

# ai之翰语音系统AI语音机器人的基本业务流程

产品名称	ai之翰语音系统AI语音机器人的基本业务流程
公司名称	广西中乾柯生物科技有限责任公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	南宁市科园大道68号软件园二期16号楼813、814号（注册地址）
联系电话	15676131458

## 产品详情

先画个图，了解下AI语音机器人的基本业务流程。

上图是一个AI语音机器人的业务流程，简单来说就是首先要配置话术，就是告诉机器人在遇到问题该怎么回答，这个不同公司不同行业的差别比较大，所以一般每个客户都会配置其个性化的话术。话术配置完成后，需要给账号配置线路，目的就是能够顺利的把电话打出去。

线路配完后，就是建立任务了，说白了就是导入电话号码，因为资源有限，不可能导入一批立即打完，所以需要以任务的形式分配给机器人，然后机器人逐个完成。值得一提的是，如果有多条线路，创建任务时建议提供线路选择功能，很多公司的业务不止一个城市，而大家又是比较习惯接听自己所在城市的电话，所以这个选择主要是为了提高接通率。任务完成后，机器人会对每一通电话的意向结果做判别，也就是打完电话的反馈，一般来说，系统里都有一个统计和查询功能，来对每一通电话的结果进行统计。

电销机器人发展到现在，其实还是比较成熟了，很多企业老板对电销机器人的认识都比较清晰，在这里我也说说我的理解——电销机器人的核心作用是提高销售人员的筛选效率，只能够做到基础的初筛，把有意向的客户找出来，再由人工去跟进。以前很多老板理解的是一个机器人就可以把单谈成，现在老板们的理解也比较准确了，基本和小编认识达成一致。

好了，说了这么多，接下来讲几个搭建AI机器人系统必须了解的几个常见词汇。

一、行业词汇 1. 话术 话术上面已经提到了，和我们平时所说的销售话术一样，就是告诉机器人遇到问题该怎么回答，唯一的区别是这个话术需要配置到系统上面，而且还要把沟通逻辑梳理清楚。不同公司不同行业话术都不一样，所以很多做机器人的公司都对每一个客户单独配置话术。

2. 真人语音 很多机器人厂商都会说自己是真人语音，其实这并不是一个个真人去打电话，小编以为更合适的说法应该是“真人配音”，简单来说就是由一个真实的声音把每个回答都录好并存储在云端，机器人在遇到相关问题后会给对方播放之前已经录好的音频文件，让对方感觉上是在跟一个真人聊天。

3. 线路 线路就是机器人和客户沟通的通道，可以简单理解为一个电话号码，只有通过号码与客户建立连接后，才有对话的可能。这一块一直以来都是AI语音机器人难的一项工作，不是技术有多么复杂，而是国家对骚扰电话打击的太严厉，想找到一些稳定的线路非常困难，有一些公司采用网关的方式来解决线路问题，多的我见过128口网关一起呼的壮观场面，这种投入成本确实有点高。

4. 无需办卡 这个办卡不是办会员卡，而是办电话卡，由于现在打击的很严，电话卡都要求实名注册，一个人能够办的卡的数量非常有限，这就导致很多公司买了电销机器人，很快就没有电话卡来用了。所以有一些公司推出了无需客户办卡的机器人，也算是比较好的解决这个问题了。

5. 接通率 这个接通率是指所接通的电话和所打的电话的比率。这个跟很多因素有关，除了号码质量、号码归属地等因素外，机器人打出去的电话依然有一定的失败率。

6. 手机外显/座机外显 这个很简单，就是在客户手机上显示的号码，很多人习惯接听手机号码，而不是电话号码，所以客户基本都比较喜欢手机外显，极少数客户会要求座机外显。