

# 阿里云 智能联络中心 产品简介

文档版本：20191115

# 法律声明

---

阿里云提醒您在使用或阅读本文档之前仔细阅读、充分理解本法律声明各条款的内容。如果您阅读或使用本文档，您的阅读或使用行为将被视为对本声明全部内容的认可。

1. 您应当通过阿里云网站或阿里云提供的其他授权通道下载、获取本文档，且仅能用于自身的合法合规的业务活动。本文档的内容视为阿里云的保密信息，您应当严格遵守保密义务；未经阿里云事先书面同意，您不得向任何第三方披露本手册内容或提供给任何第三方使用。
2. 未经阿里云事先书面许可，任何单位、公司或个人不得擅自摘抄、翻译、复制本文档内容的部分或全部，不得以任何方式或途径进行传播和宣传。
3. 由于产品版本升级、调整或其他原因，本文档内容有可能变更。阿里云保留在没有任何通知或者提示下对本文档的内容进行修改的权利，并在阿里云授权通道中不时发布更新后的用户文档。您应当实时关注用户文档的版本变更并通过阿里云授权渠道下载、获取最新版的用户文档。
4. 本文档仅作为用户使用阿里云产品及服务的参考性指引，阿里云以产品及服务的“现状”、“有缺陷”和“当前功能”的状态提供本文档。阿里云在现有技术的基础上尽最大努力提供相应的介绍及操作指引，但阿里云在此明确声明对本文档内容的准确性、完整性、适用性、可靠性等不作任何明示或暗示的保证。任何单位、公司或个人因为下载、使用或信赖本文档而发生任何差错或经济损失的，阿里云不承担任何法律责任。在任何情况下，阿里云均不对任何间接性、后果性、惩戒性、偶然性、特殊性或刑罚性的损害，包括用户使用或信赖本文档而遭受的利润损失，承担责任（即使阿里云已被告知该等损失的可能性）。
5. 阿里云文档中所有内容，包括但不限于图片、架构设计、页面布局、文字描述，均由阿里云和/或其关联公司依法拥有其知识产权，包括但不限于商标权、专利权、著作权、商业秘密等。非经阿里云和/或其关联公司书面同意，任何人不得擅自使用、修改、复制、公开传播、改变、散布、发行或公开发表阿里云网站、产品程序或内容。此外，未经阿里云事先书面同意，任何人不得为了任何营销、广告、促销或其他目的使用、公布或复制阿里云的名称（包括但不限于单独为或以组合形式包含“阿里云”、“Aliyun”、“万网”等阿里云和/或其关联公司品牌，上述品牌的附属标志及图案或任何类似公司名称、商号、商标、产品或服务名称、域名、图案标示、标志、标识或通过特定描述使第三方能够识别阿里云和/或其关联公司）。
6. 如若发现本文档存在任何错误，请与阿里云取得直接联系。

## 通用约定

格式	说明	样例
	该类警示信息将导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 <b>禁止：</b> 重置操作将丢失用户配置数据。
	该类警示信息可能会导致系统重大变更甚至故障，或者导致人身伤害等结果。	 <b>警告：</b> 重启操作将导致业务中断，恢复业务时间约十分钟。
	用于警示信息、补充说明等，是用户必须了解的内容。	 <b>注意：</b> 权重设置为0，该服务器不会再接受新请求。
	用于补充说明、最佳实践、窍门等，不是用户必须了解的内容。	 <b>说明：</b> 您也可以通过按Ctrl + A选中全部文件。
>	多级菜单递进。	单击设置 > 网络 > 设置网络类型。
<b>粗体</b>	表示按键、菜单、页面名称等UI元素。	在结果确认页面，单击确定。
Courier字体	命令。	执行cd /d C:/window命令，进入Windows系统文件夹。
##	表示参数、变量。	bae log list --instanceid Instance_ID
[ ]或者[a b]	表示可选项，至多选择一个。	ipconfig [-all -t]
{ }或者{a b}	表示必选项，至多选择一个。	switch {active stand}

