

# 腾讯企点客服-在线客服

## 智能客服（标准版）使用手册

企点产品支持中心

2022年07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 1998-2019 Tencent. All Rights Reserved. 腾讯公司版权所有——

# 目录

一、本文档使用方法.....	5
二、功能简介.....	5
三、使用场景.....	5
四、最新功能概览 (V-5.3) .....	6
五、开号引导.....	6
六、功能详解.....	8
1、知识库.....	8
(1) 单轮问答.....	8
(2) 寒暄库.....	14
(3) 相似词管理.....	15
2、机器学习.....	17
(1) 相似问题学习.....	17
(2) 未知问题学习.....	18
(3) 忽略问答.....	19
(4) 不满意答案学习.....	19
(5) 问答测试.....	21
3、机器人设置.....	21
(1) 基础设置.....	21
(2) 智能辅助.....	32
(3) 接待设置.....	37

(4) 机器人导航 .....	40
<b>4、机器人质检 .....</b>	<b>41</b>
(1) 接待数据分析 .....	41
(2) 接待会话记录 .....	45
(3) 接待消息监控 .....	46
(4) 知识库健康度评测 .....	48
<b>5、多机器人设置 .....</b>	<b>51</b>
(1) 多机器人知识库 .....	51
(2) 权限设置 .....	52
(3) 多机器人切换 .....	52
(5) 多机器人智能辅助设置 .....	55
<b>七、附录 .....</b>	<b>57</b>
<b>1、官方邮箱 .....</b>	<b>57</b>
<b>2、官方公众号 .....</b>	<b>57</b>

## 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、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客。

### 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。

### 四、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	接待数据分析	<a href="#">新增“机器人解决率”指标</a>
	知识库&接待数据分析	<a href="#">支持在答案编辑器配置转人工入口;</a> <a href="#">新增“答案配置转人工”数据统计</a>
	基础设置	<a href="#">机器人差异化转接人工</a>
	接待数据分析	<a href="#">机器人导航高级路由优化和数据分析新增</a>
	基础设置	<a href="#">转人工排队提醒与生效时间设置</a>

### 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[机器人设置]-[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。



用户也可以在[转人工]中开启转人工功能，开启后跳转至[知识库]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，企业可根据自己的需要自行联系并购买。

## 六、功能详解

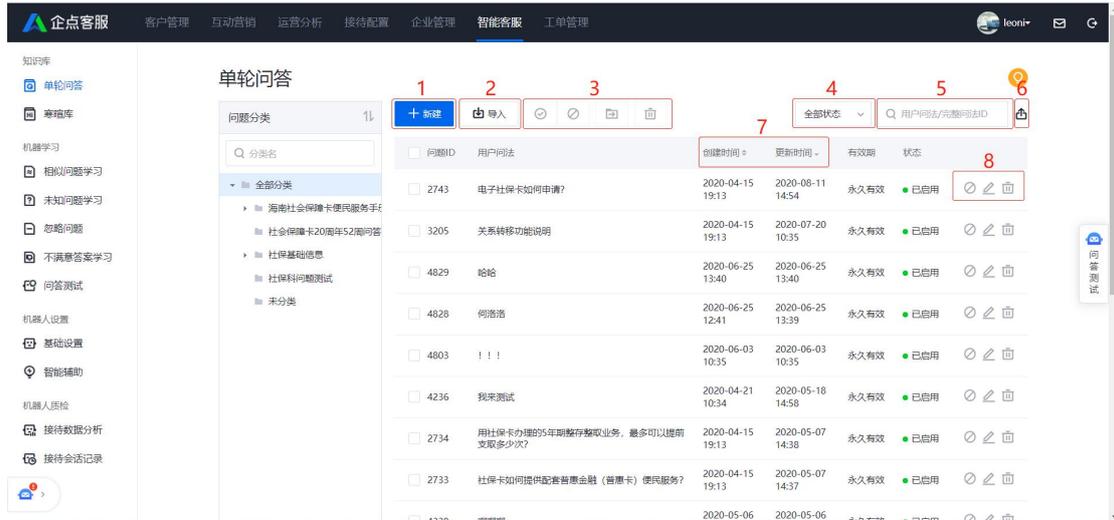
### 1、知识库

#### (1) 单轮问答

##### 【功能简介】

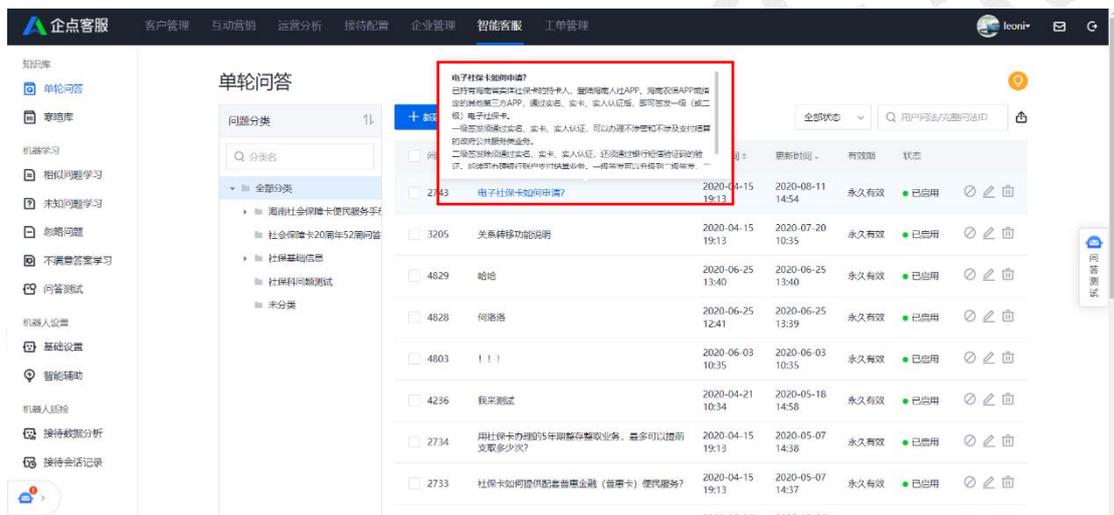
问题库帮助企业沉淀海量行业话术或问答知识。在账户中心-【智能客服】-【问题库】页面中，支持新建或批量导入问题，充实问题库，有效提升智能客服的精准度。

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、转人工入口等，设置如下图所示：

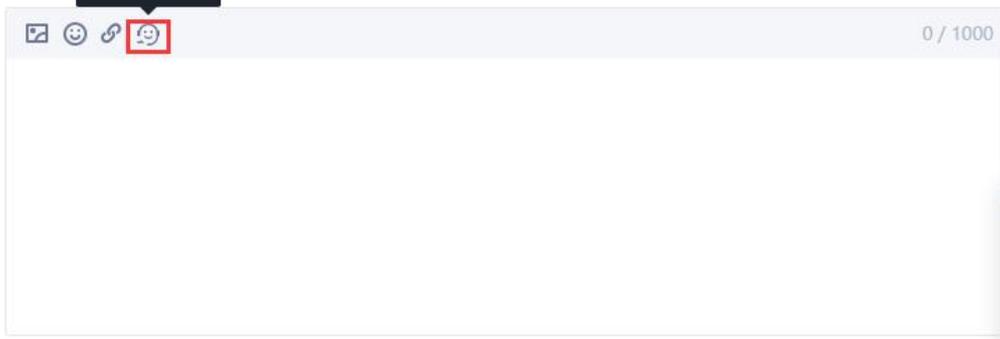
\* 用户问法 ?

0/100

更多用户问法 (选填) [快速扩充更多问法 ?](#)



\* 标准答案: [添加转人工入口](#) 发送超过682个汉字的回答 ?



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；

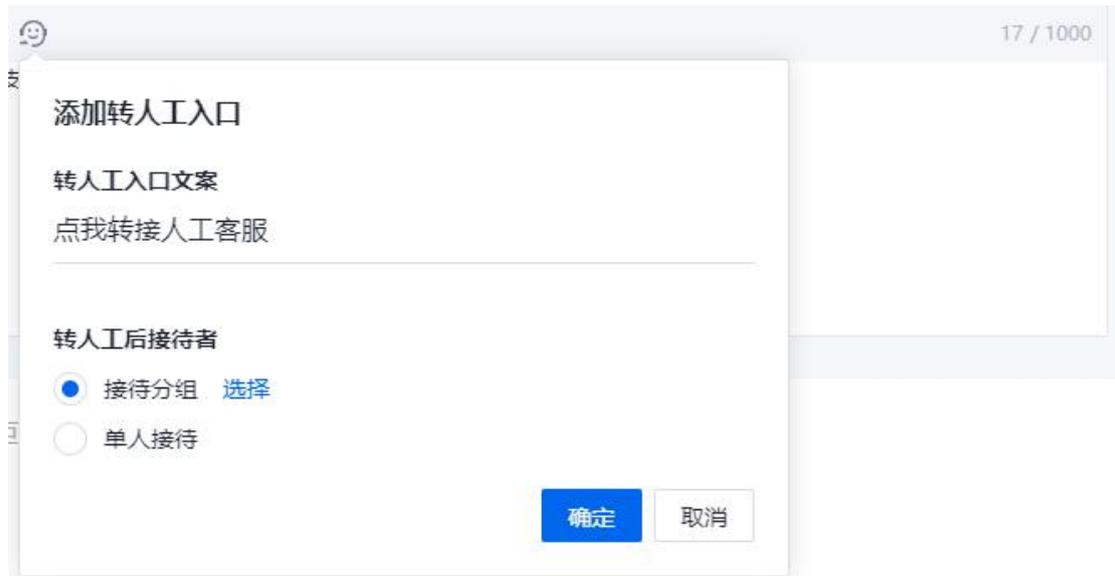
插入超链接：需要填写超链接名称及正确网址，样式如下图所示：

\* 标准答案 微信暂时无法发送超过682个汉字的回答 ?

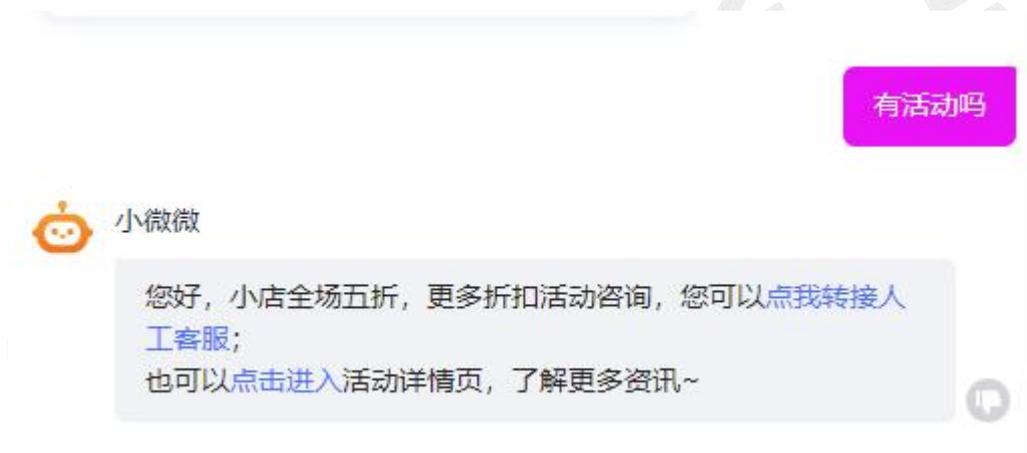


[+ 关联已有问题 ?](#)

