沃丰科技 WOFENG TECH | UDESK

语音机器人培训

培训人：

培训时间：

沃丰科技 WOFENG TECH | UDESK

CONTENTS

目录

1 KM

2 CRM

沃丰科技 WOFENG TECH | UDESK

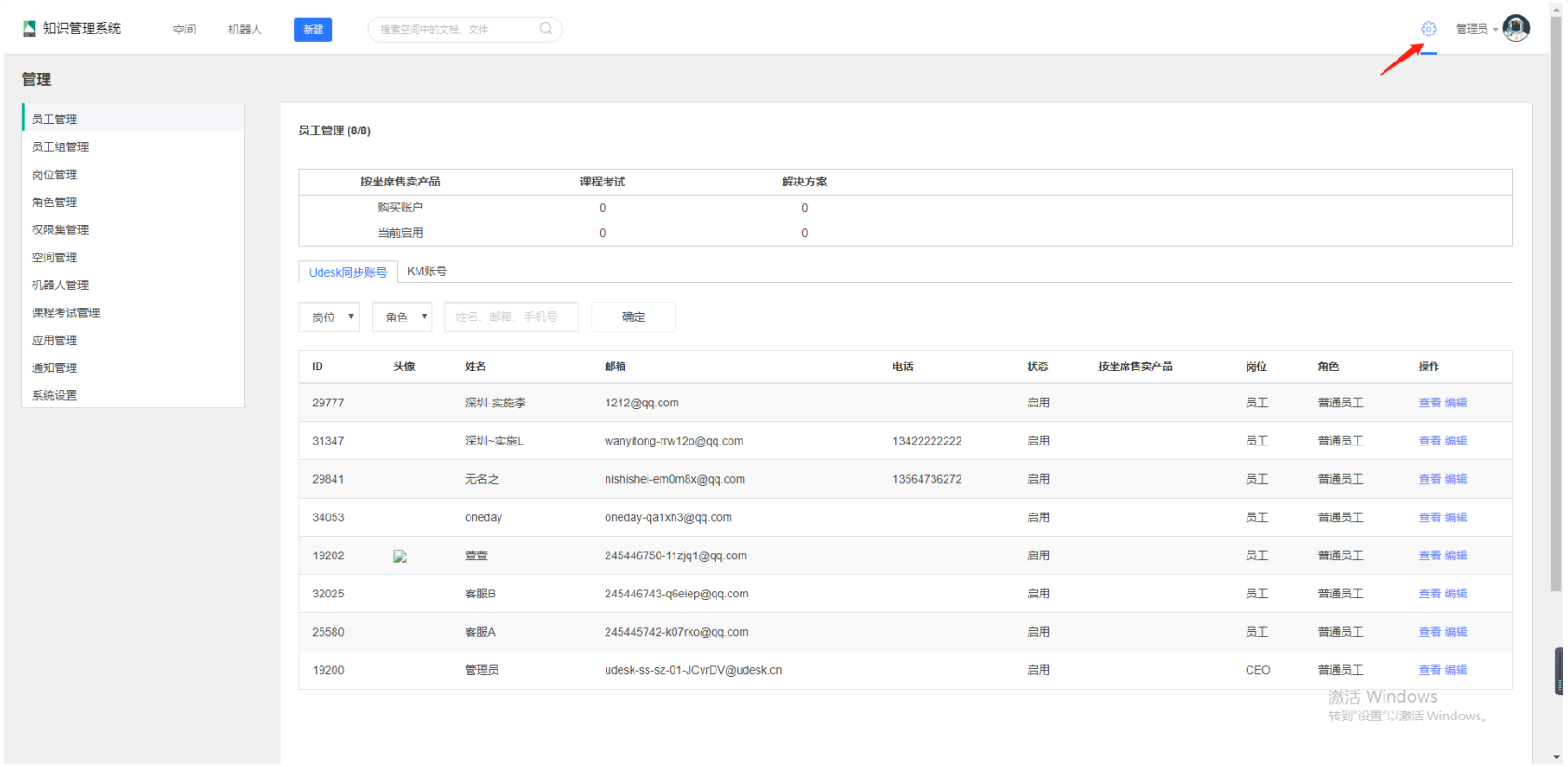
第1部分 KM

KM机器人基础功能模块概览

1、系统管理
2、知识库
3、任务式对话
4、资料库对话
5、训练方式
6、数据报表与监控
7、机器人设置

系统管理

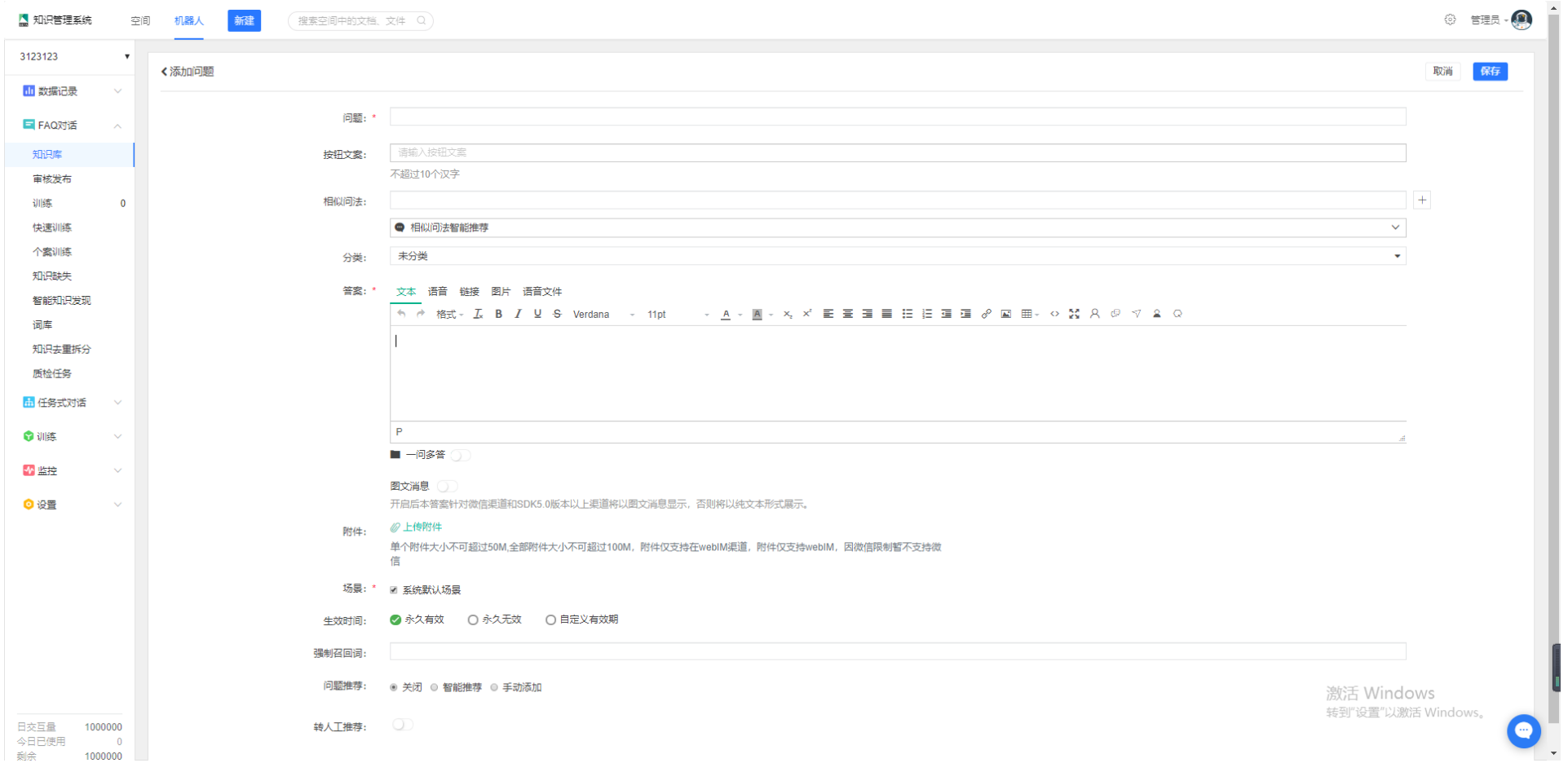
1、多机器人管理：支持创建多个机器人，且每个机器人对应一个知识库，每个机器人可配置到不同渠道。
2、场景管理：支持一个知识库下的多场景设置，同一知识点可分属多场景，减少知识库维护重复性。
3、应用管理：支持一个应用下配置多个机器人，IM端通过调用不同的应用实现机器人的调用。
4、机器人基本信息：机器人名称、描述、LOGO等基本信息设置。
5、权限管理：针对不同员工或员工组，提供机器人功能管理权限，不同用户可见不同机器人功能，保证系统安全性。
6、员工管理:支持添加和编辑员工组、员工、岗位和角色。
7、权限集管理：针对不同员工和角色，提供系统权限集管理，让不同员工或角色拥有不同系统权限，满足系统分级管理需求。



