

智能客服

产品使用说明书 v1.0

目录

<u>1 产品概述</u>	5
1.1 编写目的	6
1.2 系统环境配置	6
1.3 名词和术语	6
<u>2 功能结构</u>	8
<u>3 普通功能说明</u>	9
3.1 登录	9
3.1.1 功能说明	9
3.1.2 操作步骤	9
3.2 选择组织	10
3.2.1 功能说明	10
3.2.2 操作步骤	10
3.3 首页	12
3.3.1 功能说明	12
3.3.2 操作步骤	12
3.4 个人中心	14
3.4.1 功能说明	14
3.4.2 操作步骤	14

4 基本功能说明	17
 4.1 名单导入	17
4.1.1 功能说明	17
4.1.2 操作步骤	17
 4.2 名单拨打	20
4.2.1 功能说明	20
4.2.2 操作步骤	20
 4.3 拨打策略定义	25
4.3.1 功能说明	25
4.3.2 操作步骤	25
5 核心功能说明	26
 5.1 话术模型	26
5.1.1 功能说明	26
5.1.2 操作步骤	27
 5.2 意图训练	35
5.2.1 功能说明	35
5.2.2 操作步骤	36
 5.3 标签定义维护	44
5.3.1 功能说明	44
5.3.2 操作步骤	44
 5.4 话术定义维护	46
5.4.1 功能说明	46
5.4.2 操作步骤	47

6 运维功能说明	53
6.1 意图统计	53
6.1.1 功能说明	53
6.1.2 操作步骤	53
6.2 配置管理	55
6.2.1 功能说明	55
6.2.2 操作步骤	55
6.3 线路分配	56
6.3.1 功能说明	56
6.3.2 操作步骤	56
7 管理员功能说明	58
7.1 组织管理	58
7.1.1 功能说明	58
7.1.2 操作步骤	59
7.2 角色管理	65
7.2.1 功能说明	65
7.2.2 操作步骤	65
7.3 用户管理	69
7.3.1 功能说明	69
7.3.2 操作步骤	69
7.4 数据字典	76
7.4.1 功能说明	76
7.4.2 操作步骤	76

7.5 系统菜单	80
7.5.1 功能说明	80
7.5.2 操作步骤	80
7.6 话费清单	82
7.6.1 功能说明	82
7.6.2 操作步骤	82
7.7 在线监控	85
7.7.1 功能说明	85
7.7.2 操作步骤	85
7.8 机构并发监控	86
7.8.1 功能说明	86
7.8.2 操作步骤	86
7.9 系统日志	88
7.9.1 功能说明	88
7.9.2 操作步骤	88

