

AI 手册

Yeastar P 系列软件版

版本:

日期: 2026年03月30日



Contents

AI 概述	1
AI 接待员	2
AI 接待员概述.....	2
配置 AI 接待员.....	7
创建 AI 接待员.....	7
管理 AI 接待员.....	15
管理知识库.....	29
在知识库中添加内容.....	29
管理知识库内容.....	32
AI 接待员通话报告.....	34
获取 AI 接待员通话活动报告.....	34
AI 文本转语音	41
AI 文本转语音概述.....	41
启用 AI 文本转语音.....	42
通过 AI 文本转语音生成提示音.....	43
AI 语音转写	53
AI 转写概述.....	53
配置 AI 语音留言转写.....	55
启用 AI 语音留言转写.....	55
为分机配置 AI 语音留言转写.....	58
配置 AI 通话转写.....	61
启用 AI 通话转写.....	61
为分机配置 AI 通话转写.....	64
获取转写使用量详情报告.....	66

AI 概述

Yeastar P 系列软件版 内置了人工智能 (AI) 驱动的高级语音文本和通话处理功能，旨在提升客户体验并提高用户工作效率。本文介绍了系统所支持的各种 AI 功能。

AI 接待员

AI 接待员是一款 7×24 小时全天候的智能语音助手。你可以根据业务需求自定义其功能，使其能够自动接听来电、与客户进行对话、分享公司信息并处理常规问题，全程无需人工干预。此外，AI 接待员还能根据来电者的意图，通过识别特定名称或预设转接规则，将通话智能转接至正确目的地，从而实现更快速、更智能的服务响应。

更多信息，请参见 [AI 接待员概述](#)。

AI 文本转语音

借助 AI 文本转语音功能，系统可自动将文本转换为自然、逼真的语音，并将这些语言配置为问候语、公告或其他语音提示，为客户提供更加生动和个性化的互动体验。

更多信息，请参见 [AI 文本转语音概述](#)。

AI 转写

语音留言转写

AI 语音留言转写功能可自动将发送到用户语音信箱的留言内容转换为准确、易读的文本。用户无需反复播放语音消息，即可高效地以文本形式查看和管理语音信箱，简化信息获取和后续跟进流程。

通话转写

AI 通话转写功能可自动将通话双方的音频实时转写为可读文本，并在通话结束后生成通话总结。用户可高效地以文本形式查看和管理转写原文、关键点和待办事项。

更多信息，请参见 [AI 转写概述](#)。

AI 接待员

AI 接待员概述

Yeastar P 系列软件版 提供 AI 驱动的虚拟接待员功能，可作为一个智能语音助手，自动应答来电、问候来电者、根据自定义知识库回答问题，并将通话智能转接至正确目的地，有助于减少人工重复工作，并确保服务的一致性。

使用要求

要使用 AI 接待员功能，需确保 PBX 满足以下要求：

固件

Yeastar P 系列软件版的固件为 83.22.0.134 或更高版本。

订阅服务

订阅 **AI接待员** 服务。



Note:

Yeastar 为此功能提供了 **30 天** 免费试用，并提供了 **30 分钟** 的一次性试用时长，你可以在订阅前试用该服务 (路径：**订阅服务**)。



网络设置

- PBX 能够访问公网。
- PBX 可通过 **星纵数字 FQDN** 或 NAT 映射的域名 (**星纵数字域名** 或 **域名**) 访问。不同域名类型对应的网络要求如下：

域名类型	要求
星纵数字 FQDN	需启用 SIP 访问功能 (路径： 系统 > 网络 > 星纵数字 FQDN > 功能 > SIP访问)。

域名类型	要求												
	<p>功能</p> <p>SIP访问 远程访问</p> <p>启用本功能前，请保证PBX上分机的注册密码强度较高，否则可能会带来注册安全性问题。</p> <p>* 状态</p> <p>启用</p>												
NAT 映射的域名	<ul style="list-style-type: none"> ° PBX 已安装由受信任 CA 颁发的有效域名证书 (上传至 安全 > 安全设置 > 证书)。 <table border="1" data-bbox="724 604 1617 688"> <thead> <tr> <th>申请状态</th> <th>文件名</th> <th>类型</th> <th>颁发给</th> <th>过期时间</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>yeastardocs.cloudpbx...</td> <td>PBX证书</td> <td>yeastardocs.cloudpbx.example.com</td> <td>2026/04/21 12:29:06 PM</td> <td>🔗 🗑️</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> ° 若 PBX 启用了 国家地区IP访问防御 功能 (路径: 安全 > 安全设置 > 允许的国家 IP)，需要根据 PBX 所在位置允许以下国家/地区的访问： <ul style="list-style-type: none"> ▪ PBX 位于欧洲地区，则需要允许 德国 (DE) 的访问。 ▪ PBX 位于其他区域，则需要允许 美利坚合众国 (US) 的访问。 ° 若公司有多个公网 IP 地址，请确保 PBX 的域名解析至 PBX 用于出站 SIP 和 RTP 流量的特定公网 IP，以避免出现单通问题。 	申请状态	文件名	类型	颁发给	过期时间	操作	<input type="checkbox"/>	yeastardocs.cloudpbx...	PBX证书	yeastardocs.cloudpbx.example.com	2026/04/21 12:29:06 PM	🔗 🗑️
申请状态	文件名	类型	颁发给	过期时间	操作								
<input type="checkbox"/>	yeastardocs.cloudpbx...	PBX证书	yeastardocs.cloudpbx.example.com	2026/04/21 12:29:06 PM	🔗 🗑️								

SIP 设置

需启用 PBX 的 SIP TCP 端口，以确保 AI 接待员通话的连接 (路径: **PBX设置 > SIP设置 > 通用 > 基本**)。



Note:

启用此设置后，需启用系统才可生效。

* SIP TCP 端口

5060

功能亮点

24/7 全天候接待员

AI 接待员可 7×24 小时全天候工作，即时接听来电。每位接待员最多支持 10 通并发通话，确保即使在高峰期，来电者也能得到即时响应。

多语言支持

AI 接待员能够使用多种语言与来电者交流。其可识别来电者使用的语言，并自动以该语言进行回复，为使用不同语言的客户提供无缝的沟通体验。

个性化与技能定制

你可以根据品牌形象定制语音、语言和问候语。同时，可按需启用或禁用各项技能，包括意图转接、按名称呼叫及知识库访问等，以精准匹配你的业务需求。

基于知识库的自动应答

将常见问题解答、产品文档等资料上传至知识库并分配给指定的 AI 接待员。AI 接待员可实时检索相关信息，用于回答常见问题和处理常规咨询，从而减轻团队的工作量。

基于意图的通话转接

AI 接待员能从自然对话中识别来电者的意图，并根据姓名、关键词或其他自定义转接规则，将通话转接至正确的部门或分机。这确保了来电者能在首次呼入时就找到正确的人员，从而减少转接错误，提高一次性解决问题率。

操作指南

设置 AI 接待员

根据以下步骤，快速完成 AI 接待员的配置与上线。

1. 创建 AI 接待员

创建 AI 接待员并配置基础信息，如名称、接待员号码、语言、语音形象、公司信息和问候语等。

更多信息，请参见 [创建 AI 接待员](#)。

2. 上传知识库

向知识库中添加结构清晰的内容，如常见问题及详细解答、文档或网站链接，并定期检查和更新内容。AI 接待员将在通话中实时检索知识库，提供准确信息。

更多信息，请参见 [在知识库中添加内容](#)。

3. 管理 AI 接待员技能

根据需要启用或禁用各项技能，如问候语、知识库访问、通过名称呼叫或意图识别转接，以定制符合你的需求的 AI 接待员功能。

更多信息，请参见 [管理 AI 接待员的技能](#)。

4. 在线测试 AI 接待员

通过拨打电话或发送聊天消息，模拟客户场景发问，并验证回复的准确性和 AI 接待员的整体表现。

更多信息，请参见 [测试 AI 接待员](#)。

5. 调整 AI 接待员配置

根据测试结果或业务需求变化，调整语言、语音、语速或通话相关设置。及时更新公司信息，确保 AI 接待员能向来电者提供最新资讯。

更多信息，请参见 [更新 AI 接待员的设置](#) 和 [为 AI 接待员更新企业信息](#)。

6. 将 AI 接待员投入使用

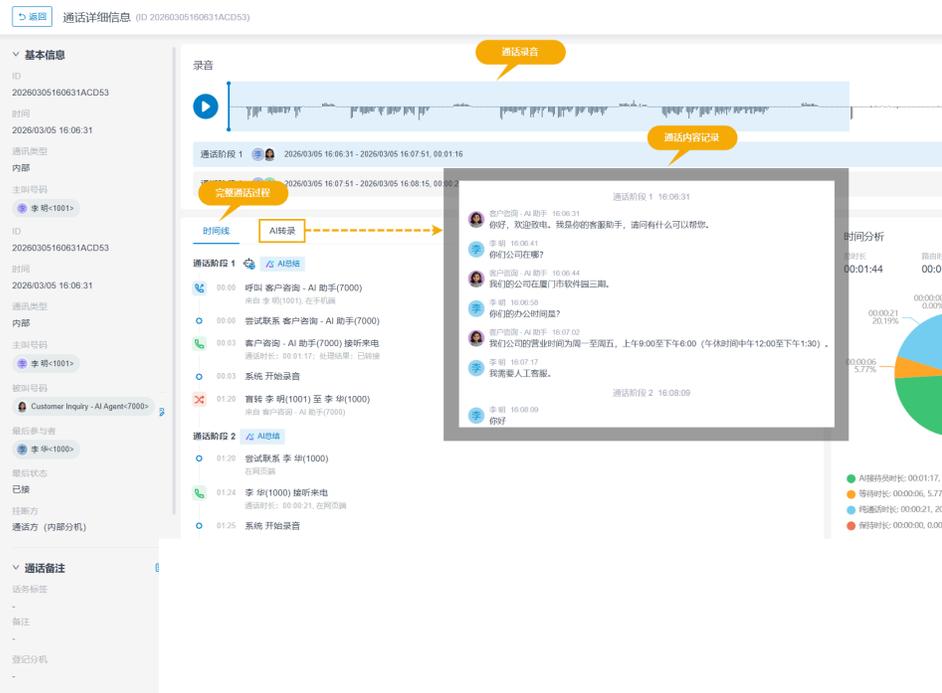
完成配置和测试后，即可将 AI 接待员用于处理实际客户来电。AI 接待员可通过以下方式接入：

方式	说明
直接接入	用户可通过拨号直接接入 AI 接待员。 <ul style="list-style-type: none"> • 内部分机用户：直接拨打 AI 接待员的分机号码。 • 外部来电者：拨打 分配给 AI 接待员的直呼 DID 号码。
通话路由目的地	你可以将 AI 接待员添加为以下功能的目的地，从而将来电转至 AI 接待员。 <ul style="list-style-type: none"> • 呼入路由 • IVR • 通话流程转移组件 • 酒店管理模块的服务号

监控用量和通话表现

监控 AI 接待员的使用情况和通话数据，以便及时了解运行状况。

项目	说明
追踪用量	<ul style="list-style-type: none"> • 你可以在以下位置查看 AI 接待员的使用量： <ul style="list-style-type: none"> ◦ 仪表盘 <div data-bbox="750 1640 1146 1734" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;">  AI接待员 已使用/总容量: 0/1000 分钟 ● 已连接 永久 </div> <ul style="list-style-type: none"> ◦ 订阅服务

项目	说明
	<div data-bbox="753 260 1614 359">  <p>AI接待员 已连接 到期时间: 永久 已使用/总容量: 0/1000 分钟</p> <p>内置AI虚拟接待员, 可24/7自动完成客户问候、智能问答和呼叫分流, 在降低团队负担的同时持续提供一致、专业的客户互动体验。</p> <p>联系购买</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> 系统会自动追踪用量, 并在达到特定阈值时触发以下事件: <ul style="list-style-type: none"> AI接待员的通话时长即将用尽: 当使用量达到预设的容量阈值时触发。 AI接待员的通话时长已用尽: 当使用量达到容量上限时触发。 <p>更多信息, 请参见 事件通知概述。</p>
查看通话表现	<ul style="list-style-type: none"> 在 CDR 中查看通话信息详情和通话内容记录 (路径: 通话记录和录音 > 通话记录 (高级) > 详情)。 <p>可查看完整通话过程、获取完整对话记录和摘要, 或收听通话录音以评估 AI 接待员与客户互动的表现。</p> <div data-bbox="672 856 1614 1549">  <p>返回 通话详细信息 (ID: 20260305160631ACD53)</p> <p>基本信息</p> <p>ID: 20260305160631ACD53</p> <p>时间: 2026/03/05 16:06:31</p> <p>通话类型: 内部</p> <p>主叫号码: 李华(1001)</p> <p>ID: 20260305160631ACD53</p> <p>时间: 2026/03/05 16:06:31</p> <p>通话类型: 内部</p> <p>主叫号码: 李华(1001)</p> <p>被叫号码: Customer Inquiry - AI Agent(7000)</p> <p>最后参与者: 李华(1000)</p> <p>最后状态: 已接</p> <p>挂断方: 通话方 (内部分机)</p> <p>通话备注</p> <p>通话标签: -</p> <p>备注: -</p> <p>登记分机: -</p> <p>录音</p> <p>通话录音</p> <p>通话阶段 1: 2026/03/05 16:06:31 - 2026/03/05 16:07:51, 00:01:16</p> <p>完整通话过程: 2026/03/05 16:07:51 - 2026/03/05 16:08:15, 00:00:24</p> <p>时间线: AI转接</p> <p>通话阶段 1 AI转接</p> <p>00:00 呼叫 客户咨询 - AI 助手(7000) 来自 李华(1001), 在手机端</p> <p>00:00 尝试联系 客户咨询 - AI 助手(7000)</p> <p>00:03 客户咨询 - AI 助手(7000) 接听来电 通话时长: 00:01:17, 处理结果: 已转接</p> <p>00:03 系统 开始录音</p> <p>01:20 盲转 李华(1001) 至 李华(1000) 来自 客户咨询: AI 助手(7000)</p> <p>通话阶段 2 AI转接</p> <p>01:20 尝试联系 李华(1000) 在网页端</p> <p>01:24 李华(1000) 接听来电 通话时长: 00:00:21, 在网页端</p> <p>01:25 系统 开始录音</p> <p>通话内容记录</p> <p>客户咨询 - AI 助手: 16:06:31 你好, 欢迎致电, 我是您的客服助手, 请问有什么可以帮您。</p> <p>李华: 16:06:41 你们公司在哪?</p> <p>客户咨询 - AI 助手: 16:06:44 我们公司在厦门市软件园三期。</p> <p>李华: 16:06:50 你们办公时间呢?</p> <p>客户咨询 - AI 助手: 16:07:02 我们的营业时间为周一至周五, 上午9:00至下午6:00 (午休时间中午12:00至下午1:30)。</p> <p>李华: 16:07:17 我需要人工客服。</p> <p>李华: 16:08:00 你好</p> <p>时间分析</p> <p>等待时长: 00:00:06, 5.77%</p> <p>转接时长: 00:00:21, 20.19%</p> <p>AI接听时长: 00:01:17, 74.04%</p> <p>挂机时长: 00:00:00, 0.00%</p> </div>
	<ul style="list-style-type: none"> 查看 AI 接待员通话报告 (路径: 通话记录和录音 > 通话报告 > 默认报告 > AI报告)。 <p>可通过 AI 接待员通话活动 报告, 获取 AI 接待员的通话统计数据, 关键指标包括通话数量、转接率和通话时长等。</p> <p>更多信息, 请参见 获取 AI 接待员通话活动报告。</p>

