

联傲 AutoCall 电话外呼系统介绍

目 录

一、简介.....	2
二、主要功能.....	3
2.1 系统管理.....	4
2.2 机器人管理.....	4
2.3 AutoCall 外呼方式与任务管理.....	5
2.4 自动外呼效果查询与客户归档.....	7
2.5 客户管理.....	7
2.6 录音查询管理.....	9
三、租用或自建.....	10
3.1 AutoCall 系统租用服务.....	10
3.2 AutoCall 系统自建.....	11
3.2.1 使用手机卡外呼，坐席使用软电话.....	11
3.2.2 使用 SIP 线路外呼，坐席使用软电话.....	12

一、简介

联傲 AutoCall 电话外呼系统支持自动外呼、人工外呼、机器人外呼、全程录音，集成 CRM，支持手机卡、网络线路以及运营商线路，提供自建和租用方案，并提供二次开发接口，广泛适用于贷款外呼、电话催收、保险外呼、地产外呼、运营商增值业务外呼、招商加盟外呼、企业电话营销，语音群呼、电话回访、电话满意度调查等各类应用，可极大地提高外呼效率，大幅降低工作强度，提高出单量。联傲 AutoCall 电话外呼系统提供二次开发接口，可以从应用系统中发起呼叫，例如和催收管理系统对接，和设备告警系统对接等。联傲 AutoCall 电话外呼系统提供 AI 对接接口，可以和语音识别以及自然语音理解系统对接，快速开发机器人外呼应用。



AutoCall 电话外呼系统的主要特点：

- 自动外呼： 自动外呼转坐席、语音群呼、按键手机、机器人外呼等。
- 人工外呼： 人工自动外呼、预览外呼、点击外呼、手动外呼。
- 机器人外呼： 机器人会话管理、机器人训练、客户标签和画像，可自行设计训练机器人，让机器人越来越聪明。

- 通话录音：自动录音，录音和业务记录绑定，录音查询质检管理。
- 客户管理：集成 CRM，支持我的客户、公海客户，支持自定义字段、营销阶段，支持预约计划管理。
- 统计分析：详细话单，各类统计分析报表、绩效统计等。
- 中继线路：支持手机卡、SIP 线路 (VOIP)、运营商线路等各种线路。
- 话务坐席：支持软电话坐席、SIP 话机、S 口网网关话机。
- 服务方式：提供系统租用服务，或自建私有部署。
- 二次开发：提供二次开发接口，可在业务系统中发起呼叫，支持 AI 对接，可与自然语言理解模块对接，实现机器人外呼或及机器人电话客服应用。

The screenshot displays the AutoCall system interface with the following sections:

- 我的任务进度 (My Task Progress):** A table showing 0 calls, 00:00:00 total duration, and 00:00:00 average duration.
- 客户统计 (Client Statistics):** A dashboard with six metrics: 4 new clients, 0 potential follow-ups, 0 key follow-ups, 0 booked users, 0 cooperative users, and 0 cooperative failures.
- 今日通话记录 (Today's Call Records):** A table showing 0 calls, 00:00:00 total duration, and 00:00:00 average duration.
- 所有通话记录 (All Call Records):** A table showing 12 calls, 00:06:37 total duration, and 00:00:33 average duration.
- 联系计划 (Contact Plan):** A list of tasks with dates and times, such as '2018/9/3 10:...' by '韩瑜' (Han Yu) to '进一步确认意向度' (Further confirm intention), and '1900/1/1 0:0...' by '匡老板' (Kuang Boss) to '让他详细了解产品' (Let him understand the product in detail).

二、主要功能

2.1 系统管理

- 用户账号管理，角色权限管理。
- CRM 自定义字段设置、营销阶段设置等。



The screenshot displays the AutoCall system management interface. The top navigation bar includes: AutoCall电话外呼系统, 首页, 机器人管理, 任务管理, 外呼查询, 我的任务, 客户管理, 录音查询, and 系统管理. The 系统管理 dropdown menu is open, showing options: 字典管理, SIP账户管理, 话务员管理, 话务组管理, and 修改密码. The main content area has two tabs: 营销进度字典 (selected) and 自定义字段设置. Below the 营销进度字典 tab, it shows '共7条' and a table with 7 rows of marketing progress stages.

