

AI接待员：产品介绍

文档最后提交：2026/10/06 10:55:46（北京时间）

在线说明书：<https://aireceptionist.bosheng.online/doc/>

01 产品介绍

产品定位

AI接待员把企业提供的产品介绍、服务政策和常见问答用于在线咨询。访客可以直接打开接待链接，也可以在企业网站点击悬浮接待按钮。需要进一步沟通时，助手收集需求并展示工单确认卡片，访客批准后提交给团队处理。



图 1：本地产品首页。右侧对话是首页自带的“交互示意”，并非真实客户会话或验收结果。

常见使用场景

场景	访客需求	企业如何准备
产品咨询	了解功能、适用条件、套餐与使用方式	提供清晰的产品名称、型号、套餐、价格和有效条件
服务接待	查询流程、售后政策、办理条件	提供流程、政策、服务范围与人工服务安排
合作意向	希望销售或业务人员进一步联系	配置合适的工单分类及联系方式要求

业务流程

1. 企业注册并建立接待空间、默认站点。
2. 上传企业知识，等待索引就绪。
3. 配置站点展示和允许来源，分享链接或嵌入网站。
4. 访客询问问题，助手检索当前空间的知识资料。
5. 需要人工跟进时，访客确认工单信息并批准提交。
6. 团队在后台查看工单、分配处理人、更新状态和备注。

主要能力

能力	提供的功能
企业知识	上传文件、资料说明、版本记录、下载、索引状态、失败重试、删除与恢复
访客接待	独立接待页、网站嵌入、历史记录、恢复咨询、手动结束和空闲自动结束
工单跟进	分类与扩展字段、访客确认、处理人分配、状态流转、处理历史和删除
运营管理	会话查看与 JSON 导出、操作审计、企业和空间用量、套餐申请
团队与隔离	多租户、空间选择、四级角色、站点来源限制、成员登录撤销
来源信息	基础来源记录；配置齐备时可解析推广来源，失败时降级

企业、空间和站点

名称	含义	使用注意
企业／租户	企业账号和套餐归属	同一企业所有空间共用企业月额度和工单容量
接待空间	一组知识、站点、会话和工单的管理范围	先确认后台顶部选中的空间，再操作资料或站点
站点	一个公开接待入口	各站点可设置展示内容、允许来源和工单开关
工单分类	当前空间允许收集的需求类型	分类需要启用，且需求符合规则，才能提交

企业名称与访客看到的“企业展示名”分别设置。修改企业名称后，仍应检查各站点的展示名。

使用边界

- 回答质量取决于资料内容、索引状态和模型处理；应核对关键价格、政策和服务条件，资料不足时补充资料或交给人工确认。
- 工单用于后续跟进，后台会话详情用于查看；当前界面没有人工接管后直接在原会话发言的功能。
- “服务时间说明”是展示文本，不会自动限制 AI 接待时段，也不代表团队会即时回复。
- 产品没有在当前使用流程中提供自动在线支付、邮件邀请成员或企业自助编辑助手提示词的入口。
- 首次可使用免费版；付费升级通过申请、联系财务、平台确认收款和额度同步完成。