

# Alhelp 智能系统使用手册

修订履历	版本号	修订时间	修订内容	修订者
	V1.0	2016/12/26	优化文档	张杨
	V2.0	2017/04/28	优化文档	张杨
	V3.0	2017/08/16	优化文档	钱亚男

## 目录

Alhelp 智能系统使用手册 .....	1
一 . Alhelp 智能系统简介 .....	4
二 . Alhelp 后台模块介绍 .....	7
2.1 人工 .....	7
2.1.1 会话 .....	7
2.1.2 VIP .....	11
2.1.3 商店评价 .....	12
2.1.4 质量评估 .....	13
2.2 机器人 .....	16
2.2.1 常见问题 .....	16
2.2.2 发布 .....	21
2.2.3 机器人服务 .....	27
2.3 增值服务 .....	28
2.3.1 增值服务 .....	28
2.3.2 集成 .....	33
2.3.3 机器学习 .....	36
2.4 运营支撑 .....	37
2.4.1 概况 .....	37
2.4.2 客户服务统计 .....	38
2.4.3 热词 .....	40
2.4.4 知识库优化 .....	40
2.4.5 标签 .....	41

2.4.6 机器人客诉分析 .....	42
2.4.7 常见问题分析 .....	42
2.4.8 常见问题评价统计 .....	43
2.4.9 Chatroom Analysis ( 聊天分析室 ) .....	43
2.4.10 Regional Analysis ( 区域分析 ) .....	43
2.4.11 Platform ( 平台 ) .....	44
2.4.12 Resolution Rate ( 新问题解决率 ) .....	45
2.4.13 Satisfaction ( 满意率 ) .....	45
2.4.14 In-time Statistics of Issue ( 实时统计 ) .....	46
2.4.15 Google Review Analysis .....	46
2.5 设置 .....	47
2.5.1 用户 .....	47
2.5.2 语言 .....	50
2.5.3 账号 .....	50
2.5.4 应用 .....	51
2.5.5 账单 .....	52
2.5.6 合同 .....	52
2.5.7 生效的标签 .....	53
2.5.8 作废的标签 .....	54
2.5.9 客服分组 .....	55
2.5.10 客诉超时自动关闭 .....	56
2.5.11 客诉超时进新客诉 .....	57

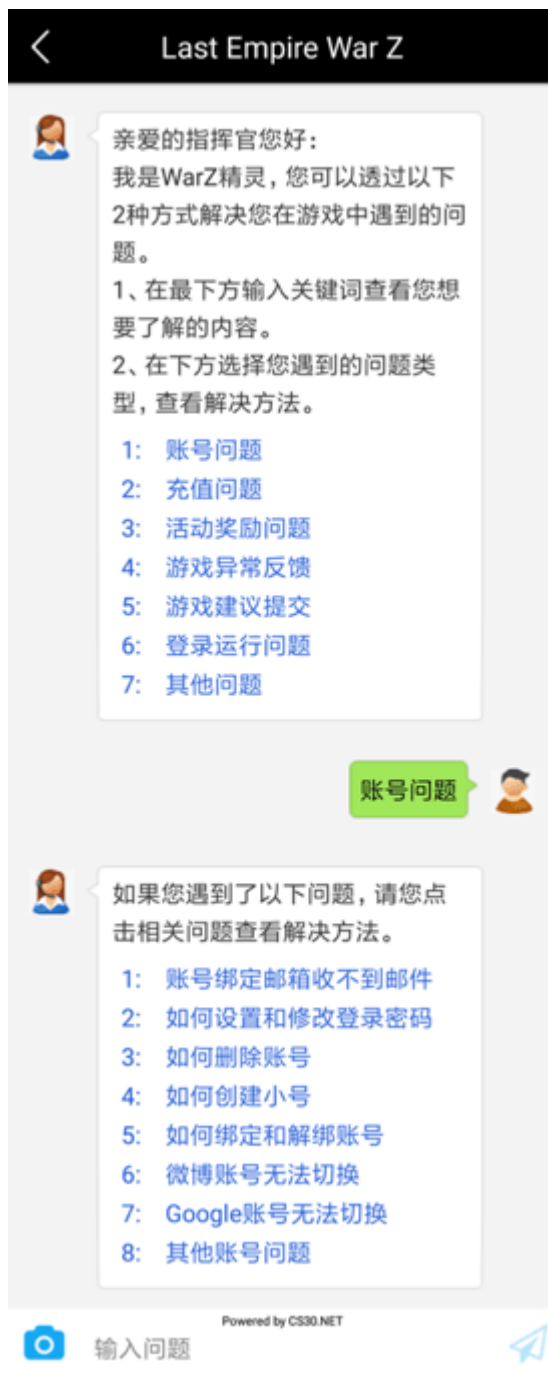
2.5.12 推送服务.....	57
2.5.13 SDK Identifier List.....	58
2.5.14 邮件服务.....	58
2.5.15 New FAQ From Excel    FAQ Export To Excel .....	59
2.5.16 FAQ Export To Excel.....	59
2.6 系统.....	59
2.6.1 帮助.....	59
2.6.2 预警功能.....	60
2.6.3 产品选择.....	61
2.6.4 账号设置.....	61

## 一 . Alhelp 智能系统简介

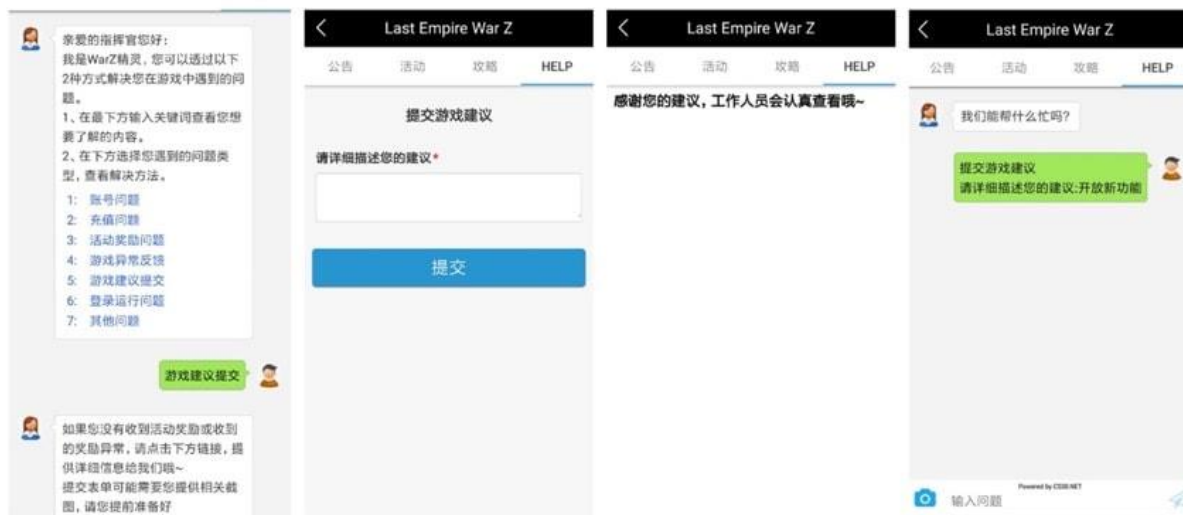
Alhelp 智能系统是产品行业专属智能系统，采用智能机器人+人工的服务模式，集机器学习 and 大数据技术于一身，助力企业将面临的问题转化为企业价值，是您优化运营，客服及产品的人工智能系统。

前后台交互简介：

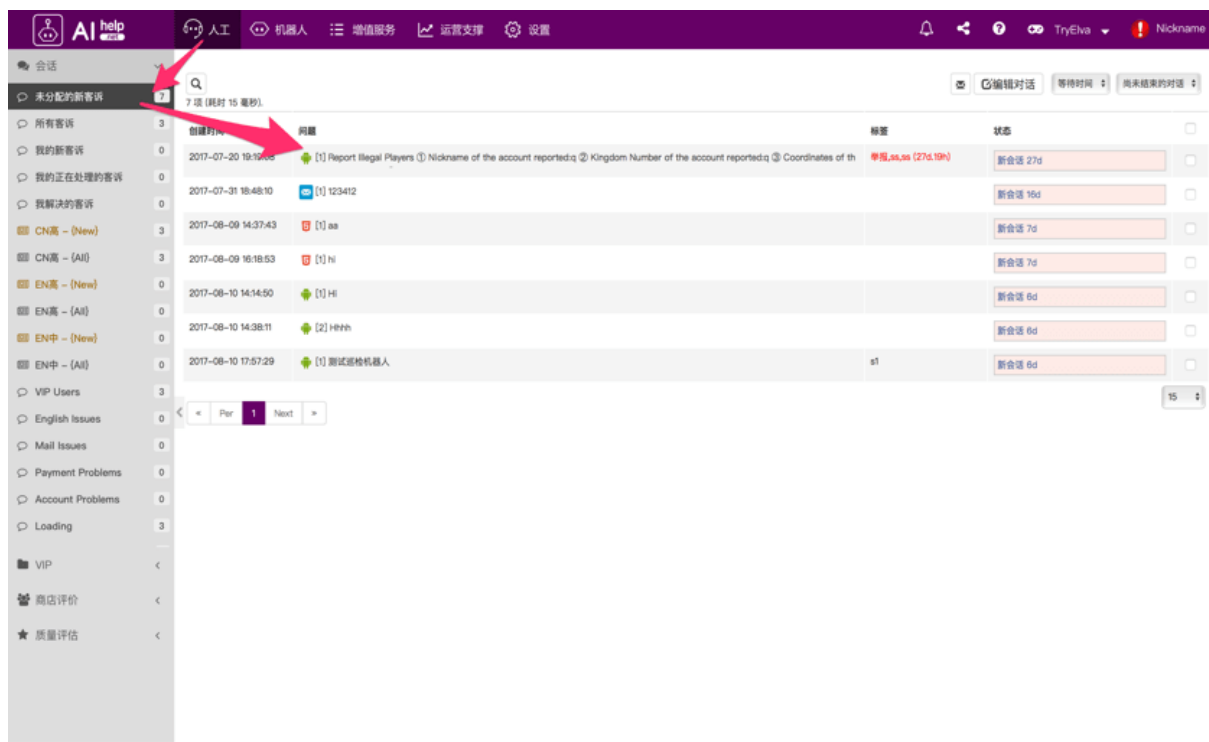
在智能系统主界面，您可以直接输入自己的问题，询问智能客服机器人，并对机器人的回答进行评价。



您也可以选择服务类型提交表单，跳转至人工客服。



客户端提交客诉后，在客服后台的人工-->未分配的新客诉 页面可以查看提交的新客诉。



点击后与客户端对话，问题解决后还能发送服务评价邀请，请用户对本次服务进行一到五星的评价，评价完毕后对话结束。

## 二．Alhelp 后台模块介绍

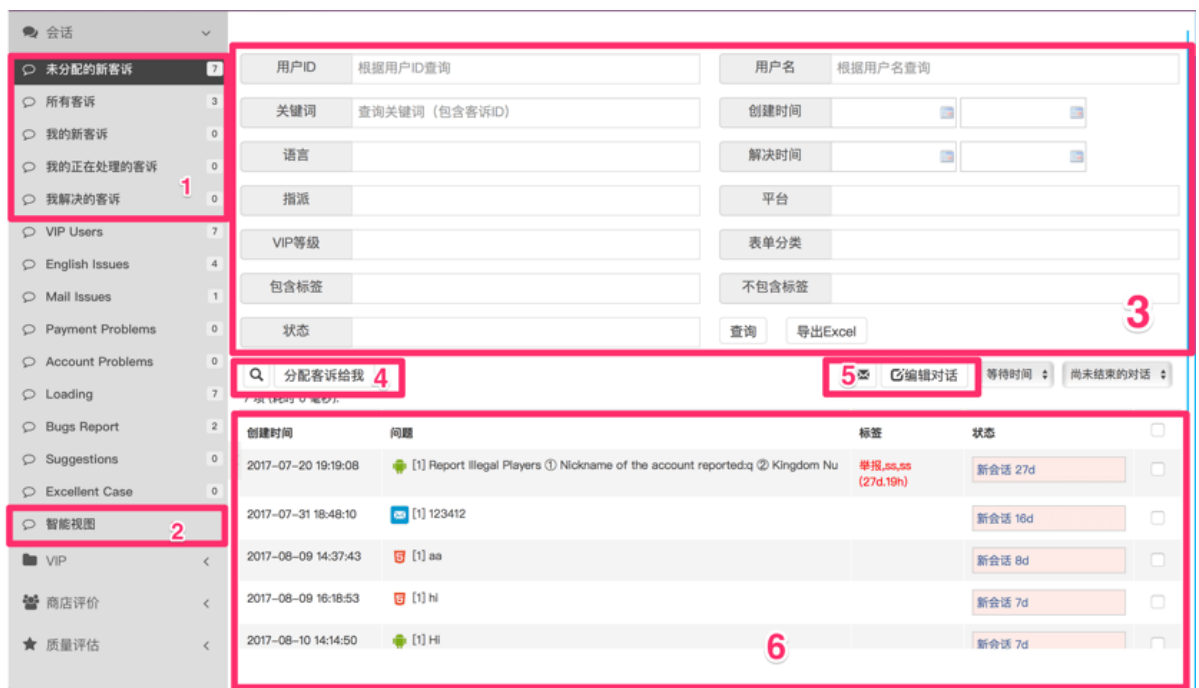
Alhelp 后台主要分为人工，机器人，增值服务，运营支撑，设置 5 个模块。

- 人工模块是客服团队回复客诉，为用户提供服务的主战场。
- 机器人模块包含了 FAQ 知识库和引导用户的故事线，是机器人服务的两个核心内容。
- 增值服务包含了客服外包，巡检机器人，多渠道集成等众多延伸服务。
- 运营支撑模块以数据为核心，提供客户服务统计，热词分析，知识库优化等多维度数据支撑。
- 设置里可以进行账号管理，语言管理，标签管理等。



### 2.1 人工

#### 2.1.1 会话



- 1：系统分组：

未分配的新客诉 所有客诉 我的新客诉 我的正在处理的客诉 我解决的客诉 test test2。

## ➤ 2：智能视图。

可以按照不同条件对客诉进行分类筛选，并保存成固定视图，实现客诉分优先级处理。操作页面如下，点击按钮“新建智能视图”创建，也可以修改和删除已创建的视图，上下拖动视图更改顺序后点击“保存顺序”。

编号	智能视图名称	是否共享	操作
1	付费问题	共享	
2	账号丢失问题	共享	
3	Loading问题	共享	
4	bug问题	共享	

“创建智能视图”创建界面如下，可以根据客诉的平台，语言，标签等不同条件进行筛选，进而创建视图。

是否共享：勾选则所有团队成员都能看到，不勾选只有自己能看到。

## ➤ 3：客诉筛选。

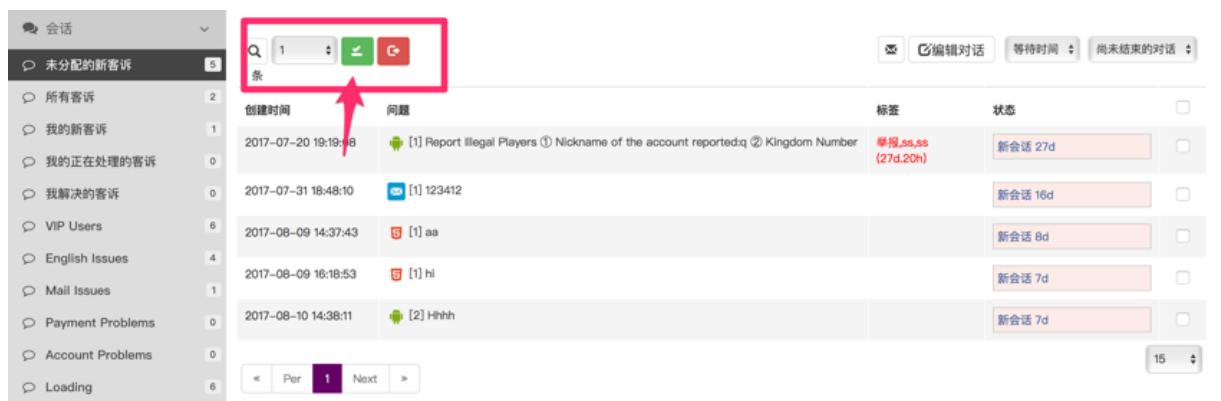
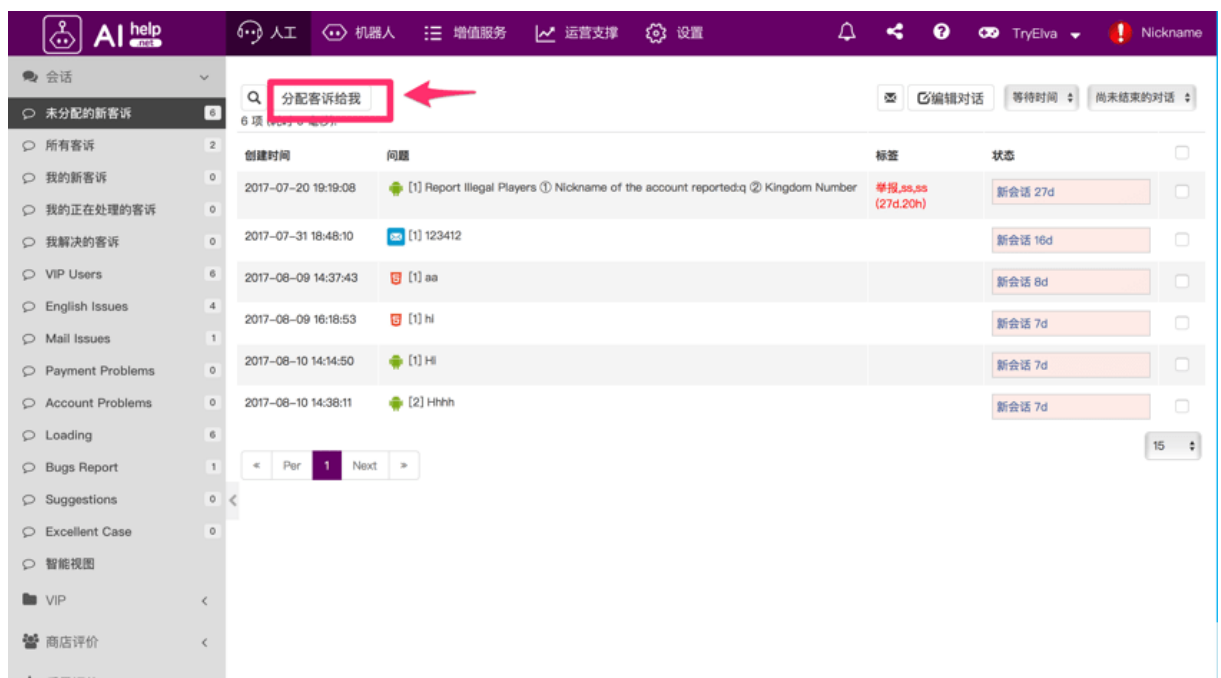
支持按照用户 ID，关键词，语言，标签等条件筛选出目标客诉，并支持客诉 Excel 导出功能，方便客服团队整理用户反馈。

