

## 目录

1. 系统登录 .....	5
2. 系统管理 .....	5
2.1. 部门管理 .....	5
2.1.1. 部门查询 .....	5
2.1.2. 部门添加 .....	6
2.1.3. 部门修改 .....	6
2.1.4. 部门删除 .....	7
2.2. 角色管理 .....	7
2.2.1. 角色查询 .....	7
2.2.2. 角色添加 .....	8
2.2.3. 角色修改 .....	9
2.2.4. 角色删除 .....	9
2.3. 账户管理 .....	10
2.3.1. 账户查询 .....	10
2.3.2. 账户添加 .....	10
2.3.3. 账户修改 .....	11
2.3.4. 账户删除 .....	12
2.3.5. 账户信息导入 .....	12
2.3.6. 修改密码 .....	13
3. 机器人管理 .....	13
3.1. 话术管理 .....	13
3.1.1. 添加话术类型 .....	14
3.1.2. 修改话术类型 .....	14
3.1.3. 删除话术类型 .....	15
3.1.4. 添加话术 .....	15
3.1.5. 导入话术 .....	17
3.1.6. 修改话术 .....	18
3.1.7. 查询话术 .....	19
3.1.8. 删除话术 .....	19
3.2. 场景管理 .....	19
3.2.1. 场景列表查看 .....	20
3.2.2. 场景添加 .....	20
3.2.3. 场景修改 .....	20
3.2.4. 场景删除 .....	21

3.2.5.场景脑图配置 .....	21
3.3. 机器人创建 .....	22
3.3.1.创建机器人 .....	22
3.3.2.启用/禁用机器人 .....	24
3.3.3.训练机器人 .....	25
3.3.4.修改机器人 .....	26
3.3.5.删除机器人 .....	27
3.3.6.列表和分块展示机器人列表 .....	27
3.4. 词槽管理 .....	28
3.4.1.词典添加 .....	28
3.4.2.修改词典 .....	29
3.4.3.删除词典 .....	30
3.4.4.向词典添加词槽 .....	30
3.4.5.修改词槽 .....	31
3.4.6.查询词槽 .....	32
3.4.7.删除词槽 .....	33
3.5. 知识管理 .....	33
3.5.1.添加知识类型 .....	33
3.5.2.修改知识类型 .....	34
3.5.3.删除知识类型 .....	35
3.5.4.向知识库添加知识 .....	35
3.5.5.修改知识 .....	37
3.5.6.查询知识 .....	38
3.5.7.删除知识 .....	39
3.6. 特殊词汇 .....	39
3.6.1.特殊词汇列表查看 .....	39
3.6.2.修改词汇 .....	40
3.6.3.添加词汇 .....	40
3.6.4.删除词汇 .....	41
3.7. 未知问题 .....	41
3.7.1.查看问题 .....	42
3.7.2.添加答案 .....	42
3.7.3.关键字查询 .....	43
3.8. 智能问题 .....	43
3.8.1.查看问题 .....	43
3.8.2.审核问题 .....	44

3.8.3.忽略问题 .....	45
4. 数据统计分析 .....	45
4.1. 对话明细 .....	45
4.1.1.对话明细查询 .....	45
4.1.2.对话明细查看 .....	46
4.1.3.话术访问次数统计 .....	46
4.1.4.未命中话术统计 .....	47
5. 外呼任务管理 .....	47
5.1. 外拨管理 .....	47
5.1.1.任务查询 .....	47
5.1.2.新建任务 .....	48
5.1.3.外拨任务查看 .....	49
5.1.4.外拨任务编辑 .....	49
5.1.5.外拨任务的导入/导出.....	50
5.2. 黑名单管理.....	51
5.2.1.黑名单查询 .....	51
5.2.2.新建黑名单 .....	51
5.2.3.外拨资源.....	52
5.3. 变量管理 .....	53
5.3.1.变量查询 .....	53
5.3.2.新建变量 .....	54
6. 短信管理 .....	54
6.1. 通知行动码查询.....	54
6.1.1.添加短信通知行动码.....	55
6.1.2.编辑短信通知行动码.....	56
6.1.3.删除短信通知行动码.....	57
6.1.4.短信通知行动码是否通过 .....	57
6.2. 短信模版管理 .....	58
6.2.1.短信模版查询 .....	58
6.2.2.添加短信模版 .....	58
6.2.3.短信模版编辑 .....	59
6.2.4.短信模版删除 .....	60

# 人机智能语音对话系统V4.0

## 用户使用手册

日期：2018年9月25日

北京华云天下科技有限公司

## 1. 系统登录

[功能说明]:登录系统。



[操作步骤]:

1. 点击对应的输入框分别输入对应的“企业编号”、“用户名”和“密码”；
2. 点击“登录”按钮即可登录本系统。

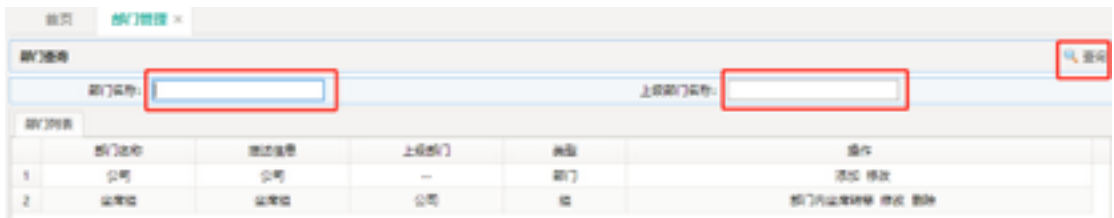
## 2. 系统管理

### 2.1. 部门管理

点击菜单栏“系统管理”->“部门管理”进入部门管理功能。

#### 2.1.1.部门查询

[功能说明]:部门查询。



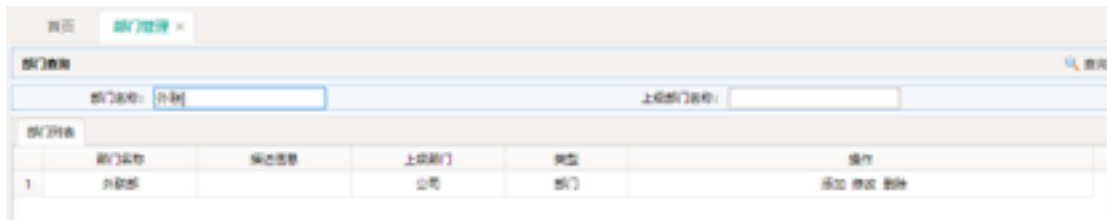
[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“系统管理”->“部门管理”进入部门管理功能。
- 2.在“部门名称”或者“上级部门名称”输入框中输入要查询部门的关键字，点击



按钮或者回车键即可查询响应的部门。

[界面截图]:



### 2.1.2.部门添加

[功能说明]:添加新部门/组。

[操作步骤]:

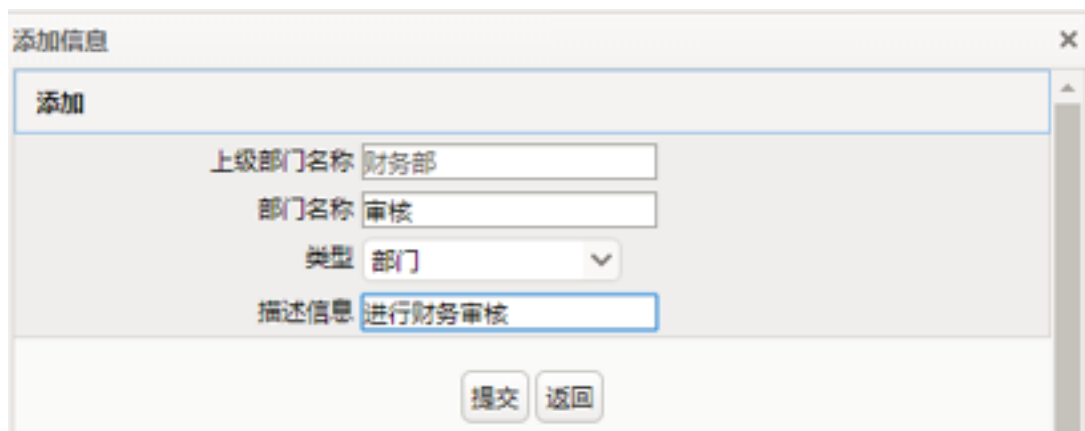
1.点击菜单栏“系统管理”->“部门管理”进入部门管理功能。

2.点击“操作”栏中的“添加”，默认上级部门名称为被添加的部门，输入部门名称，选

择类型（部门/组），输入描述信息，点击 **提交** 按钮。

[注意事项]: 部门名称不能为空，部门名称不能重复，描述信息可以为空。

[界面截图]:



### 2.1.3.部门修改

[功能说明]:修改部门/组。

[操作步骤]:

1、点击菜单栏“系统管理”->“部门管理”进入部门管理功能。

2、点击“操作”栏中的“修改”，默认上级部门名称为被添加的部门，编辑部门名称，编辑描述信息，点击 **提交** 按钮。

[注意事项]: 部门名称不能为空，部门名称不能重复，描述信息可以为空。


[界面截图]:

The screenshot shows a window titled '修改信息' (Modify Information) with a sub-header '部门修改' (Department Modification). It contains three text input fields: '上级部门名称' (Superior Department Name) with the value '财务部' (Finance Department), '部门名称' (Department Name) with the value '审核部' (Audit Department), and '描述信息' (Description Information) with the value '核对财务信息' (Check financial information). At the bottom, there are two buttons: '提交' (Submit) and '返回' (Return).