知识库

知识库--问题

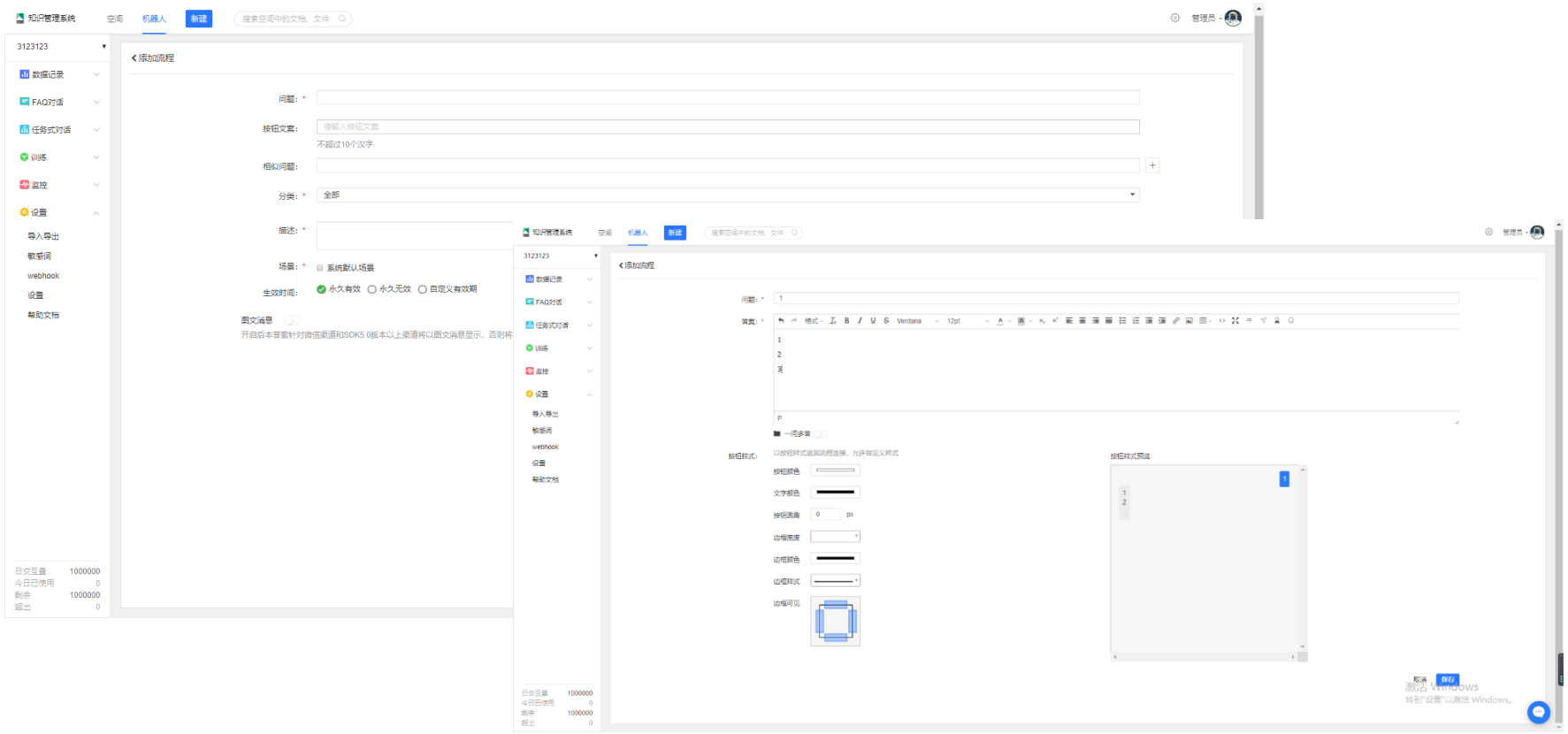
问题是指以问答对形式呈现的知识点，通常为一问一答，是知识库最基础的形式，可以通过增加答案/相似问法实现多问多答。



知识库

知识库--流程

流程是指以问题树形式呈现的知识点，流程的构建需要基于相应问题的完善，目前不支持微信渠道。



知识库

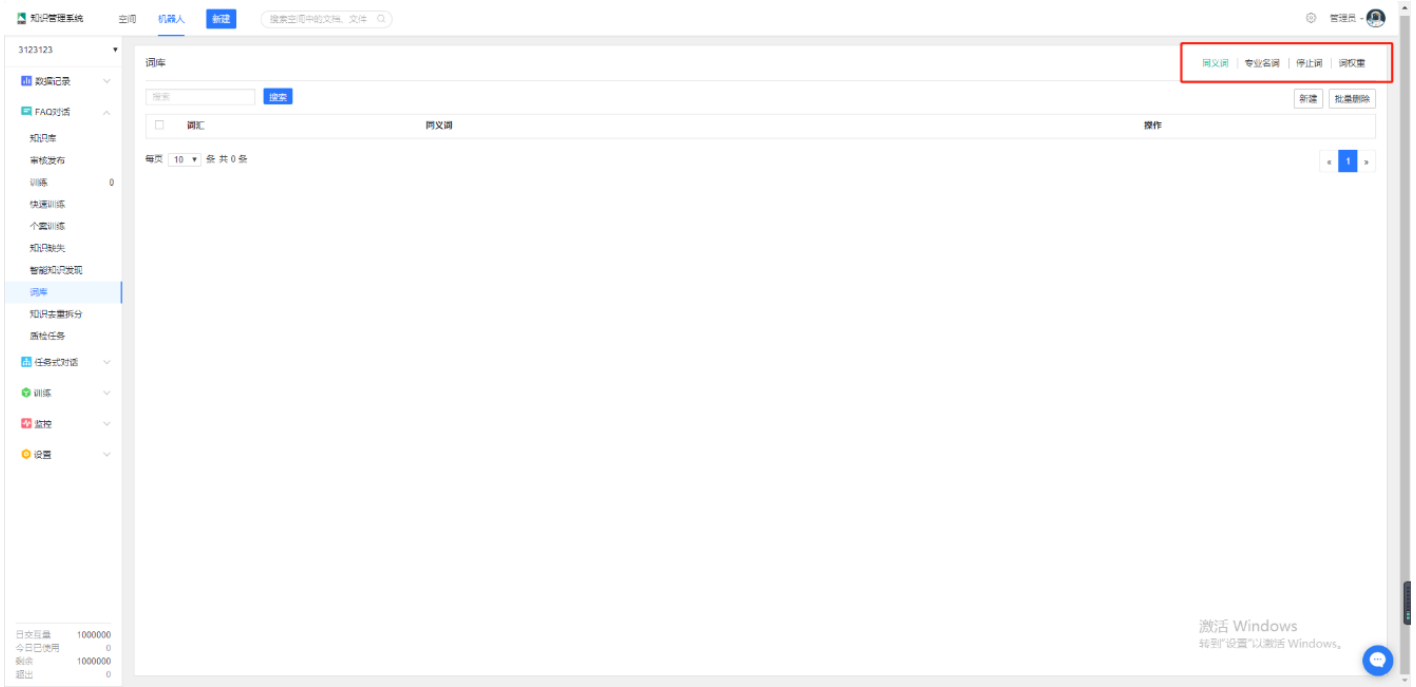
词库

1、同义词：添加同义词可提高机器人的智能性，同时方便管理员维护后台的业务库，减少相似问法的添加。如：管理员在后台添加一个问题“机器人的价格”，管理员在后台将价格设置同义词收费、多少钱，当有访客咨询“机器人怎么收费”，机器人会给出“机器人的价格”的答案。

2、专业名词：是指有行业特征性的词语。如小米和小米2指的是两件商品，将小米2作为专业名词添加，机器人在语义分析的过程中就会将小米2作为一个整体，不会将它分为小米和2两个部分了

3、停止词：停止词指的是在业务问题语义分析的时候无意义或与您业务完全无关的词语，如“啊”、“呢”，“怎么”等，在访客提出的问题中会将这些停止词过滤掉。

4、词权重：权重词作用于检索阶段，在匹配中设定词的重要程度，词越重要，匹配上时给的分数越高。（当用户输入一个问题时，知识库中并没有相同的问题，则机器人会模糊匹配一些问题，并对这些问题进行相似度的打分，词权重功能可以辅助机器人更准确的进行模糊匹配。）



