

# 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

4	Γ	产品简介	1.
4	à	快速开如	2.
8	Ξ	功能操作	3.
8	导人管理	3.1. 机器	
10	「エ厂	3.2. 对词	
10	FAQ 问答	3.2.1.	
21	文档对话	3.2.2.	
28	表格对话	3.2.3.	
32	多轮对话	3.2.4.	
59	《词库	3.3. 语义	
60	实体词库	3.3.1.	
65	专业词	3.3.2.	
68	敏感词	3.3.3.	
69	用词	3.3.4 停	
70	「管理	3.4. 素林	
73	设置	3.5. 基础	
74	回复策略	3.5.1.	
75	用户属性	3.5.2.	
77	客服配置	3.5.3.	

3.6. 渠	道接入	
3.6.1.	PC 网页	
3.6.2.	H5 网页	
3.6.3.	钉钉	
3.6.4.	企业微信	
3.6.5.	Web SDK	
3.6.6.	Open API	
3.7. 服	务管理	
3.8. 知	识学习	
3.8.1.	学习中心	
3.8.2.	学习记录	
3.9. 数	据统计	
3.9.1.	访客统计	
3.9.2.	会话统计	
3.9.3.	知识统计	
3.9.4.	技能统计	
4. 功能操	作(人工客服)	
4.1. 当	前会话	
4.2. 历	史会话	
4.3. I	作台设置	

5.	功能	<b>能操</b> 们	F (系统设置)	
	5.1.	用户	9管理	
	5.2.	登录	<del>我</del> 日志	
	5.3.	客服	<b>쥖配置</b>	
	5.3	.1.	坐席管理	
	5.3	.2.	策略配置	

## 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。

Ala	addinGO   企业AI机器人工厂		?	🙂 AladdinGO 🗸
<b>(B)</b>	3			
٠	+			
	新建机器人			

#### 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<u>预置知</u> 识库进行快速体验。

AL	addingo   1	<u>sil/</u> Al/	机器人工厂		<b>.</b>	?	🕒 AladdinGO 🗸
۰	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 <b>预置知识库</b>			调练 发布
\$	对话工厂	^					
	FAQ <b>问答</b> 文档对话	~	<b>O365</b> 共 14 个问题	购物中心知识库         号入         行政人事助理         号入           共 51 个问题         号入         共 130 个问题         号入	<b>保险</b> 共 60	<b>业务话术</b> ) 个问题	母入
	表格对话 多轮对话 语义词库	~	留学咨询 共 57 个问题	加班政策 共17个问题			
	素材管理						
	基础设置	$\sim$					
	渠道接入	$\sim$					
	服务管理						
	知识学习	$\sim$					
	数据统计	$\sim$					
O							

(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)

AL	addingo   🏦	业 和	几器人工厂	🛕 🔞 Alada	dinGO $ \smallsetminus $
٠	天事助理机器人 ~	*	知识库	<b>我的知识库</b> 预重知识库 <b>训练</b>	发布
٠	对话工厂 1 FAQ问答	^	<b>分类</b> Q. 搜索关键字	□新建同題         > <td< th=""><th></th></td<>	
	文档对话 表格对话	$\sim$	- □ 全部	标准问题 带薪病假需提交什么材料 译	Û
	多轮对话 语义词库 素材管理	~	<ul> <li>□ 默认分类</li> <li>2 □ 人事制度</li> </ul>	答案 共1条 1、医院出具的病假证明书。证明书要有主治医生签名并加盖医院公辈才有效; 2、请假条。或者用人单位内部类似的其1 证明。	N
	基础设置	$\sim$		● 更新于 2022-10-10 11:	:38:19
	渠道接入 服务管理	~		标准问题 你从哪里来? ピ	â
	知识学习	$\sim$			
	数据统计	~		答案 共饶 有弥的地方~~	
•				共130条 15条页 ∨ < 1 2 3 4 5 6 … 9 > 前往	1页

#### 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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	1)器人工厂	🛔 🔞 😆 AladdinGO	$\sim$
÷	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预量知识库 道路 发布	
٠	对话工厂 FAQ问答	^	<b>分类</b>	□ 新誌问題 ✓ 更新时间倒序 ✓ 倉用 ✓ 截量操作 ■ 问题 ✓ Q 请输入内容	
	文档对话 表格对话	×	~ □ 全部	标准问题 带薪病假需提交什么材料 [2] 音	
	多轮对话 语义词库 素材管理	~	<ul><li>□ 默认分类</li><li>□ 人事制度</li></ul>	答案 共1条 1、医院出具的病假证明书。证明书要有主治医生签名并加盖医院公章才有效; 2、请假条。或者用人单位内部类似的其它 证明。	
	基础设置	~		● 更新于 2022-10-10 11:38:19	
	渠道接入 服务管理	×		标准问题 你从哪里来? ぽ 盲	
	知识学习 数据统计	~ ~		答案 共1条 有你的地方~~	
•				共130条 15条页 ◇ < 1 2 3 4 5 6 9 > 前往 1	页

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。

AladdinGO   企业AI机器人工厂				GO	人事助理机器人 对话调优 文档调优	t) 0		C <sup>4</sup> 重置会话	语义理解	
-			day and	-					分词&词性标注	
÷	人事助理机器人 ~	*	知识库		•	◎ 查看更多历史记录			带薪 病假 需提交	什么材料
\$	对话工厂		分类				带薪病假需提交什么	材料	实体抽取	
	FAQ问答							_	智力	C数据
	文档对话			S D AR	<ol> <li>医院出具的病假证明书。证明书 条。或者用人单位内部类似的其它证</li> </ol>	要有主治医生签名并加盖医际 F明。	完公章才有效; 2、请假	l	敏感词	
	表格对话								哲3	c数据
	多轮对话						▲ 很满意 → 平不	满意	知识匹配	
	语义词库								匹配问题	匹配度
	素材管理								带薪病假需提交什么	材料 1
	基础设置								标准问题 带薪病假养	需提交什么材料
	渠道接入								相似问题	匹配度
	服务管理								事假工资	0.8
									标准问题能请事假	5?
	知识学习	Č							丧假申请要啥材料? 标准问题 申请丧假器	0.47
	数据统计			1. 如	何查询公积金账号及状态					
				如何遭	重询公积金账号及状态					
								发送		

#### 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。

Ala	addingo   🗈	:业AIł	1.器人工厂	AladdinGO	~
•	人事助理机器人 ~	*	知识库	<b>我的知识库</b> 预置知识库 最近训练于2022-10-10 11:42:01 2015	
٠	对话工厂 FAQ问答	^	<b>分类</b> Q. 搜索关键字	○新銀句題         >         「 <t< th=""><th></th></t<>	
	文档对话 表格对话	~	▽ □ 全部	标准问题 如何查询公积金账号及状态 <table-cell> 🔋</table-cell>	
	多轮对话 语义词库 素材管理	Ý	<ul> <li>□ 默认分类</li> <li>□ 人事制度</li> </ul>	答案 共1条 查询公积金账号,请联系上家单位HR进行咨询或登录公积金官网/公积金公众做信号进行查询。首次缴纳公积金的用 户,可不进行填写。 查询公积金汇缴状态,登录缴纳地公积金官网/公积金公众做信号进行查询。	
	基础设置 渠道接入	×		• 更新于 2022-10-10 11:38:19	
	服务管理			标准问题 什么是病假?	
	数据统计	~		答案 共1条 病假,是指劳动者本人因患病或中因工负伤,需要停止工作医疗时,企业应该根据劳动者本人实际参加工作年限和在本 单位工作年限,给予一定的医疗常期。病指期劳动者可能常拿工资,对于病假工资,不低于当地最低工度的80%。根据 《企业职工患病或非因工负伤医疗期规定》(劳怒发(1994)479号)等有关规定,任何企业职工思患病或非因工负伤,需要	
$\odot$				共130条 15条/页 -> 〈 1 2 3 4 5 6 … 9 > 前往 1	页

#### 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。

Ala	addinGO   1	E业AI材	机器人工厂	۰	?	🙂 AladdinGO ~
( <b>B</b> )	人事助理机器人 ~	ñ	渠道接入/PC网页			
٠	对话工厂	~ ~	在线体验 💿 📧			
	素材管理		网页地址			
	基础设置	~	https://bot.aladdingo.com/channel/web/pc060d5e05102/46899458atZa00b1cae9  全部体验			
	PC网页 H5网页		样式设置			
	钉钉 企业微信		网页标题 0/15			
	Web SDK Open API		对话窗logo 🖗 💽			
	服务管理知识学习	~	AladdinGO			
•	数据统计	~	对话窗标题			机器人预览

## 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。

AL	addinGO   企业AI机器人工厂				<u>ب</u>	?	😬 AladdinGO 🗸
÷		ð	_				
•	+		新建机器人	×			
			机器人名称	人事助理机器人 7/20			
			机器人头像	● 默认 ○ 自定义			
				ତେ			
			机器人介绍	协助人事部24小时在线解答员工在工作 中遇到的一部分人事相关问题,减轻人 事部负担,提供员工协同工作效率。			
				51/200			
				取消 稳定			

操作机器人:对已有机器人进行导出、设置、删除操作。

AladdinGO	企业AI机器人工厂						¢.	?	🕒 AladdinGO 🗸
¢	+	-B	正常	(C) 人事助理机器人	 <ul> <li>导出机器人</li> <li>设置机器人</li> <li>面 删除机器人</li> </ul>				
				FAQ问答:0					

**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。

AladdinGO   1	企业AI机器人工厂			?	🙂 AladdinGO 🗸
¢	导入机器人 💼 💷	 人事助理机器人			

## 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:

Al	addingo   î	业AI科	几器人工厂		<u>ب</u>	?	🙂 AladdinGO 🗸
۵	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预置知识库			训练 发布
\$	对话工厂         FAQ问答         文档对话         表格对话         多轮对话         语义词库         素材管理         基础设置         课道接入         服务管理         知识学习         数据统计	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	分类 Q. 担衆失望宇 ▼ □ 全部	<ul> <li>○新建伺服 ◇ 更新时间倒序 ◇ 启用 ◇ 批量操作 Ξ 问题 ◇</li> <li>全部 共0个标准问题,0个相似问法</li> </ul>		青榆入内蓉	
0				共 0 条 15条/页		1	> 前往 1 页

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:

人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预置知识库	训练
对话工厂	^	分类	□新建间数	
FAQ问答		Q, 搜索关键字		
文档对话	×	- 口 全部	行政人爭助理 共130个标准问题。2643个相似问法	
表格对话		-	行进问题 主任年间怎么场等于这	18
\$ \$60%F		12 默认分类	彻准问题 木怀牛根心公打葬上页	
多轮对话 语义词库	~	□ 默认分类 □ 人事制度 ····	◎//II/////// 本が十部&249/ <b>/</b> /L文	-
多轮对话 语义词库 素材管理	~	□ 默\/分类 □ 人事制度 ···· + 添加		winnika - ±4
多轮对话 语义词库 素材管理 基础设置	~ ~	□ 默认分类 □ 人事制度	第2日中国 木井牛根心公司與上又 答案 共1条 在我司,年休假可以持续结转累计,故不涉及折现。只有当员工寓职时,会对其未休年假进行折算,折 年假应按照其收入的3倍折算年假工资,其中已包括公司在其正常工作期间的工资,所以,在员工离职时公	卓規则为: 未休 ◎司再按照员工
多轮对话 吾义词库 集材管理 基础设置 渠道接入	> > >	□ 默认分类 □ 人事制度 ··· - · 添加 ● 重命名 盲 删除	第/IE/DIAS 未持年期品位到算工具 答案 共语, 在我司,年休假可以持续结转累计,故不涉及折现。只有当员工寓职时,会对其未休年假进行折算,折 年假应按照其收入的3倍折算年假工资,其中已包括公司在其正常工作期间的工资。所以,在员工离职时公 日工资收入的2倍进行支付即可。	- 算規則为: 未休 □司再按照员工
多轮对话 香义词库 素材管理 基础设置 渠道接入 &务管理	× × ×	□ 試以分类 □ 人事制度 … + 添加 ▲ 二 一 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二 二	第/正问题 木林牛根心公司與上式 答案 共1条 在我司,年休假可以持续结转累计,故不涉及折现。只有当员工离职时,会对其未体年假进行折算,折拾 年假应按照其收入的治街折算年假工资,其中已包括公司在其正案工作期间的工资,所以在员工离职时公 日工资收入的治倍折算存假工资,其中已包括公司在其正案工作期间的工资,所以在员工离职时公	算規则为: 未休 司再按照员工 2022-10-10 14:26
<ul> <li>多轮对话</li> <li>语义词库</li> <li>素材管理</li> <li>基础设置</li> <li>集道接入</li> <li>服务管理</li> <li>知识学习</li> </ul>	× × ×	□ 默认分类 □ 人事制度	(新田市)國 木林牛旗品位到與工具 警案 共1条 在我司,年休假可以持续结转累计,故不涉及折现。只有当员工离职时,会对其未休年假进行折算,折打 年假应按照其收入的治偿折算年得工资,其中已包括公司在其正常工作期间的工资,所以在员工惠职时公 日工资收入的治偿进行支付即可。	専規則为: 未休 ☆司再按照员工 2022-10-10 14:26
多轮对话 语义词库 素款材管理 基础设置 集进接入 服务管理 知识学习 数据统计	> > > >	<ul> <li>□ 默认分类</li> <li>□ 人事制度</li> <li></li></ul>	新加回國 木林中國並為與上政 答案 共1条 在我司,年休假可以持续結转累计,故不涉及折现。只有当员工赢职时,会对其未体年假进行折算,折 年弱应按照其收入的治街折單手得工资,其中已包括公司在其正常工作期间的工资,所以在员工赢职时公 日工资收入约2倍进行支付即可。	摩規則为: 未休 司再按照员工 2022-10-10 14:26

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<u>清晰表达知识</u> <u>点的同时尽量简洁,不要太长</u>;<u>尽量用比较官方正式、有代表性的语言表达方</u> <u>式,让大家都能看懂,理解</u>;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:

- 提取公积金需要提供什么材料清单
- 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

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) <u>不相干的问法/关键词不添加</u>

(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思

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<u>文本、文件、图文、卡片</u>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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	11器人工厂	🜲 🕐 🕒 AladdinGO 🗸
۵	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预量知识库 训练 发布
۵	对话工厂	^	分类	□ 新建向置 ∨ 更新封向倒序 ∨ 启用 ∨ 粘量操作 Ξ 问题 ∨ Q 请输入内容
	FAQ <b>问答</b> 文档对话 表格对话 多轮对话	~	Q. 授素关键字 ~ 〇 全部 合 默认分类	在我司,年休假可以持续结转累计,故不涉及折现。只有当员工离职时,会对其未休年假进行折算,折算规则为:未休 年假应按照其收入约3倍折算年假工资,其中已包括公司在其正常工作期间的工资。所以,在员工高职时公司再按照员工 日工资收入的2倍进行支付即可。
	语义词库 素材管理	$\sim$	础 人事制度	<b>創業</b> 夏新于 2022-10-10 14-26-20 第用
	基础设置	×		启用 如何办理居住证积分? C 直
	<sup>朱迪按八</sup> 服务管理	Ý		答案 共1条
	知识学习	$\sim$		办理居住证积分,持有效居住证约员工可向HR申请办理居住证积分并获取办理资料。
	数据统计	~		● 更新于 2022-10-10 14:26:20
•				共130条 15条/页 ∨ < 1 2 3 4 5 6 ··· 9 > 前往 1 页

**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:

Al	addinGO   🏦		1.器人工厂	4	新建问题			×
·æ·	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预置知识库	*标准问题			
۵	対送工厂 FAQ问答 文相対话 条格対话 多轮対话 语义词库 素材管理 基础设置 福波電	< < <	分英 Q 国家天間学 - 口 全部 合 数以分类 2 四 人事制度	3 正前祖同道 大事制度 共130个标准问题。26 标准问题 未休年償怎么折算 答案 共1条 在我奇,年代領可以持续相 年間辺拔開其成人的恐怖指 日工资收入的恐怖进行支付。	<ul> <li>・问题分类</li> <li>行政人事助理</li> <li>相似问法 (共0条)</li> <li>回复答案</li> <li>&gt; 数以答案组</li> <li>● 数次答案组</li> </ul>	+ 泡 - 約10日	Q 搜索关键字 加r相似问法	0/320
•	服务管理 知识学习 数据统计			● 标准问题 如何办理居住证积 答案 共1条	+ 文本	+ 文件 + 潘	十 图文加答案组	十 卡片

#### 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)。

Ala	addingo   1	业 和	几器人工厂	🜲 🕐 🙂 AladdinGO 🗸
٠	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预量如识库 现体 发布
۵	对话工厂	~	分类	□新建问题   更新时间倒序.   启用   批量操作   问题   Q、请输入内容
	FAQ问答 文档对话 表格对话 多轮对话	×	Q 授紫关键字 - 〇 全部 〇 默认分类	▲ 9入 ■ 9出 ■ 9出 ■ 9出 ■ 0日 ■ 0日 ■ 0日 ■ 0日 ● 9出 ■ 0日 ● 9日 ■ 0日 ● 9日 ■ 0日 ● 9日 ■ 0日 ● 10日 ●
	语义词库 素材管理	~	础 人事制度	● 更新于 2022-10-10 14:28:20
	基础设置 渠道接入	~		标准问题 如何办理居住证积分?
	服务管理			答案 共1条 西國民大派的人 特定按照性派的员工可你UD中语而哪是在派的公社结节而建设封
	知识学习数据统计	~ ~		ジルをたて並らび、337740月に並ぶ以上・シリックサイサリアがあるに知らびプザンもないを見ける。
				● 更新于 2022-10-10 1428:20
•				レールレーロボ サイバ / Ammenda 共130 条 15条/页 V 〈 1 2 3 4 5 6 ··· 9 〉 前住 1 页



**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"

Ala	addingo   🏦	业AI机	1器人工厂	🜲 🕐 🙂 AladdinGO 🗸
۵	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预量如识库 没有
۰	対话工厂 FAQ同答 文档对话 表格对话 多轮对话 语义词库	<	<ul> <li>分类</li> <li>Q. 提集关键字</li> <li>マ 二 全部</li> <li>▷ 默认分类</li> <li>▷ 人事制度</li> </ul>	○新建約期 ◇         更新封約期序 ◇         点用 ◇         就量操作 目         问题 ◇         Q. 请输入内容           ● 9人         資 9人
	素材管理 基础设置 渠道接入	~ ~		● 2022-10-10 14:28:20 标准问题 如何办理居住证积分?
	服务管理 知识学习 数据统计	~ ~		答案 共场 办理居住证积分,持有效居住证约员工可向HR申请办理居住证积分并获取办理资料。 ● 更新于 2022-10-10 14/26/20
•				↓ 130条 15条页 ∨ く 1 2 3 4 5 6 ··· 9 > 前往 1 页

Ala	addingo   🗈	业 和	机器人口			?	🕒 AladdinGO 🗸
e,	人事助理机器人 ~	*	知识	<b>库 我的知识库</b> 预量知识库			训练 发布
۵	对话工厂		分类	<b>登</b> 出 ×	Qì		
	FAQ间答 文档对话 表格对话 多轮对话		Q + (	请选择需要导出的分类	休年假进行 所以,在员工	折算,折算 [离职时公	算规则为: 未休 司再按照员工
	语义词库素材管理			■ 1.000 (white) 酒養成六:		更新于:	
	基础设置 渠道接入			1.如果需要对已有的运识进行批量修改更新,可以先导出数据后,在导出的数据表中批量修改后重新导入(注意:现有知识导出时会带有i d,如果是对现有如识进行修改,请不要删除id) 2.对于知识点回监答案,只能导出文本部分,			2 8
	服务管理			1013년 - 영상1301대.dt			
	数据统计			•		更新于:	
				errouterense de 11 A. primiero			r≠ ≈
O				共 130 条 15条/页 🗸 1 2 3 4 5	6	9	> 前往 1 页

#### 4、批量操作

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

Ala	addingo   🏦	<u>业</u> AI机	几器人工厂	🜲 🕐 🙂 AladdinGO 🗸
۰	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预量知识库 说练 发布
٠	对话工厂	^	分类	□ 新建间题   > 更新封闭锁序 > 启用 > 批编操作 ■ 问题 > Q、请输入内容
	FAQ问答 文档对话	~	Q, 搜索关键字	人事制度 共130个标准问题,2643个相似问法
	表格对话 多轮对话		- C 全部 C 默认分类	标准问题 未休年假怎么折算工资 <table-cell> 🕞</table-cell>
	语义词库	~	℃ 人事制度	答案 共诱
	素材管理	~		在我司,年休假可以持续结转累计,故不涉及折现。只有当员工离职时,会对其未休年假进行折算,折算规则为: 未休 年假应按照其收入的治街折算年假工资,其中已包括公司在其正常工作期间的工资,所以在员工寓职时公司再按照员工
	渠道接入	~		日工资收入的2倍进行支付即可。
	服务管理			● 更新于 2022-10-10 14/28/20
	知识学习	~		
	数据统计	~		标准问题 如何办理居住证积分?
				<b>答案</b> 共1条
				共130条 15余页 🗸 ( 1 2 3 4 5 6 … 9 > 前往 1 页

