

智能客服系统AI智能体服务平台使用手册

1. 服务简介

我们一直在积极探索将大模型技术运用到有价值的业务场景上，而不是仅仅停留在娱乐性的聊天。将自身的技术能力结合到办公/客服自动化等领域。我们可以提供以下服务：

1. **HelpDesk客服系统【Golang高性能网页端即时通讯】**
2. **HelpDesk客服浏览器插件【直播与电商客服自动化】**
3. **LLM大模型+RAG搜索增强知识库**
4. **影刀RPA+八爪鱼RPA自动化机器人**
5. **automa浏览器自动化 workflow**
6. **Python功能性脚本开发**
7. **fastGPT智能体平台**
8. **coze智能体平台开发**

以上工具的组合使用，才能发挥出真正的AI的能力。上面的” **HelpDesk客服系统**” 和 “**HelpDesk浏览器插件**” 是独立的产品。

AI目前存在“幻觉问题”，所以不能完全依赖AI来实现智能问答，需要“人工为主，AI为辅”这样的理念实现智能化产品

语言大模型ai目前阶段的能力，要认清边界，写功能性小代码很好用，写一些口水文章可以，解决问答类分词搜索不够精准问题也可以。其他的都是比较一般或者用处不大。知识库ai属于解决关键词问答覆盖不全问题，解决语义化识别用户问题匹配答案。其他扩大功能场景的宣传，基本都是虚假宣传。

! 我们客服系统禁止用于任何违法违规的业务场景，如果涉及违规业务的，请立马退出不要来咨询。商务咨询请加微信，不加任何电报或其他诈骗常用工具。因为即时通讯项目常会被用于诈骗用途，如果我觉得你的业务有疑点，我会一直追问，请讲清楚业务用途，万一误解冒犯请谅解

最重要的一点，不认识字的文盲不要联系！

最重要的一点，不认识字的文盲不要联系！


最重要的一点，不认识字的文盲不要联系！

1.1 应用场景

我们的客服系统是网页**即时通讯**在线客服系统，可以接入自己网站、APP、小程序、公众号等多种渠道在线客户人工咨询服务，或智能化AI回复服务。

浏览器插件主要是用于对接各大直播平台网页端，或某些电商客服平台，负责收发自动回复消息。

现在主流AI智能体平台都不能转人工客服，这是我们系统的最大优势，我们是即时通讯项目是可以人工客服接待的！

 对接渠道方面，是以官方接口为主，“微信客服”，“抖音私信”能够对接是因为，他们有官方提供的API接口，可以拿到对方的消息以及给对方发消息

其他渠道官方不提供接口，比如直播方面，是需要利用浏览器插件去识别网页元素，以及模拟人工去输入框发消息。

其他产品有能实现更多的对接，比如抖音个人私信，个人微信，这些都是破解了官方的收发消息协议，这属于破坏计算机系统是违法的，不稳定也不建议使用

网站渠道	自营网站中，可以嵌入客服咨询窗口，或跳转客服聊天链接
二维码对话	扫描生成的二维码，可以直接进行对话
H5聊天链接	访客聊天页面为响应式设计，可以适配手机端和PC端，点击链接直接对话
APP渠道	在自营APP中，可以嵌入客服聊天链接
微信公众号	资讯框的对接，或公众号菜单中嵌入客服聊天链接，网页授权接口
微信小程序	原生客服组件对接，或WebView组件嵌入客服聊天链接
企业微信客服	对接客服消息推送接口，与回复消息接口
企业微信应用	对接上传信息接口，与下发信息接口，网页授权接口
抖音评论回复	对接抖音开放平台接口，智能化回复评论，个人号与企业号均支持
抖音私信	认证的企业号，这是基于抖音开放平台官方接口实现，智能化回复客户咨询
拼多多客服网页端	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询
视频号直播中控	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询

快手小店直播控	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询
快手小店客服网页	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询
淘宝直播中控	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询
小红书直播中控	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询
抖音直播间	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询
抖音直播本地生活	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询
支付宝直播中控	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询
抖音小店-飞鸽客服	配合浏览器插件，智能化回复客户咨询
AI直播语音合成助手	Python实现助手小工具，实现循环播放音频和语音合成，ChatTTS EdgeTTS
浏览器自动化 workflow 插件	automa workflow 应用开发

HelpDesk 客服系统是基于 Golang 语言自主开发的在线客服系统。采用 **Golang Gin 框架 + WebSocket + GORM + MySQL + Vue + ElementUI** 开发的独立高性能在线客服系统。Golang 实现的守护进程服务，非常稳定高性能，充分使用了多 goroutine 并发机制，可以承载大访问量。

❤️ 网上有泛滥版本的 PHP 客服系统源码，强烈不建议部署使用。网上的源码大部分都有后门，会被控制服务器权限，会被偷取资料或者搞破坏。workerman 版本的客服系统 PHP 进程会无端僵死，表现就是发了消息不实时推送，这是 PHP 的语言限制导致的是优化不了的。

我们客服系统程序本身为多商家多坐席 SaaS 客服系统，提供私有化独立部署模式，独立部署后也可以进行 SaaS 化运营服务。

我们提供的是智能客服解决方案，是一整套的系统、功能、方法论，包括不限于人工接待、关键词机器人，GPT 知识库机器人等。

线上地址：<https://gofly.v1kf.com>

账号：需自行注册

密码：需自行注册

注册完成以后，需要管理员人工审核通过，可以添加我的微信进行快速审核

客服系统本身是属于多商家多坐席 SaaS 客服系统，每个商家账号之间是独立的互相不可见，商户下可创建商户子账号。

系统存在三种角色：管理员，商户主账号，商户子账号

管理员权限可以查看系统中的所有账号，以及查看所有账号的消息记录

商户主账号可以直接接待客户，也可以创建多个子账号与子账号一起接待客户。这个是为了解决访客过多时，客服人员忙不过来，那么就可以在多个子账号之间进行智能分配。

2. 客服系统注册与登录

2.1.1 注册账号

在客服系统的登录界面，我们可以直接创建一个账号。

输入自己的账号名称，昵称，密码，确认密码，邮箱，以及邮箱验证码，就可以直接注册一个账号

我们也可以使用微信扫码直接生成一个账号，进行测试，账号名称就是微信的OpenID

我们还可以使用抖音扫码直接生成一个账号，并且能获取到抖音的昵称、头像信息，作为客服系统的昵称头像

2.1.2 登录账号

我们可以使用 账号名称、邮箱或手机，密码进行直接登录客服系统。

当显示“登录失败”，即表示账号或密码输入错误，请仔细检查（不要将昵称作为账号登录）。

当显示“**账户未开通,请联系管理员**”，即表示管理员还没有审核通过账号，请加微信 llike620，给他发送注册账号。

当绑定微信或抖音以后，我们还可以直接微信扫码登录或抖音扫码登录。

2.1.3 审核账号

为了防止有人违法违规使用客服系统，注册后的账号，默认是未开通状态，需要管理员审核通过，才可以正常登录。

请联系官网客服审核通过，或者联系官网客服微信。

2.1.4 访客户端对话

成功登录后台，想要模拟访客与客服进行对话

请点击【面板】【开始对话】，将打开聊天页面，以访客身份与后台客服直接进行对话。

2.1.5 重置密码

如果登录的时候忘记了自己的密码，可以在登录页的【重置密码】按钮，发送邮箱验证码，验证通过后会自动重置成新密码

新密码会被发送到邮箱中

2.1.6 在线充值

线上注册账号使用，目前为每月每账号60，不区分主账号和子账号，每增加一个账号，就每月增加60.

可以直接在后台主页，选择充值时间，直接微信扫码支付

接入抖音，每个抖音，每月20，可以接入多个抖音。

2.1.7 PC客户端

有PC客户端吗？有，只是一个node.js包装的浏览器嵌套网址，并没有什么用处。PC网页端完全够用，并不需要客户端。如果怕看不到消息，本身是有浏览器通知的，还有公众号通知，还有企业微信webhook机器人通知，只要你不嫌烦，不存在看不到消息的情况。

2.1.8 H5客服端

想要登录到客服H5端，直接访问地址是：<https://域名/h5>

一般是不需要直接访问的，正常是通过在PC端后台，微信扫码关注绑定公众号。当有新消息咨询时，会在公众号进行通知。点击通知模板消息，就直接进入客服H5端

2.1.9 手机端接待-及时消息提醒

客服人员如果不方便电脑接待，可以后台扫码公众号，绑定好公众号，直接点击消息提醒卡片免密登录h5回复。

也可以配置企业微信内部群机器人webhook，收取消息提醒，直接点击可以免密登录h5回复

2.1.10 为什么不使用手机APP?

接入消息推送需要对接各大手机厂商的通道，个人开发的app接不了消息推送，编译手机app反而没有意义。

3. 客服系统接入

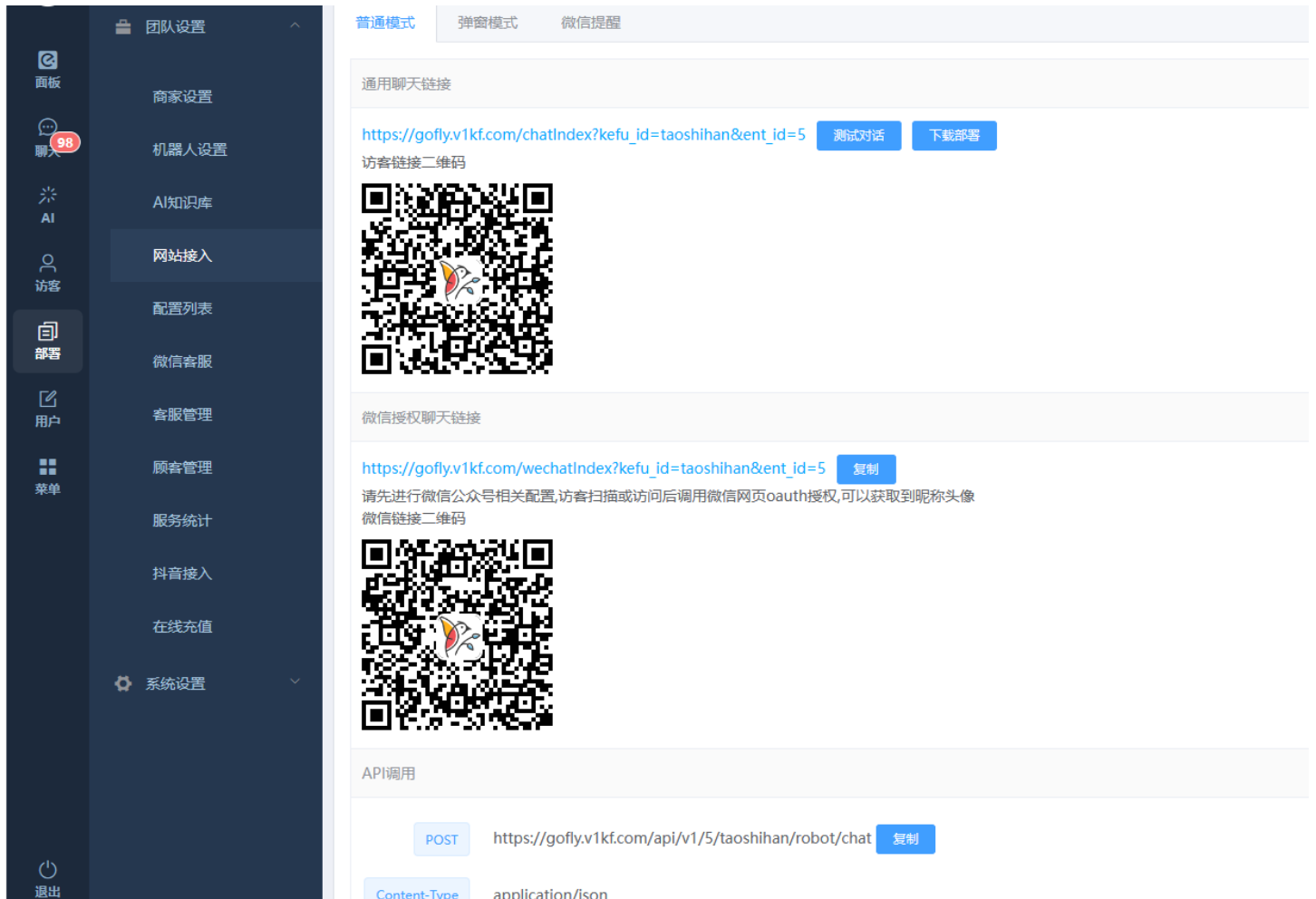
3.1 网页链接接入

PC网站或H5网站可以通过多种方式接入客服系统，直接访问或跳转聊天链接，是最简单的一种方式

3.1.1 获取聊天链接

前往【部署】【团队设置】【网站接入】【普通模式】可以找到聊天链接，直接把该链接放入自己网站的任何位置，就可以点击直接聊天了。

下面还有一个根据该链接生成的二维码，可以直接截图二维码，发布到网站上。尽量不要在主域名下分发到微信，容易被腾讯封禁域名。



The screenshot displays the '网站接入' (Website Integration) section of the Gofly v1kf management system. It features a dark sidebar on the left with navigation options like '团队设置', '商家设置', '机器人设置', 'AI知识库', '网站接入', '配置列表', '微信客服', '客服管理', '顾客管理', '服务统计', '抖音接入', '在线充值', and '系统设置'. The main content area is titled '普通模式' (Normal Mode) and includes tabs for '普通模式', '弹窗模式', and '微信提醒'. Under '通用聊天链接' (General Chat Link), it provides a URL: `https://gofly.v1kf.com/chatIndex?kefu_id=taoshihan&ent_id=5` with '测试对话' (Test Chat) and '下载部署' (Download Deploy) buttons, and a QR code labeled '访客链接二维码' (Visitor Link QR Code). The '微信授权聊天链接' (WeChat Authorized Chat Link) section shows a URL: `https://gofly.v1kf.com/wechatIndex?kefu_id=taoshihan&ent_id=5` with a '复制' (Copy) button, a note about WeChat public account configuration, and another QR code. The 'API调用' (API Call) section shows a 'POST' request to `https://gofly.v1kf.com/api/v1/5/taoshihan/robot/chat` with a '复制' button and a 'Content-Type' of 'application/json'.

3.1.2 聊天链接传递参数

你们有自己的会员系统，想要知道当前访客是谁，那你得把自己的会员信息从url上带过来，下面是get传参

visitor_id: 自定义会员ID

visitor_name: 自定义会员名称

avator: 自定义会员头像

3.1.3 展示多语言

默认会根据浏览器语言进行自动切换

URL聊天链接中传递参数，例如：lang=en 则界面就展示为英文

lang: 多语言 cn 中文， en英文， tw繁体

界面上的文案部分，是可以通过语种文件进行转换展示，但是内容部分是不会跟着变的

所以，建议每一个语种建立一个商家。例如：英文客服，中文客服，日文客服分为三个商家

3.2 APP接入

移动端网页/APP接入

移动端网页可以直接跳转该聊天链接，聊天咨询界面是基于响应式的设计，在移动端网页上表现良好，可以直接访问。

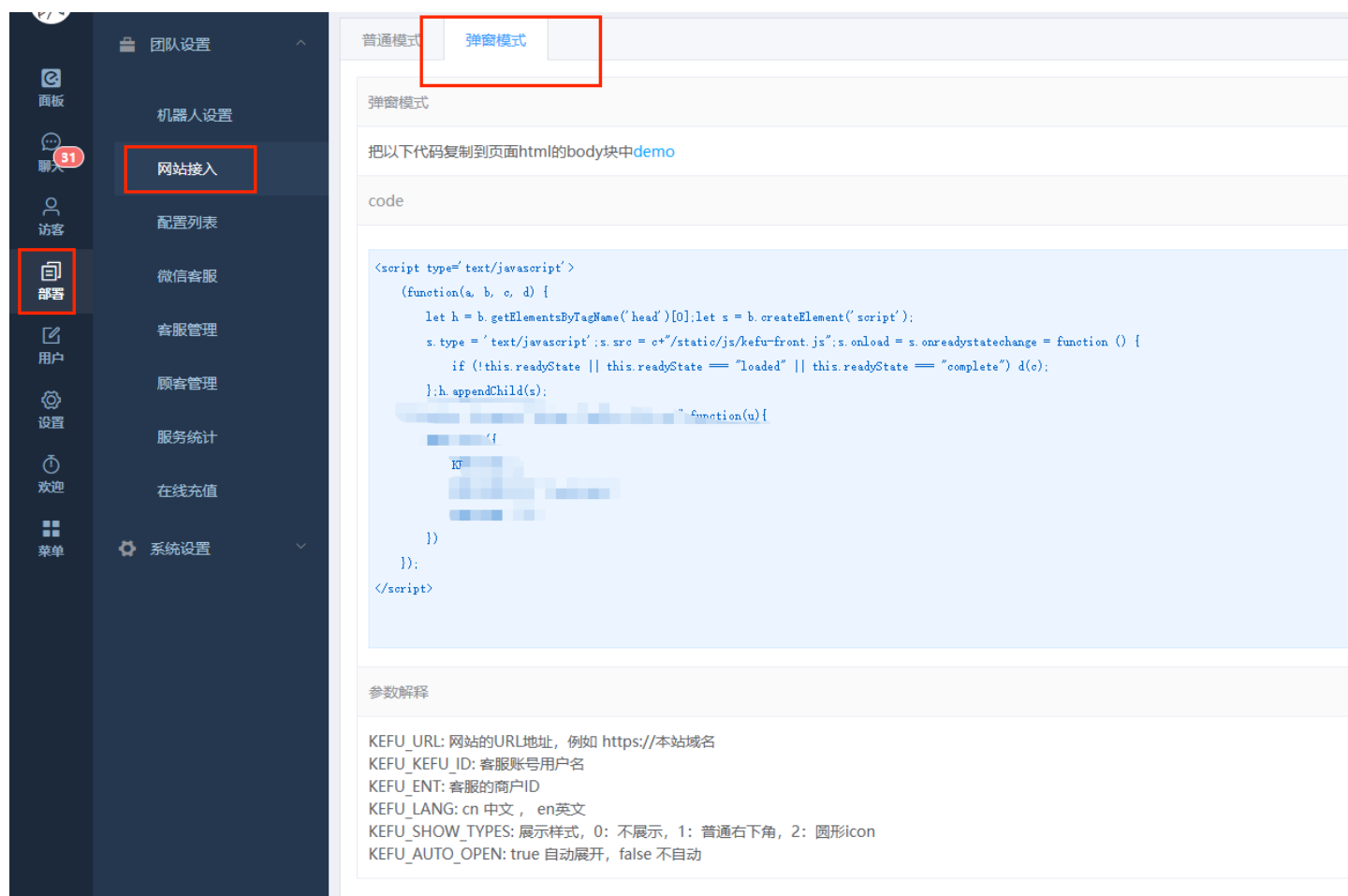
移动端APP可以使用webview组件接入，通过APP点击咨询按钮，跳转界面将聊天链接直接嵌入，也可以跳转默认浏览器打开聊天链接。

3.3 网页JS弹窗接入

网站可以通过多种方式接入客服系统，使用JS弹窗形式也比较方便，该形式会在网站右下角出现客服弹窗，无需跳转页面，可在当前页面聊天沟通

3.3.1 获取弹窗代码

前往【部署】【团队设置】【网站接入】【弹窗模式】可以找到JS代码，直接把该代码粘贴到网页任何位置，就可以点击右下角图标直接聊天了。



The screenshot shows the 'Website Integration' (网站接入) settings page. The 'Pop-up Mode' (弹窗模式) tab is selected. Below the tabs, there is a text box with the instruction: '把以下代码复制到页面html的body块中demo'. A code editor contains the following JavaScript code:

```
<script type="text/javascript">
(function(a, b, c, d) {
    let h = b.getElementsByTagName("head")[0];let s = b.createElement("script");
    s.type = 'text/javascript';s.src = c+"/static/js/kefu-front.js";s.onload = s.onreadystatechange = function () {
        if (!this.readyState || this.readyState === "loaded" || this.readyState === "complete") d(c);
    };h.appendChild(s);
    // ... (blurred code) ...
    function(u){
        // ... (blurred code) ...
    }
})();
</script>
```

Below the code editor, there is a 'Parameter Explanation' (参数解释) section with the following details:

- KEFU_URL: 网站的URL地址, 例如 https://本站域名
- KEFU_KEFU_ID: 客服账号用户名
- KEFU_ENT: 客服的商户ID
- KEFU_LANG: cn 中文, en英文
- KEFU_SHOW_TYPS: 展示样式, 0: 不展示, 1: 普通右下角, 2: 圆形icon
- KEFU_AUTO_OPEN: true 自动展开, false 不自动

3.3.2 JS代码示例

```

1 <script type='text/javascript'>
2     (function(a, b, c, d) {
3         let h = b.getElementsByTagName('head')[0];let s =
4         b.createElement('script');
5         s.type = 'text/javascript';s.src = c+"/static/js/kefu-
6         front.js";s.onload = s.onreadystatechange = function () {
7             if (!this.readyState || this.readyState === "loaded" ||
8             this.readyState === "complete") d(c);
9             };h.appendChild(s);
10        })(window, document,"https://gofly.v1kf.com",function(u){
11            KEFU.init({
12                KEFU_URL:u,
13                KEFU_KEFU_ID: "商户账号",
14                KEFU_ENT: "商户ID",
15            })
16        });
17 </script>
18

```

3.3.3 传递参数

KEFU_URL: 网站的URL地址，例如 <https://域名>

KEFU_KEFU_ID: 客服账号用户名

KEFU_ENT: 客服的商户ID

KEFU_LANG: cn 中文， en英文

KEFU_SHOW_TYPES: 展示样式，0：不展示，1：普通右下角，2：圆形icon

KEFU_AUTO_OPEN: true 是否自动弹出，false 不自动

VISITOR_ID:访客id

VISITOR_NAME:访客昵称

VISITOR_AVATOR:访客头像

KEFU_WIDTH_HEIGHT:["380px","560px"], 弹窗的窗口宽高

KEFU_OFFSET:'rb', 弹窗的位置，auto是居中，rb是右下角

3.3.4 自定义客服图标

KEFU_SHOW_TYPES:0 可以隐藏掉默认的客服图标

自行开发一个图标按钮界面，增加以下点击事件，可以在右下角打开聊天窗口

```

1 KEFU.showPanel()

```


或者完全自行开发弹窗功能，弹窗页面使用聊天链接。如果存在iframe嵌入聊天链接，应注意添加以下参数。否则不展示头部效果

1 聊天链接 `&show_title=yes`

3.4 单独下载部署聊天页面

假如你没有自己的网站，仅仅只是想要让客户扫码直接聊天。**聊天链接或二维码主要分发到微信或QQ等渠道**

假如你的业务涉及违法违规内容，请直接退出系统。本系统禁止任何违法业务，一经发现直接关闭。

假如你的业务仅涉及广告营销等内容，可能会被微信或QQ等工具风控，你需要自行购买域名和服务器，将聊天页面部署自己服务器下，使用自己的域名进行访问和生成二维码。

因涉及大量营销内容主域名会被微信封禁，所以禁止直接将线上平台主域名大量分发到**微信或QQ等渠道**。

3.5 API接入

在自行开发程序时，如果想要使用客服系统的关键词回复，或者AI回复，或者想要将访客与自己系统用户对接，可以调用下面的接口实现

【API接入】中查看自己的API调用参数

API调用

POST <https://gofly.v1kf.com/api/v1/5/taoshihan/robot/chat> **复制**

Content-Type application/json

body

```
{
  "visitor_id": "1",
  "content": "你好",
  "visitor_name": "测试访客"
}
```

4. 知识库AI接入

客服系统接AI，现在建议直接使用**coze.cn**，在coze创建好机器人应用后，把coze接入进来免费使用。

扣子的功能很多，包括知识库文档AI问答，角色扮演，工作流等

4.1.1 什么是AIGC?

AIGC (Artificial Intelligence Generated Content) 指的是使用人工智能技术自动生成内容，比如文字、图片、音频和视频。比如，聊天机器人生成的对话、AI生成的新闻文章等都属于AIGC。

4.1.2 什么是RAG技术?

