A high-angle, black and white photograph of a person walking on a curved, metallic walkway of a large industrial structure. The walkway is illuminated by a bright light source, creating a strong shadow of the person. The structure's surface is composed of a grid of rectangular panels. The overall scene is dark and industrial, with a sense of scale and perspective.

乐语助人客服机器人 操作说明书

乐语助人客服机器人操作说明书

概述.....	4
购买与下载.....	5
启动千牛.....	6
第一次使用的操作流程.....	7
安装客户端.....	10
启动完成.....	11
启动失败的解决办法.....	12
主界面介绍.....	13
自动问答.....	14
值守.....	15
商家管理后台.....	16
主界面.....	17
商品管理.....	18
版型管理.....	20
把商品和版型关联起来.....	22
咨询尺寸的话术设置.....	24
优惠管理.....	26
包邮管理.....	28
咨询发货与催发货管理.....	29
清仓预定与爆款管理.....	30
通用话术管理.....	31

商家自定义问答	32
答疑解惑.....	35

概述

“乐语助人” 客服机器人产品共有2大功能：

- 问答，机器人客服自动回答已经设置好的问题。
- 值守，当人工客服不在时，机器人不在转发无法解答的内容给人工客服，而是暂时截停，等人工上线后解答。

乐语助人客服机器人分两个部分：

- 客户端
- 商家管理后台

客户端主要供每位客服人员操作，开关各种功能。

商家管理后台，主要功能是为客服主管人员提供配置客服机器人的功能。让机器人的话术，判断逻辑，营销内容等符合自己店铺的要求。

商家管理后台主要功能分为两部分：

- 修改机器人与用户对话的相关话术
- 添加相应的店铺内容（优惠内容，包邮政策，商品版型管理等）

购买与下载

首先，打开淘宝服务市场的地址：https://fuwu.taobao.com/ser/detail.htm?service_code=FW_GOODS-1000271496 进行购买。

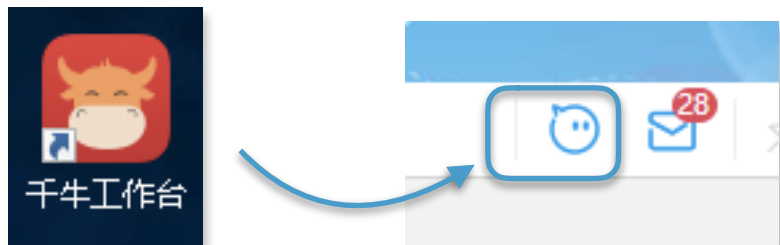
其次，安装 Visual C++ Redistributable（下载地址：https://dist.leyantech.com/resources/1-vc_redist.x86.exe）

再安装 Microsoft .NET Framework 64（下载地址：<https://dist.leyantech.com/resources/dot-net-4.6-offline-installer.exe.exe>）

最后，下载“乐语助人”客户端，下载地址：<https://dist.leyantech.com/releases/Dyne-latest.exe>。

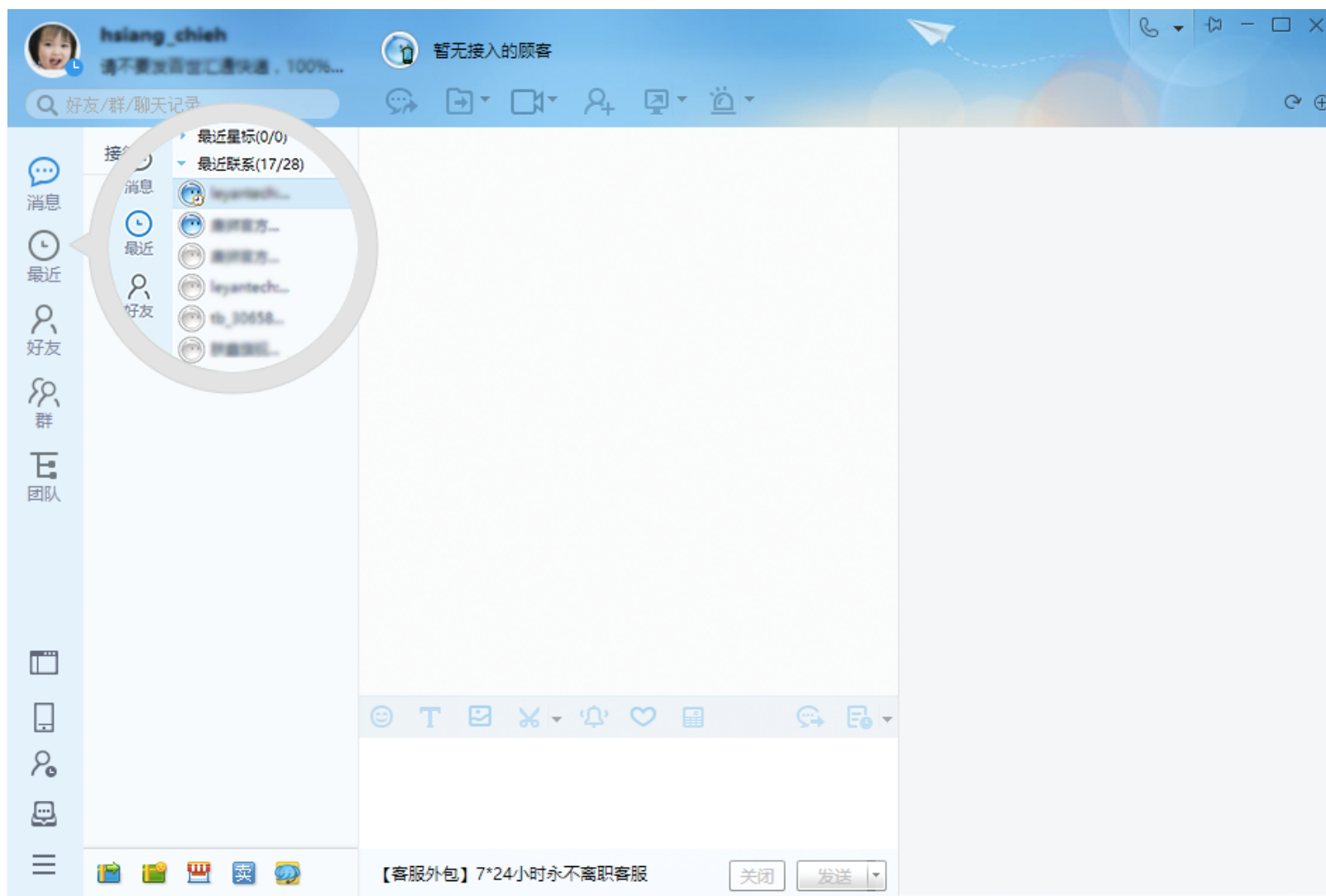
启动千牛

请先启动“千牛客户端”。然后，启动“接待中心”