Ala	addingo   🏦	业AI林	几器人工厂	🌲 🔞 🎱 AladdinGO 🗸
•	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预量知识库 调练 发布
۵	对话工厂	^	分类	全选 已透中 0 个何答 删除0项 设为启用 设为禁用 生成分享码 粘贴分享码 退出批量操作
	FAQ问答		Q、搜索关键字	
	文档对话 表格对话	Ý	~ □ 全部	标准问题 未休年载怎么折算工资
	多轮对话		□ 默认分类	<b>室室 壮1条</b>
	语义词库	$\sim$	□ 人事制度	日来 天小水 在我司:在休假可以持续结转累计,故不迭及折视, 只有当员丁家职时,会对其未休年假讲行折管,折管报则为: 未休
	素材管理			年弱点按照其收入的38括背單4程工资。其中已包括公司在其正常工作期间的工资。所以,在员工高职时公司再按照员工 日工资收入的2倍进行支付即可。
	基础设置	$\sim$		
	渠道接入	$\sim$		● 更新于 2022-10-10 14:26:20
	服务管理			
	知识学习	$\sim$		标准问题 如何办理居住证积分?
	数据统计	~		答案 共1条 办理居住证积分,持有效居住证的员工可向HR申请办理居住证积分并获取办理资料。
$\odot$				共130条 15条页 🗸 < 1 2 3 4 5 6 … 9 > 前往 1 页

**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";

<u>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</u>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。

Al	addingo   1	≥业AIŧ	1器人工厂		<b>(</b> ?	🕒 AladdinGO 🗸
۵	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 <b>预置知识库</b>	- I	训练
۵	对话工厂	^				
	FAQ问答		0365 导入	购物中心知识库 导入 行政人事助理 导入	保险业务话术	导入
	文档对话	^	共 14 个问题	共 51 个问题 共 130 个问题	<b>共 60 个问题</b>	
	结构化文档					
	非结构化文档		留学咨询	加班政策		
	表格对话		共 57 个问题	共 17 个问题		
	多轮对话					
	语义词库	$\sim$				
	素材管理					
	基础设置	$\sim$				
	渠道接入	$\sim$				
	服务管理					
	知识学习	$\sim$				
	数据统计	$\sim$				
$\odot$						

#### 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。

Ala	addingo   🕯	业AIt	几器人工厂	🌲 🗇 😉	Aladdi	nGO ∨
٠	人事助理机器人 ~	*	知识库	我的知识库 预量知识库 谜底		发布
۵	对话工厂	^	分类	□ 新雄问题 /> 更新时间制序 >> 启用 >> 批量操作 三 问题 > Q 请输入内容		
	FAQ问答 文档对话	^	Q, 提索关键字 * <b>口 全部</b>	全部 共130个标准问题,2643个相似问法		
	结构化文档 非结构化文档		▷ 默认分类	标准问题 未休年载怎么折算工资	ľ	Û
	表格对话 多轮对话		□ 人事制度	答案 共1条 大田川、在人田町以後通过林田山、中子は13.50m、「日本以日子軍町社、合計甘生人在即刊にに第一任間回回社、土	计左周	
	语义词库	Ý		在风观,中形成的动物或和影响,此外多交到底。大当当从上南部的,因为非不补补地因13月间,14月来回归。 应该就说这人的3倍指算年假正流,其中已包括公司在其正常工作期间的工资。所以在员工赢职时公司再按照员工日工 的2倍进行支付即可。	资收入	
	基础设置	~		<ul> <li>更新于 2022-10</li> </ul>	-10 14:26	6:20
	渠道接入	$\sim$				
	服务管理 知识学习	~		标准问题 如何办理居住证积分?	Ľ	Û
	数据统计	~		答案 共1条 办理居住证积分,持有效居住证的员工可向HR申请办理居住证积分并获取办理资料。		
$\odot$				共130条 15条/页 ◇ 〈 1 2 3 4 5 6 9 〉	前往	1 页

#### 7、知识发布

知识录入并训练完成后,需要发布后才会在用户端生效,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。

Ala	addinGO   û	业AI机	1器人工厂	🛕 🕐 🕒 AladdinGO 🗸							
۲	人事助理机器人 ~	*	知识库	<b>我的知识库</b> 预置知识库 最近训练于2022-10-11 10:19:28 发布							
٠	对话工厂	^	分类	□ 新社 荷服   ✓ 更新时间 前序 ✓   启用 ✓   批議操作 Ξ   何思 ✓ Q 该输入内容							
	FAGINE           文档对话         ^	^	Q、提索关键字 → □ 全部	全部 共130个标准问题, 2643个相似问法							
	结构化文档 非结构化文档		D 默认分类	标准问题 未休年假怎么折算工资 [2] 窗							
	表格对话 多轮对话		口入中制度	答案 共协会 法保留司以持续结转累计 放不涉及折视,只会当员下重印财,会社算中依在假讲行折算,折算规则为: 中依在假							
	语义词库 素材管理	×		上海与于于小方的24000年4月10日,每1月26月10日,每1月26日10日,10日10月,10日,10日10月,10日,10日10月,10日,10日,10日,10日,10日,10日,10日,10日,10日,10日							
	基础设置	~		● 更新于 2022-10-10 14:28:20							
	渠道接入 服务管理	Ý		(Figure Minhaget)(204) 【 音							
	知识学习	~									
	数据统计	~		<sup>音樂</sup> , 大II家 办理居住证积分,持有效居住证的员工可向HR申请办理居住证积分并获取办理资料。							
				共130条 15条页 ◇ 〈 1 2 3 4 5 6 … 9 〉 前往 1 页							

## 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"。

AL	laddinGO   企业A机器人工厂 🛕 ⑦ 🙆 AladdinGO ~												
æ	人事助理机器人 ~	*	文档提取	上传文档	×								
*	FAQ/回答         FAQ/回答         文档功话         建築物文書         東統物法         多轮对话         诸父词库         素林管理         基础设置         東京管理         知识学习         数据统计		▲上的文档	L19 X 13 将文档拖到此处,或点击上传 のneOrive培训.docx ② 验证通过 = 共1个文档 验证通过 : 1 验证失意: 0 替换: 0 変 測 重交		<b>武以初坊</b>							
					共0条	15条/页 ~		1	〉前往	1 页			

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。

Ala	LaddinGO   企业A机器人工厂 🛕 ⑦ 🙂 AladinGO ~											
œ,	人事助理机器人 ~	*	文档提取	上传文档	×		I	训练				
\$	対話工厂 FAQ 向答 文档対话 北結特化文相 非結約化文相 支柱対话 変形対话 変化対话 変化対话 変化过置 構成文 服务管理 和説学习		▲上橋文相 文相名称 OneDrive培训	上传文档 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「	×	BTUUBIF F <b>对 操作</b> 编辑问答对	林口 ↓ ↓	8. MR				
3	90,4 202,976 (* 1				共1条	15条/页 >	<	> 前往	1页			

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"。

AladdinGO   企业A机器人工厂 🌲 ③ 🛞										
۵	人事助理机器人 ~	ñ	文档提取			最近训练	东于20220811	11:00:08	ป	<b>川练</b> 发布
2	对话工厂	^	▲ 上传文档			默认	排序		文档名	称
	FAQ问答									
*	文档对话 结构化文档	^	文档名称	最近更新时间	文档大小	问答对	操作			
	非结构化文档	非结构化文档	Excel技巧 335 招(上).docx	2021-09-06 19:24:34	11MB	176	编辑问答对	重命名	下载	删除
	多轮对话		Excel枝巧 335 招(下).docx	2021-09-06 19:24:33	8MB	56	编辑问答对	重命名	下载	删除
	索材管理	Ŷ	Excel技巧 335 招(中).docx	2021-09-06 19:22:27	9MB	103	编辑问答对	重命名	下载	删除
	基础设置	~	OneDrive培训.docx	2021-08-17 10:46:45	2MB	61	编辑问答对	重命名	下载	删除
	渠道接入 服务管理	~								
	知识学习	~								
	数据统计	~								
					共	4条 155	条/页 🗸	< 1	>	前往 1 页

## <u>批量操作</u>: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:

Ala	addinGO   1	È₩AIŧ	ル器人工厂 🌲 ② 🛞 AladdinGO 🗸
۰	人事助理机器人 ~	*	← 返回   編輯何答対Excei技巧 335 招(上).docx 最近训练于2022-08-11 11:00.08 乳洗 X布
<b>≙</b> ≎	<b>对话工厂</b> FAQ问答 文档对话	^	③ 時出向答対         更新封向锁序 ∨         启用 ∨         数量操作 Ξ         问题 ∨         Q. 请输入内容           全部         共174个标准问题, 2个相似问法         Q
	结构化文档 非结构化文档		标准问题 092. 如何打印没有网格线的工作表? 🕑 盲
	表格对话 多轮对话		智業 共1条
	语义词库素材管理	~	• 更新于 2021-09-06 19:25:02
	基础设置	~	1210日 174 MのF-d-+安新規連用車9 ア 主
	渠道接入 服务管理	~	1904回问题 174、2419王AL/3第33384215421 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
	知识学习	~	MURE / YOUA
	数据统计	~	• 現新子 2021-09-06 19:25:02
$\odot$			共174条 15条页 ∨ < 1 2 3 4 5 6 12 > 前往 1 页

Ala	addinGO   1	È₩AIŧ	1諸人工厂 🌲 ⑦ 🛞 AladdinGO ~
۰	人事助理机器人 ~	*	← 返回 編編何答対Exce技巧 335 招 (上).docx 最近训练于2022-08-11 11:00:08 <b>议法</b> えち
2	对话工厂	^	全透 已透中 0 个问答 删除0项 设为启用 设为禁用 生成分享码 退出批量操作
	FAQ问答		
*	文档对话结构化文档	^	标准问题 092. 如何打印没有网格线的工作表?
	非结构化文档		答案 共原
	表格对话		
	多轮对话		● 更新于 2021-09-08 19:25:02
	语义词库	~	
	素材管理		标准问题 174 如何牛成方案数据录词表?
	基础设置	~	
	渠道接入	~	答案 共1条
	服务管理		
	知识学习	$\sim$	●  更新于 2021-09-08 19:25:02
	数据统计	$\sim$	
			共174条 15条/页 >> 〈 1 2 3 4 5 6 … 12 > 前往 1 页
$\odot$			

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

<u>对,不支持新增问答。</u>

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。

Ala	addingo   🏦	业AIt	器人工厂 🍦 ⑦ 🙂 AladdinGO	~
æ	人事助理机器人 ~	*	<b>文档阅读 205 2</b> 55	
•	对话工厂		▲上传文档 / ○ 提索关键字	
	FAQ问答		上传文档	
	文档对话		南京总统府.docx ×	
	结构化文档			
	非结构化文档		取消 <b>确定</b>	
	表格对话			
	多轮对话			
	语义词库	~		
	素材管理			
	基础设置			
	渠道接入			
	服务管理			
	知识学习			
	数据统计			
			共0象 15条/页 ~ 〈 1 〉 前住 1 3	ler4

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:

Ala	addingo   1	È业AI机	几器人工厂	60 人事助助	里机器人 对话课	(就) 文档调优	0		C <sup>4</sup> 重置会话
e,	人事助理机器人 ~	*	文档阅						
\$	对话工厂		± 10						
	FAQ问答 文档对话 结构化文档 <b>非结构化文档</b> 表格对话 多轮对话 <b>语义词库</b>		文建						
	素材管理								
	基础设置								
	渠道接入								
	服务管理								
	知识学习								
	数据统计								
$\bigcirc$									发送

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。

Ala	addinGO   🗈	≥业AI柞	机器人工厂			<b>.</b> (	?	AladdinG	D ~
•	人事助理机器人 ~	ŵ	文档阅读		最近训练于20:	22–10–11 14:11:	12 ì	川练 发行	5
¢	对话工厂 / FAQ问答		<b>土</b> 上传文档		默认排序		0 搜索关	键字	
	文指对话 结构化文档 <b>非结构化文档</b> 表格对话 多轮对话 语义词库 素材管理 基础设置 渠道接入 服务管理	~ ~ ~	文档名称 南京总统府.docx	最近更新时间 2022-10-11 11	启用状态 :55:30 <b>(</b> )	操作 <b>调优记录</b>	重命名	下载 删除	
<b>;;;</b>	知识学习 数据统计	~			共1条 15条/页	~ <	1	前往 1	页
Ala	addinGO   🏦	业AI机	1.器人工厂				?	AladdinG	0 ~
۲	<b>吳攀劫理机器人</b> ~	*	← 返回 │ 编辑问答对南京总统府.docx		最近训练于20	22–10–11 14:11	:12	训练 发	Ŧ
٥	<b>对话工厂</b> FAQ问答 文档对话	^	更新时间倒序 / 启用 / 批量操作 =  全部 共1个标准问题,0个相似问法			问题 >	Q, 请输入	、内容	
	结构化文档 非结构化文档 表格对话 多轮对话 语义词库	~	标准问题 南京总统府地址在郡 答案 共1条 南京总统府,位于江苏省南京市玄武区长江路292号 重要遗址,现已辟为中国近代史博物馆。	,是中国近代建筑遗存中规模最大、保存	最完整的建筑群,也是南京民	記国建筑的主要(	代表,中国	国近代历史的	â
	素材管理 基础设置	~	•				更新于 2	022-10-11 15:26:	56
	渠道接入 服务管理 知识学习	~							
•	数据统计	×			共 1 条 15条/页		1 >	前往 1	页

### 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<u>表格定义</u>、<u>话术样本</u>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。

Ala	AladdinGO   企业A机器人工厂 🌲 ⑦ 🙂 AladdinGO ~												
۵	人事助理机器人 ~	*	← 返回 │ 各大电商销	表格定义 话术样本	数据预览		训练						
•	对话工厂	^											
	FAQ问答		属性 *	别名(多个别名用" "","分割)	数据类型 *	自定义回复话术 💿	开启						
	文档对话 表格对话	Ň	平台	输入别名	请选择 >	输入自定义回复话术							
	多轮对话		年份	输入别名	请选择    ~	输入自定义回复话术							
	语义词库 素材管理	$\sim$	月份	输入别名	请选择 🗸 🗸	输入自定义回复话术							
	基础设置	$\sim$	销售额	输入则名	请选择    ~	输入自定义回复话术							
	渠道接入	$\sim$											
	服务管理												
	知识学习	$\sim$											
	数据统计	$\sim$											
$\odot$													

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。

AladdinGO   企业A机器人工厂									🕒 AladdinGO 🗸
۰	人事助理机器人 ~	*	← 返回 │ 各大电商销	表格定义 话术样本	数据预览		最近训练于2022-10-11 17:24:3	5	刘练    发布
\$	对话工厂	^							
	FAQ问答		话术样本 (共1条)						
	文档对话	~	2011年哪个平台业绩最高						Û
	表格对话		② 添加话术样本						
	多轮对话								
	语义词库	~							
	素材管理		无答案回复 💿						
	基础设置	$\sim$	● 智能推荐问题 @	人工推荐问题(1/5)					
	渠道接入	$\sim$							
	服务管理								
	知识学习	$\sim$							
	数据统计	$\sim$							
$\mathbf{\Theta}$									

<u>无答案回复</u>: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。

Alado	dingo   🏦	业和机	「器人工厂									٠	② 🎍 用户3518
😐 alı	lgola机器人 ~	*	← 返回   音大公司毎			表格定义	话木样本 数据预	斑			假近训练	±2022-05-18 17:31:10	j 训练 发布
2 <sup>78</sup>	MILL.	^											
F	FAQ问答		各大公司每年营业	额									本文档共38行,11列
•	文档时话 结构化文档		年份	京东营业银 (元)	天猫营业额 (元)	淘宝營业額 (元)	亚马逊销营业银 (元)	苏宁易购营业酿 (元)	当当問登业譲 (元)	阿里巴巴登业银 (元)	陶易严选营业键 (元)	国美营业额 (元)	拼多多营业跟 (元)
	非结构化文档		2011	80000	90000	20000	29301	38602	47903	57204	66505	75806	85107
	多轮对话		2012	-76000	70000	30000	29302	90000	70000	3789	29481	1267	5902
(語)	义词库	~	2013	0	39000	29000	29303	70000	92097	76000	29840	29306	19999
<u></u> 兼特	材管理		2014	19100	9000	1000	29304	39000	114194	29000	26778	29307	80020
<u>兼</u> 4	始设置 道:違入	č	2015	13699	19999	9999	29305	9000	136291	19100	2900	29308	70561
知道	识学习	~	2016	0	80020	20100	29306	19999	158388	13699	2378	29309	23071
803	据统计	~	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条/页 >	< 1 2 3	→ 前往 1 页
$\odot$												_	

#### 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:

<u>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</u> <u>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</u> 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"

AL	addingo   🏦	业 AIA	器人工厂		🜲 🕐 😃 AladdinGO 🗸
۰	人事助理机器人 ~	*	对话流	我的技能	预置技能
•	对话工厂	^			
	FAQ问答 文档对话 表格对话	~	(月期) 介绍:內置了百万级别数量的闲聊内容,满足用户与机器人的基本互动需. 示例:我饿了,今天心情不好、你是像瓜等		<b>查天气</b> 介绍: 满足用户查询天气、天气指数、温度等的预置技能。 示例:今天天气如何、明天广州天气如何、明天最高气温多少
	多轮对话 语义词库	~	通讯录		
	素材管理		介绍: 满足用户查询通讯录的预置技能。 示例:张三的手机,李四的邮箱,王五		
	基础设置	$\sim$			
	渠道接入	$\sim$			
	服务管理				
	知识学习	$\sim$			
	数据统计	$\sim$			
•					

Ala	ddinGO   î	:业AIł	机器人工厂	GO	人事助理机器人 对话调优	文档调优 🚱		C <sup>e</sup> 重置会话	语义理解	
		~							分词&词性标注	
' <sup>©'</sup>	入事助理机器人 ~	~	刘话派	GO	看透彻了心就是晴朗的~					暂无数据
•	对话工厂								实体抽取	RC 77 80-102
	FAQ问答		闲聊				厂州明美			1075-30.15
	文档对话			GO	广州 29℃ 晴				敏感词	
	表格对话				2022-10-12(星期三)					暂无数据
	多轮对话			l ſ						
	语义词库		通讯录							
	素材管理			GO	请问您要查询哪个城市?					
	基础设置									
	渠道接入							r₩ (₽		
	服务管理			60	亡州 25℃ 時					
	知识学习				2022-10-11 (星期二)	ᄪᅋᇳᅘᄻᅗᇶᄹᅟᆟᄪᄮᇷᆂᇯᄻ				
	数据统计			L	王飞很好, 可以外面活动, 1	时吸加鲜土气, 州地入自然				
$\odot$								发送		

## 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、对话意图、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
Al	addingo   î	È₩AI	几器人工厂							?	🕒 AladdinGO 🗸
æ	人事助理机器人 ~	*	对话流			我的技能	预置技能				
٠	对话工厂 FAQ问答		3 □新建技能 - 西 技能导入	新建技能			×				
	文档对话 表格对话		技能名称	* 技能名称	输入不能为空			最近更新时间	操作		
	1 多轮对话 语义词库			技能简介			0/500				
	素材管理						h				
	基础设置 渠道接入			取消	确定						
	服务管理							J			
	知识学习										
	数据统计										
								共 0 条 15条/页		1	) 前往 1 页

**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。

Alad	IdinGO   企业AI机器	器人工厂		意图词库					×
<b>e</b> ,	← 返回 │ 天气查询			新建意图			0 搜	教关键字	
°	语义管理		*	意图名称	意图类型	创建时间	最近更新时间	操作	
~	a- 意图管理			忽略意图	忽略意图	2021-12-30 22:07:16		编辑	删除
	目 词槽管理	• 开始 •	<b>論</b> 输入节点	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
	流程节点			时间	对话意图	2022-08-01 14:47:05	2022-08-01 14:47:05	编辑	删除
	≗ 输入节点 Ⅱ		66 词槽-城市	城市	对话意图	2022-08-01 14:44:14	2022-08-01 14:44:14	编辑	删除
	66 词槽节点 11								
	▷ 分支节点 Ⅱ		↓ ≦≦ 词槽-日期						
	◆ 函数节点 Ⅱ								
3	● 回复节点 11				共 4 条 15	条/页 ~ ( 1	> 前往 1	页	

(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。

<u>话术样本</u>: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。(<u>用法与 FAQ 问答的相似问法类似</u>) 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

Alac	ddinGO   企业AI机	器人工厂		意图	词库					×
•	← 返回   天气查询			90fi 3	建意图			Q 提加	影关键字	
Ť	语义管理				意图名称	意图类型	创建时间	最近更新时间	操作	
*	▶ 意图管理				忽略意图	忽略意图	2021-12-30 22:07:16		编辑	删除
	目 词槽管理	● 开始 ●、	· 输入节点		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
	流程节点			·····································	对话意图	2022-08-01 14:47:05	2022-08-01 14:47:05	编辑	删除	
	≗ 输入节点 Ⅱ		66 词槽-城市		城市	对话意图	2022-08-01 14:44:14	2022-08-01 14:44:14	编辑	删除
	66 词槽节点 11									
	₽ 分支节点 Ⅱ		66 词槽-日期 -							
	◇ 函数节点 Ⅱ									
	● 回复节点 🗄									
						共 4 条 15	条/页 ~   <   1	> 前往 1	页	

Alac	ddinGO   企业AI机	器人工厂	意图词	新建意图	×
<b>b</b>	← 返回 │ 天气童询		9712 T	· 應因名称 查询指定城市天气	
*	语义管理 中 意图管理	ଷ୍ୟ ମି 🖬 🖘 🁳	82 3.4	意問类型 ● 入口意图 ○ 対话意图	
	目 词槽管理	· ##	章) 代	- 14小杆华 (代5宗) ③ 天气查询	Î
	流程节点		制作	查天气	Î
	≗ 输入节点 II		Jac Harrison	查询天气	Î
	66 词槽节点 11		SS 词槽-城市	广州天气如何	Î
	₽ 分支节点 !!		(RE - MRF 22)	外面下雨吗	
	◇ 函数节点 Ⅱ			天气好不好	Î
	● 回复节点 11			ラ大大へも44 深圳呢?	ii ii
Ð				Division IX in	确定

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	Ē
查询天气	Ē
广州天气如何	Ē
外面下雨吗	Î
天气好不好	Î
深圳呢?	Î
广州呢?	Î
+ 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	Î
+ 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"

