

# 智能call客机器人- 产品操作手册

# 目 录

**1.页面登录**

**2.呼叫任务建立**

**3.话单导入**

**4.导入导出管理**

**5.任务拨打开启**

**6.通话记录查看**

**7.批量重呼**

**8.呼叫时间设置**

# 客户端网页登录-saas.telrobot.top

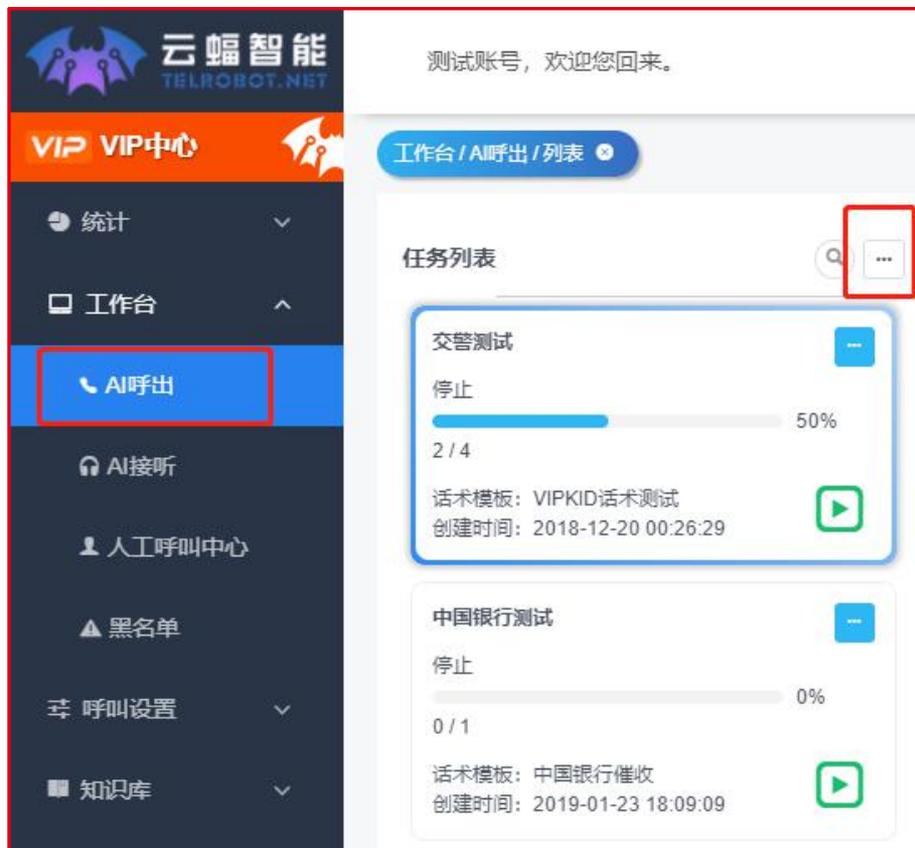
## 登录界面展示如下图



### 说明:

- 1、登录账号通常为注册邮箱，密码为设定密码，初始密码通常为123456，登录后可点击账号右上角修改登录密码
- 2、对于登录有任何疑问，可以随时联系运维人员寻求解答

# 呼叫任务建立



操作说明：

1、工作台-AI呼出-任务列表--点击...新增任务。

2、可以同时建多个任务拨打，根据业务区分，可以建立多个任务（最多52个），以不同的命名形式区分

3、删除任务，对应通话记录以及话单所有的数据都会被删除。

# 呼叫任务建立

The screenshot shows a web-based configuration form for creating a call task. The form includes several input fields and dropdown menus. A red box highlights the top section containing: a required task name field, a required dropdown for '话术分组' (Script Group), a required dropdown for '使用线路' (Use Line), a '最大并发呼叫' (Maximum Concurrent Calls) field set to 2, and a '禁止呼叫时间组' (Prohibit Call Time Group) dropdown set to '禁呼时间' (No Call Time). Below this, another red box highlights the '重呼规则' (Redial Rule) dropdown set to '重呼' (Redial) and the '呼叫间隔(秒)' (Call Interval in seconds) field set to 0, with a note: '单并发的建议间隔10秒, 多并发可选择0秒' (For single concurrency, the recommended interval is 10 seconds; for multiple concurrency, 0 seconds can be selected). Other visible fields include '客服接听组' (Customer Service Answering Group) set to '请选择' (Please select), '拨号超时' (Dialing Timeout) set to 60, and a '任务描述' (Task Description) text area.