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。

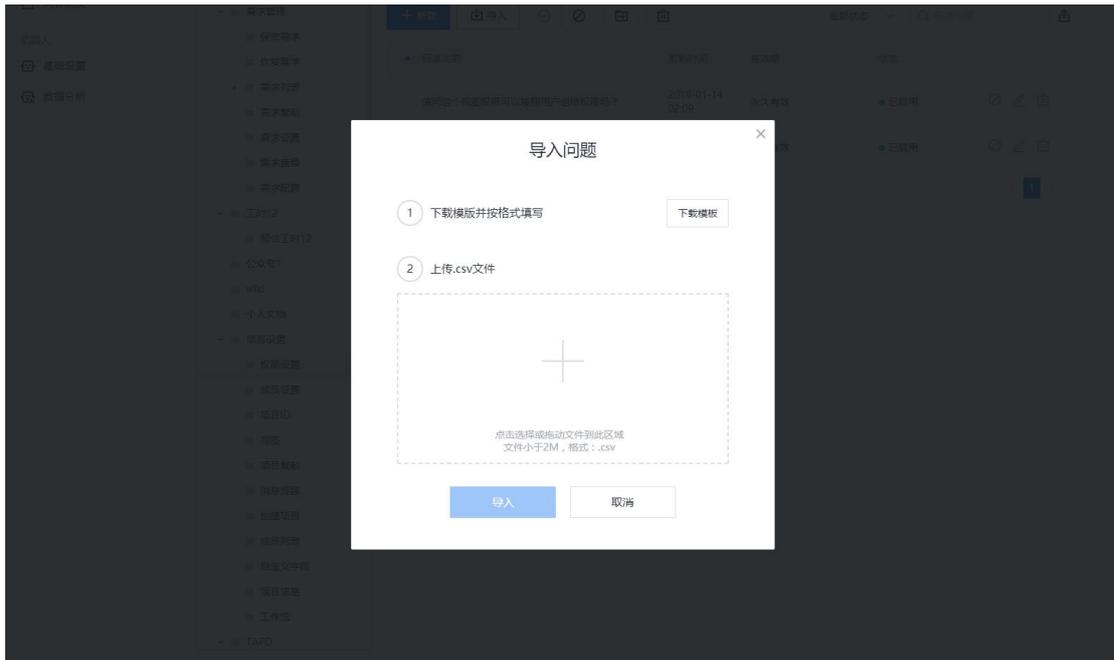


知识库答案添加超链和转人工入口的整体效果如下图所示：

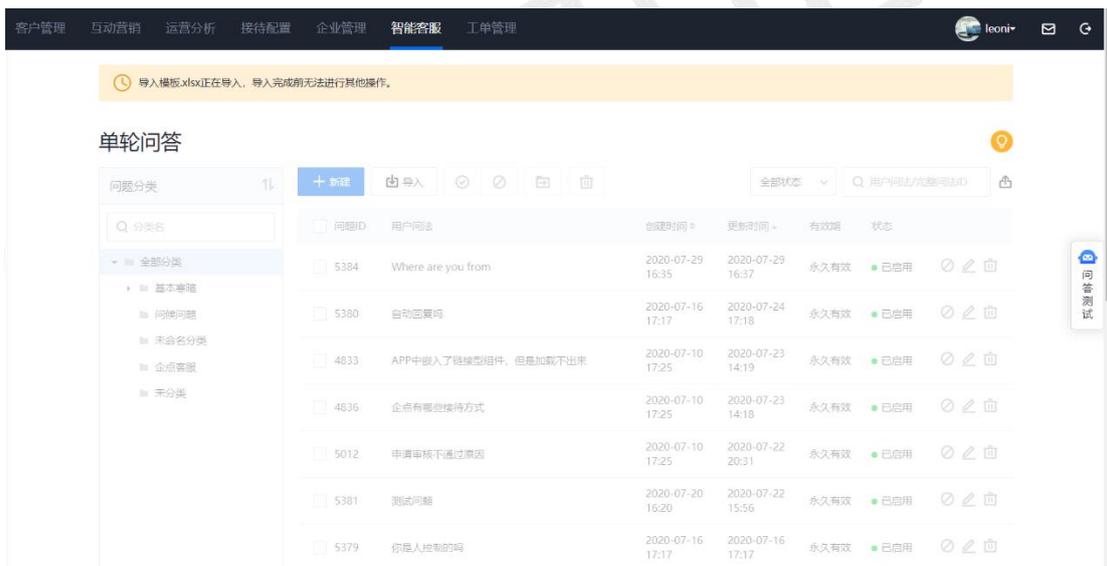


- 批量导入知识库

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]:

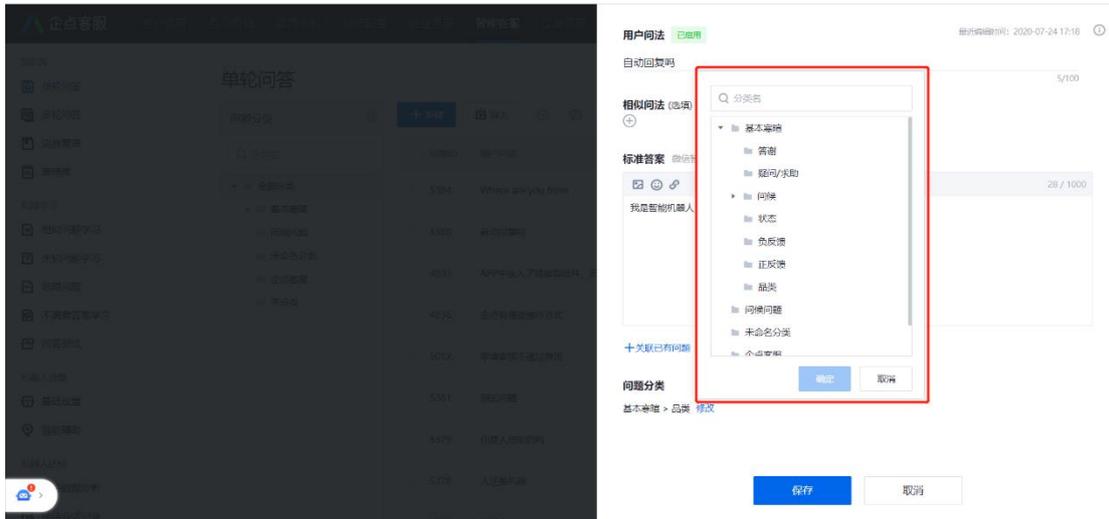
- 1) 首次导入问题时无需编辑问题 id, 已导入的每个问题系统会自动生成一个问题 id;
- 2) 用户需要批量更新 FAQ 的内容, 如增删改更多用户问法、修改问题状态 (停用、启用) 以及分类等时, 可以先一键批量导出 FAQ, 保留问题 id, 更新完毕后再批量导入, 导入的新 FAQ 将跟据问题 id 直接覆盖旧 FAQ;

### 【名词解释】

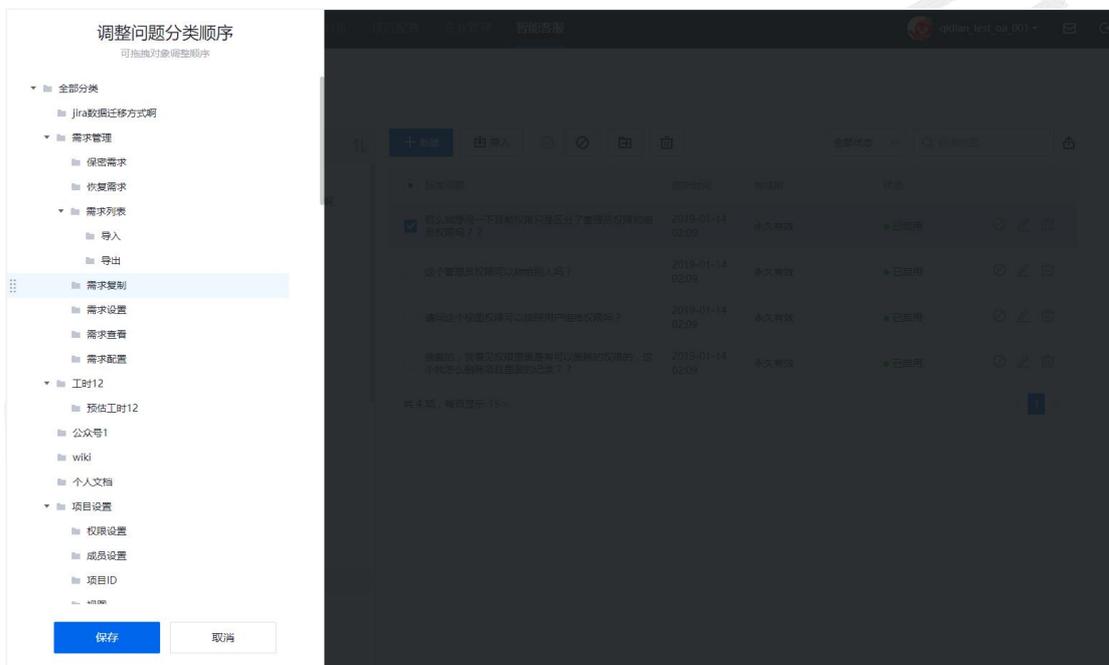
用户问法: 一个问题的标准问法;

更多用户问法: 一个问题的更多表达问法, 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;

