

在线客服系统客服端

产品使用手册

邮乐网络技术有限公司

版权所有 侵权必究

咨询接待

目录

一、	整体布局	- 4 -
二、	左侧页签	- 5 -
	1、我的咨询	5
	1.1、智能切换	6
	2、最近联系人	- 8 -
	3、同事会话	- 9 -
三、	中间信息栏	- 9 -
	3.1 工作统计	- 10 -
	3.2 客户信息：	- 10 -
	3.3 工具栏	- 11 -
	3.3.1 字体	- 11 -
	3.3.2 表情	- 11 -
	3.3.3 图片	- 11 -
	3.3.4 文件	- 11 -
	3.3.5 截图	- 11 -
	3.3.6 转接	- 11 -
	3.3.7 邀请	11

3.3.8 咨询总结	11
3.3.9 评价	11
3.3.10 黑名单	11
四、右侧详细信息	- 15 -
五、发送访客商品和订单信息.....	15

咨询接待

一、整体布局



图 1 整体布局

- ①**标签切换**：客服可自行切换标签，主要包含我的咨询、最近联系人、同事会话
- ②**会话列表**：展示当前所有会话列表
- ③**工作统计**：主要展示当前客服的工作统计概况
- ④**待总结咨询提示**：展示当前需要待总结的咨询，提醒客服进行总结
- ⑤**用户信息概况**：展示用户及会话的基本信息，包含地域、会话时长等
- ⑥**会话内容**：展示当天会话的聊天内容
- ⑦**消息预知**：展示客人聊天窗中的消息内容，客服可提前预知客人消息
- ⑧**工具条**：客服所使用的操作工具
- ⑨**消息输入区**：客服消息输入区
- ⑩**详细信息**：展示客人的相关详细信息

二、左侧页签

主要包含我的咨询、最近联系人、同事会话

普通客服有两个标签：我的咨询和最近联系，如下图所示：



图 2 普通客服页签

管理员和组长有三个标签：我的咨询、最近联系、同事会话。如下图所示：



图 3 管理员 组长页签

1、我的咨询

一个会话标签主要由 7 部分组成，分别为**用户来源**、**用户消息**、**用户名称**、**访客等待时间**、**地域**、**小标记提醒**、**会话底色**。

客户基本信息说明



图 4 客户信息

会话底色说明



图 5 底色说明

小标记提醒说明



图 6 标记提醒

快捷关闭



图 7 快捷关闭

一键关闭已经结束或者半结束的会话

还有一个快捷关闭当前会话按键：**Esc**

注：一键关闭会话后，如果客人继续来咨询，客服依然可以正常接待，无需担心关闭后无法收到客人消息的问题。

1.1、智能切换

方式：切换快捷键：【ctrl+tab】

逻辑：第 1 步，先找 **VIP 访客**，如果只有 1 个 VIP 访客则直接切换到该 VIP 访客与之对话

第 2 步，如果有多个，则找到**等待时间最长**的访客与之对话

第 3 步，如果有多个，则找到**未回复消息数最多**的访客与之对话

第 4 步，如果有多个，则**随机**找一个访客与之对话

2、最近联系人

显示最近联系的 30 个咨询用户，彩色为当前在线用户，灰色为当前离线用户



图 8 最近联系

3、同事会话

只有**管理员**和**组长**有这个模块，管理员可以看见所有客服的会话状况，组长可以看到本组的会话状况。便于随时监控客服咨询情况，在客服解决用户问题出现失误时，管理员可以随时插入会话