序号	营销阶段
1	新客户
2	潜在跟进
3	重点跟进
4	预约用户
5	合作用户
6	合作失败
7	重复开发

2.2 机器人管理

提供机器人会话管理、客户特征标签设置、机器人学习和训练、会话录音管理等完善的工具，

AutoCall电话外呼系统 首页 机器人管理 - 任务管理 外呼查询 我的任务 客户管理 录音查询 系统管理 - 呼叫 坐席已登录 chenlong1/100001233

+新增 刷新 删除

应用名称	状态
企业营销类机器人应用	未发布
酒店满意度调查应用	已发布
联傲产品营销应用	已发布

会话副本 机器人学习

+新增会话节点 保存修改 发布会话 取消发布 查看已发布会话 关键词管理 标签管理

1.开头礼貌介绍 0:00 / 0:07 修改 删除

我是联傲酒店客服部，打扰您30分钟做个服务满意度调查。

2.关于酒店提供服务质量是否满意？ 0:00 / 0:05 修改 删除

酒店服务质量满意度调查是否满意？

关键词匹配	关键词内容	匹配节点信息	跳转节点	转接坐席
满意	满意	选择标签	满意服务质量	×
不满意	还行	跳转节点	3.关于酒店提供的食品是否满意？	→
非常满意	还可以			
印象一般	还不错			
未匹配到关键词	还好			
	还好吧			

3.关于酒店提供的食品是否满意？ 0:00 / 0:04 修改 删除

关于酒店的食品是否满意？

2.3 AUTOCALL 外呼方式与任务管理

典型的电话营销类外呼经历两个阶段，第一阶段从海量号码中过滤出有兴趣的客户，一般采用自动外呼；第二阶段对有兴趣的客户进行持续跟进，直至成交，一般采用人工外呼。

AutoCall 电话外呼系统首呼阶段自动外呼采用任务方式管理，用户可根据号码质量、业务属性选择不同的自动外呼方式。

添加

呼叫转坐席 呼叫放音 收集按键 人工自动外呼 机器人外呼

任务名:

任务组:

外显号码:

呼叫比例(%):

最大并发数:

重呼次数:

呼完后是否继续: 是 否

任务名	运行中	通率	操作
联傲产品营销	否	00%	编辑 添加号码 导入清单 查看清单
联傲产品销售	是	00.00%	编辑 添加号码 导入清单 查看清单 开始任务 暂停任务
联傲营销推广	否	64%	编辑 添加号码 导入清单 查看清单 开始任务 暂停任务
联傲酒店满意度调查	是	00%	编辑 添加号码 导入清单 查看清单 开始任务 暂停任务
联傲服务推广	否	00%	编辑 添加号码 导入清单 查看清单 开始任务 暂停任务
联傲产品营销	否	00.00%	编辑 添加号码 导入清单 查看清单 开始任

2.4 自动外呼效果查询与客户归档

任务列表									
任务名	模式	创建时间	清单总数	已呼	未呼	呼叫进度	呼叫次数	成功次数	呼通率
移动增值外呼	呼叫转坐席	2018-06-21 14:21	0	0	0	0.00%	0	0	0.00%
移动增值外呼1	呼叫转坐席	2018-06-26 10:50	0	0	0	0.00%	0	0	0.00%
移动增值外呼2	呼叫转坐席	2018-06-27 15:55	1	1	0	100.00%	2	2	100.00%

对于自动外呼转坐席，在转接坐席通话时，话务员可根据交谈结果将意向客户归档为自己的客户以便后续跟进。

对于机器人外呼，可根据机器人呼叫收集的客户特征标签将客户进行画像和分类，将意向客户归档为自己的客户以便后续跟进。

2.5 客户管理

集成 CRM，可对客户进行电话回访跟进、预约计划管理、拜访记录登记等等，设置客户的交易状态，并可以同时登记客户的关系人信息和电话。经过预测外呼过滤归档我的客户，话务员也可以【导入】客户资料。

