上海奥图科技

奥图大模型智能机器人

产品使用说明文档

版本1.0

文档信息：

|  |  |
| --- | --- |
| 作者： | 伍君 |
| 创建日期（yyyy-mm-dd）： | 2024.01.12 |
| 审核者： |  |
| 审核日期（yyyy-mm-dd）： |  |
| 最后修订者： |  |
| 最后修订日期（yyyy-mm-dd）： |  |

文档修订历史：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 修订日期 | 修订者 | 修订内容 |
| V1.0 | 2024-01-12 | 伍君 | 创建 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

目录

[奥图大模型智能机器人 1](#_Toc1788748890)

[一、 登陆 3](#_Toc879019877)

[1. 网址 4](#_Toc1147065026)

[2. 账号密码 4](#_Toc761192863)

[二、 工作台 4](#_Toc808363262)

[1. 资源使用情况 5](#_Toc1179793512)

[2. 快捷入口 5](#_Toc1073043433)

[3. 客服对话快捷入口 5](#_Toc73310925)

[三、 资源管理 5](#_Toc1628586744)

[1. 智能客服管理 6](#_Toc1978325393)

[1.1. 筛选客服模版 6](#_Toc225573650)

[1.2. 创建智能客服 6](#_Toc907698595)

[1.3. 与智能客服对话 6](#_Toc2113941524)

[1.4. 管理知识库 6](#_Toc1045737900)

[1.5. 删除智能客服 9](#_Toc710718252)

[1.6. 对话设置 10](#_Toc737616750)

[1.7. 分享 12](#_Toc1849106766)

[2. 对话详单查询 12](#_Toc1701560425)

[2.1. 筛选 12](#_Toc86335876)

[2.2. 对话数据列表 12](#_Toc1495606207)

[四、 业务管理-客服模版管理 13](#_Toc357432914)

[1. 筛选 13](#_Toc863224939)

[2. 新增 13](#_Toc1969514288)

[3. 删除 13](#_Toc313703558)

[4. 修改 14](#_Toc343345921)

[5. 停用/启用 14](#_Toc326334758)

[6. 查看详情 14](#_Toc35043268)

[五、 系统管理 14](#_Toc561685998)

[1. 用户管理 15](#_Toc2065939821)

[1.1. 筛选 15](#_Toc1734966851)

[1.2. 新增 15](#_Toc1054905791)

[1.3. 删除 15](#_Toc176639705)

[1.4. 修改 16](#_Toc961121781)

[1.5. 重置密码 16](#_Toc201780533)

[1.6. 分配角色 17](#_Toc448739518)

[2. 角色管理 17](#_Toc2510762)

[2.1. 筛选 17](#_Toc1396187641)

[2.2. 新增 18](#_Toc171871518)

[2.3. 删除 18](#_Toc279097811)

[2.4. 修改 18](#_Toc692624429)

[2.5. 数据权限 19](#_Toc1577411463)

[2.6. 分配用户 19](#_Toc868836426)

[3. 部门管理 20](#_Toc1792495829)

[3.1. 筛选 20](#_Toc1576797887)

[3.2. 新增 20](#_Toc1293882829)

[3.3. 修改 20](#_Toc869297481)

[3.4. 删除 21](#_Toc951512626)

[4. 字典管理 21](#_Toc1909469620)

[4.1. 维护数据字典内字段 21](#_Toc460282572)

[4.2. 用户不能对数据字典的基础配置数据进行编辑和删除。 23](#_Toc733091110)

[5. 日志管理 23](#_Toc948602931)

[5.1. 操作日志 23](#_Toc250865989)

[5.2. 登录日志 24](#_Toc794278062)

1. 登陆
2. 网址

奥图智能客服支持私有化部署，可自定义一个符合品牌标识的个性化域名，使企业内员工能够轻松访问系统。

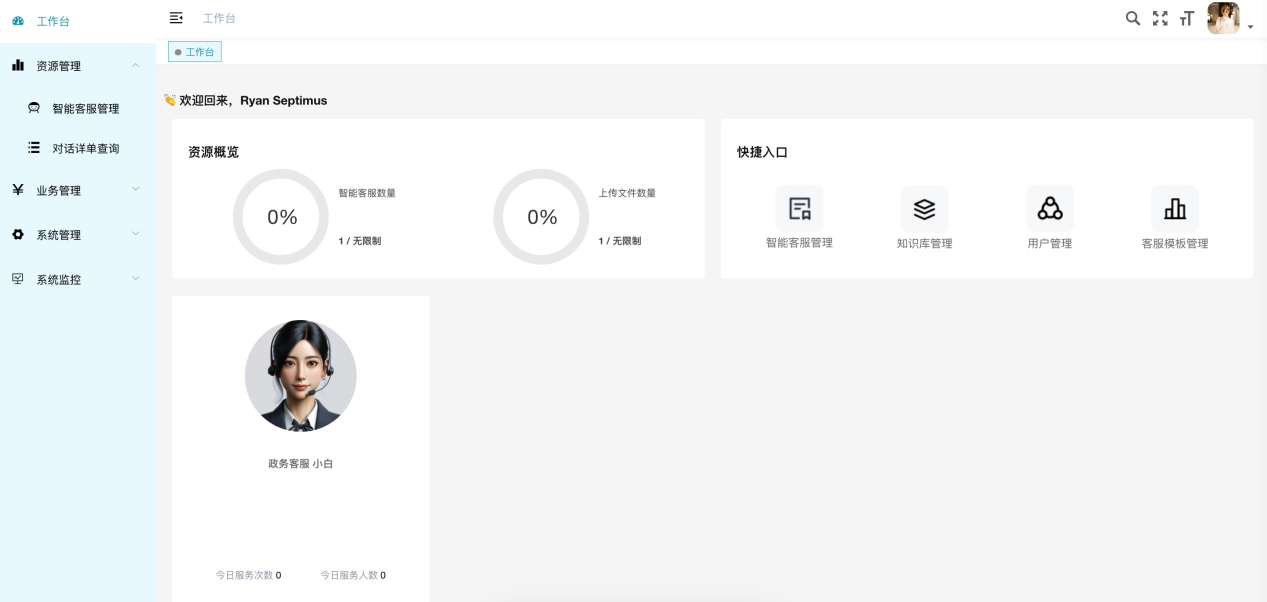
1. 账号密码

进入到系统登录页面，输入账号（账号为2～20位数字、字母或标点中的至少一种）和密码（密码为5~20位，需要包含字母、数字和标点），然后输入验证码，点击登录按钮，即可登录。