1 产品概述

应用于催收、电销、客服等多种场景的智能语音机器人，机器人自动完成完整的不同场景的对话。包括自动识别客户意图，并匹配对应话术，合成人工语音回复客户等功能；

针对客户的回复打上标签，分类进行后续处理。

通过不断收集真实场景的信息和数据，不断提升机器人应对不同场景的能力。

1.1 编写目的

本使用说明书主要介绍智能外呼机器人的后台的管理操作方法，指导用户正确使用本产品。预测阅读者：产品负责人，项目负责人，销售人员，技术人员，测试人员，最终业务用户。

1.2 系统环境配置

Windows 2000/XP/7/8/10, MAC OS 系统

浏览器：支持电脑系统的通用浏览器，如 IE, 火狐，Google Chrome, QQ 浏览器等。

目前系统兼容浏览器主要为 Google Chrome, 为保证平台功能可用，建议使用该浏览器。

1.3 名词和术语

超级管理员：拥有系统最大权限的账号，负责管理整个系统，包括创建管理员、运维人员等不同权限的账号。

组织机构：一个客户属于一个组织，客户的组织机构是超管分配的，客户可以在自己的组织机构下分配子组织机构和子部门。

角色：每个组织机构下有多个不同的角色，角色是权限的集合，是组织机构权限的子集。

操作员：即账号，开通的每一个账号都称之为操作员，每个组织机构中拥有最大权限的操作员称为客户管理员。

超级管理员、组织机构、角色和操作员之间的关系：

超级管理员拥有最大的权限，超管会给客户开通一个组织机构，并且给该组织机构赋予一定的权限和开通一个客户管理员账号。（管理员账号获取请联系超级管理员。）

客户管理员账号在组织机构下可以创建权限不同的子组织机构和子部门，可以创建不同权限的角色，但是子组织机构、子部门和角色的权限都不能大于管理员账号的权限。

管理员创建操作员账号的时候，需要给操作员分配组织机构，并且给操作员赋予角色。

一个操作员可以在不同的组织机构中，也可以拥有不同的角色。

操作员的最大权限相当于管理员，管理员账号可以创建多个与其权限相同的操作员账号，即：多管理员。

拨打策略：机器人外显号码、线路、追打等功能策略。

拨打流程：不同的话术模型，机器人拨打客户电话接通后，所说的话术、跳转流程以及意图等。

2 功能结构



3 普通功能说明

3.1 登录

3.1.1 功能说明

该模块主要提供用户登录平台，找回密码，联系管理员。

3.1.2 操作步骤

首次/未自动登录状态情况下，进入平台中后，如果没有账号密码，需要联系管理员进行开通，如果忘记密码，可以点击找回密码功能。

输入账号密码之后，可以选择记住密码功能和自动登录功能。

记住密码功能介绍：下次进入平台中不需要输入账号密码。（存在他人可以直接登录账号的安全隐患）

平台登录页面

- ◆ 用户账号和密码均有各个机构管理员分配，不能自行注册。

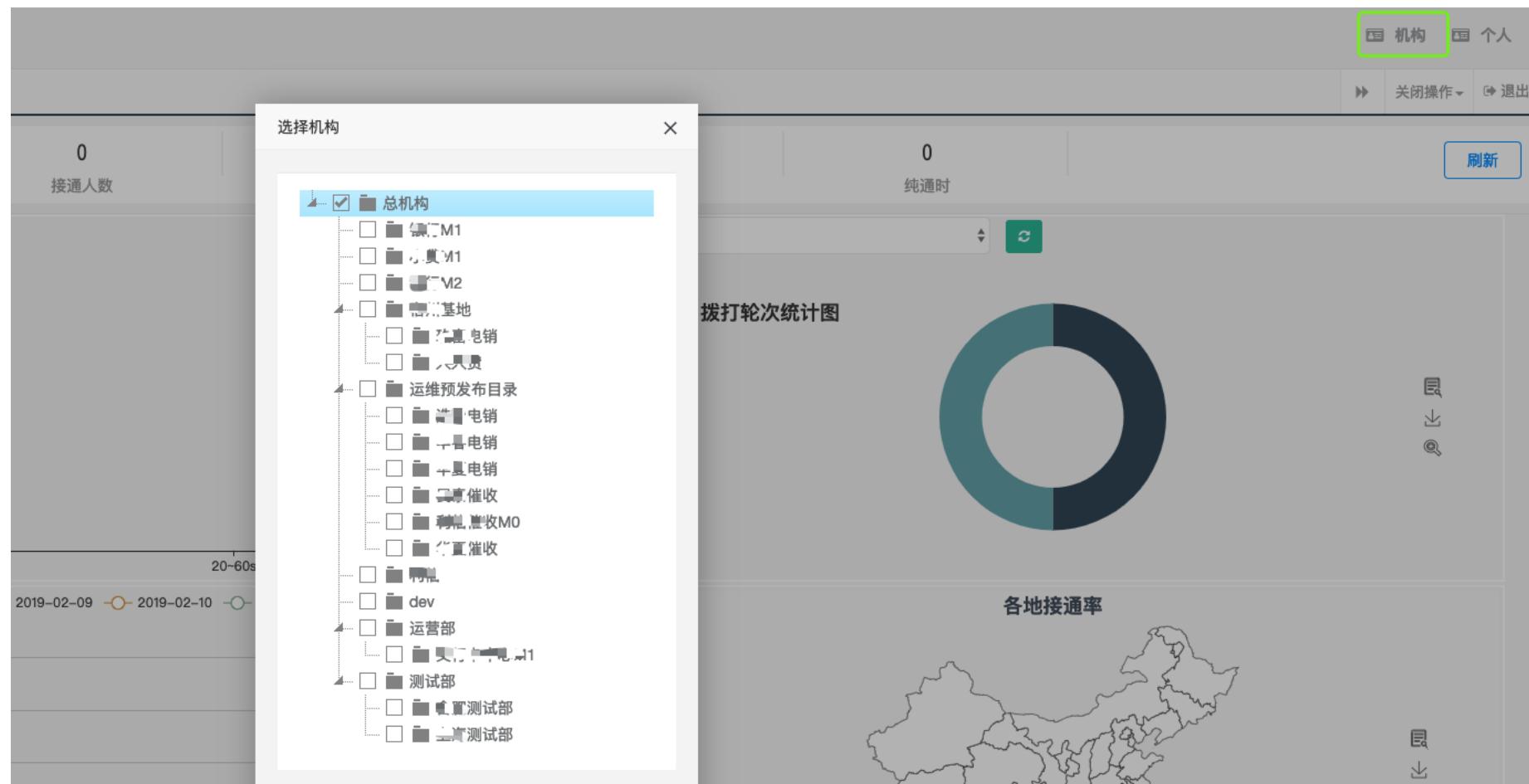
3.2 选择组织

3.2.1 功能说明

每个账号拥有不同的组织机构，在进入平台之后可以选择单独查看该组织机构下的子组织机构的数据。

3.2.2 操作步骤

登录成功后，点击右上角的【机构】，可以选择该机构的子机构，选择后，查看所选机构的数据。



多组织机构账号选择组织机构页面

- ◆ 一个账号可以有多个组织机构，最高权限。

3.3 首页

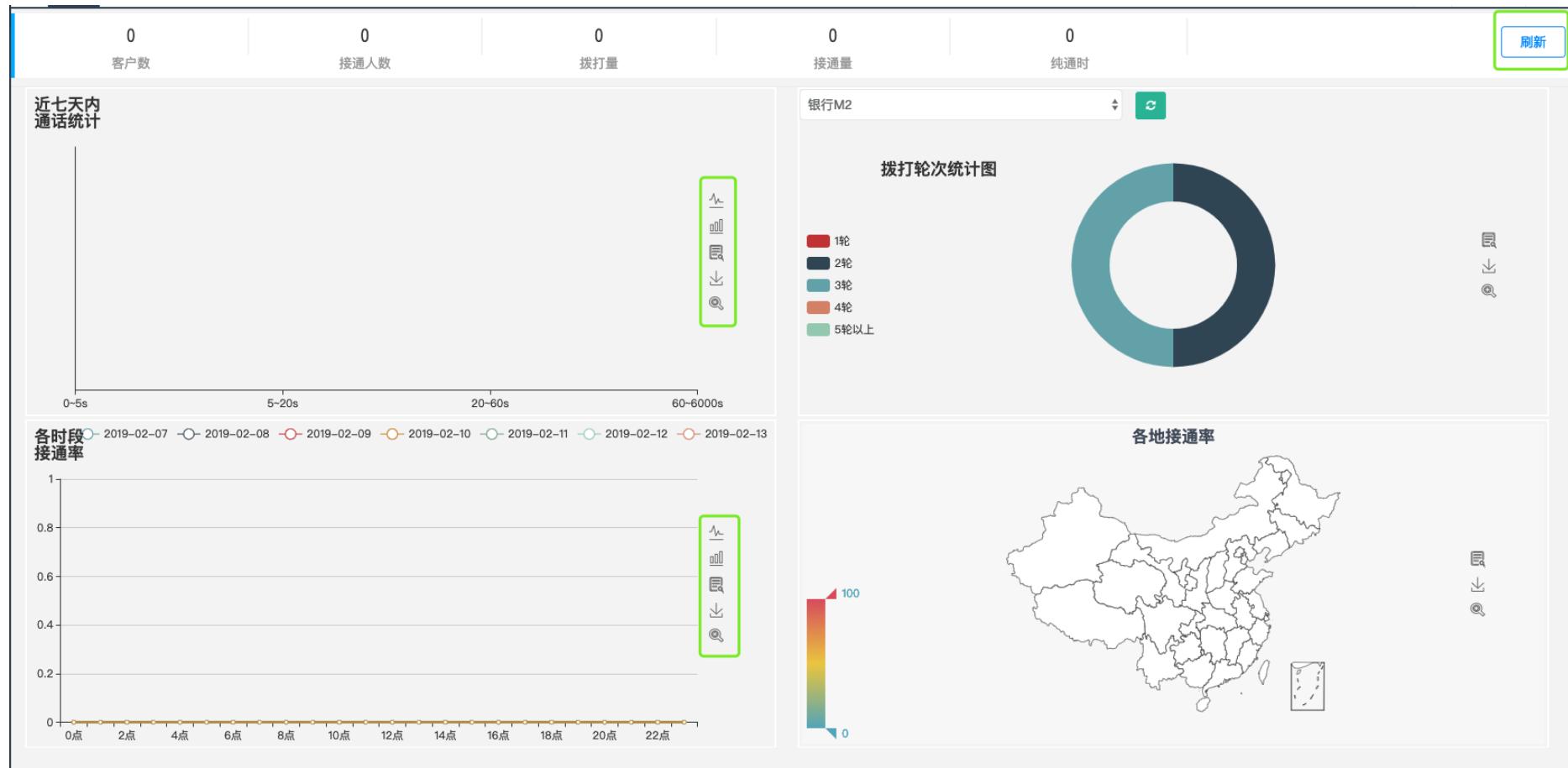
3.3.1 功能说明

可查看拨打情况相关数据及各类统计图表。

3.3.2 操作步骤

进入首页，可以查看机构下的数据统计。

统计图表支持导出 excel、切换图表形式、放大查看等各项功能。



首页

3.4 个人中心

3.4.1 功能说明

修改密码，修改账号资料。

3.4.2 操作步骤

登录成功后，点击右上角的【个人】。

个人设置

个人资料中心

基本资料 修改密码

* 姓名: 超级管理员

* 性别: 女 男

* 出生年月: 2017-12-14 

* 手机: 17699999999

* 邮箱: admin@example.com

* 居住地: 北京市  北京市市辖区  东城区 

* 联系地址: ccc

* 爱好: 绘画 编码

修改资料



修改密码

4 基本功能说明

4.1 名单导入

4.1.1 功能说明

操作员在平台中导入要拨打的电话名单，对名单的管理等。

4.1.2 操作步骤

点击名单导入，如下图。根据图片上的提示可进行查询、下载模板、导入名单等操作，删除批次和查看批次明细

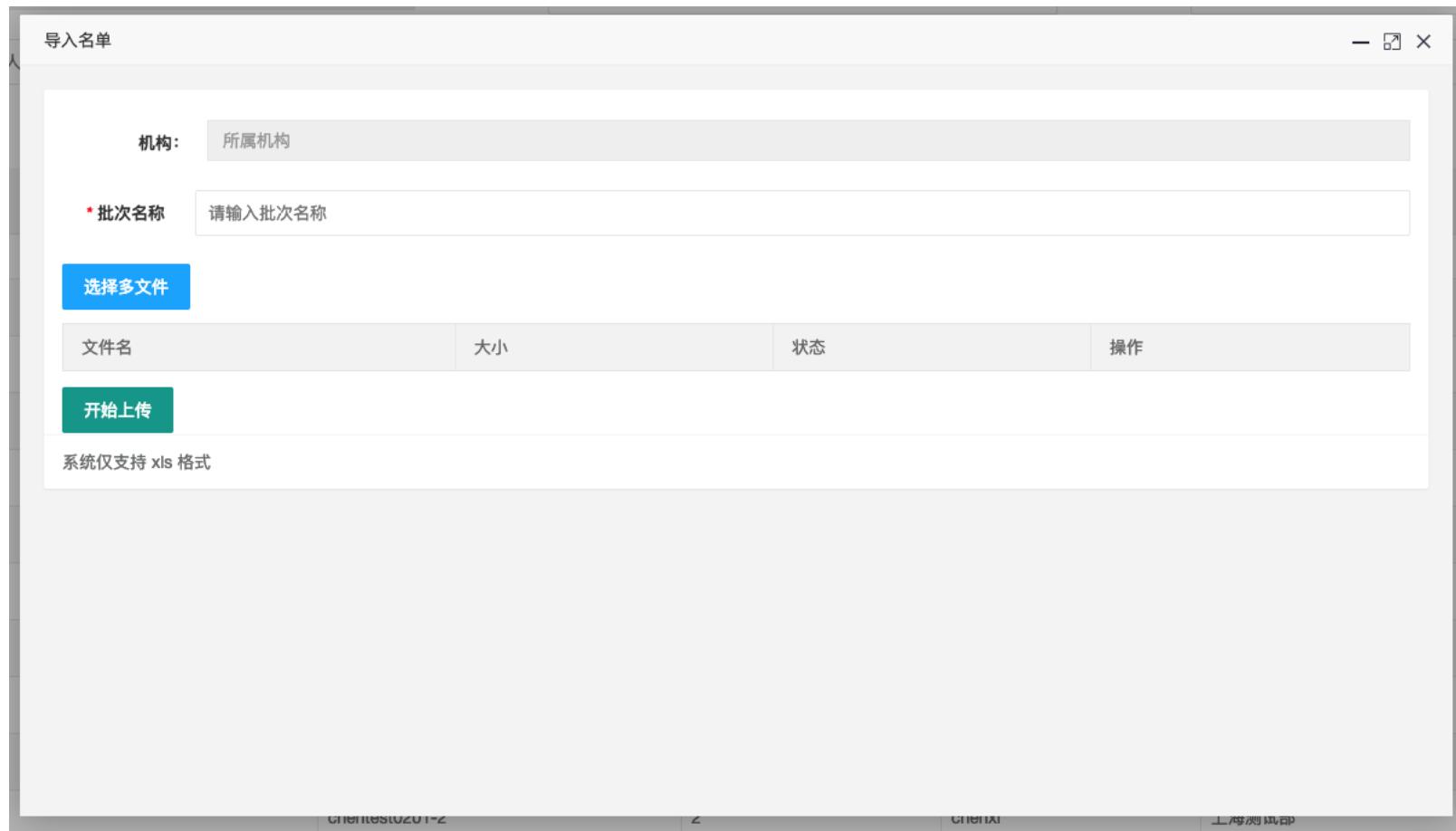
<input type="checkbox"/>	批次号	批次名称	导入账户数	导入人账号	机构名称	操作
<input type="checkbox"/>	20190213000100000129	11111	1	dcping	银行M1	
<input type="checkbox"/>	20190213000100000127	测试	1	liuwenjing	银行M2	
<input type="checkbox"/>	20190213000100000126	小贷M1测试2-13	1	maruirong	小贷M1	
<input type="checkbox"/>	20190212000100000124	小贷M1测试2	11	maruirong	小贷M1	
<input type="checkbox"/>	20190212000100000123	小贷M1测试	1	maruirong	小贷M1	
<input type="checkbox"/>	20190212000100000121	测试	11	dcping	银行M1	
<input type="checkbox"/>	20190212000100000120	银行M2	11	liuwenjing	银行M2	
<input type="checkbox"/>	20190212000100000119	测试	11	admin	总机构	
<input type="checkbox"/>	20190212000100000118	2019021215000	3	admin	总机构	
<input type="checkbox"/>	20190202000100000114	chentest0201-2	2	chenxi	上海测试部	

显示第 1 到第 10 条记录, 总共 33 条记录 每页显示 条记录 « < 1 2 3 4 > »

名单导入列表

点击下载模板，下载统一的导入 excel 模板。

点击导入，选择机构、输入批次名称，选择文件，最后点击开始上传，导入批次名单。



名单导入

如需查看导入批次的明细，可以点击批次列表末尾“查看明细”按钮，如下所示：

查看明细

最低还款额:	min	-	max	逾期天数:	min	-	max	逾期次数:	min	-	max										
年龄:	min	-	max	性别:	全部 <input checked="" type="radio"/>	先生 <input type="radio"/>	女士 <input type="radio"/>	电话类型:													
搜索																					
批次号	姓名	性别	欠人电话号码	场景类型	电话类型	逾期天数	最低还款额	总欠款额	逾期次数	账单日	分期期数	信用卡后四位	借款笔数	银行卡所属银行	年龄	扣款时间	婚姻状况	单位名称	社保	文凭	单
20190213000100000129	周.先生	<input type="text"/>	-	M	1	12229	12229	1	1	1	1234	1	-	-	-	-	-	-	-	-	

显示第 1 到 第 1 条记录, 总共 1 条记录

批次详情

4.2 名单拨打

4.2.1 功能说明

操作员在平台中对已经导入的名单进行电话拨打，以及预约拨打、撤回拨打、查看明细。

4.2.2 操作步骤

点击名单拨打，如下图。根据图片提示可完成查询、导出名单、导出批次中的通话录音等操作。

	导出名单	导出拨打结果	导出录音	删除							
	批次名称	导入账户数	已拨打账户数	待拨打账户数	导入人账号	拨打状态	话术模板编号	拨打策略代码	拨打策略名称	预约拨打时间	操作
<input type="checkbox"/>	11111	1	1	0	dcping	已拨打	银行M1	e96a56a421d0488793170e9b52468c69	澍懿-银行M1	-	
<input type="checkbox"/>	测试	1	1	0	liuwenjing	已拨打	银行M2	d60d1454b7fe4977961bd8ce56c513b1	澍懿	-	
<input type="checkbox"/>	小贷M1测试2-13	1	1	0	maruirong	已拨打	小贷M1通用	2fa15ae6c28d4778b28b66bfc6466d32	澍懿-小贷M1	-	
<input type="checkbox"/>	小贷M1测试2	11	11	0	maruirong	已拨打	小贷M1通用	2fa15ae6c28d4778b28b66bfc6466d32	澍懿-小贷M1	-	
<input type="checkbox"/>	小贷M1测试	1	1	0	maruirong	已拨打	小贷M1通用	2fa15ae6c28d4778b28b66bfc6466d32	澍懿-小贷M1	-	
<input type="checkbox"/>	测试	11	11	0	dcping	已拨打	银行M1	e96a56a421d0488793170e9b52468c69	澍懿-银行M1	-	
<input type="checkbox"/>	银行M2	11	11	0	liuwenjing	已拨打	银行M2	d60d1454b7fe4977961bd8ce56c513b1	澍懿	-	
<input type="checkbox"/>	测试	11	0	11	admin	已暂停	银行M2	-	-	-	
<input type="checkbox"/>	2019021215000	3	0	3	admin	已暂停	交行卡中心M1	-	-	-	
<input type="checkbox"/>	chentest0201-2	2	2	0	chenxi	已拨打	交行卡中心M1	00f512bec16d4b4fbe817837ecf1654	线路-智杰	-	

显示第 1 到第 10 条记录，总共 33 条记录 每页显示 10 条记录

« < 1 2 3 4 > »

名单拨打

点击列表 “立即拨打”，选择 “拨打策略”，即可进行拨打，需要选择拨打策略，以及不同项目所上传的拨打流程，如下图。



立即拨打

点击列表“预约拨打”，选择“拨打策略”、“拨打时间”即可完成预约拨打，如下图。如需要取消预约，可点击“撤回拨打”。

选择拨打时间，拨打策略以及拨打流程，可以进行预约拨打。



预约拨打

点击列表“查看明细”，如下图。根据图片提示可完成查询、查看对话内容等操作

拨打明细

最低还款额:	min	-	max	逾期天数:	min	-	max														
逾期次数:	min	-	max	手机号:	请输入手机号码																
年龄:	min	-	max	拨打状态:	--请选择--	性别:	--请选择--														
账单日:	min	-	max	姓名:	请输入姓名																
案件金额:	min	-	max	业务结果:	业务结果																
案件号:	请输入案件号			批次编号:	20190213000100000129																
<input type="button" value="查询"/> <input type="button" value="重置"/>																					
<input type="button" value="导出"/> <input type="button" value="删除"/>																					
<input type="checkbox"/>	初始标签	拨打名单流水号	客户姓名	性别	本人手机号码	逾期天数	卡1金额1	卡1金额2	卡1金额3	账单日	逾期次数	卡1后4位	分期期数	借款笔数	年龄	婚姻状况	工作类别	社保金额	学历	本人家庭电话	本人单位
<input type="checkbox"/>	-	20190213000200000117	邓超平	先生	13585568471	1	12229	12229	12229	1	1	1234	1	1	-	-	-	-	-	-	

显示第 1 到 第 1 条记录，总共 1 条记录

拨打批次详情

点击列表最右侧的查看明细，进入查看每一通电话的明细。

通话明细

对话详情

客户信息

历史纪录



The screenshot shows a call detail interface for a customer service interaction. On the left, the main conversation window displays a series of messages between a customer (represented by a purple icon) and a bot (represented by a blue icon). The messages are as follows:

- Customer: 您好，这边是慧声催收信用卡中心，请问您是~~李雷~~先生吗?
- Bot: 抱歉，这边找~~李雷~~先生有重要的事情核实，先确认下您是本人吗?
- Customer: 是的
- Bot: 您尾号1234的慧声催收信用卡，目前已经拖欠，全额12229元，请您务必在今天之内处理好。
- Customer: 好的我会还的
- Bot: 今天处理12229元，没有问题是吗?
- Customer: 是的我会还的

On the right side, there are two panels: "客户信息" (Customer Information) and "历史纪录" (Call History). The "客户信息" panel shows details such as the customer's name (李雷), gender (先生), minimum repayment amount (12229), and overdue days (1). The "历史纪录" panel lists previous call logs with their respective流水号 (Flow Number), dialing number, result label, and operation details like playing or downloading recordings.

