



# Admin Portal

## 使用者操作手冊

碩網資訊股份有限公司  
版本：1.1



# 目錄

1. 留言確認流程 .....	3
2. 詳細功能解說	
1) 儀錶板 .....	6
2) 數據洞察中心 .....	7
a. 對話紀錄 .....	8
b. 電話管理 – 進線紀錄 .....	10
c. 電話管理 – 語音留言 .....	11
3) 帳號管理 .....	13
a. 使用者管理 .....	14
b. CMS管理 .....	18
c. 機器人對話節點文案維護 .....	19



# 留言確認流程

lin01p230101.japanwest.cloudapp.azure.com/wise/wiseadm/s/subadmin/6b8d22b3-7927-42ba-a43a-cf47b8ff953e/login

a. 開啟Admin Portal網站

Welcome to  
LINE\_餐廳訂位\_正式區

語言

繁體中文

帳號

testemp

密碼

••••••

登入

b. 輸入帳號密碼進行登入，  
預設提供帳號規則如下  
帳號：商家統編  
密碼：商家UUID

c. 進入【電話管理 – 語音  
留言】功能

- 留言內容會直接通知inline平台，  
相關的確認方式與畫面說明請參  
閱inline系統說明手冊；
- 同時也可在Admin Portal系統上，  
依照以下步驟進行相關確認



SmartRobot

儀表板

正式知識庫狀態  
智能機器人管理介面  
總知識數量: 2

儀表版

數據洞察中心

對話紀錄

電話管理-進線紀錄

電話管理-語音留言

帳號管理



# 留言確認流程

- d. 針對要處理的留言狀況篩選：
1. 針對特定消費者電話查詢
  2. 針對未回覆留言處理
  3. 針對“留言”、或是“抱怨”處理

SmartRobot

測試知識庫狀態  
智能機器人管理介面  
總知識數量: 2

儀表版

數據洞察中心

對話紀錄

電話管理-進線紀錄

電話管理-語音留言

帳號管理

INTUMIT

## 電話管理-語音留言

查詢

起始時間: [ ] 結束時間: [ ]

電話號碼: [ ] 分店: [ 鼎太測試餐廳 ]

是否回覆: [ -- ] 留言類型: [ -- ]

顯示1-50項，共192項

會話編號	進入時間	最後記錄時間	Voicemail Status	是否回覆	電話號碼	留言類別	Voicemail Download	動作
#78b7689d4b222ec2	2025-02-14 20:20:36.968	5天前	null	未回覆	待確認	留言		View
#40f8d12bc83341ae	2025-01-16 11:21:33.073	1個月前	completed	未回覆	待確認	留言	[ ] [ ]	View
#e9c696babdf99b25	2025-01-16 11:20:22.305	1個月前	completed	未回覆	待確認	留言	[ ] [ ]	View
#b6b1970d2251ce8f	2025-01-16 11:20:22.305	1個月前	completed	未回覆	待確認	留言	[ ] [ ]	View
#948cdaaf5f8bdd05	2025-01-16 11:20:22.305	1個月前	completed	未回覆	待確認	留言	[ ] [ ]	View
#1bdf218ac153ce70	2025-01-16 11:20:22.305	1個月前	completed	未回覆	0926068444	留言	[ ] [ ]	View
#462508c9d473b4d9	2025-01-16 11:20:22.305	1個月前	completed	未回覆	待確認	留言	[ ] [ ]	View
#1823af3728a1c1ed	2024-12-27 10:16:40.328	2個月前	null	未回覆	待確認	留言		View
#16e155d891d41c31	2024-12-26 14:55:20.748	2個月前	completed	未回覆	待確認	留言		View
#6d2437fd6dd440b7								
#141adb7cfc16f189								
#eee72028a18ab77d								
#8502441e4b4e7128								

e. 點選右側“播放”按鈕聽取留言錄音，並點【View】按鈕觀看轉換文字的留言內容

f. 確認留言問題後，透過【電話號碼】欄位中的電話與消費者聯絡；完成處理後，在【View】畫面右下角【回覆確認】欄位勾選“已回覆”按鈕，並點選【儲存】來完成處理流程

