51 助理在线客服系统 使用手册

上海至存网络科技有限公司

1. 客服模式 1 1.1 登录 1 1.2 会活 12 1.3 会活标差 13 1.4 現的 14 1.4 1.1 个人中心 14 1.4 2 退出登录 15 2. 管理员模式 15 2. 管理员模式 15 2. 常辺问题编辑 17 2.3 用户管理 19 2.4 客風知留管理 21 2.5 应用管理 21 2.6 基础配置 22 2.7 消息自动回复设置 26 2.8 答询分类设置 26 2.9 客風消息推送设置 27 2.10 时间计划 27 2.10 1 工作日 27 2.10 2 节吸日 28 2.11 标套管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作报表 32 2.14 工作报表 32 2.14 工作振衰 33 2.14	一、客服端(WEB端)	1
1.1 登录	1. 客服模式	1
1.2 会话 1 1.2.1 接待中的会话 1 1.2.2 已接待的会话 12 1.3 会话标差 13 1.4 我的 14 1.4 九个小心 14 1.4 2.2 出登录 15 2. 管理员模式 15 2. 管理员模式 15 2. 管理员模式 15 2. 管理员模式 15 2.1 知识库编辑 15 2.2 常见问题编辑 17 2.3 用户管理 19 2.4 客服鉛管理 21 2.5 应用管理 24 2.6 基础配置 25 2.7 消息自动回复设置 26 2.8 咨询分类设置 26 2.9 客服消息推送设置 27 2.10 时间计划 27 2.10 1 工作日 27 2.10 2 节假日 28 2.11 标签管理 30 2.13 消息管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作报表 32 2.14 工作报表 32 2.14 工作振奏统计 33 2.14 工作振奏 33 2.14 工作振奏戦计 33 2.14 工作振奏 33 2.14 工作振奏戦计 <t< td=""><th>1.1 登录</th><td>1</td></t<>	1.1 登录	1
1.2.1 接待中的会话 1 1.2.2 已接待的会话 12 1.3 会话标意 13 1.4 我的 14 1.4 我的 14 1.4 我的 14 1.4 我的 14 1.4 2 遏出登录 15 2. 管理员模式 15 2. 管理员模式 15 2.1 知识库编辑 15 2.2 常见问题编辑 17 2.3 用户管理 19 2.4 客服知管理 21 2.5 应用管理 21 2.5 应用管理 24 2.6 基础配置 25 2.7 消息自动回复设置 26 2.8 咨询分类设置 26 2.9 客服消息推送设置 27 2.10 时间计划 27 2.10 目前前大送置 27 2.10 目前分型 28 2.11 标签管理 29 2.12 咨询分类管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作根表 32 2.14 工作根表 32 2.14 工作最強计 33 2.14 工作機能计 33 2.14 工作機能计 33 2.14 工作機能計 33 2.14 工作機能計 3	1.2 会话	
1.2 已接待的会话 12 1.3 会话标差 13 1.4 就的 14 1.4 就的 14 1.4 2 退出登录 15 2. 管理员模式 15 2. 管理风向题编辑 15 2.1 知识库编辑 15 2.2 常见问题编辑 17 2.3 用户管理 19 2.4 客服组管理 21 2.5 应用管理 24 2.6 基础配置 25 2.7 消息自动回复设置 26 2.8 咨询分类设置 26 2.9 客服消息推送设置 27 2.10 时间计划 27 2.10.1 工作日 27 2.10.2 节服日 28 2.11 标鳌管理 30 2.12 咨询分类管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作振录未 32 2.14 工作振录 33 2.14 工作振录集 33 2.14 工作振星戦比 33 2.14 工作振星戦能 33 2.14 工作振星戦能 33 2.14 工作振星戦能 33 2.14 工作振星戦能 34	1.2.1 接待中的会话	1
1.3 会话标签 13 1.4 我的 14 1.4 九个 14 1.4 九个 14 1.4 九个 14 1.4 2.週出登录 15 2. 管理员模式 15 2. 常见问题编辑 15 2.2 常见问题编辑 17 2.3 用户管理 19 2.4 客服組管理 21 2.5 应用管理 24 2.6 基础配置 25 2.7 消息自动回复设置 26 2.8 咨询分类设置 26 2.9 客服消息推送设置 27 2.10 时间计划 27 2.10.1 工作目 27 2.10.2 节服日 28 2.11 标签管理 29 2.12 咨询分类管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作服装计 32 2.14.1 工作量號计 33 2.14.2 咨询分类统计 33 2.14.3 分时线计 33 2.14.4 工作成量報览 34	1.2.2 已接待的会话	
1.4 我的	<i>1.3 会话标签</i>	
141个人中心 14 142退出登录 15 2.管理员模式 15 2.1知识库编辑 15 2.1知识库编辑 15 2.2常见问题编辑 17 2.3用户管理 19 2.4客服组管理 19 2.4客服组管理 21 2.5应用管理 21 2.6基础配置 25 2.7消息自动回复设置 26 2.8 咨询分类设置 26 2.9客服消息推送设置 27 2.10时间计划 27 2.101工作目 27 2.102节假目 28 2.11 标奎管理 30 2.13 消息管理 30 2.14 工作报表 32 2.14 工作报表 33 2.14 工作最缺计 33 2.14 工作最大聞 33 2.14 工作版量概览 34	1.4 我的	
1.42 退出登录 15 2. 管理员模式 15 2.1 知识库编辑 15 2.2 常见问题编辑 17 2.3 用户管理 19 2.4 客服组管理 21 2.5 应用管理 21 2.6 基础配置 25 2.7 消息自动回复设置 26 2.8 咨询分类设置 26 2.9 客服消息推送设置 27 2.10 时间计划 27 2.10 支付日 28 2.11 标签管理 29 2.12 咨询分类管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作报表 32 2.14 工作报表 33 2.14 工作振量概览 34	1.4.1 个人中心	14
2. 管理员模式	1.4.2 退出登录	
2.1 知识库编辑 15 2.2 常见问题编辑 17 2.3 用户管理 19 2.4 客服组管理 21 2.5 应用管理 24 2.6 基础配置 25 2.7 消息自动回复设置 26 2.8 咨询分类设置 26 2.9 客服消息推送设置 26 2.9 客服消息推送设置 27 2.10 时间计划 27 2.10.1 工作目 27 2.10.2 节假日 28 2.11 标签管理 29 2.12 咨询分类管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作报表 32 2.14.1 工作量统计 33 2.14.3 分时统计 33 2.14.4 工作质量概览 34	2. 管理员模式	
2.2 常见问题编辑 17 2.3 用户管理 19 2.4 客服组管理 21 2.5 应用管理 24 2.6 基础配置 25 2.7 消息自动回复设置 26 2.8 咨询分类设置 26 2.9 客服消息推送设置 27 2.10 时间计划 27 2.10.1 工作目 27 2.10.2 节假日 28 2.11 标签管理 29 2.12 咨询分类管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作报表 32 2.14.3 分时统计 33 2.14.4 工作质量概览 34	2.1 知识库编辑	
2.3 用户管理 19 2.4 客服组管理 21 2.5 应用管理 24 2.6 基础配置 25 2.7 消息自动回复设置 26 2.8 咨询分类设置 26 2.9 客服消息推送设置 26 2.0 时间计划 27 2.10 时间计划 27 2.10.1 工作日 27 2.10.2 节假日 28 2.11 标签管理 29 2.12 咨询分类管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作报表 32 2.14.3 分时统计 33 2.14.4 工作质量概览 34	2.2 常见问题编辑	
2.4 客服组管理. 21 2.5 应用管理. 24 2.6 基础配置. 25 2.7 消息自动回复设置. 26 2.8 咨询分类设置. 26 2.9 客服消息推送设置. 26 2.9 客服消息推送设置. 27 2.10 时间计划. 27 2.10 时间计划. 27 2.10.1 工作日. 27 2.10.2 节假日. 28 2.11 标签管理. 29 2.12 咨询分类管理. 30 2.13 消息管理. 31 2.14 工作报表. 32 2.14.1 工作量统计. 33 2.14.3 分时统计. 33 2.14.4 工作质量概览. 34	2.3 用户管理	
2.5 应用管理. 24 2.6 基础配置. 25 2.7 消息自动回复设置. 26 2.8 咨询分类设置. 26 2.9 客服消息推送设置. 26 2.9 客服消息推送设置. 27 2.10 时间计划. 27 2.10.1 工作日 27 2.10.2 节假日 28 2.11 标签管理. 29 2.12 咨询分类管理. 30 2.13 消息管理. 31 2.14 工作报表. 32 2.14.1 工作量统计. 33 2.14.3 分时统计. 33 2.14.4 工作质量概览. 34	2.4 客服组管理	
2.6 基础配置	2.5 应用管理	
2.7 消息自动回复设置	2.6	
2.8 咨询分类设置	2.7 消息自动回复设置	
2.9 客服消息推送设置	2.8 <i>咨询分类设置</i>	
2.10 时间计划. 27 2.10.1 工作日 27 2.10.2 节假日 28 2.11 标签管理. 29 2.12 咨询分类管理. 30 2.13 消息管理. 31 2.14 工作报表. 32 2.14.1 工作量统计. 32 2.14.3 分时统计. 33 2.14.4 工作质量概览. 34	2.9 客服消息推送设置	
2.10.1 工作日 27 2.10.2 节假日 28 2.11 标签管理 29 2.12 咨询分类管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作报表 32 2.14.1 工作量统计 32 2.14.3 分时统计 33 2.14.4 工作质量概览 34	2.10 时间计划	
2.10.2 节假日 28 2.11 标签管理 29 2.12 咨询分类管理 30 2.13 消息管理 31 2.14 工作报表 32 2.14.1 工作量统计 32 2.14.2 咨询分类统计 33 2.14.3 分时统计 33 2.14.4 工作质量概览 34	2.10.1 工作日	27
2.11 标签管理.292.12 咨询分类管理.302.13 消息管理.312.14 工作报表.322.14.1 工作量统计.322.14.2 咨询分类统计.332.14.3 分时统计.332.14.4 工作质量概览.34	2.10.2 节假日	
2.12 咨询分类管理. 30 2.13 消息管理. 31 2.14 工作报表. 32 2.14.1 工作量统计. 32 2.14.2 咨询分类统计. 33 2.14.3 分时统计. 33 2.14.4 工作质量概览. 34	2.11 标签管理	
2.13 消息管理. 31 2.14 工作报表. 32 2.14.1 工作量统计. 32 2.14.2 咨询分类统计. 33 2.14.3 分时统计. 33 2.14.4 工作质量概览. 34	2.12 咨询分类管理	
2.14 工作报表. 32 2.14.1 工作量统计. 32 2.14.2 咨询分类统计. 33 2.14.3 分时统计. 33 2.14.4 工作质量概览. 34	2.13 消息管理	
2.14.1 工作量统计	2.14 工作报表	
2.14.2 咨询分类统计	2.14.1 工作量统计	
2.14.3 分时统计	2.14.2 咨询分类统计	
2.14.4 工作质量概览	2.14.3 分时统计	
	2.14.4 工作质量概览	

