



AboTALK

操作手册

登入资讯 (开户后客服会提供以下资讯)

【管理員平台系統登錄】

呼叫中心系統：<https://www.abotalk.com/#/login>

機構編號：

用戶名：

密碼：

管理后台可执行任务发布、分机分组管理、意向设定及机器人BOT编写

【坐席網頁平台登錄】

呼叫中心系統：<https://www.abotalk.com/#/login>

機構編號：

分機號：1001-1010

密碼：

网页版小电话可进行来电接听、拨打(须设定任务-点选拨打)及用户意向分析

【小電話/軟電話的帳號設定】

分機號：1001

密碼：

服務器域名：

SIP域：sipa.abotalk.com

设定软电话资讯

登入管理员平台系统

【管理員平台系統登錄】

呼叫中心系统：<https://www.abotalk.com/#/login>

机构编号：[REDACTED]

用户名：[REDACTED]

密码：[REDACTED]

使用客服给的第1个资讯登入分机后台

链接：<https://abotalk.com/#/login>

登入语音网页版分机后台

【坐席網頁平台登錄】

呼叫中心系统：<https://www.abotalk.com/#/login>

机构编号：[REDACTED]

分機號：1001-1010

密码：[REDACTED]

使用客服给的第2个资讯登入分机后台

链接：<https://abotalk.com/#/login>

如何双开平台



可利用无痕模式进行平台双开

坐席工作台

管理平台发布群呼任务后, 可于客户意向对拨打客户进行意向分类

客户意向 🗑️

客户资料 被叫号码 🔍 查找

被叫号码	客户资料	接通时间	备注	意向	确定提交
980131967		2023-08-09 15:36:46	<input type="text" value="请填写备注"/>	请选择意向	⚙️ 操作
980131967		2023-08-09 15:35:04	<input type="text" value="请填写备注"/>	请选择意向	⚙️ 操作
980131967		2023-08-09 15:33:40	<input type="text" value="请填写备注"/>	请选择意向	⚙️ 操作
980131967		2023-08-09 15:30:45	<input type="text" value="请填写备注"/>	请选择意向	⚙️ 操作

共 4 条 < 1 > 前往 页 📄 提交

當日提交意向

客戶資料 被叫號碼 🔍 查找

號碼	客戶資料	接通時間	備註	意向	操作
1967		2023-08-09 15:38:20	<input type="text" value="請填寫備註"/>	想知道	⚙️ 更改

共 1 項 < 1 > 前往 頁

如有设定错误的意向可以在下方当日提交意向中进行修改

功能

- ▶ 手拨功能操作
- ▶ 语音呼叫操作
- ▶ 呼叫后拨放音频系统操作
- ▶ 拨放音频后转人工功能操作
- ▶ AI语音机器人操作
- ▶ 通话及任务纪录查询

