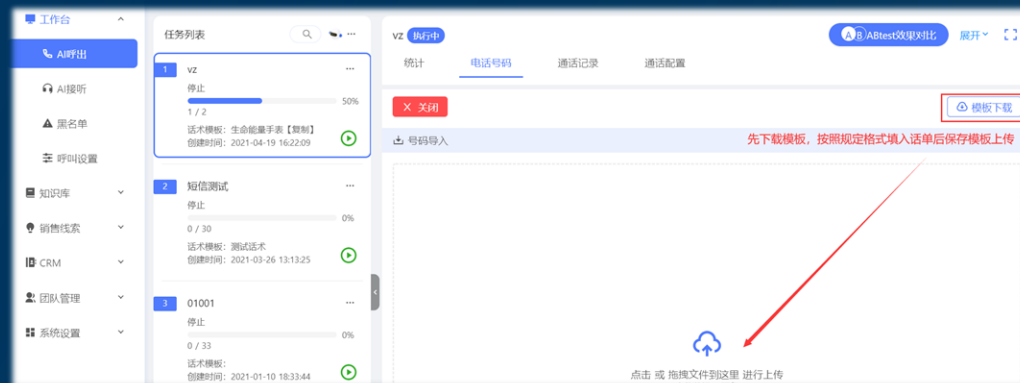
取消

确定

话单的导入



- 点击需要导入话单的任务>电话号码>导入
 - 点击模板下载>把电话号码以**纯数字格式粘贴**到模板保存>拖拽或点击上传>按需选择是否要导入客户公海>等待片刻即可提示导入完成
- 说明：号码粘贴要选择无格式粘贴**



注意：单个任务的话单数量不宜超过30000，会导致上传速度较慢；如果话单数量较大建议分成多个任务进行拨打

任务数量上限为100



模板粘贴注意事项

	A	B	C	D	E	F
1	号码	邮箱	生日	线索批次	公司	姓名
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						

没有可以不填

号码为必填项

	A	B	C	D	E	F
1	号码	邮箱	生日	线索批次	公司	姓名
2	13826369031	152545621@qq	1987.1.12		南京星蝠	刘星
3	18976527380		1985.1.13			
4	15645672913			2020012201	生财有道	张女士

- 已下载的模板如上图，竖列导入号码，**不可随意删改表头**
- 每个单元格只能有一个电话号码
- 只有号码一列就填一列号码，有多列根据情况填写。
- 有格式数据是无法拨打的，保证号码是**无格式数字**且没有格式才可保存上传

粘贴好的号码如图，如果有号码外的其他列需要填写，上传时选择同时传入客户公海



导入成功后会显示导入数量

- 号码导入需要稍等片刻，请耐心等待，**请勿重复导入**
- 在右上角**小铃铛**提示处，可见导入状态。

在任务--电话号码处可以看到导入的话单以及详细的呼叫状态



通话配置

- 智能监听可以针对机主的智能助理等特殊的**无效通话情况**进行**及时挂机**
- 最大通话时长可以设置在接通一定时间后执行相应动作
- 为了避免影响意向准确率和浪费话费，**默认开启**这两项功能，其余功能可根据需求配置

