X-Bot 智能客服机器人

（基础版）

操

作

手

册

2020 年 4 月 23 日

版本号：V2.5.1

目 录

产品介绍.....4
1 登录.....4
2 添加成员账号.....5
3 创建机器人.....5
4 为机器人分配不同的成员账号.....6
5 首页.....7
6 帮助学习中心.....9
7 知识库管理.....11
7.1 知识库列表.....11
7.1.1 分类管理.....11
7.1.2 知识点编辑.....13
7.1.3 知识点关联.....14
7.1.4 知识点管理.....16
7.2 知识点学习.....16
7.2.1 全量学习.....16
7.2.2 会话抽检.....18
8 数据分析.....19
8.1 数据看板.....20
8.1.1 热点分析.....20
8.1.2 接待概览.....21
8.1.3 服务能力.....23
8.1.4 知识分析.....24
8.1.5 维护分析.....26
8.1.6 辅助分析.....26
8.2 会话日志.....27
9 系统设置.....28
9.1 机器人设置.....28

9.1.1 基础设置.....28
9.1.2 开启会话设置.....28
9.1.3 引导语设置.....29
9.1.4 功能设置.....29
9.2 成员管理.....30
9.3 高级设置.....32
9.4 操作日志.....32

产品介绍

X-Bot 机器人是由北京容联七陌科技有限公司自主研发的新一代智能客服机器人平台。整合了最先进的云计算、分布式微服务、大数据，应用了目前最前沿的自然语义处理及深度学习算法，为客户提供一套简单可依赖的智能机器人系统，让客户的产品插上人工智能的翅膀，施展自己的 AI 创新能力。

1 登录

X-Bot 平台共有三种角色账号类型：

- 企业超级管理员：系统自动生成。每个企业账户开通 X-Bot 账户时会对应生成唯一的企业超级管理员账号，其对应的邮箱为该企业的账户编号。
- 普通管理员：超管创建。企业超级管理员在 X-Bot 后台创建
- 普通成员：超管创建。企业超级管理员在 X-Bot 后台创建

1、**企业超级管理员登录方式：**通过云客服系统-设置-智能机器人（X-Bot）单点登录到机器人后台；

2、**普通管理员和普通成员登录方式：**通过登录 X-Bot 后台网址，输入正确的用户名（即邮箱）密码及验证码后，点击登录，进入后台管理界面（后台登陆地址：https://aixbot.7moor.com）

2 添加成员账号

由企业超级管理员维护本企业成员账号，添加后，超级管理员可根据业务团队需要，在相应的机器人管理后台中，从企业总成员中选择团队成员，授于其对应的机器人管理权限。

1、返回到机器人列表，点击右上角“账号管理”

2、在账号管理页面中点击“添加成员”

3、输入姓名、邮箱、手机号等信息，点击保存，即可成功创建账号

注：邮箱格式说明——@符号前只能是数字、字母、英文点号和下划线

4、创建成功后，系统将随机生成密码，可点击“重置密码”查看重置后的初始密码，也可进行编辑、禁用、移除和重置密码等操作。

5、普通管理员账号和普通成员账号获取初始密码后，可以登录到后台自主修改密码。

3 创建机器人

开通账户后，需要联系我们的销售同事申请创建机器人，并提供机器人名称和版本类型。

4 为机器人分配不同的成员账号

通过为机器人分配管理账号，可以使不同成员有不同的机器人管理操作权限。

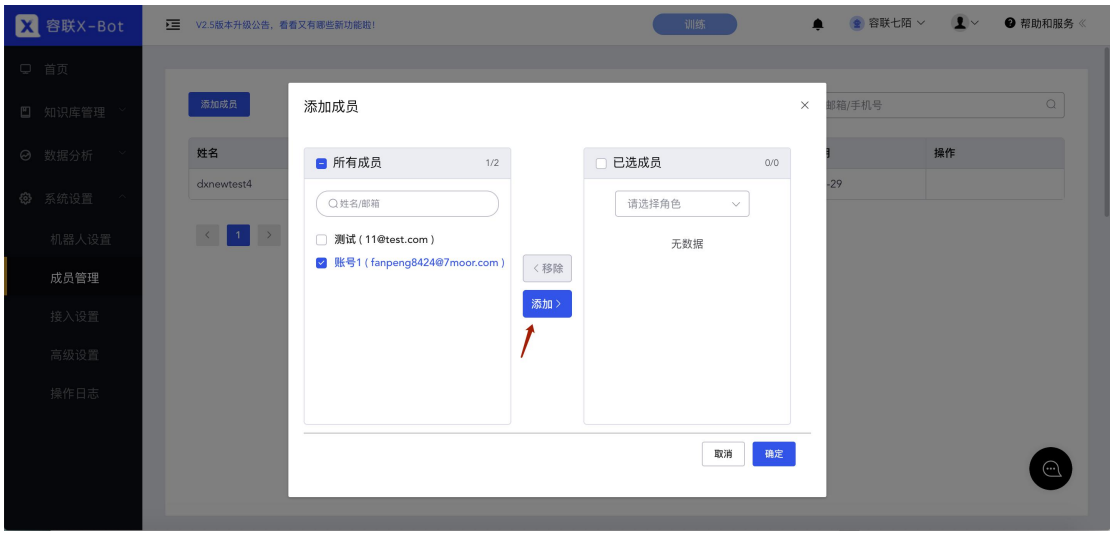
1、选择进入一个业务机器人的管理后台

2、进入系统设置--成员管理页面

3、点击“添加成员”

4、从已添加的成员账号列表中，勾选需要授予该业务机器人操作权限的成员，添加到已选成员中，并赋予该成员角色（普通成员或者普通管理员），选择“确认”，即可添加成功。

5、完成分配后，成员账户登录后台，就可以查看和操作已分配权限了的机器人。



5 首页

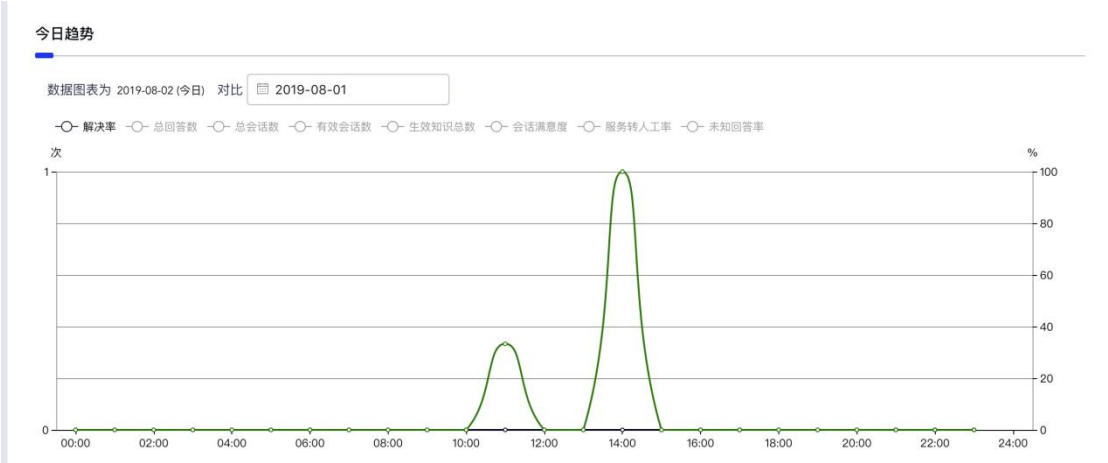
展示今日重点运营数据、趋势分析和全国数据，同时运营人员上线后可根据机器人健康度评分来优化机器人，使机器人能够保持平稳的服务水平。

1、今日总览：今日机器人的服务总览数据，包含 8 大关键运营指标。

指标含义解释：

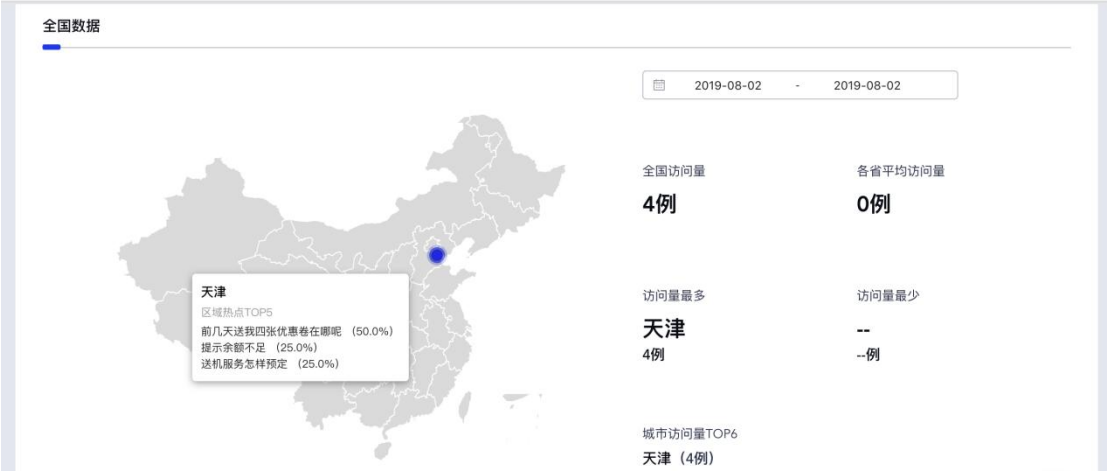
指标	含义
总回答数	机器人回复访客的消息总数，不包含常见问题和欢迎语。总回答数等于访问量。
总会话数	机器人与访客已完成的会话总数
有效会话数	访客与机器人都发过至少 1 条消息的会话数量，即访客消息数>0 且机器人消息数>0
当前生效知识数	当前知识库中状态生效的知识总数
解决率	排除服务转人工、最后一次推荐未点击、不满意的会话数/有效会话数
会话满意度	排除不满意会话（包括评价不满意或情绪识别不满意的会话）/有效会话数
服务转人工率	有效会话数中转人工会话数的占比
未知回答率	知识问答过程中，机器人无法理解访客问题的回答占比