電話管理-語音留言

通話基本資訊

基本資訊	704	唯一識別ID	CA5d715e00d56e292a304fe6956effcd78
進入時間	2024-02-06 13:14:35.665	最後記錄時間	2024-02-17 17:54:35.336

AI辨識結果

語音轉文字	我在做留言測試		
業務別辨識	這應該歸類於「其他事項」。	自動案件分類	其他問題
電話號碼	0225862211		
所屬分店	測試餐廳	異動人員	null
留言類型	留言	回覆確認	<input checked="" type="radio"/> 未回覆 <input type="radio"/> 已回覆 <input type="button" value="儲存"/>



## 詳細功能解說－儀錶板



# 儀錶板

SmartRobot

測試知識庫狀態  
智能機器人管理介面  
總知識數量: 2

- 儀錶版
- 數據洞察中心
- 帳號管理

## 儀錶板

餐廳一般店員test

通話統計

熊大測試餐廳 2025/02/01 - 2025/02/19

+ 儀錶板設定

總分鐘數

8

付費分鐘數

0

進線總次數

16

訂位數

11

修改數

3

取消數

7

留言數

0

轉真人數

0

抱怨數

0

轉接數

0

b. 可透過第一列日期輸入欄位來統計不同時間區間下的數據

a. 於左側功能選單中點擊【儀錶板】，或是剛登入Admin Portal後台時會預設開啟功能

c. 顯示統計數據項目說明

欄位名稱	說明
總分鐘數	總共對話時間(分鐘)
付費分鐘數	依據設定公式計算出需付費的時間(分鐘)
進線總次數	成功撥通AI訂位電話通數



## 詳細功能解說－數據洞察中心



# 對話紀錄

SmartRobot

測試知識庫狀態  
智能機器人管理介面  
總知識數量: 2

儀表版

數據洞察中心

對話紀錄

電話管理-進線紀錄

電話管理-語音留言

帳號管理

## 對話紀錄

餐廳測試人員

LINE\_餐廳訂位\_測試區 測試介面

熊大餐廳

調出無法回答問題清單 調出已審閱紀錄

匯出Excel (全部) : 時間範圍 2024-04-24 00:00:00 ~ 2024-04-24 23:59:59 送出 調出無法回答問題清單

1 2 3 4 5 顯示1-50項, 共1150項

搜尋:

顯示1-50項, 共50項

會話編號	進入時間	最後紀錄時間	User info	最後發言	最後業務分類	訊息量 (用戶)	有回答(次)	無答案(次)	動作
#fd86082c4dbfa3c9	2024/04/24 10:26:29	10分鐘前			通用	1	1	0	查看
#39ec082888c8d254	2024/04/24 10:16:37	20分鐘前	惠如 (Megan)	我要修改定位	通用	3	3	0	查看
#80a7619b20eeba44	2024/04/24 10:15:00	20分鐘前	惠如 (Megan)	三	通用	6	6	0	查看
#e0a8ee356eb16c2c	2024/04/24 10:12:32	23分鐘前			通用	13	13	0	查看
#11ebbeefce9eb92c	2024/04/24 10:09:18	26分鐘前	惠如 (Megan)	蔡惠如	通用	15	15	0	查看

a. 於左側功能選單中點擊【數據洞察中心】中的【對話紀錄】開啟功能

b. 可在此頁面上查看所有對話歷史紀錄的時間、分類、該次對話總訊息量與機器人回答狀況

d. 對話紀錄表格欄位說明

欄位名稱	說明
會話編號	依據使用者與機器人開始對話時，對話時間所產生的時間戳紀錄編號
進入時間	使用者開啟機器人對話的日期與時間紀錄
最後紀錄時間	使用者於此次對話中最後的訊息時間
IP位置	紀錄使用者的IP位置
最後發言	使用者於此次對話中最後的訊息發問內容
最後業務分類	使用者於此次對話中詢問的問題裡，最後一個問題隸屬的業務分類別
訊息量(用戶)	使用者在此次對話中產生的訊息數量
有回答(次)	此次對話機器人有回答使用者問題的數量
無回答(次)	此次對話機器人沒有回答使用者問題的數量