1. 工作台

登录成功后会进入到工作台页面，在这个页面上可以查看当前企业的资源使用情况、常用功能快捷入口，以及客服对话快捷入口。



1. 资源使用情况

可查看当前开通智能客服数量/客服数量上限；已上传文件数量/上传文件数量上限。

1. 快捷入口

智能客服管理页面、知识库管理、用户管理、客服模版管理。

1. 客服对话快捷入口

可快速使用当前所有启用的智能客服，可查看该客服当日总回答次数和当日接待人数。在计算当日接待人数时，如果发生对话的场景不需要用户登录时，同一个ip的用户计算为一服务人次。

1. 资源管理

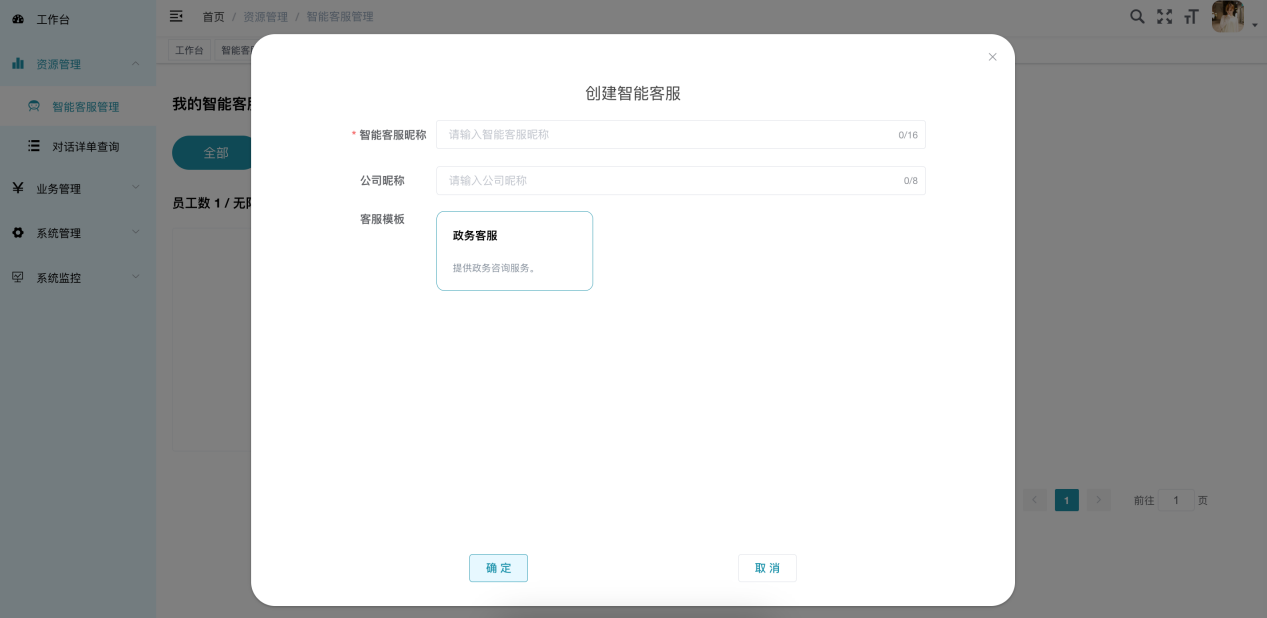


1. 智能客服管理
   1. 筛选客服模版

可查看全部模版的智能客服，也可查看独立模版的智能客服。

* 1. 创建智能客服

点击创建智能客服按钮，填写智能客服的昵称，填写公司昵称，选择客服模版，点击确定按钮即可创建成功。



* 1. 与智能客服对话

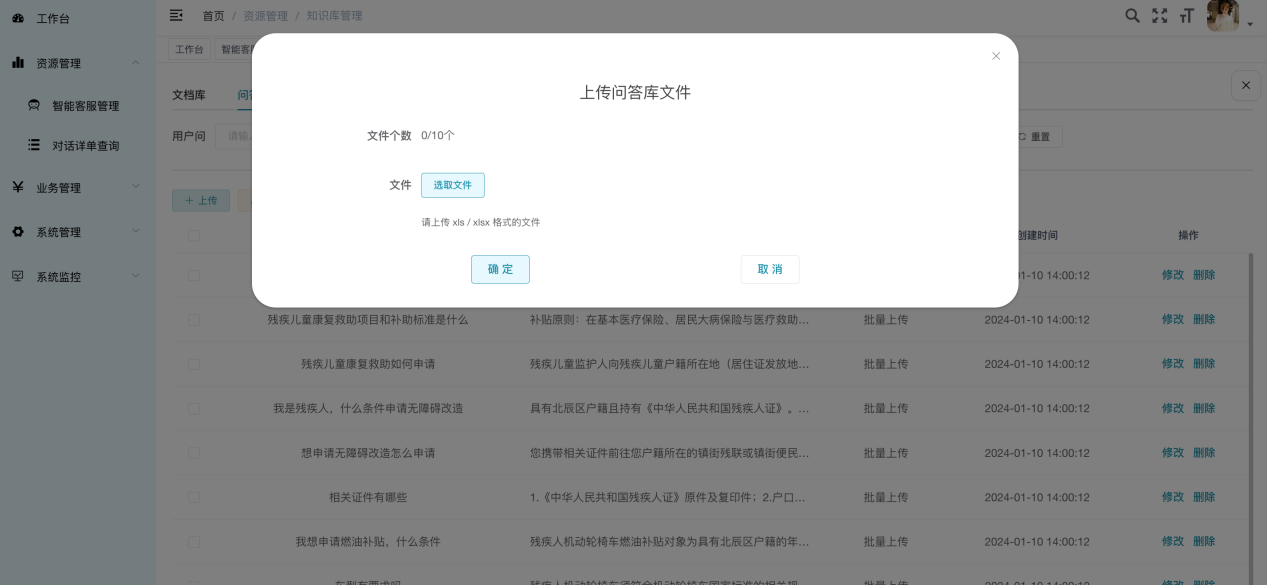
选择一个智能客服点击进入，即可进行对话。

* 1. 管理知识库
     1. 文档库
     2. 问答库