2、今日趋势：8 大关键运营指标的今日 24 小时走势图，选择其他日期可进行趋势对比分析。



3、全国数据：统计分析全国访客访问量、各省份平均访问量、访问量最多和最少的城市，还可查看访问量最多的 Top6 城市以及各省访客最关心的 Top5 问题。

注：全国数据不支持公众号、小程序和微博渠道



4、健康度评测：根据知识点学习情况进行实时评分，得出当前机器人健康度评测分数，分数越高，说明机器人维护得越好。客户可点击各个评分项直接跳转至对应维护模块。

扣分规则如下：

1、不满意对话处理，不满意会话列表内待处理会话 ＞0，扣 20 分

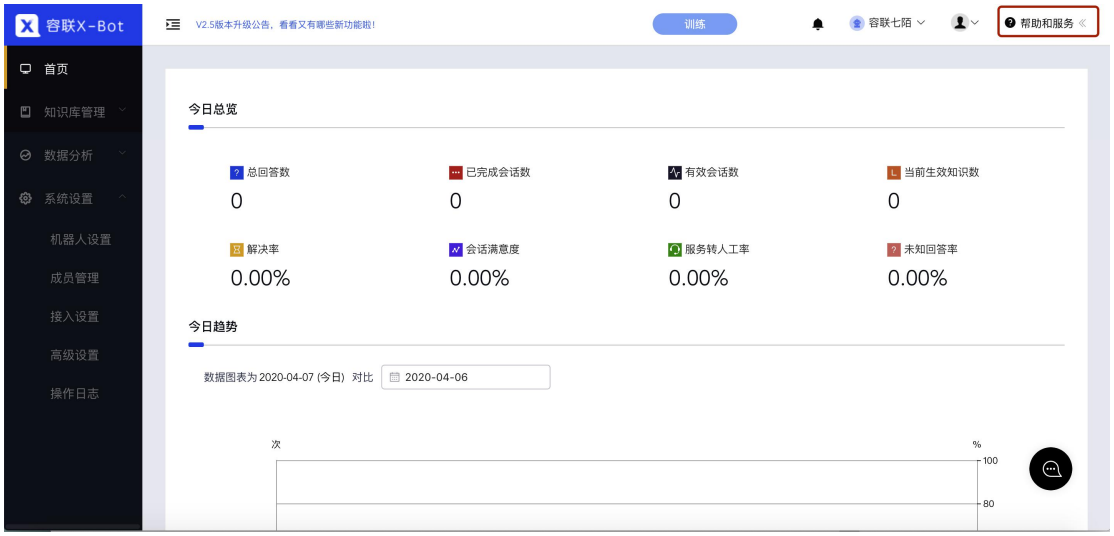
2、未知问题学习，未知问题列表内待处理问题 ＞0，扣 20 分

3、点踩知识学习，点踩知识列表内待处理问题＞0，扣 20 分

即，满分 100 分，最低 100-20-20-20=40 分

6 帮助学习中心

机器人后台根据每个菜单页面的不同，展示当前页面可能最常见的一些问题，用户可直接点击跳转到对应的帮助中心正文进行学习。



点击直接进入帮助中心学习页面：

- 产品发布升级、重要通知公告将展示在顶部栏，用户可直接点击查看具体的公告内容。

7 知识库管理

用于管理企业问答知识，创建良好的知识库是机器人客服质量的核心和基础。

7.1 知识库列表

知识库列表管理页面中可进行分类的新建、搜索和管理，知识点的新建和管理，以及知识点的批量导入导出等操作。

7.1.1 分类管理

1、在分类列表右上角点击设置，进入分类管理页面

2、在页面输入框中输入分类名称，点击添加，即可添加一级分类

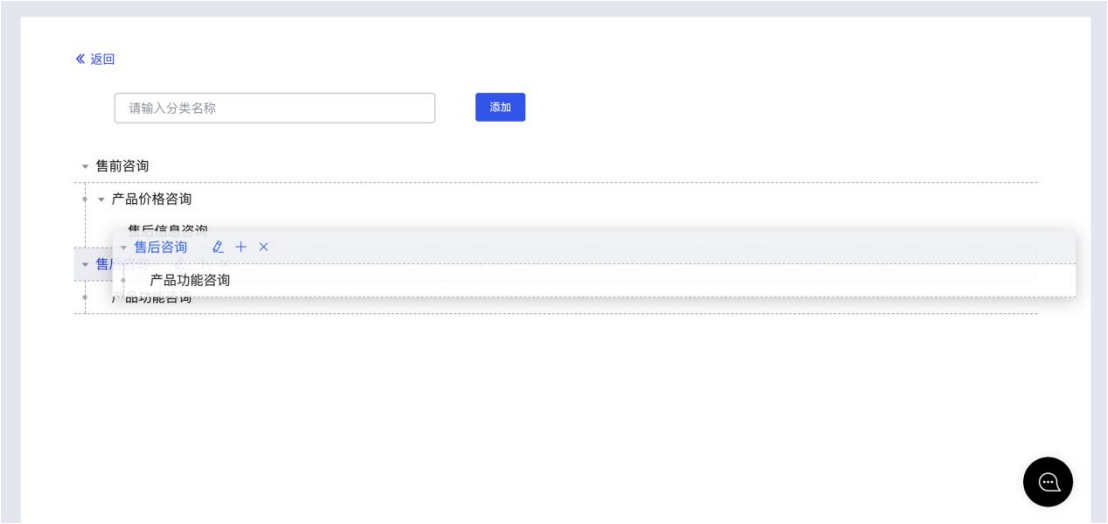
3、将鼠标悬停在父级分类中，点击“+”，输入子级名称，即可添加子级分类

4、分类最多可添加三级

5、通过鼠标拖曳拽动可以移动分类的位置及变换其子父类

6、默认有两个系统分类“未分类”和“寒暄类”。寒暄类中默认有 51 个寒暄问候语，用于一般常见的寒暄招呼语，如“你好”、“谢谢”等，便于在关闭互联网闲聊库的情况下，也能保证机器人基本的寒暄能力。

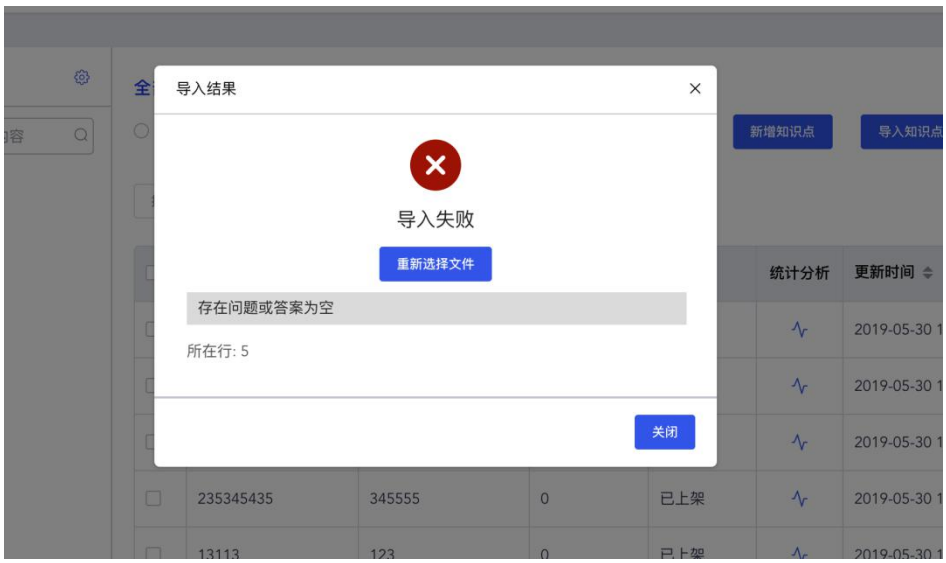
注：寒暄类中的知识点允许用户自定义添加、编辑、修改和上下架等操作，但不能关联其他知识点，也无法被其他知识点关联，仅用于寒暄回复。因此只允许用户编辑标准问题、相似问法和答案内容。



