

# 腾讯企点客服-在线客服

## 智能客服（专业版）使用手册

企点产品支持中心

2022 年 7 月-V5.3

本文档归腾讯公司所有，内容已经过脱敏处理，仅限腾讯授权的合作伙伴或客户在接受腾讯培训时或为了增强自身对企点产品的了解而使用。未经腾讯公司书面确认，被授权人不得将本文档用作其他用途，不得对外披露相关内容。

文档中的业务功能描述，腾讯公司在法律规定的范围内具有解释权。腾讯公司有权在任何时间对文档的内容进行修改，包括但不限于相关材料、产品功能描述、产品设计方向、产品定位等的修改。

腾讯公司会在自己的产品和服务中严格地落实法律法规中对个人隐私保护的要求。但本文档中所提及的部分产品和服务可能是由第三方提供的，腾讯无法保证第三方提供的产品或服务一定不存在安全性、准确性等方面上的风险，您应审慎地选择第三方的产品或服务并自行承担相关风险、后果，腾讯公司对上述第三方产品或服务引发的风险、损失不承担责任。

本文档仅用于产品相关培训，以及开展业务过程中介绍产品时使用，不作为购买合同补充条款。本文档内容不作为最终提供的产品数据、代码及功能描述的承诺，亦免除提供资料相关的法律义务。本文档的内容仅供参考，您应自行独立地判断内容的准确性、完整性等，腾讯公司对于材料中可能的错误及遗漏不承担任何责任。

由于产品实施中存在多重风险及不确定性，文档提及的规划中功能，可能与预期略有出入。由于规划中的功能实现时间存在不确定性，请勿过分依赖文档提及的预期上线时间，也请勿以此作为产品选购主要依据，以免造成不必要的损失。

——Copyright 1998-2021 Tencent. All Rights Reserved. 腾讯公司版权所有——

## 目录

一、本文档使用方法 .....	6
二、功能简介 .....	6
1、完善的智能接待体系 .....	6
2、AI 智能自学习机制 .....	6
3、应用能力引擎升级 .....	6
三、最新功能概览 (V-5.3) .....	6
四、使用场景 .....	6
1、全通路连接客户 .....	6
2、意向初筛，精准分流 .....	7
3、全天候无缝服务 .....	7
五、开号引导 .....	7
六、功能详解 .....	9
1、 知识库 .....	10
(1) 单轮问答 .....	10
(2) 多轮问答 .....	24
(3) 词典管理 .....	30
(4) 接口管理 .....	32
(5) 词槽管理 .....	33
(6) 寒暄库 .....	35
(7) 相似词管理 .....	39
(8) 语义去重 .....	41

(9) 任务型问答 .....	43
(10) 行业知识库（增值模块，企业可自选） .....	56
2、机器学习 .....	57
(1) 相似问题学习 .....	57
(2) 未知问题学习 .....	58
(3) 忽略问答 .....	58
(4) 不满意答案学习 .....	59
(5) 问答测试 .....	60
(6) 知识库语料清洗 .....	61
3、机器人设置 .....	62
(1) 基础设置 .....	62
(2) 智能辅助 .....	77
(3) 鉴权管理 .....	83
(4) 机器人导航 .....	83
(5) 接待设置 .....	95
4、机器人质检 .....	98
(1) 接待数据分析 .....	98
(2) 接待会话记录 .....	108
(3) 接待消息监控 .....	109
(4) 知识库健康度测评 .....	112
5、应用场景 .....	114
(1) 引导留资 .....	114



6、多机器人设置 .....	123
(1) 多机器人知识库 .....	123
(2) 权限设置 .....	123
(3) 多机器人切换 .....	124
(4) 多机器人管理页面 .....	125
(5) 多机器人智能辅助设置 .....	127
7、相关常见问题 .....	128
七、附录 .....	129
1、官方邮箱 .....	129
2、官方公众号 .....	129

## 前言

### 一、本文档使用方法

在目录中找到需要的模块和功能，按住“Ctrl”同时点击所需目录标题，抵达相应页面，查看相应内容即可。

### 二、功能简介

#### 1、完善的智能接待体系

全自动智能匹配机器人回复，搭配企点客服专业沟通体系，实现无人工的智能客服托管模式，使企业接待更专业化、高效化。

#### 2、AI 智能自学习机制

通过监督学习到自学习模式演进，创建深度学习的核心算法机制；自建行业知识库体系运用聚类技术，挖掘和细化对应知识点，打造一站式全行业业务体系。

#### 3、应用能力引擎升级

结合业务深度和企业参与度，配置一对一专属化 FAQ 机器人，更为高级客户定制升级任务机器人和行业属性能力，共建行业智能化生态。

### 三、最新功能概览 (V-5.3)

更新时间	模块	新功能（点击标题查看）
2022/07	知识库	<a href="#">单轮一问多答能力优化</a>
	基础设置	<a href="#">支持 C 侧客户触发转人工后，可选择指定客服/客服分组接待</a>

### 四、使用场景

#### 1、全通路连接客户

覆盖全通路，支持网页聊天，QQ 聊天，微信小程序和微信公众号，PC 端和移动侧全面接入能力，全方位连接并沟通客户。

## 2、意向初筛，精准分流

机器人通过消息过滤实现客户意向捕捉，精准分流并触发人工服务，把握住每一位有价值的高意向潜在客户。

## 3、全天候无缝服务

7X24 小时全天候永久在线，覆盖企业所有时间触点，高效响应所有客户咨询，提升客户整体服务体验。

## 五、开号引导

当用户购买智能机器人服务后，在账户中心内，会新增[智能客服]这个模块，点击[智能客服]即可根据引导进行设置

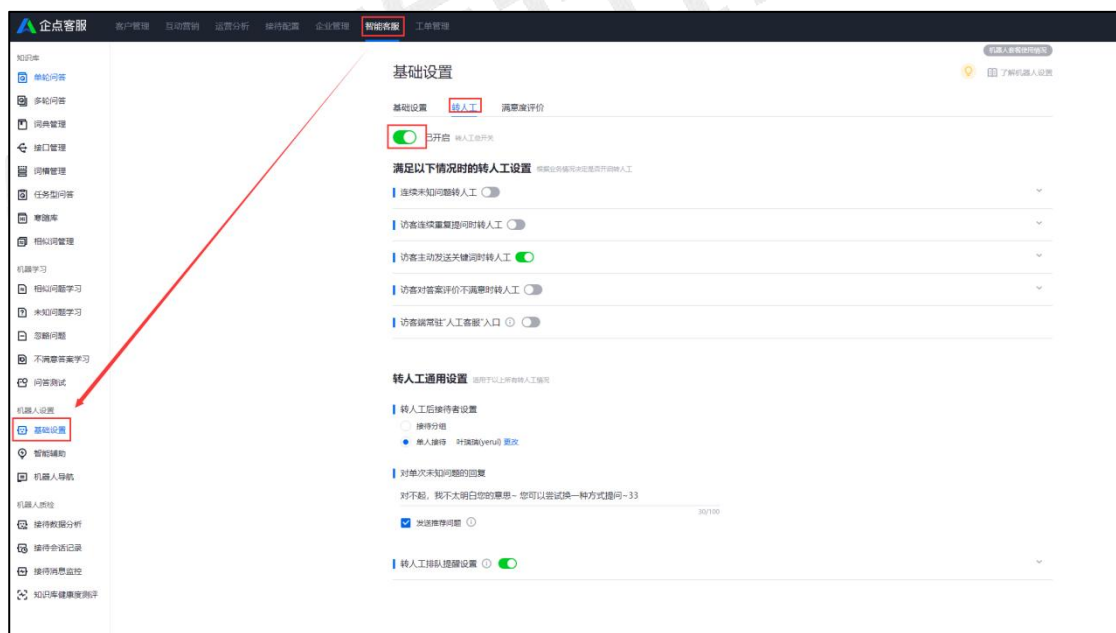


如上图所示，在引导页，可以给机器人输入昵称，点击[马上开通]即可

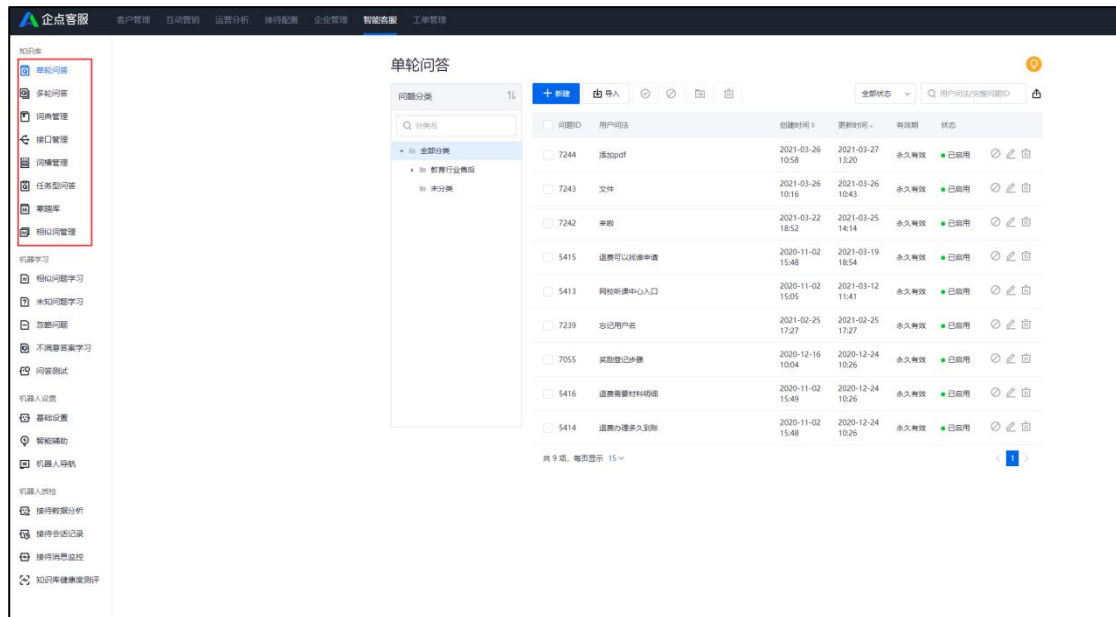


在账户中心-[智能客服]-[基础设置]中可以对机器人的[对外形象]进行设置：在这里可以对机器人的昵称、头像、欢迎语和对未知问题的回复进行修改，修改完毕点击[保存并发布]即可。

\*机器人头像支持 gif，并且可从素材库选择



用户也可以在[转人工]中开启转人工功能，开启后在[知识库]（单轮问答、多轮问答、自定义寒暄库、相似词管理）页面，用户可以新建或导入问题，帮助填充机器人的知识库。



之后将机器人接入会话渠道，即可让机器人按照问题库内容进行接待，如果出现无法回答的问题，便会转接人工客服。

**\*注意：**若客户未购买[智能客服]模块，该页面将会展示智能客服的介绍，如使用场景及功能优势，并将在页面下方展示经销商/官方直销联系方式，支持跳转至售前客服咨询，企业可根据自己的需要自行联系并购买。

Hi

请留下联系方式，稍后为您开通试用

\* 联系人姓名 不能为空

\* 手机号 不能为空 发送验证码

\* 验证码 不能为空

提交

点击查看了解更多

## 六、功能详解

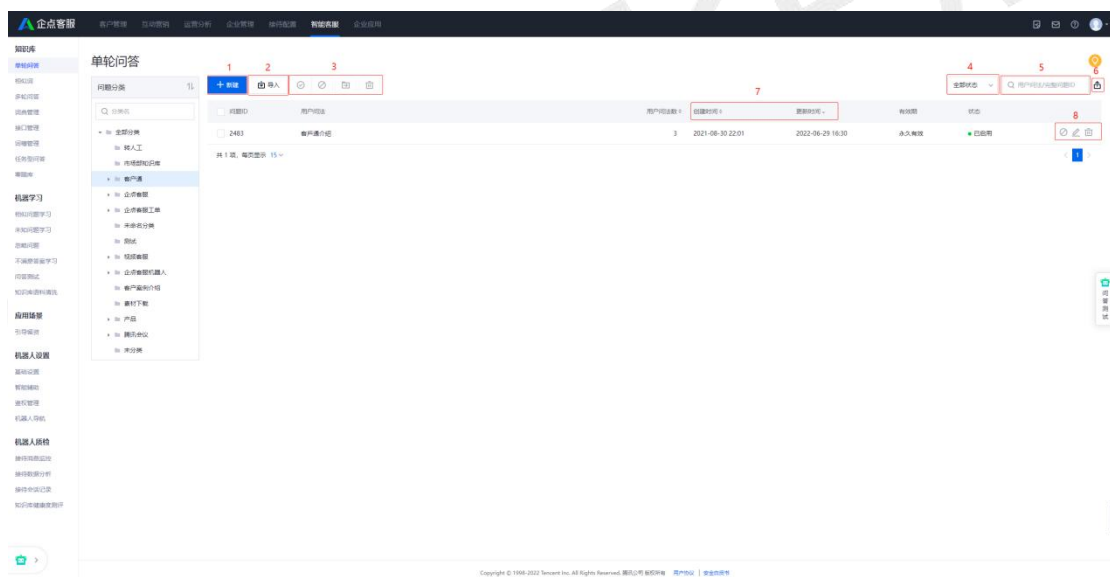
# 1、知识库

## (1) 单轮问答

### 【功能简介】

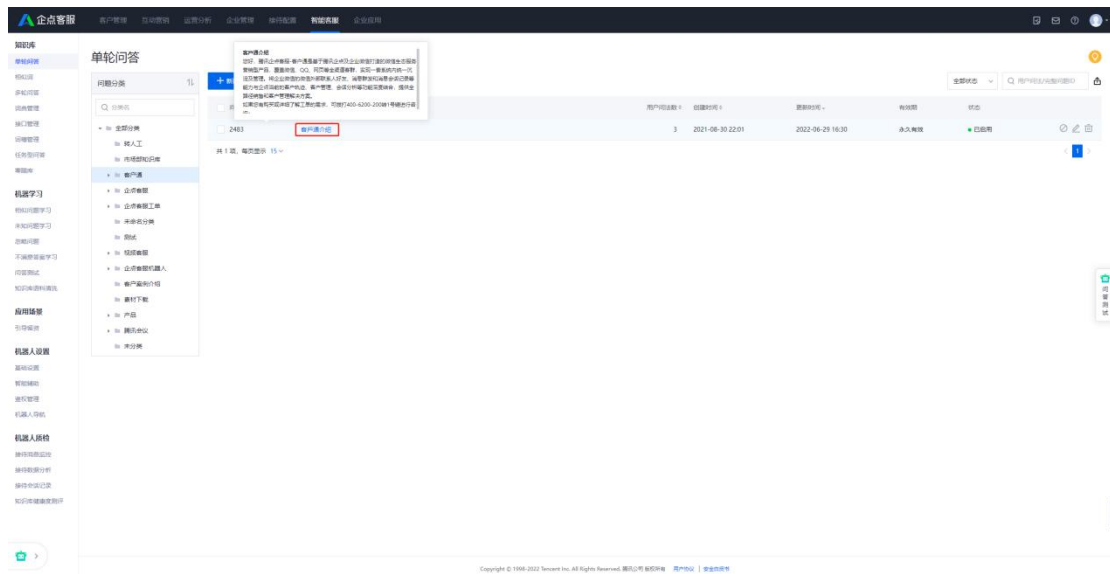
问题库帮助企业沉淀海量行业话术或问答知识。在账户中心-【智能客服】-【问题库】页面中，支持新建或批量导入问题，充实问题库，有效提升智能客服的精准度。

左侧展示问题分类，右侧列表式展示标准问题及更新时间、有效期、状态。如下图：1 处支持新建问题；2 处支持批量导入问题（1/2 功能下文将具体展开介绍）；点击 3 或 8 处图标可灵活启用/停用、移动、编辑或删除问题；4 处支持按状态筛选目标问题；5 处支持搜索关键词并展示结果；6 处支持导出问题；7 处展示问题的创建及更新时间，且支持排序；



\*左侧问题分类列表默认展示至一级分类；

鼠标移动至问题处，将展示答案预览；



## 【新建知识库】

### ● 新建单个单轮问答

点击 1 处“新建”，可手动输入问题以及配置更多用户问法，并为该问题设置标准答案，包括回复图片、超链接、表情、文件、转人工入口等，设置如下图所示：

\* 用户问法



0/100

更多用户问法 (选填) [快速扩充更多问法](#)



\* 设置不同条件的机器人回答 优先按不同条件组从上到下触发回答，都未命中则下发“默认回答”



默认回答

添加转人工入口

是默认回答

0 / 1000

问答测试

+ 新建条件组与回答

关联问题

+ 关联已有问题

问题分类

未分类 [修改](#)

保存并启用

保存草稿

取消

插入图片：图片需要先上传至【互动营销】-【图片库】，机器人调取【图片库】，勾选图片后点击确认即可上传，同一个回答内最多支持两张图片；

插入表情：表情类型为 QQ emoji；

插入超链接：需要填写超链接名称及正确网址，样式如下图所示：





插入文件：文件需要先上传到【互动营销】-【素材库】-【文件库】，知识库配置时选择文件后点击确认，支持显示为链接地址/文字链接，如下图所示：



添加转人工入口：可编辑转人工入口文案，并选择转人工后的接待者。



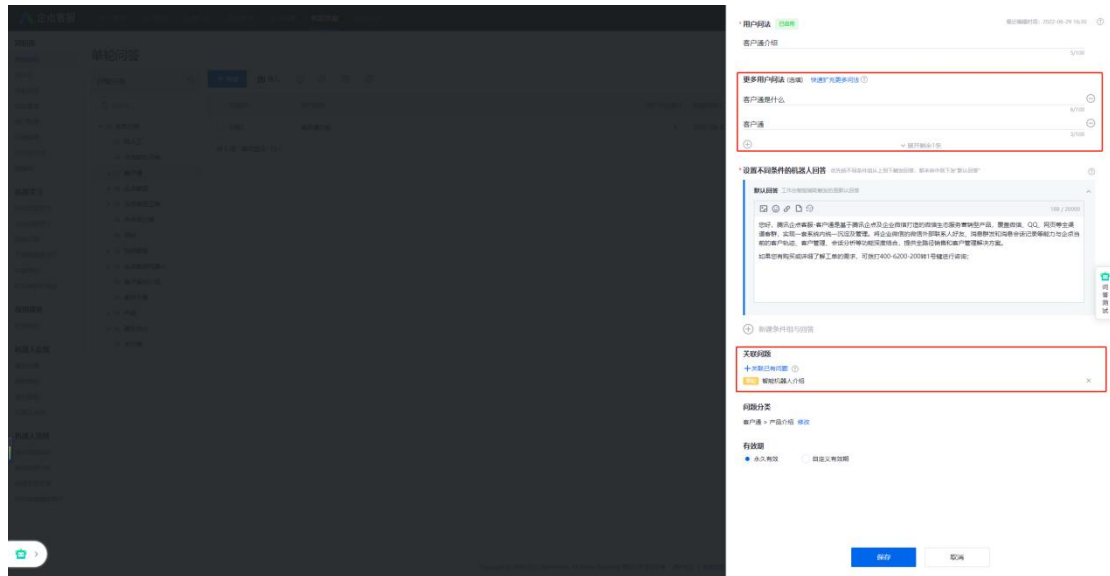
知识库答案添加超链和转人工入口的整体效果如下图所示（webim 通路）：



说明：非 webim 通路，转人工入口会降级为文字样式；

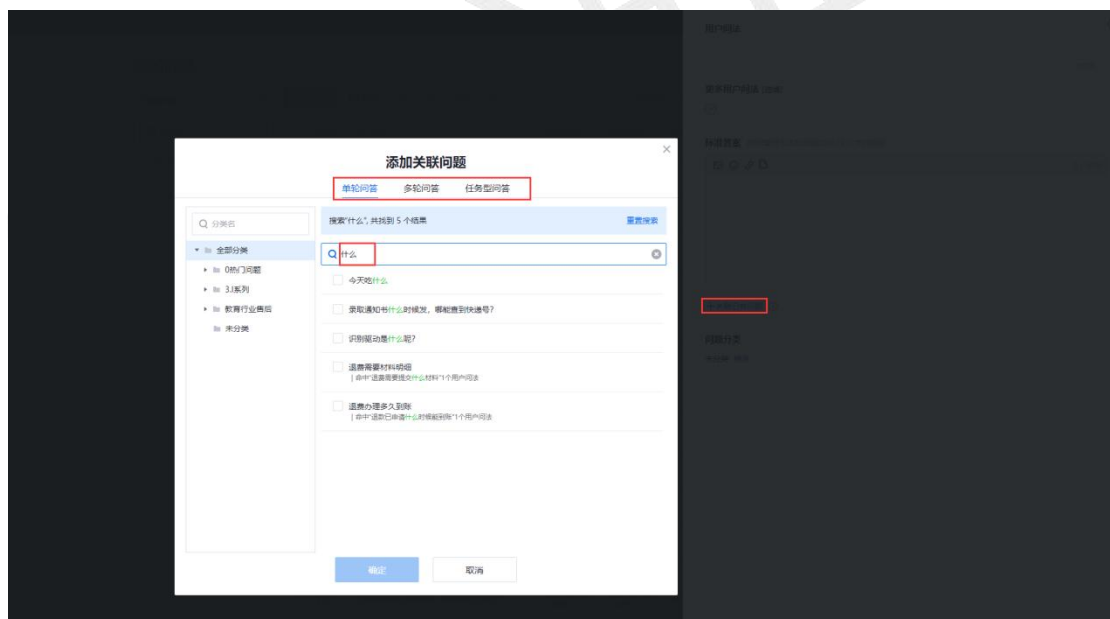
为进一步提高问题回答的精准度，企业可以为该问题配置多条相似问法（建议每个问题至少

添加 5 条更多用户问法）或关联已有问题；



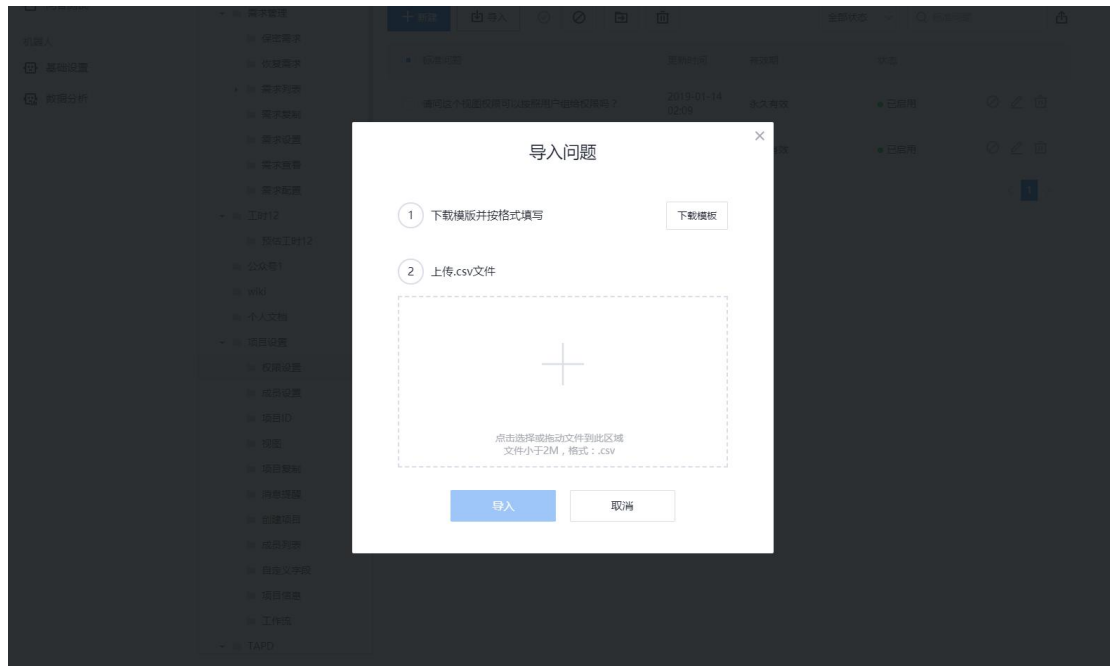
\* “更多用户问法” 支持展开/收起。

添加关联问题时，三类知识库（单轮问答、多轮问答、任务型问答）的问题都可被设置为关联问题。

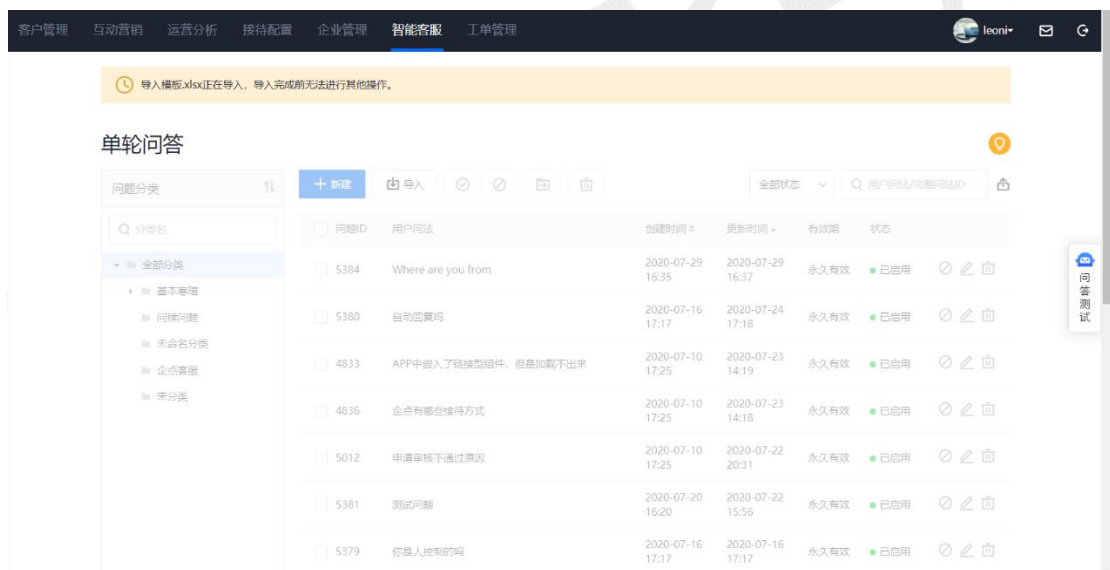


## ● 批量导入知识库

点击 2 处 “导入” 按钮，下载模板，按格式在模板中填写问题后上传至企点知识库；或直接上传 xlsx 文件上传成功并校验无误后，点击导入按钮即可。



等待导入时页面不可操作；导入成功后将显示成功问题总条数；



如果导入数据有错误，则会显示如下会话框，点击下载错误文件即可查看错误原因

## 导入问题

1 下载模版并按格式填写

下载模板

2 上传.xlsx文件

!

文件内容存在错误 下载错误文件

点击选择或拖动文件到此区域

文件小于20M, 格式: .xlsx

导入

取消

### 【批量导入说明】：

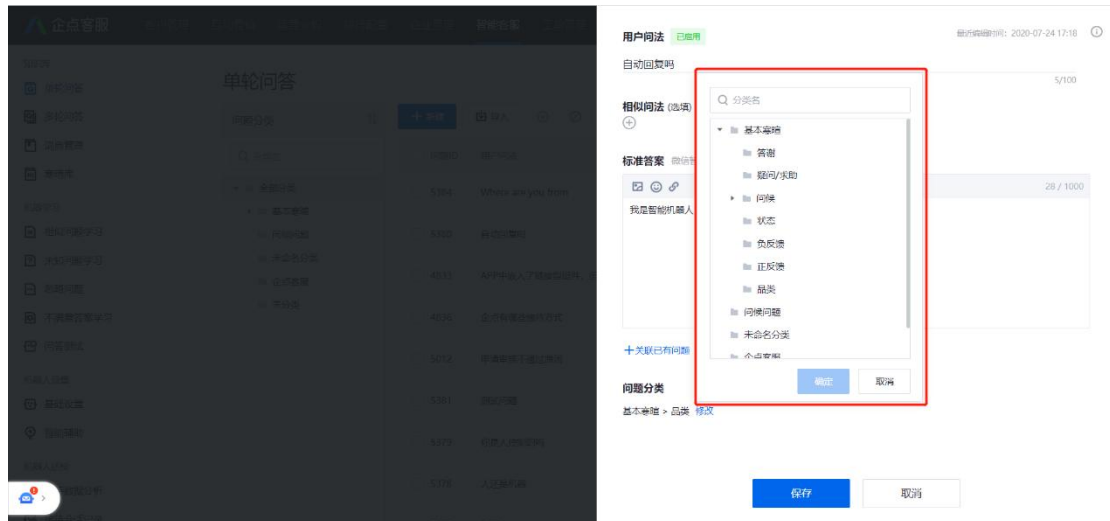
- 1) 首次导入问题时无需编辑问题 id，已导入的每个问题系统会自动生成一个问题 id；
- 2) 用户需要批量更新 FAQ 的内容，如增删改更多用户问法、修改问题状态（停用、启用）以及分类等时，可以先一键批量导出 FAQ，保留问题 id，更新完毕后再批量导入，导入的新 FAQ 将跟据问题 id 直接覆盖旧 FAQ；

### 【名词解释】

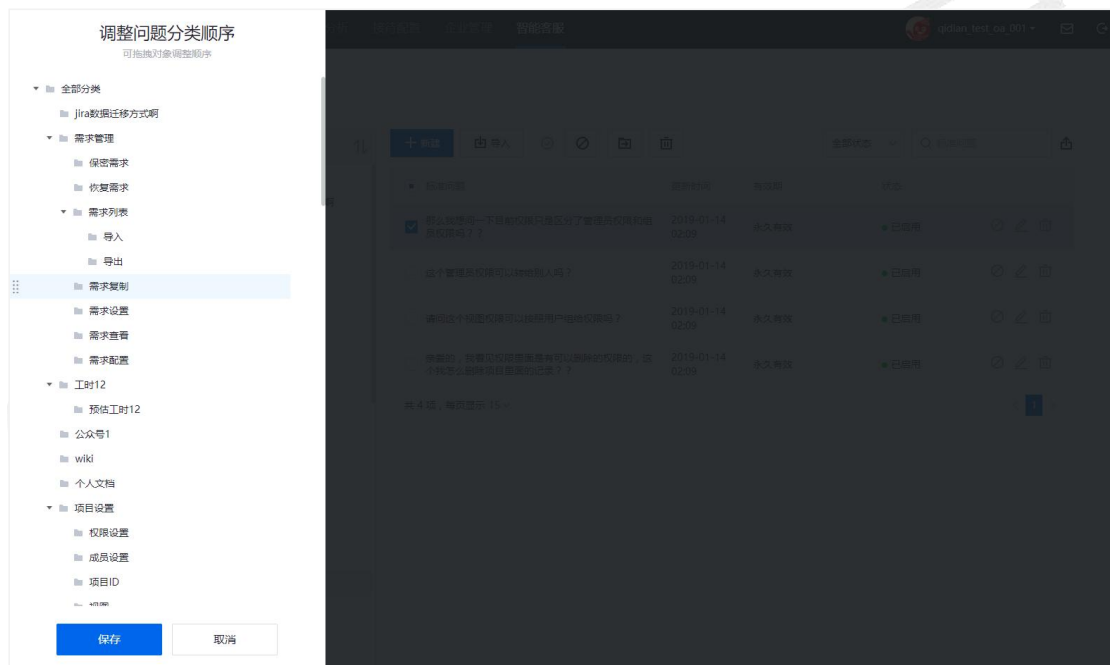
**用户问法：**一个意图的标准问法；

**更多用户问法：**一个意图的更多表达问法，更多用户问法不可与用户问法重复；更多用户问法上限为 100 条；

**问题分类：**设置问题分类，可以方便企业进行知识库管理维护；单个 FAQ 内点击修改问题分类列表，支持搜索分类，灵活添加至合适类别；



首次使用默认问题分类为空，需手动编辑分类组；问题分类可灵活调整顺序



**关联问题：**可以将多个问题进行互相关联，当用户问法命中知识库后，机器人除了会推送答案，还会自动向用户企业配置的关联问，形成知识库 FAQ 的联动，提高接待效率；

**快速扩充更多问法：**在每个知识库问题（单轮、多轮、任务型）中，点击【快速扩充更多问法】按钮，系统会跟据算法单次自动推荐 20 个更多用户问法，企业自定义选择是否发布到线上；一键扩容知识库，助力企业提升用户问法覆盖面。

\* 用户问法



天气如何

点击后，系统将根据已有的用户问法，为您自动推荐最多20个更多用户问法。选择适合的问法，确定后加到“更多用户问法”中。

4/100

更多用户问法 (选填)

快速扩充更多问法



\* 设置不同条件的机器人回答

优先按不同条件组从上到下触发回答，都未命中则下发“默认回答”



默认回答 工作台智能辅助触发的是默认回答

0 / 20000

+ 新建条件组与回答



问答测试

关联问题

+ 关联已有问题

问题分类

未分类 修改

有效期

☒ 永久有效 ☐ 自定义有效期

保存并启用

保存草稿

取消

\* 用户问法



天气如何

4/100

更多用户问法 (选填) [快速扩充更多问法](#)



\* 设置不同条件的机器人

默认回答 工作台智能



新建条件组与回答

关联问题

[+ 关联已有问题](#)

问题分类

未分类 [修改](#)

有效期

☒ 永久有效 ☐ 自定义有效期

请选择适合的问法，确定后将添加到已有“更多用户问法”中

- ☒ 天气怎么样
- ☐ 今天天气怎样
- ☐ 气候怎么样
- ☐ 天气什么样子
- ☒ 现在天气怎样
- ☐ 这个天气怎样

[全选](#) [清空选择](#)

[确定\(2\)](#)

[取消](#)

[问答测试](#)

[保存并启用](#)

[保存草稿](#)

[取消](#)

更多用户问法自动扩容完成后，再次点击【快速扩充更多问法】按钮，弹窗中会继续提供更多用户问法。



## ①一问多答

机器人对于每个不同的来源（网页、微信公众号、微信小程序，微信客服）或者不同标签的客户，在询问同一个问题的时候会回答不同的答案。

可选条件组包括：客户标签、会话来源（webim 通路根据每个 WPA 来区分；微信通路根据不同的公众号、小程序、微信客服来区分）、自定义

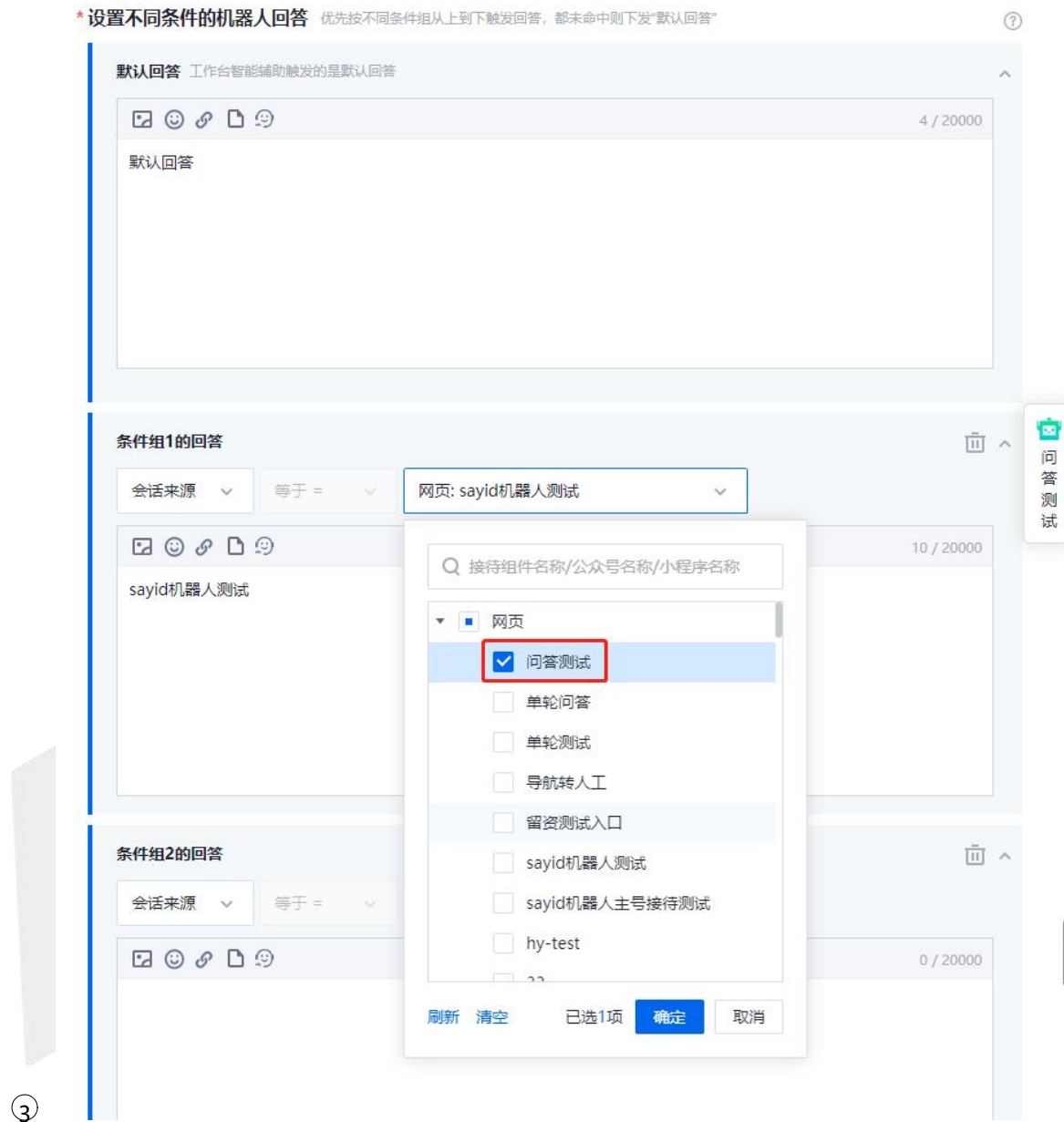
① 客户标签：来源于企点客户库标签，遵循客户库的规则。



② 会话来源：可选“网页/QQ/微信公众号/微信小程序”，网页可根据不同 WPA 设置不

同条件组答案；微信通路可根据不同的公众号、小程序、微信客服设置不同条件组答案。

和接待配置关联。



④ 自定义：此类标签来源根据企业接口传参来判断，企点侧做统一化适配模式，不做定制化。需要填入企业的接口地址进行配置，当客户触发了此问题的时候，需要调取企业接口进行客户参数返回信息获取，根据获取的参数下发不同的答案。

条件组2的回答

会话来源 等于 = 请选择

0 / 1000

条件组3的回答

自定义 等于 = 请选择

0 / 1000

+

新建条件组与回答

关联问题

+ 关联已有问题 ?