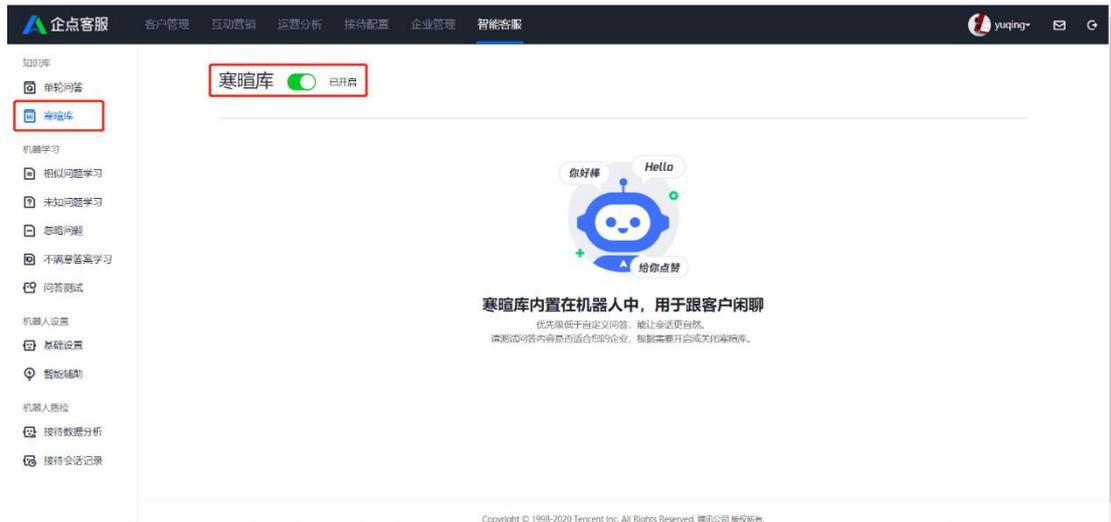


首次使用默认问题分类为空，需手动编辑分类组；问题分类可灵活调整顺序



## (2) 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。点击在左侧的问答测试，可以测试寒暄是否适合企业的需求，并自行开启或关闭。



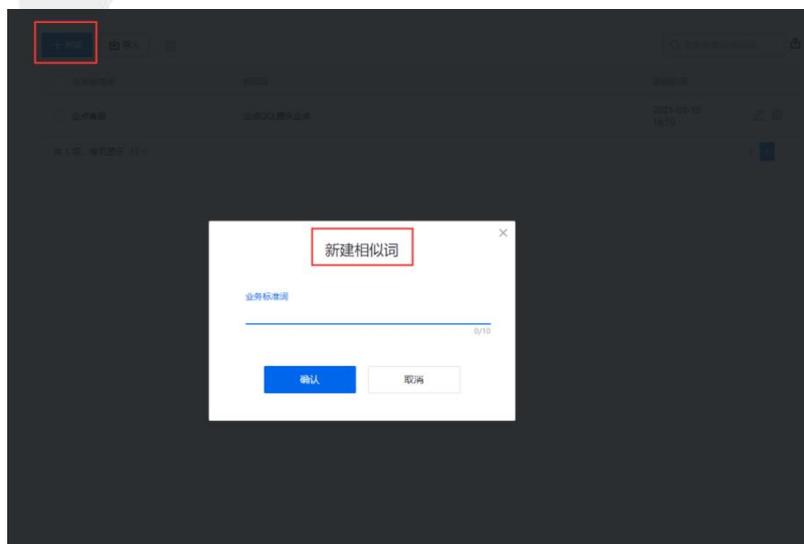
开启或关闭寒暄库时，会跳出弹窗请求二次确认，确认后即可开启或关闭寒暄库功能。

### (3) 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。



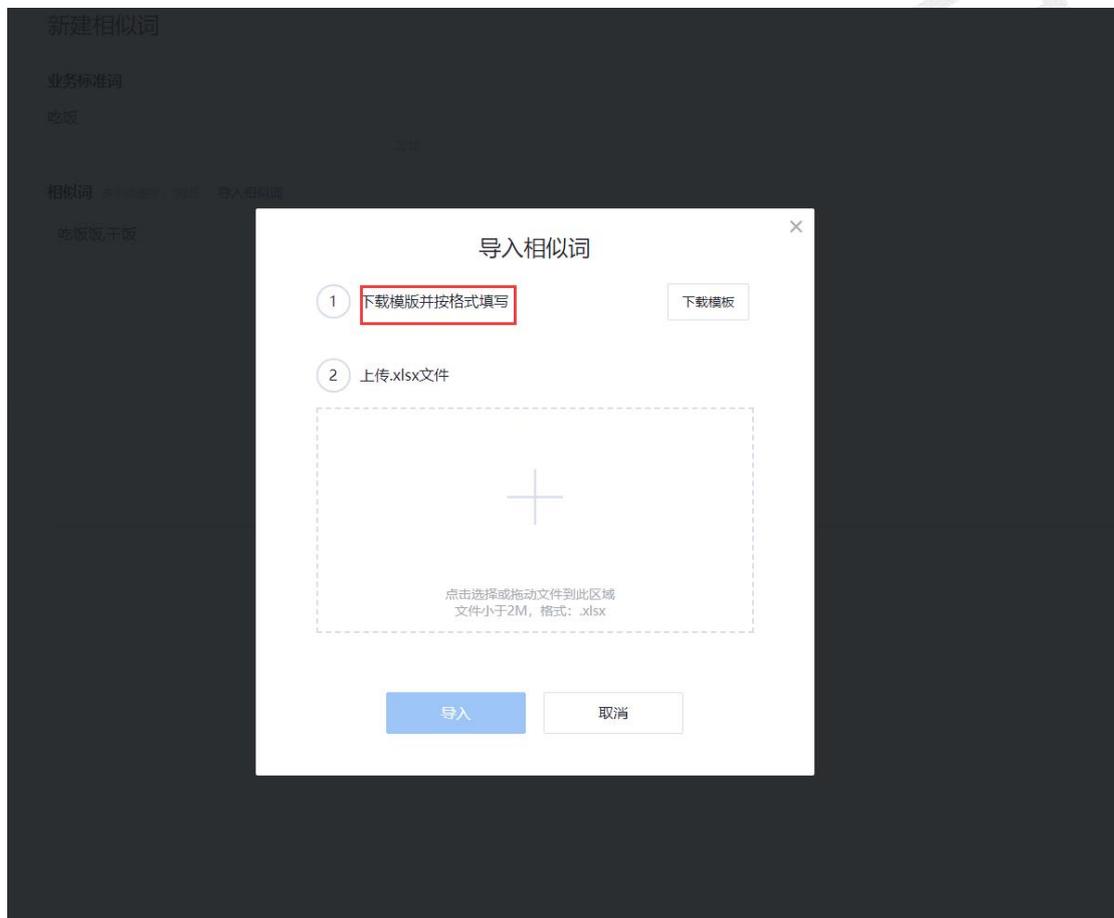
点击“新建”，开始配置



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。

## 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，机器人根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** 1

+ 添加为相似问题
- 忽略问题
🗑️

2 2018-04-01 至 2018-05-01

3 Q 问题

4 🗑️

<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 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 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 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 type="checkbox"/> 商品出现破损怎么办?	1	售后流程	2018-06-22 08:12	👍 🗑️ ⋮

共 5 条记录, 每页显示 15

+ 添加成功

### 添加为相似问题

选择一个标准问题, 把“想修改退换货快递单号”添加为其相似问题

- 全部分类
- 账户问题
  - 登录注册
  - 资料修改
- 购买问题
  - 如何购买
  - 订单管理
  - 确认收货
  - 评价问题
- 售后问题
  - 未收到货
  - 退换货
- 投诉
- 未分类

Q 问题

交易已经退款, 为什么还要操作确认收货?

一二三四五六七八九十一二三四五六七八九十一二三四五六七...

还没有收到商品, 为什么就自动确认收货? 🖱️

为什么无法确认收货?

确认收货为什么还要再输入一次支付密码?

不小心确认收货了, 怎么办?

交易已经退款, 为什么还要操作确认收货?

不小心确认收货了, 怎么办?

交易已经退款, 为什么还要操作确认收货?

交易已经退款, 为什么还要操作确认收货?

交易已经退款, 为什么还要操作确认收货?

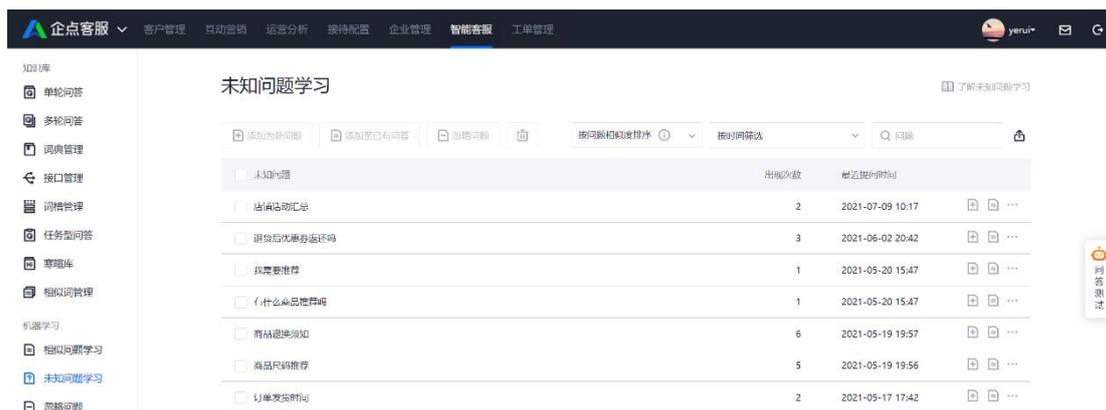
交易已经退款, 为什么还要操作确认收货?

交易已经退款, 为什么还要操作确认收货?

确定
取消

## (2) 未知问题学习

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。

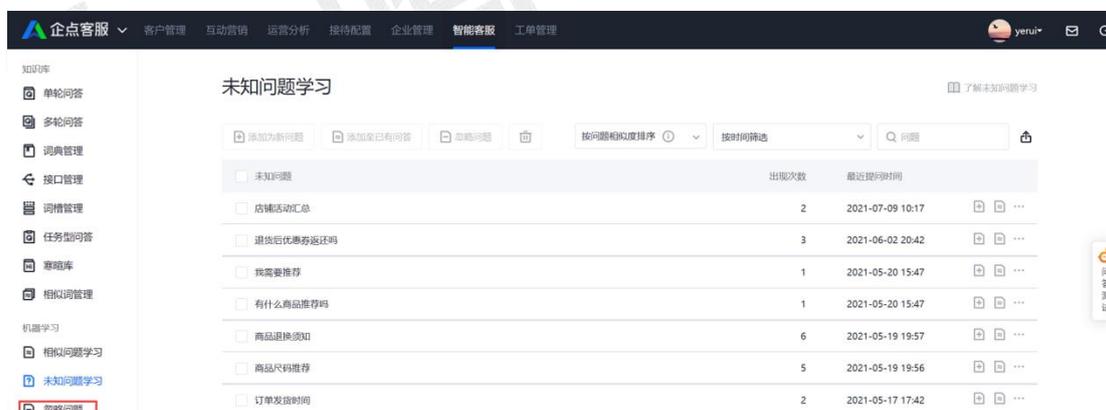


\*相似问题学习页面及未知问题学习页面中所展示的问题，均由机器人根据算法智能判断并自行收集，企业可手动确认问题并处理，随着自学习算法演进，机器人将渐趋智能化

### (3) 忽略问答

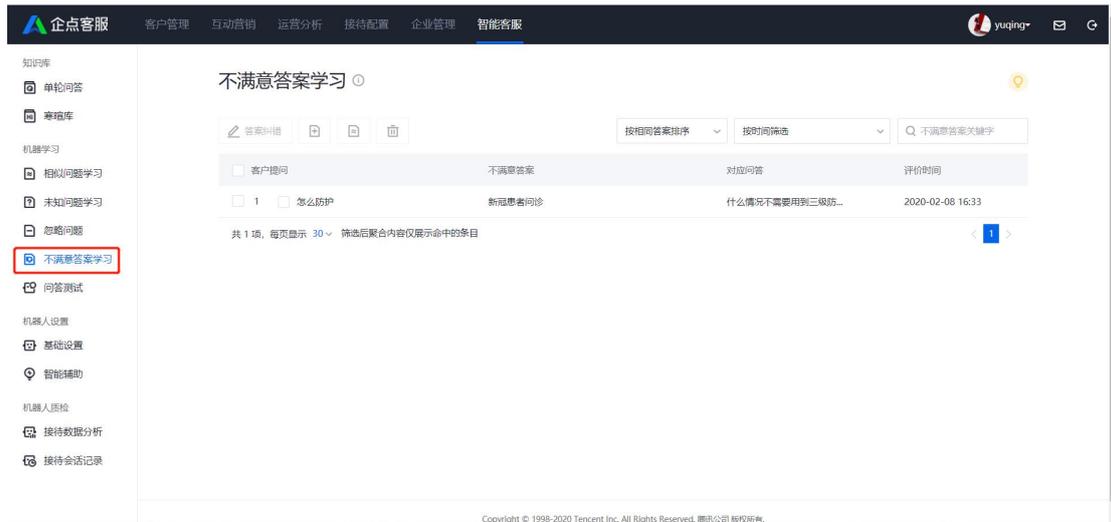
当相似/未知问题学习中出现无意义的用户提问，管理员可以选择“忽略”问题。忽略后机器人将不再学习这些问题，减轻客服学习审查负担。

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。

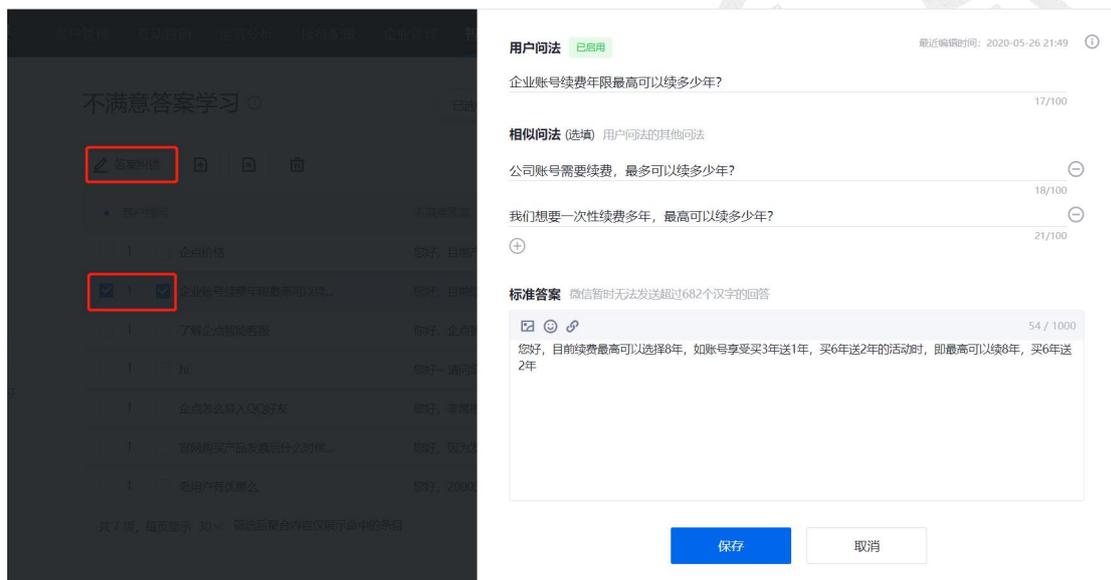


### (4) 不满意答案学习

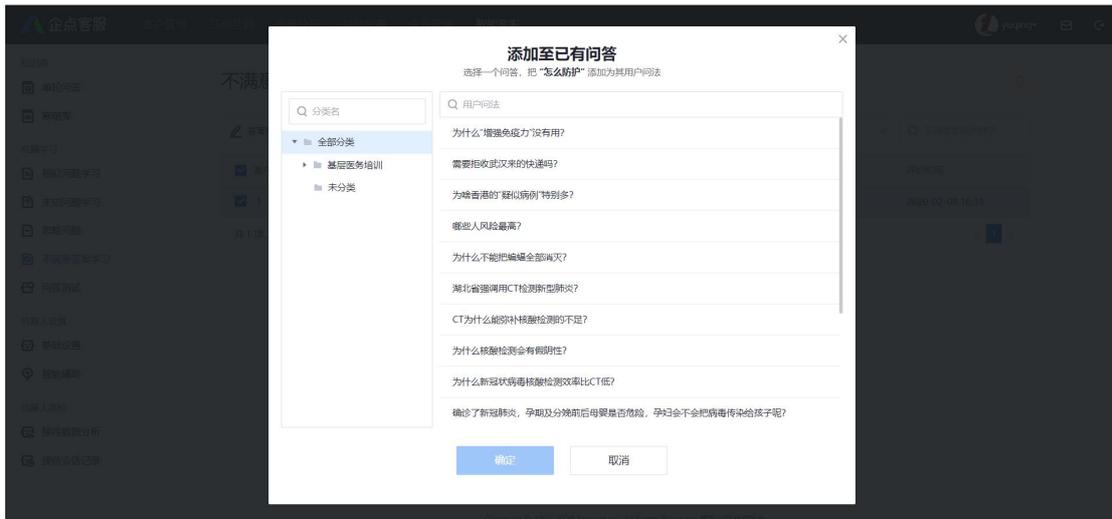
在账户中心-【智能客服】-【不满意答案学习】模块，可以查看客户评价不满意的机器人回复，包含“客户提问”、“不满意答案”、“对应问答”及“评价时间”。客服可以点击“查看上下文”显示对应聊天的上下文。点击“删除记录”可以删除当前列表此答案的记录。



