

X-Bot 智能客服机器人

(高级版)

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	17
7.1.4 知识点管理	19
7.2 知识点学习	19
7.2.1 智能学习	19
7.2.2 全量学习	20
7.2.3 会话抽检	22
7.3 知识点挖掘	23
8 词汇管理	23
8.1 同义词管理	24
8.2 专有词管理	24
8.3 实体管理	25
9 上下文语境	26
10 任务管理	27
10.1 任务管理	28
10.1.1 创建任务场景	28
10.1.2 画布布局	30

10.1.3 组件说明.....	30
10.1.4 任务配置说明.....	31
10.1.5 任务复制迁移.....	33
10.2 函数服务.....	34
11 数据分析.....	34
11.1 数据看板.....	34
11.1.1 热点分析.....	34
11.1.2 接待概览.....	36
11.1.3 服务能力.....	38
11.1.4 知识分析.....	39
11.1.5 维护分析.....	40
11.1.6 辅助分析.....	41
11.2 会话日志.....	42
12 系统设置.....	42
12.1 机器人设置.....	42
12.1.1 基础设置.....	42
12.1.2 开启会话设置.....	43
12.1.3 引导语设置.....	44
12.1.4 底部推荐设置.....	44
12.1.4 功能设置.....	46
12.2 成员管理.....	47
12.3 高级设置（问答双引擎）.....	49
12.4 操作日志.....	50
附：名词解释.....	50

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

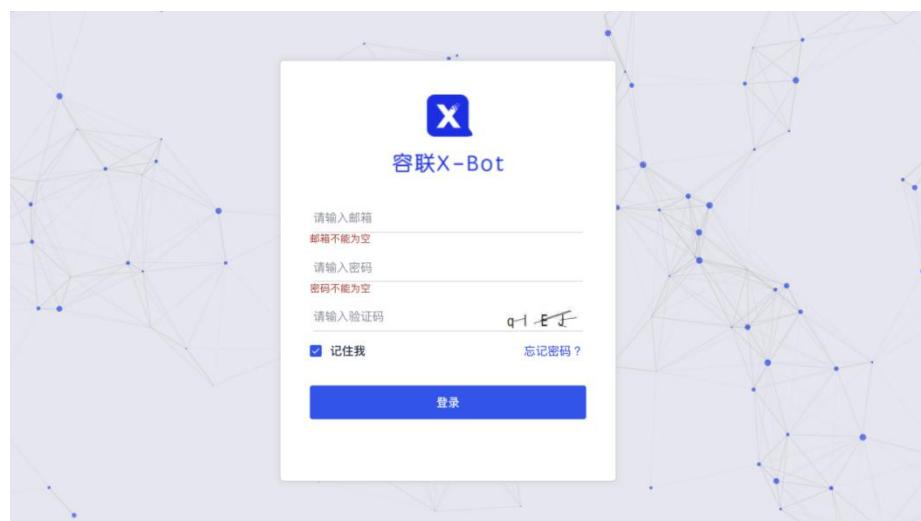
X-Bot 平台共有三种角色账号类型：

- 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，授予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。



姓名	性别	邮箱	电话	添加日期	操作
七陌1	男	fanpeng812@163.com		2019-02-01	编辑 禁用 移除 重置密码
七陌	男	7moor@test.com	13812345678	2019-02-01	

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。



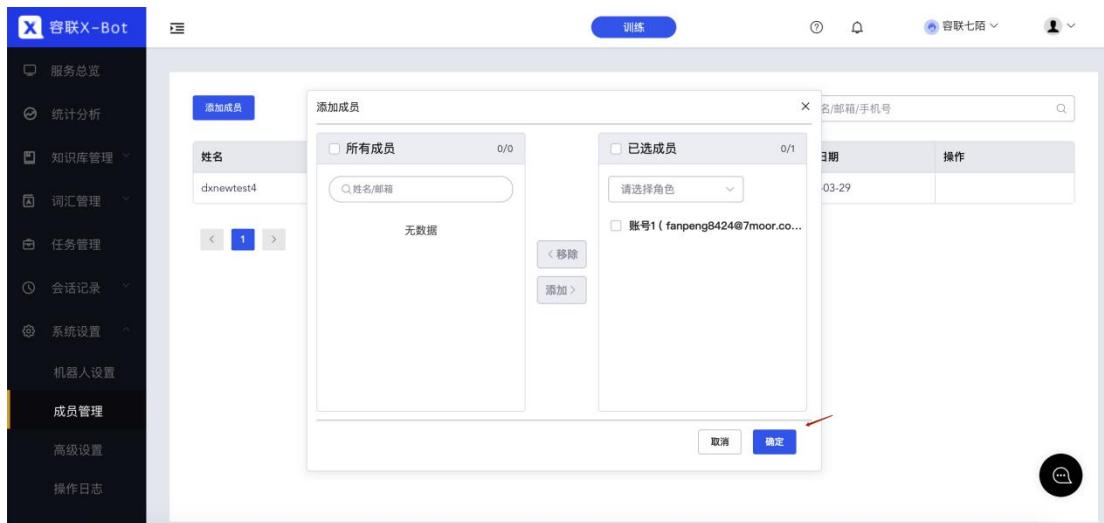
4 为机器人分配不同的成员账号

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。

姓名	性别	邮箱	电话	添加日期	操作
dxnewtest4	男	11	13423456745	2019-03-29	

日期	操作
03-29	



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。

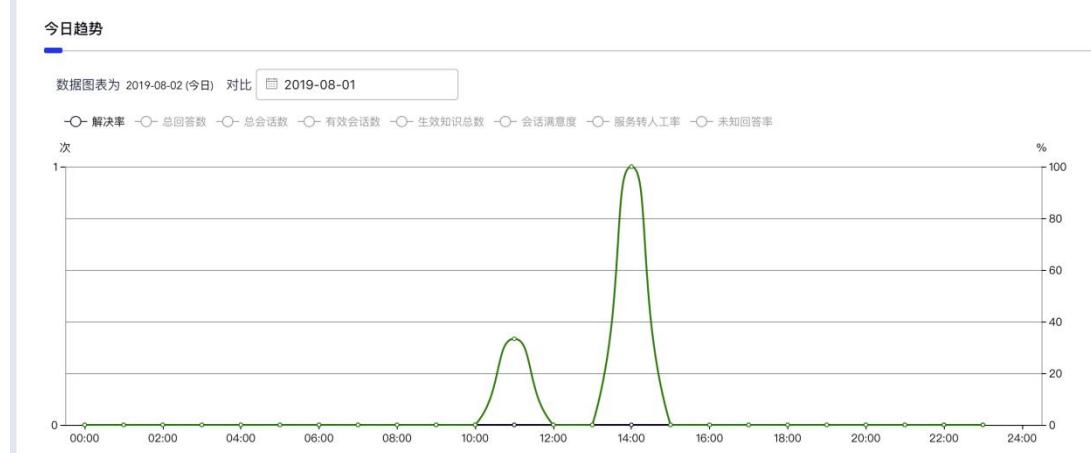
1、今日总览：今日机器人的服务总览数据，包含 8 大关键运营指标。



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。

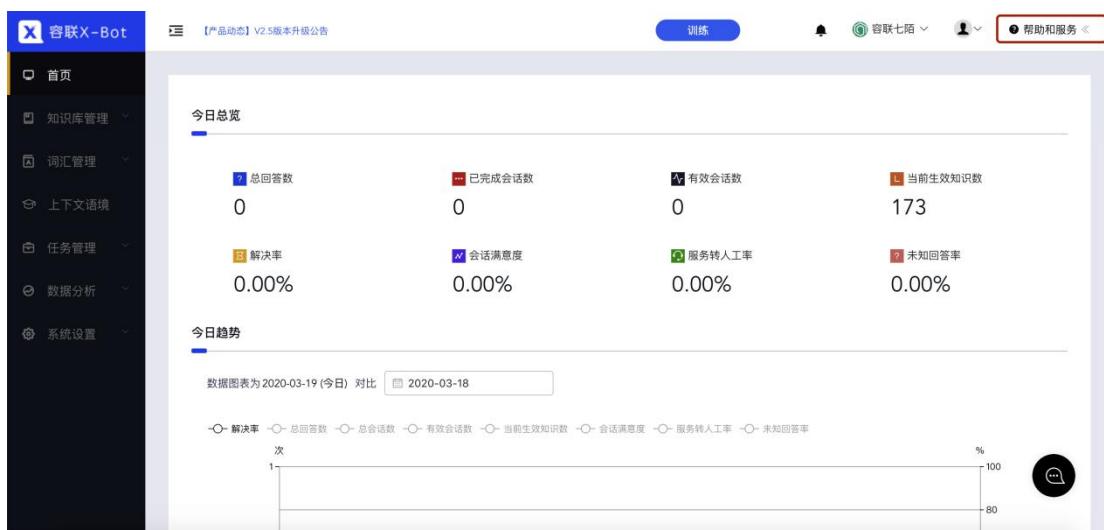


扣分规则如下：

- 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。



客服更智慧，服务更轻松

帮助和服务

帮助中心

首页指标说明

判断一次会话是否解决需同时满足以下条件：1. 本次会话属于有效会话且未转人工；...

查看更多

全国数据中支持所有渠道的统计吗？

健康度评测计算规则

什么时候需要点击训练按钮？

平台角色账号类型及其登陆方式

今日总览

总回答数: 0 已完成会话数: 0 有效会话数: 0 当前生效知识数: 173

解决率: 0.00% 会话满意度: 0.00% 服务转人工率: 0.00% 未知回答率: 0.00%

今日趋势

数据图表为 2020-03-19 (今日) 对比 2020-03-18

解决率、总回答数、总会话数、有效会话数、当前生效知识数、会话满意度、服务转人工率、未知回答率

次

1

点击直接进入帮助中心学习页面：

帮助学习中心

Search Q

容联七陌-X-Bot智能客服机器人

客服更智慧，服务更轻松

帮助文档

首页

首页统计指标说明

全国数据中支持所有渠道的统计吗

健康度评测计算规则

什么时候需要点击训练按钮

知识库列表

首页统计指标说明

判断一次会话是否解决需同时满足以下条件：

1. 本次会话属于有效会话且未转人工；
2. 本次会话为满意会话；
3. 本次会话最后一条消息，不是机器人的推荐问题列表。（机器人最后一次推荐问题，但用户未点击选择，则表示用户未获取想要的答案，视为未解决）

