基于《生态伙伴价值创造与变现》流程,华为云基线解决方案与参考架构需要输出《华为云解决方案实践》交付件 (后简称"解决方案实践")。主要用于介绍系统的基本信息以及操作指南信息。本文件作为"解决方案实践"开发的 指导书。

# 中科金得助金融智能客服解决方案

文档版本 发布日期 **01** 2025-4-17



目 录

1 方案概述	
2 资源和成本规划	7
3 操作指导	错误!未定义书签。
3.1 XXX 功能(如设备管理)	错误!未定义书签。
3.1.1 XXX 操作(如创建企业路由)	错误!未定义书签。
3.1.1 XXX 操作(如修改设备信息)	错误!未定义书签。
3.2 XXX 功能(如菜单管理)	错误!未定义书签。
4 附录	
4.1 背景信息(可选)	
4.2 常见问题(可选)	
A 修订记录	

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

ii

# **1** <sub>方案概述</sub>

#### 应用场景

#### 客户痛点:

- 人工服务效率低下、人员成本高昂。劳动力成本快速上涨、客服人员流动大、培 训成本高
- 人工客服个体差异,质量参差不齐,效果难以把握
- 人力难以覆盖到所有时间的客户咨询,难以在复杂海量信息中给出迅速响应回复
- 传统人工操作数据处理环节多、留存量低、服务数据分散不易管理
- 接入渠道相对封闭,并且随着接入渠道的增加,业务量增加,人工管理难度大
- 知识维护成本高,难以穷举问题表达,需要不断完善新问题和相似问题
   咨询过程体验差,解决问题效率太低,需要客户更准确的表达问题

#### 通过本方案实现的业务效果:

- 智能化服务转型:将 AI 赋能企业服务,成为企业营销重要的一环,与整体市场营 销、品牌形成合力,进行数字化、智能化服务转型
- 全流程提升客户体验:覆盖售前/售后全流程,多场景无缝融合,为客户提供全生命周期的智能化服务,精准赋能企业运营各环节
- 个性化服务提升解决效率:根据客户属性、预判客户意图实现个性化服务,快速 高效的解决客户问题,达到千人千面的服务策略
- 降本增效:低学习成本、低配置成本、低运营成本,快速上手、可自主配置维护,自操作度高,以最低人工成本实现最好的机器人拦截效果和服务体验
- 最终客户满意度提升:从精准的答案匹配回复,再到贴心的拟人化服务,情绪识别, 及时安抚,实现对客户全方位服务的闭环,全面提升客户满意度

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 方案架构

【业务架构图参考】





#### 架构介绍&云服务使用:

方案通过使用了以下云服务:

通过云数据库 RDS for Mysql 主备实例实现业务数据的存储与备份;

通过分布式缓存服务 Redis 实现用户会话信息快速读取;

通过华为云的 CSS 组件提供基于 Elasticsearch 的云搜索服务;

通过 CCE 容器部署算法系统,简化部署流程,并缩短时长,平台部署周期缩短 50%以上。

4

图二 业务架构图



#### 方案描述:

方案主要由华为云计算底座、AI 智能及云客服产品形成面向客户联络行业的全场景解决方案。它能够通过自然语言处理、语音识别等技术,实现与客户之间的智能交互,提供高效、便捷的服务支持。

#### 以下是关于智能客服解决方案的详细阐述:

自动化程度高:智能客服系统能够 24 小时不间断地为客户提供服务,无需人工干预即可处理大量常见问题,大大提高了客户服务的效率。

智能识别与回应:借助自然语言处理技术,智能客服能够准确识别客户的问题,并给出相应的回答和建议,实现与客户的智能交互。

学习能力强大:基于机器学习算法,智能客服能够不断学习和优化,提高回答问题的准确性和效率,从 而更好地满足客户需求。

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

5

解决方案实践文档名称

批注 [m(1]: 提供四个核心的即可

数据分析能力突出:通过大数据分析,智能客服能够洞察客户需求,为企业提供有价值的市场信息和商业智能,助力企业决策。

#### 方案优势

金融级安全加密&自主可控: 支持 RDS、DCS 在 X86 和 ARM 两种不同架构的资源上进行部署;采用虚拟号 外呼、平台加解密、加密透传、AXB 中间号外呼等多类型加密方式,保障客户数据的安全和隐私,符合金 融行业等对数据安全的严格要求。

降本增效&提升客户体验:智能客服能够减少人工客服的工作量,降低企业的人力成本;可同时处理多个 客户的问题,大大缩短了客户等待时间,提高了服务效率;并且能够准确识别客户需求,提供个性化的 服务建议,提升客户满意度和忠诚度。

助力企业决策:智能客服系统通过大数据分析,能够洞察客户需求和市场趋势,为企业制定战略决策提供有力支持。

智能语音识别准确率高: SIS 采用最新一代语音识别技术,基于深度神经网络(Deep Neural Networks, 简称 DNN)技术,大大提高了抗噪性能,使识别准确率显著提升。

#### 约束与限制

#### 无

1	1.1.1.1. mate 1		
解决方	S字践∖	了档诵	用植板



序号	云服务名称	云服务	区域	规格	数量	计费模式	计费周期	计费周期单位	参考价格	说明	是否是自定义配置	是否为自动生成的配置项	
				规格: X86 计 質   通田计									
				算增强型									
				c3ne.large.2									
				2									
				AlmaLinux									
				AlmaLinux 9.0									
				6401t 系统盘:通用									
			华	型 SSD   40GB									
			北	弹性公网 IP:									
			- 3k	全 动 & BGP		包							
	客服	弹性云	京	宽计费		周						N	
1	平台	服务器	四	5Mbit/s	1	期	1	月	¥ 373.50		NO	0	
				规格: X86 计									
				月   週用↓ 算増强型									
			14	c3ne.large.2									
			뿌	2核   4GB									
			-	·現诼: AlmaLinux									
	->- ==		北	AlmaLinux 9.0		包							
2	客服	弹性云 昭冬翠	京	64bit 亥纮舟· 涌田	1	周期	1	н	¥ 272 50		NO	N	
L 2	+	瓜艻쥽	11	「ホ坑鱼・囲用」	1	一旁门	1 1	Ы	+ 5/5.50	1		0	L

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

7

|--|

#### 解决方案实践文档名称

			1	型 SSD   40GB							
				弹性公网 IP:							
				全动态 BGP							
				独享   按带							
				宽计费							
				5Mbit/s							
			华	日志读写流							
			北	量: 59.51 GB							
			-	日志索引流		按					
	云日		北	量: 299.51 GB		需					
	志服	云日志	京	日志存储空		计					Ν
3	务	服务	四	间: 69.51 GB	1	费	1	月	¥ 130.65	NO	0
			华								
			北								
			-								
	云监	- 1616	北			4	4				
	_ 控版	ム血控	泉	<b>₩</b> - <b>+</b>		兄弗	兄弗		<b>五</b> 曲	YE	Ν
4	分化工	服务	四	奉平	1	货	货		光贲	S	0
_	华内	化十二		<b>∀</b> +		兄弗	兄弗		<b>在</b> 弗	YE	N
5	古地	부시조		举半	1	页	页		光贞	S	0
	屋扱	中生ま				舟	舟				
6	一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一	虚104位 右 テ		其木	4	光	光弗		<b>A</b> 弗	YE	N
6	4	ΗД		坐平	1	风岳	贝		无以	5	0
7	A71	可用区		基本	1	売费	売费		免费	YE	N O
-	,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,	57.5			-	免	免		7077	VE	N
8	AZ2	可用区		基本	1	费	费		免费	S	Ö
-	多用					免	免			YF	N
9	户	多用户		基本	1	费	费		免费	S	0
1	运维					免	免			YF	N
0	人员	用户		基本	1	费	费		免费	S	0
				实例类型:共						_	
				享型负载均衡							
				(性能保障模							
			华	式)							
			北	IP 费用: 1 个							
			-	全动态 BGP							
	弹性		北	带宽: 全动态		包					
1	负载	弹性负	京	BGP   带宽		周					Ν
1	均衡	载均衡	四	1Mbit/s	1	期	1	月	¥ 173.00	NO	0
				带宽费用: 独							
			华	享   全动态							
	弹性		北	BGP   按带宽		包					
1	公网	弹性公	-	计费		周					Ν
2	IP	网 IP	北	1Mbit/s	1	期	1	月	¥ 23.00	NO	0

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 解决方案实践文档名称

Image: Constraint of the second system o
web     -
北     ··     ··     ··     ··       应用     Web     ··     ··     ··       1     防火     应用防     京     规格选择:标     周     ¥ 3880.0       3     墙     火墙     四     准版     1     期     1     月     0     NO       3     墙     火墙     四     准版     1     期     1     月     0     NO
Web     -     -       应用     Web     北       1     防火     应用防       3     墙     火墙       四     准版       1     防火       应用防     京       规格选择:     标       周     ¥ 3880.0       NO        3     墙       火墙     四       本版     1       期     1       月     0       NO       近     平       主目P:     现在
应用     Web     北     包     目     ¥ 3880.0       1     防火     应用防     京     规格选择:标     周     ¥ 3880.0       3     墙     火墙     四     准版     1     期     1     月     0     NO       3     墙     火墙     四     准版     1     期     1     月     0     NO
1     防火     应用防     京     规格选择:标     周     ¥ 3880.0       3     墙     火墙     四     准版     1     期     1     月     0     NO       3     墙     火墙     四     准版     1     期     1     月     0     NO       4     小齿     四     2     四     2     2     2     2     2       4     日     10     1     1     1     1     1     1     1       5     磁型     10     1     1     1     1     1     1     1       4     正     1     10     1     1     1     1     1     1
3     语     火墙     四     准版     1     期     1     月     0     NO       3     语     火墙     四     准版     1     期     1     月     0     NO
W关规格: 基       础型   10 个       连接组数       华 主 EIP: 现在
磁型   10 个       连接组数       华     主 EIP: 现在
「注接狙数       华<主EIP:现在
平 王 EIP: 现在
1 $2$ $3$ $2$ $3$ $3$ $3$ $3$ $3$ $3$ $3$ $3$ $3$ $3$
$\begin{array}{c ccccccccccccccccccccccccccccccccccc$
····································
&
1 机器
1         弹性         弹性师         免         免         YE
7     伸缩     / 基本     1     费     费     S
分布 北 产品类型:基
式缓   分布式   -   础版   6.0
存服   缓存服   北   主备   X86
1 务 务 京 DRAM   2   周
8 Redis Redis 四 128 MB 1 期 1 月 ¥ 8.44 NO
规格: X86 计
1 索服   天搜索   京   高   /0   40GB   周   ↓ × × 515 5
9 务 服务 四 带宽: 5Mbit/s 5 期 1 月 6 NO
101 序 16 / ···· 18.0 主备   周
2   My32   M33(10   1 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1 · 1

文档版本 01 (2022-04-28)

9

	Kafka	MySQL ) 弾性云	京四 华北 - 北京	4GB 存储空间: SSD 云盘   40GB 规格: X86 计 算   通用计 算增强型   ac8.large.2   2 核   4GB 镜像: AlmaLinux   AlmaLinux 9.0 64bit 系统盘: 通用 型 SSD   40GB 弹性公网 IP: 全动态 BGP   独字   按带带 离计								
2 2 2 3	文服 云份 云堡	弾性文       件服务       云备份       云堡	京四华北 - 北京四华北 - 北京	系统   容量 型   100GB 存储库类型: 云服务器备份 存储库   1000GB 实例类型: 单 机 性能规格: 10	1	周期 包周期 包周	1	月月	¥ 30.00 ¥ 200.00	NO	N O N O	
4 2 5	垒机 主安服务	机 主机安 全服务	四华北 - 北京四	资产标准版 规格: 企业版	1	期 包周期	1	月月	¥ 700.00 ¥ 90.00	NO	O N O	

#### 解决方案实践文档名称

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档名称

			华	产品分类: CCE							
			北	容器集群							
			-	Standard/Turb							
	云容		北	o丨50 节点 丨		包					
2	器引	云容器	京	3 实例(高可		周			¥ 1262.4		Ν
6	擎	引擎	四	用)	1	期	1	月	0	NO	0

实施步骤

11

# 1.1 全媒体呼叫中心

全媒体客服平台是集电话客服、多媒体在线客服、视频客服、工单客服、短信、5G 消息、移动 客服为一体的全媒体客户服务中心。

- 支持通过统一工作台来接待全部渠道的客户服务请求。
- 在线客服支持微信、网站、APP 等多种渠道。
- 支持通过智能客服为坐席分流。
- 坐席支持控制自己状态,来决定是否接收客户服务请求。
- 支持通过工单协同处理客户请求。
- 支持在服务结束填写业务小结和业务记录,业务小结支持统计。
- 未来得及提交业务小结和业务记录的服务支持显示在待提交中,坐席可以补提交相应业务

记录。

- 支持多渠道客户肖像统一,即各个渠道的客户信息支持打通。
- 坐席为客户提供在线客服服务过程中,支持通过 AI 辅助来提高效率。
- 支持坐席监控,可以监控坐席状态和当天的服务量。

# 1.1.1 传统 IVR

传统 IVR 配置平台支持通过便捷的可视化流程绘制,来实现 IVR 语音自助服务功能的开发。 IVR 配置平台包含流程管理、话术管理、接口管理、热线号码管理、转坐席白名单这五个功能模块。IVR 配置平台可以实现:

- 可以配置 IVR 欢迎语、主菜单,对菜单的层级提供可视化配置页面。
- 支持流程的导入和导出,支持流程的多版本管理和快速发布。
- 支持 IVR 语音管理和维护,语音支持 TTS 播报或上传真人录音,语音变更后实时生效。
- 支持对接第三方接口完成 IVR 核身、自主查询等业务。
- 支持转人工按照不同的业务配置转接到指定的技能组。
- 支持配置转人工播报工号。
- 支持挂机自动转接满意度评价,支持灵活配置满意度评分选项。
- 支持与 CSR 系统对接,显示客户在 IVR 中选择的菜单路径。
- 支持统计 IVR 节点访问数据。
- 支持企业、技能组、坐席等维度报表,通过报表可以辅助企业做出运营决策。

# 1.1.2 智能 IVR

智能 IVR 基于自动语音识别(Automatic Speech Recognition, ASR)、文字转语音(Text To Speech, TTS)以及自然语言理解(Natural Language Understanding, 简称 NLU)技术, 解决客服 热线传统按键 IVR 菜单层级过深和业务承载有限的弊端,客户说出需求,即可获得信息和服务,降低用户操作复杂度,可有效的处理常规业务场景,大幅减少人工热线电话客服压力。

智能 IVR 主要支持:

- 支持意图识别和对轮对话,当识别到客户意图时,可以通过多轮对话解决客户 问题或者为客户办理业务
- 支持常规问答
- 支持寒暄聊天
- 支持基于问答内容为客户打标签
- 支持选择不同的发音人,支持调整语速、语调和音量
- 支持打断
- 支持按照多维度规则转人工

文档版本 01 (2022-04-28)

• 支持通过表格知识实现上下文交互

支持基于 IVR 导航系统通过流程画布配置语音交互流程,并绑定企业接入号。当客户呼叫该接入号时,将进入绑定的 IVR 流程,最终转人工时将按照企业配置的分配策略,接通给对应坐席。分配策略具体能力如下:

支持回头客优先。客户通过 IVR 进线转人工坐席时,自动查找和其有过通话的空闲坐席,并优先分配给相应坐席。

支持最大空闲优先、最小次数优先和随机分配。

最大空闲优先:新的呼入通话会优先分配给当时最长空闲时间的客服。

最小次数优先:新的呼入通话会优先分配给当日接听电话量最少的客服。

随机分配:新的呼入通话会随机分配给空闲的客服。

轮询分配:进线时基于坐席技能值从小到大轮询分配,技能值相同时优先分给先签入示闲的坐

115	-	
	п	
	• •	

敗由等政

n marki	ND CONTRACTOR	
呼入踏由	队列的教育	
1、分 2、若	配成地规维序: 圆头青优地 2 款以分配 选择事件分配方式: 则快优先规由得从圈至低进行分配	
基础	分配策略	
	最大空间优先 进续对基于坐来找编模从小到大分配,按编微相同时很先分给当前空闲最久给坐来。	
•	着小次数状先 回転打益于是常然感慨从小玩大分配。 該範疇相同时依先分佈接线最少的企業。	
	<b>随机分配</b> 出版时台版机合和自己用业库,与性质能无关。	
	轮馏分配 进程时插于坐库铁钢值从小到大轮响分配,铁钢值用同时优先分给先签入示词的坐席。	
优先	分配策略	
	回头客优先 新的时入通话会优先分配给最近接通过该有户的有限。无同头有坐库接着做分配抽电分配。	
(R	<del>ā</del>	

支持技能值优先策略。当技能组内有多个空闲坐席时,客户优先分配给技能组内技能更高的坐席; 当一个坐席属于多个技能组,且多个技能组都有客户排队时,如果该坐席变为空闲状态,则该坐席 在哪个技能组中的技能高就优先接待在哪个技能组上排队的客户。

支持 VIP 排队。只要客户进入队列时携带 VIP 等级,平台就支持按照客户的 VIP 等级来优化分配 给坐席。

支持基于 IVR 导航系统可实现分配给指定坐席(如客户的专属坐席)。

文档版本 01 (2022-04-28) 版权所有 © 华为技术有限公司

# 1.1.3 统一工作台

得助智能客服产品通过"统一工作台"为企业坐席提供几乎可以处理全部常规事务的工作页面,包 含来电弹屏、去电弹屏、在线客服沟通、视频沟通、创建工单、浏览坐席个人工作数据等,具体功 能会在接下来的章节中进行说明。

# 1.1.4 工单中心

通过工单中心,企业坐席可以实现复杂事务的多坐席协同,通过闭环的工单状态来解决客户问题。

工業中心	0 <	所有工作	A				Q BRIMSS. 8	Ranan Filosofi Fi	9= × • • • • • • • •
所有工業	1882		编号	标题	mis	失望	秋志	优先级	16 X
和新聞的工業	1882								
最近更有的	0		#2347	小松工単		REGI.	150平	任	
影響論問題	0		#2346	工業開始		BGA.	60P	正常	
• 服际利主的	0		#2344	固件升级	3	置件/SDK	指约中	E.W.	
半分数的	216		#2343	MURIT W	19	无法定位	80*	iii	
刑试	930-		#2342	Rut	mut	面件/SDK	HD-P	正常	
10.99.00	0		#2341	3213	321321	RGA.	· ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	正常	
ERN	0		#2340	34111111	fdsfasdf	RGA.	(50±	正常	麻烦问题
			#2339	333555	dsfasdfasdf	BEG.	已知道	Ξi	
			#2338	催華運送1412	僅单說近1412	RGA.	後の平		
			#2337	28		RGA.	(Bd)=0	6 / ·	找茬儿
			#2334	金海反诈演示的动		BCU.	15/2-01		
			#2333	dsf111		RGA,	已知问	65	
			#2332	test1000		RGA.	任の中	£	
		_							
		物页	20 条 共1882条9	5页			上一页 1 2 3	4 5 6 95	下一页 跳至 1 页

# 1.1.4.1 新建工单

支持通过点击"新建工单"按钮来创建工单,创建工单时支持选择工单类型、填写工单标题、工单 优先级、工单处理人等字段,每个类型工单对应的可填写字段支持由管理员来配置。填写完字段可 直接把工单状态提交为:待办中、进行中或者已解决。

解决方案实践文档名称



支持将工单存为草稿,想要将工单分配给相应处理人时再通过"草稿箱"页面查找相应的工单,编辑完工单进行提交。

# 1.1.4.2 工单列表

在工单列表,支持工单编号、标题、客户姓名、客户手机号、处理人进行快捷查询。点击筛选 框右侧按钮,可支持工单所有字段(含自定义字段)的组合查询。

解决方案实践文档名称

满足以下全部条件			
请选择	~		e
工单:标题			
工单: 描述			
工单: 类型			
工单:状态			
工单:优先级			
工单:截止时间			
丁白・促白次数			

#### 1.1.4.3 工单过滤器

系统支持以下默认过滤器:

所有工单:当前坐席数据权限范围内可见的全部工单,数据权限支持全部工单、部门内所有工单、本人创建/处理和被抄送的工单、本部门及下级部门所有工单。

我新建的工单:当前坐席创建的工单。

最近更新的:最近 48 小时内新建或有数据更新的工单。

抄送我的:工单中抄送人为当前坐席的工单。

星标关注的:当前坐席对标星过的工单。

未分配的:工单处理人为空或为某个技能组的工单。

#### 过滤器支持由管理员配置排序。

支持由管理员自定义新的过滤器,自定义的过滤器支持二次编辑、禁用和启用。

#### 1.1.4.4 导入工单

支持选择工单类型,从而下载对应类型的工单模板,填写模板可以批量导入工单数据。

解决方案实践文档名称

,号或处理	<b>∑</b> = <b>Ø</b> J≡	
	批量导入	
	导入任务	
	导出工单	
	导出工单	
	导出操作日	
	编辑	

# 1.1.4.5 工单预警

根据"工单配置"中设置的预警时间,可在工单中心查询到各个工单剩余处理时长和响应处理时 长。当达到对应的预警时间时,系统会自动通过站内信通知对应的坐席人员。

所有工单					Q 搜索工业编号, 60	enonostania N	%µ ∨ ⊙erre
	创建人	客户	手机号	处理人	客服组	利余处理时长。	- 响应处理时长 ♀
	System				all		
	System			培慰		2	
06	截吨			菌祂	燕子	-	超时2天23小时9分钟
:49	亚威			亚威	Cero	2	
54	赤織民			李维氏			
102	李维民			李维民		21	
10	李绅民	李确民刻试	18080800031	冯继			
03	333	张三1		冯俊		×	
.44	王坤	96三 (元明)	18981970439	梁晟			
:35	王坤	敬三 (宗例)	18961970439		LY加密编组AA	1	
	保留的原则近1412	僅華激励1412		顾展123		1	
06	准兴平	15756361514	15756361514	余閑	工業技能组制成	×	福时33天19小时59分钟
	System	汪金海	18180208058	cf1		· ·	

# 1.1.4.6 工单详情

坐席可在工单详情页面中浏览工单详细信息,包含工单状态、工单标题、工单创建渠道、工单创 建时间、工单被催次数和工单动态信息,支持对工单进行操作。

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 解决方案实践文档名称

601 AI工单 ☆			工作属性 由户语的	NRIA
22-06—13 09:58:53   System 逝江 南远扁盲 故證			<ul> <li> 客户</li> </ul>	
			国名用户	
BIUEEEEAMø		C 公开回复	140.0723	
			清输入11位于机带药	
			<ul> <li>OC5648.</li> </ul>	
成由上傳				
I个教件大小不可能注20M)			• 处理人	分配结常
#45K			al	
			纱送	封运地管
全部 國旗 附件 通话录音 时间站			推算的证人	
			17.05	
			The State	
			WIENDAR .	
	#T-25			
	HE CLARK			
・ 外市工業 ~ 一種一下			〈 上一張 / 下一張 〉	國文为HO4P >

# 1.1.5 大屏监控

呼叫大屏支持展示当日企业呼叫中心各维度的关键数据,页面支持自动刷新。

展示数据包含:

今日坐席实时状态分布:呈现企业全部坐席状态的数量分布,其中状态包含示闲、示忙、通话、话 后处理、小休和离线。

当前排队人数:呈现当前时间点企业的全部排队客户数。

今日话务总量:呈现企业当日的全部通话数。

今日通话总时长:呈现企业当日全部坐席与客户的通话总时长。

呼入电话总量:呈现企业当日的全部呼入电话总量。

呼入接听量:呈现企业当日呼入电话中被坐席接起的电话总量

呼入接听率:即呼入接听量/呼入电话总量。

呼出电话总量:呈现企业当日的全部呼出电话总量。

呼出接听量:呈现企业当日呼出电话中被客户接起的电话总量

呼出接听率:即呼出接听量/呼出电话总量。

呼入通话总时长:呈现企业当日呼入电话中被坐席接起电话的通话总时长

呼入通话平均时长:即呼入通话总时长/呼入接听量

呼出通话总时长:呈现企业当日呼出电话中被客户接起电话的通话总时长

呼出通话平均时长:即呼出通话总时长/呼出接听量

18

10s 服务水平:呈现当日企业全部坐席接通的呼入电话中在振铃 10s 内(含)接听电话的比例 15s 服务水平:呈现当日企业全部坐席接通的呼入电话中在振铃 15s 内(含)接听电话的比例 20s 服务水平:呈现当日企业全部坐席接通的呼入电话中在振铃 20s 内(含)接听电话的比例 一次性解决率:呈现企业当日坐席的一次性解决率平均值,一次性解决率=当天之内只与该企 业坐席接通过一次电话(包含呼入呼出)的客户/该企业全部坐席当天通过电话服务(包含呼入呼 出)客户的总量\*100%

业务类型 TOP5: 呈现企业当日由坐席填写的小结的数量前 5 名。

今日电话数据趋势:今日各个时间的呼入电话总量和呼出电话总量的趋势,每小时统计一次。

# 1.1.6 机器人平台

#### 1.1.6.1 问答知识

问答知识主要用于回答用户的业务问题,在列表页支持展示目录树、标准问法、标准答案、归 属分类、相似问法数量、命中次数(用户问题命中该标准问的累计数量)、知识更新时间、状态字 段。支持按照相似问法数量、命中次数、更新时间排序,列表默认按照更新时间倒序排列。

	所有知	所有知识										
病知识(65)	100	(編集団) × 書屋入内臣 客 務協							53	D-4	84.1	0.60
分獎(65)	- 10/0	and a second		15 ocean						4-	0.0	
rs(0)		杨准月法 杨准			白尾分类	(ER1638) 0	○中次数 ○	WARBOR +		#Ø	招作	
BS(0)		明天哪他批阅可以局	如果別々天後	ACCOMPANENC .	末分榮	3	0	2024-05-17 1	0.21.31	来学校	(44)	804
\$\$\$\$(0)		还没发行	一般是下来后	148小时内发音	末分类	1	0	2022-01-24 1	4.13.33	9.02	1918	809
ssasa(0)		活动名额	喻们这次福利	(仅限最近下#	末分类	2	0	2022-01-24 1	4.13.33	2.02	(Aste	8999
83494(V)		还没使用产品	波关系、那些	部兴趣的话可	末分类	4	0	2022-01-24 1	4.13.33	主政	(4)58	559 B
		質用AI	11.99.0528122	nati. Bille	未分类	1	0	2022-01-24 14:13:33		9.02	19458	859
		设收到撤销	麻烦的一下总	的解信号是这	未分类	1	0	2022-01-24 1	4:13:33	2.12	(0)18	8998.
		65.28.人	1618, 2375	27、这边就是	未分类	412	0	2022-01-24 1	4.13.33	生成	(45E	BIP8
		有空再说/客户忙	部执任法规部	融,我们为您	未分类	2	0	2022-01-24 1	4.13.33	生成	1016	200a
		是这个电话号码间	不好意思。这	这个号码您加不	未分类	2	0	2022-01-24 1	4:13:33	2.02	0248	809
		基在的信还是哪里	墨这样,添加	12881百,也是	未分类	2	0	2022-01-24 1	4.13.33	生成	1016	509
		基古需要关注微信公众号	不用关注公众	2号的紙,您只	术分类	1	0	2022-01-24 1	4.13.33	生成	90.5E	809
		提供预减协能信号	影影發信号書	1多少,切说我	未分类	3	0	2022-01-24 1	4.13.33	生成	(016	898
		換人同識	好的, 即经期	相后可以撤收给	未分类	1	0	2022-01-24 1	4.13.33	9.10	(014)	BIPR .
		投诉国人	抱歌, 77833	7, 再见!	未分类	2	0	2022-01-24 1	4.13:33	生成	(048	2298
		87BF	好的, 您请说	5.	未分类	2	0	2022-01-24 1	4.13.33	生現	如福	8998

目录树维护用以区分知识的分类和级别,展示各类别知识的数量和层级。目录树支持知识类别的 增删改查,最多支持5级,支持按照目录树分类模糊搜索。

#### 1.1.6.2 寒暄知识

寒暄知识为了增加机器人与用户交流的拟人度而设置,例如讲笑话,日常闲聊等。

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 1.1.6.3 文档问答

支持企业机器人基于所订阅的文档(支持全文档和指定文档),通过文档分析后,大模型自动组 织内容参与机器人应答。(仅有文本机器人支持)

will测试-勿删		又档问答 开启后,系统将基于所订阅的文档(支持全文档和	間定文档),通过大语言模型自动组织内容参与机器人应答。 O 去管理文档
问答知识		订阅全部文档 订阅解定文档	文档问答 文档总结 QA抽取 QA审核
衰喧库	_	Q 搜索关键词 200 <sup>1,05<sup>,25</sup></sup>	● 答案来自于指定文档《【TakingData】2022年汽车重直资讯渠道价值周察报告【发现报告
文档问答		已选:1个文档 只看已选	
估住务		• D HR人事类(2)	智能化和数字化通过连接用户、平台、经销商和汽车主机厂、包建更高效的营销体系、提供更好的用户 体验。它们通过技术检验 解条件级门口汽车等的全体路生本建设 使用汽车主机厂的被用好使需要用
任务流程		» [] IT运维类(4)	户需求,经销商能够更便遗地与潜在客户互动,同时推动汽车交易、二手车、维修保养和汽车保险等领
任务意图		» 🗌 🗅 政务类(2)	域的数字化进程。汽车重直资讯平台作为这一变革的重要极体,通过全链路服务能力和线上运营能力, 台湾价值并应用方车产业应数字化开码转用
時管理		▶ ■ □ 汽车行业(1)	CONTROLING LINGED ALL: WERDOW & LINE LANDAUGUER
停用词		› D 航空测试数据(1)	◎ [TaikingData] 2022年代年載通貨的構造的構態接任[发现] Page1 Page3 Page10 Page37 Page39 Page40
同义词		D 20240408(1)	
实体管理		→ □ 全媒体知识管理(1)	
明如识		• 🗋 pa(9)	
派人说谢		<ul> <li>□ 乙汀算・甲吲件(1)</li> <li>□ □ トニル (A)</li> </ul>	即问 (Enter没说) (Shift + Enter = 操行)
其木仁白			

• 支持按业务场景需求(机器人维度)订阅所需的文档知识,订阅后所选中的文档会参与机器人应答;

• 文档问答开关:开启后,系统将所订阅的全部文档或指定文档内容,参与到机器人应答;

# 1.1.6.4 任务流程

支持由企业根据业务场景设计机器人和客户交互的多轮对话流程。

在这个页面用户可以新增、修改和删除任务场景。还支持可以对每个场景进行开关、复制操 作,外呼类型机器人在创建机器人时将自动默认创建一个主流程。

任务流程 Q. 数末任务名称 前日	Will-Uta V		() <b>IA</b>
<b>主流程</b> 主流程为外呼机器人的任务场景,自建发布成	动后,可在外可任务中共联盟用。		
主流程 2023-04-06 14.40.22	•••		
可答流程			028±2542 © 6538
任务名称	更新时间	线上状态	操作
调戏机器人	2023-04-03 15:39:30		编辑 复制 影响
是否充线花线	2023-04-03 15:38:30		编辑 建制 普拉
质疑机器人	2023-04-03 15:39:30		编辑 规制 田珍
怎么弄 (需要做什么)	2023-04-03 15:39:30		编辑 复制 删除

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 1.1.6.5 对话标签

对话标签是以通话为维度,在通话结束后,根据配置规则给该通会话自动打的意向结论标签 (一通会话一个,类似通话小结)。

标签值可以根据业务实际情况自定义,标签名称长度在 1 到 50 个字符,支持新增、删除,删 除会自动校验是否被问答知识、流程节点、转人工规则、对话标签规则引用,被引用不支持删除。 支持配置标签优先级:非必填,文本框仅支持输入 1-100 的整数,1 的优先级最高,数字越大优先 级低;填写后会话中如有多个标签,将以优先级高的为准,在优先级一致的情况下以最后一个标签 为准。

<b>16</b> 111日年		对话标签					
matawan		标签配置	标签规则				
海暄库		Q 調驗入标	签名称				<ul> <li>3540</li> </ul>
司车管理		标签名称		优先级 \$	引用次数 ≑	更新时间 🗢	銀作
时活任务				2		0000 00 44 04 05 45	2010 March
げ活标签		1		1	/	2022-08-11 21:25:15	
对话标签							
对话短信							
黑名单规则							
即利知识							
「器人设置							
练平台	~						
說替换							

# 1.1.6.6 机器人设置

基本信息展示了该机器人的名称、头像、行业、类型、所属人、备注信息的基本信息。其中所 属人是指的当前机器人的归属者,支持更换所属人。备注信息是该机器人的描述信息,配置后,可 在机器人平台页面的机器人卡片上展示。



文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档名称

针对语音机器人,除上述配置信息外,还支持最大外呼时长和静音检测时间的高级设置的配置:

最大外呼时长指的是外呼通话时长超过设置的最大外呼时长后,将会自动挂断;最大外呼时长 默认关闭。

静音检测时间指: 当人停止说话后, 机器人将等待设定的静音检测时长后才会回复话术。该处 静音检测时间的配置是全局的(默认配置 500ms), 若在流程中单独配置, 则流程中的优先级最高, 即以流程中配置的时间为准。

#### 1.1.6.7 训练平台

当企业使用场景不同时,所需机器人的语义模型不同,为帮助企业中的 AI 训练工程师通过数据 训练出满足自己业务需求的语义模型,增加模型训练功能。通过模型训练,可以快速、灵活地按照 自身的业务需求训练语义模型,自主完成数据模型的训练、模型评估。

训练是让机器人通过机器学习等人工智能技术,学习并掌握标准问题和相似问法的数据特征, 以获得回答用户提问的能力。

在页面显示待训练标准问变更条数, 待训练语料变更条数, 支持模型训练、实时显示训练进度 和剩余所需时间, 支持查看训练历史和详细模型数据, 包含召回率、准确率、F1, 同时下载验证数据, 可以查看每个标准问数据及明细数据。



## 1.1.6.8 健康检查

健康检查主要从知识质量、知识覆盖、标准问语料比等维度,为您的机器人知识优化提供建议,通过对歧义知识的消歧,未知知识的覆盖可有效提升机器人识别能力。

#### 解决方案实践文档名称

			1000000000000000000000000000000000000	🗄 संस 🗋 🌀
< 这里是机器人名称		健康检查		
山沢岸	^	■ 知识健康检查 ③		10.010.0
问普知识			🤨 标准问少。去完善: 何苦知识 或 任务意思	
寒暄库			● 釉准间较少。去完善: 向答知识 成 任务意图	
月库管理	~	健康度	相似何少。去完善: 何答知识 或 任务意思	
91009	~	59,	● 相似间较少、去完善: 尚許和识 或 任务意图	09.06
话任务	1	sion S	> 寒磁度语科少, 去完善: 寒暄度	2020
(话标班	~	- nguadad	第國席语科较少、古完善等国席	
「詩人記書	~ 1	最近检查时间: 2022_07_10 11:23:50	有未完成真人录音、去处理 1001 <sup>100</sup> 01 <sup>10</sup>	
		HEALTERSTOP LOLL OF TO THEOLOG		
建康检查	-	主 下数段表	● 标准问号相战问语科社为1:8.2、 建议优化量1:10 以上	
建築检查		★ 下数用数 ⑤ 建议优化项 ◆ 100元度 ③	⊙ JOSH 型業 ⊙	
主张检查		* Тана • молд • • молд • • молд •	<ul> <li>● WERDURBLINGBALLED 1.8.2. 単立式を第110 以上</li> <li>● DOLR 要素 ③</li> <li>● 近七日用印の時間会社: 30%</li> </ul>	去恍光
非亲检查		<ul> <li>上下程務者</li> <li>② 建议优化項</li> <li>● 知识质量 ③</li> <li>● 待見理点又知识: 7 旭</li> <li>● 请用提倡者已生成</li> <li>▲出下程</li> </ul>	<ul> <li>● MARGUNULINGAMELTY 1:82. 第2次代を2:10 以上</li> <li>〇 2010度置度 ①</li> <li>・近七日ホ20回回点は: 20%。</li> <li>・時間活動変更通時: 裕遠回 10 条, 相似向 50 条</li> </ul>	去代化 去1115
1李位章		★ 下程務合 ③ 建议优化項 ● 知识用量 ③ ・ 待我想起文知识: 7 組 ・ 適相用量器を空気 ▲ 生产程 ● K面向通相比 ③ 	<ul> <li>● MARGUMUL/PARALLPy 1:82. 第2次代を2:10 以上</li> <li>● MARGUMUL/PARALLPy 1:82. 第2次代を2:10 以上</li> <li>● PARR憲査 ①</li> <li>● 近七日未知问题点比: 20%</li> <li>● 特別派約2支送時: 部注问 10 条, 間以问 50 条</li> <li></li></ul>	去优化 - 去初15
绿份意		★ 下程務書      ◆ 防災成症 ()      ◆ 防災成症 ()      ◆ 防災成症 ()      ・ 待れ想然太知识: 7 組      ・ 適相規算器を空生成      ・ 適相規算器を空生成      を 転換用機能の      ないののののののののののののののののののののののののののののののの	<ul> <li>● MARGUMUL/PARALLPy 1:82. 第2次次交至1:90以上</li> <li>● PARR覆盖 ①</li> <li>● 近七日未知问题点比: 20%</li> <li>● 侍衛派的定要道時: 部运问 10 条, 昭叔问 50 条</li> <li>              ▲ 森人衆音 ③      </li> </ul>	ACCR ADIS DOWNSHO
2.黄位章		* 下数日本 ③ 解议係化現 ● 知识集團 ③ ・特技理想义知识: 7個 ・特技理想义知识: 7個 ・特技理想会已生成 ・教科集團的自己生成 和工作者 本工作者 本工作 本工作者 本工作者 本工作者 本工作者 本工作者 本工作者 本工作者	<ul> <li>● WERRURBARLED 1:8.2. #2000年1:10 01上</li> <li>● かい用電査 ③</li> <li>・近七日未知用電点は: 20%</li> <li>・特別販売定送用: 特別周 10 条、報灯用 50 条</li> <li>              ◆ 森人家音 ③          </li> </ul>	ZOR ZUIS
建体管		* 下数器 ③ 建议依代/第 ● 962月至 ④ ● 96月至夏 ④ ● 9月至夏 ○ ● ● 9月至 ● 9日 ● 9月至 ● 9日 ● 9月至 ● 9日 ● 9 ● 9 ● 9 ● 9 ● 9 ● 9 ● 9 ● 9	<ul> <li>● WERPURELINGENELTS 1: 83. 単2式式之目: 19 01上</li> <li>● かい児園園 ①</li> <li>・近七日未知何要点は: 50%</li> <li>・特別成約2支送料: 粉石尚 10条、 物材向 50条</li> <li>● 東人来音 ①</li> <li>● こみ言点気: 100条</li> </ul>	ZCR ZVIS

# 1.1.7 智能知识库

# 1.1.7.1 知识门户

首页看板支持查看最新知识、热门知识、用户个人收藏知识、知识更新消息通知。

## 1.1.7.2 知识管理

知识空间满足一家公司多部门知识、员工内部使用知识、对客服务知识统一管理,可以创建多个知识空间,知识空间之间知识隔离,可以授权查看、编辑。

知识空间列表:查看系统内有权限的所有知识空间。



#### 解决方案实践文档名称

知识门户	O Max statem	0 <sup>1</sup>
知识管理 知识审核 个人设置		证券demo 距衡间: 2024-04-09 14:46:08
	<b>BR 4B</b>	(服務) (編集)
	HRMDLR         ITADLR           IRREVIE:         2004-04-06 15:22:30           UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDDR-UNDR-RUNDR-UNDR-	<b>银行过emo</b> 原期时间: 2024-02-05 16 56 11 田時 (新語)
	内部服务 国際利用: 2024-01-05 09 54 07	
	(BB) (BB)	

新建知识空间后,点击进入知识空间,可以继续编辑空间基本信息:空间名称、空间头像、空间 描述(备注信息)、空间状态(启用/禁用)。

( 适	回空间列表		
保险demo	已进入具体的知	基本信息	
知识维护	识空间详情	*空间名称	保险demo
知识配置	~		S 1401
基础配置	^	头像	↔ 上传自定义头像
基本信息		备注信息	请输入简短的说明
搜索配置			0/200
权限配置		空间状态	
		确定	

#### 1.1.7.3 知识配置

知识维护之前,可以选择性的维护各类素材,例如业务目录、标签、公共知识、附件知识、知 识模板、知识术语。下面介绍维护各类素材的用途。

# 1.1.7.4 知识维护

知识维护之前,"知识配置"模块选择性的维护各类素材,都是为知识维护做准备。以知识维护模 块维护的问答知识、文档知识、原子知识作为知识点对外输出或对外呈现。

#### 1.1.7.5 审核流程配置

按照操作类型(知识增删改、问题反馈),系统分别内置审批表单,用户只需要自定义审核流程 (哪个节点,由谁来审核)。

10.54V	高程分类	初始入名称世家			#14	22						3830	管理分类
编号	流程和国际市		流程分类	提作类型		REELE	规制人	秋志	服务编述	流程版本		REGR	
35	1/问题反馈		测试	6859		2024-05-23 14:19:18	22月		问题反映	1	编辑远程	病绒基本信息	
34	專验问题反馈		未分类	(1 <u>1115</u> )		2024-05-13 16:37:32	218			1	编辑范程	编辑基本信息	2010
23	ms测试		马上云帮助手册上线	知识细胞改		2024-04-23 19:50:14	666			1	编辑论程	编辑基本信息	HP2
22	保险服务知识更新		保险知识事性	知识增善改		2024-04-09 21:19:16	2)静			8	编辑范程	编辑基本信息	
20	Rist		Rid	知识增新政		2024-04-08 17:19:40	32.00		1		新增速程	编辑基本信息	550
18	问题反馈1		Rist	知识细胞改		2024-03-29 18:34:48	刘静				新增流程	编辑基本信息	899
14	流程配置演示		保险和记事他	知识增善改		2024-01-30 16:00.05	防調統			1	编辑论程	病病基本供用	1070
10	问题反映		保险均济率结	知识律制改		2024-03-29 18:32:09	218			1	编辑选程	编辑基本信息	200

## 1.1.7.6 知识应用

机器人平台问答知识模块可以订阅"智能知识库"的问答知识。具体功能详见"机器人平台-问答知 识-订阅知识"。

# 1.2 文本客服

#### 1.2.1 渠道管理

平台支持提供多媒体渠道对接能力,为企业快速搭建线上客户服务窗口,以实现企业客户与企 业之间的服务连接,并让坐席可以通过统一工作台集中接待处理。

渠道管理用于管理这些对外的服务窗口的快速搭建和管理。目前支持的渠道包括网站渠道、微信 (公众号、小程序)渠道、企业微信渠道、微信客服渠道、邮件渠道和 API 渠道,支持通过渠道管理 对这些渠道进行添加、停用/启用、编辑和删除。

#### 1.2.2 会话智能分配

智能分配可以将不同渠道的客户会话请求配置为由机器人优先接待、仅机器人接待、仅人工接 待和人工优先。设置好智能分配规则,客户进线将按照智能分配列表从上到下的顺序依次判断是否 满足触发条件,若满足条件则执行该条规则。

企业可通过会话智能分配管理来管理分配策略,分配策略列表展示 ID、策略名称、描述、渠 道、分配类型和状态,支持添加、编辑、删除、停启用分配策略,并且支持对策略进行排序。

解决方案	实践文档通用	解决方案	实践文档名称					
会话智能	分配 🛛					រ៉ុខ	1整顺序 ④ 新建	
执行顺序	ID	名称	描述	渠道	分配类型	状态	操作	
1	8444	ZS智能分配	智能分配测试	ZS渠道	仅人工客服	一开启	编辑 删除	
2	7233	家电售后		家电售后郭	仅人工客服	一开启	编辑 删除	
3	5671	jianbo机器人优		jianbo机器人优	机器人优先	停用	编辑 删除	
4	8022	cf会话	cf会话	ct测试	机器人优先	一开启	编辑制除	

# 1.2.3 会话路由策略

当会话进线通过智能分配转人工时进入对应的技能组,将会根据会话路由策略分给组内坐席, 支持按照轮询分配、按照可接待量最大坐席优先分配、按照当前接待量最少坐席优先分配、按照坐 席优先级分配、指定专属客服优先和回头客优先。

当企业需要满足差异化服务,对特殊客户需要优先进线,可启用特殊客户优先排队。当前支持 根据 CRM 中客户等级、传参等级标识、优先传参级标识三种认定方式进行优先排队。同时为避免其 它级别客户出现插队体验,支持无感插队。

轮询分配 当客户进线时,按技能组列表从上到下的顺序,轮流分配器	别在线弯眼。
○ 饱和度分配	
<ul> <li>优先级分配</li> <li>优先分配优先级高的坐席,同等级的坐席中平均分配</li> </ul>	a na martí
指定优先分配	No HEAL
考醒者被优先 优先分配给该有户的专属者题,若无专属坐观或者专属者 在线,忙跳或超过路外上现,目勾造"回头者优先",则按 基础分配"进 配优"分配,若未勾造"回头者优先",则按 基础分配"进 配。	- 職不 - 国头 行分
回头着优先 优先分配到上次接待的客服人员,若无回头客坐席或上次 客服不在线,忙碌或装持上限,则按 基础分配 进行分配。	138/9
排队优先策略 特殊者宁排队优先 () 周阳辰,将转客户出版时,优先排在普通客户前面,为遗处超队 建和领知者交达路 () 把理查之选路 () 把理查之选路	人有许。 建议开始无虑预测。
VIP客户进线时,会插队排在普通客户前面,传参的优先标识 无题描入	nek O bubliceshinek 环生效。
开启后客户排队时只展示当前级别客户排队数。	
保存	

26

1.2.4 在线基础配置

支持在线会话的基础设置。

在线基础配置	
<b>奋</b> 户可见历史消息范围限制	
历史记录查看 限制用户可查看历史聊天记录范围,以会调开始时间计算,最大可查看180天以内记录	
- 1 + 天 - 0 + 小时	
扣队保持	
排队保持是用于控制客户排队过程中离开会话界面后回到会话界面时无需重新排队,可自定义排队保持的时间,超过排队保持时间或轮到该客户,客	户未回来则过号释放。
排队中,窗户离开描述 — 20 🕂 分钟未回来,则自动释放放排队占位。	
新潟島臺頂 〇 开启	
开启后最新消息会谈框构查谈展示	
客户离开题时自动结束会话 <b>(1)</b> 开启	
客户离开会话题过设定时间内未返回会话,则会话自动结束进入待提交的会话列表中	
客户离开,题过 - 2 + 分钟 - 60 + 秒,则自动结束会话。	
标屋会派不自动关闭。	
勾选后,对会话很泰中会话时长相关指标会产生一定影响。	
客户题时未回复自动结束会话 开启	
有户题过指述时间未回复消息,将系统想题肯户自动结束会话并进入超时	
客户来回复消息,顺过 — 1 + 分钟 — 10 + 秒,则自动结束会话。	
同标果会话不自动关闭。	
勾选后,对会话报频中会运时长相关指标会产生一定影响。	
舉約末提交自动关闭 <b>(1)</b> 开启	
会话进入待理交列表超过设定时间未完成会谈小结,将自动从待理交列表中移除,会谈小结为空。	
- 1 + 分钟,则自动结束会话。	
☑ 标墨会语不自动关闭。	
合话结束二次微认 💽 开启	

# 1.2.5 自动应答提醒

支持自动应答提醒功能,主要是为了提高客户的交互体验,支持企业自定义配置在不同场景下 平台自动推送给客户的提示语,具体包含:

- 会话接通时的接通提示语。
- 排队时的排队提示语。
- 排队人数超过指定人数的安抚提示语,人数支持配置。
- 排队超过指定时间的安抚提示语,时间支持配置。
- 坐席超过指定时间未回复的客户安抚提示语,时间支持配置。
- 坐席长时间未响应客户最后一条消息,且最后一条消息有提示答案,超出设置时间自动发送提示答案,时间支持配置。
- 坐席回复后客户超过指定时间未回复时提醒客户提示语,时间支持配置。
- 无坐席在线提示语。
- 非工作时间提示语。

文档版本 01 (2022-04-28)

● 在线客服黑名单客户提示语。

## 1.2.6 坐席告警设置

支持坐席告警配置,具体包含:

- 坐席超时未回复告警当前坐席,支持配置时间和告警提示语。
- 会话持续超时告警坐席,支持配置时间和告警提示语。
- 小休超时告警当前坐席,支持配置时间和告警提示语。
- 小休超时告警特定坐席,支持配置时间和告警提示语,支持选择特定坐席。
- 客户 24小时重复进线提醒当前坐席,支持配置重复进线次数和告警提示语。

坐席告警
坐席超时未回复警告坐席 🦲 开启
如坐席超过设定时间未回复用户,则系统提醒坐席尽快处理。
坐席未回复消息,超过 - 1 + 分钟 - 0 + 秒,则推送如下信息警告坐席尽快处理。
您已经很久没回复客户消息了,请尽快处理!(我是df,警告坐席)
会话持续超时告警坐席 开启
当坐席的会话持续时间超过 — 5 + 分钟,推送如下信息,告警当前会话接待坐席
您的会话已经持续超时,请尽快处理!
会适持续超时告警指定坐席 开启
当坐帝的会话持续时间超过 — 5 + 分钟,推送如下信息,告警指定坐席:
客服\$(nickName)的会话已经持续超时!
请将客服名变量参数\${nickName}放在内容适当位置!
小休超时告警坐席
当坐席的小休状态持续超过 — 5 + 分钟,推送如下信息,告警当前会话接待坐席
您的小休已经持续超时,请尽快处理!

# 1.2.7 快捷语设置

支持配置团队快捷语和个人快捷语,团队快捷语一般由企业管理员统一维护,企业坐席都可使用,个人快捷语由坐席个人配置,只能由坐席个人使用。

文档版本 01 (2022-04-28)

# 1.2.8 满意度设置

支持开启/关闭满意度评价功能。开启的情况下,支持配置是否允许客户主动评价、支持配置是 否允许客户评价已解决/未解决开关。

20 PE	科评价满意度开关		C	) 打开
	允许客户主动评价	开关打开时,客户可	可在聊天过程中主动发起满意	腹评价。
~	客户评价解决或未解决开	关 开关打开时, 客户	可对客服的服务评价解决国	芯未解决。

满意度支持设置评价时效,超过时候后,可限制不允许客户评价。

# 1.2.9 关键词设置

支持配置关键词,客户发送的消息触发了关键词,会高亮提醒给坐席。

关键词列表支持展示关键词、状态、创建人和创建时间,支持按照关键词模糊搜索。

<b>关键词管理</b> 添加关键词后,吞户发送的消息如果包	1合设置的关键词,会在本遥会话中常	<b>6</b> 亮显示,提醒当前坐席		
请输入关键词	查询			批量导入新建
关键字	状态	创建人	创建时间	摄作
明全明立	开启	贵琼	2022-0318 23:18:44	编辑 删除
仔细、	开启	贵琼	2022-0318 23:17:39	编辑 删除
下手、	开启	溃琅	2022-0318 23:17:39	编辑 删除
几何、	开启	贵琼	2022-0318 23:17:39	编辑删除
童年、	开启	贵琼	2022-0318 23:17:39	编辑 删除
20 ~		上一页	1 2 3 4 5 6 … 50	下一页 1

关键词支持创建、停用/启用、编辑和删除,支持批量导入。

# 1.2.10 表情库

支持自定义 jif、jpg 等格式的表情,坐席在和客户进行会话时可以发送配置的表情。

表情库列表支持展示表情包名称、表情包图片、创建人、状态和创建时间,自定义表情支持新 增、停用/启用、删除和编辑表情包名称。支持按照表情包名称关键词和状态查询表情包。

增加表情包时支持选择多个表情包。

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案	案实践文档通用	目模板					解决方案实践文档名称
表情库	关键词	全部状态	V BH				852
	表情包名称		表情包图片	创建人	状态	创建时间	10/7=
	比丘豐 (1)		1	小希00		2022-0408 11:16:51	HER .
	1647396366(1)		1	部章		2022-0328 20:13:33	Here:
	1640249388(1)		67.62	我望		2022-0328 20:13:33	EXPe
	1640249421(1)		ľ	卵管		2022-0328 20:13:33	HUP:
	<u>1647396366(1)</u>		1	郭霍		2022-0328 20:07:50	删除
20						上一页 1 1	1

# 1.3 智能外呼

# 1.3.1 自动外呼任务

支持创建自动外呼任务,自动外呼任务支持自定义任务名称和任务描述,支持配置任务执行日 期和多个执行时段,任务只有在任务时间内才会启动。

1呼任9	8			1 114	任务 ——	2 任务	配置	3 任务分离	3		• ######
序号	任务ID	任务名称		•任务名称	请输入任务	洛称, 不超	过50个字			任务总数	銀作
1	400012749	11224r4r		•任务类型	自动外呼	手动外呼				1 1550	0 / 1
	400012694	56436546	2012-00	•任务时间	п Я	始日期	至	结束日期		1	0 1
3	400012681	水电费水电费		<ul> <li>援打时段</li> <li>任务描述</li> </ul>		09:00	至	21:00	€	1	© 11
4	400012651									1	0 1
5	400012647							0/20	)	1	0
c	400012022	m				₩	取消				0.00%

自动外呼任务支持选择外显号码组,外显号码组中可以包含多个外显号码,外呼任务中的名单 将自动选择外显号码组中的外显号码进行呼叫。

自动外呼任务支持精准外呼和预测外呼两种类型。

支持通过表格文件手动上传名单,每个名单最多支持上传3个号码。

文档版本 01 (2022-04-28)

精准外呼即按照倍率值算法进行送号,当有空闲坐席时,送号数量和空闲坐席数呈线性正比, 具体系数可以通过"倍率值"来控制,倍率值支持在 1-1.3 间配置。

预测外呼即按照预测算法进行送号,系统基于历史接通率、振铃时长、历史平均通话时长等因素计算送号数,支持通过"放弃率"来调整造成呼损的概率,放弃率支持在 1%-5%间配置。

支持开启自动重呼,可设置重呼次数和重呼间隔。

支持开启策略外显,线路资源足够的情况下,系统将根据被叫号码的归属地自动外显相应归属 地的外显号码。

支持开启发送闪信,可以选择闪信模板,开启后,当客户侧振铃时,会闪信提醒客户。(闪信功能需在 A 端单独开功能权限)

支持配置客户的最大振铃时长。

支持配置话后处理时长。

任務印	任务名称	新建外呼任务		×	任务意政	任务证准	已完成
700317110	cero9H4F111-350E00		填写完成后上传(支持csv、xisx格式文件)		18	0.00%	0
700316035	分流测试-04-分流测 试-04-02	* 外屋号码组	A=14		5	0.00%	0
700318028	分流則点-04-分流則 1g-04-04	策略外显			0	0.00%	0
700320029	分流期這-04-分流期 這-04-03	算法规则	按信率值计算 ~ - 1 + ⑦	- 1	0	0.00%	0
700319034	))(11,04-0)(12,04-0) (12,04-0)	自动重呼		- 1	0	0.00%	0
700317033	分流期点-03-分流期 试-02-04	发送闪信 ,最大振转时长	<ul> <li>B关闭 ①</li> <li>45 秒</li> </ul>	- 1	2130	0.00%	0
700319033	分流期点-03-分流期 初-02-03		1-5 T-5 R.H		12767	0.00%	0

支持选择技能组,系统呼通客户会将通话自动转给技能组内的空闲坐席。

自动外呼任务列表支持显示任务的基础信息,包含任务 ID、任务名称、技能组、任务时间、拨 打时段、任务状态、任务名单总数、任务进度、已拨打名单数、外呼次数、接听量、接听率。

支持按照任务名称、任务 ID、任务状态和技能组搜索任务。

任务详情支持展示进行中和已完成名单列表,名单列表支持导出。

任务支持实时监控,可浏览任务名单总数、任务进度、已拨打名单数、接听量、接听率、待重 复拨打名单数和平均通话时长。

支持监控任务绑定技能组内的坐席状态分布,支持展示每个坐席的当前状态、当前状态持续时 长、小休时长、示忙状态时长、示闲状态时长和接听量。

支持展示任务内已接通、未拨打、无法接通和客户振铃未接的名单数量,支持通过空号检测识 别客户拨打结果。 支持按照 10s 区间统计通话时长分布。

1.3.2 手动外呼任务

支持创建手动外呼任务,手动外呼任务支持自定义任务名称和任务描述,支持配置任务执行日期,任务超过任务日期将无法继续拨打客户号码。

外呼	搜索任务名成	新建外呼任务	×
管理	外呼任务	3 6月21日 2 日外配置	
管理	序号 任务	<ul> <li>任务名称 请输入任务名称,不超过50个字</li> </ul>	任务类型 状态 操作
能外呼	1 400	任务名称不能为空 在 * 任务类型 自动外研 手动外研	目动外呼 米开始 ① 🖌 盲
	2 400	•任务时间	自动外手    已完成  ①
	3 400	t 任勢描述	自动外呼 进行中 ① 11
	4 400	0/200	自动外导 已完成 ① 官
	5 400	T	自动外等 已完成 ① 盲
	_AA001		PERSONAL EXCEPTION 4

支持通过表格文件手动上传名单及启用发送闪信,启用后,当人工手动外呼任务点击送号拨打 拨打,客户振铃时,同时发送闪信,提高接通率。

其他规则说明:

1.当前坐席有外呼任务下闪信配置权限时,才展示该闪信配置。

2.人工手动外呼任务关闭"发送闪信"时,发送闪信配置走呼叫高级设置中的全局闪信发送配置

	-	1000		11000010		17.05.04.01	100	1000		VICTOR :	10.00	1000	
		11000	Jan.mi		10112014			12713240		CIRJS		1843	
	700464040		099		00.00-22.59	手动外死	已近期	6	0.00%	0	0	17.00	899
	700454093	00001900-A.I.9HFA	新建外呼任务	1.1			×	0	0.00%		٥)	39	
	700439158	00103-3202					-	108	0.00%			(算)题	809
	700440127	cere#ibb1		0 estatis 0	任务配置	3 任务分配		105	0.00%	0		218	829.
\$3)	700439140	Certification		* 外纤名单 请先下数外纤	(4.9)用户模板			100	10.19%	11	11	1210	879
	700440018	WILL MALON OF OT OT INVEST		· 項写的20日上 ● 点上竹	冊(遺語CSV、XISX	格式文件〉		0	0.00%	0	0	3778	
	700437026	witte-MA-01-01-01-01 Rftm			h e			0	0.00%	0	¢3	12:58	
	700440018	wills-MA-01-01-01-88		"闪信模板 讀选择闪信线	E-IP E-IP	-		0]	0.00%	0	0	1215	
¥)	700439022	wills MA-01-01-01 (8)	opra:	W1010101014101	12000-21100	新闻时间	2064	0	0.00%	0	0	1738	
10	700438026	wills 844-01-01-38122	冯亲呼出亲述	09月15日-09月15日	00.00-23.59	手动外呼	BRE	0	0.00%	0	0.5	17:0	
	700438025		和空野社	09月15日-09月15日	09.00-21.00	日前外中	BRS	8	0.00%	0	0	-	
	700438924	wills-MA-01-BRIS	kage#itt	00月15日-00月15日	09:00-21:00	Bilastak	BRR	0	0.00%	9	0.1	1998	
	700437024	with ALA BELC	kig呼出	09月15日-09月15日	09.06-21.00	日动外中	ELMONT TO THE PARTY	0	0.00%		Q	12.98	
			ALLER TH MILT			11 (MAL)						-	2010

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 解决方案实践文档名称

支持选择呼入呼出通话技能组,并按照数量将名单分配给技能组内的坐席。

智能分研*										
		658,600	新建外呼任务	5			×			
活动管理	外呼任的	务								O WIELS
名单管理	85	任務10		<ol> <li>創建任</li> <li>任务分配方式</li> </ol>	务 —— 🥑 🕀 指定坐席任务数量	将配置 —— 🚯 任务分配		任务关型		操作
	1	40001		* 分配技能组	请选择听叫功能相			自动外呼		0/1
	2	40001			有效在户1条、全库管	3分配 0 条、 剩余可分配数 1 条		自动外呼	已完成	0 1
	з	40001			坐席姓名	分配寄户数		自动外呼		© 11
	4	40003			<b>新</b> 元政编		自动外呼	Bra	0 1	
	5	40001			⊥-∌ B	<del>文</del> 取消		自动外导	已完成	0 1
	6	4000120	Y22 (#	_	MULL CONTACH		V3 24-1V3	PERMIT		
	載页	20	新 共1183	<b>新</b> 60页		1 2	3 4 5	5 6	60 F-1	型 就至 1 3

手动外呼任务列表支持显示任务的基础信息,包含任务 ID、任务名称、技能组、任务时间、拨 打时段、任务状态、任务名单总数、任务进度、已拨打名单数、外呼次数、接听量、接听率。

支持按照任务名称、任务 ID、任务状态和技能组搜索任务。

任务详情支持展示客户列表和坐席分配列表,客户列表展示每个名单的呼叫次数和呼叫结果, 坐席分配列表展示每个坐席分配名单数量、任务进度、接听量、未拨打名单数和呼叫总次数。

任务支持实时监控,可浏览任务名单总数、任务进度、已拨打名单数、接听量、接听率、未拨 打名单数和平均通话时长。

支持监控任务绑定技能组内的坐席状态分布,支持展示每个坐席的当前状态、当前状态持续时 长、坐席呼叫次数、未拨打、坐席小休时长、外呼状态时长、客户振铃未接量、无法接通量、客户 振铃坐席挂机量。

支持展示任务内已接通、未拨打、无法接通、客户振铃未接和客户振铃坐席挂机的名单数量。 支持按照 10s 区间统计通话时长分布。

## 1.3.3 智能外呼任务

智能外呼采用语音识别、语义理解、真人语音合成等业界最先进的人工智能技术,根据预先设 定好的话术和流程,由语音机器人自动和客户进行交互,完成语音外呼任务。

由知识标注、可拖拽多轮对话引擎等核心模块组成的语音服务平台,可以根据业务需要在平台 上动态定义各种复杂的语音交互场景。通过真人录音、语音合成技术与多轮对话的结合,摆脱传统 智能机器人单一机械的语音,使得整体交互更加智能化和拟人化。

#### 任务管理

外呼任务列表支持展示任务名称、任务状态、任务进度和创建时间;支持按照任务名称、任务 状态、创建时间搜索。

#### 解决方案实践文档名称

合部任务 〇 刷新 新課任务 Q. 建素代务名称	能用在客户中心嘛 未开始 警无可外呼名集,请先读加名章 任务监控 进行中列表	已完成列表 任务详情 措	漆lo名单 許日志	终止任务 類制任务 更多 ~
訪 开始日期 董 结束日期	外呼数据			
<b>能用在客户中心嘛 未开始</b> 倒潮时间: 2023-11-06 15:35	<sup>約名中量</sup> 0	外呼送度①         外呼送度②         0%         日外呼送日常回答中国③:         日外呼送日常回答中国④:         日外呼送日常回答中国④:         日 <th1< th="">         日         <th1< th=""> <th1< th="" th2<=""><th>91458 0 % 91458</th><th>888 0 6 8788 0 : 0</th></th1<></th1<></th1<>	91458 0 % 91458	888 0 6 8788 0 : 0
出版: 010 (注: 添加名称 (型) 第号 (音) 新時	□ mo注机本 ⑦ 0 %	● 平均通過計长 ⑦ 0秒 回通送計长 ⑦:00:00:00	■ <sup>平均对话能次</sup> ③ 0次	● 短信就送成功量 ① 0 近回時法量 ①:0
王鹏外呼加微验证 已完成				
进度: 12/12	意向客户		用户关注点TOP10	
王鹏加微验证1 未开始				
创建时间: 2023-11-01 17.11		10		10
雄康: 0/0				
2424	N.	无数据		智无政服

外呼名称:支持自定义任务的外呼名称。

启动方式:支持手动启动和定时启动。其中,定时启动支持按照年月日-时分配置启动时间,到 达启动时间后,系统将自动执行外呼。

* 启动方式	手动启动	定时启动	0		
	✓ 设置外呼结束时间				
	崮 请选择外码	F结束时间			

设置外呼结束时间: 支持按照年月日配置外呼结束时间, 到达外呼结束时间任务将自动停止。 外呼时段: 支持配置周一-周日的多个外呼时段。

・外呼时段 ♥ 周一 ♥ 周二 ♥ 周三 ♥ 周四 ♥ 周五 ♥ 周六 ♥ 周日
 00:00 - 12:00
 12:00 - 23:59

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23

机器人话术:机器人话术支持模糊搜索,受数据权限控制。机器人话术选择框一级展示当前操 作人具有查看权限的外呼机器人,二级展示相应机器人内状态为开启的外呼主流程,选择完毕则外 呼任务启动时将按该主流程执行智能语音交互。

号码组:支持选择外显号码组。

文档版本 01 (2022-04-28)

AI 坐席数:支持配置该外呼任务使用的 AI 坐席数量,设置的 AI 数量不能大于企业购买的 AI 坐 席总量。支持通过开关控制在 AI 坐席数不够时是否启动任务,若开启,则设置的 AI 坐席数量大于 当前空闲的 AI 坐席数(剩余量)时该任务需要等到系统释放出所需要的 AI 数量才会开始外呼; 当关闭 时,则租户下有可用 AI 坐席,但剩余坐席少于当前任务所需坐席数时,依旧可以启动任务,当其它 任务释放 AI 坐席, 会补足当前任务所需的坐席数量, 最大程度提高坐席利用率。

