



AladdinGO 用户操作手册

企业虚拟 Ai 机器人定制与服务平台

202210131527

目录

1. 产品简介	4
2. 快速开始	4
3. 功能操作	8
3.1. 机器人管理	8
3.2. 对话工厂	10
3.2.1. FAQ 问答	10
3.2.2. 文档对话	21
3.2.3. 表格对话	28
3.2.4. 多轮对话	32
3.3. 语义词库	59
3.3.1. 实体词库	60
3.3.2. 专业词	65
3.3.3. 敏感词	68
3.3.4. 停用词	69
3.4. 素材管理	70
3.5. 基础设置	73
3.5.1. 回复策略	74
3.5.2. 用户属性	75
3.5.3. 客服配置	77

3.6. 渠道接入	77
3.6.1. PC 网页	79
3.6.2. H5 网页	81
3.6.3. 钉钉	83
3.6.4. 企业微信	84
3.6.5. Web SDK	84
3.6.6. Open API	85
3.7. 服务管理	86
3.8. 知识学习	89
3.8.1. 学习中心	90
3.8.2. 学习记录	97
3.9. 数据统计	98
3.9.1. 访客统计	99
3.9.2. 会话统计	100
3.9.3. 知识统计	103
3.9.4. 技能统计	105
4. 功能操作 (人工客服)	106
4.1. 当前会话	106
4.2. 历史会话	113
4.3. 工作台设置	113

5. 功能操作（系统设置）	115
5.1. 用户管理	115
5.2. 登录日志	116
5.3. 客服配置	117
5.3.1. 坐席管理	117
5.3.2. 策略配置	120

1. 产品简介

AladdinGO 是企业虚拟 Ai 机器人定制与服务平台，帮助企业快速构建专属智能对话机器人，对外提供客户服务、对内进行业务辅助，实现全方位的效能提升，降本增效。

2. 快速开始

只需几步简单操作，即可快速完成专属机器人的创建及体验。

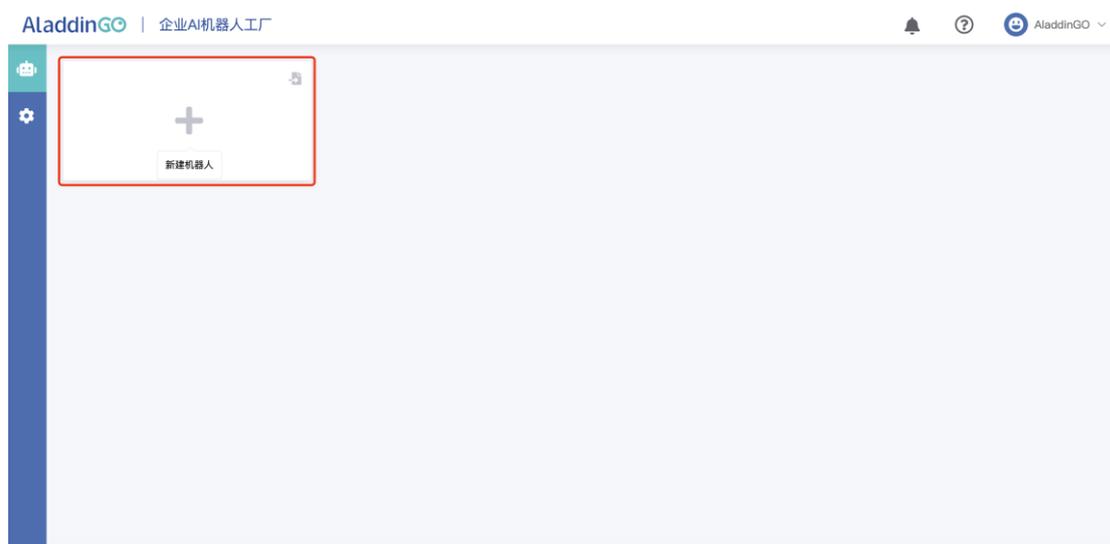
第 1 步，注册登录

如有账号，可直接登录。未注册用户可在登录界面点击“免费注册”输入手机号码、验证码后，快速完成注册并登录。



第 2 步，创建机器人

如无机器人，可点击“+”按钮，根据提示填写机器人基本信息完成创建，创建完机器人后会自动跳转机器人管理页面。



第 3 步、创建 FAQ 问答

(1) 如果是初次登录，快速体验 FAQ 问答效果，可直接导入系统预置知识库进行快速体验。



(2) 也可以自主添加 FAQ 问答，按照以下图示步骤，依次完成进入 FAQ 问答、新建分类、新建问题的操作（建议最少新建 5 个问答知识）



4、训练 FAQ 问答

FAQ 问答导入/新建完成后，点击页面“训练”按钮，让机器人学习您录入的问答内容。



5、测试机器人

训练完成后，开始“测试机器人”，点击页面左下角机器人图标，可以向机器人提问训练过的知识内容进行体验。



6、发布知识库

点击“发布”按钮，将知识库发布到用户端，知识发布后，有权限访问您创建的机器人的用户，向机器人提问已发布的知识库内容，可得到机器人的答案回复。



7、接入渠道

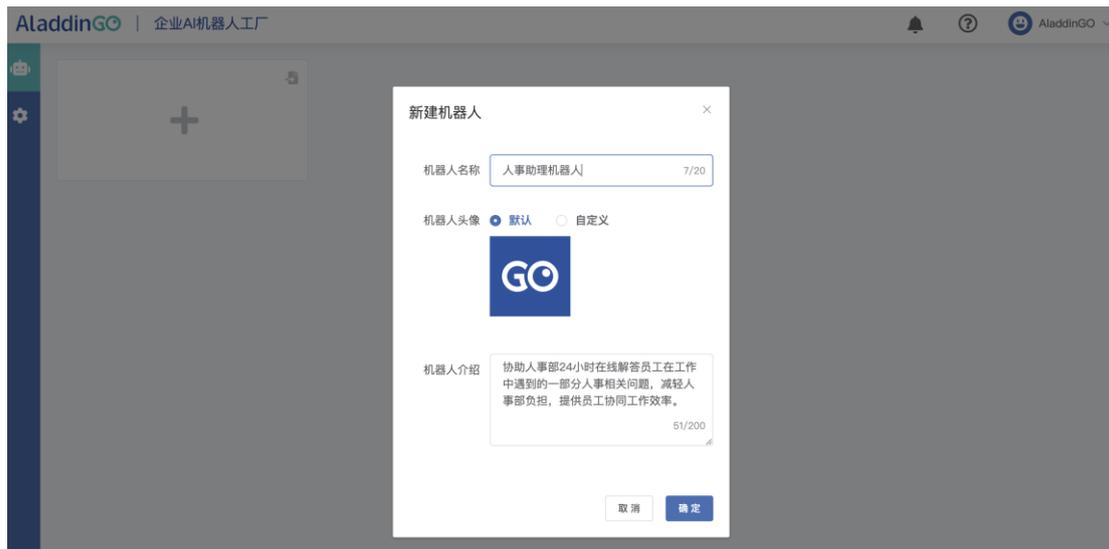
完成机器人创建、新增知识，并进行训练及发布后，您可以将创建的机器人接入到用户渠道，开放给其他用户使用。点击“渠道接入”，选择您要接入的渠道，填写对应渠道需要配置的内容，复制地址，发送给其他用户，或者对接到其他平台。



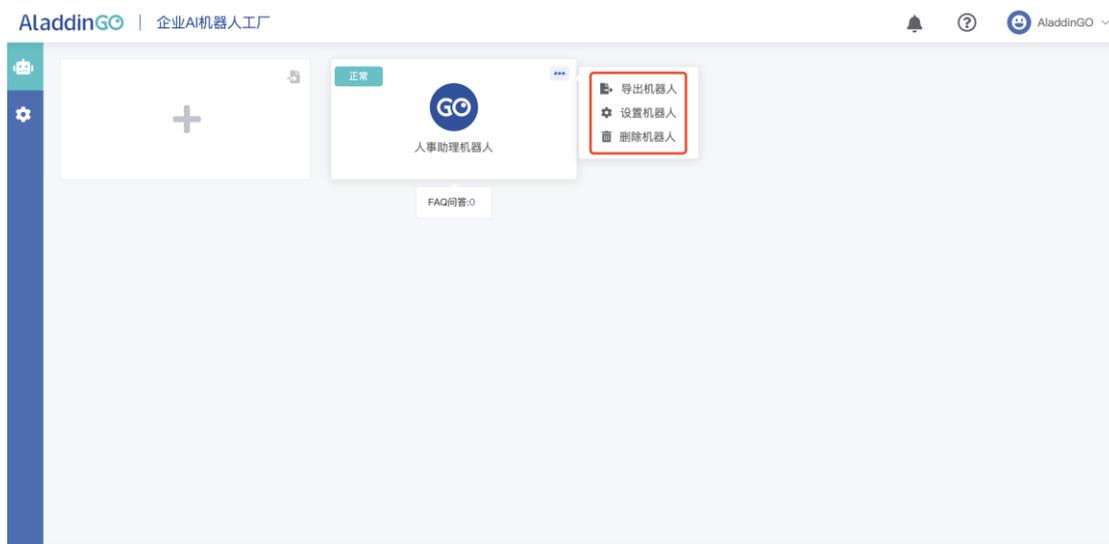
3. 功能操作

3.1. 机器人管理

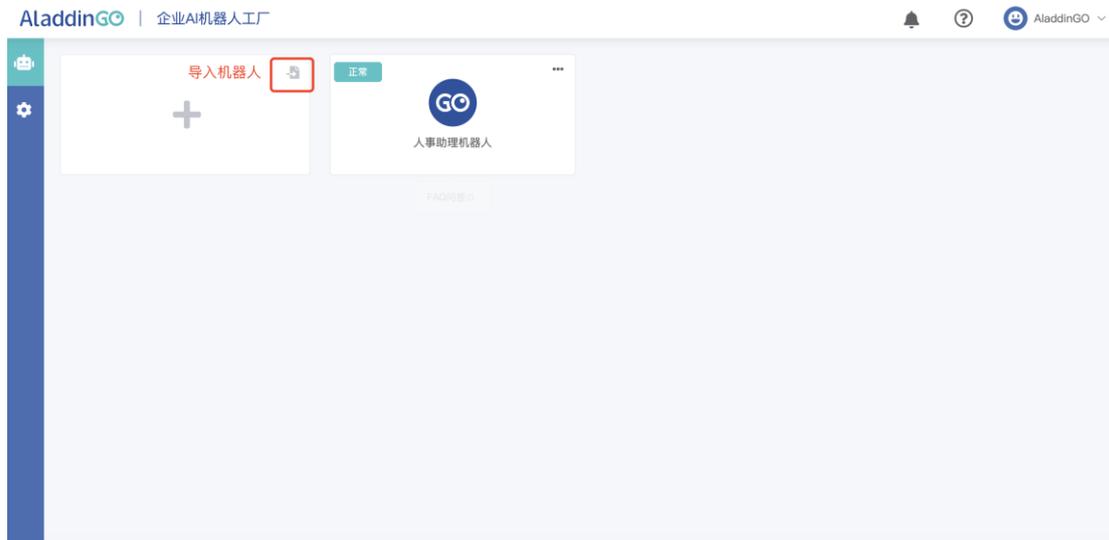
新建机器人： 点击“+”图标创建机器人，根据提示填写机器人的相关信息，点击“确定”完成机器人创建。



操作机器人：对已有机器人进行导出、设置、删除操作。



导入机器人：从其他账号出的机器人文件可以导入不同的账号，导入的机器人将拥有和导出机器人相同的知识内容和设置。



3.2. 对话工厂

对话工厂是用于维护机器人对话内容的管理模块，包含 FAQ 问答、文档对话、表格对话、多轮对话，共四个部分。

3.2.1. FAQ 问答

FAQ 问答是用户与机器人对话时最常见也是最简单的一种对话场景，知识库即用户与机器人进行问答对话时，机器人查找匹配答案的基础数据源。机器人自助问答的精准度效果依赖训练的知识库数据的质量，下面将对知识库的内容操作进行说明：

1、知识分类管理

规范清晰的知识分类有助于知识库中知识的查找和维护管理，知识分类可以根据业务需要进行分类，如根据部门分类、根据业务模块进行分类、根据面向的用户进行分类等。

知识分类管理的操作如下：

新建分类：鼠标移到根目录，显示“…”，点击可看到“添加”按钮，点击即可添加根目录下的一级分类，如下图示：



温馨提示：新建下一级分类与新建一级分类操作相同，在上一级分类栏目点“添加”，即可添加下一级分类。

管理分类：鼠标移到要修改的非根目录分类，显示“…”，点击可看到“添加”、“编辑”、“删除”按钮，点击即可进行对应管理操作，如下图示：



温馨提示：删除分类时，会将删除的分类下的知识内容也同时删除，删除分类时请慎重操作。

2、新建问题

问答由标准问题、问题分类、相似问法、回复答案、问答状态几个部分组成。下面对新建问题的各个构成部分及操作步骤进行详细的说明：

标准问题：是用户关于某类问题的标准提问表达，例如，用户想要了解提取公积金需要的材料清单，用户可能的提问问法会有以下几种：

- 提取公积金需要提供什么材料清单
- 提取公积金材料清单
- 办理公积金提取需要什么材料清单
- 公积金提现到银行需要提供什么材料
- 最近经济紧张，想把公积金提取出来，要准备什么材料

以上多种问法，我们需要提取一下标准问题，标准问题应在清晰表达知识点的同时尽量简洁，不要太长；尽量用比较官方正式、有代表性的语言表达方式，让大家都能看懂，理解；这样在出澄清问题、热门问题、知识导航等呈现出的问题列表，看起来比较统一、有代表性、易懂。

因此，把“**提取公积金材料清单**”作为标准问题比较符合此知识点，其他的问法可作为相似问法进行完善。

问题分类：创建问答知识时，可以选择分类目录中的任何一个分类，分类可修改。

相似问法：相似问法是针对一个知识点的多种问法，用户可能会有不同的表达方式，即针对该知识点的扩展提问表达方式。

例如：对于“提取公积金材料清单”这个知识点，我们可以添加相似问法，如下：

- 提取公积金需要什么材料清单
- 提取公积金要求的材料清单有哪些
- 办理公积金提取需要什么材料清单
- 公积金提现到银行需要什么材料
- 最近经济紧张，想把公积金提取出来，要准备什么材料

建议添加 5 个以上的相似问法，会让机器人有更好的泛化理解能力，当然提供的相似问法越多越好，但是也要注意的几个点：

- (1) 不相干的问法/关键词不添加

- (2) 不偏离知识点要表达的实际含义
- (3) 不单独添加一个关键词，尽量完整表达知识点的意义

在后续的知识完善中，若收集到用户常用的问法，也可加入到相似问法中。

回复答案：即用户提问匹配到该问答知识时，机器人答复的答案内容。

答案的内容支持文本、文件、图文、卡片等多种形式。一个答案组中可同时录入多种类的多个的答案内容（同一答案组最多 10 个内容），录入多个答案内容时可以设置回复答案方式，是全部依次回复还是随机回复一个。

答案组：一个问答知识的答案分为默认答案组和自定义答案组。

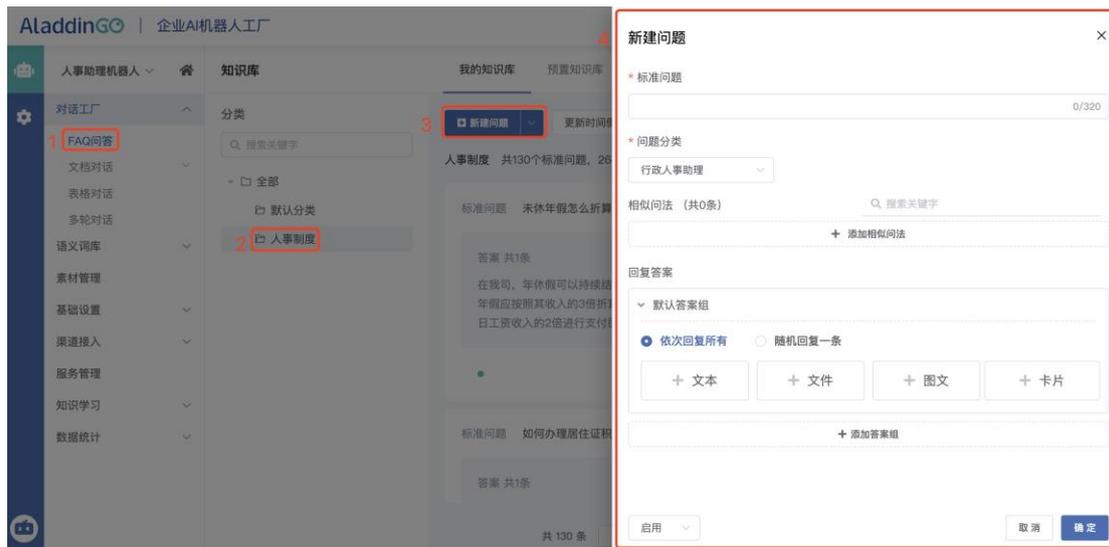
默认答案组，如果没有设置自定义答案组，则自动回复默认答案组的内容；如设置了自定义答案组，但提问的用户属性不满足自定义答案组条件时，亦回复默认答案组内容；

自定义答案组，是指自定义一些条件，在用户属性满足定义的条件属性时，机器人回复指定的答案内容。如自定义答案组设置用户性别为男性时回复此答案，则男性用户问到此问题时，机器人发送的答案内容不是默认答案，而是自定义答案组的内容。

启用状态：新建问答默认显示启用状态，如果暂时不想启用，可将其设置为禁用状态，禁用的问答，用户提问后，机器人不匹配该问题。也可在问答列表进行启用禁用状态切换，鼠标放在绿色或灰色小圆点进行切换状态。



新建问题的步骤：点击菜单“对话工厂” → “知识库” → “新建问题”按钮 → 录入问答内容。操作步骤如下图示：



3、导入导出

FAQ 问答的内容支持批量导入和批量导出，批量导入知识须先下载模板，按模板要求整理数据后再导入。具体操作如下：

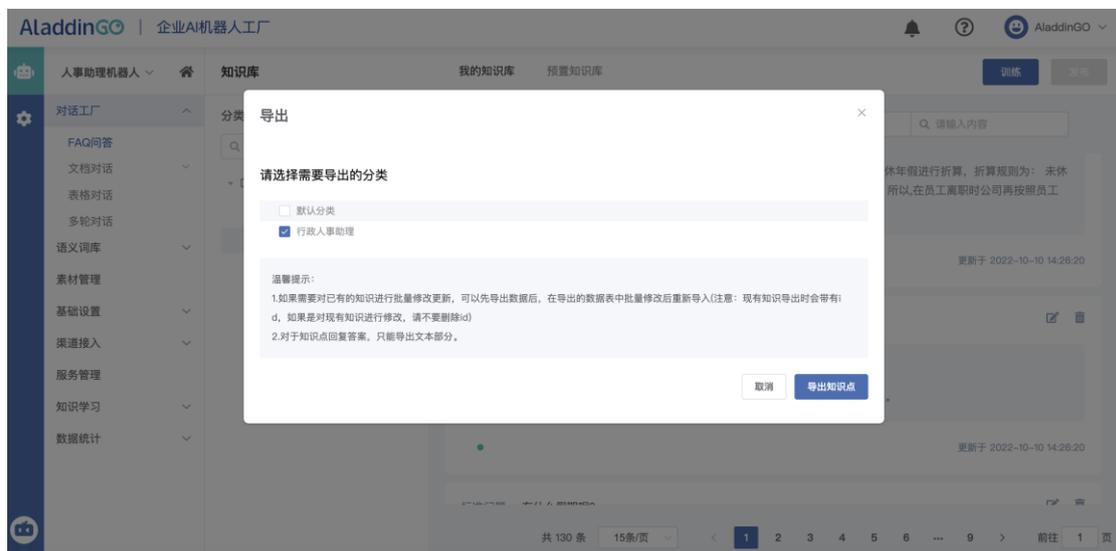
导入： 点击菜单“对话工厂” → “FAQ 问答” → “新建问题” 旁边下拉箭头，选择“导入”，根据提示下载模板 → 准备数据 → 选择数据文件 → “导入”。

注意：整理数据时需认真阅读数据填写要求，按要求整理数据。

目前批量导入仅支持纯文本类型的默认答案，如果是针对已有问答知识的批量更新，可先批量导出 FAQ 问答内容，在更新内容时，不修改 ID，导入时已有 ID 的知识会更新为新数据（FAQ 问答条数限制最多上传 1000 条）。



导出: 点击菜单“对话工厂” → “FAQ 问答” → “新建问题” 旁边下拉箭头, 选择“导出” → 选择要导出的知识分类 → “导出知识点”



4、批量操作

批量操作支持对知识问答进行批量启用（启用状态时，知识正常训练，发布后用户可以匹配到）、批量禁用（禁用状态时，知识正常训练，发布后用户不可以匹配到禁用的知识点）、批量删除、生成分享码、粘贴分享码。具体操作如下：



生成分享码：可在不同账户、不同机器人之间进行分享粘贴知识问答对；

步骤：“批量操作” → “选择问答对” → “生成分享码” → “复制分享码”；

温馨提示：分享码可发给他人使用，分享码只能使用一次，使用一次后失效。

粘贴分享码：将复制过来的分享码粘贴到其他机器人/其他账号的 FAQ 问答，这样就将分享的问答内容复制过来了，不用再重新录入问题及答案。

5、预置知识库

预置知识库是平台整理的知识点清单，您可以直接导入后训练发布使用，也可以导入后在您的知识库进行编辑修改。



6、知识训练

知识录入后，需要对其进行训练后才生效，知识训练点击知识库列表页顶部“训练”按钮，等待提示训练完成即可。训练完成后，可以点击页面左下角测试机器人图标进行测试。训练后的知识如果未点击“发布”，则仅在测试机器人生效，用户端不生效。



7、知识发布

知识录入并训练完成后，需要发布后才会会在客户端生效，知识发布点击知识库列表页顶部“发布”按钮，等待提示发布完成即可。



3.2.2. 文档对话

文档对话包括**结构化文档**和**非结构化文档**两种，通过上传的文档补充机器人的知识库，节省用户整理、上传 FAQ 问答的时间。

1、结构化文档：节省用户整理业务文档的时间，快速实现抽取问答对，目前可抽取**文本、图片、表格、gif 动图**，用户只需上传文档就能实现自动问答。

提取的文档列表可展示对应文档的大小、问答对数量，并可对已提取的文档进行“**编辑问答对**”、“**重命名**”、“**下载**”、“**删除**”，步骤如下：

上传文档：下载模板后，根据文档的要求上传文档，文档支持 txt、.docx 格式；支持批量上传、每次上传不超过 30 个，文档大小不超过 20M；问答对标准问题不超过 100 个字符。



