

智能客服 操作指南 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

操作指南

快速接入

人员管理

机器人客服

人工客服

运营数据

操作指南

快速接入

最近更新时间：2019-04-17 10:39:46

腾讯云智能客服支持微信公众号、微信小程序、PC 网站、移动网站（App、HTML5）四种方式接入。

微信公众号接入

在【系统管理】>【机器人管理】中，选择【微信接入】，您可通过两种方式接入微信公众号：

- 在微信自定义菜单嵌入或者直接跳转移动网站客服咨询页地址
- 通过微信公众号授权接入 iask 智能客服

在微信公众号菜单栏添加智能客服的聊天链接

将下面的链接直接复制到微信公众号的自定义菜单栏即可（需要手动替换 productId 和 UUID）：

[http://iask.qq.com/mclient/#/client?productId=\\${机器人ID}&Service=0&uuid=\\${用户ID}](http://iask.qq.com/mclient/#/client?productId=${机器人ID}&Service=0&uuid=${用户ID})

productId 为机器人 ID，可在【机器人管理】中查看。

uuid 为用户唯一标记，对应原生系统里的真实用户，支持数字、字母、下划线，最长22位，不填表示匿名用户。

在线客服

删除菜单

菜单名称

在线客服

字数不超过4个汉字或8个字母

菜单内容

☐ 发送消息 ☒ 跳转网页 ☐ 跳转小程序

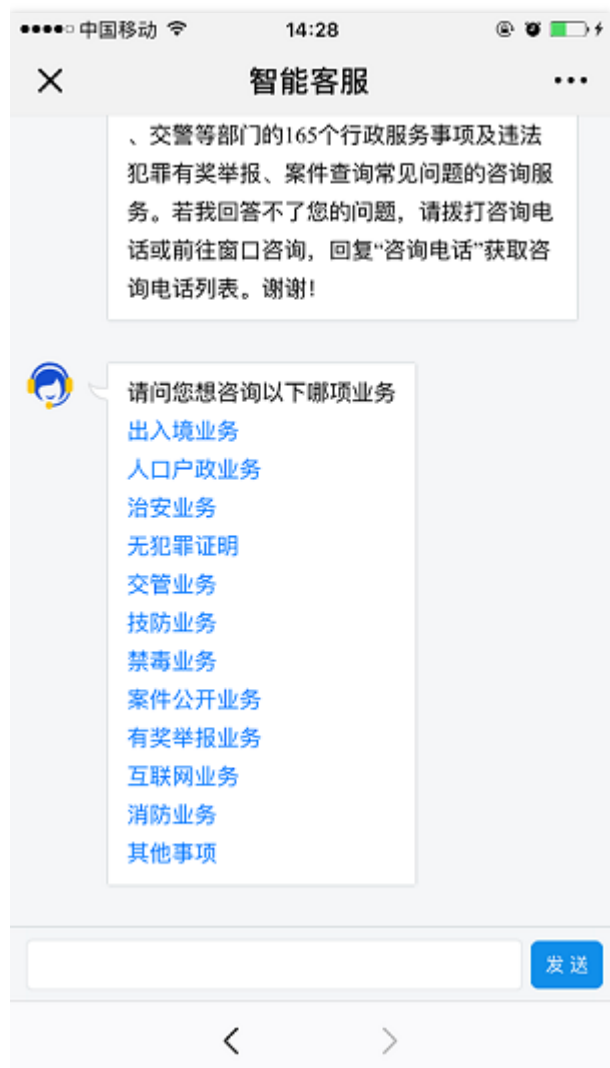
订阅者点击该子菜单会跳到以下链接

页面地址

http://iask.qq.com/mclient/#/client?prc

从公众号图文消息中选择

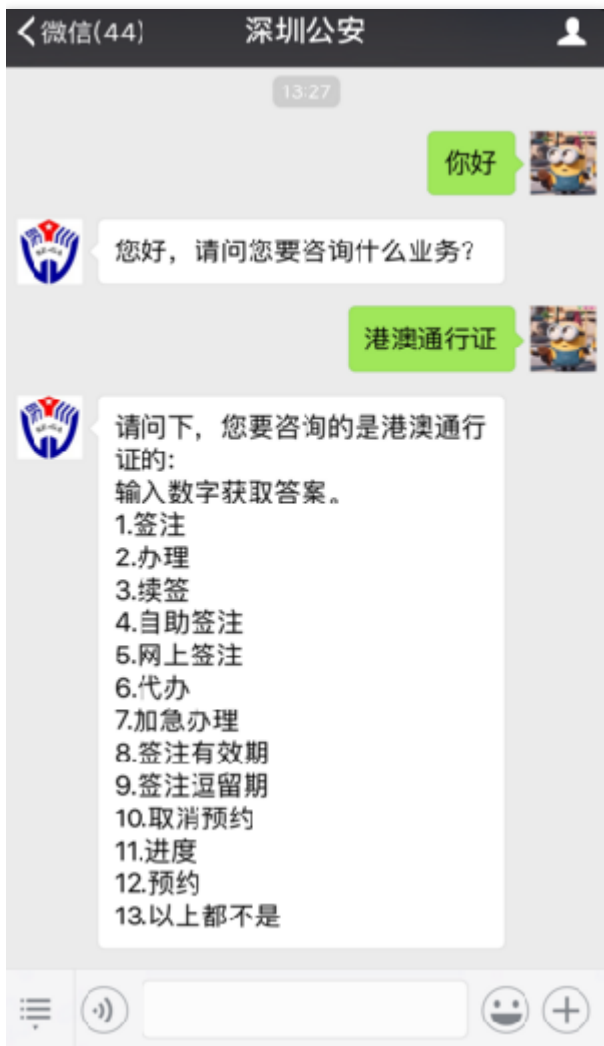
微信菜单接入示例：



在微信公众平台绑定授权

使用拥有公众号管理员权限的微信扫描二维码，单击【授权】即可。绑定成功后可直接在公众号内进行对话体验。

微信公众号接入示例：



⚠ 注意：

- 您的公众号必须是认证过的微信订阅号或服务号，否则无法正常回复顾客对话。
- 绑定后，微信公众号原先配置的自动回复可能与客服消息冲突，建议将微信后台的自动回复移至智能客服平台。
- 解除绑定只解除了公众号与知识库的关系，完全解除需前往公众号后台进行**取消授权**操作。



微信小程序接入

在【系统管理】>【机器人管理】中，选择【微信小程序接入】，您可通过两种方式接入微信小程序：

- 在微信小程序的页面嵌入或者直接跳转移动网站客服的聊天链接
- 通过微信公众平台绑定授权接入 iask 智能客服

在微信小程序页面嵌入智能客服的聊天链接

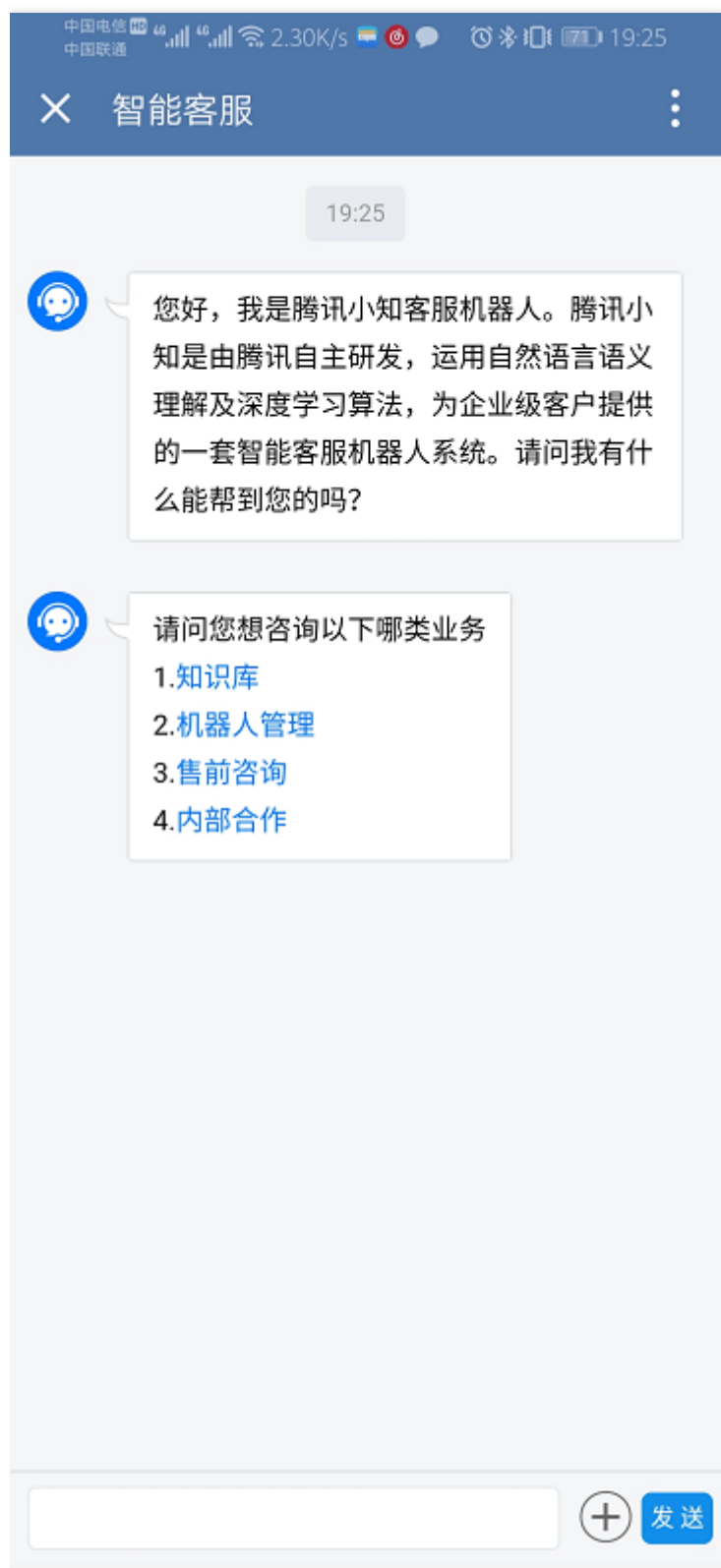
将下面的链接直接嵌入到微信小程序的自定义客服按钮即可（需要手动替换 productId 和 UUID）：

```
http://iask.qq.com/mclient/#/client?productId=${机器人ID}&Service=0&uuid=${用户ID}
```