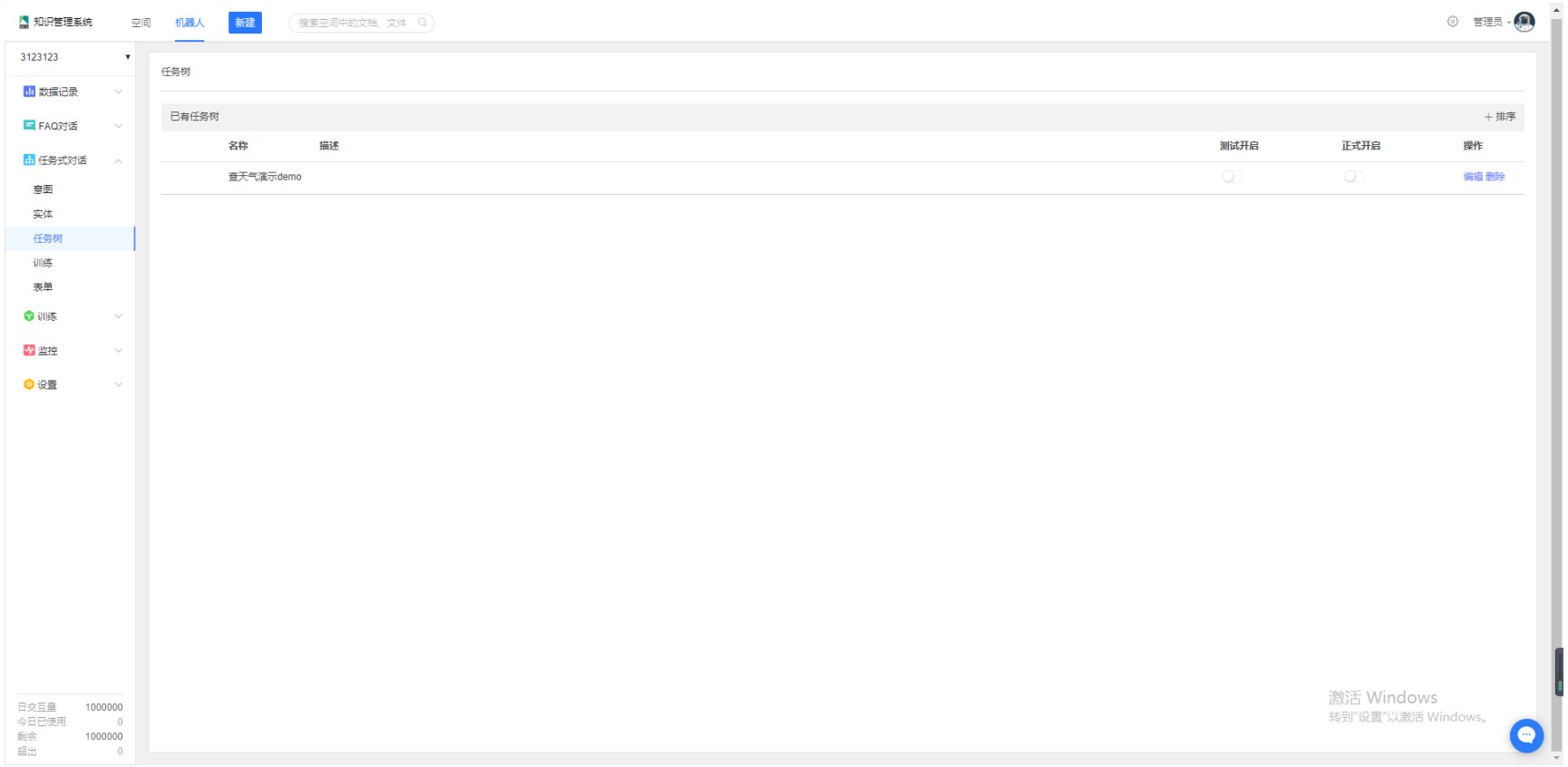
任务式对话

任务式对话知识库

任务式对话指机器人通过设定的任务树进行判断和执行，以实现用户需求的会话形式。适用于需要多轮对话，收集用户信息或给用户传输动态信息的业务场景，如订机票，订酒店，租车，查天气等。

