

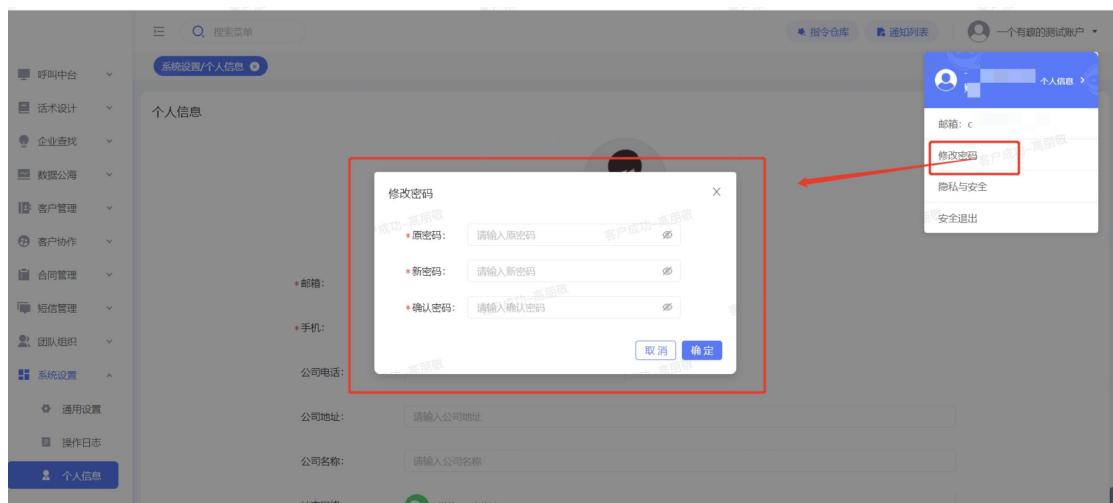
帮助中心

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



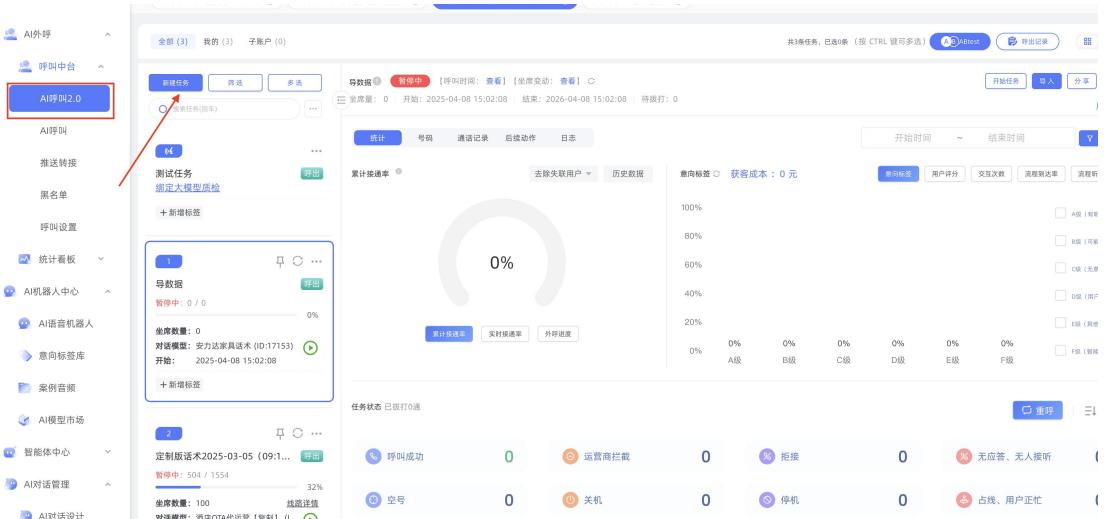
如何用好 AI 外呼

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

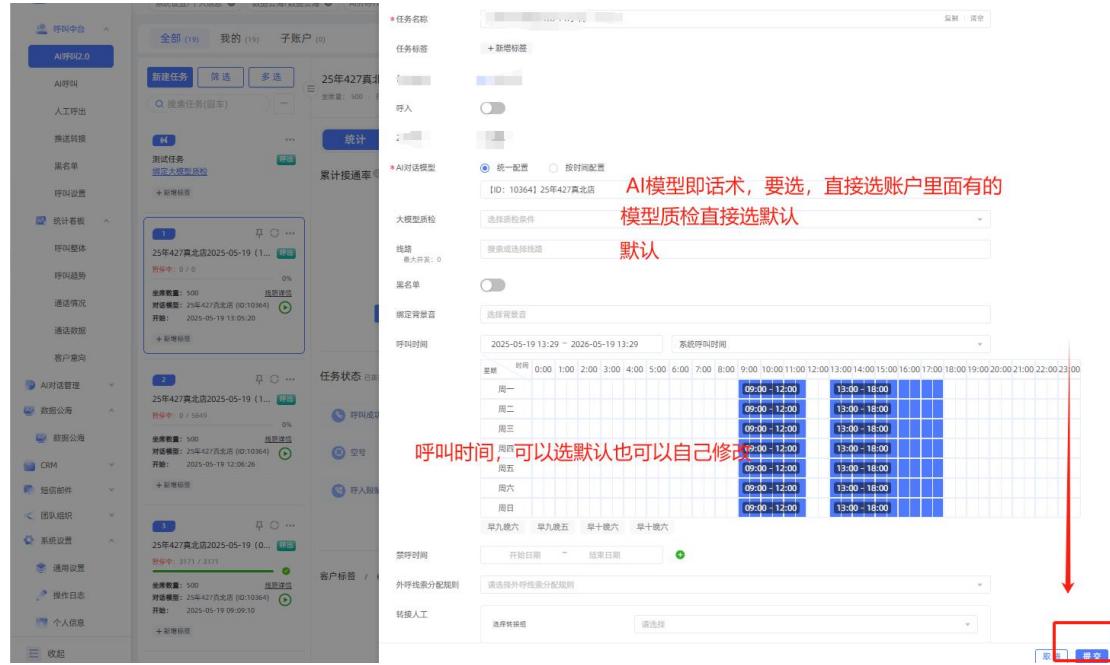
AI 对话模型选默认统一配置

大模型质检选默认

线路选默认

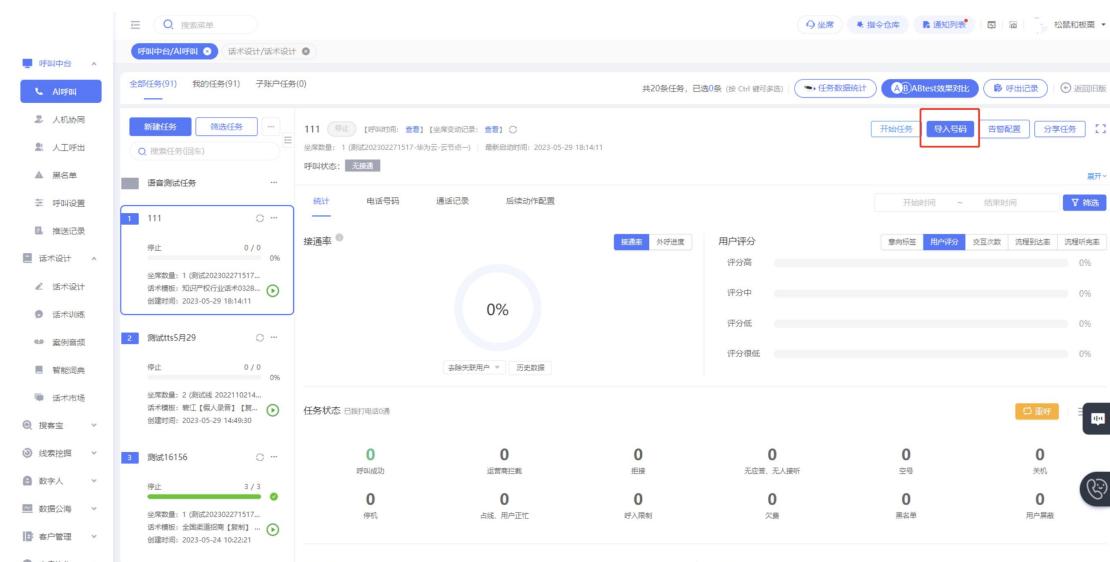
呼叫时间默认，也可以自己修改外呼的时间

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，下载单任务模板，根据模板填写联系人号码，然后点击添加导入有数据的模板。



号码导入, (待入数据≤250000条)

如需导入客户公海的详细信息, 如客户名称等, 需要到客户公海页面导入客户详情, 再从客户公海选择客户信息导入至AI外呼任务。 [点击前往](#)

该导入形式系统将检查重复/异常号码, 导入速度较慢。

模板下载

下载单任务模板, 打开模板后把客户信息粘贴到模板对列, 保存后点击这里导入

该导入形式不检查重复/异常号码, 所有号码均会导入系统, 包括文本类型。请仔细检查数据后导入。

极速导入 模板下载

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

导入选项

上传文件: 号码导入_pool_202505191749_松鼠和板栗.xlsx

打乱后上传: 是 否

选择导入客户公海

导入客户公海: 是 否

新版本更新后, “公司”联系人“字段支持不进入公海也可以导入。其他字段需要进入公海”

线程阶段: 数据公海

线索来源: 搜索或选择线索来源

行业: 搜索或选择行业

客户等级: 搜索或选择客户等级

分配模式: 默认 平均分配 多任务

重复号码错误名单: 是 否

取消 下一步

所有号码均会导入系统, 包括文本类型。请仔细检查数据后导入。

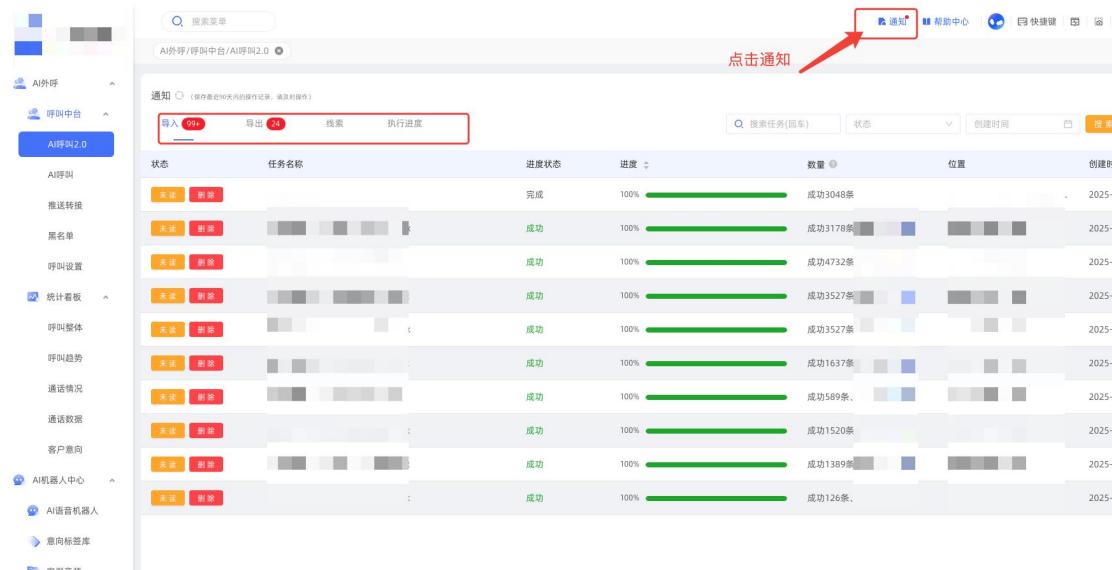
极速导入 模板下载

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。

开启的任务会按照设定的呼叫时间进行外呼

任务状态: 已拨打

外呼结束后续动作配置

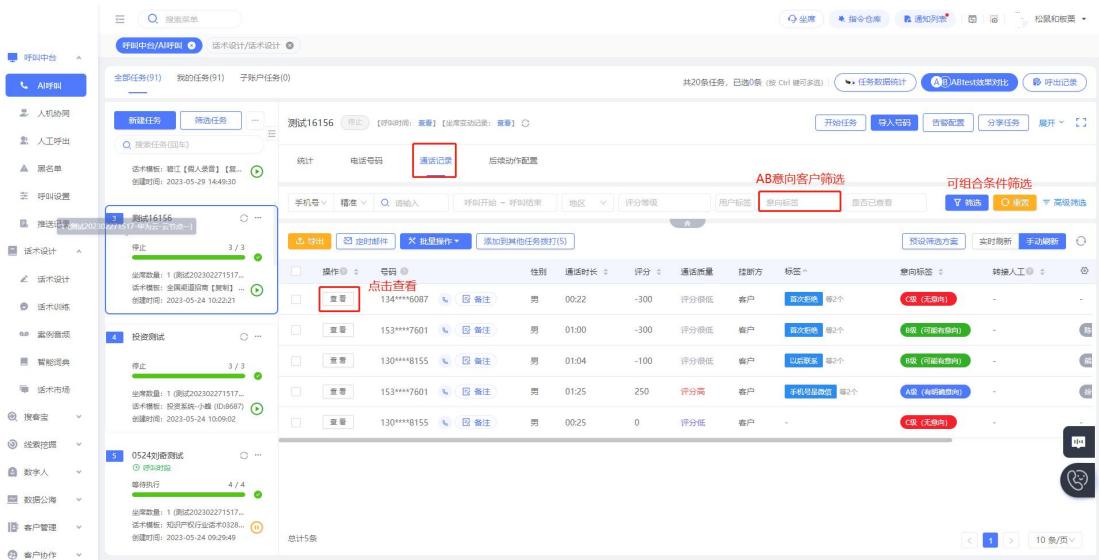
可以将 AB 等级的意向客户直接执行微信推送，选择执行动作作为微信推送。

触发选择的条件

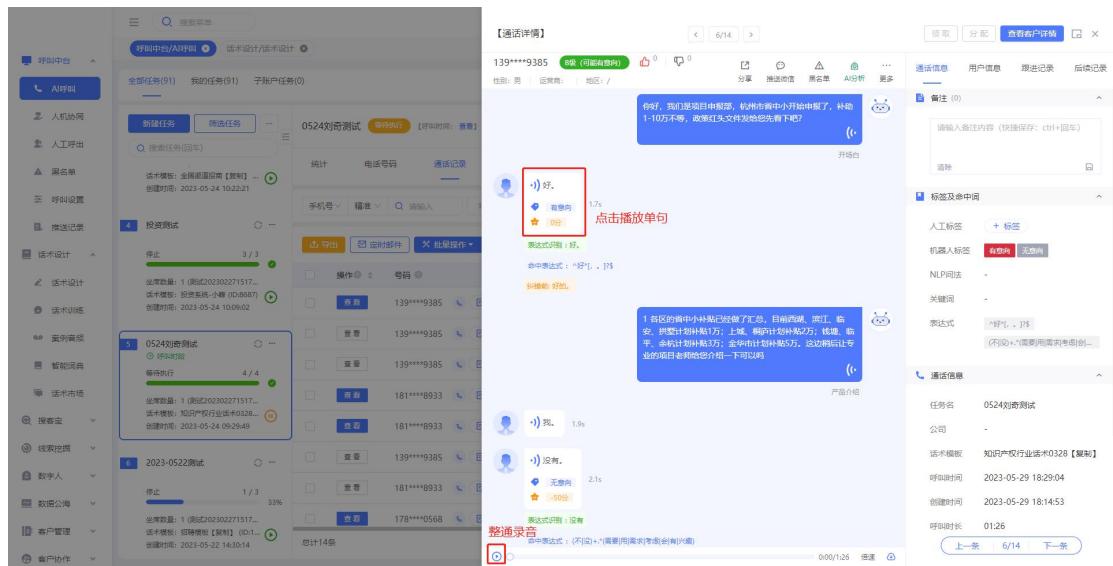
设置参数: 意向标签: A级 (有明确意向)

执行动作: 发微信

呼叫结果查看。



AI Call Center interface showing a list of call records. The '通话记录' (Call Record) tab is highlighted in red. The '意向客户筛选' (Intentional Client Filter) button is also highlighted in red.



AI Call Center interface showing a detailed call record. The '点击播放' (Click to Play) button is highlighted in red. The '整通录音' (Full Conversation Recording) button is also highlighted in red.

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

5024刘奇测试 0524刘奇测试 【呼叫时间: 重置】 【此次完成记录: 重置】

通话记录

导出当前筛选条件下的所有通话记录

总计14条

5024刘奇测试 0524刘奇测试 【呼叫时间: 重置】 【此次完成记录: 重置】

通话记录

拖拽导出内容到右侧, 可排序

总计14条

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。

AI外呼/呼叫中台/AI呼叫2.0

通知 (保存最近10天内的操作记录, 请及时操作)

导入 99+ 导出 24 线索 执行进度

状态 任务名称 进度状态 进度 数量 位置 创建时间

状态	任务名称	进度状态	进度	数量	位置	创建时间
未读	...	完成	100%	成功3048条	...	2025-04-29 15:42:45
未读	...	成功	100%	成功3178条	...	2025-04-29 15:42:45
未读	...	成功	100%	成功4732条	...	2025-04-29 15:42:45
未读	...	成功	100%	成功3527条	...	2025-04-29 15:42:45
未读	...	成功	100%	成功3527条	...	2025-04-29 15:42:45
未读	...	成功	100%	成功1637条	...	2025-04-29 15:42:45
未读	...	成功	100%	成功589条	...	2025-04-29 15:42:45
未读	...	成功	100%	成功1520条	...	2025-04-29 15:42:45
未读	...	成功	100%	成功1389条	...	2025-04-29 15:42:45
未读	...	成功	100%	成功126条	...	2025-04-29 15:42:45

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。

AI外呼/呼叫中台/AI呼叫2.0

全部 (3) 我的 (3) 子账户 (0)