c. 所有對話紀錄可選擇頁面上方不同條件匯出相對應的報表查看，包含：匯出無法回答問題清單、已審閱紀錄、測試紀錄、全部對話紀錄(可依據不同時間)、覆蓋率(可依據不同時間)

e. 欲查看單一使用者的對話歷史紀錄詳細內容，點擊該對話紀錄列右側的【查看】按鈕，即可開啟該使用者的歷史對話紀錄



# 對話紀錄

會話紀錄明細

餐廳測試人員

f. 單一對話紀錄明細畫面與各對話列說明：

CAe3649b4a701cc68f7fc1686a8a0f9bdc		欄位名稱	說明		
1 顯示1-13項，共13項		訊息ID	每一則問題訊息的單一識別ID		
搜尋：		測試者提問	使用者輸入的問題內容，與使用者類型		
顯示1-13項，共13項		機器人回答	機器人回答該問題的答案內容、答案編號與機器人對此回答的信度高低判斷		
		時間	該問題訊息送達的日期時間		
		操作	立刻測試此問句 - 若於操作中學習此例句後，可立即測試查看是否學習結果符合預期		
No	訊息ID	測試者提問	機器人回答	時間	操作
1	4841	事件: (:restaurant_reservation) 使用者類型: unknown	您好，這裡是測試餐廳，請問您要預約、查詢、修改或是要取消訂位，也可以留言給我們喔！ 機器人答案編號: 20001 信度:高 (QADialogRule) [LINE AiCall] 餐廳訂位機器人 (進入點 → 訂位問句總入口)	2024/02/23 21:36:48	
2	4843	事件: (:push) 使用者類型: unknown	收到資訊	2024/02/23 21:37:02	
3	4842	預約訂位 使用者類型: unknown	請問你預計的用餐日期？ 信度:高 (QADialogRule) [LINE AiCall] 餐廳訂位機器人 (訂位問句總入口 → 訂位問句總入口)	2024/02/23 21:37:02	?
4	4845	事件: (:push) 使用者類型: unknown	收到資訊	2024/02/23 21:37:12	
5	4844	2月26號 使用者類型: unknown	請問你的用餐時間？ 信度:高 (QADialogRule) [LINE AiCall] 餐廳訂位機器人 (訂位問句總入口 → 訂位問句總入口)	2024/02/23 21:37:12	?
6	4847	事件: (:push) 使用者類型: unknown	好的，請稍後	2024/02/23 21:37:23	
7	4846	凌晨12點 使用者類型: unknown	請問有幾位要用餐？ 信度:高 (QADialogRule) [LINE AiCall] 餐廳訂位機器人 (訂位問句總入口 → 訂位問句總入口)	2024/02/23 21:37:23	?
8	4849	事件: (:push)	瞭解，請等一下	2024/02/23 21:37:33	



# 電話管理 - 進線紀錄

## b. 對話紀錄表格欄位說明

欄位名稱	說明
會話編號	與【對話紀錄】中的【會話編號】欄位相同，同一筆對話會對應相同【會話編號】的對話錄音
進入時間	撥通後通話開始時間
最後紀錄時間	通話結束時間
Duration(s)	該通通話累計秒數
Call Status	通話是否有成功撥入，成功顯示ringing，失敗顯示failed
Recording Status	通話是否有成功路因，成功顯示completed，失敗顯示N/A
Recording Download	通話若有成功錄音，可於此欄位選擇是否要撥放或下載通話語音內容