首页指标统计说明-具体指标含义解释如下：

- 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。

今日总览

总回答数	已完成会话数	有效会话数	当前生效知识数
0	0	0	173

解决率	会话满意度	服务转人工率	未知回答率
0.00%	0.00%	0.00%	0.00%

今日趋势

数据图表为 2020-03-18 (今日) 对比 2020-03-17

解决率、总回答数、总会话数、有效会话数、当前生效知识数、会话满意度、服务转人工率、未知回答率

次

%

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。

问题	答案	分类	咨询量	相似问法	状态	统计分析	已关联问题	操作
你有什么技能	看你需...	寒暄类	0	10	已上架	✓	0	修改 删除 下架
你喜欢什么啊	我什么...	寒暄类	0	6	已上架	✓	0	修改 删除 下架
我遇到麻烦了	别着急...	寒暄类	0	27	已上架	✓	0	修改 删除 下架
你有记忆吗	我会记...	寒暄类	0	7	已上架	✓	0	修改 删除 下架
你追星吗	我不追星	寒暄类	0	3	已上架	✓	0	修改 删除
你做什么职业的	自由职业	寒暄类	0	7	已上架	✓	0	修改 删除

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。

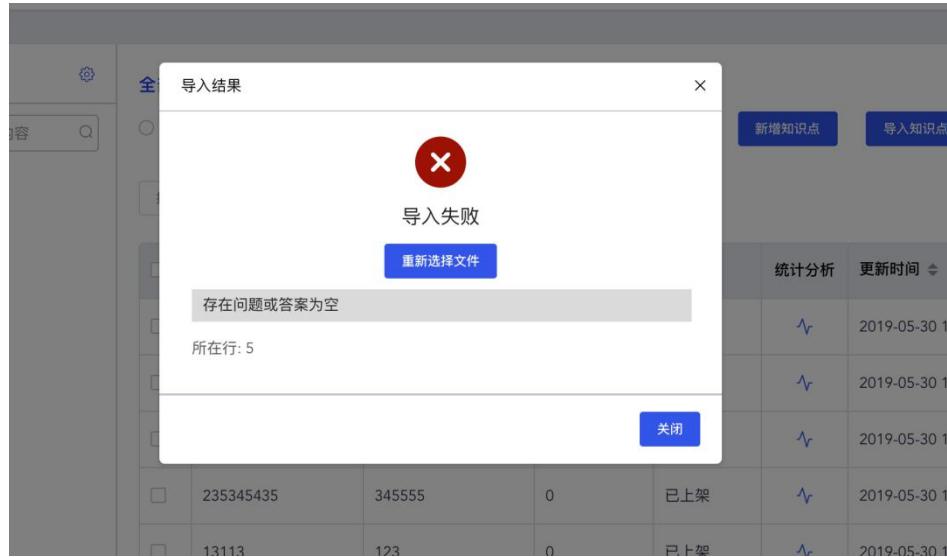
注：寒暄类中的知识点允许用户自定义添加、编辑、修改和上下架等操作，但不能关联其他知识点，也无法被其他知识点关联，仅用于寒暄回复。因此只允许用户编辑标准问题、相似问法和答案内容。

问题	答案	相似问法	状态	统计分析	更新时间	操作
感谢	您客气了~再见~	34	已上架	↑	2019-07-30 10:50:47	修改 删除 下架
怎么联系卖家	您好，非常抱歉给...	9	已上架	↑	2019-05-06 18:51:06	修改 删除 下架
以后再也不来这里买东西了	很抱歉给您带来不...	14	已上架	↑	2019-05-06 18:51:06	修改 删除 下架
退货了为什么不退款	您好，退货商品寄...	9	已上架	↑	2019-05-06 18:51:06	修改 删除 下架
未发货取消订单	您好，若您想在未...	2	已上架	↑	2019-05-06 18:51:06	修改 删除 下架
支付方式	目前支持五种支付...	6	已上架	↑	2019-05-06 18:51:06	修改 删除
显示退款成功怎么没	您好，退款成功后...	7	已上架	↑	2019-05-06 18:51:06	修改 删除

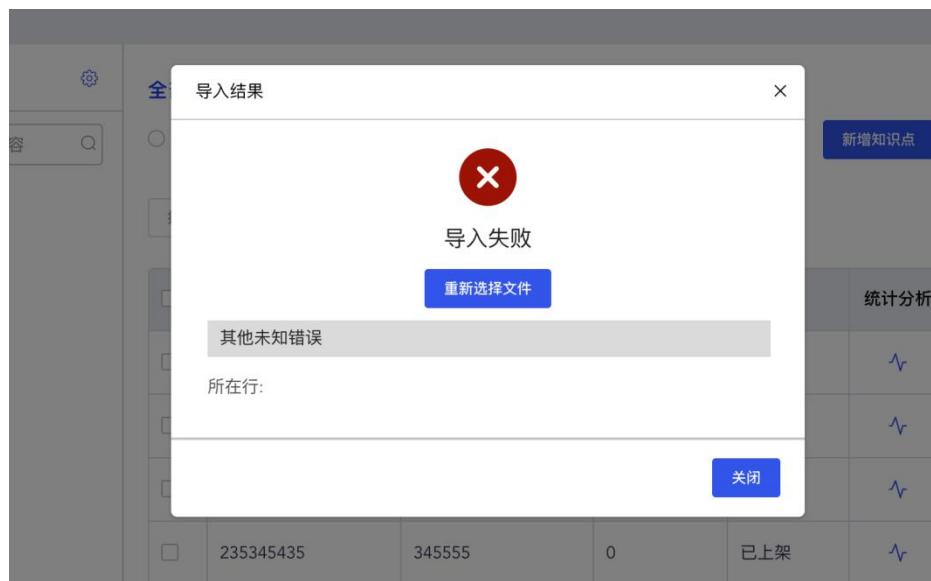
7.1.2 知识点编辑

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：

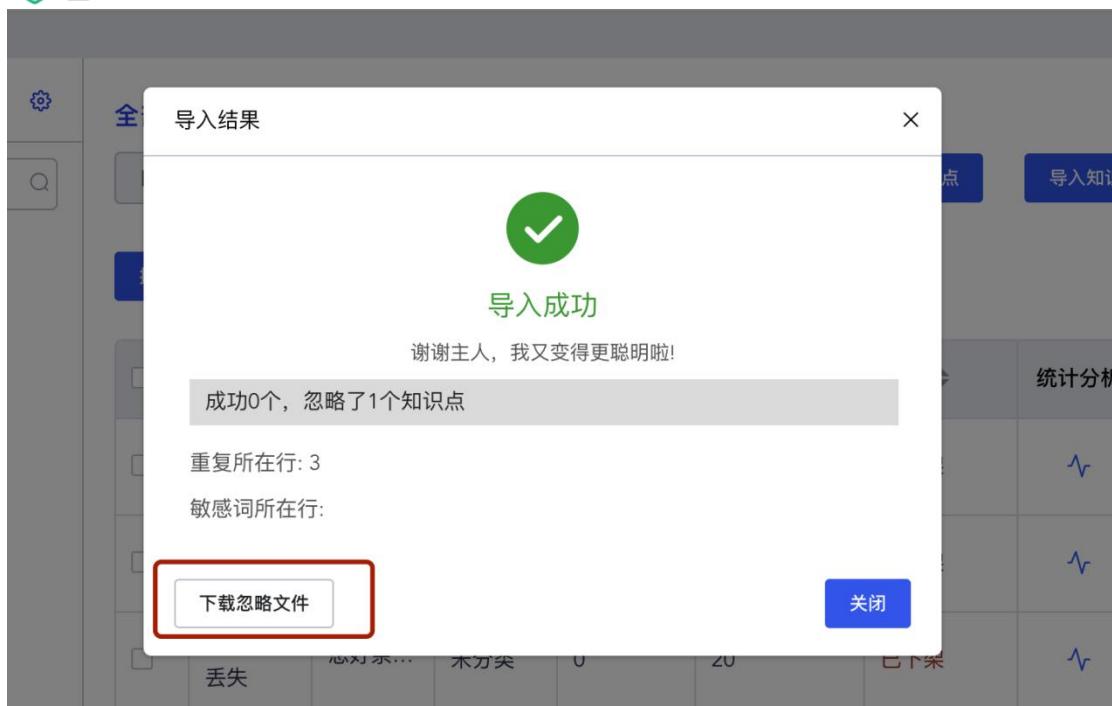


(2) 若系统错误或答案问题超出字段范围等错误，则导入失败并提示其他未知错误；



(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。



3、知识点一问多答。同一个问题，一问多答功能可根据访客标签信息进行不同答案的回复。

场景举例：

访客（会员身份）：现在有什么活动吗？

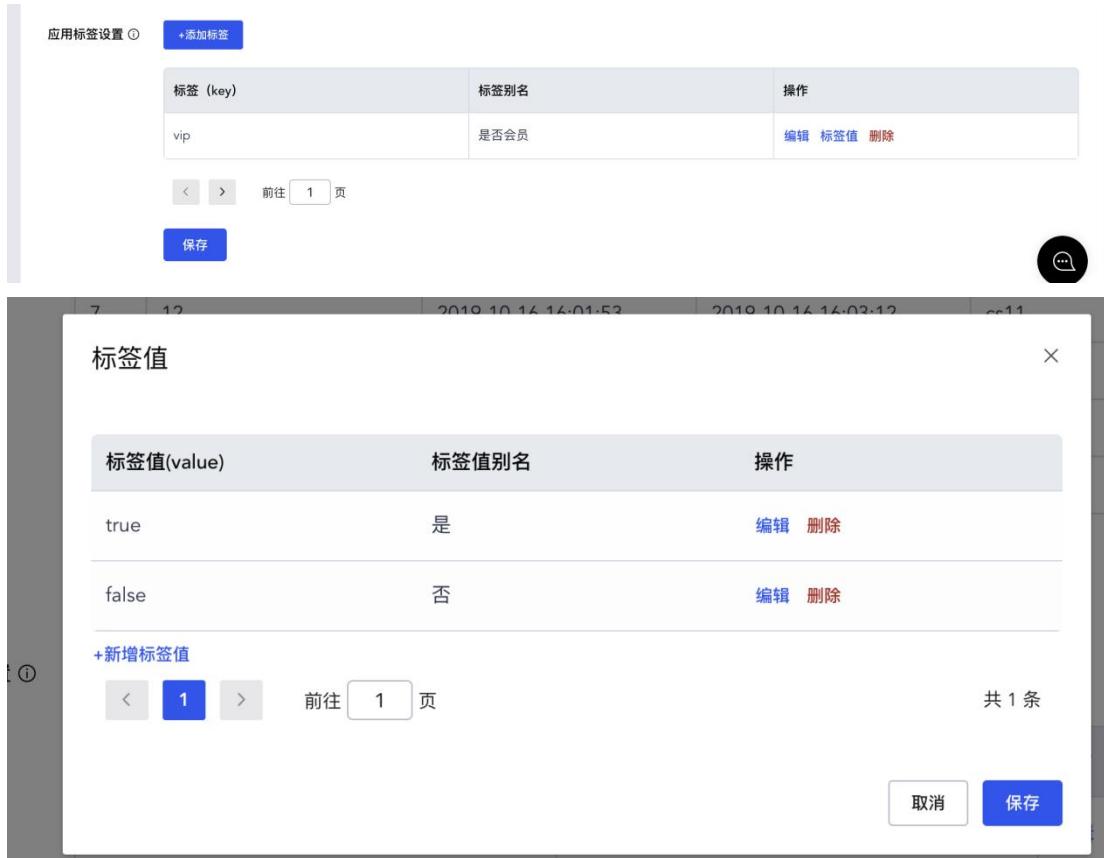
Bot: 您可以参加以下会员活动……

访客（非会员身份）：现在有什么活动吗？

Bot: 对不起，您还不是会员，无法参加我们的活动哦……

- 配置流程：

- 1、对接云客服系统时，在扩展信息字段增加用户标签变量，如 vip 表示用户是否为会员；
- 2、机器人设置-高级设置-应用标签设置，给用户标签变量设置对应的别名以及标签值信息，如 vip 的标签值为 true、false，分别表示是、否；



