



# 腾讯企点营销云 CA 会话分析 产品操作手册

腾讯云计算（北京）有限责任公司

## 版权声明

本文档著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司（以下简称“腾讯云”）单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何方式或理由使用本文档，包括但不限于复制、修改、传播、公开、剽窃全部或部分本文档内容。

本文档及其所含内容均属腾讯云内部资料，并且仅供腾讯云指定的主体查看。如果您非经腾讯云授权而获得本文档的全部或部分内容，敬请予以删除，切勿以复制、披露、传播等任何方式使用本文档或其任何内容，亦请切勿依本文档或其任何内容而采取任何行动。

## 商标声明



“腾讯”、“腾讯云”及其它腾讯云服务相关的商标、标识等均为腾讯云及其关联公司各自所有。若本文档涉及第三方主体的商标，则应依法由其权利人所有。

## 免责声明

本文档旨在向客户介绍本文档撰写时，腾讯云相关产品、服务的当时的整体概况，部分产品或服务在后续可能因技术调整或项目设计等任何原因，导致其服务内容、标准等有所调整。因此，本文档仅供参考，腾讯云不对其准确性、适用性或完整性等做任何保证。您所购买、使用的腾讯云产品、服务的种类、内容、服务标准等，应以您和腾讯云之间签署的合同约定为准，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

# 目录

一、 产品简介 .....	5
1. 产品概述 .....	5
2. 关键术语 .....	5
3. 应用场景 .....	5
二、 操作指南 .....	6
1. 会话统计 .....	6
2. 服务提升 .....	13
3. 内容分析 .....	21
4. 产品透视 .....	30
5. 知识配置 .....	41
6. 知识运营 .....	50
7. 存档管理 .....	56

## 修订记录

文本版本	发布日期	修订内容
01	2022-10-13	第一次正式发布
02	2022-12-26	补充修改绑定标签、知识运营等模块，以及部分界面优化更新
03	2023-01-08	补充回复超时管理功能

# 一、产品简介

## 1. 产品概述

会话分析（Conversation Analytics）是针对企微对话、400语音沟通等“会话沟通”场景的智能会话分析产品。基于ASR、NLU、机器学习等AI技术，从海量非结构化对话数据中，准确识别沟通话题、沟通情绪、反馈建议等高价值信息，帮助企业更好评估坐席沟通质量、洞察客户需求及情绪满意度，挖掘并沉淀对话数据中的用户标签。从而，为企业提高数据决策能力、客户服务水平及销售转化效率提供支持。

## 2. 关键术语

名词	解释
会话	一次会话指员工和客户的一轮对话。每次会话以客户或员工发出的第一条消息为会话开始时间，超过30min没有对话则会话结束，最后一条消息时间减去第一条消息时间为该次对话的会话时长。
响应时长	响应时长指从客户发完消息后，到员工回复的第一条消息的时间间隔
提及系数	综合当前筛选出的所有提及特性的总规模，分布等特性，计算出来每个特性大致提及占比的情况，与提及次数的绝对值分布趋势一致。
情绪倾向	表示用户对这个产品的情绪方向，情绪越高表示对产品的评价越正向，如果所有人都正向，则为100%，如果都为负向就会降低到0。

## 3. 应用场景

### a) 会话质量评估

对于在营销过程中，管理层难以监管团队成员的服务质量问题，AI会话分析通过AI智能分析引擎，进行全流程数据质检，有效提升营销过程舆情透明度，及时管控业务风险

### b) 客户标签挖掘

对于营销人员在服务大量客户无法及时识别客户意向丢失商机的问题，AI会话分析可以通过对话内容精准识别客户服务周期特征变化，深度挖掘客户标签，辅助营销人员及时跟进商机

### c) 会话舆情洞察

对于客户对产品的态度和意见隐藏在大量非结构化的对话中无法感知的问题，AI会话分析可深入理解语义内容，挖掘高情绪价值信息，把握业务舆情，明确产品迭代方向

## 二、操作指南

### 1. 会话统计

分析员工在不同场景和客户的沟通情况，系统评估团队员工的整体客户服务能力。

#### 1) 会话指标

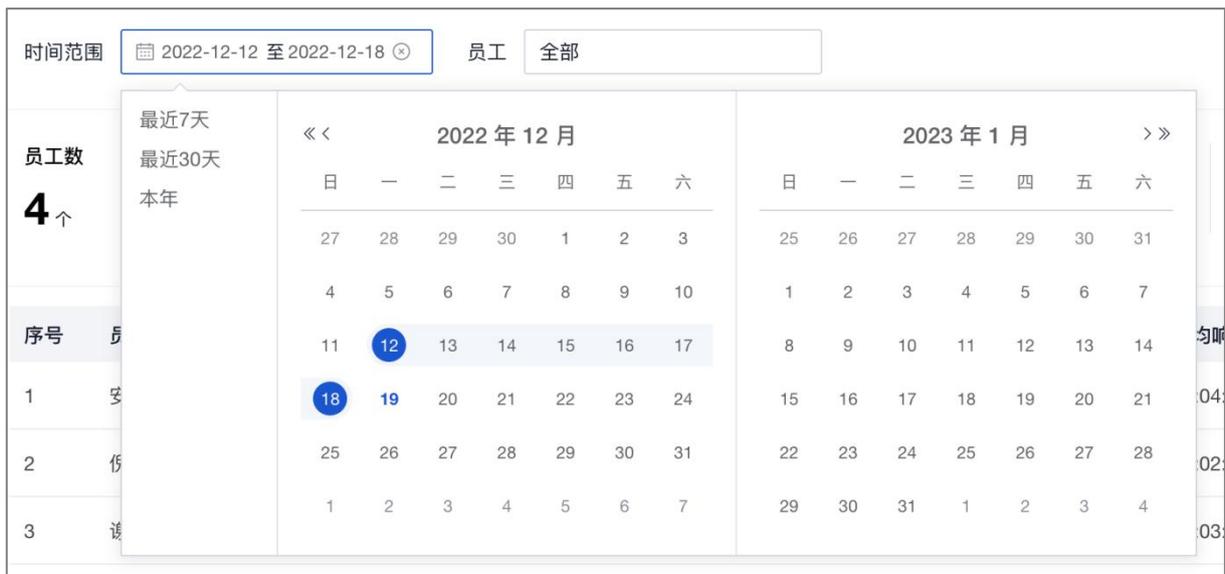
##### (1) 企微单聊统计

##### A. 企微单聊统计列表

序号	员工	会话总时长	总会话次数	平均会话时长	平均响应时长	员工消息总数	客户消息总数	操作
1	安	04:27:36	8	00:33:27	00:04:00	31	57	每日数据
2	德	01:40:40	4	00:25:10	00:02:52	5	16	每日数据
3	谢	00:17:05	3	00:05:41	00:03:24	6	8	每日数据
4	叶	00:10:03	1	00:10:03	00:05:01	1	2	每日数据

点击「会话指标」>「企微单聊统计」，进入到企微单聊统计列表，可以查看在选定时间范围内每个员工和客户的单聊会话统计信息。

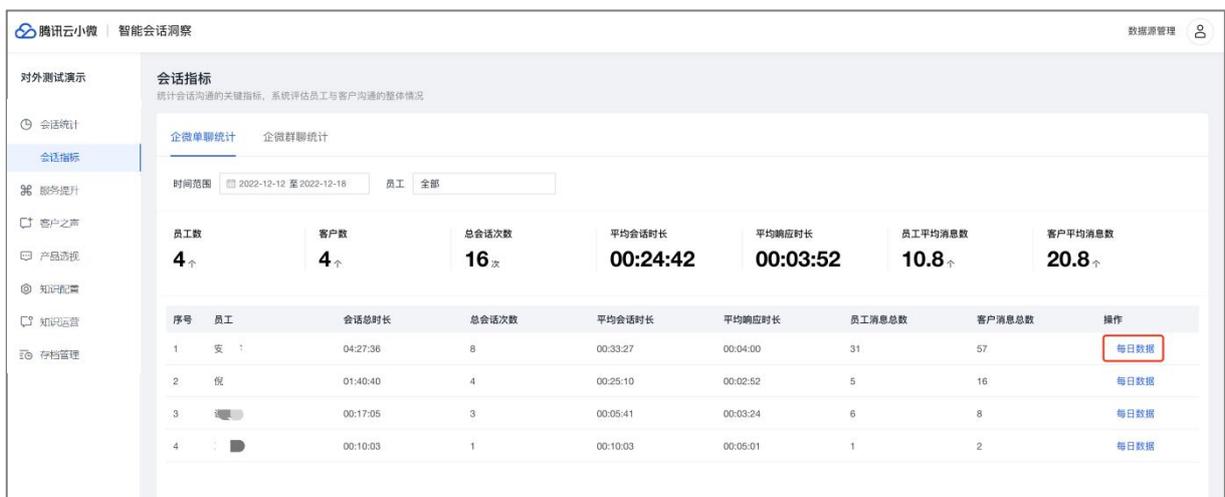
a. 支持筛选会话时间范围。



b. 支持搜索单个员工信息。



c. 点击「每日数据」，可进入到单员工企微单聊统计列表，按天粒度查看单个员工的会话统计指标。



d. 各指标统计口径如下：

统计指标	统计口径
会话总时长	在所选时间范围内，该员工的全部会话时长加和
会话总次数	在所选时间范围内，该员工的会话总次数
平均会话时长	在所选时间范围内，该员工的全部会话时长求平均
平均响应时长	在所选时间范围内，该员工回复客户每条消息的时间间隔求平均
员工消息总数	在所选时间范围内，该员工发的消息总数
客户消息总数	在所选时间范围内，客户向该员工发的消息总数

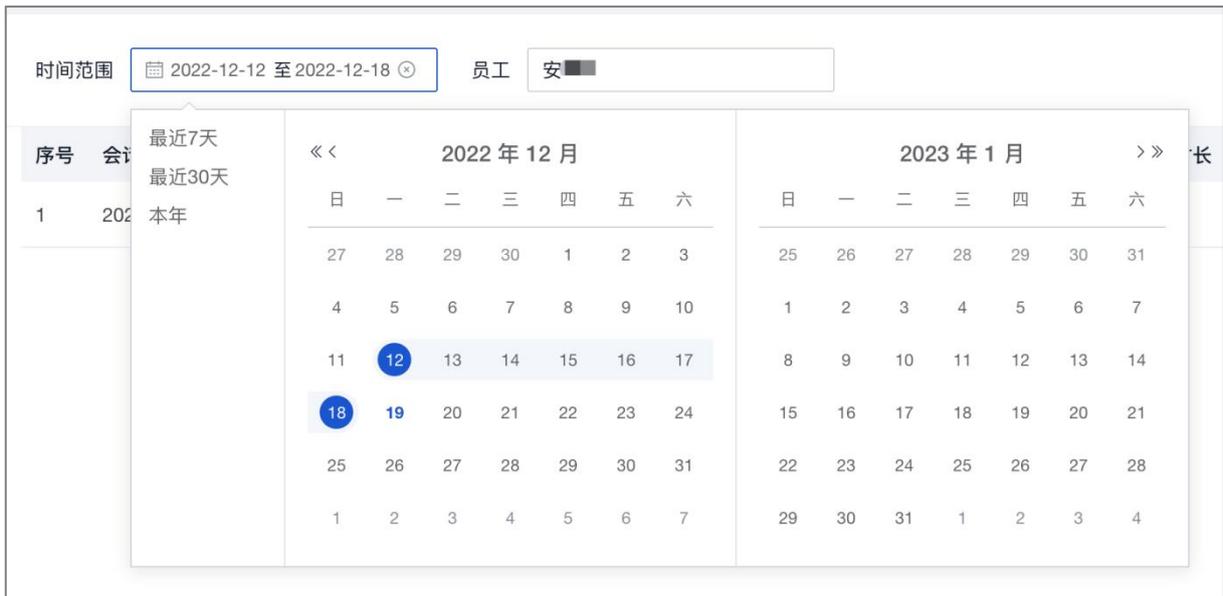
注：会话和响应时长可参考「1 产品简介」>「1.2 关键术语」中的解释。

## B. 企微单聊统计-每日数据

序号	会话日期	员工	客户总数	会话总时长	总会话次数	平均会话时长	平均响应时长	员工消息总数	客户消息总数	操作
1	2022-12-14	谢	1	00:00:13	1	00:00:13	00:00:13	1	1	会话记录
2	2022-12-12	谢	1	00:16:51	2	00:08:25	00:04:11	5	7	会话记录

点击「会话指标」>「企微单聊统计」>「每日数据」，进入到单员工企微单聊统计列表，可以按天粒度查看某一员工每天和客户的单聊会话统计信息。

a. 支持筛选会话时间范围。



b. 支持搜索单个员工信息。



c. 点击「会话记录」，可进入到单聊存档，查看该员工在对应日期每次会话的统计指标。



d. 各指标统计口径如下：

统计指标	统计口径
客户总数	在对应日期，和该员工对话的客户总数
会话总时长	在对应日期，该员工的全部会话时长加和
总会话次数	在对应日期，该员工的会话总次数

平均会话时长	在对应日期，该员工的全部会话时长求平均
平均响应时长	在对应日期，该员工回复客户每条消息的时间间隔求平均
员工消息总数	在对应日期，该员工发的消息总数
客户消息总数	在对应日期，客户向该员工发的消息总数

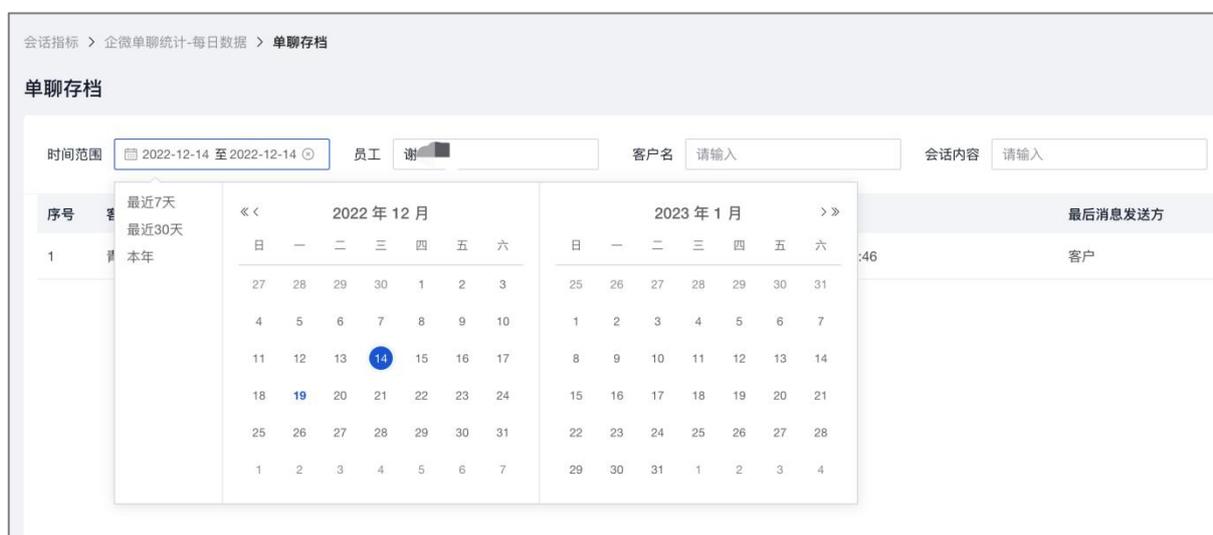
注：会话和响应时长可参考「1 产品简介」>「1.2 关键术语」中的解释。

### C. 单聊存档

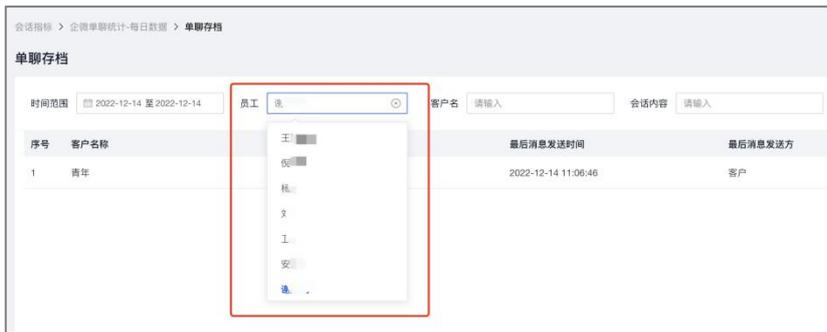


点击「会话指标」>「企微单聊统计」>「每日数据」>「会话记录」，进入到员工会话明细列表，可以查看对应日期对应员工的会话明细数据。

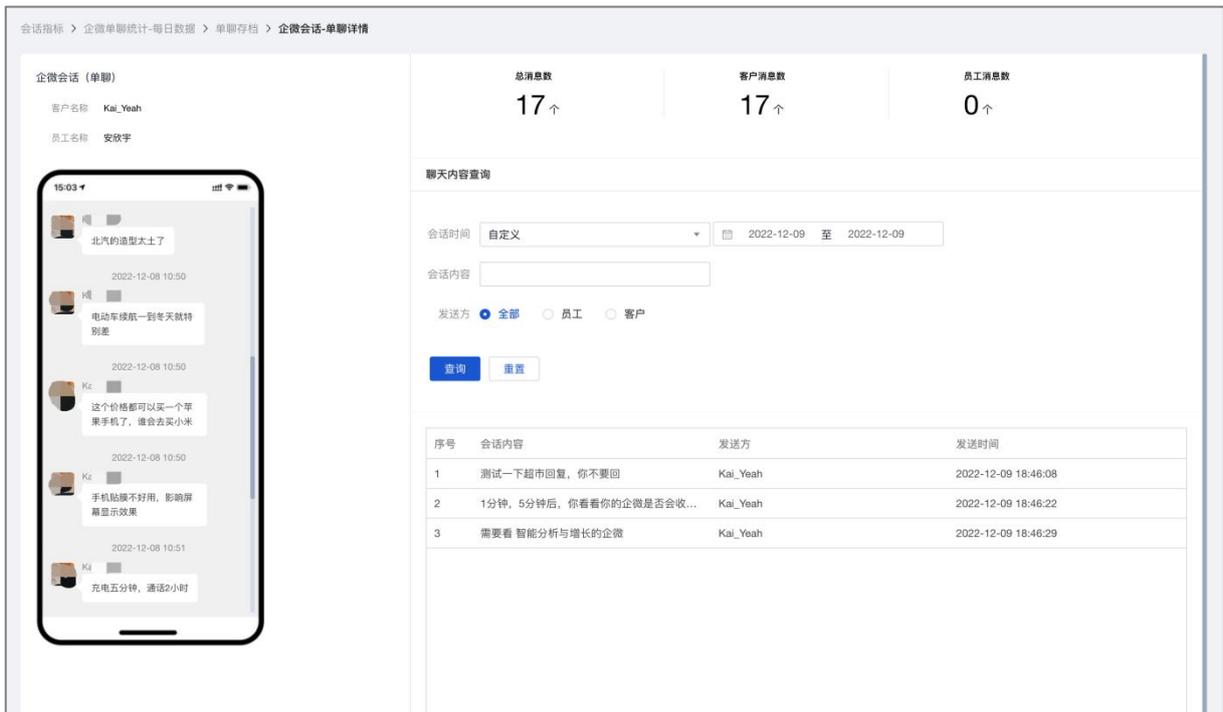
a. 支持筛选会话时间范围。



b. 支持搜索单个员工信息。



c. 点击「查看记录」，可进入到企微会话-单聊详情。左侧会呈现员工和客户的对话内容，真实还原会话场景。右侧会呈现客户、员工的对话相关的统计数据。支持搜索会话内容。



## (2) 企微信群聊统计



点击「会话指标」>「企微信群聊统计」，进入到企微信群聊统计列表，可以查看在选定时间范围内每个员工和客户的单聊会话统计信息。

a. 支持筛选会话时间范围。



b. 支持搜索群名称。



c. 支持搜索群主。



d. 支持搜索客户。



e. 各指标统计口径如下：

统计指标	统计口径
客户群总数	在所选时间范围内，发过消息的外部群总数
新增客户群数	在所选时间范围内，发过消息的外部群中新增的总数
200人以上群数	在所选时间范围内，发过消息的外部群中人数超过200人的群总数