问题分类

未分类 修改

刷新

确定

取消

保存并启用

保存草稿

取消

问答测试

自定义相关接口配置操作需在账户中心 - 【智能客服】- 【接口管理】- 【单轮一问多答接口】中进行。单轮一问多答接口提供固定模板内容，企业点击编辑按钮填充部分字段即可。此处的接口只能应用到单轮问答的“自定义”条件配置&访客信息识别中。

企点客服

客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服 企业应用 工单管理

知识库

单轮问答

多轮问答

词典管理

接口管理

词槽管理

任务型问答

寒暄库

相似词管理

行业知识库

机器学习

接口管理

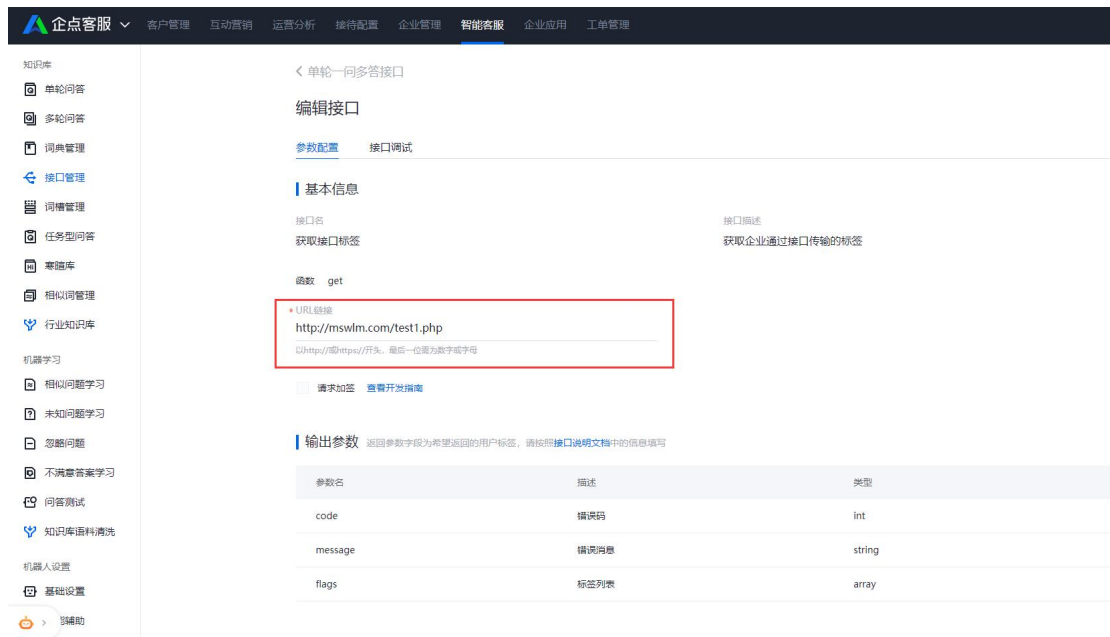
任务型接口(3)

单轮一问多答接口(2)

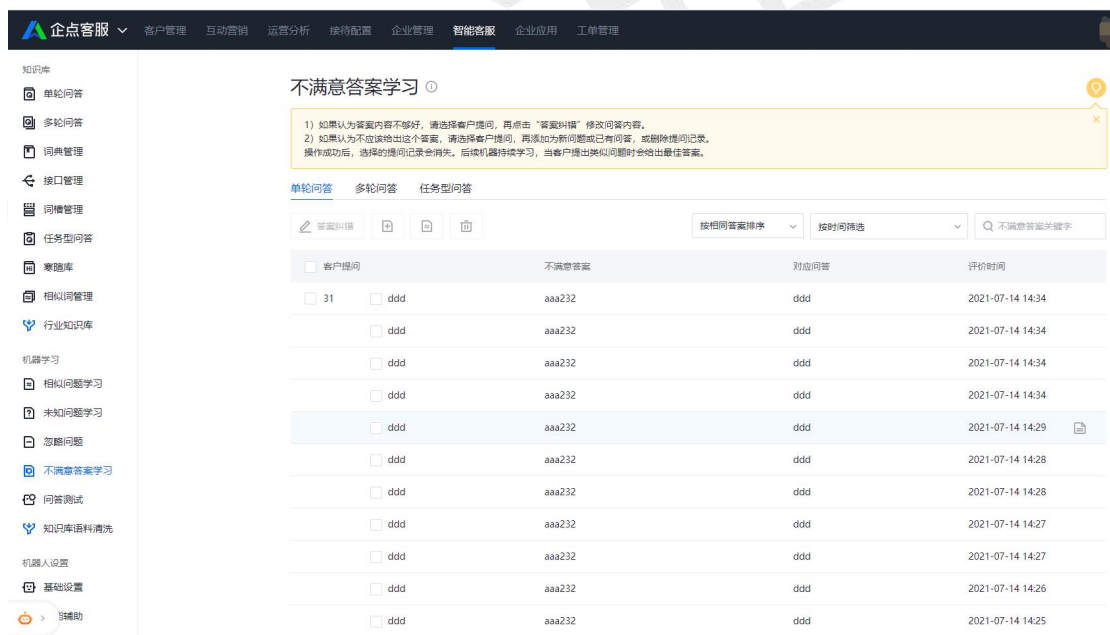
配置可以在单轮问答中基于“自定义”条件配置不同回答，实现千人千面的访客回答。接口将自动应用到单轮问答

接口名	接口描述	URL链接	更新时间	
获取接口标签	获取企业通过接口传输的标签	http://mswlm.com/test1.php	2021-07-13 15:08	
识别访客图传接口标签	识别访客ID并回传对应接口标签，用于匹配不同的单轮回答	http://mswlm.com/test3.php	2021-07-13 15:10	

共 2 项，每页显示 15



在账户中心 - 【智能客服】 - 【不满意答案学习】中，也会出现单轮一问多答部分的问答记录，同时，不满意学习会定位到一问多答中被点击不满意的答案。

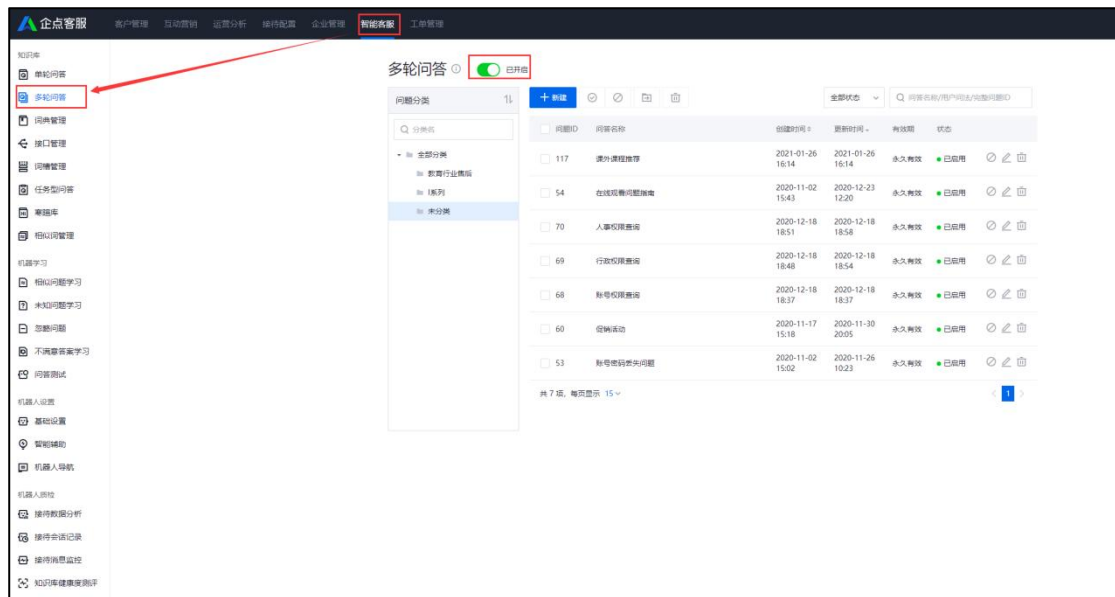


## (2) 多轮问答

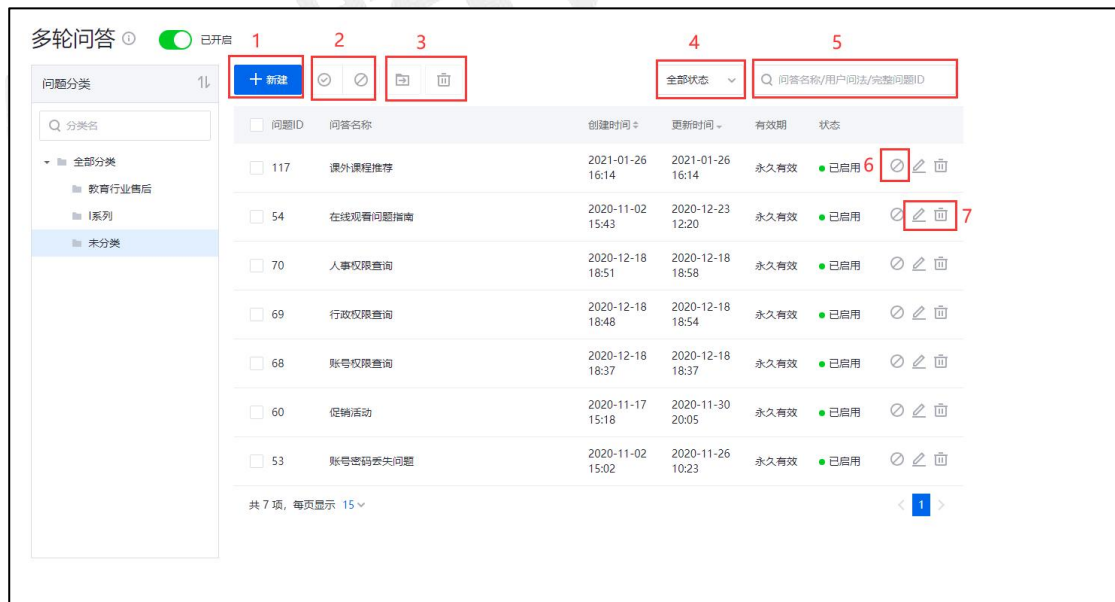
多轮问答支持机器人多次主动提问，根据用户上下文内容来搜集客户提问关键信息进行多次提问，提升问答效率与准确性。

在账户中心 - 【智能客服】 - 【多轮问答】页面中，左侧展示问题分类，右侧列表展示标准

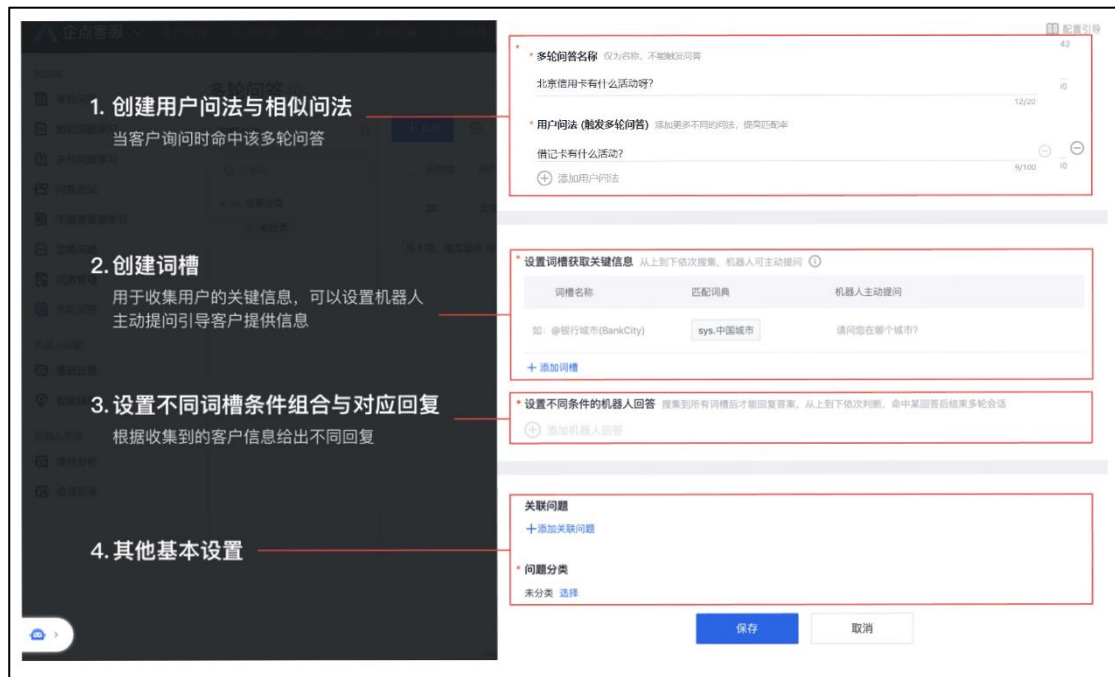
问题及更新时间、有效期、状态。



如下图：点击 1 处支持新建问题；2、3、6、7 处图标可灵活启/停用、移动、编辑或删除问题；4 处支持按状态筛选目标问题；5 处支持搜索关键词并展示结果；右侧浮窗点击可进行问答测试。



新建问题：点击 1 处“新建”：



示例：

某银行为不同城市和卡类型推出了不同活动，客户可以来咨询银行活动内容。

客户与机器人的互动示意：



## 1. 创建用户问法与相似问法

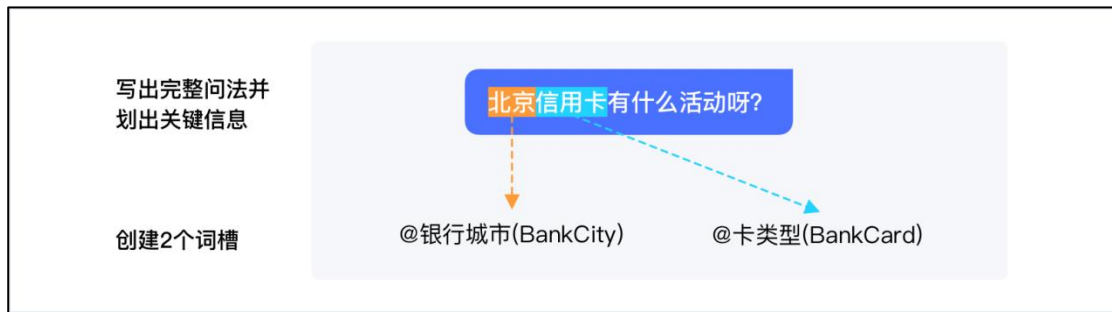
创建用户问法：银行有什么活动？

💡在相似问法中多写几个可能问法，含关键信息、不含关键信息等，提高命中率。如：

北京银行有活动吗？/上海有什么活动？/信用卡有活动吗？

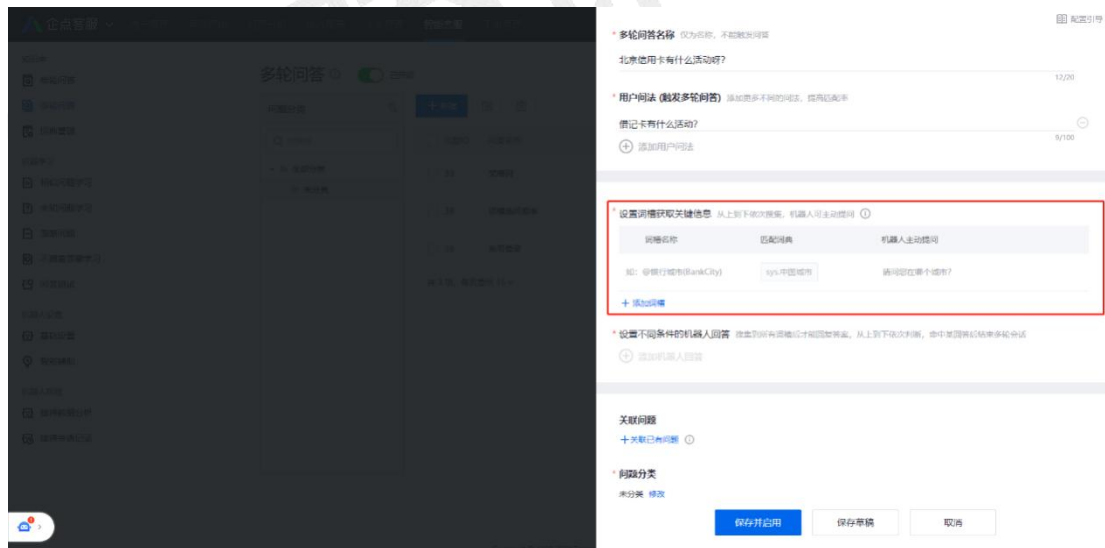
## 2. 创建词槽

💡先用一句话写下最完整的用户提问内容，划出其中需收集的关键信息将它们创建为词槽。



需要获取“银行城市”与“卡类型”信息才能给出准确答案，因此创建对应的2个词槽和机器人提问。

点击“添加词槽”唤起弹窗：



创建词槽@银行城市(BankCity)：

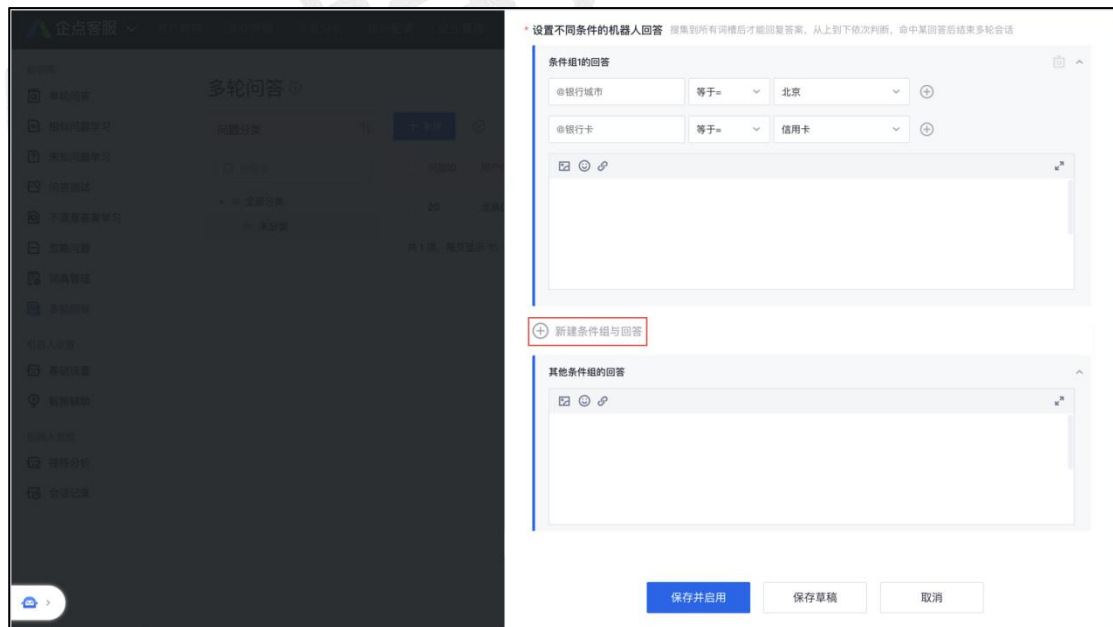


### 3. 设置不同变量组合与对应回复

根据不同“银行城市”与“卡类型”设置条件组和回复，如：

北京 + 信用卡 → 条件组 1 的回答

上海 + 借记卡 → 条件组 2 的回答



如收集到的词槽不满足上面的条件组时，会发送“其他条件组的回答”进行统一回复。机器人追问会发送 2 次，2 次后如果未收集到对应信息则会退出当前多轮对话。

若因收集词槽失败等原因导致多轮问答失败，系统统一给出报错“很抱歉，信息收集失败，



请重试提问”。

#### 4. 其他基本设置

如果认为提了这个问题的用户还有其他相关问题，可以“添加关联问题”（三类知识库的问题都可以被搜索到并设置为关联问题），从而提高解答效率，并能更好地管理问题。

点击“保存并启用”即成功创建该问题，返回多轮问答问题列表：

多轮问答 已开启

问题分类 1↓

分类名

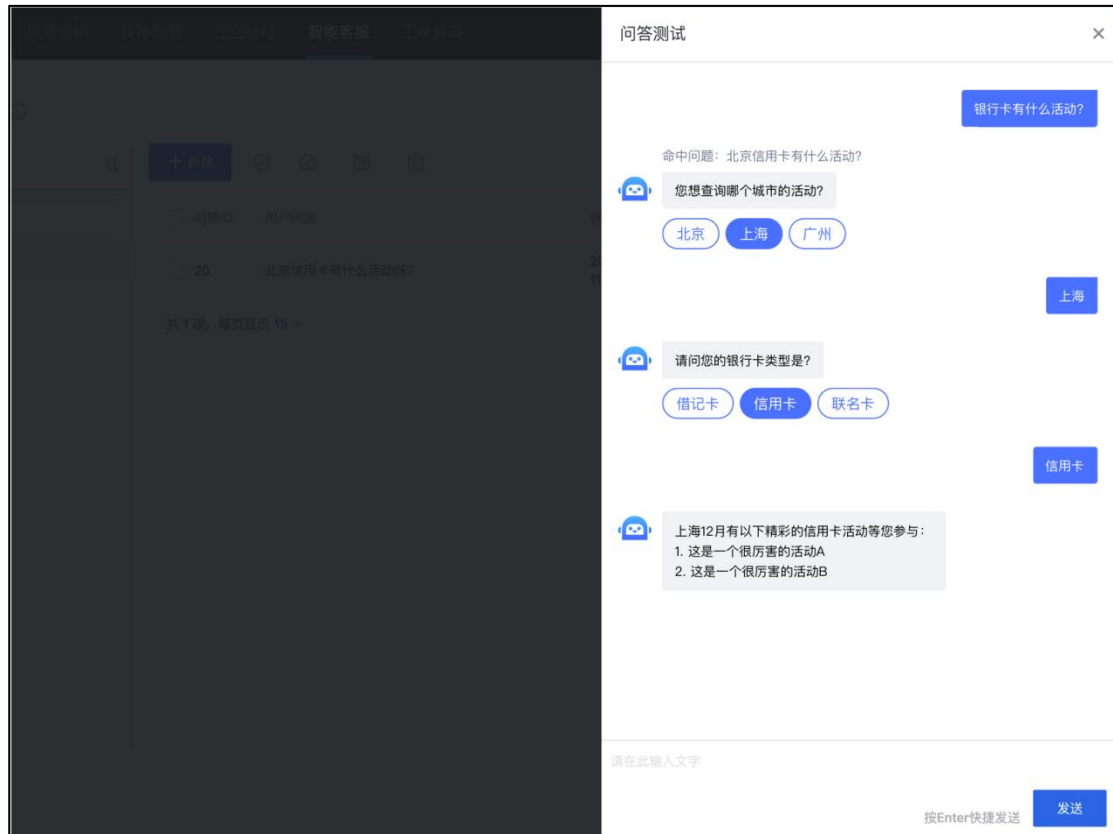
- 全部分类
- 教育行业售后
- I系列
- 未分类

全部状态 Q 问答名称/用户问法/完整问题ID

问题ID	问答名称	创建时间	更新时间	有效期	状态
117	课外课程推荐	2021-01-26 16:14	2021-03-29 16:21	永久有效	发布中
54	在线观看问题指南	2020-11-02 15:43	2020-12-23 12:20	永久有效	已启用
70	人事权限查询	2020-12-18 18:51	2020-12-18 18:58	永久有效	已启用
69	行政权限查询	2020-12-18 18:48	2020-12-18 18:54	永久有效	已启用
68	账号权限查询	2020-12-18 18:37	2020-12-18 18:37	永久有效	已启用
60	促销活动	2020-11-17 15:18	2020-11-30 20:05	永久有效	已启用
53	账号密码丢失问题	2020-11-02 15:02	2020-11-26 10:23	永久有效	已启用

共 7 项，每页显示 15

等待发布完成后，点击“问答测试”体验问答效果：

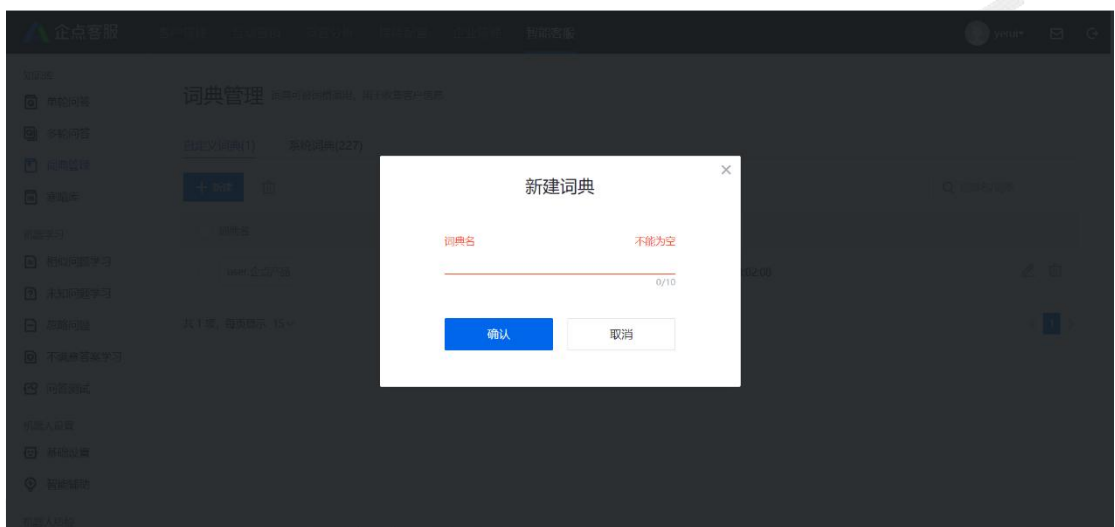


如果客户提问时已经能获得所需词槽，如客户问：北京信用卡有什么活动呀？可以直接回复答案。

### (3) 词典管理

管理员可以将多个同义词添加为一组词典（词典可被词槽调用，用于收集客户信息），如“上海”、“北京”这类词汇，词典可以设定为“城市”，机器人接待时可对客户表达的词典能够按照相同的语义理解并回答。

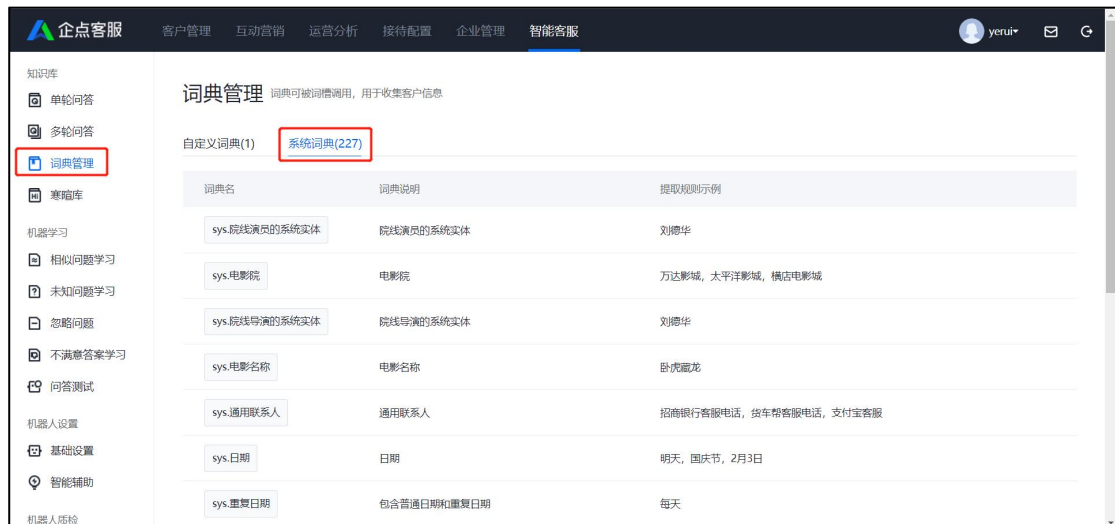
在账户中心-【智能客服】-【词典管理】-自定义词典页面中，展示词典名、包含词条及更新时间，且支持编辑或删除；点击“新建”即可增加相应词条；



点击“编辑”可对该词典进行管理，支持新建、删除及批量导入/导出词条。



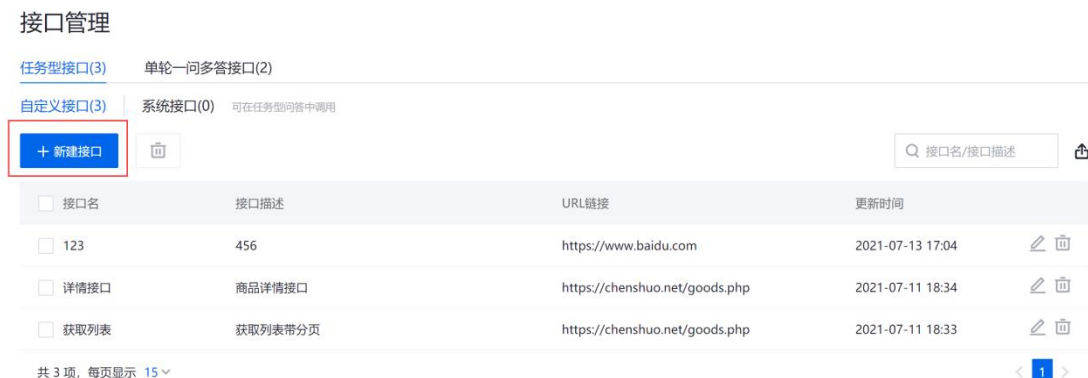
点击“系统词典”可查看词典库中所有词典的说明和示例，但是看不到完整的包含词条信息。



## (4) 接口管理

### 【任务型接口】

企业可以将第三方 api 接口配置在机器人任务型接口管理页面，并进行在线调试，任务型问答配置中接口接口调取的内容即来源于此。



### 【单轮一问多答接口】

配置后可以在单轮问答中的一问多答模块基于“自定义”条件配置不同回答，实现千人千面的访客回复，接口将自动应用到单轮问答。

此类标签来源根据企业接口传参来判断，企点侧做统一化适配模式，不做定制化，标签最多展示 20 个；

## 接口管理

任务型接口(3) [单轮一问多答接口\(2\)](#)

配置后可以在单轮问答中基于“自定义”条件配置不同回答，实现千人千面的访客回复，接口将自动应用到单轮问答

接口名	接口描述	URL链接	更新时间	
获取接口标签	获取企业通过接口传输的标签	http://mswlm.com/test1.php	2021-07-13 15:08	
识别访客回传接口标签	识别访客ID并回传对应接口标签，用于匹配不同的单轮回答	http://mswlm.com/test3.php	2021-07-13 15:10	

共 2 项，每页显示 15

1

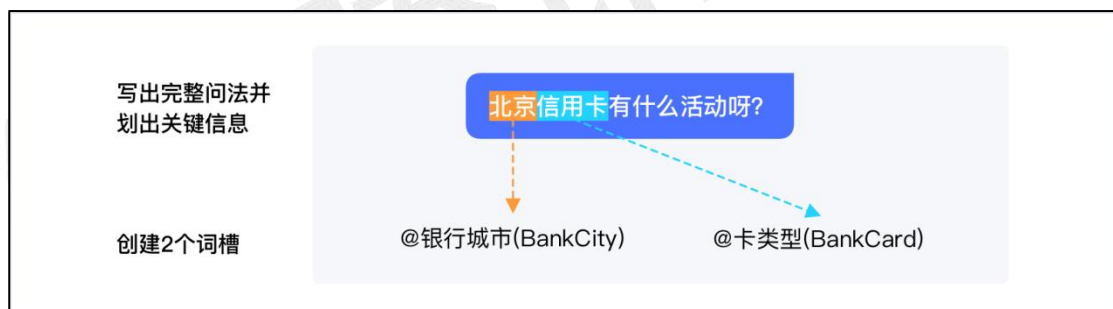
## (5) 词槽管理

### 【自定义词槽】

词槽可以被多轮问答和任务型问答调取，新建词槽的数据源来源于词典，一个词槽可以调取多个词典；

以多轮问答举例：办卡有什么活动？

实际机器人回复的活动规则依赖于办卡银行城市和卡片类型，银行城市和卡类型即为两个词槽，如下图所示：



### 【新建自定义词槽】

×

新建全局词槽

词槽名

@ 车型号

3/10

选择关联的词典

关联后可调用词典中的词条

Q 词典名

自定义词典 (28)

新建 刷新

系统词典 (39)

获取失败时机器人主动提问

默认提问，使用时可单独修改

您好，请选择车的型号

已选词典

user.车型

×

保存

取消

### 【系统词槽】

系统词槽为机器人自带的通用词槽，不需要用户新建，目前支持的自定义词槽累计六中，如下图所示：

34

## 词槽管理 ⓘ

自定义词槽(22)

系统词槽(6)

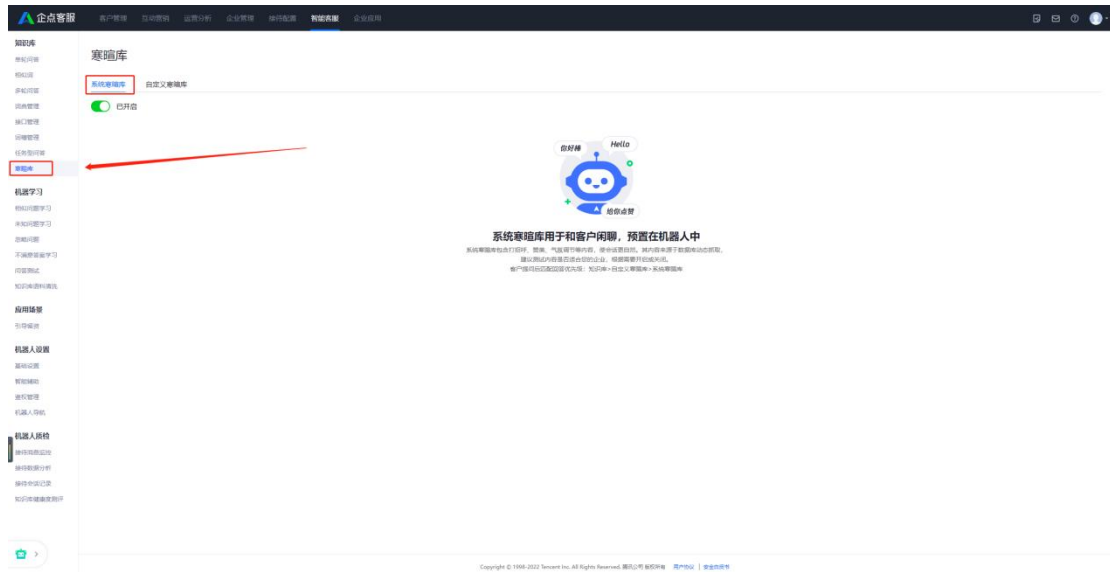
词槽名	包含词典
@sys.姓名	sys.fit姓名名字
@sys.手机	sys.fit手机号
@sys.固话	sys.fit固话号
@sys.微信号	sys.微信号
@sys.QQ	sys.qq号
@sys.邮箱	sys.邮箱地址

共 6 项，每页显示 15 ▼

### (6) 寒暄库

#### ①系统寒暄库

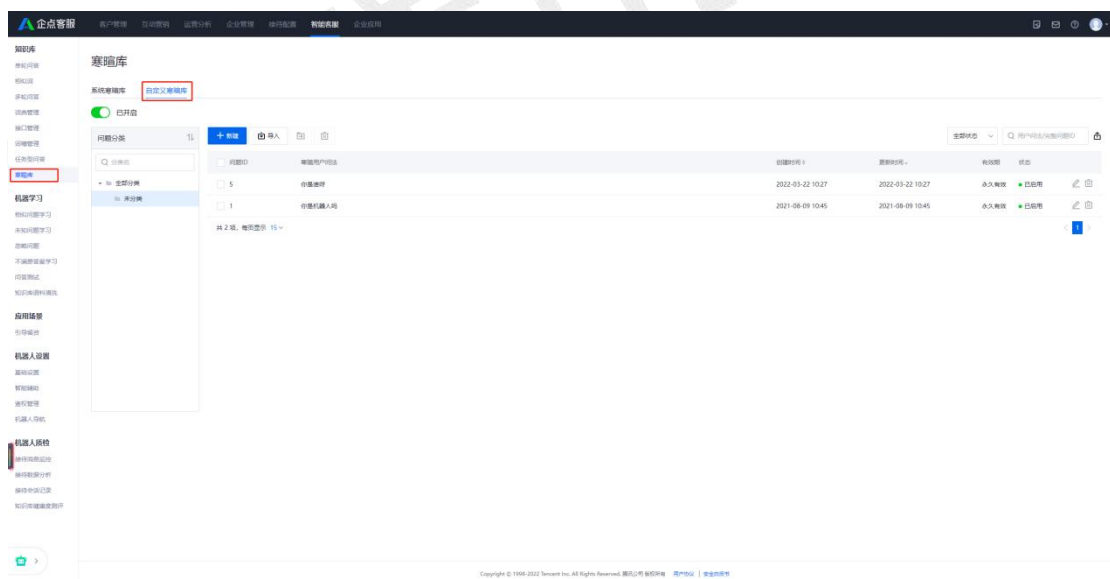
寒暄库内可以选择开启或关闭寒暄库，自定义的问答（单轮问答/多轮问答/任务型问答）优先级高于寒暄。系统寒暄库预置在机器人中，点击左侧的问答测试，可以测试系统寒暄库是否适合企业的需求，并自行开启或关闭。



