



智能知识中心产品指南

[二〇二一年三月]

目录

1 系统配置.....	3
1.1 领域管理.....	3
1.2 角色管理.....	3
1.3 用户管理.....	3
2 知识构建与搜索.....	4
2.1 知识审批.....	4
2.2 知识构建.....	5
2.3 知识搜索.....	11
3 学院.....	13
3.1 培训学习.....	13
3.1.1 课程中心.....	13
3.1.2 学习仓库.....	17
3.2 考试系统.....	18
3.2.1 考试列表.....	18
3.2.2 我的错题集.....	20
3.3 管理员端.....	21
3.3.1 课程管理.....	21
3.3.2 课件管理.....	26
3.3.3 考题管理.....	28
3.3.4 考卷管理.....	31
3.3.5 考试管理.....	33
4 文本机器人.....	35
5 电话机器人.....	39
6 在线客服.....	42
6.1 角色管理.....	42
6.2 组织架构.....	44
6.3 用户管理.....	45
6.4 转人工配置.....	48

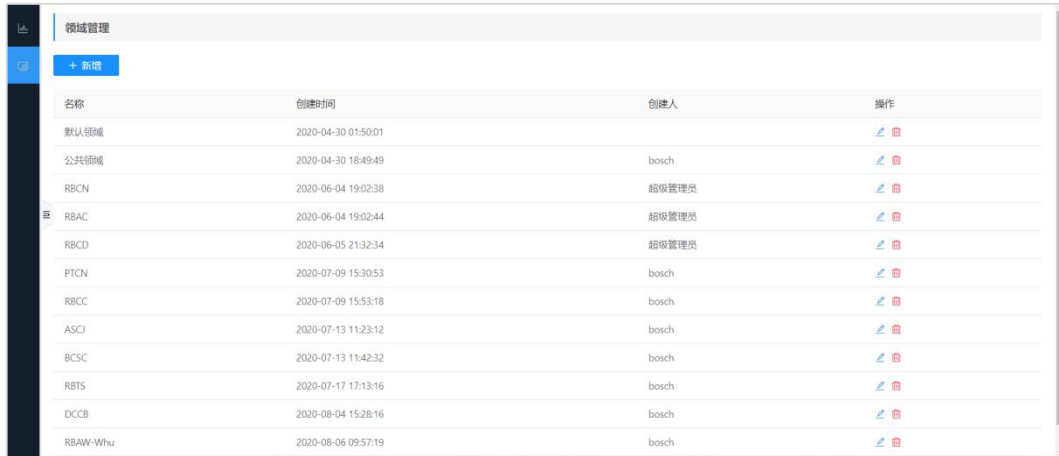
1 系统配置

1.1 领域管理

领域管理用来划分知识管理与知识查询维度，首先需要设置知识库系统划分多少个领域，后续通过角色权限控制角色具备哪些领域的操作权限。

位置：系统管理-系统配置-权限管理-领域管理

点击“新增”，增加一个维护领域，定义好领域名称，如“客服”。



名称	创建时间	创建人	操作
默认领域	2020-04-30 01:50:01		编辑 删除
公共领域	2020-04-30 18:49:49	bosch	编辑 删除
RBCN	2020-06-04 19:02:38	超级管理员	编辑 删除
RBAC	2020-06-04 19:02:44	超级管理员	编辑 删除
RBCD	2020-06-05 21:32:34	超级管理员	编辑 删除
PTCN	2020-07-09 15:30:53	bosch	编辑 删除
RBCC	2020-07-09 15:53:18	bosch	编辑 删除
ASCI	2020-07-13 11:23:12	bosch	编辑 删除
BCSC	2020-07-13 11:42:32	bosch	编辑 删除
RBTS	2020-07-17 17:13:16	bosch	编辑 删除
DCCB	2020-08-04 15:28:16	bosch	编辑 删除
RBAW-Whu	2020-08-06 09:57:19	bosch	编辑 删除

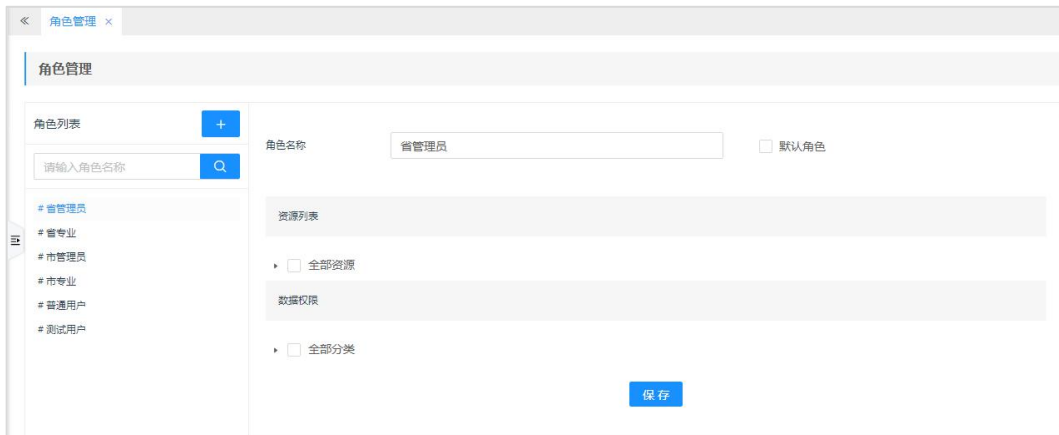
1.2 角色管理

系统用户权限的划分通过角色来实现，给角色勾选对应角色后，给用户赋予相应角色，用户便拥有对应角色的权限。

位置：系统管理-系统配置-权限管理-角色管理

点击角色列表右侧“+”，新增一个角色，在资源列表勾选对应功能，在数据权限部分勾选对应数据权限。

如添加“知识管理员”角色，勾选了“企业文库”整个模块，并在数据权限-领域部分勾选了“客服”，则改角色拥有了客服领域的企业文库所有功能的权限。



角色管理

角色列表 +

请输入角色名称 Q

- # 省管理员
- # 省专业
- # 市管理员
- # 市专业
- # 普通用户
- # 测试用户

角色名称 默认角色

资源列表

全部资源

数据权限

全部分类

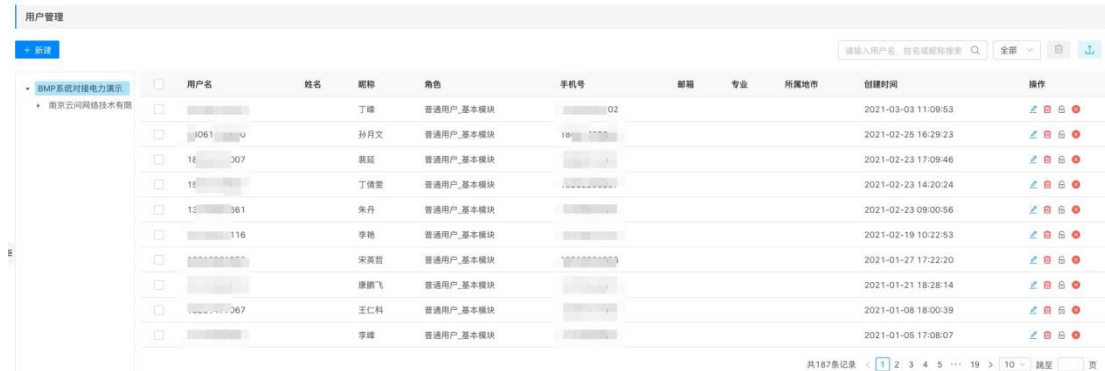
保存

1.3 用户管理

位置：系统管理-系统配置-权限管理-用户管理

点击“新建”，添加一个用户，填写基本信息，注意选择角色，拥有角色后才会有系统相应权限。

如创建“user01”用户，勾选了“知识管理员”角色，则 user01 用户拥有“知识管理员”角色对应的系统权限，（如 1.2 例，即拥有客服领域企业文库相关权限）。



用户名	姓名	昵称	角色	手机号	邮箱	专业	所属地市	创建时间	操作
		丁峰	普通用户_基本模块					2021-03-03 11:09:53	
061	孙丹文		普通用户_基本模块	18				2021-02-26 16:29:23	
16	袁廷		普通用户_基本模块					2021-02-23 17:09:46	
16	丁倩雯		普通用户_基本模块					2021-02-23 14:20:24	
13	朱丹		普通用户_基本模块					2021-02-23 09:00:56	
	李艳		普通用户_基本模块					2021-02-19 10:22:53	
	宋英哲		普通用户_基本模块					2021-01-27 17:22:20	
	廖鹏飞		普通用户_基本模块					2021-01-21 18:28:14	
	王仁科		普通用户_基本模块					2021-01-08 18:00:39	
	李峰		普通用户_基本模块					2021-01-05 17:08:07	

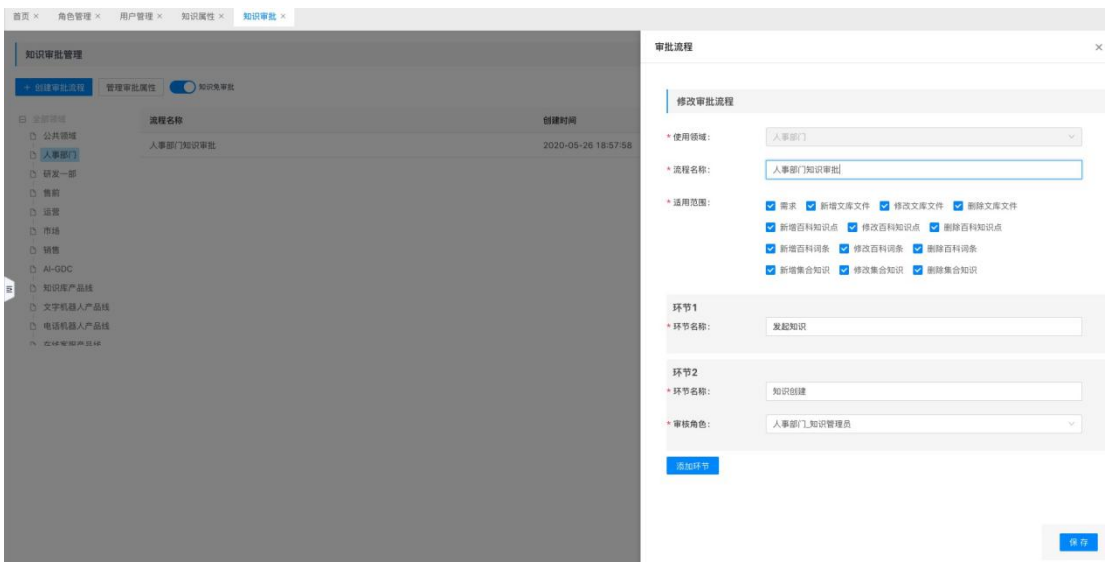
2 知识构建与搜索

2.1 知识审批

知识库的知识管理录入流程如需审核，需要创建审核流程，否则创建知识时会提示“审核流程不存在”的错误提示。

位置：系统管理-知识库-知识审批

免审批：如不需审核流程，开启免审批后，知识可直接创建发布。



知识审批管理

知识审批流程

管理审批属性 知识免审批

流程名称: 人事部门_知识审批 创建时间: 2020-05-26 18:57:58

修改审批流程

使用领域: 人事部门

流程名称: 人事部门知识审批

适用范围:

- 需求 新增文库文件 修改文库文件 删除文库文件
- 新增百科知识点 修改百科知识点 删除百科知识点
- 新增百科词条 修改百科词条 删除百科词条
- 新增集合知识 修改集合知识 删除集合知识

环节1

环节名称: 发起知识

环节2

环节名称: 知识创建

审核角色: 人事部门_知识管理员

添加环节

保存

审批流程：按领域进行审批流程创建。选择需要创建流程的领域，点击“创建审批流程”，弹出创建页面。在“适用范围”勾选当前审批流程控制的功能范围，“环节”可添加各环节的审核角色，所选角色的用户即可进行审核。

如给“客服”领域添加审批流程，勾选“新增文库文件功能”，环节中填写“文库新增审核”环节名称，选择“文库审核”角色，则在实际新增文库文件后，会由具有“文库审核”角色的用户来进行审核后才会将对应文库文件发布。

2.2 知识构建

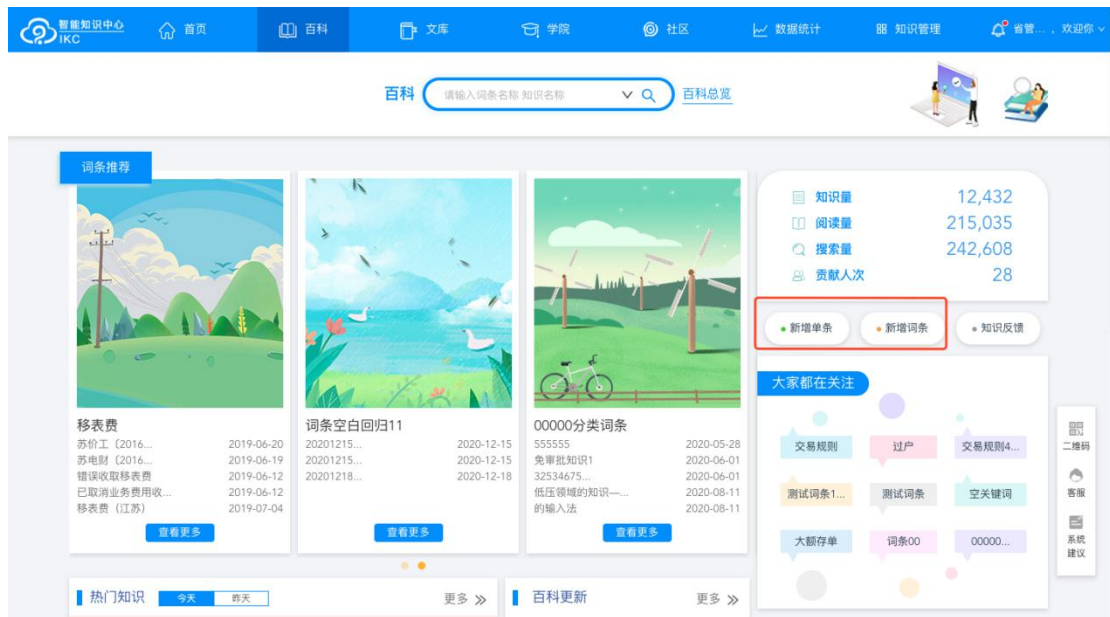
云问智能知识中心知识服务模块包含百科库、文库，百科库存储词条类型知识点以及原子化单条知识，用于给用户进行知识点的搜索，以及复杂知识关系查询；文库存储文档类型知识，用于给用户进行文档类型知识查询。

2.2.1 分类创建

百科知识构建以及文库构建时，首先需要明确业务知识分类结构，确定好分类结构后，在百科管理页面以及文库管理页面进行分类的维护。

2.2.2 百科管理

用户在百科模块新增知识点。

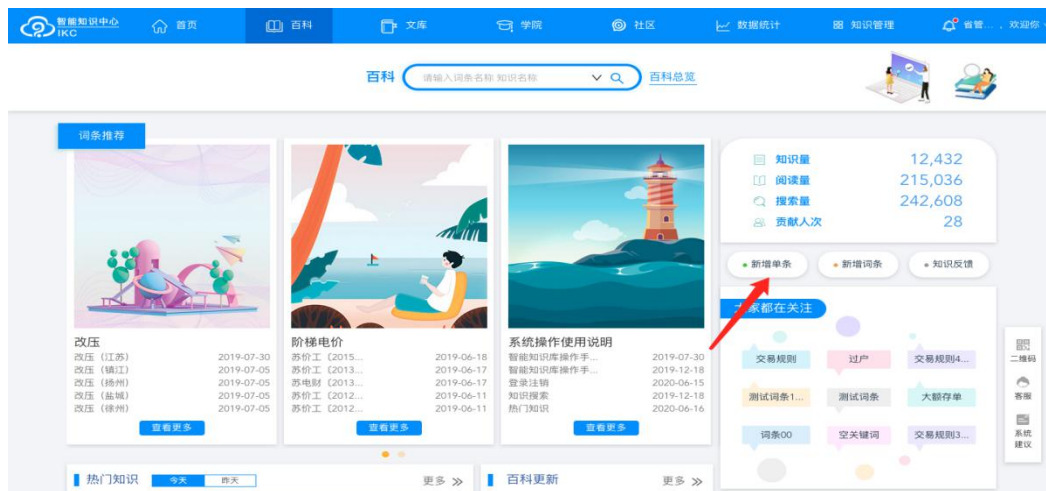


百科首页可以开始新增知识操作。百科模块中支持三种类型的知识录入包括，单条知识、集合知识、词条知识。通过人为设置或者系统自动推荐的方式，可以为不同知识间建立知识关系。点击“新增知识”后开始新增知识。