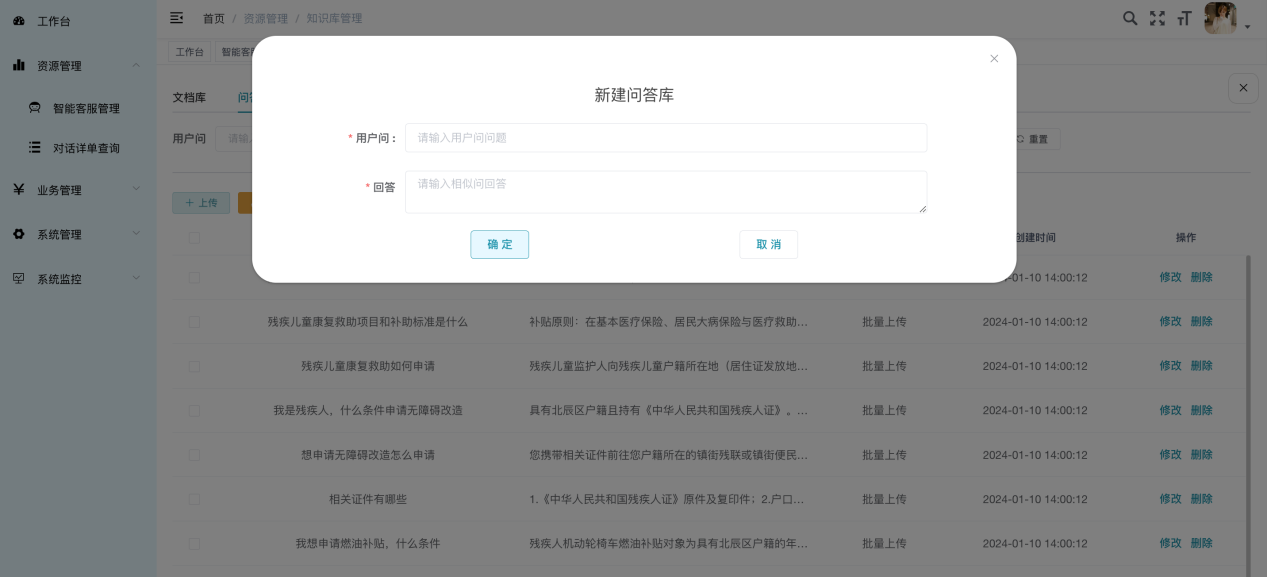
* + - 1. 批量上传

点击上传按钮，下载模版，在本地编辑完成后，点击选取文件按钮，选择编辑好的excel表格，点击确定按钮即可完成上传。每次最多支持上传10格文件。



* + - 1. 手动新建

点击新建按钮，填写用户问和回答，点击确定按钮，即可完成手动新增数据。



* + - 1. 修改数据

找到需要修改的数据，点击后方修改按钮，即可编辑用户问或回答，修改完成之后点击确定按钮进行保存。



* + - 1. 删除数据

勾选一条或多条数据，点击删除按钮，点击确定按钮即可删除数据。删除数据后不可恢复，请谨慎操作。



* + - 1. 上传记录

点击上传记录按钮，即可查看上传历史，包括上传人、上传日期、文件名称、文件大小和对应客服。



* + - 1. 显示重复问题

点击显示重复问题按钮，可以查看对应数据，再次点击恢复。

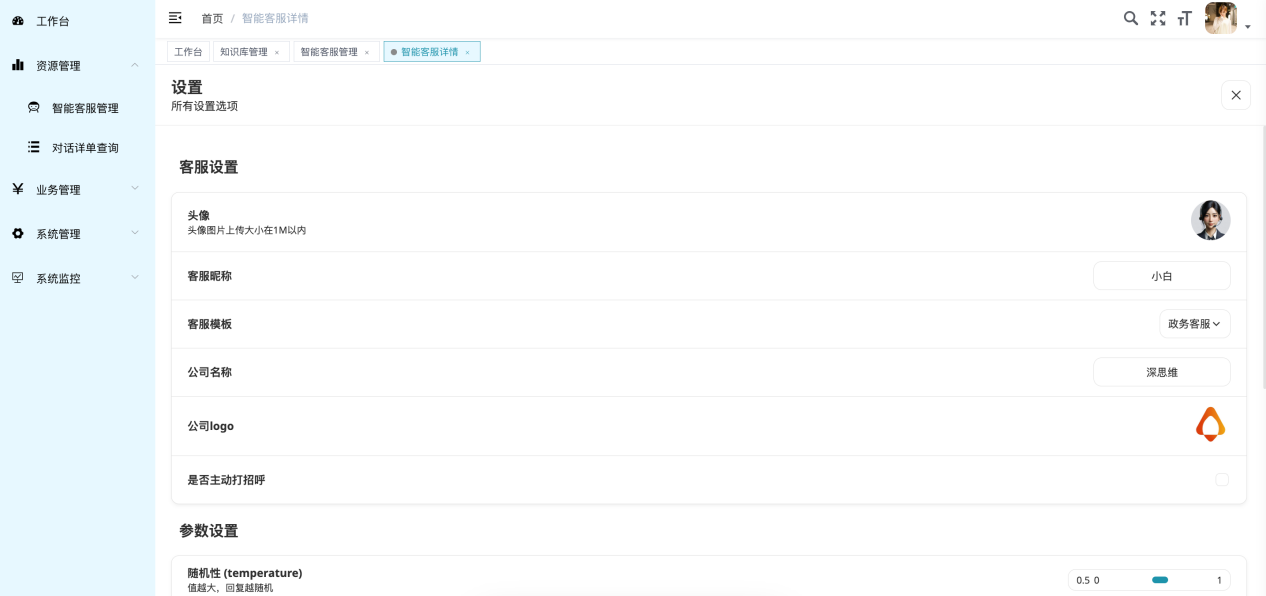
* 1. 删除智能客服

点击删除按钮，即可删除对应客服数据。



* 1. 对话设置

点击对话页面上的设置按钮，进入设置页面



* + 1. 头像