暂停任务 滤选 多选

1. 暂停中 0 / 2

2. test29 0 / 0

3. 测试250429 0 / 0

1. 点击暂停任务

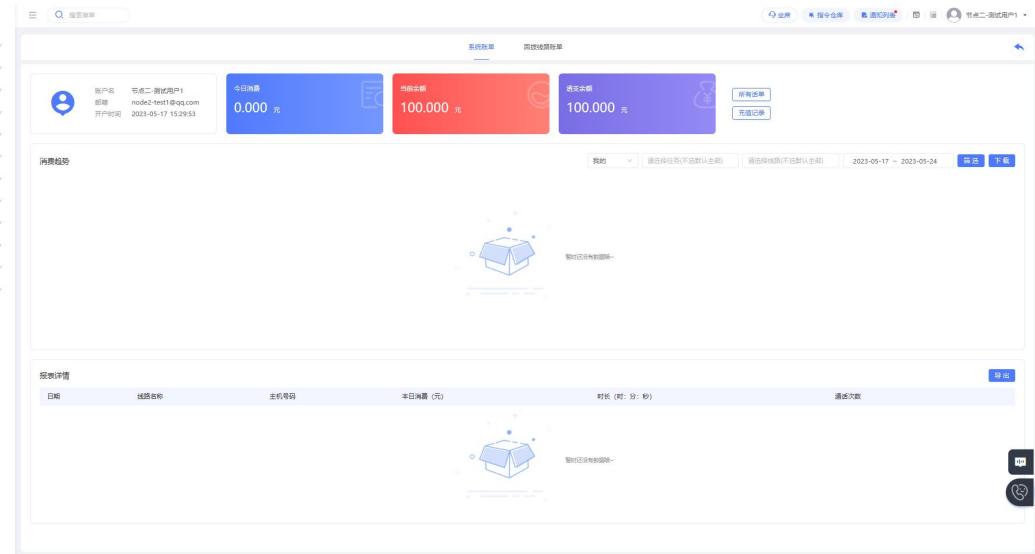
2. 点击重呼

3. 选择需要重呼的

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

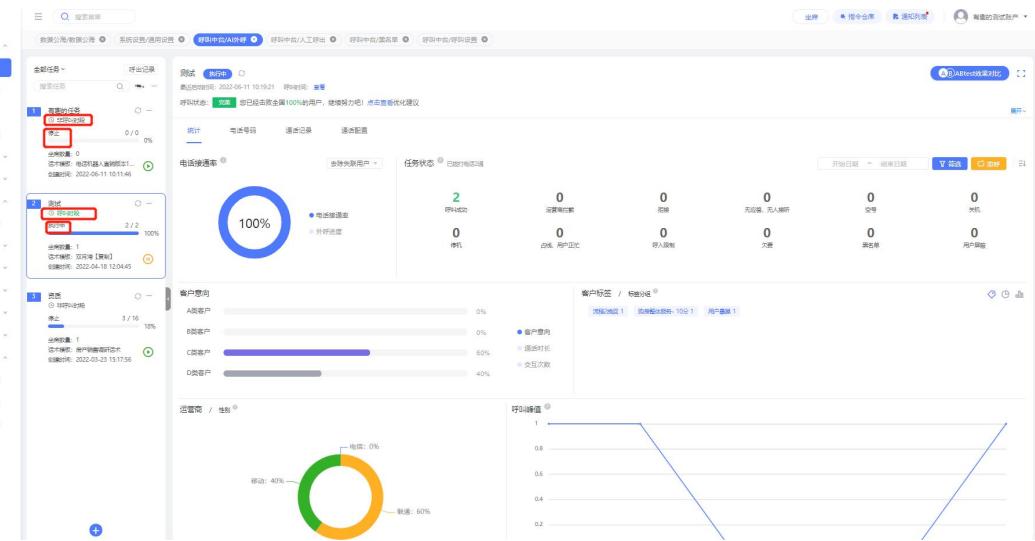


常见问题

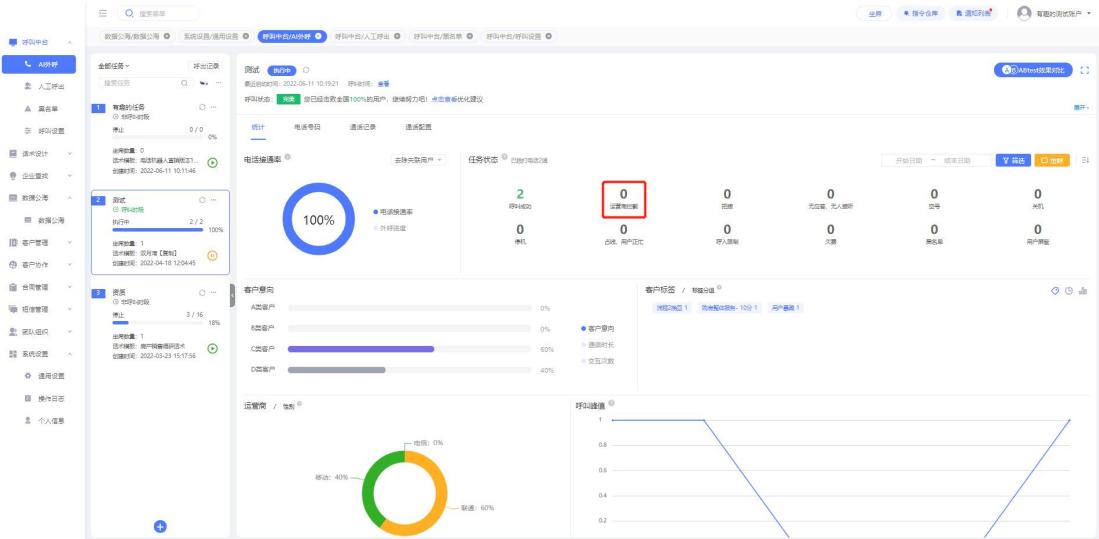
1. 为什么我的号码没有呼叫

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

任务名称: small li 2025-05-20 (10:06)

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
ID: 26096 small li

大模型质检: 选择质检条件

线路: 搜索或选择线路

最大并发: 0

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

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

任务名称: small li 2025-05-20 (16:17)

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
请选择兜底模型 (配置时间段外使用兜底模型)

09:00	12:00	选择对话模型
12:00	18:00	选择对话模型

可以设置不同的时间段执行不同的话术

大模型质检: 选择质检条件

线路: 搜索或选择线路

最大并发: 0

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

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									

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。

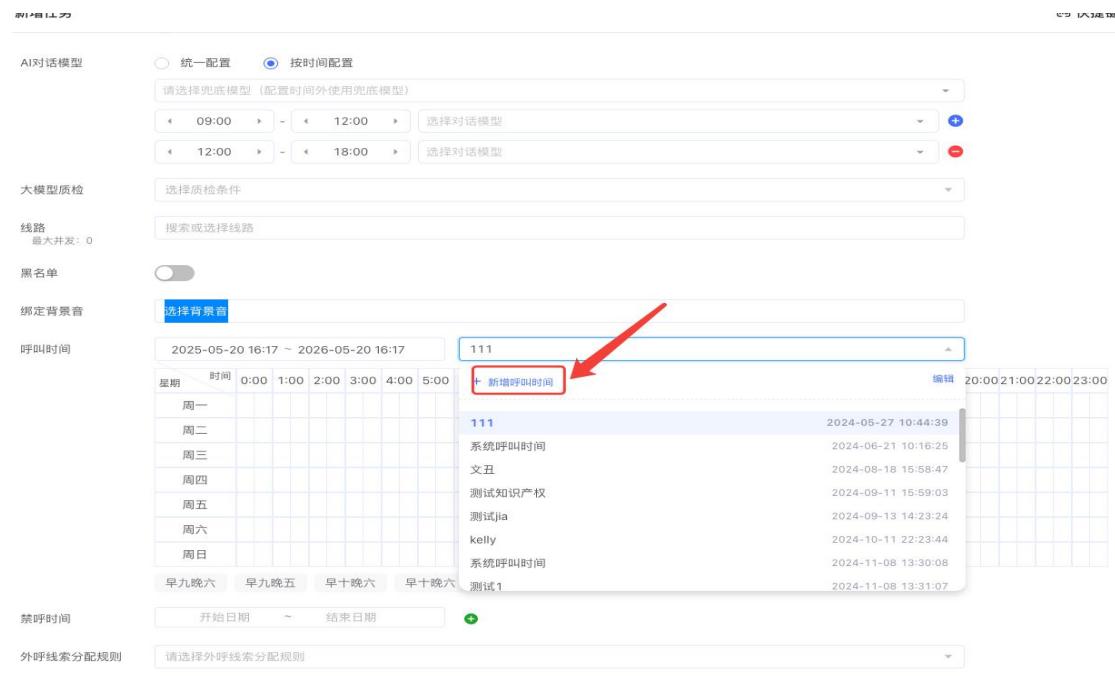
6 呼叫的并发是指在同一时间内能够同时处理或进行的呼叫的数量。设置呼叫的并发，并发越大，呼叫速度越快，同时开启的任务并发总数不能超过线路的最大并发，如果显示并发不足，需要调整并发的分配，关闭占用并发的任务

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。

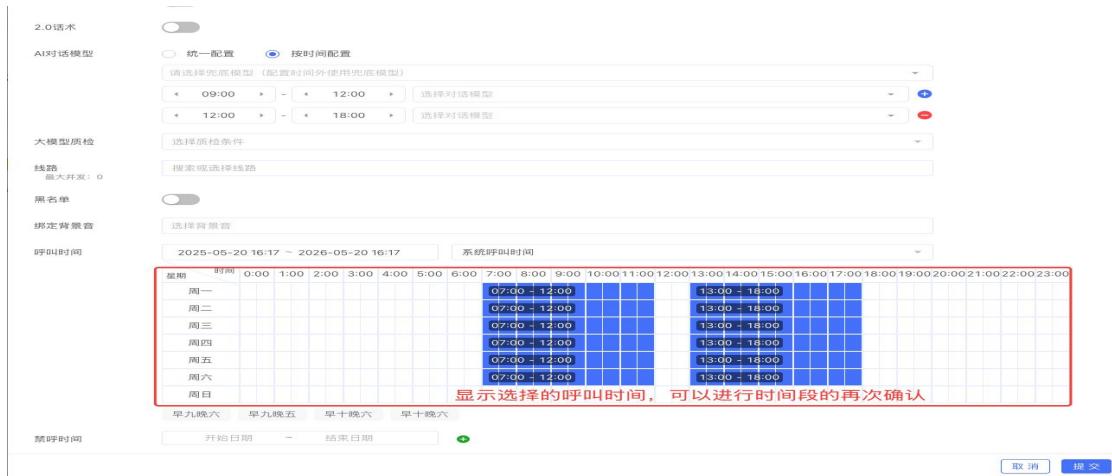


The screenshot shows the 'Call Time Settings' page. The 'By Time' configuration is selected. In the 'Call Time' section, a red box highlights the 'Add Call Time' button, and a red arrow points to it. The interface displays a list of existing call times with their names and creation dates.

Call Time Name	Created Date
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



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

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														13:00 - 18:00											
周日														13:00 - 18:00											

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

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

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。

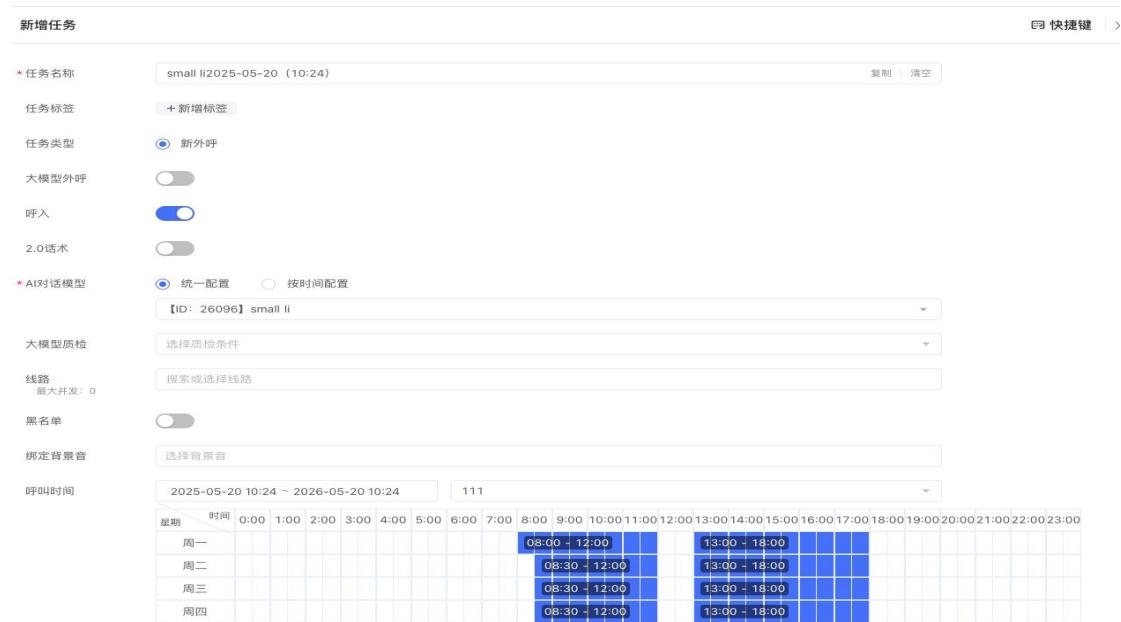
③人工全忙转 AI：人工预测式外呼后，如开启人工全忙转 AI，则转接失败交给绑定的 AI 进行对话。

呼叫结束动作：暂停任务并释放并发即，当有多个任务同时执行外呼，若任务 A 呼叫完成后，任务 B 还有数据未完成，自动可以将任务 A 的并发数量释放给任务 B，加快任务 B 的完成进度。

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。

呼入任务

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



The screenshot shows the 'New Task' configuration interface. Key settings include:

- 任务名称:** small li 2025-05-20 (10:24)
- 任务标签:** +新增标签
- 任务类型:** 新外呼 (radio button selected)
- 大模型外呼:** Off
- 呼入:** On
- 2.0话术:** Off
- AI对话模型:** 统一配置 (radio button selected), ID: 26096, small li
- 大模型质检:** 选择质检条件
- 线路:** 搜索或选择线路
- 最大并发:** 0
- 黑名单:** Off
- 绑定背景音:** 选择背景音
- 呼叫时间:** 2025-05-20 10:24 ~ 2026-05-20 10:24
- 时间轴:** 显示了从周一到周四的8:00-12:00和13:00-18:00时间段，这些时间段被高亮显示为蓝色。

呼入跟呼出任务配置的差别：

类型：开启呼入

给任务导入呼叫号码

方式一：直接向一个任务导入号码

The screenshot shows the 'Call Task Management' interface. On the left is a sidebar with various system modules. The main area displays a list of tasks. A red box highlights the 'Import Number' button (导入号码) in the top right corner of the first task card. The task card also shows a progress bar at 6/6, a duration of 00:00:00, and a creation time of 2023-01-17 21:00:00.

选择一个任务，点击任务右上角-导入号码或者任务对应的电话号码-导入，需要注意的是：

导入模式有两种：普通导入和极速导入通常使用的是普通导入，可以导入号码以及其他字段，自动去重；极速导入速度较快但是只传号码且不做去重

任务模板有 2 种：多任务同步导入，和单任务模板，通常使用的是单任务模板

The screenshot shows the 'Call Task Management' interface. A red box highlights the 'Import Number' button (导入号码) in the top right corner of the first task card. A callout arrow points from this button to a tooltip explaining the import mode: '普通导入' (Ordinary Import) and '极速导入' (Extreme Import). The tooltip also includes instructions for file upload and download.

下载模板后，将对应信息粘贴到模板里，保存后点击上传。注意不要删改表头信息，没有的字段可以不填

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

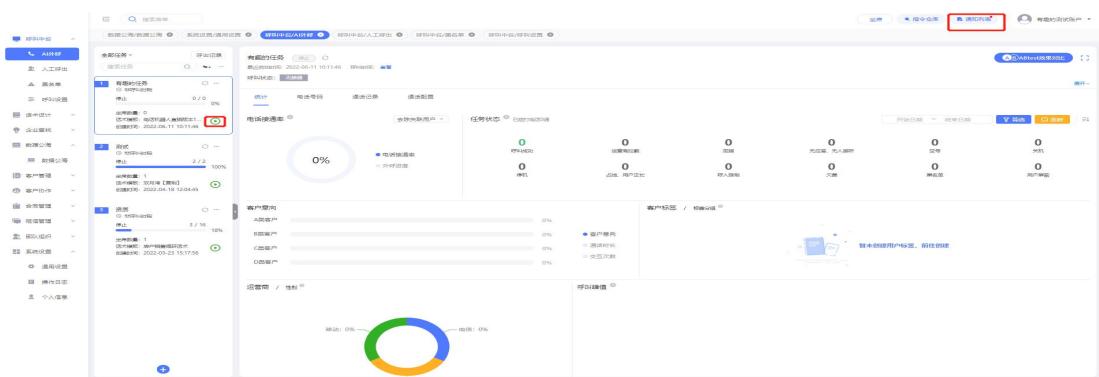
提示 3：【性别】字段的可选值为【1-男 2-女】，不填为【未知】

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

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。

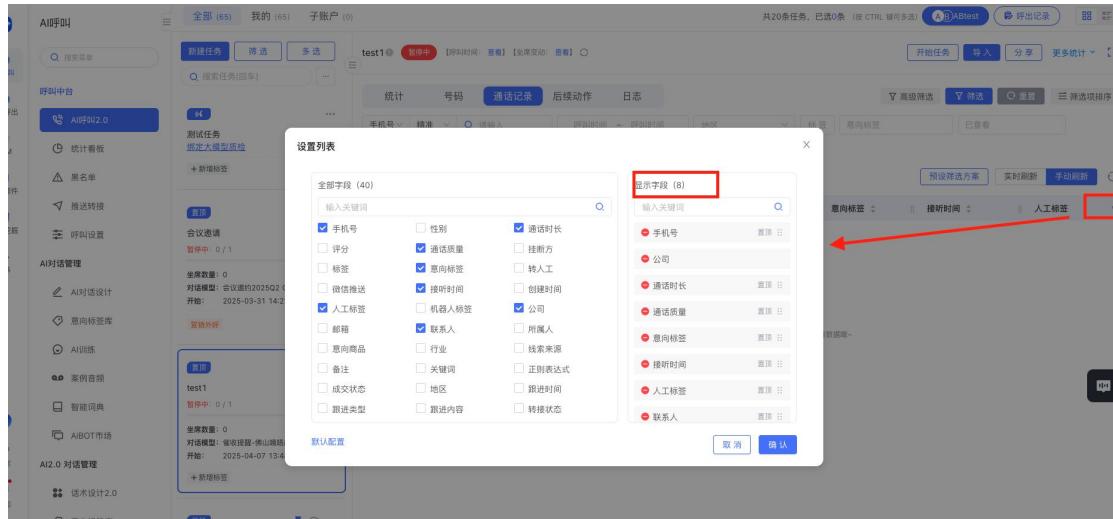
举个例子：A 级客户+有意向标签+通话时长大于 3min+筛选条件为‘或’

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

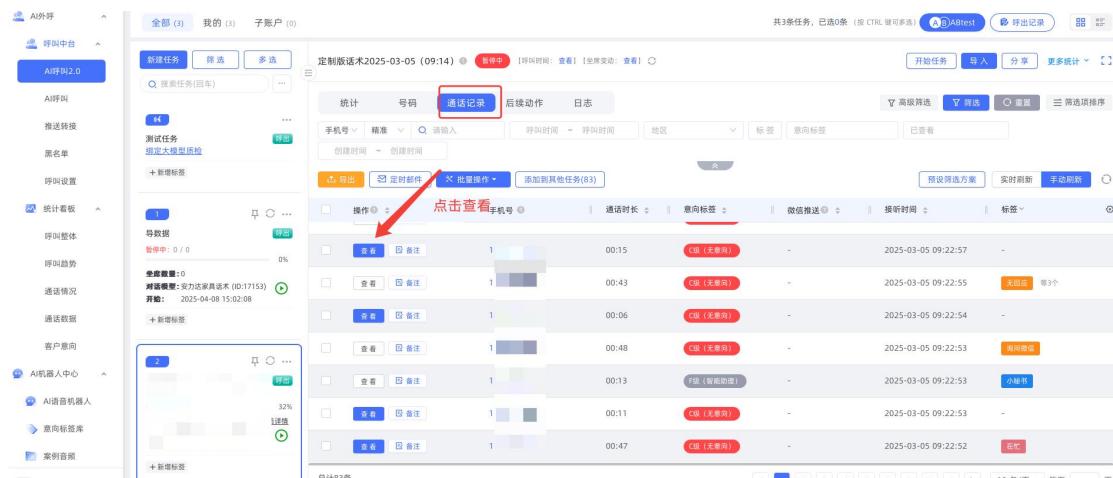
在通话记录的显示页面，有 4 个地方存在特别交互

1、查看键，没有点击是蓝色，查看过后会变成灰色，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



定制版话术2025-03-05 (09:14) 暂停中 【呼叫时间: 查看】 【坐席变动: 查看】

统计 号码 通话记录 后续动作 日志

手机号 精准 请输入 呼叫时间 ~ 呼叫时间 地区 标签 意向

创建时间 ~ 创建时间

导出 定时邮件 批量操作 添加到其他任务(83)

操作 手机号 通话时长 意向标签 微信

操作	手机号	通话时长	意向标签	微信
查看 备注	13612345678	00:15	C级 (无意向)	-
查看 备注	13612345679	00:13	C级 (无意向)	-
查看 备注	13612345680	00:16	C级 (无意向)	-
查看 备注	13612345681	00:18	C级 (无意向)	-
查看 备注	13612345682	00:13	F级 (智能助理)	-
查看 备注	13612345683	00:11	C级 (无意向)	-
查看 备注	13612345684	00:47	C级 (无意向)	-

操作菜单 (红色框标注):

