

## 目录

1. 基础平台.....	1
1.1. 员工管理.....	1
1.2. 标签管理.....	17
1.3. 个人设置.....	19
1.4. 短信设置.....	21
1.5. 辅助组件.....	23
1.6. 接口管理.....	25
1.7. 变量管理.....	28
2. 客户中心 (SCRM) .....	31
2.1. 客户列表.....	31
2.2. 公司列表.....	42
2.3. 销售线索.....	48
2.4. 销售机会.....	53
2.5. 黑名单管理.....	58
2.6. 客户权限.....	61
3. 机器人平台.....	63
3.1. 机器人简介.....	63
3.2. 机器人管理.....	64
3.3. 知识库管理.....	72
3.4. 寒暄库.....	83

---

3.5. 词库管理.....	91
3.6. 资料知识.....	98
3.7. 对话任务.....	107
3.8. 机器人配置.....	130
3.9. 智能教育.....	146
3.10. 素材管理.....	160
3.11. FAQ 日志.....	167
4. 智能外呼.....	169
4.1. 任务管理.....	169
4.2. 外呼设置.....	178
4.3. 外呼报表.....	179
5. 活动管理.....	184
5.1. 新建活动.....	184
5.2. 活动查询.....	186
5.3. 活动监控.....	186
5.4. 活动删除.....	187

# 1. 基础平台

基础平台是得助智能系统的后台管理系统，该系统提供了租户已购买的全部产品功能及相关配置，企业员工（管理员、工单客服、在线客服、话务坐席、销售专员等）可登录基础平台处理日常业务。基础平台涵盖的功能包括智能客服、在线客服、工单中心、呼叫中心、外呼中心、客户中心、设置等功能，用户登录系统后只能看到被授予权限的相关功能菜单，若需要其他功能菜单可联系管理员开通权限。

## 1.1. 员工管理

员工管理用于管理企业的员工相关的信息，包括部门管理、角色权限、员工列表。部门管理用于管理企业的组织架构，角色权限用于管理角色和菜单权限、操作权限的关系，员工列表用于管理员工基本信息。员工可归属于某部门，通过部门管理可实现员工的数据权限控制；员工可归属于某角色，通过角色管理可实现员工菜单权限、操作选项的控制，最终实现不同员工之间的菜单差异、操作差异、数据差异。

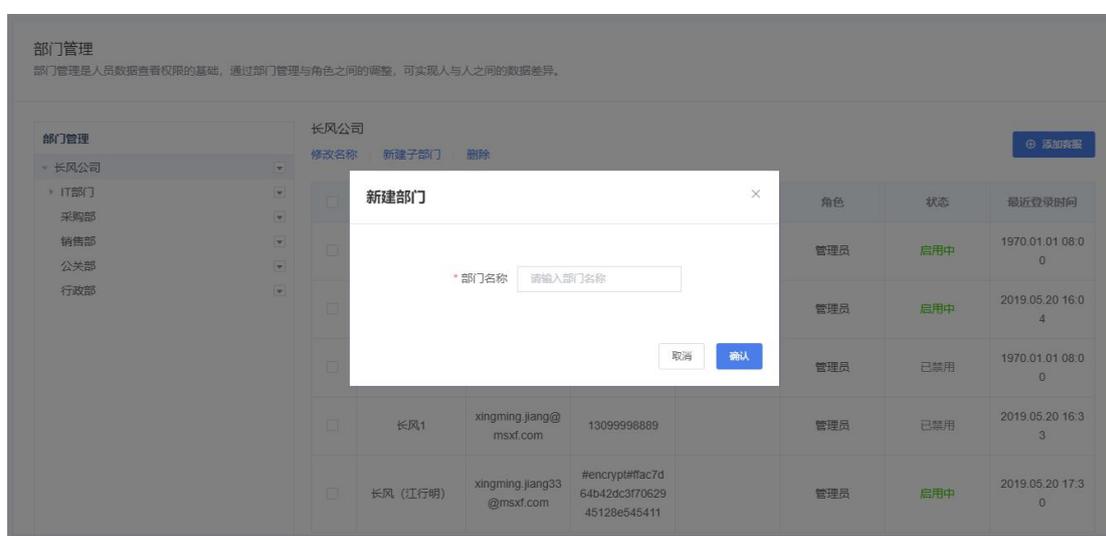
### 1.1.1. 部门管理

部门是一个企业的组织架构，员工可属于某一个或多个部门，通过部门管理可以更好的管理员工数据权限，实现员工之间的数据差异。

### 1.1.1.1. 新建部门

当租户初始使用系统时，需要将企业的部门信息录入到系统中。当企业对部门作出调整时，可在系统中增加新部门。进入部门管理页面，选中某一部门，点击“新建子部门”，在弹框中输入新部门名称，点击“保存”即可完成新建。新建的部门为选中部门的子部门，点击部门名称可展开/收起子部门列表。

功能入口：配置管理>权限配置>部门管理>新建子部门。



### 1.1.1.2. 修改部门

当部门名称需要做出调整时，可修改部门名称。进入部门管理页面，选中需要修改的部门，点击“修改名称”，在弹框中输入新的名称，点击“确认”即可完成修改。

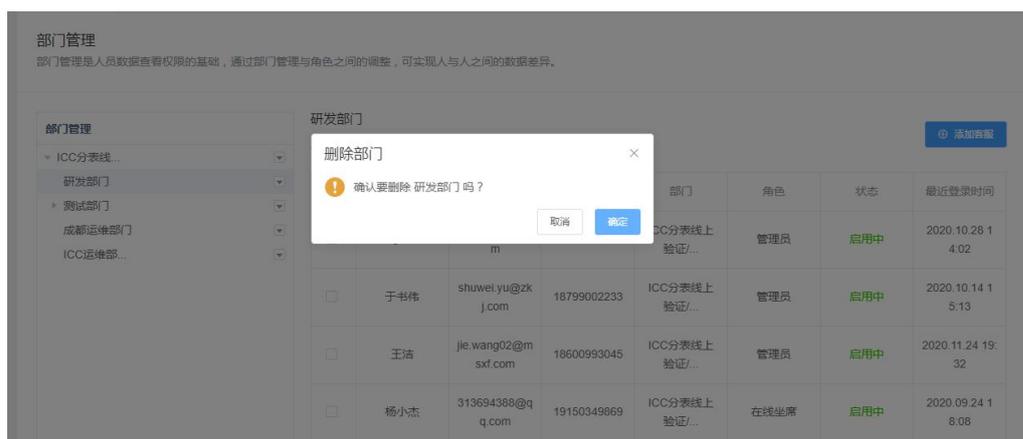
功能入口：配置管理>权限配置>部门管理>修改名称。



### 1.1.1.3. 删除部门

当企业对部门作出调整，某一部门不再需要时，可在系统中删除此部门。删除部门之前，需要将该部门及子部门下的员工全部移除，否则不允许删除此部门。移除部门员工的操作详情，请参见下文的部门员工。在部门管理页面，选中某一部门，点击“删除”按钮，点击确认提示框的“确定”按钮即可完成删除。

功能入口：配置管理>权限配置>部门管理>删除。



### 1.1.1.4. 部门排序

部门信息为基础数据，会被其他业务所引用，当部门结构复杂时，可调整部门显示顺序，便于用户快速找到所需部门。在部门管理页面，点击某部门的下拉箭头，选择需要的排序操作即可。

功能入口：配置管理>权限配置>部门管理>部门下拉按钮>移至顶部、移至底部、上移、下移。



### 1.1.1.5. 部门员工

新增部门或员工后，需要将员工添加到部门，建立部门与员工的关系。删除部门或员工前，需要将员工移除所属部门，解除部门与员工的关系。在部门管理页面，选中某一部门，可查看部门下的全部员工，点击“添加客服”可向该部门添加员工；勾选需要移除的员工，点击“移除”按钮即可将员工从该部门移除。

功能入口：配置管理>权限配置>部门管理>添加客服、移除。



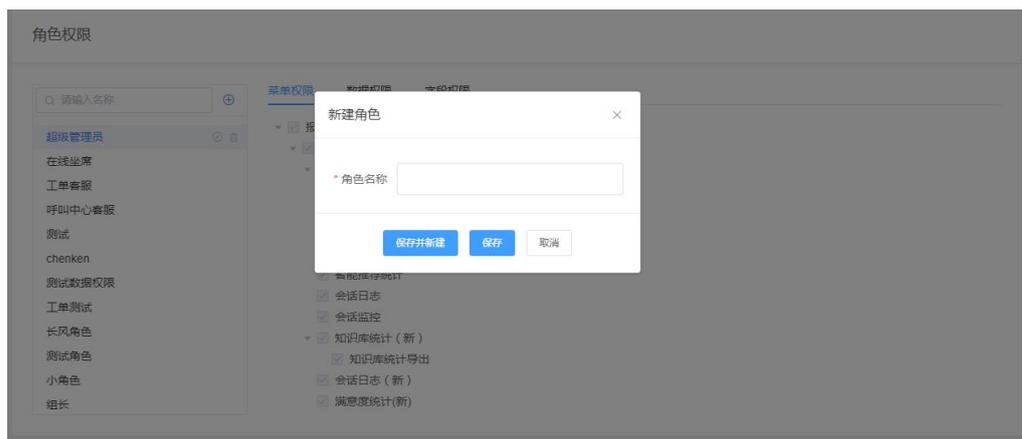
## 1.1.2. 角色权限

角色是共性员工的抽象，可代表职能/职位相同的一类员工。同一角色的员工往往具有相同的菜单权限、操作权限、数据权限，因此通过角色权限管理，可有效控制员工的权限。一个员工可属于多个角色，此时的权限应该为多个角色权限的并集。租户在得助智能官网注册后，系统将给该租户初始化一个“超级管理员”的角色，该角色拥有租户已购买的全部功能权限，初始化的角色不允许删除和修改。

### 1.1.2.1. 新增角色

当租户初始使用系统时，需要将企业的角色信息录入到系统中。当企业对角色作出调整时，可在系统中增加新角色。进入角色权限页面，点击加号按钮，在弹框中输入新角色名称，点击“保存”或“保存并新建”即可完成新建，点击“保存”后即关闭弹窗返回列表页面，点击“保存并新建”则不关闭弹窗继续添加新角色。

功能入口：配置管理>权限管理>角色权限>加号按钮。

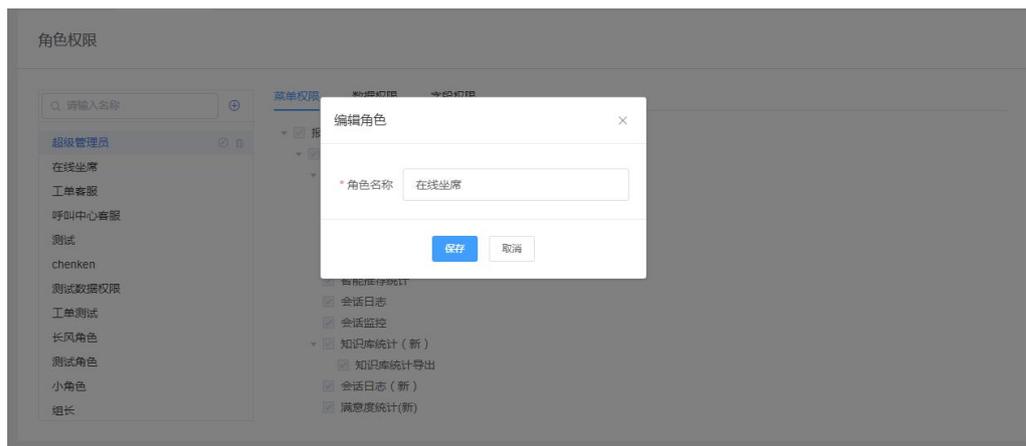


### 1.1.2.2. 修改角色

当角色名称需要做出调整时，可修改角色名称。进入角色管理页面，鼠标放至需要修改角色行则显示修改按钮，点击修改按钮，在弹框中输入新的名称，点击“确认”即可完成修改。

功能入口：配置管理>权限管理>角色权限>修改按钮。



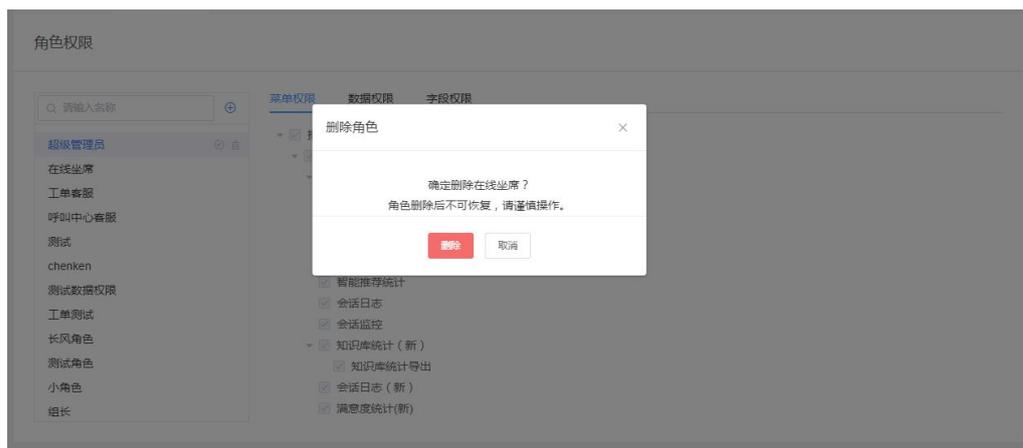


### 1.1.2.3. 删除角色

当企业对角色作出调整，某一角色不再需要时，可在系统中删除此角色。删除角色之后，该角色下的员工将失去该角色所包含的权限。角色删除不可恢复，请谨慎操作。进入角色管理页面，鼠标放至需要修改角色行则显示删除按钮，点击删除按钮，弹框点击“删除”即可完成删除。

功能入口：配置管理>权限配置>角色权限>删除按钮。





### 1.1.2.4. 菜单权限

新增角色后, 需要给角色授权相应的菜单权限, 菜单权限包含菜单入口权限 (如: 智能客服、在线客服等) 和操作权限 (如: 添加、删除、编辑等)。角色授权后, 该角色下的员工进入系统能看到和操作已授权的菜单权限, 实现员工之间的菜单差异。进入角色管理页面, 选中某角色, 页面右侧会显示该角色当前已授权的权限, 勾选某权限即完成授权, 取消勾选则取消授权, 勾选或取消勾选后系统将自动保存。

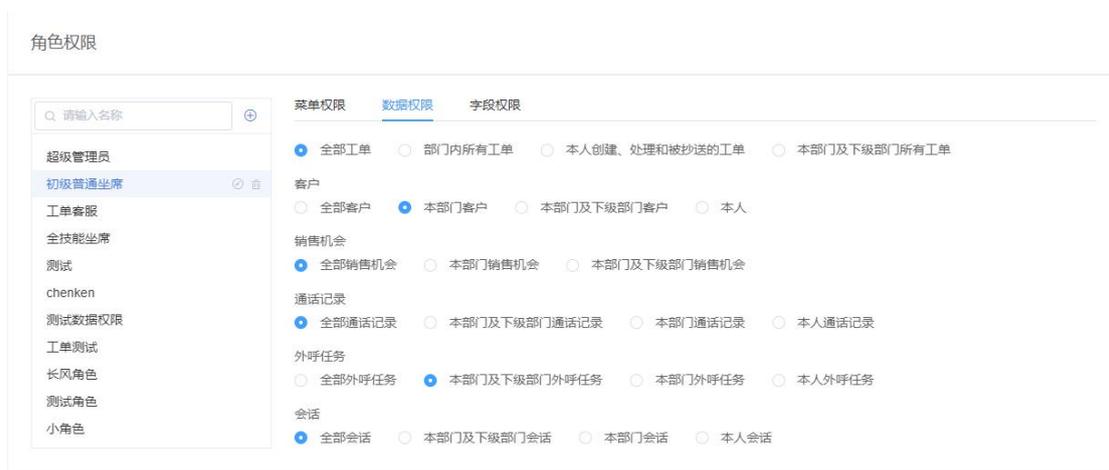
功能入口: 配置管理>权限配置>角色权限>菜单权限。



### 1.1.2.5. 数据权限

新增角色后，需要给角色授权相应的数据权限。角色授权后，该角色下的员工进入系统能看到和操作已授权范围内的业务数据，实现员工之间的数据差异。进入角色管理页面，选中某角色，点击“数据权限”标签，页面显示该角色当前已授权的数据权限，勾选某权限即完成授权，取消勾选则取消授权，勾选或取消勾选后系统将自动保存。

功能入口：配置管理>权限配置>角色权限>数据权限。



### 1.1.3. 员工列表

员工列表用于管理员工的基本信息，包括姓名、邮箱、手机号、工号、部门、角色等。添加员工后，系统将自动为每位员工分配一个账号，并将初始密码发送至员工邮箱，员工可凭借自己的邮箱和密码登录系统，进行相应的业务处理。系统管理员可对员工账号进行停用和启用操作，只有已启用的账号才可正常登陆系统，否则无法正常登陆。

### 1.1.3.1. 添加员工

当租户初始使用系统或有新员工加入时，需要在系统中添加员工账号。进入员工列表页面，点击“添加账号”，在弹框中输入员工信息，点击“保存”或“保存并新建”即可完成新建，点击“保存”后即关闭弹窗返回列表页面，点击“保存并新建”则不关闭弹窗继续添加新账号。新添加的员工账号默认为“已启用”，系统将自动给员工发送通知邮件，员工可凭邮箱和初始密码登录系统。员工可属于多个部门或多个角色，若属于多个角色时，该员工所拥有的菜单权限和数据权限为多角色权限的并集。

功能入口：配置管理>权限配置>员工列表>添加账号。



### 1.1.3.2. 编辑员工

当员工的信息发生变化时，需要在系统中修改员工信息。进入员工列表页面，根据姓名、昵称或邮箱可搜索账号，点击操作列的“编辑”按钮，弹框显示当前该账号的信息，修改任意属性后，点击“保存”即可完成修改。

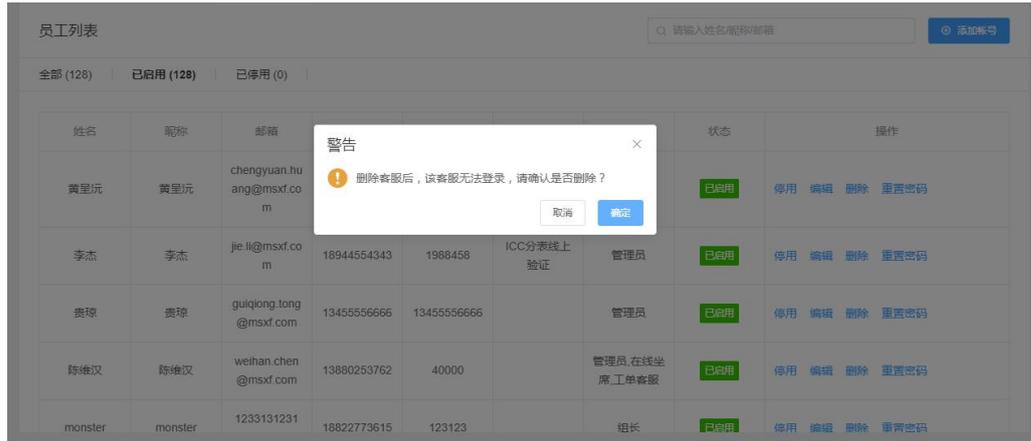
功能入口：配置管理>权限配置>员工列表>编辑。



### 1.1.3.3. 删除员工

当员工的就职情况发生变化，且此员工不再需要登录系统时，管理员可在系统中删除员工信息。删除员工前，请确保该员工的所有业务都已处理完毕，否则可能导致业务流程被中断。删除员工后不可恢复，请谨慎操作。进入员工列表页面，根据姓名、昵称或邮箱可搜索账号，点击操作列的“删除”按钮，确认提示框中点击“确定”即完成操作。删除员工后，员工列表不再展示该员工信息，并且该员工也无法再登录系统。

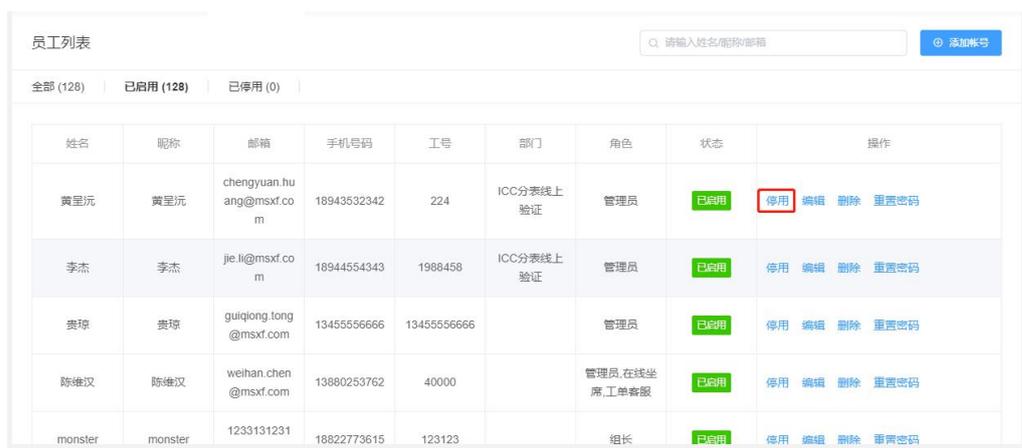
功能入口：配置管理>权限配置>员工列表>删除。



### 1.1.3.4. 停用账号

当员工的就职情况发生变化，需要临时停用员工账号时，管理员可在系统中停用员工账号，已停用的账号不可登录系统，待重新启用后可恢复使用。停用账号前，请确保该员工的所有业务都已处理完毕，否则可能导致业务流程被暂停。进入员工列表页面，根据姓名、昵称或邮箱可搜索账号，点击操作列的“停用”按钮即完成操作。

功能入口：配置管理>权限配置>员工列表>停用。



### 1.1.3.5. 启用账号

当已停用的员工账号需要恢复时，管理员可在系统中启用员工账号。进入员工列表页面，根据姓名、昵称或邮箱可搜索账号，点击操作列的“启用”按钮即完成操作。

功能入口：设置>权限配置>员工列表>启用。



### 1.1.4. 技能组管理

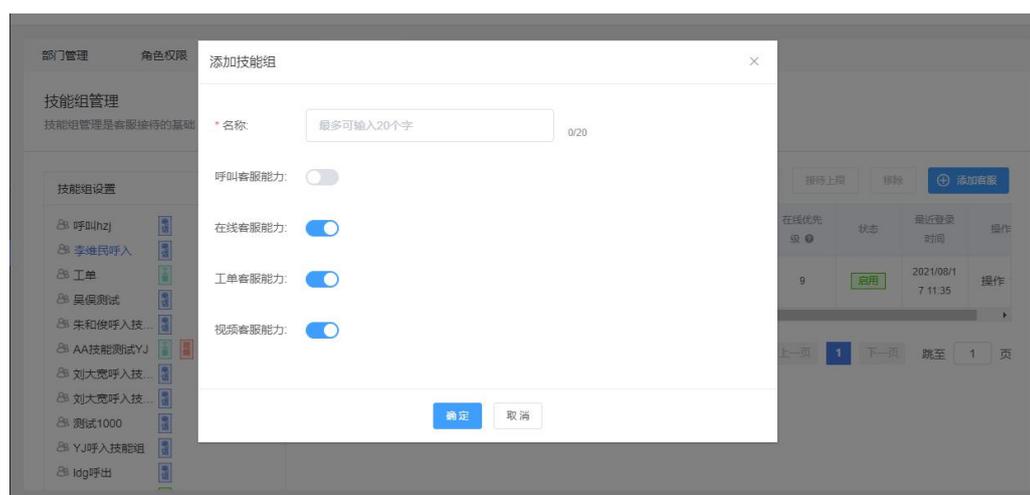
技能组是坐席的一个组织集合，主要用于业务路由时进行相应的客户分配路由。同一个技能组可以拥有一个或多个坐席能力（呼叫中心，在线客服，工单），在统一技能组内的坐席则拥有该技能组赋予的接线能力，在对应业务进线或任务分配时，分配到指定技能组，组内的坐席即可根据分配规则收到对应的进线或任务分配。

#### 1.1.4.1. 新建/编辑技能组

可对技能组进行新增/编辑，可以在弹窗中对技能组的名称进行编辑，可以

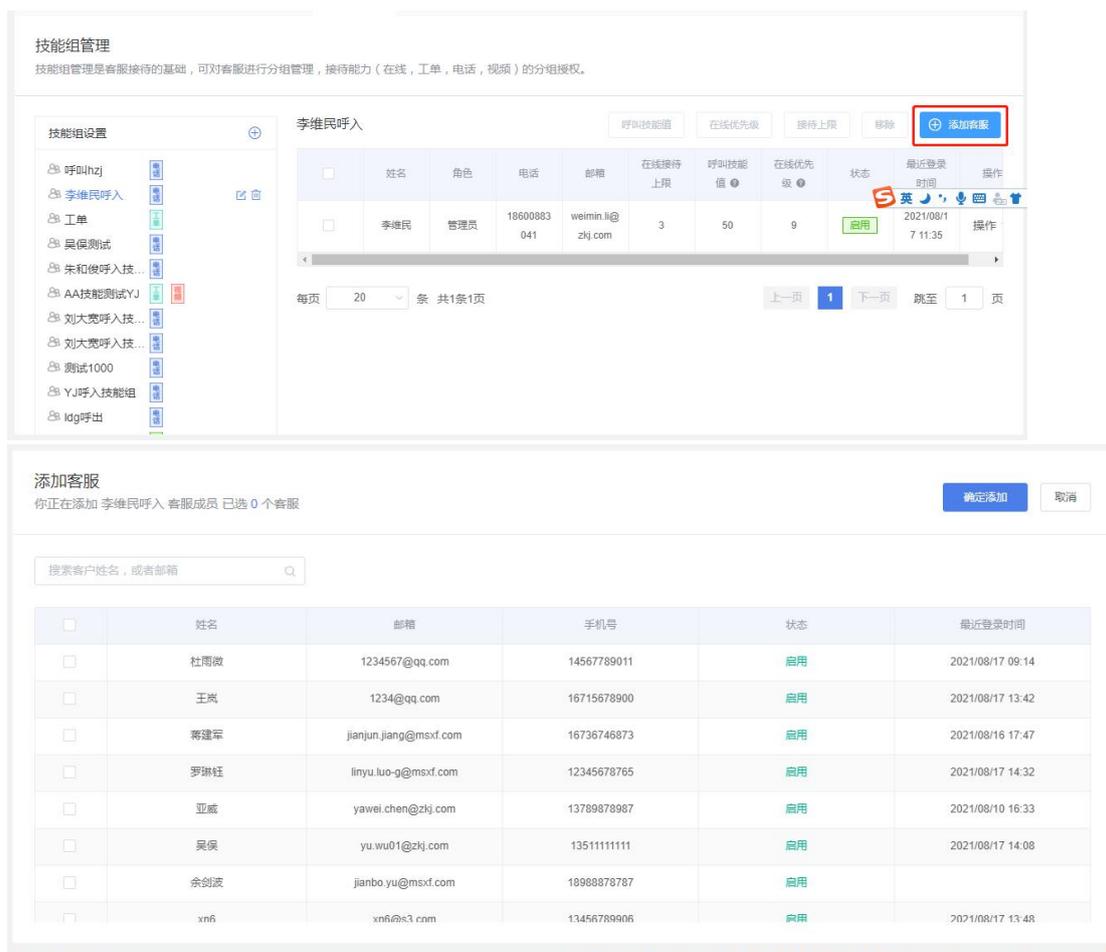
对技能组所包含的能力进行勾选，勾选对应能力之后，该技能组即可具备该业务线的能力，在对应业务线的业务流程中即可选择该技能组；

功能入口：配置管理>权限配置>技能组管理>新建/编辑 按钮。



### 1.1.4.2. 添加客服

选择左侧需要添加客服的技能组后，点击右侧【添加客服】按钮，进入添加客服页面，可以在列表中多选需要添加的客服（支持客服姓名，邮箱模糊搜索），完成后点击右侧【确定添加】按钮，完成技能组的客服添加；



### 1.1.4.3. 移除客服

选择需要移除客服的技能组，找到需要移除的客服，点击后方【操作】-【移除】，弹窗确认后即可完成客服的移除；



同时，也可在技能组下多选客服，进行批量移除；

### 技能组管理

技能组管理是客服接待的基础，可对客服进行分组管理，接待能力（在线，工单，电话，视频）的分组授权。

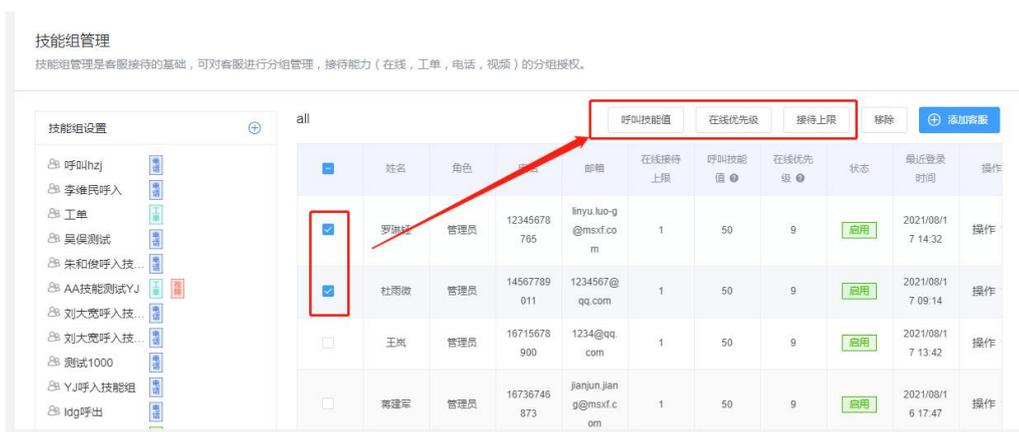


#### 1.1.4.4. 客服呼叫技能值，在线优先级，在线接待上限设置

选择对应技能组，选择需要设置的客服，点击【操作】展开，即可设置呼叫技能值（仅具有呼叫能力的技能组可设置），在线优先级（仅具有在线客服能力的技能组可设置），在线接待上限（仅具有在线客服能力的技能组可设置）；



同时，也可在技能组下多选客服，进行批量呼叫技能值，在线优先级，在线接待上限设置；



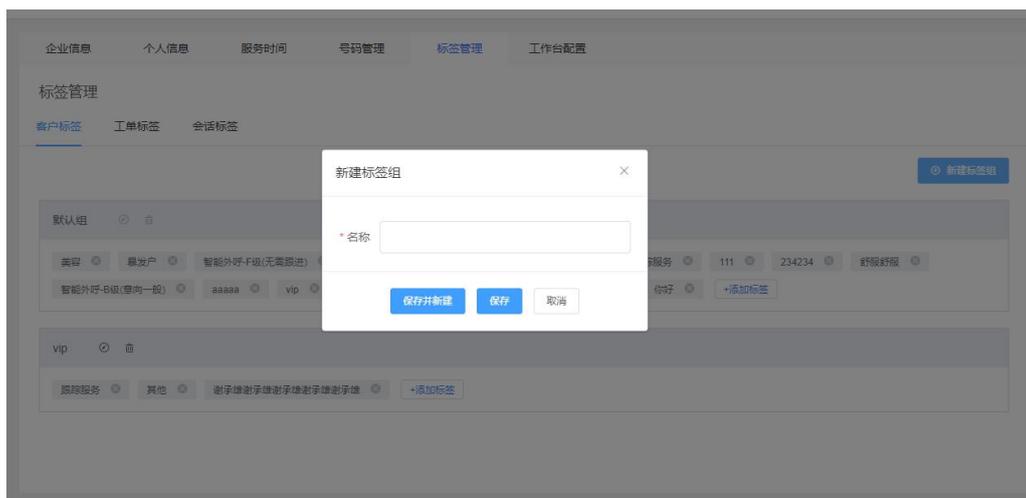
## 1.2. 标签管理

标签是一种更灵活便捷、更准确的内容分类，通过关键词来标记客户特性、工单的内容主旨等，每一个工单、客户都可以添加一个或多个标签。标签管理为基础数据管理，其他业务（如：客户中心、工单中心、会话中心）都会引用标签数据，当业务方需要引用的标签不存在时，也可新增标签，业务系统中新增的标签也会在标签管理中统一体现。

### 1.2.1. 添加标签

当租户初始使用系统或有新标签时，需要在系统中新建标签。进入标签管理页面，点击“添加标签”按钮，在弹框中填写标签名称，点击“保存”按钮即可完成创建。

功能入口：配置管理>公共设置>标签管理>添加标签。



## 1.2.2. 删除标签

当某标签不再投入时，可将标签删除。可删除单个标签，也可选择多个标签做批量删除。若标签已被其他业务引用，删除标签将同步删除已引用的标签数据，标签删除后不可恢复，请谨慎操作。进入标签管理页面，点击“删除”按钮，在弹框中点击“删除”即可删除一个标签。选中多个需要删除的标签，点击“批量删除”按钮，在弹框中点击“删除”即可批量删除。

功能入口：配置管理>公共设置>标签管理>删除。



## 1.3. 个人设置

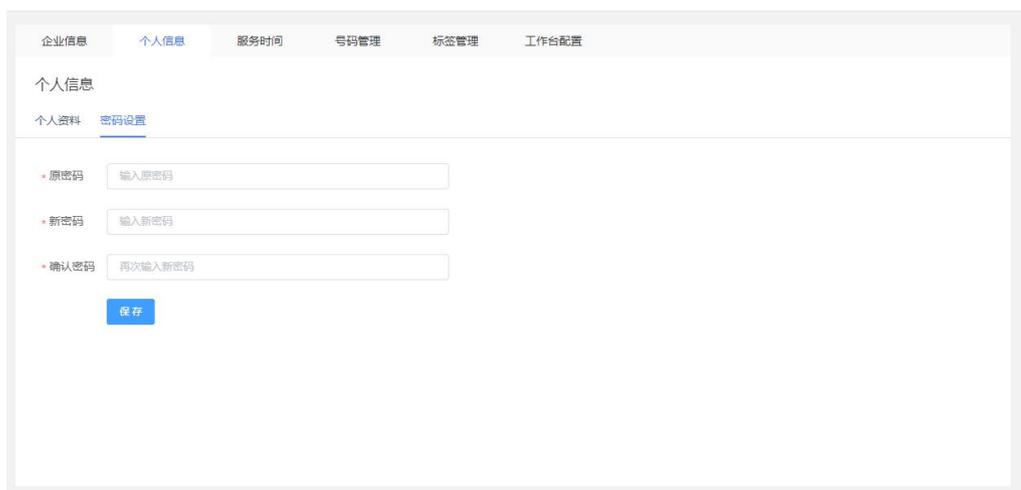
个人设置包含个人信息和企业信息。用户进入个人信息，可修改个人资料，包括头像、姓名、手机号、昵称、密码等。用户进入企业信息，可修改企业资料，包括公司 Logo、公司名称、公司类型、联系人姓名等，也可查看当前租户的产品版本、开通日期、剩余天数等。

### 1.3.1. 个人信息

当用户需要查看或修改个人信息时，可进入个人信息页面完成操作。

功能入口：配置管理>公共设置>个人信息。





### 1.3.2. 企业信息

当用户需要查看或修改企业信息时，可进入企业信息页面完成操作。

功能入口：配置管理>公共设置>企业信息。



企业账户

账户总览 企业信息 账单查询 充值记录

呼叫中心呼入 呼叫中心呼出 智能外呼 月租费 短信

剩余分钟数	本月拨打量	本月通话时长
<b>3067</b> 分钟	<b>23</b> 通	<b>17分29</b> 秒

自 2020 自 12 查询

月账单汇总 账单每月5日更新

日期	通话总时长	拨打数量 (通)	消耗总量 (分钟)	操作
2020年12月	17分29秒	23	31	<a href="#">查看详情</a>

企业账户

账户总览 企业信息 账单查询 充值记录

呼叫中心呼入 呼叫中心呼出 智能外呼 短信

充值时间	充值分钟数
2020-08-24 13:04:03	1000分钟
2020-08-10 18:18:00	500分钟
2020-07-16 16:26:39	500分钟
2020-07-16 16:26:20	2000分钟
2020-06-20 02:04:24	100分钟
2020-06-20 02:04:11	250分钟

## 1.4. 短信设置

初次使用短信功能时，需进行短信签名和模板的设置，在短信签名和模板设置完成，并且审核通过之后可以进行短信发送的操作。

### 1.4.1. 签名管理

签名管理提供短信签名的设置，可点击【新建签名】，签名创建完成且审核通过之后该签名可使用。

签名管理 模板管理

今天 最近7天 最近30天  至  全部  [新建签名](#)

模板签名	签名类型	创建时间	审核状态	启用状态	操作
得助测试	通知类签名	2020-06-12 00:03:56	审核通过	启用	停用 删除
金山云智能交互	通知类签名	2020-06-11 17:31:10	审核通过	停用	启用 删除
得助介绍	通知类签名	2020-03-05 23:16:13	审核通过	启用	停用 删除
得助AI	通知类签名	2020-03-05 22:43:16	审核通过	启用	停用 删除

< 1 >

签名管理 模板管理

< 返回 | 新建签名

签名审核时间为1-3个工作日，通过后即可使用。

\* 模板签名

说明：模板签名需在营业执照经营范围，签名可以是企业简称、产品名称等，签名字数为2~8个字，不能是纯英文和数字，不能含有【】

\* 签名类型  通知类签名  营销类签名

\* 上传文件 [上传图片](#)

仅支持JPG、GIF、PNG、JPEG格式图片文件，单个文件小于10M

[提交](#) [取消](#)

## 1.4.2. 模板管理

模板管理提供短信模板的设置，可点击【新建短信模板】，短信模板创建完成且审核通过之后该模板可使用。

签名管理 模板管理

今天 最近7天 最近30天

自 开始日期 至 结束日期 全部 输入模板名称进行查询

新建短信模板

模板名称	模板类型	模板签名	模板内容	创建时间	审核状态	备注	启用状态	操作
带变量的短信	通知类短信	得助测试	尊敬的客户，您...	2020-11-05 19:19:10	审核通过	--	启用	停用 删除
test123	通知类短信	得助测试	大猪头啊!!!	2020-09-25 16:00:18	正在审核	--	--	--
催收	通知类短信	得助测试	你账号0256有...	2020-09-01 11:30:41	正在审核	催收	--	--
测试测试	通知类短信	得助测试	hi, 这是6月12...	2020-06-12 00:06:17	审核通过	--	启用	停用 删除
金山云测试	通知类短信	金山云智能交互	测试金山云	2020-06-11 17:36:40	审核通过	--	启用	停用 删除

< 1 >

签名管理 模板管理

< 返回 | 新建短信模板

如果没有模板签名，请先前往“签名管理”页，新建模板签名。

\* 模板名称

\* 模板类型  通知类短信  营销类短信

\* 模板签名

\* 模板内容  0字/0条

备注

185\*\*\*\*5623

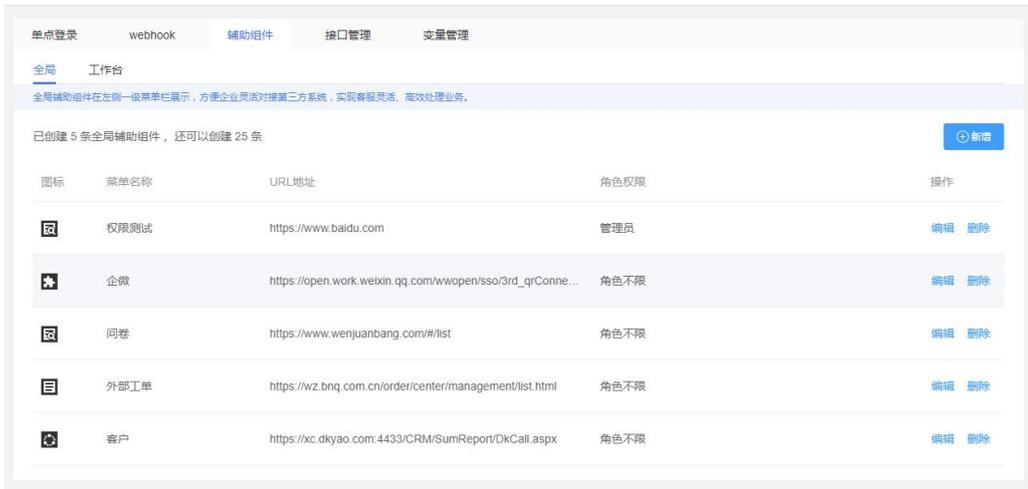
短信

手机短信效果预览

## 1.5. 辅助组件

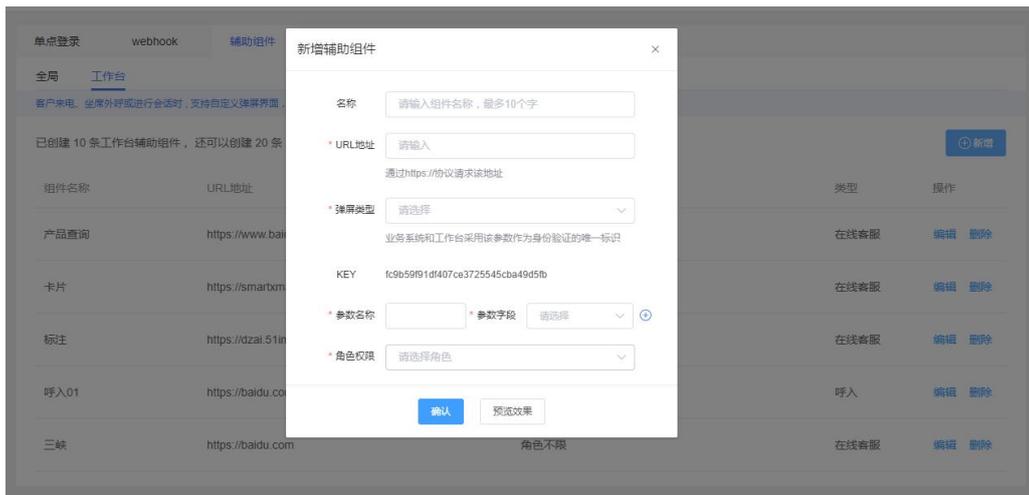
### 1.5.1. 全局辅助组件

全局辅助组件在左侧一级菜单栏展示，方便企业灵活对接第三方系统，实现客服灵活、高效处理业务。同时支持配置角色权限，指定角色可见具体辅助组件。详见开发者文档。



## 1.5.2. 工作台辅助组件

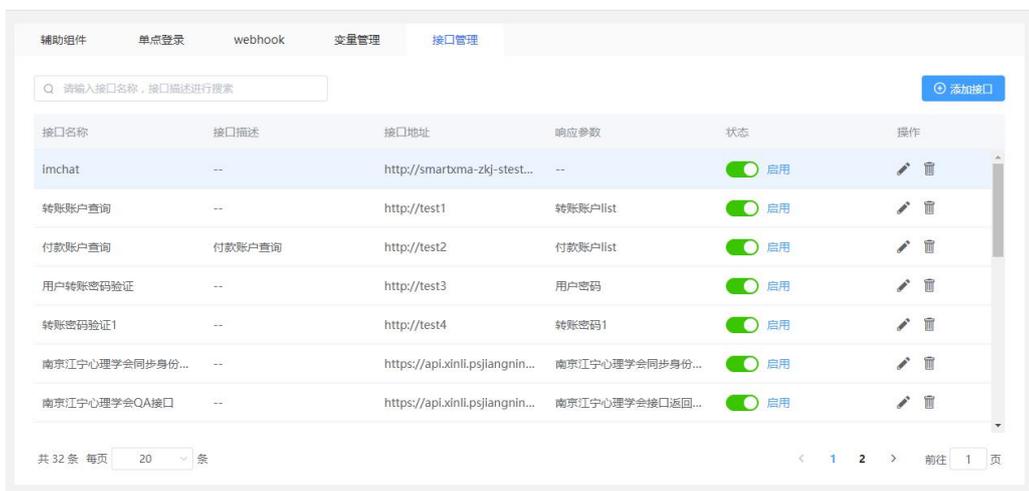
客户来电或坐席外呼时，支持自定义弹屏界面，坐席可快速便捷地查询客户在第三方系统的信息，如订单信息、交易记录。同时支持配置角色权限，指定角色可见具体辅助组件。



## 1.6. 接口管理

在需要通过对接第三方接口进行变量获取时，可在当前模块配置管理相应的接口，从而实现相应变量的接口获取；

功能入口：配置管理>系统对接>接口管理



### 1.6.1. 添加接口

点击右侧【添加接口】按钮即可打开添加接口页面；

单点登录 webhook 辅助组件 **接口管理** 变量管理

Q 请输入接口名称，接口描述进行搜索 + 添加接口

接口名称	接口描述	接口地址	响应参数	状态	操作
610任务详细查询接口B	--	http://172.28.246.134:8080/...	610B响应码,610B子任务单I...	<span style="color: green;">●</span> 启用	<span>✎</span> <span>✖</span>
610任务详细查询接口A	--	http://172.28.246.134:8080/...	610A响应码,610A子任务单I...	<span style="color: green;">●</span> 启用	<span>✎</span> <span>✖</span>
610任务详细查询接口C	--	http://172.28.246.134:8080/...	610C响应码,610C子任务单I...	<span style="color: green;">●</span> 启用	<span>✎</span> <span>✖</span>
65提交预付卡任务	衫德卡业务新建任务	http://172.28.246.134:8080/...	--	<span style="color: green;">●</span> 启用	<span>✎</span> <span>✖</span>
lmchat	--	http://smartxma-zkj-slest3-8...	--	<span style="color: green;">●</span> 启用	<span>✎</span> <span>✖</span>
南京江宁心理学会QA接口	--	http://www.psjiangning.org.c...	南京江宁心理学会接口返回...	<span style="color: green;">●</span> 启用	<span>✎</span> <span>✖</span>
南京江宁心理学会同步身份...	--	http://www.psjiangning.org.c...	南京江宁心理学会同步身份...	<span style="color: green;">●</span> 启用	<span>✎</span> <span>✖</span>

共 54 条 每页 20 条 < 1 2 3 > 前往 1 页

单点登录 webhook 辅助组件 **接口管理** 变量管理

← 返回 | 编辑变量

\* 接口名称

接口描述

\* 接口地址 GET

请求参数 Headers Query-parameters

名称 (Key)	默认值 (Value)	是否必传	操作
+ 新增参数			

\* 响应参数

名称	取值	类型	操作
+ 新增参数			

保存 取消

接口地址：选择接口类型（POST，GET）并填入接口地址；

请求参数：按照接口要求配置入参，支持常量输入，或者选择变量管理中的变量作为入参，可以配置入参是否必传，入参类型支持 headers 和 Query-parameters；