配置 AI 接待员

创建 AI 接待员

创建 AI 接待员，并完成基础配置。

使用要求

要使用 AI 接待员功能，需确保 PBX 满足以下要求：

固件

Yeastar P 系列软件版的固件为 83.22.0.134 或更高版本。

订阅服务

订阅 **AI接待员** 服务。



Note:

Yeastar 为此功能提供了 **30 天** 免费试用，并提供了 **30 分钟** 的一次性试用时长，你可以在订阅前试用该服务 (路径：[订阅服务](#))。

AI接待员

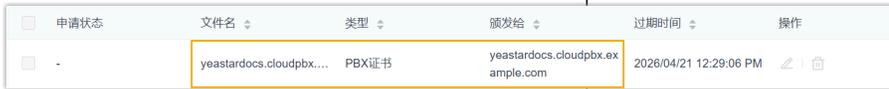
内置AI虚拟接待员，可24/7自动完成客户问候、智能问答和呼叫分流，在降低团队负担的同时持续提供一致、专业的客户互动体验。

[启用30天试用](#) [联系购买](#)

网络设置

- PBX 能够访问公网。
- PBX 可通过 [星纵数字 FQDN](#) 或 NAT 映射的域名 ([星纵数字域名](#) 或 [域名](#)) 访问。不同域名类型对应的网络要求如下：

域名类型	要求
星纵数字 FQDN	<p>需启用 SIP 访问功能 (路径：系统 > 网络 > 星纵数字 FQDN > 功能 > SIP访问)。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>功能</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> SIP访问 <input type="checkbox"/> 远程访问</p> <p style="font-size: small; color: #0070c0;">启用本功能前，请保证PBX上分机的注册密码强度高，否则可能会带来注册安全性问题。</p> <p>* 状态</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 启用 <input type="checkbox"/></p> </div>

域名类型	要求
NAT 映射的域名	<ul style="list-style-type: none"> ◦ PBX 已安装由受信任 CA 颁发的有效域名证书 (上传至 安全 > 安全设置 > 证书)。  <ul style="list-style-type: none"> ◦ 若 PBX 启用了 国家地区IP访问防御 功能 (路径: 安全 > 安全设置 > 允许的国家 IP), 需要根据 PBX 所在位置允许以下国家/地区的访问: <ul style="list-style-type: none"> ▪ PBX 位于欧洲地区, 则需要允许 德国 (DE) 的访问。 ▪ PBX 位于其他区域, 则需要允许 美利坚合众国 (US) 的访问。 ◦ 若公司有多个公网 IP 地址, 请确保 PBX 的域名解析至 PBX 用于出站 SIP 和 RTP 流量的特定公网 IP, 以避免出现单通问题。

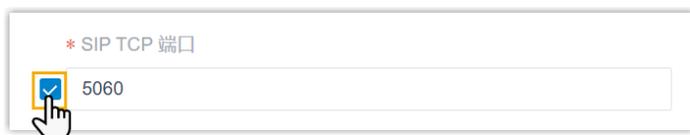
SIP 设置

需启用 PBX 的 SIP TCP 端口, 以确保 AI 接待员通话的连接 (路径: **PBX设置 > SIP设置 > 通用 > 基本**)。



Note:

启用此设置后, 需启用系统才可生效。



限制条件

- PBX 不限制可创建的 AI 接待员数量。
- 每个 AI 接待员最多可同时处理 **10** 通来电。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页, 进入 **AI > AI接待员**。
2. 点击 **添加**。
3. 按照以下页面完成 AI 接待员的设置。

- [个性化](#)
- [企业信息](#)
- [问候语](#)
- [通过名称呼叫](#)
- [兜底目的地](#)

个性化

在 **个性化** 页面，为 AI 接待员配置基本信息、语言和语音形象。

a. 设置 AI 接待员基本信息。

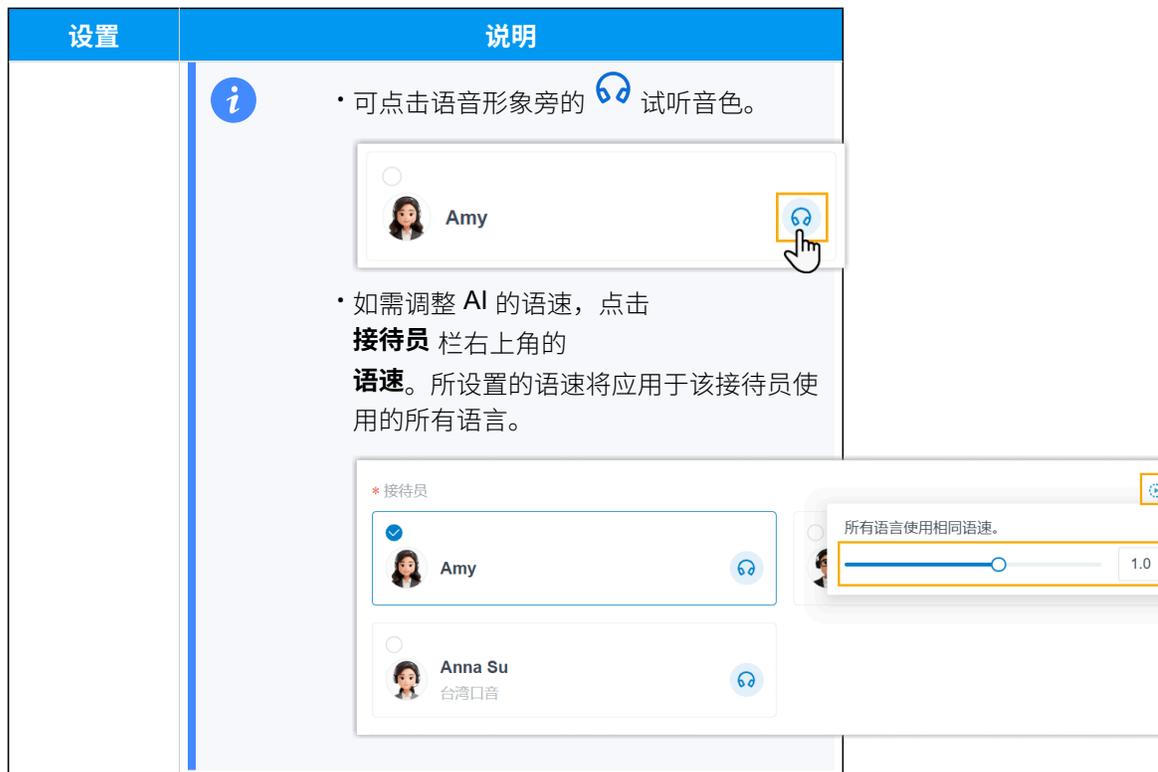
* 名称	* 号码
客户咨询 - AI 助手	7002

设置	说明
名称	设置一个名称，用于识别此 AI 接待员。
号码	为 AI 接待员设置一个号码，送至该号码的来电将被此 AI 接待员应答。
<p>i Tip: 可在 PBX设置 > 常规设置 > 号码范围设定 > AI接待员 中查看可用号码范围。</p>	

b. 设置 AI 接待员的主要语言和语音形象。

* 主要语言	中文 (普通话)
* 接待员	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 2px solid orange; padding: 5px;">  Amy </div> <div>  Yu 台湾口音 </div> </div> <div style="margin-top: 10px;">  Anna Su 台湾口音 </div>

设置	说明
主要语言	选择 AI 接待员与来电者沟通时使用的的第一语言。
接待员	为所选语言选择一个语音形象。
<p>i Tip:</p>	



- c. **可选：** 在 **其他语言** 栏，点击 **添加**，根据需要为 AI 接待员增加一种或多种其他语言。



设置	说明
语言	选择 AI 接待员可用于与来电者沟通的其他语言。
接待员类型	为所选语言选择语音形象。 <ul style="list-style-type: none"> · 跟随主要语言： 直接使用与主要语言相同的语音形象。 · 自定义： 为该语言单独指定不同的语音形象。若选择此项，可在 接待员 下拉列表中选择一個语音形象。
	<p> Tip:</p>



d. 点击 **下一步**。

企业信息

在 **企业信息** 页面，填写以下企业信息，AI 接待员可使用此处信息回复来电者与企业相关的问题。

公司业务

致力于研发打造企业智慧通信解决方案，围绕企业语音智慧协作，为用户提供IP集团电话系统 (IPPBX)、呼叫中心、语音网关、手机端通信软件、话务台等智慧通信产品，推动企业通信办公数字化转型与智能化升级。

企业地址 **办公时间**

厦门市集美区软件园二期C09栋 默认时区 [8 China (Beijing)] x

选择[呼叫控制](#) > [办公时间和假期](#)页面配置的办公时间。

a. 在 **公司业务** 字段，填写公司核心业务的说明。



Note:

说明内容最多可包含 5000 个字符。

b. 在 **企业地址** 字段，填写公司地址。



Note:

地址最多可包含 255 个字符。

c. 在 **办公时间** 下拉列表中，选择公司业务运营所在的一个或多个时区。

AI 接待员将使用所选时区中配置的办公时间，回答来电者关于公司营业时间的咨询。

d. 点击 **下一步**。

问候语

在 **问候语** 页面，为 AI 接待员设置问候语，通话接通后将播放该问候语。



Note:

若无需问候语，可关闭此功能的开关以禁用。通话接通后，AI 接待员将等待来电者先说话。

a. 打开 **问候语** 的开关。

b. 在 **问候语** 字段，使用 AI 接待员的主要语言填写一个欢迎信息。



Note:

- 在 AI 接待员通话中，录音提示音不生效。因此，你可以使用问候语功能进行录音提示。
- 如需基于时间条件设置不同的问候语，可在 AI 接待员创建完成后进行配置。更多信息，请参见 [配置基于时间条件的问候语](#)。

c. **可选：** 勾选 **不允许打断问候语**，以防来电者说话打断问候语播放。

d. 点击 **下一步**。

通过名称呼叫

在 **通过名称呼叫** 页面，按需启用该功能。当来电者说出分机用户的姓名时，AI 接待员可将通话转接至指定分机。



Note:

若无需此功能，可关闭此功能的开关以禁用。

通过名称呼叫

* 允许被呼叫的分机

所有分机

允许分机

禁止分机

- 打开 **通过名称呼叫** 的开关。
- 在 **允许被呼叫的分机** 栏，指定分机范围。

设置	说明
所有分机	所有分机均可被呼叫。
允许分机	仅选中分机可被呼叫。 若选择此项，将所需分机从 可用的 框添加至 已选择 框。
禁止分机	选中的分机不可被呼叫；其余分机均可被呼叫。 若选择此项，将所需分机从 可用的 框添加至 已选择 框。

- 点击 **下一步**。

兜底目的地

在 **兜底目的地** 页面，设置当 AI 接待员无法解决来电者问题或未能匹配到预设转接规则时，要将通话转接至哪个目的地。

* 兜底目的地

呼入队列

* 6400-客户咨询-人工坐席

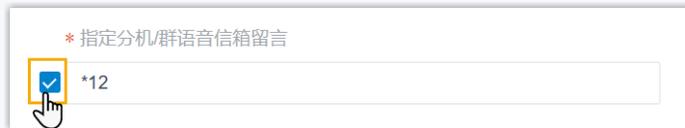
- 在 **兜底目的地** 下拉列表中，选择以下目的地类型：
 - 分机
 - 呼入路由
 - 响铃组
 - 会议室
 - 通话流程
 - IVR
 - 群语音信箱



Note:



如要转接至群语音信箱，需确保已启用 **指定分机/群语音信箱留言** 功能 (路径：**呼叫功能 > 特征码 > 语音信箱**)。



b. 在后续字段中，选择具体目的地。

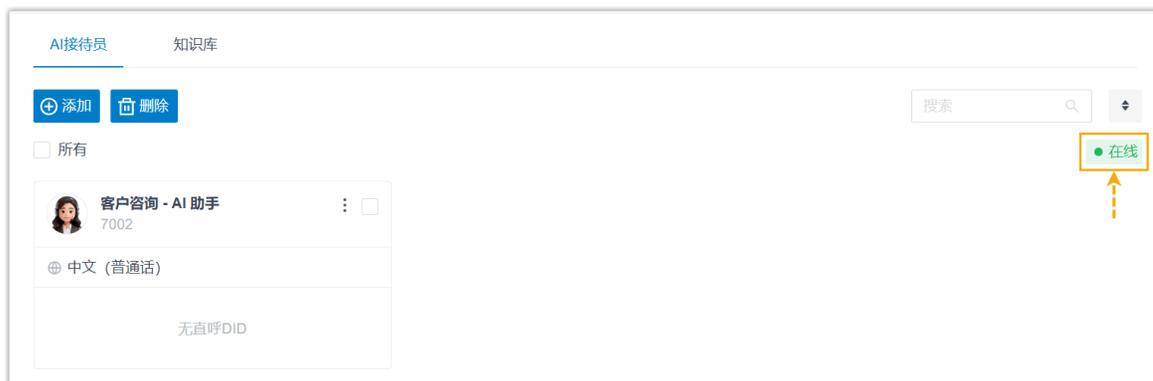
4. 点击 **保存并应用**。

执行结果

- AI 接待员创建成功。



- 返回 AI 接待员列表时，你可以看到 AI 接待员功能的全局状态显示为 **在线**，表示此功能已成功连接并可接听来电。



Note:



- 若在线状态为 **异常**，系统将发送 **AI接待员通话线路异常** 事件通知给相关联系人。
- 可将鼠标悬浮至状态上方，查看具体原因。



后续操作

[管理 AI 接待员的技能](#)

管理 AI 接待员

管理 AI 接待员的技能

本文介绍如何为 AI 接待员配置不同的技能。

支持的技能

PBX 将 AI 接待员功能划分为独立的技能。你可以根据需要，单独启用或禁用每项技能。AI 接待员所支持的技能如下表所示：

技能	说明
问候语	启用并配置固定问候语或基于时间的问候语。AI 接待员接听通话时，将首先播放问候语。若禁用，AI 接待员将等待来电者先说话。 更多信息，请参见 配置问候语 。
知识库	为 AI 接待员分配知识库，使其能够从你上传的常见问题解答、文档等内容中检索信息并准确回答来电者的问题。当特定 AI 接待员不再需要某些知识库内容时，可取消分配。 更多信息，请参见 分配或取消分配知识库 。
通过名称呼叫	启用此功能后，AI 接待员可以识别来电者说出的分机用户姓名，并将通话转接至指定分机。 更多信息，请参见 启用通过名称呼叫功能 。

技能	说明
意图识别转接	<p>设置规则，根据来电者的意图路由通话。AI 分析来电者的发言，并将其转接至合适的目的地。支持的目的地包括以下：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 分机 • 呼入路由 • 响铃组 • 会议室 • 通话流程 • IVR • 群语音信箱 <div data-bbox="613 682 1388 1050" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Note: 如要转接至群语音信箱，需确保已启用 指定分机/群语音信箱留言 功能 (路径：呼叫功能 > 特征码 > 语音信箱)。</p> <div data-bbox="699 877 1388 1003" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 5px;"> <p>* 指定分机/群语音信箱留言</p> <div style="display: flex; align-items: center;"> <input checked="" style="margin-right: 5px;" type="checkbox"/> *12 </div> </div> </div> <p>更多信息，请参见 设置意图识别转接。</p>

配置问候语



Note:

要设置基于时间条件的问候语，确保你已在所需时区中设置了 [办公时间](#) 和 [假期](#)。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员**。
2. 点击要编辑的 AI 接待员。
你将进入该接待员的详情页面。
3. 在 **技能** 页签下，点击 **问候语** 技能卡片。



4. 根据需要配置问候语：

- [配置固定问候语](#)
- [配置基于时间条件的问候语](#)

配置固定问候语



- 打开 **问候语** 的开关。
- 在 **问候语** 字段，使用 AI 接待员的主要语言填写一个问候语。
- 可选：** 勾选 **不允许打断问候语**，以防来电者说话打断问候语播放。
- 点击 **保存**。

AI 接待员将在应答来电后播放此问候语。

配置基于时间条件的问候语

- 打开 **问候语** 的开关。
- 可选：** 勾选 **不允许打断问候语**，以防来电者说话打断问候语播放。
- 勾选 **基于时间条件问候**。
- 在 **时区** 下拉列表中，选择所需的时区。

AI 接待员将根据所选时区中配置的办公时间和假期播放问候语。

- 要根据办公时间播放不同的问候语，勾选 **基于办公时间问候**，然后使用 AI 接待员的主要语言完成以下配置：

基于办公时间问候	
<p>* 办公时间问候语</p> <p>感谢致电。我是您的 AI 助手。现在是我们的工作时间，我将全程为您服务。您可以随时告诉我您的需求，比如查询产品信息、联系同事或咨询业务问题。</p>	<p>* 非办公时间问候语</p> <p>您好，感谢致电。现在是我们的非办公时间。我们的工作时间为周一至周五 9:00 至 18:00。但我依然可以帮您解答常见问题、查询信息或记录您的留言。请问有什么可以帮您？</p>

设置	说明
办公时间问候语	指定 AI 接待员在办公时间和休息时接听来电时播放的问候语。
非办公时间问候语	指定 AI 接待员在办公时间、休息时间和假期以外的时间段内接听来电时播放的问候语。

f. 要根据假期播放问候语，勾选 **基于假期问候**，然后选择以下选项之一：

选项	操作说明									
所有假期统一问候语	<p><input checked="" type="checkbox"/> 基于假期问候</p> <p><input checked="" type="radio"/> 所有假期统一问候语</p> <p>* 假期问候语</p> <p>您好，欢迎致电。今天是公共节假日，祝您节日快乐！我们的团队正在休假，但您的 AI 助理依然全天候在线为您服务。您可以咨询常见问题、查询产品信息或留下您的联系方式。如需紧急协助，请直接说明您的需求。请问有什么可以帮您？</p> <p>若选择此项，在假期问候语字段中使用 AI 接待员的主要语言输入一个问候语。</p> <p>AI 接待员将在所有假期播放此问候语。</p>									
部分假期指定问候语	<p><input checked="" type="checkbox"/> 基于假期问候</p> <p><input type="radio"/> 所有假期统一问候语</p> <p><input checked="" type="radio"/> 部分假期指定问候语</p> <p>* 默认假期问候语</p> <p>您好，欢迎致电。今天是公共节假日，祝您节日快乐！我们的团队正在休假，但您的 AI 助理依然全天候在线为您服务。您可以咨询常见问题、查询产品信息或留下您的联系方式。如需紧急协助，请直接说明您的需求。请问有什么可以帮您？</p> <p>指定假期</p> <p><input checked="" type="button"/> 添加 <input type="button"/> 删除</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>假期</th> <th>问候语</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="checkbox"/> 元旦</td> <td>您好，欢迎致电。新年快乐！感谢您在过去一年的信任与陪伴。今天元旦，我们的团队正在欢度新年，但您的 AI 助理依然在线为您服务。您可以随时咨询常见问题或留言，我们会在第一时间回复您。祝您新年万事顺遂！</td> <td><input type="button"/> <input type="button"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 春节</td> <td>您好，欢迎致电。新春快乐，万事如意！感谢您在过去一年对我们的支持。春节期间我们的团队正在与家人团聚，但您的 AI 助理依然全天候为您服务。您可以咨询常见问题、查询业务信息或留言，我们会在复工后第一时间处理。祝您春节愉快，阖家幸福！</td> <td><input type="button"/> <input type="button"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>若选择此项，在 默认假期问候语 字段中使用 AI 接待员的主要语言输入通用的假期问候语，然后在指定假期栏，使用相同语言为个别假期添加特定问候语。</p>	假期	问候语	操作	<input type="checkbox"/> 元旦	您好，欢迎致电。新年快乐！感谢您在过去一年的信任与陪伴。今天元旦，我们的团队正在欢度新年，但您的 AI 助理依然在线为您服务。您可以随时咨询常见问题或留言，我们会在第一时间回复您。祝您新年万事顺遂！	<input type="button"/> <input type="button"/>	<input type="checkbox"/> 春节	您好，欢迎致电。新春快乐，万事如意！感谢您在过去一年对我们的支持。春节期间我们的团队正在与家人团聚，但您的 AI 助理依然全天候为您服务。您可以咨询常见问题、查询业务信息或留言，我们会在复工后第一时间处理。祝您春节愉快，阖家幸福！	<input type="button"/> <input type="button"/>
假期	问候语	操作								
<input type="checkbox"/> 元旦	您好，欢迎致电。新年快乐！感谢您在过去一年的信任与陪伴。今天元旦，我们的团队正在欢度新年，但您的 AI 助理依然在线为您服务。您可以随时咨询常见问题或留言，我们会在第一时间回复您。祝您新年万事顺遂！	<input type="button"/> <input type="button"/>								
<input type="checkbox"/> 春节	您好，欢迎致电。新春快乐，万事如意！感谢您在过去一年对我们的支持。春节期间我们的团队正在与家人团聚，但您的 AI 助理依然全天候为您服务。您可以咨询常见问题、查询业务信息或留言，我们会在复工后第一时间处理。祝您春节愉快，阖家幸福！	<input type="button"/> <input type="button"/>								

选项	操作说明
	AI 接待员会在指定假期时接听的来电中播放对应设置的特定问候语；若未设置，则播放通用的假期问候语。

g. 点击 **保存**。

分配或取消分配知识库

前提条件

若要为 AI 接待员分配知识库，需确保你已在[知识库中添加所需内容](#)。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员**。
2. 点击要编辑的 AI 接待员。
你将进入该接待员的详情页面。
3. 在 **技能** 页签下，点击 **知识库** 技能卡片。

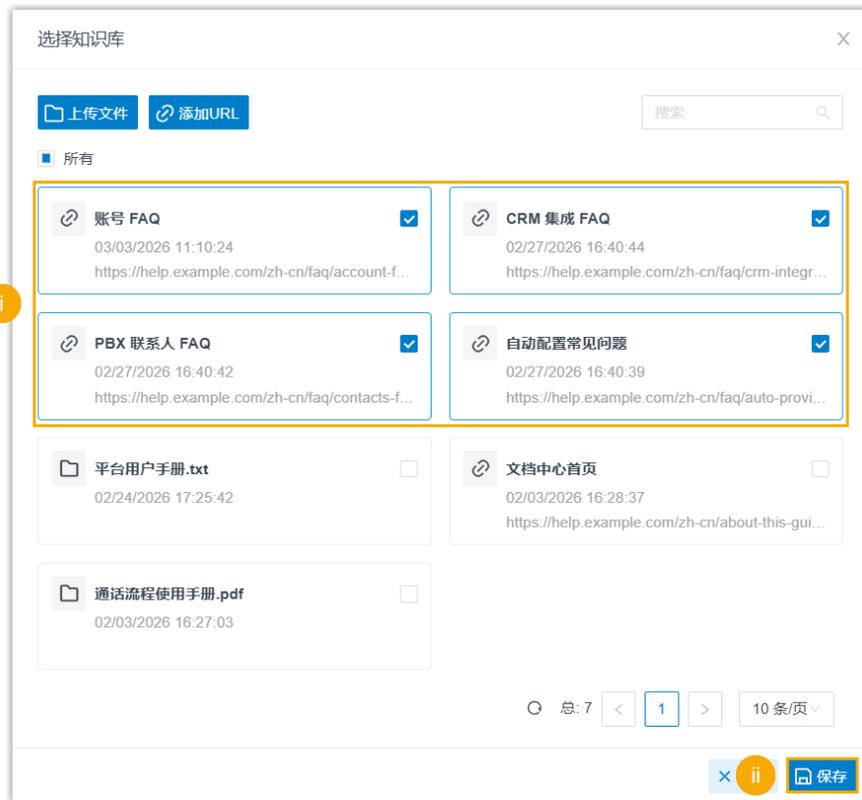


4. 要分配知识库内容，执行以下操作：
 - a. 打开 **知识库** 的开关。
 - b. 点击 **添加**。
页面中弹出一个窗口，显示知识库中的所有内容条目。
 - c. 搜索并勾选所需的内容条目，然后点击 **保存**。



Note:

如果找不到需要的知识库内容，可以直接点击 **上传文件** 或 **添加URL** 进行添加，上传的内容将自动添加至全局知识库。



d. 在页面底部，点击 **保存**。

所选的知识库内容已分配给 AI 接待员。AI 在回答来电者问题时，将参考包含在这些内容中的信息。

5. 要取消分配知识库内容，执行如下：



a. 在 AI 接待员现有知识库列表中，勾选一个或多个不再需要的知识库内容。

b. 在列表上方，点击 **删除**。

- c. 在弹出的窗口中，点击 **确定**。
- d. 在页面底部，点击 **保存**。
指定知识库内容与接待员的关联已解除。



Note:

此操作仅解除关联，而不会从全局知识库中删除内容。

启用通过名称呼叫功能

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员**。
2. 点击要编辑的 AI 接待员。
你将进入该接待员的详情页面。
3. 在 **技能** 页签下，点击 **通过名称呼叫** 技能卡片。