## 2. 服务提升

### 1) 回复超时管理

实时检测员工回复超时行为，支持消息提醒，以及提供回复超时行为统计看板。

#### (1) 回复超时配置

**回复超时配置**  
结合业务需求，灵活自定义配置员工回复超时行为的触发规则

**适用员工**  
谢启民 叶忠楷

**检测时间**  **工作日**  周一  周二  周三  周四  周五  周六  周日  
工作时段 10:00 至 20:00

**检测设置**  休息日不检测

**触发规则提醒**  
规则1 超过 5 分钟未回复客户消息时推送

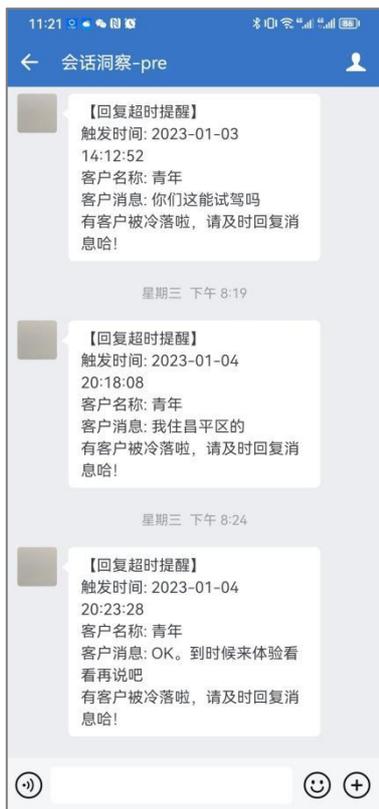
**无需回复的客户结语** (选择)  
嗯嗯 好的 知道了

[编辑](#)

在「服务提升」-「回复超时管理」模块右上角，可进入配置页。可在此处根据业务需求，灵活自定义配置员工回复超时行为的触发规则。各配置项如下：

- **适用员工**：规则检测所选员工的聊天记录，如果触发规则，则向员工发送提醒。
- **检测时间**：控制规则的生效时间。检测规则仅在检测时间范围内生效。
- **休息日期**：勾选后可设置休息日期，在此期间客户发消息给员工，不会触发消息提醒。
- **触发规则**：超过 xx 分钟未回复客户消息，系统将向员工推送一次消息提醒。xx 为客户设置的时间。
- **无需回复的客户结语**：当客户的回复信息是「无需回复的客户结语」里的内容时，不会触发规则。

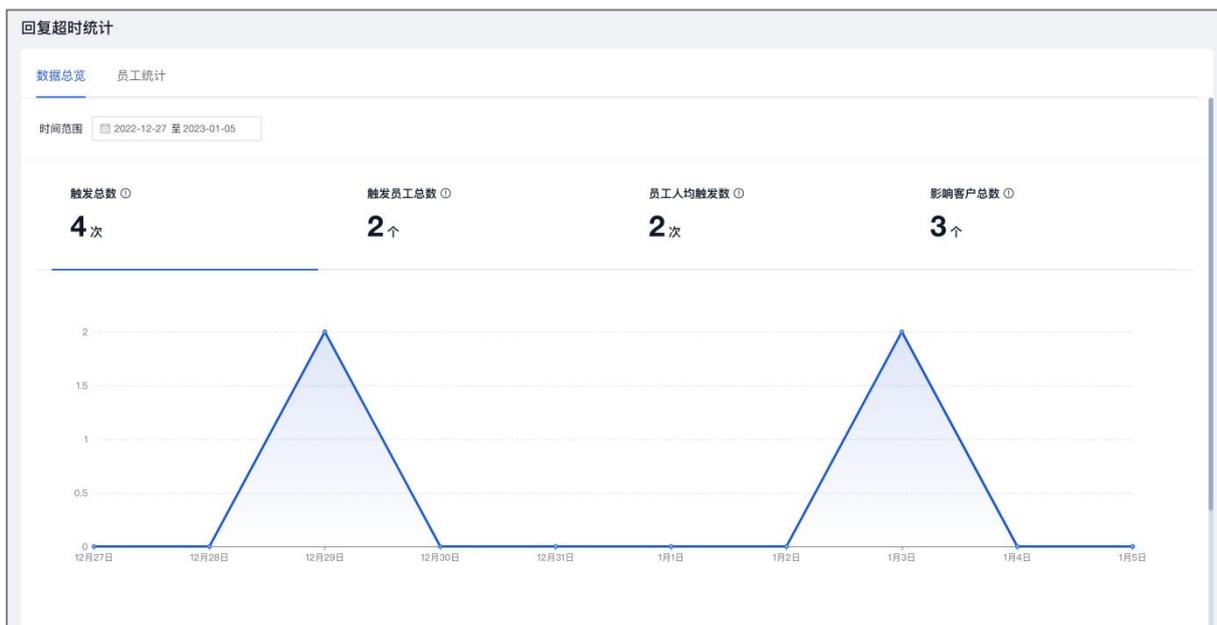
当员工触发了超时回复规则时，会收到如下消息提醒：



## (2) 回复超时统计

提供了「数据总览」和「员工统计」两个看板, 统计员工回复超时数据

### a. 数据总览



统计员工整体回复超时情况, 统计以下四个指标:

统计以下 4 个指标，点击指标卡后展示指标趋势图：

- **触发总次数**：所选时间范围内，所有员工触发规则的总次数
- **触发员工总数**：所选时间范围内，所有触发规则的员工总数
- **员工人均触发次数**：所选时间范围内，触发总次数/触发员工总数
- **影响客户总数**：所选时间范围内，遇到员工回复超时的客户总数

## b. 员工统计

员工	回复超时次数	影响客户总数
- 谢	3	2

客户	时间-日期	命中超时规则	客户消息	操作
青年	2023-01-03 14:22	超过 5 分钟未回复	那就周末来看看	历史记录
青年	2023-01-03 12:25	超过 5 分钟未回复	我通过了你的联系人验证请求，现在我们可以...	历史记录
青年	2022-12-29 19:22	超过 5 分钟未回复	电车吧	历史记录

按员工维度统计回复超时指标。统计员工的回复超时次数、影响的客户总数。

点” + “号可展开查看触发消息明细，包含客户名称、触发时间、命中超时规则、客户消息等信息。

点击「历史记录」可查看触发规则的消息的历史记录。

历史记录

客户昵称 青年 客户手机号 -

备注 -

青年 14:14 看你时间，今天就行

青年 14:14 今天我没时间

青年 14:14 就周末吧

谢启民 14:14 那就周末来看看

OK的

青年 14:15 你们这最近有什么优惠吗

谢启民 14:15 最近的优惠主要还是新能源购置补贴

谢启民 14:15 注册登记在个人客户名下的车辆可享受人民币13,860元/台的新能源补贴

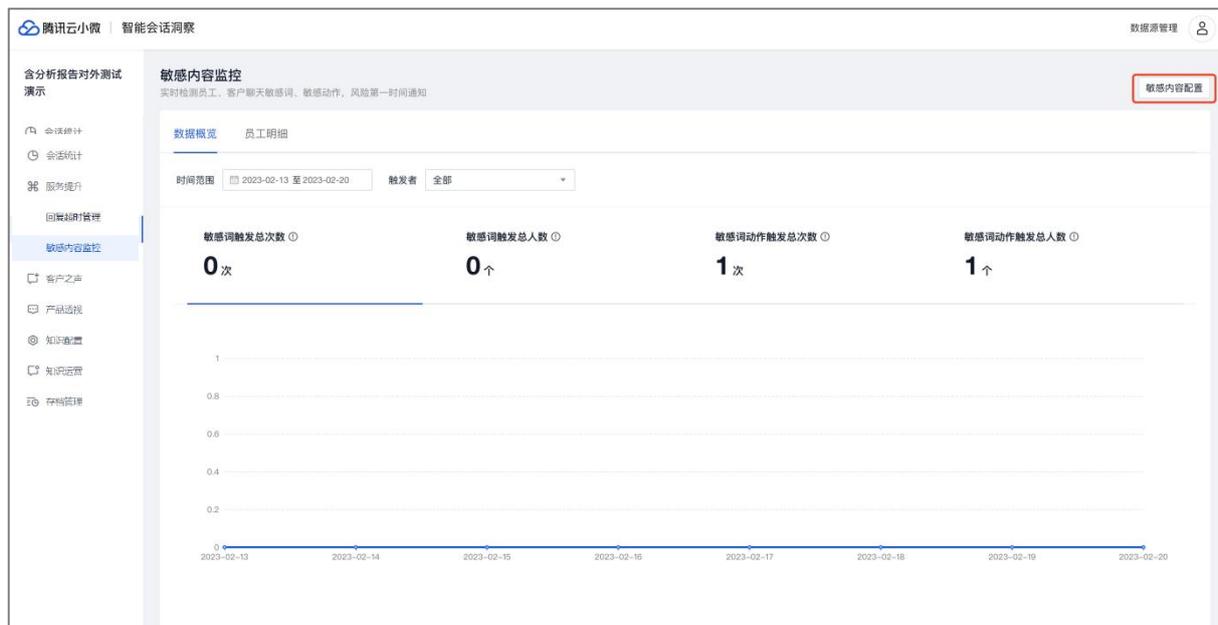
青年 14:17 好的

青年 14:17 那就周末来看看

## 2) 敏感内容监控

实时检测员工、客户聊天敏感词、敏感动作，风险第一时间通知。提供了「数据概览」和「员工明细」两个看板。

### (1) 敏感内容配置



敏感内容监控 > 敏感内容设置

### 敏感内容设置

结合业务需求，灵活自定义配置员工、客户触发的敏感词和敏感行为

**适用员工**

王静波 安欣宇 倪峻岩

**敏感词设置**

聊天中含有设置的敏感词时，系统将会自动推送消息给管理员或员工；敏感词默认取「关键词配置」-「关键词管理」中被设为敏感词的词语

前往「[关键词管理](#)」设置敏感词

**敏感动作设置**

- 员工发名片  
开启后，员工在单聊或群聊中有发名片行为时，将触发敏感通知
- 客户发名片  
开启后，客户在单聊或群聊中有发名片行为时，将触发敏感通知
- 员工发红包  
开启后，员工在单聊或群聊中有发红包行为时，将触发敏感通知
- 客户发红包  
开启后，客户在单聊或群聊中有发红包行为时，将触发敏感通知

**通知给谁**

管理员

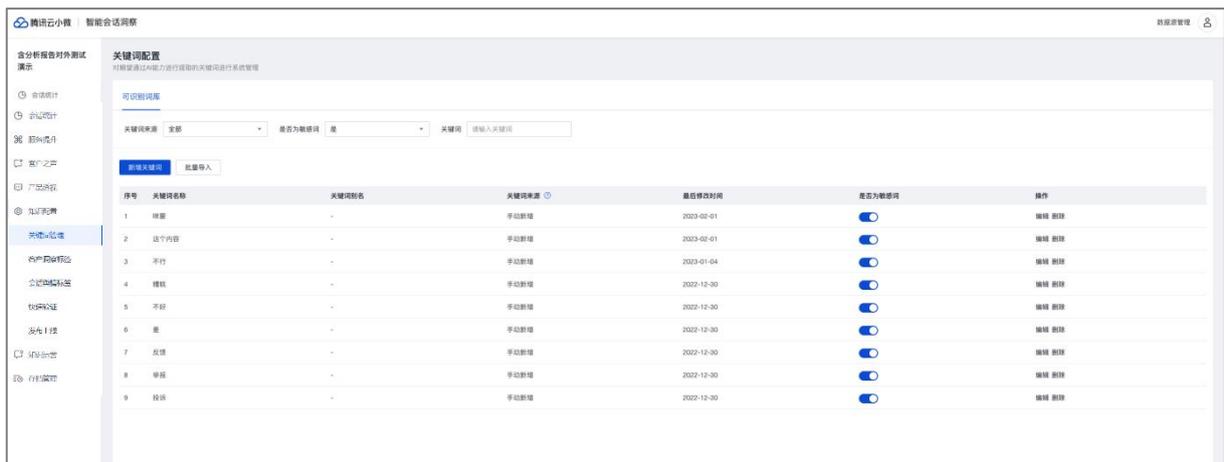
王静波 安欣宇

是否通知员工 ⓘ

[编辑](#)

在「服务提升」-「敏感内容监控」模块右上角，可进入配置页。可在此处根据业务需求，灵活自定义配置敏感词和敏感内容。各配置项如下：

- **适用员工：**提供员工选框。监控内容为包含被选员工的所有单聊、群聊消息，包括客户发的消息。
- **敏感词设置：**聊天中含有设置的敏感词时，系统将会自动推送消息给管理员或员工；敏感词默认取「关键词配置」-「关键词管理」中被设为敏感词的词语。
  - 点击「关键词管理」可直接跳转到「关键词配置」-「关键词管理」页面中设置



### ● 敏感动作设置：

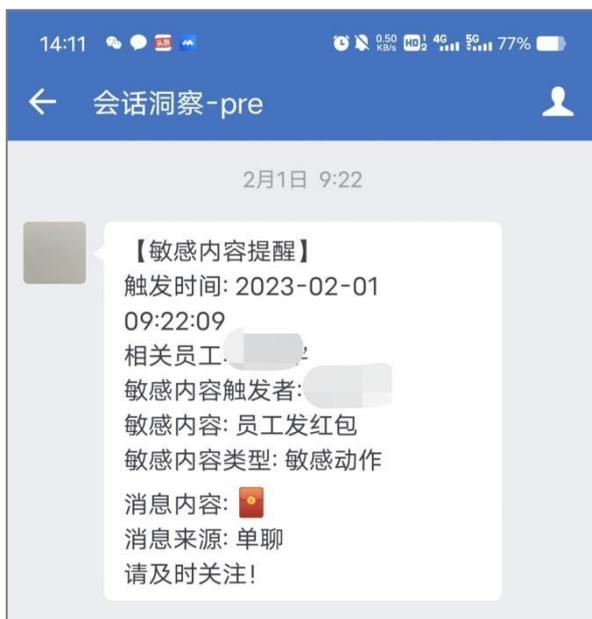
- **员工发名片：**开启后，员工在单聊或群聊中有发名片行为时，将触发敏感通知
- **客户发名片：**开启后，客户在单聊或群聊中有发名片行为时，将触发敏感通知
- **员工发红包：**开启后，员工在单聊或群聊中有发红包行为时，将触发敏感通知
- **客户发红包：**开启后，客户在单聊或群聊中有发红包行为时，将触发敏感通知

### ● 通知给谁：

- **管理员：**提供员工选框。敏感内容被触发时会实时通知管理员
- **是否通知员工：**勾选后，如果敏感内容出现在单聊，则通知相关员工；如果出现在群聊，则判断如果是客户触发则通知相关群主，如果是员工触发则通知员工自己。

保存配置后仅对新来的消息生效。

当聊天内容触发了敏感内容时，管理员和员工会收到如下消息提醒：



## (2) 敏感内容统计

提供了「数据概览」和「员工明细」两个看板，统计敏感内容数据

### a. 数据概览

呈现敏感内容触发的总体统计结果概览



- 支持筛选时间范围
- 支持筛选触发者：可以区分员工和客户
- 统计以下 4 个指标，点击指标卡后展示指标趋势图（默认展示第一个指标）：
  - **敏感词触发总次数**：所选时间范围内，所有员工或客户触发敏感词的总次数
  - **敏感词触发总人数**：所选时间范围内，触发敏感词的总人数（员工+客户）
  - **敏感动作触发总次数**：所选时间范围内，所有员工或客户触发敏感动作的总次数
  - **敏感动作触发总人数**：所选时间范围内，触发敏感动作的总人数（员工+客户）

### b. 员工明细

按员工维度统计敏感内容触发情况

腾讯云小微 | 智能会话洞察 数据源管理

含分析报告对外测试 演示

**敏感内容监控**  
实时检测员工、客户聊天敏感词、敏感动作，风险第一时间通知 敏感内容配置

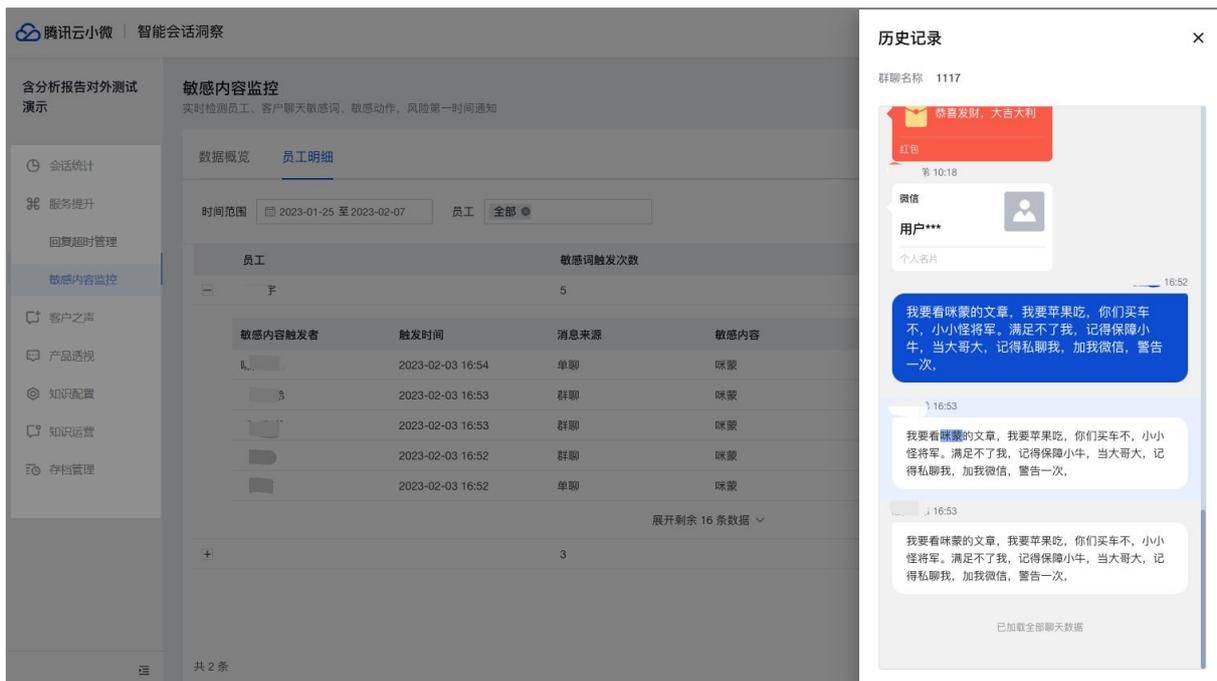
数据概览 员工明细

时间范围  员工

员工	敏感词触发次数	敏感动作触发次数																																				
+	5	16																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>敏感内容触发者</th> <th>触发时间</th> <th>消息来源</th> <th>敏感内容</th> <th>敏感内容类型</th> <th>操作</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>...</td> <td>2023-02-03 16:54</td> <td>单聊</td> <td>咪蒙</td> <td>敏感词</td> <td>历史记录</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>2023-02-03 16:53</td> <td>群聊</td> <td>咪蒙</td> <td>敏感词</td> <td>历史记录</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>2023-02-03 16:53</td> <td>群聊</td> <td>咪蒙</td> <td>敏感词</td> <td>历史记录</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>2023-02-03 16:52</td> <td>群聊</td> <td>咪蒙</td> <td>敏感词</td> <td>历史记录</td> </tr> <tr> <td>...</td> <td>2023-02-03 16:52</td> <td>单聊</td> <td>咪蒙</td> <td>敏感词</td> <td>历史记录</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">展开剩余 16 条数据</p>			敏感内容触发者	触发时间	消息来源	敏感内容	敏感内容类型	操作	...	2023-02-03 16:54	单聊	咪蒙	敏感词	历史记录	...	2023-02-03 16:53	群聊	咪蒙	敏感词	历史记录	...	2023-02-03 16:53	群聊	咪蒙	敏感词	历史记录	...	2023-02-03 16:52	群聊	咪蒙	敏感词	历史记录	...	2023-02-03 16:52	单聊	咪蒙	敏感词	历史记录
敏感内容触发者	触发时间	消息来源	敏感内容	敏感内容类型	操作																																	
...	2023-02-03 16:54	单聊	咪蒙	敏感词	历史记录																																	
...	2023-02-03 16:53	群聊	咪蒙	敏感词	历史记录																																	
...	2023-02-03 16:53	群聊	咪蒙	敏感词	历史记录																																	
...	2023-02-03 16:52	群聊	咪蒙	敏感词	历史记录																																	
...	2023-02-03 16:52	单聊	咪蒙	敏感词	历史记录																																	
+	3	2																																				