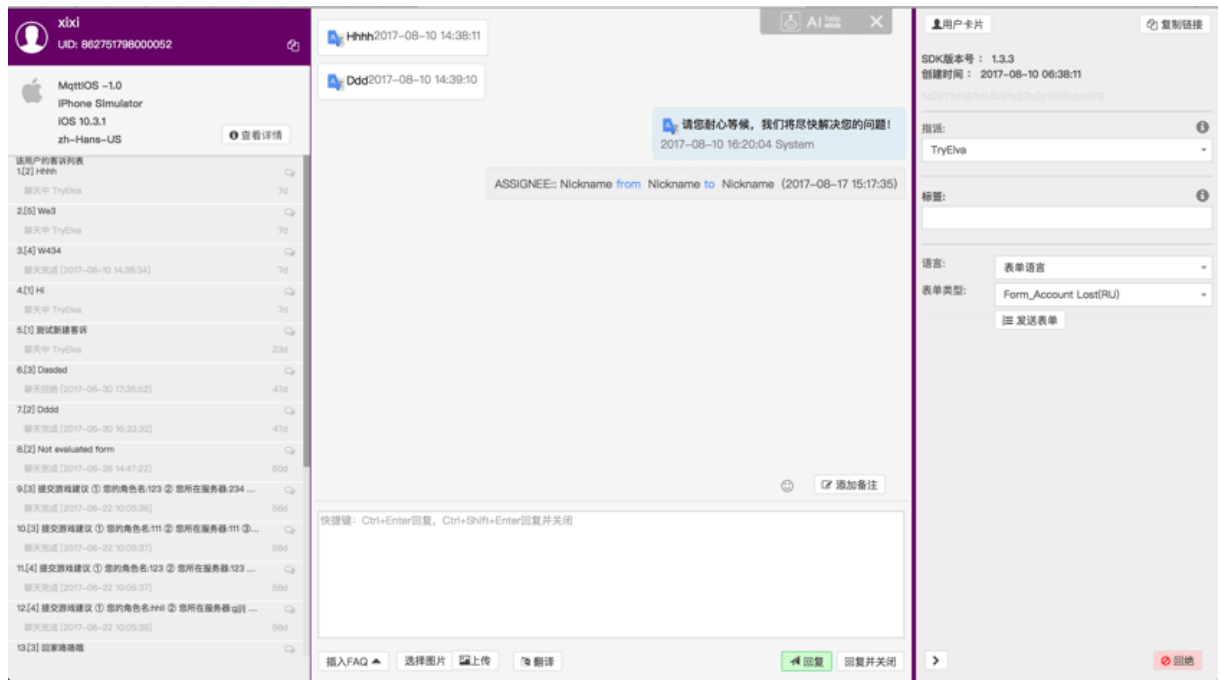


用户ID	根据用户ID查询	用户名	根据用户名查询
关键词	查询关键词（包含客诉ID）	创建时间	<input type="text"/> <input type="text"/>
语言		解决时间	<input type="text"/> <input type="text"/>
指派		平台	
VIP等级		表单分类	
包含标签		不包含标签	
状态		查询	导出Excel

#### ➤ 4：分配客诉给我。

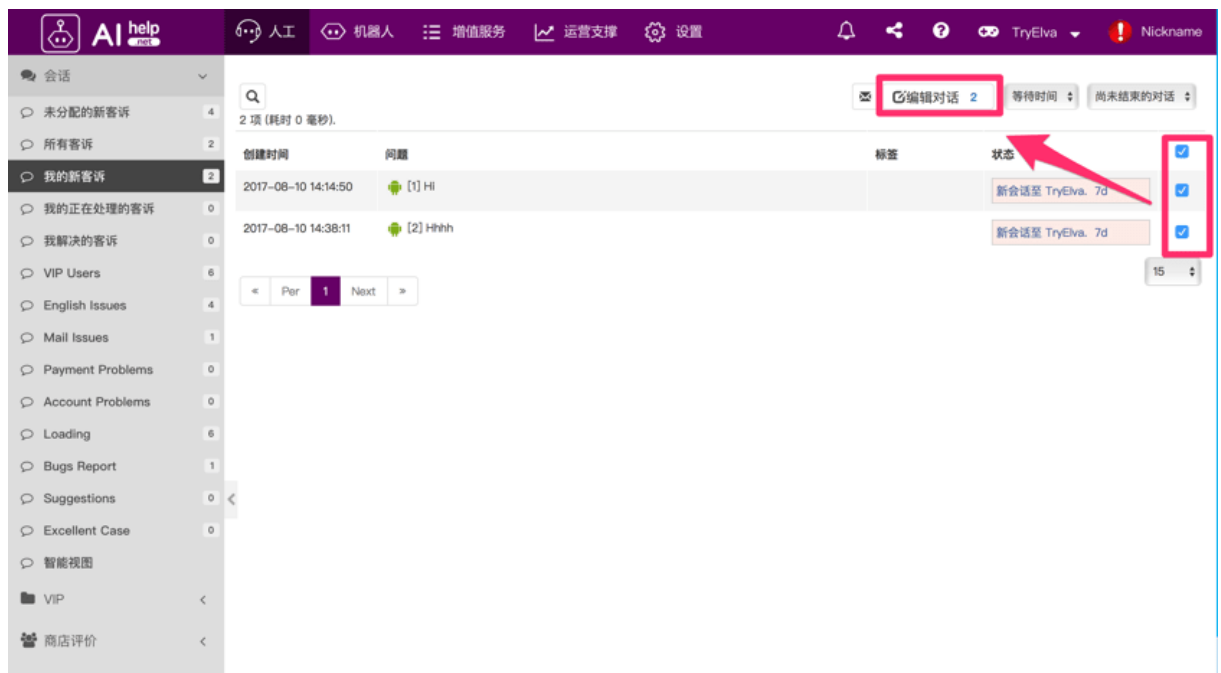
一线客服处理客诉时，可以点击“分配客诉给我”按钮，然后选择分配数量点绿色的√确定，会自动从工单池里随机获得相应数量的客诉，保证了客服工作的公平性。





## ➤ 5：编辑对话(批量指派及回复)

选中需要批量的客诉，点击“编辑对话”按钮，选择被指派人，添加标签并输入回复内容，也可以插入 FAQ（常见问题解答），点击按钮“更新会话”完成批量操作。如果需要批量关闭客诉请勾选“关闭客诉”。



编辑对话 2

指派:

标签:

回复:

提示：同时编辑超过五条及以上客诉需要通过插入FAQ操作

☐ 关闭客诉

插入FAQ

更新会话

取消

➤ 6：客诉列表。

包括客诉创建时间、问题内容概览、标签、状态，点击内容预览，可以打开超链接，进入客诉处理界面。右下角为切换单页展示数量。

创建时间	问题	标签	状态	
2017-07-20 19:19:08	[1] Report Illegal Players ① Nickname of the account reported:q ② Kingdom Number	举报,ss,ss (27d.20h)	新会话 27d	<input type="checkbox"/>
2017-07-31 18:48:10	[1] 123412		新会话 16d	<input type="checkbox"/>
2017-08-09 14:37:43	[1] aa		新会话 8d	<input type="checkbox"/>
2017-08-09 16:18:53	[1] hi		新会话 7d	<input type="checkbox"/>

< Per 1 Next >

15

## 2.1.2 VIP

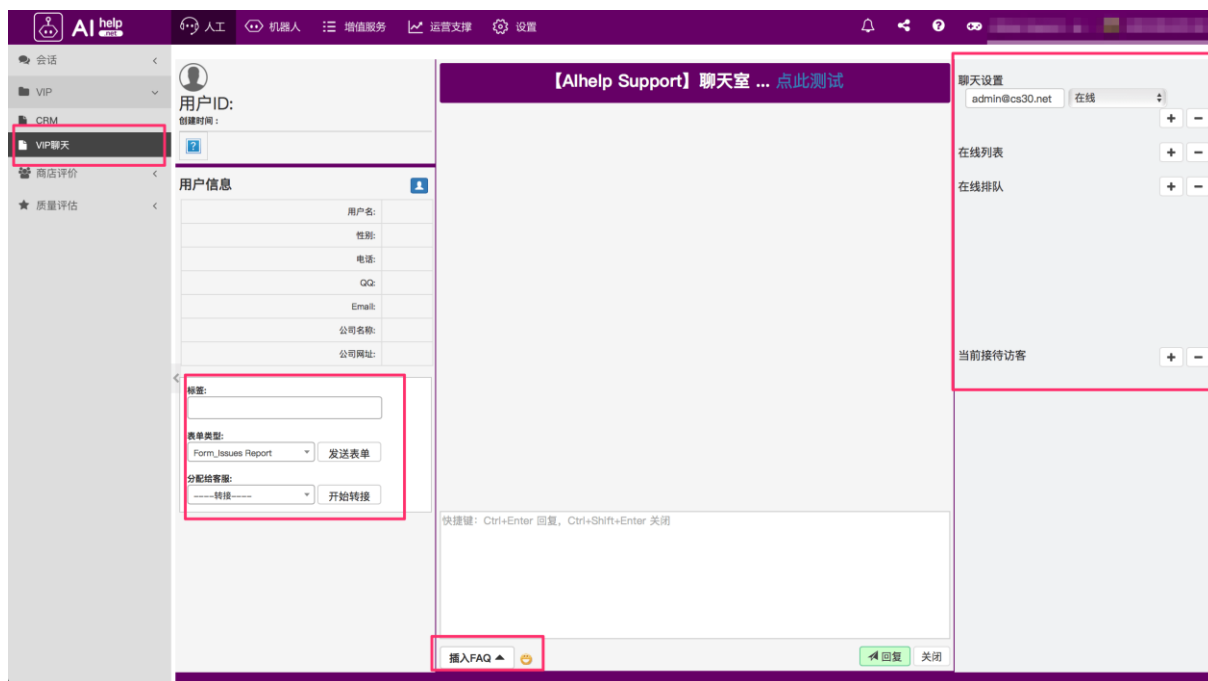
➤ 1、CRM 大客户管理

CRM 系统是方便管理产品高价值用户的工具，把用户的 UID，电话等信息进行关联存储，还支持用户信息的导入导出，使大客户管理更加方便高效。



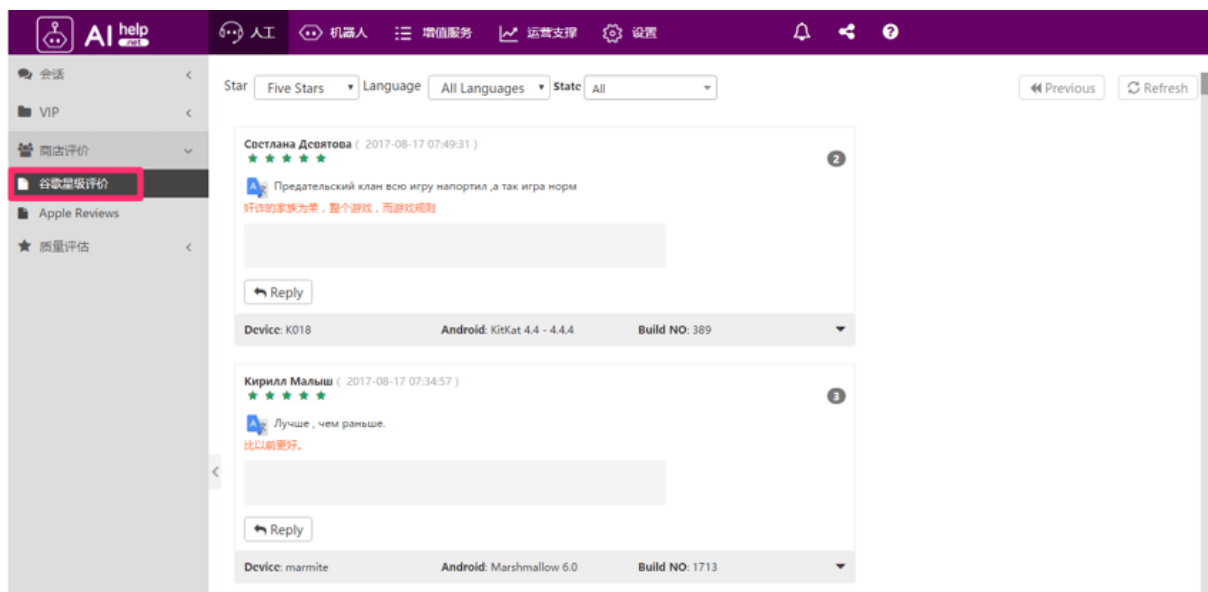
## ➤ 2、VIP 聊天

VIP 聊天系统是专门为 VIP 级用户沟通研发的。VIP 用户可在聊天室发送表单类型，分配客服，插入 FAQ。更可以在对话框右侧查看当前在线列表和在线排队情况、当前接待访客情况。



### 2.1.3 商店评价

#### ➤ 1、谷歌星级评价



集成 Google Review 的评价反馈，方便运营团队对 Google Review 的监控和处理。

根据用户选定评价星级，语言以及是否已回复进行筛选。

显示最近 100 条用户评论。点击回复框可以直接回复用户的评论。

支持 Google Review 翻译成本地语言的功能。

## ➤ 2、Apple Reviews

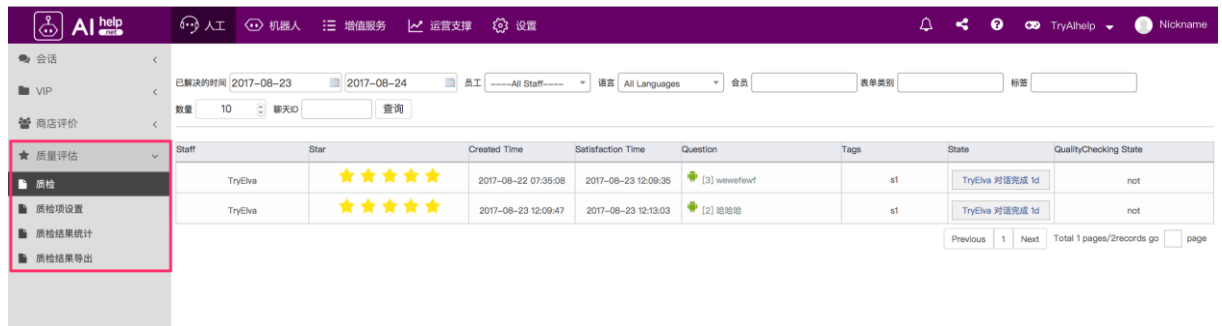
支持 Apple Reviews 的回复评论功能。



## 2.1.4 质量评估

### ➤ 1、质检

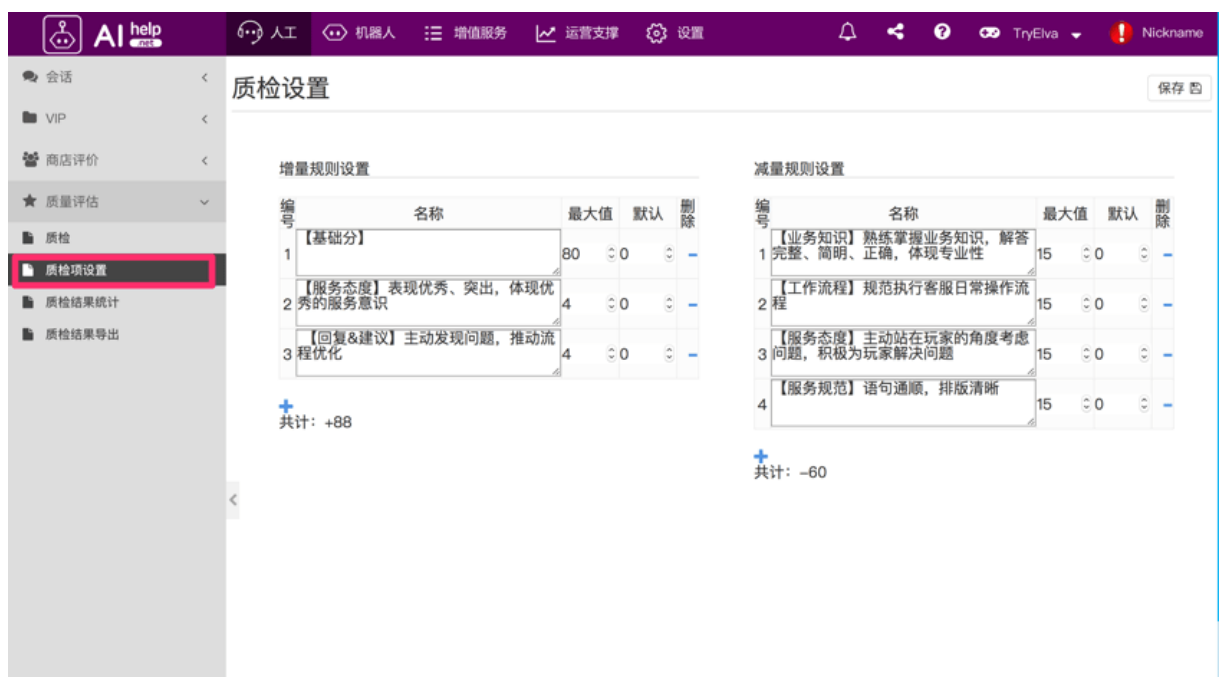
质检工作是客服工作中不可缺少的一环。除了每天的工单解决量，满意度等宏观的指标，还要考核每个客服同学的专业水准，服务态度等难以量化的软能力。



Staff	Star	Created Time	Satisfaction Time	Question	Tags	State	QualityChecking State
TryElva	★★★★★	2017-08-22 07:35:08	2017-08-23 12:09:35	[3] weewefwf	s1	TryElva 对话完成 1d	not
TryElva	★★★★★	2017-08-23 12:09:47	2017-08-23 12:13:03	[2] 哈哈哈	s1	TryElva 对话完成 1d	not

## ➤ 2、质检项目设置

首先设置质检工作中考察软能力的各项指标，以及这些指标对应分数区间。



编号	名称	最大值	默认	删除
1	【基础分】	80	0	-
2	【服务态度】表现优秀、突出，体现优秀的服务意识	4	0	-
3	【回复&建议】主动发现问题，推动流程优化	4	0	-

共计: +88

编号	名称	最大值	默认	删除
1	【业务知识】熟练掌握业务知识，解答完整、简明、正确，体现专业性	15	0	-
2	【工作流程】规范执行客服日常操作流程	15	0	-
3	【服务态度】主动站在玩家的角度考虑问题，积极为玩家解决问题	15	0	-
4	【服务规范】语句通顺，排版清晰	15	0	-