- 拉黑
- 复制通话记录
- 发短信
- 微信推送
- 创建客户
- 领取
- 分配

5. 通话记录详情查看

查看一个通话详情，存在以下交互（可以进行以下具体操作）

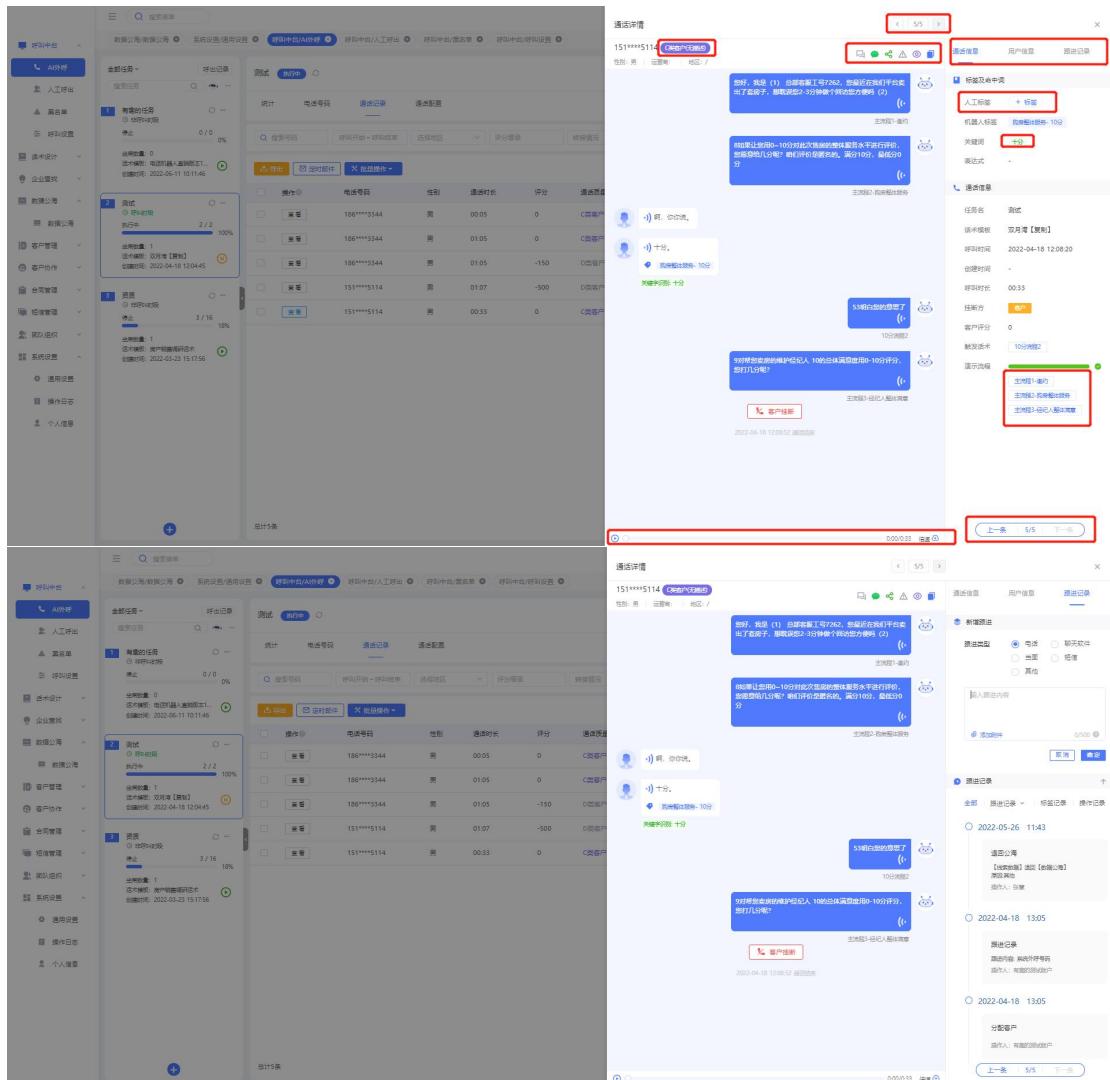
1. 可以手动更改客户的登记

2. 交互盘：发短信、给业务员发微信推送、分享通话链接、拉入黑名单、隐藏

AI 的对话、复制通话

3. CRM 区域：通话详情、客户信息（可以编辑）、跟进记录（如果该客户没有录入 CRM，则没有该项）

4. 录音条：播放录音



6. 分享通话记录

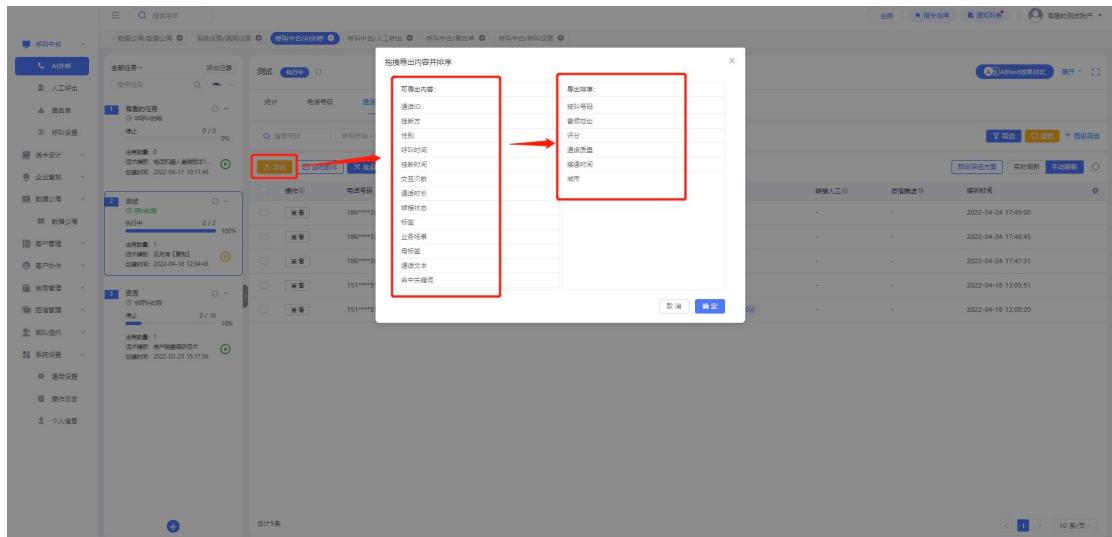
一些客户相关内容需要沟通，可以分享通话记录，点击分享即可，分享出去的页面如下图：（支持移动端查看）

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）

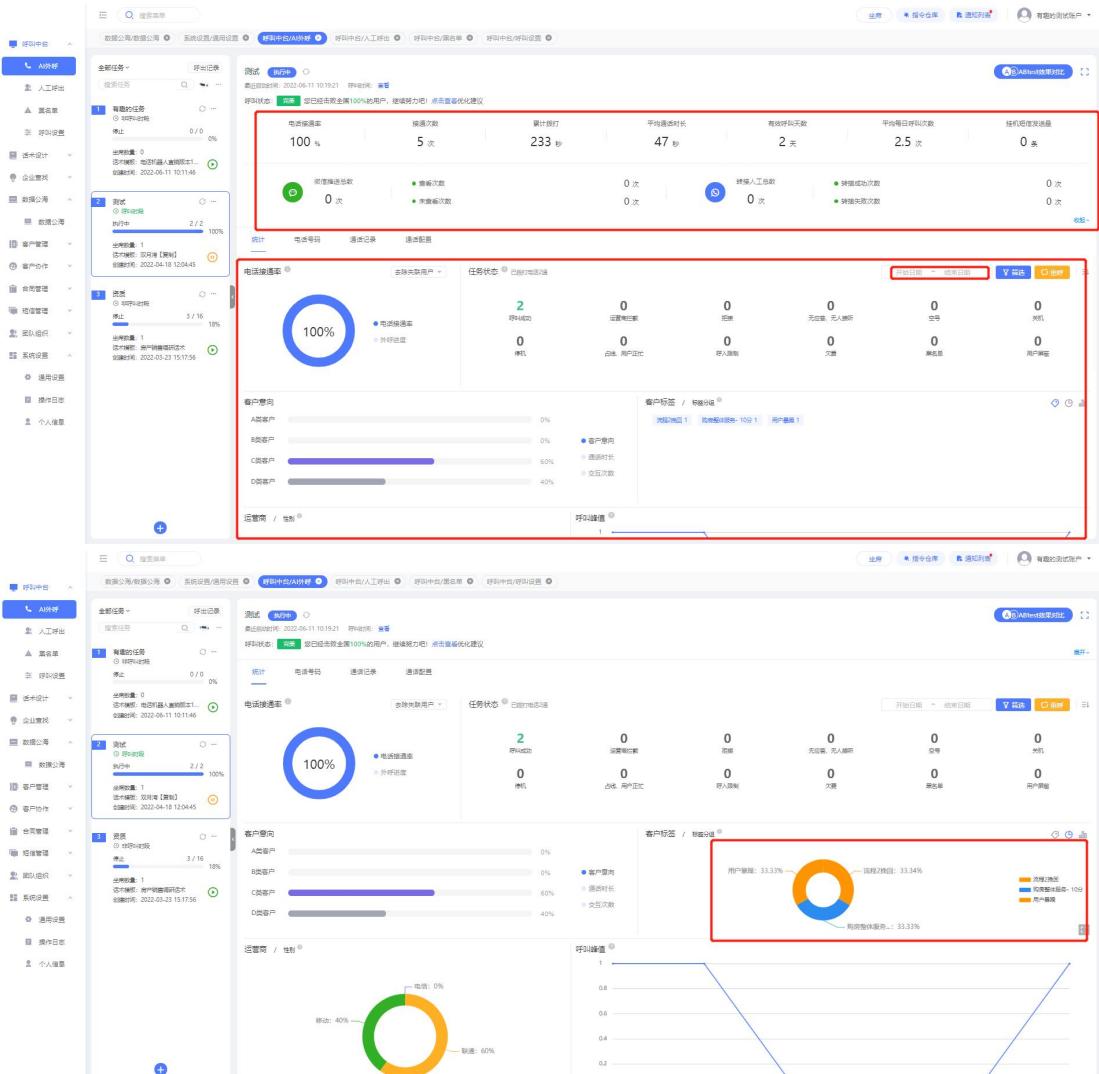
用户正忙：用户正忙（基于响铃音判断，存在误差）

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

多任务统计

可以按时间和任务多选组合，筛选数据

三、ABTEST

呼叫中台-ABTEST

可以对多个任务，进行交叉对比数据

ABTest效果对比

平均每日 测试任务 0 AI拓客外呼版 [莫莫] [复制] 2024-11-26 (16:36)

平均成本 0 元

转换人工总数 0 转接成功次数 0 转接失败次数 0

支持导出数据、隐藏任务，或者导出 jpg

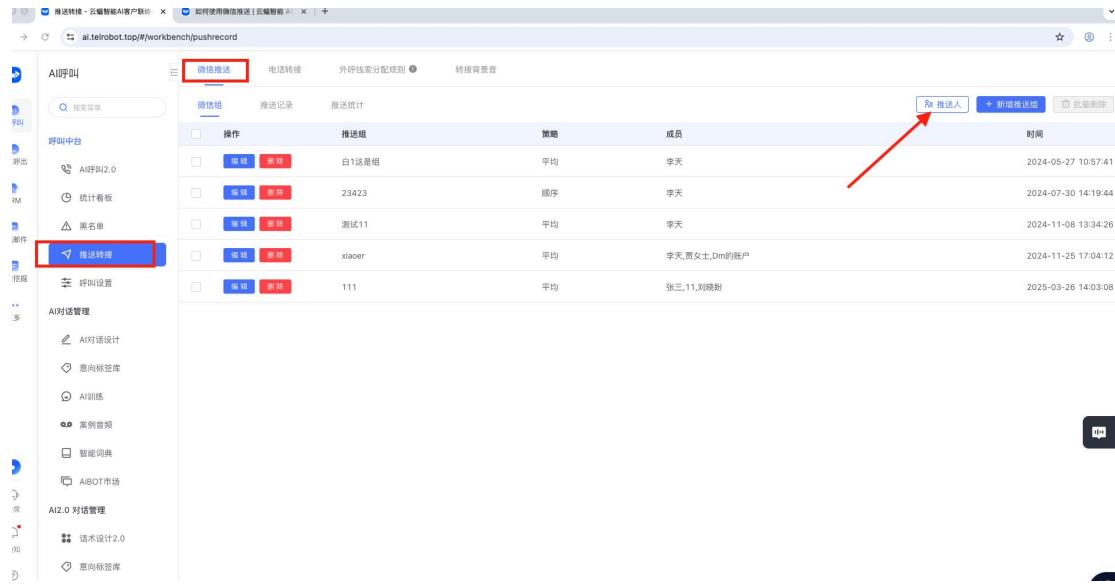
行数	有源的任务	测试	资源
测试	尚清机器人直销版本1【莫莫】	双月考【莫莫】	房产销售识别技术
呼叫时间	系统的呼叫时间	系统的呼叫时间	系统的呼叫时间
应用进路	云蝠智能应用-测试线091130	云蝠智能应用-测试线091130	云蝠智能应用-测试线091130
应用策略	默认呼叫规则	默认呼叫规则	默认呼叫规则
项目概况			
整体状态	设置	正常	正常
号码总数	0	2	16
呼叫总数	0	5	5
接听总打	0	238	190
接通率	0%	100%	62%
平均通话时长	0	47	34
有效接听次数	0	2	2
平均每日接通次数	0	2.5	5.5
接听状态			
等待接听	0	0	13
呼叫成功	0	2	0
运营拦截	0	0	0
拒接	0	0	0
空座、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



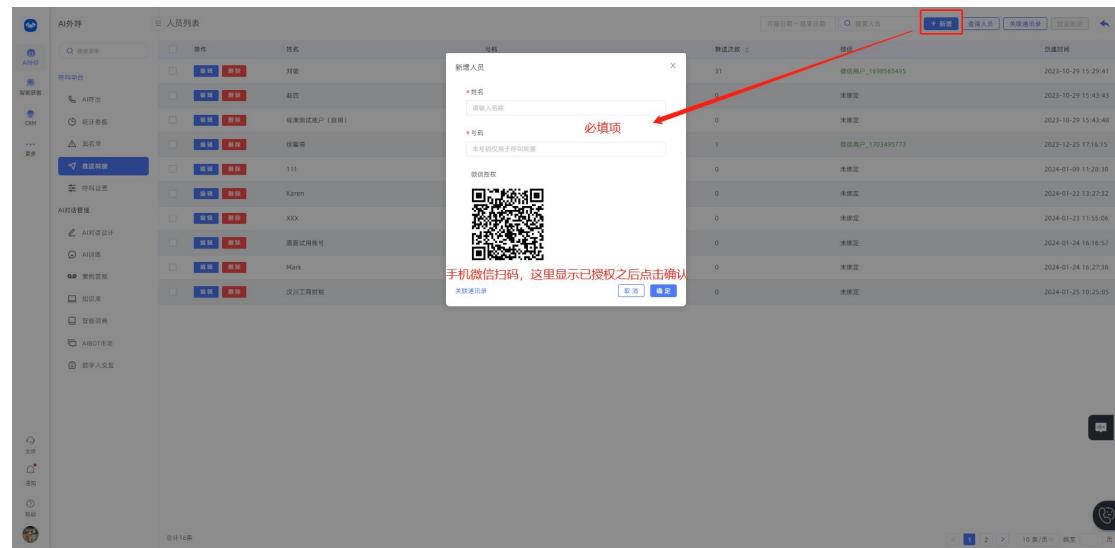
AI呼叫

微信推送

电话转接 外呼线索分配规则 转接背景音

操作 推送组 策略 成员 时间

操作	推送组	策略	成员	时间
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	白1这是组	平均	李天	2024-05-27 10:57:41
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	23423	顺序	李天	2024-07-30 14:19:44
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	测试11	平均	李天	2024-11-08 13:34:26
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	xiaoeer	平均	李天,贾女士,Dm的账户	2024-11-25 17:04:12
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	111	平均	张三,11,刘晓彤	2025-03-26 14:03:08



AI外呼

人员列表

操作 姓名

操作	姓名	状态	备注	操作
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	刘丽	已绑定		
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	赵雷	已绑定		
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	甘肃测试账户 (自动)	未绑定		
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	张雷	已绑定		
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	111	未绑定		
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	Karen	未绑定		
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	XXX	未绑定		
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	嘉善试用账号	未绑定		
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	Mark	未绑定		
<input type="checkbox"/> 编辑 删除	四川工商时报	未绑定		

新增人员

姓名:

手机号:

必填项

手机号可用于绑定预留

手机微信扫码, 这里显示已授权之后点击确认

关联成功

必填项

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。

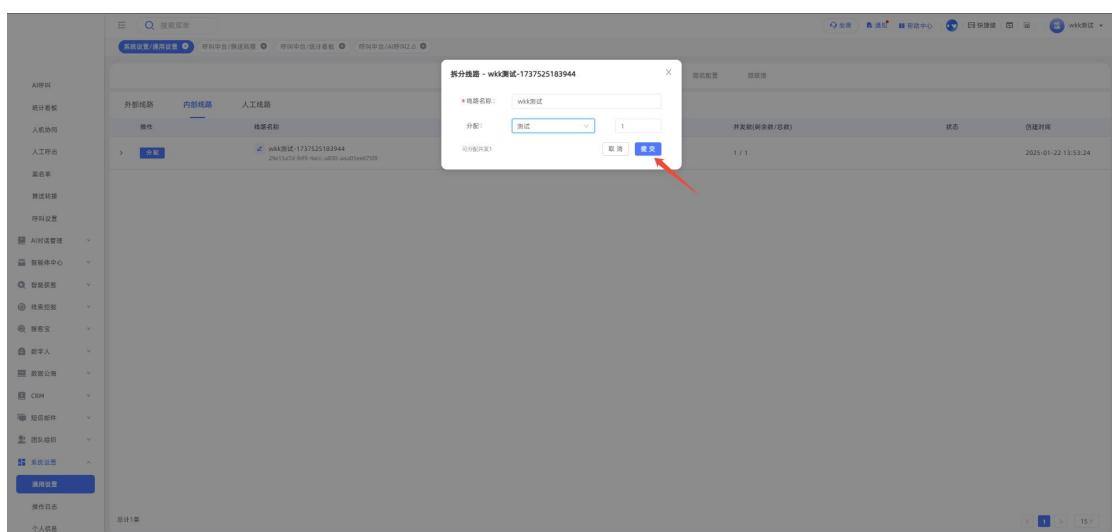
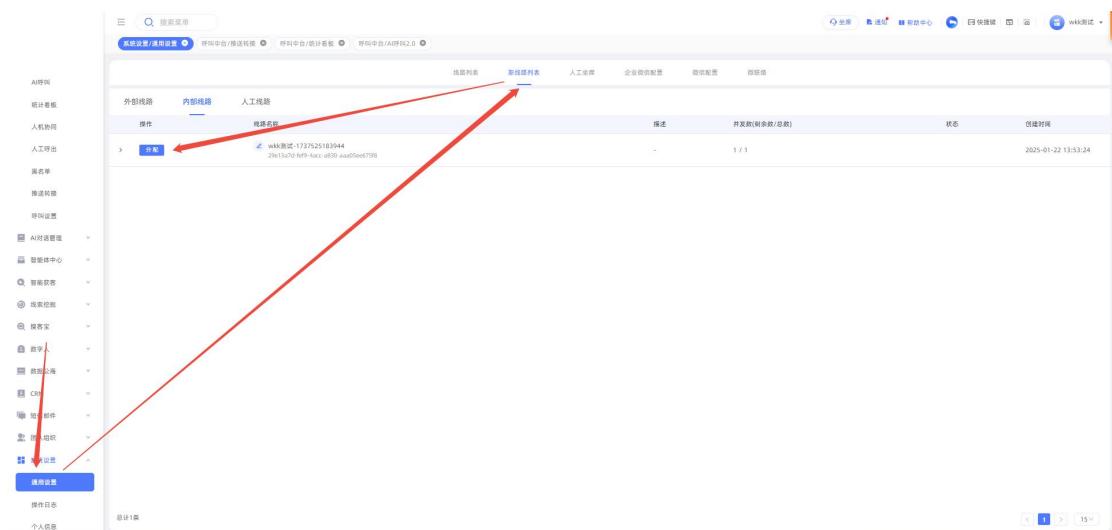
如何创建子账户详情见：CRM 配置及使用-如何创建成员子账户的创建。