共 2 条 10条/页  /1页

- 支持筛选时间范围
- 支持筛选员工
- 呈现以下字段：
  - 员工：员工名称
  - 敏感词触发次数：该员工与客户的单聊+以该员工为群主的群聊的聊天内容所触发的敏感词总次数
  - 敏感动作触发次数：该员工与客户的单聊+以该员工为群主的群聊的聊天内容所触发的敏感动作总次数
- 点击“+”可下钻查看该员工在所选时间范围内的敏感内容触发明细。呈现以下字段：
  - 敏感内容触发者：触发敏感词或敏感动作的员工或客户的昵称
  - 触发时间：敏感内容的触发时间
  - 消息来源：单聊/群聊
  - 敏感内容：敏感词的具体值，或敏感动作的具体内容
  - 敏感内容类型：敏感词/敏感动作。如果是敏感词触发的通知，则填“敏感词”；如果是敏感动作触发的通知，则填“敏感动作”
  - 操作：点击「历史记录」右侧弹出聊天记录



### 3. 内容分析

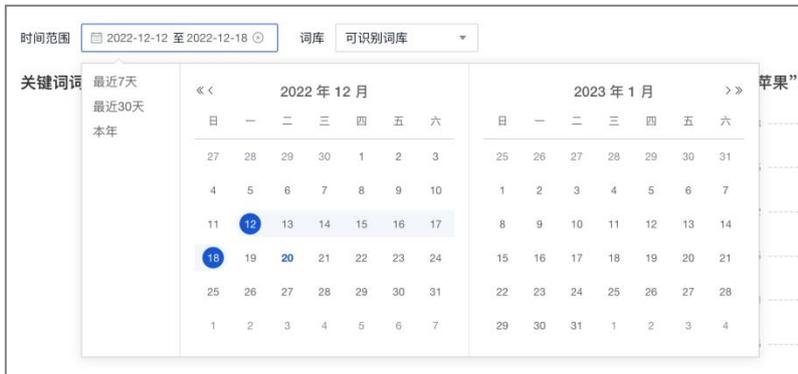
将会话数据中识别出的标签、关键词、情绪等内容，以图形化的形式呈现，提供多种分析报告，多维度深入挖掘高价值信息。

#### 1) 关键词分析



将会话中识别出的关键词信息进行聚合统计，提供「关键词词云」、「重要度趋势」、「关键词排名表」等分析图表，直观呈现高频关键词、关键词提及趋势以及关键词在单聊群聊中的占比分布。

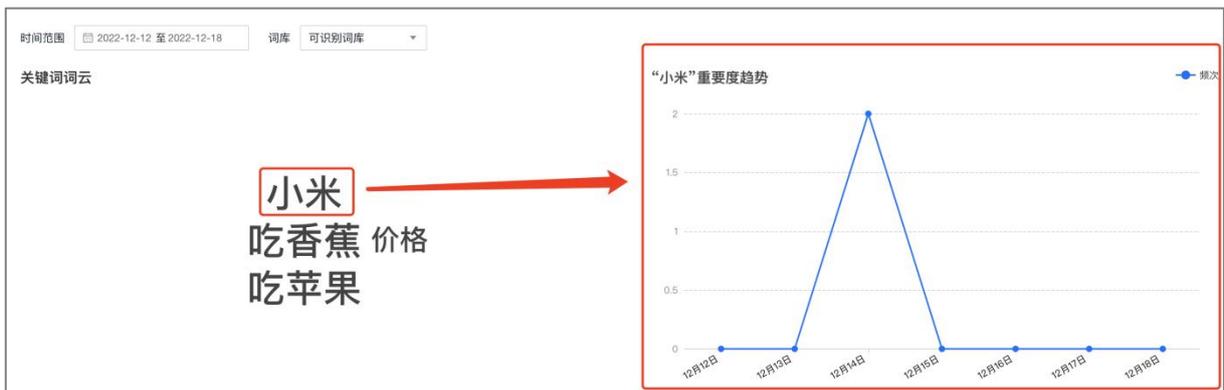
a. 报告支持筛选时间范围。



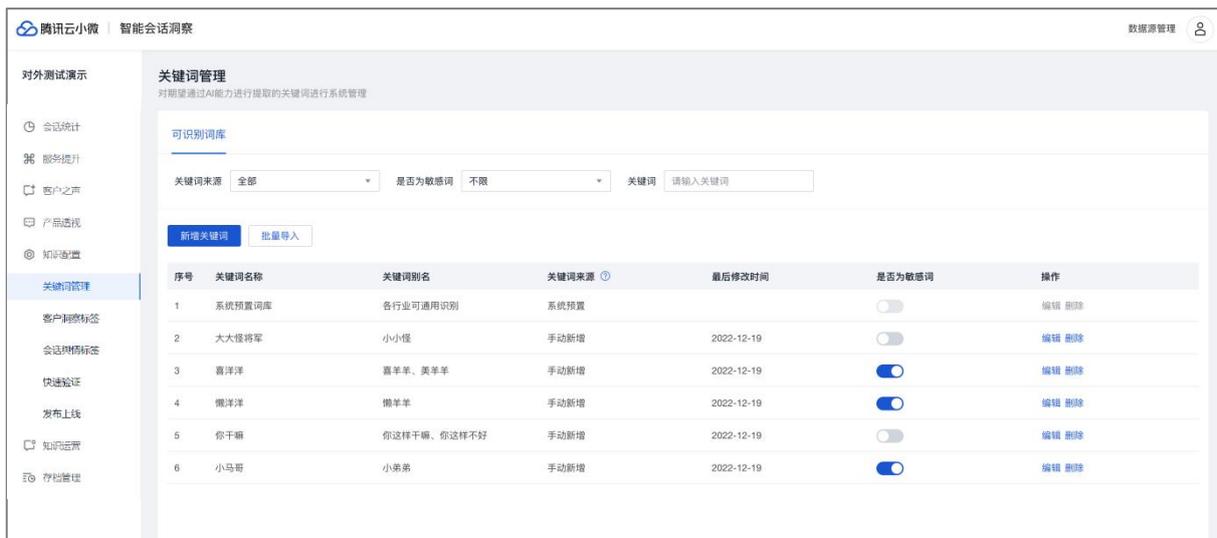
b. 支持选择词库。



c. 词云和趋势图之间可以联动。在词云中点击某个关键词，则右侧展现该关键词的提及频次趋势。



d. 报告中的关键词和敏感词在「关键词配置」-「关键词管理」中配置。



## 2) 高频句分析



基于 AI 算法识别并聚合客户的热门提问,对热门提问进行优质回复话术配置,沉淀问答知识库。

a. 支持筛选会话时间范围。

时间范围  内容  是否配置回复

句子id	句子内容	触发次数	包含关键词	是否配置回复	操作
42589	这个大概多少钱	2		否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
42640	大概要多少啊	2		否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
42732	这价格可以去买一个小米了, 谁会买苹果呢?	2	价格, 小米	否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
42558	测试是否触发超时回复	1	发, 回, 回复, 是否, 测试, 触发, 试, 超时	否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
42588	那最高的呢	1		否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>

b. 支持关键词搜索。

时间范围  内容  是否配置回复

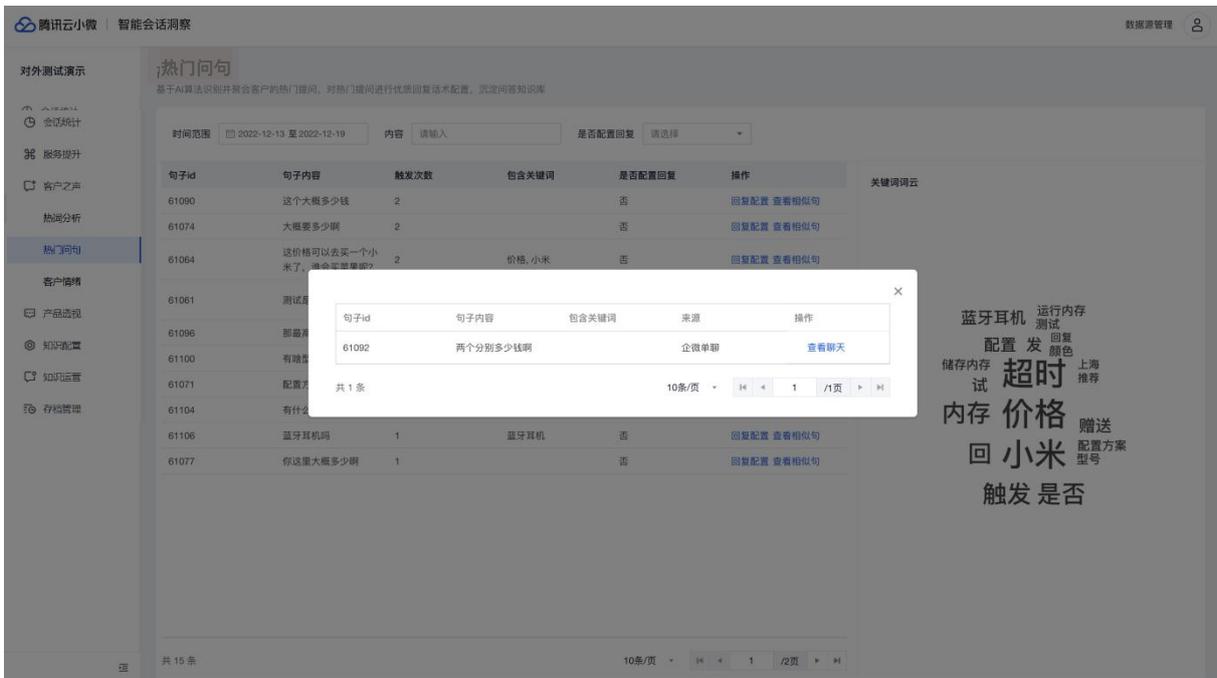
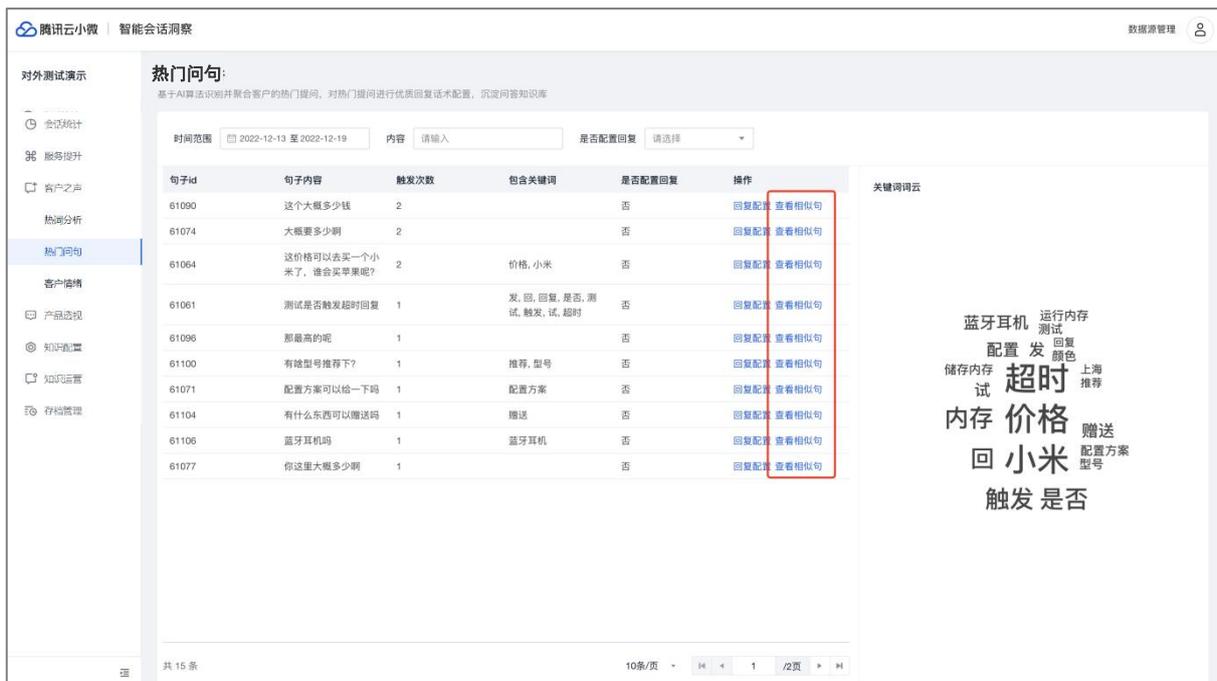
句子id	句子内容	触发次数	包含关键词	是否配置回复	操作
61090	这个大概多少钱	2		否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
61074	大概要多少啊	2		否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
61064	这价格可以去买一个小米了, 谁会买苹果呢?	2	价格, 小米	否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
61061	测试是否触发超时回复	1	发, 回, 回复, 是否, 测试, 触发, 试, 超时	否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
61096	那最高的呢	1		否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>

c. 支持按是否配置回复筛选结果。

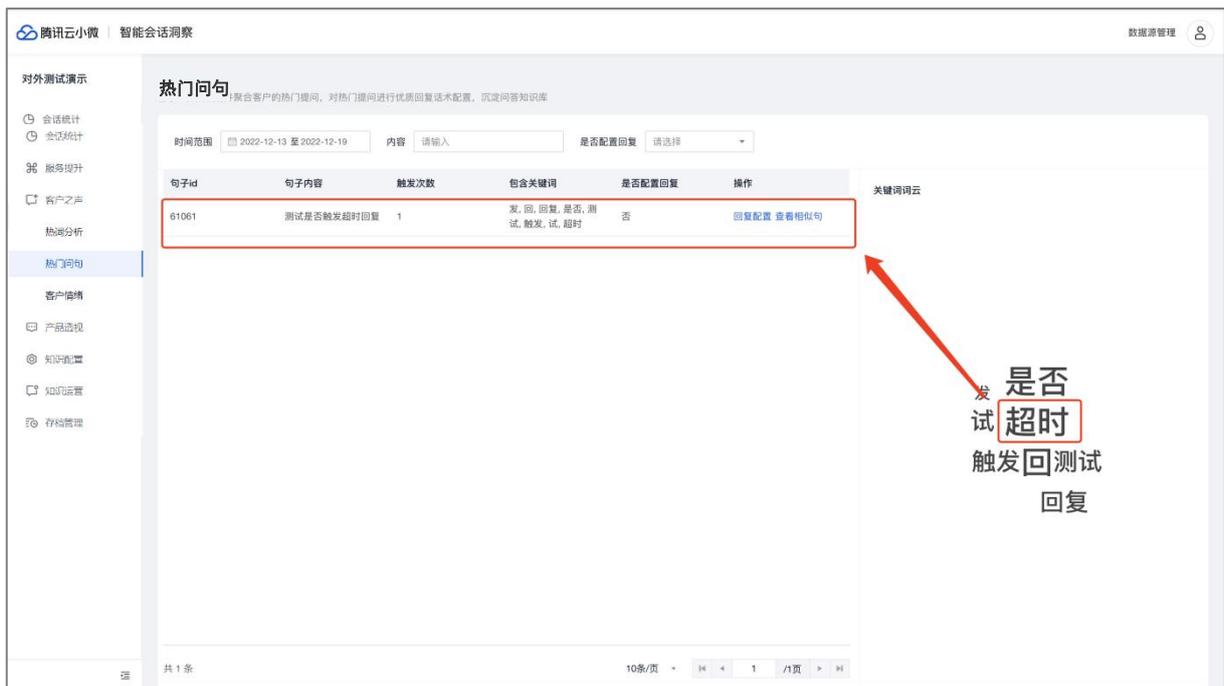
时间范围  内容  是否配置回复

句子id	句子内容	触发次数	包含关键词	是否配置回复	操作
61090	这个大概多少钱	2		否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
61074	大概要多少啊	2		否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
61064	这价格可以去买一个小米了, 谁会买苹果呢?	2	价格, 小米	否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
61061	测试是否触发超时回复	1	发, 回, 回复, 是否, 测试, 触发, 试, 超时	否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>
61096	那最高的呢	1		否	<a href="#">回复配置</a> <a href="#">查看相似句</a>

d. 平台会将相似句汇总成一个进行统计, 支持查看相似句的详情, 包括句子内容、包含的关键词、来源。



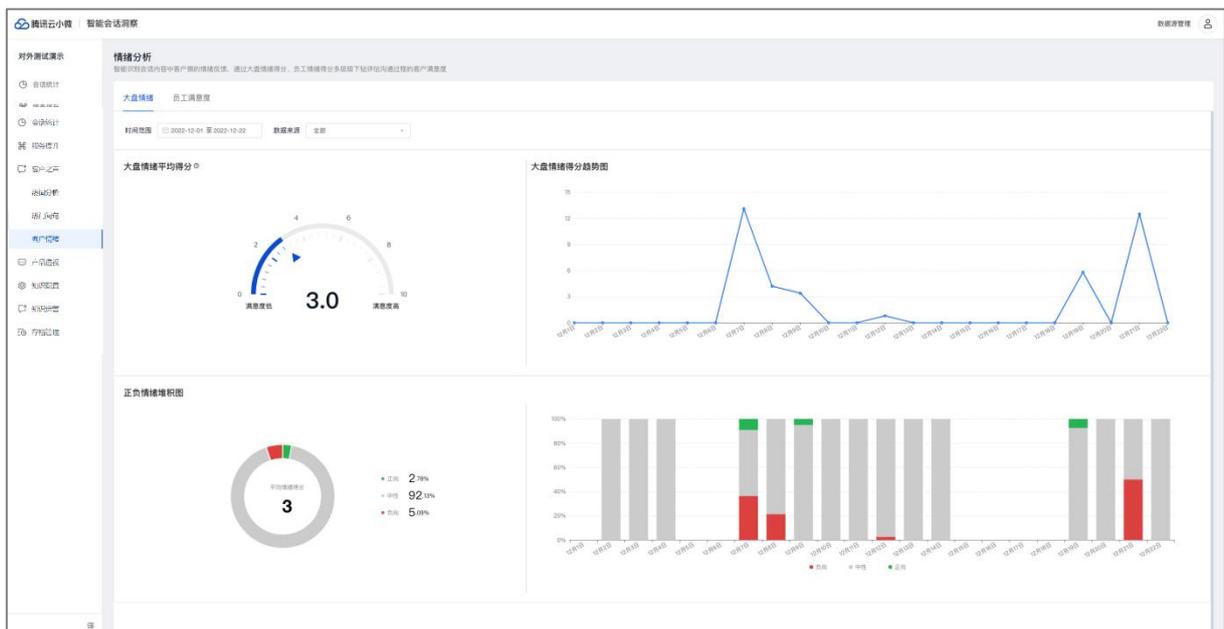
e. 点击词云中的关键词可联动左侧列表呈现包含了关键词的相似句。



### 3) 情绪分析

识别会话情绪、正负偏向，提供「大盘情绪」「员工满意度」等报告，既从整体出发呈现会话整体情绪得分、变化趋势，也从员工维度出发呈现各员工的会话情绪得分，使服务质量监管透明化。