共计: -60

其次系统随机抽取自定义数量的工单，质检人员根据回复情况进行打分和评论。

AI help

人工

机器人

增值服务

运营支撑

设置

TryElva

Nickname

会话

VIP

商店评价

质量评估

质检

质检项设置

质检结果统计

质检结果导出

已解决的时间

2016-08-15

2017-08-16

员工

语言

数量

10

聊天ID

查询

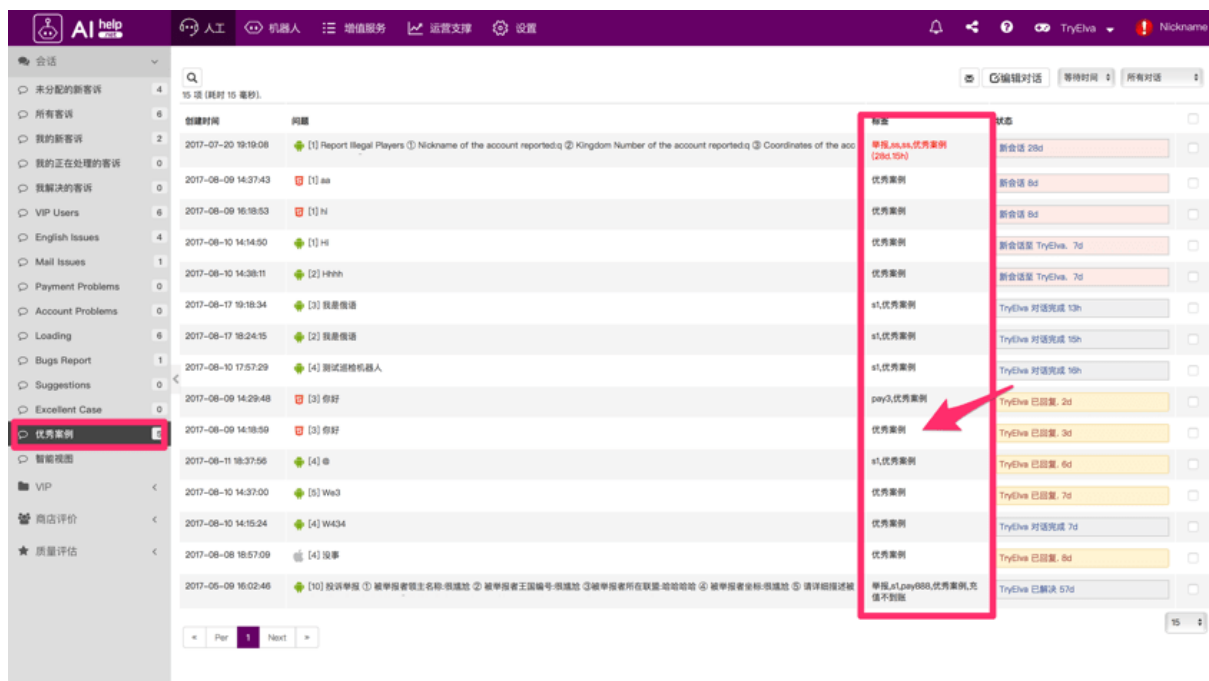
Staff	Star	Created Time	Satisfaction Time	Question	Tags	State	QualityChecking State
TryElva	★★★★★	2017-05-03 07:16:19	2017-06-29 12:44:35	[13] Abnormal Recharge ① Recharge Date:2017-05-04 ②	充值不到账,充值不到账	TryElva 对话完成 56d	not
TryElva	★★★★★	2017-05-02 05:42:24	2017-05-11 04:03:21	[11] 测试	充值不到账,充值不到账	TryElva 已解决 56d	not
TryElva	★★★★★	2017-06-14 09:45:27	2017-07-25 08:03:17	[3] 嘻嘻嘻	s1	TryElva 对话完成 56d	not
TryElva	★★★★★	2017-07-10 07:07:37	2017-07-10 07:13:52	[2] 你好	s1,充值不到账	TryElva 对话完成 38d	not
TryElva	★★★★★	2017-05-03 07:16:19	2017-06-14 14:47:41	[13] Abnormal Recharge ① Recharge Date:2017-05-04 ②	充值不到账,充值不到账	TryElva 对话完成 56d	not
TryElva	★★★★★	2017-07-05 08:48:46	2017-07-05 08:50:34	[3] 你好	s1,充值不到账	TryElva 对话完成 43d	not

### ➤ 3、质量结果统计及导出

接下来每个人的质检结果会直接以 excel 的形式统计和导出。

Empress Hazel ---- 【hexiqian】	
<p>Submit Problems</p> <p>① When did the problem occur: today</p> <p>② Description: getting kings reinforcement notices with nothing there. Its everyday every 30 min it shows up with a empty box. Please fix.</p> <p>2017-05-12 13:27:36</p> <p>it wont let me send a picture. I also have the same issue with the marching queue2017-05-12 13:28:27</p> <p>My Lord,</p> <p>Thank you for contacting us. We will be happy to assist you, but we'll need a bit more details. Can you please send us a screenshot of the error message you're getting? Please try compressing the picture first before uploading it here. We hope to hear from you soon.</p> <p>We swear by our sword that we will accompany you till the end.</p> <p>-Your humble and faithful knight.</p> <p>Clash of Kings Administration team</p> <p>Facebook: <a href="https://apps.facebook.com/clash-of-kings/">https://apps.facebook.com/clash-of-kings/</a></p> <p>Twitter: <a href="https://twitter.com/ClashofKingsCoK">https://twitter.com/ClashofKingsCoK</a></p> <p>2017-05-12 23:40:06 KW-EN-Kate</p>	<p>Quality item</p> <p>Total:80.00</p> <p>Save</p> <p>Bonus rule set</p> <p>【基础分】 80</p> <p>【服务态度】表现优秀、突出，体现优秀的服务意识 0</p> <p>【回复&amp;建议】主动发现问题，推动流程优化 0</p> <p>Reduction rule set</p> <p>【业务知识】熟练掌握业务知识，解答完整、简明、正确，体现专业性 0</p> <p>【工作流程】规范执行客服日常操作流程 0</p> <p>【服务态度】主动站在玩家的角度考虑问题，积极为玩家解决问题 0</p> <p>【服务规范】语句通顺，排版清晰 0</p> <p>Comment</p>

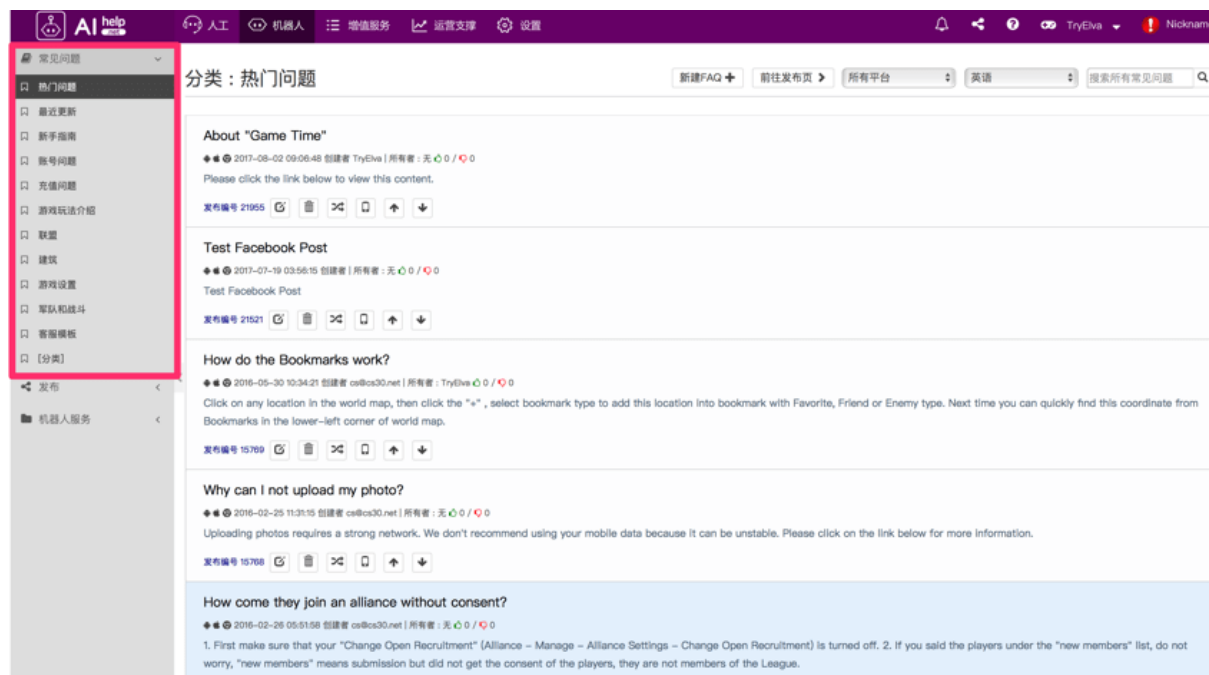
最后针对高质量的回复，可以创建案例分享组，方便大家随时学习优秀的处理案例。



## 2.2 机器人

### 2.2.1 常见问题

常见问题是 FAQ 知识库,机器人可以根据用户问题,从 FAQ 知识库给到用户最匹配的答案。





## ➤ 新增 FAQ

### 新建FAQ [所在语言Chinese Simplified]

**问题：**

新建FAQ(默认添加到英文语言下，通过[常见问题]->[分类]修改默认编辑语言)

**回复：**

</> B U I S

“ ” *f* Tl H

FAQ的完整答案

**摘要：** 为了更好的移动端显示效果和用户体验，机器人将会先显示答案的摘要

Elva机器人会首先显示答案的摘要，在移动端，用户可以点击查看FAQ的完整答案，短的摘要在移动端的显示效果更好

**关键词：** (如果用户的文辞包含此关键字，机器人将自动显示对应的FAQ)

添加更多的关键词会帮助机器人更加智能

使用英文逗号“,”分割多个字符串，不包含双引号，英文大小写不敏感

可见性: ☒iOS ☒Android ☒H5

☐准备发布

保存FAQ

取消

问题：FAQ 标题

回复：FAQ 答案

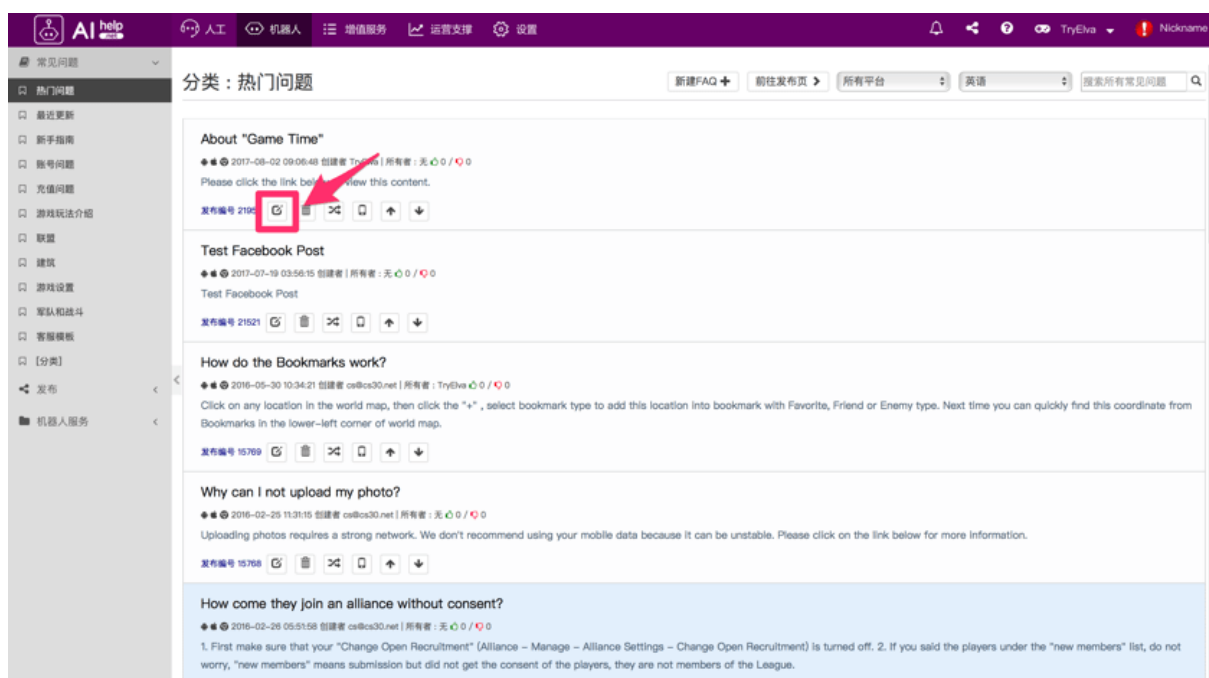
摘要：为了保证问题答案在用户移动端的展示和体验，可以把“回复”的主要信息填写在“摘要”里，便于用户快速解决问题。

关键词：如果用户的问题命中 FAQ 关键词，机器人就会给到用户对应的 FAQ；关键词可以是

一个或多个关键词，也可以同时使用多种语言、多个关键词；关键词配置的越准确，机器人的回答会精确；关键词中\*代表任意字符，比如可以为“充值不到账怎么办？”配置关键词“充\*到”关键词。

准备发布：勾选后，再发布下，就可以线上生效。

- 编辑 FAQ。根据使用需求调整 FAQ 内容，开启不同语言，添加自助服务链接。





➤ 新增分类(常见问题分组)



The screenshot shows a '新建分类' (New Classification) dialog box. It contains the following fields and controls:

- 分类名称:** A text input field for the classification name.
- 顺序编号:** A text input field for the sequence number.
- 是否发布:** A checkbox labeled '是否发布' (Whether to publish), which is currently checked.
- Buttons:** Two buttons at the bottom right: '保存' (Save) in green and '取消' (Cancel) in red.

顺序编号：就是分类从上到下的展示顺序。

➤ 复制分类和常见问题

## Choose a type to continue

- ☐ In-Account  
☒ Across-Account

Across account needs a invitation code to continue.

From

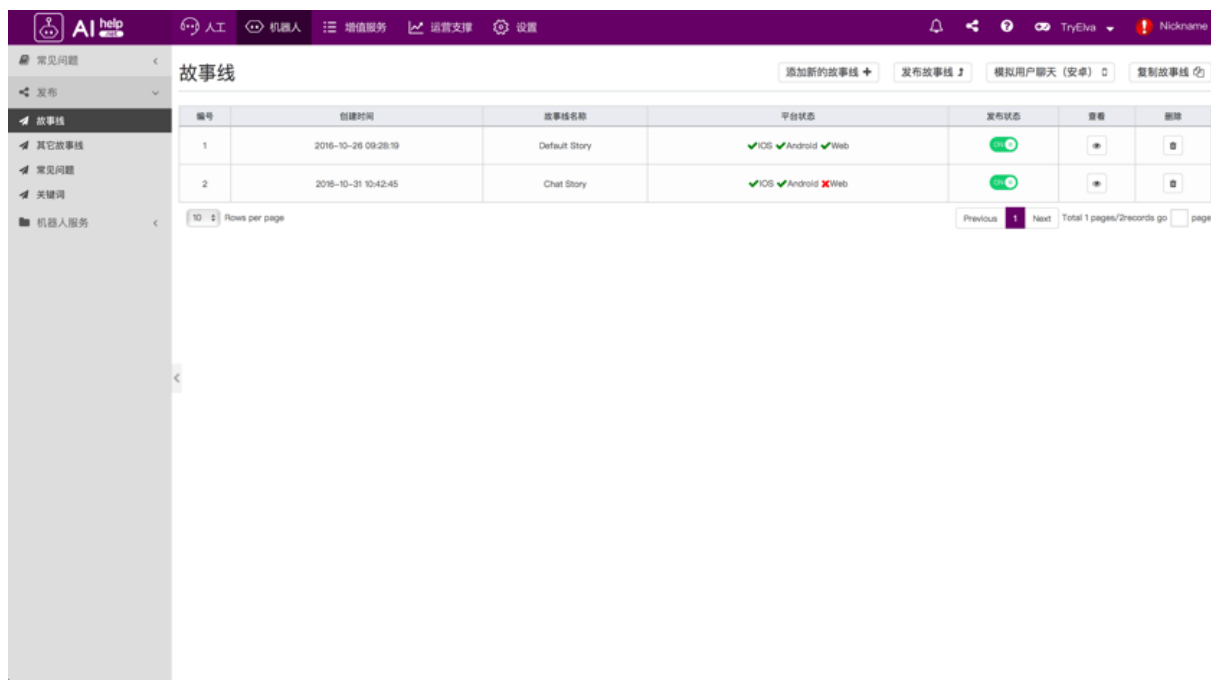
Input their code here...

To

Your own code shows here...

输入目标项目的邀请码，确定后就可以把该项目的分类和常见问题复制到本项目。

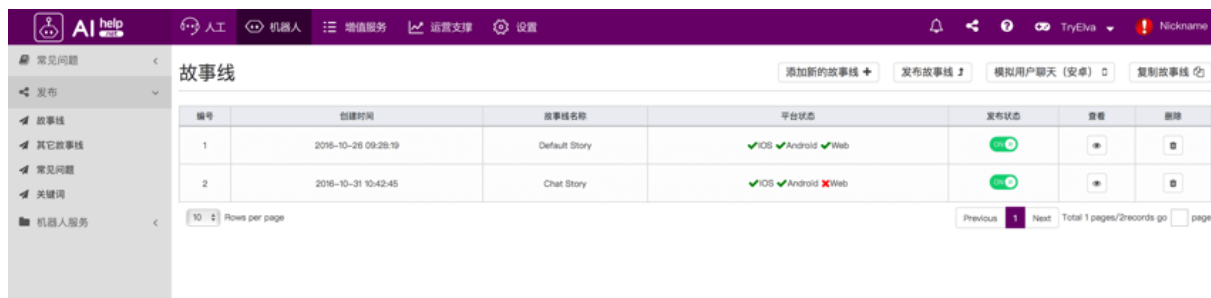
## 2.2.2 发布



故事线和常见问题内容编辑完毕后，需要进入到发布页面进行发布操作，才能在线上生效展示给用户。

## 故事线

故事线是对用户问答的引导，经常跟表单结合引导用户快速解决问题。



添加新的故事线：比如上图的 Chat Story

发布故事线：对故事线做更改后只有经过发布，才能线上生效

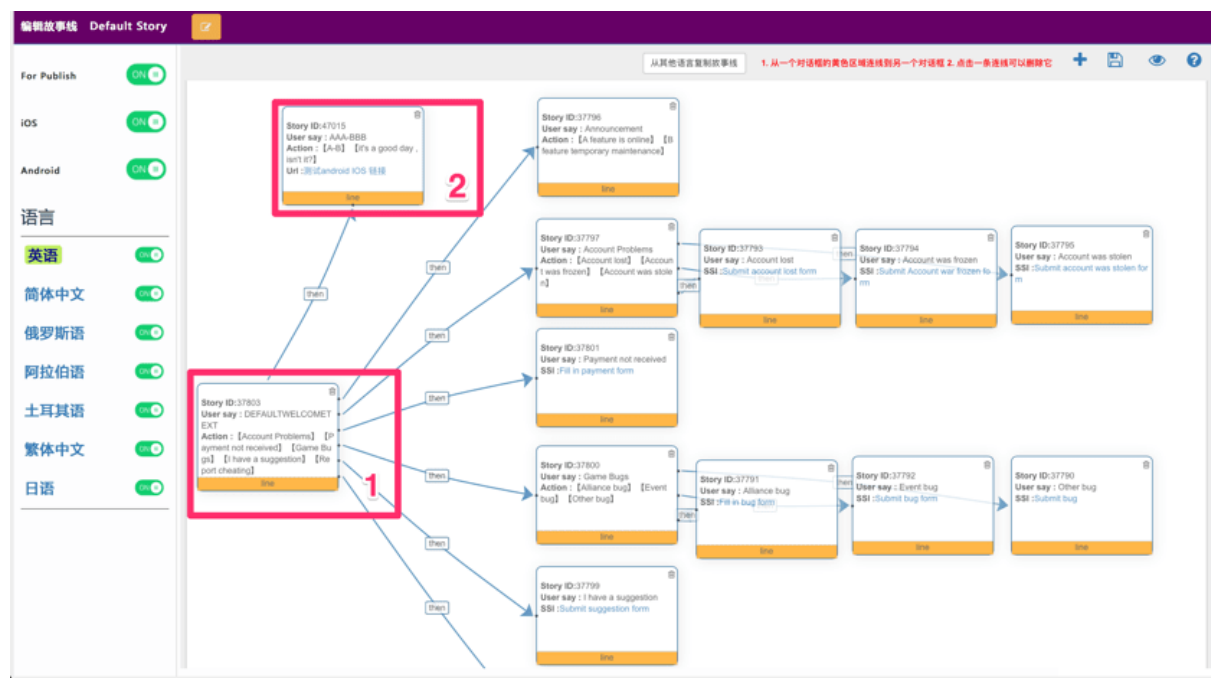
模拟用户聊天：发布后，如果想看线上的实际效果，除了通过客户端，还可以通过后台的“模

