



AboTALK

操作手冊

登入資訊 (開戶後客服會提供以下資訊)

【管理員平台系統登錄】

呼叫中心系統：<https://abotalk.com/#/login>

機構編號：[REDACTED]

用戶名：[REDACTED]

密碼：[REDACTED]

管理後台可執行任務發布、分機分組管理、意向設定及機器人BOT編寫

【坐席網頁平台登錄】

呼叫中心系統：<https://abotalk.com/#/login>

機構編號：[REDACTED]

分機號：1001

密碼：888888

網頁版小電話可進行來電接聽、撥打(須設定任務-點選撥打)及用戶意向分析

【小電話/軟電話的賬號設定】

分機號：1001

密碼：888888

服務器域名：[REDACTED]

SIP域：sipa.abotalk.com [REDACTED]

設定軟電話資訊

登入管理員平台系統

【管理員平台系統登錄】

呼叫中心系統：<https://abotalk.com/#/login>

機構編號：

用戶名：

密碼：

使用客服給的第1個資訊登入分機後台

鏈結：<https://abotalk.com/#/login>

AboTALK
兩個後台網址一致

機構編號 ■ 記住

機構編號 ■ 記住

密碼

谷歌驗證碼

驗證碼

立即登錄 繁體中文 ▾

登入語音網頁版分機後台

【坐席網頁平台登錄】

呼叫中心系統：<https://abotalk.com/#/login>

機構編號：

分機號：1001

密碼：888888

使用客服給的第2個資訊登入分機後台

鏈結：<https://abotalk.com/#/login>

AboTALK
兩個後台網址一致

機構編號 ■ 記住

分機號碼 ■ 記住

密碼

谷歌驗證碼

驗證碼

立即登錄 繁體中文 ▾

如何雙開平台



可利用無痕模式進行平台雙開

坐席工作台

管理平台發布群呼任務後，可於客戶意向對撥打客戶進行意向分類

客戶意向 🗑️

客戶資料 被叫號碼 🔍 查找

號碼	客戶資料	接通時間	備註	意向	確定提交
31967		2023-08-09 15:38:20	<input type="text" value="請填寫備註"/>	請選擇意向	⚙️ 操作
31967		2023-08-09 15:36:46	<input type="text" value="請填寫備註"/>	請選擇意向	⚙️ 操作
31967		2023-08-09 15:35:04	<input type="text" value="請填寫備註"/>	請選擇意向	⚙️ 操作
31967		2023-08-09 15:33:40	<input type="text" value="請填寫備註"/>	請選擇意向	⚙️ 操作
31967		2023-08-09 15:30:45	<input type="text" value="請填寫備註"/>	請選擇意向	⚙️ 操作

共 5 項 < 1 > 前往 頁

⚙️ 操作
提交

當日提交意向

客戶資料 被叫號碼 🔍 查找

號碼	客戶資料	接通時間	備註	意向	操作
1967		2023-08-09 15:38:20	<input type="text" value="請填寫備註"/>	想知道	⚙️ 更改

共 1 項 < 1 > 前往 頁

如有設定錯誤的意向可以在下方當日提交意向中進行修改

功能

- ▶ 手撥功能操作
- ▶ 語音呼叫操作
- ▶ 呼叫後撥放音頻系統操作
- ▶ 撥放音頻後轉人工功能操作
- ▶ AI語音機器人操作
- ▶ 通話及任務紀錄查詢

