

esCrm 操作手冊：LINE AI 客服

esCrm「LINE AI 客服」模組：對話記錄、詢價名單、知識庫與功能設定的操作步驟（圖文）。

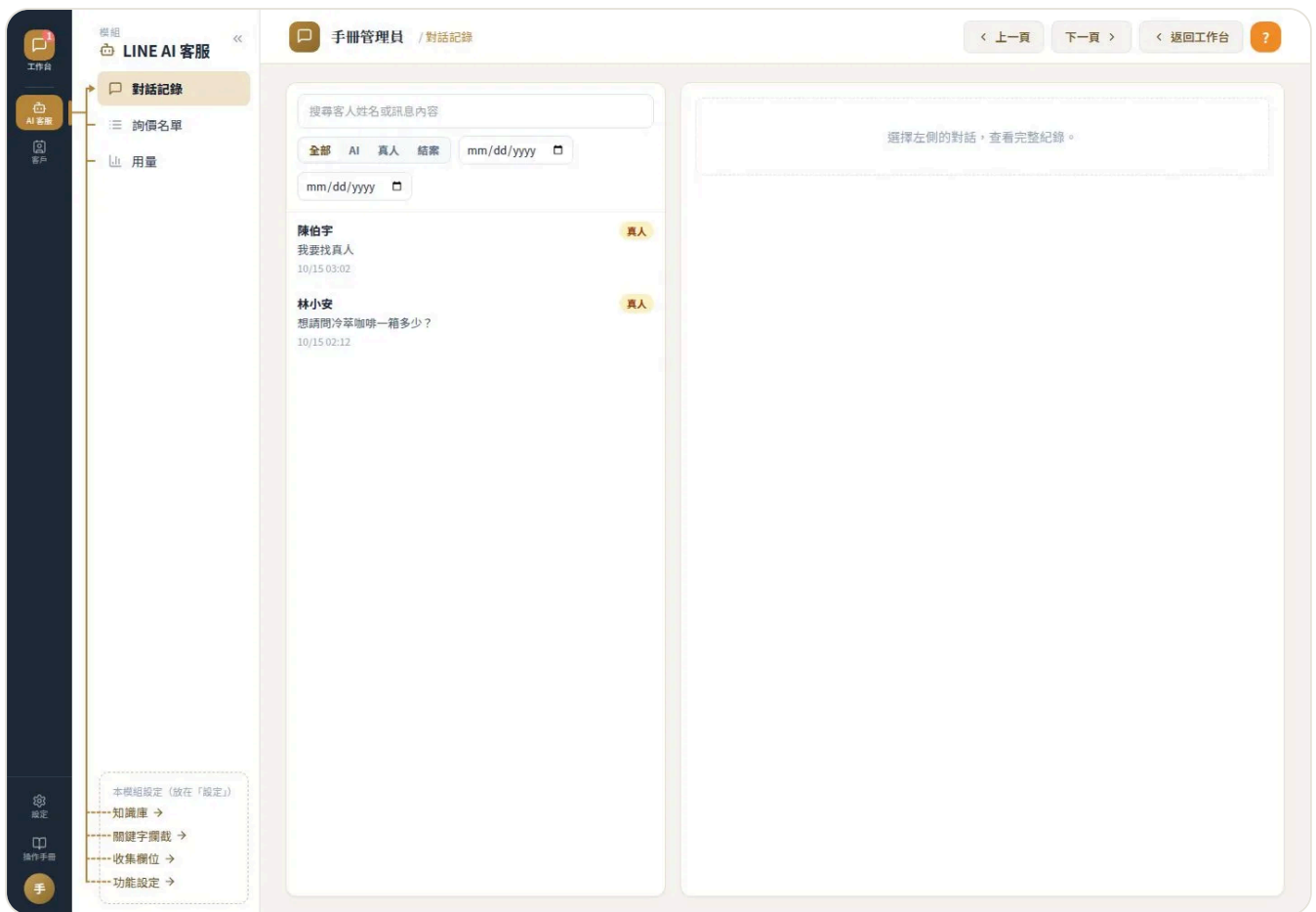
kevin • 2026-10-27

本頁內容：

- 16.1 對話記錄
- 16.2 詢價名單
- 16.3 用量
- 16.4 知識庫與試問 AI
- 16.5 關鍵字攔截
- 16.6 收集欄位
- 16.7 功能設定、測試連線與轉真人