对话内容详情

4.3 拨打策略定义

4.3.1 功能说明

定义机器人拨打客户电话的策略，不同的拨打策略应用于不同的业务场景。

4.3.2 操作步骤

进入平台后，点击任意场景的机器人，再点击拨打策略。

在拨打定义列表中，可以对拨打策略进行基本的增、删、改、查操作。

操作	拨打策略名称	机构	号码外显类型	是否追打	打破沉默	或编辑已有操作
	chentest0123	上海测试部	智慧外显	开	-	
	线路-智杰	上海测试部	智慧外显	关	-	
	XEF22	上海测试部	固定外显	关	-	
	访问水电费s	合肥测试部	固定外显	开	-	

拨打策略的增、删、改、查基本操作

拨打策略新增

拨打策略修改

5 核心功能说明

5.1 话术模型

5.1.1 功能说明

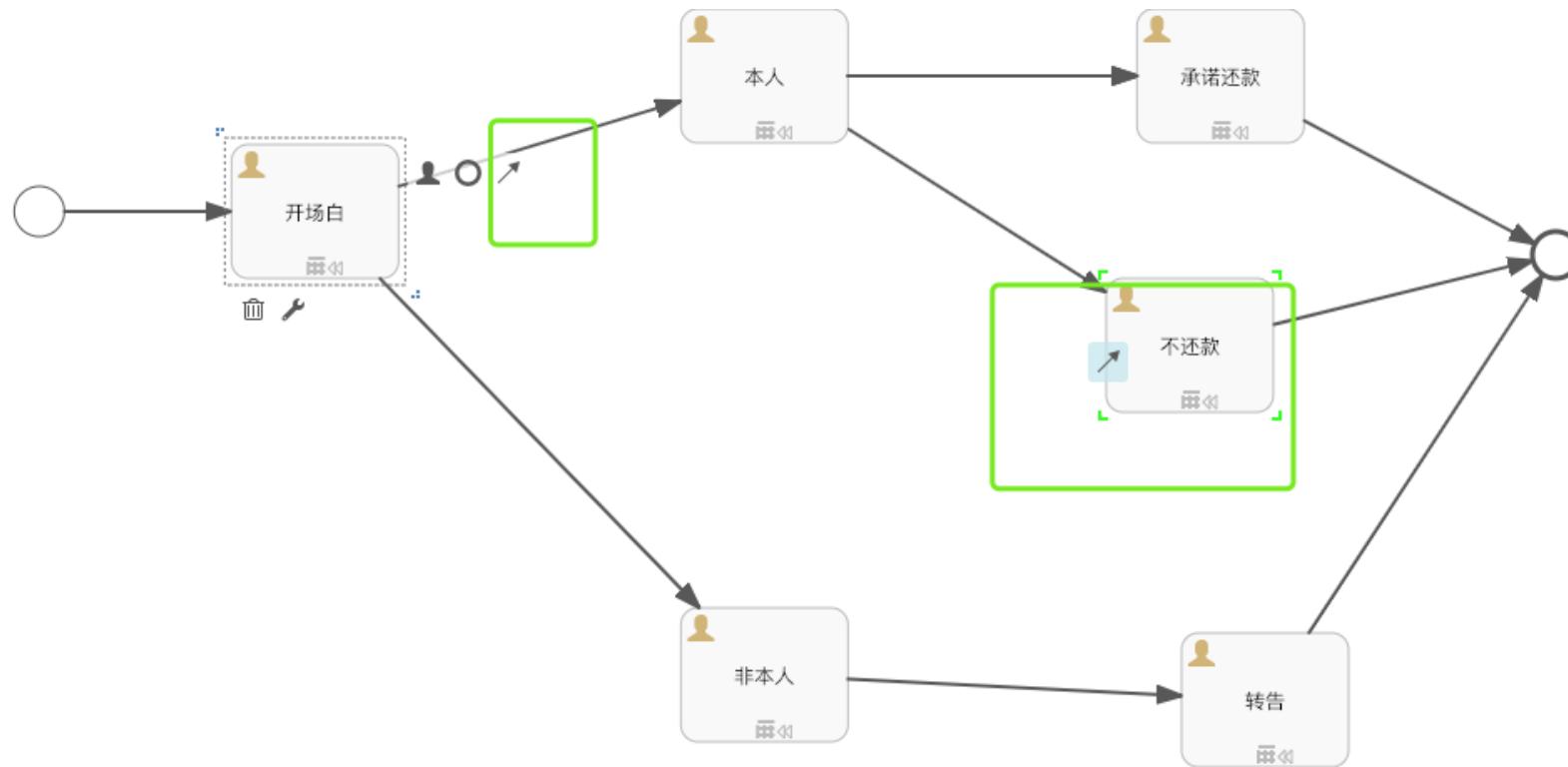
话术模型控制机器人与人之间的对话。

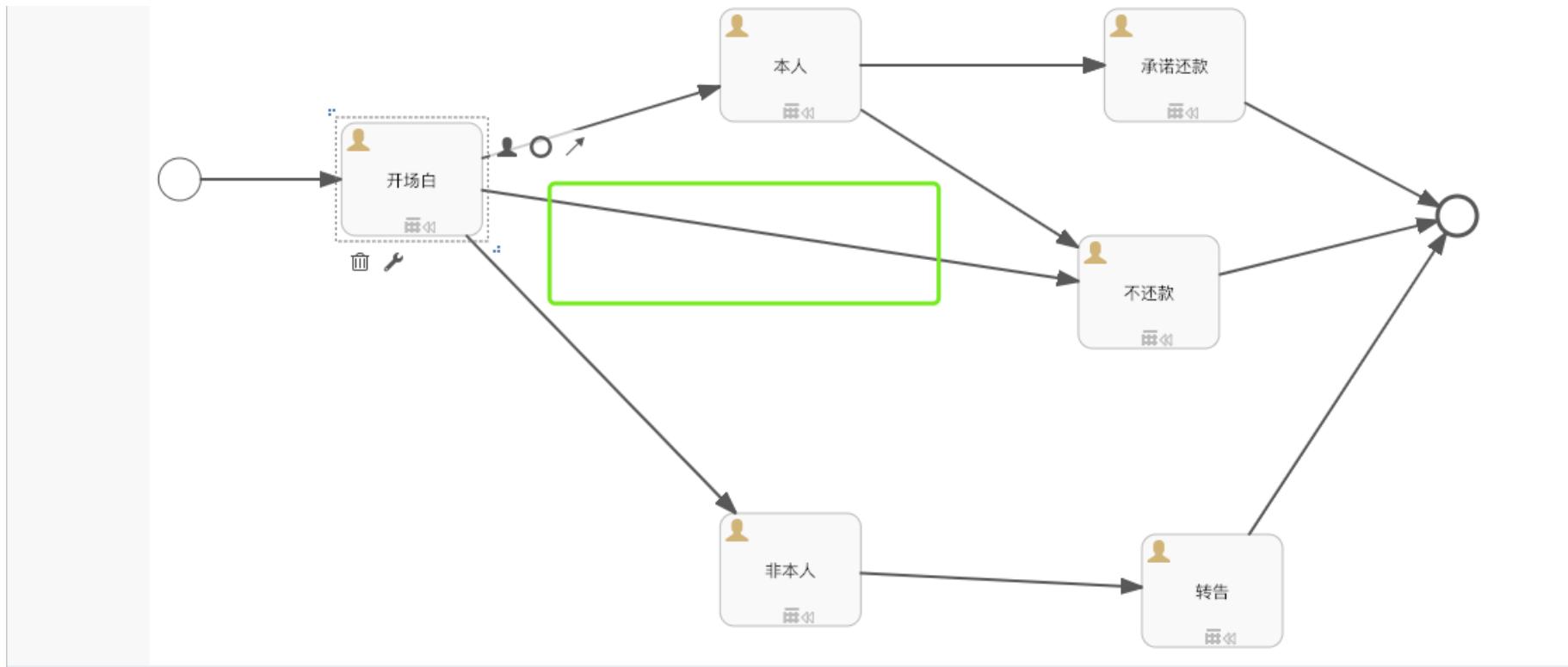
5.1.2 操作步骤

进入平台后，点击话术管理，在点击话术模型。

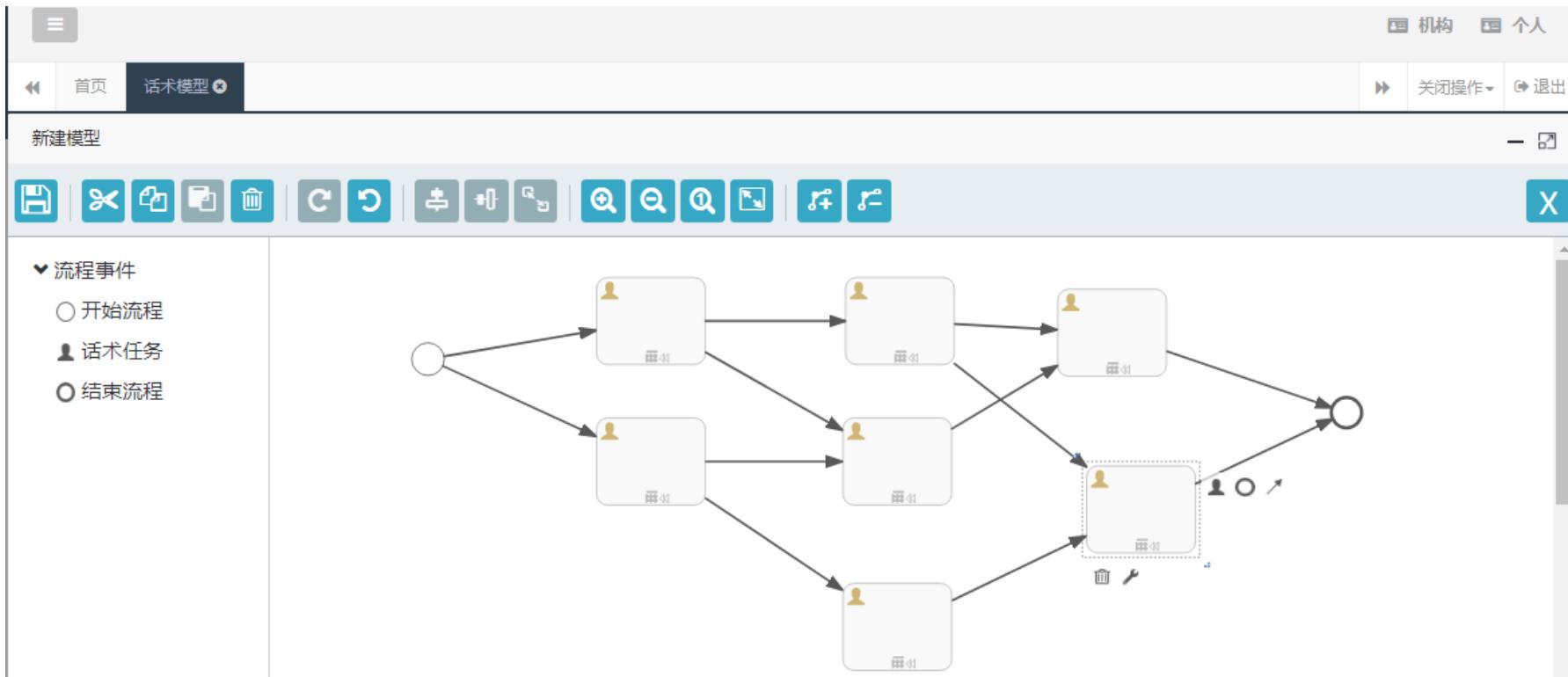
整个话术模型我们可以在线进行可视化的编辑，拥有人性化的操作界面

话术配置：开放对话管理引擎，可以自主配置、修改机器人话术和话术规则，并可自主定义机器人的知识库，以丰富机器人的全局话术，通过话术配置不断改善产品，使机器人在与客户对话过程中更加稳定，做到有问必答，有问必回。