手撥功能操作

可使用分機軟電話

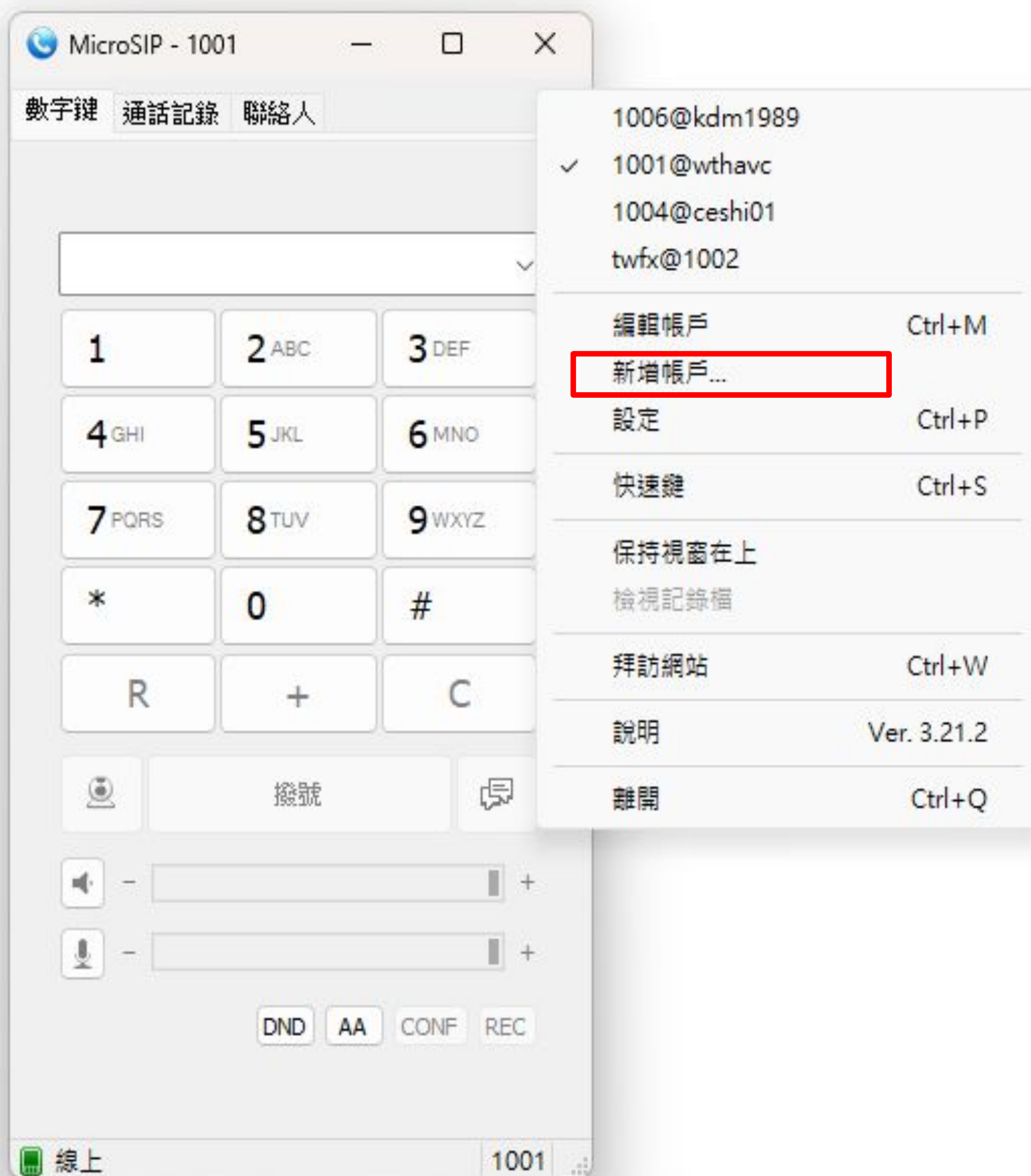
步驟1 下載安裝microsip程式

下載網址:

<https://www.microsip.org/download/MicroSIP-3.21.3.exe>



步驟2 新增帳戶



步驟3 填入軟電話資訊



步驟4 完成設定



下方顯示線上表示軟電話設定成功, 即可開始撥打

語音呼叫功能

需先設定好分機軟電話 (設定方式參考手撥系統操作)
並確認執行該任務分機為上線狀態

步驟1 設定客戶意向

儀表板 / 基礎信息 / 客戶意向

儀表板 ● 客戶意向 ×

標籤組

查找 + 新增

點擊新增

新增標籤組 ×

* 標籤組名稱 請輸入標題

標籤 +

取消 確定

新增符合需求想分類的客戶類型

步驟2 將分機分組

儀表板 / 基礎信息 / 分機管理

編輯模式 監控模式

1. 點擊切換成編輯模式

查找

分組管理

批量修改分機

2. 點擊分組管理

分組管理

刷新

+ 新增分組

3. 新增分組

新增分組至[demo用]

4. 可依照銷售類別命名分類

* 名稱

賣車

備註

默認主叫方式

請選擇

* 默

第三組

886

編輯

刪除

賣車

886(地區)

886

編輯

刪除

第二組

886

編輯

刪除

步驟3 設定群呼任務

儀表板 / 話務管理 / 任務管理

儀表板 客戶意向 x 分機管理 x 任務管理 x

請選擇機構 排序方式 任務類型

查找 新增 批量執行 批量暫停 批量刪除

新增

* 任務名稱 請輸入任務名稱

* 任務類型 語音呼叫 選擇「語音呼叫」即可進行群呼

* 分組 請選擇分組 選擇 要執行任務的分機分組

* 客戶意向 請選擇意向 選擇所想要進行的客戶意向分類

* 被叫地區 請選擇 被叫地區 選擇被叫區的國碼

* 倍率 - 1 倍率最高為8倍

調整外呼數，假設10台分機線上，用2倍率，即每一次外呼20通話務

目標號碼 導入號碼 導入號碼須使用「excel」檔或「txt」檔 才能進行匯入

	A	B	C	D	E
1	912345678				
2	998765432				

*「任務號碼」導入範例(檔內只保留號碼、不可加密)

* 任務週期 星期一 x 星期二 x 星期三 x 星期四 x 星期五 x 星期六 x 星期日 x

* 任務開始時間 00:00

* 任務結束時間 24:00

* 執行間隔 - 5 +

重呼次數 - 0 +

可針對沒接聽的號碼再進行重新呼叫

描述

取消 保存

假設10台分機，執行間隔是5秒，用2倍率即每5秒外呼20通話務

點選「保存」後，便會依照安排時間執行任務

呼叫後撥放音頻功能操作

不須設定分機軟電話

步驟1 上傳音檔

儀表板 / 話務管理 / 資源管理

儀表板 短信模板 × 資源管理 × 主叫號碼 × 租戶

請選擇機構 請選擇審核狀態

查找 新增 批量刪除

<input type="checkbox"/>	機構	名稱
--------------------------	----	----

新增

* 名稱

音頻文件

音檔格式: 請上傳mp3或wav且大小不超過10M的文件

用途

備註

機構	名稱	用途	審核狀態
編號: 名稱: demo用	123		待審核
編號: 名稱: demo用			通過

上傳音檔後請提供機構編號, 並與客服聯絡進行音檔審核

審核狀態轉為通過後, 才可進行 呼叫後撥放音頻設定

步驟2 設定呼叫後撥放音頻任務

儀表板 / 話務管理 / 任務管理

儀表板 客戶意向 × 分機管理 × ● 任務管理 ×

請選擇機構 排序方式 任務類型

🔍 查找 + 新增 批量執行 批量暫停 批量刪除

新增

* 任務名稱

* 任務類型 選擇「呼叫後撥放音頻」

* 音頻文件 選擇要播放的音檔

主叫方式 可省略

* 被叫地區 選擇被叫區的國碼

目標號碼 導入號碼

導入號碼須使用「excel」檔或「txt」檔 才能進行匯入

	A	B	C	D	E
1	912345678				
2	998765432				

*「任務號碼」導入範例(檔內只保留號碼、不可加密)

* 任務週期 星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六 星期日

* 任務開始時間

* 任務結束時間

* 執行間隔 每通電話的間隔執行時間(秒數)