拟用户聊天”完全模拟客户端。

复制故事线：可以从其他产品复制故事线。

查看：点击后可以浏览和编辑故事线。

故事线编辑页面：



1. User say 为 DEFAULTWELCOMETEXT 对话框的作用：

此对话框里展示的内容是智能客服主界面的内容，而 DEFAULTWELCOMETEXT 这句话是保证用户可以打开主界面的，所以不能删除和修改。

✕

When bot said				
User Say	DEFAULTWELCOMETEXT			
Save "User say" as a variable:	Type a variable name here, letters and digits only.			
Bot Reply	<p>尊敬的领主，我是您的智能小客服Elva，欢迎来到GameCenter。</p> <p>您可以直接输入您的问题，也可以选择下列服务类型，或者点击右上角联系人工客服。</p>			
Action	公告	账号问题	充值不到账	
	游戏 Bug	我要提建议		举报非法玩家
Url title	测试			
Url link	<a href="https://mybb.com/">https://mybb.com/</a>			
Form name				
Form reply	Chinese Sim ▾	--Form Service-- ▾		
Tags				

OK

## 2. User say 为 \* 对话框的作用：

当用户的问题未命中任何 FAQ 的关键词时，机器人会给到用户这个对话框里的回复。

×

When bot said			
User Say	*		
Save "User say" as a variable:	Type a variable name here, letters and digits only.		
Bot Reply	<random><li>抱歉我知道的有限</li><li>抱歉，我不知道</li><li>抱歉，我不太清楚</li></random>		
Action			
Url title			
Url link			
Form name			
Form reply	Chinese Sim ▾	--Form Service-- ▾	
Tags			

OK

When bot said：当机器人说了什么话

User Say：用户问了什么问题

Save "User say" as a variable: 把用户问的问题设为一个变量（此功能可以考虑不使用）

Bot Reply：回复用户问题的文字内容。

Action：对用户进一步的引导。

Url title：用户中输入访问网址的标题。

Url link：用户可以访问网址的连接。

Form name：表单在用户端显示的名字。

Form reply：选择希望用户填写的表单。

Tags：用户询问此问题后给客诉打的标签。



## 其他故事线

产品内调用 Alhelp 后台数据(FAQ 等),例如在产品的世界聊天里想@npc 自动调用相关的 FAQ。

## 常见问题

常见问题发布页面,选择平台,语言后,点击“发布”按钮,把所有的常见问题发布到最新状态。

常见问题发布历史

所有平台 语言 发布 刷新

应用名称	应用ID号	平台	语言	发布者	发布时间
TryEva	TryEva_platform_14870be5-d3bf-4f91-8c70-c2065cc05e9a	android	Japanese	Nickname	2017-08-17 02:40:47
TryEva	TryEva_pt_ac28eb9fd79463bb359fc53d43dcf06	ios	Japanese	Nickname	2017-08-17 02:40:47
TryEva	TryEva_pt_53610cf94a9046668f4a8b8a737706d8	web	Japanese	Nickname	2017-08-17 02:40:47
TryEva	TryEva_platform_14870be5-d3bf-4f91-8c70-c2065cc05e9a	android	Arabic	Nickname	2017-08-17 02:40:47
TryEva	TryEva_pt_ac28eb9fd79463bb359fc53d43dcf06	ios	Arabic	Nickname	2017-08-17 02:40:47
TryEva	TryEva_pt_53610cf94a9046668f4a8b8a737706d8	web	Arabic	Nickname	2017-08-17 02:40:47
TryEva	TryEva_platform_14870be5-d3bf-4f91-8c70-c2065cc05e9a	android	Chinese Traditional	Nickname	2017-08-17 02:40:46
TryEva	TryEva_pt_ac28eb9fd79463bb359fc53d43dcf06	ios	Chinese Traditional	Nickname	2017-08-17 02:40:46
TryEva	TryEva_pt_53610cf94a9046668f4a8b8a737706d8	web	Chinese Traditional	Nickname	2017-08-17 02:40:46
TryEva	TryEva_platform_14870be5-d3bf-4f91-8c70-c2065cc05e9a	android	Turkish	Nickname	2017-08-17 02:40:46

10 Rows per page

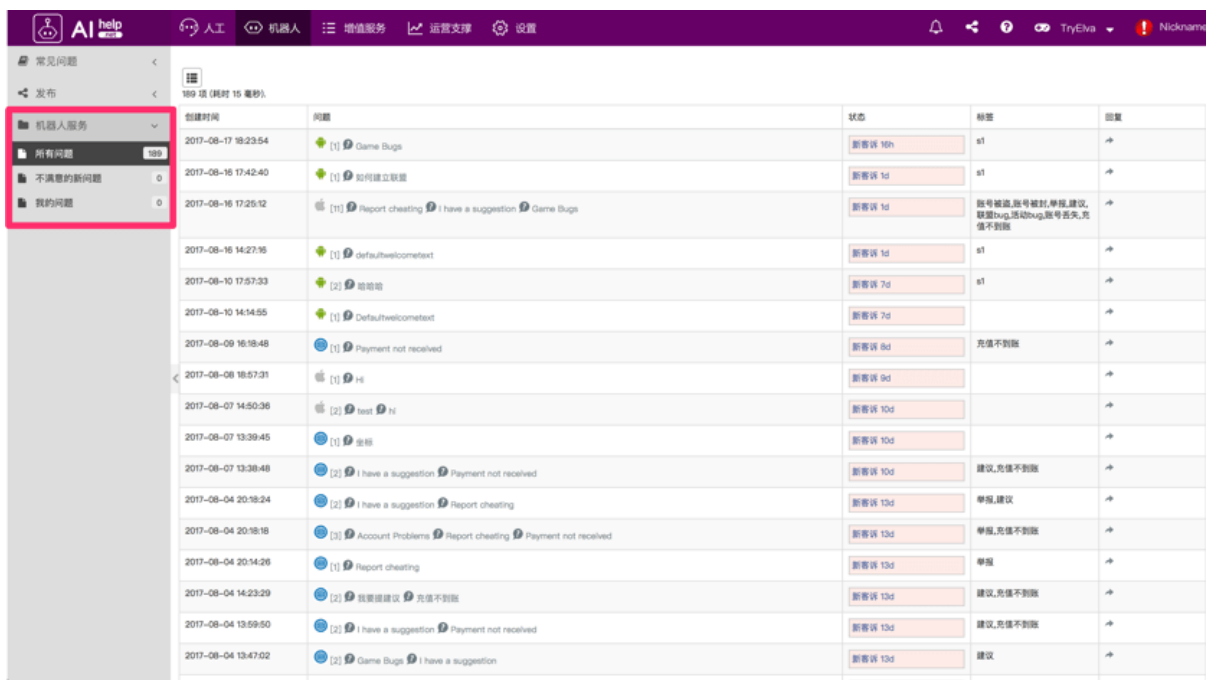
Previous 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 ... Next Total 200 pages/1992records go page

## 关键词

关键词描述				
关键词编号	常见问题的关键词	平台	描述	编辑描述
13102	APP	Android	ceahshahshahshi	Edit
13103	SDK	Android		Edit
13104	suggestion	Android		Edit
13105	advise	Android		Edit
13106	anonymous	Android	can not get the user info	Edit
13107	section	Android		Edit
13108	answer	Android		Edit
13109	summary	Android		Edit
13110	FAQ	Android		Edit
13111	URL	Android		Edit

对常见问题里配置好的关键词进行描述，当用户输入内容匹配到此关键词时，向用户展示“描述”并列出的备选常见问题；如果不配置，则默认显示匹配常见问题的摘要内容。

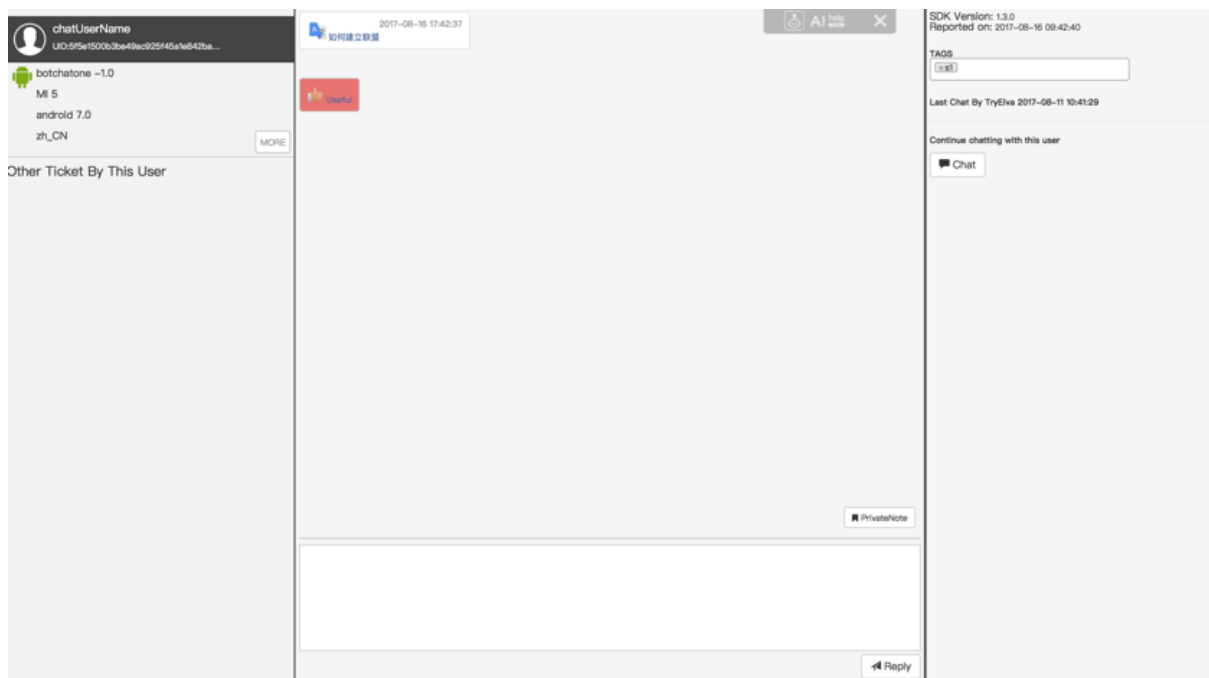
## 2.2.3 机器人服务



The screenshot shows the Alhelp AI Help interface. On the left, a sidebar contains a 'Robot Service' (机器人服务) section with three items: 'All Questions' (所有问题), 'Unsatisfied New Questions' (不满意的新问题), and 'My Questions' (我的问题). The main area displays a table of user questions.

创建时间	问题	状态	标签	回复
2017-08-17 18:23:54	[1] Game Bugs	新客诉 10h	s1	➔
2017-08-16 17:42:40	[1] 如何建立联盟	新客诉 1d	s1	➔
2017-08-16 17:25:12	[1] Report cheating [1] I have a suggestion [1] Game Bugs	新客诉 1d	账号被盗,账号被封,举报,建议,联盟bug,活动bug,账号丢失,充值不到账	➔
2017-08-16 14:27:16	[1] defaultwelcometest	新客诉 1d	s1	➔
2017-08-10 17:57:33	[2] 哈哈哈	新客诉 7d	s1	➔
2017-08-10 14:14:55	[1] Defaultwelcometest	新客诉 7d		➔
2017-08-09 16:18:48	[1] Payment not received	新客诉 8d	充值不到账	➔
2017-08-08 18:57:31	[1] Hi	新客诉 9d		➔
2017-08-07 14:50:36	[2] test Hi	新客诉 10d		➔
2017-08-07 13:39:45	[1] 举报	新客诉 10d		➔
2017-08-07 13:38:48	[2] I have a suggestion [1] Payment not received	新客诉 10d	建议,充值不到账	➔
2017-08-04 20:18:24	[2] I have a suggestion [1] Report cheating	新客诉 13d	举报,建议	➔
2017-08-04 20:18:18	[3] Account Problems [1] Report cheating [1] Payment not received	新客诉 13d	举报,充值不到账	➔
2017-08-04 20:14:26	[1] Report cheating	新客诉 13d	举报	➔
2017-08-04 14:23:29	[2] 我要提建议 [1] 充值不到账	新客诉 13d	建议,充值不到账	➔
2017-08-04 13:59:50	[2] I have a suggestion [1] Payment not received	新客诉 13d	建议,充值不到账	➔
2017-08-04 13:47:02	[2] Game Bugs [1] I have a suggestion	新客诉 13d	建议	➔

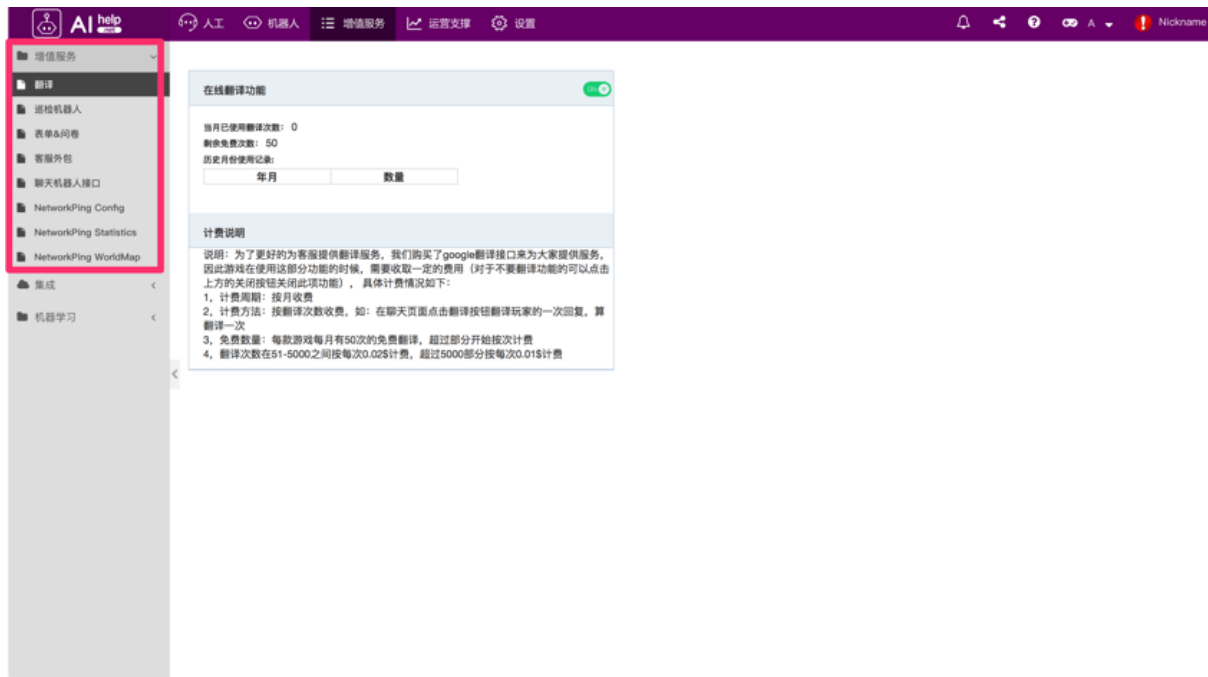
- 分别显示所有问题，不满意的新问题和我的问题。
- 如果需要，客服点击按钮“回复”介入进行问题跟进，操作方式同人工客诉处理。



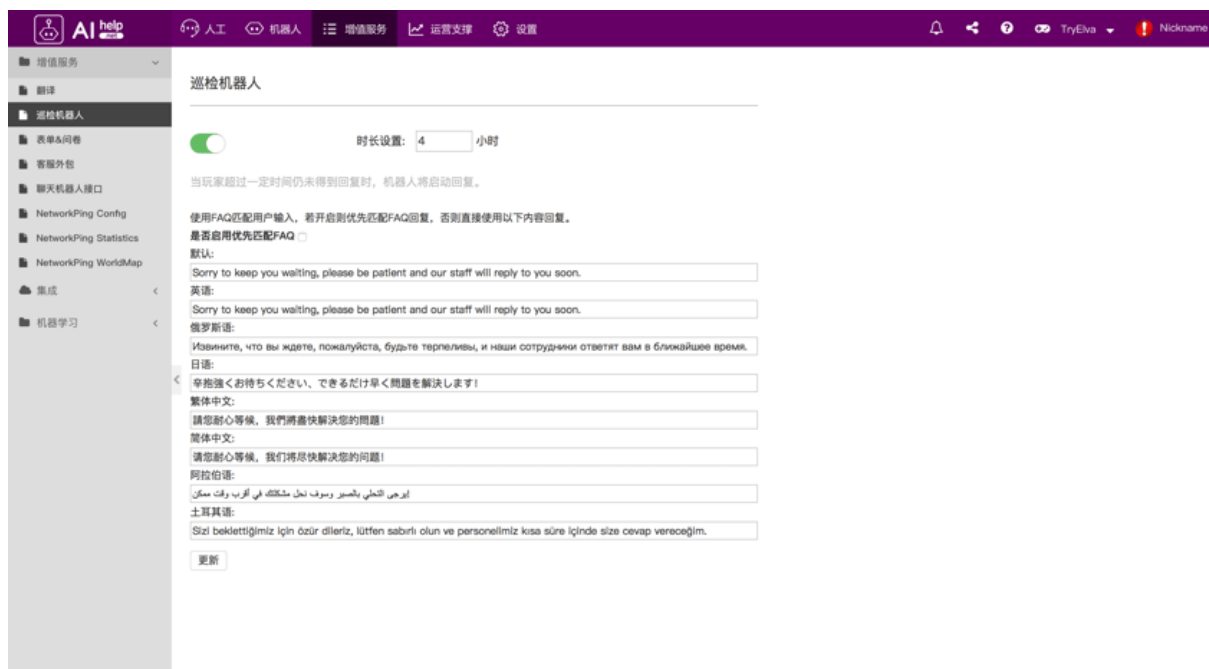
## 2.3 增值服务

### 2.3.1 增值服务

#### 翻译



## 巡检机器人



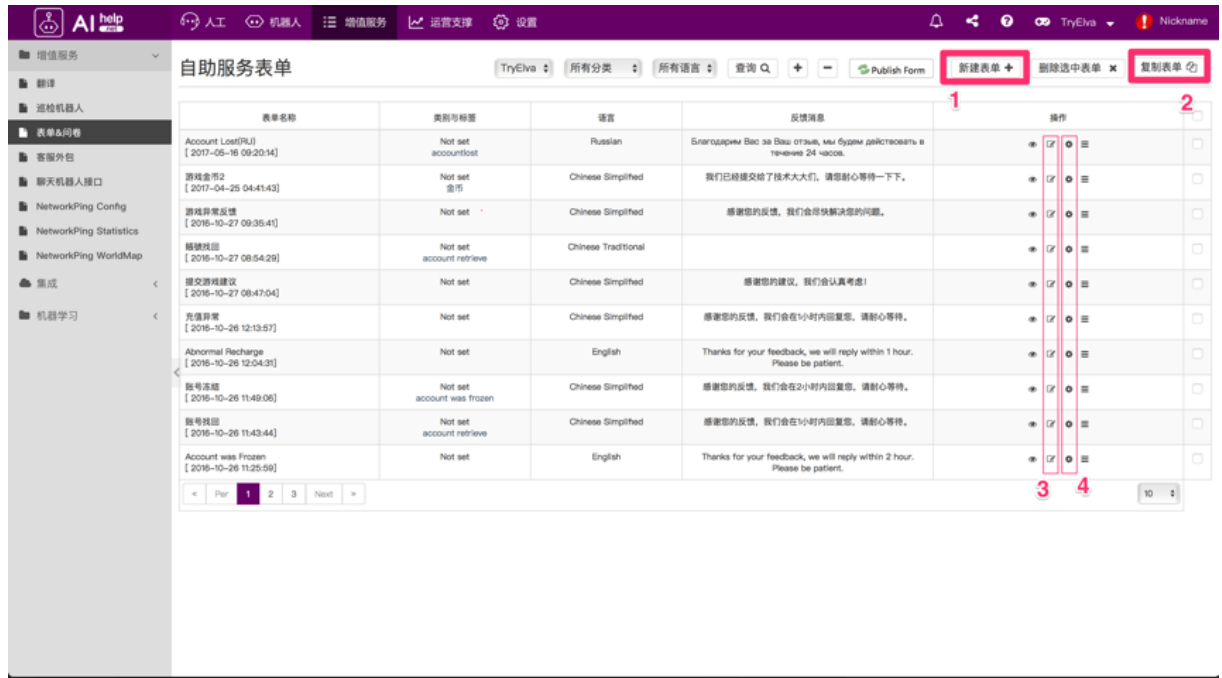
设定好上图中的时长（超过这个时间，用户依然没有得到客服人员回复，机器人就会接手人工进行回复），然后点击“更新”按钮。