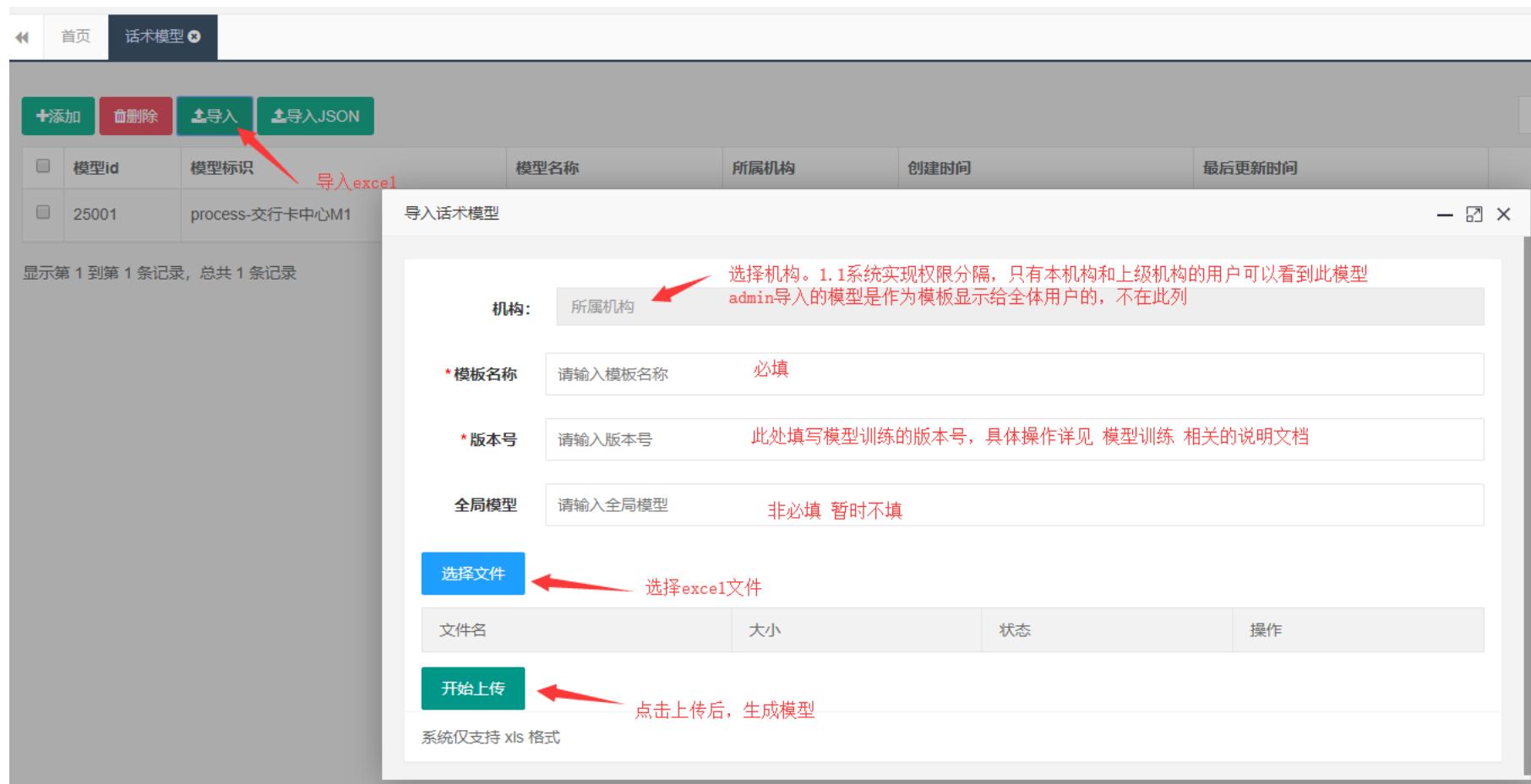


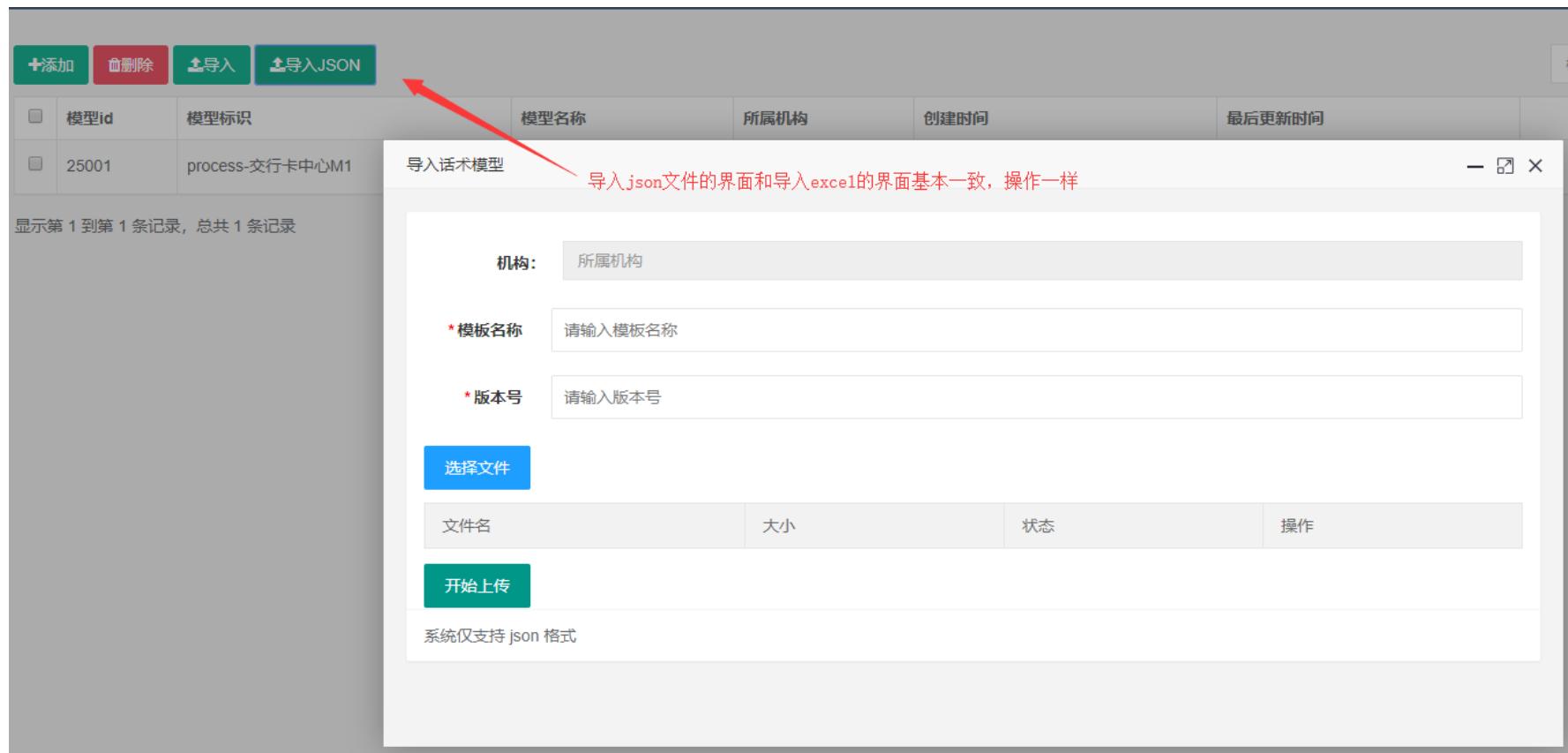
在话术设计面板上，点击节点，直接拖拽箭头到另外的节点上，就可以轻松配置流程。下图展示的是一个完整流程示例：



话术导入：在配置对话流程的时候，可以只配置流程，不配置话术，只需要在每一个话术流程中标记上话术代码，之后可以通过统一模板，批量上传所有的话术。

话术代码 (必填，不 可重复)	话术 名称 (必 填)	话术内容 (必填)	动作标识 (填字典 值，字典 见话术定 义表，非 必填)
XEFK101	XEF	您好，这边是#甲方名#，请问您是#姓名##性别#吗？	
XEZF101	XEF	昨天是到期还款日，您的款项没有及时处理，今天已逾期，请您在#还款时间#点前将#最低还款额#元通过APP操作还款，避免逾期产生更多费用	
XEZF102	XEF	今天是您第一天逾期，我们已经通知到您了，希望您这边能够履行诺言，如果到了时间仍然没有收到款项，系统将自动判定你为无诚意还款，将伤	
XEZF103	XEF	款项并不多建议您还是想办法先跟家人朋友周转一下，应该不难，#还款时间#点前将#最低还款额#处理进来，我可以帮您做信誉维护，不影响你	
XEZF104	XEF	您在#甲方名#的逾期借款至今没有收到，在案件移交催收部门通过单位家庭调查您的真实还款能力前，最后致电跟你确认下#还款时间#点前能否	





模型导入后，必须进行“部署流程”才能够使用。

The screenshot shows a table of models with one entry: Model ID 25001, Model Identifier process-交行卡中心M1, Model Name 行卡中心M1, Created Time 2019-01-24 11:34:30, Last Updated Time 2019-01-24 11:34:54. The '操作' (Operation) column contains icons for edit, delete, import, export, and deployment. A red arrow points to the deployment icon. A modal dialog titled '信息' (Information) asks '确定要部署选中的模型吗?' (Are you sure you want to deploy the selected model?).

模型管理						
						模型名称
<input type="checkbox"/>	模型ID	模型标识	模型名称	所属机构	创建时间	最后更新时间
<input type="checkbox"/>	25001	process-交行卡中心M1	交行卡中心M1	上海测试部	2019-01-24 11:34:30	2019-01-24 11:34:54
显示第 1 到第 1 条记录, 总共 1 条记录						
<input type="button" value="添加"/> <input type="button" value="删除"/> <input type="button" value="导入"/> <input type="button" value="导入JSON"/> 模型名称 <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/>						
<input type="button" value=""/>						

如果对模型进行了编辑，需要再次部署流程，才能够使用新的流程。

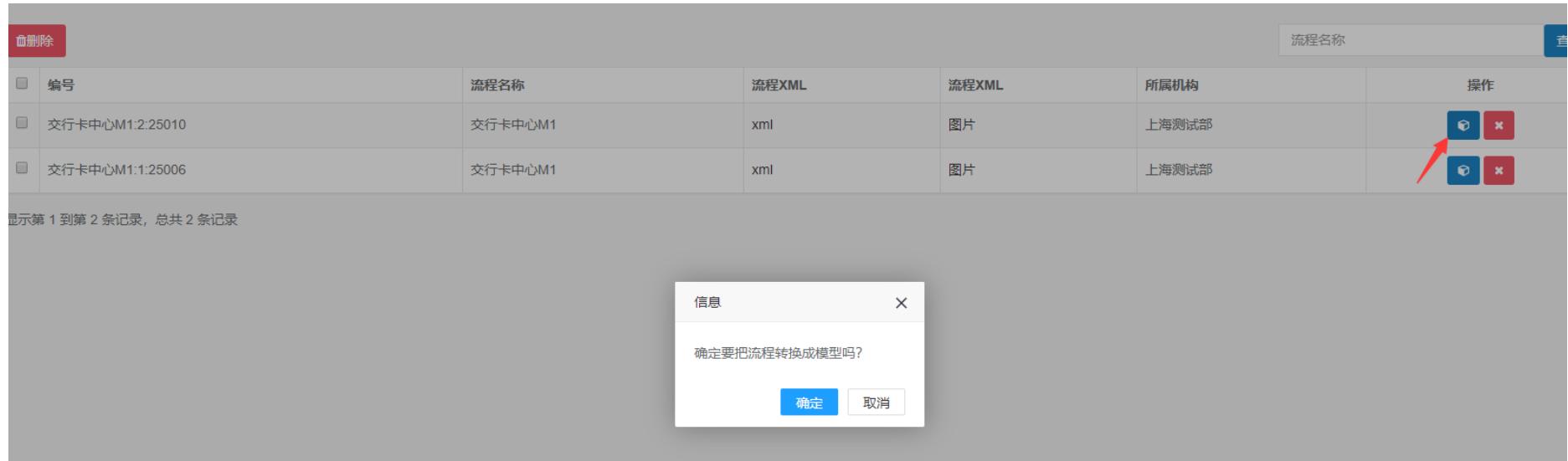
在话术管理模块中，点击流程管理，可以看到多个流程。

同一个模型每次编辑后重新部署，都会生成一个新的流程，旧的流程允许删除，但是建议保留一个，进行备份。

The screenshot shows a table of processes with two entries: Process ID 25010, Name 行卡中心M1, XML xml, Image 图片, and Institution 上海测试部. Process ID 25006 is listed below it. A red arrow points to the row for 25010 with the note '25010大于25006, 此流程是后部署的, 系统自动调用此流程' (25010 is greater than 25006, this process is deployed later, the system automatically uses this process). The '操作' (Operation) column contains icons for edit, delete, and deployment.