标签 (key)	标签别名	操作
vip	是否会员	编辑 标签值 删除

标签值

标签值(value)	标签值别名	操作
true	是	编辑 删除
false	否	编辑 删除

+新增标签值

取消 保存

- 3、知识库列表-知识点编辑，设置默认答案和答案 1

- 默认答案：机器人未识别到对应的用户标签信息时进行回复的答案；
- 答案 1：可设置对应标签信息的答案，如会员标签为“是”的访客可回复答案 1，其他情况则回复默认答案。

* 分类 未分类

* 标准问句 现在有什么活动么

相似问法 > 已有 0 条相似问法

答案设置 默认答案 答案1 ^① + 添加答案

* 标准答案

对不起，您还不是会员哦！ |

添加附件 (支持pdf、txt、docx、doc、xlsx、xls格式的附件)

关联知识点 > 已有 0 条知识点

* 分类 未分类

* 标准问句 现在有什么活动么

相似问法 > 已有 0 条相似问法

答案设置 默认答案 答案1 ^① + 添加答案

应用标签 ① 是否会员 是 ^①

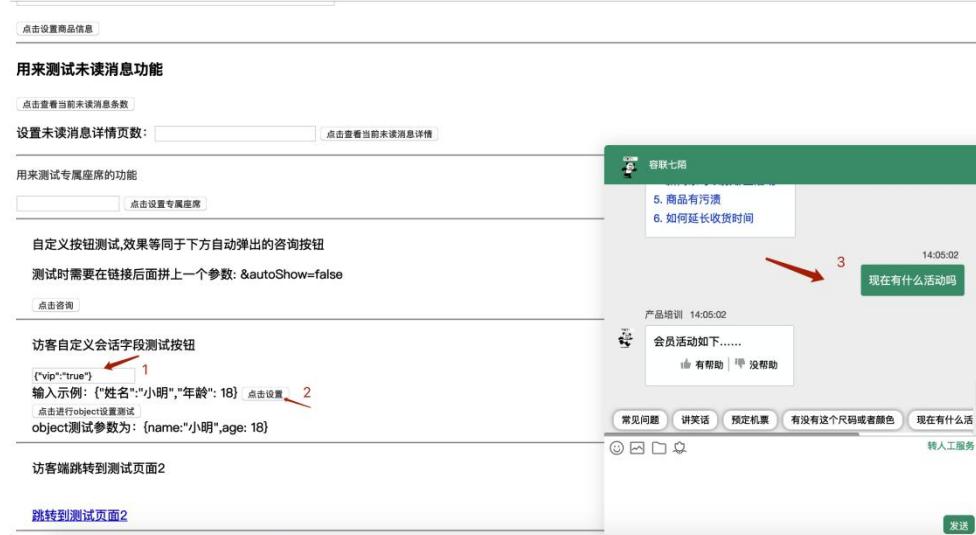
* 标准答案

会员活动如下..... |

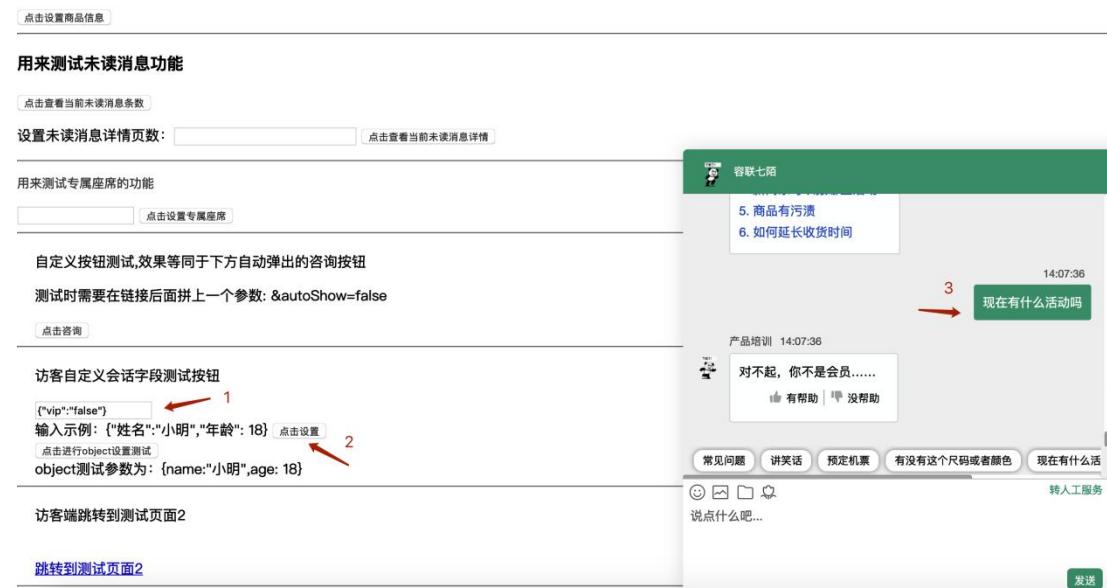
添加附件 (支持pdf、txt、docx、doc、xlsx、xls格式的附件)

一问多答案测试方法如下：

1、访客会员身份 (vip) 为是 (true) 时：



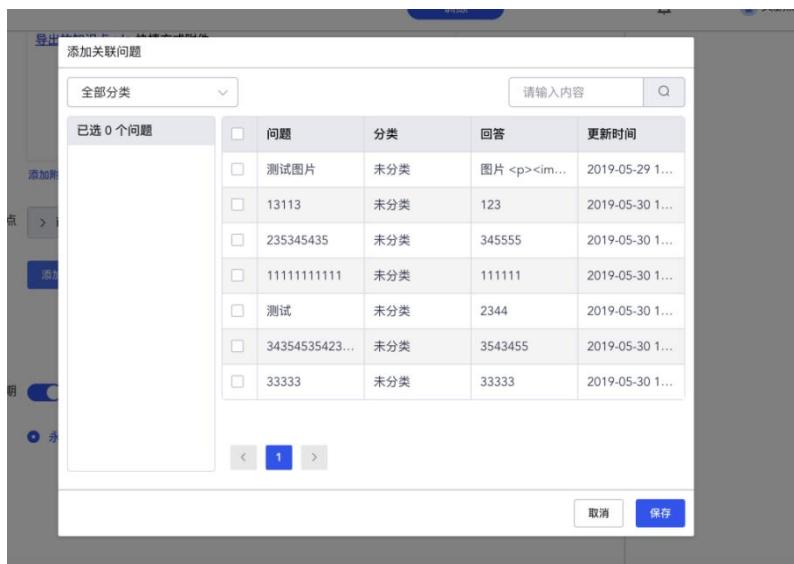
2、其他情况或者访客会员身份（vip）为是（false）时：



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



The screenshot shows a list of problems in a table format. The columns are: 问题 (Problem), 分类 (Category), 回答 (Answer), and 更新时间 (Update Time). The table contains 8 rows of data. At the bottom, there are buttons for '取消' (Cancel) and '保存' (Save).

问题	分类	回答	更新时间
测试图片	未分类	图片 <p><img...	2019-05-29 1...
13113	未分类	123	2019-05-30 1...
235345435	未分类	345555	2019-05-30 1...
111111111111	未分类	111111	2019-05-30 1...
测试	未分类	2344	2019-05-30 1...
34354535423...	未分类	3543455	2019-05-30 1...
33333	未分类	33333	2019-05-30 1...

- 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



The screenshot shows a list of knowledge points in a table format. The columns are: 知识点 (Knowledge Point). The table contains 3 rows of data. At the top, there is a button '删除所有' (Delete All). At the bottom, there is a button '添加关联问题' (Add Associated Problem).

知识点
现在有什么活动吗
现在有什么活动吗
物流返件

- 知识点关联效果展示：



The screenshot shows a knowledge point association result. At the top, it says '产品培训 14:51:05'. Below that is a text box: '容联七陌是国内智能客服系统提供商，针对企业在客户服务过程中的所遇痛点，提供整体解决方案，帮助企业提高客服工作效率、客户服务满意度。' Underneath, it says '为您找到相关问题：' followed by a list: '1. 客户指定物流发货' and '2. 物流返件'. At the bottom, there are buttons for '常见问题' (Common Questions), '讲笑话' (Tell Jokes), '预定机票' (Book机票), '有没有这个尺码或者颜色' (Is there this size or color?), '现在有什么活' (What's happening now), and '转人工服务' (Transfer to人工服务). There are also icons for a smiley face, a person, a phone, and a message. At the very bottom, there is a '发送' (Send) button.