任务式对话扩充了标准问答以外的能力，能帮助您降低人力成本，提高工作效率。

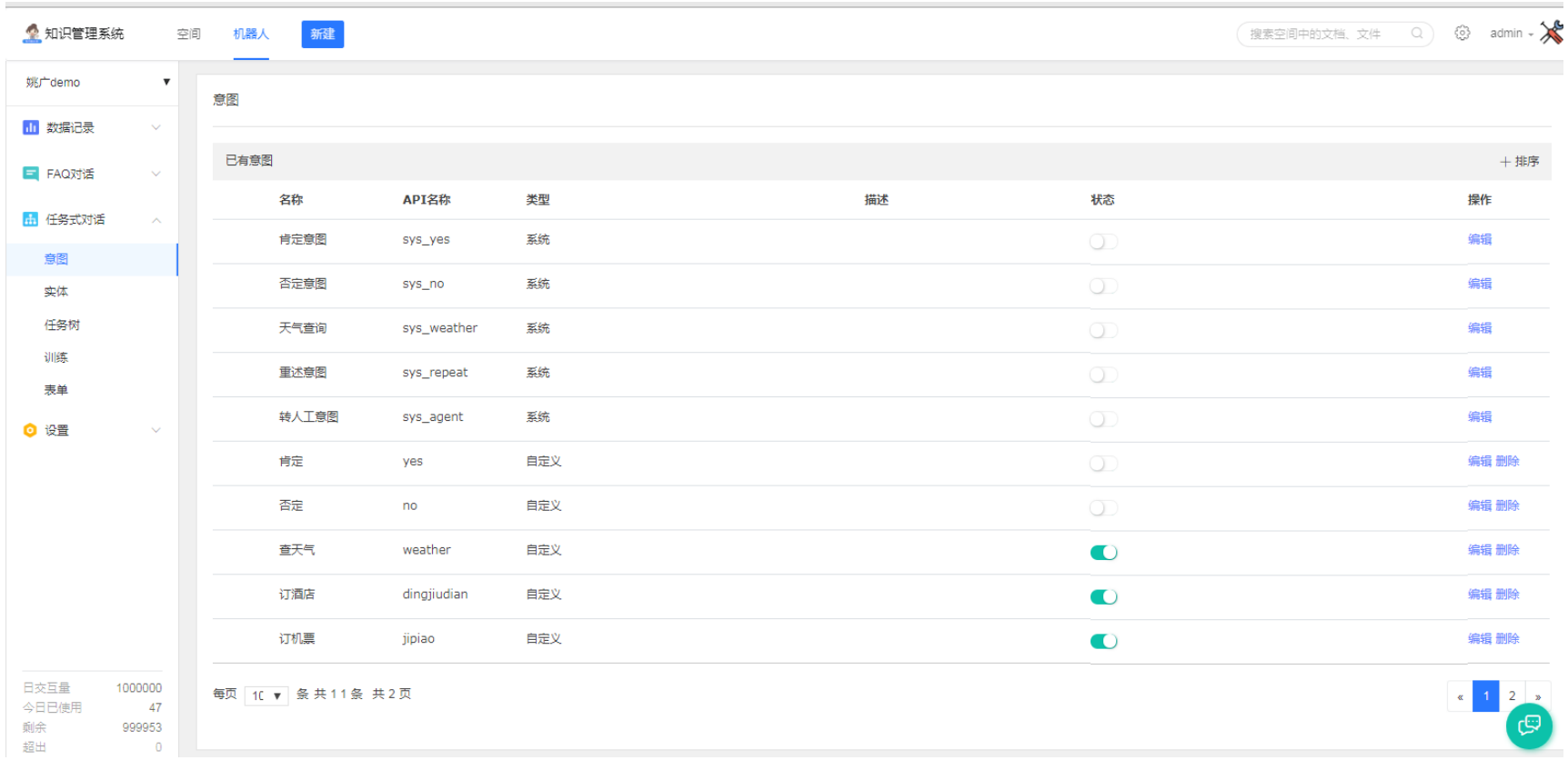
主要通过意图、实体、任务树组成。



任务式对话

任务式对话--意图

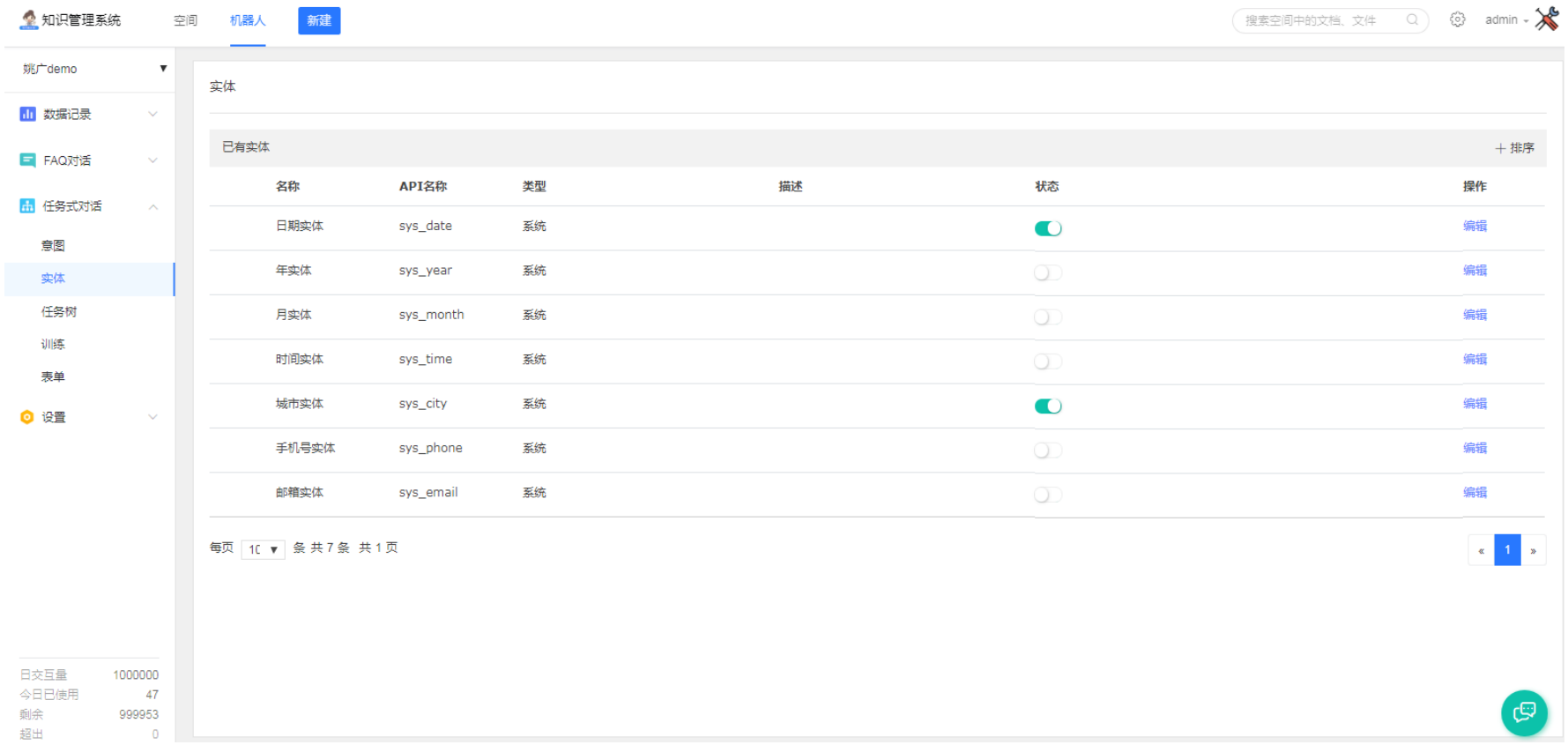
意图是任务式对话最为重要的部分之一，机器人通过识别用户话语中的意图，判断下一步应该采取的动作。以“今天天气如何？”举例，这句话的意图就是查询天气。



任务式对话

任务式对话--实体

实体是指是符合特定规则的某类事物的抽象集合，任务树通过实体规则去收集用户会话中具体的信息。如查天气的例子中，用户问“今天北京天气怎么样？”，那么“今天”和“北京”分别是这句话中的日期实体和城市实体，任务树收集到具体的日期和城市后，就能回复满足条件的数据。

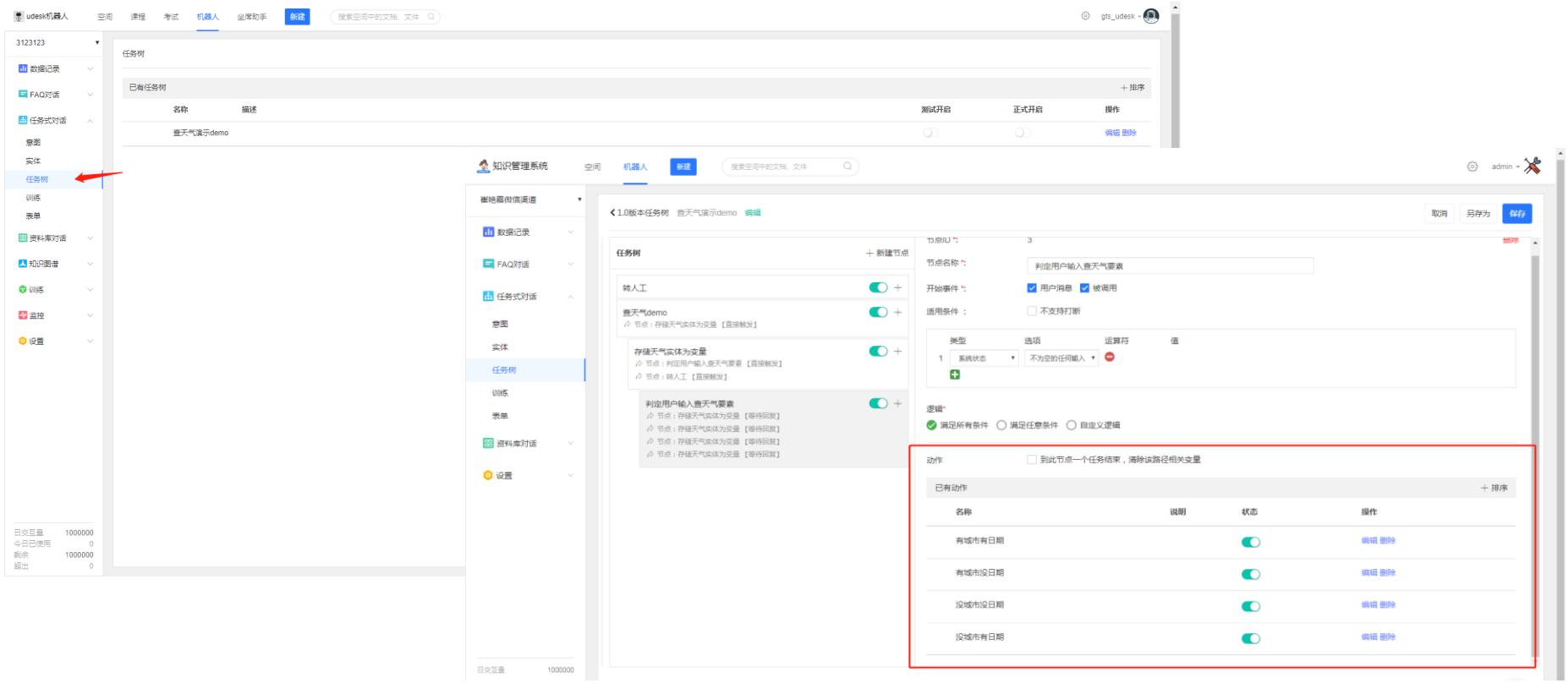


任务式对话

任务式对话--任务树及动作

任务树是指以实体值和意图为主要判断条件，通过特定策略和动作，引导用户达到预期目标的树状任务流程。

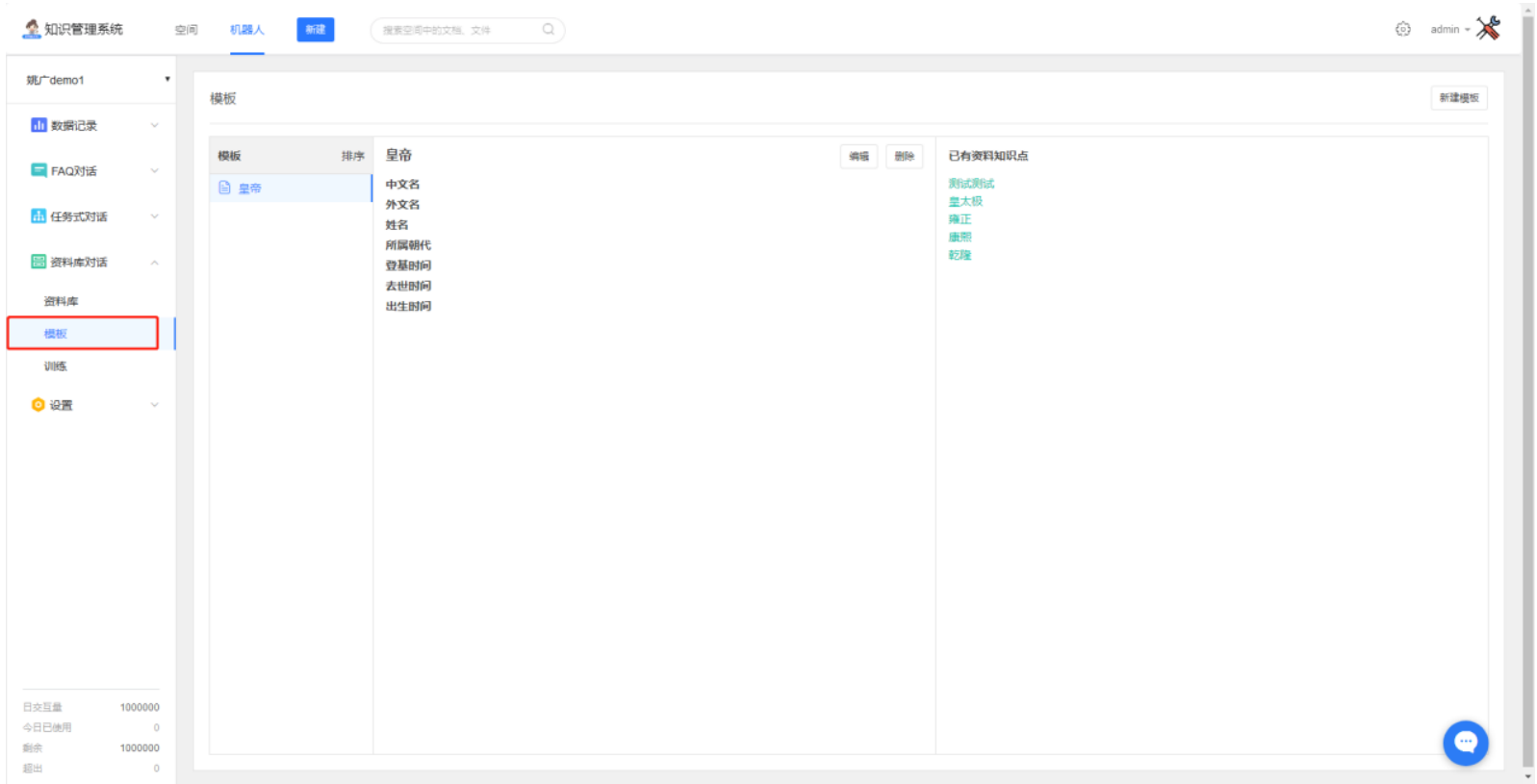
动作是任务树中可执行的具体操作。机器人通过执行预先设定的各种不同动作最终实现用户需求。