流程管理						
						流程名称
<input type="checkbox"/>	编号	25010大于25006, 此流程是后部署的, 系统自动调用此流程	流程名称	流程XML	流程XML	所属机构
<input type="checkbox"/>	交行卡中心M1:2:25010		交行卡中心M1	xml	图片	上海测试部
<input type="checkbox"/>	交行卡中心M1:1:25006		交行卡中心M1	xml	图片	上海测试部
显示第 1 到第 2 条记录, 总共 2 条记录						
<input type="button" value="删除"/> 流程名称 <input type="text"/> <input type="button" value="查询"/>						
<input type="button" value=""/>						

流程管理中，也支持流程再转为模型。此操作是为了模型升级的备份、修改，将流程转为模型后，对模型进行编辑



流程管理

5.2 意图训练

5.2.1 功能说明

机器人使用 NLU 技术解析客户真正的意思，也就是客户的意图。语料就是客户所说的话，比如：不、不行、不要等，都是否定意图的语料。

5.2.2 操作步骤

进入平台后，点击话术管理，再点击意图训练。

NLU语料训练模型

步骤一：上传意图语料

步骤二：解析EXCEL

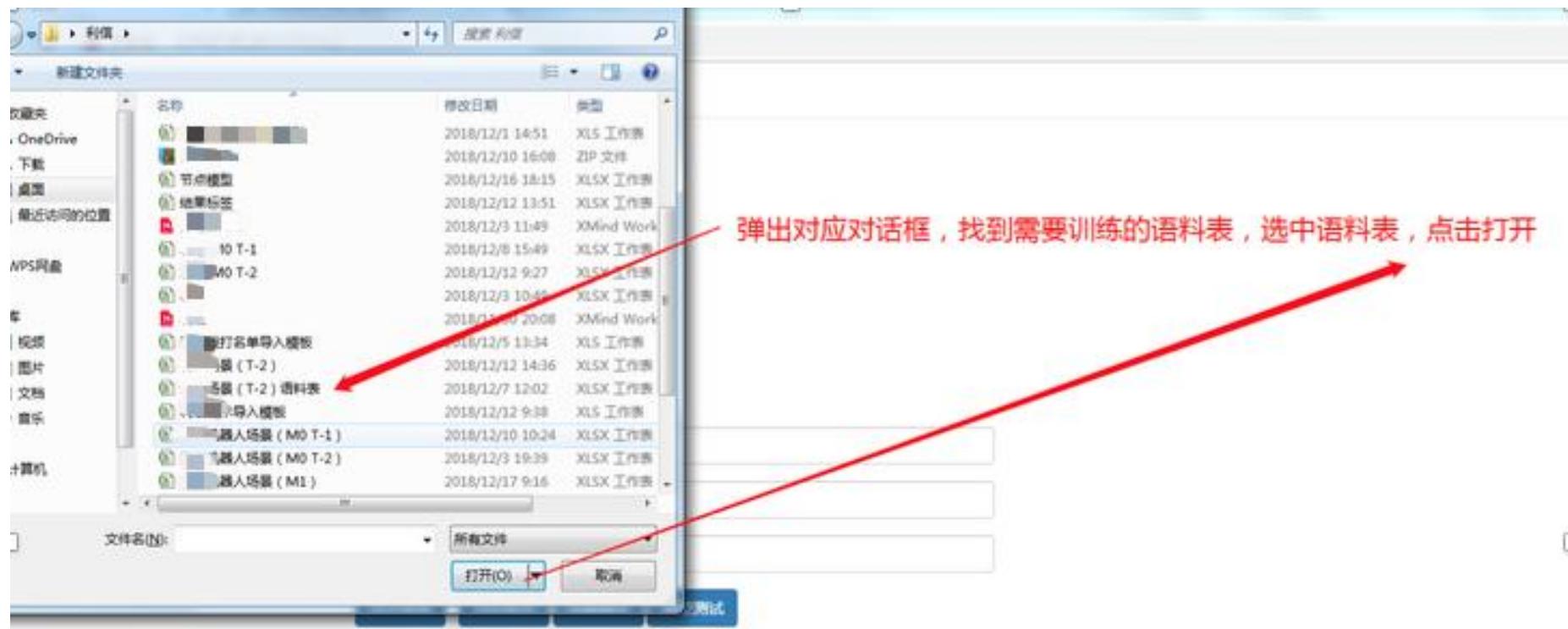
步骤三：合并意图

合并意图：

版本号：

测试文本：

登录后显示如此页面，点击选择文件



步骤一：上传意图语料

选择文件
上传

点击打开后，恢复到此页面。再点击上传

步骤二：解析EXCEL

开始解析

步骤三：合并意图

合并意图: 多个合并意图，请使用【,】分割

版本号:

测试文本:

合并意图 训练模型 加载模型 模型测试

LU语料训练模型

步骤一：上传意图语料

选择文件

上传

114.67.95.26:8089 显示

上传成功

确定

步骤二：解析EXCEL

开始解析

步骤三：合并意图

合并意图:

多个合并意图，请使用【,】分割

版本号:

测试文本:

合并意图

训练模型

加载模型

模型测试

NLU语料训练模型

步骤一：上传意图语料

选择文件

上传

114.67.95.26:8089 显示

Generated 26 intent files.

确定

解析后，弹出对话框，显示解析出的意图数量，再点确定

步骤二：解析EXCEL

开始解析

步骤三：合并意图

合并意图：

多个合并意图，请使用【,】分割

版本号：

测试文本：

合并意图

训练模型

加载模型

模型测试

解析模型之后进行训练，在模型训练完成，我们可以进行模型的在线测试。



意图的语料上传之后，我们可以进行快速训练，并且对模型进行在线测试。

语料上传：固定表格上传语料内容，上传规则内容，方便运营维护，易操作性强。

序号	肯定回答YD	否定回答ND	提供新号码TGM	认识RS	不认识NOSE	投诉TS
1	是的， 怎么了	不是	你 下一个电话打谁	认识	你 打错人了	我要投诉 话那个XX人
2	对呀， 没 错	真 不 错	我 会把 号码 给你	不 是 他 教 我 说 谁 了	我不 知 道 谁 说 谁	我要 告诉 你
3	对，我 就 是 人	不 是	待会别在 打 我 另外的 电话	不 是 他 打 了， 再 打	我刚办的 卡	我 要 投诉 之前那 客服
4	啊是我	我 不 是	他 用 一 个 号码	刚 打 过	弄 错 了， 不 是	我要 投诉 你们
5	找我 事	我 要 的	你 下一个 电话 号码	他 上 班	弄 错 了， 不 是的	怎么 以 投诉
6	我 人	不 是 牙	你 有 一个 号码 你 记 一下	他 上 班 了	他 上 班 了	你 多少 我要 告诉 你
7	嗯， 她	我 又 是 她	你 有 一个 号码 你 给 你	我 是 蜜	打 错 了， 打 了	你 白 字 我要 告诉 你
				她去上 厕		

语料上传样例

	节点号	意图	模型名称			节点号	意图	模型名称	
模型一	XEFL18、	PTP				XEA1、	PTP		
	XEFL19、	PTP				XEA2、	PTP		
	XEFL20、	TICK				XEB7、	TICK		
	XEFL21、	PTP				XEL16、	PTP		
	XEFL22、	PTP				XEL24、	PTP		
	XEFL23、	PTP				XEL25、	PTP		
	XEFL24、	PTP				XEL29、	PTP		
	XEFL25、	PTP				XEL30、	PTP		
	XEFL26、	LOC				XEL34、	PTP		
	XEFL27、	PTP				XEFCL15	PTP		
	XEFL28、	PTP							
	XEFL29、	PTP							
	XEFL30、	PTP							
	XEFL31、	PTP							
	XEFL32、	PTP							
	XEFL33、	PTP							
	XEFL34、	PTP							

规则制定样例

5.3 标签定义维护

5.3.1 功能说明

机器人在与客户电话沟通后，会给客户打上不同类型的标签，在标签定义维护中，我们可以定义不同含义的标签，方便对不同类型客户的操作管理。

5.3.2 操作步骤

进入平台后，点击话术管理，再点击标签定义维护。

标签定义列表中，可以对标签进行增删改查的基本操作，可以查看到所有标签的名称、业务类型等。

在客户回应机器人每一句话后，机器人会给客户打上相应的标签，最终通话后的业务结果，以打上的标签为准。

标签代码:

标签名称:

业务类型:

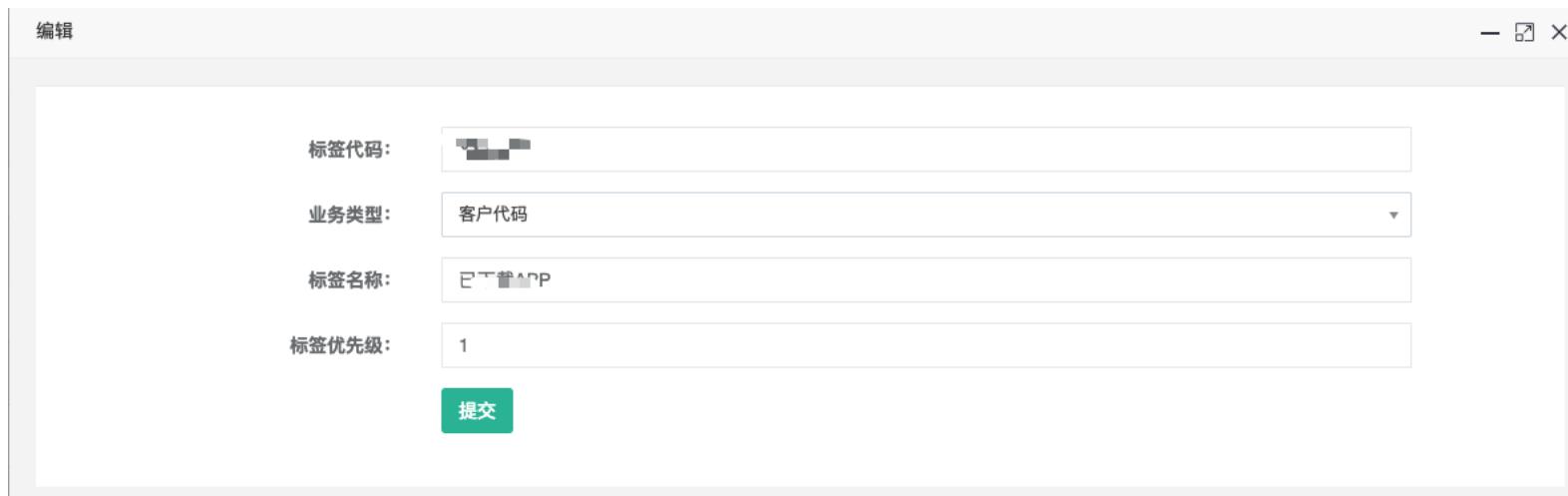
-- 业务类型 --

搜索

添加					
	标签代码	业务类型	标签名称	标签优先级	操作
<input type="checkbox"/>	YHAPP	客户代码	已下载APP	1	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	XLR	客户代码	需要贷款	1	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	WZAPP	客户代码	未下载APP	1	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	LHBT	客户代码	未联系到本人	2	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	JTDX	客户代码	同意发短信	1	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	JPP	客户代码	承诺还款	1	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	MJ	客户代码	没时间	1	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	JDJX	客户代码	拒绝发短信	1	编辑 删除
<input type="checkbox"/>	BHJR	客户代码	不需要贷款	1	编辑 删除

显示第 1 到第 9 条记录, 共计 9 条记录

标签定义



标签定义修改/新增

5.4 话术定义维护

5.4.1 功能说明

机器人与人交互的话术，需要在话术定义维护模块中定义，机器人所问所答的逻辑、内容，都跟定义好的话术有关。

比如：电话接通后，机器人询问：您是 XX 吗？对方回答：是、不是、你是谁、你说，等等可能性，接下来机器人会根据对方所回答的话继续交流，每一种话术是机器人讲话的内容，也是机器人讲话的逻辑。