16.1 對話記錄

左側「AI 客服」依序是「對話記錄」「詢價名單」「用量」。對話記錄只限管理員，而且要在電腦上的後台開啟；手機或 LINE 內建瀏覽器會被拒絕。查看紀錄不會把對話標成已讀。

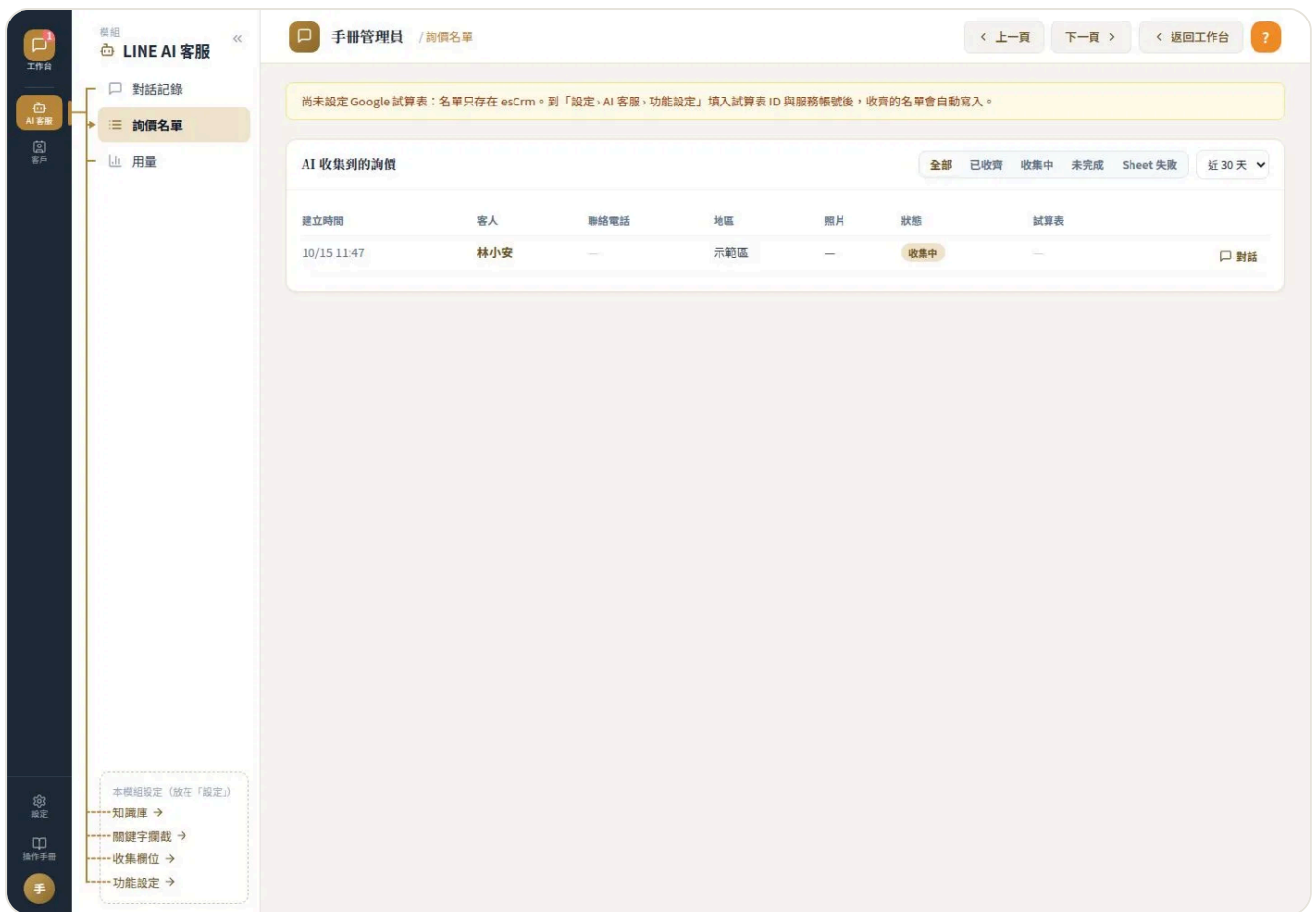


對話記錄

- 可搜尋客人姓名或訊息內容，並用「全部」「AI」「真人」「結案」與開始、結束日期篩選。
- 列表最多 200 筆。點一筆可看系統、AI 與客服的完整紀錄。
- 每一次 AI 回覆若有失敗，會附上各供應商的原因（不含金鑰），例如逾時、金鑰無效或模型名稱不存在。
- 右上角「開啟對話」會回到工作台的該則對話。

16.2 詢價名單

客服可看「詢價名單」，也就是 AI 收集到的詢價。頁面上方是本月詢價數、完成率與每日長條圖。可依「全部」「已收齊」「收集中」「未完成」「試算表失敗」與近 7 天、30 天、90 天或一年篩選。管理員可依目前篩選匯出 CSV 或 Excel。

