

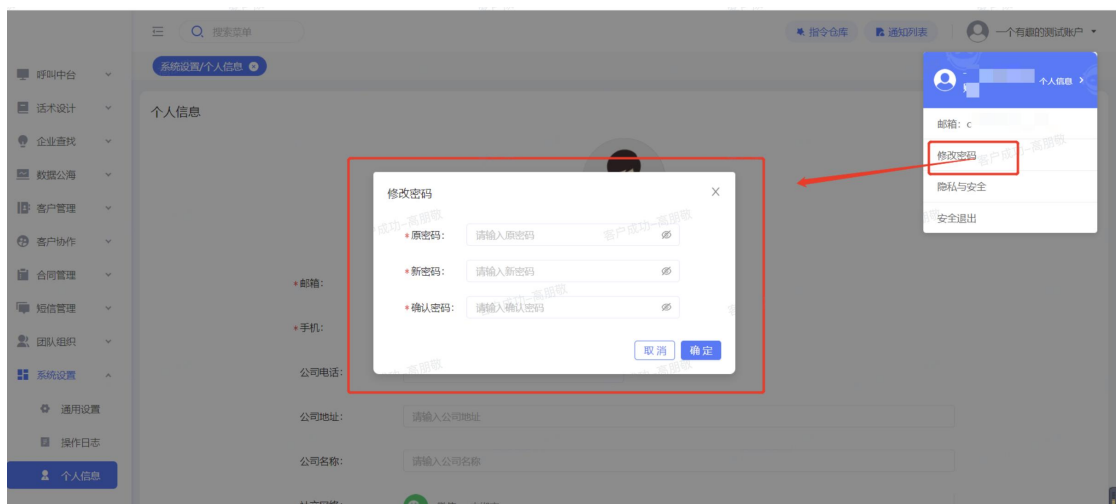
帮助中心

如何进行 AI 外呼（终端客户）

初始化配置

一、修改密码

您可以通过下图形式修改密码，如彻底忘记密码，可以与我们客户经理联系修改密码



二、修改个人信息

您可以通过下图的信息，设置您的头像、手机号及一些相关公司信息

需要注意：手机号更改后，您的账户登录手机号也会同步修改

系统支持绑定微信号登录系统



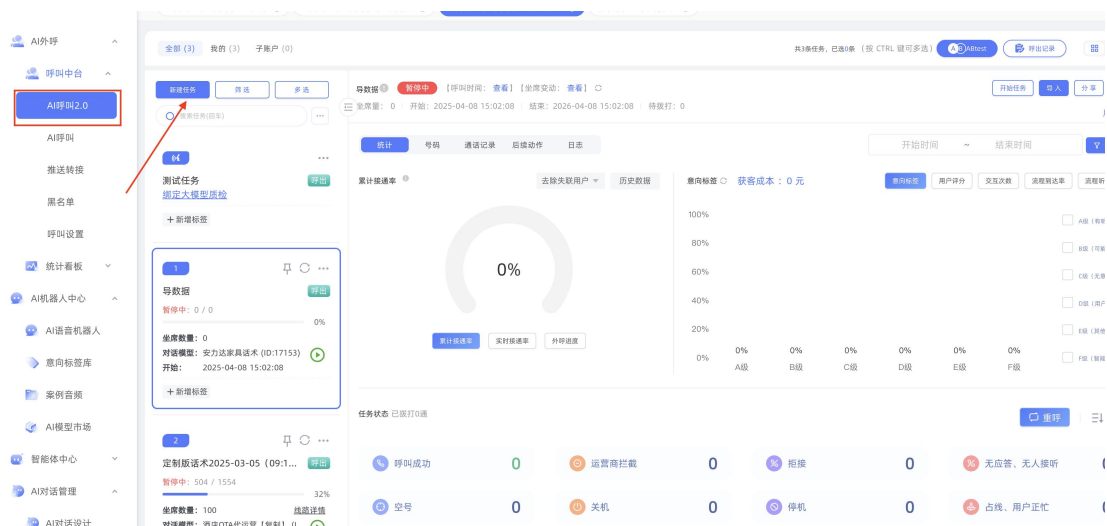
如何用好 AI 外呼

如何快速开始 AI 外呼

外呼开始前操作准备：给您的账户一般话术和线路已配置好，您只需要选择既有的

新建任务

进入呼叫中台-点击 AI 呼叫 2.0，点击新建任务。



填写新建任务必填选项（*号标记为必填）

任务名称可以自定义

AI 对话模型选默认统一配置

大模型质检选默认

线路选默认

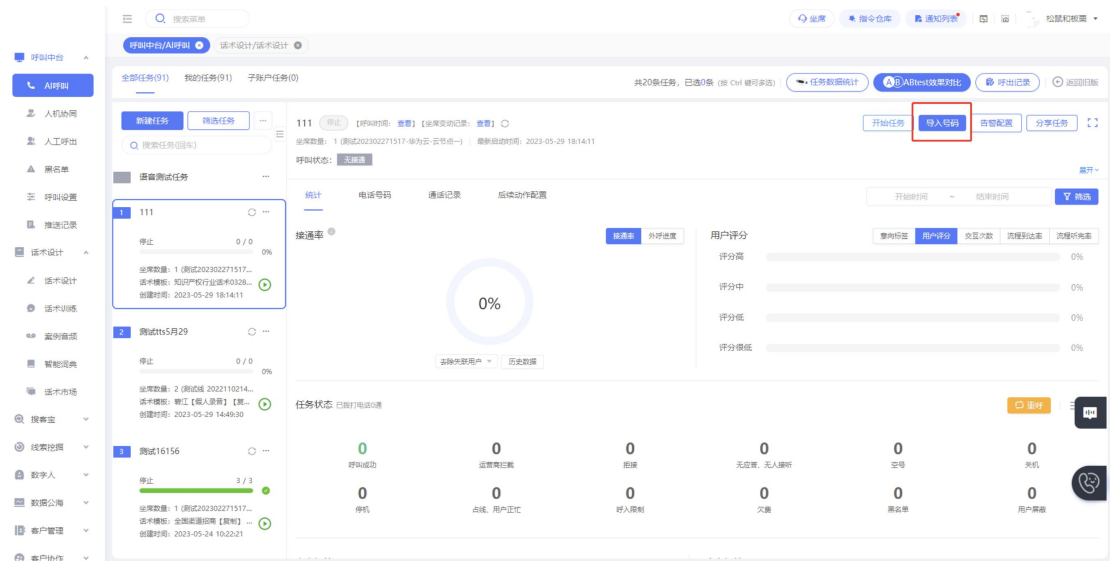
呼叫时间默认，也可以自己修改外呼的时间

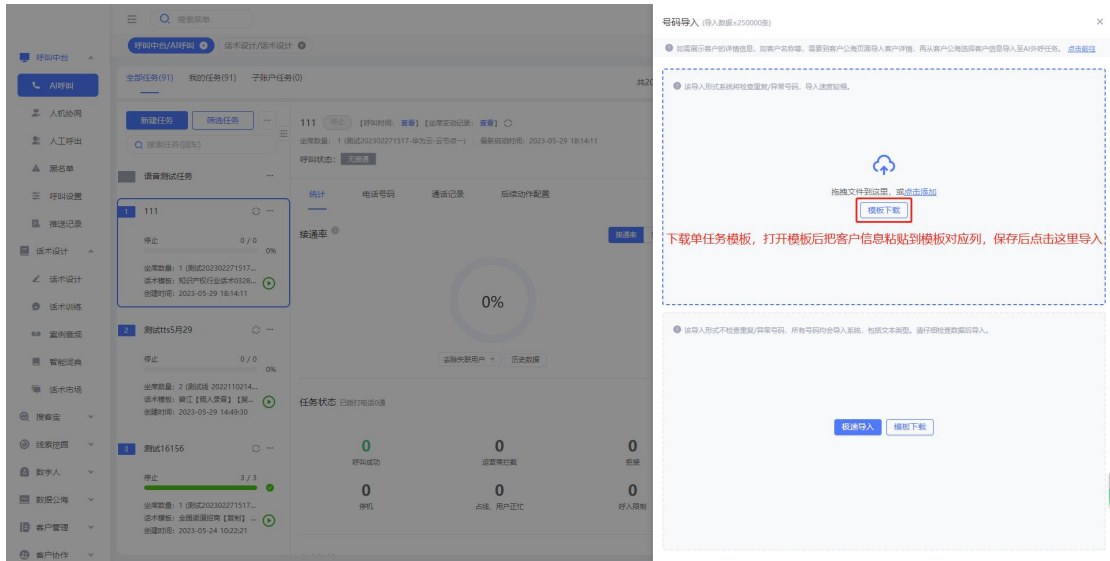
填写完成后点击提交，此时任务建立完成。



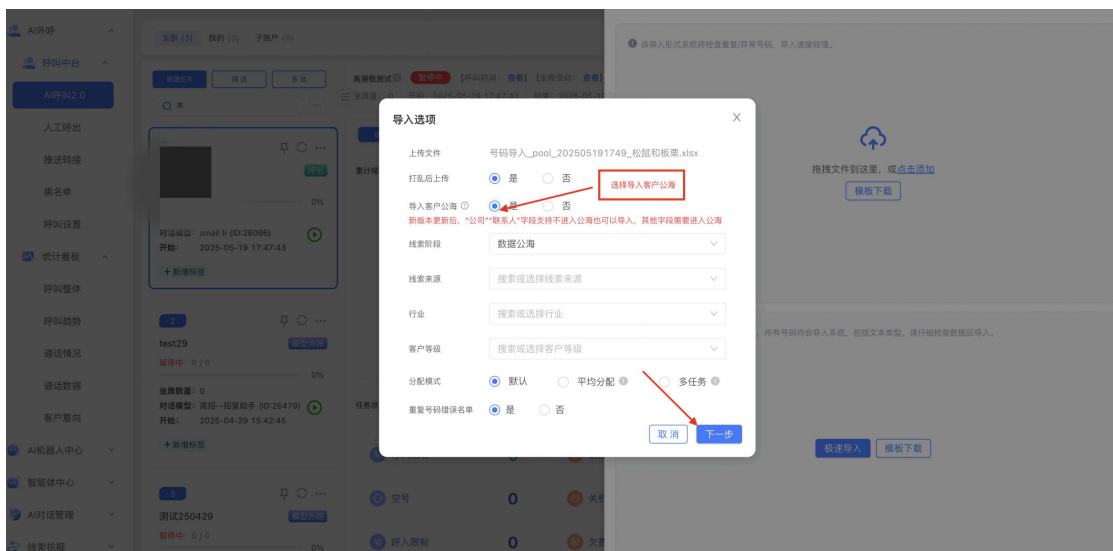
导入号码

选中刚建立的任务，点击右侧导入，点击模版，下载单任务模版，根据模版填写联系人号码，然后点击添加导入有数据的模版。





如果只要导入电话号码、联系人和公司则不需要选择导入数据公海，导入的字段包括其余以外的字段则需要选择导入客户公海

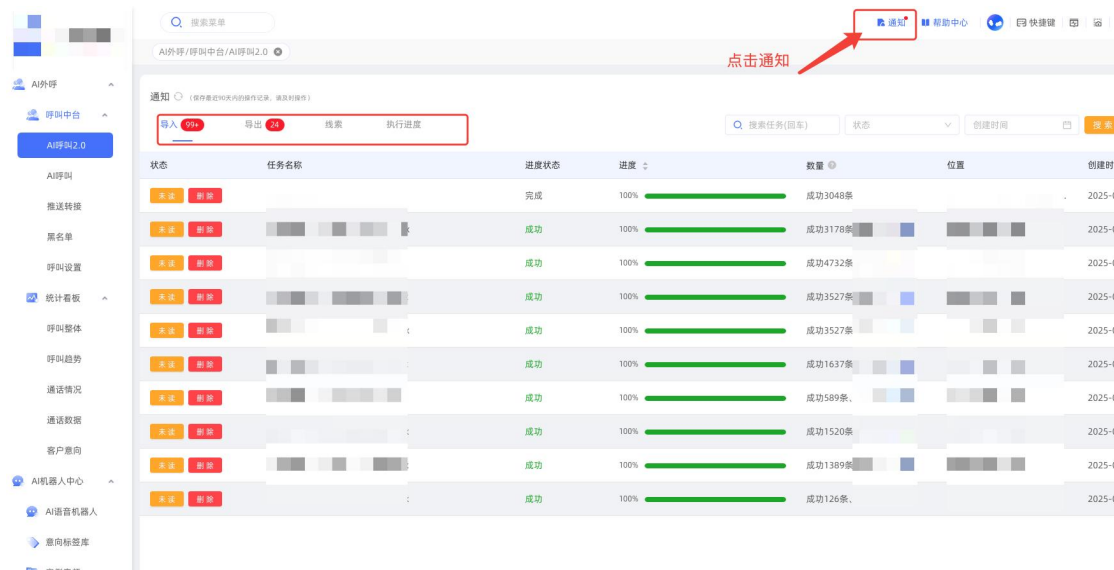


确认导入情况，点击开始导入

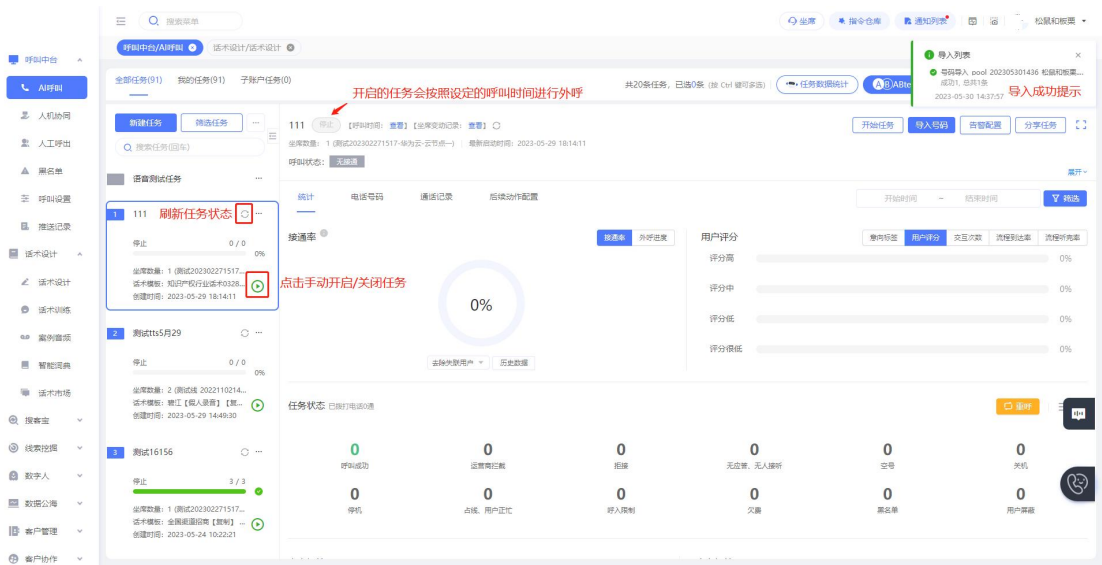


开启外呼任务

导入需要一定时间，请耐心等待，导入成功会在右上角提示，点击刷新页面可以看到导入后的任务数据。

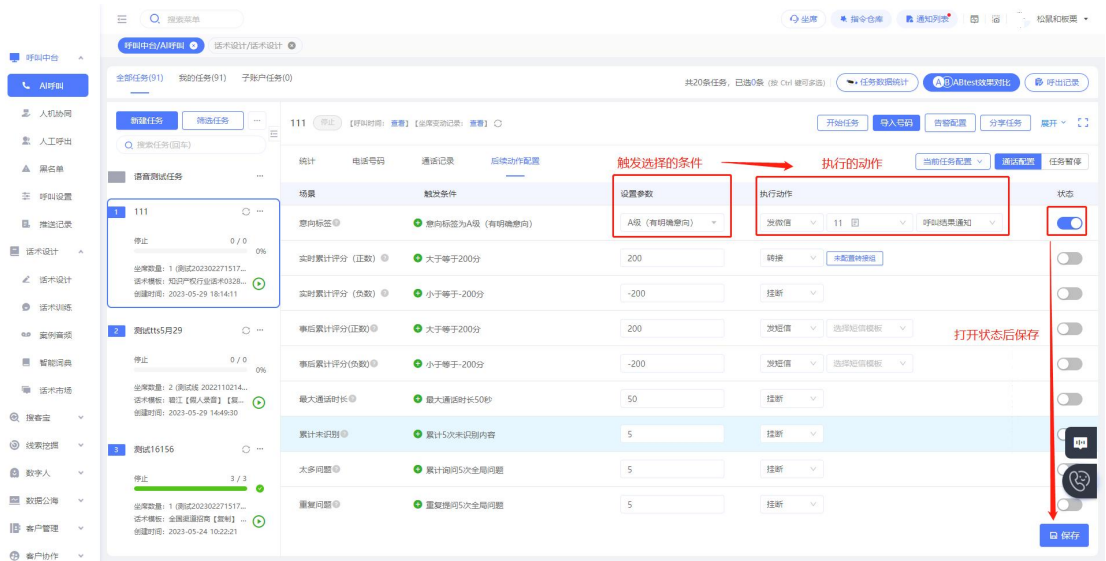


导入成功后，点击开启任务，会按设置好的呼叫的时间进行外呼。至此快速外呼任务设置完成。

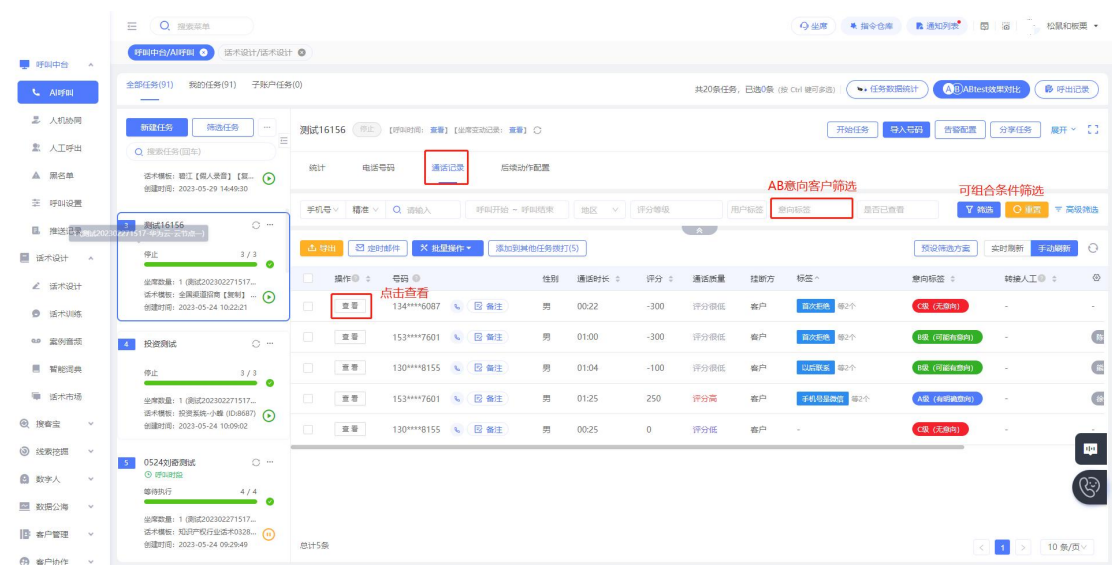


外呼结束后动作配置

可以将 AB 等级的意向客户直接执行微信推送，选择执行动作为微信推送。

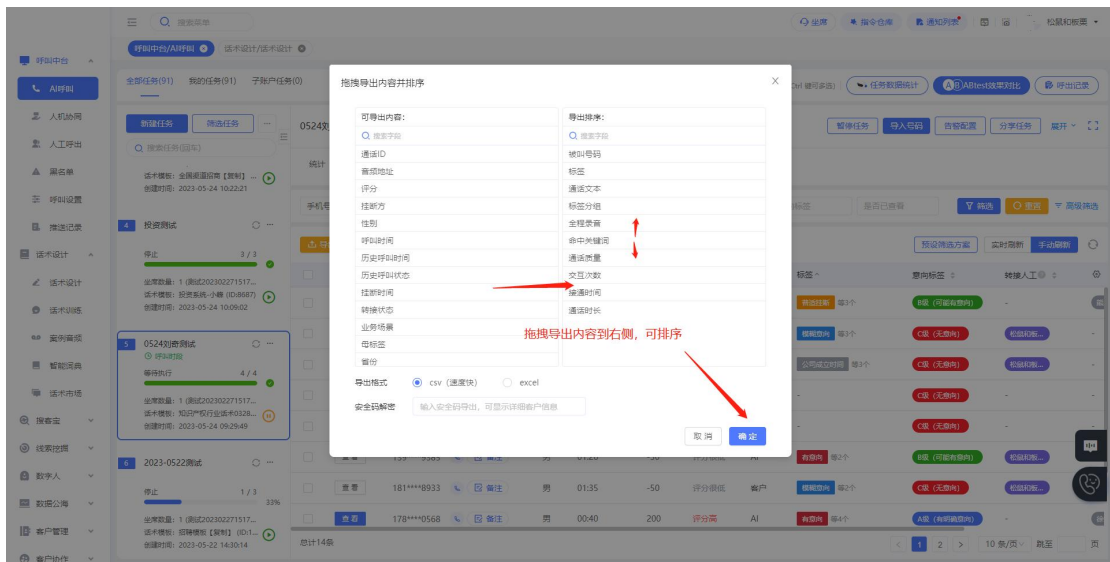
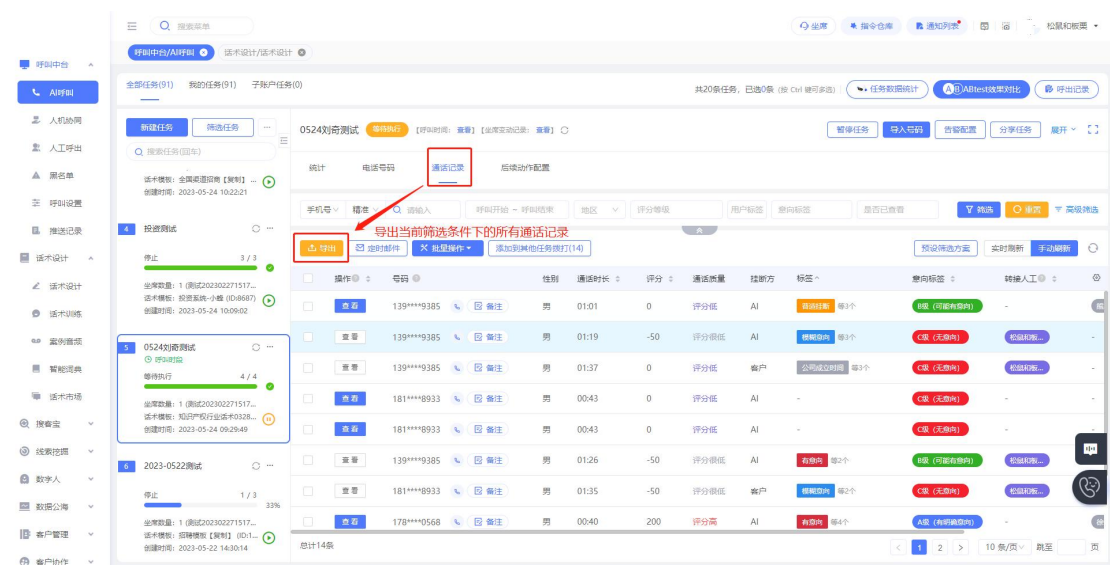


