

腾讯企点客服 产品简介



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。

文档目录

产品简介

产品概述

子产品简介

在线坐席

文本机器人

客服智能质检

客服工单

客服大模型机器人

产品优势

应用场景

产品简介

产品概述

最近更新时间：2025-06-12 10:03:11

腾讯企点客服（Tencent QiDian Customer Service, TQDCS）是全渠道智能服务平台。实现企业客服更智能化的体验，全渠道触达客户，连接公私域和企业内外部，建立全面客户连接，提升用户体验，持续推动业务增长。基于行业大模型，腾讯企点客服全面升级成为新一代智能客服。具备强大的推理和自然语言处理能力，针对对话交互、人工辅助和知识构建三个层面进行有效提升。企点客服能帮助企业通过全渠道触达客户，连接公私域及企业内外部，建立全面的客户连接。



子产品简介

在线坐席

最近更新时间：2024-08-05 15:02:01

腾讯企点在线坐席是为企业提供多渠道商机转化与客户服务的智能客服平台。基于腾讯云的即时通讯、音视频、人工智能、大数据等技术，以个性化服务和精准客户洞察撬动销售转化与复购增购，帮助企业构建一体化的客户运营服务体系，极大提升了企业获客、待客、留客的效率。

产品特性

全渠道接入，获客更高效

- 企业需要全面覆盖客户触点，才能不流失咨询与商机。
- 多通路即时沟通覆盖：App、微信公众号、微信小程序、企业微信等主流沟通渠道，独有 QQ 好友专属客服。
- 微信全生态接入：公众号、小程序、视频号、搜一搜、支付详情等多触点、原生态挂载，微信商机0流失。
- 多模式便捷交流：提供图文、音视频、表情包、文件等富文本传输，沟通更流畅，服务不掉线。

融合工作台，智能化接待

- 聚合客户多种沟通方式为一体的高效操作面板，全面提升沟通效率力。
- 统一企业形象：自定义企业橱窗、资料卡等宣传信息，一个主号对外接待，专业形象从不掉线。
- 轮询灵活接待：灵活的坐席路由分配规则，搭配会话转接功能，有效预防高价值客户流失。
- 自助导航菜单：主动下发自助导航，问题指引更清晰，解决80%的重复式、标准化问题。

大容量客户库管理商机

- 创建统一客户库，保护客户资源，持续跟踪需求，转化商机力。
- 客户标签：通过创建客户归属标签和标签分组，实现分级化沉淀客户资源。
- 价值评分：为客户属性、行为、来源设置评分规则，智能识别客户价值，促进营销转化。

数据报表支持业务管理

- 全流程数据报表，集中管理员工绩效，量化分析业务能力。
- 员工报表：工作量和质量数据随时查看和导出，高效管理员工绩效。
- 会话报表：打通从官网到成单全链路数据，转化状态一目了然。
- 消息记录：便捷查看员工消息记录，快速定位问题，有效控制风险。

文本机器人

最近更新时间：2025-06-12 10:03:12

智能在线文本机器人，是基于人工智能技术，面向企业场景的 AI 服务，可应用于智能客服、服务咨询、业务办理等场景。本产品旨在帮助企业快速构建，满足自身业务诉求，从而减少企业人力成本或解决服务不及时问题。用户可通过文本机器人用户端引擎，实现高准确率的会话服务。

产品特性

全年无休，全渠道接待

- 7*24H在线，秒级响应客户咨询。
- 支持网页、QQ、微信公众号、小程序、企业微信等多通路。
- 提供丰富的导航模板，提升客 分流及常见问答咨询效率（专业版/企业版）。
- 回复同时可推荐业务相关问题，挖掘客户潜在需求。

人机无缝协作，降本提效

- 基于客户来源、行为等，差异化分配给人工/机器人接待，减轻客服压力。
- 支持配置精细化的转人工规则，可减少不必要的转接，更能在发现高购买意向时，即时转接人工跟进。
- 人工接待时机器人可以实时推荐回答，接待轻松高效，并降低因人员变动带来的学习培训成本。