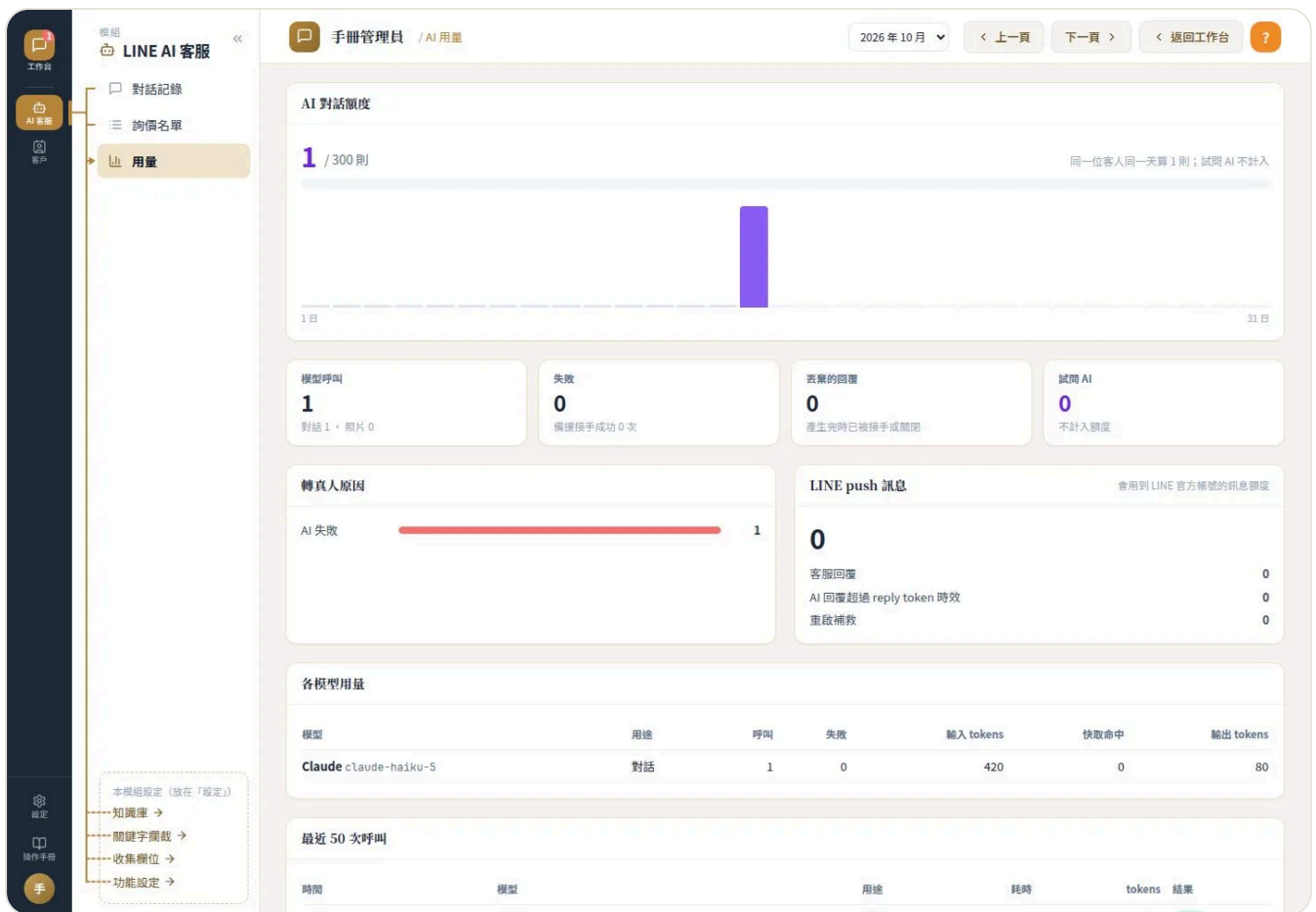


詢價名單

- 表格有建立時間、客人、收集欄位、照片、狀態，以及試算表是已寫入、失敗、未設定或待寫入。
- 可開「對話」，或對失敗列按「寫入」。整頁可「全部重試」。
- 尚未設定 Google 試算表時，頁面會提示到「設定›AI 客服›功能設定」。已設定則可「開啟 Google 試算表」。

