

腾讯企点员工服务助手

产品使用手册

企点产品支持中心

2022 年 10 月

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。

目录

一、本文档使用方法.....	6
二、产品介绍.....	6
三、绑定安装.....	6
四、快速启动 Quickstart.....	7
五、功能详解.....	7
1.企业管理.....	7
(1) 登录安全.....	7
(2) 企业联系人.....	8
(3) 企业资料.....	8
(4) 组织架构.....	8
(5) 权限角色.....	9
(6) 第三方账号-企业微信账号.....	11
(7) 第三方账号-短信账号.....	11
(8) 财务管理-消耗明细.....	13
(9) 财务管理-发票开具.....	13
(10) 财务管理-发票开具.....	13
2.员工服务-专家工作台.....	14
(1) 选择接待方式.....	14
(2) 应用基础设置.....	15
(3) 权限范围设置.....	15
(4) 专家接待设置-会话接待分组.....	16
(5) 专家接待设置-会话管理配置.....	19
(6) 专家接待设置-会话提示语.....	19
(7) 专家接待设置-客服分配.....	21
(8) 专家接待设置-满意度调查.....	22
(9) 专家接待设置-企业快捷回复.....	24
(10) 专家接待设置-网站 H5 接入.....	25
(11) 专家接待设置-接入鉴权设置.....	29
(12) 内容管理-基础素材.....	30
(13) 消息群发管理-企微信群发.....	30
3.员工服务-配置员工服务助手.....	31
(1) 运营分析-数据总览.....	31

(2) 运营分析-会话分析.....	32
(3) 运营分析-会话记录.....	32
(4) 运营分析-专家接待报表.....	33
(5) 运营分析-专家接待监控.....	34
(6) 智能客服-知识库-相似词管理	34
(7) 智能客服-知识库-单轮问答	35
(8) 智能客服-知识库-多轮问答	36
(9) 智能客服-知识库-行业知识库	38
(10) 智能客服-知识库-任务型问答	38
(11) 智能客服-知识库-接口管理	44
(12) 智能客服-知识库-词槽管理	45
(13) 智能客服-知识库-词典管理	46
(14) 智能客服-知识库-寒暄库	46
(15) 智能客服-机器学习-相似问题学习	47
(16) 智能客服-机器学习-未知问题学习	48
(17) 智能客服-机器学习-忽略问题	49
(18) 智能客服-机器学习-问答测试	49
(19) 智能客服-机器学习-不满意答案学习	49
(20) 智能客服-质检-接待数据分析	50
(21) 智能客服-质检-接待会话记录	50
(22) 智能客服-质检-知识库健康度测评	51
(23) 智能客服-设置-基础设置（转人工）	52
(24) 智能客服-设置-机器人导航	64
(25) 智能客服-设置-鉴权管理	67
(26) 智能客服-设置-智能辅助	68
(27) 应用设置-应用基础设置.....	69
(28) 应用设置-权限范围设置.....	70
4.工单管理	71
(1) 新建工单客服权限.....	71
(2) 工单分类设置.....	72
(3) 设置工单状态.....	73
(4) 工单处理组.....	74
(5) 工单提醒设置.....	74
(6) 自定义字段.....	75
(7) 自定义模板.....	77
(8) 触发器.....	78
(9) 工单服务水平（SLA）	79
(10) 满意度调查.....	81
(11) 提醒设置.....	82
(12) 新建工单.....	83
(13) 自助工单短链.....	84
(14) 工单数据概览.....	85
五、附录.....	86

1、常见问题	86
2、官方邮箱	86
3、官方公众号	86



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、产品介绍

腾讯企点结合智能机器人、机器学习、智能路由，支持企业在企微内部搭建一站式共享问询服务平台，提升职能部门服务效率，降低共享服务成本。

三、绑定安装

- 1.建权限：**用管理员 QQ 初次登录，需前往【企业管理】-【权限角色】中添加角色权限
- 2.绑微信：**需前往【企业管理】-【第三方账号】中与企业微信进行绑定，添加至企微的第三方应用；
- 3.授权开发：**管理员需要联系腾讯企点专员进行企微通讯录授权开发，由腾讯专员远程协助指导将企微通讯录自动同步至企点 SSC，（即实现后续员工只需加入企微组织内，即可同步自动开通企点 SSC 账号，无需管理员手工开号）；
- 4.装应用：**确保【员工服务助手】和【专家工作台】都安装成功后，回到企微侧的后台找到两个应用，分别设置应用的【可见范围】（范围为全员）；
- 5.配权限：**等待 2 小时左右，回到企点-【员工服务】-【企点员工服务助手】-【权限范围设置】，将员工服务中的权限匹配给对应的部门/员工。

6.开始用：后续实际使用操作可切回使用自己的工号

*账号说明：

1) 管理员 QQ：密码同 QQ 密码，最先开企业企点账号时提供，用于初次登录进行相关配置，后续日常中可不用

2) 工号：每员工会手动一个工号+密码，密码可修改，专家和运营管理者可凭工号登录企点账户中心进行操作

*必备端口：企业微信+企点账户中心 (<https://admin.qidian.qq.com>)

温馨提示：如遇账号登录企点账户中心时提示需要 QQ 扫码验证的情况，处理办法：联系管理员重置密码，后登录即可

*详细绑定操作见【账户中心】-【帮助中心】



四、快速启动 Quickstart（必看）

①管理员/坐席专家使用企点账号登录账户中心，即配置账户的后台 <https://admin.qidian.qq.com>

②（必要）开启机器人：【员工服务】-【员工服务助手】-【智能客服-设置】-【基础设置】

参考本文档：[\(23\) 智能客服-设置-基础设置 \(转人工\)](#)

③（必要）开启转人工，开启关键词转人工。默认关键词请谨慎修改/删除

参考本文档：[\(23\) 智能客服-设置-基础设置 \(转人工\)](#)

④（必要）开启机器人导航，新建一个导航，并配好导航下发规则

参考本文档：[\(24\) 智能客服-设置-机器人导航](#)

使用中有问题可随时查阅本文档和在线帮助中心

<https://admin.qidian.qq.com/hp/helpCenter/list?cid=485>

五、功能详解

1.企业管理

（1）登录安全

开启后员工登录账户中心或新设备是需二次验证。

(2) 企业联系人

展示企业联系人信息，有姓名，邮箱，手机号，QQ 号。



(3) 企业资料

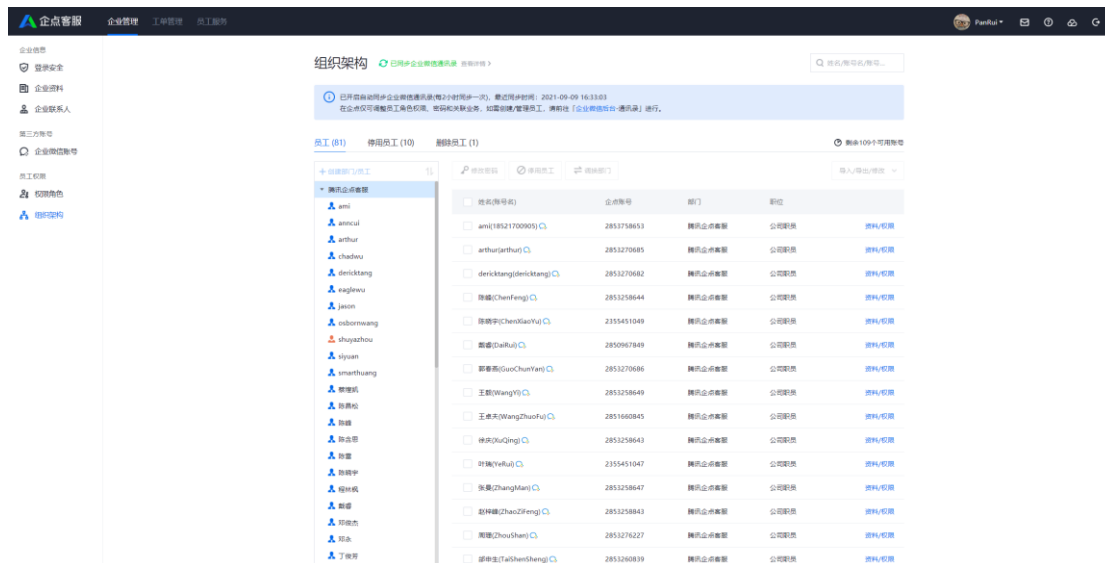
企业资料是网页咨询方式中向访客展示的接待形象。可在此设置企业基本资料和添加关联企业，管理员可在此处修改企业信息，修改后提交企点审核。



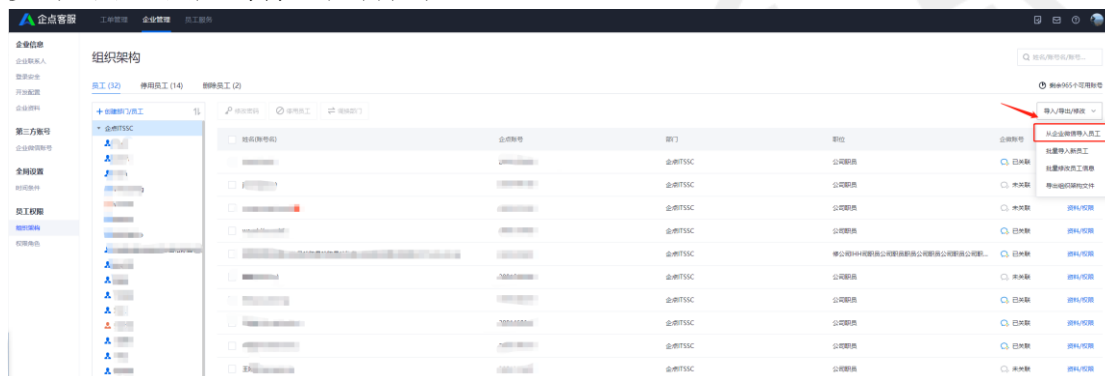
(4) 组织架构

同步企业微信的组织架构，同步后可以在此处编辑员工的企点权限：编辑企点资料、停用、删除。

组织架构同步支持自动同步和手动同步。自动同步的效果是：有新员工入职时，只需要将新员工加入企微组织中，2 小时左右的时间就会同步到企点 SSC 的账户中心，无需人工添加账户之类的操作。

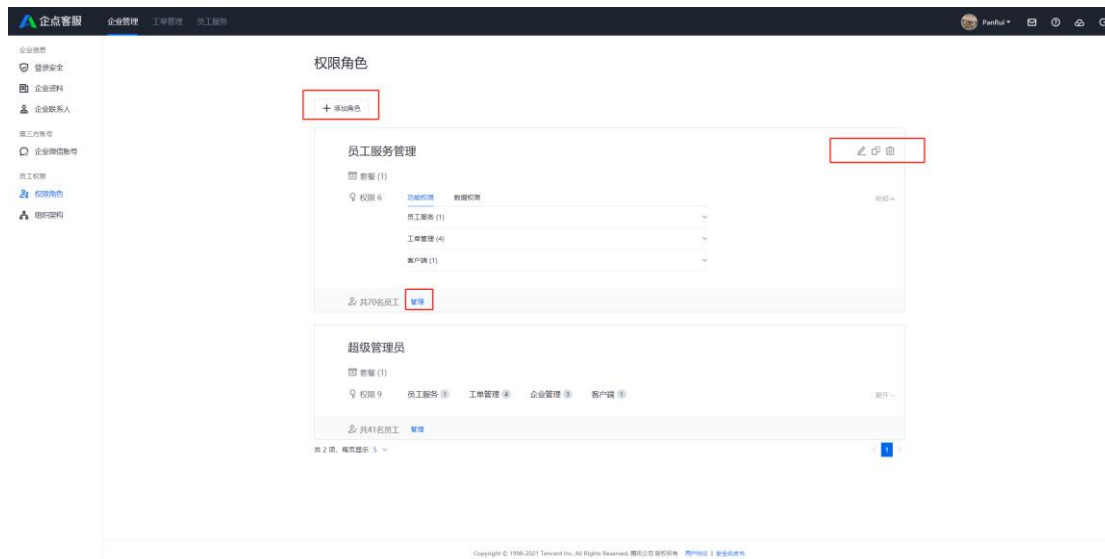


手动同步的效果：有新员工入职时，将新员工加入企业微信，管理员进入此处，通过导入将新员工添加进来。（若在同步时找不到该员工，说明新加的企业微信组织架构还没有及时同步到企点，可耐心等待 2 小时再试）



（5）权限角色

在此添加权限模板，默认有三个权限模板，都需要添加。添加完成的权限模板支持新建、编辑、删除，还可以点击【管理】直接在某角色下添加员。



根据提示依次将四个权限模板添加好



权限角色如何选择？

【员工服务管理】——主打管理，分配给企业运营人员，负责设置角色配置，机器人、接待等相关的后台配置

【员工服务专家】——主打接待，分配给接待人员，获得权限后可以作为专家接待回复

【工单客服】——分配给工单专家，获得权限后可以~~进行工单处理、查看权限~~

【企业员工】——分配给一般员工，获得权限后可以~~进行咨询~~

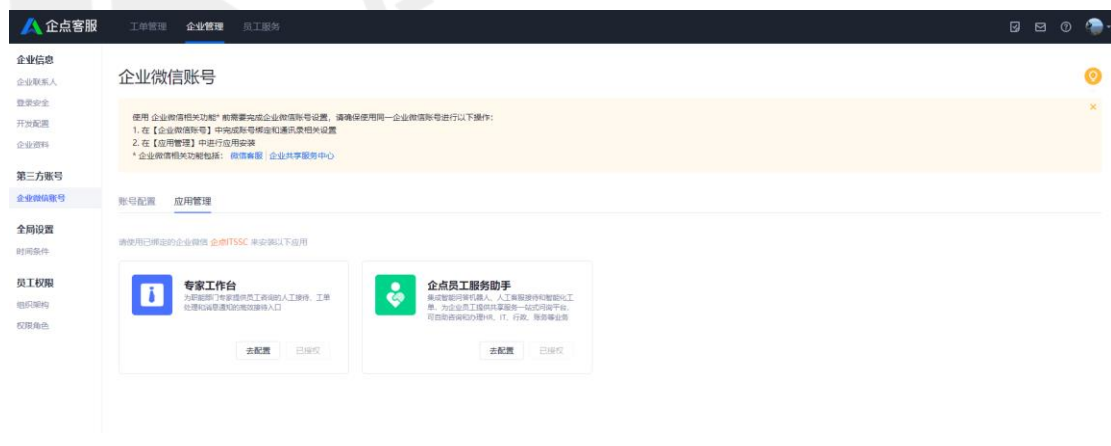
注：同一账号（员工）可以叠加权限，每选一个角色权限，同步消耗一个角色配额！

（6）第三方账号-企业微信账号

在此查看绑定的企业微信，已经与企微的同步信息（初次登录，绑定需联系企点专员进行）



在此处可查看应用安装状态



（7）第三方账号-短信账号

开通短信后仅用于发生工单提醒通知。用户可以在此处开启短信账号。



进入编辑，设置通知账号的基本账号信息和短信签名



确定 取消

（8）财务管理-消耗明细

在此可查看短信消耗情况

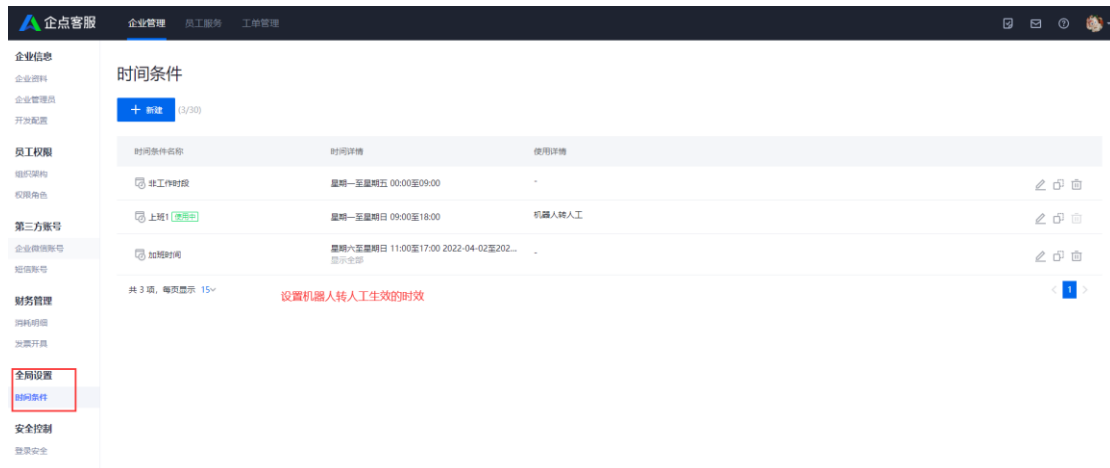
（9）财务管理-发票开具

主号开满 31 天后，用户可在此申请在企点官网和账户中心的消费开具发票

（10）财务管理-发票开具

在此是设置机器人转人工生效的时间段。建议可以在配置机器人时效时再配时间段，在机器人生效时间设置的页面也可以直接跳转到该页面。

机器人生效时效的相关配置可见本文档 [（23）智能客服-设置-基础设置（转人工）](#)



2. 员工服务-专家工作台

(1) 选择接待方式

在此选择员工的咨询方式，可支持企业微信原生应用咨询、第三方 H5 应用咨询、自定义应用咨询。除了原生应用咨询外，选择其他两项咨询方式还需要用户设置自定义菜单、接待组件等。

咨询方式选择后不可修改



(2) 应用基础设置



查看企业微信上的专家工作台状态



(3) 权限范围设置

管理员可在此添加员工在企点的应用权限，添加后可以看到【专家工作台】下的所有菜单

企业管理

员工服务

工单管理

权限范围设置

- 本页面设置的是员工在账户中心，对当前应用各模块的查看管理权限

- 如需设置专家在企微“专家工作台”的接待权限，请使用管理员账户到企微后台设置“可见范围”，并且在企点账户中心各应用的机器人转人工条件中设置接待者

- 对所有应用的整体管理权限请在企业管理-权限角色设置

运营分析

SSC

共1个部门和0名员工

添加

专家接待设置

SSC

共1个部门和0名员工

添加

内容管理

SSC

共1个部门和0名员工

添加

保存

返回上次保存

（4）专家接待设置-会话接待分组

在账户中心-【会话接待分组】中设置人工接待分配规则，包括组内所分配的专家人选、分配规则、超时提醒等。可以按职能线不同设置不同的接待组，方便后续归类设置转人工条件。

企点客服

企业管理

工单管理

员工服务

运营分析

数据总览

会话分析

会话记录

专家接待设置

专家接待监控

智能客服-知识库

智能客服-知识库管理

智能问答

智能问答管理

任务型问答

接口管理

问题管理

问题管理

知识库

智能客服-知识库学习

知识库问题学习

知识库问题

问题测试

智能客服-质检

接待数据监控

接待会话记录

会话接待分组

分组名称

接待人

接待规则及重新分配

smar01	ymbaocao	-
smar04	smarhuang	-
smar03	akujigang	-
smar02	shenqifu	-
王洋测试-会话	王洋测试人	接待规则: 0:0:40秒 重新分配: 0:0:50秒
测试分组	王洋测试人	接待规则: 0:0:30秒 重新分配: 0:0:40秒
smar01	akujigang测试人	接待规则: 0:0:30秒 重新分配: 0:0:40秒
会话者	王洋测试人	接待规则: 0:0:30秒 重新分配: 1:0:00秒
世界组	ymbaocao测试人	接待规则: 0:0:30秒 重新分配: 1:0:10秒
klou_group	陈德松测试人	接待规则: 0:0:30秒
jpg测试	陈德松测试人	-