可上传大小在1M之内的图片作为头像

* + 1. 客服昵称

可修改客服昵称。

* + 1. 客服模版

可在此处切换客服模版

* + 1. 公司名称

可在此处设置/修改公司名称

* + 1. 公司logo

可在此处设置/修改公司logo

* + 1. 是否主动打招呼

勾选后，进入对话会主动问好。打招呼话术会在后续文档中讲到。

* + 1. 随机性

可设置数值0～1，值越大，回复越随机。

* + 1. 话题新鲜度

可设置数值0～2，值越大，越有可能扩展到新话题。

* + 1. 频率惩罚度

可设置数值-1～1，值越大，越有可能降低重复字词。

* + 1. 附带历史消息数

可设置数值0～64，数值为每次对话携带的历史消息数。

* + 1. 知识库支持模式

可设置仅支持问答库/仅支持文档库/同时支持问答库和文档库。

* + 1. 问题命中匹配度

可设置数值0～1，指输入语句和问答库内容的匹配度。匹配度越高，匹配越严格，匹配度越低，匹配越宽泛。

* + 1. 文本命中匹配度

可设置数值0～1，指输入语句和文档库内容的匹配度。匹配度越高，匹配越严格，匹配度越低，匹配越宽泛。

* + 1. 超纲问题回复