新增单条知识

单条知识是由标题和正文组成的单个知识点，是系统最小粒度的知识。知识管理用户新增知识时，直接选择新增单条，会进入单条知识新增的详情

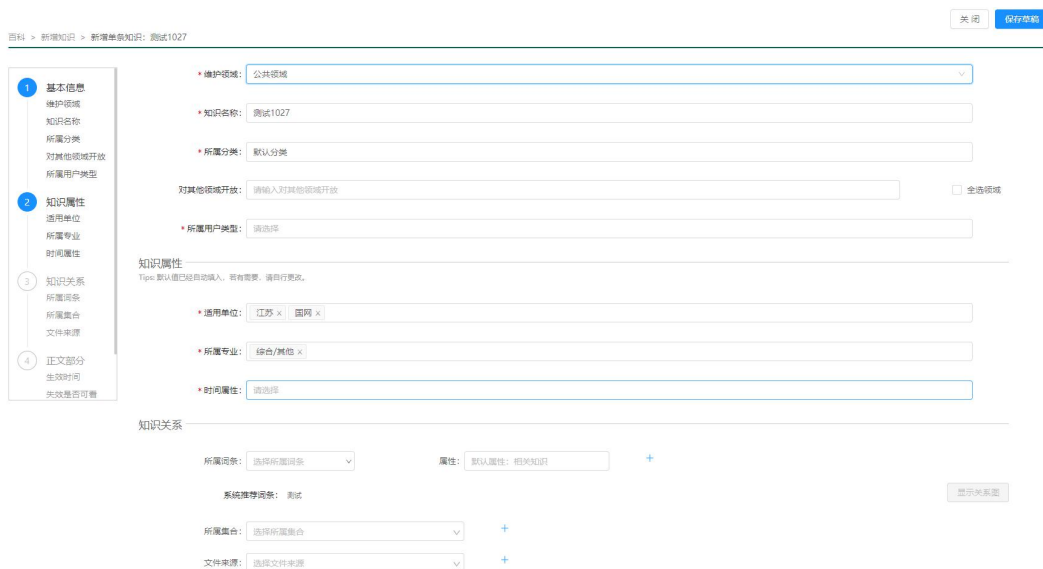
页面。知识领域将会控制当前该知识的可见和维护范围。



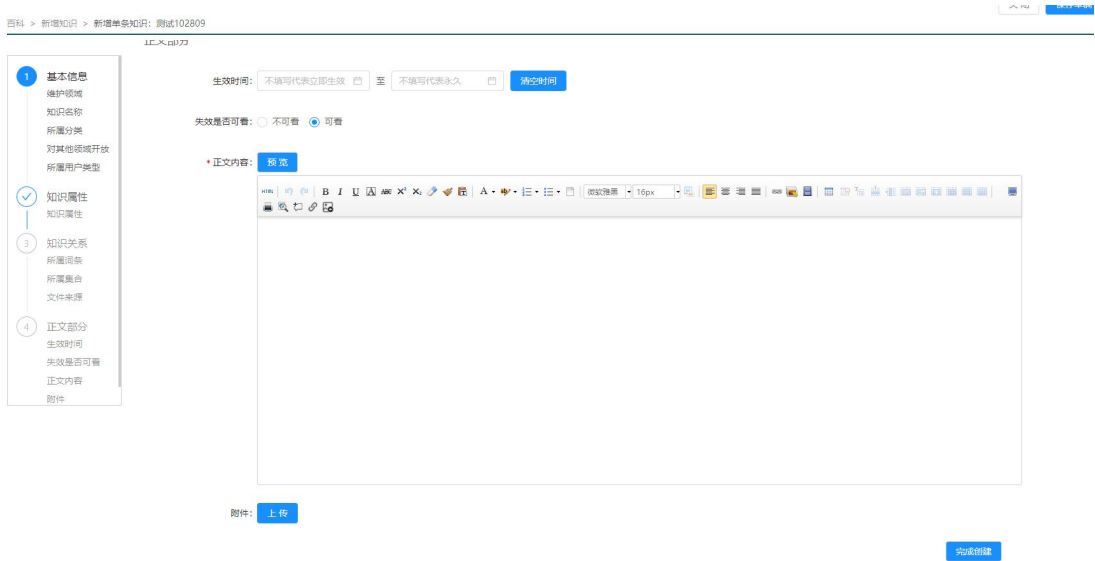
知识名称有重名校验，所有领域下的知识名称不能重复。选择知识类型、所属领域后，填写知识名称，点击“确定”后进入知识创建页面开始创建知识，创建知识过程中，系统会一直进行自动保存的操作，确保知识创建过程中不会因为其他原因导致知识丢失。

开始创建知识后，需要添加知识的分类（必填）。此外，通过“对其他领域开放”控制当前创建的知识是否对其他领域开放，为其他领域下的用户添加对当前知识的查看权限。

1) 添加知识属性。知识属性是由知识管理者在系统管理中进行动态配置。完成知识创建后，知识消费者用户可以通过“高级搜索”中的知识属性值进行对知识筛选。



2) 添加知识正文内容。富文本框进行知识正文的编辑，支持在正文内容汇总添加注释、插入知识等操作。

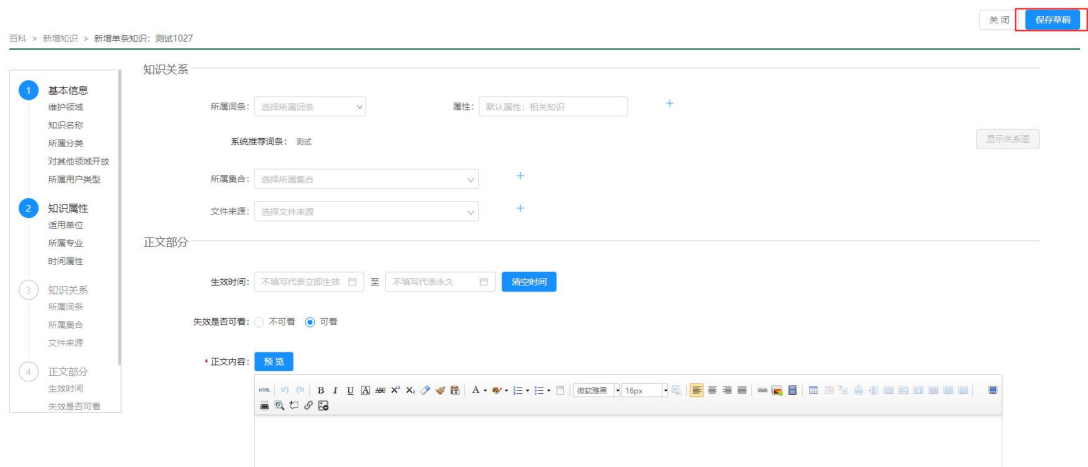


3) 构建知识关系。知识管理者用户通过对知识添加其他知识类型，创建知识关系，可以添加多个相同类型的其他知识，通过构建“词条”，从而构成百科模块中知识的树形结构组织。此外，当输入的内容为同义词时，仅展示该同义词的主词，将主词作为词条使用。

另外，词条类型的知识支持手动创建，输入后会生成代办词条在“新增词条”页面中展示。

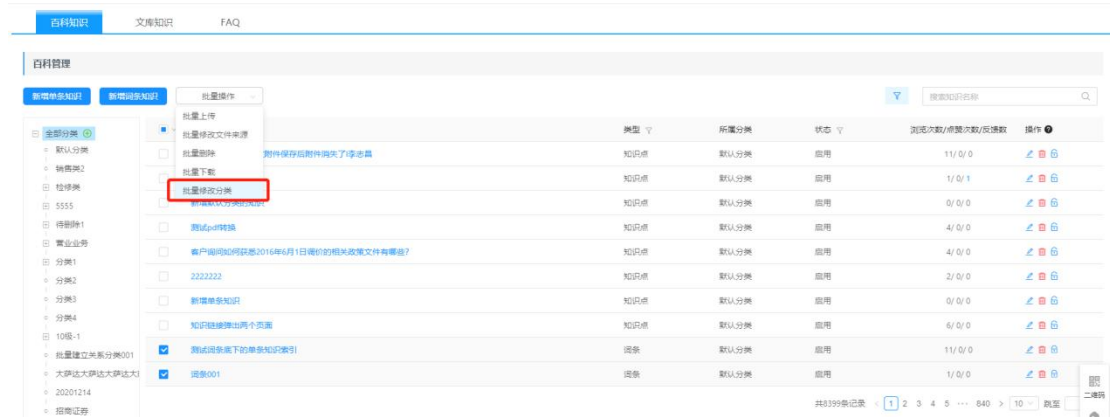


编辑未完成时，点击“保存草稿”后，在个人中心-草稿箱中查看。完成内容全部填写后，点击“完成创建”完成知识创建，知识经审核后生效。



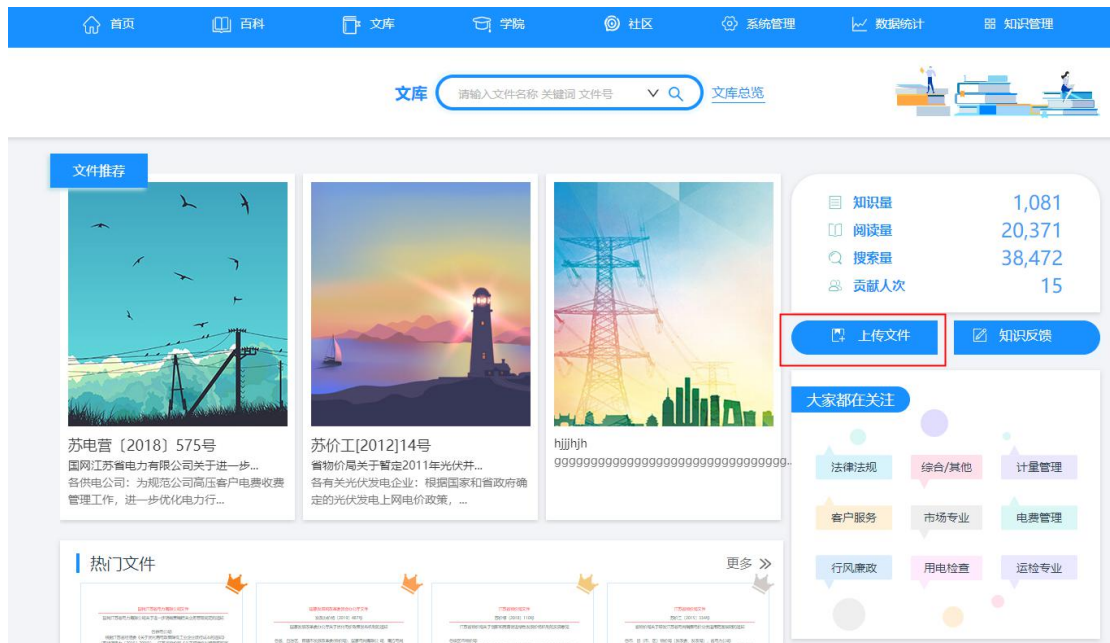
批量修改分类

词条批量修改分类操作，鼠标勾选词条，跟知识点一样，鼠标也可以进行批量修改分类的操作。勾选词条，点击批量修改分类，选择分类后，点击确认，即可批量修改词条的分类。



新增文库知识

用户在文库模块新增文库知识点，或通过文库管理页面直接上传文库知识。

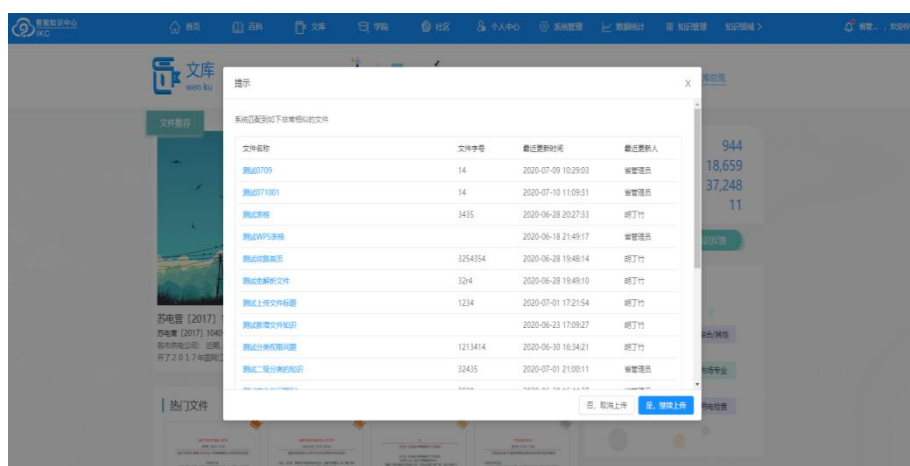


系统支持通过手动上传和文件解析的方式进行知识新增。

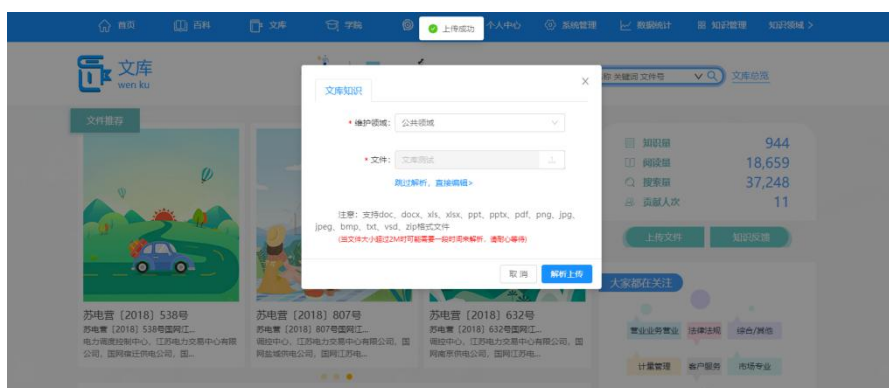
选择添加文件后点击“解析上传”后，系统会自动解析上传的文件内容至上文知识页面中的正文富文本输入框中，文档名为当前文档文件知识的名称，支持修改。支持上传解析的文件格式包括：**doc**，**docx**，**xls**，**xlsx**，**pdf**（不包括图片）等。

上传成功后系统会自动匹配与上传文件相似的文件，以供上传者参考是否继

续上传，如下图所示。

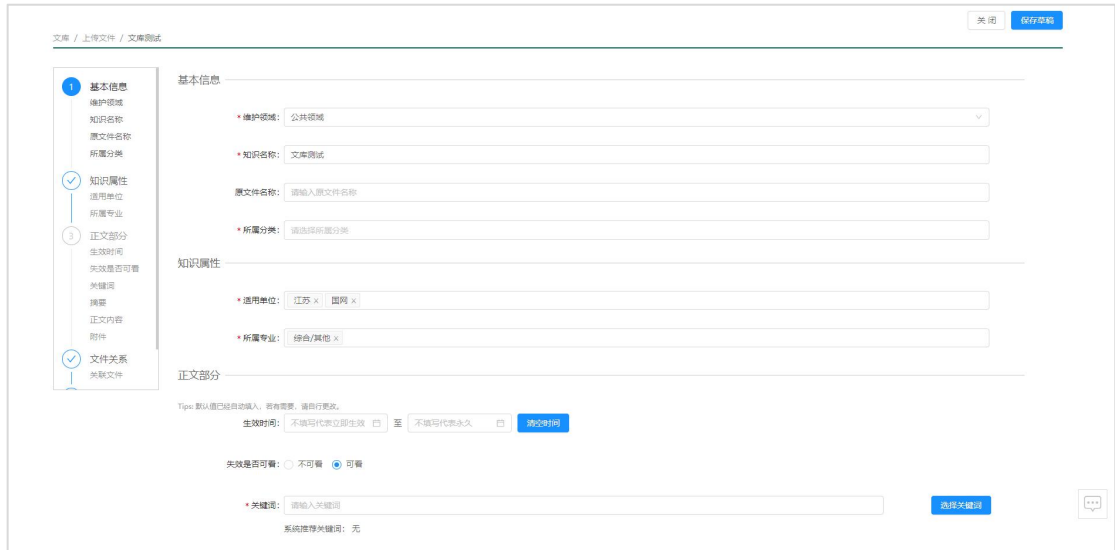


此外，也支持点击“跳过解析，直接编辑”的方式，直接手动上传文库知识。文件知识在不同领域下上传时名称不可以重复，系统提示名称重复校验。

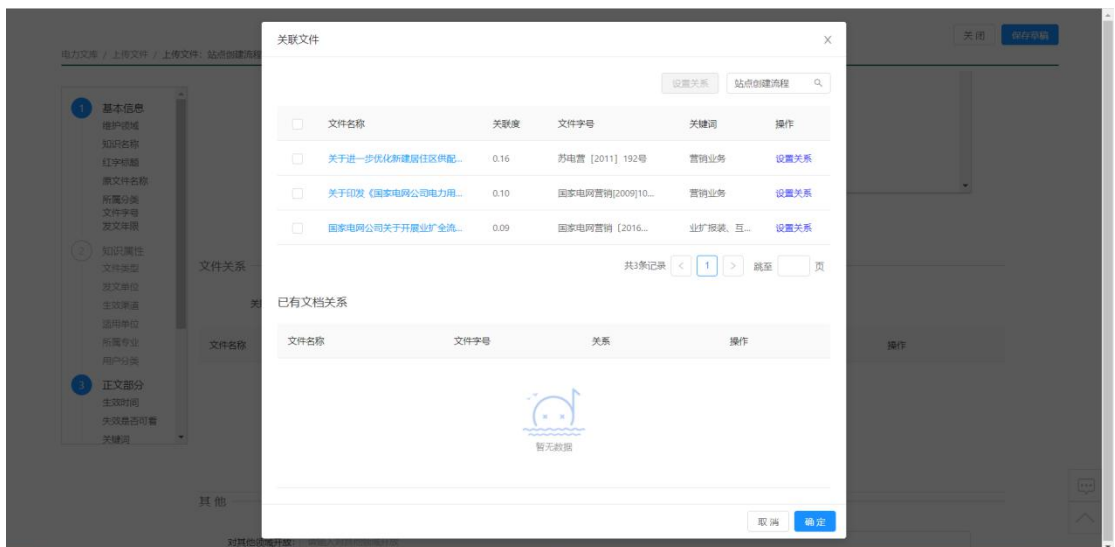


1) 系统会将解析的文档名称作为文库知识使用，支持对名称的修改。知识属性由知识管理者进行动态配置。添加知识属性后，知识消费者用户可以通过“高级搜索”中的知识属性值对知识进行筛选。