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。

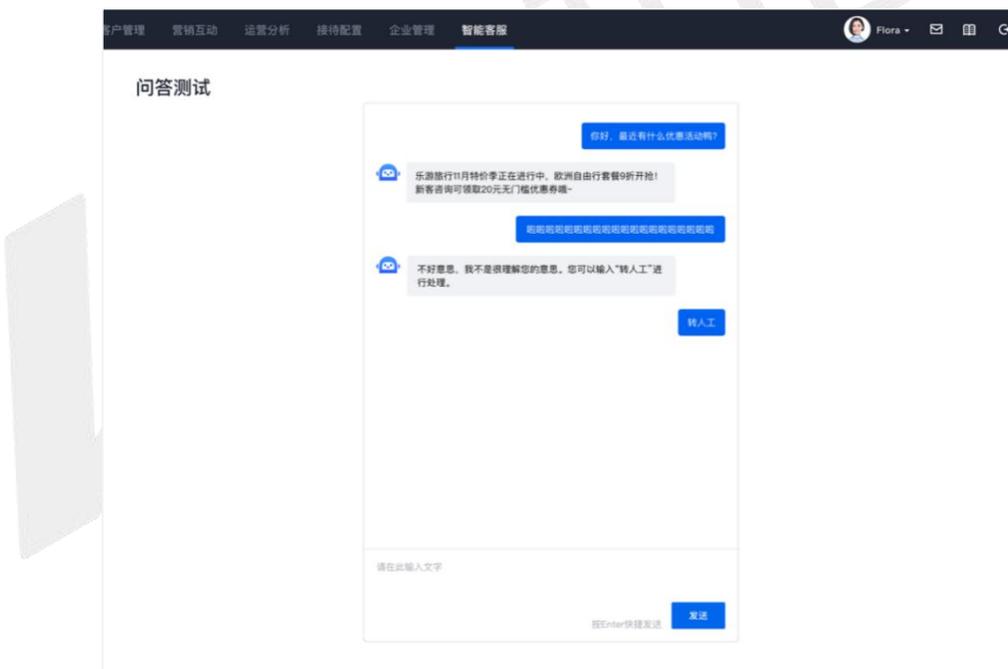


点击“添加至已有回答”可以将该问题添加为一个标准问题的相似问题。



## (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。



## 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）、欢迎语以及对未知问题的回复，点击保存即可。



## 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，需要选择接待分组/人。当用户发送关键词“人工客服”、“转人工”、“真人客服”时，将转接给所选接待分组/人；同时支持设置对未知问题的回复。

转人工开启后的样式如下图：

## 基础设置

基础设置 **转人工** 满意度评价

已开启 转人工总开关

**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

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

单人接待 叶瑞VIP(yerui) [更改](#)

对单次未知问题的回复

对不起，我不太明白您的意思~ 您可以尝试换一种方式提问~

28/100

保存并发布

返回上次保存

### 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), 系统自动转人工或访客手动确认转人工。

**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

1 连续未知问题转人工

连续 2 次未知问题 [更改](#) 最多5次

- 系统自动转人工
- 访客手动确认转人工

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

转人工后接待者设置

- 接待分组
- 单人接待 jwd\_test(jwd\_test) [更改](#)

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), 系统自动转人工或访客手动确认转人工。

1 访客连续重复提问时转人工

连续 2 次重复提问 [更改](#) 最多5次

- 系统自动转人工
- 访客手动确认转人工

转人工后接待者设置

- 接待分组
- 单人接待 jwd\_test(jwd\_test) [更改](#)

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。

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), 系统自动转人工或访客手动确认转人工。



#### 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。



### 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

- 发送推荐问题 ①

52/100

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 09:00-18:00...

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

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

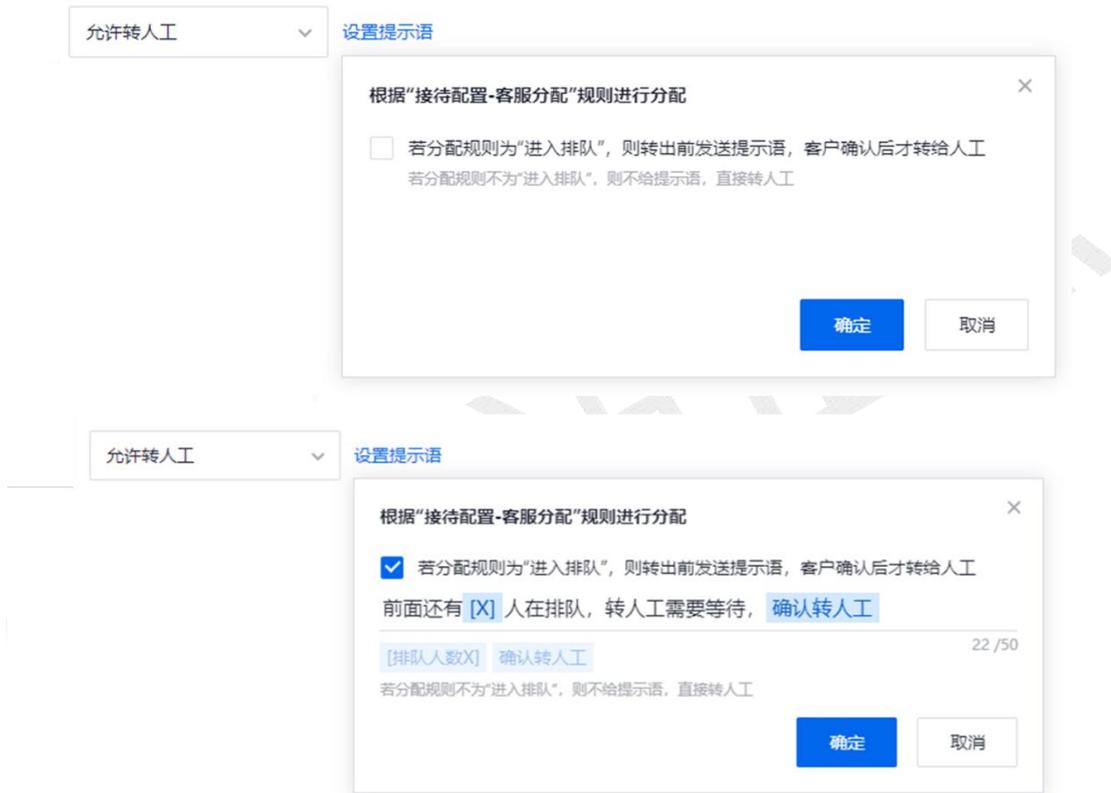
人工客服当前忙碌，请稍后重试转人工

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



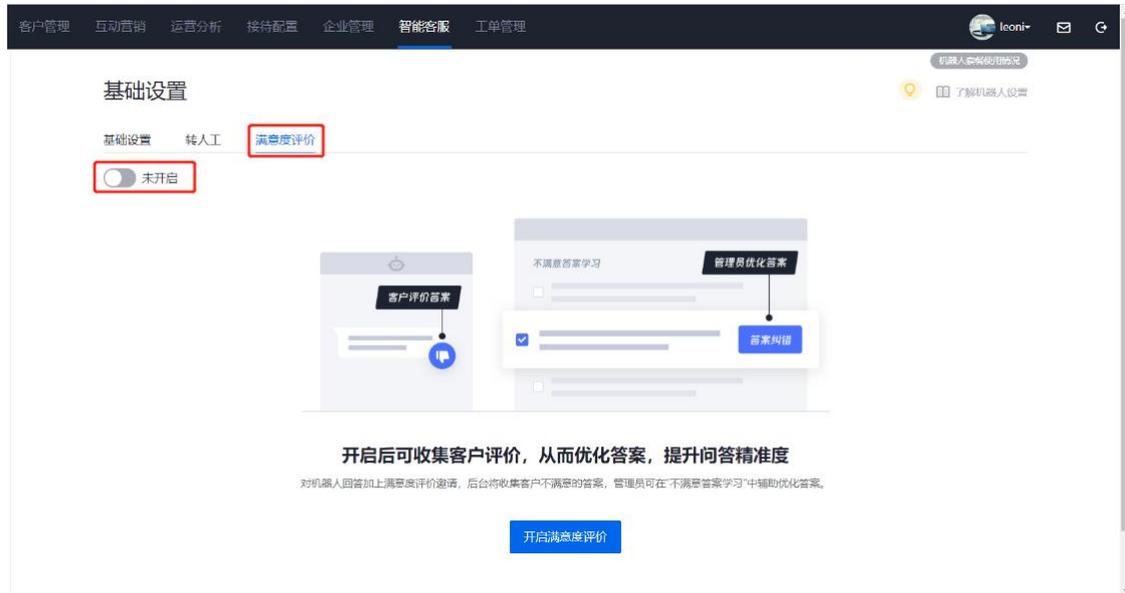
(3) 企业管理-时间条件新增“机器人转人工”调用的详情。展示所调用的机器人，点击其中一个机器人，可新开一个页面，定位到该机器人的转人工配置界面。

(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。



## 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。

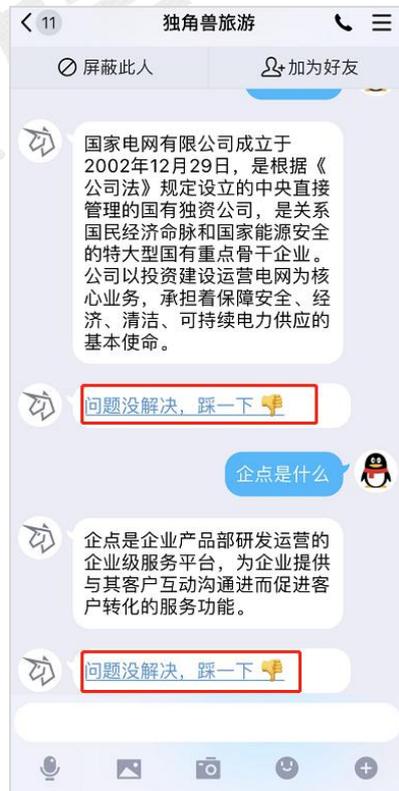
客户可以在机器人的回复后点击“不满意”按钮，以此来评价机器人的回复是否让自己满意。

\*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 QQ 通路样式：



移动端 QQ 通路样式：



## (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

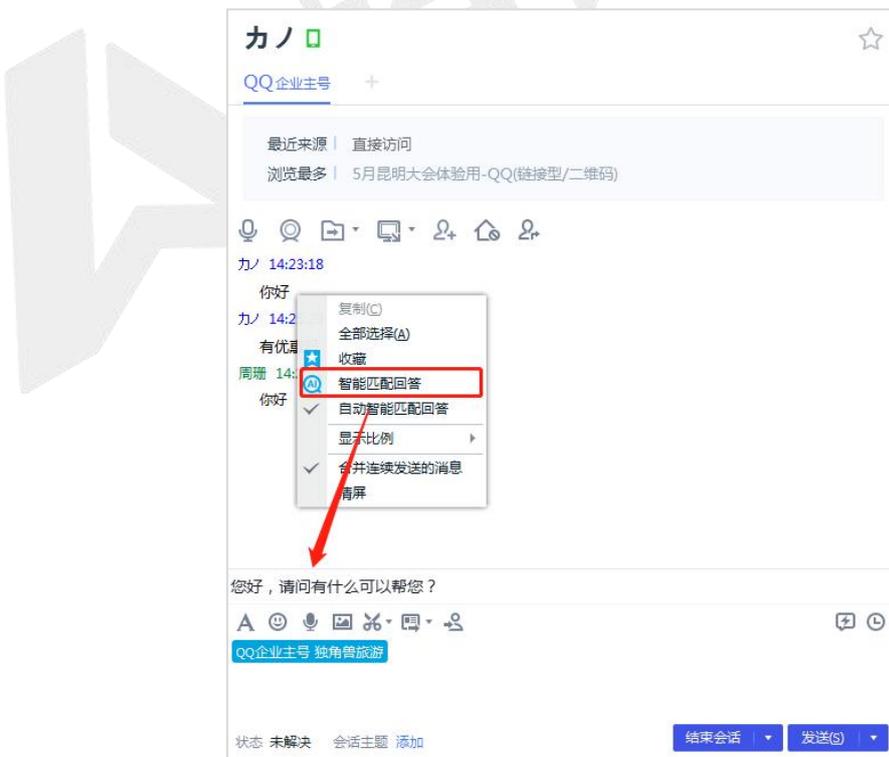
当人工客服与客户进行沟通时，智能机器人持续识别客户的信息，如果消息在知识库（知识库+寒暄）相关问题中匹配到标准答案，则会在输入栏上方做出智能回复推荐，回复推荐会根据客户消息进行匹配刷新，未知问题不作回应。