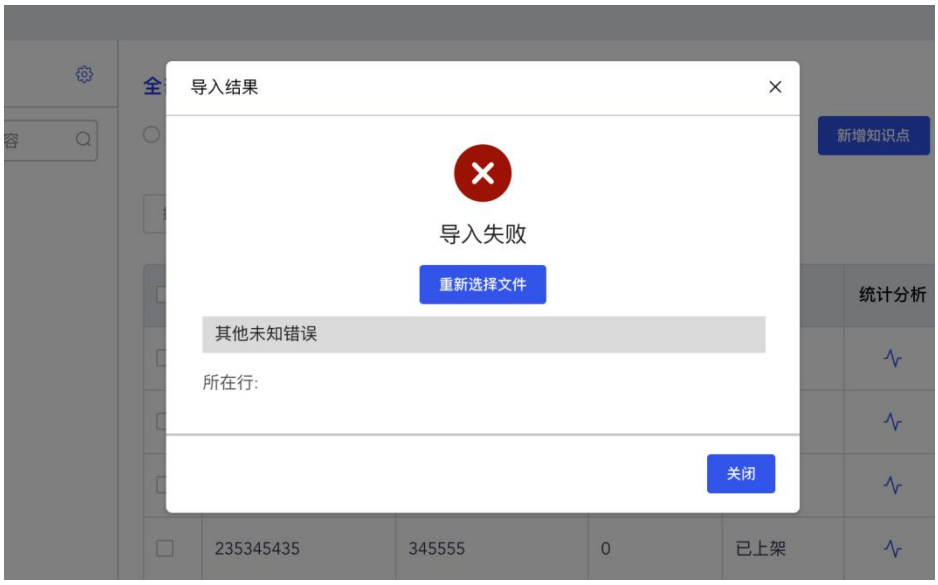
7.1.2 知识点编辑

1、批量导入知识点。请下载模版并按照要求整理 excel 数据格式，并上传附件，并且系统自动根据上传的知识点情况进行处理和导入结果反馈

（1）若存在标准问题或答案为空，则导入失败，并显示空值所在行：

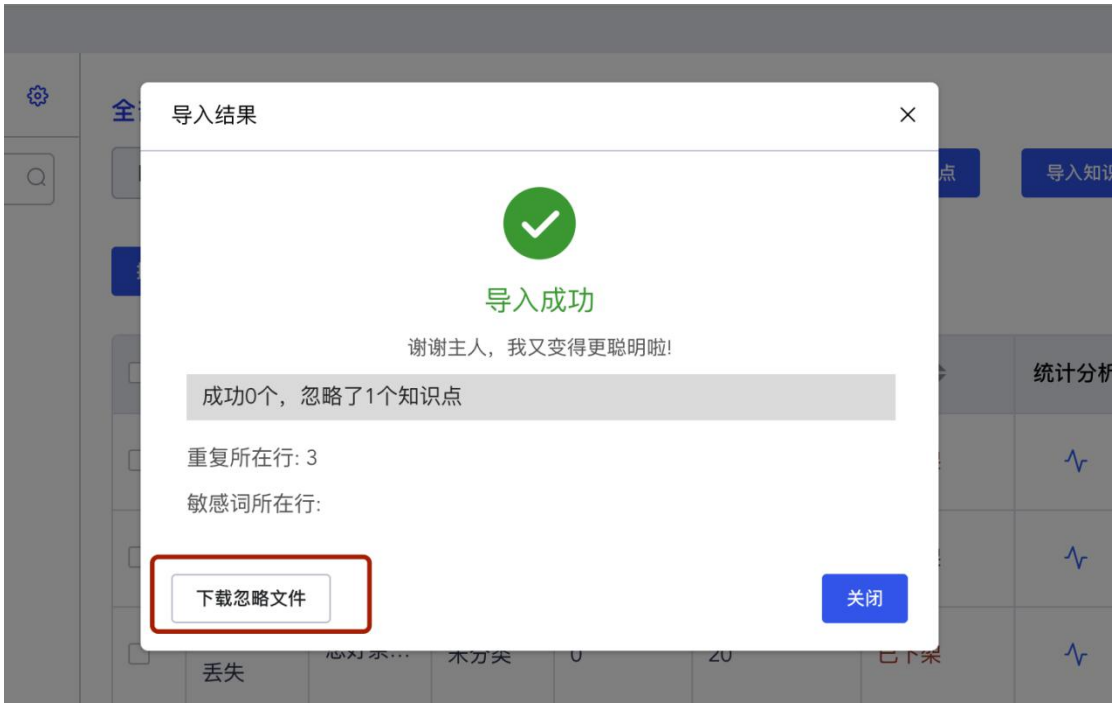


（2）若系统错误或答案问题超出字段范围等错误，则导入失败并提示其他未知错误；

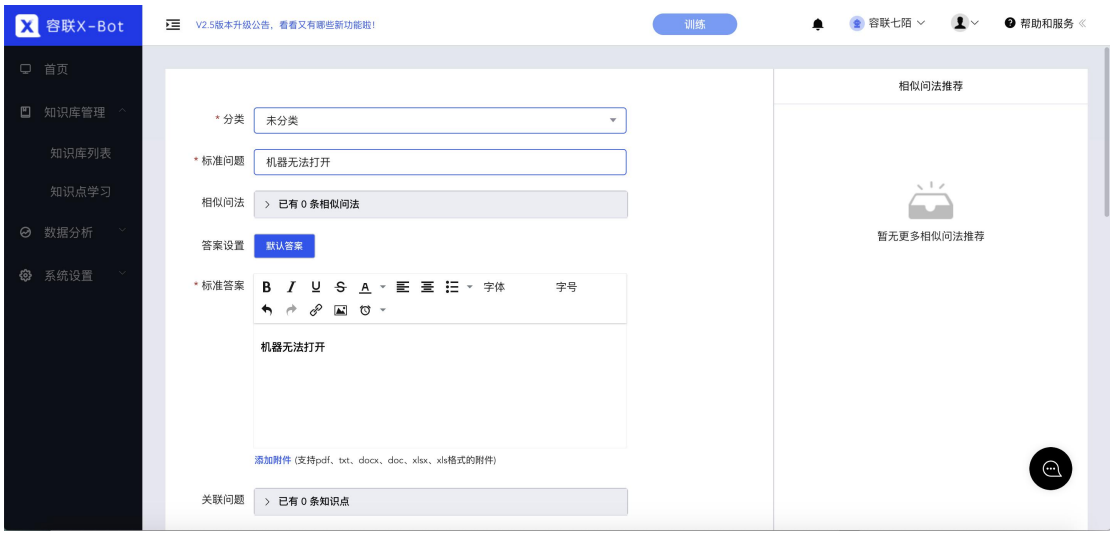


（3）若不存在空值，但问题和相似问法有重复的情况，或者导入内容中包含反党反政府的敏感词汇（比如：法轮功），导入成功但忽略掉重复知识点和敏感词汇的知识点，给出所在行提示并提供忽略文件下载，方便查看忽略的问法及忽略原因；

忽略文件中展示忽略原因（标准问题已存在、相似问法已存在、存在敏感词）、忽略的具体问法以及被忽略的知识点完整信息。



2、添加编辑知识点。新增/编辑知识点，进入编辑页面，可设置分类、标准问法、相似问法、答案和有效期，答案支持以富文本形式编辑以及添加附件。



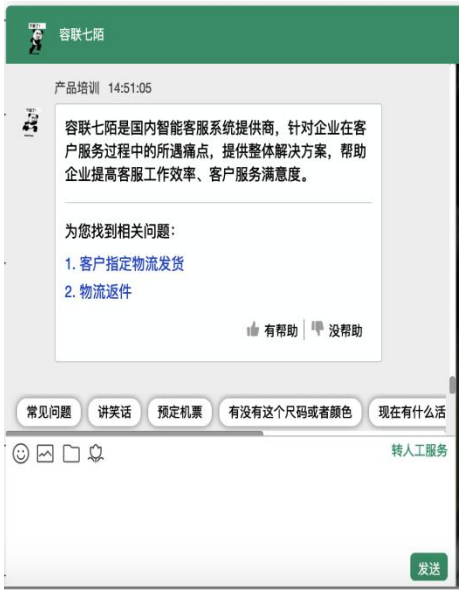
7.1.3 知识点关联

根据需要，选择与当前知识点有关联性的其他知识点，进行关联操作后，当机器人回复当前知识点答案后，会连带展示已关联的知识点，用户可直接选择访问；步骤如下：

- 点击添加关联问题，从知识库中选择其他知识点（不展示寒暄类知识点），选择完成后，点击确认保存

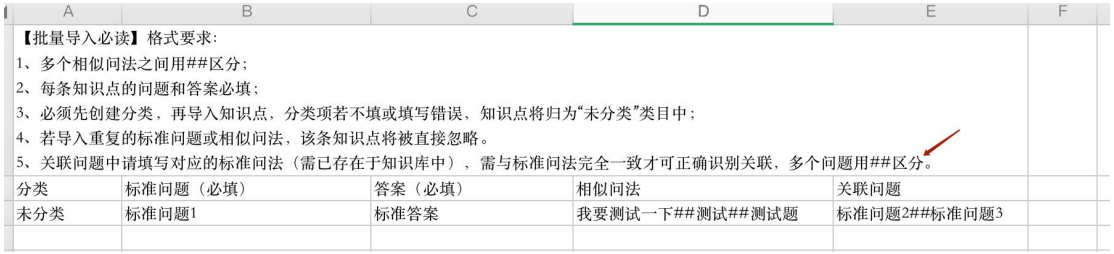
- 添加完关联问题之后，可以鼠标直接按住拖动调整问题显示的顺序

- 知识点关联效果展示：



- 关联的知识点可以导入导出：

知识点中已关联的问题可以直接导出到 excel 中，并且导入知识点时支持将关联问题批量导入（注：所关联的标准问题需已存在于知识库中）



A	B	C	D	E	F
【批量导入必读】格式要求： 1、多个相似问法之间用##区分； 2、每条知识点的问题和答案必填； 3、必须先创建分类，再导入知识点，分类项若不填或填写错误，知识点将归为“未分类”类目中； 4、若导入重复的标准问题或相似问法，该条知识点将被直接忽略。 5、关联问题中请填写对应的标准问法（需已存在于知识库中），需与标准问法完全一致才可正确识别关联，多个问题用##区分。					
分类	标准问题（必填）	答案（必填）	相似问法	关联问题	
未分类	标准问题1	标准答案	我要测试一下##测试##测试题	标准问题2##标准问题3	