新建接待分组/编辑现有接待分组规则

16

分组名称
财务 ← 接待组名称 ①

2/10

接待人
userccs1
userccs1

添加接待坐席 ②

组内分配规则

分配顺序
优先上次接待人
若无上次接待人/满负荷 请选择
若无归属人 按接待数分配 ③

设置组内分配规则

组内溢出规则
☐ 当组内客服全部达上限/关闭接待/离线时，允许溢出到以下接待分组 ④

溢出规则

首响超时提醒及重新分配

☒ 超过 0 分 30 秒接待人员未回复，发送超时提醒

☒ 通过「最近联系人列表」进行提醒 ⑤

☒ 通过「弹窗」进行提醒 ⑤

首响提醒

☒ 超过 3 分 0 秒接待人员未回复，按接待数进行重新分配

超时重新分配 ⑥

☒ 优先分配给上次接待人后超时未回复，可重新分配

用户收到的提示语
客服正忙，我们将为您推荐新的客服，请您留意新的会话消息。

① 组内分配规则

接待人
userccs1
userccs1

组内分配规则

分配顺序
优先上次接待人
若无上次接待人/满负荷 请选择
若无归属人 按接待数分配 ③

设置组内分配规则

组内溢出规则
☐ 当组内客服全部达上限/关闭接待/离线时，允许溢出到以下接待分组 ④

溢出规则

首响超时提醒及重新分配

☒ 超过 0 分 30 秒接待人员未回复，发送超时提醒

☒ 通过「最近联系人列表」进行提醒 ⑤

☒ 通过「弹窗」进行提醒 ⑤

首响提醒

☒ 超过 3 分 0 秒接待人员未回复，按接待数进行重新分配

超时重新分配 ⑥

☒ 优先分配给上次接待人后超时未回复，可重新分配

用户收到的提示语
客服正忙，我们将为您推荐新的客服，请您留意新的会话消息。

根据所选的分配规则进线分配访客，首次进线的访客是随机分配到组内任意客服

分配顺序
优先上次接待人
若无上次接待人/满负荷 请选择
若无归属人 按接待数分配 ③

设置组内分配规则

组内溢出规则
☐ 当组内客服全部达上限/关闭接待/离线时，允许溢出到以下接待分组 ④

溢出规则

首响超时提醒及重新分配

☒ 超过 0 分 30 秒接待人员未回复，发送超时提醒

☒ 通过「最近联系人列表」进行提醒 ⑤

☒ 通过「弹窗」进行提醒 ⑤

首响提醒

☒ 超过 3 分 0 秒接待人员未回复，按接待数进行重新分配

超时重新分配 ⑥

☒ 优先分配给上次接待人后超时未回复，可重新分配

用户收到的提示语
客服正忙，我们将为您推荐新的客服，请您留意新的会话消息。

滑动鼠标，可以查看每个分配规则的详细说明

② 组内溢出规则

当接待分组A无法及时接待时，会溢出到指定的组B，组B也无法及时接待时，会按照“客服分配”中的全局规则进行分配（此时“原指定接待人”和排队都基于组A生效。

组内溢出规则

☒ 当组内客服全部达上限/关闭接待/离线时，允许溢出到以下接待分组 ②

接待组B [选择](#)

针对当前接待组无法接待时可以将访客溢出到指定的其他接待组，确保访客都能被接待。

③ 首响超时提醒及重新分配

首响超时提醒及重新分配

☒ 超过 分 秒接待人员未回复，发送超时提醒

☒ 通过「最近联系人列表」进行提醒 ②

☒ 通过「弹窗」进行提醒 ②

☒ 超过 分 秒接待人员未回复，按空闲率进行重新分配


☒ 优先分配给上次接待人后超时未回复，可重新分配


用户收到的提示语

客服正忙，我们将为您推荐新的客服，请您留意新的会话消息。

28/100

首响提醒：访客接入人工，人工客服在设定的时间内没有进行首次回复将对人工坐席发生一个提醒，效果如下图：

TC业务的  从员工咨询给你发送了一条新消息，请点击[此处](#)进行接待

你超过30秒未响应新访客 ，请及时[回复访客](#)

重新分配：超过设定的时间人工坐席没有接待访客，访客将被转接至其他人工坐席



（5）专家接待设置-会话管理配置

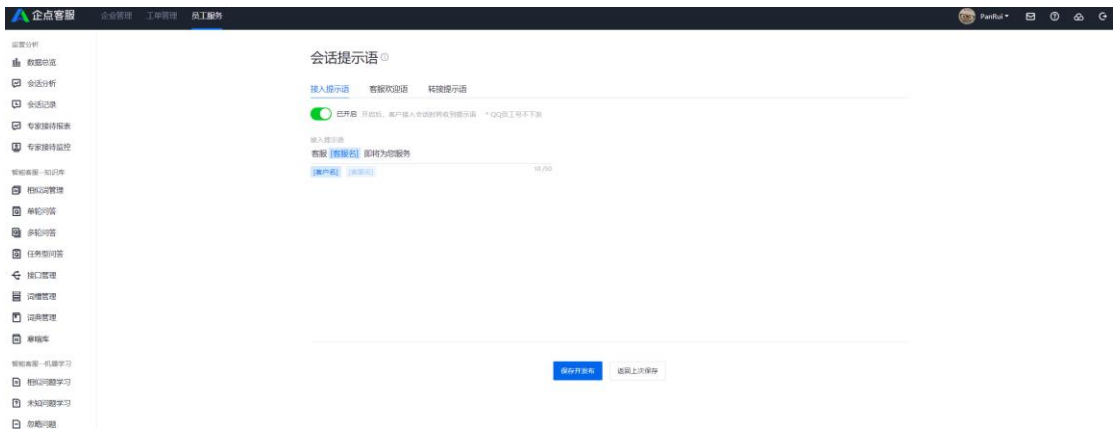
开启后，企业可以在账户中心页面创建统一的会话主题，会话来源，会话关键词，专家在接待时可以归类主体，方便后续会话管理、数据分析等。

Tips: 会话状态和会话备注不支持自定义

（6）专家接待设置-会话提示语

在账户中心-【会话提示语】中设置客服接入的提示语，客服欢迎语，转接提示语，确保功能开启的条件下，分别添加提示语。

接入提示语：



客服欢迎语：还可单独选择专家设置个性欢迎语



转接提示语：

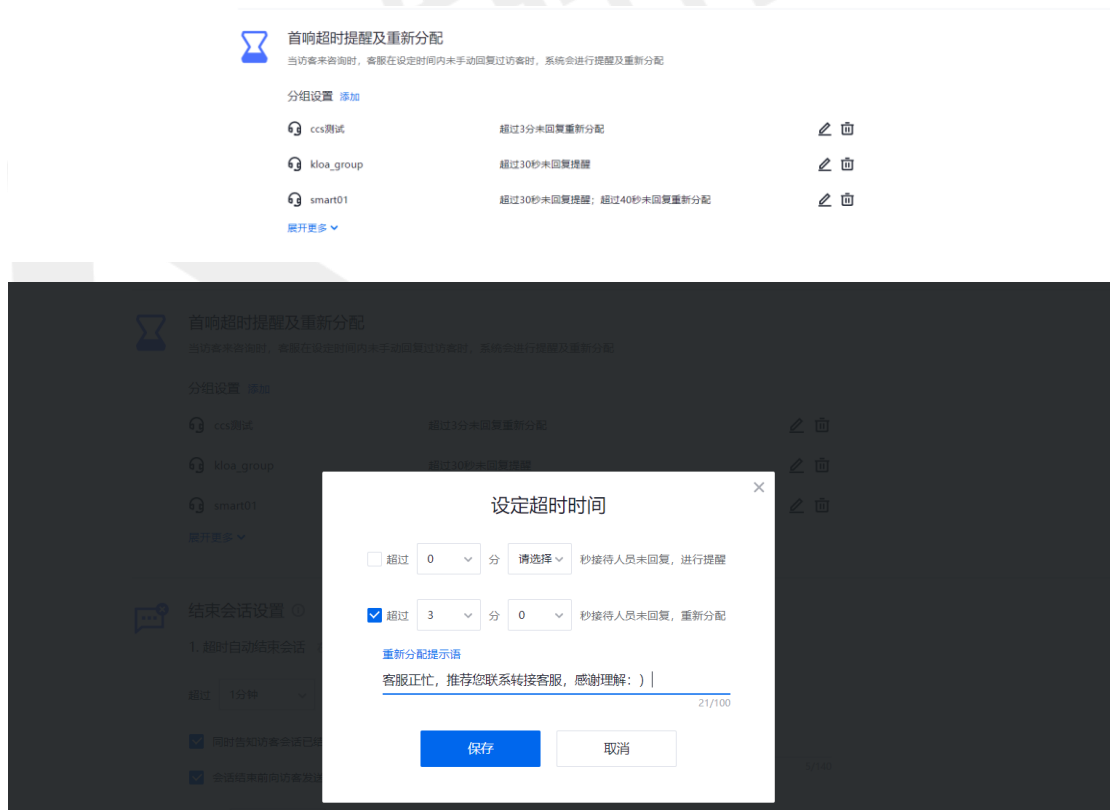


(7) 专家接待设置-客服分配

在账户中心-【客服分配】中设置客服分配规则，设置员工的接待上限，还可针对单个员工设置单独的接待上限。在客服无法及时接待时设置分配给紧急联系人。



设置访客首次咨询时的超时提醒和重新分配规则：



在【结束会话设置】中设置会话结束规则，可以选择超时时间，以及超时结束的方式，可选自动结束或手动结束，手动结束需要设置结束语。

结束会话设置 ^①

1. 超时自动结束会话 在设定时间内访客或客服没有发送消息，系统将自动结束会话

超过 1分钟 自动结束会话 *修改后次日零点生效，并影响会话相关的报表统计

☒ 同时告知访客会话已结束 会话已结束 5/140

☒ 会话结束前向访客发送提醒 ^① 21/140

结束前 30秒 发送提醒 如需继续咨询 可以直接发送消息，会话将在X
[设置的时间X]

2. 客服手动结束会话 客服点击页面上的“结束会话”按钮结束会话

☒ 同时告知访客会话已结束 会话已结束 5/140

点击其他组件，是否更换客服（仅网页）

会话中访客点击其他接待组件，是否更换客服（仅网页）^②

☒ 不更换，与之前的客服继续会话

☐ 更换客服 适合多业务场景有差异化接待诉求的企业

（8）专家接待设置-满意度调查

在账户中心-【满意度调查】中开启企业满意度调查，之后可以操作满意度调查表的详细样式。还需要设置调查后的回复术语，勾选调查表的发送规则和有效期。

开启满意度，设置满意度样式和标签

企点客服

工单管理 企业管理 员工服务

基础设置
机器人导航
鉴权管理
智能辅助

专家接待设置
会话接待分组
会话提示语
网站H5接入
客服分配

满意度调查

会话管理配置
企业快捷回复
输入鉴权设置

内容管理
基础素材

消息群发管理
企微群发
应用设置

满意度调查

☒ 已开启 该选项每15分钟内只能修改一次

请为本次服务打分

☐ 很不满意
 ☐ 不满意
 ☐ 一般
 ☐ 满意
 ☐ 非常满意

十级点赞

点击此处给我们建议

0/60

是否解决了您的问题?

☐ 已解决
 ☐ 未解决

提交

满意度样式

☒ 表情 ☐ 星级

附加评价内容 选项

☒ 评价标签 ☒ 意见反馈 ☒ 是否解决问题

评价标签 根据分数评分出不同标签

☒ 非常满意 十级点赞 +

☒ 满意 满意 +

☒ 一般 一般 +

☒ 不满意 不满意 +

☒ 非常不满意 非常不满意 +

设置满意度的自动回复术语

自动回复 访客选择满意度后自动下发回复语

☐ 统一回复语 ☒ 场景化回复语 **根据访客填的满意度不同 回复不同话术**

	非常满意	感谢您的鼓励，祝您生活愉快！	14/50
	满意	感谢您的鼓励，祝您生活愉快！	14/50
	一般	很抱歉服务不周，我们会不断改进的。	17/50
	不满意	很抱歉服务不周，我们会不断改进的。	17/50
	非常不满意	很抱歉服务不周，我们会不断改进的。	17/50

设置满意度下发规则

发送规则

☒ 自动 ☐ 手动

默认在会话结束时自动下发满意度，以下情况可选择不下发满意度：

- ☐ 会话由客服发起时
- ☐ 客服未发送任何消息时
- ☐ 会话超时自动结束时

选择手动下发满意度效果：


关闭
客户

wasabi

14:24

王卓夫

6-2

访客426052845610058

5-20

访客8000000004522814

5-12

访客8000000004473212

5-11

访客956248659390398

5-5

访客860051218786541

4-29

刘战阳

3-4

访客152946222990763

3-3

访客128145626091735

3-2

wasabi

06月02日 14:13:07

会话已手动结束

06月02日 14:16:10

当前会话不存在或者已经过期

06月02日 14:49:04

机器人人工服务专家向你转接了客户wasabi

机器人人工服务专家向你转接了客户wasabi

会话已手动结束

14:00:36

机器人人工服务专家向你转接了客户wasabi

结束后发送满意度

状态 未解决

会话主题与备注 ...

结束会话

发送

员工资料

快捷回复

消息记录

更多

员工资料

姓名 wasabi

部门 企点ITSSC

手机 15801712906

邮箱 -

电话 -

企微账号 wod4y0BgAAHttJu39LKwVKmzZslvt...

手动下发满意度

23

设置满意度的应用渠道和统计设置：

评价有效期 会话结束后的有效期内，访客可参与评价

☒ 1天
 ☐ 3天
 ☐ 7天

应用到会话渠道

☒ 网页 ☒ 企业微信应用

统计设置 统计结果将展现在接待数据分析

当评价为 满意 及以上，该反馈统计为 好评

当评价为 不满意 及以下，该反馈统计为 差评

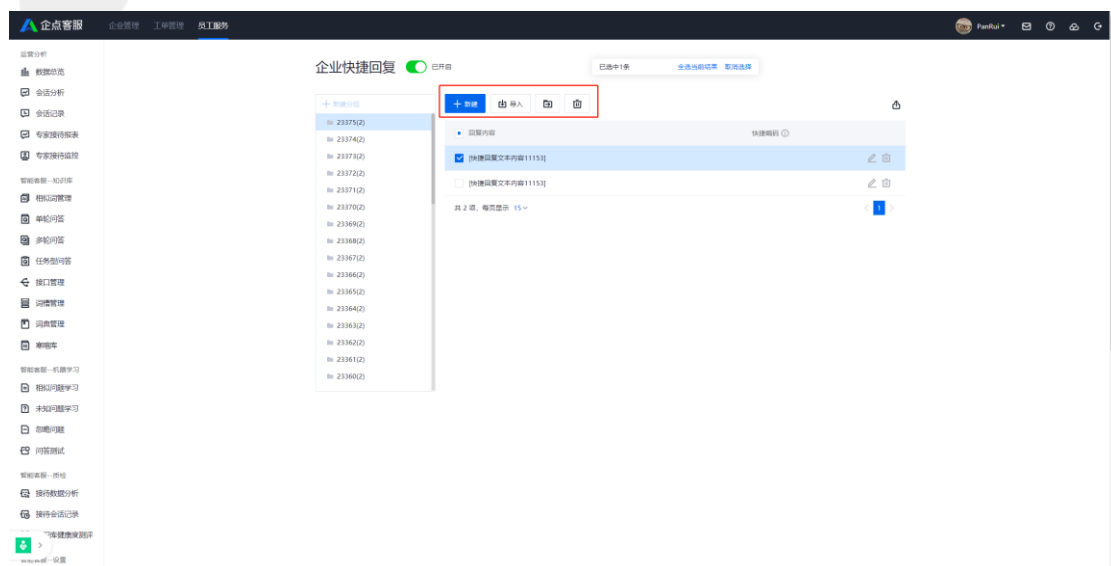
其余反馈为中评

保存

（9）专家接待设置-企业快捷回复

在账户中心-【企业快捷回复】设置快捷回复语，支持新建快捷回复或批量导入，点击【导入】按钮可以下载标准模板。如果快捷回复语多时可以建立分组管理。最终，设置好的快捷回复会应用在专家工作台。

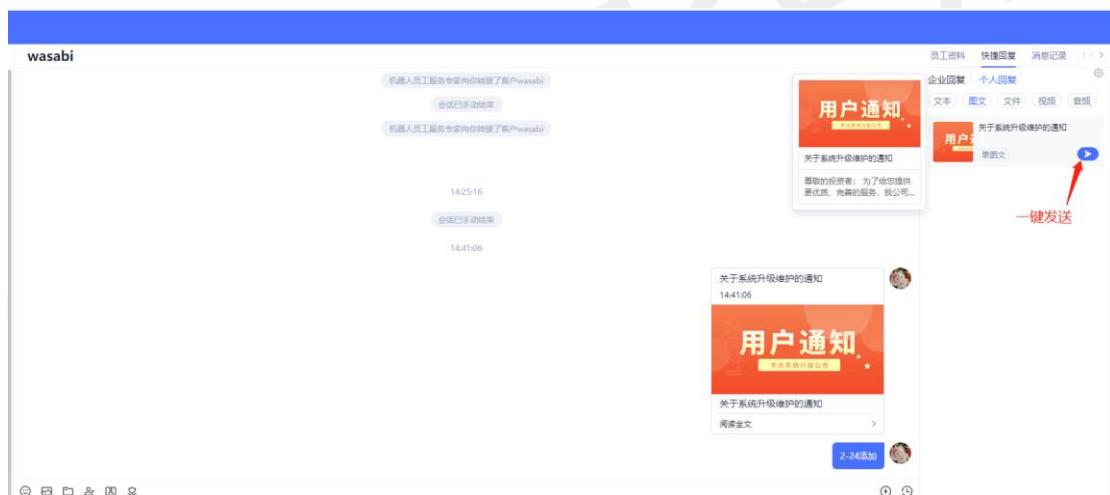
设置企业快捷回复：



设置个人快捷回复（仅个人可见，前往专家工作台设置）



最终效果：



（10）专家接待设置-网站 H5 接入

在本页面中，点击“新建接待组件”，可以进行组件的相关设置，可以查看组件挂载位置备注、组件点击量/浏览量

网站H5接入

通过接待组件，访客可快速向企业发起咨询。企业可以把接待组件挂载在各主要渠道触达访客，比如官网、移动端网页、线下二维码，承接来自线上线下的客户咨询。[了解更多](#)

关联组件 在网站H5接入分析 查看接待数量、转化情况、客户来源等数据

+ 新建接待组件			
不限组件类型			
组件预览	组件名称/类型	挂载位置备注	组件点击量/浏览量
	ITSSC 链接型	[线下物料] ITSSC	暂无数据
	ITSSC 图标型 - 电脑网页	[电脑网页]	暂无数据
	hyq 链接型	无	暂无数据
	1234 链接型	无	暂无数据

若新建接待组件，可选择：图标型、链接型、DOM 型

< 网站H5接入

选择你想要创建的组件类型

[了解更多](#)

图标型 推荐

多种模板选择，可视化编辑；
可获取访客来源与组件浏览数据；
在组件所在页直接打开mini会话窗口

链接型

生成链接/二维码，挂载任意网页或线下物料；
无法获取访客来源与组件浏览数据；
另开新页面会话窗口

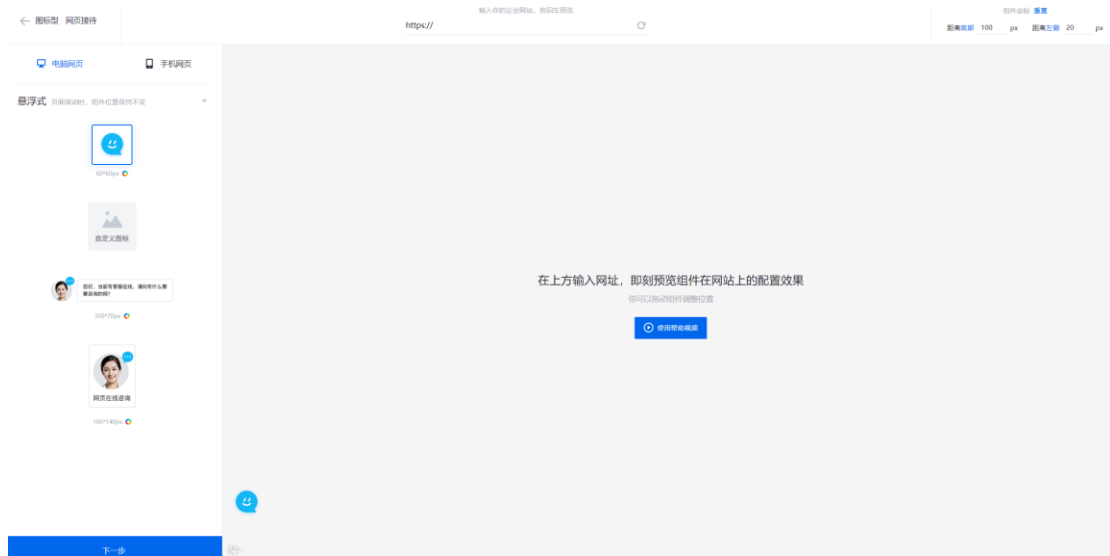
DOM型

适合开发者，与网站融合度高；
可获取访客来源与组件浏览数据；
可选择组件所在页或新开页打开会话窗口

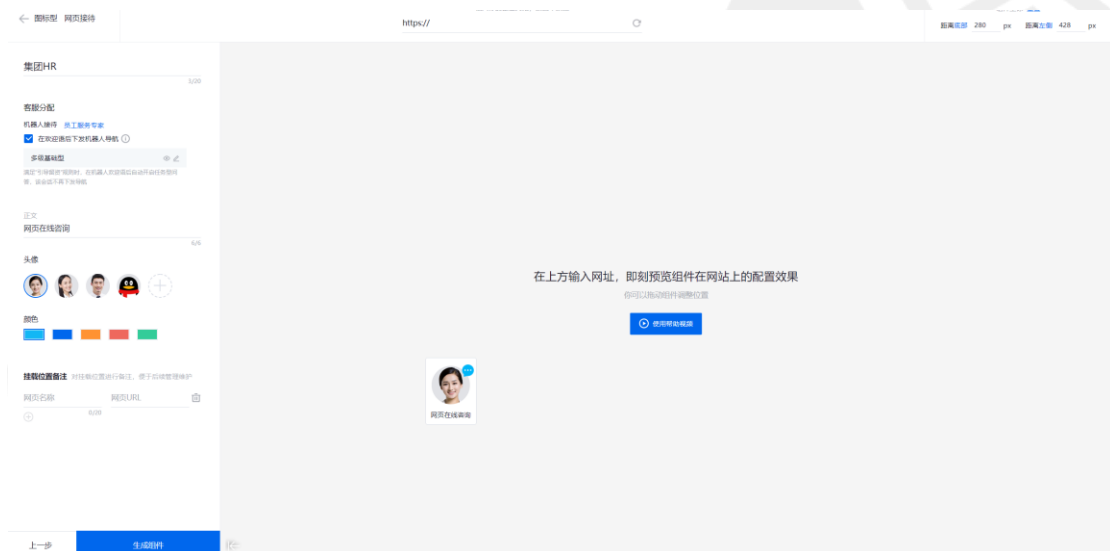
下一步

① 图标型接待组件

左侧为样式选择框，可在其中选择具体通路和悬浮或嵌入样式，点击进入便捷即可对组件中的图文、文字进行编辑，接待方式默认为员工服务专家；



点击下一步，可以设置基础形象和机器人下发导航



保存，生成组件，需放置在网页的</body>标签之前。



② 链接型接待组件

填写组件名称、挂载位置，分配方式默认员工服务专家



生成组件，可将链接文本复制后，黏贴于各类文本框中运用，如：公众号菜单、自动回复、微信小程序、APP 或其线下二维码，员工触达后点击链接即可呼起专家咨询。



③ DOM 型接待组件

设置组件名称，默认接待为员工服务助手，选择对应的机器人导航

< 网站H5接入

设置DOM型组件详情

集团HR

3/20

客服分配

机器人接待 [员工服务专家](#)