\*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



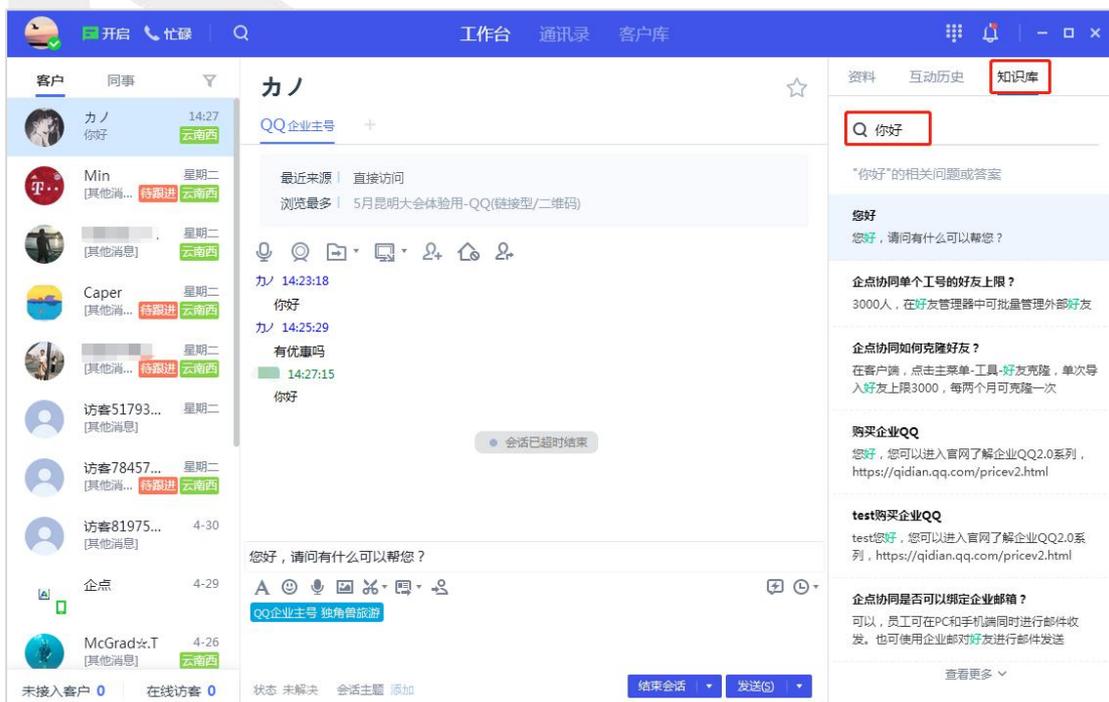
客服本地支持关闭自动智能匹配推荐功能，鼠标右键点击聊天框内的展开下拉，点击将“自

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。

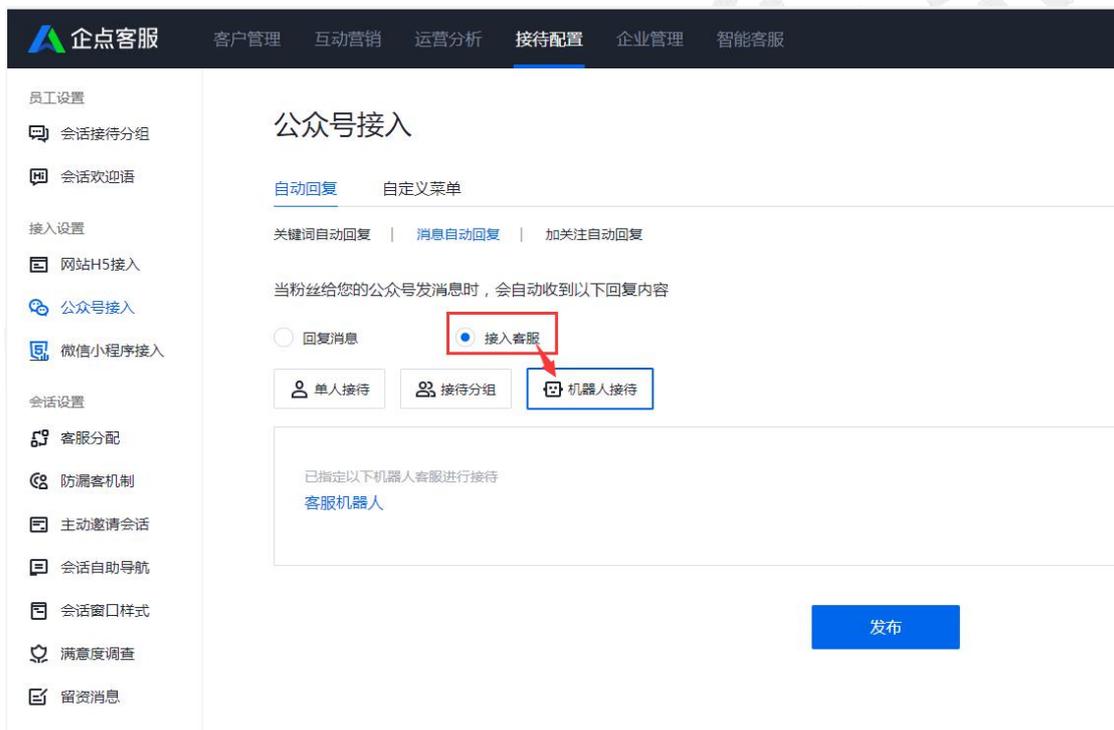
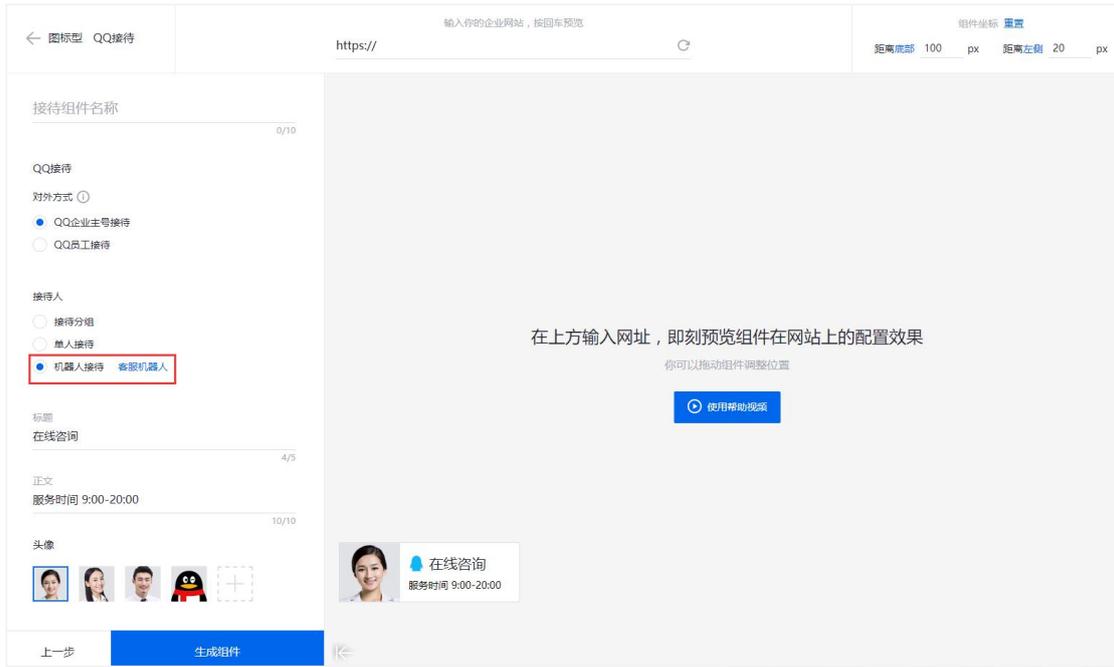


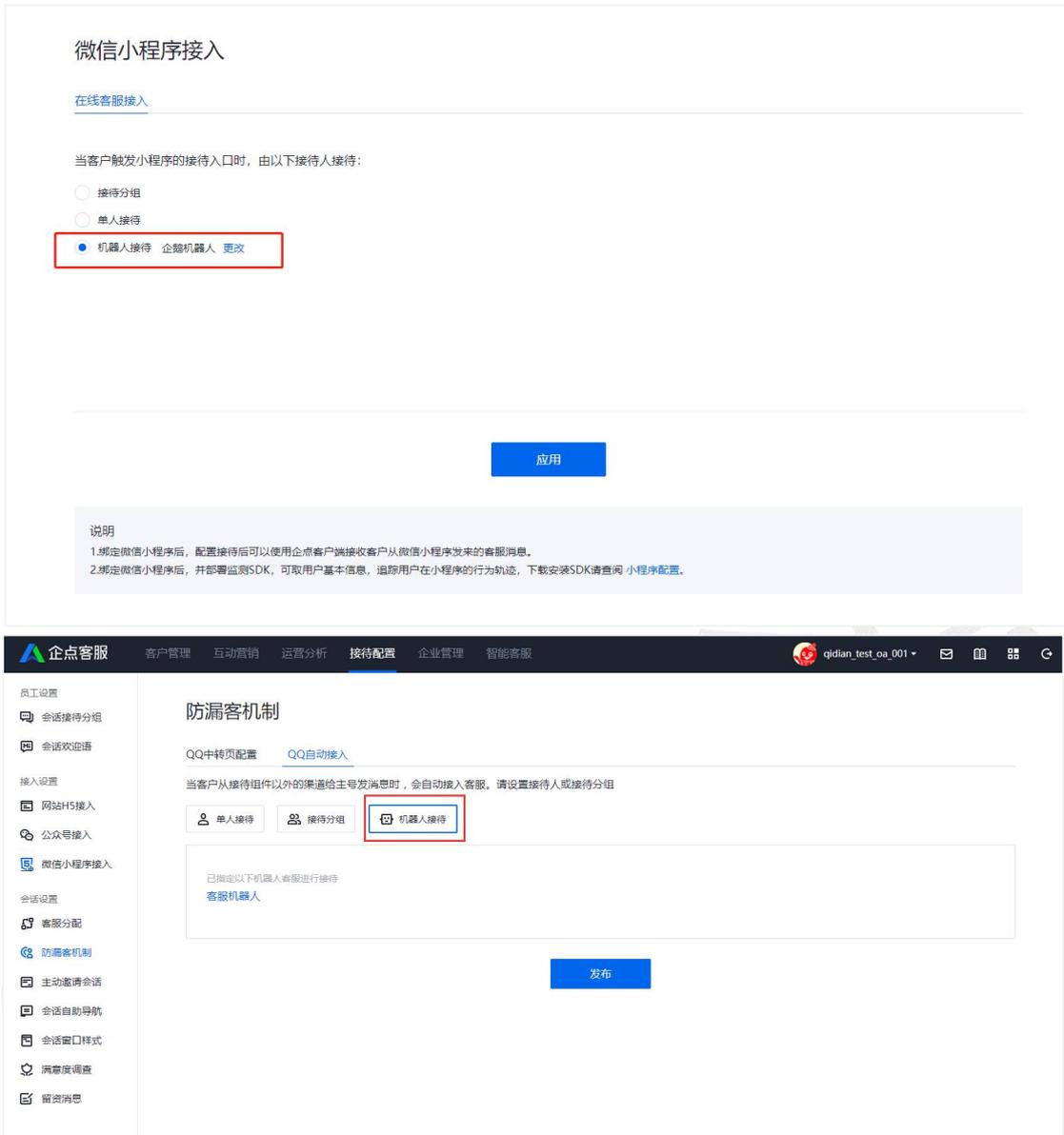
\*该功能仅在网页会话/QQ/微信公众号通路的用户和机器人沟通场景中出现。

\*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) 接待设置

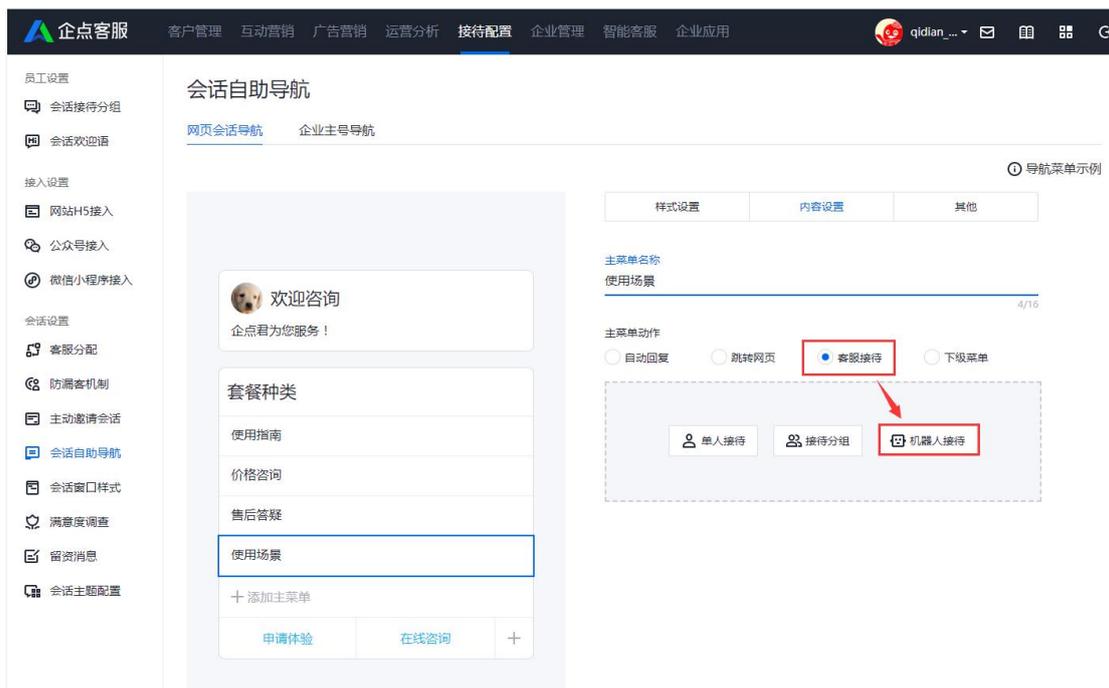
完成机器人基本设置后，需要进行接待配置。可前往【接待配置】-【网站 H5 接入】、【公众号接入】、【微信小程序接入】【防漏客机制】及【会话自助导航】页面配置机器人接待。