7.1.4 知识点管理

1、点击编辑知识点，即可编辑该知识点的标准问法、答案、相似问法等信息。

2、点击删除或下架，在弹窗二次确认后，即可删除或下架该知识点。

3、可对知识点进行批量操作，包括批量修改分类、批量上下架、批量删除等操作。

7.2 知识点学习

知识点学习旨在通过学习积累访客问句语料，方便用户快速教育机器人学习未知问题、点踩知识以及不满意的会话，提高知识点覆盖率，优化知识库答案，使机器人更加准确地理解用户问题，准确服务客户。主要包含全量学习和会话抽检三部分。

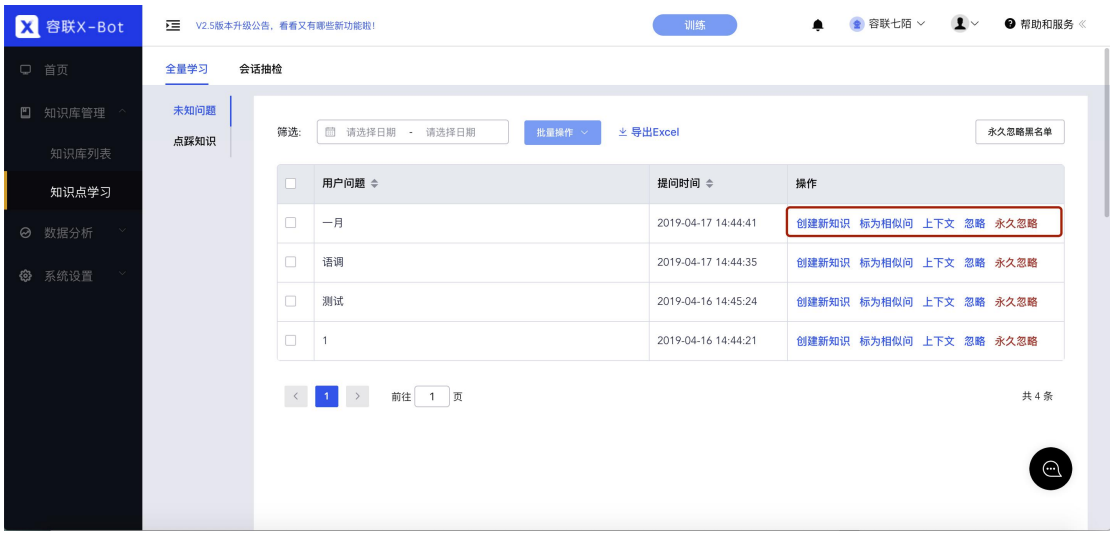
全量学习：将机器人未能识别的问题、点踩的知识点按照时间全部统计到该模块下；

会话抽检：包含不满意会话和转人工会话，便于用户去抽检这些会话，发现会话不满意或转人工的原因，给维护知识库提供依据。

7.2.1 全量学习

7.2.1.1 未知问题

系统将机器人完全不知如何回答的问题（**即未知问题**）按照时间一一统计并展示出来，并支持导出到 Excel，通过查看上下文，管理者可对问题简单排序后，逐一进行优化（处理、忽略或永久忽略）



1、创建新知识——用户可将未知问题作为新知识点添加到知识库中，子类问题作为相似问法可供编辑处理；

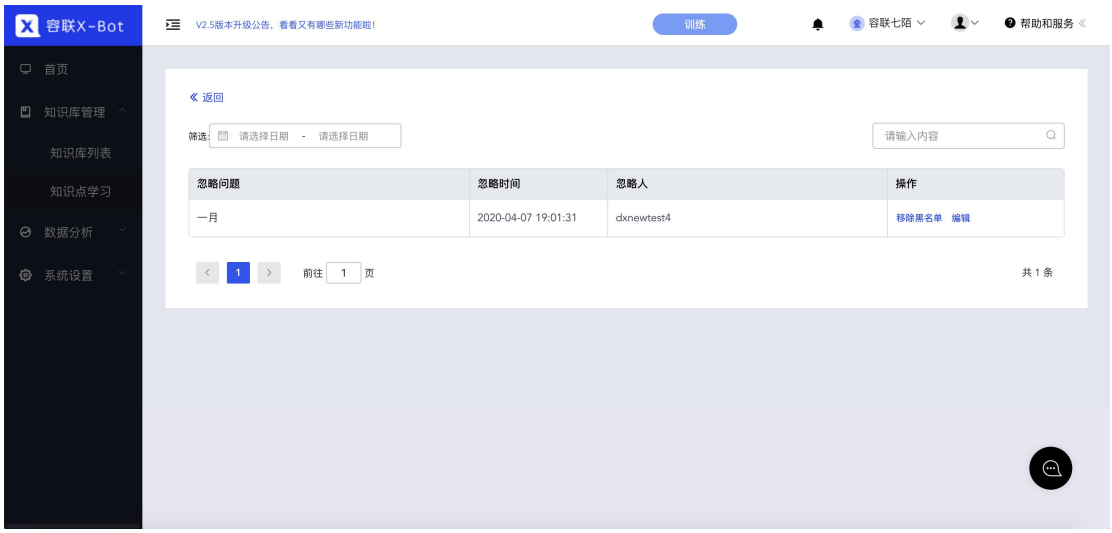
2、标为相似问——用户可将未知问题作为相似问法添加到其他知识点；

3、上下文——点击可查看会话的上下文记录；

4、忽略：点击忽略，对当前未知问题进行直接忽略。（可批量忽略操作）

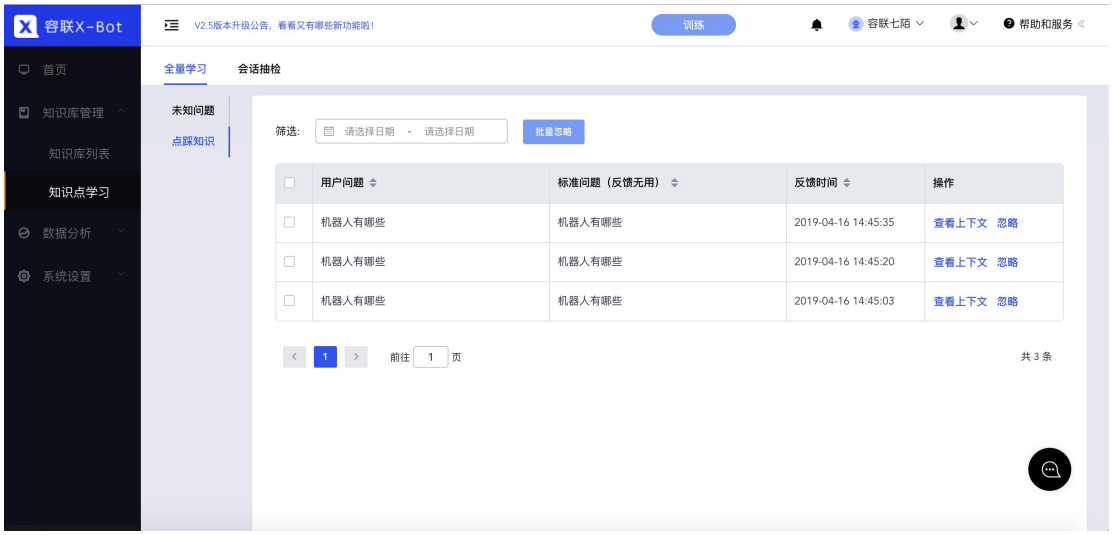
5、永久忽略：

点击永久忽略，当前问题将被添加至永久忽略黑名单，即使访客后续再问起相同问题，机器人将不会统计记录。可批量进行永久忽略操作，也可以将问题从黑名单中移除，移除后，后续相同问题将被统计记录到未知问题列表中。



7.2.1.2 点踩知识

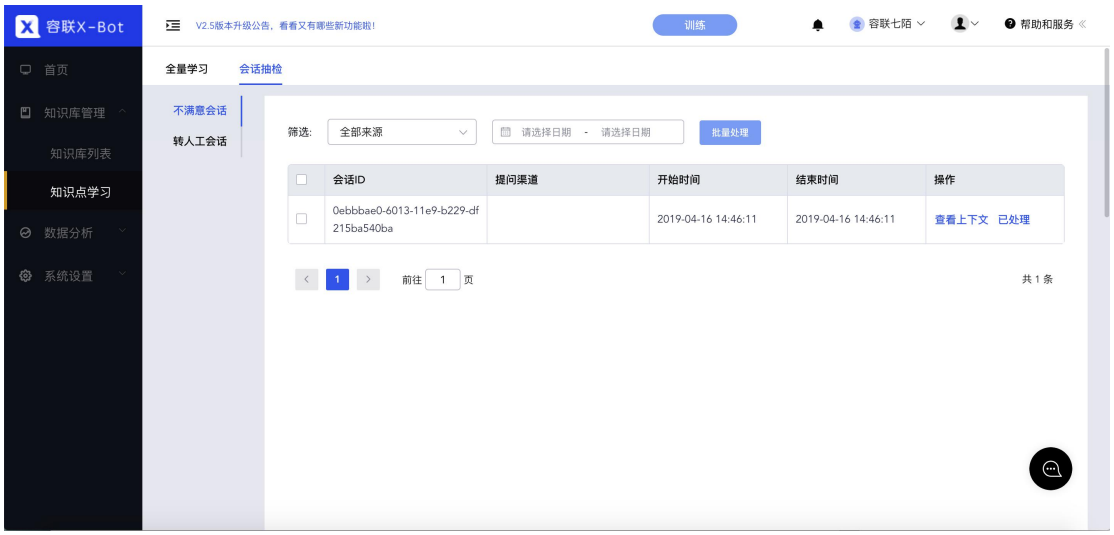
机器人将访客反馈无帮助的知识点统计记录，通过查看上下文，管理者可对问题简单排序后，通过查看上下文，还原当前点踩知识的真实访问情况，便于对其答案等进行优化。