第一次使用的操作流程

如果像下图一样，没有正在接待的顾客，请点击“最近”随便点选一个。目的是打开右侧“插件区域”



然后点击右上侧“加号”，打开“插件”窗口，开启千牛自带的“机器人”，然后如第3张图一样，开启机器人，暂定会自动回复。

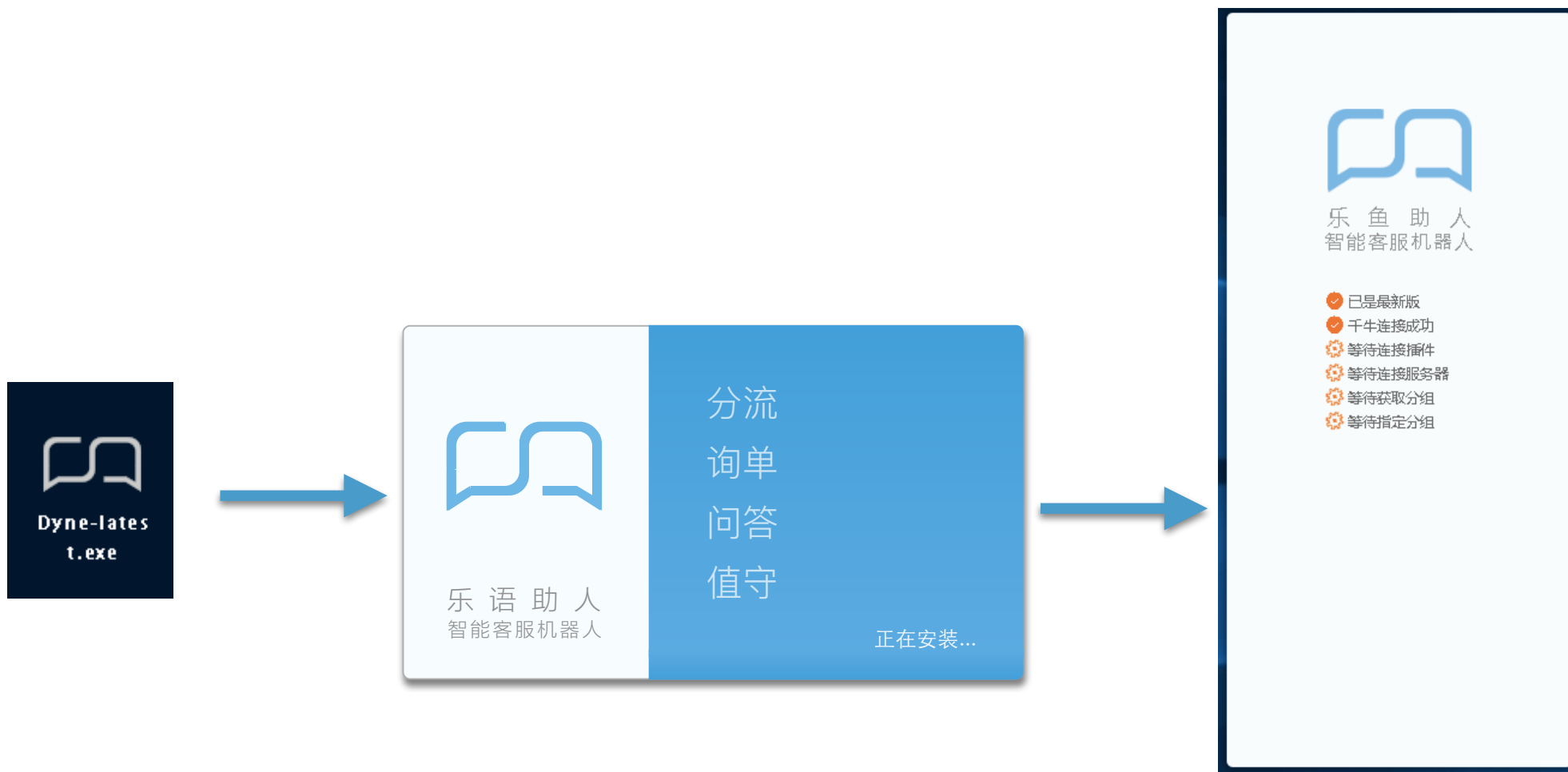


再开启“乐言客服”插件，在插件中点击“立即授权”，如右下图所示。



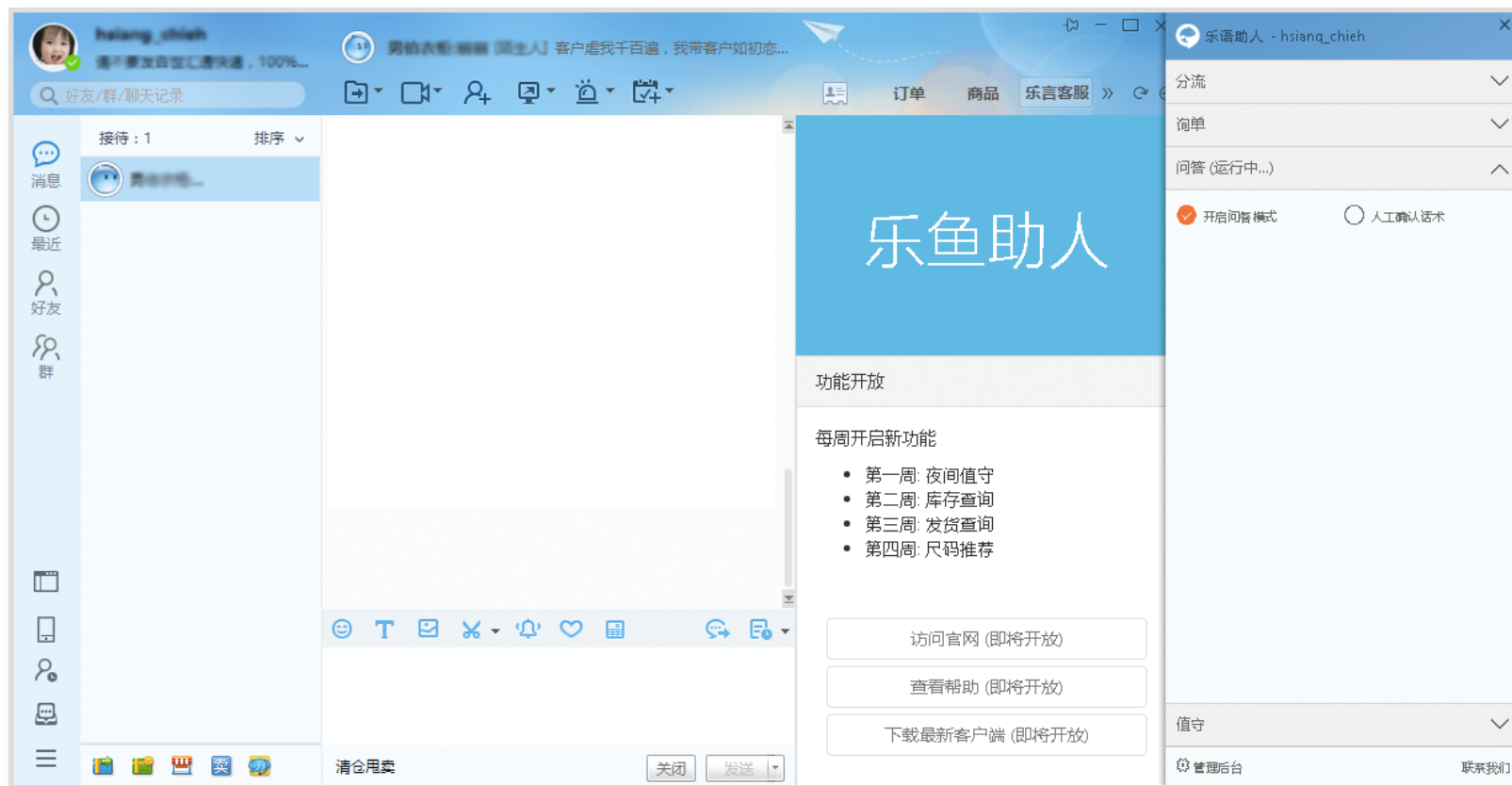
安装客户端

安装刚刚下载好的客户端，如图所示。



启动完成

正常启动后的界面，如图所示



启动失败的解决办法

如果出现右图形式中的错误提示，则根据具体文字提示解决

！提示“请关闭千牛debug模式或其他客服助手”

解决：检查是否开启了多个“乐语助人”客户端或者其他客服助手机器人

！提示“请激活乐言客服插件”

解决：打开千牛侧边栏“乐语助人”插件，点击“激活”

！提示“千牛版本过低”

解决：下载最新版“千牛”客户端。<https://alimarket.taobao.com/markets/qnww/pc>

！提示“千不支持的千牛版本 (B404)”

解决：打开千牛侧边栏，打开千牛自带的官方“机器人”并起开“开启千牛自动机器人”，开启“暂停自动回复”

！提示“打开旺旺主窗口”

解决：打开一个旺旺窗口

！提示“找不到聊天模块”

