



# 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.....	5
三、智能语音外呼任务.....	6
1. 新增呼入规则.....	7
2. 通话记录及统计报表.....	7
四、组织架构及用户管理.....	7
1. 部门管理.....	7
2. 角色权限.....	8
五、强制注销.....	8

## 一、访问登录

### 1. 访问

访问网址：<http://ai.51jcloud.com:10086>

附：**建议使用谷歌或火狐浏览器访问系统**

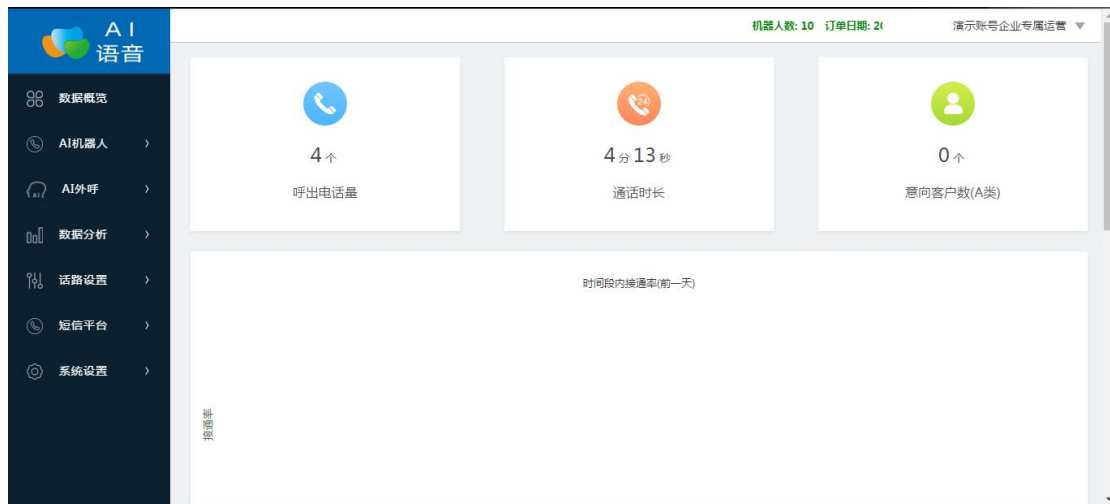


### 2. 登录

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:** 系统线路若是由我方提供，运维人员会直接在系统中配置好，用户可直接使用；