目 录

1. 登录	
1.1 微信登录	
2. 会话	
2.1 接待中会话	
2.1.1 客户列表	
2.1.2 开始/结束接待	
2.1.3 组内转接和跨组转接	
2.1.4 更多功能	
2.2 已接待的会话	
2. <i>3 会话标签</i>	
3. 我的	
3.1 个人中心	
3.2 退出登录	

企业使用在线客服系统,可以通过文字或图片让客户能更直观的进 行问题咨询和查询。

一、 客服端 (web端)

1. 客服模式

客服人员登录后台管理后进入客服模式,可以进行客服相关的操作。

1.1 登录

客服人员通过输入地址(<u>https://51zl.zcunsoft.com/pub/#/login</u>)系统进入在 线客服后台,登录成功后,已绑定微信的可在"51助理"公众号内收到账 号登录提醒,包含登录方式、时间、ip等信息。

1.2 会话

会话是客服模式的默认界面,当前接待中、已接待的会话,知识库快 捷回复的操作都在这个面板提供。

可以在左侧的导航栏切换不同的会话状态(接待中/已接待)。

1.2.1 接待中的会话

接待中的会话为【会话中】和【排队中】的客服会话。

页面功能元素:

① 客户列表:页面左侧会话中和排队中的客户列表。

②聊天窗:页面中部的聊天窗口,包括消息回复、客户接待、转接客户、添加标签等功能。

③快捷回复:页面右侧的知识库模块,可以选择管理员预设的快捷回复。

									\bigcirc	客服01
◎ 客服	へ 前	游客 ¹ 平台投诉	客服 6	微信入群	担保交易	广告推广。				
接结由	▼ 会	话中(0)	〕只看我的					请输入关键词		Q
已接待								→ 日常接待回复 开始接待回复 结束接待回复		
知识库		圖 暂无数据						客服在线时间 回复 我要进群 回复		
常见问题								▼ 广告 会员		
⑦ 会话标签	- #I	队中(1) 🤨	_					↑ 吉 抽/ 回夏 广告充值示例图 回复 会员特权 回复		
● 设置	~ 👩	匿名用户	03/06 16:24					会员充值示例图 回复		
茴 管理	~	[毗牙]	待接待					 担保交易 回复 担保咨询 回复 担保容易示例图 回复 		
İ 工作报表	~							告示 又 勿 小 的 国 国 更 自复 自复 自复 官服 收款 安全 问题 回复	Į.	
								▼ 平台使用 如何发帖 回复		

1.2.1.1 客户列表

在页面顶部可以点击切换客服组,客服组的角标标识当前所有有未读 消息的客户数量。

列表分为【会话中】列表及【排队中】列表:已经被接待的客户在 【会话中】列表中

而未接待的客户在【排队中】列表中。点击列表头部的则可以显示或隐藏此列表的显示。选中【会话中】列表头部右侧的【只看我的】选项可以只查看仅被自己所接待的【会话中】的客户。

④ 客服	^	游客 4 平台投诉 客服 6 微信入群 担保交易 广告推入 8	() 客服01
接待中		▼ 会活中(0) □ 只看我的	请输入关键词 Q
19419-1			→ 日常接待 回复
已接待			开始接待 回复
			运术按行 回复 客服在线时间 同情
知识库		□ 暂无数据	我要进群 回复
常见问题			▼ 广告 会员
			广告 推广 回复
⑦ 会话标签			广告充值示例图 回复
20. v1.00		▼ 排队中(2) 🥥	会员特权 回复
₩ 设置		阿白 03/08 09:26 アン・ アン・	云风龙祖亦例因 回复
茴 管理		■ 张玉莲~纹缕~ 03/06 22:14	担保咨询 回复
		留存 你好 待接待	担保交易示例图 回复
茴 工作报表			售后 退货 回复
			客服收款安全问题回复
			▼ 平台使用
			如何发帖 回复

鼠标滑动过客户列表的头像可以查看到客户的基本信息;访客标识是 指业务系统中客户的唯一识别编号;设备信息是当前客户在发起本次在线 客服咨询时最新的APP版本号、使用的设备品牌厂商、设备型号、操作系 统版本号。

	🚫 客服01
⑤ 客服 ∧ 游客 [●] 平台投诉 客服 [◎] 微信入群 担保交易 [●] 广告推 [●]	
▼ 会活中(0) □ 只看我的	请输入关键词 Q
B\$10 ⁻ T	→ 日常接待 回复
已接待	开始接待回复
	结束接待回复
知识库	客服在线时间回复
	我要进群回复
常见问题	▼ 广告 会员
A ATTI-M) 古 推) 回复 亡生本病一個限 同言
	今日结构 回复
	会员充值示例图 回复
	↓ 担保交易 回复
- 茵 管理	担保咨询回复
留存 访客标识:	担保交易示例图 回复
薗 工作报表 🛛 🗸	售后 退货 回复
	客服收款安全问题 回复
	▼ 平台使用
	如何发帖回复

右键点击列表上的某个客户则可以【接待】这个客户或者【复制】客户的信息。

④ 客服	^	游客 4 平台投诉 客服 6 微信入群 担保交易 广告推 8	() 客服01
4044t-th		▼ 会话中(0) □ 只看我的	请输入关键词 Q
按付中			→ 日常接待 回复
已接待			开始接待 回复
			结束接待 回复 家眠在线时间 中层
知识库		la 暂无数据	我要进群回复
常见问题			▼ 广告 会员
			广告 推广 回复
⑦ 会话标签			广告充值示例图 回复
A same		・ 排队中(2) 0	会员特权 回复
· 设直		(m) 03/08 09:26	会页尤值示例图 回复
筒 管理			● 担保交面 回复
		37.1 复制昵称:阿日 86 你好	担保交易示例图 回复
茴 工作报表		复制ID: 2c948b0370aec987	售后 退货 回复
			客服收款安全问题 回复
			▼ 平台使用
			如何发帖回复

会话状态显示在客户列表上的右侧部分,未接待的客户状态显示为红 底的【待接待】字样(仅管理员及超级管理员可查看排队中客户详情,普 通客服人员仅可以查看排队中人数);已接待的客户状态显示为绿底,文 字为接待这个客户的客服的【显示名】。