复杂业务，任务直达

⚠ 注意：

适用于文本机器人专业版、文本机器人专业版/企业版。

- 基于业务场景搭建任务流程，通过多次上下文追问，明确用户诉求，解决复杂问题。
- 连接内外部业务系统，结合客户信息和咨询问题，满足智能查询、业务办理及个性化商品推荐。
- 会话流程采用可视化画布，清晰直观，编辑灵活高效。

拟人化引导留资

⚠ 注意：

仅适用于文本机器人专业版/企业版。

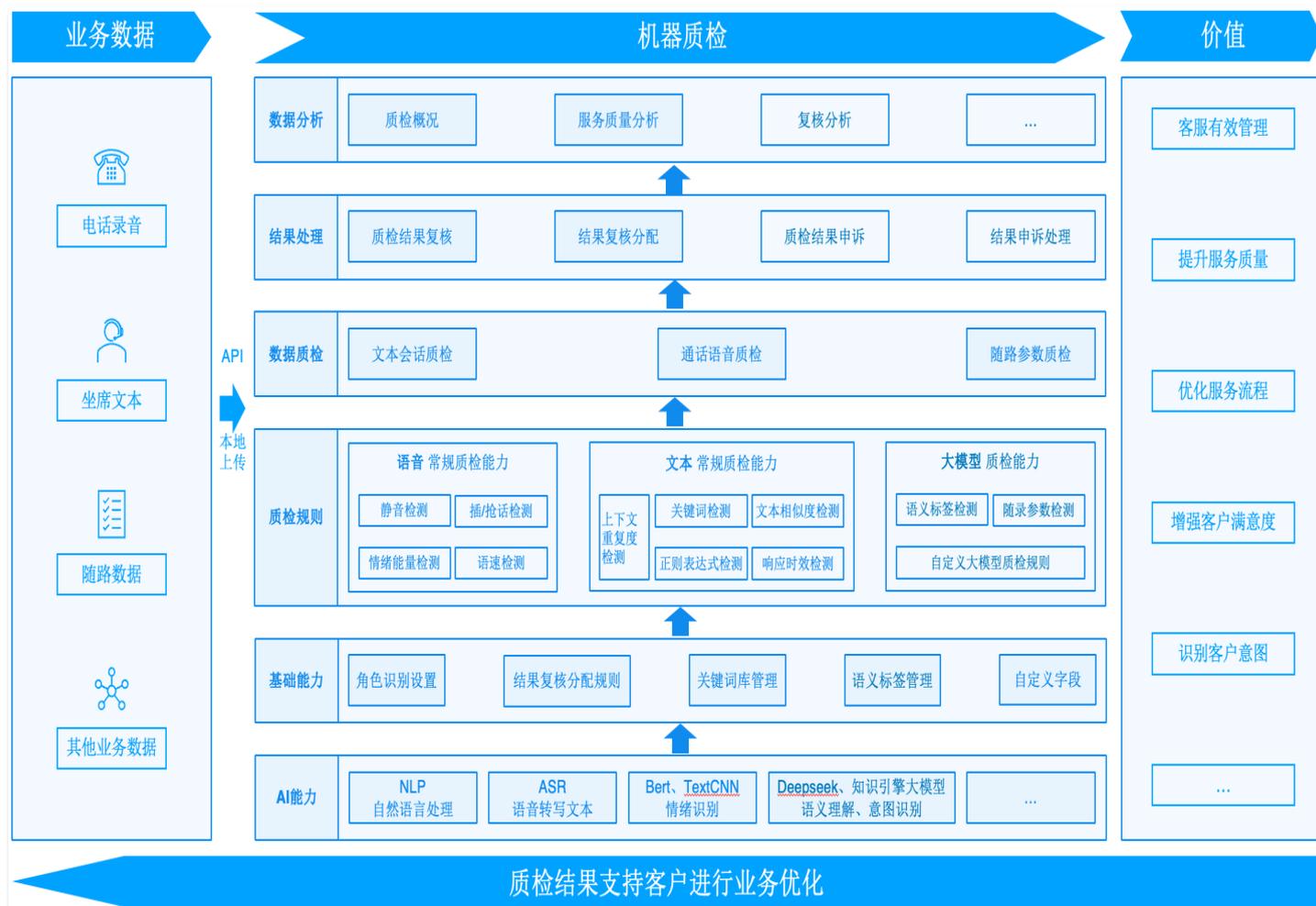
- 精准捕捉潜在商机。
- 基于丰富的客户行为数据及多轮追问精准获取客户意图，并模拟真人会话主动引导留资。
- 智能筛选有效线索并入库，自定义分配规则，实时流转给人工，提高成交转化率。