GO	人事助理机器人 对话调优 文档调优 @	C 重置会话	语义理解	
-			分词&词性标注	
	广州今天天气怎		<mark>2022 - 9 - 17</mark>	
			实体抽取	
GO	广州 30℃ 多云 2022-09-14 (星期三)		实体名称 实体线	型 抽取的实体值
	空气好,可以外出活动,除极少数对污染物特别敏感的人群以外,对公众没有危害!		2022-9-1 7 7	讨问 2022-09-17
		京呢 😬	2022-9-1 7 7	讨间 2022-09-17
			敏感词	
GC	2022-09-14(星期三)		1	无数据
Ļ	儿童、老年人及心脏病、呼吸系统疾病患者应尽量减少体力消耗大的户外活动。		技能匹配	
	2022-	9–17	匹配意图	匹配度
			时间	1
GO	北京 30℃ 多云转晴 2022-09-17(星期六)		所属技能 天气查试	D
			相似意图	匹配度
公司的	制度 报销流程 请假流程 加班申请 2011年到2015年 2011年到2048年		2	无数据
		45.54		
		反达		

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。

	尽回大王	印建印旧	<b>取</b> 江史新时间	採TF	ARING
心略息图	忽略意图	2021-12-30 22:07:16		编辑	删际
查询指定城市 天气	入口意图	2021–05–26 13:07:29	2022–09–14 10:25:26	编辑	删除
时间	对话意图	2022-08-01 14:47:05	2022–09–13 11:14:04	编辑	删除
城市	对话意图	2022–08–01 14:44:14	2022–09–13 11:12:28	编辑	删除
成市	对话意图	2022–08–01 14:44:14	2022–09–13 11:12:28	编辑	删

对话意图-<u>话术样本</u>: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-<u>话术模板</u>: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: "<u>@{内置.中国城市}"</u> 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	
城市	
意图类型	
○ 入口意图 ● 对话意图	
* 话术样本 (共1条) 🚱	
北京呢?	Î
+ 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)	
@{内置.中国城市}	Î
@{内置.中国城市}呢	â
+ 添加话术模板	
取 消	确定

注意:

- A. 入口意图与对话意图的<u>话术样本</u>,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<u>话术样板或话术模板</u>(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。

AL	addinGO   企业AI机	器人工厂	新建意图 ×
iebi ⇔	← 返回 │ 天气查询		* 意图名称 忽略意图
	语义管理 赤 意图管理	Q Q 2 1 5 0	<ul> <li>窓園类型</li> <li>入口意图</li> <li>対话意图</li> <li>* 话木祥本 (共0条) @</li> </ul>
	高利益		<ul> <li>+ 添加诺术样本</li> <li>活术模板 可以使用(),□,◎0等规则来进行配置 (共0条)</li> </ul>
	≗输入节点 Ⅲ		+ 添加诺木模板
	66 词槽节点 #		
	₽ 分支节点 Ⅱ		
	◇ 函数节点 Ⅱ		
•	● 回复节点 II		取消 确定

入口意图:选择入口意图

Alad	IdinGO   企业AI机	器人工厂		新建意图	×	
le∎ A	← 返回 │ 天气查询			* 意图名称 查询指定城市天气		
Ĩ	语义管理 事 意图管理	<b>Q Q 2 亩</b> ↔ ↔ ≣		<ul><li>意图类型</li><li>○ 入口意图</li><li>○ 对话意图</li></ul>		
	目 词槽管理	● 开始 ●	▶ 盒 输入节点	* 话术样本 (共8条) @ 天气查询	Î	
	流程节点			童天气	Î	
	≗输入节点 Ⅲ		55 词槽-城市	查询天气	Î	
	≦≦ 词槽节点 Ⅲ			广州天气如何	Î	
	▶ 分支节点 Ⅱ		66 词槽-日期	外面下間吗	Î	
	◇ 函数节点 Ⅲ			天气好不好		
	● 回复节点 🛛 🔢			深圳吧?	面	
				○ 州間?	确定	

# 对话意图:选择对话意图

Ala	addinGO   企业AI机器	人工厂	新建意图
ieb ⇔	← 返回 │ 天气查询		* 意图名称 城市
Ť	语义管理 赤 意图管理	QQ205	意图类型 <ul> <li>入口意图</li> <li>对话意图</li> </ul>
	目 词槽管理	<ul> <li>开始</li> <li>新始</li> </ul>	* 话术样本 (共1条) @ 深圳呢?
	流程节点	•	+ 添加话术样本
	â 输入节点 II		话术模板 可以使用().[].◎(]等规则来进行配置 (共2条)
	66 词槽节点 11		@(内置.中国城市) 音
	₽ 分支节点 Ⅱ	66 386 BB	@(内置:中国城市)絕
	◇ 函数节点 Ⅱ		+ 添加话术模板
	● 回复节点 #		
			取消 确定

**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?

<u>新建词槽</u>: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

<u>实体</u>: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。

实体	枚举实体 🚳 正则实体 🕄	内置实体 19	
<b>枚举实体 ②</b>	✿ 新增实体值 批量操作 ∨		○ 输入关键字查询
薪资更正类型	□ 实体值 🚱	实体值相似说法	操作
五险一金查询类型 缴纳险种	二 工伤保险	工伤	编辑 删除
合同所在城市	□ 养老保险	养老	编辑 删除
流程类型 查询类型	医疗保险	医疗	编辑删除
请假类型 请假流程	住房公积金	住房,公积金	编辑 删除
出差流程	生育保险	生育	编辑 删除
流程类型	□ 失业保险	失业	编辑 删除

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。

Alac	IdinGO   企业AI机	ほ話人工 「 ② ③ AladdinGO ~
•	← 返回 │ 天气查询	最近训练于2022-09-28 15:46:10    保存 <b>议法</b> 发布
	语义管理	
	Ⅰ- 意图管理	
	目 词槽管理	<ul> <li>● 开始 ● → ▲ 輸入物点 ◎ 回复天气 ◎ 回复没有结果</li> </ul>
	流程节点	
	≗ 输入节点 Ⅱ	分支1 其他分支
	66 词槽节点 #	66 词槽-城市 P 分支节点 个
	▷ 分支节点 Ⅱ	◆ (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)
	<♪ 函数节点 Ⅱ	
	● 回复节点 🛛 📰	

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。

Alad	IdinGO   企业AI机器	器人工厂			节点信息	×
æ	← 返回 │ 天气查询				* 节点名称	
\$	语义管理	<b>२ २ २ क</b> • मध	<i>e</i> → 3	查询指定城市天气	室内指定城市天气           預期意思              ・             ・	
9	<ul> <li>▲ 输入节点 ※</li> <li>※ 词槽节点 ※</li> <li>※ 分支节点 ※</li> <li>※ 函数节点 ※</li> <li>● 回复节点 ※</li> </ul>		8	3)相一级作 2) 3)相一日期		

(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。

<u>词槽填充</u>: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:

Ala	ddinGO   企业AI机器	器人工厂						节点信息	×
<b>⇔</b>	← 返回 │ 天气查询							* 节点名称 词喂-运布	
	<ul> <li>通文管理</li> <li>希 希思常理</li> <li>日 词绪管理</li> <li>第4次节点</li> <li>日 4 词称节点</li> <li>日 4 词称节点</li> </ul>	Q Q S B 4	Q 2 ■ 4 /* ● → 用約 ● → 単 単相相型体力スペ ● → 単 単 相単式ペ → → 単 単 相単式ペ → → 単 相単式ペ → → 単 相単式ペ → → 単 相単式ペ → → 単 相単式ペ → → 単 日 単 本 → → ● ● → ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●		Reys.	RECTINE	<ul> <li>(株 40)</li> <li>(株)</li> <li>(本)</li> <li>((-1)</li> <li>(-1)</li> <li>(-1)</li></ul>		
	<ul> <li>&gt; 分支节点 Ⅱ</li> <li>◆ 函数节点 Ⅱ</li> <li>● 回量节点 Ⅱ</li> </ul>		GE 5948-E189 -		att att att att att att att att att att			「「州 0 上3 0 北3 0 米11 0 代州 0     (杭州 0     (杭州 項美)))))     (杭州 10)     (     (杭州 10)     (抗州 10)	(Refremente o)
Û								尝试消闷次数 用户回应不满足预期时尝试用知识点回复用户后再建续询问 机器人获得多个项增值时向用户澄清 仅在当新会话节点询问时进行词槽填充	3

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。

Alad	dinGO   企业AI机器	器人工厂		节点信息
•••	←返回│天气查询			* 节点名称 词槽-城市
\$	语义管理         6: 意思管理         日 词情管理         2: 词情管点         2: 4%入节点         4: 词槽节点         1: 少 分支节点		▲ 登р规定城市天气 ● 词槽-城市	<ul> <li>送择词槽 城市</li> <li>域市</li> <li>づ询问 ● 静默</li> <li>* 询问话术</li> <li>请问您要查询哪个城市?</li> <li>預置回复按钮 ●</li> <li>广州 ● 上海 ● 北京 ● 深圳 ● 杭州 ● 添加預置回复按钮 ●</li> <li>休振词標本既約次休州別換赛</li> </ul>
o	<ul> <li>✓ 函数节点 #</li> <li>● 回复节点 #</li> </ul>			<ul> <li>         は届行場へを知られてみ通道推荐         <ul> <li></li></ul></li></ul>

Alad	dinGO   企业AI机	G 人事助理机器人 对话谓优 文档调优 ?? C 重置会话	语义理解	
	_	•	分词&词性标注	
·@•	← 返回 天气查询	◎ 查看更多历史记录	暂无数据	
~		天气查询	实体抽取	
Ĭ.			暂无数据	
	语义管理	GO 请问您要查询哪个城市? 词槽的"询问话术"	敏感词	
	a- 意图管理		暂无数据	
	目 词槽管理		技能匹配	
			匹配意图	匹配度
	流程节点		查询指定城市天气	1
	â 输入节点 II		所属技能 天气查询(勿删勿改)	
			相似意图	匹配度
	66 词槽节点 !!		暂无数据	
			技能变量	
	₽ 分支节点 !!		お能	天气查询
	1. 75.85 th F		1XHD	(勿則勿
	∽ 函数7只 ።	過出会话 /州 上海 北京 泽圳 杭州		26)
	● 回复节点 #		业款基本, 河槽 试本	
		_	当即で尽・问情ー城中	
$\odot$		发送	输入节点	
			智尤数据	

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。

Alad	IdinGO   企业AI机	器人工厂		节点信息	×
æ	← 返回 │ 天气查询			2月11日 词標-城市	
•				选择词槽	
	语义管理			城市 ~	
	▲ 意图管理			词槽填充	
	en 29146 en 18	-		○ 询问 ○ 静默	
	8 问借官理	●开始 ● 1	查询指定城市天气	* 询问话术	
	流程节点			请问您要查询哪个城市?	
	â 输入节点 II			预置回复按钮 💽	٦
	66 词槽节点 11	16	3号槽一辆中	「州・〇・上海・〇・北京・〇 深圳 〇 杭州 〇 海加預重回复按钮 〇	
	12 分支节点 11	<b>1</b>	词槽日期	○ 依据词槽关联的实体类型推荐 ○ 依据词槽所属在的词槽值推荐	
	◇ 函数节点 Ⅱ			■ 15.5 个	
	● 回复节点 📰				J
				-9918 MARI	
				尝试询问次数 3	

GO 人事助理机器人 对话调优	文档调优 🕝	C <sup>4</sup> 重置会话	语义理解	
•			分词&词性标注	
	查看更多历史记录		暂无数据	
		王与杰讷	实体抽取	
			暂无数据	
GO 请问您要查询哪个城市?			敏感词	
			暂无数据	
			技能匹配	
			匹配意图	匹配度
			查询指定城市天气 所属技能天气查询(勿删	1 則勿改)
			相似意图	匹配度
			暂无数据	
			技能变量	
			技能	天气查询
退出会话 广州 上海	北京 深圳 杭州			(勿删勿
				改)
			当前节点:词槽-城市	
		发送	输入节点	
			新无数据	

填槽策略:可根据需要,开启对应的填槽策略。

Alac	ldinGO   企业AI机	器人工厂		节点信息 <sup>11月期个城市2</sup>	×			
⊕ ¢	← 返回 │ 天气查询			□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□				
	语义管理 赤 意图管理	Q Q 2 m ~ ~		<ul> <li>依據词槽关联的实体类型推荐</li> <li>依據词槽所填充的词槽值推荐</li> </ul>				
	目 词槽管理 流程节点	● 开始 ● → ■	查询指定城市天气	最多推存 5 个 填槽策略				
	▲ 输入节点 Ⅱ	i si	词槽-城市	尝试询问次数 円	3			
	66 词槽节点 II			用产回应不满足预明的尝试用知识品回复用产后待继续询问 机器人获得多个词槽值的向用户澄清				
	₽ 分支节点 II 小 函数节点 II	61	词槽—日期	12在当剧会这节点叫问时进行叫管理龙				
0	● 回复节点 #							

1 <u>尝试询问次数</u>: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。

Ala	ddinGO   企业AI机	器人工厂		节点信息::::::::::::::::::::::::::::::::::::	×
e)	← 返回 │ 天气查询			预置回复按钮 💽	
2	语义管理			「「卅 ● 上海 ● 北京 ● 深圳 ● 杭州 ● 添加預置回复按钮 €	
*	▲ 意图管理			<ul> <li>依据词槽关联的实体类型维荐</li> <li>依据词槽所填充的词槽值推荐</li> </ul>	
	目 词槽管理	• 开始 • 重	输入节点	最多推荐 5 个	
	流程节点			填槽策略	
	▲ 输入节点 Ⅱ		词槽-城市 2	尝试询问次数	
	¥¥ 词槽节点 II			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 机器人获得多个词槽值时向用户澄清	
	2 分支节点 11		→ 词槽-日期 → Ø	仅在当前会语节点询问时进行词槽填充	
	◇ 函数节点 Ⅱ				
3	● 回复节点 詳				

Ala	addinGO   🏦	业AI相	几器人工厂	<b>60</b> 人	事助理机器人 对话调优 💿	文档调优 🕝		C 重置会话	语义理解		
		~	An 20 ptr	-			_		分词&词性标	注	
' <b>'</b>	入事助理机结入 ~	~	701次/年				天	气查询 😬	广州		
2	对话工厂		分类				_		实体抽取		
	FAQ问答		Q. 搜索关键字	GO ii	前问您要查询哪个城市?				实体名称	实体类型	抽取的实体值
\$	文档对话								广州	内宣.中国 城市	广州
	表格对话								广州	内置.中国	广州
	多轮对话		曰 默认分	GO ii	情问您要查询哪个城市?					城巾 内置.中国	ala 111
	语义词库		6 中山分						/~9H	城市	J 98
	素材管理		□ 韶关分						广州	内直.中国 城市	广州
	基础设置		▶ □ 广州分		间你更去询问个城市?				广州	内置.中国	广州
	渠道接入		□ 购物中		1989年1月1989年10001100000000000000000000000000000				¢.u	<sup>戦中</sup> 内置.中国	التار سقم
	服务施理		□ 行政人					地啦看 🙂	/ m	城市	J 970
	加大力 昌士		▷ 留学咨						敏感词		
	知识学习			GO 🕫	<sup>1</sup> 抱歉,我还不能理解您的意思	•				暂无数排	ii ii
	数据统计								知识匹配		
				公司制度	报销流程 请假流程	加班申请 2011年到2	015年 2011年到2048年		匹配问题		匹配度
				1						暂无数排	8
								_	相似问题		匹配度
$\odot$								发送	北京居住证		0.48

2 <u>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</u>: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。

Alac	ddinGO   企业AI机	器人工厂		节点信息: 333-3157	×
æ	← 返回 │ 天气查询			预置回复按钮 💽	
2				「州 〇 上海 〇 北京 〇 深圳 〇 杭州 〇 添加預置回复按钮 〇	
~	语义管理		0	24-402 201 440 A. 104 A. 107 Jac 444 331 44-53	
~	▶ 意图管理			X 据问借大款的关种关定推存 依据词槽所填充的词槽值推荐	
	皂 词槽管理	● 开始 ●	输入节点	最多推荐 5 个	
	流程节点			填槽策略	
	▲ 输入节点 Ⅱ			尝试询问次数 3	
	66 词槽节点 11		se salte-terto 22	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	
				机器人获得多个词槽值时向用户澄清	
	▷ 分支节点 Ⅱ		▼ 66 词槽-日期 → 分	仅在当前会话节点询问时进行词槽填充	
	◆ 函数节点 Ⅱ				
	● 回复节点 II			1	

例如:开启了此开关

Alac	IdinGO   企业AI机器人工厂	G 人事助理机器人 对话调优 文档调优 @	C 重置会话	语义理解	
				分词&词性标注	
' <sup>©</sup> '	← 返回   天气查询	加坡車加指引 2 投情防控		暂无数据	
2		病假审批指引 >		实体抽取	
	语义管理			留无政策	
*		天气童的		敏感词	
	词槽询问话术 ——	请问您要查询哪个城市?		暂无数据	
	目词槽管理			技能变量	
	知识点回复	➡		技能	天气查询
	流程节点			当前节点:词槽-城市	
	▲ 输入节点 Ⅱ	1.员工在公司任职期间登记结婚,依法享受的假期,初婚为10天,非初婚为3天(连续的 自然天,包含周六日和法定假日) 2.须在结婚证书开具之日起6个月内申请并一次连续	9	输入节点	
		使用完婚假,否则将视为个人原因放弃。		暂无数据	
	55 词借节点 II (五) (与) (与) (与)		_	技能词槽	
	▶ 分支节点 Ⅱ	1月回您蚤夏加船,1,30,40,5		暂无数据	
	◇ 函数节点 11	退出会话 广州 上海 北京 深圳 杭州			
	● 回复节点 詳	1			
$\overline{a}$			发送		

3 <u>机器人获得多个词槽时向用户澄清</u>: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。

Ala	ddinGO   企业AI机	器人工厂			で Minister 节点信息: minister in 1	×
•	← 返回 │ 天气壹询				预置回复按钮	
2					「「州 〇 上海 〇 北京 〇 深圳 〇 杭州 〇 添加預置回复按钮 〇	
~	语义管理	Q Q 2 m *	e		○ 件但23歳×364小学/+₩311倍至	
<b>~</b>	<b>Ⅰ</b> - 意图管理				饭您问信大联的头体突坚推存 依据词槽所填充的词槽值推荐	
	目 词槽管理	• 开始 •	· 盖 输入节点		最多進荐 5 个	
	流程节点				填槽策略	
	▲ 输入节点 Ⅱ				eth car bin (co trot the line	
	66 词槽节点 II		66 词槽-城市	[P]		D
					机器人获得多个词槽值时向用户澄清	D
	₽ 分支节点 Ⅱ		區 词槽-日期		仅在当前会话节点询问时进行词槽填充	
	◆ 函数节点 Ⅱ					
	● 回复节点 Ⅱ					

Alac	AladdinG <sup>()</sup> 企业Ai机器人工厂 () 人事助理机器人 (対弦网体) 文档時代 () () () () () () () () () () () () ()									
		-	eta tali 20 lata - Bill Palasian And	# III - II			分词&词性标	討注		
•	← 返回 / 天气查询		内部系统 帮助又怕	常用工具			广州,	深圳 <mark>,</mark> 北京	天气 怎么样	
2				<b>Ban</b>			实体抽取			
	语义管理		CRM系统 OA系统	ERP系统			实体名称	实体类型	抽取的实体值	
*		QQÉ					广州	内置.中国 城市	广州	
	ⅠⅠⅠⅠ		猜您 相问	>	0		深圳	内置.中国	深圳	
	目 词槽管理		报销审批指引	>	÷		北京	内置.中国	北京	
	流程节点		加班审批指引	>	疫情防控		1-00	城巾 内置.中国	r~+H	
			病假审批指引	>				城市		
	â 输入节点 II						深圳	い旦.中国 城市	深圳	
	56 词槽节点 ==				广州,深圳,北京天	气怎么样 💾	北京	内置.中国 城市	北京	
		GO	我不太确定您想选择哪个?				广州	内置.中国 城市	广州	
	₽ 分支节点 Ⅱ						深圳	内置.中国 城市	深圳	
	◆ 函数节点 Ⅲ		会话 广州 深圳	北京			北京	内置.中国 城市	北京	
	<ul> <li>回复节点 II</li> </ul>						广州	内置.中国 城市	广州	
							深圳	内置.中国 城市	深圳	
$\odot$						发送	北京	内置.中国	北京	

4<u>仅在当前对话节点询问时进行词槽填充</u>: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:

Alad	dinGO   企业AI机	1器人工厂	<b>60</b> 人事目	助理机器人	对话调优 文档	当调优 🕜				C 重置会话	语义理解		
			-						分词&词性标注				
' <sup>@</sup> '	← 返回 │ 天气查询			CRM	AO	ER					广州 今天	天气 怎么相	¥
2			C	RM系统	OA系统	ERP系统					实体抽取		
	语义管理			0. 2 🕞	<b>a</b> 批法程		ς.				实体名称	实体类型	抽取的实体值
۰ 🖌		Q Q #	猜》		+ JIG MUTE			0			广** 步州	内宣.中国 城市	广州
	<b>府-</b> 愿图管理		155	9 报销审	『批指引		>	÷			广州	内置.中国 城市	广州
	■ 词槽管理		đ	加班审	『批指引		>	疫情防控			今天	内置.时间	2022-10-14
		÷ 3		病假审	『批指引		>				今天	内置.时间	2022-10-14
	流程节点						-				广步州	内置.中国 城市	广州
	▲ 输入节点 Ⅱ							l	广州今天天气怎	4# 🙂	广州	内置.中国 城市	广州
	66 词槽节点 II		<b>GO</b> ) 广州	24℃多云	===)						广州	内置.中国 城市	广州
				2-10-14(星』 〔很好,可以外	·出活动,呼吸新	i鲜空气,拥抱;	大自然!				广州	内置.中国 城市	广州
	≱ 分支节点 Ⅱ											A0, 11	
											敏感词		
	◇ 函数节点 !!		公司制度	报销流程	请假流程	加班申请	2011年	到2015年 201	1年到2048年			暂无数	ł.
											知识匹配		
	● 回复节点 II										匹配问题		匹配度
										#3#		暂无数	R
											40.0100.00		

