

坐席精灵操作指南

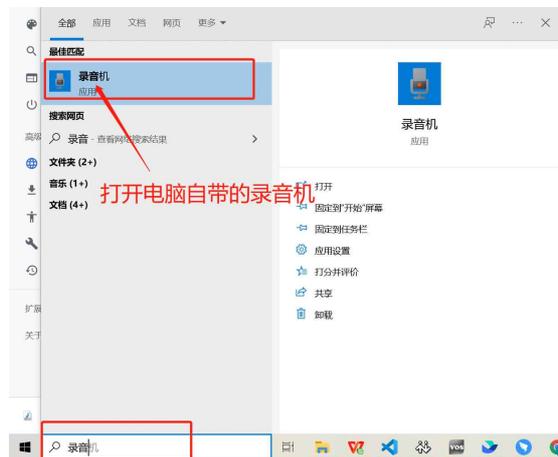
目录

- 一、使用前设备检测
- 二、如何用小程序录音
- 三、坐席页面设置
- 四、三种外呼模式操作
- 五、如何控制进线速度
- 六、坐席指标统计
- 七、如何自助充值

一、使用前设备检测

1. 检查录音设备

- 打开电脑自带的录音机，录音并播放，检查电脑设备耳麦和录音是否正常
- 检查耳机是否正常，如果戴上耳机听不到声音，先拔掉耳机，看外放是否可以
- 检查是否有其他打电话专用的USB接口，比如ec的USB接口，需先拔掉



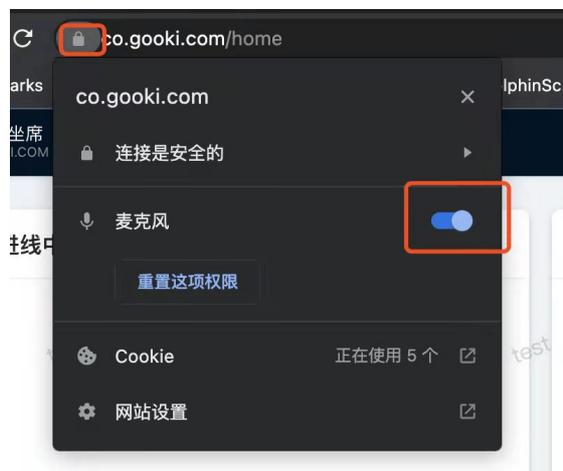
2. 检查网址与浏览器

- 网址：使用 https开头的网址
- 浏览器：建议使用谷歌浏览器打开网址

- 授权：用谷歌浏览器首次打开网址后，会有网站麦克风授权，点击允许
如果不小心点错，不允许授权麦克风，会出现如下状态



可以如下图操作打开，或到浏览器右上角去找设置—隐私设置和安全性—网站设置，将麦克风调整为允许



3. 检查网络状态

- 网络要求：网络稳定、上下行对称的企业宽带，所需网络带宽根据坐席数进行测算，公式如下：坐席数 X 512K
- 最好使用网线连接，网络会更稳定些
- 打开网址有检查网站右上角的网络状态是否为绿色联网状态
- 如果连接不上，试试刷新或退出网站重新登录，或将电脑连接手机热点，排查是否是网络因素

