



智能语音平台使用指导手册



目 录

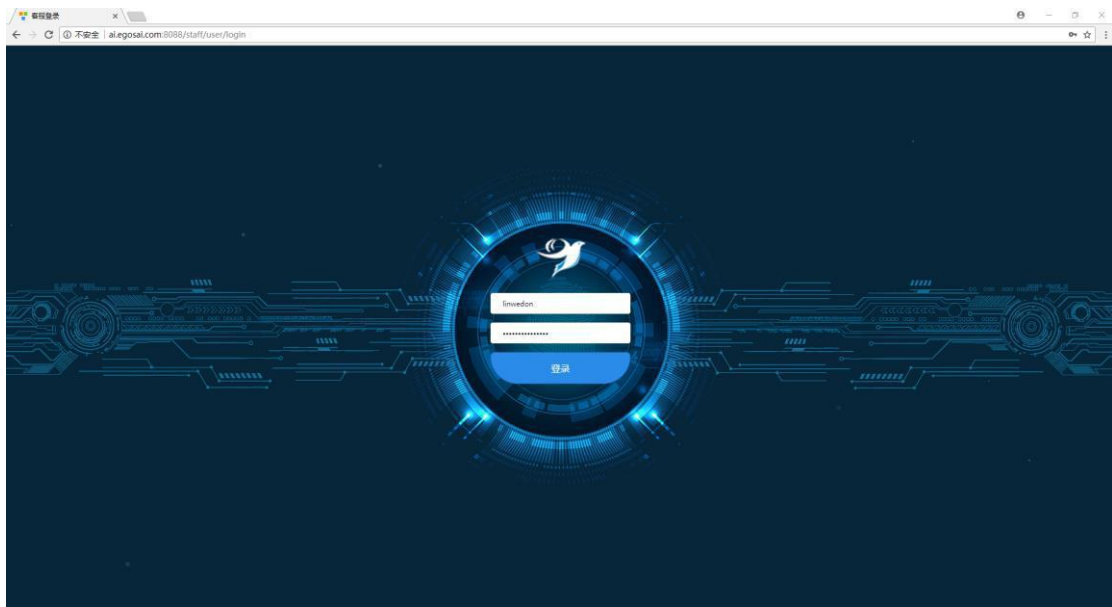
一、访问登录.....	3
1. 访问.....	3
2. 登录.....	3
二、线路对接.....	4
1. 说明:	4
2. 线路配置.....	4
三、智能语音外呼任务.....	6
1. 新增任务.....	6
2. 导入任务号码.....	7
3. 任务执行及数据查看.....	9
4. 通话记录及统计报表.....	10
四、组织架构及用户管理.....	12
1. 部门管理.....	12
2. 角色权限.....	12
五、强制注销.....	13

