

Roodee AI Chat

使用手册

版本 1.0 — 2026年2月

目录

- [1. 产品介绍](#)
- [2. 快速开始](#)
- [3. 设置 AI Agent](#)
- [4. 知识库管理](#)
- [5. 外观与主题](#)
- [6. 部署到网站](#)
- [7. 线索收集与人工升级](#)
- [8. 仪表板与数据](#)
- [9. 套餐与账单](#)
- [10. 各平台安装指南](#)
- [11. 常见问题](#)

产品介绍

Roodee AI Chat 是一个多租户 AI 客服 SaaS 平台，让任何企业在几分钟内拥有一个 7×24 小时在线的 AI 客服专员。无需编程。

AI 员工能做什么：

- 根据你的知识库回答客户问题
- 自动收集潜在客户联系方式（姓名、邮箱、电话）
- 无法回答时自动邮件通知你的团队
- 支持中英文自动切换
- 每次回答后提供后续问题建议

快速开始

第一步：注册账号

1. 访问 <https://app.roodee.com.au/register>
2. 填写公司名称、邮箱和密码
3. 查收验证邮件，点击链接激活账号

4. 在 <https://app.roodee.com.au/login> 登录

第二步：熟悉仪表板

登录后你会看到：

- **Overview (概览)** — 关键数据：Agent 数量、对话数、线索数、用量
- **AI Agents** — 管理你的 AI Agent
- **Knowledge (知识库)** — 上传内容
- **Leads (线索)** — 查看收集到的客户信息
- **Billing (账单)** — 管理订阅
- **Settings (设置)** — 公司信息和品牌色

设置 AI Agent

创建 Agent

注册时系统会自动创建一个默认 Agent。配置方法：

1. 在侧边栏点击 **AI Agents**
2. 点击你的 Agent 进入详情页
3. 点击 **Persona & Behavior**

配置角色

快速开始： 点击 "Apply a Template" 选择预设模板：

- AI 客服 (Roodee 示例)
- 电商助手
- 服务行业 (装修、工程等)
- SaaS 技术支持
- 餐饮/酒店
- 从零开始自定义

关键设置：

设置	说明
Agent Name (名称)	显示在聊天窗口顶部
Welcome Message (欢迎语)	访客看到的第一句话
Tone (语气)	专业 / 友好 / 随意 / 正式
Role Description (角色描述)	告诉 AI 它是谁、做什么 (最重要的设置)
Instructions (额外指令)	特殊行为规则和约束
Banned Topics (禁止话题)	AI 拒绝回答的主题

最佳实践

- **角色描述**写得越详细越好，这是影响 AI 表现的最关键因素
- **欢迎消息**要热情、与你的业务相关
- 用**禁止话题**让对话集中在业务范围内

知识库管理

知识库是 AI Agent 的基础。没有知识库，AI 只能闲聊，无法回答业务问题。

添加内容

在侧边栏点击 **Knowledge**，创建知识库，然后添加内容源：

方式	适合
上传文件	PDF、DOCX、TXT 文档
抓取网站	输入 URL，自动提取网页内容
添加 FAQ	手动输入问答对（准确率最高）
导入 CSV	批量导入产品数据（支持 Shopify/WooCommerce 格式）

最佳实践

1. **FAQ 格式效果最好** — 把最常被问到的问题添加为 FAQ
2. **内容越全面越好** — AI 的表现取决于知识库的质量
3. **定期更新** — 新产品、新价格、新政策要及时补充
4. **关联 Agent** — 在 Agent > Knowledge Base 标签页连接知识库

外观与主题

进入 Agent > **Appearance** 自定义聊天窗口外观。

可选主题

主题	风格
Classic Blue	专业蓝色，简洁可靠
Midnight	暗色模式，现代时尚
Sunset	暖色调，温馨
Forest	自然绿色系
Minimal	浅灰极简风

自定义选项

- **品牌色** — 用你的品牌色覆盖主题默认色
- **聊天按钮位置** — 右下角或左下角
- **实时预览** — 右侧面板即时显示效果

部署到网站

进入 Agent > **Embed Code** 获取部署代码。

方式一：浮动聊天按钮（推荐）

在你网站 HTML 的 `</body>` 前添加一行代码：

```
<script src="https://app.roodee.com.au/widget.js"
  data-agent-id="你的AgentID"></script>
```

方式二：独立聊天页面

每个 Agent 有唯一的 URL：`https://chat.roodee.com.au/你的公司/你的agent`

也可以用 `iframe` 嵌入：

```
<iframe src="https://chat.roodee.com.au/你的公司/你的agent"
  width="400" height="600"
  style="border:none;border-radius:12px"></iframe>
```

线索收集与人工升级

线索收集

在 Agent > Persona & Behavior > **Lead Collection** 启用。

AI 会在访客表现出兴趣时自然地收集联系方式。可收集字段：姓名、邮箱、电话、公司。

在侧边栏 **Leads** 页面查看所有线索，支持导出 CSV。

人工升级

在 Agent > Persona & Behavior > **Escalation** 启用。

当 AI 无法回答时，会收集联系信息并发送邮件通知你的团队，包含完整对话记录。

仪表盘与数据

Overview 页面显示：当前套餐、Agent 数量、本月对话数、线索数、消息用量进度条。

用量提醒：黄色 = 80%+，红色 = 100%（AI 暂停回复直到下月）。

套餐与账单

套餐	月费	对话数/月	知识库容量
Trial（试用）	免费	50	300 KB
Starter（入门）	\$29	500	300 KB
Growth（成长）	\$59	3,000	1 MB
Business（商务）	\$119	10,000	5 MB

年付省约 17%。在 **Billing > Manage Subscription** 管理订阅。

各平台安装指南

WordPress

在 **外观 > 主题文件编辑器** 的 `footer.php` 中, 在 `</body>` 前添加小部件代码。或使用"自定义 HTML"区块。

Shopify

进入 **在线商店 > 主题 > 编辑代码 > theme.liquid**, 在 `</body>` 前粘贴代码。

Wix

设置 > 自定义代码 > 添加代码, 位置选"Body - End", 应用到所有页面。

Squarespace

设置 > 高级 > 代码注入 > Footer 区域粘贴代码。

Webflow

项目设置 > 自定义代码 > Footer Code 区域粘贴代码。

任何 HTML 网站

在 `</body>` 前添加 `script` 标签即可。

常见问题

Q: AI 会编造信息吗? A: 不会。AI 严格只根据你的知识库回答, 不知道的会坦诚告知。

Q: 支持哪些语言? A: 中文和英文, 自动检测访客语言并切换。

Q: 如何提高回答质量? A: 上传更多内容、用 FAQ 格式、写详细的角色描述。

Q: 超出限额怎么办? A: AI 暂停回复, 不额外收费。升级套餐或等下月重置。

Q: 聊天小部件会拖慢网站吗? A: 不会。异步加载, 体积很小。
