HERMEZEN · AI CHATBOT

赫境 AI 客服系统后端操作指南

控制台配置 · 人工坐席工作台 · 手机企业微信接待
转人工派单 · 会话存档 · 排查手册

适用对象
管理员、坐席客服、运营

系统入口
hermezen.com/bot2
hermezen.com/bot/desk

移动接待
企业微信「赫境 AI 客服」

版本
v1.0 · 2026-11-23
功能迭代后同步更新

01 **概览与上手**
站点 · 角色 · 入口 · 五分钟

02 **网页工作台**
会话 · 附件 · 知识库 · 结束

03 **手机企微接待**
指令 · 接待模式 · 转发文件

04 **转人工派单**
触发 · 规则 · 三级通道

05 **控制台配置**
站点 · 模型 · 工位 · FAQ

06 **排查与附录**
故障表 · 指令卡 · 纪律

一、系统概览

赫境 AI 客服是一套**多站点 AI 客服 + 人工坐席**系统：访客在网站右下角与 AI 对话，AI 判断不了或访客主动要求时**转人工**，工单按规则派给坐席，坐席可在**网页工作台**或**手机企业微信**上直接回复，客户侧始终在同一个聊天框里继续聊。

1.1 三个站点（同一套后台分别配置）

站点代号	站点名称	绑定域名	默认语种
`hermezen`	赫境私域	hermezen.com, www.hermezen.com	`auto` 跟随页面语言
`global`	赫境云 SaaS	global.hermezen.com	`auto` 跟随页面语言
`tokenhub`	赫境 TokenHub	tokenhub.hermezen.com	`auto` 跟随页面语言

另有 `HermeZen`（旧演示站点）仅供历史数据回看，日常请勿选择。

1.2 三个角色与各自的入口

角色	能做什么	入口
管理员 admin / 值班管理员	配置站点、模型、配额、主题、知识库、常见问题；查看全部会话与数据；派单	`https://hermezen.com/bot2`（需先在 hermezen.com 登录）
坐席客服 coco / carol / bob / leo / hannah / liwen	接待转人工工单、回复客户、发附件、发知识库资料、结束接待	网页：`https://hermezen.com/bot/desk` 手机：企业微信「赫境 AI 客服」
访客	在网站聊天框提问，可要求转人工，留邮箱收存档	网站右下角客服按钮

> **一句话记住关键区别：**控制台 `/bot2` 是「配置和数据」，工作台 `/bot/desk` 是「干活回客户」。企业微信两个都能做，但最常用的是回客户。

1.3 五分钟上手

- 浏览器打开 `https://hermezen.com`，用你的管理员/坐席账号登录一次（存住登录态）。
- 配置：打开 `/bot2` → 顶部「站点」下拉选 `hermezen`（或对应站点）→ 核对模型、配额、主题、嵌入代码。
- 干活：新标签打开 `/bot/desk` → 左侧出现待接待清单。
- 手机：企业微信「消息」→ 搜索「赫境 AI 客服」→ 进去发 `#list` 看清单。

二、网页坐席工作台

地址：`https://hermezen.com/bot/desk`　建议长期开一个标签页。

2.1 界面分区

区域	说明
左上顶栏	赫境 LOGO ・「当前坐席：你的名字」（点头像可换头像）・ 待接待数量 ・ 知识库 / 刷新 / 控制台入口
左侧清单	每条 = 一个工单：**#工单号 ・ 工单类型 ・ 派给谁 ・ 访客标识 ・ 等待时长 ・ 状态（new / processing）・ 客户最后一句**
右侧对话	选中会话后显示完整往来，坐席消息带圆形头像；AI 消息标「AI 客服」
底部输入	输入即回客户；**Enter 发送，Shift+Enter 换行**；　上传附件或 **Ctrl+V 粘贴截图**（单文件 ⩽ 8MB）
快捷回复	5 条常用语一键填入，可在画面上修改后再发

2.2 知识库抽屉（　知识库）

- 三块内容：**常见答案（FAQ）**、**企业文档 / 报价 / 图片**、**产品资料**，可关键词搜索。
- 命中后两个动作：**插入到回复**（放进输入框，可改）或 **发给客户**（直接发出，含附件链接）。
- 已登记 4 份产品资料 + 6 条预置常见问题（赫境能做什么 / 能否私有化部署 / 数据是否出境 等）。

2.3 结束接待与会话存档

> **点「结束接待」会发生三件事：**① 工单状态变 `done`，客户侧停止等待；② 会话标记 handoff 清零；③ 若访客留过邮箱，**系统自动把整段聊天记录作为「会话记录存档」邮件发到他邮箱**。