4. 完成以下配置。



- a. 打开 **通过名称呼叫** 的开关。
- b. 在 **允许被呼叫的分机** 栏，指定分机范围。

设置	说明
所有分机	所有分机均可被呼叫。
允许分机	仅选中分机可被呼叫。 若选择此项，将所需分机从 可用的 框添加至 已选择 框。
禁止分机	选中的分机不可被呼叫；其余分机均可被呼叫。 若选择此项，将所需分机从 可用的 框添加至 已选择 框。

5. 点击 **保存**。

执行结果

已为 AI 接待员启用了 **通过名称呼叫** 技能。当来电者说出分机名称时，AI 接待员将识别该名称并将通话转接至对应的分机。

设置意图识别转接

前提条件

你已准备好所需的转接目的地 (分机、呼入队列、响铃组等)。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员**。
2. 点击要编辑的 AI 接待员。

你将进入该接待员的详情页面。

3. 在 **技能** 页签下，点击 **意图识别转接** 技能卡片。



4. 打开 **意图识别转接** 的开关。
5. 点击 **添加** 创建转接规则。



Note:



每个 AI 接待员最多可配置 **200** 条转接规则。

6. 在弹出的窗口中，完成以下设置：

- a. 在 **目的地** 下拉列表中，选择一个目的地类型，然后选择具体的目的地。
- b. 在 **转移条件** 字段，用自然清晰的语言描述触发转接的场景。
例如，用户明确要求与人工客服沟通 或 用户提出 AI 无法回答的问题。
- c. 点击 **保存**。

7. 在页面底部，点击 **保存**。

执行结果

AI 接待员将分析来电者的语音内容，并根据指定的条件转接通话。

Related information

[测试 AI 接待员](#)

[为 AI 接待员更新企业信息](#)

[更新 AI 接待员的设置](#)

测试 AI 接待员

本文介绍如何通过通话或聊天的方式测试 AI 接待员，以验证其回复效果。



Note:



- 测试通话不会消耗 AI 接待员分钟数或占用并发通话容量，也不会 CDR 和通话报告中生成记录。
- 测试通话中，基于时间的问候语将不会生效，且无法转接通话。

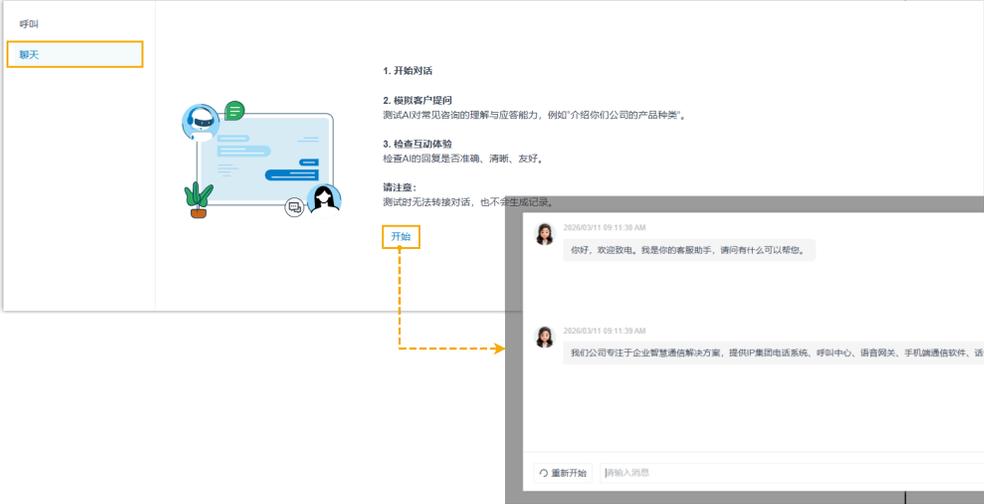
前提条件

你已[创建 AI 接待员](#)。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI 接待员**。
2. 点击要测试的 AI 接待员，然后进入 **在线测试** 页签。
3. 选择一种测试方式，并按照以下说明进行测试。

方式	操作说明
呼叫 聊天	<div data-bbox="495 898 1383 1136"> <p>1. 开始对话</p> <p>2. 模拟客户提问 测试AI对常见咨询的理解与应答能力，例如“介绍你们公司的产品种类”。</p> <p>3. 检查互动体验 检查AI的回复是否准确、清晰、友好。</p> <p>请注意： 测试时无法转接对话，也不会生效。</p> <p>开始</p> </div> <div data-bbox="1036 1035 1624 1297"> </div> <div data-bbox="516 1346 565 1398"> </div> <p>Note: 测试通话的时长限制为 5 分钟。</p> <ol style="list-style-type: none"> a. 在左侧面板，点击 呼叫。 b. 点击 开始 发起测试通话。 c. 通过语音提问模拟客户咨询。例如，你们公司的核心业务是什么？ d. 听取接待员的回复，评估其回答准确性和整体交互体验。

方式	操作说明
聊天	<div data-bbox="495 268 1479 772">  <p>呼叫</p> <p>聊天</p> <p>1. 开始对话</p> <p>2. 模拟客户提问 测试AI对常见咨询的理解与应答能力，例如“介绍你们公司的产品种类”。</p> <p>3. 检查互动体验 检查AI的回复是否准确、清晰、友好。</p> <p>请注意： 测试时无法转移对话，也不会生成记录。</p> <p>开始</p> <p>2026/3/11 09:11:38 AM 你好，欢迎致电，我是你的客服助手，请问有什么可以帮您。</p> <p>2026/3/11 09:11:39 AM 我们公司专注于企业智慧通信解决方案，提供IP集团电话系统、呼叫中心、语音网关、手机通信软件、话务台等产品，助力企业通信办公数字化转型。</p> <p>重新开始 请输入消息</p> </div> <p>a. 在左侧面板，点击 聊天。</p> <p>b. 点击 开始 开启聊天会话。</p> <p>c. 通过发送消息模拟客户咨询。</p> <p>d. 查看接待员的回复，评估其回答准确性和整体交互体验。</p>

后续操作

- 根据测试结果，按需调整 AI 接待员的 [个性化设置](#) 和 [技能](#)，以优化其表现。
- 若测试通过，可将 AI 接待员投入正式使用 (可通过直接拨打接待员号码、[分配的直呼 DID](#) 或[将其设置为通话路由目的地](#)接入)。

为 AI 接待员更新企业信息

本文介绍如何为 AI 接待员更新企业信息，以确保其能够向来电者提供公司的最新资讯。

前提条件

为确保 AI 接待员提供准确的营业时间信息，若你的公司在多个时区均有业务运营，请确保已[将这些时区添加到 PBX](#)，并相应地[配置了办公时间](#)。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员**。
2. 点击要编辑的 AI 接待员，然后进入 **企业信息** 页签。
3. 根据需要更新企业信息。

设置	说明
公司业务	填写公司核心业务的说明。  Note: 说明内容最多可包含 5000 个字符。
企业地址	填写公司地址。  Note: 地址最多可包含 255 个字符。
办公时间	选择公司业务运营所在的一个或多个时区。 AI 接待员将使用所选时区中配置的办公时间，回答来电者关于公司营业时间的咨询。

4. 点击 **保存**。

更新 AI 接待员的设置

本文介绍如何更新 AI 接待员的通用设置，包括接待员名称、语言及其他通话相关配置，使其更符合业务需求。

前提条件

若要外部来电者可通过特定的 DID 号码直接接入 AI 接待员，需确保已在[要使用的中继上配置了 DID 号码](#)。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员**。
2. 点击要编辑的 AI 接待员，然后进入 **设置** 页签。
3. 根据需要更新以下设置：

设置	说明
基本	
名称	指定 AI 接待员的名称。
直呼 DID	为 AI 接待员分配一个或多个 DID 号码 (需在中继上预先配置)。呼入到此号码的通话将直接由该 AI 接待员接听。

设置	说明
兜底目的地	指定一个兜底目的地。当 AI 接待员无法解决来电者问题或无法匹配任何预设的转接规则时，通话将被转接至此目的地。
通话设置	
沉默超时结束通话	设置沉默超时时间 (单位：秒)。若来电者持续沉默达到该时长，系统将自动挂断通话。  Note: 最大值为 3600 秒。
最大通话时长 (秒)	设置单次通话的最大时长 (单位：秒)。通话达到该时长时，系统自动将挂断通话。  Note: 最大值为 3600 秒。
个性化	
主要语言	选择 AI 接待员使用的主要语言。  Note: 若更改了主要语言，你需要相应 更新问候语 以匹配对应语言。
接待员	为主要语言选择一个语音形象。
其他语言	为 AI 接待员添加用于沟通的其他语言，并对应选择语音形象。

4. 点击 **保存**。

删除 AI 接待员

当你不再需要某个 AI 接待员接听来电时，可以将其从 PBX 中永久删除。本文介绍如何删除单个或多个 AI 接待员。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员**。
2. 在 AI 接待员列表，根据需要删除一个或多个接待员。

操作	操作说明
删除单个 AI 接待员	 <p>a. 点击 AI 接待员卡片上的 。</p> <p>b. 在下拉列表中，点击 删除。</p> <p>c. 在弹出的窗口中，点击 确定。</p>
批量删除多个 AI 接待员	 <p>a. 勾选要删除的 AI 接待员。</p> <p>b. 在列表顶部，点击 删除。</p> <p>c. 在弹出的窗口中，点击 确定。</p>
删除所有 AI 接待员	 <p>a. 勾选 所有。</p> <p>b. 在列表顶部，点击 删除。</p> <p>c. 在弹出的窗口中，点击 确定。</p>

3. 在网页的顶部，点击 **应用**。

管理知识库

在知识库中添加内容

知识库是一个集中的信息存储库，AI 接待员可实时从中检索信息以回答来电者的问题。你可以在知识库中添加结构清晰的内容 (如包含常见问题解答、产品详情及其他信息的文件或 URL)，并将其分配给指定的 AI 接待员，使其能够在回答来电者问题时参考这些信息。



Important:

AI 接待员通过读取文本来回答问题，而图片或复杂文本格式的内容可能无法被准确识别，从而影响回答质量。为获得最佳 AI 表现，请使用基于文本且结构清晰的内容。条理清晰、带有明确标题和简洁章节的内容有助于 AI 更有效地检索信息。

限制条件

PBX 支持添加最多 **200** 条内容 (包括文件和 URL)。

支持的方式

你可以通过以下任一方式向知识库添加内容：

- [通过上传文件添加内容](#)
- [通过添加 URL 添加内容](#)

通过上传文件添加内容

使用要求

项目	要求
文件大小	单个文件最大不超过 10 MB。
文件类型	PDF、TXT、DOCX、HTML 和 EPUB 格式。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员 > 知识库**。
2. 点击 **上传文件**。
3. 在弹出的窗口中，选择所需文件，然后点击 **打开**。



Note:



你可以同时上传最多 **10** 个文件。

系统开始上传文件。

执行结果

文件上传成功，并显示在知识库列表中。你可以点击该条目查看从文件中提取的内容。



通过添加 URL 添加内容

使用限制

- AI 接待员仅读取你提供的 URL 页面中的内容，不会自动追踪或抓取该页面中内嵌的链接以获取其他页面的内容。因此，如果你需要多个页面的信息，需将每个页面的 URL 分别添加到知识库中。
- 通过 URL 上传的内容不会自动同步更新。如页面内容有更新，你需要重新上传该 URL。

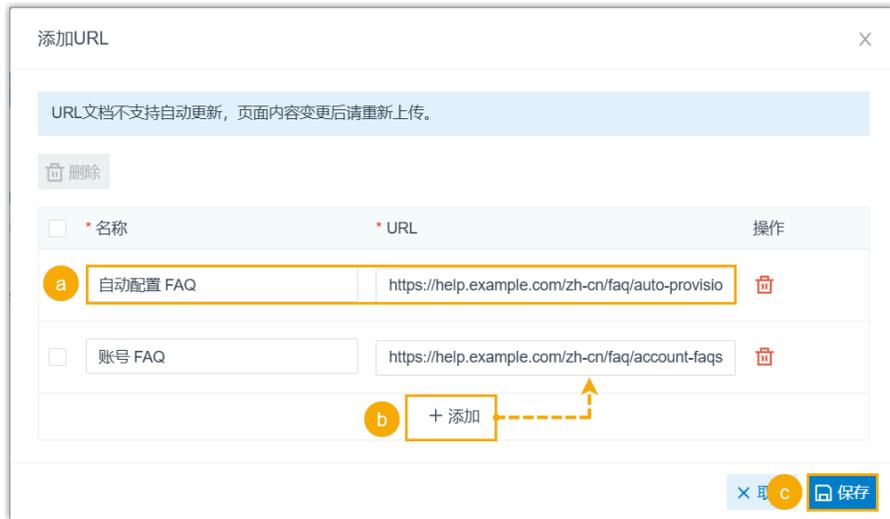
操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员 > 知识库**。
2. 点击 **添加 URL**。
3. 在弹出的窗口中，执行以下操作。



Note:

你可以同时添加最多 **10** 个 URL。



a. 填写 URL 信息。

设置	说明
名称	设置一个名称，用于识别此 URL。
URL	粘贴指向所需内容的 URL (必须以 <code>https://</code> 开头)。

b. 点击 **添加** 以添加更多 URL。

c. 点击 **保存**。

执行结果

系统解析 URL 中的内容并将其添加到知识库。你可以点击相应的条目查看提取的内容。



Related information

[为 AI 接待员分配知识库](#)