呼叫结果查看。

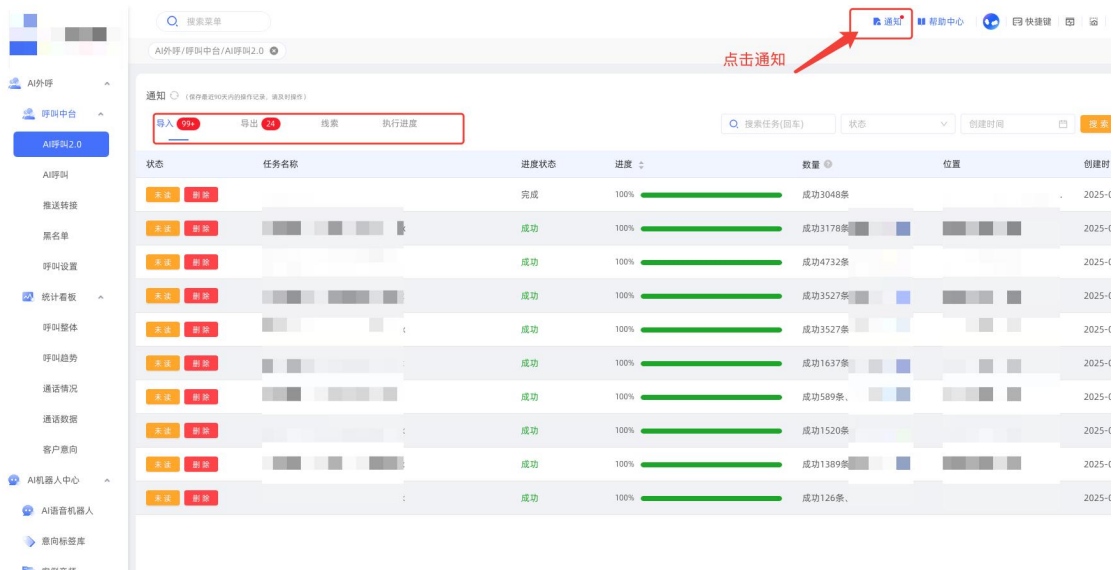


呼叫结果导出。

导出筛选条件下的通话记录时可以自定义导出内容和排序。导出完成后在右上角通知列表中下载



进行号码导入和导出，通话记录导出等操作时，都可以在右上角的通知进面查看导出状态，是否导入成功，以及导出失败原因等。



重呼

先点击暂停任务按钮

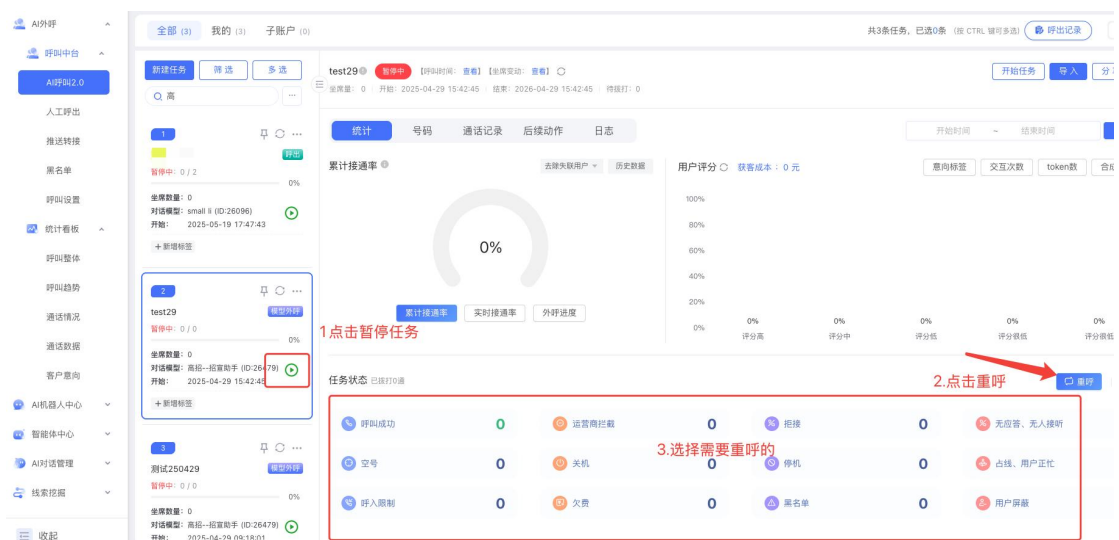
点击右侧重呼按钮

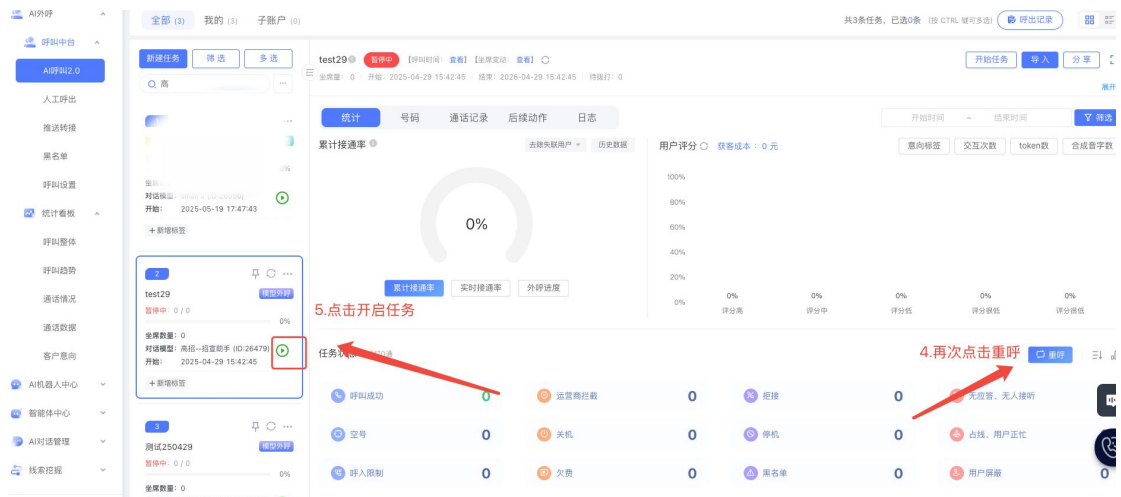
在统计页面，点击想要重呼的对象（选中后变灰色，未选中的不变底色）

再一次点击重呼按钮，确认开始重呼

再一次点击任务开启按钮

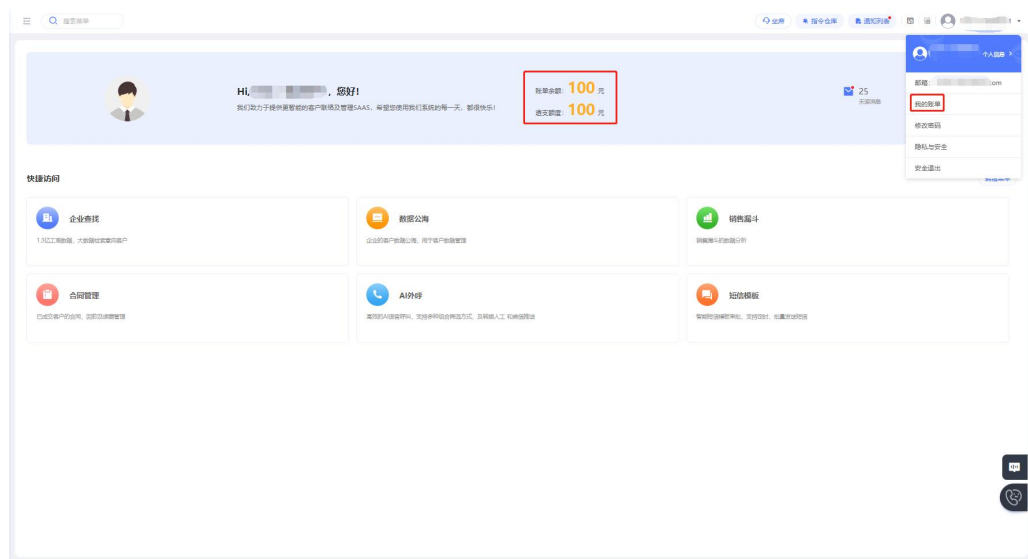
点击刷新任务，当前任务重呼完成。



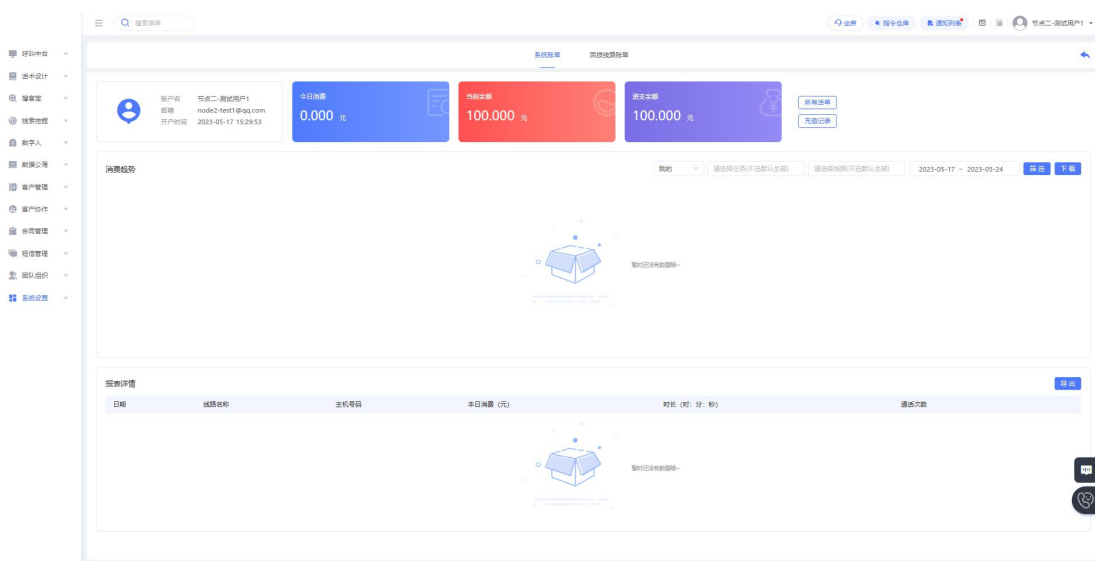


查看余额账单

1.可以在系统首页看到当前余额和透支额度



2.点击右上角头像-我的账单查看明细，支持导出

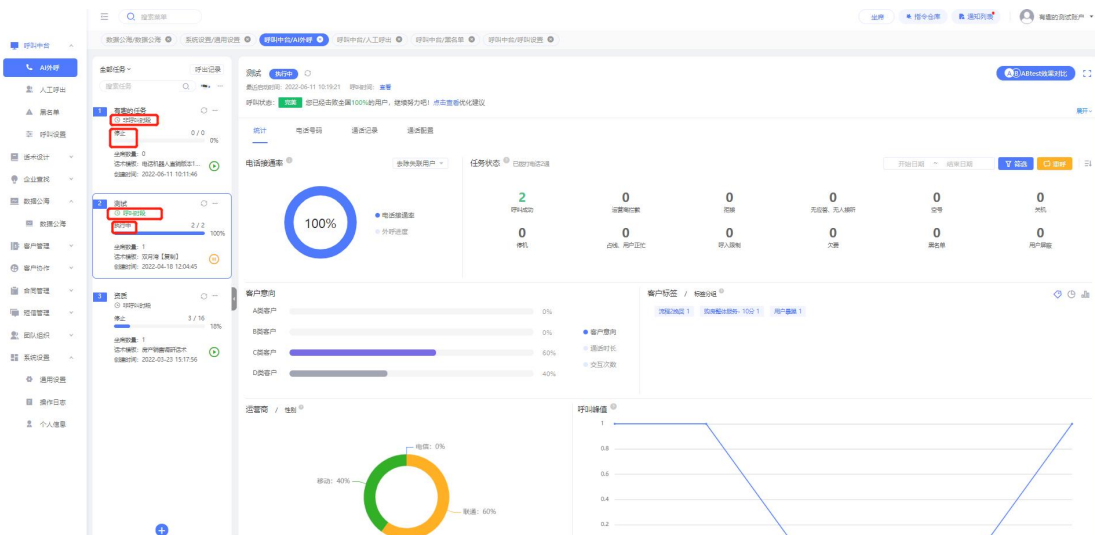


常见问题

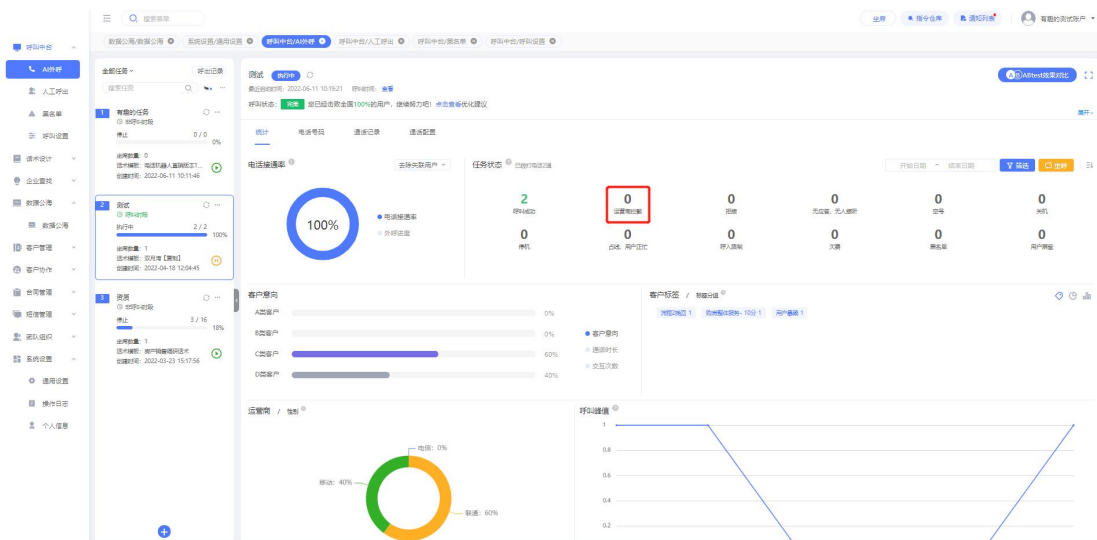
1. 为什么我的号码没有呼叫

看一下时间，很可能不在呼叫时间段，比如是中午 12 点~13 点的数据

看一下任务是否启动了，任务的状态是否是执行中



如果启动了，看一下号码状态，如果都进入了运营商拦截（全部）



那就是线路出现了问题，可以联系客服解决

2. 号码导入导出慢

1.如果单一任务数据很大，就会稍微有点慢，每个任务单次导入的数据量（小于25 万），但是可以多次导入

2.导出慢的话，不要导出标签，就会快

如何进行 AI 外呼（详细）

呼出任务

1 新建任务--编辑任务内容，任务的名词解释

新增任务

快捷键

* 任务名称

small li2025-05-20 (10:06)

复制 清空

任务标签

+ 新增标签

任务类型

☒ 新外呼

大模型外呼

☐

呼入

☐

2.0 话术

☐

* AI对话模型

☒ 统一配置 ☐ 按时间配置

大模型质检

选择质检条件

线路

搜索或选择线路

黑名单

☐

绑定背景音

选择背景音

呼叫时间

2025-05-20 10:06 ~ 2026-05-20 10:06

111

星期	时间	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00
周一										08:00 - 12:00					13:00 - 18:00										
周二										08:30 - 12:00					13:00 - 18:00										
周三										08:30 - 12:00					13:00 - 18:00										
周四										08:30 - 12:00					13:00 - 18:00										
周五										08:30 - 12:00					13:00 - 18:00										

取消

提交

2 任务名称（自定义填写）

3AI 对话模型按时间配置：可以设置不同的时间段执行不同的话术

新增任务

同

* 任务名称

small li2025-05-20 (16:17)

复制 清空

任务标签

+ 新增标签

任务类型

☒ 新外呼

大模型外呼

☐

呼入

☐

2.0 话术

☐

AI对话模型

☐ 统一配置 ☒ 按时间配置

大模型质检

选择质检条件

线路

搜索或选择线路

黑名单

☐

绑定背景音

选择背景音

呼叫时间

2025-05-20 16:17 ~ 2026-05-20 16:17

111

请选择兜底模型（配置时间外使用兜底模型）

09:00 - 12:00

选择对话模型

可以设置不同的时间段执行不同的话术

12:00 - 18:00

选择对话模型

大模型质检

选择质检条件

线路

搜索或选择线路

黑名单

☐

绑定背景音

选择背景音

呼叫时间

2025-05-20 16:17 ~ 2026-05-20 16:17

111

星期	时间	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00
周一										08:00 - 12:00					13:00 - 18:00									
周一										08:30 - 12:00					13:00 - 18:00									

4 大模型质检：对通话成功的号码进行大模型意向筛选，例如可以将原本 C 意向的客户进行大模型质检，再次筛选出其中 AB 意向的客户。

5 线路：连接客户与机器人之间的通道。由线路团队设置，这里选择已经绑定好的话术分组的呼叫线路。

6 呼叫的并发是指呼叫的并发是指在同一时间内能够同时处理或进行的呼叫的数量。设置呼叫的并发，并发越大，呼叫速度越快，同时开启的任务并发总数不能超过线路的最大并发，如果显示并发不足，需要调整并发的分配，关闭占用并发的任务

7 黑名单：有特殊名单，可以自定义添加到黑名单里，选择对应的黑名单组即可，无黑名单可不开启。

8 绑定背景音：机器人在打电话过程中的背景音，可以让通话场景更真实

9 呼叫时间的设置：默认分组：早上 9 点开始，12 点休息，13 点开始 18 点休息。

10 修改呼叫时间：点击新增呼叫时间，填写名称，自定义时间段（可以选择智能跳过法定节假日），点击确认。

AI对话模型

统一配置

按时间配置

请选择兜底模型（配置时间外使用兜底模型）

09:00

12:00

选择对话模型

12:00

18:00

选择对话模型

大模型质检

选择质检条件

线路

搜索或选择线路

黑名单

绑定背景音

选择背景音

呼叫时间

2025-05-20 16:17 ~ 2026-05-20 16:17

111

新增呼叫时间

星期	时间	0:00	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00
周一							
周二							
周三							
周四							
周五							
周六							
周日							

早九晚六

早九晚五

早十晚六

早十晚六

111

2024-05-27 10:44:39

系统呼叫时间

2024-06-21 10:16:25

文丑

2024-08-18 15:58:47

测试知识产权

2024-09-11 15:59:03

测试jia

2024-09-13 14:23:24

kelly

2024-10-11 22:23:44

系统呼叫时间

2024-11-08 13:30:08

测试1

2024-11-08 13:31:07

禁呼时间

开始日期

结束日期

外呼线索分配规则

请选择外呼线索分配规则



11 然后再选择自己刚刚自定义好的时间段，可以在以下页面进行时间段的查看，进行再次确认



新增任务

快捷键

绑定背景音

选择背景音

呼叫时间

2025-05-20 10:18 ~ 2026-05-20 10:18

111

星期

时间

0:00

1:00

2:00

3:00

4:00

5:00

6:00

7:00

8:00

9:00

10:00

11:00

12:00

13:00

14:00

15:00

16:00

17:00

18:00

19:00

20:00

21:00

22:00

23:00

周一

08:00 - 12:00

13:00 - 18:00

周二

08:30 - 12:00

13:00 - 18:00

周三

08:30 - 12:00

13:00 - 18:00

周四

08:30 - 12:00

13:00 - 18:00

周五

08:30 - 12:00

13:00 - 18:00

周六

周日

早九晚六

早九晚五

早十晚六

早十晚六

禁呼时间

开始日期

结束日期

外呼线索分配规则

请选择外呼线索分配规则

转接人工

选择转接组

请选择

转人工全忙暂停

开启人工预测式外呼

人工全忙转AI

任务结束动作

暂停任务并释放并发

呼叫时间间隔

自动

1s

3s

5s

10s

30s

60s

自定义

取消

提交

12 禁呼时间：禁止进行呼叫的时间段。

13 外呼线索分配规则：将通话成功的号码直接分配到子账户；例如将 A 级客户，直接进去子账户的我的线索，方便后续线索追踪，

外呼线索分配规则：随机、平均或者顺序。

新增外呼线索分配规则：呼叫中台-推送转接-外呼线索分配规则。

14 转接人工：符合定制化的条件的通话，可以直接转接给人工坐席沟通。

①转人工全忙暂停即：人工坐席全忙，AI 外呼暂停呼叫。

②开启预测式外呼：开启后，呼叫一接通就会转接人工，不进行 AI 对话。

③人工全忙转 AI：人工预测式外呼后，如开启人工全忙转 AI，则转接失败交给绑定的 AI 进行对话。

15 呼叫时间间隔：单个并发呼叫时每次通话的时间间隔，并发之间不影响。

如果要设置呼入任务，在新建任务时选择任务类型为呼入，注意：需要提前配置可供呼入使用的线路

呼入跟呼出任务配置的差别:

给任务导入呼叫号码

方式一：直接向一个任务导入号码

提示 2: 仅导入任务时, 只需填写【号码】列

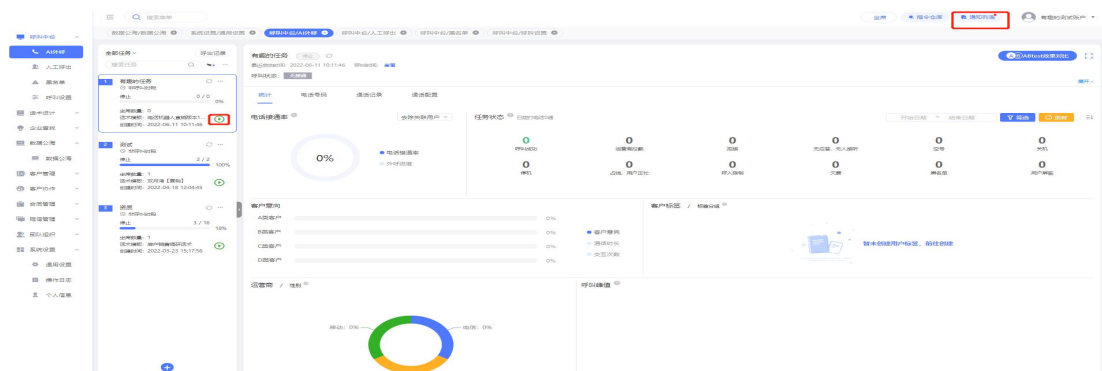
提示 3: 【性别】字段的可选值为【1-男 2-女】, 不填为【未知】

提示 4: 【意向商品 SKU】字段为【产品配置】菜单中预设的商品的商品编号;
多个使用英文逗号分隔

提示 5: 如果是从别的地方复制数据并张贴到导入模板, 建议粘贴数据到导入模板时, 不要直接粘贴, 而是“右键”——“选择性粘贴”, 选择“值”或者“文本”, 这样可避免带入一些系统无法识别的格式导致导入失败

如果多任务用一个表格, 导入不同的任务的话, 可以使用别名进行导入

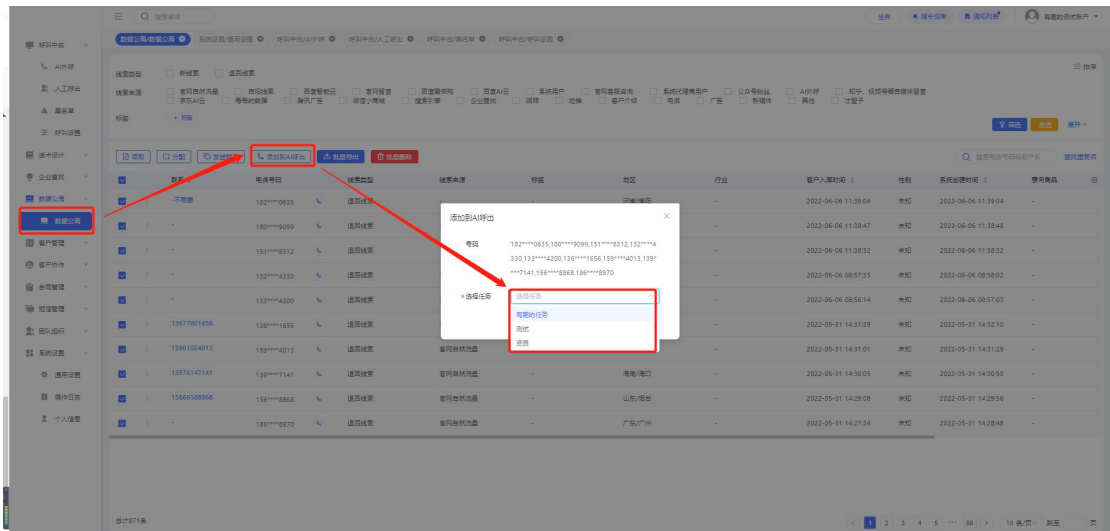
点击确认导入后去电话号码或者通知列表看一下, 号码是否成功导入了, 如果没有, 请检查表格格式是否使用了官方模板。



方式二、在客户公海导入号码和在线索池导入号码

可以在选择数据公海的数据后, 通过筛选后, 添加后 AI 呼出进行呼叫, 需要选择任务

在线索池的使用方式同理



方式三、搜客宝和线索挖掘导入

参考帮助中心---线索平台

方式四、API 导入数据

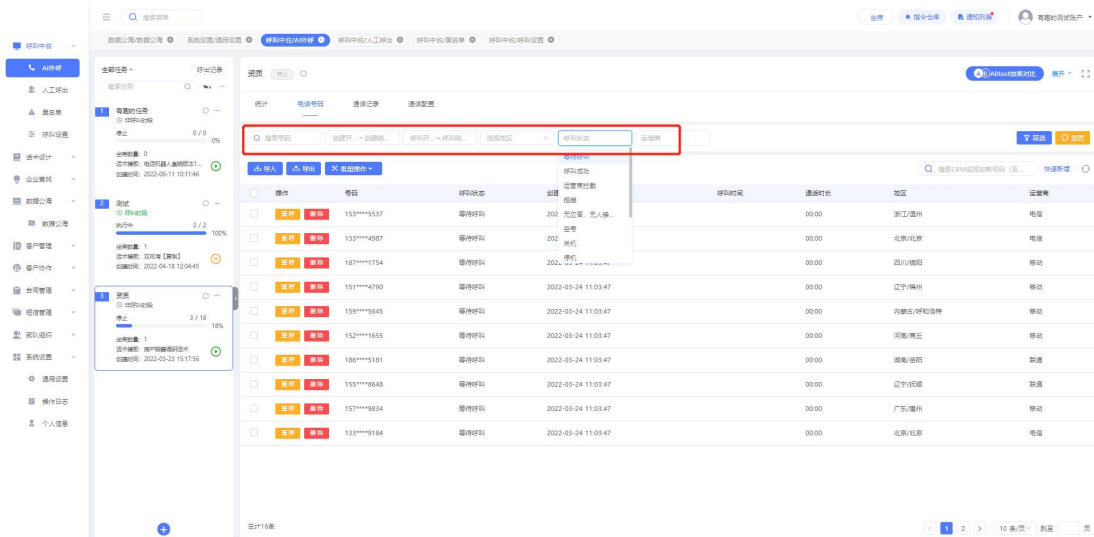
需要开通合作伙伴端口，使用伙伴端口的 *API* 完成外呼动作

筛选电话号码和通话详情

一、 呼叫号码状态的查看和筛选

呼叫中台-AI 外呼-选择任务-电话号码

这里的号码，是呼叫的状态表，可以按号码、创建时间、呼叫时间、地区、运营商、呼叫状态进行筛选

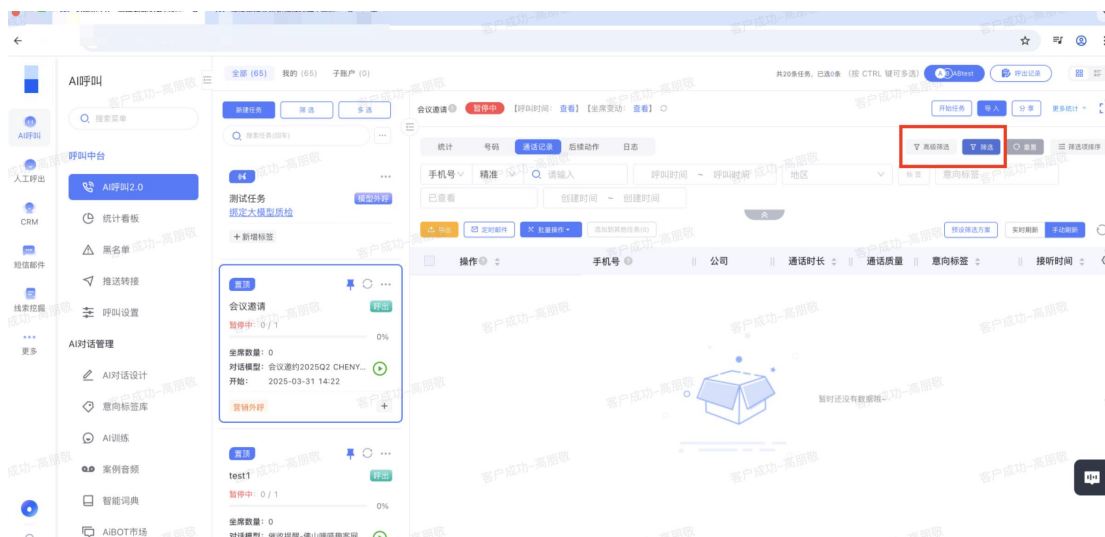


二、 通话记录的查看和筛选

1. 直接设置筛选条件

呼叫中台-AI 外呼-选择任务-点击通话记录页面（高级筛选）

常用的筛选都在首页上，不过我们还提供了高级筛选，点击高级筛选，可以按照通话时长、交互次数、标签、号码创建时间、转接情况、微信推送情况、挂机短信情况、性别、运营商、挂断方、筛选关系进行筛选。

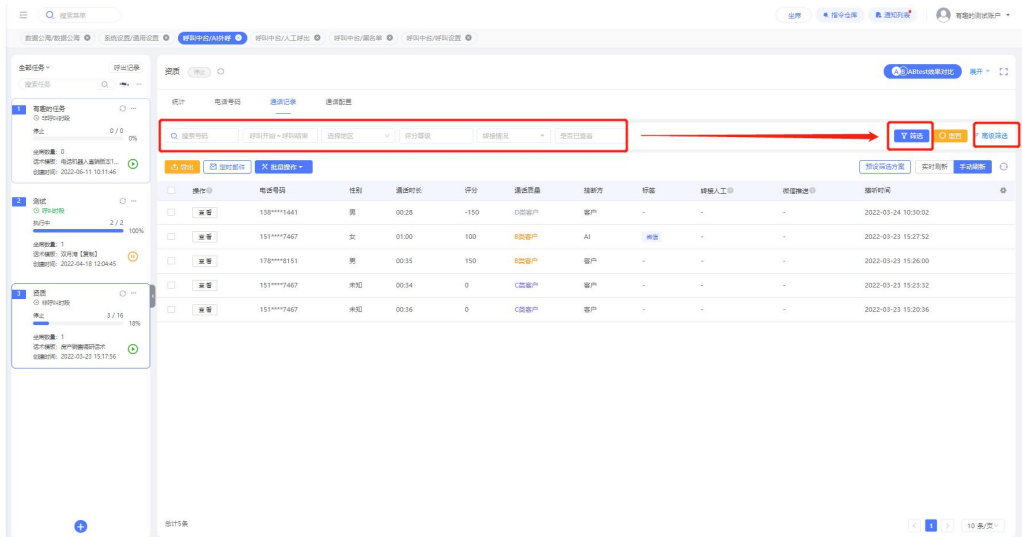
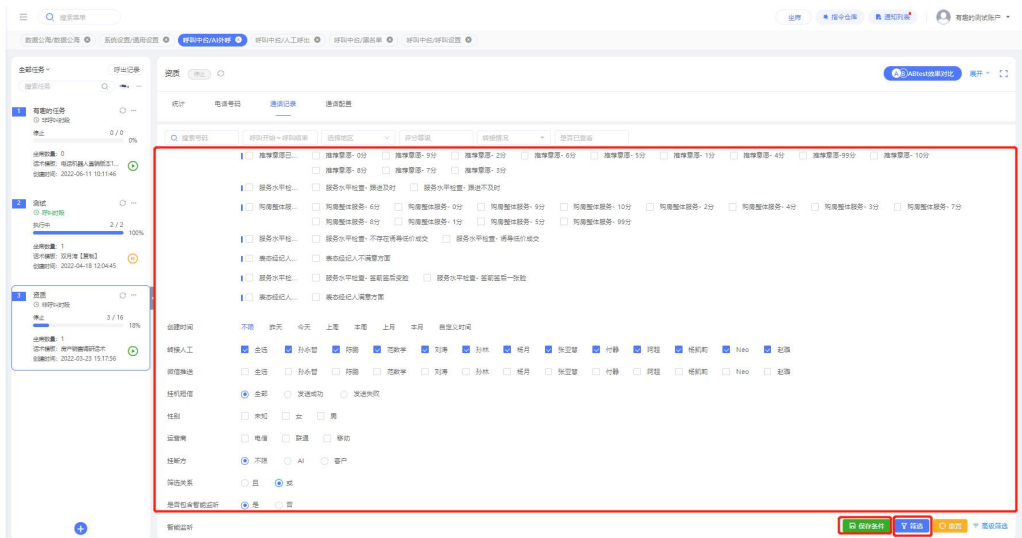


2. 便捷筛选设置-保存条件组（修改至通话记录的筛选的下一级）

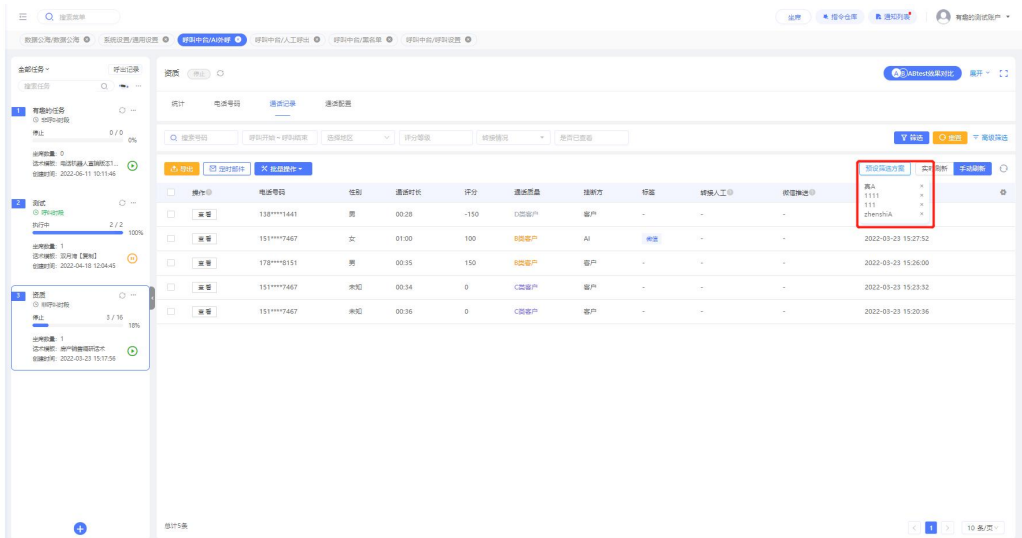
如果经常会用到同一个筛选条件，还可以保存条件组（条件组设置仅在高级筛选状态下可用），条件组可以用于日常筛选。

举个例子：A 级客户+有意向标签+通话时长大于 3min+筛选条件为‘或’