重呼次數 可針對沒接聽的號碼再進行重新呼叫

播放延遲 接通後延遲多少秒開始撥放音頻

描述

點選「保存」後，便會依照安排時間執行任務

撥放音頻後轉人工功能操作

確認執行該任務對應的分組分機軟電話上線

播放音頻後轉人工 音檔撥放完畢自動轉接人工

新增

* 任務名稱: Test

* 任務類型: 播放音頻後轉人工

* 音頻文件: test

* 轉接按鍵: 請選擇 轉接按鍵 **可設置轉接按鍵**

音頻結束時自動轉接
勾選時，如音頻完結前沒有被掛斷，即自動轉人工

* 轉接音樂: 請選擇 轉接音樂

* 轉接分組: 請選擇 轉接分組

兩種模式:

1. 勾選音頻結束自動轉接，系統自動轉接
2. 透過對應按鍵進行轉接
擇一即可

轉接保留時長: 60

* 客戶意向: 請選擇意向標籤

* 被叫地區: 請選擇 被叫地區

目標號碼

導入號碼

只能上傳xlsx,xls和txt類型的文件

號碼文件包含區號

	A	B
1	912345678	
2	998765432	
3	957826458	
4	963548217	

導入號碼格式

* 任務週期: 星期一 ● 星期二 ● 星期三 ●
星期四 ● 星期五 ● 星期六 ●
星期日 ●

* 任務開始時間: 00:00

* 任務結束時間: 24:00

* 執行間隔: 5

* 重呼次數: 0

*** 執行間隔:**
假設十台分機，執行間隔5秒，
用2倍速，即每5秒外呼20通

AI語音機器人操作

步驟1 設定客戶意向

儀表板 / 基礎信息 / 客戶意向

儀表板 ● 客戶意向 ×

標籤組

Q 查找 + 新增

點擊新增

新增標籤組 ×

* 標籤組名稱 請輸入標題

標籤 +

取消 確定

新增符合需求想分類的客戶類型

步驟2 新建BOT

儀表板 / AI語音交互 / BOT設計

儀表板 ● BOT設計 ×

請選擇機構

+ 新建BOT 點擊新建BOT

新增BOT至demo用 ×

* BOT語言 目前僅支援 普通話、英文、粵語 三種語言

* BOT名稱 請輸入BOT名稱

* 意向標籤 選擇要執行的客戶意向

BOT模板 使用模板 請選擇BOT模板

若無可用模板, 可直接按確定 確定

步驟3 新增主話術流程

主話術流程 問答知識 問答知識流程

+ 新增流程 **點擊新增流程**

新增流程

* 流程名稱 請輸入流程名稱 **輸入流程名稱**

取消 確定

複製 編輯 刪除

123 **流程創建完成**

**點擊白色方框
進行節點編輯**

主話術流程:編輯普通節點

开场白 上傳

你好

開場節點

介绍 上傳

我们是...公司

普通節點

结束 上傳

再见

掛斷 **跳轉節點**

滑鼠空白地區點擊右鍵可新增節點

新增普通節點
新增跳轉節點

重要提醒:設置過程隨時做儲存

滑鼠於節點上點擊右鍵可編輯節點

編輯節點

普通節點－關鍵字設定

編輯開始節點

* 節點名稱

开场白

錄音內容

新竹靜靜舒心SPA館，您好，邀請您到靜靜舒心享受度假氛圍的SPA體
油全身循環按摩，原價2000特惠價888，另外附贈海鹽泡腳、香薰調理
您有興趣嗎？

用戶回答

默認分支

點擊眼睛可察看內
建關鍵字設定

拒絕

否定

肯定

查看分支

* 分支名稱

否定

關鍵詞

輸入關鍵詞,回車(多個關鍵詞用正斜杠分割)