弹性坐席:开启弹性坐席后,当账户剩余 AI 坐席少于当前任务所需坐席数时,也可启动该任 务,当其他任务完成释放 AI 坐席后,会补足当前任务所需的坐席数量,提高拨打效率



自动重呼:支持简洁和高级两种模式。自动重呼的最大次数可在租户管理端配置,若有增加自 动重呼次数的需求可联系运营。

(1) 简洁模式:

简洁模式指勾选通话状态后(支持多选),配置统一的重呼次数和重呼间隔。支持按照关机、停 机、占线、无法接通、未接、用户挂断、拨打失败、呼损通话状态进行重呼。

自动重呼				
	选择通话状态			简洁模式 🔵
	│ 关机 │ 停	机	🗌 无法接通 🔄 未接 🗌 用	户挂断
	拨打失败	呼损		
	* 重呼次数	请选择重呼次数		
	*重呼间隔	10	分钟	
(-) <b>)</b>				

(2) 高级模式:

高级模式指针对不同通话状态,配置不同的重呼次数和间隔时间。支持按照关机、停机、占 线、无法接通、未接、用户挂断、拨打失败、呼损通话状态进行重呼。

文档版本 01 (2022-04-28)
解决方案实践	践文档通用模板					解	决方案实	、践
自动重呼	已启动 选择通话状态					●高级模	武	
	通话状态	重呼次	逖	间隔时	间			
	☑ 关机	2	~	10	分钟			
	● 停机	2	~	10	分钟			
	✔ 占线	2	~	10	分钟			
	✔ 无法接通	2	~	10	分钟			
	未接	2	~	10	分钟			
	用户挂断	2	~	10	分钟			
	拨打失败	2	143	10	分钟			
	呼损	2	~	10	分钟			

同时开启自动重呼后,支持任务号码全部都在等待重拨中将自动暂停任务释放 AI 坐席,提高 AI 坐席利用率,但任务重启后需重新获取 AI 坐席,如未获取到坐席数,任务状态变为排队中,可能存 在延时为正常现象。

最大振铃时长:支持自定义配置最大振铃时长,范围为 20-50 秒, 默认 45 秒。

	* AI坐席数	輸入数量	总AI坐席150个 🕜
	弹性坐席	○ 已关闭 @	
	自动重呼	已关闭	
*	大振铃时长	- 45 + <del>1</del>	il)

优先级: 支持设定任务的优先级, 可配置最高、较高、中、较低、最低的优先级, 当 AI 坐席不 足时,优先执行高优先级任务。

文档版本 01 (2022-04-28) 版权所有 © 华为技术有限公司 解决方案实践文档名称

解决方案实践文档通用模板	解决方案实践文档名称
*优先级 中 🗸 🔮	
发送闪信:支持使用闪信,在用户手机振	铃时展示闪信信息,提高外呼接通率。
发送闪信 👥 已开启 🛿	
* 闪信模板 请选择闪信模板 ~	
开启后,在客户振铃时展示闪信模板消息,有利于 提高外呼接通率	
短信	
温馨提醒:您将接到疫情防控中心的 回访电话,请放心接听	
NOT NEXTENCE	

策略外显:开启策略外显后,支持在外呼时将根据被叫归属地自动选择外显号码以提高外呼接 通率(使用前请和运营沟通保证外显线路资源充足)。

名单过滤策略:支持勾选多个黑名单组,若外呼号码在其中一个黑名单组内,将会自动过滤不进行外呼。对于过滤的名单,通话状态会被标记为拨打限制。

拦截策略: 支持选择类型为指定外呼且状态为开启的拦截策略, 若外呼名单命中该拦截策略, 则该名单自动过滤不进行外呼。对于过滤的名单, 通话状态会被标记为拨打限制。

名单过滤策略	请选择黑名单	~
拦截策略	请选择拦截策略名称	~

意向自动分配:支持根据不同意向标签分配给坐席。选定机器人后,支持将不同对话标签分给 不同的坐席,坐席可多选。同一标签的客户若分配给多个坐席,则客户根据配置的坐席先后顺序依 次分配,被分配的客户的负责人即是该坐席。

文档版本 01 (2022-04-28) 版权所有 @

解决方案实	践文档通用模板			解决方案实践文档名称	:
意向自动分配(					
	选择对话标签	分配给	选择负责人	~	
	① 新増規则				
	意向线索创建及推送微信消息给分配到的成员 ⑦				

意向自动加微:支持选定需要加微的对话标签以及执行加微的服务,若该通电话的意向标签命 中加微配置的标签,则在外呼结束后,由系统自动发起加微申请(前提是给企业开启了意向自动加 微功能并授权了加微服务)。

意向自动加微	● 已开启 Ø		
	* 对话标签	请选对话标签	
	*加微服务	请选加微服务	

任务监控:任务监控是对当前外呼任务的状态、外呼数据、拨打结果统计的数据监控,并可在 任务监控页面对外呼任务进行手动开始、手动暂停、删除、终止等操作;外呼数据展示本次外呼任 务的外呼进度、接通率、首句挂机率、总通话时长、平均通话时长、平均对话轮次、短信触发量和 短信发送成功量字段;任务监控页面展示意向客户分布、通话时长分布、对话轮次分布、外呼状态 统计及分布。除开任务未开始、进行中状态,其余状态下均可导出外呼监控的数据。

	and the second se				
1 开始日期 童 结束日期	外呼数据			导出	
王統外呼加從設证 已來來	<sup>回名印量</sup> 12	外呼进度 ① 100 % 已外呼应名单量 ①:	12/12	外呼接通率 ① 75 % 外呼接通量 ①: 9	
<b>进度: 12/12</b>	<b>前在1510至</b> (3)	20 III 10 III 10 III 10	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1000日日の日本 (1)	
🕒 2610200 💬 2811 🖀 1919	0 %	● 8.7 秒 Di#sterit ①: 00:01:18	1.0次	● 0 短线M22星③:0	
王鹏加微验证1 未开始					
测趣时间: 2023-11-01 17:11	意向客户		用户关注点TOP10		
些度: 0/0					
2424 未开始					
题题到词: 2023-10-30 14:25				_ 12	
#線: 0/0	(中国)(10)(10)(10)(10)(10)(10)(10)(10)(10)(10				
中银外呼任务提醒测试 未开始	一 未引标			暫无較弱	
创建时间: 2023-10-27 10.06					
部連时间: 2023-10-27 10:06					

文档版本 01 (2022-04-28)

# 1.4 坐席助手

# 1.4.1 实时语音转译

- 转译内容区分客户与坐席,并支持动态转译效果;
- 每句转译内容均显示时间;

客户信息		∂	通话状态 00:10:45 ×						
客户ID	001020ab23jd29d5	2	转译文本						
客户性别	男		12-12 16:49						
客户年龄	18 VIP案户	٢	您好僅收提醒人员是吗?我是黄先生,今天给您来信主要是提醒您明天记得收款哦						
U7 1916A	*= <del>(</del> ])		R 🔿						
			👤 墓,你们这么高冷是什么意思明						
			○ 我知道了,你烦不烦一直说, <u>去你妈的</u> ,我又不是没看 到						
			知识推荐 〇 次年火期 ③   热点排行						
			暂无推荐 暂无搜索结果 暂无排行						

# 1.4.2 实时质检提醒-非评分模式

- 针对每句话进行质检(支持敏感词、情绪、抢插话、语速沉默检测),实时反馈质检结果;
- 默认在转译文本区域通过弹窗提醒,管理员可配置是否通过弹窗提醒;



文档版本 01 (2022-04-28)

## 1.4.3 实时质检提醒-评分模式

■ 评分模式下,在转译文本右上角实时显示所扣的分数。

流程推荐		۲	通话中 00:00:46	۵	×
权益积分不到账●	lm ^	0	如识推荐		
<ul> <li>第40人员在意具能能成下。通时回过25% 我也早年10岁年4月77</li> <li>第40月年10岁月11日</li> <li>第40月年4月78日</li> <li>第40月年4月8日</li> <li>第41月4日</li> <li>第41月44日</li> <li>第41月44日</li> <li>第41月44日</li> <li>第41月44日</li> <li>第41月44日</li> <li>第41月44日</li> <li>第41月44日</li> <li>第41月444</li> <li>第41月444</li> <li>第41月444</li> <li>第41月444</li> <li>第41月444</li> <li>第41月444</li> <li>第41月4444</li> <li>第41月444</li> <li>第41</li></ul>	く) 19年代教行教師的母親是 部订单中書載订单号 く		你们自己结合者们算者可解 何期期的信息需要了不差。因为活动力学出现法,为了导致信的资格时间 (TERE: WIFE& WIFE& WIFE& WIFE& WIFE& WIFE& MICLE平台: NUS-CHILT@PT含量订例号	90 781 18 90	
			] 秋禄文本 [] 秋禄文本 [] 御母。 1940.04	<b>9</b> 95	
		8			
		0	很抱歉给您带来了不便,因为活动订单 比较多,为了节省您的等待时间, 19-49-15	Ø	

■ 通话结束后,点击分数图标,可查看整通会话的扣分情况。

自动小记	•	南北	00:01:4	7					4	×
<b>左服</b>	0	1	知识推荐							
戶间聽獎型		日行り	を認定くい	*						~
客户投诉	. [ ,	per un	HIKFT JJ	pc.						~
	<	>	通用客服规范	坐席语速过 慢	会活现到	命中	非败命	-5	-5	
	E d	>	通用高服 规范	坐席语速过 快	会适规则	来命中	非敗命	-5	0	
	11 II	>	通用客服 规范	坐鹰寶壘过 低	金适规则	未命中	非败命	-5	0	
	iii	>	通用客服 规范	坐席育最过 高	会透规则	未命中	非数命	-5	0	1
	1	>	通用客服 规范	静音超过5 秒	会活规则	命中	非致命	-5	-10	
	1							05.00.00		
	N		<b>2</b> \$76	的,谢谢感到	射解决了我	的问题。				
						19,50,13				
提交									-	
	0				不客	气,祝您	生活愉快	再见。	0	

文档版本 01 (2022-04-28)

## 1.4.4 实时督导提示

■ 督导员监控时显示,并显示督导员的提示语;



# 1.4.5 客户信息

- 支持通过对接获取客户关键信息,方便坐席了解客户情况;
- 客户回拨时不会显示客户信息;



## 1.4.6 知识推荐

- 助手可精准识别客户的意图并推荐相关问答知识;
- 支持平铺与折叠两种模式;
- 每次推荐一条知识,可以上下滑动查看本次会话的历史推荐知识;

文档版本 01 (2022-04-28)

- 知识推荐框支持页面内拖动,可自由调整知识推荐区域的大小;
- 文本渠道签入时不展开工作台也支持知识推荐;



# 1.4.7 推荐流程

- 根据客户的意图推荐流程话术;
- 助手会实时监测坐席是否按推荐流程话术讲解,命中结果会有标识实时反馈;
- 支持多分支流程;
- 文本渠道签入时不展开工作台也支持流程推荐;



## 1.4.8 知识与流程搜索

- 可手动搜索知识或者流程;
- 搜索出来的流程需要点击【使用】后再使用;

文档版本 01 (2022-04-28) 版权所有 © 华为技术有限公司

■ 转移文本区域支持鼠标快速划词搜索;



## 1.4.9 会话历史

■ 支持显示最近20条的会话历史,支持查询会话历史;



## 1.4.10 客户语句智能提取

- 支持根据模板提取客户语句中的关键实体,并且支持坐席手动修改;
- 话中或话后均可提交智能提取,最终可通过接口对接至客户业务系统中;

解决方案实践文档名称

智能提取	Θ	۵°×
提取模板1	0	转译文本
◎ 业务美型 📌		
	9	<u>a</u> 1
o 车型 🖈	0	New States
◎ 身份证号码 📌	Ŷ	
• 事故地点 "广		1. 新无政纲
		知识推荐
		「板曲句 ▼ ○ 请输入内容进行撤求
-		<b>i</b>
Mixe	0	Net the
注:点击,锁定选项内容,已收集内容不被新信	顶神	

# 1.4.11 会话小结

- 质量指数:显示近 20 次的会话的质量指数(每 10 分钟触发的质检次数);
- 问题占比:显示本次会话的质检的问题占比;

6 🕫	鎹	00:00:09	×
Q	-	会适小结	
	Į.	质量指数 ⑦	
$\otimes$			
₽		and the have	
0	1022	or to the order to be	
	ſ	可塑占比 ● 歓感同 0个 ● 流程 0次 ● 负向情绪 0次 ● 质检关键同 0次 通識 0次 ● 会話級任 0次 ● 推振話 0次 ● 流默 0次 管复: 0次 管复: 0次	
	自动	ыла 1970 година 1970 годи 1970 годи 1970 годи 19700 1970 годи 1970 годи 1970 годи 19700 1	1
	车险	报案	
	车型	比亚迪C567	
	伤亡	无伤亡	
0		提交	

## 1.4.12 对话任务

- 支持画布拖拽式定义流程,支持多分支流程;
- 支持通过开始节点配置【任务意图】和【用户输入】两种方式组合逻辑触发任务流程;
- 支持编辑节点标题和节点话术以及添加节点分支;

and all the strategy and			→ 开始带点 /
e navani C navani	🗖 HATIA 🚺 BATIA		
		Introd     Introd	R <sup>MEL</sup>
		HC Marma Martapacive Blank, Edwid:O Back, (1997).2014.000 Back HC HC HC HC HC HC HC HC HC HC	
		9、已经与2013年3月1日。他在了300% 中世界在10月期期代的40月期前代40月期 号、在19月0日(日本19月2日)。 来回	as • • • • •
◆通過列展   預定期票 /			→ 別道带点 /
⊕ ä.t: ≺ 80.762 :	🗖 mátie 🧧 Betle	D Hutte RESTYada, WARRAUARE URS RE	-*1588A ズ B I U = Newsi : A M も E E X, X' E E 0 ガ ← G J B D 0 E B 0 0 3 ド, D22555015, R07409/M1220258800474828+0040, 698011=004211, E7142558
		9. 960598501+240502 0m 201807634503 0. 4. 80205 10. cmmedicade.e. 80. 40	* ট্রাই+# েন্দ্রর +জাচয় - মহাও - মহারা
		800000008880000000000 8000000000000000	
		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	

- 维护管理意图,意图支持通过语义与关键词两种方式触发;
- 意图表达支持推荐扩展;

I 助手机器人	任复会资		→   新建意	100 M	
1019年 ·	1.75,00(3)		* 意图名	<b>5条</b> 输入资源合称	
	aware . High care and				
停用词	□ 倉園名称	意图表达数 ÷	现新时间 ≑		0
间义词	- 初票	0	意图表 2022-10-18 1	Rik 输入的影响法。Enter(HEREID	
实体管理	日期的沉程	0	2022-10-18 1	<u>共0条</u> 已透理0条 <u>全</u> 着 其呈状部 <u>其呈影</u> 部 <u>編入文字</u> , Enardita *********	
对话任务 个	二 无人受伤	0	2022-09-28 1		
任务意思	有人受伤928	0	2022-09-28 1		
资料如识 ~	车路报费928	0	2022-09-28 1		
机器人设置	0 1978-90	14	2022-09-23 1		
(1)原平台 · · ·	□ <del>9</del> 0	2	2022-09-23 1		
	(日) 公司名称	2	2022-09-23 1		
	□ 投诉	29	2022-09-23 1		
	副 輸送函数	23	2022-09-23 1		
	5.00 Xit	0	2022-09-08 1		
	JBL的充活素意题	2	2022-09-06 1		
	() 4887度	A	3033706706.4		
	共17条 每页 20 × 条		100 Jac 200	<del>807</del> R0H	(

## 1.4.13 词库管理

■ 停用词: 在 NLP 中有一类没有多少实际意义如组词"的",语气词"吧"等,通过维护停用词可以提高知识库的命中效果;

保护词	65世间	间义词	更新时间	状态
同文词	6	哪心已	2022-11-10 19:51:34	
安保管理	61 		2022-11-10 19:51:17	(二) 启用
NULLS ^				
11951012				
Dreses				
机器人设置				
训练平台 ~				
健康检查				
650				
12.22				
2022				
	共 2 第 每页 <u>20</u> 第			

同义词:在 NLP 中有一类表达意义相同或相近,但是表达形式不同的词汇,如"民生银行"可以简写为"民生",但是如果不进行同义词维护"民生"就会保留其原有的含义,通过维护同义词,在匹配过程中替换同义词可以提高命中的可靠性;

■ 助手机課人	同义词				
101R# ~	Q BERRE				- 
间库管理 个			WATE LT		
停用词	初行日间	19,X10	更新时间	100	194719
同文词	阳光财产保险	阳光财险	2022-11-10 20:02:43	(二) 雇用	/ 11
实体管理					
对话任务					
资料和识 ~					
机器人设置					
训练平台 🗸					
健康检查					
	共1金 <b>端</b> 页 20				< 1 > 前注 1 @

实体管理:通过管理实体可以用于对话过程中的关键词识别与提取,实体管理包含系统预置实体、枚举实体、正则实体;

助手机器人	实体管理					
知识库 ~	请输入实践实际 Q				- 令入	92 \$12
词非管理 ^	¢.02	今体通到	***#	再生またの	经本	12.01
停用词	pa, m.	MINCE	below/El	3C8(m31n)	100	2411
同文词	身份证后回位	系统		2022-11-21 10:10:44		/ "
实体管理	大写字母	正则实体	-	2022-11-16 15:10:19		/ 1
对话任务	数字	系统	-	2022-11-16 14:34:35		11
但称知识: ·	还要想到间	枚举实体	还数时间	2022-09-23 11:04:15		/ 1
训练平台	姓名	系统	- 2012	2022-09-06 16:37:06		11
建康拉索	身份证	系统	-	2022-08-26 09:33:59		11
	编份	系统		2022-08-26 09:33:52		11
	城市	系统		2022-08-26 09:32:20		11
	手机号码	系统		2022-08-26 09:29:43		11
	时间	系统		2022-07-19 15:22:31		11
	目的地	系统		2022-07-19 15:22:31		11
	出观地	系统		2022-07-19 15:22:31		11
	区景	系统		2022-07-19 15:22:31		11
	20 ~ 共17条1页				< 1 →	跳至 1 🧑

文档版本 01 (2022-04-28)

# <text>

# 1.4.15 训练平台

#### 模型训练

- 知识库或寒暄库有更新后需在训练平台训练后效果更好;
- 训练过程中切换页面或退出系统不会中断训练;
- 支持查看看训练历史;

知识库				0 线上版本信息
词本繁荣				模型版本: 10
使用词				创建人:
同义词				() 注消率 🛛
实体管理				93.55%
对话任务				/ 精確至 ❷
任务流程		K		94.21%
任务意因 Street to x2	模型训练			
利潤人設置	训练是让机器人通过机器学习等人工智能技术,学习并掌握标准问题和相似问: -	訪的数据特征,以获得回答用户提问的能力。	08	95.56%
初時平台	待训选标准问支更 0 条。 待训选番科支更 0 条			F1倍 Ø
632015	<del>开始2005</del> WISE安			0.9461
模型5种店				
健康检查				

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

#### 模型评估

- 用于验证模型训练效果;
- 支持通过导入的方式创建多个语料评估集;
- 通过创建评估任务,关联评估集,支持查看评估结果(准确率、精确率、召回率和F1值);

						→ V2: 別试評位	5			
(FGES (FGE	12:0					基本信息				
						模型版本: V2 创建人: Jace		创建时间: 2022-11-2	15:29:22	评估样本集: 赞成评估
版本	新用评估集	1745100	市路市	桥的市	60	整体评估				
V6	测试评估	90.9E			-			Int O		51/8 0
V2	测试评估	完成				0.00	%	0.00%	0.00%	0
						详细数据				12 存出課
						名称/标志词	评估量	福田市 0	召回車 ♀	F1個 0
						图片知识	1	17.1	-	-
共2章 報页 2	0 - <u>9</u>									(

## 1.4.16 智能提取

支持创建多个智能提取模板,每个模板支持创建多个字段:智能提取需引用到技能组中,智能提取 设置完成后,请到【配置中心-人员管理-技能组管理】编辑技能组中设置技能组引用的智能提取模 板。

	-	智能提取								助手机	蕭人09
③ 实时质检	^	🕴 智能總款常引用到技	総組中, 智能提取)	2重完成后,请到【配	1中心-人员管理-技能	泪管理】编辑技能泪中设置技能目引用的智能提取模	版。注: 施动列表可进行	独厚			
关键词质检		● 新増模	板	宇段名称	输入字段名称	三月 三三				1200	#R2
质检模板		智能視取模板 (15)		字段各称	提取方式	授职规则	提取角色	提取值类型	说明	状态	淵
💡 能力管理	^	轰杰0926 (9)		555555	对舌标签提取	日 道路救援天气对话标签分类1	8P	提取多个值	2.0°		20
智能提取		dj1025 (9)		指合	突体抽取	姓名 ② 姓名 ② 手机正则实体	客户	提取多个值			20
标签管理		模板1031(0)		555	突体抽取	☺ 【枚苹】auto自定义槽位-称呼	客户	提取單个值	-		20
				人名_克查福	突体抽取	② [系統] 人名	흫户	提取单个值	-		20
♀ 坐窩监控	~				实体抽取	◎ 姓名 客户标签要清楚:	容户	提取单个值	111222		20
<ul> <li>会话记录</li> </ul>				实体组合	实体抽取	② 车牌 ② 【牧举】称呼	客户	提取单个值	-		20
				111	突体抽取	☆ 车線	客户	提取单个值	-		20
				对适内察提取	对适内容提取	车险级案	坐席	提取多个值			20

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

- 智能提取支持四类提取:实体抽取、对话标签提取、对话内容提取、知识匹配。
   实体抽取:用于抽取对话中出现的实体,如人名、地名、手机号码、身份证号等。 可用组合方式提取例如 地区,用【省份】【城市】进行组合。

新建智能提取		×
实体抽取 对话柄	签提取 对话内容提取 知识匹配	
用于抽取对话 可用组合方式	中出现的实体,如人名、地名、手机号码、身份证号等。 提取例如 地区,用【省份】【城市】进行组合	
* 字段名称	请输入字段名称	
今日後三日の		
子版完全		
*提取规则❷	请选择实体	
提取角色	<ul> <li>豪户</li> <li>公 坐席</li> <li>○ 双方</li> </ul>	
*提取位置❷	全文	
提取值类型	○ 提取单个值 ○ 提取多个值	
说明	请输入说明	
状态	<ul> <li></li></ul>	

■ 对话标签提取:主要用于提取对话意图主题标签,提取范围:全文提取

例如提取 【是否成功营销】
1.在【标签管理-对话标签】页面中设置分组,例如名称叫 "营销结果"
2.在 "营销结果"分组下建立可能存在的标签,如客户拒绝营销、客户接受营销
3.在当前该页面"对话标签提取"中建立字段名称"营销结果",引用对话标签,选择对话标签为
"营销结果"的分组
4.对话过程中,系统对该"营销结果"分组下的标签打标,返回命中标签如 客户拒绝营销。那么该
对话的营销结果即为"客户拒绝营销"

	对话你金提取 对话闪答提取 知识匹配
🕴 主要用	于授取对话意图主题标签,授取范围:全文授取
案例一	例如提取对话的(业务类型)
1.在【8 2.在创	%空智湿、对造物金」 只如中设置分组,例如启标叫"业务资金物密"。 ·资类型标签"分组下建立可能存在的业务类型标签,如车险报复,车险理赔,投诉等标签
* 字段	名称 请输入学校名称
*提取规	
提取角	色●●●客户 ○坐席 ○双方
提取角 提取值类	色● ③ 察戸 ─ 坐席 ─ 双方 型● ④ 提取单个值 ─ 提取多个值
提取角提取值类	各 9 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)
提取角提取值关	全● ② 客户   坐岸   双方 型● ③ 携取单个值   提取多个值 说明 <sup>1</sup> 386人3899 状态   ●
提取值类	色● ③ 察庁 ○ 坐席 ○ 双方 型● ④ 提取律个值 ○ 提取多个值 说明 试验(\30)// 状态 ●

文档版本 01 (2022-04-28)

■ 对话内容提取:根据意图命中,提取命中的对话内容;提取范围:全文提取

场景举例:【提取坐席解决解决方案】 客户:你好,我想问下物资设备网络被占用如何处理? 坐席:哪个系统呢? 客户: ERP 系统 坐席:解决方案这样,WBS 元素下的网络被自己或他人打开占用,需将本人 ERP 系统退出,或等其 他占用人将网络释放后,再重新提交。

以上对话场景:根据命中意图[解决方案 XXX],提取坐席命中该意图的这句话[解决方案这样,WBS 元 素下的网络被自己或他人打开占用,需将本人 ERP 系统退出,或等其他占用人将网络释放后,再重 新提交。]

新建智能提取	×
实体抽取 对话标签提取 对话内容提取 知识匹配	
◆ 供服業服合中,提取合中的が招内容,提取活用: 全文規範 活業協併: (本町山内転子転本方案)	
本中心的手,我想向下物质设备网络被占用如何注意? 坐考:零个系统呢?	~
*李骏名称 遗能入学联合称	
• 提取规则● 論选择如识库中的任务集团	~
意思匹配角色 🛛 客户 🔿 坐府 🔿 双方	
内容提取角色 🕙 豪产 🔷 坐席 🔿 双方	
提取值类型● ③ 提取单个值 ○ 提取多个值	
提取值内容● 命中意图的该句话+再向后找 前型P 句话	
<b>説明</b> 通信入記明	
¥a 💽	()) 确定

■ 知识匹配:知识匹配可用于客户问题或问题分类的提取,实现原理:通过对话内容命中的知识推荐,提取出知识的标准问法或对话内容或知识在知识库的目录分组。

例如: 场景一 提取【问题描述】

坐席:你好,请问有什么帮助您的?
客户: ERP 物资设备网络被占用了怎么办? (命中知识推荐)
坐席: XXXXX
客户:还有个问题
客户:财务管控怎么添加删除公式呀?(命中知识推荐)
坐席: XXXXXXXXX
提取结果
1.提取标准问时:
ERP 物资设备网络被占用如何处理? (标准问)
财务管控如何添加、修改、删除公式?(标准问)
2.提取命中知识推荐的对话内容时:
ERP 物资设备网络被占用了怎么办?
财务管控怎么添加删除公式呀?

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档名称

新建智能提取 ×
实体抽取 对话标签提取 对话内容提取 知识匹配
◆ おび辺辺の万井市からの最大の知らた然が知識で、手取し時間: 通过が活か良会中があい行き時、時取しおいうだかた前や注 かったたかなのが見たない内容を見まうとの。 950: 活動一世取〔10日前日1 単金: 557、第10日代(お知らな)7 名: 52月中になる時の発達したすが2007(合中2017時間)
<ul> <li>* 字段名称 適協入字段名称</li> </ul>
提取角色 🛛 😨 🖹 🔿 坐席 🔿 双方
提取這类型● ⊙ 提取单个值 ○ 提取多个值
提取值內容● 如识标准问法 命中如识推荐的对适内容 知识在如识库目录分组
<b>洪明</b> 油临入边明
秋志 💽 👔 👔 🦉

## 1.4.17 标签管理

标签分为对话标签和客户标签两种

- 对话标签用于引用到【智能提取-对话标签提取】中,可在此处建立标签分组,如【业务类型】,其中包含标签:车险报案,车险理赔,投诉等标签。在【智能提取】创建提取字段业务类型时,引用该分组,即用该分组下的标签进行打标提取。
- 客户标签用于通话过程中,用所有分组下的标签对客户进行打标,最终结果展示在 SDK 小助手的【客户标签】模块及会话记录中。
- 支持创建标签分类,方便管理;

对结核器 當戶條書						助手机融入0904
* 对话标签用于引用则【智能摄取-对话格	· 这提取】中,可在此处建立标签分组	,如【业务类型】,其中包含制	9益:车险报案,车险理险,投诉等将益。	在【智能提取】创建建取字段	业务关系时,引用法分组,即用法分组下的标签的	8月17日時總取。
新港分类	<b>标签</b> 谢输入标签	<b>8</b> 8	II			
這路於援天气对信标整分樂((2)	68	inaus st	识却模型	1819	細環时间	1941
対語特徴分異2(0) 2(音	天气对活频签	间装购识	本庵天气怎么样?		2023-10-25 18:24:49	1918 H.S.
知识优惠院车时活标签分类3(1)	事故旅行	间盖知识	非事故直路救援		2023-10-25 10:24:49	编辑 删除
洗理時益 (2)						
分娩123456789012345678 (0)						
分樂1 (0)						
分類2(0)						

● 点击【+添加】创建标签,可选择通过问答知识和任务意图两种触发方式打标签。

主用助于					10年前48月45964
④ 集制质度	* ANDINANTY CAN INCOME AND AND A	8612	. Eres	NAMES, TARABLE BARRINGTON	arterman,
关键页页程	• ##### ###				
HUME		• 時國 通信人時間 商信人時間		40182(11)	90
和力世譜	103986942 (D	· RBBSS married.		2023-10-25 10:24 49	
<b>Unite</b>	30,60,80,4622(2558)(440.0)	MM MS.400		2025-10-25 10-24 40	-
6.2010108	Sen uzskar rakouzskar a do		8.9 8.2		
	1999 ( III )				
The second se					

文档版本 01 (2022-04-28)

## 1.4.18 坐席地图

坐席地图可视化实时监控坐席的服务情况,可快速发现问题并对坐席的服务进行 督导,降低产生服务问题的风险;

坐席地图监控和督导

- 支持以卡片的形式展示坐席的会话,当坐席通话中时,才会出现在页面中,通话中未报警的坐席卡片显示为绿色,当坐席的会话报警时,卡片会变为红色。
- 当一个坐席同时存在多个会话时,卡片以堆叠的样式展示。
- 右下角为实时质检弹幕,鼠标移入点击,可定位到具体坐席卡片。
- 点击右上角全屏,可进入全屏沉浸式监控页面



■ 单击卡片,在右上角查看质检命中详情;



文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

 点击质检命中详情中的"去督导"或双击卡片,可进入督导页面,支持发送督导消息和查看质 检详情、督导信息。



配置预警规则,配置的规则触发后会在地图中预警(卡片变红);配置预警通知范围,被勾选的角色和部门下的人员会收到预警提示;



文档版本 01 (2022-04-28)



 点击预警消息的小铃铛,鼠标悬浮到某条消息,出现"督导"按钮,点击"督导"按钮,进入 督导页面。



#### 1.4.19 质检模板

- 支持创建多个质检模板;
- 支持敏感词(预置通用敏感词)模型质检;
- 支持情绪、强插话、沉默、语速、会话超长、流程检测及关键词检测;
- 除敏感词与情绪检测外每个检测项支持配置提示语及参数调整;

# 1.5 智能质检

## 1.5.1 模型中心

模型中心主要是通过收集坐席违规内容(话术)或收集用户表达的内容(话术)并抽取出一定的逻辑,用户可通过构建由原子级知识到语句级语义理解再到上下文对话理解的质检模型,让 抽取的逻辑能在对话录音或对话文本中命中,从而达到检测坐席违规或客户投诉风险的目的。

#### ● 词库管理

支持对特定领域内的业务词以及同义表述进行统一管理维护,一个词组下有多个词,这些词的使用场景通常相同。例如:一次性偿还、一次性还款、还全款···是取消分期的同义表述。

#31 <b>\$</b> =		i .					
#2+0 ~	MEANSANDING Q		í.				
10.0000000 10.000平	●新聞の信	1955 8.92	284	98	漏作人	Ritten	8175
诺文林亚	2.0	194002	telo, telo3	898	1818-D	2023-05-15 15:58:40	510 810
词体管理	未分類	test001	tello1, tello	TEX	盤線的	2023-06-15 15:23.40	-
12874	XGT	可能性词C	如果,可能,不能能,为一,一旦	*98	1848.D	2023-05-15 10:92.01	-
数载性油	auto孔底用语	礼教用语-组界语	0858.98.0A/0/585.085	*24	<b>田1</b> 里月	2023-03-01 09:24 56	-
2-14 0128	daadddaadda	EA	BEACAN, ASPENASH, BAB.	XQT	管理员	3523-03-01 DR:34:54	-
10.00	dw25	jingyyteet	唐程虚程、马上消费、仓作方、清洁金融。—	8.01E	W48.05	2023-03-25 15:22:11	-
大橋型圧用	tett		唐程信禄、马上河南、仓与万、清清金融。	89 <b>8</b>	WHER.	2023-03-03 11:00:20	-
		auto_comp_元的句话	经常规制、常常、很高化力型服务、经常错	*98	繁荣的	2023-02-14 17:04 20	1010 813
		2222	i.	*#4	単地内	2022-12-28 01:54 55	-
		mana	9842. 9841	*04	<b>新42.</b> 5	2022-12-26 01:49:32	-

槽位代表一句话中包含的关键信息(通常为实体),例如咨询保险产品的等待期,"保险条款名称"是 槽位。通用的槽位/实体为:人名、地名、组织机构名、年龄、金额、时间、日期、身份证号码、车 牌号等。