验证通过：符合文档要求的则提示“**验证通过**”。

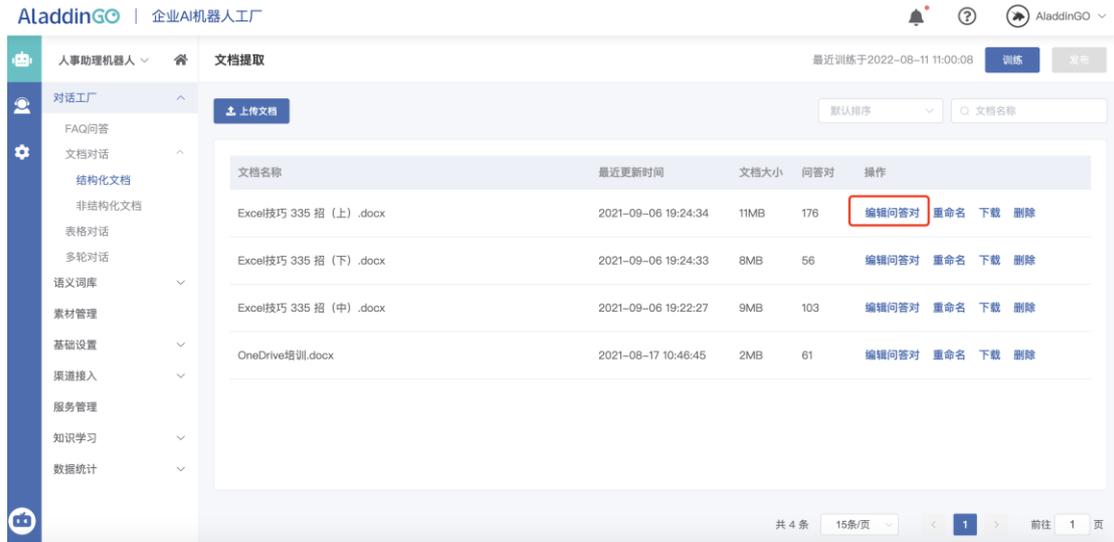


验证失败：不符合文档要求则提示“验证失败”。

同名文档：已上传的文档或者在上传列表已有的同名文档，则提示“同名文档”，可选择“替换”、“忽略”，如果选择“替换”，则新上传的文档将替换之前的同名旧文档，并且清空提取的问答对，如果选择“忽略”，则新文档不上传。



编辑问答对：文档提取出来问答对，可进行“导出问答对”、“批量操作（批量删除、批量设为启用、批量设为禁用、生成分享码）”、“编辑”、“删除”。



批量操作：支持对知识问答对进行批量启用、批量禁用、批量删除、生成分享码。具体操作如下：





温馨提示：“编辑问答对”里的问答对仅仅是编辑该文档提取的问答对，不支持新增问答。

上传好文档后，进行“训练”、“发布”，在测试机器人提问示例如下：



2、非结构化文档：对难以整理的业务文档进行自动学习，通过语义理解技术，对于用户输入的问题，自动找到文档中的对应答案片段进行回复。

可对上传的文档进行“启用状态”**开/关**（关闭后则机器人不会从该文档中找答案）、“重命名”、“下载”、“删除”。

上传文档：可上传符合要求的文档内容，可以是一篇文章、一段话。



注意：上传的文档仅支持 txt、.docx、pdf 文档格式，文档大小不超过 10M。



上传好文档后，进行“训练”后，可在测试机器人上进行**文档调优**：
对当前非结构化文档模型效果不满意时，通过“文档调优”对已训练的模型进行干预，提高模型精度，从而达到更加满意的效果。

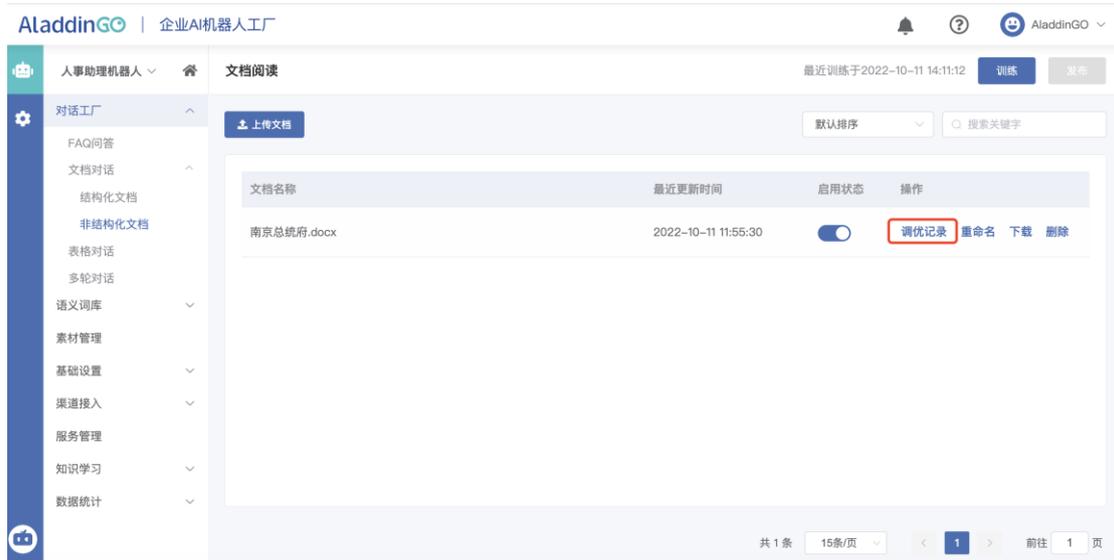
打开测试机器人-选择文档调优：



在机器人测试机器人窗口-文档调优，可以模拟用户提问，机器人从对应文档中匹配答案，将能匹配到的答案按照置信度得分高到低排列，我们根据实际业务场景选择最合适的一个答案进行保存、训练发布，下次用户再次提问这个问题，机器人将按照我们给机器人选定的答案进行回复。



调优过的问答将记录在“调优记录”里面，我们也可以进去继续编辑更优的答案，调优、更新过答案都需训练、发布。



3.2.3. 表格对话

表格对话的主要目的是方便用户快速实现表格数据查询及结果可视化展示，只需要在平台上传结构化表格数据就可以实现表格数据的自动问答。上传后的文档，可操作“**设置**（表格格式定义）”、“**重命名**”、“**下载**”、“**预览**”、“**删除**”；表格对话技能操作步骤如下：

上传文档： 上传符合文档要求的结构化表格数据内容，例如下图表格：

生产厂商	年份	月份	销量
------	----	----	----

上汽大众	2018	1	3920
上汽大众	2018	2	2183
上汽大众	2018	3	1773
上汽大众	2018	4	1600
上汽大众	2018	5	2011
上汽大众	2018	6	1735
上汽大众	2018	7	1868
上汽大众	2018	8	1705
上汽大众	2018	9	2768
上汽大众	2018	10	2155
上汽大众	2018	11	2348
上汽大众	2018	12	1560

温馨提示：上传文档支持表格格式xlsx、xls；最多支持1万行，20列，且不超过2MB；日期请在表格中拆分成三列，年/月/日各一列上传。



设置：上传表格后，按要求进行表格定义、话术样本完善，点击训练，机器人便可以根据表格进行查询相关问题，主要可以回答平铺、求和、计数、最大值、最小值、范围查询、结果可视化等问题。



操作规范：

A、别名

别名是选填项，为了更精准的识别意图，应尽可能多的添加属性的别名，如**生产厂商**的别名为：**厂商、厂家、汽车厂商**等等，多个别名用 | 分割；

B、数据类型

数据类型为必填项，用于描述属性对应的数据类型，目前支持**文本、日期、数值-int、数值-float**等类型，所选必须符合每列数据类型的要求；

C、自定义回复话术

自定义回复话术是选填项，按照用户定义的模板进行回复，如@{**生产厂商**}@{**年份**}年的销量是@{**销量**}；

话术样本：可添加话术样本，建议至少添加 5 条，添加的话术样本越多、覆盖问法角度越多，则命中答案机率越高。

话术样本的用户与 FAQ 问答的相似问法用户相似，都为更精准的匹配表格知识。



无答案回复：当识别到用户咨询的是该表格内容时，而机器人回复不出来答案或者无法查询答案时，按照设定的回复进行回答。回复的问题可二选一，智能推荐问题、人工推荐问题。

(1) 智能推荐问题：自动推荐提问该表格的问题，按照提问次数由高到低的前 5 个问题，如果提问次数都为 1，则随机抽取 5 个问题推荐。

(2) 人工推荐问题：可以手动添加 5 个问题进行推荐。

数据预览：可分页预览表格全部数据。

AladdinGO | 企业AI机器人工厂

algolia机器人... 数据预览

各大公司每年营业额

年份	京东营业额 (元)	天猫营业额 (元)	淘宝营业额 (元)	亚马逊中国营业额 (元)	苏宁易购营业额 (元)	当当网营业额 (元)	阿里巴巴集团营业额 (元)	网易严选营业额 (元)	国美电器营业额 (元)	拼多多营业额 (元)
2011	80000	90000	20000	29301	38602	47903	57204	66505	75806	85107
2012	-76000	70000	30000	29302	90000	70000	3789	29481	1267	5902
2013	0	39000	29000	29303	70000	92097	76000	29840	29306	19999
2014	19100	9000	1000	29304	39000	114194	29000	26778	29307	80020
2015	13699	19999	9999	29305	9000	136291	19100	2900	29308	70561
2016	0	80020	20100	29306	19999	158388	13699	2378	29309	23071
2017	70560	70561	30001	29307	80020	180485	10100	2904	29310	90122
2018	3907	23071	22000	29308	70561	202582	70560	19203	9999	29310
2019	81222	90122	21000	29309	23071	224679	3907	35502	20000	29311
2020	19031	1994	9999	29310	90122	246776	81222	51801	30000	29312
2021	40451	23451	20000	29311	1994	268873	3907	68100	29000	29313
2022	32091	7011	30000	29312	23451	290970	12678	84399	1000	29314

共 38 条 15 数据/页 1 2 3 前往 1 页

3.2.4. 多轮对话

在对话机器人应用场景中，除了基础的知识问答，还有一些业务场景需要通过更复杂的对话才能完成，机器人完成这些业务场景的能力称为技能。例如，通过机器人查天气，用户表达查询天气的意图时，机器人需要知道用户查询的城市、时间等信息，对话可能需要通过多个轮次才能完成，中间涉及查询信息的识别提取、数据对接查询等多个环节，此时，通过问答知识库不能实现。此技能即用于配置机器人多轮对话应用场景的应用功能。功能的介绍和使用步骤说明如下：

温馨提示：对话流的配置需要详细梳理业务场景，模拟对话流程，部分场景还会设计数据接口，在这里我们仅对此功能应用进行基础介绍，更高级的场景配置实施需求可与我们联系。

1、快速体验

您可以通过开启系统配置好的预置技能快速进行体验了解。如：开启查天气技能，开始体验。

操作说明：点击菜单“对话工厂” → “多轮对话” → 页面顶部点击“预置技能” → 打开查天气技能开关 → 点击页面左下角测试机器人，开始体验，如，您可以问机器人：“天气怎么样？”，“广州明天下雨吗”



2、多轮对话技能配置

相关名词解析：

缩写/术语	含义
技能	机器人完成特定业务场景的能力称为技能，如查天气、查班车、预定会议室等。
意图	用户表达想要做的事情称为意图，一个技能可能有多个意图。如查询班车技能中，用户可能是查询上班班车的意图、也可能是查询下班班车的意图。 意图又分为 <u>入口意图</u> 、 <u>对话意图</u> 、 <u>忽略意图</u> ；
	忽略意图：为了避免“误触发”，直接添加意图命名为“忽略意图”，可以直接将容易导致“误触发”的用户表达话术加入到“忽略意图”中。
	入口意图：指的是用户提问触发进入此技能的意图，也就是说用户提问必须首先命中入口意图，流程才能往下走。
	对话意图：是指用户在根据入口意图进行一整轮的对话后，还想再问其他的实体，例如：在天气查询中，用户提问了“广州今天天气怎么样”，机器人给出答案后，用户还想接着问其他的，比如：问其他城市或者其他时间。
对话流程	机器人与用户对话的过程称为对话流程。

词槽	机器人要完成技能需要知道的字段信息，如查天气需要知道城市、时间，城市与时间即为词槽，用户对话的过程的重要环节就是机器人通过与用户的对话获取相关信息填入词槽中。
实体	具体的信息值，如：2020年1月1日、男、广州…
节点	构成对话流程的环节元素称为节点。一个对话流程最多包含输入节点、词槽节点、分支节点、函数节点、回复节点，每个节点需要配置不同的信息。

配置对话流之前，需要先梳理业务场景，以上述概念中的节点为整个对话流程的元素，制作对话流程图；还需要梳理词槽（根据对话流需要用到的字段信息）；录入相关的实体数据（系统已预置日期、城市名等常用实体数据）；准备数据接口（如有其他系统数据对接），以上内容准备完成后，即可开始进行对话流配置了。

新建技能：

操作说明：点击菜单“**对话工厂**” → “**多轮对话**” → “**新建技能**”（按钮） → 填写技能名称



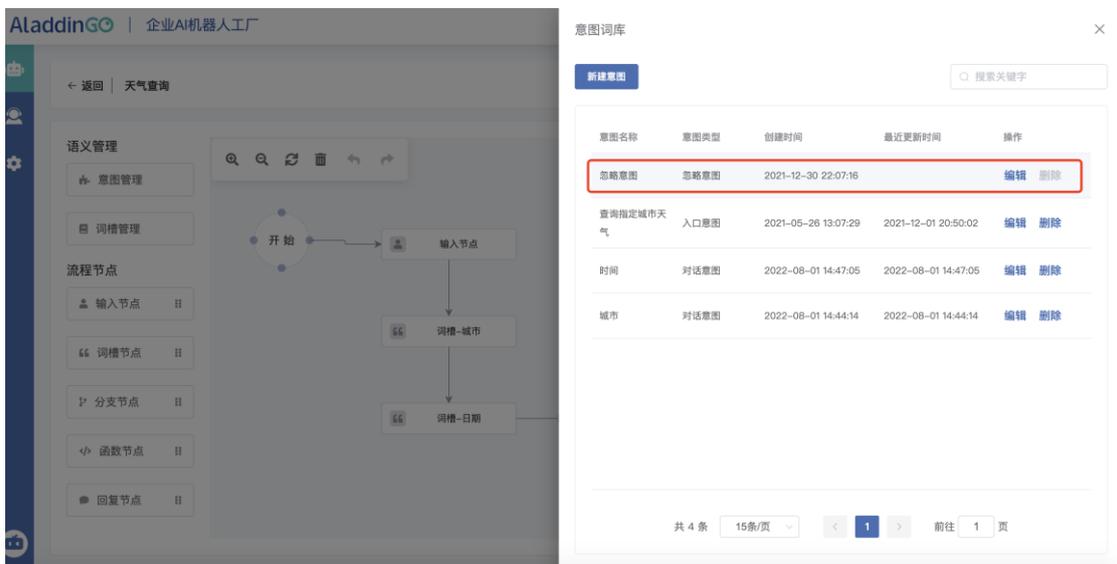
意图管理：根据不同业务场景创建意图。机器人帮用户完成一些任务的时候，要让机器人知道要做什么，要把我们做什么的意图告诉机器人。

例如：“用户想要查广州明天的天气”，意图是“查指定城市的天气”。

(1) 忽略意图：为了避免“误触发”，直接添加意图命名为“忽略意图”，可以直接将容易导致“误触发”的用户表达加入到“忽略意图”中。

任何触发了“忽略意图”的用户提问，都不会令机器人启动任何流程。

可根据业务场景手动添加一些需要忽略的词。



(2) **入口意图**：指的是用户提问触发进入此技能的意图，也就是说用户提问必须首先命中入口意图，流程才能往下走。

如下：“查询指定城市天气”的入口意图，我们需要在入口意图录入话术样本表达我们的意图。

话术样本：即您期望用户问到什么样的表达时可以匹配到这个意图，然后触发此意图对应的技能流程。（用法与 FAQ 问答的相似问法类似）

例如：

- 查天气
- 广州明天出太阳吗
- 外面下雨吗
- 深圳今天天气怎么样
- 明天室外温度多少

The screenshot displays the AladdinGO interface for managing AI skills. On the left, a sidebar contains navigation options like '语义管理' (Semantic Management) and '意图管理' (Intent Management). The main area shows a flowchart for a '天气查询' (Weather Query) skill, starting with '开始' (Start) and moving through '输入节点' (Input Node) to '词槽-城市' (Slot-City) and '词槽-日期' (Slot-Date). On the right, the '意图词库' (Intent Library) is shown as a table with columns for '意图名称' (Intent Name), '意图类型' (Intent Type), '创建时间' (Creation Time), '最近更新时间' (Last Update Time), and '操作' (Action). The entry '查询指定城市天气' (Query specified city weather) is highlighted with a red box, indicating it is an '入口意图' (Entry Intent).

意图名称	意图类型	创建时间	最近更新时间	操作
忽略意图	忽略意图	2021-12-30 22:07:16		编辑 删除
查询指定城市天气	入口意图	2021-05-26 13:07:29	2021-12-01 20:50:02	编辑 删除
时间	对话意图	2022-08-01 14:47:05	2022-08-01 14:47:05	编辑 删除
城市	对话意图	2022-08-01 14:44:14	2022-08-01 14:44:14	编辑 删除



话术模板：有些意图包含的实体，也是用户经常用来直接提问的，比如：

- 广州 今天 的天气怎么样
- 深圳 明天 的天气怎么样
- 北京 后天 的天气怎么样

类似这种有比较明显的句式的，我们可以在将这种提问的方式用话术模板用实体进行添加，上方例子，我们可以看出“广州、深圳、北京”都属于城市，“今天、明天、后天”都属于时间，那么我们可以这样写话术模板：

@{内置.中国城市}@{内置.时间}的天气怎么样

如果还有更多的问法，我们也可以按照此方式进行添加，可以缩减一些相似的话术样本的添加，提高机器人泛化能力。

* 话术样本 (共8条)

新建意图

查天气

查询天气

广州天气如何

外面下雨吗

天气好不好

深圳呢?

广州呢?

+ 添加话术样本

话术模板 可以使用(),[],@{}等规则来进行配置 (共1条)

@{内置.中国城市}@{内置.时间}的天气怎么样

+ 添加话术模板

取消

确定

(3) 对话意图：是指用户在根据入口意图进行一整轮的对话后，还想在问其他的实体，例如：在天气查询中，用户提问了“广州今天天气怎么样”，机器人给出答案后，用户还想问其他的，比如：问其他城市或者其他时间。

其他城市：“北京呢”

其他时间：“2022-9-17”



这时候, 我们需要再建 2 个对话意图, 就是用户在完成入口意图的一轮对话后, 还想要问的其他意图, 比如: 在天气查询这, 用户还想问其他城市或者其他时间。



对话意图-话术样本：与入口意图一样，需要能触发此对话意图的话术，但前提必须是要进入入口意图一轮对话后，如果没有进入该技能的入口意图是不能直接触发对话意图。

对话意图-话术模板：话术模板关联对应的对话意图实体，比如：在“城市”这个对话意图，我们一定要关联的实体是：“@{内置.中国城市}”

而用户可能会这样问：

- 广州呢
- 深圳呢
- 北京呢

那我们可以再加个话术模板“@{内置.中国城市}呢”。

同理，其他的也可这样添加。

新建意图 ×

* 意图名称

意图类型

入口意图 对话意图

* 话术样本（共1条） ?

🗑️

+ 添加话术样本

话术模板 可以使用(),[],@{}等规则来进行配置（共2条）

🗑️

🗑️

+ 添加话术模板

取消 确定

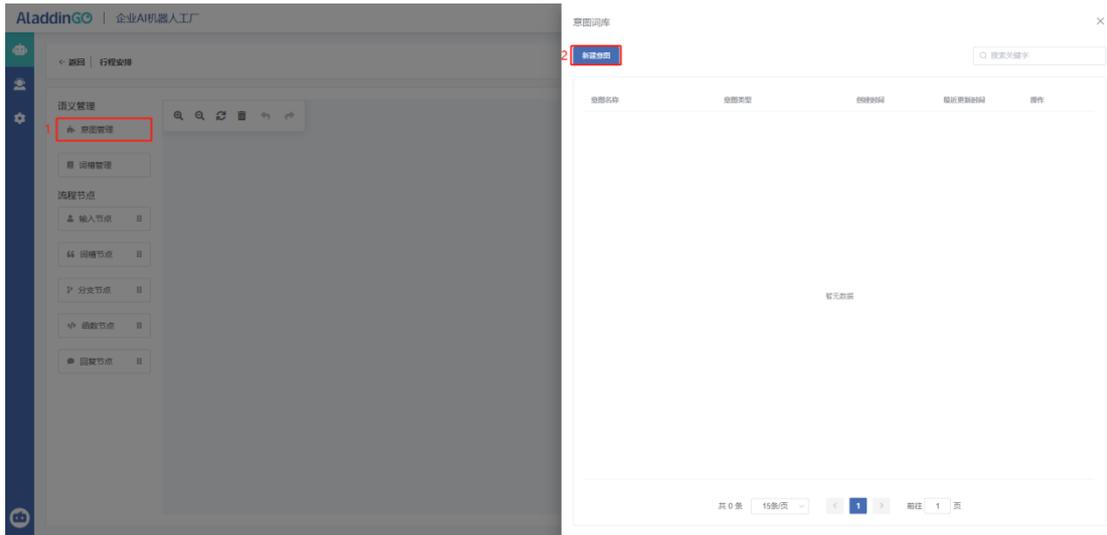
注意：

- A. 入口意图与对话意图的话术样本，不能存在一样的话术样本，会有冲突，匹配不到答案；
- B. 入口意图与对话意图的话术模板，关联的实体不能是同一个，有冲突，影响对话意图的答案回复；如果入口意图的话术模板也需要关联与对话意图相同的实体值的话，可以在实体新建 2 个不同的实体名称，实体值可以一样。
- C. 修改了意图里面的内容，都必须训练、发布后才生效。

意图操作步骤如下：

点击菜单“**对话工厂**” → “**多轮对话**” → 点击技能列表“**流程设计**”按钮 → 点击页面左侧“**意图管理**” → “**新建意图**”按钮，可选择入口意图或者对话意图，忽略意图需手动输入“忽略意图”，然后不选择入口意图或者对话意图。

意图需要录入意图话术样板或话术模板（即您期望用户问到什么样的表达时可以匹配到这个意图，类似于问答知识的相似问法）



忽略意图：点击新建意图后，意图名称输入“忽略意图”，不选择入口意图或者对话意图；系统内置了一部分常用的忽略意图，话术样本可不填，如有需要也可根据实际场景进行添加。



入口意图：选择入口意图



对话意图：选择对话意图



词槽管理：将技能用到的词槽配置好。词槽是机器人要完成技能需要知道的字段信息，如查天气需要知道城市、时间，城市与时间即为词槽，用户对话的过程的重要环节就是机器人通过与用户的对话获取相关信息填入词槽中。

也可以说词槽是变量，比如城市、时间，在与用户对话过程中，用户提问的话语中，词槽的值都是不固定的，比如查询天气信息的技能中，每个人想查的“城市”和“时间”都不是固定的。