- 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）



【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。主要包含智能学习、全量学习和会话抽检三部分。

智能学习：通过算法推荐等技术手段为用户推荐提供一些待学习的问题，帮助快速学习维护知识库；

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 智能学习

7.2.1.1 知识发现——未知问题

系统每天定时对机器人完全不知如何回答的问题（即全量学习中的未知问题）进行聚类算法处理，将相似的未知问题放在一起，推荐发现一些新的知识点供用户快速学习处理，减少维护成本，并支持导出到 Excel。（**建议用户优先处理智能学习中的问题，可以大大提高知识库维护效率**）

- 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、忽略——用户可将无意义的未知问题进行忽略处理；

4、点击查看问题源——可查看聚类后的相似未知问题集合。

注：对推荐新知识点进行智能学习处理后（创建新知识/标为相似问/忽略），其自身以及对应问题源中的问题将从全量学习中的未知问题列表中删除。

	推荐新知识	问题源	标签	操作
<input type="checkbox"/>	天堂	点击查看	业务知识	创建新知识 标为相似问 忽略
<input type="checkbox"/>	提高班	点击查看	业务知识	创建新知识 标为相似问 忽略
<input type="checkbox"/>	订机票	点击查看	业务知识	创建新知识 标为相似问 忽略
<input type="checkbox"/>	海南	点击查看	业务知识	创建新知识 标为相似问 忽略
<input type="checkbox"/>	姓名	点击查看	业务知识	创建新知识 标为相似问 忽略
<input type="checkbox"/>	小班	点击查看	业务知识	创建新知识 标为相似问 忽略

7.2.2 全量学习

7.2.2.1 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）

	用户问题	提问时间	操作
<input type="checkbox"/>	这篇	2020-03-12 11:15:30	创建新知识点 标为相似问 上下文 忽略 永久忽略
<input type="checkbox"/>	怎样改微信名？	2020-02-28 11:12:10	创建新知识点 标为相似问 上下文 忽略 永久忽略
<input type="checkbox"/>	猜会员	2020-02-17 10:03:53	创建新知识点 标为相似问 上下文 忽略 永久忽略
<input type="checkbox"/>	测试用例	2020-02-17 10:02:41	创建新知识点 标为相似问 上下文 忽略 永久忽略
<input type="checkbox"/>	猜会员	2020-02-15 17:02:48	创建新知识点 标为相似问 上下文 忽略 永久忽略
<input type="checkbox"/>	天空大海清真小厨	2020-02-07 14:50:40	创建新知识点 标为相似问 上下文 忽略 永久忽略
<input type="checkbox"/>	一点视频就卡住了	2020-02-07 14:28:21	创建新知识点 标为相似问 上下文 忽略 永久忽略
<input type="checkbox"/>	怎样改微信名？	2020-02-07 12:15:34	创建新知识点 标为相似问 上下文 忽略 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；

ID	问题	分类	答案	状态	更新时间
1	退款	未分类	退款	已上架	2020-03-11 09:35:39
2	这是一个测试问题	未分类	测试答案	已上架	2020-02-20 16:35:29
3	你做什么职业的	寒暄类	自由职业	已上架	2020-02-07 11:58:29
4	你喜欢什么啊	寒暄类	我什么都喜欢	已上架	2020-02-07 11:58:29
5	你追星吗	寒暄类	我不追星	已上架	2020-02-07 11:58:29

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。

忽略问题	忽略时间	忽略人	操作
测试	2019-06-05 17:38:09	dxnewtest4	移除黑名单 编辑
1	2019-05-28 09:24:00	dxnewtest4	移除黑名单 编辑
科比	2019-05-28 09:23:52	dxnewtest4	移除黑名单 编辑
小米p9	2019-05-28 09:23:44	dxnewtest4	移除黑名单 编辑
小米	2019-05-28 09:23:37	dxnewtest4	移除黑名单 编辑
姚明	2019-05-28 09:23:07	dxnewtest4	移除黑名单 编辑

7.2.2.2 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。

用户问题	标准问题 (反馈无用)	反馈时间	操作
名词术语解释	名词术语解释	2019-09-20 15:55:49	查看上下文 忽略
我想买一张从北京到上海的机票	预订机票	2019-08-26 08:52:54	查看上下文 忽略
我想买一张北京到上海的机票	预订机票	2019-08-26 08:34:08	查看上下文 忽略
我想买一张从北京到上海的机票	预订机票	2019-08-26 08:33:41	查看上下文 忽略
当前报表更新时间及指标含义	当前报表更新时间及指标含义	2019-07-19 15:27:51	查看上下文 忽略
名词术语解释	名词术语解释	2019-07-19 15:27:44	查看上下文 忽略

7.2.3 会话抽检

7.2.3.1 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。

会话ID	提问渠道	开始时间	结束时间	操作
66df4b7f-3bb6-4ecf-954f-de9bc040d996	测试窗口	2019-11-07 16:43:37	2019-11-07 16:43:37	查看上下文 已处理
994eca30-013a-11ea-b050-e307c960151c	pc	2019-11-07 16:43:09	2019-11-07 16:43:09	查看上下文 已处理
84ebac70-013a-11ea-bd15-1966023ef174	pc	2019-11-07 16:42:31	2019-11-07 16:42:31	查看上下文 已处理
e5be1d99-cb31-4e93-a183-6799c1011318	测试窗口	2019-11-07 16:36:37	2019-11-07 16:36:37	查看上下文 已处理
33ffff0-bbfa-42ba-8244-1701d7fbebe4	测试窗口	2019-11-07 16:30:33	2019-11-07 16:30:33	查看上下文 已处理
60a12ab9-8629-45da-8ca0-bc3da6c2a030	测试窗口	2019-11-07 16:29:11	2019-11-07 16:29:11	查看上下文 已处理
a5205571-80d5-4078-93ba-e881a4a9fc04	测试窗口	2019-11-07 16:28:58	2019-11-07 16:28:58	查看上下文 已处理

7.2.3.2 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。

智能学习 全量学习 会话抽检

不满意会话 转人工会话

2019-11-05 - 2019-11-12 全部

会话ID	提问渠道	开始时间	结束时间	操作
30150580-01d4-11ea-9847-b7194c52142f	网站	2019-11-08 11:02:24	2019-11-08 11:04:28	查看详情
994eca30-013a-11ea-b050-e307c960151c	网站	2019-11-07 16:42:58	2019-11-07 16:43:09	查看详情
84ebac70-013a-11ea-bd15-1966023ef174	网站	2019-11-07 16:42:24	2019-11-07 16:42:31	查看详情
ed714ad0-0139-11ea-9dde-e5fba89bf2ba	网站	2019-11-07 16:38:10	2019-11-07 16:38:14	查看详情
bd83da40-0139-11ea-b050-e307c960151c	网站	2019-11-07 16:36:49	2019-11-07 16:37:07	查看详情
90605f20-0139-11ea-b050-e307c960151c	网站	2019-11-07 16:35:34	2019-11-07 16:35:55	查看详情

共 6 条

7.3 知识点挖掘

- 1、点击上传聊天记录，请下载模版并按照要求整理 excel 数据格式，并上传附件。批量导入会话日志。
- 2、点击知识挖掘。系统将对附件中相同会话 id 的会话进行清洗，并通过算法，将语义相同的句子聚类，推荐给管理者审核，管理者可选择将挖掘结果作为新知识点导入知识库。

容联X-Bot

首页 知识库管理 知识点学习 知识点挖掘 词汇管理 上下文语境 任务管理 数据分析 系统设置

训练

上传聊天记录

问题 答案 关键词

批量删除

问题	答案	更新时间	操作
暂无数据			

共 0 条

8 词汇管理

用于维护同义词和专有词。同义词可帮助机器人统一理解多种不同词的同义关系，专有词帮助机器人学习指定领域中的特殊词汇，比如：“备付金”等专业词汇。帮助机器人能够更好的理解用户意图，从而能够提高准确率更好的服务客户

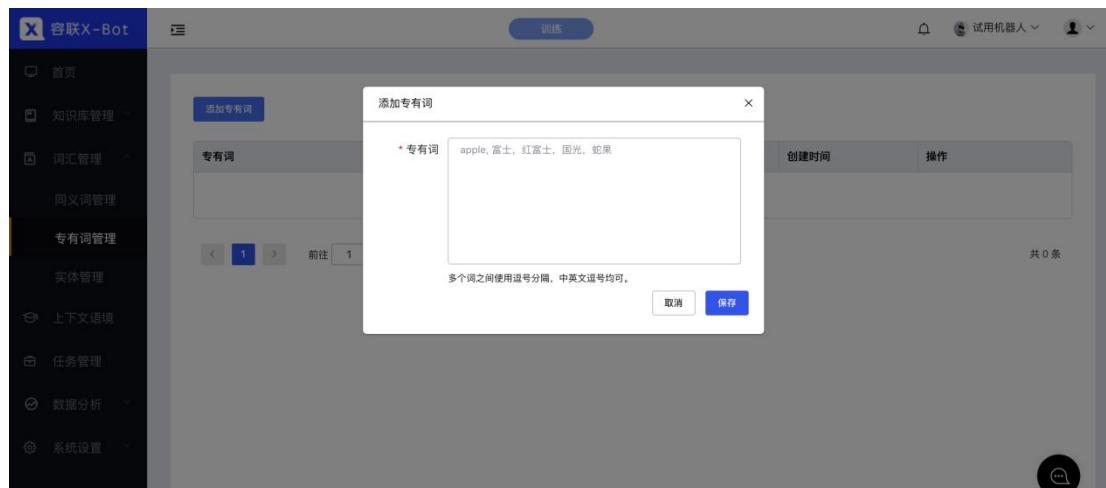
8.1 同义词管理

- 1、添加同义词。点击添加同义词，在弹窗中输入标准词，和若干同义词，点击保存添加成功。
- 2、编辑同义词。点击编辑，在弹窗中修改标准词与同义词
- 4、删除同义词。点击删除，二次确认后，即可删除同义词



8.2 专有词管理

- 1、添加专有词。点击添加专有词，在弹窗中输入专有词，点击保存添加成功
- 2、编辑专有词。点击编辑，在弹窗中修改专有词
- 4、删除专有词。点击删除，二次确认后，即可删除专有词



8.3 实体管理

- **实体（即实体类型）**：多轮会话过程中，实体是将用户意图转化为明确的用户指令所需要补全的具体信息。实体独立于意图存在，在任务场景或者上下文语境当中使用。实体除系统默认的实体类型外，还可以由用户自定义（例如：北京明天天气怎么样？在该话术中，用户意图是查询天气，实体有两个，一个为地点实体（北京），另外一个为时间实体（明天））
- **实体值（即实体成员）**：实体中包含具体的实体值，如地点属于一个实体，而具体的地点名如成都，就属于实体值（实体成员）

名称	描述	实体成员	创建时间	操作
城市		北京##首都##帝都,成都##蓉城	2019-07-31 11:46:35	编辑 删除
城市组		北京 上海 成都 广州 杭州 南京	2019-06-04 09:33:12	编辑 删除
苹果型号		iphone8 iphone9	2019-05-08 20:41:33	编辑 删除
华为型号		华为P8 华为P9	2019-05-08 20:41:17	编辑 删除
小米型号		小米9 小米8	2019-05-08 20:41:03	编辑 删除
品牌		华为 小米 苹果	2019-05-08 20:40:17	编辑 删除
jqtype		年假 病假 事假	2019-05-08 16:40:00	编辑 删除
cangwei		头等舱 商务舱 经济舱	2019-05-08 16:21:18	编辑 删除

根据具体业务情况，实体可通过以下两种方式进行添加：

1、**穷举添加**：对于一般有限可枚举的实体成员，如机票舱位共 3 种：商务舱、头等舱和经济舱，就可通过穷举方式添加为实体成员值。

实体成员	同义词	操作
头等舱	头等	编辑 删除
商务舱		编辑 删除
经济舱		编辑 删除

2、**正则表达式添加：**对于一些有规则但无限集合的实体成员数据，如身份证号码、车牌号码、邮箱格式等，可以通过正则表达式统一表示，常用正则表达式及规则见《xbot 用户运营指南》附件。