一、访问登录

1. 访问

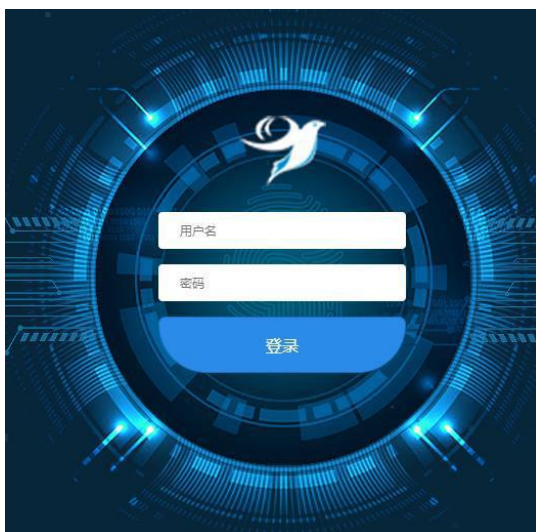
访问网址：<http://39.104.112.78:8088>

附：建议使用谷歌或火狐浏览器访问系统

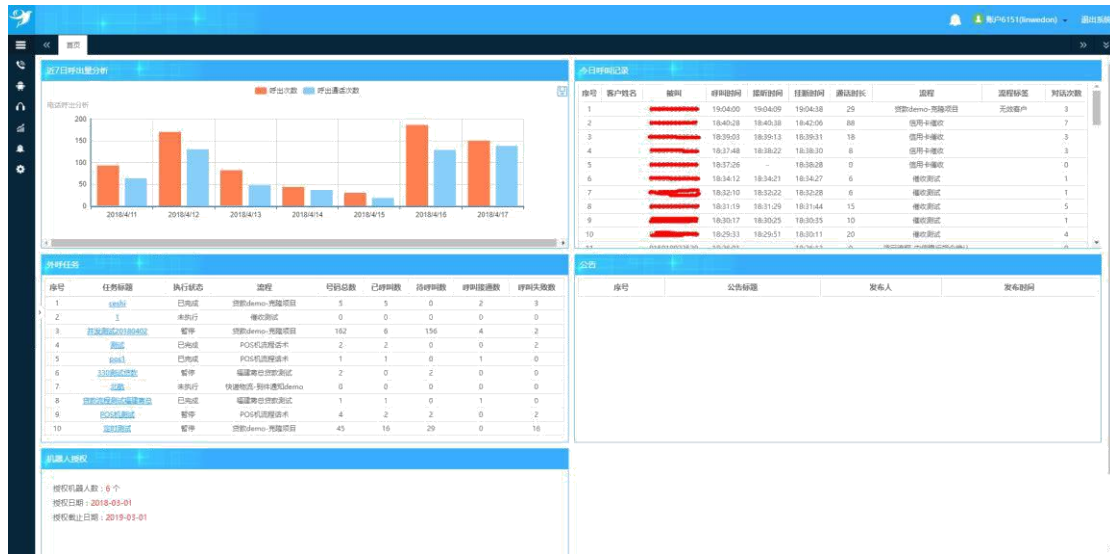


2. 登录

输入用户名和密码，点击【登录】



登录成功后可看到系统的首页界面：



二、线路对接

1. 说明:

说明 1: 系统线路若是有我方（壹鸽科技）提供，运维人员会直接在系统中配置好，用户可直接使用；

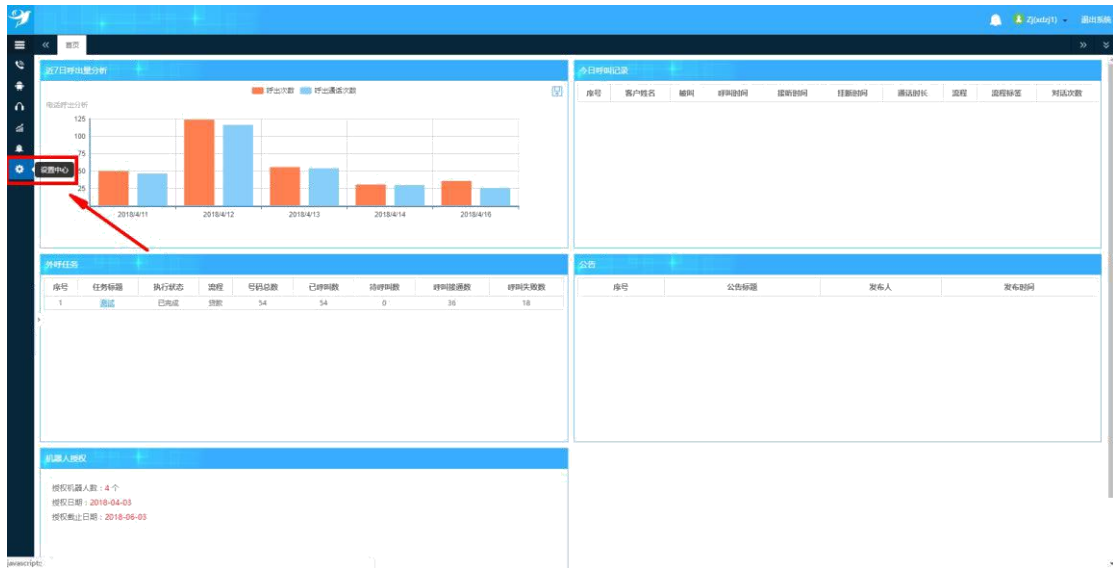
说明 2: 若系统线路为用户自行安排，则需要进行线路对接配置；

附：智能语音平台支持向 vos 平台注册的方式实现线路对接，其它实体线路需支持与 vos 平台对接即可在系统中使用；

说明 3: 线路并发由线路供应商控制，语音平台只控制机器人数量，即同时多少个机器人进行会话，与线路并发数无关。

2. 线路配置

1) 点击系统页面左方图标中最下方【设置中心】



2) 点击【中继配置】，界面右上角【新增】，展开以下配置界面

新增中继

中继名称: * 自定义线路名称，用于在外呼任务中显示选择，支持中英文

Routing Name: * system global routing unique name 配置文件名称，名字唯一，不可重复

User Name: * SIP gateway account username 线路注册账号

Password: * Password 线路注册密码

Realm: * auth realm, optional same as gateway name, if blank 线路注册地址和端口，如12.0.0.1:5060

From User: username to use in from: *optional* same as username, if blank

From Domain: domain to use in from: *optional* same as realm, if blank

Register Proxy: send register to this proxy: *optional* same as proxy, if blank

Outbound Proxy: Outbound Proxy

Expires: 当出现故障或超时，重试时间，单位：秒，取值 60 ~ 3600

Register: 需要注册 不需要注册


Profile Name: Profile Name

主叫号码: 设置线路号码，必须线路支持的号码，否则无法呼出

按照截图中的说明填入对应信息，最后下方点击【保存】即可

三、智能语音外呼任务

1. 新增任务

点击左边菜单栏图标，打开【外呼任务】界面，右上角点击【新增】，新增界面如图：

呼叫平台：默认机器人即可；

新建外呼任务 ✕

任务标题： *

呼叫平台： *默认即可

机器人数量： *任务呼叫时使用的机器人数目, 不能超出企业授权的最大机器人数量


中继线： 中继线注册名称,当呼叫平台为"软交换"或"机器人"时选填

主叫号码： 被叫来电显示号码

机器人流程： 呼叫平台为"机器人"时必须指定

定时呼叫： 是 否 支持定时自动执行任务
仅"机器人"任务可以设置为定时执行

任务说明：

提醒时间：  仅是提醒开启任务的时间

机器人数量：即购买机器人授权的数量，不能大于机器人授权数量，机器人授权数量，在外呼任务界面下方红色字体显示

外呼任务

部门/用户: 请选择部门 请选择用户 任务标题: 执行状态: 请选择... 创建时间: 2018/03/18 至 2018/04/17 查询

编号	任务标题	呼叫平台	机器人人数	机器人流程	执行状态	定时呼叫	号码总数	已呼叫数	呼叫成功数	是否关闭	所属用户
36	定时测试	机器人	1	贷款demo-克隆项目	暂停	~ 13:40 ~ 13:42	30	16	0	开启	账户6151(6151)
29	标签统计	机器人	1	贷款demo-克隆项目	已完成	2018-03-23 ~ 2018-03-23 16:20 ~ 16:21	24	9	9	开启	账户6151(6151)

共2条第1/1页 20 条/页

提示:
企业已开通机器人人数: 6, 授权开始日期: 2018-03-01, 授权截止日期: 2019-03-01;
企业当前已使用 0 个机器人执行外呼。

中继线: 即步骤二中添加的对接线路, 添加后才可在此界面显示选择, 若此处无中继线选择, 则请确认【设置中心】-【中继配置】是否添加好线路。

主叫号码: 为配置中继时添加的主叫号码, 若无显示号码供选择, 则请检查中继配置中是否填写了主叫号码;