手拨功能操作

可使用分机软电话

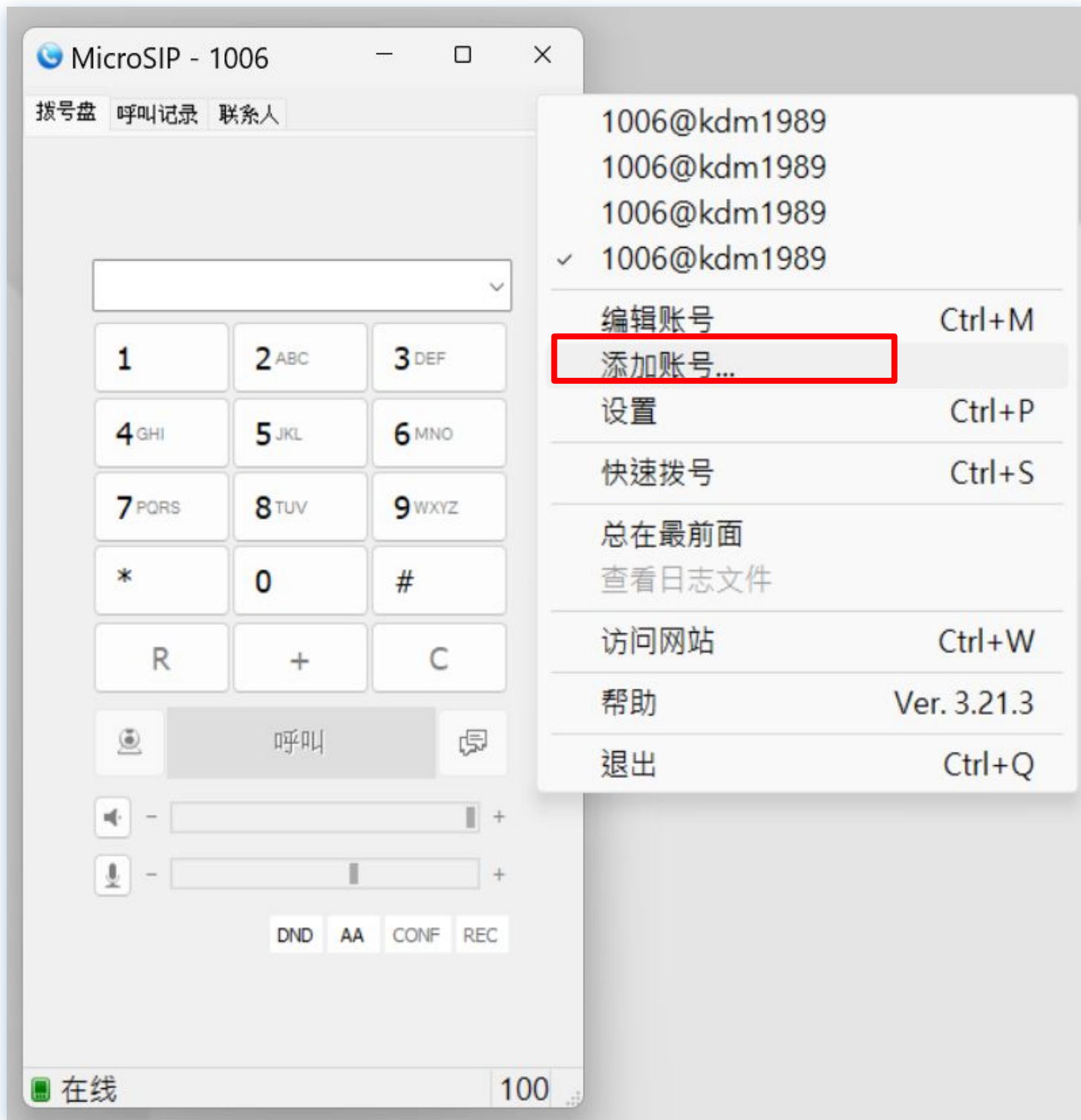
步骤1 下载安装microsip程式

下载网址:

<https://www.microsip.org/download/MicroSIP-3.21.3.exe>



步骤2 新增帐户



步骤3 填入软电话资讯

帐号

标签/备注		
SIP 服务器	sipa.abotalk.com:27501	2
SIP 代理	sipa.abotalk.com:27501	2
用户名 *	分机号	2
域名 *	机构编号	2
登录名		2
密码	***** 分机密码	2
	显示密码	
显示名称		2
语音信箱号码		2
拨号前缀		2
拨号方案		2
	<input type="checkbox"/> Hide Caller ID	2
加密媒体	已禁用	2
透传	TCP	2
公共地址	自动	2
刷新注册	300	保持在线 15
	<input type="checkbox"/> 发布状态	2
	<input type="checkbox"/> 允许 IP 重写	2
	<input type="checkbox"/> ICE	2
	<input type="checkbox"/> 禁用会话计时器	2

步骤4 完成设定



下方显示在线表示软电话设定成功, 即可开始拨打

语音呼叫功能

需先设定好分机软电话 (设定方式参考手拨系统操作)
并确认执行该任务分机为上线状态

步骤1 设定客户意向



新增标签组

* 标签组名称

标签

新增符合需求想分类的客户类型

步骤2 将分机分组

仪表板 / 基础信息 / 分机管理

编辑模式 监控模式

1. 点击切换成编辑模式

查找

分组管理

批量修改分机

2. 点击分组管理

分组管理

刷新

+ 新增分组

3. 新增分组

新增分组至[demo用]

4. 可依照销售类别命名分类

* 名称

賣車

备注

默认主叫方式

请选择

* 默认被叫

賣車

886(地区)

886

编辑

删除

第二组

886

编辑

删除

步骤3 设定群呼任务

仪表盘 / 话务管理 / 任务管理

仪表盘 客户意向 × 分机管理 × ● 任务管理 ×

请选择机构 排序方式 任务类型

查找 + 新增 批量执行 批量暂停 批量删除

新增

* 任务名称

* 任务类型

* 分组

* 客户意向

* 呼出地区

* 倍率 倍率最高为8倍

调整外呼数，假设10台分机线上，用2倍率，即每一次外呼20通话务

目标号码

导入号码

导入号码须使用「excel」档或「txt」档 才能进行汇入

	A	B	C	D	E
1	912345678				
2	998765432				

*「任务号码」导入范例(档内只保留号码、不可加密)