系统的槽位管理模块支持自定义槽位、自训练槽位、系统槽位三种类型的槽位管理和维护。

7 网络敏能质性	前页 网络马里	医检中心 标识中心 统计分析 配置中心	, ,			巴文作下載 📃 👩 管理员(admin) •
洞察引擎 三	业务词管理 敏感问题					O BRIND
4型中心 ^	槽位名称	-				
质检视型管理	#C68	100 E E E	操作人	There are a second s	85	85
检测算子	test	5.0 ×	新建作	2023-05-23 12:43:17	288	2.6 10.0
18×82	1	8. <b>#</b>	管理员	2023-05-12 10:55:08	088	8.8 MM 101
22意用16	25	5.tt	WRA	2023-05-12 10:52:56	8.0H	
R1E715	R05419	231	新建作	2023-05-06 15:28:00	264	2.0 MM 101
対话管理	REFort	EN	繁殖员	2023-05-06 15:12:17	288	N.H. 1948 1011
大模型应用 🗸	825451	王明	管理员	2023-05-06 11:22:15	284	X.8 544 577
	R09c10	2.91	新建议	2023-05-06 11:21:50	084	M.W. Sale 200
	829	2.01	WRA	2023-05-06 11:17:21	0.04	2.4 5.4 10
	日元又借位-指導	5.9	998. 	2023-03-01 09:25-41	CEM	24 54 10
	BOLLXEL'SIT	2. <b>4</b>	10-92.5	AL2743741 (01243)	LEM 15条 10条/页 - 1	2 3 4 > 的位 1 页

#### ● 检测算子

文本单句检测算子,抽取出一定的逻辑,用于检测一句话的语义、一句话中是否包含一些特定的槽 位(槽位值)、或者是否包含一些特定的随录字段(随录字段取值)。

51 <b>8</b> E	单句绘制制子 全用绘制算子						
· 0481		-	枯辐活检测 情绪检测 相似微检测 关键位息个数检测				
供检视型管理	(				E STATE		
10.2027					• 7A	10.00	us esta
自义标准	0 RHBH	22	80	98	0088090	EBRO	85
	28		835	828	2023-05-23 10.48(12	2023-05-25 11:11:22	
114 25 12	未分組		Py5-201-328	A-94	2022-10-27 13 59:28	2023-05-19 14:32(41	10.31 MIN MIN
直测试	Pd		tweld001	Pyt	2023-05-15 15:08:58	2023-05-15 15:08:58	23 48 83
解市场	auto華语句组		08	Pyt	2023-05-15 10:58:18	2023-05-15 10.58:18	
は世間	二层依靠			Py	2023-05-15 10:50:01	2023-05-15 10 50:01	
426 <b>0</b> -	In RORENI.			M	2020-00-00 15 20 00	2023-05-06 15 28:03	-
	н				000 00 00 00 10 10 17	2022 05 05 16 10 17	
	test001			607445	ENERGIA IN LESS	2022/02/08 10:12:17	
				P/	2329-09-06 11:22:19	2023-05-06 11:22:15	Not dis mit
			十月發	auto#發行相	2023-05-06 11:21:50	2023-05-06 11:21:50	ES MI EN
			4.8	和和學習勾倡	2023-05-00 11:17:21	2023-05-06 11:17:21	

#### 静音检测算子,用于检测对话场景中的静音时长,帮助检测通过过程中是否存在长时间静音。

<b>奈引擎</b> ————————————————————————————————————	单句检测算子 全场检测算子				
4290 ·	·····································	检测 粉红度检测 关键信息个器绘用			
该拉模型管理					
4.8897	WHAR	##157	-	-	
使火带器	天壁司枪测算子规则名称1234天使司险测算子规则名称1234	10 ~ 原目的状 ~ 20	2022-01-30 11:32:21	2023-01-00 11:02:21 will mile	
列车管理	12540679989122846678989122345878989	18 即目的14 38	2023-01-17 16:36:01	2023-01-17 16:36:01 1014 1010	
沙意明试	anta静音时长大于ba	2017年1月1日(1988年)	2022-11-27 19:01:06	2023-01-17 06:42.16	
國市地	m	18 <= 副目的代 <= 4008	2023-01-17 08:41:50	2023-01-17 08-41:50 1018 1018	
は管理	19234	189 co (FB1018), co 289	2022-11-10 10:12:09	2022-11-19 10:13:15 5616 10:19	
(模型石湾 ~	1982(196-)-720%	静間時光	2022-11-17 10:17:06	2022-11-17 10:17:06 0010 0110	
	<b>滕音时长大于50</b> )于209	50 <> 静田町伝 <> 25秒	2022-11-17 10:17:06	2022-11-17 10:17:06	
	a5千大为19首编	589 群国时代	2022-11-17 10:17:06	2022-11-17 10:17:06 5018 1819	

#### 语速检测,用于检测对话过程中坐席说话的语速是否过快或过慢,,作为坐席服务态度的一项指标;

I祭引撃 ≡	#专业期间子 主动业用用子					
<b>根型中心</b> ^	SYDERO MREE GREE	SEAS ASTAS SHARE AND				
机绘模型管理						
检测器子						+ 820.0
10.013030	#1688	<b>国際的構</b>	税利は同	(STREADING	WHIP1N.	80
10.000	22223	2.2	单句语意区间 1-3 字母分钟	2023-01-17 09:43:27	2023-01-17 09:43:42	598 809
间库管理	a.ro@@WE##20005007	s:R	单句语遗言间 200 - 500 字報日報	2022-11-27 19:01:05	2022-11-27 19:01:05	1010 1070
沙嘉丽试	电计钟语通道100回200平	2.0	建拉诺德区间 100-200 中期分钟	2022-11-17 10:17:08	2022-11-17 10:17:08	1018 007
10-52 10:00						

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档通用模板 解决方案实践文档名称

音量检测,支持根据坐席的声音分贝大小判断音量,作为坐席服务态度的一项指标;

anco							-
<b>(数引筆</b> =	单句检测算子 全局检测算子						
009283	HARMO PREM IN	要检测 <mark>雪晨他跳</mark> 抢延活检测 情绪相测 物以度检测	1 关键信息个数绘测				14
检测算子							+ 1580
10 o at 10	RINEN	信道归属	RAUZ	DEBROM	ER42N	85	
	111	2.8	单句题题题204 1 - 8 分23	2023-01-17 08:44:05	2023-01-17 09:44:52	1910 201	
向常管理	22	1.0	单句简重20月1-5分5	2023-01-17 09:44:20	2023-01-17 09:44:20	-	
25章第15							

支持对话场景中的抢插话检测,通常用抢插话时长(交叉时间)、抢话句子的字数、抢话延时三个指 标结合来判断真实发生的抢插话情况。

۵			
۲			+ 8100428
습	10850	RND2	Mit .
3	检话1个学校运动子3个学运时300mg	交叉対応>>1秒 北南语李取>>3个学、指语品种>>300篇秒	mail 1979
۲	UHRIMES	2.7.19.0×100	
۲	严重投版大于36、大于6个字	交叉时间~+3时 月頭话学数-+5个学	50 B74
0	业席地图集中运用时长>>25a	2288-288	60 87
▣	经建造订成期	交叉时间~=187.	404 Bit
0	V3-englistic	党党时用>+1标:	ALC 274
2	LL SoutC2	克克时用>=10-	410 B29
G	9999月4669个大编3835559592612323234866	交叉2月间>>10:	Mull 1879

支持对话过程中的坐席或客户的情绪表现,正向、中性、负向三种情绪的识别;

Z *****	第四 <b>消除引撃</b> 原检中心 移動中心 成计分析 配置	HG.	🖂 文件下版   👩 鐵環長(salmin) •
洞察引擎 二	单句检测算子 全局检测算子		
<ul> <li>模型中心</li> <li>へ</li> </ul>	语义点检测 印 静雪检测 语语检测 音量检测 拾漏透检测 情绪	转绘测 相似废检测 关键信息个数检测	
质检模型管理			. S0405
检测器 子			
UK (2 1619)	10104	飛行102	DIEKON RENON NO
10,000	233333	见又时和==28;	2023-01-00 15:52:45 2023-01-00 15:52:45 SH MTR
网本管理	sp432vf	采又时间==2秒;	2023-01-30 15:52:34 2023-01-30 15:52:34 1018 1019
沙重测试	6543yr63	交叉时间==3秒;	2025-01-30 15:52:25 2023-01-30 15:52:25 818 818
◎ 数据市场	eldowląc de	交叉时间>=2秒;	2023-01-00 15:52:18 2023-01-00 15:52:18 1018
⇒ 対话管理 ~	Sixi2gring	采果时间==22秒;	2023-01-00 15:52:09 2023-01-00 15:52:09 5918 898
③ 大模型皮用 ~	22122	交叉时间==1粉;	2023-01-00 15:51:58 2023-01-00 15:51:58 1011 107
	auto把描述字数大于等于s个11	ุ姓福语李鹏>+6个学;	2022-11-27 19:01:06 2023-01-17 09:45:02 10:18 10:18
	6665	交叉时间>=1秒;按描语字数>=1个字; 经活跃时>=1账秒	2023-01-17 09:45:13 2023-01-17 09:45:13 (S18 818
	102	交叉时间==4校;拉道信学数>=7个学;	2022-11-28 2017-42 2022-11-28 20:01-42 548 838
	MINIMUZAR BIOT	交叉时间>>3秒;按量信平数>>10个平;按适量时>>1000毫秒	2022-11-17 10:17:04 2022-11-17 10:17:04 10:11 10:17
			共10条 10条/因 -> く 3 -> 前征 1 耳

文档版本 01 (2022-04-28)

系统支持给整通录音打标签,即整通录音出现某种特征,可将限定句子合并为一个段落进行一次分 析,例如检测包含全部关键词,只要合并后的段落中包含全部的关键词就算命中。

戦引動 三	单句位男孩子 全局位男孩子						
#型中心 ^ 所也得应管理	全局部文化的 网络时代性的 经机等	持时长检测 全局语语变化检测 单声遣语者如	色成業				
0887	用输入出得非非治疗效率 Q	<b>国际人员可见的国际</b>					+ 通道時間
IN COMMENT	ORIESIE	44	94	19481934	Reality (	1947	
10,53522	全部	1ee0001	*24	2023-05-17 17:52:56	2023-05-23 10:16:53	15.2. MIN	
10.00.0010	未分經	cp-test	未分類	2023-05-10 17:07:55	2023-05-16 17:07:55	10.02 8008	
D'ALRIA		礼貌附值-哲念天赋尚昭尚郎	#39 <b>t</b>	2022-11-17 10:17:05	2023-03-31 09:24:56	-	
数据1月11日		多语句包括影响	*76	3092-11-17 10:17:05	2023-03-31 09:24:55	15.0. 058	
对话管理		一组被靠多句规则	#9 <b>5</b>	2022-09-19 15:53:45	2023-01-17 09:53:10	10.0	
大模型应用		多年夜前122	8:28	2523-01-16 18:27:30	2023-01-16 18:27:40	11.7. 858	
		\$-810 billow hotolow	*** <b>4</b>	2022-11-17 10:17:05	2023-01-16 18:25:35	15.5 878	
		contain和通用ignotcontain距离	898	2022-11-17 10:17:05	2022-11-02 23 23 31	152 878	
		二百多七乘意戏羽	826	3022-08-19 16:23:98	2022-09-20 10:00:26	57-21 BER	
		多位子规则被制	*94	2022-08-19 16:47:13	2022-09-19 18:48:05	15.71 8928	

系统支持对坐席的问答响应时间进行检测,包括首次响应时长和平均响应时长;

白善页	单句检测算子 全局检测算子			
<ul> <li>REPO</li> </ul>	多句语文检测 9 响应时长检测 经机等	导时长检测		
质检模型管理	22			+ 8100.001
<b>规附配置</b>	現刻名称	规则关型	规制设定	#n
面义标签与槽位管理	平均确定时长大于30秒	平均确定时长	34秒 <= 确定时长	04 59
间件管理	篇次鸿座时长大于60秒	算次病疫时长	60秒 <= 時度时长	84 89
<b>冠 16686月</b> -				
☆ 祥分管理 <b>・</b>			共2条	10张/灯 < 1 > 能往 1 页

支持通过挂机等待时长检测去判断坐席与客户沟通过程中,是否存在未正常进行倾听就直接挂断电话的情况,或者其他情况导致的非常正常挂机;



#### ● 质检模型管理

会话质检满足服务类场景质检需求,找出坐席"说了什么不该说的"。例如:质检规范用语/礼貌用语,或者质检一些不规范不文明、违规的话术。

( 160		编辑模型					保存
						ar gar	
基本信息 ▼							
莫型名称 呼入-情绪安抚		类型 对话规则		分组 客服服务器	质检项		
描述 不忘初心,保持好奇,坚持不懈,做好自己							
							32/160
村话设置 🗹 整体取反							
→洋田的关系: sed/and pat	之政						
中激动有投诉倾向没有紧跟安抚用语 首:	客户激动有投诉	顷向没有紧跟安抚用语					
规则间的关系: or/or not ~							
客户激动有投诉倾向没有紧跟安抚	检测话术队列 💿						
下级子规则间的关系: and/and not ~	双方						
排除坐席抱歉安抚+客户投诉	开始检测位置						
and not 排除不是客户投诉琴行	通话开始						
and not 排除客户表示投诉+30句内坐席表	触发条件 ◎						
and not 排除座席端表示老师场景							
and not 排除客户表示没人联系+10句内想要	符合任意一个制	9.发杀件					U
🚯 添加子規則	随路字段 ~	话后满意度结果 🗸	请选择			命中 🗸	删除
or 客户催办不满倾向没有紧跟安抚用语	随路字段~	年龄	1 = ~ ~			不命中 🗸	删除
下级子规则间的关系: and/and not ~	1. 2014年4月1日 12:00						
排除坐席抱歉安抚+客户不满催办	工 副相關及眾性						
and 客户表示无人联系场景坐席紧跟联	特殊质检项 💿						
and not 排除坐席抱歉安抚+客户不满催办	放合江海_小	<b>11日冬</b> (1)					-
- 🕘 添加子規則	1901148-11	51/2 JK  T					•
🕒 🚭 添加規則	十 新增触发条件						
nd	备注						

支持对有相对固定标准的服务步骤的业务进行流程质检,质检坐席"漏了什么应该说的",处理一些流 程性业务场景,如质检保险业务中的车险报案、结案回访、保单验真类场景,质检银行业务中的开 卡、销户等业务办理、业务查询类场景。

🗾 得助智能质检	使型中心 > 质检模型管理		🔵 admin 🝷
	< 返回	*模型名称 语语入 分組 请选择 、	保存
一 模型中心	主流程配置	子流程配置核对保单信息明细	
质检模型管理	0		
規則配置	开始	•	
语义与关键词管理	◎ 1000 1000 1000 1000 1000 1000 1000 10		
词库管理		■ 这个是对该节点名称选中	
智能教育	結束		
☆ 评分管理 🗧	\$		
☞ 策略中心 -	子流程名称2-选中	◎ 33度PUBP 节点	
	. ↓ 	· · · ·	
🖸 任务管理 🗸 👻	子流程名称3	▲ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	
☑ 數据管理 -			
(三) 案例管理 -	۲		
- -  続け中心 ・		۲	
101 #1058			
A. Leixidian			
2。人员管理 ▼			
(3) 系统设置			

#### 1.5.2 智能教育

## ● 语义标签

语义标签代表一句话所表达的意图,通过 NLP 模型训练和模型预测一句话的语义标签。支持从 NLP 自训练平台内同步模型标签,通常用单分类模型,一句话识别到一个语义标签。特殊情况下,可以 用多分类/多标签模型,支持标注一句话识别到多个语义标签,模型预测可以给出一句话的多个标 签。

G	首页	语义标签管理	槽位管理				17 同步语义标签
8	模型中心	语义标签名称	清编入	<b>2</b> 10	22		
	质检模型管理	语义标签名称	适用对象	描述	操作人	更新时间	操作
	语义标签与槽位管理	用户踢人	春户		admin	2022-04-29 15:13:16	编辑 影除
	词库管理	看问题不仔细	喜户		admin	2022-04-29 15:13:16	9948 2559

文档版本 01 (2022-04-28)

支持通过词库/正则表达式等规则对系统内的录音、会话数据打标(命中语句), 捞出命中词库/正则 表达式的语料, 作用于规则配置分析、ASR/NLP 模型优化语料标注;

() BX		正则打标语料管理 🛛	标注语料管理						+	國建正則打板這時收集任务
⑦ 模型中心	-	引用算子名称 (1)(1)								
🏯 暫能教育	*	CROPPIN	GARE	asee	REAR	刘田祥之地利	引用算工业物	16 Hore	Rotal In Section	100
语料管理		IT ST TE ME FOR	1230/19-17	12.95-02.40	N.R.M.M.	21/6/#7 Mik	304047-649	38,717,7146	BOLDE 77 BOLEY (*)	PHTP
☆ 連分管理		2022-11-15 17:21:18	202211150001		录音	业务词库	礼貌用语-结束语	2.8	2022-10-16 1	<b>亚都北坡 副</b> 錄
		2022-10-17 15:33:22	202210170001		录音	业务词库		全席	2022-10-02 0	重新评估 肥助
(2) 策略中心	-	-								
	-							共2条 10条/	ब्रु २ र 🚺	前往 1 页

#### ● 语料管理

同时质检作业与标注反馈紧密结合,形成 Badcase 收集闭环,标注语料管理通过对反馈数据的汇总管理,用户可进行二次复核并积累到一定量语料后对模型效果进行优化;

	首页		正则打标语料管理 6	标注语料管理						(1) 下数
	模型中心	-	A52 1841	a crasta menta crasta	10170				-	
8	智能教育		THE LA	4XW8 + V6X88	140 J	<b>1</b> 0 100				
	语科管理		推打时间	Calld	任务名称	beginTime	endTime	角色	语句	ASRIRS
		_	2022-11-10 12:25:16	pytcallid-891	录音-智能任务1110	00:00:08	00:00:14	全席	我这边是美国合作方的,您的	美国合作
	评分管理		2022-11-01 01:00:08	a-1101009	Im-录音1104	00:00:06	00:00:08	坐席	好的,您是在 <mark>哪个APP</mark> 的数呢…	哪个APF
	策略中心	-	2022-10-13 14:35:45	pytcallid-test028	智能质检-1012	00:00:05	00:00:07	8户	我叫我皇诗有	重铁有
A		•						共工業	10条/页 > ( 🛐 > 前日	1页

## 1.5.3 评分管理

评分管理可以创建评分项,在新建评分项时,可对每个评分项进行分数设置;评分项创建好后,用 于关联到评分模板进行机器、人工打分;同时可对打分结果进行归类。

● 评分项

评分项管理支持增删改查、复制以及批量导入导出操作。同时支持分组归类,且可以按照评分项名称、评分模型、评分方式、评分属性进行查询。

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 解决方案实践文档名称

け頃管理										社會特定	1210.000 21	49) 1		+ Jiii	ETF235
初名称		停分模式	101210	~ 评分方式	01214		评分属性	012.04		~ <b>8</b> 8	8.2				
清输入分型具有进行性 0	22	89	评分项名称	评分项分组	描述	评分方式	评分属性	评分模式	91	关联模型	评分项说明				
● 肺暗分组		1	im-孔貌用语-磁积 机构	Im-淘试分组		發展	致窘项	W8	100	in-礼貌用语	im-孔貌用语	16	5832	RN	89
225		2	im-孔貌用语	Im-测试分组		1918 1918	致命项	<b>20</b> 9	100	10-礼貌用语	Im-孔貌用语	116	1915	R.81	-
未分類		3	Im-孔胶用语-会话 Id	Im-網送分组		wat	致命项	жıя	100	im-礼貌用语	Im-孔貌用语	Ωđ	at H	81	-
Im-测试分组		4	香寨渡河	用试分组1	dddd	ĂТ	每款命项	78.92	1		×	26	-	모리	-
Pyt-敗命項		5	有容	一级分型/1/2/P		WHE		70.59	21	至利从-至白根	dev	=	-	210	812
测试分坦1 智能质检		6	评分项-技机等待 时长模型	*910		Will	eneu	W.97	i.	HEHL167491HL	自中的分		-	22.81	810
11		7	评分项-条件设置 AnotfollowB模型	未分组		SVIE	exeu	18.9	10	条件设置Anotf	命中初分	20	sit	N FI	<b>B</b> R
智能质检1		8	i平分语-规则Inotf ollow规则2	未分類		WHE	820U	W.9	•	把用1notfoliow	命中和分	Ξđ	su	28	-
一級分組		9	评分项-子规则Tot not于规则2	未分组		WHE	8889¥	<b>R</b> 9	1	子规则1omot	命中和分	πe	-	28	812
1发发		10	人工评分项-态度1	未分幅		AI	exeu	<b>26</b> 37	2		态度不好		-	2.81	83
CHICK CLARK						共	107 @ 109	第/面	c 1	2 3 4	5 6 11			au.	1

## ● 评分模板管理

评分模板管理可新建评分模板。每个模板内需选择评分项、新建处理意见、新建评分类别;评分模 板应用于智能策略,在智能质检策略中可关联评分模板,任务上线后,将按照选中的评分模板对会 话进行打分。

评分模板	腔理											46		建导入		+ 1	建许公规模
键时间				评分模板名称	. 0021.0			805 IA3/F	× 88		2.5						
全选	54	评分模板名称	秋态	總果分类	基准分	评分表类型	处理意见	制建时间	傳改时间	制作人	操作						
	31	test	• C155		100	人工评分表		2022-12-24 10:25:02	2022-12-24 11:09:35	管理员	26	-	-	16.6	上班	88	XXXX
	z	Im-孔貌用语-组 纲机构	• E88		100	数就评分表		2022-12-20 11:50:36	2022-12-20 11:35:07	世纪员	26	111	RN	版市	716	111	XUMB
	3	100-礼貌用语-译 分模板	• E8R		100	服精评分表		2022-12-20 10:09:05	2022-12-20 10:19:51	管理员	20	1610	NN	版本	TH	1111	ARRES
	4	im-评分模板-合 话d	• 888		100	假能评分表		2022-12-20 10:00:44	2022-12-20 10:00:44	管理员		1010	22.81	間本	TH	810	XXXII
	5	测试新建模板zh r1	* CFE		100	数建评分表		2022-12-16 09:52:50	2022-12-16 13:47:11	管理员	28	1218	Rai	版本	£16	-	关联策略
	6	Pyt-文本测试评 分模板	• CARR		100	服能评分表		2022-11-29 17:37:11	2022-11-20 17:37:10	世纪四	28	2616	32.85	版本	718	1111	AUMB.
	7	Pyt-文本-1129- 1	• C.R.R		100	服能得分表		2022-11-29 16:57:56	2022-11-29 16:57:55	840.		5118	꼬레	超平	78	111	RUME
	8	Pyt-录音多评分 模型	• E88		100	解释信息表		2022-11-29 16:00:34	2022-11-29 16:00:34	管理的	20	111	21	版中	715	817	AUME
		Pyt-通用评分幅 板	* ElsR		100	服装评分表		2022-11-29-08:44:04	2022-11-20 15:13:01	管理员	26	38.94	NN	版本	716	2112	XUMB
	10	推示样	• C8R		100	智能评分表		2022-11-25 15:21:07	2022-11-25 15:21:06	管理员	26	1611	-	版本	715	1111	×89.88
									共 32 条 10条/	π -	0.1	2	3	4	>	61	1 1 2

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 1.5.4 智能质检

智能质检即机器质检,通过配置智能质检策略,抽取条件范围下的话务数据,并关联评分模板进行 机器自动质检打分。

智能任务	前局									A.88.93	8.8.5 216	XRM	a an	+	8.建任务
创建时间		智能任9	58R (83.8		10.05	已启用		关联分数发布策略	inizie.		2.0			R.S	
28	89	警察任务执行关型	智能任务名称	***	关联评分	a area	R.X布里格	对这开始时间	刘语	結束时间	9.00	<b>R</b> (7.25	80		
	AT202212200010	日常任务	xgt-录音测试任务 (1		XGT通用	评分模板		2022-12-15 00:00:00	2023	-12-31 00:00:00	市社	人员直接	26	F# 1010	8.18

创建日常任务用于质检连续性自动质检任务,设置质检数据范围时支持 Call\_ID、坐席工号、会话 ID 的批量上传,针对性进行智能质检。并且支持关联评分模板,配置完成后每日自动对新增会话进行 质检。

创建一次性任务用于质检专项任务,通过配置抽取条件,对特定数据进行专项质检。

智能质检可关联分数发布策略及复议流程,智能质检完成可进行分数发布,若坐席对分数有疑问可 通过复议流程发起申述。

## 1.5.5 人工抽检

人工抽检是指从智能质检后的数据中按坐席规则或按模型优先抽取出指定部分,再通过系统自动分 配或质检员手动领取的方式将质检任务推送到质检员待办列表,由质检员进行人工质检。人工抽检 可关联分数发布策略及复议流程,人工质检完成可进行分数发布,若坐席对分数有疑问可通过复议 流程发起申述。

人工抽档	策略								关联分别发生制度	2600	ercentie		+ 1918	OTTHE R
建时间	E REER 2 1	AND MADE	1559 03800			秋香 已启用	<u>м</u> и	82	2.5					
£3	#9	基位前等名称	关联分数发布策略	关联复议流程	WS.	胡維打闹	修改时间			яn				
2	55202212230001	测试222			• E8#	2022-12-23 14:21:06	2022-12-23 14:21:13			26	TH	51.54	一键通法	83
	SS202212220006	录音接检任务			• 888	2022-12-22 16:46:03	2022-12-22 16:46:48			26	78	1212	一號清洗	8178
	55202212220005	录意接检任务			• 888	2022-12-22 16:25:57	2022-12-22 16:26:03			26	TH	111	一種用法	818
	55202212220002	文本抽检任务	分数范围检证	一次复议流程	• 888	2022-12-22 15:14:24	2022-12-22 15:15:46			26	TH	111	一键用的	8139
	55202211230011	LIH-2			• E64	2022-11-23 21:02:44	2022-11-23 21:04:09				753	10.14	-12.815	818
	55202211230005	in-文本-周期			<ul> <li>已回用</li> </ul>	2022-11-23 16:18:32	2022-11-23 16:18:38			28	下线	1211	一種清洗	83
	55202211230003	im-录音-现明			• EER	2022-11-23 16:15:22	2022-11-23 16:15:35			-	TH	10.00	-18.875	8118
	55202211160003	im-抽拉多个智			• 28/E	2022-11-16 13:33:36	2022-11-23 15:59:40				TH	12:11	一種用法	818
	SS202211170006	im-文本抽检1117			• Carl	2022-11-17 16:51:09	2022-11-23 15:58:36			28	78	1211	一種市法	812
	85202211210001	xpt-录音轴检任务		一次复议-质检	• EER	2022-11-21 14:52:29	2022-11-22 10:54:45				741	12.72	一键贯沃	83
								共 16 券	10条/页	1	2	>	mit	1 7

文档版本 01 (2022-04-28)

#### ● 数据作废

解决方案实践文档通用模板

质检员在调听页面进行质检作业时,针对还没人工质检的无效录音/文本(无声音、有杂音、超长时间、超短时间)可进行数据作废申请,审核通过后的作废数据将不再进行后续的质检流程。

<b>评分结果 历史记录</b>	作废 × Ppt-人工编
俳分编版: O Pyt-割	*作度标签
(平分类别: 🖬 全遇	泉首和会吉 ~
评分类期 评分	作成現出
普通项 普通	0128 × 0 × 1 × 1 × 1 × 1
教通政 首次	R 21 00 v 01 v
2 M 4	通道结束来说再见 整能 会话质性 高年 点 年数余 减分 10 -10 未质性 -101

#### ● 任务清洗

针对质检员手动领取的操作,对已分配未领取的质检任务可进行手动清洗,清洗后的任务可被抽检 任务继续抽出,同时可以清除系统冗余数据。

SS202212220005	录言抽检任务-1	• 巴尼蒂 2022-12-22 16:25:57	2022-12-22 16:26:03	重有 下线 编辑 一键演法 翻
SS202212220002	文本抽检任务-1 分数范围被	一键清洗提示 ×	2022-12-22 15:15:46	重有 下线 后班 一般清洗 册
SS202211230011	LJH-2	确定对该任务执行一键清洗? 一键清洗后,未被领取的录音将被清洗无法再领取	2022-11-23 21:04:09	皇后 下线 出址 一號未足 数
SS202211230005	im-文本-周期抽检	取消 相定	2022-11-23 16:18:38	皇者 下线 明明 一號清洗 數
SS202211230003	im-录音-周期抽检		2022-11-23 16:15:35	<b>我有</b> 下班 658 一種清洗 新

## ● 任务回收

针对质检员待办列表里面的过期任务、超时的待质检状态任务,管理员可对其进行数据回收,回收 后的任务将不会出现在质检员待办列表。

余语	Call_ID	任务名称	评分编辑	朝译状态	任务状态	分数	命中评分项	通信开始时间	主叫号码	通话时长(时)	呼叫类型	全原姓名	操作
8	20221222185851	381£222	XGT通用评分规模	转建元度	棕黑粒	100		2022-12-22 09:01:23		135	自动外导	测试全用A	12:55
	20221222165850	测试222	XGT通用评分模模	转球充在	核菌植	100		2022-12-22 09:01:23			自动外理	测试全界A	1816
	20221222164500	测试222	xGT 数据回收	;			× 1	2022-12-22 08:01:23		155	目129997	测试全界A	(21)
	20221222164458	M1.222	xor 已选择	2条数据, 碘2	<b>长进行数据图</b> 4	87		2022-12-22 09:01:23		18	自动分析	测试生用A	1718
	20221222164457	M16.222	xgt 0 部状部 物次番	的任务将不会制 多支持1000条制	(示在待办判表。 ):烟进行回收。)	任务查询列表》 但过1000的数据	\$; 尺	2022-12-22 09:01:23		6	自动外群	MIXEMA	1978
	20221222172559	测试222	XGT. XGT	1000条;				2022-12-22 09:01:23		135	目初外将	HULLRA	1998
	20221222172558	谢试222	XGT)			BZ/N	12	2022-12-22 09:01:23			日动外杆	制试业部A	12:58
	20221222164459	3816222	XGT通用评分模模	相译完成	招质检	100		2022-12-22 09:01:23		9	自动外导	刑试全席户	1998
	pytcallid-d2022121560	· mitzzz	Pyt-量音多评分模板	转译完成	10.07.02	80		2022-12-22 11:22:02		3	年纪为好	C坐席	0108

文档版本 01 (2022-04-28)

#### ● 任务委派

质检员请假后,针对将来分配给他的任务,可对其进行委派,委派时可选择任务状态进行委派,委 派后的任务将分配给被委派人。

会测识别 ●									-+-810818
<b>梁派开始时间</b>	<b>要活成用的间</b>	01			被祭派人務等	ALIAN ALIAN	W.C	更新时间	80
2022-11-26 00:00:00	2022-11-26 01:00:00	编辑委派		×	admin.	WES	• 555	2022-11-25 14:32:54	-
		* 愛派开始时间	2022-11-26 00:00:00						
		" 使滚结束时间	© 2022-11-26 01:00:00				共1参 105		相往 1 页
		• 委派人	○ admin_zg_ct超级管理员						
		* 委派任务状态							
		*被委派人	○ admin_管理员						
		• 委派状态	O 島川 〇 新川						
				8.8 8.E					

#### ● 任务调配

针对质检员待办列表的各种状态的任务,管理员可对某种任务状态进行调配,调配后的任务状态将 展示在被调配者的待办列表。

开始非	时间 (目:2022-11-29)	2022	任务调配			×	(#:C)		10 01	2.5	
ŧ	Call_ID	任务					1 #9	4号码 通话时长(D)	新田本臣	2225	調作
2	2022122216585)	Rati	请选择: ② 按组织 ② 按角色 〇 按岗位	已透对象(1)	可分配数	15 M	19:01:23	135	自动为研	用过度用户	1218
2	20221222165850	84	Manan e	▲ ct原检经理	2	0	18:01:23	0	BARR	HURRA	-
	20221222164500	31.62	□ 土 管理员 □ 土 系统				18:01:23	135	自动外界	MILLINA	1215
	20221222164458	84	▲ ct超级管理员				19:01:23	18	自动外研	测过全观A	aa
	20221222164457	HIER	☑ ▲ ct质检经理				10.01:25	9	日动外带	MILLERA	1815
	20221222172559	W12	□ ▲ ct质检细长				19:01:23	135	自动分評	MILLERA	(ant
	20221222172558	Rid	▲ ct业务线管理员				19:01:23		有动外杆	用证金用A	15.55
	20221222164459	ma	▲ 质检细长				N 01:23	9	日动外弹	Ricent	1818
	pytcallo-d2022121580	31.6					122.02		平动为护	CSR	1215
	pstcallid-d2022121564	1 28142				-	12:02:01	70	自动外杆	CRR	(1111)