9 上下文语境

通过配置上下文语境功能，可实现同一个意图场景对不同实体成员值进行上下文回复，比如不同产品的价格咨询、不同城市的门店查询等。

1、点击上下文语境——点击新增语境



2、输入语境名称（即意图名称），触发意图的语料、未获取到实体信息时的智能反问以及不同实体对应的不同答案编辑。

« 返回

* 语境名称	价格咨询										
* 触发语料	请输入触发语料										
添加											
删除											
咨询价格											
我想咨询下你们的价格											
删除											
* 智能反问	请问您想咨询哪里的价格										
修改											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;">实体</th> <th style="text-align: left;">答案</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>北京</td> <td>北京29块</td> </tr> <tr> <td>上海</td> <td>上海30块</td> </tr> <tr> <td>成都</td> <td>成都18块</td> </tr> <tr> <td>广州</td> <td>广州33块</td> </tr> </tbody> </table>		实体	答案	北京	北京29块	上海	上海30块	成都	成都18块	广州	广州33块
实体	答案										
北京	北京29块										
上海	上海30块										
成都	成都18块										
广州	广州33块										

注：标准答案通过关联实体进行编辑，实体信息（如城市组）在实体管理中设置。

上下文语境配置完成后，点击训练，即可实现上下文语义识别，效果如下：



10 任务管理

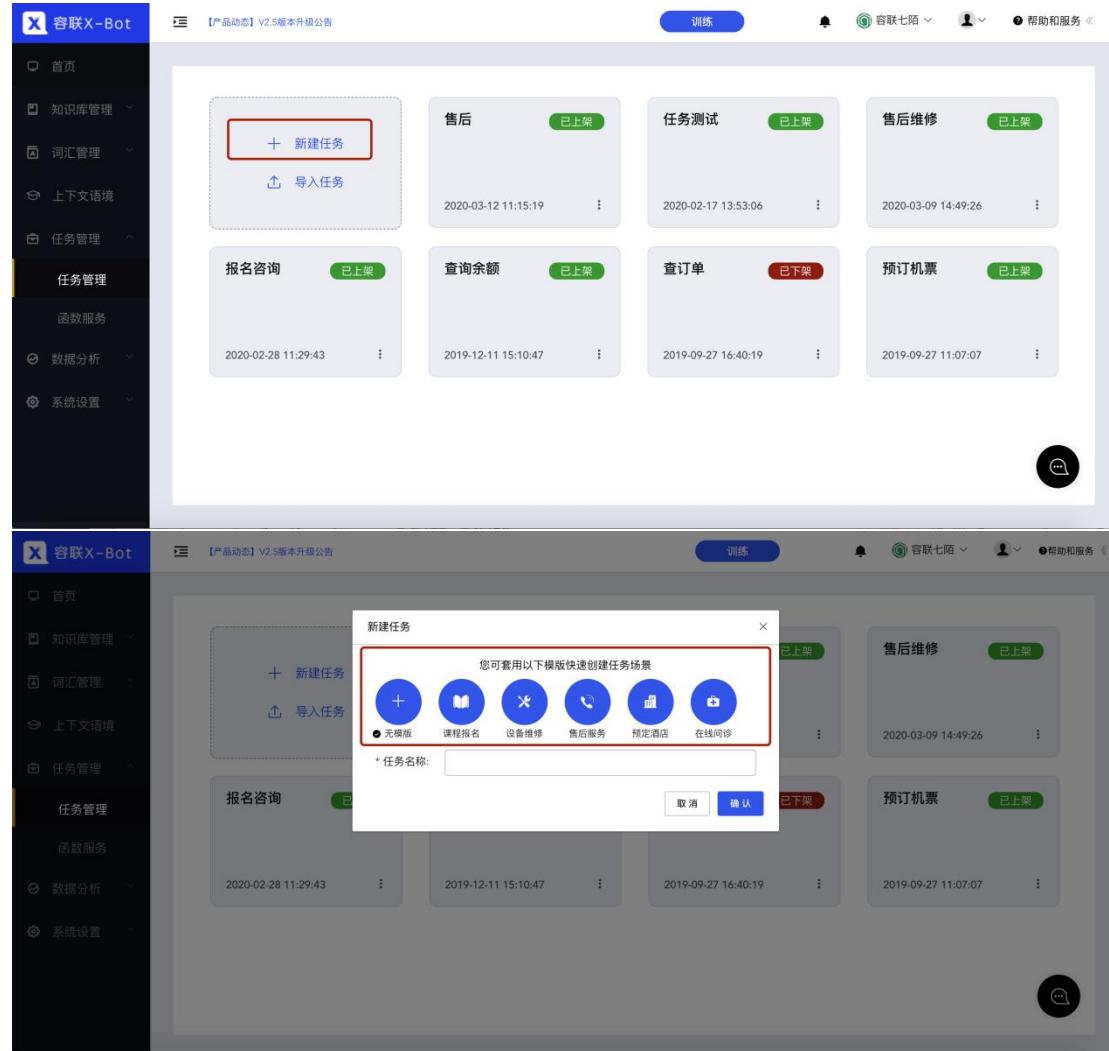
通过配置任务场景，可通过多轮对话的方式识别用户意图、抽取用户对话关键信息填充槽位，最终帮助用户解决实际问题。例如可配置订机票的任务场景，通过抽取用户的出发地、目的地、姓名等信息，通过调用业务接口完成机票查询和机票预订等操作，协助用户完成订

机票事宜。

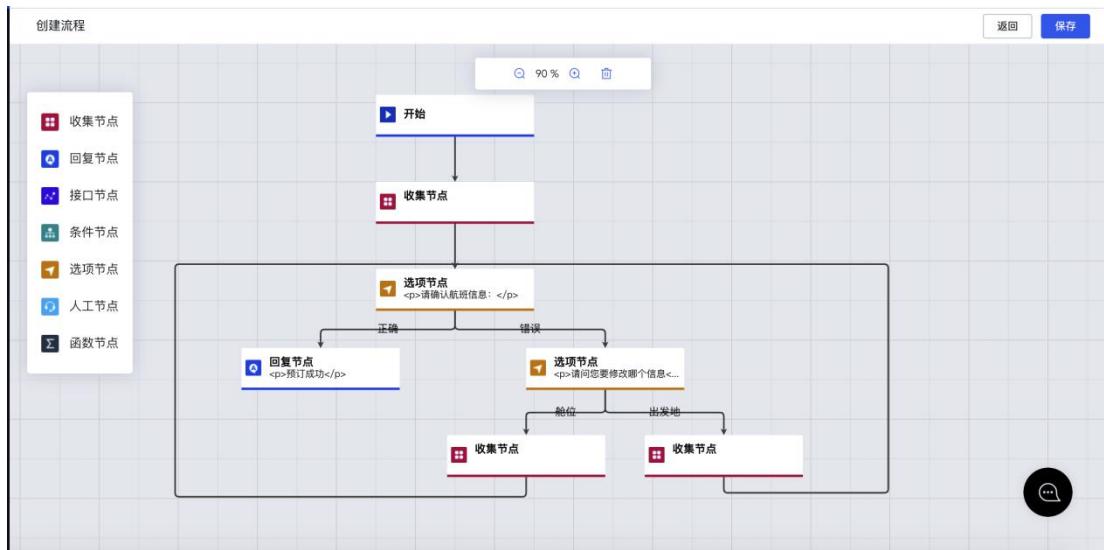
10.1 任务管理

10.1.1 创建任务场景

1、点击创建任务，默认是无模版状态，系统提供 5 个行业任务场景模版可供用户快速套用创建，选择模版后，输入任务名称点击保存即可。

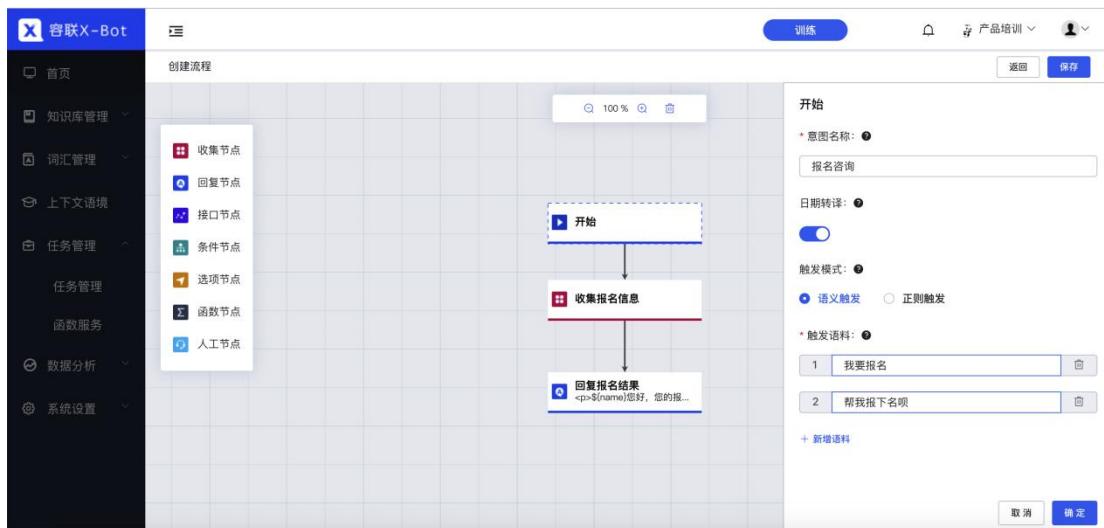


2、点击某个任务卡片，进入任务流程编辑页面



3、进入流程编辑页面，在画布中，点击开始组件，编辑意图名称，选择任务触发方式：

(1) 语义触发：编辑任务触发语料，机器人根据语义相似度进行判断触发。触发语料可创建多个，建议按照用户可能问到的句法样式进行添加，例如：我要订机票、帮我订张机票、我要买北京到上海的机票等等。

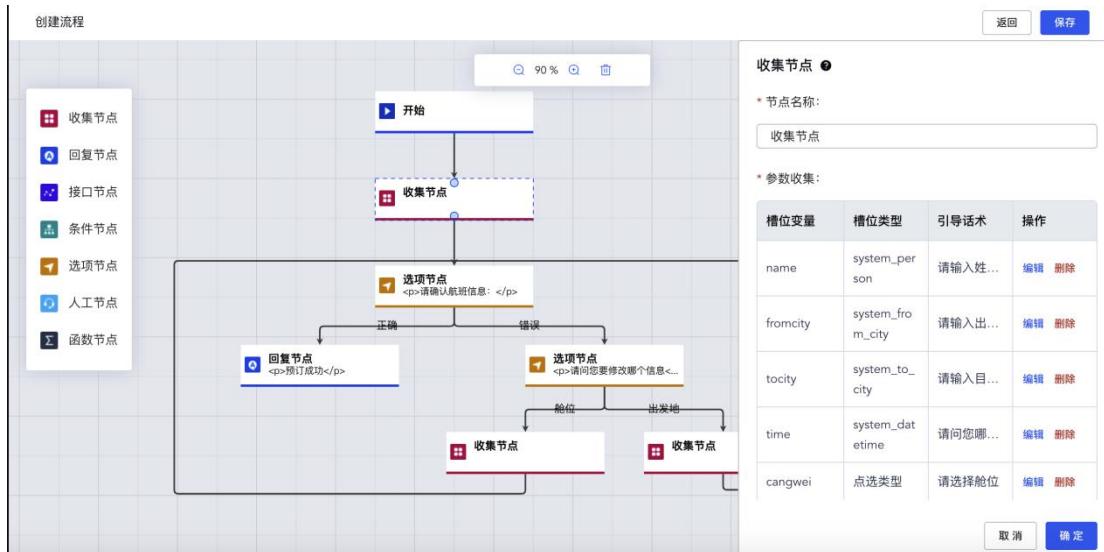


(2) 正则触发：与语义触发形成任务触发双模式。支持通过设置正则表达式来触发任务，用户可根据自身业务场景需要进行设置。通过正则表达式可以设置包含匹配或者完全匹配等各种灵活场景来触发任务。