管理知识库内容

你可以根据需要编辑或删除知识库中已有内容条目。

编辑内容条目

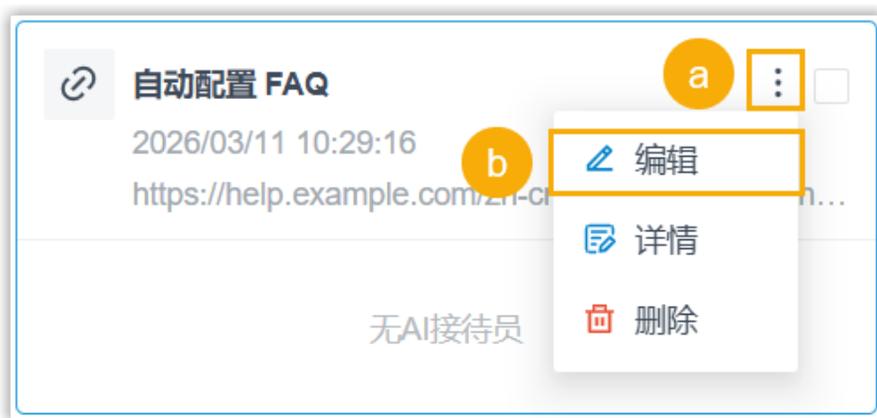
你可以修改内容条目的名称，以更好识别此条目。



Note:

不支持直接编辑已上传文件或 URL 的内容。如需更新内容，需先 [删除原有条目](#)，然后 [添加包含最新信息的内容](#)。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员 > 知识库**。
2. 点击内容条目上的 ，然后点击 **编辑**。



3. 在弹出的窗口中，修改内容条目的名称，然后点击 **保存**。



条目名称已成功更新。

删除内容条目

你可以从知识库中移除不再需要的内容条目。

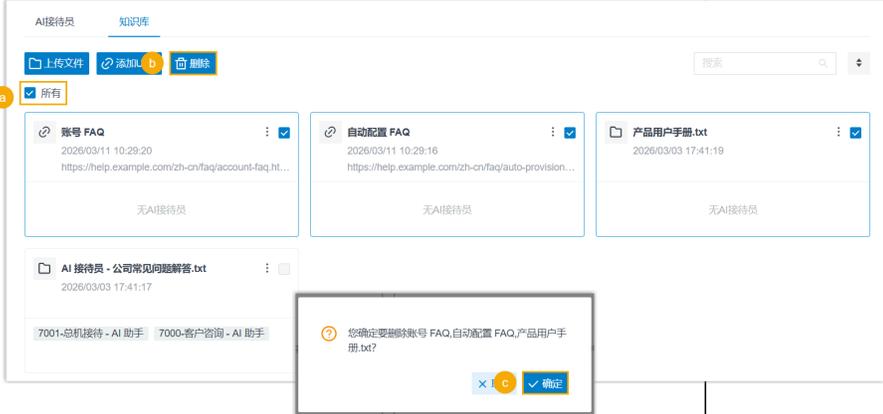


Note:

不支持删除已分配给 AI 接待员的内容条目。

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI接待员 > 知识库**。
2. 在知识库列表中，根据需要删除一个或多个内容条目。

操作	操作说明
删除单个内容条目	 <p>a. 点击内容条目上的 。</p> <p>b. 在下拉列表中，点击 删除。</p> <p>c. 在弹出的窗口中，点击 确定。</p>
批量删除多个内容条目	 <p>a. 勾选要删除的多个内容条目。</p> <p>b. 在列表顶部，点击 删除。</p> <p>c. 在弹出的窗口中，点击 确定。</p>

操作	操作说明
删除所有内容条目	 <p>a. 勾选 所有。</p> <p>b. 在列表顶部，点击 删除。</p> <p>c. 在弹出的窗口中，点击 确定。</p>

AI 接待员通话报告

获取 AI 接待员通话活动报告

AI 接待员通话活动 报告提供了 AI 接待员通话的通话活动和统计数据的概览。本文介绍如何获取该报告，并详细说明关键指标。

使用要求

Yeastar P 系列软件版的固件为 83.22.0.134 或更高版本。

操作步骤

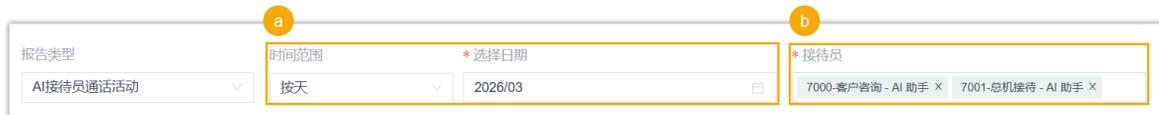
1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 获取 AI 接待员通话活动报告。
 - a. 点击 **默认报告** 页签。



b. 在 **AI报告** 面板中，点击 **AI接待员通话活动**。



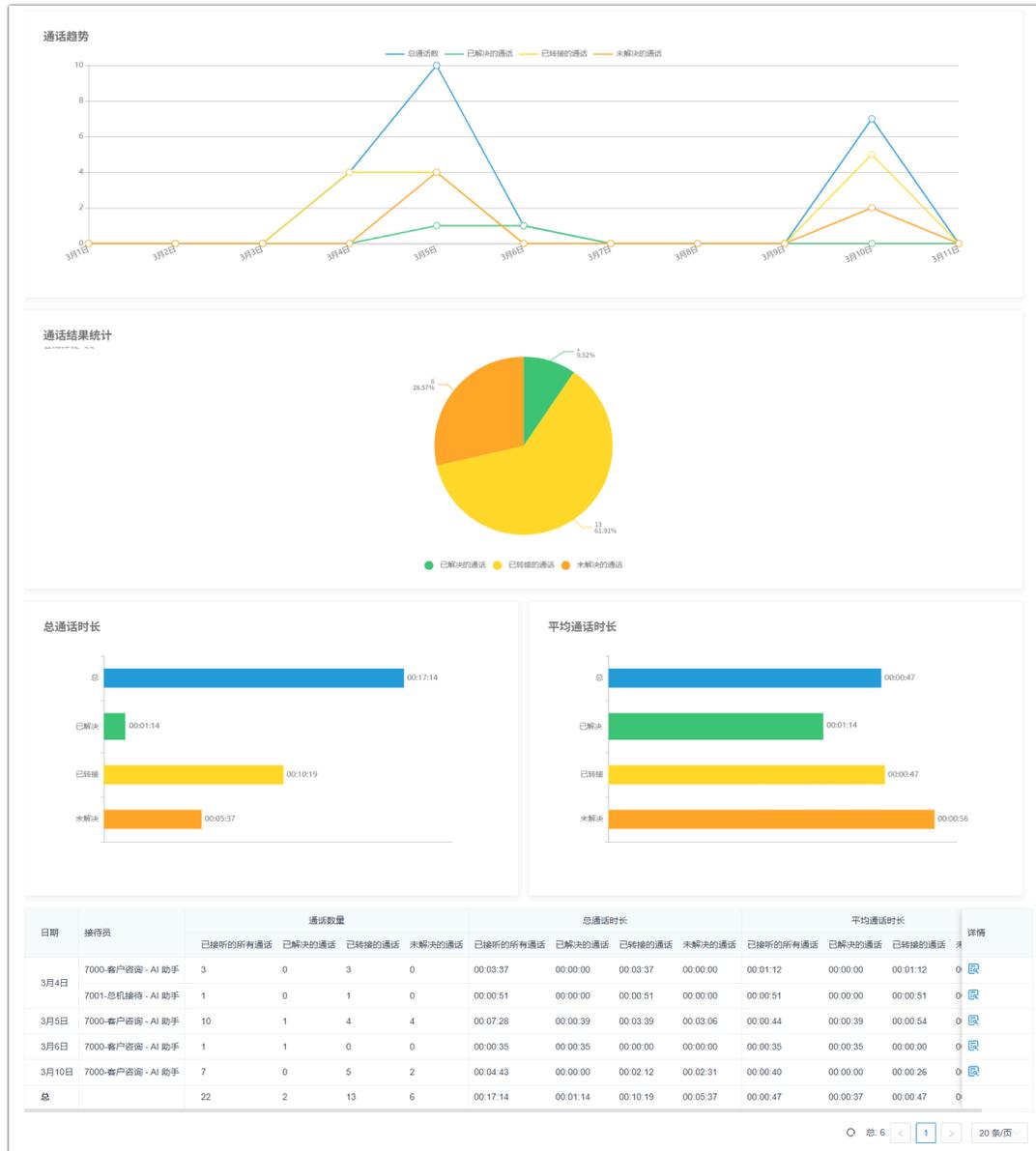
3. 设置通话报告的筛选条件。



a. 在 **时间范围** 和 **选择日期** 栏，设置报告的统计时间范围。

b. 在 **接待员** 下拉列表中，选择一个或多个 AI 接待员。

页面将显示符合筛选条件的报告数据。



4. **可选：** 保存报告以便快速访问，或设置自动通过邮件发送报告。

操作	说明
添加到 我的报告	将此报告添加到 我的报告 列表以便快速访问。 <ol style="list-style-type: none"> 在页面底部，点击 添加到我的报告。 输入名称以便识别此报告，并根据需要调整筛选条件或指标。 点击 保存。
添加到 预约报告	创建预约任务，通过邮件发送报告。 <ol style="list-style-type: none"> 在页面底部，点击 创建预约报告。 根据 预约任务 完成后续设置。

操作	说明
<p>下载报告</p>	<p>将报告下载到本地电脑，以便离线查看和进一步分析。</p>  <p>a. 在页面顶部，点击 。</p> <p>b. 可选： 在弹出的窗口中，自定义报告下载设置，然后点击 保存。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 格式： 指定报告的下载格式。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ CSV ◦ XLS ◦ HTML ◦ PDF • 时间格式： 指定时间相关字段的显示格式。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 显示为秒 ◦ 显示为时分秒 HH:MM:SS • 导出字段： 指定要导出的字段。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 所有 ◦ 已选择 • 含详情： 选择仅下载列表数据，还是包含详细记录。若选择包含详细记录，还需指定详情的下载方式。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 分为多个表格/文件下载 ◦ 同个列表错行显示 <p>c. 点击 下载。</p>

报告详细信息



Note:

如通话报告所示，AI 接待员处理的通话分为三种处理结果：

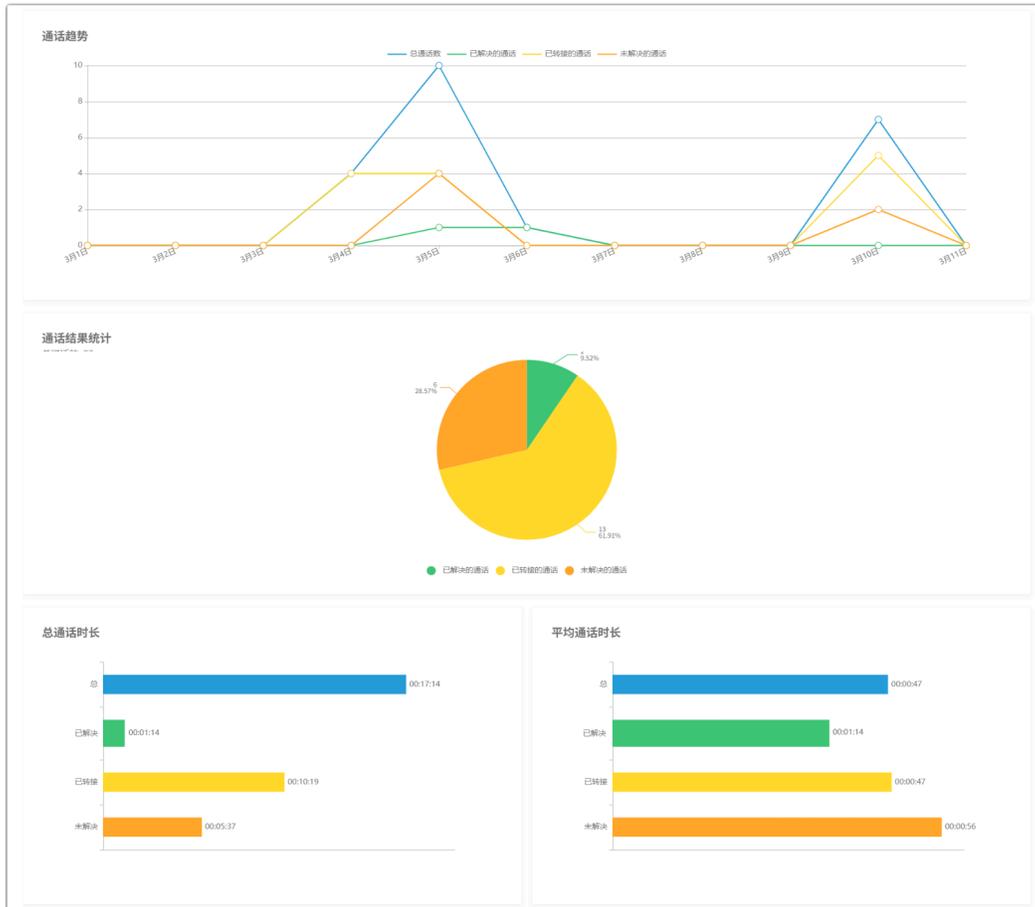
- **已解决：** AI 接待员成功解决客户问题，未转接通话。
- **已转接：** AI 接待员将通话转接至其他目的地。