客服智能质检

最近更新时间：2025-05-30 18:20:12

产品简介

客服智能质检（intelligent quality assurance），是企点客服推出的AI驱动型客服质量检测系统，旨在帮助企业从海量的通话录音、对话文本中挖掘潜在的风险点和商机。依托语音识别（ASR）、自然语言处理（NLP）、大模型等技术，通过大模型质检规则与传统质检规则相结合的方式，对全渠道客服对话（电话、在线聊天等）内容的合规监控、态度评估、业务解答准确性检查和舆情分析等，帮助企业全面提升服务质量、优化服务策略。



基本概念

概念	解释说明
常规质检规则	<p>常规质检规则，利用关键词、正则表达式、文本相似度、响应时效、静音、插话抢话等传统检测能力对文本会话或录音进行质检。</p> <ul style="list-style-type: none"> 质检规则，是根据实际业务制定的对客服服务内容考核方案。

	<ul style="list-style-type: none"> ● 一个规则，由一个或多个条件，通过一定的逻辑关系编排组成。
大模质检规则	<ul style="list-style-type: none"> ● 自定义描述质检维度、命中条件等质检指令，大模型通过对会话上下文的语音理解，根据质检指令对会话进行质检。 ● 在一些复杂场景中，如，投诉情绪识别、服务态度评估、多轮对话逻辑验证、客服专业性评估、风险评估等质检场景中，传统方法只能通过关键词、正则或文本相似度等检测，但整体准确率不到30%，利用大模型质检，整体准确率可达90%以上。
条件	<ul style="list-style-type: none"> ● 条件是一个质检规则的基本组成部分，是对质检规则的内容的设置。 ● 条件由算子和检查范围组成，例如：客服的第一句话包含“很开心为您服务”这个条件的检查角色是客服，范围是客服说的第一句话，算子是出现关键字“很开心为您服务”，一个条件只能包含一个算子。
算子	<ul style="list-style-type: none"> ● 算子可理解为分析方式，如关键词、正则表达式、语义匹配、情绪检测等。 ● 目前有以下类型的算子： <ul style="list-style-type: none"> ○ 关键词匹配检测 ○ 正则表达式检测 ○ 语义标签检测 ○ 文本相似度检测 ○ 响应时效检测 ○ 通话静音检测 ○ 情绪能量检测 ○ 语速检测 ○ 插话抢话检测
检测范围	<ul style="list-style-type: none"> ● 检查范围，即质检条件需要检测的范围限定。 ● 由以下元素组成： <ul style="list-style-type: none"> ○ 应用角色：当前条件用来检测哪个角色，可选值为所有角色/员工/客户，默认为员工。 ○ 前置条件：当其他的某个条件命中时，才会执行当前条件的检测，默认为无前置条件。 ○ 检测范围：指定检测对话中的哪些句子或全文检测。
质检	通过指定的质检规则，对客服和客户的对话音频文件/文本文件进行分析的过程，称为质检。
复核	机器质检完成后，人工对机器质检结果进行二次校验的成果成为复核。
命中	如果质检内容复核质检规则中设置的条件，则成为命中该质检规则。
数据集	本地上传的一个或多个音频文件的集合。
质检任务	质检任务，即指定质检规则，对筛选出的数据进行质检的过程。