通过“对其他领域开放”控制当前创建的知识是否对其他领域开放，为其他领域下的用户添加对当前知识的查看权限。



2) 添加知识正文内容。富文本框进行知识正文的编辑，支持在正文内容汇总添加注释、插入知识等操作。



3) 文库知识间存在的关系包括：替换、修订、引用或参考。知识管理者在文件关系处添加文件关系：

替换关系：将所选文件完全覆盖，审核发布后所选文件将不能被搜索，可以在历史版本中查看；替换只能替换一篇文档；修改文件知识的时候不可将当前文件知识与其他文件知识进行替换（因原有文件已经存在）；

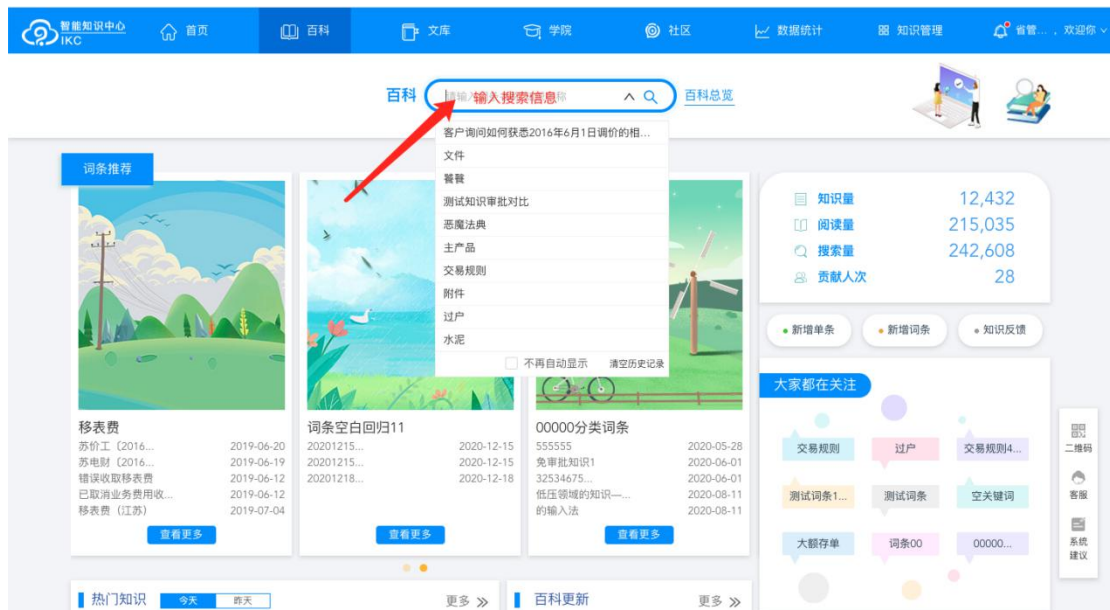
修订关系：与所选文件之间是修正、代替等关系，该关系的两篇或多篇文件均变更为过期状态，审核发布后所选文件将不能被搜索；

引用或参考关系：与所选文件之间是详细说明、解读等关系，该关系的两篇或多篇文件均存放于文库中，均可以被正常搜索和查看。

4) 编辑未完成时，点击“保存草稿”后，在个人中心-草稿箱中查看。完成内容全部填写后，点击“完成创建”完成知识创建，知识经审核后生效。

2.3 知识搜索

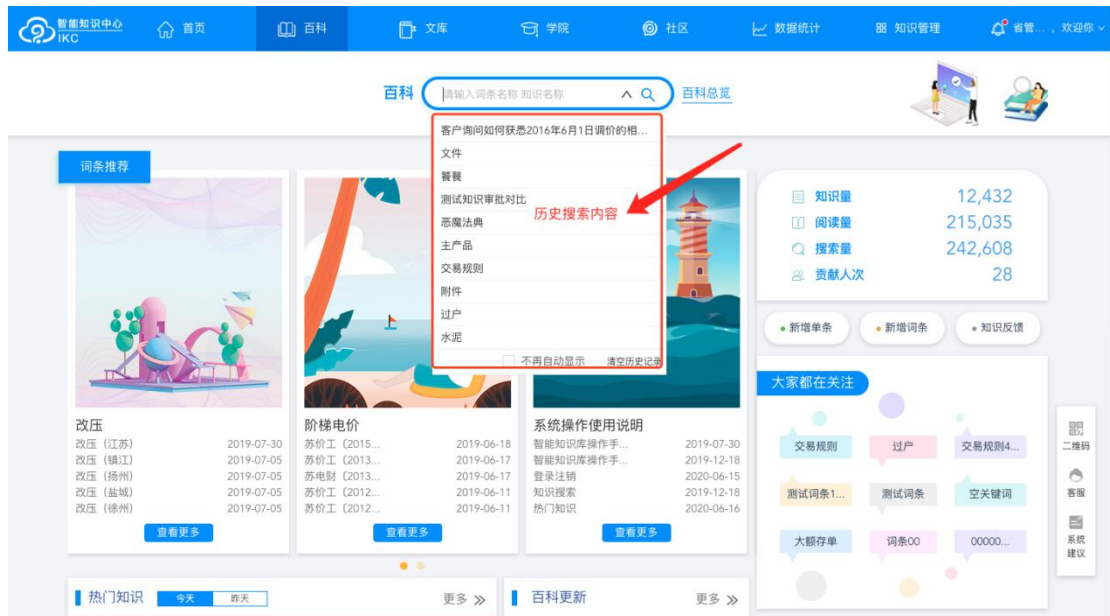
智能搜索支持输入引导，即用户在输入搜索内容时系统根据用户已经输入内容的关键字推荐相关知识，用户可直接点击查看。点击搜索输入联想内容，直接进入知识详情。



智能搜索支持拼音容错、首字母搜索、错别字容错、符号容错、空格容错。

历史搜索

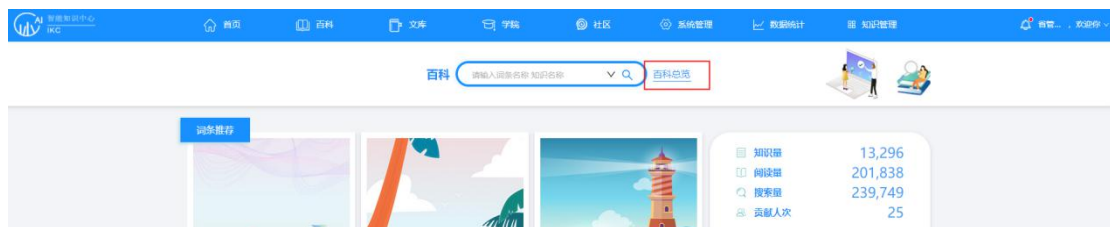
历史搜索即用户历史搜索记录，可以点击再次搜索。



点击输入框，输入框展示历史搜索记录。支持清除历史搜索记录。

搜索总览

进行搜索后，或者点击“搜索总览”后，进入搜索总览的页面，列表展示所有的知识。

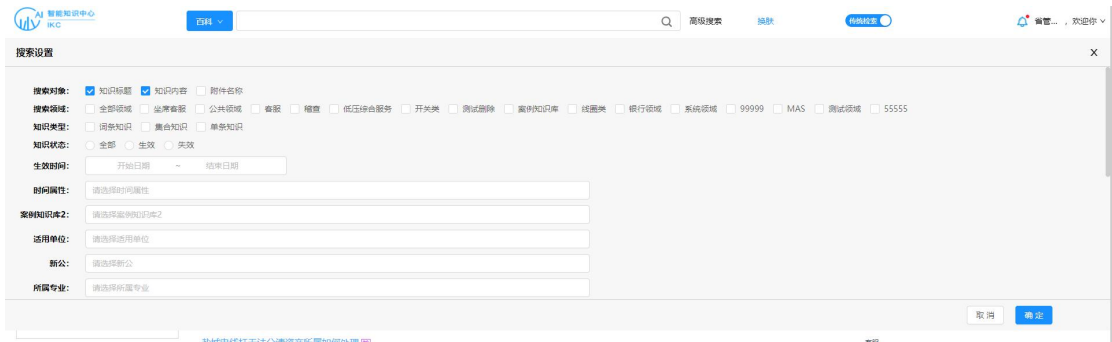


搜索总览页面主要包括搜索框功能、高级搜索、知识列表功能模块。



点击搜索框旁的按钮切换百科、文库模块。“猜你想搜”是根据用户历史搜

索轨迹，分析用户感兴趣的、想要查询的内容。



知识列表。知识列表主要由知识的树形结构、公共属性（适用单位）、知识列表、文件来源构成。

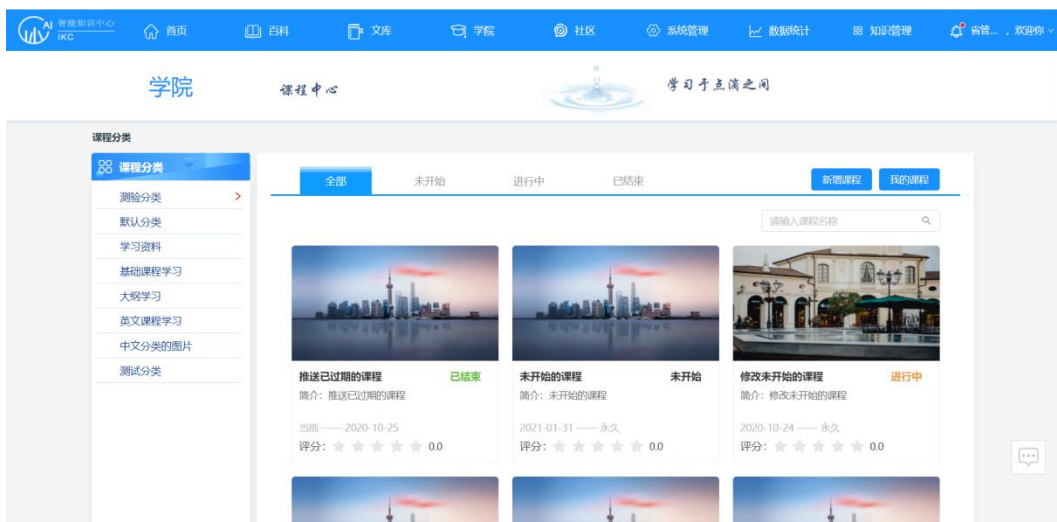


3 学院

3.1 培训学习

3.1.1 课程中心

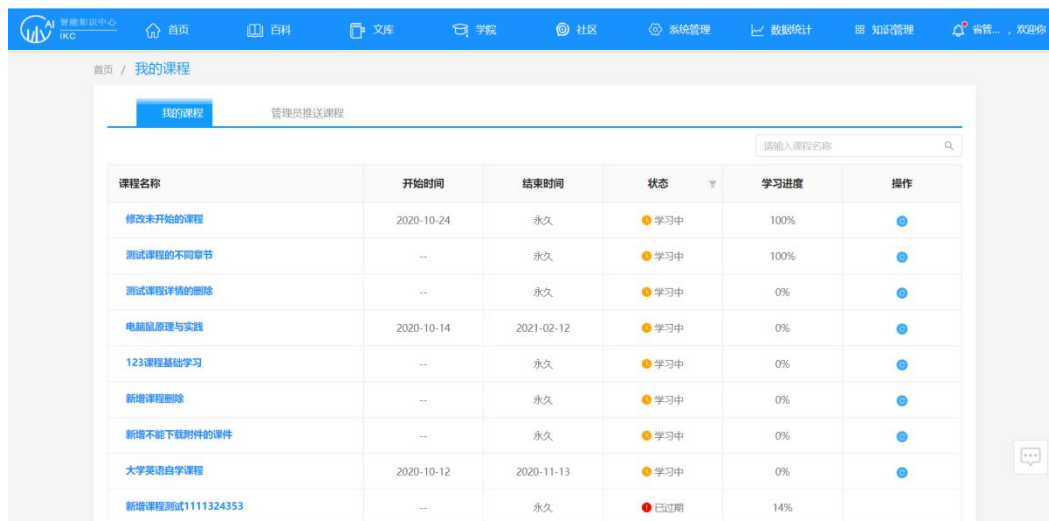
此处展示课程列表



用户通过学院首页的“课程中心”入口进入课程总览页面。

展示了当前系统内所有的课程，通过页面右侧的分类可以对课程进行筛选。点击页面上方的标签页，切换查看系统内的所有课程、当前账号未开始的课程、进行中的课程、以及结束了的课程内容。支持对课程的标题内容进行搜索，查询指定课程。

页面右上角“我的课程”点击后，进入当前账号下所添加的所有课程。如下图所示。

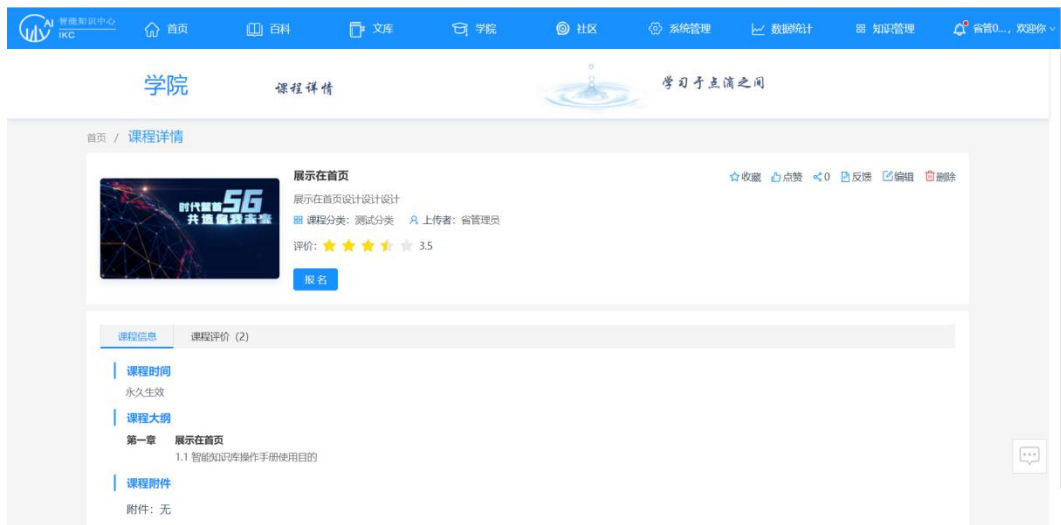


点击课程名称后，进入课程的页面，开始学习。课程的状态包括学习中、已结业、和已过期。支持对课程的状态进行筛选。同时，可以点击操作栏中的“重新开始”按钮，重新对课程开始学习。支持对课程的标题内容进行搜索，查询指定课程。

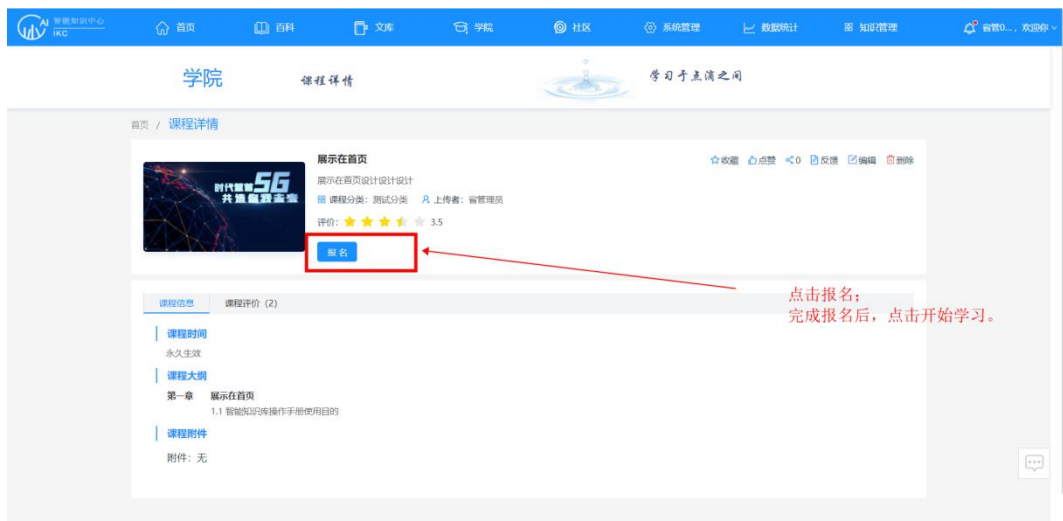
此外，管理员推送的课程单独在页面中展示。如下图所示。



点击课程名称，进入课程介绍页，如下图所示：



点击“报名”后，按钮变成“开始学习”。



当该课程生效日期结束后，该按钮将变红展示“已过期”，生效期未开始的课程，可以点击“报名”，但此处不可点击并置灰展示“开始学习”字样。

点击“开始学习”后，进入课程学习的课程大纲页面，如下图所示。



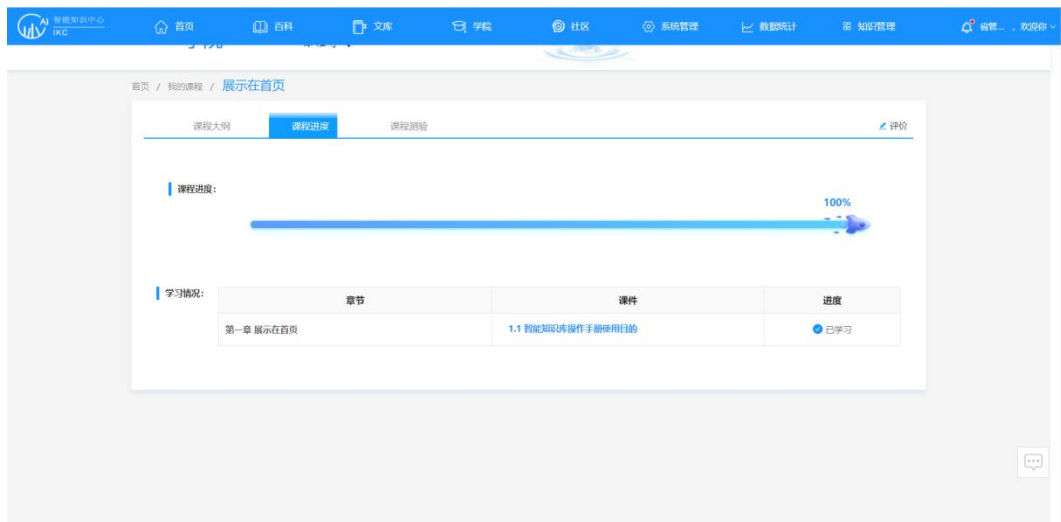
右侧展示了当前课程的内容结构，点击后进入相应的篇章。支持对课程进行评价。



点击“评价”，出现如下弹框，学员学完课程写评价或者学习总结，学习总结可以分享给任意的人，分享按钮通过组织架构选择对应的人员；且学员针对所有的总结进行点赞，点赞前三名自动推到最前面。