开启或关闭寒暄库时，会跳出弹窗请求二次确认，确认后即可开启或关闭寒暄库功能。

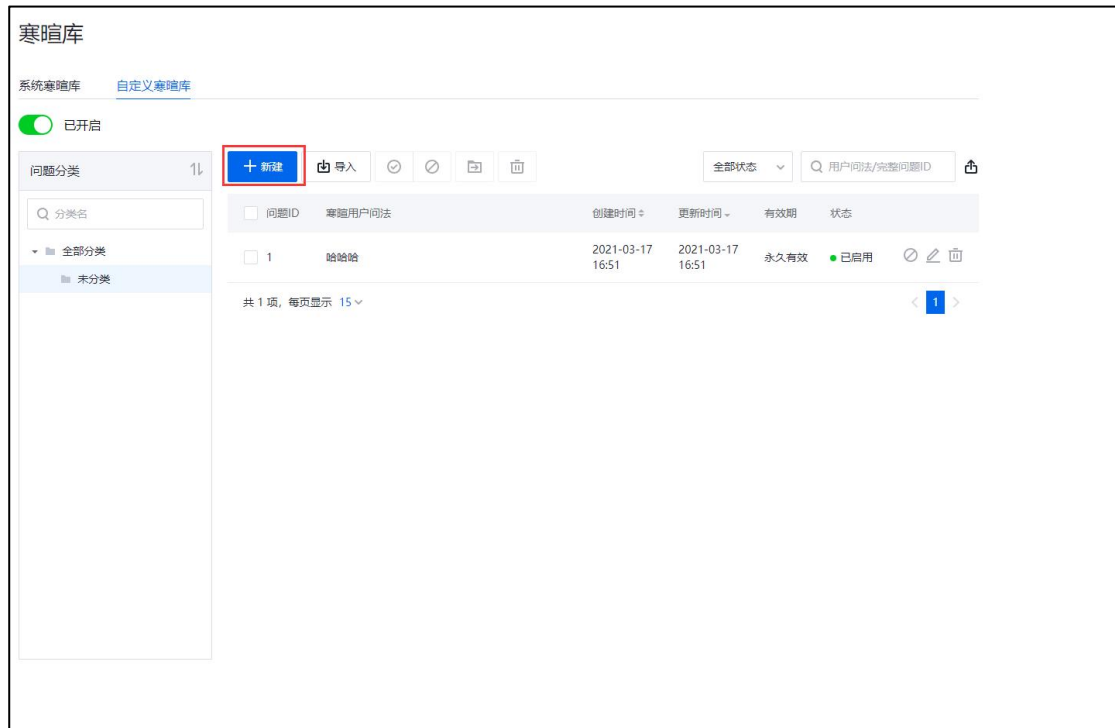
## ②自定义寒暄库

开启后，企业可自定义更符合企业风格的寒暄内容，满足特定闲聊诉求。

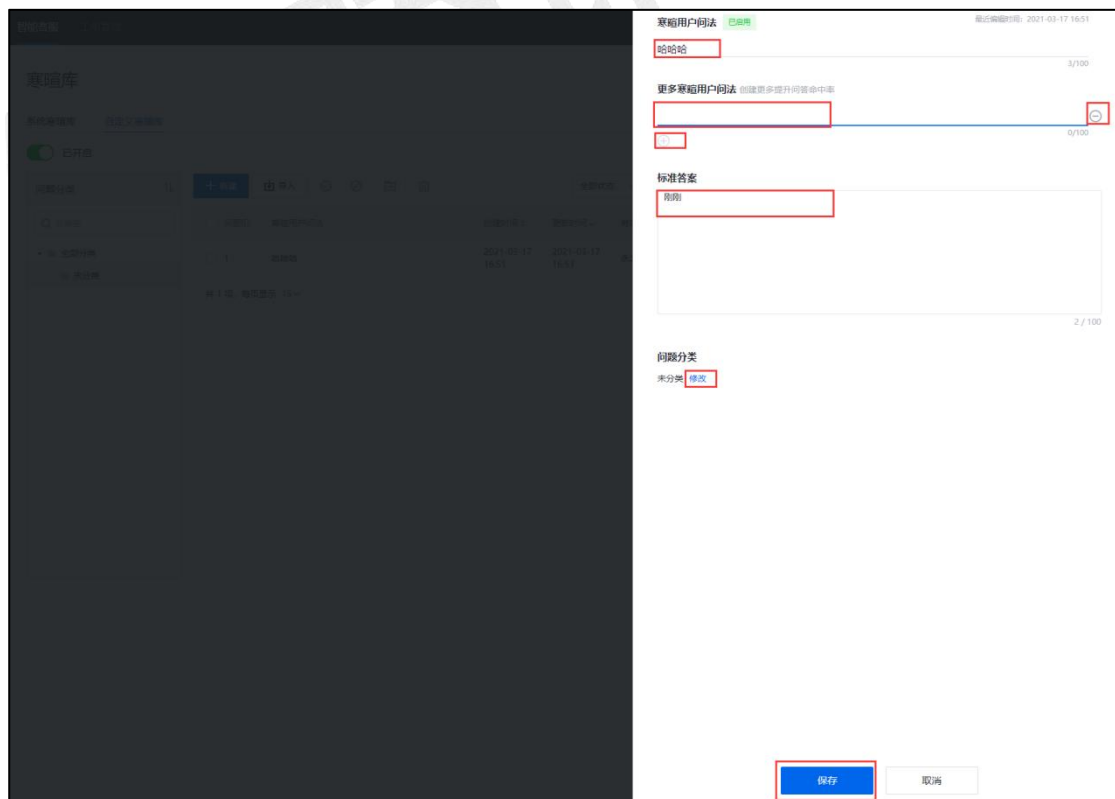


点击“新建”，开始自定义创建寒暄库问答。





支持输入用户问题的问法、相似问法以及标准答案，相似问法可快捷添加或删除，设置如下图所示：



设置完成后点击保存，启用问题，问答测试效果如下图所示：



1 处可批量导入问题，支持下载模版并按格式填写；2 处可启用问题，3 处可停用问题；4 处可移动问题至其他分组；5 处可编辑问题；6 处可删除问题；7 处可全选或批量操作；8 处可筛选问题状态；9 处可搜索分类名或用户问法/问题 ID；10 处可对问题进行排序；11 支持导出问题。

## 寒暄库



自定义寒暄库和默认寒暄库都有开关，互相独立。

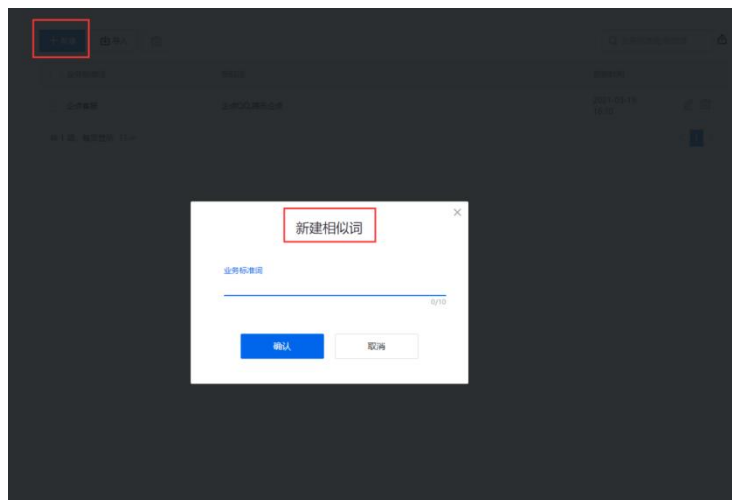
\*机器人自定义寒暄库不会扣除会话配额。

## (7) 相似词管理

在账户中心-【智能客服】-【相似词管理】页面中，企业可以根据业务情况为智能客服单个新建/批量导入相似词。



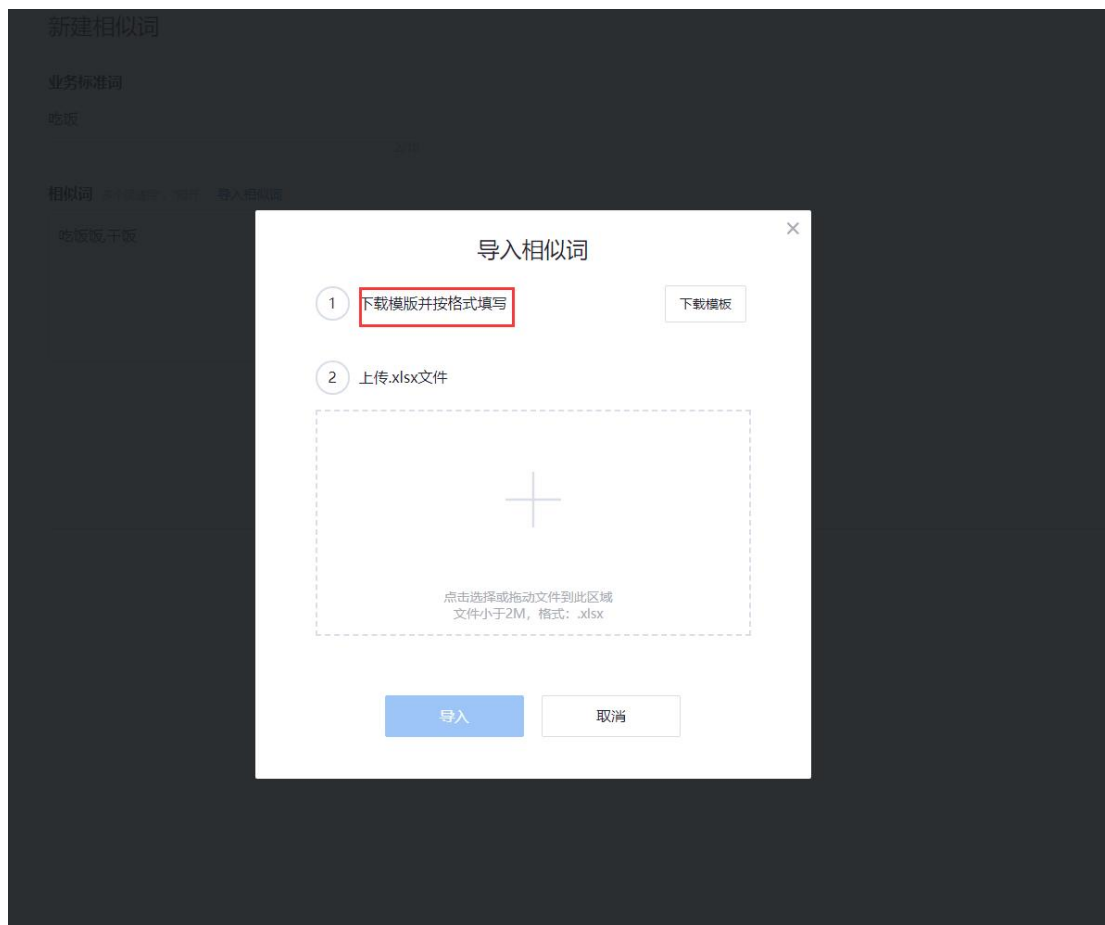
点击“新建”，开始配置。



多个相似词请用 “/” 隔开，相似词支持批量导入。



其中，“导入相似词”支持下载模板并按格式填写。



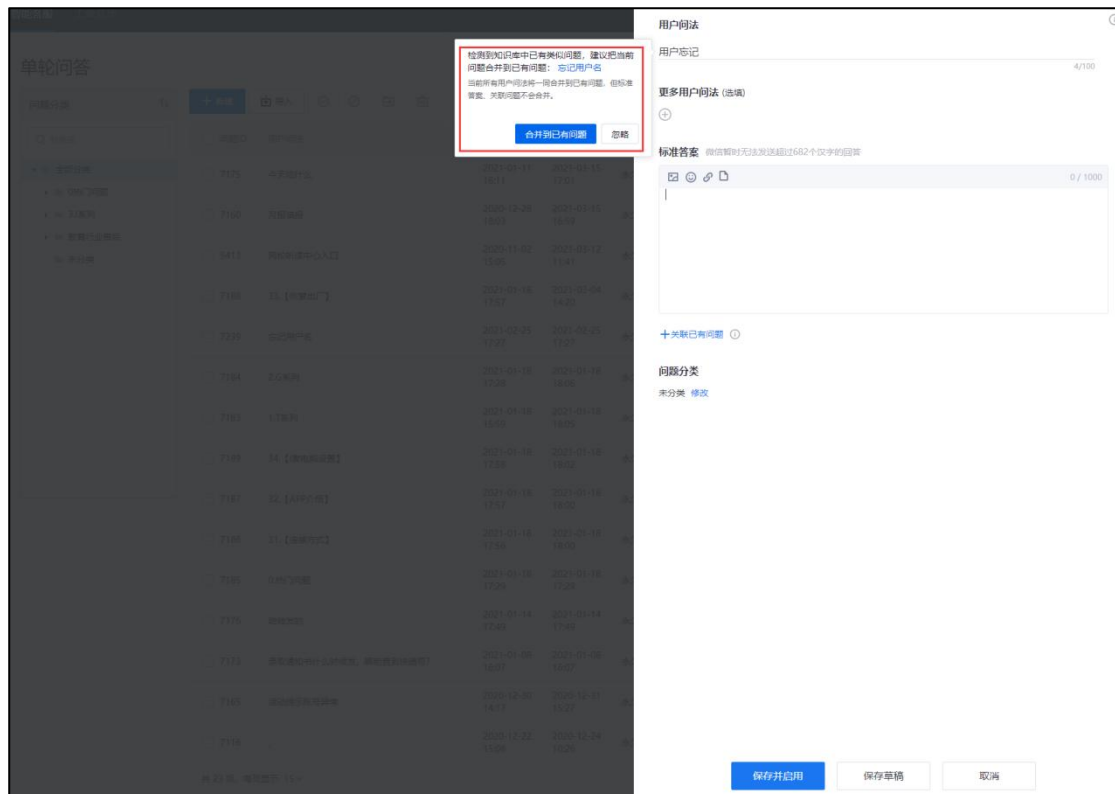
配置完成后，点击“保存”。



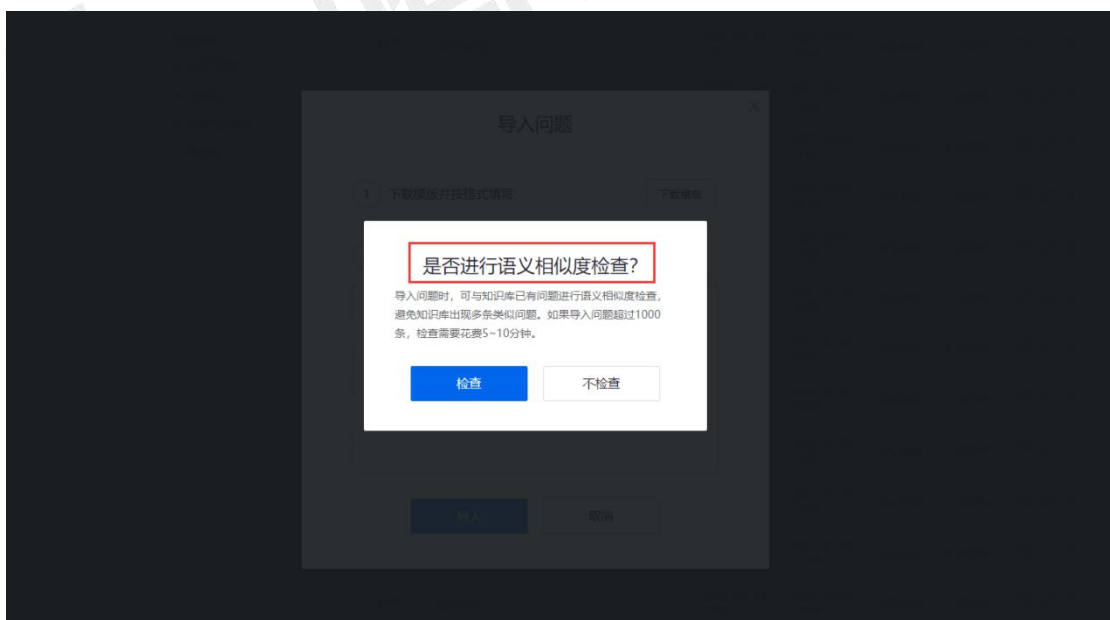
在相似词管理页面，1 处支持批量导入相似词；2 处支持再次编辑；3 处支持删除；4 处支持搜索；5 处支持批量操作，6 处支持导出。

## (8) 语义去重

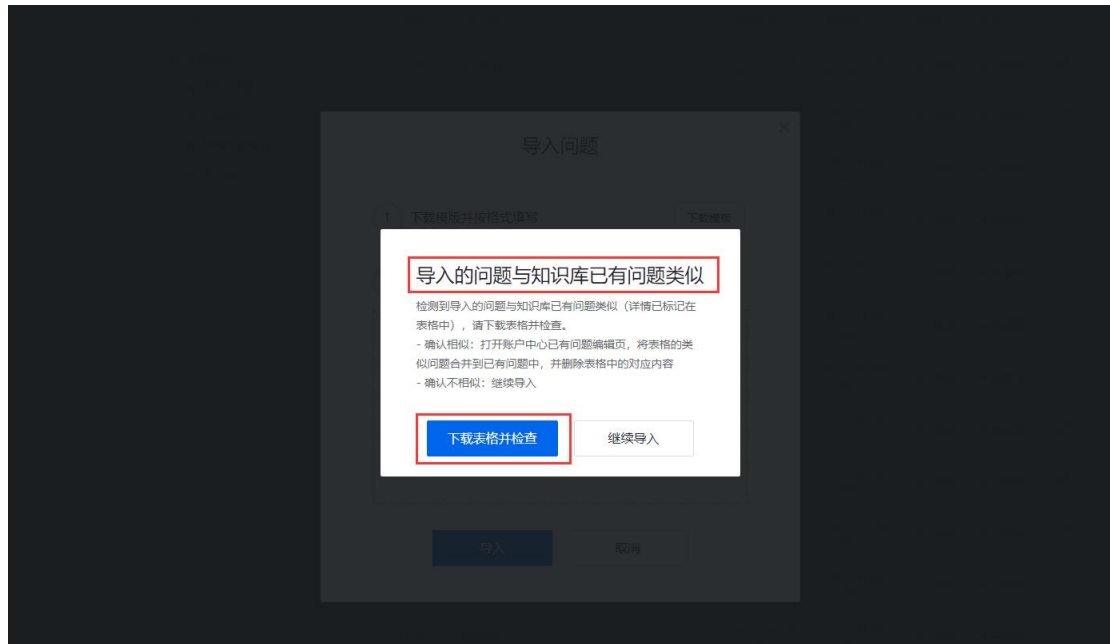
机器人知识库（单轮、多轮）在自动导入和手动录入问题时，会检测新问题与已有用户问法是否相似并提示时，会进行语义检测，显著降低知识库问题重复语义的数量。



手动创建/编辑问题时，若发现输入问题与知识库已有问题相似时，旁边会出弹窗提示，可选择合并到已有问题或忽略。



导入问题时，弹窗会提示是否进行语义相似度检测，选择“检测”后，若导入的问题与知识库以后问题类似，会弹窗提示是继续导入还是下载表格并检查。

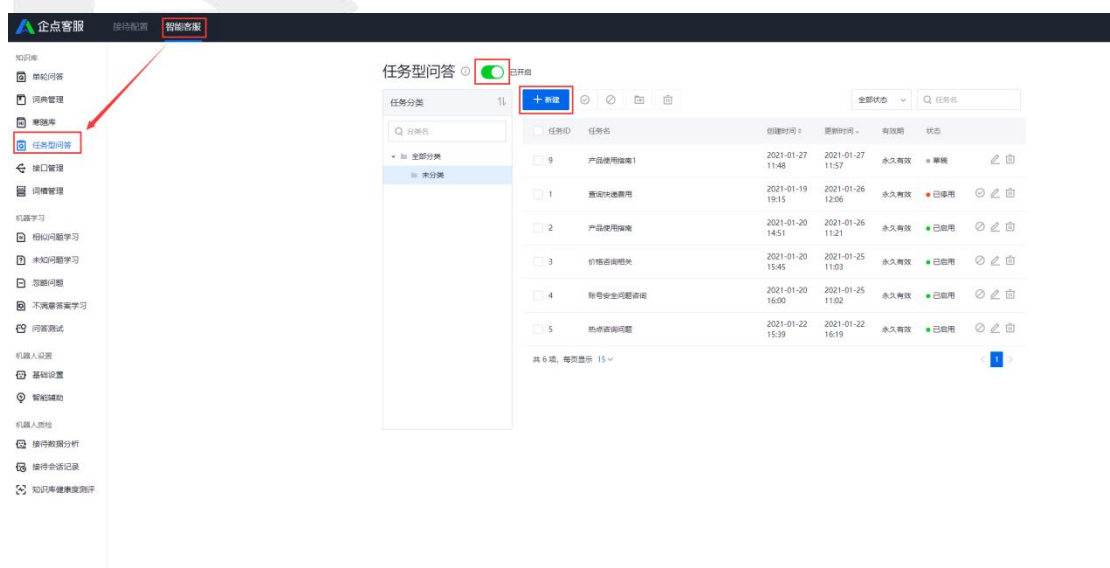


选择“下载表格并检查”后，相似问题详情会标记在表格中，可下载表格并修改问题，也可以将表格中的相似问题在已有问题编辑页直接合并，并删除表格中的对应内容。

确认问题不相似，选择“继续导入”即可。

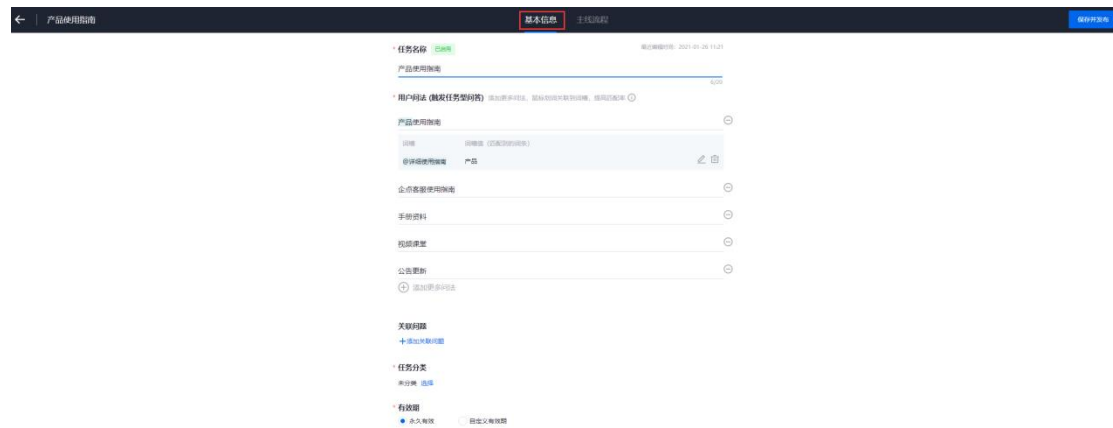
## (9) 任务型问答

在账户中心-【智能客服】-【任务型问答】页面中，选择开启开关，并点击“新建”进行任务型问答设置。专业版支持一个任务型配额；

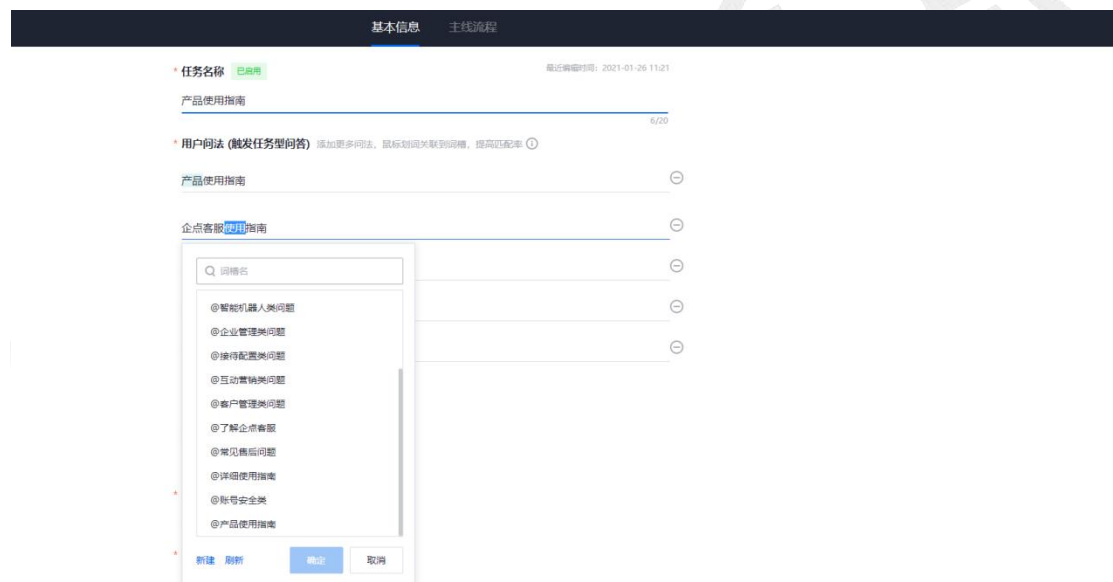


配置基本信息时，可添加不同的问法，提高匹配率，也可对任务进行归类，添加关联问题，

及有效期。



添加问法时建议鼠标选中关键词（划词），关联到相应词槽，以提问任务型问答匹配率。



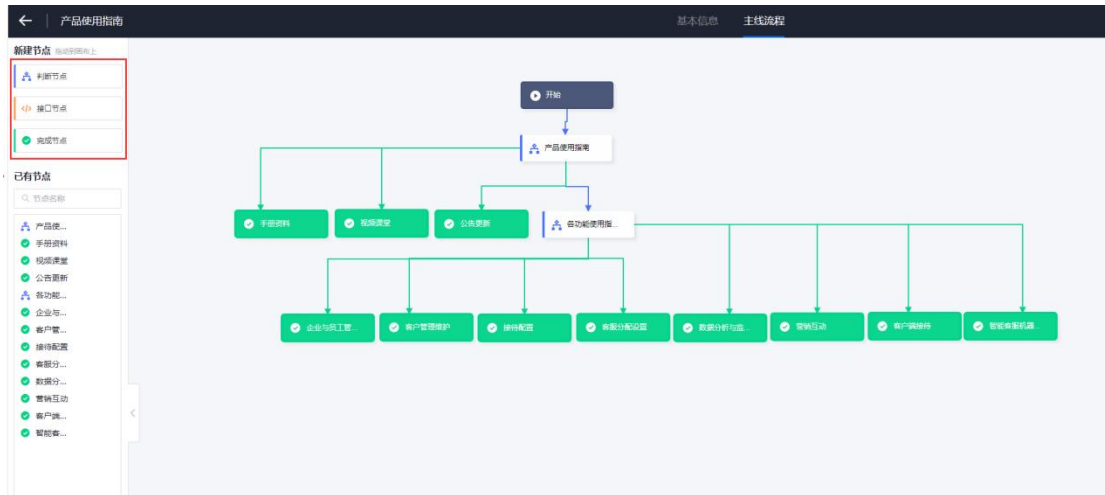
配置主线流程时，根据提示编辑节点，目前支持配置：判断节点、接口节点及完成节点。

判断节点：可自上而下依次配置判断条件，命中后跳转到相应的子节点。

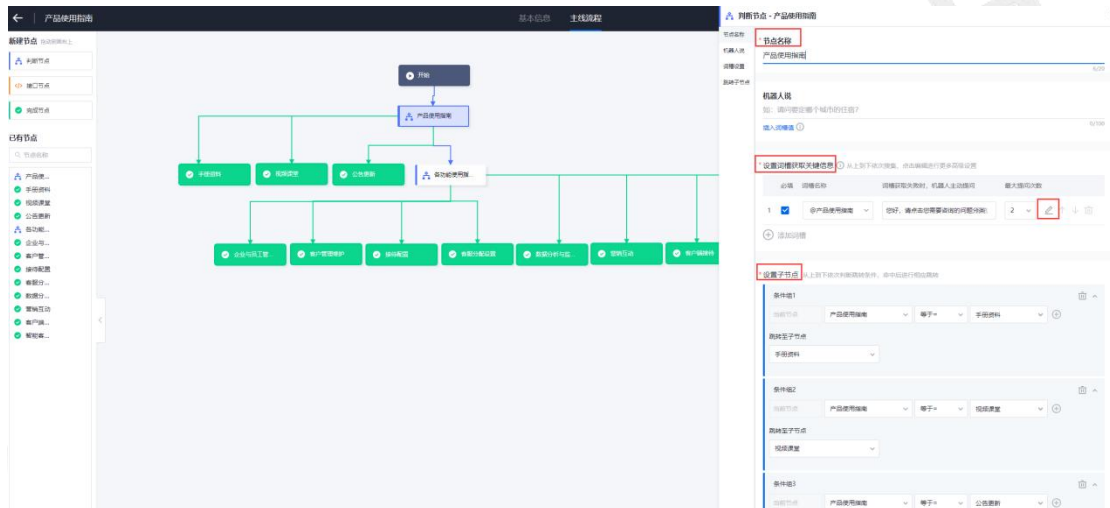
接口节点：可自上而下依次配置匹配条件，命中后跳转到相应的条件组。

完成节点：命中任务时机器人的回复。

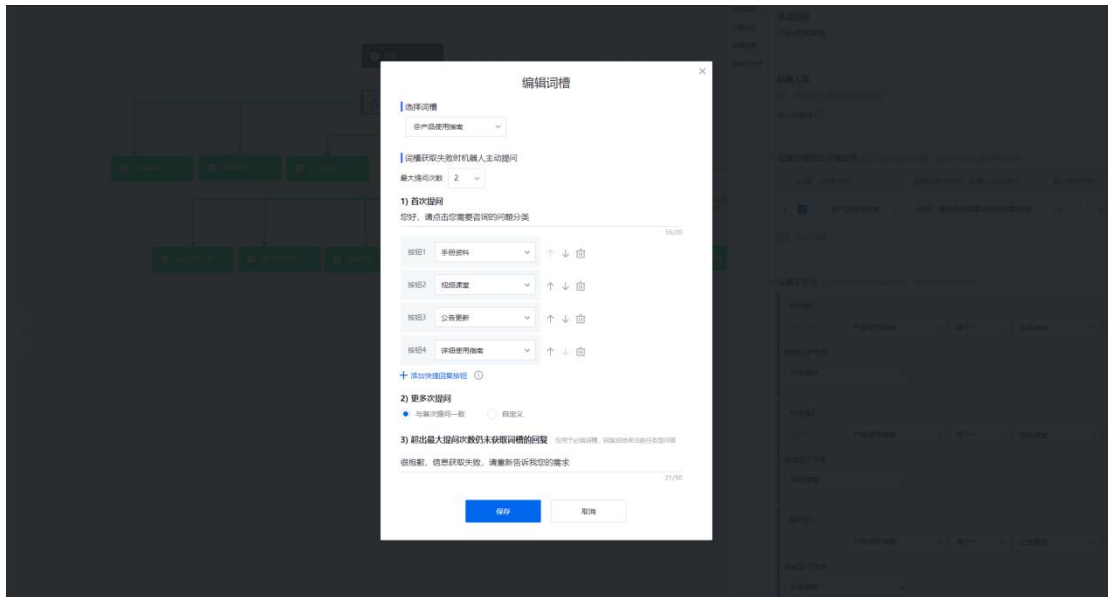




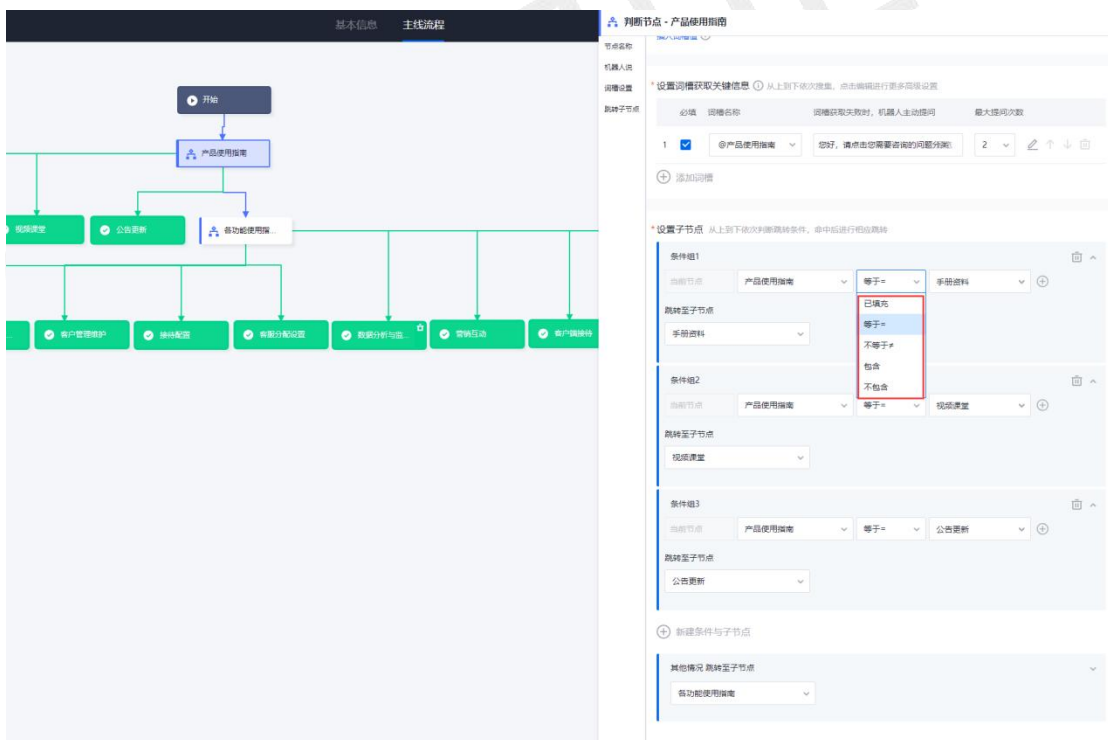
其中，判断节点需设置节点名称、词槽信息、子节点。



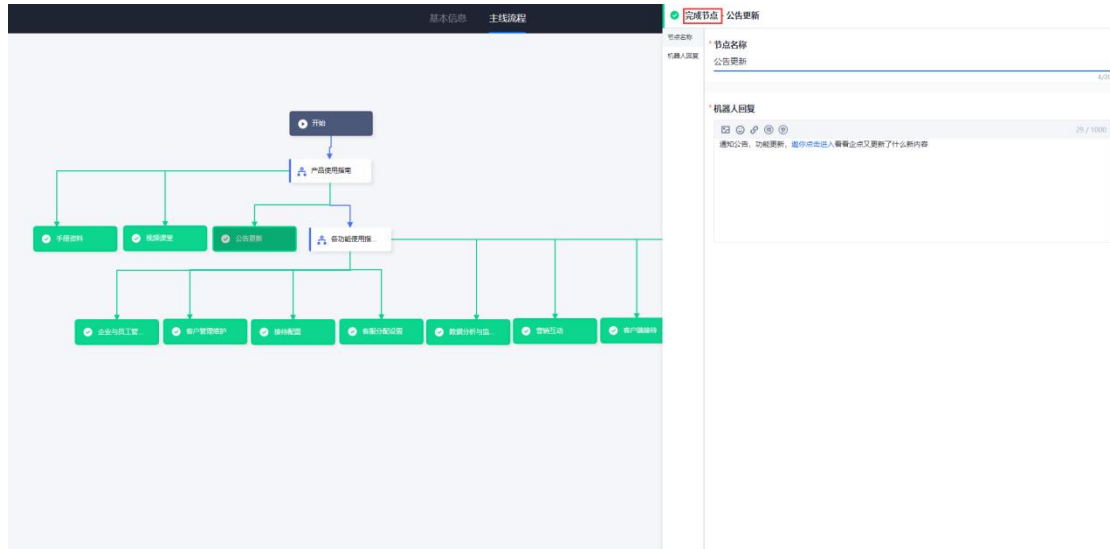
设置词槽时右侧的编辑笔点开可以配置词槽获取失败时机器人的最大主动提问次数(超出将结束任务型问答)，也支持配置快捷回复按钮，及多次提问的问法、仍未获取词槽时的回复。



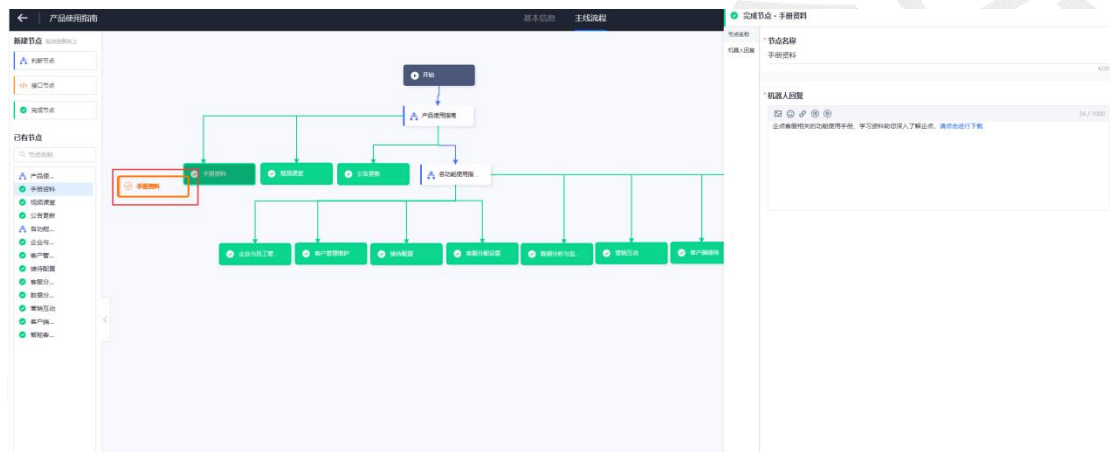
设置子节点时，支持新建条件组，单个条件组可用判断条件有“等于= / 已填充 / 不等于≠ / 包含 / 不包含”，对不包含情况的跳转可编辑“其他情况跳转至子节点”。



