

2026年9月

AI Chat 客服助手

白话版使用指南：如何设置 AI 客服助手、教它认识你的业务，以及查看它和玩家说了什么。

六个部分，按这个顺序设置

1

Assistant Setup

助手是谁、必须知道的事实、允许查什么、以及在钱包 live chat 里怎么运作。

2

Knowledge Base

你的文件：条款、优惠规则、平台规则。问题需要细节时它才会去查。

3

Skills

针对单一情况的分步骤流程，例如存款未到账、登录问题。可以附图片。

4

Hooks

AI 无法违反的硬规则：固定回复、保持沉默、或遮盖某些字眼。

5

Conversations

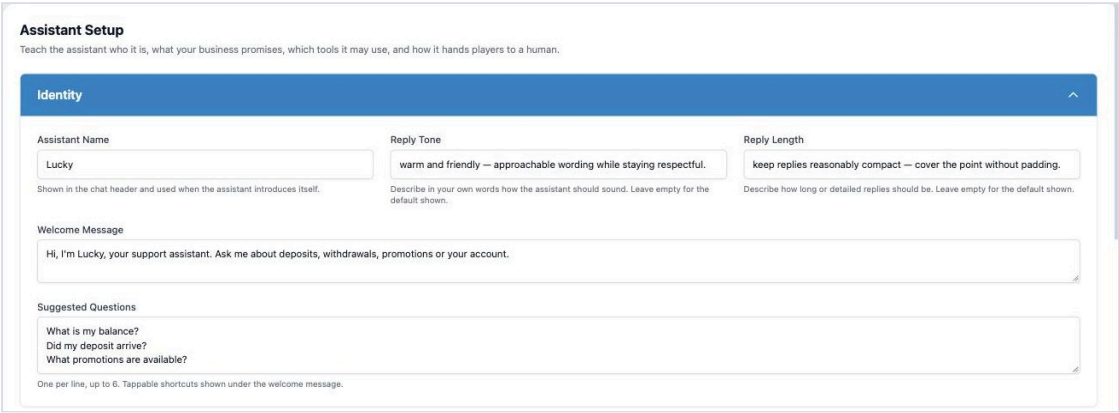
每一场对话、目前是谁在回复、以及助手每一句回复的推理过程。

6

转人工

玩家如何在钱包里被转给客服团队，以及对话怎样回到 AI。

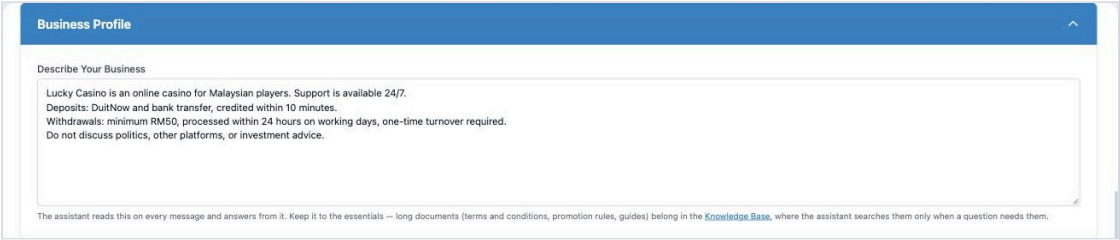
给助手一个名字和说话方式



Assistant Setup 里的 Identity 卡片。页面底部一个 Save 按钮保存全部四张卡片。

- **Assistant Name（助手名字）**
显示在聊天页顶部，自我介绍时也用这个名字。例如：Lucky。
- **Reply Tone / Reply Length（语气 / 长度）**
用你自己的话描述它该怎么说话、回复多长。留空就用默认值。
- **Welcome Message（欢迎语）**
玩家开启新对话时看到的第一句话。
- **Suggested Questions（建议问题）**
最多六条，一行一条，显示为欢迎语下方可点击的按钮。
- **立即生效**
每一句回复都读取这些设置，改了语气下一句就不同。

