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

🔇 外呼任务	>	话术列表			请输入话术名称	搜索 新建 C 王 ⑳
🗭 话术管理	÷	ID 名称	创建时间	操作		
话术编辑		8140 信用卡话术 🖉	2021-12-23 16:45:40	编辑 发布 个性录音	评级设置 挂机短信 通知短	倍 二 黑名单 二 删除
关键词库					第	1-1 条/总共 1 条 < 1 > 20 条/页 >
分享设置						
🤱 账号中心	>					
E						

- 。 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

录音	••• •	く录音	••• •
录音: 全部 未录音	已录音	• • • • •	
类型: 全部 设置	知识库场景流程		
[设置]超时语音 您好,您还在听吗?			
[知识库]语音助手 那这边先不打扰您了,幂	専见		
[知识库]直接挂机			
那就不打扰您了,再见!	6	您好,:	您还在听吗?
[知识库]答来源 我们号码是随机拨打的,	打扰您了,不好意思	1.点一	下红色按钮录
[知识库]答公司		首后,:	廾始录音,汪
我们是i药考的,总部再: 的,已经12年了。这个ī 放心。	北京,专门做执业药师考试培训 可以再网上能查出来的,这个可以	「 「 同 「 「 「 同 「 「 「 「 同 「 「 「 百	尽重个安有仝
[场景流程]开场白	打招呼		
喂您好			東音 日
[场景流程]开场白	开场白 R执业药师考试中心的 ^{录音} ,业 了?	2.试听	3.保存
	志 录音	4.保存后向	左滑动录制下一条

- 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连 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

GOOKLCOM				on 🕼 🕼 📾
等待进线中	等待进线中	英法讲绘由	等待进线中	
	系统设置	×		
	接管后暂停任务:			点击设置按钮
	结束自动关闭:			
	关闭设备检测:			
	开启无感接管:			



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,<mark>刷新页面后</mark>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】

谷能语音机器人 GOOKLCOM	用户管理	余额: 212	2 露涵	使用说明
▶ 数据管理 >				
Magaz .	当前账户: 靈頌			

 外呼任务 通 活水管理 	>	今顔(元):212 机器人数量:1 账户管理 分相管理
▶ 11711	~	* 组名:
用户管理]1	
充值中心		
修改密码		
Ē		

。设置分组:输入组名>点击添加>选择组内人员

GOOKLCOM		用户管理	余额: 212	2 露涵	使用说明
📊 数据管理	>				
🔇 外呼任务	>	各 当前账户: 露通 余额 (元): 212 机混人数量: 1			
🟴 话术管理	>	账户管理 分组管理			
公中号规 🤱	~	* 组名 : 组名 添加			
用户管理)	1 ✓ ≝1 ∠			
帐户线路					
充值中心					
修改密码		露涵2		< 1	
		36年			
Ē					

• 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

容能语音机器人 GOOKLCOM	当前任务	添加任务		×		余额: 211.4	2 素涵	使用说明
▲ 数据管理 >	2				2 坊)(1 亿亿合白			
V: 外呼任务 ~	4 + 添加任务	* 任务名称:	测试-lh		3. 項选性务信息			
当前任务		* 话术:	学历提升 🗸					
历史任务		* 选择线路:	010-测试线路 >>					
话单管理	暂无数据	少量号码体验:	133*******,186********					
任务设置	▲ 上住粉捉害核·			11				
፼ 话术管理 >			他里上125時 侯伮下戦					
* 账号中心 >		1991年1月1日 1991年1月1日	线上数据源 滞退时间					

	י היו החר באג	KRI±nalini			
	任务所属:	露涵	V		
	备注:		le le		
	分享设置:	设置			
5.打开人机协同按钮设置	人机协同: (6 如果立即外呼。	直接占确认外呼
< 1 / 0 >			确认外呼	如果定时外呼,	先选拨打时间

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

智能语音机器人 GOOKLCOM		*选择线路: 010-测试线路 V	余额: 212 🛃 露誦 使用说明
▲ 数据管理 >		小要是知住吗~ 123******* 186*******	
公 外呼任务 ~	(+ 添加任务	用户组	×
当前任务			
历史任务		用尸组: 粗1 / 激略: 轮询 /	
话单管理	暂无数据	2选择分组,点击选择轮询策略	
任务设置		取消 備	
🏴 话术管理 💦 👌		备注:	
🤱 账号中心 💦 👌			
		分享设置: 设置	
		人机协同: 👥	
		1 坐席组: 设置	
		确认外呼	
E	< 1 / 0 >		

- 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

GOOKLCOM	话术编辑				11家沃信合	使用说明
11. 数据管理 >	NT-1171-		T IS deside	the the second		
\$	话不列表	修改话术	s木名称 X	世家 新建	C I	হি

○ 活术管理	8526 游戏活术 2	* 话术名称: 游戏话术 话术版本: ◎ v1 ◎ v2 3 呼叫类型: ● 群呼 ○ 个性话	」短信 通知短信 黑名单 删除 第 1-1 条/总共 1 条 < 1 > 20 条/页 ∨
≵ 账号中心 →		确定	
E			