複製選中關鍵詞

一鍵拉取關鍵詞

不是太清楚

不太清楚

不是很清楚

不是特別了解

不是很了解

不了解

^不知道\$

不*理解

不*明白

(?!清)不清楚

(?!做)不做

不同意

都不知道

不*清楚

我没*说过

我没*说

没跟我说

怎么可能知道

怎么会知道

不知道

哪里知道

怎么知道

分支屬性

否定

其他設

新增分支

* 分支名稱

請輸入分支名稱

關鍵詞

輸入關鍵字(中文請使用:簡體中文 輸入, 多個內容用 /斜杠分割, 完成按Enter)

複製選中關鍵詞

刪除選中關鍵詞

一鍵拉取關鍵詞

分支屬性

中性 * 分為: 肯定、否定、中性 三種

新增分支

也可自訂義分支

默認分支或自定義分支擇一使用

設定完成, 點擊確定保存設定

取消

確定

普通節點－其他設定

其他設置
打斷方式

只允許關鍵詞打斷 * 分為: 只允許關鍵字打斷、不允許打斷、允許被打斷 三種

不觸發一般 / 業務問題

如需設定可於問答知識, 點擊新增 添加所需問答內容

客戶無應答時長設置

–

+
s

可進行客戶多久無應答, 會直接掛斷

取消
確定

勾選不觸發: 執行主流程
 不勾選: 可針對客戶可能問到的問題做問答設定
 * 分為簡單問題 / 複雜問題
 (複雜問題可至問答知識流程設定)

問答知識

問答知識流程

* 複雜問題可於問答知識旁, 『問答知識流程』設定編輯方式與主話術編輯相同

* 問答知識流程

請選擇流程

其他設計

做臉

怎麼做預約

- 掛機
- 等待用戶應答
- 回到原主動流程
- 跳轉到用戶指定流程
- 跳轉到指定節點
- 跳轉到人工客服
- 掛斷並發送短信
- 跳轉到人工客服並發送短信

主話術流程
問答知識

內置問題

內置問題 * 內置問題無法刪除

共 4

業務問題

一般問題

如客戶詢問「非系統預設之問題」(例: 價錢多少、有優惠活動嗎、地點在哪裡.....)

* 標題

類型

關鍵詞

複製選中關鍵詞
刪除選中關鍵詞
一鍵拉取關鍵詞

回答方式

直接回答

問答

標準答案

編輯標準答案

其他設計

優先於分支

-A
* 簡單問題可選擇直接回答, 設好答案可點擊上傳音檔, 並選擇下一步跳轉項目
刪除 上傳

AI術語

* 回答後

跳轉節點說明

- 掛斷
- 跳轉到原主動流程
- 跳轉到指定流程
- 跳轉到指定節點
- 跳轉到人工客服**
- 掛斷並發送短信
- 跳轉人到工客服並發送短信

掛斷: 錄音撥放完, 直接掛斷無後續動作

跳轉到原主動流程: 有多流程下, 第一個為主動流程

The screenshot shows a workflow management interface. At the top, there is a blue button labeled '+ 新增流程'. Below it, there are two flow cards. The first card is highlighted with a blue border and contains buttons for '複製', '編輯', and '刪除', with the text '推廣' below them. A red arrow points to this card with the label '主動流程'. The second card is dimmed and contains buttons for '複製', '編輯', and '刪除', with the text '00' below them. To the right, there is a dropdown menu labeled '* 流程' with the text '請選擇流程'. The dropdown is open, showing the '推廣' card and the '00' card. A red arrow points to the '推廣' card in the dropdown.

跳轉到指定流程: 有多流程下, 可指定跳轉特定流程

跳轉到人工客服: 確認分機人員在線

The screenshot shows a customer service agent status card. It features a green circular icon with a person silhouette and the text '就緒'. To the right of the icon, the text reads: 'demo用', '分組: 默认分组', '分機: 1001', and '人員: 1001'.