机器人流程: 此项为企业开通时运维人员就会分配好的机器人, 如无下拉选择项, 请联系本公司商务或售前人员确认。

定时呼叫: 可选择是否启用, 选择【是】, 则设置执行的时间段, 包含日期, 时分;

定时呼叫: 是 否

仅“机器人”任务可以设置为定时执行

呼叫开始日期: 

呼叫截止日期: 

呼叫开始时间: 格式为hh:mm, 如08:30

呼叫截止时间: 格式为hh:mm, 如20:00

不可呼叫时间起: 格式为hh:mm, 如13:00

不可呼叫时间止: 格式为hh:mm, 如13:30

不可呼叫时间: 即所选择时间段的排除的不呼叫时间, 如午休时间等。任务说明: 对任务进行备注描述, 以便其他用户了解任务目的和情况; 提醒时间: 设置预定时间后, 会在预定时间做系统提醒人工执行项目。

2. 导入任务号码

创建完外呼任务后, 接下来就是要给任务批量导入需要呼叫的号码, 点击任务列表中对应运务的【导入】按键,

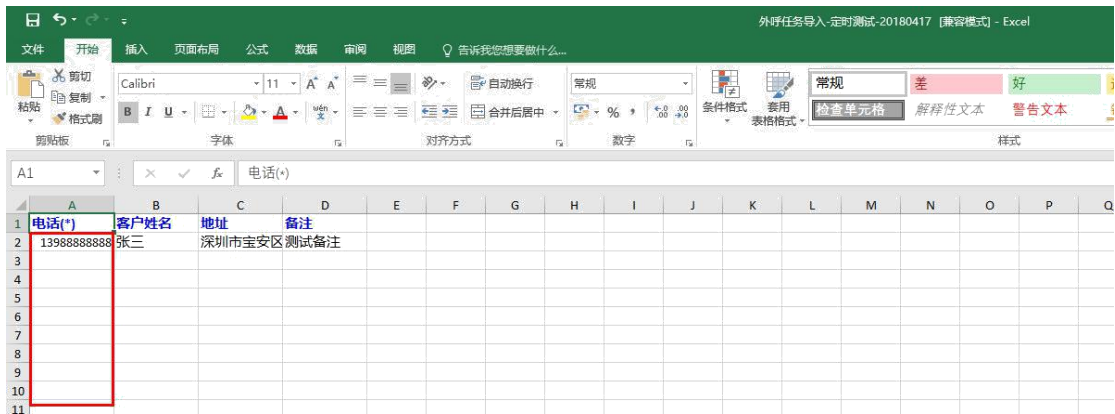
编号	任务标题	呼叫平台	机器人人数	机器人流程	执行状态	定制时间	号码总数	已呼次数	呼出成功率	是否关闭	所属用户	执行	导入	操作
36	定时测试	机器人	1	模拟demo-壳隆项目	暂停	13:40 - 13:42	30	16	0	未开启	账户6151(6151)	执行	导入	编辑 删除
29	模拟测试	机器人	1	模拟demo-壳隆项目	已完成	2018-03-23 - 2018-03-23 16:20 - 16:21	24	9	9	未开启	账户6151(6151)	执行	导入	编辑 删除