SmartRobot

測試知識庫狀態  
智能機器人管理介面  
總知識數量: 2

儀表版

數據洞察中心

- 對話紀錄
- 電話管理-進線紀錄
- 電話管理-語音留言

帳號管理

INTUMIT

## 電話管理-進線紀錄

熊大測試餐廳

1 2 3 4 5 ... 顯示1-50項，共2894項

會話編號	進入時間	最後紀錄時間	Duration (s)	Call Status	Recording Status	Recording Download	動作
#581db91f5895a4b9	2025-02-17 17:53:58.673	2025-02-17 17:55:39.162	93	completed	completed	[Download] [Play]	View
#1ffe537554152e80	2025-02-17 17:52:02.187	2025-02-17 17:53:56.039	106	completed	completed	[Download] [Play]	View
#e07973d0ccdc1393	2025-02-17 17:27:15.239	2025-02-17 17:29:10.452	108	completed	completed	[Download] [Play]	View
#77e9f3a006fa9302	2025-02-17 17:25:27.516	2025-02-17 17:27:16.746	102	completed	completed	[Download] [Play]	View
#a5185e52c67aa212	2025-02-17 14:36:11.652	2025-02-17 14:36:54.855	37	completed	completed	[Download] [Play]	View
#adf58b5db5b1e643	2025-02-14 20:21:53.413	2025-02-14 20:22:05.923	7	completed	completed	[Download] [Play]	View
#78b7689d4b222ec2	2025-02-14 20:20:36.968	2025-02-14 20:20:47.765	5	completed	completed	[Download] [Play]	View
#146b4112391fb22b	2025-02-14 15:47:39.959	2025-02-14 15:47:39.959	...	...	...	[Download] [Play]	View
#b0165e637755b7c7	2025-02-14 14:42:30.806	2025-02-14 14:42:30.806	...	...	...	[Download] [Play]	View
#3655f66f57bfe510	2025-02-14 14:42:00.911	2025-02-14 14:42:00.911	...	...	...	[Download] [Play]	View
#e21ea655394f2bea	2025-01-22 10:29:53.245	2025-01-22 10:30:30.245	...	...	...	[Download] [Play]	View
#40f8d12bc83341ae	2025-01-16 11:21:33.073	2025-01-16 11:22:00.073	...	...	...	[Download] [Play]	View
#e9c696babdf99b25	2025-01-16 11:20:22.305	2025-01-16 11:20:40.305	...	...	...	[Download] [Play]	View
#b6bf970d2251ce8f	2025-01-16 11:20:07.721	2025-01-16 11:20:20.721	...	...	...	[Download] [Play]	View
#358bbf9dca1a107c	2025-01-16 11:09:54.712	2025-01-16 11:10:10.712	...	...	...	[Download] [Play]	View
#948cdaaf5f8bdd05	2025-01-16 11:09:17.348	2025-01-16 11:09:40.348	...	...	...	[Download] [Play]	View

a. 於左側功能選單中點擊【數據洞察中心】中的【電話管理-進線紀錄】開啟功能

c. 點擊單一通話列右側之【View】按鈕，即會開啟該通話的【對話紀錄】頁

對話紀錄

LINE\_餐廳訂位\_正式區 測試介面

當天覆蓋率: 0.0%, 昨日覆蓋率: 100.0%, 本周覆蓋率: 100.0%

請出無法回答問題清單 請出已響起紀錄 匯出測試紀錄

匯出Excel (全部): 時間範圍 2024-02-24 00:00:00 ~ 2024-02-24 23:59:59 匯出 請出無法回答問題清單

覆蓋率報表匯出Excel (全部): 時間範圍 2024-02-24 00:00:00 ~ 2024-02-24 23:59:59 匯出

1 顯示1-1項，共1項

搜尋: [ ]

顯示1-1項，共1項

會話編號	進入時間	最後紀錄時間	User info	最後發言	最後業務分類	訊息量 (用戶)	有回答(次)	無答案(次)	動作
#7fc1686a8a09bd5	2024/02/23 21:36:49	1天前	[Avatar] 陳奕安	沒有要確定	通用	13	13	0	查看

顯示1-1項，共1項

搜尋: [ ]