10.1.2 画布布局

中央位置为画布区域，左侧为组件控制区域，右侧为组件内容编辑区域。按住拖动组件到画布，点击组件或组件间的连线，开启组件内容编辑



10.1.3 组件说明

- 1、开始:** 意图即指用户最终想实现的目的，如“查询天气”。作为开启任务流程的第一步，在此组件中创建用户意图，设置意图名称、添加触发该任务意图的语料。
- 2、收集节点:** 设置该任务意图（用户目的）需要的关键信息（槽位变量），如查询天气需要知道时间和地点两个关键信息，就要在天气查询任务流程中设置时间、地点两个参数
- 3、回复节点:** 为机器人添加一句回复话术。支持使用“\${variable}”的变量方式穿插在文本中（需在使用该变量前，使用收集节点去收集用户对话中的关键信息）

- 4、**接口节点**：让机器人调用外部接口，如机票预订接口。通过该组件与业务系统接口进行对接，系统将使用 post/get 方式与第三方系统交互，获取接口返回信息后展示给用户或作为变量存储于系统中，作为后续流程中的输入变量使用
- 5、**条件节点**：根据用户对话信息进行条件分支判断。支持=、<、> 等多种条件，支持多个条件同时满足或多组条件选择性满足的方式判断进入后续流程条件
- 6、**选项节点**：与条件节点不一样，选项节点是通过在后台配置选项分支，机器人提供分支选项，让用户去选择。根据业务情况配置分支流程，提供选项给客户，客户可根据自身情况，选择分支，获取不同结果。
- 7、**函数节点**：函数节点配合函数服务一起使用，通过函数服务可以对接复杂业务接口，处理复杂业务逻辑，目前仅支持 Python。（若需使用此功能请与我们对接沟通）
- 8、**转人工节点**：在任务流程的任意节点均可设置转人工节点，当任务流转到转人工节点时，系统会进行转人工回复，并自动转人工处理。

10.1.4 任务配置说明

鼠标按住并拖动组件到画布，并按流程顺序将不同组件排布在画布中，编辑组件内容。配置过程中，允许快速新建实体类型，支持访客点选回复、支持识别访客身份信息等。最后使用箭头组件将每个组件相连接。

注：任务流程完全配置好后，需到任务卡片列表中将任务上架——训练后方可生效。

具体的任务配置可联系我们，申请训练师服务。

● Tips1：如何使用对话轮次限制

当客户需要将任务流程形成闭环的时候，可以在收集访客信息的时候，根据业务场景需要设置对话轮次限制。

场景举例：

1、若设置了对话轮次限制：当访客输入错误时，机器人会在设置的轮次数内反复询问引导访客输入正确信息；如：设置限制 2 轮

Bot：请输入您的手机号码？（引导话术即首轮引导）

访客：北京（访客输入不正确）

Bot：对不起，您输入的有误，请输入正确的手机号码？（第二次反问引导）

访客：138……（访客输入正确）

流程继续……

（若访客仍输入错误，错误次数超过 2 轮，则结束整个任务）

2、若设置不限制轮次：当访客输入错误时，机器人不会反问访客，而是去业务知识库匹配问答回复。

Bot：请输入您的手机号码？（引导话术即首轮引导）

访客：北京（访客输入不正确）

Bot：对不起，我不知道呢（机器人去匹配业务知识库或未知回复）

（若访客继续输入正确，则流程继续）

● Tips2：如何使用任务统计功能

任务统计功能，可对任务流程中收集的信息进行统计展示，客户可根据情况直接导出查看任务执行状况，获取任务收集的信息。

场景举例：

通过机器人统计报名信息，可以新建一个报名任务流程，然后收集报名信息之后，可以到任务统计页面中统一查看访客的报名信息，便于后续去与客户取得联系。

● Tips3：任务流程任意节点转人工

在任务流程的任意节点均可设置转人工节点，当任务流转到转人工节点时，系统会进行转人工回复，并自动转人工处理。

场景举例：

(售后维修流程)

访客：我电视机坏了，要维修

Bot：请输入您的姓名？

访客：张三

Bot：请输入您的联系方式？

访客：138……

Bot：好的，您的维修信息已提交，马上为您转接人工处理！

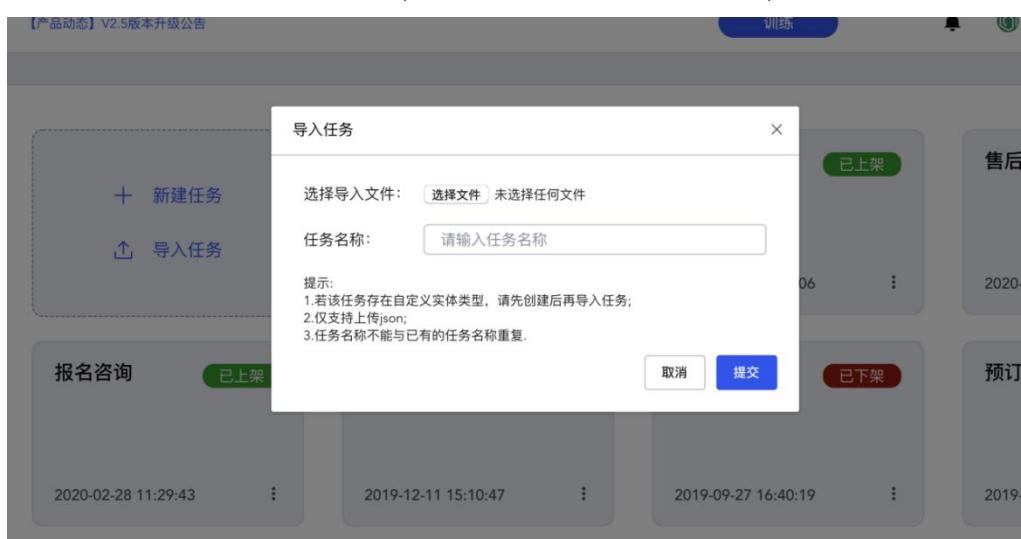
10.1.5 任务复制迁移

任务可以通过导入导出功能进行快速复制迁移。

- 导出任务：选中某个任务，点击导出，可将任务流程以 json 文件形式导出



- 导入任务：点击“导入任务”，上传 json 文件即可将对应任务流程导入到机器人中（若任务流程中存在自定义实体，需到实体管理中新建实体后，整个流程才可正常生效）



10.2 函数服务

函数服务功能，主要是通过函数服务可以对接复杂业务接口，处理复杂业务逻辑，目前仅支持 Python，函数节点配合函数服务一起使用。

场景举例：

1、通过函数服务功能实现密码错误的判断逻辑，每次访客输入的密码均走接口判断正确错误，若输入错误三次则结束流程，若输入次数不超过三次，则提示访客可继续输入。

2、通过函数服务功能可与云客服工单系统实现对接（**智能工单**），如有一个投诉工单：

访客：我要投诉

Bot：请输入您的姓名？

访客：张三

Bot：请输入您要投诉的事项？

访客：今天你们有个客服……

Bot：好的，您的投诉信息已经提交，请耐心等待回复哦！（机器人调用云客服工单系统生成对应的投诉工单）

11 数据分析

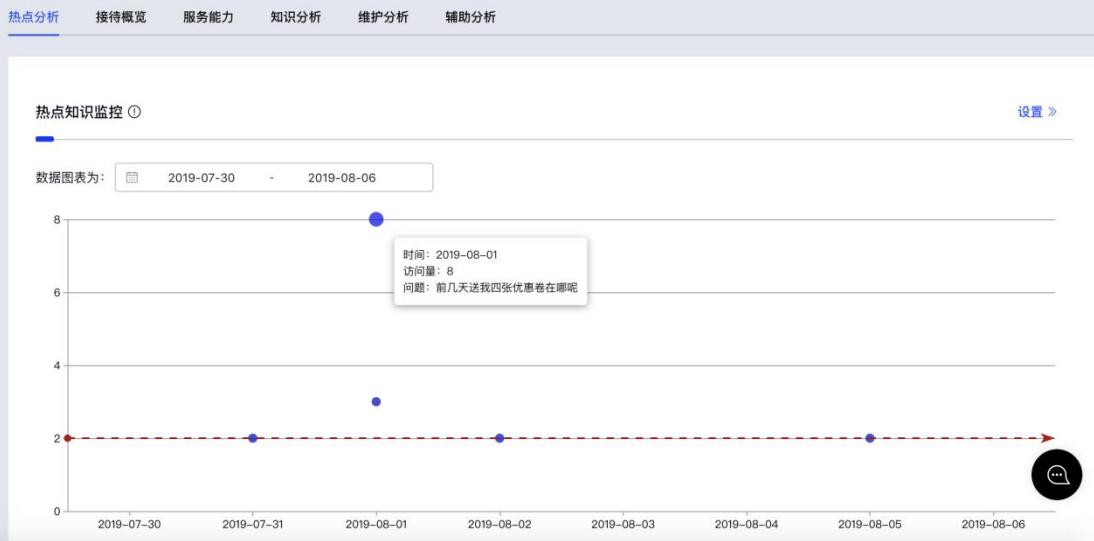
数据分析包含数据看板和会话日志两部分，客户可以通过数据看板从多个维度全方面了解当前热点问题、机器人服务接待情况、知识库配置情况、知识库维护情况等，为运营维护人员提供数据依据。

11.1 数据看板

11.1.1 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。



2、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。

热点知识访问榜 ①

数据图表为： 2019-12-07 - 2020-01-06 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

