????

本章节介绍语音业务平台中自动外呼任务的创建、调度与执行管理等核心配置。

- 任务管理_____
- 短信模板管理_____
- 呼叫名单管理_____
- 上传录音文件_____
- 在线生成录音文件_____

????

????

任务管理用于创建、配置和调度自动外呼任务。用户可通过该模块绑定录音文件与呼叫名单，灵活设置执行时间，并根据通话状态（如主动挂断、未接通）智能触发相应的短信通知，从而实现外呼业务的自动化闭环管理。

????

登录呼叫中心后台 → 进入 「语音」 -> 「自动外呼」 -> 「任务管理」

????

??1????????

1.在任务管理界面，点击 「添加」 ，在弹出的对话框中，填写任务名称（例: 2026年 1月促销活动），点击 “下一步 ”。

> ⚠ 注意：任务名称仅支持中文 /数字 /英文，禁止特殊字符（如 @#%）

??2??????



在「录音文件」 下拉框中，选择已上传的 MP3 文件（例：促销活动 -中文 .mp3），点击 “下一步 ”。

> “ 注：录音文件需提前通过「录音文件管理」模块上传（详见 “录音文件管理_____”章节）。

??3?????

在 “发送设置 ”页面，配置以下任务参数：

- 呼叫名单: 从下拉菜单中选择已上传的名单（例：促销名单 _202601.xlsx）。

  > 注意：名单需提前通过「呼叫名单」模块上传。（详见 呼叫名单管理_____ 章节）。

- 开始时间: 选择「立即执行」（创建后即刻启动）或「定时执行」（设定未来任意时间）。

  > 注意：系统执行时间以印尼时间为准。

- 短信设置（需已开通短信账户）： 根据业务需求，分别配置以下两类短信：
  - 挂断发送短信：

    当客户接通电话后主动挂断时触发，用于完成通话闭环。选择「发送短信」后，选择已经报备

    的短信模板（详见 短信模板管理_____）章节，通话结束会系统会使用选择的模板发送短信。

    示例：短信内容 = 尊敬的客户，您的服务已办理，请查收。[公司名]

  - 未接通发送短信：

    当电话未接通（如未接听、关机、占线等）时触发，用于提醒客户。选择「发送短信」后，选

    择已经报备的短信模板（详见 短信模板管理_____

    ）章节，通话结束会系统会使用选择的模板发送短信。

    示例：外呼任务拨打客户手机，但客户未接听→系统自动发送短信："【XX公司】您有未接来电，详情请回复1。"

提示：两类短信可同时启用，系统会根据实际通话结果智能判断触发哪一条。

??4?????









确认所有信息无误后，点击 “提交 ”，即可成功创建任务。

????

1.在任务管理列表中，点击对应任务的操作列 “编辑 ”按钮，在展开的选择框中选择 编辑。

2.在弹出的对话框中，修改任务名称。

3.确认无误后，点击 “确认 ”以更新任务信息。

????

1.在任务管理列表中，，点击对应任务的操作列 “编辑 ”按钮，在展开的选择框中选择 暂停。

2.在弹出的对话框中，点击 “确认 ”以暂停任务。

??????

????

短信模板管理用于统一配置和维护自动外呼任务中使用的短信内容。通过提前创建标准化的短信模板并支持动态变量替换，系统可根据具体业务场景（如未接通提醒、活动通知等）自动向客户发送相应的文本消息，从而提高外呼效率并规范服务话术。

????

登录语音后台 → 进入 「语音」 → 「自动外呼」 → 「短信模板」

????