完成节点需设置节点名称及机器人回复，机器人回复支持图片、文字、链接、表情、文件、转人工入口，及自定义接口返回的内容。

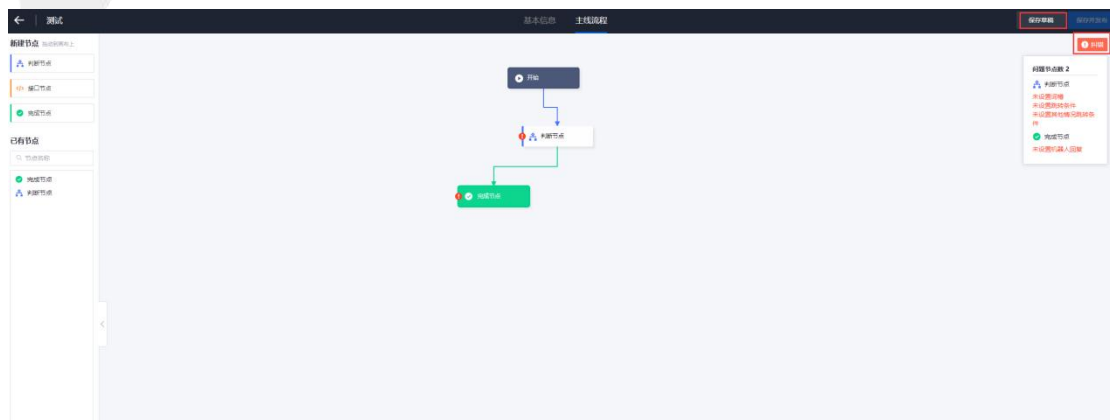


已有节点支持搜索、拖拽复制。

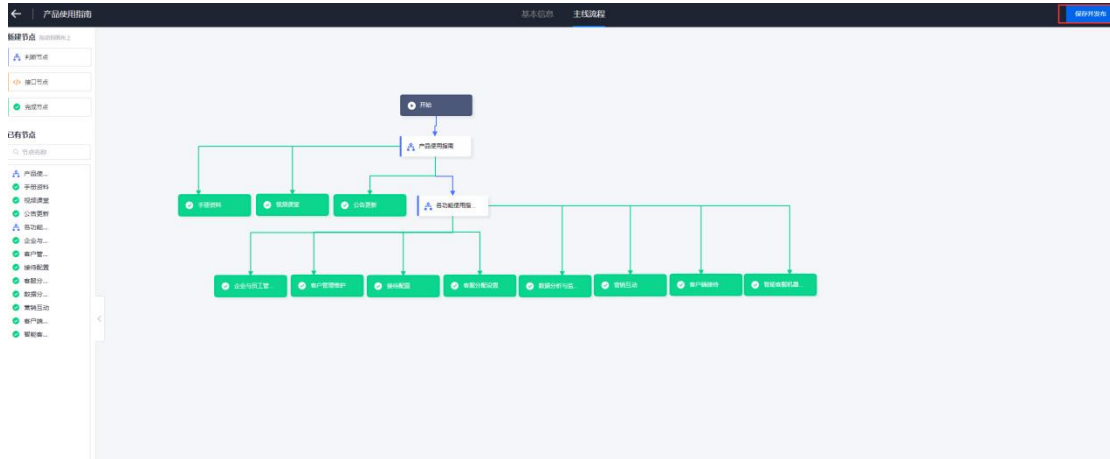


若流程配置有误，右上角会出现纠错按钮，相应有误处也会出现叹号提示，点击可查看问题

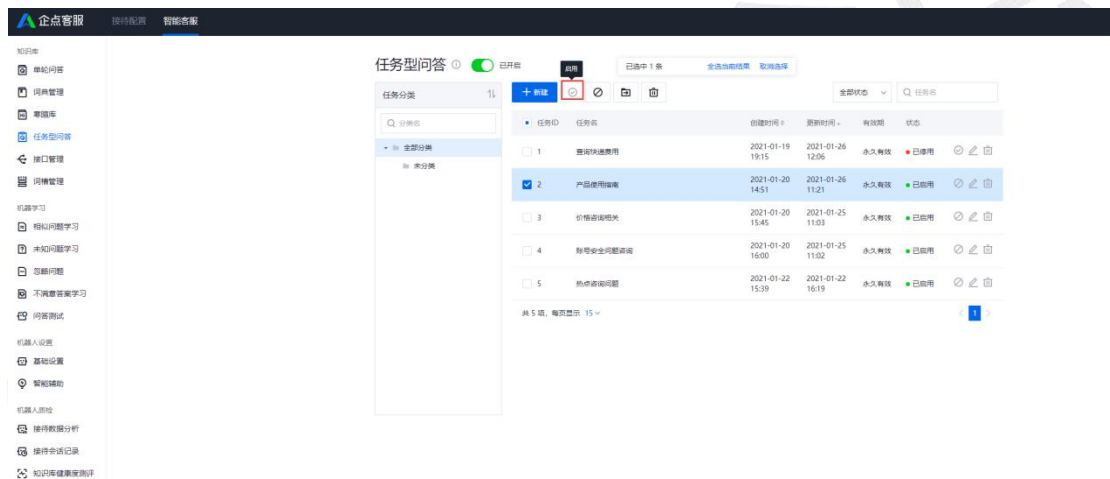
所在并再次调整。若流程尚未配置完成可点击右上角“保存草稿”，支持保存后下次再编辑。



任务型问答设置完成后，点击右上角“保存并发布”。



选择该条设置完成后的任务型问答，点击上方“启用”，此页面还支持对任务型问答停用、删除、移至其他分组、筛选查看，及所有任务名。



任务型问答配置完成后，建议进入问答测试，测试任务型问答的匹配度。

**任务型接口能力拓展：**支持把接口查询结果作为另一个接口的入参。

### 【案例场景】

ETC 快递场景：访客查询快递

step1 通过机器人获取到参数（订单号）

step2 通过参数去信息系统里面查出来物流 id（不展示给客户）

step3 通过物流 id 去物流系统查详细的快递信息返回

接口节点输入参数的数据来源新增“接口”，仅支持选择该任务型流程节点中已经调用过的

接口。

<> 接口节点 - 接口节点

节点名称

接口信息

跳转子节点

选择样式

抽屉列表

触发接口节点 - 抽屉列表

① 或下发送中项后触发下一节点

② 或跳转新页面

输入参数

参数名	描述	类型	必填	数据来源
action	行为	string	是	固定值 <div>list</div>
type	类型	int	是	固定值 <div>1</div>
pageIndex	当前页	int	是	固定值 <div>1</div>
pageCount	总行数	int	是	<div>词槽</div> <div>接口</div> <div>固定值</div> <div>系统参数</div> <div>15</div>
tabId	标签	int	是	<div>1</div>

输出参数

参数名	描述	类型
-----	----	----

**批量下发表单批量收集词槽：**判断节点新增选项“通过访客填写表单收集词槽”，默认不勾选。企业勾选后，下方同步出现表单配置组件。

## 判断节点 - 判断节点2

节点名称  
机器人说  
词槽设置  
跳转子节点

\* 节点名称  
判断节点2

5/20

机器人说  
如：请问要定哪个城市的住宿？  
插入词槽值 ⓘ

0/100

\* 设置词槽获取关键信息 ⓘ 从上到下依次搜集，点击编辑进行更多高级设置

词槽名称	词槽获取失败时，机器人主动提问	最大提问次数
1 @商品ID收集	请输入商品id	2

+ 添加词槽

☒ 通过访客填写表单收集词槽 ⓘ 仅网页会话可用 配置说明 未设置表单收集词槽

预览表单

设置词槽对应的表单字段与类型，用户提交表单后完成对应词槽收集（必填词槽对应字段会显示为必填）

词槽名称	对应表单字段	用户输入类型
请填写词槽	请填写	请填写

+ 添加表单字段

\* 设置子节点 从上到下依次判断跳转条件，命中后进行相应跳转

条件组1

当前节点
商品ID收集
等于=
1111

+

企业可以选择该判断节点中已经设置的词槽值进行配置，可以自行定义每个词槽对应的表单字段、用户输入类型（可选单选、文本、数字）。单选选项来源于该词槽调用的词典，企业可自行配置单选选项；文本选项支持填写文本（含数字），最多支持客户填写 100 字；数字选项只能填写数字。

50

判断节点 - 判断节点2

节点名称

机器人说

词槽设置

跳转子节点

\* 节点名称

判断节点2

5/20

机器人说

如：请问要定哪个城市的住宿？

插入词槽值

0/100

\* 设置词槽获取关键信息

从上到下依次搜集，点击编辑进行更多高级设置

词槽名称	词槽获取失败时，机器人主动提问	最大提问次数
1 @商品ID收集	请输入商品id	2

+

 添加词槽

☒ 通过访客填写表单收集词槽

仅网页会话可用

配置说明

未设置表单收集词槽

预览表单

设置词槽对应的表单字段与类型，用户提交表单后需对应词槽收集（必填词槽对应字段会显示为必填）

词槽名称	对应表单字段	用户输入类型
商品ID收集	请填写	数字

+

 添加表单字段

单选

文本

数字

设置于节点

从上到下依次判断跳转条件，命中后进行相应跳转

条件组1

当前节点

商品ID收集

等于=

1111

问答测试

通路能力优化及样式新增：接口节点新增“展示特殊结构化消息”选项框，默认为不勾选。

接口节点 - 接口节点

节点名称

接口信息

跳转子节点

\* 节点名称

接口节点

4/20

\* 接口信息

选择接口

获取列表

URL链接

https://chenshuo.net/goods.php (get)

☐ 展示特殊结构化消息 ① 仅网页会话可用

输入参数

参数名	描述	类型	必填	数据来源
action	行为	string	是	固定值 list
type	类型	int	是	固定值 3
pageIndex	当前页	int	是	固定值 1
pageCount	总行数	int	是	固定值 20
tabId	标签	int	是	固定值 2

输出参数

参数名	描述	类型
type	类型	string

问答测试

勾选该选项框后即可选样式，样式包括 4 类。

① 抽屉列表



☒ 展示特殊结构化消息 <sup>?</sup> 仅网页会话可用 [配置说明](#)

选择样式

抽屉列表



② 气泡列表

☒ 展示特殊结构化消息 <sup>?</sup> 仅网页会话可用 [配置说明](#)

选择样式

气泡列表



③ 横滑卡片列表

☒ 展示特殊结构化消息 ? 仅网页会话可用 [配置说明](#)

选择样式 横划卡片列表



#### ④ 节点列表

☒ 展示特殊结构化消息 ? 仅网页会话可用 [配置说明](#)

选择样式 节点列表



用户选好样式后，该接口节点的出参数据将根据选中的样式呈现。（注：目前这些样式仅支持 webim 通路）

**本地测试能力：**

机器人本地测试能力，即机器人会话未上线/停用后（即下线状态），支持保存到测试环境。

← 预订住宿 基本信息 主线程 保存草稿 保存到测试环境 发布上线

\* 任务名称  
预订住宿 6/20

\* 用户问法 (触发任务型问答) 添加更多不同的问法，提高匹配率  
帮我订一下住宿 0/100  
+ 添加更多问法

关联问题  
+ 添加关联问题

\* 任务分类  
未分类 选择

\* 有效期  
☒ 永久有效 ☐ 自定义有效期

进入主线程

保存到测试环境后，可以在问答的编辑页面唤起问答测试对话框针对这些会话进行测试，客户不会感知到。（注：在非问答的编辑页面唤起问答测试对话框仅能进行线上测试）

问答测试 清空 ×

你好，我想订酒店  
任务 预订住宿

请问要定哪个城市的住宿？  
北京 上海 广州 深圳  
北京  
@城市: 北京

好的，请问具体要预订哪个区？请问具体要预订哪个区？  
酒店地址在哪里？  
多伦 酒店地址  
[测试环境] 线上不会匹配到

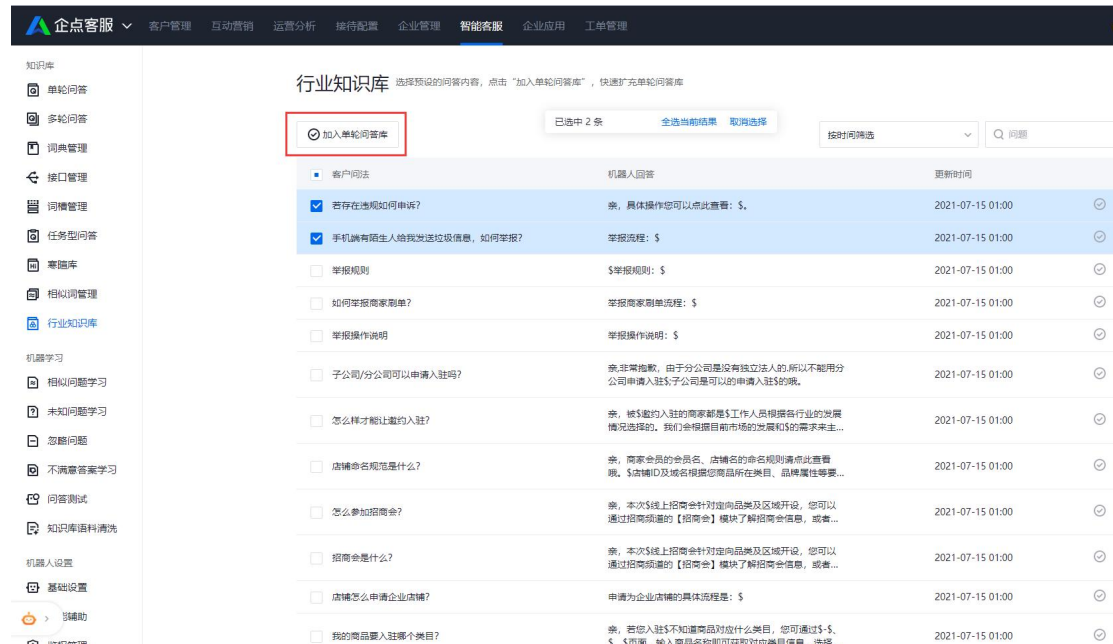
请问要定哪个城市的住宿？

请在此输入文字  
按Enter快捷发送 发送

优化后，保护了测试环境的数据安全，企业可以构建自己的意图发布能力。

## (10) 行业知识库（增值模块，企业可自选）

在账户中心-【智能客服】-【行业知识库】，企业可以单个或批量将问答对添加到单轮问答库，一次性操作的数量上限为 100 条。该页面不支持删除、编辑或导出。



添加到单轮问题库的过程中，需对问法进行全字匹配去重。有重复时，顶部出现红条报错，具体重复的问题后面出现红字提示，页面刷新后消失。



## 2、机器学习

### (1) 相似问题学习

在账户中心-【智能客服】-【相似问题学习】页面中，机器人跟据算法智能学习收集得到与标准问题相似度最高的问题，并展示出现次数、最高相似度的标准问题及创建时间，知识库管理人员可自定义确认通过，查看更多相似问题及查看更多（添加新问题、忽略问题、查看上下文、删除）；

<input type="checkbox"/> 待学习相似问题	出现次数	最高相似度的标准问题	创建时间	
<input type="checkbox"/> 如何申请部分退款?	10	申请退款	2018-06-28 12:03	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 想修改退换货快递单号	8	如何填写快递单号?	2018-06-27 12:03	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 为什么购物车里的商品少了或不见了?	2	购物车商品失效	2018-06-24 17:03	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 卖家给我差评, 怎么办?	1	卖家的评价体系	2018-06-23 12:06	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 商品出现破损怎么办?	1	售后流程	2018-06-22 08:12	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

共 5 条记录, 每页显示 15

\*默认每页展示 15 条问题记录，每页展示的数量可以自定义调整

1 处支持批量勾选待学习相似问题，并将其添加为相似问题、忽略问题或删除该问题；2 处支持按时间维度筛选；3 处支持搜索问题；4 处支持导出问题文件；

相似问题学习				
<div> <div>1</div> <div>2</div> <div>3</div> <div>4</div> </div>				
<div> <input type="checkbox"/> 添加为相似问题           <input type="checkbox"/> 忽略问题           <input type="checkbox"/> 删除           <div>2018-04-01 至 2018-05-01</div> <input type="text" value="问题"/> <input type="button" value="导出"/> </div>				
<input type="checkbox"/> 待学习相似问题	出现次数	最高相似度的标准问题	创建时间	
<input type="checkbox"/> 如何申请部分退款?	10	申请退款	2018-06-28 12:03	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 想修改退换货快递单号	8	如何填写快递单号?	2018-06-27 12:03	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 为什么购物车里的商品少了或不见了?	2	购物车商品失效	2018-06-24 17:03	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 卖家给我差评, 怎么办?	1	卖家的评价体系	2018-06-23 12:06	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 商品出现破损怎么办?	1	售后流程	2018-06-22 08:12	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
共 5 条记录, 每页显示 15				



## (2) 未知问题学习

机器人根据算法智能学习收集得到标准问题中没有的问题（即为未知问题）。

在账户中心-【智能客服】-【未知问题学习】页面中，展示待学习的相似问题、出现频次、最高相似度的标准问题及创建时间，操作与【相似问题学习】页面保持一致。



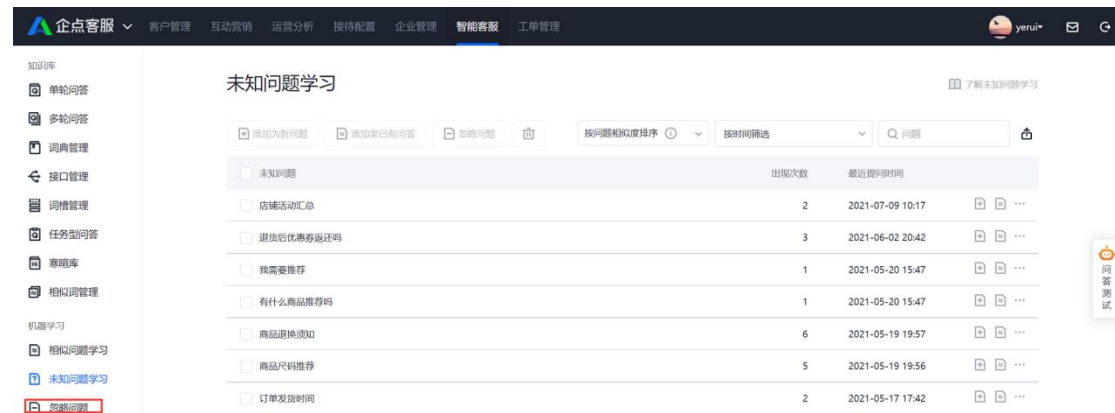
\*相似问题学习页面及未知问题学习页面中所展示的问题，均由机器人根据算法智能判断并自行收集，企业可手动确认问题并处理，随着自学习算法演进，机器人将渐趋智能化

## (3) 忽略问答

当相似/未知问题学习中出现无意义的用户提问，管理员可以选择“忽略”问题。忽略后机器人将不再学习这些问题，减轻客服学习审查负担。



在账户中心-【智能客服】-【忽略问题】页面中，已经忽略的问题也可以选择再次添加到已有问答或新问题中，支持删除及文档导出。

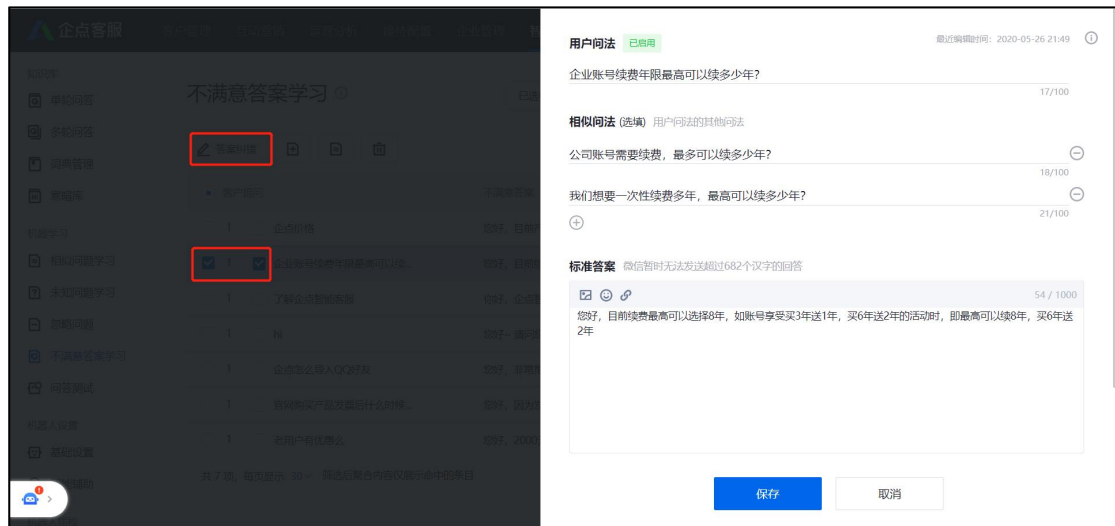


#### (4) 不满意答案学习

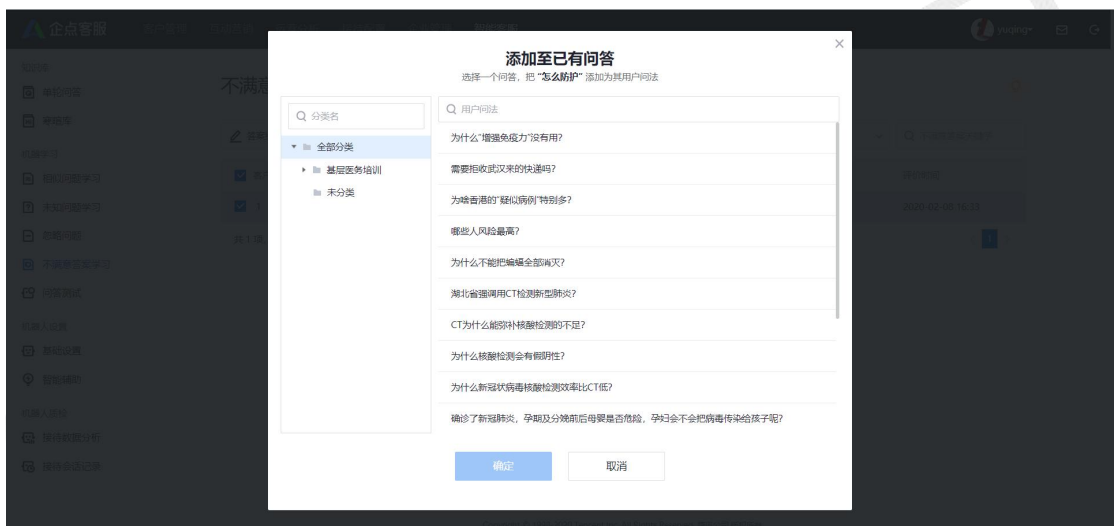
在账户中心-【智能客服】-【不满意答案学习】模块，可以查看客户评价不满意的机器人回复，包含“客户提问”、“不满意答案”、“对应问答”及“评价时间”。客服可以点击“查看上下文”显示对应聊天的上下文。点击“删除记录”可以删除当前列表此答案的记录。



勾选问题后，如果点击“答案纠错”可以直接对当前问题进行修改，如果点击“添加为新问题”可以直接以当前问题为蓝本新建问题。



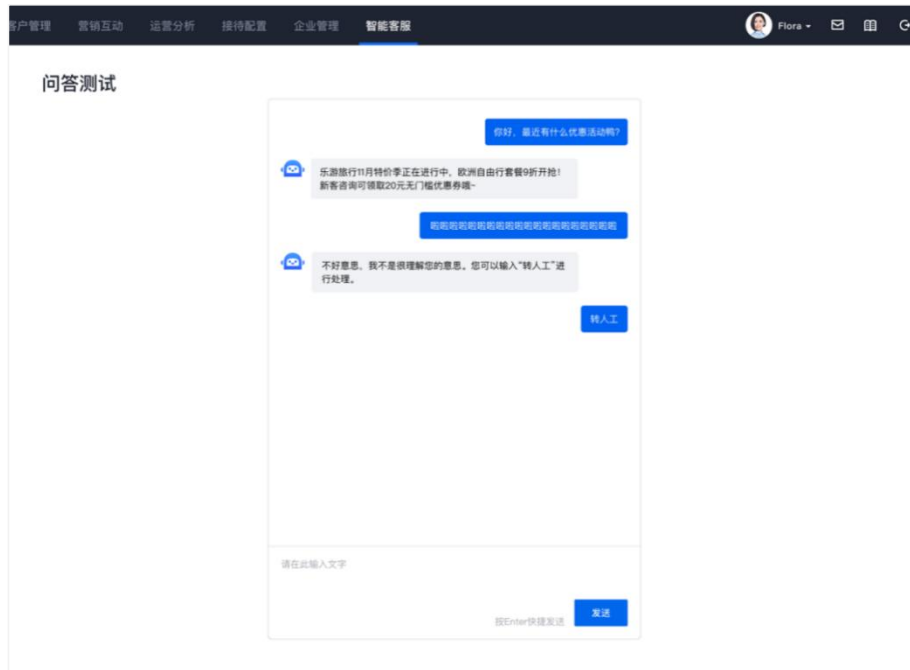
点击“添加至已有回答”可以将该问题添加为一个标准问题的相似问题。



## (5) 问答测试

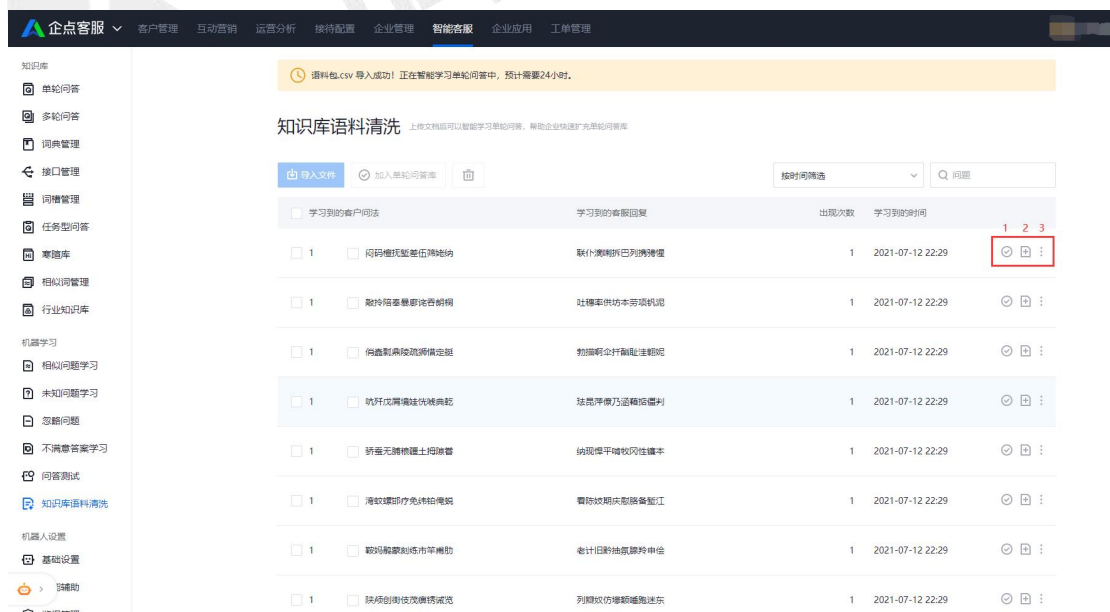
在账户中心-【智能客服】-【问答测试】页面中，企业可体验与机器人对话，测试知识库匹配能力。





## (6) 知识库语料清洗

在账户中心-【智能客服】-【机器学习】中新增【知识库语料清洗】菜单，提供上传语料的功能，企业可以将问答对添加至单轮问答库。语料文件支持 excel 文件格式。一个文件的问题还没导入/学习完毕时，不支持学习新的问题文件。



1- 加入单轮问答库

2- 添加为新问题，可添加为单轮问题或多轮问题

### 3- 更多，可选忽略问题或删除

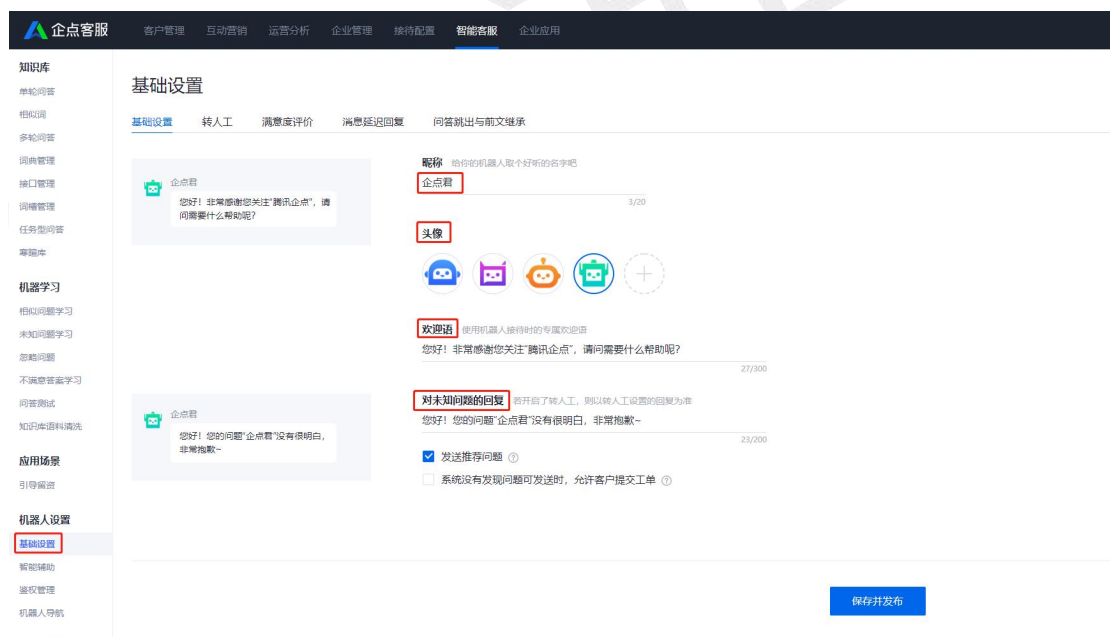
此功能仅作为冷启动，而非知识库扩容，因此不支持单独将问法添加为其他问题的相似问。

语料清洗支持问题聚类后再呈现在问题列表中（无导出功能）。添加到单轮问题库的过程中，需对问法进行全字匹配去重。有重复时，顶部出现红条报错，具体重复的问题后面出现红字提示，页面刷新后消失。列表上限为 10 万条。

## 3、机器人设置

### (1) 基础设置

在账户中心-【智能客服】-【基础设置】页面中，企业可以为智能客服设置对外形象，包括昵称、头像（支持本地上传）、欢迎语（支持文字+表情）以及对未知问题的回复（下文将具体展开介绍），点击保存并发布即可。



“发送推荐问题”勾选后，遇到未知问题时，机器人会向客户推荐匹配度最高的问题。（注：

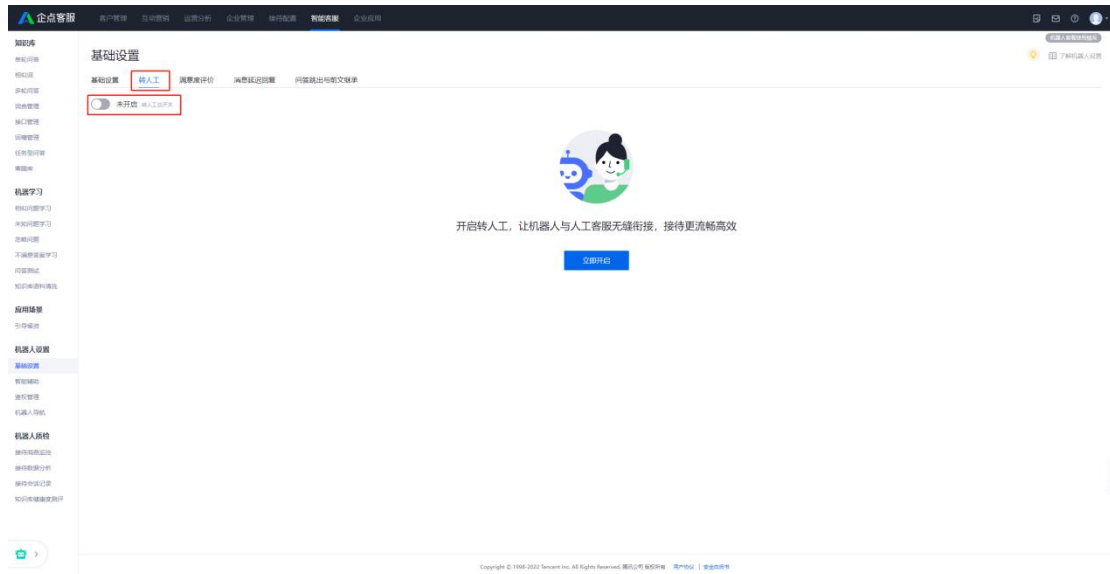
若企业开启了转人工，则此处以转人工设置的回复为准）



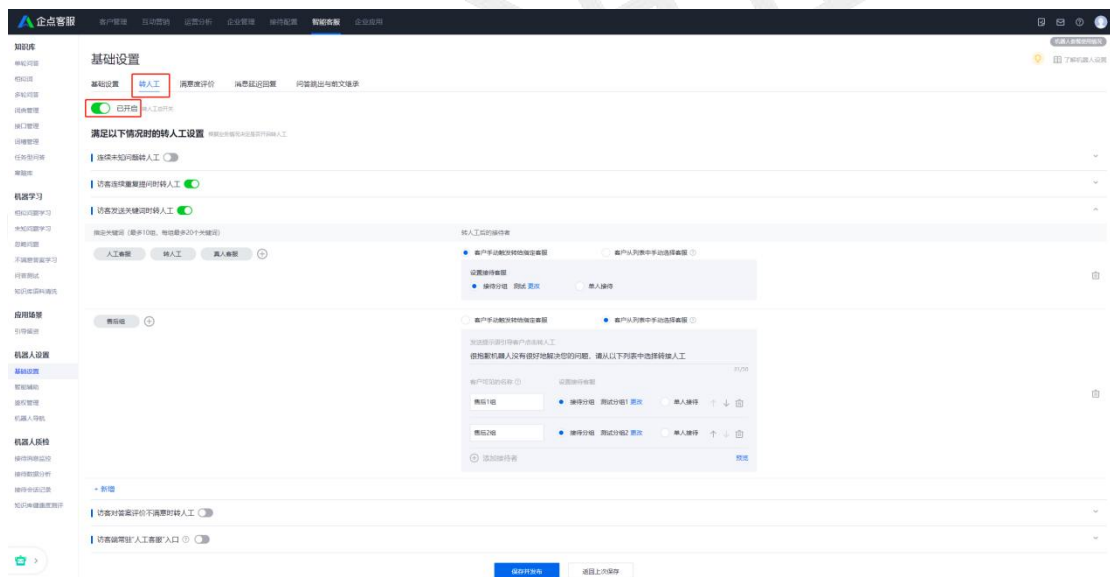
上图为移动端显示界面

## ①转人工设置

企业可选择开启转人工按钮。开启后，机器人接待将与人工客服无缝连接，使接待更加高效流畅。



选择开启后，可选择指定接待分组/人；或由访客手动从接待列表中选择接待分组/人。当访客发送关键词“人工客服”、“转人工”、“真人客服”后，将转接给所选的接待客服，或由访客从转接列表中选择客服。



## 转人工设置五大样式

### ① 连续未知问题转人工

支持设置当连续出现 X 次未知问题时（X 可自行设置，最多 5 次），系统自动转人工、访客手动确认转人工或访客选择客服列表转人工。

## 满足以下情况时的转人工设置 根据业务情况决定是否开启转人工

连续未知问题转人工 ☒

连续 3 次未知问题 [更改](#) 最多5次

☐ 系统自动转给指定客服 ☒ 客户手动触发转给指定客服 ☐ 客户从列表中手动选择客服 [?](#)

发送提示语引导访客点击转人工

a很抱歉机器人未能理解您的提问，您可以选择[转人工](#)

[转人工](#) 22 / 50

设置接待客服

☒ 接待分组 测试分组1 [更改](#) ☐ 单人接待

## 满足以下情况时的转人工设置 根据业务情况决定是否开启转人工

连续未知问题转人工 ☒

连续 3 次未知问题 [更改](#) 最多5次

☐ 系统自动转给指定客服 ☐ 客户手动触发转给指定客服 ☒ 客户从列表中手动选择客服 [?](#)

发送提示语引导客户点击转人工

很抱歉机器人没有很好地解决您的问题，请从以下列表中选择转接人工

31 / 50

客户可见的名称 <a href="#">?</a>	设置接待客服	
售前组	<input checked="" type="radio"/> 接待分组 测试分组1 <a href="#">更改</a> <input type="radio"/> 单人接待	↑ ↓ 删除
售后组	<input checked="" type="radio"/> 接待分组 测试分组2 <a href="#">更改</a> <input type="radio"/> 单人接待	↑ ↓ 删除

[+](#) 添加接待者 [预览](#)

### ② 访客连续重复提问时转人工

支持设置当访客连续 X 次重复提问时（X 可自行设置，最多 5 次），系统自动转人工、访客手动确认转人工或访客选择客服列表转人工。

## 访客连续重复提问时转人工 ☒

连续 3 次重复提问 [更改](#) 最多5次

☐ 系统自动转给指定客服 ☒ 客户手动触发转给指定客服 ☐ 客户从列表中手动选择客服 [?](#)

发送提示语引导访客点击转人工

很抱歉机器人未能理解您的提问，您可以选择 [转人工](#)

[转人工](#)

21 / 50

设置接待客服

☒ 接待分组 [测试分组1 更改](#) ☐ 单人接待

## 访客连续重复提问时转人工 ☒

连续 3 次重复提问 [更改](#) 最多5次

☐ 系统自动转给指定客服 ☐ 客户手动触发转给指定客服 ☒ 客户从列表中手动选择客服 [?](#)

发送提示语引导客户点击转人工

很抱歉机器人没有很好地解决您的问题，请从以下列表中选择转接人工

31 / 50

客户可见的名称 [?](#)

设置接待客服

售前组

☒ 接待分组 [测试分组1 更改](#)

☐ 单人接待

[↑](#) [↓](#) [🗑️](#)

售后组

☒ 接待分组 [测试分组2 更改](#)

☐ 单人接待

[↑](#) [↓](#) [🗑️](#)

[+](#) 添加接待者

[预览](#)

## ③ 访客主动发送关键词时转人工

支持在访客发送关键词后转人工。

此外，机器人关键字转接人工功能拓展，支持不同关键字转到不同的人/分组，每个关键字均可以单独对应一个人/分组。或由访客触发转人工后，由访客选择客服接待列表（接待组/人）接待。

除了关键词可以设置差异化转人工之外，其他条件转人工（连续未知问题转人工、连续重复提问转人工等）也可以差异化设置。



#### ④ 访客对答案评价不满意时转人工

支持设置当访客连续 X 次对答案评价不满意时 (X 可自行设置, 最多 5 次), 系统自动转人工、访客手动确认转人工或访客选择客服列表转人工。





## ⑤ 访客端常驻“人工客服”入口

“人工客服”入口即移动端和电脑端的转人工入口。

### 访客端常驻“人工客服”入口

- ☒ 客户手动触发转给指定客服 ☐ 客户从列表中手动选择客服 

设置接待客服

- ☒ 接待分组 测试分组1 [更改](#) ☐ 单人接待

### 访客端常驻“人工客服”入口

- ☐ 客户手动触发转给指定客服 ☒ 客户从列表中手动选择客服 

发送提示语引导客户点击转人工

很抱歉机器人没有很好地解决您的问题，请从以下列表中选择转接人工

31/50

客户可见的名称 

设置接待客服

售前组

- ☒ 接待分组 测试分组1 [更改](#)

☐ 单人接待

售后组

- ☒ 接待分组 测试分组2 [更改](#)

☐ 单人接待

 添加接待者

[预览](#)

## ②转人工生效时间设置

针对人工客服下班时间和上班时间人工客服满负荷情况的转人工设置和提醒，转人工通用设置新增“转人工生效时间设置”。



#### 转人工通用设置 适用于以上所有转人工情况

##### 转人工后接待者设置

- ☒ 接待分组 售前一组 [更改](#)
- ☐ 单人接待

##### 对单次未知问题的回复

对不起，我不太明白您的意思~ 您可以发送文字“人工”转接至人工客服，人工客服在线时间：09:00-21:00

52/100

☒ 发送推荐问题 [①](#)

##### 转人工生效时间设置 [①](#)

- ☒ 不限时间 ☐ 指定时间内生效

“不限时间”即全时段可转人工，转出后的规则遵循人工配置(接待组内分配及客服分配规则)

保存并发布

返回上次保存

(1)当企业配置为“不限时间”时，机器人转人工时，无论什么时间、无论人工情况，会话都会转给人工，读取人工的配置，客户侧不做任何提示。如果人工满额，则会读取人工满额的配置。

##### 转人工生效时间设置 [①](#)

- ☒ 不限时间 ☐ 指定时间内生效

“不限时间”即全时段可转人工，转出后的规则遵循人工配置(接待组内分配及客服分配规则)

(2)企业配置为“指定时间内生效”时，生效时间设置拉取企业管理-时间条件的时间控件，仅单选，如下图所示。

生效时间

请选择时间



请选择时间

☐ 2020通用上班时间  
星期一至星期五 09:00-18:00

☐ 2020年节假日  
星期一至星期五 09:00-18:00; 特殊时间 2020-01-01至

☐ 周末  
星期六, 星期日全天; 特殊时间 2020-01-01至

☒ 一 二 三 四 五 六 七 八 九 十 一 二 三 四 五 六 七 八 九 十  
星期一, 星期三 09:00-20:00; 星期五, 星期日 09:00-...