统计	电话号码	通话记录	通话配置
----	------	------	------

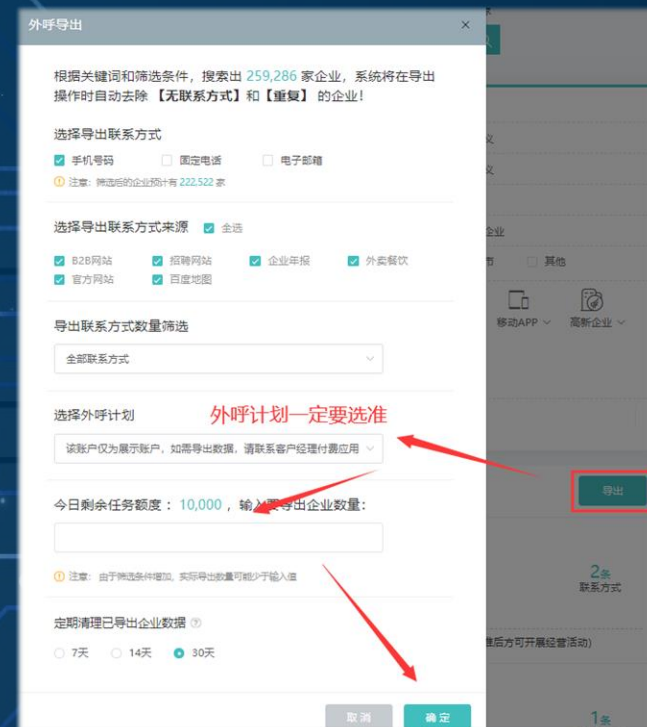
语境	触发条件	设置参数	执行动作	状态
最大通话时长 [?]	最大通话时长50秒	50	挂断 v	☒
累计未识别 [?]	累计5次未识别内容	5	挂断 v	☒
太多问题 [?]	累计询问5次全局问题	5	挂断 v	☒
重复问题 [?]	重复提问5次全局问题	5	挂断 v	☒
累计无回复 [?]	累计3次触发无回复话术	3	挂断 v	☒
累计评分（正数） [?]	大于等于200分将转接（任务转接组）	200	转接 v	☐
累计评分（负数） [?]	小于等于-200分将挂断	-200	挂断 v	☐
智能监听 [?]	监听前0轮对话（0为全部监听）	0	挂断 v	☒

保存

线索平台



线索平台收录全国企业信息，是完全合法合规的，可作为外呼用的数据。
需要联系客户经理开通使用。



- 销售线索-线索平台处打开，根据条件搜索筛选需要的数据，一般按照市/区或行业来导出至任务
- 按条件搜索后点击右侧导出，切记要**选准外呼计划**，输入需要导出的数量再确定
- 在定期清理导出数量的周期间，不会导出重复数据



任务启动/暂停

批量外呼：选定任务>批量导入号码之后，点击“启动”绿色的按钮，即可开启外呼任务，任务开启后可根据禁呼时间自动外呼，无需手动启停，关闭网页不影响外呼进行

任务列表

1 1 停止 0 / 1 话术模板: 财务模板-考证 创建时间: 2021-05-07 13:47:36

2 测试 停止 3 / 3 话术模板: 教育模板 创建时间: 2021-04-28 10:22:57

1 执行中

统计 电话号码 通话记录 通话配置

搜索号码 创建... ~ 创建... 呼叫... ~ 呼叫... 选择地区 呼叫状态 运营商 包含地区 筛选 重置

导入 导出 批量删除 批量重呼

搜索CRM或添加新号码 (至少7...)

操作	号码	呼叫状态	创建时间	呼叫时间	通话时长	地区	运营商
☐ 重呼 删除	15****6441	等待呼叫	2021-05-07 13:47:51		00:00		未知

任务列表

1 1 停止 0 / 1 话术模板: 财务模板-考 创建时间: 2021-05-07

2 测试 停止 3 / 3 话术模板: 教育模板 创建时间: 2021-04-28 10:22:57

编辑 删除 通话结束时 推送微信

- 呼叫进度在此处可视
- 点击“停止”黄色按钮，即可暂停外呼任务
- 蓝色...处可编辑删除此任务，或是针对任务配置指令例如发送微信通知、自动添加微信、发短信等