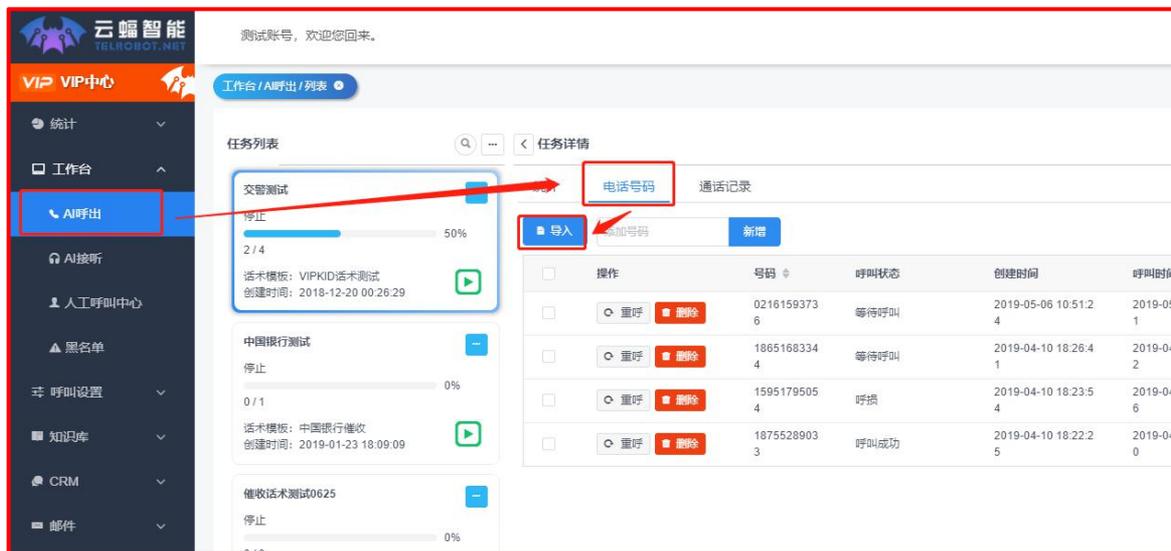
4、话术分组、使用线路、禁呼时间相应选择默认即可；带\*的必填。

5、最大并发=拥有的机器人数量，机器人数量大于一个的，可以建多个任务同时拨打，所有任务的最大并发总和数，可以等于机器人的数量，也可以小于，但是不能大于。**尽量并发数等于机器人数量，不浪费机器人。**

6、重呼规则用于在任务拨打完成自动重呼未呼叫成功的；**此功能可以提高接通，尽量记得选择，不浪费话单。也可以手动重呼，重呼规则是系统自动重呼。**

7、呼叫间隔指两通电话的间隔时间，**可以改为0秒**，0是没有时间间隔一直打，10就是每通电话打完都会停10秒再打下一个，一般打的慢可能是时间间隔没有修改；**其他选项，请按照默认即可**