保存一个条件：价值客户，用来筛选。

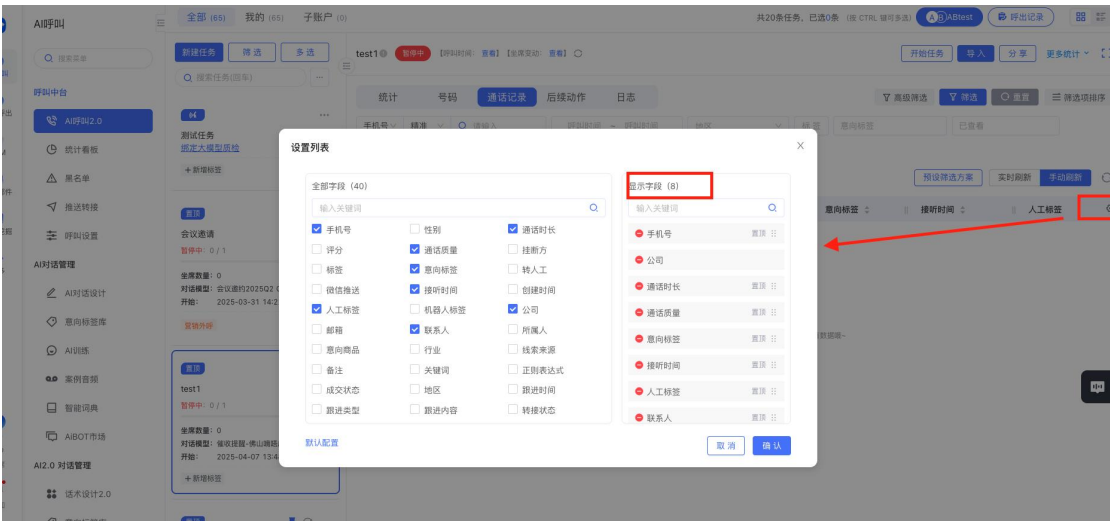


预设的条件组可以在这里进行筛选



3. 自定义通话记录展示列表

点击设置，自己选择勾选需要显示的字段



4. 通话记录页面介绍

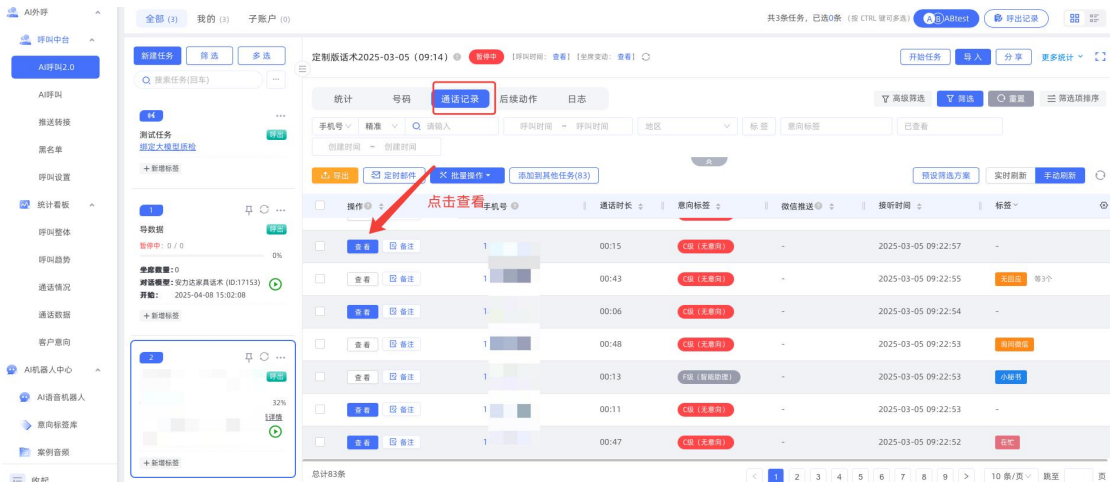
在通话记录的显示页面，有 4 个地方存在特别交互

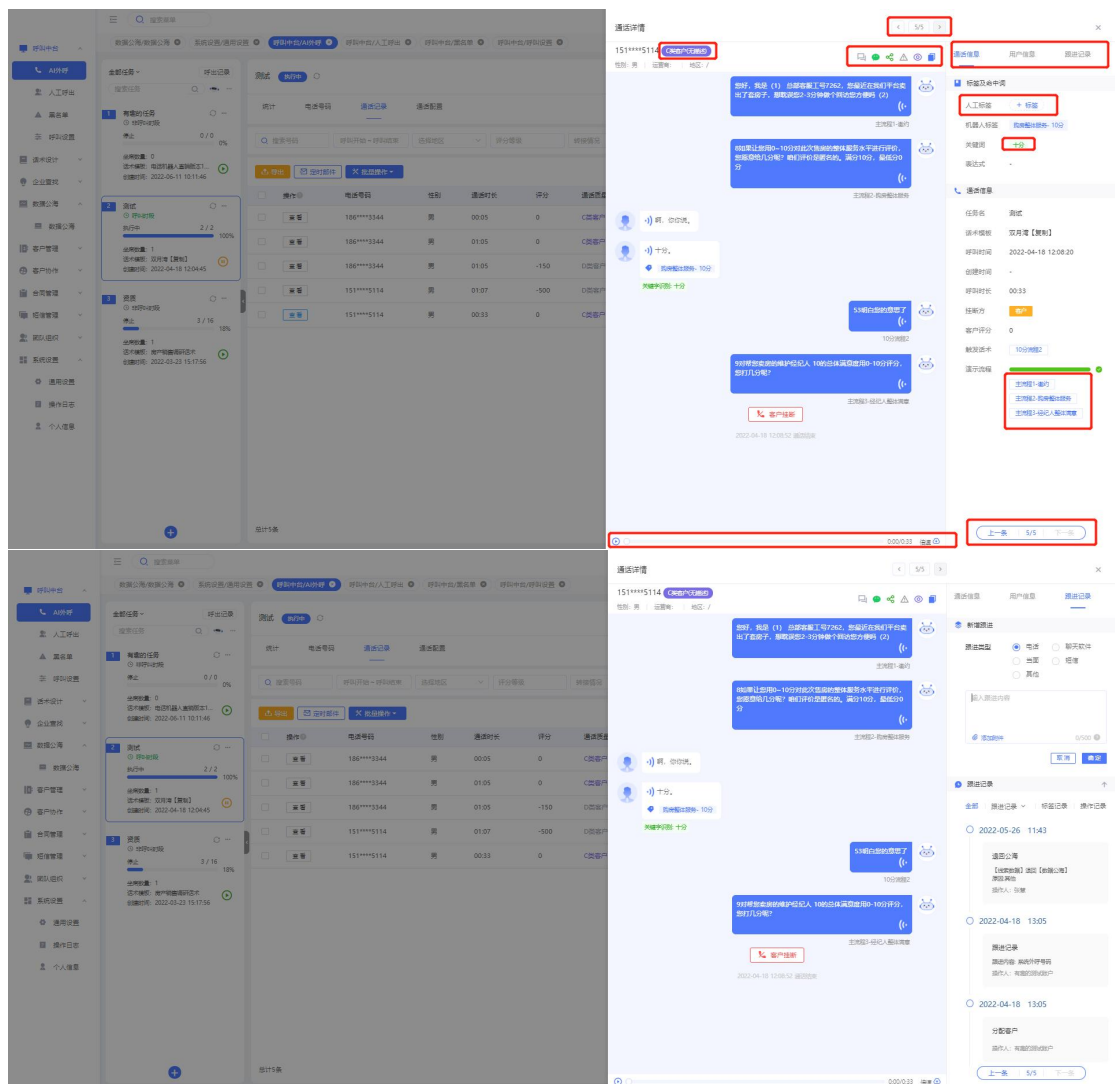
1、查看键，没有点击是蓝色，查看后会变成灰色，鼠标靠近会查看通话记录预览

2.转接人工：名称表示转接的对象，蓝色代表转接成功，灰色代表转接失败

3.微信推送：名称表示推送的对象，绿色代表对方已查看，灰色代表对方未查看

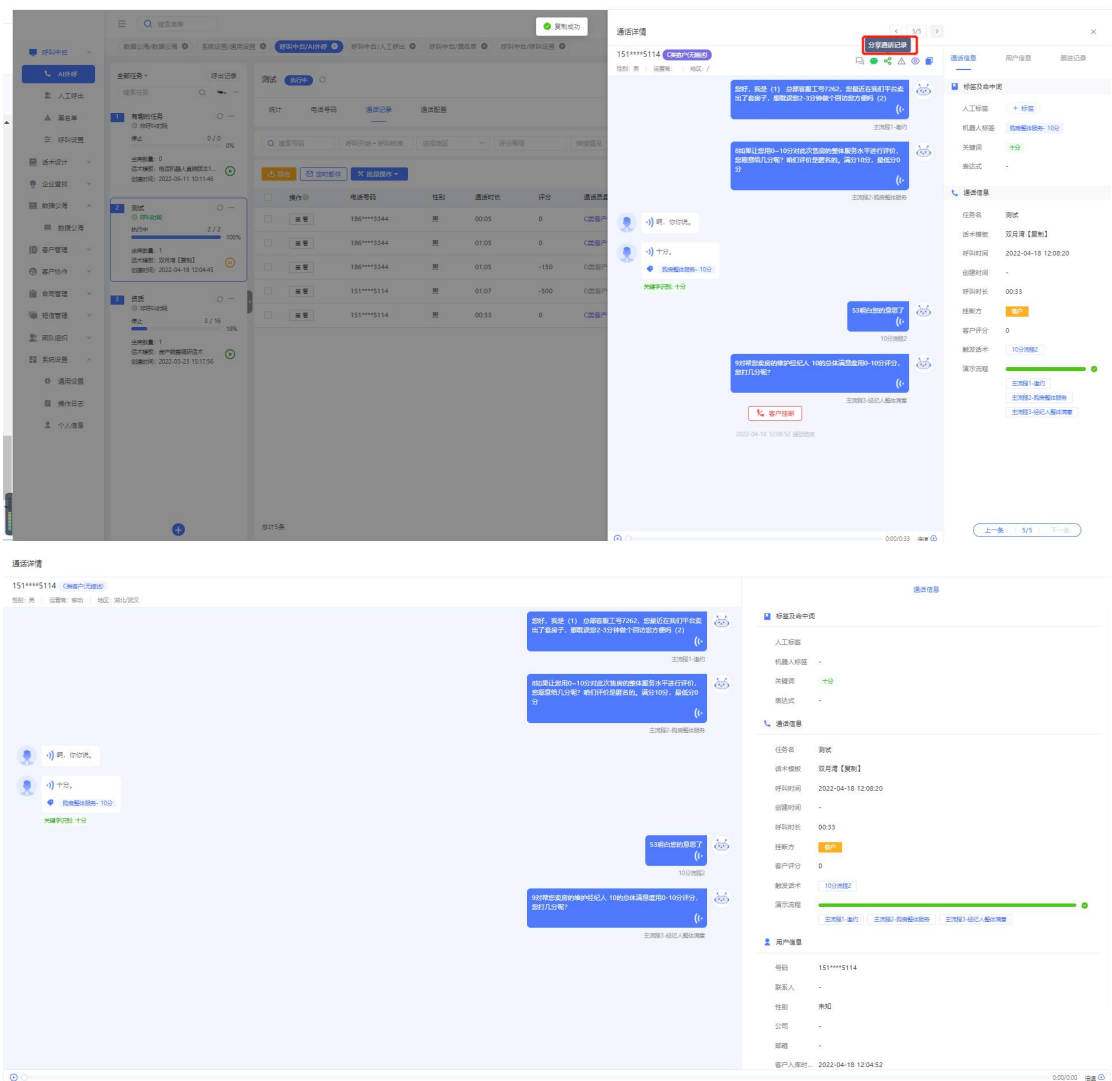
1. 手机号：右键点击，可以直接弹出快速操作：加入黑名单、发送短信、复制通话记录、推送微信等





6. 分享通话记录

一些客户相关内容需要沟通，可以分享通话记录，点击分享即可，分享出去的页面如下图：（支持移动端查看）

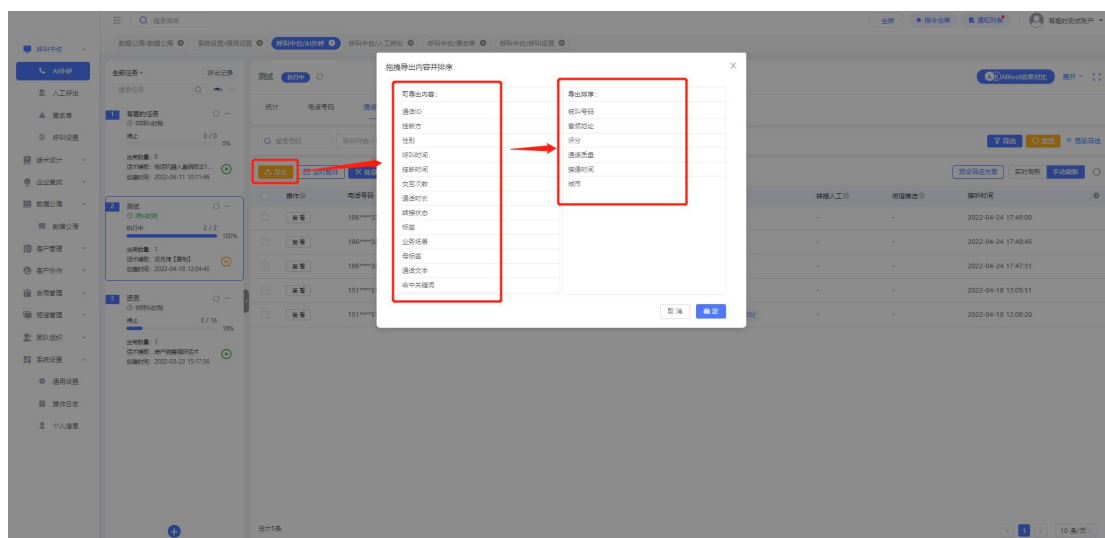


三、通话记录导出

筛选数据：首先在通户记录页面对通话记录进行筛选，选择您要导出的通话记录。

选择通话记录-点击导出，自定义导出的内容和导出的排序，点击确定。

然后可以选择需要导出的字段，并排序，构建符合要求的表格，然后导出，如果您的数据非常多，几十万要导出，如果希望速度快一些完成，可以把标签不放在导出内容里，标签会影响导出速度



导出记录在通知列表里有展示

多任务导出

呼叫中台-AI 呼叫 2.0-点击呼出记录-设置筛选条件



可以多选任务，或者话术的形式，筛选通话记录，然后导出



四、数据统计

（调整了单任务数据统计和多任务数据统计的顺序，先单任务，后多任务）

我们提供了 3 个统计方案：

1.单任务数据统计

2.多任务数据统计

3.多任务横向数据对比（ABTEST）



一、单任务统计

可以按日期筛选数据，数据包括：

接通率，接通次数，累计时长，平均时长，呼叫天数，每日呼叫量，挂机短信情况，微信推送情况，转人工情况，支持点击查看排名情况

其中，接通率是实时统计，其他统计为次日统计，包括呼叫状态、客户意向、通话时长、交互次数、客户标签（子母标签）、运营商、性别、呼叫时段分析、呼叫地区分布。

呼叫状态说明：

由于删除电话号码、统计时差等问题，数据可能有一定出入。

本位置的统计为次日生效，当天数据需要等到第二天可以查看。

呼叫成功：接通并产生通话记录即为呼叫成功，呼叫成功 2 次则计算 2 次。

运营商拦截：如新疆、西藏等区域的运营商管制，运营商官方对号段的拦截管理。

拒接：客户挂断（基于响铃音判断，存在误差）

无应答、无人接听：客户无应答（基于响铃音判断，存在误差）

空号：客户手机号为空号（基于响铃音判断，存在误差）

关机：客户手机关机（基于响铃音判断，存在误差）

停机：客户手机停机（基于响铃音判断，存在误差）

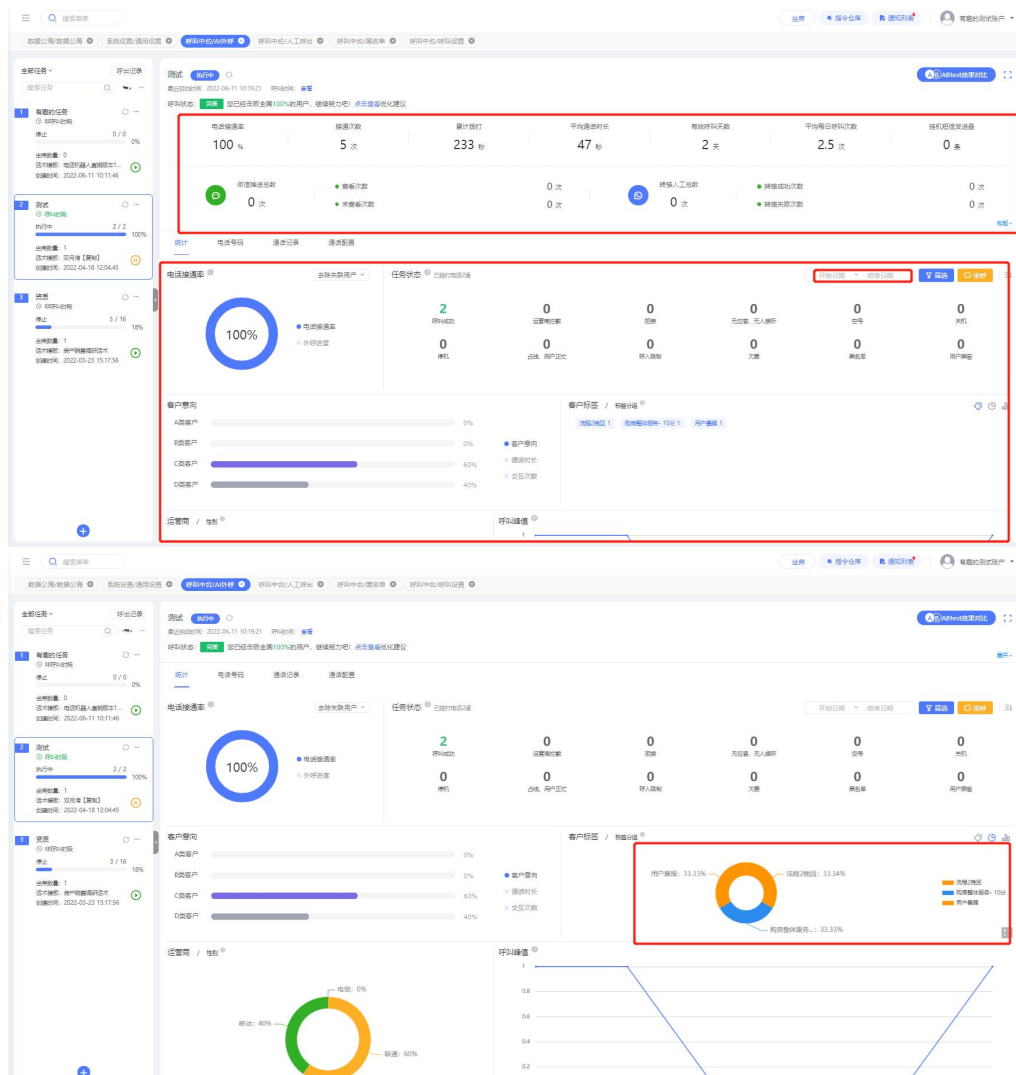
用户正忙：用户正忙（基于响铃音判断，存在误差）

呼入限制：智能屏蔽（基于响铃音判断，存在误差）

欠费：用户手机欠费（基于响铃音判断，存在误差）

黑名单：机器人账户里面的黑名单

用户屏蔽：用户开启了智能拦截、小助理等拦截服务（以安卓机为主）



二、多任务数据统计

呼叫中台-统计看板（具体详见统计看板操作）

按下图筛选数据，可以按客户等级、通话时长、交互次数、标签等环节进行筛选，可以导出数据

注意一下：数据大的情况下，标签筛选，加载会有点慢

多任务筛选通话记录，点击呼出记录，然后筛选数据

操作	手机号	客户名	性别	通话时长	通话质量	呼出任务	通话时间	评分等级	操作时间	创建时间	标签	转接人
查看	186****3344	-	男	00:05	0.00/0.00	测试	2022-04-24 17:49:00	C类客户	-	-	-	转接人工
查看	186****3344	-	男	01:05	0.00/0.00	测试	2022-04-24 17:48:45	C类客户	-	-	-	转接人工
查看	186****3344	-	男	01:05	0.00/0.00	测试	2022-04-24 17:47:31	C类客户	-	-	测试失败	转接人工
查看	151****5114	-	男	01:07	0.00/0.00	测试	2022-04-18 13:05:51	D类客户	-	-	用户挂机	转接人工
查看	151****5114	-	男	00:33	0.00/0.00	客户满意度调查	2022-04-18 12:08:20	C类客户	-	-	客户挂机10秒	转接人工
查看	138****1441	-	男	00:28	0.00/0.00	黄金会员认证 汇丰银行	2022-03-24 10:30:02	D类客户	-	-	-	转接人工
查看	151****7467	-	女	01:00	0.00/0.00	黄金会员认证 汇丰银行	2022-03-23 15:27:52	B类客户	-	-	测试	转接人工
查看	178****8151	-	男	00:35	0.00/0.00	黄金会员认证 汇丰银行	2022-03-23 15:26:00	B类客户	-	-	-	转接人工
查看	151****7467	-	未知	00:34	0.00/0.00	黄金会员认证 汇丰银行	2022-03-23 15:23:32	C类客户	-	-	-	转接人工
查看	151****7467	-	未知	00:36	0.00/0.00	黄金会员认证 汇丰银行	2022-03-23 15:20:36	C类客户	-	-	-	转接人工

多任务统计

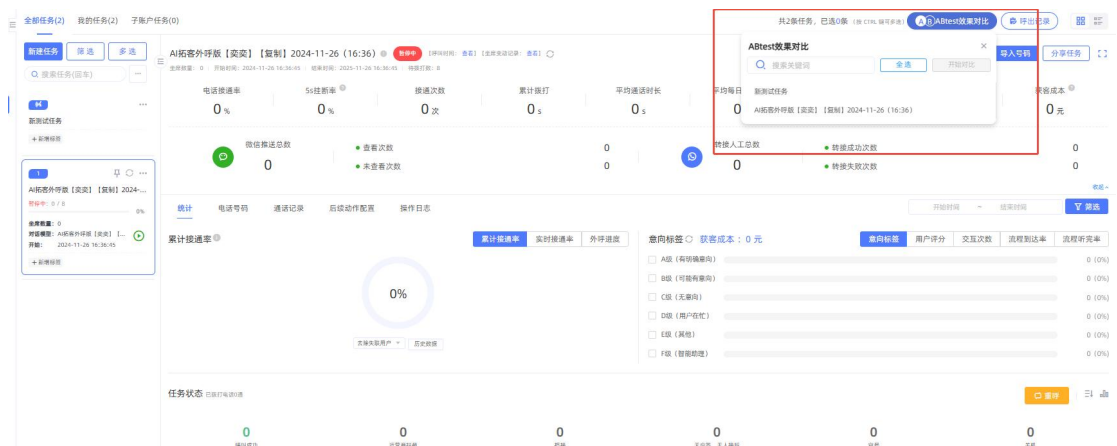
可以按时间和任务多选组合，筛选数据

操作	手机号	呼出任务	创建时间	呼出时间	通话时长	地区	运营商
查看	186****3344	测试成功	2022-04-24 17:47:19	2022-04-24 17:48:50	00:05	江西南昌	联通
查看	151****5114	测试成功	2022-04-18 12:04:54	2022-04-18 13:05:38	01:07	湖北武汉	移动

三、ABTEST

呼叫中台-ABTEST

可以对多个任务，进行交叉对比数据



支持导出数据、隐藏任务，或者导出jpg

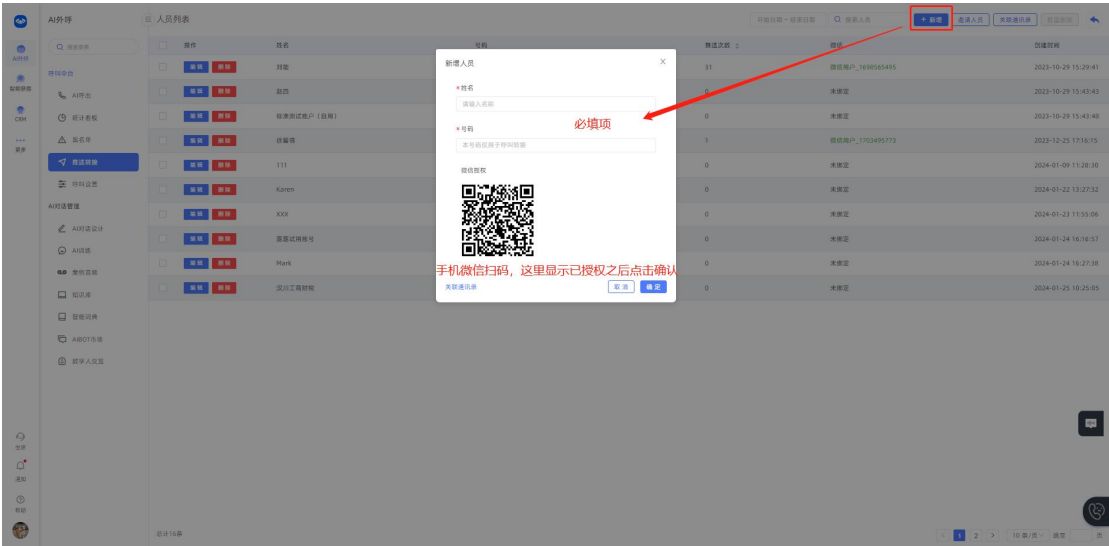
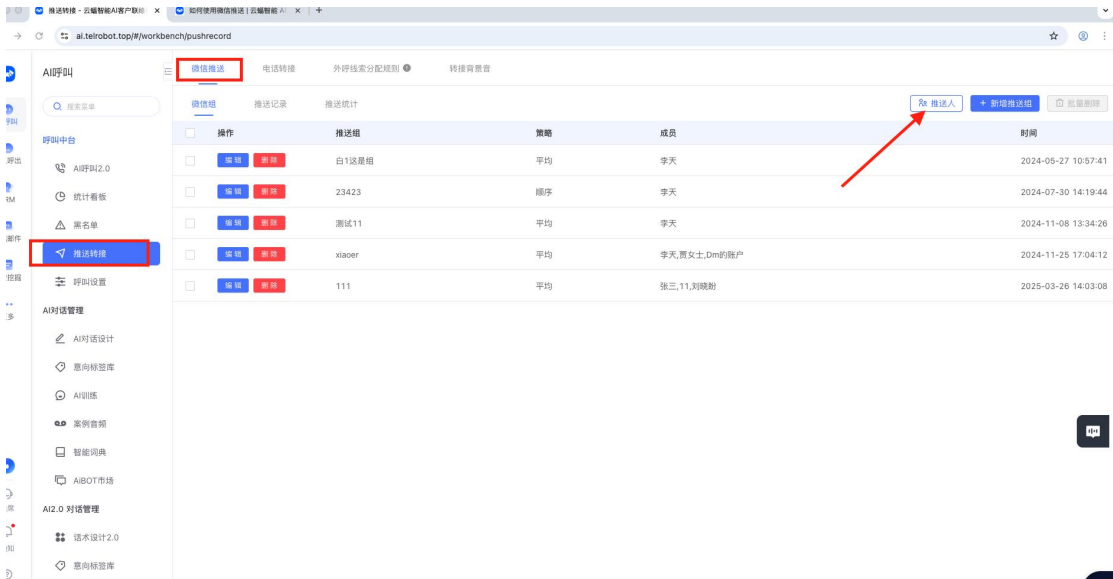
ABTest效果对比				
<div>新建任务</div> <div>导出数据</div> <div>导出jpg</div>				
<div>任务列表</div> <div><input type="checkbox"/> 隐藏任务</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> 显示任务</div>	<div>有问题的任务</div> <div>有问题的任务</div>	<div>测试</div> <div>测试</div>	<div>资源</div> <div>资源</div>	
基本设置				
语言	电话外呼人语速倍率1【复制】	双向语【复制】	客户侧语速倍率	
呼叫时间	系统呼叫时间	系统呼叫时间	系统呼叫时间	
应用地址	云端智能语音-测试域091130	云端智能语音-测试域091130	云端智能语音-测试域091130	
应用策略	默认语速规则	默认语速规则	默认语速规则	
任务概览				
整体状态	健康	异常	健康	
电话总数	0	2	16	
呼叫总数	0	5	5	
累计拨打	0	283	190	
接通率	0%	100%	62%	
平均通话时长	0	47	34	
有效呼叫次数	0	2	2	
平均每日呼叫次数	0	2.5	5.5	
详细状态				
整体呼叫	0	0	13	
呼叫成功	0	2	0	
异常呼叫	0	0	0	
拒接	0	0	0	
无应答、无人接听	0	0	0	