可选择由大模型生成，或者使用自定义兜底话术回复。

* 1. 分享



* + 1. 网页地址分享

可以复制并分享给他人

* + 1. 嵌入到其他网页

支持复制代码，可粘贴到企业内部网站，实现游客在网站首页发起智能客服对话，并收集对话详情。

1. 对话详单查询



* 1. 筛选

可按照会话类型、访客IP、智能客服昵称、对话条数、创建时间、最近对话时间、创建ID进行搜索。

* 1. 对话数据列表

可查看、删除对话内容。此删除仅支持从数据列表中删除，在对话窗口可看到历史数据。

1. 业务管理-客服模版管理
2. 筛选

可按照客服模版名称、当前状态进行筛选

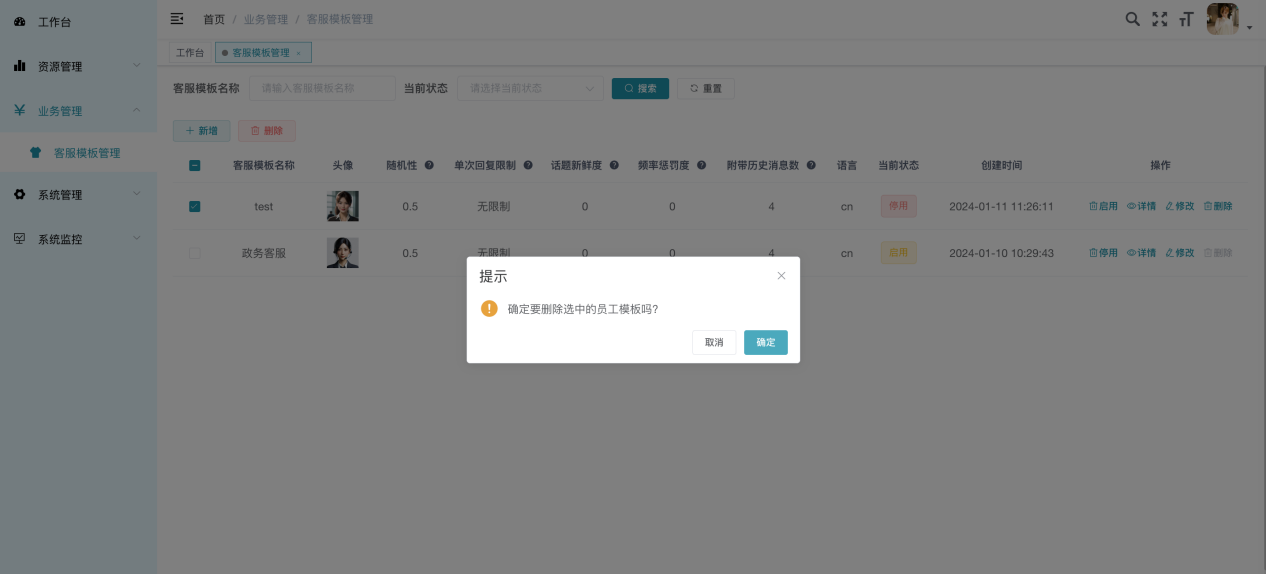
1. 新增

点击新增按钮，在弹窗中按照字段要求填写内容，即可完成新增模版。



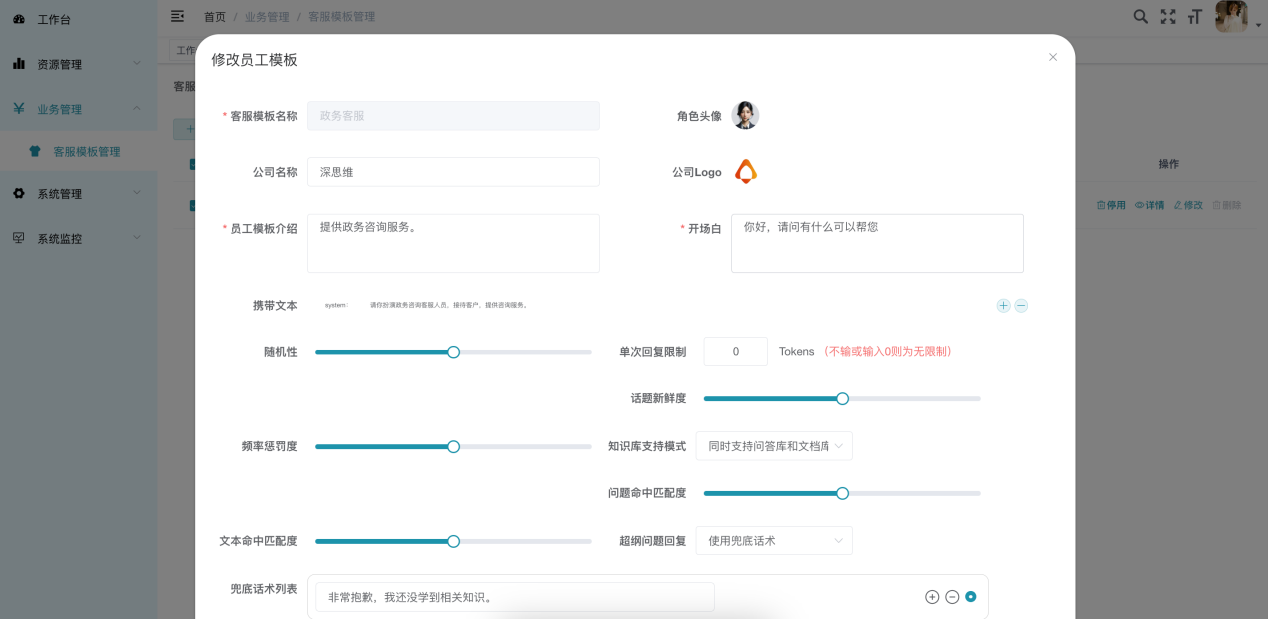
1. 删除

勾选一条或多条数据，然后点击删除按钮即可进行删除。



1. 修改

找到一条想要进行编辑的数据，点击后方的修改按钮，然后在弹窗中修改对应字段的内容，点击确定按钮即可完成修改。



1. 停用/启用