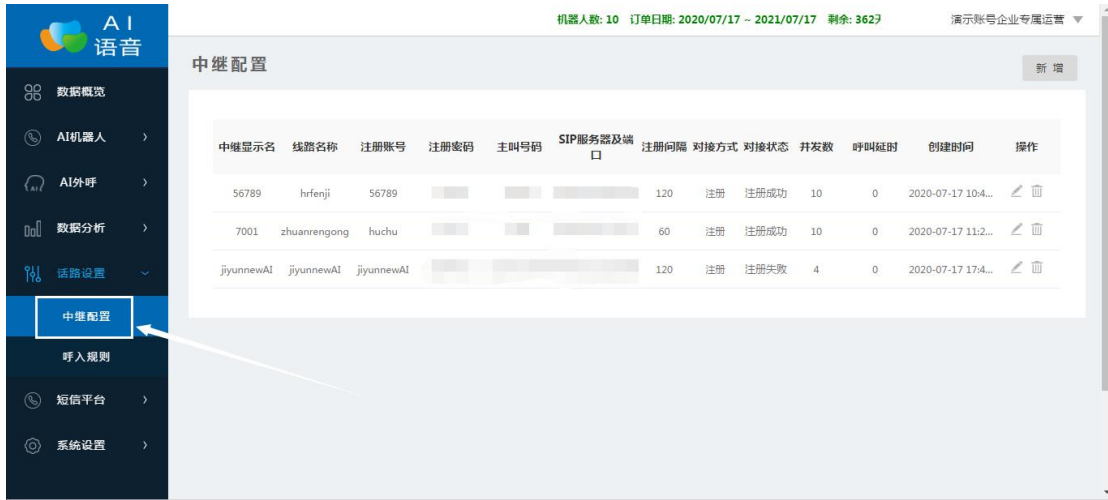
**说明 2:** 若系统线路为用户自行安排，则需要进行线路对接配置；

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【话路设置】-【中继配置】



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、智能语音呼入

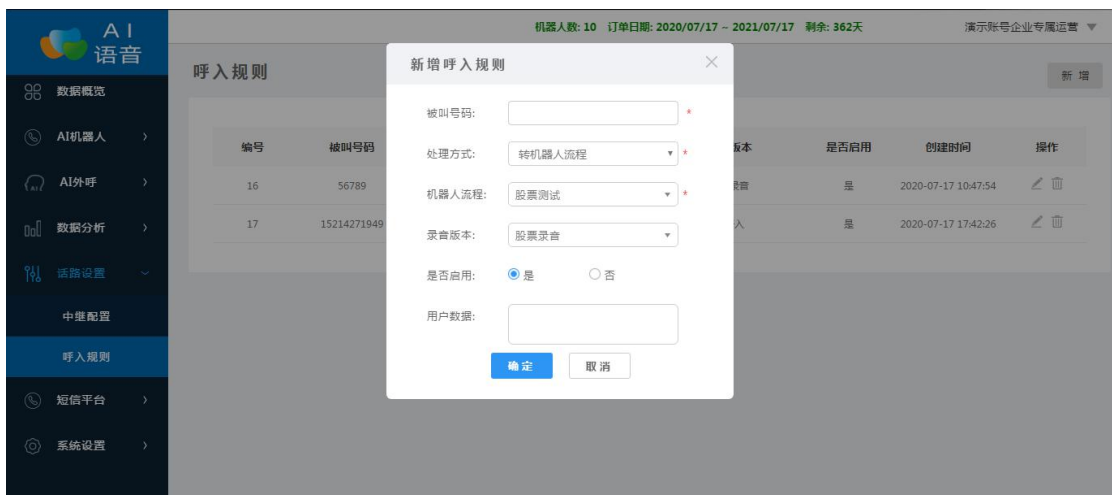
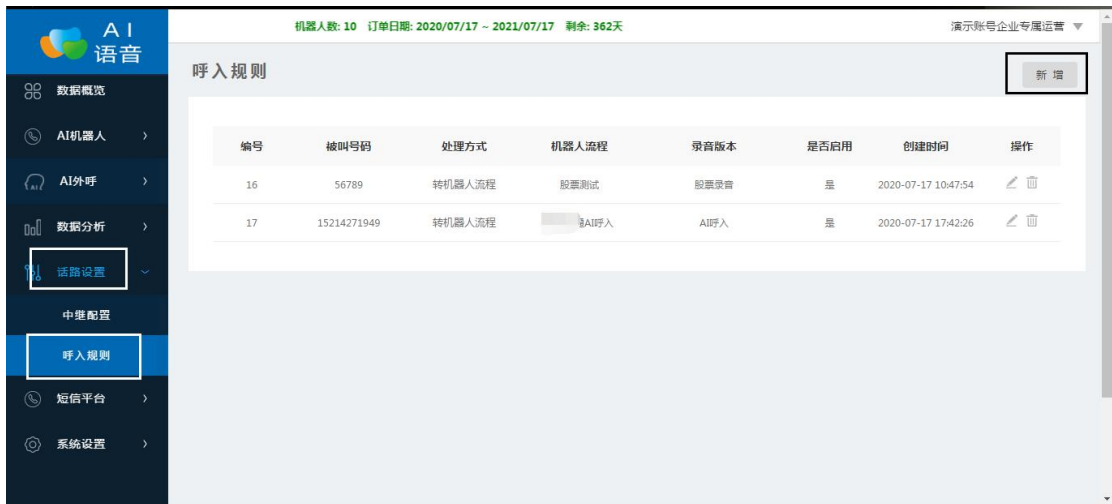
### 1. 新增呼入规则