* 任务周期

星期一 × 星期二 × 星期三 ×
星期四 × 星期五 × 星期六 ×
星期日 ×

* 任务开始时间

00:00

* 任务结束时间

24:00

假设10台分机，
执行间隔是5秒，用2倍率
即每5秒外呼20通话务

* 执行间隔

5

重呼次数

0

可针对没接听的号码再进行重新呼叫

播放延滞

0

描述

取消

保存

点选「保存」后，便会依照安排时间执行任务

呼叫后拨放音频功能操作

不须设定分机软电话

步骤1 上传音档

话务管理

仪表盘 / 话务管理 / 资源管理

仪表盘 任务管理 × 资源管理 ×

请选择机构 请选择审核状态

查找 新增 批量删除 共 79

<input type="checkbox"/>	机构	名称
--------------------------	----	----

新增

* 名称

音频文件

选择文件

音档格式: 请上传mp3或wav且大小不超过10M的文件

用途

备注

取消

保存

机构	名称	用途	审核状态
名称: demo用	123		待审核

上传音档后请提供机构编号, 并与客服联络进行音档审核

编号: kdm1989

名称: demo用

通过

审核状态转为通过后, 才可进行 呼叫后拨放音频设定

步骤2 设定呼叫后拨放音频任务

仪表盘 / 话务管理 / 任务管理

仪表盘 短信模板 × BOT设计 × 任务管理 ×

请选择机构

排序方式

任务类型

查找

+ 新增

批量执行

批量暂停

批量删除

共 1

新增

×

* 任务名称

请输入任务名称

* 任务类型

呼叫后播放音频 选择「呼叫后拨放音频」

* 音频文件

请选择语音文件 选择要播放的音档

主叫方式

请选择 主叫方式 可省略

* 呼出地区

请选择 呼出地区 选择被叫区的国码

目标号码

导入号码

导入号码须使用「excel」档或「txt」档 才能进行汇入

	A	B	C	D	E
1	912345678				
2	998765432				

*「任务号码」导入范例(档内只保留号码、不可加密)

* 任务周期

星期一 × 星期二 × 星期三 ×
星期四 × 星期五 × 星期六 ×
星期日 ×

* 任务开始时间

00:00

* 任务结束时间

24:00

每通电话的间隔执行时间(秒数)