解决：联系乐言科技技术支持人员



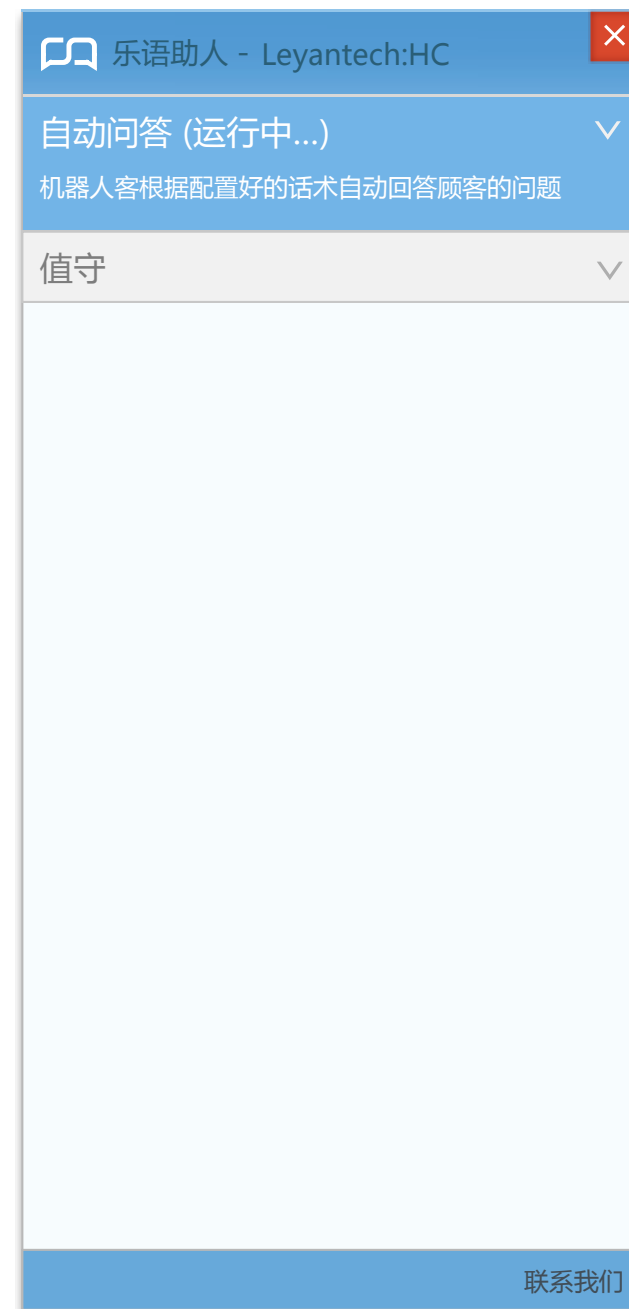
主界面介绍

乐言客服机器人使用侧边栏的方式，每一个功能在样式上采取“抽屉”式，鼠标滑过时会显示每个功能的简单说明。点击该功能则会展开。

当前产品共有2大功能：

- 自动问答：机器人客服自动回答已经设置好的问题。
- 值守：当机器人遇到无法回复的问题时，会按设定话术告知买家客服已经下班，会在明天一早回来联系。

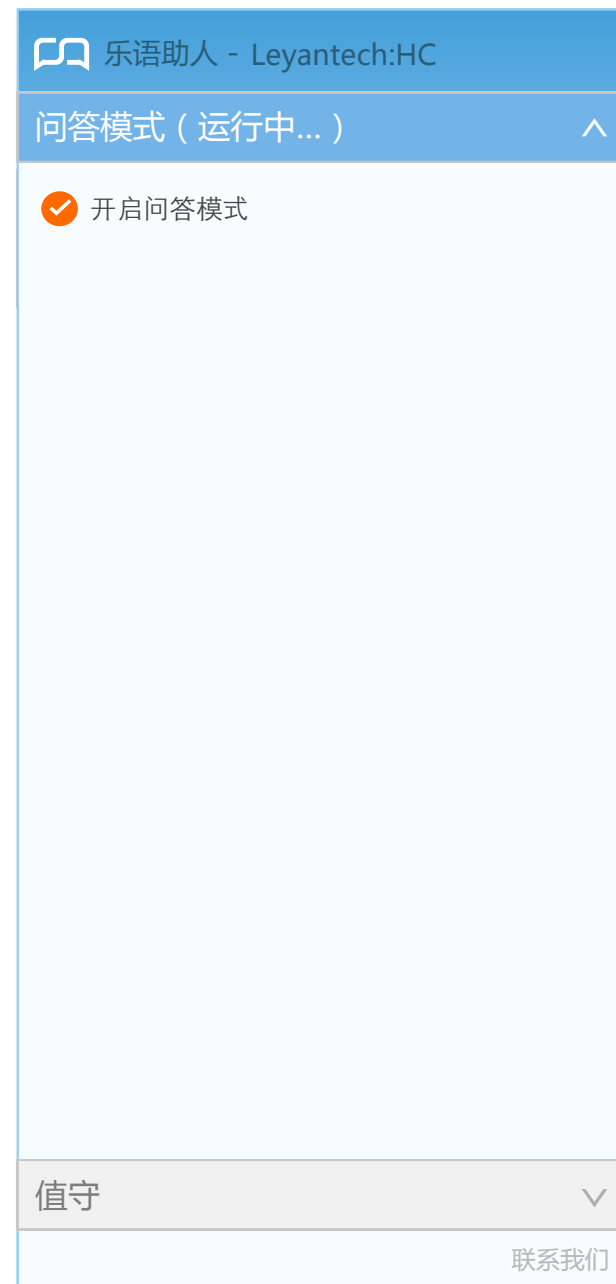