#### (1) 大盘情绪



报告提供「大盘情绪平均得分」「大盘情绪得分趋势图」「正负情绪分布图」「正负情绪堆积图」，

辅助管理者快速大盘情绪倾向、发展趋势和分布情况。

a. 报告支持筛选时间范围。



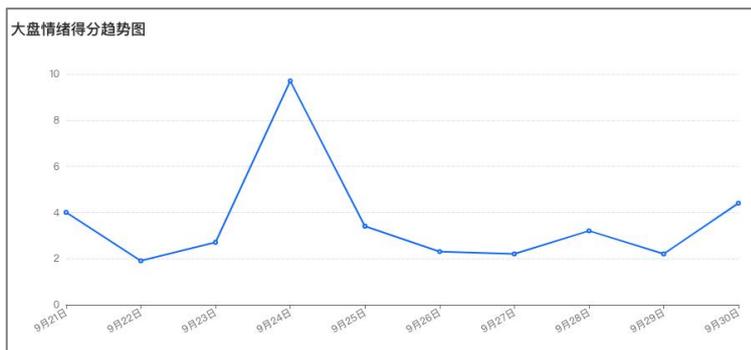
b. 支持筛选数据来源。



c. 大盘情绪平均得分: 通过情绪算法, 计算出所选时间范围内, 情绪的平均得分。得分在 0~10 分之间, 数值越大表示越满意, 数值越小表示越不太满意。



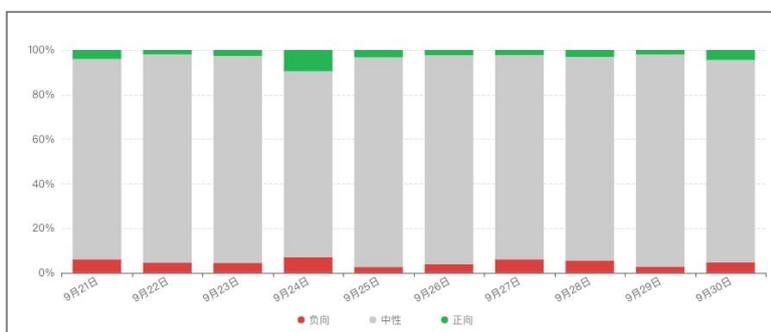
d. 大盘情绪得分走势图: 展示大盘情绪得分的时间走势图。



e. 正负情绪分布图：展示大盘正负情绪的分布。



f. 正负情绪堆积图：展示大盘每日正负情绪的分布情况。



## (2) 员工满意度

情绪分析

大盘情绪 员工满意度

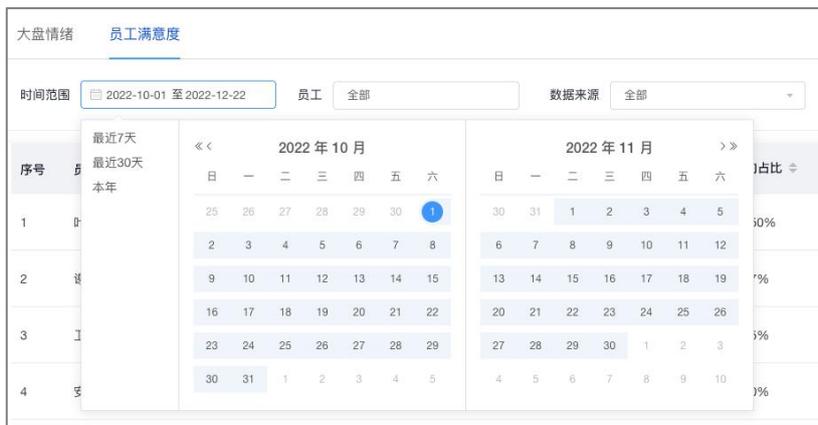
时间范围: 2022-10-01 至 2022-10-02 员工: 全部 数据来源: 全部

序号	员工	情绪得分	正向占比	中性占比	负向占比	操作
1	刘 菲	8.7	12.50%	87.50%	0.00%	详情
2	黄 斌	5	5.37%	90.60%	4.03%	详情
3	王 丁	3.2	4.35%	85.65%	0.00%	详情
4	李 平	2.8	2.20%	87.81%	9.89%	详情
5	张 雷	0	0.00%	100.00%	0.00%	详情

报告提供「员工情绪得分列表」，展示每个员工的情绪得分、正向情绪占比、中性情绪占比、负

向情绪占比，辅助管理者快速了解客户对各个员工的情绪倾向。

a. 报告支持筛选时间范围。



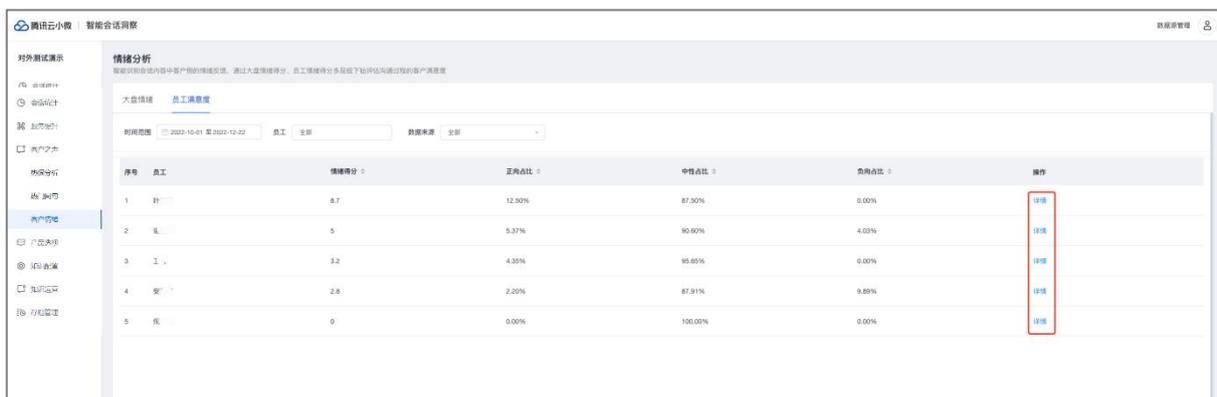
b. 报告支持搜索员工姓名。

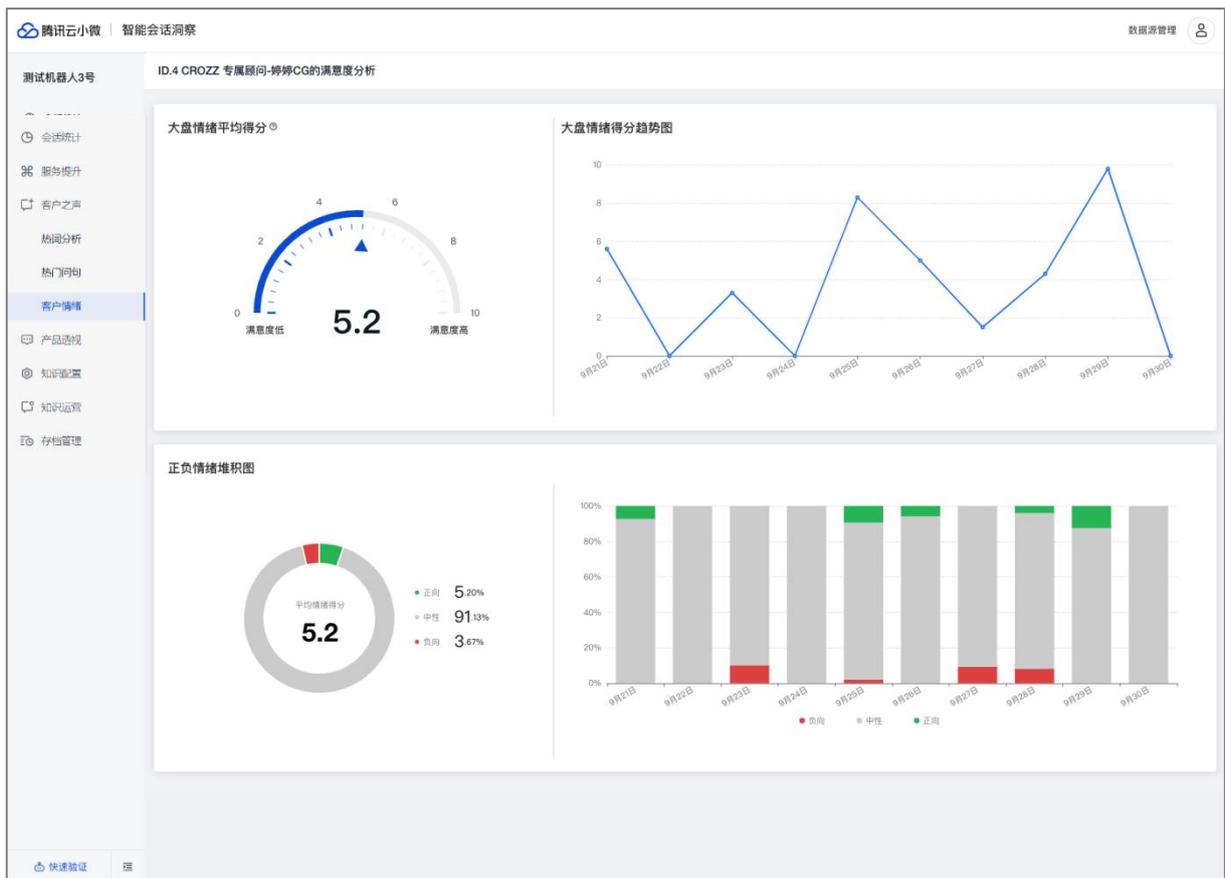


c. 报告支持筛选数据来源。



d. 支持点击「详情」下钻分析，查看单个员工的满意度分析报告。

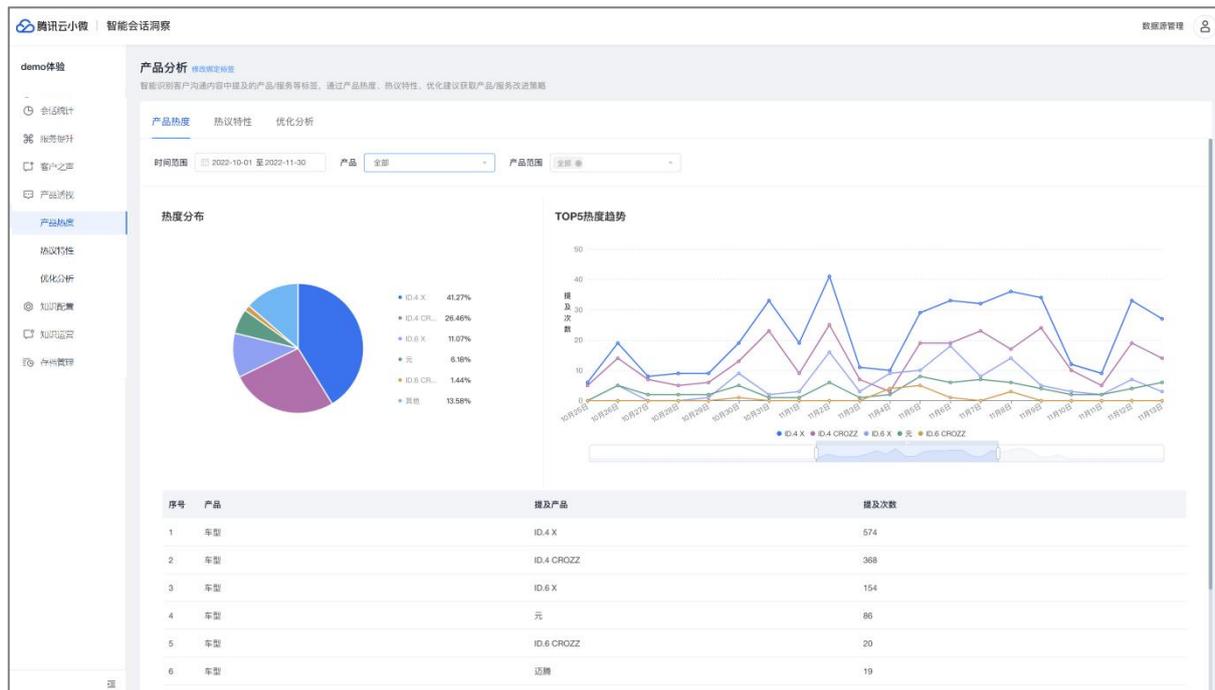




## 4. 产品透视

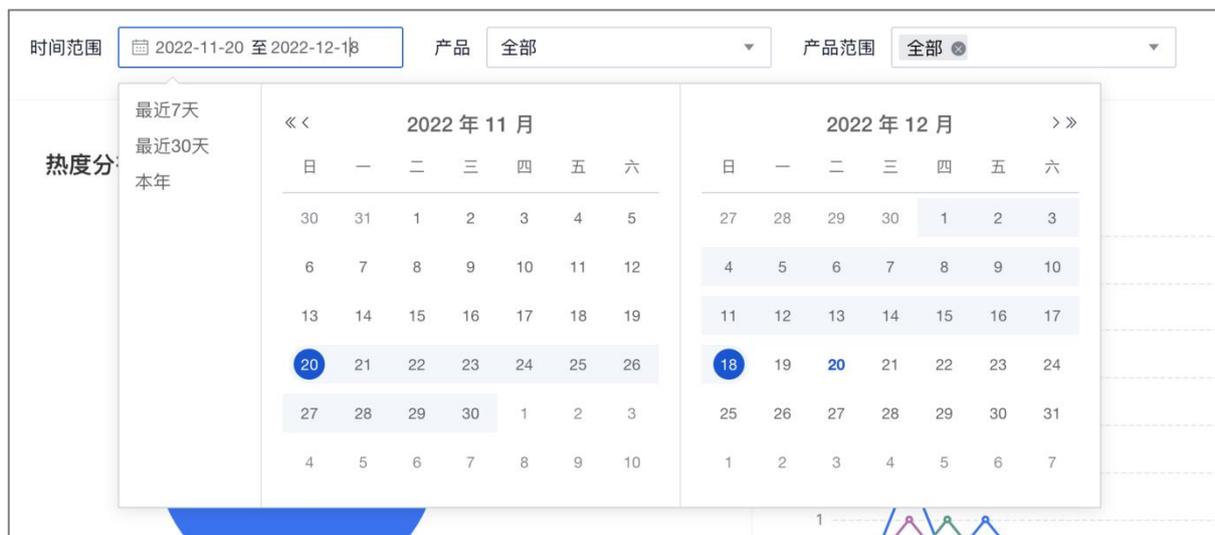
智能识别客户沟通内容中提及的产品/服务等标签，通过产品热度、热议特性、优化建议获取产品/服务改进策略。