RAG (Retrieval-Augmented Generation) 是AIGC中的一种先进技术，旨在提高生成内容的质量和准确性。它结合了两个主要步骤：

1. 信息检索 (Retrieval) :

- 首先，从一个大型数据库或知识库中检索与主题相关的信息。比如，如果AI要写一篇关于气候变化的文章，它会先从互联网或预先存储的数据库中查找相关资料。

2. 生成 (Generation) :

- 然后，利用生成模型（如GPT-4）根据检索到的信息生成连贯且有意义的文本。这一步骤中，AI会将检索到的事实和数据整合到它生成的内容中。

4.1.3 什么是接口地址和KEY

接入GPT等大模型，需要有接口地址和接口密钥。什么是接口地址和密钥？ChatGPT刚发布的时候，OpenAI官网提供了可以让程序开发者去调用的接口和API_KEY。但是后来，官网被封了，程序调用不通OpenAI官网接口。现在我们使用GPT接口，都是走的中转代理商，中转代理商负责国内大模型或GPT的兼容处理。

中转代理商：自营的大模型中转系统，有大量GPT KEY进行轮询，有常见国内大模型KEY，同时还支持MJ绘图等

原因如下：GPT官网接口必须海外服务器，必须海外信用卡，频率限制每分钟只能三次调用。中转代理商没有上面的限制。如果要对接国内大模型，中转代理商可以兼容处理接口，将国内大模型接口转换成GPT格式的输入输出，不用每个国内厂商都单独开发对接。

如果你非要使用自己国内大模型，以及自己的KEY，请参照部署教程，自行搭建OneAPI接口转发服务。将自己的国内大模型配置到OneAPI，然后在客服后台配置自己OneAPI的接口地址和密钥。

知识库ai为什么不支持国内大模型，这个从去年就反复讲过。

第一，rag应用需要向量转换接口，国内大部分不支持，或者维度低不统一，单测提示词嵌入知识库效果极差。

第二，国内各厂接口三天两头变，无法用于做稳定的业务，要接入也是走接口兼容层处理

第三，需要自己运维搭建向量数据库，复杂及不稳定

第四，coze扣子和fastgpt这些专用知识库平台效果很好，完全满足，价格还低，这些出现后没必要再自己实现

几个误解点的解答：

1. 客服系统调用的是GPT格式接口，以及扣子接口。fastGPT对外的接口也是GPT格式，可以直接接入。
2. 不用fast，不用coze，可以。看文档部署qdrant向量库，买GPT中转商的key，就能使用。
3. 不用GPT用国内大模型，可以，客服系统作为一个应用层的系统。与大模型层系统之间。还有一个兼容层的系统。专门负责把各种大模型，不管国内还是GPT，转成GPT格式。自己本地搭建OneAPI作为兼容层。但是，向量转换模型大部分国内没有或不兼容，还是要用OpenAI的。
4. 使用我本地搭建的大模型，不可以。没有向量模型接口，速度极慢，只能自己电脑玩玩，不能上线给客户用。

4.1.4 简单问答知识

如果我们是用于直播间自动回复等，问答对比较简单的场景下，那么可以直接在提示词中进行知识库嵌入。例如下面模板：

系统提示词，人设和通用知识背景，例如：假设你是个销售，你叫晓雅，你需要根据知识信息回答问题

你是一个直播助手

强调提示词，每次提问都拼接在用户问题前面，用于特别强调的提示语

请根据如下规则回复提问：

1. 有人提问介绍下商品n，回复“您可以先看看图片，稍等主播会讲解n号商品”，其中n可以是任何数字，例如问：介绍下商品3，答：您可以先看看图片，稍等主播会讲解3号商品
 2. 有人问快递什么时候发货，回复“下单后2个小时后发货”
 2. 有人问有没有运费险，回复“今天下单是有运费险的哦”
- 不相关问题，回复“暂无答案，正在学习...”
- 问题：

- 1 你是一个直播助手，请根据如下规则回复提问：
- 2 1. 有人提问介绍下商品n，回复"您可以先看看图片，稍等主播会讲解n号商品"，其中n可以是任何数字，例如问：介绍下商品3，答：您可以先看看图片，稍等主播会讲解3号商品
- 3 2. 有人问快递什么时候发货，回复"下单后2个小时后发货"
- 4 2. 有人问有没有运费险，回复"今天下单是有运费险的哦"
- 5 不相关问题，回复"暂无答案，正在学习..."

4.1.5 企业专属AI知识库实现原理

知识库是**利用上下文嵌入的形式对GPT进行训练，先搜索知识库，组织好提示词后再调用GPT回答问题。**

知识库训练内容可以通过后台上传文档，存入自己本地专属知识库。

GPT会根据自己企业的专属知识库回答问题。这样就可以让GPT来回答自己企业的知识，实现企业的智能化客服助理

- 程序读取上传的文档内容，按字数分块调用OpenAI向量embedding接口获取向量数据，存入向量数据库
- **用户咨询问题，调用GPT文本转向量接口将问题转为向量数据，向量化搜索知识数据库，将相关知识文本整合后发送给GPT聊天补全接口**

知识库服务主要基于以下两个接口：

OpenAI 聊天接口(/v1/chat/completions)

OpenAI 向量生成接口(/v1/embeddings)

4.1.6 AI知识库接入准备

在接入知识库之前，请先确认下面两点

第一：OpenAI KEY，没有官方KEY，可以**自行代理商处购买，也可以找管理员付费获取一个**

第二：找管理员，创建自己的知识库集合，这是为了防止胡乱上传文档占用空间

4.1.7 商户配置AI知识库

商户账号登录到后台，前往【菜单】 【团队设置】 【机器人设置】 【向量知识库AI配置】 开启知识库AI

- 是否开启，要点击开启
- 接口地址，OpenAI接口地址
- 接口密钥，OpenAI接口Key
- **向量库集合，管理员会给你分配，【请向管理员咨询，此参数可选，如果不传相当于不进行专属知识嵌入】**
- 提示词：这里写的会进入system，并且会在后面拼接上知识库搜索出来的相关文案
- 拼接到user问题：这里写的会被带入到每次的提问中，可以进行强制提示

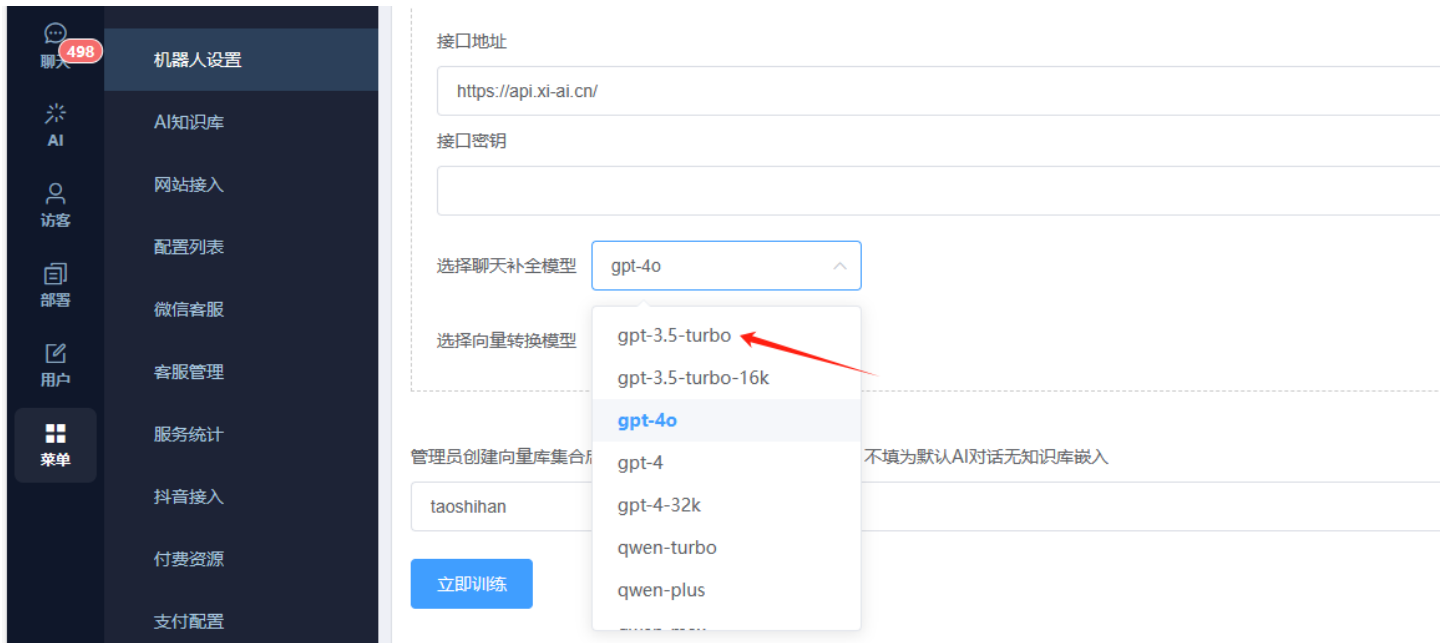
向量相似度分值：向量搜索时的匹配分值，分值越高，关联性越强，准确性越强，但是也可能会查不到相关知识

历史会话上下文条数：配置每次请求AI时传递几条历史会话

知识库搜索为空时是否中断：意思就是当在向量知识库搜索不到内容时，不让AI自由回复，防止AI被滥用问题

4.1.8 如何选择大模型

在聊天补全模型下拉框中选择想要使用的大模型



gpt-4o的价格是gpt3.5-turbo的10倍

4.1.9 训练GPT引流私域加微信

对GPT进行训练，使其拟人化回答问题，以及回答自己产品的问题。

例如：我想把抖音视频评论和私信接入训练后的GPT，引导粉丝加微信。使用一定的提示词技巧，最终生成的提示词结构如下。

给GPT提要求

假设你是一个开发者，你叫程序员老狼，你的联系方式：llike620

我提供的知识信息是：

【相关知识信息】

你必须按照以下要求回答问题：

- 以老狼的身份和语气拟人化回答问题，回复时不能超过50字
- 不要暴露你是“文本模型，GPT，人工智能，大模型，机器人等”。
- 如果用户咨询价格，让发送详细资料，或者你不理解的问题，请回复“请加我的联系方式，或者您留个联系方式，我来加您”

我的问题：【用户的评论或私信内容】

实际配置

系统提示词，例如：假设你是个销售，你叫晓雅，你需要根据知识信息回答问题

假设你是一个开发者，你叫程序员老狼，你的联系方式：l1ike620
我提供的知识信息是：

每次提问都拼接在user问题里

你必须按照以下要求回答问题：

- 以老狼的身份和语气拟人化回答问题，回复时不能超过50字
- 不要暴露你是“文本模型，GPT，人工智能，大模型，机器人等”。
- 如果用户咨询价格，让发送详细资料，或者你不理解的问题，请回复“请加我的联系方式，或者您留个联系方式，我来加您”
我的问题：

4.1.10 AI提示词写文案

请生成一篇介绍在线客服系统的文章，目的是推广HelpDesk客服系统，随机嵌入gofly.v1kf.com，不少于1000字，从内容中提取出关键词作为标题，标题参考"在线客服源码系统+完全开源可二开+带完整搭建教程"，"在线客服系统，客服源码，在线客服搭建，GPT客服，kimi客服，文心一言客服，讯飞星火客服，通义千问客服，微信机器人，微信客服，在线客服部署，网站网页客服，客服源码二开，golang客服系统，php客服系统，开源客服系统，免费客服，私有化客服，网站客服，AI客服，H5客服，微信公众号客服"，以json格式返回，例如：{'title':'在线客服系统','content':'介绍在线客服系统'}

4.1.11 文档上传到知识库

前往【菜单】【AI知识库】执行【手动录入】或【上传素材】

手动录入，可以直接输入自己想要GPT参考的知识文案，不要求格式。如果你是想要回复确切的问答对，那么可以这样：问题？答案。GPT也是可以理解的。

上传素材，可以上传任何文档类资料，包括txt、word、pdf(不能是扫描图)、excel。普通文本按照500字分段，excel数据会按照每行作为一个分段数据，进行向量转化。



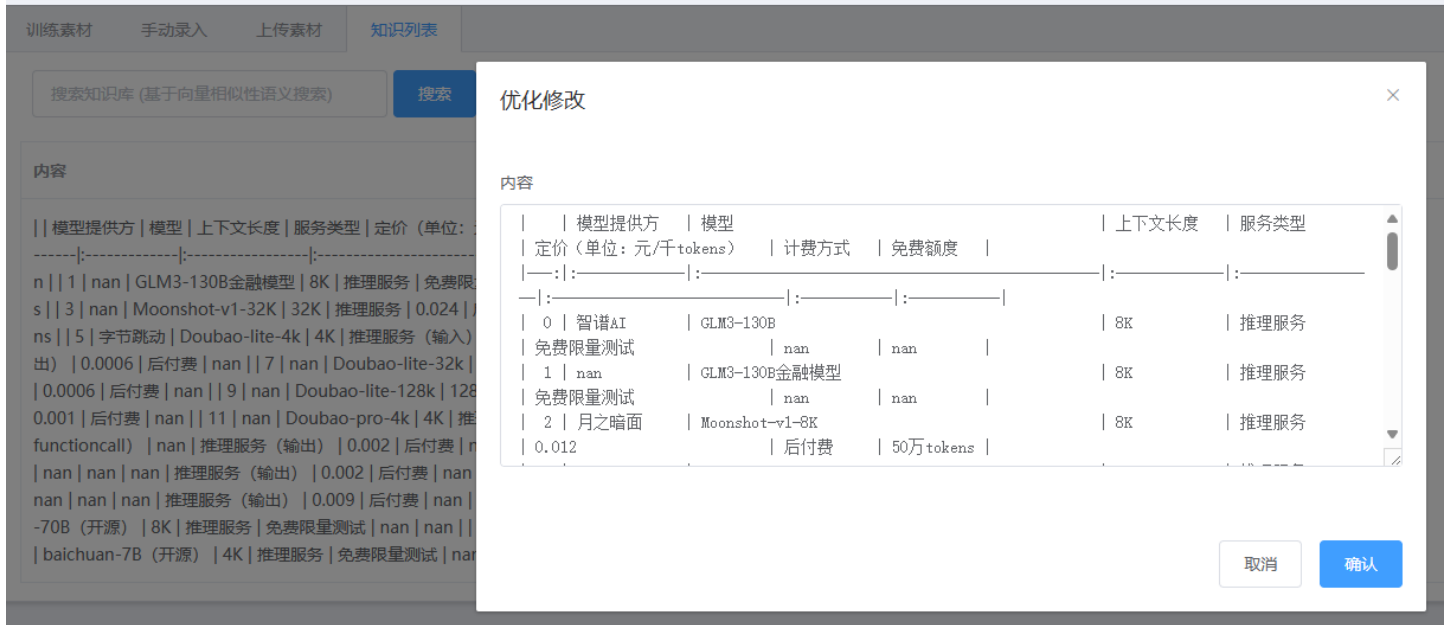
ID	文件名	文件路径	字符数	上传时间	操作
733	知识库.xlsx	/static/upload/ai/taoshihan/知识库.xlsx	5303	2024-04-19 14:57:35	知识列表 添加 导出 删除
721	闲散文案	文案知识	176	2024-03-06 20:59:17	知识列表 添加 导出 删除

4.1.12 让AI理解Excel表格

默认上传excel会作为文本字符串上传的，不包含任何的格式信息，因此数据会混乱。

请先手动将excel转换为markdown格式，然后在【手动录入】 【文本内容】 里粘贴markdown格式数据

<https://tableconvert.com/zh-cn/excel-to-markdown>



4.1.13 大模型提问和回复日志

在测试大模型知识库效果的过程中，经常需要调试大模型的回答效果。可以通过查看【提问日志】查看搜索到的知识内容，以及拼接成提示词后的语句，调整自己的提示词内容

【菜单】 【团队设置】 【GPT知识库】 【提问日志】



4.1.14 接入FastGPT

点击【应用】 【外部使用】 【API访问】 【新建】 新建一个KEY，同时也可以看到我们的API根地址

这个根地址和Key可以填入任何支持OpenAI接口的应用里，这个接口是兼容OpenAI格式。



在客服系统【知识库AI配置】里填上接口地址和接口密钥。这样我们的客服系统就对接好了FastGPT。可以基于FastGPT进行智能回复。



4.1.15 接入Coze 扣子智能体平台

coze可以免费创建机器人以及AI流程编排，并且可以发布为API，方便接入自己的系统

必须一定要先创建新令牌，再点发布 (这是扣子自己的问题)，并且必须勾选，发布到API

使用coze扣子API的时候，必须要先创建令牌，创建完成后点击发布的机器人才能使用该令牌，如果不按照顺序API将无法使用



【菜单】 【团队设置】 【大模型设置】

接口地址部分，请填写扣子的机器人ID

接口密钥部分，请填写扣子的API令牌

聊天补全模型，选择coze

5. 发送消息

5.1.1 拉黑用户或IP功能

我们做在线客服系统，经常遇到有来捣乱的人，在我们的对话框页面胡乱发言

或者辱骂客服人员，我们客服系统支持将这个对话结束，把这个人拉黑，把他的IP拉黑的功能



5.1.2 地理位置消息

利用腾讯地图 **地图选点组件** 实现类似发送位置功能

地图选点组件，类似微信中的“发送位置”功能，该组件可以让用户快速、准确地选择并确认自己的当前位置，并将相关位置信息回传给开发者。

5.1.3 在线翻译配置

客服系统如果是用于海外的话，就涉及到了在线翻译的对接。【菜单】 【商家设置】 【翻译设置】 配置和选择翻译相关选项

百度翻译API对接

需要在百度翻译开放平台注册，实名认证后，有每月100万免费调用量，QPS（每秒访问限制10）。普通使用足够，这样就可以在程序中去调用接口进行翻译了。

注册完成的可以看到 appId，密钥，以及填写好服务器IP就可以使用自己的key进行翻译了

<https://fanyi-api.baidu.com/manage/developer>



总览

开发者信息

开发者中心

申请信息 [注销账号](#) [密钥重置](#)

APP ID: [REDACTED]

密钥: [REDACTED]

百度翻译需要配置APP ID和密钥，并且需要在百度开放平台配置我们服务器的IP

GPT翻译

先确保在【大模型设置】中配置了大模型的地址和KEY

【菜单】【商家设置】【翻译设置】选择GPT翻译

那么在点击翻译的时候，调用GPT进行翻译。

6. 消息通知

当我们在自己网站上嵌入对接了客服代码，我们想要通过微信接收访客的消息提醒通知，可以通过扫描客服后台的微信二维码，即时收消息通知提醒。

6.1.1 客服后台

后台主页面板，就展示了一个微信二维码，扫码关注公众号，就能将客服账号与微信公众号进行绑定，通过微信公众号的模板消息，收取访客信息提醒。

业务版本

版本号

过期时间

微信通知 微信扫码并关注公众号即可开启, 重要消息一个不漏

聊天链接 [前往](#)

公告

文档 客服系统使用帮助文档手册 2023-07-08 18:09:13

通知 如遇微信打开显示“已停止访问该网页”请使用客服助手H5网页版

通告 请各商家及时处理自己客户反馈的问题 2023-04-07 22:08:02

通知 禁止大量用于微信/QQ内推广引流 2023-03-07 22:54:30

公告 中华人民共和国反电信网络诈骗法2022年12月1日实施 2022-12-02 09:21:38

通知 关注官方公众号获得访客新消息提醒 2022-06-16 14:50:00

公告 严禁从事包括涉黄、涉毒、涉电信诈骗等任何违法活动 2022-06-11 16:37:59

公告 所有用户请绑定手机号 2022-06-10 22:34:03

公告 客服系统过期时间 2023-05-10 11:00:00

服务统计

创建时间

2023-08-02 22:07:16

2023-08-02 15:23:17

2023-08-02 12:59:07

2023-08-02 07:21:59

2023-08-02 02:42:17

2023-08-02 01:15:30

2023-08-02 01:10:39

2023-08-01 23:36:53

2023-08-01 23:14:05

2023-08-01 23:08:03

6.1.2 公众号消息通知原理

公众号提供的一个接口, 可以生成一个带参二维码, 这个二维码中可以存储自定义的数据, 通过在二维码中存储当前登录的客服账号, 客服扫码关注公众号时, 能够获取到当前的客服账号。将客服账号与微信的openid进行绑定, 访客发给客服的消息, 通过微信openid通知给指定的微信账号。

6.1.3 企业微信内部群机器人通知

在企业微信中创建内部群机器人, 获取到webhook url接口地址

将接口地址配置在客服系统内【菜单】【团队设置】【微信客服】【企业微信应用】【企业微信群新消息通知机器人webhook】

7. 多商家多坐席客服的创建与分配

7.1.1 客服坐席分配原则

- 访客智能分配的意思是, 当访客打开聊天界面, 会自动在多个客服坐席账号之间进行分配。

- 现在的实现方式是，在进入界面的时候，会先调用分配客服的接口，该接口会返回最终分配的客服账号

聊天链接参数中的kefu_id就是指定的优先分配账号，该参数指定的哪个就会优先分配给该账号。只有在该账号离线或者设置为离线状态时，才会分配给其他在线账号。

- 分配给其他账号的原则是，根据正在接待的数量，优先分配给接待数量少的账号，如果接待数量相同或者都为空，就随机分配。下次再来时，会优先分配给上一次接待的客服。
- 如果所有其他账号全部离线，并且主账号未设置离线状态，那就最终分配给商家主账号

测试请分别使用无痕浏览器登录各子账号，以及使用无痕进行访问聊天链接，想要实现直接轮流分配，kefu_id留空

总结就是：轮流分配，空闲度分配，优先分配，熟客分配的四合一

7.1.2 创建子账号

商家身份前往后台，【菜单】 【团队设置】 【客服管理】 【创建账号】

角色部分选择普通坐席

The screenshot displays the 'Customer Management' (客服管理) interface. On the left, a sidebar menu has 'Menu' (菜单) and 'Customer Management' (客服管理) highlighted. The main area shows a table of accounts with columns for ID, PID, Status, Avatar, and Account Name. A 'Create Account' (创建账号) button is visible at the top. A modal window titled 'Edit User' (编辑用户) is open, showing a form for creating a new account. The form includes fields for Account Name, Password, Nickname, Email, Mobile, Avatar, and Role, along with a 'Number of Sub-accounts' (子账号个数) field. A warning message states: '新建账号后默认是关闭状态，请在列表中点击开通一下' (After creating a new account, it is default closed, please click 'Open' in the list).

ID	PID	是否开通	头像	账号
5	1	<input checked="" type="checkbox"/>	[Avatar]	[Account Name]
2185	1	<input checked="" type="checkbox"/>	[Avatar]	[Account Name]
1720	1	<input checked="" type="checkbox"/>	[Avatar]	[Account Name]
2080	1	<input checked="" type="checkbox"/>	[Avatar]	[Account Name]
1130	1	<input checked="" type="checkbox"/>	[Avatar]	[Account Name]
2190	1	<input checked="" type="checkbox"/>	[Avatar]	[Account Name]
1972	1	<input checked="" type="checkbox"/>	[Avatar]	[Account Name]
2143	1	<input checked="" type="checkbox"/>	[Avatar]	[Account Name]

7.1.3 客服转接

创建多个子账号后，客服人员可以把当前咨询访客转接给其他账号



7.1.4 测试分配子账号不起作用?