productId 为机器人 ID，可在【机器人管理】中查看。

uuid 为用户唯一标记，对应原生系统里的真实用户，支持数字、字母、下划线，最长22位，不填表示匿名用户。

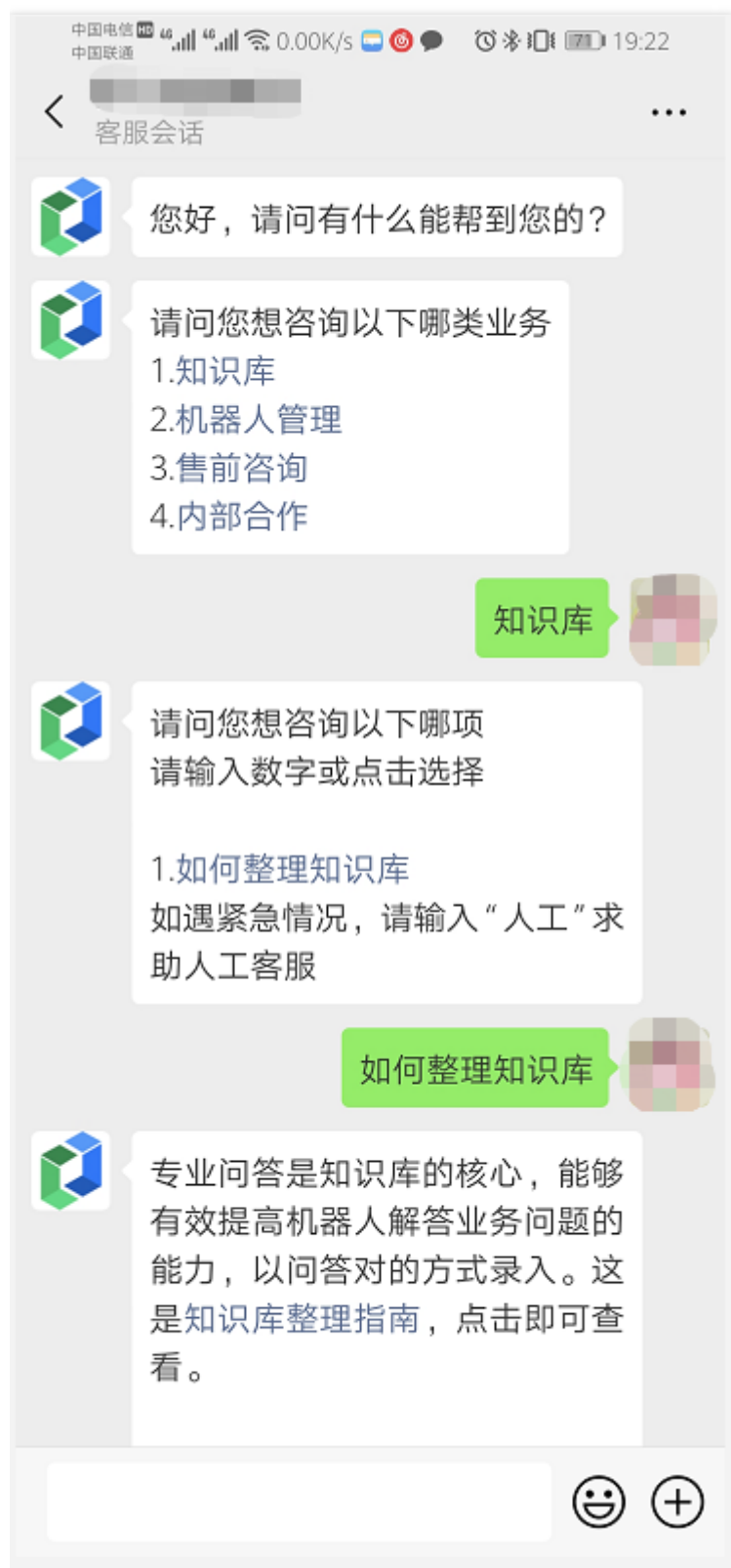
微信小程序接入示例：



在微信公众平台绑定授权

进入【系统管理】>【机器人管理】>【小程序接入】，单击【去微信公众平台绑定授权】按钮，使用拥有小程序管理员权限的微信扫描二维码，并单击【授权】。绑定成功后可直接在小程序内进行对话体验。

微信小程序接入示例：



⚠ 注意：

- 您的小程序必须为通过认证的，否则无法正常回复顾客对话。

- 绑定后，微信公众号原先配置的自动回复可能与客服消息冲突，建议将微信后台的自动回复移至智能客服平台。
- 您的小程序需要有一个【[客服会话按钮](#)】，单击该按钮进入微信客服会话。
- 解除绑定只解除了小程序与知识库的关系，完全解除需前往公众号后台进行[取消授权](#)操作。



PC 网站接入

企业可以在自己的 PC 网站上设置咨询按钮接入智能客服，为客户咨询提供良好的服务。

在【系统管理】>【机器人管理】中，选择【PC 网站接入】，将下面的代码放置于网站前端（需要手动替换 productId 和 UUID）：

```
var h5Script = document.createElement('script');
h5Script.src = 'http://iask.qq.com/h5ClientSdkNew.js?random=' + Math.random();
document.body.appendChild(h5Script);
h5Script.onload = function() {
  AICSH5Client.init({productId: '机器人ID', staffService: 0, uuid: '用户ID'})
}
```