质检任务分为数据集质检和客服质检。是指对产品或服务进行质量检查和评估的活动，以确保其符合规定的标准和要求。

产品特性

及时、全面、客观的质检服务

- **及时**：实时质检，及时监控服务合规、客户投诉和舆情问题并告警止损。
- **全面**：智能质检覆盖率100%，全面检测客服服务质量，提升客户体验。
- **客观**：智能质检不受质检员主观意识影响，检测结果更客观、更准确。

开箱即用、质检准确率高

- **预置质检规则**：预置丰富的质检规则，包括通用服务质检规则、金融行业质检规则、零售行业质检规则等；可满足70%以上的质检场景。
- **500+语义标签**：预置丰富的质检标签，涉及客户、员工多种角色；金融、汽车、零售、消费电子、运营商等多种行业；表扬、投诉等多种情绪。
- **检测准确率高**：内置丰富的质检算子能力，包括关键词检测、文本相似度检测、正则表达式检测、语义标签检测，检测准确率达到85%。

大模型加持、全栈AI驱动的智能质检能力

- **大模型语音理解**：基于千亿级参数的自研大模型或 DeepSeek 大模型，实现上下文关联推理、意图泛化识别及隐性情绪挖掘，复杂场景识别准确率达90%以上（传统能力不足30%）。
- **多模态分析引擎**：支持语音（ASR）、文本（NLP）等多模态数据的融合分析，精准识别服务场景中的话术违规、情绪波动、流程断点等问题。

示例：电销场景中，同步分析坐席语音情绪（如不耐烦）与文本关键词（如虚假承诺），综合判定风险等级。

应用场景

客服智能质检可以有效应用在员工服务态度质检、员工敏感行为检测、员工 SOP 质检等多个场景，质检实时性达到秒级，检测并优化客服服务质量，及时发现和解决问题。

- **客服质量全量管控**
 - 替代人工抽检，100%覆盖所有对话，避免漏检违规行为（如辱骂客户、泄露隐私）。
 - 示例：某电商发现20%客服未执行“结束语话术”，针对性加强培训。
- **客户体验优化**
 - 通过分析对话中的客户抱怨，定位产品、流程问题。
 - 示例：某银行发现“账单导出咨询”占比超30%，推动优化 APP 说明页。
- **销售转化提升**
 - 分析高转化率会话的特征（如话术、响应速度），复制优秀客服经验。
 - 示例：某教育机构通过分析 TOP10客服对话，提炼出“痛点挖掘-案例引导”标准化流程。

- **合规与风控**

- 检测金融、医疗等强监管行业的合规话术（如风险提示、免责声明）。
- 示例：某保险企业实时拦截客服违规承诺“100%理赔”。

产品价值

语义理解深度升级，复杂场景质检准确率提升至90%以上

- **上下文关联分析**

- 基于千亿级参数的大模型可精准捕捉多轮对话中的逻辑关联（如客户隐晦投诉、服务流程断点），传统模型仅能识别单句关键词。
- 示例：客户询问“你们和XX品牌比有什么优势？”后，客服未按标准对比话术回应，大模型可关联上下文判定“竞品应对缺失”风险。

- **意图泛化识别**

对同一问题的多样化表达（如“怎么退款”“不想要了能退钱吗”）实现统一归类，准确率提升90%以上，减少规则库维护成本。

- **隐性情绪挖掘**

- 通过分析文本语气词、修辞手法（如反讽“你们效率真高，一个月还没解决”），识别传统情感分析模型遗漏的客户负面情绪。

会话质检覆盖提升至100%：从“抽样盲区”到“全量洞察”核心价值

- **风险0漏检**

- 传统人工抽检仅覆盖3%-5%的会话，大量违规话术（如金融销售误导、医疗隐私泄露）潜伏在未抽检样本中。全量质检可100%拦截风险事件，某保险企业上线后监管罚单减少82%。
- 示例：某银行通过全量质检发现0.3%的坐席私自承诺“保本理财”，及时整改避免重大合规危机。

