

《小A机器人操作手册》

如何转人工坐席

1. 创建销售人员

1.1 点击销售人员管理—>销售人员管理—>添加员工

The screenshot displays the 'Enterprise Backend' (企业后台) interface. The top navigation bar includes '控制面板' (Control Panel), '首页' (Home), '新话术列表' (New Script List), '销售人员管理' (Sales Personnel Management), '绑定微信推送' (Bind WeChat Push), '任务管理' (Task Management), and '话' (Talk). The sidebar on the left lists various management functions, with '销售人员管理' (Sales Personnel Management) highlighted in blue. The main content area shows a '销售人员列表' (Sales Personnel List) with a '+ 添加员工' (Add Employee) button. The list contains two entries: '1201 销售02' (Sales 02) and '1200 销售01' (Sales 01), both with '分配: 0' (Allocation: 0). The right-hand panel displays '销售人员详情' (Sales Personnel Details) for employee 1201, including '基础信息' (Basic Information), '客户列表' (Customer List), and '操作日志' (Operation Log). The '基础信息' section shows '1201 销售02/女' (1201 Sales 02/Female), '创建时间: 2019-03-11 18:03:59' (Creation Time: 2019-03-11 18:03:59), and '备注: 无' (Remarks: None). The '账号权限' (Account Permissions) section lists various management functions such as '首页' (Home), '我的客户' (My Customers), '销售人员管理' (Sales Personnel Management), '客户管理' (Customer Management), '白名单' (Whitelist), '销售管理' (Sales Management), '营销管理' (Marketing Management), '基础信息' (Basic Information), '通话记录' (Call Records), '人工坐席管理' (Manual Agent Management), '人工坐席' (Manual Agent), and '通话记录' (Call Records).

1.2 至少填入三个必填项：姓名、分机号码、密码，点击确定。（分机号码/ 密码请联系小A机器人的技术人员）

添加销售人员



* 姓名

* 联系方式

* 密码

性别 男 女

出生日期

微信号

QQ号

职务

家庭电话

备注

取消

确定

1.3 编辑销售人员的账号权限和绑定微信。（可以不设置）

销售人员详情

绑定微信 权限设置 重置密码 编辑 删除

基础信息 客户列表 操作日志

13906789678 状态: 开启

销售001/男 开启

创建时间: 2019-03-15 15:42:42 最后登录时间: 暂未登录

备注: 无 绑定微信: 未绑定

账号权限

① 暂无权限

权限设置

已选择 5 个权限

- 首页
- ▼ 中继续计费管理
 - 中继续计费管理
- ▼ 人工坐席管理
 - 人工坐席
 - 通话记录
- ▼ 营销管理
 - 通话记录
 - 呼叫日志
 - 呼叫记录
 - 基础信息
- ▼ 固定坐席管理
 - 固定坐席
- ▼ 销售人员管理
 - 微信用户绑定

勾选权限

取消

确定

企业二维码



头像	昵称	关注时间	处理状态	绑定状态	操作
暂无数据					

共 0 条 < 1 > 10 条/页

销售人员的微信扫描二维码，绑定微信

2. 创建营销任务

2.1 点击营销管理—>任务管理—>创建任务

企业后台

花旗理财

任务管理

控制面板 | 首页 | 任务管理 x | 呼叫记录 x

任务状态: 全部 | 创建日期: 选择日期 | 机器坐席号码: 全部

话术模板: 全部

任务列表

+ 创建任务

任务详情

基础信息 | 通话记录 | 呼叫日志 | 营

营销航空任务 暂停

花旗理财 创建于 2019-03-21 15:39:24

外呼进度 3% | 电话接通率 29%

ID: 92 | 机器坐席号码: | 启动方式: 立即启动 | 启动时间: 201 | 命中有效关键字次数: 1 | 通话轮次: 1 | 关键字模板: 未设置 | 初筛短信级别: | 初筛微信级别: | 方言: 普通话 | 初筛微信销售人员:

营销航空任务

进度 319/10000 暂停

机器坐席号码: 02103210002,02103210010, 花旗理财创建于 2019-03-21 15:39:24

上海航空-电信01

进度 969/15000 暂停

机器坐席号码: 02195210005,02195210004,02195210003,02195210002,02195210001.

2.2 填写营销任务的具体内容。

1) 填写任务名称—>选择话术—>添加或导入客户电话号码—>选择“是”—>点击“添加坐席”

新增营销任务

* 营销任务名称

* 请选择话术版本

人工坐席 花旗理财 -0305

选择有变更且未审核通过的话术，将使用最后一次审核通过的话术版本，请及时提交审核。

营销对象

已导入 0 个客户

注: 仅支持导入Excel格式文件。 点击 [获取模板](#)

* 方言

是否转接人工

人工坐席	员工	人工坐席	机器坐席	操作
暂无数据				

2) 选择机器坐席—>人工坐席—>销售人员，点击确定

(机器坐席是外呼线路，人工坐席，销售人员设置的时候，一一对应，02131**001对应02151**001。每个只能选一次，尾号一一对应。)

任务管理 x 呼叫记录 x

变更且未审核

添加人工坐席

机器坐席和人工坐席不可重复选择

* 机器坐席 null(02103210001)

* 人工坐席 null(02103110001)

* 销售人员 销售01

取消 确定

操作

创建模板 指定特殊词语短信 是 否

3) 选择或创建模版—>选择启动方式—>填写呼叫频率（呼叫频率适应手机卡用户，中继线请填写0）。

* 方言

是否转接人工

机器坐席

* 时间模板

指定特殊词语短信

启动方式

呼叫频率

每通电话拨打的时间间隔，单位：秒

挂机短信通知

备注

初筛推送短信

4) 填写有效A级客户和转接人工条件，直接默认值，点击确认。转人工会直接转接，不会用到这些参数。

备注

企业可用短信数量: 0/0

初筛推送短信 A B C D
注: 未勾选则不发送短信

初筛微信推送 A B C
注: 未勾选则不发送信息, 如选

有效A级客户设置

命中有效关键字次数 命中关键字次数达到该设定值时, 认定为是A级客户

通话轮次 通话轮次达到该设定值时, 认定为是A级客户

通话时长(秒) 通话时长达到该设定值时, 认定为是A级客户