· **未解决**：AI 接待员既未解决客户问题，也未转接通话。

可视化分析

报告顶部的图表显示所选时间范围内的通话趋势和结果分布。



通话统计数据

参考下表了解报告指标的详细说明。

日期	接待员	通话数量				总通话时长				平均通话时长			详情	
		已接听的所有通话	已解决的通话	已转接的通话	未解决的通话	已接听的所有通话	已解决的通话	已转接的通话	未解决的通话	已接听的所有通话	已解决的通话	已转接的通话		
3月4日	7000-客户咨询 - AI 助手	3	0	3	0	00:03:37	00:00:00	00:03:37	00:00:00	00:01:12	00:00:00	00:01:12	0	详情
	7001-总机接待 - AI 助手	1	0	1	0	00:00:51	00:00:00	00:00:51	00:00:00	00:00:51	00:00:00	00:00:51	0	详情
3月5日	7000-客户咨询 - AI 助手	10	1	4	4	00:07:28	00:00:39	00:03:39	00:03:06	00:00:44	00:00:39	00:00:54	0	详情
3月6日	7000-客户咨询 - AI 助手	1	1	0	0	00:00:35	00:00:35	00:00:00	00:00:00	00:00:35	00:00:35	00:00:00	0	详情
3月10日	7000-客户咨询 - AI 助手	7	0	5	2	00:04:43	00:00:00	00:02:12	00:02:31	00:00:40	00:00:00	00:00:26	0	详情
总		22	2	13	6	00:17:14	00:01:14	00:10:19	00:05:37	00:00:47	00:00:37	00:00:47	0	

指标	说明
通话数量	
已接听的所有通话	AI 接待员应答的通话总数。
已解决的通话	已解决的通话总数。
已转接的通话	已转接的通话总数。
未解决的通话	未解决的通话总数。
总通话时长	
已接听的所有通话	AI 接待员在所有已接通话中与来电者通话的总时长。
已解决的通话	AI 接待员在已解决的通话中与来电者通话的总时长。
已转接的通话	AI 接待员在已转接的通话中与来电者通话的总时长。
未解决的通话	AI 接待员在未解决的通话中与来电者通话的总时长。
平均通话时长	
已接听的所有通话	AI 接待员在所有已接通话中与来电者通话的平均时长。
已解决的通话	AI 接待员在已解决的通话中与来电者通话的平均时长。
已转接的通话	AI 接待员在已转接的通话中与来电者通话的平均时长。
未解决的通话	AI 接待员在未解决的通话中与来电者通话的平均时长。

通话详情

参考下表了解 AI 接待员处理的每通电话的详细信息。

3月4日 详情 ×

总 (3)
已解决 (0):0.00%
已转接 (3):100.00%
未解决 (0):0.00%

ID	时间	主叫号码	被叫号码	通话时长	AI 洞察
2026030421514597E35	2026/03/04 21:51:45	李华<1000>	客户咨询 - AI 助手<70...	00:01:38	👁
2026030420194925694	2026/03/04 20:19:49	李华<1000>	客户咨询 - AI 助手<70...	00:01:07	👁
2026030420144937E92	2026/03/04 20:14:49	Amy Smith<1002>	客户咨询 - AI 助手<70...	00:00:52	👁

🔍 总: 3
< 1 >
10 条/页

✓ 确定

指标	说明
ID	AI 接待员通话的唯一标识。 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>i Tip: 点击该 ID 可查看对应的 CDR 详情。</p> </div>

指标	说明
时间	通话被应答的时间。
主叫号码	来电者的姓名和号码。
被叫号码	应答该通话的 AI 接待员的名称和号码。
通话时长	来电被应答到通话结束的总时间。
处理结果	通话的处理结果。
AI 洞察	<p>通话的 AI 转写记录和总结。</p> <p> Tip: 点击  可查看具体内容。</p>

AI 文本转语音

AI 文本转语音概述

Yeastar P 系列软件版支持 AI 驱动文本转语音 (Text-to-Speech, TTS) 功能，可将文本转换为自然逼真的人声语音。使用 TTS 功能，你只需输入文本即可轻松创建问候语或语音提示，无需手动录制或上传音频文件。

使用要求

- **固件：** 83.22.0.134 或更高版本
- **订阅服务：** 文本生成语音 服务

功能亮点

高效便捷

只需编辑文本即可即时创建和更新语音提示，无需录音，大大节省时间和资源。

多语言支持

提供多种语言选项，可生成不同语言的语音，满足多样化用户需求。

个性化设置

可选择多种标准语音和神经语音 (发言人)，并灵活调整音频设置，以满足您的个性化需求。

多场景应用

TTS 生成的音频可应用于 IVR、队列、振铃组等多种场景，提升通信体验。

配置步骤

要开始使用 AI 驱动文本转语音 (TTS) 功能，请按照以下步骤操作。

1. 启用 AI 文本转语音功能

一键启用 AI 驱动文本转语音 (TTS) 功能。启用后，在设置自定义提示音或问候语时，即可通过 TTS 生成音频文件。

更多信息，请参见 [启用 AI 文本转语音](#)。

2. 通过 AI 文本转语音功能生成提示音

通过输入文本内容，并根据需求指定语言、语音类型、语速和音量等音频参数，即可为特定功能生成提示音。

**Note:**

对于单个分机的提示音设置，用户可以直接在其 Linkus 网页端或 Linkus 桌面端自定义对应的资源和配置。这些设置将在 PBX 和用户的 Linkus 客户端之间自动同步。

更多信息，请参见 [通过 AI 文本转语音生成提示音](#)。

启用 AI 文本转语音

要使用文本转语音 (STT) 功能，需要先将其启用。本文介绍如何启用 AI 文本转语音功能。

使用要求

- **固件：** 83.22.0.134 或更高版本
- **订阅服务：** **文本生成语音** 服务

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI工具箱**。
2. 勾选 **文本生成语音**。



3. 点击 **保存**。

执行结果

AI 语音转文本功能已启用。

后续操作

[通过 AI 文本转语音生成提示音](#)

通过 AI 文本转语音生成提示音

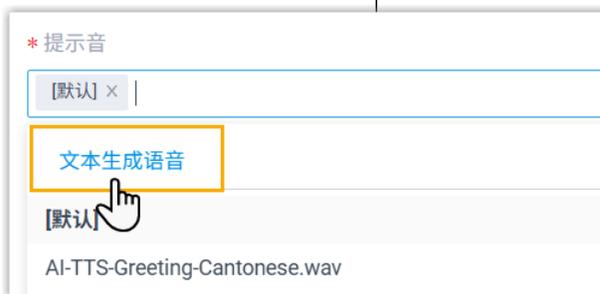
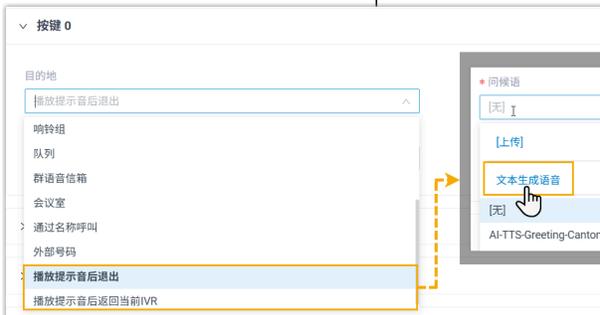
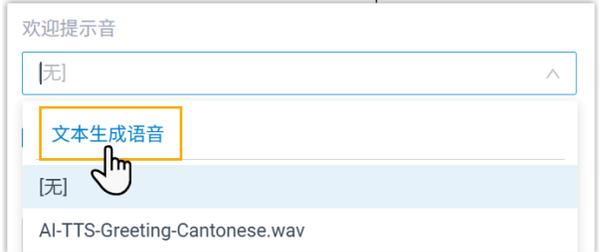
本文列举了支持通过 AI 文本转语音功能生成提示音的功能，并介绍如何配置此功能以生成逼真语音。

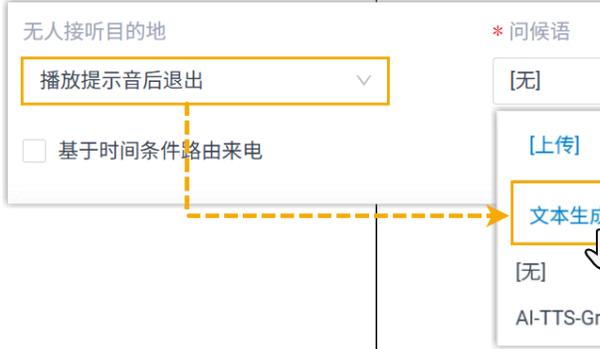
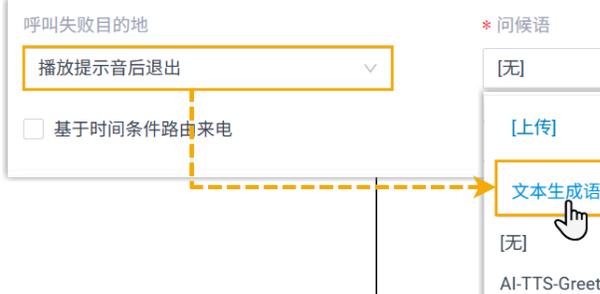
介绍

你可以通过 AI 文本转语音功能为下列所有功能生成语音提示和问候语。

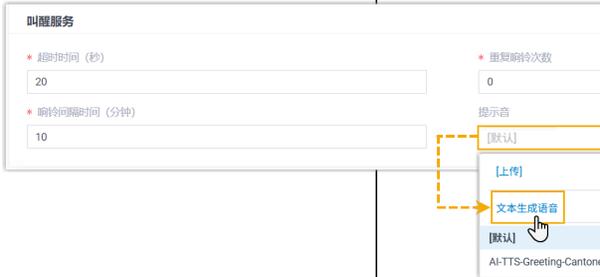
功能	说明	图示
分机	<p>编辑分机时为呼叫前转目的地设置自定义问候 (路径: 分机和中继 > 分机 > 状态 > 呼叫前转)。</p> <p>Note: 该语音提示将同步至分机用户的 Linkus 客户端。用户也可自己在 Linkus 网页端或桌面端上使用此功能生成提示音, 所作变更将自动同步至 PBX 上对应分机的设置中。</p>	
	<p>编辑分机时为分机语音信箱设置问候语 (路径: 分机和中继 > 分机 > 语音信箱 > 语音信箱问候语 > 问候语管理)。</p> <p>Note: 该语音提示将同步至分机用户的 Linkus 客户端。用户也可自己在 Linkus 网页端或桌面端上使用此功能生成提示音, 所作变更将自动同步至 PBX 上对应分机的设置中。</p>	
呼入路由	<p>为呼入路由的默认目的地或基于时间条件的目的地设置问候语 (路径: 呼叫控制 > 呼入路由 > 默认目的地)。</p>	

功能	说明	图示
假期	设置假期提示音 (路径: 呼叫控制 > 办公时间和假期 > 假期 > 类型 > 提示音)。	
通话流程设计	为通话流程中的组件设置提示音 (路径: 通话流程设计)。	
Voicemail	为单个群语音信箱设置自定义问候语 (路径: 呼叫功能 > 语音信箱 > 群语音信箱 > 通用 > 群语音信箱问候语 > 问候语管理)。	

功能	说明	图示
	设置所有语音信箱设置全局留言问候语 (路径: 呼叫功能 > 语音信箱 > 语音信箱设置 > 问候语选项 > 全局留言问候语)。	
IVR	设置 IVR 提示音 (路径: 呼叫功能 > IVR > 基本 > 提示音)。	
	设置 IVR 按键事件目的地的提示音 (路径: 呼叫功能 > IVR > 按键事件 > 按键目的地/无效按键/响应超时 > 目的地)。	
响铃组	设置响铃组的欢迎提示音 (路径: 呼叫功能 > 响铃组 > 欢迎提示音)。	
	设置响铃组的彩铃 (路径: 呼叫功能 > 响铃组 > 彩铃)。	

功能	说明	图示
	设置响铃组的无人接听目的地提示音，包括默认目的地和基于时间条件的目的地 (路径： 呼叫功能 > 响铃组 > 无人接听目的地)。	
呼入 队列	设置呼叫失败目的地的提示音，包括默认目的地和基于时间条件的目的地 (路径： 呼叫功能 > 队列 > 呼入队列 > 基本 > 基本)。	
	设置以下队列提示音 (路径： 呼叫功能 > 队列 > 呼入队列 > 基本 > 提示音)。 <ul style="list-style-type: none"> • 欢迎提示音 • 彩铃 • 队列公告 	
	设置满意度调查提示音 (路径： 呼叫功能 > 队列 > 呼入队列 > 队列偏好设置 > 满意度调查)。	

功能	说明	图示
	设置按键事件的目的地提示音 (路径: 呼叫功能 > 队列 > 呼入队列 > 队列偏好设置 > 按键事件 > 按键目的地)。	
外呼队列	设置呼叫失败目的地的提示音 (路径: 呼叫功能 > 队列 > 外呼队列 > 基本 > 基本)。	
	设置以下队列提示音 (路径: 呼叫功能 > 队列 > 外呼队列 > 基本 > 提示音)。 <ul style="list-style-type: none"> • 欢迎提示音 • 彩铃 • 队列公告 	
自定义提示音	创建新的自定义提示音 (路径: PBX设置 > 提示音 > 自定义提示音 > 创建新提示音)。	

功能	说明	图示
PMS集成	设置客人接听叫醒电话时播放的提示音 (路径: 应用对接 > PMS服务 > 叫醒服务)。	
酒店管理	设置客人接听叫醒电话时播放的提示音 (路径: 酒店管理 > 叫醒服务 > 叫醒规则)。	

前提条件

你已[启用AI文本转语音功能](#)。

操作步骤

1. 进入对应功能的菜单，点击 **文本生成语音**。
2. 在弹出的窗口中，设置提示音详情。

创建新提示音
✕

*** 名称**

*** 语言**

*** 发音人**

*** 文本**

您好，您已拨打技术支持部的分机。很抱歉我们现在无法接听您的来电。请在滴声后留言，留下您的姓名、联系方式和简要信息，我们会尽快与您联系。感谢您的来电。

- **名称**：设置一个名称，用于识别此提示音。
- **语言**：选择提示音语言。
- **发音人**：选择语音提示的发音人。
- **文本**：输入需转换为语音的文本内容。