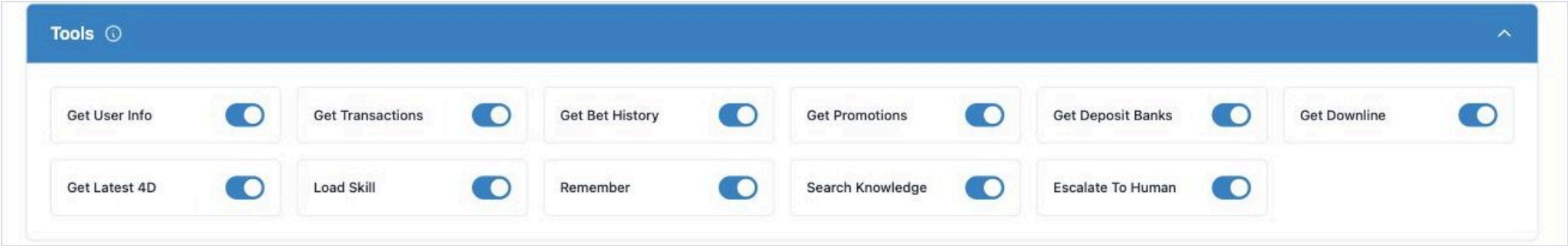
告诉它绝对不能说错的事实



一个文字框，每条消息都会读。写短、写事实。

- **写什么**
业务是什么、存款方式和时效、提款最低额和处理时间、客服时间、不能谈的话题。一行一个事实。
- **它怎么用**
每句回复都对照这段文字。写了“提款工作日 24 小时内处理”，玩家听到的就是这句。
- **长文件别放这里**
条款、完整优惠规则和指南放 Knowledge Base，那里只在需要时才查。