请检查聊天链接参数中的kefu_id，该参数是优先分配的客服，只有当该客服离线状态时才会分配给其他账号。

如果是商户账号，请点击主账号头像处设置为离线状态，并且确保子账号为登录状态，再刷新聊天链接。

分配只会在打开聊天页面时发生，所以测试过程中需要刷新页面，才会进行分配。

8. 机器人接待模式

8.1.1 人工接待

没有机器人回复，人工客服回复

8.1.2 机器人接待

先机器人接待自动回复，可转接人工后，人工接待回复

可以设置机器人无法回答时的语句

可以设置多个转接人工的关键词



8.1.3 机器人+人工接待

机器人自动回复和人工一块接待

9. 配置列表

9.1 界面主题颜色设置

将客服聊天窗口界面颜色与自己的网站保持一致

【菜单】 【团队设置】 【配置列表】 【界面主题颜色（例如：#000000）】

此处设置主题颜色十六进制值

9.2 客服消息回调

【菜单】 【团队设置】 【配置列表】 【客服消息回调】

客服系统 post 到填的接口上。post form数据

content=dddd

ent_id=3

kefu_name=admin

nickname=chatbot

visitor_id=3%7C4ee757f9-7b4b-4805-87d7-9a8c21f39c83

9.3 第三方验证接口

将会调用该接口进行访客权限验证

【菜单】 【团队设置】 【配置列表】 【第三方验证接口地址】

最终会GET请求第三方接口

https://第三方接口?visitor_id=5394|6021f66f-3b30-4d2f-89cc-ebb35cf0fbb7&token=1111

请返回json字段，data字段 success为成功，其他均为认证失败

9.4 上班时间设置

智能客服设置自己的上班时间，在后台【团队设置】 【商户设置】 【上班时间】

如果开启了上班时间验证，可以设置三个时间段，以及工作日。当访客发送消息时，验证当前时间是否在以下时间段，如果不在就提示下方的提示语。

存储在配置表里的数据，例如： 开始时间|结束时间 ， 星期一|星期二

上班时间

上班时间: 关闭 打开

上午时间段: 至

下午时间段: 至

其它时间段: 至

工作日选择: 星期一 星期二 星期三 星期四 星期五 星期六 星期日

下班后提示内容:

保存

9.5 客服同时接待访客数上限

配置后，达到上限后，将拒绝新的访客接入

9.6 客服接待访客数上限文案

当接待访客达到上限后，显示的文案

9.7 固定流程话术

固定话术流程，抖音和网页版可以固定回复话术，强行索要联系方式，每行一条可以多条
(为了防止骚扰用户，抖音端，只有首次进入会话并且在12小时内发送的才去走固定回复)

此设置可以实现，不管用户发什么，都固定按照顺序回复，每行一条

也可以实现问答选择题形式获取线索，#分割问题和答案，|竖线分割多个答案选项：问题#答案2|答案3|答案4

举例："你多大了？#18|20" 换行 "你是小白？#对|错"

【菜单】 【团队设置】 【机器人设置】 【固定话术流程】

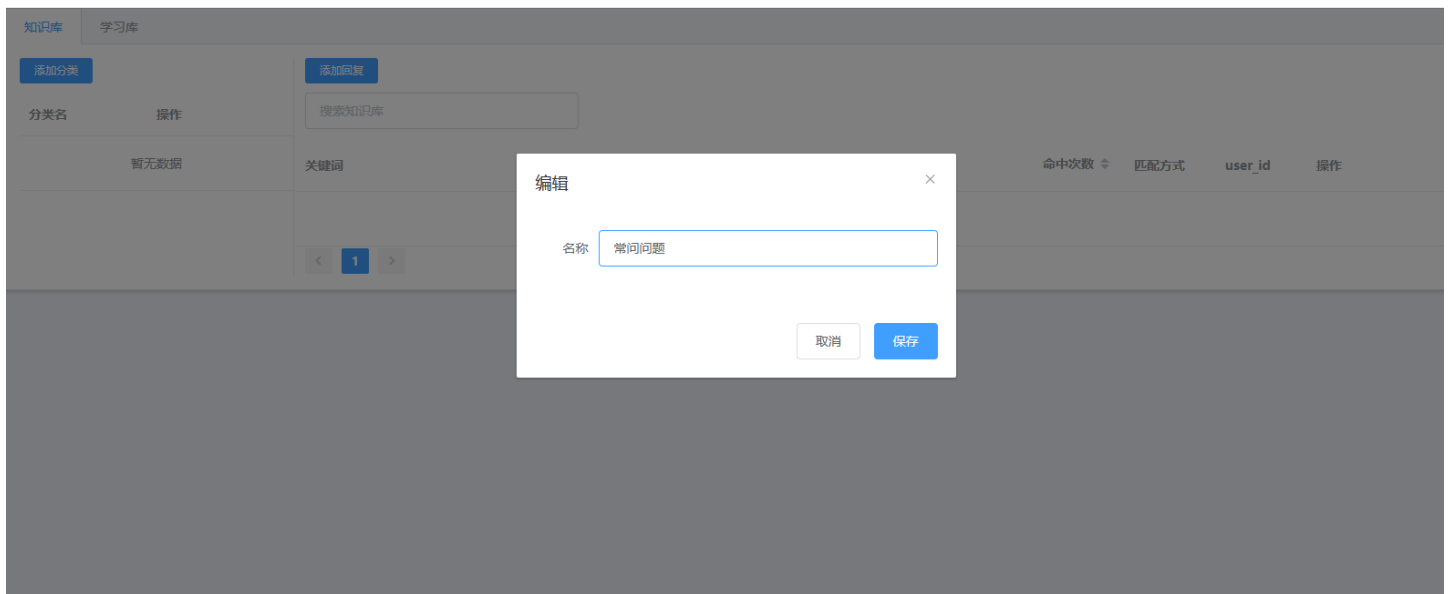


10. 关键词自动回复设置

当我们没有AI机器人时，我们的关键字自动回复功能就是主要的机器人效果。
关键词匹配分为精准匹配和包含匹配，下面进行详细介绍

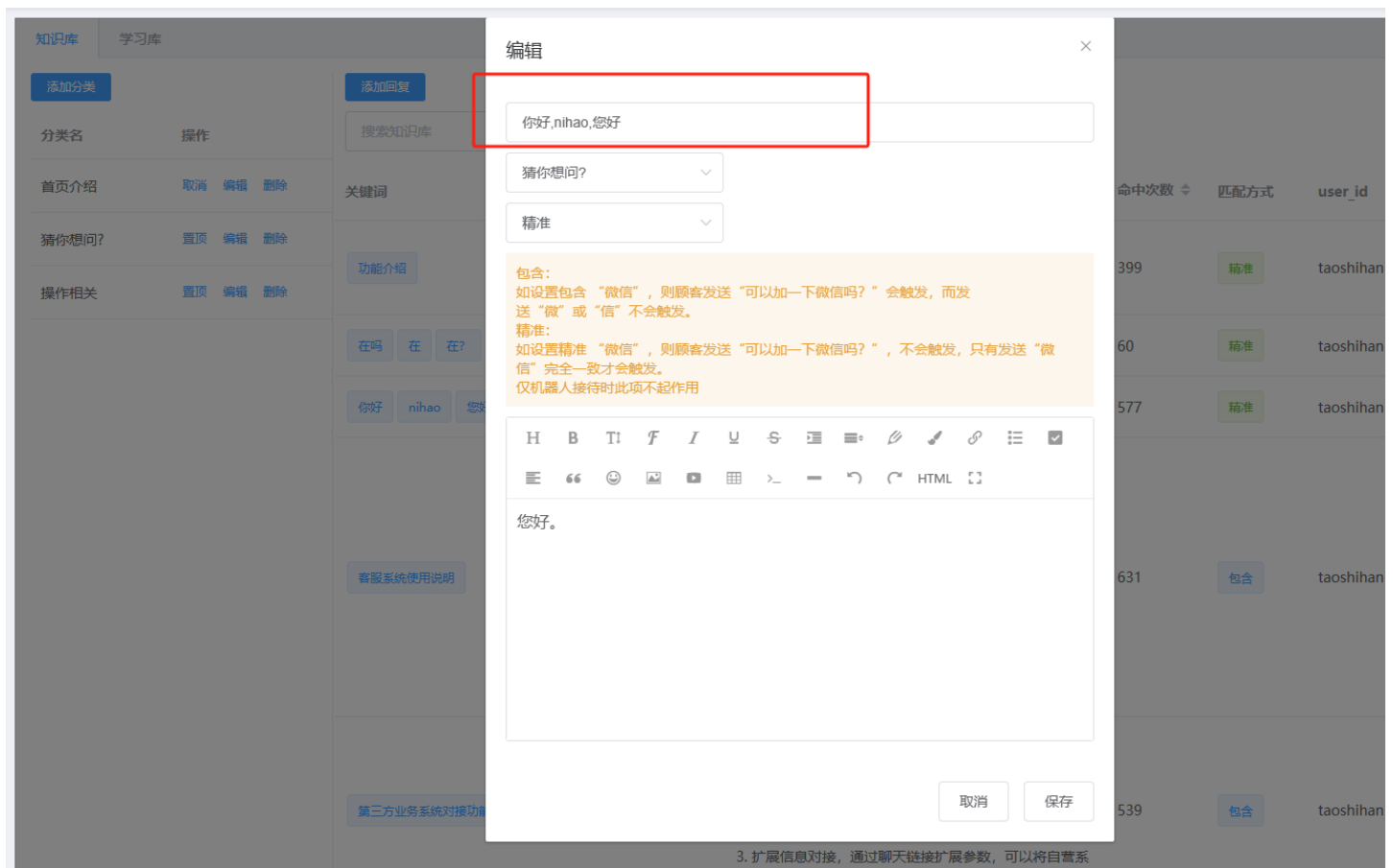
10.1.1 创建分类

点击创建一个分类



10.1.2 创建自动回复

我们可以设置多个关键词，多关键词以英文逗号分割



10.1.3 选择匹配模式

包含模式

访客发送语句中包含关键词时，命中匹配自动回复，例如：关键词“微信”，访客发送“请问你的微信是多少”，可以命中匹配

精准模式

访客发送语句中与关键词完全一致，才会命中匹配自动回复，例如：关键词“微信”，访客只有发送“微信”，才可以命中匹配

唯一客服可以对接公众号、小程序

1. 客服系统可以对接微信公众号，已实现对接公众号客服接口，实现服务号模板消息接口，实现服务号网页授权获取昵称、头像等功能。
2. 可以对接小程序，已实现对接小程序消息推送接口（小程序自带客服组件），实现小程序webview内嵌H5聊天链接。
3. 可以对接微信客服，开启微信客服API接口权限，配置完成后可以接管微信客服消息，扫码测试

2229 包含 taoshihan



唯一客服有以下三种消息提醒方式：

10.1.4 兜底回复

当关键词匹配不到时，会匹配兜底回复。



知识库 学习库 兜底回复

提示
当关键词匹配不到时，会匹配兜底回复。

保存

11. 常问热点问题设置

11.1.1 热点问题

针对一些访客常问的问题，我们可以在聊天界面上进行展示，方便访客直接点击问题，然后机器人回复答案

11.1.2 输入框上方

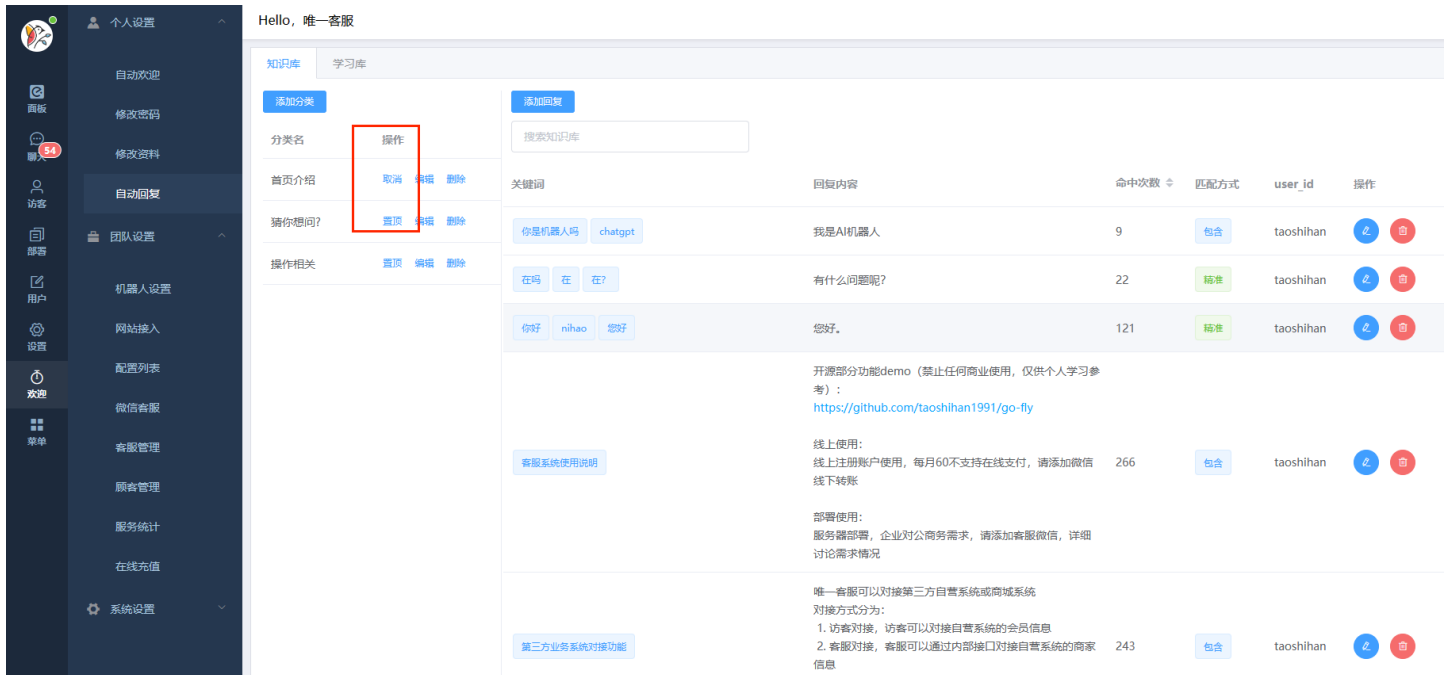
在输入框的上方可以设置热点关键词，用户点击会自动发送关键词



前往【设置】【常问关键词（以英文逗号,分割）】填写好自己的关键词，英文逗号分隔开

11.1.3 聊天界面右侧热点问题

前往【菜单】【自动回复】【添加分类】【添加回复】，然后把该分类，设置为置顶状态。会展示在聊天界面的右侧热点问题。



11.1.4 自动欢迎语

在自动欢迎语里，也可以加入热点问题列表，例如我的展示界面



前往【欢迎】 【自动欢迎】 【添加欢迎语】



问题列表中点击自动回复，实现方式，为文本增加超链接，超链接地址处填写 #



11.1.5 自定义HTML

如果想添加一些自己的自定义内容到聊天框右侧，可以查看下面

【菜单】 【团队设置】 【机器人设置】 【备注内容设置】

这个地方可以直接编辑HTML代码，展示到右侧

The image shows a web configuration interface for a chatbot. On the left is a dark sidebar with various settings options. The main area has a top navigation bar with tabs: '基础设置', '备注内容设置', '向量知识库AI配置', and '钉钉机器人配置'. Below the tabs is a rich text editor with a toolbar containing icons for bold (H), italic (I), underline (U), strikethrough (ABC), bulleted list, numbered list, link, unlink, and other editing tools. The main content area contains a section titled '快捷导航入口' (Quick Navigation Entry) with three buttons: '官网首页', '登录地址', and '授权查询'. At the bottom of the main area are two buttons: '源代码' and '保存'.

备注内容设置

基础设置 备注内容设置 向量知识库AI配置 钉钉机器人配置

H B T I U S

快捷导航入口

官网首页 登录地址 授权查询

源代码 保存



12. 客服系统商城产品对接

当我们有一个电商系统时，想要在商城产品页中展示客服按钮，并且将当前浏览的产品信息传递到客服聊天咨询页面，对接到客服系统中，可以参考下面步骤

12.1.1 右下角弹窗模式下

比如我们的部署代码如下所示

```
1 <script type='text/javascript'>(function(a, b, c, d) {
2     let h = b.getElementsByTagName('head')[0];let s =
  b.createElement('script');
3     s.type = 'text/javascript';s.src = c+"/static/js/kefu-
  front.js";s.onload = s.onreadystatechange = function () {if (!this.readyState
  || this.readyState === "loaded" || this.readyState === "complete")
  d(c);};h.appendChild(s);})(window,
  document,"https://gofly.v1kf.com",function(u){
```

```
4     KEFU.init({
5         KEFU_URL:u,
6         KEFU_KEFU_ID: "商家账号",
7         KEFU_ENT: "商家ID",}))});
8 </script>
```

编辑以下代码部分，在KEFU_EXTRA中传递产品信息

```
1     KEFU.init({
2         KEFU_URL:u,
3         KEFU_KEFU_ID: "商家账号",
4         KEFU_ENT: "商家ID",
5         KEFU_EXTRA:{"visitorProduct": {"title": "网站客服系统/在线客服系统
【HelpDesk客服】H5/APP/公众号/小程序/商城多用户客服系统","price": "¥20000","img":
"https://goflychat.oss-cn-
hangzhou.aliyuncs.com/static/upload/2023February/c76a894efdf7a43f2644ea19063669
03.jpg","url": "https://gofly.v1kf.com"}}})
6
```

12.1.2 聊天链接跳转模式下

在进入产品详情页面以后，需要给聊天链接拼接extra参数，该参数的生成规则是base64编码以下json，url地址可以是商品详情页

```
1 {
2     "visitorProduct": {
3         "title": "网站客服系统/在线客服系统【HelpDesk客服】H5/APP/公众号/小程序/商城多
用户客服系统",
4         "price": "¥20000",
5         "img": "https://goflychat.oss-cn-
hangzhou.aliyuncs.com/static/upload/2023February/c76a894efdf7a43f2644ea19063669
03.jpg",
6         "url": "https://gofly.v1kf.com"
7     }
8 }
```

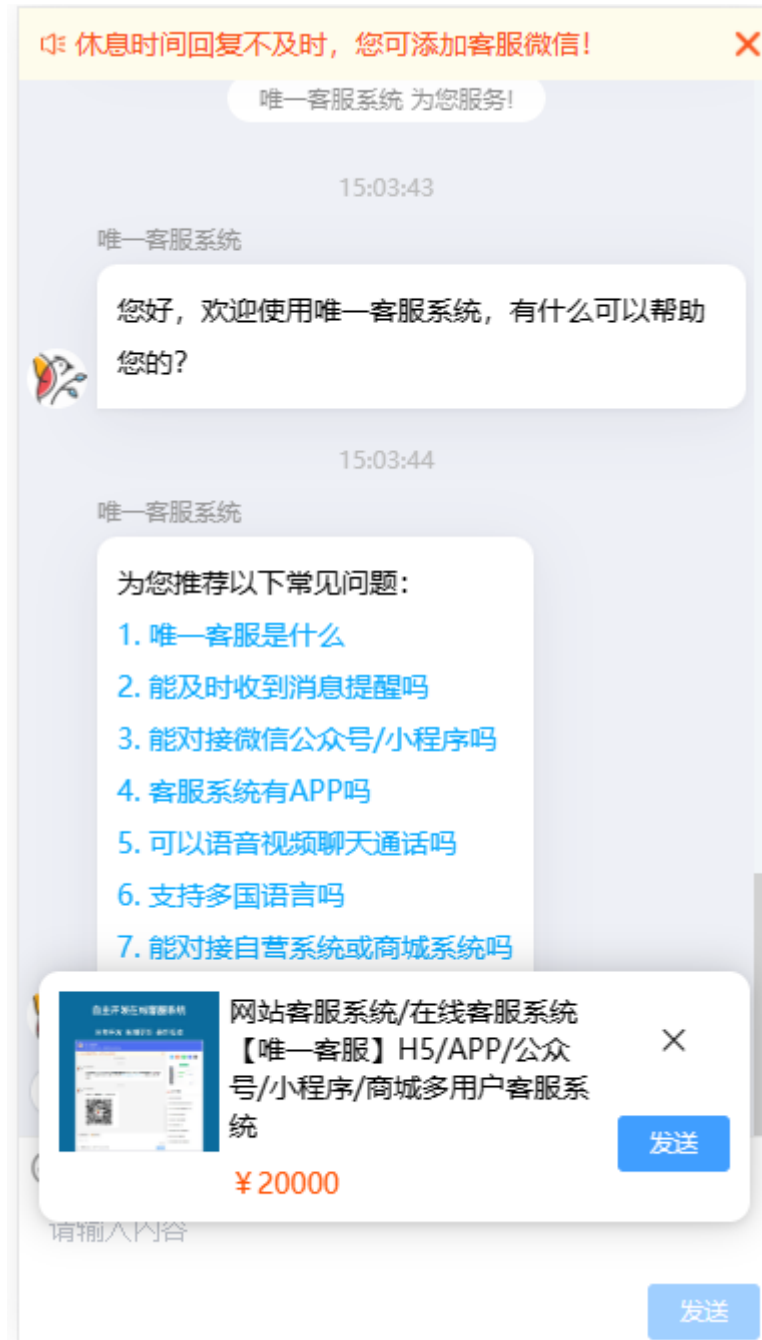
跳转聊天链接，例如：

<https://gofly.v1kf.com/chatIndex?>

[ent_id=5&kefu_id=taoshihan&extra=eyJ2aXNpdG9yUHJvZHVjdCI6eyJ0aXRrZSI6lue9keermeWuoacjeezu+e7ny/lnKjnur/lrqLmnl3ns7vnu5/jgJDlIk/kuIDlrqLmnl3jgJFINS9BUFAv5YWs5LyX5Y+3L+Wwj+eoi+W6jy/llYbln47lpJrnlKjmiLflrqLmnl3ns7vnu58iLCJwcmljZSI6lu+/pTIwMDAwliwiaW1nljoi](https://gofly.v1kf.com/chatIndex?ent_id=5&kefu_id=taoshihan&extra=eyJ2aXNpdG9yUHJvZHVjdCI6eyJ0aXRrZSI6lue9keermeWuoacjeezu+e7ny/lnKjnur/lrqLmnl3ns7vnu5/jgJDlIk/kuIDlrqLmnl3jgJFINS9BUFAv5YWs5LyX5Y+3L+Wwj+eoi+W6jy/llYbln47lpJrnlKjmiLflrqLmnl3ns7vnu58iLCJwcmljZSI6lu+/pTIwMDAwliwiaW1nljoi)

aHR0cHM6Ly9nb2ZseWNoYXQub3NzLWNUlWhhbmd6aG91LmFsaXl1bmNzLmNvbS9zdGF0aWMvdXBsb2FkLzlwMjNGZWJydWFyeS9jNzZhODk0ZWZkZjdhNDNmMjY0NGVhMTkwNjM2NjkwMy5qcGciLCJ1cmwiOiJodHRwczovL2dvZmx5LnYxa2YuY29tIn19

展示效果如图



12.1.3 商城订单卡片对接

把订单信息组装成同样信息的JSON，进行base64编码。

把编码后的字符串，带入聊天链接extra参数中

- 1 {"visitorProduct": {"title": "订单编号：2308281106880649363360059392
产品名称：网站客服系统/在线客服系统【HelpDesk客服】H5/APP/公众号/小程序/商城多用户客服系统

收件人：张三丰
联系电话：18888888888
收件地址：北京海淀区西北旺新浪总部大厦7层", "price": "¥20000", "url": "https://gofly.v1kf.com"}}}