1.2.1.2 开始/结束接待

客户接待:如果是未接待的客户,排队中的用户右键开始接待,或鼠标左键选中排队中的会话,在右侧聊天框中点击 ▶ 进行开始接待。



而已经被自己接待的客户则再点击聊天窗口左上角的 **一**按钮即可 结束接待,或鼠标在要结束接待的用户上单级右键,使用快捷操作。



结束接待时需要对本次接待的内容进行分类,分类可多选,或是输入 备注内容,完成之后点击下方【保存】按钮即可保存。在管理员报表内将 提现咨询分类数据。

咨询分类	×
请输入搜索内容 Q	
咨询分类	~
app问题 网络问题 服务问题	
· 「「输入`` 注'、 行 注 下 合 、 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 「 」 」 」 」 」 」 」	
	保存

在列表上点击选择一个客户后即可在聊天窗口进行收发消息或接待等操作。

在文字输入区域输入文字后,按下回车键或点击 按钮则可以发送文 字消息。(若文字需要换行,则需要在按下Ctrl键的同时按下回车键)。

请输入要发送的内容(可粘贴或拖入图片)	
	发送

聊天窗口中时间的显示规则:如果同上一条信息的显示间隔时间不超 过**3**分钟,则只显示第一条信息的发送时间。 1.2.1.3 组内转接和跨组转接

客户转接:已经被自己接待的客户,点击聊天窗口的 ****** 按钮则可以 查看同客服组的所有客服,之后再点击选择一个状态为【在线】的客服即 可将当期的客户转给给他。

Eles «					🚫 客服01
の 客服	~	游客 🎯 平台投	转接用户	×	
接待中		▼ 会话中(1)	C liying	 商线 リ 	请输入关键词 Q
已接待		(1) (197		●高线	开始接待回复。
知识库			送清清客服	● 在线	客服在线时间 回复 我要进群 回复
常见问题			ounu 🖉	● 离线	✓ 广告会员 广告推广 回复
0 会话标签		- +0-91++>/ 4> -00			广告充值示例图 回复
设置	~	◆ 用ED、中(1) ● 张玉莲~纹绣~	◆ 技术客版	 周线 	会员充值示例图 回复 相保交易 网络
茴 管理	~	LIAZON 19787			担保咨询回复
自 工作报表	~				担保交易示例图 回复 售后退货 回复 客服收款安全问题 回复
				发送	 平台使用 如何发帖 回复

跨组转接:已经被自己接待的用户,点击聊天窗口右上角的 按 钮可以查看所有客服组,选择客服组并输入备注后点击【发送】后即可给 客户发送一个跨组转接的信息,用户点击此条信息后即可跳转到对应客服 组。

○○ 客服	へ 游	跨组转接				> 答服01 ×
	▼ 会词	请选择一个客服组:				(2)
接待中	6	游客	微信入群	意见反馈	平台投诉	
已接待	× _O ×	广告推广	客服			接待回复 接待回复
知识库		BIUS,	• ↓ 🗄 🗏 ×2	x² ☲ ⋿ ▶¶	Normal 💠 🛕 🌋	在线时间 回复 进群 回复
常见问题		Sans Serif 💠 🚍	<u>7</u> _x 🖬			
(1) 会话标签		Insert text here				充值示例图回复
④ 设置	→ 排刷					特权 回复 充值示例图 回复
	留存					易回复
茴 管理	\sim					咨询 回复
薗 工作报表	\sim					交易示例图 回复 退货 回复
					关闭	收款安全问题 回复 发送 用
					发	送 如何发帖 回复

1.2.1.4 更多功能

- ①【发送图片】可点击输入框上方的 【发送图片】按钮打开图 片选择框,选择图片后点击【发送】即可发送图片;在其他位置 复制了图片后,或者使用了微信或QQ的截图功能截图之后,选中 文字输入区域后按下Ctrl+V则可以发送已经复制或截取的图片。 也可以直接将文件夹中的图片文件拖入文字输入区域。
- ②【发送表情】可点击输入框上方的 ^(☉) 【发送表情】按钮打开表 情选择框,选择表情后点击【发送】即可发送表情。



③【聊天记录】可点击输入框上方的 《 【聊天记录】按钮后即可查看历史消息,在聊天记录窗口顶部的时间选择器选择时间后再点击【搜索】则可以查看某一时间段的历史记录。点击【导出】按钮则可导出此段时间内的聊天记录的PDF格式文件。

③ 客服 ^	游客 🌒 平台报 聊天	记录	×	
接待中	▼ 会活中(1) ③	开始日期 至 结束日期 搜索	9出 し	请输入关键词 Q
已接待	1911 (Kaling and Kaling and Kalin	智能客服 常见问题 ~ 展开 如何收费?	-	- 日常接待回复 开始接待回复 结束接待回复
知识库		担保交易金额	- 18	各版社(3,50)円 回复 我要进群 回复
市九回返 ④ 会活标签	1001	1217×200×117 担保交易步骤 担保交易小二微信	- 11	「 古 玉文 广告 推广 回复 广告充值示例图 回复 今日本和 ○ ==
@ 设置 ~	* (HBA中(1) * · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	担保代收款安全问题	- 18	会员充值示例图 回复
□ 管理 ~	PAG	今天002807 阿白	- 18	担保咨询 回复
「二」「「「「「「」」」「「「」」「「」」「「」」「「」」「「」」「」」「「」」」「」」」「」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」「」」」」	North	你好		担保交易示例图 回复 售后 退货 回复 客服收款安全问题 回复
	<	1	发送	- 平台使用 如何发帖 回复

④ 【快捷回复】快捷回复内容是由管理员配置的知识库。

				🚫 客服01
◎ 客服	^	游客 🌖 平台投诉 客服	◎ 微信入群 担保交易 广告推广 ²	
接待中		 ◆ 会活中(1) □ 只看我的 	阿白 🏲 🔿 🥲	请输入关键词 Q
已接待		PPロ USUB USUB 例好 名服01	登載 智能客服 货清清在线客服的工作时间是周一至周五的9:00-18:00, 目前可能无法及时回复,您可以添加客服微信号:tthuoqq!	 日常接待回复 开始接待回复 结束接待回复 客服在线时间回复
常见问题			智能容服 常知问题	我要进群 回复 ▼ 广告会员 广告推广 回复
() 会话标签		▼ 排队中(1) 0	同日 你好	广告充值示例图 回复 会员特权 回复
● 设置		张玉莲~纹绣~ 03/06 22:14 留存 例对 待接待	今天 20:14/20	会员充值示例图 回复 ▼ 担保交易 回复
□ 管理			₩ © ©	担保咨询 回复
İ 工作报表			请输入要发送的内容(可枯龄或拖入图片)	告后退货 回复 客服收款安全问题 回复
			发送	▼ 平台使用 如何发帖 回复

关键字搜索,可以通过知识库设置的关键词查找到对应的知识库内

容。

وی ۲۰ ۲۰	《 客服	^	游客 🌒 平台投诉 客服	3 微信入群 担保交易 广告推J ²⁹	() 客服01
3	接待中		 ◆ 会话中(1) □ 只看我的 ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○	阿白 🏲 🕈 🛹 🕛	接待 Q
i			(一) 你好 客服01	担保交易金額 担保交易条件	日常接待 回复 开始接待 回复 结束接待 回复
\$				担保交易步骤 担保交易小二微信	
5				担保代收款安全问题	
0			▼排队中(1) ●		
۱ 🛞		\sim	· 3440(T(1)) · 33/06 22:14	今天 20.14.20 高额01开始接待服务	
i f			19987 19987 19987	F © 0	
a 2	工作报表	\sim		请输入要发送的内容(可粘贴或拖入图片)	
				发送	

快捷回复内容预览,鼠标滑过问题上方将自动显示问题的回答内容。快捷回复支持文字和图片类型的内容。

文字类型:

Sl ea	(«				🥢 客服01
ß	客服	^	游客 1 平台投诉 客服	微信入群 担保交易 广告推广	
	接待中		▼ 会话中(1) □ 只看我的		i 💿 🔍
			「阿日 03/08 09:26 「你好 名服01	担保交易金額目的	常接待回复
				担保交易条件 很 高兴为 您服务,有问题可以随时咨询客服! 并	日接待回复 車接往回复
				担保交易步骤 担保交易小二微信	
				担保代收款安全问题	
0			▼ 排队中(1) ●	阿白 你好	
۲			张玉莲~纹绣~ 03/06 22:14 //obz	今天 2014 20 客影01开始按问影为	
Ē					
Ē	工作报表			请输入要发送的内容(可粘贴或拖入图片)	
				发送	

图片类型:

				() a	翻版01
◎ 客服 /	游客 甲台投诉 客服	6 微信入群 担保交易 广告	推,2		
接待中	 ▼ 会活中(1) □ 只看我的 ○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○○	阿白	▶ → ~ ()	会员 ◎ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	Q
已接待	《 你好 客服01	担保交级	上年3-05 ペ 中 CED ③ 我的 報用用用料	广告 会员 广告 推广 回复	
知识库		担保交易	秋葉道 秋葉道 个人王告 > ▲ SAR 个人王告 > ▲ COLO 423 B(R), RH4905 R 田田田	会员特权回复 会员充值示例图回复	
常见问题		担保代处	3 58 49 我希腊 风温服 轮曲服		
(1) 会话标签	▼ 排队中(1) ●	阿白 你好	1000 <u>0</u> 2011000 ABDE REAGE 9.00 个人服务		
	张玉莲~纹绣~ 03/06 22:14 例表		○ ★ 2000年末年 数2019年 ● 数201年末年 数2019年 ● 数2010年末年 数2019年		
■ 管理 へ		E 🙂 🕓			
□ 工作报表 \	*	请输入要发送的内			

点击【回复】按钮会将配置好的回复内容自动填写到发送框中,待用 户确认后再发送去。

Sl ea					🥢 客服01
ſ,	客服	^	游客 1 平台投诉 客服	え ⁶ 微信入群 担保交易 广告推 ∫ ²	
	接待中		 ✓ 会话中(1) □ 只看我的 ○ 3008 08-26 	的白	Q
			「 「 「 「 「 「 「 「 「 」 「 」 「 」 」 」 」 し い	担保交易金額 日常按待 回复 担保交易余件 开线结 回复	
				担保交易步骤 担保交易小二微信	
				担保代收款安全问题	
0			that the average	网日 Gaba	
۲			 ▼ JHK/中(1) ● <	4 今天 20.14.20 意識01开始線份服务	
Ħ			10177 1035(0		
Ē	工作报表			您好,容服工作时间为;周一至周五9:00-18:00 如客服不在线请添加客服微信号;tthuoqq04	
				方便及时沟通。	
				发送	

⑤【打标签】右键点击一条消息之后选择【打标签】即可查看所有的标签。

(SI).	(«							🥢 客服01
ß	客服	^	游客 🌖 平台投诉 客服	6 微信	入群 担保交易 广告推广 2			
	接待中		▼ 会话中(1) □ 只看我的	阿白		🏴 🌩 🛹 (ا	接待	Q
	12101		(為) 阿白 03/08 09:26		担保交易金额		日常接待回复	
			▲ 小 》 你好 各服01		坦但六月冬川		开始接待回复	
					担保文劾本计		结束接待回复	
					担保交易步骤			
					担保交易小二微信			
					担保代收款安全问题			
0				Jan Ja	「白			
			▼ 排队中(1) 9	KOX <	你 复制选中文字()			
۲	设置		▲ 张玉莲、纹练。 03/06 22·14		复制整条信息			
			留存 你好 待接待		++++	9805		
Ē	管理			F7 0				
Ē	工作报表			请输入要	发送的内容(可粘贴或拖入图片)			
						(12)32		
						友)达		

选择一个标签后输入备注内容,点击【保存】按钮即可添加标签。标签用于记录客户问题,可在标签管理内查看历史标签和聊天记录。

El _{em}	(NZ-Hni-bb	~	1		客服01
0	客服	^	游客 🏴 平台投	添川怀金	^			
	接待中		▼ 会话中(1)	技术问题 选择 交易纠纷 选择	<u></u>	IJ	接待日常接待回复	
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	長田			开始接待回复 结束接待回复	
0			▼ 排队中(1) ●					
۲			张玉莲~纹绣~		Ŧ			
				诺输入备注内容				
1								
					保存			
					发	送		

1.2.2 已接待的会话

已经结束接待的会话列表。

51 _{ex}	(«)				() 名版	01
Q	客服	^	游客 平台投诉	客服	微信入群 担保交易 广告推广	
	接待中		请输入昵称	Q	请输入关键词	2
		1		只看我的	→ 日常接待 回复	
	已接待		医名用户 (货清清客服结束接待服务)	08/06 16:13 5	开始接待 回复 结束接待 回复	
			图名用户 6 客服01结束接待服务 6	08/01 14:07	客服在线时间 回复 我要进群 回复	
			医名用户 (法清清客服结束接待服务)	07/18 10:14 5	✓ 广告会员 广告推广 回复	
0		•	登雨♥ (常见问题) (常见问题)	05/22 11:26	广告充值示例图 回复 会员特权 回复	
۲		~	E名用户 6 客服01结束接待服务 6	05/15 15:06	会员充值示例图 回复 • 担保交易 回复	
Ē		~	E名用户 6 客服01结束接待服务 6	05/15 15:05	担保咨询 回复 担保交易示例图 回复	
	工作报表	\sim			售后 退货 回复 客服收款安全问题 回复	
			< 1 >		- 平台使用 如何发帖 回复	

1.3 会话标签

会话标签列表,可查看已打标签的用户信息,可选择客服用户、开始和结束时间、客户昵称和备注信息进行搜索,或点击右侧【查看】查看具体聊天记录,可导出pdf文件。

(SI) ₂₀₀										客服01
ዓ		 根分组 技术问题 	客服用户:	全部		- 时间:		开始日期	至 结束日期	
		交易纠纷	客户昵称:	客户昵	称	备注:	备注	E内容		
		其他	搜索	重置						
			客户	1	类型	备注		创建人	创建时间	操作
	常见问题		服装尾货	中心	其他	用户需要回 话:]访 电	客服01	2019-12-10 14:35:23	查看
0	会话标签									
۲										
1	工作报表									
			< 1	>						

<u>sp</u>									客服01
○ 容服	<u>~</u>	▼根分组	天记录			×	防日期	至结束日期	
接待中		技术回题 交易纠纷 其他	次迎使用货清清	在线客服,请简述您的问题	1	*			
已接待			初能客服						
知识库		•	常见问题		~ 展开		创建人	创建时间	操作
常见问	题		贤 服装尾货中心				客服01	2019-12-10 14:35:23	查看
 	濨		你好						
④ 设置				2020-03-06 15:31:05 货清清客服 2020-03-06 15:31:08	开始接待服务				
茴 管理		•	资 资 参 资 学 》 资 清 清 客服 》 》 》 》 》 》 》 》 》 》 》 》 》 》 》 》 》 》	1货清清在线客服,请简述您	的问题!				
薗 工作报			-	2020-03-06 15:31:10 货清清客服	吉東接待服务				
				点击查看下一页	Į				

1.4 我的

点击右上角的头像后选择【我的】可以查看自己的全部信息。

							🤶 客服01
♀客服へ▼	根分组 技术问题	客服用户: 全部		~ 时间: ①	开始日期	至结天日期	个人中心
接待中	交易纠纷 客户 其他	客户昵称: 客户昵	称	备注: 备注:	内容		退出登录
已接待		捜索 重置					
知识库		客户	类型	备注	创建人	创建时间	操作
常见问题		服装尾货中心	其他	用户需要回访 电 话:	客服01	2019-12-10 14:35:23	查看
② 会话标签							
 							
箇 管理 シン							
薗 工作报表 シン							
		< 1 >					

1.4.1 个人中心

可查看个人的头像、显示名、账号名、所属客服组、角色、姓名及手 机号;通过公众号接受客服消息推送提醒:开启后可以通过公众号收到客 户的消息提醒(仅在管理员已经在【应用管理】中配置了推送提醒后才可 开启)

						客服01
◎ 窖服 /	▼ 根分组	个人中心	×		至 结束日期	
接待中	技术问题 交易纠纷 其他	客服01				
已接待	XIW	客服组: 游客 平台投诉 客	客服 微信入群			
知识库		担保交易 广告推广	+7/47.5570 E3	创建人	创建时间	操作
常见问题		用色: 个人配置	超级官理员	客服01	2019-12-10 14:35:23	查看
● 会话标签		通过公众号接受客服消息推送提醒: 开启消息推送服务后,您将通过服务号接	已开启			
 ④ 设置 		姓名:				
「「管理」へ		手机号:				
薗 工作报表 へ	·					