# 1) 产品热度



报告提供「热度分布」「TOP5 热度趋势」「品牌排行列表」，辅助管理者快速了解品牌的热度分布，热门品牌的时间走势以及提及次数的列表明细。

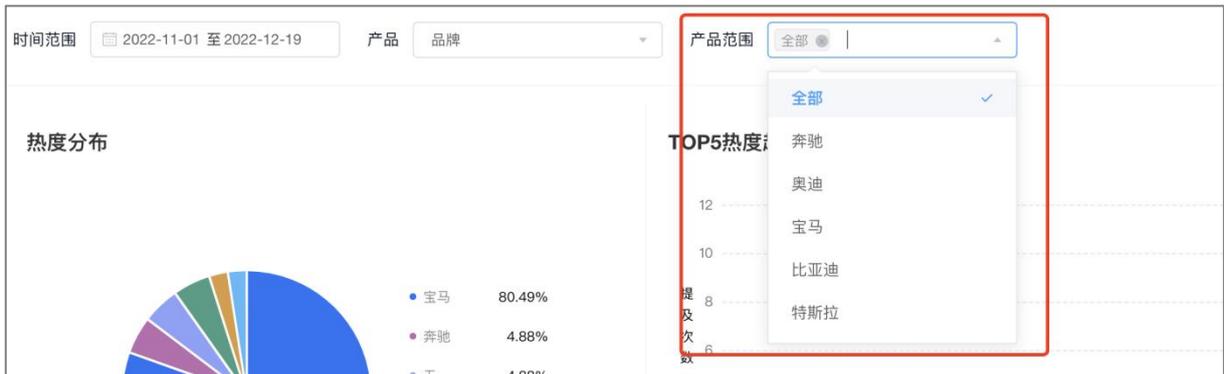
a. 报告支持筛选时间范围。



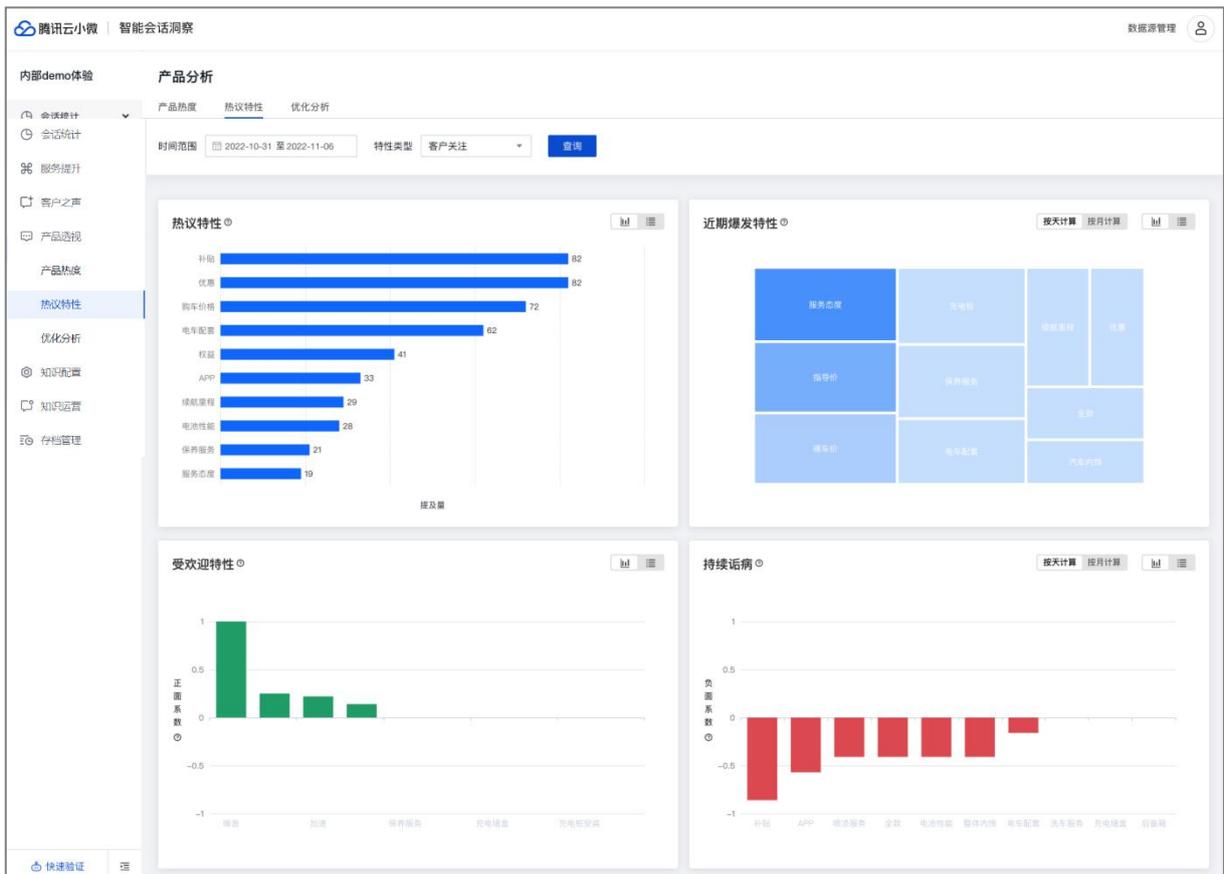
b. 报告支持按某一类产品下钻分析。



c. 报告支持筛选具体产品范围进行结果呈现。



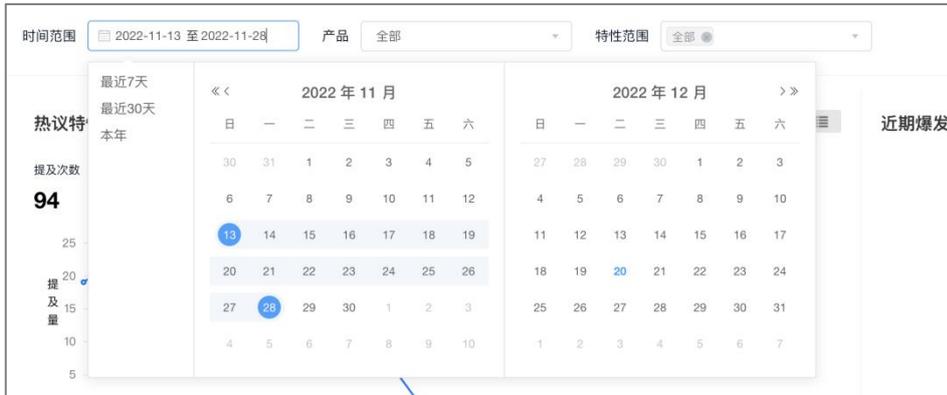
## 2) 热议特性



报告提供「热议特性」「近期爆发特性」「受欢迎特性」「持续诟病」等分析视图，辅助管理者快

速了解客户在讨论自己产品的哪些特性，以及针对特性表达的情绪。

a. 报告支持筛选时间范围。



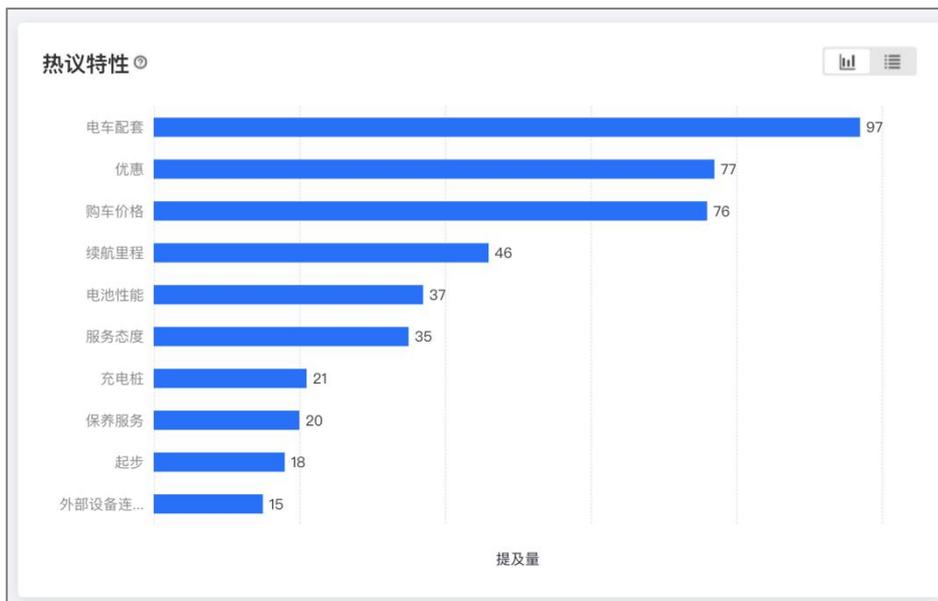
b. 报告支持筛选某类产品



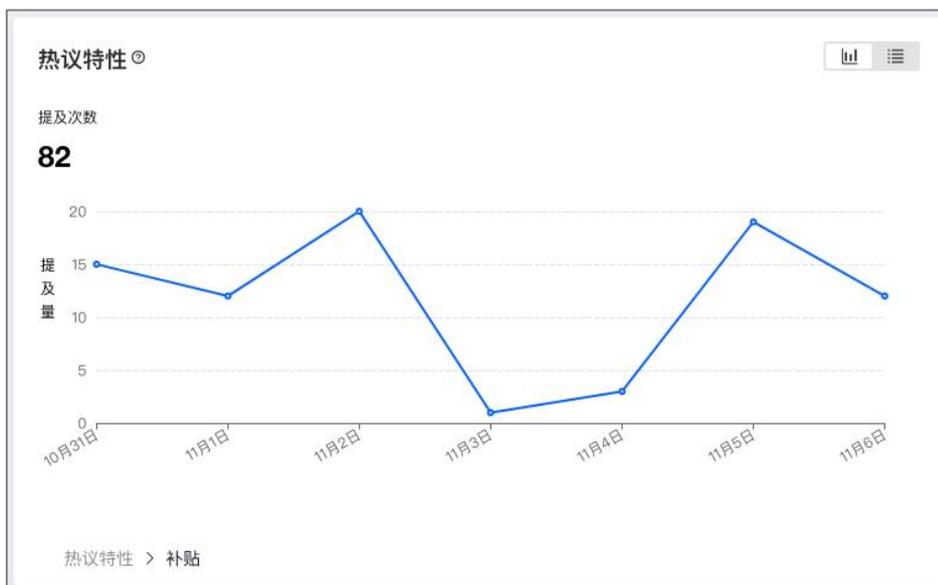
c. 报告支持筛选产品特性范围



d. 热议特性：展示所选时间范围内，用户讨论热度最高的产品特性。支持下钻分析。



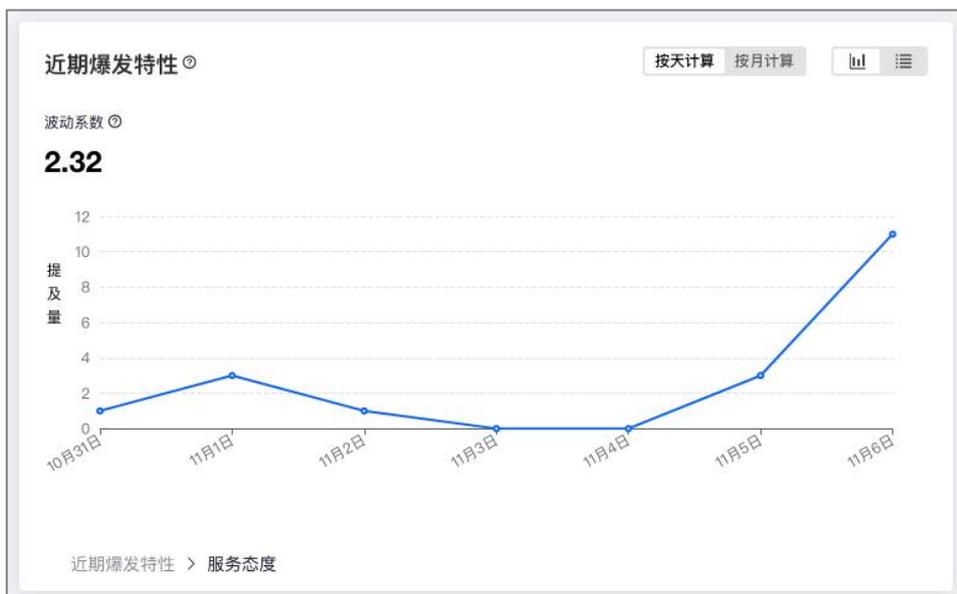
点击某个特性后，会下钻显示该特性的提及次数的时间走势图。



e. 近期爆发特性：展示所选时间范围内，讨论人数突然增加的产品特性。支持下钻分析。



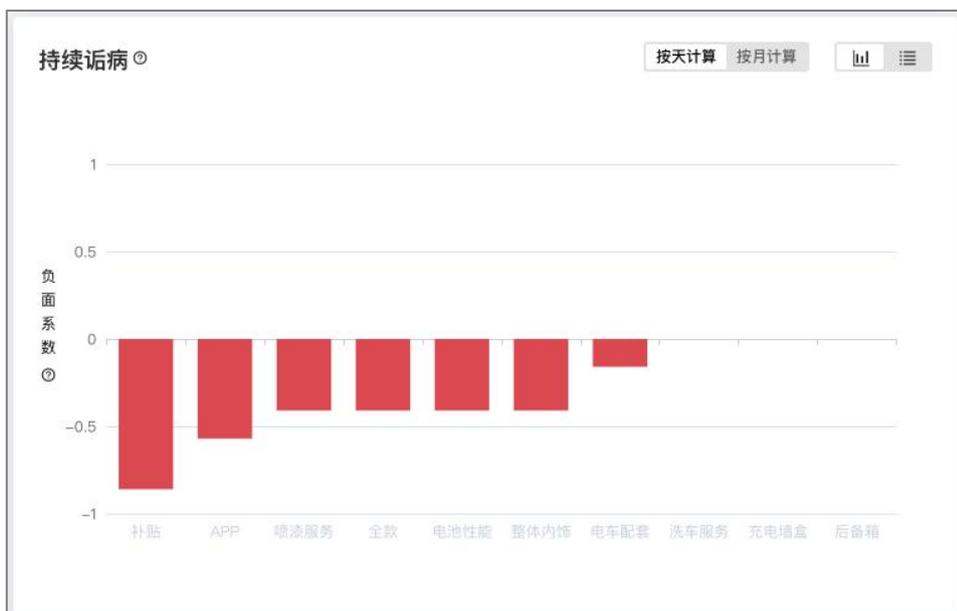
点击某一特性后，会下钻显示该特性的波动系数的时间走势图。



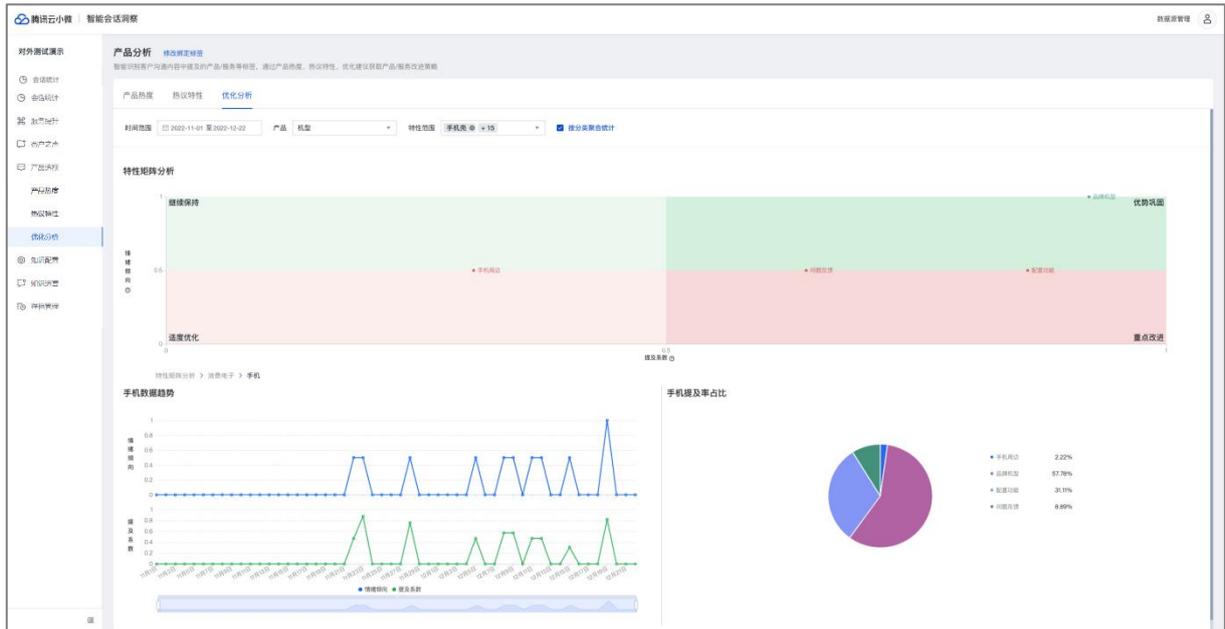
f. 受欢迎特性：展示所选时间范围内，用户正面偏向性最高的产品特性。



g. 持续诟病：展示所选时间范围内用户负面偏向性持续偏高的产品特性。



### 3) 优化分析



报告提供「特性矩阵分析」「数据趋势」「提及率占比」，辅助管理者快速了解产品的迭代方向，把控舆情方向。

a. 支持筛选时间范围。



b. 报告支持选择某类产品。



c. 报告支持筛选产品特性范围。



- d. 报告支持按分类聚合呈现统计结果。勾选此项后，报告中所有图会全部按照适合的分层级聚合呈现统计结果。



支持在特性矩阵分析图中点击特征点进行下钻分析。图卡下方会呈现下钻层级。



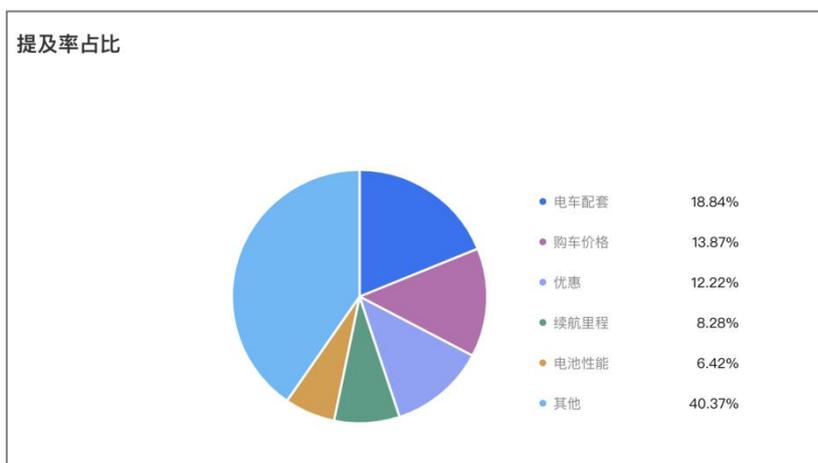
- e. 特性矩阵：横坐标为提及系数，纵坐标为情绪倾向。客户提的较多、表达的情绪较为积极的特性，为产品的需持续巩固的优势特性；客户提的较少、表达的情绪较为积极的特性，为产品需要继续保持良好的优势特性；客户提的较多、表达的情绪较为消极的特性，为产品需要重点改机的劣势特性；客户提的较少、表达的情绪较为消极的特性，为产品需要适度优化的劣势特性。



- f. 数据趋势：展示产品所有特性的情绪倾向和提及系数的时间趋势图。



g. 提及率占比：展示所选时间范围内，产品各特征的提及率占比。



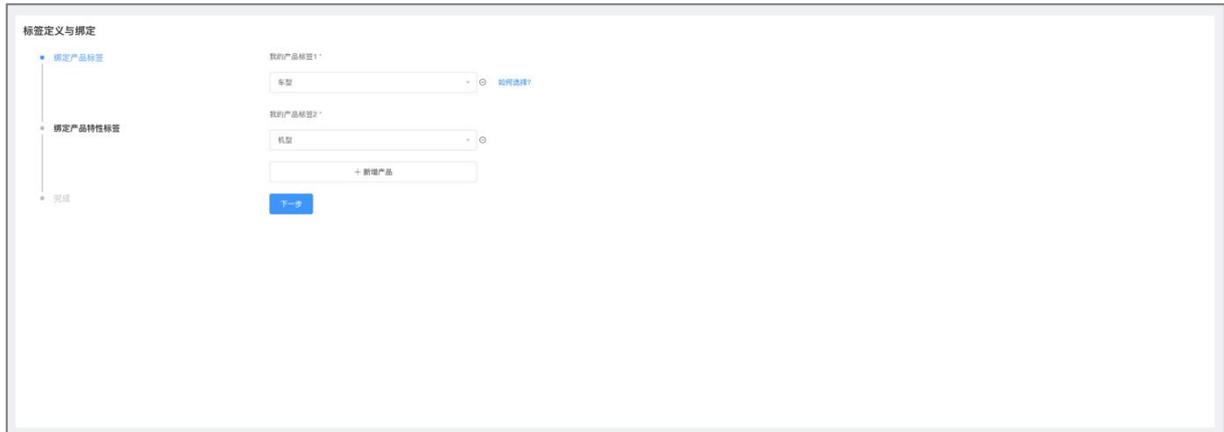
## 4) 修改绑定标签



产品分析模块支持自定义设置要分析的产品标签以及和产品关联的产品特性范围。点击“修改绑定标签”可进入设置页。

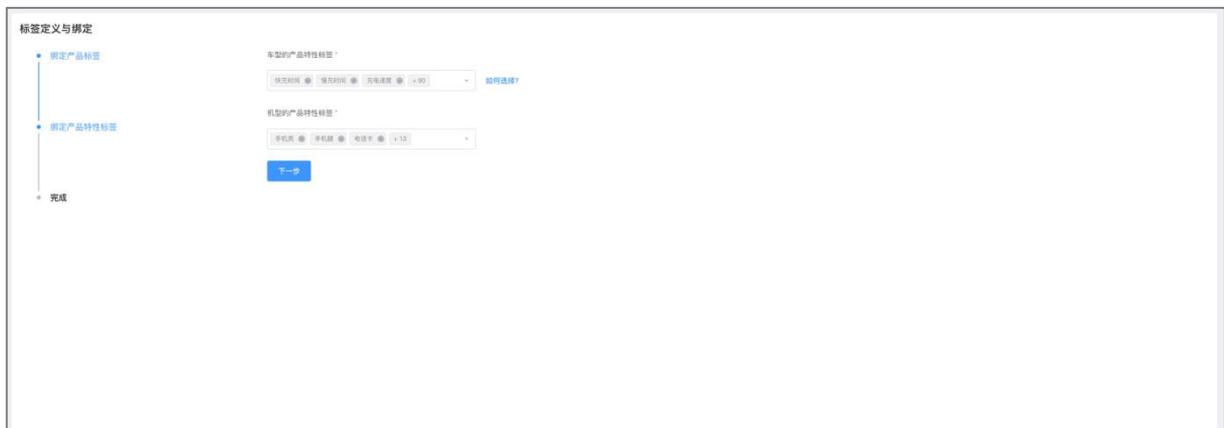
第一步：绑定产品标签。选择的产品标签，将作为产品热度分析中被统计并展示的对象。例如在汽车行业，您期望知道客户在交流中最关注的是哪款车型，那么您就需要选择代表“车型”

的标签来作为产品标签；在地产行业中，您期望知道客户在交流中最关注哪个新房楼盘，那么您需要在标签库中选择代表“新房楼盘”的标签。如有多类产品需要关注，可绑定多个产品标签。后续您可以在本功能模块中切换分析不同类型的产品。



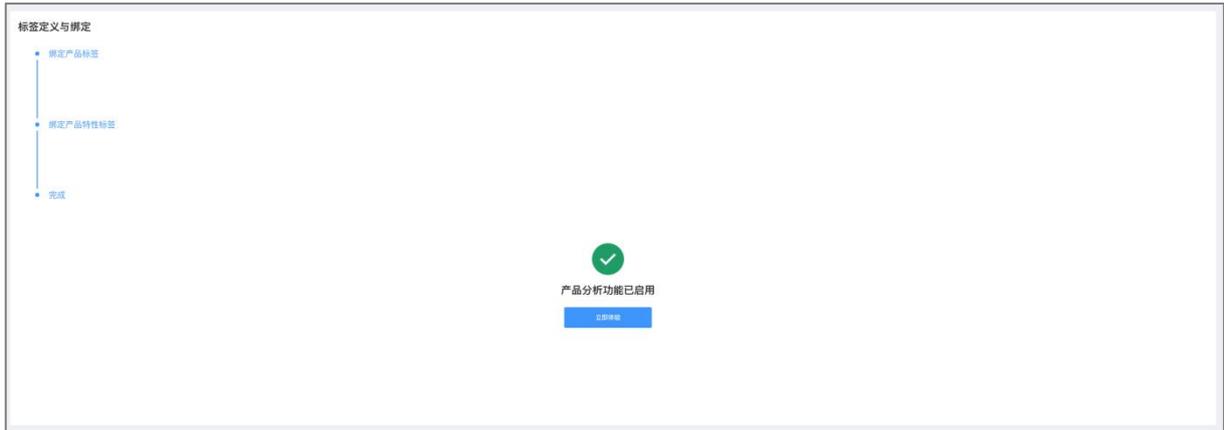
The screenshot shows a web interface titled "标签定义与绑定" (Label Definition and Binding). On the left, there is a vertical progress bar with three steps: "绑定产品标签" (Binding Product Labels), "绑定产品特性标签" (Binding Product Characteristic Labels), and "完成" (Complete). The first step is currently active. The main content area is divided into two sections. The first section, "我的产品标签1:" (My Product Label 1:), contains a dropdown menu with "车型" (Car Model) selected and a "如何选择?" (How to choose?) link. The second section, "我的产品标签2:" (My Product Label 2:), contains a dropdown menu with "户型" (Floor Plan) selected and a "+ 新增产品" (+ Add Product) button. At the bottom of the form is a blue "下一步" (Next Step) button.