设定完后，用户所有的提问，100%至少会在这个时间内得到响应，客服上班后可以接手继续处理。这样，通过提高客服团队的客诉响应速度，进而提高了用户的满意度。

巡检机器人回复逻辑：优先会从 FAQ 里进行关键词匹配，把匹配到的 FAQ 给到用户；如果未匹配到关键词，会给出对应语言的一段固定回复（如：请您耐心等待，我们将尽快解决您的问题！）。

## 表单&问卷

引导用户填写表单，一次性提交全部有效信息，提升问题处理效率，使用户对服务更加满意；通过设计和发放调查问卷，进行市场调查，用户意见征集，收集用户反馈等。



- 1、新建表单
- 2、复制表单。支持从其他项目复制表单，类似 FAQ 和故事线的复制。
- 3、表单设计。设计类型共 6 种，包括单行文本，多行文本，单选框，复选框，下拉列表，上传图片；每个表单项还能设置是否必填，邮件格式，数字格式，日期格式，时间格式，字母格式。

游戏异常反馈

SAVE

① 异常的角色名（请填写准确）

② 异常角色所在服务器

③ 异常出现时间（例如：x月x日，上午x点）

④ 请选择异常类型

⑤ 请详细描述异常情况（

⑥ 请提供异常出现时的相关提示截图

Required

This is a required field

Field Type

Email Address

Numeric (0-9 & spaces)

Date (yyyy-MM-dd)

Time (HH:mm)

Alpha (a-z & spaces)

Default (all characters)

Delete this field

### ➤ 编辑表单

表单名称 游戏异常反馈

语言 简体中文

分类 所有分类

标签

反馈信息 感谢您的反馈，我们会尽快解决您的问题。

链接 <http://cs30.net/Elva/Forms/Fill.aspx?id=8b58769a78624356a0e34c776>

保存表单

表单名称：在客服后台展示的表单名字

语言：表单所属语言

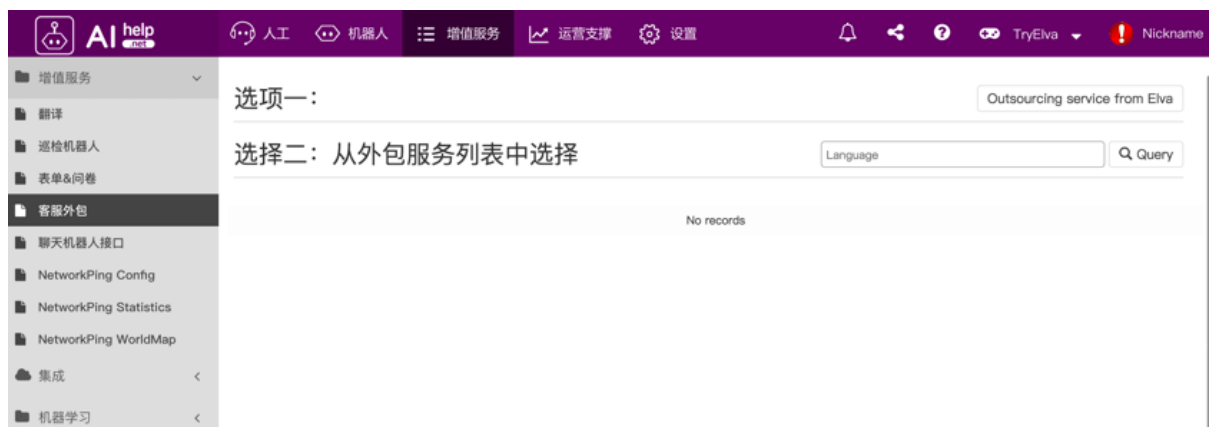
类别：表单所属大类别，一个类别可能包含多个标签。

标签：用户填写表单后生成的人工客诉会打上这里的标签。

反馈信息：用户填写表单反馈问题成功后，会给到用户的反馈的信息。

## 客服外包

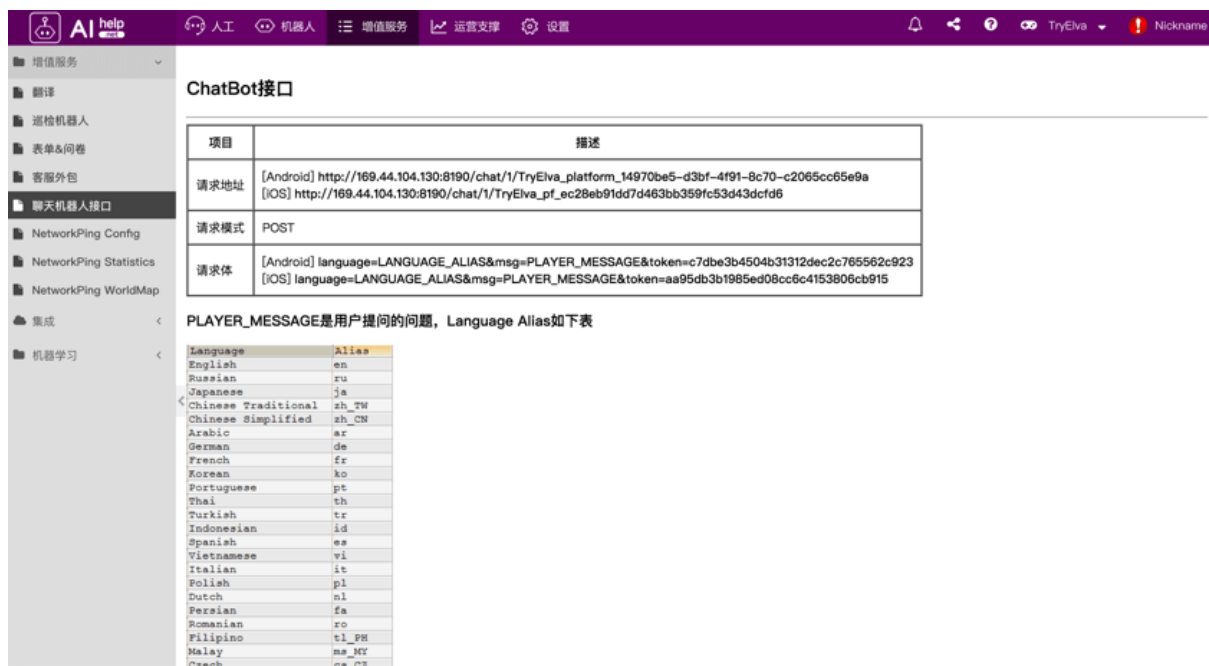
AIhelp 提供多语言客服外包服务，如果您希望外包客服，欢迎与 AIhelp 客户支持团队联系。



## 聊天机器人接口

AIhelp 智能机器人可以接入产品内聊天系统，比如用户在社交的过程中有对产品有疑问的地方

可以@NPC，机器人会自动给到用户回复。

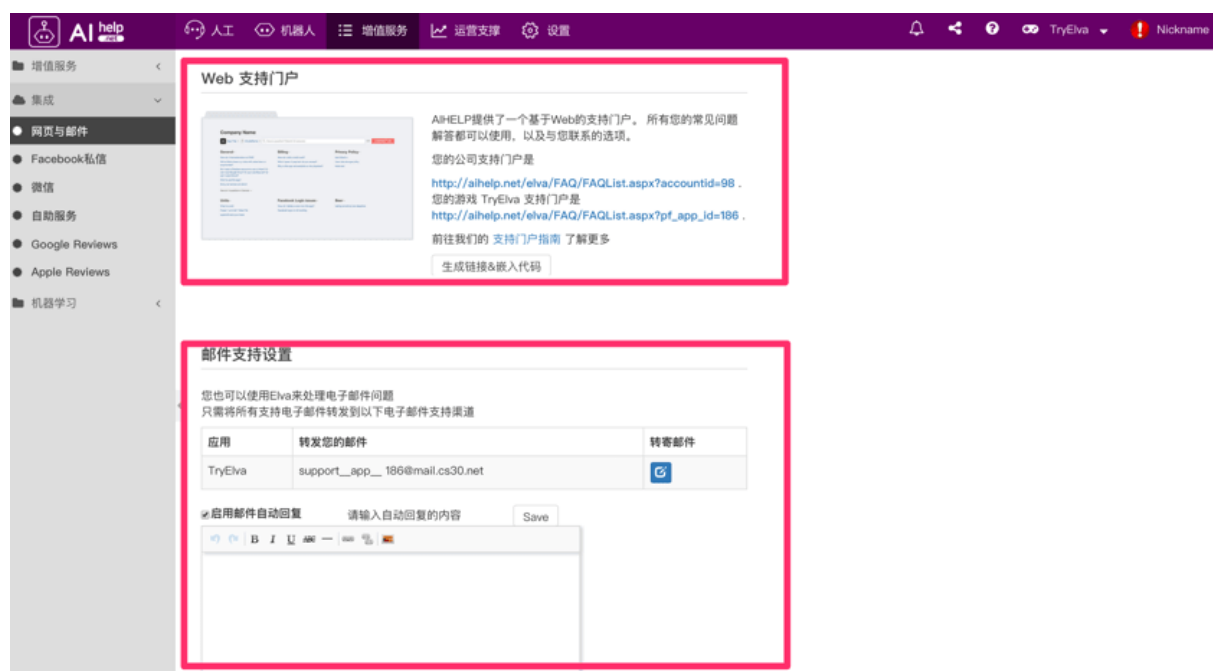




## 2.3.2 集成

智能运营助理可以集成 web，邮件，facebook 私信，微信等，实现一个平台解决多渠道的用户问题。

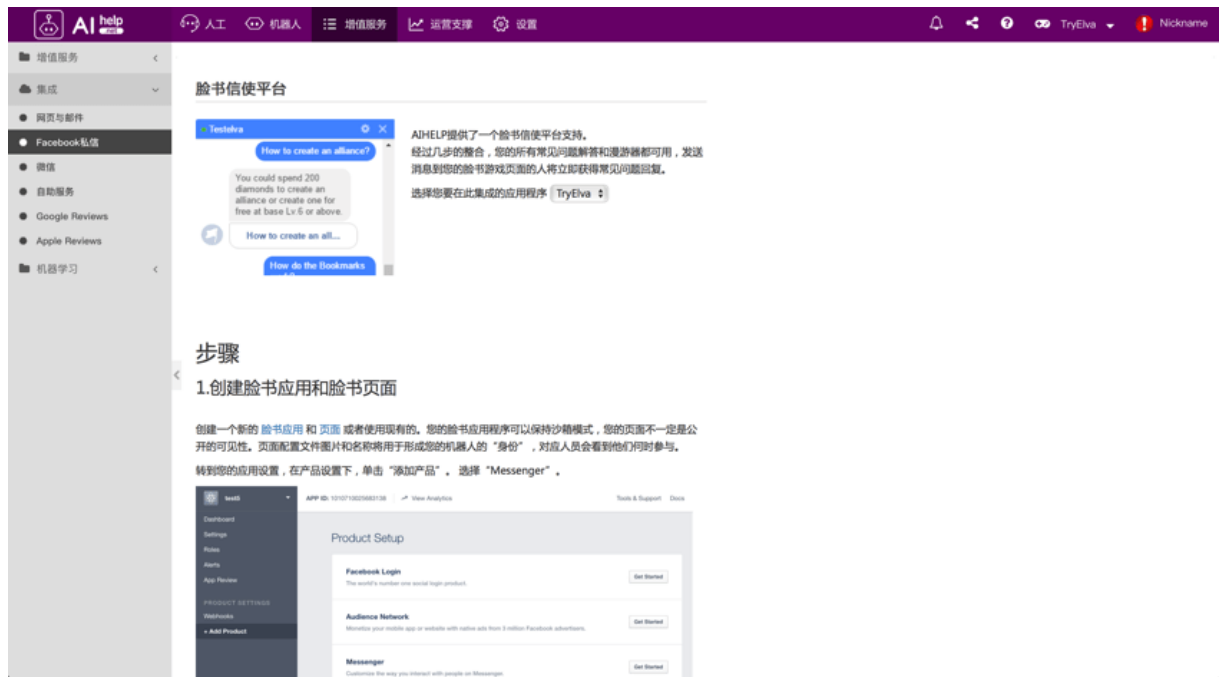
## 网页与邮件



Web 支持门户 提供网页版 FAQ ,包括可以筛选所有公司账号下 APP 的网页版 FAQ 和单个 APP 的网页版 FAQ。

邮件支持设置：在您对外公布邮箱的转发设置里填写与后台“转发您的邮件”模块内容相同的邮箱号，再在后台的“转寄邮件”模块里填写上您对外公布的邮箱号。这样您就可以通过后台“人工”模块处理收到的用户通过邮箱发来的客诉了。

## Facebook 私信



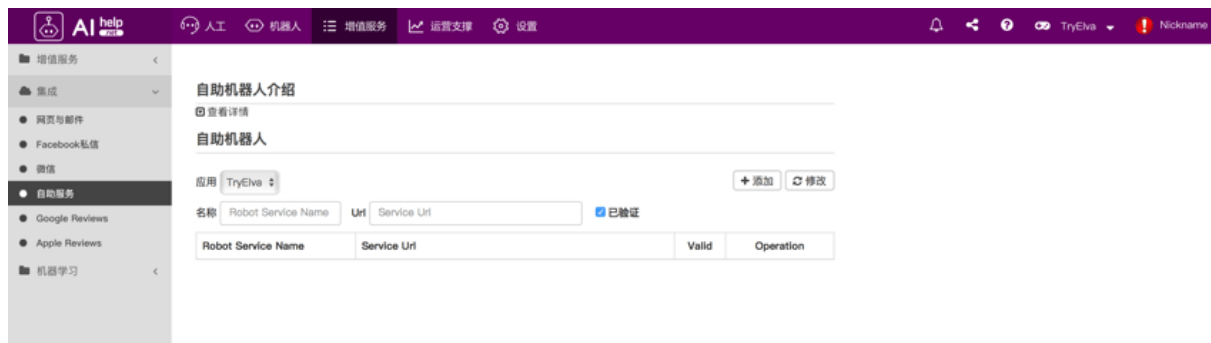
按照 Facebook 接入教程成功接入后，机器人可以自动基于 FAQ 回复用户的私信。

## 微信



按照微信接入教程成功接入后 机器人可以基于 FAQ 在微信公众账号上自动回复用户的问题。

## 自助服务



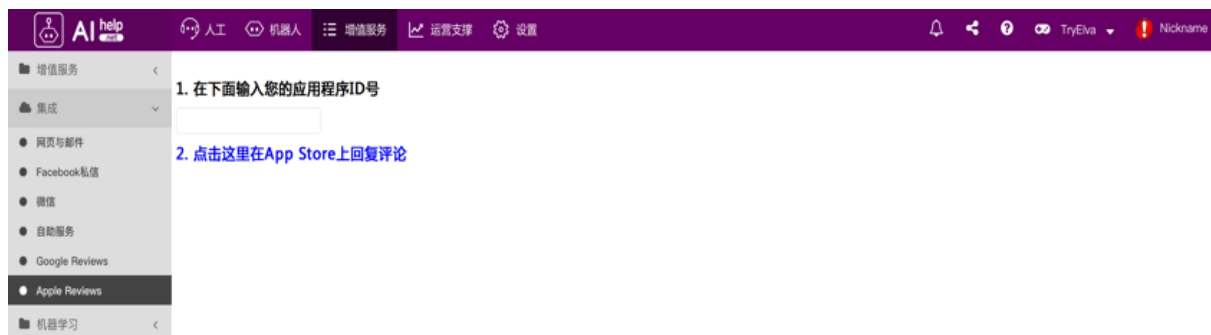
例如，用户充值不到账的问题。在自助服务里配置好接口，用户就可以在客户端查看自己的充值记录自助解决问题。