资料库对话

在资料库中知识点的主体和属性被结构化的存储，当用户问题特定主体/属性的相关属性/主体时，系统能自动读取资料库中的数据并进行回答，而不需要专门针对每一个组合情况配置单个的问答知识点，在简化知识库构建操作的同时，提供了更加灵活的回答。

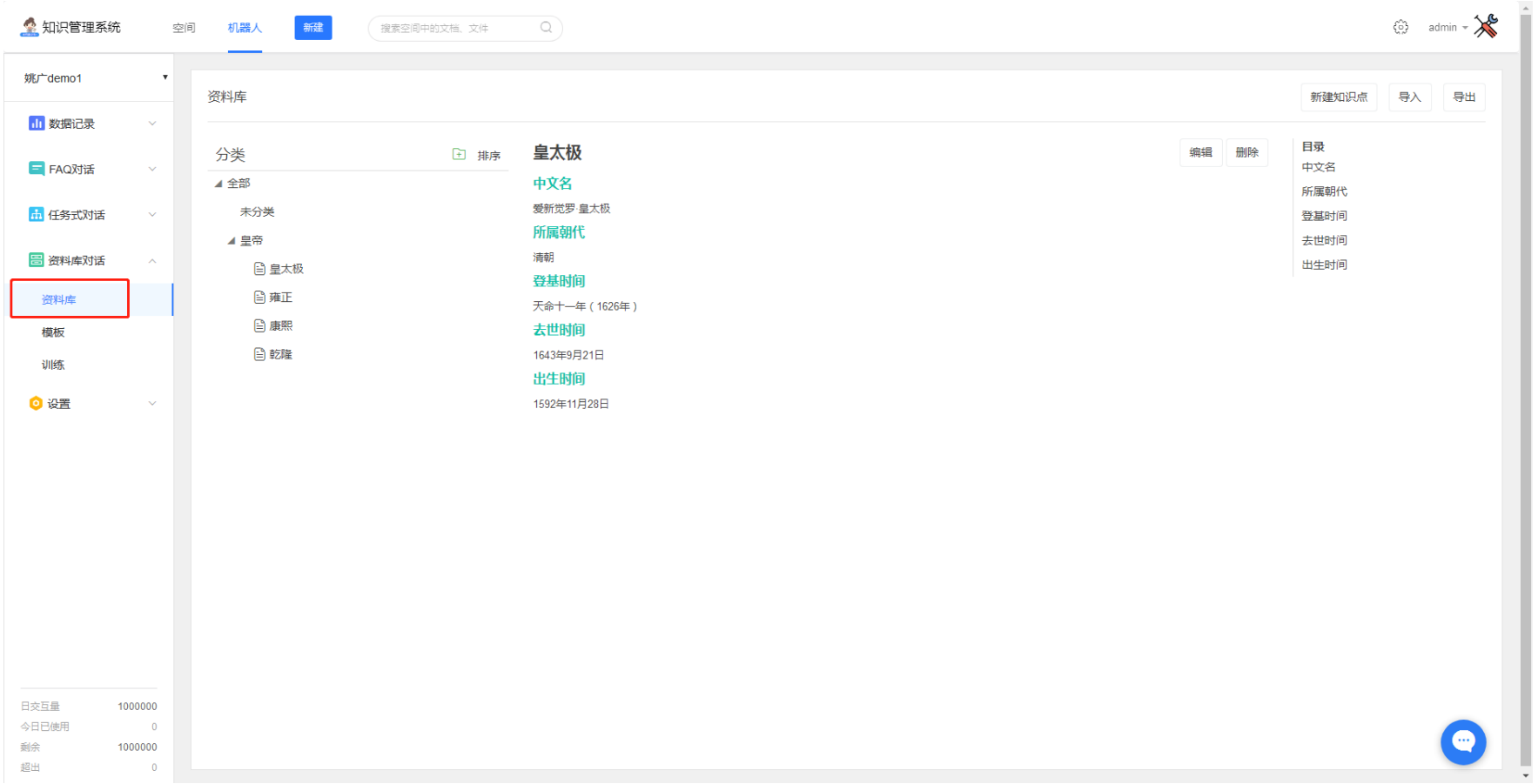
资料库模板：资料库模板定义了相应知识点的所有属性字段，是创建资料库知识点的基础。