第二步：绑定产品特性标签。选择的特性标签，将作为热议特性和优化分析中被统计并展示的对象。例如在汽车行业中，您期望知道客户在交流中最关注汽车的哪些特性，那么您可以选择代表“续航里程”、“动力加速”、“行李厢容量”等标签来作为产品标签；在地产行业中，您期望了解客户最关注楼盘的哪些特性，则可以选择代表“交通配套”、“购买资格”、“户型”等标签。



The screenshot shows the same web interface as the previous step, but now the second step, "绑定产品特性标签" (Binding Product Characteristic Labels), is active in the progress bar. The main content area has two sections. The first section, "车型的产品特性标签:" (Product Characteristic Labels for Car Model:), contains a dropdown menu with "续航里程" (Driving Range) selected, and links for "如何添加" (How to add), "如何删除" (How to delete), "如何重置" (How to reset), and "如何选择?" (How to choose?). The second section, "户型的产品特性标签:" (Product Characteristic Labels for Floor Plan:), contains a dropdown menu with "购买资格" (Purchase Qualification) selected and similar management links. A blue "下一步" (Next Step) button is at the bottom.

第三步：完成配置。完成产品标签和产品特性标签的绑定后，即可点下一步，完成配置，启用产品分析功能。

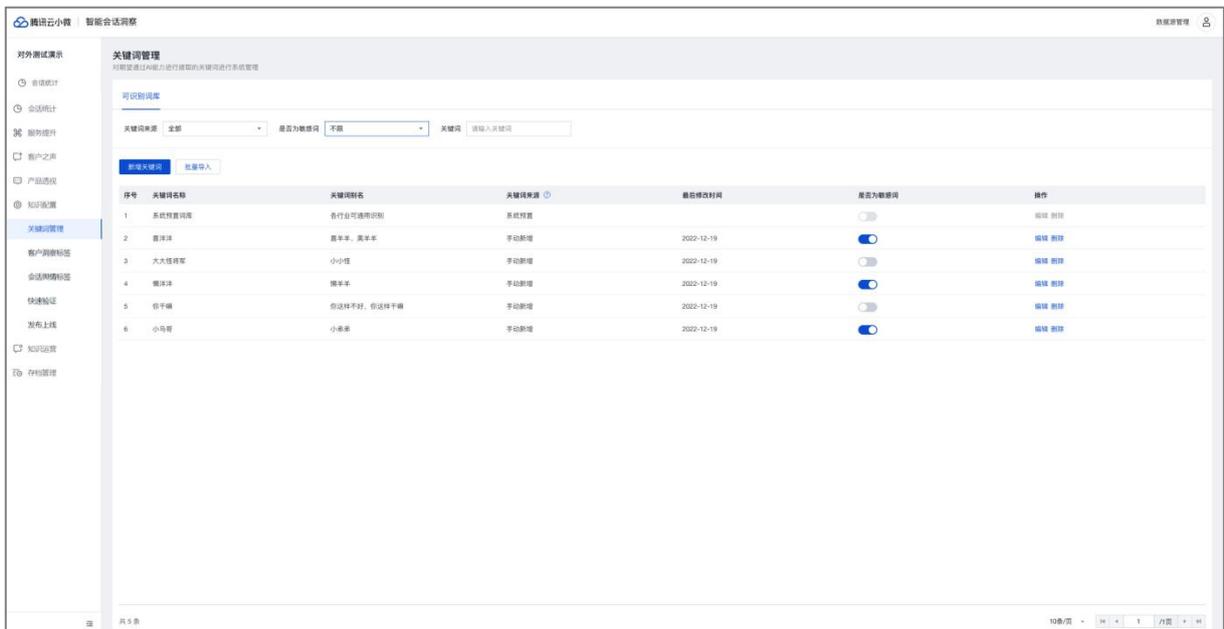


## 5. 知识配置

配置会话识别标签，包含「客户洞察标签」「会话舆情标签」，用于支持内容分析的报告生成以及客户档案管理。平台提供了多个行业的预置标签库，用以快速搭建会话分析能力，开箱即用。

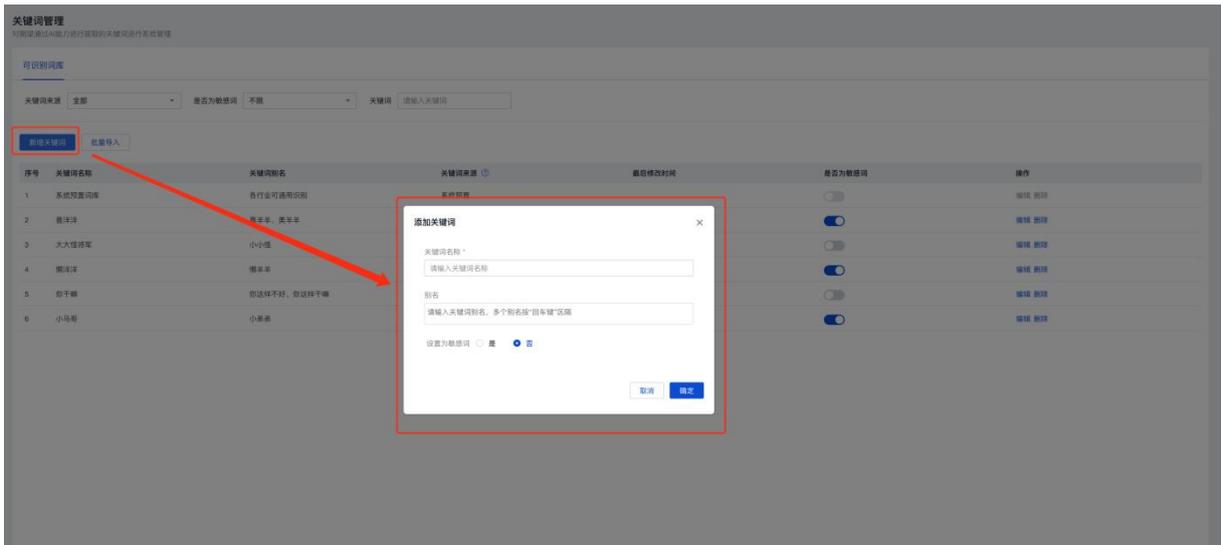
## 1) 关键词配置

### (1) 关键词管理

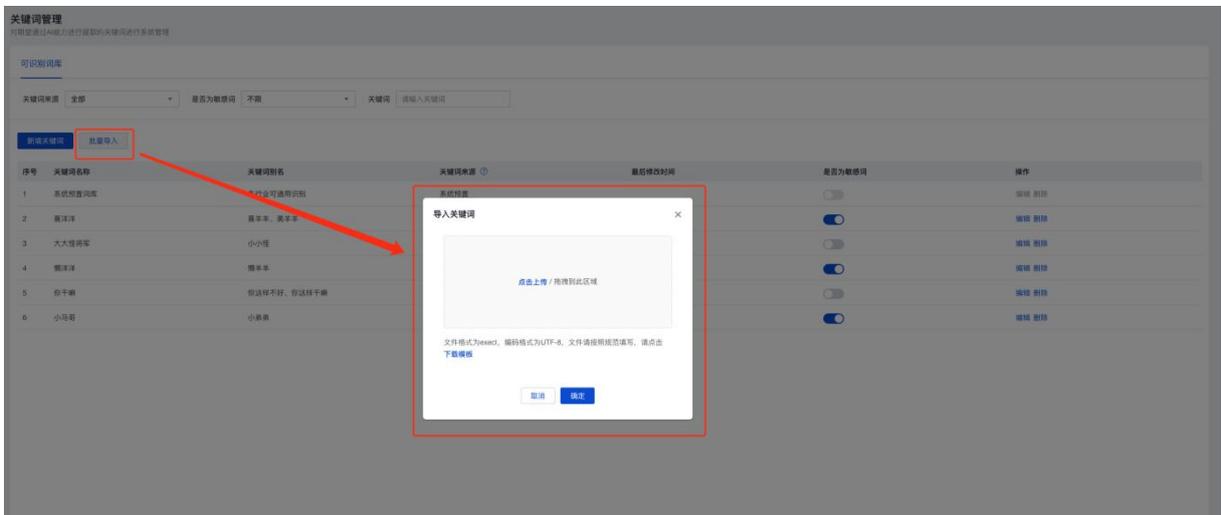


可在此模块对期望通过 AI 能力进行提取的关键词进行系统管理，用于监测客户会话中的关键词的提及频率。

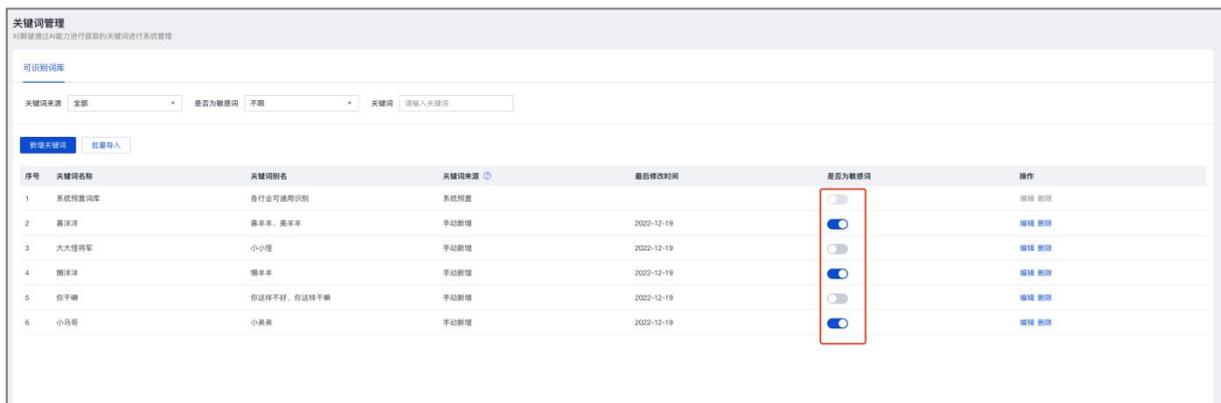
- a. 支持手动新增关键词，一个关键词可以配置多个相似词，扩大识别范围。



b. 支持批量导入关键词。



c. 支持将关键词设为敏感词。



d. 支持筛选关键词来源



#### e. 支持筛选出敏感词



#### f. 支持搜索关键词



## 2) 客户画像/会话舆情标签

a. 【客户画像】：基于客户会话角色的语料，针对客户在会话过程中提到的基础信息与行业特征相关信息进行标签抽取，如

用户会话：“我是张三，我老婆说你们家车保怎么比别家贵这么多”，

标签：“姓名=张三；婚姻状况=已婚；客户异议=竞品比较/同伴否定”。

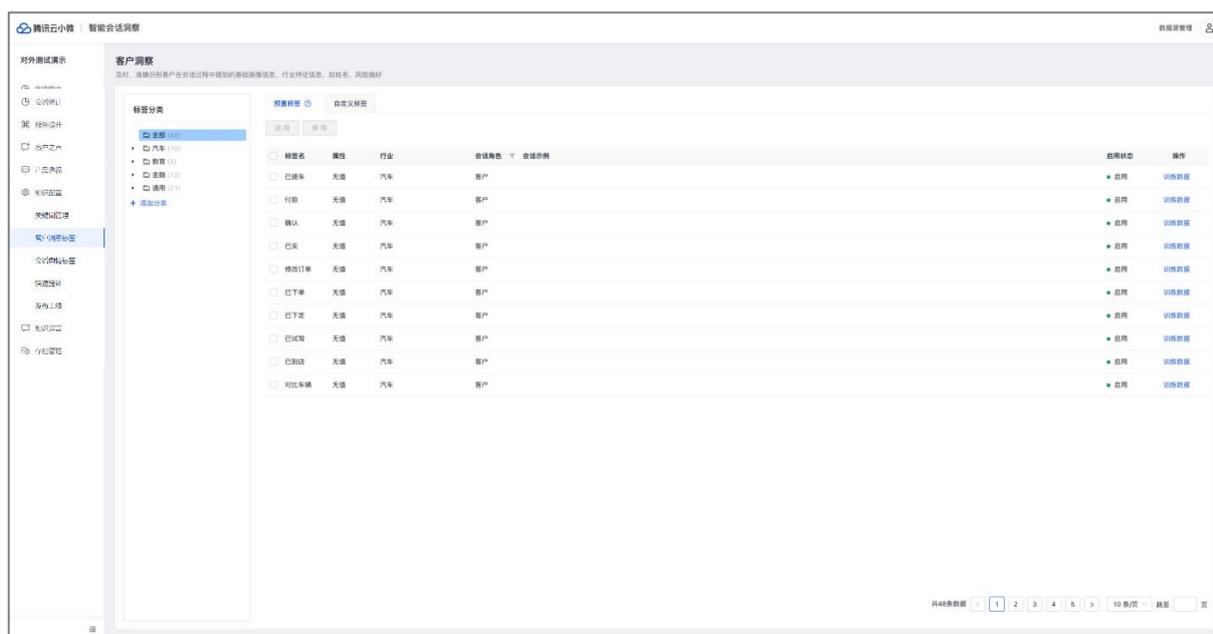
b. 【会话舆情】：基于客户/员工会话角色的语料，对在会话过程中提到的关注话题信息进行主题抽取及情感倾向分析，如

员工会话：“您周六上午方便来试驾么？”

客户会话：“可以。上次看的那款 SUV，百公里油耗比较节省”

标签：“员工意图=邀请试驾；时间=周六上午；客户意图=确认试驾；关注话题=SUV，油耗；情感分析=正向”。

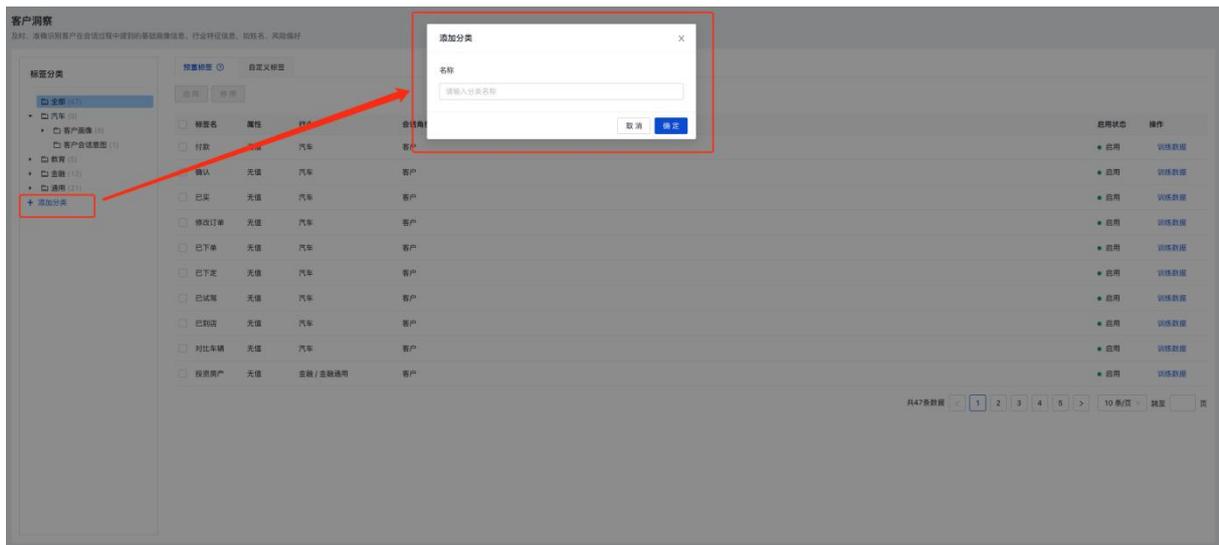
## (1) 预置标签列表



左侧树状菜单栏，支持展开标签分类树。预置标签为云小微积累的常用行业会话标签，用以快速搭建会话分析能力。

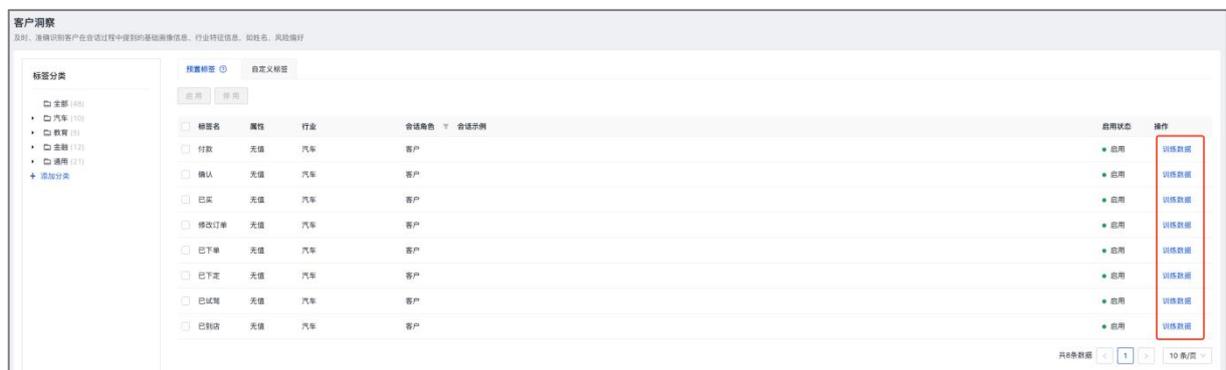
预置标签列表中，展示信息包含：

- 标签名
- 标签属性值，分为可枚举/不可枚举。如标签名为【职业】下包含属性值【企业职工】【自雇】【全职太太】等
- 行业，如金融-券商
- 会话角色，包含员工、客户、全部，可支持筛选
- 会话示例，标签识别时对应生效的语料示例
- 启用状态，分为启用/停用状态。仅启用状态下，该标签才能在会话数据中识别出来
- 操作，包含添加训练数据。训练数据用以增强该标签，使用者仅需简单的操作即可完成训练数据的添加，用以模型优化。
- 支持添加新分类。



### 3) 预置标签添加训练数据

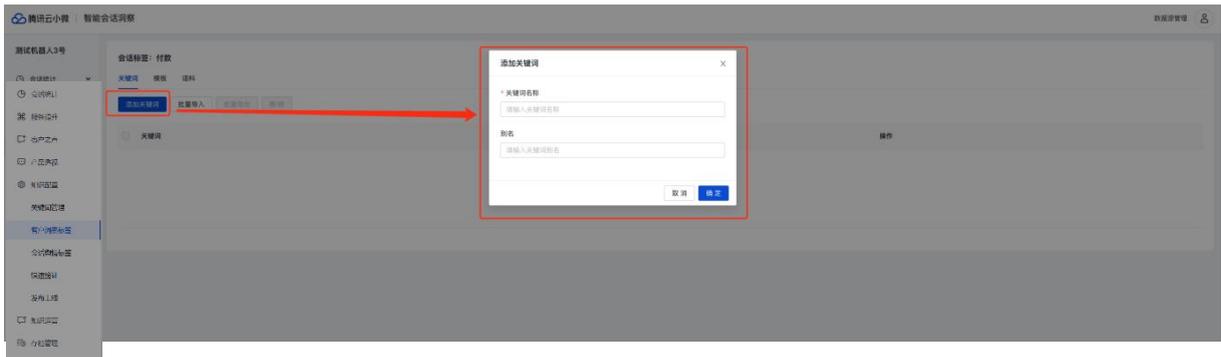
点击「训练数据」可设置标签识别规则，在简单添加训练数据后，通过云小微标签提取引擎库，实现会话标签抽取能力。支持三种设置方式：关键词、模板、语料。