1 顯示1-1項，共1項



# 電話管理 - 語音留言

SmartRobot

正式知識庫狀態  
智能機器人管理介面  
總知識數量: 2

儀表版

數據洞察中心

對話紀錄

電話管理-進線紀錄

電話管理-語音留言

帳號管理

電話管理-語音留言

餐廳測試人員

b. 語音留言列表篩選條件說明：

起始時間	<input type="text"/>	結束時間	<input type="text"/>
電話號碼	<input type="text"/>	分店	熊大測試餐廳
是否回覆	--	留言類型	--

查詢

欄位名稱	說明
開始時間 / 結束時間	篩選【進入時間】欄位區間
是否回覆	下拉選單，可選擇【留言】、【抱怨】兩種
電話號碼	篩選【電話號碼】欄位，可輸入部分號碼來查詢部分符合的結果
留言類別	下拉選單，可選擇【未回覆】、【已回覆】

1 顯示1-44項，共44項

會話編號	進入時間	最後紀錄時間	Voicemail Status	是否回覆	電話號碼	留言類別	Voicemail Download	動作
#304f6956effcd78	2024-02-06 13:14:35.665	7天前	completed	未回覆	0225862211	留言		<a href="#">View</a>
#905f2cbb43b716fd	2024-02-06 12:32:20.786	18天前	completed	未回覆	0920992803	留言		<a href="#">View</a>
#f406fac1e8477a9c	2024-02-01 12:51:50.901	23天前	completed	未回覆	0935576516	抱怨		<a href="#">View</a>
#cf5c...		26天前	null	未回覆	0928686474	抱怨		<a href="#">View</a>
#f510a34d67e00814	2024-01-21 22:46:32.244	30天前	completed	已回覆	0920612903	留言		<a href="#">View</a>

c. 語音留言列表欄位說明：

欄位名稱	說明
會話編號	與【對話紀錄】中的【會話編號】欄位相同，同一筆對話會對應相同【會話編號】的語音留言
進入時間	留言開始時間
最後紀錄時間	距離上次異動資料時間，以x分鐘、x小時、x天呈現，留言、更改留言回覆狀態皆會異動此欄位時間
Voicemail Status	語音留言處理狀態，已完成顯示completed，未留言成功顯示null，語音轉文字處理中顯示transcribed
是否回覆	該筆留言是否已回覆處理
電話號碼	該筆留言的電話號碼
留言類別	留言類別，區分為【留言】、【抱怨】兩種
Voicemail Download	通話若有成功留言，可於此欄位選擇是否要撥放或下載通話語音內容

a. 於左側功能選單中點擊【數據洞察中心】中的【電話管理 - 語音留言】開啟功能

d. 點擊單一留言列右側之【View】按鈕，即會開啟該通話的【留言內容】頁



# 電話管理 - 語音留言

電話管理-語音留言

餐廳測試人員

## 通話基本資訊

基本資訊	704	唯一識別ID	CA5d715ed0d56e292a304fe6956effcd78
進入時間	2024-02-06 13:14:35.665	最後記錄時間	2024-02-17 17:54:35.336

## AI辨識結果

語音轉文字	我在做留言測試		
業務別辨識	這應該歸類於「其他事項」。	自動案件分類	其他問題
電話號碼	0225862211		
所屬分店	測試餐廳	異動人員	null
留言類型	留言	回覆確認	<input checked="" type="radio"/> 未回覆 <input type="radio"/> 已回覆 <span>儲存</span>

e. 留言內容列表欄位說明：

欄位名稱	說明
<b>通話基本資訊</b>	
基本資訊	系統資訊
唯一識別ID	系統資訊
進入時間	留言開始時間
最後紀錄時間	上次異動資料時間點
<b>AI辨識結果</b>	
語音轉文字	語音留言內容
業務別辨識	AI識別留言類型：「訂位相關」、「活動查詢」、「客訴抱怨」、「其他事項」
自動案件分類	AI識別留言分類：「訂位問題」、「特殊需求」、「提供建議」、「營業時間」、「餐點內容」、「停車問題」、「其他問題」
電話號碼	留言消費者電話號碼
所屬分店	留言對象餐廳
異動人員	資料異動者帳號，一次都未被回覆時會顯示null
留言類型	顯示消費者此次留言屬於【留言】還是【抱怨】
回覆確認	標示此留言是否有人回電回覆，若已完成可透過勾選【已回覆】選項，並點選右側【儲存】按鈕完成設定