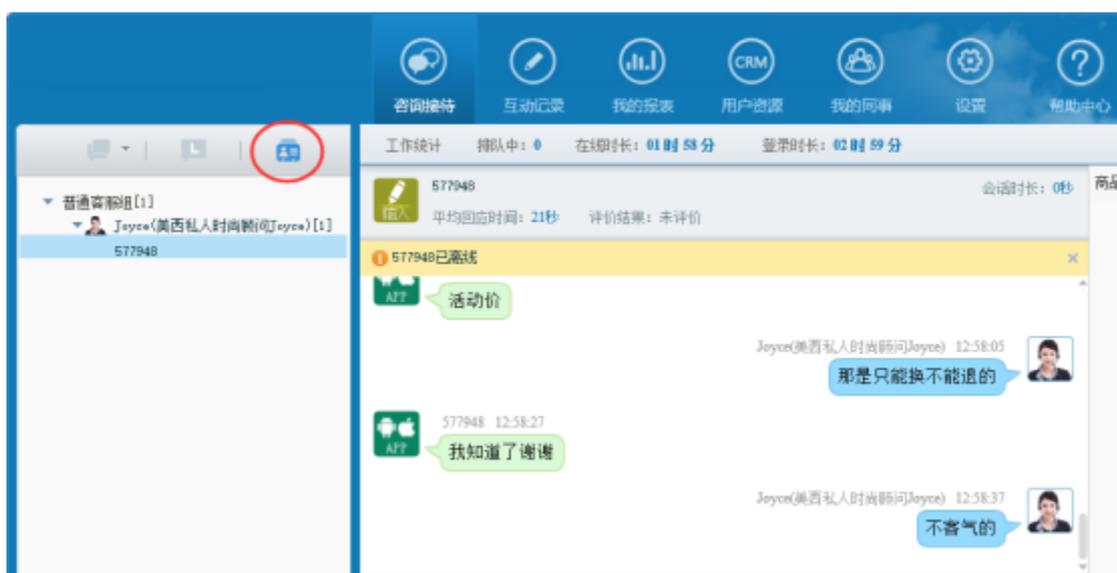


图 9 同事会话

三、中间信息栏



图 10 中间信息栏

3.1、工作统计： 工作统计 排队中: 0 在线时长: 04:52:07 登录时长: 04:52:07

排队：1) 管理员显示所有的排队数据，普通客服显示本接待组的排队数据

2) 进入排队的情况：a.接待组客服都达到接待上限

b.所在接待组客服处于忙碌状态

在线时长：在线状态和忙碌状态时间之和

登陆时长：在线、忙碌和离开状态时间之和

3.2 客户信息：
 客人5757 北京 咨询入口: 小能技术支持-勿删 会话时长: 18:48
 平均回应时间: 00:01:33 评价结果: 非常满意 咨询发起页: 网站集成-上海普泽电子(普泽医药)

咨询入口：访客进入咨询的接待组名称

平均回应时间：在本次会话中客服回应访客时间的平均数

消息预知：对于访客正在输入还没有发出的信息预先浏览

3.3 工具栏

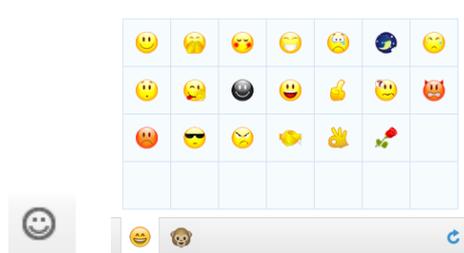


3.3.1 字体：



客服可以设置客服和访客的字体颜色，便于客服在绘画过程中进行识别

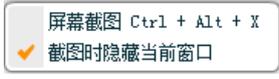
3.3.2 表情：



预制两款表情，管理员可以进行添加，访客和客服可以同时使用

3.3.3 图片：：最大上限 10M

3.3.4 文件：：最大上限 20M；格式：TXT，压缩包；特点：访客下载自动解压

3.3.5 截图：： 可以选择截客户端，或者截图隐藏客户端

3.3.6 转接： 单对单会话，最后咨询数量和评价结果算给被转接人

转接给一个接待组

- 1) 点击【转接】后弹出默认显示行政组客服列表，点击【切换至接待组】，显示接待组客服列表。此列表根据后台的配置显示在线且非忙碌状态在接待时间内的接待组和客服。接待组客服列表支持显示接待组和接待组中客服的当前负载。
- 2) 接待组列表数据的更新同行政组客服列表的更新。
- 3) 客服列表显示哪些客服的配置，同【转接给行政组中的 1 个客服】。
- 4) 选择某一个接待组，**双击**则系统自动将会话转出（按照分配逻辑，分配一个客服），转接成功后提示：
 - a) 转接客服：“在转接客服右下角弹出提示“客人 xx 的会话已转接给 xx 接待组中的客服 xx”。转接失败后提示：“当前无可转接的客服，请稍后再试。”
 - b) 被转接客服：咨询列表显示转接标识。