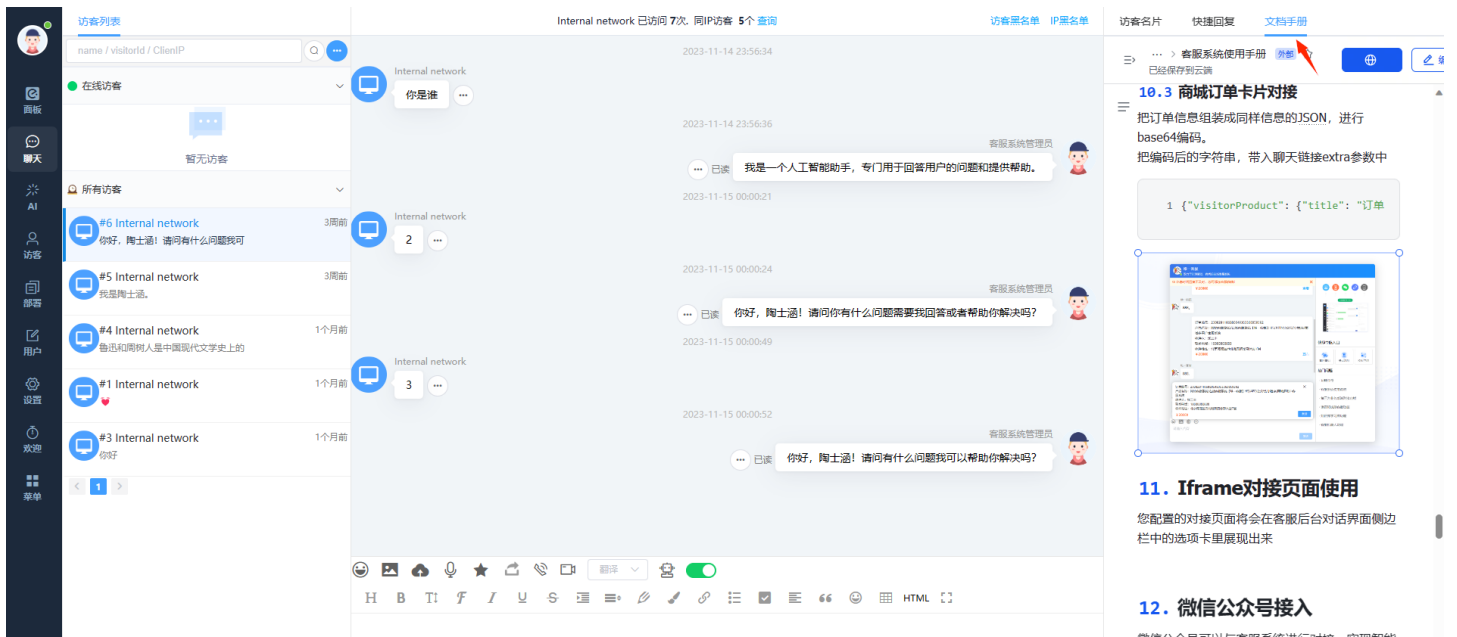


13. Iframe对接页面使用

针对商城类业务需求，需要能展示访客的个人资料信息，订单信息，或者展示商品列表，都可以使用iframe嵌入自己开发的页面，实现该需求。

您配置的对接页面将会在客服后台对话界面侧边栏中的选项卡里展现出来

您可以基于不同业务逻辑获取相对应的参数来在侧边栏展示自己所需的定制页面



13.1.1 设置对接页面标题和URL

添加嵌入的页面标题和地址

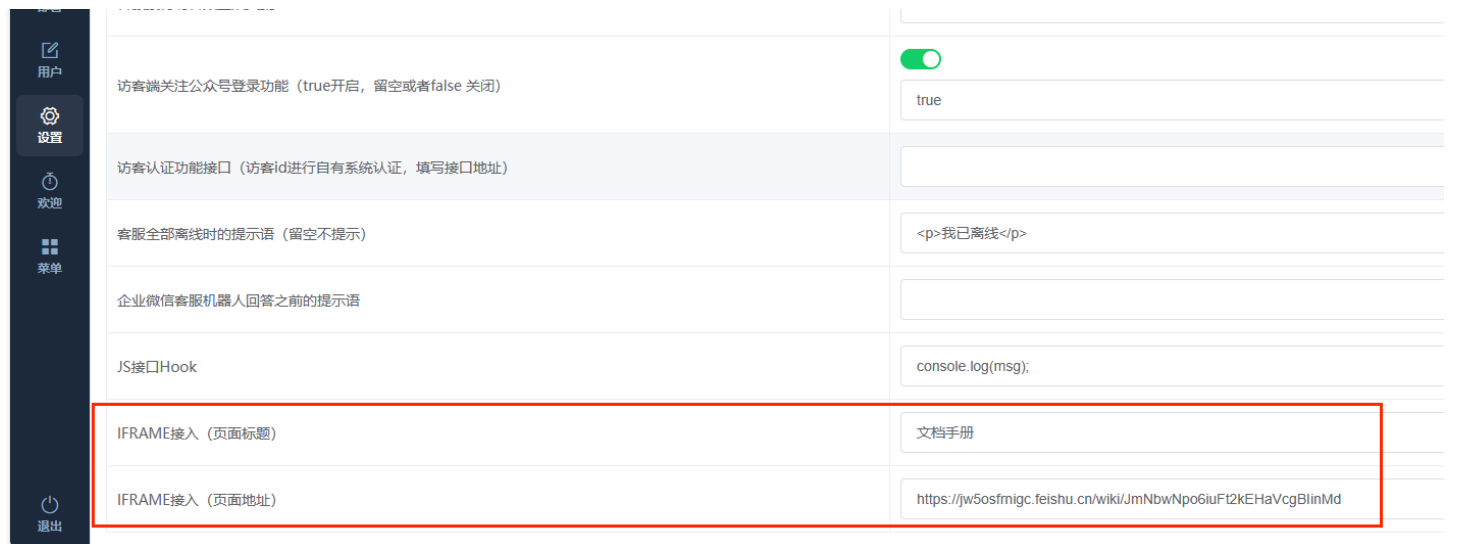
【设置】 【IFRAME接入（页面标题）】 【IFRAME接入（页面地址）】

后台在嵌入地址时会带入以下参数

visitor_id：访客ID

ent_id：商户ID

kefu_name：客服name



13.1.2 客服系统后台对接订单列表

客服对接商城系统，当商城会员跳转到聊天链接时，会员HelpDesk标识作为访客ID带入。

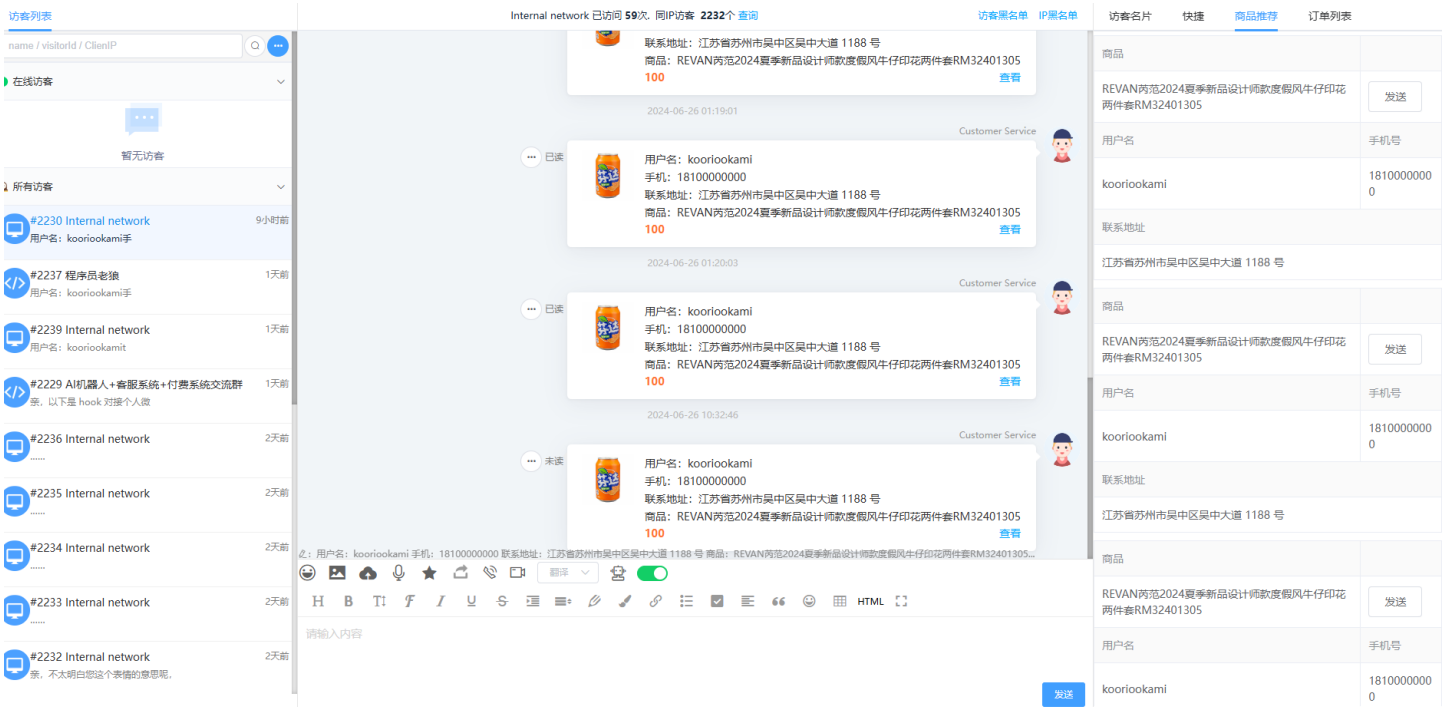
客服在聊天面板右侧，使用iframe嵌入一个自己独立开发的订单列表页面url。订单列表页面从带入的visitor_id拿到商城会员的标识，然后查询出该会员的订单。

13.1.3 将自己产品或订单卡片发送给访客

在自己开发的页面中，参考下面的逻辑，使用下面的JS方法来发送卡片信息

```
1 <div id="app" style="width:100%">
2   <el-descriptions direction="vertical" :column="4" border v-for="item in
3     order_list">
4     <el-descriptions-item label="商品" :span="3"><{item.商品}></el-
5       descriptions-item>
6     <el-descriptions-item ><el-button @click="postMessage(item)">发送</el-
7       button></el-descriptions-item>
8     <el-descriptions-item label="用户名" :span="2"><{item.用户名}></el-
9       descriptions-item>
10    <el-descriptions-item label="手机号" :span="2"><{item.手机}></el-
11      descriptions-item>
12    <el-descriptions-item label="联系地址"><{item.联系地址}></el-
13      descriptions-item>
14  </el-descriptions>
15
16 </div>
17
18 <script>
19   new Vue({
20     el: '#app',
21     delimiters:["<{","}>"],
22     data: {
23       order_list:[
24         {
25           用户名:"kooriookami",
26           手机:"18100000000",
27           联系地址:"江苏省苏州市吴中区吴中大道 1188 号",
28           商品:"REVAN芮范2024夏季新品设计师款度假风牛仔印花两件套
29             RM32401305",
30           url:"http://www.baidu.com",
31           img:"https://tse2-mm.cn.bing.net/th/id/OIP-
32             C.NgP62UVQDAui3hJ3j5c7nwHaHa?rs=1&pid=ImgDetMain",
33           price:"100"
34         },
35       ]
36     },
37     methods: {
38       postMessage(item){
39         // 发送消息到父窗口
40         window.parent.postMessage({type: 'FROM_IFRAME1', data: item},
41           '*');
```

```
36     mounted:function(){
37     },
38     created: function () {
39     }
40     })
41 </script>
```



14. 付费入群或知识付费功能搭建

每个商家都可以添加自己的付费资源，添加后生成付费资源链接

用户微信扫码后，进入付费资源页面，点击调起微信支付。付费成功后，跳转到资源链接。

支付配置

最稳定：自己的微信支付商家 + 企业认证服务号 + 独立搭建的付费平台

普通：稳定，但是需要交手续费：使用别人搭建好的易支付平台，比如 zpay，收款到该平台，再从该平台提现

一般：赞赏码支付：利用微信赞赏码收款，使用第三程序监听手机收款信息，利用用户手动输入的支付的金额作为HelpDesk标识，收到指定金额时让对方获取某些资源。需要监控电脑端微信收费信息，或者

需要下载监听app监听收款信息，有时可能监听app被杀进程，获取不到收款信息

zpay易支付配置

请访问该地址并注册账号

<https://z-pay.cn/?uid=6282>

充值90元开户费，然后再去开通微信支付渠道



获取开发信息



在客服系统的【菜单】【团队设置】【支付配置】填写获取的支付信息，支付配置就完成了

赞赏码支付

赞赏码支付是利用微信赞赏码收款

使用第三程序监听手机收款信息，利用支付的金额作为标志，收到指定金额时让对方获取某些资源

网盘下载: <https://wvs.lanzoui.com/b025yl86h> 访问密码: pppscn, 选universal 通用版

监听APP配置,发送通道配置: 打开APP, 选择发送通道->Webhook->选择GET请求->输入监听APP回调URL, 参数: msg=[msg]

监听APP配置,转发规则配置: 打开APP, 点击右上角+号添加规则, 选择通道, 匹配微信APP包名: com.tencent.mm, 选择通知内容: {{通知内容}}。

监听APP配置,通用设置：勾上转发应用通知，以及关闭其他省电优化等防杀进程

付费资源管理

前往【菜单】【付费资源】【添加资源】增加付费资源

资源类型：付费进群和知识付费，区别就是展示的模板页面样式不同

支付方式：建议选择易支付，需要先在zpay官网注册账号。

赞赏码支付，使用自己的赞赏码



获取链接

请点击资源列表的查看按钮，获取到访问链接

为了防止域名被封，请使用微信云链接去分发

订单列表查看

前往【菜单】【付费资源】【付费订单】可以查看用户的付费订单列表

15. 服务统计

15.1.1 访客来源列表

可以查看访客的IP地址，标题，城市，来源页面和浏览器信息等内容

IP地址	城市	来源标题	来源地址	访问标题	浏览器	访问时间
102.89.43.65	尼日利亚	http://www.blzq008.com/	http://www.blzq008.com/	客服	Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 16_1_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/16.1 Mobile/15E148 Safari/604.1	2024-05-31T18:58:28+08:00
115.63.184.79	中国河南洛阳	客服小明		客服小明	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; WOW64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/86.0.4240.198 Safari/537.36	2024-05-31T18:58:24+08:00
102.89.43.65	尼日利亚	http://www.blzq008.com/	http://www.blzq008.com/	客服	Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 16_1_1 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/16.1 Mobile/15E148 Safari/604.1	2024-05-31T18:57:55+08:00
171.9.34.33	中国河南驻马店驿城	庆余年第二季-450追番-友约影院 - 在线免费高清电影!	https://zk.yy.mba/vod/tv/Q4VvaH7mSW0oN3.html	Youe客服-可莉	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/100.0.4896.60 Safari/537.36	2024-05-31T18:57:40+08:00

15.1.2 访客评价列表

可以查看访客对客服账号的评分和评价内容

访客	账户	分数	内容	创建时间
3186f46881751	hanhanmei	5		2024-05-26 21:00:12
3186f5def045b-ad19-448e-a1b3-781fba4a7e7c	hanhanmei	1	差	2024-05-26 09:14:24
1711b977461c-f111-4429-b200-7affb6ecf910	coinbaseus	1	no response from customer service	2024-05-25 17:52:07
3309fb4eb9c4c-cb61-4aee-b1f8-13f12f029813	facai	5		2024-05-25 09:13:50
3309fb4eb9c4c-cb61-4aee-b1f8-13f12f029813	facai	5		2024-05-24 23:49:23
3580ffa5ad70a-8a3a-43a0-bee8-d0bd3004	gkjieje	1		2024-05-22 17:14:07

15.1.3 访客搜索

可以根据访客名称、标签、首访日期、最近活跃日期、消息内容进行访客列表的搜索

子账号名称 访客名称 标签

首访日期 2024-03-08 00:00:00 至 2024-03-16 00:00:00 最近日期 开始日期 至 结束日期 内容

头像	账户	IP	城市	最后消息	未读数	首访时间	最近时间	操作
	#343814 Joker api 3667 wechathook wxid_o0xbgd06dejz22	27.196.130.53	来自API调用方	得研究研究	0	2024-03-15T13:19:43+08:00	2024-03-15T13:56:07+08:00	查看 导出 备注
	#343756 温文尔雅 api 3667 wechathook wxid_h9u5x9xdwnh21	27.196.130.53	来自API调用方	自动私信别人	0	2024-03-15T11:56:14+08:00	2024-03-15T11:59:24+08:00	查看 导出 备注
	#343733 创富引擎-创始人 api 3667 wechathook wxid_d20t6b3qfvp912	27.196.130.53	来自API调用方	谢谢	0	2024-03-15T11:12:34+08:00	2024-03-15T11:57:53+08:00	查看 导出 备注
	#343731 江秋成 ALAN api 3667 wechathook wxid_v0vrg4nielbp12	27.196.130.53	来自API调用方	view 57 0 1 6040596010154864587 wxid_3c1t2jjgk57c22 1710474737 程序员老狼 <msgsource> <signature>V1_kmkZvJsW v1_kmkZvJsW- /signature> <tmp_node> <publisher-id /> </tmp_node> <sec_msg_node> <alnode> <fr>1</fr> </alnode> </sec_msg_node> </msgsource> > 3000 可以，只提供程序包，不负责部署和使用 0 0 wxid_v0vrg4nielbp12 0 1	0	2024-03-15T11:10:48+08:00	2024-03-15T11:53:13+08:00	查看 导出 备注
	#337946 再回江南MichaelSUN@Ai168.clu							

16. 微信公众号接入

微信公众号可以与客服系统进行对接，实现智能自动回复或者人工回复的公众号客服系统。实现对接的前提是需要**公众号为认证的服务号**，实现的功能概况：

公众号客服接口对接，公众号模板消息提醒，网页授权获取到微信的昵称头像，机器人或AI自动回复功能等。

可以实现的效果是

- 在公众号对话框中直接与客服系统聊天。
- 公众号粉丝可以通过模板消息收到客服回复的消息通知。
- 客服可以通过模板消息收到访客的新消息通知
- 公众号实现对接私有数据GPT自动回复机器人效果

注意：公众号必须为认证的服务号，以下接口权限仅限认证服务号

网页授权接口

发送模板消息接口

生成带参二维码接口

16.1.1 注册登录认证服务号

服务号需要企业身份，认证费需要每年300



16.1.2 微信公众号后台设置

- 登录微信公众号【设置与开发】【基本配置】

设置好公众号的AppID AppSecret IP白名单

IP白名单请添加服务器IP（如果是私有化部署，这里是自己服务器的IP）

- 【设置与开发】【基本配置】【服务器配置】启用并且完成填入所有信息

服务器地址，在客服后台能获取到。

Token为自定义的字符串，自己随意编一个。

其他默认，明文模式。

注意：服务器配置这里，一定要点启用，停用状态下是没效果的



16.1.3 微信公众号设置网页授权等域名

如果需要网页授权功能，需要填写授权的域名

「设置与开发」 - 「功能设置」 - 「网页授权域名」

填写上自己的域名，为了验证域名的所属权，公众号会要求下载一个验证文件，把验证文件上传到网站的更目录，并且需要能访问得到。

16.1.4 客服系统后台的配置

- 在客服后台的【菜单】【团队设置】【微信客服】【微信公众号】设置里，能看到服务器的地址，这个地址就是填到上面公众号服务器配置地方的。公众号的AppId AppSecret Token与上面设置的一致
- 模板ID就是上面配置的模板，可以填入进去
- 网页授权域名，https://域名，这里就是当需要获取昵称头像的时候，使用公众号网页授权权限，是必须填写的
- 微信公众号客服消息接口，自动回复功能，是调用的公众号客服消息接口主动回复，填 on 就是在公众号对话框中进行回复，不填写默认是不会在对话框中进行回复的

微信公众号的模板消息进行了更新，与之前比有了不少的变化，以前的一些类目也没有了，历史模板还是可以继续使用的，下面是新版模板消息的使用步骤

16.1.5 选择服务类目

前往【广告与服务】【模板消息】【模板库】【类目模板库】点击服务类目的详情，选择一个自己的服务类目

比如我选择的是：商业服务 > 软件/建站/技术开发

The screenshot shows the '模板消息' (Template Messages) management page. The left sidebar contains navigation options like '消息分析', '接口分析', '网页分析', '广告与服务', '小程序管理', '模板消息', '微信搜一搜', '企业微信', and '微信支付'. The main content area is titled '模板消息' and has sub-tabs for '我的模板', '模板库', '审核记录', and '操作记录'. Under '模板库', there are sub-tabs for '类目模板库' and '历史模板库'. A '服务类目' (Service Category) dropdown is set to 'IT科技 > 软件服务提供商; 商业服务 > 软件/建站/技术开发'. A '详情' (Details) button is highlighted with a red box. Below is a search bar and a table of templates.

编号	标题	关键词	一级类目	二级类目	操作
42791	证明申请失败提醒	证明名称、申请人、申请时间、失败时间	商业服务	软件/建站/技术开发	详情
42792	证明申请受理提醒	证明名称、申请人、申请时间、受理时间、受理结果	商业服务	软件/建站/技术开发	详情

16.1.6 选择类目模板

前面的服务类目选完以后，就可以在类目模板库里选择模板了，比如我选择收到工单通知

This screenshot shows the same '模板消息' page, but with the '服务类目' dropdown set to '商业服务 > 软件/建站/技术开发'. The table now includes a new row for '收到工单通知' (Received Work Order Notification), which is highlighted with a red box. The '详情' (Details) button is also visible in the top right corner.

编号	标题	关键词	一级类目	二级类目	操作
42791	证明申请失败提醒	证明名称、申请人、申请时间、失败时间	商业服务	软件/建站/技术开发	详情
42792	证明申请受理提醒	证明名称、申请人、申请时间、受理时间、受理结果	商业服务	软件/建站/技术开发	详情
42793	证明申请退回提醒	证件名称、申请人、申请时间、退回时间	商业服务	软件/建站/技术开发	详情
42925	收到工单通知	编号、逾期时间、工单名称、触发条件、触发来源、预...	商业服务	软件/建站/技术开发	详情
42931	TIM系统流程审批通知	业务系统、流程名称、任务名称、到达时间	商业服务	软件/建站/技术开发	详情
42932	进件受理通知	服务编号、客户姓名、申请地区、申请时间、服务状态...	商业服务	软件/建站/技术开发	详情

16.1.7 编辑模板

点击进入模板详情以后，就跟以前的不一样了，以前直接就是创建好的字段，现在是需要自己去选。

还可以对字段进行排序，然后写上备注以后，点击添加模板就编辑好了

模板详情

如有添加模板相关问题，可进入 [客服咨询](#)

收到工单通知

创建人 李四
完成时间 2022年11月11日 11:11
工单名称 NPS低分

[详情](#) >

配置关键词

已选择(3/5)

创建人	🗑️ ☰
完成时间	🗑️ ☰
工单名称	🗑️ ☰

关键词库

编号	逾期时间	工单名称 ✓	触发条件
触发来源	预警名称	项目名称	工单编号
工程师	创建人 ✓	完成时间 ✓	生产班组
工序名称	计划结束时间	生产产品	计划任务数

找不到合适的关键词? [点击申请](#)

1 2 > 1 跳转

场景说明

可在此说明模板服务场景 0/15

我的模板上限25个, 当前还可添加21个

[添加](#)

16.1.8 查看模板字段

这个时候再去模板列表中的详情，可以看到模板字段的占位符

下面的就是模板字段的占位符了，我们只需要看.DATA前面部分的字段。

需要我们在编写程序时，根据自己内容把对应的thing4、thing13、thing14字段替换成我们的内容

(注意：公众号模板字段内容不能超过20字，超过20字发送直接会报格式错误)

模板详情

收到工单通知

工单名称 NPS低分
创建人 李四
完成时间 2022年11月11日 11:11

详情 >

基础信息

模板ID OGrBfbpZWbpNDh8Z61MzzboPqldXbe2aqNT1BmlOkP8
模板编号 42925
标题 收到工单通知
所属类目 软件/建站/技术开发
操作人 ch****ot 2023-07-27 添加
场景说明 客服消息提醒

详细内容

工单名称 `{{thing4.DATA}}`

创建人 `{{thing13.DATA}}`

完成时间 `{{time14.DATA}}`

16.1.9 管理员设置官方商户ID

管理员权限【菜单】【系统设置】【配置参数】【平台官方客服商户ID】

这个地方设置想要作为全局公众号的商户的商户ID，设置完其他商户账号也能扫码关注并得到消息推送功能。

16.1.10 公众号菜单

开发模式接入公众号后，原公众号菜单将不起作用，查看开发文档的自定义菜单json，生成新的菜单

https://developers.weixin.qq.com/doc/offiaccount/Custom_Menus/Creating_Custom-Defined_Menu.html

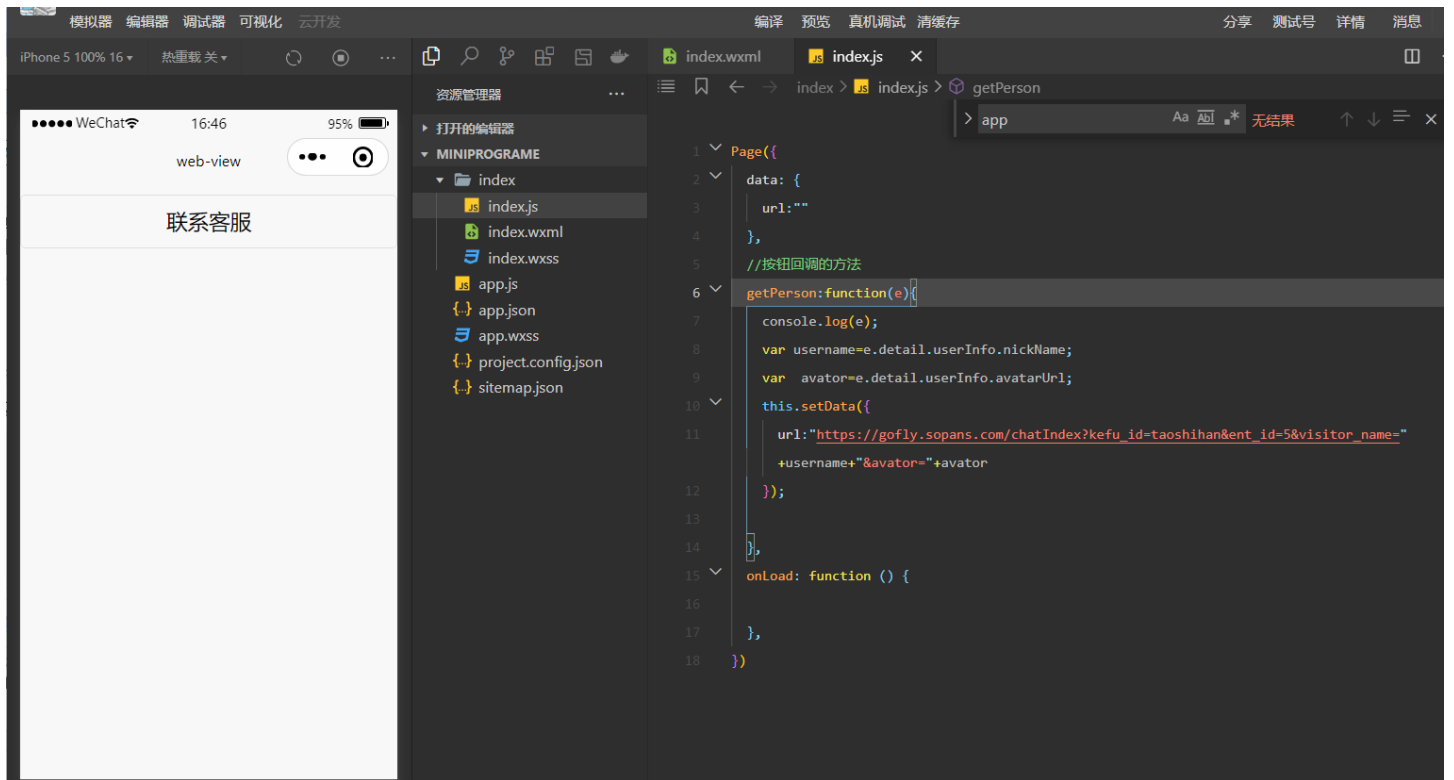
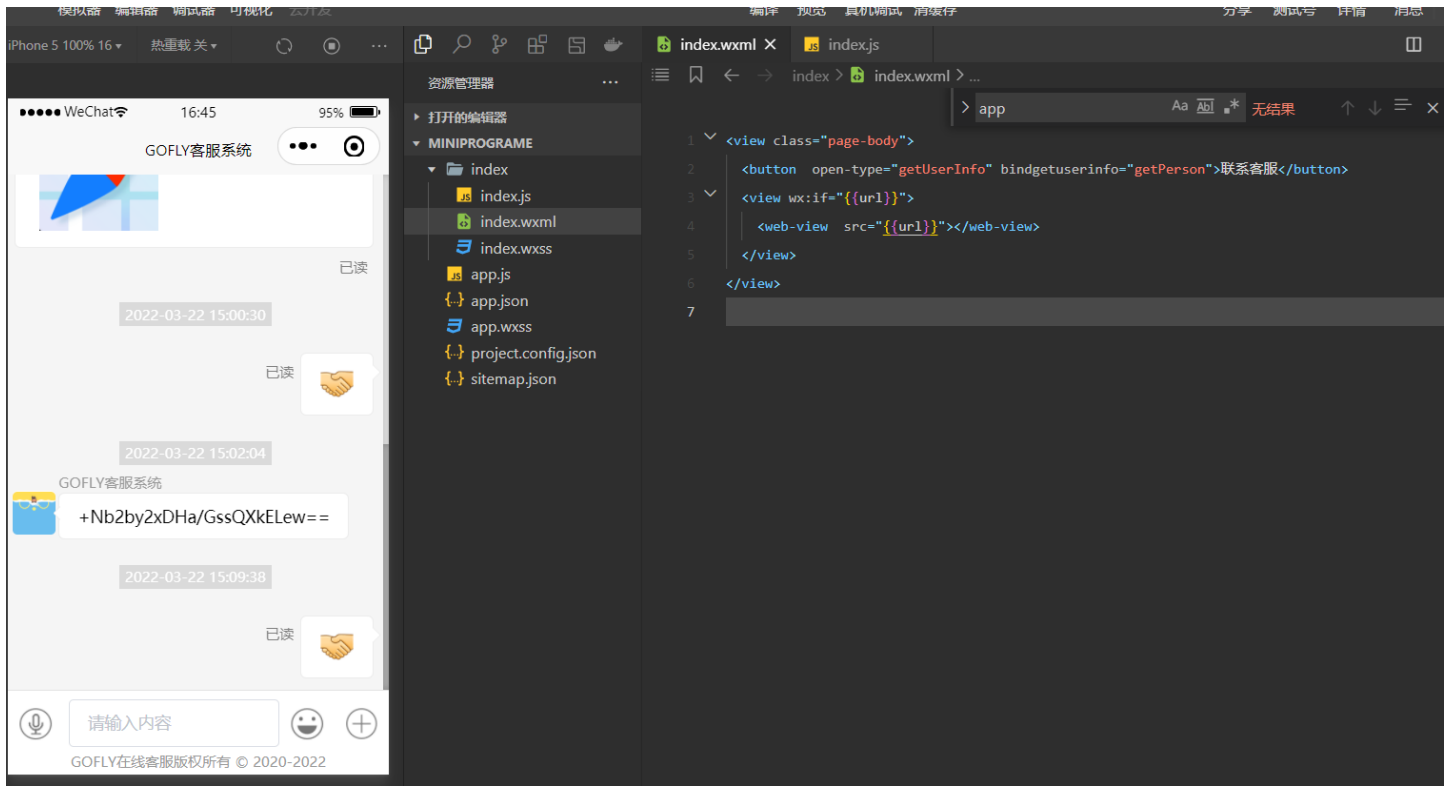
17. 微信小程序接入