# 话单的导入



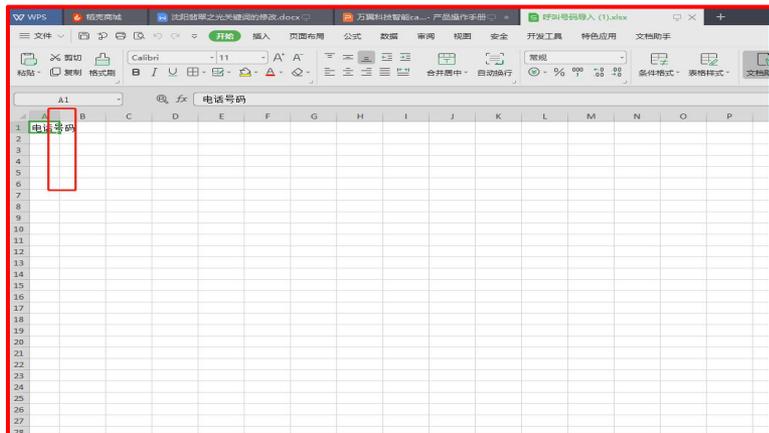
1、点击需要导入话单的任务--点击电话号码--下载模板--黏贴号码--导入

2、点击模板下载-把电话号码粘贴到模板--拖拽到文件处上传--返回

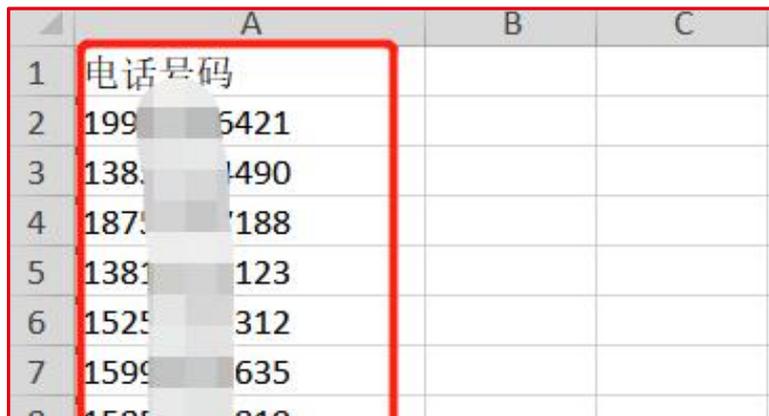
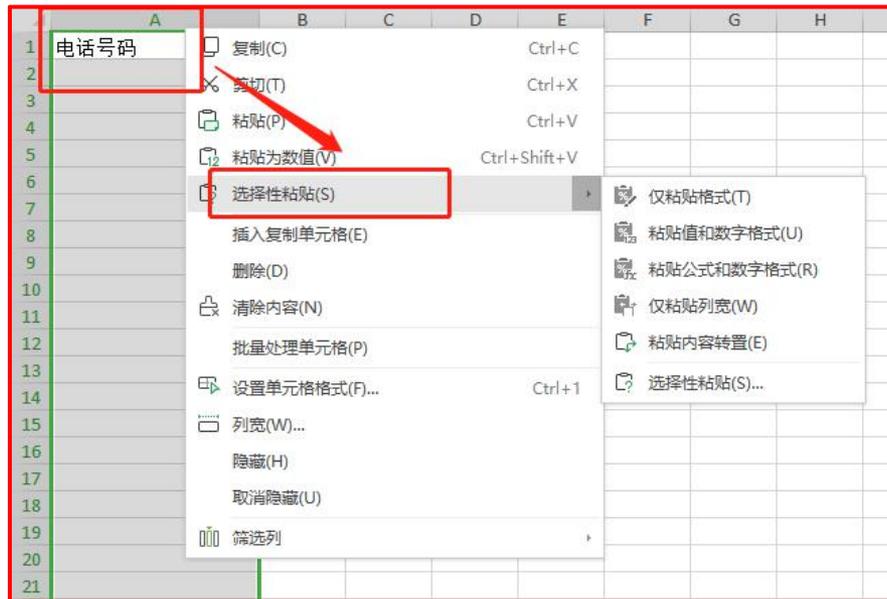
**说明：号码黏贴请选择无格式黏贴**