[点击查看接待组件详细配置步骤](#)

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：

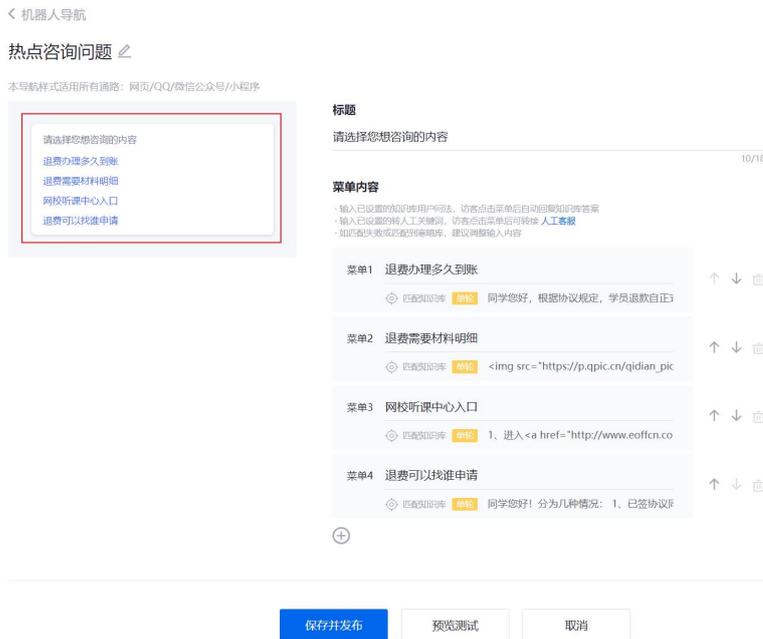


## (4) 机器人导航

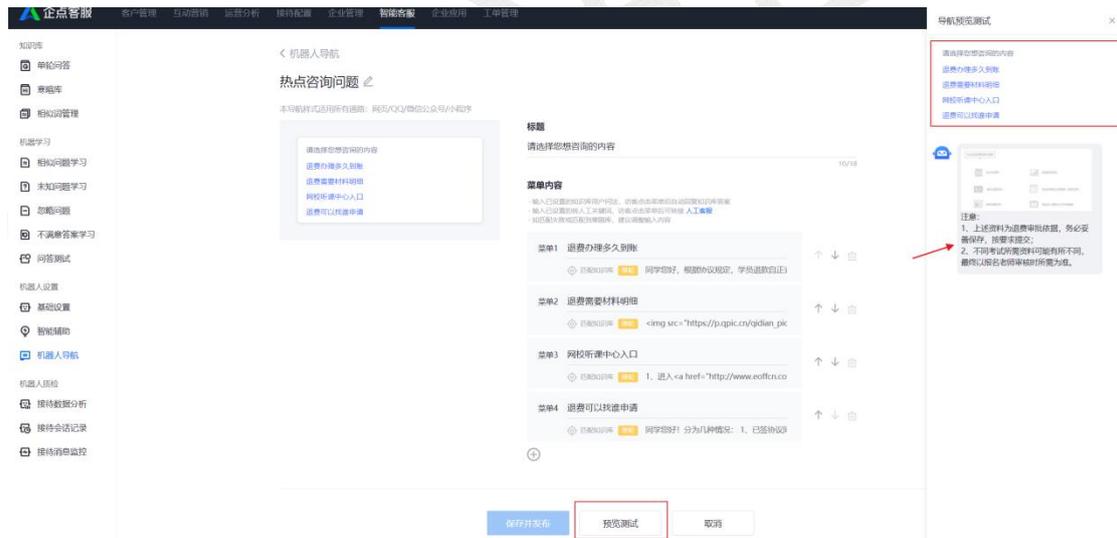
在账户中心-【智能客服】-【机器人导航】页面中，企业可以根据业务情况为智能客服设置跟随欢迎语下发热点咨询问题的专属导航，让客户自主选择，在线咨询更高效。标准版套餐内含一个机器人导航。



机器人导航编辑的详情页如下图：



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。

## 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，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。

接待数据分析 今日实时总览数据暂不支持自动刷新，请手动刷新

今日实时总览 历史总览 转人工统计



\*会话总数：已完成及进行中的会话总数

\*转人工数：客户每发送一次转人工关键词就计为一次

\*单轮匹配数：客户发送的消息中，触发单轮问答消息数

\*总满意度：(下发评价消息数-不满意评价消息数)/下发评价消息数

\*机器人解决率：机器人独立完成会话数/有效会话数

**详细数据概念解释可点击页面右上角气泡查看**

\*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

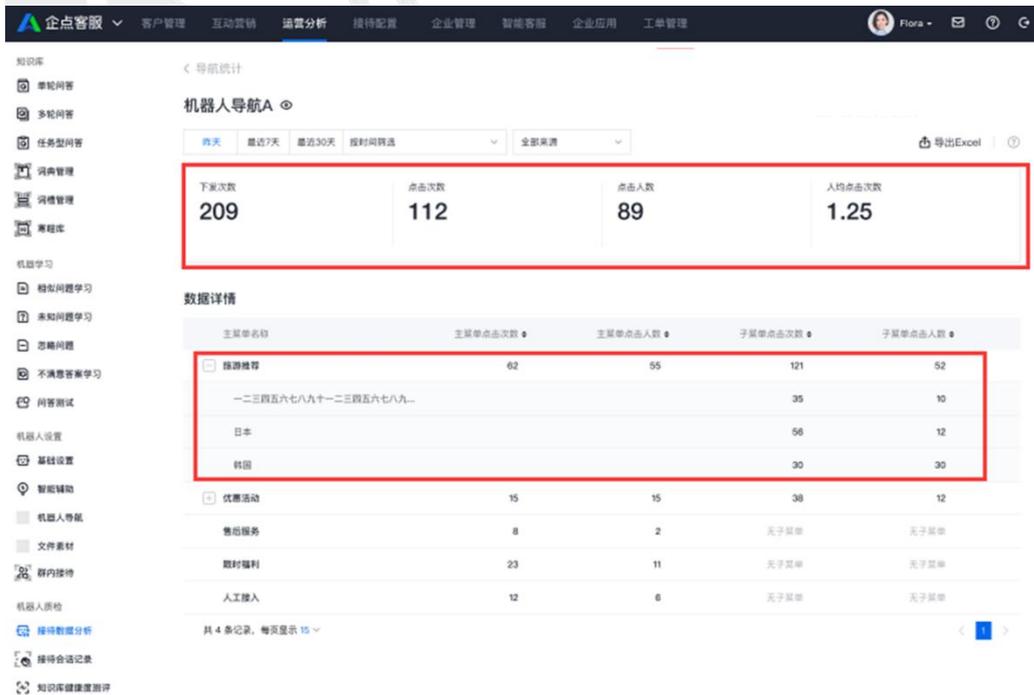


同时，接待数据分析页面新增“导航统计”栏，以展示导航数据和输入框上方互动导航的数据。通过这些数据，可以得出各导航的下发数、点击率、调用数等，企业可根据这些数据推断出客户常用的导航内容和需求，从而灵活地调整导航的顺序、决定导航的上线与下线，并根据用户的需求精准营销。导航的具体统计数据包括：

- 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)

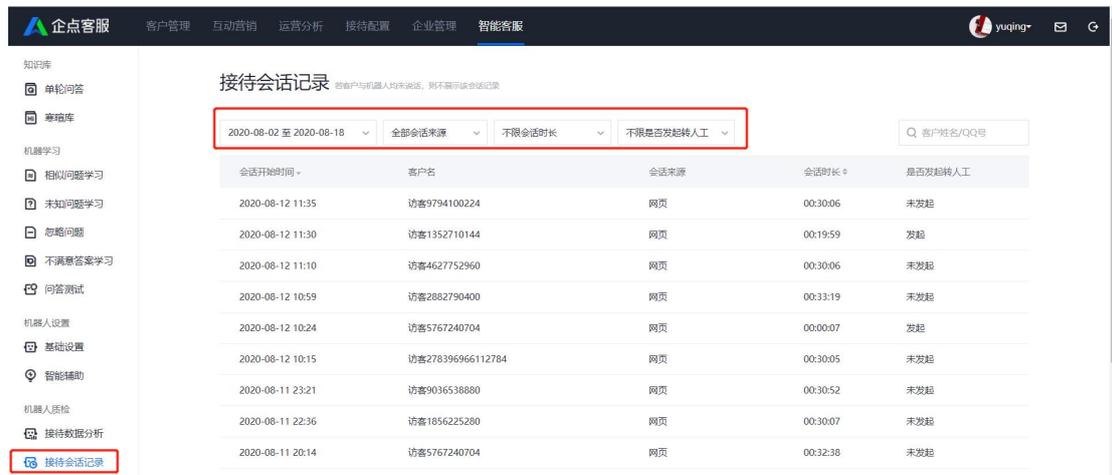


③ 导航热门问答。

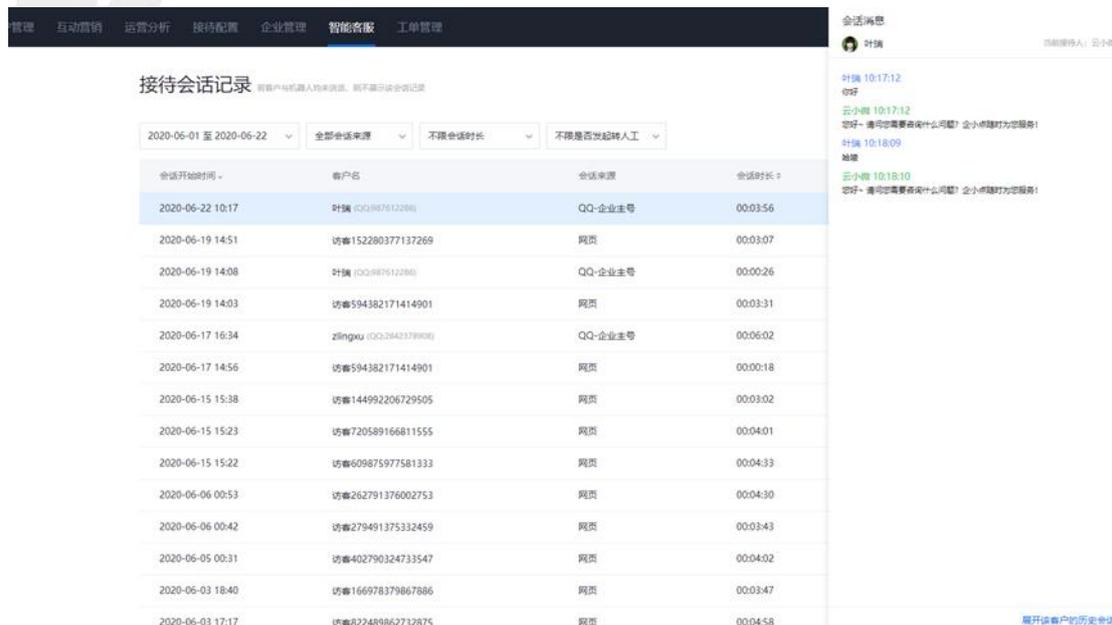
数据的取时间范围可自定义。支持导出导航数据表。

## (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。

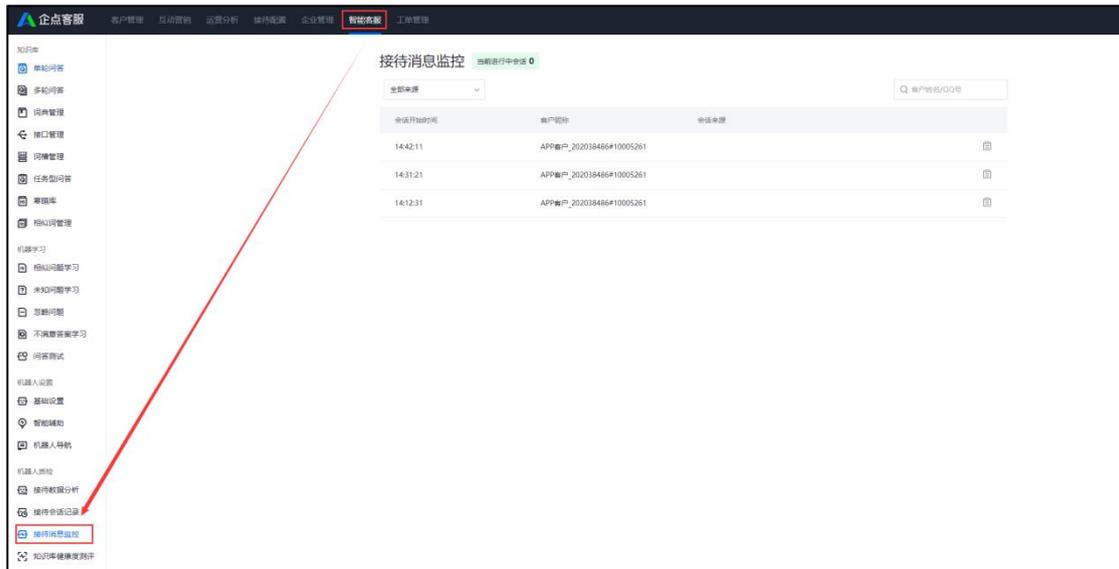


\*机器人会话记录内包含“会话开始时间”、“客户名”、“会话来源”、“会话时长”、“是否发起转人工”  
 点击列表字段侧可以跳转到对应聊天记录展开页，从该会话起始开始展示。底部点击“展开该客户的历史会话”可以展示该客户所有的聊天记录。