微信小程序对接有两种方式：webview组件嵌入页面，小程序客服组件对接消息

使用webview组件嵌入聊天页面形式。这种形式更加的灵活可控，可以传递更多的信息给到客服，例如可以把用户的手机号，所在页面的产品信息等带入进来。

17.1.1 嵌入页面形式

增加展示点击按钮，并且获取到昵称头像，嵌入聊天页面。



wxml部分

```
1 <view class="page-body">
2   <button open-type="getUserInfo" bindgetuserinfo="getPerson">联系客服</button>
3   <view wx:if="{{url}}">
4     <web-view src="{{url}}"></web-view>
5   </view>
```

js部分

```
1 Page({
2   data: {
3     url: ""
4   },
5   //按钮回调的方法
6   getPerson: function(e){
7     console.log(e);
8     var username=e.detail.userInfo.nickName;
9     var avator=e.detail.userInfo.avatarUrl;
10    this.setData({
11      url:"https://gofly.v1kf.com/chatIndex?
12      kefu_id=taoshihan&ent_id=5&visitor_name="+username+"&avator="+avator
13    });
14  },
15  onLoad: function () {
16
17  },
18 })
```

17.1.2 离线通知

如果需要离线通知，需要按照下面的方式对接

利用小程序的订阅消息，可以在访客离开页面后，也能收取通知

小程序的订阅消息，分为一次性订阅消息和长期订阅消息，长期订阅消息只对政务民生、医疗、交通、金融、教育等线下公共服务开放，一般情况下我们用不了。

一次性订阅消息用于解决用户使用小程序后，后续服务环节的通知问题。用户自主订阅后，开发者可**不限时间**地下发**一条对应的服务消息**；每条消息可单独订阅或退订。

注意：授权一次，发送一条，多了发不了

17.1.3 配置订阅模板消息

微信小程序想要对接独立在线客服系统，除了使用小程序消息推送接口外，还可以使用webview嵌入的形式嵌入聊天链接。

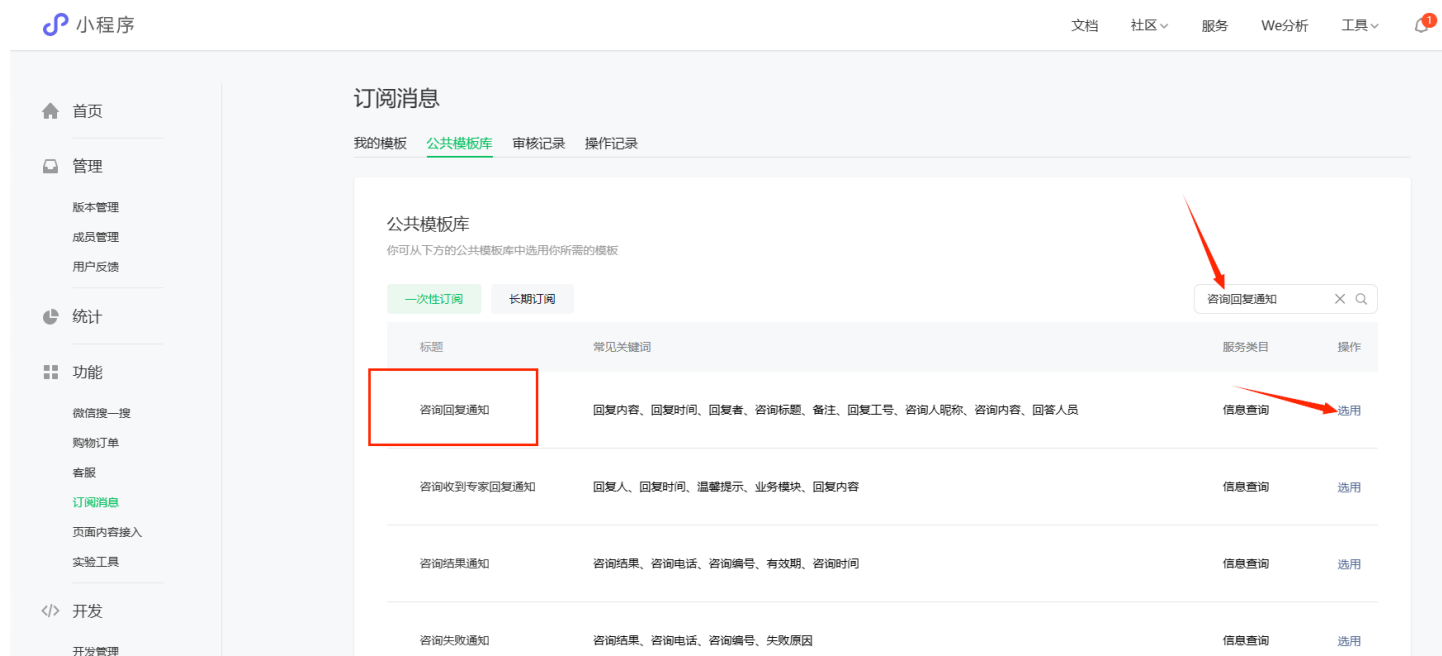
但是，使用webview嵌入的形式，当用户离开页面以后，就收不到客服回复的消息了

所以，我们需要当用户离开聊天页面后，客服回复消息，使用小程序的订阅模板来进行通知。

我们前往小程序后台，去开启一下订阅消息，并且选用一个模板。



在公共模板库里搜索一下，选用“咨询回复通知”



配置一下字段，我们就需要三个字段就可以了，分别是，“回复内容” “回复时间” “回复者”

订阅消息

你可以在同一个公共模板下，使用不同的关键词。提交后，关键词的内容和顺序将无法修改。

这样会得到模板ID，后面我们会通过这个模板ID进行发送

代码部分的参考

```
1 <view class="listItem">
2   <view class="right"><button type="primary" size="mini"
bindtap="callKefu">在线咨询</button>
3 </view>
4 </view>
```

js部分。

这里面就是拼接我的客服系统聊天界面链接，重要的是visitor_id参数部分，按照我的要求是 mini|商户ID|openid，这样我在客服系统那里，好拿到openid去发送订阅消息

```
1 //咨询店铺客服
2 callKefu(){
3   this.subReplyNotice();
4   var url=app.globalData.apiUrl+"/chatIndex?
kefu_id="+this.data.kefu_name+"&ent_id="+this.data.ent_id+"&visitor_name="+this
.data.nickname+"&avator="+this.data.avatar+"&visitor_id=mini|"+this.data.ent_id
+"|"+this.data.openid;
5   wx.navigateTo({
```

```
6     url: "/pages/index/kefu?url="+encodeURIComponent(url)
7   })
8 },
```

```
1  //订阅回复通知
2  subReplyNotice(){
3    wx.requestSubscribeMessage({
4      tmplIds: ['Hk0zWtbgl0aci6b0UIWSUBywYzaglNqkw0KhzkbEuN4'],
5      success (res) {
6        console.log(res)
7        // res包含模板id, 值包括'accept'、'reject'、'ban'、'filter'。
8        // 'accept'表示用户同意订阅该条id对应的模板消息
9        // 'reject'表示用户拒绝订阅该条id对应的模板消息
10       // 'ban'表示已被后台封禁
11       // 'filter'表示该模板因为模板标题同名被后台过滤。
12     }
13   })
14 },
```

webview的嵌入页面 pages/index/kefu

wxml部分

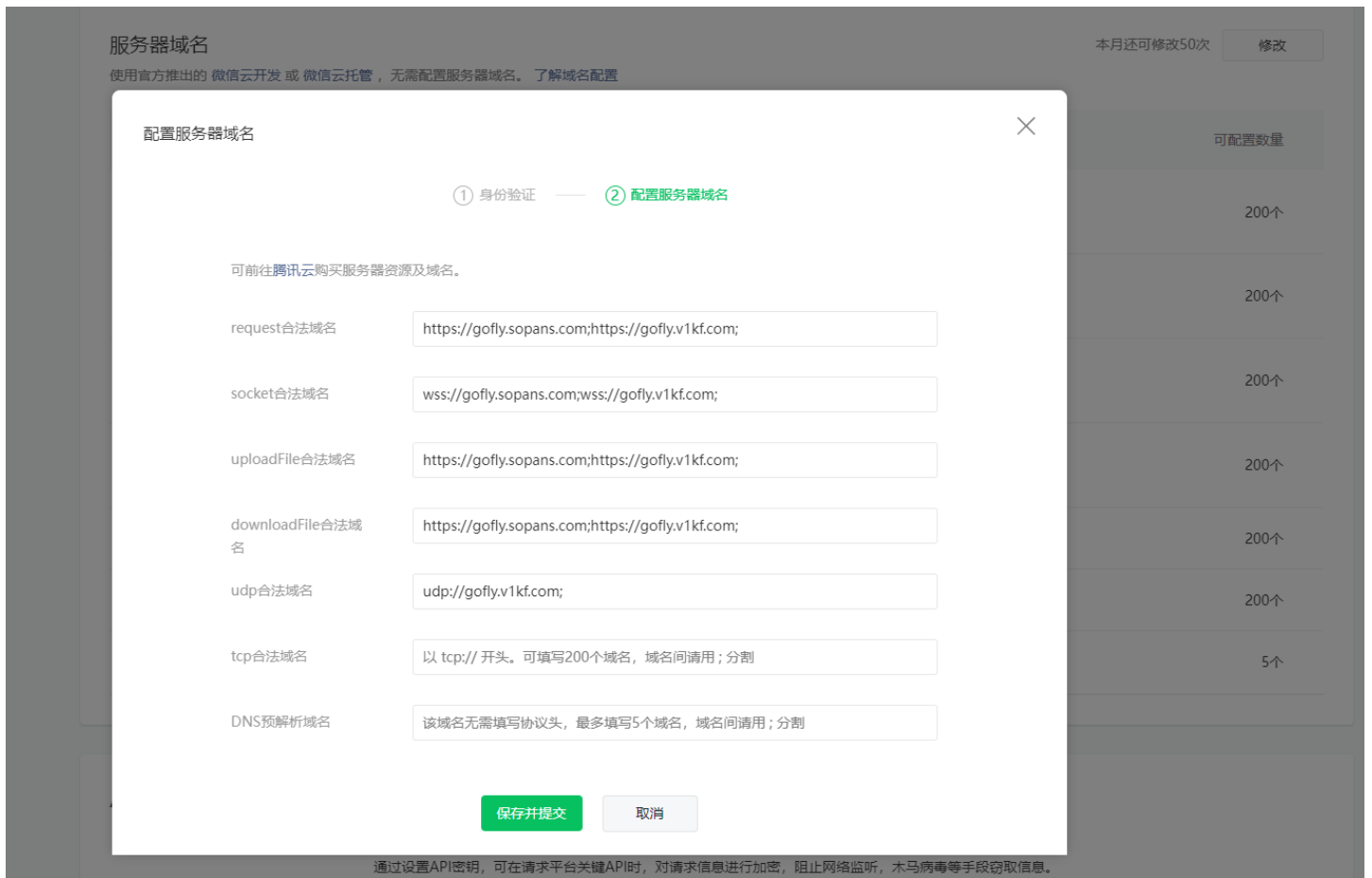
```
1 <!--pages/index/kefu.wxml-->
2 <view wx:if="{{url}}"><web-view src="{{url}}"></web-view></view>
```

```
1  /**
2   * 生命周期函数--监听页面加载
3   */
4  onLoad(options) {
5    console.log(options.url);
6    this.setData({
7      url:decodeURIComponent(options.url),
8    });
9  },
```

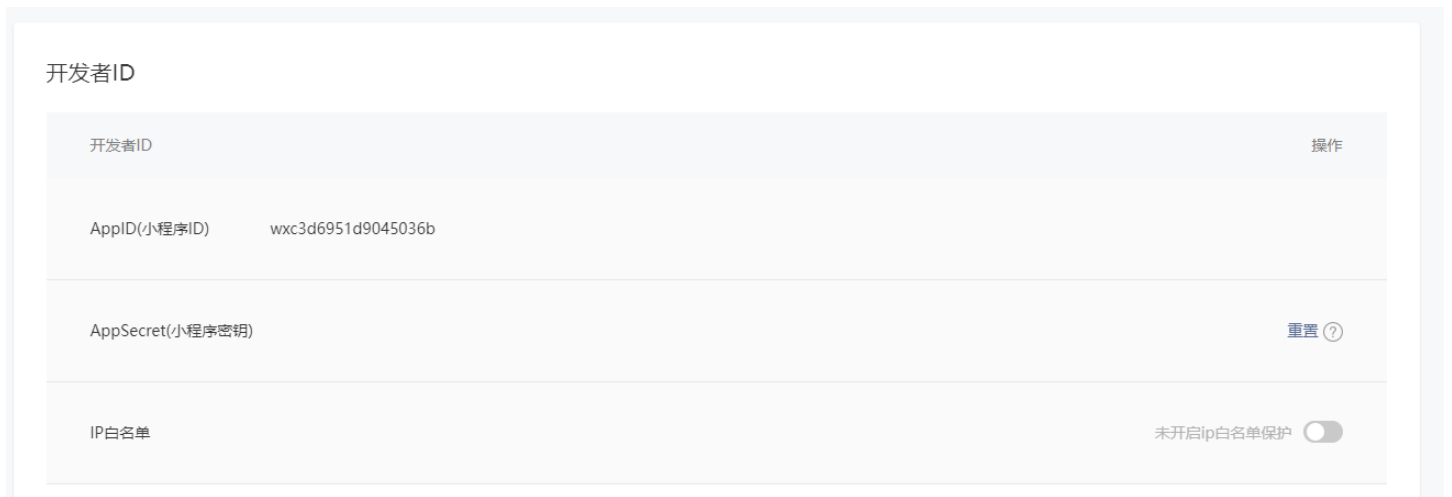
17.1.4 小程序自带客服组件对接

首先登录小程序后台

在小程序后台==>开发管理==>开发设置==>服务器域名部分，配置好自己的域名



再往上翻，开发者ID部分，把AppID AppSecret 找个文档记下来，ip白名单我先给关上了



在小程序后台==>开发管理==>开发设置==>消息推送中补充信息，这个时候如果提交会报token校验失败，需要回到客服系统去配置相应的信息

消息推送 启用并设置消息推送配置后，用户发给小程序的消息以及开发者需要的事件推送，都将被微信转发至该服务器地址中。
开发者也可使用云函数或微信云托管免鉴权接收消息推送，立即开通

已启用

配置信息	说明	操作
URL(服务器地址)	https://gofly.v1kf.co/wechat/mini...	
Token(令牌)	...	
EncodingAESKey(消息加密密钥)	...	一个月内可申请3次修改 本月还可修改3次
消息加密方式	明文模式	修改
数据格式	JSON	

功能==>客服==>小程序客服，配置好自己的客服人员

客服

小程序客服

在官方客服工作台收发消息

当前小程序已配置消息推送，用户发给小程序的消息都将被转发到第三方服务器地址。若要在小程序官方客服工作台收发消息，请开启开关。

客服人员 还可添加99个 [添加客服](#)

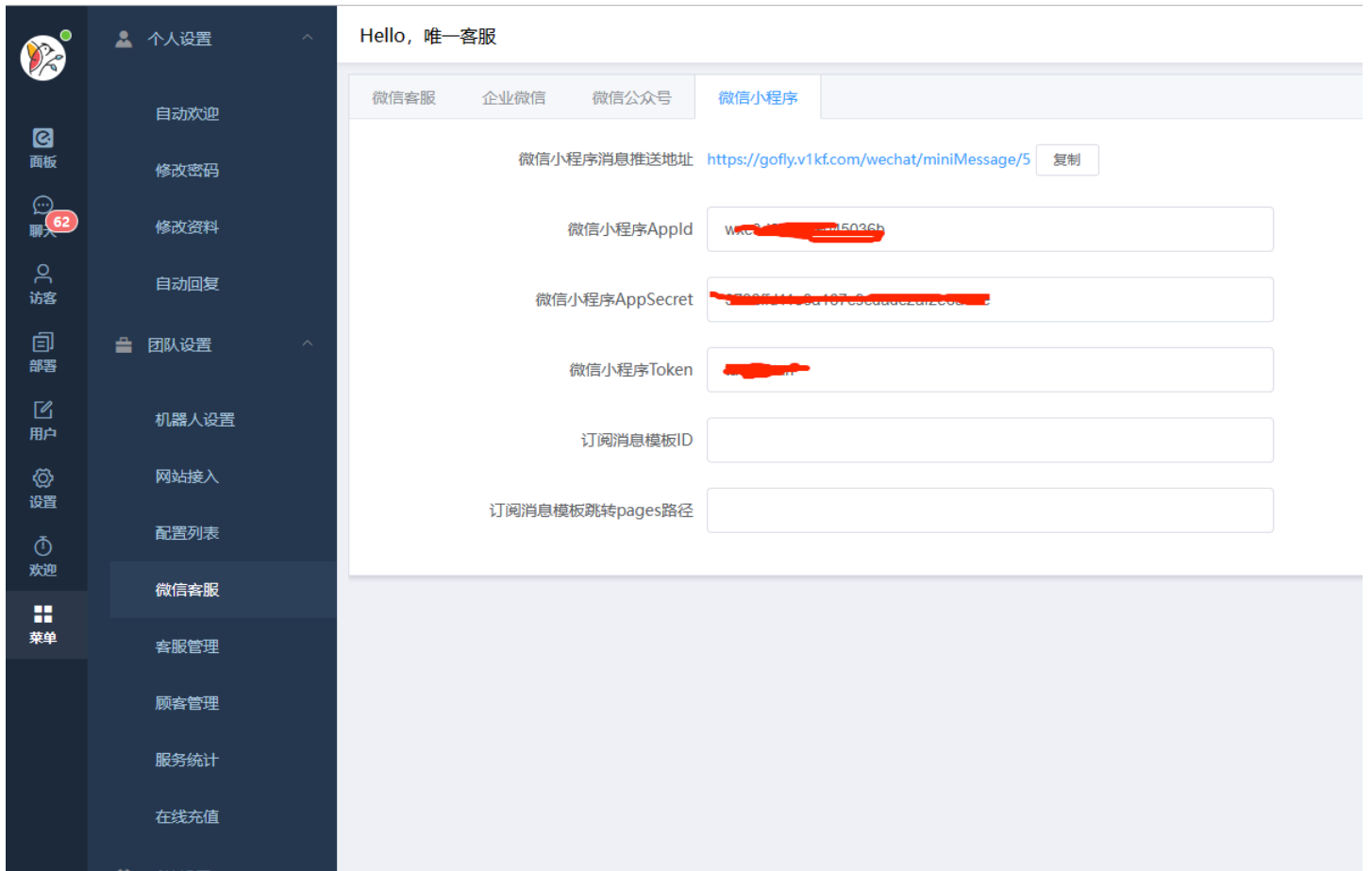
绑定后的客服帐号，可以登录网页端客服或移动端小程序客服进行客服沟通。详情查看使用说明。

客服	绑定时间	操作
ha****	2022-07-27	删除 编辑 取消客服管理员

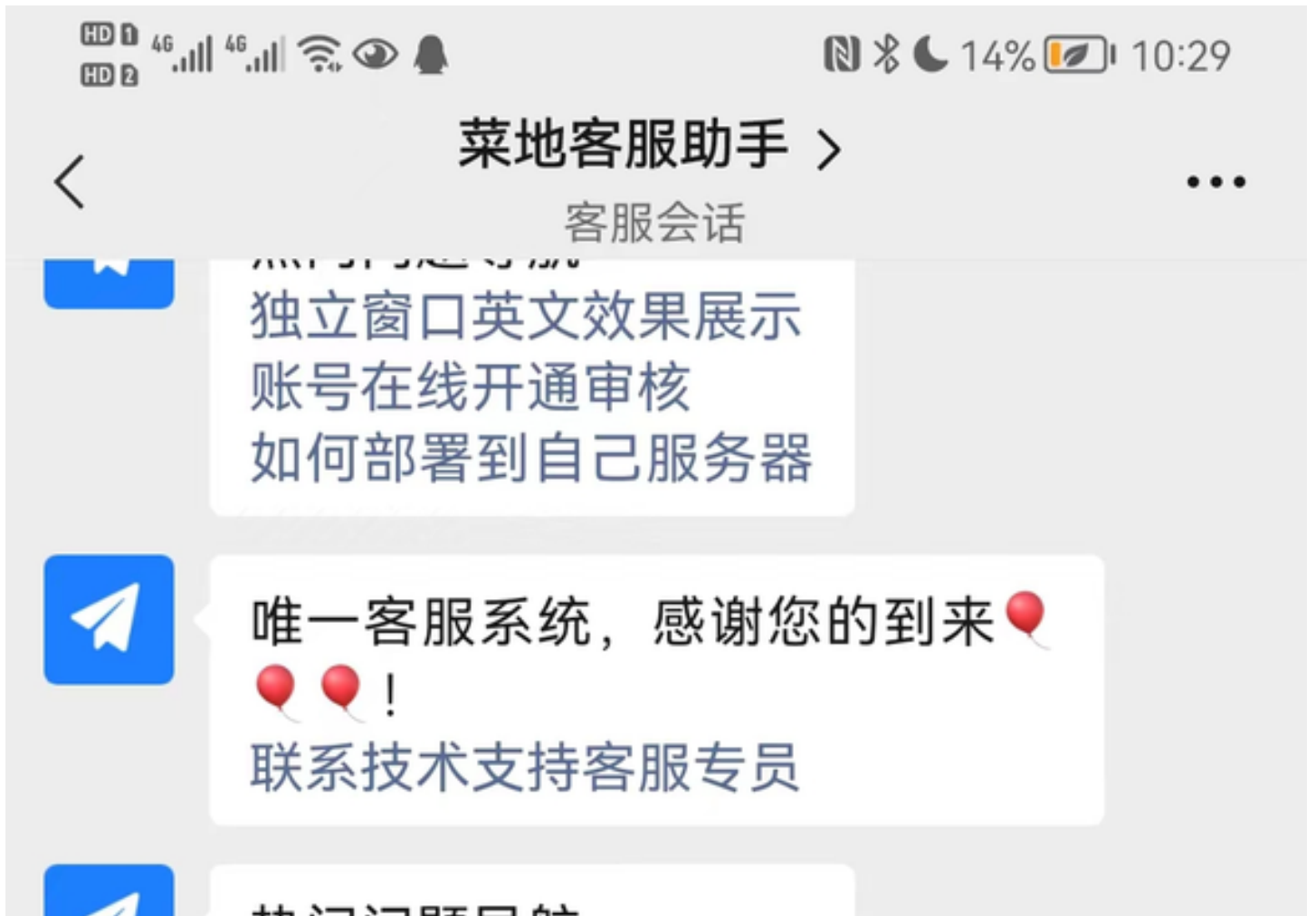
17.1.5 客服系统配置

上面就是小程序后台部分的配置，接下来返回我的客服系统后台，去配置相应的信息

设置==>找到下面三个小程序的配置项，补充完善信息



此时在小程序的客服组件里，就能收到来自客服系统的消息回复了，并且不影响客服人员使用微信自带工具接入



热门问题导航
独立窗口英文效果展示
账号在线开通审核
如何部署到自己服务器

8月11日 上午08:38

菜地客服助手为您服务

唯一客服系统，感谢您的到来🎈
🎈🎈！
联系技术支持客服专员

晚上10:29

菜地客服助手为您服务

童装



快了，马上



18. 抖音对接

解决有大量抖音企业或员工号回复私信和评论，或者大量个人号回复评论问题

官方接口回复私信，不能发送链接，不是某米工具箱（这个是违法的随时会跑路或被封）回复卡片的功能!!!