2、联系客户经理开通转接坐席

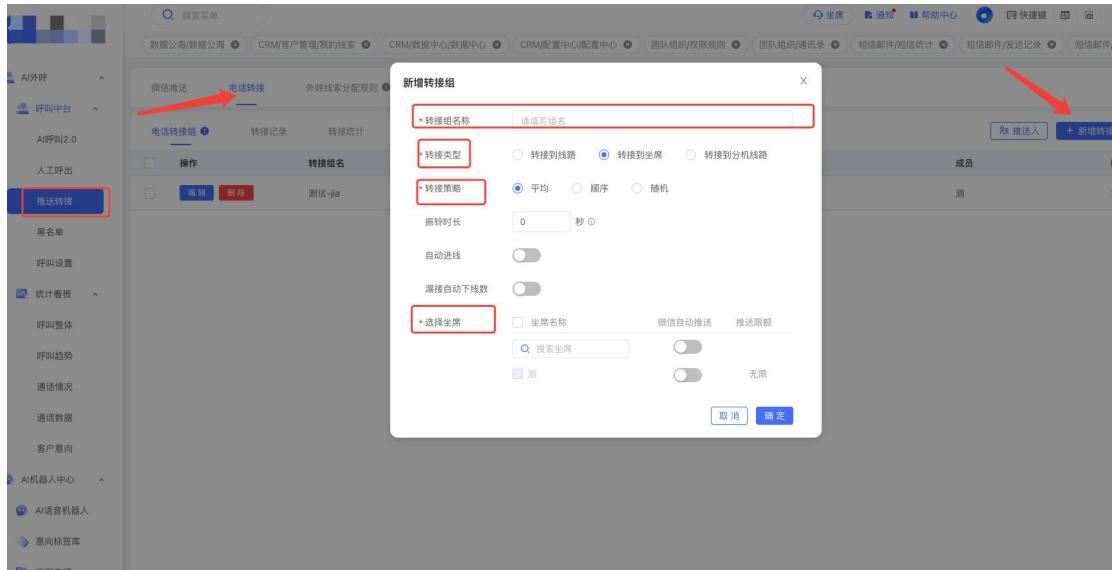
3、在新线路列表进行分配，将转接坐席分配给子账户。

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

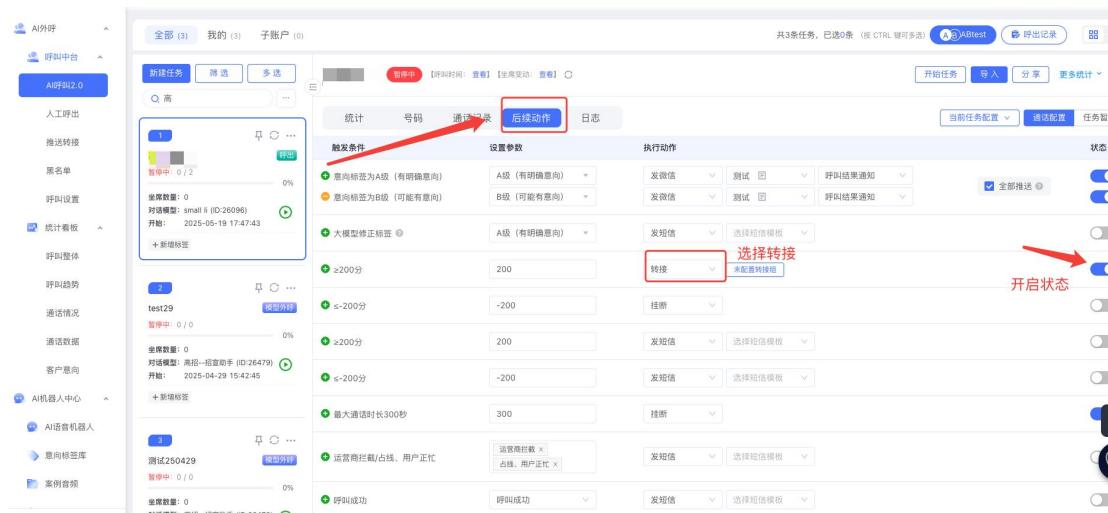
话术中触发某些关键词，或者话术里面触发肯定回复



Call Center interface showing the 'Script Design' section. A red box highlights the 'Transfer' button in the 'Transfer Script' list. The right panel shows the 'Edit Script' configuration for a script named 'Transfer' with the action 'Transfer to Agent' and a keyword matching rule for 'hangup'.

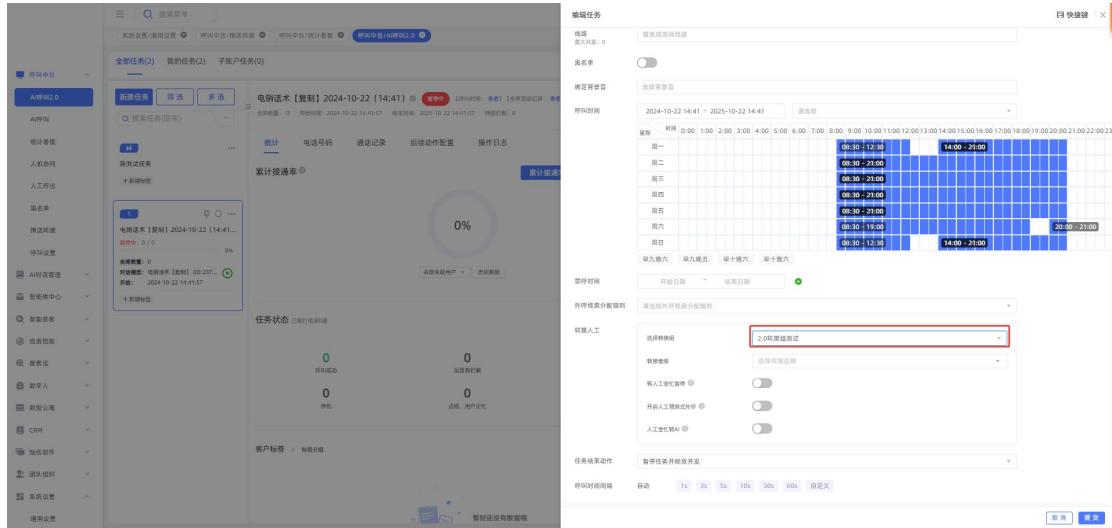
任务里面转接

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



AI Call 2.0 interface showing the 'Follow-up Actions' tab. A red arrow points to the 'Transfer' button in the 'Follow-up Actions' section. Another red arrow points to the 'Transfer' button in the 'Transfer' row of the table. The 'Transfer' button is highlighted with a red box and labeled '开启状态' (Enabled). The table lists various follow-up actions with their conditions and settings.

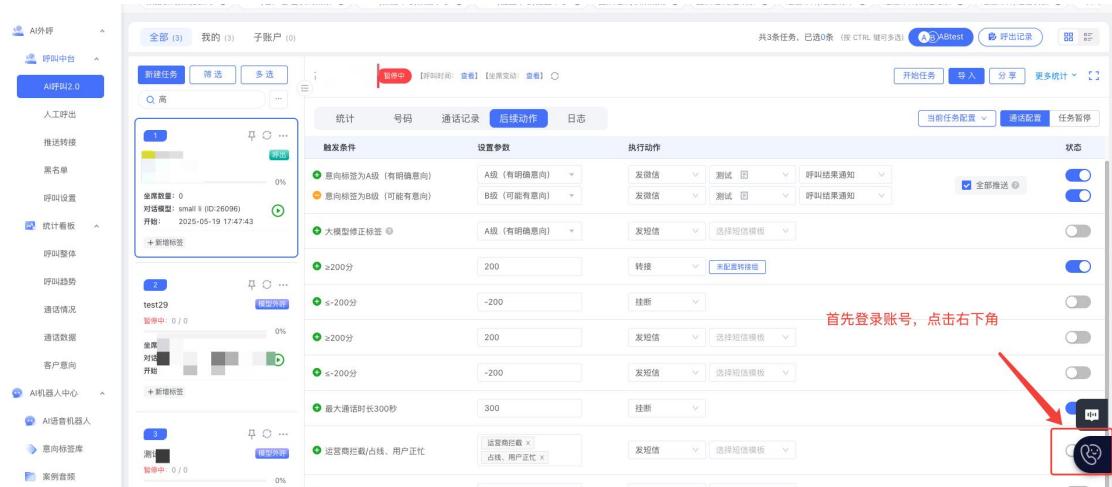
添加到任务场景中



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

The screenshot shows the wkk test software interface. At the top, there is a search bar and a user profile. The main dashboard features a central circular icon with 'wkk' and '测试' (Test) text. Below it, the text 'wkk测试' and '用户测试时间: 2023-11-20'. To the right, there is a box for '账户详情' (Account Details) showing '账户余额: 0' and '未读消息: 0'. A '10' indicates 10 notifications. On the left, a sidebar lists various modules: 呼叫中心, AI对谈管理, 智能体中心, 机器人, 语音识别, 语音室, 机器人, 语音公有, CRM, 语音创作, 团队组织, and 系统设置. The 'CRM' module is currently selected. The bottom right shows a '微信工具' (WeChat Tools) icon.

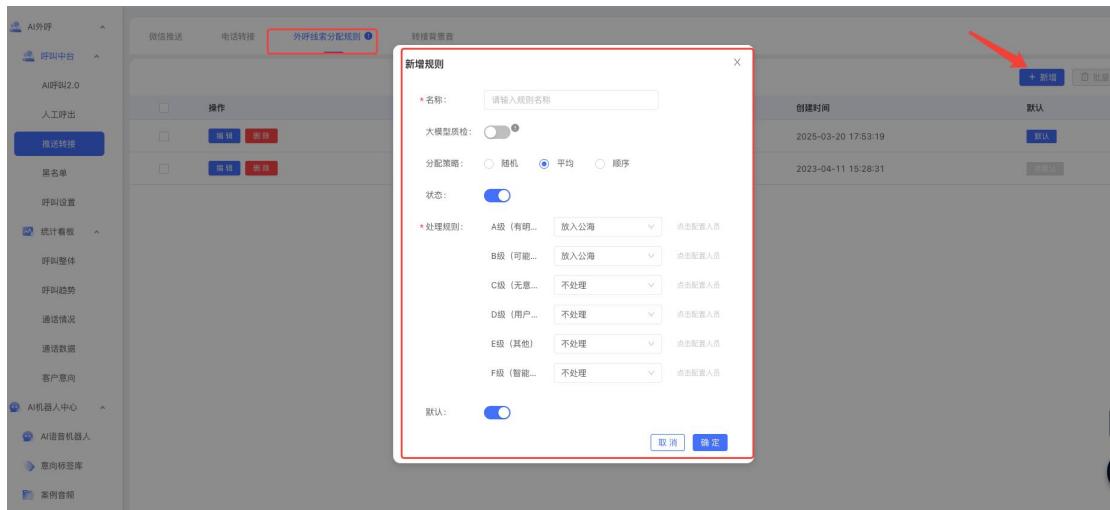
The screenshot shows the 'Cloud Intelligent' software interface. The left sidebar includes '呼叫中心', 'AI外呼', '人工呼出', '黑名单', '呼叫设置', '技术设计', '技术训练', '智能词典', '企业查找', '企业查找A', '搜索宝', '挖掘线索', '地图线索', '专属线索', '任务中心', and '帮助中心'. The main area shows a '通话记录' table with columns: 手机号, 客户名, 呼叫状态, 坐席, 呼出人员, 通话时长, 通话录音, and 呼叫时间. A message at the bottom says '总计0条'. On the right, a detailed call record for '18812345678' is shown, with a red box highlighting a note: '人工转web的注意事项: 1. 注意浏览器需要重新启动; 2. 注意域名需要加https; 3. 注意浏览器类型是【上线】; 4. 注意浏览器类型是【测试】; 5. 注意第一次通话时, 浏览器自动弹出的拦截弹窗, 需点击【允许】'. The bottom right shows a '电脑管家' (Computer Manager) window with a note: '激活 Windows 转到设置-以激活 Windows'.

The screenshot shows the 'Cloud Intelligent' software interface, similar to the previous one but with a different layout. The left sidebar includes '呼叫中心', 'AI外呼', '人工呼出', '黑名单', '呼叫设置', '技术设计', '技术训练', '智能词典', '企业查找', '企业查找A', '搜索宝', '挖掘线索', '地图线索', '专属线索', '任务中心', and '帮助中心'. The main area shows a '通话记录' table with columns: 手机号, 客户名, 呼叫状态, 坐席, 呼出人员, 通话时长, 通话录音, and 呼叫时间. A message at the bottom says '总计0条'. On the right, a detailed call record for '18812345678' is shown, with a red box highlighting a note: '人工转web的注意事项: 1. 注意浏览器需要重新启动; 2. 注意域名需要加https; 3. 注意浏览器类型是【上线】; 4. 注意浏览器类型是【测试】; 5. 注意第一次通话时, 浏览器自动弹出的拦截弹窗, 需点击【允许】'. The bottom right shows a '电脑管家' (Computer Manager) window with a note: '激活 Windows 转到设置-以激活 Windows'.

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

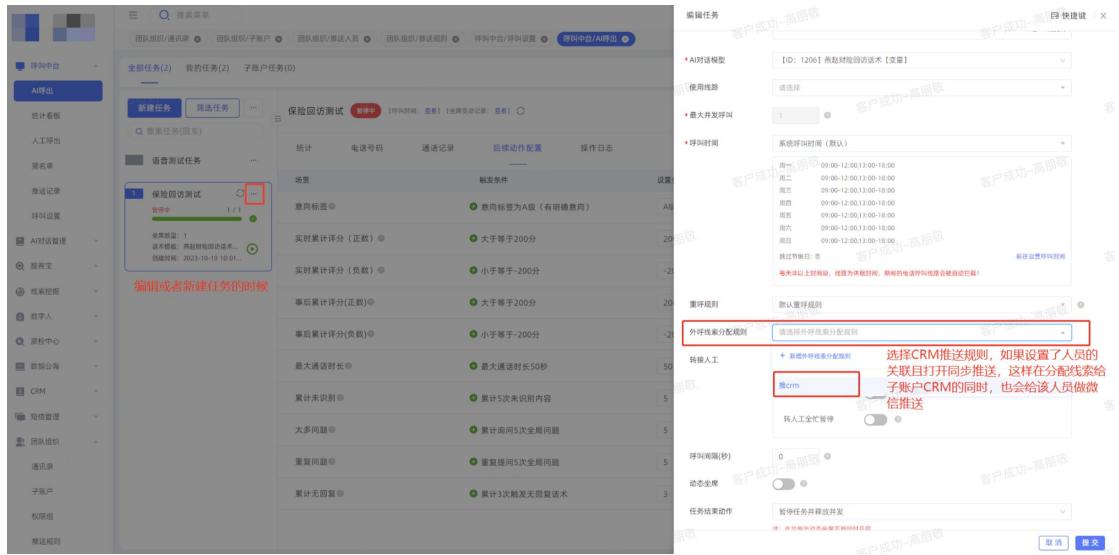
顺序：假设 ABC 三人，10 条线索，分配即按照顺序分给 A、B、C，多出一条会放到 A 哦头上，再产生就会依次分配。(推荐这个规则，相对来说比较公平)

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

The screenshot shows the 'Blacklist' section of the AI Call Center. On the left, there's a sidebar with various menu items. The 'Blacklist' item is highlighted with a red box. The main area displays a table of blacklisted numbers, each with a 'Delete' button. At the top right of the table, there are 'Import' and 'Export' buttons, also highlighted with a red box. The table includes columns for '操作' (Operation), '手机号' (Phone Number), '释放时间' (Release Time), and '备注' (Remarks).

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

The screenshot shows the 'Blacklist' section of the AI Call Center. On the left, there's a sidebar with various menu items. The 'Blacklist' item is highlighted with a red box. The main area displays a table of blacklisted numbers, each with a 'Delete' button. A red box highlights the 'Delete' button for the entry '蒋文明'. A confirmation dialog box is overlaid on the table, asking '确认移除该号码吗?' (Confirm removing this number?). The table includes columns for '操作' (Operation), '客户名' (Customer Name), '手机号' (Phone Number), '释放时间' (Release Time), '备注' (Remarks), and '拨打时间' (Call Time). The sidebar on the left shows different filter categories like '默认分组' (Default Group), '骚扰' (Harassment), '广告' (Advertisement), '无意向' (No Intention), '有意见' (Opinion), and '如果名字超级长的...' (If the name is super long...).

呼叫设置

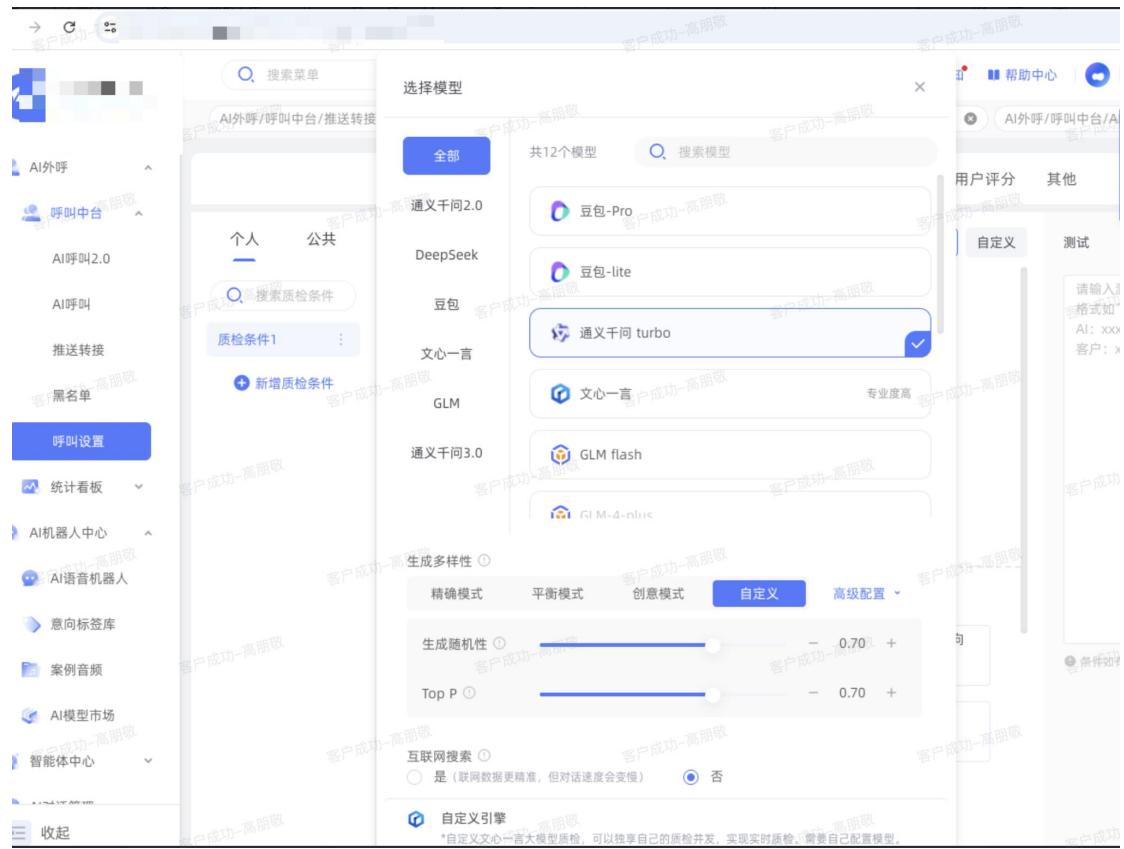
AI 呼叫-呼叫中台-呼叫设置

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

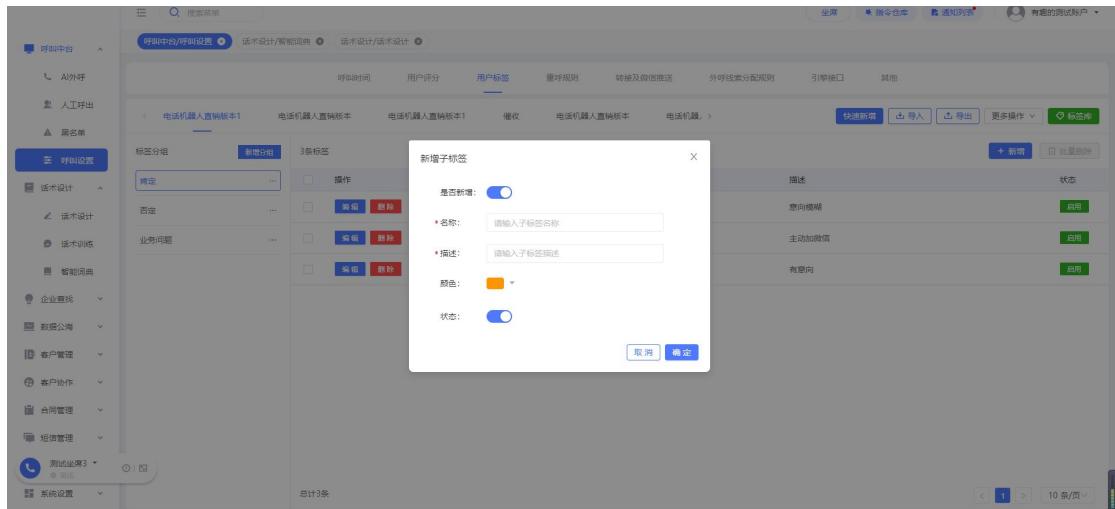


右方还可以测试。



用户标签

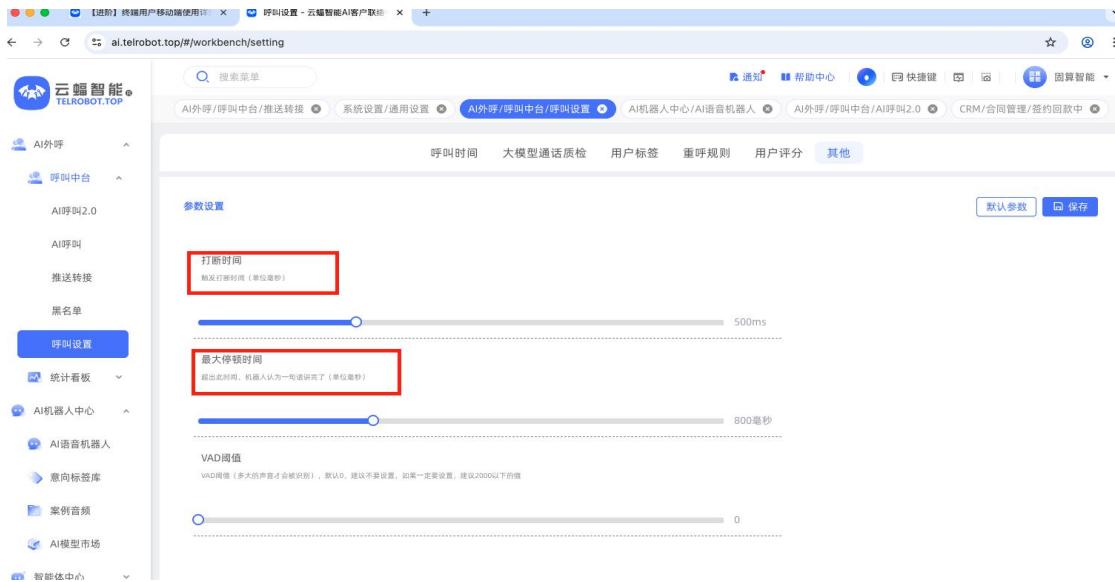
制作标签。支持自己创建标签，在标签库上进行创建分组和标签即可，标签也支持导入导出