7.2.2 会话抽检

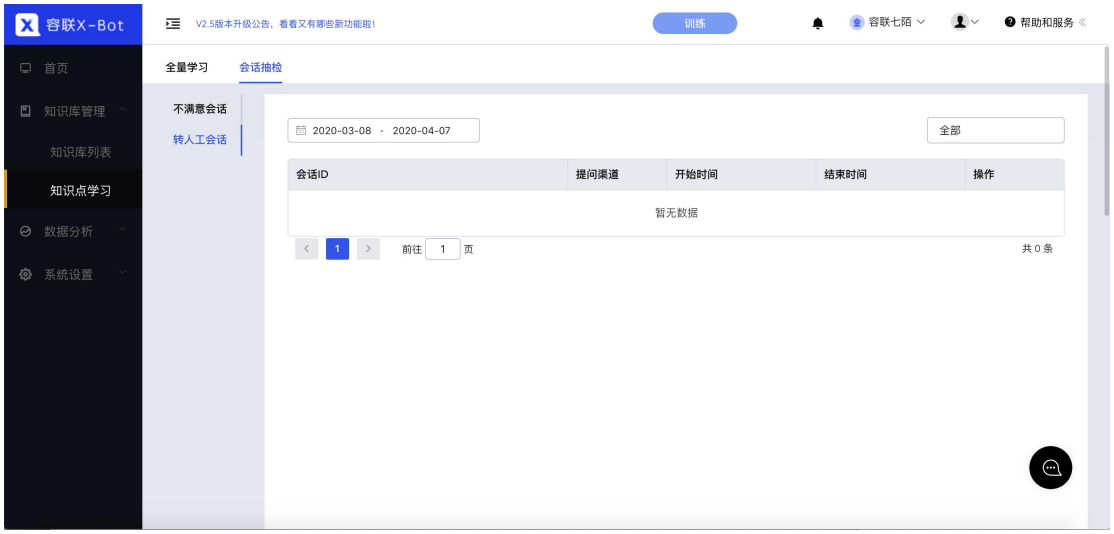
7.2.2.1 不满意会话

系统将不满意的会话记录推给管理后台，管理者可通过查看会话上下文对知识点进行优化或对知识点进行查缺补漏。数据源包括用户评价机器人服务未解决的会话以及机器人识别用户问句中包含消极情绪的会话，可按数据来源进行筛选查看。



7.2.2.2 转人工会话

系统将机器人服务过程中转人工的会话记录推给管理后台，管理者可通过查看会话上下文对知识点进行优化或对知识点进行查缺补漏。



8 数据分析

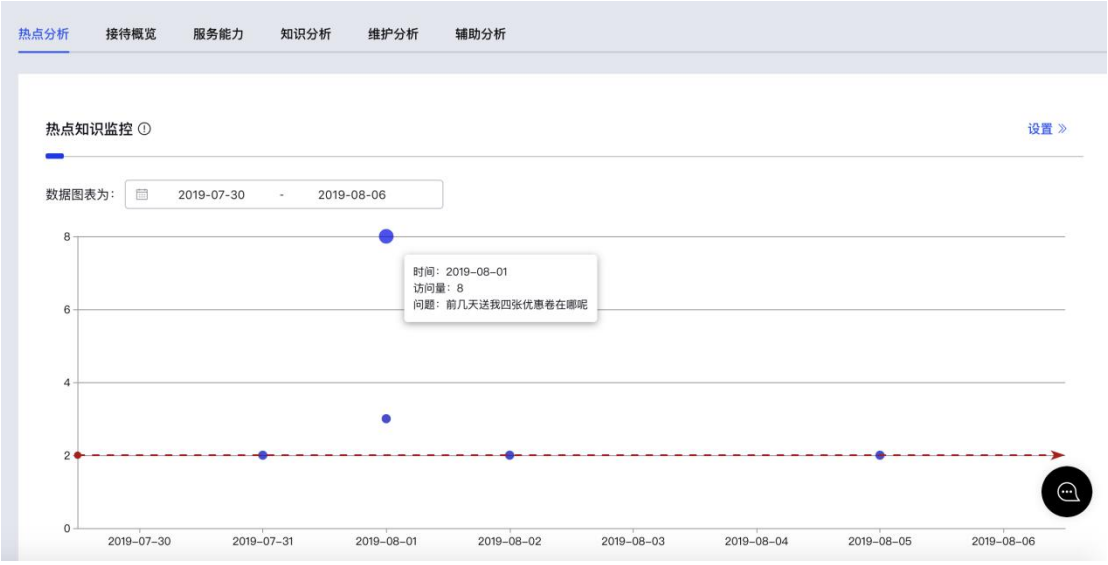
数据分析包含数据看板和会话日志两部分，客户可以通过数据看板从多个维度全方面了解当前热点问题、机器人服务接待情况、知识库配置情况、知识库维护情况等，为运营维护人员提供数据依据。

8.1 数据看板

8.1.1 热点分析

通过热点分析实时监控访客咨询量的异常情况，了解知识点的访问排行及涨幅情况，以便对当前访客关心的热点问题进行分析和处理。

1、热点知识监控：系统监控访问量超过所设阈值的知识点，并记录为散点进行展示提醒，便于客户及时发现超过异常阈值的知识点。



1、热点知识访问榜：对知识点的访问量进行排行，显示访客关心的热点知识，查看详情可查看对应知识点的用户提问，可按所选日期时间导出 excel。

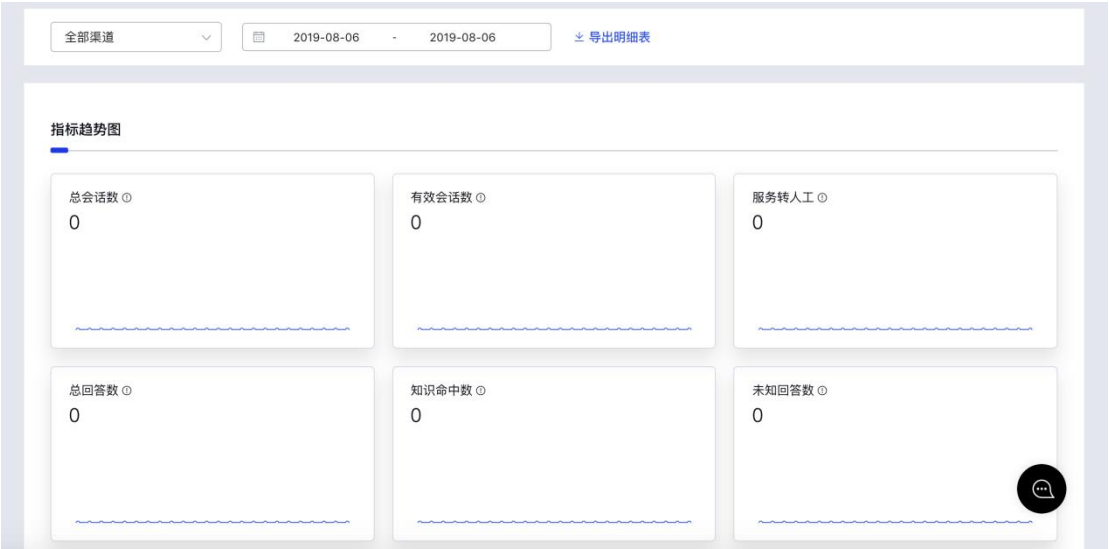
标准问题	分类	咨询次数	咨询占比	操作
商品有污渍	电商	269	89.07%	查看详情
有没有这个尺码或者颜色	电商	9	2.98%	查看详情
现在有什么活动吗	未分类	4	1.32%	查看详情
这是一个测试问题	111	3	0.99%	查看详情
客户指定物流发货	电商	2	0.66%	查看详情
你好	寒暄类	2	0.66%	查看详情

2、热点知识涨幅榜：对知识点的访问涨幅情况进行排行，可看出某一天哪些知识点涨幅最大，一定程度上反应出当前访客关注情况的动态变化，查看详情可查看对应知识点的用户提问。