1.4.2 退出登录

点击【退出登录】后即可将账号退出,否则将保留24小时有效。



2. 管理员模式

管理员登录后台管理后进入管理员模式,可以进行客服相关的操作以 及管理员相关的操作。

2.1 知识库编辑

在左侧导航栏中选择【客服】—>【知识库】,即可进入知识库编辑 页面。知识库用于客服的快速回复功能,管理员及超级管理员拥有权限。

<u></u>						🚫 客服01
の客服へ	 ▼ 根分組 + ▼ 日常接待 + □ ↓ + 	文字: 输入标题关键	控内容 创建	时间: 🕓	开始日期 至 结束日	NB.
接待中	开始接待 + 自 + +	NEW标签: 全部	~ 状さ	5: 开启		
已接待	客服在线时间 + 自 1 +	搜索 重置	9 1 1			
知识库	**要进辟 + □ 1 +	标题	关键词	使用次数 💠	内容	操作
常见问题	「告推」「+ ● ↓ + 广告充値示例图 + ● 1↓ + 会品特段 + ● 1↓ +	如何交易最安全?	如何交易最安全?	27	您好,平台可以提供免费的担 保交易服务 以确保平卖双	编辑
1 会话标签	会员充值示例图 + 面 1 +					
② 设置	 ・ 担保交易 + ・ 1 ↓ + ・ ・ ・	日常接待	日常接待	3	容贵,答服工作时间为:周一 至周五9:00-18:00 如客服不	编辑
首 管理 へ	担保交易示例图 + 面 1 + + 告后退货 + 面 1 + +	开始接待	开始接待	194	您好!欢迎使用货清清在线客 服,请简述您的问题!	编组
消息管理	各版収款女主问题 + 回 1 + → 平台使用 + 回 1 + +	结志物件	体带操作		很高兴为您服务,有问题可以	Idhan
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	如何发帖 + :: + + :: + :: + :: : : : : : : : :	==米按付	如木」按付	14	随时咨询客服!	100701
	服务号二维码 + 面 1 μ 🕂	平台能否协助退换			您好! 货清清所有信息均由会	· · · · ·

在左侧的知识库的树形结构上面点击¹ 按钮可以上下调节知识库 内容的显示顺序,点击[□] 按钮可以删除此条知识库,点击 [▪]可以将当前 节点的知识库内容直接移动到指定节点下。

在左侧的知识库的树形结构上面点击⁺按钮,即可创建子节点。创 建子节点时需要填写此条知识库的标题(用于展示)、内容/图片(用于 发送给客户)和关键字(用于搜索)。此外还可以设置此条知识库是否开 启、否显示new标签和知识库的有效期。

注意: 新添加的知识库需要在【客服组管理】里面进行设置才能在客服组中使用。

在右侧的表格的【操作】一栏中点击【编辑】按钮可以对此条知识库 进行编辑,操作同添加知识库。

	新增节点	×
* 标题		
" 类型	文字 图片	
内容		2
* 关键字		
开启)
有效期类型	● 永久有效 ○ 自定义	
, new标签		
	取消 确定	ž

顶部搜索功能可通过输入标题/关键字/内容、创建开始时间和结束时间、new标签开启或关闭状态、状态的开启或关闭进行搜索,也可以通过搜索的内容导出PDF文件。

2.2 常见问题编辑

在左侧导航栏中选择【客服】-->【常见问题】,即可进入常见问题 编辑页面。常见问题用于客户的自助咨询,管理员及超级管理员拥有权限。

						<u> 客服</u> 01
⑦ 客服 / 接待中	 ・ 優労组 + ・ ・	文字: 输入标题/关键字/内 搜索 重置	容 创建时间: (3)	开始日期	至	结束日期
已接待	我要推广 + 自 1 L + 举报商家 + 自 1 L +	标题	关键词	使用次数 ≑	内容	操作
知识库 常见问题	如何交易最安全? + @ 1 + ◆ 担保交易 + @ 1 + 如何收费? + @ ↓ +	客服咨询	客服咨询	0	您好,客服在 线时间为周	编辑
⑦ 会话标签	担保交易金额 + ☎ 1 ↓ + 担保交易条件 + ☎ 1 ↓ +	微信入群	入群 进群	373	关注微信公众 号:天天货…	编辑
④ 设置 、 丶	担保交易少骤 + 回 1 L + 担保交易小二微信 + 面 1 L + 担保付款款安全问题 + 面 1 +	如何交易最安全?	如何交易最安全?	338	网络交易有风 险, 库存尾	编辑
		如何发帖	清货 发帖	193	点击首页下方	编辑
		举招商家	均近 光话	317	~ 友仲"按钮 如举报不诚信	
		#1及問家	仅肝 华版	517	商家, 请直	SHITE

在左侧的常见问题的树形结构上面点击 ¹ 按钮可以上下调节常见问题内容的显示顺序,点击 [•] [●] 按钮可以删除此条常见问题。(与知识库的操作相同)

在左侧的常见问题的树形结构上面点击 + 按钮,即可创建子节点。

	新增节点	
* 标题		
类型	文字 图片	
内容		
* 关键字		
开启		
有效期类型	● 永久有效 ○ 自定义	
, new标签		
	取消 确定	

搜索功能同知识库。

2.3 用户管理

在左侧导航栏中选择【设置】—>【用户管理】,即可进入用户管理 页面。用户管理页面用于启用/修改客服用户。

(SI) _{sta}	<pre>«</pre>													\bigcirc	客服01
	常见问题	显示名	:: 订输	入内容		姓名: 👔	背输入内容		手机号: 📲	输入内容	7	角色:	全部		~
0	会话标签	客服组	l: 全部		~	状态:	全部	~							
۲	设置 へ	搜索	m	置 添加	用户										
	用户管理	#	头像	账号	显示名	姓名	联系方式	添加人	添加时间	状态	角色	客服组	绑定微信	操作	
	客服组管理	1	\bigcirc	liying	liying			nunu	2019-01- 04 11:28: 49	启用	超级管理 员	担保交易 平台投诉	解绑微信		Î
	基础配置											國信入群 担保交易 客服		修改 客服组	
	标签管理	2	۲	nunu	nunu	**		客服01	2019-01- 02 17:53: 33	禁用	普通客服	游客 广告推广 平台投诉	绑定微信		
	咨询分类管理											微信入群		修改 客服组	

绑定/解绑微信:角色为【超级管理员】的用户可以给其他用户【绑 定微信】或【解绑微信】。点击表格中【绑定微信】列的【绑定微信】按 钮,然后使用需要绑定的微信扫描二维码即可绑定微信。点击【解绑微 信】可以解除该账号与该微信号的绑定。绑定成功后可以使用此微信登录 客服后台。



修改用户信息:角色为【超级管理员】的用户可以修改其他用户的信息,包含所在业务部门

修改用户		×
用户角色	● 普通客服 ○ 管理员 ○ 超级管理员	
头像		
账号	nunu	
显示名	nunu	
姓名	**	
	修改 取 消	

修改客服组:角色为【超级管理员】的用户可以修改其他用户的客服 组。

更改用户客服组		×
客服角色		
 ✓ 担保交易 ✓ 客服 ✓ 游客 ✓ 广告推广 ✓ 平台投诉 □ 意见反馈 ✓ 微信入群 		
	取消	保存

2.4 客服组管理

在左侧导航栏中选择【设置】—>【客服组管理】,即可进入客服组 管理页面。客服组管理页面用于添加/修改客服组信息以及给客服组配置 知识库、常见问题、咨询分类等,超级管理员拥有权限。

<u></u>								A A A A	客服01	
常见问题	添加	「「「「「「「」」」								
⑦ 会话标签	#	组名称	组标识	组电话	添加人	添加时间	操作			
 · 设置 · · ·	1	担保交易	danbaojiaoyi		客服01	2019-09-23 13:33: 44	修改信息 知识库 常见问题	咨询分类 删除	¢	
客服组管理	2	客服	service		客服01	2019-01-02 16:35: 30	修改信息 知识库 常见问题	咨询分类删除	<u>}</u>	
应用管理	3	游客	yk	-	客服01	2019-05-15 11:52: 02	修改信息 知识库 常见问题	咨询分类制度	\$	
基础配置时间计划	4	广告推广	adtuiguang		客服01	2019-01-02 17:54: 14	修改信息 知识库 常见问题	咨询分类 删除	余	
标签管理	5	平台投诉	tousu		客服01	2019-01-02 17:54: 52	修改信息 知识库 常见问题	咨询分类 删除	,	
咨询分类管理	6	意见反馈	fankui		客服01	2019-01-02 17:55: 07	修改信息 知识库 常见问题	咨询分类 删除	€	

添加客服组:点击左上角的【添加客服组】按钮,填写【组名称】及 【标识】后点击【保存】按钮即可添加客服组。组名称用于该组的显示, 标识用于客户端的接口请求。

组名称: 项目组 组电话:	修改信息		×
 组电话: 客户端组名: 项目咨询 客户端显示: 〇 已开启 	组名称:	项目组	
客户端组名: 项目咨询 客户端显示: 〇 已开启	组电话:		
客户端显示: 💽 已开启	客户端组名:	项目咨询	
	客户端显示:	已开启	
保存			保存

修改客服组:点击表格中【操作】一列的【修改信息】按钮,修改内容后点击【保存】按钮即可修改客服组信息。【组电话】会在客户端显示,如果【客户端显示】设置为开启,则客户端可以在其他客服组显示切换至该客服组的按钮。