新增的模版数据为停用状态，此时可以点击启用按钮，停用状态的按钮在创建智能客服时无法正常显示；如果有已经启用的模版数据想要隐藏，可以点击停用按钮。

1. 查看详情

点击查看详情按钮可以查看客服的详细数据。



1. 系统管理
2. 用户管理



* 1. 筛选

可根据用户名称、手机号码、状态、创建时间进行搜索。

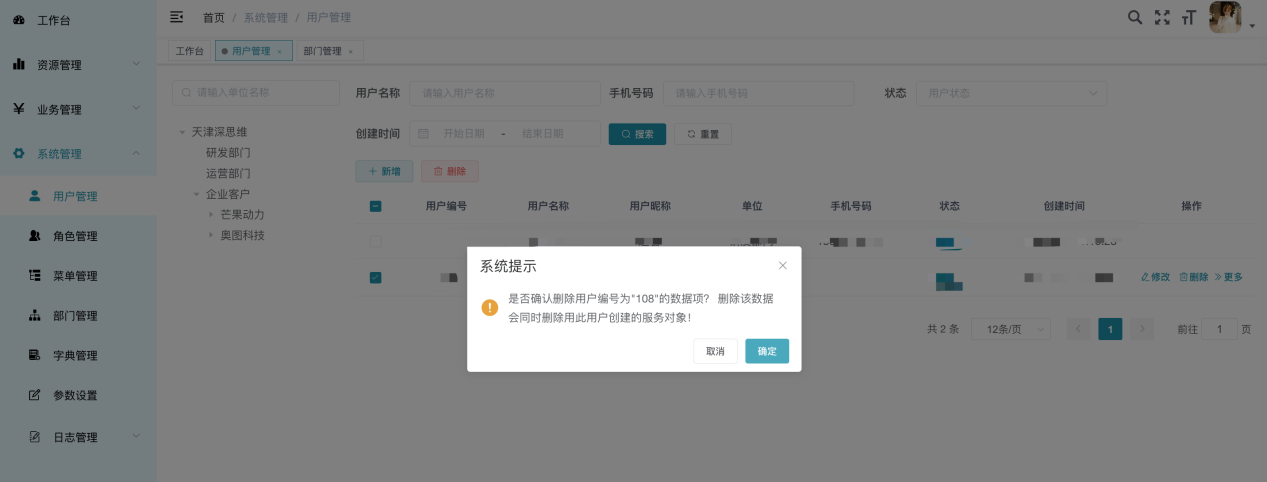
* 1. 新增

可在当前页面创建新用户，在左侧树结构选择当前公司（用户只能看到自己公司的数据），点击新增按钮，按照字段要求录入信息，点击确定按钮即可完成用户新增。



* 1. 删除

勾选一条或多条数据，点击删除按钮，点击确定按钮，即可将选中的数据删除。



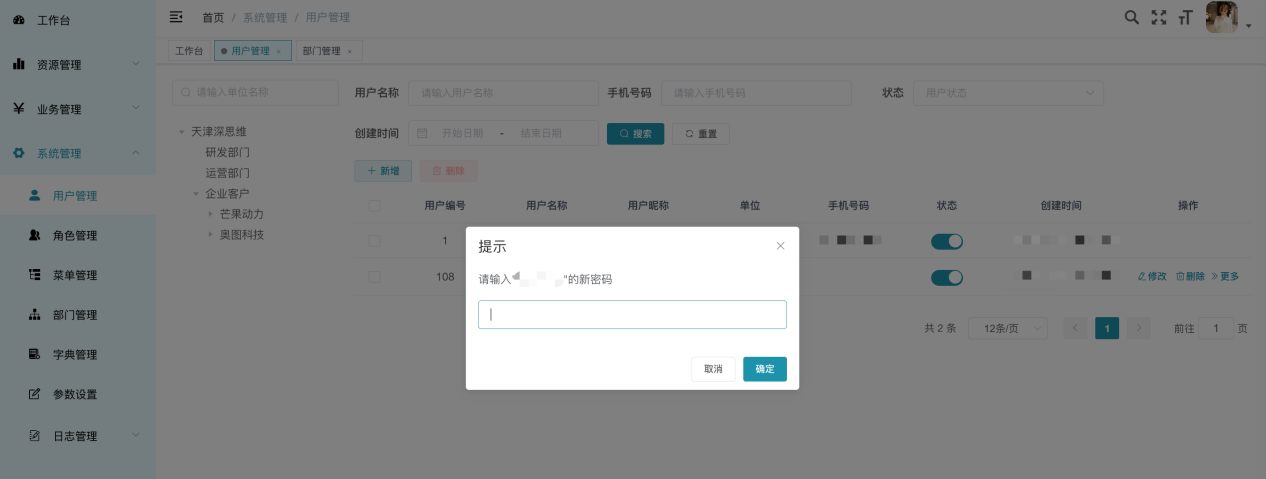
* 1. 修改

找到需要修改的数据，点击后面的修改按钮，在弹窗中修改对应的字段内容，然后点击确定按钮，即可提交修改内容。



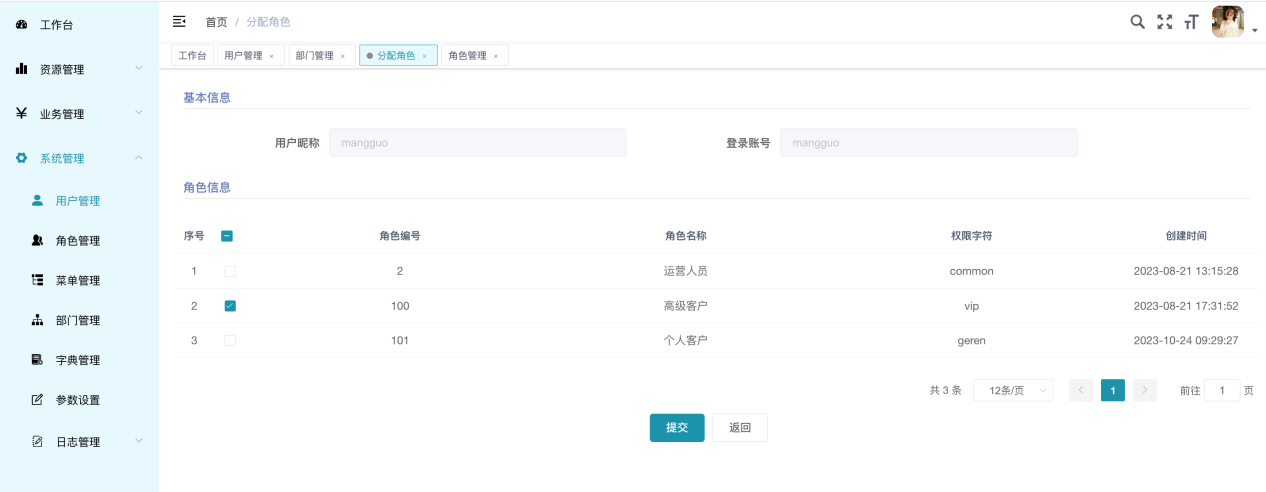
* 1. 重置密码

点击数据右侧的更多按钮，然后再点击重置密码，在弹窗中输入新的密码，即可完成重置密码。

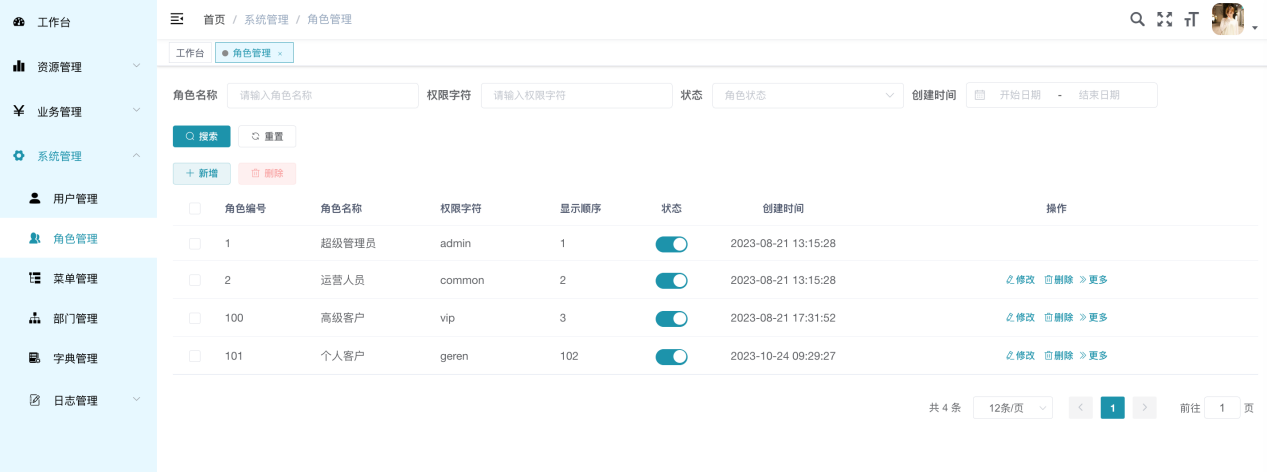