对于客户来说，如需要建设一个新的会话标签，只需要在冷启动阶段提供业务侧简单输入，这里涉及到的输入包含：标签体系的搭建，与知识库的搭建两个部分。这些知识的输入，用以辅助增加算法的识别效果。

#### (1) 关键词

即在设置和业务相关的词表即可满足简单业务标签抽取能力。别名，是其他用以辅助识别理解的关键词。例如 iphone 的别名是苹果。当检测到会话中的关键词或别名时视为命中标签。此外支持 Excel 批量上传关键词。



## (2) 模板

设置正则表达式，当检测文本内容符合正则表达式配置的规则内容，视为命中标签。支持 Excel 批量上传模板。



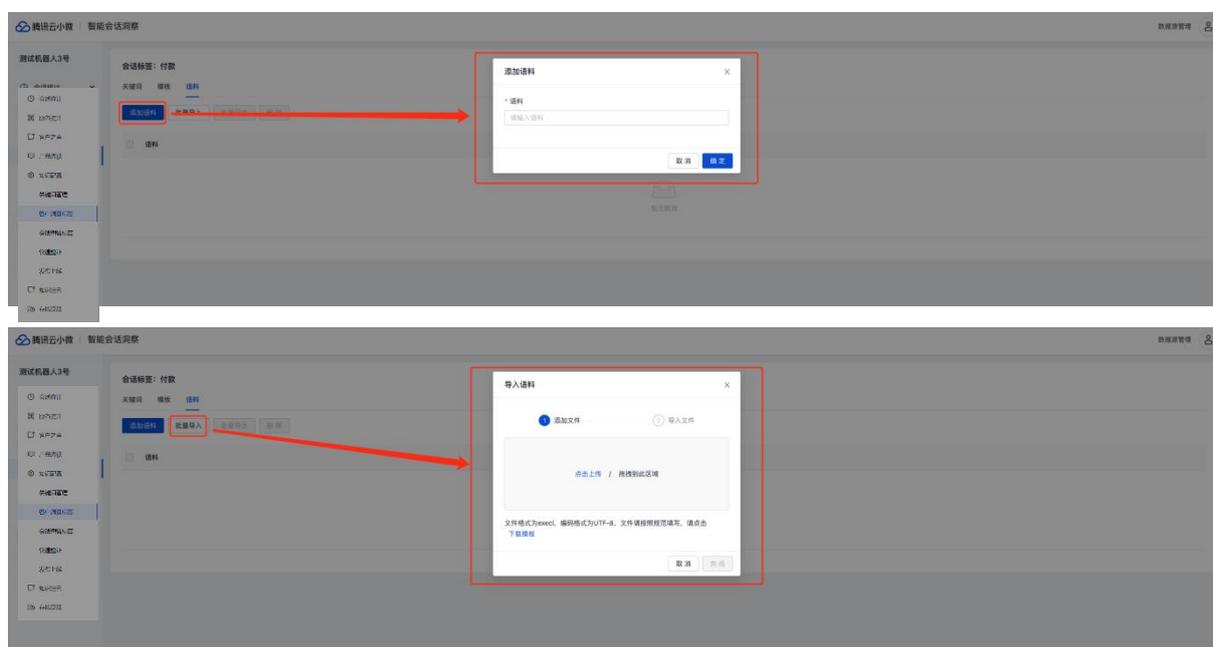
### 示例

匹配内容	正则表达式
3 到 16 位包含小写字母, 数字, _ 或 - 的用户名	[a-z0-9_-]{3,16}

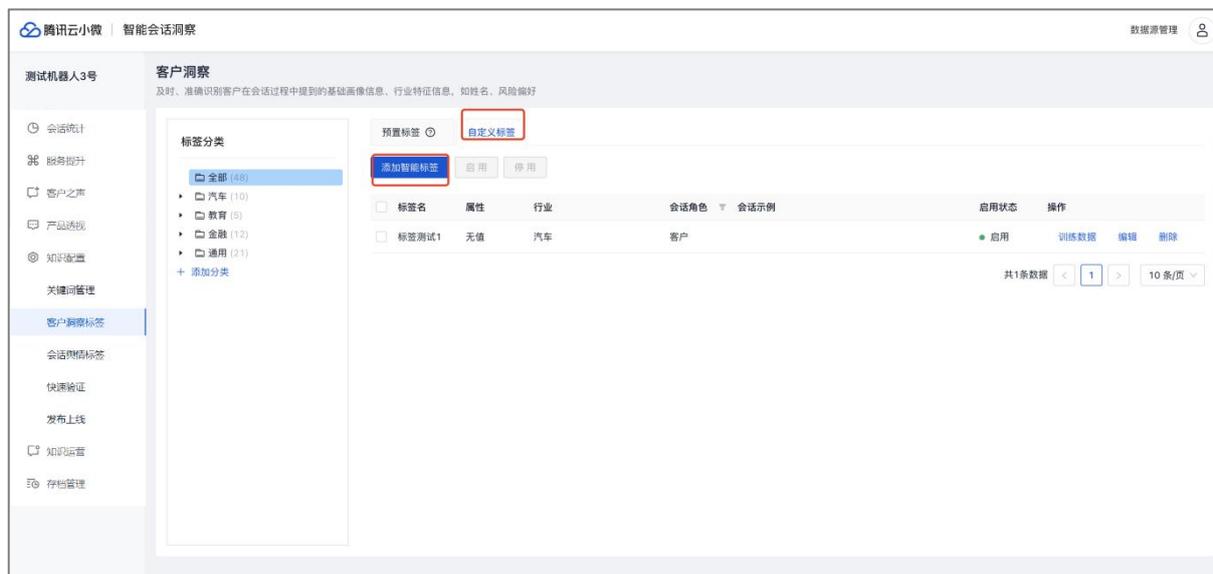
身份证号（18 位）	$([0-9]\{17\}(X x)) ([0-9]\{18\})$
验证手机号码	$1[3 4 5 7 8][0-9]\{9\}$
必须以“请问”开头，一句话中包含：车牌号、发动机号、驾驶证号码任何一个即可	请问.*(车牌号 发动机号 驾驶证号码)

### (3) 语料

输入系列相似语句，当检测文本内容和提供的会话语料（人脑富集或脱敏用户 ID 的真实人人会话记录）有较高相似度时，视为命中标签。支持 Excel 批量上传语料。



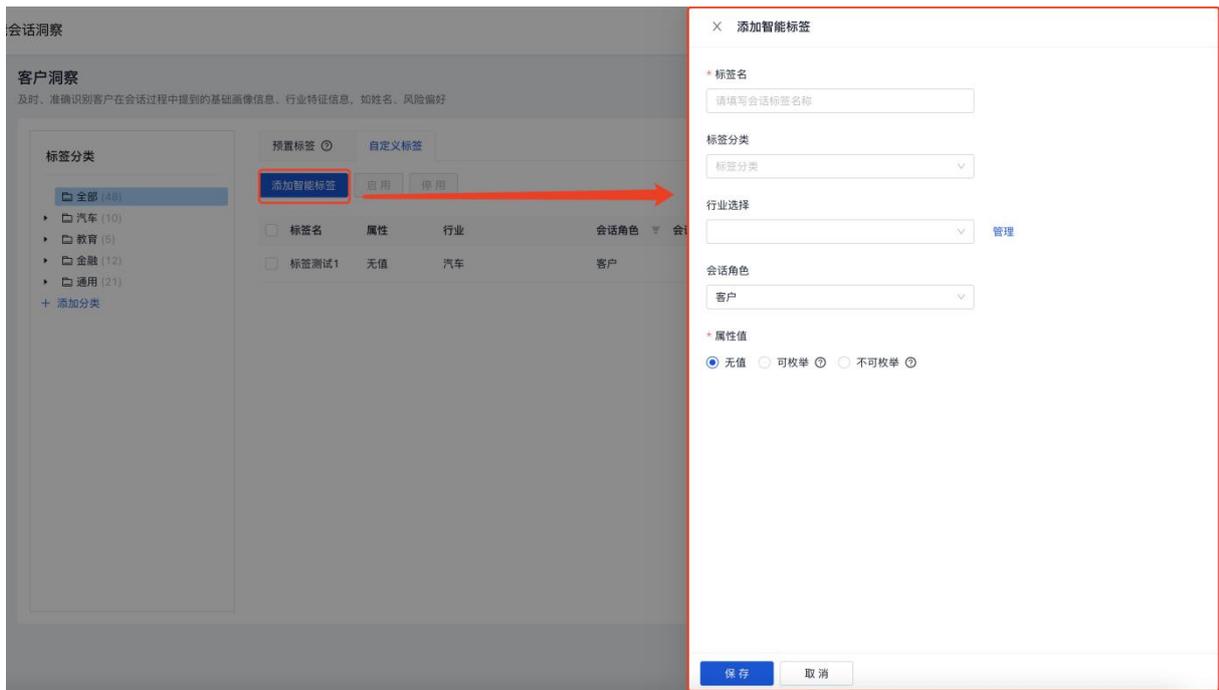
## 4) 新增智能会话标签



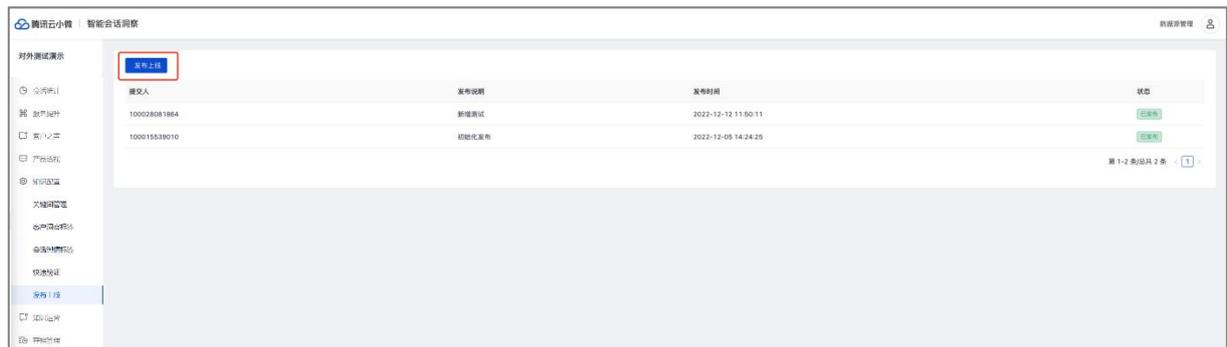
在「自定义标签」模块下，点击「添加智能标签」，客户可自定义新的会话标签。仅需进行简单的选择和配置，即可完成一个新会话标签的创建。

选择新建会话标签后，需要填入：

- 标签名：如与列表中已有标签名重复，将无法添加；
- 标签分类：即标签在分类中的层级定义；
- 行业选择：选择标签所属行业。支持新增；
- 会话角色：员工、客户、全部；
- 属性值：包含可枚举、不可枚举、无值三个选项。



## 5) 发布上线



标签配置完毕后，需发布上线后才正式生效。可点击“发布上线”按钮，填写发布说明，完成发布。



## 6) 快速验证

在快速验证模块，可以立刻验证最新的数据，如需线上使用，需要发布上线。功能可识别发送的会话消息中的特征标签、关键词以及整句情绪。



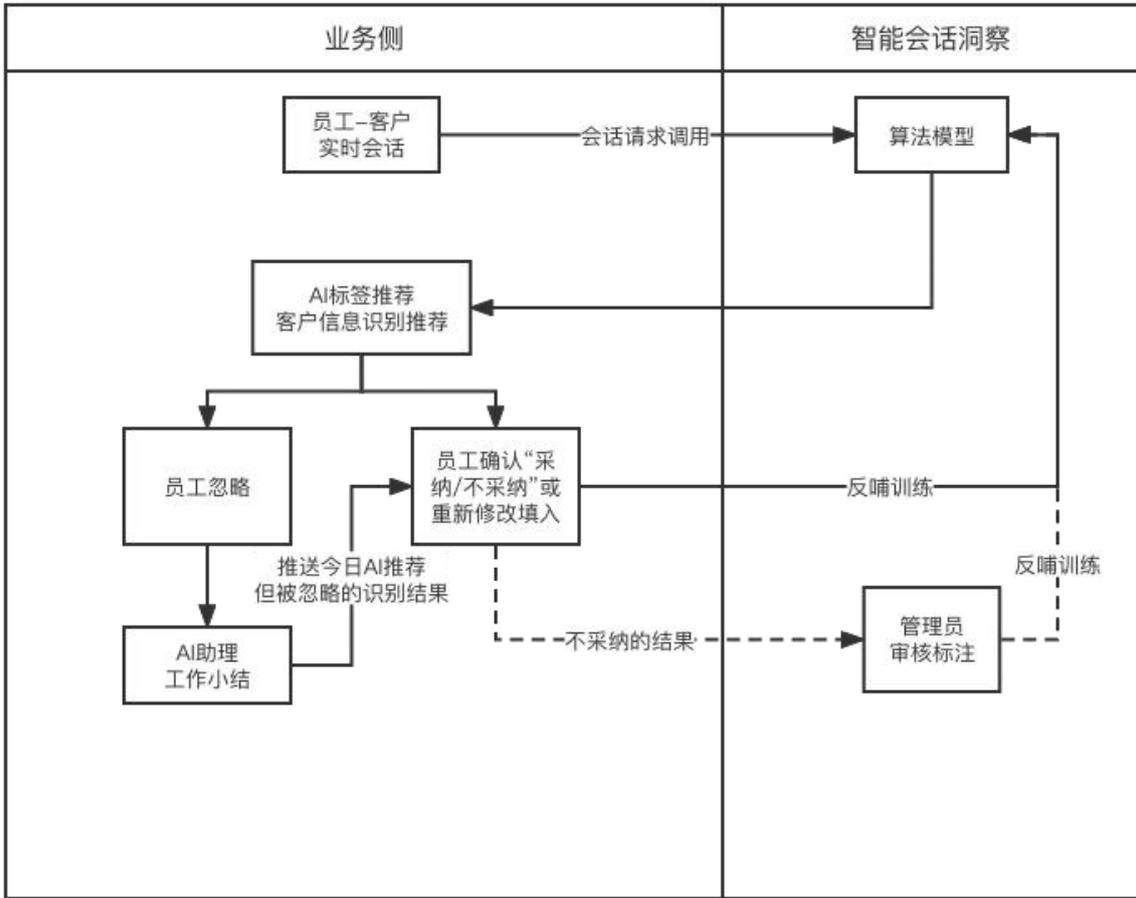
可模拟客户或员工两种不同角色的会话内容。

## 6. 知识运营

### 1) 结果标记

#### (1) 功能概述

业务侧终端评价为“采纳”、“不采纳”或重新修改的会话分析结果，会记录在本模块中。管理员可以查看会话分析结果并标记，持续提升机器人的会话分析能力。



## (2) 结果标记列表

腾讯云小微 | 智能会话洞察 数据来源管理

智能增长pre

- 会话统计
- 服务提升
- 客户之声
- 产品透视
- 知识配置
- 知识运营
- 标签结果标记**
- 文档管理

### 结果标记

终端评价为“采纳”或“不采纳”的会话分析结果，会记录在这里。对会话分析结果查看并标记，将持续提升机器人的会话分析能力。

会话状态: 无分析结果 | 业务侧反馈: 全部状态 | 时间范围: 2022-09-27 -- 2022-12-25 | 请输入会话关键词:  | 已审核会话(11)

批量正确

会话原文	会话分析结果	会话情感	属性值	会话角色	业务侧反馈	会话时间	分析结果审核
<input type="checkbox"/> 没有	<input checked="" type="radio"/> 无对应结果	-	-	客户	未反馈	2022-12-23 17:51	正确 错误
<input type="checkbox"/> 那就这个吧	<input checked="" type="radio"/> 无对应结果	-	-	客户	未反馈	2022-12-23 17:40	正确 错误
<input type="checkbox"/> 你们	<input checked="" type="radio"/> 无对应结果	-	-	客户	未反馈	2022-12-14 16:39	正确 错误
<input type="checkbox"/> 你们	<input checked="" type="radio"/> 无对应结果	-	-	客户	未反馈	2022-12-14 16:39	正确 错误
<input type="checkbox"/> 我家咋海淀	<input checked="" type="radio"/> 无对应结果	-	-	客户	未反馈	2022-12-14 16:34	正确 错误
<input type="checkbox"/> 你这样也不行吧	<input checked="" type="radio"/> 无对应结果	-	-	客户	未反馈	2022-12-14 16:28	正确 错误

在在在在在在在在在在在在在在在在

a. 标记列表展示字段:

**会话原文：**如单句话同时命中 N 个会话标签，则分 N 行展示；可点击会话原文可进入上下文查看；

**会话分析结果：**展示标签名；

**会话情感：**通过表情直观呈现，包含积极、消极、中性，如没有识别出情感，显示为“-”；

**属性值：**展示标签值，如标签为无值标签，显示为“-”；

**会话角色：**该条会话产生对应的会话角色，用户/员工；

**业务侧反馈：**分为未采纳/采纳/未反馈。当业务侧选择“未反馈”时，鼠标悬浮可查看业务侧反馈，如未修改过，则展示为“无修改信息”。



会话原文	会话分析结果	会话情感	属性值	会话角色	业务侧反馈	会话时间	分析结果审核
我喜欢这个车的外观	汽车行业关键词提取	-	外观	客户	未采纳	2022-12-12 18:48	正确 错误

**会话时间：**会话命中标签时间。

**分析结果审核：**支持标记正确、错误。如标记为正确，无需二次操作；如标记为错误，则弹出标签更新编辑框，支持进一步标记复核人员认为正确的标签名/属性值/情感值。



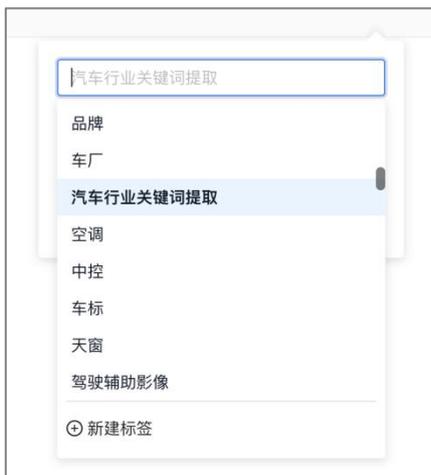
会话原文	会话分析结果	会话情感	属性值	会话角色	业务侧反馈	会话时间	分析结果审核
我喜欢这个车的外观	汽车行业关键词提取	-	外观	客户	未采纳	2022-12-12 18:48	正确 错误