• 拨打任务时设置与【单任务多坐席】一样

GOOKLCOM	当前任务	添加任务 ×	余额:211.4 🔒 露涵 使用说明
11 数据管理	, ²		
📞 外呼任务	→ 4 添加任务	*任务名称: 测试-lh 3.填选任务信	息
1 当前任务		* 话术: 学历提升 /	
历史任务		* 选择线路: 010-测试线路 🛛 🗸	
话单管理		少量号码体验: 133*******,186*******	
任务设置	A 上 佳 数 捉 美 校 ·		
💴 话术管理	・コンスタンILXをショー・ 、		
& 账号中心	>	25.1.50 (Mink	
		拨打时间: 选择时间	
		任务所属: 露語 >>	
		备注:	
5	.打开人机协同按钮设置		、
			听,且按尽佣八个叶 100 生供按打时间
E	< 1 / 0 >		

- 。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	添加任务 ×	余额:211.4 🔒 露涵 使用说明
▲ 数据管理 >	2 + 添加任务	* 任务名称: 测试-lh	≃白
		*话术:学历提升 / 3.1亿小具1工于广1	
历史任务		* 选择线路: 010-测试线路 V	
话单管理		少量号码体验: 133********,186********	
任务设置	4.上传表格	<u>北量上传号码</u> 模板下载	
₩ 话术管理 >		线上数据源	
👗 账号中心 🔹 🔪		拨打时间: 选择时间	
5.选择	任务分配给哪个子账。	▶ 任务所属: 露涵 ∨	
		备注:	
		分享设置: 设 置	
		人机协同:	
Ē	< 1 / 0 >	<u> </u>	即外呼

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

	А	В	С	D	Е
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

				• 🕸 🤽 露涵
130****6603 00:16	等待进线中	等待进线中	等待进线中	
公司: A公司 姓名: 张三 性别: 男 开场白(开场白): 	@	15 M	16 A	
全 本科.				🖉 正在讲话:智能
本科(本科): 本科和活动: 法修理虚较低的专业一般最快1.5年就考 完所有的科目了,当然了咱们也是有其他学校可认觉提的论,那你是打算今年报名吗? 还是说想先了解一下先	(N)			
		ara -	16 A	
监听接管				

• 在通话记录页面中显示

智能语音机器人 GOOKLCOM	历史任务		余额:211.4 🔒 露涵 使用说明
▲ 数据管理 >	通话详情 上一条 下一条	[] () ○ ○ ×	
当前任务	^经 其他信息	通话记录	C T @
历史任务	任务名称:测试-Ih 拨打时间:2022-01-21/16:18 被叫号码:130***6603 通话时长:24 意向标签:G 呼叫模板:学历提升 公司:A公司 姓名:张三	2022-01-21/16:18 开场白(开场白): 然認好,我是广东外语外贺大学的老师,之前 者吃客间过成人学的提升,您是想要了解专科 还是本书呢?	操作
任务设置		 •) 本料. 本料 本料 	删除
2 张号中心 >	▶ 以後回, 3 ▼ 添加备注 可输入备注信息	本科(本科): 本科的话可以选择广东外语外贸大学的小目 考、选择难度较低的专业一般最快15年就考 完所省的时日了、当然了咱们也最有其他学校 可以选择的哈,那你是打算今年报名吗? 还是 说想先了解一下先	юш С I ф
	h h	5合格 消费	▲ 操作 ▲ 通话记录 分配
E	输认修改	¥ 0,007 0,23 — ¥ : 条	< 1 > 20条/页 ∨

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

・ 数密管理 、 ・	宮涵 使用
IA A ENE Note and N	
KP<注路 D 姓名 登录名 微信 号码显示 并发数量 号田亦能 状态 余颜 操作 約值中心 修改密码 1334 驚誦 luhan-test 「新二、 簡識 1 有 正常 0 編目 近 開除 2289 驚誦2 驚誦2 露誦2 露誦2 医論 1 有 正常 0 編目 添估 開除 2290 账 作业帮张三 「	1
充值中心 部通 1334 驚通 luhan-test 驚通~ 隐藏 1 有 正常 0 編組 修改密码 2289 露通2 露通2 露通2 除藏 1 有 正常 0 編組 添估 删除 2290 张三 作业帮张三 隐藏 0 有 正常 0 編組 添估 删除	
修改密码 2289 露涌2 露涌2账户 隐藏 1 有 正常 2 編輯 冻结 删除 2290 张三 作业帮张三 隐藏 0 有 正常 0 編輯 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	

山 数据管理	>		米 奇叱合,	100.22							
🔇 外呼任务	>		当則赋户: 余额 (元):	露涵 211.4 机;	编辑用户		×				
🐖 话术管理	>	账户管理	分组管F	里							
🤱 账号中心	~	分配账户			* 姓名:	路池2					创建账户 С 丁 肉
用户管理		, -	Luce		密码:	长度6-20					
帐户线路		ID	姓名	登录名	号码显示:	隐藏	\vee	状态	余额	操作	
充值中心		1334	露涵	luhan-te:	导出功能:	✔ 开启		正常	0	编辑	
修改密码		2289	露涵2	露涵子账店	并发数量:	1	¢	正常	2	编辑	冻结 删除
		2290	张三	作业帮张	自费:			正常	0	编辑	冻结 删除
						注:总并发数量为10,剩余可使用数量8					
							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