## 1.5.6 人工复检

复检数据是基于人工抽检数据基础之上,通过创建复检策略,可实现对人工抽检后的数据进行致命 项实时复检,非致命项实行非实时复检。复检人员可通过复检策略进行配置,复检不通过任务状态 为复检异议,可让原质检员重新打分,若打0分,则需要让复检员进行复检异议复核,复核完成可 进行分数发布,若坐席对分数有疑问可通过复议流程发起申述。

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档名称

											( menosite
建时间	ныны 🕱 алым	复检策略名称 读法师		状态	已启用		80 80 XS				
23	-	复位策略名称	关联分数发布策略		关联复议流程	11.D	2118910	#20月40	1815		
	R\$202212220002	录音复检任务-1222-1	分数范围检证-200		一次整议流程-1221	• E88	2022-12-22 15:59:03	2022-12-22 16:47:51	TH	10110	6119
	R5202212220001	录音复检任务-1222	分数范围检证-299		一次复议武程-1221	• E88	2022-12-22 14:27:39	2022-12-22 14:27:55	TH	0.50	8112
	R5202212200005	录言分数范围给证-299	Pyt-英时发布策略			• E64	2022-12-20 20:33:00	2022-12-20 20:33:51	TH	-	-
	RS202211230003	Pyt-复检任务-录音-1123-1	Pyt-实时发布策略		Pyt-二次整议	• Es#	2022-11-23 16:22:56	2022-11-23 16:26:58	TH	1010	-
	R5202211170002	test复档文本策略01swb				• 884	2022-11-17 14:05:02	2022-11-17 14:05:02	TH	12.51	803
	RS202211170001	test室检测靶01gsb				• E8#	2022-11-17 14:05:02	2022-11-17 14:05:02	TH	N.M.	-
	R5202209140001	人工复检-0914				• 884	2022-09-14 15:14:35	2022-11-10 16:33:56	下核	ristin.	en fa

## 1.5.7 质检结果复议

复议(申诉)指智能质检完成、已质检、已复检之后的任务可进行分数发布,即坐席看到自己的通 话录音得分后,可能对分数有异议,所以发起复议,然后进行审批流程,相关人员进行审批后,得 到最终是否改分的结果。再由质检员进行重新评分。其中,审批流程需要自定义配置,即复议流程 管理;

● 复议审批后直接改分

该功能为开关控制,开启复议审批后直接改分开关,当最终审批人审批完成后可由最终审批人进行 质检打分,打分之后的任务状态还是复议通过已质检。



## 1.5.8 质检结果统计报表

对于质检结果的统计,系统支持可视化的统计报表和结果导出类报表两部分,从多维度对质检结果 进行汇总

● 可视化报表统计

质检概况统计-对于质检的基本情况进行统计,包括质检录音量、零分/满分/非满分录音量和比率情况

质检员工作量统计-对质检员质检工作量情况进行统计

评分项统计-统计各场景下评分项的命中情况

坐席平均分统计-统计坐席的质检得分平均分的变化情况



- 导出类报表
- 坐席质检得分明细表-该表记录每条录音的质检打分明细,并包括各质检项的命中打分详情;
- 质检基础统计表-可导出各评分模板的质检量、人工质检量、机器错误量、坐席错误量等
  - · 坐席质检考核项统计表-可按评分模板、坐席人员维度导出每个坐席的质检量、错误量情况,及各质检项的命中情况
  - · 坐席质检考核结果统计表-可按评分模板、坐席人员维度导出各个坐席针对各评分模板的 质检量、平均分、零分量情况
  - · 质检员工作统计详表-导出各质检员的质检工作详细统计

肝伏刀杀失欧人怕有勿
------------

导出内容		
*报表名称	坐席质俭得分明细表	
* 数据类型	爱音	
导出维度		
* 日期范围	■ 医睑前间 > 日报 > ●	
	iii 2022-12-28	
*评分模板/策略	○ 按评分概板 ● 按策略	
	智能氏社 > 諸选择 2022 >	
复议	2 提交复议	
分数范围	<u>↑</u> ~ ★ ★	
选择人员	+ 选择人员	
	L moll	

## 1.5.9 案例库

解决方案实践文档通用模板

质检员在调听页面进行质检作业时,对具有学习性的录音/文本可进行案例推荐,质检员选择系统预制好的案例标签与案例分类进行案例推荐申请,审核通过后可供其他人员进行学习收藏。

得分结果 跌	史记录	000 201 444 385											Pyt-人工抽检-1
		杀例推存											
<b>锌分模板</b> : <b>○</b>	Pyt-I	* 案例失别			· *	的标签							
经分类例:	全选	正例			3	的说一道				×.)			
		"推荐理由											
评分类别	伊克												绊分说明
被通须	<b>R</b> .2									6	0		
新建项	=	前往案例美別设置							R 31	RE.	00		
AL 10 10		T. Mitter a los C	1000	IN IS IN A	8 (D / R	820	2141	10	-10	B-15.00	-10		

## 1.5.10 数据分析

通过对呼叫中心内海量的录音/文本数据进行自动归类,以便企业全局化地了解呼叫中心的总体趋势 及变化情况。系统通过对语音或文本中关键词、内容理解、聚类等信息,可将录音或文本信息按业 务类型进行归类和统计。系统的语音或文本归类的定义可以任意根据产品类型、客户行为、存在问 题等各个方面进行定义。提供多种分析工具,供业务人员进行数据分析使用。

文档版本 01 (2022-04-28)

● 客户需求类分析

 热词分析-根据需要关注的热点词语,通过对录音或文本数据进行分析,按不同 热点词汇进行归类,从而清楚了解到客户对哪个产品或者产品中的哪些内容比 较感兴趣。支持通过对产品热点的统计分析,调整运营策略,更加合理地安排 坐席。

-支持词云图查看;

-支持按词频排名,查看环比变化趋势;

-支持热词下钻,查看某个哪些通话中包含这个热词;

-可自定义热词表,查看自己关注得热词;

**-**支持查看每个词的变化趋势。



 客户建议分析-收集录音中客户建议,将客户建议进行聚类分析,从中挖掘客户的 有价值的建议,挖掘服务中存在的问题点,不断提升服务质量。

<ul> <li>講師开始时间</li> <li>2022-11-28 至 2022-12-28</li> <li>Call_ID</li> <li>第60</li> <li>第50</li> <li>第50</li> <li>第50</li> <li>第50</li> <li>2022-12-27 17 0.6 10</li> <li>2022-12-27 17 0.6 51</li> <l< th=""><th></th></l<></ul>	
通話开始时间         2022-11-28         至 2022-12-28         Call_ID         時後入         西日         重型           全选         通话开始时间         2022-12-28         Call_ID         時後入         西日         重型           全选         通话开始时间         2022-12-27         Call_ID         時後入         西日         重型           2022-12-27         10.48.06         267340         建议保险公司、宣传保险知识, 不光宣传保         国         2022-12-27.17.06.51         269765         建议保险公司的汉重领遣纳产品, 更要推转           2022-12-27.17.06.51         869765         建议保险公司的汉重领遣纳产品, 更要推转         2022-12-27.12.28.37         75431         建议保险公司、加强培训, 提高保险代温,	
全語         通話开始时间         Call_ID         客户建议           2022-12-27 10.48.06         257340         建议保险公司、宣传保险知识、不光宣传保           2022-12-27 17.00.13         71612         减少误导行为发生,以夏好地促进保险业的           2022-12-27 17.06.51         869765         建议保险公司协议准领准纳产品、更要推转           2022-12-27 12.837         75431         建议保险公司、加强培训、提高保险代温人	
2022-12-27 10.48.06         257340         建议保险公司、宣传保助如识、不光宣传保           2022-12-27 17.00.13         71612         减少误导行为发生,以更好地促进保险业的           2022-12-27 17.06.51         869765         建议保险公司则仅重视推购产品、更要推制           2022-12-27 12.28.37         754431         建议保险公司、加强培训、提考保险代理人	
2022-12-27 17:00:13         71612         减少误导行为发生,以更好地促进保险业的           2022-12-27 17:06:51         869765         建议保险公司的权重规准确产品,更更推制           2022-12-27 12:28:37         754431         建议保险公司,加强培训,提高保险代理人	专保险
2022-12-27 17:06:51         869765         建议保险公司别仅重视推纳产品。更要推纳           2022-12-27 12:28:37         754431         建议保险公司、加强培训、提等保险代理人	业的发展
2022-12-27 12:28:37 754431 建议保险公司、加强培训,提高保险代理人	准销保
	理人业
2022-12-27 10:31:28 971968 加强诚信建设,能实实在在的帮助客户办理	か理好…
2022-12-27 07:50:11 508942 提简服务意识,能指导奋户办理保险的程序	程序,

文档版本 01 (2022-04-28)

重复来电分析-重复来电指一段时间内重复呼入的电话,之所以产生重复来电,可能是问题没有得到解决,通过重复来电分析,督促坐席优化解决问题方式,进而提升问题解决率。



#### ● 风控管理类

• 声誉风险分析:系统能够自动将语音或文本中客户描述中涉及投诉监管或信访、曝光媒体、到 职场影响秩序等对公司声誉有影响的数据分析,支持业务类型维度的统计汇总。



高风险咨诉分析:系统能够自动将语音或文本中客户描述中涉及恶意咨诉、诱导咨诉、职业代理咨诉等的高风险咨诉进行汇总。

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司
# ● 运营管理类

话务趋势分析-话务趋势分析是一种非常重要的辅助分析手段,对于市场人员而言,了解近期业务业务类别及客户咨询关注热点的变化,有助于针对性的设计新产品。对于管理人员而言,了解近期业务列表及客户咨询关注热点的变化有助于客服中心把握客户服务过程中的变化趋势,进行有效的应用与干预。

- 原因挖掘分析-通过聚类算法,将通话进行聚类挖掘原因。例如,可分析通话时长大于 100 秒的客户抱怨通话原因,则按照业务类型和通话时长两个条件筛选通话录音,将录音进行聚类,查看聚类结果,从而帮助分析客户抱怨的原因。
- 满意度分析:列举客户不满意原因,根据客户不满意原因对通话进行归类,进 而分析问题点,提升服务质量。



# 1.5.11 随路管理

系统支持对业务随路字段的管理,包括随路字段的新增、配置随路字段的字典值,以及随路字段的 应用场景。

### 解决方案实践文档名称

随景字段	月週											NIME-PROD
业务类型名	称 前达甲	◇ 字段名称	1010.2	<b>7</b> 5	RCode 1018.A		<b>8</b> 14 <b>8</b>					
981	业务类型名称	登费类型Code	学校名称	学级Code	字段类型	展示类型	E\$查询类型	查费方Code	202004	更加时间	提作人	費作
1	通用		金沢町の	out_organizati	varchar	multipleSelect	EQ	out_organization_id	2022-12-20 10:23:13	2022-12-20 10:23:13	管理员	415 210
2	20.9		遭活时间	con_datetime	datetime	dateTimeRange	EQ	con_datetime	2022-11-21 15:32:34	2022-11-21 15:32:34	管理员	415 219
3	2019		xx_datetime_[	xx_datetime_r	datetime	dateRange	EQ	xx_datetime_rqqz	2022-11-15 16:23:52	2022-11-15 18:23:52	管理员	-
4	通用		xx_datetime	xx_datetime_r	datetime	date	EQ	xx_datetime_rgymd	2022-11-15 16:23:52	2022-11-15 16:23:52	管理员	<b>RE 89</b>
5	透明		xx_datetime_[	xx_datetime_qz	datetime	dateTimeRange	EQ	xx_datetime_qz	2022-11-15 16:23:52	2022-11-15 16:23:52	管理员	<b>RE 39</b>
6	89		xx_Sinyint_\$2	xx_tinyint_szfw	Sinyint	numberRange	EQ	xx_tin/int_sztv	2022-11-15 16:23:51	2022-11-15 18:23:51	管理员	416 259
7	週刊		xx_tinyint_数字	xx_tinyint_sz	Sinyint	number	EQ	xx_tinyint_sz	2022-11-15 16:23:51	2022-11-15 16:23:51	管理员	-
8	89		xx_smallnt_82	xx_smallint_sztw	smallint	numberRange	EQ	xx_smallint_szfw	2022-11-15 16:23:51	2022-11-15 18:23:51	管理员	400 BIN
9	81		xx_datetime	xx_datetime_rq	datetime	dateTime	EQ	xx_datetime_rq	2022-11-15 16:23:51	2022-11-15 18:23:51	管理员	stat 209
10	an		xx_smallint_数字	xx_smallet_sz	smallint	number	EQ	xx_smallint_sz	2022-11-15 16:23:51	2022-11-15 18:23:51	管理员	9418 BIA
								共41 祭	10条/页 ~	123	4 5	> 前往 1 页

# 1.5.12 素材质检

素材质检是对多媒体素材例如 图片、视频、录音、ppt 等,通过 OCR、ASR 技术对素材中的文字,语音内容进行抽取,最终转化为可识别的文字内容,对文字内容的合规性进行质检。



素材质检使用步骤:

1、依次创建素材模型、评分项、评分模板、素材质检策略;

2、上传素材文件, 跑批后, 查看质检结果。

# 1.6 智能陪练

# 1.6.1 <mark>导师端</mark>

智能陪练系统,采用大模型、NLP、ASR、TTS 等 AI 技术把培训与陪练进行智能化升级,通过学员(客服、销售人员、代理人等)与智能机器人互动对话问答的方式,针对新人上岗培训、高频、易差

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

73

批注 [m(4]: 以下章节内容有点乱,按标准目录层级调整

错及新业务场景进行模拟建模,结合虚拟数字人等模拟真实语音对话场景,进行业务知识培训与考核。 运用大模型与小模型结合的评估模型对学员技能掌握情况进行全方位的评估和指导,降低学员在真实工 作场景中的差错率,提升服务质量,帮助学员进行话术的反复练习,直到达到熟练掌握话术,流程和上 岗所需技能的目的。

为了便于区分角色身份,智能陪练系统分为【陪练教学端】和【陪练学员端】。

陪练教学端主要是给系统管理员和导师使用,用于陪练系统的配置、课件的制作、知识库积累、培训练 习任务的管理。

陪练学员端分为 PC 和 H5,用于学员对导师推送任务的学习平台。所以陪练系统操作手册分为教学和学员端两个,此文档是教学端操作手册。

# 1.6.1.1 教学首页

教学首页可以自定义常用功能、查看数据看板、资源总览、任务总览、趋势总览、学生排行 5 个方面的整 个租户内容的统计数据。方便导师或系统管理员快速查看系统的数据情况。



# 解决方案实践文档名称

		UTCP DL		and the second	一、公園開一本現3週3小的2	41.146
练习次数趋势				平均分趋势	(按实际得分统计 =)	
1		1				
		0.8				
		0.6				
		0.4				
		0.2				
2024-12-30 2024-12-31 2025-01-01 2025-01-02 2025-01	-03 2025-01-04 2025-01-05	2024-12-30 2024	-12-31 2025-01-01	2025-01-02	2025-01-03 2025-01-	04 2025-01
						Ò
						Ò
生排行					2790-41274320182748	)
生排行 派术对他分散排行网	( 1000	分数排行榜			试卷专试分数排行榜	)
生排行 试术对热力数排行物 何脸二次纳香—年: >	) 延来考试 快速地流客户墨件 ~	() 分数用行榜 保险二次销售-年; >		考勤制度	试卷考试分数排行榜	)
生排行 送米対処分数即行時 保险二次納售—年1 ~ (保险二次納售—年1 ~	) ناد##يلان المتعادية	() 分数排行线 保险二次销售年、~		*DAUX	試費考試分數排行機 (西南大区)	•
生排行 広木羽処分数排行時 保险二次時售-年、◇ 保险二次時售-年、◇ 新元款回	) 16本中は 15週10月4~ 197	() 分数排行時 保险二次销售-年、→ 〔武波	•	<b>告勤利度</b> 多数利度	<b>试卷专试分数排行绕</b> (西南大区)	~

登陆账号有教学端和学员端两种权限,那么在主界面的右上角就有【进入学员端】按钮,点击后即可进 入学员端。

智能培训 数字概念	「「「「」」」」の「「「」」」」」の「「「」」」」の「「」」」の「「」」」の「「」」」」の「「」」」」の「「」」」の「」」」の「」」」の「」」の「」」」の「」」。」。	
		常用功能 建 指定义
	培训场景全覆盖 *学、悠、考、府*全局期间开教学、 PC編、小組序編多平位支持	INGER EROM FORME
	武國衝恢 mmam-7-004-1-34 09:3528 0	2024-12-01 III 2024-12-31
	世話中歌 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

点击右上角账号名称处,可以修改账号的登录密码,并且可以退出登录。

STEARAIDE Q EATS
<ul> <li>第時功能</li> <li>● 印記</li> <li>● 日記</li> <li>● 日</li> <li>● 日</li></ul>
去 <b>老</b> 方阳八司 75
Ī

### 1.6.1.2 智能陪练

在智能陪练目录分为3个板块:【机器人平台】、【机器人运营】、【通用设置】;机器人平台

机器人平台: 板块内涉及智能陪练的内容、模拟客户、全局评分表等配置项功能,导师可以通过一系列 配置,将业务知识、业务流程等业务话术教学资源录入和沉淀,作为底层教学资源供其他导师在其它教 学场景随时调用,是导师给学员分配陪练任务中需要学员对练的内容也是分发陪练任务的前提条件:

### 陪练机器人

用户可以创建多个陪练机器人,对企业来说可以将不同场景或者业务的话术资源进行分类,每个企业可以 创建陪练机器人的数量有上限,剩余可创建数量在右上角页面显示。机器人支持导入导出,但导出后机器人不 可以被编辑,否则可能导致导入机器人失败。点击回收站即可打开弹窗查看己删除的机器人。

陪练机器人是智能陪练的核心;问答知识、对话任务和剧本是陪练机器人的核心。三者关系是剧本要引用问答知识和对话任务配置的内容。

(1) **第一步**导师需要在问答知识和对话任务中进行对练内容配置;一个陪练机器人可配置多个对话任务和问答知识。

问答知识:也就是 FAQ,一个问答知识可以设置一个标准问、一个标准答案、多个相似问和评分规则; 机器人可通过提出标准问或者相似问对学员提问,并依据评分规则对学员的回答进行评分。问答知识支持 Excel 模板导入。

对话任务:也就是完整的场景类模拟对话。对话流程在画布中配置多个对话节点并连线实现;每个对话 节点包含一句机器人(客户)话术、一句学员标准话术和节点评分规则;对话任务支持 Excel 模板导入;

(2) **第二步**剧本创建,导师需要创建流程剧本和问答剧本,为后续创建话术对练学习任务与话术对练考 试任务中进行选用。一个陪练机器人可配置多个流程剧本和问答剧本。

一个对话任务对应一个流程剧本,一个问答剧本可以包含多个问答知识。

机器人信息

该页面可进行机器人信息的编辑和机器人所属行业划分。

解决方案实践	主义档通用模板					解决方案实践文档名称
< 返回			问答知识	对话任务	剧本	机器人信息
基本信息						
* 名称	金融客服					4/100
头像		☆ 上传自定义头像				
* 行业	金融	$\sim$				
参数信息 ▲						
ASR替换词表	请选择	~				
	保存					

# ● 问答知识

进入新建知识页面后可进行归属分类、标准问法、标准回复等设定,设定该问答知识的分值,最后对该问答知 识的扣分规则进行设定。点击+编辑规则进入添加条件组可对该问答知识进行分数规则设定。

智能培训	数学	增资 新知识标 知识库	1811)	PO	取用中心 配置中心	个人中心						日下数&导入;	COR 🗛 🕺	1入学员3	•	18W -
	•	< 通回				(0)8901	R Nië	任务 剧本	机器人信息						© 868	ROOR
胞態机器人		所有知识(24)	+	标准网	<b>3 ~</b> 请输入内容								北東線作・		文后自	前提取
词库管理		宋分瑛(4)			标准问法	标准装案	分数	得分规则:	录音机态	使用人次	相似问法数量;	白属分类		890 JQ(7	r	
意图库		(四月末(5) (百月末(5)			申请信用卡的条件	免担保人,免保证金,申	0	共0条 編編		0	0	未分类		202 :89	1 38H F	-
全局评分表		2480/14/2802(8) 行動の発展(8)			如何预備现金	持卡人可在银行同点、AT	0	共の祭 編編		0	0	木分类		202 🛤	1 32M P	-
215/18					如何通过积分获取奖励	自全主用户可享受双倍积。	10	共2条 偏編	待录音	0	1	未分类		202 (84)	E 5256 I	854
◎ 机融入运業					如何获得免费的航空意外	支付80%及以上飞机票款	0	共0条 網羅		0	0	未分类		202 019	1 30 M I	-
0 W18295					我需要中请存款保险吗	您好,不需要的,您只要…	15	共の祭 網羅	待录音	0	0	存款保险		202 (88	E 30% S	-
-8. 質能内容生成	*				我怎么判断某家金融机构	忽好,忽可遁过以下方式…	15	共0条 網網	待录音	0	0	存款保险		202 193	1 30H H	891
③ 通用设置	*				存款保险标识有什么用	您好,存款保险标识是告	15	共0条 網網	待景音	0	0	存款保险		202 989	R 3654 H	BPt
					存款保险是不是商业保险	您好,存款保险不是商业…	15	共0条 網羅	待录音	0	0	存款保险		202 494	E 500 I	894
					如果我在一家银行存了钱	首先,当前我国各类银行…	15	共0条 網羅	待录音	0	0	存款保险		202 (815	1 30H I	

文档版本 01 (2022-04-28)

*归属分类	贷款市场报价利率(LPR)						
*标准问法	请输入标准问法			ч	'		
	已有相似问法(0条	)	推荐相	№问法 >		家	
* 标准回复						首先。	
100 m Haloc	● ● <u>五</u> 日 1 <sup></sup> → 日 1	U = Normal	• A A	= =			
	请输入内容					LPRIE	
					+	LPR是!	
						长期以:	
						目前LP	
				0/250		LPR和)	
回答要点 🛿 👔	输入必答词,多个用英文分号	。 隔开,Enter键快捷添		+	ŧ	(T0040	
学员分值							
* 生效时间 ()	永久 ○ 自定义	取当 保友					
* 生效时间 ④	永久 () 自定义	取消 保存					
* 生效时间 ④ 户用状态 <b>【</b> 答知识	★久 ○ 自定义	取消 保存	÷	新增分数规则			
* 生效时间 ④ 户用状态 《 答知识 目墨3类 未3类		取消 <b>保存</b>	÷	新增分数规则 外组词匹配 余中 <	新医品牌		<ul> <li>+時年 ◎ +時時期点</li> <li>○</li> </ul>
* 生效时间 ④ 定用状术 <b>▲</b> <b>答知识</b> 回题分类 未分类 标曲响去 如何通过的	★久 ○ 自定义			新擅分数规则	<ul> <li>●近ち年</li> <li>&gt; 1</li> <li>●近ち年</li> </ul>	(1) 注 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	<ul> <li>+ 10年 ● + 回答要点</li> <li>分</li> <li>→ 10年 ● + 回答要点</li> </ul>
* 生效时间 ④	永久 ○ 自定义 	取消 取消 	•	新编分数规则 外细问匹配 。 命中 < 并编词匹配 。	●5588 ~ 1 ●5588		+ 10年 ① + 10日前点 分 + 10年 ② + 10日前点 - 10年 ② + 10日前前。 ○ ①
* 生效时间 ③ 定用状态 《 著知识 四篇分类 未分类 标准问题 》 《 和日期 》	★久 ○ 自定义 分表ス ○ 自定义 分表ス ○ 日定义 日本田氏(現在)(19) 1 乙 B I 以 는 Normal :	取消 取消 の の の の 本 半 臣 王	•	新聞合数規則	<ul> <li>毎回日本</li> <li>●</li> <li>●<!--</td--><td>(1):::::::::::::::::::::::::::::::::</td><td><ul> <li>+現本 ● +図資業点</li> <li>分</li> <li>+認定 ● +図英書点</li> <li>分</li> <li>分</li> </ul></td></li></ul>	(1):::::::::::::::::::::::::::::::::	<ul> <li>+現本 ● +図資業点</li> <li>分</li> <li>+認定 ● +図英書点</li> <li>分</li> <li>分</li> </ul>
* 生效时间 ④ 定用状态 ● 若知识 日期分类 未分类 転加明素 如何感过的 転加明素 如何感过的 「 転加明素 如何感过的 「 」 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	永久 (目定义 分配以加 日本(15,00年1年)	<ul> <li>取消</li> <li>保存</li> <li>○         ○</li></ul>		新協分数規則 外部同匹配 、 命中 < 米融同匹配 、 命中 < 米融同匹配 、 一 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	●555年           ✓           1           ●555年           ✓           ● <td< td=""><td>(加速率 × MAXXM27466 ( ・ の) 減 ↓ 4 ・ の × 5 ・ 10 ・ 1</td><td>+ 1時年 @ + 田祥要点 分 ・ 日本年 @ + 田祥要点 ・ 日本年 @ ・ 日本年 @ ・ 田祥要点 ・ 〇 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・</td></td<>	(加速率 × MAXXM27466 ( ・ の) 減 ↓ 4 ・ の × 5 ・ 10 ・ 1	+ 1時年 @ + 田祥要点 分 ・ 日本年 @ + 田祥要点 ・ 日本年 @ ・ 日本年 @ ・ 田祥要点 ・ 〇 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・
* 生效时间 ④ 户田状衣	永久 () 自定义 分次の以前 日本(15,50年4,15) ( 工 B I 以 主 Normal : 1 正文(15,150-10)(15)(15)(15)(15)(15)(15)(15)(15)(15)(15	<ul> <li>取消</li> <li>税行</li> <li>○         □         □         □         □         ■</li></ul>	•	新編3数規制 外細胞回惑 命中 < 米細同回惑 総市相助成 協中 総市相助成 () () () () () () () () () ()	<ul> <li>4055年</li> <li>1</li> <li>655年</li> <li>2</li> <li>満設業時以高な</li> <li>5, 至 50 %</li> </ul>	本井 × 私入X田7480 ( 木 別 減 ∨ 4 和志 × 平長 × 私入X田7480((enterpla) 本) 減 ∨ 6 K(B): , 則 減 ∨ 5 分	<ul> <li>+ 初本 ● + 回答教点</li> <li>分</li> <li>・ + 回答教点</li> <li>・ + 回答教えん</li> <li>・ + 回答教えん</li> <li>・ + 回答教えん</li> <li>・ + 回答教えん</li> <li>・ + 回答教点</li> <li>・ + 回答教点</li> <li>・ + 回答教点</li> <li>・ + 回答教えん</li> <li>・ + 回答教点</li> <li>・ + 回答教えん</li> <li>・ + 回答教えん</li> <li>・</li></ul>
* 生效时间 ③ 应用状态 《 將知訳 回题分类 未分类 标曲问题 如何通过的: 「 「 「 」 「 」 」 」 … … … … … … … … … … … … …	★久 ○ 自定义 分(取)以前 日本(K)(((1))) 日本(K)(((1)	取り時 取り時 「 取り時 」 「 取り時 」 「 取り の の の の の の の の の の の の の の の の の の	•	新聞公数規則 新聞公数規則 単単目に起 命中 < 当命中 < 単単目に起 第単目に起 一 単単目に起 一 単単目に起 一 一 単単目に起 一 一 単 単目に起 の の ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	<ul> <li>● 5000年</li> <li>● 1</li> <li>● 5000年</li> <li>● 2</li> <li>● 2</li> <li>● 数数目の道名</li> <li>%、至 50 %</li> </ul>	1) 1) 1) 1) 1) 1) 1) 1) 1) 1)	<ul> <li>+ 総本 ◎ + 総営業点</li> <li>分</li> <li>+ 総本 ◎ + 総営業点</li> <li>分</li> <li>分</li> <li>・</li> <li>・</li></ul>
* 生效时间 ④ 应用状态 《		取消 気存	•	新協会 訪規則 外部同匹配 、 命中 < ・ 米部同匹配 、 命中 < ・ 米部同匹配 、 命中 < ・ 米部同匹配 、 命中 < ・ 米部同匹配 、 命中 < ・ 米部同匹配 、 の 命中 く ・ 米部同匹配 、 の の の の の の の の の の の の の	<ul> <li>●555年</li> <li>1</li> <li>●2</li> <li>講説書相以廣政</li> <li>第5, 至 30 %</li> </ul>	(加入X107H0E)     (加大X107H0E)     (小川)    (小川)    (小川)     (小川)    (小川)    (小川)    (小川)     (小川)    (小川)    (小川)    (小川)    (小川)     (川)    (小川)    (小)     ( 小)     ( 小)    ( 小)    ( 小)     ( 小)    ( 小)	<ul> <li>+調査 ● +副装要点</li> <li>分</li> <li>・</li> <li>・</li></ul>
* 生效时间 ③ 合用状态 《 勝期訳 印度分类 未分类 标曲问题 如何通过訳 新生世語 《 自主 》 新生世語 《 自主 》 () () () () () () () () () ()	永久 () 自定义 分類取足類 日本明知道(15) 五 B I 以 는 Normal : 写変変の細わり、約分列用子及読が体気、各	取消 取消 の の の の の の の の の の の の の	•	新撮合数規制 メ増加回転 命中 く 米増加回転 協中 日 日 一 一 一 一 一 の中 く 一 米増加回転 の 一 一 一 の 中 く 一 米増加回転 の 一 の の 日 の の の の の の の の の の の の の	<ul> <li>         ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・</li></ul>		<ul> <li>+ 純本 ① + 回答報点</li> <li>方</li> <li>・ 日本 ② + 回答報点</li> <li>・ 日本 ③ + 回答報点</li> <li>・ 日本 ③</li> <li>・ 日本 ⑤</li> <li>・ 日本 ⑥</li> <li>・ 日本 ⑤</li> <li>・ 日本 ⑥</li> <li>・ 日本 ⑧</li> <li>・ 日本 ◎</li> <li>・ 日本 ◎</li></ul>
* 生效时间 ④ 应用状态 《 ////////////////////////////////////	★久 自定义       永久 自定义       分研究実施       ごの研究実施       ごの研究実施       ごの研究実施       ごの研究実施       ごの研究実施       ごの研究実施       ごの研究実施       ごの研究実施       この研究実施       この研究実施       この研究実施       この研究実施       この研究実施       この研究実施       この研究実施       この研究実施       この研究実施       このののののののののののののののののののののののののののののののののののの	取3時 ので 第四学時に同志	•	新聞公数規則	<ul> <li>● 5000年</li> <li>1</li> <li>● 5000年</li> <li>✓</li> <li>2</li> <li>● 6000年</li> <li>✓</li> <li>2</li> <li>● 6000年</li> <li>● 60004</li> <li>● 6004</li> <li>●</li></ul>	世法 × 10人X137+1611     イ     リ メ ・ 4     ・      ・      ・     ・     ・      ・      ・      ・      ・      ・      ・      ・      ・      ・      ・      ・      ・     ・      ・      ・      ・      ・      ・	<ul> <li>+10年 ◎ +回答要点</li> <li>分</li> <li>+10年 ◎ +回答要点</li> <li>分</li> <li>+10年 ◎ +回答要点</li> <li>分</li> <li>分</li> <li>分</li> <li>小回 ● ○</li> <l< td=""></l<></ul>
<ul> <li>・ 生效时间 ④</li> <li></li></ul>	ホス    自定义     ホス    自定义     ・      ・     ・     ・     ・      ・      ・      ・      ・      ・     ・      ・	取消 気存 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	•	新聞分数規則 外間回580 命中 < 米間回580 一 単命中 < 単命中 < 単命中 < 単命中 < 単命中 < 単命中 < 単命中 < 単命中 < 単命中 < 単命中 < 単の回580 単の回580 単の回580 一 単の回580 一 単の回580 一 のの回580 一 のの回 のの回 のの回 のの回 のの回 のの回 のの回	<ul> <li>◆SSA#</li> <li>1</li> <li>◆ 2</li> <li>満式費用以車交</li> <li>第4、至 30 %</li> </ul>	本共本 × (40人大田マHEI)     イ イ 別 減 〜 4 東美 × 年春 × 40人大田マHEID (center)(3) イ 別 減 〜 6 ズ(日: 、 則 減 〜 5 分	<ul> <li>+調査 @ +副算数点</li> <li>分</li> <li>分</li> <li>・副査 @ +国資数点</li> <li>分</li> <li>・</li> <li>・</li></ul>

解决方案实践文档名称

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档通用模板

版权所有 © 华为技术有限公司

78

79

### ● 对话任务

点击对话任务可跳转至对话任务界面,点击新建任务进入一个新的流程画布页面,或者已有对话任务进行配置 与编辑,点击编辑进入界面;

智能培训	数学者	二 1000日本 2010年 20						日下数&导入记	m ¢ <mark>∞</mark>	- Diff (9)
▲ 机器人平台	•	< 2011	Parts Rocker	99 Bit (	机融入信息					O WIRES
隐然机器人		○ 推測任务名称 消洗用記上状态 ~								令人
词非管理		任务名称				使用人数	維荐评分	更新时间	植上状态	操作
全局评分表		省超-ATM 他相關3本				0	0	2024-09-11 15:20:44	● 体用	444 220 ES
模拟赛户库		₩₩ ATM 使用				з	0	2023-04-25 11:02:32	(1) 点用	1948 2010 ES
3 机器人运营	·	<b>春</b> 影-直影-奇时服务				29	0	2023-04-25 10:44:31	<b>()</b> 88	888 880 BS
U MARK	·									