资料库对话

资料库对话--资料库：

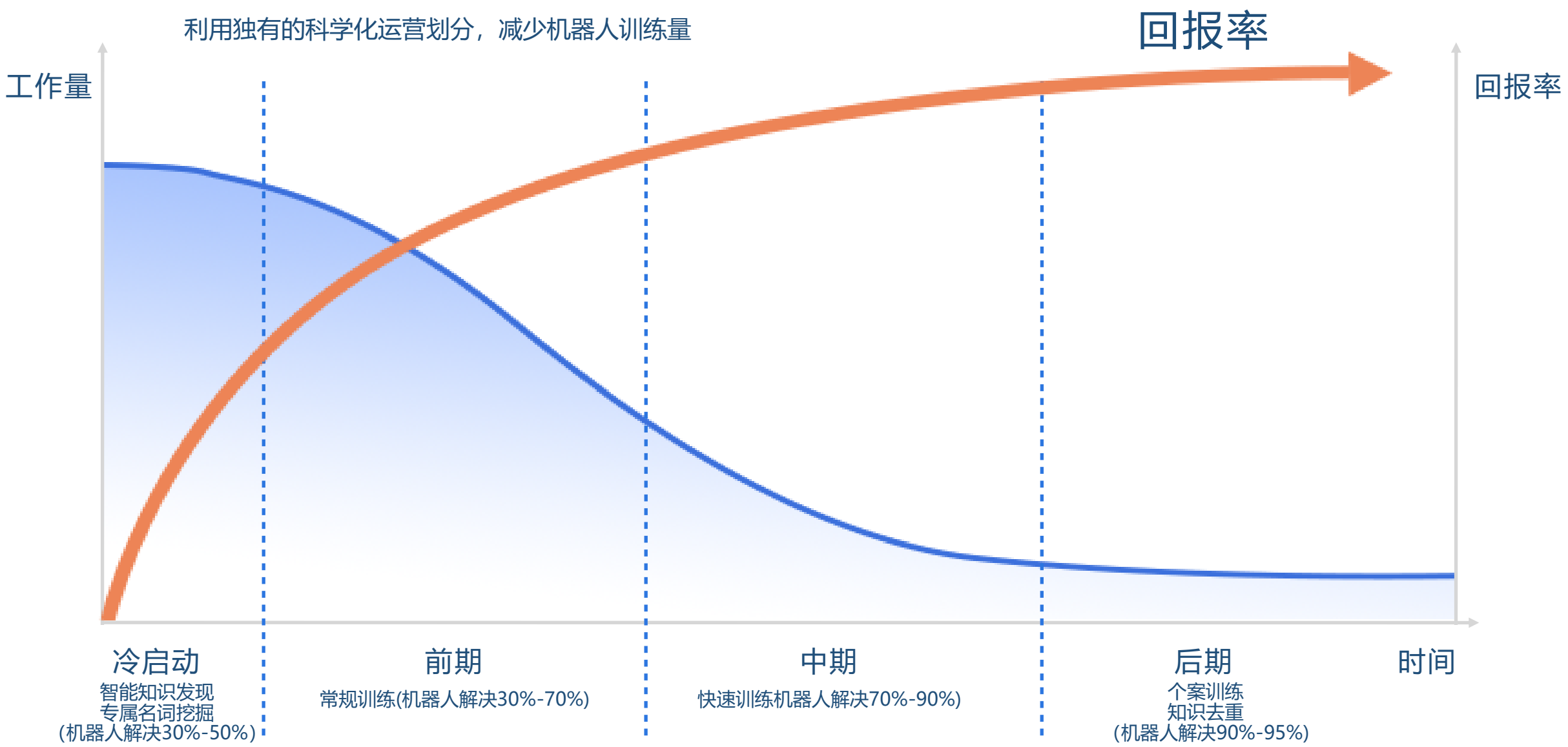
资料库中展示了使用各模板创建的所有结构化知识点。



机器人训练运维工具

沃丰科技 WOFENG TECH | UDESK

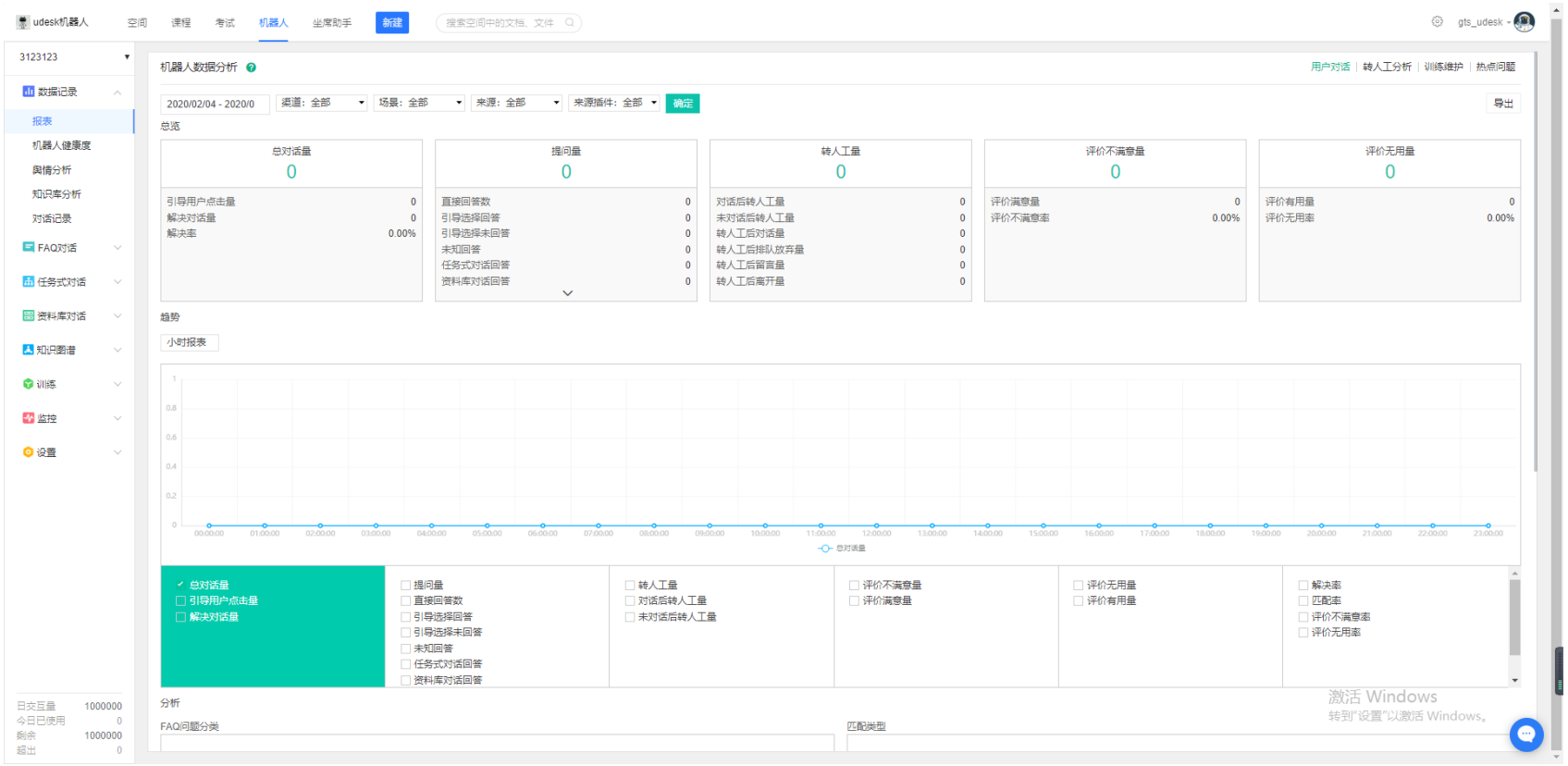
利用独有的科学化运营划分，减少机器人训练量



数据报表与监控

数据报表与监控：

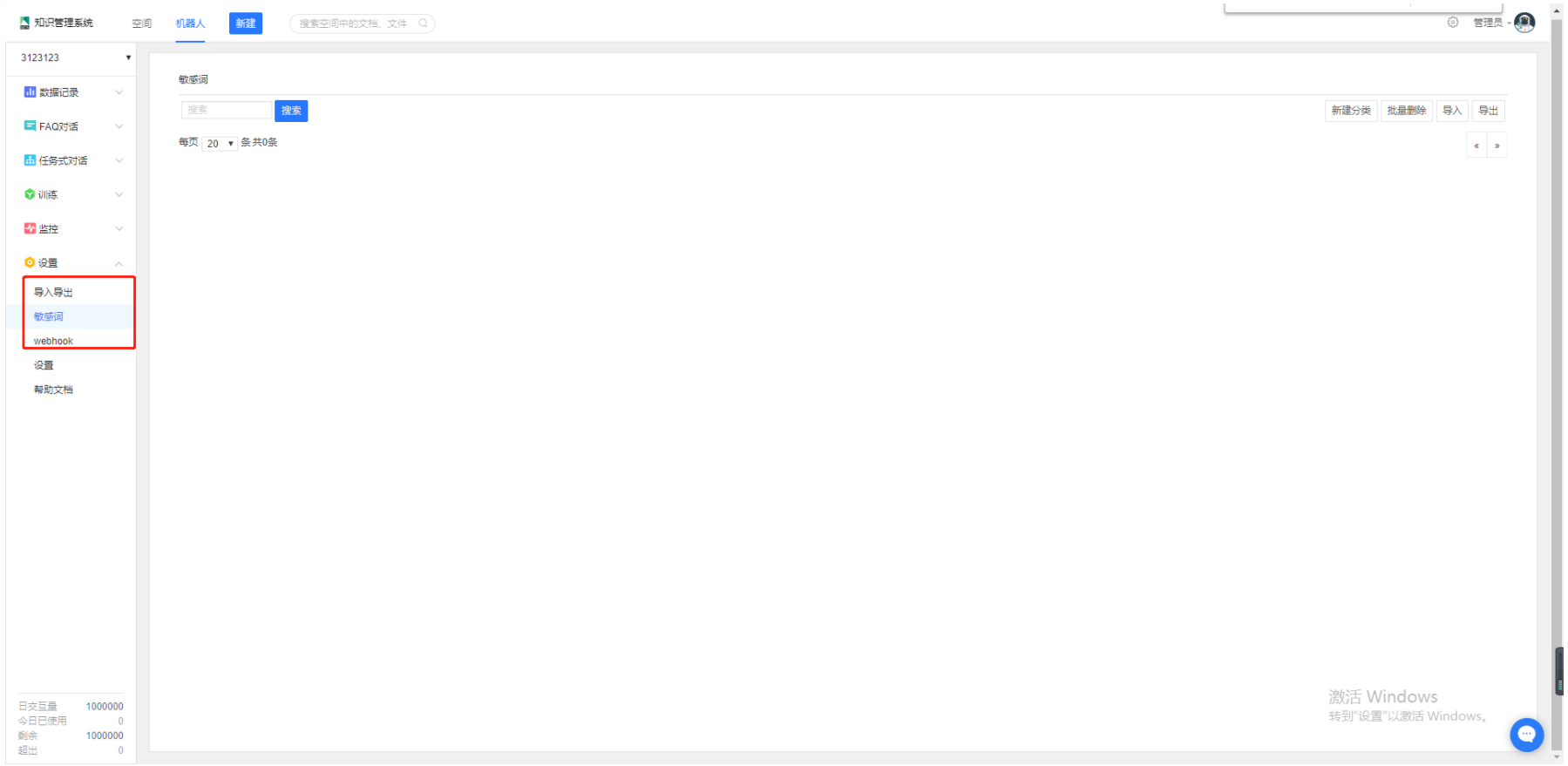
数据纪录是对机器人的工作情况用数据展示出来的模块，分为报表和对话纪录，报表是对纪录的加工和处理，对话记录是机器人对话记录信息。



机器人设置

机器人设置：

设置包括导入导出、webhook和敏感词，导入导出是查看知识库导入的情况，webhook是机器人与第三方系统的对接模块。能够扩展机器人的能力。敏感词支持不同的处理策略。



