

密级：公开

文档归属：客户运营部

使用对象：全员

智齿客服 产品功能说明书

-呼叫中心

V4.5

北京智齿博创科技有限公司

版权所有 侵权必究

文档维护人：丁玉翠

Email: dingyc@sobot.com

修 订 记 录

修订日期	修订版本	修订章节	修订描述	作者
2013 年 9 月 4 日	V1.0	-	初稿完成。	彭伟
2014 年 5 月 4 日	V2.0	-	aisidi 版本完成。	吴立楠
2014 年 12 月 24 日	V3.0	-	3.0 版本完成。	吴立楠
2015 年 4 月 22 日	V3.1	-	3.1 版本完成。	王莲
2015 年 6 月 2 日	V3.1.2	-	3.1.2 版本完成。	王莲
2015 年 7 月 30 日	V3.1.3	-	3.1.3 版本完成。	王莲
2015 年 10 月 30 日	V3.1.4	-	3.1.4 版本完成	丁玉翠
2016 年 2 月 2 日	V4.0	-	4.0 版本完成	刘星
2016 年 12 月 7 日	V4.1	-	4.1 版本完成	刘星
2017 年 2 月 27 日	V4.1.1	-	4.1.1 版本完成	丁玉翠
2017 年 4 月 10 日	V4.1.2	-	4.1.2 版本完成	丁玉翠
2017 年 5 月 27 日	V4.1.3	-	4.1.3 版本完成	丁玉翠
2017 年 7 月 30 日	V4.2	-	4.2 版本完成	丁玉翠
2017 年 10 月 30 日	V4.5		4.5 版本完成	丁玉翠

前 言

本文档介绍了智齿客服系统的详细功能说明和使用方法；

如果您在阅读中产生疑问，请与文档维护人联系。

第一章：产品概述

智齿客服系统是由北京智齿博创科技有限公司自主研发,服务于企业级用户的一套智能客服系统,其功能涵盖了包括针对客户咨询问题进行创建工单、智能回复、问题智能学习、日常寒暄等功能。而且可以针对客服问题进行大数据挖掘分析,统计客户的咨询问题分类,问题趋势等一系列报表数据,为客户的业务决策提供有力的数据依据。同时,智齿客服最新推出了呼叫中心模块,智齿客服的呼叫中心兼具呼入和外呼的能力,使企业能够轻松应对和解决客户问题,从而降低企业运作的劳动成本、提升服务效率。

系统的部署类型为 SaaS 版云服务模式,通过远端开通账号提供智能客服服务,下面将针对 SaaS 版云服务模式进行详细介绍。

第二章：平台电商版

对于平台型电商，希望入驻平台的商户可以自己给客户提供服务，同时平台具有商户管理的能力，针对以上两种需求，我们提供的解决方案如下：

1、商户具有服务能力。每个商户均为可成为我们现在系统的一个超级管理员，系统中只有在线客服和工单客服的能力（无呼叫功能，机器人只有默认的 1000 条问答量和 50 条词条上限的配置）。

2、平台具有管理商户的能力。我们会为平台管家（平台管理员）提供一个新的后台，在这个后台，管家可以为商户开通账号，并且可以进行相关数据的监控和统计。

1、管家后台登录

登录地址：<http://sobot.com/platform/login>

登录账号和密码：智齿技术人员进行分配



123321@123.com

☐ 记住密码

登陆

电商平台-登录页面

企业管理

选择日期范围

企业名称

▼

搜索企业名称...

查询

导出报表

全部

已启用

已停用

添加企业

企业名称	超管账号	联系电话	账号分配	创建时间	状态	操作
老陈测试2	1221@163.com	15201394762	1 / 2	2017-09-11	<div><div></div>开启</div>	详情 删除
老陈测试	123321@123.com	15201394762	1 / 10	2017-09-11	<div><div></div>开启</div>	详情 删除
阿迪达斯	123456@163.com	13897462534	1 / 6	2017-09-11	<div><div></div>开启</div>	详情 删除

共 3 条

1

>

前往

1

页

电商平台-商户列表



增加商户



编辑商户信息

3、商户后台登录

登录地址：<http://sobot.com/console/login>

登录账号和密码：管家创建账户时分配的账户和密码

4、FAQ

1) Q：商户后台都有什么功能？

A：管家给商户开通的账号是一个超级管理员账号，这个超级管理员可以在后台创建接待坐席、修改上下班时间、修改欢迎语、设置内部知识库、查看

数据，跟一个在线客服的超管功能相同；被创建的坐席可以正常登录工作台接待客户、设置快捷回复、查看内部知识库，跟一个在线客服的功能相同。

2) Q: 商户后台的统计功能什么时候上线?

A: 9 月 21 日

3) Q: 怎么对接平台电商版，需要平台做什么配合?

A: 平台可以通过两种方式对接平台电商版。

H5 or PC。直接对接原有 JS 代码即可，但是需要使用 APPKey 指定特定商家接待客户，所以需要自己维护一份 APPKey 和商家的对应关系，然后在为客户提供服务的时候，将 APPKey 的值传给智齿系统。

SDK。使用特定的 SDK 包，在该 SDK 中，智齿会提供商户列表页面，但是同样需要平台维护 APPKey 和商户的对应关系，以及传参。

附录

版权声明

北京智齿博创科技有限公司©2013 版权所有，保留一切权力。

未经北京智齿博创科技有限公司（以下简称“智齿科技”）书面同意不得擅自拷贝、传播、复制、泄露或复写本文档的全部或部分内容。本文档中的信息归智齿科技所有，并受中国知识产权法和国际公约的保护。

信息更新

本文档及其相关计算机软件程序（以下文中称为“文档”）仅用于为最终用户提供信息，并且随时可由智齿科技进行更改或撤回。本手册将定期更新，如欲获得最新相关信息，请访问官方网站：www.sobot.com。

信息反馈

如对文档有任何疑问或宝贵意见，请反馈至：

渠道合作：qudao@sobot.com

市场合作：marketing@sobot.com

商务合作：business@sobot.com

售前咨询：400-869-0981 转 1

售后支持：400-869-0981 转 2

总部地址：北京市海淀区苏州街 3 号大恒科技大厦南座 8 层

邮编：100080

免责条款

根据适用法律的许可范围，智齿科技按“原样”提供本文档而不承担任何形式的担保，包括（但不限于）任何隐含的适销性、特殊目的适用性 or 无侵害性。在任何情况下，智齿科技都不会对最终用户或任何第三方因使用本文档造成的任何直接或间接损失或损坏负责，即使智齿科技明确得知这些损失或损坏，这些损坏包括（但不限于）利润损失、业务中断、信誉或数据丢失。

本文档受最终用户可适用的特许协议约束。

出版时间

本文档由北京智齿科技有限公司于 2017 年 01 月制作出版。