新增请求参数

\* 名称

默认值 常量

必传  是  否

确定 取消

响应参数：支持响应参数的配置；



新增响应参数

\* 名称

描述

\* 取值

\* 类型 字符串

数据转换 原始值  转换为

新增数据转换

新增并继续 保存 取消

名称：变量名称；

取值：输入接口里相应原参数名称；

类型：选择接收字段的数据类型（字符串，数字）

数据转换：可以将获取到的参数替换为需要使用的参数（如：将“男”转换为“先生”，将“女”转换为“女士”）

### 1.6.2. 接口编辑/删除/停用启用

在列表中选择对应接口，点击操作列  按钮进行接口编辑，点击  按钮进行接口删除，点击状态切换  对接口进行停用启用；

接口名称	接口描述	接口地址	响应参数	状态	操作
610任务详细查询接口B	--	http://172.28.246.134:8080/...	610B响应码,610B子任务单!	启用	
610任务详细查询接口A	--	http://172.28.246.134:8080/...	610A响应码,610A子任务单!	启用	
610任务详细查询接口C	--	http://172.28.246.134:8080/...	610C响应码,610C子任务单!	启用	
65提交预付卡任务	衫德卡业务新建任务	http://172.28.246.134:8080/...	--	启用	
imchat	--	http://smarbma-zkj-stes13-8...	--	启用	
南京江宁心理学会QA接口	--	http://www.psjiangning.org.c...	南京江宁心理学会接口返回...	启用	
南京江宁心理学会同步身份...	--	http://www.psjiangning.org.c...	南京江宁心理学会同步身份...	启用	

### 1.7. 变量管理

在语音或文本机器人中用到的变量，支持在当前模块进行统一管理；

功能入口：配置管理 > 系统对接 > 变量管理

变量名称	变量描述	变量来源	变量类型	操作
来电号码	--	系统内置	字符串	
610B响应码	--	远程接口	字符串	
610B子任务单ID	--	远程接口	字符串	
610B任务类型	--	远程接口	字符串	
610A响应码	--	远程接口	字符串	
610A子任务单ID	--	远程接口	字符串	
610A任务类型	--	远程接口	字符串	

共 426 条 每页 20 条

### 1.7.1. 添加变量

点击变量管理页面右侧【添加变量】进入添加变量页面

添加变量

\* 变量名称

变量描述

\* 变量来源

\* 变量类型

数据转换 原始值  转换为

新增数据转换

1. 变量来源：可选动态采集（会话中采集），外部导入（通过名单导入时导入）
2. 变量类型：选择变量数据类型，支持字符串，数字；
3. 数据转换：可以将获取到的参数替换为需要使用的参数（如：将“男”转换为“先生”，将“女”转换为“女士”）；

## 1.7.2. 编辑/删除变量

可在变量管理页面进行变量的名称, 描述进行搜索, 支持变量来源进行搜索,

同时可对指定变量点击  按钮进行编辑, 点击  按钮进行删除;



## 2. 客户中心 (SCRM)

客户中心是企业与客户的关系管理系统，旨在系统化、标准化的管理客户信息，有效的记录客户关系管理全过程，最大限度的提升客户转化率、复购率，提高企业销售营业额。该系统目前包含两大模块：客户管理、销售管理，后期会上线营销管理等其他模块。客户管理包含客户列表、公司列表，销售管理包含销售线索、销售机会。

### 2.1. 客户列表

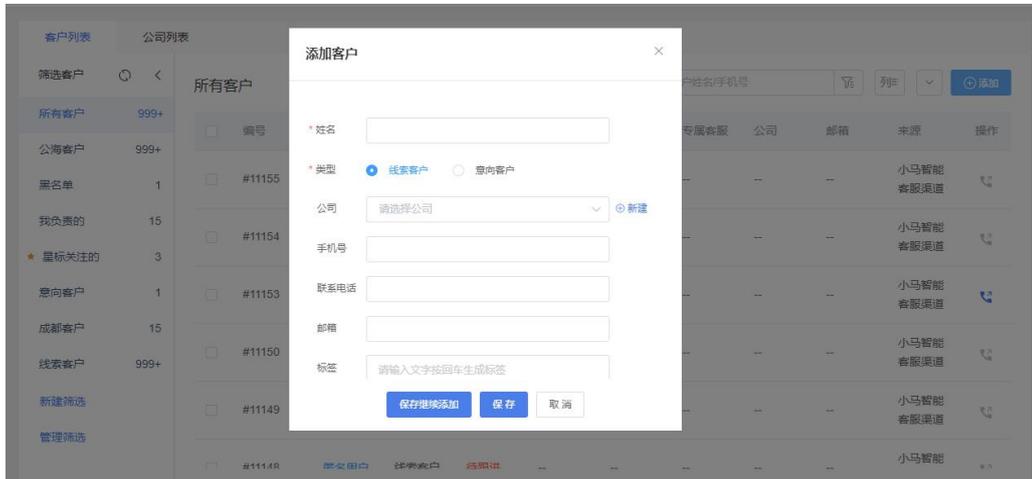
客户列表用于管理企业的客户信息，包括客户基本信息（姓名、所属公司、标签）、客户联系方式（手机号、电话、邮箱）、客户维护信息（专属客服、专属销售）等。用户可对客户进行搜索、查看、修改、删除等基本操作，也可通过 Excel 表格批量导入/导出客户，管理员可将公海客户（即：没有专属销售的客户）分配给具体销售人员，销售人员也可主动从公海客户中领取客户或将自己客户放回公海。另外，系统预制了部分筛选项，且支持用户可自定义筛选项，可快速筛选出想要的客户列表。

#### 2.1.1. 新增客户

当用户获得一个新的客户资料时，可将客户资料录入系统进行维护。进入客户列表页面，点击“添加”按钮，弹框中输入客户信息，点击“保存”或“保存并新建”即可完成客户新增。新增客户时，姓名为必填项，其他为选填项；若客

户所属公司为新公司，可点击“新建公司”快速添加公司；点击“保存”会关闭弹窗返回列表页，点击“保存继续添加”将不关闭弹框，可继续添加新客户。

功能入口：客户中心>客户管理>客户列表>添加



## 2.1.2. 编辑客户

当用户需要修改客户资料时，可在系统中查询到该客户，并对客户资料进行修改和补充。进入客户列表页面，点击客户名称链接，进入客户详情页，可对客户的任意属性做修改，修改后点击“保存”即完成编辑。

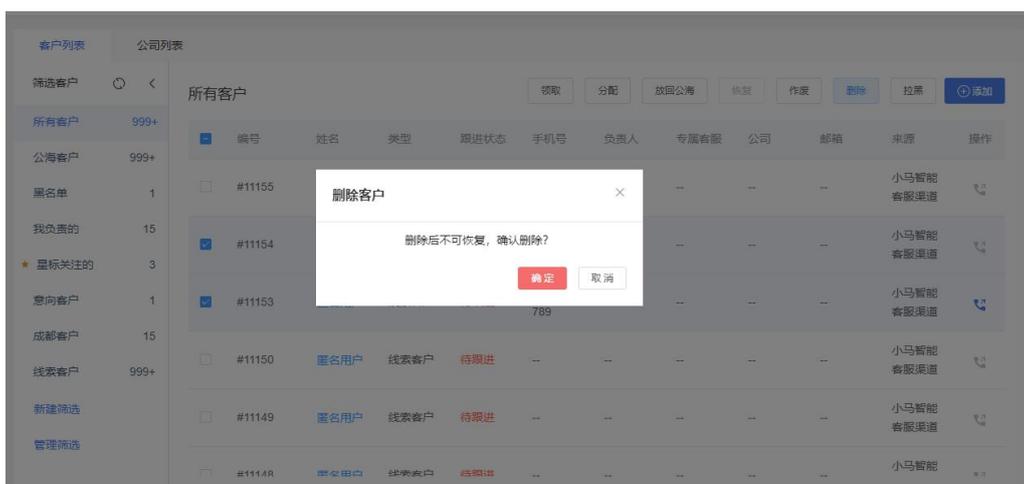
功能入口：客户中心>客户管理>客户列表>客户名称链接



### 2.1.3. 删除客户

当某一客户被判定为无效客户，且无需再跟进时，用户可在系统中删除此客户。客户删除不可恢复，请谨慎操作。进入客户列表页面，勾选需要删除的客户，点击“删除”按钮，弹出确认提示框，点击“删除”后即完成删除。若该客户有未关闭的工单，则不允许删除，点击“删除”按钮，系统将弹框提示用户处理工单，待该客户的所有工单都处理完成方可删除客户。客户删除后不可恢复，其他已引用该客户的历史业务（如工单、销售机会等）将仍可正常显示客户名称，但无法查看客户详情。

功能入口：客户中心>客户管理>客户列表>勾选客户>删除



### 2.1.4. 客户详情

长时间跟进的客户，用户可进入客户详情页面查看客户的详细信息和历史跟进信息等。进入客户列表页面，点击某一客户的姓名链接，可进入客户详情页。页面左侧可给客户添加新的跟进记录；可查看客户历史的所有跟进记录，包括跟

进记录、修改记录、会话记录、电话记录、工单记录、销售机会，可查看每个记录的记录类型、创建人、创建时间、记录内容等；点击客户姓名后的收藏按钮可收藏客户。页面右侧可查看客户的所有属性信息。

功能入口：客户中心>客户管理>客户列表>姓名链接



### 2.1.5. 收藏客户

当某些客户需要重点关注时，用户可将客户放入收藏夹，通过收藏夹可快速找到已关注的客户。进入客户列表页面，点击某一客户的姓名链接，进入客户详情页，点击收藏按钮即可完成收藏，再次点击将取消收藏。已收藏的客户，可在列表页中点击“标星关注的”查看

功能入口：客户中心>客户管理>客户列表>姓名链接>收藏按钮



## 2.1.6. 筛选客户

用户可根据自己的需求，查询过滤自己想要的客户。可通过客户编号和客户名称搜索客户信息，也可通过筛选项快速查询客户。进入客户列表页面，点击页面左侧的所有客户、公海客户、我负责的、标星关注的，可快速筛选出所需客户列表。筛选项定义如下：

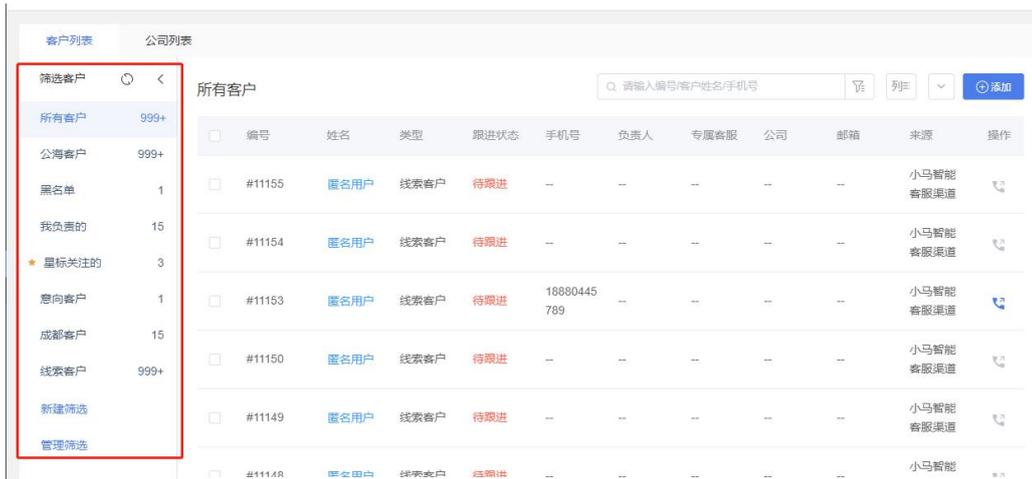
所有客户：租户下的全部客户

公海客户：负责人为空的客户

我负责的：负责人为当前用户的客户

标星关注的：当前用户已收藏的客户

功能入口：客户中心>客户管理>客户列表>筛选项



### 2.1.7. 批量导入

当用户通过某种方式获取了大量客户资料时，可通过批量导入功能，将客户资料导入系统，减少大量的人为录入工作。进入客户列表页面，点击下拉框的“批量导入”按钮，下载导入模板，按找模板格式整理客户资料，选择整理好的文件即可导入客户资料。在“导入任务”中可查看每个导入任务的当前状态，且可查询所有的导入记录。

功能入口：客户中心>客户管理>客户列表>批量导入



## 2.1.8. 批量导出

当用户需要将客户资料导出系统，用于其他用途时，用户可根据查询条件查询所需客户，再通过批量导出功能即可导出。进入客户列表页面，点击下拉框的“批量导出”按钮入功能，系统将客户资料导出成 Excel 文件格式。

功能入口：客户中心>客户管理>客户列表>批量导出



## 2.1.9. 自定义字段

当系统预制的客户字段无法满足需求时，用户可自定义客户字段，用于存储更多的客户信息。自定义客户字段并且状态为已开启时，在新增客户、编辑客户时可展示和编辑自定义字段值，详情页可查看自定义字段信息。若“IM 工作台”开关为显示，则在 IM 也可查看客户的该字段，否则不做展示。进入自定义客户字段页面，可添加、删除、编辑自定义字段，系统预制的字段默认都在 IM 工作台展示，状态都为启用，此设置不允许修改，且预制字段不允许编辑和删除。

功能入口：设置>客户设置>客户字段

名称	类型	是否必填	在线客服	呼叫中心	状态	操作
姓名 <small>新增字段</small>	文本	必填	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input type="checkbox"/> 开启	编辑 删除
类型 <small>新增字段</small>	下拉框	非必填	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input type="checkbox"/> 隐藏	<input type="checkbox"/> 开启	编辑 删除
公司 <small>新增字段</small>	下拉框	非必填	<input type="checkbox"/> 隐藏	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input type="checkbox"/> 开启	编辑 删除
手机号 <small>新增字段</small>	数字	非必填	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input type="checkbox"/> 开启	编辑 删除
联系电话 <small>新增字段</small>	数字	非必填	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input type="checkbox"/> 开启	编辑 删除
邮箱 <small>新增字段</small>	文本	非必填	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input type="checkbox"/> 开启	编辑 删除
标签 <small>新增字段</small>	文本	非必填	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input checked="" type="checkbox"/> 显示	<input type="checkbox"/> 开启	编辑 删除

## 2.1.10. 高级搜索

当用户需要根据条件搜索客户列表时，可自定义搜索条件，查询出想要的客户列表。

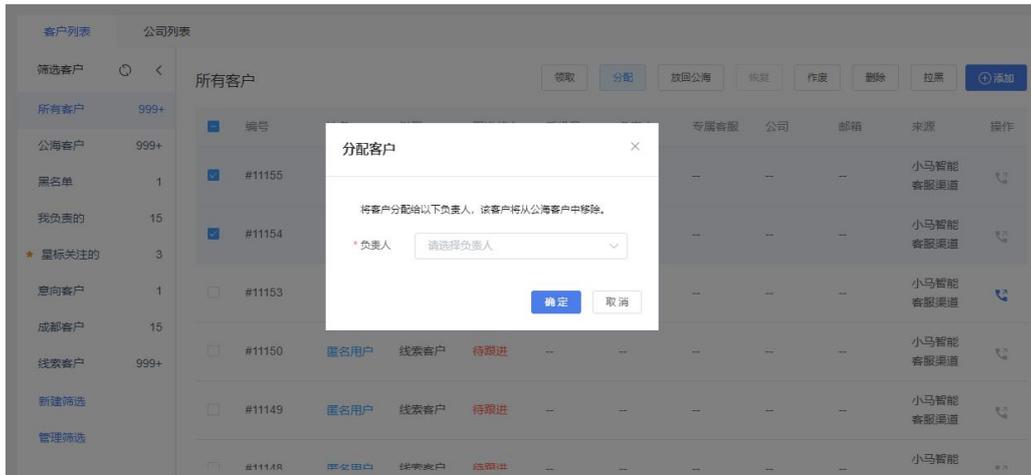
功能入口：客户中心>客户列表>高级搜索

The screenshot shows the '客户列表' (Customer List) interface. On the left, there's a sidebar with navigation options like '筛选客户' and '所有客户'. The main area displays a table of customer records with columns for '编号', '姓名', '类型', and '跟进状态'. A search bar at the top right contains the text '请输入编号/客户姓名/手机号'. A red box highlights a search condition builder dialog that appears over the table. This dialog has two sections: '满足以下全部条件' (Satisfy all conditions) and '满足以下任意条件' (Satisfy any conditions). Each section has a '+ 添加新条件' (Add new condition) button. At the bottom of the dialog, there is a '保存筛选条件' (Save search conditions) button and '查询' (Query) and '取消' (Cancel) buttons.

## 2.1.11. 分配客户

当用户需要将某客户分配给销售时，可选择客户，点击分配给负责人，即可完成分配。

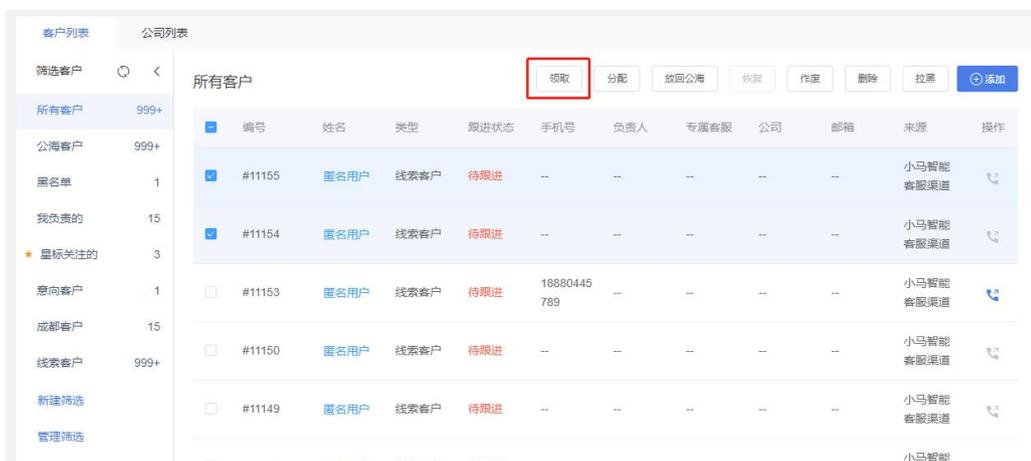
功能入口：客户中心>客户列表>分配



## 2.1.12. 领取客户

当销售需要从公海客户中领取客户资源时，可进入公海客户，选择客户后领取即可。

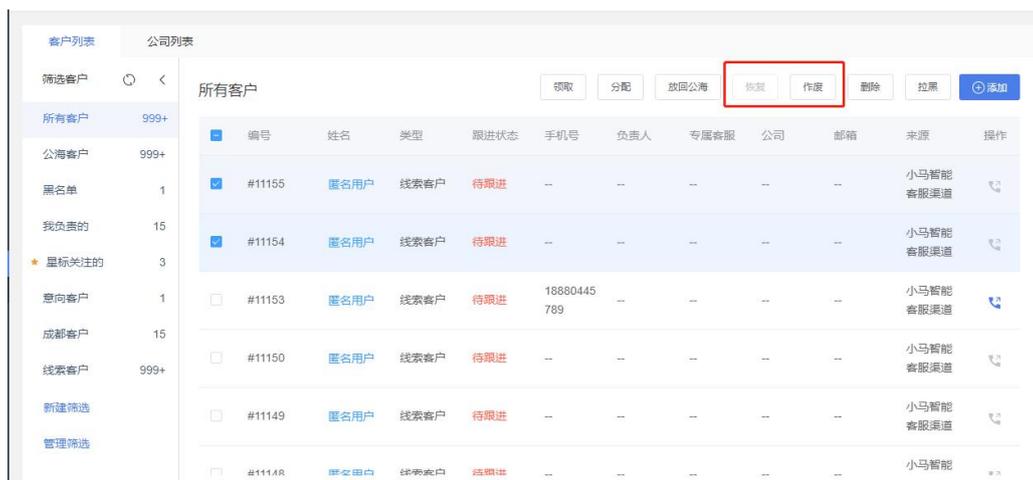
功能入口：客户中心>客户列表>公海客户>领取



## 2.1.13. 作废/恢复客户

当销售需要对某客户作废或恢复时，选择某客户后直接操作作废或恢复即可。

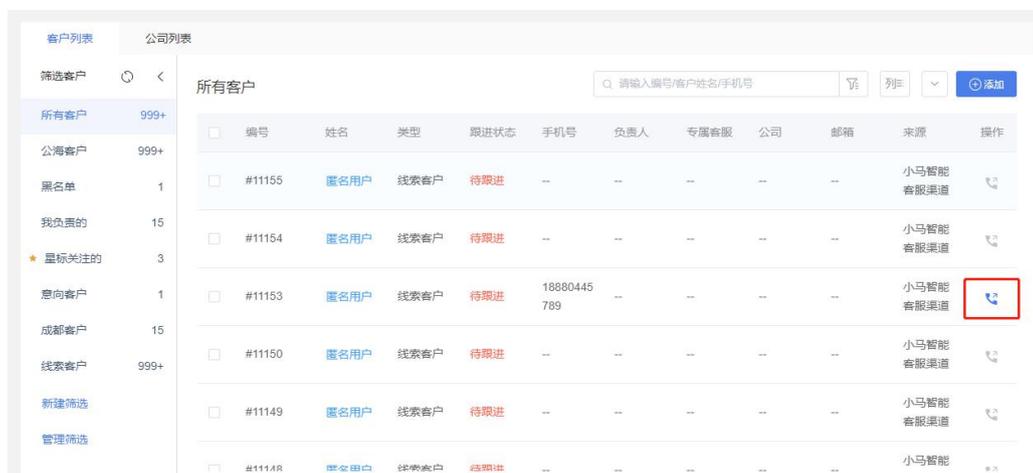
功能入口：客户中心>客户列表>作废/恢复



## 2.1.14. 一键外呼

当销售人员查看客户列表时，需要确定给客户打电话时，可在客户列表页和详情页点击拨号按钮，可直接对客户手机号打电话。若该客户没有手机号，则外呼按钮不可被点击。

功能入口：客户中心>客户列表/客户详情>外呼按钮

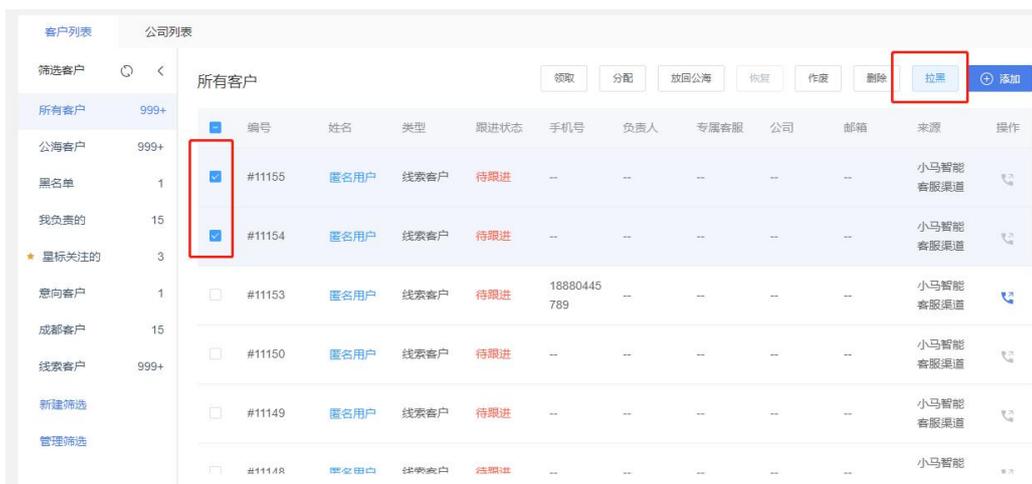




### 2.1.15. 拉黑/解禁客户

当销售人员跟进客户后，需要确定将客户拉入黑名单，则可执行拉黑操作。加入黑名单组后不可进行跟进、分配、领取等操作。同时客户也会根据不同黑名单组的限制受到相应的业务限制，已拉入黑名单的客户支持可以在黑名单管理中找到，可进行移除操作。（详情参考【黑名单管理】操作说明）

功能入口：客户中心>客户列表>拉黑

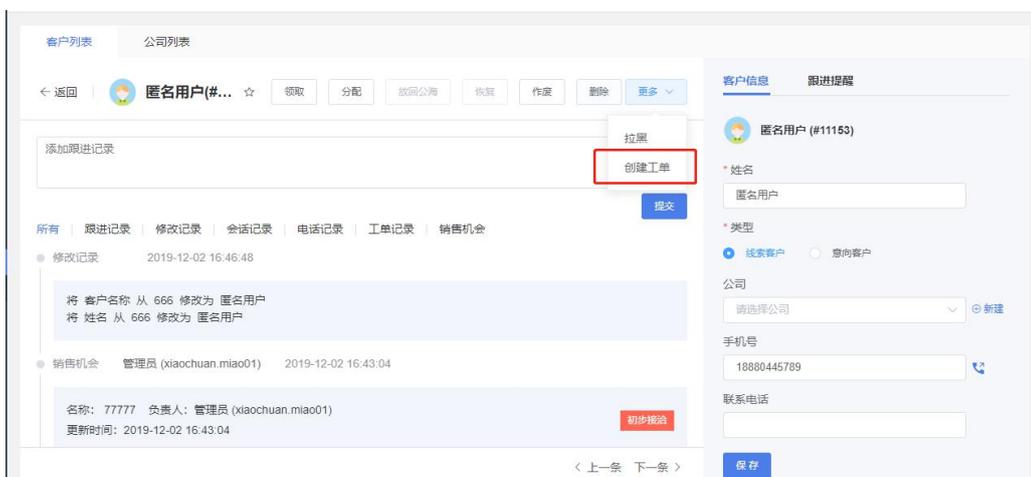




### 2.1.16. 给客户创建工单

当销售人员跟进客户时，可对客户创建工单，用于处理客户的先关请求。

功能入口：客户中心>客户列表>客户详情页>更多>创建工单



## 2.2. 公司列表

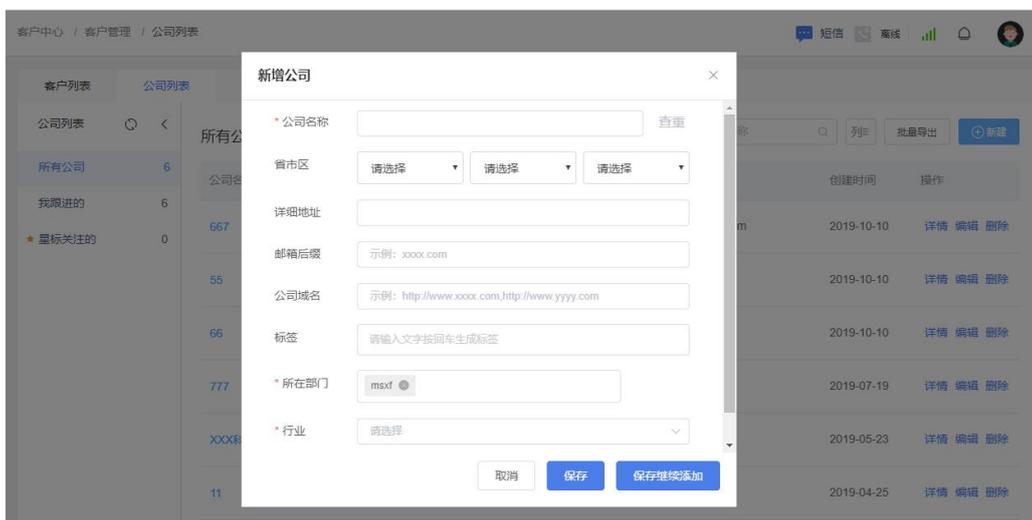
公司列表用于管理客户的所属公司信息，包含公司名称、地址、域名、邮箱后缀、标签等信息。用户可对公司进行搜索、查看、修改、删除等基本操作，可查看该公司下的客户和工单，可对重点关注的公司进行收藏。需要注意的是，客

户所属公司为非必须，若客户没有所属公司则视为个人客户，反之则视为企业客户。

### 2.2.1. 新增公司

当用户获取一个新的企业客户，并且该客户的公司信息在系统中不存在时，用户可新增一个公司信息。进入公司列表页面，点击“新建”按钮，弹框中输入公司信息，点击“保存”或“保存并新建”即可完成公司新增。输入公司名称后，可点击“查重”按钮查看系统是否已存在该公司，若公司已存在则无需再创建。公司所属部门用于权限控制，若该公司无需权限控制，可选择公司一级部门，即所有员工可见。新建公司页面，点击“保存”会关闭弹窗返回列表页，点击“保存继续添加”将不关闭弹框，可继续添加新公司。

功能入口：客户中心>客户管理>公司列表>新建

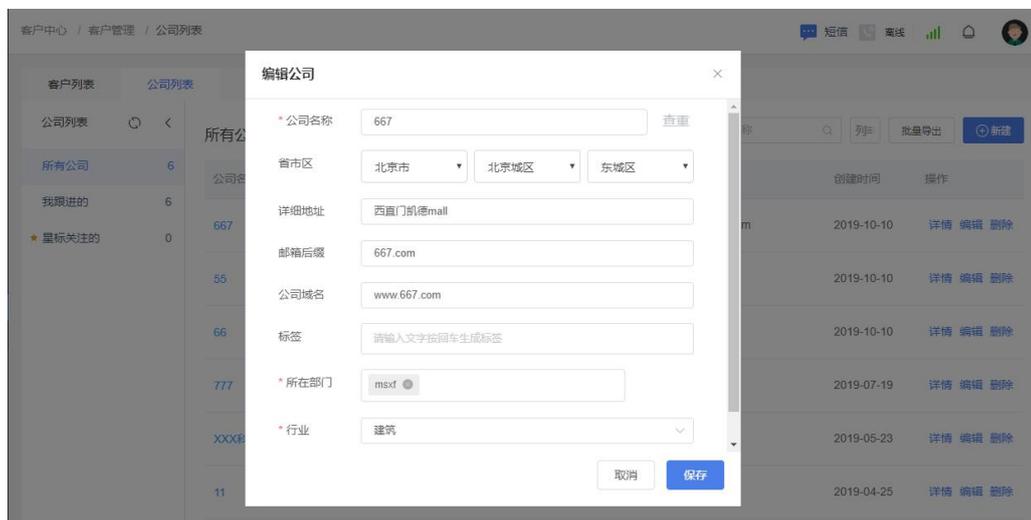


### 2.2.2. 编辑公司

当用户需要修改公司资料时，可在系统中查询到该公司，并对公司资料进行

修改和补充。进入公司列表页面，点击某一公司的“编辑”按钮，弹框展示公司的当前信息，可对公司的任意属性做修改，修改后点击“保存”即完成编辑。

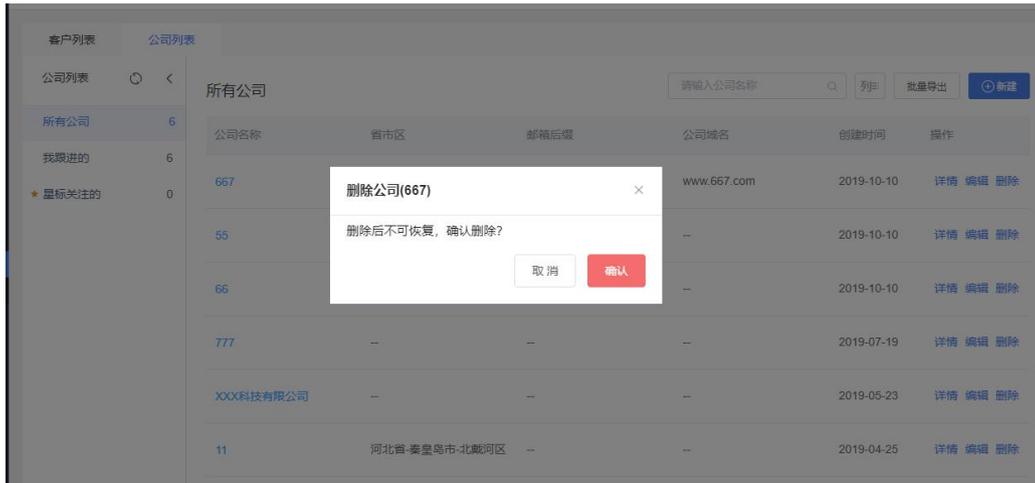
功能入口：客户中心>客户管理>公司列表>编辑



### 2.2.3. 删除公司

当某一公司被判定为无效公司时，用户可在系统中删除此公司。公司删除不可恢复，请谨慎操作。进入公司列表页面，点击某一公司的“删除”按钮，弹出确认提示框，点击“删除”后即完成删除。公司删除后，其他已引用该公司的历史业务（如：客户）将仍可正常显示公司名称，但无法查看公司详情。

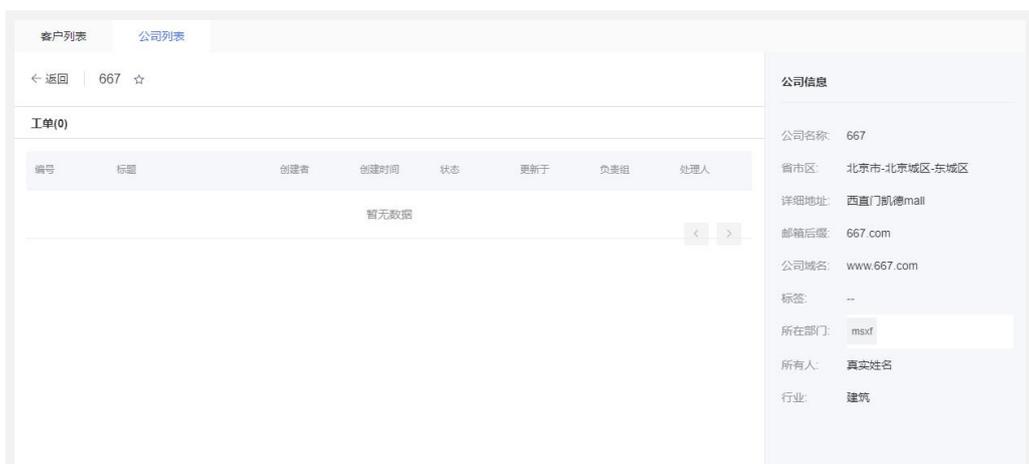
功能入口：客户中心>客户管理>公司列表>删除



## 2.2.4. 公司详情

用户可进入公司详情页面查看客户的详细信息，也可查看公司的工单信息和客户列表。进入公司列表页面，点击某一公司的名称链接或“详情”按钮，可进入公司详情页。页面左侧可切换 tab 分别查看公司的工单列表和客户列表，页面右侧可查看公司的所有属性信息。

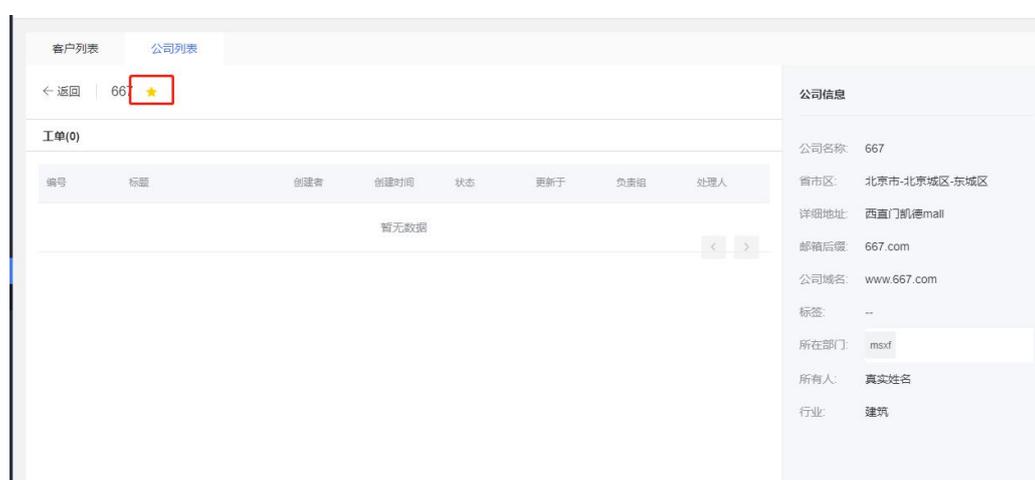
功能入口：客户中心>客户管理>公司列表>详情



## 2.2.5. 收藏公司

当某些公司需要重点关注时，用户可将公司放入收藏夹，通过收藏夹可快速找到已关注的公司。进入公司列表页面，点击某一公司的名称链接或“详情”按钮，进入公司详情页，点击收藏按钮即可完成收藏，再次点击将取消收藏。已收藏的公司，可在列表页中点击“标星关注的”查看

功能入口：客户中心>客户管理>公司列表>详情>收藏按钮



## 2.2.6. 筛选公司

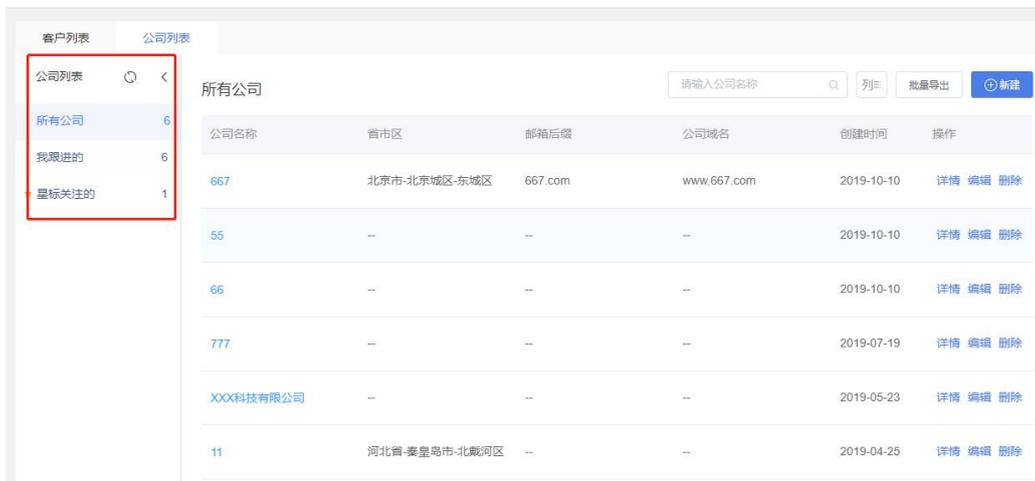
用户可根据自己的需求，查询过滤自己想要的公司。可通过公司名称搜索公司信息，也可通过筛选项快速查询公司。进入公司列表页面，点击页面左侧的所有公司、我跟进的、标星关注的，可快速筛选出所需公司列表。筛选项定义如下：

所有公司：租户下的全部公司

我跟进的：当前用户创建的公司

标星关注的：当前用户已收藏的公司

功能入口：客户中心>客户管理>公司列表>筛选项



## 2.2.7. 自定义字段

当系统预制的公司字段无法满足需求时，用户可自定义公司字段，用于存储更多的公司信息。自定义公司字段并且状态为已开启时，在新增公司、编辑公司时可展示和编辑自定义字段值，详情页可查看自定义字段信息。若“IM 工作台”开关为显示，则在 IM 也可查看公司的该字段，否则不做展示。进入自定义公司字段页面，可添加、删除、编辑自定义字段，系统预制的字段默认都在 IM 工作台展示，状态都为启用，此设置不允许修改，且预制字段不允许编辑和删除。

功能入口：设置>客户设置>公司字段

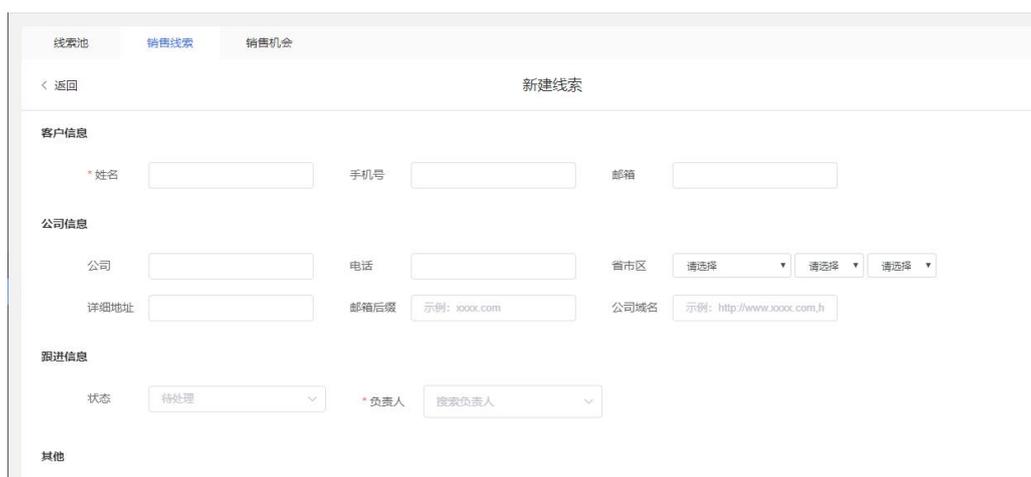


## 2.3. 销售线索

### 2.3.1. 新增线索

当用户获取一个新的销售线索，并且该线索需要持续跟进才有转化为销售机会的可能，则用户可以在系统中新增销售线索，用于持续跟进和维护。进入销售线索列表页面，点击“新建”按钮，弹框中输入线索信息，点击“保存”或“保存并新建”即可完成线索的新增。点击“保存”会关闭弹窗返回列表页，点击“保存继续新建”将不关闭弹框，可继续添加新线索。

功能入口：客户中心>销售管理>销售线索>新建



### 2.3.2. 编辑线索

当用户需要修改线索资料时，可在系统中查询到该线索，并对线索资料进行修改和补充。进入线索列表页面，点击某一线索的“编辑”按钮，进入线索编辑页面，可对线索的任意属性做修改，修改后点击“保存”即完成编辑。

功能入口：客户中心>销售管理>销售线索>编辑

### 2.3.3. 跟进线索

当用户对线索做了跟进措施（如：电话、拜访等），可在系统中维护跟进记录，便于后续查看历史跟进记录，获取更多的客户跟进过程。进入线索列表页面，点击某一线索的“姓名”链接，进入线索详情页面，左侧可查看和填写跟进记录，右侧可查看线索详情。

功能入口：客户中心>销售管理>销售线索>“姓名”链接

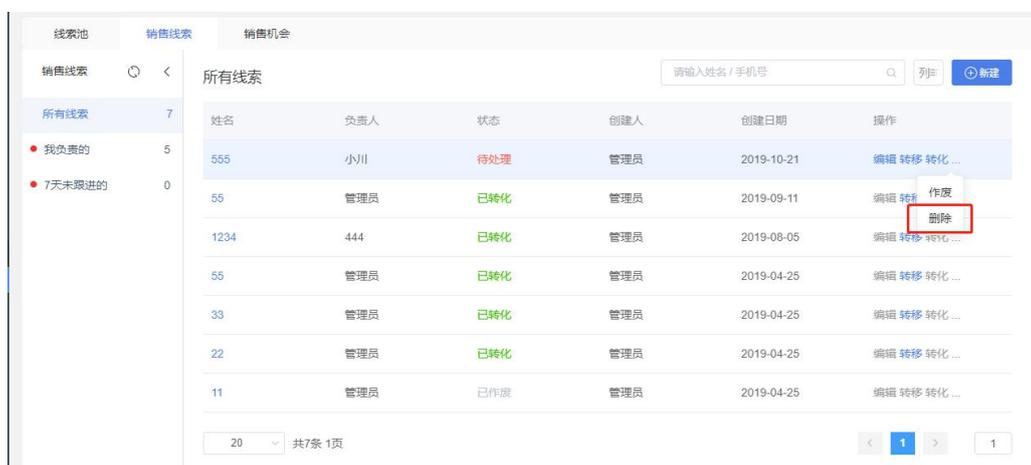
销售线索详情	
<b>客户信息</b>	
姓名	555
手机号	--
邮箱	--
<b>公司信息</b>	
公司	555
电话	--
省市区	--
详细地址	--
邮箱后缀	--
公司域名	--

### 2.3.4. 删除线索

当某一线索被判定为无效线索，并且确定今后不再跟进时，用户可在系统中

删除此线索。线索删除不可恢复，请谨慎操作。进入线索列表页面，点击某一线索的“删除”按钮，弹出确认提示框，点击“删除”后即完成删除。

功能入口：客户中心>线索管理>销售线索>删除



### 2.3.5. 作废线索

当某一线索被判定为无效线索，但无法确定今后是否还会继续跟进时，用户可在系统中作废此线索。线索作废后不可进行跟进、转移、转化等操作。线索作废后可恢复，恢复后的线索可进行正常操作。进入线索列表页面，点击某一线索的“作废”按钮，弹出确认提示框，点击“确认”后即完成作废。

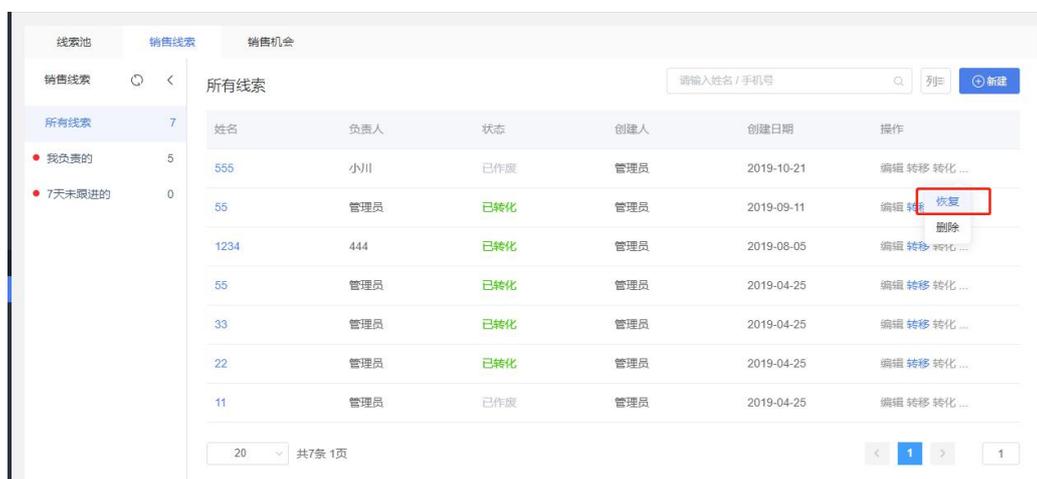
功能入口：客户中心>线索管理>销售线索>作废



### 2.3.6. 恢复线索

当已作废线索被判定为有效线索，需要做继续跟进时，用户可在系统中恢复此线索。恢复后的线索可进行跟进、转移、转化等操作。进入线索列表页面，点击某一线索的“恢复”按钮，在弹出框中选择需要恢复的阶段，点击“确认”后即完成恢复。