## Google Reviews



按照 Google Reviews 接入教程成功接入后，机器人可以自动基于 FAQ 回复用户的私信。

## Apple Reviews

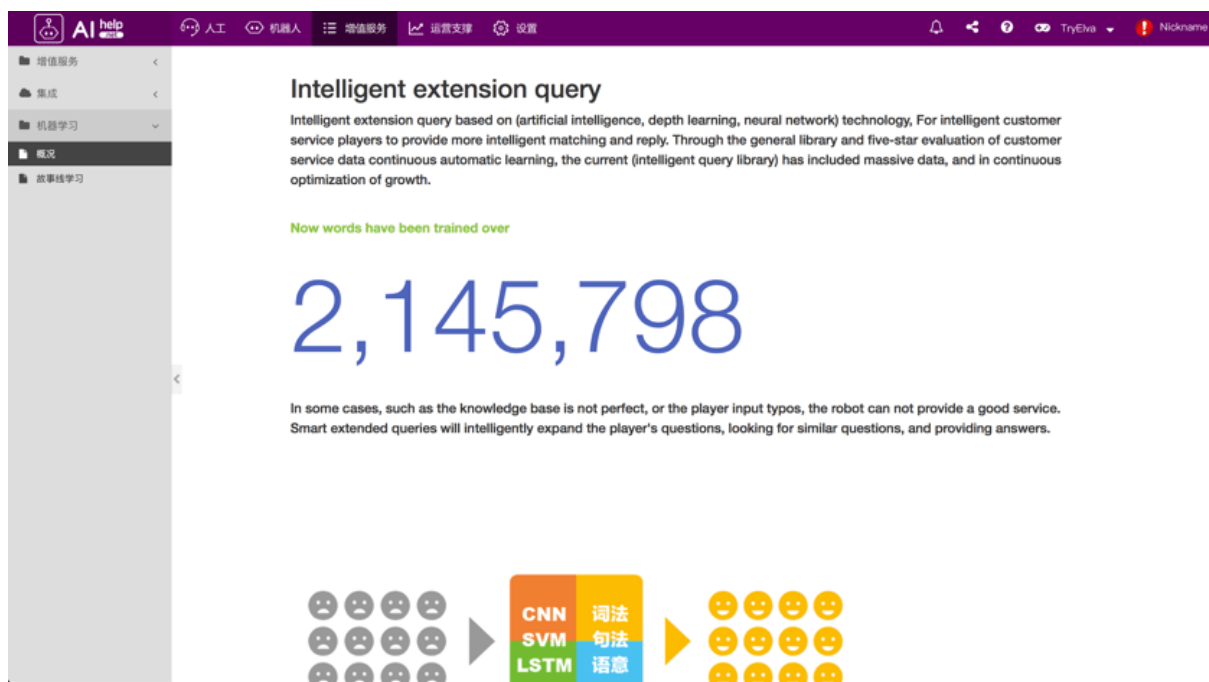


按照 Apple Reviews 接入教程成功接入后，机器人可以自动基于 FAQ 回复用户的私信。

## 2.3.3 机器学习

### 概况

机器人目前训练情况，如下图，机器人目前训练了 2,145,798 个单词。



### 故事线学习

故事线学习页面会记录用户与客服人员沟通的记录，并选取用户给予 5 星的评价，加进自己的回答库。

机器学习管理					All Languages
85 tip(s) learned, 1 tip(s) enabled					
NO.	Knowledge Base	State	Operation		
1	Q: 提交游戏建议 ① 您的角色名:666 ② 您所在服务器:132 ③ 请详细描述您的建议:您是否定展啊 A: 测试	OFF			
2	Q: 提交游戏建议 ① 您的角色名:1 ② 您所在服务器:1 ③ 请详细描述您的建议:1 A:	OFF			
3	Q: 1 A: 2	ON			
4	Q: 您好 A: 您好, 请问能帮您什么忙吗?	OFF			
5	Q: 你好 A:	OFF			
6	Q: 超时关闭 A: 1	OFF			
7	Q: 超时 A:	OFF			
8	Q: 嗨(ooO)嗨 A:	OFF			
9	Q: 超时test A:	OFF			
10	Q: 超时测试 A:	OFF			

## 2.4 运营支撑

### 2.4.1 概况

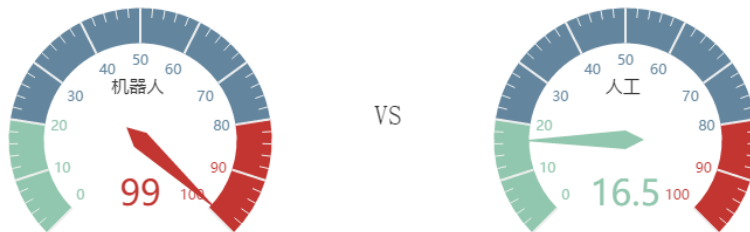
#### ➤ 日活跃用户世界地图



#### ➤ 月活跃用户统计&日活跃用户



### ➤ 评价（人工客服与机器人工作情况对比）



项目	机器人	人工
客诉生成量	5977	805
客诉解决量	5882	179
积压量	0	348
平均满意率	98.41	47
首次响应时间	及时响应	23.2

包括客诉生成量，客诉解决量，积压量，平均满意率，首次响应时间。

接下来还有 Alhelp 打开次数，机器人/人工客诉生成量，机器人无用客诉生成量等信息的对比。

## 2.4.2 客户服务统计

根据语言，平台，分组，客服，时间区间进行数据的筛选。



客服名称：客服人员名称

分组：客服人员所属分组（需要在后台的设置—>客服分组开启分组）

客诉解决量：客服人员解决的客诉量

客诉批量解决量：客服人员使用批量回复功能解决的客诉量

积压量：客诉分配量—分配客诉中解决的客诉量

首次响应时长：从客诉创建到首次响应花费的时间（首次响应时长总和/首次响应的客诉数）

分配后首次响应时间：从客诉被指派到首次响应花费的时间（从客诉被指派到首次响应花费时间总和/首次响应的客诉数）

平均解决时长：客诉从创建到被解决花费的时间（客诉的解决总时长/客诉解决量）

分配后平均解决时长：从客诉被指派到被解决花费的时间（客诉从被分配到解决的总时长/客诉解决量）

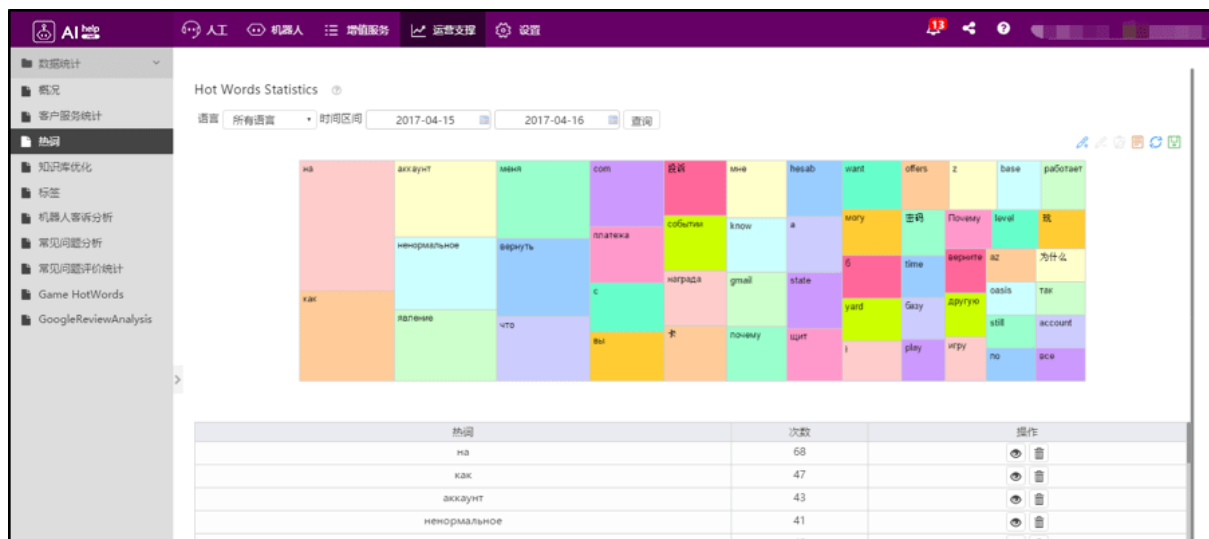
评价率(%)：评价数/客诉解决量

满意率(%)：4，5 星评价数/总评价数

新满意率(%)：(4，5 星评价数+1，2，3 星中解决了用户问题的评价数)/用户评价数

最终得分：综合得分

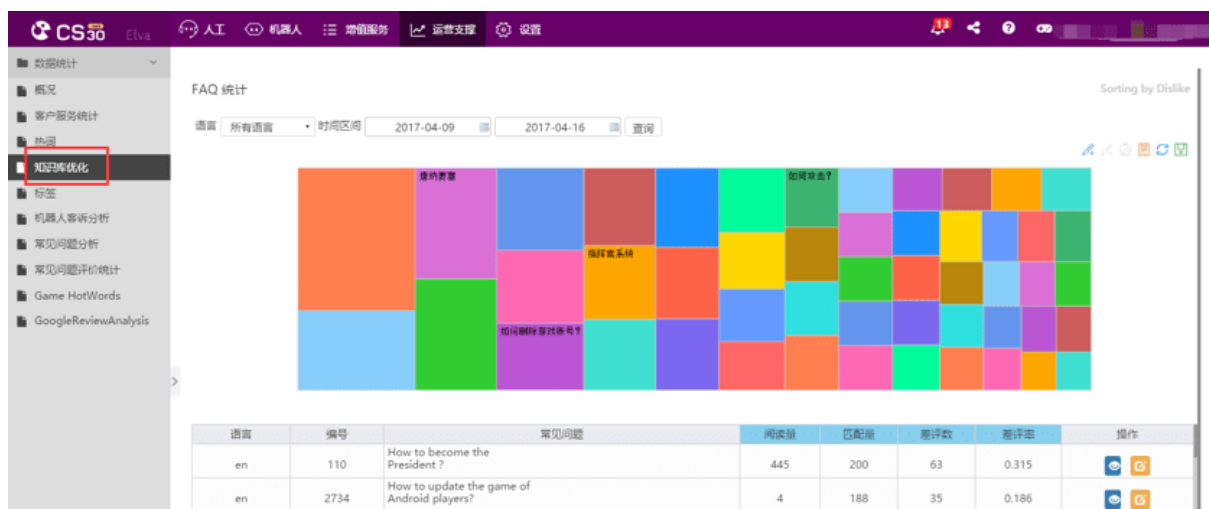
## 2.4.3 热词



热词的意思是，当用户询问机器人时，机器人没有匹配到答案的用户问题中的词语。

热词统计页面包含一个可视化图形，这个图形主要显示前 50 个热词。以及在您设定的时间段内所有热词的详细信息（例如查看客诉详细信息）。通过这些信息，您可以分析哪个是用户问的热门话题，以及藏在这个话题背后的问题，然后您可以尽快解决。

## 2.4.4 知识库优化

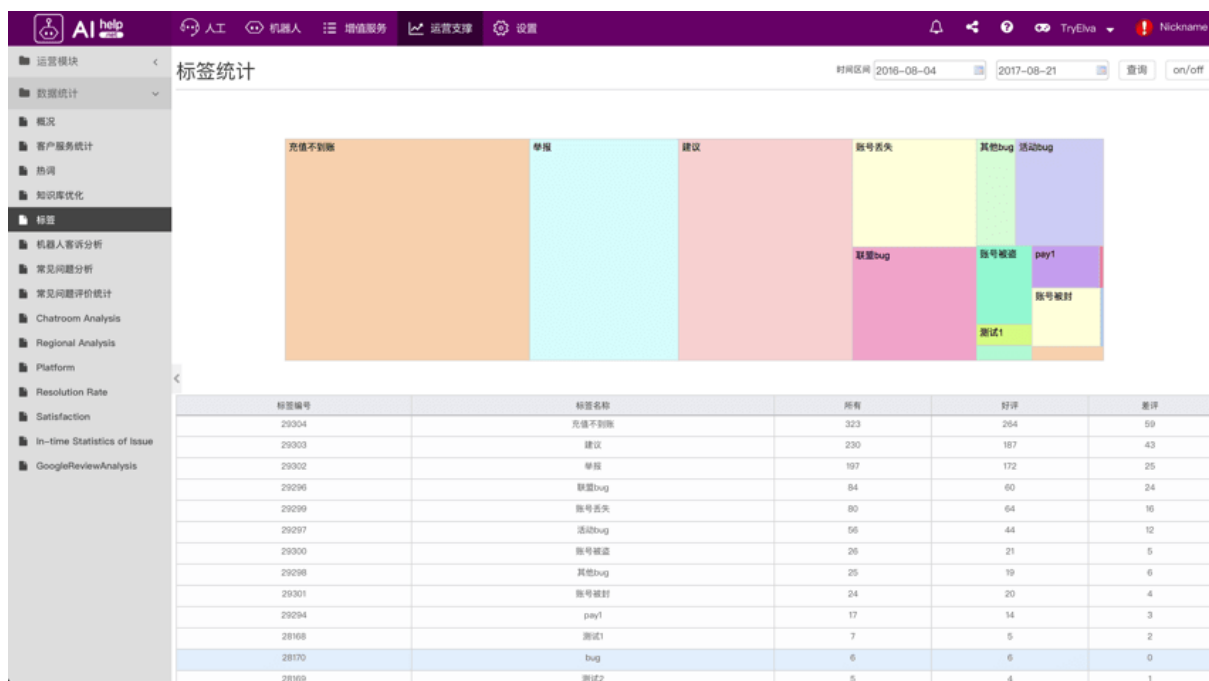


知识库优化页面包含一个可视化图表，主要显示 top50 的常见问题。以及所有的常见问题（常见问题的语言，浏览次数，不喜欢数量等）的详细统计数据，您也可以自定它们的顺序。通过常见



问题统计，您可以分析出哪些常见问题是不合适的并及时修改。

## 2.4.5 标签



标签统计页面包含一个可视化图表，这个图表主要展示 top50 的标签；还包含由客诉产生的所有标签的详细信息。通过标签统计功能，您可以分析哪个标签是热门标签并找出藏在它背后的问题，进而可以快速解决这个问题。

## 2.4.6 机器人客诉分析

语言	平台	日期	生成的客诉	解决的客诉	不接受的客诉	接受率
English	Android	2017-07-11	5	5	0	100.00
		2017-07-26	2	2	0	100.00
		2017-07-27	1	1	0	100.00
	iOS	2017-07-17	1	1	0	100.00
		2017-07-19	2	2	0	100.00
		2017-08-02	2	2	0	100.00
	web	2017-08-16	1	1	0	100.00
		2017-07-06	1	1	0	100.00
		2017-07-07	20	20	0	100.00
		2017-07-21	1	1	0	100.00
		2017-08-02	3	3	0	100.00
		2017-08-03	14	14	0	100.00
Russian	Android	2017-08-17	1	1	0	100.00
		2017-08-18	1	1	0	100.00
	web	2017-07-07	1	1	0	100.00
		2017-08-02	8	8	0	100.00
		2017-08-02	2	2	0	100.00
Chinese Traditional						

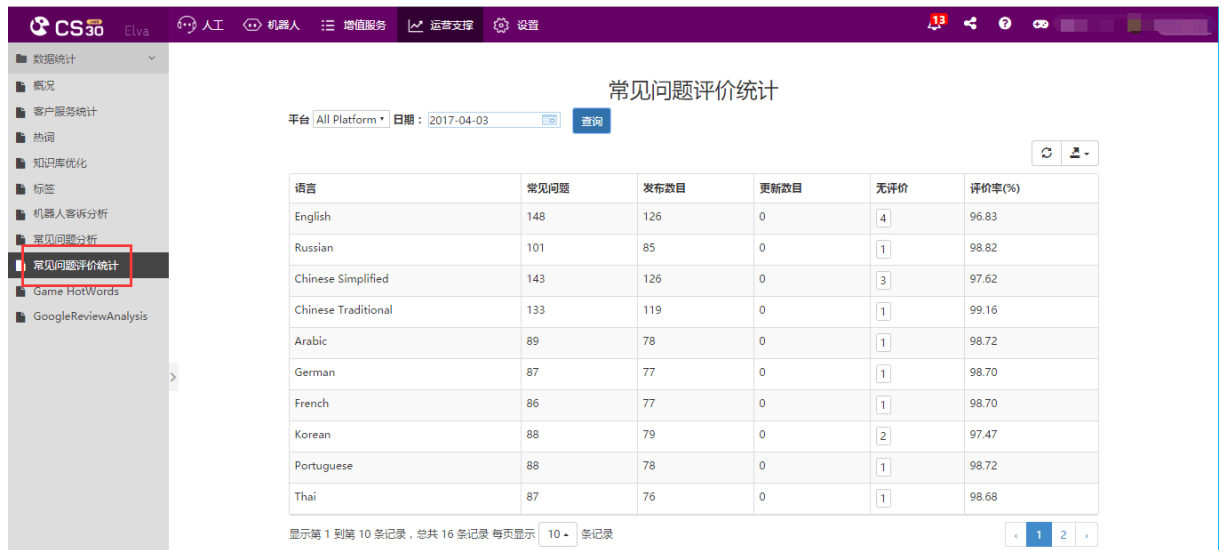
通过机器人客诉分析,点击“不接受的客诉”里的数字查看沟通详情,可以有针对性的优化 FAQ。

## 2.4.7 常见问题分析

语言	分数	差评	点费率
Chinese Simplified	50	62	44.64
English	206	84	71.03
All Languages	256	146	63.68

通过常见问题分析,可以清楚的知道哪些语言的 FAQ 优化的比较好,并把得分较低的 FAQ 给到翻译团队继续优化。

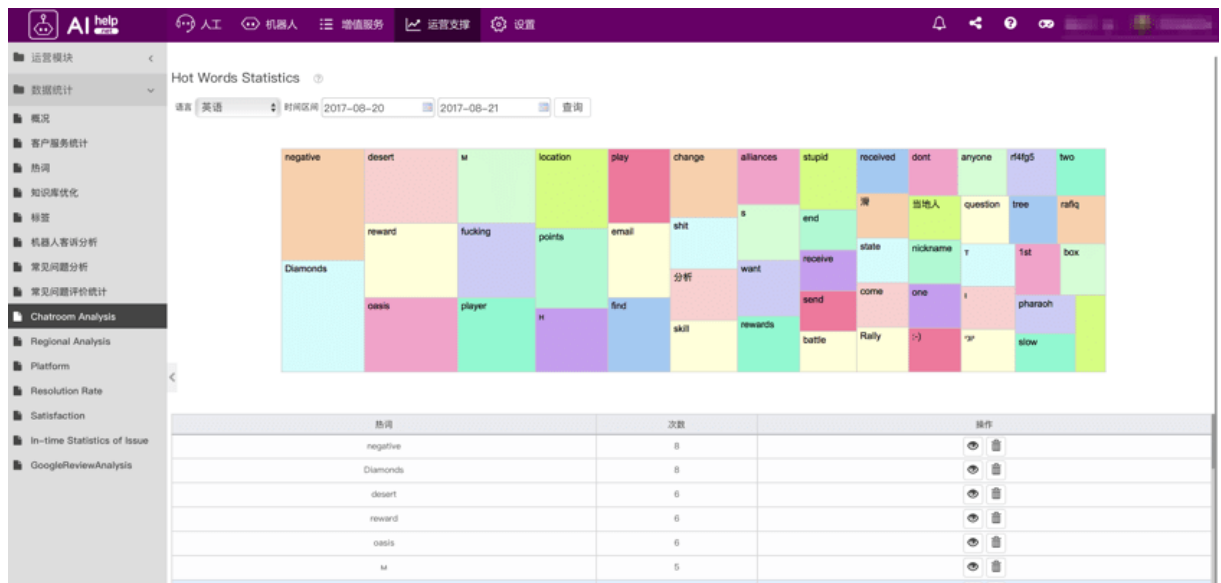
## 2.4.8 常见问题评价统计



通过常见问题分析，可以看出各个语言 FAQ 的评价率，进而优化评价率低的语言 FAQ。

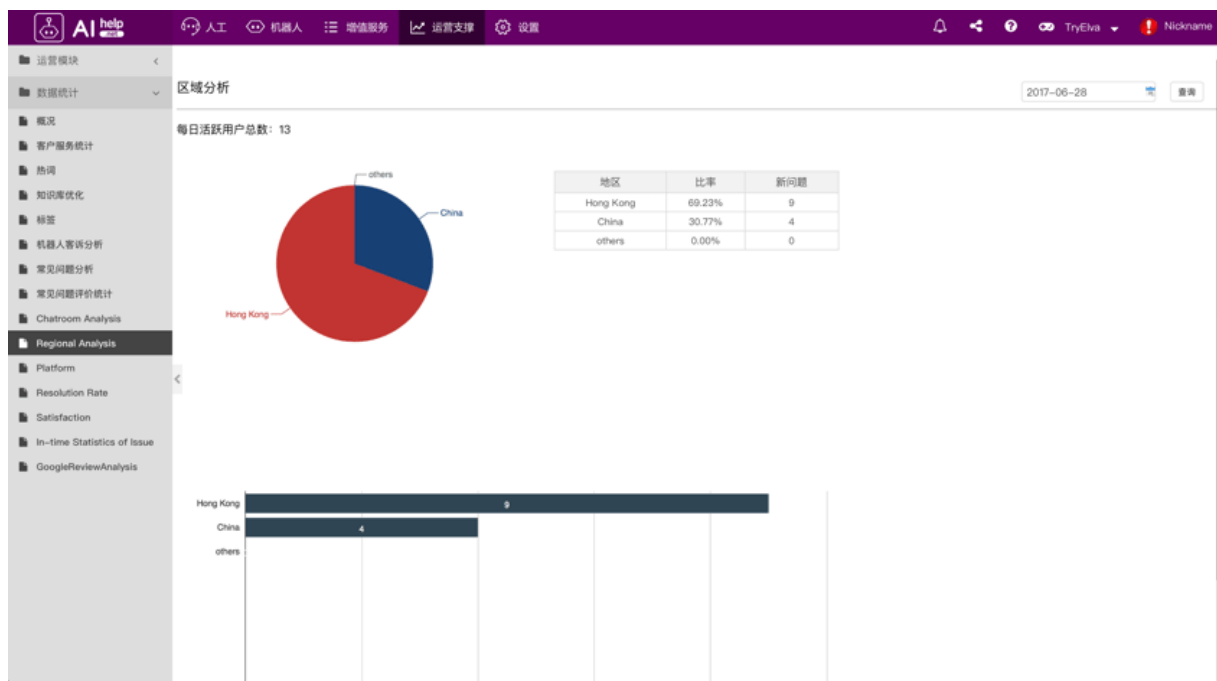
## 2.4.9 Chatroom Analysis (聊天分析室)

