AI 客服知識庫結構清單

whynoideas.dev · 免費下載

AI 客服知識庫結構清單

一、知識庫應包六類內容

1. 產品服務詳情：每款產品名稱、價錢、適用人士、限制條件、退換貨規則。
2. 訂單與物流：下單步驟、付款方式、運費計算、送貨時間、查詢貨運方法。
3. 帳戶與會員：註冊流程、忘記密碼、會員等級、積分換領、刪除帳戶。
4. 常見問題與異常處理：付款失敗、貨品損壞、缺貨、投訴升級、聯絡人電話。
5. 公司政策與聲明：私隱政策、服務條款、營業時間、假日安排。
6. 話術與禁忌：客服可用語句、絕對唔可以講嘅承諾、轉人工客服條件。

二、每類內容寫作模板

產品服務詳情
產品名稱：[全名]
價錢：[港幣金額，含唔含運費]
適用人士：[誰適合買，誰唔適合]
限制條件：[年齡、地區、數量限制]
退換貨規則：[幾日內可退、要點換、邊方出運費]

訂單與物流
下單步驟：[1. 2. 3.]
付款方式：[可用嘅方法]
運費計算：[免運條件、收費標準]
送貨時間：[預計幾個工作天]
查詢貨運：[點樣查物流編號]

常見問題與異常處理
問題：[客會問邊句]
原因：[為什麼會發生]
解決步驟：[具體做法]
邊時轉人工：[條件]

三、常見寫錯方法

寫得太簡略：只寫「退貨可」，唔寫幾日內、要點退、邊方出錢。AI 會亂答，有時話 7 日，有時話 30 日。
只寫結果唔寫步驟：只話「聯絡客服」，唔寫電話、電郵、營業時間。AI 會亂編聯絡資料。
用模糊字眼：寫「盡快」、「很快」、「一般情況」。AI 會將「盡快」解釋為即日或一個月，每次答案唔同。
一條知識混多個主題：將產品價錢、運費、退貨都寫喺同一段。AI 分唔清，問價錢時會答退貨規則。

缺少禁忌規則：唔寫「唔可以承諾 100% 退款」。AI 會幫客承諾公司做不到嘅事。

四、上線前自檢清單

1. 每條知識有無寫明具體數字、日期、地點，唔係只用「幾」、「快」、「盡快」。
2. 同一個問題，喺知識庫內只有一條標準答案，冇重複矛盾內容。
3. 每條內容有無寫明「邊時要轉人工客服」，唔係讓 AI 亂處理複雜投訴。
4. 產品價錢、運費、退換貨期限，有無跟官網同實際操作一致。
5. 知識庫內有無列明公司絕對唔可以承諾嘅事項，例如「保證盈利」、「絕對唔會延遲」。
6. 用 10 個真實客人問法測試，AI 答案有無直接照抄知識庫內容，冇自行加料。