

电话机器人的普及需要突破哪些

产品名称	电话机器人的普及需要突破哪些
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

产品详情

要有一个强大的知识库系统来支持，在具体的工作场景中，机器人必须通过知识库才能完成各项工作。很多企业在配置和使用客服机器人时，也会发现

知识库的配置影响了客服机器人的功能和服务质量，那到底什么是知识库，知识库对客服机器人有什么意义和价值？简单来说，知识库相当于现在智能客服机器人的大脑，为客服机器人提供源源不断的知识支持，让机器人能够智能地回答用户的提问。知识库是客服机器人的AI大脑随着人工智能技术的发展和普及，现在市场上的智能客服系

统厂商也越来越多，不管是大公司的智能客服系统还是创业公司的智能客服系统，只要系统中包含了客服机器人功能，都会含有知识库功能。用户在日常跟机器人对话时的机器人寒暄、常见问题的推荐和机器人对问题的回复，都是和知识库息息相关的，也都是需要在知识库中设置好才能正常使用的。知识库建设对智能客服机器人来说属于核

心配置，没有知识库，机器人则回答不了任何问题。知识库越丰富的机器人，在和用户交流的时候也会显得更加智能化。知识库为客服机器人提供问答知识智能客服机器人在前端进行客户接待时，知识库在后台为机器人提供知识支持，机器人根据客户来源信息或客户问题做出内容推荐、智能问答时，都需要知识库在后端进行判断，匹配相应

的知识。智能客服机器人在前端服务，知识库在后台进行问题的匹配，输出回复客户的知识，就像是人的“思想”一样，使客户对机器人有“智能感”。客户对知识库没有“实际”感触，但是知识库对机器人发挥作用却至关重要，没有知识库，机器人就是一片空白。与人的大脑和身体一一对应不同，一个知识库可以对应多个机器人，知识库

内部可以进行知识的分区，进行知识的三级分类编辑，知识库可以根据不同的客服机器人调用不同模块的知识。客服机器人通过知识库沉淀和自我学习知识库建设除了为客服机器人提供充足