对于不想再持续跟进的客户，可以加入公海。所有业务员均可以查询公海中的客户信息和交流记录，可以从公海中领取客户成为自己的私有客户，由自己重新进行销售跟进。

外呼系统 首页 呼叫查询 任务管理 客户管理 我的任务 电话录音 坐席管理 系统设置 修改密码 呼叫 通话 陈龙/302

015917461247 新客户 当前任务：外呼任务 选择任务并退出

保持 暂停呼叫 挂机 状态：通话 00:02:56 保存 归档为客户

基本信息 联系计划 联系历史

姓名	郝高	号码	015917461247	性别	<input checked="" type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女
地址	广州市天河区	出生年月	1977-10-10	月租类型	飞享套餐
月租费用	58	手机卡类型	合约机	运营商分类	移动

描述 机主是本人、机主这几个月使用的套餐超出费用。

The screenshot displays the AutoCall system interface. At the top, there is a navigation bar with options like '外呼系统', '首页', '呼叫查询', '任务管理', '客户管理', '我的任务', '电话录音', '坐席管理', '系统设置', '修改密码', '呼叫', and '坐席挂机'. The user '陈龙/302' is logged in. Below the navigation bar, there is a search bar with '全部' and '请输入姓名' options. The main content area shows a customer profile for '郝高' (Hao Gao) with phone number '015917461247'. The profile includes a '潜在跟进' status and a '加入公海' button. The customer's description is '机主是本人、机主这几个月使用的套餐超出费用。'. The profile is divided into sections: '基本信息' (Basic Information), '联系计划' (Contact Plan), and '联系历史' (Contact History). The '基本信息' section contains fields for '姓名' (Name: 郝高), '号码' (Number: 015917461247), '性别' (Gender: 男), '地址' (Address: 广州市), '出生年月' (Birth Date: 1977-12-10), '月租类型' (Monthly Rental Type: 飞享套餐), '月租费用' (Monthly Rental Fee: 58 (元)), '手机卡类型' (Mobile Card Type: 合约机), and '运营商分类' (Operator Category: 移动). The '描述' (Description) field contains the text '机主是本人、机主这几个月使用的套餐超出费用。'.

2.6 录音查询管理

所有通话均自动录音，可根据号码、时间、话务员等条件查询播放通话录音。

外呼系统 首页 呼叫查询 任务管理 客户管理 我的任务 电话录音 坐席管理 系统设置 修改密码 呼叫 坐席挂机 陈龙/302

返回 请输入呼叫号码

电话号码	呼叫次数	呼叫结果	客户按键
015917461247	1	成功	

呼叫号码	呼叫结果	开始呼叫时间	结束时间	录音
015917461247	成功	2018-06-27 17:28:20	2018-06-27 17:33:59	关闭播放