如果您不了解代码接入程序，请咨询您的网站建设人员或者网站建设方。



代码放置后效果如下，右下角出现机器人小图标即为成功，如未出现咨询按钮或者图标，请先行检查代码放置位

置。



移动网站（App、HTML5）接入

接入说明

如果您拥有自己设计的网页图标/样式/按钮，可以将链接作为独立页面嵌入您的网页，让客户直接单击跳转成对话页面。

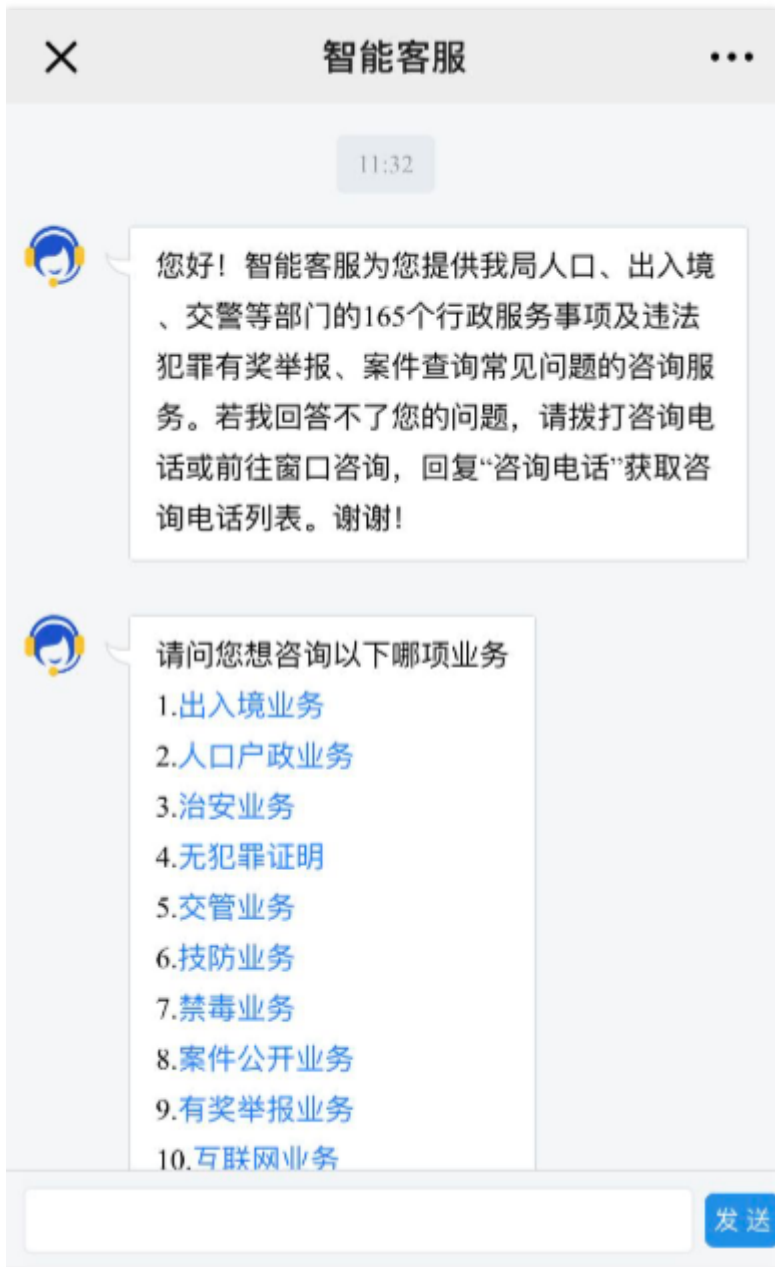
在【系统管理】>【机器人管理】中，选择【移动网站接入】，根据需要将下面的链接直接嵌入在网页上（需要手动替换 productId 和 UUID），即可直接跳转到咨询页面：

```
http://iask.qq.com/mclient/#/client?productId=${机器人ID}&Service=0&uuid=${用户ID}
```

您也可以直接在移动网站接入中复制该链接。

移动网站接入示例（单击智能客服后为对话页面）：





HTML5页面嵌入 iOS App 方案

工程配置

在 Xcode 工程的 Info.plist 文件中添加**支持 HTTP** 和**相机使用权限**。

```
<key>NSCameraUsageDescription</key>
<string>为了可以上传图片 and 视频</string>
<key>NSAppTransportSecurity</key>
<dict>
<key>NSAllowsArbitraryLoads</key>
<true/>
</dict>
```

UI 组件

推荐使用 WKWebView(iOS 8.0+)，且使用编码的方式创建，参照以下代码。如果需要兼容更低版本的操作系统，请使用 UIWebView。

```
var webView: WKWebView!
override func viewDidLoad() {
    super.viewDidLoad()
    // Do any additional setup after loading the view, typically from a nib.
    let url = "https://iask.qq.com/mclient/#/client?productId=1d3fcb6a901d42136c01e1ced113bc7e&uui
d="
    let request = URLRequest(url: URL(string: url)!)
    webView.load(request)
}
override func loadView() {
    let webConfiguration = WKWebViewConfiguration()
    webView = WKWebView(frame: .zero, configuration: webConfiguration)
    view = webView
}
```

故障处理

如果 Xcode 控制台输出如下 log：

```
[discovery] errors encountered while discovering extensions: Error Domain=PlugInKit Code=13 "query cancelled" UserInfo={NSLocalizedDescription=query cancelled}
```

解决方法：

- （推荐）忽略，不会影响组件的使用。
- 修改工程设置：
 - i. 打开 Xcode 菜单，选择【Product】>【Scheme】>【Edit Scheme】；
 - ii. 在 Environment Variables 选项中添加 key-value：OS_ACTIVITY_MODE = disable。

HTML5页面嵌入 Android App 方案

WebView 打开图库并获取 Android 文件图片

1. 初始化 WebView

```
private static final int FILE_SELECT_CODE = 0;
private ValueCallback<Uri> mUploadMessage;//回调图片选择，4.4以下
private ValueCallback<Uri[]> mUploadCallbackAboveL;//回调图片选择，5.0以上
```

```
//允许JavaScript执行
webView.getSettings().setJavaScriptEnabled(true);
webView.getSettings().setLoadImagesAutomatically(true);
webView.setVerticalScrollBarEnabled(false);

//运行 webview 通过 URI 获取 Android 文件
webView.getSettings().setAllowFileAccess(true);
webView.getSettings().setAllowFileAccessFromFileURLs(true);
webView.getSettings().setAllowUniversalAccessFromFileURLs(true);
webView.setWebChromeClient(new MyWebChromeClient()); //设置可以打开图片管理器
webView.loadUrl("xxxxxxx");
```

2. 继承 WebChromeClient (根据 Android 不同版本不同处理)

```
private class MyWebChromeClient extends WebChromeClient {

    // For Android 3.0+
    public void openFileChooser(ValueCallback<Uri> uploadMsg) {
        mUploadMessage = uploadMsg;
        Intent i = new Intent(Intent.ACTION_GET_CONTENT);
        i.addCategory(Intent.CATEGORY_OPENABLE);
        i.setType("image/*");
        startActivityForResult(Intent.createChooser(i, "File Chooser"), FILE_SELECT_CODE);
    }

    // For Android 3.0+
    public void openFileChooser(ValueCallback uploadMsg, String acceptType) {
        mUploadMessage = uploadMsg;
        Intent i = new Intent(Intent.ACTION_GET_CONTENT);
        i.addCategory(Intent.CATEGORY_OPENABLE);
        i.setType("*/*");
        startActivityForResult(Intent.createChooser(i, "File Browser"), FILE_SELECT_CODE);
    }

    // For Android 4.1
    public void openFileChooser(ValueCallback<Uri> uploadMsg, String acceptType, String capture) {
        mUploadMessage = uploadMsg;
        Intent i = new Intent(Intent.ACTION_GET_CONTENT);
        i.addCategory(Intent.CATEGORY_OPENABLE);
        i.setType("image/*");
        startActivityForResult(Intent.createChooser(i, "File Chooser"), FILE_SELECT_CODE);
    }
}
```

```
// For Android 5.0+
```

```
public boolean onShowFileChooser(WebView webView, ValueCallback<Uri[]> filePathCallback, WebChromeClient.FileChooserParams fileChooserParams) {
    mUploadCallbackAboveL = filePathCallback;
    Intent i = new Intent(Intent.ACTION_GET_CONTENT);
    i.addCategory(Intent.CATEGORY_OPENABLE);
    i.setType("*/*");
    startActivityForResult(
        Intent.createChooser(i, "File Browser"),
        FILE_SELECT_CODE);
    return true;
}
}
```

3. 在页面的 onActivityResult 回调里面处理传回来的图片 uri

```
@Override
```

```
public void onActivityResult(int requestCode, int resultCode, Intent data) {
    super.onActivityResult(requestCode, resultCode, data);
    if (resultCode != Activity.RESULT_OK) {
        return;
    }
}
```

```
switch (requestCode) {
    case FILE_SELECT_CODE: {
        if (Build.VERSION.SDK_INT >= 21) { //5.0以上版本处理
            Uri uri = data.getData();
            Uri[] uris = new Uri[]{uri};
```

```
/* ClipData clipData = data.getClipData(); //选择多张
if (clipData != null) {
    for (int i = 0; i < clipData.getItemCount(); i++) {
        ClipData.Item item = clipData.getItemAt(i);
        Uri uri = item.getUri();
        uris[i]=uri;
    }
}*/
```

```
mUploadCallbackAboveL.onReceiveValue(uris); //回调给js
} else { //4.4以下处理
    Uri uri = data.getData();
    mUploadMessage.onReceiveValue(uri);
}
}
break;
```

```
}  
}
```

故障处理

在 Android5.0及以上的系统，当 WebView 加载的链接为 HTTPS 开头，但是链接里面的内容（如图片）为 HTTP 链接，这时候，图片就会加载不出来，出现图裂。

解决方法：在 WebView 加载页面之前，即初始化的时候，设置加载模式为混合模式

（ `MIXED_CONTENT_COMPATIBILITY_MODE = 2` ）如：

```
if (Build.VERSION.SDK_INT >= Build.VERSION_CODES.LOLLIPOP) {  
    webView.getSettings().setMixedContentMode(WebSettings.MIXED_CONTENT_COMPATIBILITY_MODE);  
}  
webView.getSettings().setBlockNetworkImage(false);
```