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



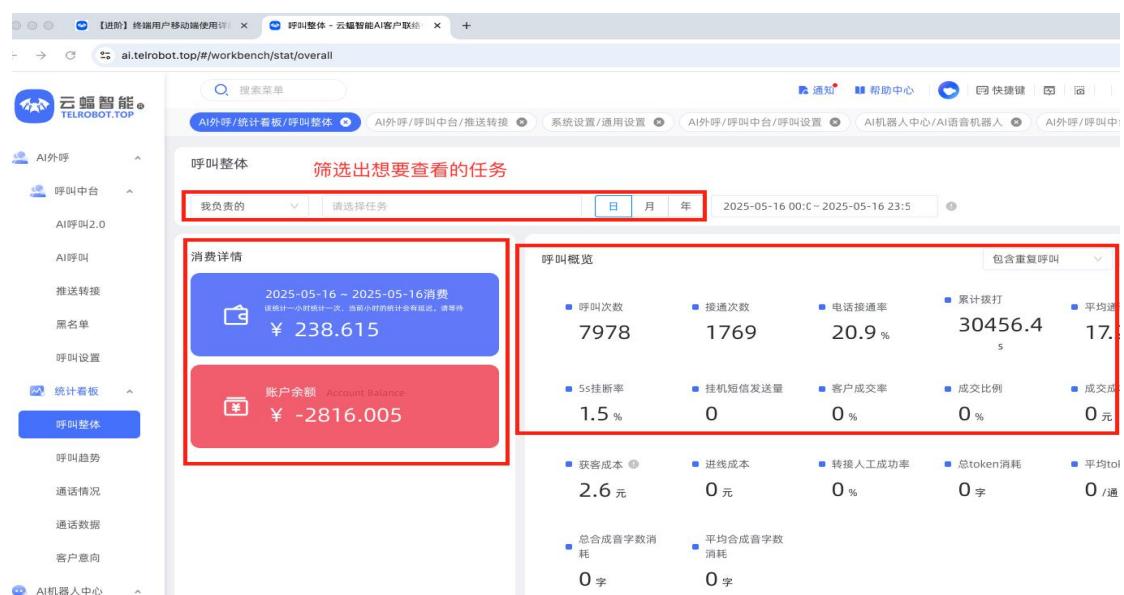
统计看板

呼叫整体

AI 外呼-统计看板-呼叫整体

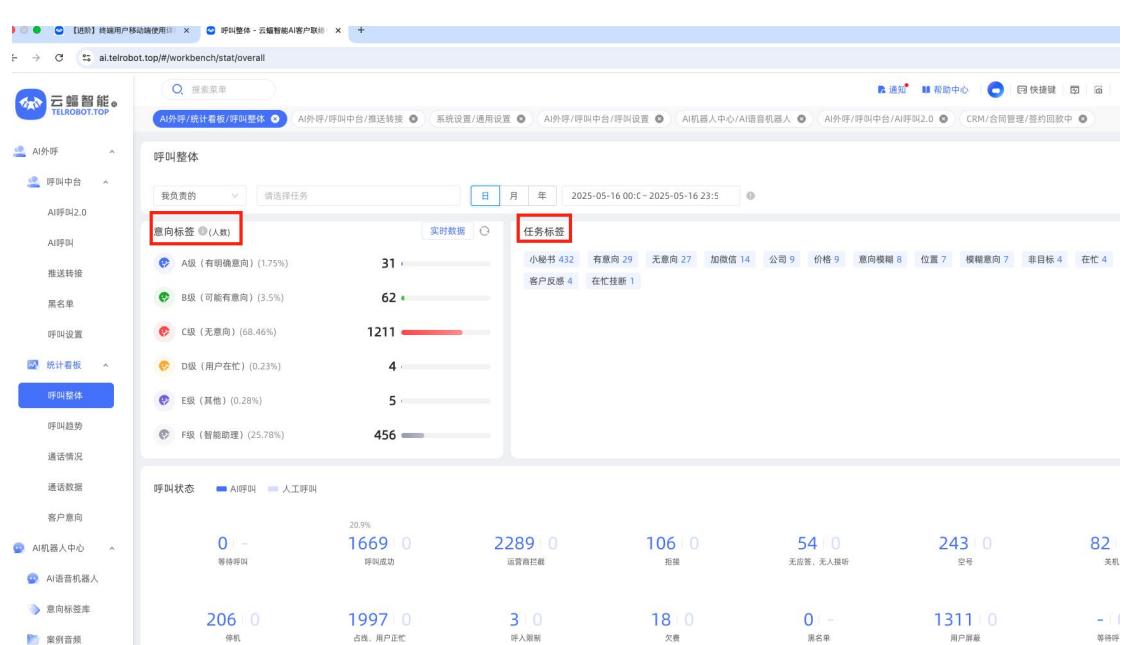
在呼叫整体中可以选择筛选出想看的任务，可按任务名称，任务时间等来进行筛选

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。



The screenshot shows the 'Call Overall' section of the statistics dashboard. It includes a summary of consumption (238.615) and account balance (-2816.005), and a detailed call summary table:

指标	值	指标	值
呼叫次数	7978	接通次数	1769
5s挂断率	1.5 %	电话接通率	20.9 %
挂机短信发送量	0	客户成交率	0 %
总合成音字数消耗	0 字	成交比例	0 %
平均合成音字数消耗	0 字	平均通话时长	17.3 s
总通话时长	30456.4 s	平均通话时长	17.3 s



The screenshot shows the 'Call Overall' section of the statistics dashboard. It includes a chart of task tags (意向标签) and a table of call status (呼叫状态).

意向标签 (人数):

标签	人数
A级 (有明确意向)	31
B级 (可能有意向)	62
C级 (无意向)	1211
D级 (用户在忙)	4
E级 (其他)	5
F级 (智能助理)	456

任务标签:

标签	数量
小秘书	432
有意向	29
无意向	27
加微信	14
公司	9
价格	9
意向模糊	8
位置	7
模糊意向	7
非目标	4
在忙	4

呼叫状态:

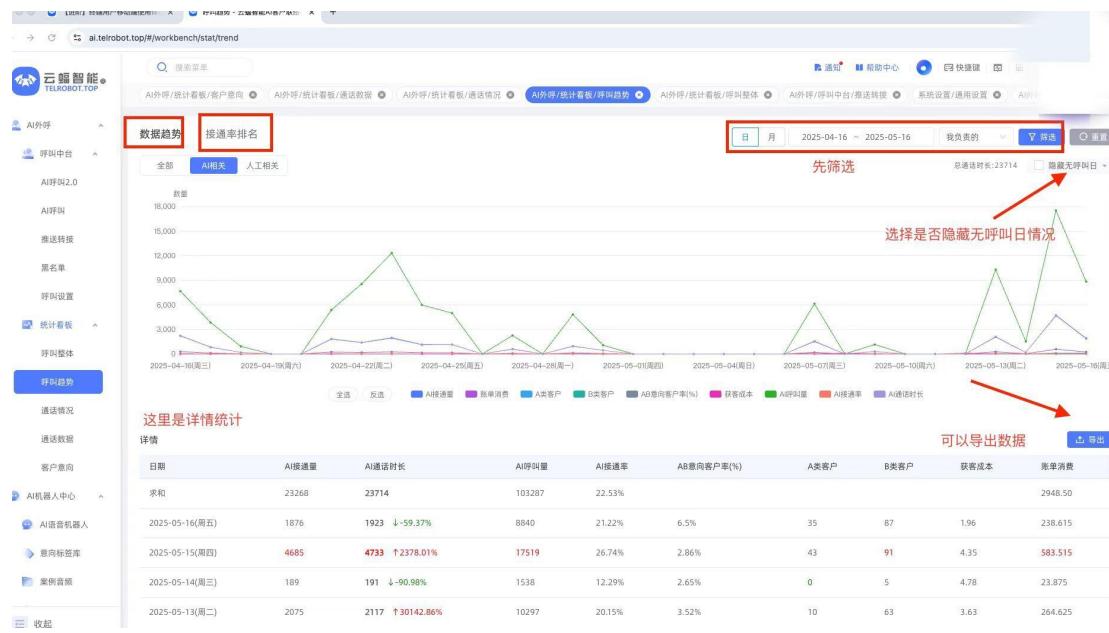
状态	数量
等待呼叫	0
呼叫成功	1669
运营商拦截	2289
拒接	106
无应答、无人接听	54
空号	243
关机	82
等接听	206
占线、用户忙	1997
呼人限制	3
欠费	18
黑名单	0
用户屏蔽	1311
等待	0

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

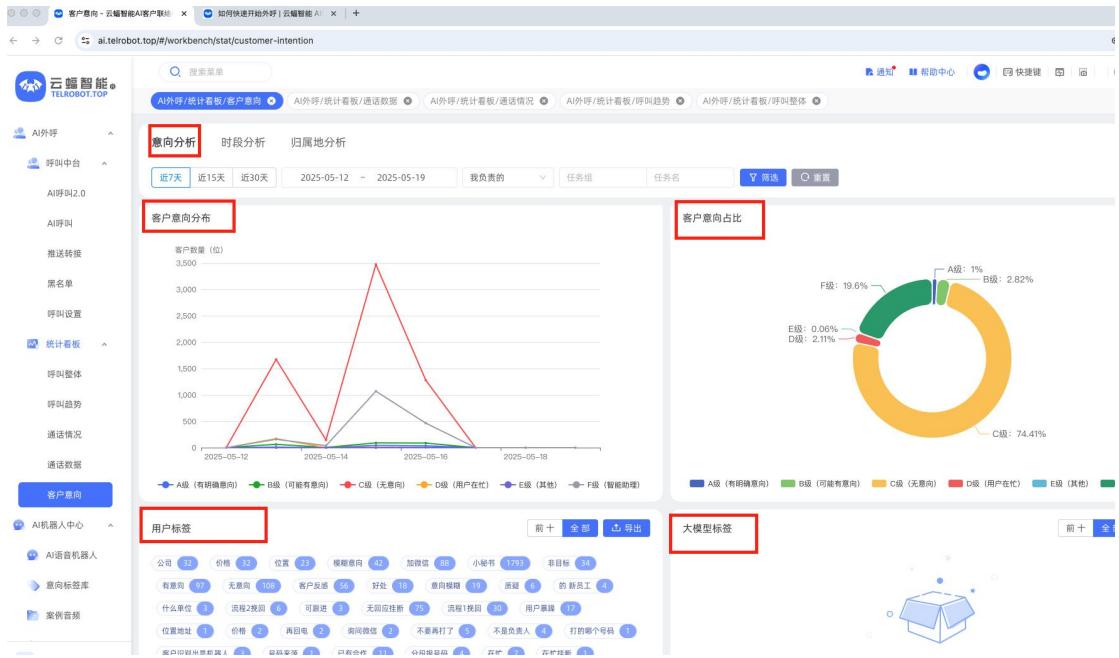
通话数据按时间进行筛选，可以查看近七天、近 15 天、近 30 天或者自定义时间段进行筛选，可以查看具体的外呼数据、接通率、通话时长、通话状态交互次数等具体信息。

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



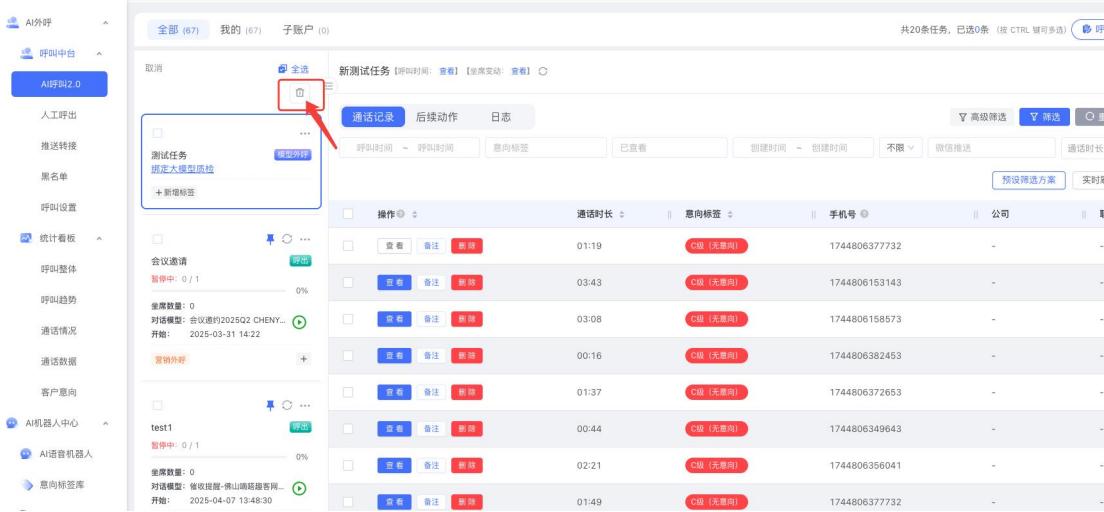
归属地	手机号归属地	归属地占比	外呼客数
承德		0.16	348
唐山		0.15	727
沧州		0.16	481
邯郸		0.15	414
保定		0.16	699
石家庄		0.13	688
张家口		0.12	355
廊坊		0.16	305
衡水		0.18	146
北京		0.15	655
秦皇岛		0.18	284
邢台		0.17	338
天津		0.08	100