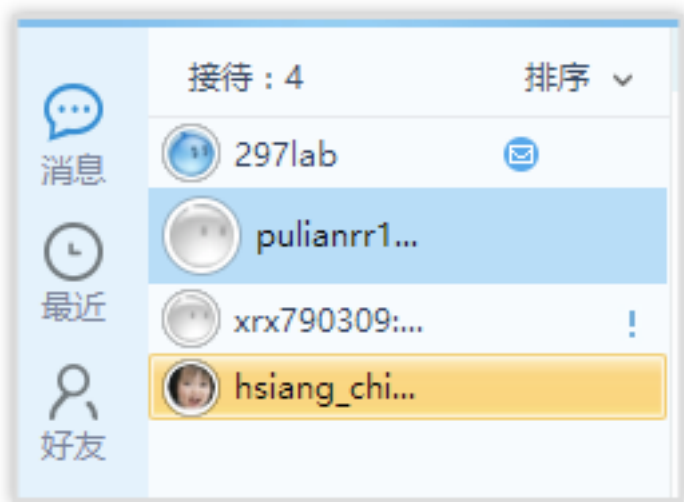
客服启动客户端后，将它放在屏幕一侧，机器人就自动运行了。



自动问答

开启问答模式后，机器人会根据在“商家管理平台”配置的话术来回复顾客的问题。

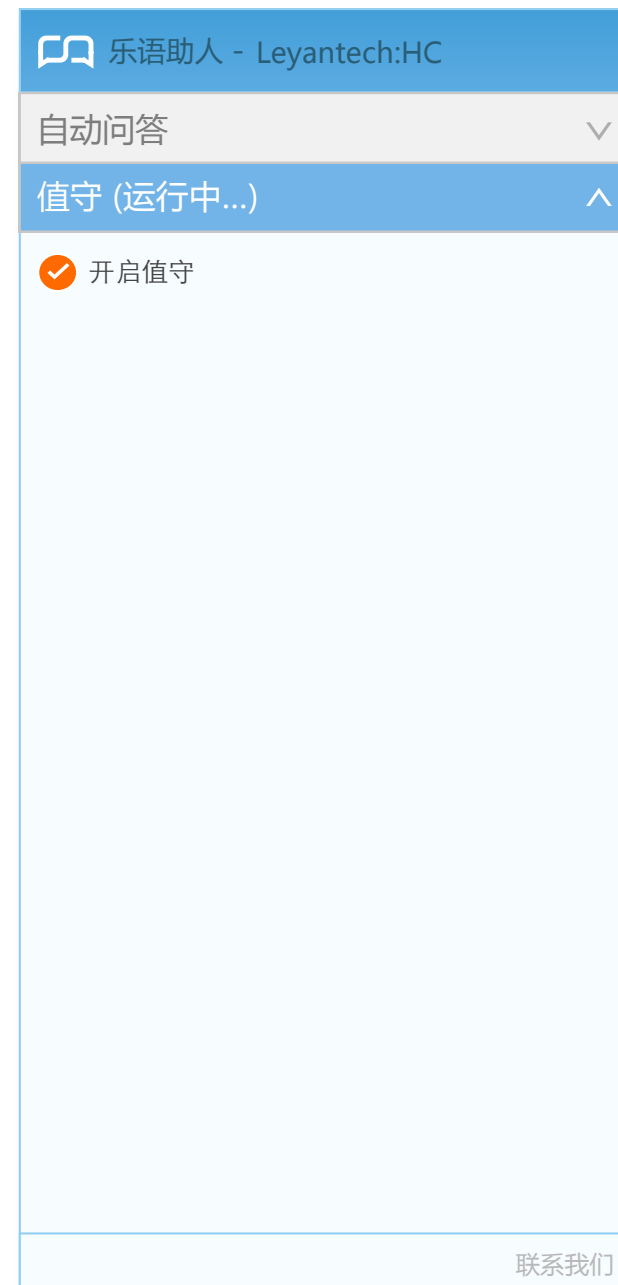
如果遇到机器人答不了的内容，在侧边栏会一直高亮显示，等待人工客服回答。机器人已经回答过的，会有一个“感叹号”的图标，如下图：