推送转接

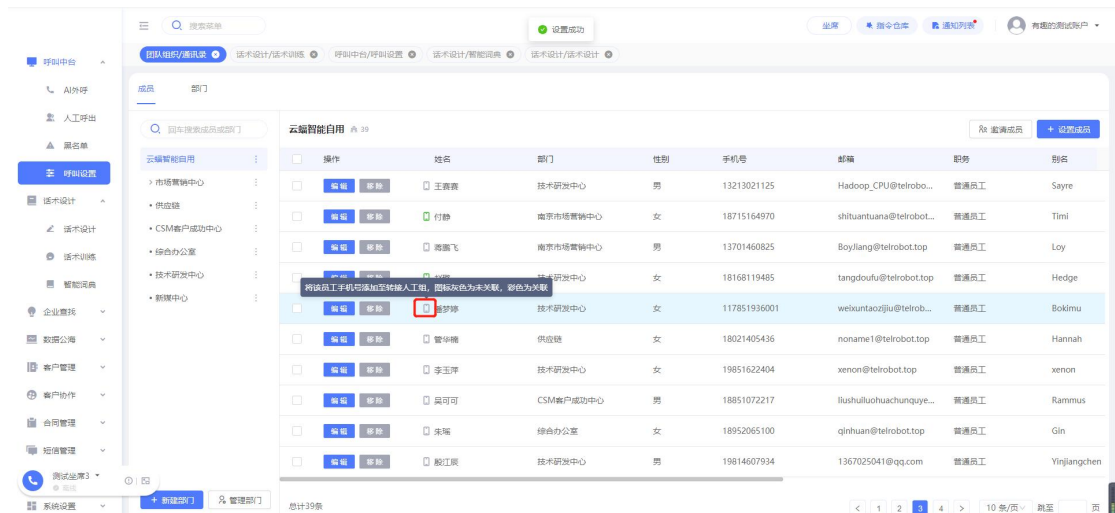
如何使用微信推送

1、 设置微信推送组

呼叫中台-推送转接-微信推送-推送人，列表里的人员可以复用通讯录（子账户），也可以直接新增



也可以在团队组织-通讯录，点击这个小电话，完成关联，灰色为未关联，绿色为关联，关联后的人员也需要扫码绑定

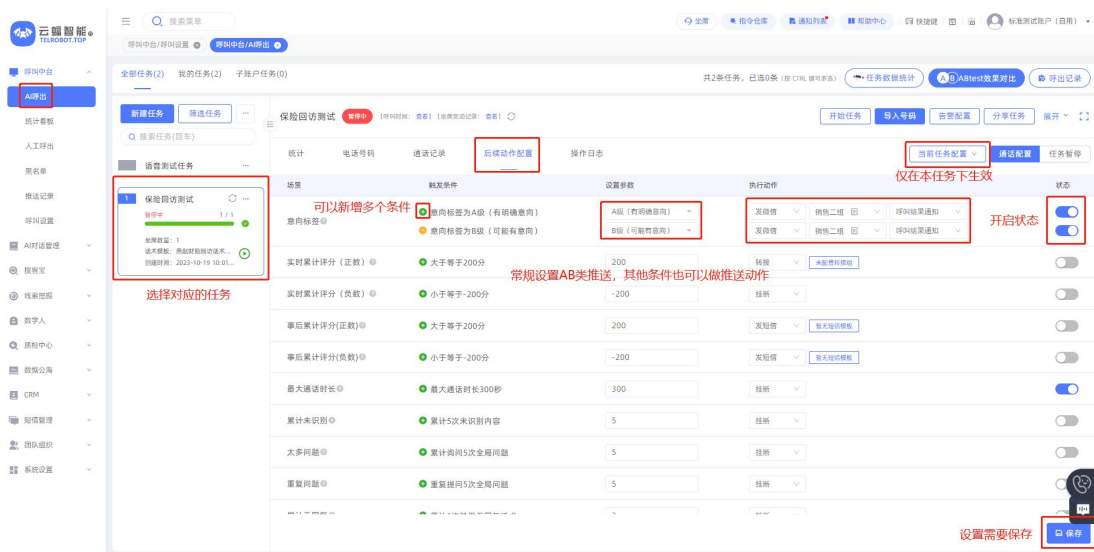


点击新增推送组，勾选人员，并设置推送策略，平均、随即、顺序最终都是按数量雨露均沾的；选择全部的话则是组内每个人都会收到相同的推送，确定后完成，可以设置多个推送组用于在不同任务或条件下的分配



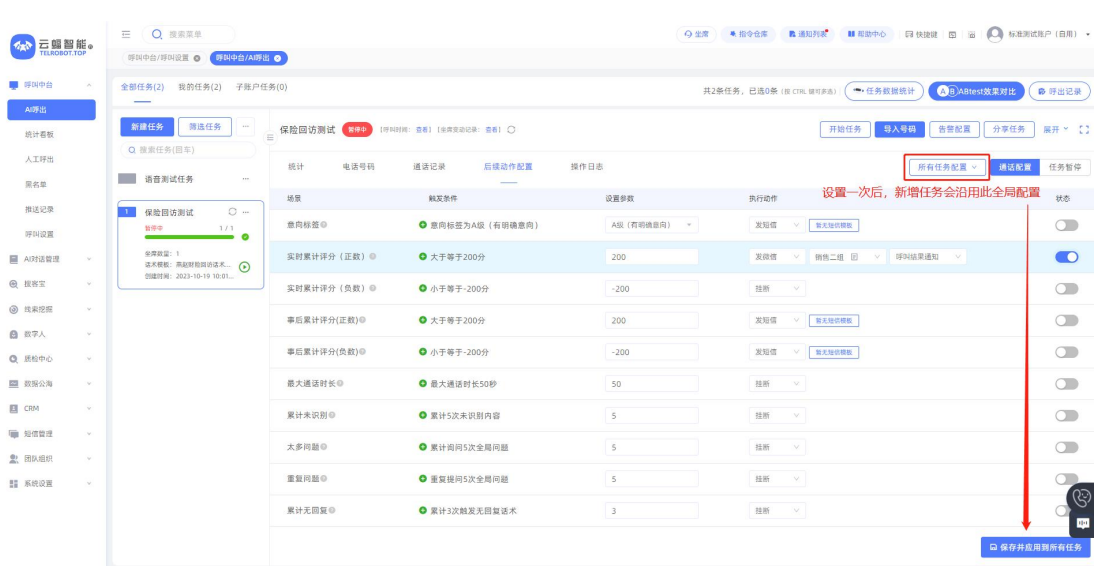
2、在任务中设置微信推送

呼叫中台-AI 呼叫 2.0-对应任务-后续动作配置



注意：当前任务配置仅在本任务内生效，便于区分任务、推送组

如果不想每次建任务都设置一遍推送，想要一次设置，全局生效的话，切换所有任务配置后设置保存



电话转接

1、创建子账户

点击团队组织-子账户-新增。

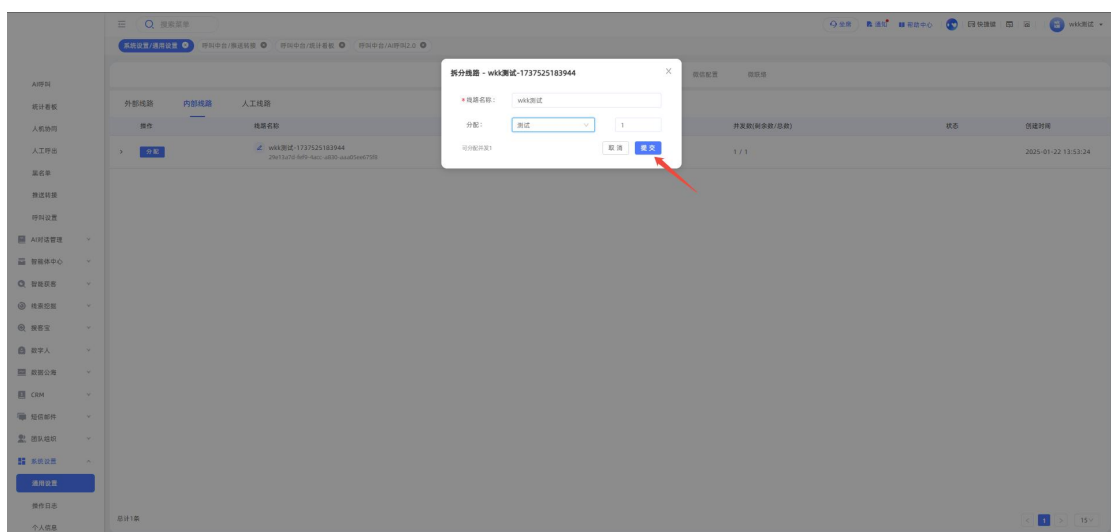
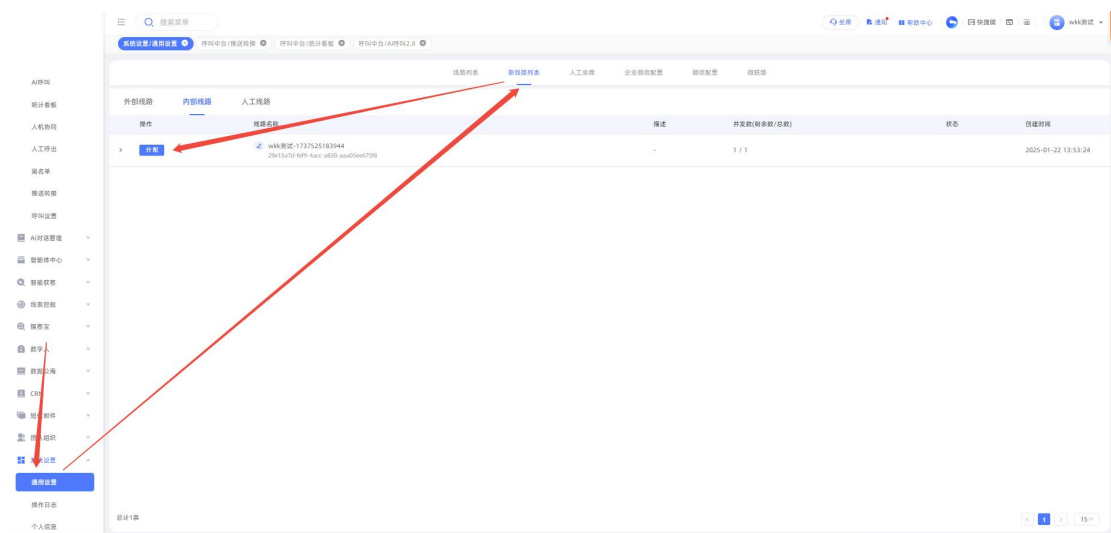
如何创建子账户详情见：CRM 配置及使用-如何创建成员子账户的创建。



2、 联系客户经理开通转接坐席

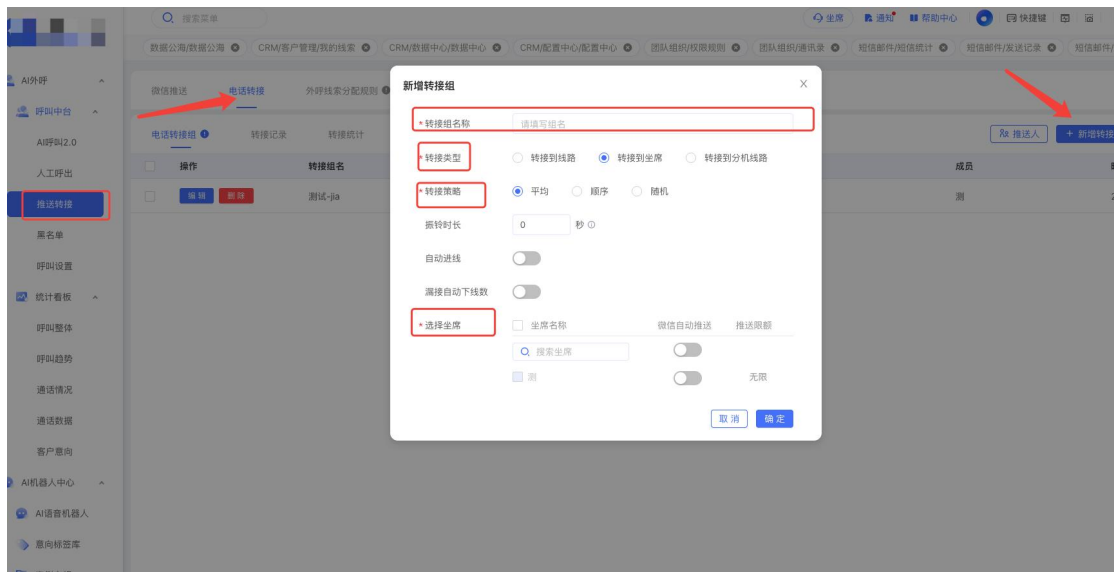
3、 在新线路列表进行分配，将转接坐席分配给子账户。

点击系统设置-通用设置-新线路列表-选择内部。点击分配，分配到对应的子账户。



4、 如何创建转接组

点击呼叫中台-推送转接-电话转接-点击新增转接组。



自动以转接人工组名称--选转接到分机线路---选择转接策略---勾选转接坐席



转接策略，支持 4 种：

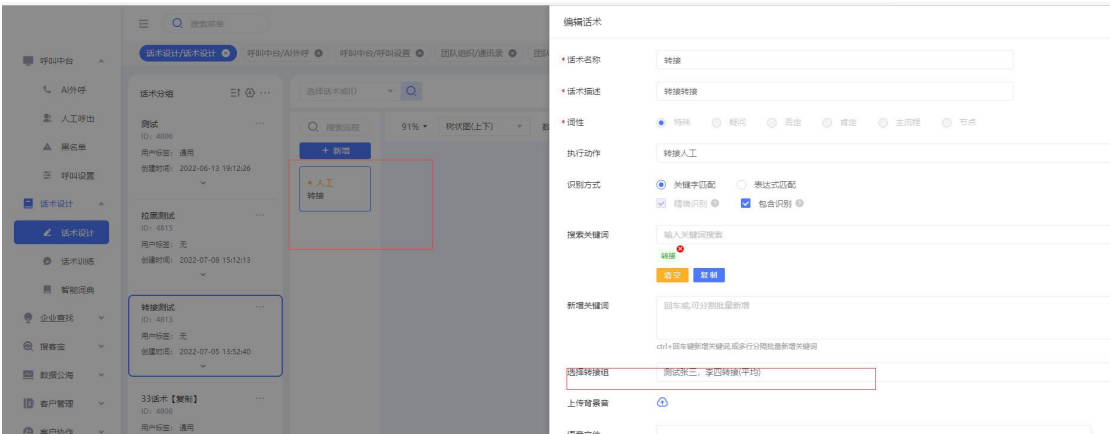
- (1) 平均：平均分配
- (2) 顺序：按选择转接人员顺序
- (3) 随机：随机分配
- (4) 远程：向呼叫中心发起转接

转接逻辑：向销售 A 转接，不接的话转 B，都不接，就回到 AI，播报挂断语

5、 通话过程中如何实现转接

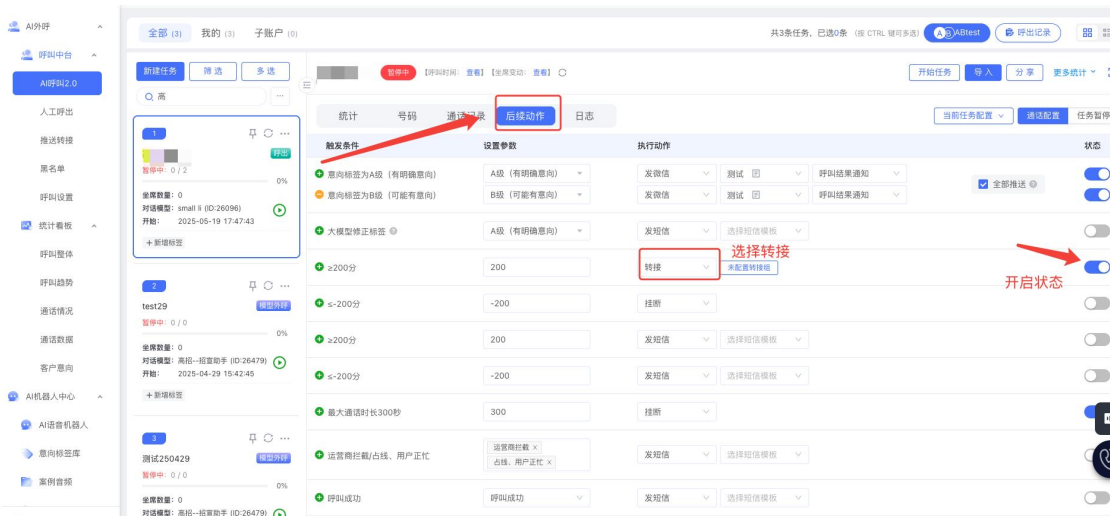
转接组配置到任务并且联系客户经理配置转接话术

话术中触发某些关键词，或者话术里面触发肯定回复

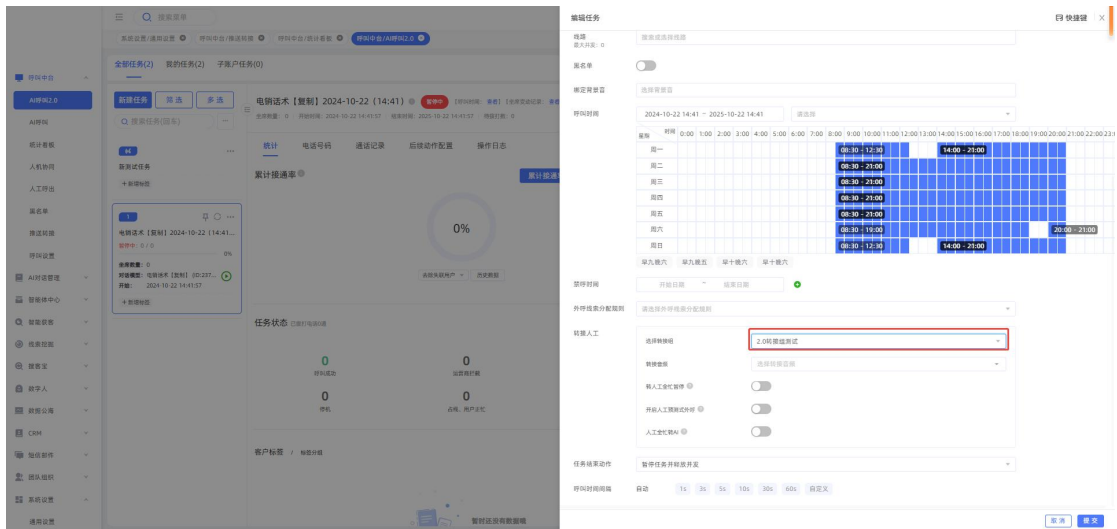


任务里面转接

通话配置：意向等级直接触达条件，自动转人工。点击呼叫中台-AI 呼叫 2.0-选择任务点-击后续动作



添加到任务场景中

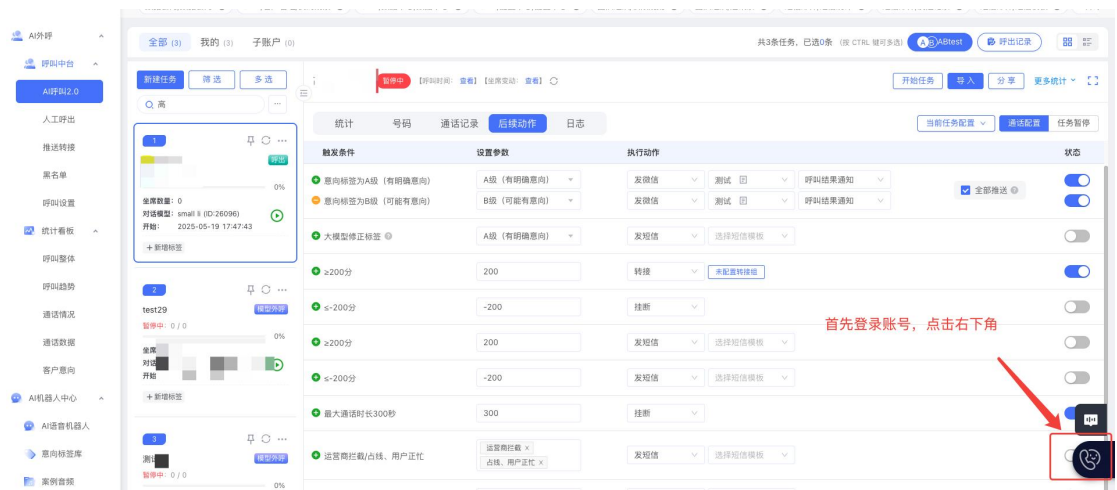


6、 员工如何接听 AI 转接人工的电话，员工如何通过转接和客户直接沟通：

机器人聊完，人工坐席直接介入

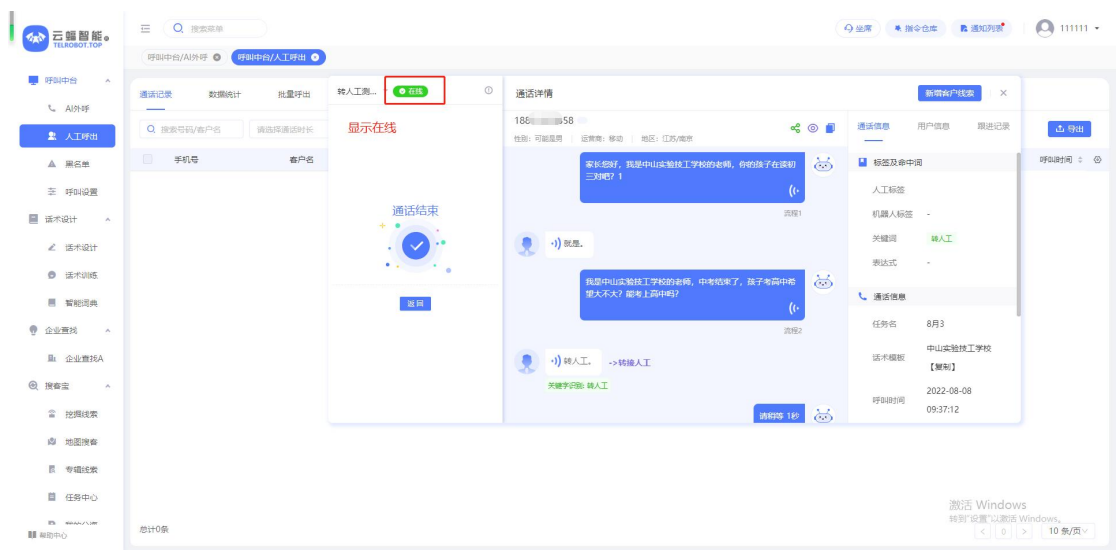
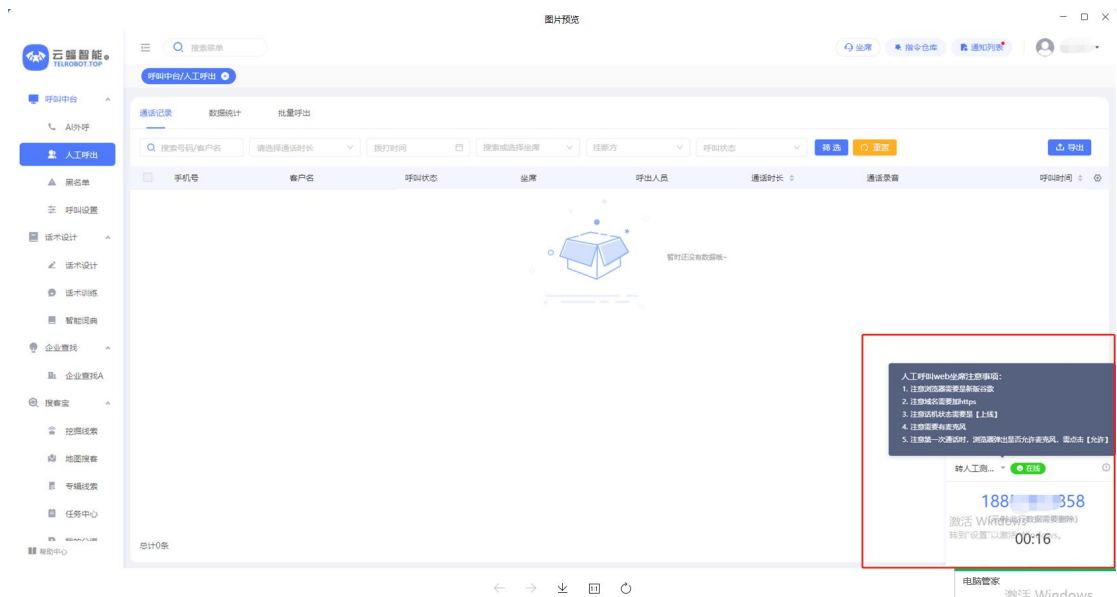
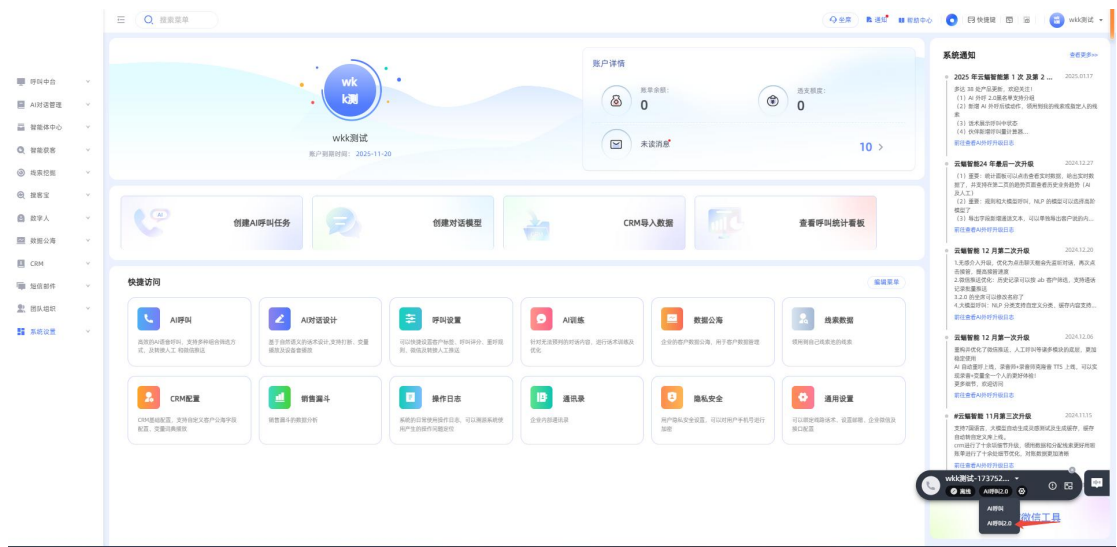
首先员工需要登录自己的子账户，并且此员工确定自己在转接组里面

员工登录子账户，选择自己的坐席，点击在线如下图



点击 AI 呼叫 2.0，上线后，等待电话即可。

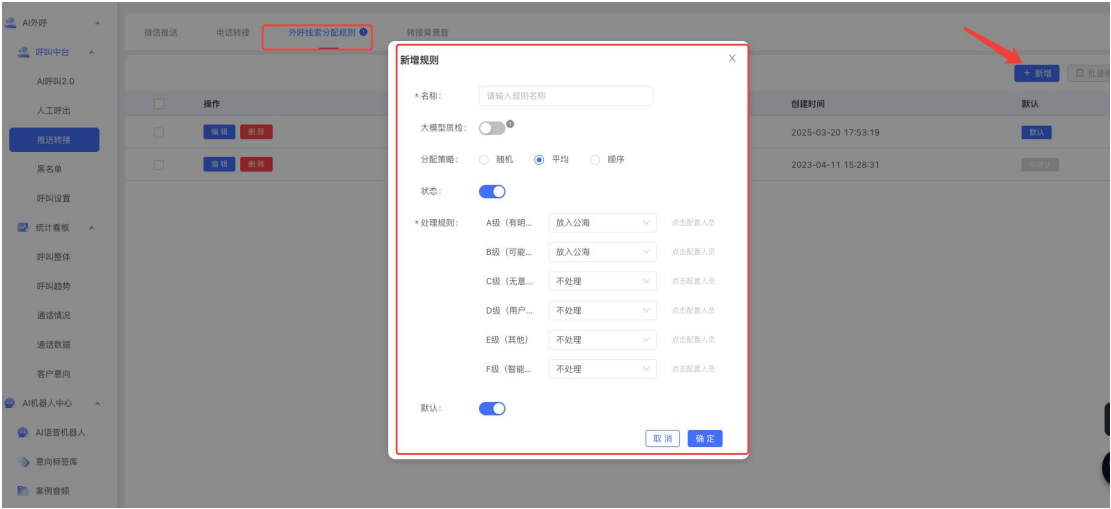
注：子账户人工坐席权限需要打开并且显示在线，保证小电话面板显示话筒权限打开



外呼线索分配规则

意向客户数据直接分配到子账户

AI 呼叫-呼叫中台-推送转接-外呼线索分配规则点击新增



分配顺序有三种，随机平均和顺序



处理规则，举例，如上图：

平均：假设有 ABC 三人，9 条线索，那么分配就是 ABC 三人各发 3 条，按照每人都平均的规则去分配

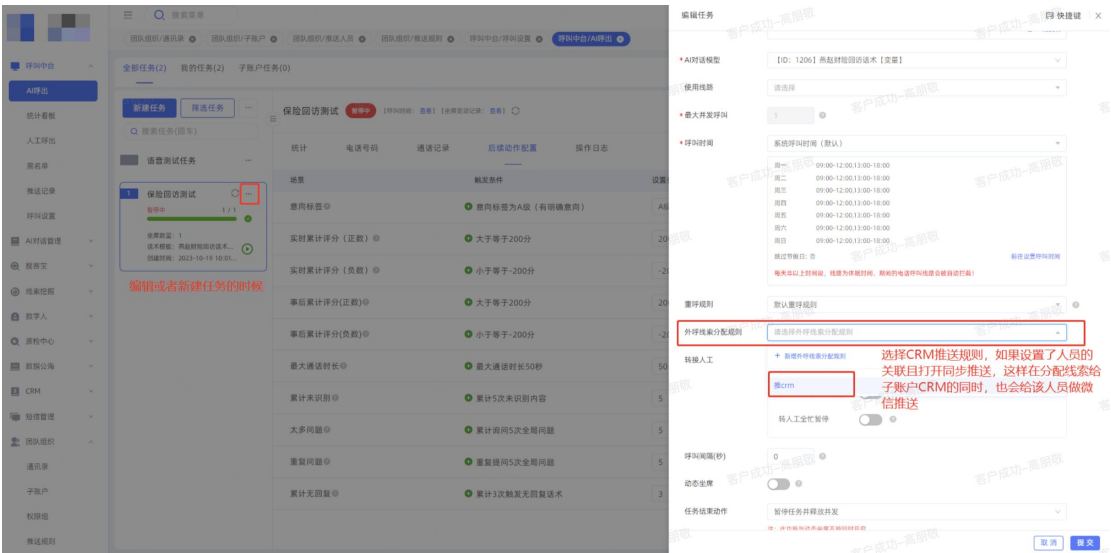
顺序：假设 ABC 三人，10 条线索，分配即按照顺序分给 A、B、C，多出一条会放到 A 哦头上，再产生就会依次分配。(推荐这个规则，相对来说比较公平)