# 模板粘贴注意事项



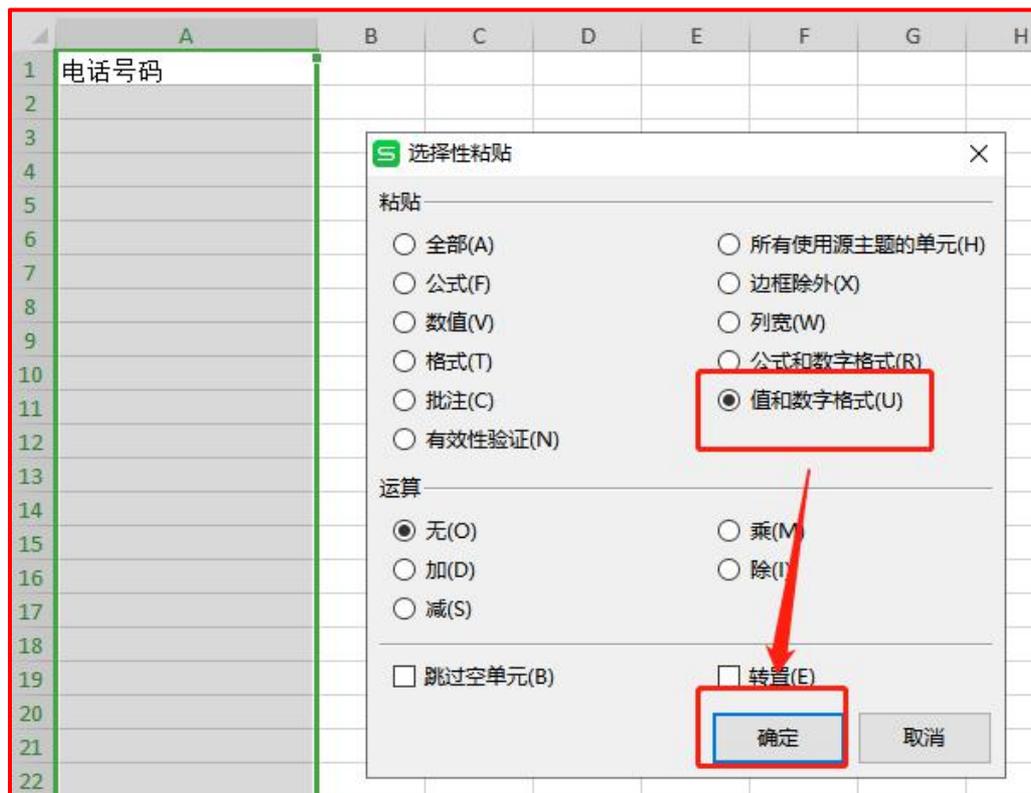
1、已经下载模板如上图，模板不可以改



2、竖列导入号码，不可随意删改表头！

3、回到模板-选择性粘贴电话号码-选择纯数字并且不带任何格式或者空格的，格式也会被导入进去，这样的号码是打不通的，**保证是无格式数字保存即可。**

# 模板粘贴注意事项



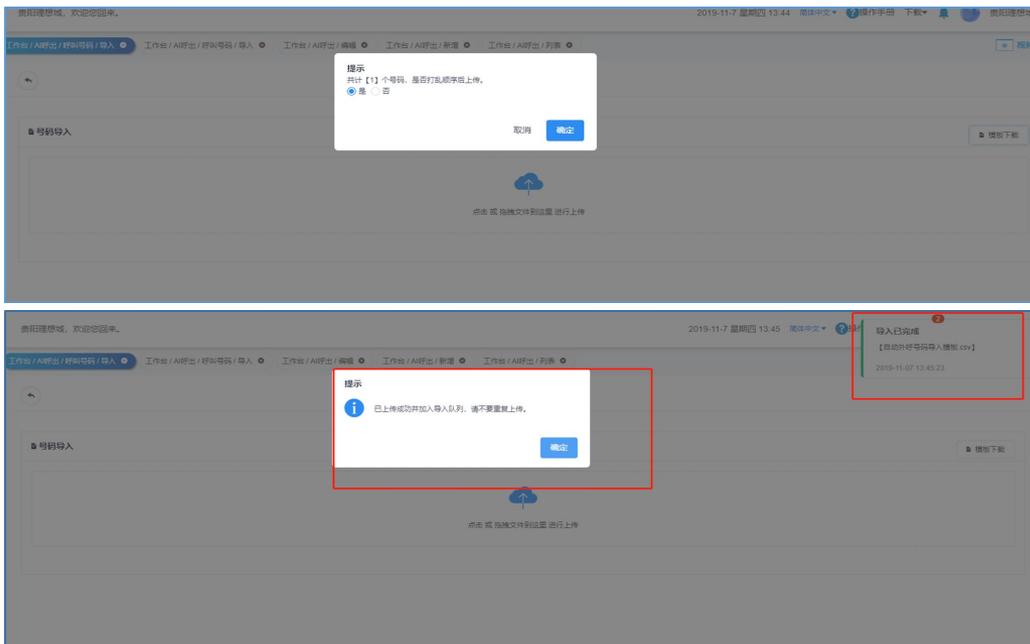
4、粘贴好的电话号码如图。

## 注意事项:

- 1、模板“电话号码”四个字不能乱改。
- 2、每个单元格只能有一个电话号码，并且纯数字没有标点没有格式。
- 3、号码应都在A列单元格内。



# 模板粘贴注意事项



1、粘贴成功之后--拖拽--如图有两处导入确认的地方一个是打乱顺序还有一个是提示**不要重复导入**，此状态表示已经导入成功--返回即可。

2、如发现一时话单没有出现导入成功的提醒，可以稍等一会，可能还在**导入**，只是未成功。

操作	号码	呼叫状态	创建时间	呼叫时间	计费时间	地区	运营商
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	17704227679	等待呼叫	2019-05-09 16:46:57	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/沈阳	电信
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	18512491982	等待呼叫	2019-05-09 16:46:57	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/沈阳	联通
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	13842837021	等待呼叫	2019-05-09 16:46:57	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/大连	移动
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	13940012065	等待呼叫	2019-05-09 16:46:57	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/沈阳	移动
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	13654017206	等待呼叫	2019-05-09 16:46:57	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/沈阳	移动
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	13354206498	等待呼叫	2019-05-09 16:46:57	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/沈阳	电信
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	15940097197	等待呼叫	2019-05-09 16:46:57	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/沈阳	移动
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	15141642255	等待呼叫	2019-05-09 16:46:57	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/锦州	移动
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	17624228189	等待呼叫	2019-05-09 16:46:57	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/鞍山	联通
<input type="checkbox"/> <input type="radio"/> 重呼 <input type="checkbox"/> 删除	15524129955	等待呼叫	2019-05-09 16:46:56	2019-08-05 10:40:45	00:00	辽宁/沈阳	联通