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:

Ala	ddinGO   企业AI机	器人工厂		节点信息。如此不是否	×
æ	← 返回 │ 天气查询			預置回复按钮 💽	
2				「「州 ● 上海 ● 北京 ● 深圳 ● 杭州 ● 添加預置回复按钮	0
۵	语义管理 中 意图管理	ବ୍ର ମ 🖬 🦘 🎓		依据词槽关联的实体类型推荐 依据词槽所填充的词槽值推荐	
	目 词槽管理	• 开始 •	输入节点	最多推荐 5 个	
	流程节点			填槽策略	
	盖 输入节点 II		词推-城市 [2]	尝试询问次数 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	
				机器人获得多个词槽值时向用户澄清	
	12 分支节点 11	56	-日期 → </td <td>仅在当前会语节点询问时进行词槽填充</td> <td></td>	仅在当前会语节点询问时进行词槽填充	
	ゆ 函数节点 Ⅱ				
	● 回复节点 ※				

Alad	dinGO   企业AI机	器人工厂	60	人事助理机器人(对话调优) 文档调优 🛛 🚱	C <sup>4</sup> 重置会话	语义理解	
<b>.</b>			-	空气很好,可以外出活动,呼吸新鲜空气,拥抱大自然!		分词&词性标注	
<b>.</b>	← 返回 🕴 天气查询			1 (KA), (340) (1)(49), (344(3)) () () () () () () () ()			暂无数据
					广州今天天气怎么样 💾	实体抽取	
	运业参加	_					暂无数据
*		QQź	GO	请问您要查询哪个城市?		敏感词	
	Ⅰ-意图管理						暂无数据
					上海		
	目 词槽管理						
	流程节点		GO	请问要查哪一天?			
	0 20 \ 12 42 42 11						
	## 》版(1)入(#F						
	66 词槽节点 11		60	上海 20℃ 阴转多云			
				2022-10-14(星期五) 空气很好 可以处出活动 呼吸新鲜空气 拥抱太自然!			
	₽ 分支节点 #		l	I TRAN, SWATCHER, BARMINT T, BURALEM.			
	<♪ 函数节点 Ⅲ		公司制	度 超磁波段 请服液段 加速电谱 2011年至201	15年 2011年到2048年		
			27, 01,00	12 3X 19/04 14 3X/042 JUST + 14 2011+39201	2011+3320404		
	● 回复节点 💠						
9					发送		

# 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。

Alad	IdinGO   企业AI机	器人工厂	节点信息			
• •	← 返回 │ 天气宣询		* 节点名称 词槽-日嗣			
۰	语义管理	Q Q Z = + +	选择词槽 时间 ~			
	目 词槽管理	● 开始 ● → 畫 輸入节点	词槽填充 3 询问 ● 静默			
	流程节点		填槽策略			
	≗ 输入节点 Ⅲ	V 318.44 a	自动填槽			
	66 词槽节点 💠	(B) votile-strip	当前日期			
	₽ 分支节点 Ⅱ	31 31 31 31 31 31 31 31 31 31 31 31 31 3				
	◆ 函数节点 Ⅱ					
	回复节点 !!					

(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。

Ala	ddinGO   企业AI樹	1器人工厂	节点信息
⊕ ●	← 返回 │ 查五险一金-离	职后社保转移	* 节点名称 分支节点01
\$	语义管理 + 意图管理 目 词借管理 流程节点	Q Q 27 m 49 AP	分支条件       如果满足条件     分支1       @(合同所在地)     等子     > 宁语       + 添加条件(且)     ③
	<ul> <li>▲ 输入节点 Ⅱ</li> <li>44 词槽节点 Ⅱ</li> <li>シ 分支节点 Ⅱ</li> <li>小 函数节点 Ⅱ</li> </ul>	▲ 輸入的点 → 範 合同所在地	<ul> <li>+ 添加条件(或)</li> <li>         が果以上条件不満足, 但満足 分支2         <ul> <li></li></ul></li></ul>
Ô	<ul> <li>● 回复节点 #</li> </ul>		+ 適加条件(或)       + 適加分支节点       如果以上条件都不满足       其他分支

(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,如有需要可联系我
们),可引用"服务管理"中的服务,或者自行新建函数。

Alad	idinGO   企业AI机	器人工厂	节点信息	×
e •	← 返回 │ 天气查询		* 节点名称 函数节点	
*	语义管理 春 意图管理	Q Q 2 = 4 0	功能配置 透择服务 ● 新建函数 * 服务名称	
	目 词槽管理 流程节点	●开始 ● → ▲ 組入1	查询指定城市天气 8/32 描述	ł
	<ul> <li>■ハレニ =</li> <li>■</li> <li>■</li></ul>	¥ ۱- االتر 22	或市 0/100 函数功能	) _le
	▷ 分支节点 # 小 函数节点 #	TE III	HTTP ~ 请求地址	
	<ul> <li>回复节点 #</li> </ul>		GET /Core/BuiltinSkil/WeatherQuery 请求参数 Query Head	
<u> </u>				

(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。

Alac	ddinGO   企业AI机	器人工厂		节点信息	×			
•	← 返回 │ 天气查询			* 节点名称 回复天气				
*	语义管理	Q Q Z 🖬 🦘 🕫		回复内容 ◆ 依次回复所有 ○ 随机回复一条				
	<b>目</b> 词槽管理	● 开始 ● → 篇	输入节点	● 文本 @(weather_result)	↑↓ <b>⊘</b>			
	流程节点 ▲ 输入节点 #	•						
	66 词槽节点 #		词槽-城市	+ 文本 + 文件 +	Markdown			
	▶ 分支节点 Ⅱ		词槽-日期					
	<ul> <li>◆ 函数节点 #</li> <li>● 回复节点 #</li> </ul>							

#### 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

Ala	ddinGO   企业AIM	器人工厂	60	algola机器人(测试)(明话明代) 文理派化 😡	C #####	语义理解	
-			_			分词称调性标注	
	◆ 運阀   行程安排				<i>г</i> ж 😑	重天气	
2				AND 2005 AT		\$43R	
100	语义物理			7 〒200 多云 2022-05-18 (黒明三)		10.0 m	
۰	4. 000018			儿童、老年人及心脏病,呼吸系统疾病患者应尽量减少体力消耗大的尸外活动。		极际间	
	11- 10-14-16-12		60	广州 28℃ 多云		解无数据	
	目 网络管理			2022-05-18(屋明三) 川康 永年人及小原物 所因系統宗教事象の尽量減少体力国新大的中外活动		100REAR	
		. II to				0898	DER
	海程节点				574 🙂	<b>若天</b> 赴据	
	盖·输入节点 II					相保時間	ERR
	44 调播节点 日			· 國同從要查過哪个城市?		间天气 后途问题 间天气	0.79
	P 分支节点 II				<b>1</b>	明天天气悠么祥 标准问题 明天天气悠么样	0.44
	* 021a I		60	上海 24°C 詞 2022-05-18 (星間三) 空气保好,可以外出活动,呼吸新鮮空气, 拥抱大自然!		今天天气怎么样 标志问题 天气不错	0.41
						技能匹配	
	● 回復市点 目					CALOR N	58.m
			60	请问您要意调哪个城市?		臺南斯坦城市天气 所提出版 天气臺词 (物影	(物政)
						相比會新	DER
						5+.0+	8 4 Y 8
						技能变量	
						1035	天气应该
$\odot$					2018		(包部句
							203

#### 6、技能发布

技能配置完成并训练后,需要发布后才会在用户端生效,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。

Ala	AladdinGO / 企业AI机器人工厂											🕒 Ala	ddinGO 🗸
ø	人事助理机器人 ~	*	实体			枚举实体 32	正则实体 3	内置实体 19					
۵	对话工厂	~											
	语义词库	^		内置实体	#19个实体值								
	实体			LITY H	XIO I XIFU								
	专业词										<ul> <li>Q 搜索关</li> </ul>	键字	
	敏感词												
	停用词			前体力				100 July 49 234					
	素材管理			头体名				头体名称					
	基础设置	~		buildin.text				内置.文本					
	渠道接入	~		buildin.datet	ime			内置.时间					
	服务管理			buildin numb	LOT .			古墨 教令					-
	知识学习	~		Dunum.numu	101			的星、奴子					
	数据统计	~		buildin.boole	an			内置.是否					
				buildin.age				内置.年龄					
$\bigcirc$								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

Ala	AladdinGO   企业AI机器人工厂 🌲 ⑦ liaddinGO ~										
٠	人事助理机器人 ~	*	实体	2	ł	<b>女举实体</b>	正则实体 内置实体 19				
2	对话工厂	$\sim$	枚举实体 🕢 3 💽	ן		】新增实体	▶值 批量操作 ~			Q 输入	关键字查询
	语义词库	^	Q 搜索关键字								
۵	1 <b>实体</b> 专业词		缴纳险种-入口意图				实体值 📀	实体值相似说法		操作	
	敏感词		缴纳险种对话意图				病假			编辑	删除
	停用词		工单								
	素材管理		薪资更正类型				事假			编辑	删除
	基础设置	$\sim$	五险一金查询类型								
	渠道接入	$\sim$	合同所在城市对话意图				年假			编辑	删除
	00.42.00.70		流程类型								
	服穷官埋		查询类型								
	知识学习	$\sim$	请假类型								
	数据统计	$\sim$	请假流程								
			出差流程								
			报销流程								
			流程类型								
$\odot$			楼层					共 3 条 15条/页 🗸		1 >	前往 1 页

#### 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

Ala	addingo   🏦	<b>¢</b> ?	AladdinGO 🗸			
۵	人事助理机器人 ~	*	实体	校举实体 2 正则实体 内置实体 19		
2	对话工厂	~				
	语义词库	^	<b>正则实体</b> 共3个实体			
*	1 <b>实体</b>					
	敏感词		新增实体		Q 搜索	关键字
	停用词					
	素材管理		实体名称	实体值	操作	ήε Γ
	基础设置	~	座位 数校验	^[A-Z0-9\-]*\$	编	遺 删除
	渠道接入	~		1) <i>4</i> 14	100	
	服务管理		手机后四位校验	^\d{4}\$	385	挥 删除
	知识学习	č	Indicator校验	(^[A-Z]\$ ^[A-Z][A-Z0-9]+\$ ^[A-Z][/][A-Z0-9]+\$	^[A-Z][ 编	湒 删除
	201315 5/1 1	Ť				
•				共 3 条 15条页 🗸	< 1 >	前往 1 页

Ala	addinGO   🏦	业AI相	1.器人工厂	新建正则实体 ×	
÷	人事助理机器人 ~	*	实体	枚举实体 正则实	* 实体名称
2	对话工厂	~		2	0/32
	语义词库		正则实体 共3个实体		* 实体值
*	实体				[1-9][0-9]{4,}
	专业词		1 5 新增实体		0/2000
	敏感词				替换文本
	停用词		and the day the		可使用"\$"来引用「正则片段」抽取实体值,如:(\$1)为引用正则表达式左数第一个括号的片段,同
	素材管理		头停着称		时引用时可在片段前后插入文本。替换文本不填写时,直接抽取正则表达式的结果作为正则实体。
	基础设置		座位 数校验		
	渠道接入	~		_	
	服务管理		手机后四位校验		
	知识学习				
	数据统计	~	Indicator校验		
$\odot$					取消 确定

### 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:

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

<u>词条</u>: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。

<u>同义词</u>: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。



(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。

Ala	AladdinGO / 企业Al机器人工厂 🔶 AladdinGO 🗸										
÷	人事助理机器人 ~	*	专业词								
2	对话工厂	$\sim$	词库	C1 新建词条 批量操作 >		Q 搜索关键字					
	语义词库	^	Q、搜索关键字								
*	实体 <b>专业词</b> 敏感词 停用词		- C 全部 C IT名词 + 添加 C HR名词	词条         同义词           育儿假         1		操作 编辑 删除					
	素材管理			R22 7 <sup>th</sup> (F2		编辑 删除					
	基础设置	$\sim$				AND THE SECOND					
	渠道接入	$\sim$									
	服务管理										
	知识学习	$\sim$									
	数据统计	$\sim$									
•				共 2 条 15 <sub>影</sub> /页		1 > 前往 1 页					

# 新建专业词

维护专业词同时尽量丰富其同义词。

Ala	addingo   🏦	业和	机器人工厂		新建专业词 ×					
æ	人事助理机器人 ~	*	专业词		* 词条					
<b>2</b>	对话工厂	$\sim$	词库	2 5 新建词条 批正		0/32				
	语义词库				词典词库					
•	实体		▼ □ 全部	一词多	IT名词 ~					
	专业词		1 🕒 IT名词	- P0375	印屉公米					
	敏感词		P 山口之词							
	停用词				全部 🗸					
	素材管理				同义词(多个同义词用","" "分割)					
	基础设置									
	渠道接入	~				0/2000				
	服务管理									
	知识学习									
	数据统计	~								
					取 第	确定				

# 批量操作专业词:

AladdinG <sup>O</sup>   企业Al机器人工厂 单 ⑦ ④ Aladdin											
٠	人事助理机器人 ~	*	专业词								
2	对话工厂	~	词库	□ 新建调查 批量操作 >	Q 搜索关键字						
	语义词库	^	Q、 搜索关键字	<b>費</b> 長入							
*	实体 专业词		- □ 全部	□ 词条 <b>▶</b> 导出	操作						
	敏感词		E IT名词	回 删除	编辑 删除						
	停用词		□ HR名词	H/01	-400 (194)						
	素材管理			陪产假	编辑 删除						
	基础设置	$\sim$									
	渠道接入	$\sim$									
	服务管理										
	知识学习	$\sim$									
	数据统计	$\sim$									
Ô				共 2 条 153	駅页 ∨ 〈 1 〉 前往 1 页						

# 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

Ala	addingo   🏦	业AI机	器人工厂	新建敏感词
ė	人事助理机器人 ~	*	敏感词 3	* 敏感词
2	对话工厂	~ 2	C 新建放药词 批量操作 ~	0/32
	语义词库			
*	实体专业词		□ 敏感词	
	1 <b>敏感词</b> 停用词		□ 左轮手枪	
	素材管理			
	基础设置			
	渠道接入			
	服务管理			
	知识学习	~		
	数据统计			
•				取消 機定

# 批量操作敏感词:

Ala	addinGO   🏦	<b>Å</b> *	?	AladdinGO ~		
٠	人事助理机器人 ~	*	敏感词			
2	对话工厂	~	□新建敏感问 批量操作 ∨		Q 搜索;	关键字
	语义词库	^	(REA)			
•	实体				4 <i>0.1</i> 1	
	专业词				19RT	
	敏感词		□ 删除 左轮手		编辑	計 删除
	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	~				
$\odot$			共1条 15条页 ∨	<	1 >	前往 1 页

# 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

Ala	addingo   🏦	业AIt	1.器人工厂	新建停用词 ×
÷	人事助理机器人 ~	*	停用词 3	* 停用词
2	对话工厂			0/32
	语义词库			所属分类
*	实体			全部 🗸
	专业词		의대적	
	敏感词			
	1 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			
				取消 确定

## 批量操作停用词

Ala	addingo   1	<b>.</b>	?	AladdinGO 🗸		
۰	人事助理机器人 ~	*	停用词			
2	对话工厂	~	□ 新建得用词 批量操作 → <sup>©</sup>		Q 搜索	关键字
	语义词库	^				
*	实体				40.4	Ve
	专业词				如果1	F
	敏感词		<b>位</b> 删除			
	停用词					
	素材管理					
	基础设置	$\sim$				
	渠道接入	$\sim$	暂无数据			
	服务管理					
	知识学习	$\sim$				
	数据统计	$\sim$				
0			廿 0 条 45条/所			前往 1 页
9			共 0 余 15衆/贝 ◇			即住 1 贝

# 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)"。

~10	addinGO   🏦	业AIt	几器人工厂						<b>.</b>	?	🕒 Alad	ddinGO 🗸
÷	人事助理机器人 ~	*	素材库管理	全部	图片	音频	视频	文档	其他文件			
÷	对话工厂	$\sim$	Q. 搜索关键字									
	语义词库	$\sim$	√ □ 全部(0) …	<b>よ</b> 上传	更新时间倒序 🗸	批量删除 三	批量移动分类 三			Q, 请输	入内容	
1	素材管理		□ 宝前(0) □ 默认分 + 添加 2	全选	己选中 0 个文件				磁盘总空间	5GB, E	使用 <b>0</b> ,剩余	5GB 🕜
	基础设置	$\sim$										
	渠道接入	$\sim$					新于教理					
	服务管理						E / UxA //d					
	知识学习	$\sim$										
	数据统计	$\sim$										
പ							共 0 条 1	5条/页 🗸	< 1	>	前往 1	页
$\mathbf{\overline{\mathbf{v}}}$												
Ala	addingo   🏦	:业AI材	几器人工厂						<u>ب</u>	?	🕒 Ala	ddinGO 🗸
Ala	AddinGO   企	业AI林	几器人工厂 素材库管理	全部	图片	音频	视频	文档	▲ 其他文作	@ +	🙂 Ala	ddinGO 🗸
Ala	Agburgo ) 企 人事助理机器人 ~ 对话工厂	2业AI林 脅 ∽	1.器人工厂           素材库管理           9、提案关键字	全部	图片	音频	视频	文档	▲ 其他文作	?	(B) Ala	ddinGO 🗸
Ala	addinG③   企 人事助理机器人 ~ 対话工厂 语义词库	±⊴¥∠AI≹	1.器人工厂 素材库管理 Q.提素关键字 - C.全部(0)	全部 2 <b>土</b> 传	图片 更新时间倒序 >	<b>音频</b> 批量删除 三	<b>视频</b> 批量移动分类 三	文档	其他文作	<b>?</b> •	e Ala	ddinGO ~
Ala 🐟	addinG⊙   企 人事助理机器人 〜 対话工厂 语文词库 素材管理	和A址: 《 》 、	小器人工厂 素材库管理 Q 提索关键字 ~ 口 全部(0) た 転込分类(0)	全部 2 ± 上传 2 全选	图片 更新时间倒序 ✓ 已透中 0 个文件	<b>音频</b> 批量删除 Ξ	<b>视频</b> 批量移动分类 三	文档	▲ 其他文作 磁盘总空间	② へ 请編 568, 已	<ul> <li>Ala</li> <li>入內容</li> <li>使用0,剩余</li> </ul>	ddinGO ~
Ala	AddinGの   企 人事助理机器人 > 対话エ厂 语义词库 <u>素材管理</u> 基础设置	×112×112 ***********************************	N器人工厂 素材库管理 Q 提素关键字 + □ 全部(0) D 默认分类(0)	全部 2 <b>土</b> 作 二 全选	图片 更新时间倒序 > 已选中 0 个文件	<b>音频</b> 批量删除 Ξ	<b>视频</b> 批量移动分类 三	文档	▲ 其他文件 磁盘总空间	② へ 请編 5GB, 已	<ul> <li>Ala</li> <li>(入内容</li> <li>使用0,剩余</li> </ul>	ddinGO ~
Ala	A 年助理机器人 > 対話エ厂 语文词庫 基础设置 渠道接入		N器人工厂 素材库管理 Q. 提素关键字 マロ全部(0) D. 默认分类(0) 1 [日 IT(0)]	全部 2 <b>土</b> 作 二 全选	<b>图片</b> 更新时间倒序 ◇ 已遗中 0 个文件	<b>音频</b> 土重删除 Ξ	<b>视频</b> 此量移动分类 三	文档	▲ 其他文件 磁盘总空间	②	<ul> <li>Ala</li> <li>入內容</li> <li>使用0,剩余</li> </ul>	ddinGO ~
Ala ¢	A <b>C</b> 本 大事助理机器人 〜 対话エ厂 语义词库 基础设置 渠道扱入 服务管理	kiAuk	1器人工厂       素材库管理       Q. 提索关键字       ~ □ 全部(0)       ▷ 默认分类(0)       1     ▷ IT(0)	全部 2 <b>主</b> 止(* 1 全选	<b>图片</b> 更新时间倒序 ◇ 已选中 0 个文件	<b>音频</b> 此量删除 Ξ	<b>视频</b>	文档	▲ 其他文作 磁盘总空间	②	<ul> <li>Ala</li> <li>(入内容</li> <li>(使用0,剩余)</li> </ul>	ddinGO ~
Ala	A (人事助理机器人 ) か 分話工厂 语义词库 基础设置 渠道投入 服务管理 知识学习		A器人工厂 素材库管理 Q 提素关键字 - □ 全部(0) ら 默认分类(0) 1 ⊡ IT(0)	全部 2 <u>土</u> 柱 - 全选	图片 更新时间倒序 ~ 已选中 0 个文件	音频 計量副除 Ξ	<b>视频</b> 1111章5003 ≠ Ξ 暂无数据	文档	▲ 其他文作 磁盘总空间	②	<ul> <li>         Ala     </li> <li>         人內容     </li> <li>         使用0,剩余     </li> </ul>	ddinGO ~
Ala	A (本) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1		<ul> <li>N器人工厂</li> <li>素材库管理</li> <li>Q. 提索关键字</li> <li>マ 全部(0)</li> <li>D. 默认分类(0)</li> <li>1 ⊡ rr(0)</li> </ul>	全部 2 <u>土 土</u> 作 - 全选	图片 更新时间倒序 / / 已选中 0 个文件	<b>音频</b> 主量删除 Ξ	<b>视频</b> 1111 1111 1111 1111 1111 11111 11111 1111	文档	▲ 其他文件 磁盘总空间	②	<ul> <li>() Ala</li> <li>() 人内容</li> <li>(使用0,剩余)</li> </ul>	ddinGO ~
Ala	A (本) (11) (12) (12) (12) (12) (12) (12) (12		<ul> <li>N器人工厂</li> <li>素材库管理</li> <li>Q. 提索关键字</li> <li>マ 全部(0)</li> <li>企 默认分类(0)</li> <li>1 臼 町(0)</li> </ul>	全部 2 <u>土</u> 上校 全选	图片 更新时间倒序 ✓	<b>音频</b> 批量删除 Ξ	祝频 批量移动分类 Ξ 暂无数据	文档	▲ 其他文作 磁盘总空间	⑦	<ul> <li>Ala</li> <li>(入内容</li> <li>(使用0,剩余</li> </ul>	ddinGO ~
AL: œ	A S S S S S S S S S S S S S S S S S S S		N器人工厂       素材库管理       Q. 提索关键字       マ 日全部(0)       日 默认分类(0)       1 日 町(0)	全部 2 <u>土</u> 上校 () 全选	图片 更新时间倒序 ✓已速中 0 个文件	音频	<b>视频</b>	文档	▲ 其他文作 磁盘总空间	<b>?</b>	<ul> <li>Ala</li> <li>(入内容</li> <li>(使用0, 剩余)</li> </ul>	ddinGO 🗸
Ali e	ACCIINGO) 企 人事助理机器人 > 对话工厂 语义词库 基础设置 集道接入 服务管理 知识学习 数据统计		N器人工厂          素材庫管理         Q. 提索关键字         ~ □ 全師(0)         □ 試认分类(0)         1 已 IT(0)	全部 2 <u>土 上校</u> - 全选	图片 更新时间倒序 ✓已速中 0 个文件	音频 此量删除 Ξ	<b>视频</b>	文档	▲ 其他文作 磁盘总空间	<ul> <li>⑦</li> <li></li> <li>&lt;</li></ul>	<ul> <li>Ala</li> <li>(入内容)</li> <li>(使用0, 剩余)</li> </ul>	ddinGO ~
Alt	A 使助理机器人 > 人 す話エ「「 语义词库 基础设置 準道 扱入 服务管理 知识学习 数据統计		N器人工厂          素材庫管理         Q. 提索关键字         ~ □ 全部(0)         ▷ 默认分类(0)         1         ▷ 町(0)	全部 2 <u>1 上橋</u> - 全选 1	图片 更新时间倒序 ✓ 已选中0个文件	主要制度	<b>视频</b>	文档	▲ 其他文作 磁盘总空间	<b>⑦</b> • • •	<ul> <li>Ala</li> <li>(入内容)</li> <li>使用0,剩余</li> </ul>	ddinGO ~
Ala ⊕ ¢	ACCIINGO ) 企 人事助理机器人 > 対話工厂 通义词库 基础设置 煤道投入 服务管理 知识学习 数据统计		N器人工厂          素材庫管理         Q. 提索关键字         ~ □ 全部(0)         □ 鼓认分类(0)         1         □ 町(0)	全部 2 <u>土 止</u> 2 全选 1	图片 更新时间倒序 ✓ 已选中 0 个文件		<b>视频</b>	文档	▲ 其他文作 磁盘总空间	②	<ul> <li>Ala</li> <li>(入内容</li> <li>(使用0, 剩余)</li> </ul>	ddinGO 🗸
Al:	AUDITION CONTRACTOR 大事助理机器人 > 消活工厂 這义词库 工 差 衍管理 差 衍設置 規 進 泉 治 服 多 管 理 加 以 学 习 数 器 統 计		N器人工厂          素材庫管理         Q. 提索关键字         マ. 日全部(0)         空 默认分类(0)         1<         日 町(0)	全部 2 <u>1 上</u> 後 - 全法	图片 更新时间倒序 ✓ 已速中 0 个文件		<b>视频</b> ±量移动分类 Ξ 暫无数据 共0条 1	<b>文档</b>	其他文作 基本法空间	<ul> <li>⑦</li> <li>F</li> <li>G 请請</li> <li>56B, E</li> <li>56B, E</li> </ul>	<ul> <li>Ala</li> <li>入内容</li> <li>使用0、剩余</li> <li>前往 1</li> </ul>	ddinGO ~