通过聊天分析室，可以统计热词。



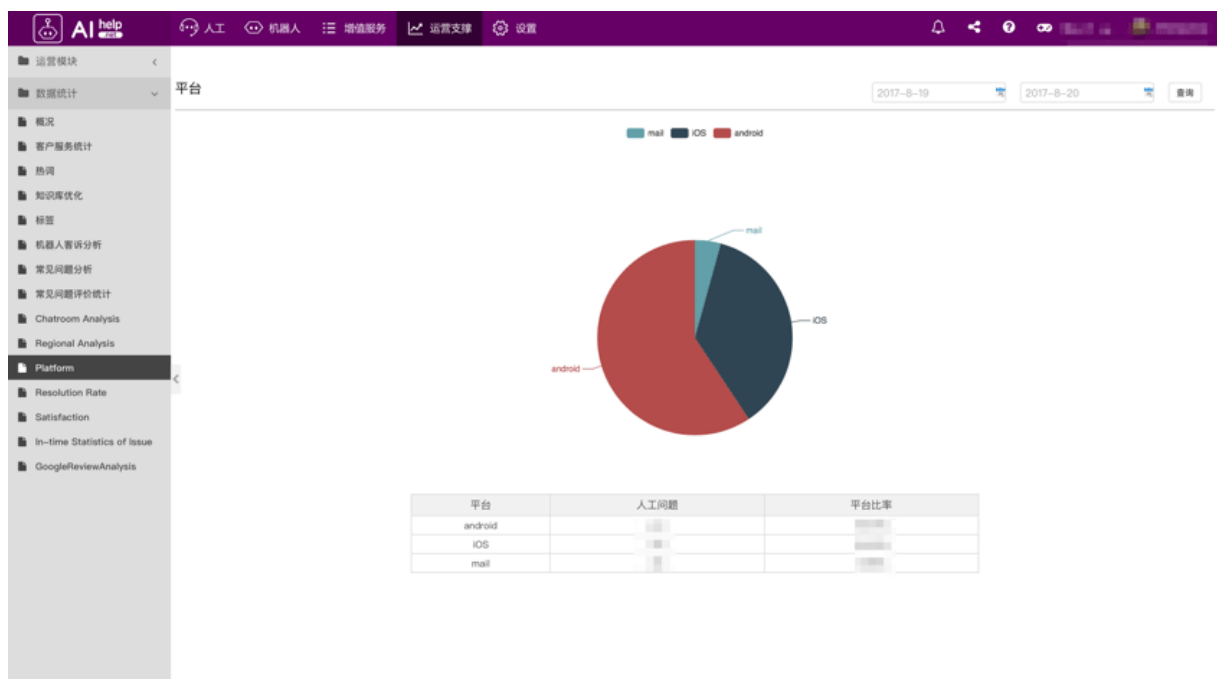
## 2.4.10 Regional Analysis (区域分析)

通过区域分析，可以按地区统计每日活跃用户总数。



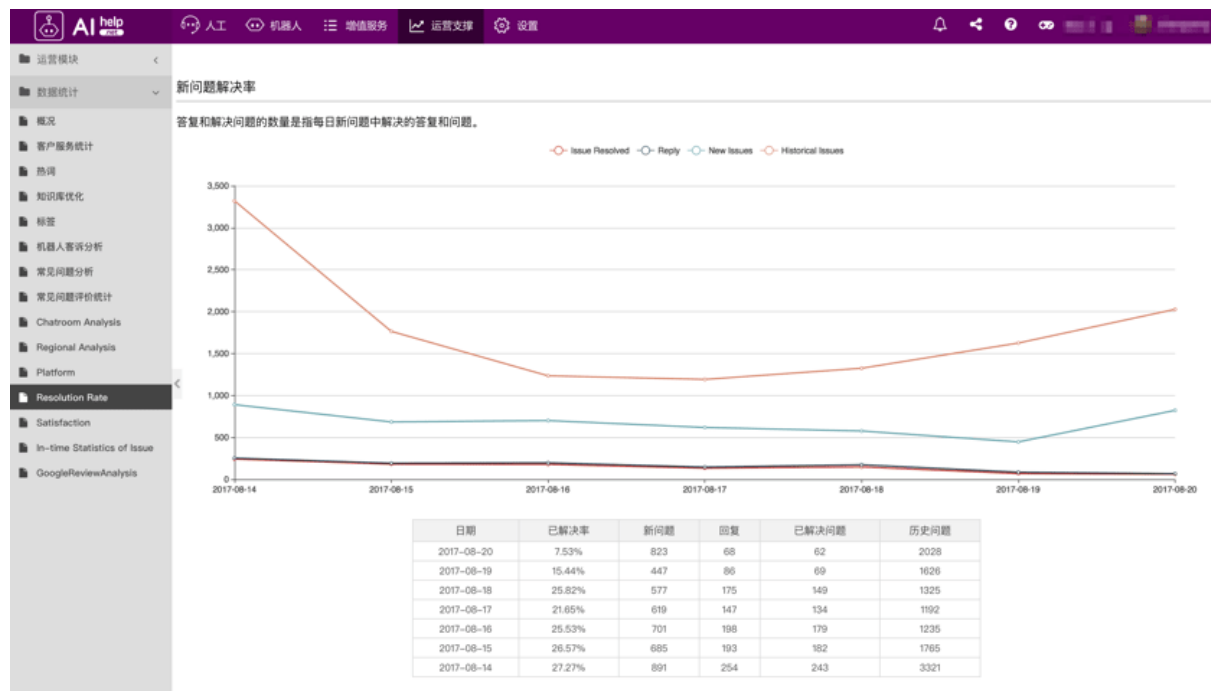
## 2.4.11 Platform ( 平台 )

通过平台，可以统计热词。



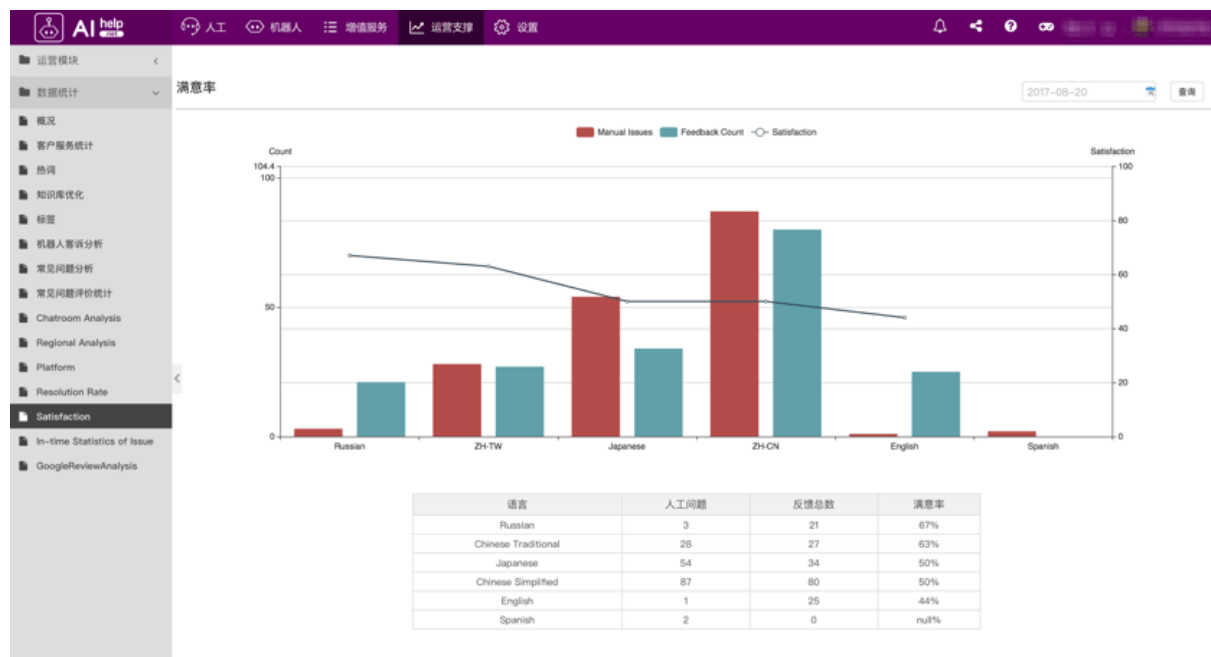
## 2.4.12 Resolution Rate ( 新问题解决率 )

通过新问题解决率，可以统计每日新问题中解决的答复和问题情况。



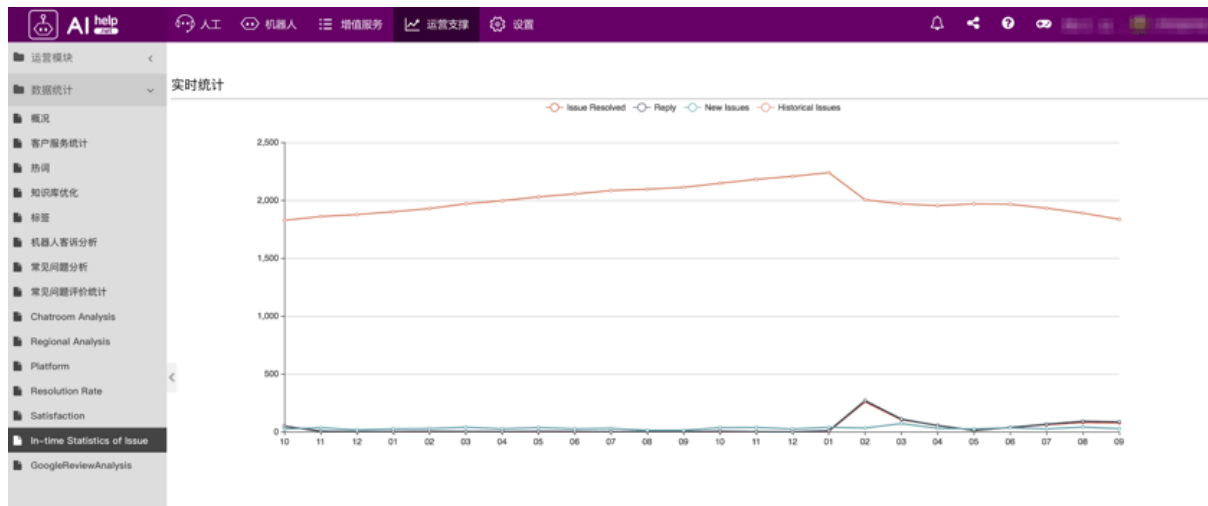
## 2.4.13 Satisfaction ( 满意率 )

通过满意率，可以统计出各语种的人工问题解答的满意度。



## 2.4.14 In-time Statistics of Issue ( 实时统计 )

根据实时统计可以统计出问题解决、回复、新问题、历史问题情况。



## 2.4.15 Google Review Analysis

在 Alhelp 后台处理 Google Review 的情况统计。

Google Review Analysis











Language: All Languages | Duration: 2016-08-14 | 2017-08-22 | Query

LoginName	TrueName	one_star	two_star	three_star	four_star	five_star
		0	0	0	0	30
		8	0	1	0	1
		1	0	0	0	0
		47	7	5	0	2
		5	0	0	0	0
		79	0	0	0	0
		2	0	1	1	0
		1	0	0	0	0
		11	6	3	3	2
		47	6	3	2	0

## 2.5 设置

### 2.5.1 用户

用户列表

User Name	Display Name	Status	Email	Time Zone	CreateTime	Default Language	Roles	Operation
Alma	Alma	Normal	Alma	GMT+0	9/2/2016 7:23:55 AM		Duty	
Daisy	Daisy	Normal	Daisy	GMT+0	9/2/2016 7:25:00 AM		customer_supervisor	
DVA	DVA	Normal	DVA@gmail.com	GMT+0	1/13/2017 10:12:48 AM	English	company_admin	
genji	genji	Normal	genji@gmail.com	GMT+0	4/21/2017 1:00:41 PM	English	App_Admin	
Hanzo	Hanzo	Normal	Hanzo@gmail.com	GMT+0	4/21/2017 1:02:17 PM	English	company_customer_service	
Jenny	Jenny	Normal	Jenny	GMT+0	9/2/2016 7:25:48 AM		App_Admin	
Reaper	Reaper	Normal	Reaper@gmail.com	GMT+0	4/21/2017 1:01:27 PM	English	company_customer_service	
shulruihan	水若寒	Normal		GMT+0	8/7/2017 8:54:01 AM	English	company_customer_service	
TryEva	Nickname	Normal	TryEva	GMT+8	9/2/2016 5:47:59 AM		company_admin	
TryEva2	Vinci	Normal	wudav@126.com	GMT+8	3/24/2017 6:40:00 AM	English	company_admin	

10 Rows per page

Previous 1 Next Total 1 pages/10records go page

➤ Add User ( 增加用户 )

Add User

LoginName	<input type="text"/>
DisPlayName	<input type="text"/>
Account	TryElva
Email	<input type="text"/>
TimeZone	London (GMT+0)
Default Language	English
Password	<input type="password"/>
ConfirmPassword	<input type="password"/>
isValid	<input type="checkbox"/> Valid
Apps	<input type="checkbox"/> TryElva(android) <input type="checkbox"/> 12(ios) <input type="checkbox"/> 12(android) <input type="checkbox"/> 12(web) <input type="checkbox"/> 微信接入测试(ios) <input type="checkbox"/> 微信接入测试(android) <input type="checkbox"/> 微信接入测试(web) <input type="checkbox"/> TryElva(ios) <input type="checkbox"/> TryElva(web) <input type="checkbox"/> A(ios) <input type="checkbox"/> A(android) <input type="checkbox"/> A(web) <input type="checkbox"/> WoW(ios) <input type="checkbox"/> WoW(android) <input type="checkbox"/> WoW(web)



Account	TryElva																					
Email																						
TimeZone	London (GMT+0)																					
Default Language	English																					
Password																						
ConfirmPassword																						
isValid	<input type="checkbox"/> Valid																					
Apps	<table><tr><td><input type="checkbox"/> TryElva(android)</td><td><input type="checkbox"/> 12(ios)</td><td><input type="checkbox"/> 12(android)</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 12(web)</td><td><input type="checkbox"/> 微信接入测试(ios)</td><td><input type="checkbox"/> 微信接入测试(android)</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> 微信接入测试(web)</td><td><input type="checkbox"/> TryElva(ios)</td><td><input type="checkbox"/> TryElva(web)</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> A(ios)</td><td><input type="checkbox"/> A(android)</td><td><input type="checkbox"/> A(web)</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> WoW(ios)</td><td><input type="checkbox"/> WoW(android)</td><td><input type="checkbox"/> WoW(web)</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> WOW(ios)</td><td><input type="checkbox"/> WOW(android)</td><td><input type="checkbox"/> WOW(web)</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> WOA(ios)</td><td><input type="checkbox"/> WOA(android)</td><td><input type="checkbox"/> WOA(web)</td></tr></table>	<input type="checkbox"/> TryElva(android)	<input type="checkbox"/> 12(ios)	<input type="checkbox"/> 12(android)	<input type="checkbox"/> 12(web)	<input type="checkbox"/> 微信接入测试(ios)	<input type="checkbox"/> 微信接入测试(android)	<input type="checkbox"/> 微信接入测试(web)	<input type="checkbox"/> TryElva(ios)	<input type="checkbox"/> TryElva(web)	<input type="checkbox"/> A(ios)	<input type="checkbox"/> A(android)	<input type="checkbox"/> A(web)	<input type="checkbox"/> WoW(ios)	<input type="checkbox"/> WoW(android)	<input type="checkbox"/> WoW(web)	<input type="checkbox"/> WOW(ios)	<input type="checkbox"/> WOW(android)	<input type="checkbox"/> WOW(web)	<input type="checkbox"/> WOA(ios)	<input type="checkbox"/> WOA(android)	<input type="checkbox"/> WOA(web)
<input type="checkbox"/> TryElva(android)	<input type="checkbox"/> 12(ios)	<input type="checkbox"/> 12(android)																				
<input type="checkbox"/> 12(web)	<input type="checkbox"/> 微信接入测试(ios)	<input type="checkbox"/> 微信接入测试(android)																				
<input type="checkbox"/> 微信接入测试(web)	<input type="checkbox"/> TryElva(ios)	<input type="checkbox"/> TryElva(web)																				
<input type="checkbox"/> A(ios)	<input type="checkbox"/> A(android)	<input type="checkbox"/> A(web)																				
<input type="checkbox"/> WoW(ios)	<input type="checkbox"/> WoW(android)	<input type="checkbox"/> WoW(web)																				
<input type="checkbox"/> WOW(ios)	<input type="checkbox"/> WOW(android)	<input type="checkbox"/> WOW(web)																				
<input type="checkbox"/> WOA(ios)	<input type="checkbox"/> WOA(android)	<input type="checkbox"/> WOA(web)																				
<div>Add</div>																						