沃丰科技 WOFENG TECH | UDESK

第2部分 CRM

CRM基础功能模块概览

1、系统管理

2、建立外呼任务

3、执行和查看外呼任务

4、数据统计与分析

系统管理

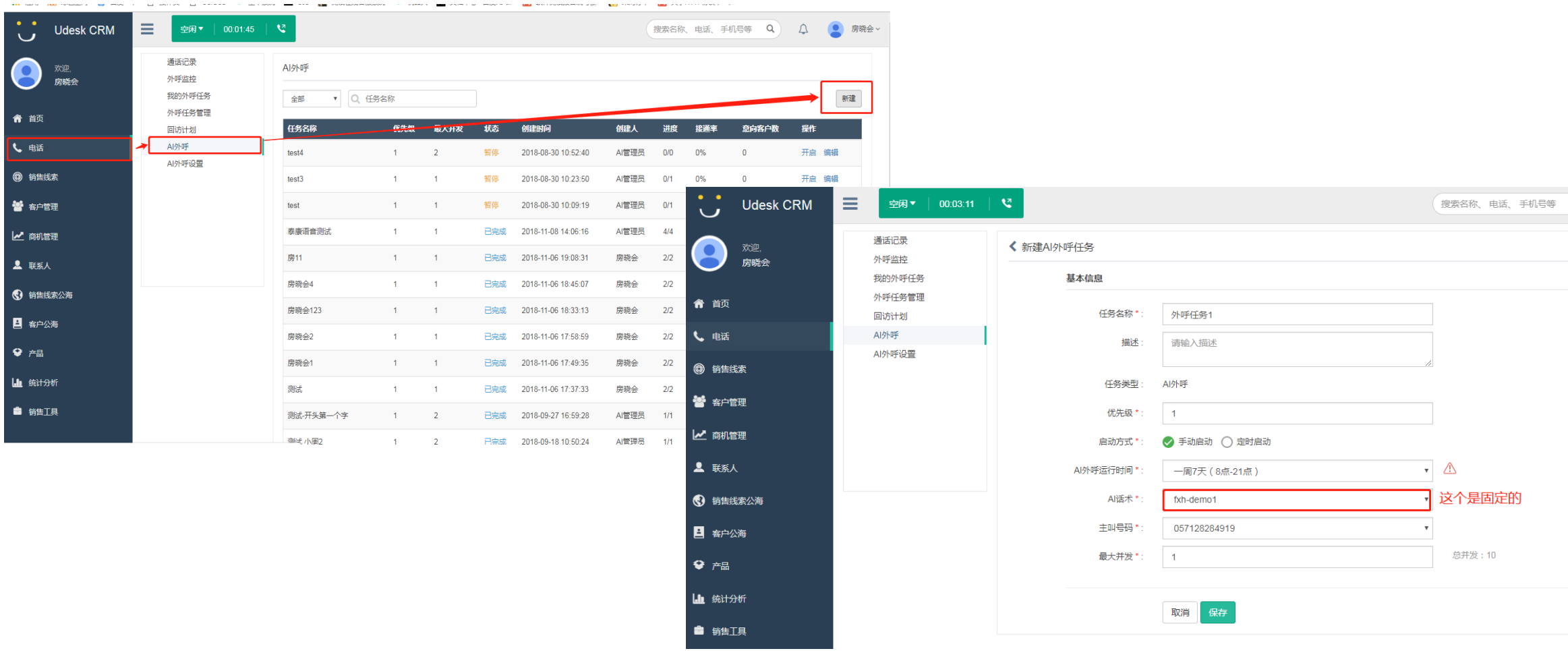
权限管理：
可设置员工角色，赋予角色相应权限。



添加外呼任务

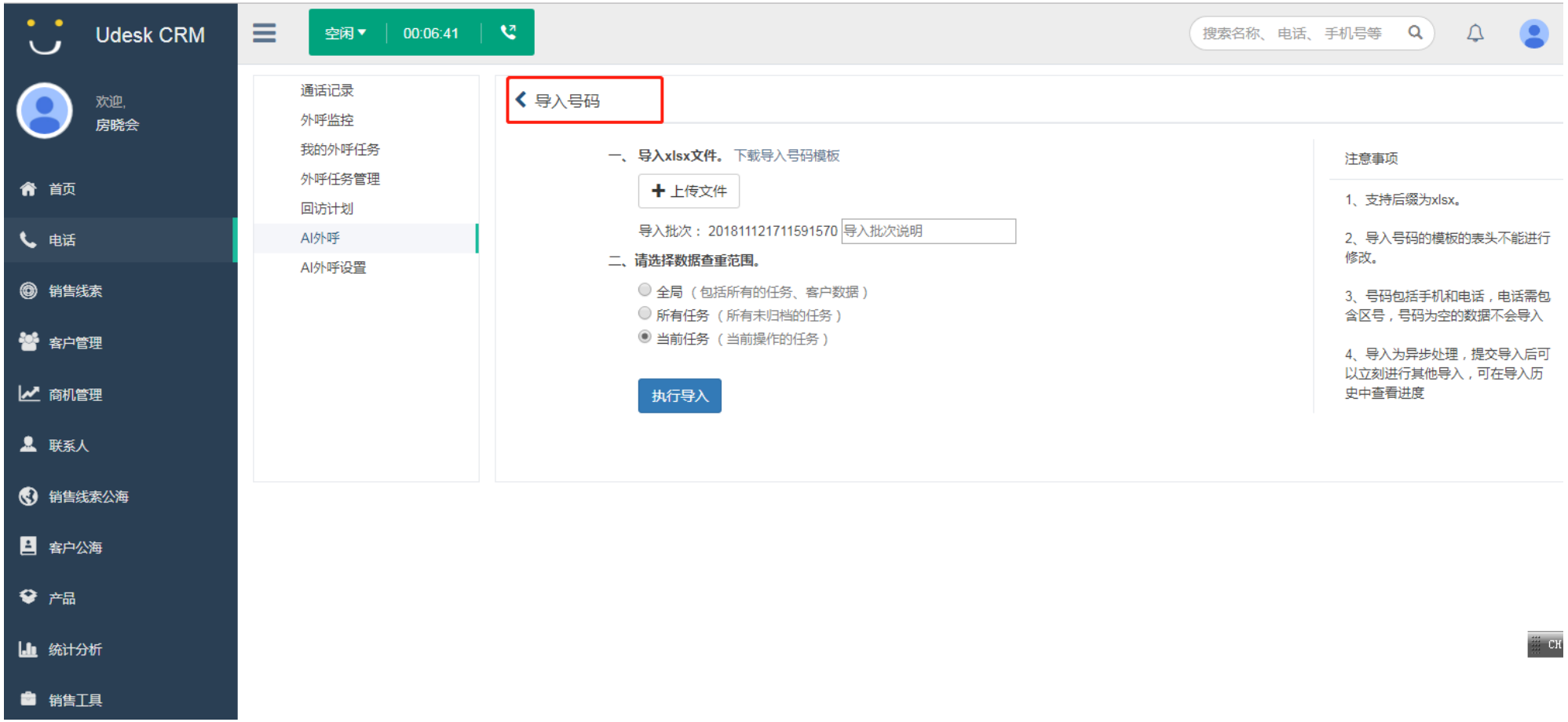
沃丰科技 WOFENG TECH | UDESK

外呼任务分为两步：首先创建一个任务



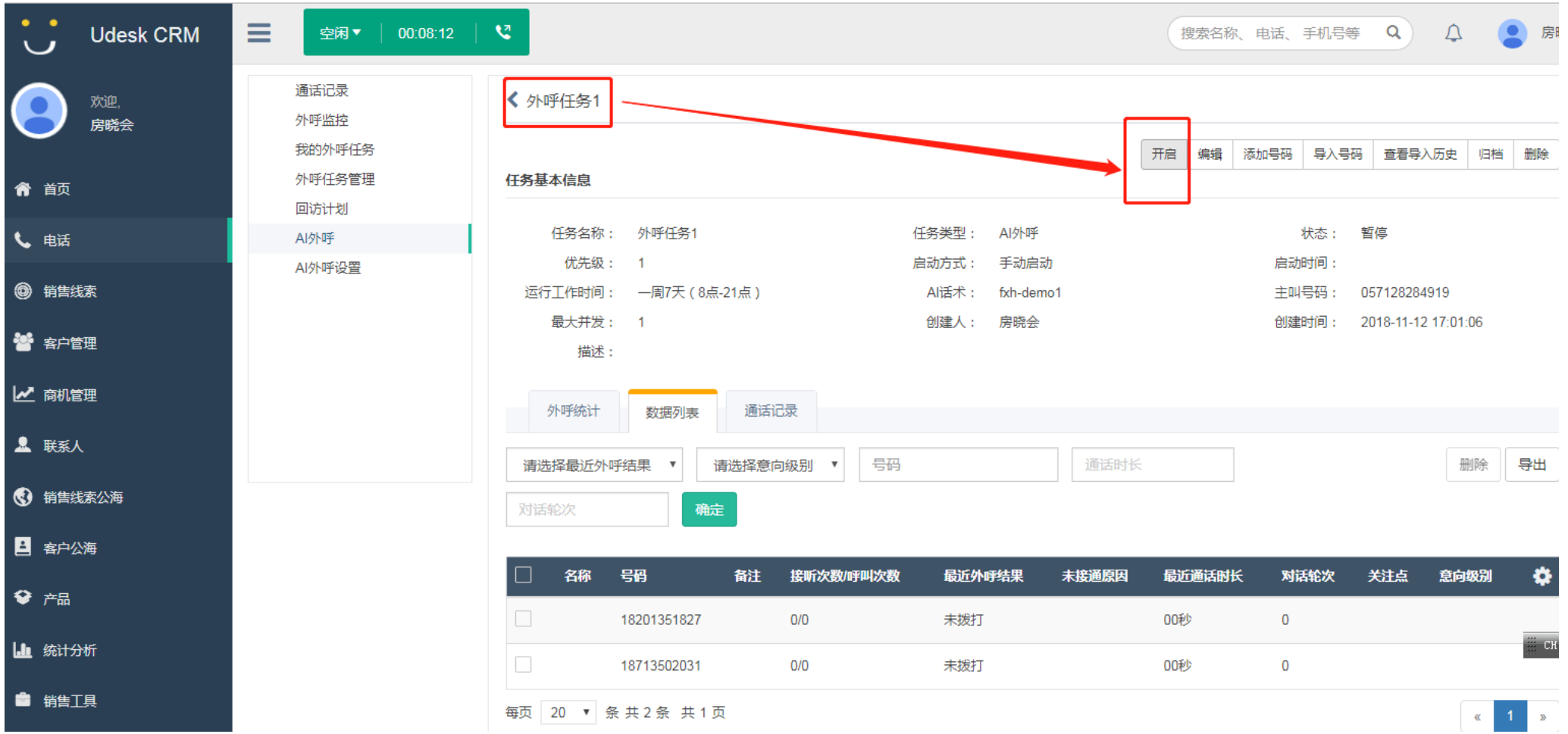
导入号码

若客户号码数量较多，可以进行批量上传，上传时先下载导入号码模板



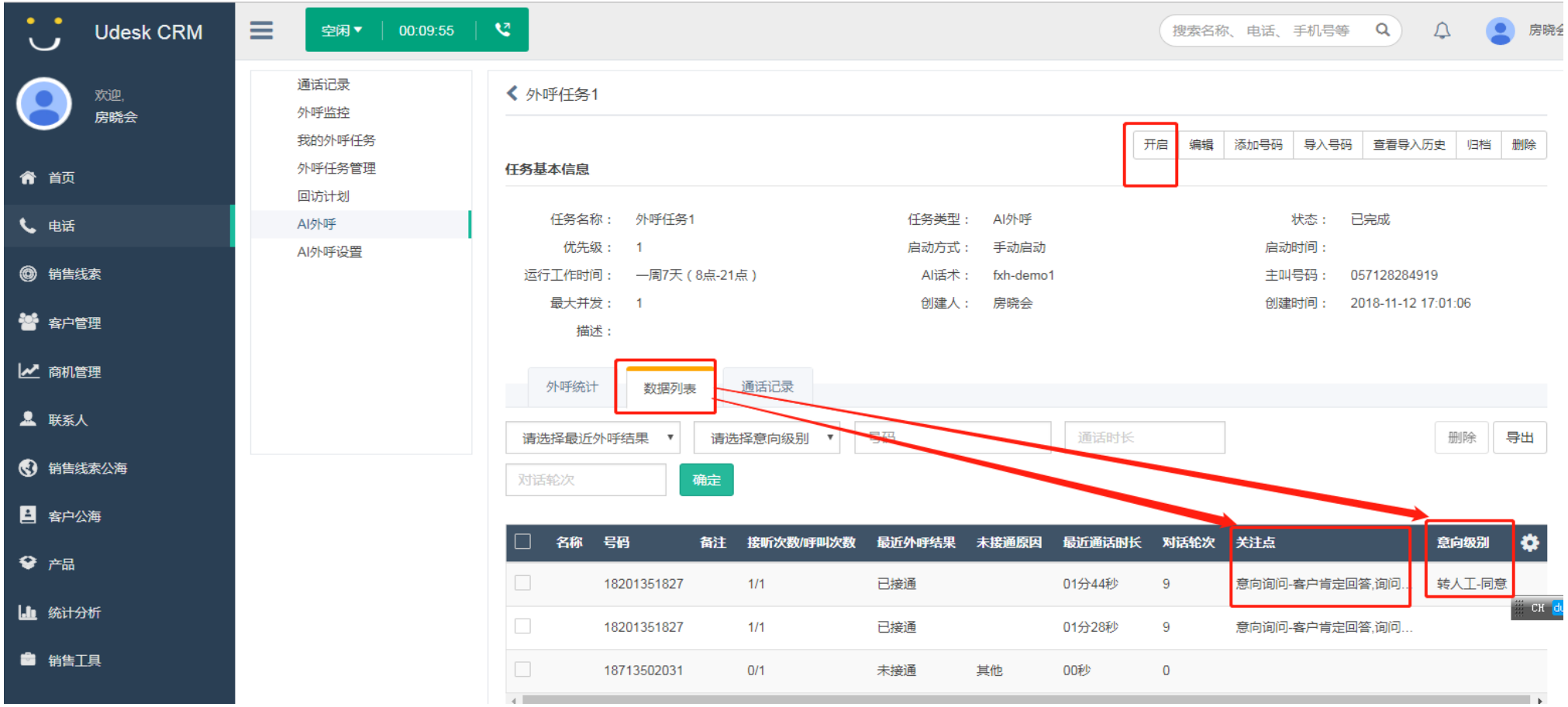
任务开启

任务创建完成后，点击开启，进行任务的执行。



客户意向筛选