谷能语音机器人 GOOKI.COM	账号统计											余	颜: 211	2 露涵	使用说明
▲ 数据管理 ~															
数据统计	日期:	2022-01-21	00:00:00	→ 2022	-01-21 23:5	9:59 📋							导出	CΞ	愈
呼叫统计	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)	平均分	介入时长(s)	
	露涵	4	3	75%	1	25%	1	0	0%	0	0%	0	0		
账号统计	总计	4	3	75%	1	25%	1	0	0%	0	0%	0	0		
公 外呼任务 >	平均	4	3	75%	1	25%	1	0	0%	0	0%	0	0		
💬 话术管理 💦 >															
💄 账号中心 💦 📏															

- 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

	守付匹线中	等待进线中		
			呼叫数:0 接通数:0	
(AI)			进线数:0 监听数:0	
			接管数:0 累计通话时长:0	
			累计监听时长:0 累计接管时长:0	
			平均通话时长:0 平均监听时长:0	
$\langle \widehat{A} \rangle$			平均接管时长:0	
~				
	(A)			● Mixed C Maxed C ● Mixed C 遊歌 0 ● 建築第 0 累计通话时长 0 ● 理場遭苦时长 0 累计接管时长 0 ● 平均建管时长 0 平均提管时长 0 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

·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】已接通的数量

【进线数】转接到坐席的数量

【监听数】转接进坐席的通话中,坐席监听的数量有多少

【接管数】转接进坐席的通话中,坐席接管的数量有多少

【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

боокі.сом	充值中心					\$	余额:211 🔒 露涵 使用说明
■ 数据管理 >							
\$	充值列表		输入金额		x	2	充值 С 王 စ
📮 话术管理 💦 👌	充值账号	充值金额			訳状态	充值时间	
🤱 账号中心 🗸 🗸		-0.4	金额: 1000	3 确认金额		2022-01-22 00:30:11	
用户管理		-0.4	系统	话费	审核成功	2022-01-20 00:31:27	
1 帐户线路	-	-0.2	系统	话费	审核成功	2022-01-19 00:31:13	
充值中心		1	系统	phonebill	审核成功	2021-11-22 17:05:00	
修改密码		1	系统	phonebill	审核成功	2021-11-22 16:39:07	
	•	200	系统	•	审核成功	2021-11-22 14:03:53	
		11	系统	•	审核成功	2021-06-23 17:42:58	
	-	1	系统	•	审核成功	2021-02-23 13:48:46	
						第 1-8 条/总共 8 条	: 〈 1 〉 20 条/页 ∨
歪							

。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

1 数据管理	>				
🕻 外呼任务	>	充值列表	订单支付		<u> </u>
🕶 话术管理	>	充值账号	江的今殇, 1,000,00元		
🤱 账号中心	~	-	银联支付	微信支付	2 00:30:11
用户管理		-	银联支付可减少手续费支出,但需要等待人工审核	微信支付可及时到账,但需支付额外手续费	.0 00:31:27
帐户线路		-	手续费: 0.00元 实付金额: 1,000.00元	手续费: 6.04元 实付金额: 1,006.04元	9 00:31:13
充值中心		-	付款到: 公司名称:请联系工作人员获取 公司账号:请联系工作人员获取 开户行:请联系工作人员获取		2 17:05:00
修改密码		-	请在转账后留下您的转账信息,工作人员将会尽快完成交易		2 16:39:07
		-	确认 款项源 罪 : * 公司名称:		2 14:03:53
		-			3 17:42:58
		-	*公司账号:		3 13:48:46
			2 已经通过银行支付	EE15 ~~~~ #2	条/总共 8 条 < 1 > 20 条/页 >
				已使用微信支付	
Ē					

。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

GOOKLCOM			余额:211 🔒 露涵 使用说明
▲ 数据管理	>		
📞 外呼任务	充值 >	订单支付	<u> 充</u> 値 C I 傘 X
🐖 话术管理	> 充位	值账号	
🤱 账号中心	~ -	微信支付微信支付	2 00:30:11
用户管理	-	银铁支付可减少手续费支出,但需要等待人工审核 微信支付可及时到账,但需支付额外手续费 手续费:0.00元 手续费:6.04元	.0 00:31:27
帐户线路		实付金额: 1,000.00元 実付金额: 1,006.04元	9 00:31:13
充值中心		10款到: 公司还所: 请联系工作人员获取 工户行: 请联系工作人员获取	2 17:05:00
修改密码		请在转账后留下您的转账信息,工作人员将会尽快完成交易	2 16:39:07
		确认 款项源自: *公司名称:	2 14:03:53
		* 公司账号:	3 17:42:58
	-		3 13:48:46
			条/总共 8 条 < 1 > 20 条/页 >
		二使用叙信文刊	- <u>-</u>
E			

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】中给子账户打开【自费】按