手动重呼未接通号码



手动重呼可以提高接通, 减少话单浪费

- 在工作台>AI呼出>选择任务>统计, 点击重呼按钮
- 一般选择默认未接通状态后确认重呼



注意: 重呼频次保持在1-2次/日, 防止引起骚扰, 产生客户投诉。切记不可重呼已接通的号码



通话记录筛选及查看

在此可以根据**拨打时间**、**评分等级**、**标签**、**交互轮数**、**通话时长**等不同维度筛选意向客户，同时进行通话明细的查看等

统计 电话号码 通话记录 通话配置

搜索号码 开始时间... ~ 结束时间... 选择地区 评分等级 转接情况

筛选 重置 高级筛选

导出 定时邮件 批量删除标签 批量增加标签

快捷筛选

预设筛选方案 实时刷新 手动刷新

操作	电话号码	性别	通话时长	评分	通话质量	挂断方	标签	转接人工	微信推送	接听时间
查看	132****7079	女	00:53	100	B类客户	AI	-	-	陈帮银 等2人	2021-04-29 14:08:09
查看	158****4129	女	00:22	-1000		AI	-	-	孙茜茜	2021-04-28 16:20:30

统计 电话号码 通话记录 通话配置

搜索号码 开始时间... ~ 结束时间... 选择地区 评分等级 转接情况

筛选 重置 高级筛选

预设筛选方案 实时刷新 手动刷新

通话时长 交互次数

包含标签 / 不含标签

未分组

机构 老师 费用 好处 微信-非手机号 本科或已报名 有购车计划 回应预期价位 最后拒绝

短期内会买车 到期 发短信 合作修理厂 邀约成功 加微信 可介绍 费率 押金 邀约

审批通过率 办理 贷款类型 发信息 年龄要求 合作银行 到现场 额度 到账 利息 本人签字

信用贷 资料 安全 流程 可以添加微信 需要添加微信or发送短信 可回电 有心仪车型 询问优惠政策

回答买车地点 有购车意向 留下姓氏 在考虑 可能有意向 微信 用户被骗 再联系 不符合条件

性别 未知 女 男

运营商 电信 联通 移动

挂断方 不限 AI 客户

筛选关系 且 或

是否包含智能监听 是 否

智能监听 小秘书

点击查看，可以看到整通对话的详细情况，查看过的通话记录按钮会显示为**白底**，未查看的**蓝底**

统计 电话号码 通话记录 通话配置

搜索号码 开始时间... ~ 结束时间... 选择地区 评分等级 转接情况

筛选 重置 高级筛选

导出 定时邮件 批量删除标签 批量增加标签

预设筛选方案 实时刷新 手动刷新

操作	电话号码	性别	通话时长	评分	通话质量	挂断方	标签	转接人工	微信推送	接听时间
查看	132****7079	女	00:53	100	B类客户	AI	-	-	陈帮银 等2人	2021-04-29 14:08:09
查看	158****4129	女	00:22	-1000		AI	-	-	孙茜茜	2021-04-28 16:20:30



