



# 邮乐通使用 常见疑问解析



# 邮乐安装方式及联系信息

---

- “邮乐通” APP及PC端安装方式：

① 邮乐通APP下载二维码：



ios版



安卓版

② “邮乐通” PC端下载地址：

[https://qstatic.ulecdn.com/ULE\\_MER\\_MSG\\_20180622.rar](https://qstatic.ulecdn.com/ULE_MER_MSG_20180622.rar)



# 邮乐安装方式及联系信息

- “邮乐通”使用联系信息：

如在使用中有更多疑问，可扫下图二维码加入邮乐通“在线客服商家试用群”进行咨询。



群名称:lw\_1000邮乐通售后问题群2  
群 号:798998100



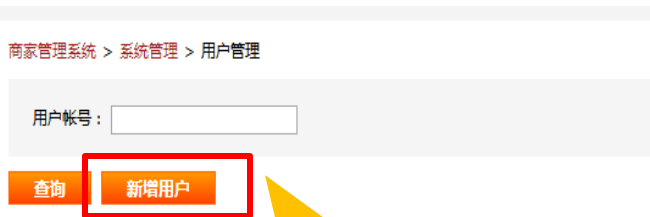
群名称:lw\_1000邮乐通售后问题  
群 号:872240594

## Q1：“邮乐通” 如何登录？

A：先要在“商家后台” 添加“邮乐通” 客服人员账号，再用已经设置的“客服人员” 账号登录 “邮乐通” 后台。  
具体步骤如下：



1、点击“用户管理”。



2、点击“新增用户”。



### 用户基本信息

3、填写“用户基本信息”。

用户帐号：  
用户名称：  
用户密码：

密码必须包含特殊字符、大写字母、小写字母、数字 其中两种

确认密码：  
邮件地址：  
手机号码：

验证码：

获取验证码

4、获取验证码，验证码发送到**超级管理员**绑定的手机号。

### 用户权限信息

#### 商品管理

清空选项

- ☐ 发布新商品
- ☐ 上架出售的商品
- ☐ 已下架的商品
- ☐ 商品库存管理
- ☐ 批量变价
- ☐ 商品比价
- ☐ 提报业务渠道商品
- ☐ 提报历史查询列表
- ☐ 业务渠道查询列表
- ☐ 近代消商品导入
- ☐ 提报
- ☐ 提报仓储手机银行
- ☐ 全部

#### 客户服务

- ☐ 客户咨询
- ☐ 评论查询
- ☐ 退换货登记管理
- ☐ 物流跟踪
- ☐ 商家工单管理
- ☐ 商家评价管理
- ☐ 纠纷管理

#### 在线客服

- ☐ 邮乐测试旗舰店334售前
- ☐ 商品部测试店铺V2售前
- ☐ 商品部测试店铺售前
- ☐ 邮乐测试旗舰店334售后
- ☐ 商品部测试店铺V2售后
- ☐ 商品部测试店铺售后

5、勾选“**在线客服**”店铺和类型。

6、对于已经创建好的客服人员，商家可以用超级管理员账号登录，点击“查询”进行客服人员的查询工作。

商家管理系统 > 系统管理 > 用户管理

用户帐号：

查询

新增用户

7、可进行信息的“查看”，“修改”和“删除”操作。

#### 查询结果

| 用户帐号       | 用户名称       | 用户类型  | 是否在线客服 | 用户Email | 手机 | 状态 | 操作              |
|------------|------------|-------|--------|---------|----|----|-----------------|
| 小福测试       | 小福测试       | 用户    | 是      |         |    | 正常 | 查看 修改信息 修改密码 删除 |
| 商品部测试账号    | 测试账号1      | 超级管理员 | 是      |         |    | 正常 | 查看 修改信息 修改密码    |
| ceshishang | ceshishang | 用户    | 是      |         |    | 正常 | 查看 修改信息 修改密码 删除 |
| 测试账号002    | 测试账号002    | 用户    | 是      |         |    | 正常 | 查看 修改信息 修改密码 删除 |

### 注意：

设置完商家客服的基本信息后，还需要配置商家客服接待组。  
每个商家客服都需要配置至少一个接待组。

8、打开“邮乐通APP”端输入设置的账号和密码。



9、点击“登录”。

邮乐通APP端



8、打开“邮乐通PC”端输入设置的账号和密码。

9、点击“登录”。

邮乐通PC端

**Q2：使用IOS系统，在添加“邮乐通”的时候，遇到如下左图显示“未受信任的企业级开发者”无法下载怎么办？**

**A：遇到IOS出现不信任的情况下需要先调试下手机，具体操作步骤如下：**

**点击手机【设置】 - 【通用】 - 【设备管理】 - 【信任】。**

2、打开“通用”。

1、打开“设置”。

3、打开“通用”选择“信任”。



左图



**Q3：在“邮乐通” app使用过程中，如果出现如下图所示“当前网络不可用，请检查网络设置”字样是怎么回事？**

**A：可能是网络设置出现了问题，请检查下网络设置是否有问题。**







**Q4：在“邮乐通”登录时如果出现了左图显示“提示10000的”字样，是怎么回事？**

**A：如果遇到这个问题，请检查下该账号是否已经勾选了【在线客服】。**



左图



**Q5：在使用“邮乐通”时，如果遇到出现下图所示图片情况是怎么回事？**

**A：此时请检查手机后台运行是否限制了，每台手机的设置方式不同，请自行查阅修改方式。  
以下链接中的操作方式仅供参考：<https://jingyan.baidu.com/article/09ea3ede448629c0aede39e2.html>**



**Q6：离开邮乐通页面或者屏幕熄屏，就连接不上，要退出重新登陆才行？**

**A：遇到这类情况，请核实手机后台运行支持APP运行数量，建议调整app设置。**

**Q7：如果主账号下面开了n个分店，如何把邮乐通客服接待连在一起，只用一个账号接待所有店铺客服？**





# 联系我们

---

为了您更好的使用邮乐商家中心，推荐您使用火狐浏览器；  
如果您在商家后台的操作使用中遇到问题，请优先查看本支持中心中的操作教程；  
如您在运营过程中遇到各类问题，欢迎与我们联系！

- 商家服务热线：10101185 服务时间：周一至周日，9：00--18：00（自2017年3月1日起）  
（PS：拨打商家服务热线时如未听到语音提示，只听到忙音，建议您更换直线或手机进行拨打）
- 邮乐仓储在线客服的服务时间：周一至周日，9：00--18：00  
QQ号：1517621809、3165452079  
邮乐物流邮箱：[wuliu@ule.com](mailto:wuliu@ule.com)
- 邮乐结算组邮箱：[Ulejiesuanzu@ule.com](mailto:Ulejiesuanzu@ule.com)
- 邮乐入驻商家培训群  
01群QQ群号：825824974（适合老商家）      02群QQ群号：471610591（适合新入驻商家）

**谢谢**

**THANK YOU**