修改信息	×
组名称:	担保交易
组电话:	18001997549
客户端组名:	担保交易咨询
客户端显示:	已开启
	保存

修改该客服组的知识库:点击表格中【操作】一列的【知识库】按钮,选中一个节点后点击保存,则即可将改节点以及该节点的子节点设为 该客服组的知识库配置(灰色文字为未选中状态,黑色文字为选中状态)。配置后的知识库可以在该组的客服界面显示,客服可以点击知识库 进行快速回复。

									a	客服	01
常见问题		添加	喀服组	知识库 ▼ 根分组 选中 🔨	×						
① 会话标签		#	组名称	 日常接待 开始接待 	Ш	操作					
 设置 田户管理 	^	1	担保交易	结束接待 客服在线时间 我要讲群	l	修改信息		常见问题	咨询分类	删除	Ì
客服组管理		2	客服	✓ 广告 余员 广告 推广	IJ	修改信息	知识库	常见问题	咨询分类	删除	
应用管理		3	游客	广告充值示例图 会员特权 会员充值示例图	I	修改信息	知识库	常见问题	咨询分类	删除	
基础配置 时间计划		4	广告推广	 担保交易 担保咨询 担保交易示例图 		修改信息	知识库	常见问题	咨询分类	删除	
标签管理		5	平台投诉	售后 退货 客服收款安全问题		修改信息	知识库	常见问题	咨询分类	删除	
咨询分类管理		6	意见反馈	- TELGAB 前間汚鉄 Italikui 首振い 07	•	修改信息	知识库	常见问题	咨询分类	删除	Ţ

修改该客服组的常见问题:点击表格中【操作】一列的【常见问题】 按钮,(设置方式同上),即可配置【常见问题】。常见问题配置成功 后,客户可以在客户端点击【常见问题】按钮来获取已经配置的自动回 复。

(SI)gen	< Contract of the second secon				~			a	客服01
		添加	喀服组	 第以回题 報公相 	*				
0	会话标签	#	组名称	▼ 窖服咨询 如何发帖	11	操作			
۲	设置 へ 田户管理	1	担保交易	微信入群 我要推广 举报商家		修改信息	知识库常见问题	<u>客间分类</u>	删除
		2	客服	如何交易最安全? • 担保交易 选中		修改信息	知识库常见问题	咨询分类	删除
		3	游客	如何收费? 担保交易金额 担保交易条件		修改信息	知识库常见问题	咨询分类	删除
		4	广告推广	担保交易步骤 担保交易小二微信 担保代收款安全问题		修改信息	知识库常见问题	咨询分类	删除
		5	平台投诉			修改信息	知识库常见问题	咨询分类	删除
		6	意见反馈	iankui ≅∄gu1 07		修改信息	知识库常见问题	咨询分类	删除

修改该客服组的咨询分类:点击表格中【操作】一列的【咨询分类】 按钮,(设置方式同上),即可配置【咨询分类】。咨询分类配置成功 后,客服在结束接待客户时需要填写客户的咨询类别(要使用此功能还需 要在【基础配置】中的【咨询分类设置】选择开启)。

Elea «							e	客服01
常见问题	添加	溶服组	咨询分类 ▼ 根分组	×				
⑦ 会话标签	#	组名称	技术问题 交易纠纷		操作			
 设置 用户答理 	1	担保交易			修改信息	印识库 常见问题	咨询分类	删除
客服绐管理	2	客服			修改信息	印识库 常见问题	咨询分类	删除
应用管理	3	游客			修改信息	印识库 常见问题	咨询分类	删除
基础配置 时间计划	4	广告推广			修改信息	印识库 常见问题	咨询分类	删除
标签管理	5	平台投诉			修改信息	印识库 常见问题	咨询分类	删除
咨询分类管理	6	意见反馈	iankui 答报U	07	修改信息	印识库 常见问题	咨询分类	删除

删除客服组:点击表格中【操作】一列的【删除】按钮,再点击【确 定】即可删除该客服组,正在使用中的客服组无法删除。

2.5 应用管理

在左侧导航栏中选择【设置】-->【应用管理】,即可进入应用管理 页面,此功能用于在线客服应用管理,超级管理员拥有权限。

应用信息			
基本信息		说明	操作
app名称	货 清清	应用名称	修改
logo	(Shine)		修改
描述	從達清 5月月		修改
创建者			
创建时间	2019-01-02 16:09:05		

开发设置		
基本信息	说明	操作
appld	2c91*******e	
app签名	4f38************************************	修改
客户端跳转 绝对路径		修改
客户端跳转 相对路径		修改
通知回调地 址		修改

2.6 基础配置

在左侧导航栏中选择【设置】—>【基础配置】,即可进入基础配置 页面,超级管理员拥有权限。

在基础配置页面可以配置一些应用全局的开关:工作时间欢迎语设置、非工作时间自动回复设置、咨询分类设置、客服消息推送设置。

消息自动回复设置	
工作时间企业欢迎语设置	
工作时间用户进入时咨询时, 给客户自动发送欢迎消息内容:	已开启
欢迎使用货清清在线客服,请简述您的问题!	
自动发送常见问题:	已开启
开关打开时,工作时间自动回复欢迎消息后再发送一个常见问题给客户	
非工作时间客服自动回复消息设置	
非工作时间客服自动回复消息设置 非工作时间客服咨询时,给客户的自动回复消息内容:	已开启
非工作时间客服自动回复消息设置 非工作时间客服咨询时,给客户的自动回复消息内容: 	
非工作时间客服自动回复消息设置 非工作时间客服咨询时, 给客户的自动回复消息内容: 	
非工作时间客服自动回复消息设置 非工作时间客服咨询时,给客户的自动回复消息内容: 货清清在线客服的工作时间是周一至周五的9,00-18,00, 目前可能无法及时回复,您可以添加客服微信号,tthuoqq! 自动发送常见问题: 开关打开时,非工作时间自动回复提示语后再发送一个常见问题给客户	

咨询分类设置	
结束接待客服咨询分类: 开启后,客服在结束接待是会提示选择当前会话的咨询类别 保存	已关闭
客服消息推送设置	
客服未读消息服务号消息推送: 开启后,客户咨询的未读消息会推送给对应的客服人员 开启非工作时间推送提醒: 开启后,在非工作时间也会发送客服消息 保存	
接待超时设置	
开启后,在设置的时间内客户没有新消息产生,系统将会标记本次接待超时: 超时时间: 5 分钟 超时后自动发送超时消息提醒内容:	
由于您长时间未回复, 稍后客服将结束接待!	1

2.7 消息自动回复设置

工作时间企业欢迎语设置: 在【应用管理】页面的【工作时间企业欢 迎语设置】的模块可以设置是否开启欢迎语。开启后, 客户进入聊天页面 进行咨询的时候, 如果客服处于工作时间(在时间计划中设置), 那么则 会自动给客户发送一条欢迎语信息, 如果开启了【自动发送常见问题】按 钮, 还会将常见问题发送给客户, 超级管理员拥有权限。

非工作时间客服自动回复消息设置:在在【应用管理】页面的【非工作时间客服自动回复消息设置】的模块可以设置是否开启自动回复。开启 后,客户进入聊天页面进行咨询的时候,如果客服处于非工作时间(在时 间计划中设置),那么会自动给客户发送一条自动回复。如果开启了【自 动发送常见问题】按钮,还会将常见问题发送给客户。

2.8 咨询分类设置

咨询分类设置:在【应用管理】页面的【咨询分类设置】的模块可 以设置是否开启咨询分类,开启后,客服在【结束接待】的时候需要先填 写【咨询分类】后才能结束接待,超级管理员拥有权限。

2.9 客服消息推送设置

客服消息推送设置: 在【应用管理】页面的【客服消息推送设置】的 模块可以设置是否开启客服消息推送。开启后,客服可以在【个人中心】 开启消息推送,超级管理员拥有权限。

① 推送规则:

排队中的咨询消息:

推送条件:全部咨询消息推送

推送对象: 推送给当前客服组所有客服

② 会话中的咨询消息

推送条件:会话中未读消息超过3分钟以上

推送对象:只推送给当前会话的接待人

2.10 时间计划

在左侧导航栏中选择【设置】-->【时间计划】,即可进入时间计划 页面,超级管理员拥有权限。

工作时间和休息时间可以配置不同的消息提示。

2.10.1 工作日

a) 工作日设置

在工作日设置部分,可以选择每周的周几作为工作日,每天还可以 设置工作时间区间。

标准工作日 自定义工作日 节假日		
工作日设置		
☑ 周—	© 09:00	至 ③ 18:00
✔ 周二	© 09:00	至 ③ 18:00
☑ 周三	© 09:00	至 ③ 18:00
☑ 周四	© 09:00	至 💿 18:00
☑ 周五	© 09:00	至 ③ 18:00
□周六	③ 开始时间	至 ① 结束时间
周日	① 开始时间	至 ① 结束时间
保存		

b) 自定义工作日

在自定义工作日部分,可以设置除了常规工作日之外的指定日期的工作日。点击下方的【添加】按钮,填写工作日名称和开始/日期及其每日的开始/结束时间后,点击【保存】按钮即可添加自定义工作日。