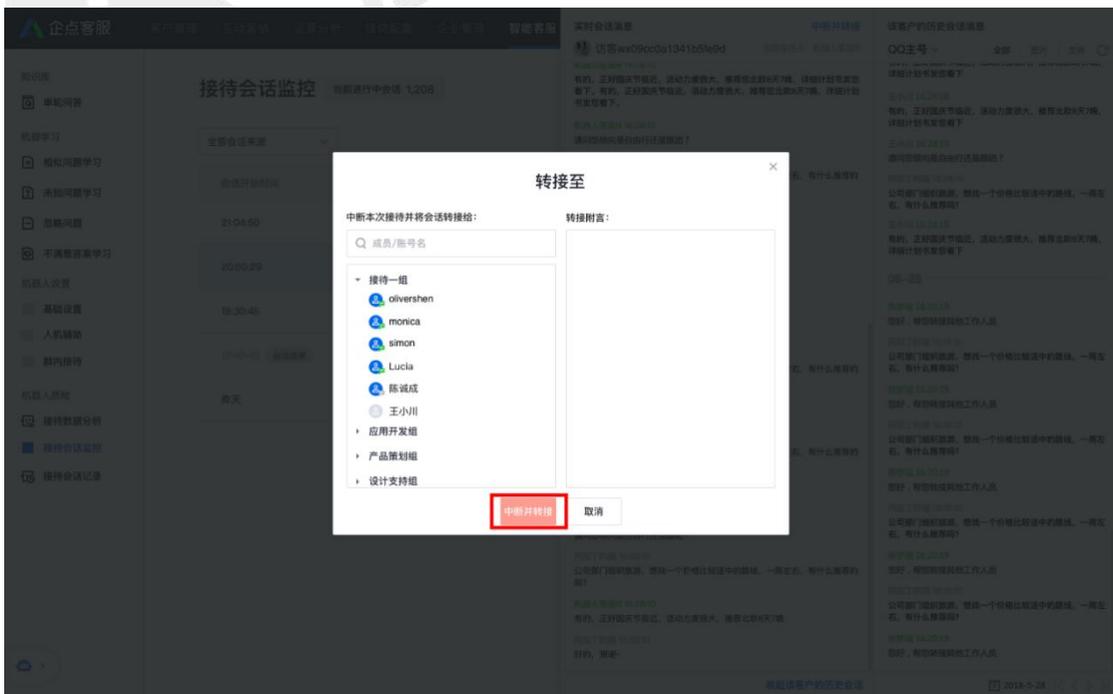


### (3) 接待消息监控

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）。



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。

会话开始时间	当前接待机器人	客户昵称	会话来源
21:04:50	机器人客服B	karen	QQ企业主号
20:00:29	一二三四五六七八九十一二三四...	访客wx09cc0a1341b5fe9d	QQ员工号
18:30:45	机器人客服B	一二三四五六七八九十一二三四...	微信公众号
18:40:40	机器人客服B	panda	网页
昨天	机器人客服B	秦方	微信小程序
21:04:50	机器人客服B	karen	QQ企业主号
20:00:29	机器人客服B	访客wx09cc0a1341b5fe9d	QQ员工号
18:30:45	一二三四五六七八九十一二三四...	一二三四五六七八九十一二三四...	微信公众号

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”。

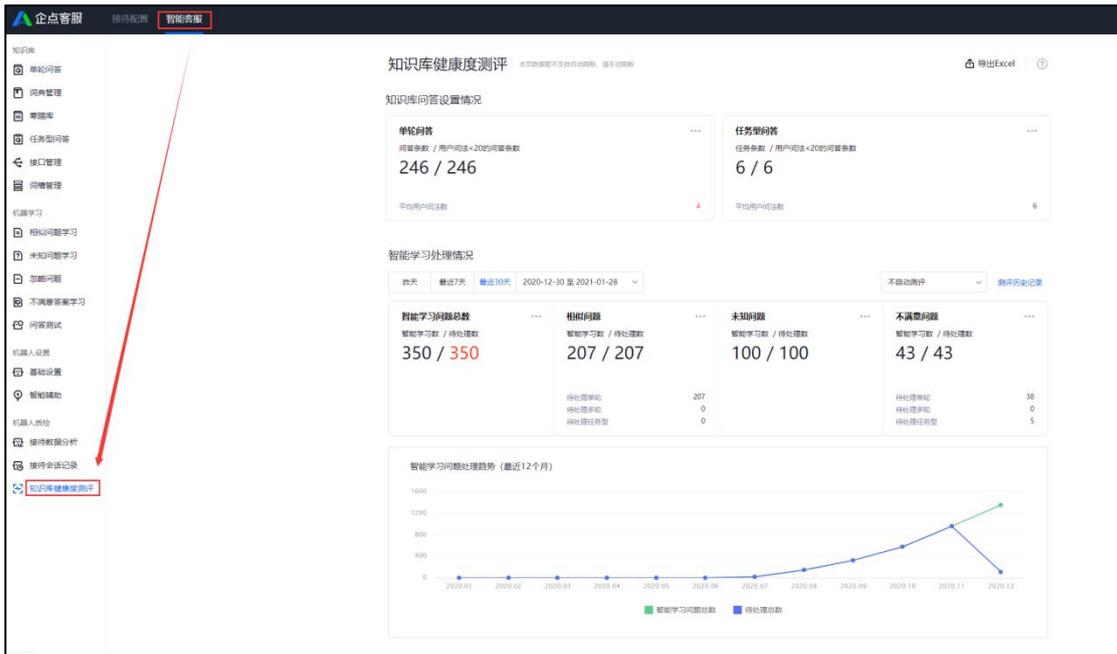


机器人会话成功被人工客服抢接后，客户当前会话页面会收到小灰条提示“为了给你提供更好的服务体验，已将会话交给人工客服\*”