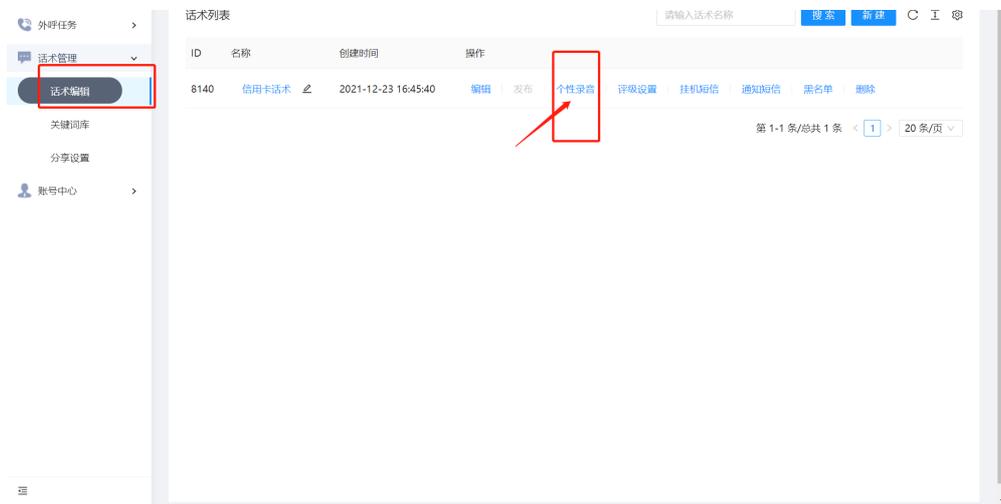


< [点击这里](#)，返回目录 >

二、小程序录音操作

1. 每个坐席用自己的声音

- 业务员各自登录自己的机器人子账户>点击【话术管理】>【个性录音】>用手机微信扫码



- 扫码后>授权小程序麦克风录音权限>点击【录音】按钮
- 录完后>点击【未录音】按钮>检查是否录完整，如果有漏掉没录的，通话时会出现机器人的合成音,请注意检查



2. 所有坐席用统一的声音

- 需登录管理员账户，扫码话术二维码录音，注意其他子账户都不要录音

3. 录音注意事项

- 点击录音后，前后尽量不要有太长的空白音，避免实际拨打的时候造成反应延迟问题
- 建议录音时带耳机录，音量大声一些，避免用户在嘈杂的环境中听不清，再次重录

- 录音的声音，不一定与文字完全一致，可以自己添加些语气词或者更符合通话场景的词
- 如果需要重录的话，还是登录坐席子账户-扫码-录音-保存就可以覆盖原来的录音

< 点击[这里](#)，返回目录 >

三、坐席页面设置

1. 顶部菜单栏

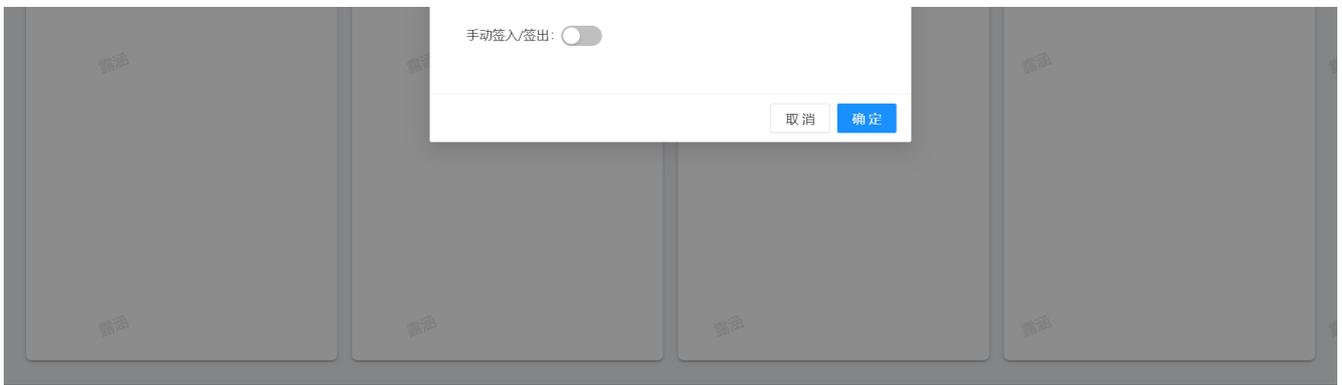


- 【当前任务】在机器人后台当前再呼的任务
- 【坐席个人统计】详情点击[这里](#)
- 【联网状态】绿色为正常状态，黄色为正在连接，红色为无法连接（无法连接时退出账户或换个网络试试，最好使用网线连接）
- 【设置按钮】如第二点详细说明
- 【用户名】登录的用户名称，点击后可退出登录

2. 系统设置按钮说明

- 【接管后暂停任务】 开启按钮后，接管后会暂停往外拨号，挂机后会继续拨号
- 【结束自动关闭】 开启按钮后，10秒后会自动清理已结束话单，鼠标点击备注栏可暂停倒计时
- 【关闭设备检查】 如果没有用谷歌浏览器，建议打开这个按钮
- 【开启无感接管】 接管时是否要打断机器人正在说的话，打开无感接管按钮后，如果机器人还在说话，会等机器人说完当前话术，坐席听到‘滴’的声音时，开始介入；如果关闭按钮，坐席点接管后就直接跟客户对话了
- 【手动签入/签出】 开启按钮后，坐席登录账户或刷新网页后，需要在左上角手动签入；
如果没有打开按钮，登录账户后就是签入状态；
不管是否打开按钮，如果坐席关闭网页，就不会给这个坐席分配任务