配置访客户端

在您接入的腾讯云智能客服的同时，可对访客户端窗口进行配置，目前 PC 端和移动端支持配置，微信公众号暂不支持。

PC端按钮的访客端



移动端的访客端



企业可以在【系统设置】<【机器人设置】<【基础设置】中，上传自己的单位 LOGO，定义单位名称。



开启人工客服之后，访客端支持发送文件/图片格式的；未开启之前机器人对话只支持文字格式的。

PC 端按钮：

- 可配置常见问题，在访客端窗口的右侧展示
- 可配置转人工按钮，在输入框上方展示

机器人管理

机器人管理公众号接入小程序接入PC网站接入移动网站接入

部署网页组件

在目标页面插入以下代码即可在右下角生成一个弹出消息框的按钮

```
var h5Script = document.createElement('script');
h5Script.src = 'https://iask.qq.com/h5ClientSdkNew.js?random=' + Math.random();
document.body.appendChild(h5Script);
h5Script.onload = function() {
  AICSH5Client.init({productId: '21', '3c1', uuid: ''})
}
```

说明：

1. uuid为用户唯一标记，对应原生系统里的真实用户，支持数字字母下划线，最长22位，不填表示匿名用户。
2. https网站嵌入请将引用资源的协议头改为https

转人工按钮

☐ 当开启人工服务时，显示“转人工”按钮

菜单项下增加“转人工客服”按钮，用户点击可直接转人工

侧边栏-常见问题设置

系统会根据用户常问问题自动推荐3个常见问题，除系统推荐外还可以最多设置15个常见问题

添加常见问题

问题	操作
暂无数据	

移动端按钮：

- 可配置快捷问题，帮助用户快速咨询，在输入框上方展示
- 可配置转人工按钮，点击输入框右侧 + 号展示

机器人管理

机器人管理

公众号接入

小程序接入

PC网站接入

移动网站接入

App或者H5网站接入

嵌入或者直接跳转移动网站客服咨询页地址

https://iask.qq.com/mclient/#/client?productId=21158c1&uuid=

说明：

1. uuid为用户唯一标记，对应原生系统里的真实用户，支持数字字母下划线，最长22位，不填表示匿名用户。

2. https网站嵌入请将引用资源的协议头改为https

转人工按钮

☒ 当开启人工服务时，显示“转人工”按钮

菜单项下增加“转人工客服”按钮，用户点击可直接转人工

快速咨询内容配置

添加的快速咨询内容将展示在输入框上方，用户可以一键点击咨询，可根据内容设置链接、图片、文本答案，每条显示文字不超过6个字，最多设置6条，如“咨询电话”，“订单查询”等

内容	操作
客服工作时间	删除
人工客服	删除
+添加	

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

第22 共51页

人员管理

最近更新时间：2019-03-04 14:46:07

在【系统管理】>【人员管理】中，您可以进行账号管理、角色管理和分组管理。

超级管理员、管理员可在人员管理中添加客服、分配权限、设置分组，共同使用系统。添加客服前，必须确认有可用的人工坐席，如没有，请先 [购买机器人](#)。

账号管理

在【系统管理】>【人员管理】中，选择【账号管理】标签页，单击左上角【新增】按钮，即可新增用户。

通过官网注册的账号默认是超级管理员账号（不可删除），登录后可以创建管理员和客服（邮箱会收到默认账号、密码，可直接登录使用），新增客服时需要填写姓名、邮箱、工号、角色和客服组信息。

角色默认分为管理者与客服，用户也可根据自己的需求自行配置角色的权限内容。

- **管理员权限**：拥有所有权限（权限较大建议用户谨慎设置）；管理员添加的知识点可直接生效使用，无需审核。
- **客服权限**：仅限于知识库、客服工作台功能。由客服添加的知识点会被放置到“待处理任务”（需要审核的包括专业问答、闲聊、同义词、批量导入），管理员审核生效后才能在知识库处看到。相似问法的添加，以及对知识库进行编辑，则无需审核，新增或编辑后可直接生效。

管理员默认界面：

知识库管理

知识库

待处理任务

问题学习

问答测试

客服工作台

留言回复

快捷回复语料

会话记录

系统管理

机器人管理

人员管理

机器人设置

人工客服设置

会话设置

运营数据

实时数据

历史数据

数据订阅

知识库

闲聊对话

同义词

问答分类

所有分类

未分类

知识库...

客服工...

运营数据

其他问题

添加分类

添加问题

批量导入

导出到Excel

输入关键字，回车检索

编辑人

知识来源

开始日期 ~ 结束日期

☐	标准问题	答案	编辑人	编辑时间	操作
☐				2018-09-03 17:34:48	编辑 删除
☐		相似问法: 0		2018-09-03 17:34:48	编辑 删除
☐	智能客服的说明书	用户手册: http://ask.qq.		2018-08-28 11:45:31	编辑 删除
☐	客服输入敏感词会用**代替吗	用户输入敏感词会用**号代替, 客服及管理		2018-08-28 11:38:01	编辑 删除
☐	问题匹配率很低怎么办	匹配率低可以通过以下方法进行优化: 1、在		2018-08-28 11:35:27	编辑 删除
☐	用模板表格上传知识库, 所有的问答对只能在一个sheet里面吗	用知识库模板上传问答对的时候所有问答对都		2018-08-27 17:58:18	编辑 删除

在线客服

客服模式默认界面：

知识库管理

知识库

待处理任务

问题学习

问答测试

客服工作台

留言回复

快捷回复语料

会话记录

知识库

闲聊对话

同义词

问答分类

所有分类

未分类

系统管理

知识库...

客服工...

运营数据

其他问题

添加分类

添加问题

批量导入

导出到Excel

输入关键字，回车检索

编辑人

知识来源

开始日期 ~ 结束日期

☐	标准问题	答案	编辑人	编辑时间	操作
☐				2018-09-19 14:24:45	编辑 删除
☐				2018-09-03 17:34:48	编辑 删除
☐	智能客服的说明书	用户手册: http://ask.qq.	jamiezhentencent.com	2018-08-28 11:45:31	编辑 删除
☐	客服输入敏感词会用**代替吗	用户输入敏感词会用**号代替, 客服及管理	jamiezhentencent.com	2018-08-28 11:38:01	编辑 删除
☐	问题匹配率很低怎么办	匹配率低可以通过以下方法进行优化: 1、在	jamiezhentencent.com	2018-08-28 11:35:27	编辑 删除
☐	用模板表格上传知识库, 所有的问答对只能在一个sheet里面吗	用知识库模板上传问答对的时候所有问答对都	jamiezhentencent.com	2018-08-27 17:58:18	编辑 删除

在线客服

角色管理

系统默认分为管理者与客服，对应权限不同。客服权限仅限于知识库相关功能，管理者权限包括知识库功能相关全部权限与系统设置权限。管理者权限较大建议用户谨慎设置。

新增角色

在【系统管理】>【人员管理】中，单击【角色管理】标签页的【新增】按钮，即可新增角色并为该角色分配权限。

权限：可自行调整

操作权限：若不勾选“会话接入”，则不会自动分配用户给该角色的客服，只能通过被转接接入会话。

管理人员类型下的权限：

人员管理

账号管理 角色管理

新增

角色名 权限

超级管理员

管理员

在线客服

新增

* 角色名 请填写使用者名称，不超过11个字

* 权限类型 ☒ 管理人员 ☐ 客服人员

权限

- ▶ ☒ 知识库管理
- ▶ ☒ 客服工作台
- ▶ ☐ 系统管理
- ▶ ☐ 运营数据

操作权限

☒ 会话接入 可直接接待访客

备注

取消 确定

客服人员类型下的权限：

人员管理

账号管理 角色管理

新增

新增

角色名 权限

超级管理员

管理员

在线客服

新增

* 角色名 请填写使用者名称，不超过11个字

* 权限类型 ☐ 管理人员 ☒ 客服人员

权限

- ☒ 知识库管理
- ☒ 客服工作台

操作权限

☒ 会话接入 可直接接待访客

备注

取消 确定

分组管理

客服组是以小组形式对客服工作人员进行归类划分的。您可以在分组管理面板下新增、修改或删除客服组。

1. 在【系统管理】>【人员管理】中，选择【分组管理】标签页。
2. 在分组管理页中，单击左上角【新增】按钮（或操作列的“修改”）。
3. 在新增用户组界面，输入客服组名称。左侧列表为未入组客服，右侧列表为已入组客服。
 - 添加组员：选择左侧客服人员，单击【>】按钮。
 - 删除组员：选择右侧客服人员，单击【<】按钮。