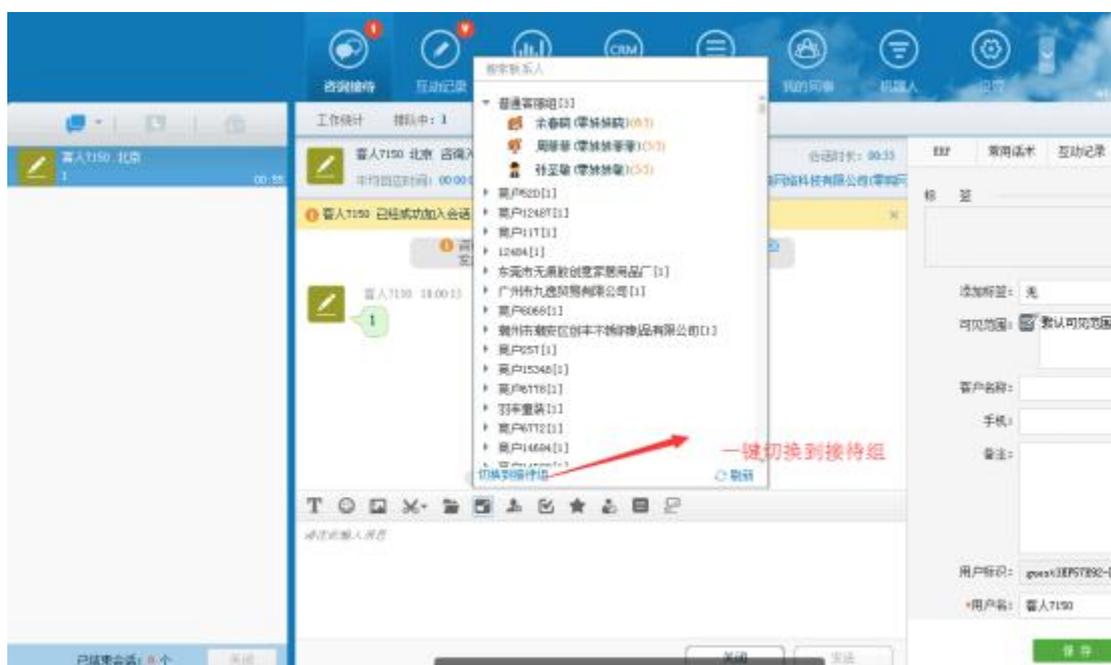




图 11 转接给接待组

转接给某个客服

点击【转接】后在接待组列表选择一个客服，双击被选中的客服发出转接申请，被转接客服同意后，则将会话转接至被转接客服。转接成功后提示原客服转接成功。具体的转接过程同转接至行政组中的指定客服。



转接给某个商户

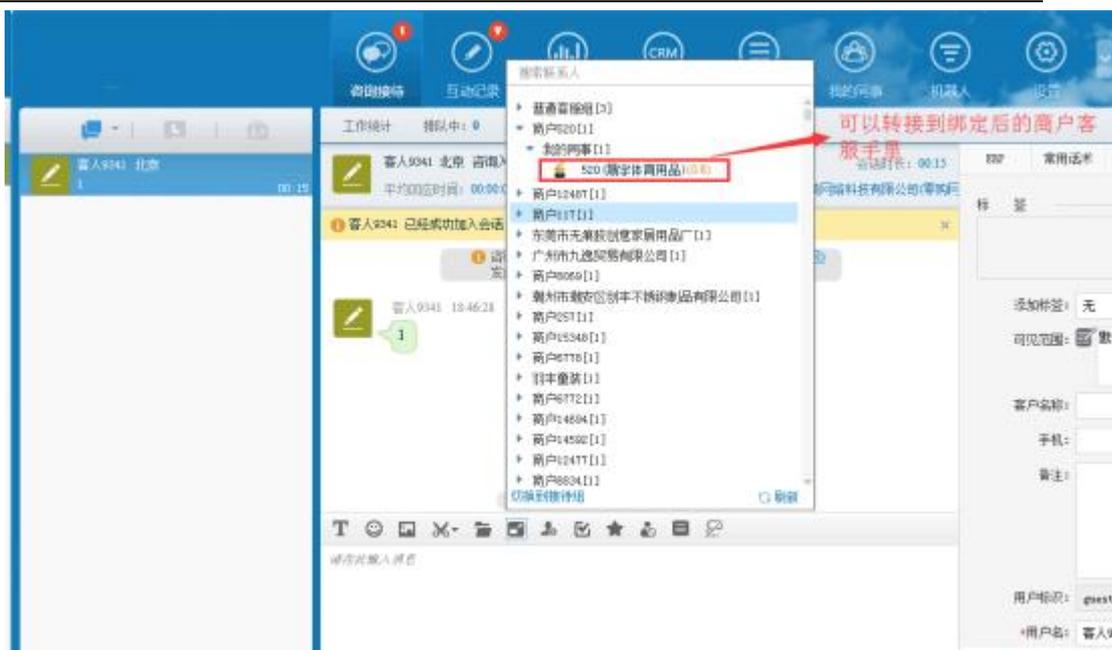


图 12 转接给客服

3.3.7 邀请  : 邀请 群对话，最后的咨询数量和评价结果，每个参与客服都算一次

- 售前咨询 >
- 售后咨询 >
- 售后投诉 >
- 需求建议 >
- 其他问题 >
- 更多...