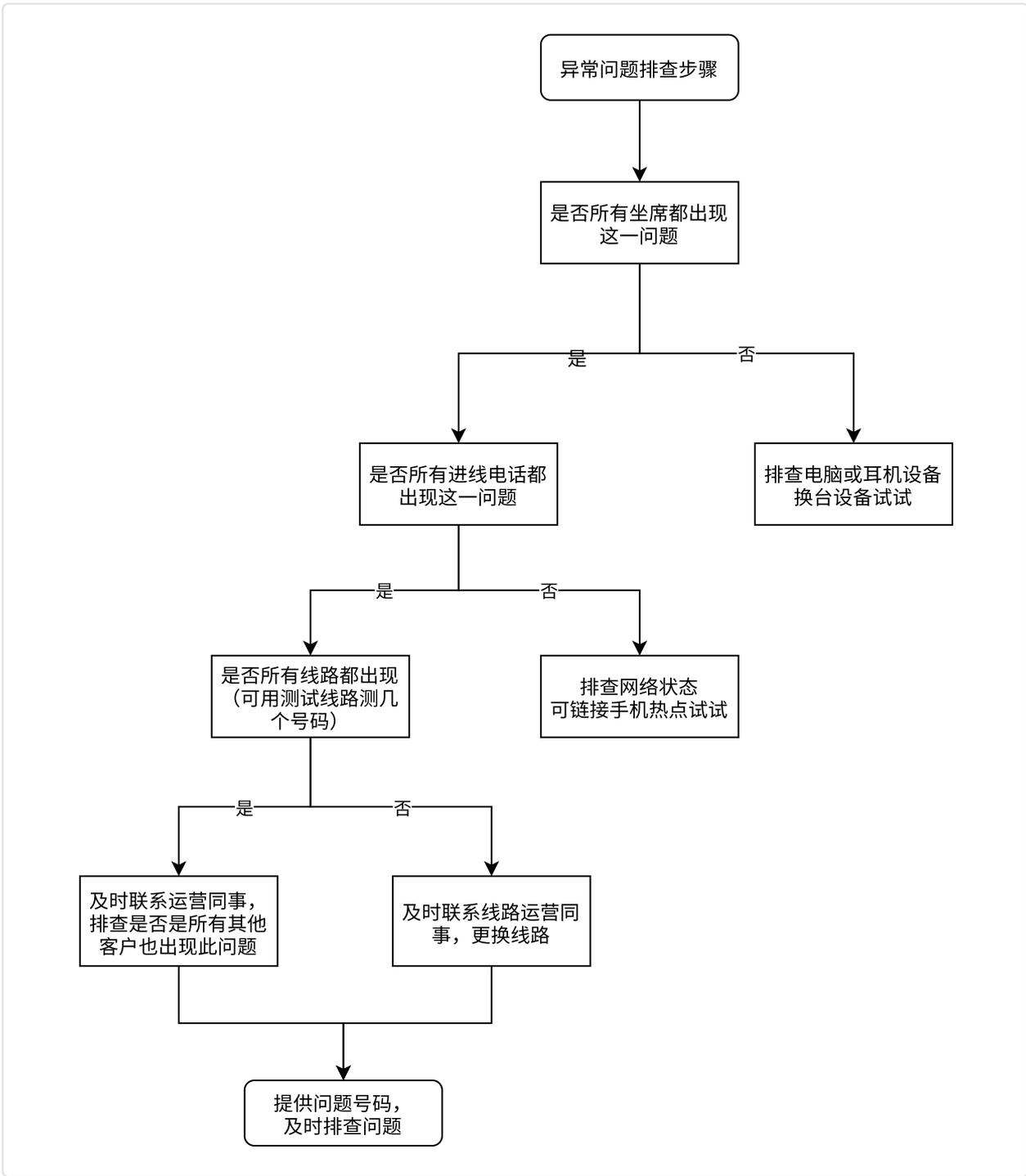


3. 注意事项

- 提示1：如果坐席关闭网页，会停止给坐席分配任务
- 提示2：如果打开了手动签入和签出，**刷新页面后**会断开连接，需要手动再点击签入

4. 异常状态排查

- 如果遇到接管听不到声音，接管延迟，不进线等问题，可按下图步骤进线排查和反馈

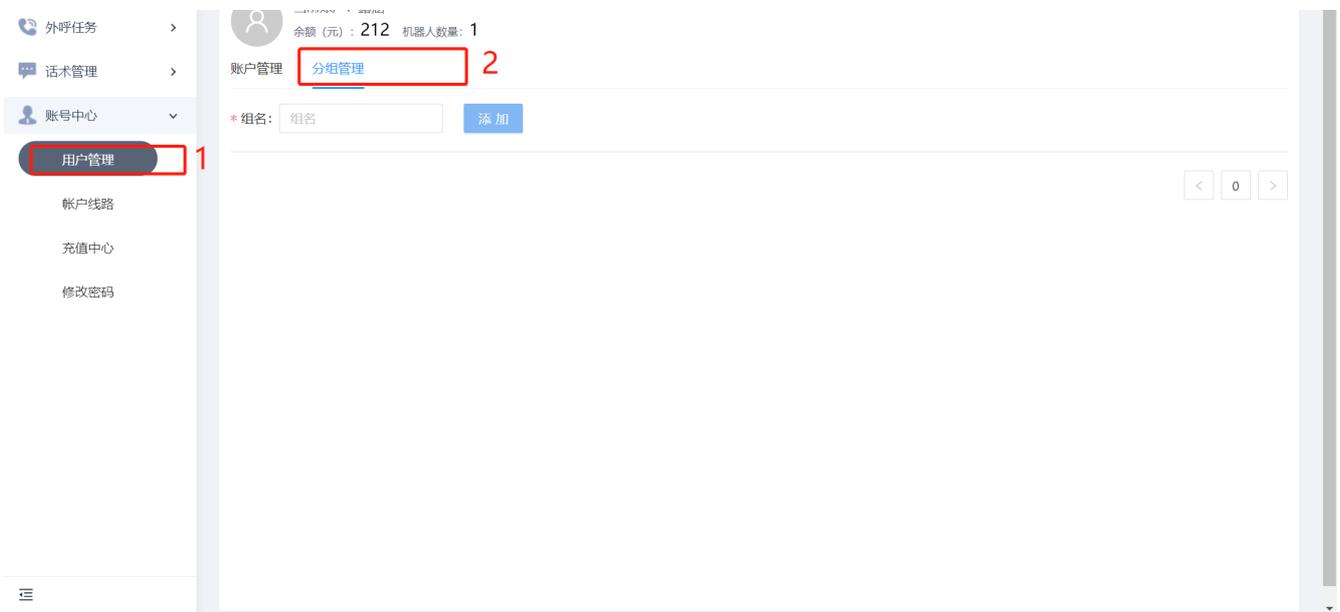


< [点击这里](#)，返回目录 >

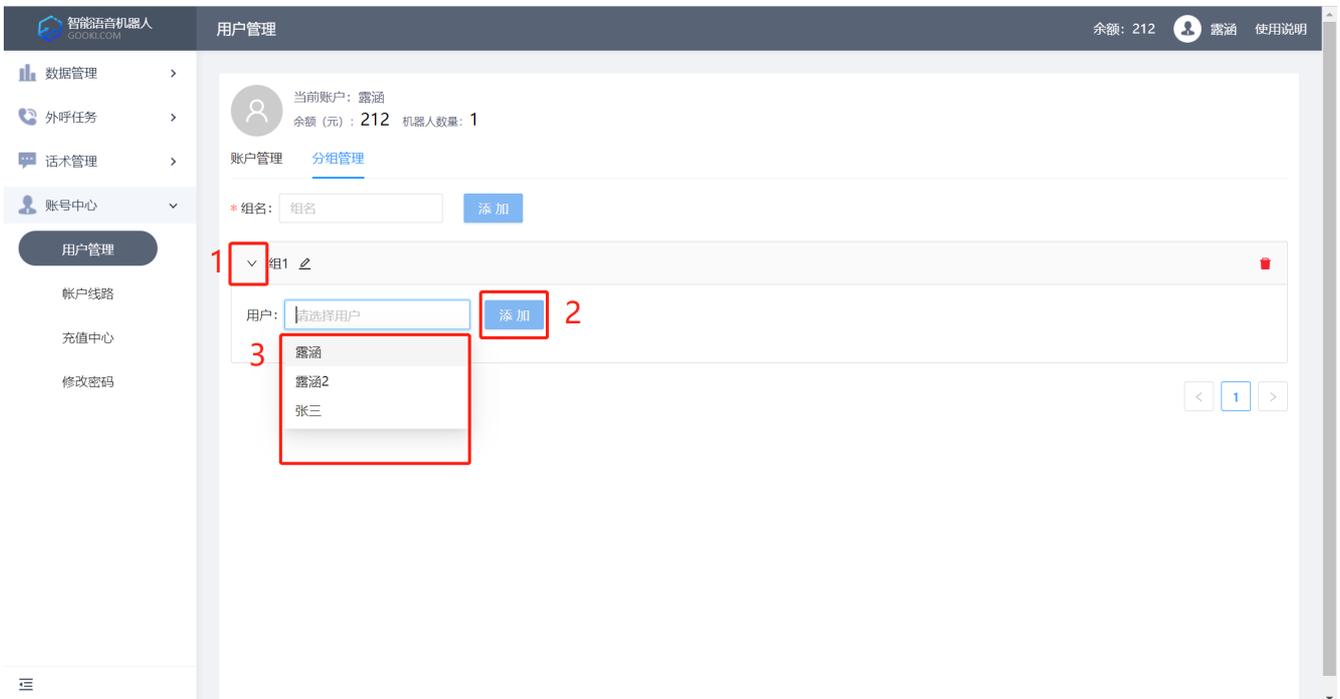
四、如何进行外呼操作

1. 单任务多坐席

- 定义：管理员统一给多个坐席下任务
- 添加分组：登录管理员账户 > 【账户中心】 > 【用户管理】 > 【分组管理】



- 设置分组: 输入组名>点击添加>选择组内人员



- 外呼任务设置: 【当前任务】>【添加任务】>任务选项设置 如下图所示