1.在短信模板页面中，点击操作列的 “添加 ”。

2.在弹出的对话框中，填写模板名称（例：未接通提醒 _2026促销）及短信正文内容





名称：输入模板名称（例：未接通提醒 _2026促销）

内容：在文本框中输入短信正文。

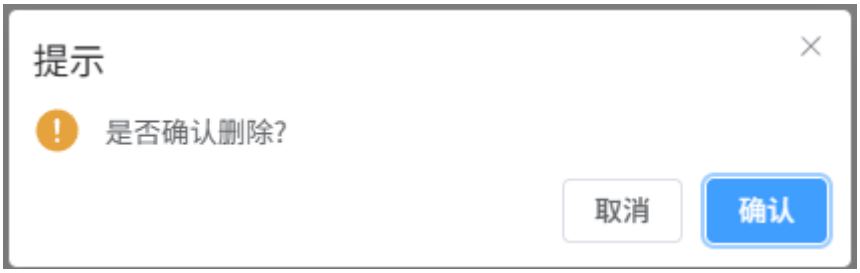
????

1.在短信模板页面中，点击目标模板操作列的 “编辑 ”按钮。

2.在弹出的对话框中，修改模板的名称或短信正文内容。







3.确认无误后，点击 “确认” 以更新模板信息。

????

1.在短信模板页面中，点击目标模板操作列的 “删除”。

2.在弹出的确认提示框中，点击 “确认” 以永久删除该模板。

??????

????

呼叫名单管理用于集中维护自动外呼任务所需的客户号码数据。通过上传标准化的号码文件，系统可自动校验号码格式并生成呼叫名单，确保外呼任务的高效、精准执行。

????

登录语音后台 → 进入 「语音」 → 「自动外呼」 → 「任务名单」

??????

1.在任务名单页面，点击 “添加 ”按钮。

2.在弹出的对话框中，填写任务信息。



任务名称：输入名称（例： 2026年 1月促销活动）
上传号码文件 ：在 “号码文件 ”区域，点击 “下载模板 ”获取标准格式文件，并按照以下要求填写内容：
手机号码无需添加国家前缀（例如印尼号码直接填写： 87630021323）。
仅支持 .xlsx 格式（ Excel 工作簿）。



填写完成后，点击 “选择文件 ”上传已编辑好的表格。





文件上传成功后，系统将自动校验号码格式。

??????

1.在呼叫名单列表中，点击对应名单操作列的 “编辑” 按钮。

2.在弹出的对话框中，修改名单名称或描述信息。

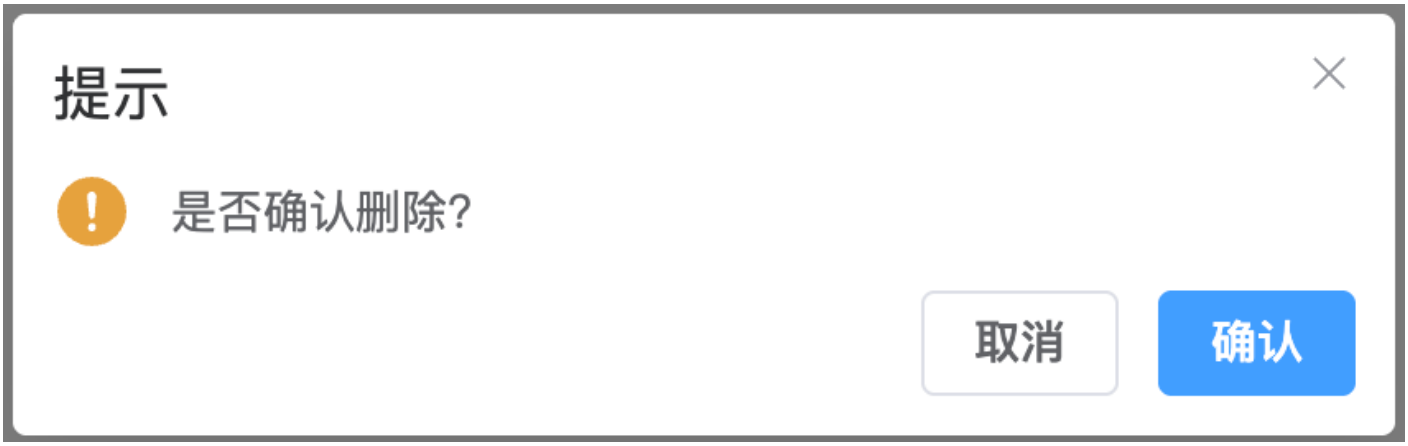
3.确认无误后，点击 “确认” 以更新名单信息。

??????