☒ 在欢迎语后下发机器人导航 ①

多级基础型 

确定“引导策略”规则时，在机器人欢迎语后自动开启任务型问答，该策略不再下发导航

电脑网页会话唤起方式

☐ 当前页面

☒ 新开窗口

DOM设置

DOM ID

挂载位置备注 对挂载位置进行备注，便于后续管理维护

电脑网页

网页名称

网页URL



+

0/20

上一步

生成组件

（11）专家接待设置-接入鉴权设置

适用于网页组件接待中，可识别访客身份，配置前请查看开发指南

企点客服

工单管理 企业管理 员工服务

基础设置

机器人导航

鉴权管理

智能辅助

专家接待设置

会话接待分组

会话提示语

网站H5接入

客服分配

满意度调查

会话管理配置

企业快捷回复

接入鉴权设置

内容管理

基础素材

消息群发管理

微信群发

应用设置

应用基础设置

应用范围设置

接入鉴权设置 [接入前到第三方认证客户身份，客户不再匿名 \[查看开发指南\]\(#\)](#)

* App ID

* Secret

* Token获取地址

* 鉴权接口地址

* 登录落地页地址

鉴权范围设置

☒ 以下接待组件接待需鉴权 [修改](#) [清空](#)

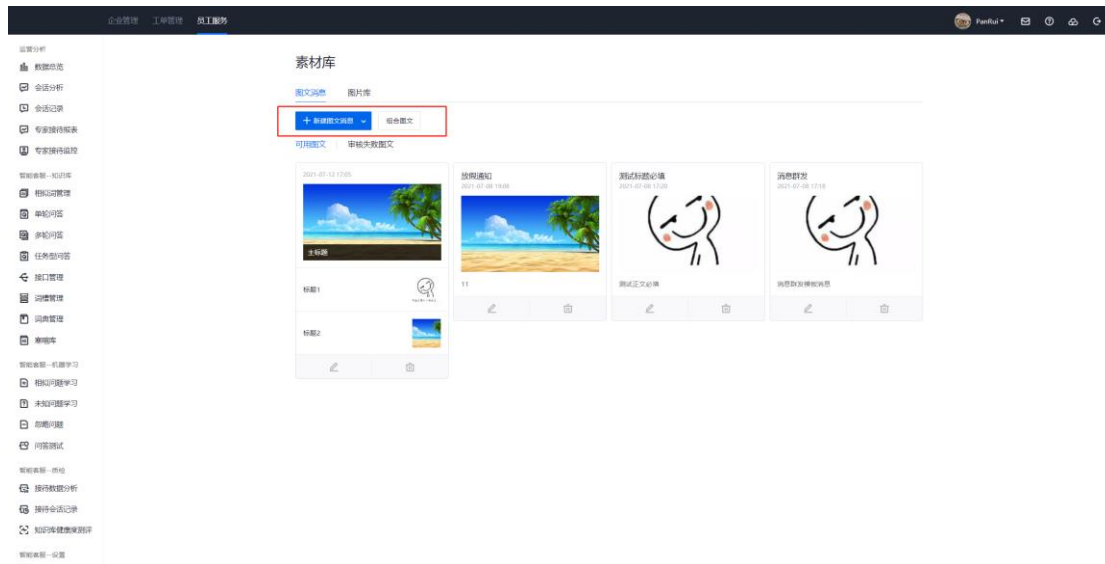
SSC-sean、链接型

保存

返回上次保存

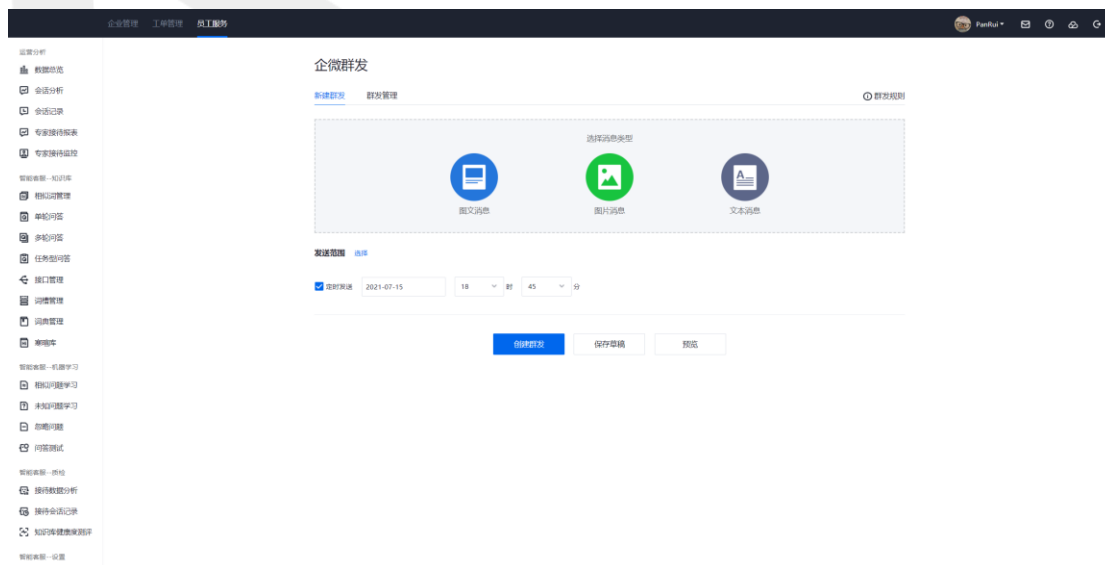
(12) 内容管理-基础素材

在账户中心-【基础素材】中新建图文消息，可选择秀米编辑器或系统编辑器。



(13) 消息群发管理-企微信群发









在账户中心-【企微信群发】中通过创建图文消息、图片消息、文本消息的群发形式，选择【发送范围】指定发送人员，同时支持定时发送。



在【群发管理】可以查看群发效果：

企微信群发

新建群发 群发管理

群发内容	创建人	发送时间	状态	操作
 [文本] 8561564 显示全部		2022-09-30 11:50	发送成功	复制并新建
 [文本] 123123 显示全部		2022-09-29 18:03	发送成功	复制并新建
 [图文1] 南疆路上线啦 最新文案		2022-09-27 16:24	发送成功	复制并新建
 [图片] 最新文案		2022-09-27 16:23	发送成功	复制并新建

3.员工服务-配置员工服务助手


[企业管理](#)
[员工服务](#)
[工单管理](#)

应用管理

专家工作台应用

 专家工作台

员工服务应用

 员工咨询

有效期
2021.12.06~2022.12.06

机器人消息数
已用540/剩余49460

(1) 运营分析-数据总览

在账户中心-【数据总览】可查看机器人接待表现的主要数据，默认展示最近 7 天的数据，可进行手段筛选任意时间段。底部还展示机器人热门 TOP50 问。



(2) 运营分析-会话分析

在账户中心-【会话分析】中可查看详细会话数据，包含了会话的条数、客户数、响应时长、总排队数、会话时段分析、排队分析。



(3) 运营分析-会话记录

在账户中心-【会话记录】中查看详细会话记录，可根据需求筛选条件查询会话记录，或导

出会话记录。

会话记录

更多筛选

会话属性

会话效率

会话内容

点击【更多筛选】还可选择更多展示字段

(4) 运营分析-专家接待报表

在账户中心-【专家接待报表】可以查看企业内每个专家坐席的接待数据，也可选择某一部门的全部接待数据。

专家接待报表

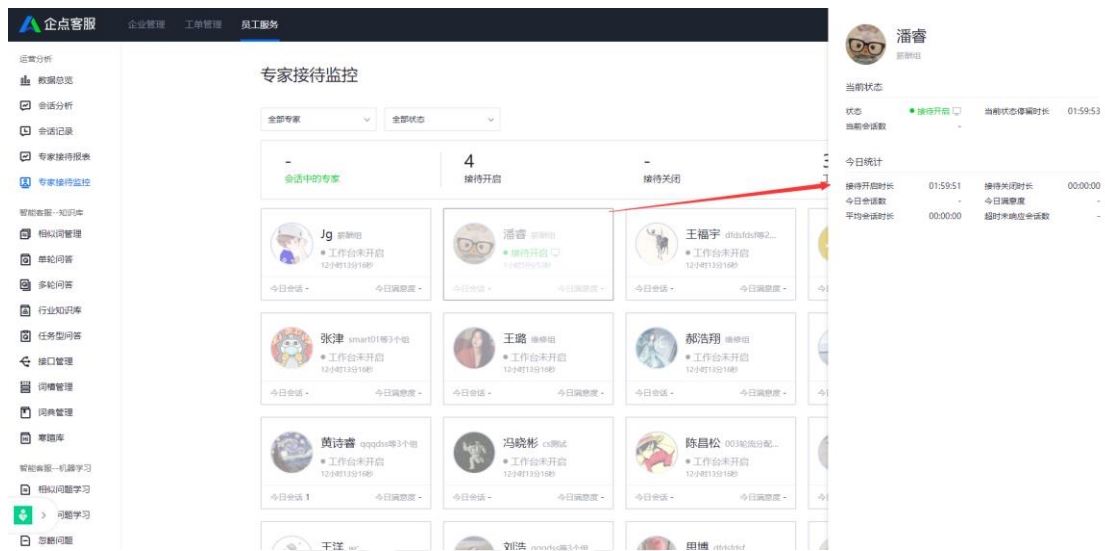
今天 昨天 最近7天 最近30天 2021-07-11 至 2021-07-11 全部专家

专家名称	会话总数	有效会话率	平均首次响应时长	满意度	本月满意度	与上月相比
企业客户(培训)	6	0%	00:00:00	0	0	0%

共 1 页, 每页显示 15

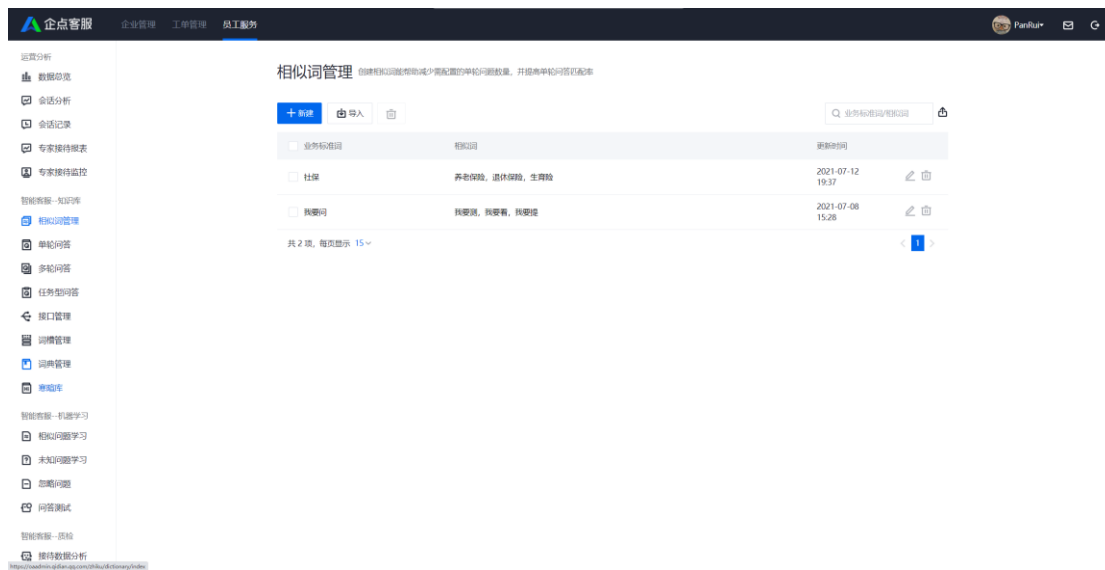
（5）运营分析-专家接待监控

在账户中心-【专家接待监控】可以查看企业实时的专家接待状态。注：专家在线状态可在工作台中进行切换，若专家工作台的状态是“在线”这监控会亮起，可进行接待访客，与企业微信的在线状态无关。



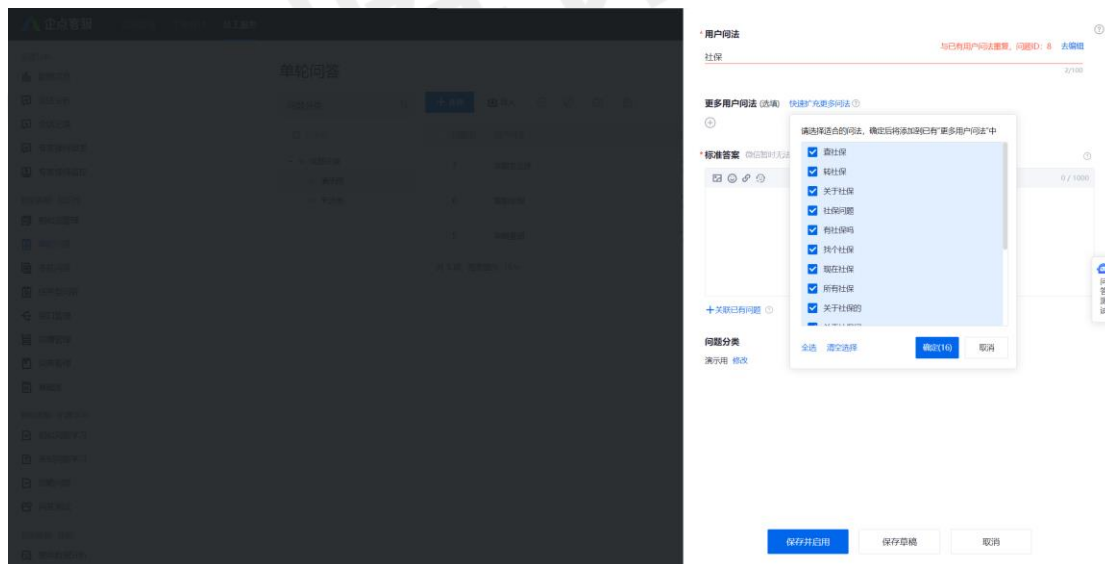
（6）智能客服-知识库-相似词管理

在账户中心-【相似词管理】可以在此添加知识库相关的相似词，提高单论问答匹配率。支持新建和导入，点击导入按钮可以下载标准模板。



(7) 智能客服-知识库-单轮问答

在账户中心-【单轮问答】设置单轮问答的知识库。设置问题时系统可以校验问题是否重复，点击“快速扩充更多文法”可以获取系统提供的相似问法。



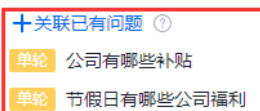
答案设置，支持插入表情，链接，图片，转人工指令。使答案形式更丰富。

* 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”



+ 新建条件组与回答

关联问题



添加关联问，快速指导访问者聚集到相关类型的问题

问题分类

薪酬福利 修改

问题归类，方便后续数据分析

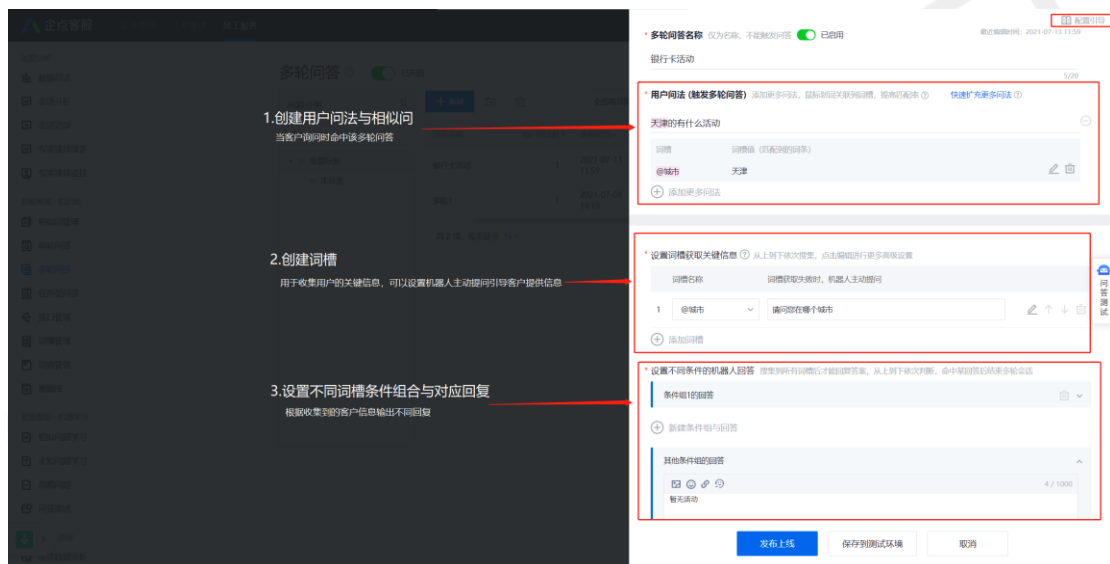
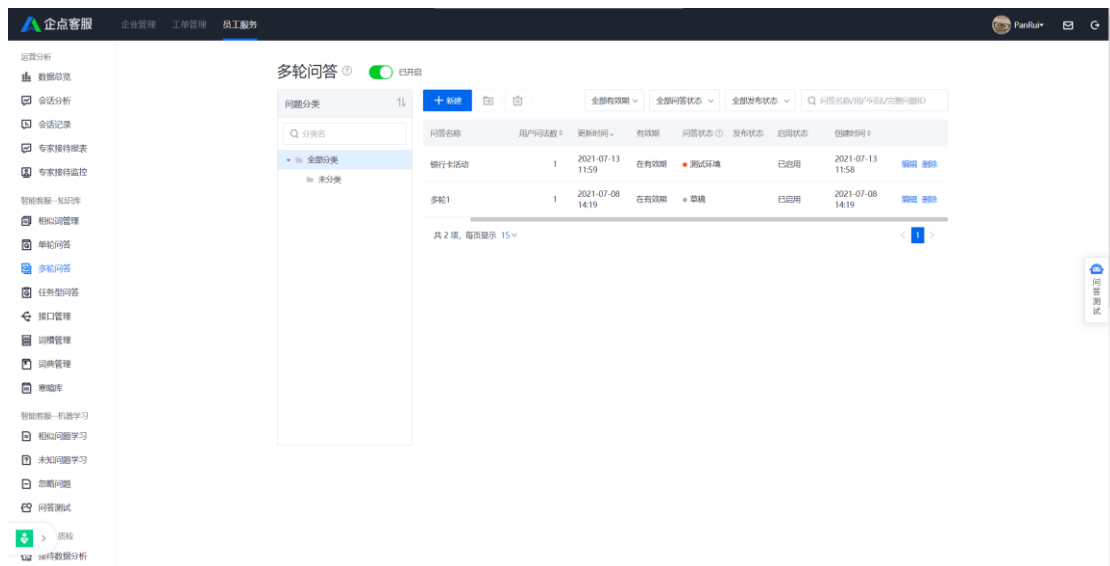
保存