提示: 话术和线路需运营配置后, 可以选择, 选择话术后才会出现人机协同按钮





- 打开【人机协同】>坐席组【设置】>选择用户组>策略选轮询

注意：如果坐席都不在线，任务不会往外呼出，如果个别坐席不在线，不会给离线坐席分配

轮询含义：一次只分一个，按顺序分配，尽量分满并发数



2. 群呼模式

- 建议至少5个坐席以上测群呼模式
- 运营人员需在话术上配置群呼模式



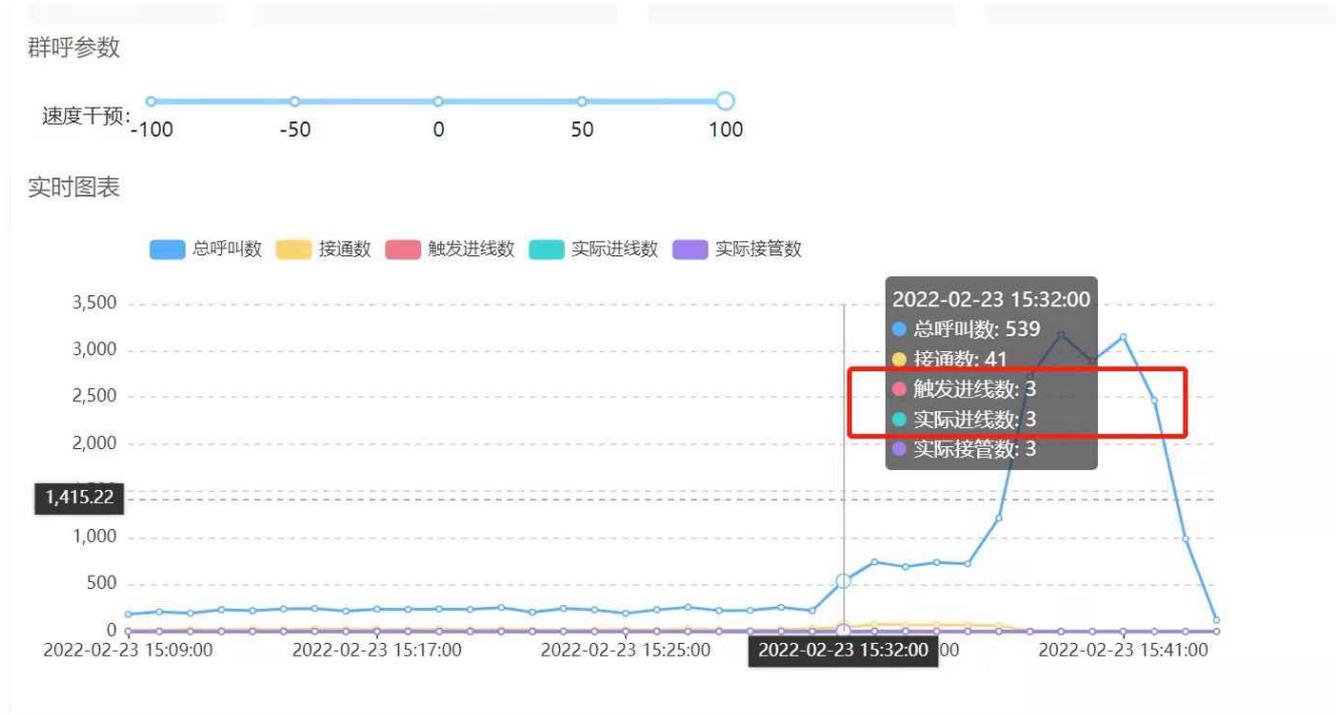


- 拨打任务时设置与【单任务多坐席】一样



- **调节最大并发**：需注意，【任务所属】选择的账户的并发，为群呼任务的总并发的最大值，
- **干预速度**：当干预速度为0时，群呼速度是根据算法自动调节的，如果算法预测有偏差，向左或向右调节速度，举例，如果当前外呼数是100，实际进线数太低，向右滑动到50，代表每分钟再增加50%即50的外呼量，总外呼量为150，反之向左滑动，减少外呼量
- **实时图标**：统计半小时内的实时外呼情况，
 - 【触发进线数】是触发到话术上进线节点的个数，
 - 【实际进线数】是弹屏到坐席页面的个数
 - 【实际接管数】是坐席接管的个数

触发进线数和实际进线数可能存在不一致，可能原因是坐席忙碌未进线，或者是在触发节点后用户挂机



3. 单任务单坐席

- 与单任务多任务不同，任务指定坐席不需要打开人机协同，需要选择任务所属，即这批数据指定给某一个坐席拨打
- 子账户也可以自己给自己下任务

智能语音机器人 GOOKI.COM

当前任务

2 + 添加任务

1 当前任务

历史任务 暂无数据

任务管理

任务设置

话术管理

账号中心

添加任务

* 任务名称: 测试-lh

* 话术: 学历提升

* 选择线路: 010-测试线路

少量号码体验: 133*****186***** ...

4. 上传表格

批量上传号码 模板下载

线上数据源

拨打时间: 选择时间

5. 选择任务分配给哪个子账户

任务所属: 露涵

备注:

分享设置: 设置

人机协同:

6. 点击确认, 立即外呼

确认外呼

余额: 211.4 露涵 使用说明

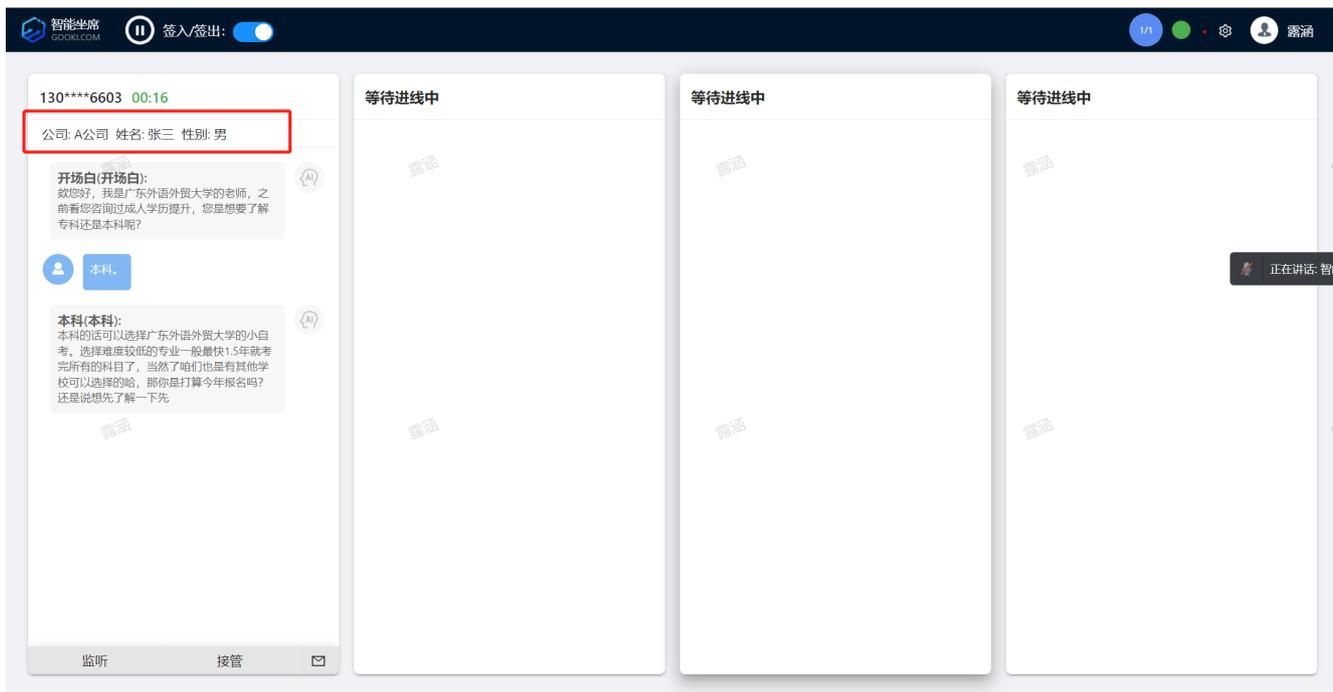
4. 常见问题

Q:上传的号码可以带上标签,如公司、姓名等信息吗?

A:在上传的表格中,只要保证第一列是号码,后面可以加上想要的信息字段,注意加上表头

	A	B	C	D	E
1	号码	姓名	性别	公司	
2	13011096603	张三	男	A公司	
3					
4					

- 在坐席精灵页表可显示



- 在通话记录页面中显示



< 点击[这里](#)，返回目录 >

五、如何控制进线速度

1. 影响因素

- 接通率：在同一并发、同一进线节点下，线路的接通率越高，进线数量越多，在任务详情可查接通率
- 数据质量：在同一接通率、同一进线节点下，数据越精准，到达进线节点的数量越多，所需并发越少；排查话单中开场白后是否大量为非目标群体，开场挂机率是否很高
- 进线节点：每一个话术节点都可设置转接进入坐席的功能，在话术的每个节点都能如果设置开场白后转接，会排除掉大量秒挂无效客户
- 坐席并发数：一个并发即一个机器人，一个机器人一天外呼量在700-1000，给坐席调整的并发数越大，外呼的数量越多

2. 调整进线节点

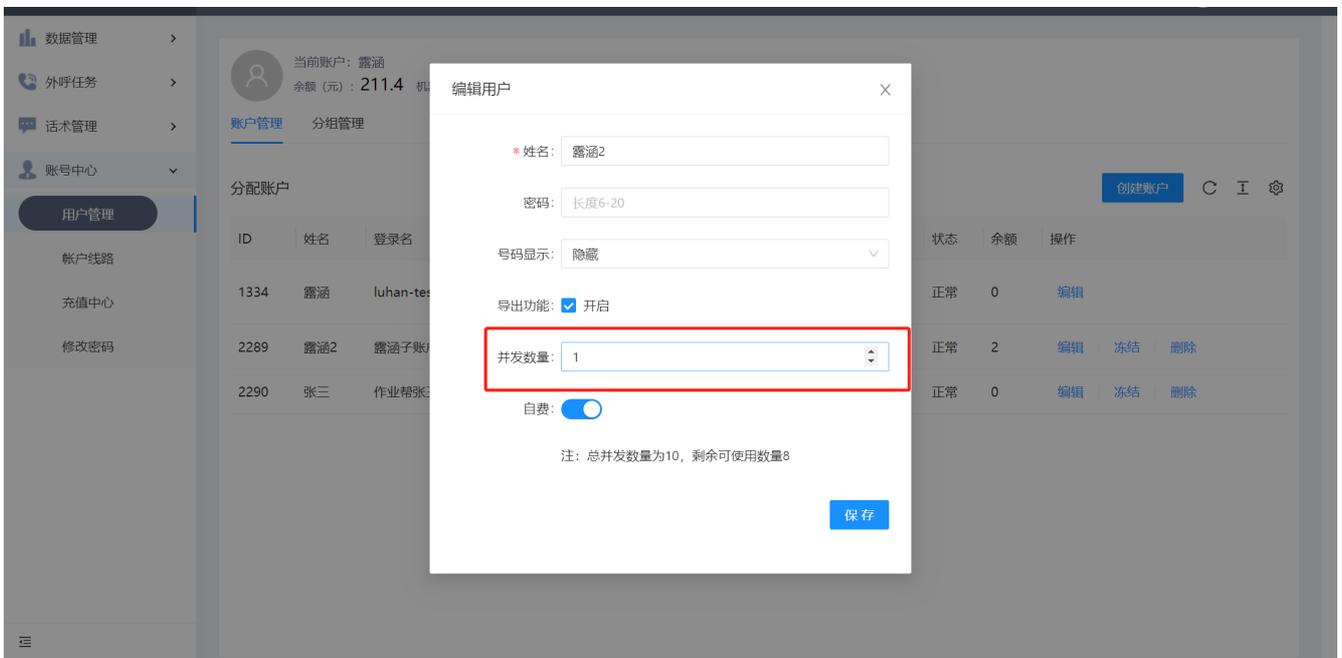
- 坐席精灵在每一个话术节点都可以设置进线，一般建议在开场白后进线，排除大量秒挂用户，节省坐席应对无效客户时间，如需调整设置可在群里at运营人员操作