* 执行间隔

5

可针对没接听的号码再进行重新呼叫

重呼次数

0

接通后延迟多少秒开始拨放音频

播放延迟

0

取消

保存

点选「保存」后，便会依照安排时间执行任务

拨放音频后转人工功能操作

确认执行该任务对应的分组分机软电话上线

播放音频后转人工 音档播放完毕自动转接人工

新增

* 任务名称

请输入任务名称

* 任务类型

播放音频后转人工

* 音频文件

请选择语音文件

* 转接按键

请选择 转接按键 可设置转接按键

音频结束时自动转接

勾选时，如音频完结前没有被挂断，即自动转人工

* 转接音乐

请选择 转接音乐

* 转接分组

请选择 转接分组

两种模式：

1. 勾选音频结束自动转接，系统自动转接
2. 透过对应按键进行转接
择一即可

转接保留时长

— 60 +

* 客户意向

请选择意向标签

* 呼出地区

请选择 呼出地区

目标号码

导入号码

只能上传xlsx,xls和txt类型的文件

号码文件包含区号

	A	B
1	912345678	
2	998765432	
3	957826458	
4	963548217	

* 任务周期

星期一 × 星期二 × 星期三 ×
星期四 × 星期五 × 星期六 ×
星期日 ×

导入号码格式

* 任务开始时间

🕒 00:00

* 任务结束时间

🕒 24:00

* 执行间隔

— 5 +

* 执行间隔：
假设十台分机，执行间隔5秒，用2倍速，即每5秒外呼20通

重呼次数

— 0 +

AI语音机器人操作

步骤1 设定客户意向

权限管理

基础信息

机构管理

充值审核

分机管理

客户意向

仪表盘 / 基础信息 / 客户意向

仪表盘 ● 客户意向 ×

标签组

查找 + 新增

点击新增

新增标签组

* 标签组名称 请输入标题

标签 +

取消 确定

新增符合需求想分类的客户类型

步骤2 新建BOT

仪表盘 / AI语音交互 / BOT设计

仪表盘 客户意向 × BOT设计 ×

请选择机构

+ 新建BOT

BOT设计

点击新建BOT

新增BOT至demo用

* BOT语言

目前仅支援 普通话、英文、粤语 三种语言

* BOT名称

请输入BOT名称

* 意向标签

选择要执行的客户意向

BOT模板

使用模板

请选择BOT模板

若无可用模板, 可直接按确定

步骤3 新增主话术流程

主话术流程 问答知识 问答知识流程

+ 新增流程 **点击新增流程**

新增流程

* 流程名称 请输入流程名称 **输入流程名称**

复制 编辑 删除

推广 **流程创建完成**

**点击白色方框
进行节点编辑**

主话术流程:编辑普通节点

开场白 上传

你好

开场节点

介绍 上传

我们是...公司

普通节点

结束 上传

再见

挂断

跳转节点

滑鼠空白地区点击右键可新增节点

滑鼠于节点上点击右键可编辑节点

**新增普通节点
新增跳转节点**

编辑节点

**重要提醒:
设置过程随时做
储存**

普通节点—关键字设定

编辑开始节点

* 节点名称

开场白

录音内容

新竹靜靜舒心SPA館，您好，邀請您到靜靜舒心享受度假氛圍的SPA體驗。油全身循環按摩，原價2000特惠價888，另外附贈海鹽泡腳、香薰調理。您有興趣嗎？

用戶回答

默认分支

点击眼睛可察看
内建关键字设定

否定

拒绝

肯定

自订分支

新增分支

默认分支或自定义分支择一使用

新增分支

* 分支名称

请输入分支名称

关键词

输入关键词,回车(多个关键词用正斜杠分割)

复制选中关键词

删除选中关键词

一键拉取关键词

分支属性

中性

查看分支

* 分支名稱

否定

關鍵詞

輸入關鍵詞,回車(多個關鍵詞用正斜杠分割)

複製選中關鍵詞

一鍵拉取關鍵詞

不是太清楚

不太清楚

不是很清楚

不是特別了解

不是很了解

不了解

^不知道\$

不*理解

不*明白

(?<!清)不清楚

(?<!做)不做

不同意

都不知道

不*清楚

我没*说过

我没*说

没跟我说

怎么可能知道

怎么会知道

不知道

哪里知道

怎么知道

分支屬性

否定

也可自訂義分支

普通节点—其他设定

其他設置

打斷方式
只允許關鍵詞打斷 * 分为: 只允许关键字打断、不允许打断、允许被打断 三种

不觸發一般 / 業務問題 如需设定可于问答知识, 点击新增 添加所需问答内容

客戶無應答時長設置

- 1 + \$ 可进行客户多久无应答, 会直接挂断

取消 確定

勾选不触发: 执行主流程
不勾选: 可针对客户可能问到的问题做问答设定
* 分为简单问题/复杂问题
(复杂问题可至问答知识流程设定)

问答知识

问答知识流程

* 复杂问题可于问答知识旁, 『问答知识流程』设定编辑方式与主话术编辑相同

* 问答知识流程

请选择流程

其他设计

做臉

怎麼做預約

挂机

等待用户应答

回到原主动流程

跳转到用户指定流程

跳转到指定节点

跳转到人工客服

挂断并发送短信

跳转到人工客服并发送短信

主话术流程

问答知识

内置问题

* 内置问题无法删除

内置问题

增

共 4 条

1

业务问题

一般问题

编号

如客户询问「非系统预设之问题」(例: 价钱多少、有优惠活动吗、地点在哪里.....)

* 标题

请输入标题 如: 你们的营业时间是什么时候?