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。
Ala	addingo   1	È业AI标	几器人工厂					¢ (?	AladdinGO V
٠	人事助理机器人 ~	*	素材库管理	全部	图片	音频	视频	文档	其他文件
٠	对话工厂 语义词库 素材管理	~	Q. 授素关键字 - 〇 全部(1) 〇 默认分类(1)	土 上传 全选 已议	更新时间倒序 💛	批量删除 三	批量移动分类磁盘总空间	三 Q 圓5GB, 已使用7	请输入内容 64KB,剩余4.99GB 🞯
	基础设置 渠道接入 服务管理 知识学习	~ ~	⊨ IT(0)		<ul> <li>■ </li> <li< th=""><th></th><th></th><th></th><th></th></li<></ul>				
	数据统计	~		9 重要	l除 U.png				
						共1条 1:	5条/页 🗸	< 1 >	前往 1 页

Ala	addingo   🗈	业AI机	几器人工厂							, t	?	AladdinG	i0 ~
÷	人事助理机器人 ~	*	素材库管理	全部	图片		音频	视频	文档	其	他文件		
2	对话工厂 语义词库	× ×	Q 提索关键字	<b>土</b> 上传	更新时间倒	IF ~	批量删除 三	批量移动分类	=		Q 请转	俞入内容	
٠	素材管理		<ul> <li>□ 主副(09)</li> <li>□ 默认分类(60)</li> </ul>	☑ 全选	已选中 9 个文件	ŧ			磁盘总	空间 <mark>5GB</mark> ,E	已使用295.62	MB, 剩余4.71GB	0
	基础设置	$\sim$	▷ 还是很(9)			~		~		~			
	渠道接入	$\sim$						0	2		7		
	服务管理							~	_	X	==		
	知识学习	$\sim$				E							
	数据统计	~		36621d	aa29b4304	Aladdin	GO (V2.2.1	【PMO】 工作	纪律	问答库导入槽	莫板–V2		
								<b>★</b> 9 衆	15条/页 ~		1	前往 1 页	

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。

	ST AIL	(商人工)								?	● 用户3518 ~
algola机器人 ~	*	素材库管理	全部	图片	音频	视频	文档	其他文件			
对话工厂 语义词库	× ×	Q, 搜索关键字	土 上传	更新时间倒序	> 批量删除 ☰	批量移动分类	=			<b>2、</b> 请输入内	*
素材管理		<ul> <li>□ 至部(5)</li> <li>□ 默认分类(5)</li> </ul>	全选 已;	选中 1 个文件				R.	建总空间5GB,已使	用 <b>15.86M</b>	B, 剩余4.98GB 🛞
基础设置 渠道接入	× ×							上传單个图片、視鏡、 50M、200M 支持稽式: jpg、jpeg, pdf、doc、docx、xls	音频、又釉、又件大小分 . gif、png、ico、mp4、 、xlsx、pptx、ppt、zip	avi, wmv, , rar	и, 200М, 200М, mepg, mp3, wav,
知识学习	~					XE					
数据统计	ř										
			2.d	ocx	1.pptx	1.xlsx		1.docx	1.jpg		
								共5条 15条页	इं र 1	>	前往 1 页
	<b>algola机器人 &gt;</b> 対法工厂 五汉词库 基础设置 転進総入 口沢学习 以開始計	algolaft選ん、     ・       対応エレー・     ・       気以向率     ・       構成の置     ・       転送換合     ・       取得分子     ・	algolaful器人、 名         素材库管理           地式口厂 、 、         (         )         (         ) <td< th=""><th>algolaful組        全部       如试工厂</th><th>algolaful器     全部     図片       地式レ厂          取び時年          取び時年          配約          加深学习          20時間時間          加深学习          20時間          20時間          20時間          20日本部          10日本部          10日本部          10日本          10日本          10日本          10日本          10日本          10日本          10日本          11日本          11日本          11日本          11日本          11日本          11日本          11日</th><th>algolafulă         余         熟材存留理         全部         図片         音频           班江厂</th><th>algolaful@A、       条       熟材库館理       全部       图片       音频       残频         想试口厂</th><th>algolaful@A       Aff # # # #       Aff # # # #       B # # # #       B # # # #       B # # # #       B # # # # #       B # # # # #       B # # # # # #       B # # # # # # # # # # # # # # # # # # #</th><th>algolafită L ~       A       RMarête       Ceîn       BM       Bág       RAM       YE       Hatvart         BX/30/2       ~       -       <t< th=""><th>algolafital L       ●</th><th>algolafullikation with algolafulikation with algolafulik</th></t<></th></td<>	algolaful組        全部       如试工厂	algolaful器     全部     図片       地式レ厂          取び時年          取び時年          配約          加深学习          20時間時間          加深学习          20時間          20時間          20時間          20日本部          10日本部          10日本部          10日本          10日本          10日本          10日本          10日本          10日本          10日本          11日本          11日本          11日本          11日本          11日本          11日本          11日	algolafulă         余         熟材存留理         全部         図片         音频           班江厂	algolaful@A、       条       熟材库館理       全部       图片       音频       残频         想试口厂	algolaful@A       Aff # # # #       Aff # # # #       B # # # #       B # # # #       B # # # #       B # # # # #       B # # # # #       B # # # # # #       B # # # # # # # # # # # # # # # # # # #	algolafită L ~       A       RMarête       Ceîn       BM       Bág       RAM       YE       Hatvart         BX/30/2       ~       - <t< th=""><th>algolafital L       ●</th><th>algolafullikation with algolafulikation with algolafulik</th></t<>	algolafital L       ●	algolafullikation with algolafulikation with algolafulik

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,您也可以根据需要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 s1,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"。



**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。

Ala	addingo   🏦	业AI科	机器人工厂	访问权限	×
æ	人事助理机器人 ~	*	回复策略	✓ 默认权限组	â
<b>₽</b> ¢	对话工厂 语义词库 素材管理 基础设置 回复策略 田户屋休	✓ ✓ 相似问题引导 ◎ ●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●		触发条件 判断关系 <u>日</u> 或 属性名称 判断条件 属性值 预定义 > 等于 > (黄恵高) 會	
•	用)「扁性 茶服配置 基礎 開発管理 如识学习 〜 数据统计 〜		未知问题回复 ②       ●         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2         回复话末 1/5 (過報回知1个)         出款,我看时还不会,不过我都会努力学习的 ×         + 建加速素	<ul> <li>+ 添加属性</li> <li>授权访问分类</li> <li>● 《 人事助理机器人</li> <li>● 》 对话工厂</li> <li>● 》 FAQ问答</li> <li>● 默认分类</li> <li>● 中山分公司</li> <li>● 融长分公司</li> <li>● 福祉分公司</li> <li>● 福祉分公司</li> </ul>	
			访问权限 🛛 👥 设置	▲ 第字会训 + 激励为何权限制 取消	

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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	器人工厂			🜲 😨 🕟 AladdinGO 🗸
٠	人事助理机器人 ~	*	用户属性	自定义属性 🕢 预定义属性	ŧ Ø	
2	对话工厂	~				Q 搜索关键字
	语义词库	~				
*	素材管理		属性标识	属性名称	属性类型	属性来源
	基础设置	^		<b>T t</b> (4.7)		
	回复策略		user_id	用尸编号	又本	各尸端获取
	用户属性		user_name	用户姓名	文本	客户端获取
	客服配置 渠道接入	~	user_account	用户账号	文本	客户端获取
	服务管理		user_mobile	用户手机	文本	客户端获取
	知识学习	~	user_email	用户邮箱	文本	客户端获取
	数据统计	~	user_wechat_open_id	用户微信OpenId	文本	微信公众号
			user_wechat_work_user_id	用户企业微信账号	文本	企业微信
•					共 8 条 15条/页 🗸	< 1 > 前往 1 页

**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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	几器人工厂		<b>A</b> *	? (	🔊 AladdinGO 🗸
÷	人事助理机器人 ~	ñ	用户属性	自定义属性 🕥 预定	2) 属性 🕢		
<u>_</u>	对话工厂 语义词库	~ ~	C)新建属性			Q 搜索关	进字
*	素材管理 基础设置	^	属性标识	属性名称	属性	类型 操	PF
	回复策略 用户属性		user_time	user_time	文4	; 编	構 删除
	客服配置 渠道接入	~	bot_id	bot_id	文4	: 编	辑 删除
	服务管理 知识学习	~	tid	tid	文4	: 编	辑 删除
	数据统计	~	ps	部门	文4	: 编	辑 删除
Ø					共 4 条 15条/页 🗸 🗸	1 >	前往 1 页

# 3.5.3.客服配置

Ala	addingo   1	≥业AI机	「諸人工厂	<b>*</b>	?	AladdinGO ~
•	人事助理机器人 ~	*	客服配置			
2	对话工厂	~	转人工策略			
	语义词库	~				
•	素材管理		找人工客服按钮 💿 🛛 🔍			
	基础设置	^	自动转人工 ②			
	回复策略 用户属性		✓ 连续 - 3 + 次未知问题转人工			
	客服配置		连续 3 + 次不满意评价转人工			
	渠道接入	~	连续 - 3 - 次相同问题转人工			
	服务管理					
	知识学习	Ň	这级 3 次5I号转入上			
	致描玩计	Ň	触发转人工规则后是否需要用户同意转人工			
			3) 雪陽のにに小品。 请问您是否需要人工客服解答您的疑问?			
$\odot$						
Δ1:	addinGO 💷 🏦	>\ <b>I</b> /∆I≭	1.器人工厂		0	AladdinGO ~
Ala	addingo   1	≧业AI标	几器人工厂 	¥.	?	AladdinGO 🗸
Ala	AddinGO   企 人事助理机器人 ~	È业AI称 斧	1.器人工厂 客服配置	<b>*</b> *	?	AladdinGO ~
Ala	AddinGO   企 人事助理机器人 ~ 对话工厂	主业とAI株 一 ~	● 128 人工厂 客服配置 勉发转人工規則后是否需要用户同意转人工 ● 注案時以提示语:	<b>پ</b>	?	AladdinGO ~
Ala	addinG <sup>()</sup> 企 人事助理机器人 ~ 对话工厂 语义词库	È业LAI林	● 138 人工厂       客服配置       触发转人工规则后是否需要用户同意转人工       访客确认提示语:       请问你是否需要人工業級解答你的時间?	<b>A</b> *	?	AladdinGO ~
Ala (1) (2) (2) (2) (3) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4	addinGO   企 人事助理机器人 > 対话工厂 语义词库 素材管理 其55(9等	当世Aは ペ 、	<ul> <li>N器人工厂</li> <li>客級配置</li> <li>触发转人工規则后是否需要用户同意转人工 ()</li> <li>访客确认提示语:</li> <li>请问您是否需要人工客服解答您的疑问?</li> </ul>	<b>*</b>	0	AladdinGO ~
Ala	addinGO   企 人事助理机器人 〜 対话工厂 语父词库 素材管理 基础设置 回复策略	≥ <u>\</u>	<ul> <li>N器人工厂</li> <li>客級配置</li> <li>触发转人工規則后是否需要用户同意转人工 ()</li> <li>访客确认還示语:</li> <li>请问您是否需要人工客服解答您的疑问?</li> </ul>	<b>A</b> *	0	AladdinGO >
Ala	Addin G () 企 人事助理机器人 〜 対话工厂 语义词库 素材管理 回复策略 用户属性	≥ <u>\</u> → → →	A装人工厂 客服配置 触发转人工规则后是否需要用户同意转人工 ● 访客编认提示语: 请问您是否需要人工客服解答您的疑问? ●	<b>A</b> *	3	AladdinGO ~
Ala (1) (2) (2) (2) (3) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4) (4	AddinGの   企 人事助理机器人 ~ 対话工厂 语文词库 素材管理 回复策略 用户属性 の気能量		● 日本の学校の目前には、「「「「「「」」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」では、「「」」」」では、「「」」」では、「」」」では、「「」」」」では、「」」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」では、「」」」、「」」、「」」、「」」、「」」、「」」、「」」、「」」、「」」、「	<b>A</b> *	0	AladdinGO >>
Ala	Addin G () 企 人事助理机器人 〜 対话工厂 语文词库 素材管理 回复策略 用户属性 客服配置 薬道扱入 服务管理		N34人工厂 客級配置 熱发转人工規則后是否需要用户同意转人工  ( ) : : : : : : : : : : : : : : : : : :	<b>A</b> *	0	AladdinGO ~
Ala	Addin G () 企 人事助理机器人 〜 対话工厂 语义词库 素材管理 回复策略 用户属性 客服配置 集道接入 服务管理 知识学习		N. 送入工厂 客服配置 触发转人工規则后是否需要用户同意转人工 () 法客确认提示语: 请问您是否需要人工客服解答您的疑问? 确认接入按钮: 需要 取消接入按钮: 需要 开启人工优先 ()	<b>A</b> *	0	AladdinGO ~
Ala	Addin G () 企 本部地理机器人 () 対话工厂 遠义词庫 素材管理 を認い の互策際 用户属性 客服配量 取送等管理 知识学习 数据統计		ABKALL         各級配置         触发转人工規則后是否需要用户同意转人工 ()         法培输以提示语:         请何您是否需要人工客服解答您的疑问?         确认接入按钮:       需要         照找接入按钮:       需要         取消接入按钮:       不需要         开启人工优优 ()       ()         开启后,访客发起的会谈将直接由客服接待,您可以设置人工优先时间,在设定的时间内人工优先,其他时间机器人优先	<b>A</b> *	0	AladdinGO >>
Ala (1) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2	Addin G () 企 本部時間相続 () () 小市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市		ABKALT	<b>A</b> *	0	AladdinGO ~
Ala (d) (e) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c	Addin G () 企 本部地理机器人 〜 対话工厂 语义词库 素材管理 回复策略 用户属性 客服配置 環道投入 服务管理 知识学习 数据統计		ABRDE         加欠な大工規則后是否需要用户问意转人工 ()         法論认違示語:         「前你愿居否需要人工 医强解答您的疑问?         「請你愿居否需要人工 医强解答您的疑问?         「読い違入症!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!	<b>A</b> *	0	AladdinGO >>
Ala (1) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2	Addin G () 企 大事助理机器人 () 対话工厂 遠义词库 素材管理 「包复策略 月戸属性 客服配置 知识学习 数据統计	<u> と</u> 业A構 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	ABACLE         Abxts人工規則后是否需要用户问意转人工 ()         法培诲以提示语:         请问您愿否需要人工客服解答您的疑问?         请问您愿否需要人工客服解答您的疑问?         确认接入按钮:       需要         那报上放钮:       不需要         力相方比优化 ()       ()         开启, 访客发起的会谈将重要由客服接待,您可以设置人工优先时间,在设定的时间内人工优先,其他时间机器人优先         序号       日期       时间         指作          新无效据           + 设置人工优先时间	<b>A</b> *	0	AladdinGO >>

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。

-	人事助理机器人			I <sup>₽</sup> 3 一群人一条心 <	热门问题 知识导航	
	Hello,我是人事小助理,让我帮助您解答疑问 吧。	欢迎栏			近3天 近7天 近30	天
	我司员工手册 >				2 怎么报销	>
	出差怎么订票 >				3 我的年假还有多少天	>
	如何申请新OA账户? >				4 能请事假吗?	>
	<b>*</b>				5 我司员工手册	>
	▶ 为你推荐				6 如何申请新OA账户?	>
	内部系统 帮助文档 常用工具				7 请假的流程	>
	(M97)				8 2011年到2015年京东天猫亚马逊银 售额	消 >
	CRM系统 OA系统 ERP系统					
			10 <del>10 10</del> 10			
	猜您 《 审批流程 》		推存栏			
	想问 报销审批指引 >					
	加班审批指引 >	疫情防控				
	病假审批指引 >					
	制度 报销流程 请假流程 加班申请 2011年	F到2015年 2011年	<sup>到2048年</sup> )快捷菜单	<u>a</u>		
<b>②</b> 输入3				发送		

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。

Ala	addingo   1	≥业AIt	「器人工厂	<b>*</b>	?	AladdinGO ~
•	人事助理机器人 ~	*	渠道接入/PC网页			
2	对话工厂	~	在线体验 💿 🛛 💽			
	语义词库	~				
¢	素材管理		网页地址			
	基础设置	$\sim$				
	渠道接入	^				
	PC网页		样式设置			
	H5网页					
	钉钉		网页标题			
	企业微信		人事助理机器人 7/15			
	Web SDK					
	Open API		对话窗logo 🖗 📃			
	服务管理					
	知识学习	$\sim$	<b></b>			
	数据统计	$\sim$				
			对话窗标题			
			一群人一条心 6/15			
$\odot$			配色方案			机器人预览

**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。

Ala	addingo   🏦	è业AI机	器人工厂	<b>*</b> *	?	AladdinGO ~
•	人事助理机器人 ~	ñ	渠道接入/PC网页			
2	对话工厂	~	样式设置			
	语义词库	~	网页标题			
*	素材管理		人事助理机器人 7/15			
	基础设置	$\sim$				
	渠道接入	^	对成副logo @ C			
	PC网页					
	H5网页					
	钉钉					
	企业價信 Web SDK		对注意短期			
	Open API					
	服务管理		av wo.			
	知识学习	~	配色方案			
	数据统计	~				
			默认 自定义			
			■ 发消息框背景颜色			
			□ 吹消息框背景颜色 図 吹消息框字体颜色		6	机器人预览
$\odot$			□ 标题栏背景颜色 ■ 发送按钮颜色			