值守

值守是指，当前电脑前，人工客服不在，只有机器人自己解答顾客提问的一种情况。普遍用于，夜间无真人值班时。

开启后，机器人根据“商家管理平台”中配置的相关话术，进行问答，如果有回答不上来则会回复“亲，这个我暂时不清楚哦，等白天后，有高级客服给您解答，请见谅亲”。这句回复也可以在“商家管理平台”里修改。



商家管理后台

对于“乐语助人”客服机器人，我们提供了一个功能丰富强大的后台来给商家进行各方面的配置。

开启方式：



主界面

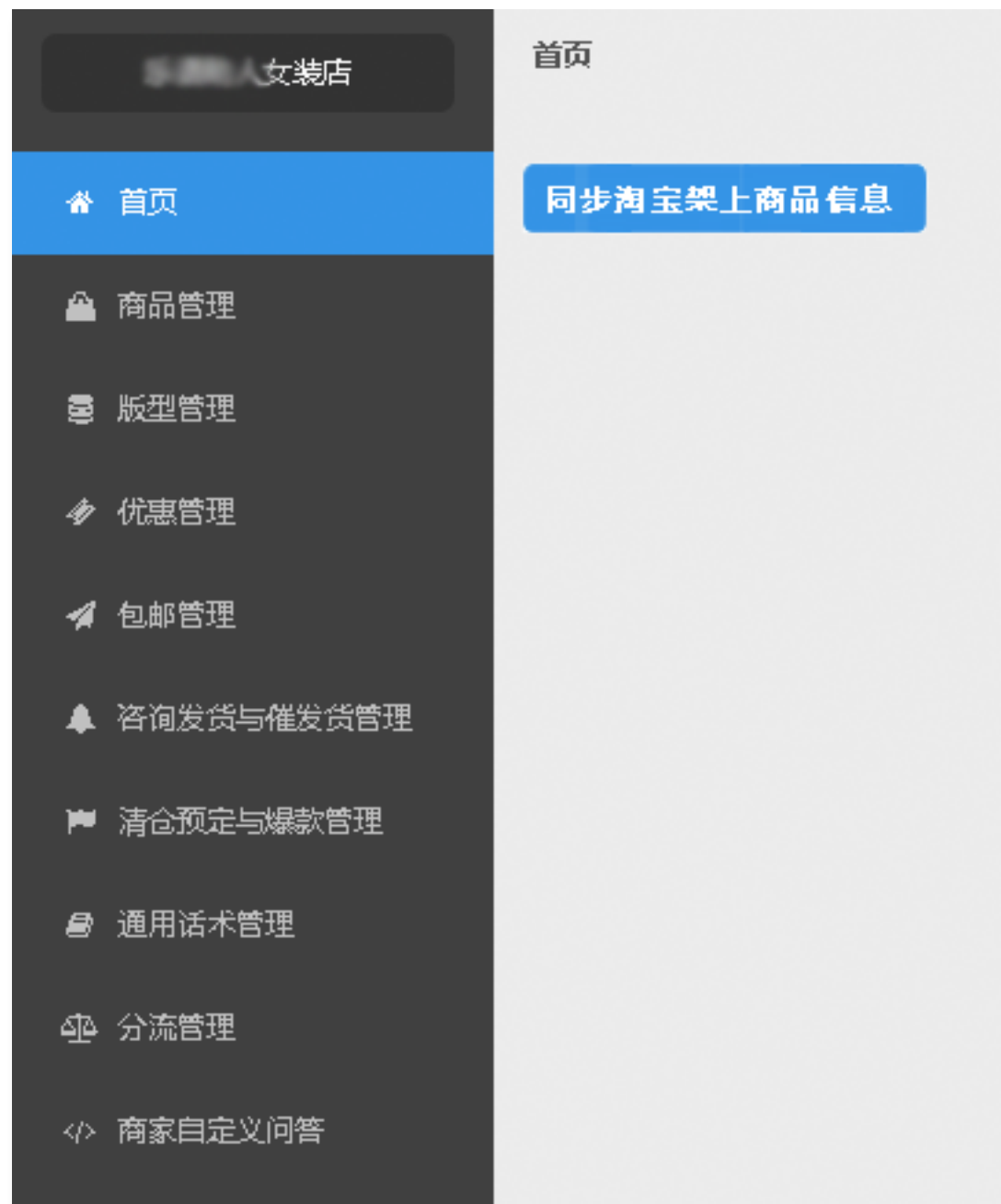
主要功能如右侧图中所示

这个管理平台，只有主账号可以访问，普通客服无法访问

第一次登陆，**一定要点击蓝色的“同步淘宝架上商品信息”的按钮。**

点击后，会开始将店铺的淘宝架上商品同步数据过来。以后，这个同步会每隔几小时进行一次，保证架上商品和管理平台的商品保持一致。

点了“同步淘宝上架商品信息”几分钟后，就能在“商品管理”栏目里看到在架上的商品了。



商品管理

这个界面，主要作用是给所有商品进行各种维度的筛选查看，如图，可以通过筛选“分类”“版型”“爆款”“预售”等方式来查看商品。可以通过顶部搜索框进行搜索商品。

例如“在售”一栏，**绿色对号**标示是在售，**红色叉号**表示不是在售。可以点击后面的漏斗，来筛选展示的商品。例如我想看正在售的商品，就像图中这样点漏斗，筛选，然后展示出来的就是所有在售的了。

勾选多个商品后，可以点击“编辑分类”“编辑版型”两个按钮来批量编辑分类和版型。“分类”是指它是上衣还是裤子还是鞋子，“版型”是指它使用哪一套版型标准。版型标准在下面会讲到。

首页 / 商品管理

商品名

<input type="checkbox"/>	商品id	商品名	分类 ▾	版型 ▾	爆款 ▾	预售 ▾	新品 ▾	在售 ▾	待处理 ▾	操作
<input type="checkbox"/>	538384626593	HHKB Pro2 Typs-s	上衣	上衣-标准	×	×	×	✓		<input type="button" value="编辑"/>
<input type="checkbox"/>	532619301327	HP Gen8 G1610全新未开封	上衣	均码	✓	×	×	✓	×	<input type="button" value="编辑"/>
<input type="checkbox"/>	538879702530	幸福牌男袜 运动 时尚 耐磨 防臭 不包邮	上衣	上衣-标准	×	✓	×	✓	×	<input type="button" value="编辑"/>
<input type="checkbox"/>	546797024876	janeref 高端雨伞	-	均码	×	×	×	✓	×	<input type="button" value="编辑"/>