1.在呼叫名单列表中，点击对应名单操作列的 “删除” 按钮。


infinity links
中国 (北京)
语音
自动外呼
任务管理
短信模板
任务名单
预测外呼
任务管理
任务名单
名称
名称
搜索
添加
名称
号码数量
描述
创建时间
操作
外呼号码名单 1
1
2026-07-02 15:43:04
编辑
详情
删除
Total 1
10/page
1

2.□□□□□□□□□□□□ “□□ ”□□□□□□□□□□□□


提示
是否确认删除?
取消
确认



??????

1.登录语音后台 → 进入 「语音」 → 「语音资源」 → 「录音文件」

2.点击 「添加」

3.填写录音文件信息:

名称: 输入录音名称（例: 2026年 1月促销活动）

录音文件: 点击 「选择文件」 ，上传已录制好的 MP3 格式音频文件

⚠ 文件要求:

格式: 仅支持 .mp3

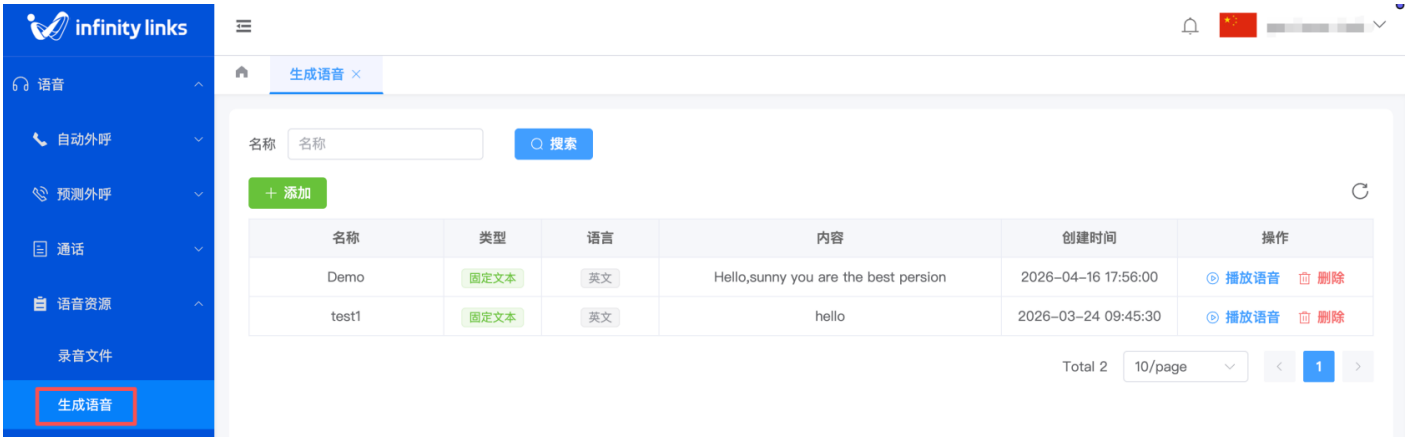
时长: 建议 ≤30 秒

文件大小: 建议 ≤1 MB

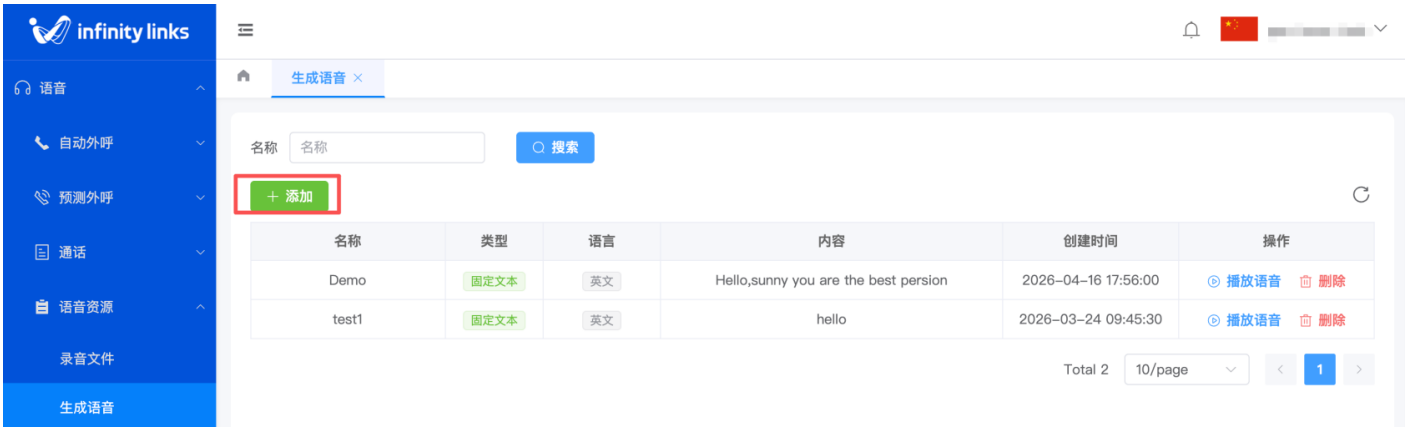
上传完成后，点击 「确认」 ，录音即存入模板库，可在创建外呼任务时调用。

????????

1.□□□□□□ → □□ □□□□ → □□□□□□ → □□□□□□


infinity links
语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
录音文件
生成语音
生成语音
名称
名称
搜索
添加
名称
类型
语言
内容
创建时间
操作
Demo
固定文本
英文
Hello,sunny you are the best persion
2026-04-16 17:56:00
播放语音
删除
test1
固定文本
英文
hello
2026-03-24 09:45:30
播放语音
删除
Total 2
10/page
1

2.□□ □□□□


infinity links
语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
录音文件
生成语音
生成语音
名称
名称
搜索