进入该界面,画面所展示的为一个子流程,如:开始节点、验证身份,卡号、验证身份,密码等等为一个子流程。一个完整的子流程需包含跳转节点与对练节点。

< 1813	的潮汕识 对活任务 對本 机藏人依赖	
客服·查账-宕时服务 2_		≪ 返回 ⊯ 脱酸并没肉
< #22 1 © 222 0 276276 0 284426	Hatter	2.是可能的行为的论题 研究機構
	■1000-CARACERRA metroniones 中空田を行った4 Ticsator かすいたい。中空田を行うため、「日本 またいたい」 和学びの記念。日本のないため、FinemaryAchene の記名を中の本語である。 たいたい、 日本のないため、 日本のな	

通常情况下每个对练节点的组成为一问一答,多个一问一答的模式可组成一个完整的剧本,即一个子流 程。跳转节点通常即为流程结束时跳出流程使用

○ 近回 内田沢 対信任 他本 化晶人信息		
容服 査账 若时服务 化 ③ 活加 ◎ 対域市点 ◎ 対域市点 ◎ 資料特別点	〈返回	问答知识 对话任务 剧本 机器人信息
<ul> <li>○ 活动</li> <li>◎ 対感节点</li> <li>● 対感节点</li> <li>● 対感节点</li> <li>● 説解すり点</li> <li>● 説 御話(中論)、構成(無到語)</li> </ul>	客服-查账-容时服务 之	
★ 熱沙松園 :	<ul> <li>● 添加</li> <li>● 対係节点</li> <li>● 跳转节点</li> </ul>	您撮作的,请问还有什么可以帮到您?
14.69.培家書 (12.947)	·《 粮发配圆 :	NKU.
● 12年7 好的, 税想生活物件, 再见 ▲		礼貌結束语 10分 侍录音 🖉 🗅 💼
<b>課紙</b> 現時节5点 の 面 下一歩: 退出地構		👁 没有了 好韵,祝想生活给住,再见 👗
現純特式穴 ② 〇 箇 下一步:道出场展		MK.
		現時行功

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档名称

点击'对练节点'并将其拖动至灰色画布页面处即可新增一个对练节点

返日	问答知识对话任务 剧本 机器人信息
客服-查账-容时服务 ℓ	
⊙添加 ⊙添加 ⊙对练节点 ②跳转节点	98碳/fbb)、南向还有什么可以转到地? 数认
へ Rook T 11 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	礼(昭和年语 109 伊表音
	REAL
	期時节点 2 🗅 🛢 下一歩: 遠出協員

点击开始节点的【默认】并拖动至对练节点处即可将两个节点相互连接,连线代表流程顺序,由开始节 点进入对练节点再进入到下一个对练节点,即有一个问题循序渐进的问到下一个问题

< 返回		问答知识	对话任务	剧本	机器人信息
客服-查账-容时服务 🖉					
⑦ 添加 ⑦ 对练节点 ◎ 別练节点	「「「「」「「」」				
_# &A44383388	↓ 询问其他问题 10分 待录音	2 🗅 🏛			
	◎ 知道了,那申请好了吗? 我要打	操作什么吗?			
	请您 <mark>放心</mark> ,容时服务已经帮您吗 您操作的,请问还有什么可以#	申请成功,这边不需要 💄 帮到您?			
	默认				
古土并佐田和下一个	,				
二十月1840年11° 1	礼貌结束语 10分 待录音	0 🗇			
	● 没有了好	的,祝您生活愉快,再见 🔼			
	默认				
	跳转节点 🖉 🗋 💼				
	下一步: 退出场暴				

文档版本 01 (2022-04-28)

每个对练节点都由一句机器人话术,一句学员标准话术以及学员话术的得分规则组成;

询问其他	问题 🖋	←	个人中心
话术类型	自定义(问普知识		问答知识对话任务剧本机器人信息
机器人说	<b>白姆組</b> 法整例		
	L MARE IX B I U ≕ Normal + A M H ≕		后还款日五天内进行全额还款的活。可
	知道了,那申请好了吗? 我要操作什么吗?		3、地方認申请ALS探討政务,申请原以为 3金及利息会在后续账单内返还,请您留
	qu		
	19/250		
增加附件	+ 选取文件 (双支持图片 (jpg, jpeg, png, gif) 截积频 (mp4, mov)		WF了吗? 我要操作什么吗?
建议标签 🛛	标签输入完成后按回车键逐加		回版勞士經律範申請成功,這边 <u>不需要</u> 副还有什么可以靜對150?
	已有相似问法(0余) 推荐相似问法 ~		
* 学员话术			読音 🖉 🗇 🗋
			好韵,祝您生活愉快,再见 👗
	请您放心,帮你报告已经帮您申请成功,这边 <b>不需要您没</b> 性的, <mark>请问还有什么可以带到</mark> 图?	۲	
	R0H		38

点击"编辑规则"可展开分数规则配置页面,支持关键词(词语和正则)、相识度、违规者的配置,并支持不同关键词之间不同的逻辑关系配置;

询问其他	问题 /	~	- 新增分数规则	60.68
建议标签 9	(5回版入中の広告日本語の) 日本語(以降)主(の余) 施学語(以降)主 マ		文統別匹配 ◇ 約回回時     (不規算不明・金字 + 代理 ● + 日音算数     (不規算不明・金字 ●     (不規算不明・金字 ●     (小規算子的目前でenters)     ()     ()     ()	€
* 学员话术	EW6 393		● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	π
	请输入意题名称		关键词匹配、<	Ð
	P B I U ≟ Normal : A M I≣ Ξ		命中 < 、 1 个 则 减 、 5 分	
		©	CORDOR(FH)	
-				
÷00.01₩	10 27 +收起调明			
节点分支	<ul> <li></li></ul>			
	Rozina (CARF)			
文档	版本 01 (2022-04-28) 版权所	有(	© 华为技术有限公司	81

解决方案实践文档名称

对练节点的内容也可以从问答知识里进行进行筛选,筛选后再编辑规则。

询问其他	问题 🖋	←	个人中心
话术类型	自定义(问签知识		间答知识对话任务 剧本 机器人信息
机器人说	<b>白姆姆</b> 法意图		_
	La L <sub>x</sub> B I U ≟ Normal ≑ A M I≣ ≔		高还款日五天内进行全额还款的活。可 19。
	知道了,那申请好了吗? 我要操作什么吗?		○、加力総甲酸金素酸等可服料, 申请成功 1金及利息会在后续账单内返还,请您留
	սի		
	19/250		
增加附件	+ 逸取文件 (汉支持图片 (jpg, jpgg, png, gif) 或视频 (mp4, mov)		附了吗?我要提作什么吗?
建议标签 🛛	标签输入完成后按固车罐添加		1服务已是新想申请成功,这边不需要 ▲ 日还有什么可以帮到终?
	已有相似问法(0余) 推荐相似问法 >>		
* 学员话术			「 大音 🌵 🕞 💼
	464512122/1877		好创, 祝您生活愉快, 再见 🔺
	Gei 要点 插入变量 IA B I U ☱ Normal ◆ A 测 层 Ⅲ		
	请您款心,容时服务已经帮您申请成功,这边 <mark>不需要您提作</mark> 的, <mark>请问还有什么可以帮到</mark> <mark>您</mark> ?		
		U	
	取消		3 8

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实	践文档通用模板 解决7	「案实践」
询问其他	问题	$\leftarrow$
话术类型	自定义 问答知识	
选择问答	金融/信用卡	-
	信用卡利息是怎么收取的	
机器人说	信用卡利息是怎么收取的 11/250	վե
增加附件	+ 选取文件 (汉支持图片 (jpg、jpeg、png、gif) 或视频 (mp4、mov)	
建议标签 🛿	标签输入完成后按回车键添加	
* 学员话术	自編編 选意图 请输入意图名称	
	● ● LN I U = Normal ÷ ▲ 獵 注 三 留注 要点 插入变量	
	xxx卡透支利息日利率为万分之五,按月计收复利,复利计收对象包括本金、利息及政策允 许计收复利的手续费等全部欠款,并设有最低收费限额。银行记账日至对账单通知的到期 还款日为免息还款期,根据卡片类型不同,分为最长50天和最长56天。如客户在到期还款 日前偿还账单所列全部债务即可自动享受免息还款期待遇,无需支付非现金交易(透支转 账交易视同现金交易)的利息。否则,非现金透支交易不享有免息待遇,欠就均从交易到 账日起按透支利率计收利息,直至所有债务还请为止。刷卡的总金额,从消费到账日起, 每天万分之五逐笔计算利息,最低收费1元	

对练节点中,机器人话术支持自动生成相似问。点击【推荐相似问法】,机器人可生成多个相似问。相似问需要选择后进行添加;

文档版本 01 (2022-04-28)

在设置一个或多个对练节点后,需要跳出整个对话流程,需要对机器人配置一个跳转节点,以此结束 机器人的对话流程。

☲ 智能 > 机器	■人管理 >	金融知识库		→ 跳转节点		
< 返回			问答知识 对话任	务回复话术	<u>⊼</u> B I U = Normal + A M I = = x <sub>2</sub> x <sup>2</sup>	
s 🖋					薄锁入内容	
③添加		●对练节点 ● 跳转节点				U
< 触双距置	E	2014年7月2日 2015年7月21日 2015年7月21日 2015 2015 2015 2015 2015 2015 2015 2015		*下一步操作〔	進出場費	
		跳转节点 下一∌:执行下————————————————————————————————————	7克程			

最终进行保存草稿并进行校验发布即可,即配置了一个完整的对话流程,学员可以通过这个流程进行一 个对话流程的训练。

💩 机器人平台	*	< 返回		问答知识	对话任务	剧本	机器人信息			
陪练机器人		客服-查账-容时服务	Q						≪返回	★ 校验并发布
词库管理		④ 添加	◎对练节点	இ跳转节点				全局问答与评	F分的设置	保存草稿
全局评分表		≪ 触发配置 :			开始节点				1	
模拟客户库					开场白 5分 待录	谙	*	0 🖬 💼		
ـゐ 机器人运营	*					tt <b>7</b>		Bhillion		
③ 通用设置	*				默认		23日,请问有什么可以報			
					查询利息 延迟	已还 15分 得	绿音	1 m 🕅		

### ● 剧本

机器人中的每个对话任务可被新建为一个流程剧本,每个机器人包含的问答知识可被设定为问答剧本。流程剧本与问答剧本用于导师进行陪练学习任务的创建,导师推送任务后将学员端将会生成话术对练任务。

Image: Section of the section of t	智能培训	教学諸五 解放物地 知识率 培训中心 政策中心 配置中心 个人中心		日下城北导入记录 🛕 进入学员编 🕤 导话 •
RANKEAL         RANKEAL <t< td=""><td>6 机器人平台</td><td>• &lt; 2000</td><td>的制料如果 对场任务 副冲 机漏入组织</td><td>+ 新建原本 ~</td></t<>	6 机器人平台	• < 2000	的制料如果 对场任务 副冲 机漏入组织	+ 新建原本 ~
NATE         NATE <th< td=""><td>隐依机器人</td><td>全部総本 四程総本 四葉総本</td><td></td><td>海理制本 (0)質問(本</td></th<>	隐依机器人	全部総本 四程総本 四葉総本		海理制本 (0)質問(本
Normalization         Normalinstanteandeandeen definition         Normalization <td>词库管理</td> <td>御中岳称 副編入题中名称 anno 新宿</td> <td></td> <td></td>	词库管理	御中岳称 副編入题中名称 anno 新宿		
b         SARAUR         C         SARAUR         SARAUR         C         SARAUR         C         SARAUR	全局计分表 模拟客户库	● 新設・西京・市村(総合の400 ● 新図の2011 12 第532人が12 4 第時期間か 0	23 53720: 0 553.07: 0 1015100: 0	同種製本
0         MH 022         Not         Instance         Instance<	5 机器人运营	奥新子: 2024-11-22 12-12:37	编辑 就有 教授 更新于: 2024-11-18 14-40 51	944, 321, 259
	9 IERQE 1		(月前第二 ● 新潟・ATM線(開0425 円 新潟・ATM線(開0425 円 新潟・ATM線(開0425 円 新潟・ATM線(開0425 円) 新潟・ATM線(開0425 円) 新潟・ATM線(用0425 円) 新潟・ATM 新潟・ATM線(用0425 円) 新潟・ATM 和 和 和 和 和 和 和 和 和 和 和 和 和	275807 9480 8171 809

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

84

新建流程剧本时,选择对应的对话任务进行流程剧本的新建。其关联客户的设定依赖于【模拟客户 库】中的所设定的模拟客户,评分标签依赖于【通用设置】中所设定的评分标签。新建完成后即可形成 流程剧本资源。

返回	新建流程题本	保
* 剧本模板		
*剧本名称	前因终 选择机器人中值。置的对估任务 有服ATM差错	
This is a second second	客服-查账-容时服务	
剧本面还		- 0/40
剧本封面	选择图片	
对练结束建议	$\mathcal{I}_{\mathbf{x}}$ B $\mathbf{I}$ $\underline{U}$ $\equiv$ Normal $\hat{\mathbf{s}}$ $\underline{A}$ $ \underline{\mathbf{M}} $ $ \underline{\Xi} $ $\equiv$	
	靖能入均置	
剧本难度	iitais v	0/2
关联客户	(語)代格	
剧本难度	遺造章	
关联客户	清选择 非必填项,可选取'模拟客户库'中的模拟客户	
关联评分表	調选釋 非必填项,选取'全局评分表'中评分表	
评分标签	#必填项,选取'通用设置-评分标签'中的评分标签	
咨料附件	+ 添加素材	
2461 191211		

# ● 词库管理

关键词、违规词、实体词和 NLP 词库的增、删、改、查功能。

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践	解决方案实践文档通用模板 解决方案实践文档名称											
1.6.1.3 <b>关</b> 1、可分组 <sup>。</sup>	<ul><li>1.6.1.3 关键词</li><li>1、可分组管理关键词,支持手工新建,导入导出;</li></ul>											
智能培训	教学首页	智能陪练	知识库	培训中心	数据中心	配置中心	个人中心	四下载&导入记录	Q i	进入学员端	<del>9</del> 9/1	
▲ 机器人平台	关键	词 违规词	实体词	NLP词库					导入	导出 + 5	所增	
陪练机器人	请	输入分组名称	Q	关键词	请输入		查询	重置				
词库管理		+ 新增分	组	批量	操作 ~							
全局评分表	未	分组	(5)		词组名称		关键词		操作			
模拟客户库	购	房	(1)		敬辞		请;谢谢;	您;好的;理解	编辑	删除		
ѽ 机器人运营 ▼	. 银	行	(1)				共1条 10	0条/页 ∨ <	1 >	前往 1 3	页	
③ 通用设置 ▼												

- 2、关键词的应用:
- 问答知识和对练节点中进行编辑评分规则时,可以引用的词库中的词

1.145								
C. 3200	关键词匹配	喇叭的 ×	愈外医疗 ×	第三者表任险 ×	+ iEIni 👄	十回英	要点	
~		三衛脸 ×	*************************************		冒充身份	>	冒充身份	
x B	命中 <	1	11111		对账11111111	>	- 老板	
ΤT	关键词匹配	/)理.(0,8)胡			您好1	>	- 秘密	

• 在配置全局评分表中进行引用

评分规则 💡





- 2、违规词的应用:
  - 问答知识和对练节点中进行编辑评分规则时,可以引用的词库中的词

$\leftarrow$	新增分数规则				收起	
	武 月	配 ^ 标签名称	输入关键字按回车(enter)添加	# 十词库 2 十回答要点	(+)	
	话术相似	以度 🛛 📉	个,则减	分		
	●添加 <u>新</u> 关键词团	562				
	违规词					
	大司男人只证	ᄊᆂᅭᆇᄼᆋᅋ				
·	● 住龍直至向评》	万衣中进行되用				
评分规	则 ?					
É						
如学	员话术命 未分组 / 计版 +	·····································	数 → ↓ 1 个. 演	× 1		
Ψ	全部版和《	現現していた。 現現していた。 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	a. 多个用英文分号隔开。Enter键快捷添加			
		2024-02-				
文権	当版本 01 (2022-04-2	28) 版权用	所有 © 华为技术有限公司		8	37

# 1.6.1.5 NLP 词库

通过维护敏感词库和敏感词白名单,对 NLP 敏感词库进行补充,维护好的词库,全局评分表中的评分规则进行选用。

评分规则 💡								
NLP词库	~ 0							
如学员话术命中	通用敏感词	~	中的任意内容,	则扣除	2	分	十 补充敏感词	

1、敏感词库,用于维护敏感词,关联到全局评分表后,对练中如检出敏感词则进行扣分;

2、 白名单库,即对练中被敏感词模型误召回的词语,添加为白名单后,不再被识别为敏感词;

关键词 违规词	实体词	NLP调库				
(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	0				-	○入 号出 + 新端
请输入分组名称	Q	敏感词 1818入	<b>魚房 重</b> 用			
8783-01		批量操作 >				全部 已启用 未启用
未分组	(2)	<b>收成</b> 词		启用状态		Mett:
0425	(0)	未礼脱用语				编辑 普种
——————————————————————————————————————	(2)	没有风险				编辑 删除
					共2条 10条页 ~ <	1 > 前往 1 页

3、 意图库: 支持分组管理意图, 支持意图的增、删、改、查, 支持导入导出。例如按照学员或者客户的意图

请输入分组名称	Q	意图名称 请输入	<b>直询</b> 重置	
+ 新增分组		批量操作 ~		
未分组	(0)	意图名称	意图详情	操作
金融催收	(1)	否定意图	不可以 不需要 没意向 不行	编辑删除
客户意图	(2)	肯定意图	行 同意 对 是的	编辑删除

4、意图库应用:

在对话任务中的对练节点,进行机器人话术和学员话术编辑时,可选用意图库中的意图作为话术;

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方法	案实践文档通用模板					解决方案	案实践文档名	3称
対象でた					4	个人中心		
话术类型	自定义问答知识					对话任务	剧本	
机器人说	自编辑选意图							
C	+ 点击选择意图 😮	意图库						
	肯定意图							
		请输入分组名称	Q	意图名称 请输	λ		查询	
增加附件	+ 选取文件 仅支持	未分组	(0)	- 意图名称	ñ			
建议标签 🛙	标签输入完成后按回车锁	金融催收	(1)	百定意图	2			
		客户意图	(2)	☑ 肯定意图	3			
* 学员话术	自编辑选意图							
机器人说	自编辑 选意图							
	+ 点击选择意图 😢							
	肯定意图							

# 1.6.1.6 全局评分表

全局评分表的设置,支持评分表增、删、改、查;

在全局评分表中,可以设置2个维度的评分标准:

1)基于服务态度的评分:比如学员的情绪、语速快慢、音量清晰、是否存在抢插话等维度进行相应的扣分

2)基于话术准确度的评分:比如学员回答话术的精准度、是否命中回答要点(或关键词)、是否存在违规词等维度进行相应的扣分

解决方案实践文档通用模板	解决方案实践文档名称

返回	编辑开力使取	
<ul> <li>* 评分表名: 描</li> <li>: 全局评分表的规则只利</li> </ul>	称 全局评分 4/32 述 斯当前的每个节点的扣分,当扣除的分数大于当前节点时,仅表示学员在当前节点没有得分,并不影响下^	始建人: 超管 更新人: 导师 月用数: 15 更新时间: 2024-12-30 10.59:16
全局品控规则		19761923
情绪识别 🔵		
建议语速 280 :	字/分钟。允许语速上下浮动 30 %, 当学员的语速不在指定范围内, 则扣除 1	分
抢话监测 🌅 ?		
当学员未等客户说完,	<b>拾话快于</b> 2 秒,则扣除 1 分	
音量监测 🔵		
建议音量 60 3	分贝。允许音量上下浮动 30 %,当学员的音量不在指定范围内,则扣除 1	<del>分</del>
建议音量 60 : 评分规则 <b>?</b> 回	分贝。允许音量上下浮动 30 %, 当学员的音量不在指定范围内, 则扣除 1 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	分 保存
建议音量 60 : 评分规则 2 EXEM 60 : 37以, 75%	分贝。允许音量上下浮动 30 %,当学员的音量不在指定范围内,则扣除 1 编辑评分模板 计希莱上下浮动 30 %, 当子员的高重个仕指成28团约, %加速 1 分	97 1947
建议音量 60 : 评分规则 3 au au au au au au au au au au au au au	分贝。允许音量上下浮动 30 %,当学员的音量不在指定范围内,则扣除 1 编辑平分模板 +*帝軍上下注动 30 %,当子员的帝軍个任用定记图内,则扣除 1 分	9) 1977
建议音量 60 : 评分规则 3 EXA 画面 60 対ル、75% 分规则 3 低木相似度 ( 10) 輸配 画相似度区间: 当命中 0 当命中 51	分贝. 允许音量上下浮动       30       %,当学员的音量不在指定范围内,则扣除       1	€ 6477 ⊙
建议音量 60 :	分贝. 允许音量上下浮动 30 %, 当学员的音量不在指定范围内, 则扣除 1 编辑评分模板 **音重上下注动 30 %, 当子员的音重个在描定记图时, 双归牌 1 万 %, 至 50 %, 减 ∨ 2 分 + 增加区间 1 %, 至 70 %, 減 ∨ 1 分 - 翻除 ******	<ul> <li>分</li> <li>9477</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>
建议音量 60 : 评分规则 2 配 配 正义音重 60 万以,万余 分规则 2 法术相似度 ( 1 品版 - 51 日定义调库 ( 1) 品版 - 51 日定义调库 ( 1) 品版 - 51 品版 - 51 正学员该术命中 未分组 / 武艇	分贝. 允许音量上下浮动 30 %, 当学员的音量不在指定范围内, 则扣除 1 编辑:P分模板 **每至上下浮动 30 %, 当学员的音量不在指定范围内, 则扣除 1 ***********************************	<ul> <li>分</li> <li>6477</li> <li>○</li> <li>○</li> <li>○</li> </ul>
建议音量 60 :	分贝、允许育量上下序动 30 %,当学员的育量不在指定范围内,则扣除 1         (編輯平分模板         (編輯平分模板         ************************************	÷

● 全局评分表应用:

文档版本 01 (2022-04-28) 版权所有 © 华为技术有限公司

90

在学员对练过程中,除了可以在每个节点或者每个问答知识中进行评分规则配置,还可以进行全局评分表的配置,实现所有节点或问答知识的得分控制:在配置流程剧本和问答剧本中可以选取使用,当符合此评分条件就会进行相应的扣分、加分。

< 返回	编辑流程创本 保存	k . 1
剧本封面	选择图片	知;
对练结束建议	Σ <sub>κ</sub> B I U ≕ Normal ↔ A X Ι≡ ≔	分
	请输入内容	
		武臣建
	0/250	本,
剧本难度	<b>₩</b> ∨	析,
关联客户	请选择 >	
关联评分表	全局评分 🗸	
评分标签	评分标签测试	
资料附件	+ 添加素材	
话术录音	0 优先启用 (1) 不启用	

# 1.6.1.7 模拟客户库

话术对练,话术考试时与现实场景相互结合,引入模拟客户,使对练内容更加贴近现实,更具有真实 性。模拟客户库包含模拟客户所有个人信息,模拟客户在新建或者修改流程剧本时可引入。

在进行话术考试任务的创建时,选用含有模拟客户的剧本,学员即可在考试时查看该模拟客户的客户画像。学员在话术考试中可针对客户画像做出分析,结合客户实际场景进行话术考试。

解决方	案实践文档通用	模板			解决	方案实践文档名称
智能培训	数字前页 11110月45. 如同年 1	境切中心 数据中心 配置中	心 个人中心		日下載4号2	
5 机器人平台 ·	模拟赛户库					
阳临机器	谢输入分组名称 Q	客户名称/ID 讲输入	重調		母人 男	8 就量制除 + 新建模拟的产
辺球管理	◎ 新潮分组	回 头像	海户名称	11.51	分组	操作
王和行力表	未分组	993 😇	囊户男	网	未分道	STAR SEAL EDG
5 机器人运营 🔹	保险 催收名单	1060	豪女士	女	未分垣	1818 3270 HIS
通用设置 *	15:17	1059	王先生	9	未分組	1018 3216 228
	数字人	1052 🗷	大威	77	未分道	1058 3274 Hills
	汽车置销	1051 🐠	小嶺	女	未分組	1048 32% MDa
	航空	1019	9E	女	未分垣	<b>1853 3251 世际</b>
	证券	1000	购车客户务1	男	未分组	ana 2011 1994
	今日回時時17 1	996 🥶	嘉户女	<del>χ</del>	未分垣	網羅 复利 長珍
		995 🚳	<u>崔</u> 户	女	未分組	编辑 复利 删除
		994	書版	×	未分垣	STAR 32.01 10.04
		-			共19条 10条页 ∨	< 1 2 > 前往 1 页
智能培训	数字首页 NRATERS 知识库	地印中心 政策中心 配置中	ゆ 小人中心		日下数4号	NER O RATAR O REA
○ 机碳人干台	< 352			新環境均有户		6277
用把利益人	基本信息					
间本管理	5.0 <b>(</b>	愈户形象 8户头像 ○				
全局评分表	196	929				
相应客户地	10.00 m		1			
奇 机器人运算     ·			4			
8 MRRE •	· 37個 单分唱		4			
	个性发音 0 〇〇〇					
	自定义字段 0					
	各户标签 ④ 已选择 010					
						<ul> <li>#开标图</li> </ul>

### 1.6.1.8 知识库

在知识库中可以管理企业中的所有课件资料、考试试题资料、优秀的案例录音,然后在培训中心就可以 创建课程学习任务、话术练习/考试任务、试卷刷题/试卷考试任务。

### ● 素材库

点击上传资源可以在资源库中上传 pdf、jpg、png、gif、docx、doc、xlsx、xls、ppt、pptx、mp4 、mp3、zip、rar 类型的文件,导师可以上传培训的课件视频、音频、图片、文档的内容。点击上传素材按钮就会 显示弹窗,里面会显示对某个格式文件的大小要求,支持上传多个素材,一次最多不超过20个,总大小 不超过 1G。

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

### 解决方案实践文档名称



# ● 试题库

试题库是一个包含大量试题的资源集合。试题类型包括:单选题、多选题、判断题、填空题、简答题; 系统支持配置多个试题库,旨在满足不同教学和考试需求。

试题库支持批量导入,也支持手动配置;如果有大模型能力,还支持根据材料自动生成试题,大模型生成的试题经过用户审核,可被采纳到试题库中,用于后续试题任务出题。

文档版本 01 (2022-04-28)

### 解决方案实践文档名称

智能培训	教学首页 智能陪练 知	<b>祝摩</b> 培徒	川中心 数据中心 配置中心	个人中心					四下	截&导入记录	۵ ا	主入学员講	<del>(</del> ) 86
素材库	试题库									新建大楼	型設库	新建题库	导入题库
试题库	请输入分组名称	Q	题库名称 诗输入题库名称		创建时间	10			童道	R RR			
室例库	新增分组		题库名称	单选题	多选题	判断题	頃空題	简答题	使用次数	创建者	创建时间	操作	
	未分组	(15)	123	0	0	0	0	0	0	超管	2024-12-19	设置维	職 更多
	二字変 (1) 像必想決減差 (2) 大規型を存放性物 (3) 大規型を有効性物 (4) 学能対差 (2) 大規型を専用的に会数 (2) 大規型を専用的に会数 (2)	(1)	测试复现问题	0	0	0	0	0	0	超管	2024-11-14	设置维	編 更多
		241108-银行个人春户经理岗前	0	0	0	0	0	0	超管	2024-11-08	设置,倾	職 更多	
		241107试题则试-证券	0	0	0	0	0	0	超管	2024-11-07	: 设置 #	編 更多	
		(4)	测试	0	0	0	0	0	0	超管	2024-10-29	设置,编	明 更多
		(2)	眼镜试题考试	0	0	0	0	0	0	超管	2024-09-18	设置 #	編 更多
		(6)	测试	2	1	1	1	1	0	超管	2024-08-21	设置 #	瞬 更多
			政务	26	195	241	0	0	0	超管	2024-08-21	设置维	铺 更多
			123	0	0	0	1	2	4	超管	2024-04-03	设置维	職 更多

点击试题库表单【编辑】可进入试题库页面,进入该页面后可对每个试题进行编辑或删除的操作,可 以简单查看到题目下方的答题情况。若建立题库后不需要进行题库的导入,也可以通过点击页面右上方 【+新增试题】进行试题库的完善与补充。当前可支持的新增试题题型为单选题、多选题、判断题。

### 培训中心

讲师可以在培训中心完成对学员的培训功能,在这里可以创建课程,指定学员在规定时间内进行学习。 针对需要对练的场景,比如练习销售话术或者客服回答话术,可以创建陪练任务完成人机对练。为了检 验学习效果,可以创建考试任务,考试完成后讲师可以看到考试的整体完成情况

#### a. 课程任务

讲师选择需要学习的课程素材,确定学习时间,制定需要完成学习的学员或相关机构或相关分组,推送 给学员进行学习,讲师可以查看每个学员的学习进度,跟进学习情况。

#### b. 陪练任务

讲师选择需要练习的话术剧本,设置好练习频次(每周练习/每日练习/总次数),设置练习模式(语音/ 文本/数字人练习),选择相关的学员,推送给学员进行练习。练习后,讲师可以看到每个学员的练习次 数、通关次数、练习最高分。

#### c. 试题任务

讲师选择题库,从中进行抽题,并设置每种题型的分数,设置好通关分数,选择考试时间和考试学员, 学员就必须在规定时间内完成考试。考虑到可能会存在重考的情况,若讲师允许,可以设置多次考试, 考试成绩将会以最高分记录。考试完成后,讲师可以看到考试整体情况:应考人数、参加考试人数、未 考人数、最高分、最低分、平均分、通过率,以及考试排行榜,统计每个学员的考试情况,针对考题分 析答错情况。

#### d. 学习地图

对于需要在特定时间内针对某些学员完成学习、练习、考试等综合任务的场景,可以用学习地图。在学 习地图中可以添加章节,章节里可以添加学习任务、陪练任务、试题任务,然后选择对应的学员和完成 时间,设置好后,学员就可以学习并完成任务。

文档版本 01 (2022-04-28)

# ● 学习地图

可以按场景(比如新员工培训)将课程学习、话术练习、试题考试等多个任务放到一起,便于导师跟踪 整个任务的完成情况。

点击【创建任务】,填写好任务名称后完成创建。点击【编辑】按钮进入编辑页面。

智能培训。	数字首页 智能阳域	知识率 増	川中心 数据中心 配置中心	个人中心				巴下鄉	8&导入记录	۵ <u>۳</u> λ	学员講	<del>(</del> ) र	₱16 ₩
学习地图	<del>学习地面</del> 网络管理										+	) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1	5
课程任务	<b>全部学习地图</b> (23)	0	任务名称 请输入任务名称	任务状态	请选择		更多	~ <b>±</b>	向重型				
试题任务	请输入分组名称		任务名称	子任务数	地图模式	参与学员	状态	更新人	更新时间:	操作	:		
陪练任务	未分组	(23)	新员工必修课	6	普通任务	西南大区,华	进行中	超管	2024-12-24	1 28	计编辑 更	18	
公开课			111	1	普通任务		待推送	超管	2024-12-02	1 ::::::::::::::::::::::::::::::::::	1 推送 夏	18	
			新员工培训学习地面-0918	4	普通任务	超管,仕杰2	进行中	超豐	2024-09-13	1 查看	计编辑 更	18	
			新员工培训学习地图	4	普通任务	超管	已暫停	超管	2024-06-24	0 查律	1 編編 夏	15	
			演1試0229	4	普通任务	察庆陈	进行中	宗庆陈	2024-02-25	1 查爾	计编辑 灵	1¢	
			简答题	1	普通任务	西南大区,华	已结束	超管	2023-12-14	1 重報	1 复制 夏	18	
			测试0616	5	普通任务	西南大区	已结束	超管	2023-10-26	1 查看	计复制灵	<b>I</b> \$	
			测试0907	3	普通任务	西南大区,华	已结束	超管	2023-10-26	1 查看	复利 夏	18	
			测试123	6	普通任务	超響	已結束	超管	2023-10-26	1 查看	计复制灵	5	
-						共 23 登	104	ina √	< 1 2	3 >	前往	1页	
智能培训 教学部	會页 智能陪练 知	i识库 培训	中心 数据中心 配置中心	个人中心					回下载&导入	记录 (	进)	(学员講	
学习地图	学习地图 师徒管理												+ 8
课程任务	<b>全部学习地图</b> (23)	0	任创建学习地图				×	更多~	查询	重置			
试题任务			*任务名称			0/100	:	状态	更新人 勇	〔新时间 🗘	操	he	
陪练任务	未分组		任务分组 请选择				1		超管 2	024-12-24 1	查	看 编辑	更多
公开课					I	双消 确定			招等 2	024.12.02.1	(ttr.)	偏 推祥	田余
			-							024-12-0Z 1			
			新员工培训学习地图-0918	4	普通任	务 超管,仕杰2			超管 2	024-09-13 1	<u> </u>	<b>會 编辑</b>	更多
			新员工培训学习地图	4	普通任	务超管		日智停	超管 2	024-06-24 0		看 编辑	<u>ع</u>