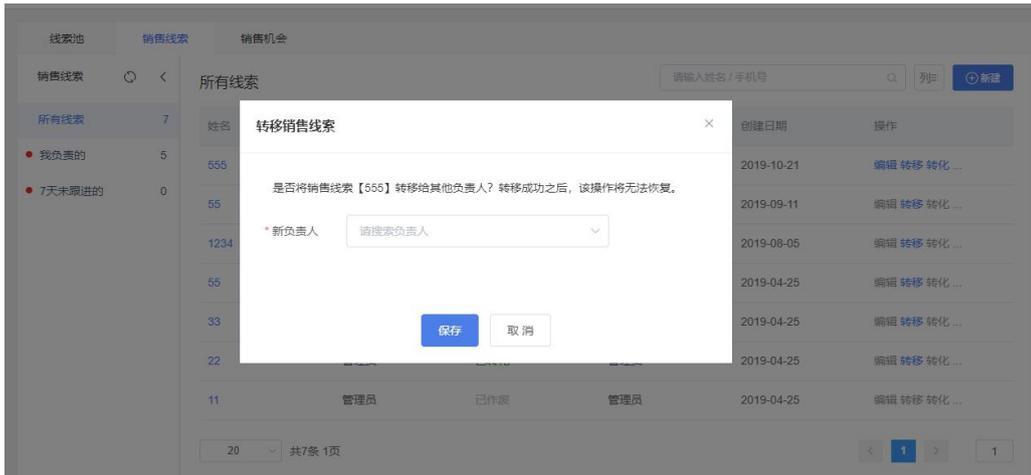
功能入口：客户中心>线索管理>销售线索>恢复



### 2.3.7. 转移线索

当用户由于某些原因不能跟进某一线索时，可将线索转移给其他同事继续跟进。进入线索列表页面，点击某一线索的“转移”按钮，在弹出框中选择新的负责人，点击“保存”后即完成线索转移。

功能入口：客户中心>线索管理>销售线索>转移



### 2.3.8. 转化线索

当线索跟进到一定程度，可以将线索转化为有效客户。进入线索列表页面，点击某一线索的“转化”按钮，进入线索转化页面，用户可修改线索数据，可填写客户信息、公司信息、销售信息，点击“转化”按钮即完成转化。完成转化后系统将自动生成新的客户、公司和销售机会。转化时，若客户和公司在系统已存在，也可直接引用现有客户和公司，若取消销售机会复选框，则不会创建销售机会。

功能入口：客户中心>线索管理>销售线索>转化



### 2.3.9. 筛选线索

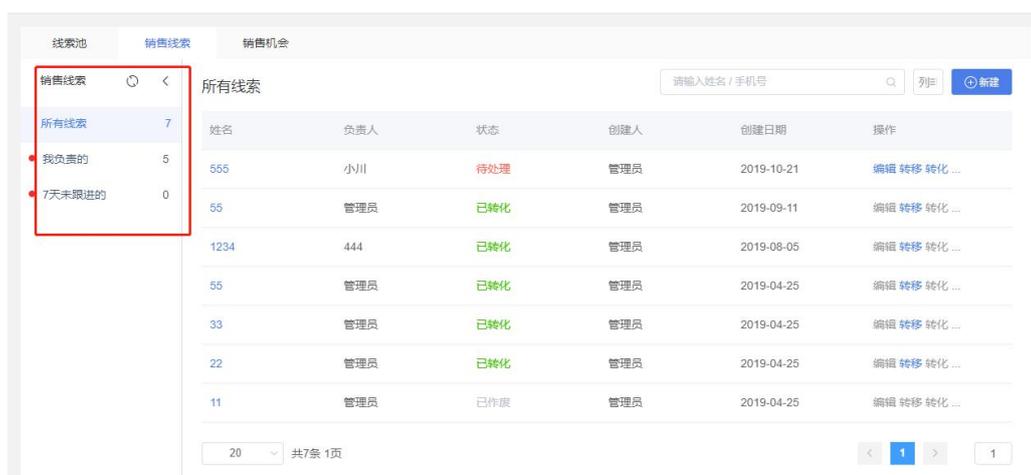
用户可根据自己的需求，查询过滤自己想要的销售线索。可通过姓名、手机号搜索线索，也可通过筛选项快速查询线索。进入线索列表页面，点击页面左侧的所有线索、我负责的、7天未跟进的，可快速筛选出所需线索列表。筛选项定义如下：

所有线索：租户下的全部线索

我负责的：负责人为当前用户的线索

7天未跟进的：负责人为当前用户，且7天内未修改或填写跟进记录的线索

功能入口：客户中心>销售管理>销售线索>筛选项



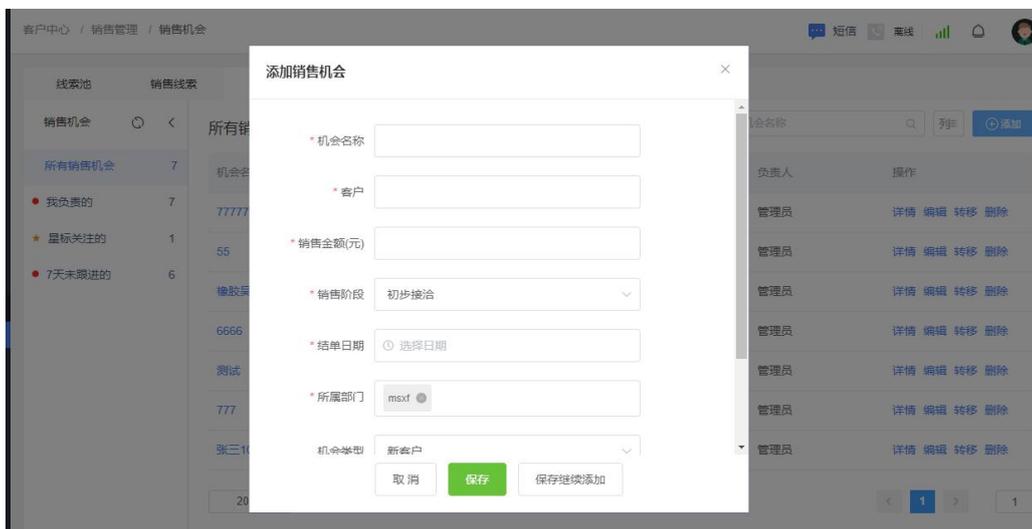
## 2.4. 销售机会

### 2.4.1. 新增机会

当用户获取一个新的销售机会，并且需要持续跟进和记录销售机会的各个阶段，则用户可以在系统中新增销售机会。进入销售机会列表页面，点击“添加”按钮，弹框中输入机会信息，点击“保存”或“保存并新建”即可完成机会的新

增。点击“保存”会关闭弹窗返回列表页，点击“保存继续添加”将不关闭弹框，可继续添加新机会。

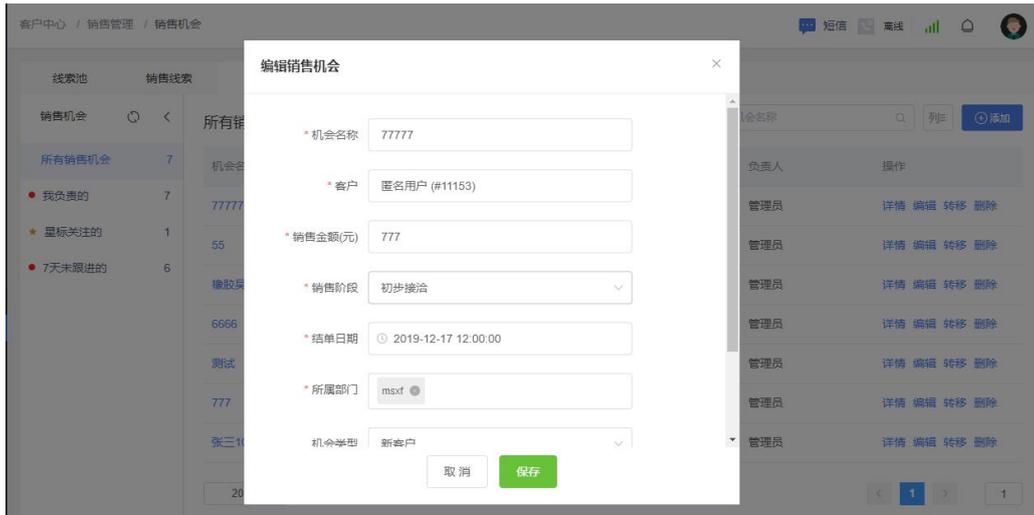
功能入口：客户中心>销售管理>销售机会>添加



## 2.4.2. 编辑机会

当用户需要修改机会信息时，可在系统中查询到该机会，并对线索机会进行修改和补充。进入销售机会列表页面，点击某一机会的“编辑”按钮，进入机会编辑页面，可对机会的任意属性做修改，修改后点击“保存”即完成编辑。

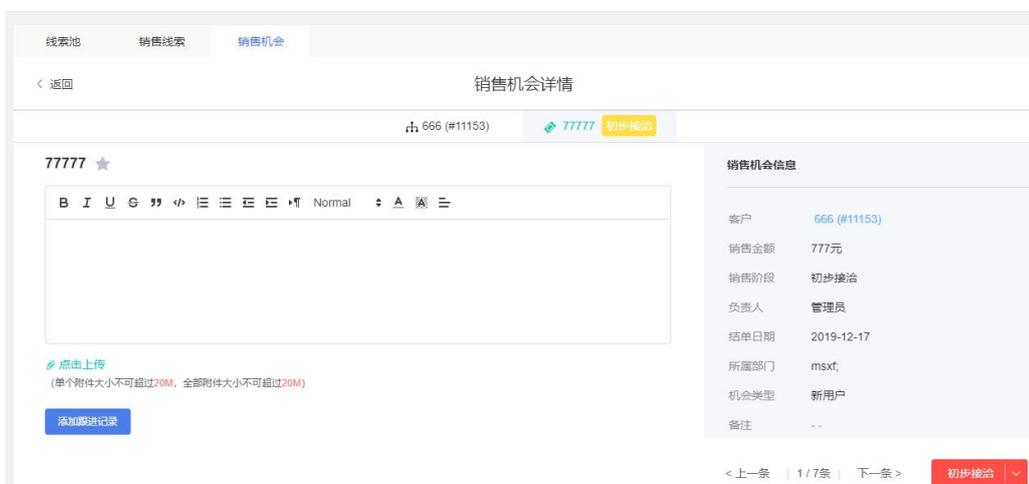
功能入口：客户中心>销售管理>销售机会>编辑



### 2.4.3. 跟进机会

当用户对机会做了跟进措施（如：电话、拜访等）或需要修改机会的所处阶段时，可在系统中维护跟进记录，便于后续查看历史跟进记录，获取更多的客户跟进过程。进入销售机会列表页面，点击某一机会的“姓名”链接或“详情”按钮，进入机会详情页面，左侧可查看和填写跟进记录，右下侧可修改机会的所属阶段。

功能入口：客户中心>销售管理>销售机会>详情



## 2.4.4. 删除机会

当某一机会被判定为无效机会，并且确定无需在系统中记录时，用户可在系统中删除此机会。机会删除不可恢复，请谨慎操作。进入销售机会列表页面，点击某一机会的“删除”按钮，弹出确认提示框，点击“删除”后即完成删除。

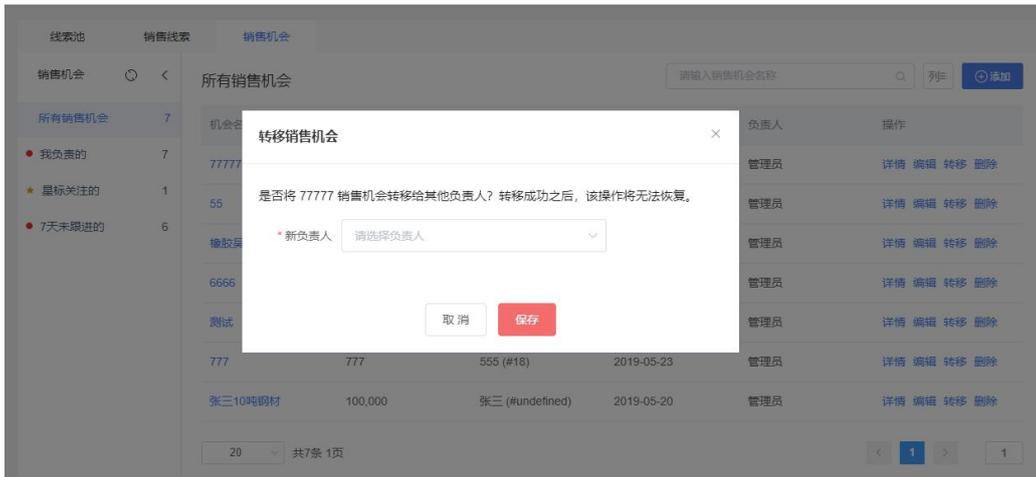
功能入口：客户中心>线索管理>销售机会>删除



## 2.4.5. 转移机会

当用户由于某些原因不能跟进某一机会时，可将机会转移给其他同事继续跟进。进入销售机会列表页面，点击某一机会的“转移”按钮，在弹出框中选择新的负责人，点击“保存”后即完成机会转移。

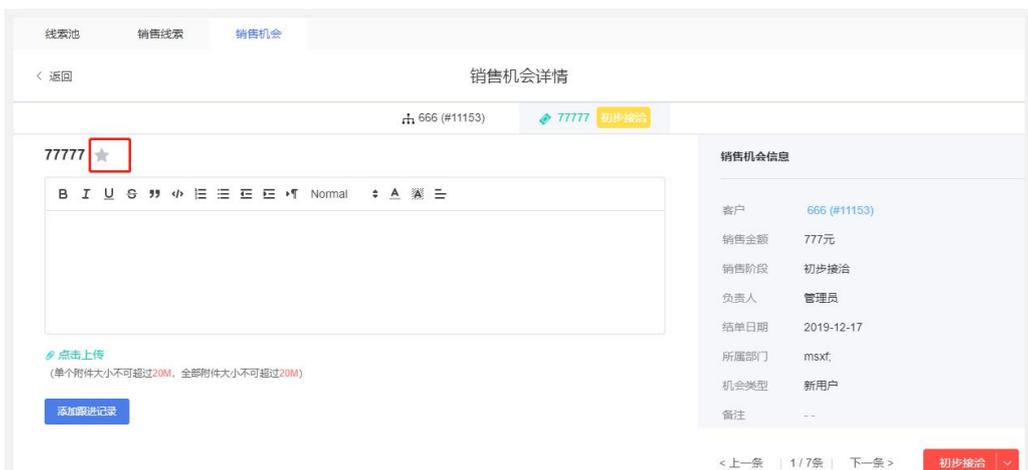
功能入口：客户中心>线索管理>销售机会>转移



## 2.4.6. 收藏机会

当某些销售机会需要重点关注时，用户可将机会放入收藏夹，通过收藏夹可快速找到已关注的机会。进入销售机会列表页面，点击某一机会的名称链接或“详情”按钮，进入机会详情页，点击收藏按钮即可完成收藏，再次点击将取消收藏。已收藏的机会，可在列表页中点击“标星关注的”查看

功能入口：客户中心>销售管理>销售机会>详情>收藏按钮



## 2.4.7. 筛选机会

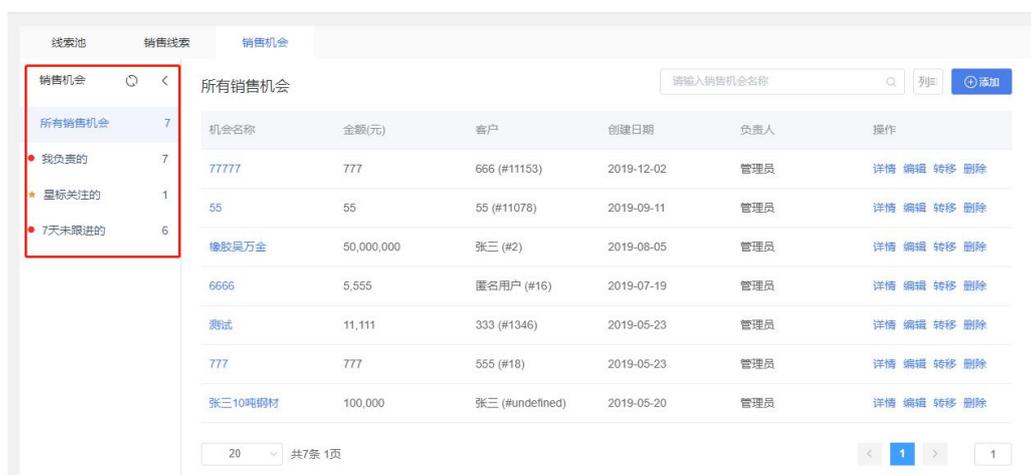
用户可根据自己的需求，查询过滤自己想要的销售机会。可通过销售机会名

称搜索，也可通过筛选项快速查询销售机会。进入销售机会列表页面，点击页面左侧的所有销售机会、我负责的、标星关注的、7天未跟进的，可快速筛选出所需销售机会列表。

■ **筛选项定义如下：**

1. 所有销售机会：租户下的全部销售机会；
2. 我负责的：负责人为当前用户的销售机会；
3. 标星关注的：当前用户已收藏的销售机会；
4. 7天未跟进的：负责人为当前用户，且7天内未修改或填写跟进记录的销售机会；

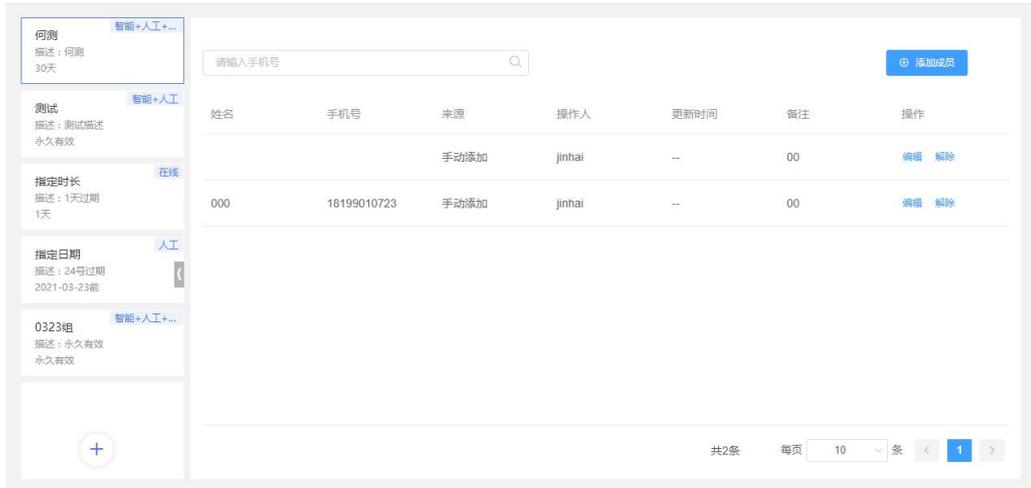
功能入口：客户中心>销售管理>销售机会>筛选项



## 2.5. 黑名单管理

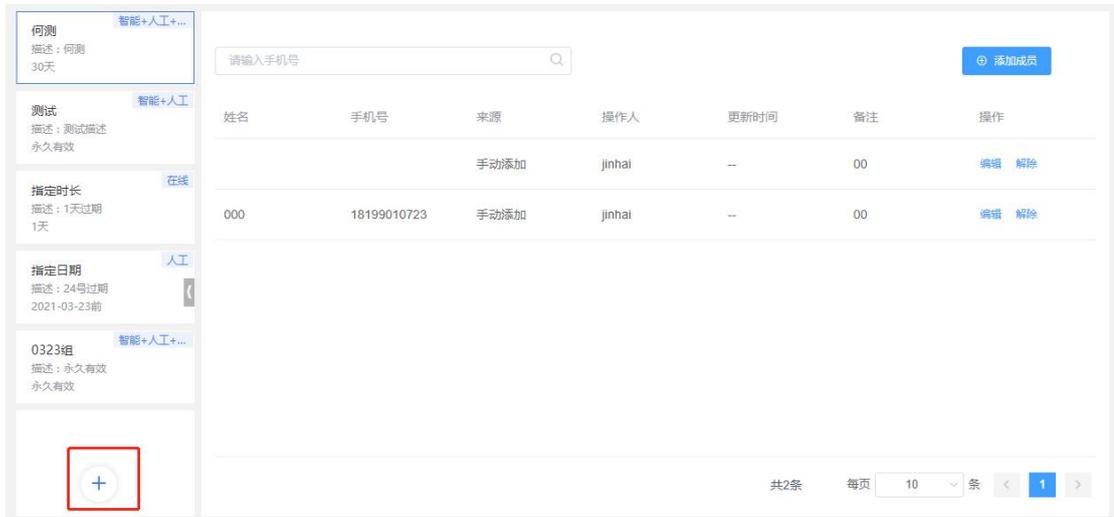
黑名单管理模块，主要提供给客户公共的黑名单管理模块，可以进行黑名单组的新增，编辑，删除，同时可以配置不同黑名单组的限制类型以及限制有效期。可以管理黑名单组内客户，对已有客户进行移除，编辑，或对新客户进行添加。

## 功能入口：客户中心>黑名单



### 2.5.1. 新建黑名单组

点击黑名单模块新建黑名单组按钮进行黑名单组的添加：





### ■ 限制类型说明:

1. 智能任务：勾选后该黑名单组中的客户在智能外呼任务中进行限制外呼（不推该号码）；
2. 人工任务：勾选后该黑名单组中的客户在人工外呼任务中进行限制外呼（不分配该号码）；
3. 在线客服：勾选后该黑名单组中的客户在在线客服中进行限制进线（不允许转人工）；
4. 呼入限制：勾选后该黑名单组中的客户在进行呼入进线（不允许呼入进线）；

### 5. 有效期说明:

永久有效：无时效限制；

指定时长：名单从进入该组开始算起（第 0 天）进行计算，达到指定时长时（自然日），自动移除该名单；

指定日期：到达所选择的指定日期时，移除组内全部名单；

## 2.5.2. 添加/移除/编辑黑名单组成员

点击指定黑名单组，即可对成员进行添加；同时选择已有成员后续操作列，即可对已有成员进行编辑，移除操作；

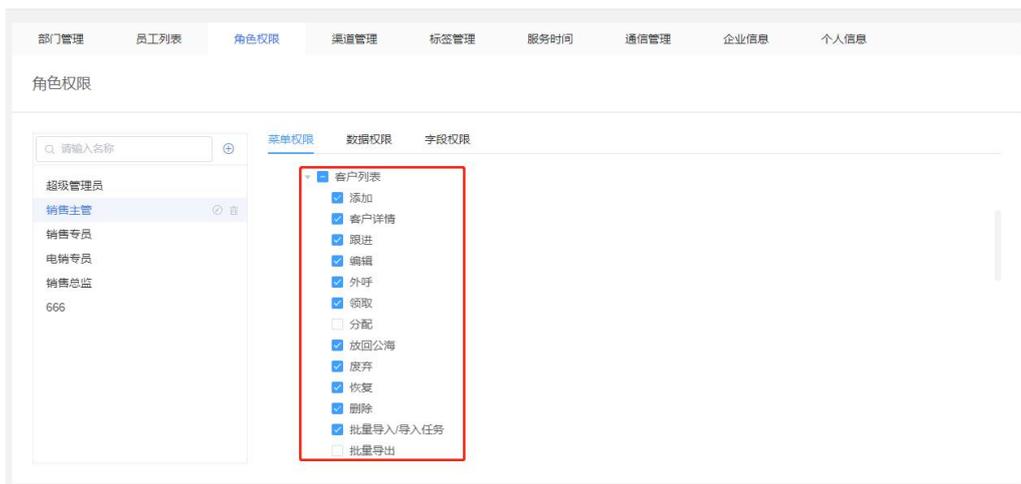


## 2.6. 客户权限

### 2.6.1. 客户按钮权限

当管理员需要做客户按钮权限控制时，即不同角色的人可对客户有不同的操作，则可在角色权限中设置权限。只有赋予权限的角色下的用户才能操作相关按钮，否则按钮不可点击，并会提示无此操作权限。

功能入口：设置>公共设置>角色权限>菜单权限



### 2.6.2. 客户数据权限

当管理员需要保护部门客户资料，避免部门之间的客户资料被查看时，可设置客户数据权限，指定不同角色的员工可看到不同范围的客户数据。

功能入口：设置>公共设置>角色权限>数据权限



### 2.6.3. 客户信息脱敏

当管理员需要保护客户的隐私，需要对客户的某些信息做脱敏显示时，可在角色权限中控制客户字段是否脱敏。脱敏设置目前仅支持部分字段，其中自定义字段只支持输入框类型。

功能入口：设置>公共设置>角色权限>字段权限



## 3. 机器人平台

### 3.1. 机器人简介

机器人平台采用了前沿的人机对话系统架构，以深度学习、迁移学习、增强

学习、统计学习等核心算法为基础实现了意图识别、意图预测、用户画像、上下文理解、情感识别等核心功能，构建了能够在多终端多渠道不间断随时响应客户问题精准应答的智能交互服务平台，能为在线文本机器人、智能语音导航、坐席助手、智能队列机器人等提供知识支撑。可以帮助企业有效解决大量重复的问答和自助服务等，达到降低服务成本，提升用户体验的目的。

■ 本产品具有以下特性：

- 1.支持 FAQ 对话、任务式对话和资料知识对话
- 2.便捷的知识库构建工具
- 3.完善的机器人训练机制
- 4.丰富的知识标注运营工具

## 3.2. 机器人管理

### 3.2.1. 机器人购买

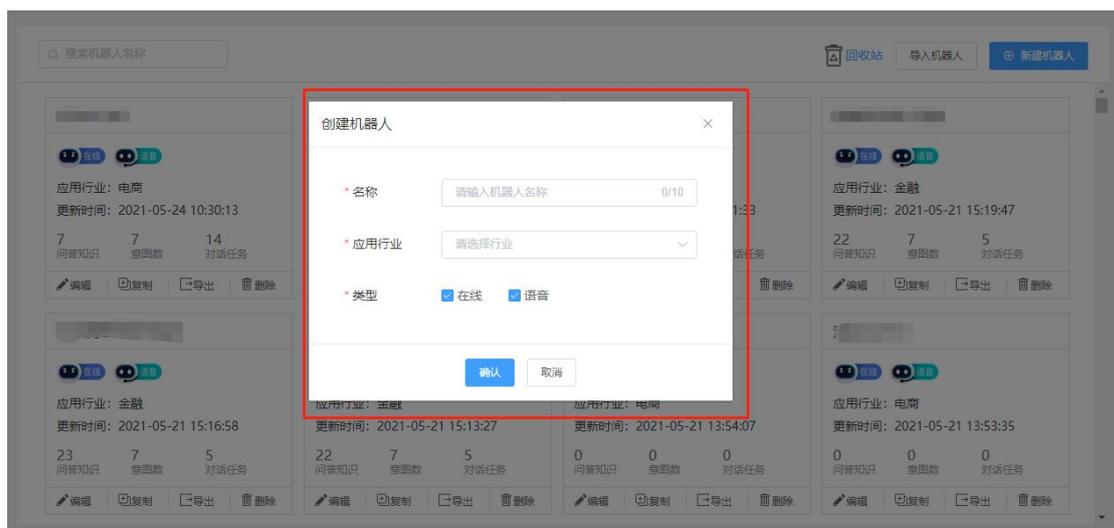
联系商务人员可以购买机器人，完成购买后平台运营即会开通相应的机器人功能。

### 3.2.2. 机器人增删改查

■ **新建机器人**，点击【新建机器人】按钮即可创建机器人。



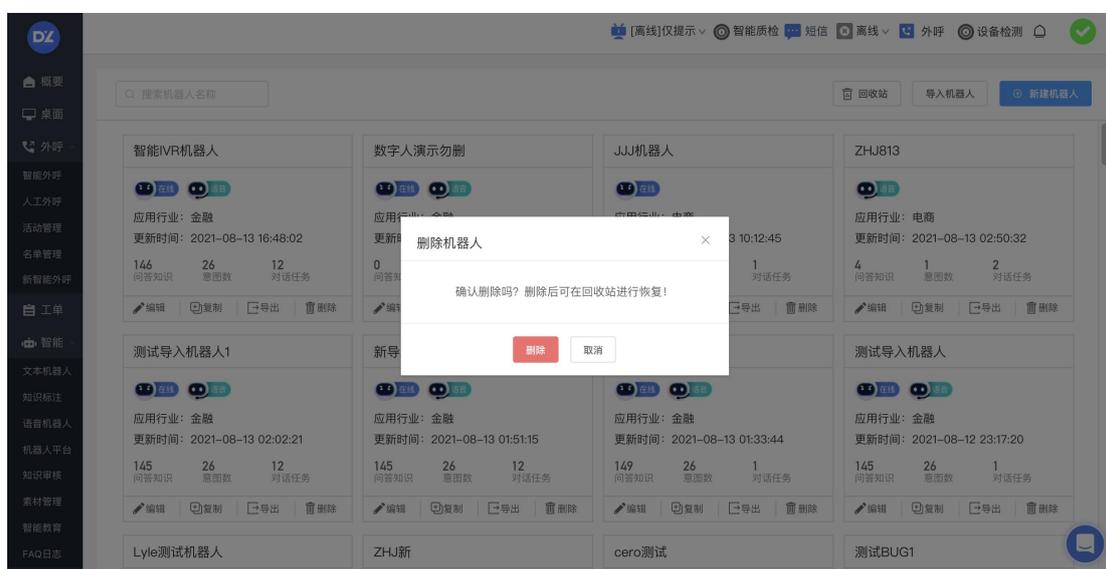
根据实际应用情况填写机器人基本信息，应用行业为单项选择，名称。信息填写完成后点击【确认】按钮完成创建。如操作过程中不想继续添加机器人，点击【取消】按钮即可退出。



完成机器人创建，在机器人管理列表可看到成功添加的机器人。

## ■ 删除机器人

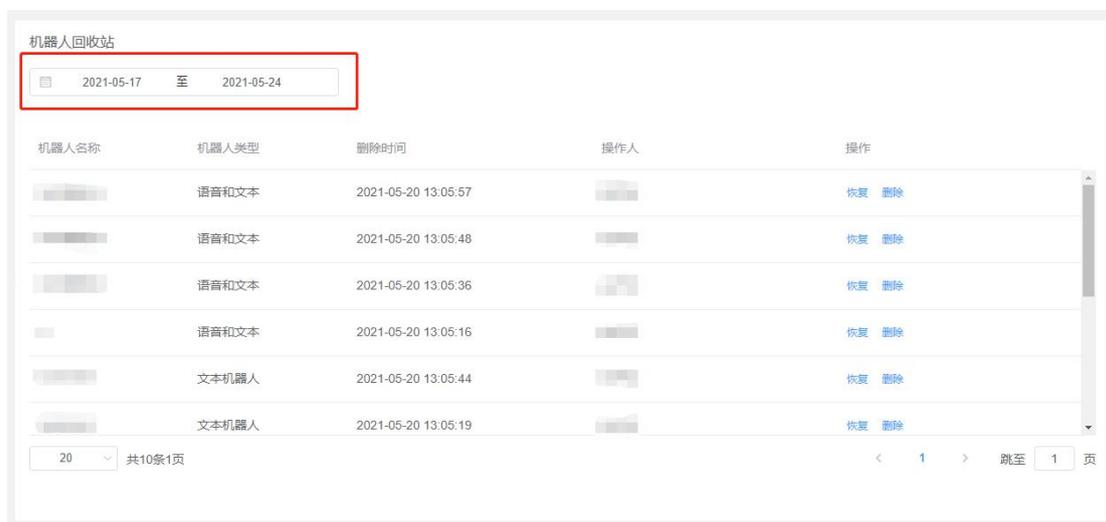
点击【删除】按钮会提示二次确认，点击【确认】即可将该机器人放入回收站。



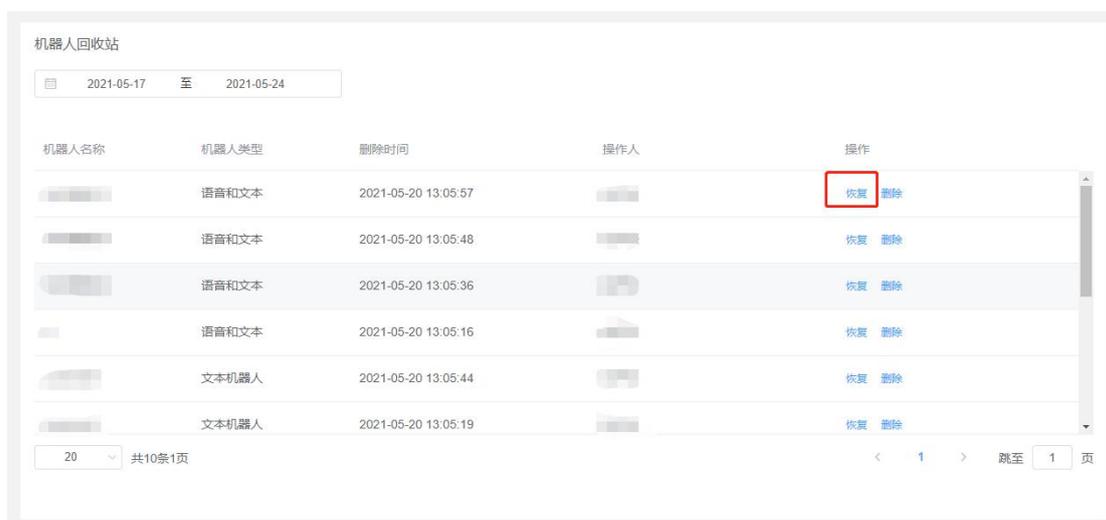
在【回收站】中若需要恢复删除的机器人，可在【回收站】中找到删除的机器人进行恢复。



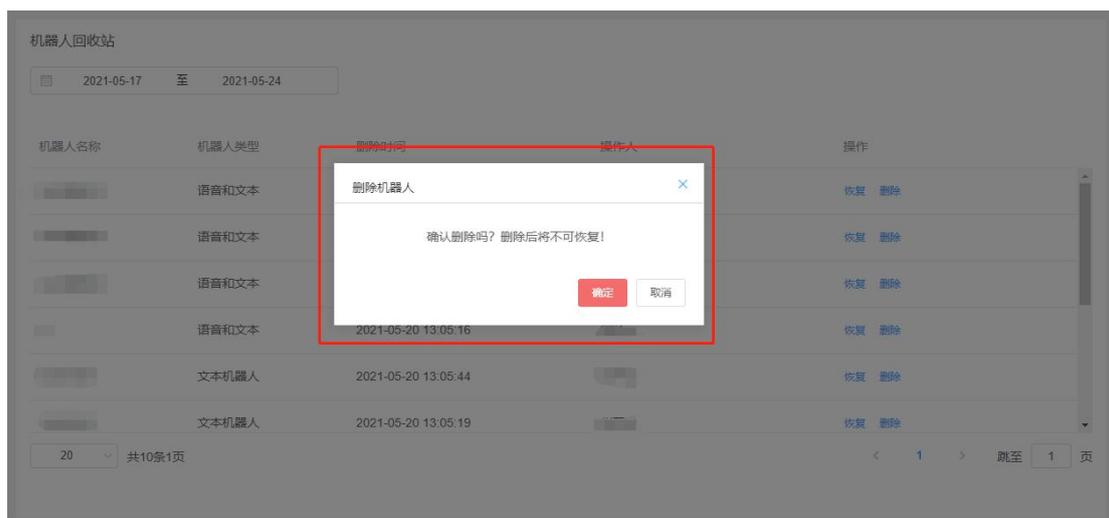
可通过【删除时间】查询。



查询到对应的机器人后，点击【恢复】即可。

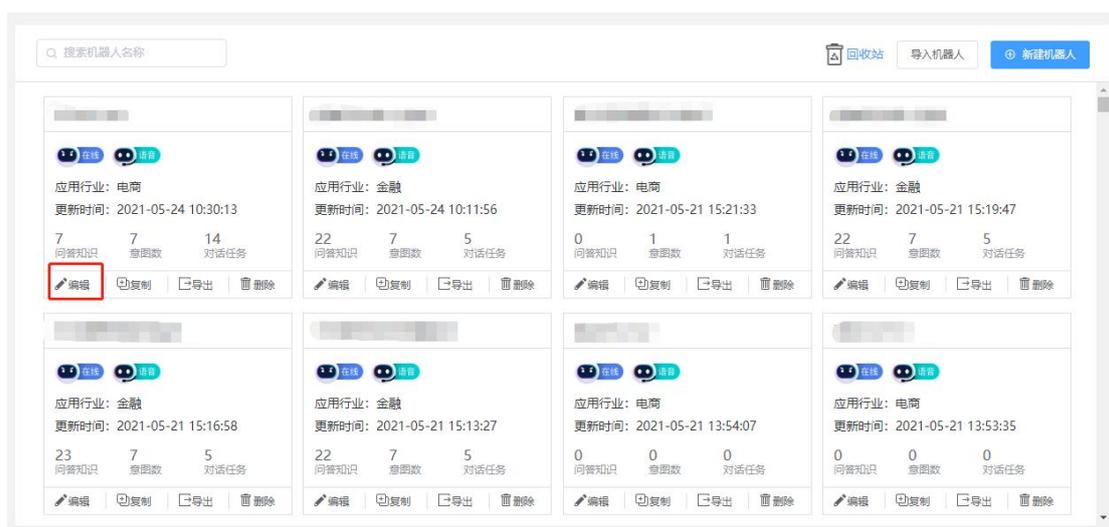


**注：若点击回收站中的【删除】，机器人将永久删除，无法找回，请谨慎操作。**

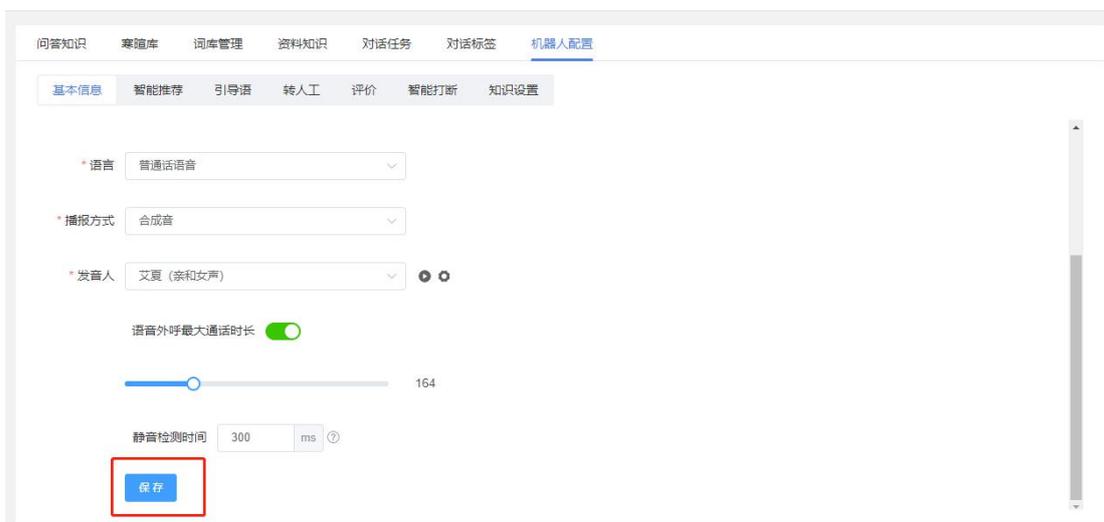


## ■ 修改机器人

在机器人卡片中点击【编辑】图标按钮，进入到机器人基础信息页面。



点击【保存】按钮，修改后的信息生效。



## ■ 查询机器人

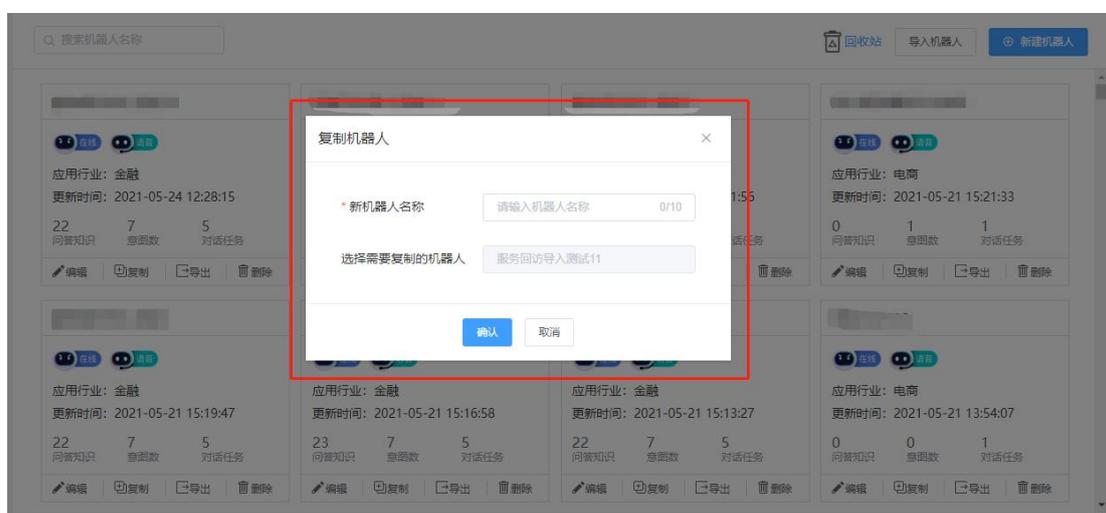
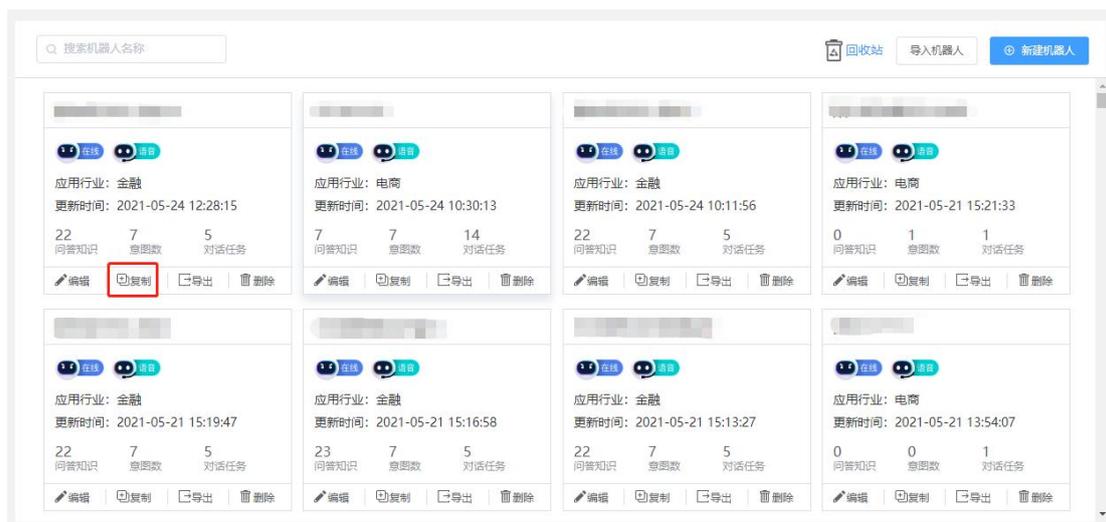
在搜索框内输入查询的机器人名称，即可搜索对应的机器人。



### 3.2.3. 机器人复制

若需对机器人进行局部改动，可通过复制机器人进行修改，避免重复搭建，提高运营效率。

在机器人卡片中点击【复制】图标按钮，填写新机器人名称，即可复制机器人。

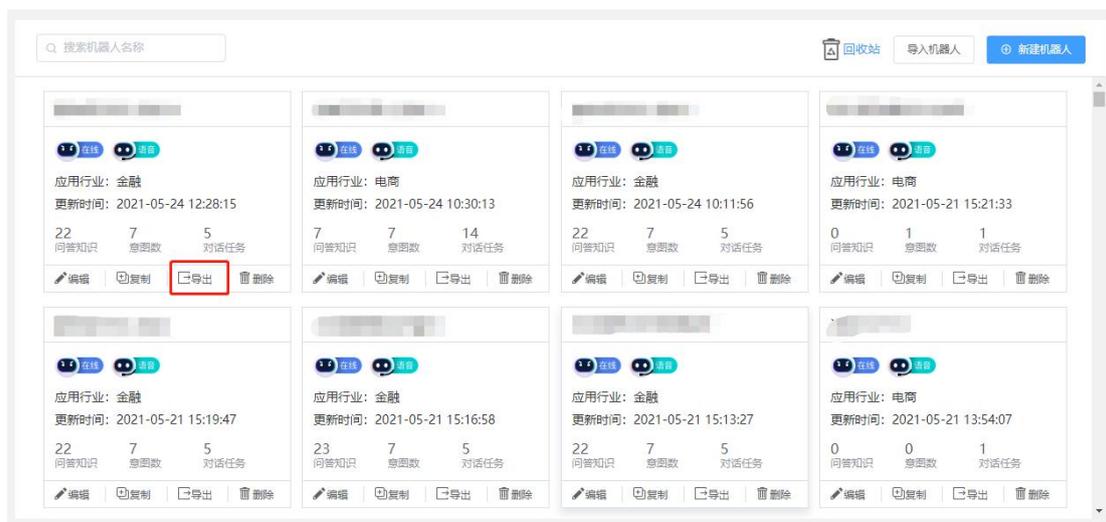


确认后，在机器人管理列表可看到成功复制的机器人。

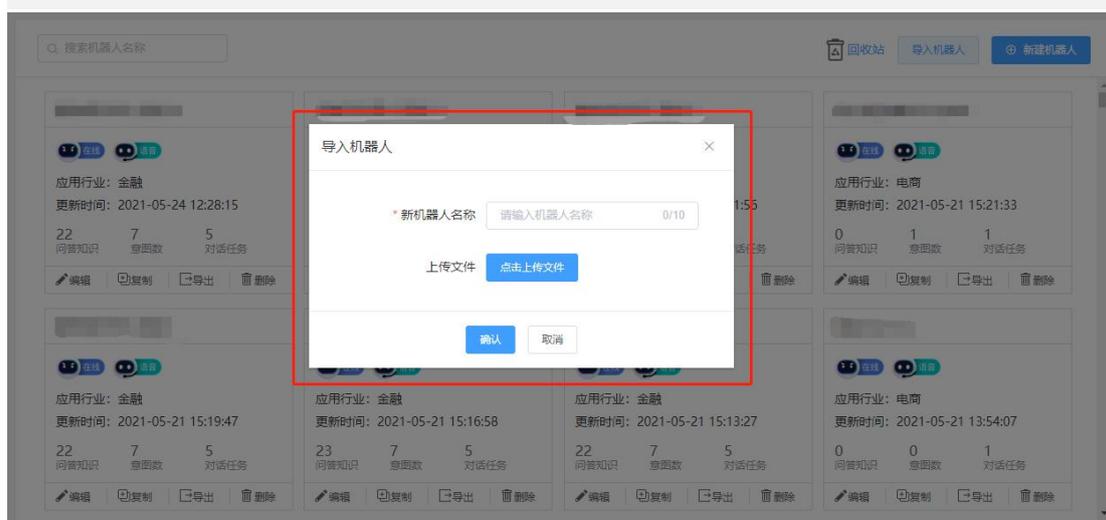
### 3.2.4. 机器人导出、导入

若需跨账户管理同一机器人或者导出存档，可通过导出机器人，上传机器人离线包形式实现。

在机器人卡片中点击【导出】图标按钮，下载机器人离线包。



点击【导入机器人】图标按钮，将机器人离线包上传。



确认后，在机器人管理列表可看到成功导入的机器人。

## 3.3. 知识库管理

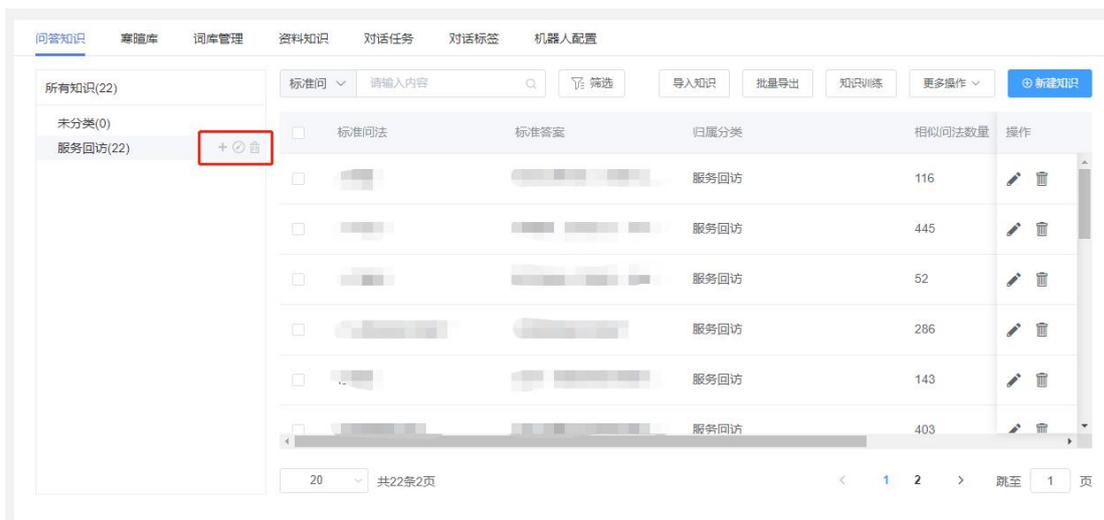
### 3.3.1. 问答知识

- 问答知识分为分类目录和知识点管理，分类目录用于显示和管理知识点的分类，知识点管理用于对知识点进行增、删、查、改和上/下线操作
- 知识点通常为一问一答，是知识库最基础的形式，也可以通过增加答案/相似问法实现多问多答。
- 在【机器人-问答知识】中可以进行维护知识库的操作，包括以下：
  - 1.新建、编辑、删除问题；
  - 2.导入、导出问题；
  - 3.筛选、搜索问题；
  - 4.新建、编辑、删除分类；
  - 5.新建、编辑、删除相似问题；