点击导入后在弹出的导入界面中点击【下载导入模板文件】



注意下载模板时，保留文件位置选择【桌面】

打开模板文件后，电话一列为必填项，其它字段内容可填可不填；



电话(*)	客户姓名	地址	备注
13988888888	张三	深圳市宝安区测试备注	

注意：1) 填入的号码是否增加前缀 0，则根据线路是否要求长途号码加 0；

2) 若模板表格里加 0 后自动过滤掉，请先设置单元格为文本格式再填入号码。除“电话”外，其它字段根据需要进行输入，编辑完资料后保存表格；

回到系统外呼任务界面，点击【导入】，在弹出的页面中，点击【选择文件】，选中之前编辑保存的表格，选择后点击【执行导入】

导入: 定时测试



1

上传文件 **选择文件** 外呼任务导入-标签统计-20180321.xls

点击[下载导入模板文件](#)，按要求将数据填充至该文件中，点击上面“选择文件”按钮选择此文件，最后点击“执行导入”。

注意事项：

1. 模板文件中的表头不可更改；
2. 单次导入的数据不能超过5000条；
3. 电话号码不允许重复。

2

执行导入

导入后系统会弹出导入结果，导入成功数量及失败数量；导入失败的可以下载导入失败文件，查看导入失败的原因。

导入: 定时测试



已成功执行导入，**总共需导入 15 条, 其中成功 15 条, 失败 0 条**

点击 [这里](#) 下载原文件, 点击 [这里](#) 下载失败文件

3. 任务执行及数据查看

导入完号码后，可点击【执行】，任务就开始呼叫了，呼叫数据可点击对应的任务标题，进入任务的详情界面，如下图：

外呼任务详情

任务编号: 36
 任务标题: 定时测试
 呼叫平台: 机器人
 定时呼叫: 是
 呼叫开始日期:
 呼叫结束日期: 13:40
 呼叫开始时间: 13:40
 呼叫结束时间: 13:42
 机器人数: 1
 机器人流程: 贷款demo-克隆项目
 使用小号呼叫: 否
 执行状态: 暂停
 号码总数: 45
 已呼次数: 16
 呼叫成功数: 0
 呼叫失败数: 16
 未呼次数: 29
 任务说明:
 提醒时间:
 是否关闭: 否
 创建人: 账户6151(6151)
 创建时间: 2018-03-26 11:42


刷新统计 → 点击刷新可实时刷新数据

电话号码: 呼叫状态: 请选择... 创建时间: 至

客户姓名	电话号码	地址	备注	呼叫状态	呼叫时间	创建时间
张三	[REDACTED]	深圳市宝安区西乡前进二路美兰商务中心2009	测试备注	未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34
	[REDACTED]			未呼叫		2018-04-17 18:34