- 广州明天的天气怎么样？
- 深圳后天的天气怎么样？
- 南京今天天气怎么样？

新建词槽：我们在新建词槽的时候，需要关联实体，实体值就是用于对话过程中填槽的，机器人需要获得对应的实体值，填到词槽中，再给出相应的答案。

新建词槽 ×

* 词槽名称

城市

关联实体

内置.中国城市

填槽模板 (共0条)

+ 添加

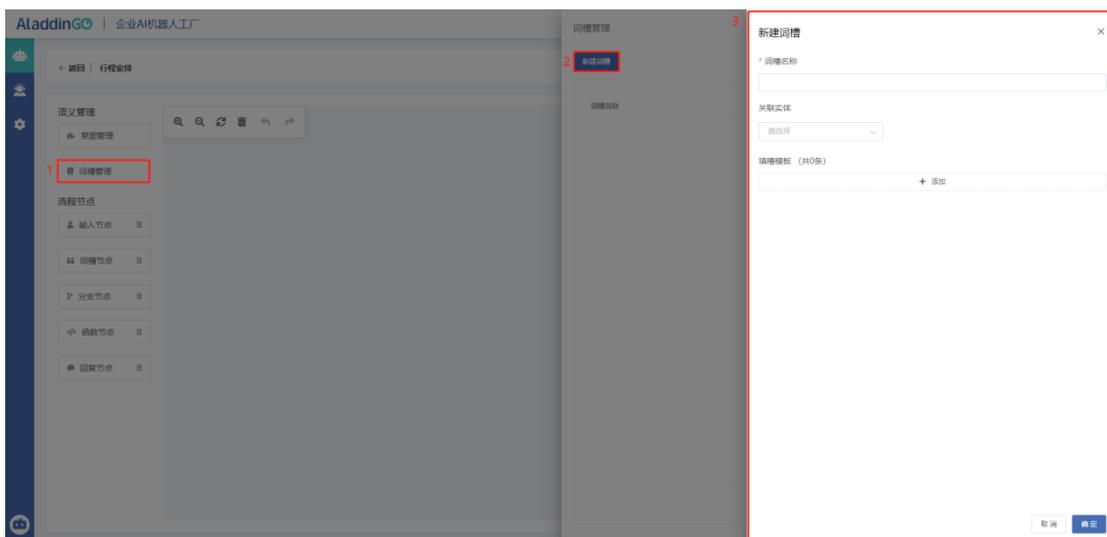
实体：我们可以优先选择内置实体有中国城市、时间、金额、文本、年龄等等；如内置实体没有，我们需要自己枚举实体，将对应的实体值写进去。

比如：在查询五险一金缴纳情况

在对话过程中涉及到五险一金，需要用户回复具体的险种，在内置实体中不存在五险一金的实体值，需要我们手动添加到枚举实体，词槽关联上即可。

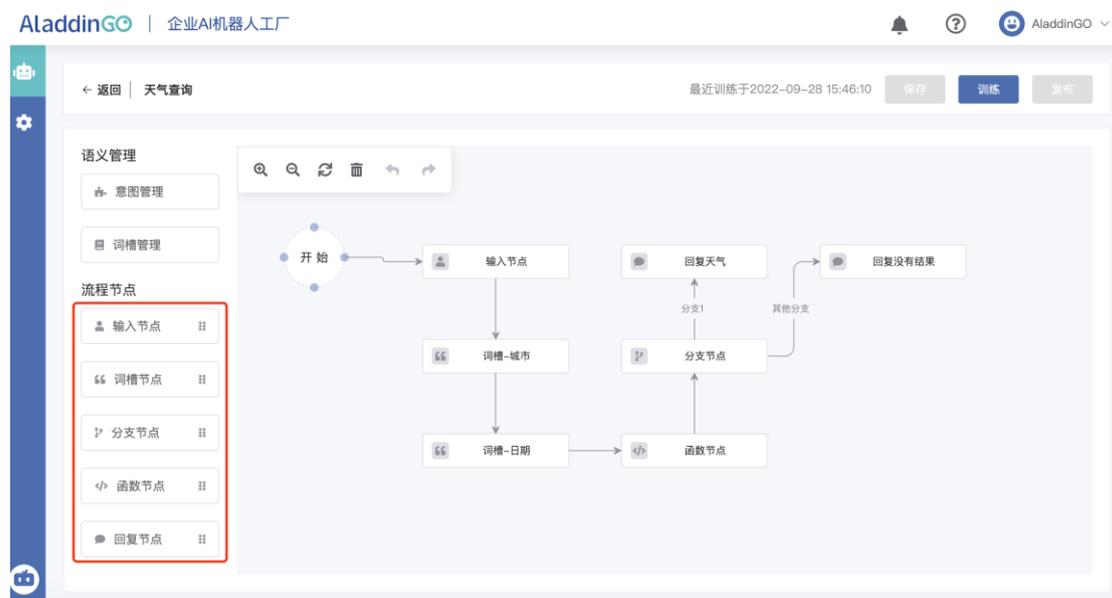


操作如下：点击菜单“对话工厂” → “多轮对话” → 点击技能列表“流程设计”（按钮） → 点击页面左侧“词槽管理” → “新建词槽”按钮。词槽需要关联实体，系统已内置部分常用实体，如果常用实体不满足需求，可以到“语义词库” → “实体”新建实体。



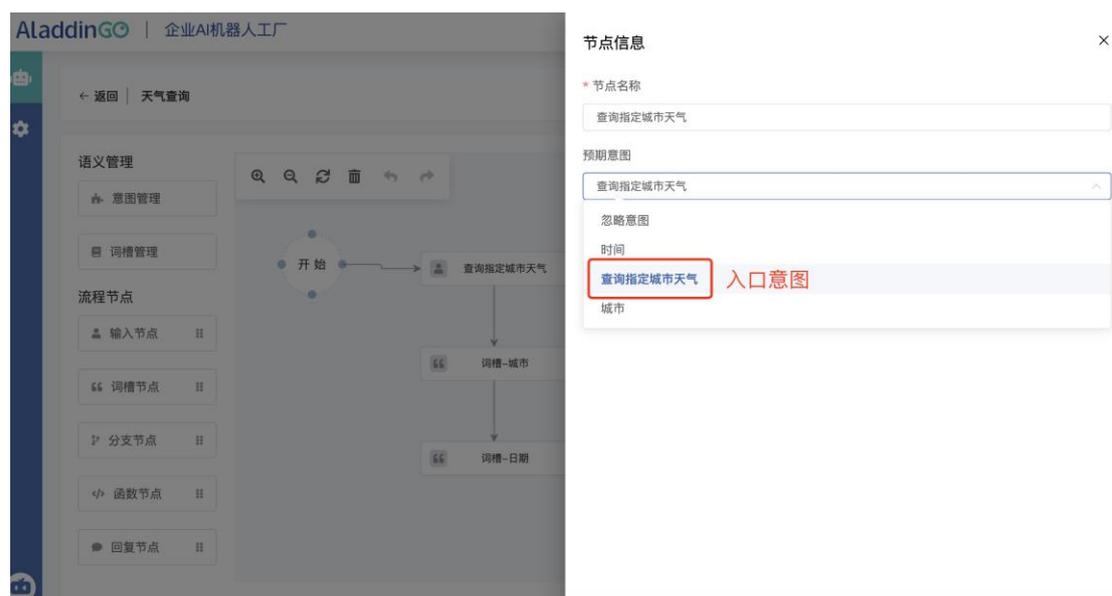
对话流程配置： 将对话场景配置成对话流。

操作如下：点击菜单“对话工厂” → “多轮对话” → 点击技能列表“流程设计”按钮 → 拖动相应的节点到流程画布，配置好每个节点的内容。



流程节点

(1) 输入节点：填写节点名称，需要关联我们的入口意图。



(2) 词槽节点：填写词槽节点名称，关联我们前面配置好的词槽。

词槽填充：有询问和静默两种方式，如果我们选择询问，则代表用户提问时，必须要满足此词槽才可执行下一步；如果选择静默，则需要填一个默认词槽即可。

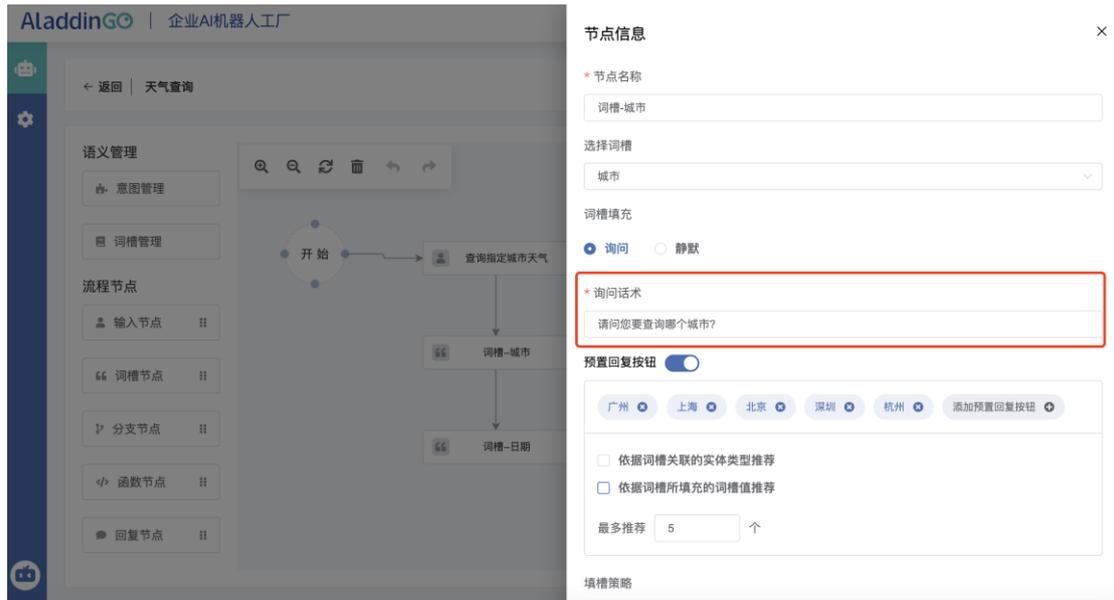
词槽填充，选择“询问”，如下：

The screenshot displays the AladdinGO AI factory interface. On the left, there is a sidebar with navigation options: 语义管理 (Semantic Management), 流程节点 (Flow Nodes), and 词槽管理 (Slot Management). The main area shows a workflow diagram for a weather query process. The flow starts with '开始' (Start), leading to '查询指定城市天气' (Query weather for specified city), which then branches into '词槽-城市' (Slot-City) and '词槽-日期' (Slot-Date). The '词槽-城市' node leads to '回复天气' (Reply weather), which then leads to '回复没有结果' (Reply no results). There are also '分支节点' (Branch Node) and '函数节点' (Function Node) in the flow.

On the right, a '节点信息' (Node Information) configuration panel is open. It includes the following settings:

- 节点名称** (Node Name): 词槽-城市
- 选择词槽** (Select Slot): 城市
- 词槽填充** (Slot Filling): 询问 静默
- 询问话术** (Query Script): 请问您要查询哪个城市?
- 预置回复按钮** (Pre-set Reply Buttons): 广州, 上海, 北京, 深圳, 杭州, 添加预置回复按钮
- 根据词槽关联的实体类型推荐** (Recommend based on entity type associated with slot):
- 根据词槽所填充的词槽值推荐** (Recommend based on slot value filled):
- 最多推荐** (Maximum Recommendations): 5 个
- 槽槽策略** (Slot Strategy):
 - 尝试询问次数** (Attempt Query Count): 3
 - 用户回应不满足预期时尝试用知识点回复用户后再继续询问** (Attempt to reply with knowledge points when user response is unsatisfactory):
 - 机器人获得多个词槽值时向用户澄清** (Clarify with user when robot obtains multiple slot values):
 - 仅在当前会话节点询问时进行词槽填充** (Perform slot filling only when querying at the current session node):

询问话术：当机器人没有从用户的话术中拿到对应的词槽值时，给用户发送询问此词槽的话术。也就是说这个词槽是必填项。



预置回复按钮：可开启或关闭，可手动录入一些词槽的实体值，或者关联推荐，可供用户快捷发送回复，推荐数量可根据需要更改。



填槽策略：可根据需要，开启对应的填槽策略。



1 尝试询问次数：没有拿到这个词槽值的时候，会反复询问的次数，如果超过这个次数还没拿到词槽值，则回复“很抱歉，我还不能理解您的意思”，自动结束对话。

例如：天气查询设置了 3 次。





2 用户回应不满足预期时尝试用知识点回复用户后再继续询问: 在此词槽节点, 机器人发出询问话术时, 用户回应的语句不符合词槽值, 就会将用户回应的这句话去匹配 FAQ 知识问答, 如果有答案, 则回复答案, 再答案后面再次询问一句词槽的话术, 还能接着继续多轮对话。

例如: 开启了此开关



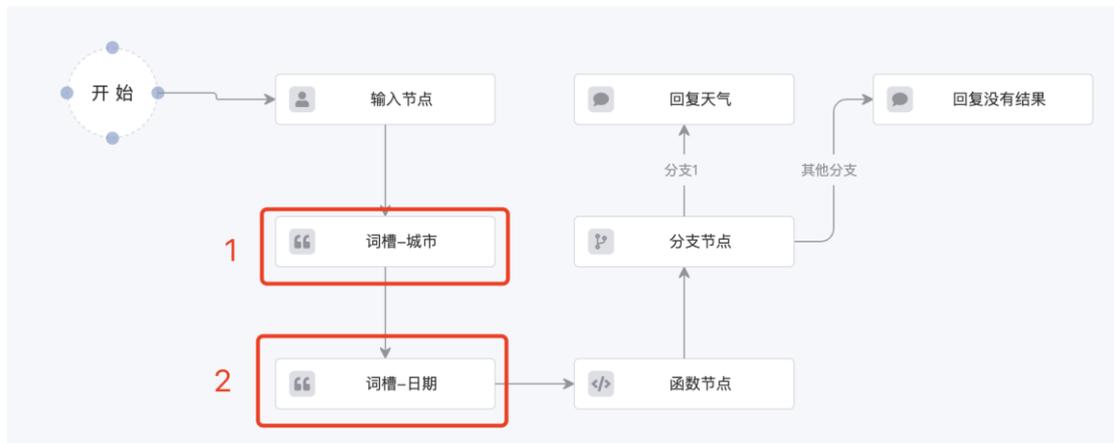


3 机器人获得多个词槽时向用户澄清: 给机器人的一句话语句中包含有多个词槽, 机器人将多个词槽拿回来询问, 让用户选择一个。





4 仅在当前对话节点询问时进行词槽填充：就是说，必须按照流程节点的顺序进行，就算你提前给到了词槽值，他也不管，必须要一步一步的询问。



如果我没开启这个开关，我一句话包含了所有词槽，是可以直接给我答案的，如下：



假设：城市和时间的词槽，开启了这个开关，就必须按照流程图的顺序去拿词槽，如下：



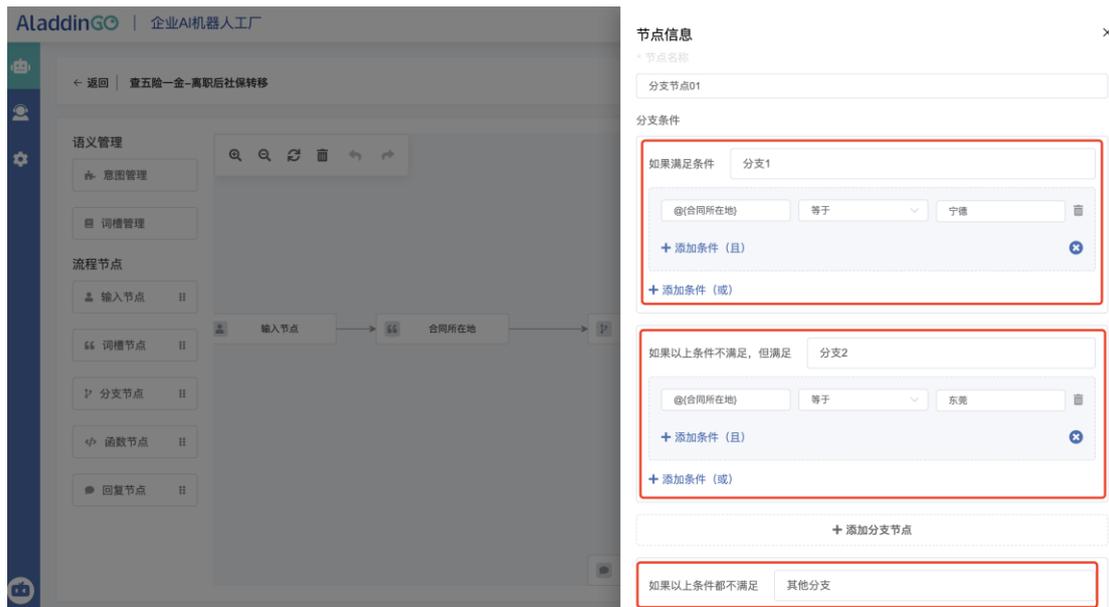


词槽填充, 选择“**静默**”, 如下:

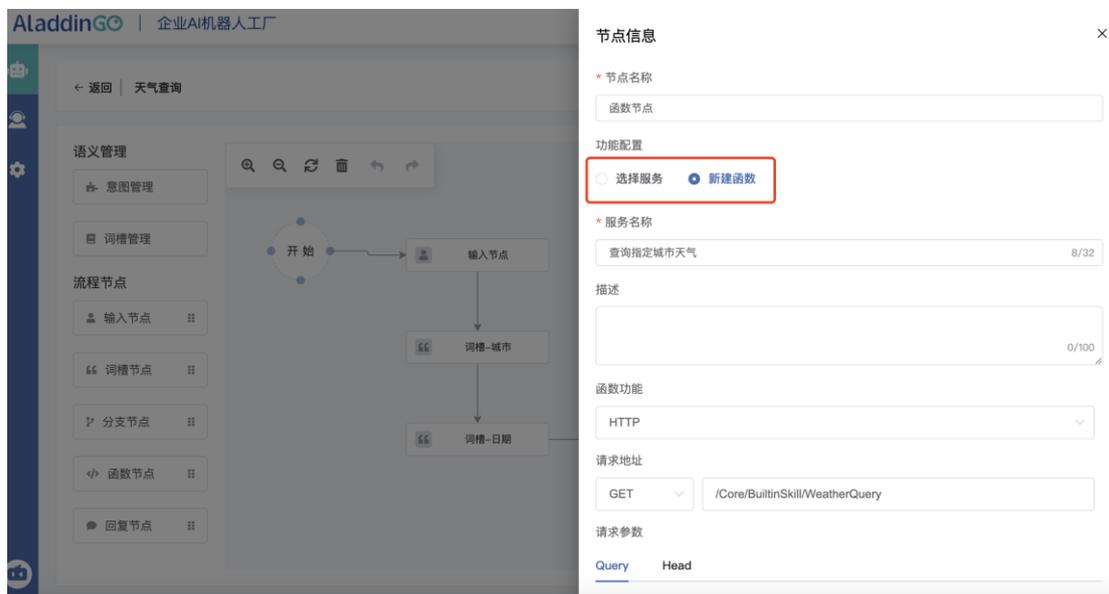
静默代表, 这个词槽是非必填项, 当用户提问的话术中**没有**填该槽时, 则填入我们默认的词槽值。



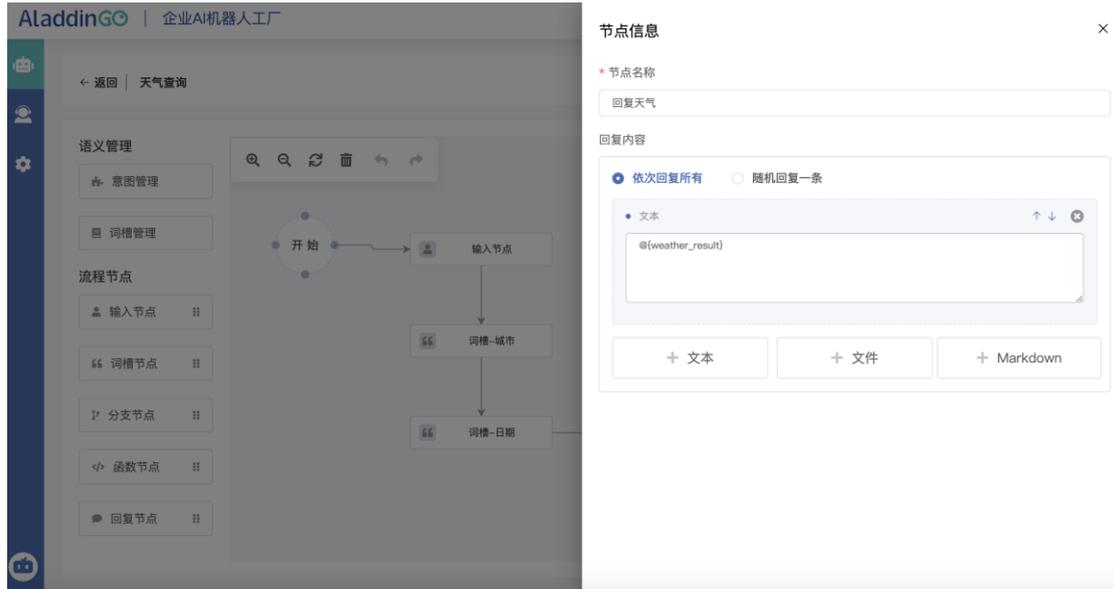
(3) 分支节点: 条件判断, 根据不同的条件执行不同的分支流程。



(4) 函数节点：此节点是非必选节点，根据实际场景考虑是否添加，函数涉及到对接第三方接口数据（需要技术人员参与，如有需要请联系我们），可引用“服务管理”中的服务，或者自行新建函数。



(5) 回复节点：此节点是最后回复用户的答案节点，可将最终结果呈现给用户。



3、技能保存

配置好技能后，需要对其进行保存，点击页面右上角“保存”按钮。

4、技能训练

技能保存后，需要对其进行训练后才生效，技能训练点击技能设置页面右上角“训练”按钮，等待提示训练完成即可。训练完成后，可以点击页面左下角测试机器人图标进行测试。训练后的技能如果未点击“发布”，则仅在测试机器人生效，用户端不生效。

5、多轮对话调试

退出会话：进入多轮对话，快捷菜单上“退出会话”按钮出现，可随时终止多轮对话



6、技能发布

技能配置完成并训练后，需要发布后才会会在用户端生效，技能发布点击技能设置页面右上角“发布”按钮，等待提示发布完成即可。

3.3. 语义词库

语义词库用于提升机器人对自然语言的理解能力，语义词库包含**实体、专业词、敏感词、停用词**，分别有不同的作用。

- ✧ **实体**：实体是自然语言中的信息元素，由字词或短语组成。如人名、地名、日期、时间、物品名等。机器人在对话的自然语言理解中，需要识别并提取话术中包含的实体信息，实体数据的丰富度影响机器人自然语言理解和业务处理的精准度。
- ✧ **专业词**：专业词用于干预分词，在实际业务场景中，每个公司或领域都有其专业名词，如公司名称、设备名称等。在未维护专业名词时，机器人会根据已训练的数据模型进行分词，有可能会把一些专有词汇拆分成