选择助手允许查什么



开着=允许使用。它自己判断该用哪个；关掉的它会告诉玩家查不到。全部只读：它永远不能动钱或改账户。

Get User Info

余额、状态和资料，回答“我的余额多少”。

Get Promotions

钱包当前的优惠列表。

Get Latest 4D

最新 4D 开奖结果。

Search Knowledge

允许它搜索 Knowledge Base。文件要生效必须开。

Get Transactions

某段日期的存提款：“我的存款到了吗”。

Get Deposit Banks

玩家可存款的银行账户。

Load Skill

允许它打开 Skill 并照步骤做。Skills 要生效必须开。

Escalate To Human

允许它在钱包 live chat 里转给客服。只有 Wallet Live Chat 开启时才有效。

Get Bet History

近期投注和总额，回答流水问题。

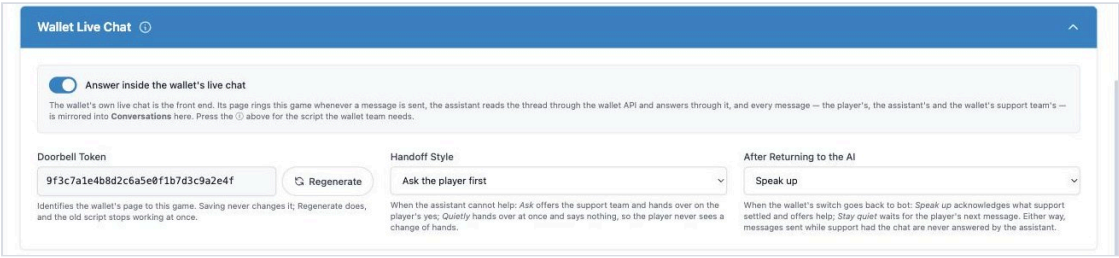
Get Downline

玩家的下线，回答代理相关问题。

Remember

记住关于玩家的简短备注，下次对话可用。

让它在钱包的 live chat 里回复



一个开关，下面一行三个设置。卡片标题旁的 i 图标打开钱包团队需要的安装说明。

- **Answer inside the wallet's live chat (开关)**

打开后，玩家在钱包 live chat 输入的每条消息都会呼叫助手。整段对话同步到 Conversations。

- **Doorbell Token (门铃码)**

系统自动生成，不用手动填。只有泄露时才按 Regenerate：旧脚本立刻失效，钱包团队要重新安装。

- **Handoff Style (转人工方式)**

Ask the player first：先提议，玩家说好才转。Hand over quietly：马上转、什么都不说，玩家不会察觉换了人。

- **After Returning to the AI (回到 AI 后)**

Speak up：简短确认客服处理的结果。Stay quiet：安静等玩家下一条消息。

五步完成设置

1

打开开关

打开 “Answer inside the wallet's live chat”。

2

发送脚本

按标题旁的 i，复制短脚本发给钱包团队，他们安装一次即可。

3

选转人工方式

先询问，或静默转接。

4

选回到 AI 后

开口确认，或保持安静。

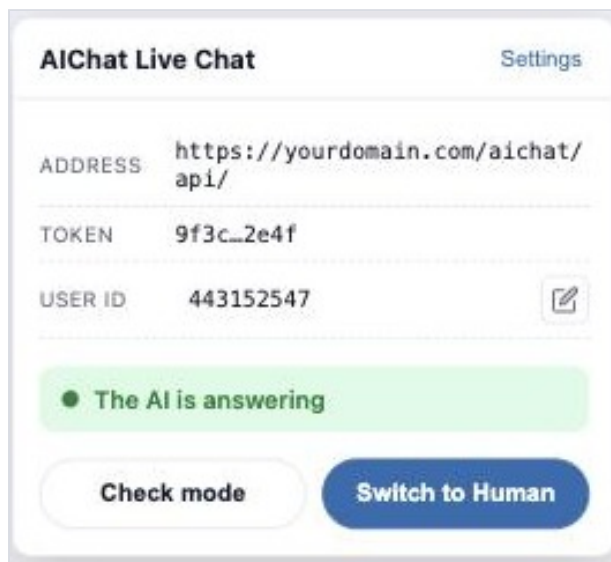
5

保存

按页面底部 Save。客服团队照旧用钱包自己的后台，不用改变习惯。

转人工要生效，三样东西必须同时具备： Escalate To Human 工具开着、这个开关开着、钱包团队已安装脚本。缺一个，助手就会一直自己回答。

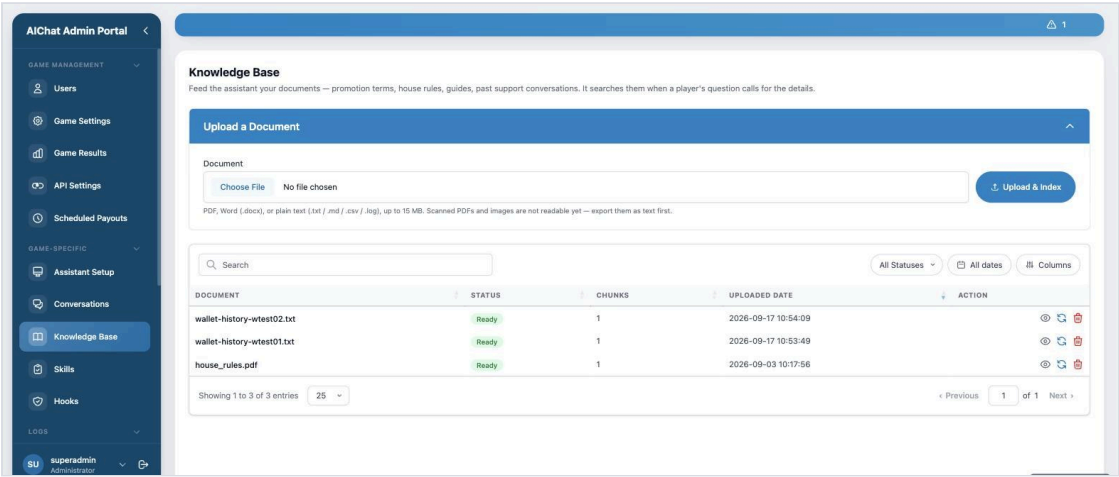
给钱包团队一个浏览器切换开关



钱包客服看到的：看现在谁在回，一个按钮切 AI/人工。

- 它是什么
一个浏览器扩展，让钱包团队在工具栏上切 AI/人工，不用在自己页面上做那个按钮。
- 你要做的
在 Wallet Live Chat 卡片点 Download extension。下载的文件已预填好这个游戏的地址和 token。把文件发给钱包团队。
- 他们怎么安装（装一次）
1) 解压收到的文件。2) Chrome 打开 chrome: //extensions，右上角开“开发者模式”。3) 点“加载已解压”，选解压出来的文件夹。装完零设置。
- 他们怎么用
打开玩家对话，点扩展图标。Check mode 看现在谁在回；Switch 按钮在 AI 和人工之间切换。