类型

业务问题 * 分为: 业务问题、一般问题 两种

关键词

输入关键字(中文请使用: 简体中文 输入, 多个内容用 / 斜杠分割, 完成按Enter)

复制选中关键词

删除选中关键词

一键拉取关键词

回答方式

直接回答

问答知识流程

标准答案

编辑标准答案

其他设计

优先于分支

* 简单问题可选择直接回答, 设好答案可点击上传音档, 并选择下一步跳转项目

-A

AI术语

如: 我们的营业时间是上午10点到晚上10点

* 回答后

请选择回答后动作

跳转节点说明

- 挂机
- 等待用户应答
- 回到原主动流程
- 跳转到用户指定流程
- 跳转到指定节点
- 跳转到人工客服**
- 挂断并发送短信
- 跳转到人工客服并发送短信

跳转到原主动流程: 有多流程下, 第一个为主动流程

The screenshot shows a workflow management interface. At the top, there is a blue button labeled '+ 新增流程' (Add New Flow). Below it, there are two flow cards. The first card has buttons for '复制' (Copy), '编辑' (Edit), and '删除' (Delete), and is labeled '推广' (Promote). A red arrow points to this card with the text '主动流程' (Active Flow). The second card also has '复制', '编辑', and '删除' buttons, and is labeled '00'. Below the second card, there is a blue button labeled '新增标准答案' (Add Standard Answer). To the right of the flow cards, there is a dropdown menu for '* 流程' (Flow) with the text '请选择流程' (Please select a flow). The dropdown menu is open, showing the '推广' (Promote) option and '00'.

跳转到指定流程—有多流程下, 可指定跳转特定流程

跳转到人工客服: 确认分机人员在线

The screenshot shows the '已注册分机' (Registered Extension) interface. It features a dark blue card with a green circular icon containing a person silhouette and the text '就绪' (Ready). The card displays the following information: 'demo用' (Demo Use), '分组: 默认分组' (Group: Default Group), '分机: 1002' (Extension: 1002), and '人员: 1002' (Personnel: 1002).

挂断并发送短信:
录音拨放完直接挂断, 并发送模板短信(此功能需对接AboSEND短信平台)

* 触发短讯意向

触发短讯意向 选择哪种意向会发送短信(可複选)

请选择触发短讯意向

* 使用模板

使用模板 选择要发送的短信模板

启用发送延迟

跳转到人工客服并发送短信:
转人工同时并发送模板短信(此功能需对接AboSEND短信平台)

* 使用模板

使用模板 选择要发送的短信模板

跳转节点一挂断短信

1. 联络客服申请AboSEND短信平台帐号

2. 【AboSEND平台】首页点击API对接, 可取得对接资讯

API 对接	企业编号	
	认证状态	认证通过
	MD5	

3. 回到语音平台-基础信息-机构管理-操作-短信参数 将对接资讯填入

操作	短讯参数
钱包	* 企业编号
计费规则	* 账号
编辑	* 密码
配置	* MD5密钥
短讯参数	* 使用模版
变更联系人	<input checked="" type="checkbox"/> 启用挂断后发送短信
	<input type="checkbox"/> 启用发送延迟

4. 设定短信模板

仪表板 / 话务管理 / 短信模板

查找 新增 批量删除

新增模板至[demo用]

* 名称

* 内容

取消 保存

点击保存, 完成审核后即可, 在模板中选择短信模板进行发送

步骤4 意向规则设定

主话术流程

问答知识

问答知识流程

个性化配置

意向规则

训练测试

发布审核

可依照回答状况条件对客户意向度进行规则设定

主流程完成度

触发业务问题次数

对话轮次

触发主流程节点

触发问答知识

通话时长

用户最后分支

用户说话字数

快速挂断

用户主动挂断

触发分支属性次数

触发一般问题次数

主流程完成度:主流程进行的节点个数

触发业务问题次数:客户触发知识问答-业务问题次数

对话轮次:客户回答次数

触发主流程节点:触发到某节点即可分类意向



触发知识问答:触发到某知识问答即可分类意向



通话时长:通话秒数

用户最后分支:判断最后分支状况为肯定、拒绝、否定、中性、无响应来进行分类

用户说话字数:以用户说话字数来进行分类

快速挂断:用户快速挂断的状况

用户主动挂断:录音未播完,用户主动挂断

触发分支属性次数:针对分支状况为肯定、拒绝、否定、中性、无响应 总次数来进行分类

同一判断规则下须满足所有条件才判定为此意向

[主流程完成度] = 1
[触发业务问题次数] = 1

有兴趣

不同判断规则下只须个别满足其条件即可判定为该意向

[触发业务问题次数] >= 2

没兴趣

[用户主动挂断] = 是

有兴趣

与BOT创建时所设定的意向一致(参考第18章投影片)

步骤5 训练测试

主要可分为两种: 拨号测试、文本测试

文本测试

嗚?

剛剛聲音太小，可以再說一遍嗎?

#做臉

<深層去角質面部滋潤護理>原價\$3299特惠\$1299! 僅限100名, 名額有限要搶要快, 您要預約嗎?