回到任务--电话号码--如图导入的话单

# 导入管理

注意：号码导入并非瞬间完成，需耐心等待，**切忌重复导入**

如何确认导入完成，可行执行任务拨打？

在系统右上角如下图提示处，可见导入导出状态。



在系统如左图所示的地方是可以查看导入状态以及下载导出的数据的。



如左边图查看具体表单的导入进度，一个表单导入完成之后才可以再次导入号码

# 任务启动/暂停

1、批量外呼：选定任务之后，点击导入，即可下载模板批量导入号码，准备呼出  
点击“启动”按钮绿色的按钮，即开启外呼任务，且可根据导入话单数量预测下次的导入时间，任务不需要每天开关，开启之后系统自动在呼叫时间拨打，关掉网页也可以。



2、单个号码呼出：在有“添加号码”标识的框里输入要呼出的号码，点击新增即可，其他操作同批量外呼



# 通话记录查看

1、在此可以筛选不同等级的意向客户，同时进行通话明细的查看等，点击查看明细，可以看到整通对话的文字记录，以及关键词匹配情况，还可以下载通话音频。

2、在此可以筛选意向客户，筛选可以根据**拨打时间**、**评分等级**、**标签**等等来筛选。

时间可根据拨打时间选，评分等级一般设置AB类是可跟进客户，C类可以做少量挖掘，D一般是无效客户。标签是加上特殊需求的客户会被打标签，可以根据需要筛选。

< 任务详情 导出

统计 电话号码 通话记录 实时刷新 手动刷新 筛选

操作	电话号码	性别	通话时长	评分	通话质量	挂断方	标签	创建时间
<span>查看详情</span>	137****3655	可能是女	00:00	0	D级 (通知)		客户	2019-04-29 11:59:58

< 任务详情 导出

统计 电话号码 通话记录 实时刷新 手动刷新 筛选

搜索号码:  筛选时间:  ID:

评分等级: A级 B级 C级 D级

通话时间:  交互次数:

标签:

筛选 清空

# 通话详情查看-音频下载

The screenshot displays a call log interface with a blue header bar. The header contains the text "通话记录" (Call Record) followed by a long ID: "ID:cf957b9b-efc8-42ef-a328-b94dcc50f83". To the right of the ID is a button labeled "隐藏AI记录" (Hide AI Record). On the far right of the header is a section titled "客户信息" (Customer Information).

The main content area is a conversation transcript. It starts with "通话开始" (Call Start). The transcript shows three segments labeled "流程0", "流程1", and "流程2".

- 流程0:** A grey bubble contains the text "喂, 您好! (0)". To its right is a green speaker icon and a blue timestamp "11:59:58".
- 流程1:** A grey bubble contains the text "哎, 我这里呢是沈阳万科翡翠新都会, 本次有个好消息跟您说一下, 万科在铁西区重工街北一路全新打造了一个都会生活项目, 方便给您介绍一下吗? (1)". To its right is a green speaker icon and a blue timestamp "12:00:03".
- 流程2:** A grey bubble contains the text "我们的新楼盘地处铁西区重工街与北一路交汇处, 项目紧邻重工街二环桥和东西快速路, 可快速到达全城任一角落, 周边配套齐全, 商业繁华, 99-142平装修产品, 您要不要考虑一下呢? (2)". To its right is a green speaker icon and a blue timestamp "12:00:18".

On the left side of the transcript, there is a customer profile icon and a blue bubble containing the text "好的" (Okay) with a timestamp "12:00:18".

On the right side of the transcript, there are three circular icons, each containing a horizontal line with a dot at the end, representing call status or controls. Below these icons are blue timestamps: "11:59:58", "12:00:03", and "12:00:18".

The "客户信息" (Customer Information) section on the right contains the following details:

- 电话: 137\*\*\*\*3655
- 性别: 可能是女
- 通话信息 (Call Information) section:

  - 任务名: 0429测试
  - 话术模板: 翡翠新都会
  - 呼叫时间: 2019-04-29 11:59:58

Below the call information is a large grey box showing "00:00" and "通话时长" (Call Duration). Underneath that, it says "客户评分: 0" (Customer Rating: 0) and "客户意向等级: D级(通知类)" (Customer Intent Level: D-level (Notification type)).