取消

每一个答案配置时还可以添加关联问,可以将与当下问题关联性比较大的其他问题添加到关联问。最终实现效果是，用户提问当前问题后，机器人还能顺带推荐其他相关问题，帮助访客快速聚焦解决问题。

(8) 智能客服-知识库-多轮问答

在账户中心-【多轮回答】不同与单论问答，多轮问答中的机器人可以主动提问，根据客户提问的关键词槽进行二次提问。



新建一个多轮问答时，首先创建问法与相似问，然后创建词槽，则机器人会根据词槽主动提问听到客户提供信息；接着设置不同词槽条件组合与对应的回复。

也可以点击右上角的【配置引导】查看多轮问答的详细配置教程，最终的多轮问答效果可参考下图：



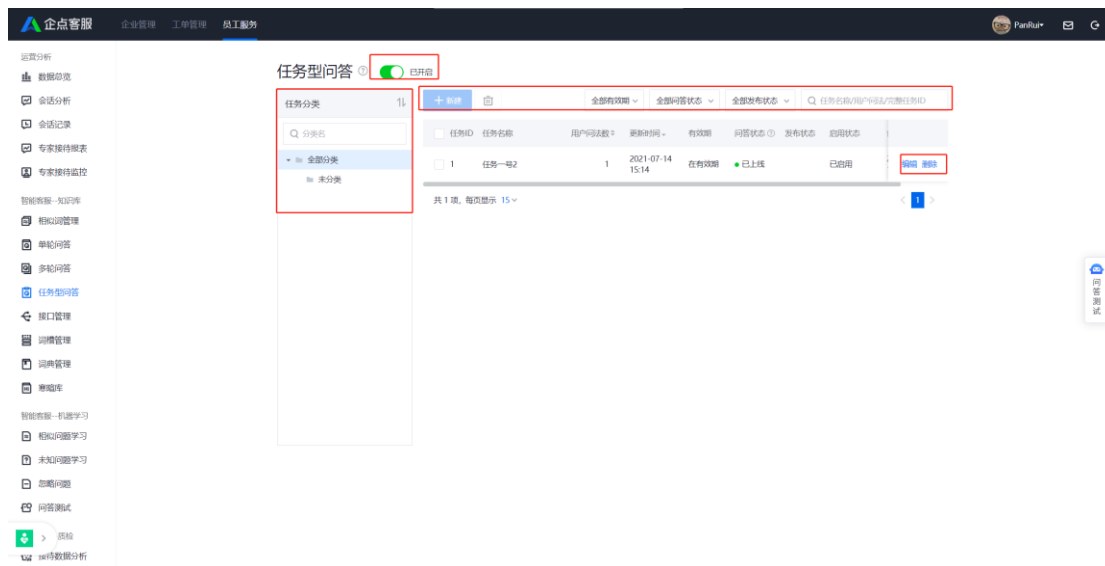
(9) 智能客服-知识库-行业知识库

企业选购后可见，筛选行业知识库问法，自行补充答案后加入到现有知识库中。

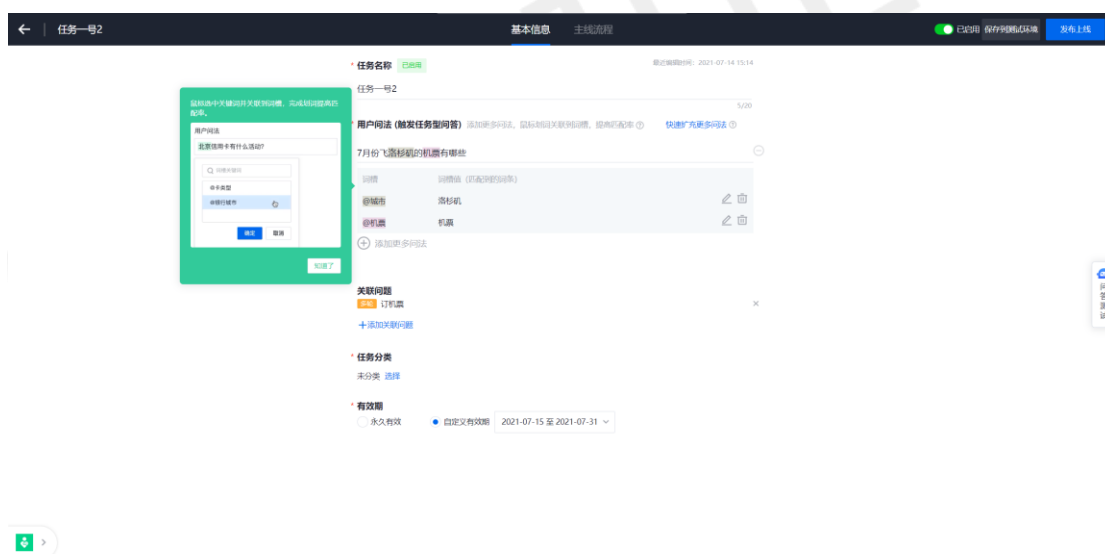
(10) 智能客服-知识库-任务型问答

在账户中心-【任务型回答】任务型问答通过机器人的多轮问询、澄清、确认来明确意图，给出答案或完成任务，适用于订机票、查询话费、推荐商品等场景。

首先确保任务型问答已开启，可以操作新建、编辑、删除、根据状态筛选、分类管理。

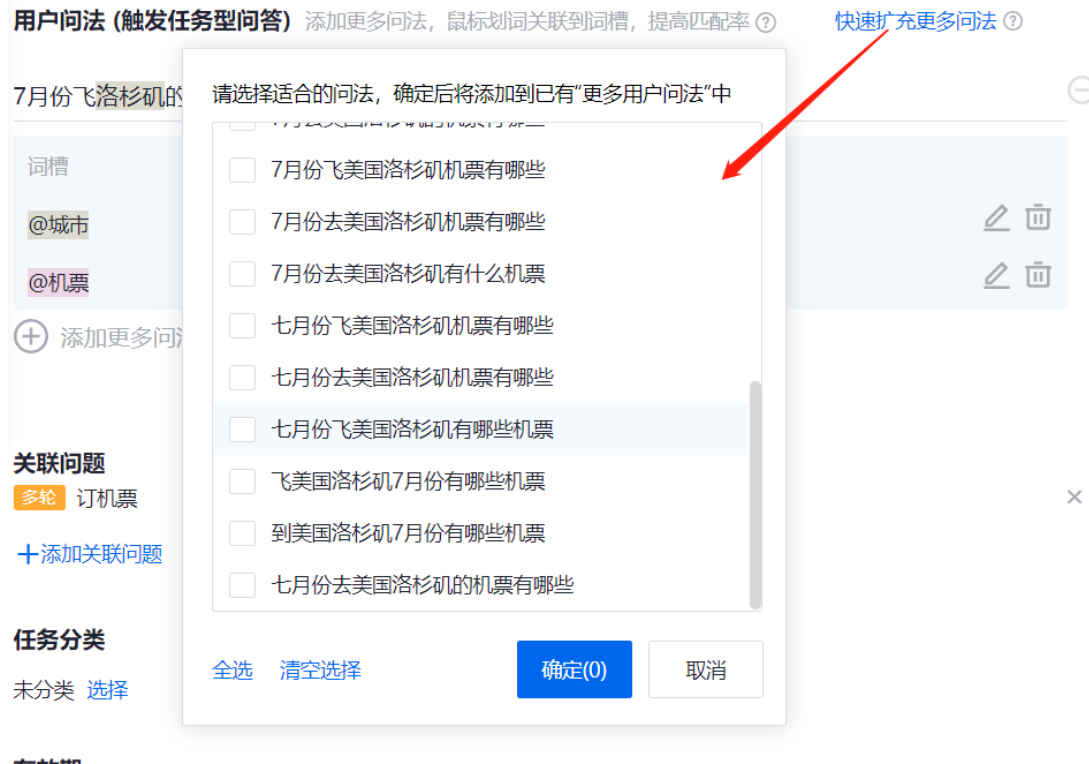


点击新建一条任务型问答，在配置基本信息时依次添加任务名称、用户问法（点击“快速扩充更多问法”可以选择系统推荐的问法）、关联问题、任务分类、有效期。



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

有效期可选择长期有效或阶段时间内生效。

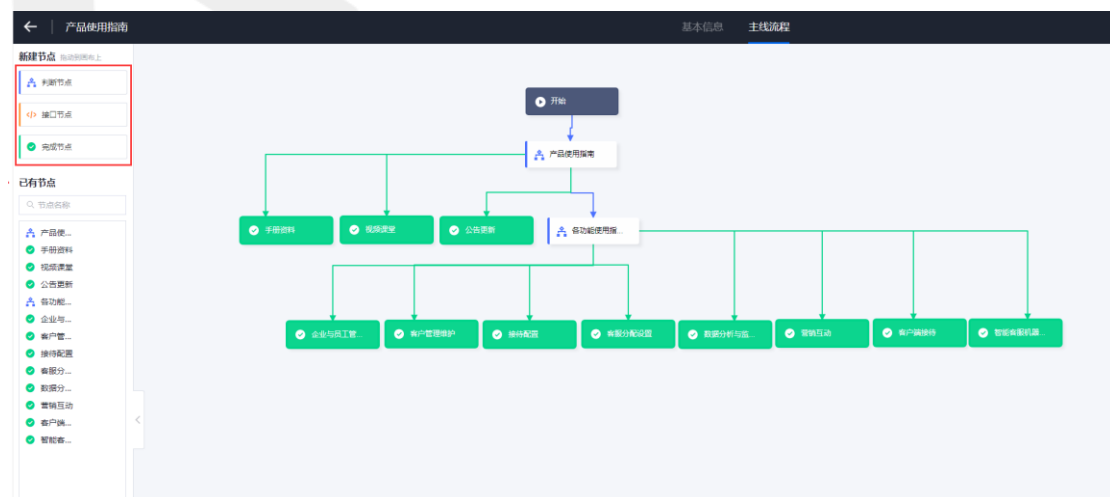


配置主线流程时，根据提示编辑节点，目前支持配置：判断节点、接口节点及完成节点。

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。

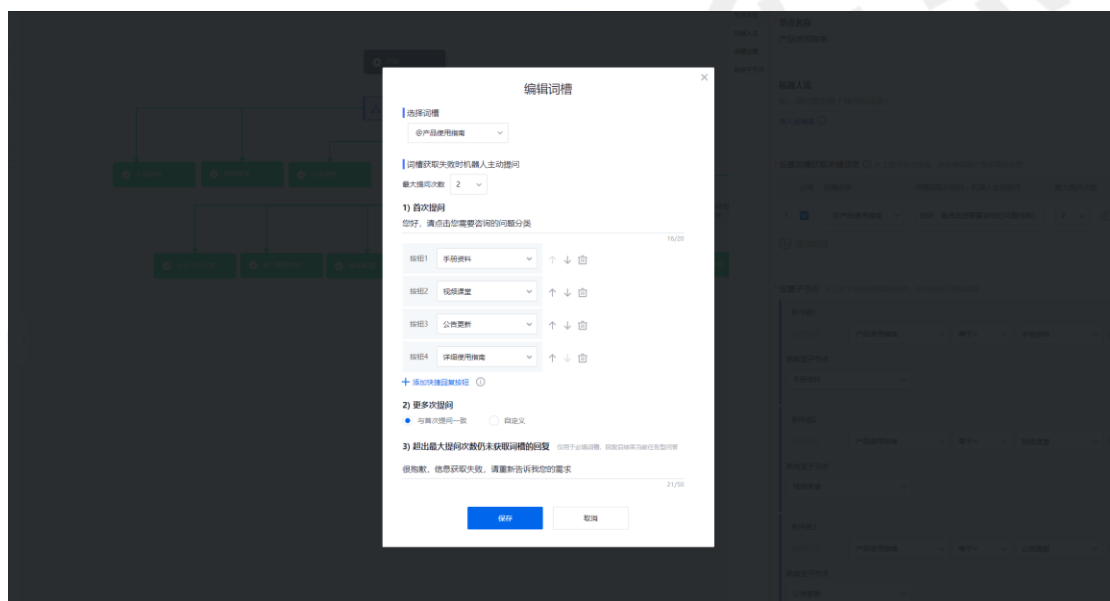
完成节点：命中任务时机器人的回复。举例：



其中，判断节点需设置节点名称、词槽信息、子节点



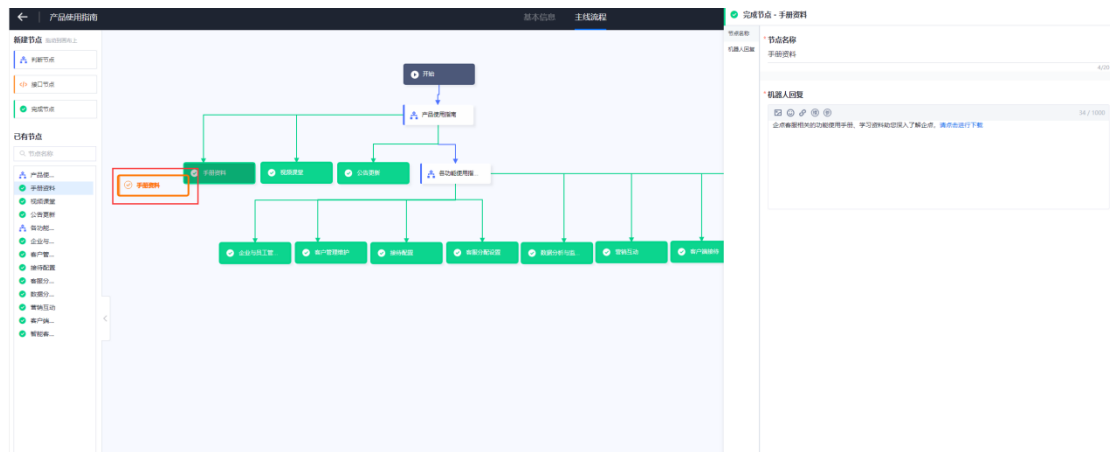
设置词槽时右侧的编辑笔点开可以配置词槽获取失败时机器人的最大主动提问次数(超出将结束任务型问答), 也支持配置快捷回复按钮, 及多次提问的问法、仍未获取词槽时的回复。



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，及自定义接口返回的内容。

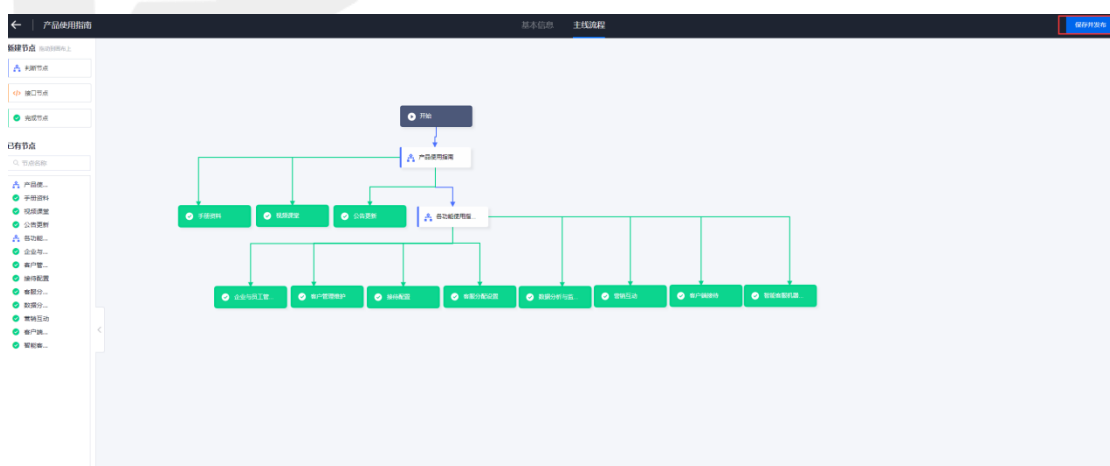
已有节点支持搜索、拖拽复制。



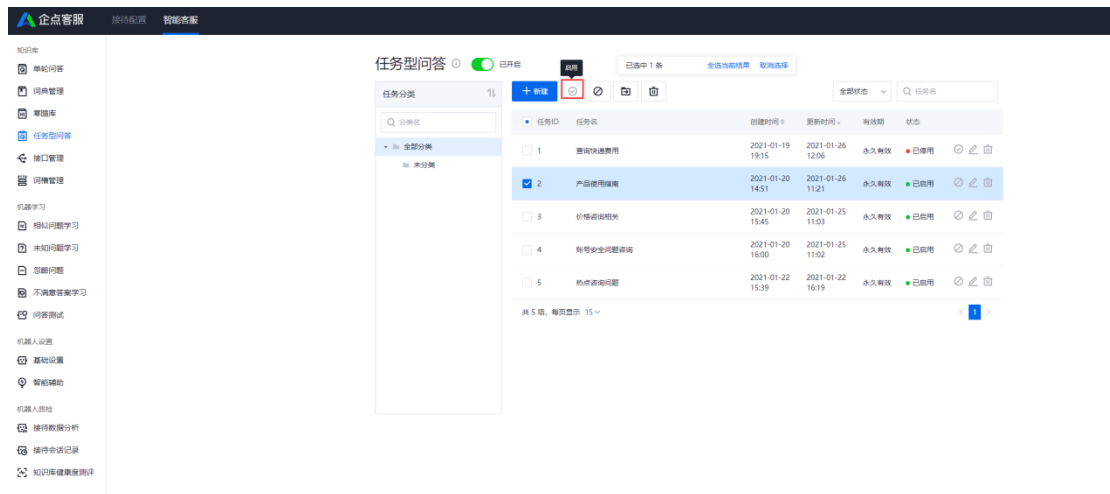
若流程配置有误，右上角会出现纠错按钮，相应有误处也会出现叹号提示，点击可查看问题所在并再次调整。若流程尚未配置完成可点击右上角“保存草稿”，支持保存后下次再编辑。



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。

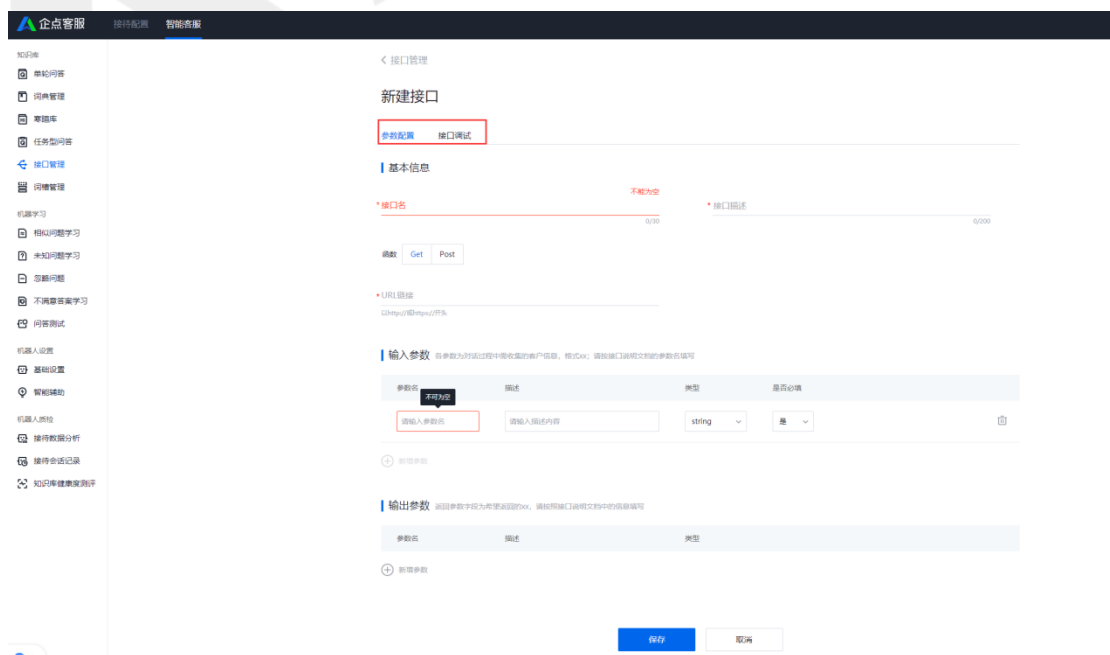


任务型问答配置完成后，建议进入问答测试，测试任务型问答的匹配度。

(11) 智能客服-知识库-接口管理

在账户中心-【接口管理】企业可体自定义配置任务型接口和单轮一问多答接口。配置页会有一定的填写规范和提示，建议有个性化需求且专业技术人员的企业使用。

- ① 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，并精选在线调试，任务型问答配置中接口调取的内容即来源于此。