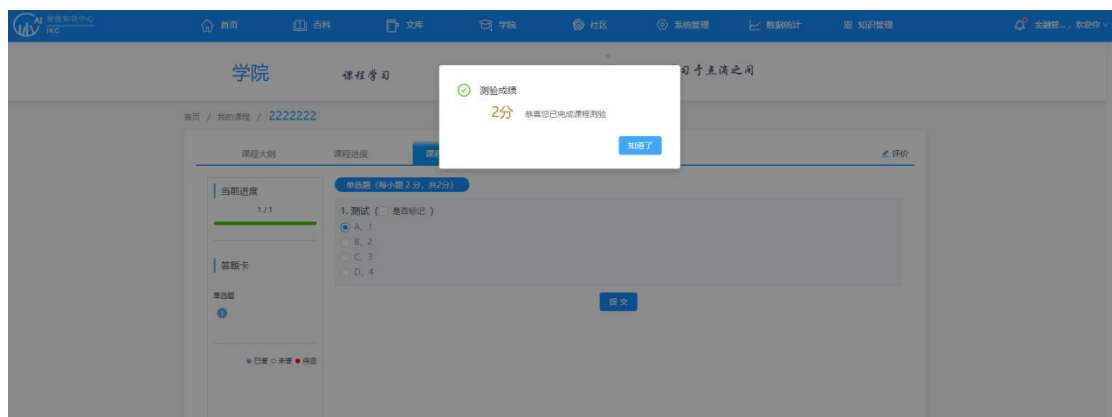
课程进度页面中，展示了当前课程的学习进度条。



当课程中存在测验时，点击“课程测验”，进入答题测验的页面。

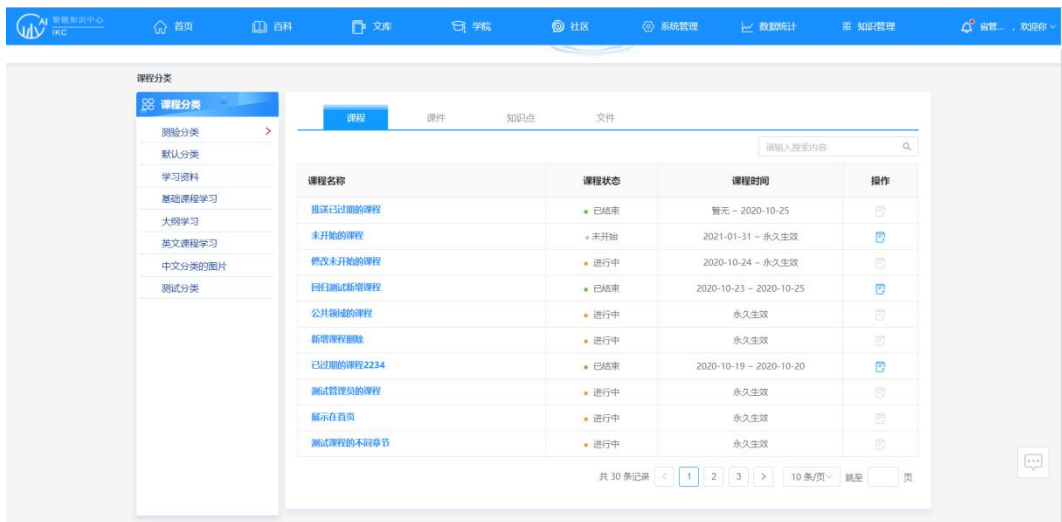


课程测验答题完毕，提交后直接展示课程测验成绩，点击“知道了”按钮，返回课程测验页面，该页面直接提示课程测验结果，错题将自动纳入错题集内。



3.1.2 学习仓库

学习仓库中展示了当前培训学习中的培训材料，包括课程、课件、知识点、文件。

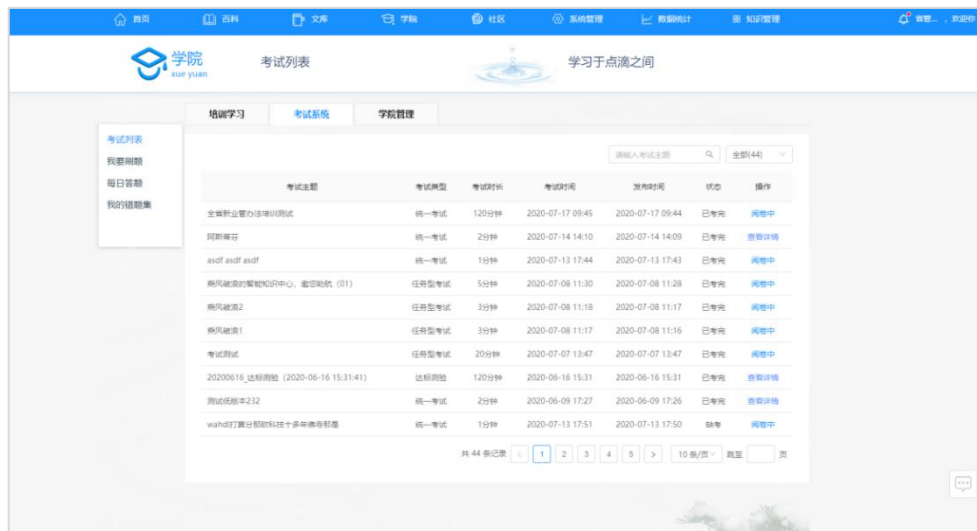


当课程时间不符时，点击操作的“报名”后，系统提示“课程不在进行中”。

3.2 考试系统

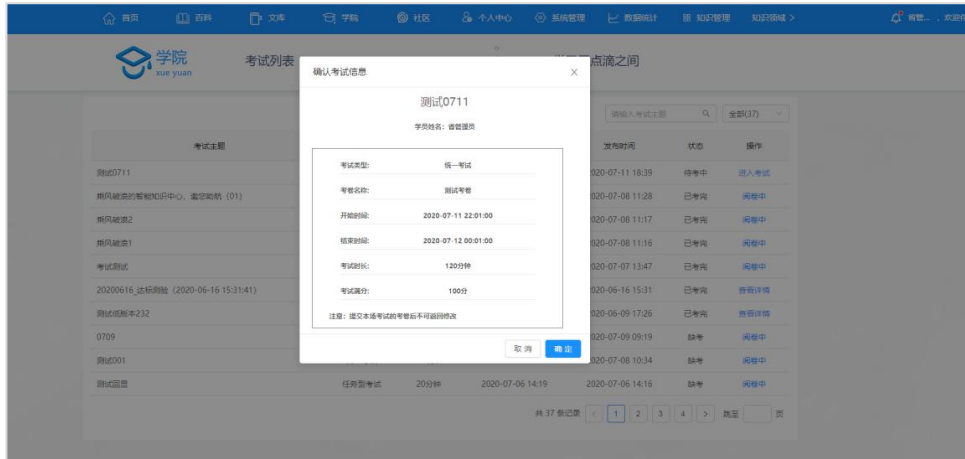
3.2.1 考试列表

此处展示用户所有的考试列表。



待考中状态时，点击“进入考试”时，系统提示“考试不在进行中”。

考试中状态下，操作显示为“进入考试”，用户点击后进入开始考试，如下图所示。



已考完和缺考的状态下，当阅卷未结束时，操作显示为“阅卷中”不可点击查看。当阅卷结束后，操作显示为“查看详情”，点击后查看本场考试的详情。支持收藏考卷中的考题。



进入考试

此处展示了用户考试的页面。



页面左侧时答题卡展示区域，答题后，答题卡内的考题序号变成蓝色，当点击“是否标记”后，考题序号下方有红点提醒。

点击提交结束本场考试。另外考试时间结束后，系统自动提交考试结果。

3.2.2 我的错题集

我的错题集包括考试、刷题、每日答题、课件学习过程中产生的错题进行记录，点击我的错题集进入错题集页面，此处展示用户的错题列表。

用户的错题支持批量移除以及对错题进行错题练习。



点击错题练习，进入错题练习页面，错题练习依次按照错题顺序进行作答，用户练习后，直接给出该答案的解析，用户也可以对该题进行收藏，答题完毕，直接退出练习。



错题批量删除操作，勾选多个错题，点击批量删除按钮，即可进行错题批量删除操作，用户可以通过错题来源进行筛选，选择不同的错题来源进行批量错题练习或批量删除。

首页 / 考试系统 / 我的错题集

考试列表 我要刷题 每日答题 我的错题集 我的收藏集

错题练习 批量移除 请输入要查询的内容

<input checked="" type="checkbox"/>	题型	题目	难度	答题时间	错题来源	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	多选题	对于重大服务事件、重大投诉事件，各单位可通...	简单	2021-01-19 14:17:52	每日答题	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	判断题	对客户选择的合理方案，客户代表要做到不推诿...	普通	2021-01-19 14:17:52	每日答题	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	判断题	客户来电反映，今天在供电营业厅缴纳了50元业...	普通	2021-01-19 14:17:52	每日答题	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	单选题	根据《国家电网公司业扩报装管理规则》（国家...	普通	2021-01-19 14:17:52	每日答题	移除
<input checked="" type="checkbox"/>	单选题	下列关于错峰用电的说法错误的是（ ）。	简单	2021-01-19 14:17:52	每日答题	移除

3.3 管理员端

管理员端包括课程管理、课件管理、考题管理、考卷管理、考试管理、学习计划管理、每日答题管理。拥有学院管理员权限的用户对其进行维护管理。

3.3.1 课程管理

课程管理是对所有课程进行管理的位置，此处列表展示所有的课程，在这里可以对课程进行修改分类、新增课程、批量修改分类、按照状态筛选等操作。课程管理的字段包括：课程名称、课程状态、学习情况、操作（编辑、删除）。

学院 课程管理 学习于点滴之间

考试系统 学院管理

课程管理 新增课程 批量修改分类 全部 请输入搜索内容

全部分类
 分类一级
 默认分类

<input type="checkbox"/>	课程名称	状态	学习情况	操作
<input type="checkbox"/>	2222222	进行中	添加人次：1	
<input type="checkbox"/>	11111111111111	进行中	添加人次：1	
<input type="checkbox"/>	呼吸机产品知识	已结束	添加人次：0	
<input type="checkbox"/>	春服的自我修养	进行中	添加人次：3	

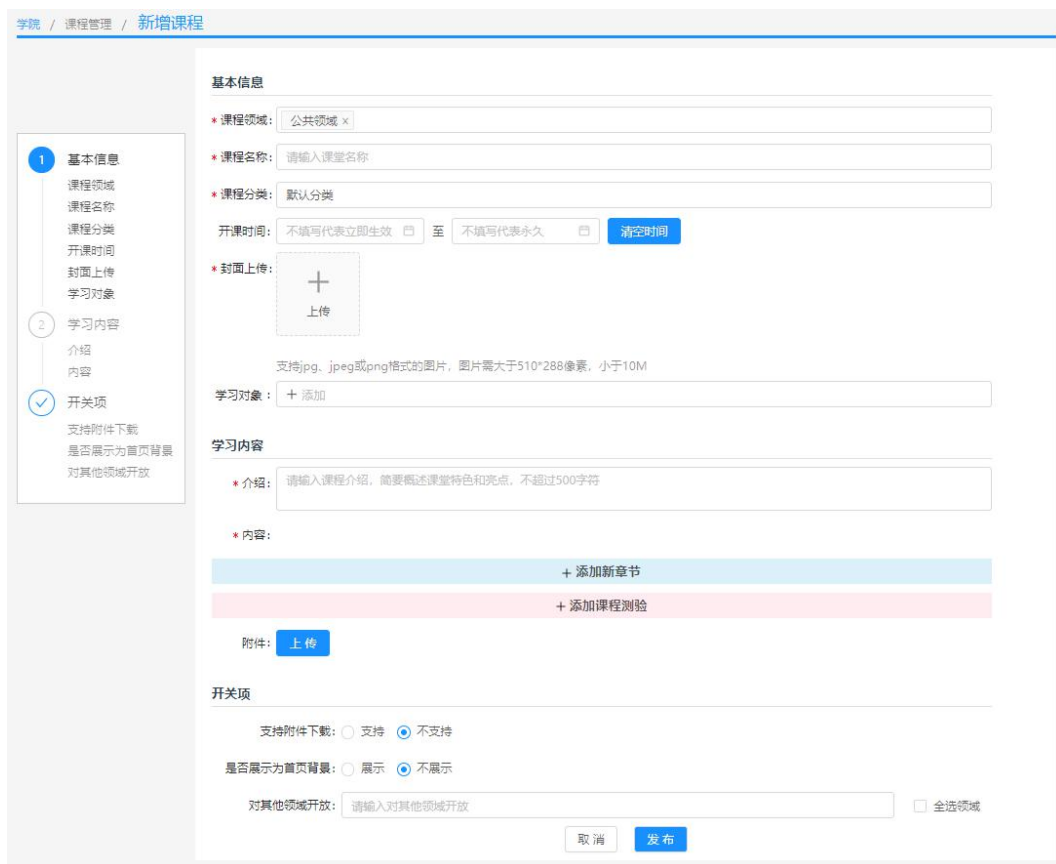
共4条记录 < 1 > 10条/页

新增课程

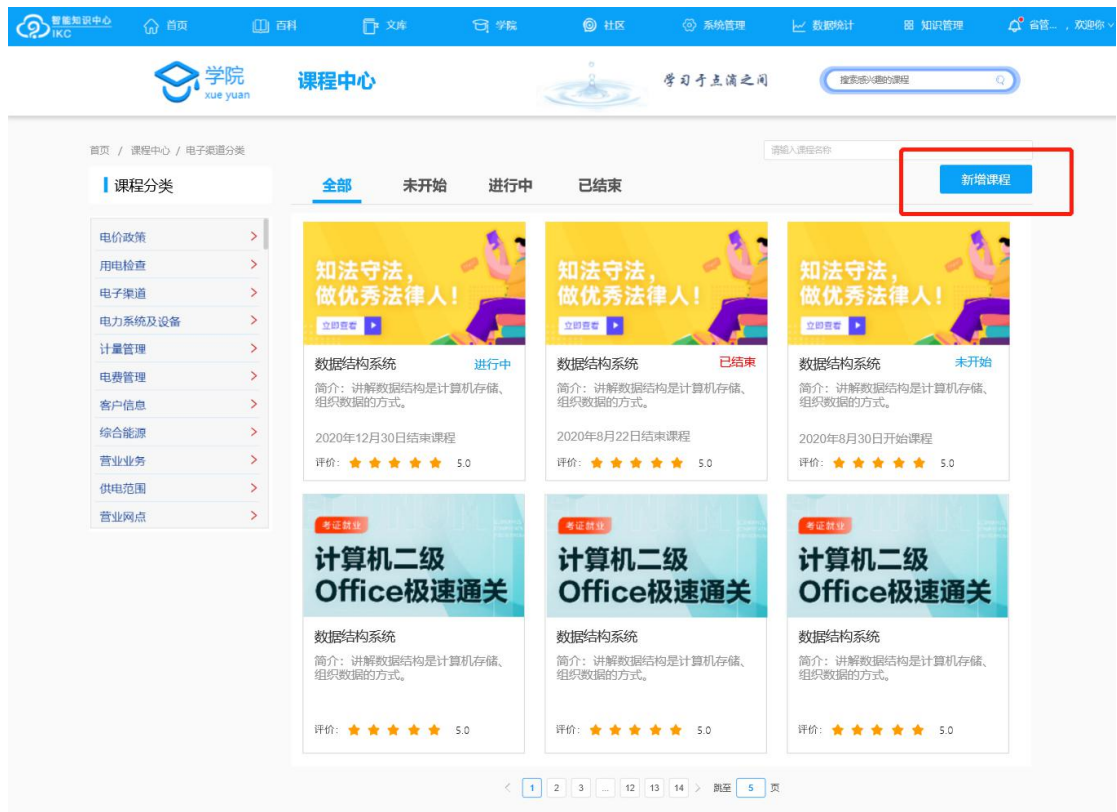
新建课程第一步首先要先对课程分类进行编辑，编辑好课程分类后再进入新增课程页面进行编辑。课程分类再课程管理页面进行修改。



