?????

本章节介绍语音业务平台中预测式外呼任务的创建、拨号策略配置与执行监控等核心设置。

- 1.创建分机组_____
- 2.创建任务_____
- 3.执行任务_____
- 4.任务管理_____
- 5.任务进度监控_____
- 6.坐席管理_____

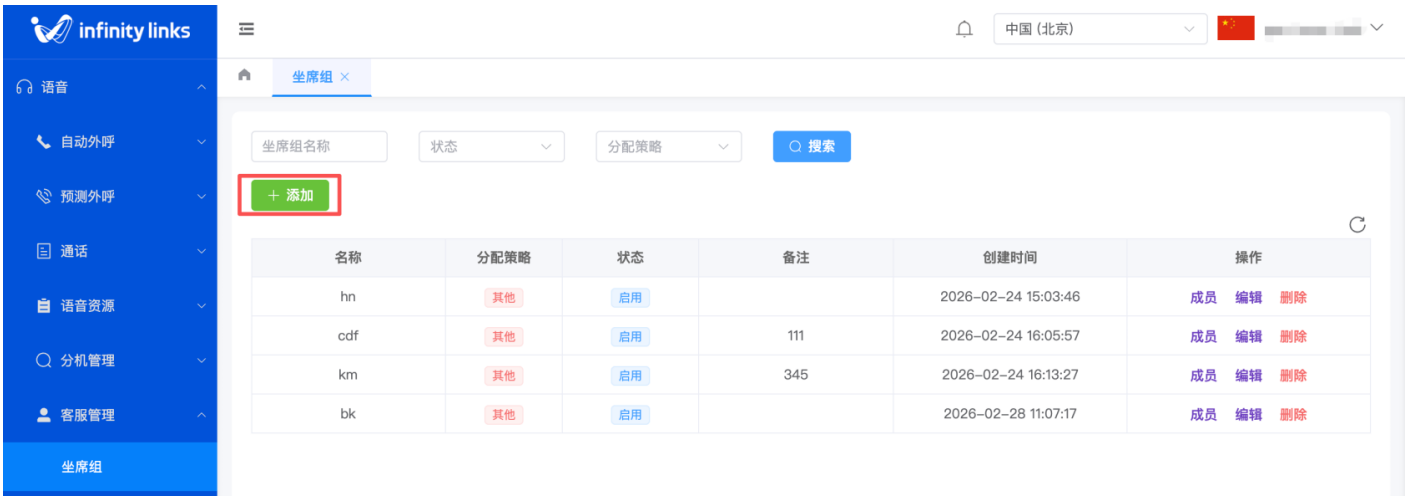
1.?????

> 关于本章节的说明：
>
> 创建坐席组并非预测试外呼的强制前置条件。您可以根据实际呼叫需求灵活选择：
>
> 指定分机呼叫　　：无需创建坐席组，直接在后续外呼任务中选择具体分机即可。
>
> 指定坐席组呼叫：
> 若需对多个坐席进行统一调度或轮询呼叫，请先完成本章节的坐席组创建。

1. ????

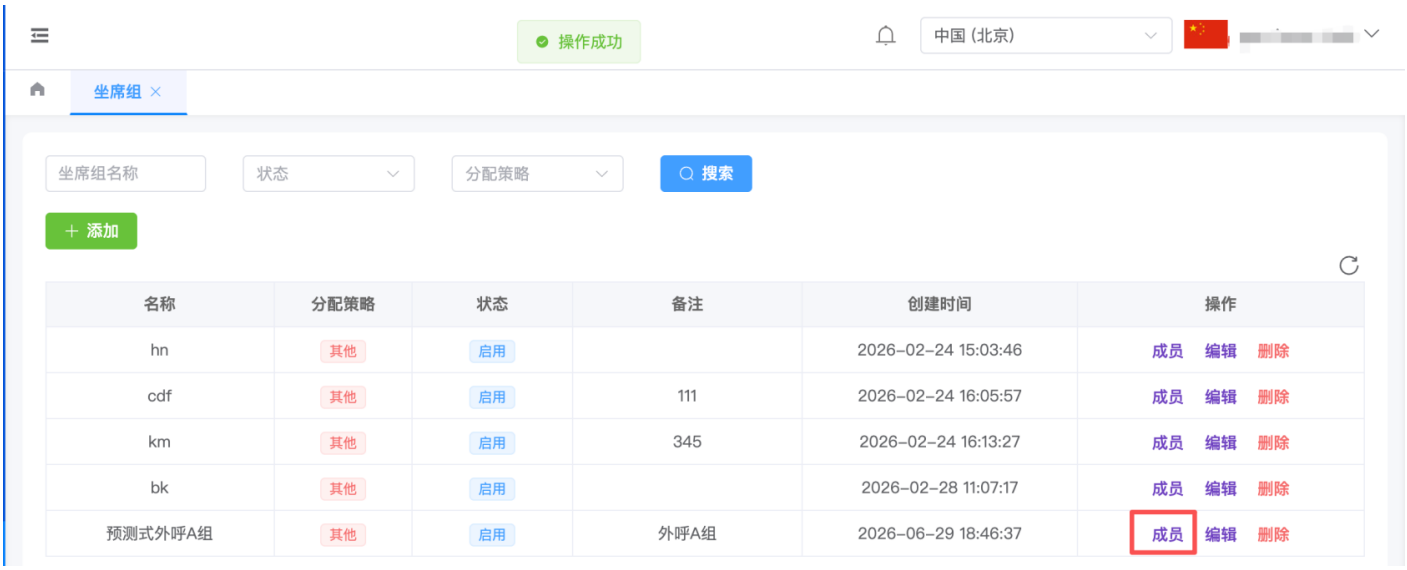
1.登录 管理后台_____，在左侧导航栏，选择　　语音，然后在展开的菜单中点击　　客服管理　　，进入后选择　　坐席组　　即可访问管理页面。

