

腾讯云微金小云客服

常见问题

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2017 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【商标声明】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或模式的承诺或保证。

文档目录

文档声明.....	2
常见问题.....	4
FAQ.....	4
联系方式	6

常见问题

FAQ

1. 如何申请开通微金小云客服？

用户登录 [腾讯云控制台](#)，选择【云产品】>【大数据与 AI】>【微金小云客服】，在【我的产品】菜单，根据流程提示进行申请，提交申请后的流程见 [接入指南](#) 的详细说明。

2. 如何配置知识库？

合作伙伴只需要根据模板提供相关产品的业务知识，具体知识库的配置由微金小云客服后台运营人员配置，配置完成后由合作伙伴验证通过后再正式发布。配置和验证的周期一般 5-7 个工作日。

3. 知识库如需要更新，该如何操作？

通过 [微信小云客服管理系统](#) 的知识库管理功能去更新和维护知识库，维护完成后，后台运营人员会根据知识内容去更新和配置知识库，配置完成后由合作伙伴验证通过后再正式发布。

4. 用户微信公众号接入后如何转人工？

转人工服务入口有两种，一种是用户在微信公众号中输入 RG (不区分大小写)即可转入人工；另一种是机器人重复给出同一个答案三次，第三次时会出现转人工的提示。

5. 支持哪些用户渠道接入客服？

目前暂时支持微信公众号的接入，App 和其他渠道的陆续开通中。

6. 支持哪些消息类型？

目前暂时支持文本消息，图文、图片、语音等后续版本支持。

7. 如何配置人工客服接入？

通过 [微信小云客服管理系统](#) 分两步配置，第一步是通过【用户管理】中新增一个用户，并授权【客服人员】角色；第二步是通过【客服管理】设置配置客服人员的昵称、最大服务人数等。

8. 管理人员密码忘记，如何处理？

一个合作伙伴可以设置多个管理人员，可以通过其他管理人员帮忙重置密码，如果只有一个管理人员，可以联系后台运营人员重置密码。

联系方式

关注“腾讯云”微信公众号获取客服服务，或者联系运维电话：0755-89566000，18617146821。