	标准工	C作日	自定义工作日	节假日	
	添加				
-	# 4	名称		自定义工作日时问	操作
	1 2	2019春节)	周休	2019-02-02 至 2019-02-03 09:00:46 至 18:00:46	2 前

2.10.2 节假日

在节假日里可以设置指定日期的节假日。点击下方的【添加】按钮, 填写节假日名称和开始/日期后,点击【保存】按钮即可添加自定义节假 日。

标	准工作日 自定义工作	Ξ	节假日		
7	iba				
#	名称		自动回复内容	节假日时间	操作
1	2019年春季		根据国务院相关部门的放假通知,我公司主于2019年2月4日-2月10日放假七天,人工在线套服暂停对外服务,请简 述您的问题,人工客服在线后会尽快答复您!	2019-02-04 00:00:00 至 2019-02-10 00:00:00	2 前

2.11 标签管理

在左侧导航栏中选择【设置】—>【时间计划】,即可进入标签管理页面,超级管理员拥有权限。

在左侧的标签的树形结构上面点击¹▶ 按钮可以上下调节标签内容 的显示顺序,点击[□]按钮可以删除此条标签。

12.八/2		
	标题	操作
「「「「」」 「「」」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「		
	售后问题	编辑
潜在客户 + 1 1		
	次海查向	使思
	百间泡回	370-124
	潜在客户	编辑

在左侧的标签的树形结构上面点击⁺按钮,填写【标题】后点击【确 定】即可添加子节点。

	新增标签	×
* 标题		
	取消 确定	

2.12 咨询分类管理

在左侧导航栏中选择【设置】-->【咨询分类管理】,即可进入咨询 分类管理页面,超级管理员拥有权限。

咨询分类需要在【应用管理】页面开启,并且在【客服组管理】页面进行配置后才能使用。

→ 相分组 →		
· 18/3元 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	标题	操作
	咨询分类	编辑
网络问题 亩 1 ↓		
服务问题 💼 1	appi回题	(##
	appinize	370-124
	网络问题	编辑
	服务问题	编辑

在左侧的标签的树形结构上面点击 + 按钮,填写【标题】后点击 【确定】即可添加子节点。

	新增咨询分类				
* 标题					
		取消	确定		

2.13 消息管理

可通过消息管理查看全局的聊天记录,顶部的查询条件为客服组、角 色类型(客服、客户)、发送者、消息内容、开始和结束时间进行搜索, 管理员及超级管理员拥有权限。

客服组:	全部	角色类型: 全部	> 发送者: 请输入发送者			
消息内容	S: 请输入消息内容	时间: ① 2019	11-17 00:00:00 至 2019-12-16 23:59:	59		
捜索	里置					
#	客服组	消息发送者	角色类型	消息内容	消息时间	操作
1	在线客服	超级管理员	客服	你好	2019-12-10 14:35:27	查看
2	在线客服	testxp	客户	你好	2019-12-09 21:59:47	查看
3	在线客服	超级管理员	客服	[撤哺]	2019-12-05 18:09:11	查看
4	在线客服	abby	客户	[微笑]	2019-12-02 11:58:53	查看
5	在线客服	abby	客户	交易时间有哪些	2019-12-02 11:58:38	查看
6	在线客服	管理02	客服	您有任何问题可随时提问	2019-11-26 10:58:11	查看
7	在线客服	jimin	客户	谢谢	2019-11-26 10:57:52	查看
8	在线套服	管理02	宾服	企业国有资产交易应当遵守国家法 律法规和政策规定,在依法设立的 产权交易机构中公开进行,国家法 律法规另有规定的从其规定; 境外 国有及国有控股企业、国有实际控 制企业在境内投资企业的资产交	2019-11-26 10:57 34	· 종종 •

点击具体某一条消息的【查看】按钮,打开该客户的聊天记录,可翻 页查看或导出PDF文件。

聊天记录	×
导出	
今天 12:44:48 会话接入成功	•
今天 12:44:49	
资清清在线各版的工作时间是周一至周五的9:00-18:00, 目前可能无法及时回复,您可以添加客服微信号: tthuoqq!	
ない ない ない ない ない ない ない ない ない ない ない ない ない な	
常见问题	
如何发帖	
微信入群	
我要推广	
举报商家 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
如何交易最安全?	_
今天 12:44:58	_
听而不闻	
10 Kt	
点击查看下一页	-

2.14 工作报表

在左侧导航栏中选择【工作报表】,可查看工作量统计、咨询分类统 计和分时统计,管理员及超级管理员拥有权限,其中管理员仅可查看所在 业务组的报表。

2.14.1 工作量统计

在【客服用户】的选择栏输入文字可以检索所有客服用户或选择具体 某位客服,选择开始和结束时间后点击搜索可以检索工作量统计信息,也 可以选择是否显示未回复客服。也可以将检索出来的工作量统计信息导出 为EXCEI文件。

<u>@</u>									() 客服01
客服组管理	客服用所	□: 全部客服	~ 时间: ①	2020-02-07 00:00:00	至 2020-03-07 23:59:59	显示未回复客服	: 不显示		
应用管理	搜索	重置 导出							
基础配置	#	客服昵称	客服姓名	个人接待人数 🚯	接入会话量 🜗	组内转接量 \rm 9	跨组转接量 😣	咨询消息数 😣	回复消息数 😣
时间计划	1	客服01	***	2	3	0	0	15	4
标签管理	2	技术客服	22	2	10	0	0	34	31
咨询分举管理	3	货清清客服	***	85	100	0	0	224	135
		合计		89	113	0	0	273	170
消息管理									
茴 工作报表 へ									
工作量统计									
咨询分类统计									
工作质量概览									
工作质量详情									

2.14.2 咨询分类统计

在【咨询分类】的选择栏可选择全部分类或具体某个分类,选择开始和结束时间后点击搜索可以检索咨询分类统计信息。也可以将检索出来的 分类统计信息导出为EXCEI文件。

咨询分类: 全部分类	∨ 时间: ③ 2019-11-17 00:00:00) 至 2019-12-16 23:59:59		
搜索 重置 导出				
咨询分类 				
日期	app问题	网络问题	服务问题	咨询合计
2019-11-17	0	0	0	0
2019-11-18	0	0	0	0
2019-11-19	0	0	0	0
2019-11-20	0	0	0	0
2019-11-21	1	0	2	3
2019-11-22	2	0	2	4
2019-11-23	0	0	0	0
2019-11-24	0	0	0	0
2019-11-25	0	0	0	0
2019-11-26	0	0	0	0
2019-11-27	0	0	0	0

2.14.3 分时统计

在【客服组】的选择栏可选择全部客服组或具体某个客服组,选择开 始和结束时间后点击搜索可以检索分时统计信息,可自定义检索排队量、 咨询人数或咨询消息数。也可以将检索出来的分时统计信息导出为EXCEI 文件。



2.14.4 工作质量概览

在【客服组】的选择栏可选择全部客服组或具体某个客服组,选择日 期可以查看当日的客服工作质量情况,通过排队中的人数和每个客服的工 作状态来考核客服的工作质量情况。也可以将检索出来的分时统计信息导 出为EXCEI文件。

客服组管理	
应用管理	822 里西 日 山
基础配置	> 推补中> 按酒香客服
时间计划	3
标签管理	
咨询分类管理	
茴 管理 へ	
消息管理	0.5
□ 工作报表 へ	0 00:00 00:44 01:28 02:12 02:56 03:40 04:24 05:08 05:52 06:36 07:20 08:04 08:48 09:32 10:16 11:00 11:44 12:28 13:12 13:56 14:40 15:24 16:08 16:52 17:36 18:20 19:04 19:48 20:32 21:16 22:00 22:44 23:28
工作量统计	
咨询分类统计	
工作质量概览	
工作质量详情	

二、 客服端 (移动端)

1. 登录

1.1 微信登录

客服人员已绑定微信的,在已关注的"51助理"公众号点击【移动客服】菜单,进入移动客服聊天界面。

내 中国移动 穼	20:48	© 7 0 🔳
< 4	51助理	R
用户登录 排 3月8日	是醒	***
您好,您的帷 登录	(号通过)	PC端扫码
帐号登录时 帐号登录 IP 备注:如果 即联系管理	间: 2020-03-08 20 : 120.204.102.31 本次登录不是您本人 员锁定帐号。):07:25 所为,请立
	20:48	
用户登录 排 3月8日	是醒	***
您好,您的帷 授权 登录	(号 <mark>·······</mark> 通过 利	移动端网页
帐号登录时 帐号登录 IP 备注:如果 即联系管理	间: 2020-03-08 20 : 120.204.102.31 本次登录不是您本人 员锁定帐号。):48:41 .所为,请立
Ŵ	移动客服	