- **长尾问题挖掘：**

通过分析海量非抽检对话，识别低频但高损问题（如区域性方言导致的沟通误解），驱动服务标准细化，某电商企业借此将服务纠纷率降低37%。

- **数据资产完整性：**

全量语料库为企业构建客户画像、优化产品设计提供底层支撑，某教培结构通过分析10万+会话，定位售后问题63%的客诉源于同一问题的规则不明。

传统质检能力与大模型质检能力对比

传统方法 VS 大模型方法



传统方法质检效果 VS 大模型质检效果

在一些复杂场景中，如，投诉情绪识别、服务态度评估、多轮对话逻辑验证、客服专业性评估、风险评估等质检场景中，传统方法只能通过关键词、正则或文本相似度等检测，但整体准确率不到30%，利用大模型质检，整体准确率可达90%以上。

效果对比场景示例

传统方法表现

30%

大模型方法表现

90%



VS

情感识别 **✘** 仅能识别显性关键词 (如 “生气”)

✔ 识别隐性情绪 (如讽刺、委婉表达)

专业性评估 **✘** 无法处理多轮对话的上下文逻辑

✔ 关联上下文, 理解用户真实需求和客服答复内容

多语言混合 **✘** 中英文拆分后失去语义。
如: 这个bug什么时候fix?

✔ 理解混合表达的完整意图

情绪安抚 **✘** 忽略对话逻辑。
如: 客服道歉后用户仍抱怨

✔ 分析情绪变化轨迹

流程完整性 **✘** 逐句匹配预设流程话术
如: 设定 “必须包含订单号+问题描述”

✔ 理解多轮对话逻辑, 自动判断是否缺失关键步骤

客服工单

最近更新时间：2024-12-06 14:50:01

企点客服工单深度融合客服接待的全流程，以工单为单位记录客户的问题和问题解决的每一环节。一方面大幅提升企业内外的业务流转，有效提升服务客户的效率和质量，另一方面为企业记录保存业务处理信息，最大化信息复用效率。

产品特性

个性化工单快速处理问题

多场景便捷创建工单，一键关联员工接待记录，处理问题快人一步。

- 自定义工单：可自定义工单字段、模板、分类、状态等，灵活适配不同业务场景，打造企业专属的工单系统。
- 多场景便捷创建：员工可在企点工作台、账户中心随时创建工单，无法接待时可自动引导用户创建工单，让服务无处不在（需搭配企点客服）。
- 一键关联接待记录：员工一键关联接待记录，工单背景精准定位，方便跟进人快速掌握客户问题信息。
- 一键新增/关联客户：创建工单时支持新客快捷入库，老客自动关联，让每个客户的工单服务都有迹可循。

工单灵活流转服务更智能

灵活可配的工单规则和流程，让工单根据企业需求实现自动分配、流转、提醒。

- 内部高效协作：企业可快速配置工单在组内的分配规则或一键跨部门流转，提高工单处理效率。
- 触发器规则：设置自动化流程规则，智能化完成工单分配、转派、回复和提醒等操作。
- 工单服务水平（SLA）：建立工单的服务目标基准，严格把控客户服务质量，避免超时响应和解决问题，提升全流程服务管理质量。

多维度数据高效管理工单

丰富的工单数据报表，有效帮助企业优化管理体系和提升服务质量。

- 自定义工单视图：企业可以创建属于自己的个性化视图，快速查看工单数据，提升工作效率。
- 工单数据概览：多维度查看、导出历史工单数据，帮助管理员掌握工单处理进度，优化管理体系。
- 满意度统计：自定义满意度调查，有效收集工单完结后的服务反馈，客户服务体验更有保障。

客服大模型机器人

最近更新时间：2025-06-12 10:06:32

客服大模型机器人，是基于腾讯云智能体开发平台打造的智能客服解决方案，聚焦企业服务场景，基于大模型强大的语义理解、上下文关联等能力，助力企业售前售后服务场景为客户提供更高效、有温度的服务。