☐ 元旦  
星期一至星期五 09:00-18:00; 特殊时间 2020-01-01至

☐ 中秋  
星期一, 星期五 09:00-20:00; 周六至周日 09:00-18:0...

☐ 特殊情况  
星期一, 星期五 09:00-20:00; 周六至周日 09:00-18:0...

设置 刷新

确定

取消

## 1)生效时间内

①将会话留在机器人里——人工达接待上限/关闭接待时不允许转人工，企业可以设置提示语

不允许转人工

设置提示语

提示语

人工客服当前忙碌, 请稍后重试转人工

20/50

确定

取消

## ②将会话转到人工——人工达接待上限/关闭接待时允许转人工

企业可自行设置是否需要给客户进行排队提示（由设置的人工配置决定）。只有当人工配置为排队时，企业配置了排队提示，客户侧才会出排队提示。如果人工配置为分配给紧急联系人/随机分配给组内客服，而企业设置了排队提醒时，机器人转人工不会做任何拦截和提示，直接转到人工读取人工的配置。

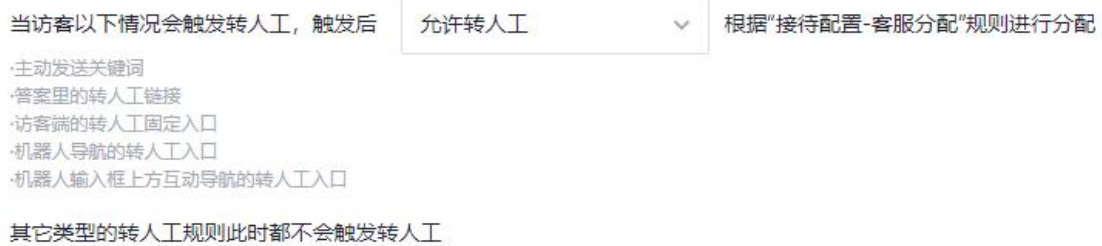


## 2) 非生效时间/生效时间内客服离线

### ①将会话留在机器人里——不允许转人工，企业可自行配置提示语



## ②将会话转到人工——允许转人工，无需做任何提示而直接转人工，走人工配置



(3) 企业管理-时间条件新增“机器人转人工”调用的详情。展示所调用的机器人，点击其中一个机器人，可新开一个页面，定位到该机器人的转人工配置界面。

(4) 转人工次数设置处新增文案提示企业可设置的最大次数。

### 连续未知问题转人工 ☒

连续 3 次未知问题 [更改](#) 最多5次

☐ 系统自动转给指定客服 ☒ 客户手动触发转给指定客服 ☐ 客户从列表中手动选择客服 <sup>②</sup>

发送提示语引导访客点击转人工

a很抱歉机器人未能理解您的提问，您可以选择 [转人工](#)

[转人工](#)

22 / 50

设置接待客服

☒ 接待分组 [测试分组1](#) [更改](#) ☐ 单人接待

### 访客连续重复提问时转人工 ☒

连续 3 次重复提问 [更改](#) 最多5次

☒ 系统自动转给指定客服 ☐ 客户手动触发转给指定客服 ☐ 客户从列表中手动选择客服 <sup>②</sup>

设置接待客服

☒ 接待分组 [测试分组1](#) [更改](#) ☐ 单人接待

### 访客发送关键词时转人工 ☒

### 访客对答案评价不满意时转人工 ☐

连续 2 次对答案评价为不满意 [更改](#) 最多5次

☒ 系统自动转给指定客服 ☐ 客户手动触发转给指定客服 ☐ 客户从列表中手动选择客服 <sup>②</sup>

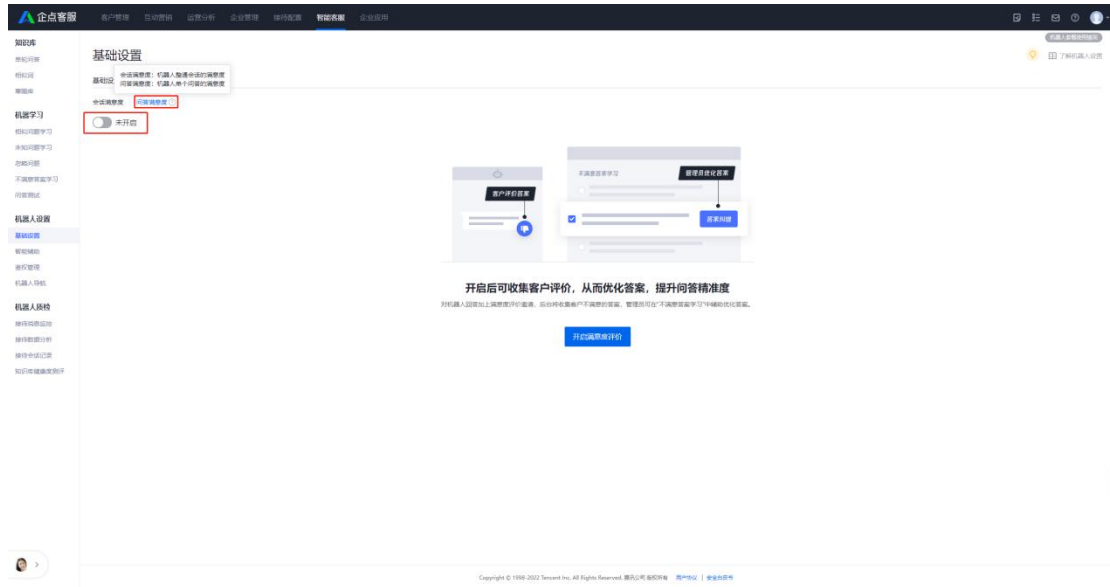
设置接待客服

☒ 接待分组 [测试分组1](#) [更改](#) ☐ 单人接待

### 访客端常驻“人工客服”入口 <sup>②</sup> ☐

## ③满意度评价

企业可选择开启满意度评价。开启后可收集客户评价，从而优化答案，提升问答精准度。



选择开启后，管理员可设置评价邀请出现概率，避免频繁下发评价干扰客户；客户对答案的评价管理员可在“不满意答案学习”中查看结果并辅助优化问答。

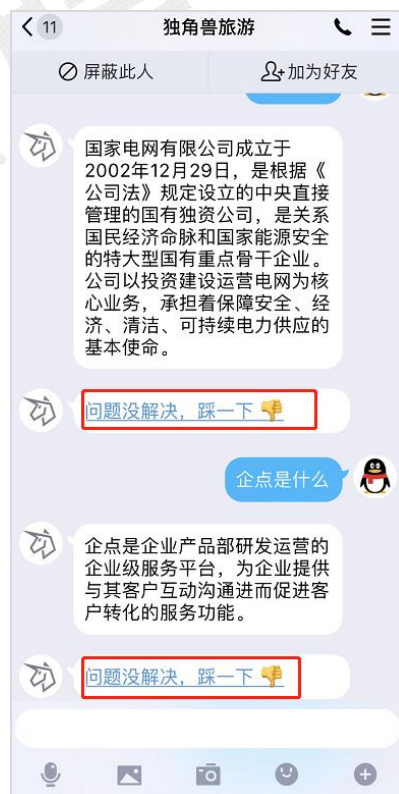
客户可以在机器人的回复后点击“不满意”按钮，以此来评价机器人的回复是否让自己满意。

\*目前满意度反馈暂时只支持 QQ 及网页会话通路，微信通路暂无

PC 端：

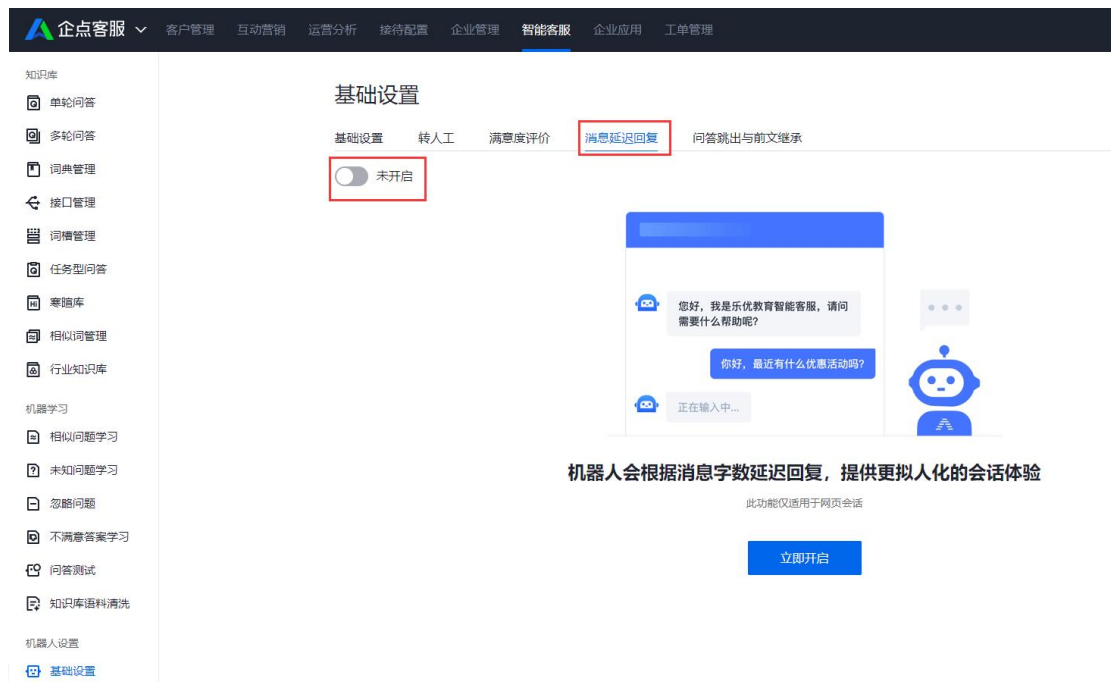


移动端:



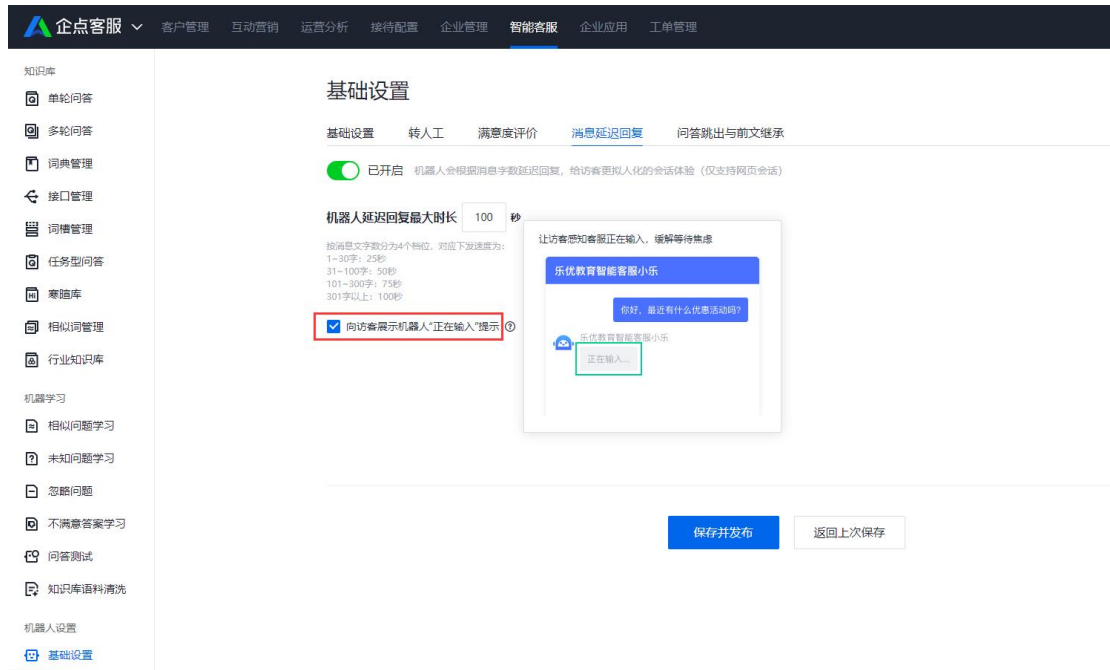
## ④消息延迟回复

账户中心-【智能客服】-【基础设置】新增延迟回复菜单，延迟回复功能目前仅支持网页会话。默认关闭延迟回复功能，开启后从下一次会话开始生效。关闭开关后，关闭开关前的状态会被记住，下次打开开关时，各选项、时长与上次保持一致。



企业可以自行设置机器人延迟回复最大时长（1-120 秒），企点将自动根据回复文字数按比例对回复时长进行分割，共分为 4 档，如下图所示。企业可以自行选择是否要在前端显示机器人“正在输入”。



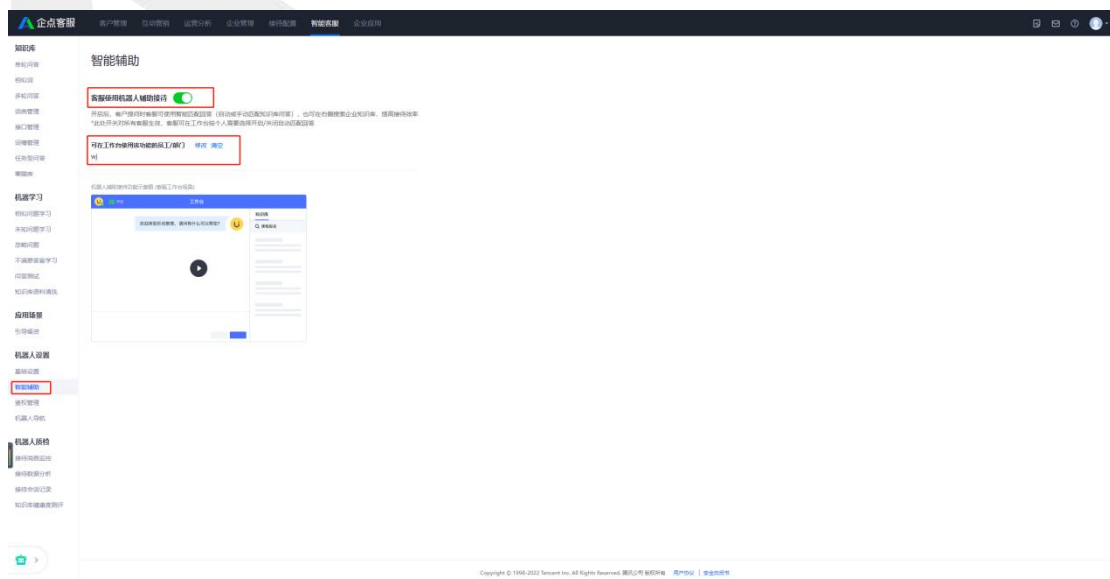


在机器人延迟回复期间，若客户再次发送内容，则机器人会在客户发送前完成该回复。

## (2) 智能辅助

该功能开启后，客户提问时客服可使用智能匹配回答（自动或手动匹配知识库问答），也可在工作台右侧搜索企业知识库，提高接待效率。

\*此处开关对所有客服生效，客服可在工作台按个人需要选择开启/关闭自动匹配回答



在【账户中心】-【智能客服】-【机器人设置】中，管理员可以开启或者关闭人机辅助功能。

### ① 输入框智能提示

当人工客服与客户进行沟通时，智能机器人持续识别客户的消息，如果消息在知识库（知识库+寒暄）相关问题中匹配到标准答案，则会在输入栏上方做出智能回复推荐，回复推荐会根据客户消息进行匹配刷新，未知问题不作回应。

\*该功能目前暂时仅适用于工作台，传统客户端并无对应能力

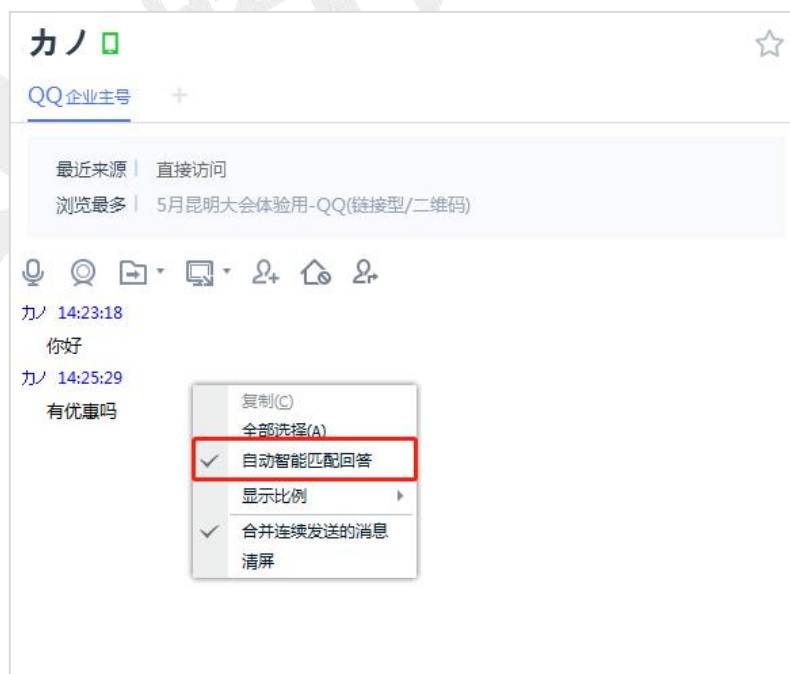
\*未知问题推荐内容框提示“暂无智能回复推荐”，并且提示框在 3 秒后自动消失



客服也可以对客户之前的消息智能匹配答案，客服可以鼠标右击客户消息，在出现的右侧下拉框中点击“智能匹配回答”按钮，对这条消息的知识库（知识库+寒暄）搜索匹配，答案会出现在现有的智能回复推荐位置



客服本地支持关闭自动智能匹配推荐功能，鼠标右键点击聊天框内的展开下拉，点击将“自动智能匹配回答”前的勾选去除。



## ② 工作台右侧智能检索

工作台右侧新增“知识库”页面，客服可以在页面搜索框内输入相关内容，快速搜索对应知

识库的知识点。搜索后完全版答案需要鼠标单击点击后向下展开（再单击会收拢），展开后双击发送到客服的输入框。



### ③ 客户输入框智能联想

当智能客服与客户进行沟通时，智能机器人持续识别客户的信息，如果消息在知识库（知识库+寒暄）相关问题中匹配到，则会在输入栏上方做出智能推荐，客户可直接选择并点击当前推荐问题，便于客户高效提问。

\*该功能仅支持 PC&移动端的网页会话，用户和机器人沟通场景中出现。

\*若客户有多个机器人多个知识库，则默认根据当前接待的机器人对应的知识库做匹配。



客服也可以对知识库设置的问题提前编辑好答案，客户选择推荐问题后可查看智能推荐答案，快速得到问题解决方案，提高用户体验及满意度。

#### ④ 识别语音消息

当智能客服与客户进行沟通时,智能机器人能够识别客户的语音消息,如果消息在知识库(知识库+寒暄)相关问题中匹配到,则会自动回复,提高机器人对消息类型的识别范围,满足多行业需求。



企业员工可以在工作台将语音消息转文字、支持在客户轨迹内查看语音消息。支持在移动端与客户收发语音消息。

### 会话记录&轨迹

2018-05-03

**[客服] 周瑶 00:02**  
欢迎来到乐游，我们会为您耐心量身定制的旅游计划有什么需要帮助吗？

**[客户] Sam 00:05**  
你好，欧洲行哪条路线性价比最高？

**[客户] Sam 00:08**  
4" 语音消息

**[客服] 周瑶 00:20**  
国庆节快到了，推荐您北欧10天9晚的行程，详细旅游攻略计划书

**[客户] Sam 00:22**  
59" 语音消息

**[客服] 周瑶 00:23**  
国庆节快到了，推荐您北欧10天9晚的行程，详细旅游攻略计划书

**[客户] Sam 00:22**  
好的，感谢

\*该功能仅在网页会话/QQ/微信公众号通路的用户和机器人沟通场景中出现。

\*若客户有多个机器人多个知识库，则默认根据当前接待的机器人对应的知识库做匹配。

### (3) 鉴权管理

为提高企业接口调用的安全性，鉴权管理页面配置可对接口调用加密；

企业如果任意接口有加签需求，则此模块下的“appID”、“appKey”为企业必填；

#### 鉴权管理 鉴权配置用于接口调用加密，提高接口调用安全性 [查看开发指南](#)

App ID *	App ID 123
App Key *	App Key 456

企业在【接口管理】模块新增自定义接口时，可以勾选[请求加签]复选框，增加接口调用的安全性。

[自定义接口](#)

[编辑接口](#)

[参数配置](#)
[接口调试](#)

**基本信息**

* 接口名 <a href="#">详情接口</a>	* 接口描述 <a href="#">商品详情接口</a>
-------------------------------	----------------------------------

函数

[Get](#)
[Post](#)

\* URL链接  
[https://chenshuo.net/goods.php](#)

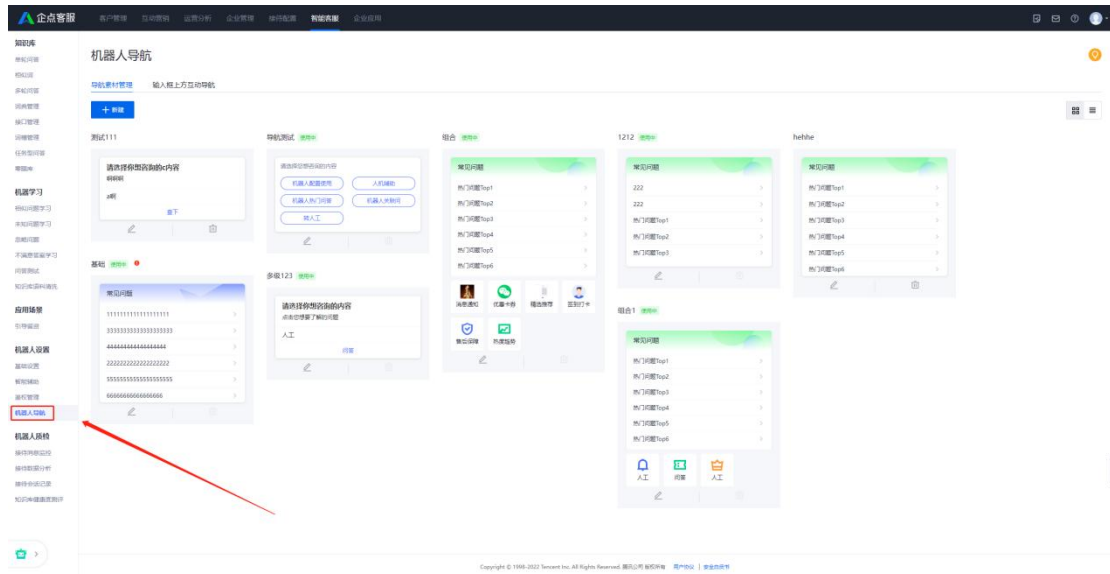
以http://或https://开头，最后一位需为数字或字母

☐ 请求加签 [查看开发指南](#)

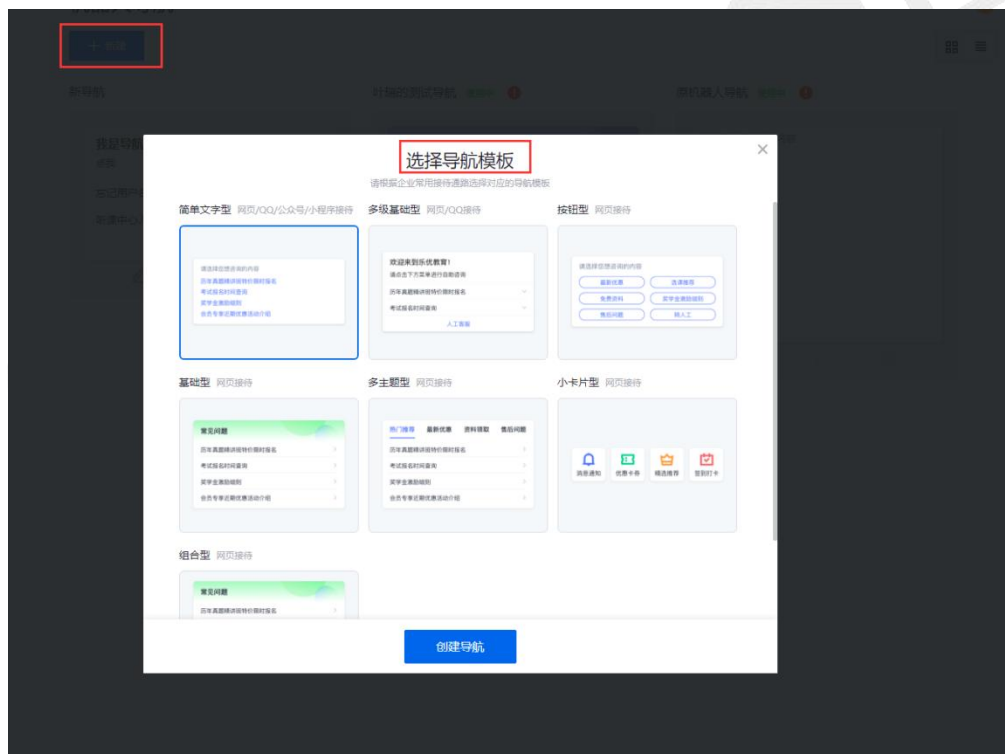
### (4) 机器人导航

在账户中心-【智能客服】-【机器人导航】页面中，企业可以根据业务情况为智能客服设置

跟随欢迎语下发热点咨询问题的专属导航，让客户自主选择，在线咨询更高效。

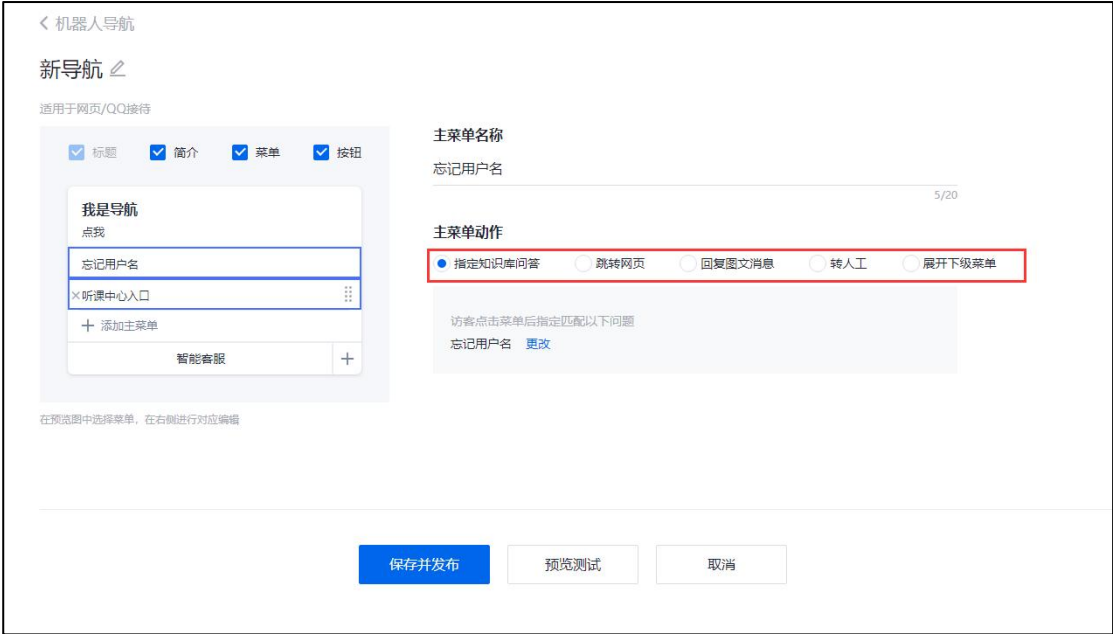


点击“新建”，根据企业常用接待通路提供七种导航模板。可点击模板后选择创建导航。

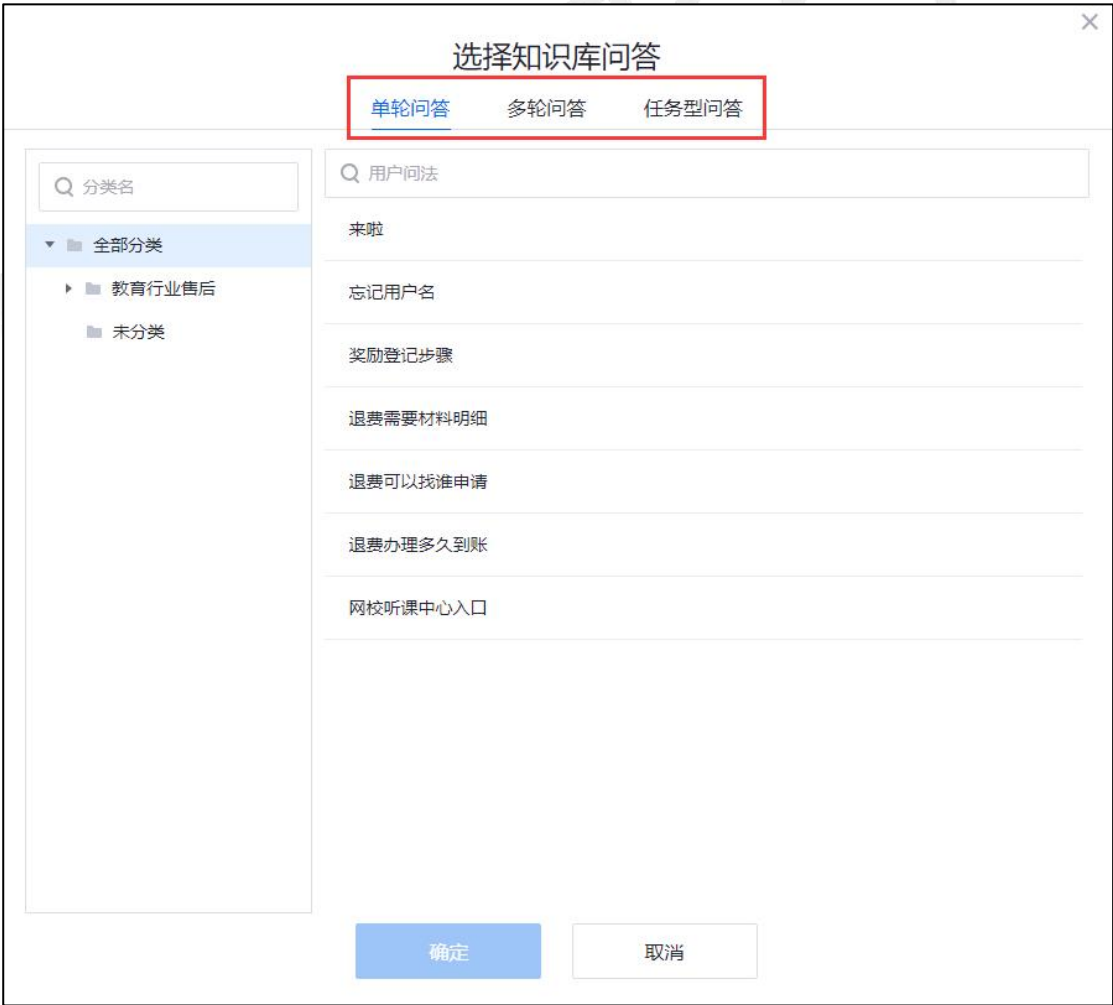


点击左边菜单，右边可自定义编辑标题、名称、动作，菜单支持拖拽移动。自定义菜单一般包含“指定知识库问答”、“跳转网页”、“回复图文素材”，“转人工”以及“展开下级菜单”。





其中，“指定知识库问答”支持选择任一知识库的问题及解答。



当菜单内容来源可展示“热门问题”时，导航会自动读取机器人近七日接待数据中的热门问

题，最多展示 6 条。

当可展示热门问题超过 1 屏时允许点击“换一批”查看更多问答（仅网页接待可用）。

当菜单内容选择“自定义+热门问题”时，访客看到的始终是最新的 3 条热门问题，此外，还可新增 3 条自定义菜单。

< 机器人导航

为导航命名，如售前导航/休息日导航

本导航仅适用于网页接待 0/10

常见问题

菜单1

+ 添加

热门问题Top1

热门问题Top2

热门问题Top3

菜单内容来源: 自定义+热门问题 [返回更改](#)

最多展示3条热门问题 (从近7日机器人接待数据中拉取)，访客看到的始终是最新的热门问题；还可新增3条自定义菜单

菜单名称

0/20

菜单动作

☒ 指定知识库问答 ☐ 跳转网页 ☐ 回复图文消息 ☐ 转人工

[选择知识库问答](#)

请在预览图中选择需要编辑的内容，在右侧进行对应编辑

[保存并发布](#) [预览测试](#) [取消](#)