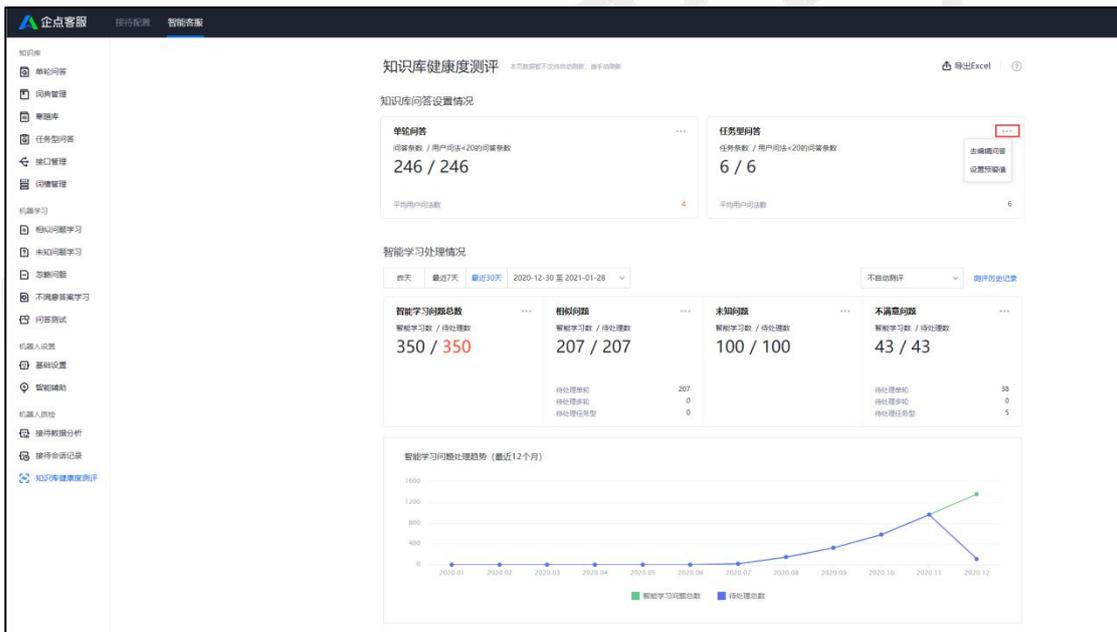


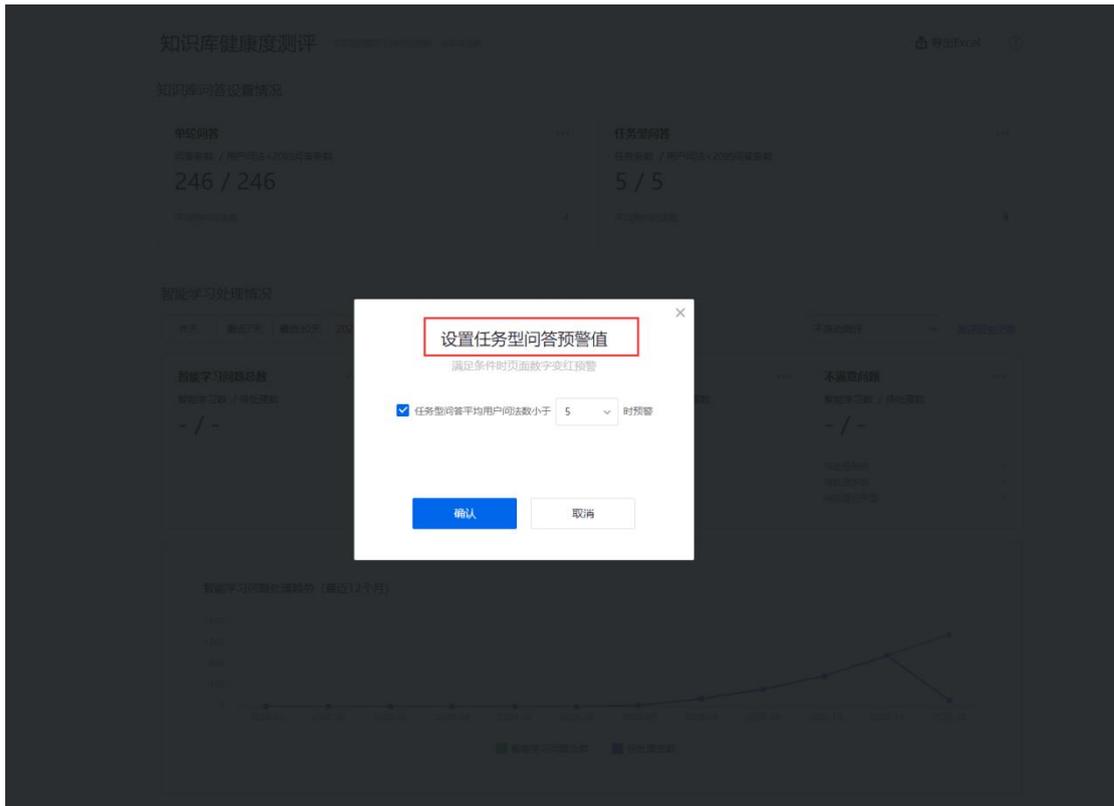
#### (4) 知识库健康度评测

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。

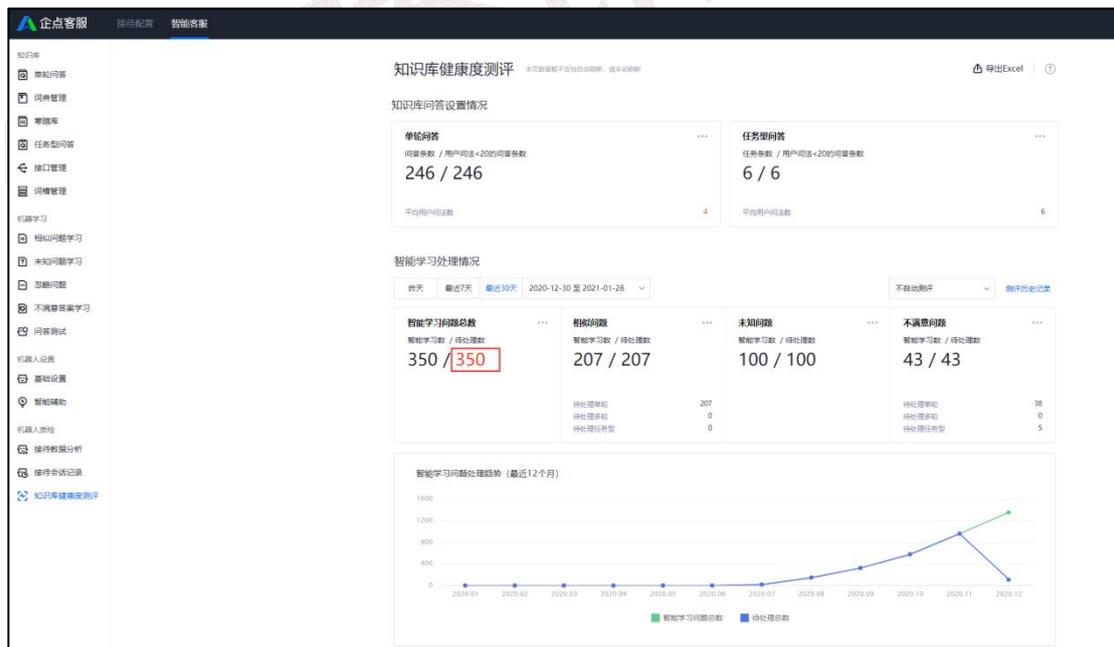


点击相应知识库问答数据的“...”可以跳转问答编辑页或设置预警值。

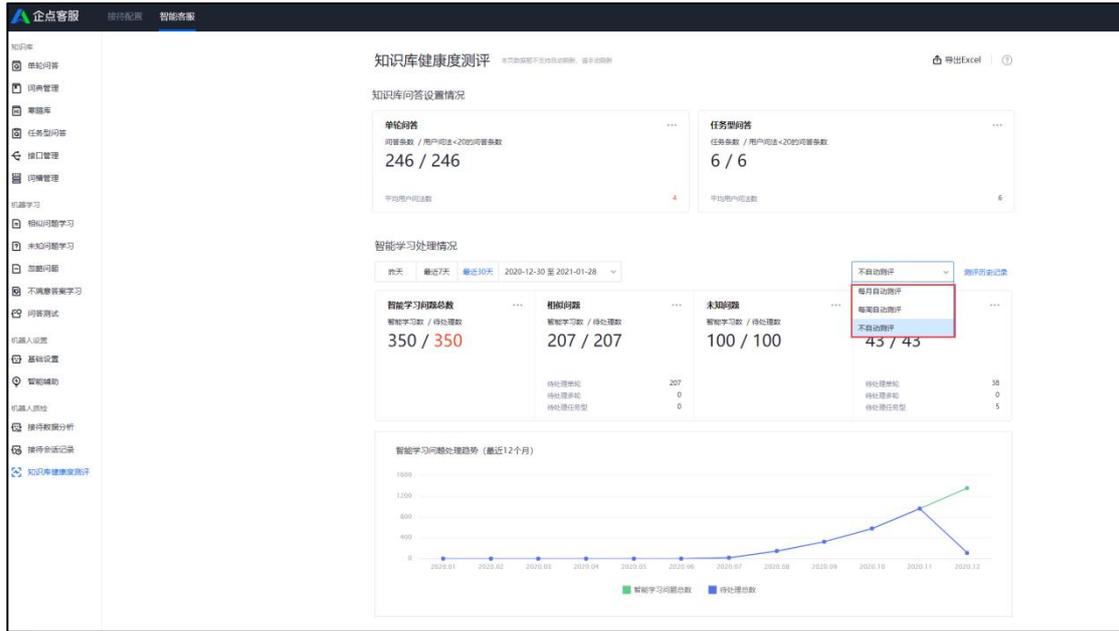




当数据高于设置的预警值会标红。



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

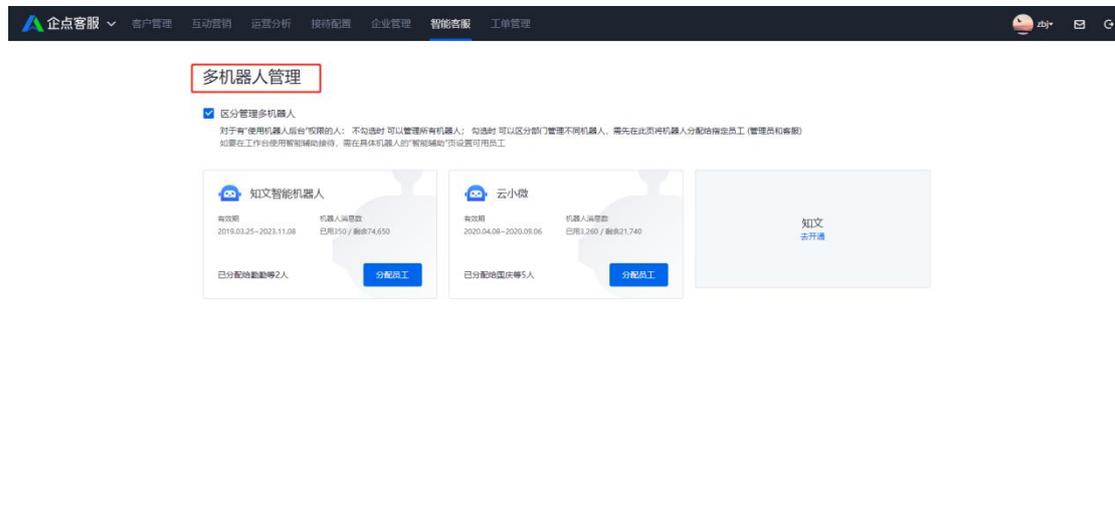
## 5、多机器人设置

### (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



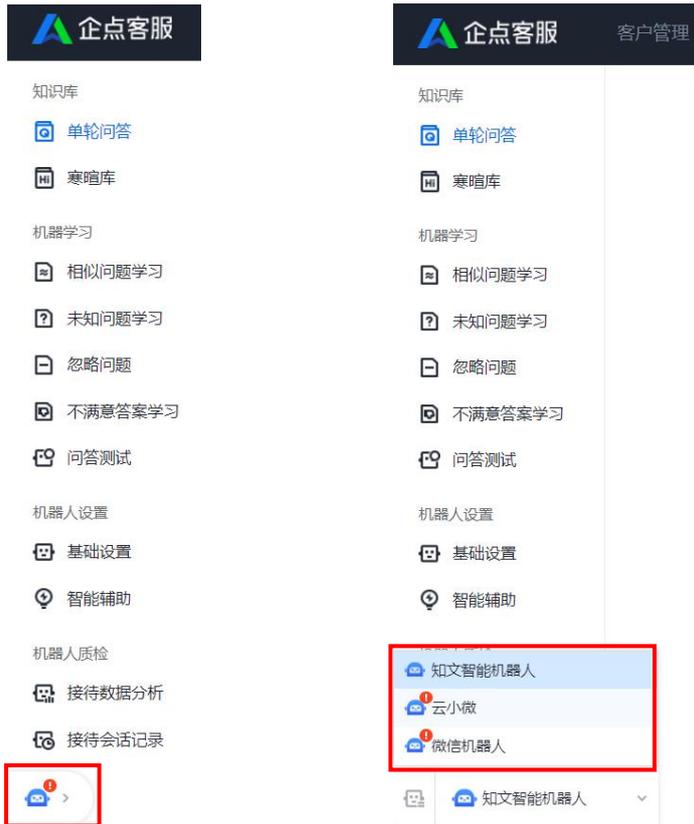
## (2) 权限设置

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。

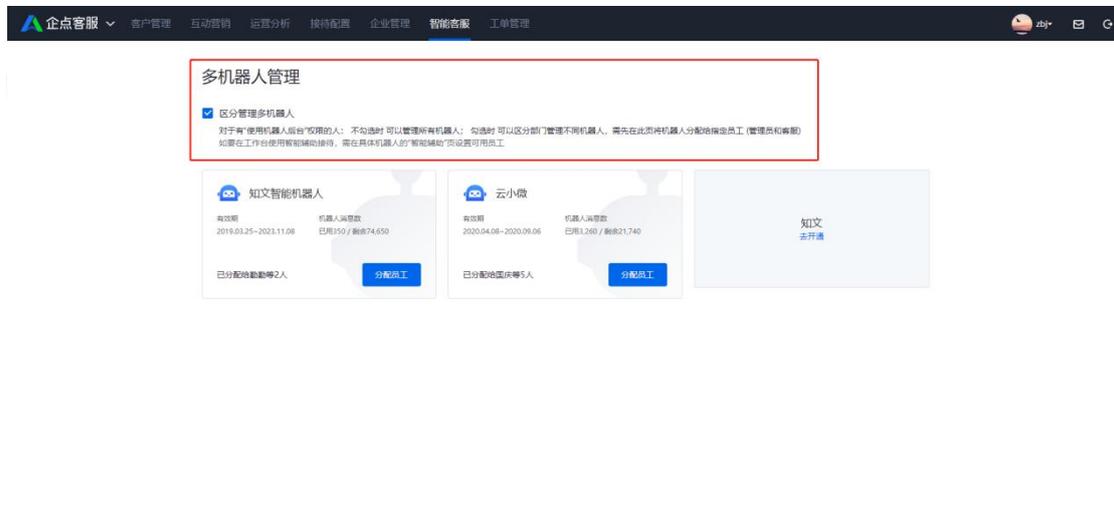


## (3) 多机器人切换

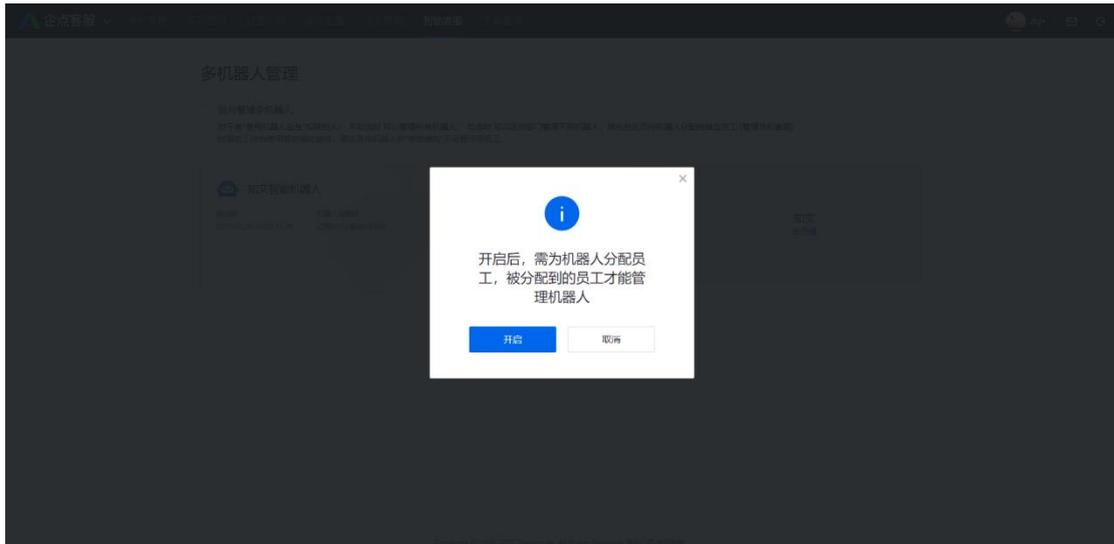
当管理员或者拥有多个机器人管理权限的员工进入机器人具体页面，在左下角会显示如下图所示悬浮框，点击图标可以直接切换至有操作权限的其他机器人具体页面。（如果只有一个机器人权限，则进入具体页后无悬浮框展示）



#### (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。

### 多机器人管理

区分管理多机器人

对于有“使用机器人后台”权限的人：不勾选时可以管理所有机器人；勾选时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）如要在工作台使用智能辅助接待，需在具体机器人的“智能辅助”页设置可用员工

<p><b>知文智能机器人</b></p> <p>有效期 2019.03.25~2023.11.08</p> <p>机器人消息数 已用350 / 剩余74,650</p> <p>已分配给勤勤等2人</p> <p><a href="#">分配员工</a></p>	<p><b>云小微</b></p> <p>有效期 2020.04.08~2020.09.06</p> <p>机器人消息数 已用3,260 / 剩余21,740</p> <p>已分配给国庆等5人</p> <p><a href="#">分配员工</a></p>	<p><b>知文</b></p> <p><a href="#">去开通</a></p>
--	--	---

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