随机：没有固定的逻辑，随机性的分配给人员

注意：以上规则均是根据不同意向标签等级各自按照设置的分配顺序去分配，例：A 意向有 6 条，则按照 A 意向所选分配的人员去分配，B 意向有 8 条，则按照 B 意向所选分配的人员去分配

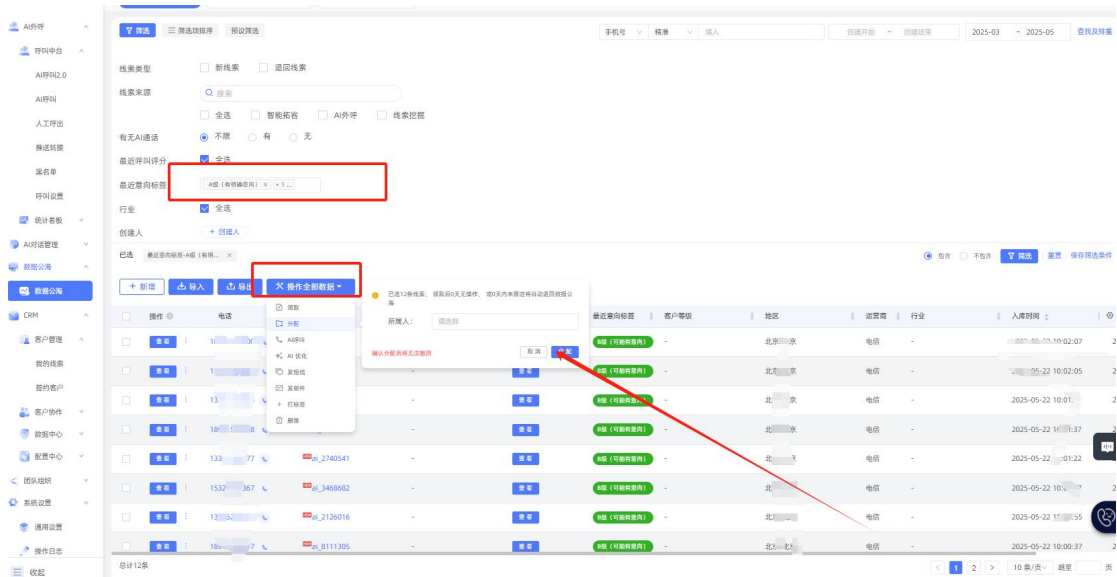
处理规则可以选择分配给个人（可以点击配置人员），放入公海或者不处理。

在建立任务的设置中选择线索分配规则，微信推送也会同步生效



子账户登录自己的账户，点击 crm---我的线索，可以查看自己的线索

如何手动把客户公海的数据分配给子账户，或者是直接手动把意向客户 AB 类分配给子账户



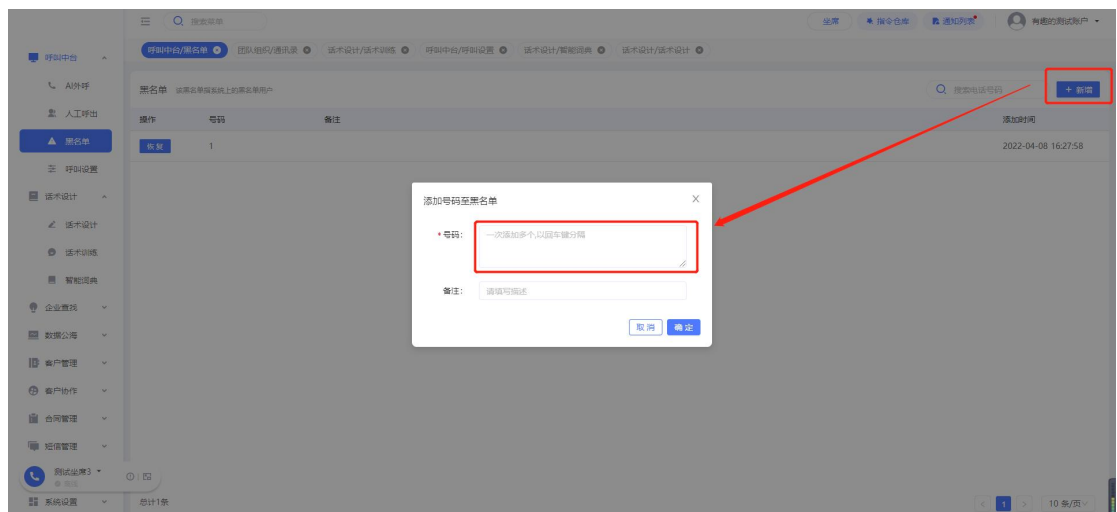
黑名单

AI 呼叫-呼叫中台-黑名单

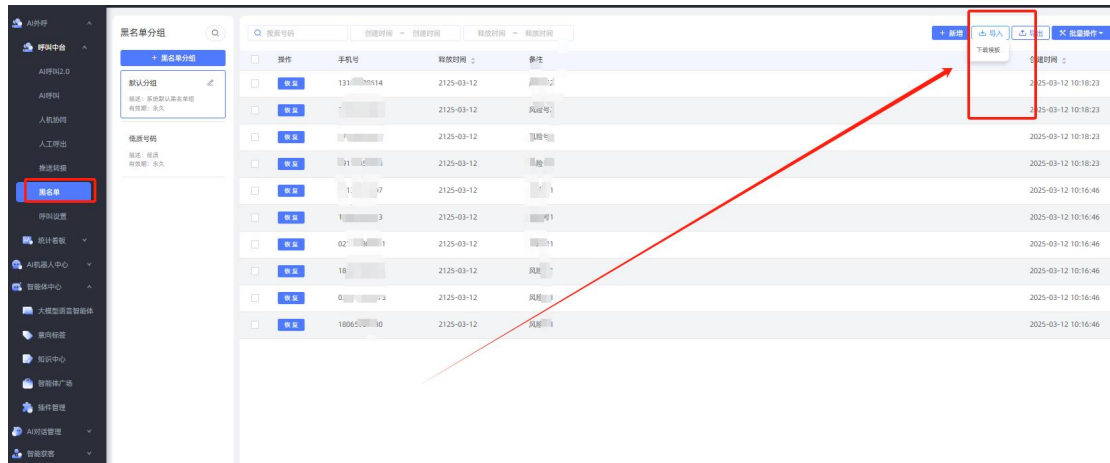
黑名单中的手机号，AI 外呼过程中遇到手机号后,会自动跳过黑名单中的客户

如何新增黑名单

1.黑名单直接按新增即可



1. 如何批量导入黑名单，也可以选择导入下载模板进行导入



黑名单体系，支持分组和定时拉黑

1.表格黑名单支持表格导入和导出

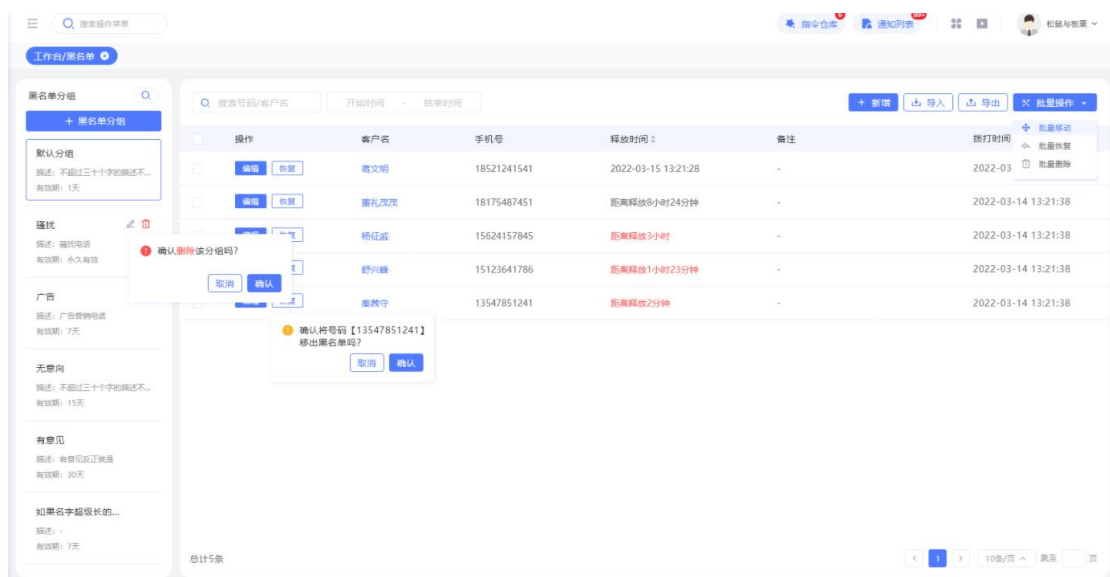
2.黑名单可以创建分组，所有现在的黑名单，都在默认分组

2. 黑名单分组可以设定拉黑后的关闭时间

4.黑名单支持按导入时间筛选

5.可以全选，批量删除和移动分组

【通话详情】、【话术分组】、【通话列表】的拉黑，都可以选择分组

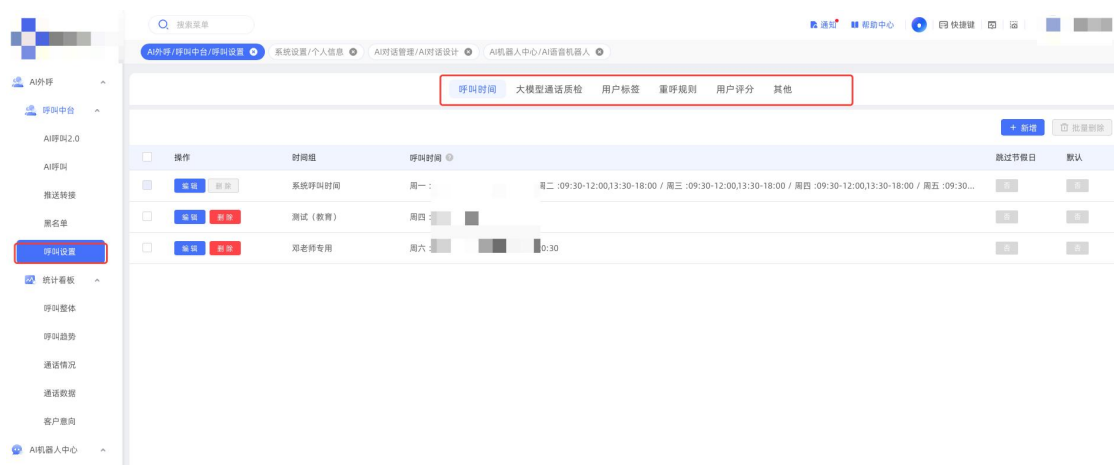




呼叫设置

AI 呼叫-呼叫中台-呼叫设置

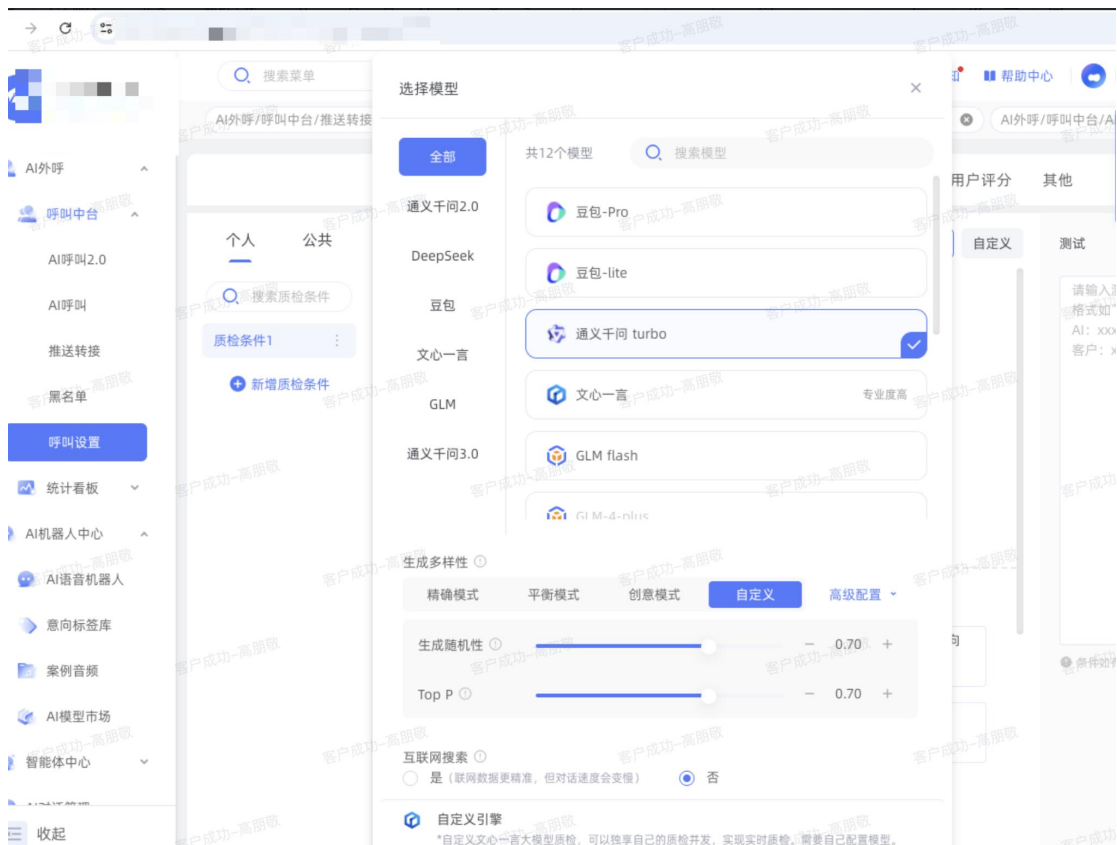
系统支持以下页面的呼叫前设置，这些设置，可以对机器人进行控制，可以对用户的通话记录进行优化，可以对呼叫后的数据分配进行处理。



大模型通话质检

AI 外呼-呼叫中台-呼叫设置-大模型通话质检

选择新增质检条件，可以自定义选择大模型，包含遵义千问、文心一言、豆包、DeepSeek在内的 12 个大模型可供选择。如无特别需要可以选择默认的大模型

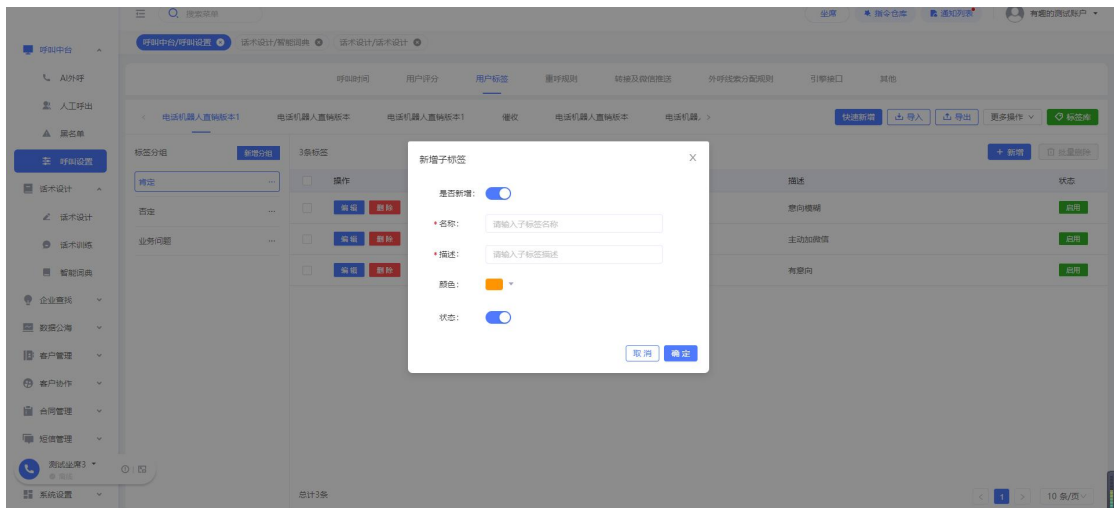


右方还可以测试。



用户标签

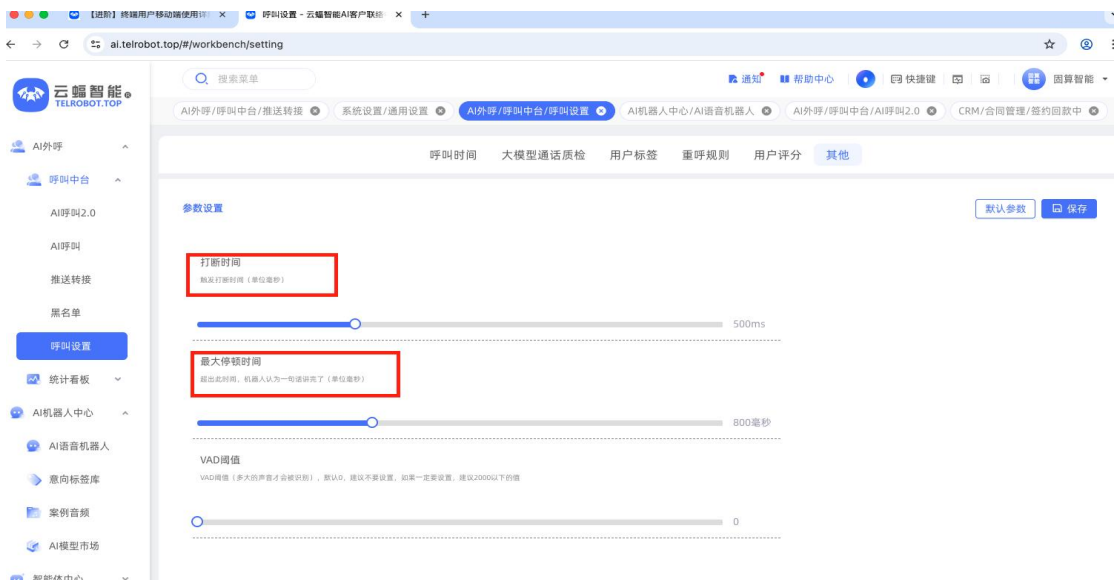
制作标签。支持自己创建标签，在标签库上进行创建分组和标签即可，标签也支持导入导出



其他

AI 外呼-呼叫中台-呼叫设置-其他

在这里可以进行呼叫的一些参数设置，例如打断的时间，最大停顿时间（超出此时间机器人认为一句话讲完了）等，如不需要特别设置，选用默认参数设置即可



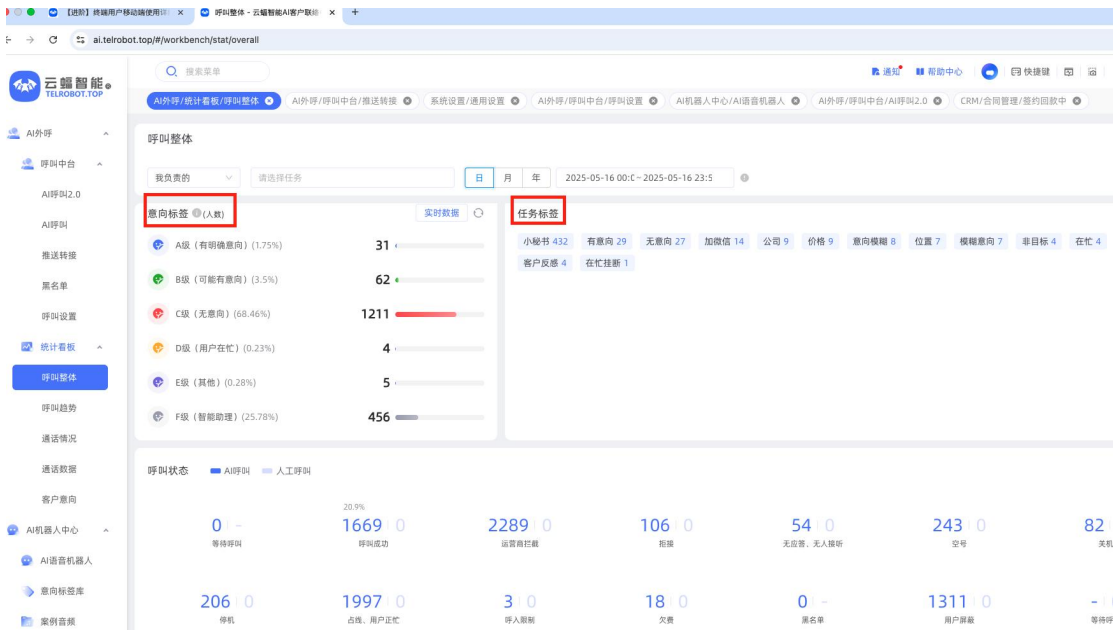
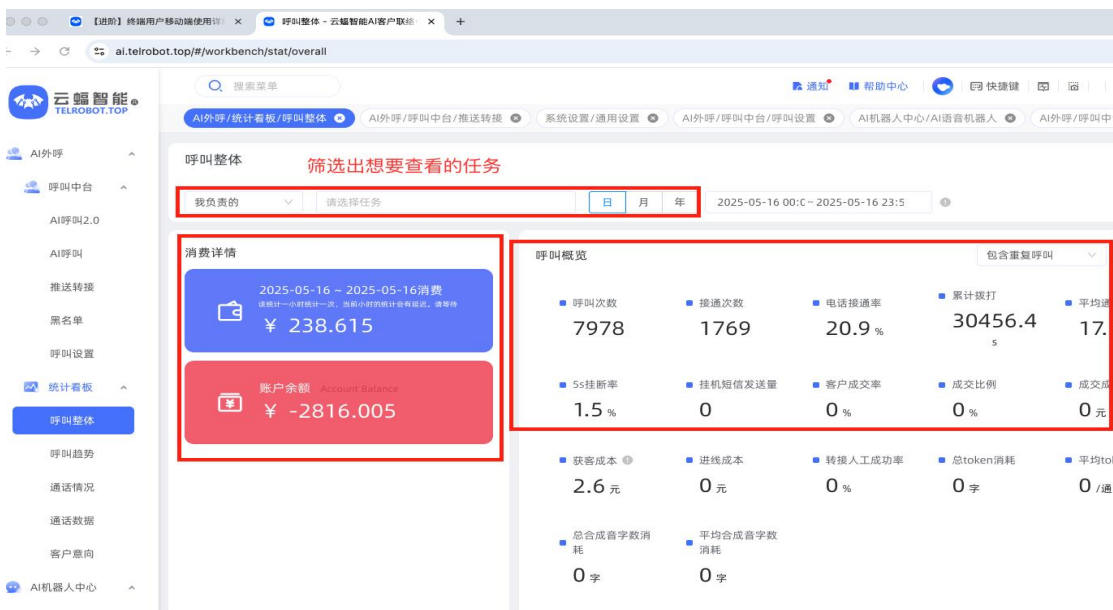
统计看板

呼叫整体

AI 外呼-统计看板-呼叫整体

在呼叫整体中可以选择筛选出想看的任务，可按任务名称，任务时间等来进行筛选

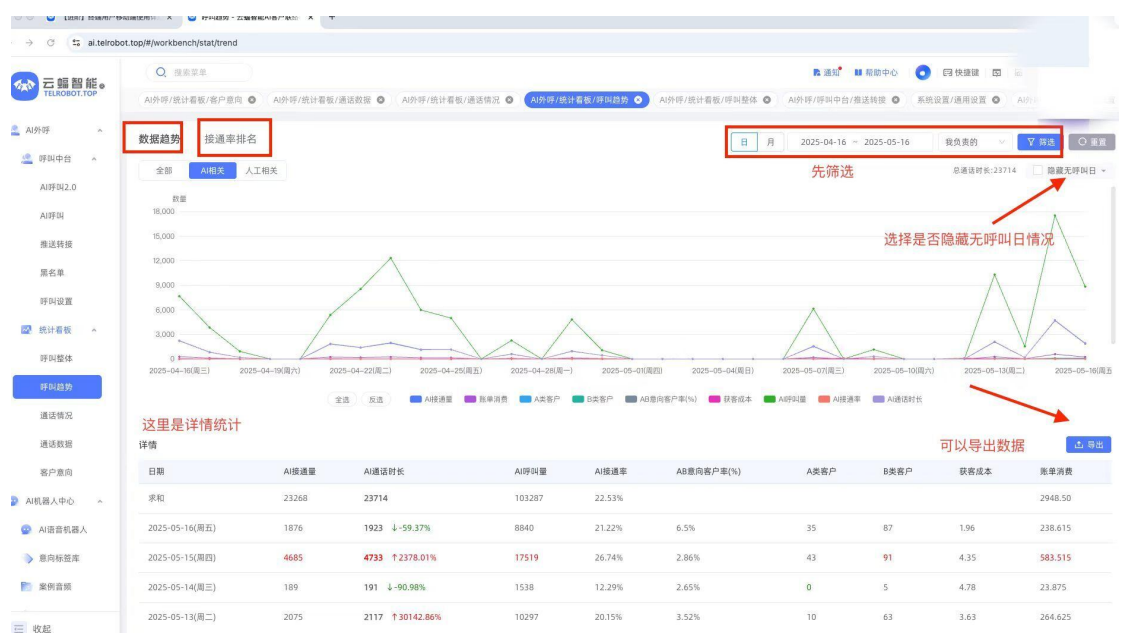
然后可以看见任务的消费详情和具体的呼叫概览，比如呼叫的次数，接通的次数，意向标签的人数，任务标签的人数，呼叫状态等具体的数据统计。



呼叫趋势

AI 外呼-统计看板-呼叫趋势

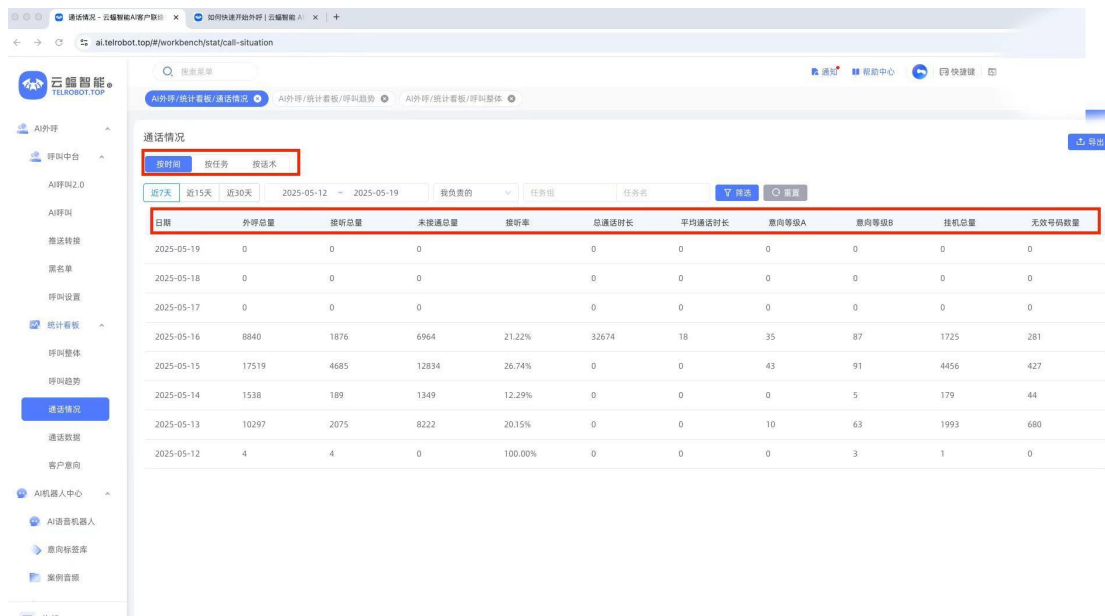
先筛选要看的任务（按照时间和负责人进行筛选），然后可以看到具体的数据趋势和接通率排行情况，可以选择勾选是否隐藏无呼叫日的数据，还有每日的呼叫详情汇总。



通话情况

AI 外呼-统计看板-通话情况

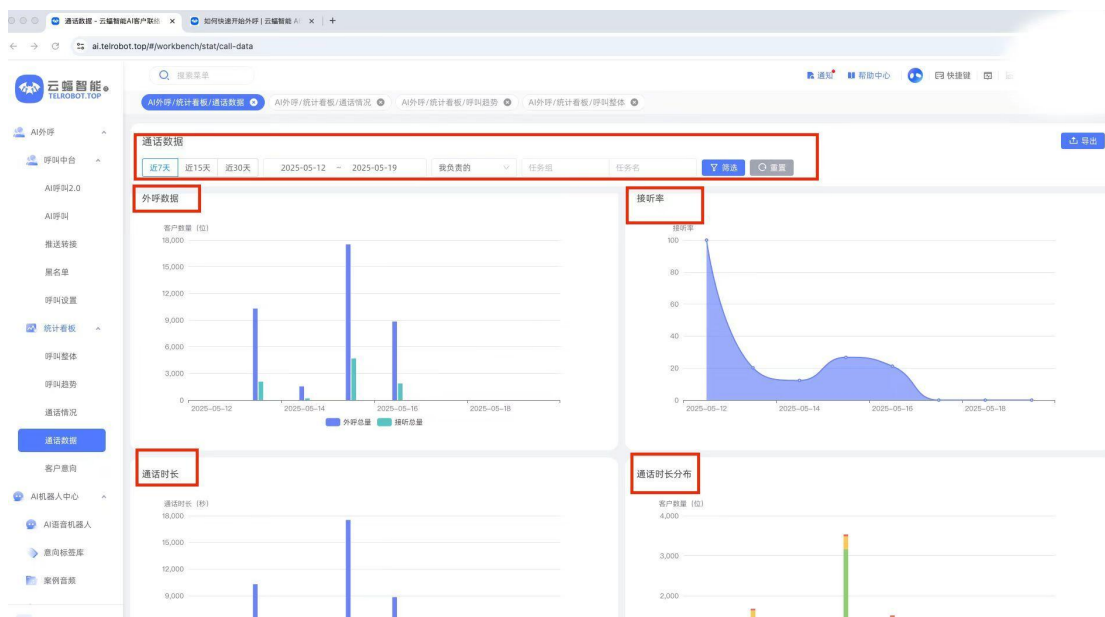
通话情况的筛选可以按照时间，按任务和按话术三种类型进行筛选，可以显示外呼总量、接听总量、通话时长和客户等级人数等详细的信息。