产品特性

自研模型集成 DeepSeek

- 自研大模型自主可控：支持多机器人知识隔离及内容安全审核，具备高拦截率及低误拦截率；支持检索知识阈值配置，适配更多业务场景。
- 复杂知识处理能力强：使用 OCR、LLM + RAG、MLLM 等多种技术能力，对复杂文档进行准确智能解析，提升知识提取质量和效率。
- 深度应用 DeepSeek：腾讯云专属资源接入 DeepSeek，推理性能优化；协同自研 RAG 技术优势，构建高效智能客服解决方案。

回复话术更拟人

- 识别情绪并安抚：准确识别客户情绪并拟人化安抚，提供情绪价值。
- 应答拟人不生硬：更贴近人的、更自然的对话方式，互动体验更佳。

问题解决更精准

- 长文档学习，超强智慧：知识导入，模型推理归纳后进行回复，图文结合，解决业务问题更专业。
- 理解上下文，应答如流：自动关联多轮上下文，增强准确性，应答用户追问更专业。
- 个性化识别，精准智能：根据用户标签，判断意图，约束知识使用范围，用户诉求反馈更专业。

知识运营更高效

- 分钟级搭建企业知识库：分钟级搭建企业知识库，模型精准理解私域知识，解决业务难题。
- 复杂业务处理轻松应对：结合画布表达业务流程，基于大模型的阅读理解、主动澄清，降低配置成本。
- 知识问题的边界不受限：从搜索引擎中学习知识，帮助模型了解实时讯息，不在知识库也可以准确应答。

信息管控更安全

- 知识校验高亮回溯：支持原文片段引用查看，保证知识来源，做到知识管理更可靠。
- 三重防护保障信息：敏感信息的过滤和规避，让最终的答案符合安全、规范的要求。

产品优势

最近更新时间：2025-06-12 10:03:12

在线坐席

融合多通路

全面覆盖各类客户触点与主流沟通渠道，统一工作台接待，全面提升沟通效率。打通线上与线下场景，在线沟通可并行或无缝切换，更有视频客服实现零距离沟通。通过智能分配高级客服对接优质客户，提升客服效率和客户满意度。

多数据报表

提供全流程数据报表，企业可随时查看员工工作量和质量数据并导出，集中管理员工绩效，量化分析业务能力。提供详尽的话务报表，可视化分析呼损情况和语音导航流量，同时打通从自有触点到成单全链路数据，使得转化状态一目了然。

商机管理

提供海量客户库，客户可归属专人跟进，为客户属性、行为、来源设置评分规则，智能识别客户价值。通过创建客户归属标签和标签分组，实现分级化客户资源沉淀，提供专属服务促进商机转化。

零售电商客服

通过和电商业务系统快速对接，实现品牌直营 B2C、平台电商 B2B2C 等多通路多场景的一体化服务方案，为客服人员提供商品或优惠券发送、订单查询等功能，完成从电商购物场景到客服咨询场景的线上线下打通，有效提升客服效率和销售转化率。

文本机器人

全渠道智能服务升级，节省客服人力，提升服务效率。

全年无休全渠道接待

7*24小时在线，支持网页、QQ、微信公众号、小程序同时使用。

精准回复更省心

智能客服可主动发问，通过多轮互动，识别问题精准回复。

辅助人工

智能匹配问题，辅助客服接待，有效提升效率和专业度。

强大的 AI 智能算法

结合大数据洞察用户画像，自动收集相似问题和未知问题，越用越聪明。

客服智能质检

500+ 语义标签

产品预置丰富的质检标签，涉及客户、员工多种角色；金融、汽车、零售、消费电子、运营商等多种行业；表扬、投诉、吐槽等多种情绪；预置标签可满足50%以上的质检场景，开箱即用。

检测准确率高

内置丰富的质检算子能力，包括关键词检测、文本相似度检测、正则表达式检测、语义标签检测、情绪检测、静音检测、语速检测，检测准确率高。

完善的质检流程

实现100%全量机器自动质检，大幅提高质检效率并降低人力成本；同时支持坐席申诉、人工复核完整流程，质检准确率大幅提升。

业界领先的 AI 技术

先进的语音识别技术（ASR），在识别效果、语种、适用场景上都处于业界领先地位。支持中文普通话、英语、粤语、日语、上海话、四川话等23种语言和方言的语音识别。字准确率97%，中文普通话识别准确率可达99.9%。