上传客服平时参考的文件



上方上传，下方列表显示每份文件状态。Ready 代表助手可以使用。

- 上传什么
PDF、Word (.docx) 或纯文本 (.txt/.md/.csv/.log)，每份最多 15 MB：条款、优惠规则、平台规则、VIP 等级、存提款指南。
- 等它变成 Ready
按 Upload & Index 后状态从 Waiting 到 Indexing，一两分钟后变 Ready。Chunks 只是被切成几段。
- 扫描版 PDF 读不到
文件必须有真正的文字。显示 Failed 就把文字复制进 .txt 再上传。
- 图标
眼睛=查看提取内容。刷新=重新索引失败的文件。垃圾桶=删除，助手立刻不再使用。
- wallet-history 文件是自动出现的
每个玩家过去钱包对话的记录，包含客服的回复。不用管理。

只在问题需要细节时才去查

- **不是每条消息都读**

跟 Business Profile 不同，文件只在助手缺少事实时才搜索，并引用找到的内容。

- **Search Knowledge 必须开**

这个工具关了，文件就完全不用。

- **它没用某份文件时**

确认状态是 Ready、工具开着、答案真的在文字里。按眼睛图标看提取出来的内容。

例子

一份平台规则 PDF 写着生日奖金 RM38，在生日当月发放。

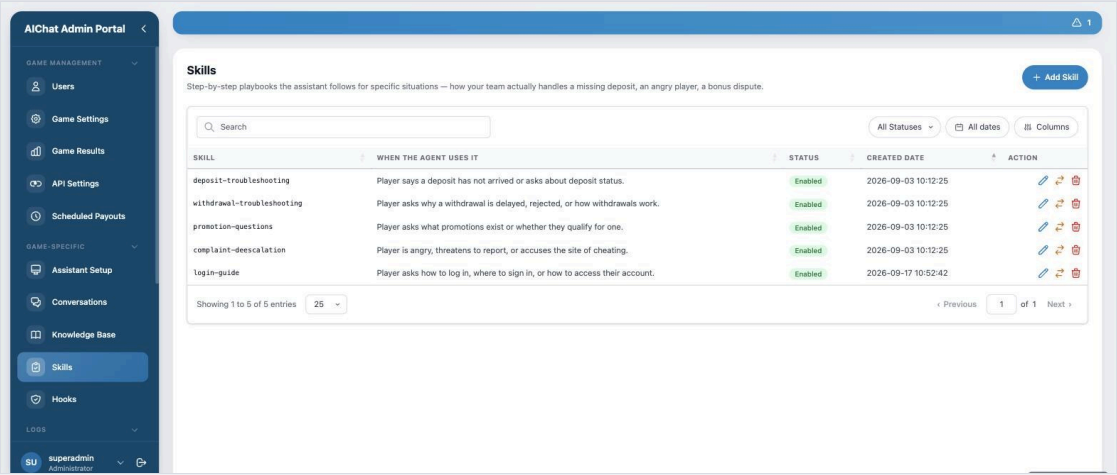
玩家

你们有生日奖金吗？

Lucky

有的!根据我们的平台规则，生日奖金 RM38 会在你生日当月自动存入账户。

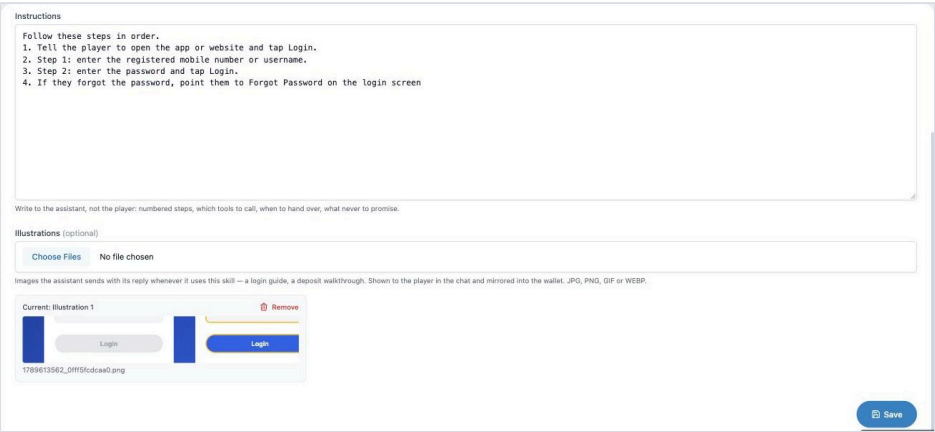
教它你的团队怎么处理某一种情况



Skills 列表。中间那栏是助手判断何时使用该 skill 的那句话。

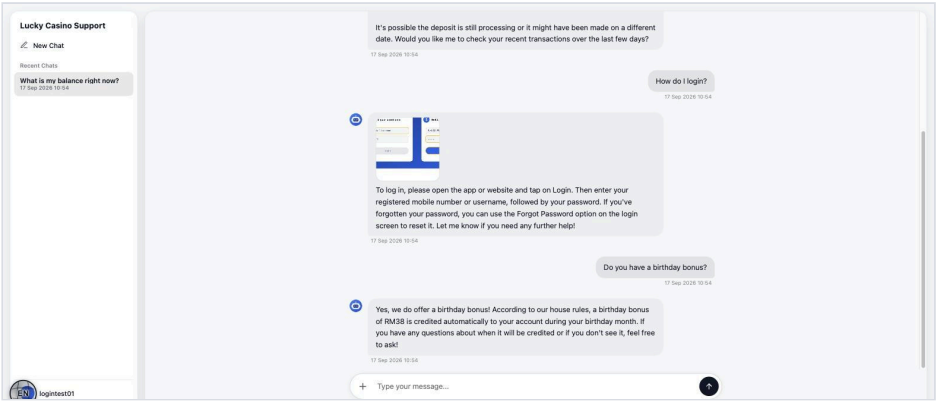
- **Skill 是什么**
针对一种情况的流程：存款未到、玩家生气、登录问题。写一次，助手每次都照做。