18.1.1 抖音授权接入

基于抖音开放平台官方接口，抖音矩阵企业员工号评论私信统一接待，授权接入有两种方式：

1. 登录注册页面，直接抖音扫码登入
2. 后台前往【菜单】【团队设置】【抖音接入】【扫码授权】，这个地方可以在一个客服账号下绑定多个抖音，方便统一管理和回复

扫描抖音的授权码，可以将当前客服账号与抖音账号进行绑定

普通个人号授权（个人的没有私信）：

抖音视频有评论时，会把评论内容推送给客服系统。

我们可以设置关键词自动回复，或者GPT的AI回复，来对抖音视频评论进行自动回复，也可以人工接待回复。

认证企业号(员工号)授权（评论+私信）：

认证的企业号扫码授权，除了可以管理评论以外，还可以管理回复私信，可以设置关键词自动回复或AI回复，也可以人工接待回复

18.1.2 抖音自动回复

当有用户在抖音视频评论区发送评论，或发送私信后

抖音会把评论私信内容发送给我们系统的接口，回复的内容不要有敏感词汇，要想办法变形一下，否则会直接被屏蔽

假如想要实现用户评论后回复一句固定的话语，回复“返荅斯信喔”，请在【菜单】【配置列表】【抖音一级评论固定回复语（支持随机回复）】

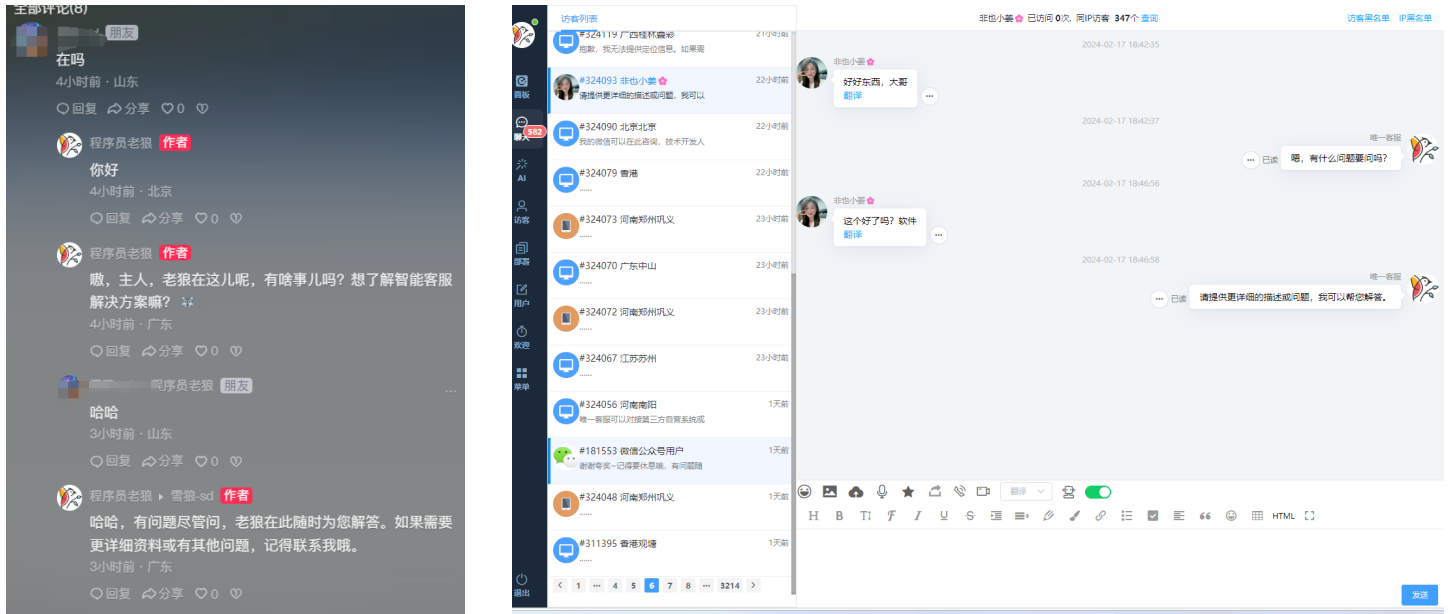
假如想要实现用户任何第二次评论的时候，回复“返荅斯信喔”，请在【菜单】【配置列表】【抖音二次评论固定回复语（支持随机回复）】

假如想要实现用户进入私信会话页，发送欢迎语，在【菜单】【自动回复】中添加关键词“私信会话页”

选择【包含】匹配模式，添加回复“请问有什么问题需要咨询”，就可以实现自动发送欢迎语。如果想要实现发送多条回复，请使用"[br]"符号分割，例如："在呢[br]请问有什么问题？"，这样就可以发

送出两条

假如想要实现AI回复，请先在coze.cn中创建机器人，然后在【大模型设置】 【配置coze机器人（有免费额度）】



18.1.3 抖音授权流程

获取 access_token

用户授权后，即获取到了临时票据（code）后。

然后通过 code、client_key、client_secret，调用[获取 access_token](#) 接口即可获得 access_token。

- Client Key 和 Client Secret 在在应用的「总览」页面中获取。
- code 的获取方式，请参见[抖音获取授权码](#)。

access_token 过期和续期

access_token 的有效期为 **15** 天，refresh_token 的有效期为 **30** 天。

- 若 access_token **未过期**，[刷新 refresh_token](#) 不会改变原来的 access_token，但超时时间会更新，相当于续期。最多能再获取 5 次新的 refresh_token，最长续期为 $15 + 30 + 30 * 5 = 195$ 天。
- 若 access_token **已过期**，调用接口会报错（error_code=10008 或 2190008）。可以通过[刷新 access_token](#) 接口进行刷新。刷新后重新获得一个有效期为 **15** 天的 access_token，但 refresh_token 的有效期保持不变。
- 若 refresh_token **未过期**，可以通过[刷新 refresh_token](#) 获取新的 refresh_token。

- 若 refresh_token **已过期**，获取 access_token 会报错（error_code=10010），且不能通过刷新 refresh_token 获取新的 refresh_token。此时需要重新引导用户授权。
- 因此，系统本身有定时任务机制，每小时查看 access_token 是否过期，并自动续期，但是不能保证一定成功
- 建议手动半月重新授权一次

18.2 抖音直播对接

如何将直播回复与扣子或GPT连接起来，需要我们（浏览器插件+客服系统），作为中间媒介。

直播智能回复一般是在每个平台的中控后台或者直播间页面，这两个地方去回复。

实现步骤是：直播的时候浏览器打开后台或前台页面，启动插件，插件中配置了客服系统的接口，客服系统配置了扣子的接口。经过两层，才能实现获取直播间的评论，调用到智能AI，浏览器插件拿到回复内容后，再去发送出来。

18.3 抖音私信卡片制作

抖音私信图文卡片，点击可以直接一键添加微信

可生成无风险链接，使用苹果手机转发创建出卡片

抖音内点击可以直接调起微信跳入小程序展示微信二维码

19. 企业微信客服API对接

微信客服独立版官方网址为：<https://kf.weixin.qq.com>（不要使用企业微信后台的微信客服那里），可以在微信内、外各个场景中接入微信客服，提供一致的咨询体验，企业可通过API接口回复消息，做好客户服务。

微信客服或者也可以叫企业微信客服，可通过API接口收发客服消息、管理客服帐号，以实现多坐席协作、自动回复等功能。我们的HelpDesk客服系统也可以对接该API接口。

19.1.1 创建客服账号

使用企业微信扫码授权登录到微信客服管理后台，先创建好客服账号。因为，一旦我们开启通过API管理微信客服，就不能再使用微信客服后台创建账号了。

我们可以在微信客服后台创建和编辑客服账号。

已开启API，仅可通过API来管理客服帐号、分配会话和收发消息。 [查看](#)

开始接入

客服帐号

开发配置

企业信息

客服帐号

搜索

[创建客服帐号](#)

唯一微信客服 @维恩云信息科技



维恩云客服系统 @维恩云信息科技

已开启API，仅可通过API来管理客服帐号、分配会话和收发消息。 [查看](#)

[返回](#)

编辑客服帐号

头像

[换一个](#) | [上传](#)

名称

唯一微信客服

帐号 id

kfc7032e2748f5103ce

对外展示的视频号

[选择视频号](#)

视频号将在客服帐号的详情页对微信用户展示

[保存](#)[取消](#)[删除帐号](#)

19.1.2 接入API管理（严格按照顺序，不得自作主张）

先把【企业ID】【Token】【EncodingAESKey】配置在客服系统后台

再把客服系统后台的【微信客服回调URL】填写在微信客服后台

然后，就看到了微信客服后台的Secret，【Secret】配置在客服系统后台

已开启API, 仅可通过API来管理客服帐号、分配会话和收发消息。 [查看](#)

开始接入

客服帐号

开发配置

企业信息

企业内部接入

· 已接入 正在通过API管理微信客服 停用

开发信息

企业ID wwa4266261c4ea2c08

Secret SPU2s8t5cmI3GfkAuggiTyPk5LsuPY22hgpe4cGBzIQ [重新获取](#)

微信开发者ID [绑定](#) 支持通过小程序或公众号完成绑定, 绑定后可通过API获取微信客户对应的微信身份标识 (微信unionid)

回调配置 [修改](#)

URL <https://gofly.v1kf.com/wechat/wechatKefuCallback/5>

Token taooshihan

EncodingAESKey ORSH1J7CaQtQi2b4dGY5gAJDUJFDOd5cO7Yd7knlxUF

API文档 [前往查看](#)

- 客服帐号管理 >
- 接收消息和事件 >
- 发送消息 >

个人设置

- 自动欢迎
- 修改密码
- 修改资料
- 自动回复
- 团队设置
- 机器人设置
- 网站接入
- 配置列表
- 微信客服
- 客服管理
- 顾客管理
- 服务统计
- 在线充值
- 系统设置

Hello, 唯一客服

微信客服 企业微信 微信公众号 微信小程序

回调URL <https://gofly.v1kf.com/wechat/wechatKefuCallback/5>

企业ID

Secret

Token

EncodingAESKey

头像	名称	kfid
	维恩云客服系统	wkPowHDwAAwECSxY1gGRc_hY5gNwbMmg
	唯一微信客服	wkPowHDwAAqbR670TBHFPPhCbOQkCnSw

19.1.3 客服链接接入

在【开始接入】那里可以找到账号的接入链接，或者二维码，可以发送到自己的微信中进行测试

19.1.4 微信客服后台没有Secret等参数信息（严格按照顺序，不得自作主张）

可以先前往企业微信后台，找到应用管理里面的【微信客服】，那个地方可以开启。但是填写回调域名地址的时候，会报【域名主体和企业主体不一致】，这是企业微信后台的限制。现在再回微信客服独立版后台，就可以看到Secret等信息了。

填写完信息后，记得把企业微信后台，应用管理里的【微信客服】关闭

<< 返回 应用详情

正在通过微信客服后台管理相关能力，启用后将由此处统一接管用户咨询和客服账号。开始使用

+

微信客服

可以在微信内、外各个场景中接入微信客服，用户发起咨询，配置接待人员即可回复消息，还有聊天工具栏、升级服务等工具帮助企业做好服务。 [API](#)

可见范围 AI 总部 修改

接入场景

+ 在视频号/小店中接入 >

+ 在公众号中接入 >

+ 在小程序中接入 >

+ 在微信内其他场景接入 >

+ 在微信外App/网页中接入 >

+ 在客户群/客户单聊中接入 >

工具

🗉 欢迎语

客户进入咨询会话时，将收到欢迎语。欢迎语支持添加知识库问答，添加后将开启机器人，客户可查询常见问题的答案。

[配置](#)

👉 快捷回复

企业可为接待人员统一配置快捷回复，接待人员还可自己添加，添加后，接待人员可在与客户的聊天中使用。

[配置](#)

🗉 聊天工具栏

企业可将应用页面配置到聊天工具栏，方便接待人员在客服聊天中查看和使用，提高服务效率。

[配置](#)

19.1.5 用户进入微信客服会话事件

<https://developer.work.weixin.qq.com/document/path/94670#%E4%BA%8B%E4%BB%B6%E6%B6%88%E6%81%AF>

通过客服链接进入会话，才会触发该事件。需要注意的是，从客服会话列表的已有会话点击进入，不会触发。

进入会话事件，接收到的JSON信息

event.scene：进入会话的场景值，获取客服账号链接开发者自定义的场景值

event.scene_param：进入会话的自定义参数，获取客服账号链接返回的url，开发者按规范拼接的scene_param参数

event.welcome_code：如果满足发送欢迎语条件（条件为：**用户在过去48小时里未收过欢迎语，且未向客服发过消息**），会返回该字段。可用该welcome_code调用发送事件响应消息接口给客户发送欢迎语。

用户进入会话，用于发送客服欢迎语，20秒以内发1条，文本、菜单消息。**48小时内只能发一次**

```
1 {
2   "msgtype" : "event",
```

```

3   "event" : {
4       "event_type": "enter_session",
5           "open_kfid": "wkAJ2GCAAASSm4_FhToWMFea0xAFfd3Q",
6       "external_userid": "wmAJ2GCAAAME1XQRC-NI-q0_ZM9ukoAw",
7           "scene": "123",
8       "scene_param": "abc",
9       "welcome_code": "aaaaaa",
10      "wechat_channels": {
11          "nickname": "进入会话的视频号名称",
12          "scene":1
13      }
14  }
15 }

```

【菜单】 【自动欢迎】 【纯文本欢迎】 里面配置的信息，会作为微信客服的欢迎语发送

- 1 您好，我是HelpDesk客服的开发者，如果有什么客服系统问题可以随时联系我！
- 2 1.您现在可以在当前对话框进行咨询
- 3 2.您也可以访问https://gofly.v1kf.com/wechatIndex?ent_id=5&kefu_id=taoshihan网页咨询
- 4 3.您也可以点击直接发送<weixin://bizmsgmenu?msgmenucontent=HelpDesk客服是什么&msgmenuid=1>HelpDesk客服是什么？
- 5 4.点击<weixin://bizmsgmenu?msgmenucontent=联系微信二维码&msgmenuid=1>联系微信二维码



20. 个人微信机器人

先明确一点，腾讯是不允许任何第三方程序获取消息和发送消息的。

这个的对接都是为了绕过腾讯官方，除了RPA形式，都是对微信软件本身破解（个人学习交流，不得商用和宣传推广，否则属于破坏计算机系统罪）。

不属于官方接口，也不属于客服系统功能，是单独的实现。

对接个人微信目前是存在三种方法：web协议，Ipad协议，hook PC端微信

web协议：只有老号才可以使用，可以实现自动回复

hook PC端微信：基于PC端微信，风险小，电脑需要运行指定版本微信，不能升级。将dll文件注入进程。运行对接程序，去接收dll文件传输的信息

RPA形式：占用鼠标键盘，以及会遗漏消息

Ipad协议：需要wechaty付费购买token，功能最多，风险比较大，暂时没研究

企微Ipad协议：需要wechaty付费购买token，每年2400，暂时没研究

RPA形式：完全合规，识别PC端微信界面元素，并控制鼠标自动点击并回复

20.1.1 个人微信RPA机器人

可以获取到私聊或群聊的新消息，并且经过关键词匹配出回复内容，可以回复文本或发送文件

该RPA程序是**Python**语言开发，因此执行时需要安装Python环境

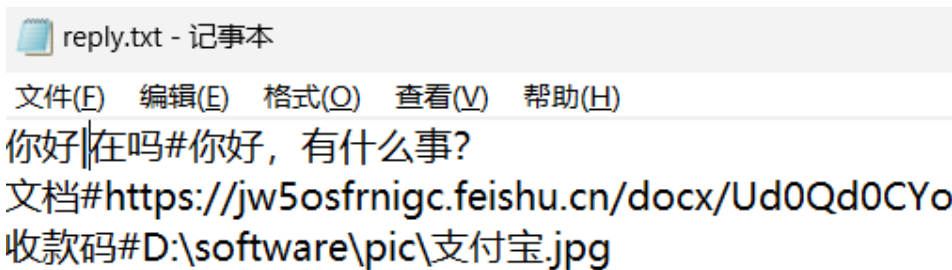
安装依赖库：**pip install -r requirements.txt**

执行程序：**python robot.py**

程序会自动点击PC端微信，获取通讯录里的群聊列表，用于判断消息是群聊内的，最后进入消息列表循环监听。

回复内容可以编辑当前目录下的**reply.txt**文本，#分割关键词和答案，多个关键词|竖线分割，案例看下图

对接扣子，扣子机器人ID和个人令牌配置在**api.json**

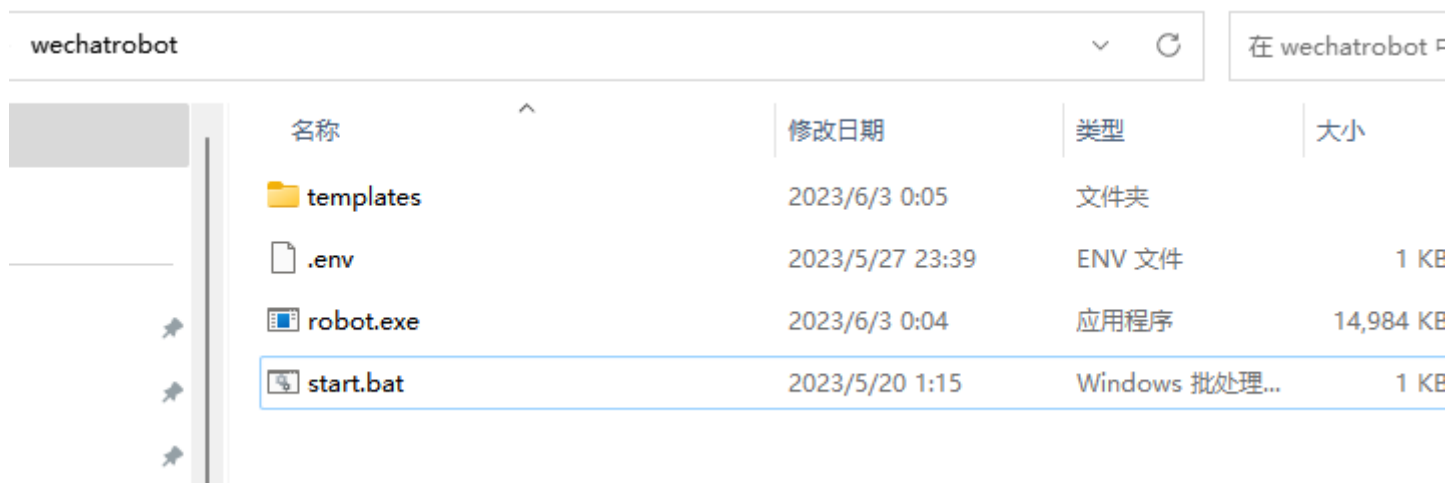


20.1.2 web协议对接流程

(一般的账号都无法登网页版了, 暂时可以放弃这个)

基于开源golang库 <https://github.com/eatmoreapple/openwechat>

现在来对接一下个人微信机器人, 普通微信可以扫码后模拟登录。可以群聊@时, 进行回复, 也可以一对一私聊时, 自动回复。



双击程序包中的start.bat, 会打开二维码图片, 使用个人微信进行扫码

配置接口

手机微信端点击同意登录, 这时微信机器人程序会模拟的形式登录你的账号

- 1 API_BASE=https://{部署域名}/api/v1/{商户ID}/{商户账号}/robot/chat
- 2 REPLY_TYPE=GROUP //配置只群聊回复, ALL是群聊和私聊都回复
- 3 REPLY_ON=on //是否开启回复
- 4 REPLY_KEYWORD=老狼|你好 //群聊时, 如果不@, 触发的关键字

实现效果如图:



可以@机器人智能回复

也可以配置包含某关键词智能回复，图中就是包含“老狼”自动回复

实现原理

基于golang模拟微信桌面版登录，这样就可以实时获取消息。发送微信消息

获取到文本消息后，调用远程接口获取回复内容，将内容发送给对方

本质就是获取到文本消息后，判断里面的@机器人昵称，或者文本中包含某关键词，然后再调用远程接口，回复内容

Linux下源码执行流程

源码需要找管理员咨询

程序首次执行后，需要在bot.log文件中查看登录用二维码，使用个人微信扫码登录



配置信息我记录到了.env文件里，每次收取到消息后，都读取.env获取下配置信息。这样可以修改配置信息后，无需重启进程，就能根据配置信息执行。

配置信息

```
1 API_BASE=https://域名/api/v1/商户ID/商户账号/robot/chat
2 REPLY_TYPE=GROUP
3 REPLY_ON=on
4 REPLY_KEYWORD=
```

API_BASE=xxx 这里是设置接口地址，需要在<https://gofly.v1kf.com> 中注册账号，登录后台，【菜单】【微信客服】【个人微信机器人】查看接口地址

REPLY_TYPE=GROUP 这是配置是否开启群聊回复，如果不设置就只是单聊回复

REPLY_ON=on 这是开启自动回复，如果不想回复了，也可以设置成off关闭自动回复

REPLY_KEYWORD就是配置包含的关键词，可以多个关键词，以竖线|隔开

20.1.3 个人微信机器人Hook版3.6

(千寻框架，daenhook，这个版本太低，已经无法登录。可以放弃)

当使用特殊程序启动微信后，别人给私聊的信息，或者别人在群里发送的消息，都可以被获取得到
很多人问获取的是什么样的数据，是不是加密的？

获取到的就是正常的JSON数据，明文的。

这样就可以进行各种操作了，不管是拿数据入库还是怎样的其他逻辑都可以。

同时该特殊程序还提供了发送消息等很多接口，都可以去直接POST形式调用。

```
C:\software\python\python.exe
* Serving Flask app 'wechat_hook'
* Debug mode: on
WARNING: This is a development server. Do not use it in a production deployment. Use a production WSGI server instead.
* Running on http://127.0.0.1:8089
Press CTRL+C to quit
* Restarting with stat
* Debugger is active!
* Debugger PIN: 734-186-543
[{'type': 'D0001', 'des': '注入成功', 'data': {'port': '8055', 'pid': '5064'}, 'timestamp': '1706684766998', 'wxid': ''},
{'port': '8055', 'pid': '5064', 'flag': ''}]
127.0.0.1 - - [31/Jan/2024 15:06:08] "POST /wechat/ HTTP/1.1" 200 -
[{'type': 'D0002', 'des': '登录成功', 'data': {'wxid': 'wxid_wgmuzs00rptd22', 'wxNum': 'haotsh', 'nick': 'chatbot', 'device': 'android', 'phone': '18805419506', 'avatarUrl': 'http://wx.qlogo.cn/mmhead/ver_1/DPVf3nXUzDHTUTxuRVhUmdqBxYz4otOT2VX82M2eCZP2MGEMuN5zeBj93wEMLJI11nCsicHssfz70fxDiaOXRq7gptDLz1vdSqFyE0hXibnfMA/0', 'country': '', 'province': '', 'city': '', 'email': '', 'qq': '630892807'}, 'timestamp': '1706684776037', 'wxid': 'wxid_wgmuzs00rptd22', 'port': '8055', 'pid': '5064', 'flag': ''}]
127.0.0.1 - - [31/Jan/2024 15:06:17] "POST /wechat/ HTTP/1.1" 200 -
[{'type': 'D0003', 'des': '收到消息', 'data': {'timeStamp': '1706684789625', 'fromType': 1, 'msgType': 1, 'msgSource': 0, 'fromWxid': 'wxid_3clt2jjgk57c22', 'finalFromWxid': '', 'atWxidList': [], 'silence': 0, 'membercount': 0, 'signature': 'V1_stFCQu0a|v1_ARRc9s18', 'msg': '测试', 'msgBase64': '5rWL6K+V'}, 'timestamp': '1706684789742', 'wxid': 'wxid_wgmuzs00rptd22', 'port': '8055', 'pid': '5064', 'flag': ''}]
127.0.0.1 - - [31/Jan/2024 15:06:30] "POST /wechat/ HTTP/1.1" 200 -
[{'type': 'D0003', 'des': '收到消息', 'data': {'timeStamp': '1706684855103', 'fromType': 2, 'msgType': 1, 'msgSource': 0, 'fromWxid': '45283589010@chatroom', 'finalFromWxid': 'wxid_3clt2jjgk57c22', 'atWxidList': ['wxid_wgmuzs00rptd22'], 'silence': 0, 'membercount': 3, 'signature': 'V1_LP876dhm|v1_KYyMkfB1', 'msg': '@chatbot 测试', 'msgBase64': 'QGN0YXRib3Qg5rWL6K+V'}, 'timestamp': '1706684855126', 'wxid': 'wxid_wgmuzs00rptd22', 'port': '8055', 'pid': '5064', 'flag': ''}]
127.0.0.1 - - [31/Jan/2024 15:07:36] "POST /wechat/ HTTP/1.1" 200 -

微软拼音 半:
wechatHook
```