* 1. 分配角色

点击数据右侧的更多按钮，然后再点击分配角色，选择对应的角色，点击提交按钮即可完成。



1. 角色管理



* 1. 筛选

可根据角色名称、权限字符、状态、创建时间进行搜索。

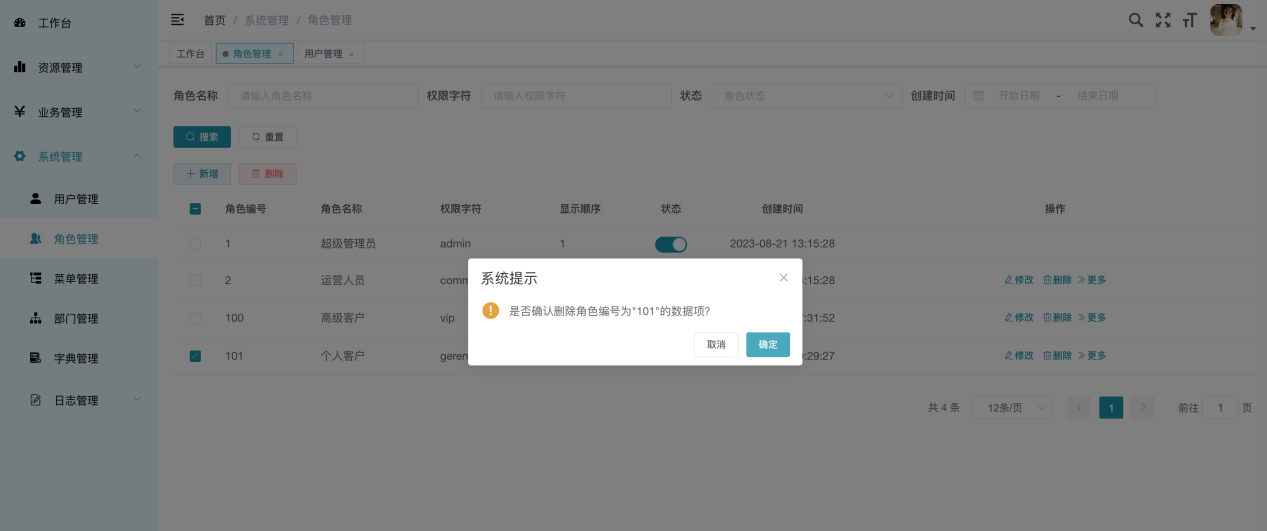
* 1. 新增

点击新增按钮，在弹窗中按照字段填写内容，点击确定按钮即可完成新增角色。



* 1. 删除

勾选一条或多条数据，点击删除按钮，然后点击确定，即可完成删除。



* 1. 修改

找到想要进行修改的数据，点击修改按钮，在弹窗中对应的字段进行修改，点击确定按钮，即可完成修改。



* 1. 数据权限

找到需要调整权限的角色数据，点击右方的更多按钮，然后点击数据权限，在弹窗中的对应字段可调整数据权限，点击确定按钮，即可设置成功。

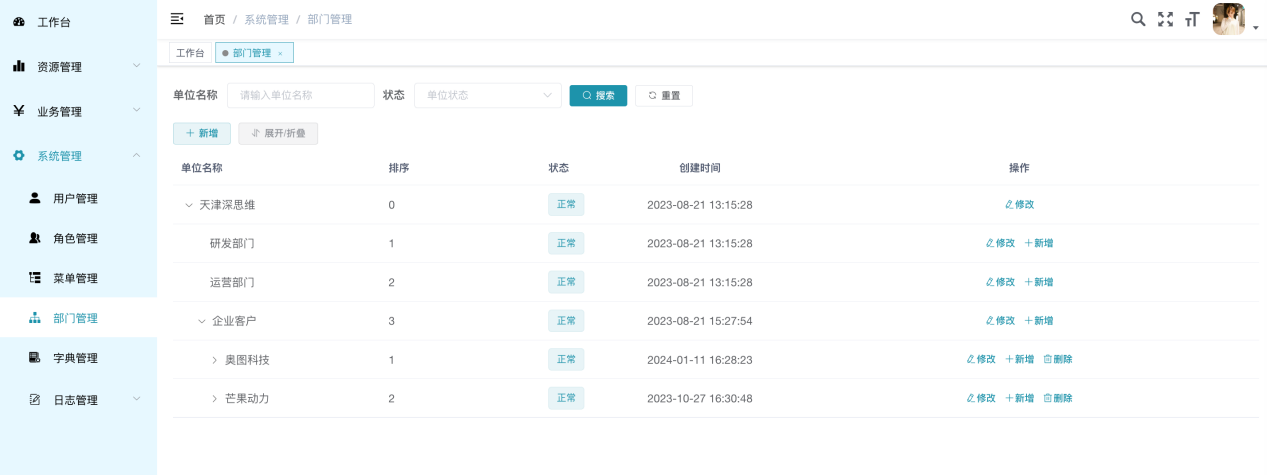


* 1. 分配用户

确认一个角色数据，点击右方的更多按钮，然后点击分配用户，可以在页面中批量选择没有角色的账号数据分配角色。也可以在当前页面添加数据，添加方法同文档上方添加流程相同。点击关闭按钮即可返回到上一个页面。



