





智能外呼是综合利用**自动语音识别**(Automatic Speech Recognition, ASR)、 **文字转语音**(Text To Speech, TTS)以及**自然语言理解**(Natural Language Understanding,简称NLU)技术并面向企业客户提供的一款 智能客服机器人产品。 其目的是借助于智能客服机器人来代替人工客服实现那些简单的重复

性的任务,从而把人工客服解放出来从事更有价值的沟通、服务工作。

"安心热线",深度集成阿里巴巴达摩院算法底座,将全球最顶尖的智能 语音技术运用于医疗场景中,帮助医护人员减少低效工作负担,还时间于 临床,让"白衣天使"的职业,绽放光芒。 I 一键发起任务,同时并发多人(最多500) I 可识别多种方言 解决医护人员外呼一对一拨打电话时间不够 现可识别普通话、粤语、大部分北方方言,四川话等;语 用, 言库在不断的迅速完善。 步骤繁琐的问题

□ 一次设置多次任务
 IV 号码有归属,设置白名单
 在每年4次慢病随访、儿保、妇保等场景,可以
 居民可看到是由该单位名称发起的通话;如果因误解被标
 一次设置多批次外呼的时间,对应时间可自动
 记,将会启动白名单方案,放出号码
 发起任务

3、安心热线操作原 理

跟进处理



把家庭医生从常规性的随访、宣教、提醒等简单重复的工作中解放出来 将更多的时间为病人提供诊疗服务,还医生的时间给患者 4、真实案例介绍

	群体	回访居民人数	接通人数	接通率	成功量	沟通成功率
	慢病-高血压	580	221	38.10%	210	95%
人工拨打	慢病-糖尿病	590	211	35.80%	210	99.40%
	合计	1170	432	36.94%	420	97.18%
	花费3人	人2天,共60	工时	实际采	耒成功率 3	35.9 %
	群体	回访居民人数		接通率	成功量	沟通成功率
	老年人群	1016	756	74.41%	283	37.43%
安心热线	一般人群	1390	1047	75.32%	443	42.31%
	合计	2406	1803	74.94%	726	40.27%
	花费	到人共6工时		实际采集	集成功率 3	80.17 %

AI经过训练和优化,两 天即可完成一次能力升 级。 规模越大的调查对象, AI越聪明,且工作耗时 忽略不计,回收的数据 量更多。



登录网址: <u>https://axrx.tiexiaojiang.com</u>, 账号信息请询问客服。









📎 安心热线智能语音外呼系统	居民管理	模板管理	个人设置	机构选择:	中航苑社康	^	💩 超级管理员 🗸	♪ 消息
睿 呼叫场景					● 中航苑社康	勾信馬		
中航苑社康-家医续约 中航苑社康-家医续约						土康 [: 1		
						(: 239		

选择机构:

登陆安心热线后,首先确认自己的机构选 择是否是自己需要查看或者外呼的机构。

👽 安心热线智能语音外呼系统	首页 居民管理 模板管理	结果分析 个人设置	数据分析 机林	勾选择: 中航苑社康	→ 2 単の 2 単
🖶 呼叫场景					
中航苑社康-家医续约 中航苑社康-家医续约	修改密码		×		总场景数:1 外呼启数:239
	* 原密码	请输入原密码	Þ		总接通数: 103
🕿 今日统计	* 新密码	请输入新密码	Þ	查看全部	总接通率: 43.10%
	* 确认密码	请输入新密码	<i>¶</i> j		
			确定取消		

修改密码:

在顶部菜单栏中,点击用户头像或用户名称,选择【修改密码】,填入密码信息, 并确认。



今日统计:

在主界面中,我们可以查看到进入外呼的 具体数据如:呼叫人数、接通人数、未完 成人数、短信通知人数和接通率等数据。

外呼数据:

在外呼数据中,我们可以查看最高近30天 内各机构的外呼数据人数以及任务总量对 比,同时也可以查看到近期实呼接通数据 的实呼人员与接通人员的对比以及挂断率。



创建外呼方案:

1. 方案名称: 方案名称不可重复, 可利用 时间、面对人群等做标识, 以便区分。如: 2021年1月1日第一次老年人预约; 点击【从我的方案选择】可以从已有的方 案中, 复制原有配置来新建方案。 2. 填写任务: 任务是指在方案中会发出的 呼叫, 如慢性病随访的场景, 要求每年有 4次的外呼, 可以在本次方案中, 创建4次 任务。

3.执行时间:可以选择立即执行,也 可指定时间段来外呼。

4.重拨次数:第一次没有接通后,重 新拨打的次数



5、场景呼叫





外呼任务已发送

6	未	実	1	攵
0.]		11		分

中航苑家医续约

3

3

2

66.667%

0

0%

0%

0

0%

0

2021-02-25 10:14:00

2021-02-25 10:27:40

香看详情

•	安心热线智能语音	外呼系统	首页	居民管理	模板管理	结果分析	个人设置	数据分析				机构选择: 中航苑社康	> 🐻 超级管理	- して 長 ~ り 消息
电话	IS	结果分析相	电话任务		L									
短信	任务		任务时间	iii 2021-02-2	21	2021-03-23	任务划	法全部	\sim	电话模板	全部	✓ 任务名称 请输入任	务名称 搜索	土 寺出
		序号	所属医院		任务名称		任务场景	任	务状态	电话	莫板	短信模板	任务对象	操作
		269	中航苑社康	0225中航	i苑56人第二次《	外呼 日	P航苑社康-家医	续约 发	过送成功	中航苑社康-家田	医续约语音模板		0225第二次任务	查看详情
		258 中航苑社康		0205中航	05中航苑100人第二次任务		P航苑社康-家医	续约 为	过送成功	中航苑社康-家園	医续约语音模板		0205中航苑100	查看详情
		257 中航苑社康		0225中航	流56人第一次	外呼 「	9航苑社康-家医	续约	过送成功	中航苑社康-家日	医续约语音模板		中航苑家医续约	查看详情
256		256	中航苑社康	中航	中航苑内测-第1次任务		中航苑社康-家医	续约 发	过送成功	中航苑社康-家医续约语音模板			中航苑家医续约	查看详情
		255	中航苑社康	022	0225内测2-第1次任务		中航苑社康-家医续约		发送成功 中航苑社康-家医续约语音模板		医续约语音模板		中航苑家医续约	查看详情
		254	中航苑社康	022	25内测-第1次任	务	P航苑社康-家医	续约	过送成功	中航苑社康-家園	医续约语音模板		中航苑家医续约	查看详情
												共6条 10条/页	∨ < 1 > 前	往 1 页
	任务对象	应呼人数	实呼人数	接通人数	接通率	挂断人数	挂断率	错号人数	错号率	异常对话 人数	异常对话 率	任务开始时间	任务结束时间	操作
	0225第二次任务	29	29	9	31.034%	4	13.793%	0	0%	4	13.793%	2021-03-01 19:00:00	2021-03-01 19:00:35	查看详情
	0205中航苑100	47	47	11	23.404%	3	6.383%	0	0%	5	10.638%	2021-02-25 19:00:00	2021-02-25 19:00:02	查看详情
	中航苑家医续约	56	56	27	48.214%	7	12.5%	0	0%	9	16.071%	2021-02-25 19:00:00	2021-02-25 19:03:55	查看详情
	中航苑家医续约	3	3	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2021-02-25 11:38:00	2021-02-25 11:39:18	查看详情
	中航苑家医续约	2	2	1	50%	0	0%	0	0%	0	0%	2021-02-25 10:41:00	2021-02-25 10:42:28	杳看详情