3. 调整坐席并发

- 调整并发：登录总账户>点击【用户管理】>选择需要调整并发的子账户>点击【编辑】
并发含义：保持呼出的号码数量，一个并发即一个机器人，一天外呼量在700-1000

ID	姓名	登录名	微信	号码显示	并发数量	导出功能	状态	余额	操作
1334	露涵	luhan-test		隐藏	1	有	正常	0	编辑
2289	露涵2	露涵子账户		隐藏	1	有	正常	2	编辑 冻结 删除
2290	张三	作业帮张三		隐藏	0	有	正常	0	编辑 冻结 删除

- 调整【并发数量】>【保存】



4. 常见问题

- Q: 管理员可以批量调整并发吗? A: 批量调整并发功能还在开发中, 敬请期待

< [点击这里](#), 返回目录 >

六、坐席指标统计

1. 整体数据指标统计

- 登录总账户 > 【账户统计】

日期: 可以选择当日时间段内指标筛选, 只可以选择当日

子账号	外呼数	接通数	接通率	进线数	进线率	呼损数	介入数	介入率	成功数	成功率	总介入时长(s)	平均介入时长(s)
露涵	4	3	75%	1	25%	1	0	0%	0	0%	0	0
总计	4	3	75%	1	25%	1	0	0%	0	0%	0	0
平均	4	3	75%	1	25%	1	0	0%	0	0%	0	0

· 指标含义

【外呼数】 拨打外呼

【接通数】 用户接通数量

【接通率】 = 接通数/外呼数

【进线数】 转接坐席数量

【进线率】 = 进线数/外呼数 (如果进线率太低, 可以调整进线节点, 或开场白话术)

【呼损数】 = 进线数-介入数

【介入数】 坐席点击接管数

【介入率】 = 介入数/进线数

【成功数】 提交表单数量

【成功率】 =成功数/进线数 (可查看坐席的工作效率, 以便后续问题分析, 及时调整策略)