在编辑页面中选择分配学员、填写课程介绍和课程大纲

文档版本 01 (2022-04-28)

能培训	故学首页 智能路线 知识库 增训中心 数据中心	配置中心 个人中心		日下較&导入记录 🛕 进入学员调 🤤
围	< 120	基础信息	详细介绍 李习大纲	<del>保存</del> 8下
务	建议尺寸: 750px*422px	1		
务	"任务名称 新员工必修课	6/100		
-95	*学习地图模式 ● 普通任务 🕕 国明性 (长期)任务			
	1、主要考查在一级时间内,学员落面内【学员】的各子任务	完成情况:		
	2、在举习过程中,增加成成少子任务,对新有学员的举习进	<b>京初会【</b> 受形响】:		
	任務时间 (1) 统一设置时间 () 任务中相 主众相			
	TTOTAT YOUR			
	学习简介			
		0/255 \$		
	*学习类型 🔿 遗修 💿 必修			
	高级设置			
	*3#+ 00*30 · ***30			
	*学员范围 ● 指定学员 ④ 不指定学员 ●	NET POTINIME COLUMN		
	◎ 医机构 按分组 按学员			
	四唯大区本部 + 25			
	2 新添加到机构。分组的员工将自动推送	此任务●		
1		基础信息 详情介绍	学习大纲	保存&下
PC端详情	Σ Β Ι U Ξ Normal ÷ Α 测 ΙΞ Ξ			
	新吊丁以修理。			
修动端详情	፲ B I U ≕ Normal + A ﷺ i≡ ≔			
	新员工必修课:			

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

96





智能培训 #	学首页 智能陪练 知识库 培训中心	数語中心 配置中心 个人中心 日下戦は号入记录	立
学习地图	< 100	基础图思 详揣介绍 学习大纲	提交
课程任务	子任务: 6 + 章 + 子任务	子任务详情 (课程任务)	延长时间 详情 图除
试题任务	≡ 入限1 +	備收活术学习	
陪练任务	<b>课程任务</b> 职场沟通技巧学习副本2 2023-09-13 00:00 - 2025-03-05 23:59 1 译时	任务也得: 42世 任务也得: 2023-08-13 00:00-2024-09-06 23:59 (東町部: 1	
公开课	课程任务 優收活术学习 2023-09-13 00:00 - 2024-09-06 23:59 1 证时	要现在称	
	≡ 入駅2 +	课时名称	
	1000年11、個收技巧試题考试-智能與举到本1 2023-09-13 00:00 - 2024-09-06 23:59 3回	1 建不可抗拒因素造成逾期的働收场展	
	11回来は 優收技巧試整考试-智能現巻 2023-09-13 00:00 - 2024-09-06 23:59 3回		
	三 问卷调查 +		
	<mark>向委員会 調紙1</mark> 2023-09-13 00:00 - 2025-03-05 23:59 4题		
	<ul> <li>通本対応 保险二次销售-年金险约面谈</li> <li>2024-12-24 00:00 - 2025-01-24 23:59</li> <li>1副本</li> </ul>		

创建任务成功后,在学习地图任务列表中的操作列点击【推送】,即可推送给学员进行学习。已推送的计划任务可以复制出来,再创建一份副本。

针对正在进行中的任务,若中途需要暂停学习,可以点击【暂停】按钮,这样学员就看不到此任务。

# ● 课程任务

该页面可进行导师向学员布置课程任务,并将课程任务推送到学员的【学习中心-课程】处。

课程任务的发布首先将学员需要学习的课程上传至【知识库-素材库】,随后该页面点击+创建任务。

	智能培训 較为	道页 智能路线 知识库 培训中心 数据	中心 配置中心 个人中	ÞÙ		日下朝	法导入记录 🗘 进	入学员請 号 导师▼
	学习地图	课程任务						+ 创建任务
	谭程任务	<b>课程名称</b> 请输入课程名称 任务状态	a · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	~ 査询	<b>重置</b> 号出			
	试题任务	序号 课程名称	参与学员 任务时间	完成进度	是否有作业 状态	5 创建人 更新人	更新时间 🗘	操作
	陷疡任务 公开课	1 WAAMIGWLZER 哲能有服同首解决方案	2024-11-2	0%	是进行	ĵe <u>-</u>	2024-11-25 11:27:06	查費 编辑 更多
		2 (1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(	2024-11-0	20%	否 进行	ite	2024-12-20 10:31:35	查看 编辑 更多
		3	2024-03-1.	0%	윤 단법	19 <b>AND</b>	2024-11-04 14:48:59	查看 编辑 更多
		4	2023-09-1.	0%	香 进行	īф <b>Сала</b>	2024-11-04 14:46:55	查看 编辑 更多
		5 职场沟通数5字习剧本2	2023-09-1.	50%	좀 문법		2024-06-24 09:23:52	查看 编辑 更多
		6 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	2023-09-1.	50%	香已結	ir	2024-09-04 23:59:59	查看 复制 更多
		7 职场沟通规5字习	2023-09-1	100%	否 进行	ī <b>中</b>	2024-11-04 14:50:09	查看 编辑 更多

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

97

创建任务时可自定义任务时间任务课时以及任务分配学员,设置自动推送时间。当到达自动推送时间 后,该任务可被推送至学员学习中心处,也可以在新建课程任务保存后在列表操作栏选择手动进行课程 任务的推送。

智能培训	女学首页 智能陪练 知识库	<mark>增训中心</mark> 数据中心 配置。	中心 个人中心	日下载&导入记录	▲ 进入学员講	● ● ● ● ● ●
学习地图	< 201		新建课程任务			保存
课程任务	基本信息					
试题任务	*课程内容 😗 课件					
陪练任务	素材名称	课件名称	课件时长 🛛	是否允许下载	操作	
公开课			暫无敗据			
	*课程名称 请输入		0/100			
	●任务时间 ● 快速设置 1	月、、	2024-12-30 00:00 至 2025-01-28 23:59			
	○ 自定义时间 💿 :	1024-12-30 15:36 至 2025-01-29 15:30				
	自动推送 🔠 未设置					
	课程封张 建议尺寸: 750pr422g	•	右成果園 素材加造用 本均上作			
	*学习英型 💿 选修 🛛 必修					

当推送完成后,若已处理任务时间内,那么任务状态就是【进行中】,若在此过程中,需要再添加推送学员,鼠标可以移动到操作列中的更多按钮,选择【添加学员】按钮,选择学员后,系统将会给没有推送 过的学员在推送一次。

若正在进行中的任务,因为某些原因需要学员暂时不看到,可以点击暂停按钮,若希望再次使用,点击 【继续】按钮即可。

为了满足导师快速创建课程任务,可以找到相似的课程,点击【复制】就会创建一个副本,然后进行对应的编辑即可。

对于待推送的任务,可以编辑、删除。状态是进行中的任务不能删除的,如需要删除,需要先将任务进行暂停,然后再进行删除。

### 任务统计数据:

在任务列表页面,点击任务名称或者【查看】,即可查看任务的统计分析数据;

智能培训	学善页 智能陪练 知识库 培训中心 数	四日日 副田田 日日 日		日下載	&导入记录 Q 进入学员跳	号 导师 *
学习地图	课程任务					+ 创建任务
课程任务	<b>课程名称</b> 请输入课程名称 任务状	ち 清选择 ~				
试题任务	序号 课程名称	参与学员 任务时间 完成	跋进度 是否有作业 状态	创建人 更新人	更新时间 🗘   操作	
<b>陪练任务</b> 公开课	1 WARNINGTON 智能容振问答解决方案	位杰2024 2024-11-2	是 进行中 各的统计数据	仕杰2024 仕杰2024	2024-11-25 11:27:06 査費 編	# <b>2</b> 8
	2 Reference 保险产品管销三部曲	导师,张红燕 2024-11-0 201	6 香 进行中		2024-12-20 10:31:35 重費 編	員 更多

文档版本 01 (2022-04-28)

### 解决方案实践文档名称

智能培训	軟学首页 智能陪练	知识库 培训中心	数据中心 配置中心	个人中心			日下載	時入记录 🗘	进入学员请	号 导版 •
学习地图	< 返回			保险	产品营销三部曲					
课程任务				任务	记录 课件					
试题任务	at 1	》产品董稱三部曲							查有	計算時 >
陷练任务	<b>和498-9</b> 字员 任务	许价:关闭 老师:超管 任务时间: 2024-	11-05 10:39-2025-12-05 10:39	件数: 1个  参与学员	1:导师,张红薇,彭凡等	15个 🔽 新添加	到机构、分组的员工将自	自动推送此任务 板	箧:	
公开课	学员学习统计									
	姓名 请输入学员终	所	<b>氧机构</b> 请选择机构	~ 所在分	1998 请选择分组			更多~	查询 里亚	导出
	序号 姓名	所属机构 所在分组 与	2习进度 ↓ 已学完课时 ↓	进行中课时 🗘	未开始课时 🗘	来源	创建时间 🗅	累计学习时长 😄	完成状态 最近	丘—2 操作
	1 超智	西南大区 1	00% 1	0	0	λI	2024-11-05 10:40:45	15分钟48秒	已完成 202	24-1: 详情
	2 5	华中大区 0	% 0	0	1	λI	2024-11-05 10:40:45	0分钟	未完成	详情
	3 Е	华中大区 0	% 0	0	1	λI	2024-11-05 10:40:45	0分钟	未完成	详情
	4 7	华中大区 0	% 0	0	1	λI	2024-11-05 10:40:45	0分钟	未完成	详情
	5	静安雪 0	% 0	0	1	λI	2024-11-05 10:40:45	0分钟	未完成	详惯
							共5条 10	執页 🗸 🤇	1 > 前往	1 页

注:因为课程任务、陪练任务、试题任务、计划任务都比较类似,所以关于操作按钮的说明不再赘述, 用户可以直接参考课程任务的说明。

### ● 试题任务

导师可为学员试题练习和试题考试,试题练习任务以及考试任务的试题依赖【知识库-试题库】处所导入的题库,创建任务完成后导师可手动将任务推送至学员端。也可以通过试题练习任务直接生成考试任务。

点击任务名称或者【查看】按钮,可以查看试题任务的统计数据;

智能培训 🔹	数学首页 智能赔练 知识库 培训	中心 数据中心	配置中心	个人中心				巴下载&导入	记录 🗘	进入的	第日日 日日
学习地图	试题练习 试题考试										+ 新建试题练习
课程任务	任务名称 请输入任务名称	任务状态 请送	择任务状态	~	查询	日本 号出					
试题任务	序号 任务名称	参与学员	題數	总分数	通过分数	任务时间	通过率	状态	创建人	更新人	操作
陪练任务	1 考勤相关的考试-2024	te	9/22	100	80	2024-02-01 00:00~2	0%	进行中	导师	导师	查看 编辑 更多
公开课	2 考勤相关的考试		9/22	100	80	2024-02-01 15:01~2	0%	已结束	目文娟	目文娟	查看 复制 更多
	3 某某课程试题	运营组,则试	18/22	100	60	2023-09-13 00:00~2	0%	已结束	超管	超管	查看 复制 更多
	4 演试業材	未分组,运营	5/22	5	5	2023-09-07 00:00~2	0%	已结束	超管	超管	查看 复制 更多
	5 考勤制度0907	未分组.运营	12/22	47	20	2023-09-07 00:00~2	0%	已结束	超管	超管	查看 复制 更多
	6 提醒测试	未分组	8/8	16	2	2023-07-03 00:00~2	0%	已结束	超管	超管	查看 复制 更多
	7 记题测试01		6/8	100	60	2023-07-03 00:00~2	100%	已结束	家庆陈	家庆陈	查看 复制 更多
	8 含有茴苦题考试		8/8	100	90	2023-06-01 00:00~2	0%	侍推送	目文娟	目文娟	编辑 推送 更多

文档版本 01 (2022-04-28)

肝伏刀禾头欧人归迪用医似	解決プ	「案实践文档」	鱼用模板
--------------	-----	---------	------

# 解决方案实践文档名称

试题练习	试题考试										+ 新建试题练习
任务名称	请输入任务名称	任务状态 请选择(	1务状态	~	查询	日本 号出					
序号	任务名称	参与学员	题数	总分数	通过分数	任务时间	通过率	状态	创建人	更新人	操作
1	考勤相关的考试-2024		9/22	100	80	2024-02-01 00:00~2	0%	进行中	导师	导师	查看编辑
2	考勤相关的考试		9 / 22	100	80	2024-02-01 15:01~2	0%	已结束	目文娟	目文娟	复制
3	某某课程试题	运营组,测试	18 / 22	100	60	2023-09-13 00:00~2	0%	已结束	超管	超管	暂停 添加学员
4	测试素材	未分组,运营	5 / 22	5	5	2023-09-07 00:00~2	0%	已结束	超管	超管	生成试题考试
5	考勤制度0907	未分组,运营	12 / 22	47	20	2023-09-07 00:00~2	0%	已结束	超管	超管	分享 延长时间
6	提醒测试	未分组	8/8	16	2	2023-07-03 00:00~2	0%	已结束	超管	超管	查看 复制 更多
7	试题测试1	0.+1±	6/8	100	60	2023-07-03 00:00~2	100%	已结束	宗庆陈	宗庆陈	查看 复制 更多
8	含有葡答题考试		8/8	100	90	2023-06-01 00:00~2	0%	待推送	目文娟	目文娟	编辑 推送 更多

# ▶ 试题练习

在创建试练习时,选择题库,设置每个类型题目的分数和出题数,填写通过分数,要求次数。

	规则	单选题	多选题	判断题	填空题	简答题	
	总题数	0	0	0	0	0	
	出题数						
	单题分数						
共	抽题:0	总分:0					
插				在线制图 素材库选择 本地上传			
建	1以尺寸:750px-4.						
建 3时间 ()	(火火寸: 750px-4) 快速设置	1 月	~ 20	24-12-30 00:00 至 2025	5-01-28 23:59		

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档通用模板	
--------------	--



返回	新識試驗約3	括
*任务时间 🖲 快	1 月 🗸 2024-12-30 00 00 至 2025-01-28 23:59	
0 <b>Ē</b>	圓 ③ 2024-12-30 18-41 至 2025-01-29 18-41	
自动推送 🗎 🗄		
* 要求次数		
* 刷题限时	分钟(0表示不限时)	
• 学习类型 💿 选		
任务说明 请指		
	02004	
9 主观题智能阅卷		
练习设置		
学员范围 🎯 🚼	按分组 按键表	
请选	$\checkmark$	
新	11月、分担約丸工将日初時運動住务 ●	
学员白名单 🔵	后,白名单内的学员将会能免,不会收到此词题练习	
消息通知 🔲 应	島調知 (御末开放)	
<b>标签</b> 请送	職	

试题练习任务的要求次数表示学员刷题次数要达标,而且至少其中一次练习分数达到通过分数,才表示 学员完成该练习任务。

# ▶ 试题考试:

试题考试可以新建,也可以由试题练习任务生成后,再进行编辑;

智能培训 執	学首页 智能陪练 知识库 培训中心	数据中心 配	「中心 个人	‡ò						□下载&导入i		进入学员講 日 导师
学习地图	试题称习 试题考试											+ ###########
课程任务	任务名称 请能入任务名称	任弊状态 请远押任	务状态	~ 査約	-	与出						
试题任务	序号 任务名称	参与学员	認致	总分数	遭过分数	任务时间	還过率	状态	创建人	更新人	更新时间。	操作
陪练任务	1 考証利度	£87	9/22	100	85	2024-05-28 00:00~202	0%	进行中	超管	导师	2024-11-12 19	
公开课	2 简答题	彩	1/22	100	100	2023-12-14 11:37~202	0%	已结束	超管	細管	2024-01-13 11	查看 复制 更多
	3 僅次抗防过整纬习-0918-传统周卷	超制	3/3	100	60	2023-09-11 00:00~202	50%	已結束	超管	超智	2024-09-04 23	查看 复制 更多
	4 軍軍運行法部	法重相 激励	18 / 22	100	60	2023-09-13 00:00~202	0%	円結束	認管	超繁	2023-10-26 19	西雪 寶刺 東名

### 解决方案实践文档名称

~

<b>款学</b> 首	页	智能陪练 知识库	培训中心	数据中心	配置中	心 个人中	ŵ						日下載&导入i	<b>課 Q 進</b>	入学员講 😝 导师 🕶
	试题练习	试题考试													+ 新建试题练习
	任务名称	请输入任务名称	f	1务状态	请选择任务状	态	~ 章词	ŦŦ	导出						
	序号	任务名称		参与学员		题数	总分数	通过分数	任务时间	通过率	状态	创建人	更新人	更新时间 🗘	操作
	1	考勒相关的考试-2024				9/22	100	80	2024-02-01 00:00~202	0%	进行中	导师	导师	2024-11-12 19	查看 编辑 更多
	2	考勤相关的考试				9/22	100	80	2024-02-01 15:01~202	0%	已结束	目文娟	目文绸	2024-03-02 15	复制
	3	某某课程试题		运营组,测试	t	18/22	100	60	2023-09-13 00:00~202	0%	已结束	超管	超管	2023-10-26 19	暂停 添加学员
	4	測試票材		未分组。运营	ŧ	5/22	5	5	2023-09-07 00:00~202	0%	已结束	超管	超管	2023-10-26 19	生成试题考试
	5	考勤制度0907		未分组运营	ŧ	12/22	47	20	2023-09-07 00:00~202	0%	已结束	超管	超管	2023-10-26 19	分享 延长时间
	6	1RBBRS:		#4\#B		8/8	16	2	2023-07-03 00:00~202	096	已经审	約管	約號	2023-10-26 19	85 Hel 82

在试题考试任务配置页面,可以配置通过分数和允许次数;

只要在允许次数内通过,那么考试就算通过。同时若没用完允许次数,就已通过,那么学员可以不继续 考试,也可以继续考试争取更高的分数。最终任务会取学员的最高考试成绩。

填写限时分钟后,超过限时分钟,则考试自动结束并提交考试结果。

考试时,可以设置答题时是否查看解析、题目是否打乱顺序、选项是否打乱顺序。

	_							
< 1 <u>5</u> 0					新建试	题考试		
基本信息・代	来此项心填							
• 选择题库								
	规则	单选题	多选题	判断题	填空题	简答题		
	总题数	0	0	0	0	0		
	出題数							
	单额分数							
\$	地抽题 0	总分:0						
• 通过分数	5	<del>ð</del>						
•任务名称	请输入		0/1	100				
封面								
				在绘制图				
	=			素材库选择				
		•		本地上传				
	**** 750							
* /10889107 (	a (5)(5)(7)(7)(5)(7)(42)	2рх	202	4-12-30 00:00	.01.79 73:50			
TTARK ON C		2004 40 00 47 00 7		+ 12 50 00.00 ± 2025	01-20 25.55			
	BIEXING C							
自动辨送	首 未没管							

### ● 陪练任务

导师可新建陪练学习任务及陪练考试任务并推送到学员端,学员根据导师给任务设定的要求进行练习与 考试。

			-											
印地图	透水对	逐 话术考试												+ 新建造术的
輕任务	任务	请输入任务8月2	对感类型	gistonsad	1 v R8	· 建选择任务权	8. s	<b>19</b> 0	-	(現金)				
總任务	序号	任务名称		参与学员	B/A	任务时间	练习频率	对核类型	通过车	状态	创建人	更新人	BREEDIG :	19f1
题任务	1	快递物汽车户查件问题对练		超管 98代4	春户壹件流程适术	2024-1	总要求55次	模拟工	0%	进行中	-25	超管	2024-12-20 11	编辑 質制 更多
公开课	2	保险二次销售—年金险约室谈		超世 I	保险二次销售-年金险 约	2024-1	总要求1次	语音	0%	日結束	新江族	相關	2024-12-04 23	요즘 것이 못송
	3	【请术对练】-电访被冰副本1		超售	电访磁水透水	2024-0	总要求2次	58	0%	进行中	845	超智	2024-11-04 14	编辑 复制 更多
	4	書服·查斯·福利服务0808副本1		88.1	春服-查账-查时服务08	2024-0	总要求10次	通音	0%	进行中	122	82	2024-09-26 11	编辑 复制 更多
	5	客級-重戰-四时服务0808		121E	算服·查询-容时服务08	2024-0	总要求10次	機成工	0%	日始來	超管	55	2024-09-06 23	출합 도비 분유
	6	Ret		193	进告省调护肤春装202	4 2024-0	总要求5次	语音	0%	日結束	超智	超智	2024-09-04 23	요즘 뒷히 핏을
	7	標約35%-Replace insurance		181	Replace Insu	2024-0	总要求8次	概证。	0%	已結束	200 C	超管	2024-07-24 23	童音 葉制 更多
	8	沿旗电话模拟		88.×	航空退费许确,医疗保护 作	2024-0	总要求1次	语音	0%	已結束	82	超智	2024-07-21 23	요즘 밝힌 포종
	9	【话术对练】-电访破水		18 <b>1</b> 7	电访破冰透术	2024-0	总要求2次	透音	25%	进行中	超智	商方	2024-11-04 20	编辑 反制 更多
	10	源5式0907-1			#E00907	2024-0	总要求2次	语音	0%	已結束	来庆陈	宗庆陈	2024-04-03 23	출장 철체 분유

在发布陪练学习任务时,需要在【智能陪练-机器人平台-陪练机器人】下配置好机器人,详情见 1.6.1.2 陪练机器人。当陪练机器人配置完流程剧本或问答剧本才可新建陪练任务-话术对练任务。

## ▶ 对练任务:

在对练任务配置页面可以选择剧本;

智能培训 枚	学員页 智能時能 知识率 播組中心 数据中心 配置中心 个人中心	日下载&导入记录	۵	进入学员通	😗 导师 •
学习地图	く返回 新聞記念校30年				677
课程任务					
试题任务	Andread and Control the Control of Control of March 141				
陷练任务	國本信息 · 代表2014年				
公开课	1051 😧 本語記書:				
	有户面并流程活作 百分制下 60 分 及以上为通过 <del>影钟</del>				
	*任等名称 御命入 0100				
	* 学习典型 ● 选择 ○ 公修				
	*任務官師 ● 快速設置 1 月 🗸 2024-12-30 至 2025-01-28				
	○ 前空交球间 前 2024-12-30 至 2025-01-29				
	*每日开始时间 ③ 00.00 萆 23.59				
	* 练习探醒 - 島要求次数 - >				
	<b>标题</b> 通信用意知问题 ~				
	4590900 IIIIIII				

新建学习任务选择需进行剧本的选择,选择剧本即为资源库所建立的流程剧本或问答剧本。 若开启 【练习提示】,那么在话术对练时,在对练界面的右上角就会出现话术提示区域,里面会显示下一句话 术。若关闭,则不会显示。若选择自定义,则可以设置在练习多少次后关闭提示。

文档版本 01 (2022-04-28)

*分配学员	按机构	按分组	按学员				
	第30次代表数以美術: 11 指定次数匀频率关款: 11 指定次数匀频率关款: 11 53 退示力运程53次后术5次后关闭,任务频率为每周10次, 53 58 5次有以保证水规术,第六次2个货币金量关闭不提示: 日然局,常常局5次运33者增量;						
•练习提示	○ 全部开启		全部关闭	● 自定义 ❷			
	流程提示,	练习	请输入	次后关闭			
	话术提示,	练习	请输入	次后关闭			

若开启【互动反馈】,详情见4.5反馈设置。开启后学员在练习时会有相应的互动反馈,反馈内容可在 【通用设置-反馈设置】处根据需求进行自定义设置。

当添加了【资料附件】,那么对学员对练时就可以查看学习。

配置好以上信息后,点击保存,就完成了任务的创建,就会在列表页发现一个状态为未推送的学习任务,点击推送即可将任务推送至各个学员【学习中心-练习-话术对练】处进行学习。

陪练考试任务的新建,逻辑与陪练学习任务的新建一致,来源都为【智能陪练-机器人平台-陪练机器人】 内的流程剧本以及问答剧本。但新建考试任务后,点击推送,陪练考试任务将被推送至学员端【学习-考 试-话术考试】界面。

陪练考试任务也可以由话术对练生成;

叔学	首页	智能陪练 知识库 培训中心	「「「「「」」」 記述	中心 个人中心							日下载&导入		进入学员端 🗣 导师 🔻
	话不对	· 话卡考试											+ 新建活术对终
	任务	请输入任务名称 对练类	型 请选择对结类	型 -> 状态	请选择任务状	ts v	查询	重量	母田				
	序号	任务名称	参与学员	剧本	任务时间	练习频率	对练类型	通过率	状态	创建人	更新人	更新时间 😄	操作
	1	快递物流費户查件问题对练	超管,测试4	客户查件流程活术	2024-1	总要求55次	模拟工	0%	进行中	超管	超管	2024-12-20 11	编辑 复制更多
	2	保险二次销售年金险约面谈	超音	保险二次销售年金验 约	2024-1	总要求1次	语音	0%	已结束	350 M	超管	2024-12-04 23	3 暂停 运动学员
	3	【活术对练】-电访破冰剧本1	超管;: 东	电访破冰活术	2024-0	总要求2次	语音	0%	进行中	导师	超管	2024-11-04 14	
	4	智服-查乐-容时服务0808副本1	超管,导师	客服-查账-容时服务08	2024-0	总要求10次	语音	096	进行中	超管	超管	2024-09-26 11	生成活术考试
	5	書服-查账-容时服务0808	超管,导师	客服-查账-容时服务08	2024-0	总要求10次	模拟工	0%	已結束	超管	超管	2024-09-06 23	3 查看 复制 更多

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

104

智能培训	教学普页 智能的称	10.2年 1800年0 25日本0 10月年0 个人中心	日下载&导入记录	▲ 进入学员第	- 同時
学习地图	< 返回	新建造术考试			保存
课程任务	基本信息 代表的	2 <b>3</b>			
试题任务	•任务名称	3500人 0100			
哈练任务	任务说明	3880 A			
公开课					
	* 学习类型	 ම බිමවම			
	*任务时间	● 快速设置 1 月 ∨ 2024-12-30 00:00 至 2025-01-28 23:59			
		○ 首迎文時间 ○ 2024-12-30 18:11 至 2025-01-29 18:11			
	自动推送	© 未設置			
	* 考试配本	0.031			
	* 允许次数	356人			
	标签	1888-1882 NII			
	考试设置				
	* 分配学员	· 前子型 前子型 前子型 ●			
		潮回時机构			
		□ 新版加度机构、分组的员工将自动推进此任务●			
	学员白名单	开启后,白岛单内的学员将会能免,不会收到此话术考试			

# 1.6.1.9 公开课

解决方案实践文档通用模板

导师可以将学员选修的课程放到公开课中,配置后推送给学员,学员根据自身情况选择学习。

公开课可以分类管理,需要在分类管理页面进行创建分类框架;

选择分类管理,点击【创建一级分类】,填写分类名称即可。若不希望对学员展示此分类,可以设置为隐 藏。分类最多可以设置5级分类。

智能培训	272章页 智能時時 10日年 1400年) 201章中心 配置中心 个人中心		日下載4号入记录	进入学员第 👵 导师 •
学习地图	公开課 您可以将课程上传到公开课中,学员题时题地可以进行知识学习。 宣誓公开课与课程	任务的区别		
课程任务	· 課程管理 分 <b>关管理</b>			+ 創建一級分类
试题任务	课程分类将会在学员崩离示公开课的分类			
陪练任务	课程分类	状态		操作
公开课	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	• 显示		新建下级分类 網環 翻除
	IR版通用90.R	<ul> <li>显示</li> </ul>		新建下级分类编辑到除
	+ 行业分析报告	• 显示		新建下现分类 编辑 對除
	小 假脸莺的	• 显示		新建下级分类编辑 對除
	+ → 公司文化	• 显示		新建下级分类 编辑 對除

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档名称

	新建分类	
十 创建一级分类 课程分类符会在学员连展示于	课的分类。课程上	
<b>秋程分类</b>	*分與名称 请输入课程分类名称 0.20	施作
• 美牧琴篮	分类是否显示 🖲 💁 🗌 <b>除藏</b> 陈藏后,在封建课程时选不到此分类	新建下级分类 编辑 1
《规课程	RUN HAZ	要讓下級分类 编辑

# ▶ 公开课创建:

方式 1: 【知识库-素材库】选择需要创建公开课的材料,然后批量操作生成公开课;

察然库	B110 1100011						A LANDER
1000 F	(1) パチボロ (小学校)						I TINK
安闲面	atat A Greezity						21508/1008
					_	_	
	未分组 (49)		PDF	PDF	PDF	PDF	W
	8650 (7)	The second second					docx
	政憲法规 (0)	CED Indiation-intering) Sec	(1) 人身保险产品违规物要宣传等行为	(2) 保险中高纳各户将务用检验集技巧	R0141008828	ROARSHINE	(22) 基本可托用目前達成直用的個衣活用
	<b>即场通用知识</b> (2)						
	其他1014 (7)	W	mp4	PDF			
		0		20			
		保险电信之异议处理这大完整的	均遵规巧	带结塞础培训			

### 解决方案实践文档名称



# 方式 2: 直接在公开课页面,点击【创建公开课】进行创建;

智能培训 約7	道页 解碳的版 知识库 地狱中心 数据中心 配膜中心 个人中心	日下戦&母入记录 🛕 进入学员講 😏 导师・
学习地图	公开课 世际以将课程上传到公开课中,享用题时期他可以进行和名学习。 實證公开课句课程任何的区别	
课程任务	連接管理 分类管理	包建公开课 >
试题任务	<b>連絡なを</b> (語論)(第28年) (第28年) (第	→ 査済 業業 更多 →
隐练任务	□ 序号 课程名称 课程分类 课程思型 课件个数 文件格式 参与字员 学习人数 ○ 4	氏恋 讲师 创建时间 🗧 操作
公开课		
	1 人名保险产品法的检查供导行为共差类的保险管制 无爱节 1 文压 所有人 1	日没布 2024-11-04 19:47:11 重冒 編編 更多
	2 2 (11)	2024-11-04 19:46:40 豊香 編編 更多

创建分类后,点击【创建公开课程】按钮,选择课程素材,填写名称、分类,选择需要推送的学员。可 以增加内容标签,这样学员就可以根据标签筛选。
解决方	案实践文档通用模板	ĺ.