4. 单击【确定】按钮，完成客服组新增或修改。



修改客服组

仅支持修改客服组名称。

1. 在【系统管理】>【人员管理】中，选择【分组管理】标签页。
2. 在分组管理页中，单击目标用户组操作列的“修改”。
3. 在修改用户组界面，输入新的客服组名称。
4. 单击【确定】按钮，完成客服组修改。

机器人客服

最近更新时间：2019-03-04 14:46:16

知识库

知识库是用来定位访问者提出的问题，若知识库中有相匹配的知识，则机器人会自动将答案回复给访问者；若知识库中没有匹配的知识，则机器人无法回答访问者。机器人可通过问题学习不断补充知识库，精准识别用户意图。知识库分为专业问答、闲聊对话、同义词和行业知识库。

专业问答

在【知识库管理】>【知识库】>【专业问答】中，可查看标准问题和答案。

专业问答是知识库的核心，能够有效提高机器人解答业务问题的能力，以问答对的方式录入。

知识库使用流程如下：

1. 选择知识分类
2. 添加问题
3. 补充相似问法
4. 知识库审核
5. 问答测试
6. 知识维护

1. 选择知识分类

在分类列表中，对知识库进行分类，便于查询和管理知识规则。可查看某一分类下的专业问答。支持添加、编辑、排序、删除等操作。

The screenshot displays the '问答分类' (Question Classification) section on the left sidebar, which is highlighted with a red box. It includes a tree view for '所有分类' (All Categories) and '未分类' (Unclassified), with options to '添加分类' (Add Category). The main area shows a table of '标准问题' (Standard Questions) with columns for '标准问题' (Standard Question), '答案' (Answer), '编辑人' (Editor), '编辑时间' (Edit Time), and '操作' (Action). The table lists several questions related to MTA application development, such as '如何使用自定义事件功能' (How to use custom event features) and '事件ID有什么格式限制?' (What are the format restrictions for event IDs?). Each row includes a '相似问法: 0' (Similar questions: 0) button and '编辑' (Edit) and '删除' (Delete) links. At the top, there are buttons for '添加问题' (Add Question) and '批量导入' (Batch Import), along with search and filter options. A '在线客服' (Online Service) button is visible in the bottom right corner.

2. 添加标准问题

在【知识库管理】>【知识库】>【专业问答】中，单击【添加问题】按钮，输入标准问题、相似问法以及答案。答案格式支持添加文字、超链接和图片。

设置问句的基本原则：

- 相似问法要求不要过短。
- 主语谓语都不能缺失。
- 意图要求完整（具体即可根据问法直接给出答案而无需追问）。

正确示例：火车票丢失怎么办？怎么上传图片？发货时间是多久？

错误示例：火车站、图片、发货

完整示例（待录入知识）：

标准问题：武汉火车站的地址？

相似问题：武昌火车站在哪里？/怎么去武昌火车站？/武昌火车站怎么走？/……

答案：武昌火车站的地址是武汉市武昌区中山路642号

新增知识点的状态默认是启用（永久有效），可根据业务需求停用或者设置有效期，支持批量设置。

3. 补充相似问法

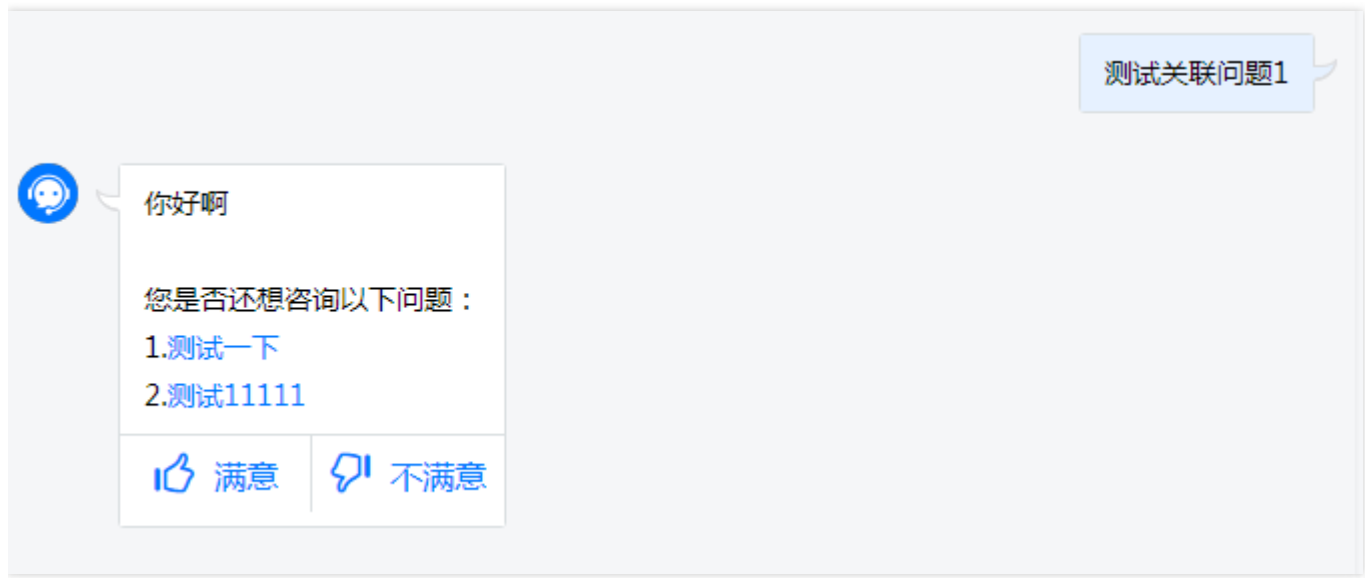
添加相似问法，可以提高匹配度。某种意义上来说，相似问法越多，匹配度越高。一般需要配置 5 条以上的相似问法。

您可通过以下两种方式添加相似问法：

- 在添加标准问题时，在下一行的相似问法输入框中添加相似文法（最多可添加150个）。
- 在添加标准问题后，统一添加相似问法。
若没有整理相似问法，可先导出知识库中的现有的知识点，在知识点后补充相似问法后进行批量添加。

4. 添加关联问题

关联问题是与某问题相关联的另一些问题，如同一事项的不同的问题点。当用户咨询某一问题时，系统会在给出答案的同时，给出关联问题。



您可在添加标准问题后，单击答案编辑框左下角的【添加关联问题】，进行关联问题添加。

您可以在【系统管理】>【机器人设置】>【关联问题】中，打开/关闭关联问题自动推荐（默认状态为关闭）。

5. 批量添加

初次使用机器人时，建议您将常见问题整理成问题和答案形式录入我们提供的 Excel 模板，一次性导入知识库。批量添加步骤如下：

- 在【知识库管理】>【知识库】中，单击【批量导入】，单击下载弹框中的“专业问答模板”。
- 将标准问题、分类、答案、相似问题以及关联问题，录入 Excel 内相应位置。
- 整理完成后，在【知识库管理】>【知识库】中，单击【批量导入】，上传整理好的文件。
- 上传后，可以查看上传成功/失败的数量。如果上传失败，请检查是否为文件格式错误、大小或者条数不符合规范，修改后重新上传即可。

6. 知识库审核

您可以在【知识库管理】>【知识库】>【待处理任务】>【专业问答】>【待审核】中，对录入的知识进行审核。

- 管理员录入的知识无需审核，可直接录入到知识库中。
- 客服录入的知识需要管理员进行审核，审核通过后会同步到知识库中（若管理员审核不通过，可修正答案后再次提交）。

7. 知识维护

在实际使用过程中需要不断修改和完善知识库：

- 定期删除重复、僵尸知识。
- 可以结合用户的问法适当调整问句设置。
- 多增加相似问法，以达到更理解用户的目标，提高知识规则的使用效率及匹配度。
- 在智能学习中对相似问法和未知问题进行学习。

闲聊对话

添加闲聊问答对

闲聊指与专业问答知识点无关的对话内容，如“天气真好”等。系统默认打开闲聊，并已经配置好了公共的闲聊语料库（即系统自带闲聊对话）。除了系统自带闲聊库之外还可配置私人闲聊库，支持添加文字、图片以及超链接格式的答案。

在【知识库管理】>【知识库】>【闲聊对话】中可添加、编辑、删除闲聊对话。闲聊示例如下：



说明

- 管理员模式下：
 - 添加闲聊问题时，未添加答案，直接单击【确定】，问题添加至【知识库管理】>【待处理任务】>【闲聊对话】>【待编辑】中，可在该条目下对此问题进行答案补充完善，完善后问题转移至管理员模式下的【知识库