多个词语，影响实际识别效果。维护专业词后，机器人将会把这个词当成一个整体进行识别处理。

- ✧ **敏感词**：在日常对话中，可能会存在一些违法违规或机构禁止查询的敏感词，维护敏感词后，在用户发送的内容中包含识别到的敏感词时，机器人会予以拦截并提示用户。
- ✧ **停用词**：为节省存储空间和提高搜索效率，在处理自然语言数据（或文本），自动过滤掉某些字或词；在语义理解中，降低无效词对语义相识度匹配的干扰，提高匹配的准确率。

3.3.1. 实体词库

实体是自然语言中的信息元素，由字词或短语组成。如人名、地名、日期、时间、物品名等。机器人在对话的自然语言理解中，需要识别并提取话术中包含的实体信息，实体数据的丰富度影响机器人自然语言理解和业务处理的精准度。

实体相关名词解释：

实体名称一般为同类实体的名称，如广州、深圳、北京这些实体的名称是城市，苹果、香蕉等的实体名称是水果…

实体值指具体的实体信息表述，如广州、深圳…这些具体的实体信息。

实体值的相似说法在日常表达中，针对具体的实体值可能会有不同的表述方式，如广州也叫羊城，羊城即广州这个实体值的相似说法，实体值的相

似说法用于提升信息提取的能力。如用户说要查询羊城的天气，机器人可提取转化为标准值查询广州的天气。

平台已提供了部分常用的**内置实体**，您还可以自定义维护实体数据，目前平台可维护**枚举实体**和**正则实体**两种类型的实体。

内置实体是平台已提供的实体内容。

枚举实体可以进行枚举的实体内容，如公司部门，枚举实体值为：人事部、销售部…

正则实体可以通过正则表达式识别的实体内容，如电话号码等

1、内置实体

您可以查看预置实体的内容，预置实体已有的实体内容不需要再自定义维护。

AladdinGO | 企业AI机器人工厂

人事助理机器人

对话工厂

语义词库

实体

专业词

敬感词

停用词

素材管理

基础设置

渠道接入

服务管理

知识学习

数据统计

枚举实体 32

正则实体 3

内置实体 19

内置实体 共19个实体值

搜索关键字

实体名	实体名称
builtin.text	内置.文本
builtin.datetime	内置.时间
builtin.number	内置.数字
builtin.boolean	内置.是否
builtin.age	内置.年龄

共 19 条 15条/页 < 1 2 > 前往 1 页

2、枚举实体

尽可能地丰富场景中可能用到的枚举实体利于机器人准确提取相关信息进行匹配和抽取处理，枚举实体的管理操作：

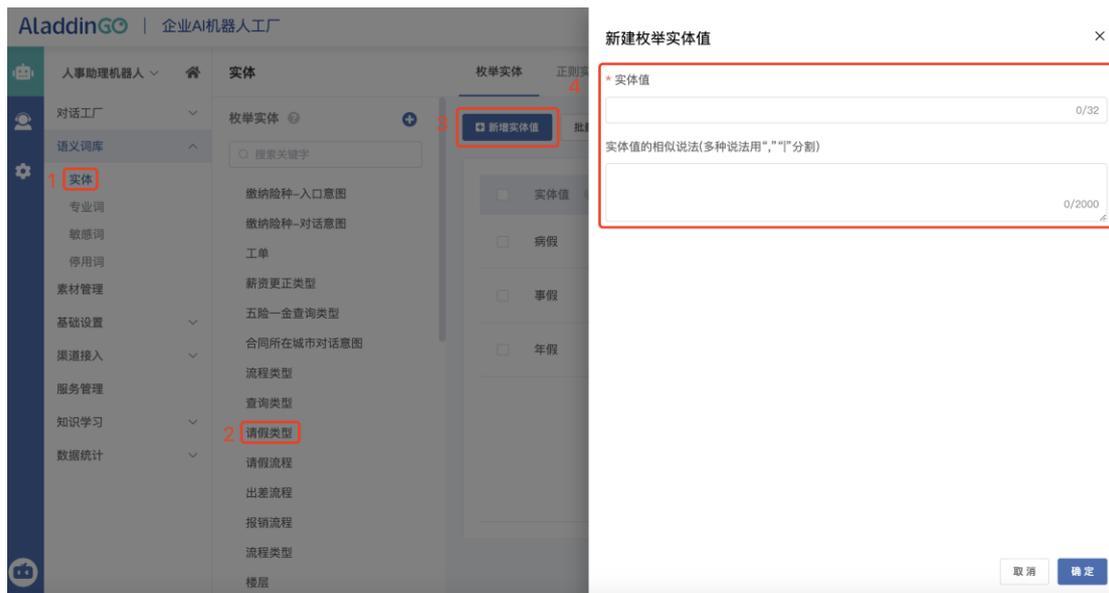
新建实体 操作说明：点击菜单“**语义词库**” → “**实体**” → “**枚举实体**” →

新建枚举实体 图标 → 输入实体名称 → 确定、完成



新增实体值

操作说明：点击菜单“**语义词库**” → “**实体**” → “**枚举实体**” → 选择一个枚举实体 → 点击“**新增实体值**”按钮 → 录入实体值、确定、完成



3、正则实体

有些实体需要匹配规则，而不是匹配具体字词。例如，身份证号码、手机号、订单号、牌照等。这类场景的需求，你可以使用正则表达式实体，通过正则表达式进行匹配，识别出用户消息中的片段，作为实体抽取结果。

以下为一些常用的正则表达式，可直接复制使用。

QQ号：`[1-9][0-9]{4,}`

手机号：`(13[0-9]|14[579]|15[0-3,5-9]|16[6]|17[0135678]|18[0-9]|19[89])[-]?(\d{4})[-]?(\d{4})`

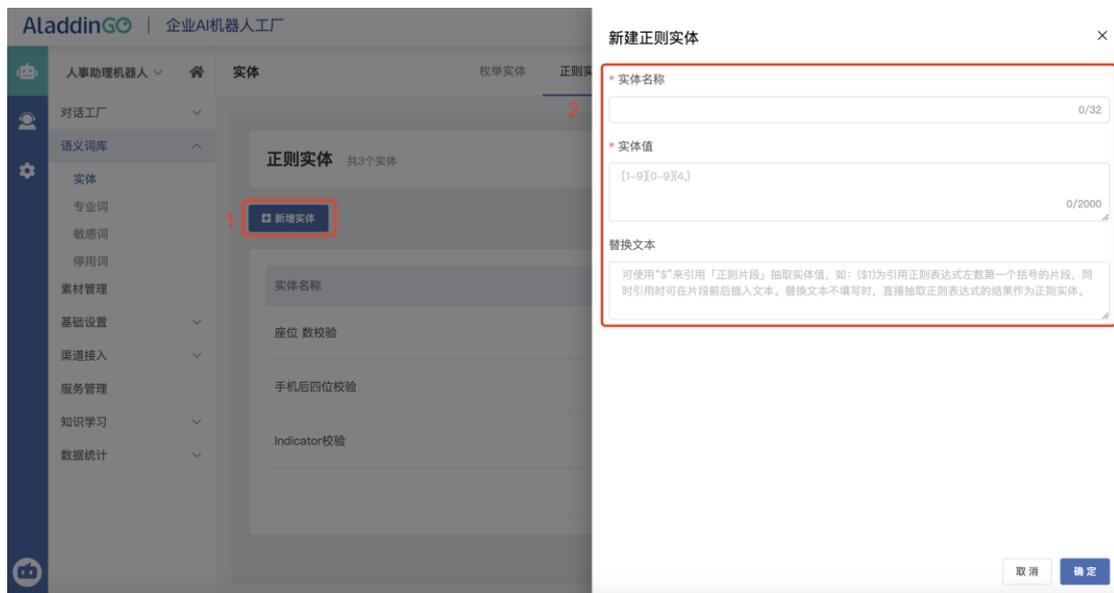
微信号：`^[a-zA-Z][a-zA-Z0-9_]{5,19}$`

身份证号：`^(d{6})(d{4})(d{2})(d{2})(d{3})([0-9]|X)$`

正则实体的管理操作：

新增实体 操作说明：点击菜单“语义词库” → “实体” → “正则实体” →

新增实体 图标 → 实体名称和实体值的正则表达式 → 确定、完成



3.3.2. 专业词

专业词：表示具体的人、物、地点、机构等事物的专有名词。例如：天猫、京东、阿里巴巴……等等，类似这种原本是不存在这样的词，是人为新创造的名词，并且赋予了一定的特殊含义，为了让机器人能认识这个词，所以我们需要将这个词翻译成机器人能理解的词语。

(1) 专业词相关名词解释：

<input type="checkbox"/> 词条	同义词	操作
<input type="checkbox"/> 第二代生产制造系统	MES2.0,mes,Mes,MES,mes2.0,Mes2.0	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 电芯制造信息系统	BIS	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 员工服务部	ES	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 财务部	FNC	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 厂房工程部	FE,fe,Fe	编辑 删除

词条：指的是翻译给机器人的名词解释。当知识库的问题/相似问法或者技能意图的句子中存在与“同义词”中相同的词语时，都统一翻译成我们定义的“词条”的含义，这样用户提问时，机器人就能识别到知识库的问题或者技能，快速给出回复。

同义词：指的是我们在知识库的问题/相似问法或者技能意图中有包含的专业词，需要翻译的词。同义词可以填写多个，如果有多个说法都是同一个意思，我们可以将多个词用“，”或者“|”分隔开。

<input type="checkbox"/> 词条	同义词	操作
<input type="checkbox"/> 产品生产研发原材料	PBOM	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 产品研发管理系统	PDM,Pdm,pdm	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 工程研发新导入规范	ENW,enw	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 研发样品生产	PTO	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 网页访问入口	portal	编辑 删除
<input type="checkbox"/> 产品型号	model	编辑 删除

(2) 专业词用途：

A、用于定义超出机器人理解之外的词，翻译成机器人能理解的词。

机器人系统内含有两套模型，分别为中文模型和英文模型，不同的模型的词典也是不一样的，那么所认识的词以及语法也是不一样的，如果用户提问的句子混合着中文和英文，就需要将不认识的词翻译成机器人认识的词。支持英文问答、中文问答，根据不同的语言问答走不同的模型。

不含中文的问答直接走中文模型；含有英文或者纯英文的问答，先走中文模型，再走英文模型。

B、用于干预分词。

在实际业务场景中，每个公司或领域都有其专业名词，如公司名称、设备名称等。在未维护专业名词时，机器人会根据系统内部已训练的数据模型进行分词，有可能会把一些专有词汇拆分成多个词语，影响实际识别

效果。维护专业名词后，机器人将会把这个词当成一个整体进行识别处理。

专业名词的操作如下：

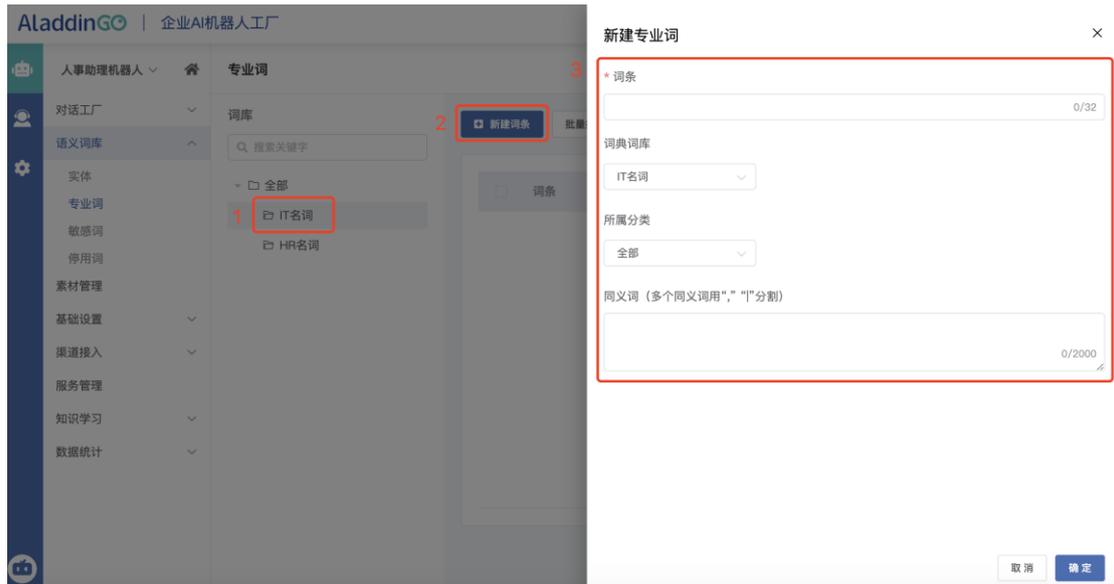
新建专业词分类

您可以根据领域、名词类型等进行分类，分类管理方式与问答分类管理操作一样。



新建专业词

维护专业词同时尽量丰富其同义词。



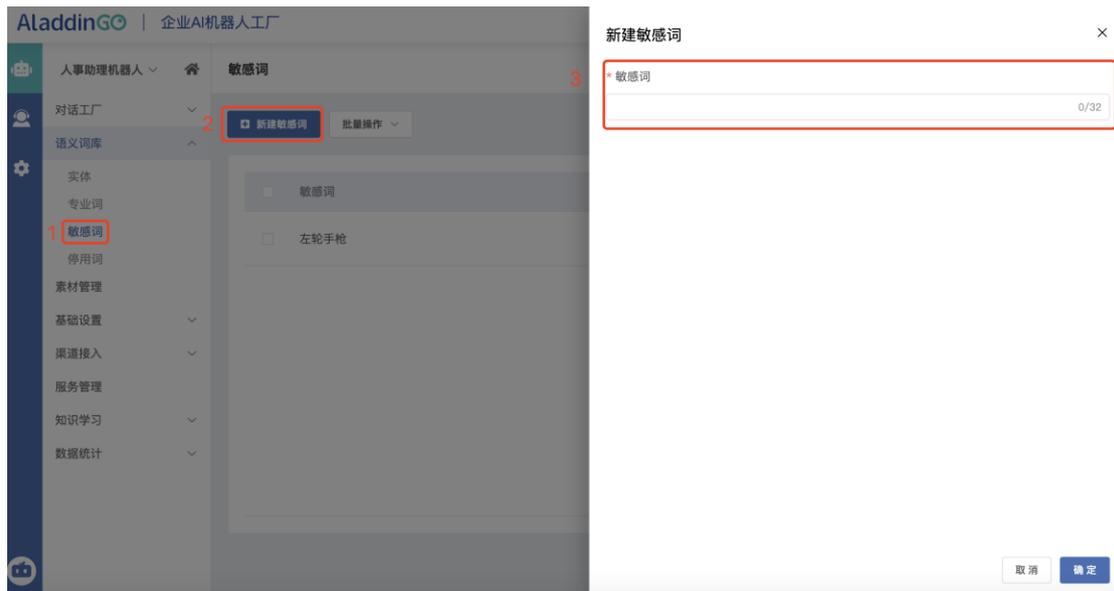
批量操作专业词：



3.3.3. 敏感词

敏感词，是用于拦截用户发送的内容中存在的禁用词信息，当用户发送的内容包含敏感词时，聊天中敏感词显示为“*”。敏感词的管理操作如下：

新建敏感词



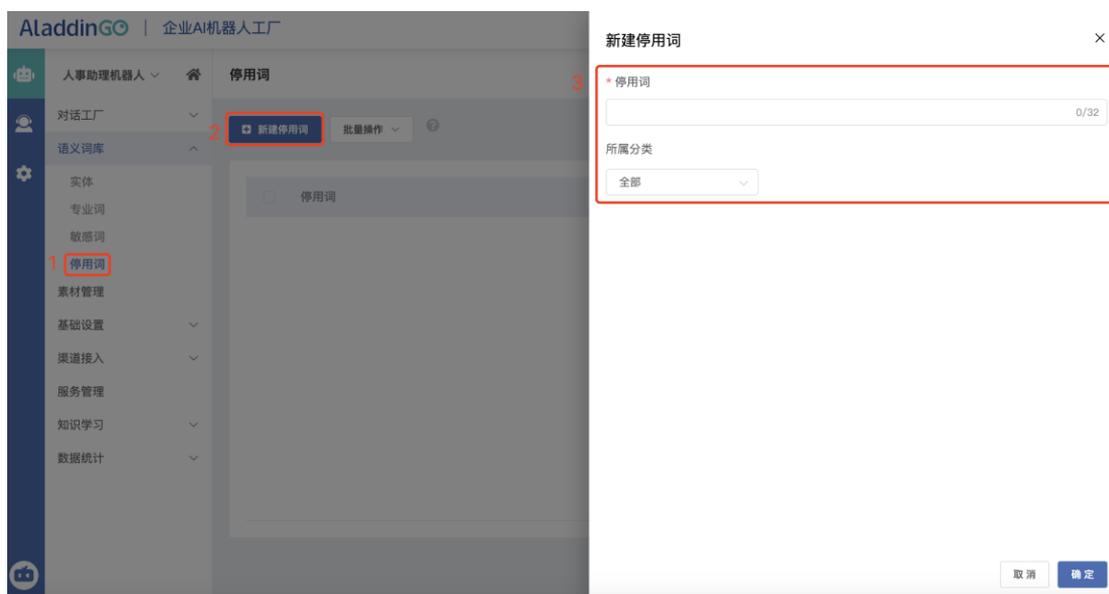
批量操作敏感词：



3.3.4 停用词

停用词，用于节省存储空间和提高搜索效率，在处理自然语言数据（或文本），自动过滤掉某些字或词；在语义理解中，降低无效词对语义相识度匹配的干扰，提高匹配的准确率。

新建停用词



批量操作停用词



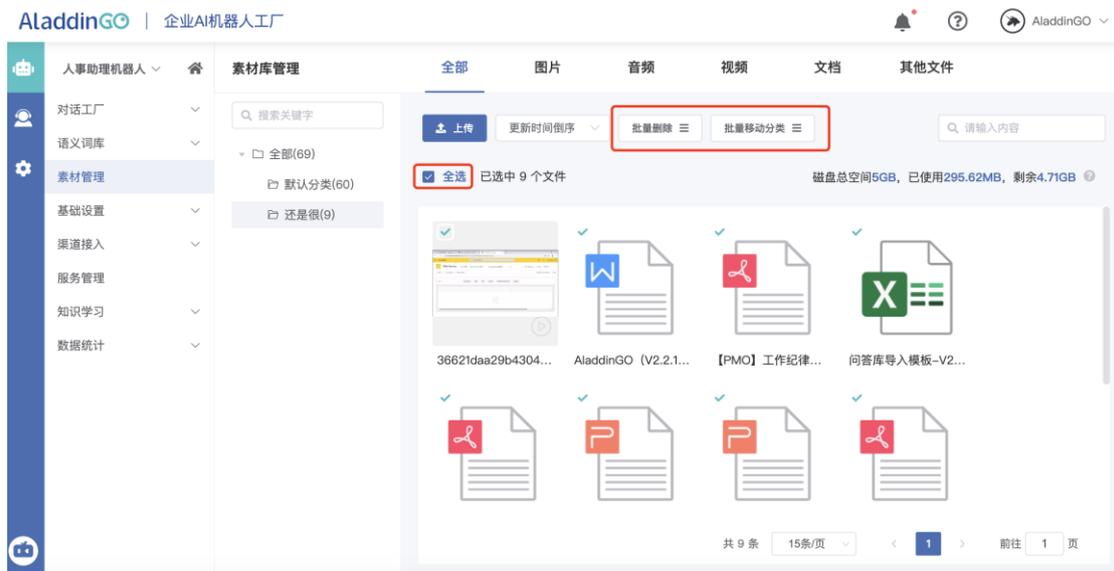
3.4. 素材管理

素材管理可上传“图片”、“音频”、“视频”、“文档”、“其他文件”进行分类管理。“FAQ 问答”里的“文件”答案可以引用素材库的内容。下面进行素材管理操作说明：

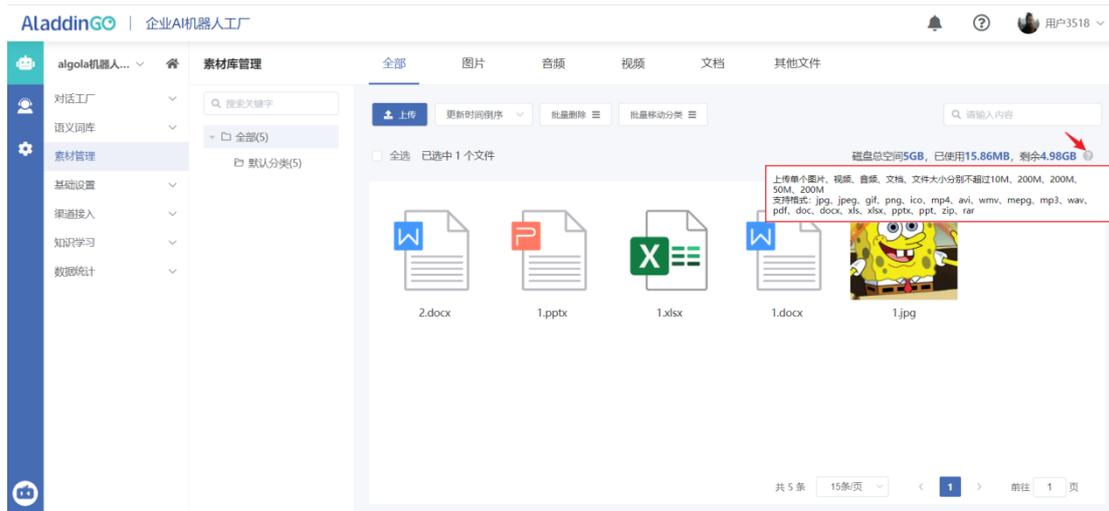
“素材管理” → “添加分类” → 选中分类 → 上传素材（任意一个上传按钮，系统会自动将对应素材类型上传到对应的栏目）”。



素材上传后，可以对单个素材进行下载、重命名、移动分类、删除，并且支持全选、批量删除、批量移动分类。



温馨提示：上传素材的时候，需要查看不同素材类型支持的文件大小、文件格式。



3.5. 基础设置

基础设置，用于管理应用到机器人所有渠道的基础策略和基础信息，目前可以管理和配置回复策略及用户属性数据。

- ✧ **回复策略：**针对用户的问题，没有找到最佳答案时，机器人会推荐几个可能的相似问题，询问用户是否咨询这些问题中的其中一个。还有部分问题，机器人没有查找到相关数据，或者没有达到可推荐的问题时，需要给出未知问题回复，比如"抱歉，我不知道怎么回答这个问题，我会努力学习的"。回复策略配置针对以上两种场景进行相似问题引导回复配置和未知问题回复配置。
- ✧ **用户属性：**用户有属性，如用户性别、所属部门、用户 id...，用户属性可以应用到答案组、技能场景等，如设置某个问题会根据用户性别不同而答复不同的内容，就需要在设置答案组条件时选择用户属性进行配置。这里的用户属性管理可以维护用户属性数据。系统内置了部分通用属性，您也可以根据需求自定义维护用户属性数据。

✧ **客服配置**：主要是机器人与人工客服如何转换的策略设置，开启人工客服按钮、开启自动转人工（连续多少次未知问题、连续多少次不满意评价、连续多少次相同问题、连续多少次引导）、触发人工规则后是否需要用户同意转人工、开启人工优先（设置人工客服优先时间段）。

3.5.1. 回复策略

回复阈值设置：调整机器人问答/技能等回复阈值，假设用户提问与知识库问题的最高置信度为 s_1 ，根据置信度得分所在的区间，系统给出不同的回复策略。

相似问题引导：机器人没有找到最佳答案时，推荐几个可能的相似问题，询问用户是否咨询这些问题中的其中一个。

未知问题回复：机器人无法回答用户提出的问题时，会给出未知问题回复，比如"抱歉，我不知道怎么回答这个问题，我会努力学习"。

The screenshot shows the 'Reply Strategy' configuration page in the AladdinGO system. The interface includes a sidebar with navigation options like '对话工厂', '语义词库', '素材管理', '基础设置', '回复策略', '用户属性', '客服配置', '渠道接入', '服务管理', '知识学习', and '数据统计'. The main content area is titled '回复策略' and contains two sections: '回复阈值设置' and '相似问题引导'.