掛斷並發送短信: 錄音撥放完直接掛斷, 並發送模板短信(此功能需對接AboSEND短信平台)

* 觸發短訊意向	觸發短訊意向 選擇哪種意向會發送短信(可複選)
* 使用模板	使用模板 選擇要發送的短信模板
	<input type="checkbox"/> 啟用發送延遲

跳轉到人工客服並發送短信: 轉人工同時並發送模板短信(此功能需對接AboSEND短信平台)

* 使用模板	使用模板 選擇要發送的短信模板
	<input type="checkbox"/> 啟用發送延遲

跳轉節點一掛斷短信

1. 聯絡客服申請AboSEND短信平台帳號

2. 【AboSEND平台】首頁點擊API對接，可取得對接資訊



API 對接

企業編號

認證狀態 認證通過

MD5

3. 回到語音平台-基礎信息-機構管理-操作-短信參數 將對接資訊填入



短訊參數

* 企業編號 短信企業編號

* 賬號 短信平台帳號

* 密碼 短信平台密碼

* MD5密鑰 短信MD5密鑰

* 使用模版 測試用

啟用掛斷後發送短信

啟用發送延遲

4. 設定短信模板

儀表板 / 話務管理 / 短信模板



查找 新增 批量刪除



新增模板至[demo用]

* 名稱

* 內容

取消 保存

點擊保存，完成審核後即可，在模板中選擇短信模板進行發送

步驟4 意向規則設定

主話術流程

問答知識

問答知識流程

個性化配置

意向規則

訓練測試

發佈審核

可依照回答狀況條件對客戶意向度進行規則設定

主流程完成度

觸發業務問題次數

對話輪次

觸發主流程節點

觸發問答知識

通話時長

用戶最後分支

用戶說話字數

快速掛斷

用戶主動掛斷

觸發分支屬性次數

主流程完成度: 主流程進行的節點個數

觸發業務問題次數: 客戶觸發知識問答－業務問題次數

對話輪次: 客戶回答次數

觸發主流程節點: 觸發到某節點即可分類意向

做臉

結束

預約

开场白

身體

觸發知識問答: 觸發到某知識問答即可分類意向

做臉

預約

通話時長: 通話秒數

用戶最後分支: 判斷最後分支狀況為肯定、拒絕、否定、中性、無響應來進行分類

用戶說話字數: 以用戶說話字數來進行分類

快速掛斷: 用戶快速掛斷的狀況

用戶主動掛斷: 錄音未播完, 用戶主動掛斷

觸發分支屬性次數: 針對分支狀況為肯定、拒絕、否定、中性、無響應 總次數來進行分類

同一判斷規則下須滿足所有條件才判定為此意向

[主流程完成度] = 1
[觸發業務問題次數] = 1

有兴趣

不同判斷規則下只須個別滿足其條件即可判定為該意向

[觸發業務問題次數] >= 2

没兴趣

[用戶主動掛斷] = 是

有兴趣

與BOT創建時所設定的意向一致(參考第18章投影片)

步驟5 訓練測試

主要可分為兩種：撥號測試、文本測試

文本測試

那熱石精油全身循環按摩的部分有需要幫您做預約嗎?

#做臉

<it,深層去角質臉部滋潤護理>,原價\$3299特惠\$1299! 僅限100名, 名額有限要搶要快, 您要預約嗎?

#肯定

請問您貴姓(停3)稍後我們會安排專人為您處理

意向名: (B)没兴趣, 結束時間: 2023-08-14 12:15:25

撥號測試

* 號碼類型: 手機號

* 號碼: 手機號(不用加區號)