#### 2.1.4. 部门删除

[功能说明]:删除部门/组。

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“系统管理”- >“部门管理”进入部门管理功能。
2. 点击“操作”栏中的“删除”，点击  按钮进行删除操作。

[界面截图]:



## 2.2. 角色管理

点击菜单栏“系统管理”- >“角色管理”进入角色管理功能。

### 2.2.1. 角色查询

[功能说明]:角色查询。



[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“系统管理”- >“角色管理”进入角色管理功能。
2. 在“部门名称”或者“上级部门名称”输入框中输入要查询部门的关键字，点击



按钮或者回车键即可查询响应的部门。



[界面截图]:



### 2.2.2.角色添加

[功能说明]: 添加新角色。

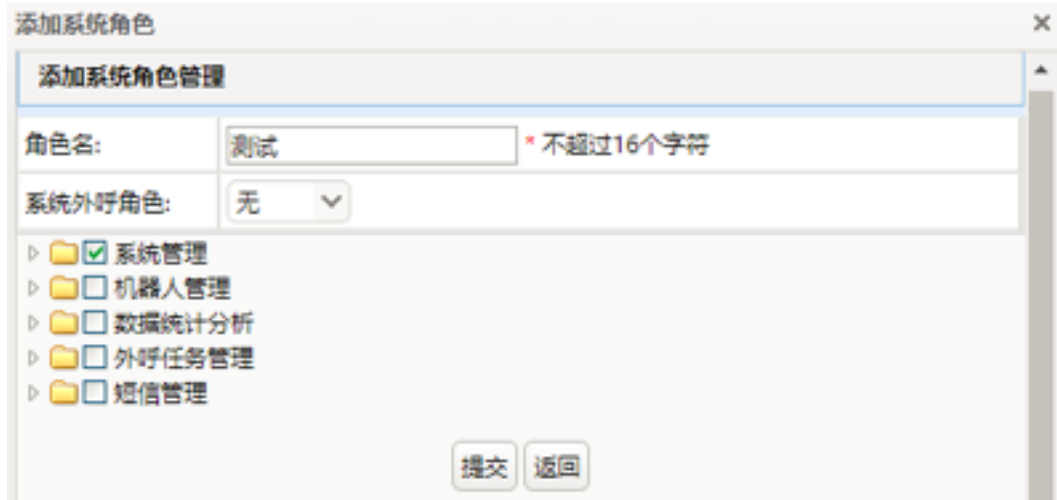
[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“系统管理”- >“角色管理”进入角色管理功能。
2. 点击  按钮，弹出添加模态窗口。
3. 在“角色名”输入框中输入角色名称，在角色类型下拉框中选择角色类型。
4. 选择菜单，点击  按钮完成角色添加。

[注意事项]: 角色名称不能为空，角色名称不能重复，选择菜单不能为空。

[界面截图]:





### 2.2.3.角色修改

[功能说明]:修改已存在的角色。

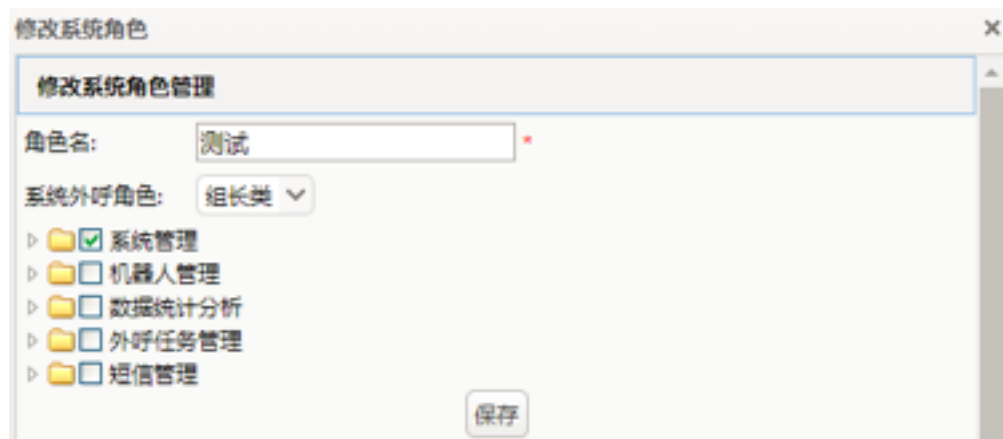
[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“系统管理”->“角色管理”进入角色管理功能。
- 2.点击“操作”栏中的“修改”，编辑角色名称，选择角色类型，选择对应的菜单，

点击  按钮完成角色的修改。

[注意事项]: 角色名称不能为空，角色名称不能重复，选择菜单不能为空。

[界面截图]:




### 2.2.4.角色删除

[功能说明]:删除已存在的角色。

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“系统管理”->“角色管理”进入角色管理功能。

2. 点击“操作”栏中的“删除”，点击  按钮进行删除操作。

[界面截图]:



### 2.3. 账户管理


点击菜单栏“系统管理”- >“账户管理”进入账户管理功能。

#### 2.3.1. 账户查询

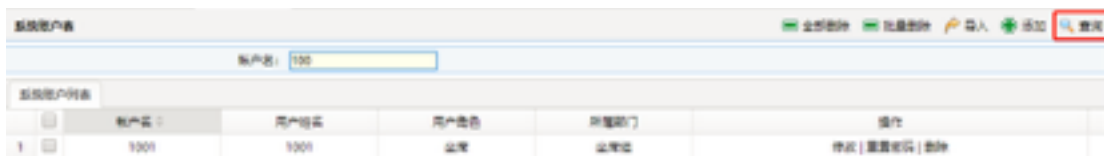
[功能说明]: 账户查询

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“系统管理”- >“账户管理”进入账户管理功能。

2. 在“账户名”输入框中输入账户名或者账户名关键字，点击  按钮或者鼠标定位输入框“回车”，进行账户信息的查询操作

[界面截图]:





#### 2.3.2. 账户添加

[功能说明]: 添加账户。

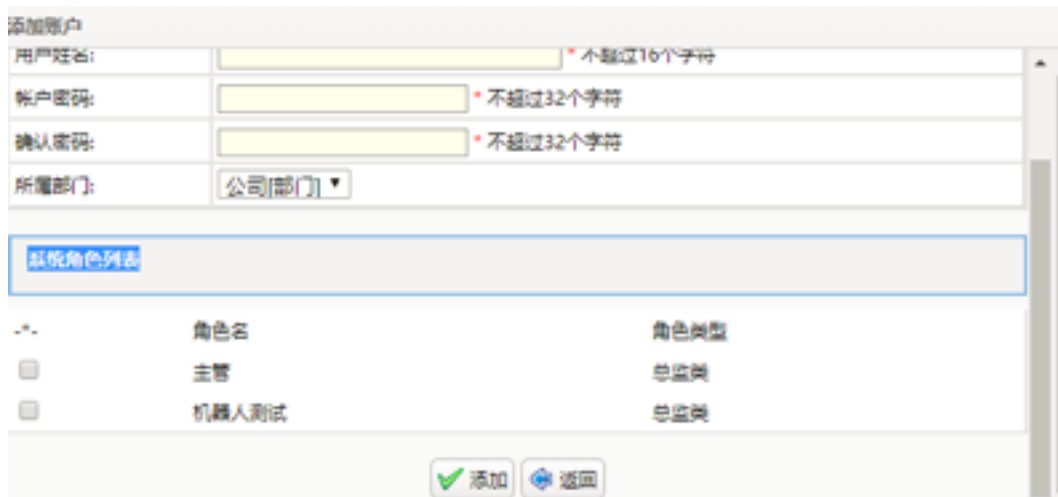
[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“系统管理”- >“账户管理”进入账户管理功能。

2. 点击  按钮，弹出账户添加模态窗口，分别在“用户账号”、“用户姓名”、“账户密码”、“确认密码”输入框中输入对应的信息，选择“所属部门”，选择“系统角色列表”，点击  按钮完成账户添加。

[注意事项]：用户账号、用户姓名不能为空，用户账号和用户姓名不能重复，账户密码和确认密码不能为空并且两次输入密码要求一致。

[界面截图]：



角色名	角色类型
主管	总监类
机器人测试	总监类

### 2.3.3. 账户修改

[功能说明]：修改已存在的账户信息。

[操作步骤]：

1. 点击菜单栏“系统管理”->“账户管理”进入账户管理功能。
2. 点击“操作”栏中的修改，弹出账户修改模态窗口，编辑对应的账户信息，点击

 按钮完成账户信息的修改。

[注意事项]：用户账号、用户姓名不能为空，用户账号和用户姓名不能重复。

[界面截图]：


系统角色列表		
<input checked="" type="checkbox"/>	坐席	坐席类
<input type="checkbox"/>	组长	组长类



### 2.3.4. 账户删除

[功能说明]: 删除账户信息

[操作步骤]:

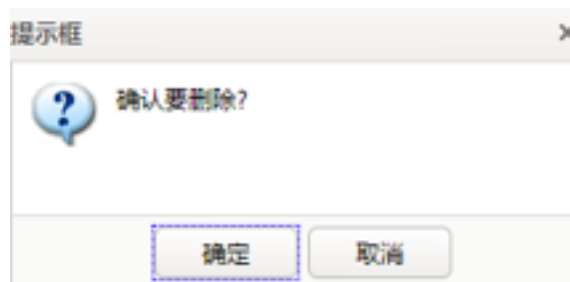
1. 点击菜单栏“系统管理”->“账户管理”进入账户管理功能。

2. 点击“操作”栏中的删除，弹出删除模态窗口，点击  按钮进行账户信息的单个删除操作。

3. 点击系统账户列表的复选框  按钮，选择需要删除的账户信息，点击  按钮进行账户信息的批量删除操作。

[注意事项]: 批量删除操作时，至少选择一个账户信息方可进行删除操作。

[界面截图]:






### 2.3.5. 账户信息导入

[功能说明]: 通过文件导入账户信息。

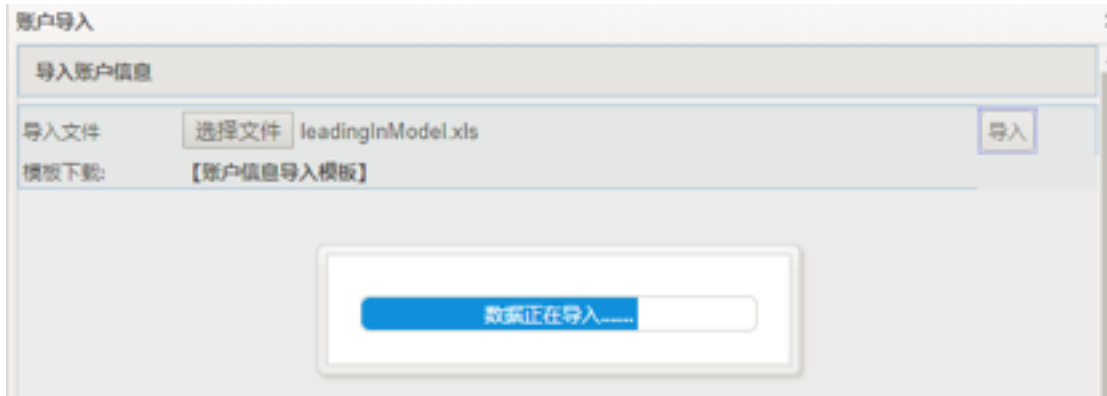
[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“系统管理”->“账户管理”进入账户管理功能。

2. 点击  按钮弹出导入账户信息的模态窗口，点击  将文件上传，点击  按钮完成账户信息的导入添加操作。

[注意事项]：导入账户信息的文件必须按照文件模版格式要求进行编辑方可导入成功。

[界面截图]：




### 2.3.6. 修改密码

[功能说明]：进行用户登录密码的修改操作。

[操作步骤]：

1. 点击菜单栏“系统管理”->“修改密码”进入密码修改功能。

2. 分别在“旧密码”、“新密码”和“确认密码”输入框中输入对应的信息，点击  按钮进行密码的修改操作。

[界面截图]：



## 3. 机器人管理


### 3.1. 话术管理

点击菜单栏“机器人管理”->“话术管理”进入话术管理功能。

### 3.1.1.添加话术类型

[功能说明]:添加话术类型。

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“机器人管理”->“话术管理”进入话术管理功能。
- 2.在左侧话术类型树中，移动鼠标到待添加智能话术所属的父节点，会出现操作按钮，点击按钮。
- 3.输入话术类型名称，点击确认按钮保存。

[注意事项]: 话术类型名称不能为空，不可与其他同级节点的类型名称相同。


[界面截图]:



### 3.1.2.修改话术类型

[功能说明]:修改话术类型。

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“机器人管理”->“话术管理”进入话术管理功能。
- 2.在左侧话术类型树中，移动鼠标到待修改类型节点，会出现操作按钮，点击按钮。
- 3.弹出编辑界面，输入话术类型名称，点击确认按钮保存。

[注意事项]:话术类型名称不能为空，不可与其他同级节点的类型名称相同。


[界面截图]:



### 3.1.3.删除话术类型

[功能说明]:删除话术类型

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“机器人管理”- > “话术管理”进入话术管理功能。
- 2.在左侧话术类型树中，移动鼠标到待删除类型节点，会出现操作按钮，点击  按钮。



- 3、弹出删除确认提示框，点击确认。

[注意事项]:

- A. 删除智能话术类型时，若该智能话术类型及以下的所有节点存在话术，禁止删除。

### 3.1.4.添加话术

[功能说明]:向指定的话术类型下添加话术。

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“机器人管理”- > “话术管理”进入话术管理功能。
- 2.在话术列表页面右上角点击“话术添加”按钮，跳转到话术添加页面。

### 3.添加话术:

输入话术的基本信息（话术标题），选择话术类型（根据话术列表左侧的树进行选择），选择内容类型（文本、音频、动作），“文本”和“音频”可以选择添加意图（意图添加方式在步骤4中给出）。

① 文本：输入文字并选择要添加的变量，在“文本内容”处合成内容，变量框将会替换为真实的数据。



② 音频：点击“上传”按钮，在弹框中点击“选择”按钮选择音频文件点击“上传”，待上方状态条达100%后点击“确认”按钮，提示“上传成功”；

“音频名称”处显示音频名称（可以播放），“音频内容”处会自动将音频转换为文字；

点击“添加音频到话术内容”按钮添加音频至话术，还可以选择要添加的变量，可以选中一条音频或变量通过点击“左移”、“右移”、“删除”按钮调整话术内容位置；

最后在“话术内容”处合成最后的话术，并在“对应文本”处显示“话术内容”处对应的文本。

③ 动作：选择需要进行的动作。

4.1) 输入意图名称，点击  按钮下方会出现一个意图项卡片（双击打开或关闭），点击意图项卡片中的  按钮跳转到新增意向词页面，意向词添加分为关键字和语句添加两种类型：

① 选择‘关键词’后，添加意向词（用“，”隔开）；

也可以点击左侧词库树双击想要添加的词库类型进行添加；


也可以点击“保存到词库”将添加的所有意向词保存至当前选择的词库类型；





选择完成后点击“下一步”按钮即可显示所添加的关键词信息，可以对所选择的关键词进行前置和后置占位符的编辑操作。

② 选择“语句”后，添加语句；点击拆句会将添加的语句进行拆句，若分词成功，则点击“分词完成”；若不满意，则点击“重新分词”，通过空格的位置调整，完成后点击“分词完成”；点击词语选择对应的词库则添加一个词槽

（若没有创建词库或没有将词语添加到词库则可在词库管理页面进行添加）；编辑完成后点击“确定”按钮。



或者输入意图名称，选择“复制意图”，在其后第一个框中选择对应话术（为已选话术类型下的所有存在意图的话术），第二个框中选择要复制的意图，点击  按钮下方会出现一个意图项（会复制其意向词及词槽）。

2) 鼠标悬浮在意图项卡片上，卡片右上角将会出现三个按钮 ，点击“”修改意图项名称，点击“”删除此意图项卡片，点击“”选择添加已创建的词槽为必填词槽。

5.点击“确认”，添加话术。

[注意事项]:

- A. 话术标题不能为空。
- B. 添加意图项时名称不能为空。
- C. 上传音频，文件格式为“.wav”“.mp3”。
- D. 多个意向词使用“，”隔开。
- E. 话术开启之后，编辑场景图时才会出现。

[界面截图]:



### 3.1.5.导入话术

[功能说明]: 导入话术（添加）。

[操作步骤]:

- 1.在话术列表页面，操作栏右侧选择“导入”按钮，进入话术导入页面

2.点击右边的“模板下载”，参照格式，再点击“选择”添加一个文件（xls、xlsx格式）到上传框。

3.点击“确认”，确认。

[注意事项]:


- A. 文件（xls、xlsx格式）必须按照模板。
- B. 模板文件格式：序号、分类（已有类型）、话术标题、机器人话术、意图。

[界面截图]

### 3.1.6.修改话术

[功能说明]:修改话术。

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“机器人管理”->“话术管理”进入话术管理功能。
- 2.在话术列表页面，点击列表操作字段  按钮，进入话术修改页面。
- 3.修改话术：修改话术的基本信息（话术标题、话术类型、内容类型、意图）。
- 4.点击确认按钮保存。




### 3.1.7. 查询话术

[功能说明]: 按照话术标题和话术内容在指定的智能话术类型中进行搜索。

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“机器人管理”- > “话术管理”进入话术管理功能。

2. 选择查询条件和输入查询内容点击  按钮或者鼠标定位输入框“回车”进行搜索。

[注意事项]:

A. 若话术内容为音频，则可点击“”（2号位置）操作栏按钮下载音频。

[界面截图]:





### 3.1.8. 删除话术

[功能说明]: 删除话术

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“机器人管理”- > “话术管理”进入话术管理功能。

2. 单项删除: 点击话术列表中操作列的  图标（注意被场景脑图选择添加过的话术没有该图标即不能被删除）。

3. 批量删除: 勾选想要删除的话术，点击列表上方的  图标。

4. 在弹出的删除框中点确定。

[注意事项]:


A. 在场景管理脑图中被选择添加过的话术无法删除。

### 3.2. 场景管理

点击菜单栏“机器人管理”->“场景管理”进入场景管理功能。

### 3.2.1.场景列表查看

[功能说明]:查看场景列表

[操作步骤]:在场景列表页面，检索框中输入场景的名称,点击  查询或者输入场景名称后“回车”。



### 3.2.2.场景添加

[功能说明]:添加场景

[操作步骤]:在场景列表右上角点击场景添加按钮，在弹出框中输入场景名称，点击按钮保存。



[注意事项]: 场景名称不能为空。

### 3.2.3.场景修改

[功能说明]:修改场景

[操作步骤]:点击列表操作列的  按钮修改场景名称。

### 3.2.4.场景删除

[功能说明]:删除场景

[操作步骤]:点击列表操作列的  按钮删除该场景。







[界面截图]:

ID	名称	创建人	创建时间	启用	操作
167	测试场景+语音	1	2018-09-11 10:44:46	<input checked="" type="checkbox"/>	 
166	测试场景	1	2018-09-10 09:31:34	<input checked="" type="checkbox"/>	 
165	永安酒店1	1	2018-09-04 18:29:13	<input type="checkbox"/>	 
164	永安酒店	1	2018-09-04 15:55:10	<input checked="" type="checkbox"/>	 

### 3.2.5.场景脑图配置

[功能说明]:配置场景脑图

[操作步骤]:

- 1.点击场景列表中具体场景信息的操作列的“”按钮。
- 2.将鼠标移至节点上面，会出现一个蓝色的“选择”按钮。
- 3.点击“选择”按钮出现弹框，点击相应的话术后面的  按钮，此话术绑定到该节点上（点击  按钮可以查看该话术的详细信息）。
- 4.将鼠标放到已经选中话术的节点上出现红色的“清除”按钮（节点上方出现气泡，显示节点上话术的内容），可以删除已添加的话术（子节点也将删除，操作请慎重），重新为节点添加话术。
- 5.选中节点（悬浮至节点左侧出现白色十字，点击），点击上方的移动方向可以移动该节点及其子节点（也可选中节点后拖拽进行移动）。
- 6.点击界面右上方的“清除所有节点”按钮可以删除界面上的所有节点，点击“添加起始节点”按钮可以添加起始节点
- 7.界面上方有定时保存的复选框，勾选复选框后系统每5秒定时保存一次配置的脑图。
- 8.若话术的标题和内容修改，则界面上方“  ”显示此脑图中被修改的话术数量，点击出现弹框，点击“”进行升级。

9.脑图右边点击出现侧边栏：全局显示整个脑图的信息（节点数、线条数），全局配置（节点重复N次转人工、等待用户输入N秒）；节点显示选中节点的信息（标题、内容、背景色），节点配置（播放前等待N秒、等N秒自动跳转下一节点、等待用户输入N秒、未识别N次或等待超时N次后执行的操作、执行后挂机）；线显示选中线条的信息（意图名、意图名下配置的意向词）。

10.点击“导出”，将当前脑图保存为一张图片。

11.点击“保存”，保存当前场景。

12.点击“返回”，退出配置界面。

[界面截图]:



### 3.3. 机器人创建

点击菜单栏“机器人管理”->“机器人管理”进入机器人管理界面。

#### 3.3.1.创建机器人

[功能说明]:创建机器人。



[操作步骤]:

1.点击第一个卡片（创建机器人），进入机器人创建界面。

2.创建机器人:

第一步: 输入机器人信息 (名称、备注), 上传头像 (可选), 选择机器人类型 (在线、电话);



第二步:进行基础设置:

在线: 输入签名、欢迎语、无答案回复, 选择输入无答案时自动转人工的条件;

电话: 输入欢迎语、无答案回复, 输入接入号, 选择场景类型;



第三步: 添加智能包:

在线、电话: 点击复选框, 选择知识库类型 (目录单栏“机器人管理”->“知识管理”页面左侧的知识库类型树结构已有的知识类型);



3.点击“完成”按钮。

[注意事项]:

- A. 机器人名称不可为空。
- B. 无答案回复最多添加4条，随机发送。
- C. 知识库类型、场景类型必选。
- D. 机器人创建成功，初始状态为停用（灰色），必须发布后（蓝色）使用。

### 3.3.2.启用/禁用机器人

[功能说明]:启用/禁用机器人，将其由停用状态变为可用状态或者由可用状态变为停用状态。

[操作步骤]:

- 1.将鼠标指针悬停在需要发布的机器人卡片上，会出现操作按钮，点击



按钮。





2、将鼠标指针悬停在需要发布的机器人卡片上，会出现操作按钮，点击 **禁用** 按钮。



[注意事项]:

A. 机器人创建后初始状态为禁用，使用时需要进行“启用”操作。

### 3.3.3.训练机器人

[功能说明]: 训练机器人

[操作步骤]:

1、将鼠标指针悬停在需要发布的机器人卡片上，会出现操作按钮，点击 **训练** 按钮。



2、点击训练按钮后，机器人会进入训练状态。



3.训练成功后会有“训练成功的标志”，训练失败会有“训练失败的标志”。




[注意事项]:

- A. 禁用的机器人不能够进行训练操作。
- B. 若关联的场景类型或者类型中的脑图发生改变，则该机器人需重新训练。

### 3.3.4.修改机器人

[功能说明]:修改机器人

[操作步骤]:

1.将鼠标指针悬停在需要修改的机器人卡片上，会出现操作按钮，点击“”按钮，进入机器人修改界面。




- 2.修改机器人信息、基础设置、智能包，
- 3.点击“完成”，确认修改。

[注意事项]:修改机器人时，不允许修改其类型。

### 3.3.5.删除机器人

[功能说明]:删除机器人。

[操作步骤]:

1.将鼠标指针悬停在想要删除的机器人卡片上，会出现操作按钮，点击  按钮。



2.在弹出的确认删除框中选择确定。



3.系统提示删除成功。

### 3.3.6.列表和分块展示机器人列表

[功能说明]: 机器人展示支持分块和列表

[操作步骤]

1.点击菜单栏“机器人管理”->“机器人管理”，进入机器人管理功能。

2.点击右上角“列表”和“分块”，点击  机器人会以列表的形式进行展示。

列表展示机器人可以根据“机器人状态（未训练、正在训练、训练完成）”、“服务号码”和“机器人名称”进行机器人的查询。

ID	机器人名称	语音名称	类型	服务号码	语义引擎ID	企业ID	状态
4187712171	小鹏语音机器人	小鹏语音机器人	电话	02133195209	6290	ROBOT23	语音合成已确认
5039581818	滴滴机器人	滴滴语音	电话	01053685349	6173	ROBOT23	语音合成已确认
4792364504	知识问答机器人	知识问答机器人	电话	02133195209	6135	ROBOT23	语音合成已确认
9554891716	电力公司机器人	gwhj-国家电网测试	电话	01053685347	6073	ROBOT23	语音合成已确认
3510034893	电力知识机器人	国家电网知识	电话	01053685348	6053	ROBOT23	语音合成已确认

3. 点击右上角 按钮机器人会以分块形式展示。



### 3.4. 词槽管理

点击菜单栏“机器人管理”->“词槽管理”，进入词槽管理功能。

#### 3.4.1. 词典添加

[功能说明]: 添加词典。

[操作步骤]:

1. 在左侧词典树形列表中，移动鼠标到待添加词典所属的父节点，会出现“操作条”，点击 按钮。
2. 输入词典类型的基础信息（词典名称），选择是否属于第三方词典。

3. 点击“确认”按钮，确认。

[注意事项]:

- A. 第三方词典不允许进行增、删、改操作。
- B. 词典名称不能为空，同一个父节点下的词典名称不可重复。


[界面截图]:



### 3.4.2.修改词典

[功能说明]:修改词典。

[操作步骤]:

- 1.在左侧词典树形列表中，移动鼠标到待修改词典，会出现“操作条”，点击“”按钮。
- 2.弹出编辑界面，输入需要修改的词典的信息。
- 3.修改完毕点击“确认”。


[界面截图]:



### 3.4.3.删除词典

[功能说明]:删除词典

[操作步骤]:

- 1.在左侧词典树形列表中，移动鼠标到待删除词典，会出现“操作条”，点击按钮。
- 2.弹出是否删除“提示框”，点击确认。
- 3.系统提示删除成功。

[注意事项]:删除词典时，会删除该词典及以下的所有节点包括词槽，操作请慎重。



[界面截图]:



### 3.4.4.向词典添加词槽

[功能说明]:向指定的词典添加词槽。

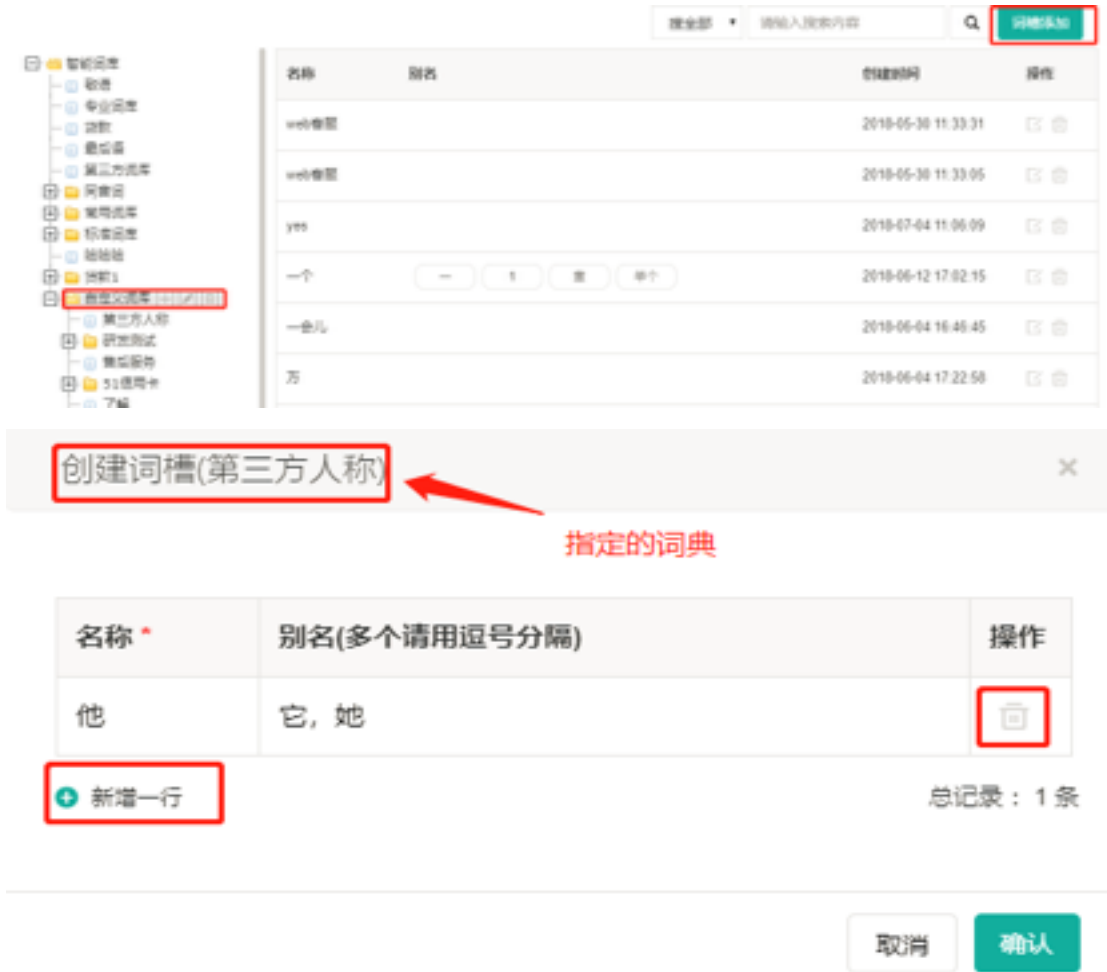
[操作步骤]:

- 1.在词槽列表页面，操作栏右侧选择“词槽添加”按钮，进入词槽添加页面。
- 2.添加词槽：点击“”按钮，在表格中输入词槽名称，别名（多个注意用逗号隔开），可以点击列表操作列的按钮，删除不想添加的词槽。
- 3.点击“确认”，确认。

[注意事项]:

- A. 添加词槽时名称不能为空。
- B. 多个别名用逗号隔开。
- C. 添加词槽时同一词典下名称不可重复。

[界面截图]:



### 3.4.5.修改词槽

[功能说明]:修改词槽。

[操作步骤]:

- 1.在词槽列表页面，点击列表操作字段 按钮，进入词槽修改页面。
- 2.修改词槽：修改词槽的基本信息（名称、别名）。
- 3.点击“确认”，确认。

[注意事项]:

- A. 修改词槽时名称不能为空。
- B. 多个别名用逗号隔开。
- C. 同一词典下词槽名称不可重复。

[界面截图]:




### 3.4.6.查询词槽

[功能说明]: 按照词槽名称或别名在指定的词典中进行搜索。

[操作步骤]:

1.选择查询条件和输入查询内容进行搜索。

2.点击  或者鼠标定位输入框“回车”，系统列出符合条件的词槽列表。

[注意事项]: 点击列表左侧词典树结构节点会进行搜索。

[界面截图]:






### 3.4.7.删除词槽

[功能说明]: 删除词槽

[操作步骤]:

- 1.点击词槽列表中操作列的图标，在弹出的确认删除框中选择确定。
- 2.系统提示删除成功。

[界面截图]:




### 3.5. 知识管理

点击目录单栏“机器人管理”- > “知识管理”，进入知识管理功能。

#### 3.5.1.添加知识类型

[功能说明]: 添加知识库类型。

[操作步骤]:

- 1.点击目录单栏“机器人管理”- > “知识管理”，进入知识管理功能。
- 2.在左侧知识类型树形列表中，移动鼠标到待添加知识类型所属的父节点，会出现“操作条”，点击按钮。
- 3.输入知识类型的基础信息（名称）。
- 4.点击“确认”按钮，确认。

[注意事项]:

- A. 知识类型名称不能为空，同一个父节点下的知识类型名称不可重复。

[界面截图]:



### 3.5.2.修改知识类型

[功能说明]: 修改知识类型。

[操作步骤]:

1. 点击目录单栏“机器人管理”->“知识管理”，进入知识管理功能。
2. 在左侧知识类型树形列表中，移动鼠标到待修改的知识类型，会出现“操作条”，点击 按钮。
3. 弹出编辑界面，输入需要修改的知识类型的信息。
4. 修改完毕点击“确认”。

[注意事项]: 知识类型名称不能为空，不可与其他同级节点名称相同。

[界面截图]:






### 3.5.3.删除知识类型

[功能说明]: 删除知识类型

[操作步骤]:

1. 点击目录单栏“机器人管理”->“知识管理”，进入知识管理功能。
2. 在左侧知识类型树形列表中，鼠标移至待删除知识类型节点上，会出现“操作条”，点击  按钮。
3. 弹出是否删除“提示框”，点击确认。
4. 系统提示删除成功。

[注意事项]: 删除知识类型时，会删除该知识类型以下的所有节点包括知识。




[界面截图]:




### 3.5.4.向知识库添加知识

[功能说明]: 向指定的知识类型添加知识。

[操作步骤]:

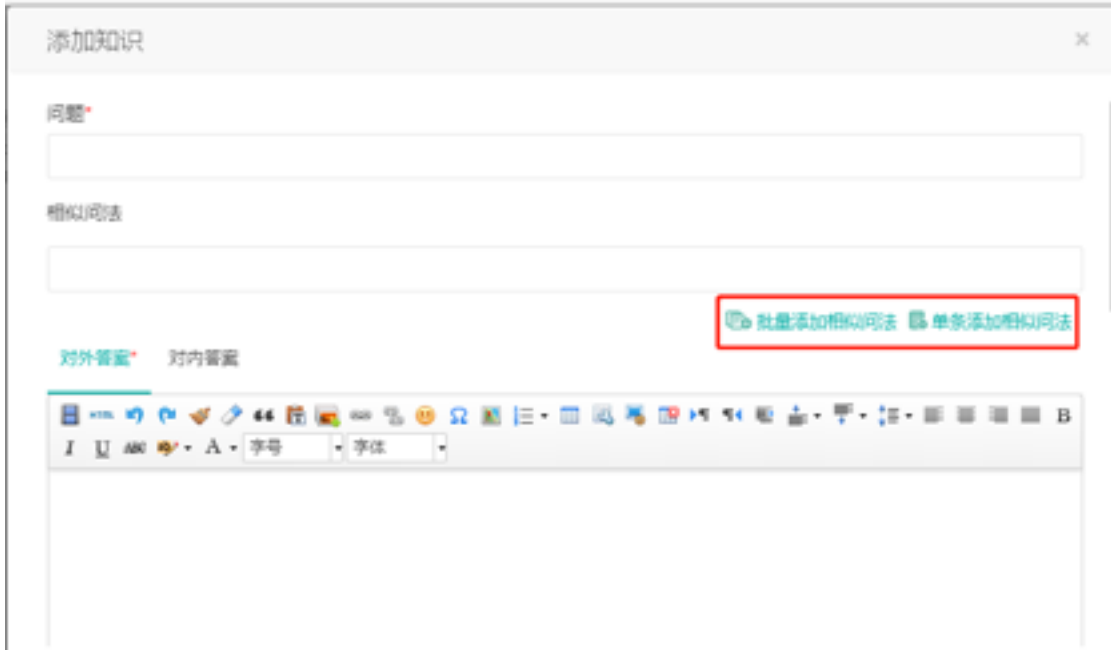
1. 点击目录单栏“机器人管理”- > “知识管理”，进入知识管理功能。
2. 在知识列表页面，操作栏右侧选择“问题添加”按钮，进入知识添加页面。
3. 添加知识：输入知识的基本信息（问题、答案），点击“ 单条添加相似问法”按钮，添加一条相似问法，点击“ 批量添加相似问法”按钮，添加多条相似问法（换行隔开），选择问题类型（根据知识列表左侧的知识类型树列表进行选择），选择生效渠道、生效时间，点击“”按钮，添加智能推荐（推荐用户可能感兴趣的已有知识）。
4. 点击“确认”，确认。