Note:

文本内容需与语音提示的语言一致。

3. **可选**：根据需要调整音频设置并试听语音效果。
 - a. 在 **语速**、**音量** 和 **音高** 滑块，调整参数值。



Note:

音高 滑块仅在 **语言** 被设置为 **阿拉伯语**、**英语 (威尔士)**、**冰岛语**、**罗马尼亚语**、**俄语**、**威尔士语** 时显示。



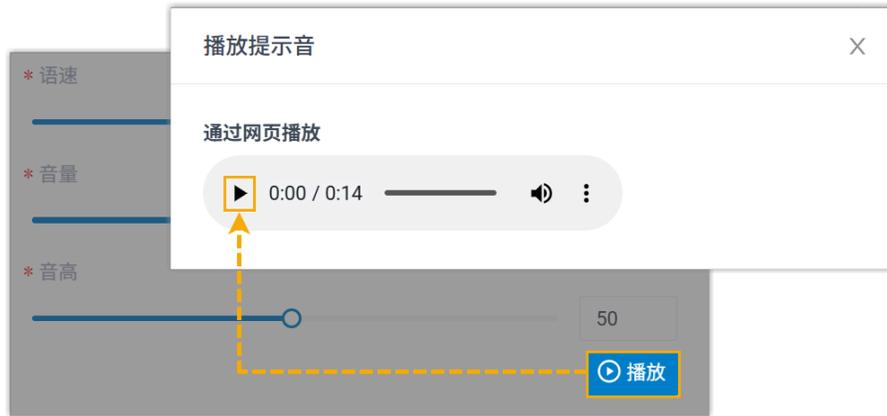
b. 要试听语音，点击 **试听**。



按钮显示 **生成中**，在成功生成提示音后，显示变更为 **播放**。



c. 点击 **播放**，然后在弹出的窗口中点击 **▶**，在网页上试听提示音。



4. 点击 **保存**。

执行结果

- 提示音被保存，并可应用于指定功能。
- 添加提示音后，你可以通过修改文本或调整音频设置，方便快捷地更新提示音。
 - 要更新分机的提示音，进入 **分机和中继 > 分机 > 语音信箱 > 语音信箱问候语 > 问候语管理**。



- 要更新群语音信箱的提示音，进入 **呼叫功能 > 语音信箱 > 群语音信箱 > 群语音信箱问候语 > 问候语管理**。



Note:

在 **语音信箱设置** 中添加的提示音则会同步到自定义提示音列表中。



- 对于其他支持 AI 文本转语音的功能，要更新提示音，进入 **PBX设置 > 提示音 > 自定义提示音**。



AI 语音转写

AI 转写概述

Yeastar P 系列软件版 支持语音留言和通话的 AI 转写功能，可通过 PBX 内置的人工智能 (AI) 引擎将语音留言与通话音频转换为可读文本，用户可快速查看留言内容与通话总结。

使用要求和使用限制

使用要求

项目	要求
固件	83.22.0.134 或更高版本。
订阅服务	订阅 AI转写 服务。 Note: Yeastar 为此功能提供了 30 天 免费试用，并提供了 120 分钟 的一次性转写试用时长，你可以在订阅前试用该服务 (路径： 订阅服务)。  AI转写 为语音信箱音频提供精准的AI转写。 启用30天试用

使用限制

- 内置 AI 语音留言转写功能与通过第三方 API 集成的语音转文本 (STT) 功能不可同时启用。
- 内置 AI 通话转写功能与语音 RTP 透传功能不可同时启用。

功能亮点

即时精准的语音转写

快速实现精准语音到文本的转换，用户可轻松查看留言与通话总结，从而优先处理重要信息。

便捷查看和调整转写内容

用户可以轻松查阅、编辑和优化 AI 生成的转写内容，修正姓名、信息或添加备注。

灵活的转写模式

支持自动和手动转写模式，用户可根据需要选择自动转写所有语音留言与通话音频，或仅在有需要的时候进行转写。

多语言支持

支持对群语音信箱留言、分机语音信箱留言、语音通话音频、视频通话音频进行多种语言的语音转写。分机用户也可自行设置转写语言。

操作指南

配置 AI 语音转写功能

1. 启用并配置 AI 语音转写功能

为系统启用 AI 语音转写功能。你可以设置所需的转写语言，并指定哪些分机允许使用语音转写功能。

更多信息，请参见 [启用 AI 语音留言转写](#) 和 [启用 AI 通话转写](#)。

2. 为分机自定义 AI 语音转写

系统启用 AI 语音转写功能后，授权分机的语音留言与通话可根据系统设置中的转写语言进行转写。你可以为每个分机单独配置转写模式 (自动或手动)，以及转写语言，以满足其特定需求。



Note:

已被授权的分机用户可以直接在其 Linkus 客户端自定义 AI 语音转写配置。这些设置将在 PBX 和用户的 Linkus 客户端之间自动同步。

更多信息，请参见 [为分机配置 AI 语音留言转写](#) 和 [为分机配置 AI 通话转写](#)。

追踪 AI 语音转写用量

你可以通过以下任一方式追踪 AI 语音转写用量。

- 通过 **转写使用量详情** 报告查看已使用的转写时长。更多信息，请参见 [获取转写使用量详情报告](#)。
- 在订阅服务中查看已使用的转写时长和总容量 (路径: **订阅服务**)。



AI转写 ● 已连接 到期时间: 2026/06/10 已使用/总容量: 250/300 分钟 联系购买

通过AI语音转写技术, 为实时通话和语音信箱音频提供精准的AI转写, 提升工作效率。

- 在 **仪表板** 上查看已使用的转写时长和总容量 (仅超级管理员账号可见)。



AI转写 已使用/总容量: 2/240 分钟

● 已连接 2026/06/10

配置 AI 语音留言转写

启用 AI 语音留言转写

本文介绍如何启用 AI 语音留言转写功能，并设置转录语言和分机权限。



Note:

你可以启用本文中提到的 AI 驱动语音和文本处理功能，并在 PBX 上管理相关资源和配置。

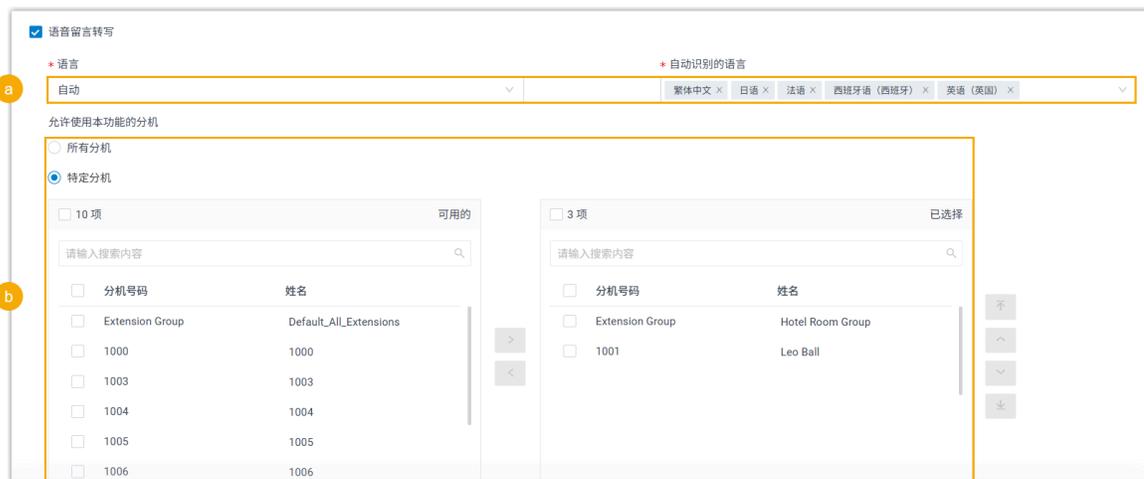
对于单个分机中与此功能相关的设置，用户可以直接在其 Linkus 客户端自定义资源和配置。这些设置将在 PBX 和用户的 Linkus 客户端之间自动同步。

使用要求

项目	要求
固件	83.22.0.134 或更高版本。
订阅服务	订阅 AI转写 服务。 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;">  <p>AI转写 ● 已连接 到期时间: 2026/06/10 已使用/总容量: 250/300 分钟 联系购买</p> <p>通过AI语音转写技术, 为实时通话和语音信箱音频提供精准的AI转写, 提升工作效率。</p> </div>

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI工具箱**。
2. 勾选 **语音留言转写**。
3. 配置语音留言转写设置。



a. 设置转写语言。

- **语言**：选择群语音留言转写所用的语言。
- **自动识别的语言**：若设置语言为 **自动识别**，则在此栏中选择支持自动识别的语言。
系统将自动识别指定的语言，并以此为依据转写语音留言信息。



Note:

- 是否支持自动识别语言取决于你所订阅的服务，详情请咨询你的服务提供商。
- 可同时选择 5 种自动识别的语言。
- 相同语言仅能选择一个区域/口音。例如，不能同时选择英语 (英国) 和英语 (澳大利亚)。

b. 在 **允许使用本功能的分机** 栏，指定允许使用语音留言转录功能的分机/分机组/部门。

- **所有分机**：所有分机都可以使用此功能。
- **特定分机**：仅指定的分机可以使用此功能。

4. 点击 **保存**。

执行结果

- AI 语音留言转写功能已启用。系统会自动将群语音信箱和分机语音信箱的留言转写为指定语言的可读文本。



Note:

发送到分机语音信箱的语音留言，包括模式为 **群发至成员** 的群语音信箱的留言，将根据每个分机单独配置的语言进行转写 (路径：**分机和中继 > 分机 > AI > 语音留言转写 > 语言**)。更多信息，请参见 [为分机配置 AI 语音留言转写](#)。

- 系统自动监控转写使用量，并在达到特定使用量阈值时发送通知：
 - 当 AI 转写分钟数的使用率 (已使用的分钟数 / 总分钟数) 达到预设的阈值时，PBX 会发送 **AI 转写时长即将用尽** 事件通知给相关联系人。



Note:

- 默认阈值为 80%、90% 和 95%。
- 你可以根据需要自定义阈值 (路径：**系统 > 事件通知 > AI 转写时长即将用尽 > 事件详情 > 事件设置 > 容量告警阈值**)。



- 当 AI 转写的总分钟数全部用尽时，PBX 会发送 **AI 转写时长已用尽** 事件通知给相关联系人。



Note:

此外，你还可以通过以下任一方式追踪 AI 语音转写用量。

- 通过 **转写使用量详情** 报告查看已使用的转写时长。更多信息，请参见 [获取转写使用量详情报告](#)。
- 在订阅服务中查看已使用的转写时长和总容量 (路径：**订阅服务**)。



- 在 **仪表盘** 上查看已使用的转写时长和总容量 (仅超级管理员账号可见)。

为分机配置 AI 语音留言转写

启用 AI 语音留言转写功能后, 已授权分机的语音留言会自动以预设的语言进行转写。你可以根据分机用户的实际需求, 为每个分机单独更改语音留言转写配置。



Note:

分机用户也可以直接在其 Linkus 客户端上更改 AI 语音留言转录配置, 所作变更会自动同步到 PBX 上对应分机的设置中。

前提条件

你已 [启用 AI 语音留言转写](#) 功能并允许指定分机使用此功能。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页, 进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 点击分机旁的 , 然后点击 **AI** 页签。
3. 在 **语音留言转写** 栏, 进行以下配置。

▼ 语音留言转写

自动转写语音留言

* 语言 * 自动识别的语言

自动
英语 (英国) ×
日语 ×
西班牙语 (美国) ×
繁体中文 ×

设置	说明
自动转写语音留言	指定是否自动对分机的语音留言进行转写。

设置	说明
	此项默认启用。若禁用，分机用户可在需要时，手动在 Linkus 客户端上触发特定留言的转写 (路径： 语音留言)。
语言	选择分机语音留言转写所用的语言。
自动识别的语言	若设置语言为 自动识别 ，则在此栏中选择支持自动识别的语言。系统将自动识别指定的语言，并以此为依据转写语音留言信息。 <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f8ff;"> <p> Note:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 是否支持自动识别语言取决于你所订阅的服务，详情请咨询你的服务提供商。 • 可同时选择 5 种自动识别的语言。 • 相同语言仅能选择一个区域/口音。例如，不能同时选择英语 (英国) 和英语 (澳大利亚)。 </div>

4. 点击 **保存**。

执行结果

- 发送到该分机语音信箱的留言将按照指定语言自动或手动被转写为文本。



Note:

来自模式为 **共享至成员** 的群语音信箱的语音留言仍跟随系统全局的转录语言设置 (在 **应用对接 > AI > 语音留言转写**)。

- 分机用户可通过以下方式查看转写的语音留言文本：

Linkus UC 客户端

用户可在其 Linkus UC 客户端的 **语音留言** 中查看每个语音留言的转写文本。经过转写的语音留言会带有  标识。



Note:

用户可通过点击 **编辑** (网页端/桌面端) 或  (手机端) 编辑转写的文本，从而修正姓名、信息或添加备注，以供后续参考。



邮件

用户可在每条收到的语音留言邮件通知的正文中查看转写的文本。

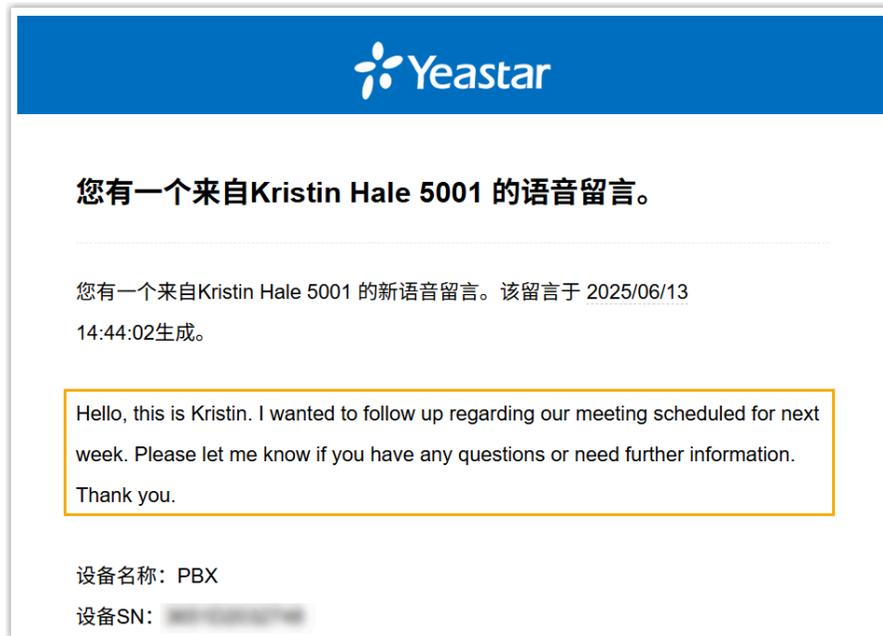


Note:

此方式仅在分机启用了以下设置时才可用：

- 启用 **自动转写语音留言**。
- 启用 **语音留言转电子邮件** (路径：**分机和中继 > 分机 > 语音信箱 > 新留言通知**)。





配置 AI 通话转写

启用 AI 通话转写

AI 通话转写功能可将一对一视频/语音通话中通话双方的音频实时转写为可读文本，并在通话结束后生成通话总结。本文介绍如何启用 AI 通话转写功能。



Note:

你可以启用本文中提到的 AI 驱动语音和文本处理功能，并在 PBX 上管理相关资源和配置。

对于单个分机中与此功能相关的设置，用户可以直接在其 Linkus 客户端自定义资源和配置。这些设置将在 PBX 和用户的 Linkus 客户端之间自动同步。

使用要求和使用限制

使用要求

项目	要求
固件	83.22.0.134或更高版本。
订阅服务	订阅 AI转写 服务。

项目	要求
	<p>Note:</p> <p>Yeastar 为此功能提供了 30 天 免费试用，并提供了 120 分钟 的一次性转写试用时长，你可以在订阅前试用该服务 (路径：订阅服务)。</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;">  <p>AI转写</p> <p>为语音信箱音频提供精准的AI转写。</p> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> 启用30天试用 </div>

使用限制

内置 AI 通话转写功能与语音 RTP 透传功能不可同时启用。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **AI > AI工具箱**。
2. 勾选 **通话转写**。
3. 配置通话转写设置。

通话转写

a * 语言

英语 (英国)

允许使用本功能的分机

b

所有分机

特定分机

14 项 可用的

请输入搜索内容

部门	分机组	操作
<input type="checkbox"/>	分机号码	姓名
<input type="checkbox"/>	Organization	技术支持
<input type="checkbox"/>	Organization	业务

2 项 已选择

请输入搜索内容

<input type="checkbox"/>	分机号码	姓名
<input type="checkbox"/>	Organization	售前
<input type="checkbox"/>	1001	Leo Ball

- a. 在 **语言** 下拉列表中，选择通话转写所用的语言。
 - b. 在 **允许使用本功能的分机** 栏，指定允许使用通话转写功能的分机/分机组/部门。
 - **所有分机**：所有分机都可以使用此功能。
 - **特定分机**：仅指定的分机可以使用此功能。
4. 点击 **保存**。

执行结果

- AI 通话转写功能启用后，系统将基于指定的语言识别通话音频，将其实时转写为可读文本，并在通话结束后自动生成通话总结。



Note:

你可以根据不同分机的需求单独为其配置通话转写语言与转写模式 (自动或手动) (路径：**分机和中继 > 分机 > AI > 通话转写**)。更多信息，请参见 [为分机配置 AI 通话转写](#)。

- 系统自动监控转写使用量，并在达到特定使用量阈值时发送通知：
 - 当 AI 转写分钟数的使用率 (已使用的分钟数 / 总分钟数) 达到预设的阈值时，PBX 会发送 **AI 转写时长即将用尽** 事件通知给相关联系人。



Note:

- 默认阈值为 80%、90% 和 95%。
- 你可以根据需要自定义阈值 (路径：**系统 > 事件通知 > AI 转写时长即将用尽 > 事件详情 > 事件设置 > 容量告警阈值**)。



- 当 AI 转写的总分钟数全部用尽时，PBX 会发送 **AI 转写时长已用尽** 事件通知给相关联系人。



Note:

此外，你还可以通过以下任一方式追踪 AI 语音转写用量。

- 通过 **转写使用量详情** 报告查看已使用的转写时长。更多信息，请参见 [获取转写使用量详情报告](#)。
- 在订阅服务中查看已使用的转写时长和总容量 (路径：**订阅服务**)。



- 在 **仪表盘** 上查看已使用的转写时长和总容量 (仅超级管理员账号可见)。

为分机配置 AI 通话转写

启用 AI 通话转写功能后，系统将基于全局预设的语言对已授权分机的通话音频进行识别并转写。你可以根据分机用户的实际需求，为每个分机单独更改通话转写配置。



Note:

- 如果授权分机被注册到 Linkus 桌面端，则 AI 通话转写功能仅在 Linkus 桌面端的固件为 **1.15.3** 或更高版本时可用。
- 已被授权的分机用户可以直接在其 Linkus 客户端上更改 AI 通话转写配置，所作变更会自动同步到 PBX 上对应分机的设置中。

前提条件

你已[启用 AI 通话转写](#)功能，并允许指定分机使用此功能。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **分机和中继 > 分机**。
2. 点击分机旁的 ，然后点击 **AI** 页签。
3. 在 **通话转写** 栏，按需进行以下配置。



设置	说明
自动转写通话	指定是否自动对分机的通话进行实时转写。 若禁用，分机用户可按需在通话中手动触发转写功能。
通话后展示转写内容	指定是否在通话结束后自动弹窗显示总结和转写的原文。
语言	选择通话转写所用的语言。

4. 点击 **保存**。

执行结果

- 当分机用户加入一对一通话时，系统将基于指定的语言识别通话音频，将其实时转写为可读文本，并在通话结束后自动生成通话总结。
- 分机用户可以从 Linkus UC 客户端的通话记录中查看转写文本和通话总结。经过转写的通话带有  标识。



Related information

[Linkus 网页端用户手册 - 转写通话](#)

[Linkus 桌面端用户手册 - 转写通话](#)

[Linkus 手机端用户手册 - 转写通话](#)

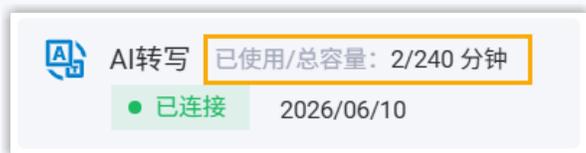
获取转写使用量详情报告

转写使用量详情 报告提供了 AI 转写功能的使用量信息。本文介绍如何获取此报告，并详细介绍关键指标。



Note:

除了在通话报表中查看 AI 转写的使用量外，超级管理员还可以直接在 **仪表盘** 上查看转写用量。



使用要求

Yeastar P 系列软件版的固件为 83.22.0.134 或更高版本。

操作步骤

1. 登录 PBX 管理网页，进入 **通话记录和录音 > 通话报告**。
2. 获取转写使用量详情报告。
 - a. 点击 **默认报告** 页签。

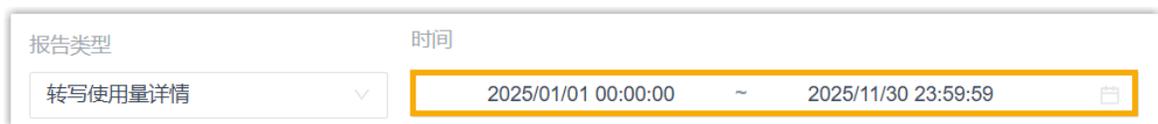


Note:

为提升系统性能，Yeastar 在 83.21.0.117 版本中对通话记录模块进行了升级，采用全新的数据结构，以提供更清晰的展示和更完整的通话信息。系统会根据 **通话记录自动清理** 规则逐步清理历史通话记录及相关报告数据。在历史报告数据清理完成前，新旧数据分开管理 - 新生成的通话报告数据通过 **默认报告** 页签进行管理，历史数据通过 **通话报告(旧)** 页签进行管理。

本文介绍如何获取升级到 83.21.0.117 或更高版本后生成的通话报告数据。如需获取升级前的历史数据，请通过 **通话报告(旧)** 页签操作。

- b. 在 **AI 报告** 栏，点击 **转写使用量详情**。
3. 在 **时间** 栏，设置报告的统计时间范围。

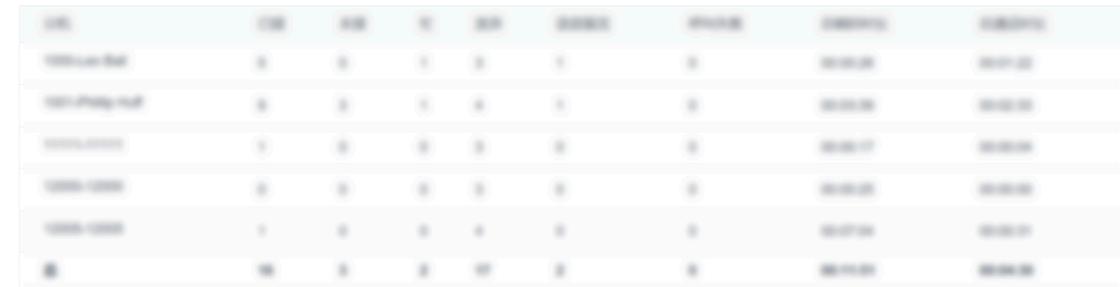


页面将显示符合筛选条件的报告数据。



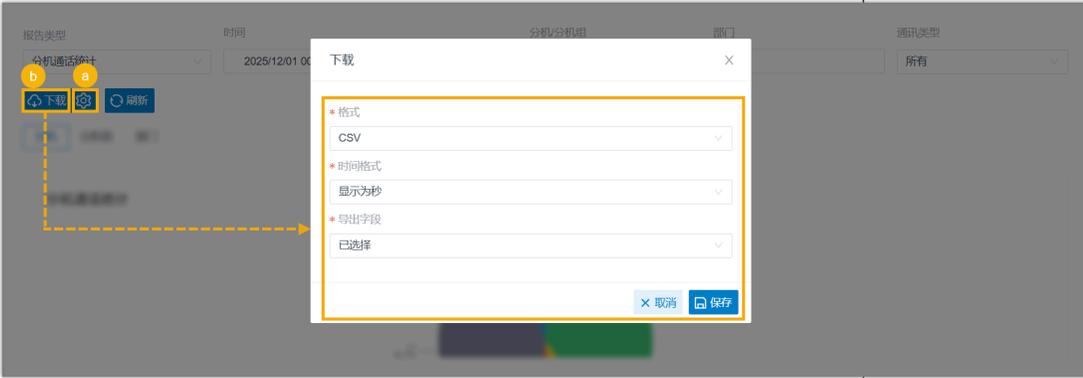
4. **可选：** 调整列表中的列，以查看关键性能指标。

操作	说明
指定显示的列	点击  ，选择要显示的列。

操作	说明
	
固定列	<p>点击字段旁边的 ，将其拖拽到 左侧 (固定列) 或 右侧 (固定列)。</p> 
调整列顺序	<p>点击字段旁边的 ，将其拖拽到目标位置。</p>

操作	说明
	

5. **可选：** 保存报告以便快速访问，或创建预约任务通过邮件发送报告。

操作	说明
添加到 我的报告	将报告添加到 我的报告 列表，便于快速访问。 <ol style="list-style-type: none"> 在页面底部，点击 添加到我的报告。 填写报告名称，并按需调整筛选条件和指标。 点击 保存。
添加到 预约报告	创建预约任务，通过邮件发送报告。 <ol style="list-style-type: none"> 在页面底部，点击 创建预约报告。 根据 预约任务 完成后续设置。
下载报告	将报告下载到本地电脑，便于离线查看并进一步分析。 

操作	说明
	<p>a. 可选: 点击 ，自定义下载设置，并保存更改。</p> <ul style="list-style-type: none"> · 格式: 指定报告的下载格式。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ CSV ◦ XLS ◦ HTML ◦ PDF · 时间格式: 指定时间相关字段的显示格式。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 显示为秒 ◦ 显示为时分秒 HH:MM:SS · 导出字段: 指定要导出的字段。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 所有 ◦ 已选择 <p>b. 点击 下载。</p>

报告详细信息

下表列出该报告的关键指标及对应说明。

指标	说明
转写事件	<p>执行的转写类型。</p> <ul style="list-style-type: none"> · 语音留言转写 · 通话转写
使用量 (分钟)	<p>指定时间段内使用的转写分钟数。</p> <div style="border-left: 2px solid #0070C0; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <p> Note: 未满一分钟的部分按一分钟计，例如，已使用的总分钟数为 3 分 57 秒，则统计为 4 分钟。</p> </div>