2. 会话

会话是客服模式的默认界面,当前接待中、已接待的会话,切换客服 组的操作都在这个面板提供。

列表分为【接待中】和【已接待】两个页面,可以在右上角的按钮进行切换。

		≡
	已接待	
	个人中心	4
	会话标签	
1	退出登录	
		11/26 10.58
		超级管理员

2.1 接待中会话

接待中的会话为【会话中】和【排队中】的客服会话。

页面功能元素:

- 客户列表:页面展示会话中和排队中的客户列表,在列表页面顶 部可以切换当前的客服组。。
- 接待中的会话为【会话中】和【排队中】的客服会话。

页面功能元素:

- ① 客户列表:
- ② 客服会话:每个页面分为【会话中】和【排队中】两个部分。标题上会话中(5) 括号中的数字代表列表中的客户数量。在【会话中】的列表中选中【只看我的】按钮⁽¹⁾只看我的,则可以只查看被自己接待的用户。列表上的绿色⁽¹⁰⁾提示,为处于接待中的客户,提示的内容为接待客服的显示名。而红色的提示⁽⁶⁾接待,为 处于未接待的客户。
- ③聊天窗:点击客户列表中的某一位客户进入聊天窗口,包括消息回复、客户接待、转接客户、添加标签等功能。

2.1.1 客户列表

页面展示会话中和排队中的客户列表,在列表页面顶部 <u>在线客服</u> • 项目组 可以选择当前的客服组。

每个页面分为【会话中】和【排队中】两个部分。标题上^{会话中(5)}括 号中的数字代表列表中的客户数量。

在【会话中】的列表中选中【只看我的】按钮^{0只看我的},则可以只 查看被自己接待的用户。

列表上的绿色 [1995] 提示,为处于接待中的客户,提示的内容为接待 客服的显示名。而红色的提示 ^{6接待},为处于未接待的客户。



2.1.2 开始/结束接待

对未接待的客户,点击排队中列表右上角的【开始接待】按钮,即可 接待此用户(仅管理员及超级管理员可查看排队中客户详情,普通客服人 员仅可以查看排队中人数)。

对已被自己接待的客户,页面顶部分别为【返回】按钮、【客户显示 名】以及右上角的按钮列表。

在已经接待的用户的聊天页面,按钮列表包括【转接】【跨组转接】 【结束接待】(如果为未接待用户,则仅有【开始接待】按钮,如果为他 人接待的用户,则无按钮)

页面中部为聊天信息。

页面底部为输入框及操作按钮。

•II 中国科	3动 🗢 20:51	• 7 • •
\times	客服后台	
く阿	白 🔷	~ 心
	目前可能无法及时回复,您可以添加客服微信号:tthuoqq! 🏴	11 未读
汽流 流	常见问题 ~ 展开	
	如何收费?	
	担保交易金额	
	担保交易条件	
	担保交易步骤	
	担保交易小二微信	
	担保代收款安全问题	
~	你好 ▶ 今天 20:14:20 答服01开始接待服务	
请输)	、留言	发送
发送图	J K K K K K K K K K K K K K	
	< >	

点击聊天页面右上角的【结束接待】按钮 ¹⁰,即可结束接待此用 户。

如果管理员配置了开启【咨询分类】,那么结束接待时还需要选择 【咨询分类】才能结束接待。选择咨询分类的内容后点击【确定】按钮即 可成功接待。

く 王超	•	<u>ය</u> 🕛
2019-12-11 1634.13 会话は入成功 変迎访问联交所在线客服系统,请简述您的问 题!		1 未读
请输入搜索内容		保存
咨询分类		~
app问题 网络问题 服务问题		
请输入备注		

在输入框内输入文本信息后点击【发送】或者按键盘上的回车键即可发送文本消息。

2.1.3 组内转接和跨组转接

对已被自己接待的客户,点击聊天页面右上角的【转接】按钮 。在弹出的转接窗口上,点击择一个状态为【在线】客服用户,即 可将当前客户转接给他(变更接待人)。



对已被自己接待的客户,点击聊天页面右上角的【跨组转接】按钮 。 在弹出的窗口上选择一个需要转接的客服组,输入备注后点击 【发送】按钮即可给客户发送一条转接消息,客户点击此条消息后便会跳 转到对应客服组。

내 中国移动 🗢	20:52	© 1 0 🔳
× i	客服后台	
く 阿白		~ U
目前可能无法。加客服微信号:	及时回复,您可以添 :tthuoqq! 📄	11 未读
	关闭	发送
请选择一个客服组:		
游客	微信入群	
意见反馈	平台投诉	
广告推广	客服	
请输入备注		

2.1.4 更多功能



① 【发送图片】点击输入框下的 ****** 按钮,选择图片后即可发送 图片。

② 【发送表情】点击输入框下的 发送表情

按钮,便可弹出表情列表,

选择表情后点击发送即可发送表情。



③【快捷回复】点击输入框下的 按钮,即可弹出知识库列 表。在知识库列表的顶部输入框可以输入知识库的关键词信息并 点击【搜索】按钮来检索知识库。点击树形图中的一条可以展 开,点击知识库右侧的【回复】按钮可发送快捷回复。



④ 【聊天记录】用户点击输入框下的 按钮即可查看聊天记录。在顶部的时间选择器中输入【开始时间】和【结束时间】 后,点击【搜索】按钮可查看一段时间内的聊天记录。点击【今天】按钮后再点击【搜索】按钮可以快速查看当天的历史记录。

ξ

•II 中国移	动 🗢	20:53	@70	D
×	客	服后台	•••	
< 阿日	È		⇒ ~ U	
	目前可能无法及 加客服微信号:	时回复,您可 tthuoqq ! 📪	以添 11	
开始	时间		今天	
结束	时间		搜索	
15.60	常见问题	~	展开	
	如何收费?			
	担保交易金额			
	担保交易条件		-	
	担保交易步骤		_	i.
	担保交易小二領	改信		
	担保代收款安全	全问题		
00				
(***)	你好 🏲			
	今天 20:14:20	客服01开始接待	服务	
首页 .	上页 1 下页	末页		
	<	>		

⑤【打标签】可点击每一条聊天内容后的小旗子即可查看所有的标签,选择一个标签后输入备注内容,点击【保存】按钮即可添加标签。标签用于记录客户问题,可在标签管理内查看历史标签和聊天记录。

•II 中国科	8动 🗢 20:51	• 7 •
\times	客服后台	
く阿	白 🄶	~ 心
	目前可能无法及时回复,您可以添加客服微信号:tthuoqq! 🏴	11 _{未读}
失.com	常见问题 ~ 展开	
	如何收费?	
	担保交易金额	
	担保交易条件	
	担保交易步骤	
	担保交易小二微信	
	担保代收款安全问题	
8	你好 ▶ 今天 20:14:20 客服01开始接待服务	
请输)	、留言	发送
发送图	B K K K K K K K K K K K K K	
	< >	

2.2 已接待的会话

已经结束接待的会话列表。



2.3 会话标签

会话标签列表,可查看已打标签的用户信息,可选择客服用户、开始和结束时间、客户昵称、备注信息和标签信息进行搜索,或点击右侧【查 看】查看具体聊天记录,可导出pdf文件。



客服: 选择客服用户 客户: 输入客户昵称 时间: 开始时间 结束时间 备注: 输入备注内容
时间: 开始时间 结束时间 备注: 输入备注内容
备注: 输入备注内容
标签: 选择标签 搜索 重置 收
客户: abby 潜在客户 备注: 交易咨询
超级管理员 2019-12-17 17:56
客户: jimin 潜在客户 备注: 产权咨询
超级管理员 2019-12-17 17:55
首页 上页 1 下页 末页

3. 我的

点击右上角进入【个人中心】可以查看自己的全部信息。



3.1 个人中心

可查看个人的头像、显示名、账号名、所属客服组、角色、姓名及手机号;通过公众号接受客服消息推送提醒:开启后可以通过公众号收到客

户的消息提醒(仅在管理员已经在【应用管理】中配置了推送提醒后才可开启)。

내 中国移动 🗢	20:56	@ 7 🏽
×	客服后台	•••
个人中心		≣
客服01	-	
客服组: 游客	平台投诉	客服
微信入群 担任	保交易 广告推广	
角色:		超级管理员
个人配置		
通过公众号接受客剧	服消息推送提醒:	已开启 🌔
开启消息推送服务/ 消息提醒	后,您将通过服务号接	收到相关的客服
姓名:		4
手机号:		
	< >	

3.2 退出登录

点击【退出登录】后即可将账号退出,否则将保留24小时有效。