智能培训 一一款	洋道页 智能的部 知识率 <u>増加中心</u> 数据中心 配置中心 个人中心
学习地图	< 返回 新建公开课
课程任务	基本信息
试题任务	课程内容 + 添加素材
陪练任务	* 课程名称 诸绝入,不超过100个字 0/100
公开课	* 課程分类 1 通选师 > + 新建课程分类
	速程封面   在35期間   数4時  数4時
	建议尺寸: 750px*422px 课程介绍
	*学员范围 : 第有人 : 部分人
	₩ 通送指案材标签
	<b>课程讲师</b> 请输入讲师名称
	高级设置
_	
₫Ξ mtVIP 0	取消 保存 发布

在公开课列表页面,点击任务名称或者点击【查看】按钮,可以查看公开课统计数据,可以看到应学人数、已学人数、未学人数、学习时长,可以了解每个学员的学习情况,并且支持导出数据。

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 解决方案实践文档名称

智能培训 软学	·芭页 智能的练 知识率 ·增	川中心 数据中心 配置	中心 个人中心			日下载&导入记录	↓ 进入学员跳	9 時~
学习地图	< 350			统计分析 课座	内容			
课程任务 试题任务		人身保险产品违规	將售宣传等行为典型案例					
陪练任务	用型余的	保程分类: 你站置切	學员意圖:所有人 讲明	1: 标准:				
公开课	学习概况							
	应学人数 28 人	日学人数 1 人		未学人数 27 人	学习总时长 1 ジ	<ul> <li><sup>平均</sup></li> <li>1</li> </ul>	时长	6
	学习统计							导出
	姓名 商编入学员姓名	所屬机构 语选择	~ 所在分	<b>组</b> 请选择分组	> 学习状态 前部洋	✓ 查询	重查	
	麻号 姓名	所属机构	所在分组	已学时长	开始时间 🗘	结束时间 ⇔	学习状态	
	1 超管	西南大区		110	2024-12-09 15:11:58	2024-12-09 15:11:58	已完成	
	2 4	静安营业部	开发	0分钟			未学习	
	3	绿中大区		0;984			未学习	
	4 测试1	华南大区		0分钟			未学习	
	5 奥试2	华东大区		0分钟			未学习	
	6	西南大区		0分钟			未学习	
	7 浪船0517	绿南大区		4600			未学习	
	8	华中大区		0分钟			未学习	
TE mt/P 0	0	425+1V		返回 编辑	下業		王帝可	

#### 1.6.1.10 数据中心

从导师、学员的角度进行多维度的统计,与任务分析相结合形成不同报表。导师可根据成绩分析的结果,做到针对性的调整,从而使学员话术水平及业务素质整体提高。学员可根据报表结果找到练习过程中所存在的问题。

#### ● 数据统计

导师可以从数据统计中获取任务统计、剧本统计、学员统计三个维度来分析当前学员任务整体情况和剧本练习情况

任务统计为学员话术对练练习情况统计,剧本统计为单个剧本完成情况的统计,学员统计为该学员整体 任务情况。

#### 解决方案实践文档名称

」 智能陪练 低学首页	聖能指15	知识库 培训	(中心 数据中)	0 配置中心							1	:下数中心 (1号)	·记录 送入学员	• <b>3•</b> •
Ballit (	王务统计 ◎ /	图本统计 学员	统计											
任务分析	2月日期 🗍 20	023-01-04 - 20	123-03-03	任务名称 全部	任务	~ 任务状态	请选择任务状态	×	88 88					
练习PK	任务ID	任务名称	任务时间	学习频率	剧本数	剧本名称	学员人数	学员名称	练习视示	对练典型	任务状态	是否推送	任务完成人数	任务完成率
对练录音	436	测试考前终	2023-02-01	总2次	1	系统演示-M	1	le -	全部开启	128	进行中	是	1	100.00%
534(12)	426	店内销售奶	2023-01-17	总3次	1	新客奶粉销	1		全部开启	语音	进行中		0	0.00%
	425	店内销售奶	2023-01-17	总3次	1	新客奶粉销	1		全部开启	语音	进行中	是	0	0.00%
4	422	本人首次催	2023-01-17	总3次	1	M1本人首领	1	2	全部开启	语音	进行中	#	0	0.00%
	421	【中等难度	2023-01-17	总3次	1	M1本人-因	1	庆	全部开启	语音	进行中	<i>R</i>	0	0.00%
	420	【中等难度	2023-01-17	总3次	1	M1本人-因	1	100	全部开启	语音	进行中	是	0	0.00%
	419	店内销售奶	2023-01-17	总3次	1	新客奶粉销	1		全部开启	语音	进行中	是	0	0.00%
	418	店内销售奶	2023-01-17	总3次	1	新客奶粉销	1		全部开启	语音	进行中	#	1	100.00%
	417	【易】本人	2023-01-17	总3次	1	【易】强收	1		全部开启	语音	进行中	<i>R</i>	0	0.00%
											共日素	10影/页 ~~	< ∎ →	前往 1 页

## ● 任务分析

任务报表为导师已发布的陪练任务总体情况统计,导师可通过各项任务的数据对比可从任务的角度进行 整体情况的分析,并查看学员报表中学员任务整体完成情况。

学员报表内除可查看各学员任务整体完成情况外,点击列表页查看可查看单个学员任务完成的整体情况

ESCAT	任务分析 学员报表								
59 <b>0</b> 1	宣询日期 🗆 2023-01-04 - 3	2023-03-03 任务名称	全部任务 🗸 童肉						
]РК	0	0	15		00		0	00.00%	
录音	9 任务总数	9 用本品数	CI 人区数 @	2	20 @ 启练习人次		Z/9	ZZ.ZZ%0 ④任务完成率	
							1.09.00.000		
	任务详情								
146	【易】本人首催案例练习0117			_ <b>•</b>	店內销售奶粉话术练习0117				
	练习进度: 1/3 通关进度: 1/	1			练习进度:3/3 通关进度:	1/1			
	TOP3排名			то	IP3排名				
	排名	87	<b>副高分 练习次数</b>		排名	名字	最高分	练习次数	
	1		15 1		1		95	3	
	1		15 1		1		95	3	
	高内销费阶份活术练习0117-2 练习开车:2,2 美术开车:0.			~ •	激试考前练习问题0201 练习改变: 4/2 通关研究:	9 <i>1</i> 1			
	TOP3得名			то	IP3排名				
	岸名	67	最高分 练习次数		排名	名字	最高分	练习次数	

文档版本 01 (2022-04-28)

## 解决方案实践文档名称

」 智能陪练 ☆	学首页 智能陪练 知识病	は 培训中心 数据中心 配置中心				日下数中心 日号入记录 送入学员路 [ ]
数据统计	任务分析 学员报表					
任务分析	81.49 1015370	✓ 分组 第23月	- 学員 清給入	<b>推动</b>		
练习PK	举员名称	任务剧本政策	總习次数	谱关次数	平均遗关率	<b>操作</b>
对练录音	F	10	15	3	20.00%	
<i>p</i>					具1条	10影/页 ~ (1) 页
g ca						

## 导师点击【学员 pk 报表】页面的具体人员,跳转至学员的【练习详情】

」 智能陪练 截学	首页 發展路线 知识库 培训	や心 数据中心 配置中心			8	下载中心 日导入记录	进入学员路 👩 📑
数据统计	< 388		99	<b>\$</b> 习详情			
任务分析	<b>油</b> 姓名:●●						
练习PK	技能增:Ams金融	在後 测过原的核节间期0201	t WARDA V				
对练录音	选择封间 <u>今天</u> 最近7天 最近305		■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■				
	0 已练习任务总数	0 已悉习图本品数	<b>0</b> 练习次就	<b>0s</b> 悉习时长	0% 遗天率		0 最高分
	练习记录						
	完成练习时间 任务名称	副本名称 副本难度	对练类型 练习成绩	练习时长	评分标签 是否遵关	任务排名	操作
			10.7				
					共口条	10影/页 ~ <	1 → 前往 1 页

# ● 学员画像

解决方案实践文档通用模板

导师可查看所有学员画像,点击学员画像【详情】可跳转至该学员话术能力详情页。导师通过学院画像可查看 当前学员话术能力整体趋势,并针对性的对全体学员做出强化。

#### 解决方案实践文档名称



#### 点击某个学员的详情,就可以查看学员的成长趋势。



# 1.6.1.11 配置中心

管理员可以在系统管理中自定义菜单、针对模拟客户增加自定义字段、配置任务的邮件通知模版、查看 系统的操作日志。;

管理员初始使用智能陪练,需在系统对自己的用户(学员、导师)做出相应配置,人员信息录入,人员 权限分配以及菜单权限的分配以及其他参数配置等。

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 组织与用户

#### ▶ 机构管理

机构管理可实现对用户所处的各大小层级机构进行管理。

机构管理进行新建机构,若新建的该机构存在上级机构,则可在新建机构时选择上级机构即建立该上级 机构的下级机构。新建机构完成后将自动在列表生成编码,系统支持机构管理批量导入,导入机构时可 进行自定义机构编码。

机构管理			-	入导出	+	新建机构
机构名称 ~ 请输入机	机构名称 状态 请选	¥ ~ <b>查询</b>				
名称 💠	编码 🗢	状态	⇒ 操作时间 ⇒	操作		
11	ORG202301280001	激活	2023-01-28 16:0	3:57 编辑	非激活	删除
0.00	ORG202202250005	未激	活 2023-01-18 17:0	4:19 编辑	激活	删除
100 C	ORG202202250004	激活	2023-01-05 16:1	3:17 编辑	非激活	删除
prim mini-	ORG202212160001	激活	2023-01-05 15:1	5:10 编辑	非激活	删除
* 🔳 🖩 q	ORG202212160002	激活	2023-01-18 17:1	7:34 编辑	非激活	删除
÷ 🚥 🖬	ORG202212160003	激活	2023-01-03 09:3	5:11 编辑	非激活	删除
▼ 总部	ORG202210250001	激活	2022-12-12 14:3	):19 <b>编辑</b>	非激活	删除
▼ 分部	ORG202210250003	激活	2022-12-12 14:3	):24 编辑	非激活	删除
	ORG202212120002	激活	2022-12-12 14:4	):26 编辑	非激活	删除
	ORG202212120001	激活	2022-12-12 14:3	0:37 编辑	非激活	删除

#### ▶ 用户管理

管理员需通过用户管理实现所有使用该平台的用户进行人员信息录入及管理。

新建人员可以手动录入,同时系统支持用户批量管理人员信息,可参照模板导入、导出人员信息。

用户管理表单中可对每个用户进行编辑、非激活、分配权限、删除人员、强制重置密码操作。非激活可 使用户处于非激活状态,该状态时候用户账号将被锁定并无法登录使用该平台。随后根据自身需求可对 用户进行分配权限,该操作依赖目录页【人员】中的角色管理,详情见角色管理。

可以勾选多个用户进行批量操作: 批量改为激活、非激活、批量修改角色、批量修改机构

文档版本 01 (2022-04-28)

た刀、ト		127 TU-		<u>い</u> 柔	$\square +$	出すい
田在ノ井	n X	NL TU	VA	ITH.	H k	H NV
	1175	ヘル	~1-	125	/ 1.1.1	ベルス

# 解决方案实践文档名称

用户管理	Ł								批量操作 ~	导入	导出	+ 新建用户	
用户姓名	<li>「请報 重置</li>	俞入用户姓名		所在机构	请选择	〉角	<b>色</b> 请选择)	角色	~ ¥	<b>法</b> 请选择			
	序号	账号 ≑	用户编号 ≑	姓名 ≑	操作时间 ≑	角色	机构	状态 ⇔	声纹特征	声纹更 操作			
	1	admin	2	ß	2023-02-01 17:52:37	学员	未分组	激活	已注册	2023-  编辑	非激活	分配权限 更多	
	2	jy008			2023-02-01 17:11:17	导师,	0128	激活	未注册	编辑	非激活	分配权限 更多	
	3	xy008	×008		2023-02-01 15:32:50	学员	子机构	激活	未注册	编辑	非激活	分配权限更多	
	4	wangjian	8975789757		2023-02-01 14:37:39	学员,	tt	激活	已注册	2022- 编辑	非激活	分配权限更多	
	5	jy007	j007	- B	2023-02-01 14:31:50	导师,	0128	激活	未注册	编辑	非激活	分配权限更多	
	6	wj131	wj131	粤	2023-02-01 14:06:26	学员	总部	激活	未注册	编辑	非激活	分配权限更多	
	7	xy007	x007		2023-02-01 10:56:29	学员	子机构	激活	未注册	编辑	非激活	分配权限 更多	
	8	jy002	j002	-	2023-02-01 09:41:38	导师,	0128	激活	未注册	编辑	非激活	分配权限 更多	
	9	jy003	j003	从1号	2023-02-01 09:34:04	导师,	0128	激活	未注册	编辑	非激活	分配权限 更多	

# ≻ 白名单管理

白名单的管理,包括增、删、改、查、导入、导出等功能;

**白名单应用:**在培训中心的课程任务、试题任务、对练任务中编辑页面,可以引用白名单管理里面设置白 名单。

学习地图	< )返回		编辑课程任务	
课程任务	*分配学员 ② 按机构 按分组 按学员			
试题任务	任杰2024 + 选择用户			
陪练任务	学员白名单 🚺 千启后,白名单内的学员将会新	免,不会收到此课程任务		
公开课	☑ 使用公共的白客单 + 添加 ○ 使用白名单自动脑免规则			
	满息通知 🔲 应用内浅息通知 (哲未开放)			
	标签   谷服 ◎			
	Print Mark			
8 10094000 - FUCER	iestes Ales - exclus Arra ess		21	ELECTRIC CONSTANT OF CONSTANT
用户管理	<b>序号 员工独名 员工编号 添加白名</b>	an in the second s	* 8890.0566	<b>服免状态 操作</b>
白名单如理		TOP IN A MARINET T		
分相管理		and • 43mm C Bistrie		
		<b>免票因</b> 副能入,不能过50个字	лож 1 4	980 · · 1 1 7
		Rose		

# 文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档名称

115

# ▶ 角色管理

解决方案实践文档通用模板

因为导师和学员都是在用户管理创建,那么在角色管理中,会将角色分为教学端和学员端的角色,教学端 默认会有管理员和导师角色,学员端默认有学员角色,如果用户像自定义教学端的角色,可以进行设置。学员 端只有学员角色,不支持修改、添加角色。

<b>得助陪练</b> 教学首页	智能陪练 知识库 培	训中心 数据中心 配置中心	日下载中心 日导入记录 进入学员编 🕠 💶 🗸
A 组织与用户 •	角色管理		
机构管理	0 全部	<b>菜单权限</b> 数据权限 分组用户 基本信息	
用户管理	教学端 + 新建角	色 数学普页	
角色管理	管理员	<ul> <li>■ 智能培练</li> <li>■ 机器人平台</li> </ul>	
分组管理	导师	<ul> <li>■ 防练机器人</li> <li>2 新増</li> </ul>	
⑤ 系统管理 *	学员端	■ 导入 云市场设置	
	学员	<ul> <li>● 机构入运营</li> <li>● 加肉管理</li> <li>● 金剛</li> <li>● 新晴</li> <li>● 新晴</li> <li>● 新晴</li> <li>● 御殿</li> <li>● 金剛</li> <li>●</li></ul>	
正在18月 vip1		1965 展 III.	

每个角色除拥有各自的菜单权限以外还需对其数据权限进行授权,部分用户存在不必要拥有的数据权限。

若对某角色资源库的删除数据权限进行全部授权,则该角色的所有用户可拥有删除剧本的权限。取消全 部授权,可选择授权本人或授权分组。选择授权本人则本人拥有删除剧本的权限,选择授权分组即设定 该可删除剧本的角色权限范围。

菜单权限	数据权限 基本	「信息	莱	单权限	数据权限	基本信息					
请选择操作		全部版权 🦳	1	責选择操作		ŝ	部授权 🔵				
> 浴酒库			>	▶ 资源库		6	1780 * 1				
- 81*	and the second	保存重置	~	剧本		ß		)			
* M94				删除		扬	観分组 —	按机构 🗸	同层级		
删除				查询			+				
查询				修改			+				
修改			•	> 学习任务			保存 逛園				

#### ▶ 分组管理

考虑到学员在培训期间导师会将学员分成各个小组,所以导师可以在分组管理中创建多个学习小组,然 后将学员添加进去,便于导师的培训跟踪。

文档版本 01 (2022-04-28) 版权所有 © 华为技术有限公司

解决方案实践文档名称

首先创建分组类型,然后创建用户分组,然后选择某个分组后,点击添加学员按钮,这样就将学员添加 到分组中了。

分组管理	1	2						4
分组类型	● 用户分组	. 🖸	用户名	用户名	童	询	批量移	除 + 添加
日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	→ 音乐		3	用户	用户名	所在层级	加入时间	操作
an. Caracteria		n .		025	te. 0025	音乐	2022-04-20	移除
				■ 马学员	ing02	音乐	2022-04-20	移除
₹				02	10002	音乐	2022-04-20	移除
1					piii 🗰 003	音乐	2022-04-20	移除
artis Altista					3 <b>1</b>	音乐	2022-04-20	移除
分 <b>》</b>					, <b>∎</b> 19 <sup>2</sup>	音乐	2022-04-20	移除
员				ių b	P1	音乐	2022-04-20	移除
					共 7	条 10条/页	- < 1 →	前往 1 3

# 1.6.2 学员端

#### ● 首页

首页展示学员需要关注的任务,常用功能的快捷入口;

## 1.6.2.1 常用功能

将学员可自定义自己常用的功能菜单,作为快捷入口在首页进行了展示,学员点击可快速进行学习,练 习,考试。

	元用	<b>防能</b> 2 日本义
培训场景全覆盖 "学、练、考、许"全周期间环教学、 PC课、小服序端多平台文符		Carlo
<b>◆日朝</b> Ⅲ ◎		
◎ 活水对称		· 待完成限率(进行中): 4 图体总数: 5
<ul> <li>(開始电機量例5.7)</li> <li>(開始二次機構一年金給約面談)</li> </ul>	(1) (1) (1) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2	去桃石 > 去桃石 >
III 活术考试		待完成副本(进行中):2 副本总数:2

批注 [m(5]: 以下章节内容有点乱,按标准目录层级

解决方案实践文档名称

# 解决方案实践文档通用模板

# 1.6.2.2 今日事项

学员需要去完成的任务,包括:话术对练,话术考试,课程学习,试题练习,试卷考试; 话术对练,话术考试:都按照剧本角度统计今日学员需要待完成且进行中的剧本; 课程学习:待完成任务--按照任务维度统计今日学员需要待完成的进行中的课程任务。 试题练习,试卷考试:都按照任务统计今日学员需要待完成的进行中的任务

	智能培训  字员首页	学习中心 公开课 个人中心		۵
		今日事項 🔘		
	• 活术对练		待完成期本(进行中):4 副本总数:5	
	- 保险电纳室例练习	去透习 〉 👩 客户查件流程话术	去徳习 >	
		保险二次销售年金险约面谈	去练习 > 国 电访磁泳话术	去癒习 >
		III 活术考试		待完成剧本(进行中):2 剧本总数:2
		▲ 保险二次销售年金险约面谈	去考试 > (1) 餐户查件流程或术	去考试 >
		■ 课程学习		待完成任务:1 任务总数:3
		副标沟通技巧学习副本2副本2	去学习 >	
		🔀 試驗維习		待完成任务(进行中): 1 任务总数: 1
		7 考测相关的考试-2024	去练习 〉	
		III 武憲考試		待完成任务(进行中): 1 任务总数: 1
		一 考验制度	去考试 >	

#### 1.6.2.3 任务总览

对(未开始,进行中,已结束)分类进行预览,同时可以按照周,月,年的维度进行预览。统计维度 有课程任务统计,陪练任务统计和试题任务统计。



#### 1.6.2.4 学习中心

学员端可进入【学习】可进行课程学习、话术对练、话术对练考试、试题练习、试卷考试、培训项目 等多元化的智能学习及测试任务。每一位学员完成学习后都会被记录,通过学习记录可进一步生成属 于学员的学员画像及报表反应学员的学习情况与趋势。

文档版本 01 (2022-04-28) 版权所有 © 华为技术有限公司

# 课程

课程任务主要是资料的学习,支持word,ppt,excel,pdf,zip,图片(png,jpeg,gif),视频(MP4), 音频(MP3,WAV)等格式的预览; 一个课程任务里面可以包含多个课时任务,学员可以查看总课时和已完成课程,退回再次进度可记录 下一次的学习位置

0 地心项目	2	任教告称 网络人任务合称 任教杨茜 的选择任务标志 > 最终各称 网络人居外合称
] 弾程	1	<b>谭程分关: 全部</b> 未分组
3 练习	5	截止日期;发布日期;进行中已结束全部。选修课 公修课 全部 将完成 已通过
) 考试	3	
问卷		
1 智能对场		
1 室例		

学员可学习进行中的课程任务,学员在学习后可查看已结束的课程进行课程回顾

点击【已结束】即可查看当前已结束任务的课程情况,点击任意一已结束任务即可对已学过的课程进行回顾与学习。

#### ▶ 练习

学员在练习中可进行话术对练与试题练习。其中系统支持已练习过的话术对练进行回看解析并再练习,已练习过的试题练习查看历史记录。

#### ● 话术对练

学员点击任务列表页面的"去练习"进入话术对练页面;



文档版本 01 (2022-04-28)

在话术对练页面点"开始录音"开始练习;同时在对练页面左侧可以看到流程提示和话术提示;

智能培练	学	员首页 学习中心 公开课 个人中心		↓ 进入数字端	2
山 培训项目	2	< 週出	保险二次销售-年金险约面读 练习中	练习时长: 00:00:37	援
□ 课程	1	对话品控 通关(百分制): 60分	1	8户画像	
🛛 维习	5	总分语:100 • 语言:0字/min • 抢紧话:无		李女士 性別:女	
Ei 考试	3	按实际分 #1			
2 问卷		<b>流程提示</b> 1/14	16	10 20	3
⊗ 智能对线		开稿白, 确认客户 0/5分     白我介绍 0/5分		#107	8
Ш 案例		<ul> <li>○ 萩東信任・巴茨产品引入 0/5分</li> <li>○ 萩東信任・询问已実产品是否有 0/10分</li> </ul>	1	- 客户标签	
		○	-	J支配收入高 喜欢追剧	
		○ 获取信任主动介绍已买产量的 0/10分			
		<ul> <li>○ 引出新产品操作</li> <li>○ 有广拒绝挽留1</li> <li>○ 有广拒绝挽留1</li> <li>○ 和5分</li> </ul>			
		提示话术			
		喂,您好,请问是李女士吗?			
			开始录音		

每完成一句练习,可以看到本句得分,练习完成点右上角的"提交"可以看到总分,查看解析;

ľ	练习结果	
	未通过	话术能力: 68分
		礼貌用语
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	接实际分 ≓ <b>3</b> /100	内容完整
	● 语速: 296字/min ● 抢插话: 无	表达准确
カ: カ: 球	总分值(百分制): 100	积极态度 耐心倾听
1	流程节点 丢失分值 节点总分 失分率	本次练习,您还存在提升空间,请重点关注在开场
	开场白,确认客户 2 5 40%	白,确认客户的相应节点,还需要多次练习!
	本剧本对您有帮助吗? 请点击小星星设	<b>置推荐评分:</b> 合 合 合 合
		返回列表 查看解析

文档版本 01 (2022-04-28)

在任务列表页面可通过"回看解析"查看学员自己的练习记录和扣分情况;



注意: 要授权麦克风权限

其对练过程实时评分,点击解析可以查看具体的扣分详情;

	新客约附销集影中			
4.分類 100 通天分数360 + 気道 長行 0 - 気道 天行	解析	×		
6789	全句总分10分,本次得分0		1	修用时候= 00:01:55
PRER ~	您可以这样说: 你慢慢看,现在对宝宝的 <mark>奶粉选择肯定要慎重。</mark> 没关系,你看需要我给你介 <mark>招一下</mark> 吗?			SPES ·
法在提示 20	<b>我的话术</b> : 你时你好你好你好。		the second	
	关键字: 命中0个   -5 <del>9</del> 215 地址		elle	
	現時 命中关键字<1个;则减5分	命中		客户标 <b>西</b> (
1 MARSH 0	关键字: 命中0个   -5分 ◎ Ξ		29 (* E	
好約。何干型東宝宝几个月大晚? 夏和唐皇给宝宝喝的知吗?	规则 命中关键字<1个。则减5分	命中	(\$165(\$167(\$165)\$101)).	
	10.03			
	Анара	ine a		

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

120

#### ▶ 试题练习

在试题练习列表页面点"去练习",可进入试题练习页面; 学员首页 学习中心 公开课 个人中心 🗘 进入数学端 🎝 超管 🔹 2 话术对练<sup>4</sup> **试题练习**<sup>1</sup> 1 任务名称 请输入任务名称 任务标签 请选择任务标签 ~ 5 截止日期:发布日期:进行中已结束 全部 选修课 必修课 全部 待完成 已通过 3 考勤相关的考试-2024 
 考整相关的考试-2024
 載止日期
 练习状态
 学习狭型
 练习状态
 平均分
 最低分
 支体匀

 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 (1)
 学员可以进入答题页面,答题完成可进行交卷; 学员首页 学习中心 公开课 个人中心 🗘 进入教学端 🦃 超管 🔹 剩余时间不限 考勤相关的考试-2024 交卷 请勿关闭浏览器或离开本界面 1/9 单选题 每周的基本工作时间是()小时 B. 37.5 A. 35 D. 42 C. 40 上一题 下一题 在列表页面点击"记录",可查看练习状态和得分情况;

文档版本 01 (2022-04-28)

# 解决方案实践文档通用模板 解决方案实践文档名称

学员育	(页 学习中心)	公开课 个人	中心						↓ 进入数学数	- 🍂 2° -
2	< 返回				记录 资 ——	原				
1 5 3	*新	<ul> <li>1关的考试-2024</li> <li>源:导师 任务时间</li> <li>置 题目随机</li> <li>章 考验制度0907</li> </ul>	0: 2024-02-01 00:00~ 质序     选项随	2025-01-25 23:59 们顺序(单选/多道	总额数: 22道 抽题数: 3(中)新题)	9道 <b>通过分数:</b> 80分	允许次数:	3 任务状态:进行中		
	我的记录									
	答题记录ID	姓名	所属机构	本次得分	开始时间	提交时间	用时	阅卷老师	本次结果	操作
	18791348402651013	14 超管	西南大区	0	2025-01-14 19:53:53	2025-01-14 19:54:51	58秒		待阅卷	回看
							共1条	10祭/页 ~	< 1 →	前往 1 页

#### ▶ 考试

学员可在当前页面进行话术考试和试卷考试,页面所展示当前任务的信息可有效提醒学员当前任务的 进度。

在已结束的试卷考试任务中,学员可查看已结束的试卷考试记录

### ● 话术考试

学员	普页 学习中心 公开课 个人中心						٥	进入数学编	ABW 48W
2	<b>话术考试<sup>2</sup></b> 试题考试 <sup>1</sup>								
1	副本名称 请给入田本名称 任务名称 请给入任务名称	考试类型	请选择				更	≶ × 💼	重置
5	截止日期。 发布日期。 进行中 已结束 全部 选修课 必修课	全部 待完成	未通过	已通过					
3	任务名称:快递物流客户查件问题对练				考试	米型: 模拟工	作台 通义	分数: 60分	思考前资料
	客户意件流程话术 <b>—</b>	截止日期	考试状态	学习类型	总考试次数	平均分	環衛分	通关次政	去考试
	時完成 任務时期: 2024-12-23 15:05-2025-01-22 15:05 任務省術: 副管	7天截止	待完成	选修	0 / 55	0	0	0	回看解析
	任务名称:快递物流客户查件问题对该				考试	米型: 模拟工	作台 通知	分数: 60分	(1)考前资料
	保险二次销售—年金险约面谈 🚥	截止日期	考试状态	学习供型	总考试次数	平均分	最能分	通知次数	去考试
	任意时间: 2024-12.23 15 05-2025-01.22 15 05 任意表示: 新装	7天截止	待完成	选修	0/55	0	0	0	回看解析

学员点击任务列表页面的"去考试"进入话术对练页面;

在话术考试页面点"开始录音"开始练习;同时在对练页面左侧仅能看到流程提示;

话术考试结束的得分以及回看解析与话术对练的展示形式类似。

页 学习中心 公开课	个人中心	🔉 进入数学编 🧩 組
< 退出 保险二次销售年金险约	考试中	总时长: 00:45:00 考试剩余: 00:44:40 <b>推</b>
对话晶控 合格[百分]	60分	客户画像
总分值: 100 ● <b>语速: 0李/min</b> 当前得分 ● 抢婚话: 无		<b>李女士</b> 短期: 女
流程提示	1/14	todirty
● 开场白, 确认客户	5分	和助 302
0 自我介绍	5分	兴趣到好
○ 获取信任-已买产品引入	5分	客户标签
○ 获取信任-询问已买产品显否有疑问	10分	Triveralliative 5, 200 approximate and
○ 获取信任-解答客户疑问	5分	可支配收入局。黨次追關
○ 获取信任-主动介绍已买产品的权益	5分	
○ 获取信任-主动介绍已买产品的权益	10分	
〇 引出新产品推荐	10%	
	20	
○ 客户再次拒绝,面聊激速	5分	
○ 客户三次拒绝,再次挽留	5分	
○ 跟客户敲泣时间地点	5分	
○ 跟客户敲定时间地点	5分	
试题考试	开始源篇	
学员首页 学习中心 :	课 个人中心 • 1	↓ 进入数字論
	v	
1 任务名称 请输入任务	任务标签 请选择任务标签 ~	更多 ※
5 截止日期。发布日期	进行中 已结束 全部 选修课 必修课 全部 待完成	已通过 未通过
3 考勤制		

在试题考试列表页面点"去考试",可进入试题考试页面;

点"记录"可查看考试记录成绩;

解决方案实践文档通用模板	解决方案实践文档名称

员首页 学习		↓ 进入数学端
< 返回		
	考勤制度	
	制成化态 制成用时 範疇 已制水数 点分片等低大数 及担分 点分 特先成 不限 9 2 3 85 100	
	<ul> <li>通过要求: 总为许次数3次, 且有1次通过</li> <li>任务时间: 2024-05-28 00:00-2025-06-30 23:59</li> <li>任务者時: 編書</li> </ul>	
	④注意率误:开始考试后,诸勿义何进忘器或离开考试得面,否则系统将利定资源从来!	
	开始考试	

# 学员考试页面;

学员首页	学习中心 公开课 个人中心			C	进入数学跳	🐉 100 -
2 剩余时	國不限	考验	制度			交後
1 5 8	10 #888 每周的基本工作时间是 () 小时		<ul> <li>i南初;</li> </ul>	关闭遗逸器或离开本置	i din	
	A. 35		B. 37.5			
	C. 40		D. 42			
		上一题	र—₩			

# 培训项目(原名:学习地图)

培训项目这种学习类型,一个培训项目中可包含课程学习、话术练习、话术考试、试题练习、试题考试、问卷调查多种类型的任务;

文档版本 01 (2022-04-28)

解决方案实践文档通用模板	解决方案实践文档名称
学员首页 学习中心 公开课 个人中心	↓ 进入数学端
2 任务各称 请输入任务各称 任务标签 请选择任务标签 >	更多 ※
1 截止日期。 发布日期。 进行中 已结束 全部 选修课 必修课 全部 待通过 已通过	
5         新反工培训学习地图-0918           3         都此日期:30+天氣止 开始时间:2023-09-11 00:00 結束时间:2025-03-03 23:59 学习規划:法律	完成进度: 75% 任务老师: 超管
<ul> <li>● 駅场沟通技巧学习</li> <li>1 : 注件</li> <li>● 催牧话术学习</li> <li>1 : 注件</li> </ul>	<ul> <li>催收技巧试题考试 3题</li> </ul>
	完成出度:0% 任务老师:超管 ④ 催收技巧试题考试:智能阅卷 3篇
点击"进入学习"学习可进行培训项目的任务学习;	
学员首页 学习中心 公开課 个人中心	🗘 进入数学端 👔 超智
2 任务名称 请输入任务合称 任务标签 前选择任务标签 >	更多 ※ 查询 重置
1 截止日期:发布日期:进行中已结束 全部 选修课 必修课 全部 待逝过 已通过	
5         新反工培训学习地图-0918           3         第二日第:30-天殿上 开始时间:2023-09-11 00:00 協軍时间:2025-03-03:23:59 学习规型: 語参 先成出	度: 75% 任務者师: 超管
<ul> <li>● 职场沟通技巧学习</li> <li>1 (資件</li> <li>● 催牧近木学习</li> <li>1 (資件</li> <li>● 催牧</li> </ul>	技巧试题考试 3◎ 更多 ≫

左侧展示本培训项目包括的所有任务,鼠标放在任务上可以点击进入任务进行学习、练习或考试;

前直1907年3月4週-0518 ④	■ 通火近年
试题练习_0107	日発 ~ デ ~ 肥性均衡(4055年3) ○
16.70001 808 (2002) 80.000 800 800 465929 20 0 10 80 100	<ul> <li>         取用電磁接打5     </li> <li>         新加高磁接行各端決方室     </li> <li>         新加高磁振行客構デ方室     </li> <li>         新加油電灯客構デ方室     </li> </ul>
(回転用学): 20-05 000、目前通知 日前時間: 2025-61-14.00 00-2025-02-12 23:59 日前他前: 副数 日前時間: 2025-61-14.00 00-2025-02-12 23:59 日前他前: 副数	~ 15 ~ 1558(53,0107 O 
€129987, M02129983	> ~ 保险二次時期 平当地的原因 0
(Holdel)	ッキ - 他の2555は思考は ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
	<ul> <li>(16中考)は)保険二次時期・中全地(15)</li> <li>(16中考)は)保険二次時期・中全地(15)</li> <li>(16中考)は)</li> <li>(16+3)は)</li> <li>(</li></ul>
2-861 7-881	<ul> <li>- mutozaujes-satenza</li> <li>- mutozaujes-satenza</li> </ul>

# 1.6.2.5 公开课

公开课:公开课指非必学课程,学员在公开课中进行查看,公开课主要包含课程分类(最多支持5级分类),学习状态(未学习,学习中,已学习),课程包含(视频,音频,文档,图文),可按照发布时间,

文档版本 01 (2022-04-28)

#### 解决方案实践文档名称

学习次数倒序或者顺序排序;进入课程详情中可查看课程介绍,开始学习,可以查看课程的完成条件(当未到条件会有相应的提示);



# 1.6.2.6 个人中心

学员通过查看我的学习记录、培训记录和能力画像等数据;在培训经历板块,直接点击任务,即可对任务再次学习或者查看记录;



文档版本 01 (2022-04-28)

4 附录

# **4** <sub>附录</sub>

1.1 背景信息(可选)

4.1 常见问题(可选)

文档版本 01 (2022-04-28)

版权所有 © 华为技术有限公司

127



	修订记录
2025-04-17	第一次正式发布
2025-04-27	修改版 V2
2025-04-28	修改版 V3

文档版本 01 (2022-04-28)