点击话路设置-呼入规则，右上角新增，创建呼入规则


被叫号码：呼入到系统的被叫号码。

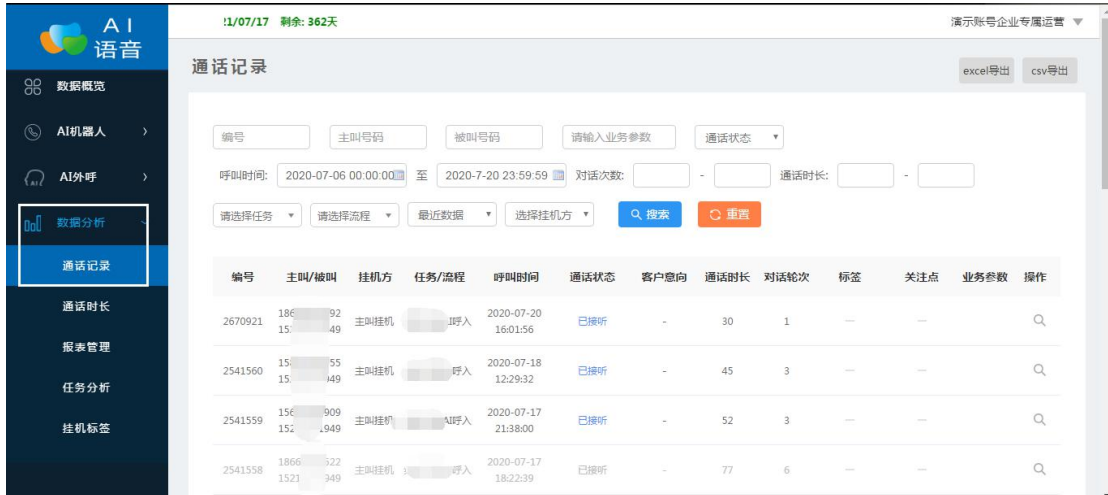
处理方式：转机器人流程。

机器人流程与录音版本：按使用情况选择。



## 2. 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】



该截图展示了AI语音系统的“通话记录”界面。左侧为功能菜单，包括数据概览、AI机器人、AI外呼、数据分析和通话记录。主区域包含搜索和筛选条件，如主叫号码、被叫号码、呼叫时间范围等。下方是一个包含以下列的表格：

编号	主叫/被叫	挂机方	任务/流程	呼叫时间	通话状态	客户意向	通话时长	对话轮次	标签	关注点	业务参数	操作
2670921	186-1521-9249	9249	主叫挂机	2020-07-20 16:01:56	已接听	-	30	1	-	-	-	Q
2541560	1521-1521-49	49	主叫挂机	2020-07-18 12:29:32	已接听	-	45	3	-	-	-	Q
2541559	1521-1521-909	909	主叫挂机	2020-07-17 21:38:00	已接听	-	52	3	-	-	-	Q
2541558	1866-1521-322	322	主叫挂机	2020-07-17 18:22:39	已接听	-	77	6	-	-	-	Q



该截图展示了AI语音系统的“通话详情”界面。弹出了一个名为“通话详情 - 编号 2541546”的窗口。窗口左侧显示了客户信息，包括姓名、电话、流程和通话时间。右侧是一个聊天对话的预览，显示了客户和AI机器人的对话内容。对话内容如下：

caller-801 2020-07-17 12:13:40  
股票测试

2020-07-17 12:13:40 called-6001  
喂，你好

caller-801 2020-07-17 12:13:42  
嗯你好

2020-07-17 12:13:43 called-6001  
您好是这样的 我是聚测聚测的客服，我们针对优质客户建立了一个朋友交流群，每天游资团队的实时动态都在群里分享，现场指导大家实操操作软件使用方法，还有T+0解套方法。我稍后加您微信，拉您

## 四、组织架构及用户管理

### 1. 部门管理

支持多层次部门创建，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

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

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
    - 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：

## 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】



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“分机号”

提交

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。