

腾讯云智能客服

产品简介

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2019 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【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。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。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模式的承诺或保证。

文档目录

产品简介

产品概述

产品优势

应用场景

产品简介

产品概述

最近更新时间：2019-04-11 17:49:08

简介

腾讯云智能客服是由腾讯自主研发，运用自然语言语义理解及深度学习算法，为企业级客户提供的一套智能客服机器人系统。将腾讯大数据 AI 团队积累的高尖人工智能技术机器人到客户沟通、智能服务、服务管理和商业决策各环节，减少人工参与，提升客服效率，打造客户服务的闭环，让客服数据产生商业价值。

您可以通过微信公众号、微信小程序、PC 网站、HTML5 网页以及 API 方式集成接入客服机器人。

产品功能

知识库管理

机器人知识库管理包括一整套业务知识库的管理功能，包括添加、删除、分类、修改以及学习功能。

自然语言处理

文本处理、语义分析等自然语言处理能力，能针对用户的各种口语化咨询，能准确识别出其意图，给出准确的回复。

上下文记忆

上下文记忆功能，能针对用户的短问句进行多轮追问，联系上下文理解识别用户最终意图，给出准确的回复。

人工坐席

人工客服工作台在机器人无法回复或客户主动寻求人工协助时，客服系统将接入人工服务，人机协助提高人工客服效率。

数据分析

基于客服数据，提供运维监控、热点分析等功能，及时发现用户行为趋势，为客户产品运营提供保障和决策支撑。

产品优势

最近更新时间：2019-04-11 17:49:24

基于知识图谱的多轮对话技术

传统的问答库问句匹配的模式下很难解决用户意图表达不完整以及业务咨询条件多的两个难题。腾讯大数据 AI 团队研发了使用领域知识图谱来实现业务建模，然后基于知识图谱实现多轮对话系统，系统利用自然语言理解技术识别出用户部分意图后，即可通过搜索知识图谱的关系网络进行意图追问，并且多轮对话系统含有上下文记忆功能。

基于深度迁移学习的强学习模型和冷启动解决方案

腾讯云智能客服的技术方案结合了传统机器学习模型和深度学习模型，其中，传统模型能够捕捉字符匹配的信息，而深度学习模型负责捕捉问题之间语义相关性，二者的结合能够大大提高模型在各种数据量大小情况下的稳定性。

并且针对传统的基于问句匹配的客服系统如相似问句太少无法训练足够稳定模型的痛点，而我们的深度迁移学习方案，可以利用一些非特定领域的大语料（不需客户提供）来训练基础模型，然后使用客户提供的小语料进行迁移学习得到融合模型，使得冷启动问答库不完善情况下也可以训练出稳定的模型。线下的测评实验证明，在相似问法数只有1条时，深度迁移学习模型比传统模型准确率相对提升 40%，在相似问法数 5 条时，相对提升 100%。

基于大数据平台的语料挖掘方案

基于腾讯的大数据仓库，我们可以挖掘出特定领域语料（行业相关）的用户问题，以提供给深度学习模型进行训练，或者提供给用户进行问答库构建。该数据方案是腾讯大数据团队特有优势，能够在冷启动阶段帮助用户更有效地构建问答库。

应用场景

最近更新时间：2019-04-11 17:49:36

自动回复

目前各行业大部分的客服工作量是简单的咨询，腾讯云智能客服可以理解用户的问题，在知识库中找到精准的匹配答案，自动回复用户，为企业节省高达 80% 的客服人力成本。

业务办理引导

通过识别用户意图，腾讯云智能客服可以告诉用户业务办理的规则、操作方法、链接，提高用户的效率和满意度。

人工客服坐席

人工客服坐席功能与机器人回复无缝衔接，人工可以专注于复杂问题、高价值客户的服务，让人工客服工作产生更高价值。

人工客服辅助

机器人可以辅助人工提升工作效率，对于客户提问，机器人能够快速给出知识库中找到的回答，供人工客服筛选和确认，人机协作可以为更多客户提供及时的服务。