在售
 非在售

上图中，点击蓝色“编辑”按钮进入对单个商品的编辑。前面4行灰色的是不能编辑的，因为是同步过来的信息。

如果商品是要主打的爆款，就勾选“爆款”。如果是预售的就勾选“预售”。

“描述”是对这件商品的自定义描述，比如我们可以填“这件衣服是我们主打的，蕾丝边，特别小清新。”那么，当用户跑来咨询“我身高170，体重120，穿什么码”机器人除了回复顾客穿什么码之外，还会加上这句自定义描述。“亲，身高170厘米，体重120斤，建议您穿M码哦。这件衣服是我们主打的，蕾丝边，特别小清新。”也可以不填，则机器人推荐尺码后不在说别的。

“链接详情”是指，当用户指发了这件商品的链接给机器人，而没说别的话，那么机器人就会把这里填的内容发给顾客。也可以不填，则机器人回会正常的欢迎语句。

商品名称[Ⓢ]： 韩版女性风衣

商品链接[Ⓢ]： <http://item.taobao.com/item.htm?id=546285100803>

商品尺码[Ⓢ]： L M S XS

描述[Ⓢ]： 请输入商品的描述

链接详情[Ⓢ]： 请输入链接详情

标识[Ⓢ]： 爆款 预售

版型[Ⓢ]： 女士风衣

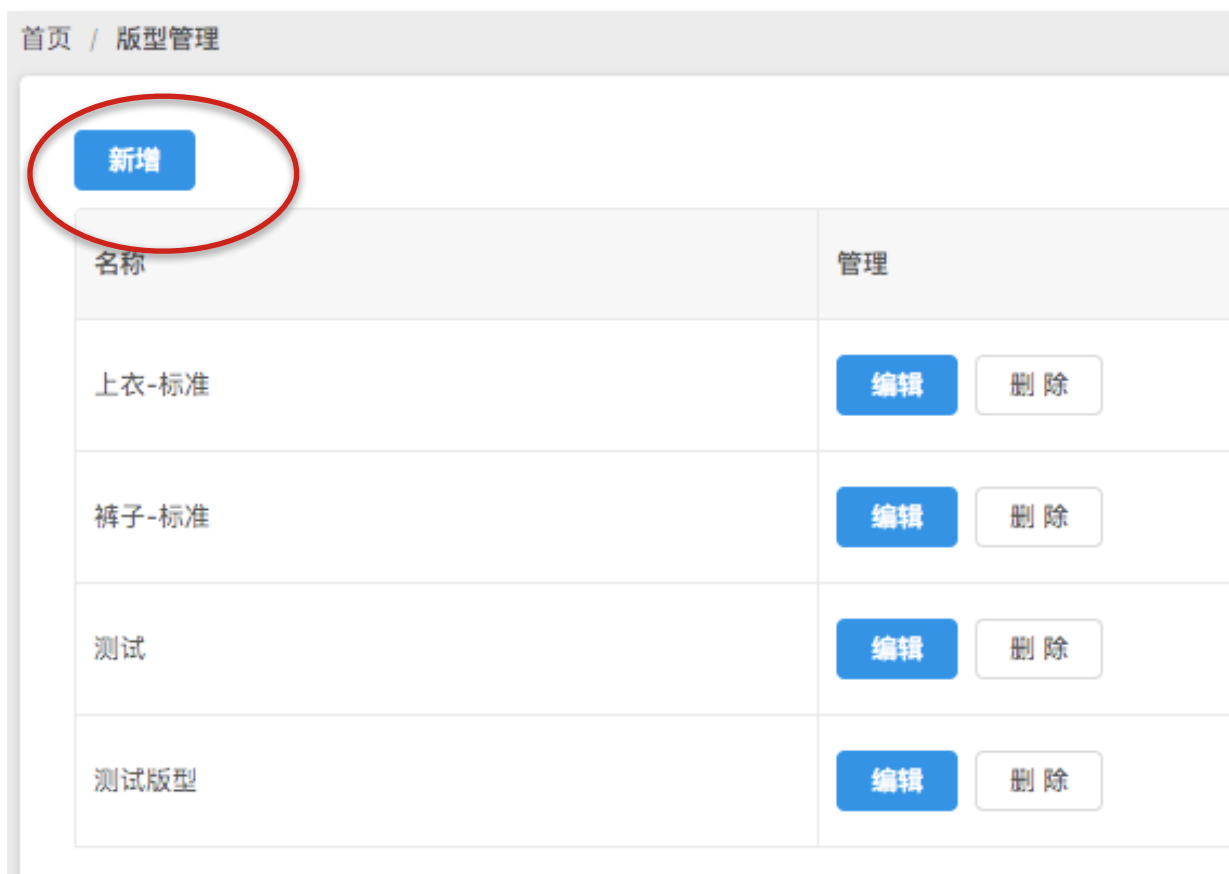
身高 \ 体重	70	75	80	85	90	95	100	105	110	115	120	125	130
145	S	S	S	S	M	M	M	L	L	XL	XL	XL	XL

版型管理

机器人给顾客推荐尺码是需要基于这件衣服的版型的。这里就是要对版型进行设置和管理。

例如，店铺主要经营的内容是女士裙子、裤子、羽绒服，紧身衣等，那这里就需要对每个品类创建自己的版型，如果裤子的版型很多，尺码标准也不同，则需要在这里建立多种版型。如下图：

点击“新增”进入创建新的版型的页面：



名称	管理
上衣-标准	编辑 删除
裤子-标准	编辑 删除
测试	编辑 删除
测试版型	编辑 删除

举例：

新一批衣服，版型跟现在的衣服不一样，就需要新建一个版型。

名字随便起，自己方便记忆就行。

填写尺码，一般衣服都是S、M、L、XL等，那就按照**从小到大的顺序填写**，输入S，敲回车，输入M，敲回车，以此类推。也可以用30、31、31.5这样的数字。

这批衣服试穿了一下，最小号适合体重90斤的穿，最大号适合180斤的穿。那么，“体重”这一栏就填写，开始90斤，结束180斤。

身高也是一个道理。

然后要进行版型的匹配，鼠标在图中彩色表格里选择一个区域，然后点击S，就将该区域设定为S码，如图，145-150身高，70-75体重这个范围内顾客，都适合S码。

* 名称②： 大尺码版型

* 尺码②： S × M × L × **从小到大**

体重②： 开始(斤) 70 结束(斤) 130

身高②： 开始(厘米) 145 结束(厘米) 180

点“S”