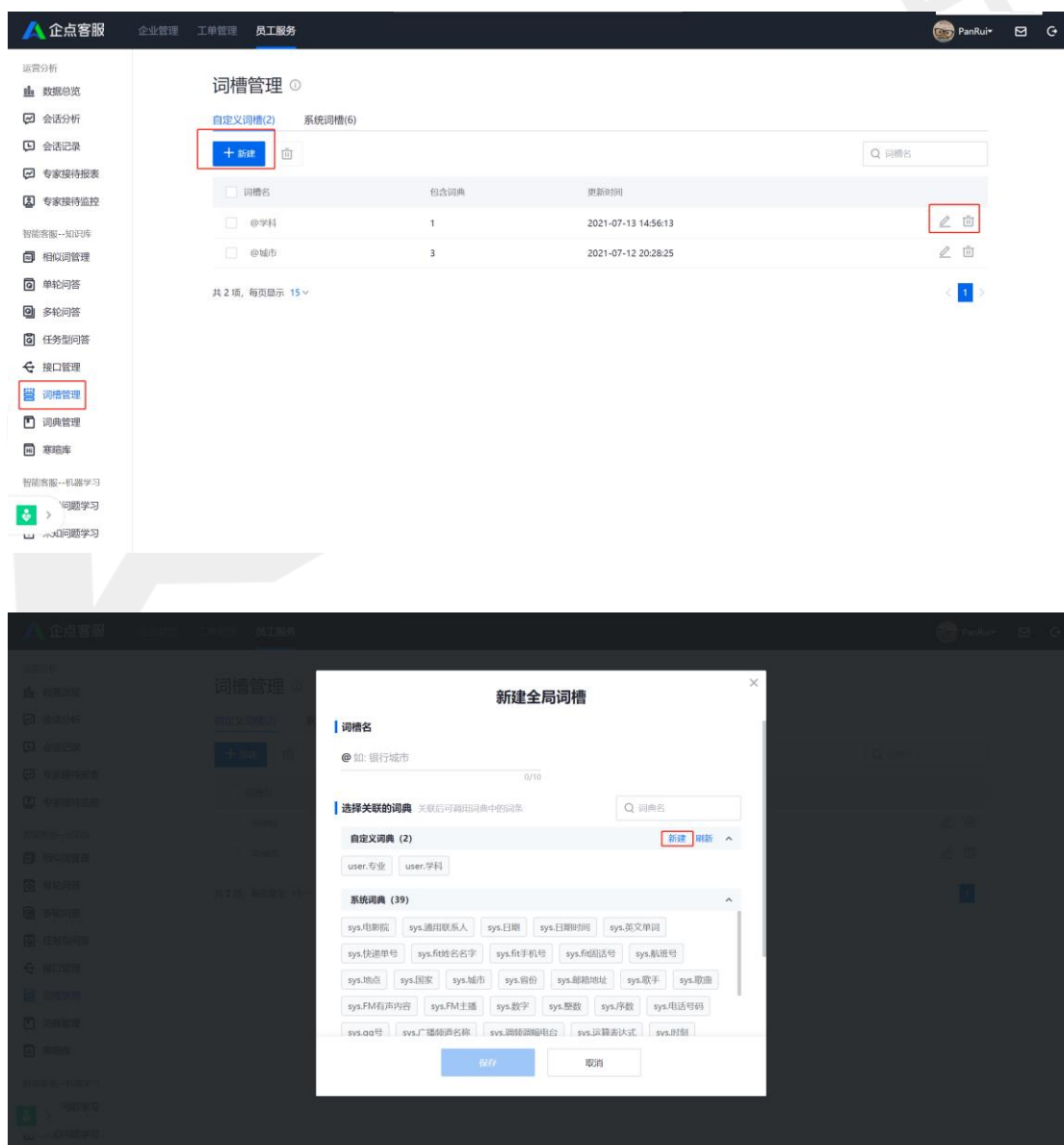
- ② 单轮一问多答接口——配置后可以在单轮问答中的一问多答模块基于“自定义”条件配

置不同答案，实现千人千面的访客回复，接口将自动应用到单轮问答。

（12）智能客服-知识库-词槽管理

在账户中心-【词槽管理】设置词槽，词槽是任务型问答进行中所需搜集的关键信息，管理员可根据业务情况创建词槽，词槽信息可以从客户信息中获取，词槽可被全局调用。词槽内需选择关联的词典，如词槽“城市”内关联的词典有“北京、上海、广州、杭州...”

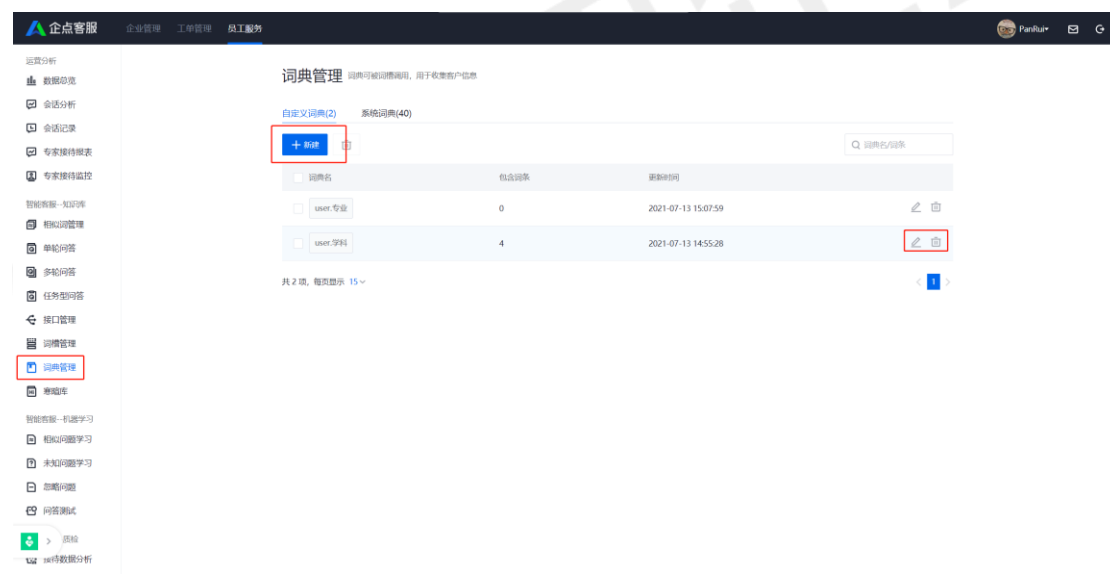
有系统词槽（默认）和自定义词槽，自定义词槽内可以新建、修改、删除。



这里点击新建自定义词典，会跳转到【词典管理】模块中进行词典添加。添加好了词典，再回到词槽中选择。如未及时同步可以点击刷新按钮。

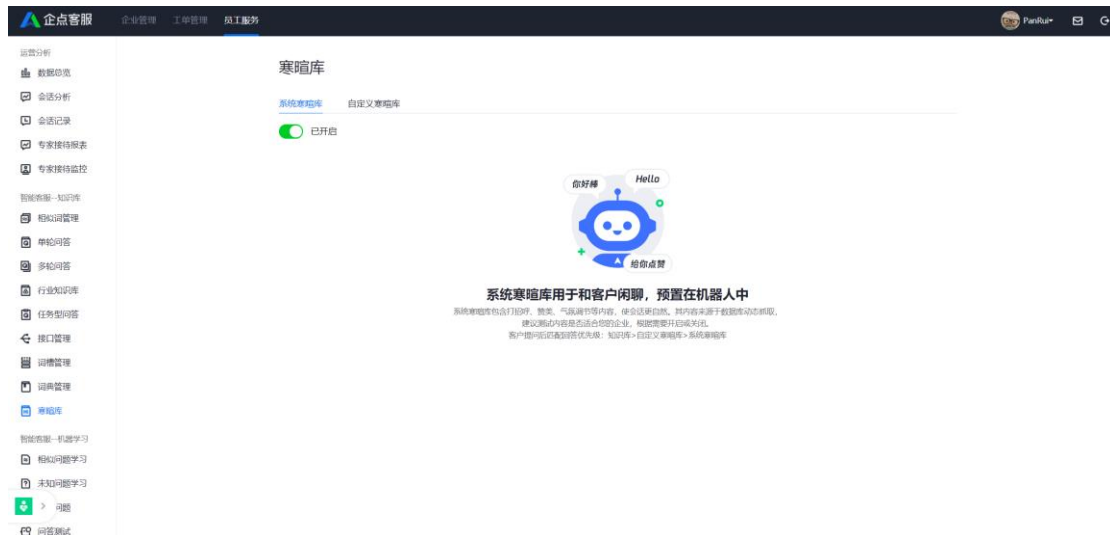
（13）智能客服-知识库-词典管理

在账户中心-【词典管理】可通过自定义词典添加企业专用名称和行业相关名词，词典可被词槽使用。支持导入添加，点击导入后下载模板并按格式填写。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“手册资料”、“视频课堂”这类词汇，词典可以设定为“产品使用指南”，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。

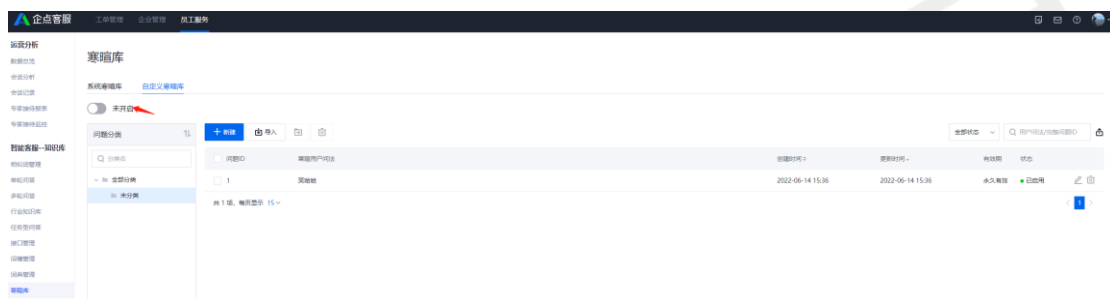


（14）智能客服-知识库-寒暄库

在账户中心-【系统寒暄库】操作开启或关闭寒暄库，开启后的寒暄库内容来源与系统自动抓取，不支持修改、新建，如不适用可选择关闭寒暄库。亦可自定义添加新的寒暄库。



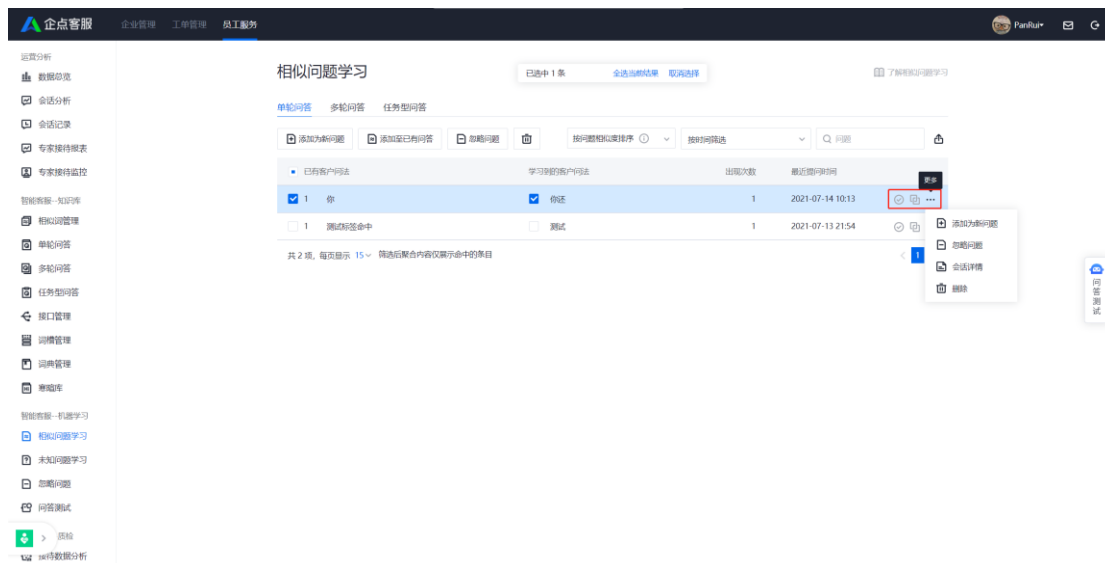
【自定义寒暄库】的设置：先根据提示创建自定义寒暄库，再点开启



(15) 智能客服-机器学习-相似问题学习

在账户中心-【相似问题学习】由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、其出现频次、与该问题相似度最高的标准问题、创建时间。

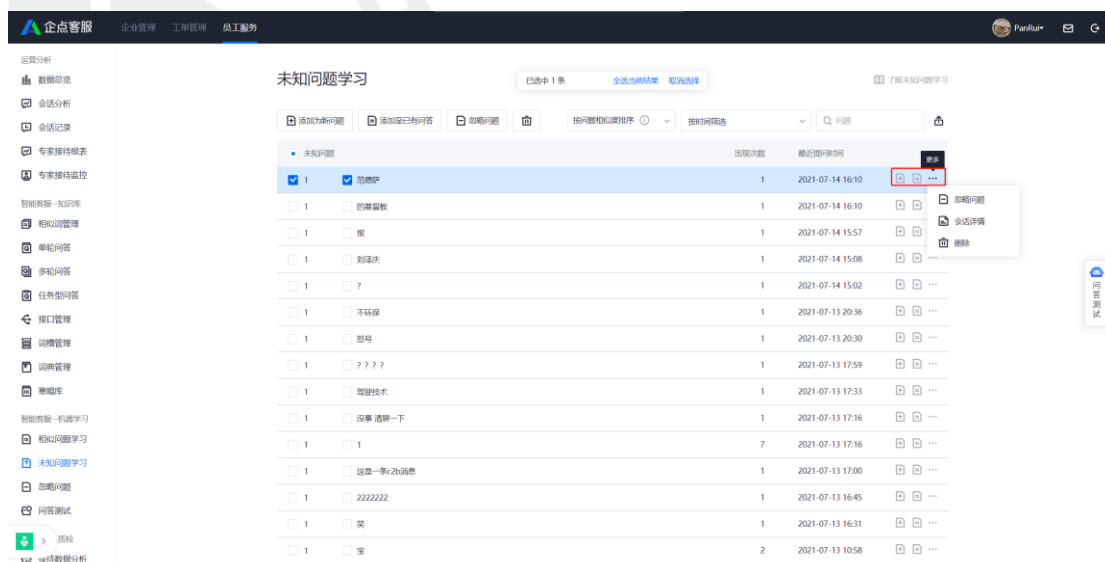
可以选择单论问答、多轮问答、任务型问答中的相似问学习。可以点击通过，或添加至已有问答，点击更多可以操作添加为新问题、忽略问题、查看会话详情、删除。



点击【了解相似问题学习】查看相似问学习操作步骤

(16) 智能客服-机器学习-未知问题学习

在账户中心-【相似问题学习】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），及其出现频次、创建时间。可进行添加为新问题、添加为相似、查看会话详情、删除等操作。



