

智能外呼

智能外呼，釋放重複繁瑣事項，提升公共服務效率

原來

通知提醒量大面廣 負擔重

- 通知、提醒事項類型多10餘種；
- 需要通知人員範圍廣，XX街道10萬人體量；
- 重複且無技術含量，社區人員
- 人工撥打效率低；
- 人工撥打無痕跡，無法追溯；
-



現在

智能外呼：人群選擇，智能通知，全程留痕

智能通知人員篩選
年齡區間
歷史接聽率
身體健康情況
.....

- 01-医保缴费通知
- 02-退休人员的养老金领取认证
- 03-孕前免费检查
- 04-领取居民养老金社保卡激活
- 05-居民养老保险缴费通知
- 06-人口普查核实
- 07-计生满意度回访
- 08-计生协会保险
- 09-献血活动通知
- 10-社区党员活动通知
- 11-人口普查宣传、预约上门
- 12-疫苗接种通知、预约
-

语音交互拟人化 多语言适配

通话过程可视留痕 数据可视化分析

您好，我是XX社区/街道工作人员。请问您是张三吗？

是啊，什么事情

是这样的，这次打电话呢是想通知您，您可以在12月20日前完成医疗保险缴费。如果没有完成还请您通过关注微信公众号“合肥医保”进行线上缴费。

好的，我知道了，谢谢

好的，感谢您的接听，请您记得及时完成缴费，祝您生活愉快，再见！

預期
成效

通知覆蓋率提升100% ↑

通知效率提升30%

智能外呼，精準識別居民需求，提升基層公共服務效能

基層社區的人數有限，宣傳、走訪工作時間緊、任務重，難以及時、全面走訪每位居民

高度擬人化智能語音客服，代替社工進行電話隨訪，及時為居民提供精確化服務，智能識別居民意圖



成效

- 1、**基層減負**： 客服機器人代替社工**50%**的電話宣傳、走訪工作量
- 2、**高效輔助**： 輔助社區完成宣傳、走訪工作，自動完成通話結果統計，提升工作效率；

智能外呼，自動化處理重複流程，提升事件處置效率

通過一鍵智能外呼的方式，可同時聯繫多位管理人員，提升效率，同時可記錄通話內容，便於事後總結和追責。



- 1、**高效通知**：外呼機器人代替人工，可同時通知10-20個應急人員，提升**90%以上**的通知效率；
- 2、**便於追溯**：通過外呼機器人進行通知，可即時記錄接通情況、通話內容，便於追溯，為後續總結和追責留下依據；