版型表格②：

身高 \ 体重	70	75	80	85	90	95
145	S	S	M	M	L	L
150	S	S	M	M	L	L
155	M	M	M	M	L	L

选中这个区域

把商品和版型关联起来

必须要把商品和版型关联起来，机器人才能回答尺码推荐。如图

打开某一件商品的详情页面，选择对应版型。然后保存。

现在，机器人就可以根据关联号的版型，来回答顾客咨询的尺码了

顾客发了商品链接，问：“亲，我155，85斤，穿什么码”
机器人根据版型回答：“亲，身高170厘米，体重90斤，推荐M码”

商品尺码 ②: M

描述 ②: 请输入商品的描述

链接详情 ②: 请输入链接详情

标识 ②: 爆款 预售

版型 ②: **上衣-标准**
未选择
上衣-标准
均码

体 0 5 0

如果发现在商品管理页面“待处理”是红色叉，则说明淘宝架上的尺码和上文关联的尺码不一致，机器人就无法回答顾客对衣服尺码的咨询。此时，要么改淘宝架上尺码，要么改商家管理平台里关联的版型。

<input type="checkbox"/>	商品id	商品名	分类	版型	爆款	预售	新品	在售	待处理	操作
<input type="checkbox"/>	538384626593	HHKB Pro2 Typs-s	上衣	上衣-标准	×	×	×	✓	×	<input type="checkbox"/> 待处理 <input type="checkbox"/> 非待处理 确定 重置

The image shows two side-by-side screenshots from a merchant management system. The left screenshot is the '商品管理' (Product Management) page for 'HHKB Pro2 Typs-s', showing the '商品尺码' (Product Size) field set to 'M'. The right screenshot is the '版型管理' (Pattern Management) page for '上衣-标准' (Top - Standard), showing the '尺码' (Size) field set to 'M x NA x'. A red arrow points from the 'M' in the product size field to the 'M x NA x' in the pattern size field. A red circle highlights the '待处理' (Pending) status in the table above. A red label '淘宝架上尺码' (Product Size on Taobao) points to the 'M' in the product size field, and another red label '关联的版型尺码表' (Associated Pattern Size Table) points to the 'M x NA x' in the pattern size field.

乐言科技

首页 / 商品管理 / HHKB Pro2 Typs-s

商品ID: 538384626593

商品名称: HHKB Pro2 Typs-s

商品链接: http://item.taobao.com

商品尺码: M

乐言科技

首页 / 版型管理 / 上衣-标准

* 名称: 上衣-标准

* 尺码: M x NA x

体重: 开始(斤) 90

身高: 开始(厘米) 145

版型表格: M NA

淘宝架上尺码

关联的版型尺码表

咨询尺寸的话术设置

在创建好版型后，下方页面还有“版型话术”。我们为商家提供了一批默认的话术。话术就是机器人回复顾客使用的语言。如果语言风格、表达内容上，商家不满意，可以自行添加和修改。

举例，例如顾客前来咨询尺码，问“亲，我身高170，体重85，这件衣服穿什么”，则机器人回使用“推荐尺码回复模板”里的话术回答用户。即图中绿色线框里的内容。**注意里面的身高体重单位不要漏掉，不要写错。**

顾客的提问，都会通过对应的模板的话术来配置，例如，用户咨询的衣服是均码衣服，则使用下图中“推荐尺码为均码回复模板”里的话术来回复。

如果对模板看不懂，可以看将鼠标悬停在“问号”上，看解释。

均码

编辑 删除

版型话术

名称	参数	配置	操作
推荐尺码回复模板 ⓘ	身高, 体重, 推荐尺码	权重: 1 添加 + 权重: 身高@身高 米, 体重@体重 公斤, 建议您购买@推荐尺码 哦~	恢复默认
推荐尺码为均码回复模板 ⓘ	身高, 体重	权重: 1 请输入新增话术 + 权重: 1 亲, 我们这款是均码哟, 您身高@身高 米, 体重@体重 公斤, 是可以穿的呢~	恢复默认

机器人根据顾客提供的身高, 体重, 商品链接, 以及该商品的尺码表计算出适合该顾客的尺码是均码的情况下使用的话术。

鼠标放在问号上, 可以看解释

在上图“推荐尺码回复模板”中，有“参数”一栏，其中“@身高”“@体重”是顾客在对话过程中提供的数据，匹配商品关联的版型，得出“@推荐尺码”注意“@身高”“@体重”后面要跟上单位“米”和“公斤”。

举例：

用户咨询：“提供了身高170，体重65斤，应该穿什么码？”

机器人回复：“亲，您身高 1.7 米，体重32.5 公斤，推荐 M码 哦”

——
@身高

——
@体重

——
@推荐尺码

所以，在修改话术时，不要删除这几个参数。

优惠管理

可配置多条优惠信息。点击“新增”可以增加新的优惠。

首页 / 优惠管理

[新增](#)

名称	描述	有效期	范围	相关链接	操作
优惠券100-10	亲，我们有优惠券100-10哦	2017-03-01 - 2017-04-30	限定商品	-	编辑 删除

如右图：

其中标红色星为必填。

- “描述”是指对这条优惠的进一步解释。例如，优惠活动的名称是“满100-10”，描述就对这个“满100-10”进行解释，例如“凡在本商店购买商品的，满100元减10元”
- “相关链接”是指，如果有优惠的相关说明链接，可以填入。
- “有效期”是该优惠的时间范围。
- “范围”是指这个优惠是指定商品的范围的。

例如：

顾客问：“亲，最近有什么优惠吗”

机器人则根据配置的优惠回答：“亲，小店最近 满100-10 哦，凡在本店购买商品，满100元-10元”



The image shows a configuration form for a discount. The '名称' (Name) field is circled in red, indicating it is a required field. Below it are fields for '描述' (Description) and '相关链接' (Related Link). The '有效期' (Validity) section has radio buttons for '长期' (Long-term) and '起止' (Start/End), with a date range selector. The '范围' (Scope) section has radio buttons for '全部商品' (All products) and '限定商品' (Limited products), followed by a search bar for '商品名' (Product name). A table below lists product details.