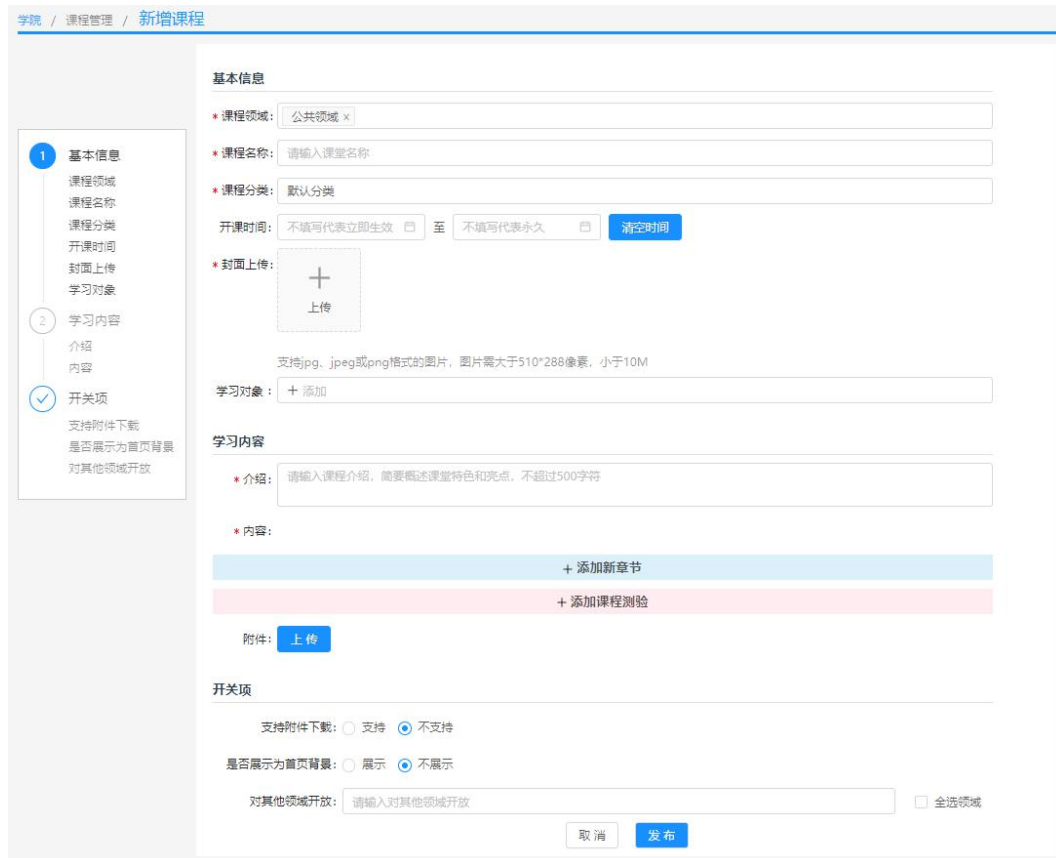
拥有课程管理权限的用户可以进行对课程的管理。课程管理页面中，支持查看课程列表以及课程的详情，对课程进行筛选和搜索，新增课程，以及批量修改课程的分类。点击课程名称后进入课程详情页面。新增课程页面，如下图所示，输入内容后完成新增。



新增课程入口，在课程管理/课程中心/学习仓库-新增课程



点击新增课程，跳转到课程新增页面，新增课程内容包括：基本信息、学习内容、开关项。



选择课程领域，课程可以有多个领域（课程领域概念大于课件、知识点、文件的领域，

上传课程的时候选择好课程领域,那么课程下选择的课件和知识点和文件也只能是该课程领域下内容。管理员可选择是否对其他领域可见)

- 基本信息

课程领域: 选择课程的所属领域,也就是在哪些领域可以看见这个课程

课程名称: 输入这个课程的名称

课程分类: 选择课程的所属分类,课程的分类在课程管理页面进行编辑。不选择填写的话则进入默认的分类。

开课时间: 开课时间为课程的开始和结束时间,不填写时间则代表永久生效。

封面: 上传封面支持 jpg、jpeg 或 png 格式的图片,图片需大于 510*288 像素,小于 10M。

学习对象: 按照组织架构选择学习对象,由管理员推送的课程会自动纳入用户的选课中,管理员未进行推送的会直接纳入到课程中心,普通用户可自行选择

基本信息



- 学习内容

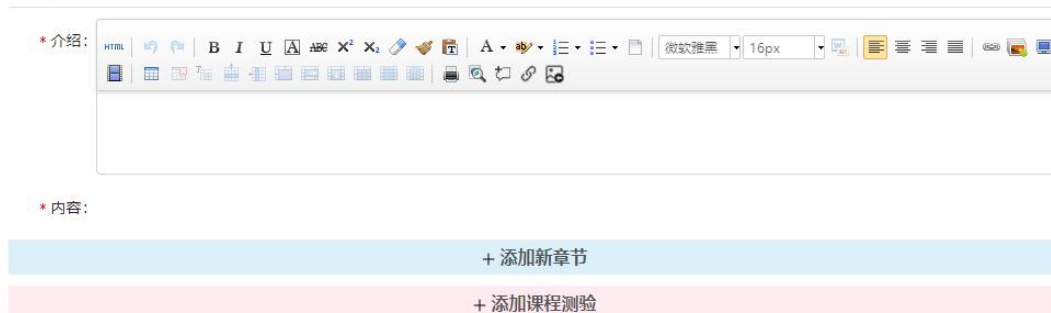
介绍: 课程介绍,可以插入文本、富文本、视频链接等内容,可粘贴链接,点击链接可跳转。

内容: 点击添加新章节,则新增一个章节,章节名称由上传者自定义,可编辑和修改。编辑好章节名称之后,即可上传学习内容,点击添加学习内容按钮,弹出添加学习内容页面,在这里可以多选学习内容,选择完成后,点击确定,即可按照小节顺序形成目录,且目录可删除和移动。

课程测验即选择考卷,点击添加课程测验,弹出选择考卷弹框,选择完毕即可。

附件: 附件下载是针对的当前课程的附件,已添加的可见附件由课件权限决定是否能对其进行下载

学习内容



- 开关项

开关项包括是否支持附件下载、展示为首页背景、是否对其他领域可见,系统默认选择

不支持、不展示、可见。

开关项

支持附件下载: 支持 不支持

是否展示为首页背景: 展示 不展示

对其他领域开放:

全选领域

取消

发布

查看学习情况

学习情况主要是为了查看添加的相关学员的课程学习情况,对学员课程学习进行监督和统计。

课程管理页面,学习情况的字段下,展示所有课程的添加人次(人次是新增课程的时候管理员新增的学习对象),鼠标点击“添加人次”字段,弹出学习情况的弹窗,如下图所示:

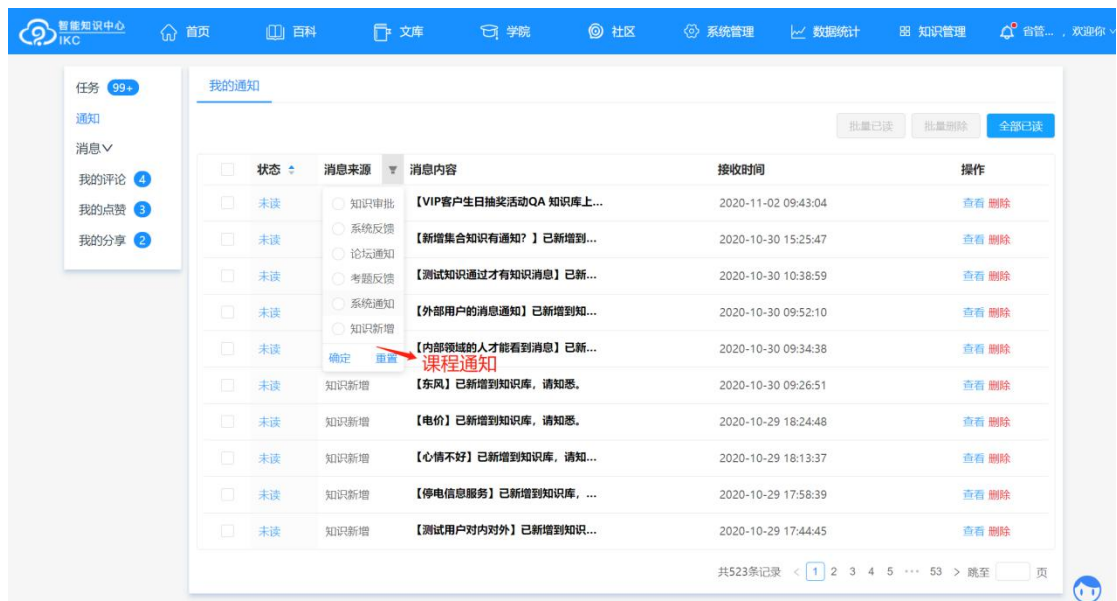
学习情况可以按照组织架构进行筛选,可以查看不同组织架构下学员学习情况,学习情况所展示的字段包括:学员姓名、组织架构、学习进度、课程测验得分、课程评分、课程状态等内容。

管理员排序可按照学习进度、课程测验得分等内容进行排序。

学员名称	组织架构	学习进度	课程测验得分	课程评分	课程状态	操作
省管理员	常州	90%	0分	--	学习中	
省管理员002	江苏省电力公司	90%	0分	--	学习中	
省管理员03	邮政软开	90%	0分	--	学习中	
胡丁竹	江苏省电力公司	90%	0分	0分	学习中	

操作字段下方主要是:学员未完成课程学习时,通知学员尽快完成学习,给个提示语提示学员尽快完成学习,学员可以在消息中心查看。

课程通知(包括邀请学员进行学习,提醒学员尽快完成学习、为学员学习成果点赞)



3.3.2 课件管理

新增课件

新建课件第一步首先要先对课件分类进行编辑, 编辑好课件分类后再进入新增课件页面进行编辑。课件分类在课件管理页面进行修改。



课件管理主要是存储课件的位置, 所有的课件都存储在课件管理, 在课件管理页面可以对课件进行修改分类、新增课件、批量修改分类、编辑、删除等操作。下图展示的是所有的课件。



拥有课件管理权限的用户可以进行对课件的管理。课件管理页面中，支持查看课件列表以及课件的详情，对课件进行筛选和搜索，新增课件，以及批量修改课件的分类。点击课件名称后进入课件详情页面。新增课件页面，如下图所示，输入内容后完成新增。



新增课件主要有基本信息、课件内容、开关项等内容需要填写。

- 基本信息

课件领域：选择课件领域，一个课件只能有一个领域，管理员可选择是否对其他领域可见。



课件名称：填写课件名称

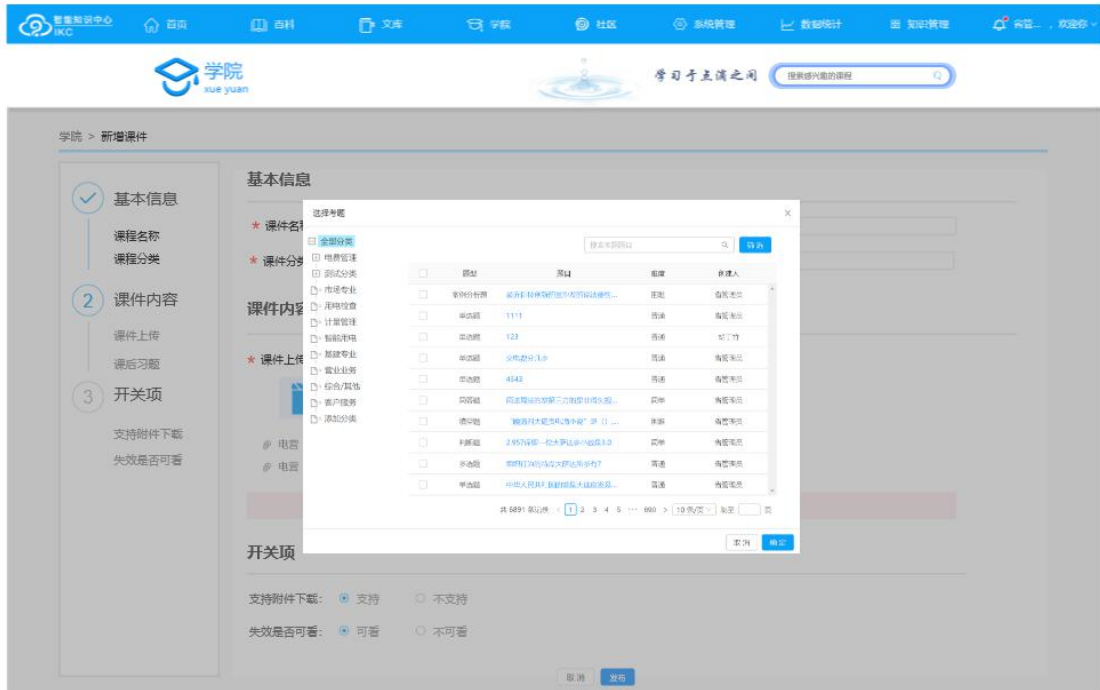
课件分类：选择课件分类（选择分类的时候弹出分类弹框）

- 课件内容

课件上传：上传视频（录播）、PDF 课件（word、ppt 等都需要自动转化为 PDF 格式进行上传，但是用户下载的时候还是直接可下载原来的格式）

课后习题：课后习题只能选择客观题进行作答，课后习题最多添加不超过 10 个，点击添加课后习题，跳出弹窗，选择习题，点击确定形成课后习题，弹窗和添加好的习题如下图所示。

这个课程的课程测验题  



● 开关项

开关项包括是否支持附件下载和是否对其他领域可见，系统默认选择不支持和可见

开关项

支持附件下载: 支持 不支持
 是否对其他领域可见: 可见 不可见


3.3.3 考题管理

此处列表展示所有的考题。



拥有考题管理权限的用户可以进行对考题的管理。考题管理页面中，支持查看考题列表以及考题的详情，对考题进行筛选和搜索，新增考题，以及对考题进行批量操作。

1) 点击考题名称，展示该考题的详情内容，包括选项、正确答案。考题列表默认一页展示十条考题数据。支持选择一页展示的考题数量进行展示。

当考题的知识来源发生变动时，考题名称旁边会出现  的图标提醒用户。当创建该考题的用户点击查看详情后，该图标消失。

2) 如下图所示，支持题型、难度、创建人、创建时间、有无知识来源进行搜索。



搜索筛选框包含以下字段：

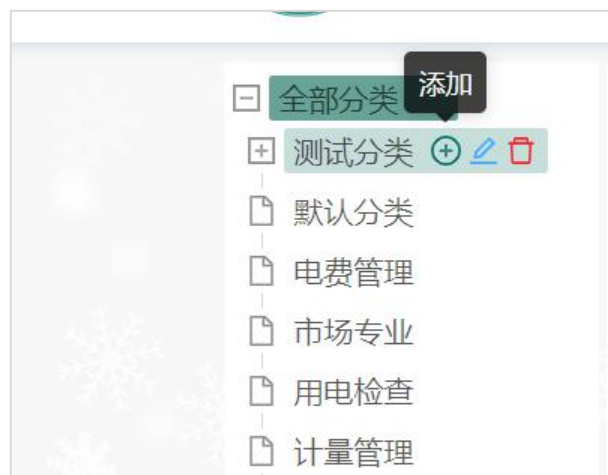
- 题型：全部
- 难度：全部
- 创建人：请输入创建人姓名
- 创建时间：开始日期 ~ 结束日期 清空时间
- 有无知识来源：全部

底部按钮：搜索、重置、取消

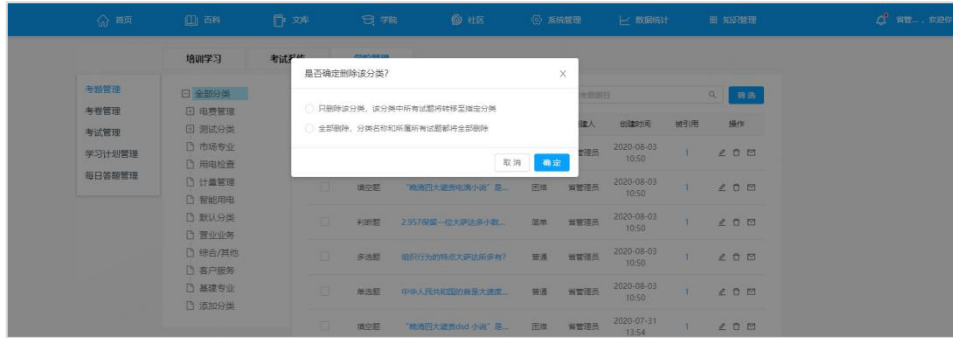
3) 考题类型一共包括六种：单选题、多选题、判断题、填空题、简答题和案例分析题。新增考题时，需要填写添加考题的题型（必填）、题目（必填）、选项、正确答案（必填）、解析、难度、分类和知识来源。其中，当题型为单选或者多选时，选项的前两个为必填项，选项最多可以添加到十个。

当题型为填空题时，在输入题目时，需要将需要考生填写的内容以“（）”展示。添加正确答案时，如果存在多个需要填写的空时，正确答案间需要用“，”隔开。新增考题时，难度的默认值为普通，不填写分类时，分类默认为“默认分类”。