回复阈值设置

机器人回复策略阈值列表

区间	左边界	右边界
区间1	1.00	0.97
区间2	0.96	0.87
区间3	0.86	0.75
区间4	0.74	0.60

说明：假设用户提问与知识库问题的最高置信度为 s_1 ：
若 s_1 落在区间1，系统返回 最相似的一个答案。
若 s_1 落在区间2-n，系统返回 多个相似问题。
若 s_1 没有落在任何区间，系统返回 空。

相似问题引导

机器人没有找到最佳答案时，推荐几个可能的相似问题，询问用户是否咨询这些问题中的其中一个。

引导话术

引导话术标题：您是不是想问下面的问题: [🔗](#)

引导问题个数：5

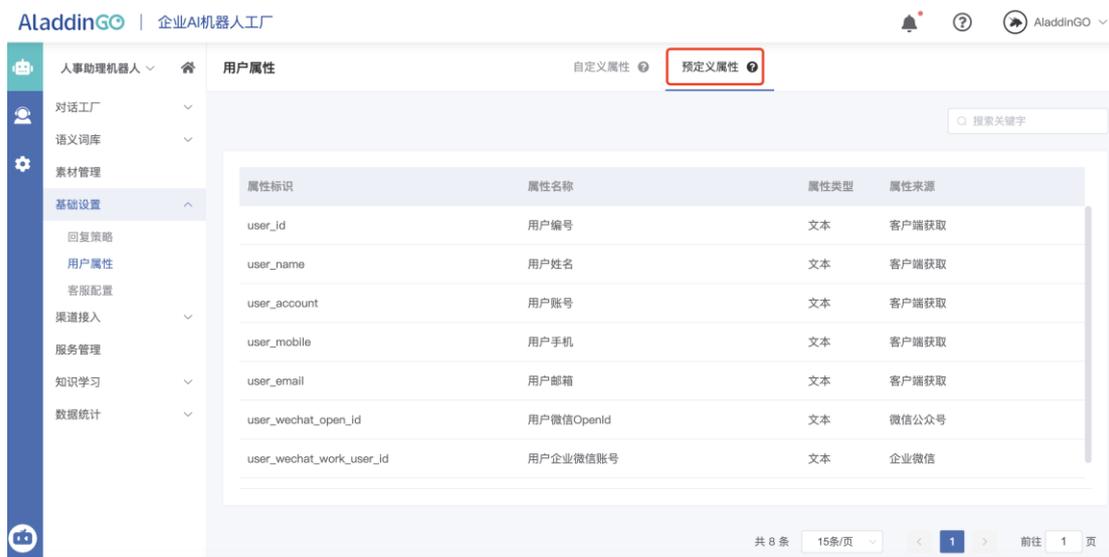
访问权限：访问权限可设置不同条件用户的知识访问权限，如关闭访问权限，则默认所有知识所有人都可访问；如开启访问权限后，需要设置对应条件用户可访问对应的知识，未在条件内的用户默认不可访问所有知识。



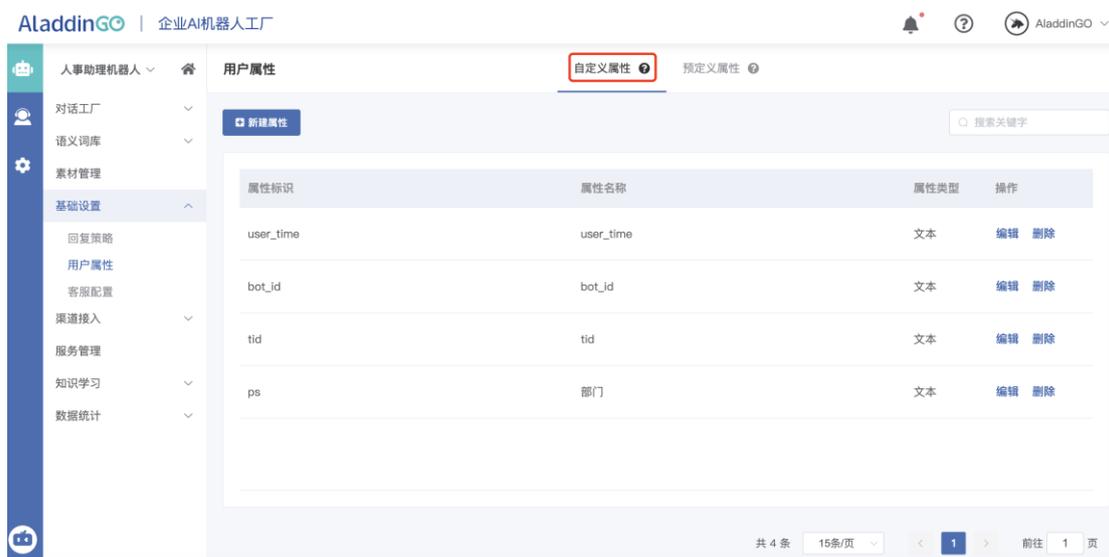
3.5.2. 用户属性

系统已预定义部分用户属性，您还可以自定义维护用户属性。

预定义属性：用户通过渠道接入平台后，不需要自定义编辑即可获取到的用户属性。



自定义属性：支持调用方自定义，并由调用方传入用户属性值的一些属性，例：“是否会员”、“会员等级”等。



3.5.3. 客服配置

主要是设置转人工策略,在什么情况下,可以转接人工客服。



3.6. 渠道接入

渠道是指机器人与用户交互的端口媒介,机器人可以发布到不同的渠道供用户使用,如可以发布到PC网页,用户可以在PC通过浏览器打开使用。

目前平台支持的渠道类型有以下几个：

PC 网页 主要用于 PC 端用户访问，用户在浏览器输入机器人 PC 渠道地址，打开独立的机器人对话页面进行对话交互，可将此链接挂在多个应用系统上。

H5 网页 主要用于移动端用户访问，用户可以在微信、移动端浏览器等移动应用打开 H5 地址对话页面进行对话交互。

钉钉 在钉钉将机器人发布到钉钉应用，只将对接的参数填入、授权对应的权限，可获取用户身份，可在钉钉实现与企业员工进行机器人对话交互的应用。

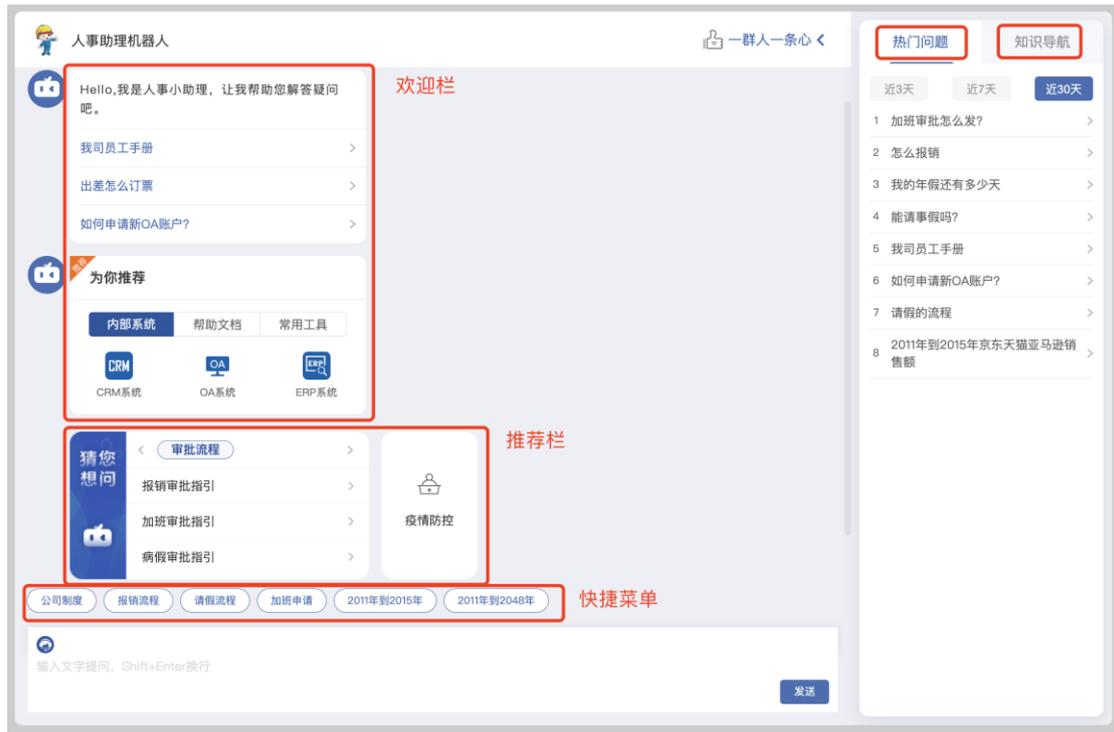
企业微信 在企业微信将机器人发布到企业微信应用，将网页链接挂在企业微信应用，可在企业微信实现与企业员工进行机器人对话交互的应用。

Web SDK 渠道封装了平台的部分功能，只需在网页中加载一段 SDK 代码，即可快速获得一个具有自动交互能力的智能对话机器人。具体接入方式见开发文档。

Open API 平台提供了机器服务的数据的接口，如果您需要完全个性化的对话页面，您可以选择调用 API 进行对话页面的定制开发。

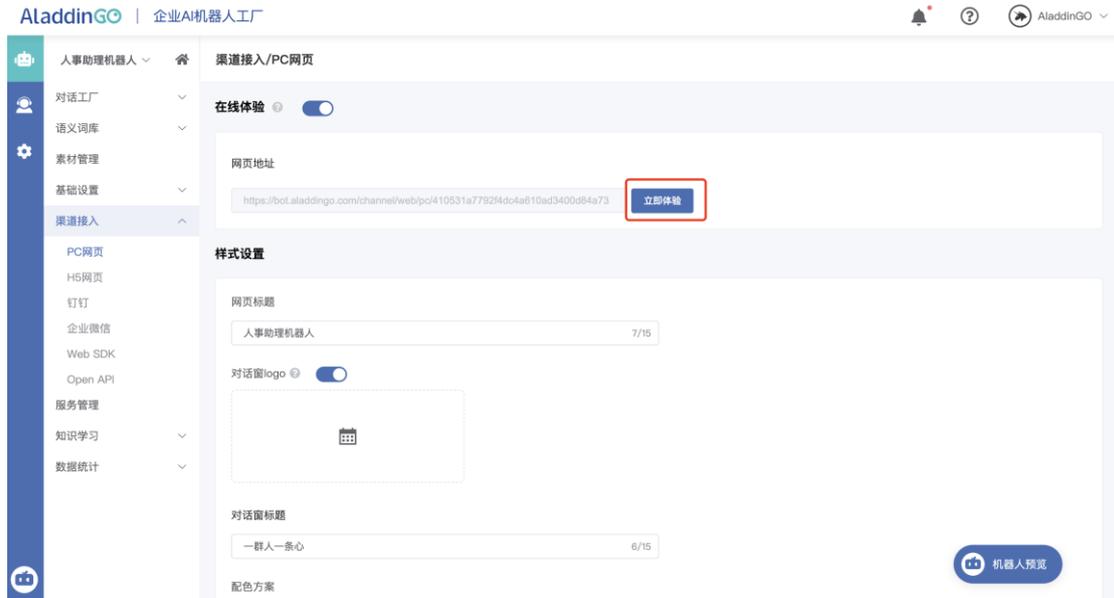
3.6.1. PC 网页

主要用于 PC 端用户访问，用户在浏览器输入机器人 PC 渠道地址，打开独立的机器人对话页面进行对话交互。



PC 网页渠道，您可以进行以下操作：

快速体验： 点击 PC 网页渠道快速体验按钮，浏览器打开新的页面，即可体验与机器人的对话。您也可以把地址复制分享给其他用户使用，或者将链接挂在其他平台系统使用。



样式设置：您可以针对对话页面进行一些个性化设置，包括网页标题、对话框 LOGO、头像、对话框元素样式等设置。样式设置完时，您可以点击右下角“预览机器人”查看您设置的样式。



功能设置：您可以设置 PC 网页渠道的欢迎栏、推荐栏、热门问题、推荐问题、快捷菜单、知识导航、用户反馈，并且可以同步 H5 的功能设置。



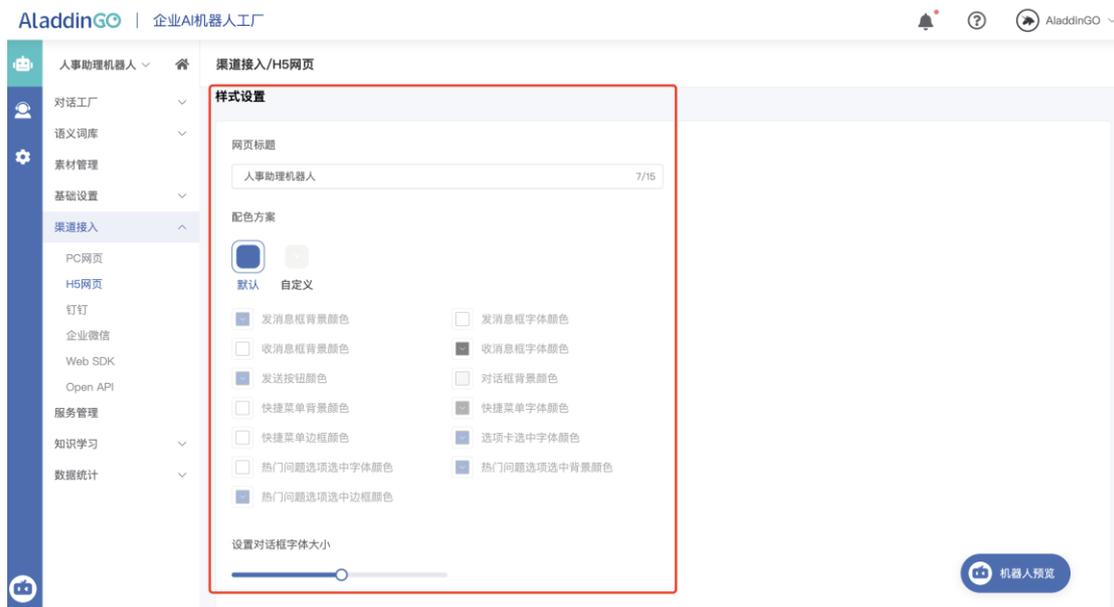
3.6.2. H5 网页

主要用于移动端用户访问，用户可以在微信、移动端浏览器等移动应用打开 H5 地址对话页面进行对话交互，与 PC 网页渠道类似，您可以进行以下操作：

快速体验：打开 H5 渠道配置页面，使用微信扫一扫，即可体验与机器人的对话。您也可以把地址复制分享给其他用户使用。



样式设置：您可以针对对话页面进行一些个性化设置，包括网页标题、头像、对话框元素样式等设置。样式设置完时，您可以点击右下角“预览机器人”查看您设置的样式。



功能设置：H5 网页功能设置操作方法与 PC 端一样，您也可以设置 H5 网页渠道的欢迎栏、推荐栏、热门问题、推荐问题、快捷菜单、用户反馈，并且可以同步 PC 网页的功能设置。

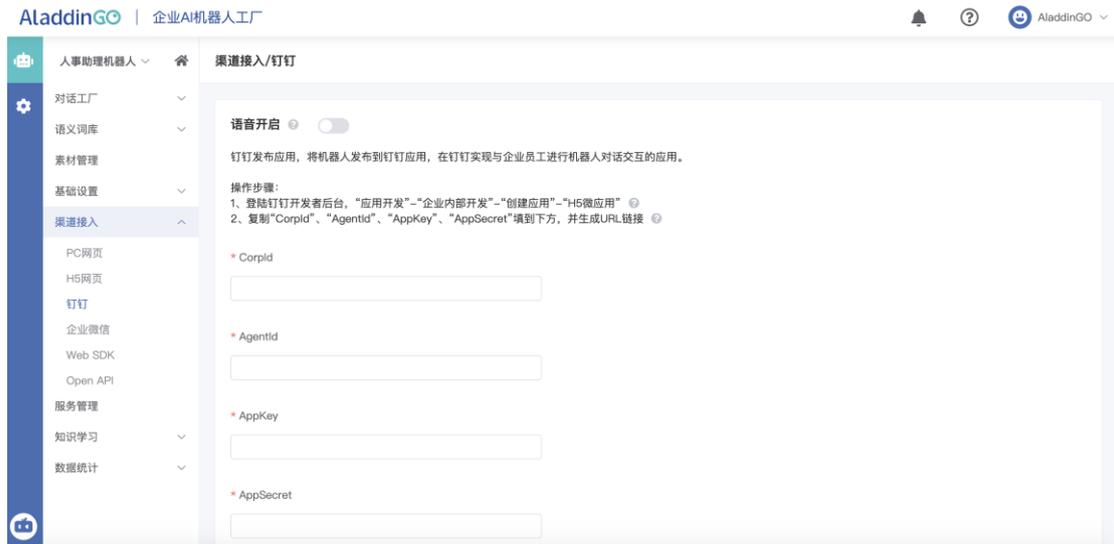
另外，H5 端的可选择是否开启语音功能，支持普通话和广东话。



3.6.3. 钉钉

如果您想将机器人发布到钉钉中，在钉钉实现与企业员工进行机器人对话交互的应用。你只需要按照页面操作步骤完成操作，不需要进行任何的开发工作。

钉钉渠道接入支持语音功能（普通话、广东话），该功能默认关闭，需要时请手动开启，广东话暂时仅支持 ios 端。



3.6.4. 企业微信

在企业微信将机器人发布到企业微信应用，将网页链接挂在企业微信应用，可在企业微信实现与企业员工进行机器人对话交互的应用。



3.6.5. Web SDK

Web SDK 以网页加载一段 JS 的形式,为开发者提供一个具有自动交互能力的智能对话机器人,同时 Web SDK 对移动端主流浏览器做了网页适配

(QQ 浏览器、 Chrome 浏览器、 Safari 浏览器),使得终端用户可以体验到顺畅的人机交互流程,详情请查看开发手册。



3.6.6. Open API

开放平台以 Open API 的形式,为开发者提供机器人对话接口、自然语义处理接口以及机器人定制与学习能力接口,方便开发者根据企业需求灵活平台使用平台接口,旨在帮助开发者用最简便的方式实现 AI 赋能,接口定义请查看 API 文档。

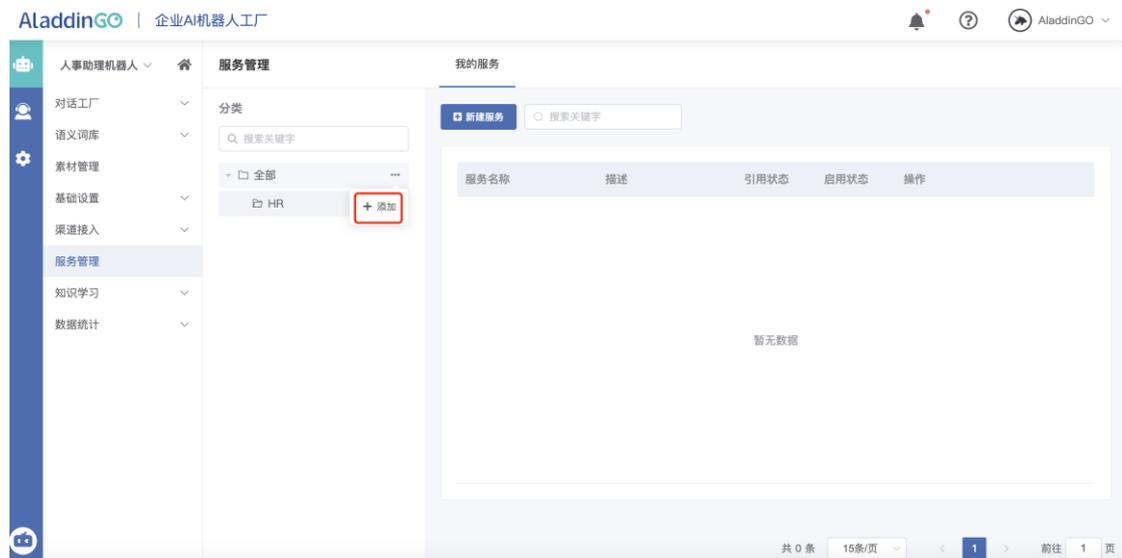


3.7. 服务管理

服务支持调用第三方接口，相当于数据连接器，将机器人与第三方系统数据打通，可以通过配置服务接口新增服务，可以在机器人配置中进行引用。目前有使用到服务的地方，主要在多轮对话的函数节点。

