

智能客服系统-智能客服机器人-智能聊天机器人

产品名称	智能客服系统-智能客服机器人-智能聊天机器人
公司名称	深圳市虹红科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	深圳市南山区科技园科技中三路5号国人通信大厦A座3层（办公场所）
联系电话	0755-89350997 13189172260

产品详情

一洽智能客服系统可以根据不同的渠道、不同入口、不同的访客角色选择是否启用不同的客服机器人,智能机器人客服主要分为：基于FAQ的基础机器人;基于智慧型知识库、业务型词库、语义分词、匹配算法、智能学习的业务机器人、基于自然语法处理(NLP)和人工智能(AI)技术的任务型机器人。

一洽智能机器人系统功能：

1、机器人接入

智能客服系统，可以根据不同的渠道、不同的入口、不同的访客角色选择是否启用不同的机器人客服，每个客服机器人启用不同的配置和连接不同的知识库。目前支持网站、微信、APP、小程序、微博、Facebook、Line、WhatsApp、邮件、社区、自定义渠道接入业务机器人系统。

2、机器人样式

不同的机器人可启用不同路由，不同路由可启用不同的访客端样式，以满足不同企业的不同业务需求。

24小时无人值守的智能机器人客服，机器人窗口样式要能充分展示科技智能的形象，无论是机器人的头像、转人工的提示界面、是否解决的反馈样式;企业均可根据自己的实际业务配置。业务机器人还支持渲染同屏检索的互动窗口，让您方便，要您好看。

3、机器人路由

一洽支持企业配置路由条件：受访域名与页面、访客地区、搜索引擎和关键词、访客身份、访客语言、会员等级、指定路由参数;选择条件应用的逻辑值。

开发者高级路由：支持开发者完全根据业务的实际情况自定义条件规则，启用路由触发器。

4、接待优先级

一洽多业务机器人系统，支持根据不同渠道的访客角色设置人工客服和机器人客服的接入优先级，可根据企业实际业务选择性开启接入优先级。

5、转人工设置

一洽业务机器人系统支持“手动转人工”和“自动转人工”两种方式，可以根据企业实际业务需求配置。

6、访客输入联想

一洽通过知识库、语义分词、匹配算法实现访客端的输入联想，访客在对话框输入问题的同时，系统智能关联知识库中匹配的问题显示给访客，以便访客高效精准选择。“访客输入联想”也是电商行业、游戏行业、科技行业、消费品领域最常见、最频繁的应用。

7、问题类型

一洽智能机器人系统，基于不同业务场景展现

“常见问题”，基于知识库、语义分词、匹配算法智能推荐

“精准问题、相似问题、相关问题”，基于上下文的关联性联想出

“引导问题”；不同的问题类型展现丰富和完善了智能问答系统的交互性。

8、情景模式

一洽针对访客提问“未命中知识库”和“满意度反馈”场景，基于多轮对话的回合数，可配置情感递进式的情景模式；丰富智能客服的情感温度。另外，针对自动转人工、接口故障、非文本格式、出现禁用词等各种场景提示均可个性化设置。

9、知识库管理

一洽知识库管理，主要分为系统知识库和用户业务知识库，一洽不断更新基于常见问答的寒暄库，基于唐诗、宋词、元曲等文库，基于史记、百科、贴吧等人物库；用户基于自身业务的实际，创建基于不同品牌、不同业务、不同产品的多业务用户知识库。

知识库答案支持富文本；可添加标准问题的其他问法，绑定与标准问题产生业务关联的相关问题，同时可设置每个问题的有效期，健全特定知识的即时性和有效性。

10、词库管理

一洽词库管理，主要分为：业务词、同义词、禁用词、敏感词，是对一洽知识库系统运算与应用的补充与完善，极大的提高了用户创建与管理知识库的效率。

11、智能学习

任何知识库的建立都不是一蹴而就的，因此没有持续更新和维护功能的知识库是没有用的，完善的知识库产品和解决方案必须提供完整的学习和维护功能。

怎么才能持续优化和完善知识库体系，了解用户的提问习惯？一洽智能学习帮助用户自动筛选出“待回答问题”、“待完善问题”、“含敏感词问题”、“含禁用词问题”，方便用户查漏补缺、日臻完善。

12、机器人分析

一洽机器人分析目前支持对话量、访客提问数、完全匹配数、精准匹配数、相似匹配数、问题解决率、命中率、机器人解决率等50多项指标的全数据多维度分析报表。分析的数据维度包括：趋势分析、路由分析、入口分析、渠道分析、地区分析、时段分析等。