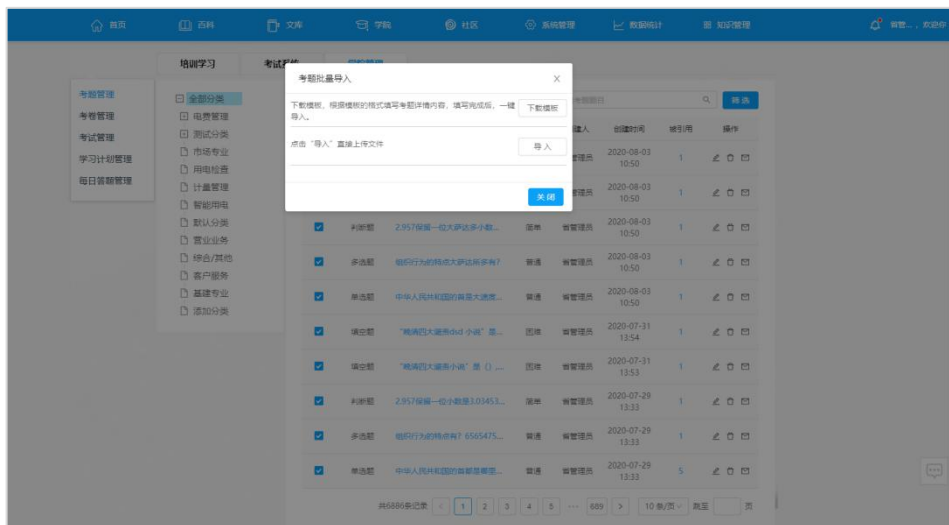
4) 考题分类如下如所示，



支持对分类的新增、编辑和删除。同级的分类的名称不能重复，不同级的分类名称不支持重名。当删除分类时，如下图所示。支持删除分类，并将该分类下的考题转移到指定的分类下。也可以直接连同考题一起删除。



6) 批量操作包括考题批量导入、批量导出、批量修改和批量删除。
 批量导入时, 如下图所示, 下载模板后, 根据模板中的要求填写后, 直接上传。



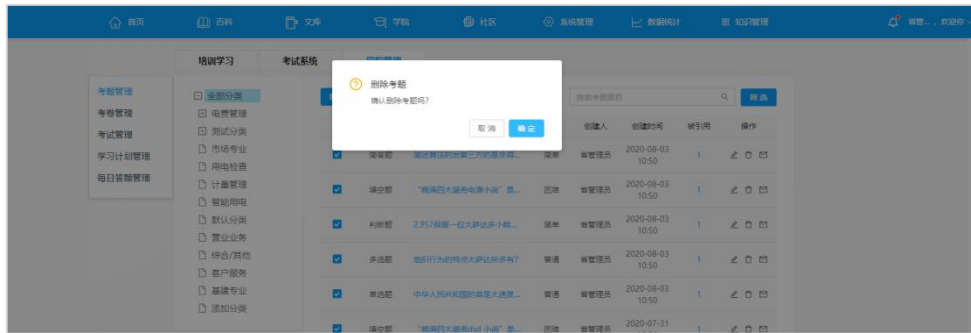
当考入考题失败后, 系统给提示, 告知导入成功的个数和失败的格式, 并且提供错误内容下载, 错误内容下载的表格内上会对每一个导入失败的考题的原因给出解释。在错误下载表格中根据错误原因进行修改后, 可将此表格再次进行上传导入。

批量导出时, 支持以 Excel 的格式, 将所选中的考题进行批量导出。

选中目标考题批量修改时, 支持对所选考题的分类和考题来源进行批量修改。

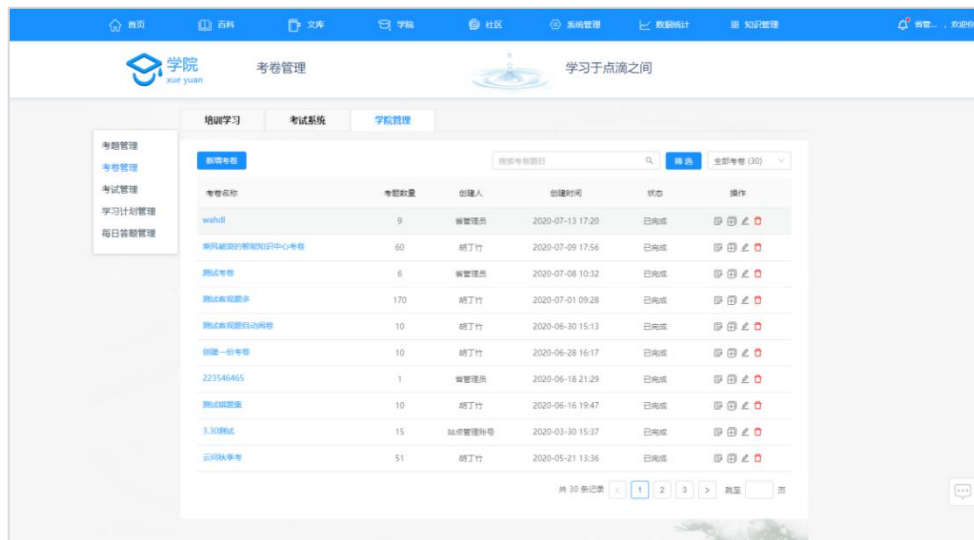


批量删除时, 支持将所选考题进行批量删除, 删除时会有删除确认。



3.3.4 考卷管理

此处列表展示所有的考卷。

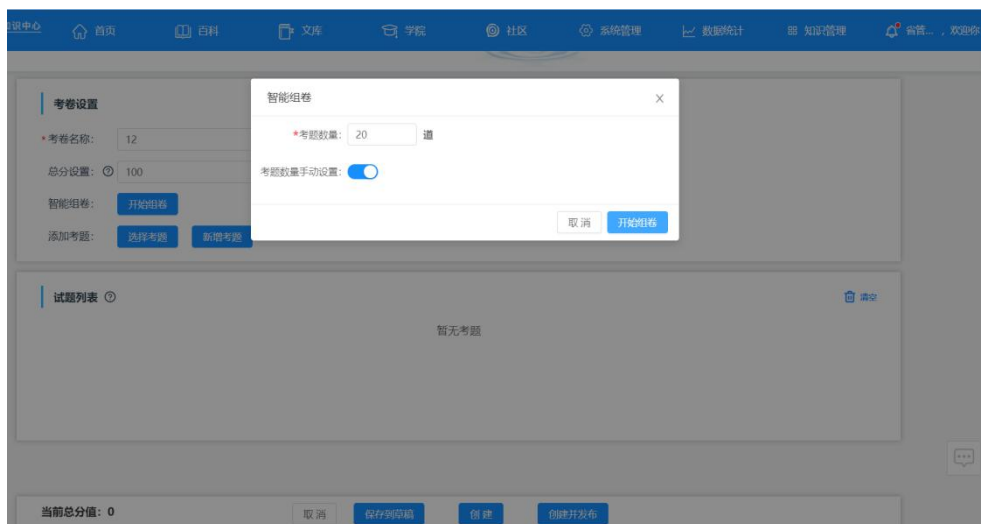


考卷管理中，管理员用户可以查看考卷列表以及考卷的详情、对考卷进行筛选和搜索、新增考卷、对考卷进行操作等，点击考卷名称后，查看考卷详情内容。

1) 新增考卷。新增考卷支持管理员用户普通组卷和智能组卷两种方式进行新增考卷：
普通组卷。管理员用户按照规定步骤进行输入考卷名称（必填）、总分设置（默认 100）、添加考题的操作步骤后，点击完成创建。当完成创建后，系统会有总分校验，即当设置的总分与每一题的分数的总和不相符时，需要用户进行手动调整；





智能组卷。点击“智能组卷”按钮后，如下图所示，默认抽取 20 道考题，支持手动调整，组卷时，系统会根据默认的考题比例进行考题抽取。此外，点击“考题数量手动设置”后，手动进行考题调节。



添加完考题后，支持对考卷中的考题进行删除和替换等操作。完成考题创建后，可以保存草稿，也可以直接使用当前考卷发布考试。

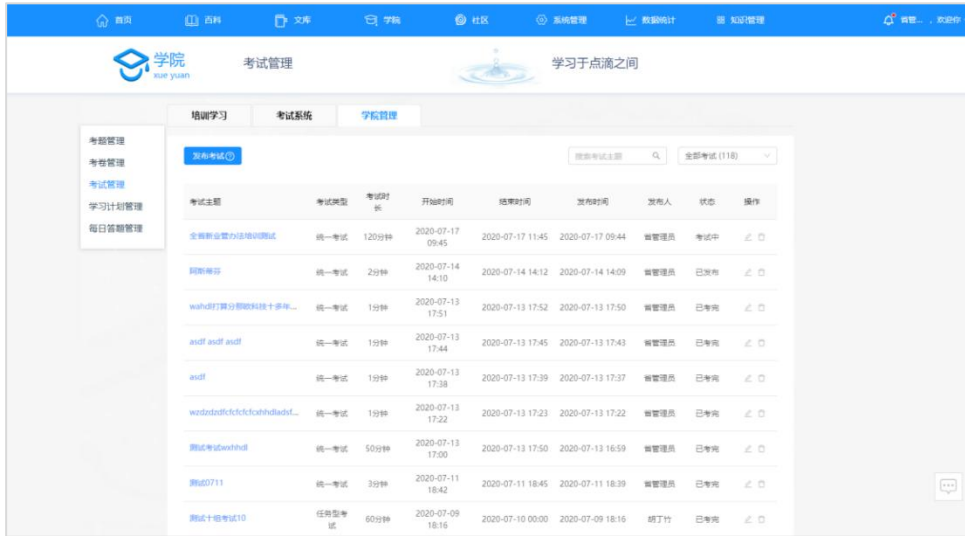
2) 考卷的创建用户仅可以对自己创建的考卷进行编辑、删除、和查看反馈的操作。对于其他管理员新增的考题可以进行反馈。同时具有最高权限管理用户，可以对所有用户创建的考题进行维护操作。

3) 考卷列表中，点击  后，使用当前的考卷发布考试。点击  后，复制当前的

考卷，方便管理用户创建自己的考卷。点击  后，将当前考卷以“WORD”形式导出，方便用户开展线下考试活动。

3.3.5 考试管理

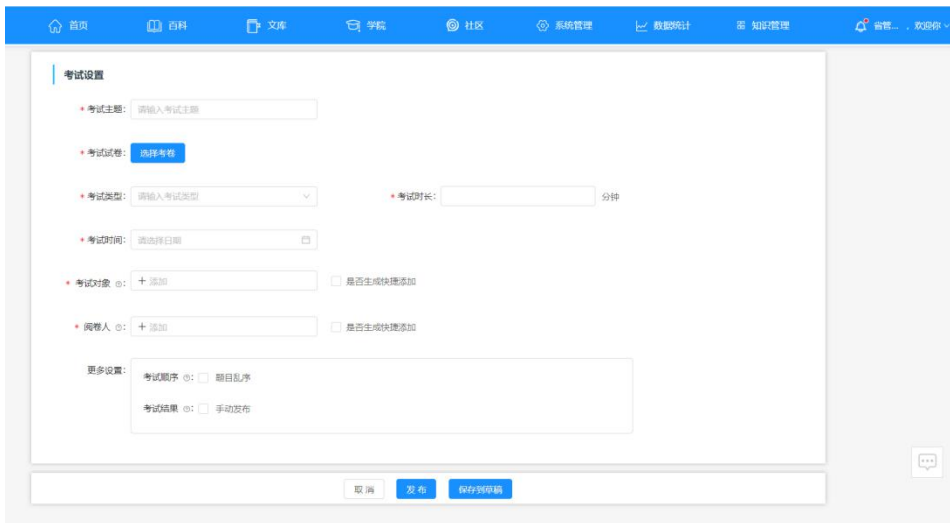
此处列表展示所有的考试。



考试主题	考试类型	考试时长	开始时间	结束时间	发布时间	发布人	状态	操作
全新新运营分阶段测试	统一考试	120分钟	2020-07-17 09:45	2020-07-17 11:45	2020-07-17 09:44	管理员	考试中	删除
国际精英	统一考试	2分钟	2020-07-14 14:10	2020-07-14 14:12	2020-07-14 14:09	管理员	已发布	删除
work打算分阶段测试十步...	统一考试	1分钟	2020-07-13 17:51	2020-07-13 17:52	2020-07-13 17:50	管理员	已发布	删除
asdf asdf asdf	统一考试	1分钟	2020-07-13 17:44	2020-07-13 17:45	2020-07-13 17:43	管理员	已发布	删除
asdf	统一考试	1分钟	2020-07-13 17:38	2020-07-13 17:39	2020-07-13 17:37	管理员	已发布	删除
wordzdfcfcfcfcfcfcfcfcfcfc...	统一考试	1分钟	2020-07-13 17:22	2020-07-13 17:23	2020-07-13 17:22	管理员	已发布	删除
测试考试asdfhdf	统一考试	50分钟	2020-07-13 17:00	2020-07-13 17:50	2020-07-13 16:59	管理员	已发布	删除
测试0711	统一考试	3分钟	2020-07-11 18:42	2020-07-11 18:45	2020-07-11 18:39	管理员	已发布	删除
测试十级考试10	任务型考试	60分钟	2020-07-09 18:16	2020-07-10 00:00	2020-07-09 18:16	杨丁竹	已发布	删除

考试管理中，管理员用户可以查看考试列表以及每一场考试的详情情况、对考试进行筛选和搜索、发布考试行为、主观题在线阅卷、发布考试结果等操作。

1) 发布考试。点击发布考试按钮后，进入发布考试的页面，如下图所示。



考试设置

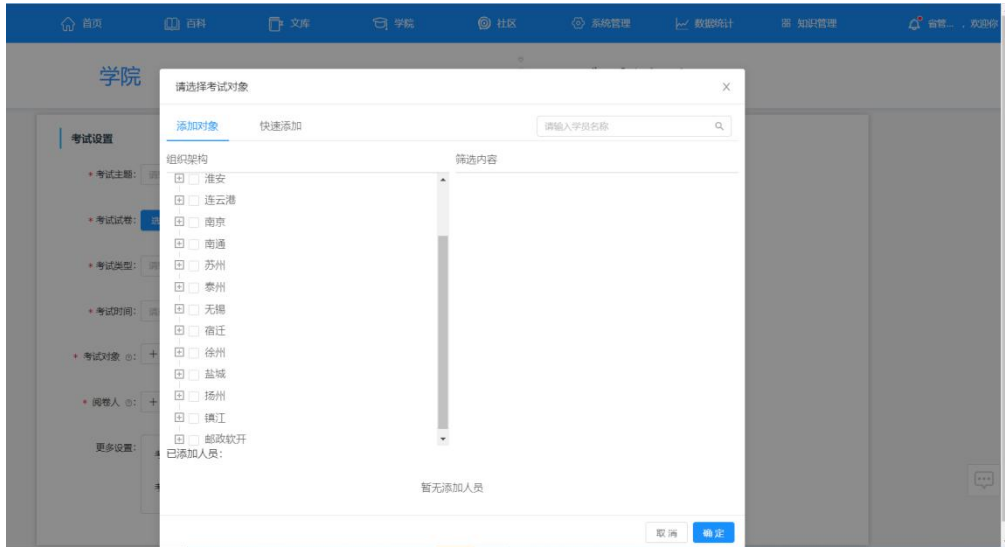
- 考试主题:
- 考试试卷:
- 考试类型: 考试时长: 分钟
- 考试时间:
- 考试对象: 是否生成快捷添加
- 阅卷人: 是否生成快捷添加
- 更多设置:
 - 考试顺序: 题目乱序
 - 考试结果: 手动发布

依次按照要求填写和输入考试主题（必填）、考试试卷（必填）、选择考试类型、确定考试时长、确定考试时间、添加考试对象、选择是否生成快捷添加、添加阅卷人、更多等。

添加考卷后，系统会根据当前考卷总分的 60%设置本场考试的默认及格分数，支持用户自定义。

当前考试的类型分为统一在线考试和任务型考试两种。统一在线考试指定考试开始时间，在规定的考试时长内完成考试。任务型考试指定时间段，在该时间段内进行考试，并在规定的考试时长内完成考试。

考试对象和阅卷人可以通过组织架构查看用户，也可以直接对用户的名称或者登录名进行搜索。



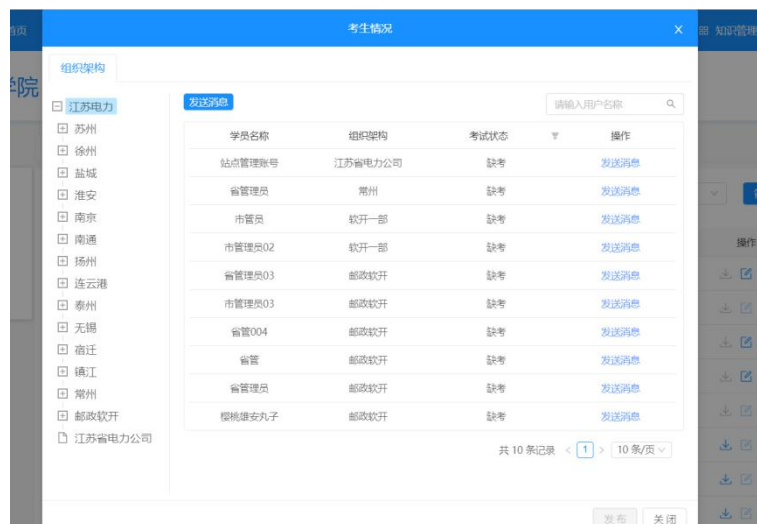
添加考生和阅卷用户时，支持对列表中展示的人数进行数量切换，包括一页展示 10 位用户、100 位、200 位、500 位用户。支持可以当页全选。

