

附件

石河子大学智能客服（石小智）使用指南

“石小智”是人工智能和学校各项业务工作深度融合的智能客服平台。他通过不断完善的知识库，能提供高效便捷精准的信息化服务，该系统具有以下三个特点：

1. **支持语音提问。**除传统使用文字方式提问外，石小智还支持语音提问，按住麦克风图标说出要咨询的问题即可。
2. **数据同步。**石小智与石河子大学一站式服务平台对接，统一身份认证登录后，输入一站式服务平台办事流程名称，可直达流程入口。
3. **快捷访问。**石小智的“便捷入口”，可直接访问学校各项微服务、业务平台。

一、入口

（一）石河子大学主页

访问石河子大学主页（<https://www.shzu.edu.cn/>），点击右侧智能客服图标开始使用。



(二) 一站式服务平台

访问石河子大学一站式服务平台 (<https://one.shzu.edu.cn>)，点击右上角智能客服图标开始使用。



(三) 石河子大学微门户

关注石河子大学微门户企业微信，进行身份认证后，选择【G.智能客服】开始使用。



未添加过企业微信的用户可扫描下方二维码进行注册，登录方式与统一身份认证账号密码一致。



(四) 微信公众号

关注爱石大 ISTAR 微信公众号，点击迎新服务-石小智开始使用。

关注石河子大学网络与信息中心微信公众号，点击智能客服开始使用。



(五) 部门网站

访问网络与信息中心网站（<https://nc.shzu.edu.cn/>），点击右侧智能客服小图标开始使用。

访问计财处网站（<https://jcc.shzu.edu.cn/>），点击右侧智能客服小图标开始使用。



二、使用方法

“石小智”分为移动端和PC端，统一身份认证未登录时可以提问与迎新、招生、校园生活等相关问题，登录后可

以实现课表查询、网费查询、一站式服务事项办理等功能，登录后还可以通过便捷入口登录 OA 系统、图书管理、教务系统等业务平台，极大方便师生用户。

（一）移动端

1.基础问答

在问答框里输入问题（支持语音），可以与“石小智”进行交流，系统对用户输入的内容做意图拆解，匹配知识库进行回复，输入的问题意思越完善，“石小智”的语义理解越准确。

对于未识别的问题，系统后台会聚类收集，网络与信息中心将不定期收集回答，丰富“石小智”的回复范围和能力。



2.猜你想问

“石小智”对一些热门咨询问题设置了快捷访问，您可以直接点击查看答案，例如校园网如何申请、校园有线怎么连接、学生缴费流程等。



3.一站式服务平台事项办理

“石小智”与一站式服务平台进行数据对接，若识别到您咨询的业务可以在线上办理，系统将推荐对应的服务事项，点击“立即办理”即可直达一站式服务平台事项办理入口。



4.便捷入口

便捷入口提供了学校各业务平台的入口，与一站式服务平台进行了对接，可以实现单点登录，登录智能客服系统后点击相应系统实现跳转登录。



(二) PC 端

1.问答区域

同移动端，在对话框里输入问题，与“石小智”进行交流。

2.便捷入口

同移动端，点击对应功能登录相应平台，可以左右滑动查看更多。

3.知识库导航

知识库导航为目前系统收录的业务知识包，师生可以通过知识库导航，查看常见问题。



三、持续更新

“石小智”的智能回复离不开知识库的支撑，系统试运行期间，欢迎广大师生用户提出宝贵意见建议。

用户在使用智能客服过程中如遇各类问题可拨打网络与信息中心客服热线 0993-2057898/2057899 进行咨询。

各职能部门和学院如有建立或完善在线问答知识库的需求，请与网络与信息中心杨老师联系，联系电话：0993-2057893，亦可将相关问题或知识库发送电子邮件至 suyunyang@shzu.edu.cn。我们将协同完成业务梳理添加至知识库，并发布在智能客服系统上。