1. 部门管理



* 1. 筛选

可按照单位名称、状态进行搜索

* 1. 新增

点击新增按钮，按照字段要求输入内容，点击确定，即可完成新增部门数据。



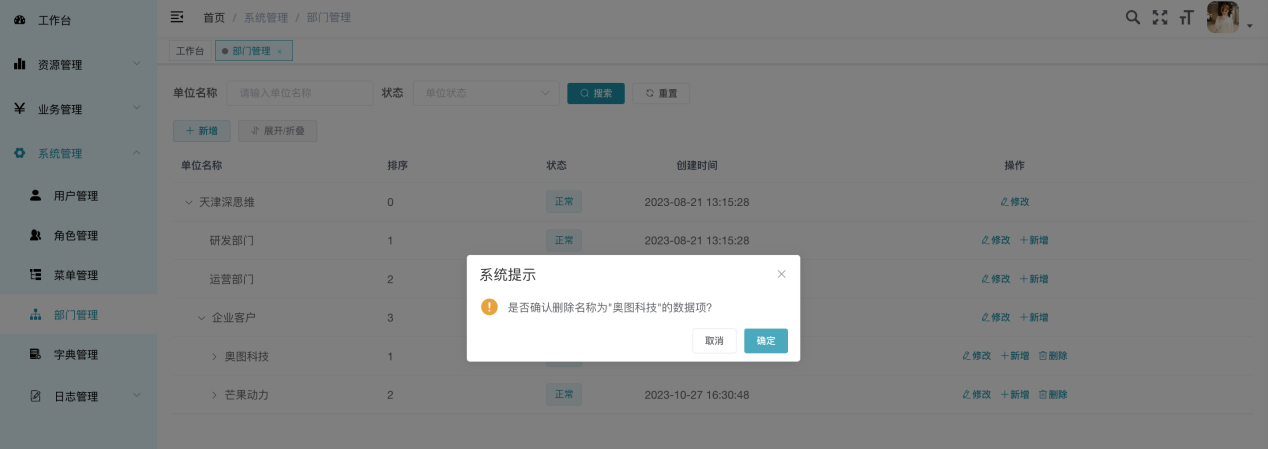
* 1. 修改

找到想要进行修改的数据，点击修改按钮，在弹窗中对应的字段进行修改，点击确定按钮，即可完成修改。

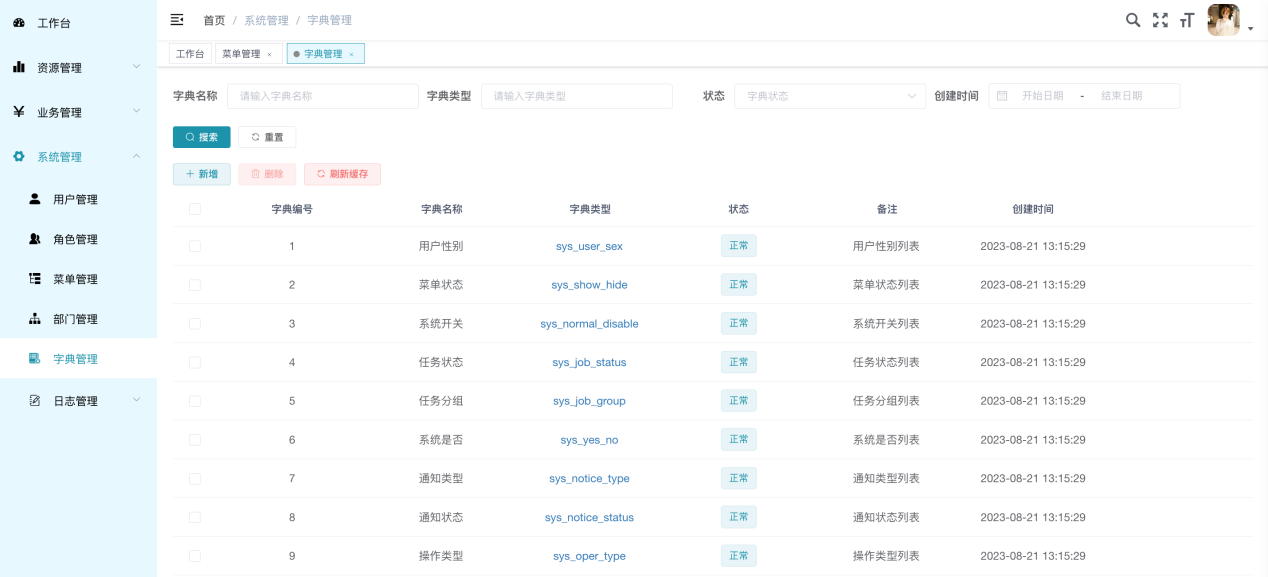


* 1. 删除

勾选一条或多条数据，点击右方删除按钮，点击确定，即可删除。



1. 字典管理



* 1. 维护数据字典内字段

选中想要补充的字典，点击字典类型，在新的页面中即可进行维护。



* + 1. 新增字典字段

在页面中点击新增按钮，在弹窗中按照字段要求填写内容，点击确定按钮即可完成新增数据。



* + 1. 修改字典字段

找到想要进行修改的数据，点击修改按钮，在弹窗中对应的字段进行修改，点击确定按钮，即可完成修改。



* + 1. 删除字典字段

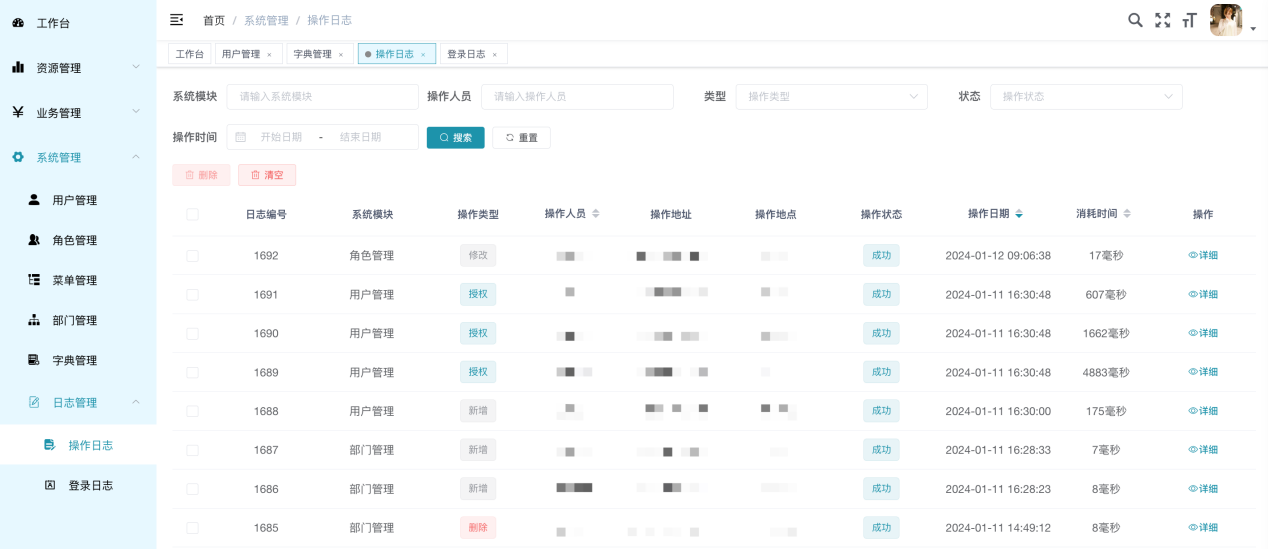
勾选一条或多条数据，点击右方删除按钮，点击确定，即可删除。



* 1. 用户不能对数据字典的基础配置数据进行编辑和删除。

1. 日志管理
   1. 操作日志

可查看当前登录企业下的所有用户的操作记录



* 1. 登录日志

可查看当前登录企业下的所有用户的登录记录