其他说明

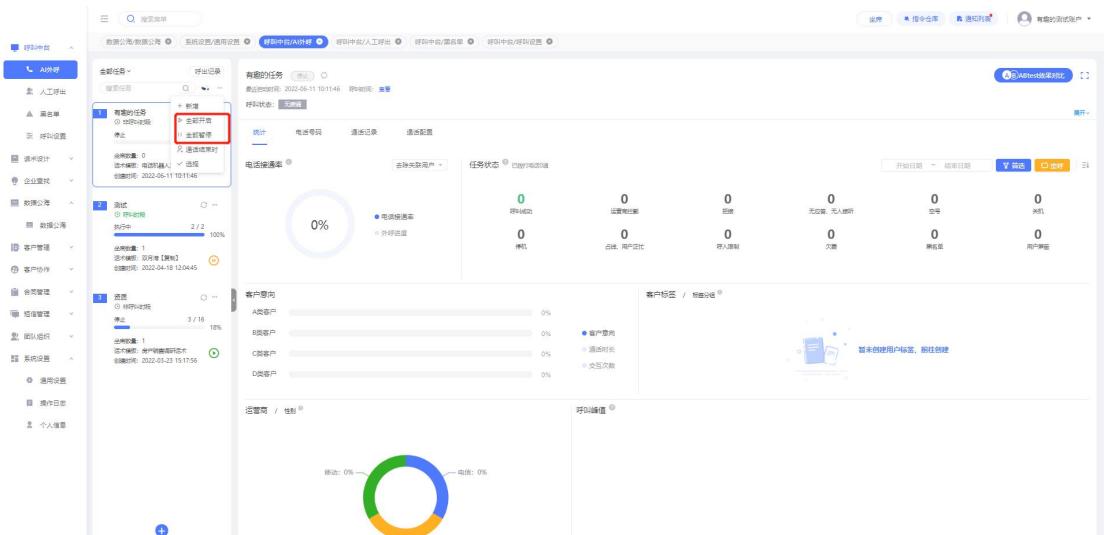
同时删除多个任务

点击选择，可以多选任务，然后删除

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

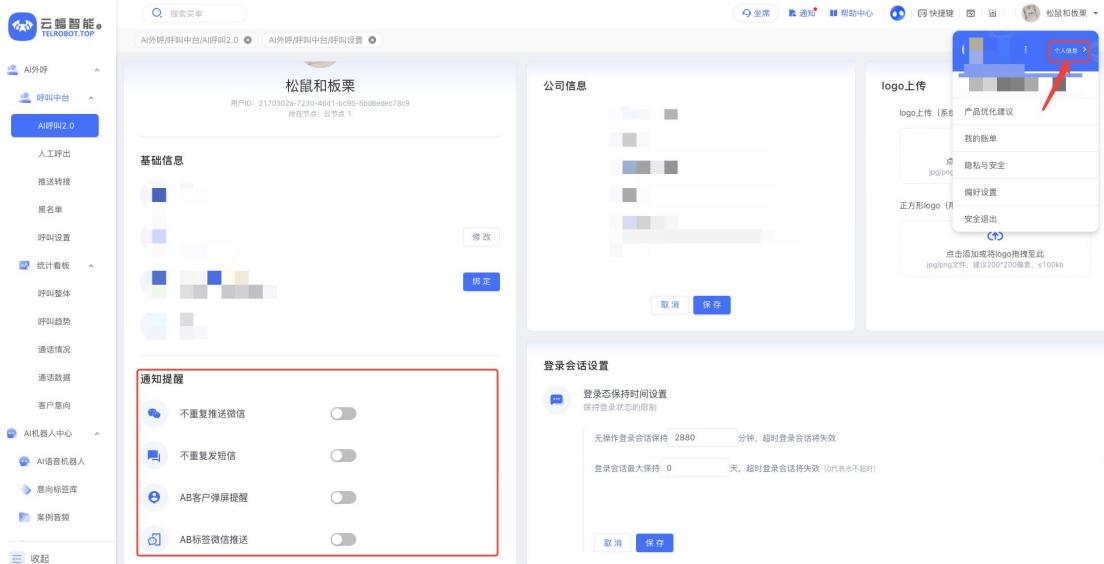


全部任务暂停和开始



弹屏提醒

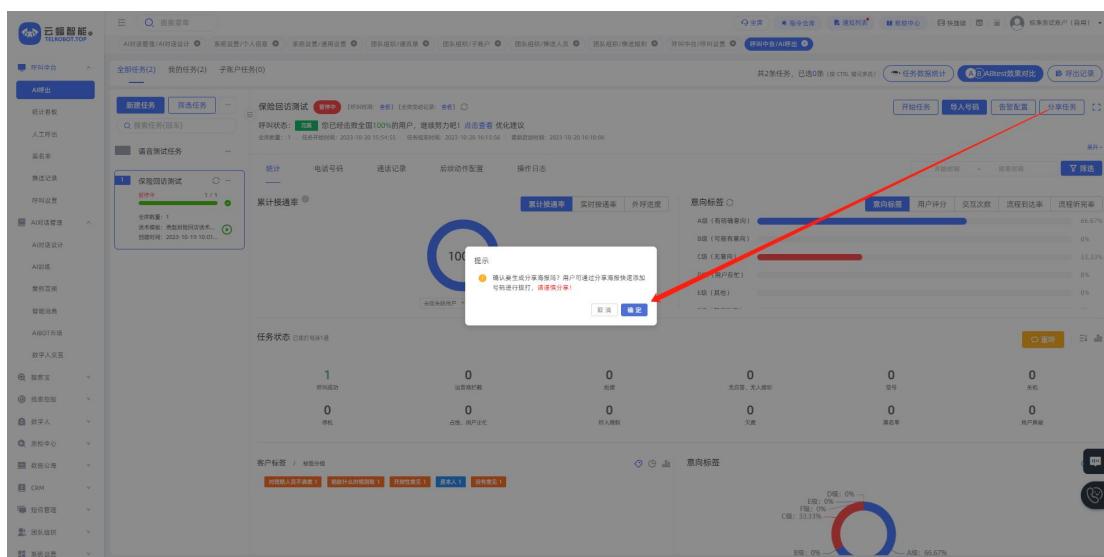
在个人信息-弹屏通知按钮可以控制弹屏提醒是否开启



【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

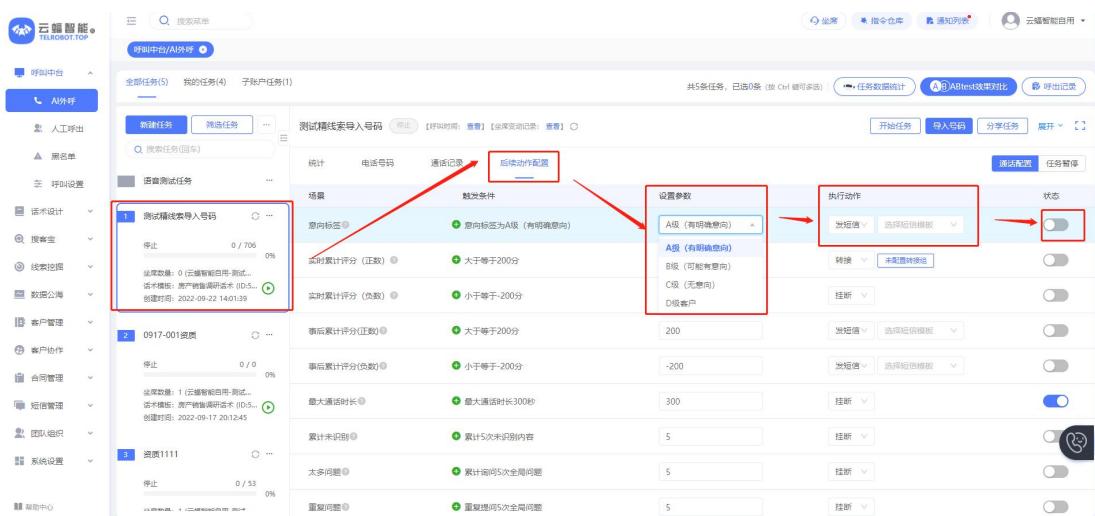
2.给员工发微信通知

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

The screenshot shows the AIBest interface with the following details:

- 左侧导航栏:** 包含“呼叫中台”、“AI外呼”、“人工坐席”、“黑名单”、“呼叫设置”、“话术设计”、“拨打量”、“线索挖掘”、“数据公海”、“客户管理”、“客户协作”、“合同管理”、“短信管理”、“团队组织”、“系统设置”等模块。
- 顶部任务栏:** 显示“全部任务(5) 我的任务(4) 子账户任务(1)”，“共5条任务,已选0条 (按 Ctrl 键可多选)”，“任务数据统计”、“AIBest效果对比”、“呼出记录”。
- 右侧工作区:**
 - 任务列表:** “测试精索导入号码”任务，状态“进行中”，操作“编辑”。
 - 实时统计:** 显示“统计”、“电话号码”、“通话记录”、“后续行为配置”。
 - 场景设置:** 包含“意向标签”、“实时累计评分(正数)”、“实时累计评分(负数)”、“事后累计评分(正数)”、“事后累计评分(负数)”、“最大通话时长”、“累计未识别内容”、“太多问题”、“重复问题”等项。
 - 右侧工具栏:** “通话质检”、“任务暂停”。

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

准确率取决于训练数据的准确性，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。

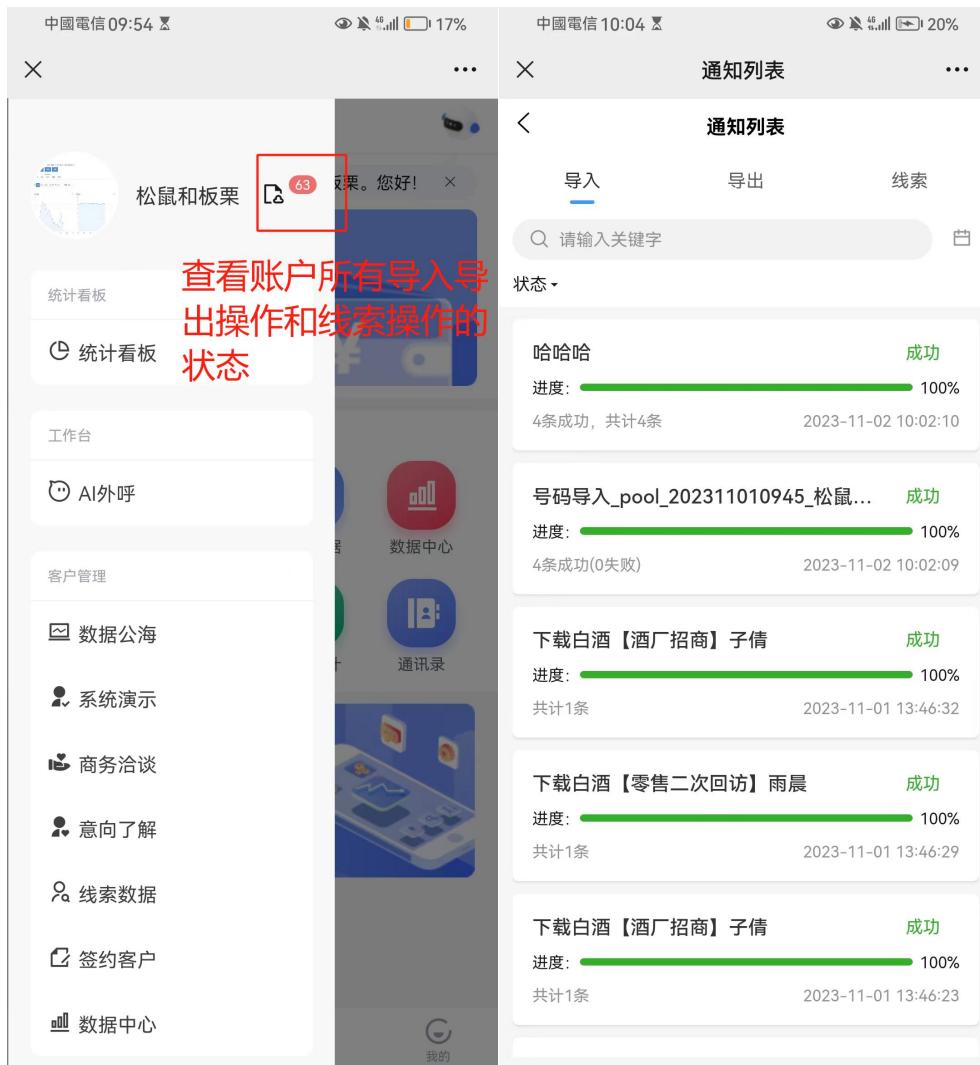
有效降低了对话过程中各类非低音的噪音的打断和识别问题。

【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

包含总公司，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，可查看每通电话的文本和语音内容。

中國電信 09:54

新建任务

AI外呼

全部任务

语音测试任务

暂停中

语音测试任务

进度 0%

更多

财税

点击任务进入任务的通话记录

坐席数量: 0

话术模板: 测试(ID:19210)

创建时间: 2023-10-12 13:47:30

累计接通率: 0

实时接通率: 0

导入 刷新 开启

复制 编辑 取消置顶 删除

5) 666 暂停中 统计

机器人(ID:19731)

2023-10-15 10:15:52

实时接通率: 0

首页 AI外呼 CRM 我的

中國電信 11:15

通话记录

搜索号码

意向标签

是否查看

180****0880 ai_5084952 31秒

男 C级 (明确拒绝) 已查看

通话记录

可查看所有任务的通话记录

可设置筛选条件查看

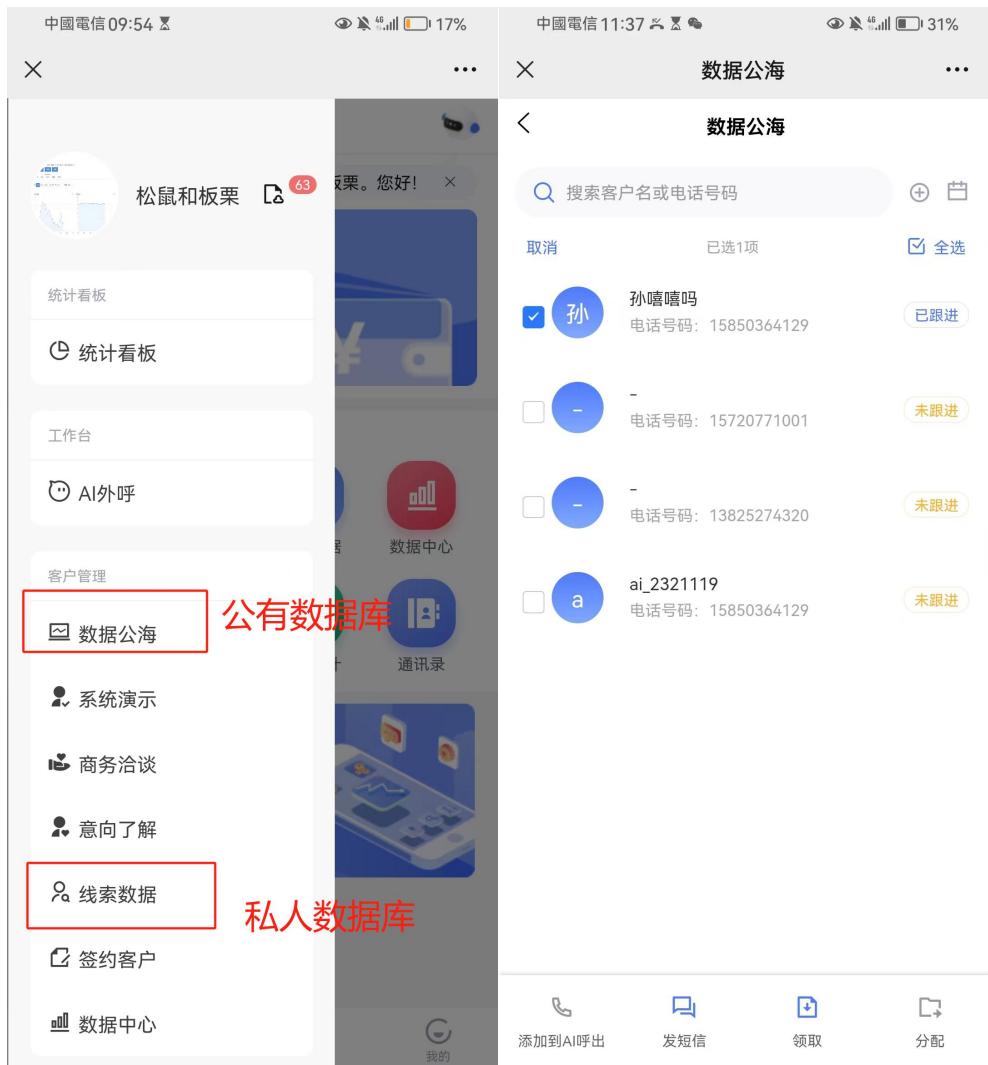
具体任务的通话记录



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。





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

数据中心

数据看板 业务排名 客户画像

我负责的

业务简报

新增公海线索 153	新增创建线索 133
新增分配线索 0	新增领取线索 11
新增签约客户 0	跟进记录次数 0
退回公海次数 0	合同金额 ¥0

业务预警

待跟进客户 0
预计成交客户 107
即将掉保客户 0
待办计划 0

业绩目标

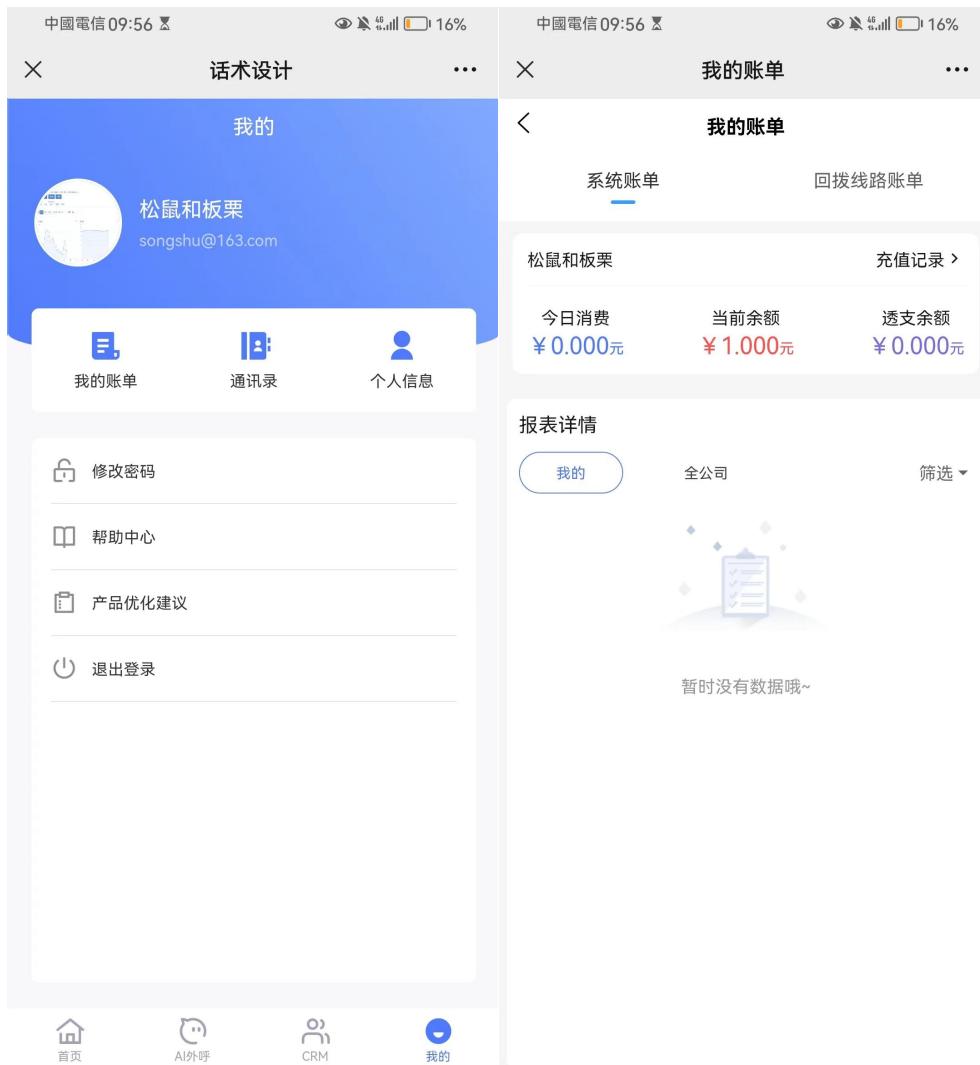
六、话术设计

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

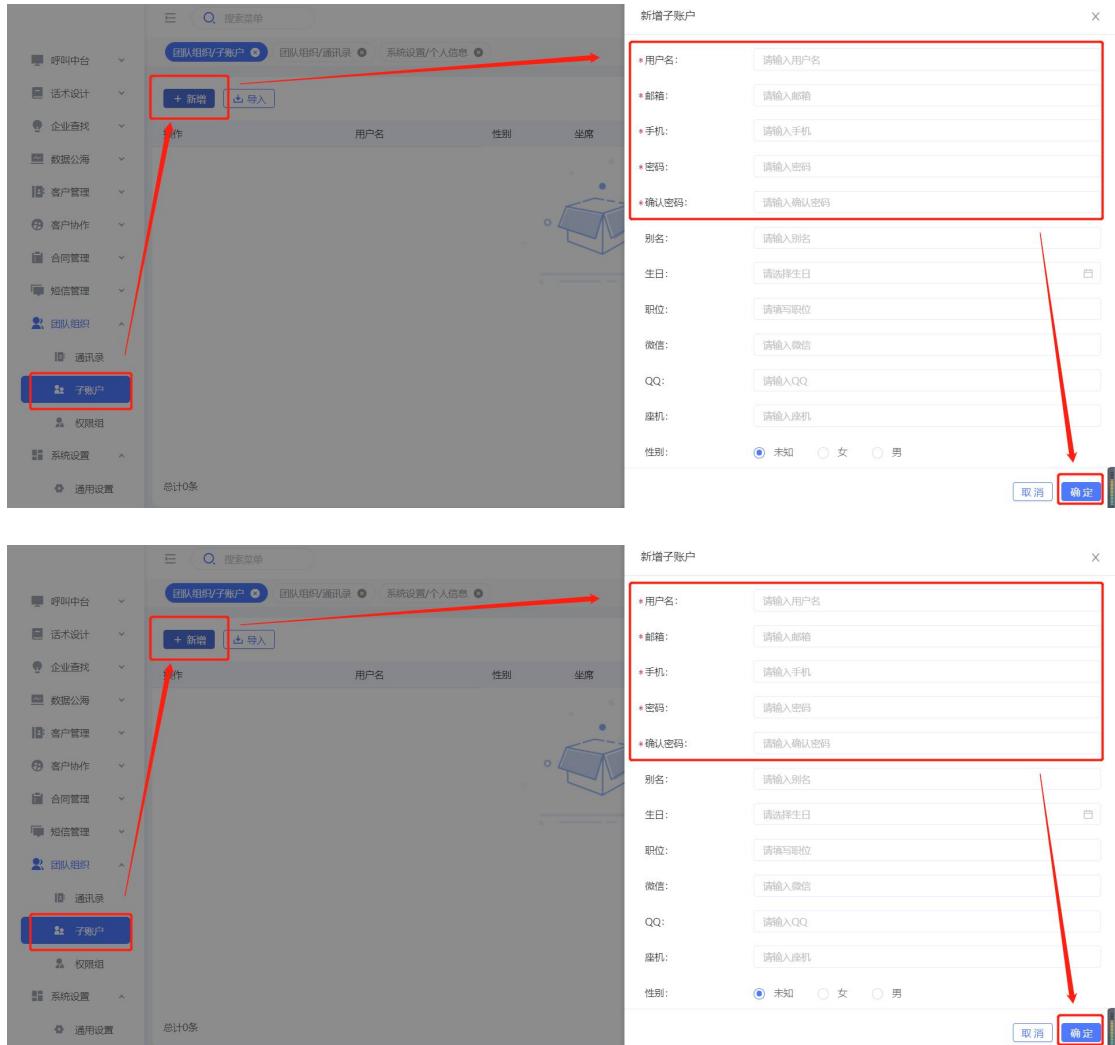
CRM 配置及使用

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；

填写须知:

- 1、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;

A	B	C	D	E	F	G
姓名 (示例数据, 导入请删除本行)	密码	别名	职务	性别	手机	座机
	123456	eric	总经理	男	13600000000	02512345678
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27						

邀请注册

团队组织-通讯录-邀请成员

在通讯录中,选择点击邀请成员,产生邀请链接,发送给同事,同事完成填写即可实现注册

如何创建部门结构

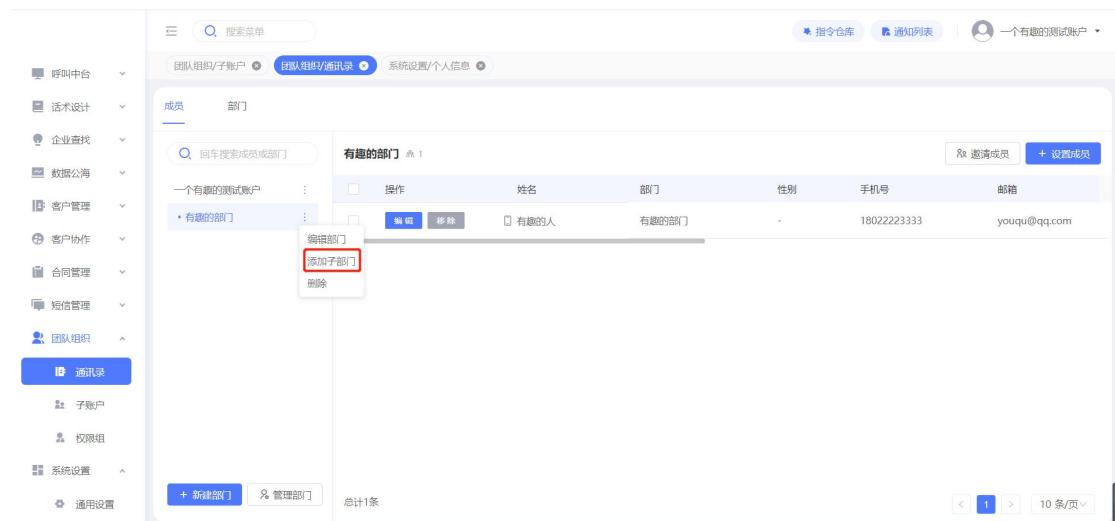
一、 创建部门

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

The screenshot shows a CRM application's department management screen. On the left is a sidebar with various modules: 呼叫中台, 话术设计, 企业查找, 数据公海, 客户管理, 客户协作, 合同管理, 短信管理, 团队组织, 通知录 (highlighted in blue), 子账户, 权限组, 系统设置, and 通用设置. The main area has tabs: 团队组织/子账户, 团队组织/通讯录 (highlighted in blue), and 系统设置/个人信息. The '成员' tab is selected. A search bar at the top says '搜索菜单'. Below it, a table lists a single member: '一个有趣的测试账户' (Name: 有趣的人, Department: 有趣的部门, Gender: -, Phone: 18022223333, Email: youqu@qq.com). To the right of the table are buttons for '邀请成员' (Invite Member) and '设置成员' (Set Member). A context menu is open over the '有趣的部门' entry, with options: 编辑部门 (highlighted with a red box), 添加子部门, 删部 (Delete Department), and 上移 (Move Up). At the bottom of the table are buttons for '+ 新建部门' (New Department) and '管理部门' (Manage Department), and a note '总计1条' (Total 1 item). Navigation buttons and a '10条/页' (10 items/page) dropdown are at the bottom right.