#### 3.3.1.1. 目录树结构

##### ■ 创建知识库目录

根据业务可以自定义分类的名称、编辑目录。知识库目录可支持创建、删除和修改。



在分类栏中添加相应分类,可以方便管理知识库内容,提高知识库维护效率。

**注: 每个分类级别最多不能超过 5 级。**

### 3.3.1.2. 知识管理

#### ■ 搜索知识库

可以根据答案相似问、标准问快速查询知识库。



#### ■ 知识增删改

点击【新建知识】,进入知识库新增页面。

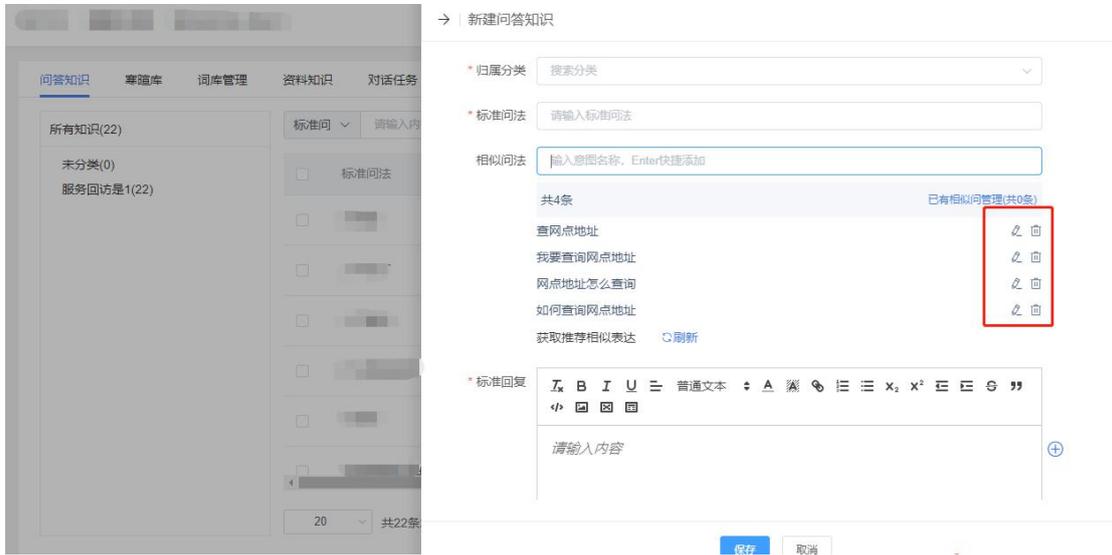
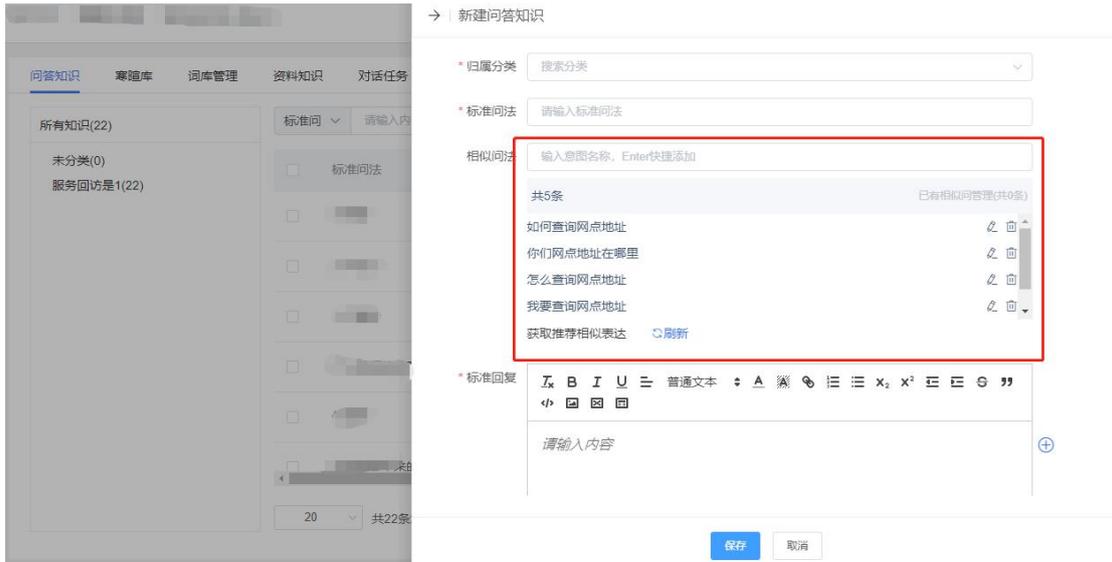


选择归属分类后,可以添加一个问题的标准问法,如:“App 在哪里下载? ”,并在标准答案中加入准确答案如:“请点击链接开始下载”。标准答案可以进行富文本编辑,包括图片、视频、音频、超链接等。

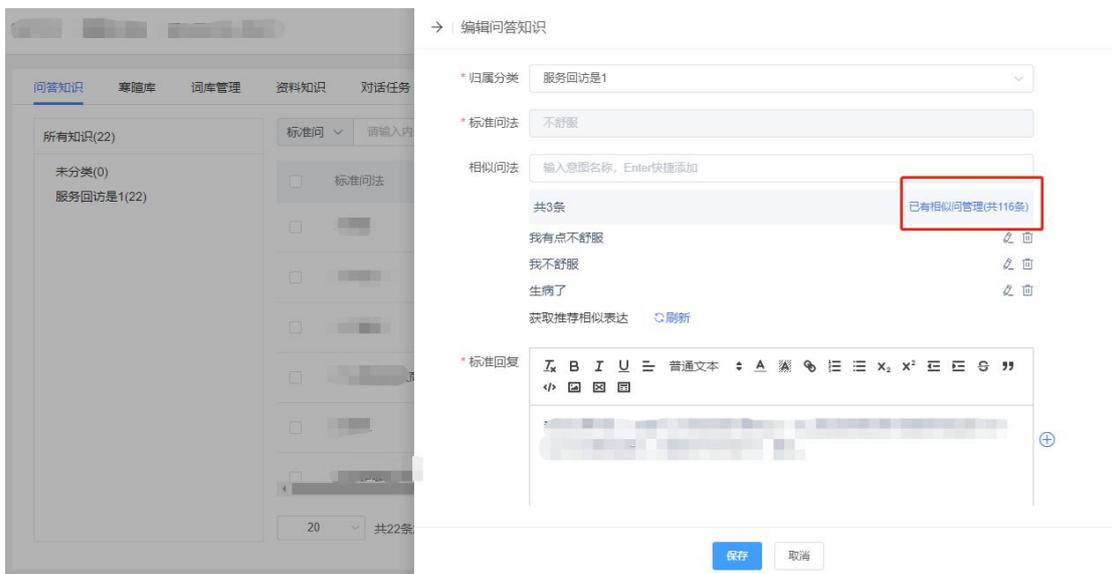


## ■ 知识库相似问管理

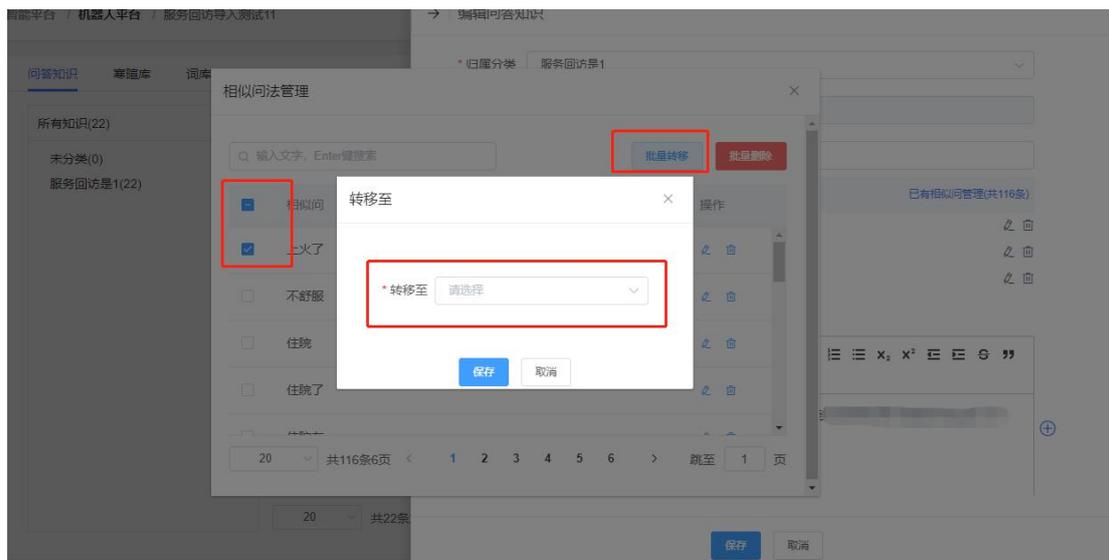
可根据具体业务管理知识库,支持编辑、删除、转移相似问。



**相似问转移:** 进入知识库编辑页面, 选择对应的相似问, 选择【已有相似问管理】。

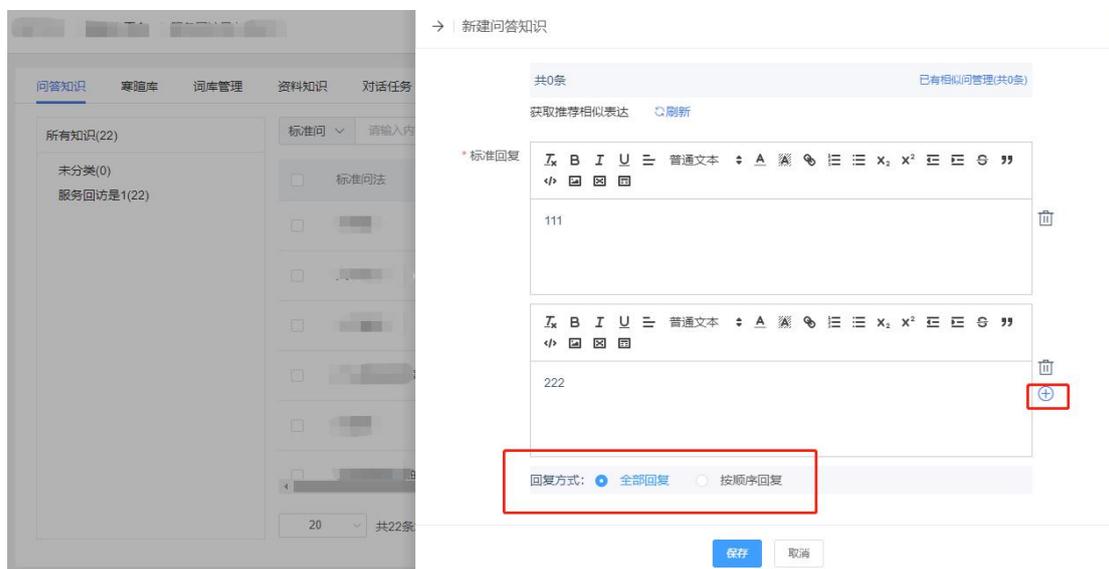


勾选需要转移的相似问，选择【批量转移】，转移至对应的分类即可。



### ■ 知识库标准回复文本答案、多答案

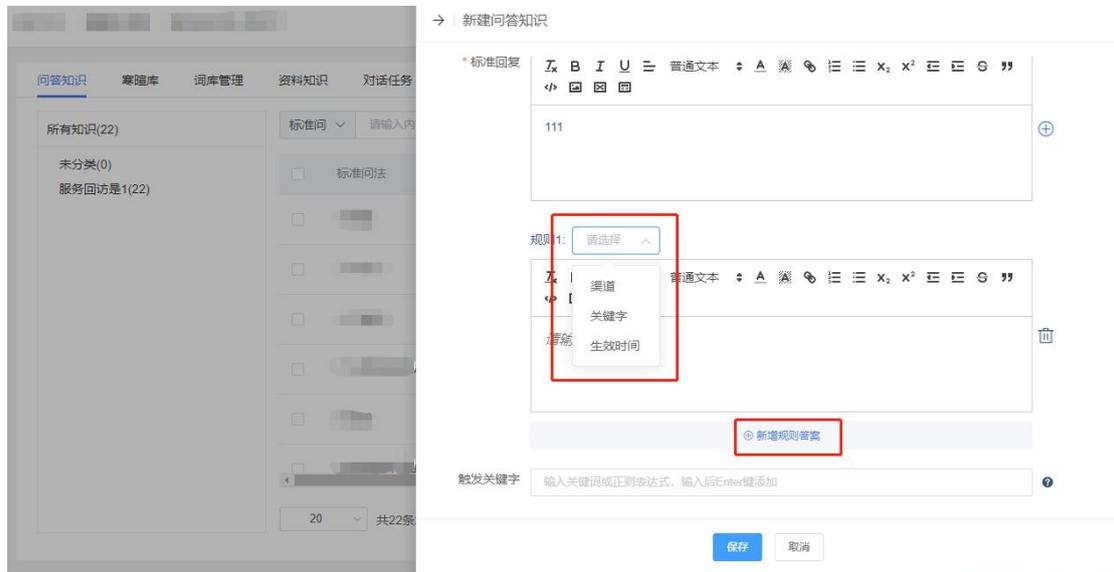
知识库标准回复可新增多条默认答案，同时可选择按顺序回复一条，或回复多条答案。



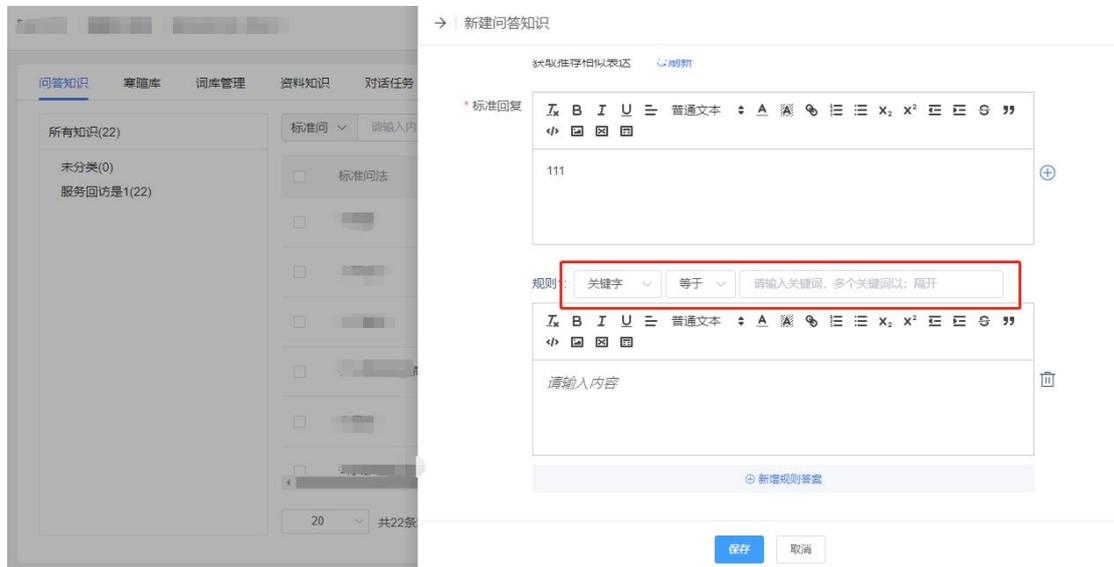
### ■ 支持按渠道、关键词、时间等添加规则答案

新增规则答案，可选择生效时间、应用渠道、触发关键词。渠道答案，可以根据机器人应用的不同渠道，设置不同答案，例如，微信渠道和 app 渠道的答

案不同。关键词答案，可以根据当前问题触发的关键词不同，设置不同答案。生效时间，该分类的生效时间的确定，主要针对活动等答案在一定时间有效的分类进行特定的设置。



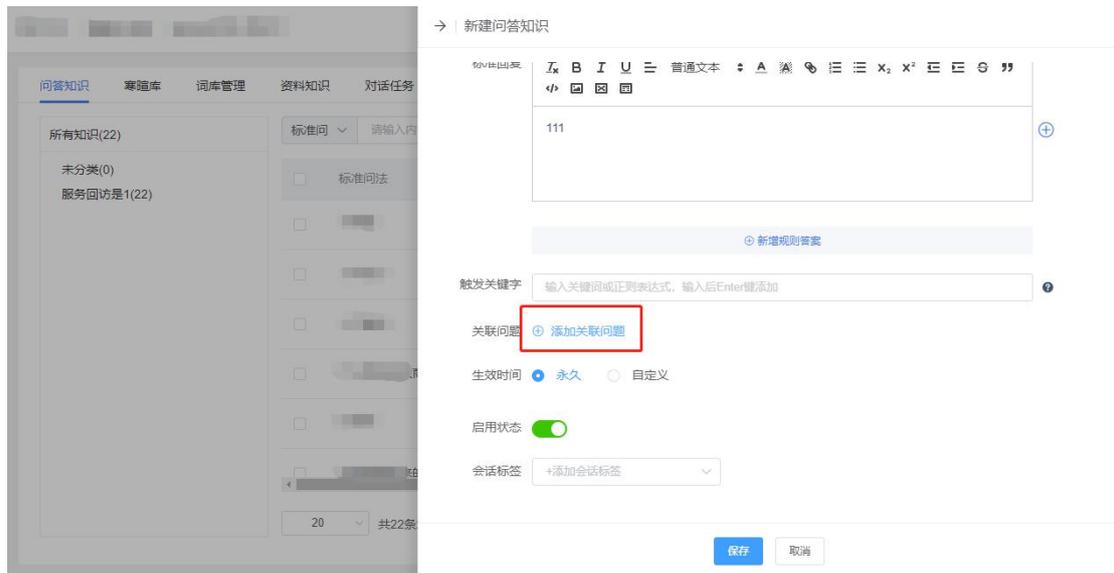
## ■ 规则设置支持添加多关键词



## ■ 支持添加关联问题

当用户咨询问题已经给到答案后，若配置关联问题后会在答案后带上该问题关联问题呈现给用户进行选择，客户可快速选择问题而不需要手动输入。

选择【添加关联问题按钮】。



## ■ 生效时间设置

生效时间可以选择【永久】或者【自定义】时间。



已经创建好的知识，支持增加、编辑和删除。



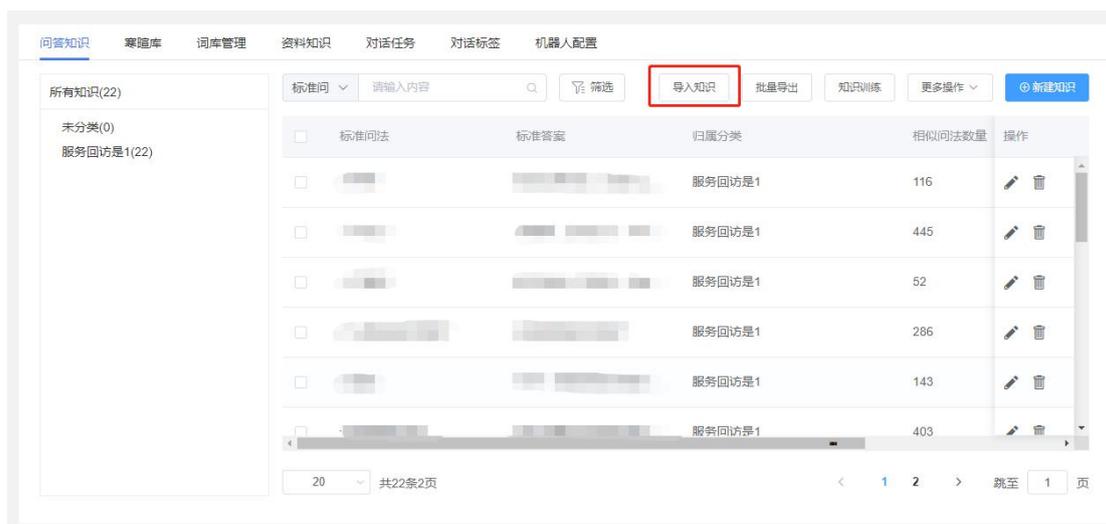
## ■ 知识状态开启、关闭

每条知识均可根据实际的业务情况，选择停用或启用，停用状态下的知识，无法在线上应答。

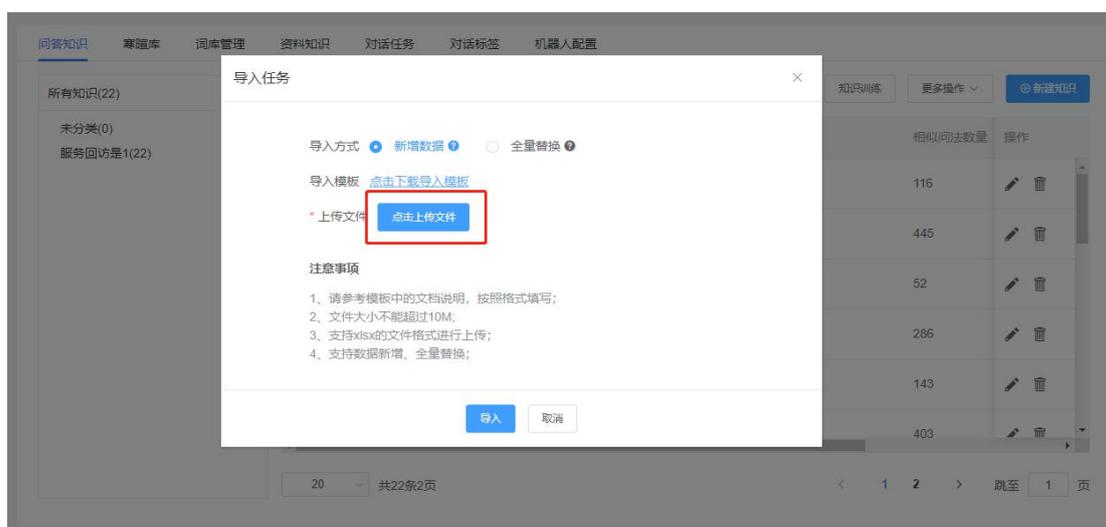


## ■ 导入知识

可将线下已编辑好的知识批量导入系统，减少知识维护人员再次维护知识的时间，提升工作效率。



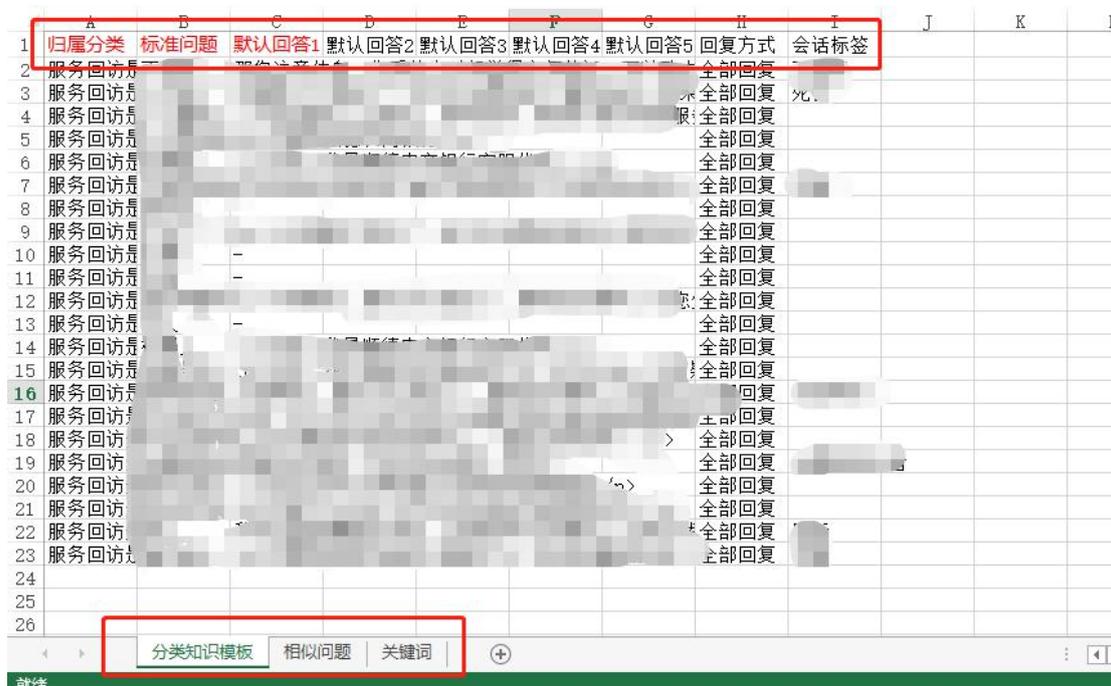
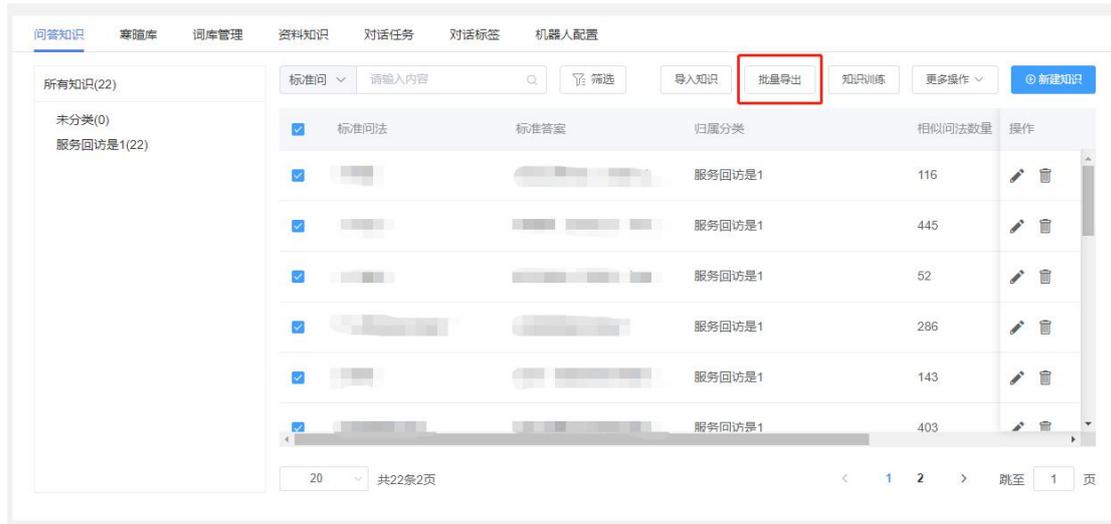
用户可以下载模板后，根据提示，添加好分类、知识及答案后，点击【导入】即可。可支持新增数据及全量替换，**注意：全量替换会替换掉当前问答知识下所有数据，导入前请做好备份。**



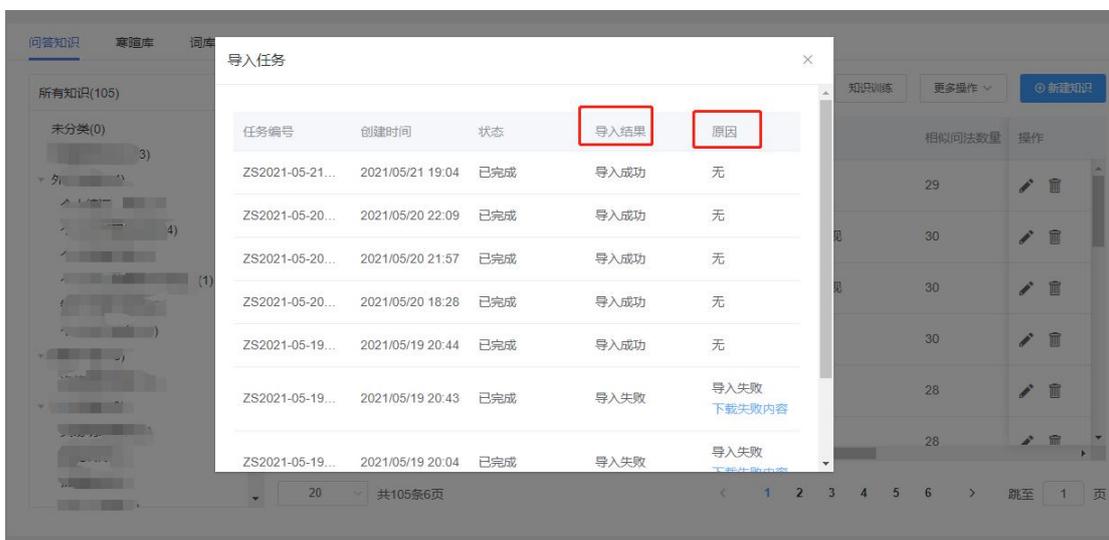
## ■ 知识树形分类结构支持导出、导入更新

可以按照属性结构，导出及导入知识库。

## ■ 导出知识：



知识库导入后，点击【导入任务】可查看任务的状态及进度，如导入失败，可下载失败内容查看导入失败原因。



■ **更多操作:**

勾选知识支持：批量删除、批量启用、批量停用和修改分类

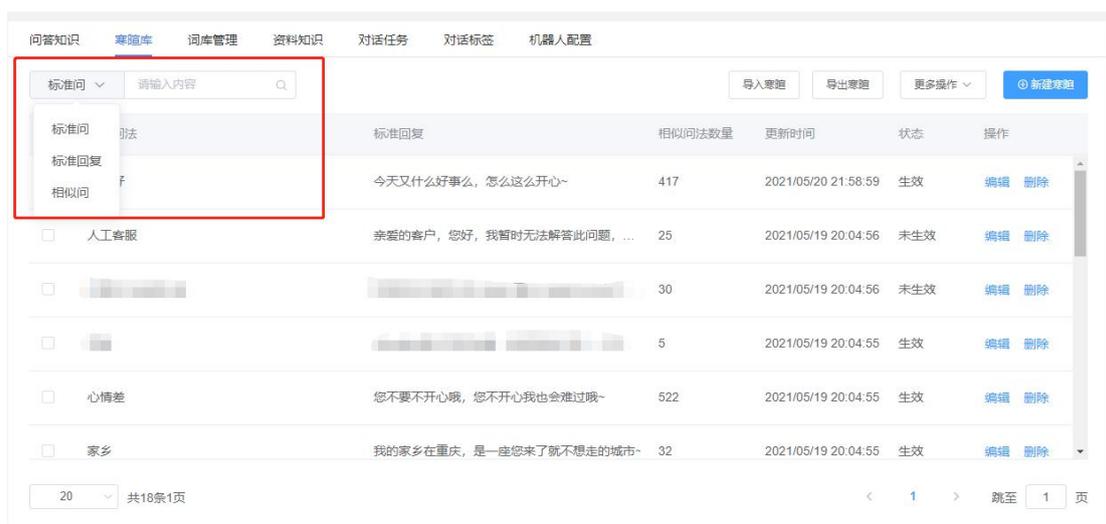


### 3.4. 寒暄库

具有寒暄知识的机器人在与用户对话中会更加自然。寒暄库用于管理寒暄知识，系统功能点与【问答知识】页面基本一致，具体如下：

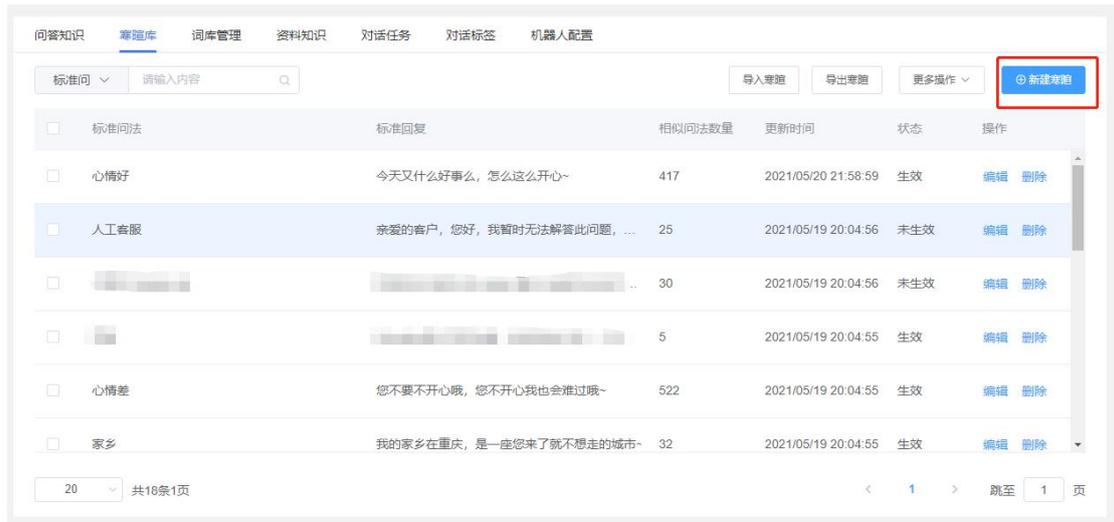
#### 搜索寒暄库

可以根据标准问、标准回复、相似问快速查询寒暄库。



#### 寒暄语料增删改

点击【新建寒暄】，进入寒暄库新增页面。

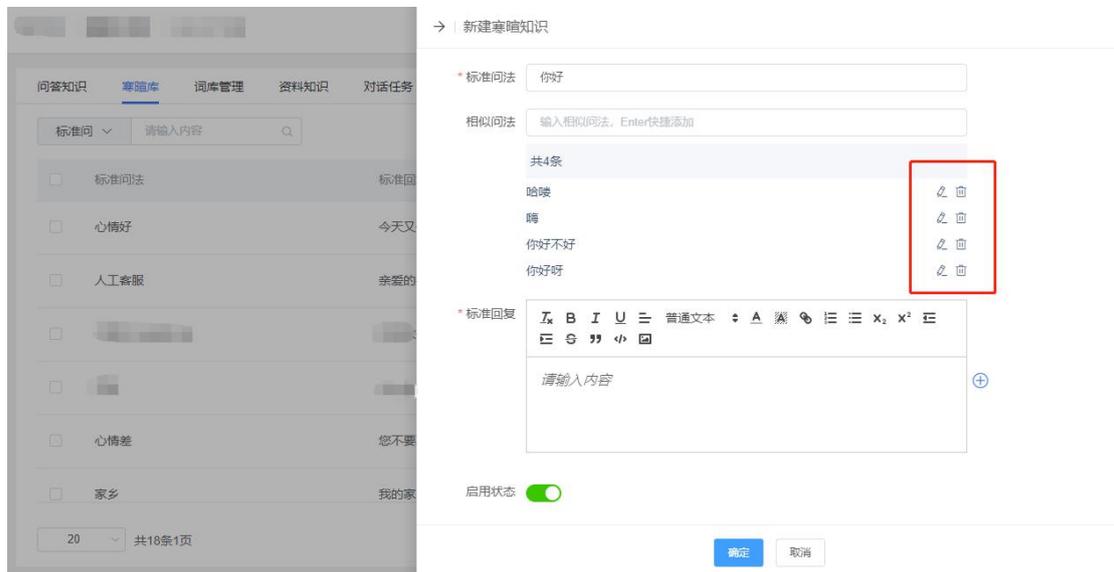
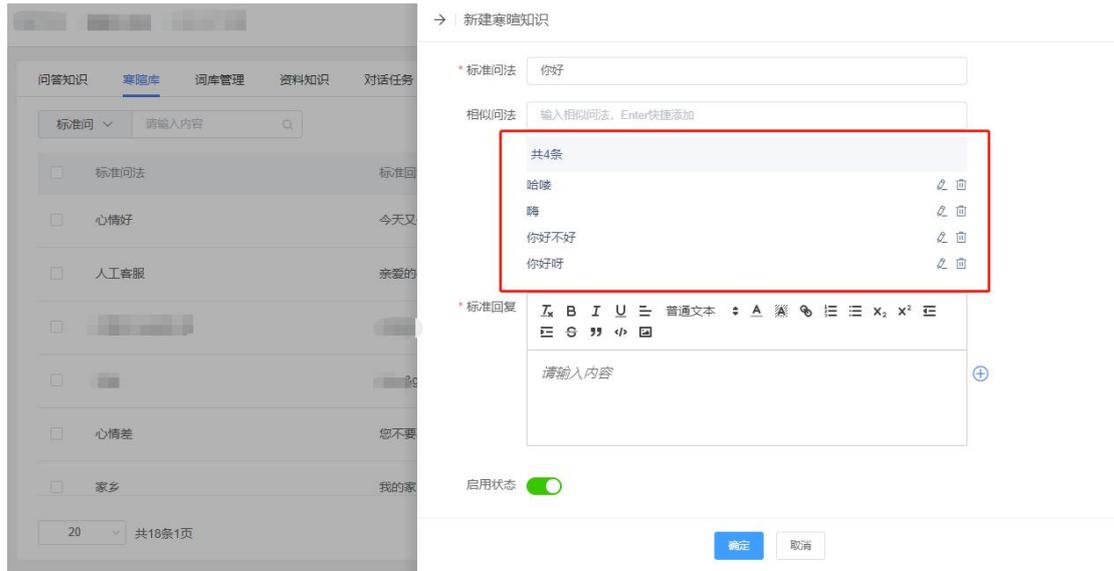


可以添加一个问题的标准问法，如：“年龄？”，并在标准答案中加入准确答案，如：“年龄是每个女孩子的秘密呢。”标准答案可以进行富文本编辑，包括图片、视频、音频、超链接等。



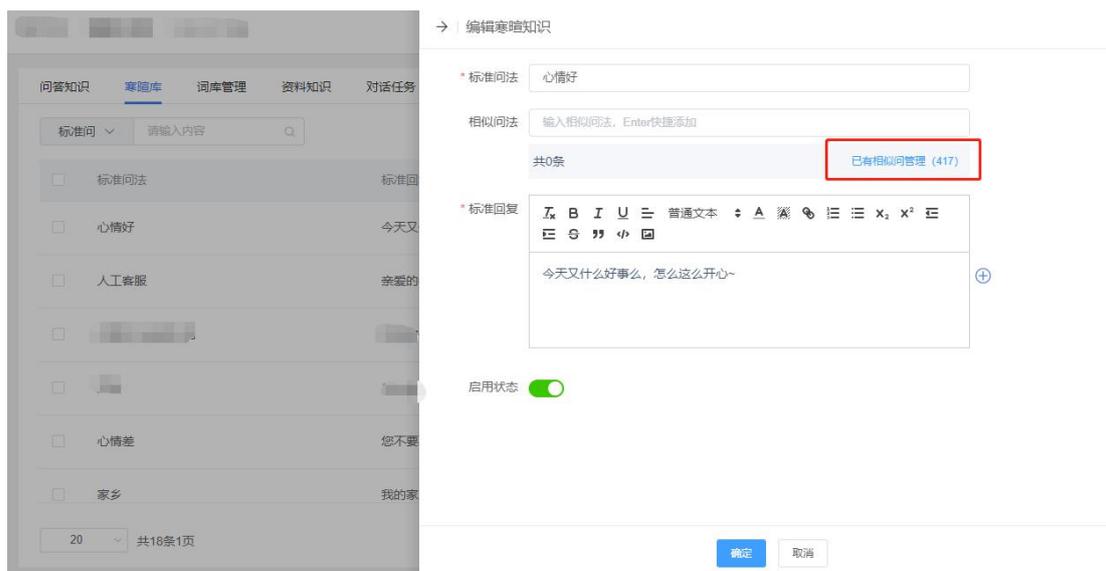
## ■ 寒暄库相似问管理

可根据具体业务管理寒暄库，支持支持编辑、删除、转移寒暄库。

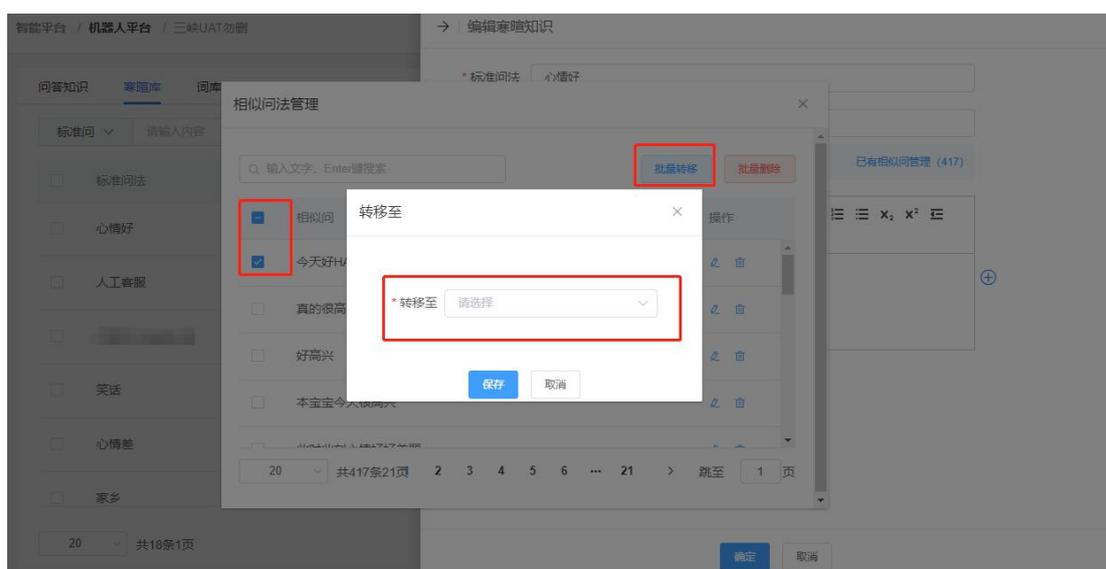


## ■ 转移寒暄库

进入寒暄库编辑页面，选择对应的相似问，选择【已有相似问管理】。



勾选需要转移的相似问，选择【批量转移】，转移至对应的分类即可。

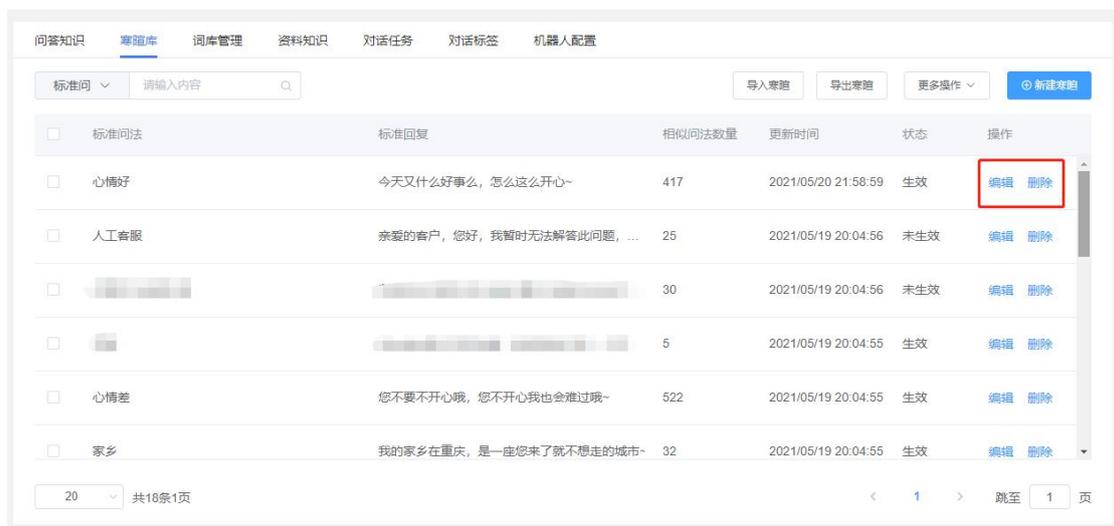


## ■ 寒暄库标准回复文本答案、多答案

寒暄库标准回复可新增多条默认答案，同时可选择按顺序回复一条，或回复多条答案。



## ■ 已经创建好的寒暄语料，支持增加、编辑和删除。



## ■ 寒暄语料状态开启、关闭

每条寒暄语料均可根据实际的业务情况，选择停用或启用，停用状态下的知识，无法在线上应答。

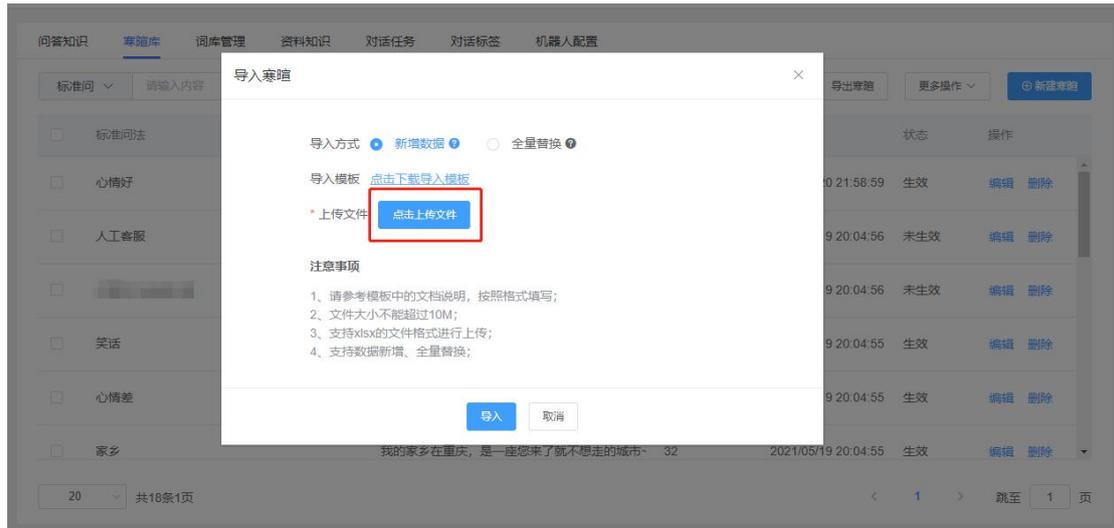


## ■ 导入寒暄

可将线下已编辑好的寒暄语料批量导入系统，减少维护人员再次维护语料的时间，提升工作效率。

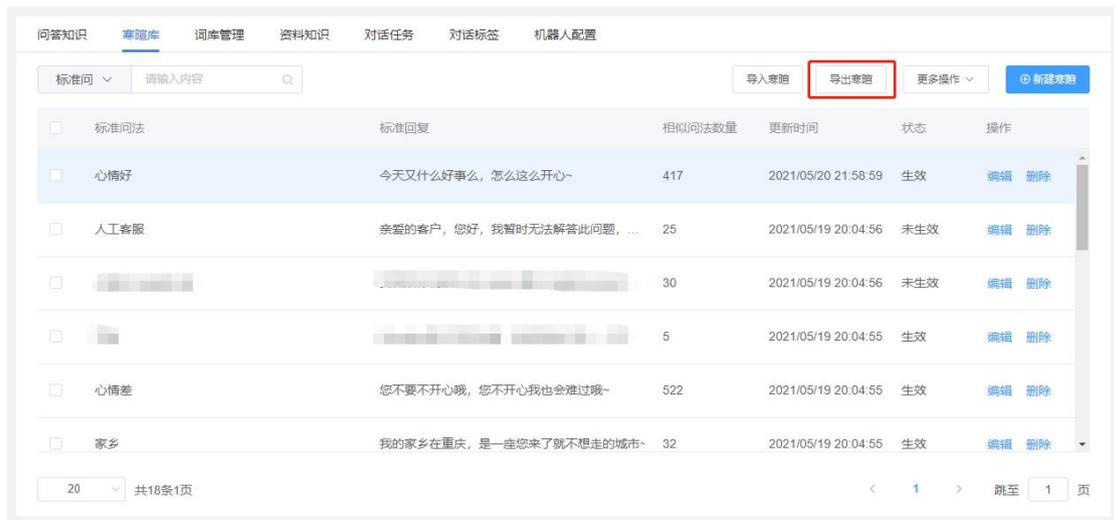


用户可以下载模板后，根据提示，添加问题及答案后，点击【导入】即可。  
可支持新增数据及全量替换，**注意：全量替换会替换掉当前问答知识下所有数据，导入前请做好备份。**