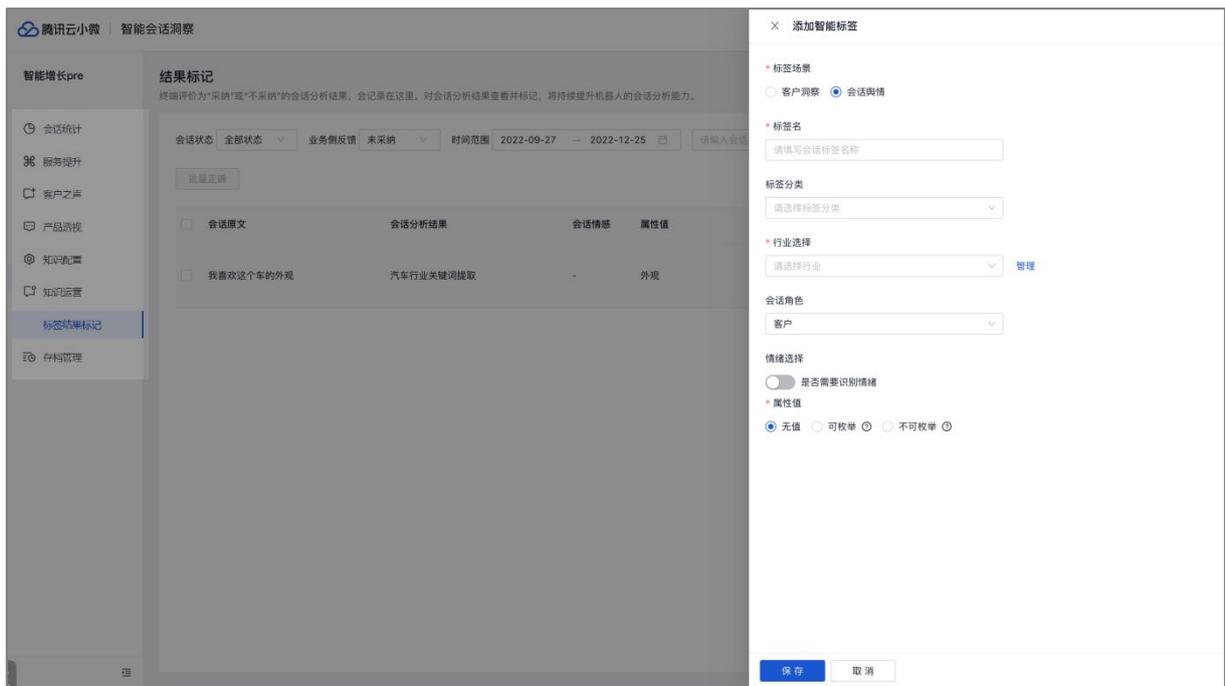
汽车行业关键词提取

外观 x

无需分析 确认修改

下拉选项框可拉取该账号下已经有的全量标签名/标签值。如下拉选项中没有对应选项，可去添加新标签。点击“新建标签”，弹出“添加智能标签”侧边抽屉弹窗。





b. 列表支持筛选「会话状态」，分为“有分析结果”、“无分析结果”两类。



c. 列表支持筛选「业务侧反馈」，分为“未反馈”、“采纳”、“未采纳”三类。



d. 列表支持筛选「时间范围」。



e. 列表支持搜索关键词。

会话状态  业务侧反馈  时间范围 2022-09-27 → 2022-12-25

<input type="checkbox"/>	会话原文	会话分析结果	会话情感	属性值	会话角色	业务侧反馈	会话时间	分析结果审核
<input type="checkbox"/>	我喜欢这个车的外观	汽车行业关键词提取	-	外观	客户	未采纳	2022-12-12 18:48	<input type="button" value="正确"/> <input type="button" value="错误"/>

f. 列表支持批量标注会话识别结果为正确。

**结果标记**  
终端评价为“采纳”或“不采纳”的会话分析结果，会记录在这里。对会话分析结果查看并标记，将持续提升机器人的会话分析能力。

会话状态  业务侧反馈  时间范围 2022-09-27 → 2022-12-25

<input type="checkbox"/>	会话原文	会话分析结果	会话情感	属性值	会话角色	业务侧反馈	会话时间	分析结果审核
<input checked="" type="checkbox"/>	这周日吧, 上午	日期时间	-	{ "original_text": "这周日吧, 上午", "value": "2022-12-25#forenoon" }	客户	未反馈	2022-12-23 17:58	<input type="button" value="正确"/> <input type="button" value="错误"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	海淀后厂村这边	关键词提取	-	海淀后厂	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	<input type="button" value="正确"/> <input type="button" value="错误"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	海淀后厂村这边	汽车行业关键词提取	-	海淀后厂	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	<input type="button" value="正确"/> <input type="button" value="错误"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	最近有没有活动?	活动优惠	-	-	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	<input type="button" value="正确"/> <input type="button" value="错误"/>
<input type="checkbox"/>	最近有没有活动?	关键词提取	-	活动	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	<input type="button" value="正确"/> <input type="button" value="错误"/>
<input type="checkbox"/>	最近有没有活动?	汽车行业关键词提取	-	活动	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	<input type="button" value="正确"/> <input type="button" value="错误"/>

1/4 20

### (3) 已审核会话列表

**结果标记**  
终端评价为“采纳”或“不采纳”的会话分析结果，会记录在这里。对会话分析结果查看并标记，将持续提升机器人的会话分析能力。

会话状态: 全部状态 | 业务侧反馈: 全部状态 | 时间范围: 2022-09-27 → 2022-12-25 | 请输入会话关键词

**已审核会话(11)**

批量正确

会话原文	会话分析结果	会话情感	属性值	会话角色	业务侧反馈	会话时间	分析结果审核
<input checked="" type="checkbox"/> 这周日吧, 上午	日期时间	-	{"original_text": "这周日吧, 上午", "value": "2022-12-25#forenoon"}	客户	未反馈	2022-12-23 17:58	正确 错误
<input checked="" type="checkbox"/> 海淀后厂村这边	关键词提取	-	海淀后厂	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	正确 错误
<input checked="" type="checkbox"/> 海淀后厂村这边	汽车行业关键词提取	-	海淀后厂	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	正确 错误
<input checked="" type="checkbox"/> 最近有没有活动?	活动优惠	-	-	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	正确 错误
<input type="checkbox"/> 最近有没有活动?	关键词提取	-	活动	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	正确 错误
<input type="checkbox"/> 最近有没有活动?	汽车行业关键词提取	-	活动	客户	未反馈	2022-12-23 17:54	正确 错误

在「结果标记」列表右上角点击“已审核会话”按钮，右侧将弹出「已审核会话」列表抽屉。

**已审核会话**

时间范围: 2022-09-27 → 2022-12-25 | 请输入会话关键词

会话原文	会话分析结果	会话情感	属性值	审核结果
<input type="radio"/> 我喜欢这个车的外观	外观设计	<input checked="" type="radio"/> 积极	-	正确
<input type="radio"/> 好的	确认	-	-	正确
<input type="radio"/> 各来十台	整句情感	<input type="radio"/> 中性	-	正确
<input type="radio"/> 同意不同意的, 哪有选项嘛	汽车行业关键词提取	-	选项	错误
<input type="radio"/> 对的 我就喜欢红色款	关键词提取	-	红色	错误
<input type="radio"/> 对的 我就喜欢红色款	确认	-	-	正确
<input type="radio"/> 对的 我就喜欢红色款	关键词提取	-	红色	正确
<input type="radio"/> 对的 我就喜欢红色款	外观	-	-	正确
<input type="radio"/> 未回复再次发送内容	汽车行业关键词提取	-	发送内容 回复	正确
<input type="radio"/> 未回复再次发送内容	关键词提取	-	发送内容 回复	正确

共11条数据 | 1 | 2 | 10条/页 | 跳至 | 页

a. 标记列表展示字段:

**会话原文:** 如单句话同时命中 N 个会话标签, 则分 N 行展示; 可点击会话原文可进入上下文查看;

**会话分析结果:** 展示标签名;

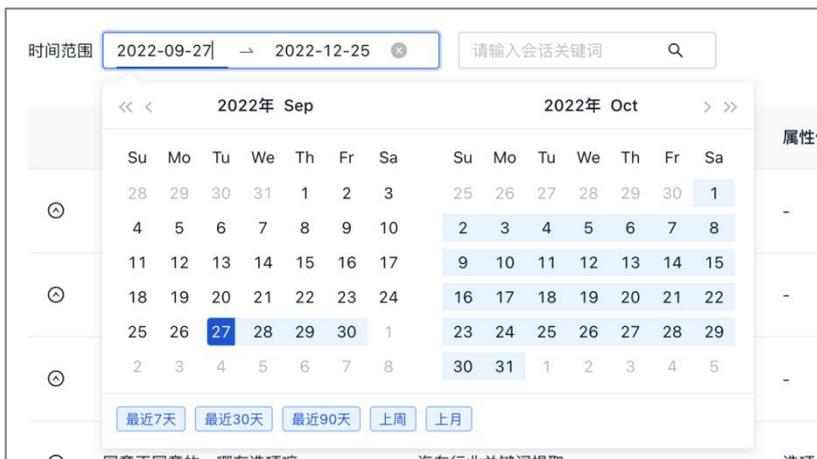
**会话情感：**通过表情直观呈现，包含积极、消极、中性，如没有识别出情感，显示为“-”；

**属性值：**展示标签值，如标签为无值标签，显示为“-”；

**审核结果：**显示正确或错误两种结果。如标记为错误，鼠标悬浮可查看审核结果详情。



b. 支持筛选时间范围。



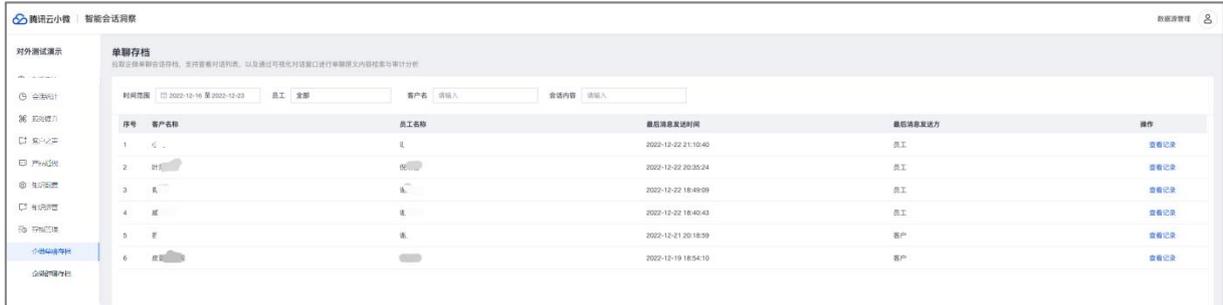
c. 支持搜索关键词。



## 7. 存档管理

存档管理功能在客户和员工同意的情况下，会合规记录客户与员工的单聊、群聊聊天记录，并支持以员工、客户等多维度快速检索消息。

# 1) 企微单聊存档



存储客户与员工的单聊记录。展示客户名称、员工名称、最后消息发送时间、最后消息发送方等信息。

a. 支持筛选会话时间范围。



b. 支持筛选员工会话。



c. 支持按客户名称查询会话。



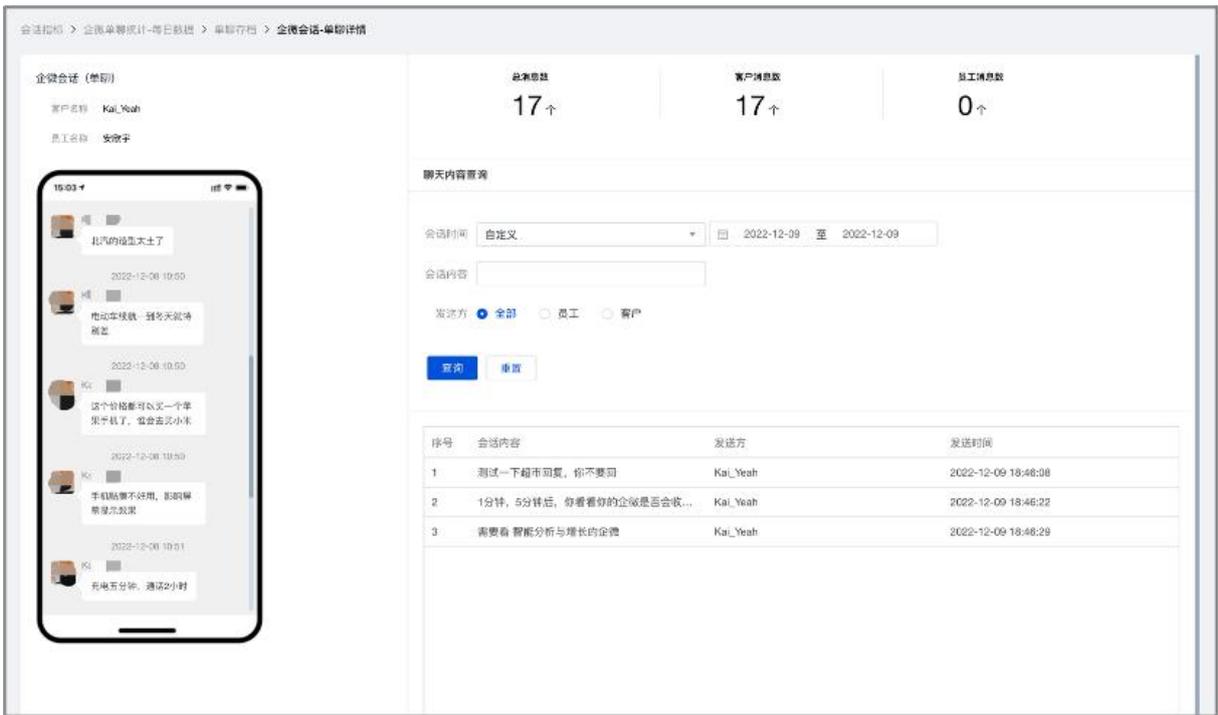
d. 支持搜索会话内容



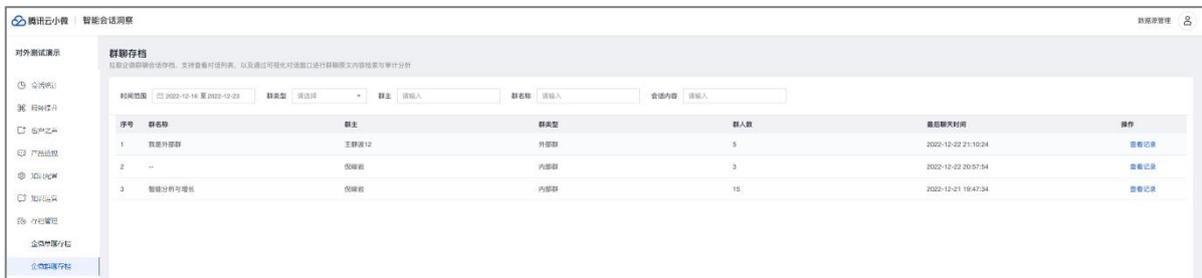
e. 支持查看会话记录。



- f. 点击「查看记录」，可进入到企微会话-单聊详情。左侧会呈现员工和客户的对话内容，真实还原会话场景。右侧会呈现客户、员工的对话相关的统计数据。支持搜索会话内容。



## 2) 企微信群聊存档



存储员工的群聊记录。展示群名称、群主、群类型、群人数、最后聊天时间等信息。

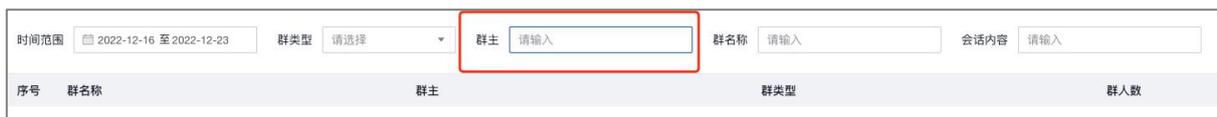
- a. 支持筛选会话时间范围。



b. 支持筛选群类型。



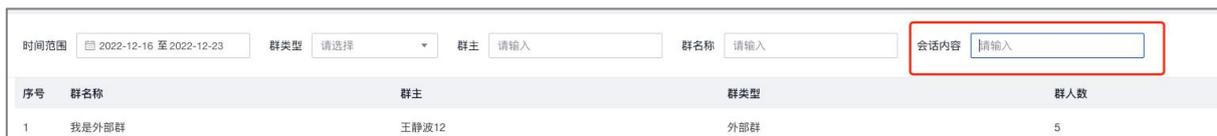
c. 支持按群主名搜索会话。



d. 支持按群名称搜索群会话。



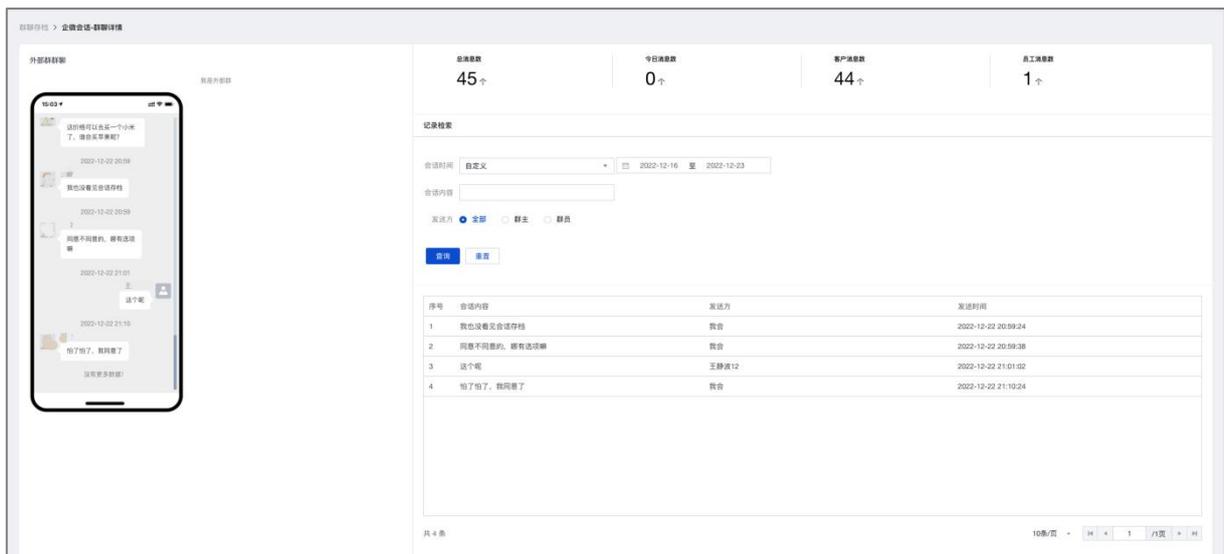
e. 支持搜索会话内容



f. 支持查看会话具体内容。



g. 点击「查看记录」，可进入到企微会话-群聊详情。左侧会呈现员工和客户的对话内容，真实还原会话场景。右侧会呈现客户、员工的对话相关的统计数据。支持搜索会话内容。



### 3) 消息类型

目前支持以下消息类型:

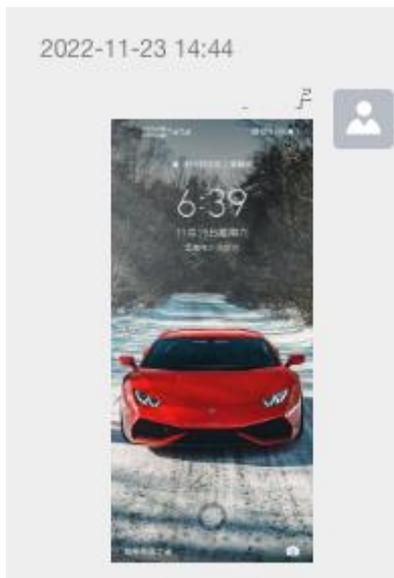
企微消息类型	是否支持
文本	✓
图片	✓
撤回	✓
语音消息/通话	✓
视频	✓
名片	✓
表情	✓
文件	✓
链接	✓
红包	✓
互通红包	✓
位置	✓

各消息类型存档样式如下

## 文本



## 图片



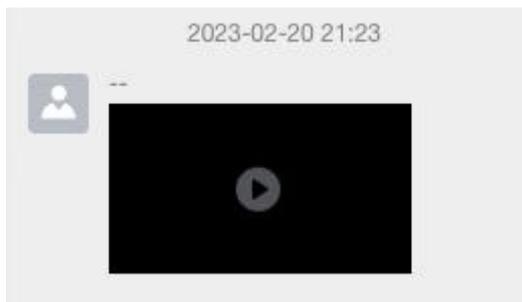
## 撤回



## 语音



## 视频



## 名片



## 表情



## 文件

2023-02-20 21:26



[暂不支持]

## 红包

2023-02-20 21:27



恭喜发财，大吉大利

红包