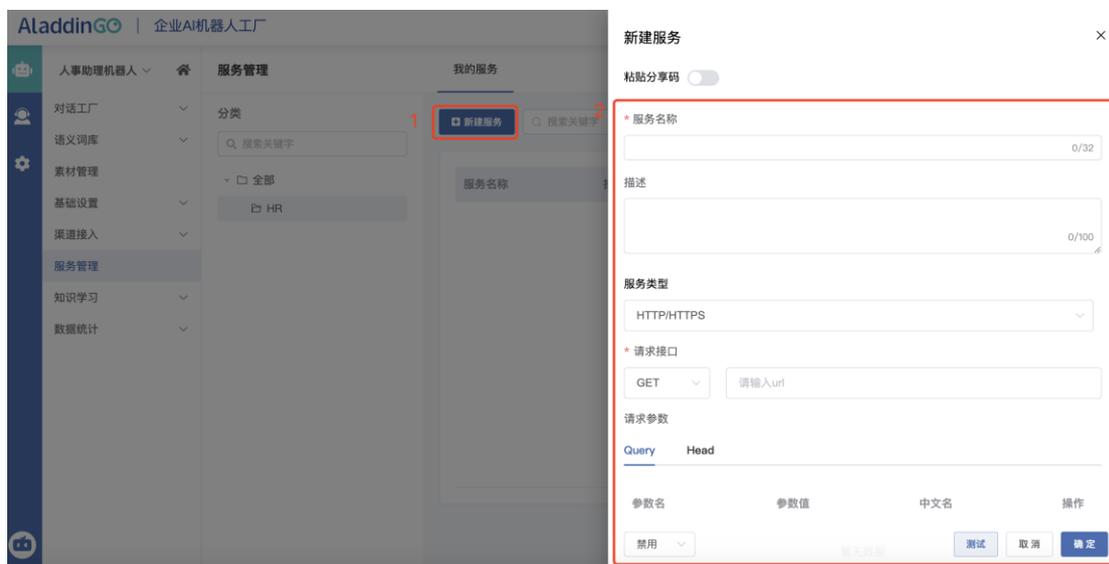
操作步骤：

新增分类：可根据不同的服务类型，建立不同的分类，方便管理，目前仅支持一级分类。



新增服务：

1 直接手动新增服务，添加相关的参数，可先进行“测试”，看看是否能走通流程，再点击确定生成服务。

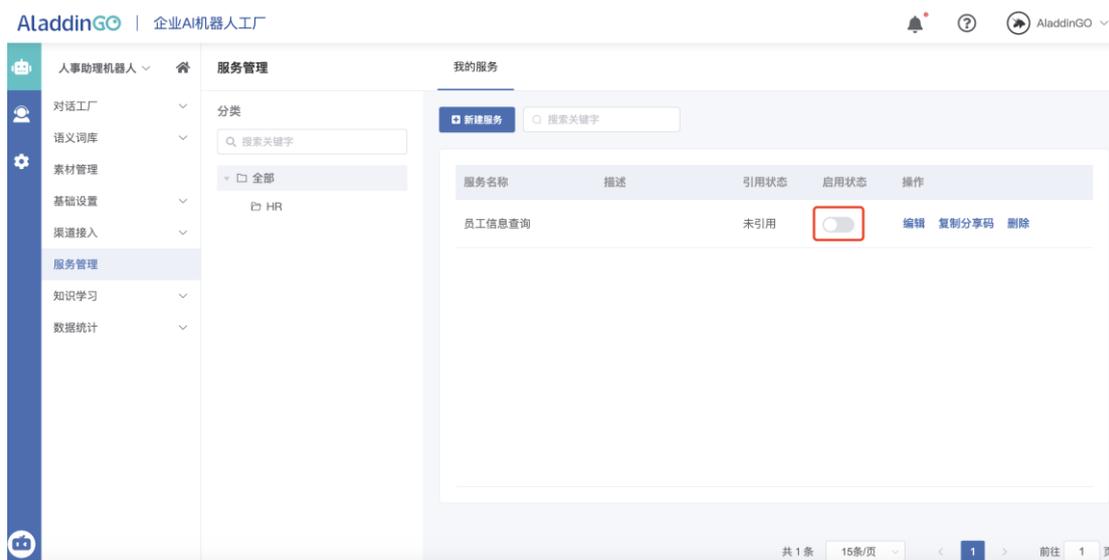


2 如果其他机器人也有配置过相关的服务，可直接复制分享码，将服务的参数粘贴过来，不需要重新配置参数。

打开“粘贴分享码” - 点击“确认” - “测试” - “确定”保存。

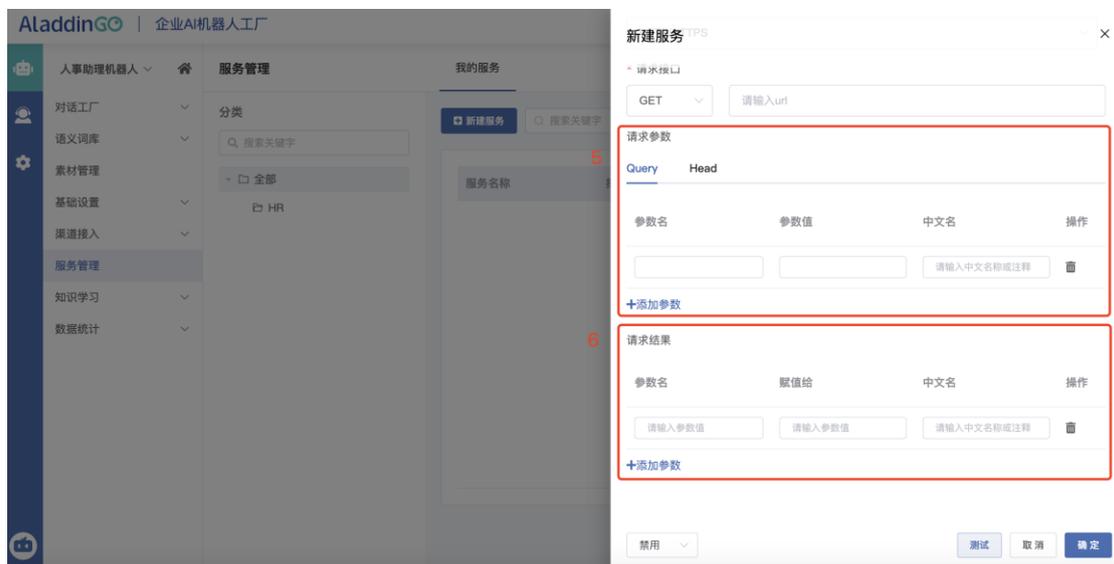
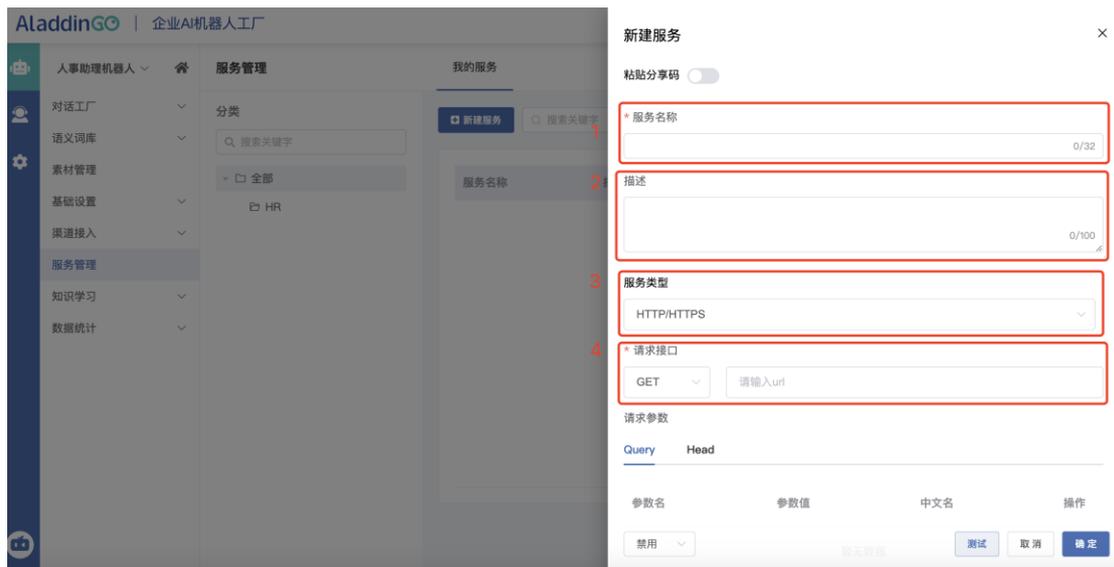


所有新增的服务，默认都是禁用的，新增服务后，测试确认无误，要使用此服务时，手动启用此服务即可。被引用的服务不可被删除。



参数配置：

- 1 服务名称：根据服务提供的功能，自定义命名。
- 2 描述：简单用一段话描述服务的功能或者适用场景等等，更方便后续查看，快速了解此服务的功能。
- 3 服务类型：支持 HTTP/HTTPS 协议。
- 4 请求接口：支持 GET 和 POST 两种接口。
- 5 请求参数：根据第三方接口要求提供入参。
- 6 请求结果：服务接口返回的结果。



此功能需要对接第三方接口，主要是开发人员使用，如有需要可联系我司。

3.8. 知识学习

机器人需要不断学习补充完善知识内容才能越用越聪明，机器人学习最直接有效的依据来源于用户真实的对话。知识学习包含“学习中心”、“学习记录”两部分。

平台提供的机器人知识学习功能，用于识别记录用户问到机器人现有知识库未有匹配或匹配置信度低的问题、用户评价不满意的问题，在学习中心您可以通过“**未知问题学习**”、“**澄清问题学习**”和“**不满意问题学习**”进行机器人教育；并可在“**学习记录**”可以查看机器人每个时间段、每种问题类型（未知问题、澄清问题、不满意问题）的学习情况。

3.8.1. 学习中心

未知问题学习 用户发送的问题，机器人回答不出来答案的，将会记录在未知问题学习列表。

澄清问题学习 用户发送的内容，机器人没有直接给出知识库答案或进入技能的。机器人匹配的知识库/技能的置信度在回复阈值的区间 2-N，且置信度得分都在同一区间的；或者是匹配的知识库/技能的置信度得分都为 1。以上 2 种情况，澄清列表会将匹配到的所有知识点收集在列表中（只要置信度在回复阈值内的所有知识点）。

不满意问题学习 用户发送的内容，机器人回复知识答案后用户评价不满意的问题将会记录到不满意问题学习列表。

(1) 邮件接收设置

及时获知用户在与机器人交互过程中出现未知问题、澄清问题、不满意问题，进行邮件通知设置，更高效的了解用户情况，对机器人及时进行学习教育：

第 1 步：点击邮件接收设置。



第 2 步，可设置我们需要接收的问题类型、邮件接收周期、接收时间、邮箱。



(2) 机器人学习

1、未知问题学习

您可以在未知问题学习页面看到需要学习的内容列表，并针对这些问题进行学习，下面对知识学习的相关操作进行说明：

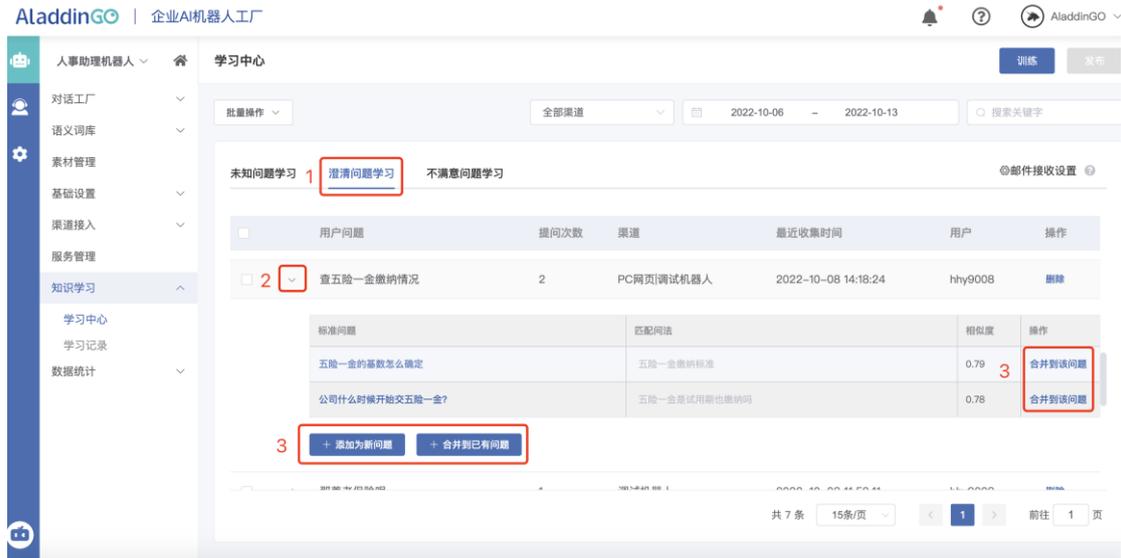
查看相似问法学习-待学习问题列表

在待学习知识列表，您可以看到用户问的哪些内容需要学习，如您看到的问题列表中有部分内容不需要学习，您可以直接将其删除。如您觉得有需要进行学习的问题，可以进行下一步操作：



查看待学习问题的推荐知识点

您可以点击需要学习的问题的展开符号，机器人会将这个问题与现有知识库进行匹配，推荐能查找到的相关知识点。如果完全没有找到匹配的内容，则推荐列表为空。在推荐列表中，您可以看到通过用户的问题，在现有知识库中能找到的相关内容，展示数据包括匹配推荐的标准问题，与用户问题相匹配的推荐知识点的问法，用户问题与推荐知识点的相似度评分（评分越高匹配度越高）



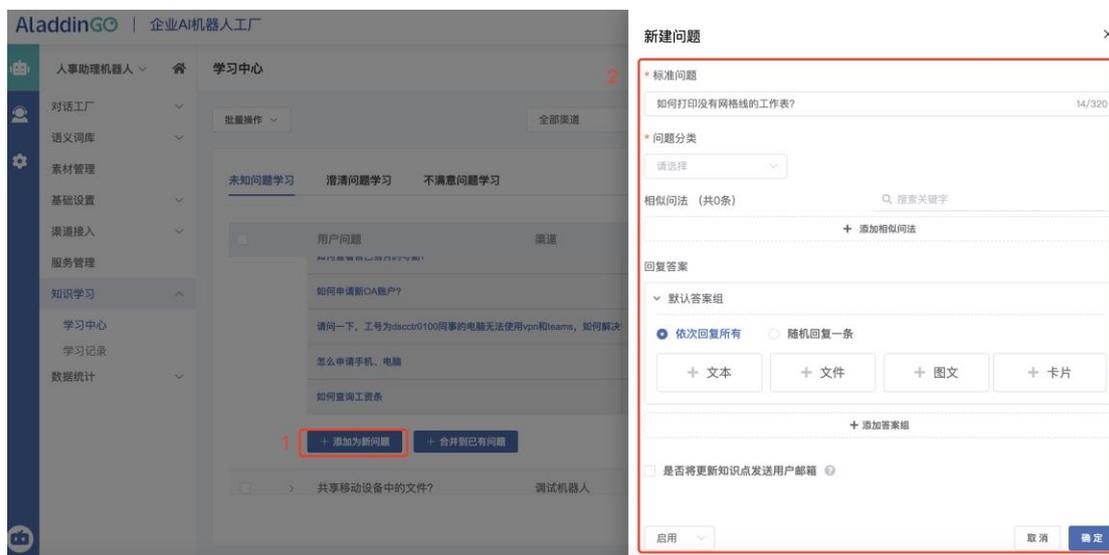
进行学习操作

针对待学习的问题，您可以通过以下几种方式进行完善学习：

合并到推荐问题的相似问法您可以看到推荐知识点列表的操作栏“**合并到该问题**”按钮，点击该按钮，展开推荐的知识点编辑区，自动将用户的问题添加到该推荐问题的相似问法中，如不需进行其他编辑，点击“**确定**”按钮即完成操作。



添加为新的知识点 点击“添加为新问题”按钮，展开新建问题编辑区，自动将用户的问题填入标准问题，您可以编辑其他相似问法和答案等操作后，作为新的知识点添加到知识库。



合并到已有知识点 如果您认为推荐的知识点中没有合适的将用户问题合并到知识点，但您知道现有的知识库中有其他合适合并的知识点，您可以点击“合并到已有问题”按钮，选择已有的知识点，自动将用户问题添加到选择知识点的相似问法中。



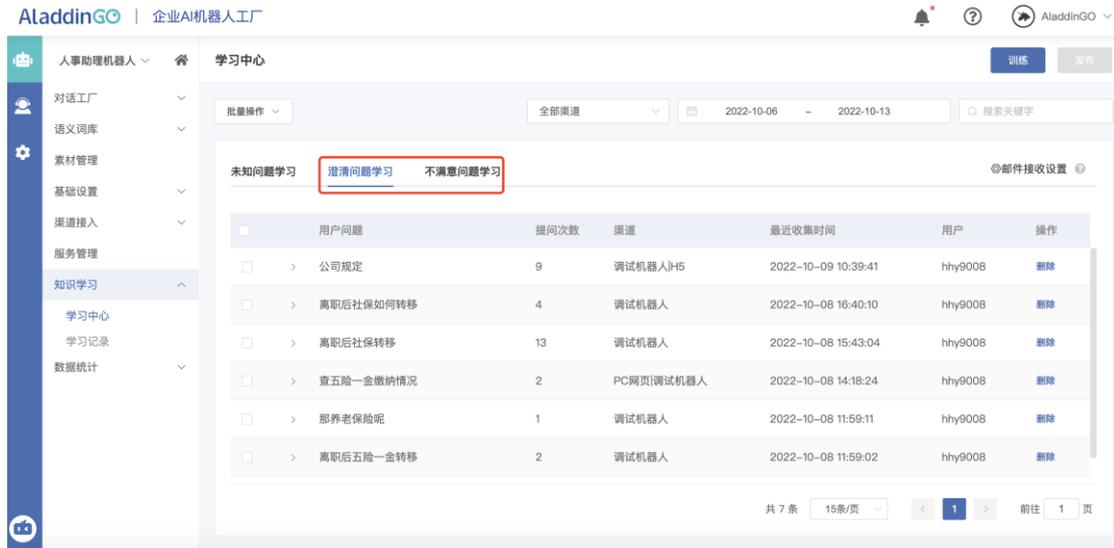


修改推荐知识点 如果您认为推荐的知识点中的知识点需要完善，您也可以直接点击推荐知识点的标准问题打开问题编辑区进行内容完善。



2、澄清问题学习/不满意问题学习

您可以在澄清问题/不满意问题学习页面看到用户对机器人回复澄清/评价不满意的问题，并针对这些问题进行学习，除了信息列表展示的内容有所不同，知识学习的操作与未知问题学习的操作一样：



(3) 更新知识点，提醒对应用户

在操作知识学习时，点击“是否将更新知识点发送到用户邮箱”，可选择提醒提问的人或者提醒指定的人，更新知识后，需要重新训练、发布才生效，并且只有训练、发布后，才会将更新知识的邮件通知发送到对方的邮箱。



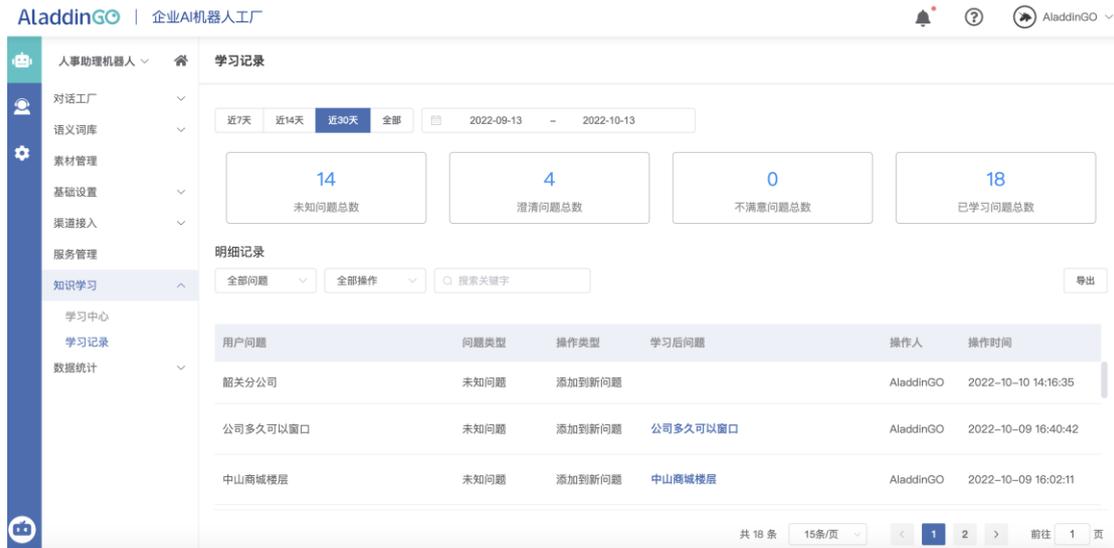


训练和发布

进行学习操作后，需要点击页面右上角的训练和发布按钮后才生效到用户端。

3.8.2. 学习记录

记录机器人在学习中心对“未知问题”、“澄清问题”、“不满意问题”的学习情况进行数据统计，可以分类查看我们在学习中心的问题学习总数以及明细记录。



3.9. 数据统计

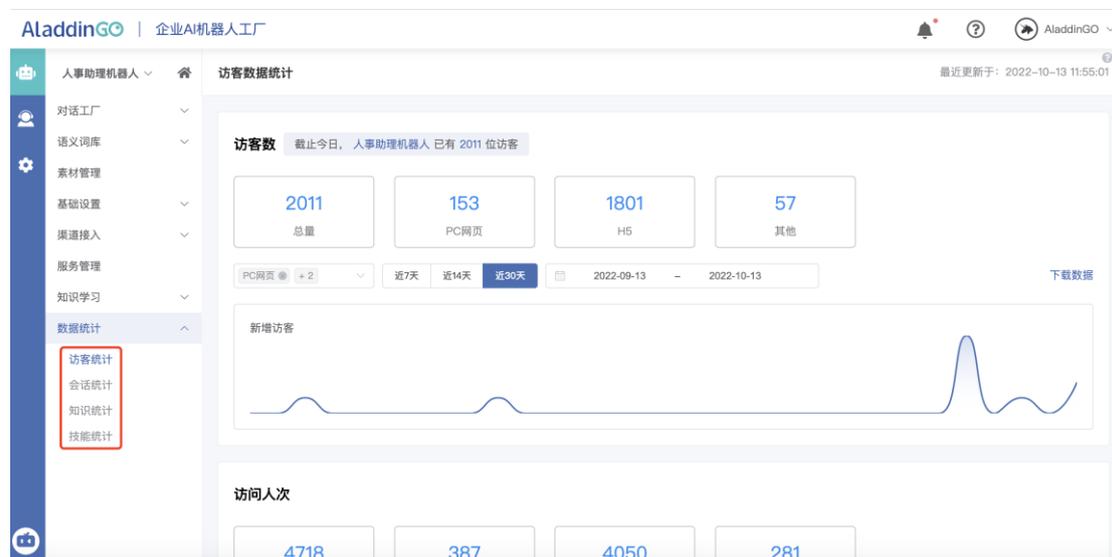
机器人数据统计模块访客数据、会话数据、知识匹配数据、技能匹配数据多维度统计了用户与机器人对话的数据，为机器人知识、技能的优化、业务建设提供了数据决策支持。

访客统计 从用户数和访问数两个维度进行统计。您可以看到有多少用户用过机器人，访问机器人的总人次，每天访问机器人的人次数。

会话统计 通过会话统计数据统计，您可以看到用户与机器人会话的概况数据，如机器人服务了多少次、有多少轮次的对话、匹配到知识的对话轮次数、匹配到技能的对话轮次数等；可以查看明细会话记录和对话记录。

知识统计 知识统计展示了用户与机器人对话的过程中匹配到知识库的相关数据及知识点的分析数据，您可以看到匹配到知识的对话轮次数、知识对话轮次占比、用户反馈的分析、热门问题、命中知识的对话的明细记录；通过知识分析展示每个知识点的汇总数据，如命中次数、评价数据等。