添加
名称
类型
语言
内容
创建时间
操作
Demo
固定文本
英文
Hello,sunny you are the best persion
2026-04-16 17:56:00
播放语音
删除
test1
固定文本
英文
hello
2026-03-24 09:45:30
播放语音
删除
Total 2
10/page
1

3.□□□□□□□□□



名称：输入录音名称（例：2026年 1月促销活动）

类型：选择语音内容的生成方式

- 固定文本：整段语音内容完全固定，所有客户听到的内容完全相同
- 内容中包含变量（如 {phone}、{name}），外呼时会根据名单动态替换

语言：选择语音播报的语言

语音内容：在文本框中输入要播报的文字（例：您好，感谢关注XX公司 2026年 1月促销活动，详情请回复 1 。）

插入变量（用于外呼时动态替换） 若呼叫名单中 手机号在 Excel 的 A 列，可在文本中插入变量：

您好，{phone}，您的订单已发货。

> 系统将在外呼时自动将 {phone} 替换为实际拨打的号码（如 13800138000）

> ⚠ 变量名必须与名单列对应（ A列 = {phone}， B列 = {name}，以此类推）

插入停顿

在需要停顿处插入： {stop:1s}

> 您好，{stop:1s}您的订单已发货。

设置特殊内容朗读方式

选中需特殊处理的文本 → 点击工具栏对应按钮：

内容类型	操作方式	效果示例
手机号 /数字	选中数字 → 点击 「逐位读出」	`13800138000` → “一 三 八 零 零 一 三 八 零 零 零 ”
字母	选中字母 → 点击 「逐字母读」	`VIP` → “V I P”
日期	选中日期 → 点击 「日期读法」	`2026-01-16` → “二零二六年一月十六日 ”
金额	选中数字 +元 → 点击 「货币读法」	`199元` → “一百九十九元整 ”

点击 「试听」 预览效果 → 确认无误后点击 「保存」

⚠ 注意事项：

- 变量仅在外呼任务执行时生效，试听时显示为占位符（如 {phone}）
- 停顿和朗读设置需先选中文本再点击按钮，否则无效
- 文本总长度建议 ≤120 字（含变量和停顿标记）