# 目录

---

法律声明.....	I
通用约定.....	I
1 产品简介.....	1
2 功能概览.....	2
3 限制说明.....	3

# 1 产品简介

---

智能联络中心（Artificial Intelligence Contact System），是阿里云整合人工智能能力和语音通信能力为企业打造的一套高效联络中心系统，助力企业快捷高效的联络用户。

## 核心功能

**智能外呼：**智能联络中心提供智能语音外呼功能，企业可根据所在行业及场景配置语音模板，通过表格导入的形式创建外呼任务，系统根据设置自动联络用户。

**人工坐席：**智能联络中心支持人工坐席，企业员工可在工作台手动输入号码并联络用户，呼入客户可通过设置的路由策略自动分配到对应的坐席接待。

**人机互转：**智能外呼过程中，如有触发预设意图，可自动转接至人工坐席继续沟通，坐席可在工作台看到人机对话的文本记录。

**增值服务通话录音：**机器人外呼或人工坐席联络过程中，对通话进行录音并存储。

## 产品优势

**稳定性：**基于运营商网络，通话稳定，语音质量好。

**预置意图：**智能外呼提供自定义意图，减少企业配置成本，提升机器人识别准确率。

**多种音色可选：**使用达摩院最新语音合成技术，贴近真人的播报体验，语音机器人提供多种音色，企业可根据目标用户群体选择不同的音色，提升用户体验。

**人机互转：**企业可根据实际业务场景，设置关键意图转人工，当机器人无法解决用户问题或用户回复出发关键意图时自动转接人工，提升沟通成功率。

**可视化数据：**提供任务维度和全局的可视化数据展示，通过数据对企业业务做精细化管理。

## 业务场景示例

**电话销售：**通过语音机器人外呼潜在客户，确认客户意图等场景。

**满意度回访：**各行各业的满意度回访语音通知：物流通知、业务通知，还款通知等。

## 2 功能概览

---

**智能联络中心包含多个功能模块，分别提供实例管理，坐席管理，机器人管理等多种能力**

### 智能联络中心实例管理

开通服务后，您目前可以创建一条智能联络中心实例。实例为智能联络中心的运营单元，在实例内部，您可以设置人员、流程、所需电话等信息。实例创建后，呼叫中心自动为您生成所需所有基础资源，创建后即可使用。每个呼叫中心实例都有单独域名，方便运营和管理。

### 坐席工作台

人工坐席的主要工作页面，可以实现坐席的状态变更操作，可以实现人工坐席的外呼和接听并展示客户信息和人机对话内容

### 呼叫管理

呼叫主要提供智能外呼任务的创建及场景设定，同时提供呼入路由策略设置，包括欢迎语和IVR等

### 机器人管理

提供语音模板设置及意图设置等，支持编辑对话流程和自定义意图，可在关键意图设置转人工策略等

### 数据中心

提供每一个外呼任务的进度和数据详情，同时提供基于意图标签的客户意图分析数据，帮助企业做业务数据分析

### 配置中心

提供企业信息管理、人员管理和技能组设置等功能，企业可以在这里对员工做权限控制和分组管理

## 3 限制说明

本文档介绍了智能联络中心的使用限制。

### 产品使用限制

- 一个主账号只能开通一个实例
- 一个实例可开通坐席账号数量无限制
- 一个实例可申请10个固话号码，超过需走线上审批流程
- 外呼部分，单个固话号码最多支持30路并发呼叫，2000通/天
- 入呼部分，并发及呼叫次数无限制

### 如何提升实例可购买的号码数量

由于每个号码都有并发限制，另外按规定，单个企业资质最多可以申请10个号码，当您的业务需求购买更多号码时，您可以在控制台-资质管理-资质详情中点击提升可购号码数量，小二审批通过后即可购买更多号码。