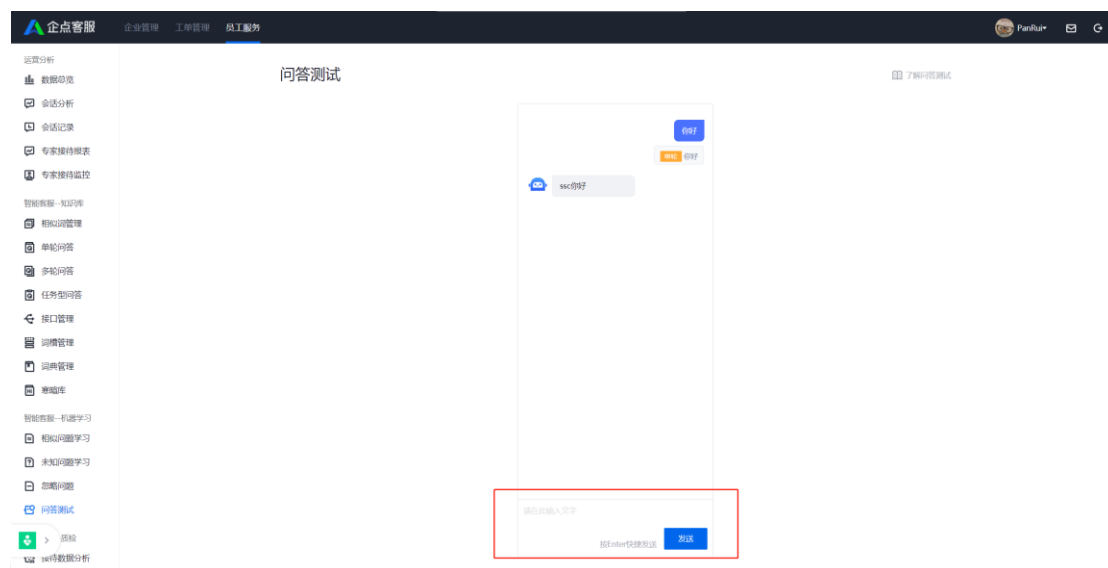
点击【了解未知问题学习】查看未知问题学习操作步骤

（17）智能客服-机器学习-忽略问题

系统识别的忽略问题机器人将不再进行学习。

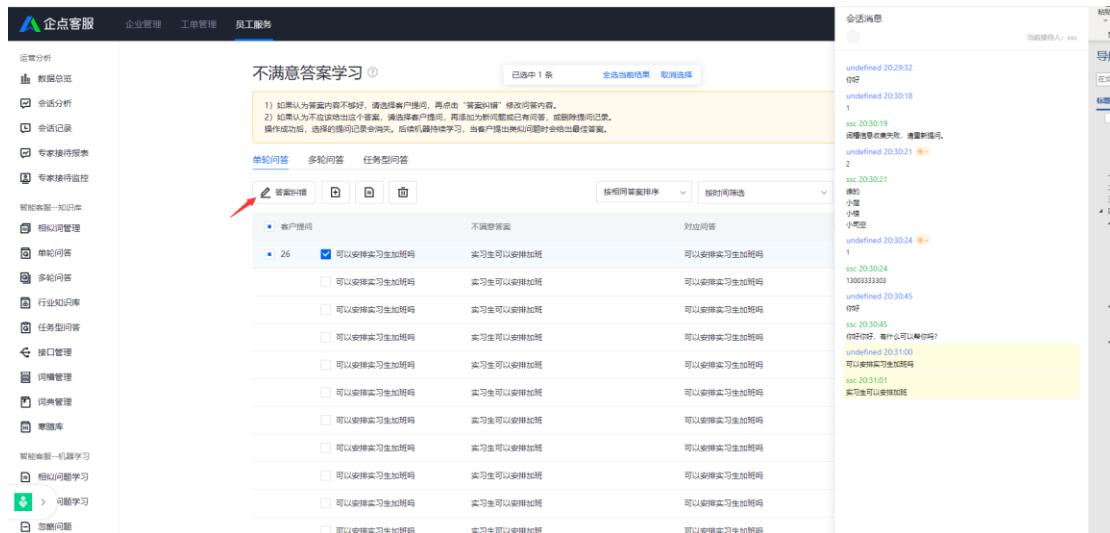
（18）智能客服-机器学习-问答测试

在账户中心-【问答测试】中直接体验与机器人对话，测试配置的知识库。



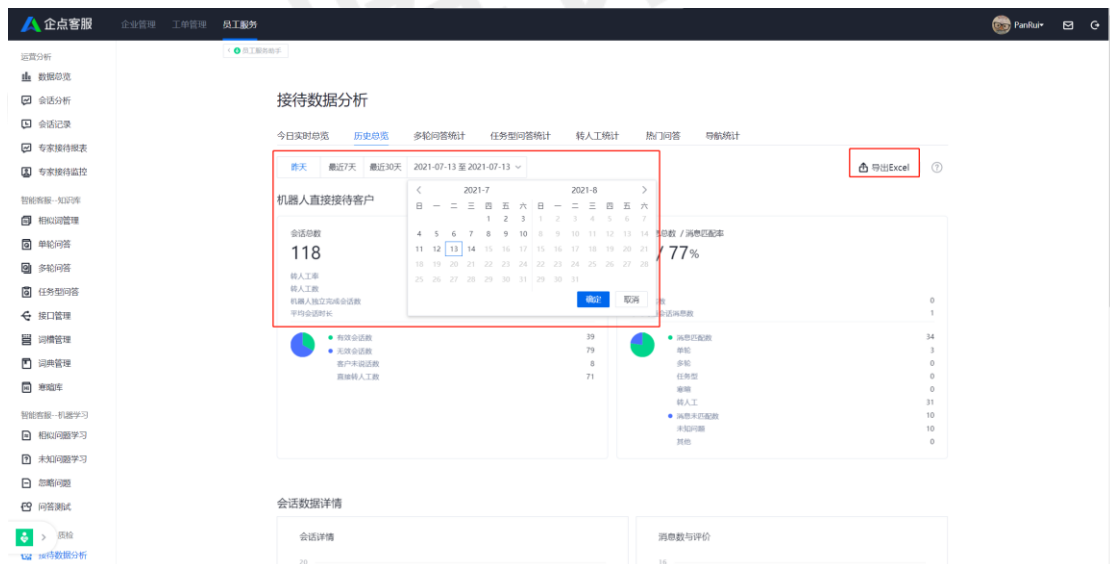
（19）智能客服-机器学习-不满意答案学习

实际问答中,访问者反馈不满意的答案将会在此处规整,运营者可在此处查看详细会话记录,并且纠正正确的答案。



(20) 智能客服-质检-接待数据分析

在账户中心-【接待数据分析】中查看机器人接待数据分析，支持导出 excel 表格，除实时总览外的数据指标支持按需要选择指定时间段的数据。



(21) 智能客服-质检-接待会话记录

在账户中心-【接待会话记录】中可以查看机器人的所有接待对话记录。可以根据时间、会

话时长、是否转人工的条件进行筛选，也支持按客户姓名/QQ 号直接搜索会话记录。

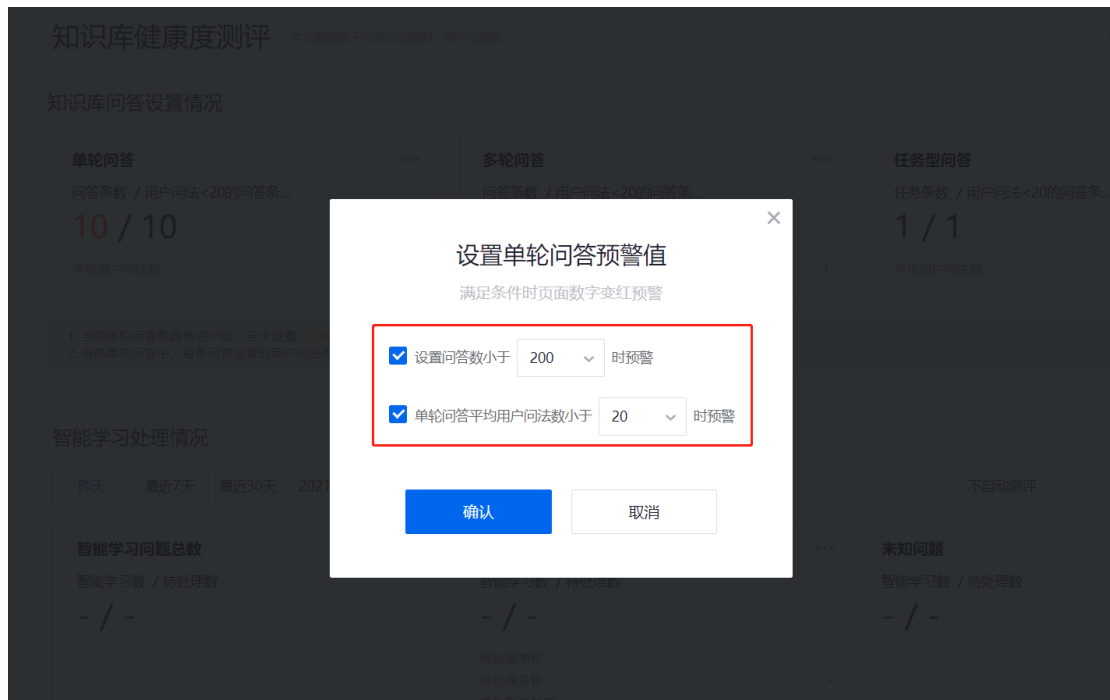
会话开始时间	客户名	会话时长	是否发起转人工
2021-07-13 22:50	allenqzliu	00:00:12	发起
2021-07-13 22:38	allenqzliu	00:00:20	发起
2021-07-13 21:51	klaozhang	00:00:03	发起
2021-07-13 21:51	王洋	00:00:17	发起
2021-07-13 21:49	allenqzliu	00:00:08	发起
2021-07-13 21:43	王洋	00:00:23	发起
2021-07-13 21:40	王洋	00:00:31	发起
2021-07-13 21:37	王洋	00:00:03	发起
2021-07-13 21:33	王洋	00:00:07	发起
2021-07-13 21:31	klaozhang	00:00:03	发起
2021-07-13 21:23	klaozhang	00:00:04	发起
2021-07-13 21:01	klaozhang	00:00:03	发起
2021-07-13 20:39	smarthuang	00:00:47	发起
2021-07-13 20:38	alvinzhang	00:01:01	发起
2021-07-13 20:35	smarthuang	00:00:33	发起

（22）智能客服-质检-知识库健康度测评

在账户中心-【知识库健康度测评】中检测知识库问答配置的数量与质量，以及智能学习处理情况。点击“去编辑问答”直接跳转到知识库编辑问答。

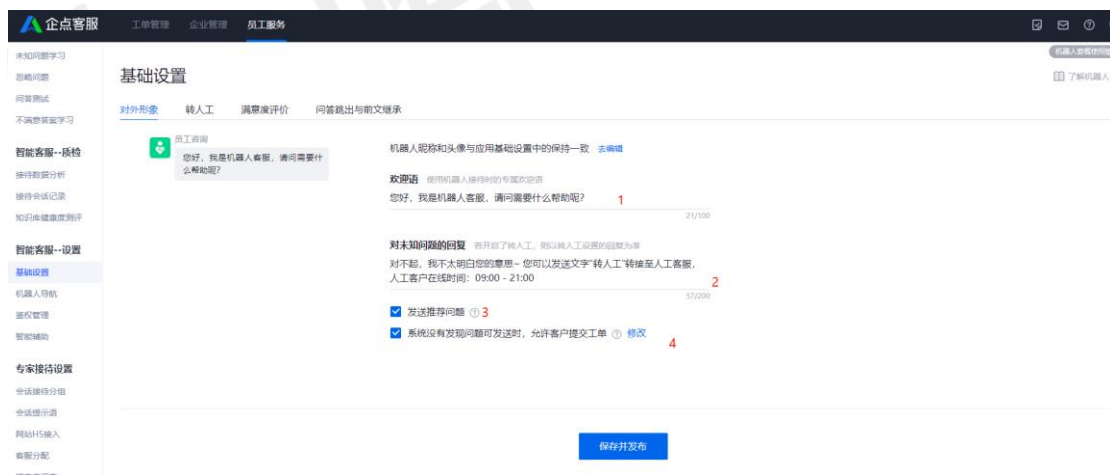


点击“去设置预警值”调整健康度测评的预警指数，确认保存后生效。



(23) 智能客服-设置-基础设置（转人工）

1.在账户中心-【基础设置】-【对外形象】统一设置机器人欢迎语，未知问题回复。



◆发送推荐问题：遇到未知问题时，机器人向访客智能推送相似度最高的问题



◆无匹配问题时允许客户（访客）提交工单：客户点击“工单”提交工单，流转处理。



点击右上角【机器人套餐使用情况】查询当前机器人有效期和会话余额。



2.在账户中心-【基础设置】-【转人工】可以在此设置机器人转人工的规则，首先确保转人工是否开启，若关闭则客户无法转人工。



◆ 转人工规则 1：连续未知问转人工

基础设置

对外形象 转人工 满意度评价 问答跳出与前文继承

☒ 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 ☒ 1.启用

连续 3 次未知问题 [更改](#) 最多5次 2.设置次数

☒ 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 ②

3.选择转人工方式

设置接待客服
☐ 接待分组 ☒ 单人接待 wasab... [更改](#)

关于转人工方式：

◆ 系统自动转给指定客服：触发转人工规则后自动转接人工专家，事先指定好转接的人 or 组

☒ 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 ②

设置接待客服
☐ 接待分组 ☒ 单人接待 wasab... [更改](#)

◆ 客户手动触发给指定客服：触发转人工规则后让访客选择是否转人工，事先配置好引导提示语，再配置转接的人 or 组

☐ 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 ①

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
 ☒ 单人接待 wasab... [更改](#)

◆ 客户从列表中选择客服：触发转人工规则后让访客从列表中选择要转接的对象，通常可根据问题类型做分类。事先配置好引导提示语，再配置转接的人 or 组。

☐ 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 ①

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 ①

资产管理-北京分公司

资产管理-上海分公

安居贷款申请

设置接待客服

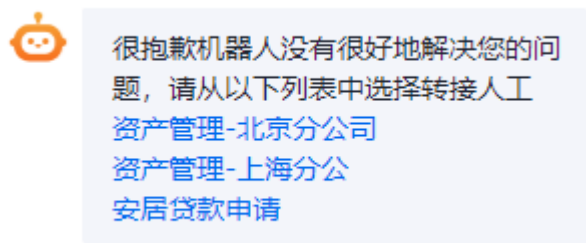
☐ 接待分组
 ☒ 单人接待 wasab... [更改](#)

☐ 接待分组
 ☒ 单人接待 王卓夫(W... [更改](#)

☒ 接待分组 hr部门 [更改](#)
☐ 单人接待

[+ 添加接待者](#)
[预览](#)

预览效果如下：



◆ 转人工规则 2：设置连续重复提问转人工

访客连续重复提问时转人工 ☒ 1.开启转人工规则

连续 2 次重复提问 [更改](#) 最多5次 2.设置条件次数

☒ 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 3.选择转人工方式

设置接待客服

☐ 接待分组 ☒ 单人接待 wasab... [更改](#)

关于转人工方式（详细步骤参考规则 1 里的说明）：

- ◆ 系统自动转给指定客服：触发转人工规则后自动转接人工专家，事先指定好转接的人 or 组。
- ◆ 客户手动触发给指定客服：触发转人工规则后让访客选择是否转人工，事先配置好引导提示语，再配置转接的人 or 组。
- ◆ 客户从列表中选择客服：触发转人工规则后让访客从列表中选择要转接的对象，通常可根据问题类型做分类。事先配置好引导提示语，再配置转接的人 or 组。

◆ 转人工规则 3：设置关键词转人工。

访客发送关键词时转人工 ☒ 1.开启关键词转人工

指定关键词（最多10组，每组最多20个关键词）

转人工后的接待者 3.选择接待方式

[管理](#) [密码](#) [转人工](#) [人工客服](#) [+](#)

2.添加关键词

设置接待客服

☐ 接待分组 ☒ 单人接待 wasab... [更改](#)

设置自动转接，转接到专家个人

固定资产置换 资产内购 [+](#)

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

武汉分区 ☐ 接待分组 ☒ 单人接待 wany... [更改](#) ↑ ↓ 删除

广州分区 ☐ 接待分组 ☒ 单人接待 wasab... [更改](#) ↑ ↓ 删除

[添加接待者](#) [预览](#)

设置访客手动转接转接到个人 or 分组

邮箱故障 外网权限 [+](#)

设置接待客服

☐ 接待分组 世部门 [更改](#) ☐ 单人接待

设置自动转接，转接到分组

关于转人工方式：

- ◆ 客户手动触发转给指定客服：触发转人工规则后自动转接人工专家，事先指定好转接的人 or 组。
- ◆ 客户从列表中选择客服：触发转人工规则后让访客从列表中选择要转接的对象，通常可根据

问题类型做分类。事先配置好引导提示语，再配置转接的人 or 组。

◆ 转人工规则 3：访客对答案评价不满意时转人工

访客对答案评价不满意时转人工 ☒ 1.开启转人工规则

连续 3 次对答案评价为不满意 [更改](#) 最多5次 2.设置次数限制

☒ 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 ① 3.选择转人工方式

设置接待客服

☐ 接待分组 ☒ 单人接待 王卓夫(W... [更改](#)

关于转人工方式（详细步骤参考规则 1 里的说明）：

- ◆ 系统自动转给指定客服：触发转人工规则后自动转接人工专家，事先指定好转接的人 or 组。
- ◆ 客户手动触发给指定客服：触发转人工规则后让访客选择是否转人工，事先配置好引导提示语，再配置转接的人 or 组。
- ◆ 客户从列表中选择客服：触发转人工规则后让访客从列表中选择要转接的对象，通常可根据问题类型做分类。事先配置好引导提示语，再配置转接的人 or 组。

◆ 转人工通用设置：

- ◆ 对单次未知问题的回复：在此设置机器人拒时的回复语，还可以选择是否发送推荐问（推荐问由系统根据已有的知识库自动推算）

转人工通用设置 适用于以上所有转人工情况

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~

☒ 发送推荐问题 ② 28/100

- ◆ 转人工生效时间设置：可设置在指定时间内转人工

不限时间：

转人工生效时间设置 ?

☒ 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)

指定时间内生效：

转人工生效时间设置 ?

☐ 不限时间 ☒ 指定时间内生效

在指定时间内可转人工 (如人工客服上班时间)，避免转人工后无人接待

生效时间

← 要单独设置生效时间段

1. 生效时间内：

客服可接待时直接转人工，客服达到接待上限/关闭接待时，

允许转人工

设置提示语

← 要设置提示语

2. 非生效时间/生效时间内客服离线：

当访客以下情况会触发转人工，触发后

允许转人工

根据“接待配置-客服分配”规则进行分配

-主动发送关键词

-管家里的转人工链接

-访客端的转人工固定入口

-机器人导航的转人工入口

-机器人输入框上方互动导航的转人工入口

其它类型的转人工规则此时都不会触发转人工

1) 设置时间段：

☐ 不限时间 ☒ 指定时间内生效

在指定时间内可转人工 (如人工客服上班时间), 避免转人工后无人接待

生效时间 上班1

1. 生效时间

客服可接待

2. 非生效时

当访客以下

· 主动发送关键

· 答案里的转人

· 访客端的转人

· 机器人导航的

· 机器人输入框

其它类型的

☐ 非工作时段

星期一至星期五 00:00至09:00 查看全部

☒ 上班1

星期一至星期日 09:00至18:00 查看全部

☐ 加班时间

星期六至星期日 11:00至17:00 2022-04-... 查看全部

设置好的时间会在这里体现

1. 从这里设置时间

设置 刷新

确定

取消

时间条件页面:

企点客服 工单管理 企业管理 员工服务

企业信息
企业联系人
登录安全
开发配置
企业资料

第三方账号
企业微信账号

全局设置
时间条件

员工权限
组织架构

时间条件 (3/30)

跳转到这个页面添加时间段

时间条件名称	时间详情	使用详情
非工作时段	星期一至星期五 00:00至09:00	-
上班1 已启用	星期一至星期日 09:00至18:00	机器人转人工
加班时间	星期六至星期日 11:00至17:00 2022-04-02至2022-04-02	-

共 3 页, 每页显示 15

新建时间条件:

企点客服

工单管理

企业管理

员工服务

企业信息

企业联系人

登录安全

开发配置

企业资料

第三方账号

企业微信账号

全局设置

时间条件

员工权限

组织架构

权限角色

< 时间条件

新建时间条件

* 时间条件名称

国庆加班时间

填写时间条件名称，便于后续管理和调用

6/20

常规星期设置

星期一至星期五

08:00-16:00

+

添加

特殊日期设置

可设置节假日、活动日等特殊时间要求，如和星期设置冲突以特殊日期为准

2022-10-10 至 2022-10-11

全天不生效

补休时间

+

添加

保存

取消

特殊日期设置，可以设置特殊接待的日期和接待条件

特殊日期设置

可设置节假日、活动日等特殊时间要求，如和星期设置冲突以特殊日期为准

2022-10-10 至 2022-10-11

全天不生效

补休时间

+

添加

● 全天不生效

○ 选择生效时段

09:00

至

18:00

+

添加

确定

取消

保存

设置好了时间段，再返回转人工设置页面，点小框内的刷新，更新日期



2) 设置生效时间段内的客服接待规则，有“允许转人工”和“不允许转人工”两种，

- 生效时间内：
客服可接待时直接转人工，客服达到接待上限/关闭接待时，
- 非生效时间/生效时间内客服离线：
当访客以下情况会触发转人工，触发后

允许转人工

允许转人工

不允许转人工

若选择“允许转人工”，根据“接待配置-客服分配”中设置的规则进行分配，同时若分配规则为“进入排队”则可在该处设置排队提示语。

1. 生效时间内:

客服可接待时直接转人工, 客服达到接待上限/关闭接待时, 允许转人工 设置提示语

2. 非生效时间/生效时间内客服离线:

当访客以下情况会触发转人工, 触发后 允许转人工 根据“接待配置-客服分配”规则进行分配

- 主动发送关键词
- 答案里的转人工链接
- 访客端的转人工固定入口
- 机器人导航的转人工入口
- 机器人输入框上方互动导航的转人工入口

其它类型的转人工规则此时都不会触发转人工

根据“接待配置-客服分配”规则进行分配

☒ 若分配规则为“进入排队”, 则转出前发送提示语, 客户确认后才转给人工

前面还有 [X] 人在排队, 转人工需要等待, 确认转人工

[排队人数X] 确认转人工 19 / 50

若分配规则不为“进入排队”, 则不给提示语, 直接转人工

确定 取消

若选择“不允许转人工”, 点击“设置提示语”直接设置提示语

1. 生效时间内:

客服可接待时直接转人工, 客服达到接待上限/关闭接待时, 不允许转人工 设置提示语

2. 非生效时间/生效时间内客服离线:

当访客以下情况会触发转人工, 触发后 允许转人工 根据“接待配置-客服分配”规则进行分配

- 主动发送关键词
- 答案里的转人工链接
- 访客端的转人工固定入口
- 机器人导航的转人工入口
- 机器人输入框上方互动导航的转人工入口

其它类型的转人工规则此时都不会触发转人工

提示语

人工客服当前忙碌, 请稍后重试转人工

17 / 50

确定 取消

3) 非生效时间/生效时间内客服离线的接待规则, 分为“允许转人工”和“不允许转人工”

2. 非生效时间/生效时间内客服离线:

当访客以下情况会触发转人工, 触发后 允许转人工 根据“接待配置-客服分配”规则进行分配

- 主动发送关键词
- 答案里的转人工链接
- 访客端的转人工固定入口
- 机器人导航的转人工入口
- 机器人输入框上方互动导航的转人工入口

其它类型的转人工规则此时都不会触发转人工

若选择“允许转人工”则根据“接待配置-客服分配”中的规则进行分配

若选择“不允许转人工”, 可在此处设置相关提示语

2. 非生效时间/生效时间内客服离线:

当访客以下情况会触发转人工, 触发后 不允许转人工 设置提示语

- 主动发送关键词
- 答案里的转人工链接
- 访客端的转人工固定入口
- 机器人导航的转人工入口
- 机器人输入框上方互动导航的转人工入口

其它类型的转人工规则此时都不会触发转人工

提示语

现在是人工客服下班时间, 您可以在上班时间转人工咨询

25 / 500

确定 取消

3. 满意度评价, 在此开启智能问答满意度评价, 同时设置邀评率。



实际应用效果如下，访客视角：



4.问答跳出与前文继承，在此选择是否开启



前文继承：



(24) 智能客服-设置-机器人导航

在账户中心-【机器人导航】-【导航素材管理】新建一个机器人导航或编辑现有导航。

选择导航模板中，注意仅有【简单文字型】模板适配企微原生接待模式，其他模板可适配与网页接待模式。

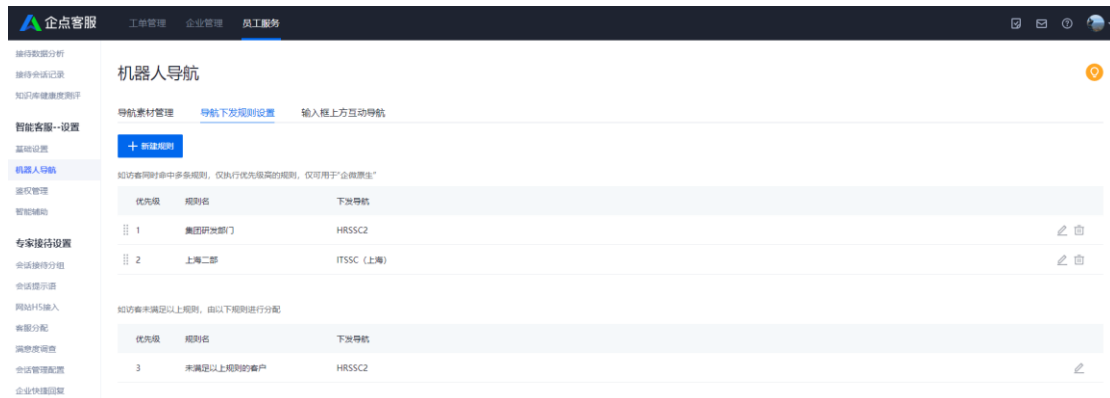


如何设置个性化导航下发规则？

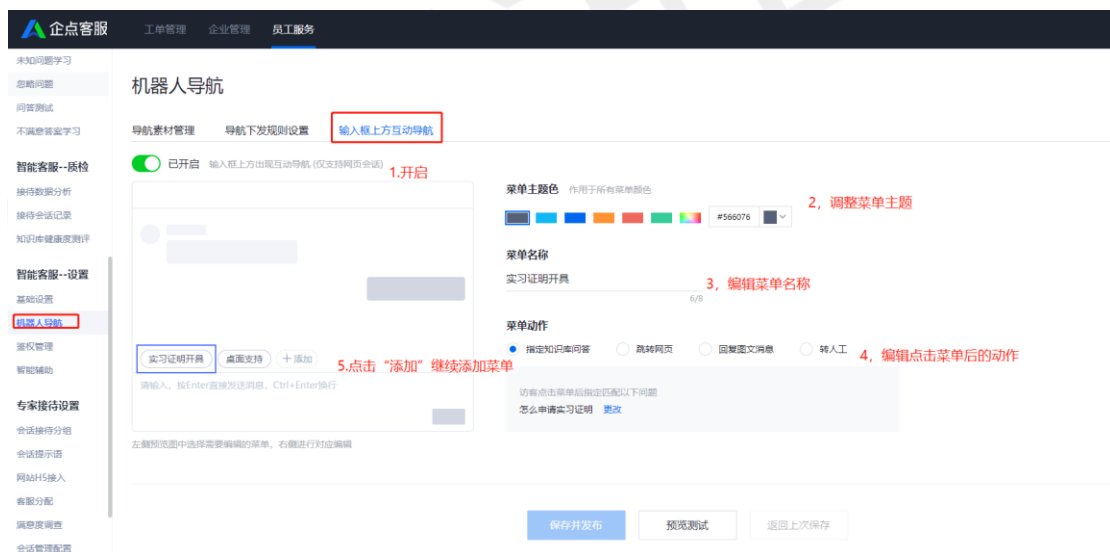


【必填】新建导航并设置导航下发规则，下发规则可以跟进员工标签或组织架构设置不同的下发规则。可以实现不同规则下的员工收到不同的导航。

Tips: 下方规则不完善会影响整个机器人使用



输入框上方互动导航（仅网页）



菜单动作说明：

◆指定知识库问答：匹配某条知识库，访客点击后返回知识库答案



◆跳转网页：链接某个 url，访客点击后跳转第三方网页



◆回复图文消息：可从基础素材从选择图文消息



◆转人工：直接插入转人工指令，且可在此处选择接待专家



(25) 智能客服-设置-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

详情接口

4/30

* 接口描述

商品详情接口

6/200

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

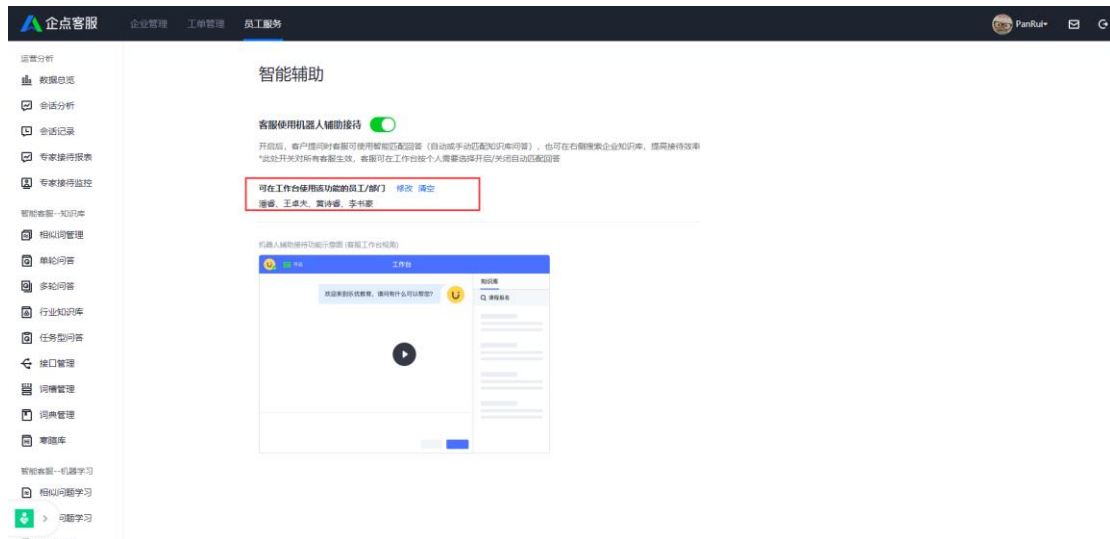
☐ 请求加签

[查看开发指南](#)

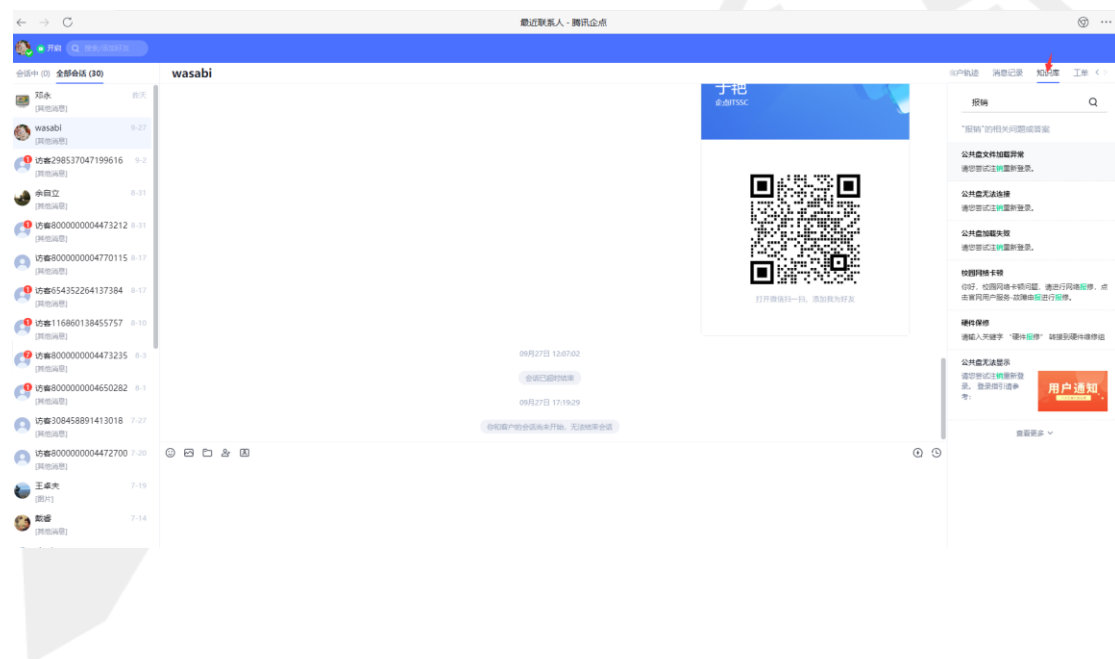
（26）智能客服-设置-智能辅助

开启智能辅助后，可用户专家在接线时直接调用知识库的内容，充分利用知识库，提高效率。

*使用前需选择指定接待专家/个人可使用



前端实现效果如下图：

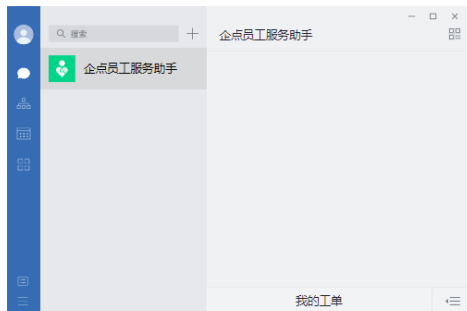


(27) 应用设置-应用基础设置

在账户中心-【应用基础设置】点击跳转企微后台，在此可查看当前工作台状态

应用基础设置

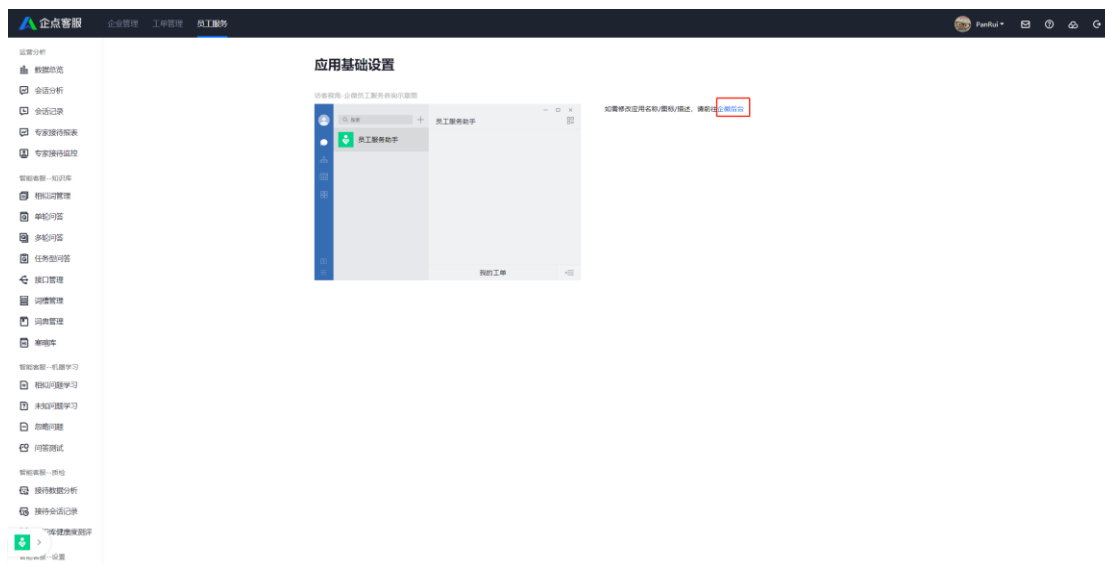
访客视角-企微员工服务咨询示意图



如需修改应用名称/图标/描述, 请前往[企微后台](#)

访客咨询方式: 企微输入框咨询

点击企微会话窗口右下角的按钮切换到输入态进行咨询
*如需修改咨询方式, 请联系售后处理



(28) 应用设置-权限范围设置

在账户中心-【权限范围设置】中对应的模块下添加员工权限, 添加后可以看到【专家工作台】下的所有菜单

权限范围设置

- 本页面设置的是员工在账户中心，对当前应用各模块的查看管理权限
- 如需设置专家在企微“专家工作台”的接待权限，请使用管理员账户到[企微后台](#)设置“可见范围”，并且在企点账户中心各应用的机器人转人工条件中设置接待者
- 对所有应用的整体管理权限请在[企业管理-权限角色](#)设置

智能问答  

共1个部门和0名员工 [添加](#)

消息群发管理 

共1个部门和0名员工 [添加](#) 

保存

返回上次保存

4.工单管理

(1) 新建工单客服权限

工单的权限已包含在【工单客服】角色中，可以点击编辑角色，进一步选择勾选工单权限，即工单管理权限（截图右侧所示）配置工单功能权限位后，可补充为其配置数据权限。



(2) 工单分类设置

通过【账户中心】-【工单管理】-【分类设置】自定义工单的多级分类体系，最多可以创建

5 级分类，每一级分类下最多可创建 50 个子类，创建、编辑工单时，可以为工单指定分类。

如下图所示：



*同一级分类上，分类名称不可重复。不同级别的分类，分类名称可以重复。

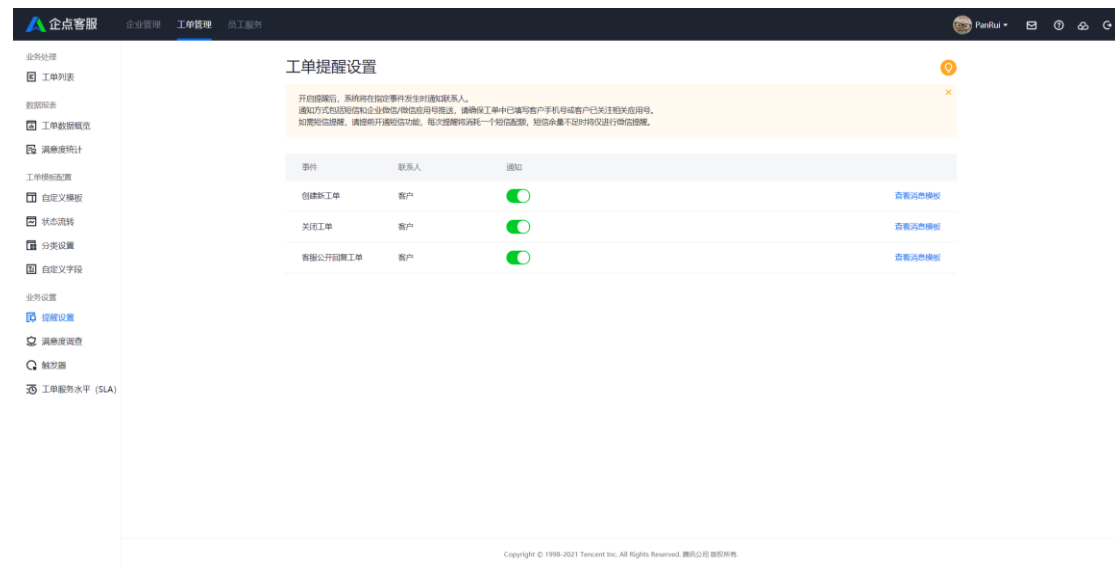
(3) 设置工单状态

通过【账户中心】-【工单管理】-【状态流转】自定义工单流转状态、新增状态、自定义状态流转规则。如下图所示：



在基本流转规则页面，用户可以自定义基本流转规则，除了自身状态不能勾选，可以勾选系统中其他不同的状态，使当前状态下一步手动流转的目标状态。

系统内被触发时，系统自动向工单中设置的「联系手机号」发送对应的短信内容。

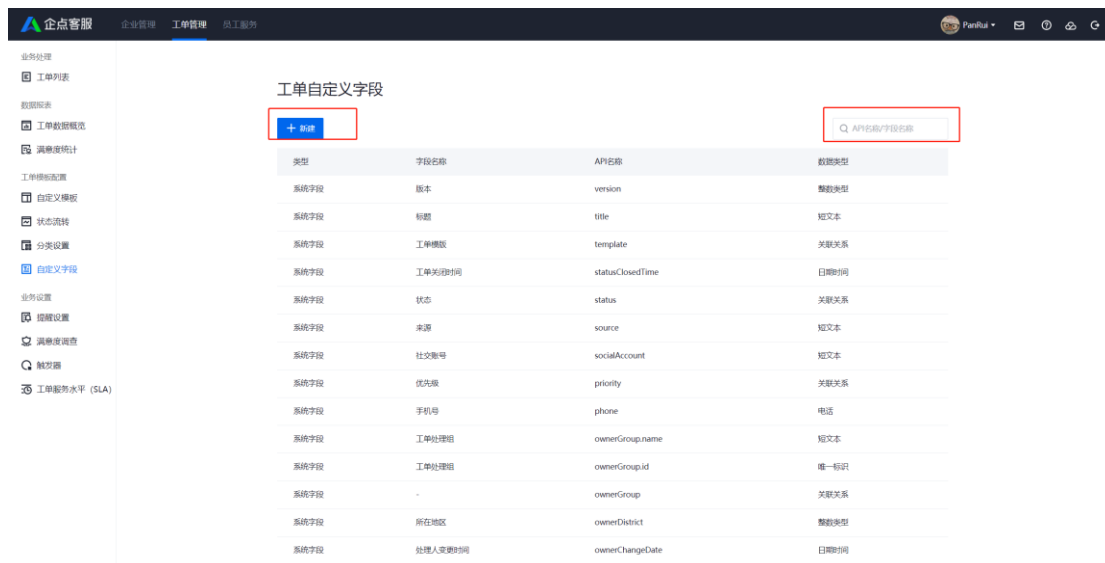


企微内提醒效果如图：



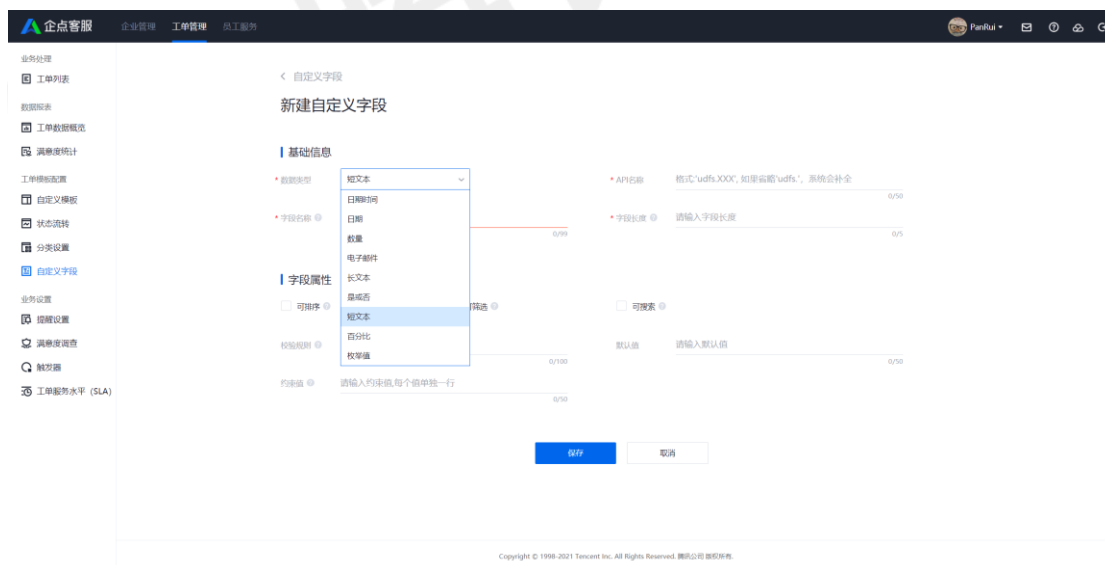
(6) 自定义字段

用户可通过【账户中心】-【工单管理】-【自定义字段】中新建自定义字段，自定义字段的基础信息以及字段属性。



首先在【工单管理】-【自定义字段】页面点击新建，在编辑页面选择字段类型，然后自定义 API 名称（应用程序编程接口名称）、字段名称、字段长度（支持填写的字数）。

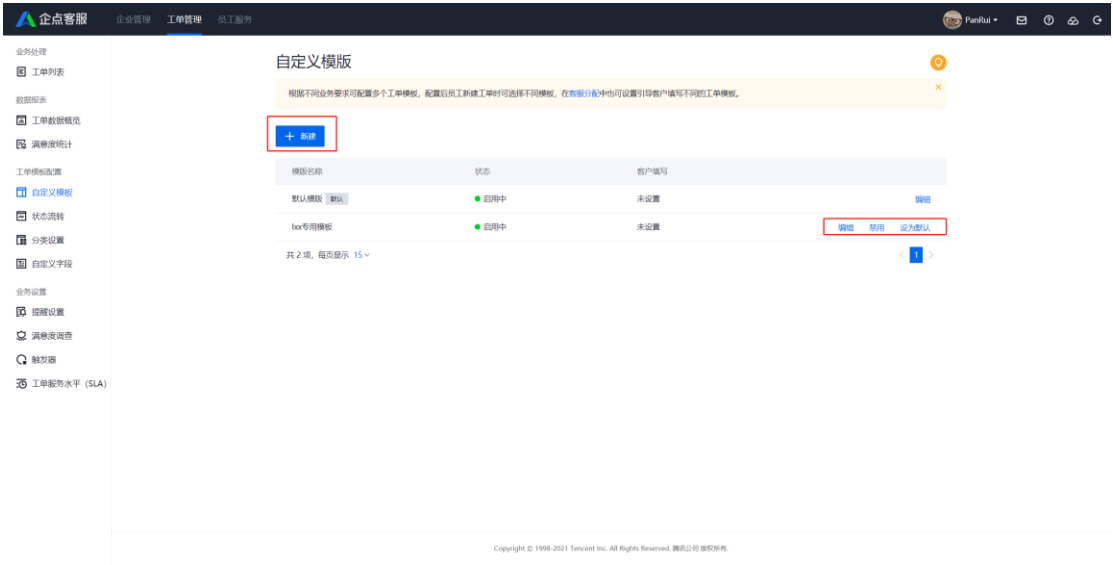
字段属性中选择是否可排序（用于列表界面列排序功能）、可筛选（指在是否可以作为高级视图的筛选条件）、可搜索（用于列表界面的搜索功能）。