< 1 2 3 4 >

3、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。

热点知识涨幅榜 ①

数据图表为： 2019-08-05 整体咨询量：3次 整体涨幅：100% ↑

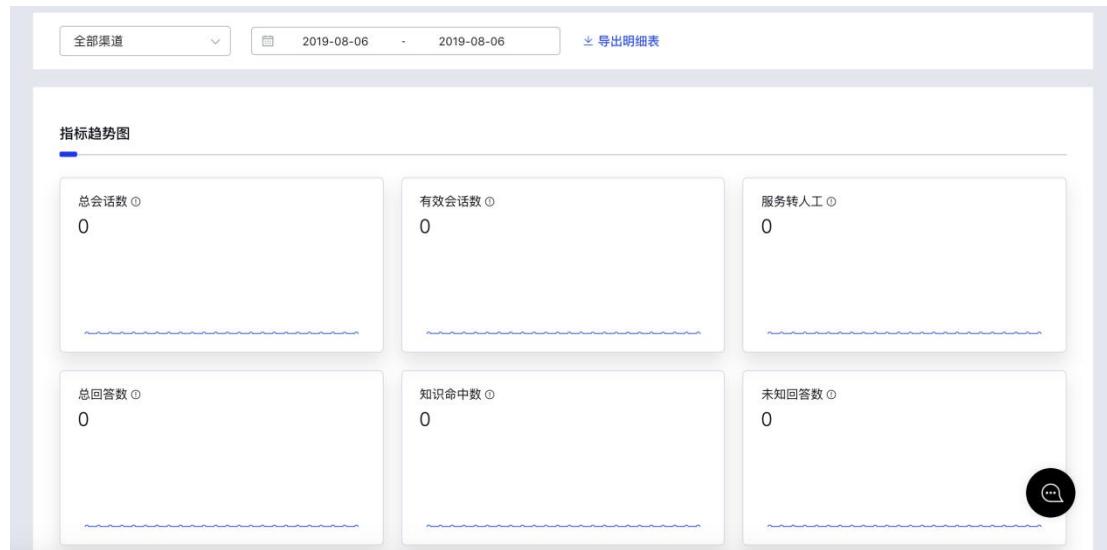
标准问题	分类	咨询次数	较上一日涨幅	操作
送机服务怎样预定	售后信息咨询	2	100% ↑	查看详情
前几天送我四张优惠券在哪儿	售前咨询	1	100% ↑	查看详情

< 1 >

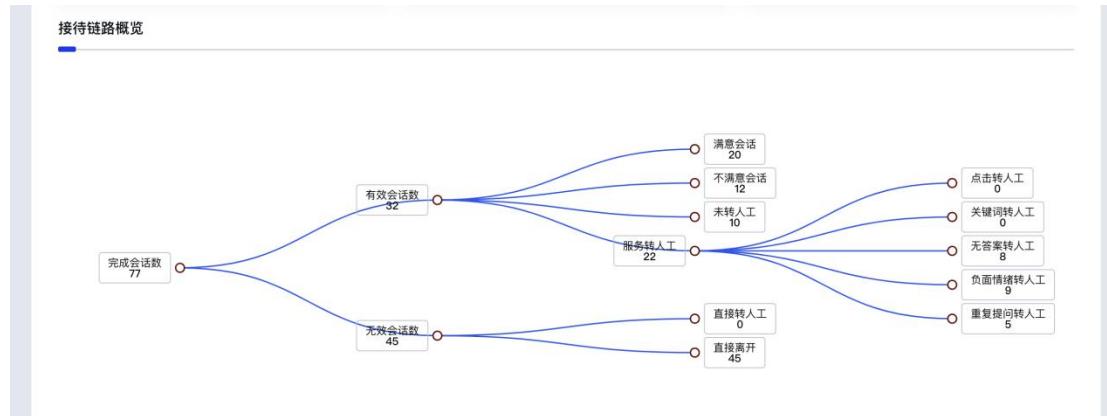
11.1.2 接待概览

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。

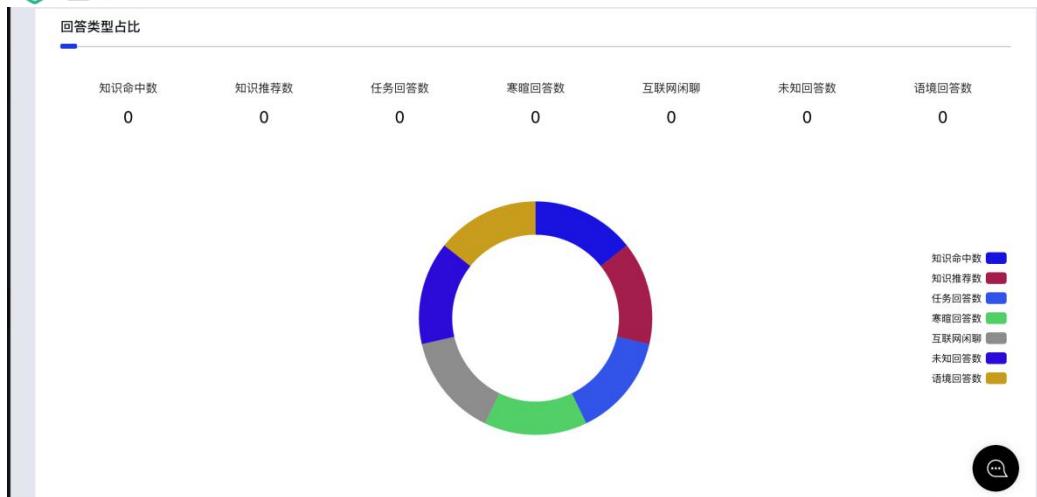
1、关键接待指标趋势图：显示机器人接待过程中的关键指标走势图，包括总会话数、有效会话数、服务转人工、总回答数、知识命中数和未知回答数。导出明细可以导出更全更细的接待指标数据。



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。

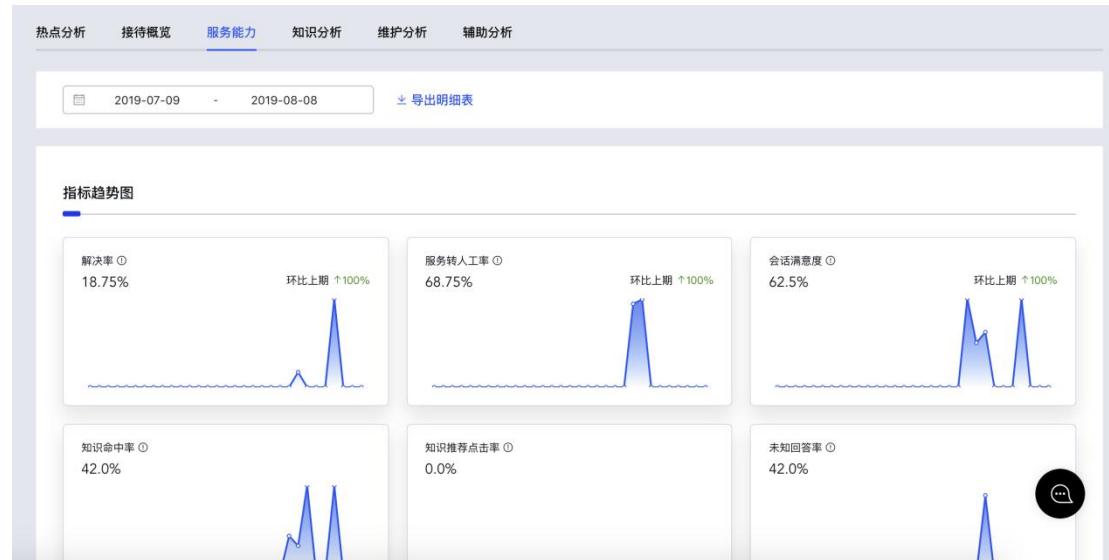
接待时间	接入会话数	已完成会话数	有效会话数	转人工数	无效会话数	直接转人工	直接离开	不满意会话数	满意会话数	总回答数	知识点命中数	未知回答数
1月	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2月	40	40	32	4	8	1	7	0	0	62	14	8
3月	12	12	6	0	6	0	6	0	0	8	5	0
合计	52	52	38	4	14	1	13	0	0	70	19	8

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：



11.1.3 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。

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、通过对项目的学习，可以有效地提升机器人对应服务能力的指标。

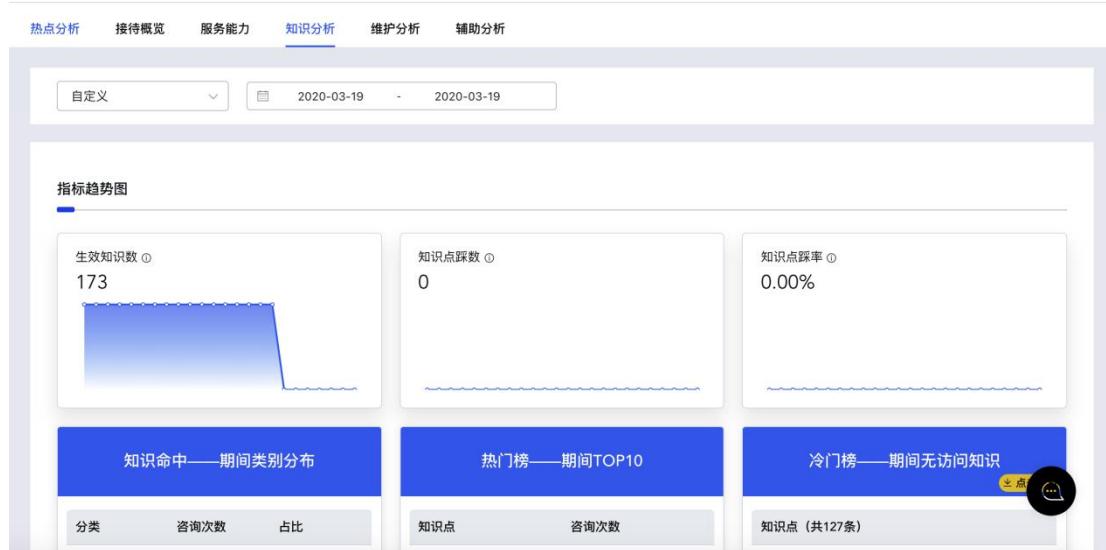


11.1.4 知识分析

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。

知识分析明细

[数据指标说明](#) [导出明细表](#)

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

11.1.5 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。

热点分析 接待概览 服务能力 知识分析 **维护分析** 辅助分析

全部成员 2019-08-01 - 2019-08-08 [导出明细表](#)

▼点击展开或收起说明

1、新增知识点：通过知识库界面新增或通过知识点学习将问题新增为知识点
2、相似问法学习：通过知识点学习，将问题学习处理为其他问题的相似问法
3、忽略问题：忽略待学习的知识点

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

11.1.6 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。

热点分析 接待概览 服务能力 知识分析 **维护分析** 辅助分析

2019-08-08 - 2019-08-08 [点击下载](#)

指标趋势图

辅助推荐数 0	坐席采纳 0	坐席采纳率 --
---------	--------	----------

辅助明细数据

日期	辅助推荐数	未知问题数	坐席采纳	坐席未采纳	坐席采纳率
2019-08-08	0	0	0	0	--

11.2 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。



会话ID	提问渠道	用户昵称	提问时间	满意度	操作
d00a89c9-307c-4d3e-b81d-7a2a66ed22a3	测试窗口	测试窗口	2020-03-19 15:37:21	满意	查看详情
3d05ab0-675f-11ea-b303-f937e1e5b4b2	网站	mkqeFnzbuh	2020-03-16 16:22:12	满意	查看详情
d2ca7fc1-fc38-4a23-9168-586732c85d45	测试窗口	测试窗口	2020-03-12 11:15:23	不满意	查看详情
a79fde35-346d-4226-99c2-1abd6542d172	测试窗口	测试窗口	2020-03-12 11:10:43	满意	查看详情
0d161720-640f-11ea-ab1c-3346c8f9ba63	网站	mkqeBACM6P	2020-03-12 11:10:40	满意	查看详情
55b55b7f-afa3-4f22-8b73-5a32fb958899	测试窗口	测试窗口	2020-03-12 11:10:31	满意	查看详情
06061390-640f-11ea-ab1c-3346c8f9ba63	网站	mkqeBACM6P	2020-03-12 11:10:28	满意	查看详情

12 系统设置

12.1 机器人设置

12.1.1 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。



基础设置

开启会话设置 引导语设置 底部推荐设置 功能设置

头像



建议上传图片尺寸为40px*40px，仅支持格式gif、png、jpeg、bmp

*对内名称

*对外名称

备注

保存 ...