2.在 坐席组　　列表页面，点击　　「添加」　　，于弹出页面中填写分机组名称并提交，即可完成创建。


infinity links
中国 (北京)
语音
自动外呼
预测外呼
通话
语音资源
分机管理
客服管理
坐席组
坐席组
坐席组名称
状态
分配策略
搜索
添加
名称
分配策略
状态
备注
创建时间
操作
hn 其他 启用 2026-02-24 15:03:46 成员 编辑 删除
cdf 其他 启用 111 2026-02-24 16:05:57 成员 编辑 删除
km 其他 启用 345 2026-02-24 16:13:27 成员 编辑 删除
bk 其他 启用 2026-02-28 11:07:17 成员 编辑 删除


添加
* 名称
预测式外呼A组
* 分配策略
随机
描述
外呼A组
取消
确认

3.□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□ “□□ ” □□□□ □□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□



4.点击 「添加」 后，弹出页面将显示已创建的分机列表，您可根据需要选择要添加的分机。



2.????

????

1.登录 管理后台_____，在左侧导航栏，选择 「语音」 ，然后在展开的菜单中点击 「预测式外呼」 ，进入后选择 「任务管理」 即可访问管理页面。

2.在预测式外呼任务管理页面，单击 「添加」 ，进入信息配置界面。按业务需求填写内容后，点击 「确认」 即可完成新建任务。


* 任务名称
* 呼叫次数
1
重呼间隔
3600
秒
定时执行
是
否
定时开始时间
选择日期和时间
定时结束时间
选择日期和时间
* 坐席呼叫比
1:1
说明：每位坐席与呼叫任务的比例。输入格式 1:1
是否固定呼叫比例
是
否
说明：如果选择否，系统会动态计算
任务并发数
100
主叫号码
123,456
说明：多个主叫用逗号,分割(为空即随机)
分配类型
分机组
* 分机组
请选择
* 号码文件
选择文件
下载模板
注意：一次性不超过5000号码
取消
确认

??????