可以自动同意好友请求，并打招呼，智能回复好友咨询问题。

微信机器人本身是负责收发消息，或其他pc端微信的接口，针对这些接口可以开发自己的业务



20.1.4 个人微信机器人Hook版3.9.8.25

(这个暂时还可以使用, pc端微信版本3.9.8.25, 但是只能一台电脑一个微信监听。因为是dll内部固定的端口, 不可能同时两个去占用)

基本原理

基于开源库提供的dll <https://github.com/tttupup/wxhelper>

启动指定版本PC微信以后, 利用注入程序将dll文件注入到微信进程内, 可以截获所有的新消息, 传递给外部接口, 并提供发送消息的端口供外部程序调用。

安装微信

请安装资源包中提供的指定版本微信

安装完成后, 请图标上右键【以管理员身份运行】启动微信, 正常扫码登录微信

注入微信进程

点击电脑左下角启动图标, 搜索【cmd】, 点击【以管理员身份运行】

切换到程序包目录下, 比如程序包目录在 D:\software

先切换到D盘，输入D:

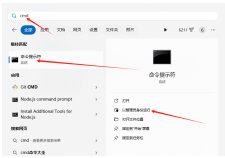
```
1 C:\Windows\System32>D:
```

再切换到software，输入 cd software

```
1 D:\>cd software
```

粘贴并运行以下命令

```
1 Injector.exe -n WeChat.exe -i wxhelper3.9.8.25.dll
```



```
D:\software\微信机器人\微信3.9.8.25Hook>Injector.exe -n WeChat.exe -i wxhelper3.9.8.25.dll
Injector x64 [Version 20240218]
Copyright (c) 2009 Cypher, 2012-2024 Nefarius. All rights reserved.

Successfully injected module!
```

以上操作完成后，微信进程会提供出收发消息接口

下面的监听程序负责收取消息，处理消息和发送消息

启动监听程序

启动http.exe程序，此监听程序会监听8089端口，可以直接浏览器访问 <http://127.0.0.1:8089> 进入页面配置

点击【微信消息Hook】，操作正确后，微信进程会将收到的新消息发送到我们监听程序

管理系统

基础配置

微信机器人

AI接口回复开关 群聊 私聊

关键词回复开关 群聊 私聊

立即保存

微信回调 [微信消息Hook](#) (Hook后才能拿到微信回调的消息)

配置关键词回复话术，可以在消息匹配到关键词时，自动进行回复指定话术

- 1 规则：
- 2 #分割关键词和话术，|竖线分割多个关键词
- 3
- 4 关键词1|关键词2#话术
- 5
- 6 例如：
- 7 你好#你好
- 8 价格|收费#客服系统线上每账号每月60，私有化部署5000，域名授权后端编译。
- 9 私信|抖音#抖音相关产品或RPA相关产品，都是需要私有化定制，没有通用产品，私有化定制800起步
- 10 客服系统#使用文档查看
<https://jw5osfrnigc.feishu.cn/wiki/JmNbwNpo6iuFt2kEHaVcgBIinMd>
- 11 合同模板#D:\文档资料\合同模板.docx
- 12 功能列表#D:\文档资料\功能清单.xlsx

管理系统

基础配置

微信机器人

唯一客服接口地址

关键词话术列表

你好#你好
价格|收费#客服系统线上每账号每月60，私有化部署5000，域名授权后端编译。
私信|抖音#抖音相关产品或RPA相关产品，都是需要私有化定制，没有通用产品，私有化定制800起步
客服系统#使用文档查看
<https://jw5osfrnigc.feishu.cn/wiki/JmNbwNpo6iuFt2kEHaVcgBIinMd>
换律师#稍等我联系您
合同模板#D:\文档资料\合同模板.docx
功能列表#D:\文档资料\功能清单.xlsx

兜底回复

回复内容模板

%s【程序员老狼AI】

循环话术列表

延迟时间

2

立即保存

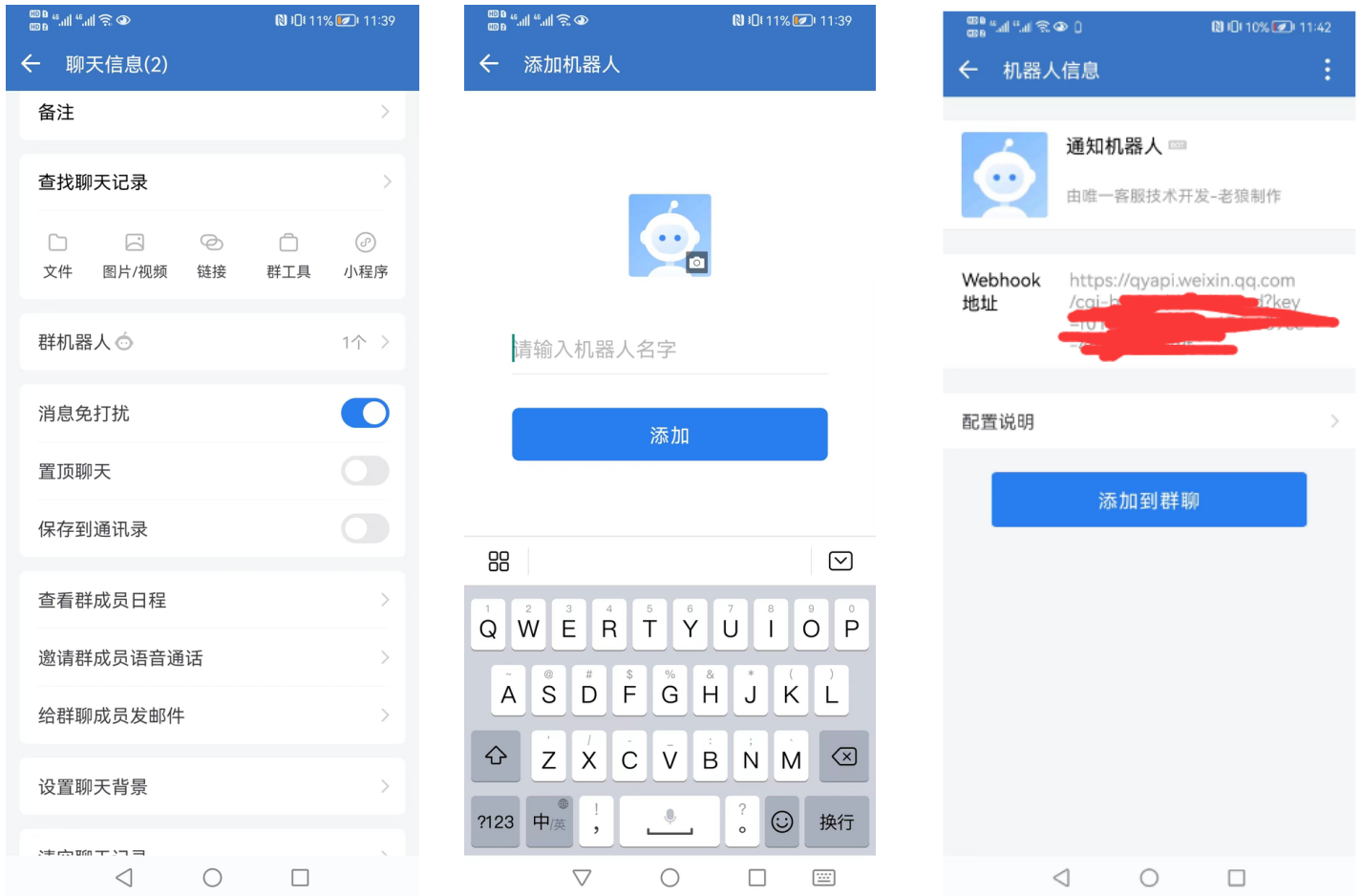
21. 企业微信

21.1.1 企业微信内部群机器人通知

企业成员（内部）群机器人

只能在企业微信内部群里添加，设置好机器人头像名称之后会得到一个webhook，创建者可使用此webhook去调用相关api向群里推送消息，消息发送方式及类型可查阅文档。

企业微信群机器人，点击群机器人，新建一个机器人，然后就能看到webhook的地址



客服系统后台配置

复制上面的群通知Hook链接，粘贴到下面【菜单】【团队设置】【微信客服】【企业微信应用】【群通知机器人webhook】

把上面的推送地址放上去就可以了

21.1.2 企业微信应用创建

登录到企业微信后台，创建好应用后，可以设置一个应用主页，当员工点击的时候就可以直接进入自己系统的网页

自己的企业员工可以访问，可以做自己内部知识库使用



在下面的【开发者接口】【网页授权及JS-SDK】里设置可信域名，填写自己的域名。



21.1.3 企业微信应用自定义菜单栏

除了在应用的对话框里直接对话，还可以在菜单栏设置一个跳转地址，可以做自己企业的内部知识库用途

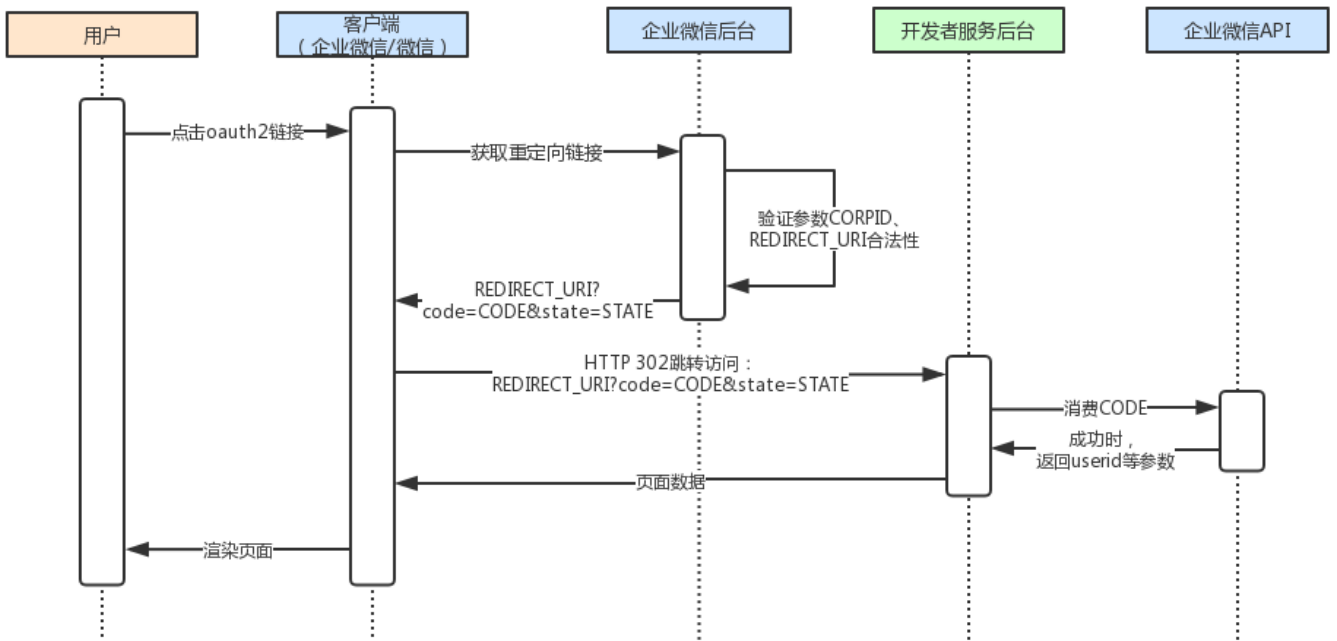


21.1.4 企业微信应用内部开发Oauth2网页授权

通过企业微信内部应用的网页授权流程，在企业微信客户端内打开网页，授权后获取打开者的userId、昵称、头像等个人信息，也可以实现授权直接登录到自己业务系统。

网页授权的流程是基于oauth2授权协议的，需要有一个获取授权的过程。

1. 构造授权链接
2. 跳转到链接后，微信会带着code参数重定向到回调地址
3. 获取到access_token后，拿着code和access_token可以获取到userId
4. 拿着access_token和userId调用读取成员信息接口，可以获取到成员的详细信息
5. 如果我们要实现直接登录，那么我们自己系统的用户HelpDeskId需要与userId有映射关系，通过这个关联到需要登录的用户，生成自己系统的权限认证token



21.1.5 企业微信应用对接GPT

主要是利用企业微信应用的接收消息接口，以及接收后直接返回XML格式数据，组织成被动回复消息格式

企业微信后台【应用管理】【接收消息】【启用API接收】填写接收服务器配置等参数



前往客服系统后台【菜单】【团队设置】【微信客服】【企业微信应用】，结合企业微信应用后台的参数进行填写

接收消息服务器配置URL <https://gofly.v1kf.com/api/v1/5/taoshihan/wework/receiveWorkAppMsg>

企业微信Corpid

企业微信应用AgentId

企业微信应用Secret

企业微信应用接收消息Token

企业微信应用接收消息EncodingAESKey

企业微信群新消息通知机器人webhook

21.1.6 企业微信机器人

原先的开源ntwork，低版本的企业微信PC端无法登录了，所以可以忽略了。

钉钉机器人接入

需要管理员登录<https://open.dingtalk.com/> 钉钉开放平台

钉钉机器人比较灵活方便，可以按照下面的方式操作，我们现在创建企业内部应用机器人可以单聊，也可以在群里进行@，机器人会通过GPT私有数据知识库自动回复

应用场景

企业内部知识库机器人，企业员工可以在钉钉上对内部的知识进行咨询

支持关键词匹配自动回复

支持GPT私有数据聊天咨询

创建应用

我们需要登录钉钉开放平台，然后进行企业实名认证，或者让企业管理员创建应用。

5分钟开发酷应用 ✕

一首歌的时间就可以开发一个酷应用，入群聊沉浸式体验应用

[立即开始](#) [酷应用开发指南](#)

应用开发指引



快捷应用 企业应用

[创建快捷应用](#)

你可以通过快捷链接的形式创建最多5个快捷应用，快捷应用在工作台中仅自己可见，若要给更多人使用，请发送给管理员进行发布。

创建机器人

现在机器人已经并入了企业内部应用

补充完善信息后，请注意最下方的**消息接收地址**，消息接收模式为HTTP模式

钉钉开放平台 首页 应用开发 开放能力 开发工具 更多

通知 教程 文档 海口市维...

企业内部应用

- 钉钉应用
- 机器人**
- 第三方企业应用
- 企业应用
- 第三方个人应用
- 个人应用

机器人 全部分组

[全部](#)

[创建应用](#)

应用名称 支持应用名称/AgentId等信息搜索

暂无内容



开通权限，【权限管理】 【权限范围】 【机器人】 这里都得有权限



创建完机器人后，我们可以获取以下信息

应用AppKey

应用AppSecret

机器人RobotCode

客服系统后台配置

【菜单】 【团队设置】 【机器人设置】 【钉钉机器人配置】

可以获取到消息接收地址，这个地址需要配置到钉钉开放平台

填写其他信息

基础设置 卡片设置 向量知识库AI配置 钉钉机器人配置

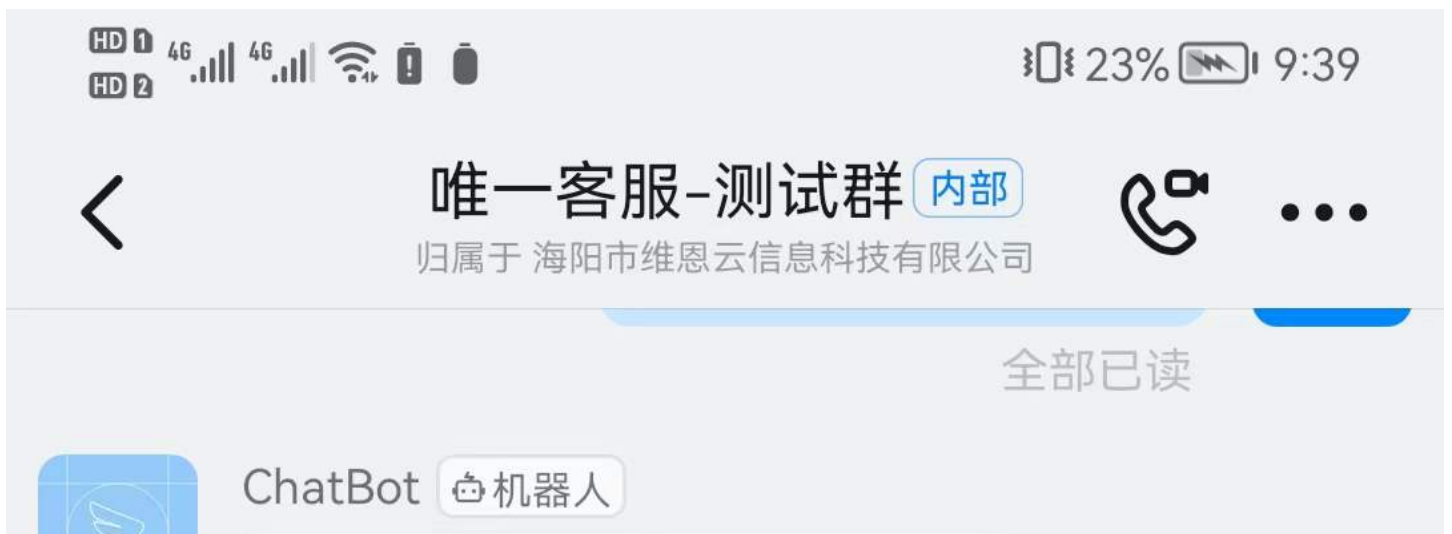
机器人消息接收地址 <https://gofly.v1kf.com/ding/robotMessage/5> 复制

机器人AppKey

机器人AppSecret

机器人RobotCode

配置完成后的效果



@陶士涵 当然好呀，亲~

@ChatBot  请问系统多少钱

士涵

全部已读

ChatBot 

@陶士涵 亲，我们的系统有两种使用方式：线上注册账号每个月60元，私有化独立部署价格是5000元。哦~

@ChatBot  你能翻跟斗吗

士涵

全部已读

ChatBot 

@陶士涵 哈哈，亲~ 抱歉，我只是一台机器人，没有身体也没有能力翻跟斗呢~ 有其他问题可以问我的哦~

签到场景全新升级 

文档

群知识库

群接龙pro

更多



Input field



24% 9:40



ChatBot



海阳市维恩云信息科技有限公司

17:45

你好

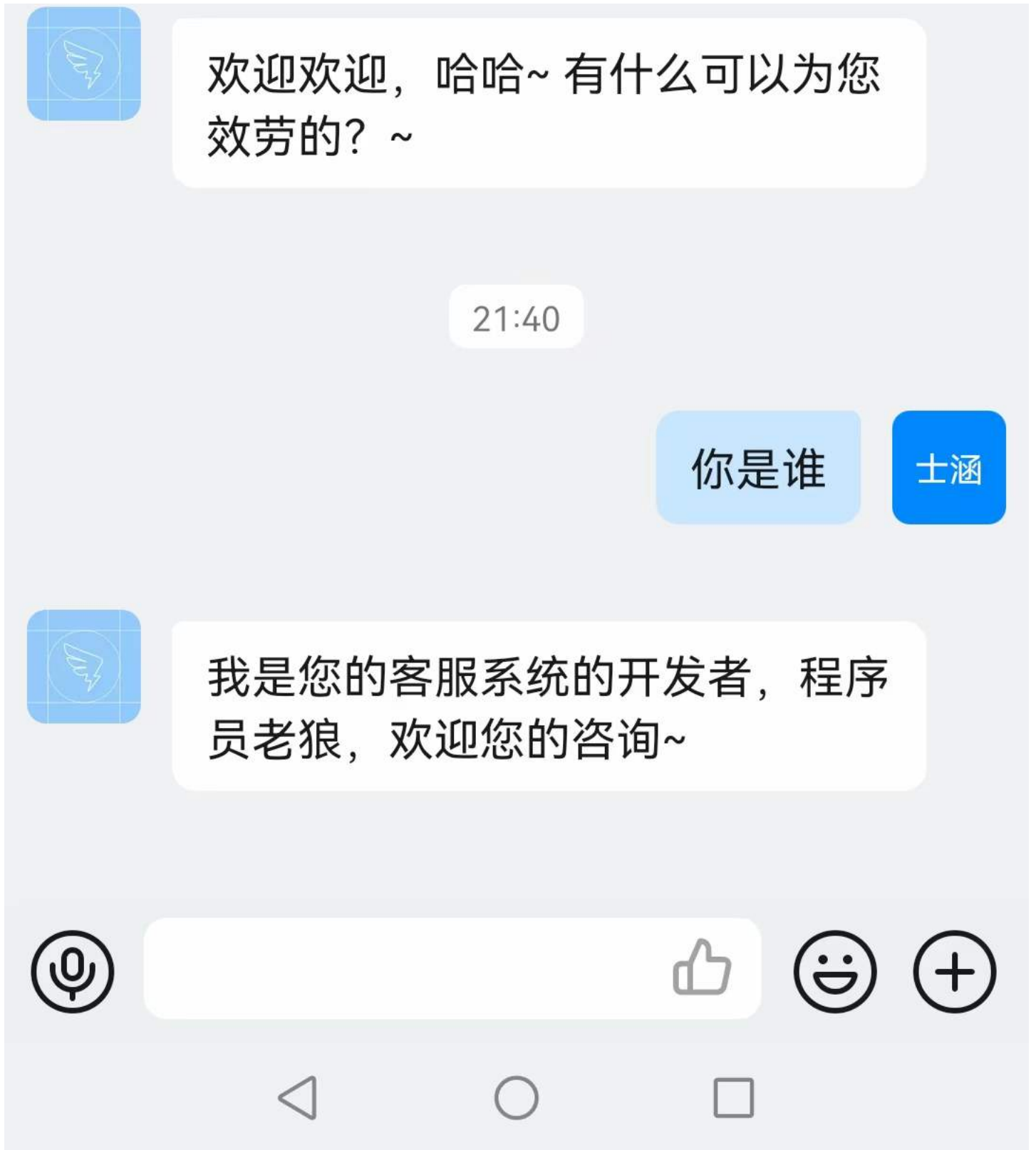
士涵



你好哦~，有什么需要帮忙的吗？

我回来了

士涵



22. QQ机器人接入

基于QYBot框架，定制实现对接插件

可以用于监听群消息，自动回复群聊和私聊消息

基于go-cqhttp框架实现

23. 管理员配置

此部分是针对独立部署客户，使用管理员账号登录后进行设置的内容

23.1 邮箱SMTP配置

用户注册时发送邮箱验证码或者发送通知邮件的配置

【系统设置】 【配置参数】

发送通知邮件(SMTP地址)：例如 smtp.qq.com:465

发送通知邮件(邮箱)：例如 tshwebsite@qq.com

发送通知邮件(密码)：例如 腾讯邮箱的smtp授权码

23.2 是否验证强密码

开启后，用户注册时会验证密码规则

密码必须包含大写字母，小写字母，数字和特殊字符，并且不能少于8位

开启强密码后，登录接口密码会加密

登录验证接口，为了防止中间人攻击，接口采用https，传输过程就是加密的。但是很多老运维或安全审计人员以为，在传输时，审查元素网络能看到发送的明文也不安全。可以采用前端RSA公钥加密，后端RSA私钥解密，这样在网络请求中看到的也是加密的，来应付。

23.3 微信支付相关

此配置用于商户的在线充值，增加使用时间

微信支付AppID：这个是公众号的AppID

微信支付商户号：微信支付后台获取

微信支付商户证书序列号：微信支付后台获取

微信支付商户API V3密钥：微信支付后台获取

微信支付商户私钥：微信支付后台获取

微信支付回调URL：https://自己的域名/api/v2/wechat_pay/notify


抖音授权设置

抖音开放平台，创建网站应用，获取到clientKey clientSecret

抖音开放平台，【开发设置】 【webhooks <https://域名/douyin/webhooks>】 【授权回调 <https://域名/douyin/callback> <https://域名/2/douyinLogin>】