5.4.2 操作步骤

进入平台后，点击话术管理，再点击话术定义维护。

话术定义列表中，可以对话术进行增删改查的基本操作，可以查看到当前机构下的所有话术。

机构: 所属机构

话术代码: 请输入话术代码

话术模板编号: 请输入话术模板编号

对应意图: 请输入对应意图

话术名称: 请输入话术名称

话术内容: 请输入话术内容

话术分类: -- 话术分类 --

话术内容类型: -- 话术内容类型 --

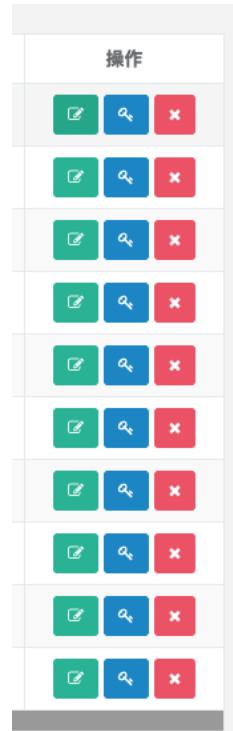
TTS声音: -- TTS声音 --

<input type="checkbox"/>	话术代码	话术名称	话术模板编号	话术内容	话术分类	号码分类	功能分类	阶段分类	对应意图	对应意图次数	对应标签	动作标识	动作值	内容类型	TTS音
<input type="checkbox"/>	ZHZ129	ZHM1	银行M1	您好，我是您的专属理财顾问，详细了解您的需求，为您提供个性化的金融产品推荐。	-	-	-	-	QHCZ	1	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	ZHZ128	ZHM1	银行M1	尊敬的客户，感谢您选择我们银行的服务。	-	-	-	-	QRAJ	1	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	ZHZ127	ZHM1	银行M1	请问您有什么问题需要咨询或办理呢？	-	-	-	-	FRTY	1	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	ZHZ126	ZHM1	-	今天处理#账单#元，涉及#金额#元。	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	ZHZ125	ZHM1	银行M1	如果他本人#持卡人#，请#操作#修改密码...	-	-	-	-	TGM	1	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	ZHZ124	ZHM1	银行M1	如需#操作#，请#操作#，#操作#。	-	-	-	-	ZYSF	1	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	ZHZ123	ZHM1	银行M1	这道题很厉害，信用占中心的权重是#百分比#...	-	-	-	-	QLDY	1	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	ZHZ122	ZHM1	银行M1	尊敬的客户，感谢您选择我们银行的服务。	-	-	-	-	YQDC	1	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	ZHZ121	ZHM1	银行M1	此卡已经产生#逾期#，#逾期#，#逾期#信息...	-	-	-	-	AFRQK	1	-	-	-	-	-
<input type="checkbox"/>	ZHZ120	ZHM1	银行M1	抱歉，短时间无法提供#查询#服务。	-	-	-	-	AYQSMS	1	-	-	-	-	-

望潮·慧声机器人

话术定义维护

每列话术列表的操作栏还可以进行查看话术详情、组合话术维护、修改、删除等操作，如下图。



话术列表操作栏

话术分为两种，一种是纯 TTS 合成，一种是混 TTS 合成，混 TTS 的话术可以进行话术组合维护。

纯 TTS 合成：机器人的声音是全部是 TTS 合成的声音。

混 TTS 合成：机器人的声音是部分人工录音+TTS 合成的声音。

话术组合维护：混 TTS 合成的话术，可以进行再次组合，可以与纯 TTS 话术组合，也可以与混 TTS 话术组合。

系统支持批量修改声音合成，选中话术后，点击批量修改声音合成按钮，修改纯 TTS 与混 TTS 的话术。

批量修改声音合成										
	话术代码	话术名称	话术模板编号	话术内容	话术分类	号码分类	功能分类	阶段分类	对应意图	对应意图
<input checked="" type="checkbox"/>	ZHZ129	ZHM1	银行M1	您...昌河#客服号#	-	-	-	-	QHCZ	1
<input checked="" type="checkbox"/>	ZHZ128	ZHM1	银行M1	合...#					QRAJ	1
<input checked="" type="checkbox"/>	ZHZ127	ZHM1	银行M1	很...首...欠					FRTY	1
<input checked="" type="checkbox"/>	ZHZ126	ZHM1	-	好...吗?					-	-
<input checked="" type="checkbox"/>	ZHZ125	ZHM1	银行M1	重...#					TGM	1
<input checked="" type="checkbox"/>	ZHZ124	ZHM1	银行M1	好...#	-	-	-	-	ZYSF	1
<input checked="" type="checkbox"/>	ZHZ123	ZHM1	银行M1	好...#	-	-	-	-	QLDY	1

批量修改声音合成

选择一个话术，进行编辑，将内容类型更改为混 TTS 合成，然后进入到话术组合维护中，点击自动生成，会自动分割变量部分的话术。

编辑

机构:	银行M1	*话术代码:	ZHZ129
*话术模板编号:	银行M1	*话术名称:	ZHM1
*话术内容:	您好，这里是银行客服，请问有什么可以帮助您的吗？	话术分类:	-- 选择类别 --
		号码分类:	-- 选择类别 --
功能分类:	-- 选择类别 --	阶段分类:	-- 选择类别 --
对应意图:	QHCZ	对应意图次数:	1
对应标签:		动作标识:	-- 选择类别 --
动作值:		内容类型:	混TTS合成
TTS声音:	-- TTS声音 --	TTS速度:	

修改混 TTS

根据录音路径最后的录音名称，更改录音文件的名称，随后点击上传录音文件，录音文件即可对应每一个话术。变量部分不需要录音文件，因为变量部分是纯 TTS 合成。

修改完成后，进入到话术详情中，点击自动生成，系统会自动把句子切分成 文字 变量 文字的形式，然后将切割好的录音，按照系统生成的文件名进行重命名，然后点击 上传录音文件 按钮，选择所有的录音文件（如果句子中无变量，则只生成一句话，也需要命名录音为 文件名_01.WAV）

	话流水ID	话术代码	内容类型	话术内容	录音路径	序号	操作
	2019012401000000075	JHKCZ175	混TTS合成	不好意思，我们这边有紧要事情找	/data/tts/JHKCZ175/JHKCZ175_01.wav	1	
	2019012401000000076	JHKCZ175	纯TTS合成	#姓名#	-	2	
	2019012401000000077	JHKCZ175	纯TTS合成	#性别#	-	3	
	2019012401000000078	JHKCZ175	混TTS合成	核实，不耽误您时间了，就麻烦您转告他给我们回个电话，...	/data/tts/JHKCZ175/JHKCZ175_02.wav	4	



话术组合管理

6 运维功能说明

6.1 意图统计

6.1.1 功能说明

统计场景意图出现次数，方便分析意图在场景中所占的比重，给运营工作人员做数据透视的分析。

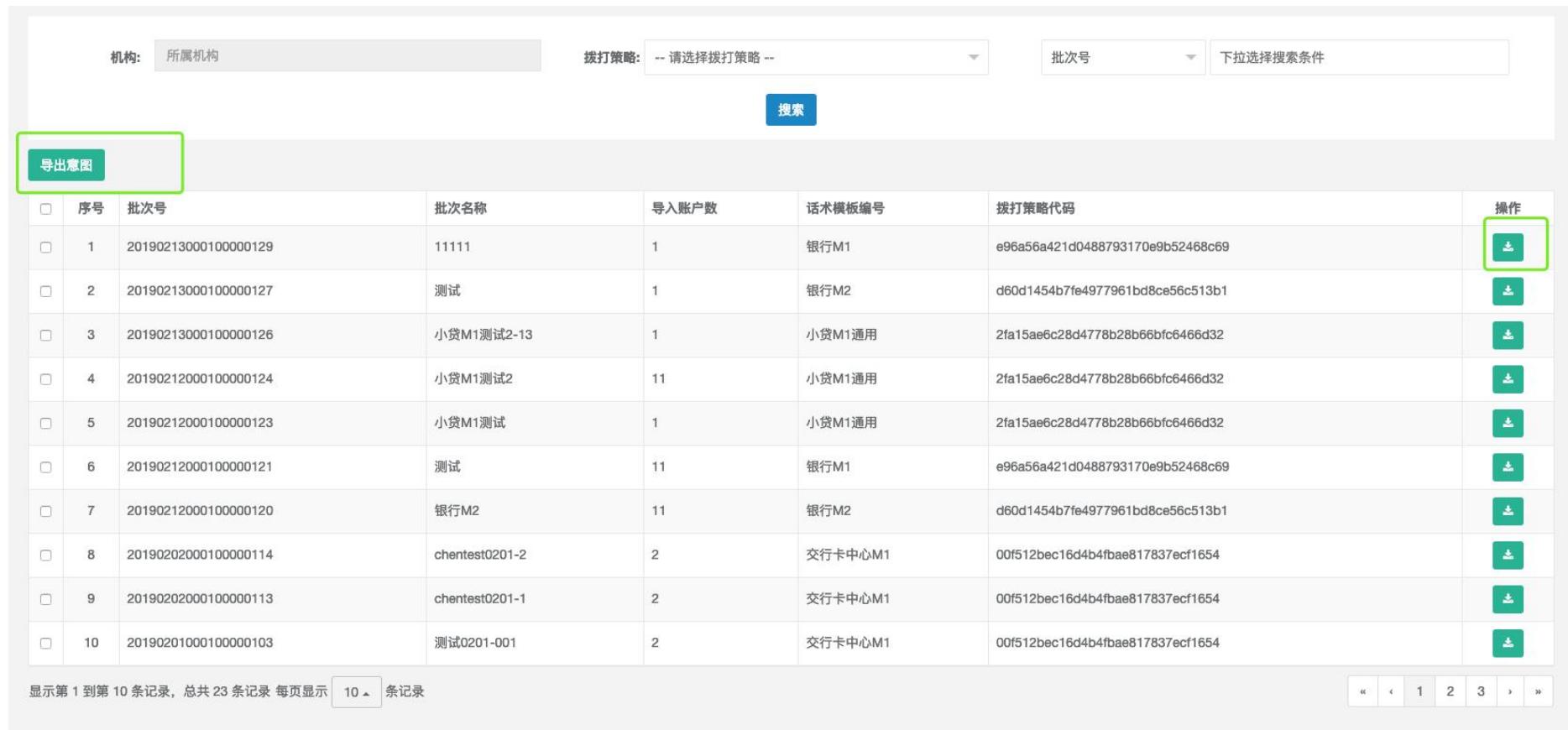
项目中包含多个业务场景，不同业务场景下的相同话术可能对应不同的意图，在机器人与人的对话过程中，机器人会识别出人的意图，并根据意图决定应对手术。

由于意图数量繁多，智能运营部为了优化不常用的意图和高频率的意图，需要统计意图在每个场景下出现的次数以及比例。

名词	定义
意图	机器人与人对话交互过程中，人通过语言表达的情绪，称之为意图，机器人通过识别意图，决定应对手术

6.1.2 操作步骤

点击“运维管理”，再点击“意图统计”，如下图。



机构: 所属机构 拨打策略: --请选择拨打策略-- 批次号: 下拉选择搜索条件

搜索

导出意图							
<input type="checkbox"/>	序号	批次号	批次名称	导入账户数	话术模板编号	拨打策略代码	操作
<input type="checkbox"/>	1	20190213000100000129	11111	1	银行M1	e96a56a421d0488793170e9b52468c69	
<input type="checkbox"/>	2	20190213000100000127	测试	1	银行M2	d60d1454b7fe4977961bd8ce56c513b1	
<input type="checkbox"/>	3	20190213000100000126	小贷M1测试2-13	1	小贷M1通用	2fa15ae6c28d4778b28b66bfc6466d32	
<input type="checkbox"/>	4	20190212000100000124	小贷M1测试2	11	小贷M1通用	2fa15ae6c28d4778b28b66bfc6466d32	
<input type="checkbox"/>	5	20190212000100000123	小贷M1测试	1	小贷M1通用	2fa15ae6c28d4778b28b66bfc6466d32	
<input type="checkbox"/>	6	20190212000100000121	测试	11	银行M1	e96a56a421d0488793170e9b52468c69	
<input type="checkbox"/>	7	20190212000100000120	银行M2	11	银行M2	d60d1454b7fe4977961bd8ce56c513b1	
<input type="checkbox"/>	8	20190202000100000114	chentest0201-2	2	交行卡中心M1	00f512bec16d4b4fbe817837ecf1654	
<input type="checkbox"/>	9	20190202000100000113	chentest0201-1	2	交行卡中心M1	00f512bec16d4b4fbe817837ecf1654	
<input type="checkbox"/>	10	20190202000100000103	测试0201-001	2	交行卡中心M1	00f512bec16d4b4fbe817837ecf1654	