16.3 用量

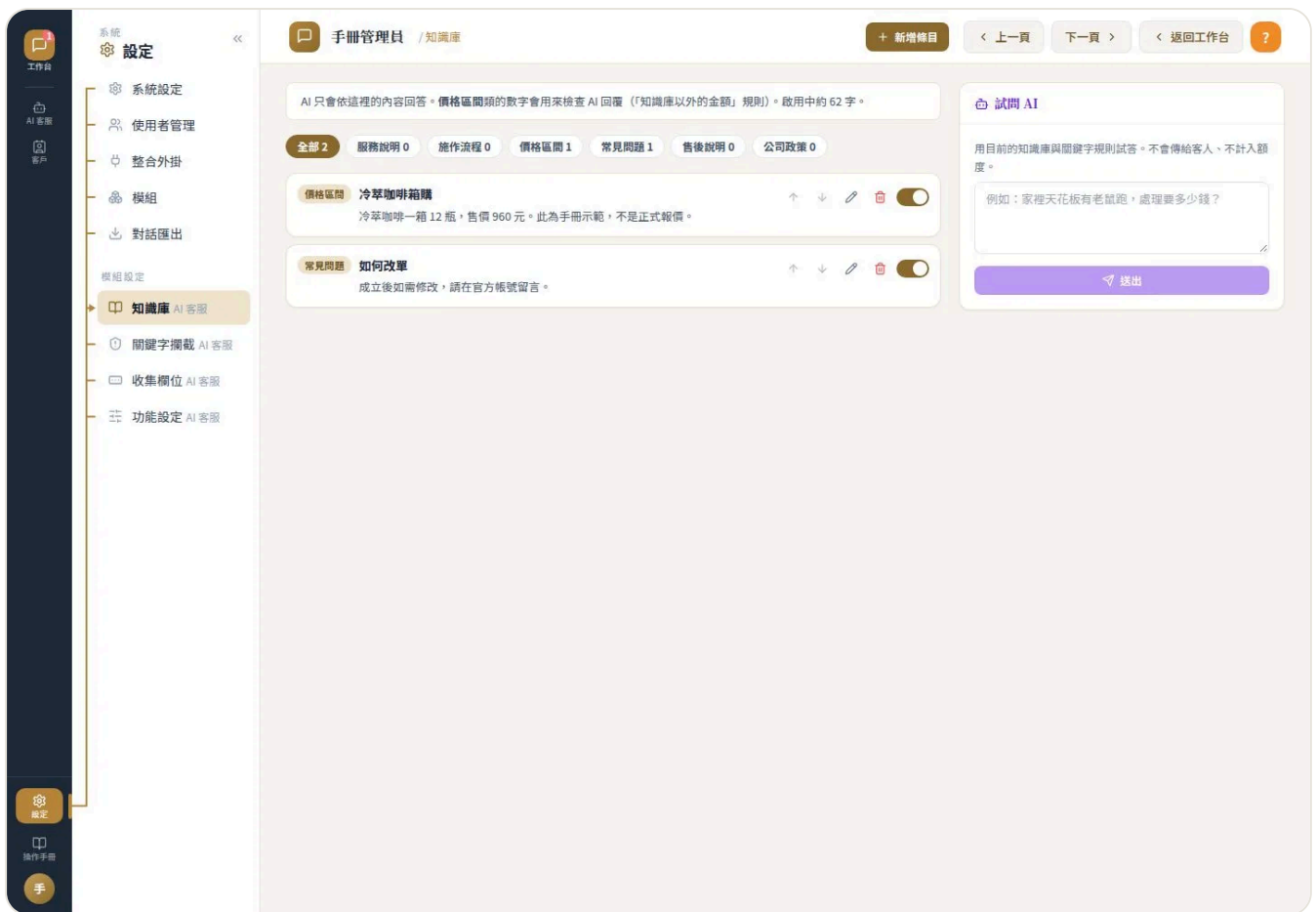
「用量」可切換月份。AI 對話額度以「同一位客人同一天算 1 則」計算，試問 AI 不計入。另外列出模型呼叫、失敗、丟棄的回覆、試問 AI 次數、轉真人原因、LINE push 次數，以及各模型與最近 50 次呼叫。