* 轉人工分組: 請選擇分機分組

取消 確定

撥號測試(音檔要上傳): 可檢查語音關鍵字是否能正確觸發, 及是否需新增關鍵字達到想要的效果

步驟6 發佈審核

Q 查找 發佈 共 3 項 10項/頁 < 1 > 前往 1 頁

錄音進度:  2.上傳音檔直到進度達100%

<input type="checkbox"/>	類型	名稱	內容	文件	審核狀態	操作
<input type="checkbox"/>	話術流程	流程	你好，這裡是阿里山賓館，賞櫻季活動開跑囉，親子豪華家庭房限量搶購中，滿千折百，現在電話預約，再享8折優惠，請問你需要嗎？		通過	<input checked="" type="checkbox"/> 
<input type="checkbox"/>	話術流程	流程	不好意思，打擾了，稍後傳近期活動訊息給您參考，歡迎來阿里山賞櫻花。謝謝		通過	<input checked="" type="checkbox"/> 
<input type="checkbox"/>	話術流程	流程	好啊，馬上幫您轉接客服，請稍候		通過	<input checked="" type="checkbox"/> 

3.點擊全選後，點擊發佈請客服協助審核

4.審核狀態全轉為通過後即可發佈任務

1.每個節點都需上傳音檔(含知識問答)

步驟7 發佈任務

儀表板 / 話務管理 / 任務管理

儀表板 客戶意向 × 分機管理 × ● 任務管理 ×

請選擇機構 排序方式 任務類型

🔍 查找 + 新增 批量執行 批量暫停 批量刪除

新增

* 任務名稱

* 任務類型 選擇「機器人」

* BOT 選擇要執行的BOT

* 分組 選擇 要執行任務的分機分組

* 被叫地區 選擇被叫區的國碼

目標號碼

導入號碼

導入號碼須使用「excel」檔
或「txt」檔 才能進行匯入

	A	B	C	D	E
1	912345678				
2	998765432				

*「任務號碼」導入範例(檔內只保留號碼、不可加密)

* 任務週期

星期一 × 星期二 × 星期三 ×
星期四 × 星期五 × 星期六 ×
星期日 ×

* 任務開始時間

🕒 00:00

* 任務結束時間

🕒 24:00

* 執行間隔

- 5 +

每通電話的間隔執行時間(秒數)

重呼次數

- 0 +

可針對沒接聽的號碼再進行重新呼叫

播放延遲

- 0 +

接通後延遲多少秒開始撥放音頻

通話及任務紀錄查詢操作

話務紀錄

可查看即時話務狀況、掛斷狀態、通話時長、費用及通話音檔等

儀表板 / 系統查詢 / 話務記錄

營運商	記錄狀態	時間	掛斷狀態	通話時長	費用	錄音
其他	已結算	開始: 2023-08-10 14:34:23 結束: 2023-08-10 14:34:50	正常	00:00:27	0.06	
其他	已完成	開始: 2023-08-10 14:34:38 結束: 2023-08-10 14:34:38	異常	00:00:00	0	
其他	已結算	開始: 2023-08-10 14:26:55 結束: 2023-08-10 14:27:09	正常	00:00:14	0.03	
其他	已完成	開始: 2023-08-10 14:27:03 結束: 2023-08-10 14:27:03	異常	00:00:00	0	

錄音非即時生成的, 需要一段時間

已結算

已結算狀態才會進行計費

可查看三個月內撥打紀錄, 音檔部分僅留存7天; 請做好留存動作

已完成任務紀錄查詢

可查看即時話務狀況、掛斷狀態、通話時長、費用及通話音檔等

儀表板 / 話務管理 / 任務管理

請選擇機構 排序方式 任務類型 分組

共 1 項

機構	創建時間	名稱	分機分組	
名稱: demo用	2023-08-09 16:44:15	959*	默认分組	<input type="button" value="⚙️ 操作"/>

- 明細
- 編輯
- 追加號碼
- 替換號碼
- 重呼
- 執行
- 刪除

顯示已完成任務

1. 勾選顯示已完成任務，點擊查找

2. 選擇右方操作—明細

狀態

共 1 項 頁

3. 選擇意向 - 查找 即可過濾該意向度客戶，點擊導出可將資料導出為Excel檔，沒選擇意向則是導出全部資料