外呼的数据列表中，可以查看客户的意向，同时可以进行筛选和导出。



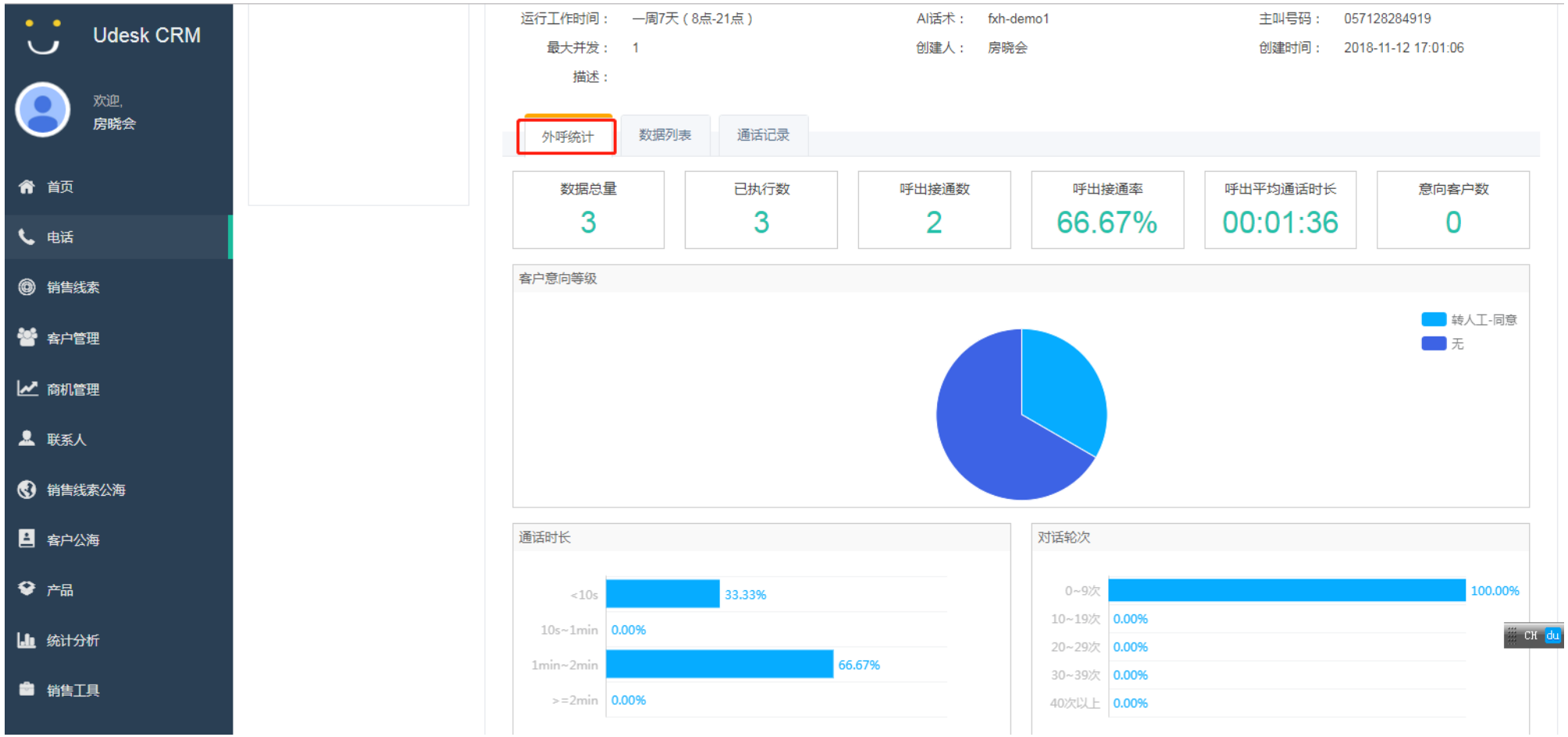
通话录音

点击一通电话，可以查看通话详情，以及相应的录音。



数据统计与分析

针对客户呼出的结果，进行数据统计与分析。



售后服务指南

服务方式:

1.热线电话：010-86462001（周一至周六 9:00 - 22:00，周日 9:00-18:00，法定假期: 9:00-18:00)。

2.提交工单：在系统界面右下角，点击提交工单，我们售后团队会尽快联系您。

3.在线客服：在系统界面右下角，可接入在线客服(周一至周五 9:00 - 12:00，13:30-18:00)。



沃丰科技 WOFENG TECH | UDESK

提问答疑

Question and answer

Question and answer

沃丰科技 WOFENG TECH | UDESK

谢谢！

www.udesk.cn