## ■ 寒暄库支持导出、导入更新

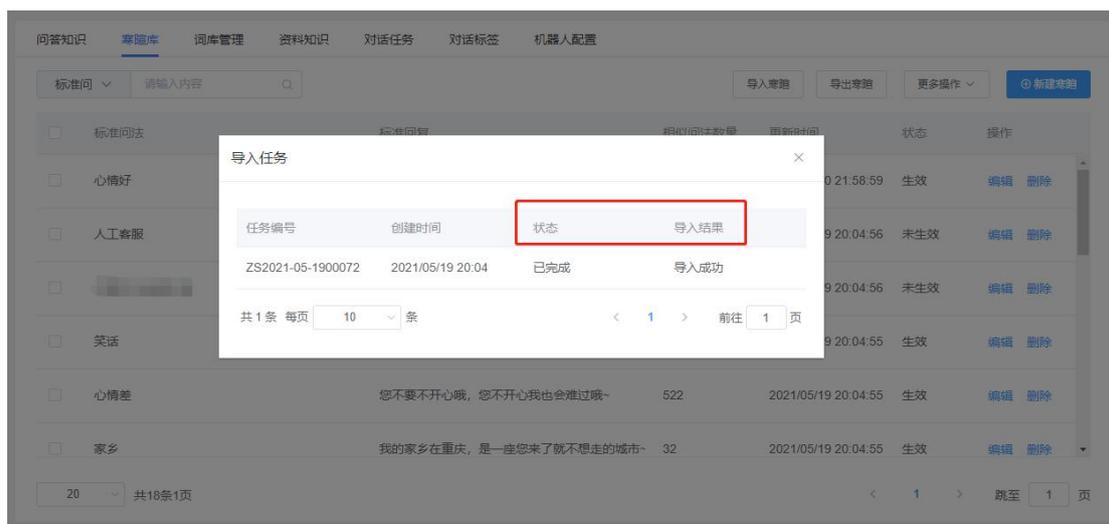
导出寒暄库：



	A	B	C	D	E	F	G	H
1	标准问题	默认回答1	默认回答2	默认回答3	默认回答4	默认回答5	回复方式	
2	笑话	<p>&lt;t; p<p>蜈蚣被<p>记得高中时候上晚自习，一					顺序回复	
3	心情差	<p>您不要不开心哦，您不开心我也会难过哦~</p>					全部回复	
4	心情好	<p>今天又什么好事么，怎么这么开心~</p>					全部回复	
5	家乡	<p>我的家乡在重庆，是一座您来了就不想走的城市~</p>					全部回复	
6	笑声	<p>小爱酱<p>开心就好哦~</p>					顺序回复	
7	脏话	<p>不要生<p>亲，您<p>恩，你不生气，消消气小					顺序回复	
8	温度	<p>今天的温度不冷不热正合适，嘿嘿~</p>					全部回复	
9	唱歌、听歌	<p>叠个千快使用双车<p>我和我<p>死了都要爱，死了					顺序回复	
10	咨询问题	哈哈，我可是个万事通呢，有啥问题您说~					全部回复	
11	感谢	不客气呢，有问题欢迎随时来找我呀~					全部回复	
12	你会什么	<p>我会办理贷款、理财、转账、存款等业务，您想我					全部回复	
13	问候语	<p>您好，在的，请问有什么可以帮您？</p>					全部回复	
14	结束语	好的，有问题可以随时联系我哦~					全部回复	
15	星座	这个我不是很懂，我知道我是机器人星座，嘿嘿~					全部回复	
16	年龄	年龄是每个年龄是每个女孩子的秘密，不能随便问哦~					顺序回复	
17	名字	您好，我叫小爱酱，您有什么问题随时咨询我哦~					全部回复	
18	人工客服	<p>亲爱的客户，您好，我暂时无法解答此问题，但我					全部回复	
19							全部回复	
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								

寒暄库导入后，点击【导入任务】可查看任务的状态及进度，如导入失败，可下载失败内容查看导入失败原因。

标准问题	标准回复	相似问法数量	更新时间	操作
心情好	今天又什么好事么，怎么这么开心~	417	2021/05/20 21:58:59	批量启用 批量停用 批量删除 编辑 删除
人工客服	亲爱的客户，您好，我暂时无法解答此问题，...	25	2021/05/19 20:04:56	导入任务 编辑 删除
		30	2021/05/19 20:04:56	未生效 编辑 删除
		5	2021/05/19 20:04:55	生效 编辑 删除
心情差	您不要不开心哦，您不开心我也会难过哦~	522	2021/05/19 20:04:55	生效 编辑 删除
家乡	我的家乡在重庆，是一座您来了就不想走的城市~	32	2021/05/19 20:04:55	生效 编辑 删除



## 3.5. 词库管理

### 3.5.1. 同义词

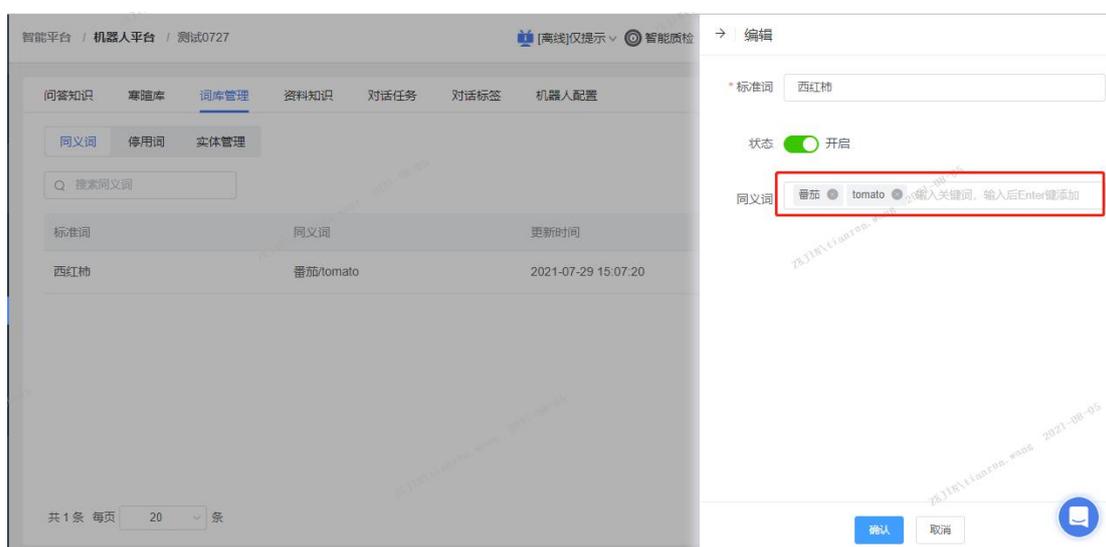
可以灵活地按照自己的业务需要自定义一组有相同意义的词、业务术语等，语义分析引擎遇有该组词条时，可将该组词语视为整体并且相同语义的词处理。例如：词条：苹果手机 同义词：iPhone、爱疯手机 设为一组同义词，则遇有含有“iPhone”、“爱疯手机”任何一个词的语句，机器人均可以自动识别并且等同关联知识库内与“苹果手机”相关的语义匹配的问题答案，通过“词库-同义词入口，进入该功能模块列表页进行维护。

#### 3.5.1.1. 新建同义词

可单条新增同义词，导入后支持删除和修改。



同义词填好后，要按[enter]键添加后，再点击确认。支持添加多个同义词



可根据标准词和同义词快速检索



## ■ 支持导入导出，导入方式

**新增数据：**按 excel 内容新增，导入的同义词、同义词如不存在，则新建，存在则更新数据。

**全量替换：**先删除同义词下所有数据替换为 Excel 重内容，导入前请做好备份。

**导出模板：**

	A	B
1	导入规则说明： 1.标准词长度不可超过10个字符 2.同义词最多不能超过10个词，每个词使用/隔开 3.模板为固定格式，请按规定格式填写 4.有多个词条，依次往下填写	
2	标准词	同义词
3	西红柿	番茄/tomato
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
	词条导入 <span style="float: right;">+</span>	

### 3.5.2. 停用词

停用词指的是在业务问题语义分析的时候无意义或与您业务完全无关的词语；

#### 3.5.2.1. 维护方式

同 2.5.1 同义词维护

### 3.5.3. 实体管理

实体作用是对话任务、资料知识的另一个重要组成部分。每一句对话除了意

图之外，承载意图的是实体，比如查天气，用户问今天北京天气怎么样?那么今天和北京都是承载查天气的实体，一个是日期实体，一个是城市实体。只有意图和实体相结合，才能构成正常的一句话。

### 3.5.3.1. 新增实体

点击右上角新增按钮，实体管理主要用于资料知识及对话任务中。

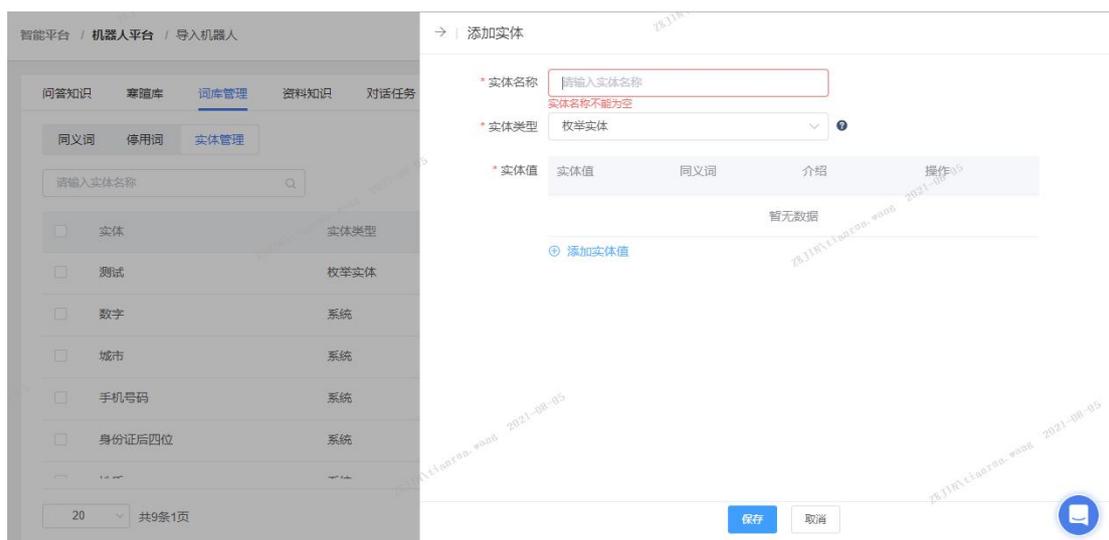


#### ■ 输入实体名称，选择实体类型

##### 实体类型：

枚举实体指可枚举的实体，一个枚举实体可以具有多个实体值，例如：实体「手机平台」，实体值可以设置为：华为、荣耀、小米等

正则实体：将用户消息中符合正则表达式规则内容抽取出来，作为实体值



## 点击添加实体值



输入实体值，例如实体名称：理财产品，实体值可以为：基金，债券，货币  
实体值的同义词，例如，债券同义词可以是国债，公债卷

介绍：应答逻辑中没有 FAQ，二维表，多轮对话的配置，系统会根据介绍  
中内容回复用户



### 3.5.3.2. 查询、编辑、删除

可根据实体名称进行检索。可对实体进行编辑，删除操作



### 3.5.3.3. 导入导出

#### ■ 支持导入导出，导入方式

新增数据：按 excel 内容新增，导入的同义词、同义词如不存在，则新建，

存在则更新数据。

全量替换：先删除同义词下所有数据替换为 Excel 重内容，导入前请做好备份。

### 导出模板：



## 3.6. 资料知识

支持以二维表的形式管理知识，并在用户咨询时，通过属性和实体的组合，从资料库中找出相应的知识点。



### 3.6.1. 属性管理

#### 3.6.1.1. 添加属性

属性指的是用户咨询的目的，例如:咨询某个城市的门店地址、咨询理财产品利息等。

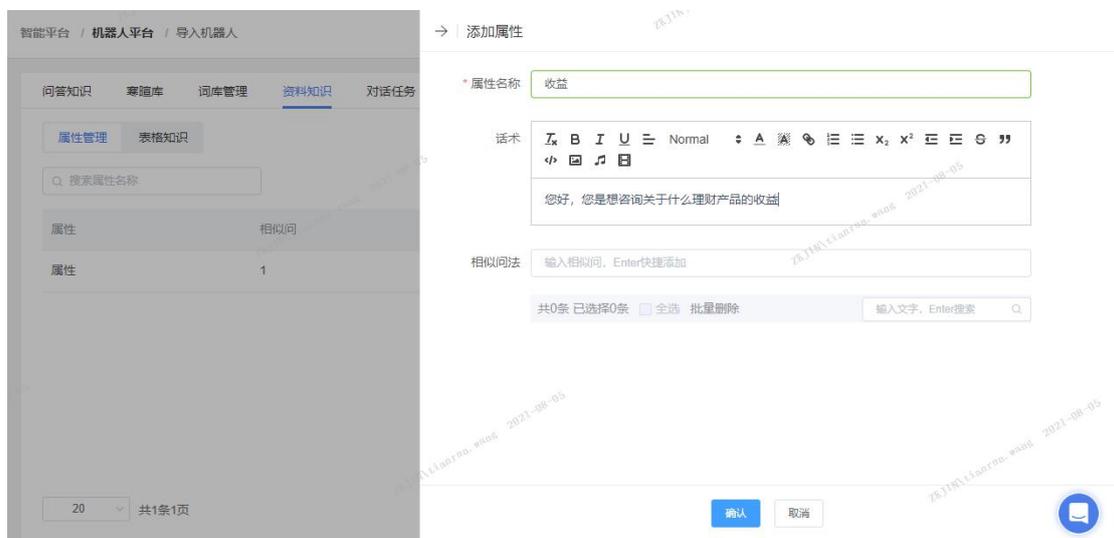
点击右上角新增按钮，属性主要用于资料知识表格知识



输入属性名称，例如：收益

话术：用户直接问道配置属性的时候，在没有匹配到 FAQ 的情况，直接回复话术中内容

比如用户问收益，机器人回答，您好，您是想咨询关于什么业务的收益？



### 3.6.1.2. 查询、编辑、删除



### 3.6.1.3. 导入导出

#### ■ 支持导入导出, 导入方式

**新增数据:** 按 excel 内容新增, 导入的同义词如不存在, 则新建, 存在则更新数据。

**全量替换:** 先删除同义词下所有数据替换为 Excel 重内容, 导入前请做好备份。

**导出模板:**



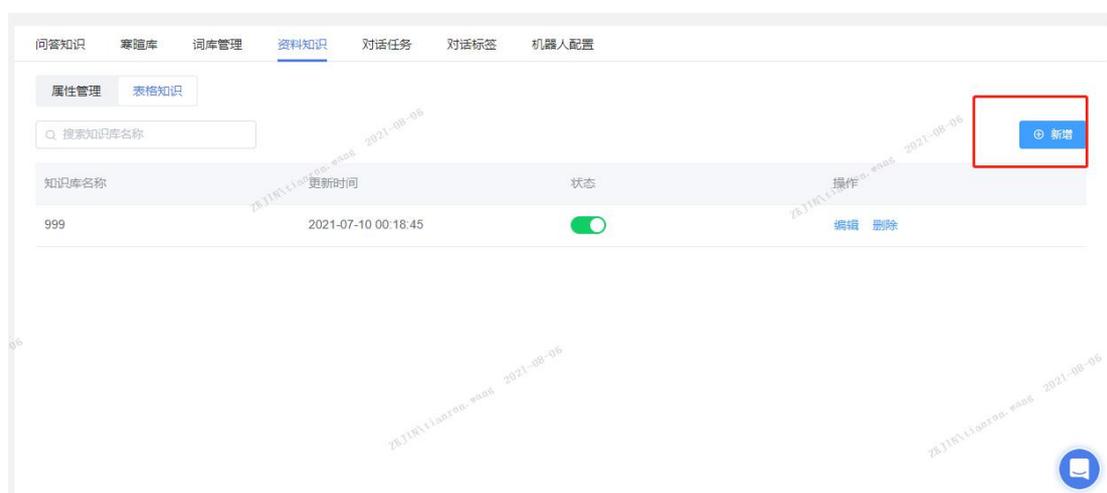
## 3.6.2. 表格知识

支持以二维表的形式管理资料知识，并在用户咨询时，通过属性和实体的组合，从资料库中找出相应的知识点。

点击新建表格知识，选择实体和属性，即可完成创建

### 3.6.2.1. 新增表格

点击右上角新增表格



新增表格后输入知识库名称，及选择实体列，实体列在之前 2.5.3 维护。例如：知识库名称填写理财，选择实体列为基金。



### 3.6.2.2. 表格增加列

添加表格后系统会默认将实体列添加，可根据自定义列添加已配置的属性列。

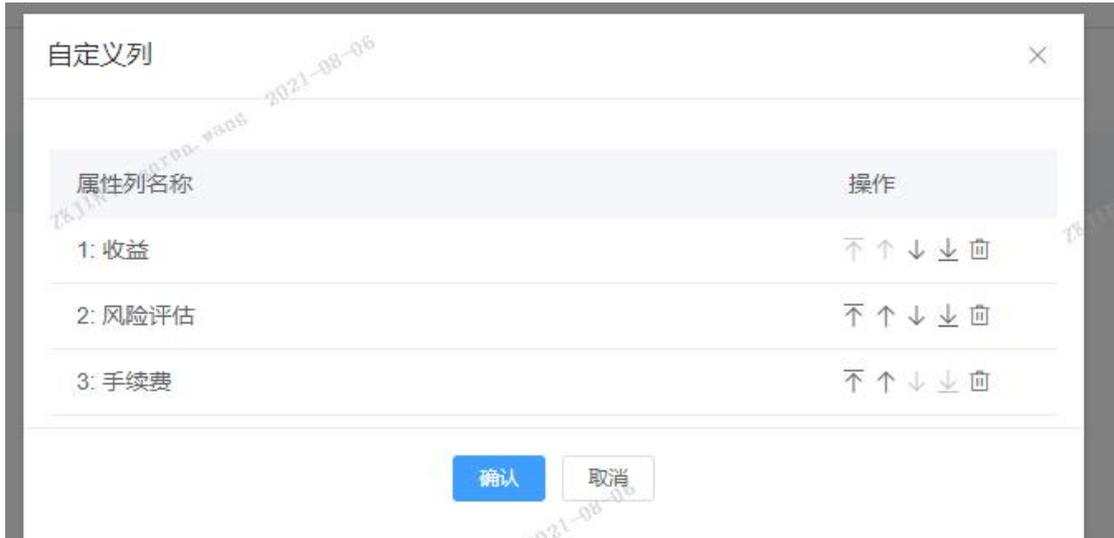


点击自定义列后可以新增属性列

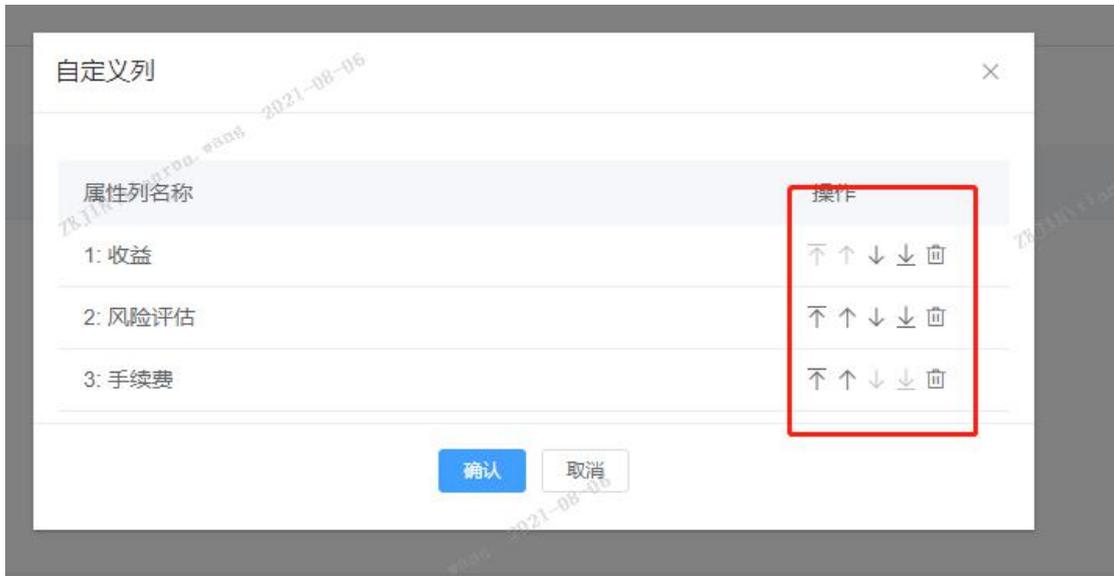


点击新增属性列，可以从之前 2.6.1 维护的属性中选择相应的属性，同时可增加多列。





增加完属性列后，可对属性列表进行顺序调整及删除操作。点击确认保存



### 3.6.2.3. 表格内容

添加实体和属性的列后，可以对内容行进行维护，点击下方添加行



首先选择实体值，从 2.5.3 维护的实体中选择，支持多选和单选



添加实体行后，可在列表中进行属性维护



点击编辑，可填写表格内容，及回复话术，回复话术系统会自动生成，也可以手动编辑



### 3.6.2.3.1. 导入导出

导出：系统会根据列表内容及结构动态导出

	A	B	C	D	E	F
1	行编号	基金	收益	风险评估	手续费	
2	162821775	代理基金业	10%-14%	高风险	1.5%	
3	162821775	股票基金业				
4	162821775	混合基金业				
5	162821775	货币基金业				
6	162821775	债券基金业				
7						
8						
9						

新增数据：按 excel 内容新增，导入的同义词、同义词如不存在，则新建，存在则更新数据。

全量替换：先删除同义词下所有数据替换为 Excel 重内容，导入前请做好备

份。

## 3.7. 对话任务

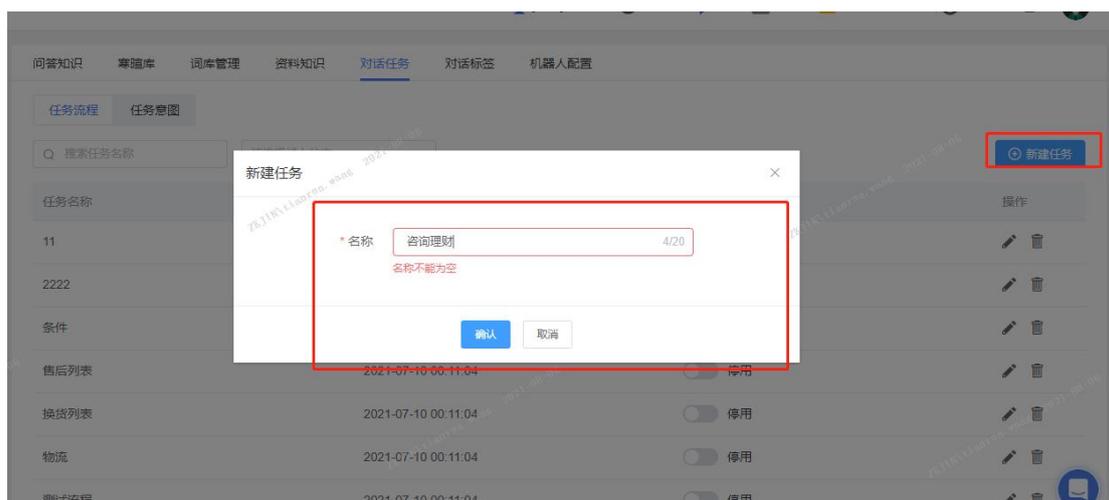
多轮对话同时可编辑在线文本和语音。

### 3.7.1. 任务流程

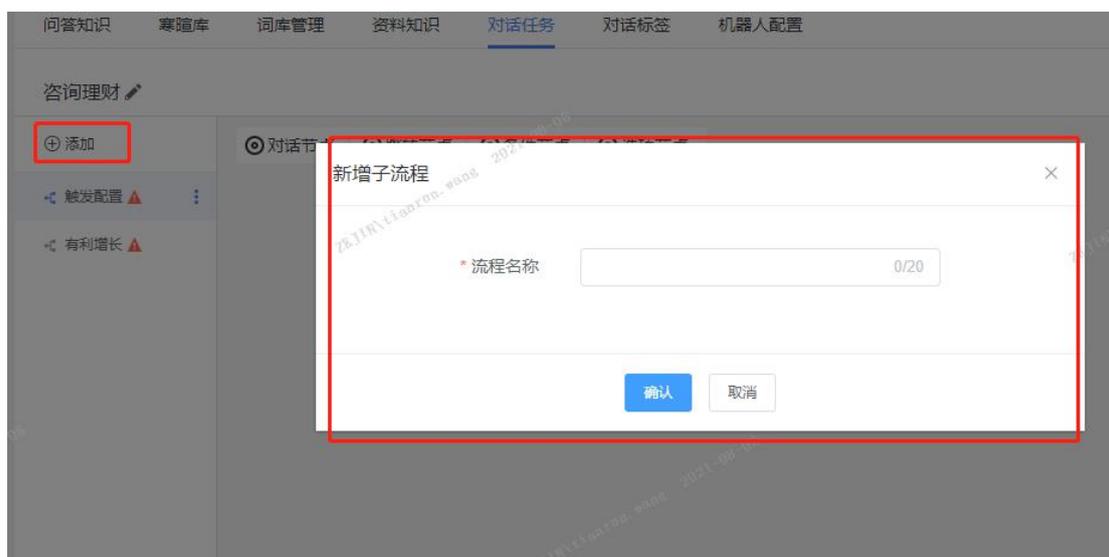
- 任务流程是通过意图入口和任务流程组成，适用于较为复杂的业务场景，比如订机票，订酒店，租车，查天气等等需要多次对话才能完成的流程型业务，
- 任务流程通过任务结构图定义，有四要素：子流程、节点、节点跳转条件和连续。任务的目的是通过设置节点及节点间跳转条件来控制任务流程，从而成功从用户侧收集信息，并最终完成某种业务操作。节点是机器人要执行的行为，节点类型包括对话节点、选项节点、跳转节点、条件节点和 IVR 节点。

#### 3.7.1.1. 新增任务

新增任务，填写名称，然后进入流程编辑页面



左侧目录结构中主流程下面可以添加子流程。点击添加，输入子流程名称默认触发配置子流程，开始任务节点。



子流程之间支持拖动排序（触发配置不支持），支持修改名称；

### 3.7.1.2. 发布修改删除

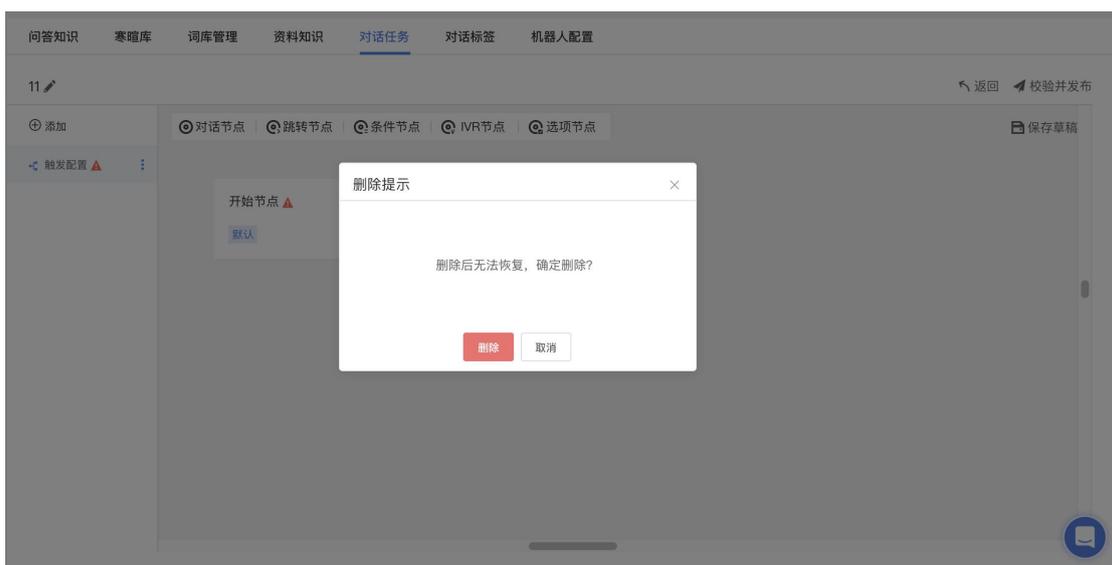
编辑完成后可先保存草稿在进行发布，发布时会进行校验，只有校验通过才可生效



校验不通过的节点，会有对应的提示：

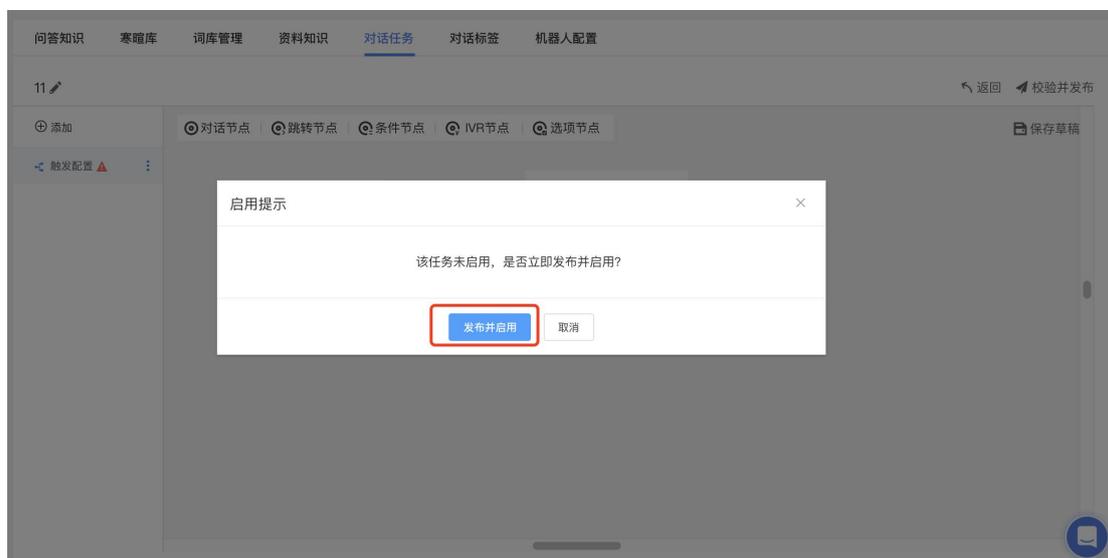


删除键盘【退格键】或【DELETE】键



点击【确认】执行删除，点击【取消】回到原页面；

发布：点击【校验并发布】系统将自动二次确认，点击【发布并启用】流程发布最新版本，并开启线上状态，点击【取消】回到原页面；



### 3.7.1.3. 对话节点

提供机器人与客户对话, 目的是为了引导用户填充某个实体或获取某个关键信息的对话配置。

拖动对话节点到编辑框内，双击编辑对话节点框，打开对话节点编辑页面。



## ■ 话术节点

在输入框内输入机器人询问的问题。例如：



## ■ 节点重复

当节点重复的时候，可以发送不同话术的回复。例如，用户回答没有听清，重复此节点时候发送不同话术，话术可以增加多个。



## ■ 跳出场景恢复引导回话

跳出场景后，再次返回此节点回复内容(若不填写则使用默认节点话术回复)。例如，机器人询问“需要什么理财产品”的时候，用户回答“你是什么公司”，这时会跳到 FAQ 进行回答，回答后，再次转回此节点是，所使用的话术 ‘您是想咨询理财产品吗’，将用户拉回之前场景中。



## ■ 信息采集

语音/按键采集支持采集用户的回答内容，并将采集内容赋值存储到对话变量。

直接赋值对话变量，赋值后的对话变量可作为该节点的变量标记，并用于条件判断节点。

## ■ 同步储存至客户属性

勾选后，如信息采集成功要将该信息同步储存至「客户」-「客户管理」中对应的客户字段，有多个值使用更新，保留最后一个。



例如，采集城市字段，选择城市变量，勾选同步至储存客户属性就会同步到

CRM 中。

## ■ 回答判断

不判断：用户回答什么问题就直接过，到下一个节点。例如：满意度回访，用户回答不满意原因，我们只记录不进行判断，直接跳转下一分支或节点。

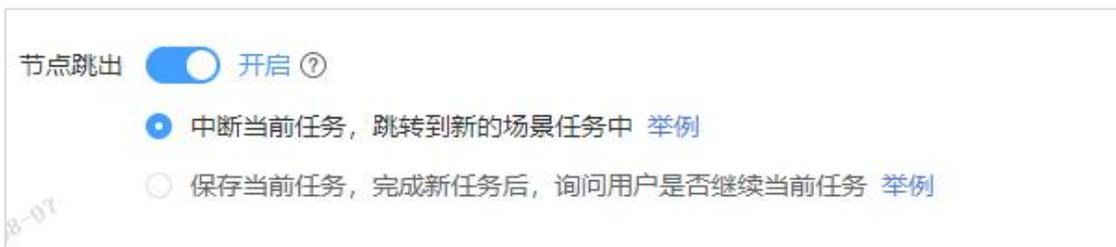
判断：可以添加规则，可以选择创建好的意图，进行判断。

创建完成后勾选



## ■ 节点跳出

关闭后仅按流程内判断分支连接执行，如判断分支不满足时，回复全局未知引导语后再回到当前节点继续判断；开启后请选择任务跳出模式：1.中断当前任务，2.保存当前任务。



## ■ 其他设置

内容为：重复节点开启后，当客户回答没有命中流程回答分支和知识库的时候，会先重复当前节点的话术（多话术则播放下一段），重复次数超过设置的次数后按原有逻辑处理。



## ■ 语音设置

不允许打断，在用户与语音交互的过程不可打断，语音要等到语音播放完成才能进行下一步操作。

### ■ 自定义静音检测时间

默认使用全局的静默检测设置，如果节点有自定义，使用节点设置市场，勾选后显示下方自定义文本框，仅支持输入整数，输入范围为 100~1000。

### ■ 允许客户通过手机键盘进行输入

开启后，系统会记录客户手机键盘输入的内容，并进行校验。

### ■ 节点跳出：

开启后请选择任务跳出模式：1.中断当前任务，2.保存当前任务；

关闭后仅按流程内判断分支连接执行，如判断分支不满足时，回复全局未知引导语后再回到当前节点继续判断；

### ■ 其他设置：

重复节点开启后，当客户回答没有命中流程回答分支和知识库的时候，会先重复当前节点的话术（多话术则播放下一段），重复次数超过设置的次数值后按原有逻辑处理。

### ■ 节点意向标签：

给节点打电话标签，达到该节点后，给出对应标签。

#### 3.7.1.4. 跳转节点

拖动跳转节点到编辑区，双击进行编辑。



跳转接点在跳转前可以通过维护回复话术播报一段话术,同时之前跳转动作目前支持,执行下一子节点、转转指定子流程、跳转到指定业务场景、退出场景、转人工。



## ■ 转人工

如果是语音机器人,会根据呼入\外呼选择对应技能组,如果是文本机器人,

推荐转人工当到达次话术，会让用户选择是否转人工。直接转人工就是不需要询问直接到对应人工坐席组。



信息采集  关闭

\* 下一步操作

\* 语音

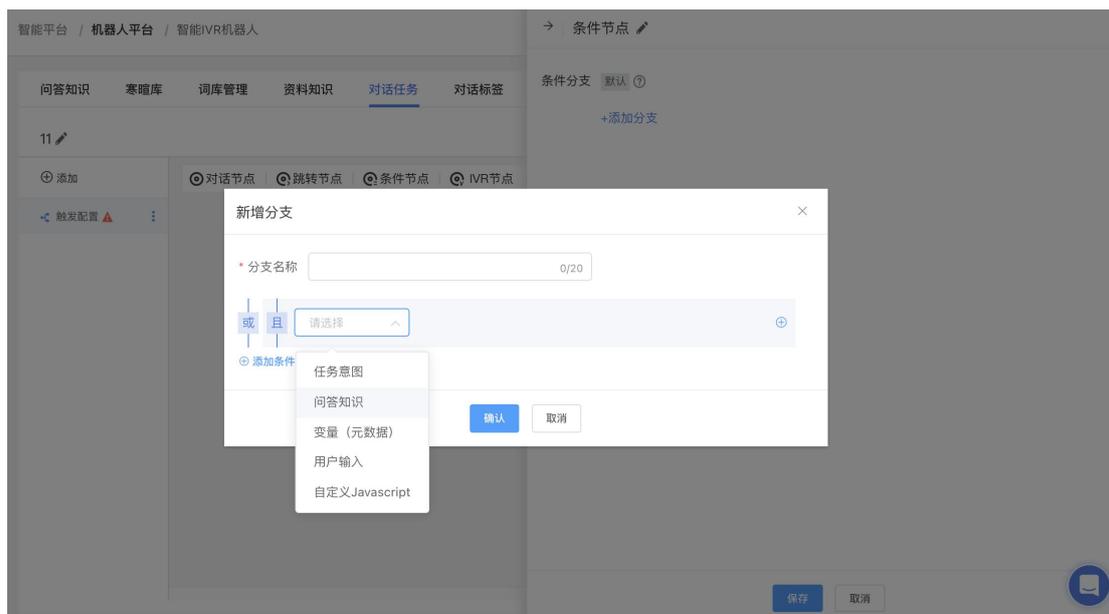
排队优先级

\* 在线

其他设置

### 3.7.1.5. 条件节点

根据条件进行判断，例如信用卡账单查询，如果用户的用卡账单已出走一个分支，未出走一个分支，支持多种条件，如下：



### 3.7.1.6. IVR 节点

IVR 节点只针对智能语音（在线机器人不可见），与对话节点类似，进入节

点后播报对应话术，然后让用户进行按键选择，根据按键选择进行设置。

### ■ 间隔时间:

设置对该节点话术播报结束到#号键按键结束所需的最长时间，超过最长时间默认采集按键失败。

### ■ 条件判断:

可自定义条件进行判断执行，当自定义所有条件均不满足时，将执行「默认」分支，例如，同时满足多个按键情况下，应该进行下一步执行。

→ IVR节点

\* 节点话术  0/500 插入变量 +添加

展开话术高级设置

分支类型 按钮导航 条件判断 信息采集

默认

+添加分支

间隔时间 - 5 +

其他设置  节点重复

+添加对话标签

保存 取消

## ■ 信息采集:

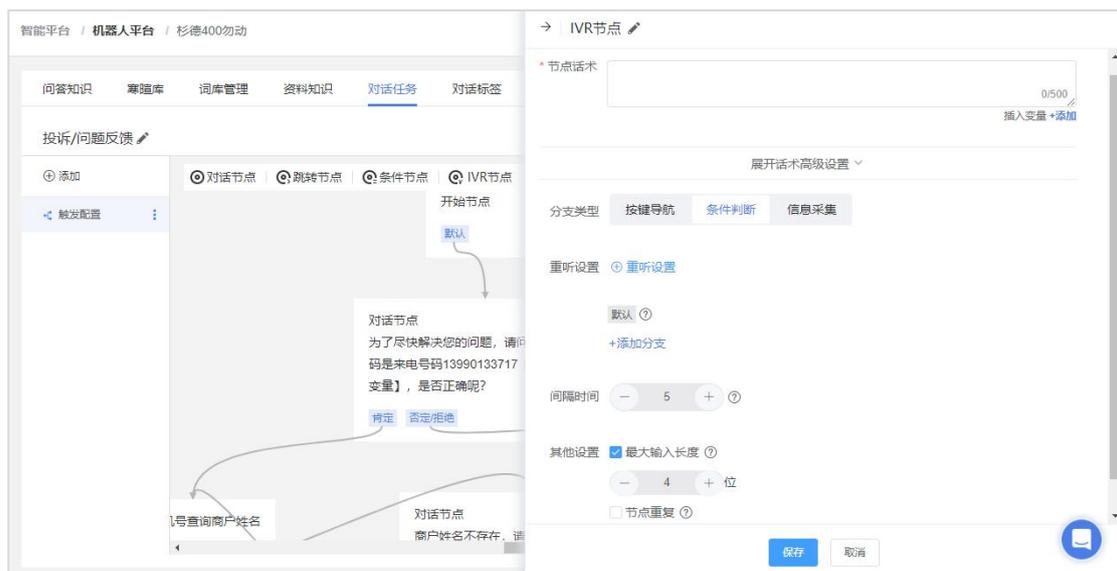
在智能导航过程中对用户输入信息进行采集,例如请输入身份证号码。同时可以同步到 CRM 对应变量的字段中。

采集分支,采集成功或失败可以对应进行下一步分支的执行。



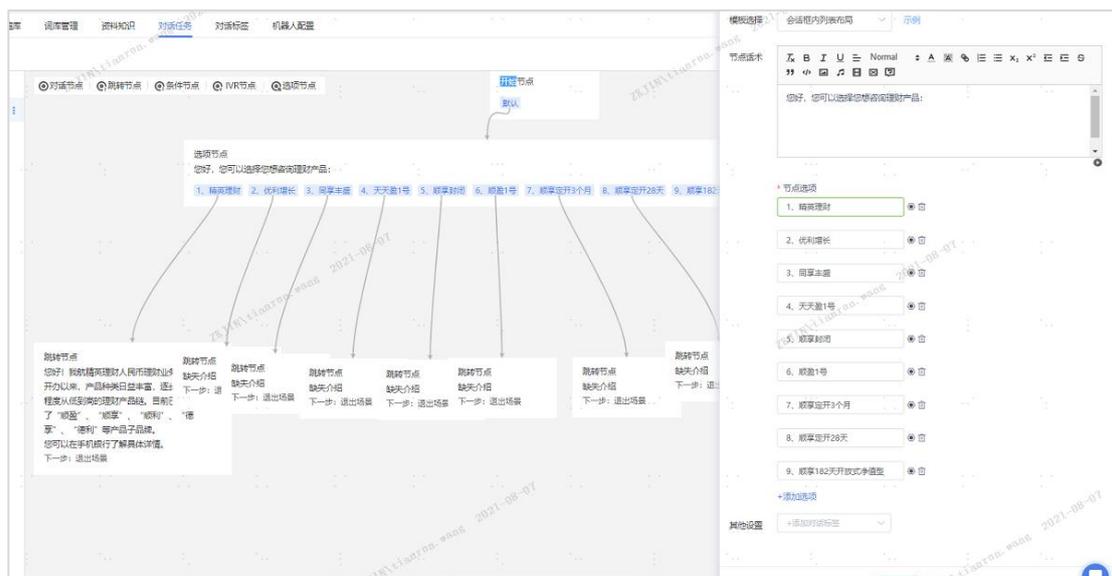
## ■ 最大输入长度设置:

设置后当客户按键输入达到设定值，自动提交结果，无需按#号结束。



### 3.7.1.7. 选项节点

选项节点只针对文本机器人 (语音机器人不可见), 根据问题可以增加选项, 同时在选项节点中可以添加意图, 当用户选中其中节点时, 直接回复答案, 或者进行其他节点流程跳转。如下图:



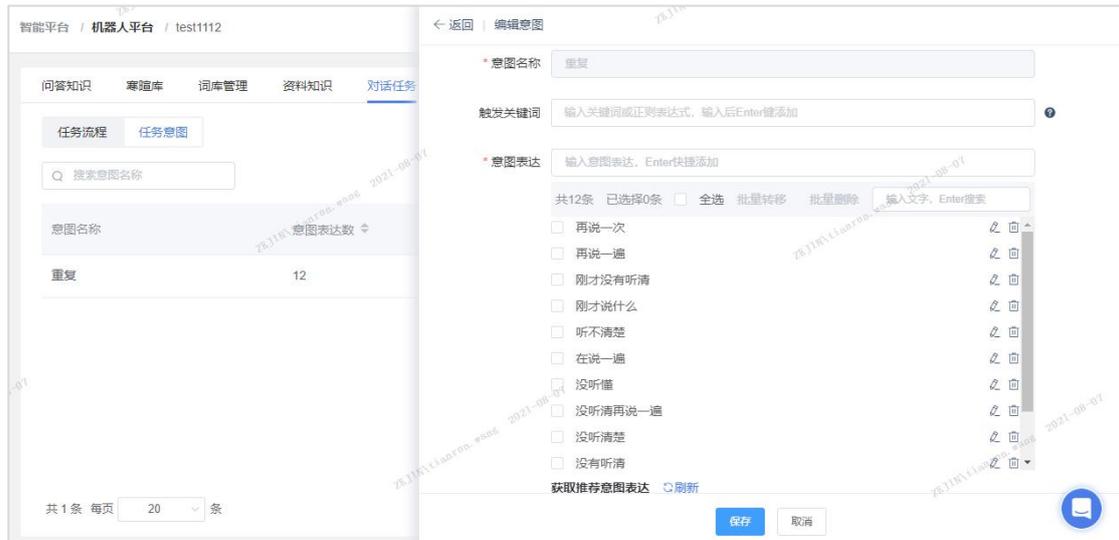
### 3.7.2. 任务意图

意图是对话任务的重要组成部分之一, 在人与人对话场景中, 每句对话都会包含目的, 这个目的就是意图。在和机器人对话同理, 识别出用户对话的意图, 能够帮助机器人正确的做出下一步的动作。比如今天天气如何? 那么「查询天气」就是这句话的意图。