**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。

AL	addinGO   🏦	<b>.</b>	?	😬 AladdinGO 🗸			
۰	人事助理机器人 ~	*	渠道接入/PC网页				
¢	对话工厂	$\sim$	功能设置 同步H5的功能设置				
	语义词库	$\sim$					
	素材管理						
	基础设置	$\sim$	推荐栏 🛛 🔹				
	渠道接入	^	热门问题 @				
	PC网页						
	H5网页		知识导航 @				
	钉钉						
	企业微信		快捷菜单 🕜				
	Web SDK						
	Open API						
	服务管理		用户对机器回复进行满意度反馈,后台生成满意度数据分析,方便完善知识提高机器人回复准确性。				
	知识学习	$\sim$	▲ 很满意 感谢您的评价,我会继续努力的。				
	数据统计	$\sim$	不满意 抱歉,我会尽快更正答案。				
			意见反馈				几器人预览
$\odot$							

## 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。

Ala	addingo   🕯	<u>₩</u> AIŧ	1.器人工厂	<b>.</b>	?	AladdinGO ~
•	人事助理机器人 ~	*	渠道接入/H5网页			
2	对话工厂	~	在线体验 💿 📧			
	语义词库	$\sim$				
٠	素材管理		网页地址			
	基础设置	$\sim$	https://bot.aladdingo.com/channel/web/b5/410531a7792/4dc4a610ad3400d84a73			
	渠道接入	^				
	PC网页					
	H5网页					
	钉钉					
	企业微信					
	Web SDK					
	Open API					
	服务管理		样式设置			
	知识学习	$\sim$	网方运动			
	数据统计	$\sim$	My X Truks			
			人事助理机器人 7/15			
			配色方案			
0						机器人预览
			默认 自定义			

**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。

Ala	addingo   🏦	🜲 🕐 🛞 AladdinGO 🗸			
÷	人事助理机器人 ~	*	渠道接入/H5网页		
2	对话工厂	$\sim$	样式设置		
	语义词库	$\sim$	网页标题		
	素材管理		人事助理机器人	7/15	
	基础设置	$\sim$			
	渠道接入	^	配色方案		
	PC网页				
	H5网页		默认 自定义		
	街街		▼ 发消息框背景颜色	发消息框字体颜色	
	企业微信		◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎ ◎	◎ 收消息框字体颜色	
	Web SDK		✓ 发送按钮颜色	对话框背景颜色	
	Open API		中捷范单背景颜色	中排草单字体颜色	
	服务管理		4.接苋单边拆筋色		
	知识学习	$\sim$			
	数据统计	$\sim$	魚川回题选项选甲子体颜色	221 1回题这项这件首家顾巴	
			▲ 熱门问题选项选中辺程颜色		
			设置对话框字体大小		
			o	—	① 机器人预览

**功能设置:** <u>H5 网页功能设置操作方法与 PC 端一样</u>,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<u>语音功能</u>, 支持普通话和广东话。

Al	addinGO   î	È业AI机	1.器人工厂	<b>*</b> *	?	AladdinGO ~
æ	人事助理机器人 ~	*	渠道接入/H5网页			
2	对话工厂	~	功能设置 同步PC的功能设置			
	语义词库	~				
۰	素材管理		语音开启 💿 💶			
	基础设置	$\sim$	欢迎栏 ②			
	渠道接入	^	推荐栏 😡 💦 💿			
	PC网页					
	H5网页					
	钉钉		知识导航 🐵 🔲 设置			
	企业微信					
	Web SDK		快捷菜单 @			
	Open API					
	服务管理		用户反馈 💿 📧			
	知识学习	$\sim$	用户对机器回复进行满意度反馈,后台生成满意度数据分析,方便完善知识提高机器人回复准确性。			
	数据统计	~	: 創 ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) (			
			📭 不满意 抱歉,请您将邮箱账号填写在下方,更正答案后,邮件通知您。 🖉			
			意见反馈 💽			
<b></b>			添加限重标查 <b>○</b>			机器人预览

## 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。

Ala	addingo   🏦	业 AIt	机器人工厂	<u>۽</u>	?	🕒 AladdinGO 🗸
•	人事助理机器人 ~	*	课道接入/红红			
*	对话工厂	$\sim$				
	语义词库	$\sim$	语音开启 ②			
	素材管理		钉钉发布应用,将机器人发布到钉钉应用,在钉钉实现与企业员工进行机器人对话交互的应用。			
	基础设置	$\sim$				
	渠道接入	^	1、宽敞131升友者后后,应用开发 - 企业以部开发 - 回建应用 - HO磷应用 · ③ 2、复制"Carplel"、"Agentid"、"AppKey"、"AppSecret"填到下方,并生成URL链接 @			
	PC网页		* Corpid			
	H5网页					
	钉钉					
	企业微信		* Agentid			
	Web SDK					
	Open API					
	服务管理		* AppKey			
	知识学习	$\sim$				
	数据统计	$\sim$				
			* AppSecret			
6						

## 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。

Ala	addinGO   1	<b>.</b>	?	🕒 AladdinGO 🗸		
٠	人事助理机器人 ~	*	渠道接入/企业微信			
۰	対话エ厂 语义词庫 素材管理 基础设置 <u><b>県道接入</b></u> 日C网页 H5网页	× × ×	企业微信发布应用 企业微信发布应用,将机器人发布到企业微信应用,在企业微信实现与企业员工进行机器人对话交互的应用。 操作步骤: 1. 登陆企业微信管理后台,"应用管理"—"自建"—"创建应用" ◎ 2. 复制"企业ID"、"Agentid"、"Secret"填到下方,并生成URL链接 ◎ * 企业ID			
	钉钉 企业微信 Web SDK Open API 服务管理 知识学习	~	* Agentid * Secret			
<b></b>	数据统计	~	生成UPL链接			

# 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。

AL	addingo   🏦	业AIt	1諸人工厂 🌲 ⑦ 🙂 AladdinGO ~
÷	人事助理机器人 ~	*	渠道接入/Web SDK
٥	对话工厂 语义词库 素材管理	~	开放平台 Web SDK以兩页加載一段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两页适配(QQ浏览器、Chrome浏览器、 Safari 浏览器),使得终端用户可以伴验到顺畅的人机交互流程。
	基础设置 渠道接入	~	详情请点击查看 开发手册 (D) app.key
	PC网页 H5网页		
	钉钉 企业微信 Web SDK Open API		app_secret
	服务管理知识学习	~	
	数据统计	$\sim$	
•			

## 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。

Ala	addingo   î	业AI相	瑞人工厂 🌲 ⑦ 🛞 AladdinGO ~
۵	人事助理机器人 ~	*	渠道接入/Open API
$\odot$	对话工厂	~	
	语义词库	~	开放平台
٠	素材管理		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。
	基础设置	$\sim$	接口定义请 查看API文档 ①
	渠道接入	^	
	PC网页		app_key
	H5网页		
	钉钉		app_secret
	企业微信 Web SDK		
	Open API		
	服务管理		
	知识学习	$\sim$	
	数据统计	$\sim$	

## 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。

Ala	addingo   🗈	È₩AIŧ	几器人工厂					<b>.</b>	?	AladdinGO ~
<b>.</b>	人事助理机器人 ~	*	服务管理	我的服务						
2	对话工厂	$\sim$	分类	新建服务	Q 搜索关键字					
	语义词库	$\sim$	Q、 搜索关键字							
۰	素材管理		▽ □ 全部	服务名称	描述	引用状态	启用状态	操作		
	基础设置	$\sim$	E> HR + 添加							
	渠道接入	$\sim$								
	服务管理									
	知识学习	$\sim$								
	数据统计	~				暂无数据				
$\odot$						共 0	条 15条/页		1	→ 前往 1 页

#### 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。

Ala	addinGO   🏦	业AI机	1器人工厂			新建服务					
÷	人事助理机器人 ~	Â	服务管理		我的服务	粘贴分享码					
2	对话工厂		<del>分类</del> 1	[	□新建服务 ○ 搜索关键字	* 服务名称					
۰	素材管理		<ul> <li>&lt; 1280×2001</li> <li>→ □ 全部</li> </ul>		服务名称	描述	0/32				
	基础设置 渠道接入		D HR				0/100				
	服务管理					服务类型					
	数据统计					HTTP/HTTPS	~				
						* 请来渡口 GET ~ 清输入url					
						请求参数 Quary Head					
						AUDY 1000 曲取な 単形法 中文2	場作				
•						第3日          1111         11	确定				

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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	1器人工厂		新建服务						
÷	人事助理机器人 ~	*	服务管理	我的服务	粘貼分享码 💽 2						
<b>2</b>	对话工厂		分类	1 新建服务 〇 搜索关键字	4DD88192b5 10/32 (補认						
	语义词库				*服务名称						
*	素材管理		✓ □ 全部	服务名称	0/32						
	基础设置		🖻 HR		描述						
	渠道接入				399 Adu						
	服务管理				0/100						
	知识学习										
	数据统计				服务类型						
					HTTP/HTTPS V						
					* 请求接口						
					GET ~ 请输入url						
					请求参数						
					Query Head						
					3 4						
					就用 · 說用 · 說 激消 通定						

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。

Ala	addingo   🏦	业AI	几器人工厂		<b>.</b>	?	AladdinGO ~
۰	人事助理机器人 ~	*	服务管理	我的服务			
<u>Q</u>	对话工厂	×	分类	C 新建服务 ( 握索关键字			
۵	素材管理		▽ □ 全部	服务名称 描述 引用状态 启用状态 捕	HFF		
	渠道接入	Ŷ	8 HR	员工信息查询 未引用 🚺	辑	复制分享码	删除
	服务管理	~					
	数据统计	~					
				共 1 条 15条/页 🗸		< 1	前往 1 页

#### 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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	器人工厂		新建服务	×
æ	人事助理机器人 ~	ñ	服务管理	我的服务	粘贴分享码	
2	对话工厂 语义词库		<b>分类</b> Q. 搜索关键字	C3 新建服务 Q. 搜索关键字	* 服务名称	0/32
۰	素材管理		× D 全部			0/32
	基础设置		E HR	服劳查师 乙		
	渠道接入					0/100
	服务管理					~
	知识学习				服务交回	
	数据统计					
					GET ~ 调输入url	
					请求参数	
					Query Head	
					參数名 參数值 中文名	操作
					禁用 > 和无数制 取消	确定
	addinco I a	SIL AIX	기왕 시 ㅜ ㄷ			
					新建服务 <sup>TPS</sup>	×
÷	人事助理机器人 ~	*	服务管理	我的服务	* 调水按口	
۲	address of the				GET >	
	刘话工)		分类	□ 新建服务 ○ 搜索关键字		
	对话上/		<b>分类</b> Q. 搜索关键字	□ 新建服务 ○ 搜索关键字	请求参数	
*	对话上) 语义词库 素材管理		分类 Q. 提案关键字 → □ 全部	① 新建服务         ○ 搜索关键字           5         服务名称	请求参数 Query Head	
*	对话上) 语义词库 素材管理 基础设置		分类 Q. 提家失望字 * ロ 全部 谷 HR	<ul> <li>新建築务</li> <li>日 授業关键学</li> <li>5</li> <li>服务名称</li> </ul>	请求参数 Query Head	退作
*	对话上/ 语义词库 素材管理 基础设置 渠道接入		分类 Q. 授素失頃字 - ロ 全部 ご HR	<ul> <li>□ 新雄振务</li> <li>○ 指常关键学</li> <li>5</li> <li>服务名称</li> </ul>	请求参数 Query Head 参数名 参数值 中文名	操作
\$	对话上] 语义词库 素材管理 基础设置 集道接入 服务管理		分类 Q. 提素失望学 * ロ 全部 E HR	<ul> <li>□ 新雄振身</li> <li>○ 探索关键字</li> <li>5</li> <li>風劣名称</li> </ul>	请求参数           Query           参数名           参数名           资数名           资数名	操作
\$	内は上」 语文词库 素材管理 基础设置 集選接入 服务管理 知识学习		分类 Q、提案失識字 ・ ロ 全部 ご HR	<ul> <li>○ 新建築务</li> <li>○ 新建築</li> <li>○ 新建築&lt;</li></ul>	请求参数           Query Head           参数名         参数值           中文名           请给入中文名称或注释           +添加参数	操作
*	- - - - - - - - - -		分类 Q. 提条关键字 ▼ □ 全部 2 HR	<ul> <li>○ 新建築券</li> <li>○ 新建築会校</li> <li>5</li> <li>3</li> <li>5</li> <li>6</li> </ul>	语求参数       Query       Head       参数名     参数值       中文名       資輸入中文名称或注释       十次加参数       请求結果	操作
\$	内は上) 遠义词库 素材管理 基础设置 集道接入 服务管理 知识学习 数据统计		分类 Q. 授素失頃字 - ロ 全部 合 HR	<ul> <li>○ 信道知時</li> <li>○ 信息关键学</li> <li>5 服务名称</li> <li>6</li> </ul>	请求参数       Guery       ●数名       ●数名       ●数名       ●数名       「請求結果       ●数名       緊張台       中文名	操作 面
•	79 (注上) 遠 义词库 素材管理 基础设置 集進後入 <u>履务管理</u> 知识学习 数据统计		分类 Q. 提系失頃字 ・ □ 全部 È HR	<ul> <li>○ 新建築勇 ○ 指葉夫様学</li> <li>5 展歩名称</li> <li>6</li> </ul>	请求参数           Query         Head           参数名         参数值         中文名           计添加参数	操作 <b>直</b> 操作
*	内は上」 语文词库 素材管理 基础设置 集運接入 服务管理 如识学习 数据统计		分类 Q. 提集失領字 ・ □ 全部 ご HR	<ul> <li>○ 新建築勇</li> <li>○ 新建築会際</li> <li>5</li> <li>服务会際</li> <li>6</li> </ul>	请求参数         Guery Head           参数名         参数值         中文名           ·流加参数         谱输入中文名称或注释           ·流加参数         ·           ·流加参数         ·           ·流加参数         ·           ·流加参数         ·           · <td< th=""><th>操作</th></td<>	操作
\$	内は上) 语文词库 素材管理 基础设置 煤道投入 服务管理 知识学习 数据统计		分类 Q. 提集失識字 ○ 日 全部 ○ HR	<ul> <li>○ 新建築勇</li> <li>○ 新建築会報</li> <li>6</li> </ul>	请求参数            「請求参数            ●数名         ●数值         中文名           「請求結果            ●数名         服值給         中文名           「請除人學型位         」請給人參型位         」請給人中文名称或注释           +添加参数         」         」	操作 面 操作 面
\$	内は上) 遠交词库 素材管理 基础设置 深道接入 服務管理 知识学习 数据统计		分类 Q. 提家失限字 - ロ 全部 泊 HR	<ul> <li>□ 新建販券</li> <li>○ 新建築会校</li> <li>5</li> <li>服务会校</li> <li>6</li> </ul>	请求参数       Query       Head       参数名     参数值       中文名       詳細人中文名称磁注釋       十次加参数       请除人参数值     请输入中文名称磁注释       计流加参数	操作 窗 操作

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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	1器人	τГ						<b>¢</b> ?	AladdinGO ~
۵	人事助理机器人 ~	*	学习	中心							训练 发布
2	对话工厂 语义词库	~ ~	#t#	■操作、	*		全部渠道	× ] 🗎 20	222-10-06 – 2022-10-13	Q 提紧	关键字
٠	索材管理 基础设置	~	未	知问题	学习	澄清问题学习 不满意问题学习 				1 🛯	邮件接收设置 🕝
	渠道接入	~				用户问题	提问次数	渠道	最近收集时间	用户	操作
	服务管理				>	公司规定	9	调试机器人H5	2022-10-09 10:39:41	hhy9008	副除
	学习中心				>	离职后社保如何转移	4	调试机器人	2022-10-08 16:40:10	hhy9008	删除
	学习记录				>	离职后社保转移	13	调试机器人	2022-10-08 15:43:04	hhy9008	删除
	数据统计	~			>	查五险一金缴纳情况	2	PC网页 调试机器人	2022-10-08 14:18:24	hhy9008	删除
					>	那养老保险呢	1	调试机器人	2022-10-08 11:59:11	hhy9008	删除
					>	离职后五险一金转移	2	调试机器人	2022-10-08 11:59:02	hhy9008	删除
									共 7 条 15条/页 🗸	< 1 >	前往 1 页

## 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。

Ala	addingo   🏦	业AI	几器人工厂			消息接收设置	×
÷	人事助理机器人 ~	*	学习中心			* 问题类型	
2	对话工厂		批量操作 >		全部渠道	🛛 未知问题 🛛 澄清问题 🔽 不满意问题	
	语义词库					邮件接收周期	
*	素材管理		未知问题学习	澄清问题学习 不满意问题学习		○天 ○周 ❹月	
	基础设置					邮件接收时间	
	渠道接入			用户问题	提问次数	毎月 1日 ~ ③ 10:15	
	服务管理			公司规定	9	接收人邮箱 1/10	
	知识学习					15112129008@163.com	
	学习中心			高职后社保如何转移	4	1 XX Andri Tri	
	学习记录			离职后社保转移	13	194-001/L/166 +	
	数据统计			查五险一金缴纳情况	2 1		
				那养老保险呢	1		
				高职后五险一金转移	2		
						启用 🗸 測试邮箱	取消 确定

#### (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:

Ala	addingo   û	<b>(</b> ?	AladdinGO ~						
•	人事助理机器人 ~	*	学习中心						训练    发布
2	对话工厂 语义词库	~ ~	批量操作 ~		全部渠道	× 20	)22-10-06 – 2022-10-13	Q #	索关键字
۰	素材管理 基础设置	~	未知问题学习	澄清问题学习 不满意问题学习 					◎邮件接收设置 📀
	渠道接入	~		用户问题	提问次数	渠道	最近收集时间	用户	操作
	知识学习	^		离职后社保如何转移	4	调试机器人	2022-10-08 16:40:10	hhy9008	删除
	学习中心			离职后社保转移	13	调试机器人	2022-10-08 15:43:04	hhy9008	删除
	学习记录 数据统计	~		查五险一金缴纳情况	2	PC网页间试机器人	2022-10-08 14:18:24	hhy9008	删除
				那养老保险呢	1	调试机器人	2022-10-08 11:59:11	hhy9008	删除
				离职后五险一金转移	2	调试机器人	2022-10-08 11:59:02	hhy9008	删除
				那医疗保险呢?	1	调试机器人	2022-10-08 11:15:07	hhy9008	删除
							共7条 15条/页 🗸	< 1 →	前往 1 页

#### 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)

Al	addinGO   1	È₩AIŧ	1器人工厂				<b>.</b> ?	AladdinGO
۵	人事助理机器人 ~	*	学习中心					训练
2	对话工厂 语义词库	~ ~	批量操作 >	全部渠道	~ ) 🗎 202	2-10-06 – 2022-10-13	Q #	素关键字
۰	素材管理 基础设置	~	未知问题学习 1 澄清问题学习 不满意问题学习					③邮件接收设置 📀
	渠道接入 服务管理	~	用户问题	提问次数	渠道	最近收集时间	用户	操作
	知识学习	^	2 查五险一金缴纳情况	2	PC网页间试机器人	2022-10-08 14:18:24	hhy9008	删除
	<b>学习中心</b> 学习记录 数据统计	~	标准问题 五独一金的基数怎么确定		<b>匹配向法</b> 五险一金缴纳标准		相似度 0.79	操作 3 合并對该问题
			公司/什么时候开始交五脸一金? 3 (+ 酒加为新问题 + 合并到已有问题		五脸一金是试用期也缴纳吗		0.78	合并到该问题
•			50 Mi 47 /7 56 ND		NM 5440 08 1	共 20 44 50 44 共 7 条   15条/页   ∨		前往 1 页

#### 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。

Ala	nddingo   🏦	业AI机	1器人工厂						<b>*</b>	?	AladdinGO
٠	人事助理机器人 ~	*	学习中心								训练 发布
2	对话工厂 语义词库	~ ~	批量操作 ~		全部渠道		2022-1	0-06 – 2022-10-13		○ 搜索	关键字
٠	素材管理 基础设置	~	未知问题学习	澄清问题学习 不满意问题学习						0	邮件接收设置 🚱
	渠道接入 服务管理	~		用户问题	渠道	1	是问次数	最近收集时间	用	lė	操作
	知识学习	^	_ ~	共享移动设备中的文件?	调试机器人	4	1	2022–10–11 10:56:11	A	addinGO	删除
	<b>学习中心</b> 学习记录 数据统计	~		标准问题 您好,我的ITSM功能中,新建界面(Create New	w)空白,无法显示操作值	匹配间法 您好,我的ITS	M功能中,新菲	即面(Create New)空白,无法显	示操作	相似度 0.44	操作 合并到该问题
	WA 1613/6 # 1			打印机怎么连		打印机配置				0.43	合并到该问题
				安装teams并配置 手机上使用teams		安裝teams并而 手机上使用tea	2章 ms			0.41	合并到该问题 合并到该问题
							共 22	条 15条/页 ∨ <	1	2 >	前往 1 页

**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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	1.器人工厂				新建问题			×
÷	人事助理机器人 ~	*	学习中心			2	*标准问题			
2	对话工厂		世界操作			今回道道	如何打印没有网格线的工	E作表?		14/320
	语义词库		306-BR19811F			an an include	* 问题分类			
*	素材管理		本如问题学习	後書品願格勾	不得意问题学习		请选择			
	基础设置			ATTACT ->	1-76 ALL 1-9 ALL 1-20		相似问法 (共0条)		Q, 搜索关键字	
	渠道接入			用户问题		渠道		+ 遠	加相似问法	
	服务管理			941%III 10 III III III III III III III III I	997 Y		回复答案			
	知识学习			如何申请新OA账户?			◇ 默认答案组			
	学习中心			请问一下,工号为dscot	tr0100同事的电脑无法使用	vpn和teams,如何解决	● 依次回复所有	○ 随机回复一条		
	学习记录			怎么申请手机、电脑			→ 文木	上 文件	上 图文	- + H
	数据统计			如何查询工资条				T XIT	A B A	1 10
								+ 25	加答案组	
				+ 添加为新问题 共享移动设备中的文	+ 合并到已有问题 (件?	调试机器人	是否将更新知识点发达	送用户邮箱 🎯		
							启用			取消 确定