AI 用量

16.4 知識庫與試問 AI

這些頁面在左側「設定」的第二層：知識庫、關鍵字攔截、收集欄位、功能設定（AI 客服）。客服可維護知識庫。

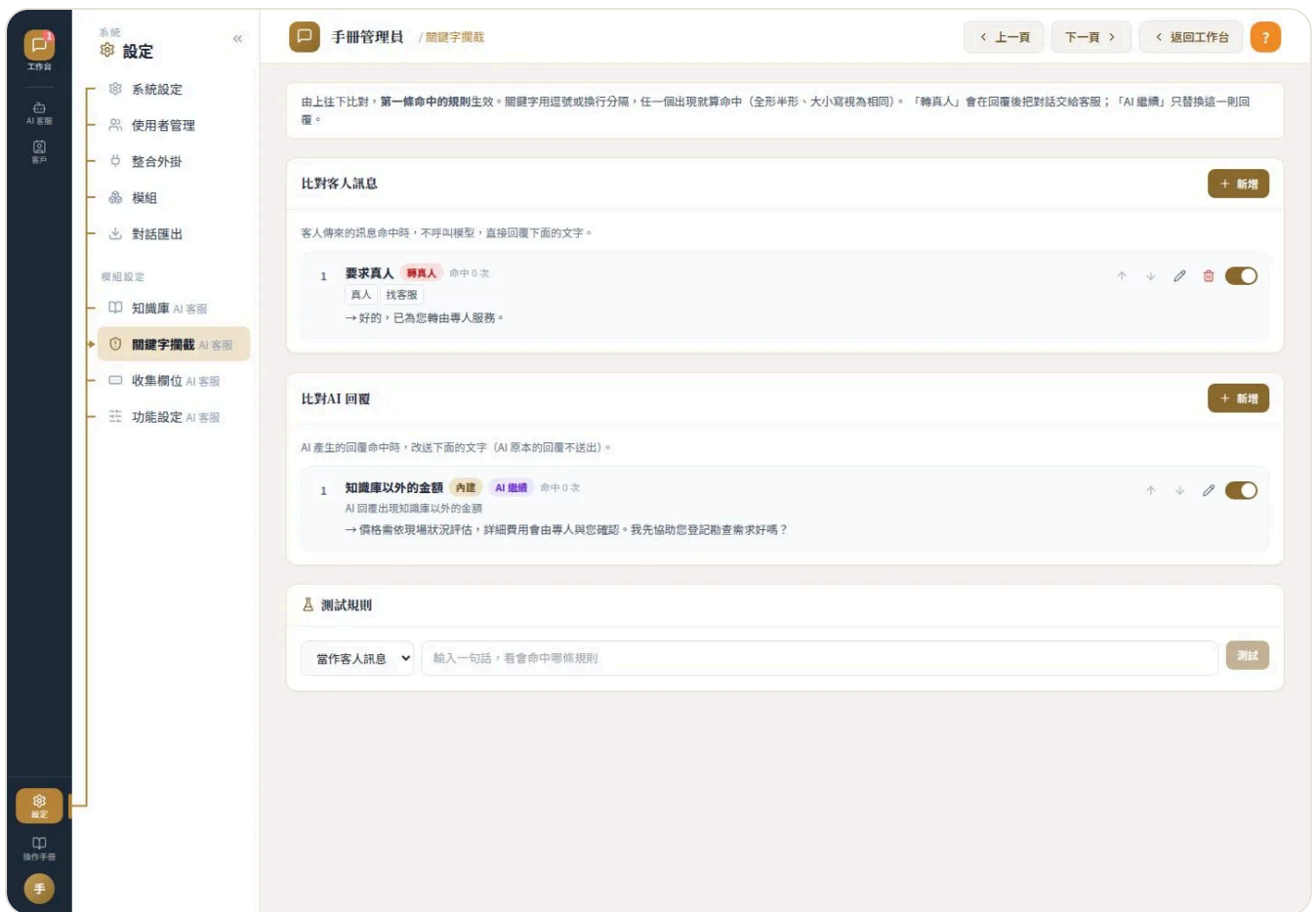


知識庫與試問 AI

- 「新增條目」後選分類（服務說明、施作流程、價格區間、常見問題、售後說明、公司政策），填標題與內容，可啟用或停用。空的知識庫可「載入除鼠範例」。
- 右側「試問 AI」用目前的知識庫與關鍵字規則試答。按「送出」後不會傳給客人，也不計入額度。
- 結果會標出是否命中規則、意圖，以及「會轉真人」。