查看任务

1. 点击顶部【结果分析】,展示过
 往的任务信息,可以通过左侧栏选
 择电话任务和短信任务。

 2. 在电话任务列表模块中,可以通 过筛选的方式,进行模糊查询,最 后点击【搜索】查找结果。点击最 右边【导出】按钮可以导出筛选条 件下的任务列表。

 3.任务列表展示任务状态、任务发 起时间,接通率等基本信息。

7、查看任务详情

	任务时间	▤ 2021-02-21	₫ 2021-0	13-23	任务状态	全部	∨ 电话模板	全部	~ 任	务名称 请输》	\任务名称	搜索	_ 导出
序号	所属医院	任务名称任务场景			任务状态 电话模板				短信模板		任务对象	操作	
269	中航苑社康	0225中航苑56人第二次外呼 中航苑社康-家医续约		社康-家医续约	发送成功	中航苑社康影	家医续约语音模板				0225第二次任务	查看详情	
258	中航苑社康	康 0205中航苑100人第二次任务 中航苑社康家医		社康-家医续约	发送成功	中航苑社康-3	家医续约语音模板				0205中航苑100	查看详情	
257	中航苑社康 0225中航苑56人第一次外呼 中航苑社康-家医续约				社康-家医续约	发送成功	中航苑社康-影	家医续约语音模板				中航苑家医续约	查看详情
			31.03% _{接通率 9/29 人}			错号	0% 率 0/29人			13. _{挂断率}	79% ≊ 4/29 人		
异常对话备注	请选择异常对	話話注 ∨	31.03% 接通率 9/29 人 通话状态	请选择通问	刮状态	·	0% 率 0/29 人 号 请选择		~ 捜索	13. 注断率	79% 3 4/29 人 0/11	查询	▲ 导出
异常对话备注 编号	请选择异常对	話路注 ~	31.03% 接通率 9/29 人 通话状态 出生日期	请选择通过 年 龄	武状态 手机号	(計算) ○ 是否错 本次拨订次数	0% 率 0/29 人 号 请选择 通话状态	是否本人	> 捜索 记得签约	13. 注断率 居民姓名或电话 健康状况	79% 8 4/29人 0/11 是否续约	查询 是否错号	☆ 导出
异常对话备注 编号 392	王 请选择异常对 姓名 正益宽	話部注 > 任别 未知的性别	31.03% 歯運率 9/29 人 通话状态 出生日期 1988-04-03	清选择通过 年龄 32	舌状态 手机号 13723480161	 错号 是否错 本次拨打次数 1 	0% 率 0/29 人 号 请选择 通话状态 接通	是否本人	 搜索 记得签约 是 	13. 注断率 居民姓名或电话 健康状况	79% ^{8 4/29 人 0/11 是否续约}	重調 是否错号 否	▲ 导出 操作 查看 备注
詳対话备注 编号 392 391	E 请选择异常对 姓名 正益宽 郑玉仙	括 注 ✓	31.03% 接通率 9/29 人 通话状态 出生日期 1988-04-03 1952-12-20	 清选择通道 年齢 32 68 	ま状态 手机号 13723480161 13670072210	## ## 上の時間 本次援打次数 1 1	0% 率 0/29 人 号 请选择 通话状态 接通 接通	 是否本人 見 見 	✓ 建索	13. 注断译 居民姓名或电话 健康状况	79% ≤ 4/29人 0/11 是否续约	通 是 番 是 番 百	 ▲ 导出 操作 直看 备注 直看 备注

查看任务详情:

 在任务列表中,点击【查看详情】,进入任 务的居民外呼列表。查看具体的居民外呼信息。

 可通过选择【异常对话备注】(可筛选出居 民没说话/机器人没听懂的对话,进行人工呼 出),通话状态,是否错号来筛选居民信息。
 最后点击【搜索】查找结果。点击最右边【导 出】按钮可以导出筛选条件下的居民任务列表。

8、查看对话详情

对话详情

基本信息



查看对话详情:

 \times

 1. 对话详情中,可以看到实际对话内容,也可 以点击录音播放按钮听取录音,也可点击【下 载语音】将语音下载至本地。

我的方案	模板管理我的方案									
电话模板	新增方案场	景类型 全部	✓ 方案名称	鼖 ●						
短信模板	序号		方案名称	场景名称	操作					
	46		老年人体检20210106-01	超管俱乐部。老年人体检	删除					
	45		老年人体检20201225-022	超管俱乐部老年人体检	删除					
	22		老年人测试01	超管俱乐部。老年人体检	删除					
	17		家医随访静默测试01	超管俱乐部家医	删除					
	1		老年人体检20201225-01	超鬱俱乐部-老年人体检	删除					
💊 安心热线智能语音	> 安心想於智能语音外呼系统 首页 同時表 機動管理 和用分析 个人说道 数据分析									