意向客户的筛选

意向客户筛选标准分A、B、C、D类（可自定义）、标签以及通话时长、交互轮数等

搜索号码 开始时间... ~ 结束时间... 选择地区 评分等级 转接情况

通话时长 交互次数

包含标签 / 不含标签 ☐ 未分组

☐ A类客户 ☐ B类客户 ☐ C类客户

☐ 机构 ☐ 老师 ☐ 费用 ☐ 本科或已报名 ☐ 有购车计划 ☐ 回应预期价位 ☐ 最后拒绝

☐ 短期内会买车 ☐ 到期 ☐ 发短信 ☐ 合作修理厂 ☐ 邀约成功 ☐ 加微信 ☐ 可介绍 ☐ 费率 ☐ 押金 ☐ 邀约

☐ 审批通过率 ☐ 办理 ☐ 贷款类型 ☐ 发信息 ☐ 年龄要求 ☐ 合作银行 ☐ 到现场 ☐ 额度 ☐ 到款 ☐ 利息 ☐ 本人签字

☐ 信用贷 ☐ 资料 ☐ 安全 ☐ 流程 ☐ 可以添加微信 ☐ 需要添加微信或发送短信 ☐ 可回电 ☐ 有心仪车型 ☐ 询问优惠政策

☐ 回答买车地点 ☐ 有购车意向 ☐ 留下姓氏 ☐ 在考虑 ☐ 可能有意向 ☐ 微信 ☐ 用户被骗 ☐ 再联系 ☐ 不符合条件

性别 ☐ 未知 ☐ 女 ☐ 男

运营商 ☐ 电信 ☐ 联通 ☐ 移动

挂断方 ☒ 不限 ☐ AI ☐ 客户

筛选关系 ☒ 且 ☐ 或

是否包含智能监听 ☒ 是 ☐ 否

智能监听 ☐ 小秘书

A、B类基本上是意向度相对较高的客户，可以直接选择AB筛出意向客户

通话时长 交互次数

包含标签 / 不含标签 ☒ 未分组

☒ 短期会买车 ☒ 到期 ☒ 发短信 ☒ 合作修理厂 ☐ 邀约成功 ☐ 加微信 ☐ 可介绍 ☐ 费率 ☐ 押金 ☐ 邀约

☐ 审批通过率 ☐ 办理 ☐ 贷款类型 ☒ 发信息 ☐ 年龄要求 ☐ 合作银行 ☐ 到现场 ☐ 额度 ☐ 到款 ☐ 利息 ☐ 本人签字

☐ 信用贷 ☐ 资料 ☐ 安全 ☐ 流程 ☒ 可以添加微信 ☐ 需要添加微信或发送短信 ☐ 可回电 ☐ 有心仪车型 ☐ 询问优惠政策

☐ 回答买车地点 ☐ 有购车意向 ☐ 留下姓氏 ☐ 在考虑 ☐ 可能有意向 ☐ 微信 ☐ 用户被骗 ☐ 再联系 ☐ 不符合条件

性别 ☐ 未知 ☐ 女 ☐ 男

运营商 ☐ 电信 ☐ 联通 ☐ 移动

挂断方 ☒ 不限 ☐ AI ☐ 客户

筛选关系 ☒ 且 ☐ 或

是否包含智能监听 ☒ 是 ☐ 否

智能监听 ☐ 小秘书

C、D类客户当中也有一部分是可以捞回的意向客户，可以结合标签一起进行筛选



通话详情查看

通话详情

以链接的形式分享通话记录

158****4129 (无描述)

性别: 女 | 运营商: | 地区: /

AI: 喂 您好 我这边是杭州微鸟英语 主要是为少儿培训机构提供在线外教资源 通过在线双师课堂的形式来实现 请问您有这方面的培训需求吗 (1)

喂你好
关键字识别: 你好

客户说话关键词捕捉

AI: 是这样的 我们这里是杭州的微鸟英语 成立已经8年了 可以为少儿培训机构解决外教需求以及招生渠道单一的问题 请问您有没有这方面的计划 (1.1)

右侧为命中关键词后机器人相应的回复

不需要谢谢
关键字识别: 不需要

AI: 老师您不用担心, 我们不是给您做推销的, 因为我们微鸟对自己的外教师资和课程效果有十足的信心, 可以为贵校的学生带来优质的学习体验, 简单询问您几个小问题就可以了 (5)

可播放整通录音

不需要

通话信息

拜访记录

通话信息

任务名 测试

话术模板 教育模板

呼叫时间 2021-04-28 16:20:32

呼叫时长 00:22

挂断方 AI

人工标签 + 标签

机器人标签

客户评分 -1000

演示流程 33.33%

1

用户信息

号码 15850364129

点击查看, 可以看到整通对话的文字记录, 应答情况以及客户公海中的客户信息等, 还可以分享和下载通话音频。



通话记录的导出

拨打任务完成后，可根据需求定期登陆系统导出通话情况，以便后期跟进

在工作台>AI呼出>任务列表>任务>通话记录处

根据条件筛选意向客户后点击导出，确定导出内容，稍等片刻在小铃铛处可点击下载表单

拖拽导出内容并排序

可按需求选择字段导出

可导出内容:	导出排序:
通话ID	被叫号码
挂断方	音频地址
呼叫时间	评分
转换状态	通话质量
业务场景	性别
母标签	接通时间
运营商	挂断时间
转接客服	交互次数
微信推送人	通话时长
话术模板	标签
全程录音	通话文本
统一社会信用代码 (组织机构代码)	命中关键词
单位名称	省份