显示第 1 到第 10 条记录, 总共 23 条记录 每页显示 10 条记录

« ‹ 1 2 3 › »

意图统计

选择批次，导出意图统计表格，查看批次中，所有意图出现的数量，运营人员根据意图出现的数量，调整话术、逻辑等。

6.2 配置管理

6.2.1 功能说明

运维人员控制指定机构的系统运行时间、系统统计七天食言次数，混 TTS 预合成变量等设置。

6.2.2 操作步骤

点击“运维管理”，再点击“意图统计”，如下图。

<input type="button" value="添加"/>	<input type="button" value="删除"/>							
机构名称	当前活动机器人数	机构可用机器人数	预测外呼数量	7天内食言次数开关	混TTS时是否采用变量预合成	创建时间	创建人	操作
A1	-	-	-	-	-	2019-02-12 16:48:08	超级管理员	 
A1	-	-	-	-	-	2019-02-12 16:48:01	超级管理员	 
M2	-	-	-	-	-	2019-02-12 16:47:53	超级管理员	 
-	-	-	-	-	-	2019-02-12 14:59:33	超级管理员	 
-	-	-	-	-	-	2019-02-02 17:32:14	超级管理员	 
-	-	-	-	-	-	2019-02-02 17:32:06	超级管理员	 
-	-	-	-	-	-	2019-02-01 18:12:44	超级管理员	 

在配置管理中，可以对机构的配置进行增删改查。



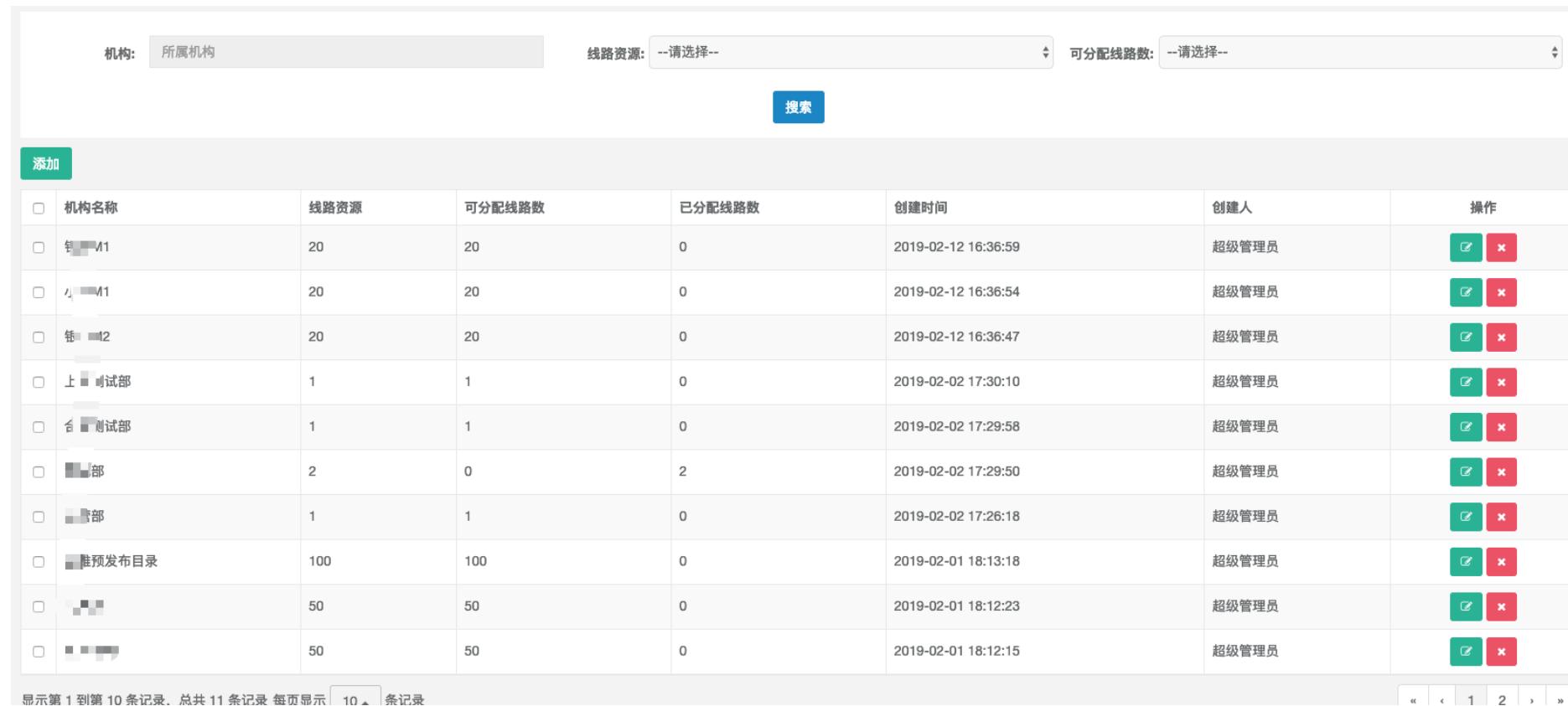
6.3 线路分配

6.3.1 功能说明

针对拥有多个子机构的用户，运维人员可以控制子机构的线路，以确保各个子机构之间正常运作，节约资源。

6.3.2 操作步骤

点击“运维管理”，再点击“线路分配”，如下图。



The screenshot shows a table listing 11 institutional records. Each row includes a checkbox for selection, the institution's name, its assigned resources, available resources, allocated resources, creation time, creator (all listed as 'Super Administrator'), and two operation buttons (green checkmark and red X).

<input type="checkbox"/>	机构名称	线路资源	可分配线路数	已分配线路数	创建时间	创建人	操作
<input type="checkbox"/>	销■M1	20	20	0	2019-02-12 16:36:59	超级管理员	 
<input type="checkbox"/>	小■M1	20	20	0	2019-02-12 16:36:54	超级管理员	 
<input type="checkbox"/>	销■M2	20	20	0	2019-02-12 16:36:47	超级管理员	 
<input type="checkbox"/>	上■测试部	1	1	0	2019-02-02 17:30:10	超级管理员	 
<input type="checkbox"/>	台■测试部	1	1	0	2019-02-02 17:29:58	超级管理员	 
<input type="checkbox"/>	■部	2	0	2	2019-02-02 17:29:50	超级管理员	 
<input type="checkbox"/>	■部	1	1	0	2019-02-02 17:26:18	超级管理员	 
<input type="checkbox"/>	■推发布目录	100	100	0	2019-02-01 18:13:18	超级管理员	 
<input type="checkbox"/>	■■■	50	50	0	2019-02-01 18:12:23	超级管理员	 
<input type="checkbox"/>	■■■■	50	50	0	2019-02-01 18:12:15	超级管理员	 

显示第 1 到第 10 条记录，总共 11 条记录 每页显示 10 条记录

« ‹ 1 2 › »

可以对子机构的线路分配进行增删改查。



7 管理员功能说明

7.1 组织管理

7.1.1 功能说明

每一个客户都被称之为一个组织机构，组织机构的名称由客户自己命名，并且告知超级管理员进行创建。比如：某某银行客户，需要购买了本系统，则超级管理员可以根据客户意愿，开通一个叫“某某银行”的组织机构交给客户。客户手中的管理员账号，可以对“某某银行”的组织机构开通子组织机构或子部门。比如：“某某银行”的下的业务部，财务部，催收部等等。

7.1.2 操作步骤

登录平台，点击左侧导航账号管理，点击机构管理。

机构名称	状态	操作
▼ 总部	正常	
M1	正常	
M1	正常	
M2	正常	
M2	正常	
▼ 测试部	正常	
测试部	正常	
测试部	正常	
▼ 运营	正常	
卡中心M1	正常	
dev	正常	
▼ 运维	正常	
运维	正常	
运维	正常	
运维	正常	
运维	正常	

组织机构

点击编辑按钮对组织机构进行编辑，可以限定登录 IP。

编辑

— X

上级机构:	无
机构名称:	总机构
排序:	1
状态:	正常
请选择登陆方式:	不限定登录

提交

点击分配权限按钮，对组织的权限进行分配，配置不同的菜单。



右键点击组织机构，可以对组织进行操作：新增机构，新增部门，修改机构，分配操作员。

增加

—  

上级机构:	总机构
机构名称:	
排序:	
状态:	正常
请选择登陆方式:	不限定登录

提交

新增机构

7.2 角色管理

7.2.1 功能说明

组织机构下，拥有众多角色，角色拥有不同的权限，是权限的集合。角色的最大权限等于其所属组织机构的权限，操作员的权限通过赋予的角色来决定。

7.2.2 操作步骤

登录平台，点击账号管理，点击角色管理。

在角色列表中，左侧树可以进行不同机构下的角色筛选。

角色管理中，可以对角色进行增删改查。

选择机构:
添加
删除

角色名
查询

角色名	备注	归属机构	操作
江平	操作员	银行M1	编辑 删除
马	操作员	小贷M1	编辑 删除
刘	操作员	银行M2	编辑 删除
超级管理员	拥有任何权限	总机构	编辑 删除
人人管理员	管理员	人人贷	编辑 删除
玖富管理员	管理员	玖富电销	编辑 删除
宿州基地管理员	赵经理	宿州基地	编辑 删除
话术设计师	话术设计师	运维预发布目录	编辑 删除
运维管理员	运维管理员	运维预发布目录	编辑 删除
JHKC	JHKC	利信	编辑 删除

显示第 1 到 第 10 条记录, 总共 15 条记录 每页显示

条记录

«
<
1
2
>
»

角色详情

点击角色列表中操作列的修改角色的权限。

角色修改

角色名:	<input type="text"/>
备注:	<input type="text"/> 操作员
选择机构:	小贷M1
菜单权限:	(所选角色归属机构下的菜单集合)
	<ul style="list-style-type: none">▲ <input checked="" type="checkbox"/> 小贷M1<ul style="list-style-type: none">▲ <input checked="" type="checkbox"/> 催收机器人<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> 催收名单拨打(新)<input checked="" type="checkbox"/> 编辑<input checked="" type="checkbox"/> 批量删除<input checked="" type="checkbox"/> 删除<input checked="" type="checkbox"/> 新增▲ <input checked="" type="checkbox"/> 预测式外呼<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> 批量删除<input checked="" type="checkbox"/> 增加<input checked="" type="checkbox"/> 删除<input checked="" type="checkbox"/> 编辑<input checked="" type="checkbox"/> 催收报表▲ <input checked="" type="checkbox"/> 催收拨打策略<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> 增加<input checked="" type="checkbox"/> 删除<input checked="" type="checkbox"/> 编辑<input checked="" type="checkbox"/> 批量删除

修改角色。

点击添加按钮，可以添加角色，左侧树状图选择机构，在右侧勾选菜单，控制该机构下的菜单权限等。

添加角色

选择机构

- ▲ 总机构
 - 银行M1
 - 小贷M1
 - 银行M2
- ▲ 客户地
 - 电销
 - 人货
- ▲ 运维发布目录
 - 电销
 - 销
 - 销
 - 收
 - 催收M0
 - 催收
 - 利
 -
- ▲ 运维
 - M1
- ▲ 测试部
 - 合肥测试部
 - 上海测试部

角色名:
● 请输入角色名

备注:
● 请输入备注信息

菜单权限: (登录用户归属机构下的菜单)

- ▲ 总机构
 - ▶ 催收机器人
 - ▶ 电销机器人
 - ▶ 客服机器人
 - ▶ 话术管理
 - ▶ 运维管理
 - ▶ 系统管理
 - ▶ 账号管理
 - ▶ 系统监控
 - ▶ 系统工具

新增角色

7.3 用户管理

7.3.1 功能说明

新增用户要先分配账号所属的组织机构，新增的操作员要赋予角色，即赋予权限后，才能够登录平台使用。

7.3.2 操作步骤

登录平台，点击账号管理，点击用户管理。

可以按照条件对用户进行查询，查询操作的步骤请参考组织机构的查询操作。

The screenshot shows a user management interface. On the left, there is a tree view labeled "选择机构:" (Select Institution) showing a hierarchical structure of organizations. The main area contains a table titled "用户列表" (User List) with the following columns: 姓名 (Name), 用户名 (Username), 邮箱 (Email), 状态 (Status), and 操作 (Operations). The table displays 10 user records out of 24 total, each with a checkbox, a "正常" status indicator, and three operation buttons (edit, search, delete). A search bar and a query button are located at the top right of the table area.