## 詳細功能解說－帳號管理



# 使用者管理

c. 可使用使用者名稱於列表上搜尋欄位中進行搜尋

SmartRobot

正式知識庫狀態  
智能機器人管理介面  
總知識數量: 2

儀表版

數據洞察中心

帳號管理

使用者管理

CMS管理

機器人對話節點文案維護

INTUMIT

a. 於左側功能選單中點擊【帳號管理】開啟【使用者管理】功能

使用者管理

新增帳號

請輸入搜尋關鍵字

<input type="checkbox"/>	使用者名稱	角色名稱	所屬分店	最後編輯時間	最後登入時間	權限狀態
<input type="checkbox"/>	餐廳店員	餐廳一般店員	測試餐廳	2024/02/25 14:22:15		<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	餐廳測試人員	餐廳管理人員	測試餐廳	2024/01/18 17:10:02	2024/02/24 22:00:13	<input checked="" type="checkbox"/>

每頁顯示 20 筆，共 2 筆 < 1 >

b. 使用者管理列表顯示資訊包含：

欄位名稱	說明
使用者名稱	顯示該使用者名稱
腳色名稱	顯示該使用者的角色，擁有編輯權限者為【餐廳管理人員】，僅有觀看權限者為【餐廳一般店員】
所屬分店	顯示使用者對應的分店，分店下的使用者僅能看到對應分店中的對話紀錄、留言、使用者資料、CMS Notify資料
最後編輯時間	該使用者最後被管理者編輯內容的日期時間
最後登入時間	該使用者最後登入平台的日期時間
權限狀態	於列表上可快速啟用或停用此使用者，新增使用者後預設為啟用



# 使用者管理 - 新增帳號

使用者管理

+ 新增帳號



使用者名稱

角色名稱

使用者管理

餐廳測試人員

[< 返回列表](#)

新增使用者管理

基本資訊

基本資訊

儲存

使用者名稱

電子郵件

帳號

使用者密碼 ⓘ

驗證密碼 ⓘ

角色名稱 ⓘ

所屬分店

公司管理者  
餐廳一般店員  
餐廳管理人員

## d. 新增帳號

- 【餐廳管理人員】可透過點擊使用者列表上方【+ 新增帳號】進入新增使用者頁面
- 依序輸入新使用者相關帳號資料
- 輸入完成後點擊右上角【儲存】按鈕即可完成新增作業



# 使用者管理 – 編輯帳號

<input type="checkbox"/>	使用者名稱
<input type="checkbox"/>	餐廳店員
<input type="checkbox"/>	餐廳測試人員

- e. 編輯帳號
- 【餐廳管理人員】可透過欲編輯的使用者名稱進入編輯頁
  - 編輯頁開啟時，【使用者密碼】與【驗證密碼】兩個欄位顯示為空白，若不修改密碼者僅需保留其空白即可
  - 異動完其他所需調整的欄位內容後，點擊右上角【儲存】即可完成編輯

使用者管理 餐廳測試人員 ▾

[< 返回列表](#)

編輯使用者管理

基本資訊

基本資訊

使用者名稱	<input type="text" value="餐廳店員"/>
電子郵件	<input type="text" value="intumit@intumit.com"/>
帳號	<input type="text" value="testemp"/>
使用者密碼 ⓘ	<input type="password"/>
驗證密碼 ⓘ	<input type="password"/>
角色名稱 ⓘ	<input type="text" value="公司管理著"/> <input type="text" value="餐廳一般店員"/> <input type="text" value="餐廳管理人員"/>
所屬分店	<input type="text" value="測試餐廳"/>

[儲存](#)