通话数据

AI 外呼-统计看板-通话数据

通话数据按时间进行筛选，可以查看近七天、近 15 天、近 30 天或者自定义时间段进行筛选，可以查看具体的外呼数据、接通率、通话时长、通话状态交互次数等具体信息。

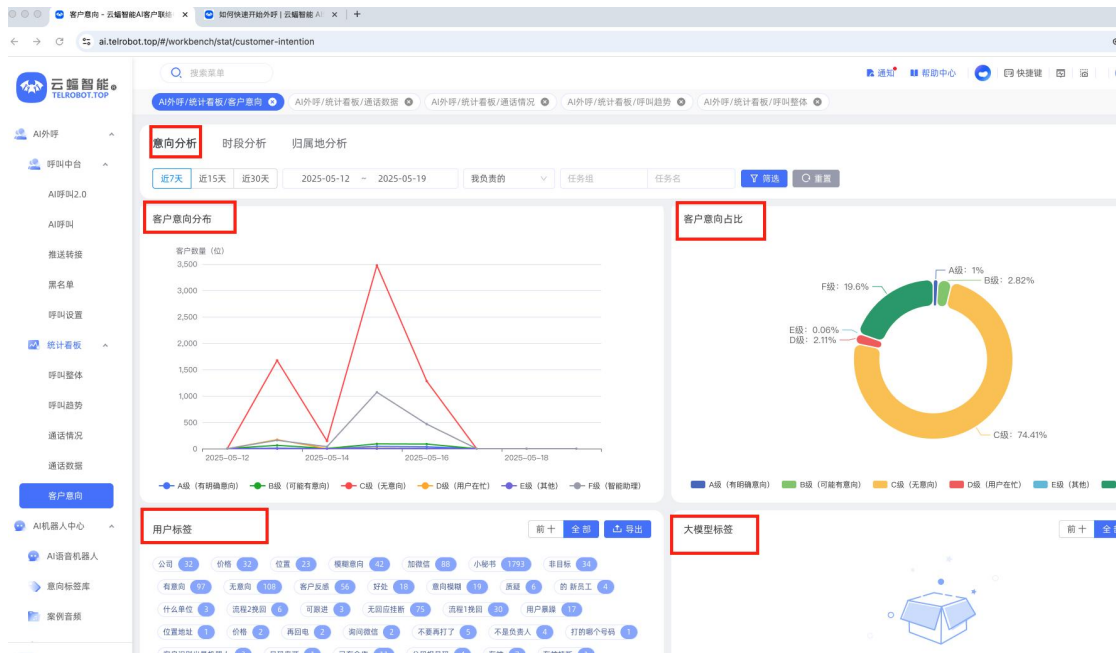


客户意向

AI 外呼-统计看板-客户意向

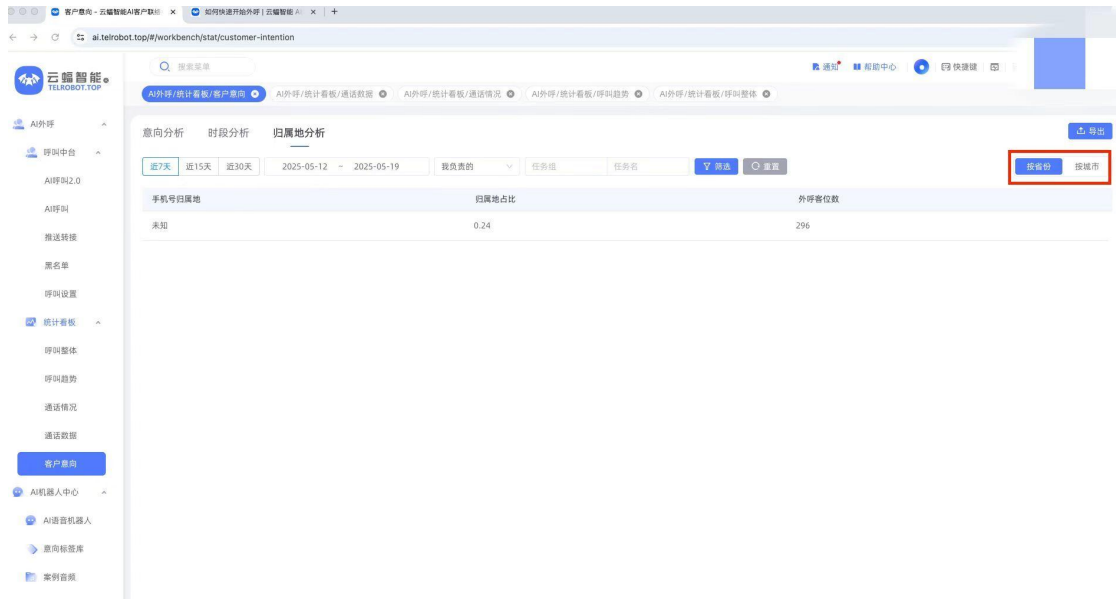
客户意向按时间进行筛选，可以查看近七天、近 15 天、近 30 天或者自定义时间段进行筛选，可以进行意向分析，时段分析和归属地分析。

意向分析界面可以查看 ABCDEF 几种客户的客户意向分布折线图和客户意向占比扇形统计图，和用户标签和大模型标签的显示。



时段分析按时间段对客户意向进行统计，显示客户的外呼总量、接听总量，接通率，平均通话时长，重要客户数量在内的详细信息。

归属地分析按归属地进行统计分析，可以选择按省份或者按城市进行查看



云蝠智能 TELROBOT.TOP

客户意向 - 云蝠智能AI客户意向 | 如何快速开始外呼 | 云蝠智能AI

al.telrobot.top#/workbench/stat/customer-intention

搜索菜单

AI外呼 / 统计看板 / 客户意向 | AI外呼 / 统计看板 / 通话数据 | AI外呼 / 统计看板 / 通话情况 | AI外呼 / 统计看板 / 呼叫趋势 | AI外呼 / 统计看板 / 呼叫整体

意向分析 时段分析 归属地分析

近7天 近15天 近30天 2025-05-12 ~ 2025-05-19 我负责的 任务组 任务名 筛选 重置

按省份 按城市

手机号归属地	归属地占比	外呼客位数
承德	0.16	348
唐山	0.15	727
沧州	0.16	481
邯郸	0.15	414
保定	0.16	699
石家庄	0.13	688
张家口	0.12	355
廊坊	0.16	305
衡水	0.18	146
北京	0.15	655
秦皇岛	0.18	284
邢台	0.17	338
天津	0.08	100

其他说明

同时删除多个任务

点击选择，可以多选任务，然后删除

AI外呼

呼叫中台

AI呼叫2.0

人工呼出

推送转接

黑名单

呼叫设置

统计看板

呼叫整体

呼叫趋势

通话情况

通话数据

客户意向

AI机器人中心

AI语音机器人

意向标签库

案例音频

全部 (67) 我的 (67) 子账户 (0)

共20条任务, 已选0条 (按 CTRL 键可多选) 呼出

新建任务 筛选 多选

搜索任务(回车)

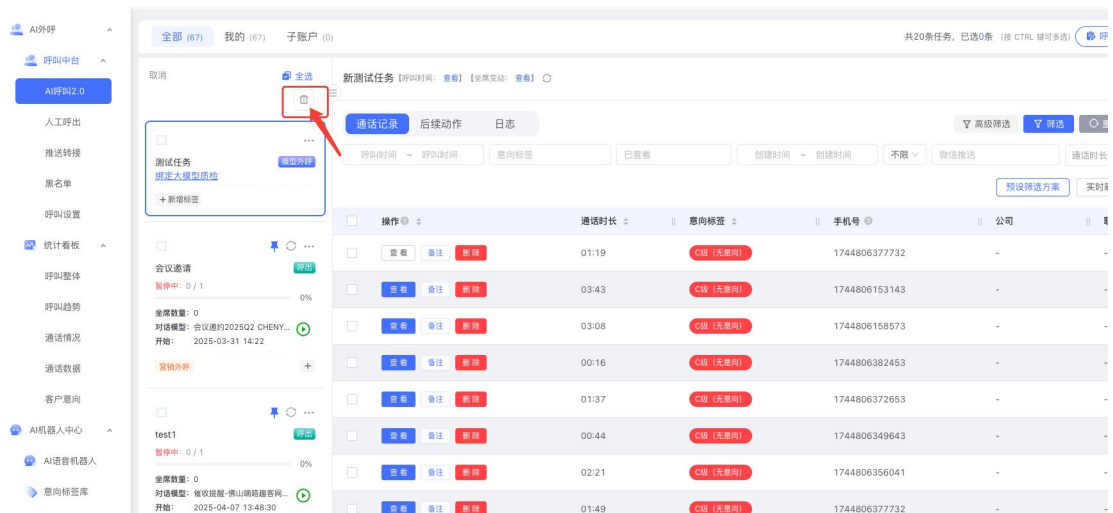
新测试任务 [呼叫时间] 查看 【设置意图: 查看】

通话记录 后续动作 日志

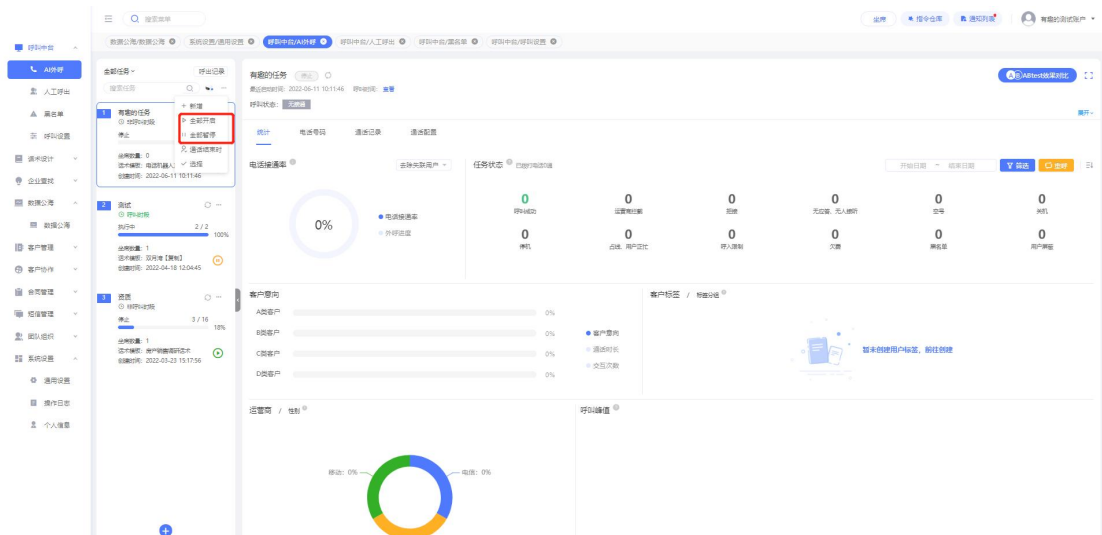
呼叫时间 ~ 呼叫时间 意向标签 已查看 创建时间 ~ 创建时间 不限 微信推送 通话时长

预设筛选方案 实时刷新

操作	通话时长	意向标签	手机号	公司	联系
<input type="checkbox"/> 查看 备注 删除	01:19	C级 (无意向)	1744806377732	-	-
<input type="checkbox"/> 查看 备注 删除	03:43	C级 (无意向)	1744806153143	-	-
<input type="checkbox"/> 查看 备注 删除	03:08	C级 (无意向)	1744806158573	-	-
<input type="checkbox"/> 查看 备注 删除	00:16	C级 (无意向)	1744806382453	-	-
<input type="checkbox"/> 查看 备注 删除	01:37	C级 (无意向)	1744806372653	-	-
<input type="checkbox"/> 查看 备注 删除	00:44	C级 (无意向)	1744806349643	-	-
<input type="checkbox"/> 查看 备注 删除	02:21	C级 (无意向)	1744806356041	-	-
<input type="checkbox"/> 查看 备注 删除	01:49	C级 (无意向)	1744806377732	-	-

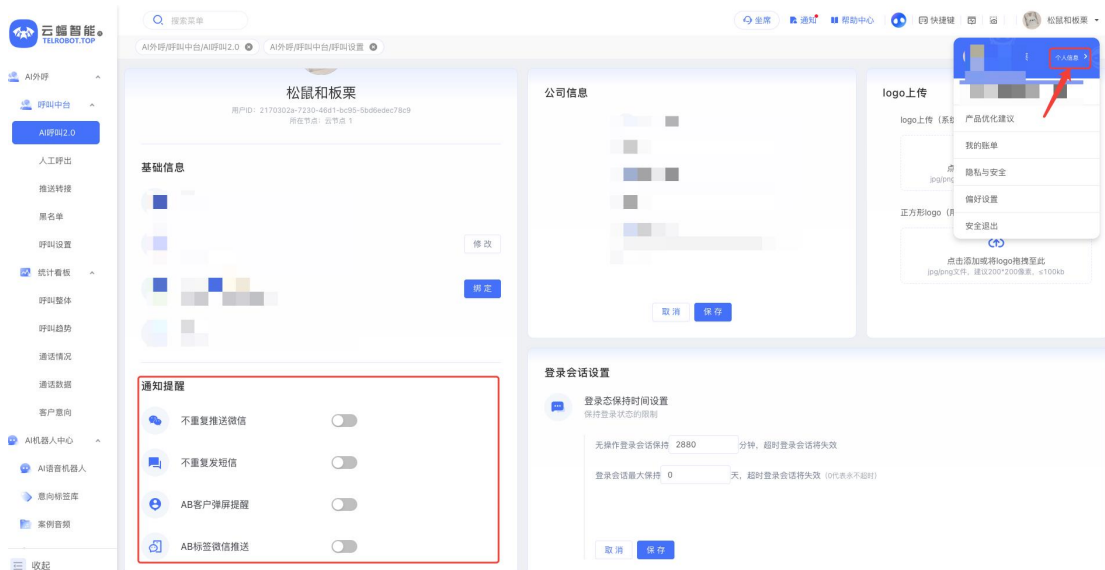


全部任务暂停和开始



弹屏提醒

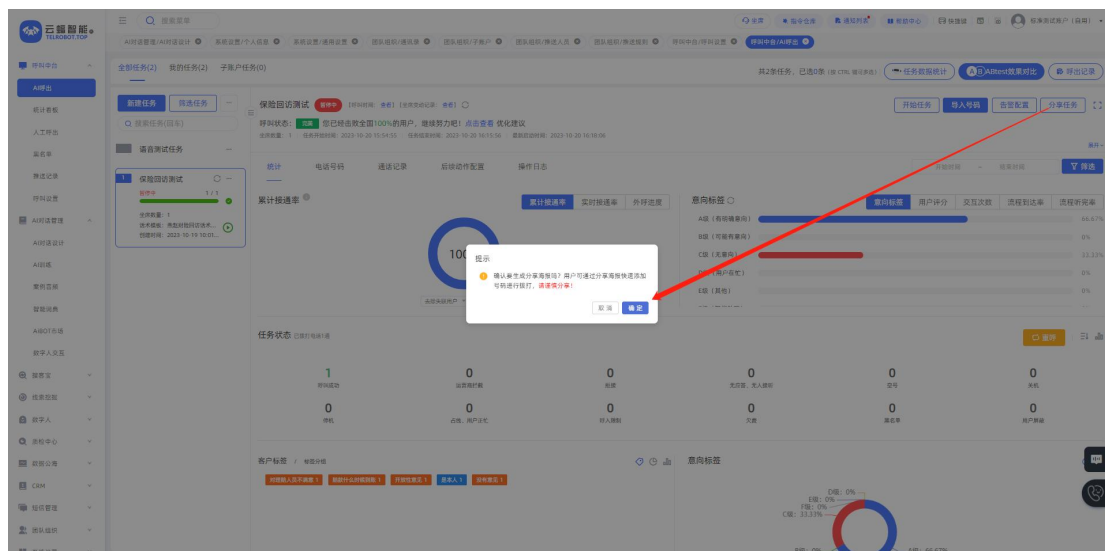
在个人信息-弹屏通知按钮可以控制弹屏提醒是否开启



【进阶】任务进阶设置

1、分享任务

生成一个任务二维码，扫码后自动将扫码人的手机号添加到该任务中，可以测试或者作为热线电话，具体使用场景有待客户发掘



2、后续动作-通话配置

一般 AI 呼叫结束后，存在以下的后续动作：

1.发挂机短信

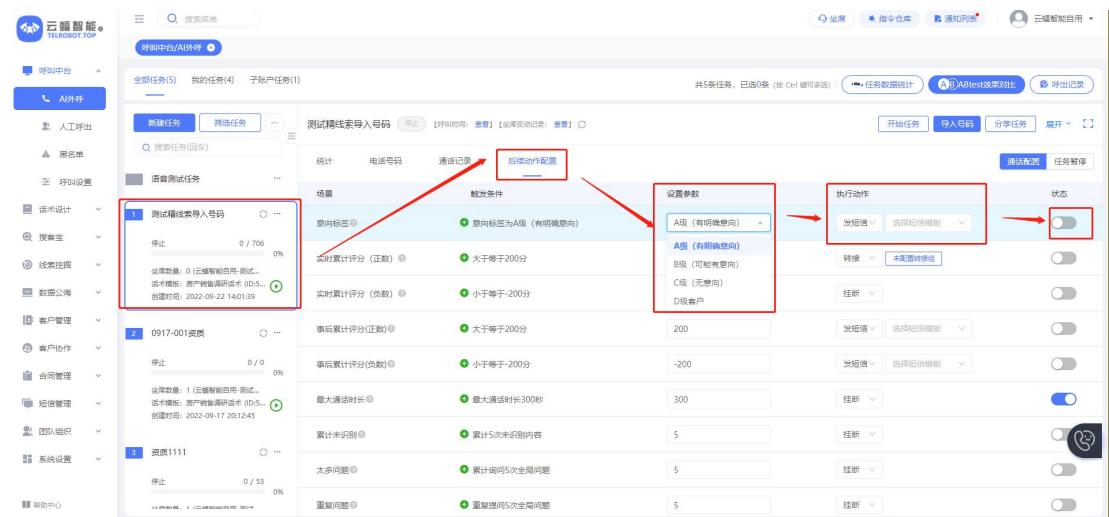
2.给员工发微信通知

3.转人工

4.挂机

5.加入人机协同

可以在该页面点击后续动作配置，选择适合的方案，如意向客户，交互次数等，设置好后，选择对应的动作，如发短信，点击生效即可。

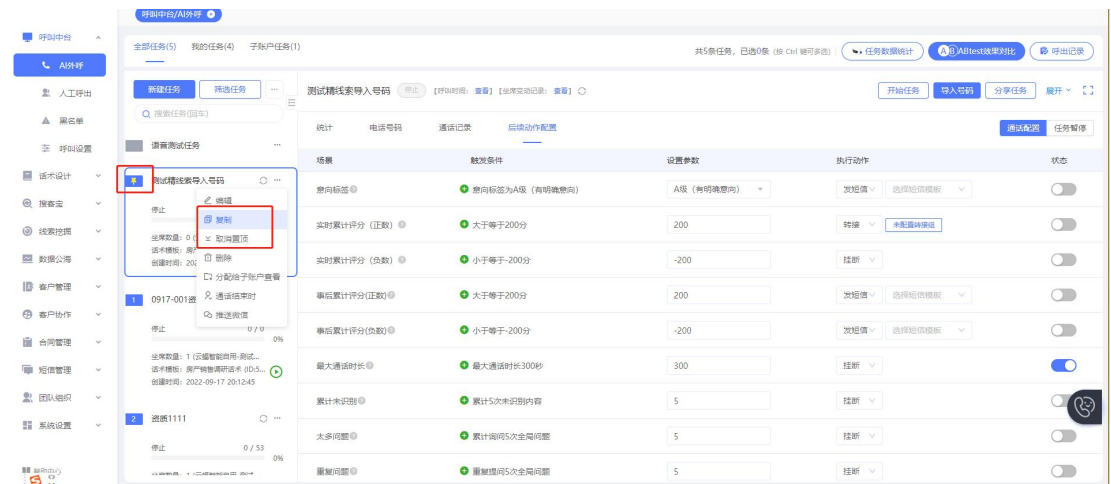


一条 A 级客户发送挂机短信的配置如下

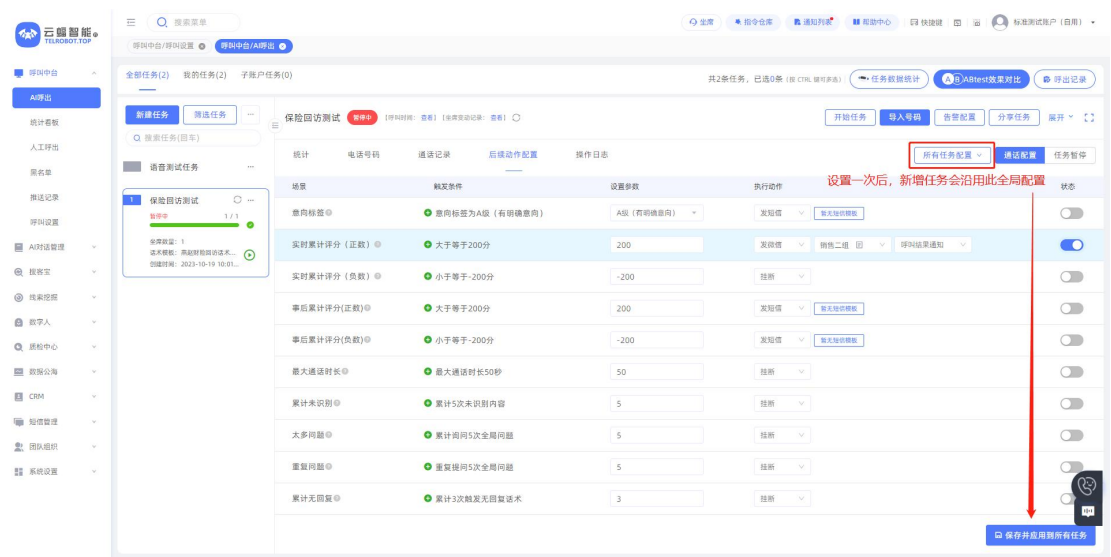


同理可以在该处配置转人工，发微信通知等服务。

后期可以设置一个任务模板并定制，每次创建任务的时候复制该模板即可沿用任务的所有配置

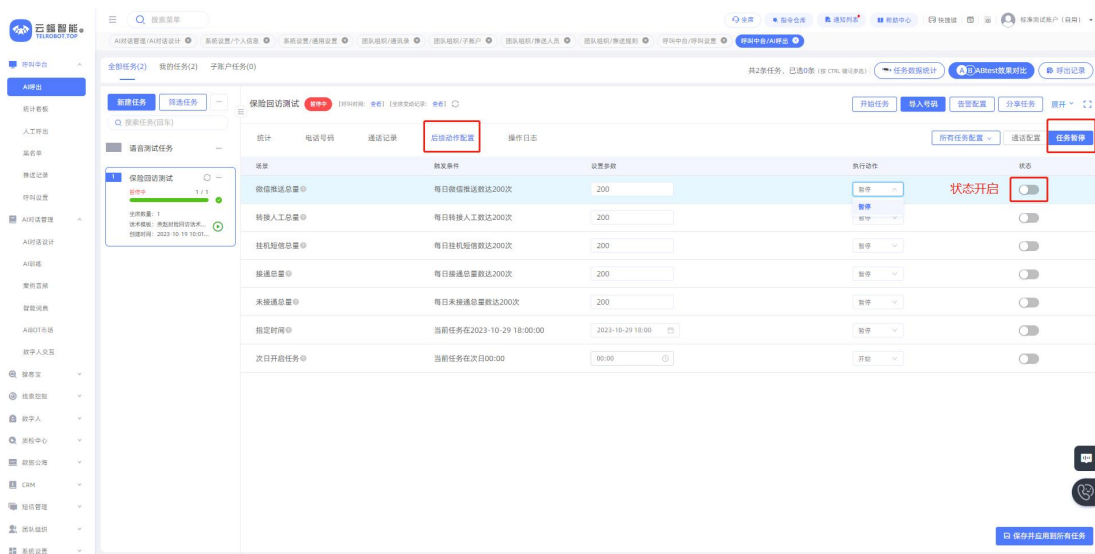


或者使用所有任务配置



3、后续动作-任务暂停

对于客户定时定量的外呼要求，可以设置参数，当达到参数的量之后，暂停或者开启任务，保证每天稳定量的产出，也可以针对所有任务生效



【进阶】如何降低噪音影响？

降噪模块上线

语音活动检测(Voice Activity Detection,VAD)，就是检测是否有声音，常规的算法是通过声音音量和频谱特征来判断是否有声音的，但是无法区分是噪音还是人声，在电话机器人中噪音打断和噪音识别错误的关键词始终是一个痛点，机器学习算法可以通过大量噪音和人声数据训练出判别人声还是噪音的神经网络模型，VAD 算法结合深度神经网络就可以彻底解决这个痛点了。我们的最新 VAD 算法已经集成了人声噪音判别引擎。

噪音人声识别算法原理

基于 10G 的噪音声音文件和 10G 的正常人声的声音文件，使用 tdnn(时延神经网络)和 lstm(长短期记忆网络)训练出噪音人声音判别模型。

噪音人声识别的准确率

准确率取决训练数据的准确性，目前的模型大于 1 秒声音准确率大于 99%，300 毫秒以内短时人声和质量很差的人声，有少量识别成噪音的错误率，因为噪音库包含了大量的背景人声。

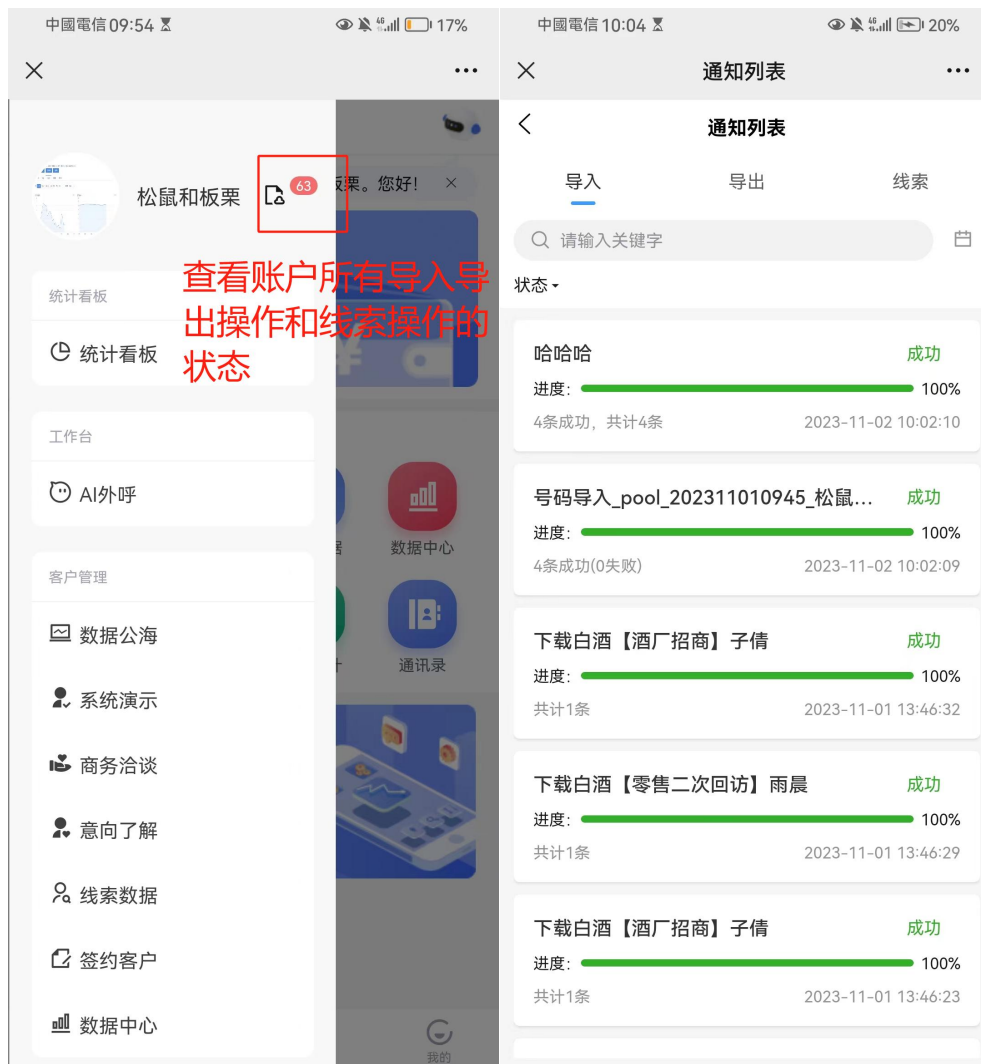
有效降低了对话过程中各类非低音的噪音的打断和识别问题。

【进阶】终端用户移动端使用详解

一、手机打开 <https://ai.telrobot.top>，输入终端邮箱和密码登录进入移动端主页面。
可快捷访问所有菜单，也可点击左上角进入全部的功能菜单。



二、通知列表



三、统计看板

包含全公司，我的，子账户的外呼统计数据，可查看账户消费和余额详情。



四、工作台-AI 外呼

1、新建 AI 外呼，开启或暂停正在进行的外呼任务。



2、可查看所有任务，单个任务的每通电话的通话记录。点击小电话标志查看所有通话记录，点击任务的任意位置进入单一任务的通话记录。两者都支持筛选查看。点击通话记录的查看按钮，可查看每桶电话的文本和语音内容。