	姓名	用户名	邮箱	状态	操作
<input type="checkbox"/>	平	dcping	123@qq.com	正常	
<input type="checkbox"/>	瑞荣	maruirong	123@qq.com	正常	
<input type="checkbox"/>	静	liuwenjing	123@qq.com	正常	
<input type="checkbox"/>	zhiwei2	szw2	[REDACTED]	正常	
<input type="checkbox"/>	zhiwei1	szw1	[REDACTED].com	正常	
<input type="checkbox"/>	伟	szw	[REDACTED]	正常	
<input type="checkbox"/>	生	houbaojian1	[REDACTED]	正常	
<input type="checkbox"/>	先生	houbaojian	[REDACTED]data.com	正常	
<input type="checkbox"/>	话术设计师	YWhss	[REDACTED]data.com	正常	
<input type="checkbox"/>	公	haomiansong	[REDACTED].na.com	正常	

显示第 1 到第 10 条记录，总共 24 条记录 每页显示 10 条记录

« < 1 2 3 > »

用户列表

用户列表中，点击修改用户信息，可以修改用户的权限，所在机构等信息。

点击提交按钮，提示“修改成功”，点击返回按钮，则取消修改。

用户修改

姓名: 刘平

用户名: dcping

机构: 运维预发布目录

E-mail: 123@qq.com

状态: 正常 禁用

角色: —请选择—

提交



修改操作员

- ◆ 一个操作员可以分配多个角色。
- ◆ 角色列表中的角色，是该操作员所属的组织机构和附属的组织机构下的所有角色。

操作员列表中，点击操作一列的分配附属组织，进入操作员附组织分配页面，勾选组织机构，点击提交，提示“分配成功”，点击返回按钮，则取消分配。

给操作员分配附属组织

增加用户

* 姓名: 产品测试

* 用户名: admin
用户名已经存在

* 密码:

* 确认密码:

* 机构: 银行M1

* E-mail:

* 状态: 正常 禁用

* 角色: All selected (1) ▾

提交 ■ 超平

This screenshot shows a user addition form titled '增加用户'. The form includes fields for Name, Username, Password, Confirm Password, Institution, Email, Status, and Roles. The 'Username' field contains 'admin' and has a red error message '用户名已经存在' (Username already exists). The 'Roles' dropdown is highlighted with a green border and contains the text 'All selected (1) ▾'. The 'Submit' button is at the bottom left, and a blue button labeled '■ 超平' is at the bottom right.

新增操作员

在用户列表中，点击下图绿框中的按钮，可以重置该用户的密码。

<input type="checkbox"/>	姓名	用户名	邮箱	状态	操作		
<input type="checkbox"/>	平	dcping	123@qq.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>		maruirong	123@qq.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>	静	liuweningjing	123@qq.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>	enzhwei2	szw2	shenzhiwei@hjzddata.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>			enzhwei@hjzddata.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>			enzhwei@hjzddata.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>			baojian@hjzddata.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>			baojian@hjzddata.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>			iss@hjzddata.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>
<input type="checkbox"/>	松	haomiansong	haomiansong@sina.com	正常	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="删除"/>

重置密码

输入密码:

提交

显示第 1 到第 10 条记录，总共 24 条记录 每页显示 条记录

« < 1 2 3 > »

重置密码

7.4 数据字典

7.4.1 功能说明

数据库中所定义的字段意思，是平台内不同类型数据的集合，由技术人员进行操作和管理。

7.4.2 操作步骤

在数据字典列表中，可以对数据字典进行增、删、改、查的基本功能。

字典项管理

系统编号

▼

字典编号

操作

查询

重置

数据字典列表

新增	批量删除	操作					
字典名称	系统名称	系统编号	字典编号	数据翻译	数据编号	数据值	
<input type="checkbox"/>	委案状态	默认	default	ZDWAZT1	已退案	YTA	YTA
<input type="checkbox"/>	委案状态	默认	default	ZDWAZT1	处理异常	YC	YC
<input type="checkbox"/>	委案状态	默认	default	ZDWAZT1	处理中	CL	CL
<input type="checkbox"/>	委案状态	默认	default	ZDWAZT1	未处理	PP	PP
<input type="checkbox"/>	委案状态	默认	default	ZDWAZT1	退回	TH	TH
<input type="checkbox"/>	委案状态	默认	default	ZDWAZT1	正常	ZC	ZC
<input type="checkbox"/>	委案状态	默认	default	ZDWAZT1	暂停	ZT	ZT
<input type="checkbox"/>	委案状态	默认	default	ZDWAZT	已退案	YTA	YTA

数据字典增、删、改、查

数据字典 > 字典项管理 > 数据字典更新

数据字典更新

系统名称	最大100位
* 系统编号	最大100位
* 字典名称	最大100位
* 字典编号	最大100位
* 数据翻译	最大100位
* 数据编号	最大100位
* 数据值	最大100位
* 字典顺序	1 - +
是否可用	...请选择...
* 数据描述	最大200位

提 交 返 回

数据字典新增

数据字典 > 字典项管理 > 数据字典更新

数据字典更新

系统名称	默认
* 系统编号	default
* 字典名称	委案状态
* 字典编号	ZDWAZT1
* 数据翻译	已退案
* 数据编号	YTA
* 数据值	YTA
* 字典顺序	8 - +
是否可用	是 ▼
* 数据描述	已退案

提交 返回

数据字典更新

7.5 系统菜单

7.5.1 功能说明

管理系统的菜单模块，对菜单模块进行增删改查

7.5.2 操作步骤

点击“系统管理”，再点击系统菜单，如下图。

名称	图标	类型	地址	权限标识	操作
催收机器人	▼人	目录			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
催收名单导入	➤	菜单	/center/bizCallBatch	center:bizCallBatch:bizCallBatch	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
催收名单拨打	➤	菜单	/center/bizCallingBatch	center:bizCallingBatch:bizCallingBatch	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
催收拨打策略	➤	菜单	/center/confCallStraDef/merchandising	center:confCallStraDef:confCallStraDef	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
催收报表		菜单	/report/reportManager	report:reportManager:reprotManager	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
预测式外呼	➤	菜单	/center/confOrgParams	center:confOrgParams:confOrgParams	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
催收名单拨打(新)	➤	菜单	/center/bizCallingBatchNew	center:bizCallingBatchNew:bizCallingBatchNew	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
电销机器人	➤人	目录			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
客服机器人	➤人	目录			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
话术管理	▼ <input checked="" type="checkbox"/>	目录			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
话术模型	➤	菜单	activiti/model		<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
话术市场		菜单			<input checked="" type="checkbox"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>

首页模块编辑

7.6 话费清单

7.6.1 功能说明

统计线路话费的试用情况。

7.6.2 操作步骤

点击“系统管理”，再点击话费清单，如下图。

机构:

拨打日期:

批次名称:

话务平台:

话术策略:

话术模型:

查询
重置
计费导出

序号	所属机构	批次名称	话术策略	话术模型	话务平台	计费时长/分钟
1	银行M1	11111	话术 -银行M1	-	py1	0
2	银行M2	测试	话术	-	py1	0
3	小贷M1	小贷M1测试2-13	话术 /小贷M1	-	py1	0
4	小贷M1	小贷M1测试2	话术 小贷M1	-	py1	0
5	小贷M1	小贷M1测试	话术 /小贷M1	-	py1	0
6	银行M1	测试	话术 /银行M1	-	py1	0
7	银行M2	银行M2	话术	-	py1	0
8	银行M2	测试	-	-	-	0
9	上海测试部	chentest0201-2	话术	-	zj	0

显示第 1 到第 10 条记录, 总共 35 条记录 每页显示 条记录

«
‹
1
2
3
4
›
»



可以对不同的线路进行筛选，选中批次进行导出，输入计费单位和计费的单价，导出话费清单表格。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	序号	批次名称	客户号码	拨出号码	挂断方式	主叫归属地	被叫归属地	开始时间	结束时间	通话时长(秒)	计费单位(秒)	计费单位数	单价(元)	费用(元)	
2	1	20190213000100000129	13585568471	13585568471	send_bye			2019-02-13 13:38:13	2019-02-13 21:34:09	46	60	1	1	1	
3	2	20190213000100000129	13585568471	13585568471				2019-02-13 13:36:52	2019-02-13 13:42:58	366	60	7	1	7	
4	3	20190213000100000129	13585568471	13585568471	send_bye			2019-02-13 13:35:04	2019-02-13 21:30:59	0	60	0	1	0	
5	4	20190213000100000129	13585568471	13585568471				2019-02-13 13:24:53	2019-02-13 13:31:27	394	60	7	1	7	
6	5	20190213000100000129	13585568471	13585568471	send_bye			2019-02-13 13:23:06	2019-02-13 21:18:59	50	60	1	1	1	
7															
8															

7.7 在线监控

7.7.1 功能说明

管理员监控在线用户。

7.7.2 操作步骤

点击“系统监控”，再点击在线用户，管理员可以强行将用户下线，如下图。

<input type="text" value="用户名"/> <input type="button" value="查询"/>								
<input type="checkbox"/>	序号	用户名	主机	登录时间	最后访问时间	过期时间	状态	操作
<input type="checkbox"/>	c915a4cd-af81-4f9c-b14f-5fff6c876e96	admin	10.252.7.254	2019-02-12 16:24:32	2019-02-14 15:39:26	1800000	在线	×
<input type="checkbox"/>	bf12b1b5-899d-4f56-a3f1-76570851eb0b	admin	10.252.7.254	2019-02-14 15:25:25	2019-02-14 15:33:31	1800000	在线	×
<input type="checkbox"/>	116afa07-4535-4add-8196-6526e377509e	liuwenjing	10.252.7.254	2019-02-14 09:06:40	2019-02-14 15:07:41	1800000	在线	×
<input type="checkbox"/>	ce538306-41ad-4f85-98c2-1925c5b5cc1a	admin	10.252.7.254	2019-02-14 10:26:31	2019-02-14 15:40:20	1800000	在线	×

显示第 1 到第 4 条记录，总共 4 条记录

The screenshot shows a user management interface with a table of users and a modal dialog for强制下线 (Force Logout).

User Table Headers:

- 序号 (Index)
- 用户名 (Username)
- 主机 (Host)
- 登录时间 (Login Time)
- 最后访问时间 (Last Visit Time)
- 过期时间 (Expiration Time)
- 状态 (Status)
- 操作 (Operation)

User Data:

序号	用户名	主机	登录时间	最后访问时间	过期时间	状态	操作
c915a4cd-af81-4f9c-b14f-5fff6c876e96	admin	10.252.7.254	2019-02-12 16:24:32	2019-02-14 15:39:26	1800000	在线 (Online)	×
bf12b1b5-899d-4f56-a3f1-76570851eb0b	admin	10.252.7.254	2019-02-14 15:25:25	2019-02-14 15:33:31	1800000	在线 (Online)	×
116afa07-4535-4add-8196-6526e377509e	liuwenjing	10.252.7.254	2019-02-14 09:06:40	2019-02-14 15:07:41	1800000	在线 (Online)	×
ce538306-41ad-4f85-98c2-1925c5b5cc1a	admin	10.252.7.254	2019-02-14 10:26:31	2019-02-14 15:40:20	1800000	在线 (Online)	×

显示第 1 到第 4 条记录，总共 4 条记录

Modal Dialog:

强制下线该用户，请输入登录密码:

.....

确定 取消

7.8 机构并发监控

7.8.1 功能说明

监控机构的并发情况，查看机构的线路实时使用情况。

7.8.2 操作步骤

点击“系统监控”，再点击机构并发监控，管理员可以查看各个机构的情况，并且查看机构详情，并监控每一通拨打流水，当拨打流水出现异常的时

候，即长时间拨打不挂断，可以手动进行挂断，如下图。

The screenshot displays two windows of the intelligent customer service software.

Top Window: Concurrent Call Management

This window shows a list of concurrent calls across different institutions. The columns are:

机构ID	机构名称	最大并发数量	当前并发数	操作
35	M1	20	0	
34	M1	20	0	
33	M2	5	0	
31	货	50	0	
17	试部	1	0	
18	试部	1	0	
32	毛销	50	0	

Below the table, it says "显示第 1 到第 7 条记录, 总共 7 条记录".

Bottom Window: Detailed Call Log

This window is titled "并发详情" and shows a table of call logs. The columns are:

拨打名单流水号	话务唯一标识	fs唯一标识	拨打时间	已通话时间	拨打结果	操作
没有找到匹配的记录						

7.9 系统日志

7.9.1 功能说明

查看各个账号操作系统的日志。

7.9.2 操作步骤

点击“系统监控”，再点击系统日志，入下图，管理员可以对系统日志进行删除操作。