# 使用者管理 – 刪除帳號

使用者管理

🏠 餐廳測試人員

<input checked="" type="checkbox"/>	使用者名稱	角色名稱	所屬分店	最後編輯時間	最後登入時間	權限狀態
<input checked="" type="checkbox"/>	餐廳店員	餐廳一般店員	測試餐廳	2024/02/25 14:22:15		<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	餐廳測試人員	餐廳管理人員	測試餐廳	2024/01/18 17:10:02	2024/02/24 22:00:13	<input checked="" type="checkbox"/>

每頁顯示 20 筆，共 4 筆 < 1 >

## f. 刪除帳號

- 可勾選全部或批次選擇多個使用者進行刪除，勾選欲刪除的使用者後，點擊上方【刪除】icon即可進行刪除作業



# CMS管理

## CMS管理

店家名稱	熊大測試餐廳
通知對象	inline平台通知
LINE CALL	<a href="https://line.me/R/lc/819999508665154458">https://line.me/R/lc/819999508665154458</a>
功能開關	此處可針對AI機器人提供的服務進行開關，選則【啟用】表示會提供該項服務。
留言	<input checked="" type="checkbox"/>
修改訂位	<input checked="" type="checkbox"/>
取消訂位	<input checked="" type="checkbox"/>
轉真人店員	<input checked="" type="checkbox"/>

b. 欄位上顯示【通知對象】為目前訂位、與留言訊息會通知的平台；【LINE CALL】則會顯示可撥打AI語音訂位系統的line call連結

c. 【功能開關】可讓餐廳自行針對【留言】、【修改訂位】、【取消訂位】、【轉真人店員】等功能做啟、停用的設定，被停用的功能會於語音訂位中告知消費者“目前不提供{被停用功能}的服務“