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

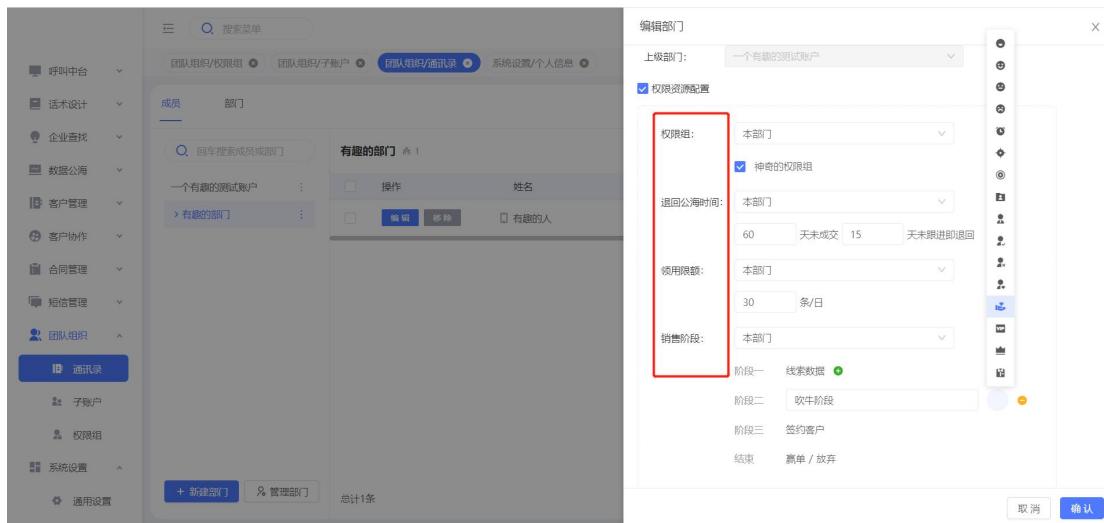
同时，如果偷懒，可以直接延用上级部门体系，我们默认是沿用上级部门体系
可以自定义的内容包括以下：

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

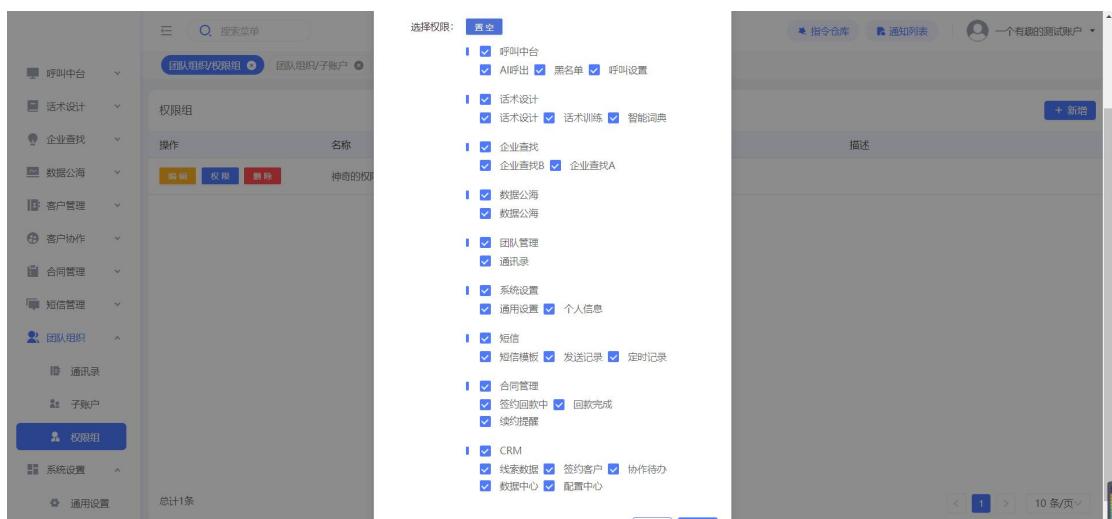
1、权限组的创建

团队组织-权限组-点击新增



2、配置权限组的权限

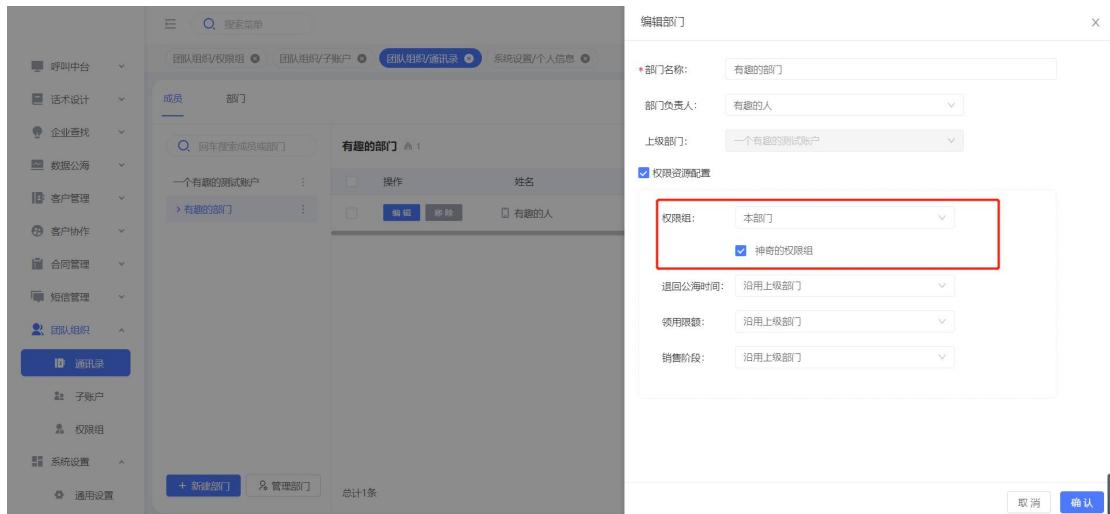
可以展示该权限组所看到的权限



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

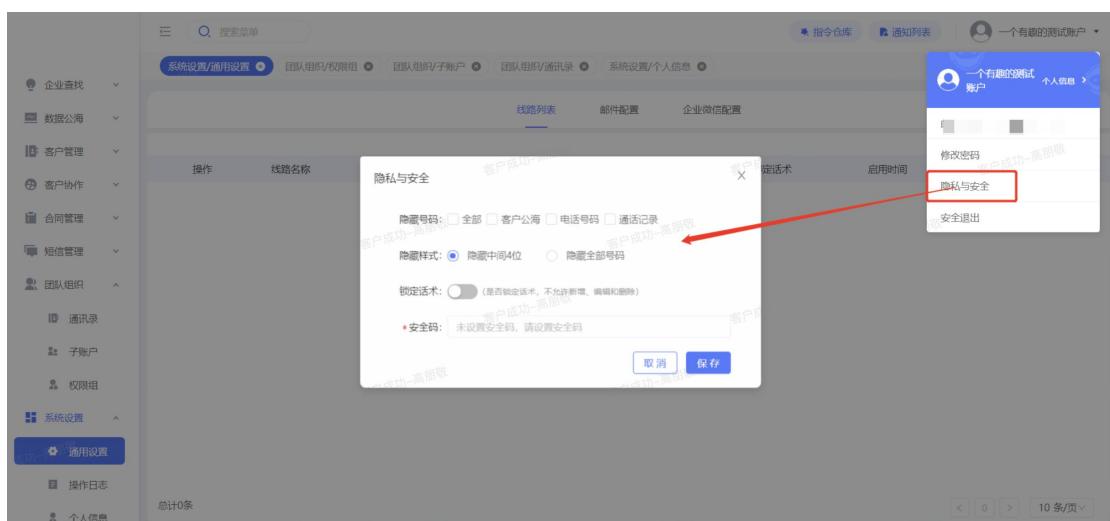
不希望电话号码让员工看到？

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。

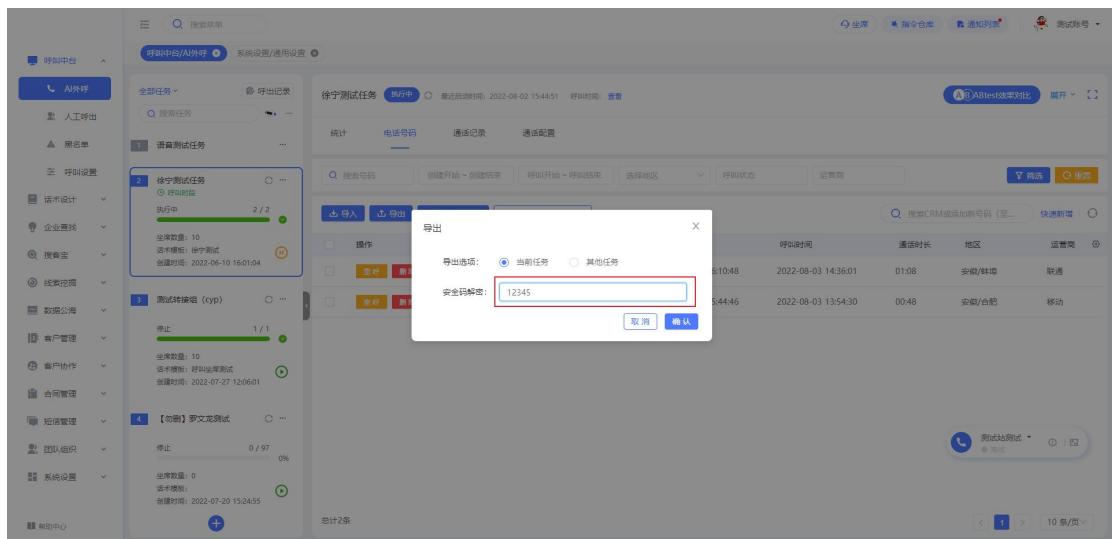
开启隐私与安全，可以选择某些区域的号码对所有员工不可见，如果客户公海、AI外呼的电话号码、通话记录等

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



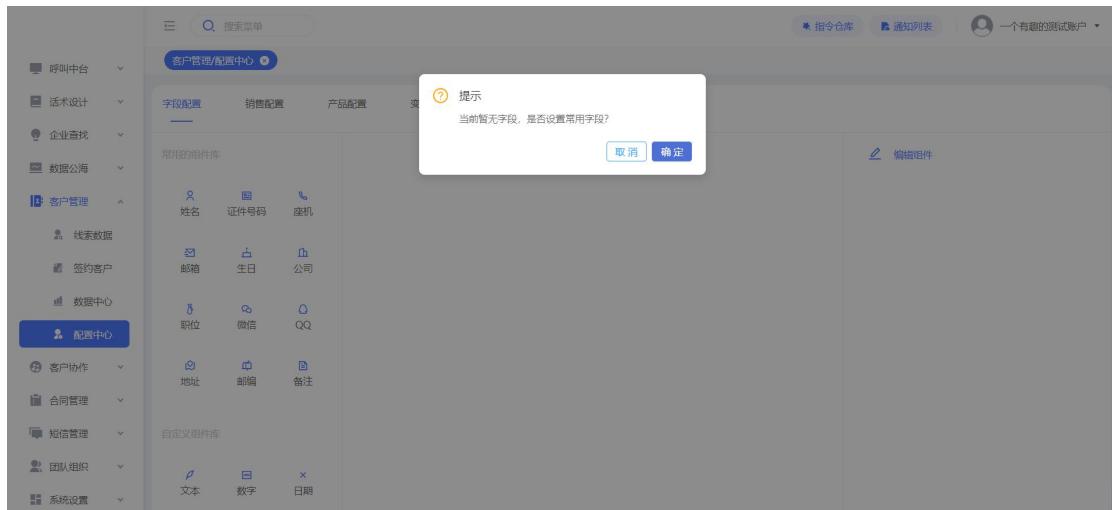
CRM 字段配置

客户常用的字段配置

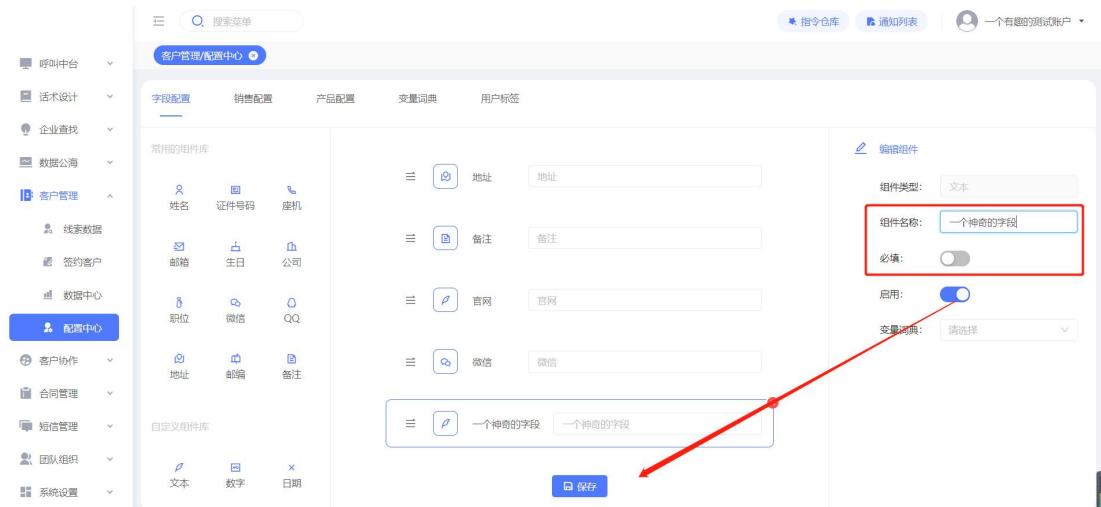
点击 CRM-进入客户管理-点击配置中心-点击字段配置

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



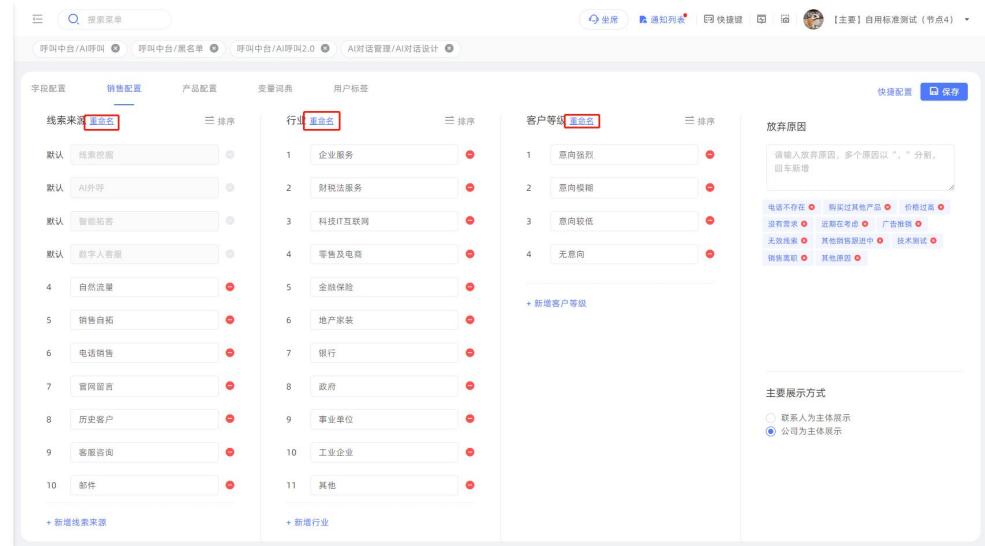
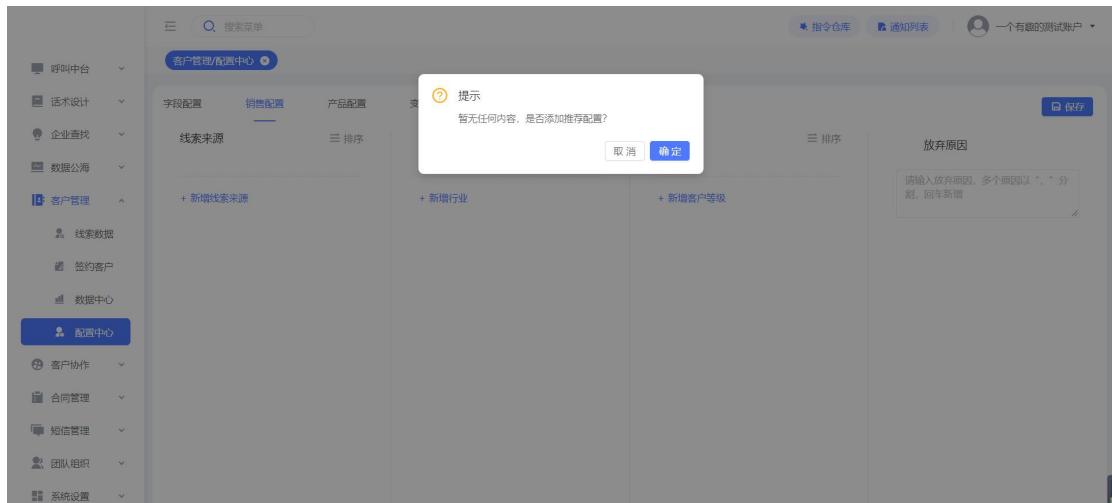
可以自定义字段，如下图，可以设置是否为必填字段，以下字段，可以用于 AI 外呼中作为变量使用，也可以录入变量词典进行录音播报