任务名称

为本次外呼任务设置一个具有辨识度的名称，例如 “9月客户回访 ”或 “产品促销活动 ”
。便于在任务列表中快速识别和管理。

呼叫次数
针对同一个被叫号码的最大拨打尝试次数。例如，设置为 “3”，表示系统最多会尝试拨打该号码 3次。
说明： 此计数包含首次拨打 。如果首次未接通（如占线、无人接听、关机等），系统将根据 “
重呼间隔 ”设置进行重复拨打，直至达到设定次数或最终接通。
是否定时执行
选择 “是 ”或 “否 ”。
是：任务状态自动变更为 “运行中 ”
。到达开始时间后，系统开始外呼；到达结束时间后，任务自动停止。
否：任务创建后状态为 “未开始 ”，需要您手动点击 “启动 ”按钮才会开始外呼。
重呼间隔
当一次呼叫未接通时，系统再次拨打同一个被叫号码之间需要等待的最短时间。
单位：秒。
示例： 设置为 “600秒 ”，表示首次未接通后，至少等待 10分钟才会进行第二次拨打。
注意：实际拨打时间可能因系统调度、坐席资源等因素略有延迟。
坐席呼叫比
预测式外呼的核心参数，定义系统为每个就绪坐席预估并拨出的并发外呼数量。
原理： 系统通过算法预测坐席的空闲时间，提前拨打电话。例如，设置为 “1:2”
，表示系统会尝试为每个空闲坐席匹配 2个已接通的客户电话，以最大化坐席利用率。
影响： 比值过高可能导致客户接通后等待坐席时间过长（ “干等 ”），
影响体验； 比值过低则坐席利用率不足。需根据业务场景和客户接听率调整。
是否固定呼叫比例
(此选项通常与 “坐席呼叫比 ”联动）
是： 严格按照设定的 “坐席呼叫比 ”进行外呼调度。
否：
系统可根据实时情况（如历史接通率、坐席状态）动态调整外呼并发量，不一定严格遵循设定比例，以适应波动。
分配类型：
选择参与本次外呼任务的坐席资源组织方式。
分机组：
将外呼任务分配给一个或多个技能组（分机组）。任务中的客户电话将由这些技能组内的所有
坐席共同承接
分机：
将外呼任务直接分配给特定的坐席分机号，仅被指定的坐席会接到该任务的客户电话。

在“分配类型”选择“分机组”后，此处需选择一个具体的技能组。所有属于所选技能组的坐席都将参与本次外呼任务，并在空闲时接听系统预测接通的客户电话。

在“分配类型”选择“分机”后，此处需输入或选择一个具体的坐席分机号码。只有被指定的坐席会参与并承接本次外呼任务的通话。

主叫号码
客户手机上显示的来电号码。可从选择一组号码，系统将轮询或根据策略从该集合中随机选择主叫号
码外呼，可用于分散单个号码的呼叫压力。

号码文件
上传包含需要外呼的客户电话号码及相关信息的文件。
格式： .xlsx 文件。
内容： 文件中至少包含 “被叫号码 ” 列，也可包含客户姓名、自定义字段等，用于坐席弹屏或数据统计。

3.????

任务创建后，系统会根据任务配置的信息，在设定的时间内开始执行预测式外呼任务。当任务开始执行时，任务会处于执行进行中的状态。

没有设定预测式外呼任务执行时间段，需手动进行任务的开启。

4.????

????

管理员可以在任务列表查看不同任务的概览情况，支持对单个任务的查看、暂停、追加号码、移除号码与结束操作。

???????

预测式外呼任务支持筛选查看操作，管理员可以进行任务名称与任务 ID 的搜索查找，也可以根据不同的任务的状态和技能组进行筛选来查看任务列表。

??????

任务列表会展示不同状态的任务情况，预测式外呼的任务共有以下四种状态，详细说明如下：

状态名称	状态描述
未开始	任务开始前，处于未开始的状态，管理员可以进行任务的编辑和追加号码，移除号码操作。

状态名称 | 状态描述

运行中 | 任务开始执行，处于进行中的状态，管理员可以查看任务进展，也
可以对进行任务的暂停和中止的操作。

暂停 | 任务被暂停，处于已暂停状态，管理员可以进行任务的继续、终止
操作。

结束 | 任务执行完成，处于已完成状态，管理员可以进行任务的查看

5.??????

??????

管理员可以单击任务列表的 「详情」 进入任务的执行情况统计页面。

通过任务详情，可以看到任务的统计数据和任务的详情。

????

任务执行过程中，可以刷新和查看当前任务的执行情况。通过任务进度，你可以看到以下数据：

- 已呼叫 ：已拨打数量 / 号码总量
- 接通率: 接通电话数 / 已拨打数量
- 已接通: 成功接通的号码数量
- 未接通: 已呼叫但未接通的号码数量

6.????

????

- ??????????????? **??????** ?????????

????

支持坐席手动切换分机状态，控制是否接收呼入电话，适用于临时无法接线的场景（如休息、处理事务等），
提升工作灵活性与服务质量。

????

- ??

- ????????? **??????** ???????????????

  - 当设置为 「忙碌」
    状态后，该分机将不再接收新的呼入电话，适用于暂时无法接听来电的场景（如休息、处理事务等）。状态变更实时生效，便于灵活管理个人接线能力。

????

- 可选状态通常包括：空闲、忙碌等（具体以系统配置为准）。
- 设置为 “忙碌 ”后， ACD（自动呼叫分配）系统将跳过该坐席，优先分配给其他空闲坐席。

????

- 开始工作前，请确保软电话已成功登录，并将分机状态设置为 「空闲」 ，以便正常接收呼入电话。
- 暂时离开时建议设置为 “忙碌 ”，避免错失重要客户来电。