机器人导航素材可直接调用人工素材库内容，支持调用素材库的“文件”素材：pdf/office (excel、word、ppt) 文档内容。

+ 新增

问题ID	问题名称	创建时间	更新时间	状态
117	请问课程推荐	2021-01-26 16:14	2021-01-26 16:14	已启用
54	在线课程咨询	2020-11-02 15:43	2020-11-02 15:43	已启用
70	人事政策咨询	2020-12-18 15:51	2020-12-18 15:51	已启用
69	行政政策咨询	2020-12-18 15:45	2020-12-18 15:45	已启用
68	财务政策咨询	2020-12-18 15:37	2020-12-18 15:37	已启用
66	假期通知	2020-11-17 15:18	2020-11-17 15:18	已启用
65	账号密码丢失问题	2020-11-02 15:02	2020-11-02 15:02	已启用

共7项，每页显示15项

\* 设置词槽获取关键信息 ① 从上到下依次搜集，点击编辑进行更多高级设置

词槽名称: 词槽获取失败时，机器人主动提问

1 @年龄 请选择您咨询的年龄 预览 [编辑](#) [上一步](#) [下一步](#) [删除](#)

2 @性别 请选择小孩的性别 预览 [编辑](#) [上一步](#) [下一步](#) [删除](#)

+ 添加词槽

\* 设置不同条件的机器人回答 搜集到所有词槽后才能回答答案，从上到下依次判断，命中某回答后结束本轮会话

条件组1的回答

@年龄 等于= 小于5岁

@性别 已填充

推荐画面课程

插入文件链接

请选择文件

显示样式

☒ 显示为链接地址 ☐ 显示为文字链接

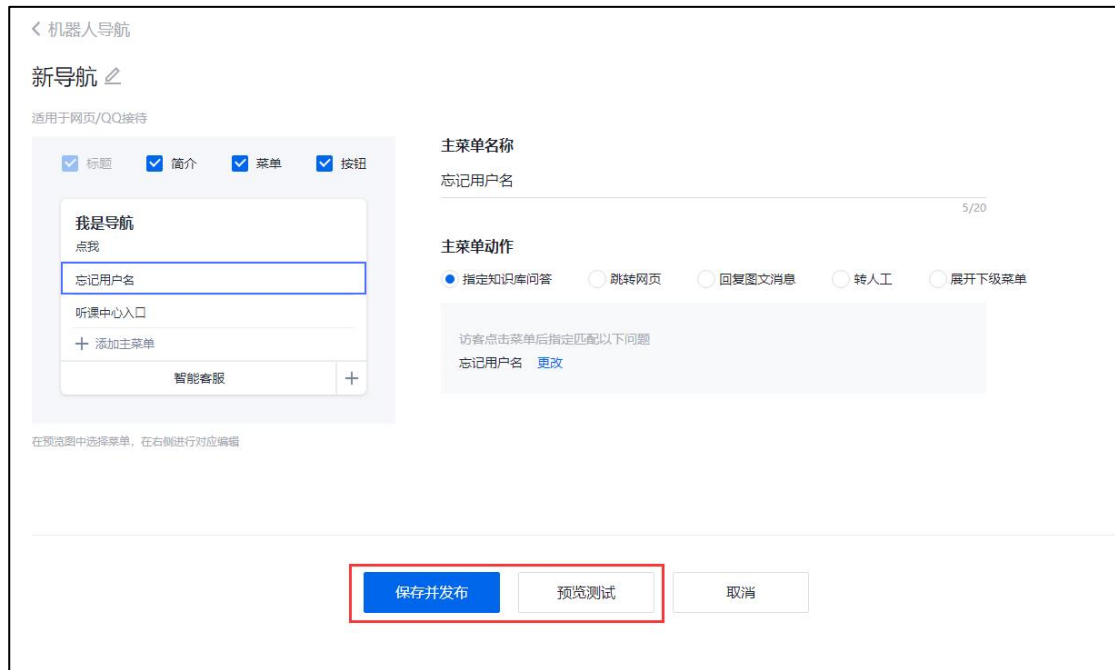
条件组2的回答

@年龄

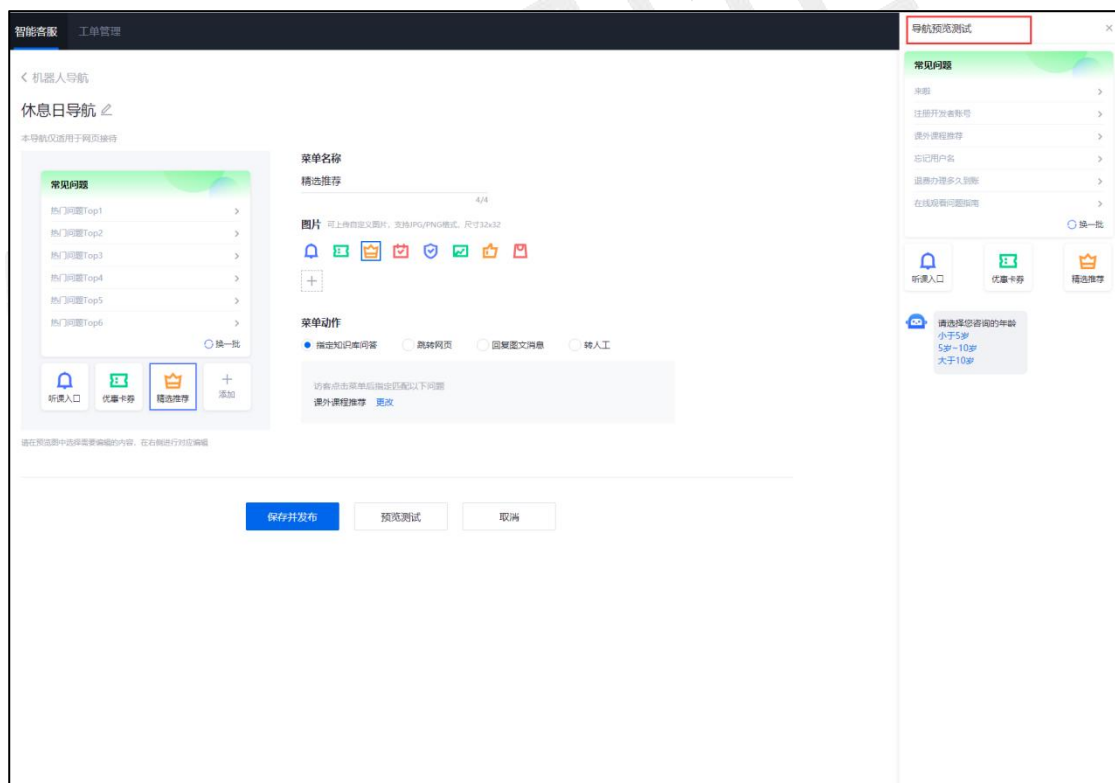
@性别 等于= 女生

推荐舞蹈课程

配置完成后，可点击“保存并发布”，也可以点击“预览测试”。

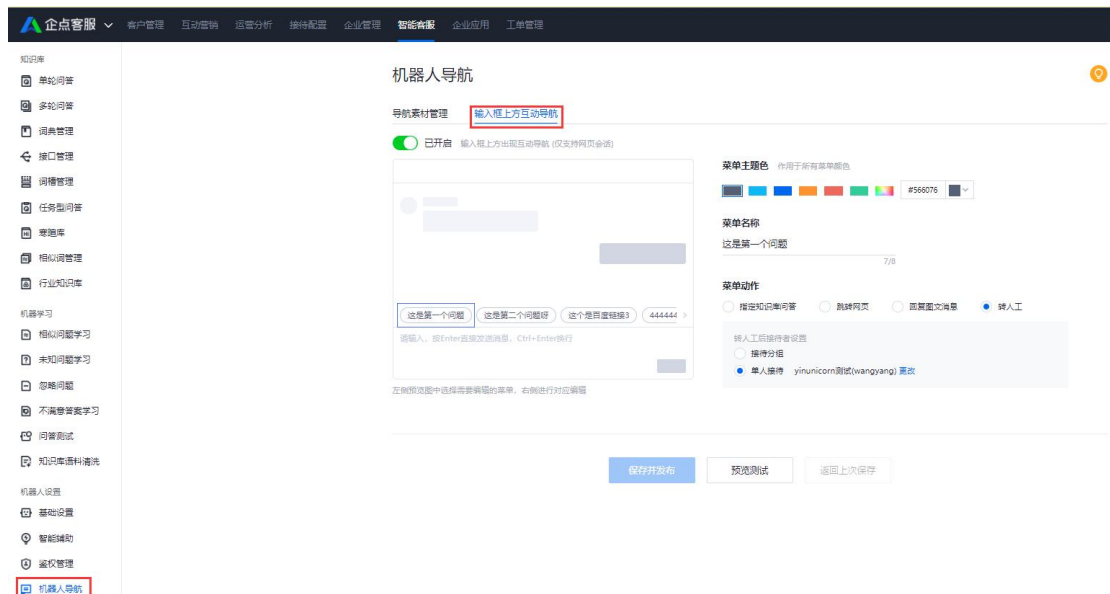


选择预览测试可以在当前页面右侧模拟导航场景。



## 【输入框上方互动导航】

在账户中心-【智能客服】-【机器人导航】-【输入框上方互动导航】可配置该快捷键。



## 机器人导航

导航素材管理 输入框上方互动导航



- 1- 选择需编辑的快捷键，选中即可。点击 x 可删除该快捷键菜单并清空该快捷键菜单的所有配置
- 2- 修改菜单主题色，所有主题色将被整体修改
- 3- 编辑该快捷键名称
- 4- 设置点击快捷键后触发的动作。现支持指定知识库问答、跳转网页、回复图文消息、转

人工 4 种动作。

## ① 指定知识库问答

机器人导航

导航素材管理 [输入框上方互动导航](#)

☒ 已开启 输入框上方出现互动导航 (仅支持网页会话)

**菜单主题色** 作用于所有菜单颜色

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ #FF9232

**菜单名称**

这是第一个问题 7/8

**菜单动作**

☒ 指定知识库问答 ☐ 跳转网页 ☐ 回复图文消息 ☐ 转人工

选择知识库问答

左侧预览图中选择需要编辑的菜单，右侧进行对应编辑

保存并发布 预览测试 返回上次保存

选择知识库问答，可在已有的单轮问答、多轮问答、任务型问答中选择一条，点击确定即可。

选择完成后如下图所示，也可点击更改，选择其他问答。

机器人导航

导航素材管理 [输入框上方互动导航](#)

☒ 已开启 输入框上方出现互动导航 (仅支持网页会话)

**菜单主题色** 作用于所有菜单颜色

■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ #566076

**菜单名称**

这是第一个问题 7/8

**菜单动作**

☒ 指定知识库问答 ☐ 跳转网页 ☐ 回复图文消息 ☐ 转人工

访客点击菜单后指定匹配以下问题  
新的问题3 [更改](#)

左侧预览图中选择需要编辑的菜单，右侧进行对应编辑

保存并发布 预览测试 返回上次保存

## ② 跳转网页

直接填入链接即可。

## 机器人导航



导航素材管理 [输入框上方互动导航](#)

☒ 已开启 输入框上方出现互动导航 (仅支持网页会话)

这是第一个问题 这是第二个问题呀 这个是百度链接3 444444

请输入，按Enter直接发送消息，Ctrl+Enter换行

左侧预览图中选择需要编辑的菜单，右侧进行对应编辑

菜单主题色 作用于所有菜单颜色

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ #566076 ☐

菜单名称

这是第一个问题

7/8

菜单动作

☐ 指定知识库问答 ☒ 跳转网页 ☐ 回复图文消息 ☐ 转人工

网页地址

http://

保存并发布

预览测试

返回上次保存

### ③ 回复图文消息

## 机器人导航



导航素材管理 [输入框上方互动导航](#)

☒ 已开启 输入框上方出现互动导航 (仅支持网页会话)

这是第一个问题 这是第二个问题呀 这个是百度链接3 444444

请输入，按Enter直接发送消息，Ctrl+Enter换行

左侧预览图中选择需要编辑的菜单，右侧进行对应编辑

菜单主题色 作用于所有菜单颜色

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ #566076 ☐

菜单名称

这是第一个问题

7/8

菜单动作

☐ 指定知识库问答 ☐ 跳转网页 ☒ 回复图文消息 ☐ 转人工

选择图文消息

保存并发布

预览测试

返回上次保存

选择图文消息，直接调取【互动营销】的图文素材库。

## 机器人导航



导航素材管理 [输入框上方互动导航](#)

☒ 已开启 输入框上方出现互动导航 (仅支持网页会话)



左侧预览图中选择需要编辑的菜单，右侧进行对应编辑

菜单主题色 作用于所有菜单颜色



菜单名称

这是第一个问题

7/8

菜单动作

☐ 指定知识库问答 ☐ 跳转网页 ☒ 回复图文消息 ☐ 转人工



保存并发布

预览测试

返回上次保存

若选择的图文消息已被删除，上图中红框位置会出现以下提示。可点击更改，选择其他图文消息。

原指定图文素材已被删除 [更改](#)

### ④ 转人工

点击转人工，可设置对应的接待者。可选择接待分组或单人接待。



## 机器人导航

导航素材管理 输入框上方互动导航

☒ 已开启 输入框上方出现互动导航 (仅支持网页会话)

左侧预览图中选择需要编辑的菜单，右侧进行对应编辑

菜单主题色 作用于所有菜单颜色

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ #566076 ☐

菜单名称

这是第一个问题

7/8

菜单动作

☐ 指定知识库问答 ☐ 跳转网页 ☐ 回复图文消息 ☒ 转人工

转人工后接待者设置

☐ 接待分组

☒ 单人接待 yinunicorn测试(wangyang) 更改

保存并发布

预览测试

返回上次保存

接待样式如下图：

### PC端链接型

乐优教育

去QQ交谈 >

乐优教育智能客服小优

我校去年报到9823人，文理科均一次性完成招生计划，艺术类参加降分补录。其中本科报到1779人，专科报到 8044人。本校全日制本科插班生，在校大三期间即可直接报读广州科技职业技术大学本科插班生考试，专业齐全，计划充足，通过率高。学习两年，给予颁发我校本科毕业证书，符合学士条件的可取得学位证书。

广州科技职业技术大学已获准为本科插班生考点。2020年已开设专插本专业：土木工程、计算机应用工程、电气工程及其自动化、旅游管理、机械设计制造及其自动化、国际经济与贸易、印刷工程、环境艺术设计、汽车服务工程、商务英语，专插本本科专业将逐年增加。

广州科技职业技术大学已获准为本科插班生考点。2020年已开设专插本专业：土木工程、计算机应用工程、电气工程及其自动化、旅游管理、机械设计制造及其自动化、国际经济与贸易、印刷工程、环境艺术设计、汽车服务工程、商务英语，专插本本科专业将逐年增加。

留言 活动优惠 支持渠道 预约演示 服务评价

请输入，按Enter直接发送消息，Ctrl+Enter换行

发送

乐优教育

乐优教育智能客服小优

上海市徐汇区田林路397号

wangchuan@leuu.com

www.leuu.com

(021) 5668002

田林路乐优教育智能客服小优

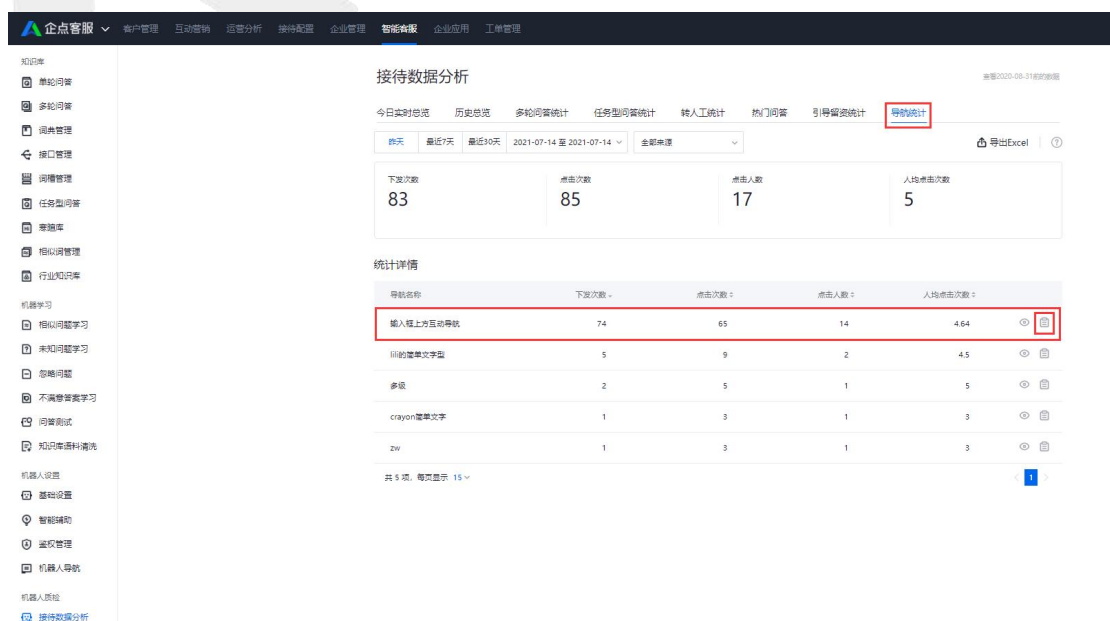
相关推荐

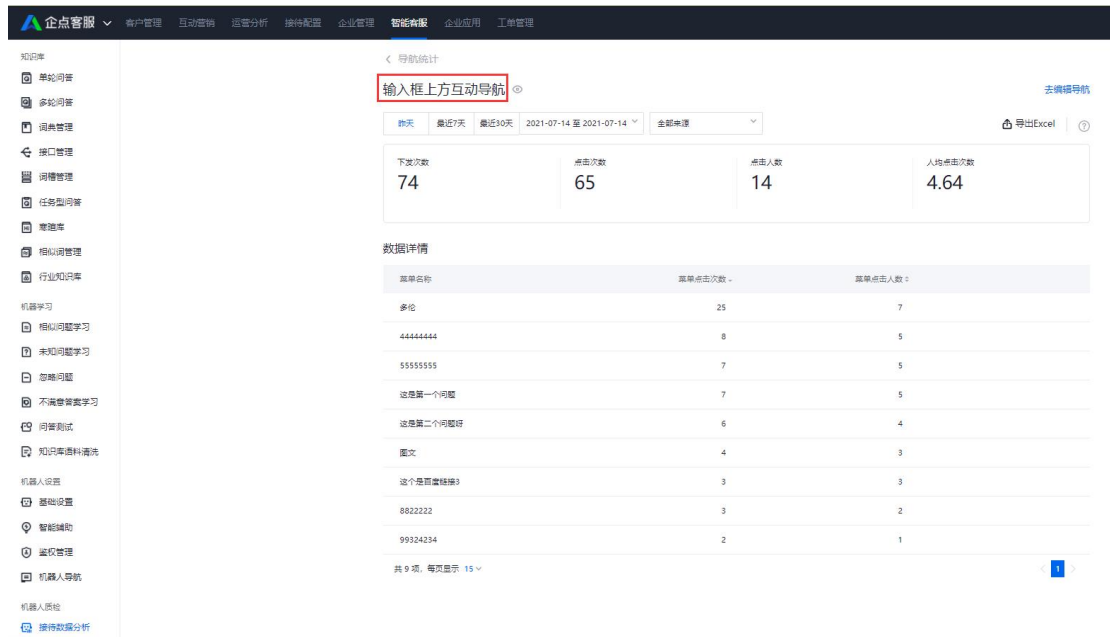
- 乐优教育 企业群
- 乐优教育公众号 微信公众号
- 乐优教育小程序 微信小程序

企点客服 提供系统和技术支持

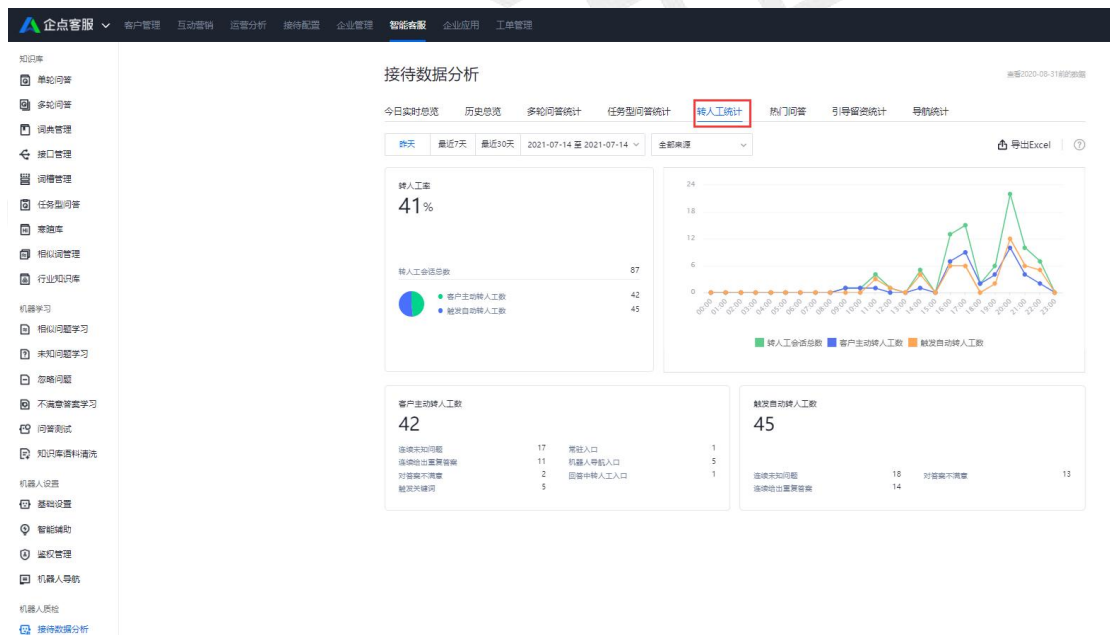


在账户中心-【智能客服】-【接待数据分析】-【导航统计】中可以看到所有输入框上方互动导航的统计数据。点击右侧小框可查看详情。





在账户中心-【智能客服】-【接待数据分析】-【转人工统计】中，转人工率、客户主动转人工数、转人工会话总数、机器人导航入口也将增加输入框上方互动导航的计数。



## (5) 接待设置

完成机器人基本设置后，需要进行接待配置。可前往【接待配置】-【网站 H5 接入】、【公众号接入】、【微信小程序接入】、【防漏客机制】、【会话自助导航】及【高级分配规则】页面配置机器人接待。

图标型 QQ接待

https://

输入你的企业网站，按回车预览

组件坐标

距离底部 100 px 距离左侧 20 px

接待组件名称

0/10

QQ接待

对外方式

QQ企业主号接待

QQ员工接待

接待人

接待分组

单人接待

机器人接待 客服机器人

标题

在线咨询

4/5

正文

服务时间 9:00-20:00

10/10

头像

上一步

生成组件

在上方输入网址，即刻预览组件在网站上的配置效果

你可以拖动组件调整位置

使用帮助视频

在线客服

服务时间 9:00-20:00

[点击查看接待组件详细配置步骤](#)

企点客服

客户管理

互动营销

运营分析

接待配置

企业管理

智能客服

员工设置

会话接待分组

会话欢迎语

接入设置

网站H5接入

公众号接入

微信小程序接入

会话设置

客服分配

防漏客机制

主动邀请会话

会话自助导航

会话窗口样式

满意度调查

留言消息

公众号接入

自动回复

自定义菜单

关键词自动回复

消息自动回复

加关注自动回复

当粉丝给您的公众号发消息时，会自动收到以下回复内容

回复消息

接入客服

单人接待

接待分组

机器人接待

已指定以下机器人客服进行接待

客服机器人

发布

96

## 微信小程序接入

[在线客服接入](#)

当客户触发小程序的接待入口时，由以下接待人接待：

- ☐ 接待分组  
☐ 单人接待  
☒ 机器人接待 [企微机器人](#) [更改](#)

应用

### 说明

- 1.绑定微信小程序后，配置接待后可以使用企点客户端接收客户从微信小程序发来的客服消息。
- 2.绑定微信小程序后，并部署监测SDK，可取用户基本信息，追踪用户在小程序的行为轨迹，下载安装SDK请查阅 [小程序配置](#)。

企点客服

客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服

qidian\_test\_001

员工设置

会话接待分组

会话欢迎语

接入设置

网站H5接入

公众号接入

微信小程序接入

会话设置

客服分配

防漏客机制

主动邀请会话

会话自助导航

会话窗口样式

满意度调查

留言消息

防漏客机制

QQ中转页配置

QQ自动接入

当客户从接待组件以外的渠道给主号发消息时，会自动接入客服。请设置接待人或接待分组

☐ 单人接待
 ☐ 接待分组
 ☒ 机器人接待

已指定以下机器人客服进行接待

[客服机器人](#)

发布

< 自助导航

① 导航设置示例

## 非工作时间

- ☒ 标题
 ☒ 简介
 ☒ 菜单
 ☐ 按钮

### 自助服务

您好，售后问题请咨询 方4006200200

企点帮助中心

客户端下载

主菜单3

+添加主菜单

主菜单名称

0/50

主菜单动作

- ☐ 自动回复
 ☐ 跳转网页
 ☒ 客服接待
 ☐ 下级菜单

☐ 单人接待

☐ 分组接待

☒ 机器人接待

保存并发布

预览

取消

高级分配规则

新建规则

规则名称
0/10

当访客满足以下条件

+ 添加条件

则接入以下服务

☐ 自助导航

☐ 接待分组

☐ 单人接待

☒ 机器人接待 企小点

☐ 在欢迎语后下发机器人导航

保存 取消

在[接待配置]-[会话设置]-[会话自主导航]-[网页会话导航]页面中，可设置机器人接待，更高效的响应客户咨询，如下图：

企点客服
客户管理 互动营销 广告营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服 企业应用

员工设置
会话接待分组
会话欢迎语
接入设置
网站H5接入
公众号接入
微信小程序接入
会话设置
客服分配
防漏客机制
主动邀请会话
会话自助导航
会话窗口样式
满意度调查
留言消息
会话主题配置

会话自助导航
网页会话导航 企业主号导航

样式设置 内容设置 其他

主菜单名称
使用场景
4/16

主菜单动作
☐ 自动回复 ☐ 跳转网页 ☒ 客服接待 ☐ 下级菜单

单人接待 接待分组 机器人接待

## 4、机器人质检

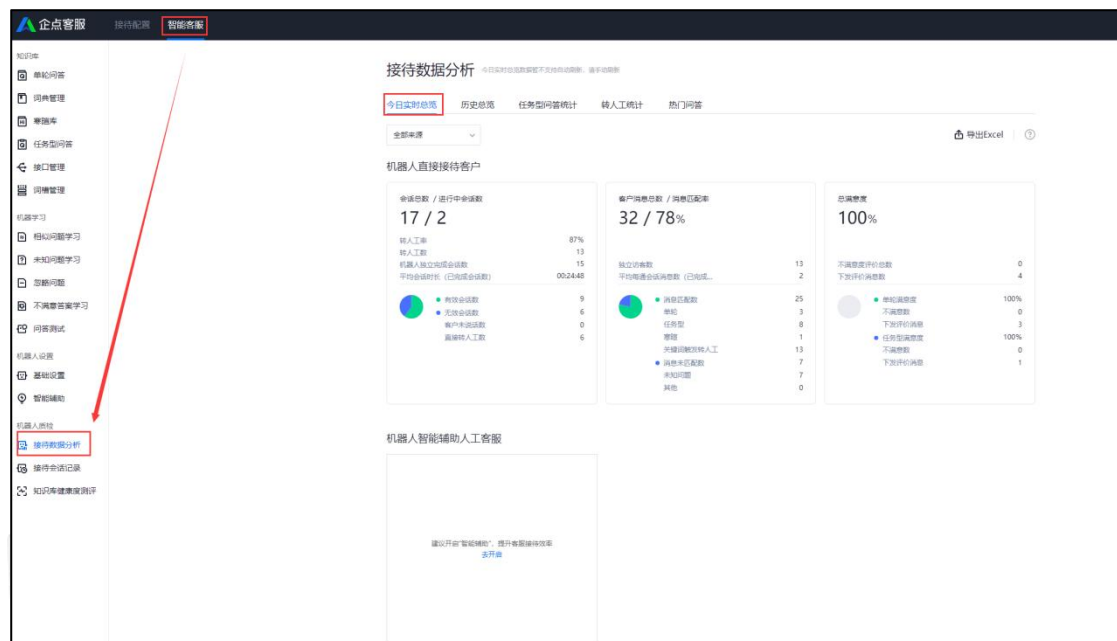
### (1) 接待数据分析

在账户中心-【智能客服】-【接待数据分析】页面中，支持按时间维度、会话来源筛选并查

看机器人接待数据及热门问答数据，包括会话总数、转人工数、单轮匹配数、多轮匹配数、总满意度、机器人解决率等数据，且支持导出 Excel 文件。

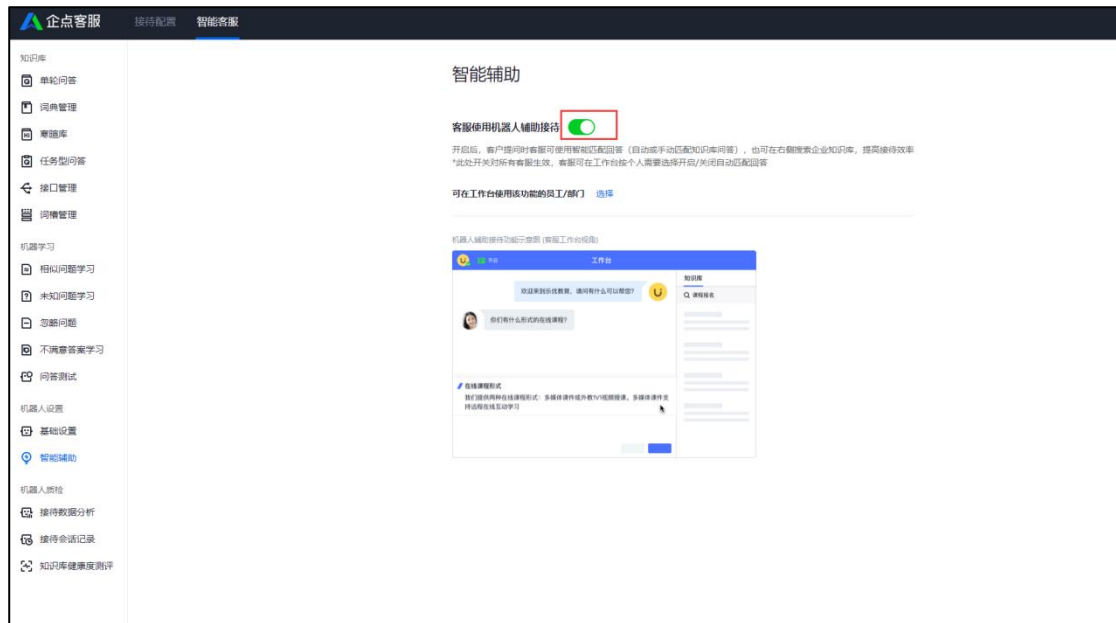
## ①今日实时总览

在账户中心-【智能客服】-【接待数据分析】-【今日实时总览】页面中，企业可以根实时查看机器人接待客户的当日单轮问答数据，包括会话总数/进行中的会话数、客户消息总数/消息匹配率、以及总满意度，支持筛选接待来源查看或导出数据。

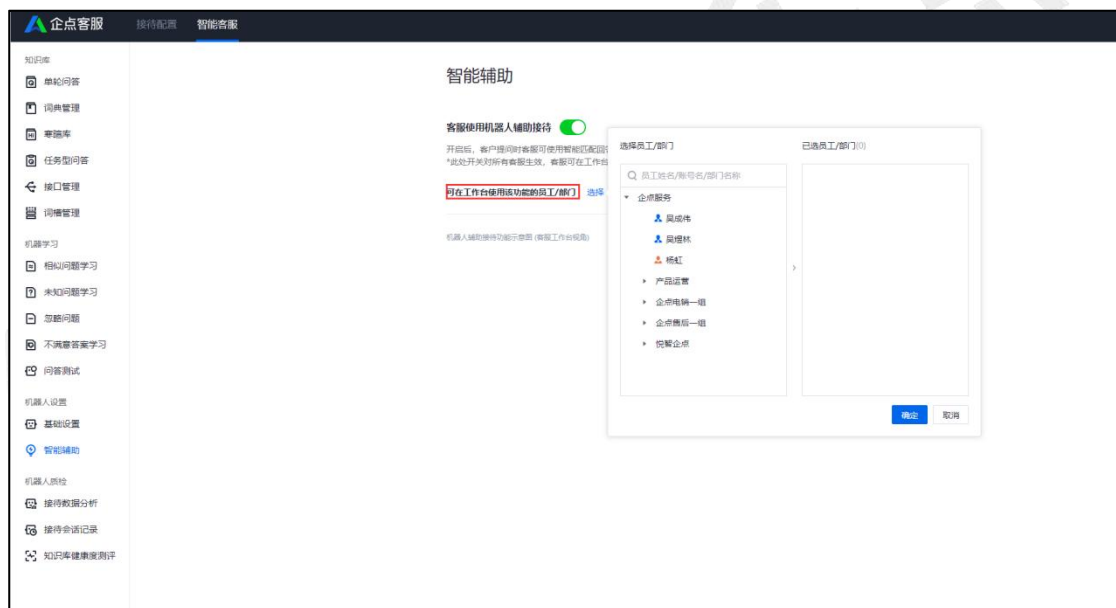


此页面还支持跳转“智能辅助”开启页面，该功能开启后，可查看智能辅助数据，方便对知识库做一定优化。





\*此处开关开启后，支持选择可在工作台使用该部门的员工/部门

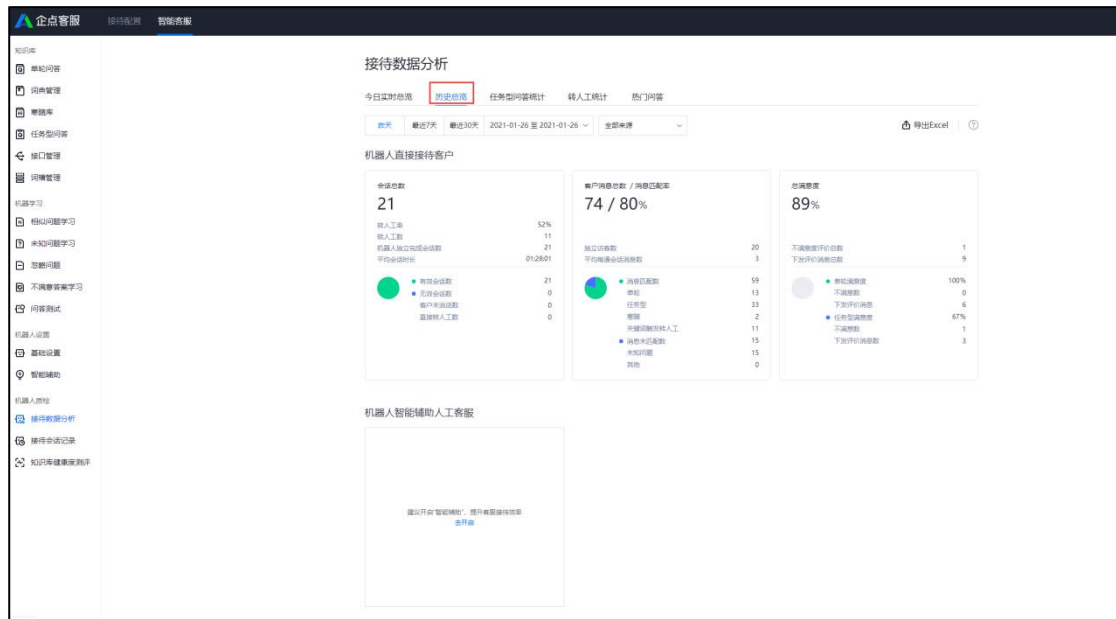


智能辅助统计页编辑笔可快速修改，方便实时质检、干预。

## ②历史总览

在【历史总览】页面中，企业可以按天数或接待查看机器人接待客户的单轮问答数据，包括会话总数、客户消息总数/消息匹配率、以及总满意度，数据支持导出。



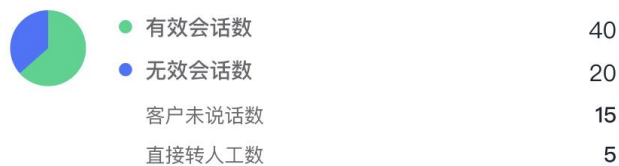


\*新增机器人解决率：机器人独立完成会话数/有效会话数

会话总数 / 进行中会话数

70 / 35

转人工数	35
转人工率	35%
机器人独立完成会话数	6
机器人解决率	79%
平均会话时长（已完成会话）	00:06:34

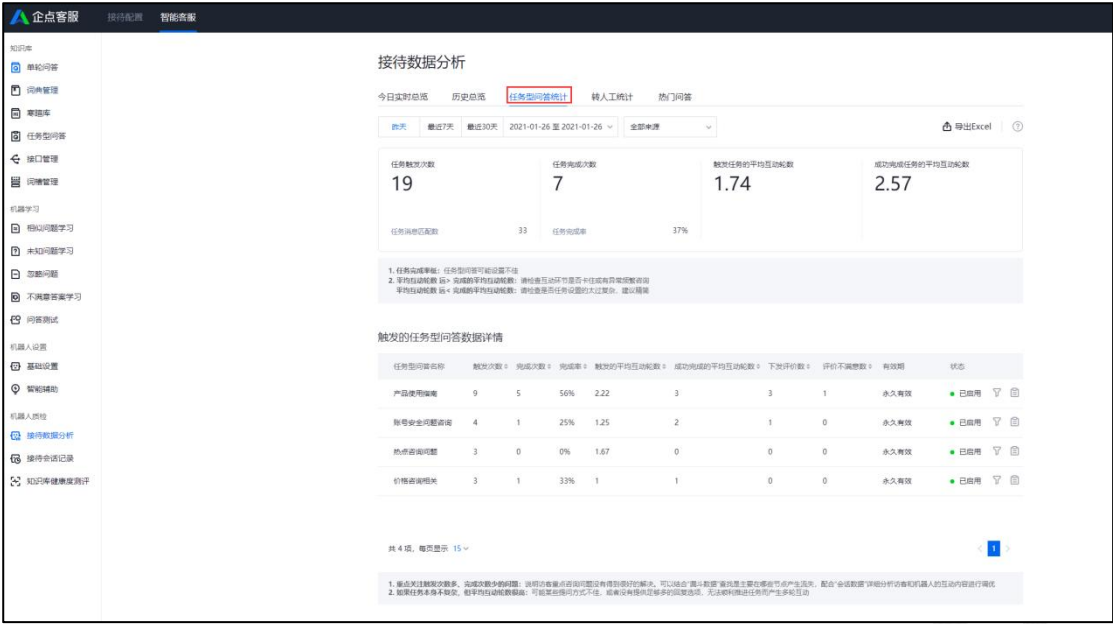


下拉可查看单轮会话数据详情，

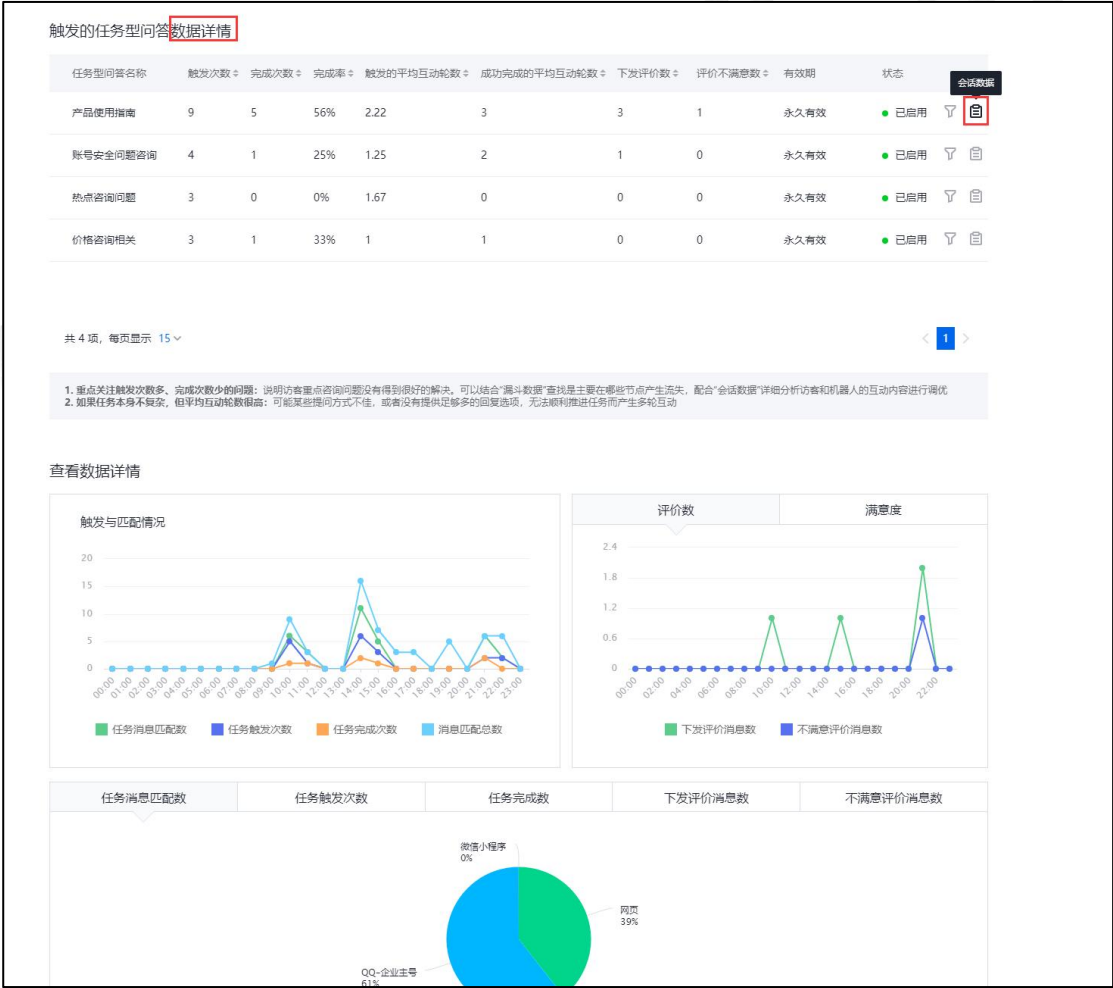


### ③多轮问答统计

在账户中心-【智能客服】-【接待数据分析】-【多轮问答统计】页面中，企业可以按天数或接待来源查看机器人接待客户的多轮问答问答数据，包括任务触发次数、任务完成次数、触发任务的平均互动轮数，数据支持导出。