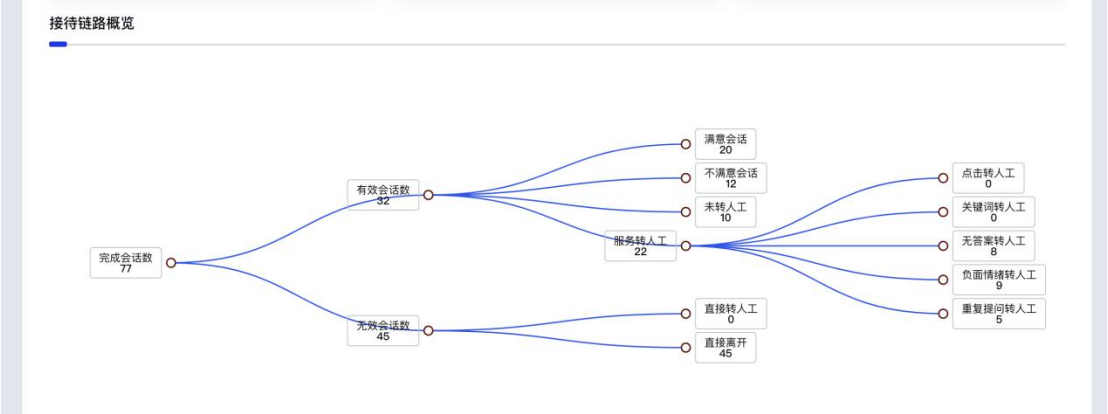
8.1.2 接待概览

通过接待概览，可按访客咨询渠道查看机器人的会话情况、消息回复情况，图形化展示整个会话接待链路和机器人的回答类型占比情况。

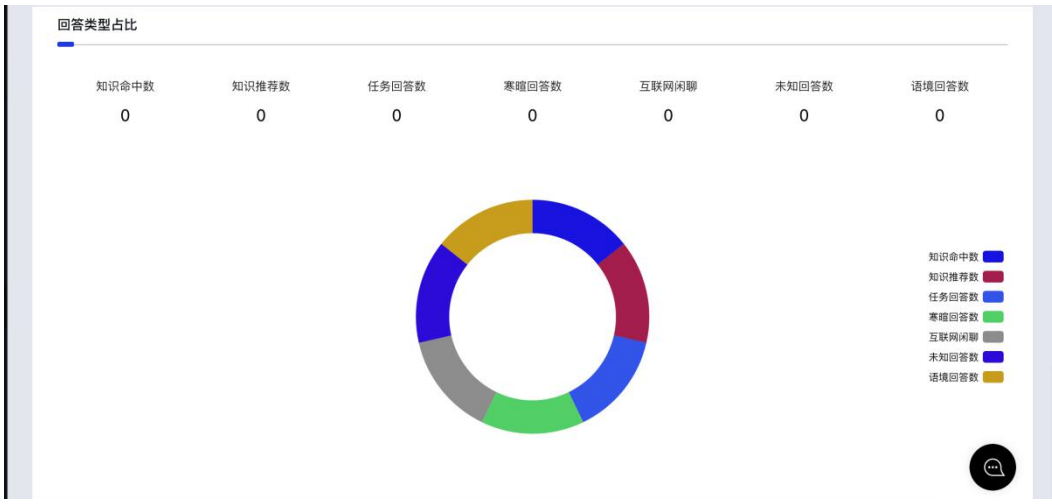
1、关键接待指标趋势图：显示机器人接待过程中的关键指标走势图，包括总会话数、有效会话数、服务转人工、总回答数、知识命中数和未知回答数。导出明细可以导出更全更细的接待指标数据。



2、接待链路概览：链路图方式展示机器人从接入会话到完成会话，接待访客的全过程会话情况，方便运营人员直观全面地了解机器人的接待情况。



3、回答类型占比：显示机器人回答访客的所有消息类型占比情况，包括知识命中、知识推荐、任务回答、语境回答、互联网闲聊、寒暄类回答、未知回答等。



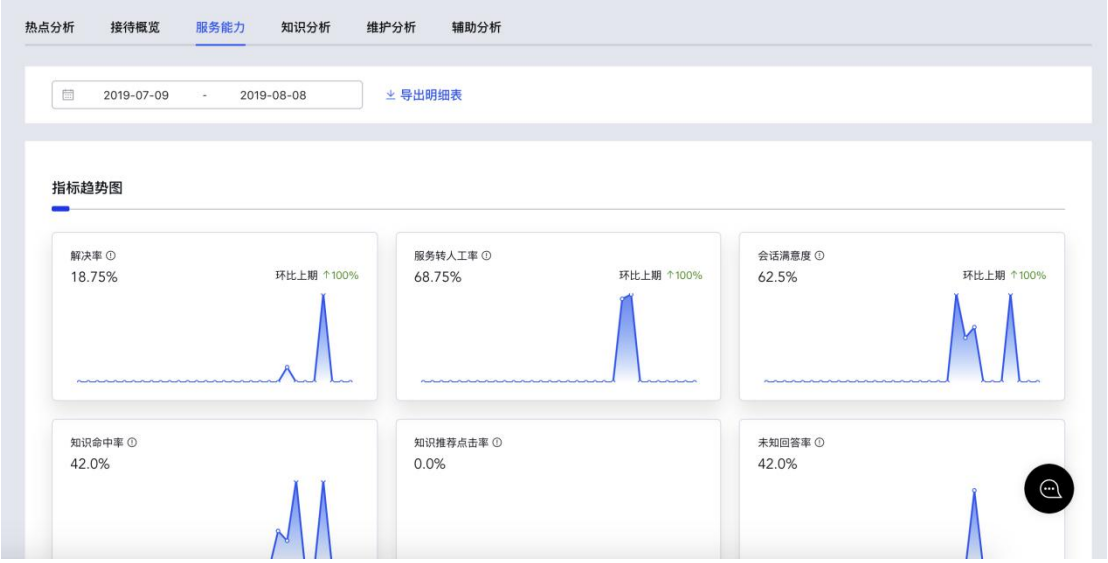
4、接待明细：显示机器人接待明细的报表数据，并支持日报按小时维度展示；周报、月报按天维度展示；年报按月维度展示，您可根据自身情况配置所要显示的表头字段。

接待时间	接入会话数	已完成会话数	有效会话数	转人工数	无效会话数	直接转人工	直接离开	不满意会话数	满意会话数	总回答数	知识点命中数	未知回答数
1月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	40	40	32	4	8	1	7	0	0	62	14	8
3月	12	12	6	0	6	0	6	0	0	8	5	0
合计	52	52	38	4	14	1	13	0	0	70	19	8

除系统默认显示的字段外，您可以自定义配置显示表头字段：

8.1.3 服务能力

服务能力页面的指标反应了机器人服务访客、解决访客问题的真实水平和能力，包含解决率、服务转人工率、会话满意度、知识命中率、知识推荐点击率和未知回答率 6 大关键指标，并针对机器人的服务能力给出了一些维护建议和策略。导出明细可以查看更加详细的指标数据。



注：

1、解决率指标是反应整个机器人服务能力水平最重要的指标，其含义为：排除服务转人工、最后一次推荐未点击、不满意的会话数/有效会话数。代表了机器人真实解决访客问题的能力。

2、环比上期：是指当前指标所选时间环比上一期同一时间段的涨幅情况。例如：所选今日则环比昨日的涨幅、所选本周则环比上周的涨幅、所选本月则环比上月的涨幅。

3、服务明细：显示服务明细报表数据，并支持日报按小时维度展示；周报、月报按天维度展示；年报按月维度展示。

服务明细 导出明细表

> 数据指标说明

接待时间	服务转人工率	知识命中率	知识推荐点击数	知识推荐点击率	知识推荐未点击数	解决率	会话满意度	未知回答率
1月	--	--	0	--	0	--	--	--
2月	12.50%	42.42%	1	9.09%	10	71.88%	100.00%	24.24%
3月	0.00%	87.50%	0	0.00%	1	83.33%	100.00%	0.00%
合计	10.53%	51.22%	1	8.33%	11	73.68%	100.00%	19.51%

4、通过对应项目的学习，可以有效地提升机器人对应服务能力的指标。

提升方案

降低未知率，提升推荐点击率：通过未知问题的学习，来不断丰富知识点及其扩展问法，提高知识库的覆盖率及推荐点击率，降低未知率～

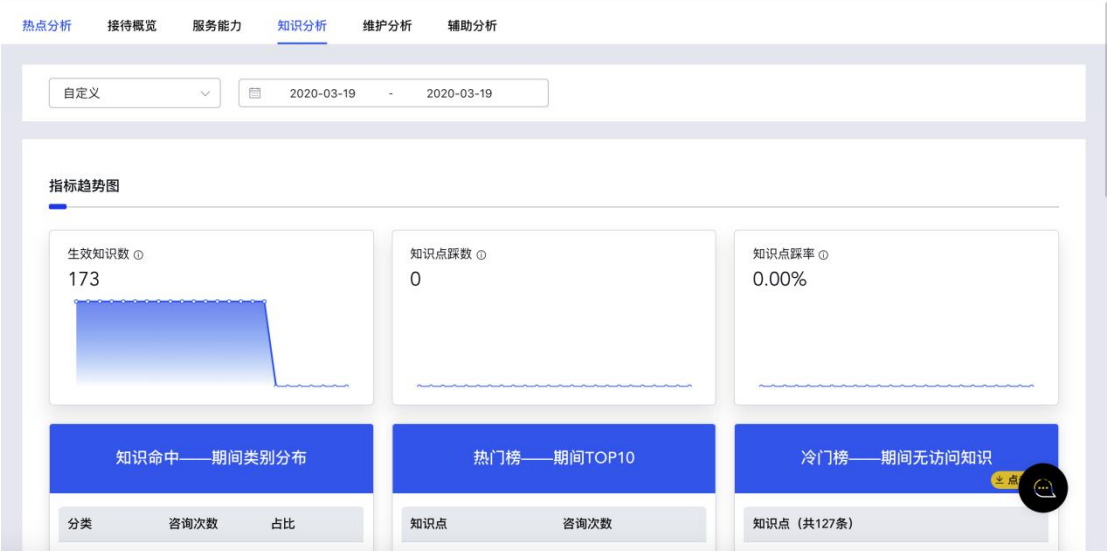
提升客户满意度：通过点踩知识、 不满意会话的学习，分析客户不满意场景，查看已有知识点以及词条的设置是否合理～