3.3.8 咨询总结  : 咨询总结， 更多... ，会话类型归类，可细分 5 级

3.3.9 评价  : 访客**主动发起**评价，客服**主动邀请**评价，**强制评价**

访客只能主动发起一次，邀请评价可以多次邀请，**多次评价取最好一次**

3.3.10 黑名单  添加之后，访客再次咨询直接进入留言界面

输入框

智能输入：客服在输入的时候会**自动匹配到常用话术里面的内容**

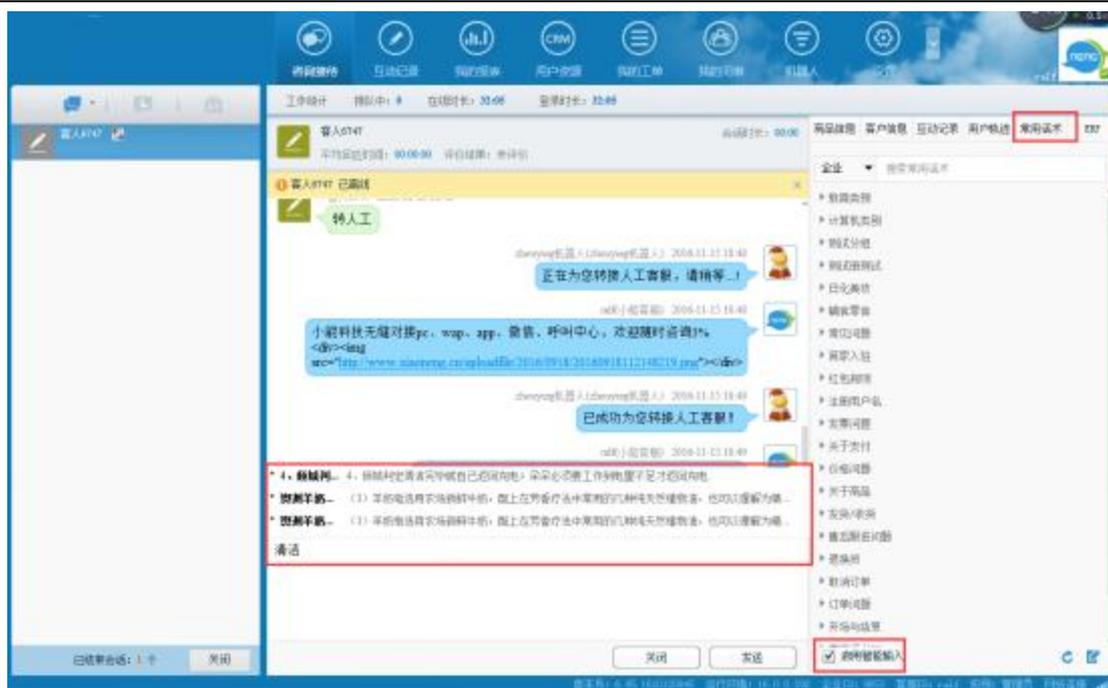


图 13 输入框

四、 右侧详细信息

右侧信息是根据实际使用情况，需要系统开发接口配置的。

商品信息	客户信息	互动记录	用户轨迹	常用话术
------	------	------	------	------

1、商品信息：只有访客在商品详情页发起会话才会显示商品信息



2、客户信息：保存之后进入用户资源库



图 14 客户信息

3、互动记录：显示最近的 5 次会话记录，进行轮替



图 15 互动记录

4、用户轨迹：显示客户来源、ip 地址、浏览页面、停留时间



图 16 用户轨迹

5、常用话术：显示企业和个人，企业的所有人可以使用，个人的智能自己看见和使用



图 17 常用话术

五、 访客可发送商品信息、订单信息

a) 访客发送商品信息

1. 访客可通过聊窗顶部商品卡片直接发送商品信息,或者通过加号扩展栏中选择某个商品进行发送,之后商品以卡片形式展现在聊窗,内容包括:商品简介、商品图片、商品价格(红色)。