- **什么时候用**
玩家的消息符合触发句时，助手打开该 skill 并按顺序执行。
- **Enabled（启用）**
关掉可以暂停而不删除。改动在下一场对话生效。
- **看它有没有用到**
Conversations 的推理面板会显示某句回复加载了哪个 skill。

加上图片，助手回复时会一起发送



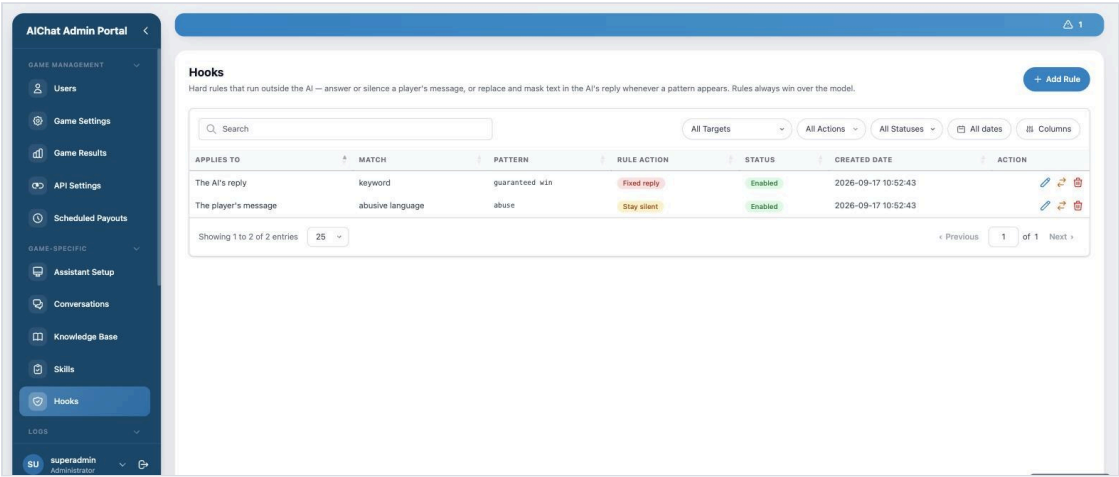
Skill 的 Illustrations 区。选一张或多张 JPG/PNG/GIF/WEBP，每张最多 5 MB。已保存的图片显示为卡片，可按 Remove 删除。

保存后图片没出现，代表文件没被接受。检查格式和大小，再选一次保存。



玩家看到的：先是图片， 然后根据你的指示写出的分步骤回答。在钱包 live chat 里图片以图片消息发送。

永远压过 AI 的硬规则



每一行一条规则：用在哪、怎么匹配、匹配字眼、做什么。

- **Skills 是引导，Hooks 是强制**
Hook 由系统自己检查，不经过 AI，所以一定生效。用在少数必须每次都发生的事情上。
- **Applies To（用在哪）**
玩家的消息：助手思考前检查。AI 的回复：回复写完、玩家看到前检查。
- **Match By（怎么匹配）**
Keyword（包含该字眼，不分大小写）、Regular expression（进阶，问技术人员）、Abusive language（自动判断骂人）、Noise（完全没有文字，或一分钟内重复同一句）。
- **Action（动作）**
Reply with fixed text 固定回复；Stay silent 保持沉默（仅玩家消息）；Mask matched text 遮盖匹配文字（仅 AI 回复）。

大多数运营都会想要的三条规则

Add Rule

A deterministic rule the model can never talk its way around.