技能统计 技能统计展示了用户与机器人对话的过程中匹配到技能的相关统计数据。



3.9.1. 访客统计

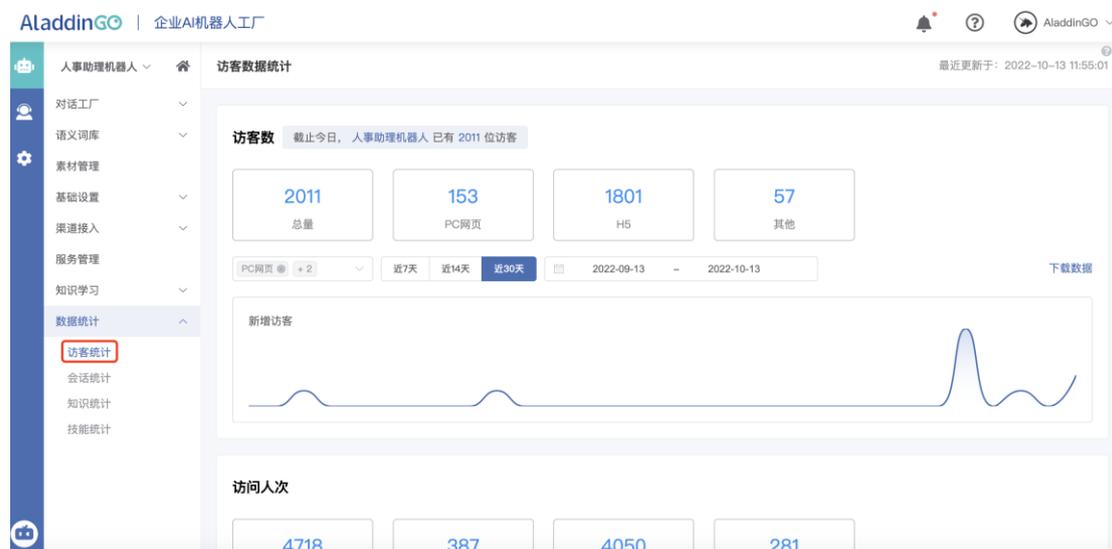
从用户数和访问数两个维度进行统计。您可以看到有多少用户用过机器人，访问机器人的总人次，每天访问机器人的人次数。

访客数

访客是指独立用户，我们汇总统计了访问过机器人的独立用户数，也分渠道统计来自于不同渠道的独立用户数。通过这个指标，你可以看到您的机器人的用户量。

访问人次

访问人次是指用户访问机器人的次数，通过这个指标，您可以看到您的机器人的访问量。



3.9.2. 会话统计

通过会话统计数据统计，您可以看到用户与机器人会话的概况数据，如机器人服务了多少次、有多少轮次的对话、匹配到知识的对话轮次数、匹配到技能的对话轮次数等；可以查看明细会话记录和对话记录。

相关名词解释

缩写/术语	含义
会话	从用户访问机器人，开始发送第一条消息到整个交流结束（用户主动关闭对话或超时自动结束对话）为一个会话。

对话	用户发送一个内容到得到针对这个内容的结果为一个对话，如用户问一个问题，匹配到知识，机器人给出答案，则一个对话结束；用户表达一个意图，匹配到一个技能，到这技能完结为一个对话结束。一个会话中存在多个对话。
服务人次	用户每访问一次机器人即计一次服务。类似用户访问网页，每打开或刷新一次计一次。
对话轮次	用户发送一条消息，机器人回复一条消息即为一轮对话。
平均对话轮次	一次会话 (session) 服务有效期内生成的对话轮次，平均对话轮次=总对话轮次/总服务人次。
知识对话轮次	匹配到 FAQ 问答知识的对话轮次数。
知识命中占比	FAQ 知识命中占比=命中 FAQ 知识的对话轮次/对话轮次
技能对话轮次	匹配到多轮对话技能的对话轮次数。
技能命中占比	技能知识命中占比=命中技能的对话轮次/对话轮次

有效对话轮次	兜底回复、未知回复、最后一次推荐未点击、用户评价不满意这几种情况的对话轮次未无效对话轮次，其他的为有效对话轮次。
---------------	--

会话统计

查看会话相关的概况数据统计及每日的会话概况统计表。



会话日志

会话日志列表可以查看到哪个用户什么时候通过什么渠道与机器人产生了对话，会话时长，明细的会话记录。

AladdinGO | 企业AI机器人工厂

最近更新于: 2022-10-13 14:10:01

会话数据统计

会话统计 **会话日志** 对话日志

PC网页 +2 2022-09-13 - 2022-10-13 搜索关键字 下载数据

会话状态	用户	渠道	会话开始时间	会话结束时间	会话时长 (m)	客户端标识	访问IP	操作
已结束	黄惠燕	H5	2022-10-13 10:52	2022-10-13 10:52	1	Android	10.42.0.57	查看会话
已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	2022-10-13 10:31	1	Mac	10.42.0.57	查看会话
已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	2022-10-13 10:31	1	Mac	10.42.0.57	查看会话
已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:30	2022-10-13 10:30	1	Mac	10.42.0.57	查看会话
已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-11 14:53	2022-10-11 14:57	4	Mac	10.42.0.55	查看会话
已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-11 14:52	2022-10-11 14:53	1	Mac	10.42.0.55	查看会话

共 19 条 15条/页 < 1 2 > 前往 1 页

对话日志

对话日志列表可以查看到哪个用户什么时候通过什么渠道发送了什么内容，机器人回复了什么内容，明细的对话记录等信息。

AladdinGO | 企业AI机器人工厂

最近更新于: 2022-10-13 14:10:01

会话数据统计

会话统计 会话日志 **对话日志**

PC网页 +2 全部命中类型 2022-09-13 - 2022-10-13 下载数据

用户	渠道	发送时间	发送内容	命中类型	命中内容	操作
黄惠燕	H5	2022-10-13 10:52	你好。	未知	未命中	查看对话记录
AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	知道了	未知	未命中	查看对话记录
AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	加班审批怎么发?	知识	加班审批怎么发?	查看对话记录
AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	如何申请新OA账户?	知识	如何申请新OA账户?	查看对话记录
AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	我司员工手册	知识	我司员工手册	查看对话记录
AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	公司制度在哪里呀什么	知识	我的年假还有多少天	查看对话记录

共 59 条 15条/页 < 1 2 3 4 > 前往 1 页

3.9.3. 知识统计

知识统计展示了用户与机器人对话的过程中匹配到知识库的相关数据及知识点的分析数据，您可以看到匹配到知识的对话轮次数、知识对话轮

次占比、用户反馈的分析、热门问题、命中知识的对话的明细记录；通过知识分析展示每个知识点的汇总数据，如命中次数、评价数据等。

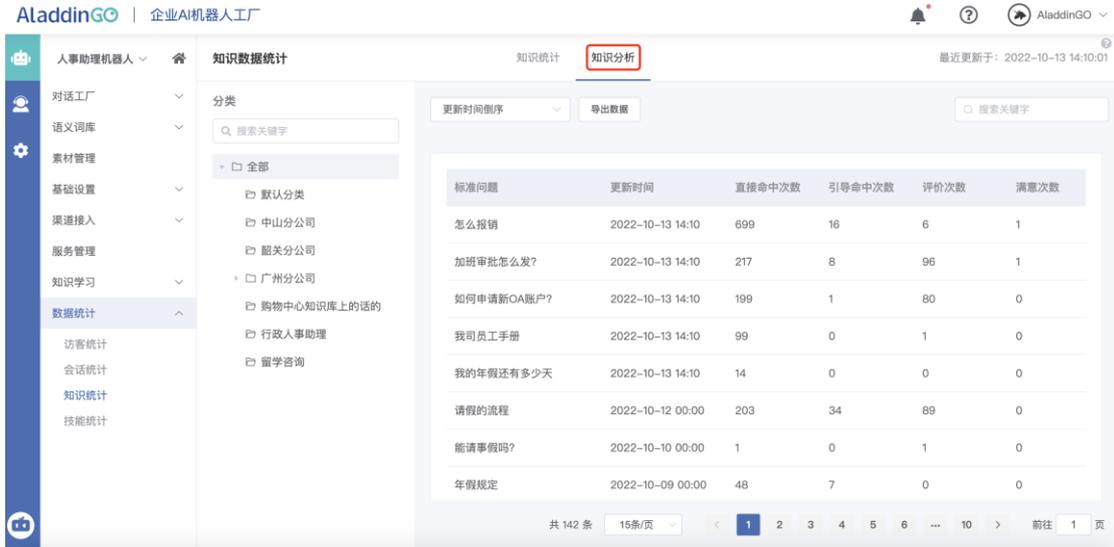
知识统计

查看匹配到知识库的对话数据统计、用户反馈统计、匹配到知识的对话列表等信息。



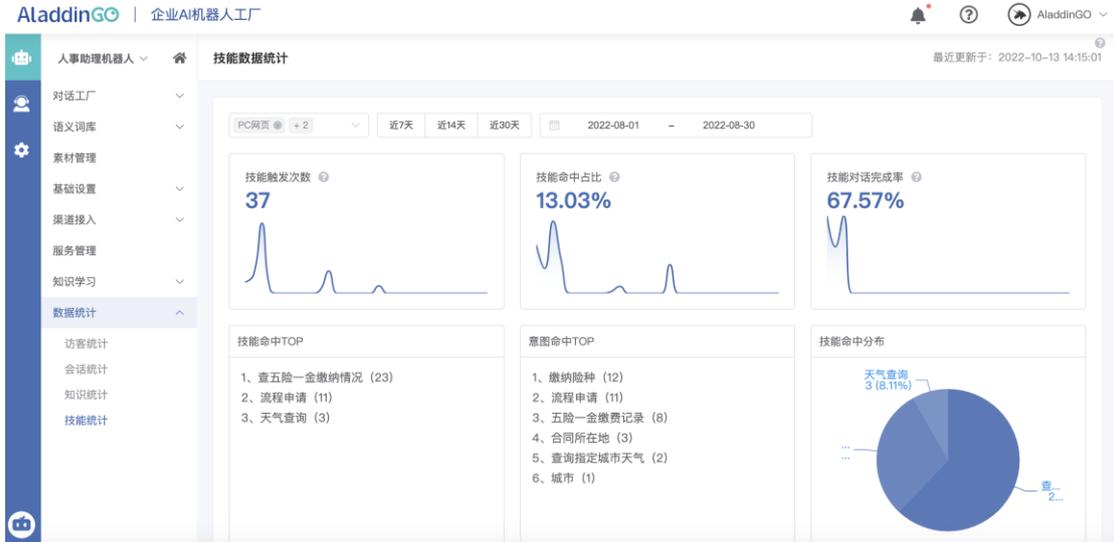
知识分析

展示知识库中所有知识点的统计数据，如直接命中次数、引导命中次数、评价次数、点赞次数、点踩次数、推荐次数、推荐点击率等。通过知识分析，您可以看到哪些知识被问到的多，哪些知识基本没人问，哪些知识用户满意，哪些知识用户不满意。



3.9.4. 技能统计

技能统计展示了用户与机器人对话的过程中匹配到技能的相关统计数据及匹配到技能的对话记录。

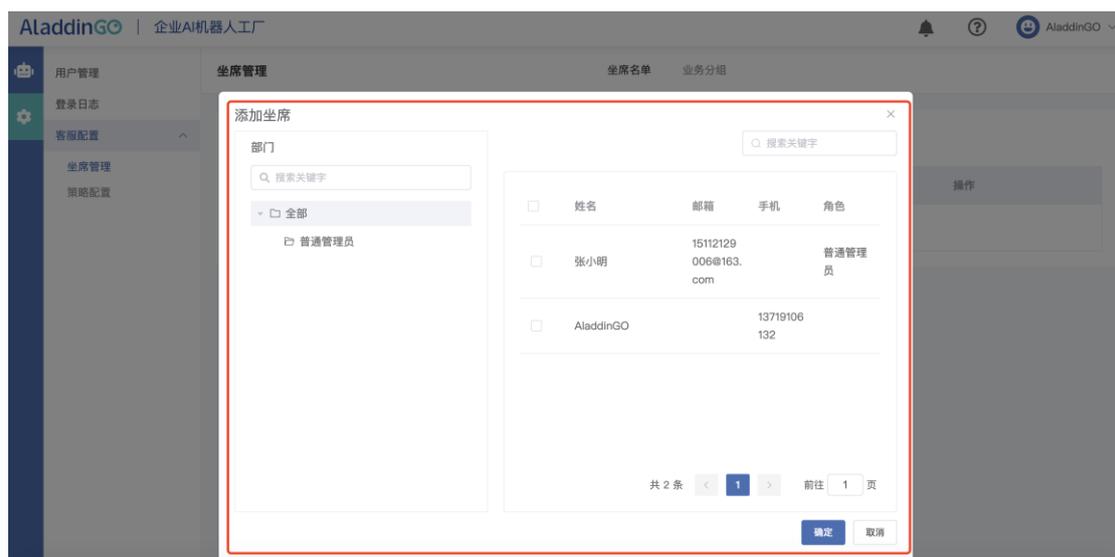


4. 功能操作（人工客服）

4.1. 当前会话

如何开启人工客服聊天？

1、添加坐席，点击“添加坐席”弹出坐席选择框，坐席人员从后台管理用户列表中获取，如果在弹框中，没有可选择的用户，则需要先在“用户管理”添加用户。



2、给坐席授权接待需要接待的机器人。



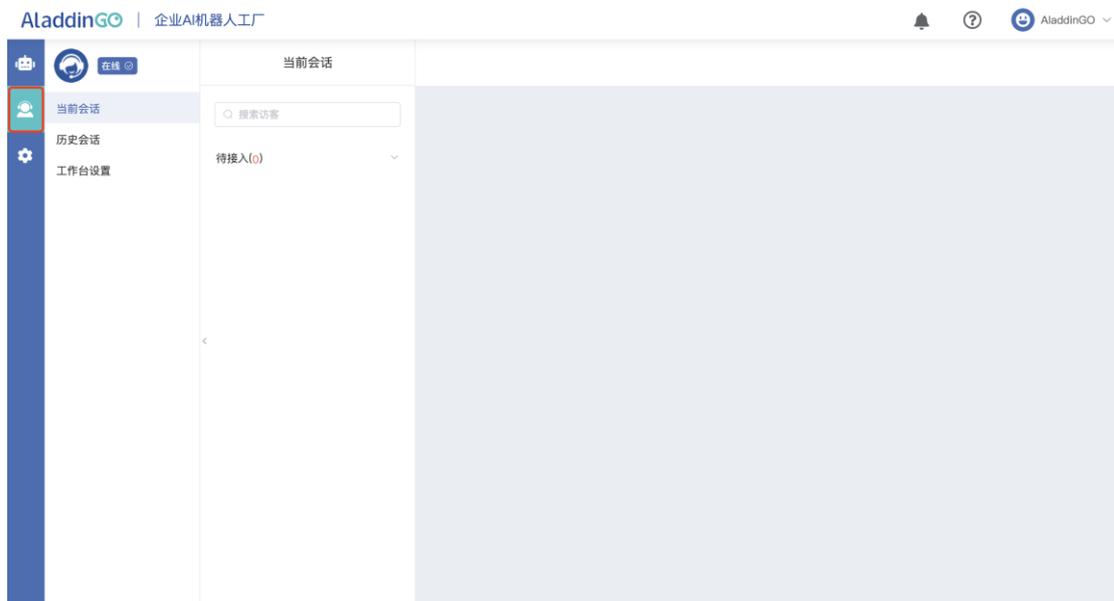
勾选需要授权接待的机器人。



3、在对应机器人，配置好转人工客服的策略。



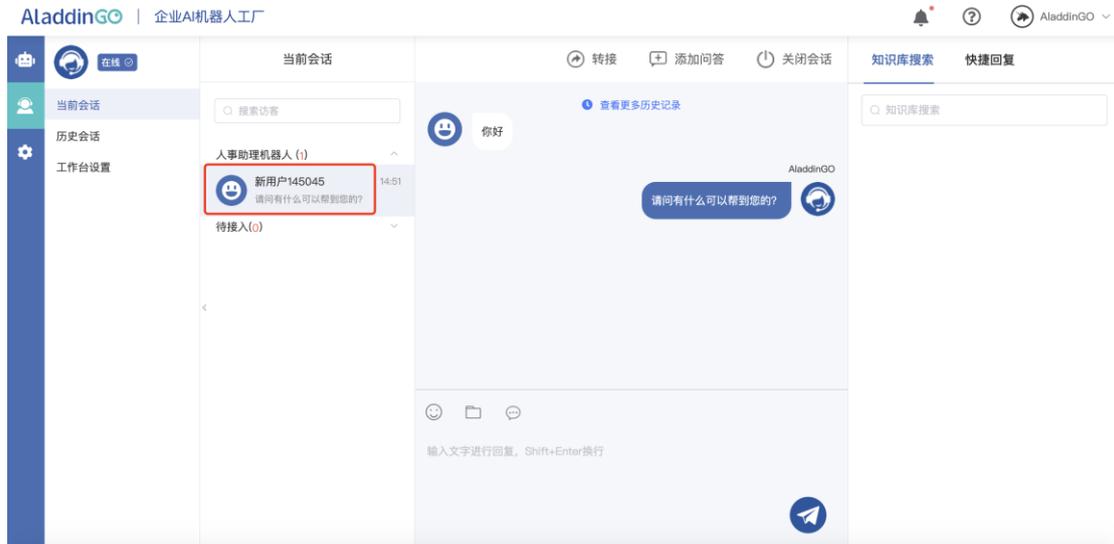
4、**开启客服在线状态**：鼠标选择人工客服按钮后，自动启动客服在线状态，如果离开人工客服菜单则代表客服离线。



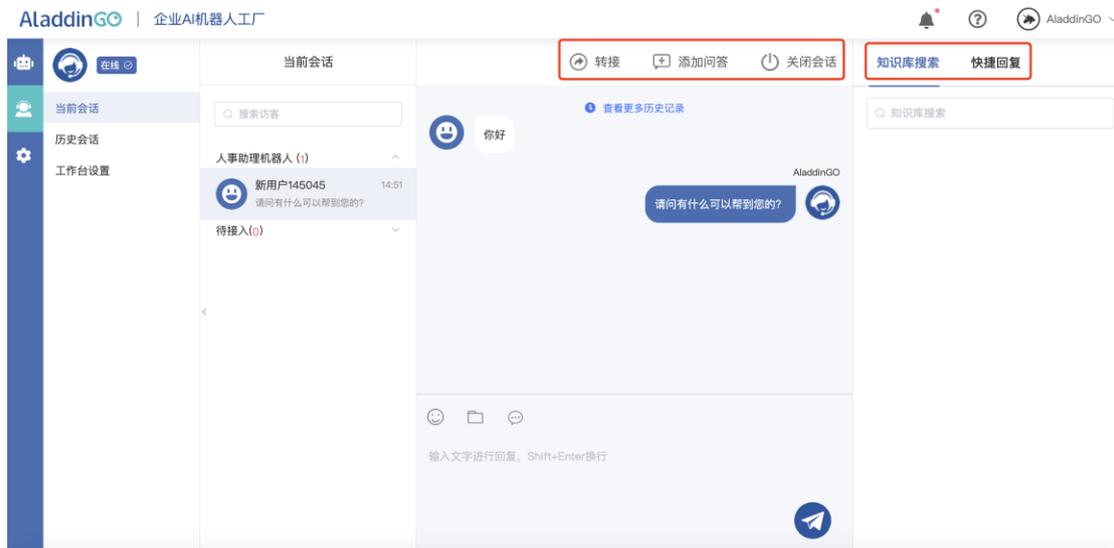
5、**点击机器人转人工客服按钮**，开启人工客服聊天。



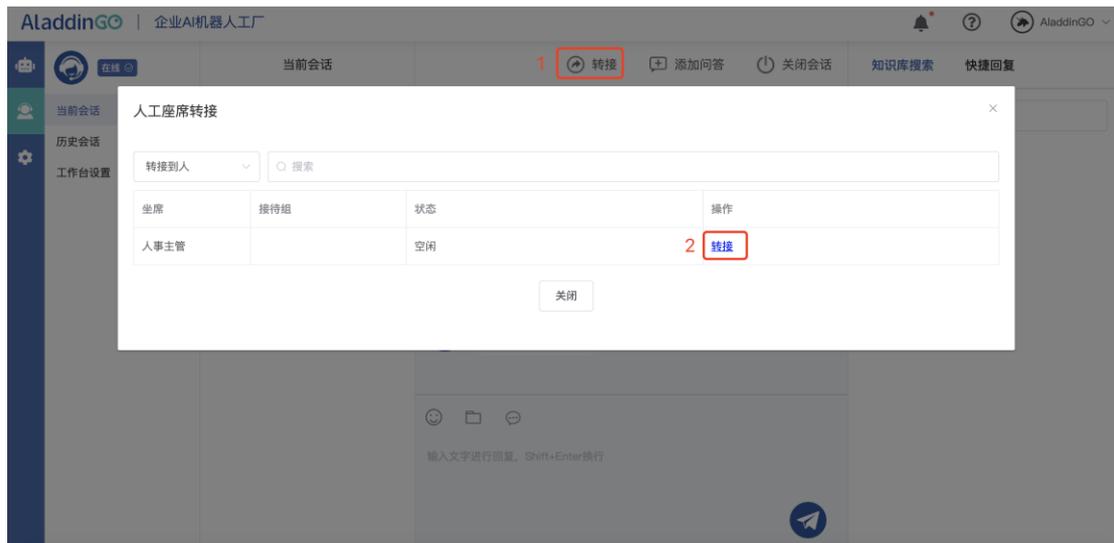
6、在客服页面, 可“接入”客户, 与客户进行沟通。



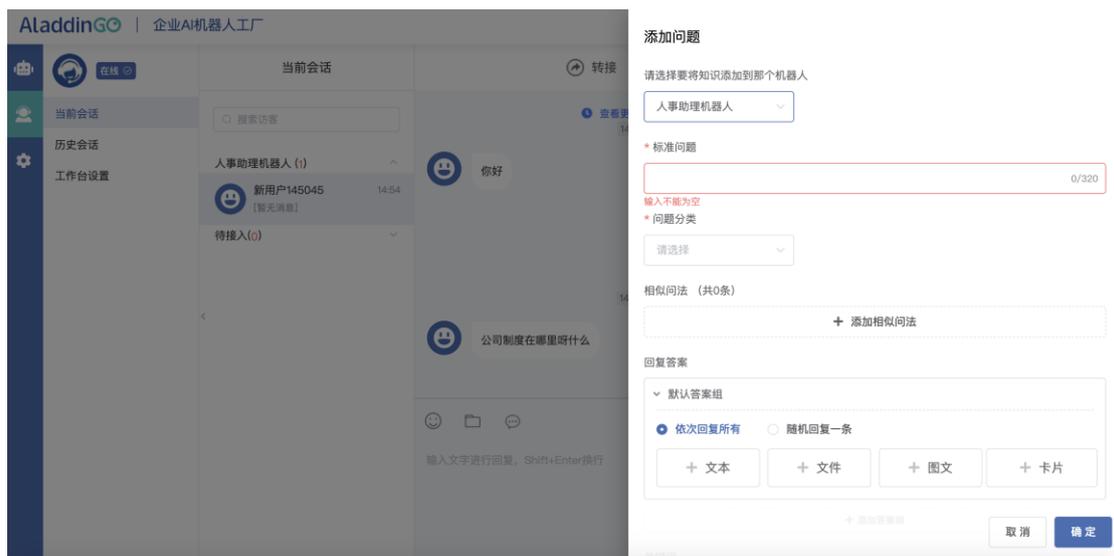
接入客户后，可“转接”、“添加问答”、“关闭会话”、“知识库搜索”、“快捷回复”。