访客自己也可以在聊天窗底部点「　把聊天记录发到我邮箱」（留过邮箱才会出现，按钮上会显示邮箱地址）。

三、手机企业微信接待（重点）

坐席**不需要另外开账号**：用你自己的企业微信即可。系统按企微 userid 自动对应站内坐席。

企业微信 userid	站内坐席账号	说明
`Xiaoge`	`admin`（钟小哥）	管理员，接收全部转人工通知
`coco` / `carol` / `bob`	同名坐席	按工单类型与负载均衡派单
`BOB`	`bob`	userid 为长串编号时，系统按别名表自动映射

3.1 消息从哪来、在哪看

- 转人工发生时，企业微信里「**赫境 AI 客服**」这个**应用会话**会收到一张工单卡片：工单号、工单类型、**客户原话（最近三句）**、是否留邮箱、时间，卡片带「打开坐席工作台」按钮。
- 路径：企业微信 →「消息」→ 搜索「**赫境**」→ 点「赫境 AI 客服」。
- 注意 客服消息不进任何微信群，也不进你的个人聊天；它只在应用会话里（这是企业微信的产品结构，不是系统缺陷）。

3.2 指令速查

你发的	系统怎么处理
`#list`	看待接待工单清单，每条下面带客户最后一句原话
`#18`	**进入 18 号工单的接待模式**：接下来你发的每句话、每张图、每个文件都直接发给这位客户（不用再带 #号）
接待模式下任意文字	直接发给客户，客户网页上显示 **【坐席】** … 气泡，等待音乐自动停

你发的	系统怎么处理
`#18 您好，报价我整理好发您`	一次性发给 18 号客户（不进接待模式）
`#退出`	退出接待模式，回到「问 AI」状态
`#close 18` / `#结束 18` / `#关闭 18`	结束 18 号工单接待；客户收到本次接待已结束的提示；若留过邮箱自动发存档
图片 / PDF / Word（接待模式下）	自动下载后转给客户：图片直接显示，文件显示「 文件名」可点下载
不带 `#` 且不在接待模式	走 AI 回答（同事也能在这个会话里问 AI，不会误发给客户）

> **最常见的误解：**不进接待模式时，你打的字是「问 AI」，客户收不到。要回客户，先发 `#工单号`，或每次带 `#工单号 内容`。

3.3 一条完整接待示例

```
#list
→ 待接待工单（回复格式：#工单号 内容）：
   #18 · manual · admin · 访客 real_like_demo
        「能不能先给我一份报价方案」

#18
→ 已进入 #18 接待模式     接下来你发的每一句话都会直接发给客户

您好，我是隽永东方的钟工，报价方案我整理好马上发您
→ 已发给客户     工单 #18

（拍照或发 PDF，自动转给客户）

#close 18
→ 工单 #18 已结束接待     客户侧会看到结束提示
```

四、转人工与派单逻辑

4.1 什么时候会转人工

- **访客明确要人工**：命中「转人工 / 找人工 / 换人工 / 人工客服 / 找真人 / 叫你们同事 / talk to a human / real person…」→ 直接转，不再绕话术。

- **AI 判断必须转**：涉及具体报价、交期承诺、合同条款、投诉纠纷、技术方案细节等 AI 不允许自行承诺的问题。
- **AI 判定为未命中知识库**且问题需要人判断时。

4.2 派给谁（确定性规则，不猜）

- 看工单类型：`manual` 主动转人工 / `quote` 询价 / `warranty` 质保 / `technical` 技术 / `design` 设计 / `distributor` 经销。
- 到「员工工位」筛：**启用中 + 负责该类型 + 角色为 admin 或 agent**。
- 多人符合 → 派给**手上未结工单最少**的；一样多时派给**最久没接单**的。
- 都不符合 → 退给任意管理员 → 再退给任意坐席。
- 派单同时做三件事：写工单、给坐席写站内信（右上角铃铛）、推企业微信卡片。

4.3 通知三级降级

优先级	通道	特点
①	企业微信应用消息	首选。无 48 小时限制，卡片可点开工作台
②	微信公众号客服消息	兜底。微信里直接收；受 **48 小时互动窗口**限制，超时返回 `45015`
③	站内信（右上角铃铛）	前两条都失败也不报错，铃铛一定有

同一会话多次转人工，站内信只保留一条未读并更新内容，避免铃铛被同一访客刷满。

五、控制台配置（/bot2）

5.1 站点配置区

配置项	作用	建议值
站点代号 slug	挂件 `data-site` 对应的键	不要随意改
允许域名	白名单，防别站盗用你的额度	逐站独立填写
默认语言	`auto` = 跟随当前页面语言（`hz_lang` → `<html lang>` → 浏览器）	`auto`
模型	单一真源 `settings.hermes_model`；改动对全站生效	`gemini-3.8-flash`