#### 3.7.2.1. 新增意图

点击新建, 编写对应意图名称、触发关键词, 意图表达等。

触发关键词，匹配到该意图的关键词（优先推荐使用关键词匹配）。



### 3.7.2.2. 意图导入/导出

**新增数据：**按 excel 内容新增，导入的意图、如不存在，则新建，存在则更新数据。

**全量替换：**先删除所有数据替换为 Excel 重内容，导入前请做好备份。



### 3.7.2.3. 意图训练

新增意图或表达后，进行意图训练提高机器人识别正确率，同时支持导入导出、删除查询修改等操作。



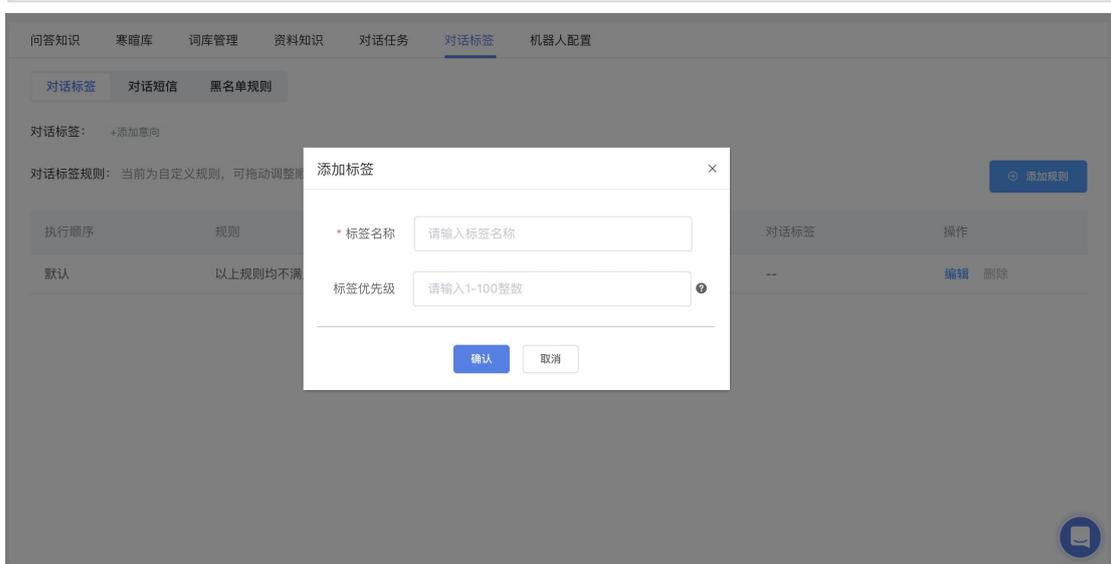
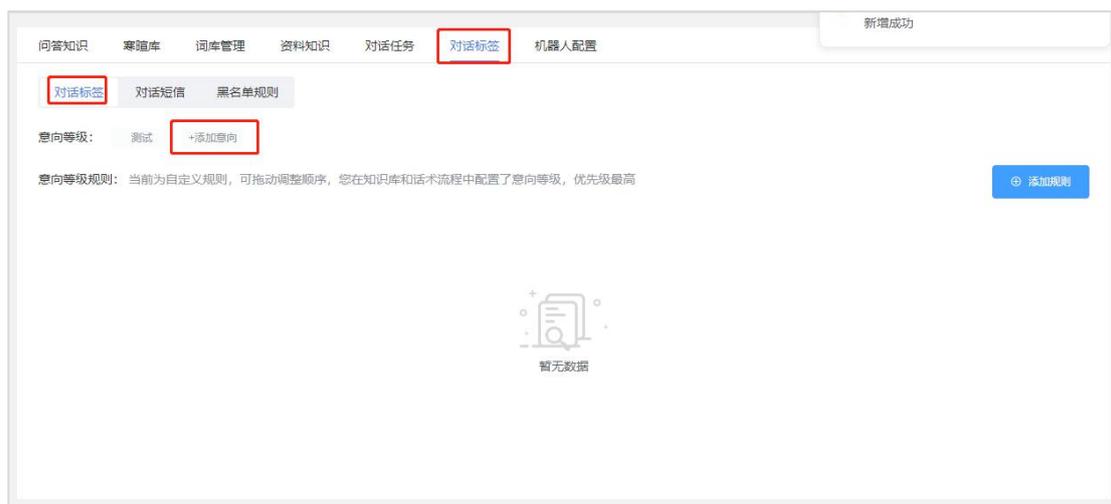
### 3.7.3. 对话标签

#### 3.7.3.1. 意向等级

##### ■ 可以根据业务，自定义对话标签：

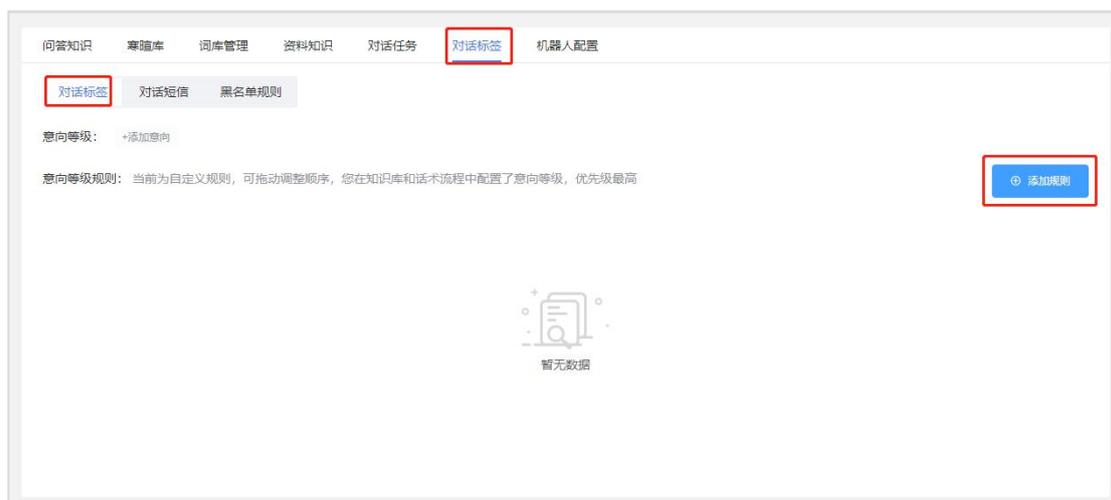
标签优先级：知识库和话术流程中对话标签的优先级，非必填，文本框仅支持输入 1-100 的整数，1 的优先级最高，数字越大优先级低；填写后会话中如有多个标签，将以优先级高的为准，在优先级一致的情况下以最后一个标签为准。

点击【添加意向】弹窗，填写标签名称及优先级。

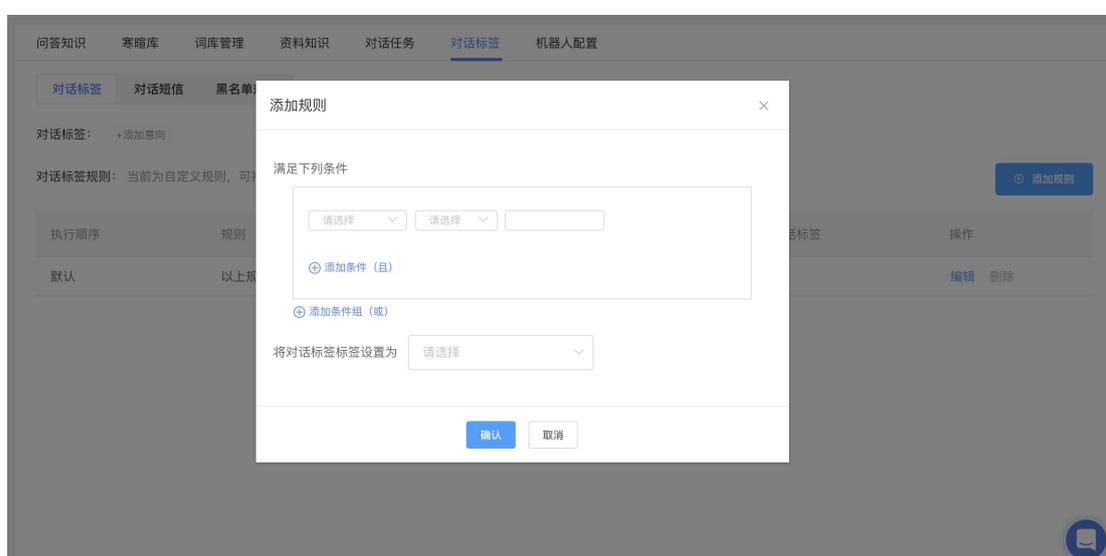


### 3.7.3.2. 添加规则

可以自定义条件，当满足某个条件时，将意向等级设置为标签。您在知识库和话术流程中配置了意向等级，优先级最高。



点击【添加规则】弹窗，填写条件。



目前支持的规则条件如下：

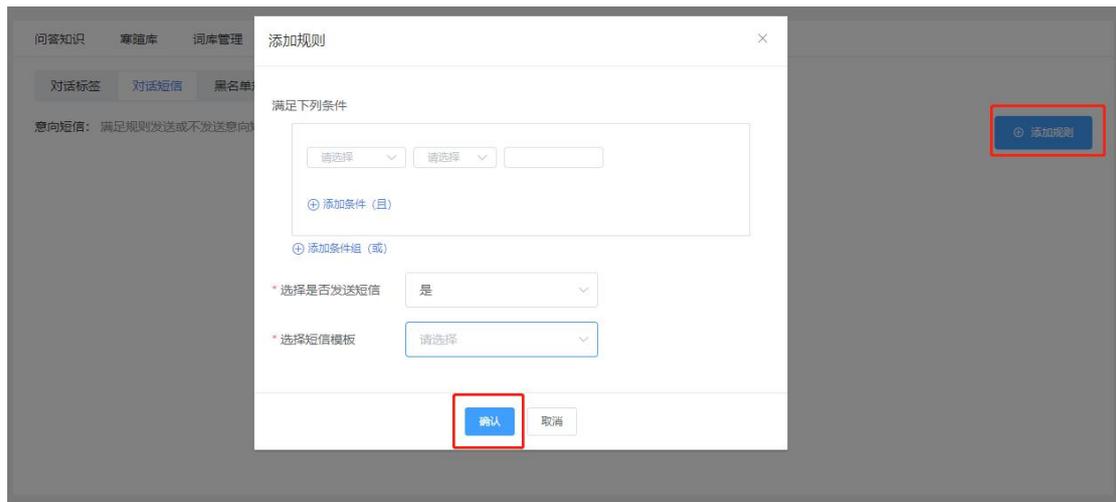
条件	条件说明
客户最后是否拒绝	通话结束用户最后一次回答意图是「拒绝」
肯定的次数	整通会话识别到「肯定」意图的次数
拒绝的次数	整通会话识别到「拒绝」意图的次数
客户讲话的次数	整通会话识别到客户讲话次数（超时不算）
通话时长	整通会话的通话时长
回答关键字	整通会话ASR转移后的文本包含某关键字/词
拨打结果是	通话状态： 1、已接听 2、未接通 3、拨打失败

### 3.7.3.3. 对话短信

可根据业务自定义规则，满足规则发送或不发送意向短信，按列表顺序执行，可拖动调整顺序，当一通会话满足某规则后，将不进行下一个规则执行。

点击【添加规则】弹窗，填写条件：





选择是否发送短信：默认值“是”；“是”指该条需要发送短信，“否”是指该条规则不发送短信。

选择短信模板：是指满足该规则后，需要发送的短信模板，需要选在短信下创建。

规则配置：内置多种规则，如下图：

条件	条件说明
通话时长	整通会话的通话时长，通话接起到通话结束的时长
意图分类	问法学习下所有分类
意向等级	客户意向-意向等级下所有意向值，有什么取什么，保存一致
客户讲话的次数	整通会话中识别到客户讲话次数（超时不算），客户每次回答机器人时算为一次
肯定次数	整通会话中出现「肯定」意图分类的次数
拒绝的次数	整通会话中出现「拒绝」意图分类的次数

### 3.7.3.4. 黑名单规则

可根据业务自定义规则，当满足某个规则时，自动将号码添加到选择的黑名单组，在创建外呼任务是选择过滤的黑名单后系统不打给该号码。

点击【添加规则】弹窗，填写条件：



■ **规则配置：内置多种规则，如下：**

- 1.请求意图分类
- 2.请求问答知识
- 3.对话标签

4.关键词

5.请求意图分类

6.请求问答知识

7.对话标签

8.关键词

## 3.8. 机器人配置

### 3.8.1. 基本信息

#### 3.8.1.1. 基本信息修改

支持修改机器人名称，头像、行业及类型：

- 1.名称：最多支持 10 个字；
- 2.头像：支持 JPG、PNG,不超过 2M；
- 3.行业：根据具体业务选择；
- 4.类型：在线和语音，支持同时选择在线和语音；



如机器人类型勾选了【语音】，可根据业务自定义选择。

5.语言：普通话和英语；

6.播报方式：合成音和真人录音；

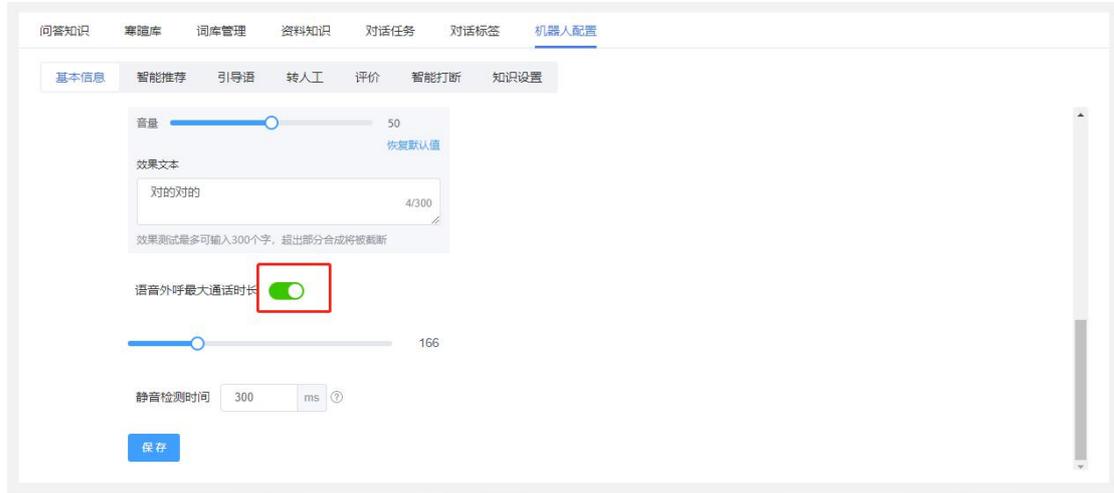
7.发音人：可根据实际业务需要，选择甜美、温柔、亲和、严厉等具体发音；

8.调整语速：可以调整语速、语调、音量等，并可以在线试听效果。(效果测试最多可输入 300 个字，超出部分合成将被截断)；



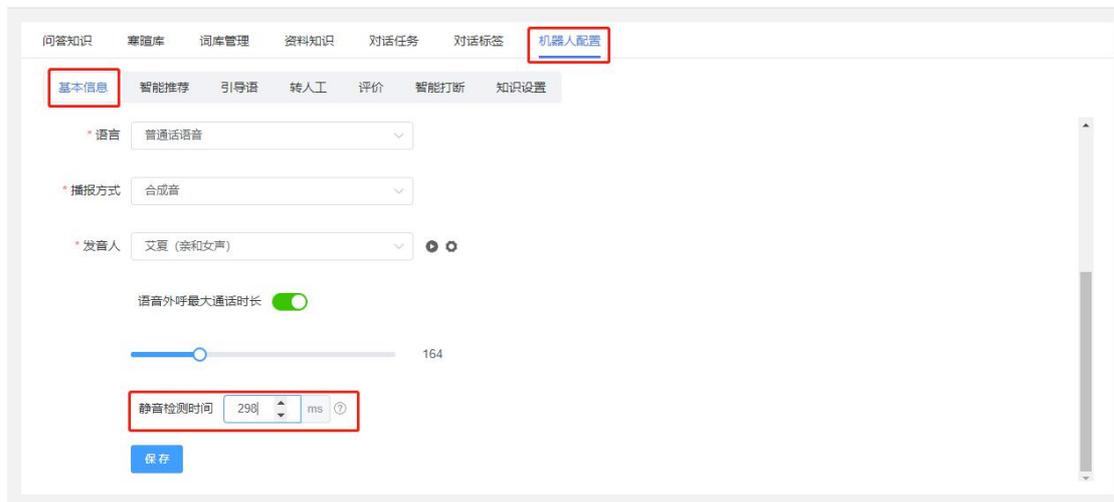
### 3.8.1.2. 外呼通话时长设置

语音外呼最大通话时长可根据业务自行设置，如不设置就默认。



### 3.8.1.3. 静音检测时间设置

可以自定义静音检测时间，检测客户方停止说话的时间。



## 3.8.2. 智能推荐

### 3.8.2.1. 常见问题引导

启用后，用户进入聊天，与欢迎语一起推荐几个用户最可能询问的问题，供用户选择。



### ■ 智能推荐

自动系统会自动推荐最近客户问题最多的 TOP10，可自定义推荐时间，时间范围（1~240 小时）。



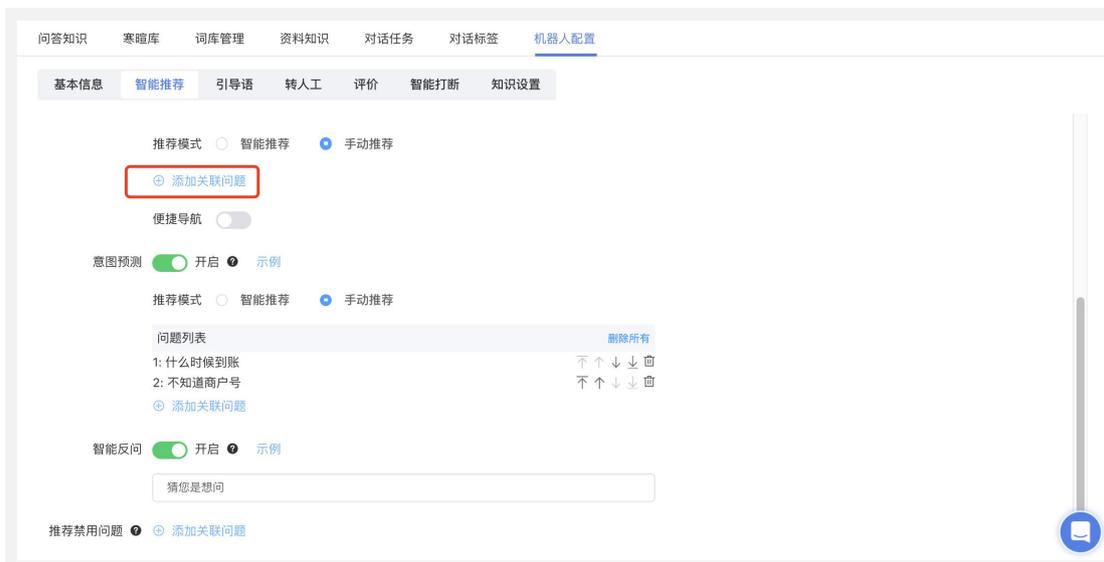
## ■ 个性化推荐

勾选后根据历史咨询轨迹，推荐客户下次进入对话可能咨询的问题。

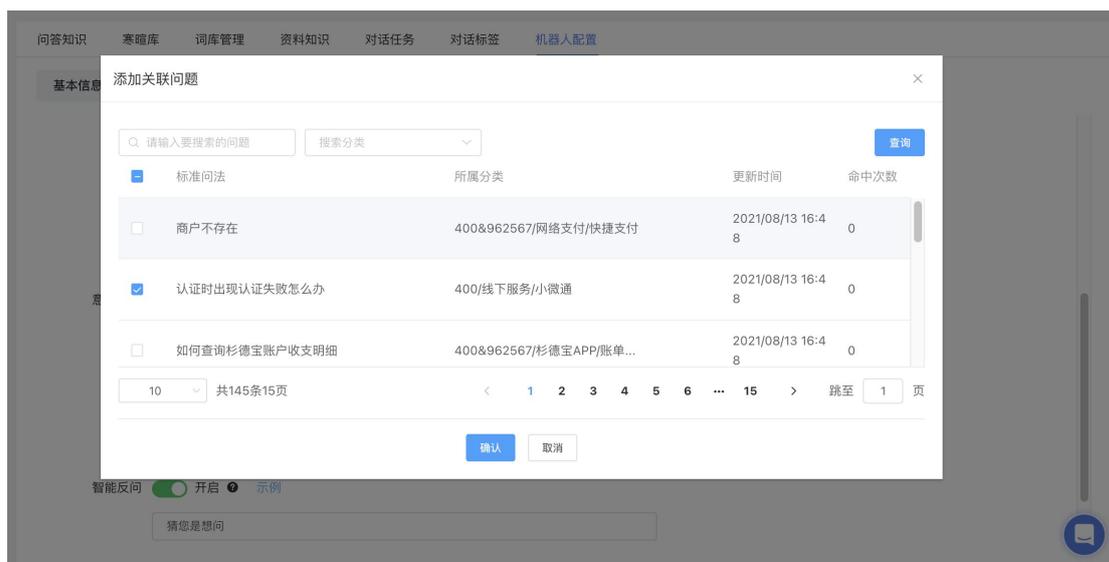


## ■ 手动推荐

可以手动选择最近客户问题最多的 TOP10，点击【添加关联问题】弹窗，选择对应知识。



页面支持按关键词和所属分类搜索，勾选知识后点击【确定】添加



### 3.8.2.2. 意图预测

支持智能推荐与手动推荐两种模式：

#### ■ 智能推荐：

智能推荐是根据用户提问后，预测用户下一个最可能咨询的 TOP10 问题，推荐给用户。

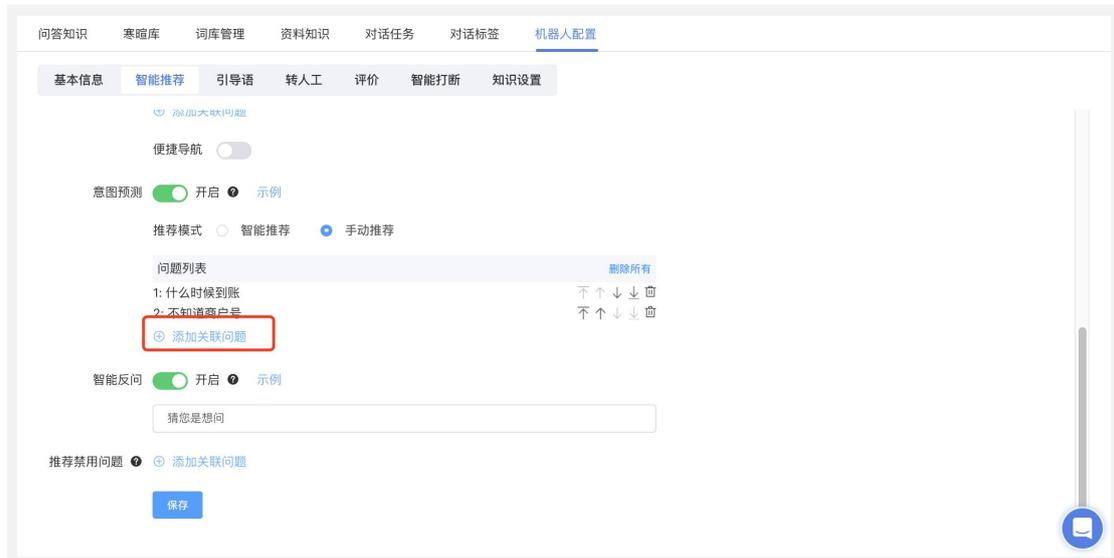


#### ■ 手动推荐：

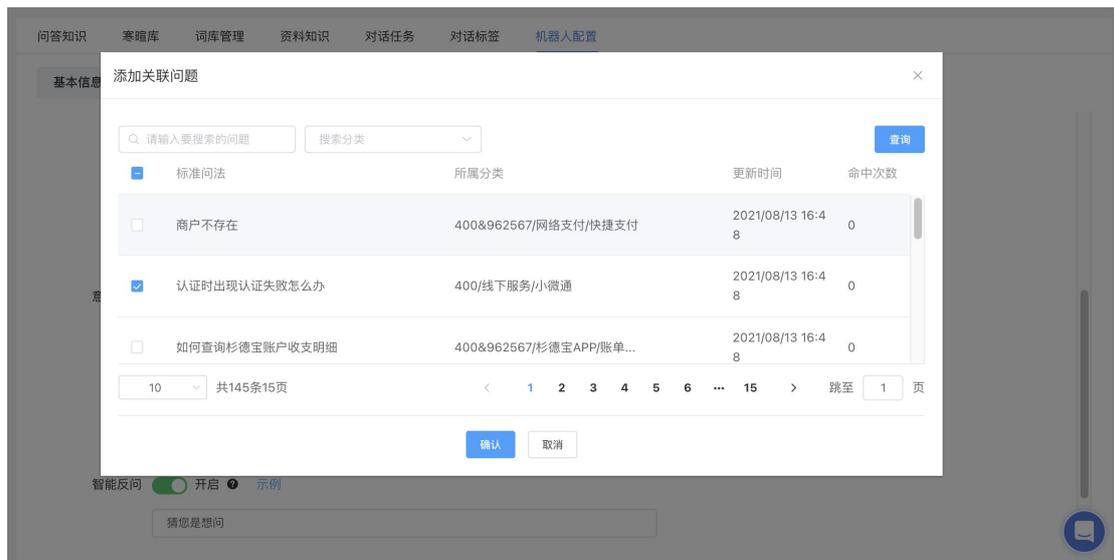
手动推荐是根据用户提问后，预测用户下一个最可能咨询的 TOP10 问题，

推荐给用户。

点击【添加关联问题】弹窗，选择对应知识：



页面支持按关键词和所属分类搜索，勾选知识后点击【确定】添加：



### 3.8.2.3. 智能反问

开启后，如果机器人无法识别用户问题，则推荐与用户意图最接近的问题，支持配置引导语，默认“您是否想咨询？支持编辑，点击【保持】生效。

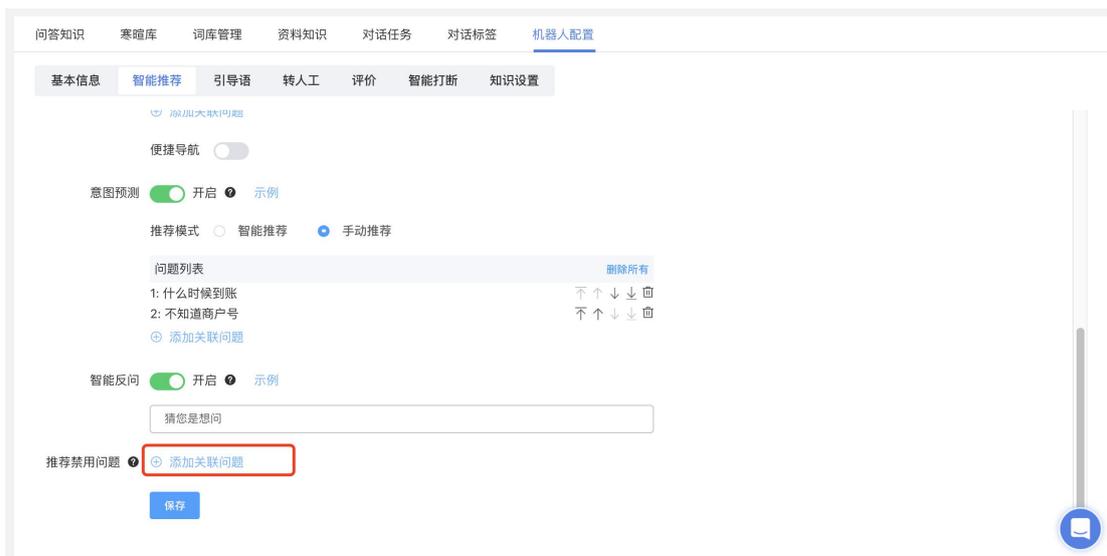


### 3.8.2.4. 推荐禁用问题

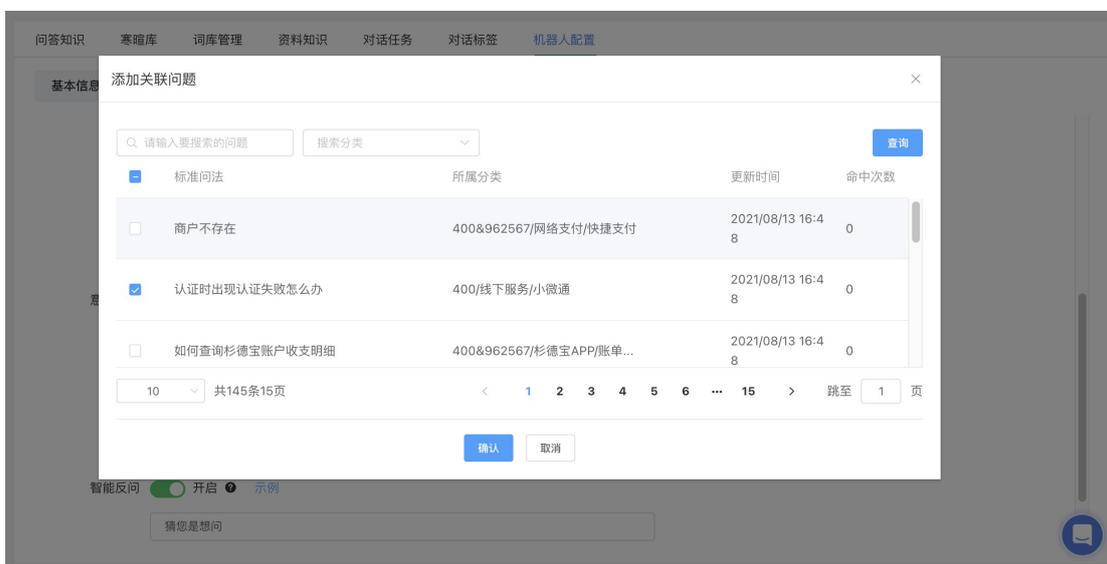
设置禁用名单后，该条问答知识不再作为常见问题、意图预测、智能反问中推荐使用（手动自定义除外）。



点击【添加关联问题】弹窗，选择对应知识：



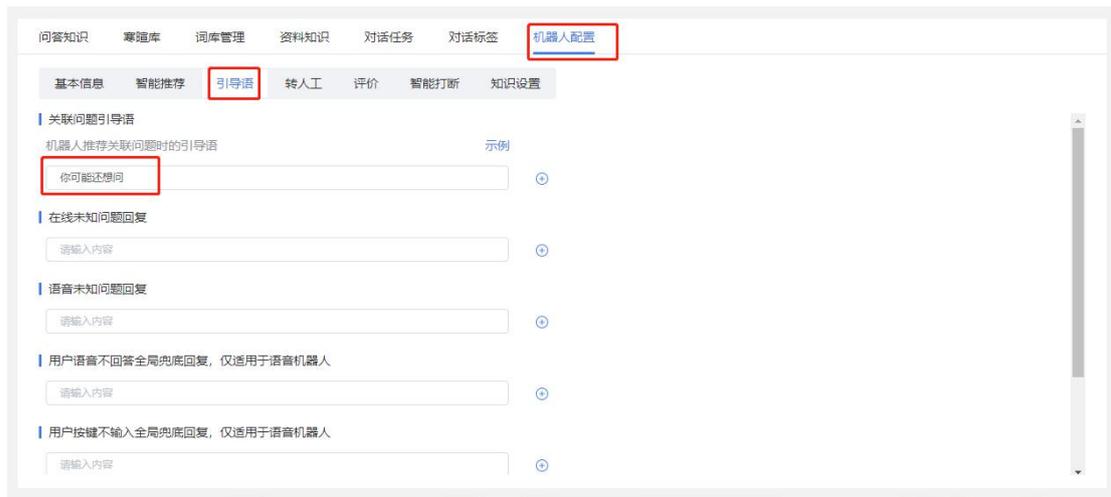
页面支持按关键词和所属分类搜索，勾选知识后点击【确定】添加：



### 3.8.3. 引导语

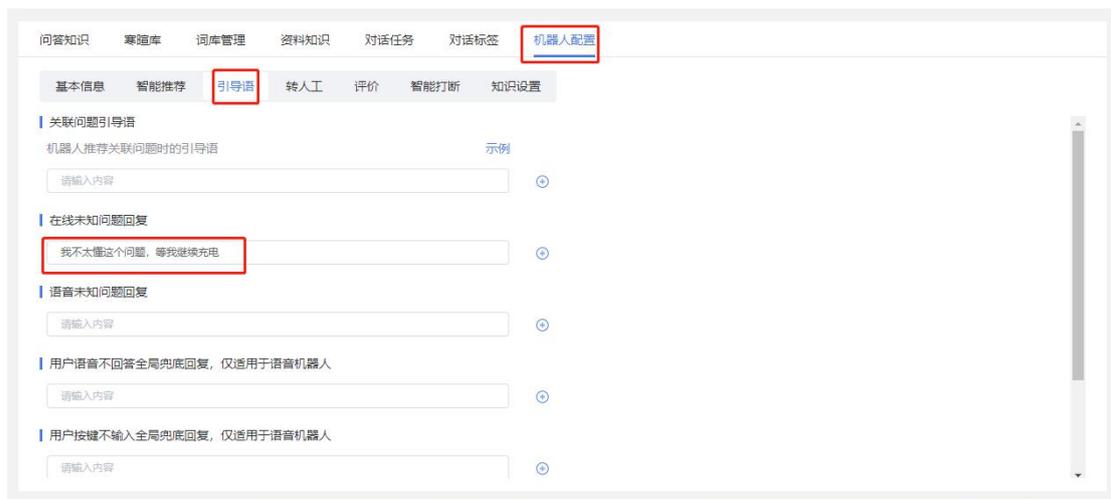
#### 3.8.3.1. 关联问题引导语

可自定义设置机器人推荐关联问题时的引导语。



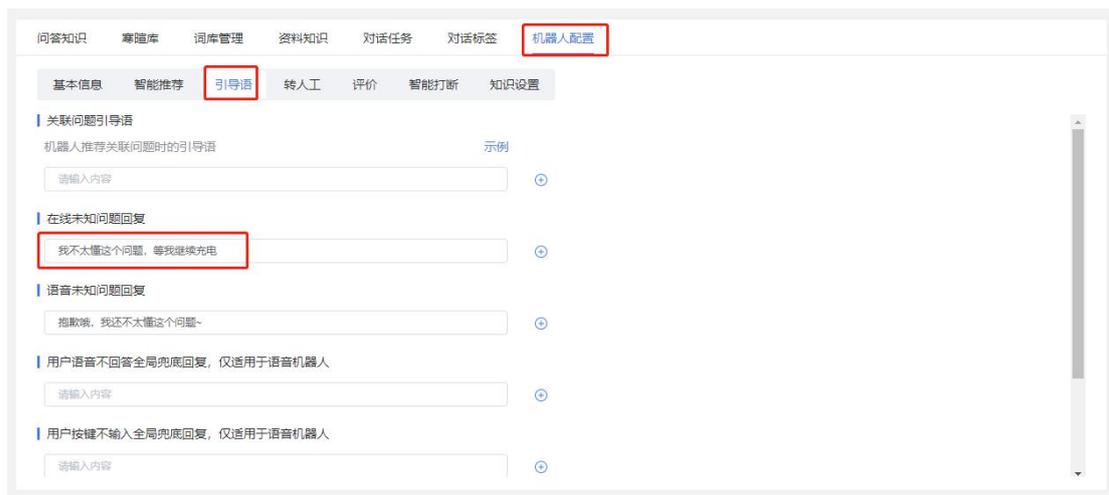
### 3.8.3.2. 在线未知问题回复

可自定义在线未知问题的回复语。



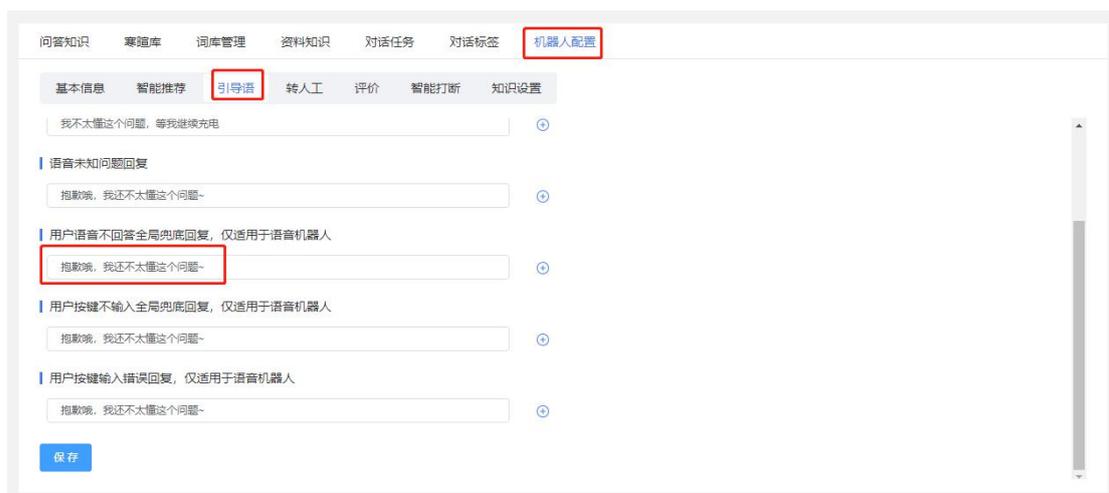
### 3.8.3.3. 语音未知问题回复

可自定义语音未知问题的回复语。



### 3.8.3.4. 用户语音不回答全局兜底回复

用户语音不回答全局兜底回复，仅适用于语音机器人。



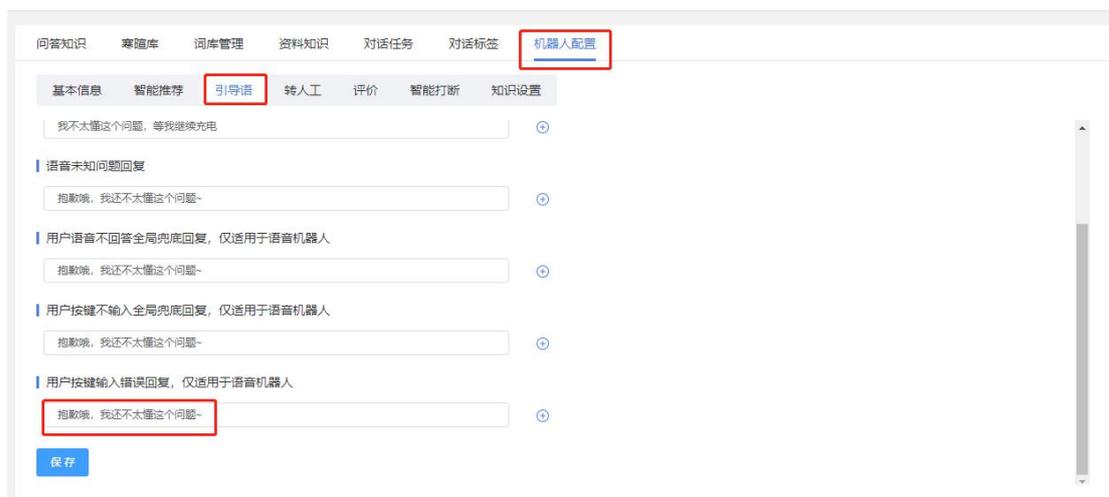
### 3.8.3.5. 用户按键不输入全局兜底回复

用户按键不输入全局兜底回复，仅适用于语音机器人。



### 3.8.3.6. 用户按键输入错误回复

用户按键输入错误回复，仅适用于语音机器人。



## 3.8.4. 转人工

### 3.8.4.1. 转人工规则

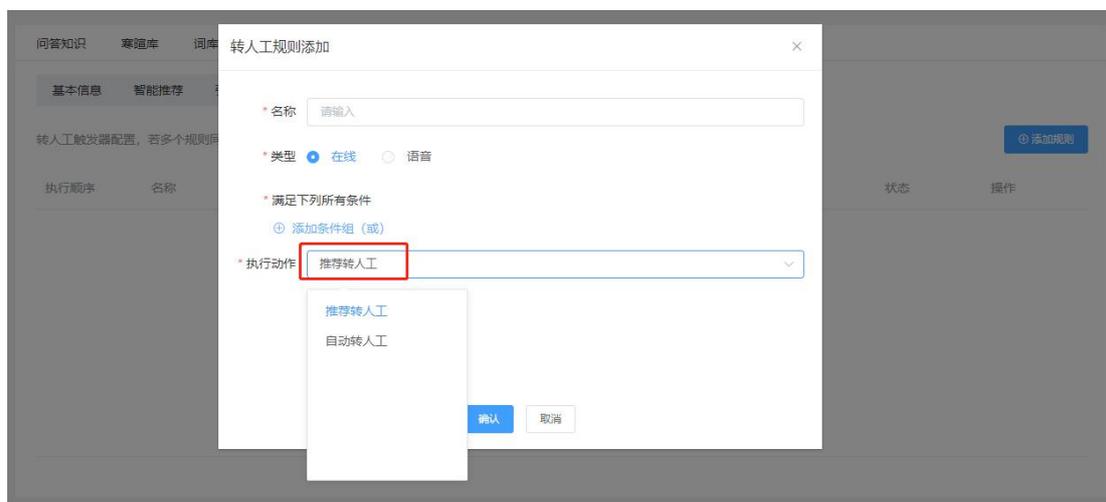
可根据业务自定义转人工的规则，支持关键词、意图、重复提问、未知条件配置。转人工触发器配置，若多个规则同时满足，则按列表顺序优先触发。



支持分别添加语音、在线转人工类型，点击【添加规则】弹窗添加。

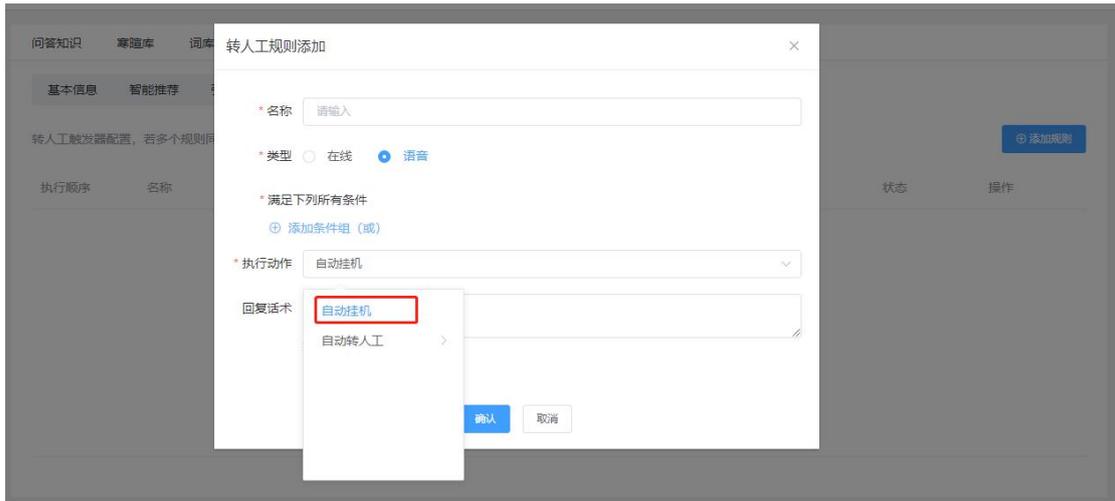
### 3.8.4.2. 在线转人工规则

可自定义推荐转人工或者自动转人工。



### 3.8.4.3. 语音转人工

用户可以自定义如们某条件后，是自动挂机还是转人工，并设置相应的回复话术。转人工触发器配置，若多个规则同时满足，则按列表顺序优先触发。



针对语音机器人内置四个默认规则，具体如下：



### 3.8.5. 评价

#### 3.8.5.1. 单句评价

开启后用户可对机器人的回复进行点赞或点踩评价，并可以自定义设置点赞和点踩回复语。



### ■ 点踩原因收集，默认 4 个原因支持编辑，设置规则如下

- 1.设置数量超过 2 两个，每个后面显示删除那妞，仅剩小于等于 2 不显示；
- 2.限制最大添加 10 个原因，达到 10 个不再显示添加按钮；
- 3.保存时需要校验选项不能为空，不能重复，不能全部空格；
- 4.支持配置单选与多选；



开启后，点踩时将弹出原因进行选择，勾选够点击提交，如选择其他需要填自定义写原因，如下：



### 3.8.5.2. 满意度评价

开启后，客户在聊天页面可以主动进行评价，并可以自定义设置满意度选项及完成评价的感谢话术。



### 3.8.6. 智能打断

打断全局配置开关，开启除节点配置不允许打断的回复话术外，其余均支持打断，关闭后全部回复话术均不支持打断。



### 3.8.7. 知识设置

开启后问答知识、寒暄知识变更需要流转至审核，审核通过后生效。

## 3.9. 智能教育

根据机器人与用户对话过程中发现可用于优化知识库的信息，然后列出相关记录供机器人训练师手动处理来维护知识库，提供以下几种交互行为：

1. 新知识发现；
2. 未知问题；
3. 推荐选择、推荐未选择；
4. 点踩知识；
5. 加工不充分知识；

## 6. 知识消歧;

### 3.9.1. 新知识发现

#### ■ 新知识发现

可根据用户聊天日志中未知问题或者导入问句进行聚类,将相似数据的类别作为新知识推荐出来,供标注人员参考是否可以作为新知识进行业务新增或添加到已有标准问,提升业务覆盖率。

任务名称	机器人名称	任务状态	创建时间	操作
导入	lhb	聚类完成	2021/07/22 10:41:43	<a href="#">去处理</a> <a href="#">删除</a>
Willa	Willa (勿动)	聚类完成	2021/07/20 11:06:57	<a href="#">去处理</a> <a href="#">删除</a>
测试新知识发现导入	lhf测试	聚类完成	2021/07/10 00:29:45	<a href="#">去处理</a> <a href="#">删除</a>