图 18 商品信息

2. 点击发送到聊窗的卡片链接可跳转到商品详情页



图 19 商品详情

- 3、客服端可收到此商品信息，在聊窗内展示成文本形式，内容包括：商品链接、商品简介、商品价格。

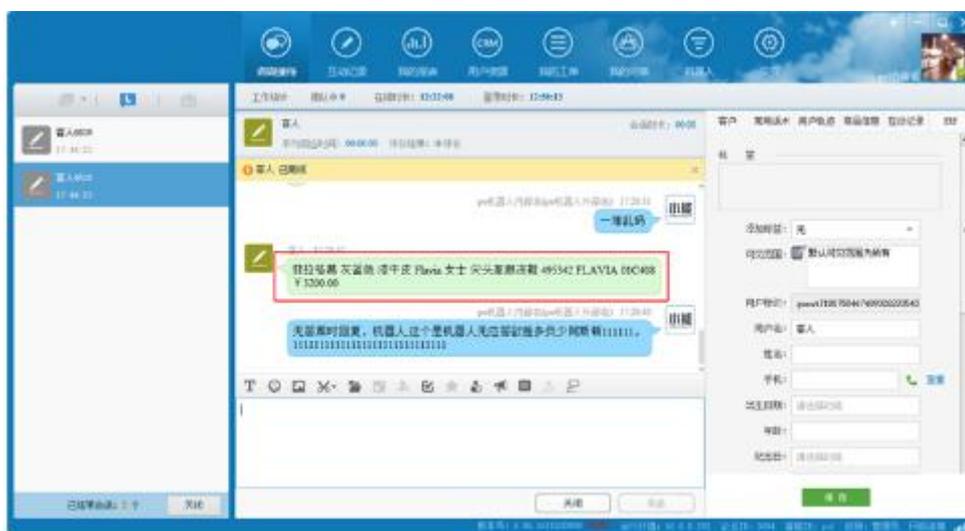


图 20 信息显示

b) 访客发送订单信息

- 1、访客可通过聊窗顶部订单卡片直接发送商品信息，或者通过加号扩展栏中选择某个商品进行发送（操作同发送商品信息）。
- 2、点击发送到聊窗的卡片链接可跳转到订单详情页。

3、客服端可收到此订单信息，在聊窗内展示成文本形式，内容包括：订单号、订单商品数、订单时间、订单价格。

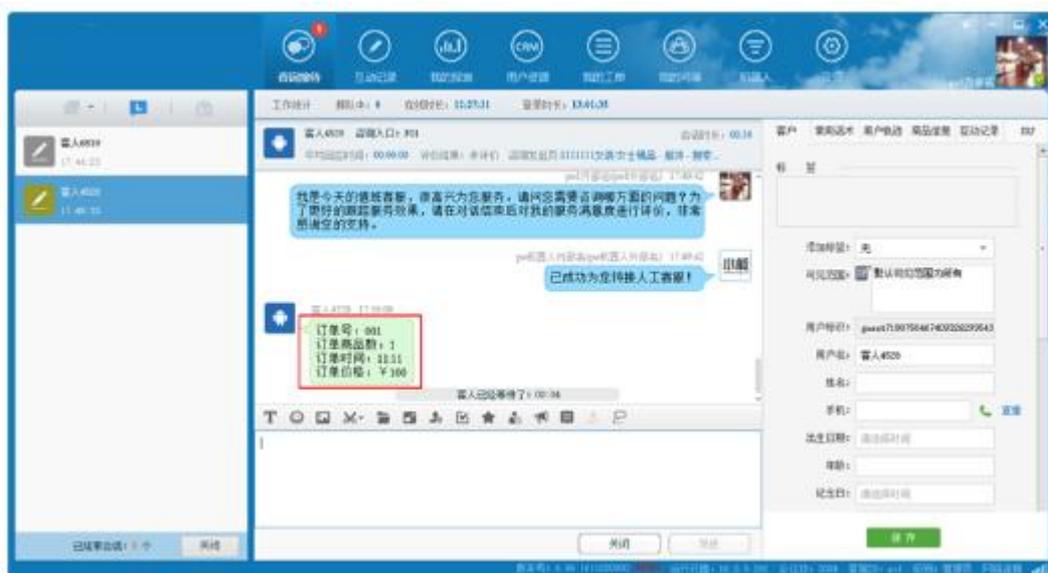


图 21 订单信息