转接： 点击转接后，可将客户转给其他客服。

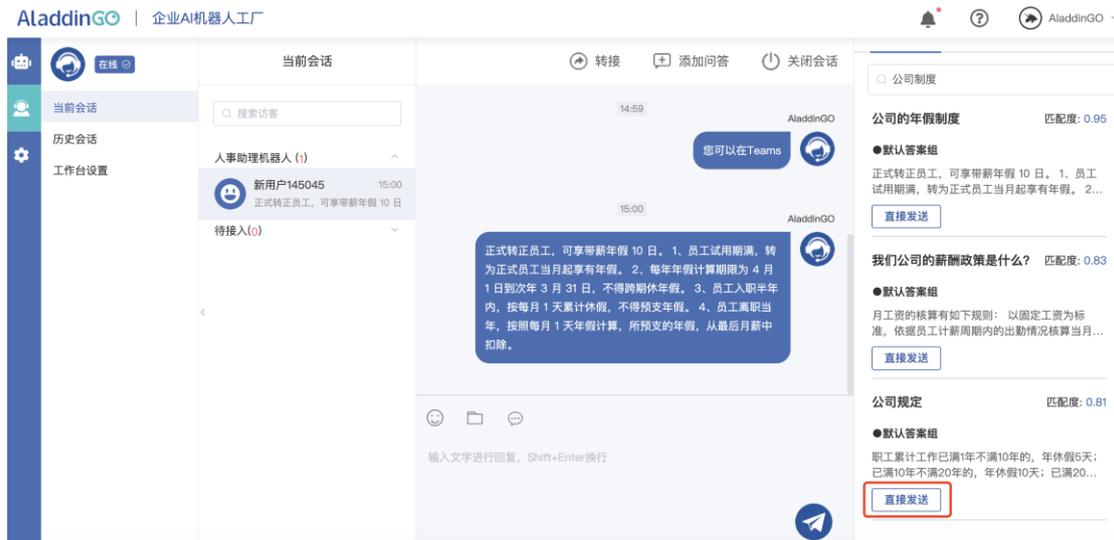


添加问答： 点击添加问答，弹出添加问题的编辑框，可快捷打开“添加问题”，将需要录入的问题添加到 FAQ 问答知识库。

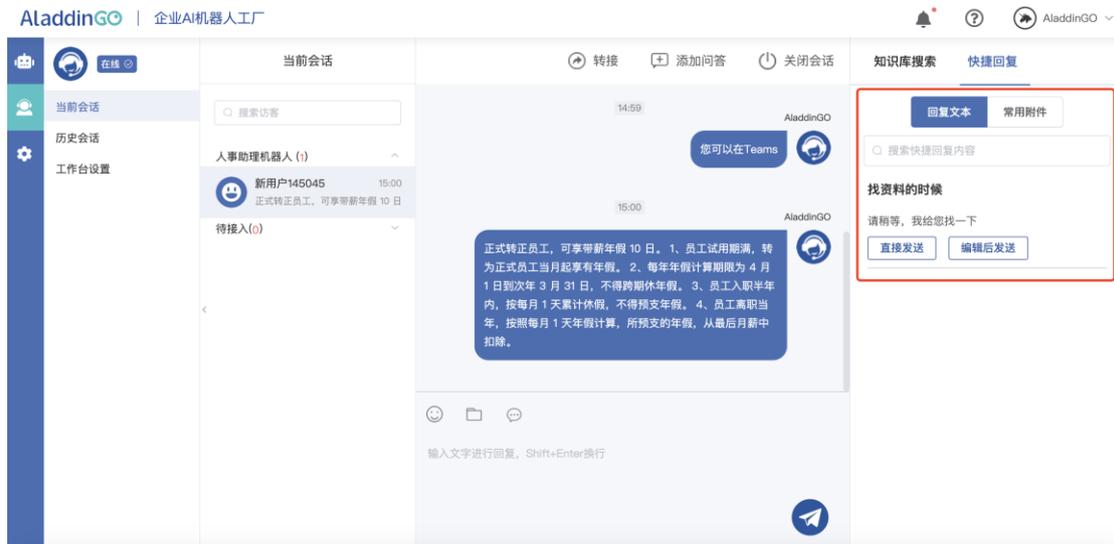


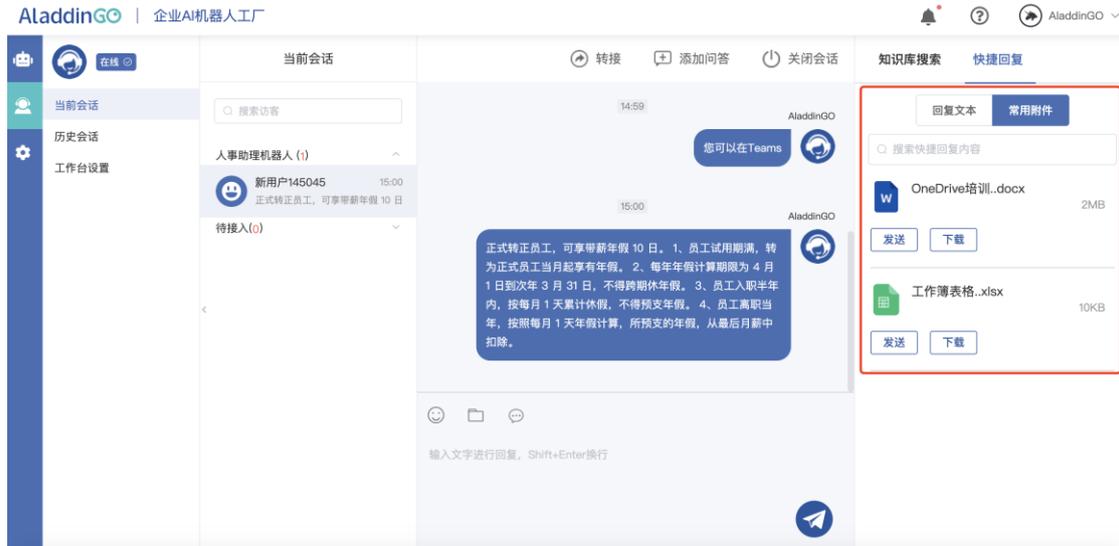
关闭会话： 可直接关闭会话窗口。

知识搜索： 搜索出来 FAQ 知识，可以 “直接发送”



快捷回复：可快速选择内容或者附件“回复文本（直接发送、编辑后发送）”、“常用附件（发送、下载）”；这两项需要在“工作台设置”的“常用回复”、“常用附件”设置。





4.2. 历史会话

查看历史会话记录。



4.3. 工作台设置

设置客服的工作台，提高工作效率、提升客户满意度。

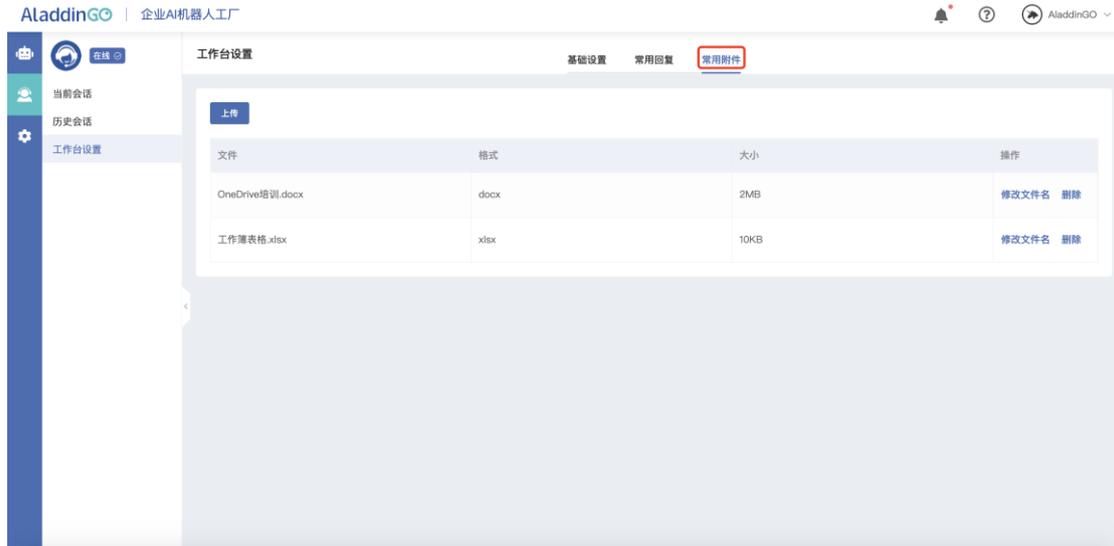
基础设置： 设置开启人工客服的欢迎语，客户在接入人工客服后自动发送的欢迎语句。



常用回复：可新建多个不同情况下的常用回复语句，可以在与客户沟通过程中，快捷回复客户，并可编辑、删除文件。



常用附件：上传常用附件，在对话过程中可快捷回复客户需要的文件，并可修改文件名、删除文件。



5. 功能操作（系统设置）

5.1. 用户管理

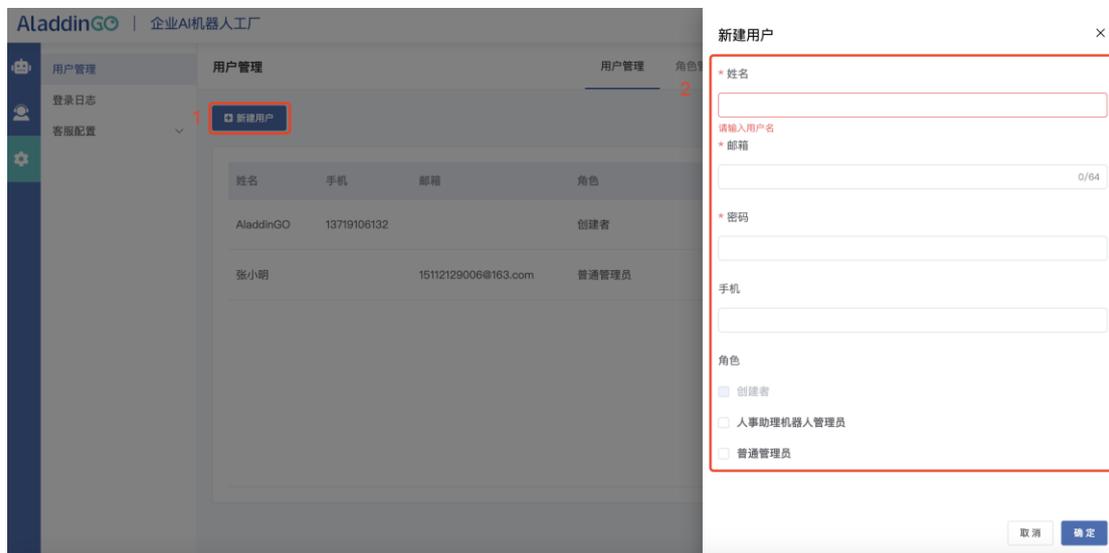
当企业有多个机器人需要进行权限管理，不同的机器人需要授权给不同的用户，我们可以创建角色来授予机器人权限，再将角色与用户进关联。

新建角色： 点击角色管理-新建角色，按要求填写角色名称、角色描述，在授权菜单勾选对应角色权限



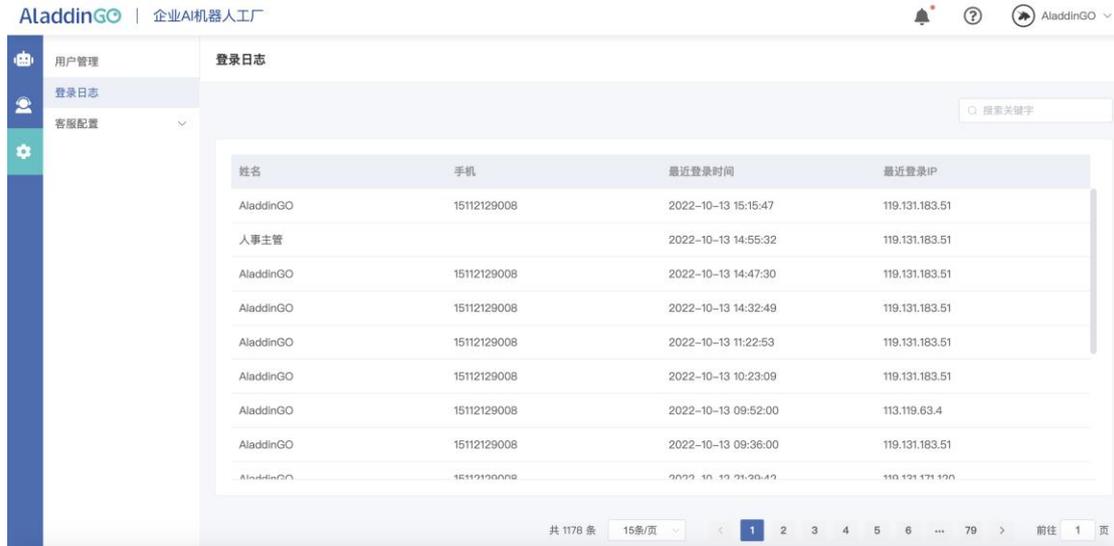
新建用户： 点击新建用户按钮，按要求填写“姓名”、“邮箱”、“密码”、“手机”，选择对应“角色”。

注：新建用户前请先创建角色。



5.2. 登录日志

记录自己的账号最近登录的时间、最近登录 IP。

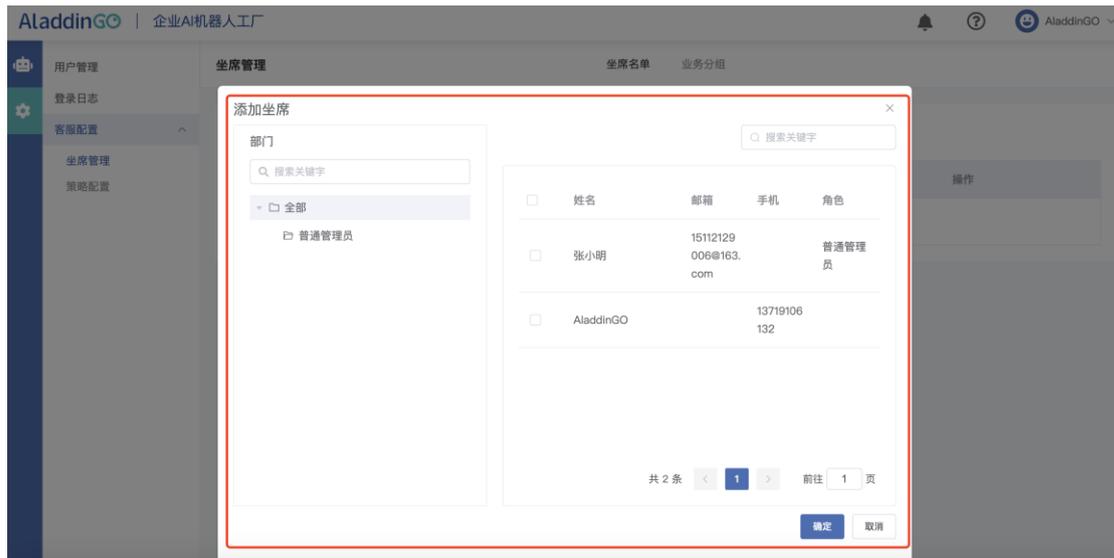


5.3. 客服配置

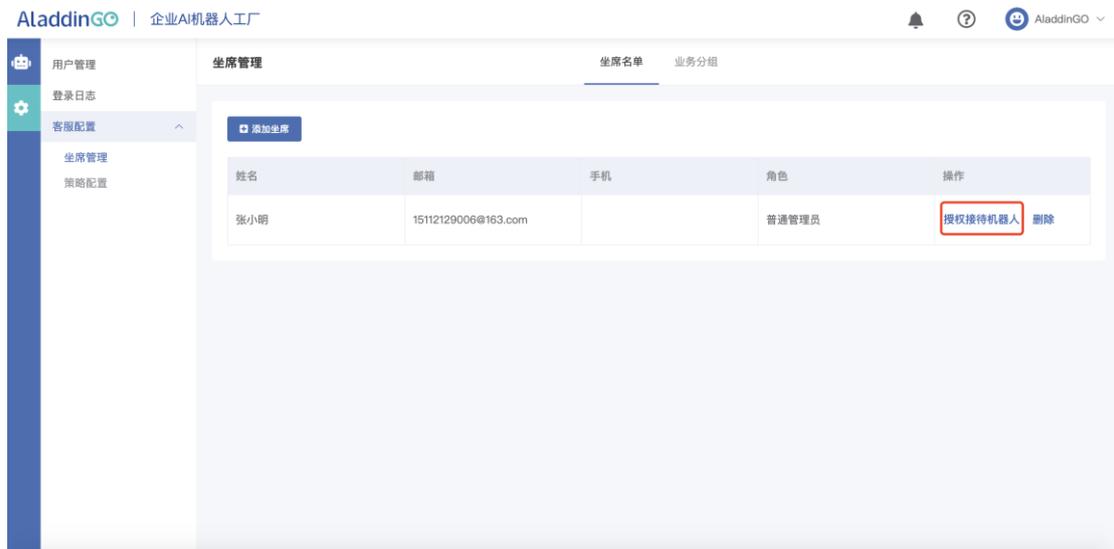
5.3.1. 坐席管理

添加坐席：坐席管理，可对人工客服坐席名单（添加坐席、授权机器人、删除）、业务分组进行管理，操作流程：“添加坐席”→“授权接待机器人”→“选择机器人”。





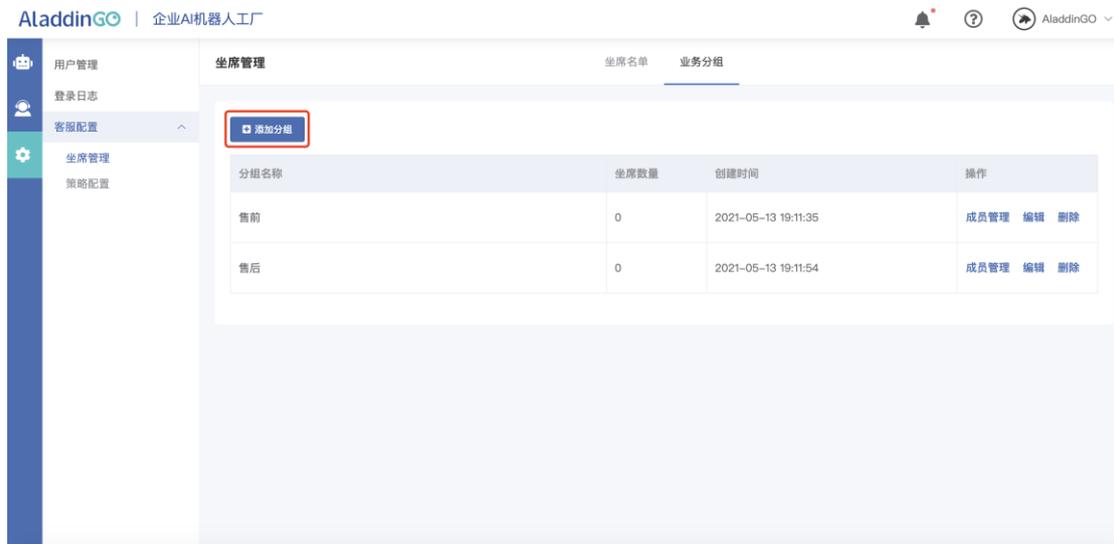
授权接待机器人：添加坐席后，需要对员工账号进行授权，管理不同的机器人，那么该账户就拥有对应机器人的客服接待权限。



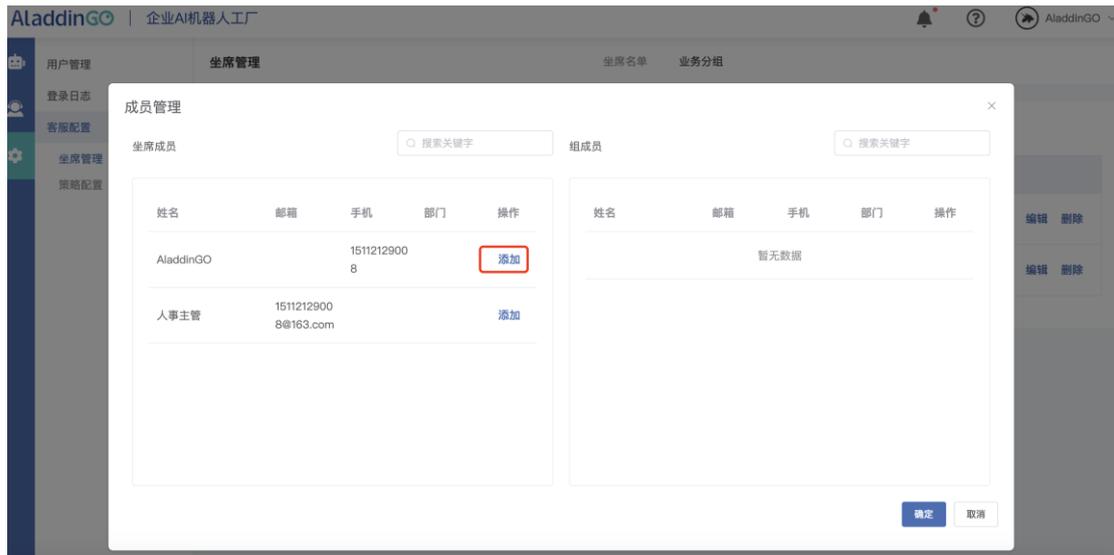
勾选需要授权接待的机器人。



业务分组：将不同的客服按业务类型进行分组，应对不同客户，操作流程：“添加分组”→“成员管理”→“添加”



从坐席成员中，选择合适的人员添加进对应的分组里面。



5.3.2. 策略配置

客服策略配置，可根据需要设置“坐席工作时间”、“用户等待时长”、“坐席繁忙提示”、“无客服在线提示”、“分级接待”、“分配规则”、“人工服务评价配置”。



- 用户管理
- 登录日志
- 客服配置
- 坐席管理
- 策略配置

客服策略配置

开启分级接待

添加一级坐席

姓名	邮箱	手机	部门	操作
AladdinGO		15112129008		删除

分配规则

开启自动分配

接待上限

每个坐席最多可以同时接待 人

分配方式设置

轮询分配 饱和分配

开启熟客优先

24 小时之内再次来访的用户会被分配给上次接待他的客服

永久

人工服务评价配置

人工满意度评价

开启人工满意度

配置各星级标签 5星 4星 3星 2星 1星

+