4. 通话记录及统计报表

1) 通话记录

点击  通话记录，可查看每通电话的会话记录，可监听录音和文本对话内容，点击通话记录中最右边的【查看】

通话对话详情 - 55281

0:00 / 0:18

20180417183903 [REDACTED] 55281


caller-07924351071
 您，您好！
 2018-04-17 18:39:13

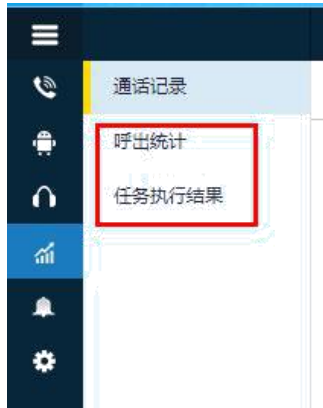
文本内容展示

called- [REDACTED]
 你好！
 2018-04-17 18:39:14

called- [REDACTED]
 你好！
 2018-04-17 18:39:18

2) 统计报表

在  点开界面中，可看到呼出统计和任务执行结果两个报表：

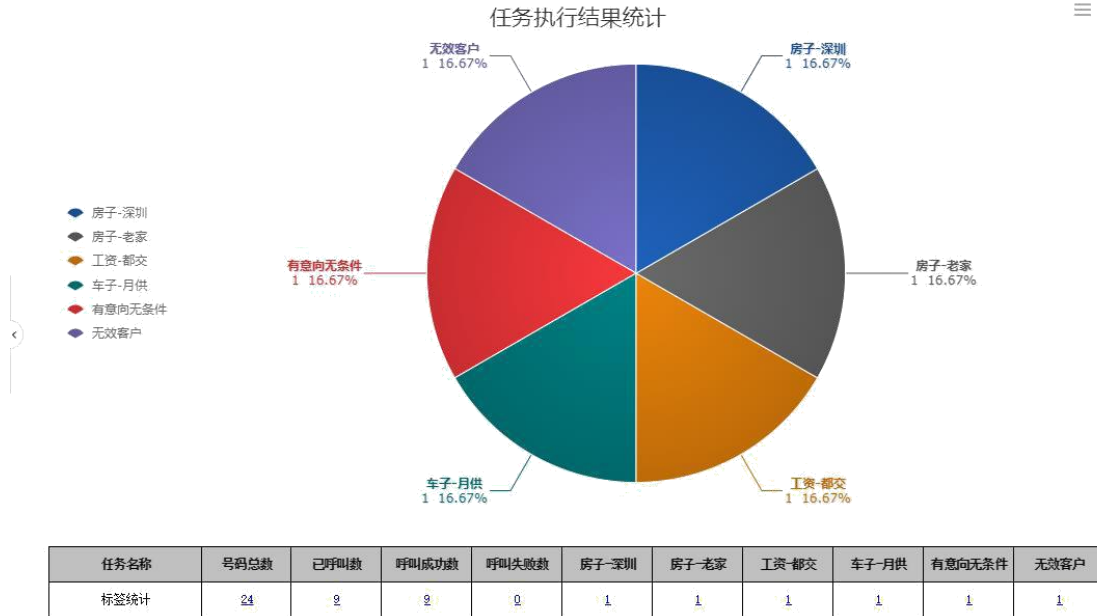


呼出统计报表：根据系统呼出的数据进行统计，如下图，分两部分，上部为柱形图&曲线图展示；下部为表格展示。



任务执行结果报表：针对项目标签结果进行统计数据，如下图：

外呼任务: 标签统计 * 查询



四、组织架构及用户管理

1. 部门管理

支持多层级部门创建，根据公司组织架构创建部门架构，此处与用户权限中的数据范围权限控制有关；即部门范围的数据权限管控。

2. 角色权限

智能语音平台根据角色匹配来限定用户的功能权限和数据范围权限

用户可新建角色，分两个模块做权限限制：A. 菜单功能权限，B. 数据范围权限

角色管理 / 编辑角色

角色名称: *

操作权限 数据范围

*勾选下述模块中的操作，角色将具备该操作的权限。

- [-] 全部
 - [-] 外呼任务
 - [-] 外呼任务
 - 查看
 - 新增
 - 编辑
 - 删除
 - 导入
 - 执行
 - 暂停
 - 开启/关闭
 - 刷新统计
 - 删除号码
 - [-] 任务流水

菜单功能权限：允许的权限勾选即可，不允许的权限不勾选；

数据范围权限：可查看数据范围管控范围，如下图：

角色管理 / 编辑角色

角色名称：

操作权限 **数据范围**

* 数据范围，即操作的数据范围。
1.自己：仅能操作自己的数据。
2.所属部门：能操作自己所在部门的数据。
3.所属部门及下级部门：能操作自己所在部门及下级所有部门的数据。
4.全公司：能操作公司所有人的数据。

自己 所属部门 所属部门及下级部门 全公司

五、强制注销

说明：智能语音平台基于安全机制考虑，每个用户名只允许一个终端（即电脑）登录，若已登录的账户，需先退出后才能在其它设备商登录账号。

若出现没有点击【退出系统】直接关闭了网页，可让管理员通过强制注销功能注销重新登录；【设置中心】-【强制注销】

强制注销

类型： 座席工号 用户名 分机号

座席工号/用户名/分机号： * 请根据“类型”填写“座席工号”或“用户名”或“分机”

可根据座席工号及用户名选择做强制注销操作，提交提示成功后即可再次登录。