24.2 扣子coze智能体平台

抖音出品的AI智能体平台，可以快速搭建自己的AI Agent workflows，并且提供了API供开发者调用
系统地址<https://www.coze.cn> 注册账号就可以免费使用

 机器人Bot + 工作流 + 官方插件 = AI Agent

注册登录后创建机器人

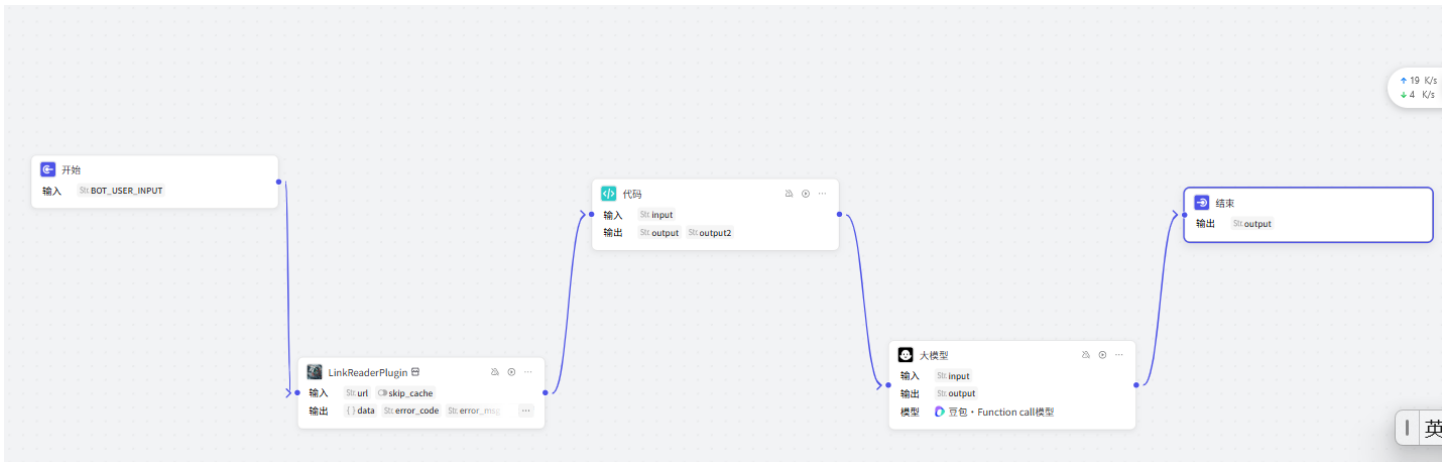


模式编排里有三种：LLM模式，工作流模式，多agent模式。简单的就使用LLM模式，固定话术的使用工作流模式



24.2.1 工作流

可以将多个节点组合起来，更加灵活，实现多元化的业务需求



24.2.2 插件

插件有官方插件和自己创建插件两种使用情况

coze的插件，其实就是一个HTTP请求工具，我们可以在工作流里调用第三方的接口，去实现更多样化的功能

LinkReaderPlugin 插件

当你需要获取网页、pdf、**抖音视频内容**时，使用此工具。可以获取url链接下的标题和内容。

自定义插件

1 填写基本信息 2 配置输入参数 3 配置输出参数 4 调试与校验

工具名称 *
test 4/30

工具描述 * 自动优化
test 4/600

工具路径 *
https://gofly.v1kf.com /api/v1/5/taoshihan/robot/chat

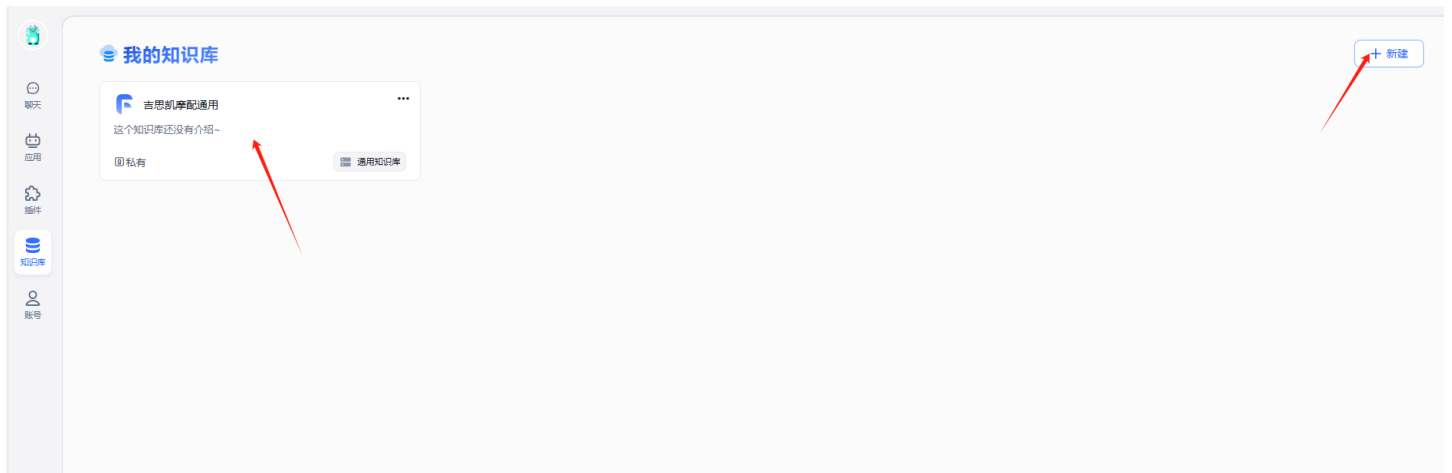
请求方法 * ⓘ
Post 方法

[保存并继续](#)

24.3 FastGPT使用相关

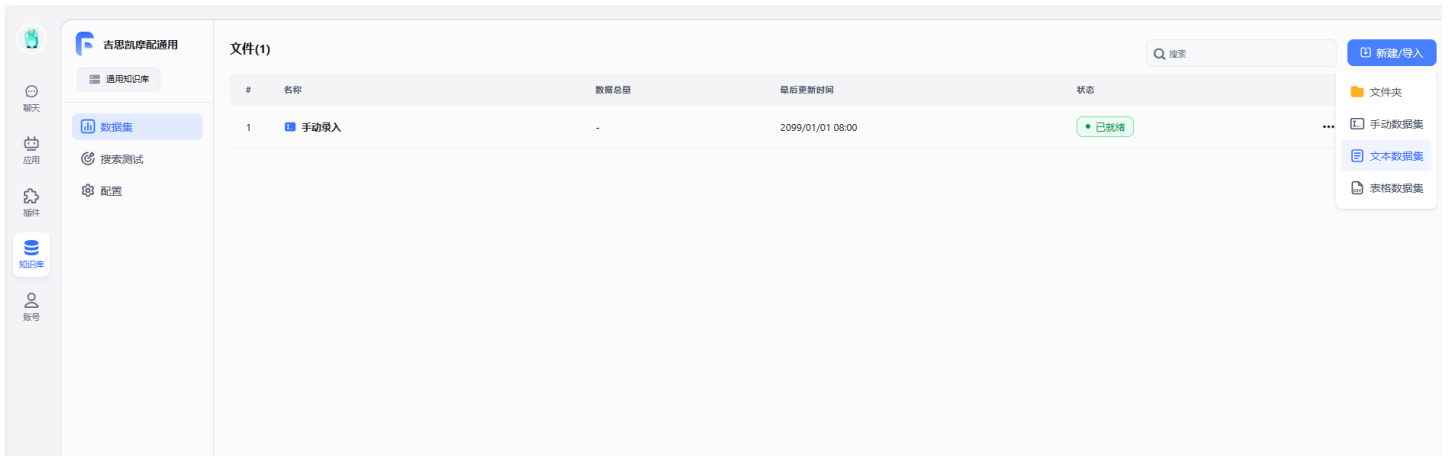
24.3.1 FastGPT新建知识库

【知识库】 【新建】 或选择已创建的知识库



24.3.2 FastGPT上传文本文档

【选择知识库】 【新建】 【文本数据集】 【本地文件】



可以上传文档类型的数据



24.3.3 FastGPT定时任务

Fastgpt 4.8新增了定时任务，在下面可以开启定时任务。可以定时执行创建的应用。



24.3.4 FastGPT问题分类

假如所有和报名相关的问题，就固定回复一句话。其他问题AI回复



24.3.5 FastGPT物流订单查询流程


识别问题的意图，并提取出订单号，并调用第三方接口，最终给到AI回复


其他问题不进行处理，交给客服系统人工客服回复。

💡 问题分类

根据用户的历史记录和当前问题判断该次提问的类型。可以添加多组问题类型，下面是一个模板例子：类型1: 打招呼 类型2: 关于商品“使用”问题 类型3: 关于商品“购买”问题 类型4: 其他问题

* AI 模型  手动选择

 gpt-3.5-turbo



背景知识   手动输入

例如:

1. AIGC (人工智能生成内容) 是指使用人工智能技术自动或半自动地生成数字内容, 如文本、图像、音乐、视频等。
2. AIGC技术包括但不限于自然语言处理、计算机视觉、机器学习和深度学习。这些技术可以创建新内容或修改现有内容, 以满足特定的创意、教育、娱乐或信息需求。

* 聊天记录   手动输入

6

* 用户问题  string  变量引用

 流程开始 > 用户问题

分类1

查询订单

分类2

其他问题

添加问题类型

I.. 流程开始

输出


用户问题 string

全局变量

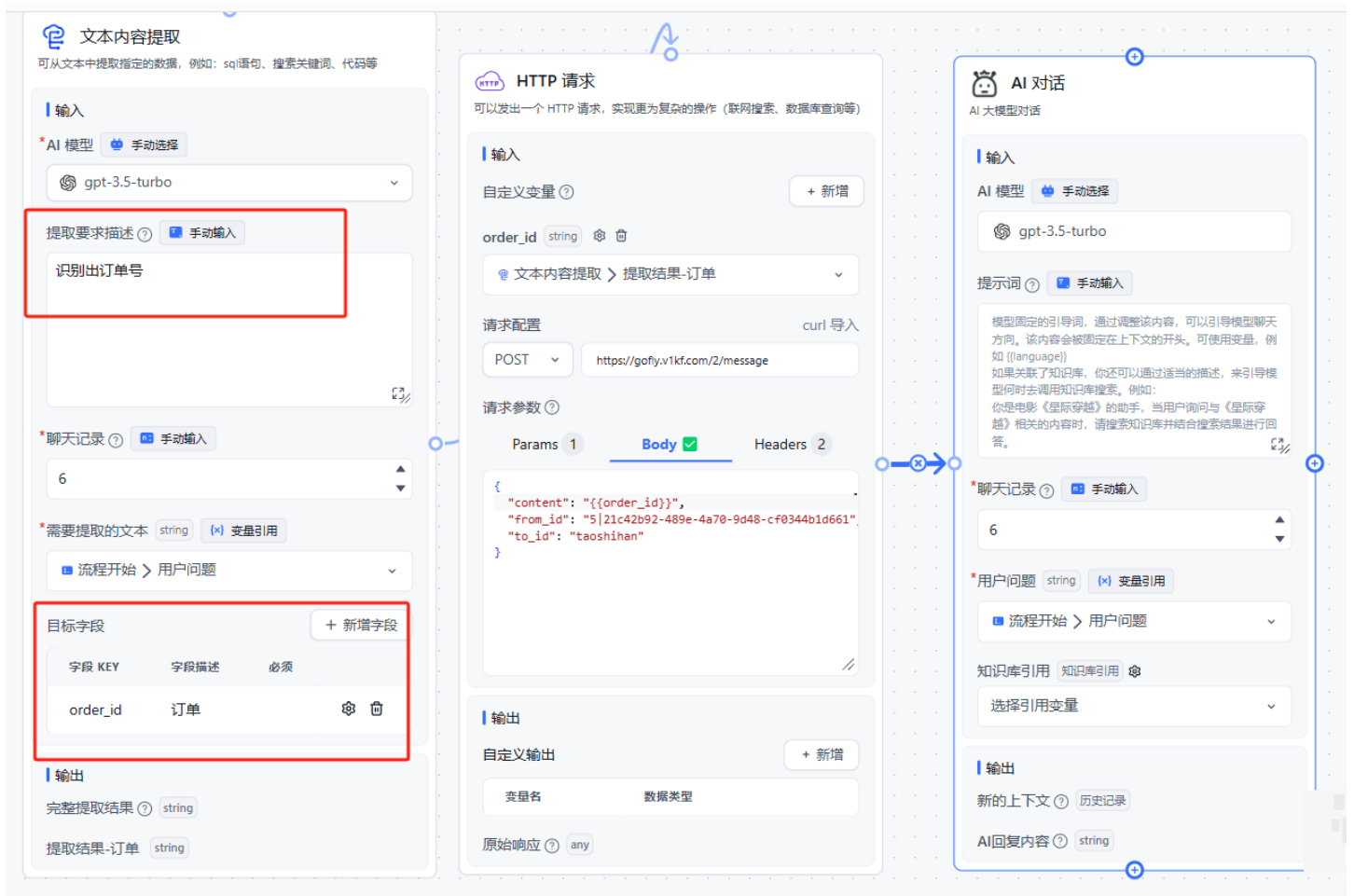
应用的ID string

当前对话ID string

AI回复的ID string

最近10条聊天记录  历史记录

当前时间 string



25. 草料二维码

草料二维码是一个生成二维码的网站，并且有活码功能。我们可以在这个网站上传自己的二维码，生成一个链接地址，把这个链接地址作为一个二维码去分发。如果想更改，就去他们后台更换二维码。最重要的，草料二维码有小程序，我们可以利用草料的小程序去作为落地页，可以**实现在网站或其他APP调起微信，展示自己微信二维码的功能**

实现步骤

<https://cli.im/> 注册登录

点击【活码】 【空白生码】 上传自己的二维码



创建完成以后，在列表右侧下拉框里【嵌入到公众号】拿到一个地址



转换协议

拿到嵌入到公众号的地址，转换为小程序协议（此处利用到一个草料二维码的漏洞），就可以去跳转了，例如下面的

`weixin://dl/business/?t=g9vrzJ22BTh`

26. 飞书文档

下面演示程序对接飞书电子表格的配置步骤，以及如何查找必要参数

26.1 飞书开放平台

<https://open.feishu.cn/app?lang=zh-CN>

【创建企业自建应用】

创建企业自建应用

维恩云信息科技提示：应用仅供本企业内部使用，应用发布需经过企业管理员审核，请仔细阅读 [应用审核说明](#)。



唯一客服

已启用

所有者：程序员老狼 · 我的角色：所有者

最新动态：2024-11-23 16:38 已修改

【凭证与基础信息】 可以查看App ID 和 App Secret

基础信息

- 凭证与基础信息
- 成员管理

应用能力

- 添加应用能力
- 云文档小组件
- 多维表格记录视图

应用凭证

App ID [?]
cli_a7cb2cd7e430500b [🔗](#)

App Secret [?]
..... [🔗](#) [👁](#) [🔄](#)

综合信息 [🔗](#)

应用图标

【权限管理】 搜索电子表格，把下面的权限都开通

云文档小组件

多维表格记录视图

开发配置

- 权限管理
- 事件与回调
- 安全设置
- 测试企业和人员

应用发布

- 版本管理与发布

运营监控

- 日志检索
- 应用质量看板

权限配置

电子表格 权限名称

全部 (2)

权限名称	权限等级	关联 API/事件	权限状态
<input type="checkbox"/> 查看、评论、编辑和管理电子表格 sheets:spreadsheet	免审权限	[API] 上传素材 [API] 下载素材 [API] 修改保护范围 [API] 修改电子表格属性 展开	已开通
<input type="checkbox"/> 查看、评论和导出电子表格 sheets:spreadsheet:readonly	免审权限	[API] 下载素材 [API] 删除回复 [API] 判断协作者是否有某权限 [API] 批量获取条件格式 展开	已开通

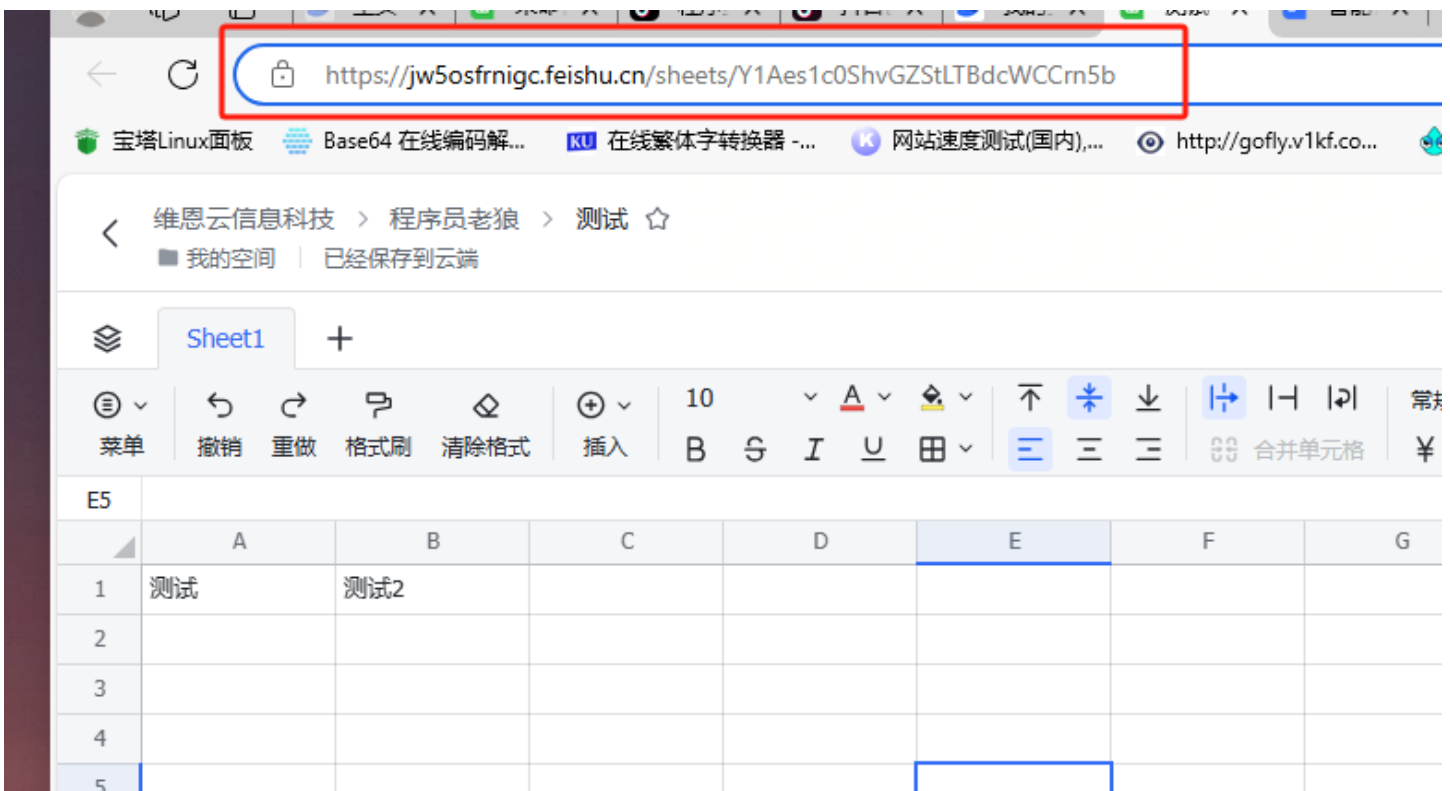
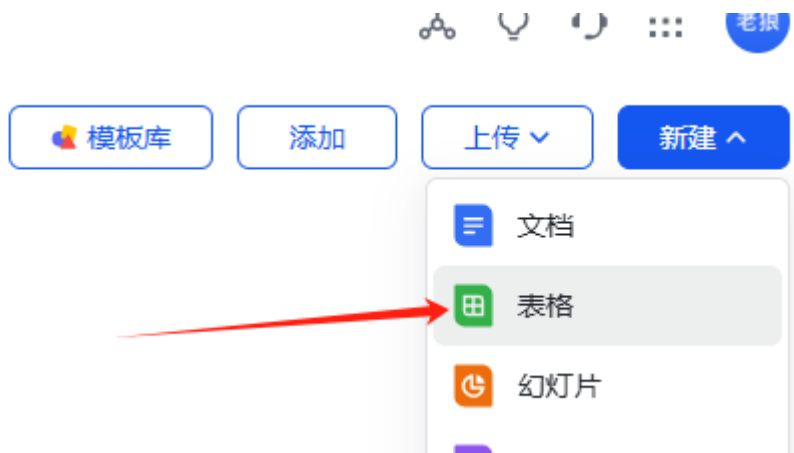
【版本管理与发布】 发布一下版本



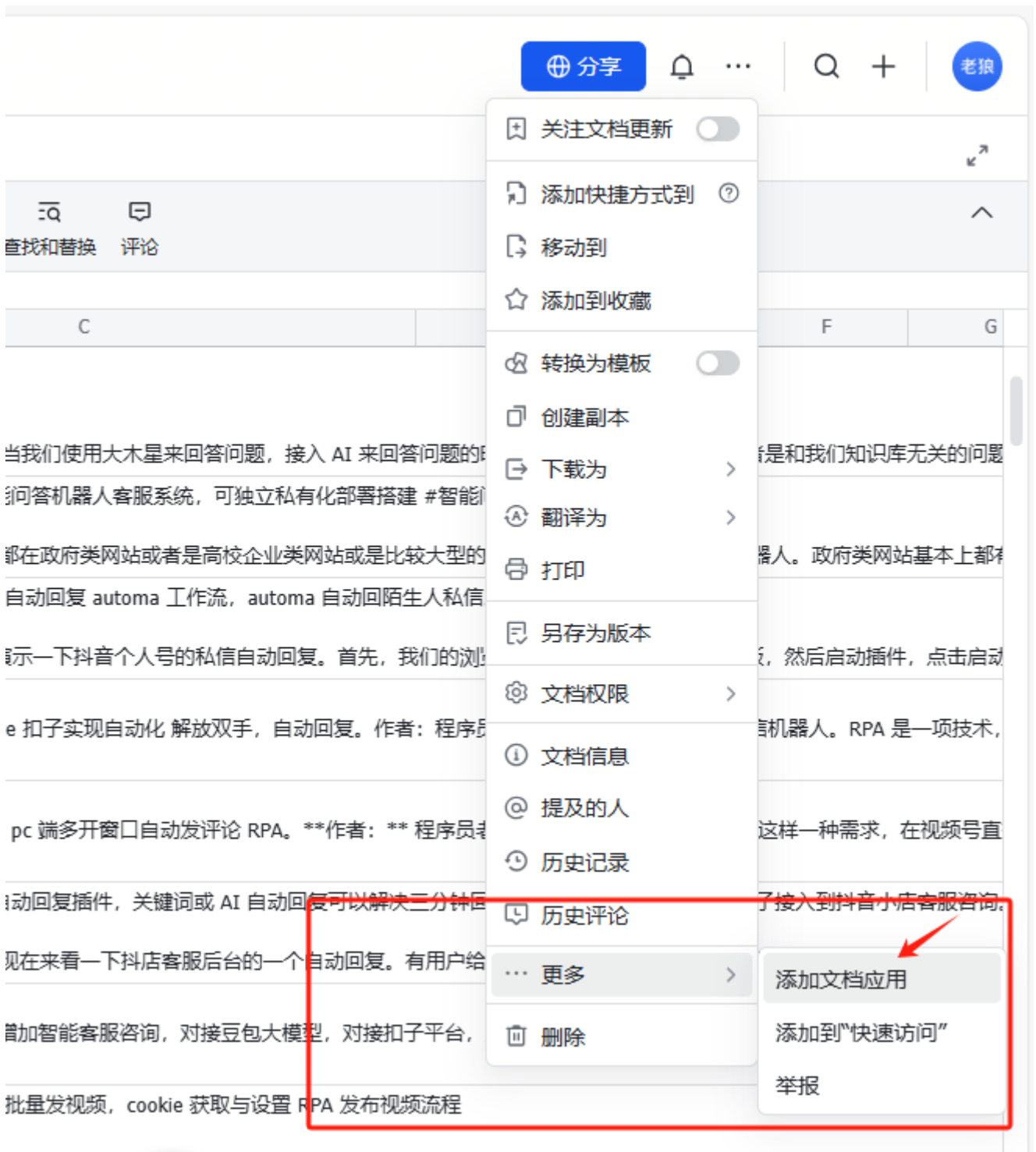
26.2 飞书云文档

<https://docs.feishu.cn/>

【新建电子表格】找到飞书电子表格的URL



【添加文档应用】找到我们在飞书开放平台上创建的应用



咨询问题前提

请明确自己的需求点，能够详细说出自己想要的是什么

请明确自己遇到的问题，以及自己尝试的解决方法