下拉可查看数据详情，点击相应问答名称后的会话数据，展开相应会话数据详情。



数据详情页包含触发此时/完成次数、平均持续时长、平均互动轮数、成功完成的平均互动轮数，整体效果如下图所示：

任务型问答统计

产品使用指南

已启用永久有效

编辑

🔍

📄

触发次数 / 完成次数

9 / 5

平均持续时长

00:00:13

平均互动轮数

2.22

成功完成的平均互动轮数

3

完成率

56%

会话详情

触发时间	问答持续时长	互动轮数	任务是否成功完成	
2021-01-26 15:08	00:00:50	3	是	📄
2021-01-26 21:45	00:00:26	4	是	📄
2021-01-26 10:11	00:00:17	2	是	📄
2021-01-26 11:22	00:00:13	3	是	📄
2021-01-26 14:35	00:00:11	3	是	📄
2021-01-26 14:34	00:00:07	2	否	📄
2021-01-26 10:11	00:00:00	1	否	📄
2021-01-26 10:11	00:00:00	1	否	📄
2021-01-26 22:03	00:00:00	1	否	📄

共 9 项，每页显示 15

1

1. 重点关注触发次数多、完成次数少的问题：说明访客重点咨询问题没有得到很好的解决，可以结合“漏斗数据”查找是主要在哪些节点产生流失，配合“会话数据”详细分析访客和机器人的互动内容进行优化

2. 如果任务本身不复杂，但平均互动轮数很高：可能某些提问方式不佳，或者没有提供足够多的回复选项，无法顺利推进任务而产生多轮互动

点击相应对话后的“数据详情”可展开查看与该客户的历史会话、匹配是哪条问答，以便检查聊天记录及客户流失的会话轮次，方便及时完善问答配置。

企点客服

接待成员

智能客服

知识库

帮助中心

问题管理

渠道库

任务型问答

接口管理

词库管理

机器人学习

相似问题学习

未标记问题学习

意图识别

不滿意答案重学习

问题测试

机器人设置

数据配置

智能辅助

机器人地址

操作数据迁移

操作中心记录

知识库健康度测评

自定义问答统计

账号安全问题咨询

完成

导出表格

筛选

▼

刷新

解答次数 / 满意度

平均消耗时长

平均互动次数

成功解决的平均互动次数

9 / 4

00:00:11

1.89

3

完成率

44%

会话详情

解答时间 s	问题消耗的时长 s	互动次数 s	经机器人或人工解决 s	
2021-01-28 02:39	00:00:59	3	是	
2021-01-28 02:46	00:00:18	3	是	
2021-01-28 02:36	00:00:17	3	是	
2021-01-28 21:19	00:00:08	3	是	
2021-01-28 02:38	00:00:00	1	否	
2021-01-28 00:10	00:00:00	1	否	
2021-01-28 02:36	00:00:00	1	否	
2021-01-28 02:36	00:00:00	1	否	
2021-01-28 09:34	00:00:00	1	否	

共 9 条，每页显示 15 >

1. 通过知识库搜索、或提问缺少的问题。当遇到此类问题时没有得到有效解决时，可以点击“输入问题”提交需要人工处理的问题产生求助。  
2. 提交的求助数量较多，经审核员审核后，可能直接关闭无法查看，或者会有待处理的求助提醒消息，无法继续提交而产生求助失败。

会话详情

会话ID 1772630372 02:38:4

会话名称 安全问题咨询

会话创建时间 02:38:46

问题： 请问如何重置我的密码呢？

解答情况

交互次数 3

成功解决

服务评价

每人一条反馈

请对此次服务进行评价

工单号可不做填写

会话ID 1772630372 02:38:40

会话名称 02:38:50

问题： 请问如何重置我的密码呢？

解答情况

交互次数 3

成功解决

服务评价

每人一条反馈

请对此次服务进行评价

工单号可不做填写

会话ID 1772630372 02:39:00

会话名称 02:39:00

问题： 请问如何重置我的密码呢？

解答情况

交互次数 3

成功解决

服务评价

每人一条反馈

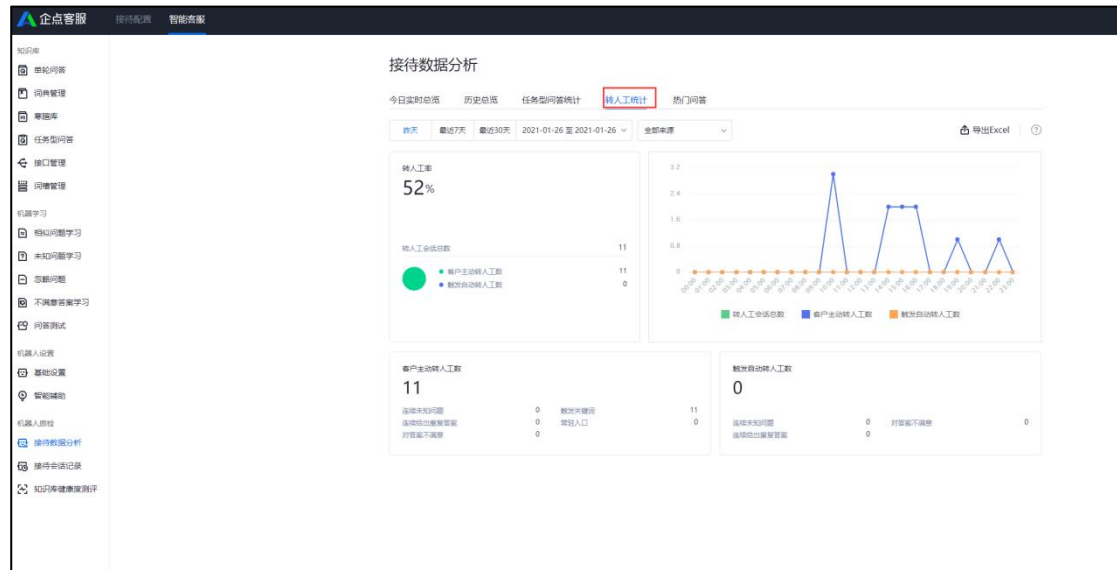
请对此次服务进行评价

工单号可不做填写

#### ④转人工统计

在账户中心-【智能客服】-【接待数据分析】-【转人工统计】页面中，支持按时间维度、会话来源筛选并查看机器人转人工数据，包括转人工率、客户主动转人工数、触发自动转人工数。

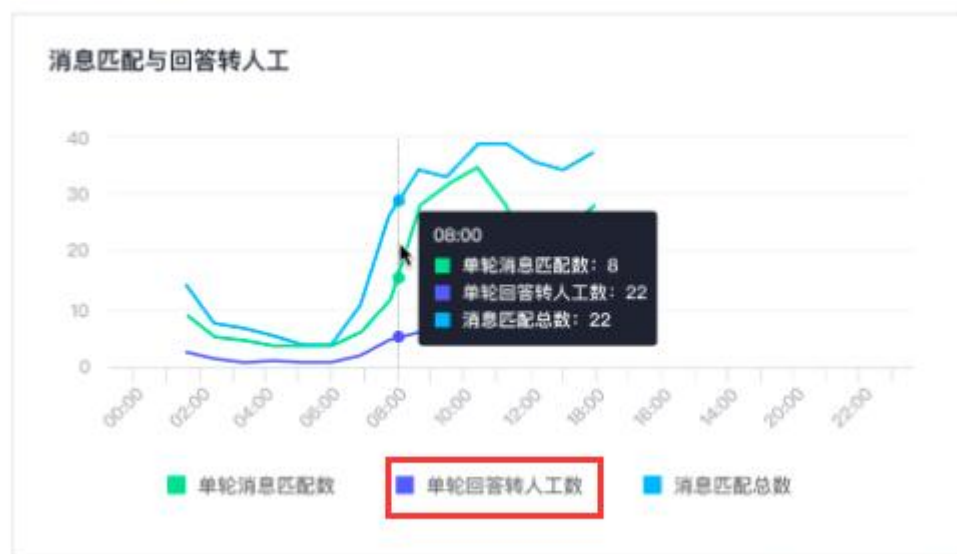
工数，且支持导出 Excel 文件。



转人工数据统计可以帮助企业分析机器人转人工的情况，查看机器人经常被问到的问题，分析此问题是否适合机器人处理，是否需要再完善。

\*因新增答案配置转人工功能，在接待数据分析的转人工相关数据分析中新增该部分转人工类型计数、并新增回答转人工情况数据。

### 单轮问答数据详情





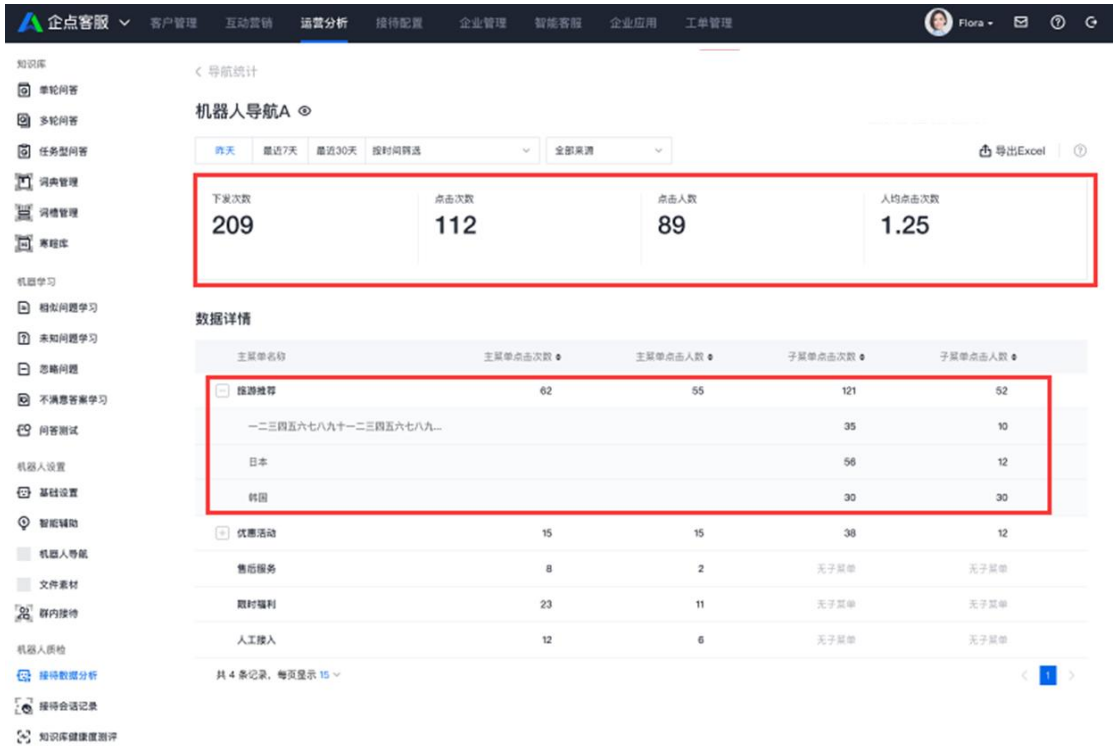
同时，接待数据分析页面新增“导航统计”栏，以展示导航数据和输入框上方互动导航的数据。通过这些数据，可以得出各导航的下发数、点击率、调用数等，企业可根据这些数据推断出客户常用的导航内容和需求，从而灵活地调整导航的顺序、决定导航的上线与下线，并根据用户的需求精准营销。导航的具体统计数据包括：

- ① 导航整体使用情况（含总览数据：下发总次数、点击人数、点击次数、人均点击次数；每个通路的导航调用数、下发总次数、点击次数、点击率）



- ② 导航调用数据详情（含导航名称、使用位置、下发次数、点击次数、点击人数、人均点

击次数)



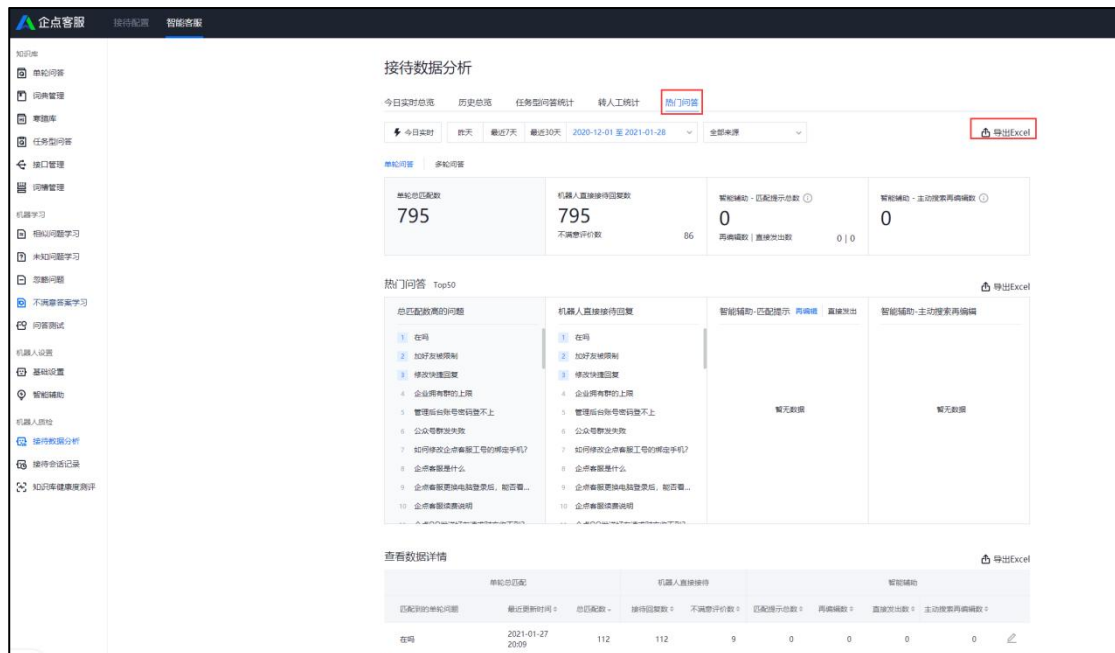
③ 导航热门问答。

数据的取时间范围可自定义。支持导出导航数据表。

⑤热门问答

在账户中心-【智能客服】-【接待数据分析】页面中，支持按时间维度、会话来源筛选并查看机器人热门问答数据，包括总匹配数高的问题、机器人直接接待回复、智能辅助-匹配提示、智能辅助-主动搜索再编辑等数据，且支持导出 Excel 文件。





\*总匹配数较高的问题：机器人已回复的单轮问答与知识库、寒暄库匹配上的高频问题。

\*机器人直接接待回复：机器人已接待的问题中出现的高频问题。

\*智能辅助-匹配提示：根据客户提问匹配知识库后自动给出匹配提示，客服可选择单击进入输入框再编辑或双击直接发出。此处可统计这两者的高频问题。

详细数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

## (2) 接待会话记录

【账户中心】-【智能客服】-【接待会话记录】中，支持根据时间、会话来源、会话时长、是否发起转人工进行筛选会话记录。右上角搜索框支持按客户姓名和 QQ 号搜索会话记录。

**接待会话记录**

2020-08-02 至 2020-08-18 | 全部会话来源 | 不限会话时长 | 不限是否发起转人工

客户姓名/QQ号

会话开始时间	客户名	会话来源	会话时长	是否发起转人工
2020-08-12 11:35	访客9794100224	网页	00:30:06	未发起
2020-08-12 11:30	访客1352710144	网页	00:19:59	发起
2020-08-12 11:10	访客4627752960	网页	00:30:06	未发起
2020-08-12 10:59	访客2882790400	网页	00:33:19	未发起
2020-08-12 10:24	访客5767240704	网页	00:00:07	发起
2020-08-12 10:15	访客278396966112784	网页	00:30:05	未发起
2020-08-11 23:21	访客9036538880	网页	00:30:52	未发起
2020-08-11 22:36	访客1856225280	网页	00:30:07	未发起
2020-08-11 20:14	访客5767240704	网页	00:32:38	未发起



\*机器人会话记录内包含“会话开始时间”、“客户名”、“会话来源”、“会话时长”、“是否发起转人工”

点击列表字段侧可以跳转到对应聊天记录展开页，从该会话起始开始展示。底部点击“展开该客户的历史会话”可以展示该客户所有的聊天记录。

接待会话记录			
当前客户与机器人均未说话，暂不展示该会话记录			
2020-06-01 至 2020-06-22	全部会话来源	不限会话时长	不限是否发起转人工
会话开始时间	客户名	会话来源	会话时长
2020-06-22 10:17	叶瑞 (QQ:887612286)	QQ-企业主号	00:03:56
2020-06-19 14:51	访客152280377137269	网页	00:03:07
2020-06-19 14:08	叶瑞 (QQ:887612286)	QQ-企业主号	00:00:26
2020-06-19 14:03	访客594382171414901	网页	00:03:31
2020-06-17 16:34	zilingxu (QQ:2842378908)	QQ-企业主号	00:06:02
2020-06-17 14:56	访客594382171414901	网页	00:00:18
2020-06-15 15:38	访客144992206729505	网页	00:03:02
2020-06-15 15:23	访客720589166811555	网页	00:04:01
2020-06-15 15:22	访客609875977581333	网页	00:04:33
2020-06-06 00:53	访客262791376002753	网页	00:04:30
2020-06-06 00:42	访客279491375332459	网页	00:03:43
2020-06-05 00:31	访客402790324733547	网页	00:04:02
2020-06-03 18:40	访客166978379867886	网页	00:03:47
2020-06-03 17:17	访客822489862732875	网页	00:04:58

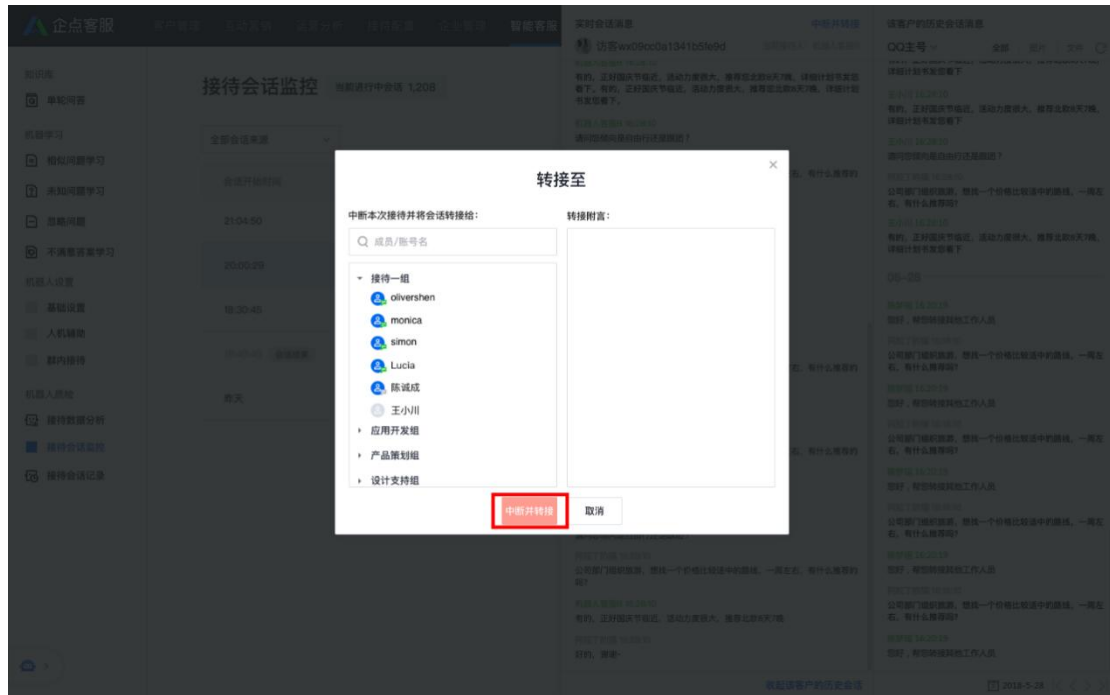
### (3) 接待消息监控

在账户中心-【智能客服】-【接待消息监控】页面，管理员可以对机器人会话实时监控。支持筛选会话来源、搜索客户信息（姓名/QQ号）。

接待消息监控			
当前进行中会话 0			
全部来源	Q 客户姓名/QQ号		
会话开始时间	客户名称	会话来源	
14:42:11	APP客户_202038486#10005261		回
14:31:21	APP客户_202038486#10005261		回
14:12:31	APP客户_202038486#10005261		回

当发现当前接待无法解决客户问题或客户对机器人不满时，可点击“中段并连接”分配到人工

工客服，已结束的会话不可做人工抢接。



工作台右侧“机器人会话监控”页面，管理员可以实时查看机器人会话详情。



当发现当前接待无法解决客户问题或客户对机器人不满时，管理员可选择中断本次接待并将会话转借给人工客服。



当被分配的客服当前不在线或关闭接待时，会收到提示“客服当前不在线/关闭接待，可能导致客户无人服务，是否继续转接”。

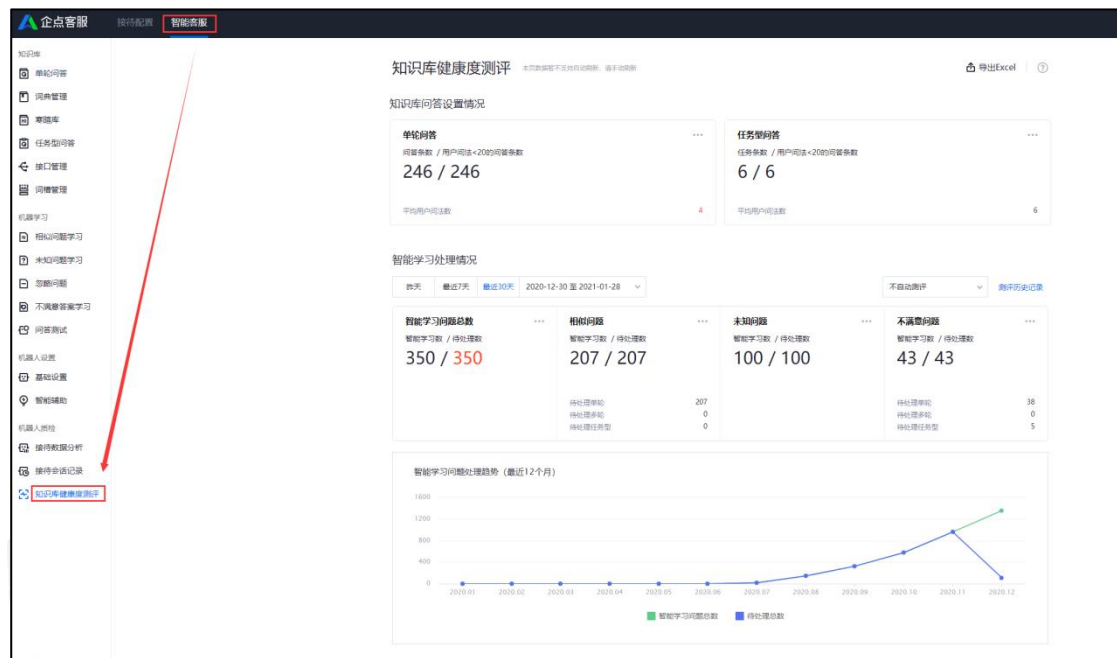


机器人会话成功被人工客服抢接后，客户当前会话页面会收到小灰条提示“为了给你提供更好的服务体验，已将会话交给人工客服\*”

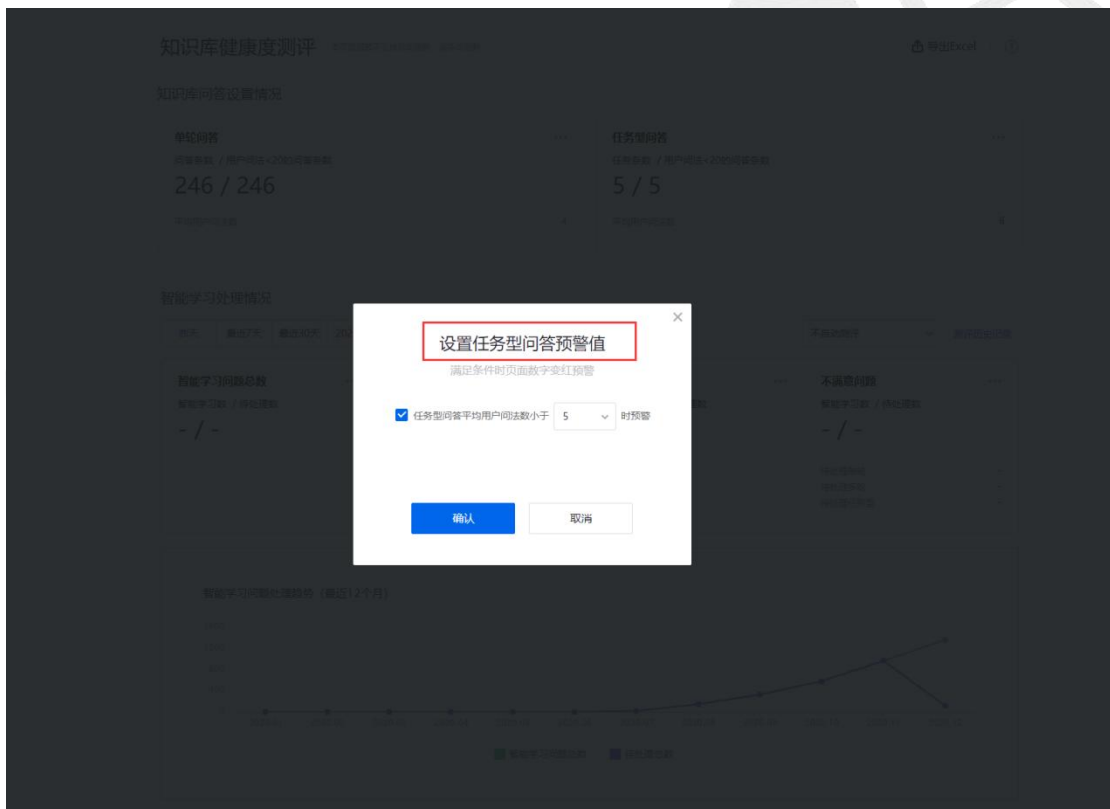
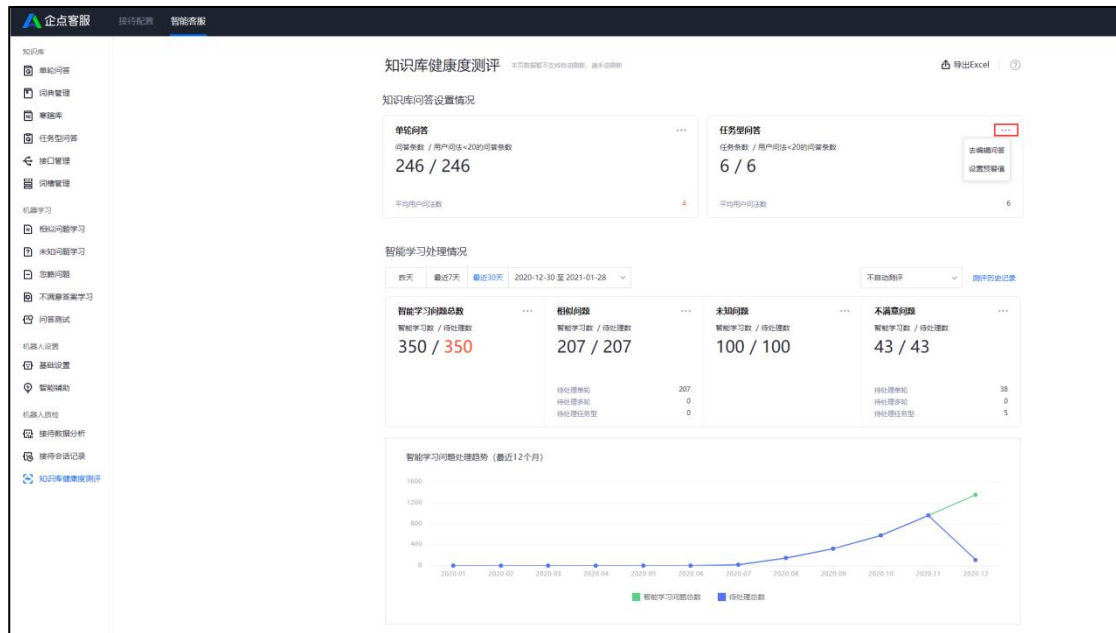
● 为了给您提供更好的服务体验，已将对话转交给人工客服A。

#### (4) 知识库健康度测评

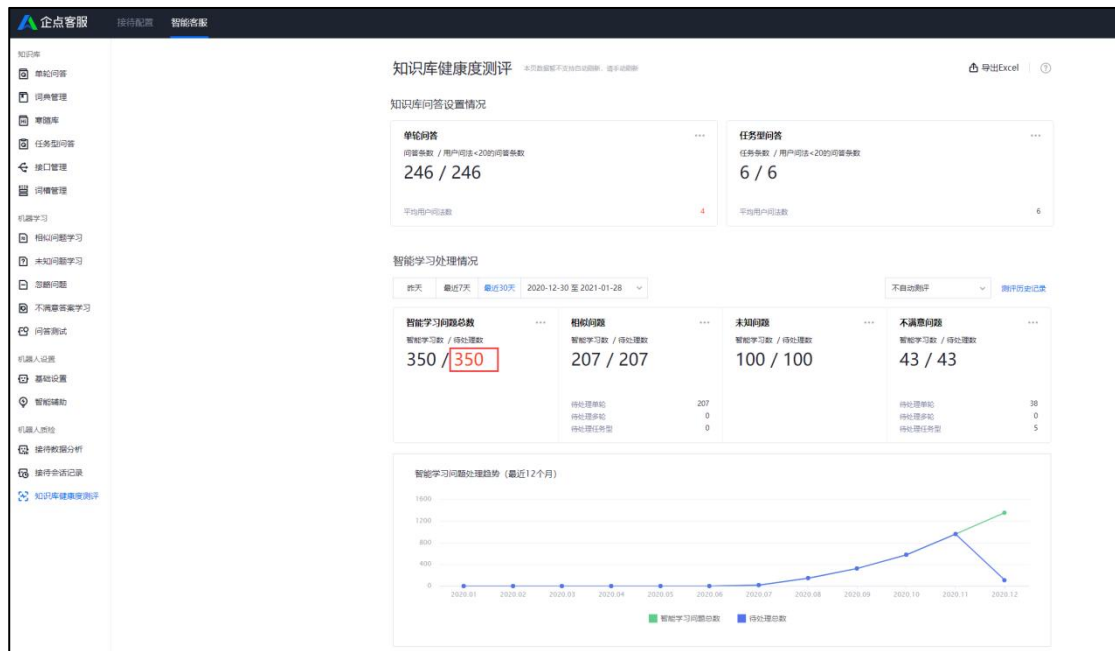
在账户中心-【智能客服】-【知识库健康度测评】页面中，可以查看各知识库的质量，还支持按时间维度筛选查看机器人智能学习处理情况，且支持导出 Excel 文件。



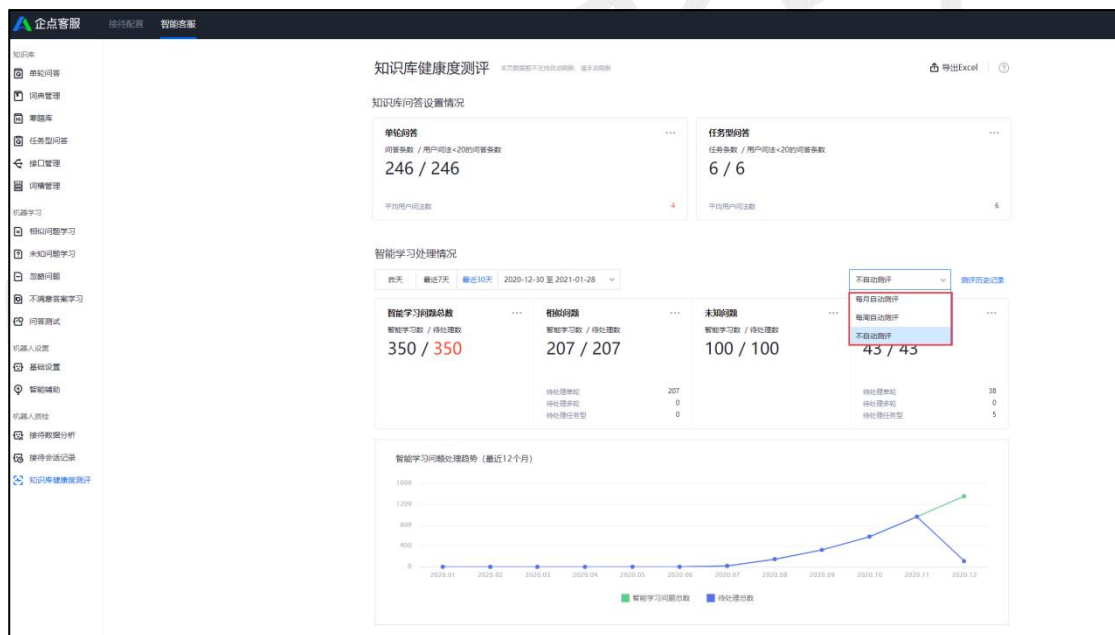
点击相应知识库问答数据的“...”可以跳转问答编辑页或设置预警值。



当数据高于设置的预警值会标红。



知识库健康度测评情况支持按周或按月自动测评，也可设置手动刷新后数据更新。



\*详细数据概念解释可点击页面右上角气泡查看

## 5、应用场景

### (1) 引导留资

在账户中心-【智能客服】新增菜单【应用场景】-【引导留资】。通过机器人留资问答引导客户留资，帮助企业主动获取客户信息。专业版有一个留资机器人配额。

**引导留资**

通过机器人引导客户留资，帮助企业获取潜在客户，创建引导留资规则，将客户从线索池转入到某条销售线索时，系统自动触发引导留资任务（系统会按中客户线索池可触发的规则），如果已指定销售线索入口设置了下发机器人策略，则引导留资规则仍会触发留资任务，不将下发策略。

**+ 新建规则**

如设置规则命中多条规则，仅执行优先级最高的规则

优先级	引导留资规则名称	引导留资任务名称	任务状态	任务发布状态	任务调用状态	任务有效期	成功留资后入群并通知以下客服	规则状态
1	0713	一号机	已上线	已启用	永久有效			已启用
2	713	引导留资任务9	已上线	已启用	永久有效	81@ayongpuo		已启用
3	客服-01	引导留资任务3	已上线	已启用	永久有效	buzzer003(buzzer003)		已启用
4	客服123	引导留资任务6	已上线	已启用	永久有效	buzzer003(buzzer003)		已启用
5	wechat-客服	引导留资任务14	已上线	已启用	永久有效			已启用
6	客服test111	引导留资任务17	测试环境	已启用	永久有效	分给1111		已停用
7	456	引导留资任务19	草稿	已启用	永久有效	81@ayongpuo		已停用
8	引导留资test	引导留资任务18	草稿	已启用	永久有效	81@ayongpuo		已停用
9	测试	引导留资任务21	已上线	已启用	永久有效	分给1111		已停用

如果已指定销售线索入口设置了下发机器人策略，则引导留资规则仍会触发留资任务，不将下发策略。

1- 停用：规则停用，会联动套电任务型一并停用，不可只停用规则不停用套电任务型；

2- 启用

3- 编辑规则（编辑页面与新建规则页面相同）

**引导留资**

通过机器人引导客户留资，帮助企业获取潜在客户，创建引导留资规则，将客户从线索池转入到某条销售线索时，系统自动触发引导留资任务（系统会按中客户线索池可触发的规则），如果已指定销售线索入口设置了下发机器人策略，则引导留资规则仍会触发留资任务，不将下发策略。

**+ 新建规则**

如设置规则命中多条规则，仅执行优先级最高的规则

优先级	引导留资规则名称	引导留资任务名称	任务状态	任务发布状态	任务调用状态	任务有效期	成功留资后入群并通知以下客服	规则状态
1	0713	一号机	已上线	已启用	永久有效			已启用
2	713	引导留资任务9	已上线	已启用	永久有效	81@ayongpuo		已启用
3	客服-01	引导留资任务3	已上线	已启用	永久有效	buzzer003(buzzer003)		已启用
4	客服123	引导留资任务6	已上线	已启用	永久有效	buzzer003(buzzer003)		已启用
5	wechat-客服	引导留资任务14	已上线	已启用	永久有效			已启用
6	客服test111	引导留资任务17	测试环境	已启用	永久有效	分给1111		已停用
7	456	引导留资任务19	草稿	已启用	永久有效	81@ayongpuo		已停用
8	引导留资test	引导留资任务18	草稿	已启用	永久有效	81@ayongpuo		已停用
9	测试	引导留资任务21	已上线	已启用	永久有效	分给1111		已停用

如果已指定销售线索入口设置了下发机器人策略，则引导留资规则仍会触发留资任务，不将下发策略。

点击新建规则，企业可设置规则名称、规则调用条件、该规则的任务型内容、成功留资后是否入库并通知客服。

< 引导留资

## 新建引导留资规则

规则名称

0/10

当访客从挂载当前机器人的以下接待入口来访 (满足以下任一条件) ?