<input type="checkbox"/>	商品id	商品名	分类	版型	爆款
<input type="checkbox"/>	5383846265 93	HHKB Pro2 Typs-s	上衣	上衣-标准	×

包邮管理

当用户问到包邮相关的问题时，需要配置这些话术来让用户回答。和上面是同理，如果不理解某一条话术的意思，可以鼠标放在“问号”上看提示。如不填则这类问题直接转人工。

如果最近店铺没有包邮活动，话术就要填“最近没有包邮活动哦，亲”

如果顾客每次过来咨询，都用同样的话术回答，会感觉到很死板。

因此，我们可以点击“加号”新增一条话术。

如果希望哪一条话术使用的概率高一些，可以填写“权重”。

数值越大，出现频率越高，最大值100。

如果权重的数字一样，则话术都有均等的概率会用于回复顾客。

如果话术被改乱了，可以点击后面的“恢复默认”恢复为默认的话术。

如果这一条模板，没有填，或者把原有的话术删掉了，则顾客问到这类问题，机器人不回答，转交给人工客服处理。



咨询发货与催发货管理

该栏目的话术比较多，因此我们用蓝色标题做了一下分类。

主要分3大类：

1 发货规则。所谓发货规则就是指，用户问：“你这个商品什么时候发”回答：“我们一般在您拍下后48小时内就发货”

2 催发货。是指，顾客拍下商品后，等得着急，看迟迟不发货就跑来催。机器人根据用户的订单状态，来做相应的回答。

例如，顾客买了2件商品，一件是正常款商品，不是预售，也没有缺货，已经寄走了。另一件在其他仓库，还没有发出。因此要讲这个订单拆成2个快递来发，存在拆单现象。

顾客来催：“怎么还不发货！”而这个货已经发走了，有订单号。机器人则根据“正常款已拆单部分发货回复模板”的话术来回复顾客，“亲，您的订单我们分了多个快递为您发出，已发出的快递为 顺丰快递：34454444，其他的商品还在准备，请耐心等待哈”

3 反复催促。指用户很着急，反复跑来催，那么每次应对顾客的话术可以分别设计。例如，默认的模板给出了第2次催发货、第3次催发货时分别怎么跟顾客回复。

首页 / 咨询发货与催发货管理

√ 顾客咨询商品会什么时候发时客服的回复话术。商品会有很多状态，比

名称	参数	配置
正常款未拆单已发货无快递列表的回复模板 ①	-	权重：1 权重：1
有库存非预售未付款商品发货规则回复模板 ①	-	权重：1 权重：1
无库存非预售未付款商品发货规则回复模板 ①	-	权重：1 权重：1
有库存是预售未付款商品发货规则回复模板 ①	-	权重：1 权重：1

清仓预定与爆款管理

这个栏目主要是设置清仓商品、预定款商品、爆款商品的对应话术。如果想要将某件商品设定为“预售款”，可阅读上文19页的说明。在该商品管理界面勾选“预售”即可。

我们也提供了“没库存回复模板”，也就是说顾客咨询商品没有库存时，应如何回复。**如果不填写话术则遇到此类状况，机器人不回答，转给人工回答。**

通用话术管理

这个栏目主要是设定常用的话术模板，例如“问候”、“要求提供商品链接等”。

如果遇到不理解的，请鼠标滑过“问号”即可看到详细的解释。

名称	参数	配置
要求提供商品链接 [?]		权重: 1 <input type="text" value="1"/> <input type="button" value="请输入新增话术"/> 权重: 1 要求提供商品链接 麻烦亲复制一下商品链
问候模板 [?]	-	权重: 1 <input type="text" value="1"/> <input type="button" value="请输入新增话术"/> 权重: 1 问候模板, 亲爱的, 请

用户表示问候（例如用户问“在吗”），或者就发了个商品链接的时候，回复该话术，例如说“亲爱的，请简单说明下您的问题哦~好帮您快速转接处理。”

商家自定义问答

此栏目的功能是，只要顾客发送了带有某些**关键词**的话，就自动回复给他提前写好的内容。

点击“新增”可添加自定义话术。名称，可随便起，方便自己管理即可。动作、有效期不做赘述。

首页 / 商家自定义问答

新增

名称	关键词	有效期	范围	动作	操作
商品2颜色	什么颜色	长期	限定商品	权重: 1 自己看图片去	编辑 删除
商品2问题	开不了机	长期	限定商品	权重: 1 亲电源插了吗	编辑 删除
黄了	怎么又黄了	长期	全部商品	权重: 1 防冷涂的蜡	编辑 删除

这个功能比较复杂，我们通过例子来展示下：

- 顾客经常问“刚才直播里xxx衣服，给我个优惠”我们希望机器人能回复“亲，优惠码点击这里领取 <http://xxxx>”。那么我们就思考，顾客在提问的时候一定会提到的词是哪个词？肯定是“直播”这个词，那么关键词就设定为“直播”。然后设置对应的话术就好了。
- 如果觉得光有“直播”还不够准确，顾客的话里得有“优惠”这个词，才能精确，那么要在关键词输入框里写“直播.*优惠”。中间的“.*不能省略”如果还要再加一个关键词，则需要再多写个“.*”
- 如果你希望，顾客的话里出现“直播”或者“播出”随便这两个词里的哪个，都回复特定话术的话，那么只要输入“直播”点后面蓝色加号，再输入“播出”点后面蓝色较好，就可以了。

如果你希望用户在询某些指定商品时，提到“掉毛”这个词，就回复用户“我们这个不掉毛”，那么在范围内填入商品ID即可。

* 关键词 ? : 部分匹配 v 请输入关键词 +

直播 x

* 关键词 ? : 部分匹配 v 直播.*优惠 +

* 关键词 ? : 部分匹配 v 播出| +

直播 x

范围 ? : 全部商品 限定商品

532619301327 x

- 如果你希望提到某个词就转人工给售前或者售后组，则如右图设置



答疑解惑

- 乐言客服机器人采用了拟人的设计，当收到问题后，会等待5 - 10秒才回复，这样买家觉察不到这边是机器人客服。同时，乐言客服机器人采用了保守的设计，基本保证机器人不犯错、不说错话、不和人工客服冲突。在以下这些场景下，机器人会不做回答：
 1. 商家没有在“商家自定义问答”里配置关键词，也没有在话术配置里写过话术。
 2. 人工客服正在对话的买家
 3. 买家连续问了2个类似的问题，例如连续问了两次“发什么快递”，“到底发什么快递”
- 如果某一个话术模板看不懂，可以鼠标滑过“问号”图标来查看解释。有可以参考默认话术来理解。