五、客户管理

1、数据公海和线索数据

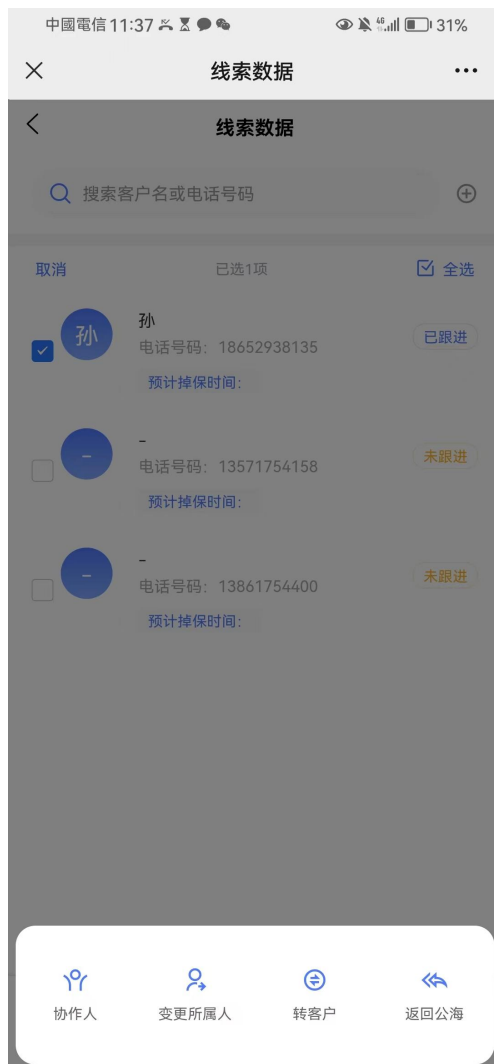
数据公海储存公司所有客户数据，线索数据储存公司员工使用的子账号拥有的客户数据。数据公海里的数据可分配到子账户的线索数据中让员工跟进。员工也可从数据公海领取数据到自己的线索数据中，或者退回不跟进的线索。两个数据库都可批量选择数据发起 AI 外呼和数据筛选。



公有数据库

私人数据库





2、销售流程（系统演示-商务洽谈-意向了解-签约客户）

按照销售阶段划分客户数据，操作功能与数据公海类似。



3、数据中心：员工和全公司工作情况的数据统计



六、话术设计

可以将话术分享给子账户或其他客户账户



七、我的

主要功能有：我的账单查看消费具体详情，通讯录查看所有子账户信息，修改账户信息，查看官网帮助中心。



[【进阶】如何降低噪音影响？如何开启降噪？ | 云蝠智能 AI 知识中心](#)

CRM 配置及使用

如何创建成员

说明：如果需要子账户发起 AI 呼叫、人工呼叫，进行团队化客户管理，则创建团队等模块是必要的

手动创建子账户

[团队组织-子账户-新增](#)

按照以下步骤填写信息完成创建，可以补充选填信息



Excel 导入账户

团队组织-子账户-导入

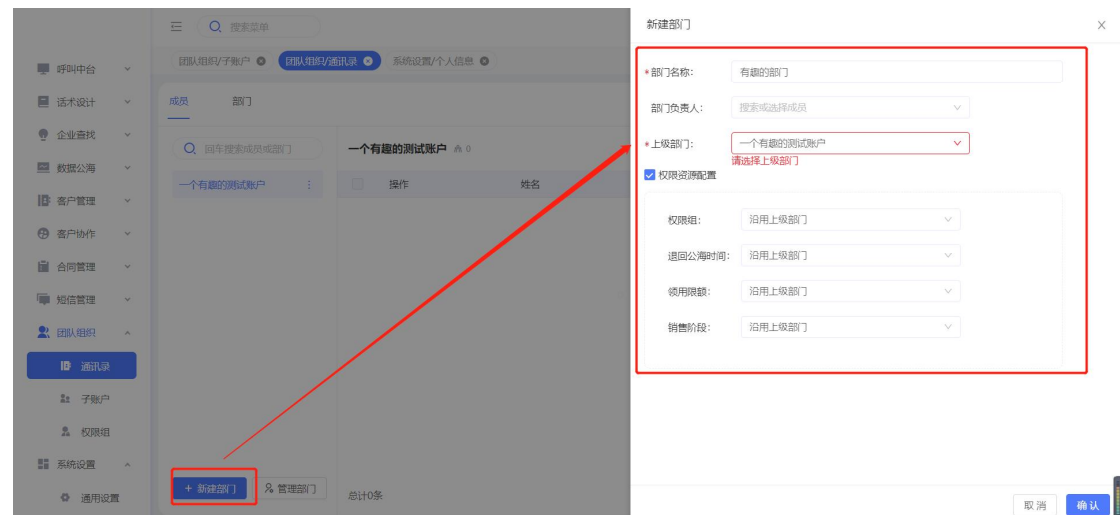
系统支持 excel 导入账户，按照下图信息点击即可完成，需要注意的是：

- 1.表头不能修改，不能在该 Excel 表中对成员信息类别进行增加、删除或修改；
- 2.Excel 中红色字段为必填字段,黑色字段为选填字段，字段值里请不要填入“，”字符；
- 3.如不设置密码，密码默认为 123456；

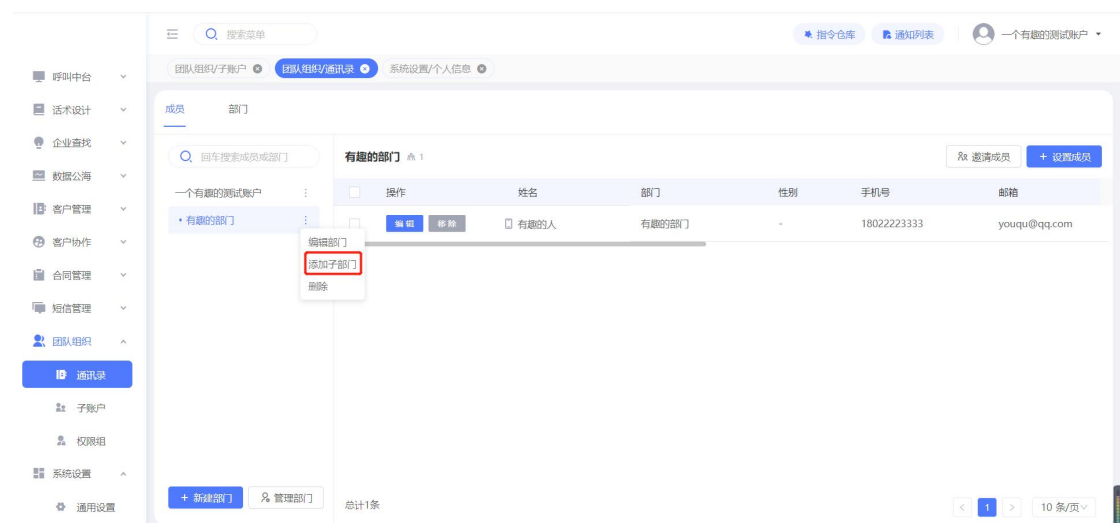
一、创建部门

团队组织-通讯录-新建部门

可以按以下配置完成第一个部门创建



可以在部门下，无限的添加子部门



可以调整部门顺序，或者删除部门

注意：删除部门后，该部门的员工会被从该部门释放

则销售线索会退回公海，所以建议可以先迁移员工去其他部门后，在删除该部门



可以设置一个部门管理员，注意，部门管理员可以查看部门员工的 CRM 相关数据及统计

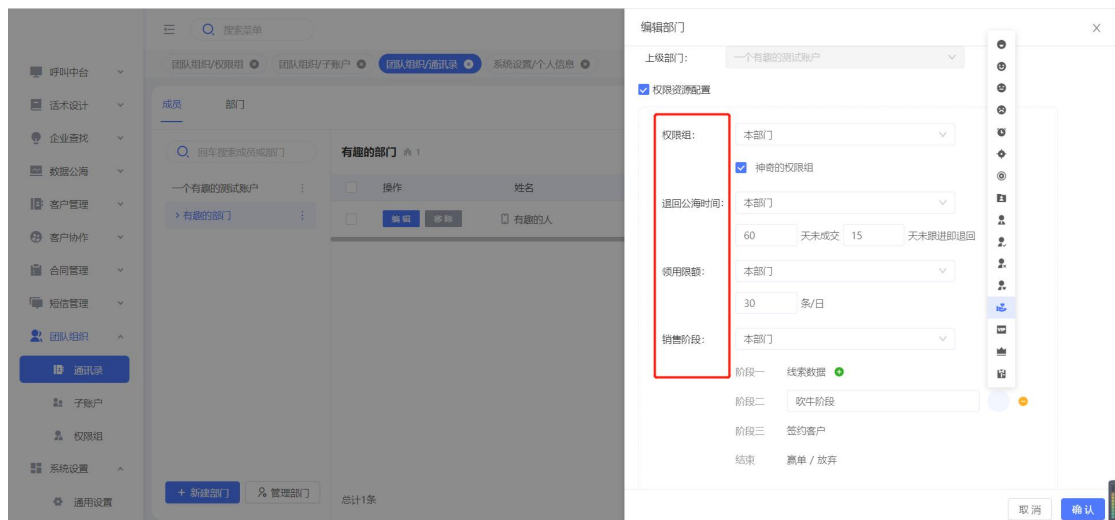
二、自定义部门逻辑

每个部门可以独立设置自己的部门权限体系

同时，如果偷懒，可以直接延用上级部门体系，我们默认是沿用上级部门体系

可以自定义的内容包括以下：

- 1.权限组，权限组影响菜单体系，可以参考下一文：如何设置权限组
- 2.退回公海时间，则该部门的客户管理系统，数据会按以下标注退回公海
- 3.领用限额，则该部门的员工，需要按以下规则领用公海线索
- 4.销售阶段设置：特色功能，每个部门可以设置自己独立的销售阶段体系，还可以选择好看的 icon



三、给特别的员工设置特别权限

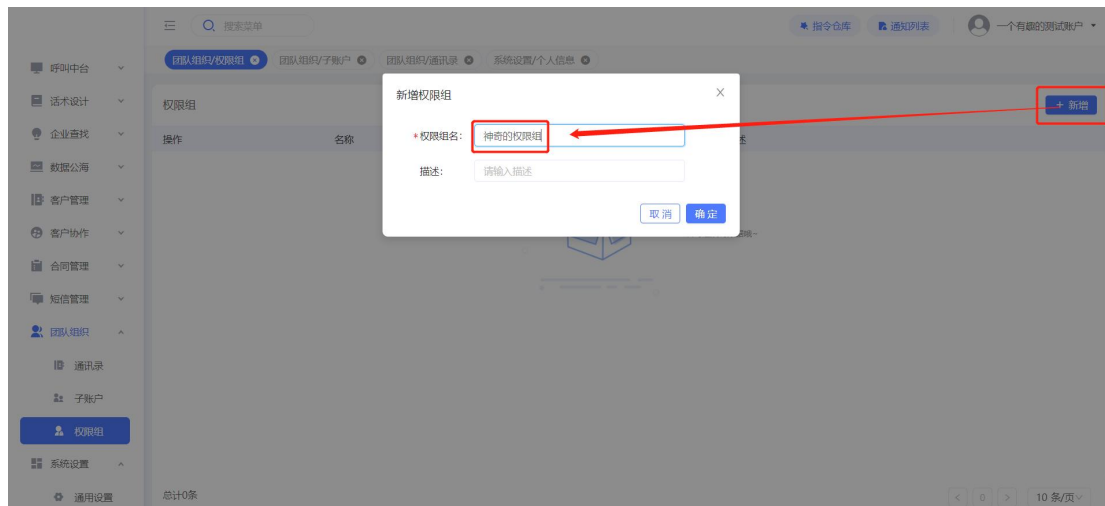
可以给一些特殊员工，设置独立的线索领用和退回公海权限（线索挖掘以及智能拓客板块的消费额度也在这里控制。PS：此两个板块需单独购买线索产品）



如何设置权限组

1、权限组的创建

团队组织-权限组-点击新增



2、配置权限组的权限

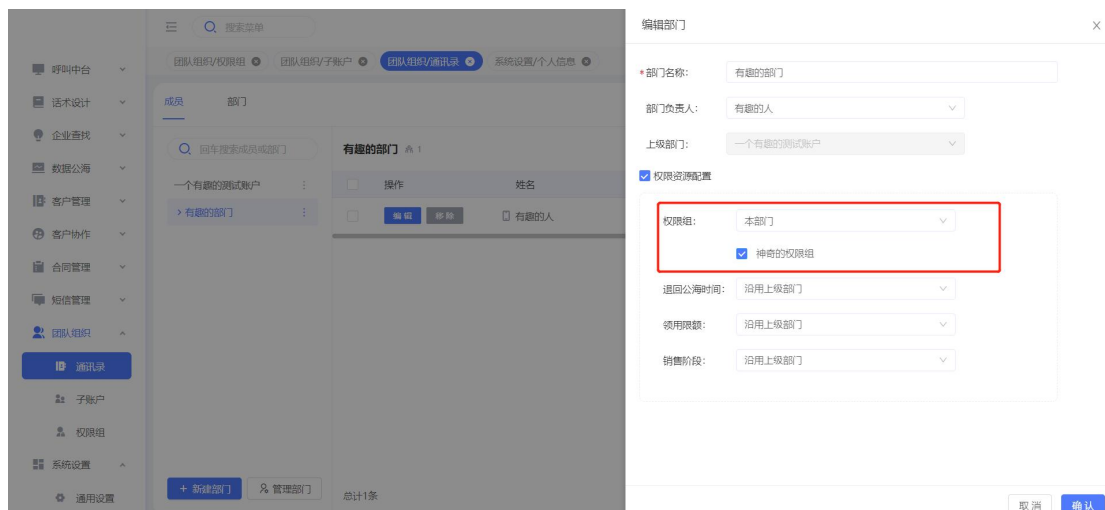
可以展示该权限组所看到的权限



3、给部门绑定权限组

团队组织-通讯录-选中一个部门-点击编辑

则该部门只能看到该权限组的内容



如何隐藏号码，设置隐私与安全

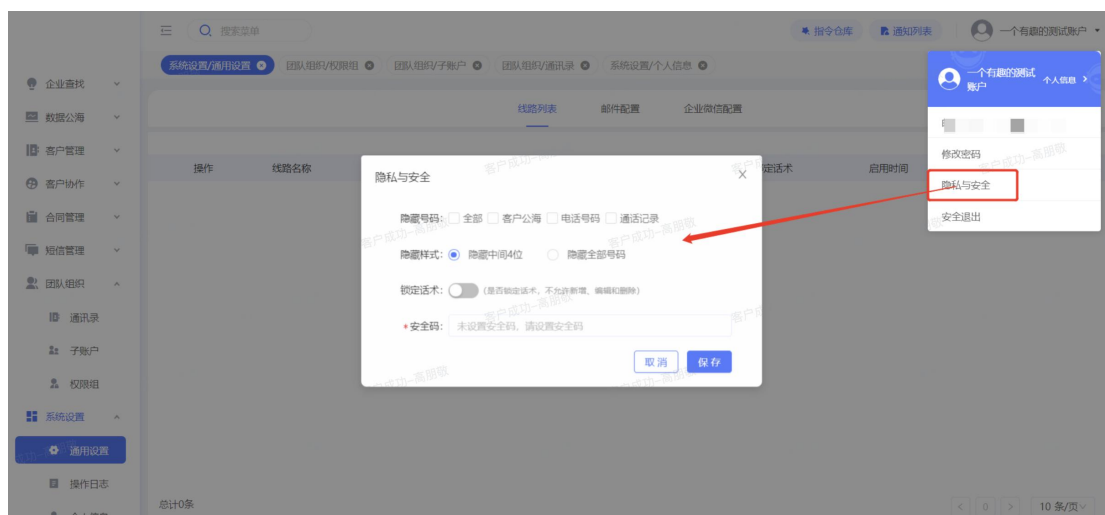
不希望电话号码让员工看到？

在下图位置，设置一个独特的安全码，你可以理解为类似保险箱的密码，一定要记住，如果忘了，可以联系客服重置该密码。

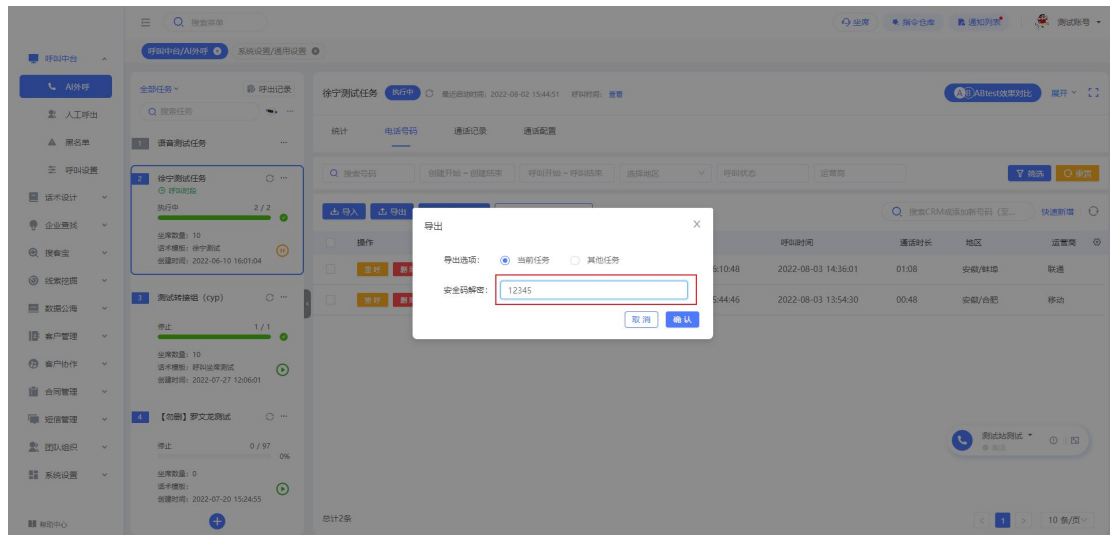
开启隐私与安全，可以选择某些区域的号码对所有员工不可见，如果客户公海、AI 外呼的电话号码、通话记录等

也支持隐藏中间四位和全部隐藏，建议是隐藏中间四位，这样方便定位问题

该模块，也支持对话术加密，避免员工误操作导致话术出现问题



现在的加密为加密后，导出的数据也是加密的，在导出时，可以输入安全码解密导出号码



最新版升级：可以对更多细节进行加密处理



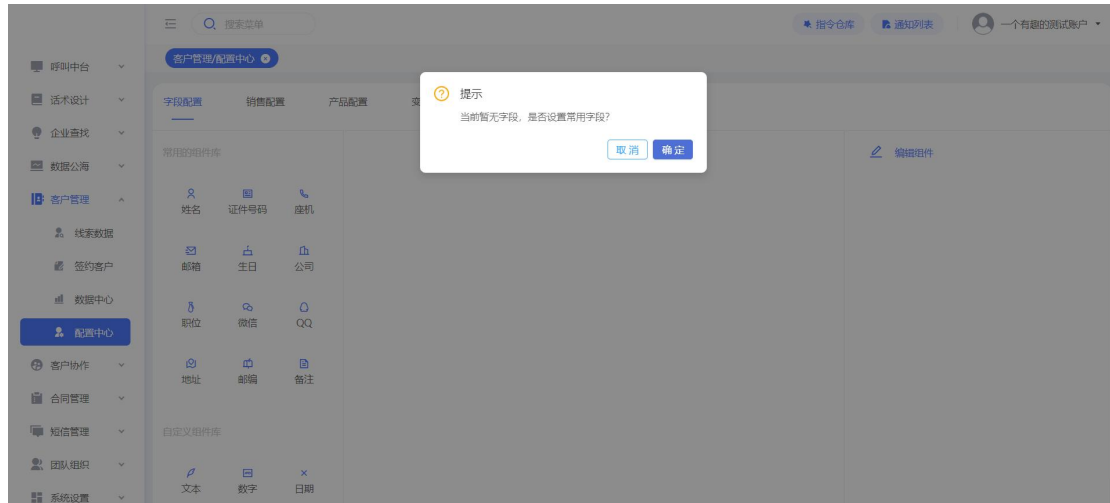
CRM 字段配置

客户常用的字段配置

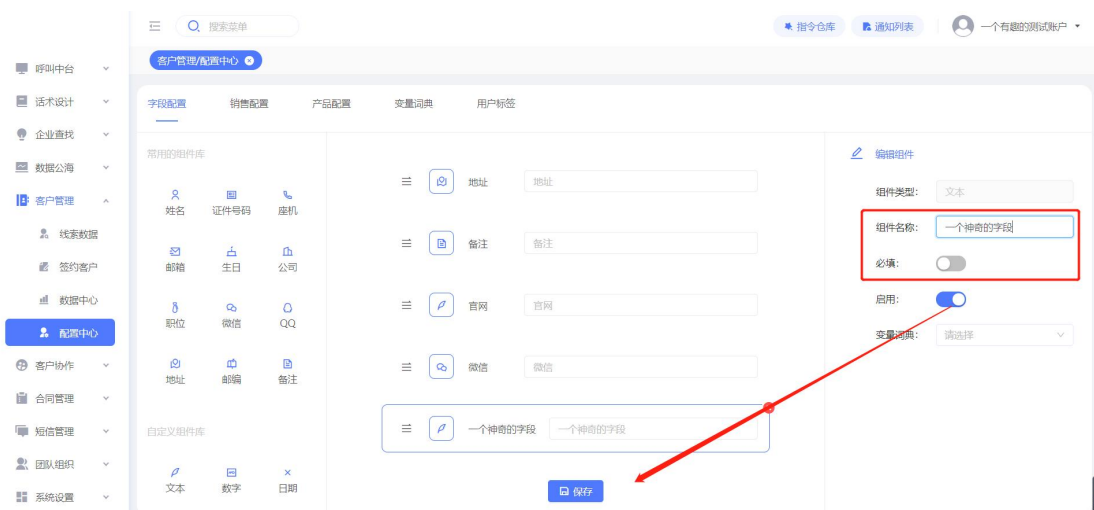
点击 [CRM-进入客户管理-点击配置中心-点击字段配置](#)

crm 可以对客户的信息自定义表头设置

导入客户信息前，需要提前配置基础的客户信息，系统可以提供一些常用字段，可以点击确认获取常用字段，如下图



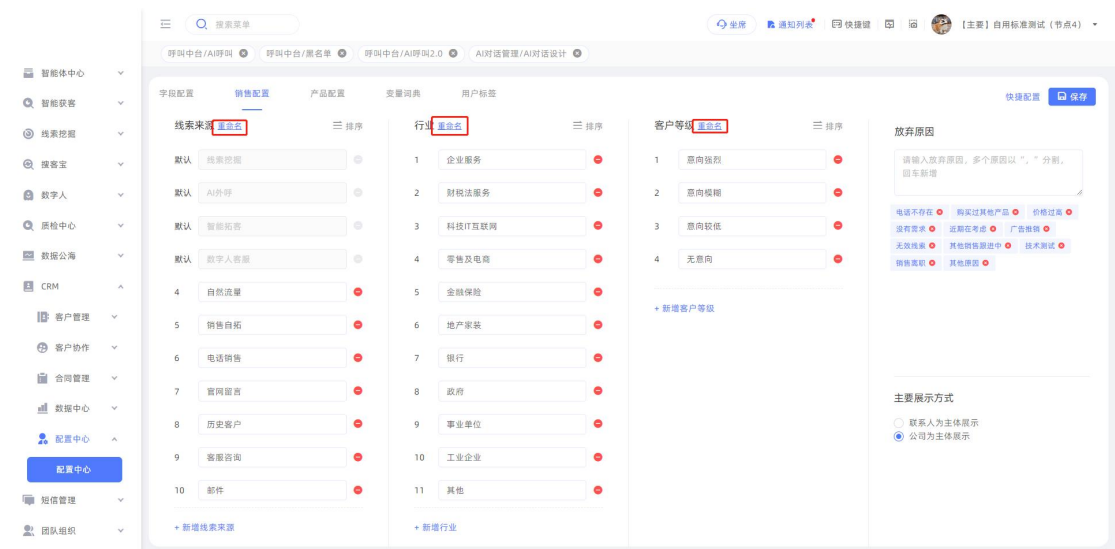
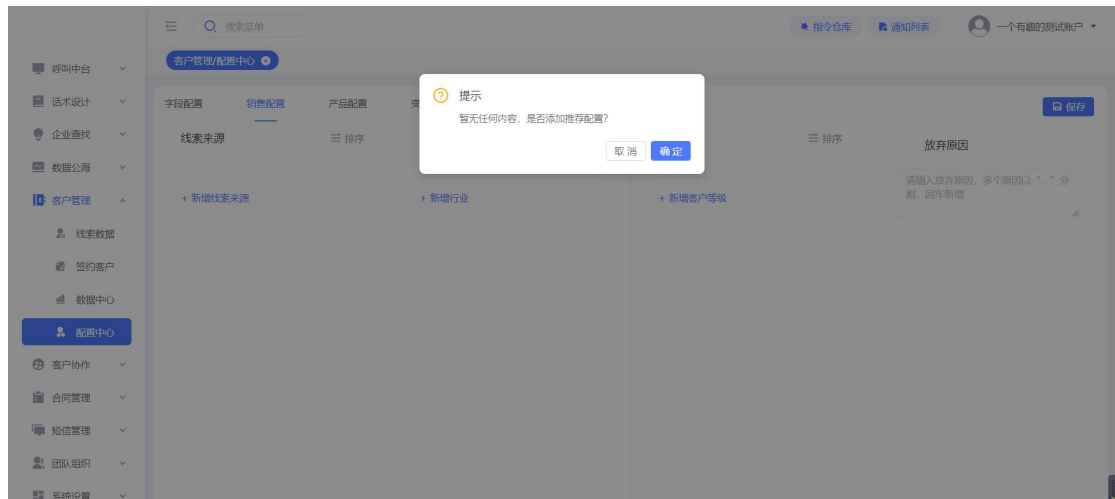
可以自定义字段，如下图，可以设置是否为必填字段，以下字段，可以用于 AI 外呼中作为变量使用，也可以录入变量词典进行录音播报



CRM 销售配置

点击 [CRM-进入客户管理-点击配置中心-点击销售配置](#)

如果 CRM 要配置客户线索来源、行业、意向和放弃原因，可以在这里配置，以上数据可以用于 CRM 的数据筛选，字段显示和数据统计，且此信息可以支持重新命名



需要的话，还可以调整字段顺序，顺序调整后，筛选的顺序也会变化

商品配置

点击 [CRM-进入客户管理-点击配置中心-点击产品配置](#)