12.1.2 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。

2、任务自动触发。通过设置任务自动触发，可实现访客进入会话时，机器人自动触发对应的任务场景，可根据您的业务场景配置关键任务流程自动触发，起到主动营销的作用。



配置后，用户刚进入会话，机器人会自动触发“售后维修”的任务流程，用户直接进入任务场景中，访客端效果如下图：



12.1.3 引导语设置

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。



12.1.4 底部推荐设置



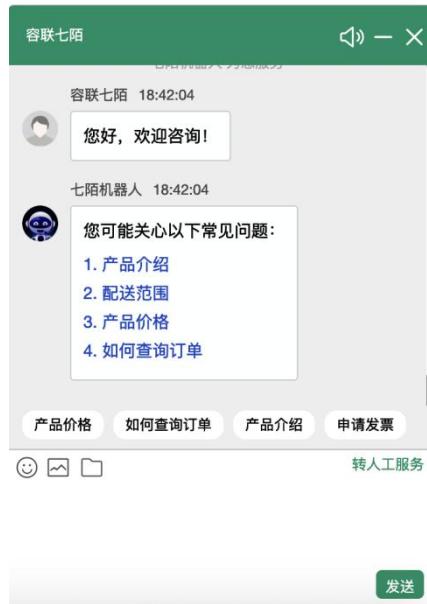
- 查看常见问题。开启“查看常见问题”按钮后，会话过程中访客可随时点击按钮查看已设置的常见问题列表。



2、常驻任务设置。开启“常驻任务设置”按钮后，可勾选已上架的任务名称完成设置，设置后，访客可直接点击对应任务按钮触发相应任务。



3、热门问题推荐。开启“热门问题推荐”按钮后，机器人会自动展示最近一周的 top6 热门问题，便于访客直接点击触发对应问题。



12.1.4 功能设置

基础设置 开启会话设置 引导语设置 底部推荐设置 **功能设置**

互联网闲聊库: 机器人从互联网上学到的各类聊天、调侃和闲聊话题，用于兜底回复，数量丰富

系统表情回复: 开启后机器人可以对访客发送的表情进行中文回复，建议英文客户关闭此功能。

满意度评价: 开启后访客可对机器人的服务进行满意度评价（不支持小程序、公众号和微博渠道）

情绪识别: 开启后，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

点赞/点踩评价: 开启后访客可对机器人的回复进行点赞或点踩评价

联想输入: 开启后访客在访客端输入问题时，机器人会实时推送知识库中相关的知识点（不支持小程序、公众号和微博渠道）

区分大小写: 开启后，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

转人工设置: 开启并对接人工客服后，可根据场景实现转人工。

- 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“已解决”“未解决”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。（**注：此功能不影响负面情绪转人工的设置**）
- 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。

- 联想输入：**默认开启状态，用户在访客端输入问题时，系统可以实时检索知识库，推荐知识点，减少用户输入成本，提高用户访问效率。
- 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。
- 转人工设置：**默认关闭状态。开启后会显示多种场景下的转人工设置，包含无答案转人工、负面情绪转人工、重复提问转人工、自定义转人工四大场景。用户可分别设置开启或关闭单项功能。
- 自定义转人工场景，允许用户根据业务情况设置正则表达式触发转人工。**

场景举例：

- 1、访客咨询问题过程中，只要输入手机号就自动触发转人工；
- 2、访客问题中，只要包含匹配某些关键词或敏感词就触发转人工。

12.2 成员管理

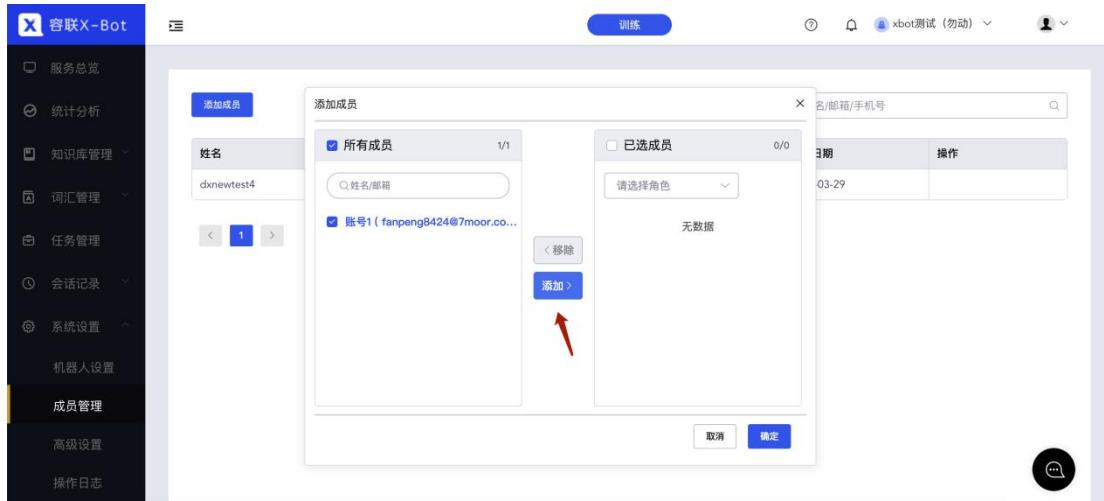
添加成员：

- 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”



姓名	性别	邮箱	电话	添加日期	操作
dixinewtest4	男	11	13423456745	2019-03-29	

- 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

12.3 高级设置（问答双引擎）

序号	训练知识点数量	训练开始时间	训练结束时间	操作人	状态
1	15	2019-10-08 06:23:42	2019-10-08 06:25:01	账号1	已完成
2	15	2019-10-08 05:16:52	2019-10-08 05:17:43	账号1	已完成
3	15	2019-10-08 05:11:34	2019-10-08 05:12:24	账号1	已完成
4	15	2019-09-26 03:46:46	2019-09-26 03:47:38	dxnewtest4	已完成
5	5	2019-09-26 12:14:14	2019-09-26 12:14:44	dxnewtest4	已完成
6	4	2019-09-26 11:55:52	2019-09-26 11:56:22	dxnewtest4	已完成

问答双引擎：传统 NLP 普通问答+深度学习模型问答

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）

3、**基于模型问答**：深度学习模型问答，当用户知识点的相似问法语料累计到 20 条以上时，可对其进行训练，生成对应问答模型。基于模型的问答将大大提高知识点匹配准确率，未经训练的知识点将不受影响，走普通问答算法。

开启功能。机器人将进行问答双引擎，先模型问答，再进行普通问答。

关闭功能。机器人只进行普通问答。

- 点击开始训练模型，机器人将自动检测知识库中满足条件的知识点进行训练，训练可能需要几分钟，训练完成后，保存设置，并点击上方的训练按钮，完成模型问答的设置。
- 若不需要模型问答，可关闭此功能，机器人将只进行普通问答算法。

- 进行模型训练后的知识点，具有较高的识别准确率，一般不需要再维护其相似问法语料，大大节省维护成本。
- 若模型训练过的知识点，其**标准问题**和**相似问法**有所变动，需要重新训练模型后方可生效；若只是答案等一些设置变动，不需要重新训练模型；若需要新增模型知识点，待完善相似问法语料后，可重新训练模型，机器人会自动检测符合条件的知识点。

12.4 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。

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	2019-04-18 14:35:51
机器人	开启了相似问法推荐	dxnewtest4	2019-04-18 14:35:51
机器人	修改了机器人基本信息	dxnewtest4	2019-04-18 14:35:29
机器人	开启了相似问法推荐	dxnewtest4	2019-04-18 14:35:29
机器人	修改了机器人基本信息	dxnewtest4	2019-04-18 14:34:47
机器人	开启了相似问法推荐	dxnewtest4	2019-04-18 14:34:47
知识库	修改了知识库分类	dxnewtest4	2019-04-17 16:27:51
知识库	修改了知识库分类	dxnewtest4	2019-04-17 16:25:22
知识库	修改了知识库分类	dxnewtest4	2019-04-17 16:25:09
知识库	修改了知识库分类	dxnewtest4	2019-04-17 16:25:02

附：名词解释

- **意图**：指任务或者上下文语境中，用户想要实现的某种目的。
- **实体（即实体类型）**：指在多轮会话对话过程中，实体是将用户意图转化为明确的用户指令所需要补全的具体信息。实体独立于意图存在，在任务场景或者上下文语境当中使用。实体可以由用户自定义（例如：北京明天天气怎么样？在该话术中，用户意图是查询天气，实体有两个，一个为地点实体（北京），另外一个为时间实体（明天））
- **实体值（即实体成员）**：实体中包含具体的实体值，如地点属于一个实体，而具体的地点名如成都，就属于实体值（实体成员）。
- **置信度**：置信度也叫做相似度，指文本之间的相似程度。
- **同义词**：在生活和业务当中，有很多不同的词语代表着同一种意思，例如：北京、帝都、中国首都。这几个词语都是指同一个城市，那么我们可以通过配置的方式将这些词语指定到一个固定的标准名词下面。

- **专有词：**X-Bot 中的专有词即指对一些行业固有的名词术语，设置专有词后，机器人在分词处理时不会拆分开，会视为整体进行匹配。如：金融行业的“存款准备金率”、“备付金率”等等，这些专有词汇在机器人匹配时不会进行将其拆分处理。
- **正则表达式：**正则表达式是一种计算机语言，指用一个表达式来表示某些符合某个模式(规则)的文本。举例，如“成都|北京”表示的就是“成都 or 北京”。