a. 於左側功能選單中點擊【帳號管理】開啟【CMS管理】功能



測試知識庫狀態  
智能機器人管理介面  
總知識數量: 2

儀表版

數據洞察中心

帳號管理

使用者管理

CMS管理

機器人對話節點文案維護



# 機器人對話節點文案維護

SmartRobot

測試知識庫狀態  
智能機器人管理介面  
總知識數量: 2

儀表版

數據洞察中心

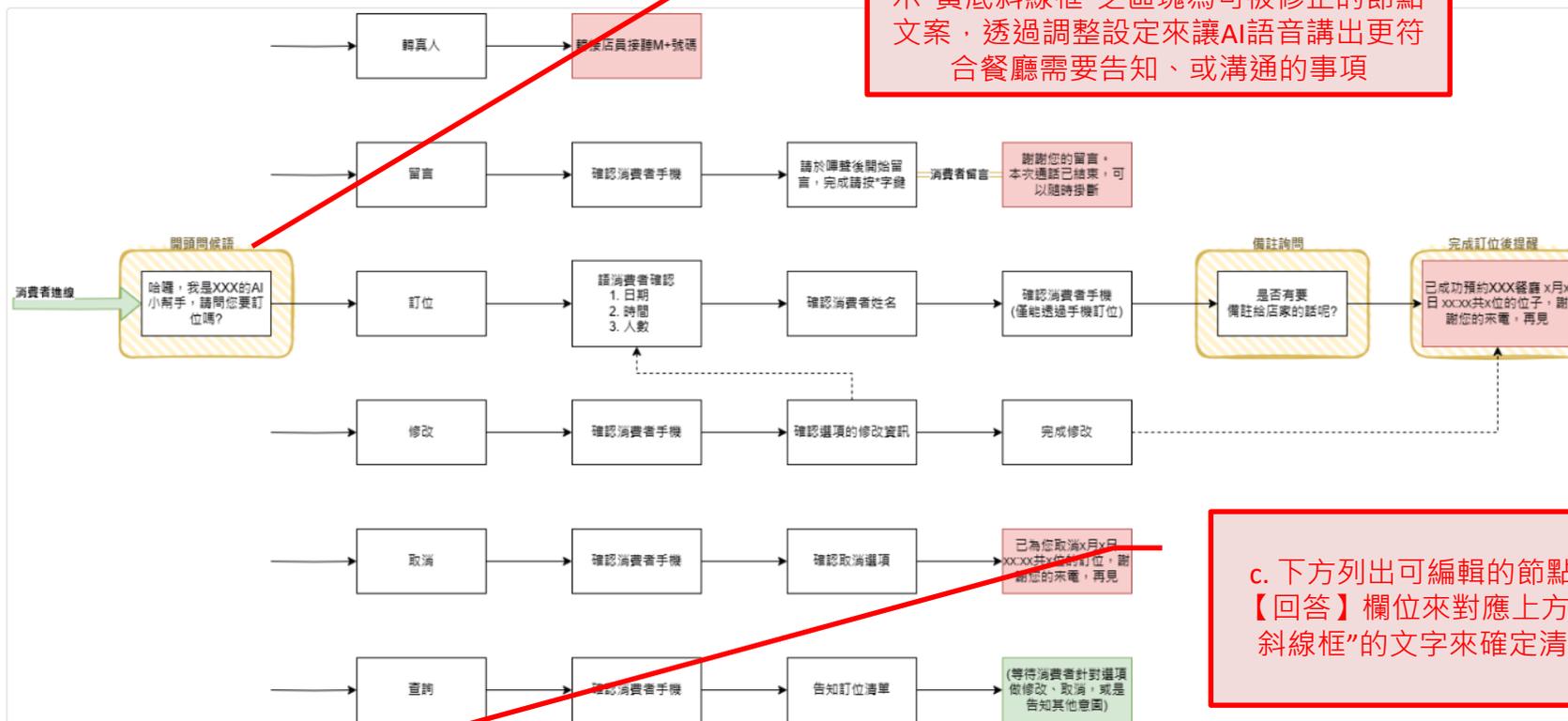
帳號管理

- 使用者管理
- CMS管理
- 機器人對話節點文案維護

INTUMIT

## 機器人對話節點文案維護

餐廳一般店員test



b. 流程圖中呈現AI語音訂位服務目前有提供的功能與對應的簡易對話流程，並且標示“黃底斜線框”之區塊為可被修正的節點文案，透過調整設定來讓AI語音講出更符合餐廳需要告知、或溝通的事項

a. 於左側功能選單中點擊【帳號管理】開啟【機器人對話節點文案維護】功能

c. 下方列出可編輯的節點清單，可針對【回答】欄位來對應上方流程圖的“黃色斜線框”的文字來確定清單對應的節點

回答	內容	操作
開頭問候語	哈囉你好嗎, 我是(店家名稱)的AI小幫手, 您要訂位嗎??	儲存
備註詢問	請問有沒有想特別跟店家說的話	儲存



# 機器人對話節點文案維護

d. 對應節點的預設文案會建立於【內容】欄位中，可透過直接修改來調整希望AI回應的內容，並透過後方【動作】欄位的【儲存】按鈕來完成設定

回答	內容	操作
開頭問候語	<input type="text" value="哈囉你好嗎，我是{店家名稱}的AI小幫手，您要訂位嗎??"/>	<button>儲存</button>
備註詢問	<input type="text" value="請問有沒有想特別跟店家說的話"/>	<button>儲存</button>
完成訂位後提醒	<input type="text" value="已成功預約{店家名稱} {訂位資訊}，謝謝您的來電，再見。"/>	<button>儲存</button>
	<p>內容字數限制為50字</p> <p>內容填入以下代號將自動替換文字</p> <p>{店家名稱} → 將替換成【熊大測試餐廳】</p> <p>{訂位資訊} → 將替換成已紀錄之訂位資訊，如: "2月12號 18點0分共3位，另外您有留下備註，備註內容為對甲殼類過敏"</p>	

## e. 紅字注意事項標註置換的規則：

- 內容字數限制為50字
- 內容填入以下代號將自動替換文字
  - {店家名稱}會替換為餐廳名稱
  - {訂位資訊}會替換為消費者想要、或是已成功訂位的資訊