我的方案	模板管理/电话根	黄板			
电话模板			橋景英型 全部 🗸 模板	各称 请输入模板名	称 搜索
短信模板	序号	电话模板名称	模板简介	场展类型	操作
	1	超管俱乐部-密年人语音模板	65岁以上密年人体检	老年人体检	预范 以此模板新建方案
	3	超管俱乐部NO1-老年人语音模板	65岁以上密年人体检	老年人休检	預范 以此模板新建方案
	5	超管俱乐部-慢性病语音模板	慢性病	慢性病	预范 以此模板新建方案
	6	超管俱乐部-儿保酒音模板	儿保	儿保	预范 以此模板新建方案
	7	超管俱乐部-妇保语音模板	刷任义	妇保	预范 以此模板新建方案
	8	超管俱乐部·家医语音模板	家医	家医	预范 以此模板新建方案
	12	超管俱乐部·计免语音模板	计免	计免	预范 以此模板新建方案
	14	超管俱乐部-老年人回访语音模板	老年人回访	老年人回访	預范 以此模板新建方案
			共8条	10熊/页 🗸 <	1 > 前往 1 页

 老年人俳槍

 (約)身份

 (第)次職认

 月份

 (第)人職

 (第)人職

 (第)人職

模板管理:

1.此处展示在新建方案时,保存为【我的方案】
 中的方案(如下图),可选择场景、任务名字
 模糊查询来搜索任务。

电话模板:

1. 电话模板展示后台搭建的本单位的所有外呼 对话模板。

2. 点击【预览】查看此电话模板的流程图,点击【以此模板新建方案】将跳转到新增方案页
 面,以此电话模板新建方案。

	10、	居臣	民管理										
💊 安心	热线智能语	吾 合外呼系统	充前	居民管理 模板管	理 结果分析	个人设置	数据分析			机构选择:	中航苑社康	~ 🐻 超级	管理员 > (
居民管理	ŧ	_				_		_					_
性别	请选择性别		~ 体检状态	请选择体检状态	~ 高血压	请选择		~ 糖尿病	请选择	V		请输入居民姓名	或电话
最小年龄	最小年龄		最大年龄	最大年齡	查询	⊥导	Н						
	居民编号	姓名	性别	身份证号	出生日期	年齢	手机号	是否错号	居民居住状态	历史拨打智能外呼次 数	上次智能外呼随访日 期	客户备注	操作
	4881	张晨		511902201208160075	1976-09- 1 2	44	13543292100		居住	0			编辑
	4761	刘立平		411324198201254260	1982-01-25	39	13724398954		居住	0			编辑
	4760	叶望姣		420984198411127585	1984-11-12	36	13631625950		居住	0			编辑
编辑	居民信息								;	~			
	*姓名	张晨			*性别	请选	泽性别		~				
* [身份证号	5119022	01208160075		* 出生日期	19	76-09-12						
	* 手机号	1354329	2100		是否错号	请选	译是否错号		~				
居民	居住状态	居住		~	是否糖尿病	请选	泽是否糖尿病		~				

血压值

自述病症情况

请输入血压值

请输入自述病症情况

是否高血压

血糖值

请选择是否高血压

请输入血糖值

居民管理:

 1. 点击顶部菜单栏【居民管理】,查看导入外 呼名单的居民信息。同姓名同手机号的居民会 做合并处理。导入时,新的数据会覆盖原有不 一样的数据。

可以通过筛选居民的性别、个人身体状况等
 对居民进行筛选查询。

编辑居民信息:

1. 点击列表某居民的最右侧【编辑】按钮, 可 以编辑居民信息, 并对居民进行备注。 11、数据分析



数据分析:

 1. 点击顶部数据分析菜单栏,可选择左侧菜单 栏做【电话/短信统计】或【模板使用量分 析】。

 可选择时间段(默认时间段为近30天)和场 景类型后,点击【搜索】查看,也可在选定时 间后,按日、按周、按月来查看具体数据图表 信息。
 模板使用量分析——操作类同"电话/短信统计"

模块,可以查看时间段内的模板使用情况。