【总介入时间】 总接管时长

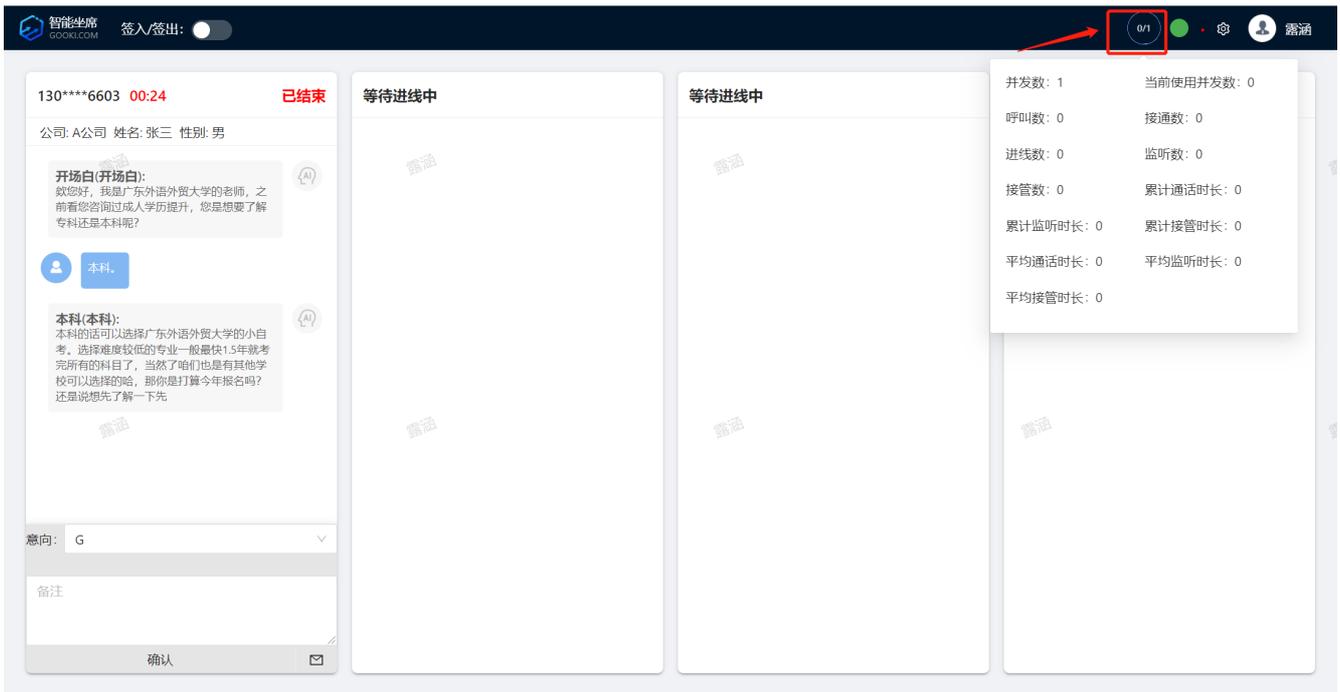
【平均介入时长】 总介入时长/介入数

2.个人数据指标统计

坐席登录自己的坐席账户后, 点击右上角, 会弹出个人报表

· 图标含义

【0/1】 =目前使用的并发数/总给的并发数



· 指标含义

【并发数】 子账户机器人数量, 目前由总账户控制, 如果觉得进线太慢, 可以找管理员调大并发

【当前使用并发数】目前在进线外呼的机器人数量有几个

【呼叫数】已外呼的数量

【接通数】已接通的数

【进线数】转接到坐席的数量

【监听数】转接进坐席的通话中，坐席监听的数

【接管数】转接进坐席的通话中，坐席接管的数

【累计通话时长】当天累计接通后的通话时长

【累计监听时长】当天累计监听的时长

【累计接管时长】当天累计接管后时长

【平均通话时长】=【累计通话时长】/【接通数】

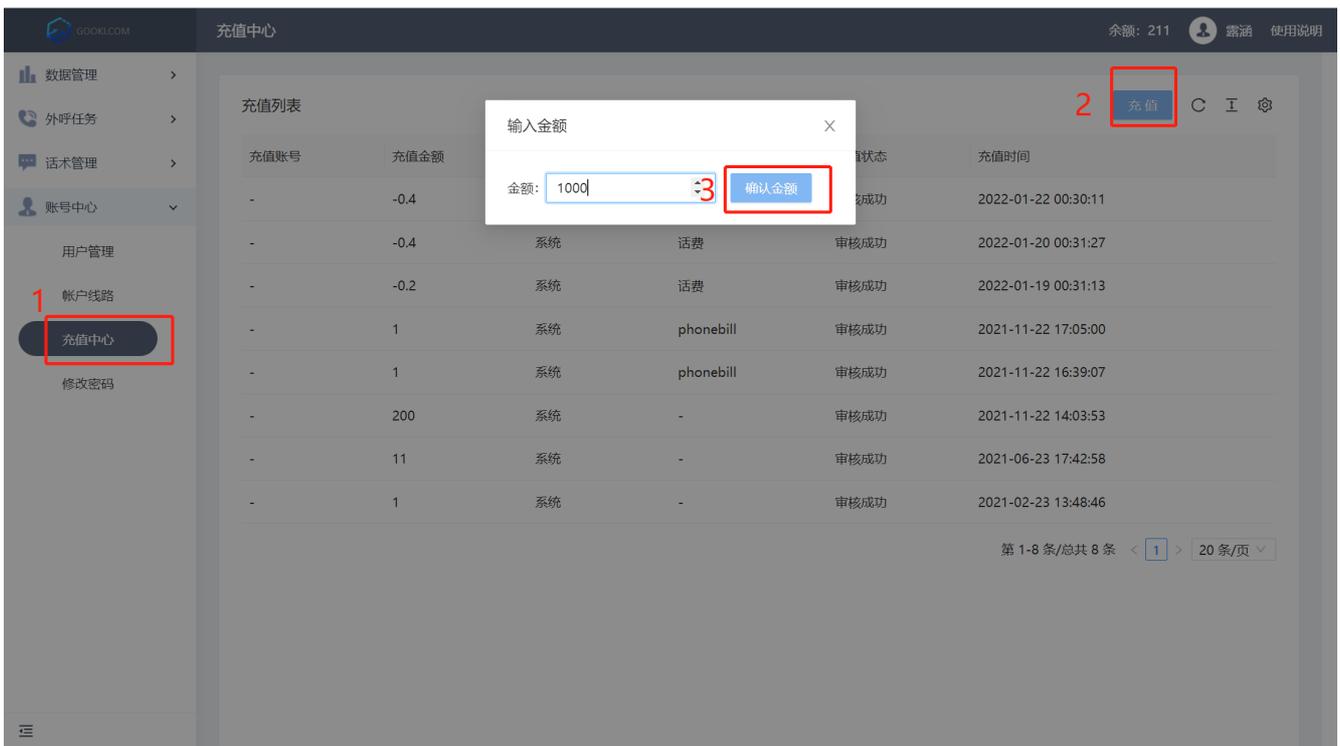
【平均监听时长】=【累计监听时长】/【监听数】

【平均接管时长】=【累计接管时长】/【接管数】

七、如何自助充值

1.两种支付方式

- 在【充值中心】>【点击充值】>输入充值金额



- 方式1：银联支付

操作：银行汇款后，需充入系统，将汇款金额输入后，填写公司名称和公司账户后，

点击【已经通过银行支付】提交后，需等待财务5-10分钟审核，审核成功后，刷新页面查看



- 方式2：微信支付

通过微信扫码，无需等待财务审核，扫码支付后即可充入账户

手续费为微信平台收取的0.6%的费用



2.常见问题

- Q：子账户是否能开启自助充值

A：可以的，需管理员在【用户管理】中给予账户打开【自费】按