#肯定

請問您貴姓(停3)稍後我們會安排專人為您處理

意向名: (-)无对应意向规则, 结束时间: 2023-08-15 12:52:06

拨号测试

* 号码类型: 手机号

* 号码: 手機號(不用加區號)

* 转人工分组: 请选择分机分组

取消 确定

拨号测试(音档要上传): 可检查语音关键字是否能正确触发, 及是否需新增关键字达到想要的效果

步骤6 发布审核

🔍 查找 发布 共 14 条 10条/页 < 1 2 > 前往 1 页

录音进度:  100%

2. 上传音档直到进度达100%

3. 点击全选后, 点击发布请客服协助审核

4. 审核状态全转为通过后即可发布任务

<input type="checkbox"/>	類型	名稱	內容	文件	審核狀態	操作
<input type="checkbox"/>	話術流程	流程	你好, 這裡是阿里山賓館, 賞櫻季活動開跑囉, 親子豪華家庭房限量搶購中, 滿千折百, 現在電話預約, 再享8折優惠, 請問你有需要嗎?		通過	
<input type="checkbox"/>	話術流程	流程	不好意思, 打擾了, 稍後傳近期活動訊息給您參考, 歡迎來阿里山賞櫻花。謝謝		通過	
<input type="checkbox"/>	話術流程	流程	好啊, 馬上幫您轉接客服, 請稍候		通過	

1. 每个节点都需上传音档(含知识问答)

步骤7 发布任务

仪表盘 / 话务管理 / 任务管理

仪表盘 短信模板 × BOT设计 × ● 任务管理 ×

请选择机构 排序方式 任务类型

查找 + 新增 批量执行 批量暂停 批量删除 共 1

新增

* 任务名称

* 任务类型

* BOT

* 分组

* 呼出地区

目标号码

导入号码

导入号码须使用「excel」档
或「txt」档 才能进行汇入

	A	B	C	D	E
1	912345678				
2	998765432				

*「任务号码」导入范例(档内只保留号码、不可加密)

* 任务周期

星期一 × 星期二 × 星期三 ×
星期四 × 星期五 × 星期六 ×
星期日 ×

* 任务开始时间

00:00

* 任务结束时间

24:00

* 执行间隔

每通电话的间隔执行时间(秒数)

5

重呼次数

可针对没接听的号码再进行重新呼叫

0

播放延迟

接通后延迟多少秒开始拨放音频

0

通话及任务纪录查询操作

话务纪录

可查看即时话务状况、挂断状态、通话时长、费用及通话音档等

☰ 仪表盘 / 系统查询 / 话务记录

營運商	記錄狀態	時間	掛斷狀態	通話時長	費用	錄音
其他	已結算	開始: 2023-08-10 14:34:23 結束: 2023-08-10 14:34:50	正常	00:00:27	0.06	▶ 0:00 / 0:26 ⋮
其他	已完成	開始: 2023-08-10 14:34:38 結束: 2023-08-10 14:34:38	異常	00:00:00	0	▶ 0:00 / 0:00 ⋮
其他	已結算	開始: 2023-08-10 14:26:55 結束: 2023-08-10 14:27:09	正常	00:00:14	0.03	▶ 0:00 / 0:14 ⋮
其他	已完成	開始: 2023-08-10 14:27:03 結束: 2023-08-10 14:27:03	異常	00:00:00	0	▶ 0:00 / 0:00 ⋮

录音非即时生成的, 需要一段时间

已結算

已结算状态才会进行计费

可查看三个月内拨打纪录, 音档部分仅留存7天; 请做好留存动作

已完成任务纪录查询

可查看即时话务状况、挂断状态、通话时长、费用及通话音档等

仪表盘 / 话务管理 / 任务管理

仪表盘 话务记录 × 任务报表 × ● 任务管理 ×

请选择机构 排序方式 任务类型 分组

机构	创建时间	名称	分机分组	
名称: demo用	2023-08-09 16:44:15	959*	默认分组	<input type="button" value="操作"/>

- 明细
- 编辑
- 追加号码
- 替换号码
- 重呼
- 执行
- 删除

1.勾选显示已完成任务, 点击查找

显示已完成任务

2.选择右方操作—明细

仪表盘 话务记录 × 任务报表 × 任务管理 × ● 明细 ×

状态

共 2 条 前往 页

3.选择意向 - 查找 即可过滤该意向度客户, 点击导出可将资料导出为Excel档, 没选择意向则是导出全部资料