[注意事项]:

- A. 问题、对外答案、问题分类、生效渠道、生效时间不能为空。
- B. 生效时间:
  - 立即生效：开始时间为当前时间，结束时间为当前时间加20年；
  - 暂不生效：开始时间、结束时间不设置；
  - 预定时间：开始时间、结束时间自定义，注意开始时间不能大于结束时间；
- C. 若不想推荐已推荐的知识，可以将鼠标指针悬浮在推荐的问题上，点击“”按钮删除。

[界面截图]:






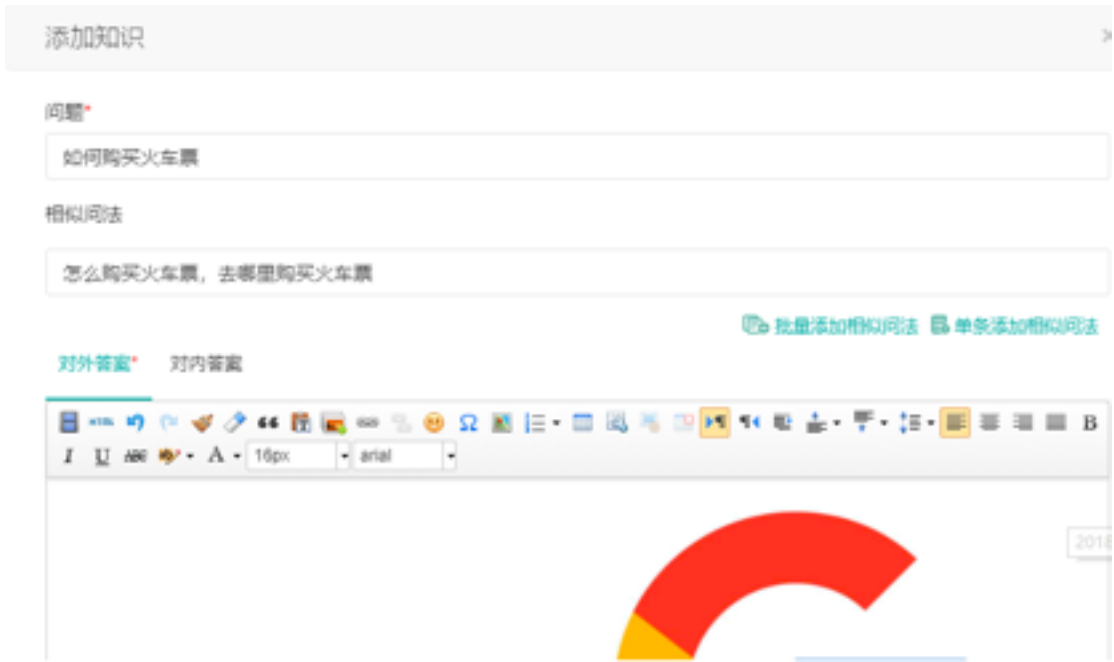
### 3.5.5.修改知识

[功能说明]: 修改知识。

[操作步骤]:

- 1.点击目录单栏“机器人管理”->“知识管理”，进入知识管理功能。
- 2.在知识列表页面，点击列表操作字段  按钮，进入知识修改页面。
- 3.修改知识：修改知识的基本信息（问题、相似问法、对外对内答案、问题类型、商销渠道、生效时间），推荐知识信息。
- 4.点击“确认”。


[界面截图]:



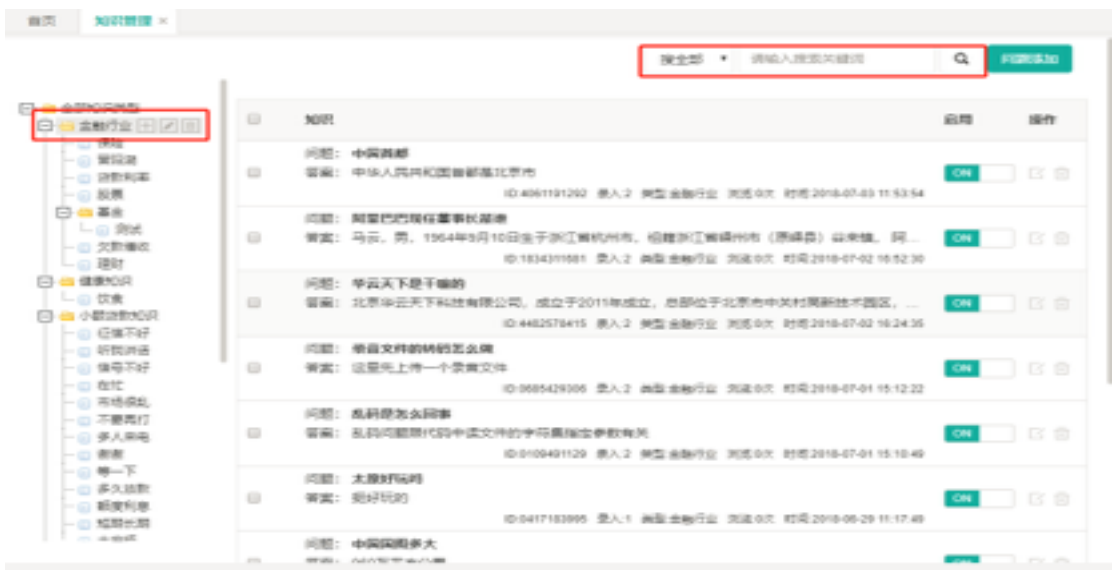
### 3.5.6. 查询知识

[功能说明]: 按照知识问题和知识答案在指定的知识类型中进行搜索。

[操作步骤]:

1. 点击目录单栏“机器人管理”->“知识管理”，进入知识管理功能。
2. 选择查询条件和输入查询内容进行搜索。
3. 点击  或者鼠标定位输入框“回车”，系统列出符合条件的知识列表。



[界面截图]:



### 3.5.7.删除知识

[功能说明]: 删除知识

[操作步骤]:

- 1.点击目录单栏“机器人管理”- > “知识管理”。
- 2.点击知识列表中操作列的  图标，或者勾选想要删除的知识前面的复选框，点击列表上方的“  ”图标。
- 3.在弹出的确认删除框中选择确定。
- 4.系统提示删除成功。

[界面截图]:



### 3.6. 特殊词汇

点击菜单栏“知识库”- > “特殊词汇”，进入特殊词汇功能。

#### 3.6.1.特殊词汇列表查看

[功能说明]: 查看特殊词汇列表

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“机器人管理”- > “特殊词汇”，进入特殊词汇功能。
- 2.进入特殊词汇列表，点击专业词时显示专业词列表。
- 3.点击界面的右上方选中类型，在文本框中输入内容“回车”。会根据类型查询对应的信息。

[界面截图]:

ID	专业词汇	创建人	创建时间	操作
7266826717	A股	admin	2018-05-24 18:41:27	✕ ☰
1473426612	Java	admin	2018-05-24 18:38:28	✕ ☰
3354965381	NBA	admin	2018-05-24 18:38:08	✕ ☰
5653756116	SpringBoot	admin	2018-05-24 18:38:08	✕ ☰
8338779773	ST股票	admin	2018-05-24 18:41:27	✕ ☰
4333629584	交易所交易基金 (ETFs)	admin	2018-05-24 18:42:11	✕ ☰
...	...	...	...	...

### 3.6.2.修改词汇

[功能说明]: 修改词汇

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“机器人管理”->“特殊词汇”，进入特殊词汇功能。

2. 点击页面列表中的操作列中的“✕”按钮，弹出修改界面。修改专业词，点击“确认”按钮

[界面截图]:

✕

**词汇 (禁止使用逗号) \***

A股

取消
确认

### 3.6.3.添加词汇

[功能说明]: 添加词汇

[操作步骤]:



1. 点击菜单栏“机器人管理”- > “特殊词汇”，进入特殊词汇功能。
2. 点击列表页面的添加词汇按钮，进入添加界面。添加同义词和词汇。


[界面截图]:



### 3.6.4. 删除词汇

[功能说明]: 删除词汇


[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“知识库”- > “特殊词汇”，进入特殊词汇功能。
2. 点击词汇列表操作列中  图标。弹出确认删除提示框，点击“确定”进行删除

[界面截图]:

ID	专业词汇	创建人	创建时间	操作
7266826717	ASD	admin	2018-05-24 18:41:27	 
1473426612	Java	admin	2018-05-24 18:38:26	 
3354905381	NBA	admin	2018-05-24 18:38:08	 
5653766116	SpringBoot	admin	2018-05-24 18:38:08	 
8339779773	ST股票	admin	2018-05-24 18:41:27	 
4333626684	交易所股票基金 (ETFs)	admin	2018-05-24 18:42:11	 
2993819625	债券	admin	2018-05-24 18:48:24	 

### 3.7. 未知问题


未知问题功能展示机器人目前没有能力回答的问题，允许操作者添加问题答案，辅助机器人学习。用户点击具体问题或者  图标可以还原机器人对话场景，准确理解问题的真实意思。



### 3.7.1.查看问题

[功能说明]: 查看问题内容, 还原对话场景。

[操作步骤]:

1. 点击问题内容或者点击问题操作下面的  按钮,
2. 弹框展示对话内容, 内容自动滚动到该问题上。



### 3.7.2.添加答案

[功能说明]: 添加答案分为两种情况: 添加单一问题的答案; 有相似问题时, 批量添加多个问题的答案。



添加答案操作按钮位置如上图标注。

[操作步骤]:

1. 点击添加答案按钮，弹出问题添加窗口，如下图，具体操作内容和知识管理中添加问题相似，如有疑问，可以查看该功能说明。



2. 多问题答案添加操作中，第二个以外的问题会显示在相似问题输入框中。

[注意事项]:

A. 添加答案操作中问题分为对外答案和对内答案，其中对外答案要求必填。

### 3.7.3. 关键字查询

查询功能提供关键字和事件条件查询，关键字模糊匹配，只需输入问题包含的任意字符即可以检索。



## 3.8. 智能问题


系统针对知识库自动匹配答案的问题以智能问题的形式展示出来，操作员可以查看具体问题，对其答案进行审核，保证准确性和合法性。

### 3.8.1. 查看问题

[功能说明]: 查看问题详情，包括问题内容、答案、相同答案的问题。




[操作步骤]:



1. 点击智能问题列表后面的  图标, 打开弹框查看问题和匹配的答案。

2. 右图在红色方框标注位置是系统为此答案匹配的所有问题, 包含此问题, 点击列表信息右边的操作按钮分别是“还原问题对话场景”, “通过问题审批”, “忽略问题”。




3. 点击右图  按钮还原问题对话场景。




4. 点击  按钮审核通过问题答案, 该问题会存入知识库。点击  按钮删除该匹

### 3.8.2. 审核问题

[功能说明]: 审核问题操作可以在两个地方进行, 可以在查看问题弹框中操作, 也可以直接在智能问题列表中点击  按钮操作。



### 3.8.3.忽略问题

[功能说明]: 忽略问题操作会删除该问题和答案匹配, 操作按钮为 , 同审核问题一样, 可以在查看问题弹框中操作, 也可以直接在智能问题列表中操作。

## 4. 数据统计分析

### 4.1. 对话明细


点击菜单栏“数据统计分析”- >“对话明细”进入部门对话明细功能。


#### 4.1.1.对话明细查询


[功能说明]: 显示人机交互时的对话明细

[操作步骤]:

1.点击菜单栏“数据统计分析”- >“对话明细”进入部门对话明细功能。

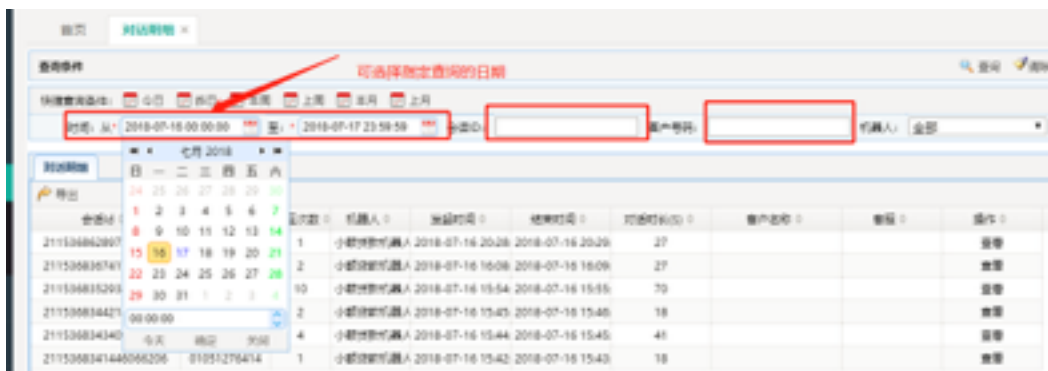
2.点击“时间”选择要查询对话明细的时间段, 点击  查询 按钮进行对话明细的查询。

3.在“会话ID”输入框中输入要查询的会话Id, 点击  查询 按钮进行对指定对话明细的查询。

4.在“客户号码”输入框中输入要查询的客户号码信息, 点击  查询 按钮对指定对话明细的查询。

5.查询时可以在“机器人”下拉列表中选择要查询指定机器人的对话明细信息。


[界面截图]:



### 4.1.2.对话明细查看

[功能说明]: 可以查看指定对话的具体对话内容

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“数据统计分析”->“对话明细”进入部门对话明细功能。
2. 按照“对话明细查询”查询出指定的对话明细后，点击“操作”栏中的“查看”，可以按到该对话明细的具体对话内容。
3. 对话详情窗口中点击  按钮可以播放具体的对话内容。

[界面截图]:



### 4.1.3.话术访问次数统计

[功能说明]: 统计话术访问次数

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“数据统计分析”->“话术访问次数统计”进入话术访问次数统计功能。
2. 可通过选择指定的时间、客户号码进行指定话术访问次数统计的查询操作。

[界面截图]:



#### 4.1.4.未命中话术统计

[功能说明]: 统计未命中话术。

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“数据统计分析”->“未命中话术统计”进入未命中话术统计功能。
- 2.可通过选择指定的时间、客户号码进行指定未命中话术统计的查询操作。
- 3.可以选择选中右侧话术名称，下方列表显示选中话术（点击“柱图隐藏”只显示表格信息）。

[界面截图]:



## 5. 外呼任务管理

### 5.1. 外拨管理


[功能说明]: 对外拨任务进行管理

#### 5.1.1.任务查询

[功能说明]: 对外拨任务进行查询

[操作步骤]:

1.点击菜单栏“外呼任务管理”->“外拨管理”进入外拨管理功能。

2.在“任务名称”输入框中输入要查询的任务名称或者关键词，点击  按钮或者鼠标定位输入框“回车”进行外拨任务的查询操作

[界面截屏]:



### 5.1.2.新建任务

[功能说明]: 新建外拨任务。

[操作步骤]:

1.点击右上角“新建任务”，弹出新建任务模态窗口，分别输入任务名称、任务说明，选择任务类型（自动语音、预测试、外呼通知），选择启动模式（自动启动、手动启动）点击“下一步”。

2.选择“使通道数”、“外呼显示号”、“最大振铃时长”、“是否选择黑名单”点击“下一步”。

3.选择执行计划，选择要执行的时间和时间段，点击“下一步”。

4.选择重呼策略，选择是否优先重呼，点击“提交”方可完成外拨任务创建的操作。

[界面截屏]:





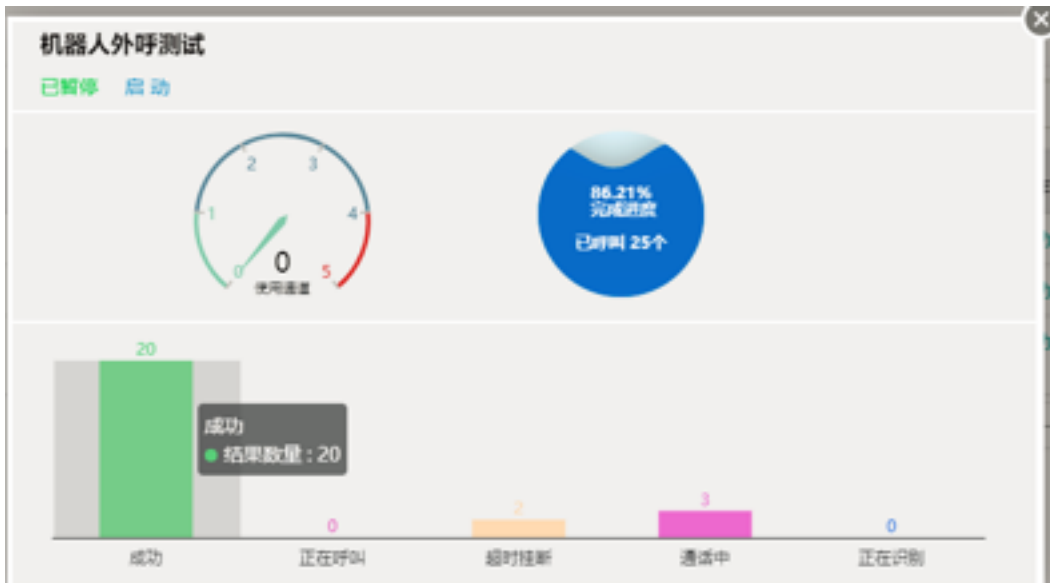
### 5.1.3. 外拨任务查看

[功能说明]: 查看指定的外拨任务明细

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“外呼任务管理”->“外拨管理”进入外拨管理功能。
2. 点击查看，弹出选中外拨任务的具体信息。

[界面截屏]:



### 5.1.4. 外拨任务编辑

[功能说明]: 对指定的外拨任务进行修改操作

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“外呼任务管理”->“外拨管理”进入外拨管理功能。
2. 选中指定外拨任务，点击右侧的“编辑”，弹出编辑外拨任务的模态框。
3. 对选中的外拨任务分别编辑“基础信息”、“外呼策略”、“执行计划”、“重呼策略”，编辑完成后点击 **提交** 按钮完成对指定外拨任务的编辑操作。

[界面截屏]:

编辑任务
✕

基础信息>
外呼策略>
执行计划>
重呼策略

---

优先重呼：  是  否

重呼次数	重呼间隔	号码类型	操作
0次	0分钟	号码不存在,号码有误,空号	<span style="color: #00a651;">删除</span>

+添加新配置

删除
上一步
提交
下一步

### 5.1.5.外拨任务的导入/导出

[功能说明]:对指定外拨任务的导入和导出

[操作步骤]:

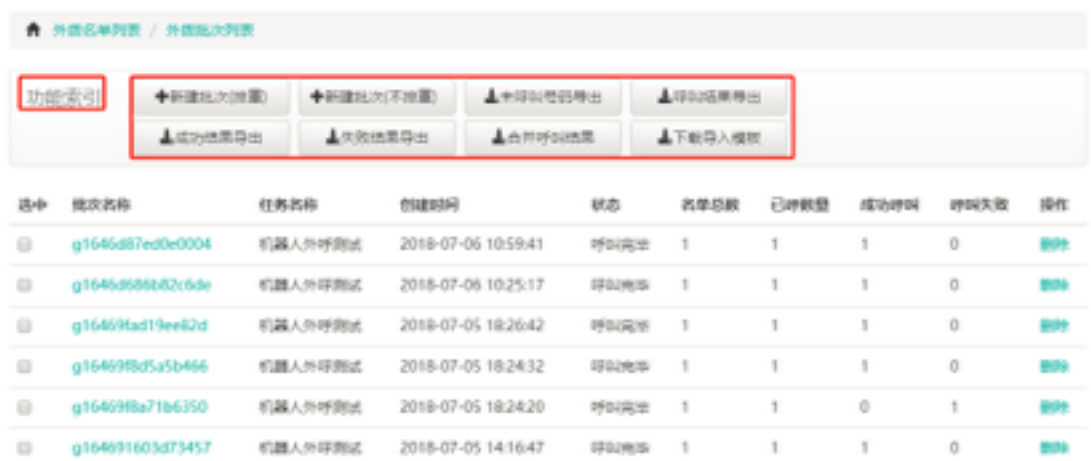
- 1.点击菜单栏“外呼任务管理”- >“外拨管理”进入外拨管理功能。
- 2.选中指定的外拨任务，点击右侧的“导入导出”，弹出“外拨名单列表/外拨批次列表”，根据“功能索引”进行外拨任务的导入和导出操作。

[界面截屏]:

+新建任务

任务名称	技能组名称	任务说明	通话数	全部状态	操作	查看	导入导出	编辑
机器人外呼测试			5	已暂停	启动	查看	<span style="border: 1px solid red; padding: 2px;">导入导出</span>	编辑
验证码外呼			5	已暂停	启动	查看	导入导出	编辑
验证码测试			2	已暂停	启动	查看	导入导出	编辑

共3条记录 第1页 当前第1页
共页
<上一页
下一页>
尾页




## 5.2. 黑名单管理

### 5.2.1.黑名单查询

[功能说明]: 查询黑名单

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“外呼任务管理”->“黑名单管理”进入黑名单管理功能。

2. 在“搜索黑名单”输入框中输入要查询的黑名单名称或者关键词，点击  按钮或者鼠标定位输入框“回车”进行黑名单的查询操作。

[界面截屏]:




### 5.2.2.新建黑名单

[功能说明]: 创建新的黑名单。

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“外呼任务管理”->“黑名单管理”进入黑名单管理功能。

2. 点击右上角的“新建黑名单”，弹出新建黑名单页面，分别输入“黑名单名称”、“黑名单描述”、“黑名单状态（启用或者停用）”、“黑名单号码”、“选择对应的任务”、“生效时间”，点击  按钮完成黑名单创建的操作。

[界面截屏]:



### 5.2.3. 外拨资源

[功能说明]: 外拨资源信息查看

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“外呼任务管理”->“黑名单管理”进入外拨资源功能。

2. 弹出外拨资源信息的页面，显示外拨资源的“今日呼叫情况”、“现在坐席情况”、“通道情况”、“任务情况”等信息。

[界面截屏]:




### 5.3. 变量管理

[功能说明]: 对系统的变量进行管理。

#### 5.3.1. 变量查询

[功能说明]: 查询系统的变量信息。

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“外呼任务管理”->“变量管理”进入变量管理功能。
2. 在“请输入变量名称”输入框中输入变量名称或者关键词，点击  或者鼠标

定位输入框“回车”进行变量的查询操作。

[界面截屏]:



### 5.3.2.新建变量

[功能说明]: 添加系统变量。

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“外呼任务管理”->“变量管理”进入变量管理功能。
2. 点击右上角的“添加变量”按钮，弹出添加变量的模态窗口，分别输入“变量中文名”、“变量英文名”、“变量描述”信息，点击 **确定** 按钮完成系统变量的添加操作。

[界面截屏]:




## 6. 短信管理

[功能说明]: 系统短信管理

### 6.1. 通知行动码查询

[功能说明]: 查询通知行动码。

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“短信管理”- >“通知行动码管理”进入通知行动码管理功能。
2. 在“请输入任务名称”输入框中输入任务名称或者关键词，点击  按钮或者鼠标定位输入框“回车”完成查询操作。


[界面截图]:



### 6.1.1. 添加短信通知行动码

[功能说明]: 添加短信通知行动码

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“短信管理”- >“通知行动码管理”进入通知行动码管理功能。
2. 点击右上角的“添加短信通知行动码”按钮，弹出添加短信通知行动码的模态窗口，分别选择“任务”、“机器人名称”、“结果码”、“通知方式”、“短信模版”后，点击  按钮完成短信通知行动码的添加操作。

[界面截图]:



添加短信通知行动码

选择任务 验证测试

机器人名称\* 知识库

结果码\* 成功

通知方式 短信

短信模板 ---请选择---



取消 确定

### 6.1.2.编辑短信通知行动码

[功能说明]: 对已存在的短信通知行动码进行编辑操作。

[操作步骤]:

1.点击菜单栏“短信管理”->“通知行动码管理”进入通知行动码管理功能。

2.点击操作栏中的  图标，弹出“编辑短信通知行动码”的模态窗，分别编辑“任务”、“机器人名称”、“结果码”、“通知方式”和“短信模版”后，点击  按钮完成短信通知行动码的编辑操作。

[界面截屏]:

编号	任务名称	机器人名称	结果码	通知方式	短信模板	是否通知	操作
1	验证测试	知识库	成功	短信	测试	OFF	

共1条记录 分1页 当前第1页



### 编辑短信通知行动码 ✕

选择任务

机器人名称\*

结果码\*



通知方式

短信模板

### 6.1.3.删除短信通知行动码

[功能说明]: 删除已存在的短信通知行动码。

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“短信管理”- >“通知行动码管理”进入通知行动码管理功能。
- 2.点击右侧操作栏的  图标，弹出是否删除该短信通知行动码的提示窗口，点击  按钮完成短信通知行动码的删除操作。

[界面截图]:



### 6.1.4.短信通知行动码是否通过

[功能说明]: 短信通知行动码是否通过。

[操作步骤]:

- 1.点击菜单栏“短信管理”- >“通知行动码管理”进入通知行动码管理功能。

2. 点击右侧“是否通过”栏中的  按钮，当显示“  ”不让通过，当显示“  ”允许通过。

[界面截屏]:



## 6.2. 短信模版管理


[功能说明]: 系统短信模版的管理。

### 6.2.1. 短信模版查询

[功能说明]: 短信模版查询。

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“短信管理”- >“短信模版管理”进入短信模版管理功能。

2. 在“请输入模版名称”的输入框中输入模版名称，点击  或者鼠标定位输入框“回车”完成短信模版的查询操作。

[界面截屏]:





### 6.2.2. 添加短信模版

[功能说明]: 添加短信模版。

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“短信管理”- >“短信模版管理”进入短信模版管理功能。

2. 点击右上角  的“添加短信模版”，弹出添加短信模版的模态窗口，输入“模版名称”、选择需要的“模版内容”，点击  完成短信模版的添加操作。



[界面截屏]:



### 6.2.3.短信模版编辑

[功能说明]: 对已存在的短信模版进行编辑操作。

[操作步骤]:

1. 点击菜单栏“短信管理”- >“短信模版管理”进入短信模版管理功能。
2. 点击操作栏中的  图标，弹出“编辑短信模版”的模态窗，对模版名称和模版内容编辑后点击  按钮完成短信模版的编辑操作。

[界面截屏]:



编辑短信模板
×

模板名称

模板内容

地点
人名
时间点
天数
金额

先生/女士

\$(先生/女士)



取消
确定

#### 6.2.4.短信模版删除

[功能说明]: 对已存在的短信模版进行删除操作。

[操作步骤]:

1.点击菜单栏“短信管理”->“短信模版管理”进入短信模版管理功能。

2.点击操作栏中的  图标，弹出是否删除该短信模版的提示模态框，点击  按钮进行短信模版的删除操作。

3.[界面截屏]:

模版名称	模版内容	操作
测试3	\$(先生/女士)	<input type="checkbox"/> 
测试4	\$(人名)\$(\$时间点)\$(\$天数)	<input type="checkbox"/> 

共2条记录 分1页 当前第1页
首页
< 上一页
下一页 >
尾页

信息 ×

确定删除该模板?

删除 取消