

腾讯企点客服

产品动态



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2025 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，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。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

产品动态

最近更新时间：2025-05-26 18:08:22

2025年04月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	- 大模型模型默认为 DeepSeek-V3。 - 大模型客户端支持智能前文摘要。 - 素材库图文消息支持分类检索。 - 在线客服支持会话记录实时拉取。 - 工作流对话中支持上传图片。	2025-04	-

2025年03月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	- 质检支持 DeepSeek 大模型。 - 大模型&零售电商智能场景融合。 - 工单字段支持字段联动设置。 - 智能质检新增响应时效检测。 - 智能质检新增语义标签&规则快验。	2025-03	-

2025年02月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	- 大模型 API 获取会话回复类型。 - 大模型问答对答案支持转人工。 - 大模型支持自定义免责声明。 - 文本机器人新增权限模块。 - SSC 用户进线新增白名单判断逻辑。	2025-02	-

2025年01月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	- 大模型支持自定义传参。 - 导航新增自动回复文本消息。 - 大模型知识库检索设置。	2025-01	-

- SSC 支持员工服务时间。
- 转人工支持触发指定工作流。

2024年12月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	● 大模型升级新版工作流。 ● 大模型智能填写工单。 ● 大模型新增导航数据分析。 ● 大模型会话小结新增体验活动。 ● 大客服新增 QQ 群数据统计。	2024-12	-

2024年11月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	● 大模型支持关联问推荐问。 ● 大模型机器人新增未知问题标注。 ● 大模型导航菜单支持换一批。 ● 转人工支持选择坐席列表。 ● 大模型坐席辅助支持 PC 端。	2024-11	-

2024年10月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	● 工单自助链接支持微信小程序打开。 ● 在线客服新增客户最后一条消息时间点，统计平均会话时长。 ● 模型报表，新增大模型热门问答统计。 ● 工单模板增加填写说明和预填值功能。 ● 开放平台 SSO 登录支持 HTTPS 请求。 ● 在线客服会话记录图片支持放大、旋转查看。	2024-10	-

2024年09月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	● 大模型新增 C 侧联想输入。 ● 模型报表热门问答统计。	2024-09	-

- 工单模板预填值功能。
- 大模型机器人满意度分析。
- QQ 群支持大模型机器人。

2024年08月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	● 新增大模型坐席辅助。 ● 指定分组列表选择。 ● 问答对增加相似问。 ● 大模型导航新上线。 ● 寒暄新功能上线。 ● 分析报表新增统计指标。 ● 限制用户逐一提问功能优化。	2024-08	—

2024年06月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	● 企微侧边栏-坐席辅助。 ● 机器人会话记录上新。 ● 会话记录支持导出 C 的社交账号。 ● 会话窗口侧边栏支持自定义。 ● 会话分析新增最长响应时长。 ● SSC 支持企微应用工单实时提醒。 ● 网页导航容量功能全量扩容。	2024-06	—

2024年04月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	● 大模型机器人业内首发大模型多轮任务型。 ● 企点客服 QQ 群支持群机器人。 ● 在线客服会话小结支持自定义字段。	2024-04	—

2024年03月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
------	------	------	------

大客服	● 导航菜单全新升级新版本。 ● 会话分析报表新增好/中/差评率数据。 ● 会话记录导出支持1年时长。 ● 会话记录新增转接目标。 ● 支持按用户侧社交账号信息查询工单信息。 ● 智能质检支持插话抢话检测。	2024-03	-
-----	---	---------	---

2024年01月

动态名称	动态描述	发布时间	相关文档
大客服	● 客服大模型机器人发布。 ● 工单支持批量导入/导出工单分类。 ● 工单消息通知接入账户中心站内信。 ● 智能质检支持方言和粤语音频文件转写能力。 ● 在线客服-会话流程菜单升级。	2024-01	-