16.5 關鍵字攔截

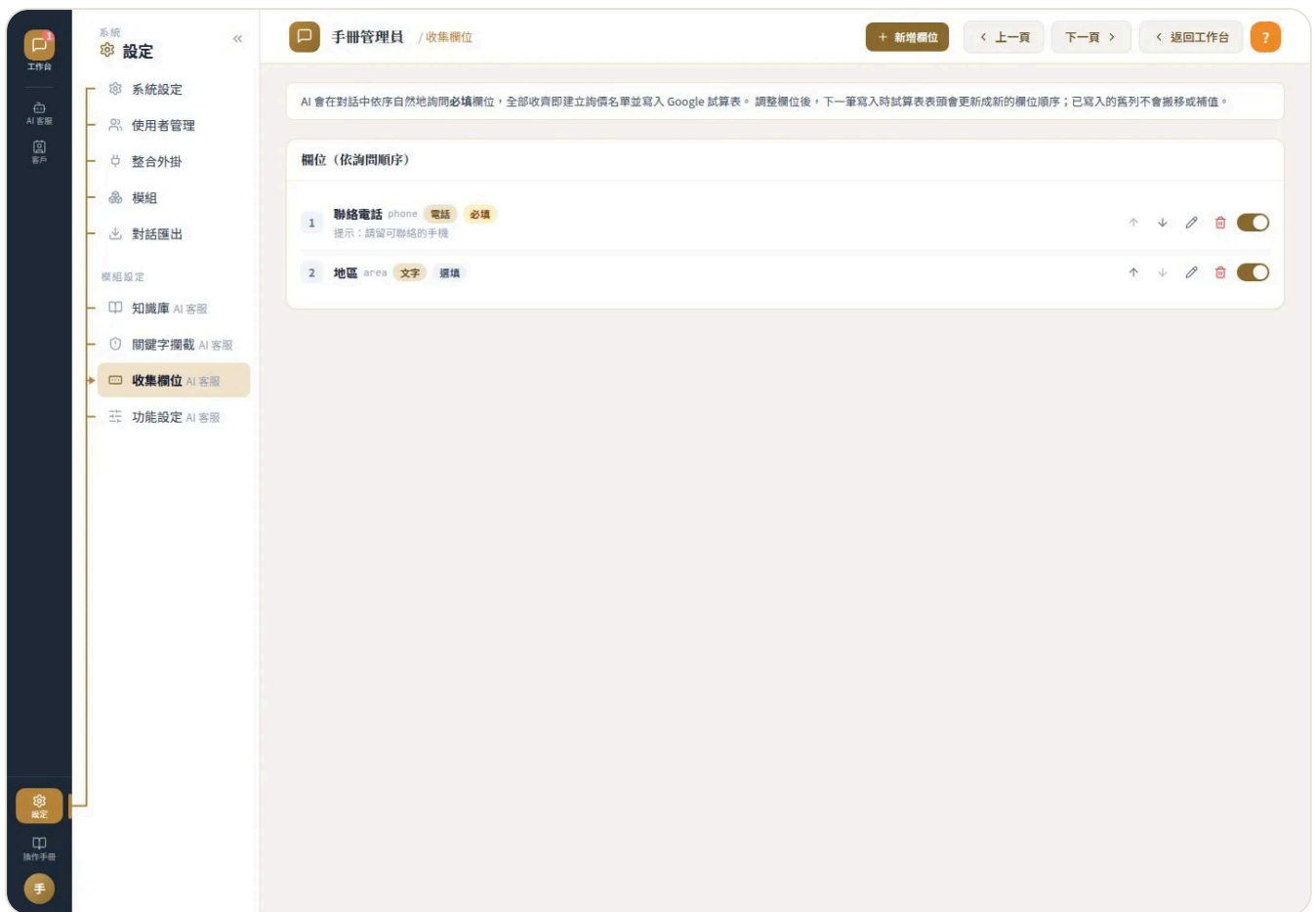
規則分成「客人訊息」與「AI 回覆」。每條有規則名稱、關鍵字、命中後回覆客人，以及「回覆後轉真人」或「回覆後 AI 繼續」，並可啟用。另有內建的「知識庫以外的金額」。下方「測試規則」可把句子當作客人訊息或 AI 回覆來測，不會送給客人。



關鍵字攔截

16.6 收集欄位

「新增欄位」可選文字、數字、電話、選項或照片。標籤可改；key 是英文，建立後不能改。除照片固定為選填外，其餘可設必填，並寫給 AI 的提示。列表依詢問順序，可用上移、下移調整。



收集欄位

16.7 功能設定、測試連線與轉真人

「功能設定」只限管理員，且要在電腦上的後台。頁首是「AI 助理總開關」，與對話清單標題旁是同一個開關。關閉前會問「關閉 AI 助理？」。關閉後所有客人都不會收到 AI 自動回覆，包含歡迎詞與關鍵字自動回覆。客服也可以切這個開關。

敗原因。單次逾時 12 秒，內容不含金鑰。

- 「Grok 正式回覆逾時 (秒)」只用於 LINE 客人訊息呼叫 Grok，預設 60 秒，可設 20 到 180。試問 AI 與測試連線不使用這個秒數。未設定金鑰的供應商會直接跳過。
- 改完按「儲存」。總開關本身不靠這個儲存鈕。

工作台的對話視窗會顯示 AI 狀態。AI 自動回覆中可按「我來接手」，AI 就暫停，改由這位客服回覆。真人處理中可按「交還 AI」。客人要求真人、售後、範圍外、關鍵字攔截、AI 失敗或超過額度（若設成轉真人）時，狀態會變成「需真人回覆」，並寫出原因；AI 失敗時會列出這次各供應商的錯誤。總開關關閉時，狀態是「AI 助理已關閉」。

[← 回 esCrm 操作資料](#)