如果 CRM 管理中，有需要销售的产品，可以在商品配置页配置在销售的产品信息

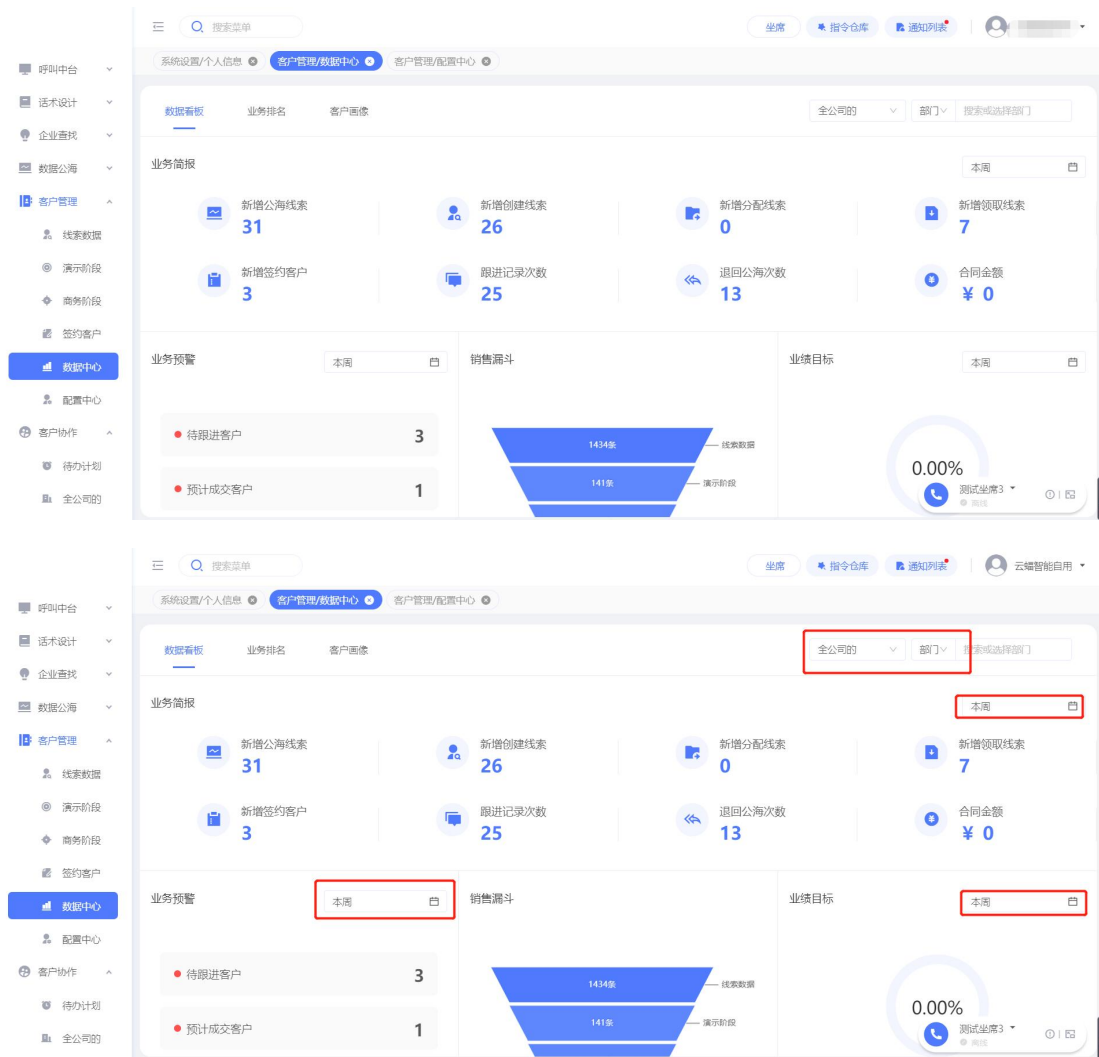


CRM 的数据统计

数据看板

CRM-客户管理-数据中心-数据看板

可以按照人员、部门、指定人以及指定日期，筛选整体的业务数据，包括的字段如下图所示

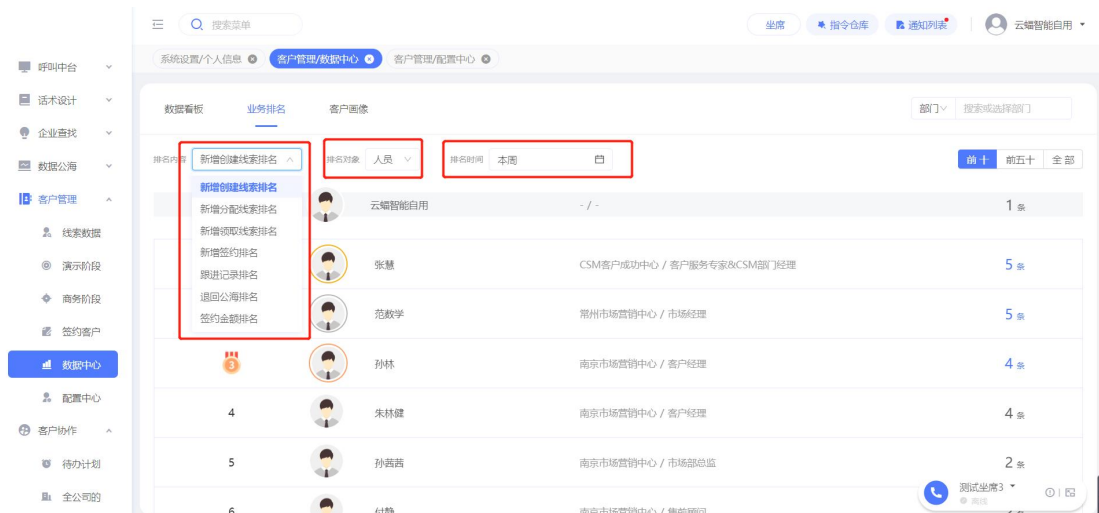


业务排名

CRM-客户管理-数据中心-业务排名

可以按照创建线索、分配线索、领取线索、签约、跟进记录、退回公海、签约金额等维度，对人员、部门及指定时间，进行数据分析。

小技巧：可以按周、月进行跟进排名、成交排名，进行数据分析，并指定 KPI



客户画像

CRM-客户管理-数据中心-客户画像

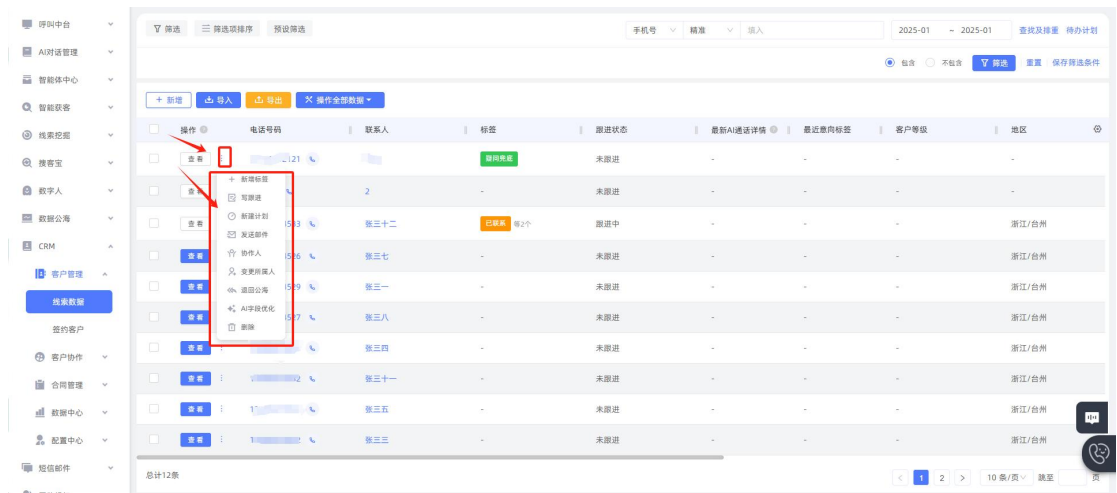
可以对业务数据进行系统化的行业分析、来源分析、性别、地区、放弃原因、意向商品分析



CRM 的日常使用

如何创建一个客户信息

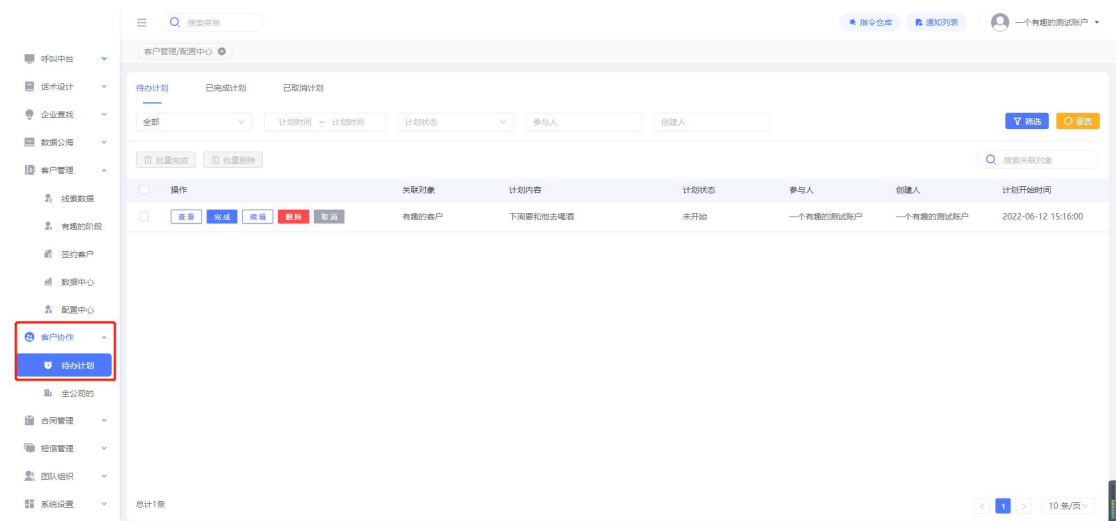
CRM-客户管理-我的线索-点击新增



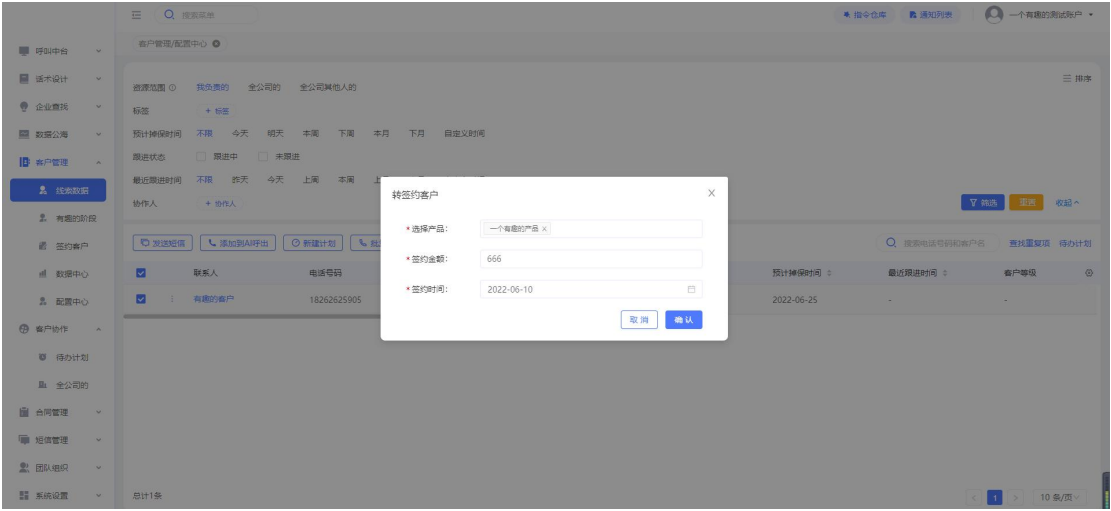
选择客户，点击查看在详情页，还可以编写客户标签等相关信息



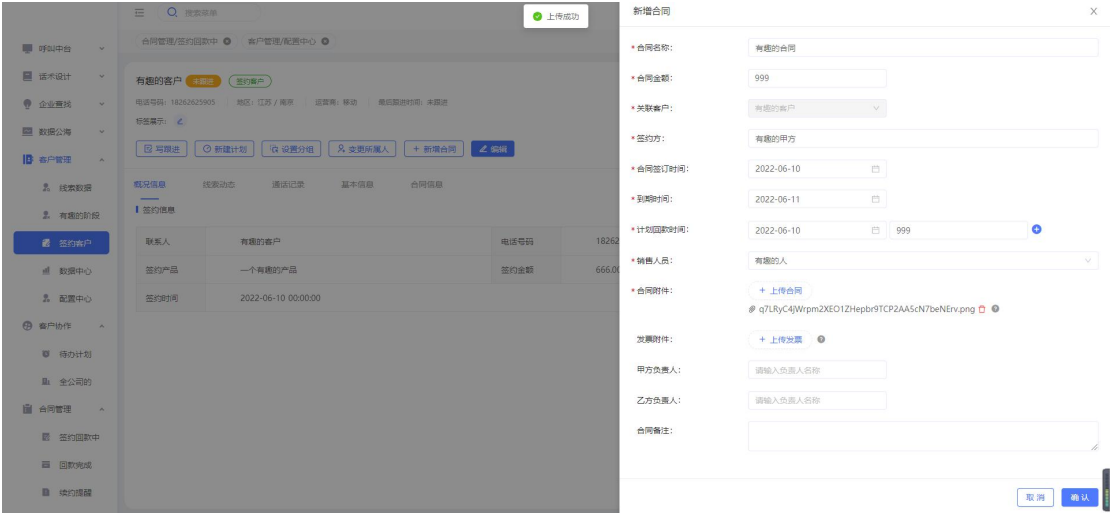
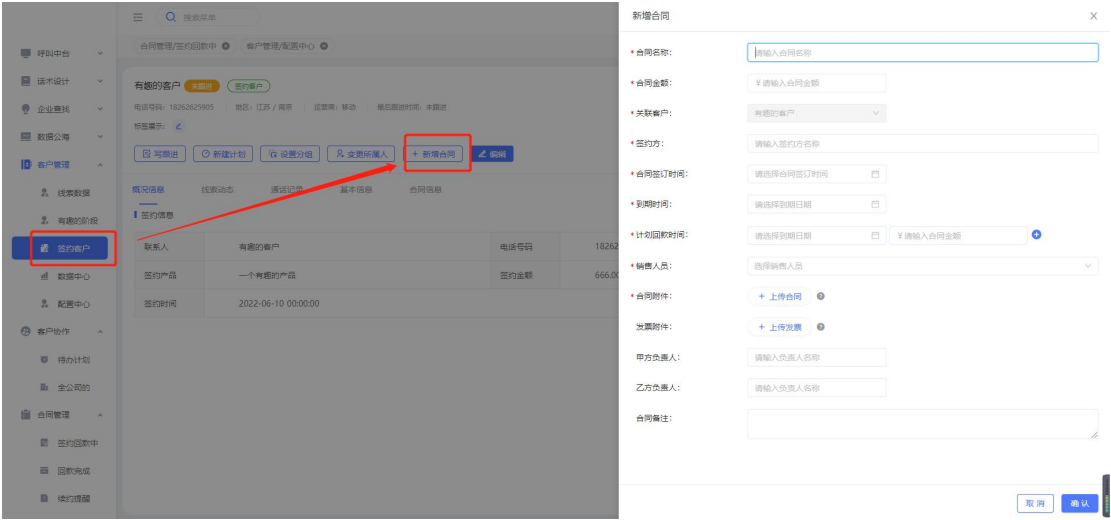
创建的跟进计划，会在协作待办中体现



已经签约的客户，可以转入合同管理阶段



签约客户，可以新增合同



合同支持导出、新增分组和编辑

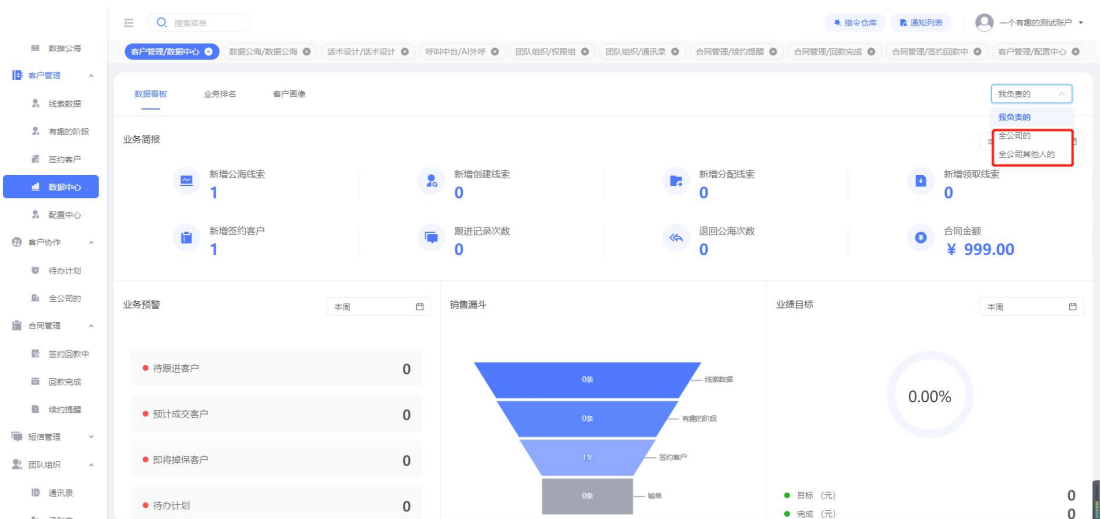


即将续约的客户，会在续约提醒中进行提醒



CRM 的逻辑配置

1.系统母账户，可以查看所有人的数据，并可以直接访问子账户，如下图位置



操作	用户名	性别	坐席	手机号	邮箱	部门
新增	有趣的人	-	-	18022223333	youqu@qq.com	有趣的部门

部门负责人，可以查看所有子部门员工的数据

子部门负责人，可以查询下级子部门员工的数据

员工只能查看自己的数据

数据公海的介绍和使用

数据公海是 CRM 系统的灵魂，这里存储着公司所有的客户资源给到新人销售和其他销售流转，本产品在 CRM 页面,以下标红位置均有交互,主要包括

单一新增一个客户信息

表格导入数据(也支持 API,见 API 文档)

导出数据（导出能力只有管理员账户持有）

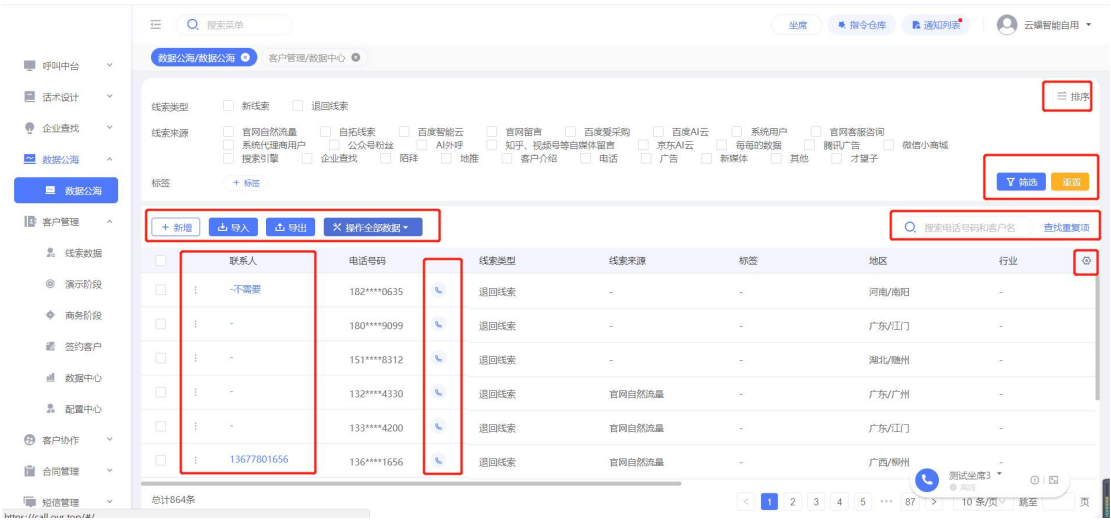
批量操作：领取线索、分配线索、AI 外呼、发送短信、删除

查找重复数据

对单一客户填写记录

自定义筛选规则

自定义列



客户数据的新增和导入

单一客户新增

CRM-数据公海-点击新增

批量客户新增

同时，也支持批量导入，单次数据包不能超过 10 万条，导入时，会提示选择客户类型等，表格支持选择客户的意向商品等数据。

CRM-数据公海-点击导入-点击模板下载-填入客户信息-点击添加文件-上传

相关提示如下：

模版名称：客户/任务号码导入

提示 1：加*字段为必填项

提示 2：仅导入任务时，只需填写【号码】列

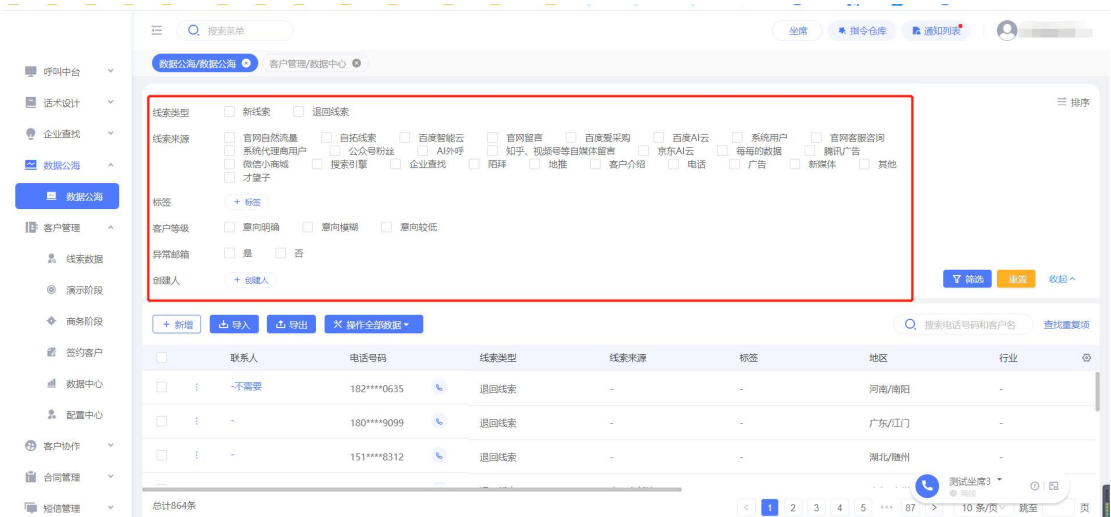
提示 3：【性别】字段的可选值为【1-男 2-女】，不填为【未知】

提示 4：【意向商品 SKU】字段为【产品配置】菜单中预设的商品的商品编号；多个使用英文逗号分隔

客户公海支持 15 种筛选条件，可以选择并拖拽自定义筛选条件的顺序



展开后，可以按照指定的筛选条件进行筛选



线索的分配

CRM-数据公海-选择线索-点击分配

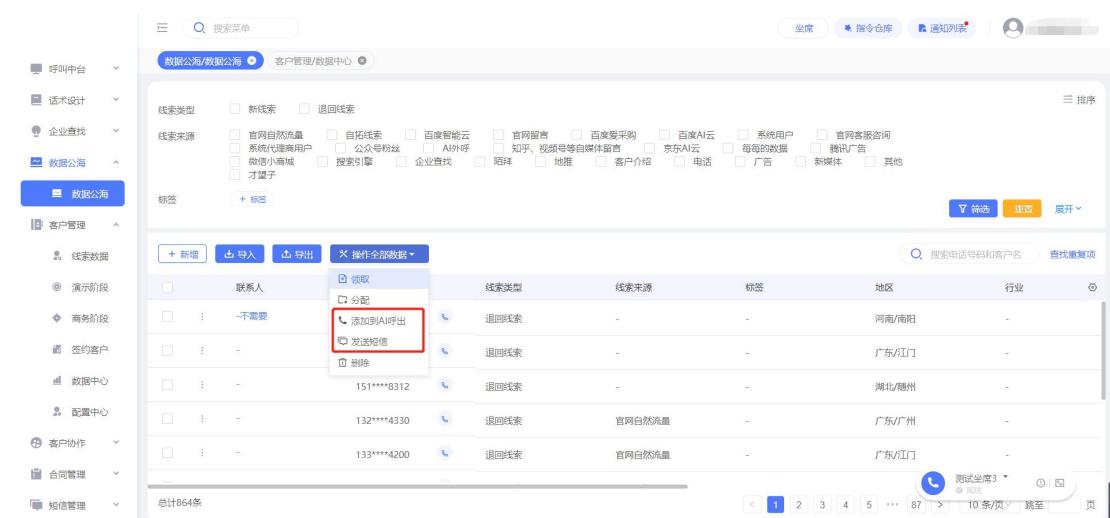
系统可以选定部门或者指定一些员工，进行按照一定筛选条件下的线索分配，该分配默认数字为整除，不过可以自己调整分配比例



线索的触达

CRM-数据公海-操作全部数据-添加到 AI 呼出或者短信

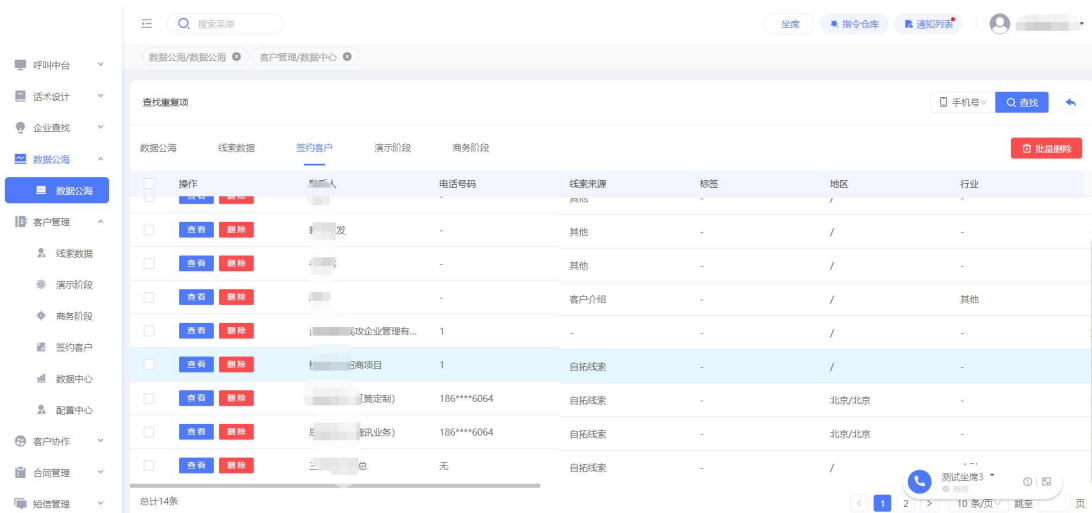
在公海页，线索支持批量的 AI 外呼及短信触达，具体教程在 AI 外呼及短信模块我们再做讲解



批量查找删除，数据公海重复数据

销售在推进业务时，经常会出现重复的数据，我们系统可以对手机号、客户姓名进行查重

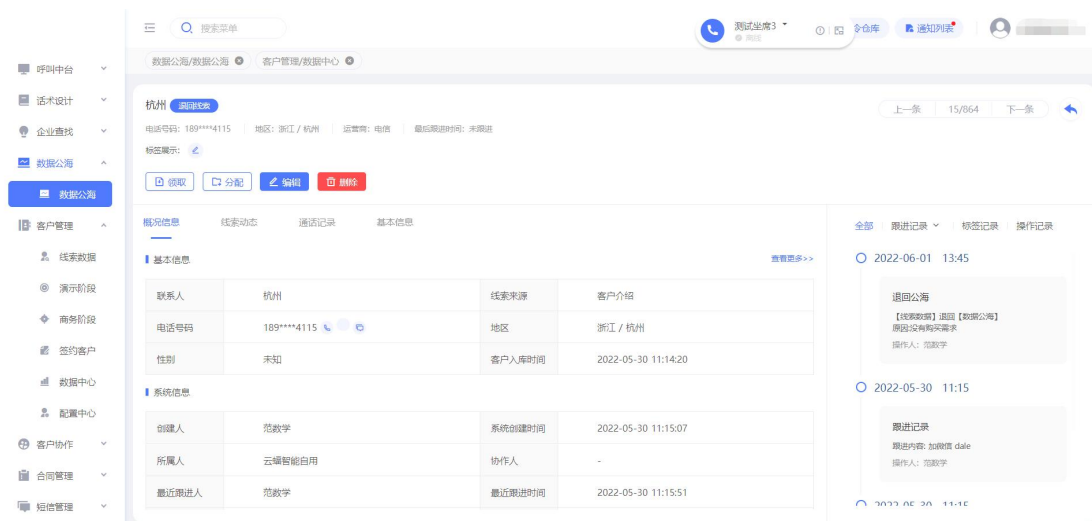
点击“查找重复项”，弹出重复信息页面，进行数据查验，并可以在该页面进行批量选择数据，删除低质量的重复数据



公海的客户详情

点击客户名称后，会弹出客户详情，这里会展示详细的客户资料，包括线索的动态情况，之前的人工、AI 呼叫通话记录、短信发送情况、基本信息、及之前的跟进记录

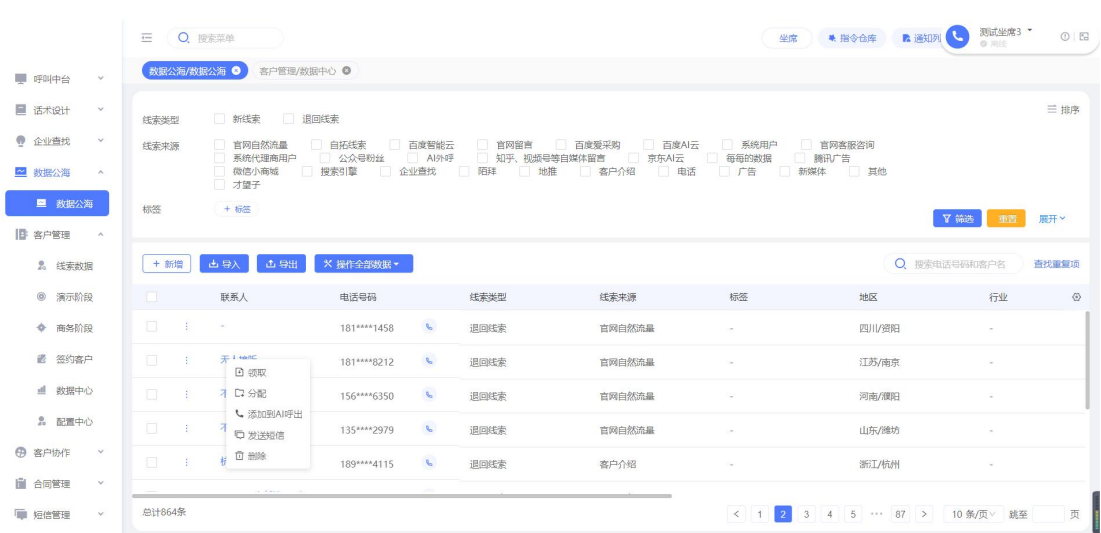
可以在该页面对客户信息进行进一步的完善



数据公海的一些使用小技巧

右键快捷

鼠标右键点击客户信息及手机号，会弹出针对该客户的常见操作



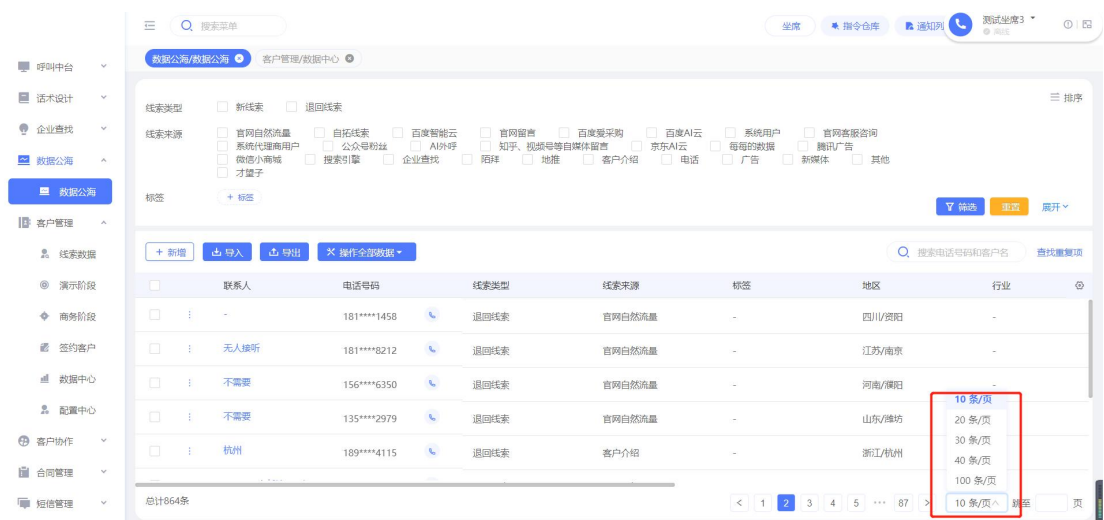
表头太复杂？

点击自定义表头，可以对页面所有字段进行选择及顺序设置



单一页面展示的数据太少

可以修改单页展示 100 条数据，翻看效率更高



把侧栏藏起来，展示更多客户数据