客服工单

个性化工单快速处理问题

多场景便捷创建工单，一键关联员工接待记录，处理问题快人一步，可自定义工单、多场景便捷创建、一键关联接待记录、一键新增/关联客户。

工单灵活流转服务更智能

灵活可配的工单规则和流程，让工单根据企业需求实现自动分配、流转、提醒，提高内部高效协作，可设置自动化流程规则，建立工单服务水平（SLA）。

多维度数据高效管理工单

丰富的工单数据报表，有效帮助企业优化管理体系和提升服务质量，可自定义工单视图，快速查看工单数据，提升工作效率，自定义满意度调查，客户服务体验更有保障。

客服大模型机器人

自研模型集成 DeepSeek

自研大模型自主可控，复杂知识处理能力强，深度应用 DeepSeek。

回复话术更拟人

准确识别客户情绪并拟人化安抚，应答拟人不生硬。

问题解决更精准

长文档学习，超强智慧；自动关联多轮上下文，应答如流；个性化识别，精准智能。

知识运营更高效

分钟级搭建企业知识库，复杂业务处理轻松应对，知识问题的边界不受限。

信息管控更安全

知识校验高亮回溯，三重防护保障信息。

应用场景

最近更新时间：2025-06-12 10:03:12

在线坐席

多渠道客户服务场景

覆盖 QQ、微信在内的主流沟通渠道，融合小程序、微信公众号、Web IM、音视频等沟通渠道，统一工作台无缝切换提升客户服务效率与客户沟通体验。

售前客服接待场景

基于访客行为和 AI 算法，通过客户标签实现分级化沉淀客户资源，识别高价值客户，并能通过智能路由分配高级客服对接优质客户，可主动邀请会话，提升客户转化率。

零售电商商业场景

通过和电商业务系统快速对接，为客服人员提供商品/优惠券发送、订单查询等功能，完成品牌直营 B2C、平台电商 B2B2C 等多通路的购物场景到客服咨询场景的线上线下打通。

文本机器人

多渠道客服场景

网页、QQ、微信公众号、小程序、App、H5 等全渠道承接客户咨询，统一接待平台，提升客户服务标准化和服务效率。

售前留资场景

客户进线后主动询问，引导留资，不错失任何商机。

客服智能质检

客服服务质检检测和提升

企业对坐席服务质量要求高，人工质检效率低，无法做到全量质检。使用智能质检提升质检率和质检效率；并且可以实时监控坐席的服务问题，及时优化止损。

企业舆情监控和预警

通过智能质量检查进行实时舆情监控，对客户的投诉和曝光等情况进行实时预警，并及时处理，以降低其影响。

客服工单

客服智能接待场景

用户可通过机器人自助查询问题，机器人智能决策和调度，机器人无法解决客户的问题时可转到人工坐席，客户画像精准把握，根据客户问题自动建单，一次性解决率高达95%。

企业共享服务中心应用场景

可联合机器人创建知识库，员工可自助查询知识库内容，方便快捷解决员工疑问。员工也可以随时向专家咨询。此外，员工可以通过智能工单系统灵活地创建工单，自动派发工单，并接收进度等各项通知。

IT 服务场景

现场与服务打通，打通 IOT 设备，出现问题时推送建单，结合视频客服，明确问题信息，工作流程分配线上指引或到场服务，企业自定义开启工单入口，客户多触点进行信息补充。

客服大模型机器人

智能客服接待

通过与业务系统对接，客户进线后，识别客户身份，提供差异化回复，支持导航推荐、一问多答。

智能服务小结

可根据企业自定义的会话主题分类，智能生成服务小结，帮助客服高效记录服务情况。

智能会话摘要

一句话总结前文内容，帮助客服快速了解咨询背景，提高接待效率和用户体验。

智能坐席辅助

支持在客户咨询消息后直接匹配展示智能辅助推荐答案，可一键检索知识库，提高服务质量及效率。