取消 确定

导出进度可以在小铃铛通知处查看并下载导出后的文件

统计 电话号码 通话

搜索号码 开始时间 ~ 结束时间

导出 定时邮件 批量

操作 电话号码

132****7079

158****4129

筛选 重置 高级筛选

预设筛选方案 实时刷新 手动刷新

转接人工 微信推送 接听时间

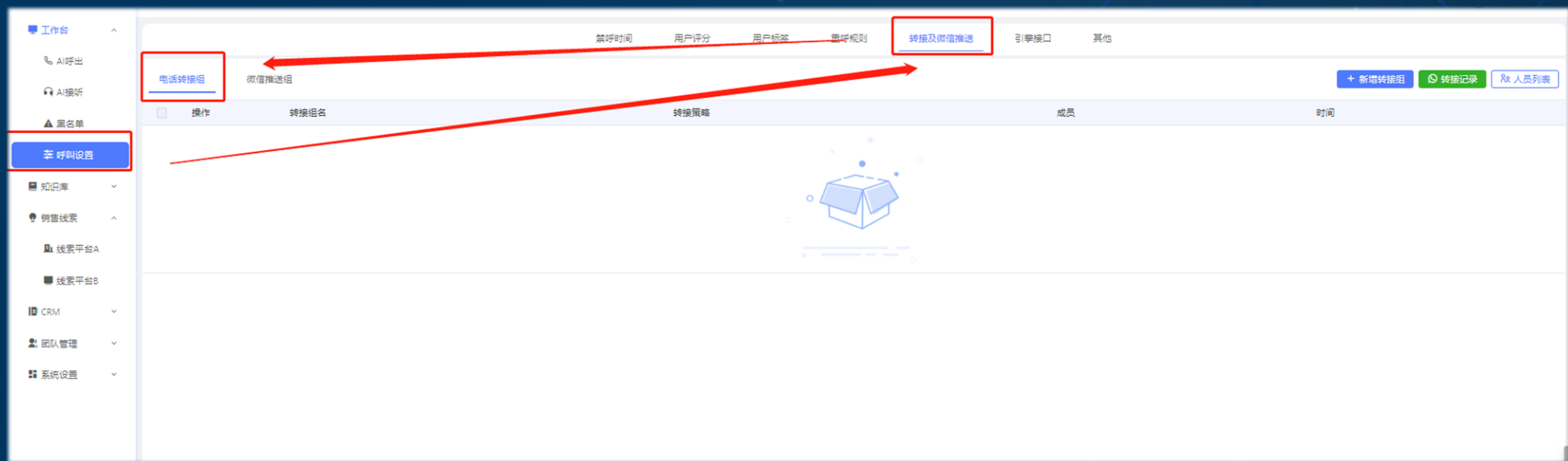
- 陈静 等2人 2021-04-29 14:08:09

- 孙西 2021-04-28 16:20:30



人工转接（需云蝠运维协助设置）

- 有需要人工客服回答的需求，可以设置接听客服用来转接人工
- 支持命中关键词转接、指定话术转接或者时长达到多少秒后转接
- 可以做到无缝衔接，或者播放一段等待音后接入
- 转接组添加与微信推送规则类似，具体配置需要联系运维人员商议规则并在话术中设置转接





云蝠智能®
TELROBOT.TOP

谢谢观赏

对操作系统有任何疑问，可以点击右上方教学视频学习

还有疑问请联系运维人员，或直接扫描下方二维码咨询



南京星蝠科技有限公司