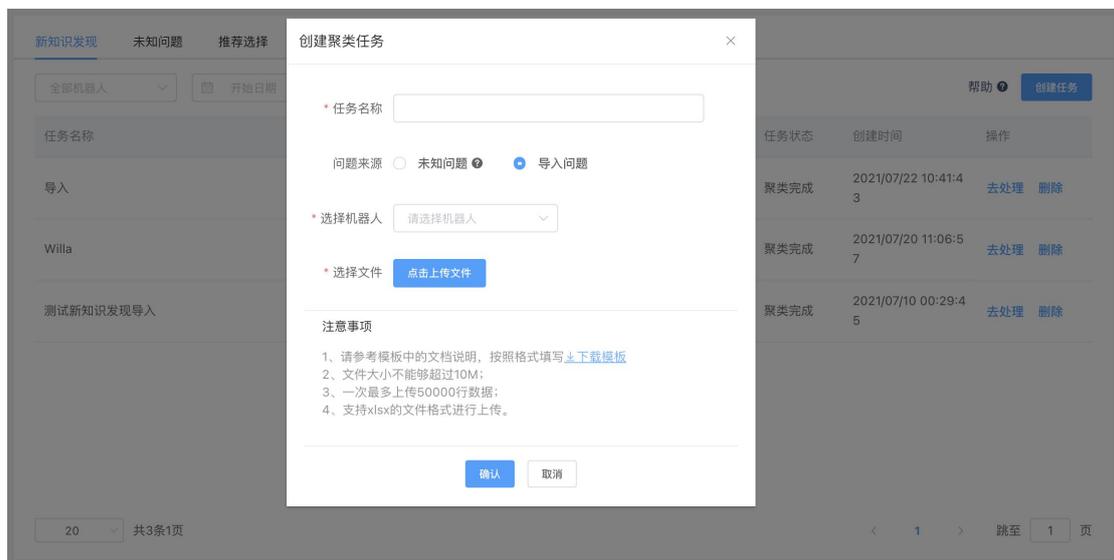
#### ■ 未知问题聚类

从选择机器人的未知问题中抽取问句进行聚类;未知问题指:机器人无法判断出来的客户问法或没有答案对应的问题,最后机器人给出的未知问题引导语回复。



## ■ 导入问题聚类

可以自己收集语料，通过固定导入格式把数据导入平台，系统会进行知识聚类，并返回聚类，供客服人员参考是否有可用知识点。该功能比较适用于新客户，客户在数据但是不清楚有哪些知识点的时候，可用通过该功能聚类，系统给出知识参考。



聚类成功后都可以通过站内信的方式通知，并把聚类后的信息展示在新知识发现的界面，点击【去处理】：

推荐标准问	相似问题数	操作
想要铂金	2	<a href="#">标注</a> <a href="#">删除</a>
咕咕咕	2	<a href="#">标注</a> <a href="#">删除</a>
基金	1	<a href="#">标注</a> <a href="#">删除</a>
哈哈哈	1	<a href="#">标注</a> <a href="#">删除</a>
怎么产品那么单一呢	1	<a href="#">标注</a> <a href="#">删除</a>

20 共5条1页 < 1 > 跳至 1 页

勾选能作为同一个知识点的问句后，点击【下一步】：

智能平台 / 智能教育 / 新知识发现

← 返回 | Willa

推荐标准问

想要铂金

咕咕咕

基金

哈哈哈

怎么产品那么单一呢

20 共5条1页

→ | 想要铂金

全选 共2条 已选0条

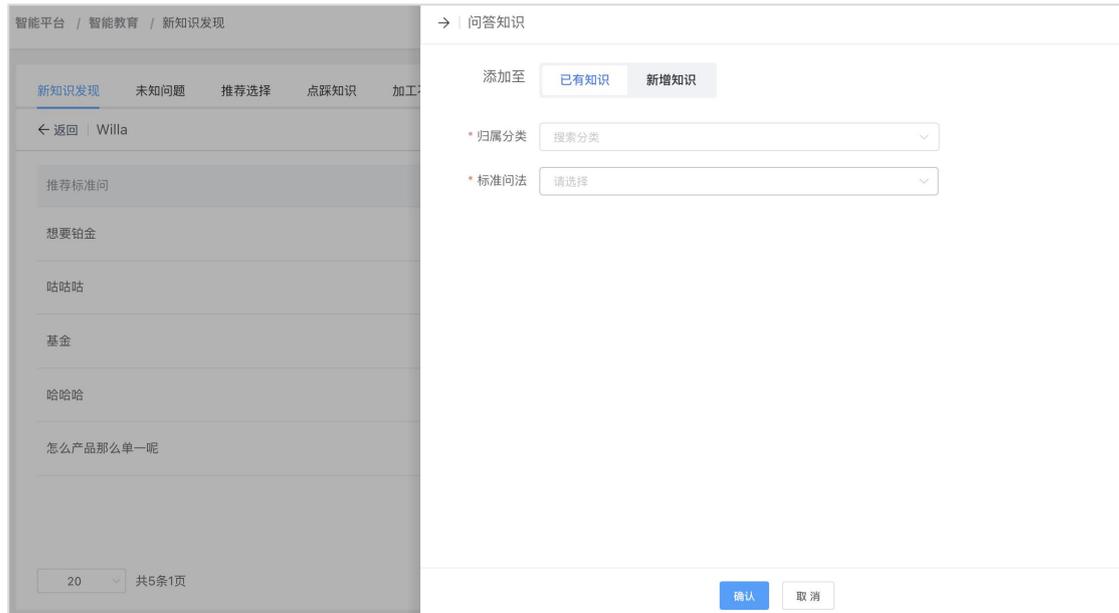
想要铂金

想要铂金耳环

20 共2条1页 < 1 > 跳至 1 页

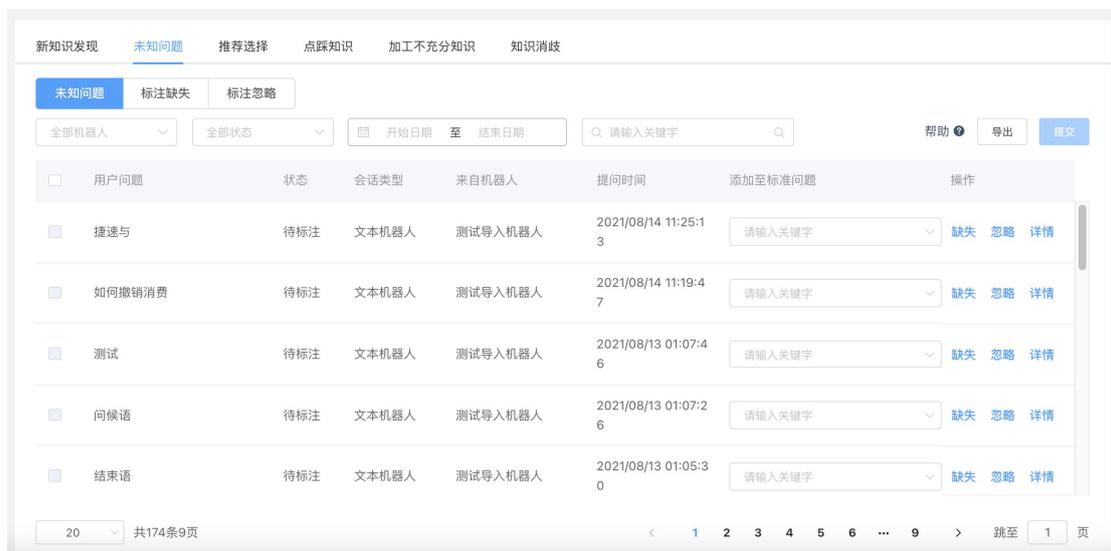
[下一步](#) [取消](#)

可以作为新知识进行业务新增或添加到已有标准问：



### 3.9.2. 未知问题

未知问题指机器人无法判断出来的客户问法或没有答案对应的问题，标注是管理人员认为该未知问题对应的答案存在于当前知识库其他标准问题中，则可选中该问题，并“标记到其他问题”。



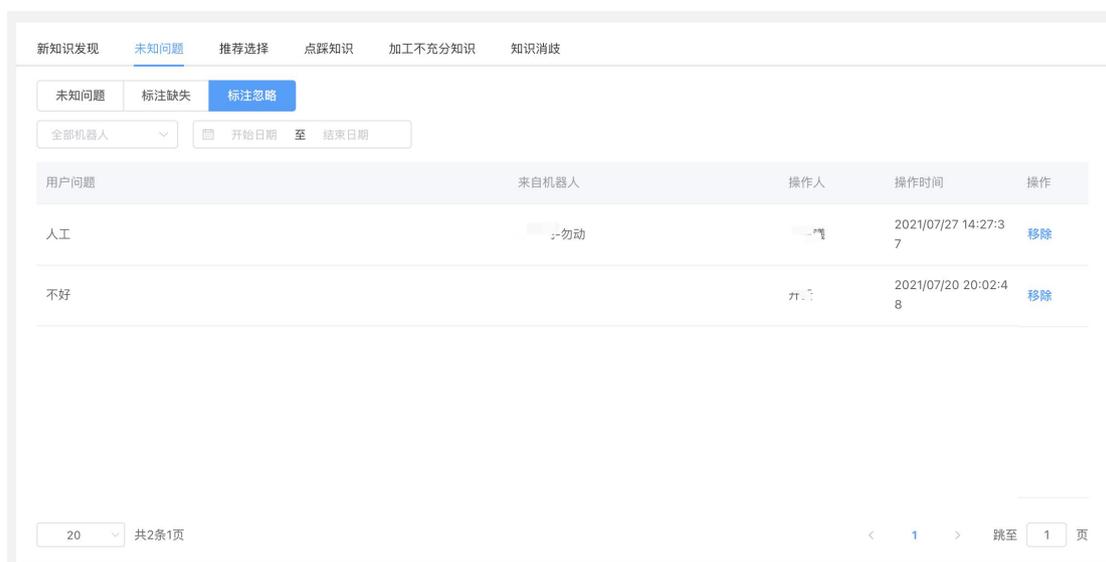
若该未知问题在当前知识库中尚未创建过的问题，管理员可选择将其“添加为新问题”。若某些问题无意义，可以进行忽略

## ■ 标注操作说明

- 1.在“添加至标准问题”框搜索或下拉选择标准问题后将自动保存;
- 2.勾选已标注的问题（支持批量勾选），点击提交，将问题提交到选中标准问题的相似问中;

## ■ 已忽略

未知问题标注点击忽略的知识点会展示在已忽略里，后面不再聚类展示该知识点。避免浪费人力处理此类知识点。删除后该知识点会以后还会再次被聚类。



用户问题	来自机器人	操作人	操作时间	操作
人工	勿动		2021/07/27 14:27:37	移除
不好			2021/07/20 20:02:48	移除

## ■ 标注缺失

在未知问题标注点击知识缺失之后，该知识点会到知识缺失里，可以对知识点新增或者是添加到已有的知识点里面。方便集中处理知识缺失，提升业务覆盖率，使其知识库的语料更加丰富。

新知识发现				
未知问题	推荐选择	点踩知识	加工不充分知识	知识消歧
未知问题 <b>标注缺失</b> 标注忽略				
全部机器人 <input type="text"/> 开始日期 至 结束日期				
用户问题	来自机器人	操作人	操作时间	操作
打算		严晨曦	2021/07/27 10:55:30	<a href="#">新增知识</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
镀金	Willa (勿动)	严晨曦	2021/07/23 15:08:53	<a href="#">新增知识</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
他丫的		严晨曦	2021/07/22 20:52:58	<a href="#">新增知识</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>

20 共3条1页 < 1 > 跳至 1 页

点击【新增知识】可以将问句添加到已有知识或者新增知识：

智能平台 / 智能教育 / 未知问题

新知识发现				
未知问题	推荐选择	点踩知识	加工	知识消歧
未知问题 <b>标注缺失</b> 标注忽略				
全部机器人 <input type="text"/> 开始日期 至 结束日期				
用户问题	来自机器人	操作人	操作时间	操作
打算		严晨曦	2021/07/27 10:55:30	<a href="#">新增知识</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
镀金	Willa (勿动)	严晨曦	2021/07/23 15:08:53	<a href="#">新增知识</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>
他丫的		严晨曦	2021/07/22 20:52:58	<a href="#">新增知识</a> <a href="#">详情</a> <a href="#">删除</a>

20 共3条1页

→ 问答知识

添加至 **已有知识** **新增知识**

\* 归属分类

\* 标准问法

### 3.9.3. 推荐选择

#### ■ 推荐分为：推荐选择和推荐未选择

#### ■ 推荐选择

用户提出问题机器人模糊匹配，回复给出推荐问题列表，用户对推荐列表中的问题进行了选择后，则被选择的问题会进入到推荐选择列表中，用户的问题是

## 被选择的问题的待处理问题

新发现知识 未知问题 **推荐选择** 点踩知识 加工不充分知识 知识消歧

推荐选择 推荐未选择

全部机器人 开始日期 至 结束日期 请输入关键字 帮助 批量删除

<input type="checkbox"/>	选择标准问题	待学习数量	来自机器人	最近点击时间	操作
<input type="checkbox"/>	有什么黄金戒指	1	Willa (勿动)	2021/07/23 11:01:30	去处理 删除
<input type="checkbox"/>	网点查询	1	Willa (勿动)	2021/07/23 10:52:27	去处理 删除
<input type="checkbox"/>	有铂金产品吗?	1	Willa (勿动)	2021/07/23 10:51:56	去处理 删除
<input type="checkbox"/>	你们有什么基金	1	Willa	2021/07/14 13:48:35	去处理 删除
<input type="checkbox"/>	你们有什么理财产品	1	Willa	2021/07/14 13:48:19	去处理 删除

20 共6条1页 < 1 > 跳至 1 页

针对无用问句，可以删除（支持批量删除）：

新发现知识 未知问题 **推荐选择** 点踩知识 加工不充分知识 知识消歧

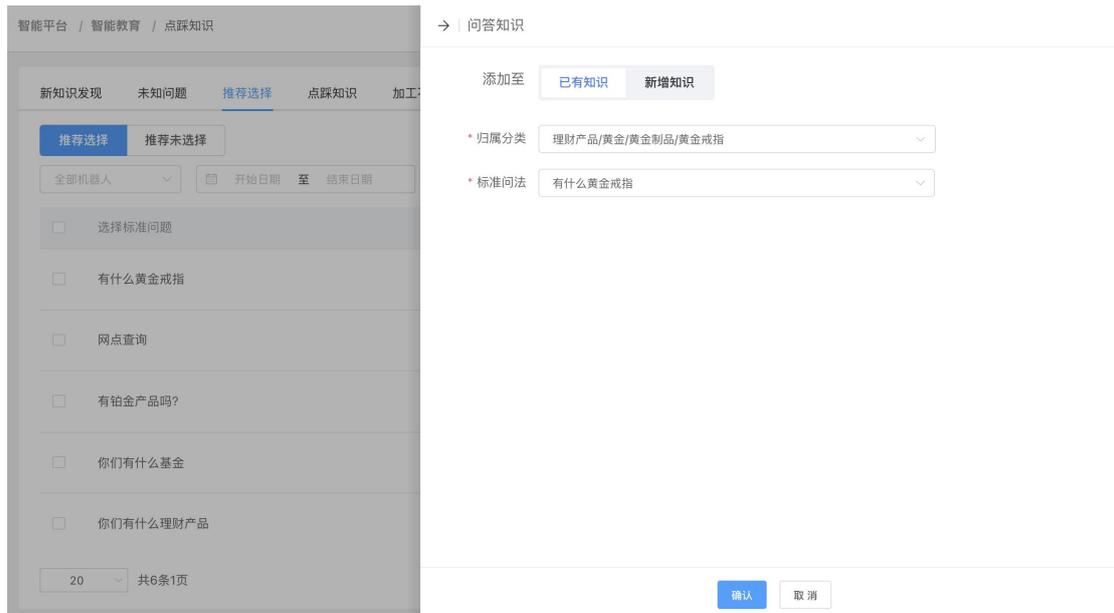
推荐选择 推荐未选择

全部机器人 开始日期 至 结束日期 请输入关键字 帮助 批量删除

<input checked="" type="checkbox"/>	选择标准问题	待学习数量	来自机器人	最近点击时间	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	有什么黄金戒指	1	Willa (勿动)	2021/07/23 11:01:30	去处理 删除
<input type="checkbox"/>	网点查询	1	Willa (勿动)	2021/07/23 10:52:27	去处理 删除
<input type="checkbox"/>	有铂金产品吗?	1	Willa (勿动)	2021/07/23 10:51:56	去处理 删除
<input type="checkbox"/>	你们有什么基金	1	Willa	2021/07/14 13:48:35	去处理 删除
<input type="checkbox"/>	你们有什么理财产品	1	Willa	2021/07/14 13:48:19	去处理 删除

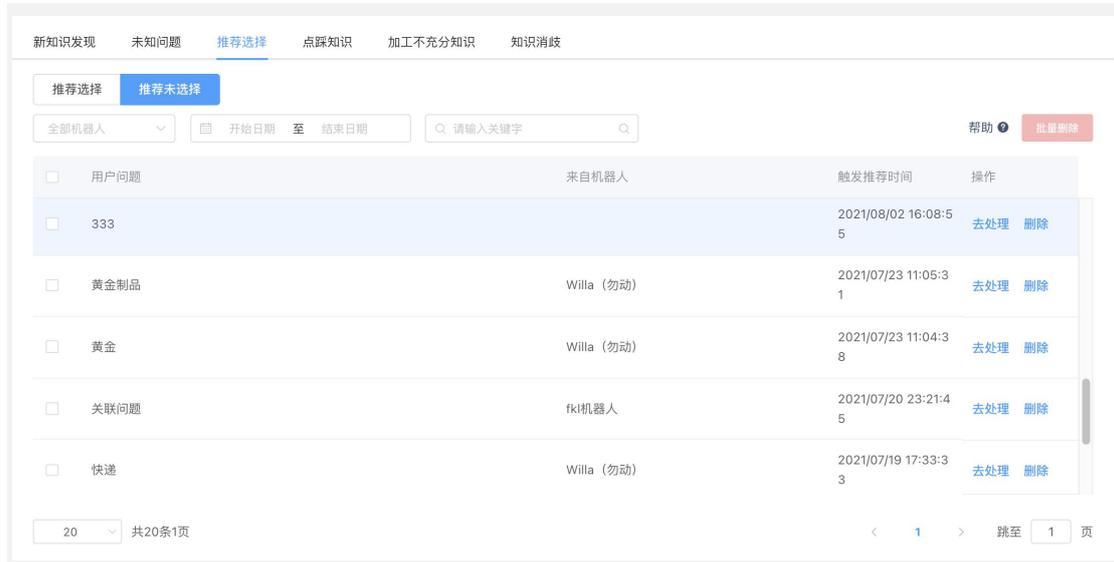
20 共6条1页 < 1 > 跳至 1 页

点击【去处理】可以将问句添加到已有知识或者新增知识：

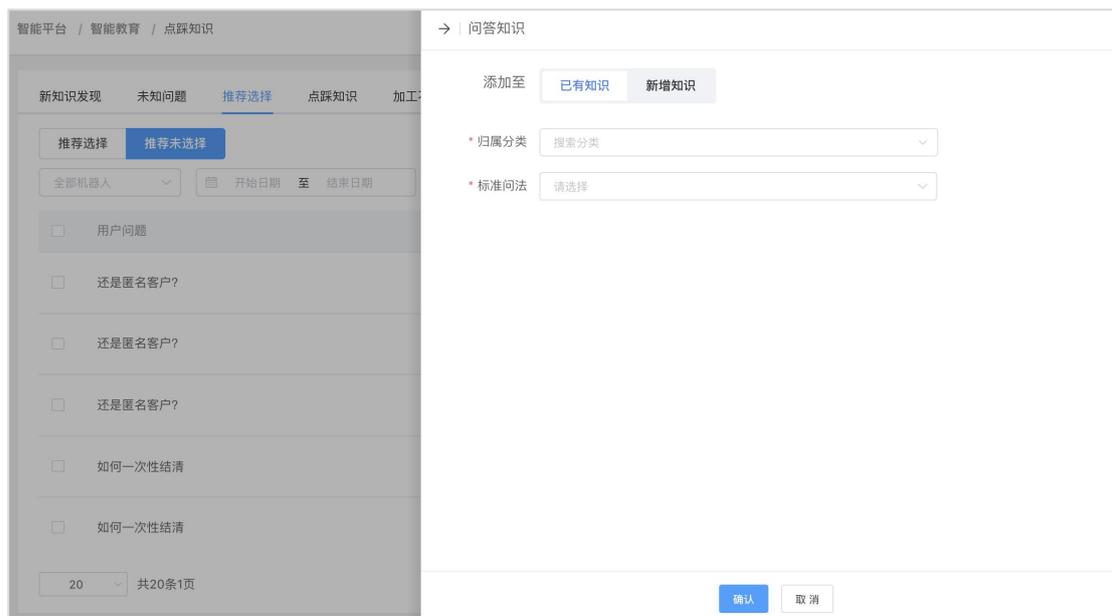


## ■ 推荐未选择:

用户提出问题机器人模糊匹配, 给出推荐问题列表, 用户对推荐列表中的问题未进行选择。则用户提问的问题会进入到未选择列表中, 可进行处理;



点击【去处理】可以将问句添加到已有知识或者新增知识:



针对无用问句，可以删除（支持批量删除）：



### 3.9.4. 点踩知识

对评价为答案无用/点踩的问题进行记录，由管理人员审核是否需要优化回复话术。

新知识发现 未知问题 推荐选择 **点踩知识** 加工不充分知识 知识消歧

全部机器人 开始日期 至 结束日期 请输入关键字 帮助 批量删除

<input type="checkbox"/>	用户问题	评论次数	来自机器人	匹配标准问题	回复话术	最近评价	操作
<input type="checkbox"/>	我的账号怎么查询不到订	4	Willa (勿动)	我的账号怎么查询不到订单。	您好, 会员中心进入在【我的订...	2021/08/8	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	有什么黄金项链	2	Willa (勿动)	有什么黄金项链	有不同价位的, 粗的细的, 长的...	2021/08/6	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	撒啊大大	2	jyl测试	撒啊大大	的萨达打算	2021/08/30	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	你好	2	jyl测试	你好	你好呀	2021/08/28	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	苹果	2	fki机器人	苹果	这个是苹果	2021/07/5	优化知识 删除

20 共9条1页 < 1 > 跳至 1 页

点击【优化知识】可以对该知识进行快捷编辑：

新知识发现 未知问题 推荐选择 **点踩知识** 加工不充分知识 知识消歧

全部机器人 开始日期 至 结束日期 请输入关键字 帮助 批量删除

<input type="checkbox"/>	用户问题	评论次数	来自机器人	匹配标准问题	回复话术	最近评价	操作
<input type="checkbox"/>	我的账号怎么查询不到订	4	Willa (勿动)	我的账号怎么查询不到订单。	您好, 会员中心进入在【我的订...	2021/08/8	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	有什么黄金项链	2	Willa (勿动)	有什么黄金项链	有不同价位的, 粗的细的, 长的...	2021/08/6	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	撒啊大大	2	jyl测试	撒啊大大	的萨达打算	2021/08/30	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	你好	2	jyl测试	你好	你好呀	2021/08/28	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	苹果	2	fki机器人	苹果	这个是苹果	2021/07/5	优化知识 删除

20 共9条1页 < 1 > 跳至 1 页

删除指删除该条记录，该条评价记录不做处理：

新知识发现							
未知问题	推荐选择	点踩知识	加工不充分知识	知识消歧			
全部机器人	开始日期 至 结束日期	请输入关键字		帮助	批量删除		
<input type="checkbox"/>	用户问题	评论次数	来自机器人	匹配标准问题	回复话术	最近评价	操作
<input type="checkbox"/>	我的账号怎么查询不到订	4	Willa (勿动)	我的账号怎么查询不到订单。	您好, 会员中心进入在【我的订...	2021/08/8	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	有什么黄金项链	2	Willa (勿动)	有什么黄金项链	有不同价位的, 粗的细的, 长的...	2021/08/6	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	撒啊大大	2	jyl测试	撒啊大大	的萨达打算	2021/08/30	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	你好	2	jyl测试	你好	你好呀	2021/08/28	优化知识 删除
<input type="checkbox"/>	苹果	2	fki机器人	苹果	这个是苹果	2021/07/5	优化知识 删除
20 共9条1页 < 1 > 跳至 1 页							

### 3.9.5. 加工不充分知识

加工不充分知识是指在客户咨询机器人时, 命中次数低于设定值的单轮问题, 即表示该问题的问法很少被客户问到, 可以针对进行优化或者删除, 方便快速管理知识点。

新知识发现							
未知问题	推荐选择	点踩知识	加工不充分知识	知识消歧			
全部机器人	2021-08-10 至 2021-08-16	请输入关键字		帮助	设置		
标准问题	来自机器人	触发频次	相似问题数	更新时间	操作		
哈哈哈	xcx文本测试机器人	0	0	2021/08/13 01:12:02	编辑 删除		
名字	123	0	0	2021/08/12 23:28:20	编辑 删除		
如何修改安全手机号	123	0	0	2021/08/12 23:28:20	编辑 删除		
未知	测试BUG1	0	1	2021/08/11 17:06:40	编辑 删除		
未知	复制的文本机器人	0	1	2021/08/13 00:14:55	编辑 删除		
20 共14条1页 < 1 > 跳至 1 页							

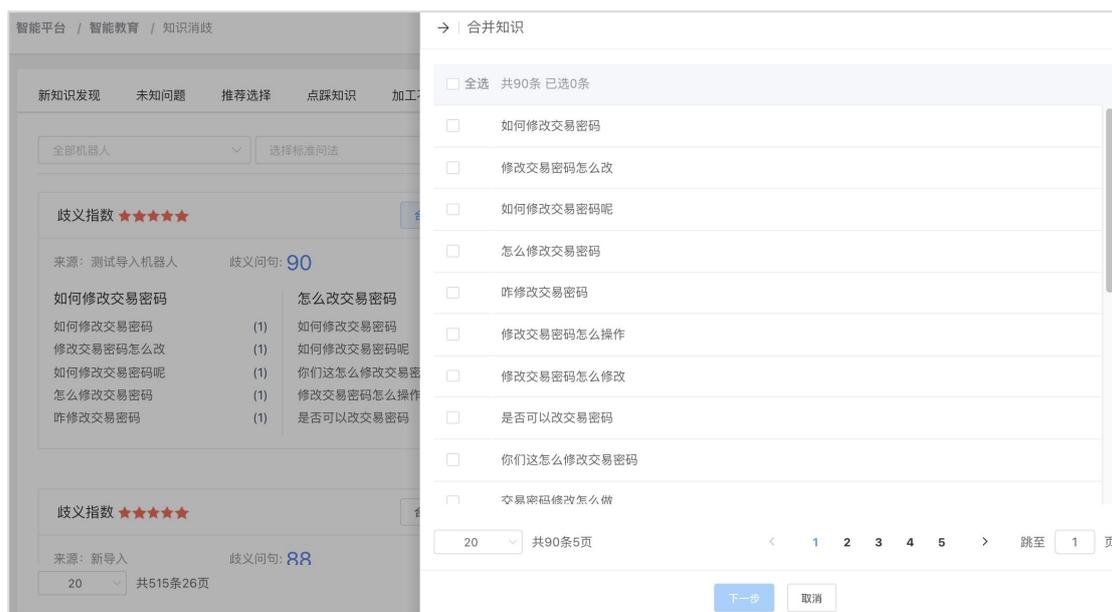
### 3.9.6. 知识消歧

系统为你推荐有标准问法或相似问法含义相同的两个分类，选择合并和处理。知识消歧是系统根据现有知识库数据，去进行混淆矩阵，把知识语料中有交叉，相似，相同的数据展示出来，让客服消除歧义句，合并相似分类，提升知识分类的准确率。

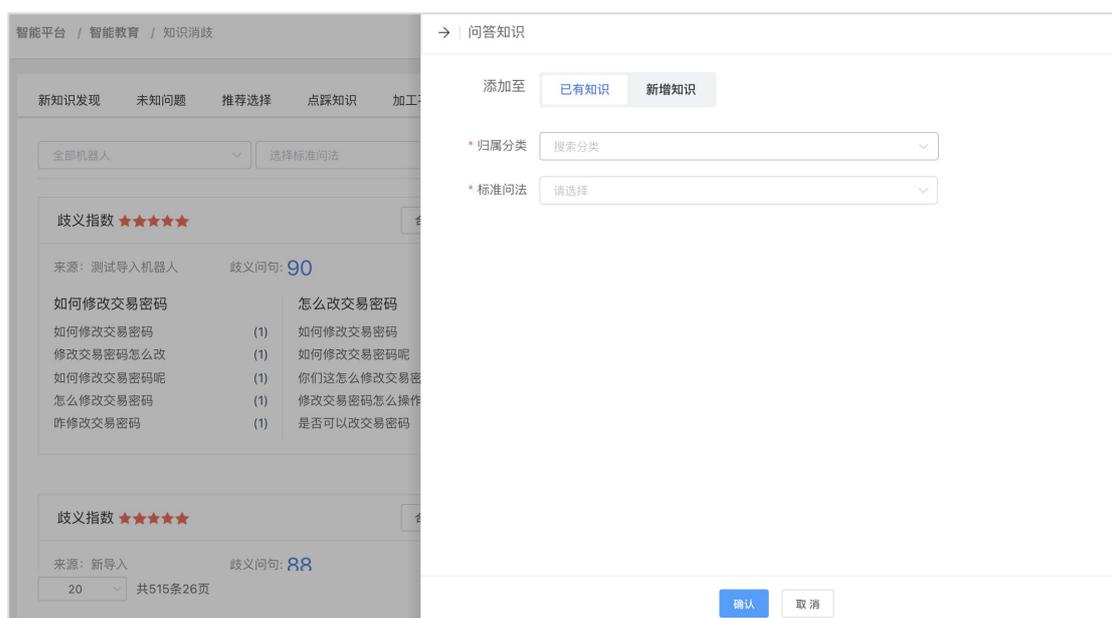
例如：A 分类有：有什么时候发货。B 分类也有什么时候发货；这时候我们可以根据歧义指数，和歧义句的数据，去判断这个分类是否有必要合并，这些歧义句是否需要处理，来提升分类的准确率。



选择合并会直接把这两个分类都合并成一个分类，可以选择新增一条知识点或者是再增加到已有知识点里面，再更新到机器人的知识库里面。



勾选需要合并的问句有，点击【下一步】，选择添加到已有知识，或者新增知识点。



选择处理的话会把这知识点重新归类，分类完成后，分类好的知识点会在知识库里面重新归类。



## 3.10. 素材管理

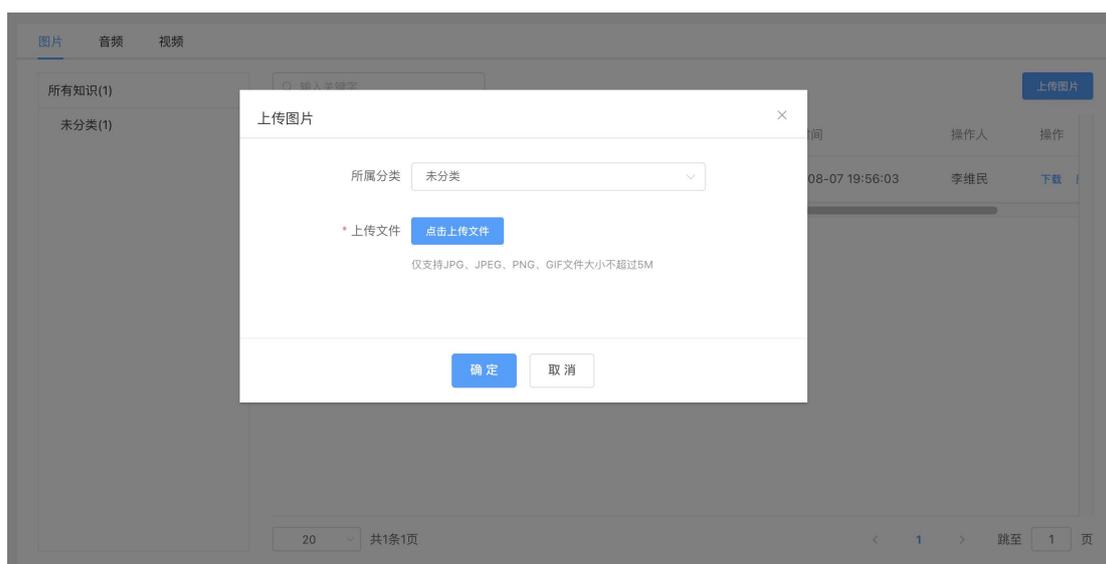
素材管理可以上传图片，音频，视频，供机器人回复话术等功能使用。页面支持预览，编辑，删操作除等；分类目录可以最多配置五级。

### 3.10.1. 图片管理

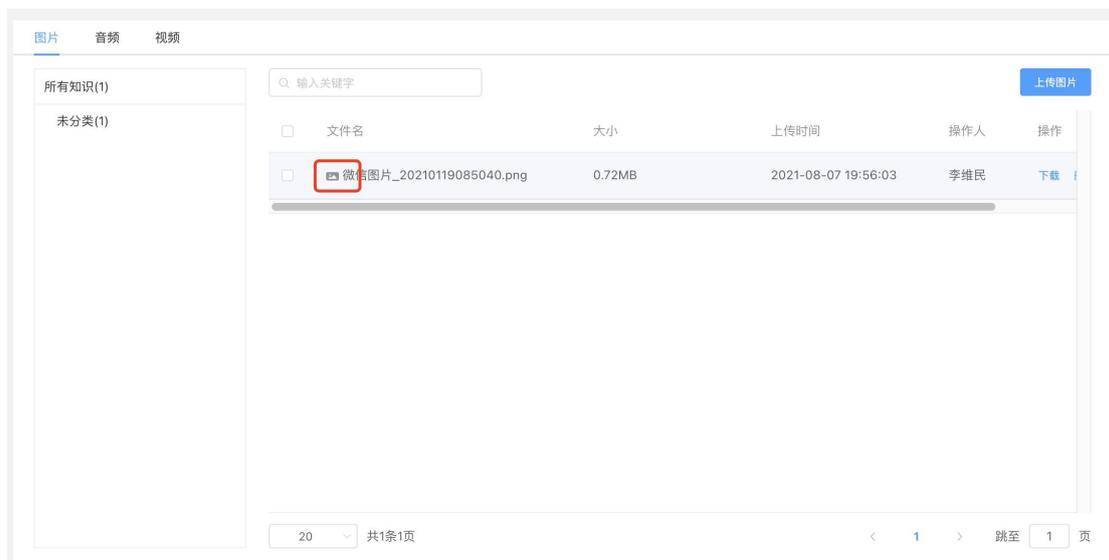
打开图片标签页，点击【上传图片】即可将图片添加到素材库，点击图片区域图标即可预览图片详情，步骤如下图所示：



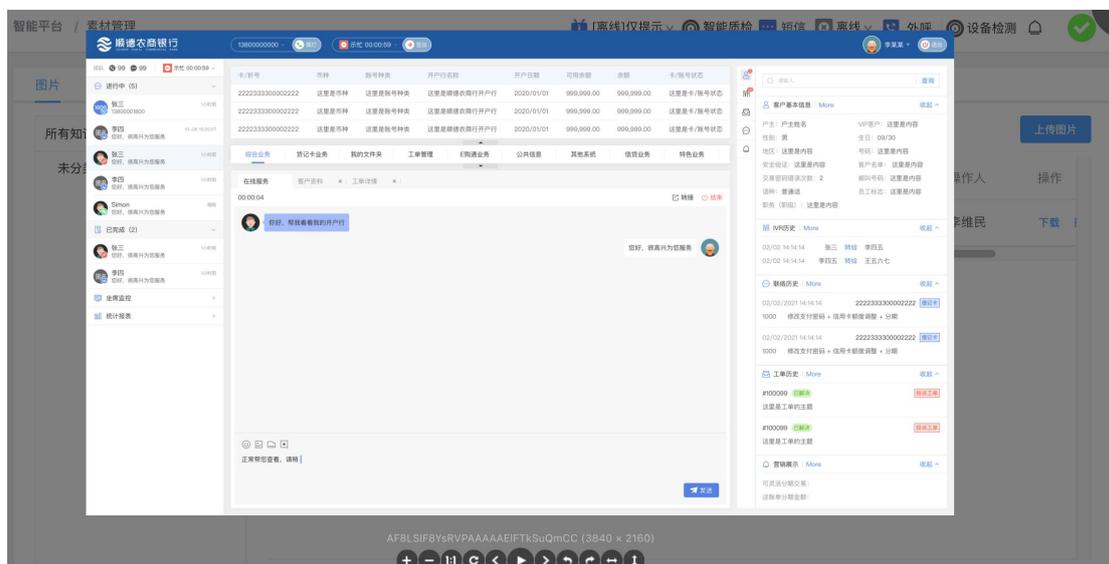
选择图片所属分类，点击【上传文件】，仅支持 JPG、JPEG、PNG、GIF 文件大小不超过 5M:



点击图片区域图标即可预览图片详情:

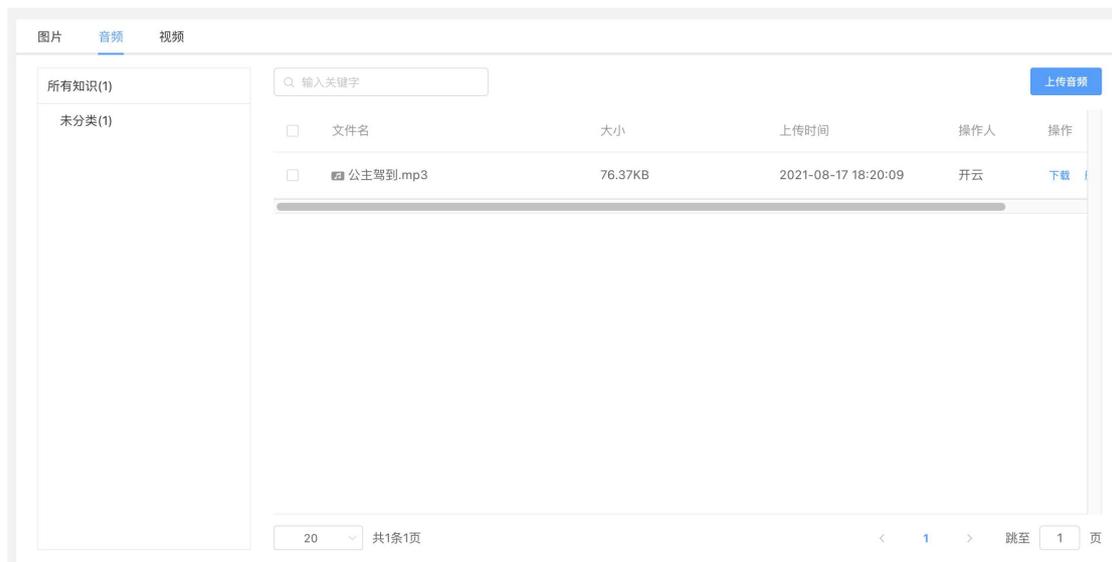


预览页面支持放大缩小等快捷操作：



### 3.10.2. 音频管理

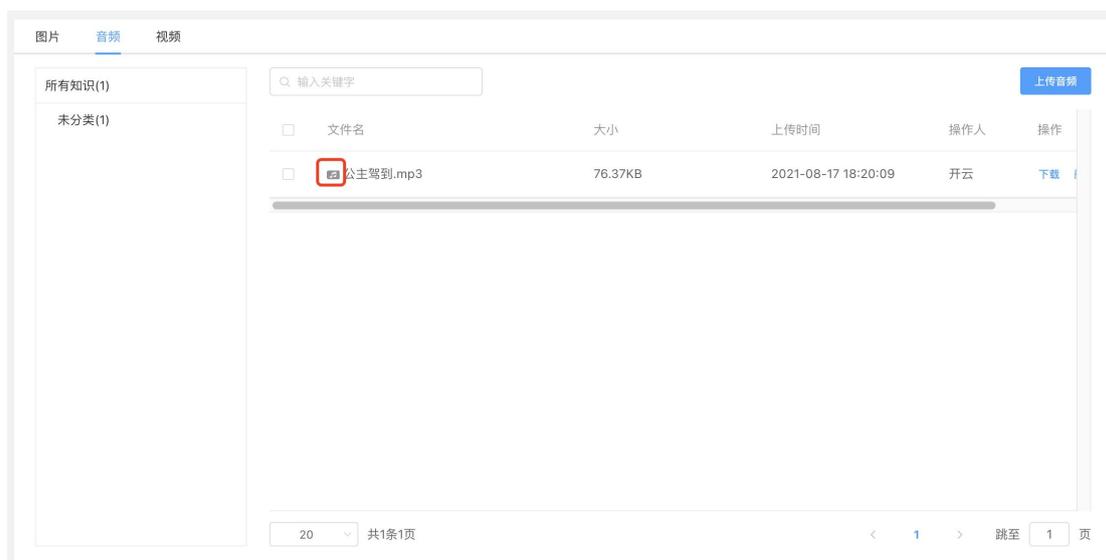
打开音频标签页，点击【上传音频】即可将音频添加到素材库，点击音频区域图标即可试听，步骤如下图所示：



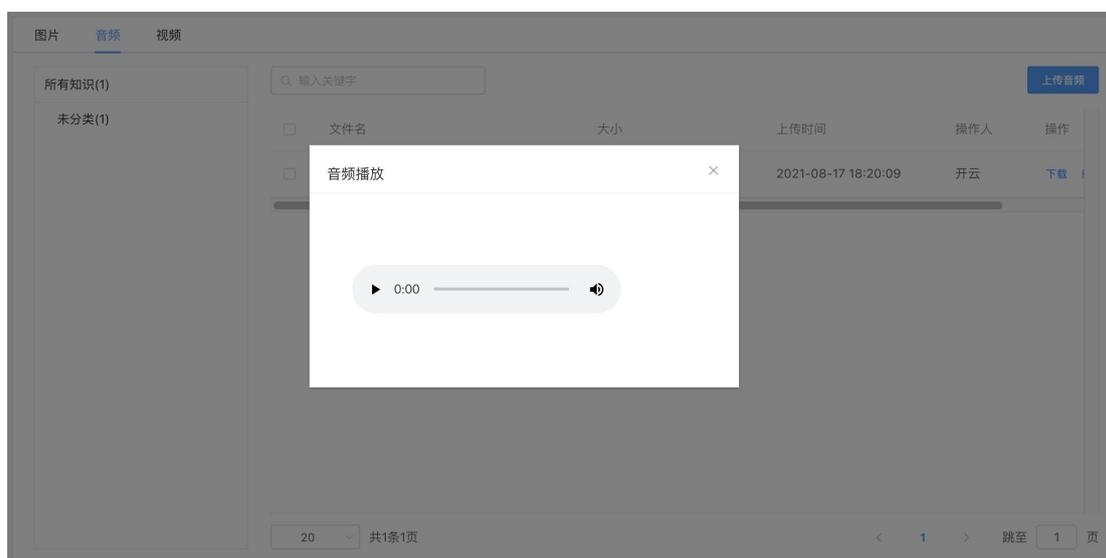
选择所属分类，点击【上传文件】，仅支持 raw，mp3，amr 格式，大小不超过 10M：



点击图片区域图标即可预览图片详情：

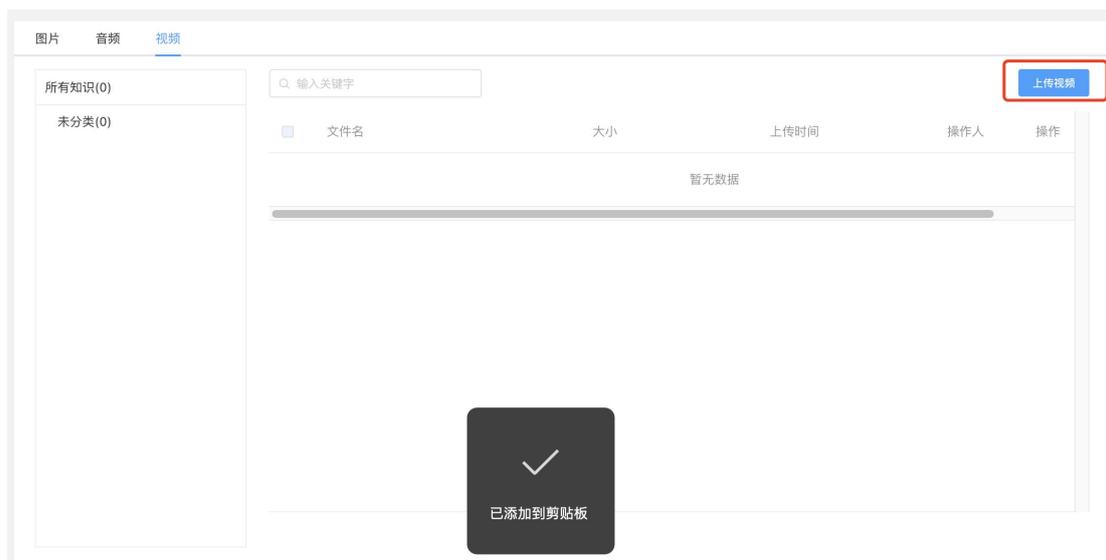


试听音频文件如下：

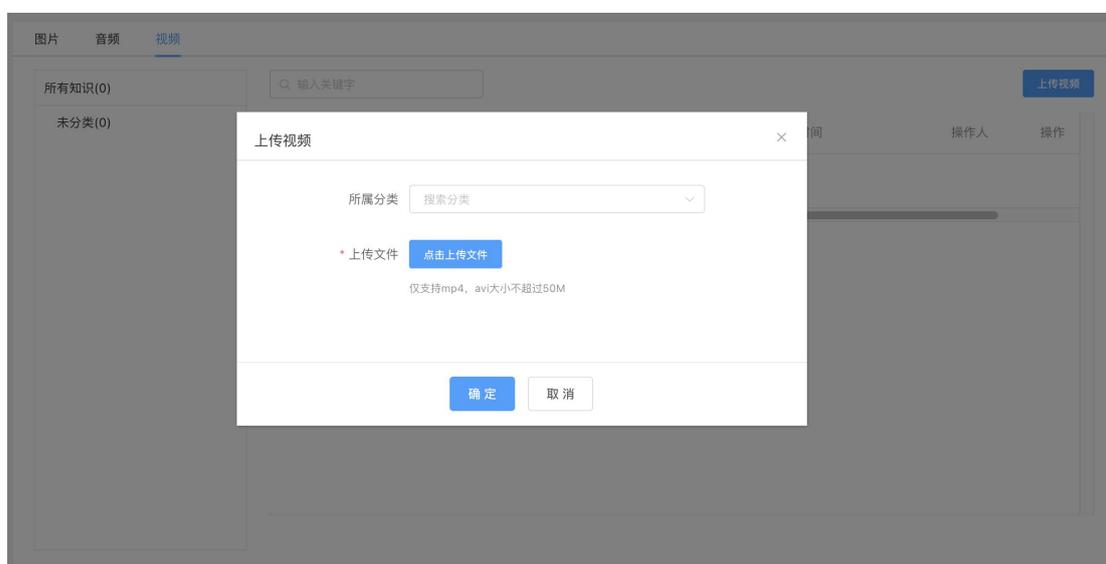


### 3.10.3. 视频管理

打开视频标签页，点击【上传视频】即可将视频添加到素材库，点击视频区域图标即可预览，步骤如下图所示：



选择所属分类，点击【上传文件】，仅支持 mp4，avi 大小不超过 50M：



点击图片区域图标即可预览图片详情：

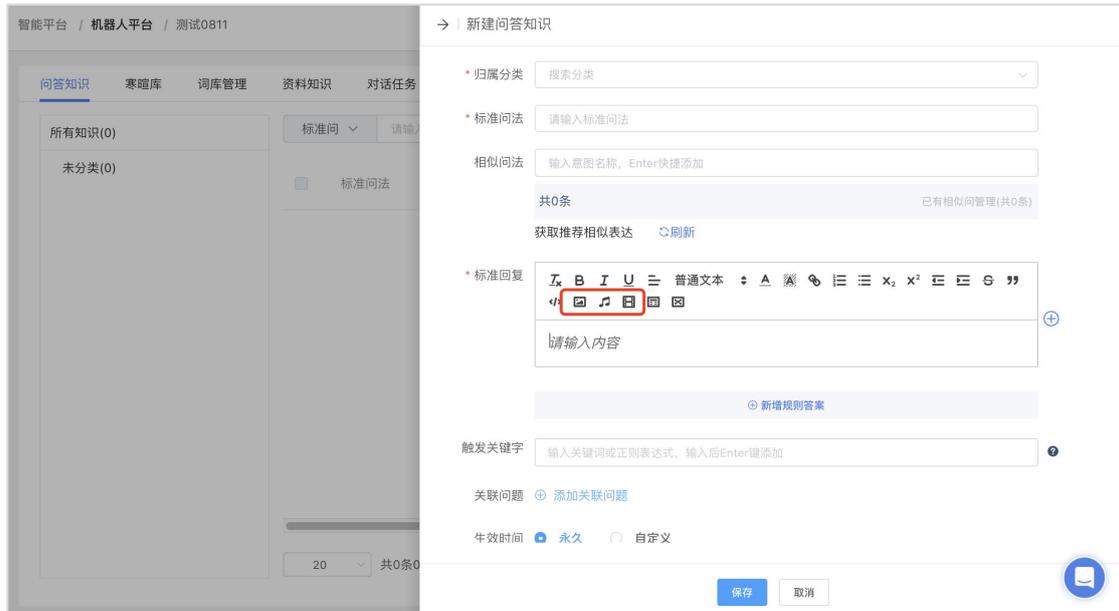


预览视频:

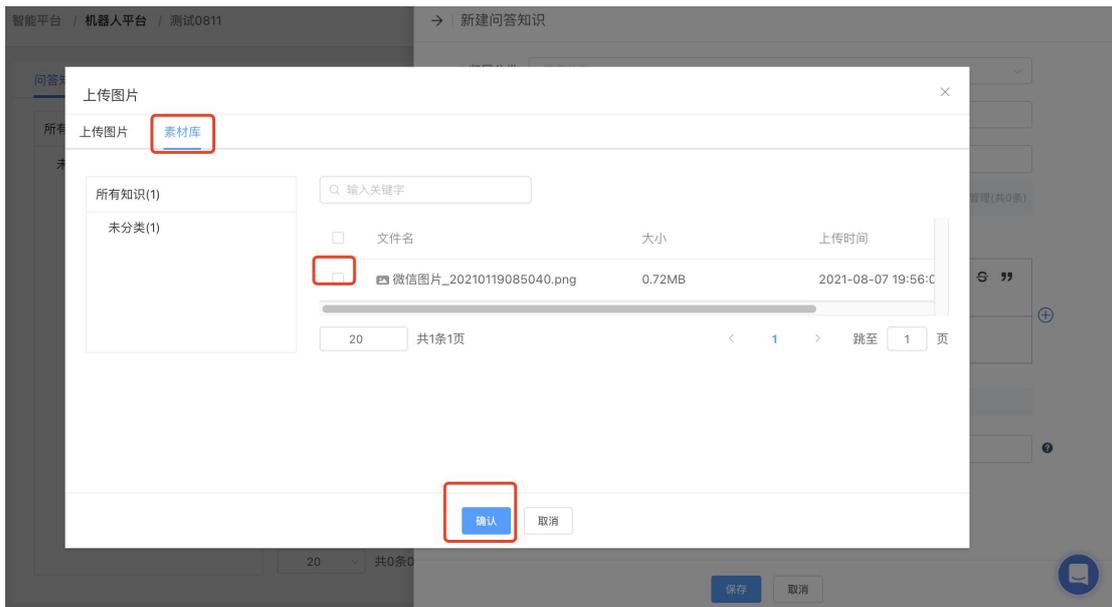


### 3.10.4. 素材使用

素材管理管理中图片，音频，视频在机器人知识、对话任务等编辑时均可选择使用，在富文本点击对应图标：



点击图标，选择【素材库】勾选需要使用的素材，点击【确定】即可复制到答案输入框中：



### 3.11. FAQ 日志

在【智能】-【FAQ 日志】可查看部分类型的用户操作日志，展示字段：操作人、操作类型、操作机器人名称、操作项、操作时间、日志记录内容包括：

1. 问答知识点的新增、删除、编辑、上线、下线操作；
2. 知识点相似问句的增加、删除操作(以知识点为粒度)；
3. 寒暄知识的新增、删除、编辑操作；
4. 知识的导入导出操作；
5. 日志支持导出操作；

操作人	操作类型	操作机器人名称	操作项	操作内容	操作时间
董悦	修改	测试导入机器人	问答知识	修改如何撤销消费	2021/08/16 17:57:06
董悦	修改	测试导入机器人	问答知识	修改如何撤销消费	2021/08/16 17:56:35
董悦	修改	测试导入机器人	问答知识	修改如何撤销消费	2021/08/16 17:56:04
蒋建军	修改	测试导入机器人	问答知识	修改如何撤销消费	2021/08/16 17:53:48
蒋建军	修改	测试导入机器人	问答知识	修改如何撤销消费	2021/08/16 17:50:01
蒋建军	修改	测试导入机器人	问答知识	修改如何撤销消费	2021/08/16 17:49:26

20 共344条18页 < 1 2 3 4 5 6 ... 18 > 跳至 1 页

## 4. 智能外呼

智能外呼采用了语音识别、语义理解、真人声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，由机器人平台的语音机器人自动和客户进行交互，完成语音回访对应任务。

由机器人平台语音机器人能力，加上真人声合成技术，摆脱传统智能机器人单一机械的语音，使得整套系统更加智能化，更加贴近客户，使客户在整个交互过程中毫无感知，保持了与真人一致的体验感。同时智能外呼拨号频率可以达到每天 800-1200 通，是人工拨打频率的 4-5 倍。将人员从重复的初筛工作中解放出来。全力投入到有效客户的跟进中。

### 4.1. 任务管理

#### 4.1.1. 新建任务

选择左侧的【外呼】 - 【智能外呼】 - 【新建任务】，弹出【新建任务】框后，填写任务名称、选择启动方式，选择你需要的机器人话术，选择外呼号码。

其中，启动方式可设置不拨打时段。任务名称具有唯一性，不同任务间不可重复。

启动方式分为“手动启动”和“定时启动”两种，其中“手动启动”指在可拨打时段，用户需要手动点击启动任务；设置“定时启动”后，当进入开始日期的可拨打时段，系统将自动开启拨打任务。

**注意：**

1. 系统正常规定的外呼时间段为 9:00-21:00, 此时间段外系统将会自动暂停外呼, 未呼叫完成的名单第二天到达可外呼时段后将自动开始;
2. 两种启动方式都可以设置可拨打时间段, 在不拨打时间段内, 系统将自动暂停呼叫任务。

■ **选项介绍:**

1. **机器人话术:** 选择该任务外呼用户接通后接待机器人和交互主流程;
2. **号码组:** 选择已经配置的号码组名称 (组内可以有多个号码) ;
3. **AI 坐席数:** 设置的 AI 数量应小于等于 AI 总量, 若设置的 AI 数量大于 AI 当前空闲量(剩余量), 则该任务需要等到系统释放出所需要的 AI 数量后才会开始外呼;
4. **允许 AI 坐席数不够时开启该任务:** 开启后, 当租户下有可用 AI 坐席, 但剩余坐席少于当前任务所需坐席数时, 也可启动任务, 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, 最大程度提高坐席利用率;
5. **预测式外呼:** 外呼任务默认使用精准外呼: 一个 AI 坐席对应一个拨号器, 拨号器检测到 AI 座席空闲, 立即发起外呼, 客户接通后转接到该 AI 座席接待; 客户没有应答, 则挂机外呼下一个电话, 直到拨通客户应答, 将电话转接到该 AI 座席对话, 该坐席被占用, 对话结束挂机后, 拨号器又检测到 AI 座席空闲, 进行下一轮送号, 不会出现呼损。

**开启预测外呼后:** 系统根据设置的“放弃率” (仅支持输入 1%至 5%之间, 如需设置为 0%, 请关闭预测式外呼使用默认外呼方式) , 自动预测 N 分钟后将有 X 个 AI 座席空闲, 提前发起 Y 个电话, 达到 AI 座席刚挂电话就有客

户电话分配、客户刚应答就有座席空闲，在不增加 AI 坐席的基础上，提升 AI 坐席使用效率；放弃率表示呼损，需要企业考虑可接受的呼损后设置，设置过大会影响用户体验。

6. **任务优先级：**设置后 AI 坐席不足时，优先执行高优先级任务，高优先级先执行，当任务优先级一致时，按任务启动时间排序，先到时间先执行，在拨打开始时间、任务优先级一致时，按任务创建时间开启，先创建优先开始执行
7. **名单过滤策略：**选择需要过滤的号码组，添加后任务在拨打时实时过滤组内的号码，在组内不外乎状态为拨打限制，不在正常进行送号。
8. **意向自动分配：**意向自动分配是指：该任务中，拨打意向结论满足设置规则，将自动分配给某销售人员负责跟进省去人工领取或者分配的步骤，按名单拨打完成后，发起分配（如设置有重呼，待全部重呼完整后，在进行分配），如果客户已有负责人，则客户负责人会被更新，如果外呼过程中发生转人工，则客户会被分配给实际接待的成员；
9. **重呼：**呼损、忙线、拒接等客户，可以选择对其自动重拨，还可以设置自动重拨间隔、重播次数，提高接听率，间隔时长：比如设置间隔时长为 6 分钟，那么打到 1 个忙线/拒接类客户的 6 分钟后，系统就会自动向该客户再次拨打。
10. **名单导入：**下载模板，如果外呼流程有使用导入类型的变量，模板将动态生成，按表格字段填写后批量导入。

输入完成后点击确定，即可完成新建外呼任务。

### 新建外呼任务

\* 外呼名称

\* 启动方式  手动启动  定时启动 ?

设置外呼结束时间

\* 外呼时段  周一  周二  周三  周四  周五  周六  周日

9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21

\* 机器人话术

\* 号码组

\* AI坐席数  总AI坐席300个 ?

允许AI坐席数不够时启动任务 ?

预测式外呼  已关闭 ?

自动重呼  已关闭

[展开更多设置](#)

\* 外呼名单

新建外呼任务
✕

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24

\* 机器人话术 催收流程开云 / 逾期催收

\* 号码组 请选择号码组

\* AI坐席数 输入数量 总AI坐席301个

允许AI坐席数不够时启动任务

预测式外呼 已关闭

自动重呼 已关闭

\* 优先级 中

名单过滤策略 请选择过滤名单组名称

意向自动分配 已关闭

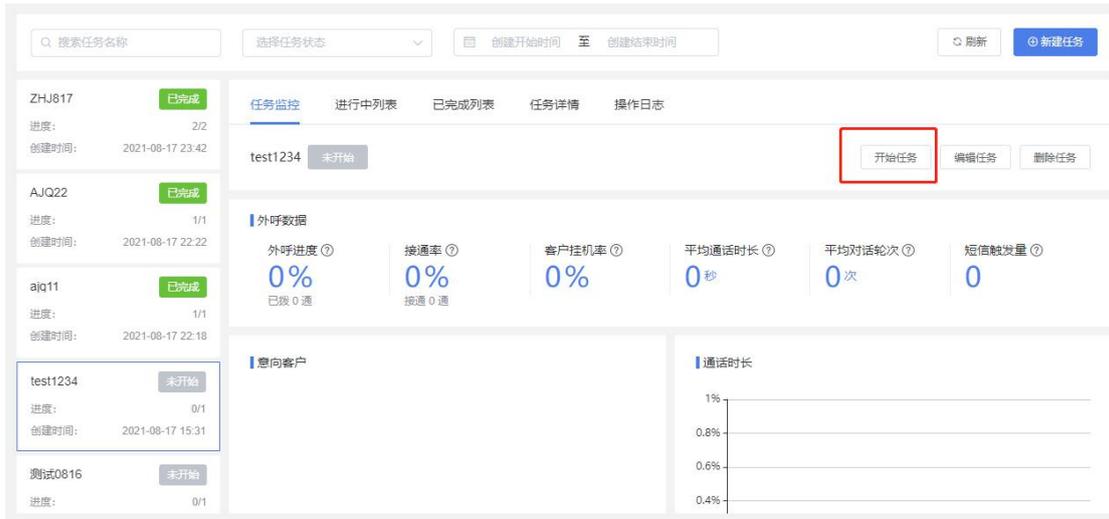
\* 外呼名单 上传文件

仅支持Excel CSV格式，最大不超过3M; [下载模板](#)

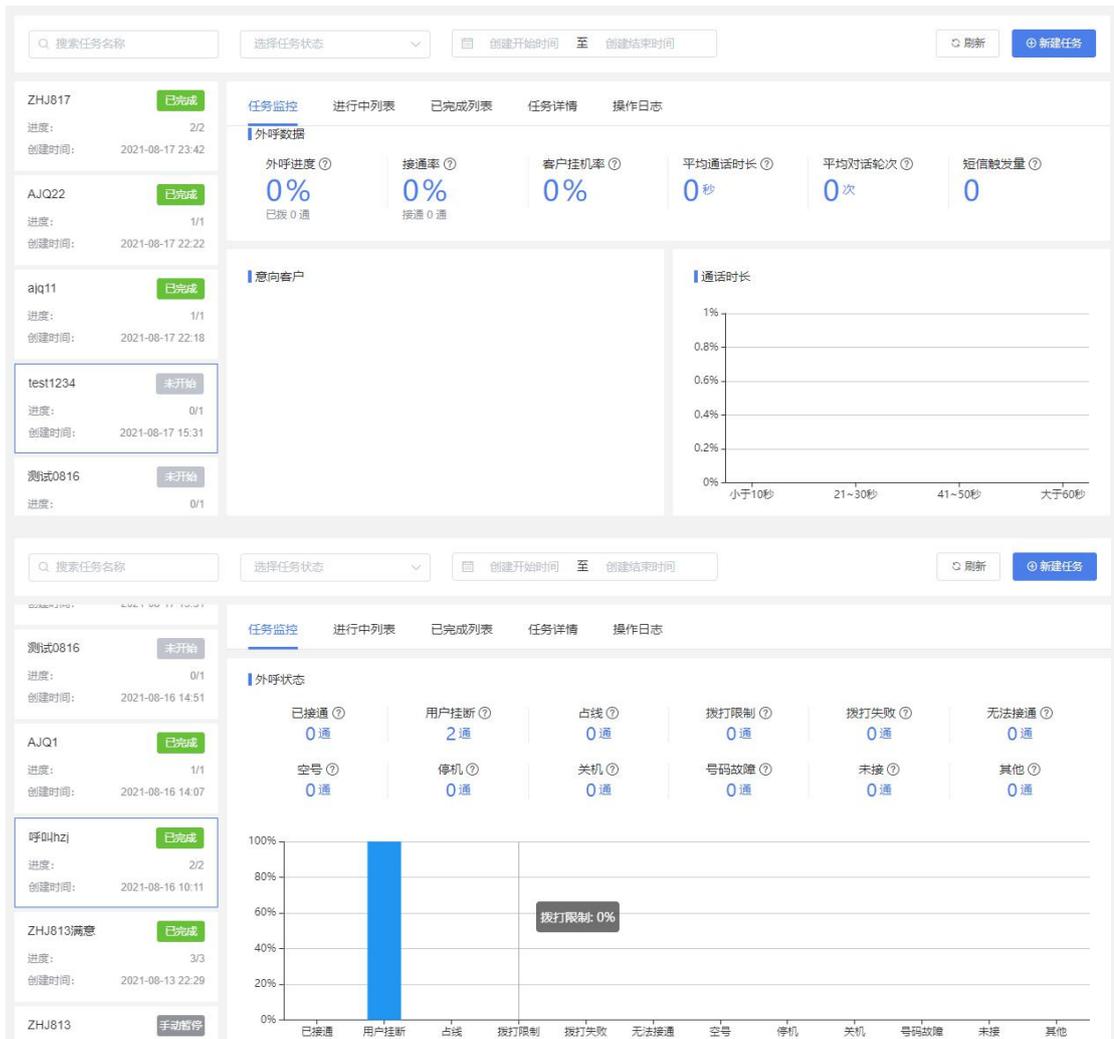
确认
取消

#### 4.1.2. 任务监控

新建任务并导入客户后，在任务列表查看所有任务，同时支持查看每个任务执行的数据情况。



任务开始后可以在该任务界面查看接听情况，机器人将自动统计接听数量，客户意通话时长占比等详细信息。



同时支持查询任务进行中、已完成单个号码外呼数据

搜索任务名称  选择任务状态  创建开始时间  至 创建结束时间

任务监控 **进行中列表** 已完成列表 任务详情 操作日志

客户手机号  请输入客户手机号  请选择通话状态

共1条  全选

<input type="checkbox"/>	客户名称	客户手机号	变量参数	通话ID	通话状态	通话时间	通话时长(s)	拨打次数	对话标签	操作
<input type="checkbox"/>	张三	186...	--	--	未开始	--	--	0	--	<input type="button" value="删除"/>

共1条 每页  条  前往  页

搜索任务名称  选择任务状态  创建开始时间  至 创建结束时间

任务监控 进行中列表 **已完成列表** 任务详情 操作日志

客户手机号  请输入客户手机号  请选择通话状态  请选择对话标签

请选择通话轮数  通话时长  输出数字  至  输出数字  秒

共1条  全选

<input type="checkbox"/>	客户名称	客户手机号	变量参数	通话ID	通话状态	通话时间	通话时长(s)	拨打次数	对话标签	操作
<input type="checkbox"/>	张三	186...	--	--	未接	2021-08-1...	--	1	--	<input type="button" value="详情"/>

共1条 每页  条  前往  页

已完成的通话支持查询批量勾选再次添加到任务再次拨打或者导出

搜索任务名称  选择任务状态  创建开始时间  至 创建结束时间

任务监控 进行中列表 已完成列表 任务详情 操作日志

客户手机号  请输入客户手机号  请选择通话状态  请选择对话标签

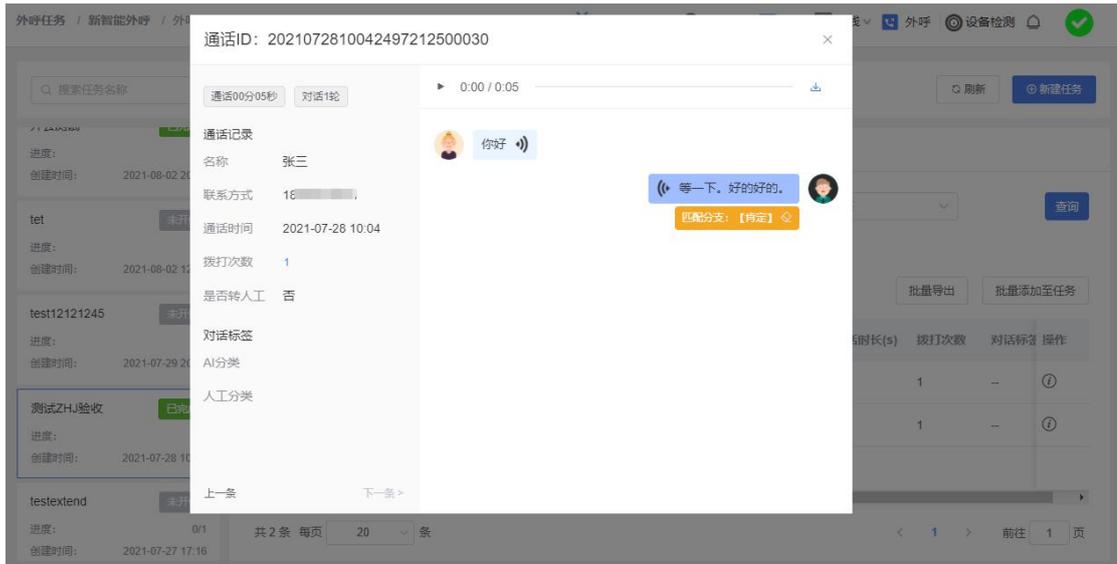
请选择通话轮数  通话时长  输出数字  至  输出数字  秒

共1条  全选

<input checked="" type="checkbox"/>	客户名称	客户手机号	变量参数	通话ID	通话状态	通话时间	通话时长(s)	拨打次数	对话标签	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	张三	189831804...	--	--	未接	2021-08-1...	--	1	--	<input type="button" value="详情"/>

共1条 每页  条  前往  页

已完成的通话支持点击查看详情、



号码的通话文字内容和录音，录音可自行下载。

### 4.1.3. 任务操作

外呼任务状态可分多个类型，包含、未开始、进行中、已完成、已终止、排队中、手动暂停，本章节将详细介绍下每个任务状态及相关使用。

#### ■ 未开始：

新建好任务并导入客户后，如果是手动启动，任务将显示未开始状态，需要手动点击【开始任务】进行任务的开启。点击【编辑任务】可对该任务进行外呼编辑和删除。

#### ■ 进行中：

启动任务后，该任务显示进行中，可暂停任务、终止任务。

#### ■ 手动暂停：

任务开启后，可手动暂停该任务，任务将显示手动暂停状态，可对该任务进行添加名单、开始任务、编辑任务、终止任务、删除任务。

## ■ 已完成:

一个任务全部外呼完成后, 该任务将显示已完成, 可在接通率、无法接通等状态信息, 也可查看出该任务的通话时长、对话伦次占比等数据。

## ■ 排队中:

如果新建了多个外呼任务, 并且这些任务都共同占用租用下外呼并发数, 如果该并发数已经在进行任务, 那么剩余的外呼均需要排队等候。等前一任务结束后, 排队中的任务将自动开始外呼。

## ■ 已终止:

手动终止任务后, 任务状态将显示已终止, 已终止的任务不支持重新启动, 支持删除。

### 4.1.4. 任务详情

记录任务详细信息:



The screenshot displays a task management interface. On the left, there is a list of tasks with their status (e.g., '已完成', '未开始') and progress. The selected task, '测试ZHJ验收', is highlighted. The right panel shows the detailed configuration for this task, including its name, start method, end time, dialog task, code group, AI seats, and other settings.

任务名称	状态	进度	创建时间
测试ZHJ验收	已完成	2/2	2021-07-28 10:03
test	未开始	0/2	2021-08-02 12:48
test1121245	未开始	0/1	2021-07-29 20:36
testextend	未开始	0/1	2021-07-27 17:16

任务名称	选择任务状态	创建开始时间	至	创建结束时间	刷新	新建任务
<p>任务监控   进行中列表   已完成列表   <b>任务详情</b>   操作日志</p> <p>外呼名称: 测试ZHJ验收</p> <p>启动方式: 手动启动</p> <p>外呼结束时间:</p> <p>外呼时段: 周一,周二,周三,周四,周五,周六,周日,['00:00-23:59']</p> <p>对话任务: ZHJ新机器人J</p> <p>号码组: 策略外显测试组</p> <p>AI坐席数: 3</p> <p>预测式外呼: 关闭</p> <p>自动重呼: 关闭</p> <p>优先级: 中</p>						

## 4.1.5. 任务操作日志

操作是对任务从开始创建、编辑、执行、完成整个过程记录；

操作类型	操作人	操作时间	说明
任务完成	系统	2021-08-03 22:13:20	
任务开始	朱	2021-08-03 22:13:19	
编辑任务	朱	2021-08-03 22:13:11	机器人话术从ZHJ测试修改为ZHJ新机器人
任务暂停	朱	2021-08-03 22:12:59	
任务开始	朱	2021-08-03 22:12:54	
任务完成	系统	2021-07-28 10:04:25	
任务开始	朱	2021-07-28 10:04:19	

## 4.2. 外呼设置

### ■ 可外呼时间设置

设置外呼时间后创建任务只能选择此时间段内，同时任务执行时会检查该时间段外所有任务不会对外送号

可外呼时间

00:00 - 23:59

创建任务只能选择此时间段内，同时检查该时间段外所有任务不会对外送号

号码拨打频率限制

关闭

保存

### ■ 号码拨打频率限制

开启后，设置号码 X 天内，拨打 X 次后，当同一个号码在 N 天内拨打的次数超过 X 次后，将限制拨打，不能外呼出去，天数与次数支持编辑。

## ■ 预警设置：

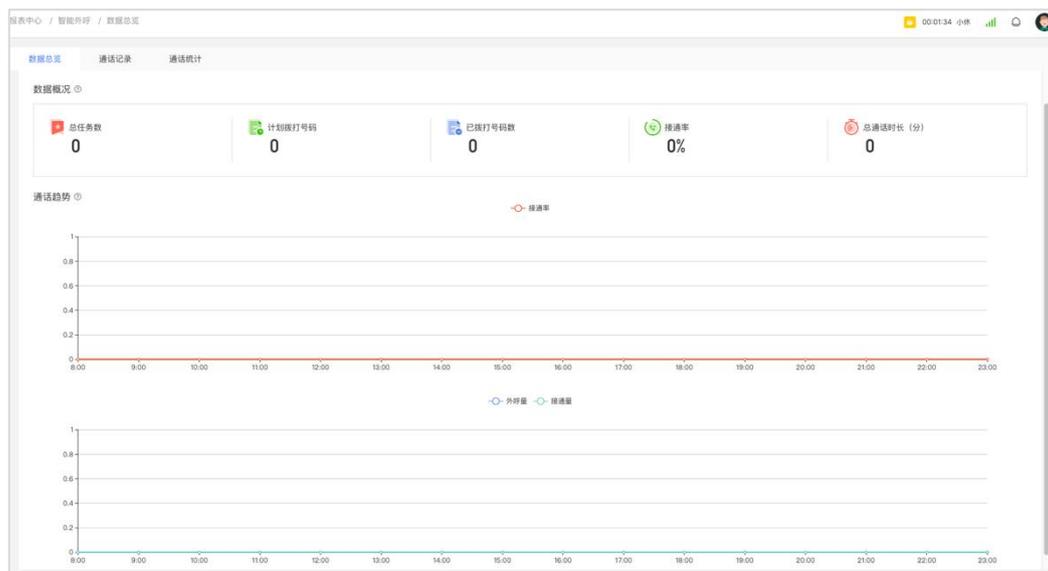
开启后当外呼任务指标低于配置告警值或者达到触发状态时给任务创建者发送报警短信，发送频率限制：30 分钟内不再发送同类型的报警短信，超过 30 分钟后继续进行告警逻辑判断。



## 4.3. 外呼报表

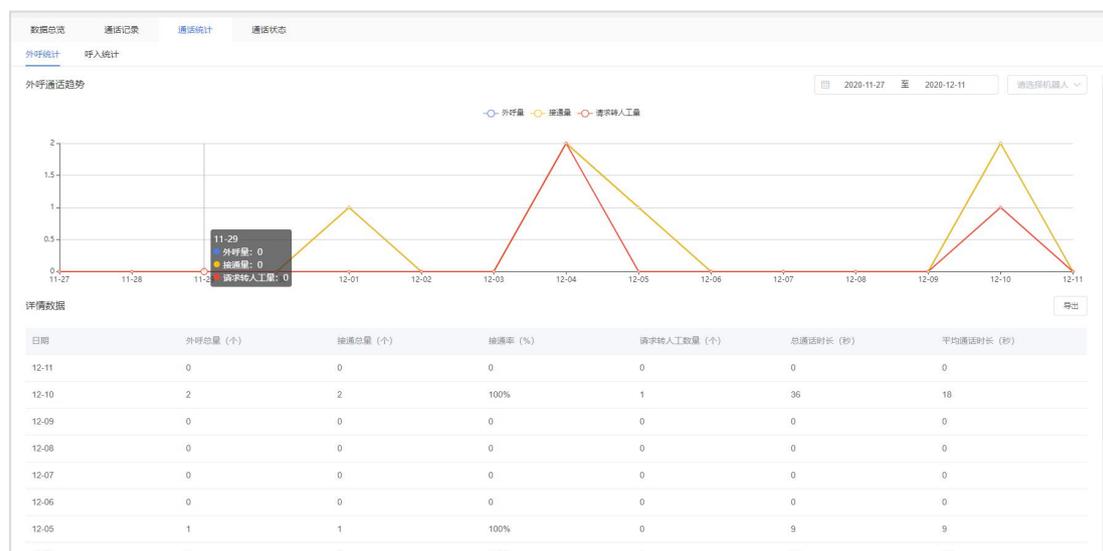
### 4.3.1. 数据总览

在“报表”模块选择“智能外呼-数据总览”，便可查看相关的数据统计，以及系统对数据的进行的多维度分析（包括新建任务数、计划拨打号码量、已拨打号码量、接通率、总通话时长等）支持选择时间查询。



### 4.3.2. 通话统计

通话报表支持按天统计拨打的所有数据，包含外呼总量、接通总量、接通率、总通话时长、平均通话时长，同时支持导出。点击“导出”后，即可下载



### 4.3.3. 通话记录

通话记录中会列出每一通电话的通话详情，同时支持下载，点击通话记录后面的“查看”即可通话详情。在窗口上方还有“上一条”、“下一条”可以快速

## 查看通话记录。

客户电话	客户姓名	通话id	通话状态	拨打时间	通话时长 (s)	外呼任务	客户意向	机器人	通话轮次	操作
15281700979	内部员工50	201910251...	已接通	2019-10-25 11:32	31	开重呼50个内测	F级(无需跟进)	海豚家1	2	<a href="#">查看</a>
18622702631	内部员工49	201910251...	已接通	2019-10-25 11:31	24	开重呼50个内测	F级(无需跟进)	海豚家1	-	<a href="#">查看</a>
13224076135	内部员工48	201910251...	未接通	2019-10-25 11:41	-	开重呼50个内测	F级(无需跟进)	海豚家1	-	<a href="#">查看</a>
13518176940	内部员工47	201910251...	已接通	2019-10-25 11:30	30	开重呼50个内测	F级(无需跟进)	海豚家1	1	<a href="#">查看</a>
1581045452	内部员工46	201910251...	未接通	2019-10-25 11:39	-	开重呼50个内测	F级(无需跟进)	海豚家1	-	<a href="#">查看</a>

通话ID: 2019102511324933600100021

通话00分31秒 对话2轮

0:00 / 0:30

通话记录

名称 内部员工50

联系方式 15 79

通话时间 2019-10-25 11:32

拨打次数 1

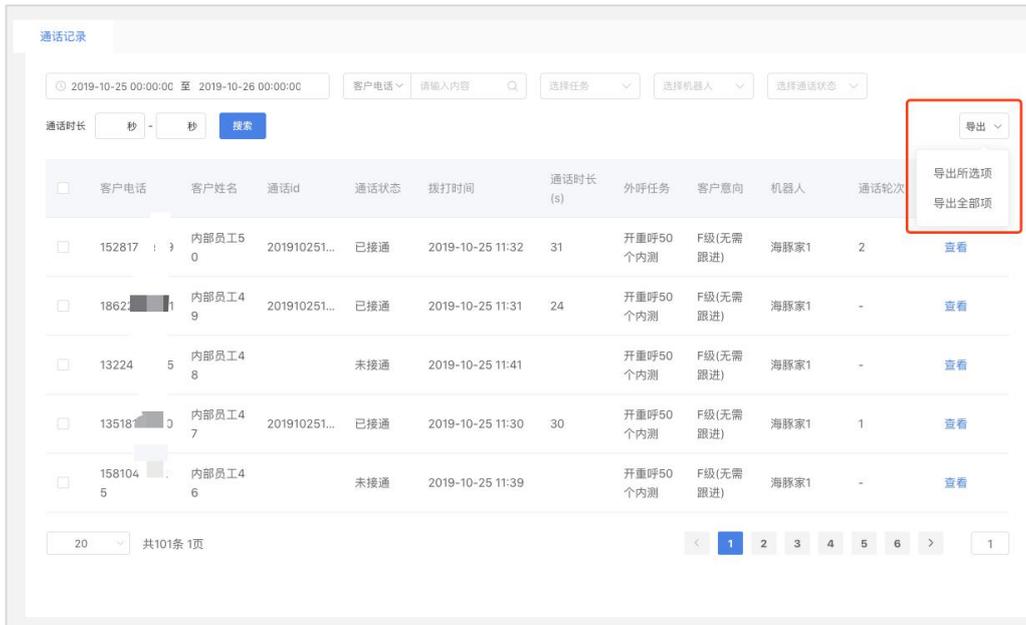
通话结论标签

通话描述

对话内容:

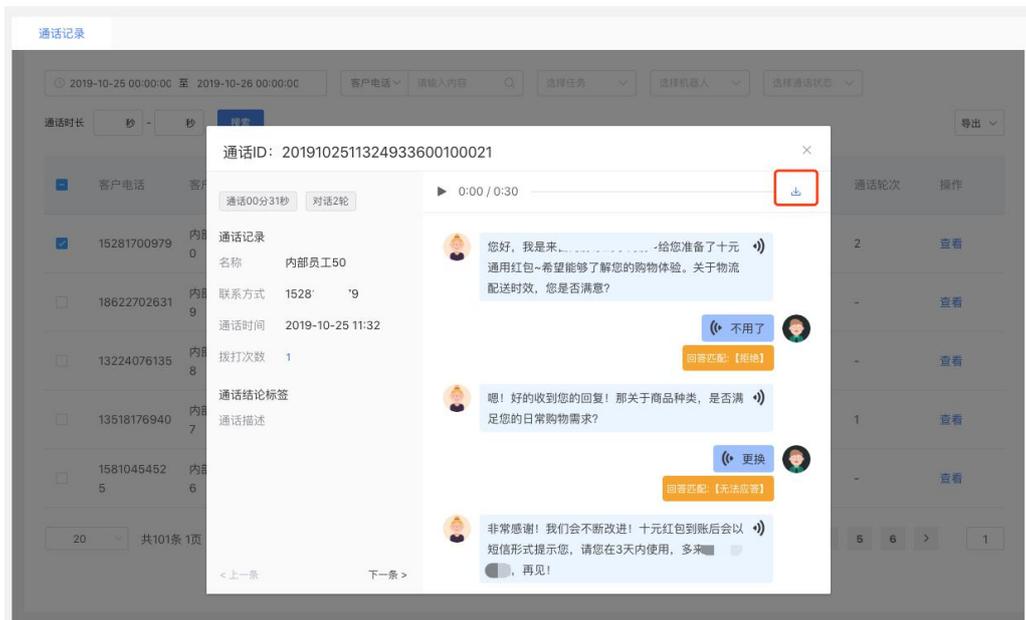
- 您, 我是A -给您准备了十元通用红包~希望能够了解您的购物体验。关于物流配送时效, 您是否满意?
- 不用了
- 好的收到您的回复! 那关于商品种类, 是否满足您的日常购物需求?
- 更换
- 非常感谢! 我们会不断改进! 十元红包到账后会以短信形式提示您, 请您在3天内使用, 多, 再见!

点击【导出】选择全部导出或者勾选内容导出，选择后点击即可下载，支持导出：联系方式、客户名称、通话 ID、拨打时间、通话状态、通话时长(秒)、外呼任务、机器人名称、对话轮数、通话记录、客户意向、通话录音链接等字段。



### 通话录音下载


 点击下载单条通话录音



### 4.3.4. 通话状态

通话状态报表支持按天统计拨打的所有号码状态数据，同时支持导出。点击

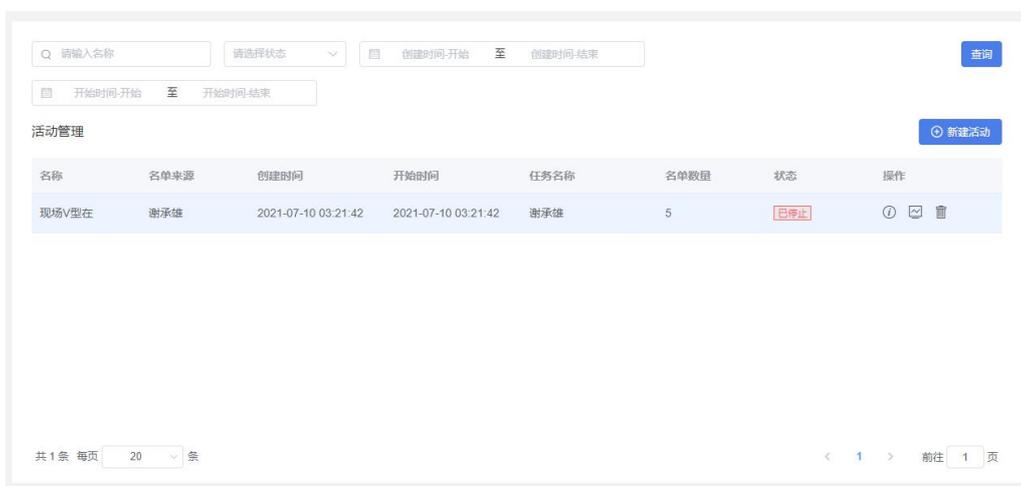
“导出”后，即可下载。



## 5. 活动管理

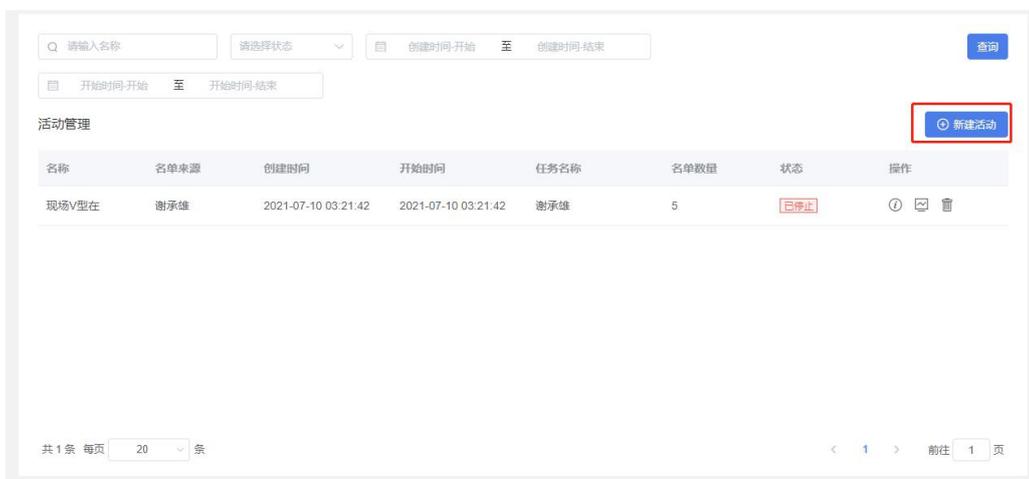
外呼活动：整合了外呼任务，回流规则，外呼名单的一个整体，在一个外呼任务的创建中，可配置外呼任务，配置回流规则，指定回流名单，引用拨打名单；同时针对一个活动的拨打以及回流结果，可在活动监控中进行查看；

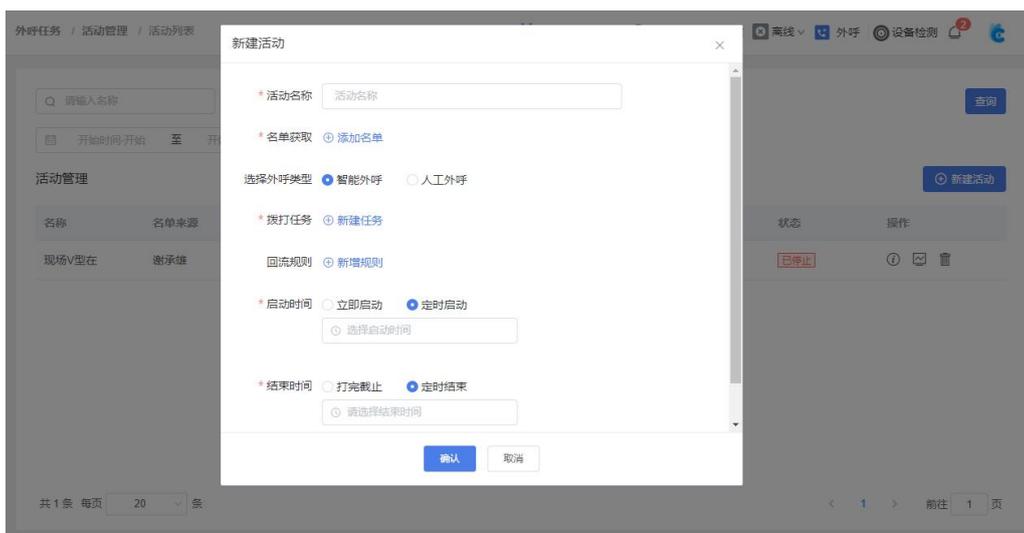
功能入口：外呼任务>活动管理



### 5.1. 新建活动

点击活动管理右侧【新建活动】按钮，即可进入新建活动页面：

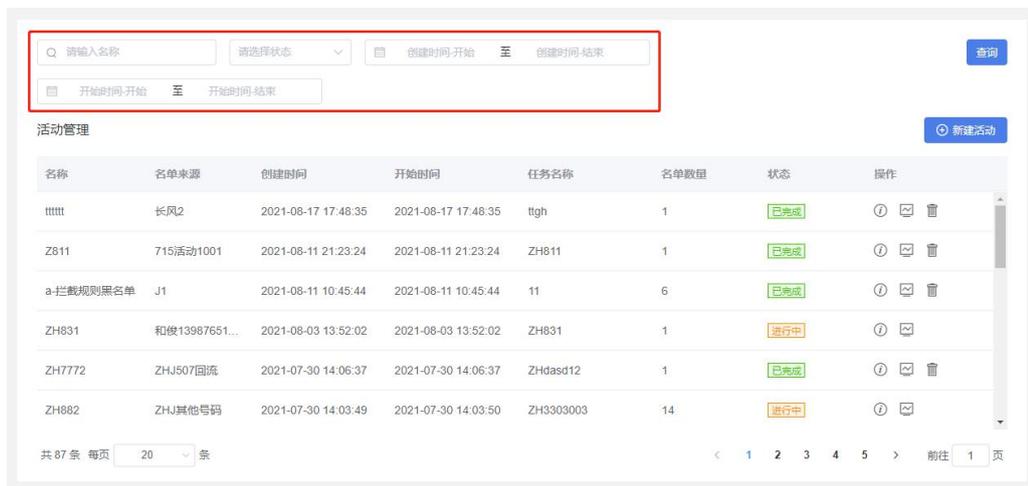




1. 名单获取：点击后可选择名单管理中的名单，按照条件筛选添加至当前活动；
2. 选择外呼类型：支持创建智能任务或人工任务；
3. 拨打任务：按照所选类型进行外呼任务的新建；
4. 回流规则：包含回流规则和回流名单，表示该进行过程中触发该回流规则则将该名单回流至指定名单；
5. 启动时间：
  - 立即启动：任务创建成功即创建任务开始拨打；
  - 定时启动：选择当前时间以后的时间，到达指定时间后开始创建任务进行拨打；
6. 结束时间：
  - 打完截止：任务名单打完即止；
  - 定时结束：选择当前时间以后的时间，到达指定时间后任务结束；

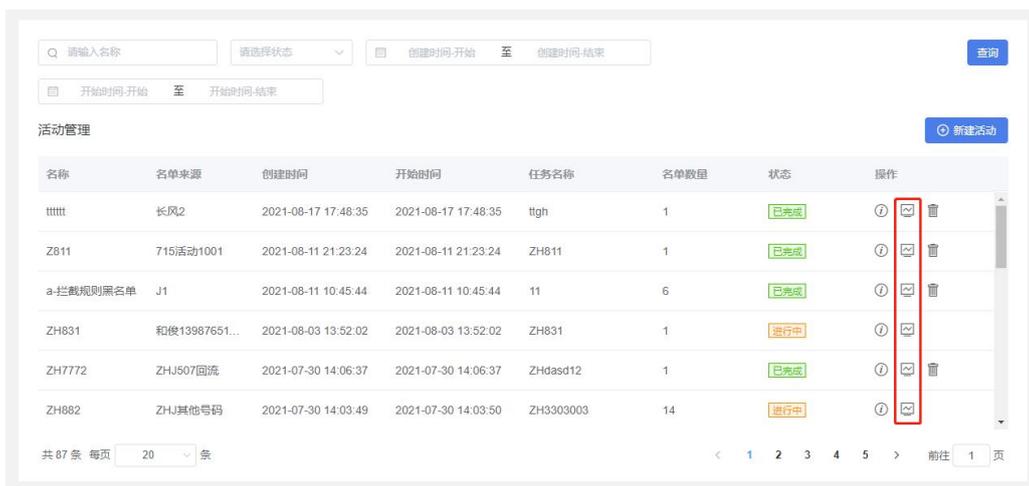
## 5.2. 活动查询

在活动管理页面，可以按照过滤条件进行活动筛选，支持包括名称，活动状态，创建时间，开始时间在内的筛选条件：



## 5.3. 活动监控

选择指定活动，点击操作列的  图标，即可进入该任务的监控页面：



活动监控页面，支持查看当前活动的名单总数，完成总数，待处理总数，回流情况，任务详情以及具体号码的拨打情况，拨打结果，同时也支持在活动各种

进行名单追加;

←返回 | tttttt 添加名单

名单总数	已完成	待处理	已回流	拨打任务
1	1	0	0	ttgh

手机号	姓名	变量参数	状态	所属名单	对话标签	客户标签
136****222	123	0	已完成	长风2	未接通	--

共 1 条 每页 20 条 < 1 > 前往 1 页

## 5.4. 活动删除

选择指定活动，点击操作列的 图标，即可对该活动进行删除：

Q 请输入名称 请选择状态 创建时间-开始 创建时间-结束 查询

开始时间-开始 开始时间-结束

活动管理 新建活动

名称	名单来源	创建时间	开始时间	任务名称	名单数量	状态	操作
ttttt	长风2	2021-08-17 17:48:35	2021-08-17 17:48:35	ttgh	1	已完成	
Z811	715活动1001	2021-08-11 21:23:24	2021-08-11 21:23:24	ZH811	1	已完成	
a-拦截规则黑名单	J1	2021-08-11 10:45:44	2021-08-11 10:45:44	11	6	已完成	
ZH831	和俊13987651...	2021-08-03 13:52:02	2021-08-03 13:52:02	ZH831	1	进行中	
ZH7772	ZHJ507回流	2021-07-30 14:06:37	2021-07-30 14:06:37	ZHdasd12	1	已完成	
ZH882	ZHJ其他号码	2021-07-30 14:03:49	2021-07-30 14:03:50	ZH3303003	14	进行中	

共 07 条 每页 20 条 < 1 2 3 4 5 > 前往 1 页