How rules work

On the player's message: checked before the assistant thinks. Reply with a fixed line, or stay silent — for abusive language, noise (digits, symbols, a line repeated within a minute), or your own keywords.

On the AI's reply: checked on the finished answer before the player sees it. Replace the whole reply, or mask the matched text. When any reply rule is on, answers are delivered whole instead of word by word.

Applies To

The player's message

Match By

Keyword (contains)

Action

Reply with fixed text

Enabled

☒ Active

Pattern

e.g. guaranteed win - or /\b01[0-9]{8,9}\b/

Keyword: case-insensitive contains. Regex: full pattern with delimiters, e.g. /promo\s+code/i.

Message (optional)

Reply with fixed text: the reply the player gets. Stay silent: a one-time warning sent as the assistant goes quiet — leave empty for no warning.

Save

Add Rule 表单。第一行四个下拉决定一切；Pattern 和 Message 填细节。Silent after 和 Stay silent for 只在选 Stay silent 时出现。

- 忽略骂人

The player's message · Abusive language · Stay silent · Silent after 3 · Stay silent for 10 分钟 · Message: “请保持礼貌，我会暂停回复一小段时间。”

- 绝不承诺会赢

The AI's reply · Keyword · Pattern: guaranteed win · Reply with fixed text · Message: “所有游戏都靠运气，请理性投注。”