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

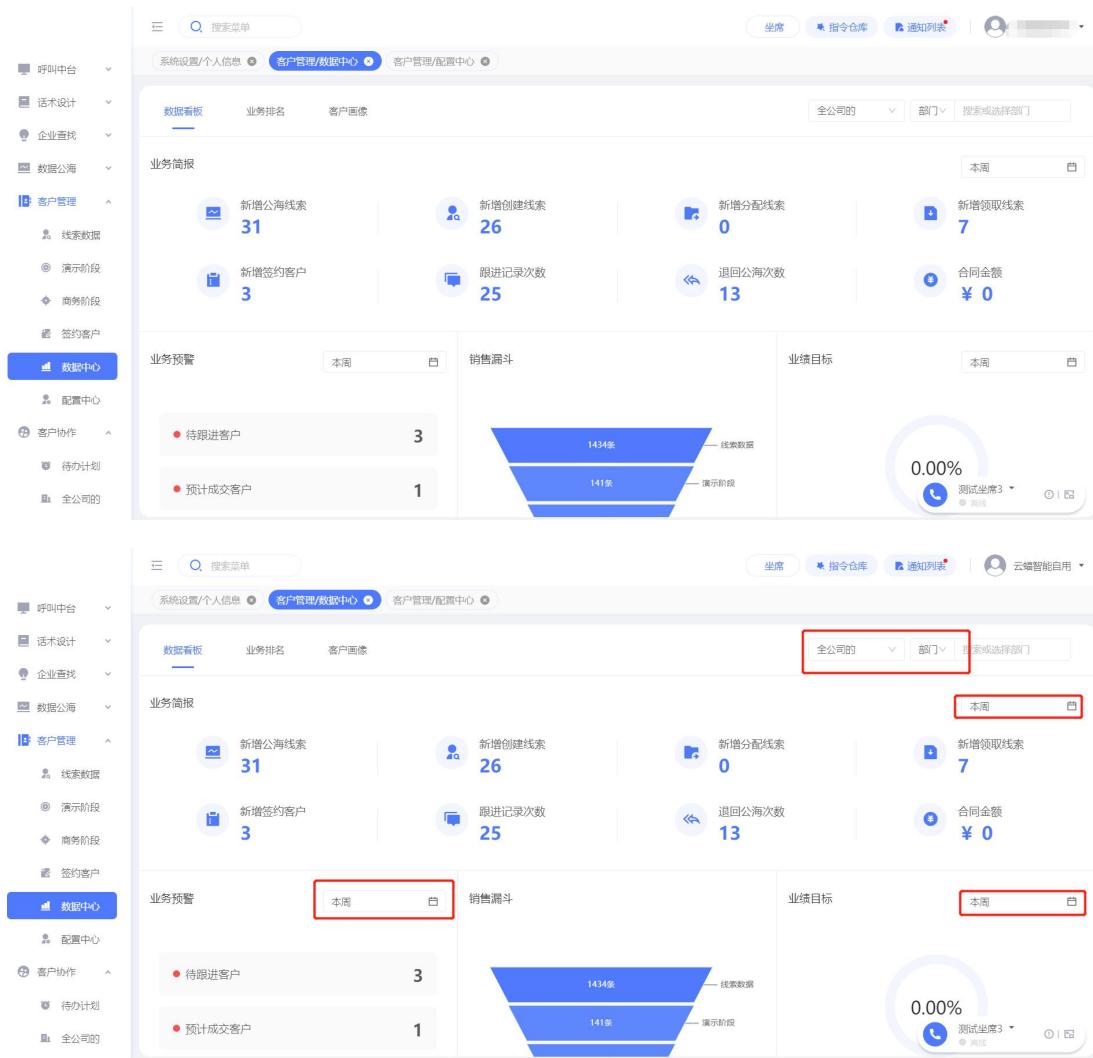


CRM 的数据统计

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

crm 可以对客户数据操作基本信息记录，客户给打标签做备注、做待办等

CRM-客户管理-我的线索

填写跟进记录，填写跟进计划，设置协作人，变更所属人，新增标签，发送邮件，AI 字段优化，删除或者把客户退回公海

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

搜索菜单

指令仓库 通知列表 一个有趣的测试账户

客户管理/配置中心

待办计划 已完成计划 已取消计划

全部 计划时间 计划状态 参与人

批量完成 批量删除 搜索关联对象

操作 关联对象 计划内容 计划状态 参与人 创建人 计划开始时间

查看详情 编辑 取消

有趣的客户 下周要和他去喝酒 未开始 一个有趣的测试账户 一个有趣的测试账户 2022-06-12 15:16:00

客户管理

线索数据 有趣的阶段

签约客户

数据中心

配置中心

客户协作

待办计划

全局公司

合同管理

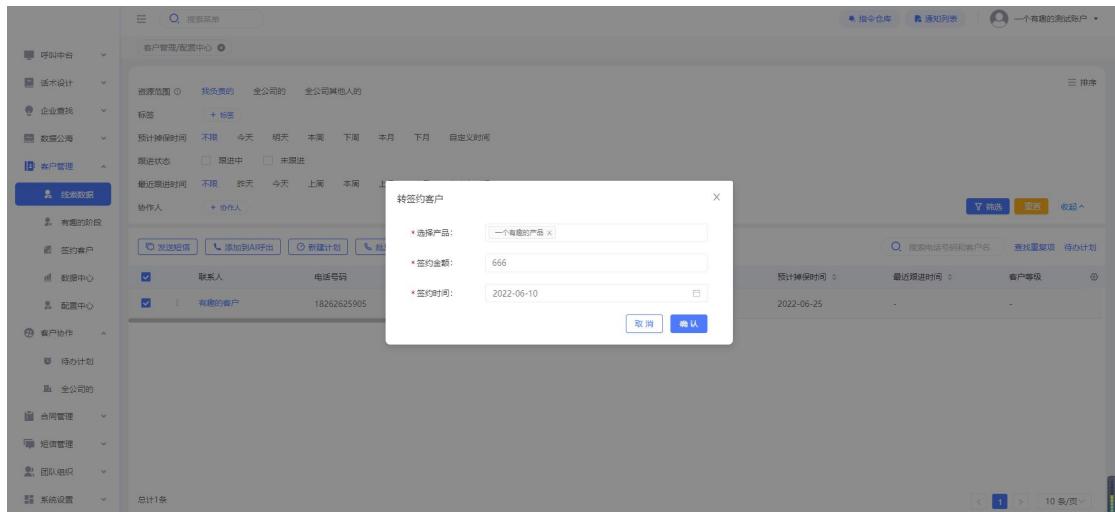
短信管理

团队组织

系统设置

总计1条 10条/页

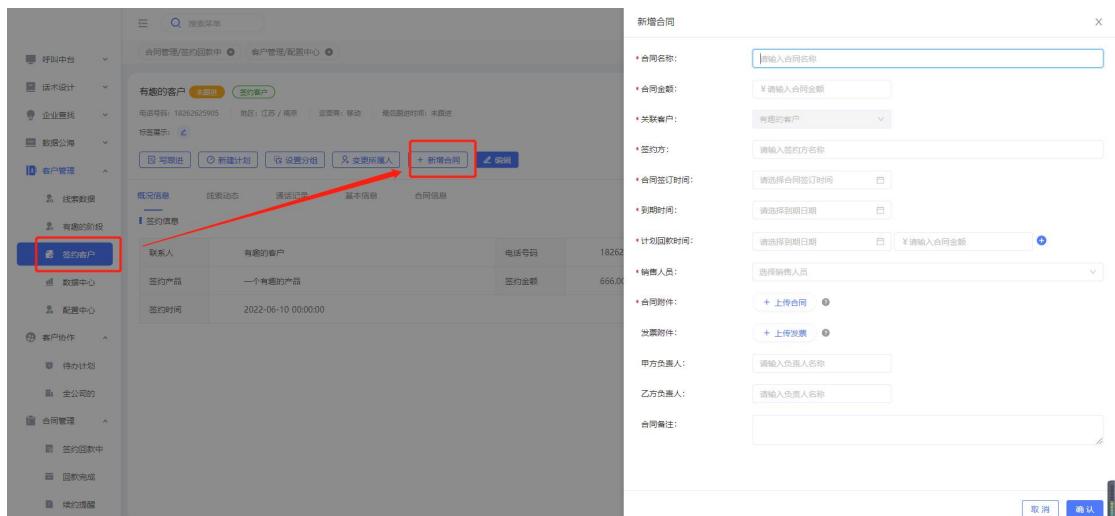
已经签约的客户，可以转入合同管理阶段



转签客户

- 选择产品: 一个有趣的产品
- 签约金额: 666
- 签约时间: 2022-06-10

签约客户，可以新增合同



新增合同

* 合同名称:

* 合同金额:

* 关联客户:

* 签约方:

* 合同签订时间:

* 到期时间:

* 计划回款时间:

* 销售人员:

* 合同附件:

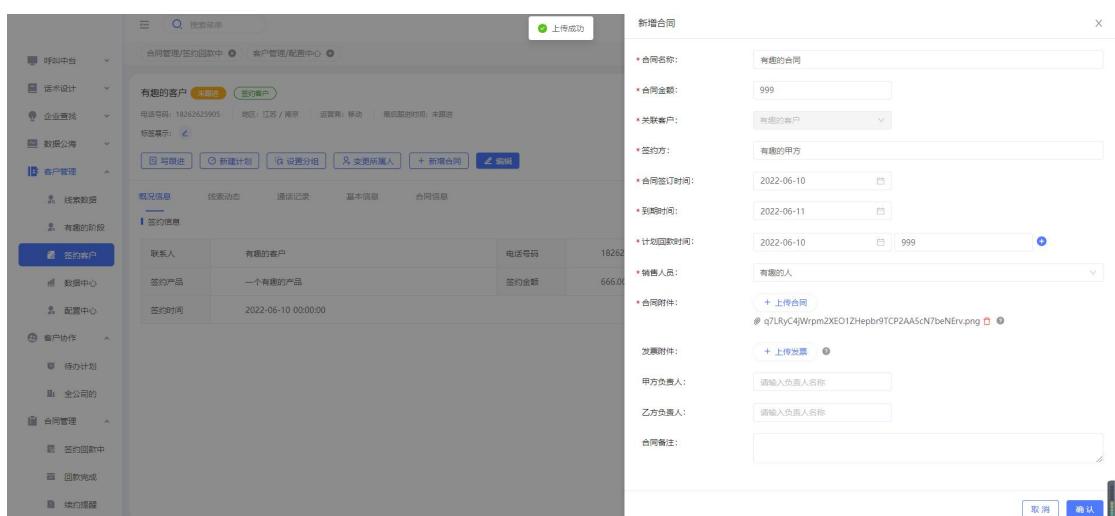
发票附件:

甲方负责人:

乙方负责人:

合同备注:

取消 确认



新增合同

* 合同名称: 有趣的合同

* 合同金额: 999

* 关联客户: 有趣的客户

* 签约方: 有趣的甲方

* 合同签订时间: 2022-06-10

* 到期时间: 2022-06-11

* 计划回款时间: 2022-06-10

* 销售人员: 有趣的人

* 合同附件:

发票附件:

甲方负责人:

乙方负责人:

合同备注:

取消 确认

合同支持导出、新增分组和编辑



The screenshot shows the 'Contract Management' section of a CRM system. On the left, a sidebar lists various modules: Call Center, Technology Design, Enterprise Management, Data Center, Client Management, Contract Management, and Sales. The 'Contract Management' section is expanded, showing 'Signed Contracts' and 'Contract Status'. The main area is titled 'Contract Group' and displays a table of contracts. The table columns include: Contract Name, Contract Signing Date, Contract Amount, Product Name, Contact Person, Phone Number, Region, and Planned Due Date. A specific row for '有趣的合同' (Interesting Contract) is highlighted with a red box. At the top of the table, there are buttons for '+ New Contract', '+ Export' (highlighted with a red box), and 'Edit Group'. The bottom of the table shows a summary: 'Total 1 Contract'.

即将续约的客户，会在续约提醒中进行提醒



The screenshot shows the 'Contract Management' section of a CRM system. The sidebar and main interface are identical to the previous screenshot. The main area is titled 'Contract Renewal Reminders' and displays a table of contracts. The table columns include: Contract, Contract Renewal Date, Contract Amount, Product Name, Contact Person, Phone Number, Industry, Region, and Renewal Status. A specific row for '有趣的合同' (Interesting Contract) is highlighted with a red box. At the top of the table, there are buttons for '+ Renew' (highlighted with a red box) and 'Edit Group'. The bottom of the table shows a summary: 'Total 1 Contract'.

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

搜索菜单

搜索范围 我负责的 全公司的

标签 + 标签

预计跟进时间 不限 今天 明天 本周 本月 下月 自定义时间

跟进状态 跟进中 未跟进

最近跟进时间 不限 昨天 今天 上周 本周 上月 本月 自定义时间

协作人 + 协作人

+ 新增 + 导入 ✎ 操作全部取消

联系人 电话号码 标签 协作人 跟进状态 预计跟进时间 最近跟进时间 客户等级

暂无数据

总计0条

搜索菜单

搜索范围 我负责的 全公司的

新增公海线索 1 新增创建线索 0 新增分配线索 0 新增领取线索 0

新增签约客户 1 跟进记录次数 0 退回公海次数 0 合同金额 ￥ 999.00

业务预算 本周 白

待跟进客户 0 预计成交客户 0 即将掉牌客户 0 待办计划 0

销售漏斗

业绩目标 本周 白

0.00%

总计0条

搜索菜单

搜索范围 我负责的 全公司的

+ 新增 + 导入

操作 用户名 性别 从业 年龄 手机号 邮箱 部门

编辑 备注 禁用 分配 有趣的人

18022223333 youqu@qq.com 有趣的部门

总计0条

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)

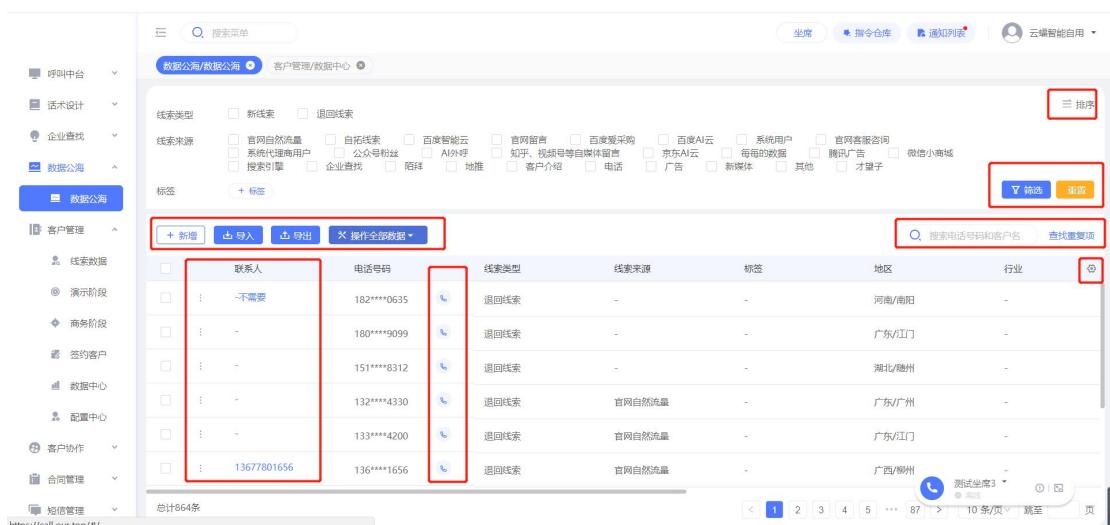
批量操作：领取线索、分配线索、AI 外呼、发送短信、删除

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



联系人	电话号码	线索类型	线索来源	标签	地区	行业
-不需要	182****0635	退回线索	-	-	河南/南阳	-
-	180****9099	退回线索	-	-	广东/江门	-
-	151****8312	退回线索	-	-	湖北/随州	-
-	132****4330	退回线索	官网自然流量	-	广东/广州	-
-	133****4200	退回线索	官网自然流量	-	广东/江门	-
-	13677801656	退回线索	官网自然流量	-	广西/柳州	-

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

搜索菜单

数据公海/数据公海 客户管理/数据中心

线索类型 新线索 退回线索

线索来源 百度自然流量 百度搜索 百度智能云 音频留言 百度爱采购 百度AI云 系统用户 百度客服咨询 网络推广 知乎、视频号等自媒体留言 京东AI云 每每的数据 腾讯广告 微信小程序 公众号粉丝 AI外呼 地推 客户介绍 电话 广告 新媒体 其他 才望子 搜索引擎 企业查找 阳光 地推 客户介绍 电话 广告 新媒体 其他 才望子

标签 + 标签

X 关闭

数据公海资料导入

点击或拖拽文件到这里进行上传
上传数据≤100000条

筛选 模板下载

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

编号	联系人	性别	邮箱	公司	客户入库时间	意向商品SKU	姓名	座机	邮箱	生日	公司	职位
13600000000 (示例上传时需)	1	12345@qq.com	xxx公司	2022-06-08	sku_nd4xdLLD,sku	文本	文本	文本	文本	2022-06-08	文本	文本

导入时可以选择, 是否打乱号码, 以及客户的来源、行业、等级 (均为选填)

搜索菜单

数据公海/数据公海 客户管理/数据中心

线索类型 新线索 退回线索

线索来源 百度自然流量 百度搜索 百度智能云 音频留言 百度爱采购 百度AI云 系统用户 百度客服咨询 网络推广 知乎、视频号等自媒体留言 京东AI云 每每的数据 腾讯广告 微信小程序 公众号粉丝 AI外呼 地推 客户介绍 电话 广告 新媒体 其他 才望子 搜索引擎 企业查找 阳光 地推 客户介绍 电话 广告 新媒体 其他 才望子

标签 + 标签

X 关闭

数据公海资料导入

导入选项

导入文件 customer template pool 2022 06 08 22 22.xlsx

打乱后上传 是 否

线索来源

官网自然流量

行业

客户等级

官网自然流量

官网自然流量

官网自然流量

官网自然流量

官网自然流量

官网自然流量

官网自然流量

官网自然流量

官网自然流量

筛选 模板下载

筛选条件的设置: 数据公海自定义筛选条件设置

CRM-数据公海-筛选项排序

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

搜索菜单

线索类型: 新线索, 退回线索

线索来源: 官网自然流量, 公众号粉丝, 百度智能云, 官网留言, 百度爱采购, 百度AI云, 系统用户, 官网客服咨询, 系统代理商用户, 网络小商城, 搜索引擎, 企业查找, 招聘, 地址, 客户介绍, 电话, 广告, 新媒体, 其他

才望子

标签: + 标签

搜索电话号码和客户名

总计864条

1 2 3 4 5 ... 87 > 10条/页 跳至 页

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

设置列表

全部字段 (29)

输入关键词

联系人, 电话号码, 线索类型, 线索来源, 标签, 行业, 性别, 姓名, 生日, 微信, 无人接听, 不需要, 不需要, 杭州

显示字段 (13)

输入关键词

联系人, 电话号码, 线索类型, 线索来源, 标签, 行业, 性别, 姓名, 生日, 微信, 无人接听, 不需要, 不需要, 杭州

恢复默认

取消 确认

总计864条

1 2 3 4 5 ... 87 > 10条/页 跳至 页

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

搜索菜单

线索类型: 新线索, 退回线索

线索来源: 官网自然流量, 自拓线索, 百度智能云, 首页留言, 百度爱采购, 百度AI云, 系统用户, 官网客服咨询, 系统代理商用户, 公众号粉丝, AI外呼, 知乎, 视频号等自媒体留言, 京东AI云, 每每的数据, 腾讯广告, 微信小商城, 搜索引擎, 企业查找, 陌拜, 地推, 客户介绍, 电话, 广告, 新媒体, 其他, 才量子

标签: + 标签

+ 新增, + 导入, + 导出, 操作全部数据

搜索电话号码和客户名, 搜索重复项

10条/页
20条/页
30条/页
40条/页
100条/页
总计864条

1 2 3 4 5 ... 87 > 10条/页 跳至 页

把侧栏藏起来，展示更多客户数据

搜索菜单

线索类型: 新线索, 退回线索

线索来源: 官网自然流量, 自拓线索, 百度智能云, 首页留言, 百度爱采购, 百度AI云, 系统用户, 官网客服咨询, 系统代理商用户, 公众号粉丝, AI外呼, 知乎, 视频号等自媒体留言, 京东AI云, 每每的数据, 腾讯广告, 微信小商城, 搜索引擎, 企业查找, 陌拜, 地推, 客户介绍, 电话, 广告, 新媒体, 其他, 才量子

标签: + 标签

+ 新增, + 导入, + 导出, 操作全部数据

搜索电话号码和客户名, 搜索重复项

客户 2022-05-3
总计864条

1 2 3 4 5 ... 87 > 10条/页 跳至 页