**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 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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	1器人工厂						<b>*</b>	?	AladdinGO ~
۵	人事助理机器人 ~	*	学习中心								训练
<u>Q</u>	对话工厂 语义词库	~	批量操作 ~			全部渠道	× 2022-10	0-06 – 2022-10-13		○ 搜索	关键字
٠	素材管理 基础设置	~	未知问题学习	澄清问题学习	不满意问题学习					0	邮件接收设置 🕝
	渠道接入 服务管理	~		用户问题	1992 1	渠道	提问次数	最近收集时间	F	月户	操作 [27739/04/948]
	知识学习	^		如何申请新OA账户?			如果需要给新用户申请邮件帐F	9用户,该如何操作?		0.44	合并到该问题
	学习中心			请问一下,工号为dsca	ctr0100同事的电脑无法使用	/pn和teams,如何解决	请问一下,工号为dscctr0100	同事的电脑无法使用vpn和teams,\$	如何解	0.44	合并到该问题
	学习记录			怎么申请手机、电脑			如何领取公司笔记本?			0.44	合并到该问题
	367.361.57.6 + 1			如何查询工资条			如何查询薪资			0.44	合并到该问题
				+ 漆加为新问题	+ 合并到已有问题						
				共享移动设备中的	文件?	调试机器人	4	2022-10-11 10:56:11	ρ	laddinGO	删除
$\odot$							共 22 🗄	条 15条/页 ∨ <	1	2 >	前往 1 页

AL	addingo   1	业AI机器)	选择问题			<b>Å</b> *	?	AladdinGO ~
ф	人事助理机器人 ~	合 学						训练 发布
<u>₽</u>	対話工厂 语义词库 素材管理 基础设置 果道投入 服务管理 知识学习 学习中心 学习记录 数据统计	× × × ×	C: 注意关键字         ● C: 全部         ● C: 支部         ● D: 支部         ● D: 数以分类         ● 中山分公司         ● 配关分公司         ● 配关分公司         ● C: 广州分公司         ● 防物中心知识库上的话的         ● 行政人事助理         ● 留学咨询	内部選讯录 bye' 庫車帳号密码自助修改平台网址 文哲展示 劳动节 男装品牌 create a email account 美国留学申请条件 OKR与绩效的关系 我的WMOS不能量录了 打印机怎么连 oops		50.693.64	0.44 0.44 0.44	<ul> <li>大田学</li> <li>部件接收设置 @</li> <li>編作</li> <li>エクテロルマルロ</li> <li>合并到该问题</li> <li>合并到该问题</li> <li>合并到该问题</li> <li>合并到该问题</li> </ul>
<b>.</b>					取消	1	laddinGO 2 >	删除 前往 1 页

**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。

Ala	addinGO   🏦	业AI机	し器人工厂			编辑问题	×
۰	人事助理机器人 ~	*	学习中心		2	* 标准问题	
<b>≙</b> ≎	对话工厂		批量操作 >		全部渠道	如何申请电脑 * 问题分类 默认分曲	6/320
	基础设置 渠道接入		未知问题学习	澄清问题学习 不满意问题学习 用户问题	漂道	相似问法(共1条) Q. 提家关键学 如何打印没有网络线的工作表?	Ĩ
	服务管理知识学习			标准问题		+ 遁加相似问法 回复答案	
	<b>学习中心</b> 学习记录 数据统计			如何全衛电腦 如何查看自己电腦的编号 如何查看自己当月的考點?		<ul> <li>         () (二) (二) (二) (二) (二) (二) (二) (二) (二) (</li></ul>	
				如何申请新OA账户? 请问一下,工号为dscctr0100同事的电脑无法使用。	pn和teams,如何解决	<ul> <li>文本 请参考文档如何申请及管理邮箱组</li> </ul>	↑↓ O
				怎么申请手机、电脑			17/1000
						启用 🗸	取消 确定

## 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:

Ala	addingo   🏦	业 AI机	い器人工厂						<b>*</b> ?	AladdinGO 🗸
•	人事助理机器人 ~	*	学习中心							训练
2	对话工厂 语义词库	~ ~	批量操作	~		全部渠道		2022-10-06 – 2022-10-13		搜索关键字
٠	素材管理 基础设置	~	未知问题	围学习	澄清问题学习 不满意问题学习					◎邮件接收设置 🕢
	渠道接入	~			用户问题	提问次数	渠道	最近收集时间	用户	操作
	服务管理知识学习	~		>	公司规定	9	调试机器人 H5	2022-10-09 10:39:41	hhy9008	影影
	学习中心			>	离职后社保如何转移	4	调试机器人	2022-10-08 16:40:10	hhy9008	3 删除
	学习记录			>	离职后社保转移	13	调试机器人	2022-10-08 15:43:04	hhy9008	3 删除
	数据统计	~		>	查五险一金缴纳情况	2	PC网页间试机器人	2022-10-08 14:18:24	hhy9008	8 删除
				>	那养老保险呢	1	调试机器人	2022-10-08 11:59:11	hhy9008	影響
				>	离职后五险一金转移	2	调试机器人	2022-10-08 11:59:02	hhy9008	3 1991 199
$\odot$								共 7 条 15条/页 🛛 🗸	< 1	)前往 1 页

## (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。

Ala	addingo   🏦	业AI机	1器人工厂			新建问题。		6/320 ×
æ	人事助理机器人 ~	*	学习中心			* 问题分类		
<b>2</b>	对话工厂		批量操作 ~		全部渠道	请选择 ~		
	语义词库					相似问法 (共0条)	Q、搜索关键字	
*	素材管理		未知问题学习	澄清问题学习 不满意问题学习			+ 添加相似问法	
	基础设置					回复答案		
	渠道接入			用户问题	渠道	◇ 默认答案组		
	服务管理			请假的流程		● 依次回复所有 ○ 随机回复-	-条	
	知识学习					+ 文本 + 文件	≠ + 图文	十十十二
	学习中心			加艰单加志公友了				
	学习记录			如何查询工资条			+ 添加答案组	
	数据统计			什么时候发工资				
				+ 添加为新问题 + 合并到已有问题		<ul> <li>是否将更新知识点发送用户邮箱 @</li> <li>提醒问的人</li> </ul>	○ 提醒指定的人	
						启用 ~		取消确定

Ala	addingo   🏦	:业AIł	1器人工厂			新建问题		6/320 ×
æ	人事助理机器人 ~	*	学习中心			* 问题分类		
<b>2</b>	对话工厂 语义词库 素材管理 基础设置 梁道接入 服务管理		批量操作 >	题学习 不满意问题	全部渠道 建学习 源道	<ul> <li>请选择 ✓</li> <li>相似问法(共0条)</li> <li>回复答案</li> <li>✓ 默认答案组</li> <li>④ 依次回复所有 ○ 随机回复</li> </ul>	Q 搜索 + 激加相似问法 -条	<ul> <li>・ 黄恵燕</li> <li>         第启泳         <ul> <li>             新日户001147             </li> <li>             尹朝阳             </li> <li>             新用户000820         </li> </ul> </li> </ul>
	知识学习 学习中心 学习记录 数据统计		10日至244 加速率批 如何变动。 什么时候 + 32505	- 5.2.次? (工资 (第1))) (第1))) (第1)) (1)) (	特问題	<ul> <li>+ 文本</li> <li>+ 文</li> <li>+ 文</li> <li>2 是否将更新知识点发送用户邮箱 《</li> <li>进闢问的人</li> </ul>	(牛	<ul> <li>许梓杰</li> <li>新用户000843</li> <li>李浩南</li> <li>新用户001747</li> <li>描定的人 选择</li> </ul>
•					_	启用 ~		取消 确定

## 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。

AL	AladdinGO   企业Al机器人工厂												
۵	人事助理机器人 ~	*	学习记录										
2	对话工厂	×	近7天 近14天 近30天 全部	2022-09-13	- 2022-10-13								
Ť	素材管理 基础设置 渠道接入	~	<b>14</b> 未知问题总数	澄清	<b>4</b> 问题总数		0 不满意问题总数		18 已学习问题总数				
	服务管理 知识学习	^	<b>明细记录</b> 金部倾題      全部操作      〇	搜索关键字					导出				
	学习中心 <b>学习记录</b>		用户问题	问题类型	操作类型	学习后间	可题	操作人	操作时间				
	数据统计	Ý	韶关分公司	未知问题	添加到新问题			AladdinGO	2022-10-10 14:16:35				
			公司多久可以窗口	未知问题	添加到新问题	公司多久	入可以窗口	AladdinGO	2022-10-09 16:40:42				
			中山商城楼层	未知问题	添加到新问题	中山商城	或楼层	AladdinGO	2022-10-09 16:02:11				
$\odot$							共 18 条 15条/页 🗸	< 1	2 > 前往 1 页				

#### 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。

Ala	addingo   1	<u>≥₩</u> AIŧ	11器人工厂				🜲 🕐 🐼 AladdinGO 🗸
•	人事助理机器人 ~	*	访客数据统计				② 最近更新于: 2022-10-13 11:55:01
2	对话工厂	~					
	语义词库	$\sim$	<b>访客数</b> 截止今日, 人事助	理机器人 已有 2011 位访客			
*	素材管理						
	基础设置	$\sim$	2011	153	1801	57	
	渠道接入	$\sim$	总量	PC网页	H5	其他	
	服务管理		PC网页 ⑧ + 2	近7天 近14天 近30天	2022-09-13 -	2022-10-13	下载数据
	知识学习	$\sim$					
	数据统计	^	新增访客				0
	<b>访客统计</b> 会话统计						
	知识统计						
	技能统计						
			访问人次				
$\odot$			4718	387	4050	281	

## 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。

Ala	addingo   1	业AI相	几器人工厂				1 AladdinGO ~
÷	人事助理机器人 ~	*	访客数据统计				@ 最近更新于: 2022-10-13 11:55:01
2	对话工厂	~					
	语义词库	$\sim$	<b>访客数</b> 截止今日, 人事助	理机器人 已有 2011 位访客			
	素材管理						
	基础设置	$\sim$	2011	153	1801	57	
	渠道接入	~	总量	PC网页	H5	其他	
	服务管理		PC网页 ⑧ + 2 V	近7天 近14天 近30天	2022-09-13 -	2022-10-13	下载数据
	知识学习	$\sim$					
	数据统计	~	新增访客				
	<b>访客统计</b> 会话统计						
	知识统计						
	技能统计						
			访问人次				
$\odot$			4718	387	4050	281	

## 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
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。
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。 匹配到 FAQ 问答知识的对话轮次数。
平均对话轮次 知识对话轮次 知识命中占比	<ul> <li>一次会话 (session) 服务有效期内生成的对话轮次,平</li> <li>均对话轮次=总对话轮次/总服务人次。</li> <li>匹配到 FAQ 问答知识的对话轮次数。</li> <li>FAQ 知识命中占比=命中 FAQ 知识的对话轮次/对话</li> </ul>
平均对话轮次 知识对话轮次 知识命中占比	<ul> <li>一次会话 (session) 服务有效期内生成的对话轮次,平</li> <li>均对话轮次=总对话轮次/总服务人次。</li> <li>匹配到 FAQ 问答知识的对话轮次数。</li> <li>FAQ 知识命中占比=命中 FAQ 知识的对话轮次/对话</li> <li>轮次</li> </ul>
平均对话轮次 知识对话轮次 知识命中占比	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。 匹配到 FAQ 问答知识的对话轮次数。 FAQ 知识命中占比=命中 FAQ 知识的对话轮次/对话 轮次
平均对话轮次 知识对话轮次 知识命中占比 技能对话轮次	<ul> <li>一次会话 (session) 服务有效期内生成的对话轮次,平</li> <li>均对话轮次=总对话轮次/总服务人次。</li> <li>匹配到 FAQ 问答知识的对话轮次数。</li> <li>FAQ 知识命中占比=命中 FAQ 知识的对话轮次/对话</li> <li>轮次</li> <li>匹配到多轮对话技能的对话轮次数。</li> </ul>

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。

Ala	addingo   🏦	È业AI机	1.器人工厂						<b></b>	?	AladdinGO ~
•	人事助理机器人 ~	*	会话数据统计		슾	话统计 会话日志	对话日志			最近更新于: 202	22–10–13 14:10:01
2	对话工厂	×	00975 0		2022.00.12	2022 10 12					下的粉焊
٠	诸义词库	~	会话状态		運道	- 2022-10-13	会话续审时间	会话时长 (m)	客户端标识	访问IP	F \$4.52.35
	基础设置 渠道接入	×	已结束	燕惠黄	H5	2022-10-13 10:52	2022-10-13 10:52	1	Android	10.42.0.57	查看会這
	服务管理		已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	2022-10-13 10:31	1	Mac	10.42.0.57	查看会议
	知识学习数据统计	~	已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	2022-10-13 10:31	1	Mac	10.42.0.57	查看会试
	访客统计 会话统计		已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:30	2022-10-13 10:30	1	Mac	10.42.0.57	查看会说
	知识统计 技能统计		已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-11 14:53	2022-10-11 14:57	4	Mac	10.42.0.55	查看会说
			已结束	AladdinGO	PC网页	2022-10-11 14:52	2022-10-11 14:53	1	Mac	10.42.0.55	查看会说
$\odot$							ŧ	t 19 条 15条/页	< <sup>−</sup> 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。

Ala	addingo   🏦	业AI标	11器人工厂					<b>*</b> ?	AladdinGO ~
۵	人事助理机器人 ~	*	会话数据统计		会话统计	会话日志 对话日志		最近更新于:	2022-10-13 14:10:01
2	对话工厂 语义词库	~ ~	PC网页 ⑧ + 2	✓ 全部命	中类型 🗸 📋 202	2-09-13 - 2022-10-13			下载数据
*	素材管理基础设置	~	用户	渠道	发送时间	发送内容	命中类型	命中内容	操作
	渠道接入	~	黄惠燕	H5	2022-10-13 10:52	你好。	未知	未命中	查看对话记录.
	服务管理知识学习	~	AladdinGO	PC网页	2022-10-13 10:31	知道了	未知	未命中	查看对话记录.
	数据统计	^	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.
	访客统计 会话统计		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.
	技能统计		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.
<b>(</b> )						共 59 条 1	5条/页 🗸	<pre>1 2 3 4 &gt;</pre>	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。

Ala	addingo   🏦	<b>(</b> ?	AladdinGO ~							
÷	人事助理机器人 ~	*	知识数据统计	知识统计	知识分析			◎ 最近更新于: 2022-10-13 14:10:01		
2	对话工厂 语义词库	~ ~	<b>分类</b> Q、搜索关键字	更新时间倒序	导出数据		Q 搜索关键字			
*	素材管理 基础设置	~	- C1 全部 C2 默认分类	标准问题	更新时间	直接命中次数	引导命中次数	评价次数	满意次数	
	渠道接入 服务管理	~	户 中山分公司 户 韶关分公司	怎么报销	2022-10-13 14:10	699	16	6	1	
	知识学习	~	▷ 广州分公司 ▷ 购物中心知识库上的话的	加班甲抗怎么友? 如何申请新OA账户?	2022-10-13 14:10	199	1	80	0	
	访客统计		<ul> <li>&gt;</li></ul>	我司员工手册	2022-10-13 14:10	99	0	1	0	
	知识统计			我的年假还有多少天请假的流程	2022-10-13 14:10	14 203	0 34	0 89	0	
				能请事假吗?	2022-10-10 00:00	1	0	1	0	
				年假规定 共 14	2022-10-09 00:00 42 条 15条/页 > <	48	7	0 6 10	0 > 前往 1 页	

# 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。

AL	addingo   🏦	È业AI植	1器人工厂		🜲 🕜 🛞 AladdinGO 🗸
۵	人事助理机器人 ~	*	技能数据统计		◎ 最近更新于: 2022-10-13 14:15:01
<b>⊙</b>	对话工厂	~	PC网页 ● + 2 · · · 近7天 近14天 近302	₹ 2022-08-01 - 2022-08-30	
	素材管理 基础设置 渠道接入 服务管理 知识学习	* * *	技能触发次数 ◎ <b>37</b> 	技能命中占比 ◎ 13.03%	技能対话完成率 © 67.57%
6	政编现计 访客统计 会话统计 知识统计 技能统计	^	技能命中TOP 1、壹五陰一金鐵納情況 (23) 2、涼程申请 (11) 3、天气壹询 (3)	憲图命中TOP <ol> <li>(厳纳险种 (12)</li> <li>流程申请 (11)</li> <li>五险-金缴费记录 (6)</li> <li>(合同所在地 (3)</li> <li>(金词所在地 (3)</li> <li>(金词所定地伟天气 (2)</li> <li>城市 (1)</li> </ol>	技能命中分布 

# 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,则需要在"用户管理"添加用户。

AL	addinGO	企业AI机	器人工厂							?	🕒 AladdinGO 🗸
÷	用户管理		坐席管理			坐席名单	业务分组				
\$	登录日志						_				
	客服配置	^	■ 添加坐席								
	坐席管理		姓名	邮箱		手机		角色		操作	
	Second House					暂	无数据				
		الفريد بالرحم			_	_	_			•	
AL	addinGO	企业AI机	器人工厂	_						<b>•</b> ?	🕒 AladdinGO 🗸
Ala	addinGO   <sup>用户管理</sup>	企业AI机	器人工厂 坐席管理	-		坐席名单	业务分组			• 7	🕒 AladdinGO 🗸
Ala eb	addinGO   用户管理 登录日志	企业AI机	器人工厂 <b>坐席管理</b> 添加坐席			坐席名单	业务分组		×	• 7	🕑 AladdinGO ~
Ala e	AddinGO   用户管理 登录日志 客服配置	企业AI机 个	器人工厂 <b>坐席管理</b> 添加坐席 部门			坐席名单	1 业务分组	○ 提素关键字	×	<ul><li>•</li></ul>	AladdinGO ~
Ala eb	用户管理 量录日志 客题配置 生席管理 策略配置	企业AI机	器人工厂 坐席管理 添加坐席 部门 Q 提素关键:1	2		坐席名单	. 业务分相	<ul> <li>- 調素关键字</li> </ul>	×	①     ②     ④     ④     ⑤     ⑥     ⑥     ⑥     ⑤	AladdinGO ~
Ala e	用庁管理 登录日志 客脳と選 生席管理 策略能置	企业AI机 ^	器人工厂 坐席管理 添加坐席 部门 - C 世家大学 - C 全部			坐席名单 姓名	: 业务分组 邮箱	<ul> <li>· 股票关键字</li> <li><b>手机 角色</b></li> </ul>	×	①	AladdinGO ~
Ala e	田内留理 用户管理 登录日本 客服配置 生然管理 須明配置	企业AI机	<ul> <li>器人工厂</li> <li>坐席管理</li> <li>添加坐席</li> <li>部门</li> <li>Q 服業失戦1</li> <li>● ロ金部</li> <li>● 音通</li> </ul>	p 管理员		<b>坐席名单</b> 姓名 张小明	业务分组 邮箱 15112129 006@163.	<ul> <li>) 國家关键字</li> <li>手机 角色</li> <li>普通管理 员</li> </ul>	×	①	AladdinGO ~
Ali e	田 / 第3 用 / 第3 登录日志	企业AI机 ~	<ul> <li>器人工厂</li> <li>坐席管理</li> <li>添加坐席</li> <li>部门</li> <li>Q 世界大部門</li> <li>Q 世界大部門</li> <li>- ロ全部</li> <li>レ 普通</li> </ul>	e 管理员		<b>坐席名单</b> 姓名 张小明	<ul> <li>业务分组</li> <li>邮箱</li> <li>15112129</li> <li>006@163.</li> <li>com</li> </ul>	<ul> <li>・ 提案关键字</li> <li>手机 角色</li> <li>普通管理 员</li> </ul>	×	④ ⑦	AladdinGO ~
Al:	AddinGO   用户管理 登录日志 客願配置 坐席管理 策略配置	企业AI机 ~	器人工厂 生席管理 添加坐席 部门 Q 歴史/HT 日 全部 日 世 道通	p 管理员		<b>坐席名单</b> 姓名 张小明 AladdinGO	<ul> <li>业务分组</li> <li>邮箱</li> <li>15112129</li> <li>006@163.</li> <li>com</li> </ul>	<ul> <li>日 提集关键字</li> <li>手机 角色</li> <li>普通管理 员</li> <li>1321</li> </ul>	×	▲ ⑦	AladdinGO ~
Ali e	AddinGO ( 用户管理 登录日志 客服配置 坐席管理 策略配置	企业A机 ^	<ul> <li>器人工厂</li> <li>生席管理</li> <li>添加坐席</li> <li>部门</li> <li>Q 資素失望:</li> <li>- ロ 全部</li> <li>- 日 全部</li> </ul>	P 管理氏		坐席名单 姓名 张小明 AladdinGO	业务分组 邮箱 15112129 006@163. com	<ul> <li>回素关键字</li> <li>手机 角色</li> <li>普通管理 员</li> <li>13719106</li> <li>132</li> </ul>	×	· ⑦	AladdinGO ~
Ali e	用户管理 登录日志 客題配置 生席管理 策略配置	企业A机	<ul> <li>器人工厂</li> <li>生席管理</li> <li>部门</li> <li>Q. 2000年10月</li> <li>中 合部</li> <li>日 合部</li> </ul>	r 管理员		<b>坐席名单</b> 姓名 张小明 AladdinGO	<ul> <li>並务分組</li> <li>邮箱</li> <li>15112129</li> <li>006@463.</li> <li>com</li> </ul>	<ul> <li>回 提案关键字</li> <li>手机 角色</li> <li>普通管理 员</li> <li>13219106</li> </ul>	×	通作	AladdinGO ~
AL:	田仁前G〇   用户管理 登录日志 客願配置 坐席管理 演明記置	企业A机	器人工厂 生席管理 部门 Q. 世主大部门 D. 日全部 D. 音通	P 管理员		<b>坐席名单</b> 姓名 张小明 AladdinGO	<ul> <li>业务分组</li> <li>邮箱</li> <li>15112128</li> <li>006@163.</li> <li>com</li> </ul>	<ul> <li>回想未关键字</li> <li>手机 角色</li> <li>普通管理 员</li> <li>13719106</li> <li>132</li> </ul>	×	第作	AladdinGO ~
AL:	田 一 第 理 会 見 高 志 名 定配配置 生 府 審理 策 所 配置 第	企业A机 ^	<ul> <li>器人工厂</li> <li>全席管理</li> <li>添加坐席</li> <li>印</li> <li>Q 目前未知日</li> <li>Q 目前未知日</li> <li>マ 白 金部</li> <li>レ 普通</li> </ul>	P 管理员		坐席名单 姓名 张小明 AladdinGO	<ul> <li>业务分组</li> <li>邮箱</li> <li>15112129</li> <li>006@163.</li> <li>com</li> <li>共2条 &lt; 1</li> </ul>	<ul> <li>) 設定关键字</li> <li>手机 角色</li> <li>普通管理 员</li> <li>137/9106</li> <li>132</li> <li>新在 1</li> </ul>	×	♣ ⑦	AladdinGO ~
Ali e	用户管理 登录日志 客随記 単応管理 単応管理 単応管理 単応管理 の の の の の の の の の の	企业A机	<ul> <li>器人工厂</li> <li>坐席管理</li> <li>部()</li> <li>ロ (2000)</li> <li>ロ 全部</li> <li>ロ 音通</li> </ul>	e 管理员		坐席名单 姓名 张小明 AladdinGO	<ul> <li>: 业务分组</li> <li>邮箱</li> <li>15112129 006@+63. com</li> <li>共2条 く 1</li> </ul>	<ul> <li>日 提集关键字</li> <li>手机 角色</li> <li>普通管理 员</li> <li>13719106</li> <li>132</li> <li>新住 1 :</li> <li>後定 1</li> </ul>	X	▲ ⑦	AladdinGO ~