8.1.4 知识分析

通过知识分析页面对业务知识库中的知识点进行全方位分析，包括分析知识点的生效情况，点赞点踩数及点踩率，让用户可以实时了解机器人当前的知识库配置情况，为其维护知识库提供数据依据。

1、知识分析关键指标：包含生效知识数、知识点踩数和知识点踩率 3 大指标，导出明细可以查看更加详细的指标数据。

生效知识数以小时粒度进行统计，反应了生效知识数目的变化情况，单天的生效知识数取所有小时的平均数，多天取日均；



2、知识命中类别分布：查看知识库中知识点命中的类别分布情况，可知晓期间访客关心的业务类别问题，对业务活动提供一定的数据支撑。

3、热门榜单：统计所选时间下的热门知识榜单情况；

4、冷门榜单：统计所选时间下的冷门知识榜单，还可以点击下载进行查看维护。

5、知识分析明细：显示知识分析的详细报表数据，并支持日报按小时维度展示；周报、月报按天维度展示；年报按月维度展示。

接待时间	知识点赞数	知识点踩数	知识点踩率	生效知识点数
2020-02-19	0		--	178
2020-02-20	0		--	178
2020-02-21	0		--	178
2020-02-22	0		--	178
2020-02-23	0		--	178
2020-02-24	0		--	178
2020-02-25	0		--	178
2020-02-26	0		--	178
合计	0	0	--	175

8.1.5 维护分析

通过维护分析页面可以查看账户下所有成员对机器人的维护情况，并对其进行全面分析，维护主要包括对知识库的维护、知识点的学习等。点击详情可查看具体成员维护数据，为成员考评提供依据。

日期	新增知识点	更新知识点	转移知识点	删除知识点	上架知识点	下架知识点	导入知识点	相似问法学习	忽略问题	不满意会话处理数	操作
2019-08-08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	维护详情
2019-08-07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	维护详情
2019-08-06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	维护详情
2019-08-05	3	3	1	2	0	0	0	0	0	0	维护详情
2019-08-04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	维护详情

8.1.6 辅助分析

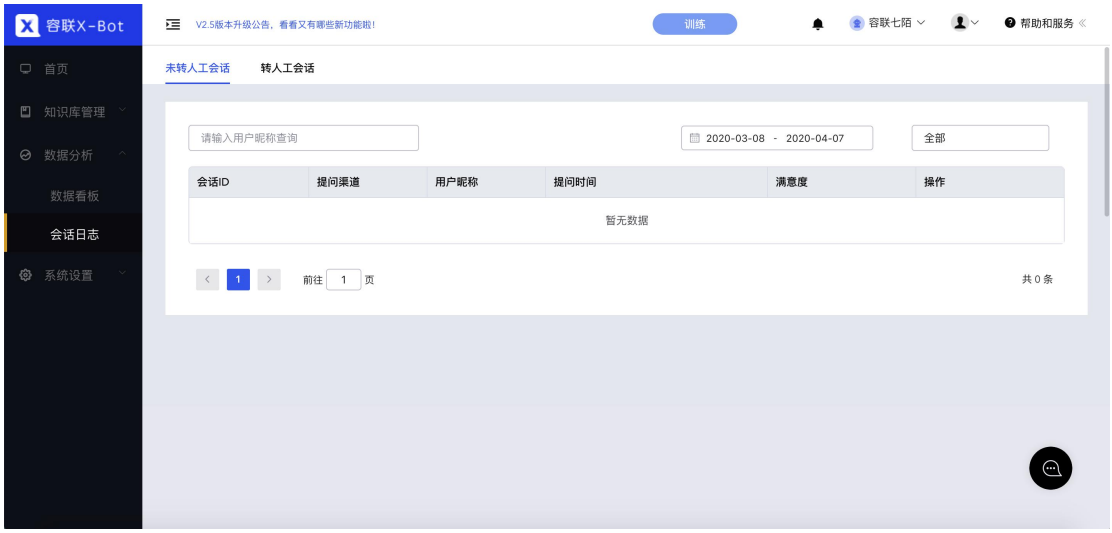
通过辅助分析页面可以查看分析机器人对人工坐席的辅助情况，关键指标包括辅助推荐数、坐席采纳数和坐席采纳率，点击下载可导出更加详细的辅助统计指标。

- 辅助推荐数：机器人辅助推荐给坐席或者坐席智能回答搜索，机器人推荐知识点的结果统计。

- 坐席采纳数：指在机器人辅助推荐后，人工坐席选择发送答案或者采纳编辑答案的数据统计。
- 坐席采纳率：坐席采纳数/辅助推荐数。反应机器人辅助推荐被人工采纳的占比效果。

8.2 会话日志

会话日志包括：转人工会话和未转人工会话。并且支持按照用户昵称进行搜索，用户可通过抽检方式来查看机器人的服务效果。

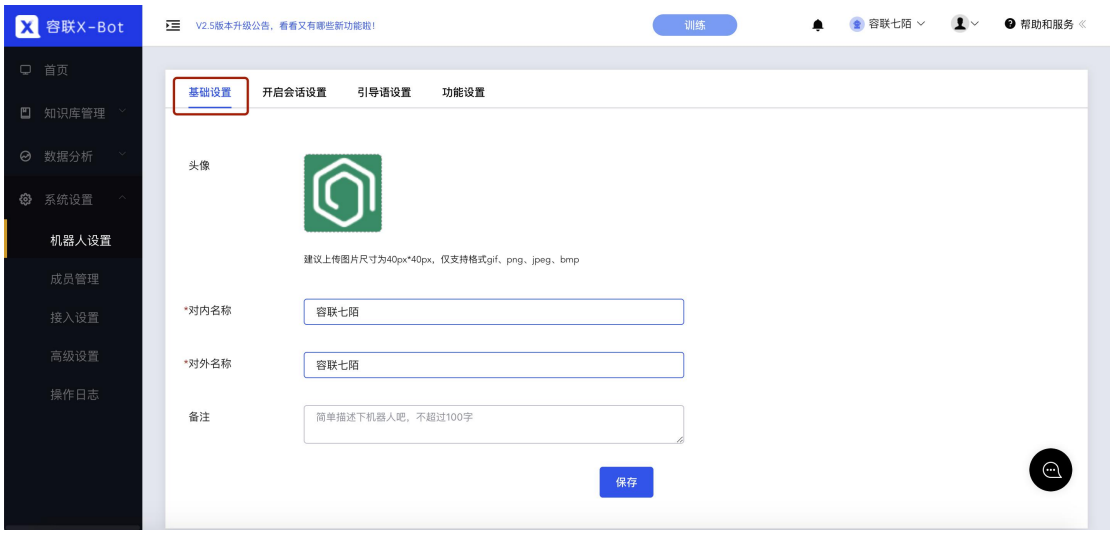


9 系统设置

9.1 机器人设置

9.1.1 基础设置

机器人基本设置中可设置机器人头像、对内名称、对外名称以及备注等信息，其中对内名称用于 X-Bot 后台显示，对外名称用于访客端聊天窗口显示机器人名称。



9.1.2 开启会话设置

1、常见问题推荐。通过设置常见问题，实现访客进入机器人会话时，会收到已设置的一组常见问题。

9.1.3 引导语设置

1、相似问题引导语。用户可自定义机器人推荐相似问题列表时的引导语，可见示例图片。

2、关联问题引导语。用户可自定义机器人推荐关联问题时的引导语，可见示例图片。

3、未知问题回复。设置机器人无法回答用户问题时的回复说辞，多条随机发送。

4、非文本问题回复。当前机器人只支持识别文本，对非文本消息（比如图片等）可以自定义回复说辞，可见示例图片。

9.1.4 功能设置

- **互联网闲聊库：**默认为关闭状态，启用之后机器人将包含丰富的闲趣逗聊话题，机器人优先匹配业务知识库和用户自定义的寒暄类问题，若未匹配成功，则由互联网闲聊库进行兜底回复；
- **系统表情回复：**默认开启状态，机器人可以对聊天窗口自带的表情进行对应的回复。

- **满意度评价：**默认开启状态，用户可对机器人的会话进行“满意”和“不满意”的评价。
- **情绪识别：**默认开启状态，若访客问句出现负面情绪，机器人则将本次会话视为不满意会话，关闭则不统计为不满意会话。
- **点赞/点踩评价：**默认开启状态，用户可对机器人的答案进行有无帮助的评价，可关闭该功能。
- **区分大小写：**默认开启状态，机器人将区分识别英文字母大小写，建议英文客户关闭大小写。