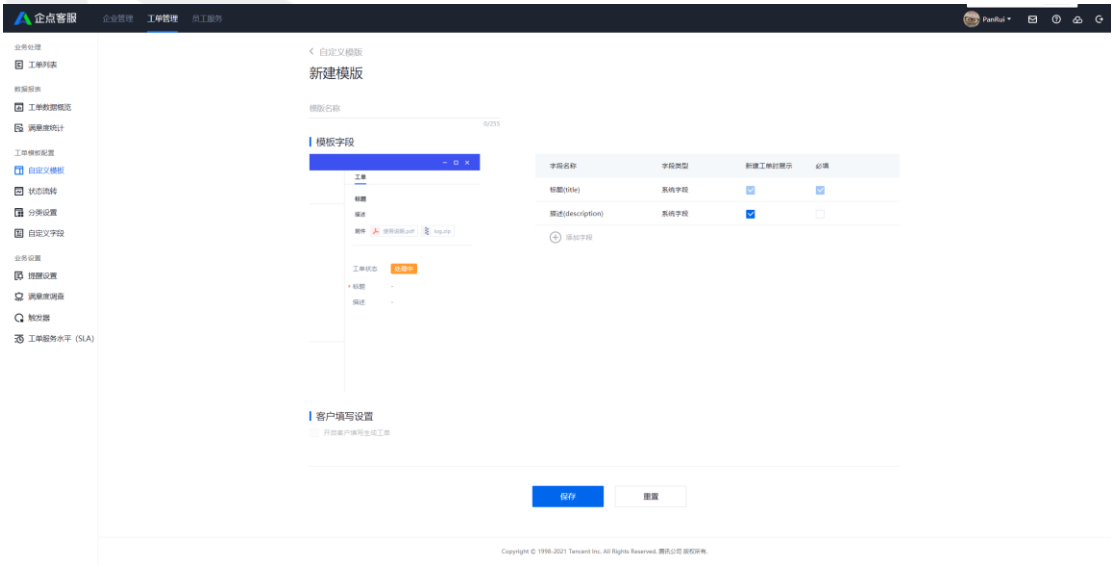
自定义校验规则（字段值的默认值）、默认值、约束值（字段值的范围约束，可以有多个约束值，每个值单独一行）。最后保存，创建成功。

(7) 自定义模板

在账户中心【工单管理】-【自定义模板】点击新建可在自定义模板中新建模板，设置可选字段名称、类型、是否展示、是否必填，定义完成之后的模板将在工作台显示。已创建的自定义模板可操作编辑、禁用、设为默认。



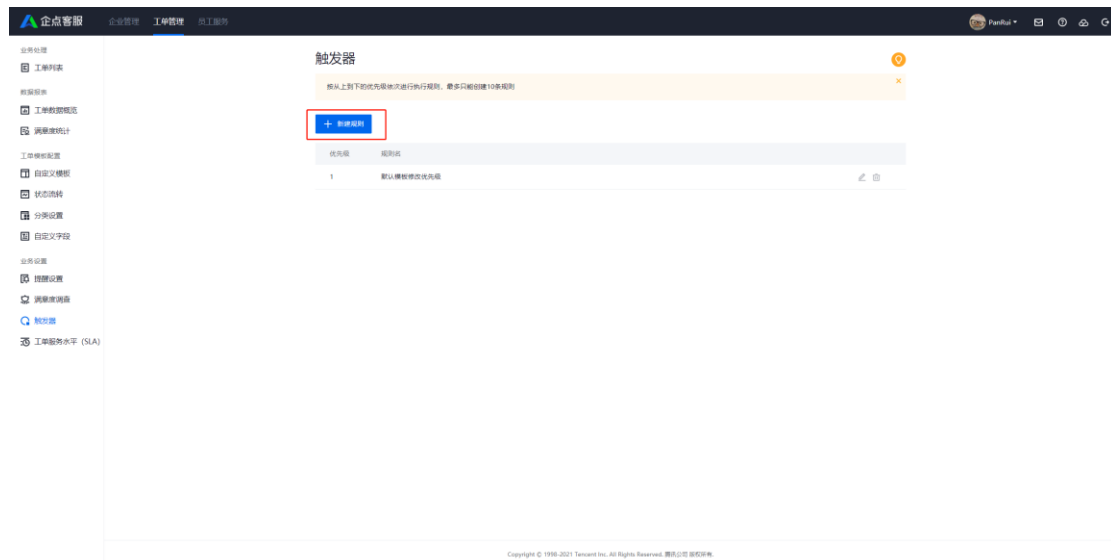
可自定义模板名称，必选字段可以选择是否展示（新建工单时）、是否必填（新建工单时）；在可选字段中添加之前创建的自定义字段，同样选择是否展示、是否必填。最后保存。



(8) 触发器

工单触发器是即用户自己设置规则后，当工单满足相应条件后则会执行相应流程规则。

在账户中心-【工单管理】-【触发器】中，用户可以新建及编辑工单触发器规则，如下图所示：



点击新建规则，就可以创建新的触发器规则，包括规则名称、描述、触发事件、满足条件、执行操作。设置完成后点击保存即可，如下图所示：

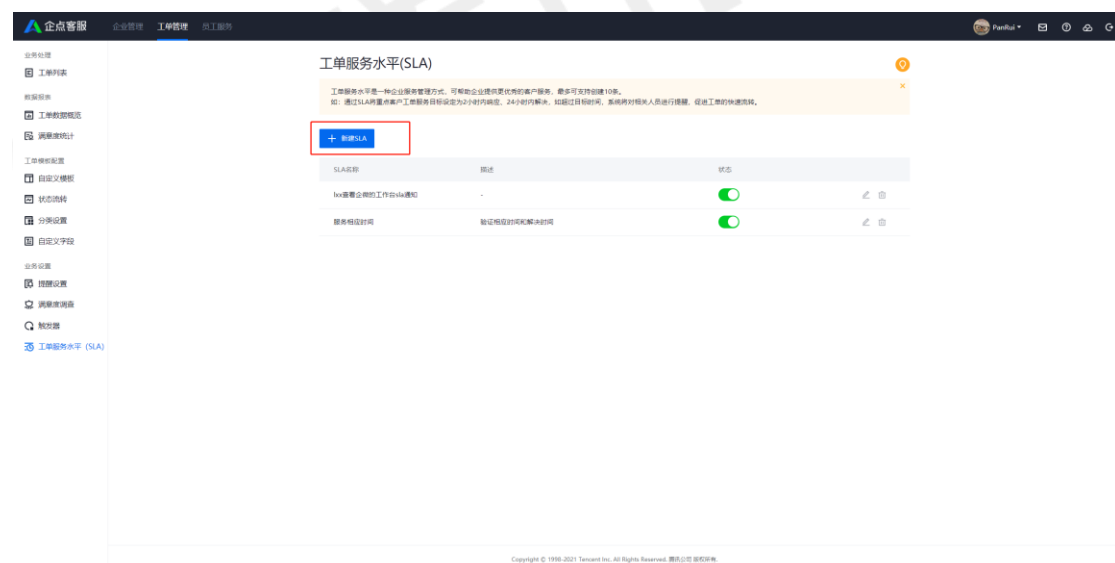
如：当触发器规则设置为——发生事件为工单更新，满足条件为当前受理人为用户 A，执行操作为受理人修改为用户 B。则当用户在工作台创建工单后，如果受理人填写为用户 A，系统会自动将该工单受理人修改为用户 B。

（9）工单服务水平（SLA）

工单 SLA 即工单服务水平是一种企业服务管理方式，可帮助企业提供更优秀的客户服务，最多可支持创建 10 条。

如：通过 SLA 将重点客户工单服务目标设定为 2 小时内响应，24 小时内解决，如超过目标时间，系统将对相关人员进行提醒，促进工单的快速流转。

在账户中心-【工单管理】-【工单服务水平（SLA）】中，用户可以新建及编辑工单 SLA，如下图所示：



点击新建 SLA，就可以创建新的 SLA 规则，包括指标名称、描述、满足条件、响应时间及生效时间等。用户在配置 SLA 自定义生效时间的同时，也支持配置法定节假日等非生效时间。

设置完成后点击保存即可，如下图所示：

< 工单服务水平(SLA)

新建SLA

* 指标名称

0/20

描述

0/50

当满足以下条件

添加条件(如不添加条件将对所有工单生效)

* 则以下SLA指标生效 ①

优先级为 高

首次响应时间指标

提醒

- 小时 - 分钟

到期前 分钟

发送通知至 请选择

首次解决时间指标

提醒

- 小时 - 分钟

新建提醒

新建目标

* 生效时间范围 ①

☐ 7*24小时全天生效

☒ 自定义 编辑

保存

取消

编辑SLA

添加一个新指标

当满足以下条件

添加条件(如不添加条件将对所有工单生效)

* 则以下SLA指标生效 ①

优先级为 高

首次响应时间指标

提醒

- 小时 - 分钟

到期前 分钟

发送通知至 请选择

首次解决时间指标

提醒

- 小时 - 分钟

新建提醒

新建目标

* 生效时间范围 ①

☐ 7*24小时全天生效

☒ 自定义 编辑

保存

取消

自定义生效时间

常规星期设置

星期一至星期五

09:00-23:59

添加

特殊日期设置 可以设置节假日、活动日等特殊时间需求,如和星期设置冲突以特殊日期为准

请选择日期范围

请选择时间范围

备注

添加

确认

取消

当用户在工作台创建新工单并满足工单 SLA 的触发条件后，用户在系统通知中会收到相应的工单通知，点击名称可以直接跳转工单详情，帮助工单完成快速流转，如下图所示：

80

2020年12月14日

工单通知

取消酒店订单将在 2 分钟后解决超时

操作人: 管理员

19:02

工单通知

取消酒店订单将在 1 分钟后响应超时

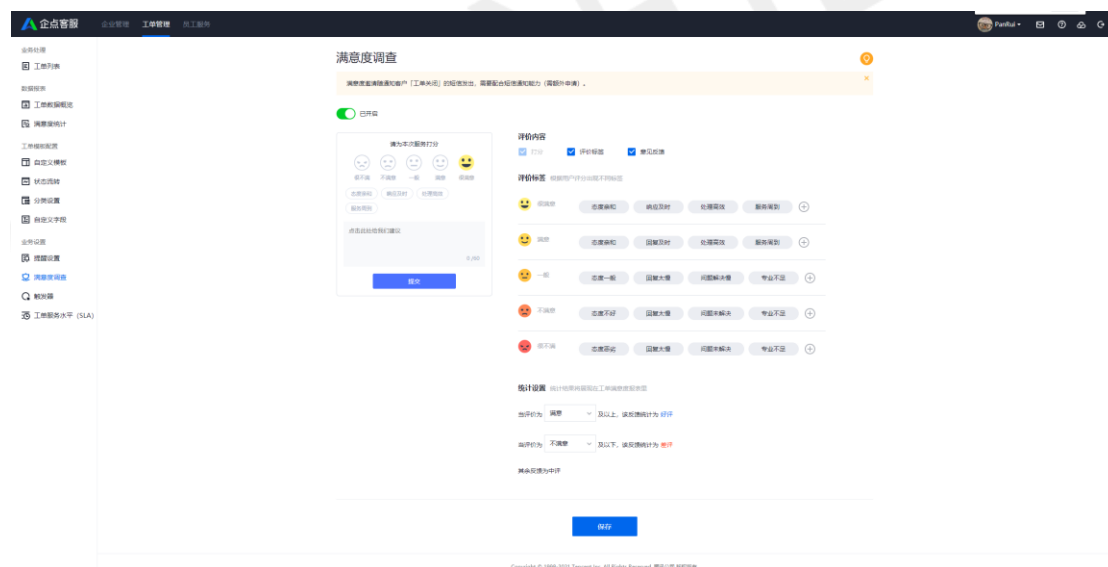
操作人: 管理员

19:00

(10) 满意度调查

通过设置满意度调查，可以收集客户对服务的反馈，有效提升客户体验。

在账户中心-【工单管理】-【满意度调查】中，可以开启及编辑满意度调查设置，如下图所示：



满意度评价设置评价内容含：打分、评价标签，及意见反馈。其中，评价标签随不同评分出现，可自定义编辑、添加，或删除。

已开启

请为本次服务打分

很不满意

不满意

一般

满意

很满意

态度亲和

响应及时

处理高效

服务周到

非常专业

点击此处给我们建议

0 / 60

提交

评价内容

☒ 打分

☒ 评价标签

☒ 意见反馈

评价标签

根据用户评分出现不同标签

很满意

非常专业

态度亲和

响应及时

处理高效

服务周到

满意

态度亲和

回复及时

处理高效

服务周到

一般

态度一般

回复太慢

问题解决慢

专业不足

不满意

态度不好

回复太慢

问题未解决

专业不足

很不满

态度恶劣

回复太慢

问题未解决

专业不足

(11) 提醒设置

开启满意度评价设置完成后，需在账户中心-【提醒设置】页将关闭工单后的短信通知开关开启，之后工单满意度评价邀请会随通知客户“工单关闭”的短信发出，提示语为：“您好，您的工单（工单编号）已完结，点击查看详情并进行满意度评价”。

企点客服

工作台

工单管理

工单提醒

业务管理

工单列表

知识库

工单数据概览

满意度统计

工单提醒设置

自定义模板

状态流转

分类设置

自定义字段

业务设置

满意度设置

满意度设置

满意度设置

工单服务水平 (SLA)

工单提醒设置

开启提醒后，系统将在指定事件发生时通知相关人员。
通知方式包括短信和企点消息推送应用消息推送。请确保工单中已填写客户手机号或客户已关注企点消息推送。
如需关闭提醒，请前往管理后台设置。每次提醒间隔一个工作日提醒。提醒数量不超过10条/客户/工作日。

事件	联系人	通知	操作
创建新工单	客户	<input checked="" type="checkbox"/>	查看设置
关闭工单	客户	<input checked="" type="checkbox"/>	查看设置
客服公开回复工单	客户	<input checked="" type="checkbox"/>	查看设置

Copyright © 1999-2021 Tencent Inc. All Rights Reserved. 腾讯公司 版权所有

满意度评价统计结果在账户中心-【工单管理】-【满意度统计】中查看，数据支持按日期或最后受理人筛选，满意度统计结果支持导出。统计项如下图所示：

82



(12) 新建工单

账户中心-【工单管理】-【工单列表】点击“新建工单”按钮进行工单的创建。如下图所示：

序号	标题	分类	优先级	当前处理人	创建人	操作
37772160081103465	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808430	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除
379261947553808425	腾讯企点在线客服	腾讯企点	紧急	yinhao@tencent.com	coo@tencent.com	删除

工单列表页还将工单进行分类，按照未分配的工单、我处理中的工单、用户新回复的工单，方便用户查询。

新建工单时可以调用之前配置好的模板和分类，同时编辑完工单之后可以选择关联的客户和员工，当工单创建成功后关联者会收到短信同步工单进度。

工单列表

工单列表所显示的视图、字段和排序，可以通过自定义筛选和设置来进行调节，以便不同场景下工单数据的查看和处理。员工亦可在该页面新建工单。工单导出的数据超过10w时将无法导出，导出的数据超过2w时等待时间较长。导出窗口关闭后可再次点击导出按钮查看当前导出进度。

新建工单

全部 未分配的工单 我处理中的工单 用户新回复的工单

编号	标题	分类	优先级	当前处理人	创建人	是否为星标工单
379261947553808430	测试测试测试	-	紧急	-	coolillei	-
379261947553808425	ddddd	-	紧急	-	coolillei	-
379204309688287273	; xxx	-	紧急	-	李笑笑	-
379152237815152663	压缩工单1	-	紧急	-	coolillei	-
379093800825663533	32113	-	紧急	-	冯晓彬	-
378813458285867014	boosla	-	高	-	李笑笑	超时已响应
377721476050165781	会微	-	紧急	-	coolillei	-
377721600813928448	boosla会微	-	-	-	李笑笑	-
377721600813928455	box	-	-	-	李笑笑	-
377354671590785027	测试优先级	-	紧急	-	yinbaocao	-
377364418754842624	腾讯腾讯	-	紧急	-	coolillei	-
377344779136053296	腾讯腾讯	-	紧急	-	coolillei	-
376993188948258839	test	-	-	-	yinbaocao	-

共 13 页，每页显示 15

新建工单

请输入标题

B / / /

请输入标题

附件

关联客户 请选择

关联员工 请选择

操作记录

当前处理人 请选择

优先级 请选择

分类 请选择

手机号 请输入手机号

邮箱 请输入邮箱

(13) 自助工单短链

SSC 用户可在此处直接创建工单短链，短链的作用：灵活配载到知识库中，主动发给访客，让访客自己填写工单

企点客服

企业管理 员工自助 工单管理

业务处理

工单列表

数据报表

工单数据概览

消息通知

工单模板配置

自定义模板

状态流转

分类设置

自定义字段

预设工单回复

业务设置

工单处理组

提醒设置

提醒策略

自助工单链接

配置器

工单服务水平 (SLA)

邮箱账号配置

您目前没有短链或邮件能力，仅可使用部分功能。如需使用全部功能请联系经销商开通或充值，或配置邮箱账号。

自助工单链接

通过自助工单链接，客户可自助向企业提交工单需求。设置向外部可生成短链和二维码。企业可以把短链或二维码灵活挂载在主要渠道触达客户，如官网、移动网页、公众号推文或线下物料。通过自助工单链接生成的工单，其工单创建来源等字段位置均类型。配置业务标签后，可在自助工单链接中调用相关的模板，帮助企业识别客户身份，发送工单处理通知。

新建短链

短链名称	工单模板	处理人	短链位置备注	客户入群	创建工单量
入职	入职模板	王卓夫	[企业微信-内部员工]hr	不入群	暂无数据
财务自助工单	财务问题	潘睿	[企业微信-内部员工]企业	不入群	暂无数据

共 2 页，每页显示 15

84

返回

设置链接详情

* 链接名称

入职信息收集

填写链接名称

6/10

* 工单模板

已配置企业微信，可选择以企业微信验证客户身份的模板。

入职模板

预览

选择预设好的工单模板

* 工单处理人

工单初步归属选项，也可后续通过触发器或手动分配工单

Shirui

选择对应的工单处理人/组

* 挂载位置

每设定一个挂载位置都会生成一条独立链接，据此确定工单创建来源类型

企业微信-内部员工

企业微信

4/20

添加

标记挂载位置，访客不可见

生成链接

取消

完成设置，生成二维码/短链可自定义部署

自助工单链接创建成功

客户扫描二维码或打开链接即可自助填写工单，
通过将链接置入企业快捷回复或高级会话引导规则可方便一线客服咨询场景下的自助工单触达：

[企业微信-内部员工]企业微信：



<https://wpa1.qq.com/swUTCsB>

下载二维码

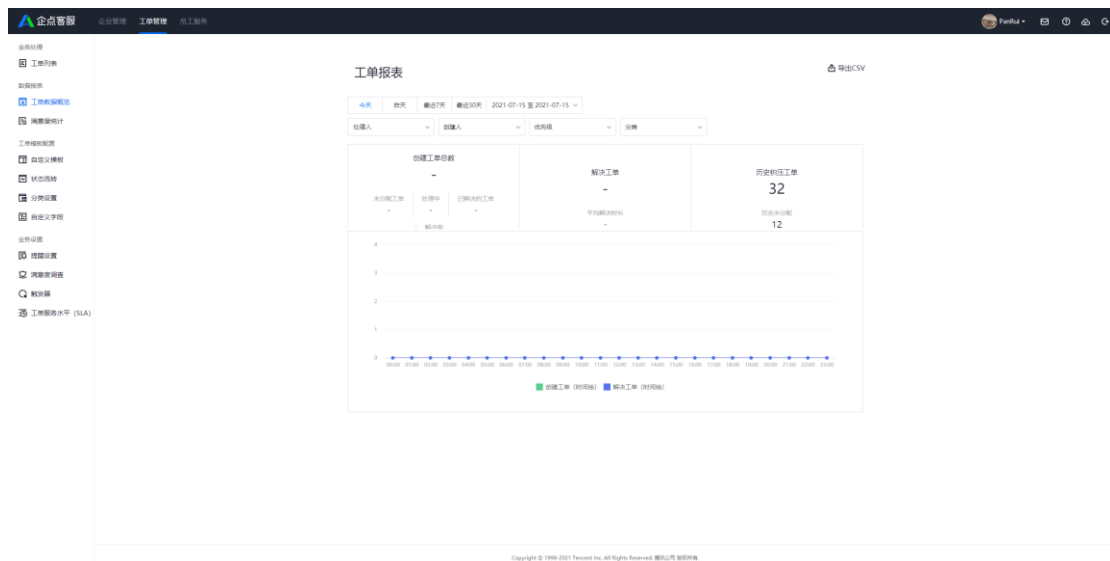
复制链接

完成

注：已经生成的短链不支持编辑修改信息，若模板、处理人有变可再创建一个新的短链

(14) 工单数据概览

反应工单创建和处理的相关数据可以在账户中心-【工单数据概览】里查看。数据可以按条件筛选，支持导出。



五、附录

1、常见问题

<https://admin.qidian.qq.com/hp/helpCenter/getArticle?id=13166>

2、官方邮箱

qidian@tencent.com

3、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