There is a "演示流程" (Demo Process) section with a progress bar at 60% and three buttons labeled "流程0", "流程1", and "流程2".

At the bottom right of the interface, there is a small box containing "0:00" and a download icon. A red arrow points to this box with the text "下载音频, 听取全程录音" (Download audio, listen to the full recording).

Red annotations are present on the image:

- A red box highlights the transcript area, with a red arrow pointing to it from the text "客户对答栏" (Customer response bar).
- Another red box highlights the transcript area, with a red arrow pointing to it from the text "机器人对答栏" (Robot response bar).

# 机器人意向客户的筛选

关于意向客户的筛选：我们的客户筛选标准有分类ABCD四类、标签以及拨打时间。

1、一般A类是意向客户，B类属于可再聊，C是无太大意向但可稍作筛选，D基本无意向可放弃客户；所以我们筛选客户的时候一般选择ABC三类即可。这也是我们最常用的意向客户筛选方式。

2、另外我们可以根据个别的标签找一些特殊的客户，比如不需要的客户被打上不需要，可跟进会有跟进的标签。此类标签可以根据自己的需要分类筛选客户。

3、最后的时间筛选一般是为了区分每天的意向客户。我们可以选择整个任务的意向客户，也可以选择一个时间段的意向客户导出。

The screenshot shows a web interface for customer selection. At the top, there are tabs for '统计' (Statistics), '电话号码' (Phone Number), '通话记录' (Call Record), and '通话配置' (Call Configuration). On the right, there are buttons for '实时刷新' (Real-time Refresh), '手动刷新' (Manual Refresh), and '筛选' (Filter). The main area contains several filters: '搜索号码' (Search Number) with an input field, '筛选时间' (Filter Time) with a date range '2019-11-14 00:00 - 2019-11-15 00:00', and 'ID' with an input field. Below these are '评分等级' (Rating Level) buttons for 'A类客户' (A-type customer), 'B类客户' (B-type customer), 'C类客户' (C-type customer), and 'D类客户' (D-type customer). There are also sliders for '通话时间' (Call Time) and '交互次数' (Interaction Count). A '标签' (Tag) section includes checkboxes for '全选' (Select All), '大面积' (Large Area), '价格' (Price), '位置' (Location), '看房' (View House), '活动' (Activity), '限购' (Purchase Limit), '不需要' (Not Needed), '介绍不好' (Bad Introduction), '去看房' (View House), '客忙' (Customer Busy), '黑名单' (Blacklist), '微信' (WeChat), and '发消息' (Send Message). The '转接情况' (Transfer Status) section has radio buttons for '不限' (No Limit), '未转接' (Not Transferred), '已转接' (Transferred), and '转接失败' (Transfer Failed). At the bottom, there are '筛选' (Filter) and '清空' (Clear) buttons. Below the filters is a table with two rows of customer data.

<a href="#">查看</a>	130****2663	女	00:20	50	C类客户	客户	贵州/毕节	联通	2019-09-11 14:06:01
<a href="#">查看</a>	152****2958	女	00:12	0	D类客户	客户	贵州/贵阳	移动	2019-09-11 14:04:43

# 批量重呼

当一个任务拨打完成之后，会有很多号码没有呼叫成功（线路故障、呼损等情况），可以再次选择号码状态，进行手动的批量重呼。**注意：重呼频次保持在1-2次/日，防止引起骚扰，产生客户投诉。**

**手动的重呼可以提高接通，减少话单浪费。**

1、如下图，在呼叫任务-电话号码，选择想要重新呼叫的呼叫状态

The screenshot displays a web interface for managing call tasks. On the left, there is a sidebar with two task cards: 'ceshi' (Execution in progress, 2/2) and 'test' (Stopped, 0/2). The main area shows the '任务详情' (Task Details) for 'ceshi'. It includes a '统计' (Statistics) section with a '电话号码' (Phone Number) filter, a '通话记录' (Call Record) section with a '筛选' (Filter) button, and a table of call records. The table has columns for '操作' (Action), '号码' (Number), '呼叫状态' (Call Status), '创建时间' (Creation Time), '呼叫时间' (Call Time), '计费时间' (Billing Time), '地区' (Region), and '运营商' (Carrier). Two records are visible: one with status '线路故障' (Line Fault) and another with status '呼叫成功' (Call Successful).