9.2 成员管理

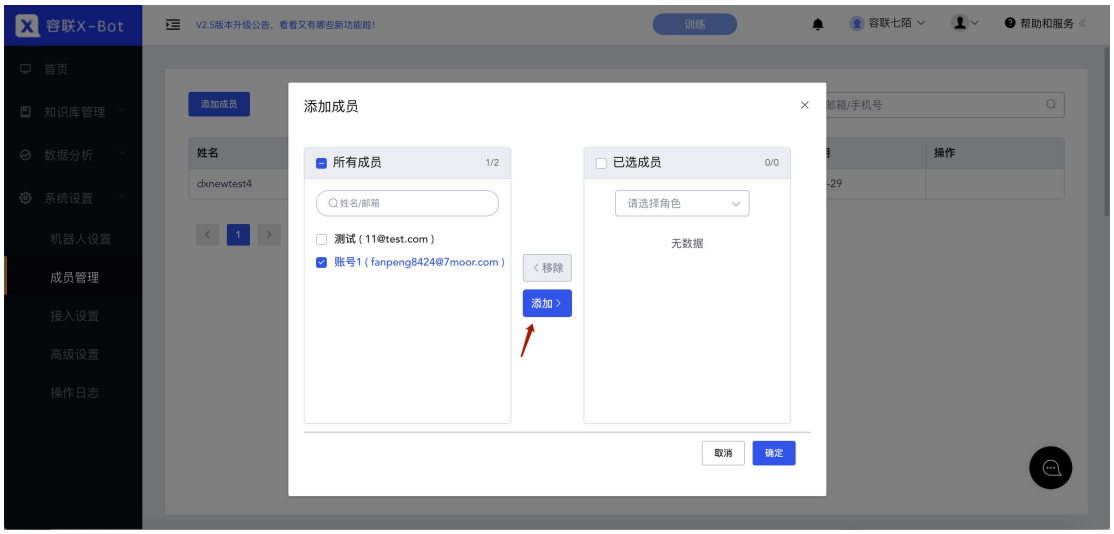
添加成员：

1、进入一个业务机器人的管理后台

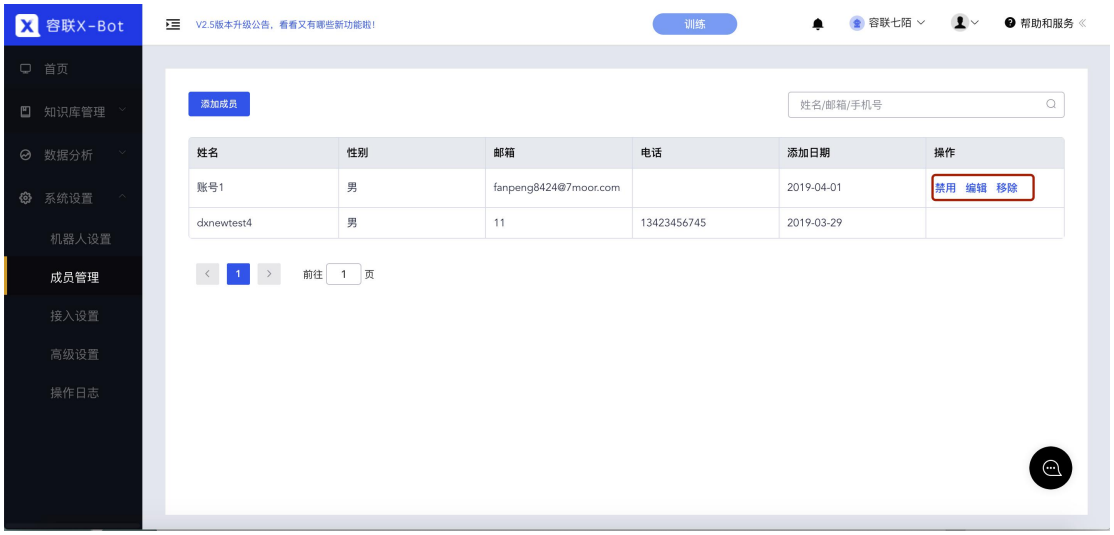
2、进入设置--成员管理页面

3、点击“添加成员”

4、从公司成员列表中（即章节 1 中添加的成员账号），勾选需要添加到该业务机器人的成员，添加到已选成员中。选择“确认”，即可添加成功。



成员账号管理：



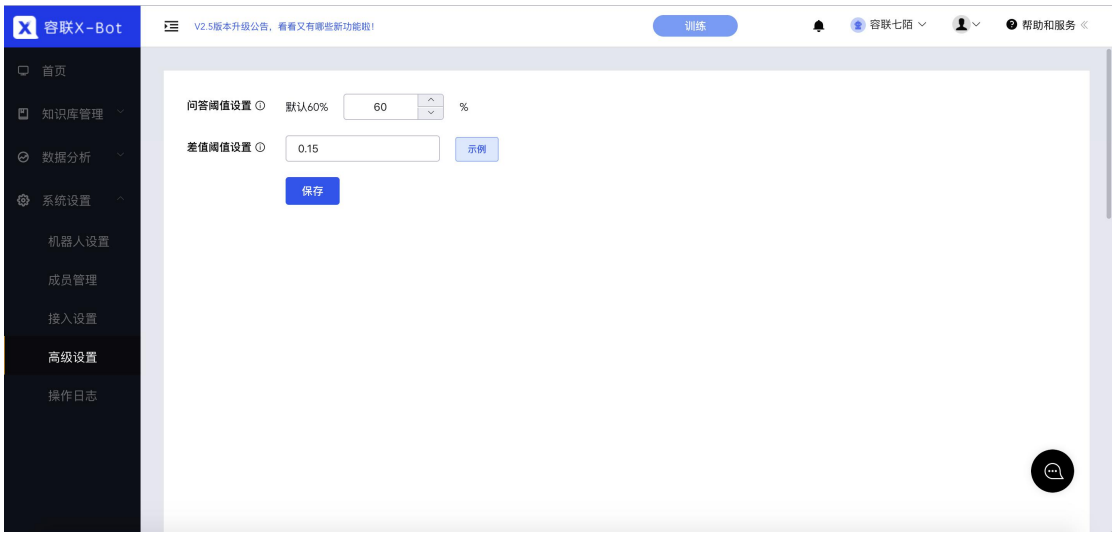
1、禁用，暂停该成员使用机器人。禁用后，该用户将无法看到机器人。但该成员并没有被移出该业务机器人

2、启用，被停用机器人的账号，管理员点击启用后，即可恢复该账号对业务机器人的使用权限

3、编辑，可以更改成员角色（管理员/普通用户），管理员具有“系统设置”的菜单权限，普通用户不具有此权限

4、移除，将该成员彻底移除业务机器人。移除后，该用户将无法看到机器人且成员列表中移除该用户

9.3 高级设置

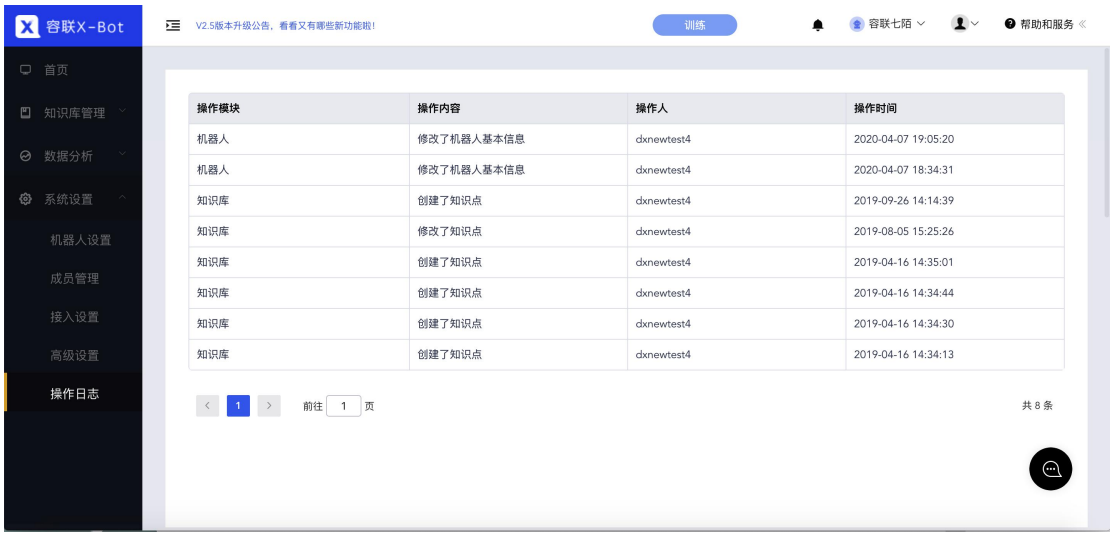


1、**问答阈值设置：**客户根据自身业务需要，可以自定义机器人普通问答的相似度匹配阈值，系统默认为 60%，即 0.6，机器人匹配知识库时，只有相似度高于 0.6 的知识点，机器人才会推送出来。

2、**差值阈值设置：**开放差值阈值的设置，允许用户去自定义设置差值，差值阈值的设置将影响机器人的答案推送，建议谨慎设置（主要为训练师使用）

9.4 操作日志

操作日志提供给客户，发生异常情况时，帮助管理员追根溯源操作人。


容联X-Bot
V2.5版本升级公告，看看又有哪些新功能啦！
训练
容联七陌
帮助和服务
首页
知识库管理
数据分析
系统设置
机器人设置
成员管理
接入设置
高级设置
操作日志
操作模块 操作内容 操作人 操作时间
机器人 修改了机器人基本信息 dxnewtest4 2020-04-07 19:05:20
机器人 修改了机器人基本信息 dxnewtest4 2020-04-07 18:34:31
知识库 创建了知识点 dxnewtest4 2019-09-26 14:14:39
知识库 修改了知识点 dxnewtest4 2019-08-05 15:25:26
知识库 创建了知识点 dxnewtest4 2019-04-16 14:35:01
知识库 创建了知识点 dxnewtest4 2019-04-16 14:34:44
知识库 创建了知识点 dxnewtest4 2019-04-16 14:34:30
知识库 创建了知识点 dxnewtest4 2019-04-16 14:34:13
1
前往 1 页
共 8 条