管理】>【知识库】>【闲聊对话】中，问答对生效。

- 完整添加标准问题与答案，单击【确定】后，问题添加至管理员模式下的【闲聊对话】中，直接生效。
- 客服模式下：
 - 添加闲聊问题时，未添加答案，直接单击【确定】，问题添加至【知识库管理】>【待处理任务】>【闲聊对话】中，可在该条目下对此问题进行答案补充完善，完善后问题转移至管理员模式下的【知识库管理】>【待处理任务】>【闲聊对话】>【待审核】中，等待管理员审核；
 - 完整添加标准问题与答案，单击【确定】后，问题添加至管理员模式下的【待审核】中，等待管理员审核。

批量添加闲聊

单击【批量导入】按钮，下载“闲聊对话模板” Excel 表格，按照对话模板文件中的格式和要求进行填写：闲聊问题、答案。



闲聊对话模板编辑完成后，单击选择文件或拖拽至指定区域上传闲聊对话模板。

- 上传成功后，您可以看到上传成功的文件名和“上传成功”的标识，并可以看到上传成功的文件中，上传成功多少条，失败多少条，并可以定位到失败问题的位置和失败原因，方便您进行修改。
- 若上传失败，您可以检查是否是文件格式错误、大小或者条数不符合规范，修改后，重新上传即可。

导出闲聊问答对

单击右上角【导出到 Excel】按钮，单击下载即可将知识库中所有闲聊问答对导出成 Excel 表格形式。

同义词

添加同义词

同义词为含义接近的2个词，添加配置之后，机器人会对同义词进行语义理解和问题匹配。如“手机”和“移动电话”。在【知识库管理】>【知识库】中，选择【同义词】标签页，即可对标准词添加同义词，支持单个添加与批量添加。

- **单个添加**

单击【添加同义词】按钮，填写标准词和同义词，一个标准词最多可添加20个同义词。

- **批量添加**

单击【批量导入】按钮，根据弹框提示下载同义词模板，填写完成后上传文件即可。

说明

- 管理员模式下：

- 添加标准词时，未添加同义词，直接单击【确定】，问题将添加至【知识库管理】>【待处理任务】>【同义词】>【待编辑】中，您可在该条目下对此问题进行答案补充和完善，完善后问题将转移至管理员模式下的【知识库管理】>【知识库】>【同义词】中，同义词生效。
- 完整添加标准词与同义词，单击【确定】后，问题添加至管理员模式下的【知识库管理】>【知识库】>【同义词】中，直接生效。

- 客服模式下：

- 添加标准词时，未添加同义词，直接单击【确定】，问题添加至【知识库管理】>【待处理任务】>【同义词】中，您可在该条目下对此问题进行答案补充完善，完善后问题转移至管理员模式下的【知识库管理】>【待处理任务】>【同义词】>【待审核】中，等待管理员审核。
- 完整添加标准词与同义词，单击【确定】后，问题添加至管理员模式下的【知识库管理】>【待处理任务】>【同义词】>【待审核】中，等待管理员审核。

行业知识库

智能客服为您提供了包括电商、教育等十个垂直行业的通用知识库，在初次接入时，可以帮助您快速导入实现冷启动。如果您的企业已经积累了较为完善的知识库也可直接在专业问答中直接添加。

1. 在【知识库管理】>【知识库】中，选择【行业知识库】标签页。
2. 单击所在行业的【导入】按钮，导入相关行业的知识库。

⚠ 注意：

行业知识库导入之后会直接生效，请谨慎导入其他行业知识库，若误操作导入其他行业知识库可立即进入专业问答中删除。

问答测试

您可以在【知识库管理】>【问答测试】中，开始与机器人对话测试，如未匹配上问题和答案，可根据匹配结果优化该条知识点。系统会保留近3天的测试结果，如有需要可直接将测试问题添加至知识库。

用户可根据测试结果中不同的匹配类型对知识库进行优化调整。

匹配类型：

- 精准匹配：机器人直接匹配到与知识库内的标准问题或相似问法。
- 模糊匹配：用户提问意图不明确，机器人对问题进行追问等。
- 兜底匹配：机器人对无法回复的问题，进行兜底回复。
- 闲聊：机器人识别提问问题为闲聊对话

待处理任务

- 知识库中未添加完全的问答对与同义词对会转移至【待处理任务】>【待编辑】列表中。
- 客服完整添加的问答对与同义词对会转移至【待处理任务】>【待审核】列表中。



管理员模式

待编辑任务

- 编辑：单击右侧【编辑】按钮，在编辑窗口中添加或修改答案或同义词。添加完成后问题转移至知识库中，问题生效。
- 删除：删除问答对或同义词对。
- 转派：选择将问题转派给某位客服处理，转派后问题转移至客服模式下的【知识库管理】>【待处理任务】中。

客服模式

编辑待处理任务

单击右侧【编辑】按钮，在编辑窗口中添加或修改答案或同义词。修改完成后问答对或同义词转移至管理员模式下的【知识库管理】>【待处理任务】>【闲聊对话】>【待审核】中，等待管理员审核。

智能学习

在实际使用过程中需要不断对机器人进行学习，定期删除重复、僵尸知识，或者结合用户的问法适当调整问句设置，增加几条相似问法，以达到更理解用户的目标，提高知识规则的使用效率及匹配度。

智能训练

您可以对客服机器人进行训练，使机器人更加智能，对答案的匹配更加精准。

智能训练分为知识库情况和学习情况：

- 知识库情况**：系统会计算当前知识库的平均相似问法数，平均相似问法越高，机器人越智能。单击“补充”添加相似问法，触发机器人训练。
- 学习情况**：指当前相似问法、未知问题、不满意分析的学习情况，单击“补充”，可对相应的模块进行编辑操作。

训练机器人

单击智能学习下方的“训练机器人”，即可触发机器人训练。

机器人训练一共有6个阶段，分别为初级、进阶、中级、完善、高级、成熟阶段，对应的相似问法数为5/10/20/30/40/50。您需补充知识库标准问题的相似问法以完成阶段目标，当到达一个阶段并且学习情况没有待处理内容时，可触发训练。

机器人训练条件达成后只可训练1次，训练完成无新的内容补充，无法再次进行训练。

相似问法学习

相似问法为质量比较高且能关联到标准问题的问题，建议选择“通过”或“关联相似问题”，如有错误选择“忽略”，提升机器学习的能力。

☐ 待学习相似问法	提问数	关联标准问题	操作
☐ 未找到与该应用版本匹配的符号表文件，堆栈中的源代码类名、行号等信息可能无法正常显示	1	iOS端上传符号表后仍提示“没有匹配的符号表”，没有还原堆栈	通过 忽略 更多>>
☐ 导出完整数据	1	MTA 是否支持原始数据的导出	通过 忽略 更多>>
☐ 自定义事件时实时更新的吗	1	如何使用自定义事件功能	通过 忽略 更多>>
☐ 新增用户数据异常	1	新增用户数是如何计算的	通过 忽略 更多>>
☐ 接口查询统计数据	1	页面统计为何看不到数据	通过 忽略 更多>>
☐ 我问下你们出售数据包吗	1	腾讯位置大数据是不是你们的	通过 忽略 更多>>
☐ MTA如何导出数据	1	MTA 是否支持原始数据的导出	通过 忽略 更多>>
☐ 统计的数据大概延迟多久啊,只有上线的版本才会进行统计吗?	1	MTA H5统计可以统计微信公众号的数据吗	通过 忽略 更多>>
☐ 你好，请问在域名上可以加字幕了吗	1	请问MTA账号如何申请	通过 忽略 更多>>
☐ 更改登录qq	1	在创建应用时，搞错了MTA账号，能否修改过来	通过 忽略 更多>>
批量通过批量忽略自动处理设置 共 106 条 < 1 2 3 4 5 ... 11 > 跳至 页			

未知问题学习

未知问题是知识库没有匹配到的问题，建议添加为新问题，以补充知识，提升机器学习的能力。

☐	未知问题	提问数	操作
☐	最近一直有bug吧，统计总出问题	1	添加为新问题 更多>>
☐	怎么联系客服	1	添加为新问题 更多>>
☐	请问活跃用户和活跃账户有什么区别	1	添加为新问题 更多>>
☐	活跃用户跟活跃账户区别	1	添加为新问题 更多>>
☐	请问活跃用户和活跃账户有什么区别	1	添加为新问题 更多>>
☐	活跃用户跟活跃账户区别	1	添加为新问题 更多>>
☐	MTA打不开	1	添加为新问题 更多>>

不满意学习

当用户对某个答案评价为不满意时，该问题和对应答案会出现在不满意学习中，建议对不满意的回答进行纠错。

智能学习				
智能训练	相似问法学习	未知问题学习	不满意学习	
☐	访客提问	不满意回复	对应知识点（标准问题）	操作
☐	快递员联系方式是什么	[快递员联系方式是什么]的回答	快递员联系方式是什么	答案纠错 关联其他问题 添加为新问题 会话记录 忽略

