

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。

版本号 #27
由 Admin 创建于 25 九月 2025 08:43:01
由 Admin 更新于 25 十二月 2025 07:57:05