

微金小云客服

产品简介

产品文档



腾讯云

## 【版权声明】

©2015-2016 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

## 【商标声明】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

## 【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

## 文档目录

文档声明.....	2
微金小云客服介绍 .....	4

## 微金小云客服介绍

微金小云客服是微众银行借助腾讯云推出的基于云计算的SaaS智能机器人云客服产品，给合作伙伴使用，为其用户提供在线智能客服服务，合作伙伴只需一键授权，即可实现微信公众号的快速接入。

### 1. 主要名词解释

**智能机器人：**为客户提供智能机器人的问答服务，智能机器人模型通过关键词、问答模式等识别客户问题，依据知识库内容给出可靠的消息回复服务。

**在线人工客服服务：**提供在线人工客服接入服务，客户通过公众号等渠道接入，与在线人工客服消息互动。

**多维知识库：**又称机器人客服知识库，包含业务知识库、个性库和闲聊库，其中业务知识库和个性库由甲方提供，并对知识内容的正确性和合规性负责；闲聊库为机器人客服产品自带，合作伙伴可以选择开启或关闭。

### 2. 功能介绍

提供智能机器人+人工客服服务台+知识库，助力合作伙伴为其用户提供智能、高效客服服务，主要功能如下：

#### 1) 智能机器人服务

一个智能机器人对应一套知识库，如果合作伙伴需要多套知识库，则需要对应选购多个智能机器人，每个机器人服务独立管理配置。

#### 2) 在线人工客服服务

合作伙伴客服通过此模块可以为用户提供在线人工客服服务。合作伙伴如果没有开通此项服务，后续可以向微众银行运营人员申请开通。

#### 3) 微信公众号接入

提供微信公众号的授权接入，合作伙伴运营人员只需一键授权即可轻松接入微金小云客服。

#### 4) 微金小云客服管理系统

为合作伙伴提供客服管理平台，包含在线人工客服服务工作台、会话管理、参数设置、客服设置、用户管理、服务监控、统计分析等功能。

#### 5) 渠道接入支持

微金小云客服暂时只支持微信公众号的接入，后续会陆续增加APP、Web等渠道接入，敬请期待。

#### 6) 消息格式支持

目前暂时只支持文本消息，后续会丰富图文、图片、语音消息，敬请期待。

#### 7) 知识库管理系统

智能机器人对应的知识库，由合作伙伴提供相关知识，运营人员协助配置。

#### 8) 微金小云客服后台管理系统

管理合作伙伴接入参数，配置产品、队列等信息。