添加更多设置。勾选考题顺序：题目乱序后，每位考生的考题展示顺序都将不一样。勾选考试结果：手动发布后，所有考试阅卷结束后，都需要发布本场考试的管理员用户进行手动发布成绩。

考试新增“保存草稿”功能。点击保存草稿后，该考试暂不生效，新增“编辑中”的考试状态。

2) 考试状态。通过点击“考生情况”，管理用户可以实时查看参考人员的状态变化，了解考试的应到、实到未到人员，方便通知考生。

考试开始前，点击“考生情况”后，如下图所示。展示本场考试的考生信息，支持发送消息提醒考生参加考试。



考试开始后，点击“考试情况”，如下图所示，展示所有考生的考试情况。“生成集合”是指将本场考试中“不合格”的用户，生成添加考试人员中的快速添加对象。



当所有考生考试结束后，系统会发送一条消息和一个待办任务发送给阅卷用户。阅卷用户完成阅卷后，本场考试根据是否需要手动发布成绩进行成绩公布。

(4): 系统支持自动阅卷功能，系统可以对客观题进行自动阅卷处理。此外，当考生的主观题为空，或者仅有空格时，系统也将自动判别以 0 分处理。

(5): 阅卷结束后，管理员用户只有发布考试成绩后，其他用户才可以看到参加的考试的结果。此外，阅卷结束后，管理员用户可以批量导出本次考试的成绩。

4 文本机器人

本章介绍了使用的主要流程和操作步骤。指导您快速了解并创建一个文本问答机器人。

- [步骤 1: 新建 FAQ](#)
- [步骤 2: 新建渠道](#)
- [步骤 3: 对话体验](#)
- [步骤 4: 问答机器人运营](#)

步骤 1: 新建 FAQ

登录系统后，在知识库-知识管理-FAQ 管理菜单，进行以下操作

1. 在 FAQ 管理左侧分类树中新建“退房”问题分类。
2. 在知识库中新建或导入 FAQ，请参见[新建 FAQ](#)和[批量导入 FAQ](#)。



FAQ编辑
+ ×

基本信息
^

*分类:

*标准问题:

答案 1
🗑️ ^

子答案模式: 关

答案类型:

*答案:

HTML | | **B** *I* U A ABC \times^2 \times_2 | A

ab | | 字体 | 字号 |

您好，如超过退房时间，当日18:00前离店收取半天房费，当日18:00以后离店收取全天房费。

[更多](#)

答案 2
🗑️ v

答案 3
🗑️ v

取消
保存

步骤 2：新建渠道

在渠道管理-在线渠道-网页渠道中

网页渠道
+

入口名称	修改人名称	修改时间	状态	
酒店	mei101	2021-01-13 18:40:13	已启用	编辑
渠道2	mei101	2021-01-09 17:37:28	已启用	

共2条记录 < 1 > | 10条/页 | 跳至 页

网页渠道编辑

1 基本信息 2 聊天窗口 3 入口按钮

类型： 在线渠道


* 入口名称：

知识集：

知识集切换： 关

单知识集推荐问题： 关

* 机器人名称：

* 欢迎语：

您好，我是智能客服机器人，请问有什么可以帮您?

新增

下一步 保存

步骤 3：对话体验

点击已经创建完成的渠道对应的“调试”按钮，打开聊天页面，输入已经创建的FAQ 可以进行对话体验。



步骤 4：问答机器人运营

在此问答机器人运作一段时间后，您可以处理系统记录的未解决问题，可以查看问答机器人的运营信息，包含问答数据、访问数据、热点问题等。并根据运营信息，反向推动知识库的优化和改进。

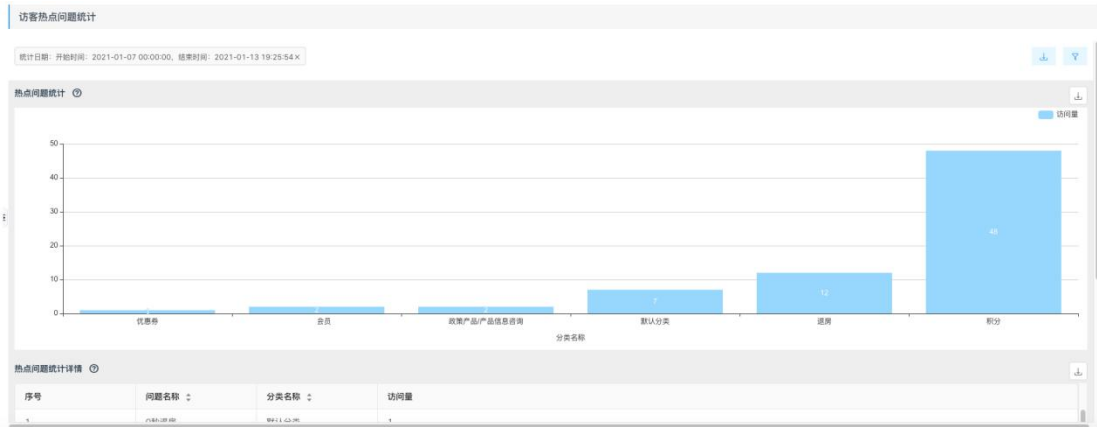
知识发现

标注缺失 [未知问题](#) 分类学习

+ 添加 合并 标记无意义 修改分类 黑名单

2021-01-06 00:00:00-2021-01-12 23:59:59 请输入问题

问题	来源	所属知识库	所属分类	渠道名称	创建时间
<input type="checkbox"/> 转让	未知回复	全局	退房	网页-渠道2	2021-01-11 10:31:53
<input type="checkbox"/> 转让	未知回复	全局	退房	网页-渠道2	2021-01-11 10:31:44
<input type="checkbox"/> 转让	引导未确认	全局	退房	网页-酒店	2021-01-09 17:50:00
<input type="checkbox"/> 退房的	引导未确认	全局	退房	网页-渠道2	2021-01-09 17:46:47



5 电话机器人

本章介绍了使用的主要流程和操作步骤。指导您快速了解并创建一个电话机器人。

- [步骤 1: 新建场景](#)
- [步骤 2: 添加电话号码](#)
- [步骤 3: 外呼体验](#)
- [步骤 4: 电话机器人运营](#)

步骤 1: 新建场景

登录系统后，在电话机器人-场景管理-场景会话，进行以下操作

1. 根据整理好的业务流程。通过编辑对话节点构建出完整的对话视图，请参见 [新建场景会话](#)
2. 若需要筛选意向客户，可点场景会话-客户意向进行规制配置，请参见 [客户意向配置](#)



编辑节点
✕

* 名称:

* 编码:

标签:

意向权重: 0分 1分 2分 3分

进入条件: 未匹配默认跳入

匹配条件:

引用词包 >

意图词 >

意图模型 >

* 处理方式: 话术 动作 抽取

话术:

请问您是设计类型公司吗

允许打断: 是 否

错误提示:

请问您这边是设计类的公司吗

错误次数:

发送短信:

执行指令:

取消
确定

展位申请
○

场景组
抽取信息
场景内FAQ
场景用户回复
场景策略
客户意向
语音纠错转写
基本信息

意向等级: 管理自定义等级

意向条件:

包含关键词:

不包含关键词:

意向权重: - 分

会话轮数: - 轮

通话时长: - 秒

包含标签: x

且
或
(
)
大于
小于
0
添加

添加意向等级

确定

步骤 2：添加电话号码

在电话机器人-号码管理-我的号码中添加已经申请的电话号码

我的号码

+ 添加号码

全部渠道策略 默认不排序 输入电话号码或姓名搜索

全部分类	电话号码	分类	姓名	已生叫/最多主叫 (次/月)	已生叫/最多主叫 (分/月)	渠道策略	拨打线路数 (条)	服务类型	操作
默认分类	80114	呼入号码	80114	263 / 不限制	118 / 不限制	呼入渠道	1	呼入	编辑 删除
外呼号码	02580114	默认分类	02580114	163 / 不限制	93 / 不限制	呼出	1	呼出	编辑 删除

共2条记录 1/10 页

步骤 3：外呼体验

在电话机器人-呼入呼出-启动外呼中，选择已经添加的主叫号码，填写被叫号码，选择搭建好的场景会话就可以进行外呼体验了。

通话过程中可以查看实时转写

启动外呼

* 主叫号码: 02580114 (02580114)

* 被叫号码: 请输入被叫号码

* 场景会话: 请选择场景会话

打电话

聊天记录

会话记录 会话提取 会话轨迹

请输入语音内容

我的号码: 02580114 创建时间: 2021/01/14 11:26:10

02580114 00:00/00:03
请问您是想申请展位展示展品还是提供服务

00:00/00:00
地方服务。

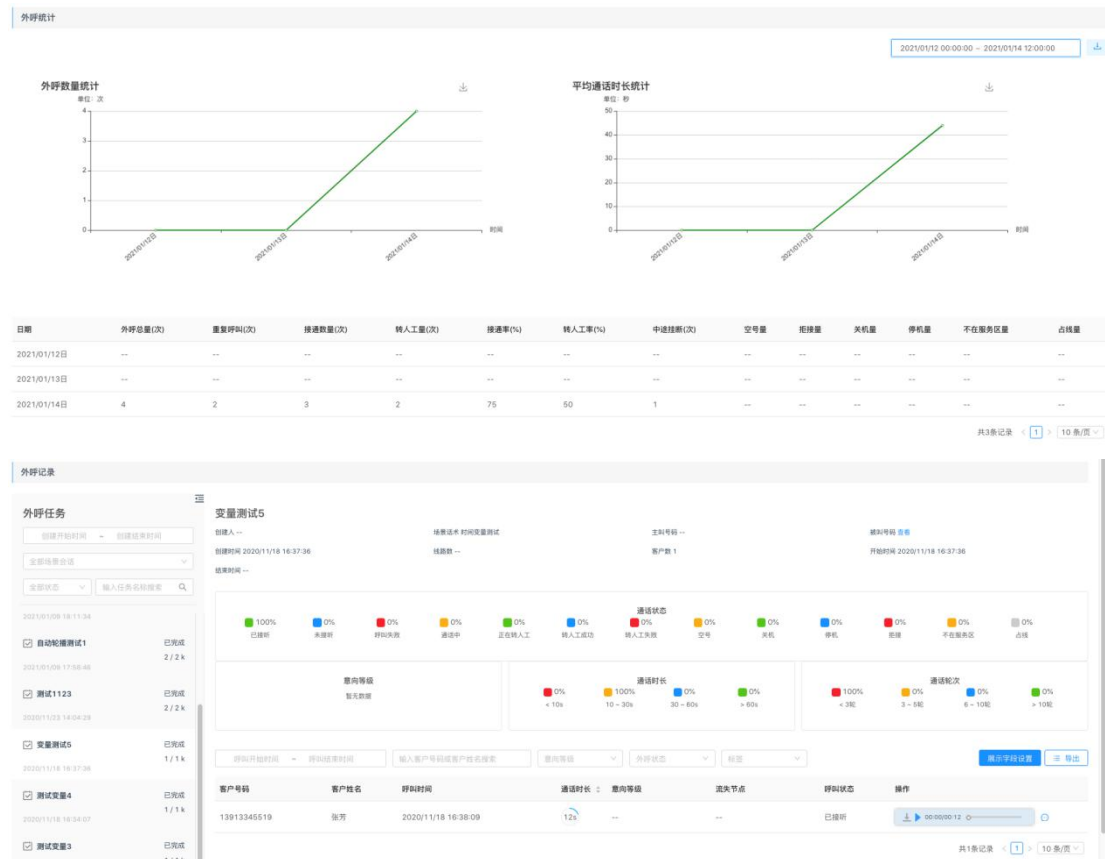
11:26:32 02580114 00:00/00:01
请问您是设计类型公司吗

00:00/00:01
嗯，是的。

02580114 00:00/00:15

步骤 4：电话机器人运营

在此电话机器人运作一段时间后，您可以查看电话机器人的运营信息，包含通话统计、通话分析等。并根据运营信息，筛选出意向客户或者反向推动知识库的优化和改进。



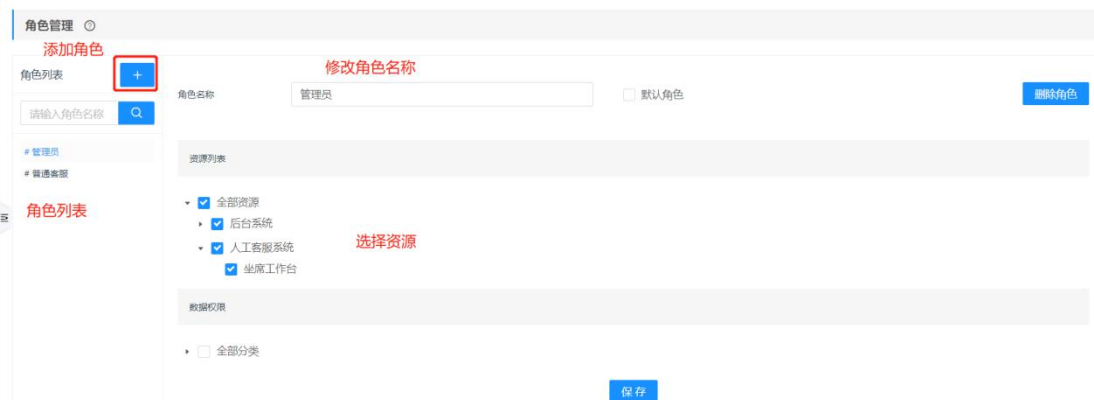
6 在线客服

具有管理权限的用户使用帐号密码登录管理后台后，进入“系统配置”界面，可以设置企业组织架构和角色功能权限等，帮助用户更好的维护平台。

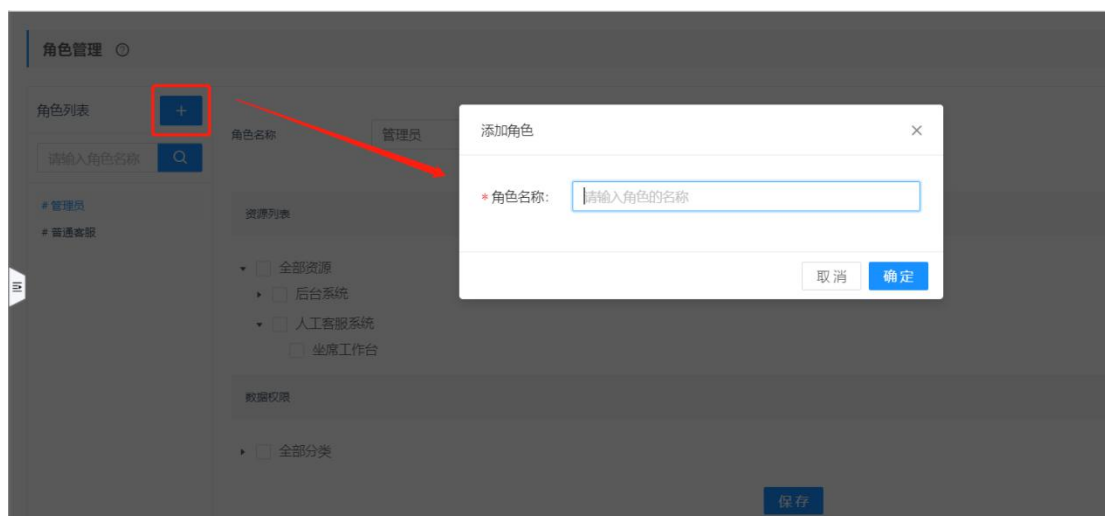
6.1 角色管理

智能服务平台可以配置多种角色，不同的角色可以赋予不同的管理权限。

进入“权限管理”中的“角色管理”页面，点击角色列表后面的添加加号，可以新建角色，输入角色名称，点击确定即可添加成功。



(角色管理页面)



(添加角色)

添加角色成功后，在“角色列表”选中对应角色，在“资源列表”中勾选对应想要赋予的权限，点击保存。即该角色下的用户可查看对应勾选的菜单。

客服人员想要登录坐席工作台一定要勾选“坐席工作台”，有了该权限的客服人员才可登录人工客服系统。而只勾选“坐席工作台”的角色无法登陆管理端，所以普通客服只需勾选坐席工作台。

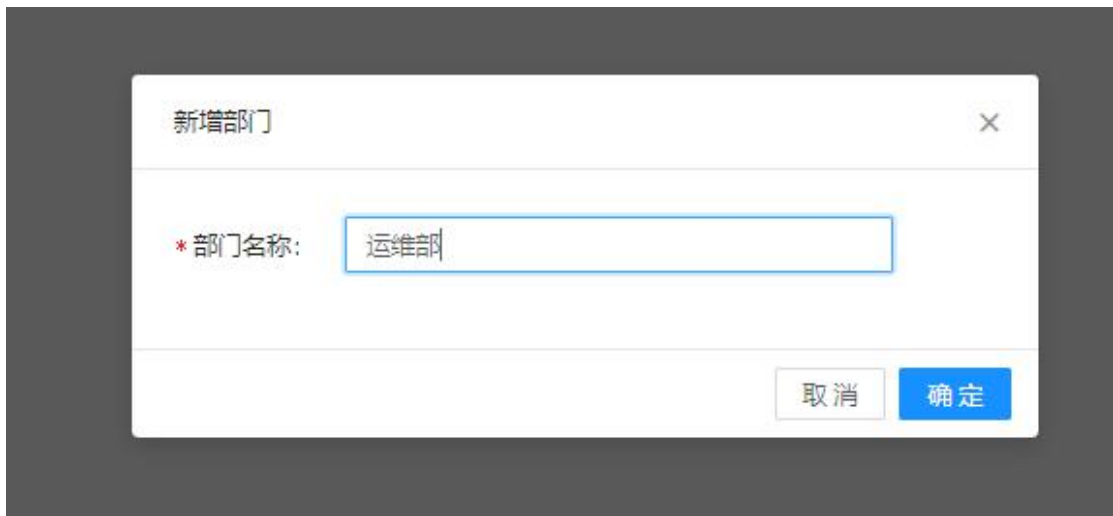


6.2 组织架构

对于每个企业公司来说，都有对应的组织架构，在系统中根据企业组织架构创建对应的层级关系，方便管理系统的用户人员。

【组织架构】中默认一级组织架构是租户站点名称，鼠标移入站点名称后显示添加图标按钮。站点名称不可编辑删除，只可添加下级部门，在同一个上级组织架构下，组织机构名不能重复，最多支持创建 5 级。

各企业公司有其不同的部门，划分人员分工。点击添加图标按钮，页面弹窗显示【新增部门】页面。操作无误，点击确定，即页面提示“操作成功”，新增部门成功。



已添加的部门可对其进行修改，点击编辑图标按钮，页面弹窗显示【编辑部门】页面，部门名称输入框中默认显示此部门原有名称，名称可修改，点击确定，即页面提示“操作成功”，修改成功。

对于无用或误添加的组织可进行删除，点击删除图标按钮，页面弹窗提示“确认要删除这个组织吗？”，点击确定，即页面提示“操作成功”，删除成功。删除组织架构时，需要判断组织架构下是否关联了【用户管理】菜单中人员、客服、技能组等信息，如果存在关联，则不能删除，页面会提示“该组织下存在组织，技能组，人员，不能删除！”。

各部门也可以赋予其不同的权限，点击权限图标按钮，页面弹窗显示【已有角色】页面，管理人员可勾选角色为对应组织赋予权限，一个组织可以绑定多个角色，一个角色可以对应多个组织，角色分配时，只能分配该站点管理员具有的角色，可多选。

组织架构 ?