+ 添加条件

则自动触发以下引导留资问答

引导留资问答22 草稿 编辑问答 刷新

☐ 成功留资后入库并通知客服 ?

保存

取消

规则调用条件可选接待组件、QQ 主号自动接入、微信小程序等。条件可添加或删除。

< 引导留资

## 新建引导留资规则

规则名称

网页新客套电

6/10

当访客从挂载当前机器人的以下接待入口来访 (满足以下任一条件) ?

+ 添加条件

接待组件
QQ主号自动接入
微信小程序

刷新

☐ 成功留资后入库并通知客服 ?

保存

取消



< 引导留资

## 新建引导留资规则

规则名称

网页新客套电

6/10

当访客从挂载当前机器人的以下接待入口来访 (满足以下任一条件) ①

QQ主号自动接入

+

添加条件

接待组件

QQ主号自动接入

微信小程序

刷新

☐ 成功留资后入库并通知客服 ②

保存

取消

该规则的任务型内容（触发的引导留资问答）如下图所示。

< 引导留资

## 新建引导留资规则

规则名称

0/10

当访客从挂载当前机器人的以下接待入口来访 (满足以下任一条件) ①

+

添加条件

则自动触发以下引导留资问答

引导留资问答23 草稿 编辑问答 刷新

☐ 成功留资后入库并通知客服 ②

保存

取消

点击编辑问答，设置用户问法和关联问题、任务分类、有效期后，点击进入主线流程，可进行相关节点设置。

←

引导留资问答23

基本信息

主线程

已应用

保存草稿

保存到测试环境

发布上线

最新设计中关键设计关联到问题，完成结构内容后配置。

用户问题

配置该卡片有什么功能？

选择问题

选择类型

选择行城市

确定

取消

知道了

任务名称 已启用

引导留资问答23

最近编辑时间: 2021-07-15 16:25

5/20

用户问题 (触发任务型问答)

添加更多问题法, 鼠标划选关联到问题, 提高匹配率 ①

快速添加更多问题法 ①

如: 帮我还一下任务

添加更多问题法

关联问题

+ 添加关联问题

任务分类

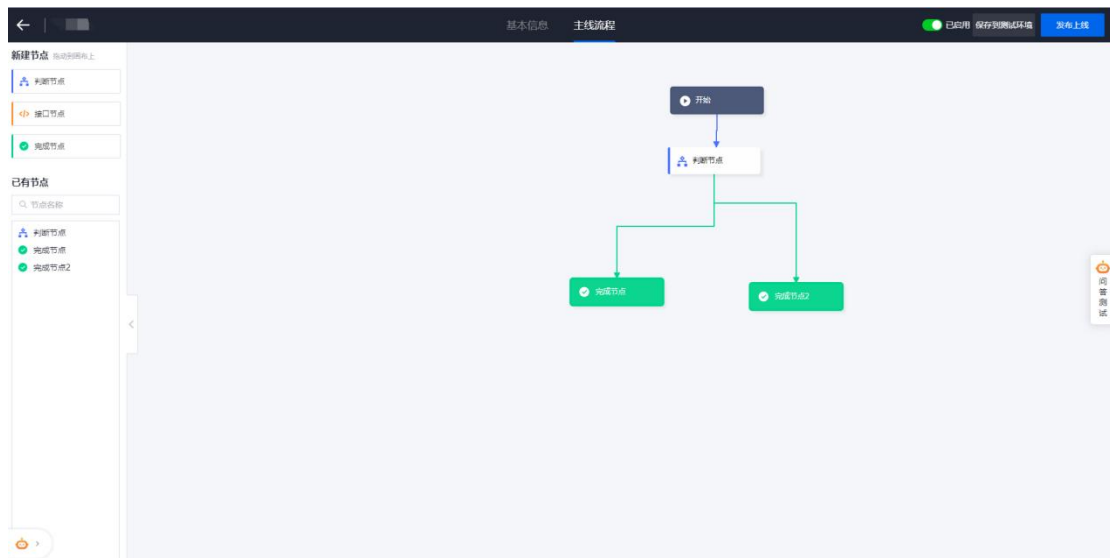
未分类 选择

有效期

☒ 永久有效
 ☐ 自定义有效期

引入主线程

设置测试



判断节点 - 判断节点

节点名称

\* 节点名称

判断节点

4/20

机器人说

如：请问要定哪个城市的住宿？

插入词槽值 ⓘ 0/100

\* 设置词槽获取关键信息 ⓘ 从上到下依次搜集，点击编辑进行更多高级设置

	词槽名称	词槽获取失败时，机器人主动提问	最大提问次数	
1	@姓名	名字1	2	编辑 ↑ ↓ 删除
2	@手机	手机1	2	编辑 ↑ ↓ 删除
3	@固话	固话1	2	编辑 ↑ ↓ 删除
4	@QQ	QQ1	2	编辑 ↑ ↓ 删除
5	@邮箱	邮箱1	2	编辑 ↑ ↓ 删除

+

添加词槽

☐

通过访客填写表单收集词槽 ⓘ 仅网页会话可用 配置说明

\* 设置子节点 从上到下依次判断跳转条件，命中后进行相应跳转

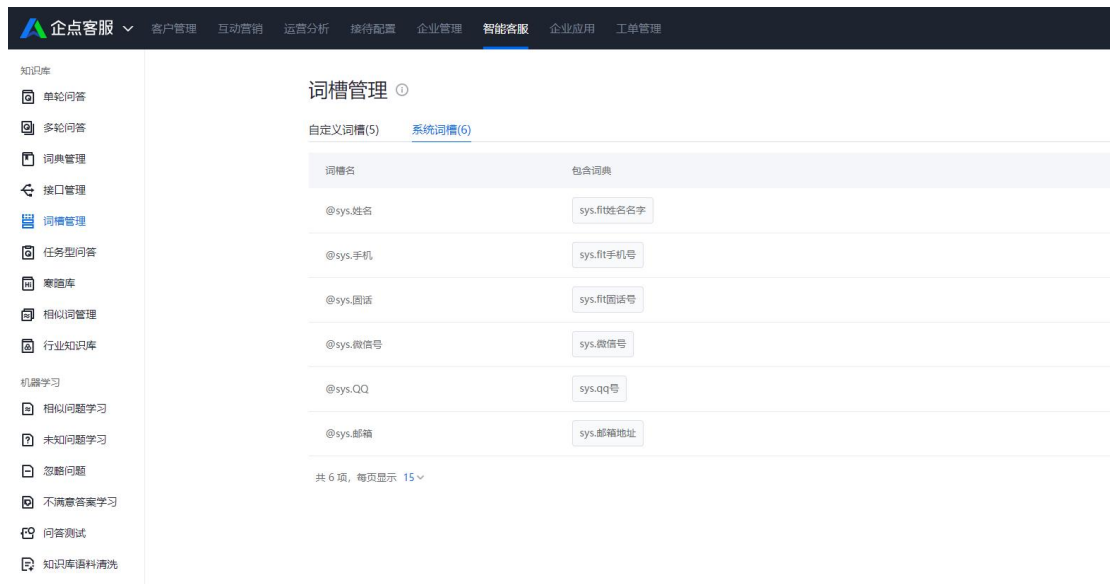
条件组1

删除 ↑

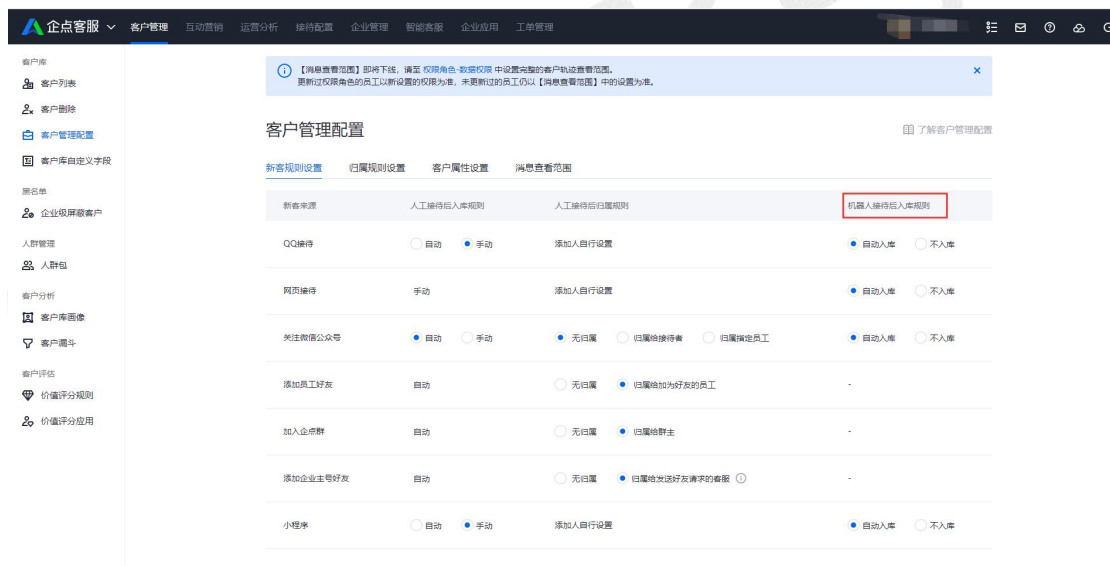
系统词典新增与客户库有映射关系的 6 个实例库：姓名、手机、固话、微信号、QQ、邮箱。

为了在引导留资任务型中的词槽调用这些系统词典时，保证和客户库映射关系，新增 6 个系统词槽，分别绑定系统词典中的姓名、手机、固话、微信号、QQ、邮箱这 6 个字段。

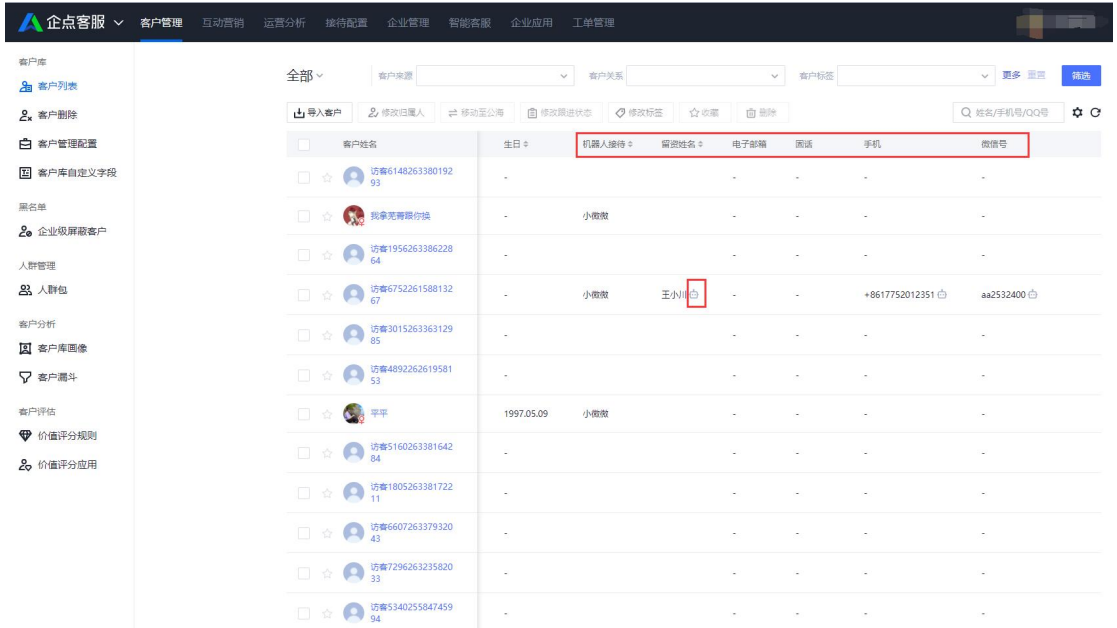
该系统词槽普通任务型和引导留资任务型都可调用，但仅引导留资任务型调用时，收集到的填槽值才会进入到客户库。普通任务型调用时仅用于收集词槽，填槽值不会进入客户库。



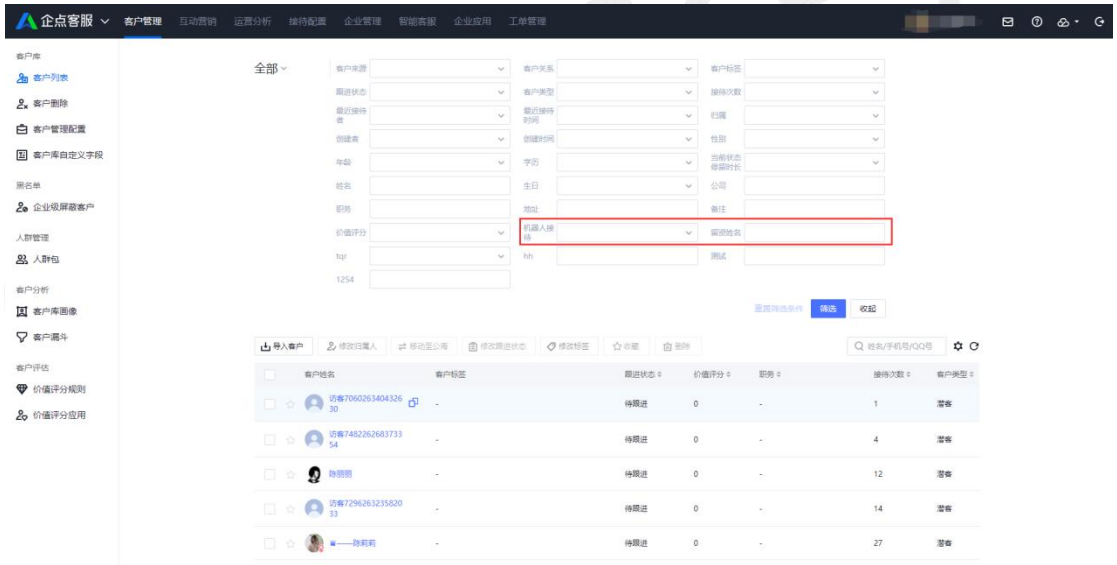
在账户中心-【客户管理】-【客户管理配置】中新增一列【机器人接待后入库规则】，供企业选择机器人引导留资的信息是否需要入库。



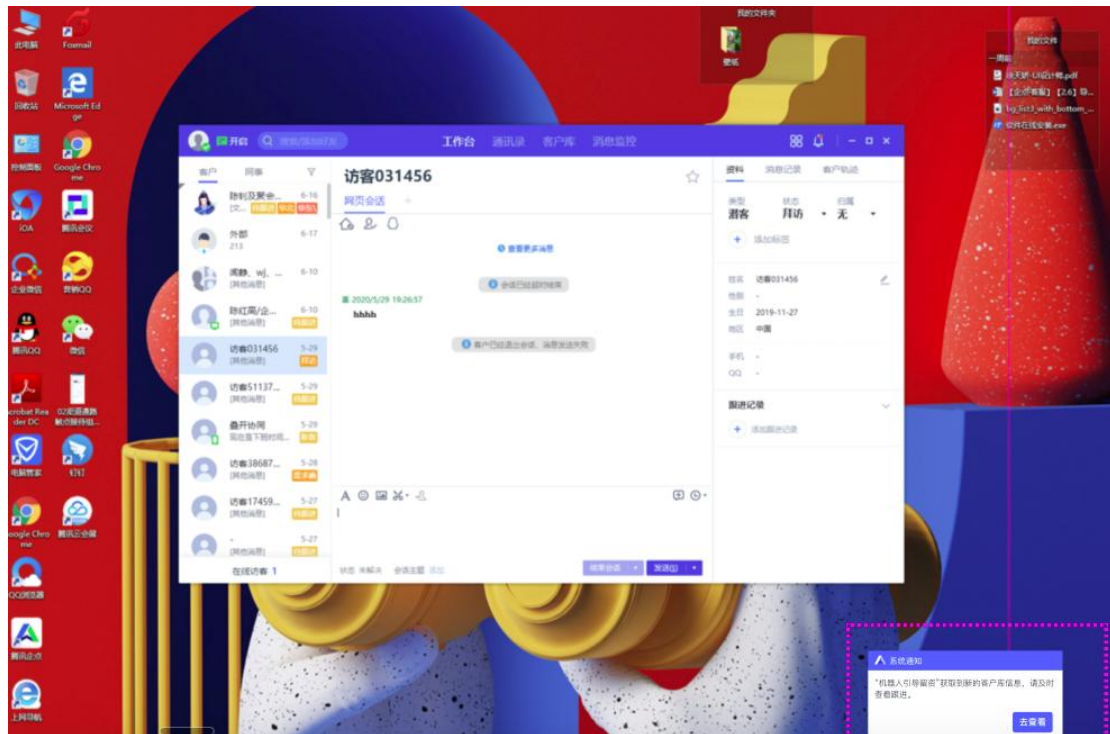
在账户中心-【客户管理】-【客户列表】中新增机器人引导留资后得到的客户信息，信息后缀机器人小标识。如果后续人工修改过，则机器人小标识消失。



列表筛选-设置字段 新增“留资姓名”、“机器人接待”两个字段。



机器人引导留资信息一旦入库则会出通知，以“系统消息”的方式通知企业查看，企业点击去查看，直接定位到“全部”的客户管理-客户列表。套到重复信息不会入库。



在账户中心-【智能客服】-【接待数据分析】中，新增引导留资统计页面，统计引导留资相关数据。



在账户中心-【智能客服】-【接待会话记录】页面新增【是否触发引导留资】和【是否成功获取客户信息】两个留资指标。

企点客服						
客户管理 互动营销 运营分析 接待配置 企业管理 智能客服 企业应用 工单管理						
知识库						
单轮问答						
多轮问答						
词典管理						
接口管理						
词槽管理						
任务型问答						
寒暄库						
相似词管理						
行业知识库						
机器人质检						
接待数据分析						
接待会话记录						
接待消息监控						
应用场景						
引导留资						
机器人学习						
相似问题学习						
未知问题学习						
问题						

接待会话记录						
所有客户与机器人均未说话，暂不显示该会话记录						
2021-07-14 至 2021-07-14	全部会话来源	不限会话时长	不限是否发起转人工	更多筛选	Q 客户姓名/QQ号	
会话开始时间	客户名	会话来源	会话时长	是否触发引导留资	是否成功获取客户信息	是否发起转人工
2021-07-14 23:02	访客263398517532696	网页	00:26:16	未触发	-	未发起
2021-07-14 22:40	我拿完青藤你换 (QQ:279950612)	QQ-企业主号	00:00:07	未触发	-	发起
2021-07-14 22:34	访客534025584745994	网页	00:03:01	未触发	-	未发起
2021-07-14 22:32	我拿完青藤你换 (QQ:279950612)	QQ-企业主号	00:01:07	未触发	-	未发起
2021-07-14 22:32	访客534025584745994	网页	00:00:12	未触发	-	发起
2021-07-14 22:29	我拿完青藤你换 (QQ:279950612)	QQ-企业主号	00:00:19	未触发	-	发起
2021-07-14 22:27	我拿完青藤你换 (QQ:279950612)	QQ-企业主号	00:01:07	未触发	-	未发起
2021-07-14 22:25	我拿完青藤你换 (QQ:279950612)	QQ-企业主号	00:01:27	未触发	-	未发起
2021-07-14 22:24	访客534025584745994	网页	00:00:08	未触发	-	发起
2021-07-14 22:19	我拿完青藤你换 (QQ:279950612)	QQ-企业主号	00:01:49	未触发	-	发起
2021-07-14 22:18	访客534025584745994	网页	00:05:53	未触发	-	未发起
2021-07-14 22:16	访客534025584745994	网页	00:02:12	未触发	-	未发起
2021-07-14 22:10	访客534025584745994	网页	00:06:14	未触发	-	未发起
2021-07-14 22:05	访客707826162113046	网页	00:00:36	未触发	-	发起

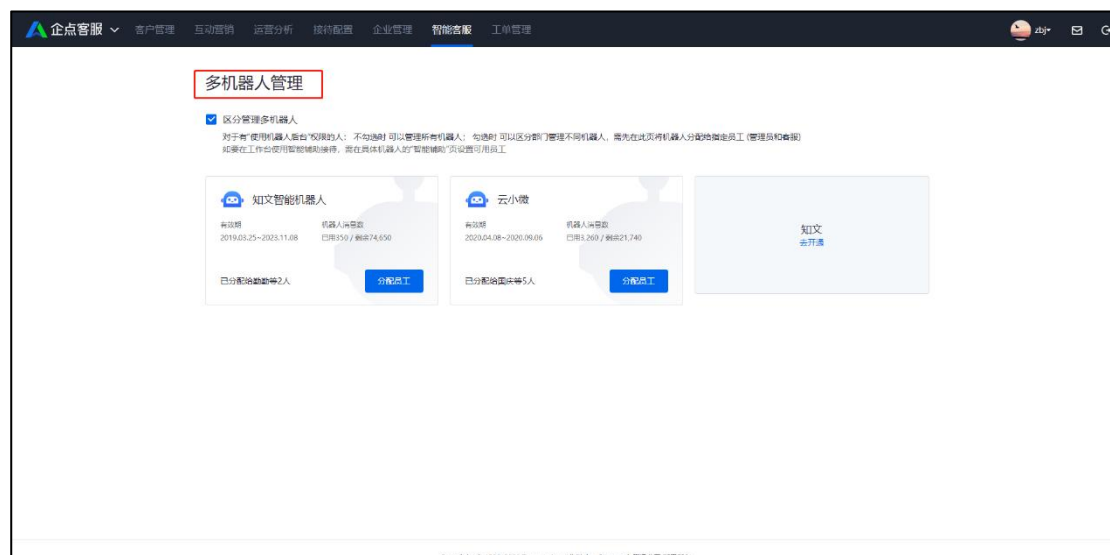
## 6、多机器人设置

### (1) 多机器人知识库

单主号可以拥有多个机器人，每个机器人对应各自的配置和知识库。

如果用户购买了多机器人，在账户中心-【智能客服】中，“多机器人管理”页面内有机器人选择入口，一旦选择后，对应左侧菜单都是对应机器人的功能。

\*机器人知识库和机器人设置互相不做打通，保持独立



### (2) 权限设置

在【企业管理】-【权限角色】中，管理员可以对员工使用智能客服的权限进行配置，其中

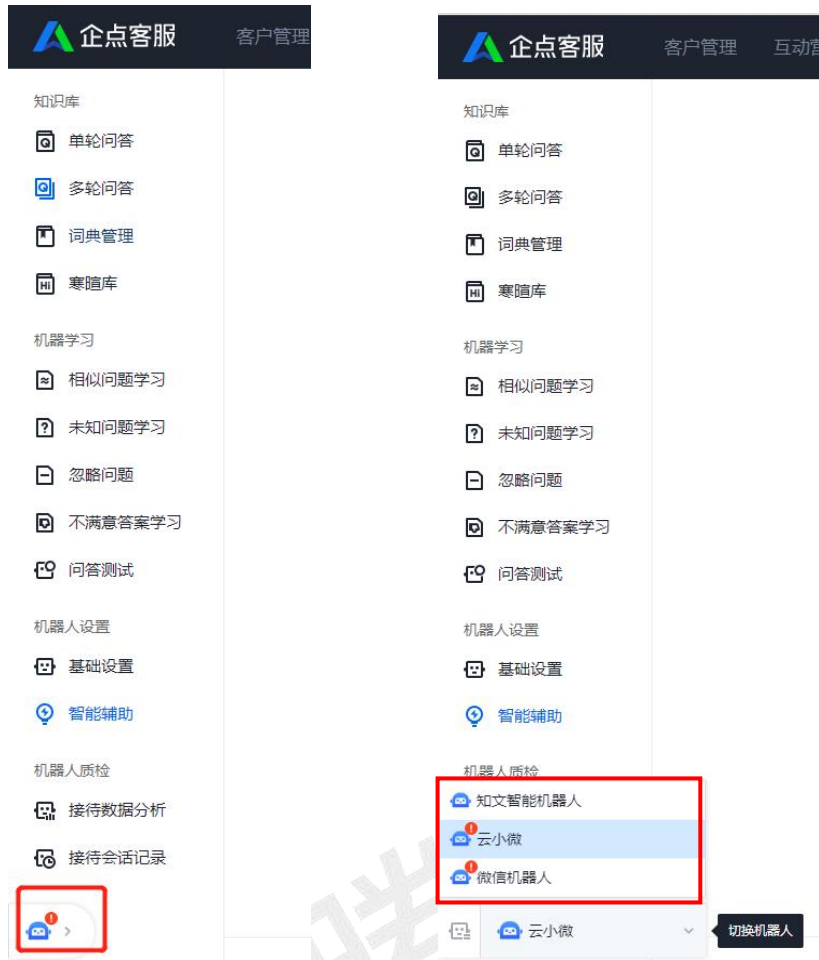
包括“区分管理多机器人开关”、“分配机器人给员工”以及“使用机器人后台”等能力。



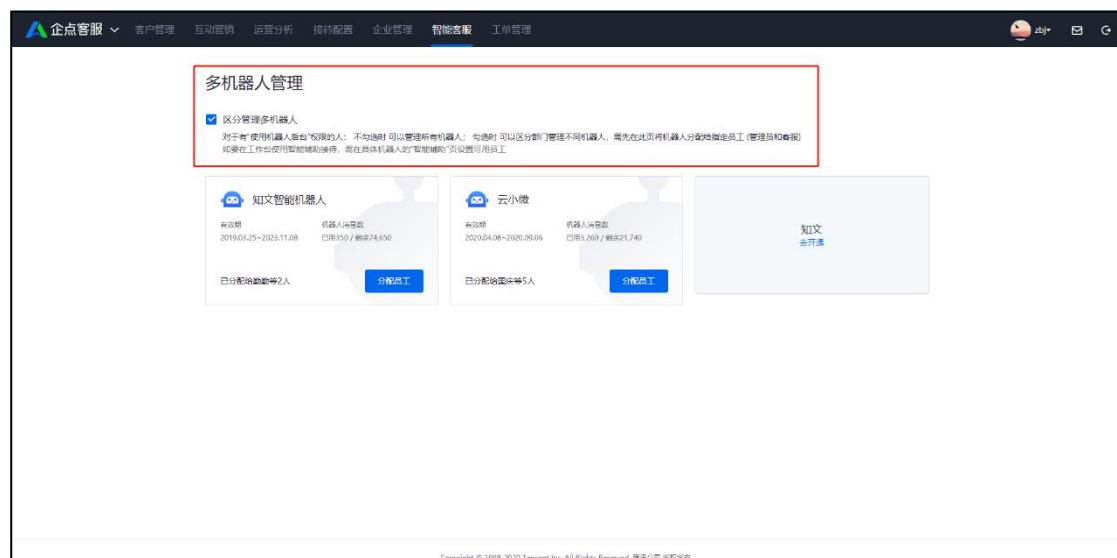
### (3) 多机器人切换

当管理员或者拥有多个机器人管理权限的员工进入机器人具体页面,在左下角会显示如下图所示悬浮框,点击图标可以直接切换至有操作权限的其他机器人具体页面。(如果只有一个机器人权限,则进入具体页后无悬浮框展示)

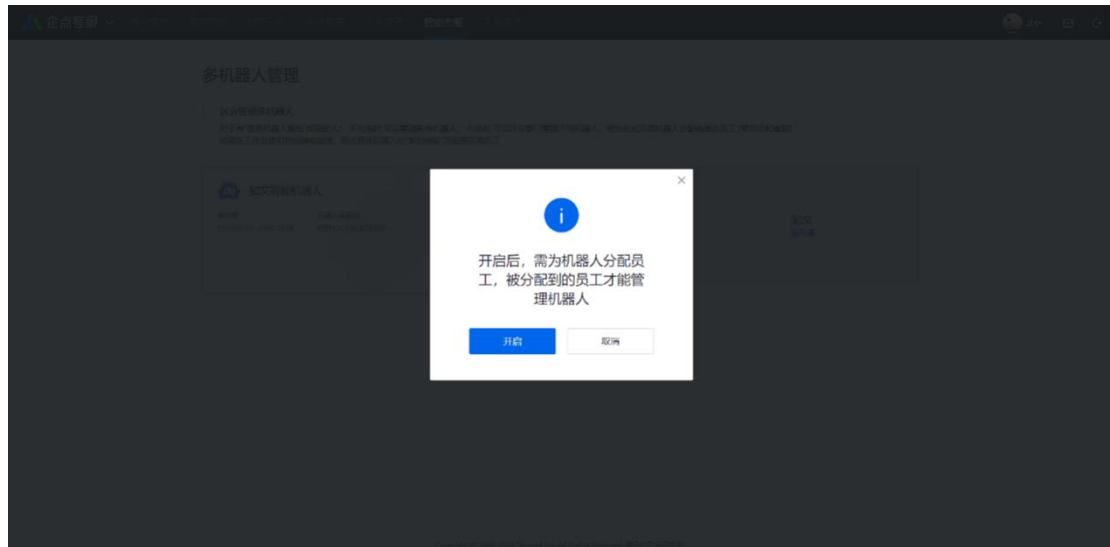




#### (4) 多机器人管理页面



如上图红框所示，勾选“多机器人管理”可以区分部门管理不同机器人，需先在此页将机器人分配给指定员工（管理员和客服），勾选后如下图所示。



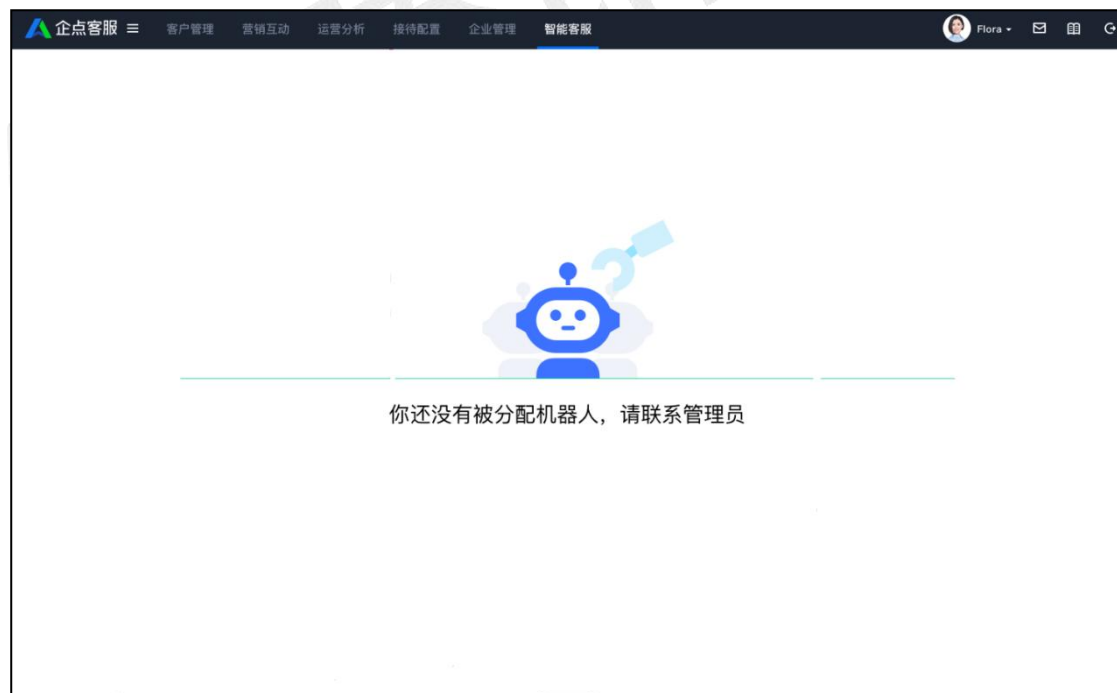
点击“开启”后，需要为机器人分配员工进行管理。



点击“分配员工”后，在组织架构内选择相应员工进行管理即可（反之可以在这里撤销员工管理）。



如果员工拥有机器人管理权限，且没有被分配机器人，多机器人聚合页则会呈现下图状态，需要联系管理员分配机器人管理。



## (5) 多机器人智能辅助设置

当用户开通多机器人之后，每个机器人的智能辅助系统都是独立的，每一位员工只能适用一项机器人的智能辅助，在具体机器人的页面里，点击【智能辅助】，可以直接修改适用该机

器人智能辅助的员工。（如下图所示）



\*如果选择适用智能辅助的部门及员工内已有与其他机器人智能辅助功能冲突的员工存在，则对话框会给予提示，除非将该员工从列表内移除，或者更换该员工的智能辅助。

\*如果员工被删除了当前机器人的使用权限，其相应的智能辅助能力也会失去。

## 7、相关常见问题

### Q1：可以设置默认主号接待均为机器人接待吗？

A：可以。在设置接待组件时，选择接待方式为“QQ 企业主号接待”，接待人为“机器人接待”即可。

### Q2：机器人转人工后，客户会直接被人工接待吗？

A：客户转人工后将进入企业所设置的接待分配逻辑。

当企业配置为“不限时间”时，机器人转人工时，无论什么时间、无论人工情况，会话都会转给人工。如果人工满额，则会读取人工满额的配置。

企业配置为“指定时间内生效”时，①在生效时间内，企业可自行设置在人工达接待上限/关闭接待时是否允许转人工；②非生效时间/生效时间内客服离线时，企业可自行设置是否

允许转人工。

### Q3：机器人可以默认转人工吗？

A：目前可在答案中配置转人工入口，并且支持连续未知问题转人工、访客连续重复提问时转人工、访客主动发送关键词时转人工、访客对答案评价不满意时转人工、访客端常驻“人工客服”入口转人工这五种情况。同时，企业也可以在知识库答案内配置转人工入口，多种转人工样式满足企业不同场景的需求。

### Q4：转人工后可以再次转回机器人接待吗？

A：目前仅支持机器人转人工，人工接待客户后，不可再次转回机器人接待。

## 七、附录

### 1、官方邮箱

qidian@tencent.com

### 2、官方公众号

使用微信扫描下方二维码关注“腾讯企点”，获取企点最新资讯