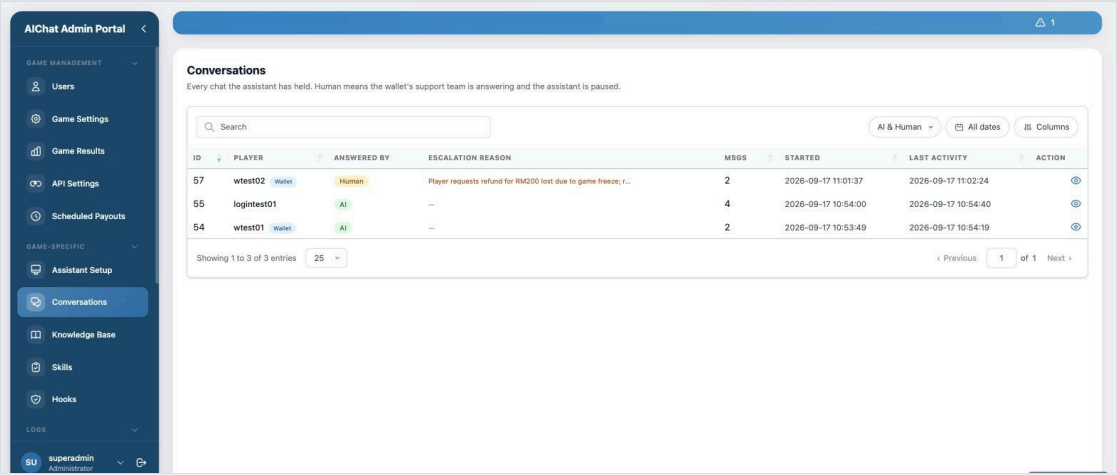
- 遮盖电话号码

The AI's reply · Regular expression · Mask matched text。匹配式请问技术人员。

- 回复会整段出现

只要有任何一条针对 AI 回复的规则，回复就不再逐字出现，而是整段检查后才显示。这是正常的。

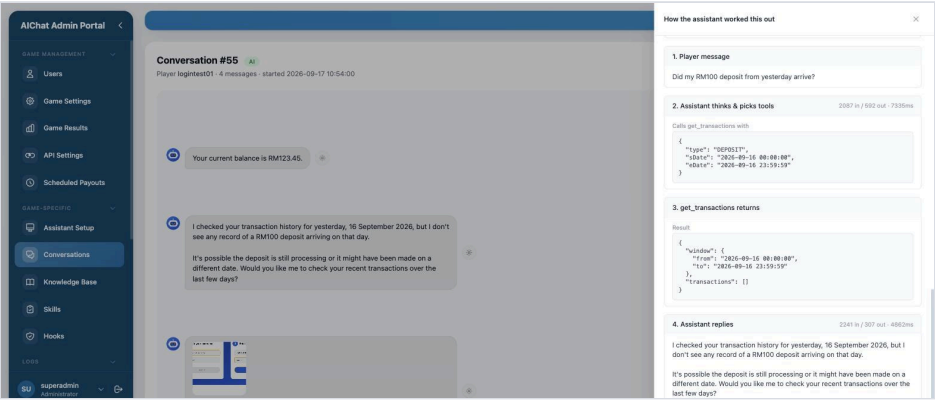
每一场对话，以及目前谁在回复



聊天页和钱包的对话都列在一起。

- **Answered By（谁在回复）**
AI 助手在回复。 Human 客服团队接手，助手暂停。 Wallet 表示这场对话发生在钱包 live chat。
- **Escalation Reason（转人工原因）**
红字显示助手把对话转给团队的原因。
- **搜索和筛选**
按玩家名搜索。AI & Human 下拉按回复者筛选。日期筛选用的是对话开始日期，不是最后一条消息。
- **打开对话**
按眼睛图标。玩家消息在右，助手在左。

看清楚它是怎么得出答案的



按任一助手回复旁的小圆点。这里助手查了 9 月 16 日的存款，没找到，并如实回答。

- 面板显示什么
助手收到的指示、玩家的消息、用了哪些工具或 skill 及其返回结果、最终回复。
- 答错了?在这里找原因
缺事实：改 Business Profile 或上传文件。处理方式不对：写一个 Skill。说了绝不能说的话：加一条 Hook。
- 已转人工的对话
标题下的 Human 标记和红字原因表示这场对话现在由团队负责。人工回复没有推理面板。

从助手到团队，再回到助手

1 · 助手卡住

它把对话交出去

退款纠纷、解决不了的投诉、或 Skills 里指定要转的情况。按 Handoff Style 处理：先问玩家，或立即静默转接。只发生在钱包 live chat；聊天页永远由它自己回答。

2 · 团队回复

在钱包后台，照旧

Conversations 里对话变成 Human 并显示原因。玩家的消息已经在钱包后台等着。团队写的每句话也同步到 Conversations。

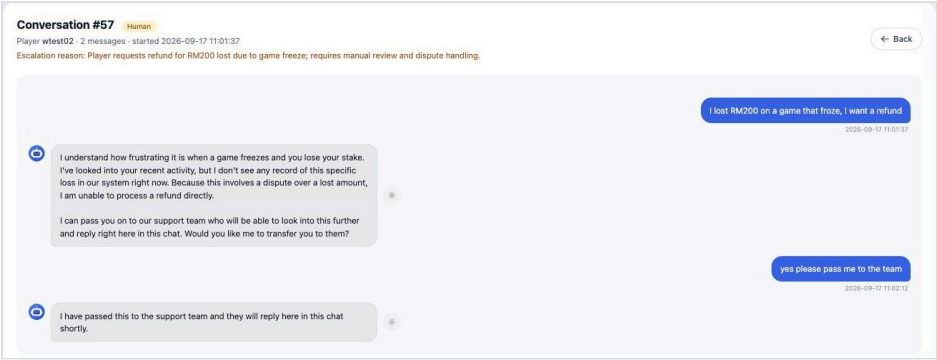
3 · 回到 AI

团队切回 bot

在同一个钱包后台切换。助手重新接手，按 After Returning to the AI 设置：开口确认，或安静等玩家下一条消息。

团队接手期间的消息，助手永远不会回复，即使它回来之后也不会。它只回应从那一刻起的新消息，不会重复回答团队已经处理的事。

Handoff Style 选 Ask first 时玩家看到的



Conversations 里记录的同一场对话：提议、玩家答应、转接。从这里开始助手不再介入。



如果选 Hand over quietly, 助手在第二句后就直接停下, 团队会看到对话在等待, 玩家完全不会察觉。

可以开始了

先写事实，再慢慢打磨

填好 Assistant Setup，上传文件，然后问它玩家最常问的问题。处理得不好的加一个 Skill，绝不能做的加一条 Hook。