显示第 1 到第 1 条记录, 总共 1 条记录

172837_C015917461247_A302_Y1_D1324_L1.wav
00:01 05:22

三、租用或自建

3.1 AUTOCALL 系统租用服务

提供软件租用和服务租用 2 种模式, 企业用户注册开户即可使用 AutoCall 电话外呼系统的强大功能。

- 软件租用

用户自己有线路, 租用 AutoCall 软件。

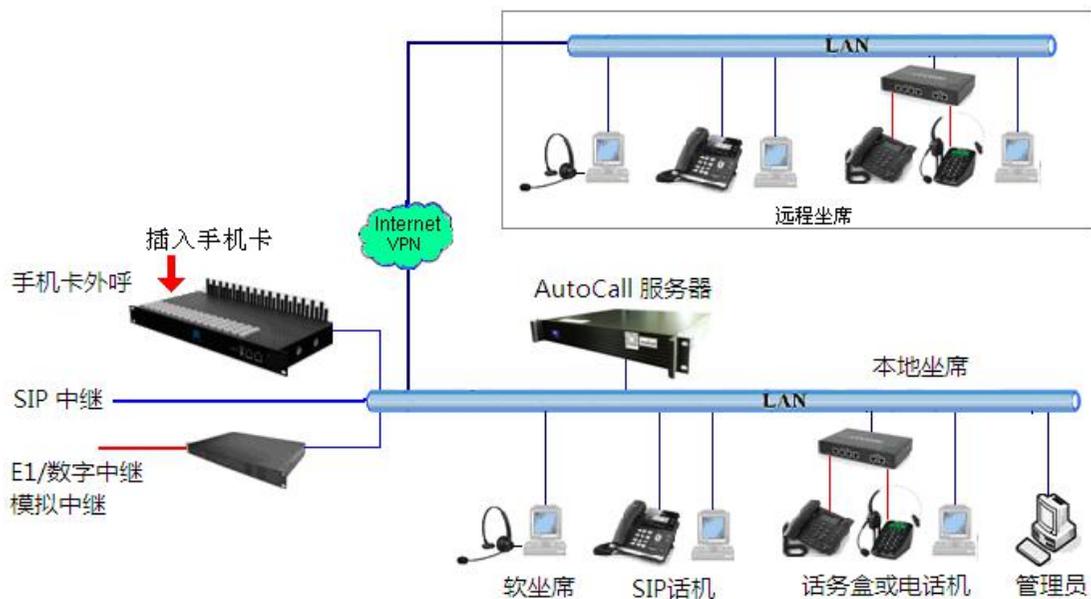
例如用户采用手机卡外呼, 自己购买 GOIP 网关和手机卡, 将 GOIP 网关放置在自己公司, 对接到云端的 AutoCall 电话外呼系统即可, 按并发数和坐席数支付软件使用费。

- 服务租用

由我们提供系统包括线路服务。用户提供相关的证明材料, 由我们代为提交给线路运营商, 线路运营商批复后用户即可使用。用户向线路运营商支付话费, 向我们支付软件租用费。

3.2 AUTOCALL 系统自建

用户可购买 AutoCall 电话外呼系统，私有部署使用。



AutoCall 电话外呼系统私有部署网络拓扑图

联傲 AutoCall 电话外呼系统支持从手机卡、网络电讯、固话线路外呼，坐席支持软电话、IP 话机、普通电话机或话务耳麦，支持各种组织架构和人员布局。联傲 AutoCall 提供客户自建、系统租用和合作销售方式。下面是几种比较典型的客户方案介绍。

3.2.1 使用手机卡外呼，坐席使用软电话



- 用户准备一台 PC 服务器（电脑），我们将 AutoCall 系统部署在客户服务器上。
- 使用手机卡外呼，用户需购买手机卡池（又称 GOIP 网关、GSM 卡池等），每个手机卡池卡插入 4-32 个手机卡，AutoCall 系统可以同时连接控制多个手机卡池，用户根据需要购买 1 至多台手机卡池。用户还需要自己办理多个手机卡，将手机卡插入手机卡池，每个手机卡相当于一条外呼线路。
- 话务员电脑有声卡耳麦，下载软电话即可。话务员呼叫控制也业务操作直接在浏览器页面上完成。如果话务员没有电脑，也可以用 IP 话机，或网关接电话机。**自建购买型**：用户购买 AutoCall 软件系统，永久使用；电话费就是手机卡的话费。**系统租用型**：系统部署在客户处，所有数据和录音等均存储在客户服务器上，按使用期限向联傲支付系统租金。

3.2.2 使用 SIP 线路外呼，坐席使用软电话



- 用户准备一台 PC 服务器（电脑），我们将 AutoCall 系统部署在客户服务器上。
- 外线使用的是 SIP 线路，即网络线路，无需购置任何硬件设备。运营商现在基本都提供 SIP 线路，用户可以和当地运营商申请，或联系联傲电讯提供。
- 话务员电脑有声卡耳麦，下载软电话即可。话务员呼叫控制也业务操作直接在浏览器页面上完成。如果话务员没有电脑，也可以用 IP 话机，或网关接电话机。