小梅商务

电商部门



酒店部门

软件部门

汽车种类

添加、编辑、删除、权限

6.3 用户管理

用户管理可以显示维护用户的基本信息，也可添加技能组，按照技能组分类，便于维护用户组织结构。

添加技能组

技能组是为了通过业务类型来区分客服工作，如售前咨询、售后服务等。

【系统配置】的【用户管理】页面左侧显示系统组织架构，点击部门后的添加按钮，页面弹出“添加技能组”弹窗，输入对应信息，一个技能组可以绑定多个客服，绑定多个角色，点击确定，即页面提示“操作成功”，添加技能组成功。

用户管理

+ 新建 添加用户

请输入用户名、姓名或昵称搜索 Q 全部 删除 下载

	用户名	姓名	昵称	角色	手机号	邮箱	领域	创建时间	操作
<input type="checkbox"/>	zhulu001	小小(工号100)	小小	知识库管理-测试在线客服	1855177777	1855177777@139.com		2019-10-16 10:47:56	编辑 删除 权限 重置
<input type="checkbox"/>	st4kkk	15kkk(工号386735)	15kkk	知识库管理	13151872915	13151872915@q.com		2019-07-19 09:41:06	编辑 删除 权限 重置
<input type="checkbox"/>	st3kkk	14kkk(工号386737)	14kkk	知识库管理	13151872914	13151872914@q.com		2019-07-19 09:41:05	编辑 删除 权限 重置
<input type="checkbox"/>	st2kkk	13kkk(工号386715)	13kkk	知识库管理	13151872913	13151872913@q.com		2019-07-19 09:41:05	编辑 删除 权限 重置
<input type="checkbox"/>	st1kkk	12kkk(工号386703)	12kkk	知识库管理	13151872912	13151872912@q.com		2019-07-19 09:41:05	编辑 删除 权限 重置
<input type="checkbox"/>	st0kkk	11kkk(工号386679)	11kkk	知识库管理	13151872911	13151872911@q.com		2019-07-19 09:41:05	编辑 删除 权限 重置
<input type="checkbox"/>	pp12123	pp12123(工号12123)	12312	知识库管理	13915678945	13915678945@139.com		2019-07-19 09:39:41	编辑 删除 权限 重置

技能组名称 售前客服

(用户管理页面)

添加技能组 ×

* 技能组名称:

描述:

* 角色:

* 所属组织:

技能组ID

(添加技能组页面)

已添加技能组同时支持编辑和删除，但若该技能组下存在客服用户，则不可删除。

添加用户

各部门下也需要相应的用户人员，为其分配不同职责和角色。选择“用户管理”下面的“新建”，可新建用户，用户分为普通用户和客服用户。普通用户为企业的普通管理人员，客服用户为系统的人工客服，拥有相应的客服坐席，为客户提供服务。

用户列表								批量删除
用户名	姓名	昵称	角色	手机号	邮箱	领域	创建时间	操作
<input type="checkbox"/>	zhulu001	小小(工号100)	小小	知识库管理.测试在线客服	18551777777	18551777777@139.com	2019-10-16 10:47:56	<input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 禁用
<input type="checkbox"/>	st4kkk	15kkk(工号386735)	15kkk	知识库管理	13151872915	13151872915@q.com	2019-07-19 09:41:06	<input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 禁用
<input type="checkbox"/>	st3kkk	14kkk(工号386737)	14kkk	知识库管理	13151872914	13151872914@q.com	2019-07-19 09:41:05	<input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 禁用
<input type="checkbox"/>	st2kkk	13kkk(工号386715)	13kkk	知识库管理	13151872913	13151872913@q.com	2019-07-19 09:41:05	<input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 禁用
<input type="checkbox"/>	st1kkk	12kkk(工号386703)	12kkk	知识库管理	13151872912	13151872912@q.com	2019-07-19 09:41:05	<input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 禁用
<input type="checkbox"/>	st0kkk	11kkk(工号386679)	11kkk	知识库管理	13151872911	13151872911@q.com	2019-07-19 09:41:05	<input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 禁用
<input type="checkbox"/>	pp12123	pp12123(工号12123)	12312	知识库管理	13915678945	13915678945@139.com	2019-07-19 09:39:41	<input type="checkbox"/> 编辑 <input type="checkbox"/> 删除 <input type="checkbox"/> 禁用

“添加用户”页面，选择“客服用户”可以设置用户的基本信息，以及相应的服务上限人数，角色分配权限，以及相应的技能组（可多选）。

客服用户的默认密码为：123456abc

添加用户
✕

普通用户
客服用户

* 用户名:

* 对外昵称:

* 姓名:

* 工号:

手机号:

邮箱:

头像:

+
上传

固定宽高为56*56px。

* 客服等级:

服务上限(人):

* 技能组:

* 角色:

(添加用户弹窗)

客服可以在多个技能组，可以有多个角色，普通用户只能在一个组织架构下。客服的权限根据自己绑定的角色、技能组绑定的角色、本级（仅一级）组织架构上的权限，取最大权限。

用户列表默认展示全部用户，可下拉框选择全部用户/普通用户/客服用户。

管理人员可对用户的个人信息进行编辑维护，更改用户所在技能组、角色、部门等信息。点击编辑用户按钮，页面会弹出“修改用户”页面，页面默认显示用户之前填写的信息，管理人员可以编辑修改。

对于误添加或无用的用户，管理人员可进行删除，若用户已登录过系统，则不允许删除。

所有用户的初始密码都为 123456abc，若用户修改密码后忘记密码，管理人员可点击重置密码按钮，即用户登录密码重置为初始密码。

用户添加完毕后，对于某些可能离职不需要再使用此账号，但已有登录记录的用户，可对用户进行禁用操作，被禁用用户则不可以登录系统。

当有多个用户需要删除时，可勾选用户列表前的勾选框，同时选择多个用户进行批量删除，但同样已有登录记录的用户不可删除。

6.4 转人工配置

渠道配置

点击后台管理端【渠道管理】新建一个渠道，根据步骤打开转人工按钮。

网页渠道编辑

1 基本信息 | 2 聊天窗口 | 3 入口按钮

* 页面名称： 6/15

输入及互动功能设置

* 表情按钮：

* 答案评价功能：

* 用户评价按钮：

* 关闭窗口时弹出评价框：

* 发送图片功能：
开启后可选择图片发送

* **转人工按钮：**

* 输入引导：

* 输入框提示语： 12/15

右侧拓展区设置

* 右侧tab页：

最多可勾选4个功能（拖拽调整顺序）

热点问题
提问次数最多的问题

上一步 下一步 保存

（转人工按钮）

渠道与技能组对接

打开机器人-系统对接-人工客服对接页面，选择“技能组配置”，显示所有添加的技能组列表，选择某一技能组的“编辑”按钮，添加需要转人工的渠道即可。

人工客服

客服系统对接 转人工模式 技能组配置

+ 添加第三方新技能组

渠道	客服系统名称	技能组唯一名称	技能组唯一标识	操作
测试	测试	售前		编辑 删除
测试	测试	投诉		编辑 删除
测试	测试	售后		编辑 删除

共3条记录 1 - 10 尾页 页

（技能组配置列表）

编辑第三方客服技能组

* 渠道: 测试 × 测试001 × |

技能组智能排序 (全部渠道) 全部渠道

问题分类: 网页 网页

关键词: 测试 测试

测试001 测试001

对接第三方客服系统技能组 ?

* 客服系统名称: 测试

* 技能组唯一名称: 服务

取消 确定

(编辑技能组)

选择转人工模式

可根据已建好的渠道选择不同的转人工模式。转人工模式包含四种：

1) 机器人优先模式：访客进入机器人聊天页面，机器人优先服务，当触发转人工策略时请求人工服务。

2) 仅人工模式：访客进入机器人聊天页面，全程在线客服服务。

3) 人工优先模式：访客进入机器人聊天页面，直接转人工服务，当在线客服不在线或繁忙时机器人服务。

4) 意图转人工：当访客触发未知问题，机器人判断访客咨询的问题中是否有转人工的意图，如果有，则请求人工服务。（意图可在机器人-问答匹配-意图管理中设置）



登录客服工作台

打开后台链接，输入客服账号，选择“人工客服系统”或者直接进入在线客服坐席台的登录页面。

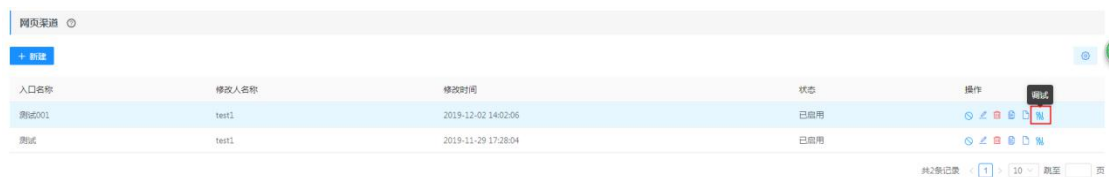


在工作台选择上线状态及对应的技能组后，进行工作。



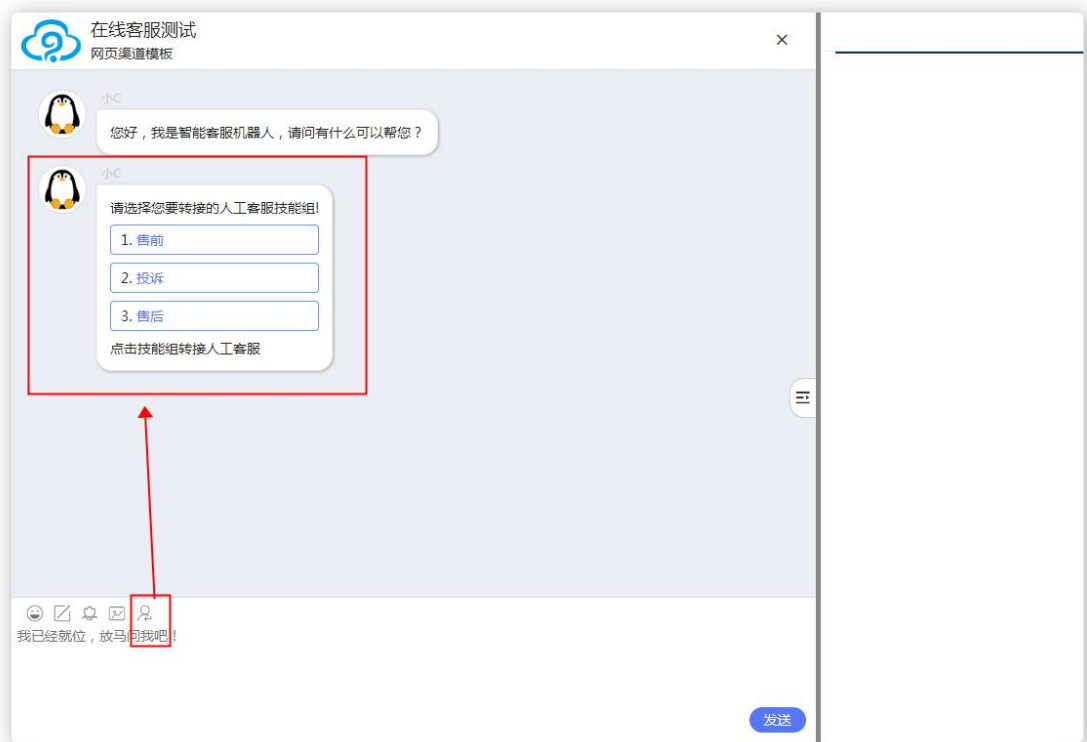
转人工

打开新建的渠道的“调试”页面进入问答交互页面：



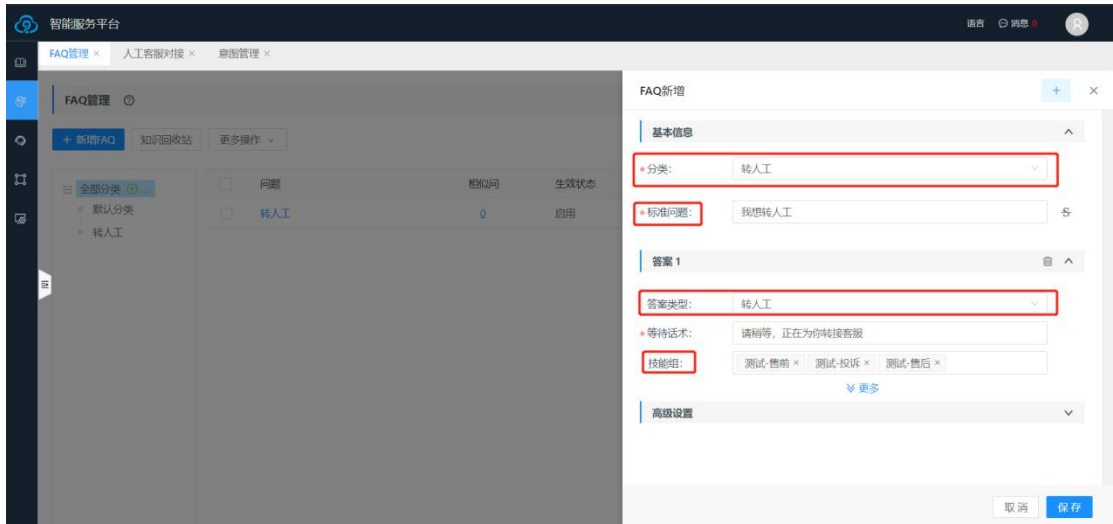
(点击调试打开问答页面)

打开聊天页面之后，点击转人工按钮后选择对应技能组即可直接转人工，如果有在线客服即可产生会话！



(转人工)

也可以选择知识库-FAQ 管理页面中添加转人工类型问题, 输入已添加的标准问题, 可直接触发转人工。



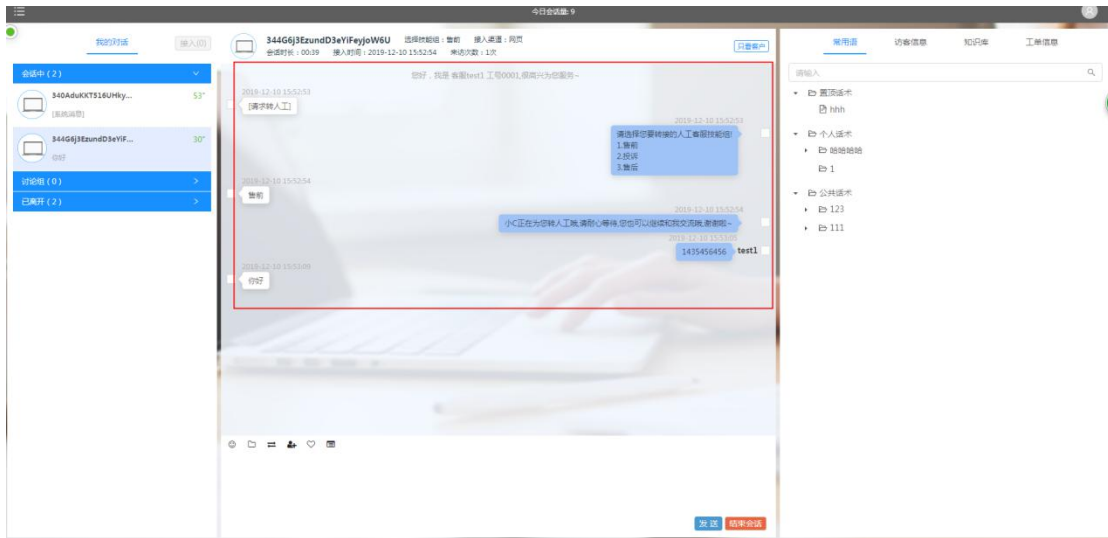
(添加转人工类型问题)



(faq 问题触发转人工)



(访客端)



(坐席端)