- **通过**：将问题添加为算法匹配到的标准问题的相似问法。
- **关联其他问题**：将问题添加为知识库已有的标准问题的相似问法。
- **添加为新问题**：将问题添加为一个全新的标准问题。
- **忽略**：删除问题学习记录内容。
- **答案纠错**：进入该知识点的编辑页面，对答案或问题进行修改。

机器人设置

在【系统管理】>【机器人设置】下，您可以对机器人基本信息、闲聊功能开关、机器人会话回复模板、热门问题进行设置。**仅管理员可使用此功能。**

基础设置

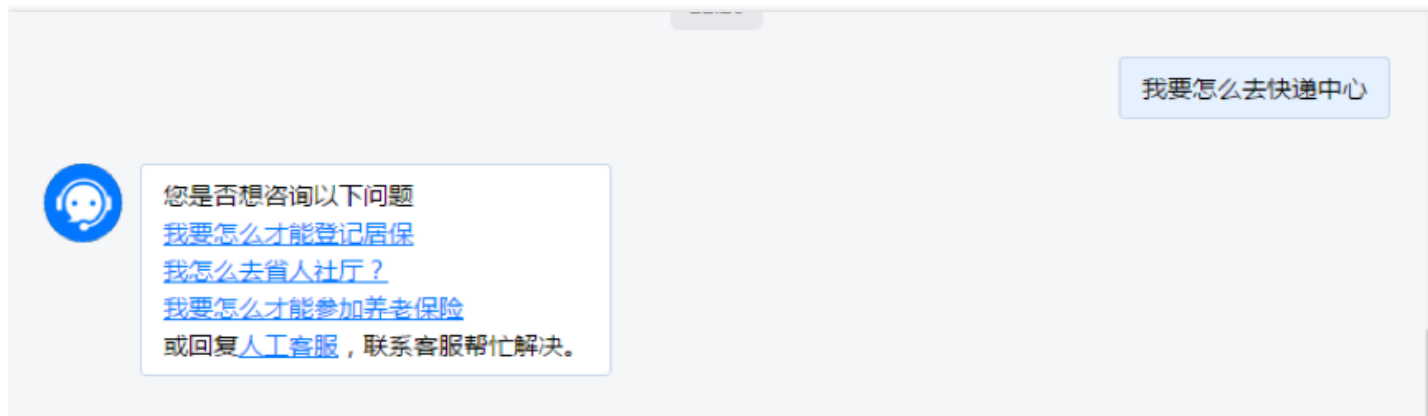
可针对不同的平台（微信公众号、小程序、PC 端、移动端）设置不同的欢迎语、未知问题、备选问题回复模板。会话设置支持添加富文本答案。**机器人模式下用户咨询仅支持文字，不支持其他类型的格式。**

欢迎语（微信公众号渠道不可用）：访客打开聊天窗口时，在发送首条消息之前，将会收到机器人欢迎语。

未知问题回复内容：当机器人无法识别访客提问，匹配不到答案和相似问法时，系统所回复内容。



备选问题回复内容：即为追问。当访客问题表达不清晰，或机器人无法完全识别访客问题时，系统将返回追问列表，可配置1 - 5条。



热门问题

热门问题为用户最常问问题。此功能为重要功能，设置完善可大幅提升机器人的回复效率。PC、移动端、小程序、公众号平台上均支持热门问题。

- PC 网站和移动网站接入时，系统会在欢迎语之后主动推送用户热门问题，也可能在回复无意图或者意图不完整的无法识别的提问时触发，主动引导用户选择热门问题或引导其使用更准确的提问方式提问，从而实现客服机器人与用户更高效的沟通。
- 微信公众号接入时，仅在回复无意图或者意图不完整无法识别的提问时触发热门问题。
- 微信小程序接入时，欢迎语和热门问题会主动推送给用户

① 说明：

首次进入小程序客服或者48小时内未对小程序客服提问时无法主动推送热门问题。

您可以在【系统管理】>【机器人设置】>【热门问题】中，开启热门问题。默认为关闭，如需启用，请手

动开启。

- 热门问题引导语配置

基础设置

热门问题

关联问题

满意度评价

热门问题设置

PC网站和移动网站接入，热门问题会在欢迎语之后主动推送用户，也可能在回复无意图或者意图不完整的无法识别的提问时触发。

一级业务分类回复内容：请问您想咨询以下哪类业务

编辑

二级业务分类回复内容：请问您想咨询以下哪项

编辑

热门问题回复内容：以下是您想咨询的问题吗

编辑

添加分类和热门问题

- 热门问题配置：支持二级问题，在分类下添加热门问题（从知识库中添加）

热门问题配置 [返回](#)

业务类型设置（可选）

▼ 所有分类

未分类

▼ 出入境业务

港澳通行证（...
港澳通行证（...
台湾通行证（...
台湾通行证（...
护照（深户）
护照（非深户）
台湾居民相关

港澳通行证

添加

窗口办理的港澳通行证签注申请怎么取消

港澳通行证商务签注是否可以网上办理

深户未成年小孩如何办理港澳通行证及签注

非深户个人港澳通行证及签注办理需要多久

往来港澳通行证申请失败，失败原因存在重!

前往港澳通行证的办理需要多久

如何领取前往港澳通行证

前往港澳通行证如何换发和补发

团体港澳签注如何再次办理

若配置了一级问题，可直接回复答案；若配置了二级问题，第一次咨询返回二级问题。一级热门问题引导语及一级热门问题展示如下：



二级热门问题引导语及二级热门问题展示如下：



关联问题

您可以在【系统管理】>【机器人设置】>【关联问题】中，开启关联问题。默认为关闭，如需启用，请手动启用。关联问题是与某问题相关联的另一些问题，如同一事项的不同的问题点。可以在【知识库】>【标准问答】中添加问题或批量导入时配置。

关联问题分为手动关联和自动关联：

手动关联问题：可以在【知识库】>【添加问题】/【批量导入问题】时配置。手动配置给 A 问题配置关联问题后，当用户咨询 A 问题时，机器人会在给出答案的同时，推荐该问题的关联问题。

自动关联问题：无需手动配置，算法在有知识图谱的情况下自动推荐关联问题。目前知识图谱及算法自动推荐只在项目制产品中支持。如果在知识库中已经配置了关联问题，会优先推荐知识库中配置的关联问题。

展示效果如下：



满意度评价

您可以在【系统管理】>【机器人设置】>【满意度评价】中，开启满意度评价。默认为关闭，如需启用，请手动启用。

开启机器人评价功能后，客户可以对机器人的回答进行评价，运营数据中可以查看统计结果。可按渠道开启此功能，并设置评价描述样式。

当出现答案的时候才会出现满意度评价按钮（如果是一级问题和二级问题不会出现满意度评价）。



人工客服

最近更新时间：2019-04-25 09:00:30

开启人工客服

您可以在在【系统管理】>【人工客服设置】>【人工客服】中，开启人工客服。

启用人工客服后，在机器人无法回复或客户主动寻求人工协助时，将会接入人工服务。

- **会话渠道设置**：通过勾选和编辑变量，可以设置人工客服接入渠道、转人工条件等。
- **人工客服服务时间段设置**：通过勾选和编辑人工客服服务时间段，可精确至分钟。
- **排队设置**：编辑排队提示语，主动退出关键词等。

人工客服工作台

客服工作台入口位于页面右下方的按钮。所有当前正在接待的会话、会话过程中常用的操作和选项都在该面板 提供。

工作台分为三部分区域，从左至右依次是：会话列表、会话消息区和扩展功能区。



会话列表区：

会话列表包含**当前工作客服名称、状态、待接入排队人数、当前工作客服自动接入的会话人数**，以及**当前正在会话用户**。

在线状态：客服和管理员的登录状态分为两种：在线、停止接入。

- 在线：当客服以常规方式登录客服系统时，状态为在线。在线时，可以自动接入新会话。
- 停止接入：当客服工作量达到饱和时，可以主动将状态切换为停止接入。停止接入时，不会自动接入新会话，但可以继续处理当前接待的会话。

自动接入人数：可以通过【人员管理】>【账号管理】进行设置，当前接待人数大于或等于自动接入人数时，系统不再自动分配会话给该客服。

会话消息区：

显示客户与客服的历史消息、客服的消息输入框。会话消息区5个图标的功能分别如下：

1. 截图功能（仅支持 Windows 系统）。
2. 智能辅助：机器人会根据访客的每个问题都推荐一个回答在右下角，如果客服觉得机器人的推荐合适的话，可以直接单击答案，将回答直接推送发送给访客。