操作	号码	呼叫状态	创建时间	呼叫时间	计费时间	地区	运营商
<input type="checkbox"/> <span>重呼</span> <span>删除</span>	18361206976	线路故障	2019-08-09 11:17:19	2019-08-09 16:53:34	0:0:0	江苏徐州	移动
<input type="checkbox"/> <span>重呼</span> <span>删除</span>	13521511898	呼叫成功	2019-08-06 10:21:20	2019-08-06 10:21:24	0:1:4	北京	移动

# 批量重呼

统计 电话号码 通话记录 刷新 筛选

搜索号码:  筛选时间:

呼叫状态:  全选  等待呼叫  呼叫成功  线路故障  拒接  无应答、无人接听  空号  关机  停机  占线、用户正忙  
 呼入限制  欠费  黑名单  呼损

运营商:  移动  电信  联通

筛选 清空

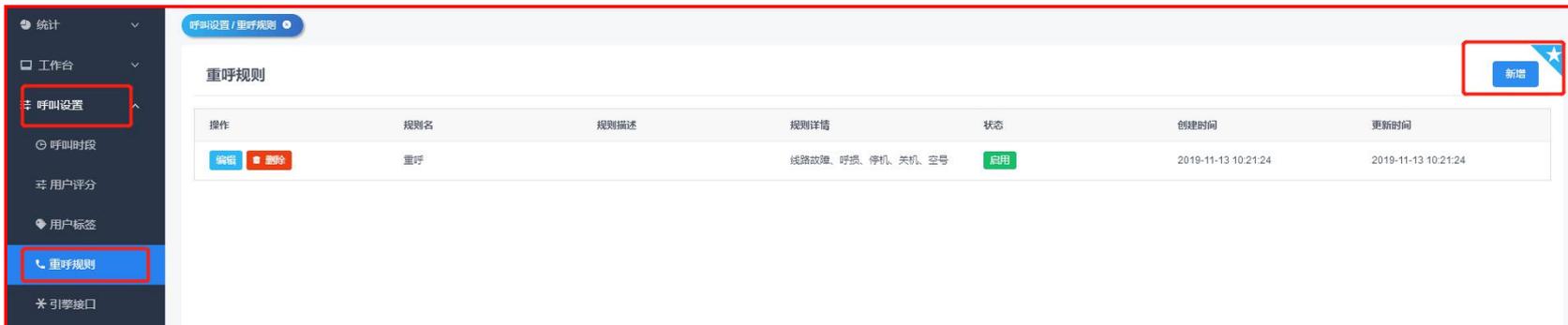
2、完成筛选之后，点击批量重呼，然后重新启动任务即可

统计 电话号码 通话记录 刷新 筛选

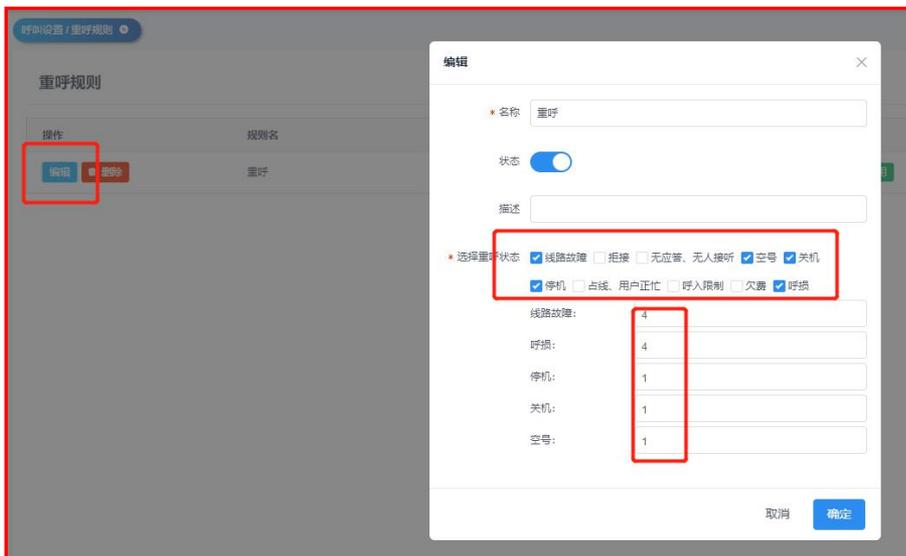
导入  新增 删除 重呼 批量重呼 全部删除

<input type="checkbox"/>	操作	号码	呼叫状态	创建时间	呼叫时间	计费时间	地区	运营商
<input type="checkbox"/>	<span>重呼</span> <span>删除</span>	18361206976	线路故障	2019-08-09 11:17:19	2019-08-09 16:53:34	0:0:0	江苏徐州	移动