2、给坐席授权接待需要接待的机器人。

Ala	addinGO   企业AI相		AladdinGO ~			
۵	用户管理	坐席管理		<b>坐席名单</b> 业务分组		
÷	登录日志					
	客服配置 へ	□ 添加坐席				
	<b>坐席管理</b> 策略配置	姓名	邮箱	手机	角色	操作
		张小明	15112129006@163.com		普通管理员	授权接待机器人 删除

勾选需要授权接待的机器人。

Ala	addinGO   企业AI構	1器人工厂				? 🙂	AladdinGO 🗸	
æ	用户管理	坐席管理		坐席名单 业务分组				
\$	登录日志			×				
	客服配置	□ 添加坐席	授权接待机器人					
	坐席管理 策略配置	姓名	□ 人事助理机器人 □ 流程助理机器人	<b>确定</b> 取消	色	操作		
		张小明	15112129006@163.com		 音通管理员	授权接待机器人	删除	

3、在对应机器人,配置好转人工客服的策略。
Ala	addinGO   🏦	业AIt	几器人工厂					<b>.</b>	?	🙂 AladdinGO 🗸
÷	天事助理机器人 ~	*	客服配置							
2	对话工厂	×	转人工策略							
	语义词库	$\sim$								
۰	素材管理		找人工客制	版按钮 🕜 💽						
	基础设置	^	自动转人							
	回复策略		🗸 连续	- 3	+ 次未知问题转人工					
	用户属性 客服配置		连续	- 3	次不满意评价转人工					
	渠道接入	~	连续	- 3	次相同问题转人工					
	服务管理		连续	- 3	次引导转人工					
	知识学习	$\sim$								
	数据统计	$\sim$	胞发转人_	L规则后是否需要用F	"同意转人上					
			开启人工位	尤先						
			开启后,访	客发起的会话将直接由著	<b>紧服接待,您可以设置人工优先时</b>	间,在设定的时间内人工优先	6, 其他时间机器人优先			
			序号	日期	时间	操作				
					暂无数据					
<b></b>			+ 设置人	工优先时间						

- 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。

AL	addinGO   企业AIA	机器人工厂		?	🕒 AladdinGO 🗸
٠	() 在线 ()	当前会话			
2	当前会话	○ 搜索访客			
\$	历史会话	待接入(0)			
	工作台设置				
		<			

5、点击机器人转人工客服按钮,开启人工客服聊天。

😚 人事助理相	机器人			□ —群人一条心 <b>&lt;</b>		热门问题	知识导	科抗
ごう         予方你推           内部         CRM系	存           系统         帮助文档         常用工具           ●●●         ●●●         ●●●           統         OA系統         ERP系統	5			近 1 1 2 1 3 日 4 前	3天 加班审批怎么 怎么报销 我的年假还有 能请事假吗?	近7天 〕 发? 多少天	£30天 > > >
猜您 想问	< <b>审批流程</b> 报销审批指引 加班审批指引 病假审批指引	> > > >	 疫情防控		6 5 7 1 8 1	战可页工子册 如何申请新〇/ 请假的流程 2011年到2015 唐额	A账户? 6年京东天猫亚马	〉 〉 〕 〕 〕
<ul> <li>公司制度</li> <li>扱行</li> <li>銀行</li> <li>総入文字提问, SI</li> </ul>	調流程 请假流程 加班申请	2011年到2	2015年)(2011	1年到2048年 发送				

쭊 人事助理	机器人			Ⅰ 品,一群人一条心 <b>&lt;</b>	热门问题	知识导航	
猜您 想问	< <b>审批流程</b> 报销审批指引 加班审批指引 病假审批指引	> > > >	 疫情防控		近3天 1 加班审批怎 2 怎么报销 3 我的年假还 4 能请事假吗	近7天 近30天 么发? 有多少天 ?	> > > >
<ul> <li>正在为您</li> <li>你好」</li> </ul>	转接客服,请耐心等待…	已接入人工客服			<ol> <li>5 我司员工手</li> <li>6 如何申请新</li> <li>7 请假的流程</li> <li>8 2011年到20 售额</li> </ol>	册 OA账户? 115年京东天猫亚马逊销	> > > >
公司制度     接       ①     ②       输入文字提向, S	精流程 请假流程 加E	<u>免</u> 申请 2011年至	刘2015年 201	11年到2048年			

6、在客服页面,可"**接入**"客户,与客户进行沟通。

Al	addinGO   企业AP	机器人工厂	AladdingO 🗸
٠	在线 ②	当前会话	◆ 转接 (土) 添加问答 (1) 关闭会话 知识库提索 快捷回复     □
2	当前会话	○ 提索访客	◎ 查看更多历史记录
٠	历史会话 工作台设置	人事助理机器人(1) ヘ 新用户145045 適同有什么可以希望您的7 特捷入(c) ~	AladinGO 講问有什么可以解到您的?
			② ■ ● 输入文学进行回氯, Shift+Entor换行

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"。

Ala	addinGO   企业AIA	机器人工厂		1 AladdinGO ~
÷	(2) ## •	当前会话	🕢 转接 庄 添加问答 🕛	关闭会话 知识库搜索 快捷回复
2	当前会话	Q 搜索访客	0 查看更多历史记录	Q 知识库搜索
٠	历史会话 工作台设置	人事助理机器人(1) ^ ● 新用户145045 14531 同時有什么可以帮製燈約7 待接入(c) ✓	() 你好 请问有什么可以帮到您的?	AladdinGO
			◎ □ ⊕ 输入文字进行回复, Shift+Enter操行	<

## **转接**:点击转接后,可将客户转给其他客服。

Ala	addinGO	企业AI机器人口	сл					<b>*</b> *	? (	AladdinGO 🗸
÷		9	当前会话		● 转接	(土)添加问答	() 关闭会话	知识库搜索	快捷回复	
2	当前会话	人工座席转接							×	
٠	历史会话 工作台设置	转接到人	~ Q 搜索							
		坐席	接待组	状态		操作				
		人事主管		空闲		2 转接	]			
					关闭					
				© ≞ ∞						

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。

Ala	addinGO   企业AIA	机器人工厂		添加问题	
۰	(2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2) (2)	当前会话		⊘ 转接	请选择要将知识添加到那个机器人
2	当前会话			0 查看更	人事助理机器人 🗸
۵	历史会话	人事助理机器人 (1)		() () () () () () () () () () () () () (	* 标准问题
	工作台设置	■ ● 新用户は5045 14:54 (第元用意) 特徴入(0)		<b>U</b> INIT	0/320
					* 问题分类 请选择 ~
					相似问法(共0条)
					+ 添加相似问法
				公司制度在哪里時什么	の复答案
					✓ 默认答案组
					● 依次回复所有 ○ 随机回复一条
				输入文字进行回复,Shift+Enter换行	+ 文本 + 文件 + 图文 + 卡片
					十週加等素相
					取消 确定

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"

Ala	addinGO   企业AI	机器人工厂		🜲 😨 🔊 AladdinGO 🗸
÷	在线 ②	当前会话	<ul> <li>◆ 转接</li> <li>(土) 添加问答</li> <li>(山) 关闭会话</li> </ul>	○ 公司制度
•	<ul> <li>当前会话</li> <li>历史会话</li> <li>工作台设置</li> </ul>	▲ 小田田       ○ 提家访客       人事助理机器人(1)       ●       ●       新用户145045       10:00       正式地正点工,可享等新年間10日       荷扱人(0)	1459     Auddroot       電灯以石Tams     ②       Ladaroot       E500       Calaba       Calaba       Data       Auddroot       Data       Colspan="2">Colspan="2"       Colspan="2">Colspan="2"       Colspan="2"       Colspan="2" <t< th=""><th>公司制度           公司約年假制度         匹配度: 0.95           ●試込客案組         正式转正式点二当月起享有年暇。2           直接发送            我们公司的薪酬政策是什么?         匹配度: 0.83           ●試込客案組            工资的核廣有如下規則:         以固定工资为标准、依显点工计新周期内的出勤情况核算当月           直接发送            公司規定         匹配度: 0.81           ●試込客案組            工業以送            公司規定         匹配度: 0.81           ●試込客案組            正式計工作已満指年不満10年的,年休暇5天; 已満20</th></t<>	公司制度           公司約年假制度         匹配度: 0.95           ●試込客案組         正式转正式点二当月起享有年暇。2           直接发送            我们公司的薪酬政策是什么?         匹配度: 0.83           ●試込客案組            工资的核廣有如下規則:         以固定工资为标准、依显点工计新周期内的出勤情况核算当月           直接发送            公司規定         匹配度: 0.81           ●試込客案組            工業以送            公司規定         匹配度: 0.81           ●試込客案組            正式計工作已満指年不満10年的,年休暇5天; 已満20
				EIKALO

**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。

AL	addinGO   企业AI	机器人工厂		🜲 🕐 AladdinGO 🗸
۵	在线 ②	当前会话	<ul> <li>转接 (土) 添加问答 (小) 关闭会话</li> </ul>	知识库搜索快捷回复
2	当前会话	○ 搜索访客	14:59 AladdinGO	回复文本常用附件
٠	历史会话 工作台设置	入事助理机器人(1) へ ● 新用户145045 16:00 正式株正長工,可享等新年頃 10 日 待接入(c) ✓	您可以在Teams	Q. 提索快捷回复内容       找资料的时候       请帮等,我给您找一下       直接发送   编辑后发送
			<ul> <li>□ ●</li> <li>输入文字进行回复,SNIft+Enter操行</li> </ul>	

Al	addinGO   企业AI	机器人工厂		1 AladdinGO ~
٠	在线 ○	当前会话	<ul> <li>转接 土 添加问答 () 关闭会话</li> </ul>	知识库搜索快捷回复
2	当前会话	Q 搜索访客	14:59 AladdinGO	回复文本常用附件
٠	历史会话 工作台设置	人事助理机器人(1) 个	想可以在Teams	Q 搜索快捷回复内容
		新用户145045 15:00 正式转正员工,可享带薪年假 10 日	15:00 Alecter 20	W OneDrive培训docx 2MB
		待搜入(o) ~ ~	正式转正员工,可意带新年假 10 日。1,员工试用期,转 为正式员工当月起享有年假。2、每年年假计算期限为 4 月 1日到次年 3 月 31 日,不得预期休年假。3、员工入职半年 內,按每月 1天累计休假,不得预支年假。4、员工入职半年 年,按照每月 1天年载计算,所预支的年载,从最后月翻中 扣除。	次送         下载           日         工作薄表格xisx           10KB           友送         下载
			© □ ⊕ 输入文字进行圆复。Shift+Enter换行	

4.2.历史会话

Ala	addinGO   企业AIA	<b>儿器人工厂</b>	1addinGO ~
٠		Q 搜索访客	14:51
2	当前会话	新用户145045 14:51     正式转正点工,可寫帶新年間 10   ④	
ń	历史会话		AladdinGO
	工作台设置	adatite Ante adatite adatit	请问有什么可以帮到您的?
		http://www.sec.example.com/sec.example.com	14:54
		(2) 用户9008 2022-04-25  (2) 公司制度在哪里呀什么	
		< ( ) 新用户144213 2021-11-28 (评价)	14:59 AladdinGO (영고[1)左Teams Q
		● 新用户211430 2021-10-18 型会展明	15:00
		新用户205043 2021-10-14 24公民時	正式转正员工,可享带薪年假 10 日。1、员工试用朋满,转 分正式员工当月起享有年假。2、每年年假计算期限为4月
		● 新用户100511 2021-09-16 期年	1日到次年3月31日,不得時期休年假。3、员工入駅半年 内,按每月1天累计休假,不得预支年假。4、员工高駅当 年,按照每月1天年假计算,所预支的年假。从最后月薪中 扣除。

# 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。

Ala	addingo   企业AIA	1.器人工厂				<b>Å</b> *	?	AladdinGO ~
٠		工作台设置	基础设置	常用回复	常用附件			
2	当前会话							
*	历史会话	开启人工欢迎语 💽						
*	工作台设置	您好!请问有什么可以帮您的?						
								h
		4						

**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。

Ala	addingo   企业AIA	机器人工厂			<b>Å</b> .	?	AladdinGO ~
•		工作台设置		基础设置 1 應用回复 常用解件			
2	当前会话	2 💷 3	新増常用回	Ξ. ×			
۵	历史会话 工作台设置	「「「」「「「」」「「」」「「」」「「」」「」」「「」」」「「」」」「「」」」「」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」」	* 标题	诸能入标题			操作
		找资料的时候	* 内容	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			编辑 删除
			* 序号	诸输入序号			
				<b>10.2</b> 10.3			
		¢ (					

**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。

Ala	addinGO   企业AIA	11器人工厂			🜲 🕐 🔉 AladdinGO 🗸
۲	在线 ②	工作台设置	基础设置	常用回复常用附件	
2	当前会话 历史会话	±#			
•	工作台设置	文件	格式	大小	操作
		OneDrive培训,docx	docx	2MB	修改文件名 删除
		工作簿表格_xlsx	xlsx	10KB	修改文件名 删除

# 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

Ala	addinGO   企业AI机	器人工厂		新建角色	×
÷	用户管理	用户管理	用户管理 角色管	* 角色名称	
2	登录日志 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	D 新建角色	2	人事助理机器人管理员	
۰	E GABLER.	角色名称	创建时间	角色描述	
		普通管理员	2022-10-13 14:35:	授权菜单	Q. 搜索关键字
				<ul> <li>✓ ■ 全部</li> <li>&gt; □ 流程助理机器人</li> </ul>	
				<ul> <li>✓ 入事助理机器入</li> <li>✓ 对话工厂</li> <li>✓ 语义词库</li> </ul>	
				<ul> <li>✓ 素材管理</li> <li>✓ 基础设置</li> </ul>	
				<ul><li>✓ 渠道接入</li><li>✓ 服务管理</li></ul>	
				<ul> <li>✓ 知识学习</li> <li>✓ 数据统计</li> </ul>	
					取消 确定

**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。

Ala	addinGO   企业A	机器	人工厂				新建用户
æ	用户管理	用	1户管理			用户管理角色的	* 姓名
<u>•</u>	登录日志	1	C 新建用户			2	100 100 2
\$	各服配直 ~						*邮箱
			姓名	手机	曲印岩窗	角色	0/64
			AladdinGO	13719106132		创建者	* 密码
			张小明		15112129006@163.com	普通管理员	手机
							角色
							- 创建者
							□ 人事助理机器人管理员
							普通管理员
							取消 确定

# 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。

addinGO	企业AI机器	人工厂			Aladding 🔊
用户管理	1	登录日志			
登录日志					0.024/80
客服配置	~				□ 贷系大班子
		姓名	手机	最近登录时间	最近登录IP
		AladdinGO	15112129008	2022-10-13 15:15:47	119.131.183.51
		人事主管		2022-10-13 14:55:32	119.131.183.51
		AladdinGO	15112129008	2022-10-13 14:47:30	119.131.183.51
		AladdinGO	15112129008	2022-10-13 14:32:49	119.131.183.51
		AladdinGO	15112129008	2022-10-13 11:22:53	119.131.183.51
		AladdinGO	15112129008	2022-10-13 10:23:09	119.131.183.51
		AladdinGO	15112129008	2022-10-13 09:52:00	113.119.63.4
		AladdinGO	15112129008	2022-10-13 09:36:00	119.131.183.51
		AladdiaCO	15110100000	2022 10 12 21-20-42	110 101 171 100
			共 1178 条	15条页 🗸 (1 2 3	4 5 6 … 79 > 前往 1

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"。

Ala	addinGO	企业AI机	器人工厂				🌲 ? 🙂 AladdinGO	$\sim$
٠	用户管理		坐席管理		坐席名单 业务分	分组		
÷	登录日志							
*	客服配置	^	□ 添加坐席					
	坐席管理 策略配置		姓名	邮箱	手机	角色	操作	
					暂无数据			

Ala	addinGO   企业AI材	1.器人工厂					۰	?	🕒 AladdinGO 🗸
÷	用户管理	坐席管理	坐席名	单 业务分组					
¢	登录日志	添加坐席				×			
	各版配置 へ 坐席管理	部门			○ 搜索关键字				
	策略配置	Q、搜索关键字	姓名	邮箱	手机	角色		操作	
		<ul> <li>□ 至部</li> <li>D 普通管理员</li> </ul>		15112129					
			张小明	006@163. com		普通管理 员			
			AladdinGO		13719106 132				
				共 2 条 〈 1	> 前	往 1 页			
						職定 取消			

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。

Ala	addingo	企业AI机	器人工厂				🜲 🕜 🙂 AladdinGO 🗸
۵	用户管理		坐席管理		坐席名单 业务	分组	
ά	登录日志						
	客服配置	^	□ 添加坐席				
	坐席管理 策略配置		姓名	邮箱	手机	角色	操作
			张小明	15112129006@163.com		普通管理员	授权接待机器人 删除

勾选需要授权接待的机器人。

Ala	addinGO   企业AI制	1.器人工厂				÷.	?	🕒 AladdinGO 🗸
æ	用户管理	坐席管理		<b>坐席名单</b> 业务分组				
۰	登录日志	_		×				
	客服配置へ	□ 添加坐席	授权接待机器人 <ul> <li>人事助理机器人</li> <li>流程助理机器人</li> </ul>					
	策略配置	姓名		确定 取消	色		操作	
		张小明	15112129006@163.com		「通管理员		授权接待机	器人 删除

**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"**

Ala	addingo	企业AI机	器人工厂		<b>A</b> *	?	Ala	addinGO $\smallsetminus$
۲	用户管理		坐席管理	坐席名单 业务	分组			
$\odot$	登录日志							
	客服配置	^	添加分组					
*	坐席管理 策略配置		分組名称	坐席数量	创建时间	操作		
			售前	0	2021–05–13 19:11:35	成员管理	编辑	删除
			鶴后	0	2021–05–13 19:11:54	成员管理	编辑	删除

从坐席成员中,选择合适的人员添加进对应的分组里面。

Ala	addinGO	1	È业AI机器人工厂									<b>¢</b> *	?	() Al	addinGO ${\sim}$
œ,	用户管理		坐席管理					坐席名单	业务分组						
Q.	登录日志 客随知道 生活管理 策略在面	成员 <sup>。</sup> 坐席	<b>查管理</b> <sup>第成员</sup>			Q 搜索关键字 组成员			○ 搜索关键字		×				
			姓名 AladdinGO 人事主管	邮箱 1511212900 8@163.com	手机 15112129 8	88[]	操作 [ 源加] 源加	姓名	郎箱	手机 暫无数据	85(7)	操作		编辑	剧除
												确定	取消		

#### 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"。

ad	dinGO   企业AIA	几器人工厂			<b>*</b> *	(	?)
用	户管理	客服策略配置					
登	录日志						
客	服配置へ	坐席工作时间:					
	坐席管理 第 <b>略配置</b>	标题		操作			
		暂无数据					
	+ 添加规则						
		用户等待时长:					
		分 ~ 3					
		坐席繁忙提示:					
		坐席正忙,请您稍候					
				4			
		无客服在线提示:					
		抱歉,暂无人工客服在线。人工客服在线时间是					
				h			

Ala	<b>*</b> ?	AladdinGO ~									
ф	用户管理	客服策略配置									
2	登录日志	开启分级接待		添加一级生席							
٠	各級配置 ^ 坐席管理	姓名	邮箱	手机	部门		操作				
	策略配置	AladdinGO		15112129008			删除				
		分配规则									
		开启自动分配 (一)									
		接待上顾									
		每个生意量多同时可以接待 — 4 + 人									
		27月27日27日 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10									
		开启熟客优先									
		24     小时之内再次来访的用户会     x4	24         小村之内再次来访的用户会被分配给上次接待他的客服           キケ								
		- ma									
		人工服务评切和宣									
		人工满意度评价 ◎									
			2星 1星								
		+									