

微金小云客服

使用手册

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。

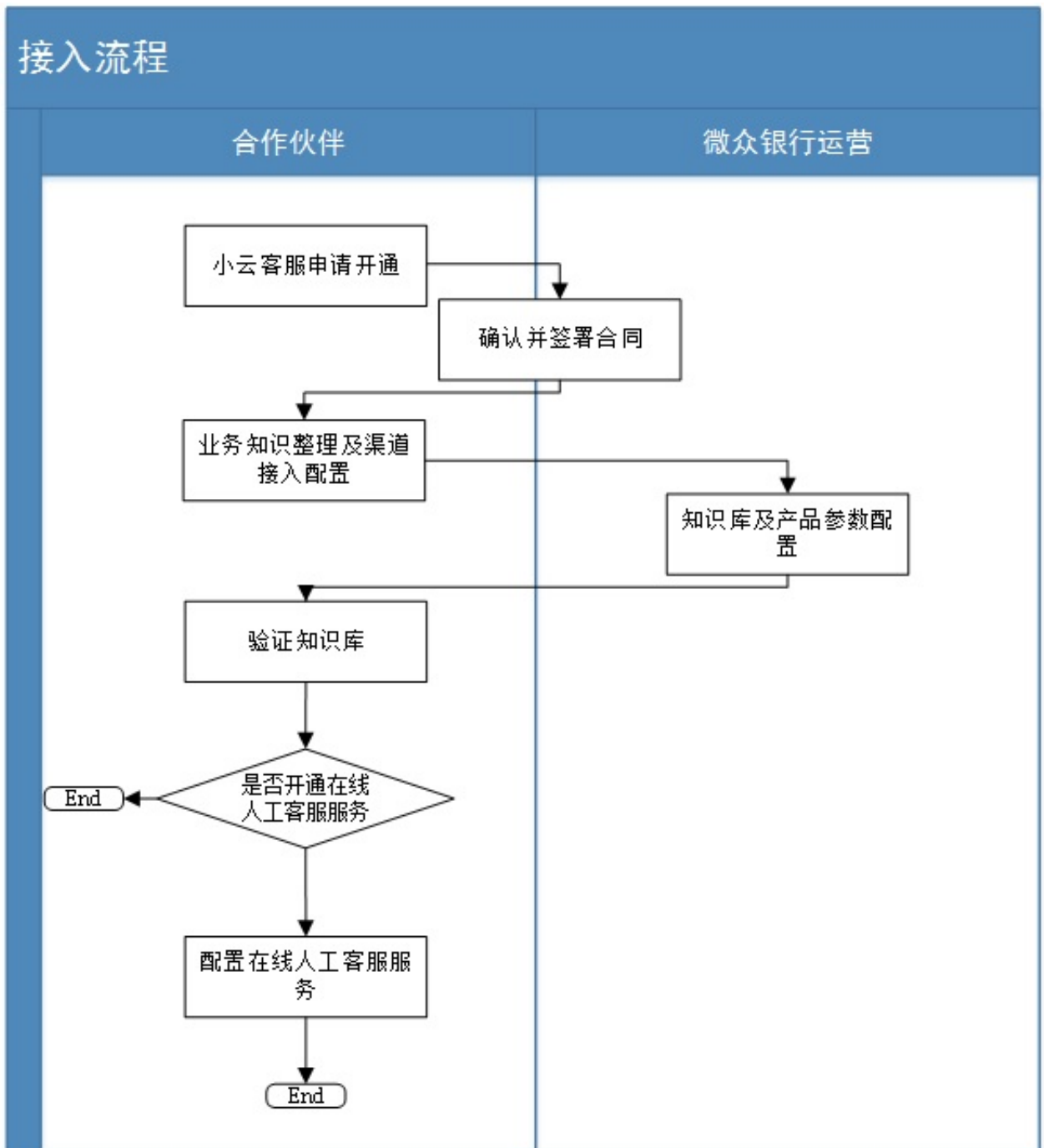
文档目录

文档声明.....	2
接入指南	4
申请开通步骤.....	6
操作指南	7

接入指南

1. 接入流程

合作伙伴接入流程整体说明如下：



各流程详细节点说明如下：

1) 小云客服申请开通

合作伙伴登录[腾讯云控制台](#)；选择“云产品->大数据与AI->微金小云客服”，根据指引进行申请注册，具体操作步骤见本文档后续的申请开通指引。”

2) 确认并签署合同

申请完成后，双方确定合作内容并完成相关合同签署。

3) 业务知识整理及渠道接入配置

业务知识内容：合作伙伴管理人员根据模板提供相关客服的业务知识内容，模板由运营人员提供，整理完成后发给运营人员，运营人员(微众银行)会审核业务知识内容并配置机器人知识库。

渠道接入配置：支持微信渠道授权接入，具体操作步骤见本文档“微金小云客服管理系统使用指引”相关章节。

4) 知识库及产品参数配置

知识库配置：运营人员根据合作伙伴上传的业务知识内容进行机器人业务知识库配置，配置完成后会进行自动化验证，一般此过程需要5-7个工作日左右。

参数配置：主要是完成智能机器人客服相关产品参数设置。

5) 验证知识库

运营人员完成知识库配置后，通知合作伙伴人员进行知识库验证，验证方式为通过微信公众号等渠道进行消息问答服务验证。

6) 配置在线人工客服服务

合作伙伴如果开通在线人工客服服务，可以通过“微金小云客服管理系统”配置人工在线客服的信息，配置完成后即可以同时支持“机器人+人工在线”的客服服务。具体操作步骤见本文档“微金小云客服管理系统使用指引”相关章节。

若合作伙伴如果没有开通在线人工客服服务，后续可以向微众银行运营人员申请开通。

2. 创建系统用户

合作伙伴管理人员登录“微金小云客服管理系统”(<https://ics.webank.com/login.html>),

第一步：进入系统管理->用户管理，先建立用户信息

第二步：为新建的用户授予角色，目前有管理人员和客服两类角色。

如果是创建管理人员用户，那么已经完成；如果是客服类用户，则要继续进行客户信息配置后才能正常使用，具体如何配置参考操作指南相关章节。

3. 配置客服信息

前提条件：需要完成创建系统用户动作。完成后，通过系统管理->客服管理去设置客服服务人数和所属产品。具体如何配置参考操作指南相关章节。

操作指南

微金小云客服管理系统是为合作

伙伴提供客服管理平台，用户通过浏览器登录[微金小云客服管理系统](#)

，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。

各功能对应的角色说明如下：

功能点列表	描述	角色
登录	用于合作伙伴用户进入系统身份认证管理	客服、管理人员
登出	用于合作伙伴用户退出系统的管理	客服、管理人员
客服服务	客服人员工作平台，提供客服人员在线人工服务。	客服
服务监控	实时监控客服服务情况，包含在线客户人数、消息数等信息，通过图表等方式展现	管理人员
统计分析	每日出具统计报表，统计服务情况、消息情况、趋势等指标。	管理人员
会话管理	客服服务的会话管理，提供会话查询、交互消息明细查询。	客服、管理人员
客服管理	设置客服人员昵称、最大服务人数、所属群组等信息。	客服、管理人员
用户管理	管理人员维护云客服系统操作用户信息。	管理人员
参数设置	维护系统相关业务参数	管理人员
接入配置	配置渠道接入信息	管理人员
用户授权	管理人员维护用户角色信息	管理人员
修改密码	用户密码维护	客服、管理人员
重置密码	管理人员重置用户密码	管理人员

具体功能列表见：[微金小云客服接入指南.pdf](#)