LoginName：登陆账号

DisPlayName：客服昵称，用户可视

Account：公司项目

Email：邮箱

TimeZone：时区

Default Language：默认语言

Password：密码

isValid：勾选可以在当前分组筛选个人数据，不勾选则不能筛选

➤ Set（编辑用户权限）

角色名称	角色描述	范围	分配状态	分配/回收
company_admin	manage a company account			分配
company_customer_service	support apps		已分配	回收
App_Admin	Manage a Application			分配
googlereview	google review			分配

➤ Delete ( 删除用户 )

## 2.5.2 语言

服务语言设定。

App Name	Languages	Alias	Valid	Operation
TryEva	English	en	True	
TryEva	Chinese Simplified	zh_CN	True	
TryEva	Russian	ru	True	
TryEva	Turkish	tr	True	
TryEva	French	fr	False	
TryEva	Malay	ms_MY	False	
TryEva	Chinese Traditional	zh_TW	True	
TryEva	Thai	th	False	
TryEva	Korean	ko	False	
TryEva	Indonesian	id	False	
TryEva	Filipino	tl_PH	False	
TryEva	Hungarian	hu_HU	False	
TryEva	Arabic	ar	True	
TryEva	Japanese	ja	True	

## 2.5.3 账号

公司账号信息。



SDK 接入会用到这里的 APP Key, Domain, APP ID 的信息。

## 2.5.5 账单

### Billing Plan

#### CUSTOM PLAN ?

--

#### Your Credit Card Details


CARD NUMBER

-----

EXP

--/--

Change Card



#### Your Total Unpaid Bill

\$--

WeChat Payment

since

----

## 2.5.6 合同

可将合同录入在后台系统。

AI help

人工 机器人 增值服务 运营支撑 设置

设置

用户 语言 账号 应用 账单 合同 奖励 生效的标签 作废的标签 客服分组 客服超时自动关闭 客服超时选新客服 推送服务 SDK Identifier List 邮件服务 NewFAQFromExcel FAQExportToExcel

### Sign Contract Page

Contracts Unsigned

No records

Contracts signed

Create Date	Contract Name	Operation	State	Sign Time	Contract Valid Range	Sign Information	Sign Environment
2017-01-09	测试合同		Signed	2017-01-09 07:06:33	0000-00-00 TO 0000-00-00	Name:34534 Phone:435 Post:546 Email:456@qq.com BY	OS/Browser:Unknown Chrome IP Address:10.152.9.79
2017-01-09	t34234		Signed	2017-01-10 01:42:58	0000-00-00 TO 0000-00-00	Name:43534 Phone:123456 Post:客服主管 Email:123213 BY	OS/Browser:WinNT Chrome IP Address:10.152.9.79
0000-00-00	测试名称		Signed	2017-01-11 08:10:01	0000-00-00 TO 0000-00-00	Name:测试姓名 Phone:测试电话 Post:测试职位 Email:测试邮箱 BY	OS/Browser:WinNT Chrome IP Address:10.152.9.79
2017-01-31	测试合同名称		Signed	2017-01-11 08:58:27	0000-00-00 TO 0000-00-00	Name:测试联系人名称 Phone:测试联系人电话 Post:测试联系人职位 Email:测试联系人电子邮箱 BY	OS/Browser:WinNT Chrome IP Address:10.152.9.79
2017-01-12	dddd		Signed	2017-01-12 09:29:26	2017-01-12 TO 2018-01-12	Name:1 Phone:2 Post:3 Email:4 BY TryElva	OS/Browser:WinNT Chrome IP Address:10.152.9.79

## 2.5.7 生效的标签

NO.	Tags	Present Category	Timeout(Min)	Threshold	Mail List	Operation
1	账号被封		0	10		归档 编辑
2	举报		0	10		归档 编辑
3	建议		0	10		归档 编辑
4	充值不到账		0	10		归档 编辑
5	都		480	10		归档 编辑
6	hello	Form Category	8	10		归档 编辑
7	nothing		8	10		归档 编辑
8	loading		0	10		归档 编辑
9	pay3		0	10		归档 编辑
10	pay4		0	10		归档 编辑
11	pay888	Form Category	0	10		归档 编辑
12	金币	Form Category	0	10		归档 编辑
13	优惠券		0	10		归档 编辑

### ➤ 增加标签

**Active Tags**

Add following tags; Separate multiple tags with ',' or ';'.

Enter tags

Select a category for the tag or keep default: All Categories

Please input a number for Tags timeout: (Min) 8 Hours 12 Hours 24 Hours 48 Hours

Warning: All tags will be converted to lowercase. Duplicate and existing tags will be ignored.

**+ ADD TAGS**

**Timeout**：当用户问题超过您设置的时间后依然没有得到客服人员回复，就对用户的客诉进行标记，提示客服人员尽快解决用户问题。

## ➤ 编辑

设置标签的分组，编辑 Timeout 值，以及移除操作。

可以为 Tag 设置关键词，来源就是您在 FAQ 里设置的那些关键词。当用户的问题中包含了您设置的关键词，不仅会向用户展示相应的 FAQ，还会给这条客诉打上相应的 tag，方便管理和处理。

**Edit Tags** Save

Category: All Categories

Response time control

Timeout set: 0 (Min)

Issues Warning E-mail

Threshold: 10

Mail List: Separator is ',' for example: zhangsan@qq.com,jisi@gmail.com

Binded Keywords Type at least one letter + Add Keywords

No	Tags	appName	platform	Keywords
----	------	---------	----------	----------

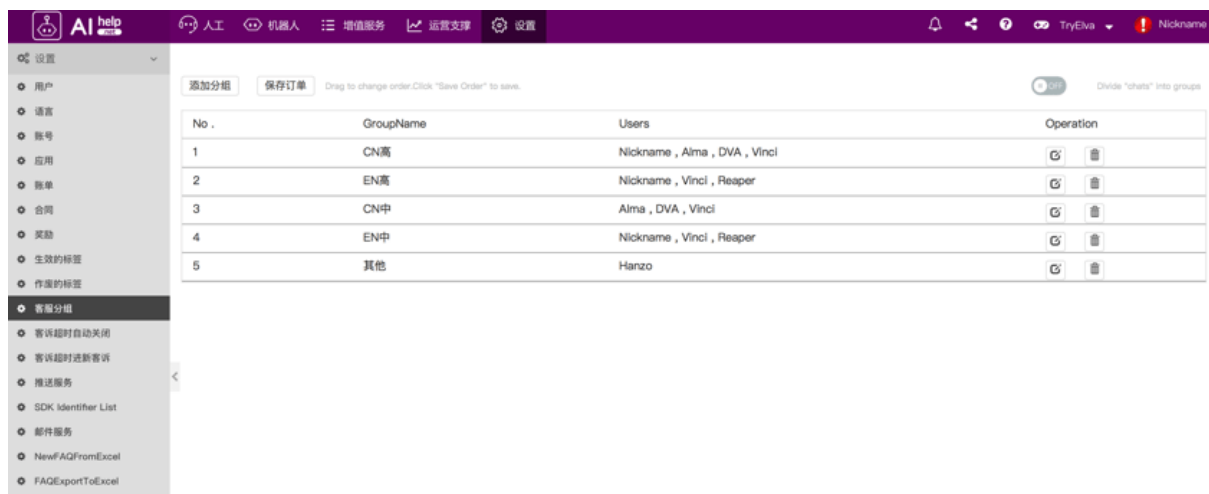
## ➤ 档案

将暂时不使用的标签，移动到档案标签分组。

## 2.5.8 作废的标签

可以将备用标签恢复至使用分类。

## 2.5.9 客服分组



此按钮显示开启 ON：可以根据分组进行客诉指派

此按钮显示关闭 OFF：不能根据分组指派客诉

- 通过客服、语言、反馈渠道、产品、标签进行分组的创建，创建分组以后，可以通过此分组对 vip 等级进行不同的 vip 等级进行分组以及数据统计。





## 2.5.11 客诉超时进新客诉

Name	Status	Timeout(h)	App	Languages	TicketStatus	TagName	No TagName	Set
超时重置	开	36.00	TryEva		WaitingForAgent			
36	开	24.00	TryEva		NewChatting			
重置	开	5.00	TryEva		AgentReplied			

20 Rows per page

Previous 1 Next Total 1 pages/3records go page

## 2.5.12 推送服务

**Firebase Cloud Messaging(Android & IOS)**

Server Secret: AAAAGKYzcc:APA91bF8IDCWGSxT5ReoN1b6EZgUe4le2PyE1YxV8spQRfFa-Ii5XRjHA08C8H\_

FCM link here FCM Get ServerKeyToken Instruction

Save FCM configuration

**Game push notifications switch Setting**

URL: baidu.com

Save

**Apple push notifications**

Upload Certificate: 选择文件, 未选择文件

Please upload .p12 file. Read documentation here.

Development mode Development mode

Check validity of the APNS certificate: Validate Certificate

Send Badge Count Custom Sound Alert

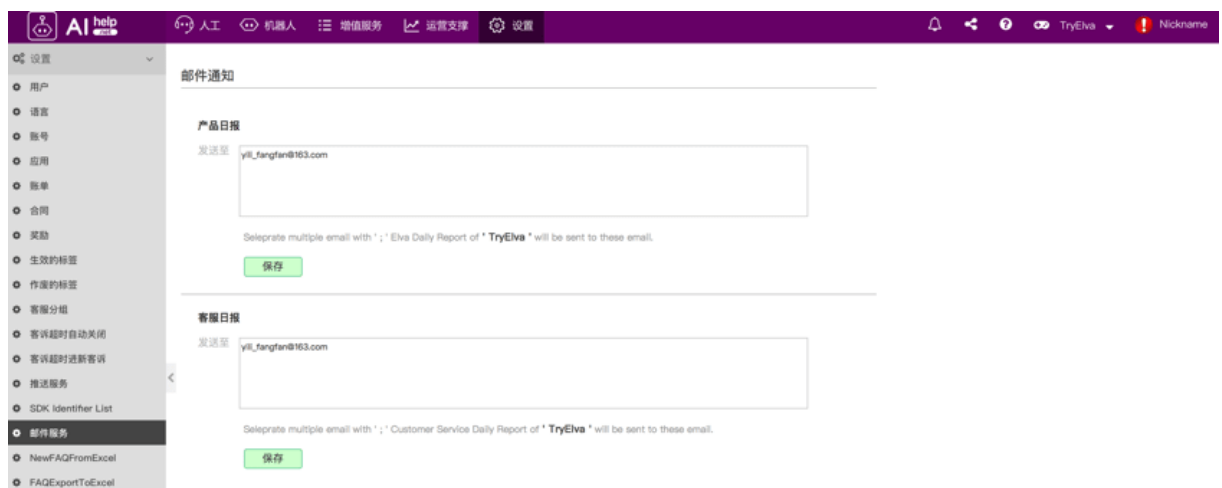
NOTE: If your app already implements push notifications and you would like to preserve the badge count of your app and avoid it being overwritten by Helpshift, please turn off the 'Send Badge Count' feature above. If you turn this off, your customers will still be able to receive Helpshift notifications as alerts or banners.

Save

## 2.5.13 SDK Identifier List



## 2.5.14 邮件服务



## 2.5.15 New FAQ From Excel FAQ Export To Excel

The screenshot shows the AI help system interface. On the left, there is a sidebar with various settings and options. The main area displays the 'New FAQ From Excel' and 'FAQ Export To Excel' options. The 'New FAQ From Excel' section includes a table listing various FAQ entries with columns for 'Name', 'Date', 'Type', and 'Size'. The 'FAQ Export To Excel' section includes a form for selecting the FAQ language and the corresponding section, and a button to 'Export'.

此页面只针对新增FAQ，如果是更新FAQ则不要使用此页面，每个section每种语言需要单独上传一次，因此如果有10个section和1种语言，则需要10个excel文件。上传Excel格式的文件，每个Excel文件是一中语言的FAQ，包含一个工作表，内容格式为：第一行是标题，分别为【问题，答案，关键词】，第二行开始是内容，导入成功之后需要到对应FAQ下点击保存使关键词生效

准备的文件示例

名称	修改日期	类型	大小
1. 常见问题-中文.xlsx	2017/5/23 16:48	Microsoft Excel ...	
2. 设备-中文.xlsx	2017/5/23 16:50	Microsoft Excel ...	
3. 使用-中文.xlsx	2017/5/23 16:47	Microsoft Excel ...	
4. 组队和战斗-中文.xlsx	2017/5/23 16:49	Microsoft Excel ...	
5. 联盟-中文.xlsx	2017/5/23 16:48	Microsoft Excel ...	
6. 热门问题-中文.xlsx	2017/5/23 16:44	Microsoft Excel ...	
7. 新手指南-中文.xlsx	2017/5/23 16:45	Microsoft Excel ...	
8. 游戏设置-中文.xlsx	2017/5/23 16:49	Microsoft Excel ...	
9. 账号与安全问题-中文.xlsx	2017/5/23 16:50	Microsoft Excel ...	
10. 指挥官-中文.xlsx	2017/5/23 16:50	Microsoft Excel ...	
11. 钻石与货币问题-中文.xlsx	2017/5/23 16:47	Microsoft Excel ...	

Excel文件格式

选择FAQ语言：请选择正确的语！若您选择中文，则导入到中文下，即使内容是别的语言 英语

选择FAQ的Section：将FAQ导入到选取的Section下 Hot Topic

选取文件 未选择文件 上传Excel文件

## 2.5.16 FAQ Export To Excel

The screenshot shows the AI help system interface. On the left, there is a sidebar with various settings and options. The main area displays the 'FAQ Export To Excel' option. The 'FAQ Export To Excel' section includes a form for selecting the FAQ language and the corresponding section, and a button to 'Export'.

导出FAQ到Excel

选择语言 English

选择对应项 Hot Topic

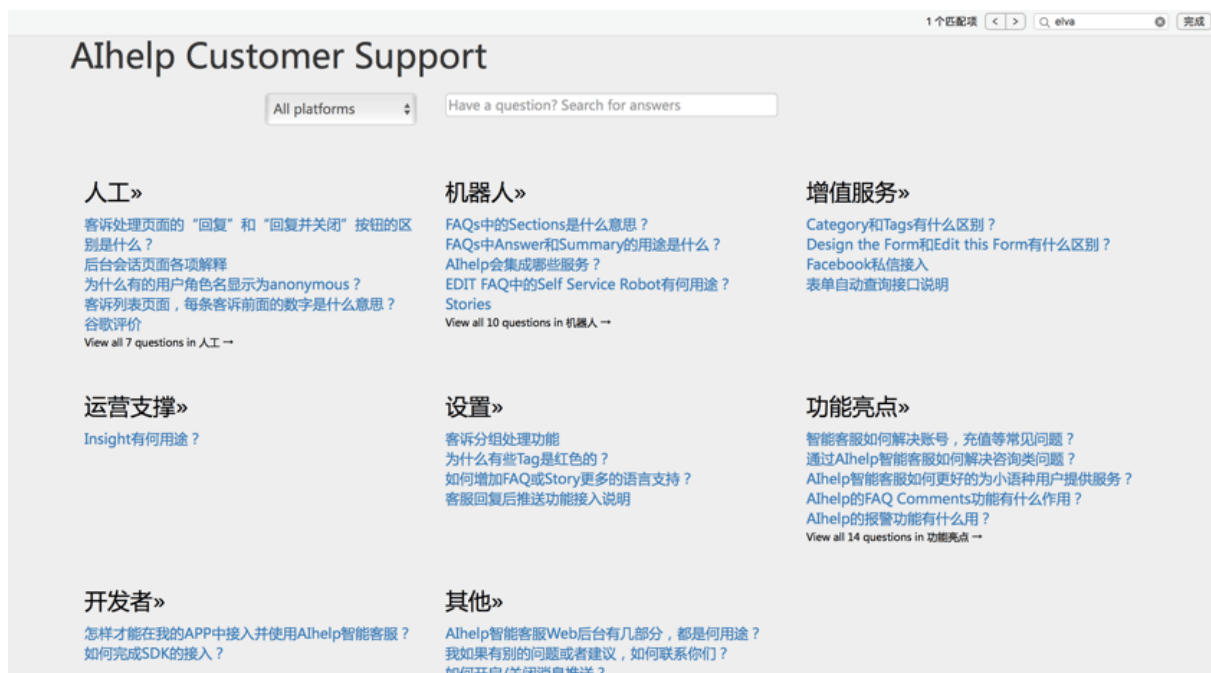
导出

## 2.6 系统

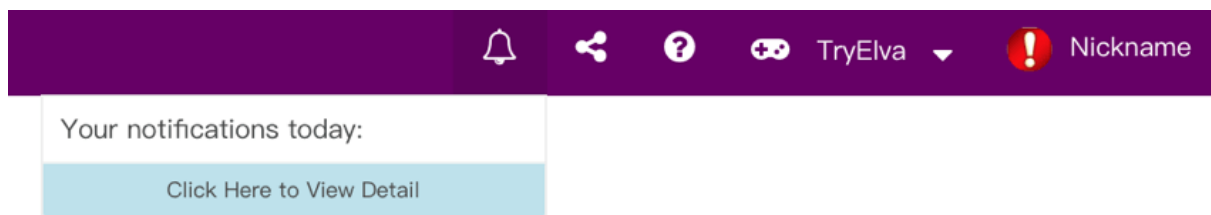
### 2.6.1 帮助



如果您对 AIhelp 的使用还有不清楚的地方，可以点击 Help 进入 AIhelp Customer Support 页面。

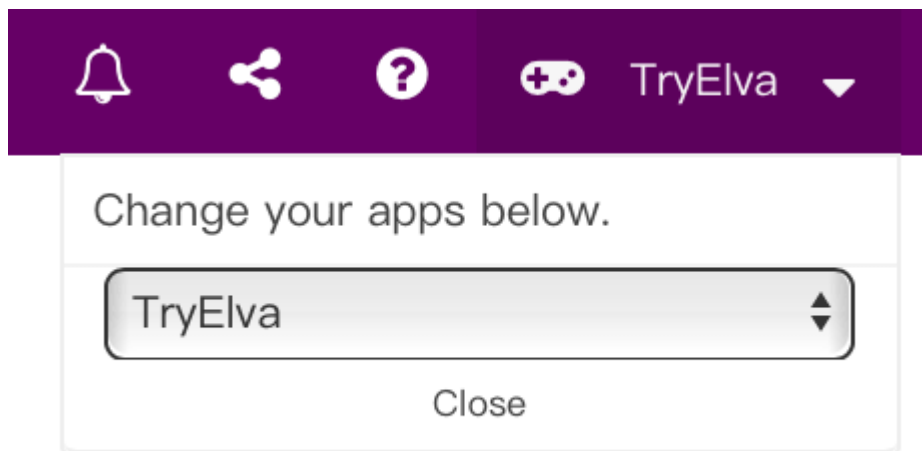


## 2.6.2 预警功能



我们设置了对 Tag , Hotwords 等的预警功能。以 Tag 为例，您可以设置某个 tag 短时间内用户反馈数量超过一定值就报警。这样能帮助您及时发现问题。还支持通过邮件预警。

### 2.6.3 产品选择



可以在该账号下，切换不同的应用。

### 2.6.4 账号设置

修改密码，昵称，头像和退出 Alhelp 后台。