配置项	作用	建议值
TokenHub Key	客户自带 key；未配置时挂件明确提示「未接通」，不偷用平台额度	按站点配
每日消息配额	单站每日消息上限	300
主色 / 主题	赫境金（默认）· 极简白 · 墨夜黑 · 海蓝	按站点品牌
嵌入代码	`<script src="https://hermezen.com/bot/widget.js" data-site="hermezen" defer></script>`	复制到目标站点

5.2 员工工位

- 字段：账号、显示名、角色（admin / agent）、负责的工单类型、是否启用、头像。
- **启用**才参与派单；负责类型决定能否接到该类工单。
- 坑 同一账号不要重复登记两条，否则会被当成两个坐席参与负载均衡。

5.3 常见问题（FAQ）预置

控制台可预置问答，挂件里会以胶囊形式展示给访客，减轻 AI 压力。当前已预置 6 条，例如「赫境能做什么？」「能部署到我们自己的服务器吗？」「数据放在哪里，会不会出境？」

5.4 运行数据

- 今日/累计会话、消息数、留资（按邮箱去重）、转人工次数、累计消耗 token。
- 询盘去重规则：**同一邮箱只落一次询盘**，避免重复。

六、故障排查手册

现象	先查这里	处理
企业微信收不到工单卡片	① 是否在企业微信「数据」里的应用会话（不是微信群）② 应用可见范围是否含你 ③ 推送日志 `hz_wecom_push_log` 的 `errcode`	errcode=0 表示已受理；客户端看不到时，从「工作台」进入一次应用
在企微回客户没反应	是否先进了接待模式（`#工单号`）；或是否带了 `#工单号`	先发 `#18`，再说话；`#退出` 回 AI

现象	先查这里	处理
公众号消息发不出 `45015`	48 小时互动窗口已过	让访客先给公众号发一条消息，或改走企业微信
工作台空白 / 加载不出	是否在 hermezen.com 登录过；打开开发者工具看 401/500	先登录一次控制台，再刷新工作台
页面改了没变化	浏览器缓存（微信 X5 会忽略 no-store）	Ctrl+Shift+R；手机端关标签重进
挂件不显示	嵌入代码是否正确；域名白名单是否含该站	核对 `data-site` 与「允许域名」
挂件提示「未接通」	该站点没有配 TokenHub Key	控制台补 Key；平台不会替客户垫额度
AI 回复被截断	推理模型输出额度	`max_tokens` 已设 4000，仍截断则缩短提示或换模型

> **排查顺序口诀：**先看**数据库日志**（推送日志 / 消息表有没有落），再看**API 返回码**，最后才怀疑前端缓存。不要一上来就刷新浏览器。

附录 A · 指令速查卡（可打印贴墙）

在「赫境 AI 客服」会话里发	效果
`#list`	待接待清单（含客户最后一句）
`#18`	进入 18 号工单接待模式（之后说话＝回客户）
`#18 内容`	单次发给 18 号客户
`#退出`	退出接待模式
`#close 18`	结束 18 号接待（自动存档邮件）
图片 / 文件	接待模式下自动转给客户
普通文字（无接待模式）	问 AI，不会发给客户

附录 B · 关键地址与账号

用途	地址 / 值
AI ChatBot 控制台	`https://hermezen.com/bot2`
人工坐席工作台	`https://hermezen.com/bot/desk`
挂件脚本（嵌入用）	`https://hermezen.com/bot/widget.js`
企业微信回调地址	`https://hermezen.com/wecom/callback`
企业微信应用	应用名「赫境 AI 客服」· AgentId `1000023` · 企业 ID `wwaced53fed12a6042`
坐席清单	admin（值班管理员）、coco、carol、bob、leo、hannah、liwen
当前模型 / 配额	`gemini-3.8-flash` · 每站每日 300 条

附录 C · 建议的操作纪律

- 客户在等时**先在企微回一句**（哪怕只是「我马上给您整理」），客户能看到【坐席】气泡，等待音乐就停了。
- 价格、交期、合同条款**一律不口头承诺**，用知识库里的报价方案与合同模板。

- 结束接待前，确认客户问题已有结论，再 `#close`；存档邮件会自动发出。
- 派单不合理时，回控制台「员工工位」调整「负责类型」，或直接在工作台把工单指派给别人。

本文档依据 2026-11-23 线上实际状态编写：站点 3 个、坐席 7 个、预置常见问题 6 条、知识库产品资料 4 份、企业微信应用「赫境 AI 客服」。功能迭代后请同步更新版本号。