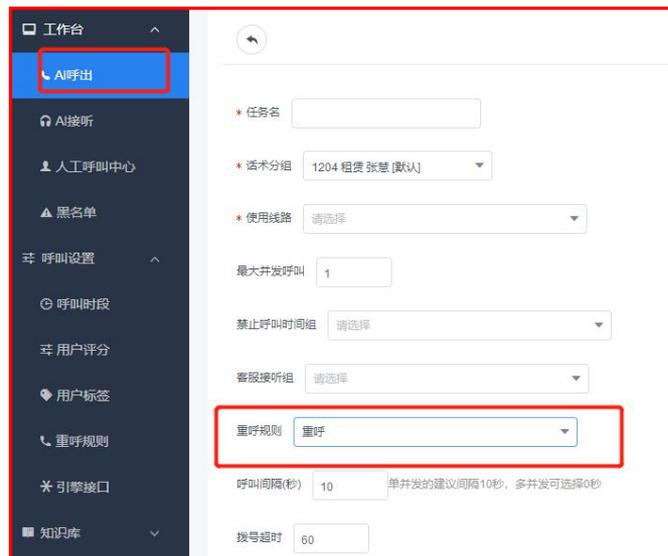
# 自动重呼设置



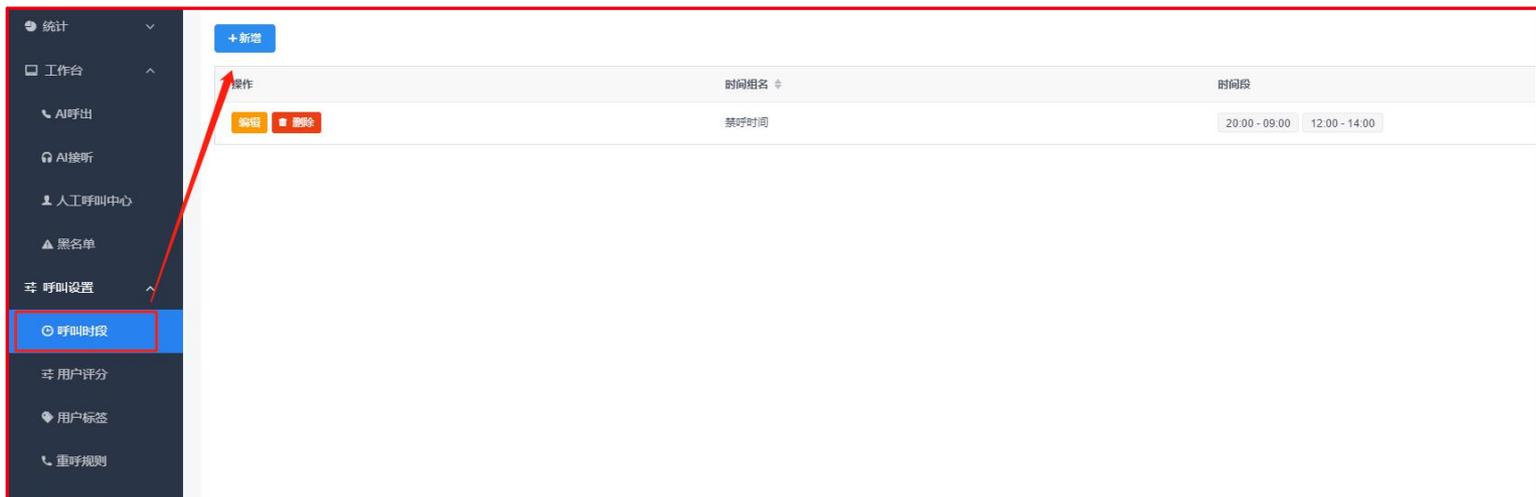
点击编辑进行设定，如下



新建任务，选择建立的重呼规则即可



# 呼叫时间的设置



## 呼叫时间的设置：

点击呼叫设置--呼叫时段--点击新增，可以增加不同的呼叫时间段。这里的时间是禁止呼叫时间段。

如果修改直接点击编辑就可以，默认呼叫时间是早上9点到晚上6点，中午12点到13点休息。

# 谢谢观赏

对于系统操作有任何疑问，可以点击右上方教学视频学习