3. 转接：将用户转接给当前在线的其他客服（转接的客服可以看到前一位客服的聊天记录）。
4. 发送图片。
5. 问题收录：将会话中有价值的问答收录到知识库，最多只能收录一问一答。

扩展功能区：

在此区域，客服可以查看用户信息，使用快捷回复工具等。快捷回复语料可在【客服工作台】>【快捷回复语料】中设置。

会话记录

在【客服工作台】>【会话记录】中，您可以查看机器人会话与人工会话的历史记录，同时支持批量导出会话统计数据。

会话记录

机器人会话

人工会话

时间

2018/12/05

~

2018/12/12

客服组

客服

满意度

会话类型

转接状态

注：系统只保存最近90天的会话记录，请及时导出保存

会话时间	客服组	客服	客服工号	用户昵称	用户id	备注信息	满意度	响应时长	会话时长	会话类型	转接状态	操作
2018-12-11 12:02:39	四组	客服小智		456	456			00:00:01	00:24:04	咨询	未转接	会话记录 编辑
2018-12-11 12:02:36	四组	客服小智		123	123	测试 123		00:00:01	00:24:20	咨询	未转接	会话记录 编辑
2018-12-11 11:36:13	四组	客服小智		111	111			00:00:01	00:34:27	投诉	未转接	会话记录 编辑
2018-12-11 11:36:11	四组	客服小智		1111	1111			00:00:00	00:34:11	投诉	未转接	会话记录 编辑
2018-12-11 11:36:08	四组	客服小智		1	1			00:04:04	00:35:48	投诉	未转接	会话记录 编辑
2018-12-11 11:36:04	四组	客服小智		11	11			00:03:14	00:35:00	投诉	未转接	会话记录 编辑
2018-12-11 11:35:47	四组	客服小智		11111	11111			00:00:00	00:33:36	无	未转接	会话记录 编辑

批量导出

共 7 条1跳至页

用户和机器人在会话过程中转人工，成功接入人工客服后算作人工客服会话，不算机器人会话。

快捷回复语料

快捷回复语料指客服回答访客问题时经常用到的常用话术集。分为公共库和个人库两部分。

- 公共库由管理员统一编辑和管理，普通客服仅能使用，不可修改。管理员可以为公共常用语设置多个一级分类。
- 个人库由客服及管理员自己编辑和管理。普通客服可以为个人常用语设置多个一级分类。

您可以在【客服工作台】>【快捷回复语料】中，单击【添加】按钮，输入关键词以及回复内容，即可完成快捷回复语料添加。

满意度评价

您可以在【系统管理】>【人工客服设置】>【满意度评价】中，开启满意度评价。默认为关闭，如需启用，请手动开启。

当退出接入客服时才会出现满意度评价按钮。

满意度评价 

会话结单自动邀评

会话渠道：☐ 微信公众号 ☐ 微信小程序 ☐ PC网站 ☒ 移动网站

评价模式：

5颗星到1颗星分别代表：非常满意 / 满意 / 一般 / 不满意 / 非常不满意

不满意原因调查 

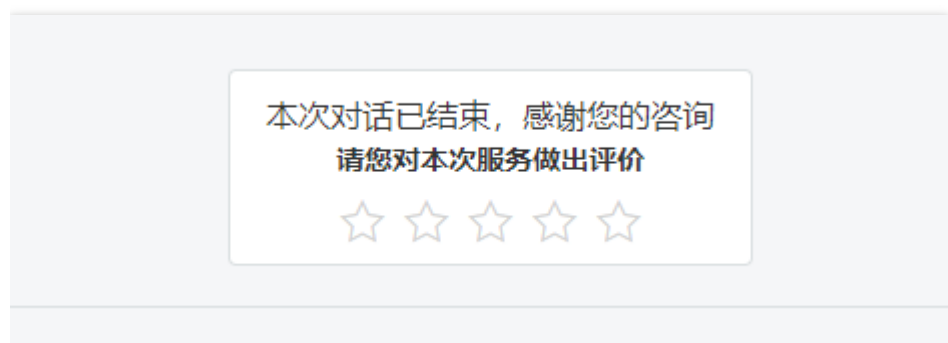
在收到不满意或很不满意后，发出直接的原因调查。至少添加2项后，该功能才能生效。功能开启后可在统计中心查看统计结果

原因	操作
----	----

 暂无数据

[+添加](#)

效果图如下：



会话设置

在【系统管理】>【会话设置】中，可进行【用户主动结束会话】和【敏感词】设置。

- **用户主动结束会话**：支持配置人工会话的用户主动结束语，及H5和PC端菜单栏的结束按钮。
- **敏感词配置**：若会话中包含敏感词，则发送的消息中以星号 * 替代该敏感词。

会话设置

用户主动结束会话 ☒

移动/桌面网站：菜单栏增加“结束会话”按钮

微信公众号/小程序：发送如下关键词主动结束：[退出;结束会话](#)

支持多个关键词，用“;”分隔

敏感词设置

如用户咨询输入的内容包含敏感词，该词会用**号展示替代

敏感词	编辑时间	编辑人	操作
fuck	2019-01-11	414410797@qq.com	修改 删除

[+添加](#)

运营数据

最近更新时间：2019-03-04 14:46:33

机器人数据

您可以在【运营数据】>【机器人数据】中，通过实时数据和历史数据可对机器人工作进行监控和查看。

实时数据

实时机器人数据包括当前会话人数、今日总人数、平均会话时间；今日提问数、匹配问题数、匹配率；已评价数、满意数、满意率。可分渠道查看。

历史数据

历史机器人数据指标包括会话总人数、回复量、回复率；提问总数、匹配问题数、匹配率；今日评价数、满意数、满意率。可分渠道查看。

人工客服数据

您可以在【运营数据】>【人工客服数据】中，通过实时数据、历史数据和客服统计了解每个客服的工作情况，对客服进行质检及考核。

实时数据

实时人工数据指标包括当前会话人数、今日总人数、平均会话时间；当前在线客服数、停止接入客服数。可分渠道查看。

历史数据

历史人工数据指标包括会话总量、接入量、转接量；平均会话时长、平均首次响应时长、平均响应时间、评价总量、好评量、差评量、不满意原因反馈量。可分渠道查看。

客服统计

人工客服数据统计，您可根据客服统计对客服的工作情况和服务质量进行监控以及考核，可以按照日期、客服组、客服三个维度进行筛选。

- 客服名：同人员管理的客服姓名
- 客服账号：同人员管理的邮箱
- 会话量：单位时间内人工客服结单会话的总量
- 有效会话量：单位时间内人工客服结单的会话中有进行正常人工回复的会话总量
- 转接会话量：单位时间内人工客服结单会话中主动转接且其他客服成功接收的会话量

- 被转接会话量：单位时间内被动接入其他客服转接成功且结单的会话总量
- 平均会话时长：客服每段会话从接入到结单的时长/会话量
- 平均响应时长：客服每条消息平均响应时长/客服消息量（不包含用户消息量）
- 平均首次响应时长：人工对话中平均每段对话的首次响应时长
- 参评率：（进行评价的会话总量/会话总量）*100%
- 平均满意度：评价分数总和/评价会话总量
- 登录时长：单位时间内客服登录工作台的时长

问题分析

您可以在【运营数据】>【问题分析】中，通过实时数据和历史数据了解最常被提及的主题和问题，判断当前服务中的热点问题。

实时数据

实时数据问题分析中统计出一段时间内最常被提及的知识点，提问问题以及类别，以饼状图和列表的形式展示，列表中包含排名、提问数、占比等信息。支持导出功能。

客服管理团队可以通过问题分析了解今日会话中最常被提及的主题和问题，依此判断当前服务中的热点问题。

- 知识点：用户提问对应的知识库中的标准问题。
- 问题：用户提问内容。
- 类别：用户提问对应知识点在知识库中所属分类。

历史数据

历史数据问题分析中统计出一段时间内最常被提及的知识点、提问问题、提问类别和人工客服不满意分析，以饼状图和列表的形式展示，列表中包含排名、提问数、占比等信息。支持导出功能。

客服管理团队可以通过问题分析了解会话中最常被提及的主题和问题，依此判断当前服务中的热点问题。

- 知识点：用户提问对应的知识库中的标准问题。
- 问题：用户提问内容。
- 类别：用户提问对应知识点在知识库中所属分类。
- 不满意分析：用户接入人工客服后反馈的不满意原因及对应数量，根据单位时间的数量进行排行。

数据订阅

您可以在【运营数据】>【数据订阅】中，单击右上角的【新增订阅】按钮，添加订阅。每日8点可收到系统发送的前一日日报。

系统支持向邮箱发送前一日历史数据日报。内容包含机器人基础数据、分渠道提问数比例、知识点排行、问题排行、类别排行。

