

# 在线客服

前面几个章节介绍了呼叫中心及AI的相关功能，现在增加了在线客服功能。下面我们来逐一介绍：

## 1. 首页

提供了3个首页供选择，分别是：呼叫中心首页、在线客服首页、呼叫中心在线客服综合首页（简称综合首页）。根据客户的需求及购买情况，我方出厂时会给客户配置出相应的首页。呼叫中心首页前面有介绍，此处只介绍在线客服首页和综合首页。

### 1.1 在线客服首页

此模块提供了服务人数、排队客户数、空闲坐席数、示忙坐席、已接待客户、平均会话时长、当前在线访客列表等实时数据。在线坐席可在该页面控制自己的客服状态：开启、关闭、示闲和示忙

也可实时看到有哪些访客在浏览公司网站，并查看其浏览轨迹，也可以发起邀请，邀请客户进行在线沟通。点击邀请以后，访客浏览的页面会弹出邀请提示框，如下图所示：

## 1.2 综合首页

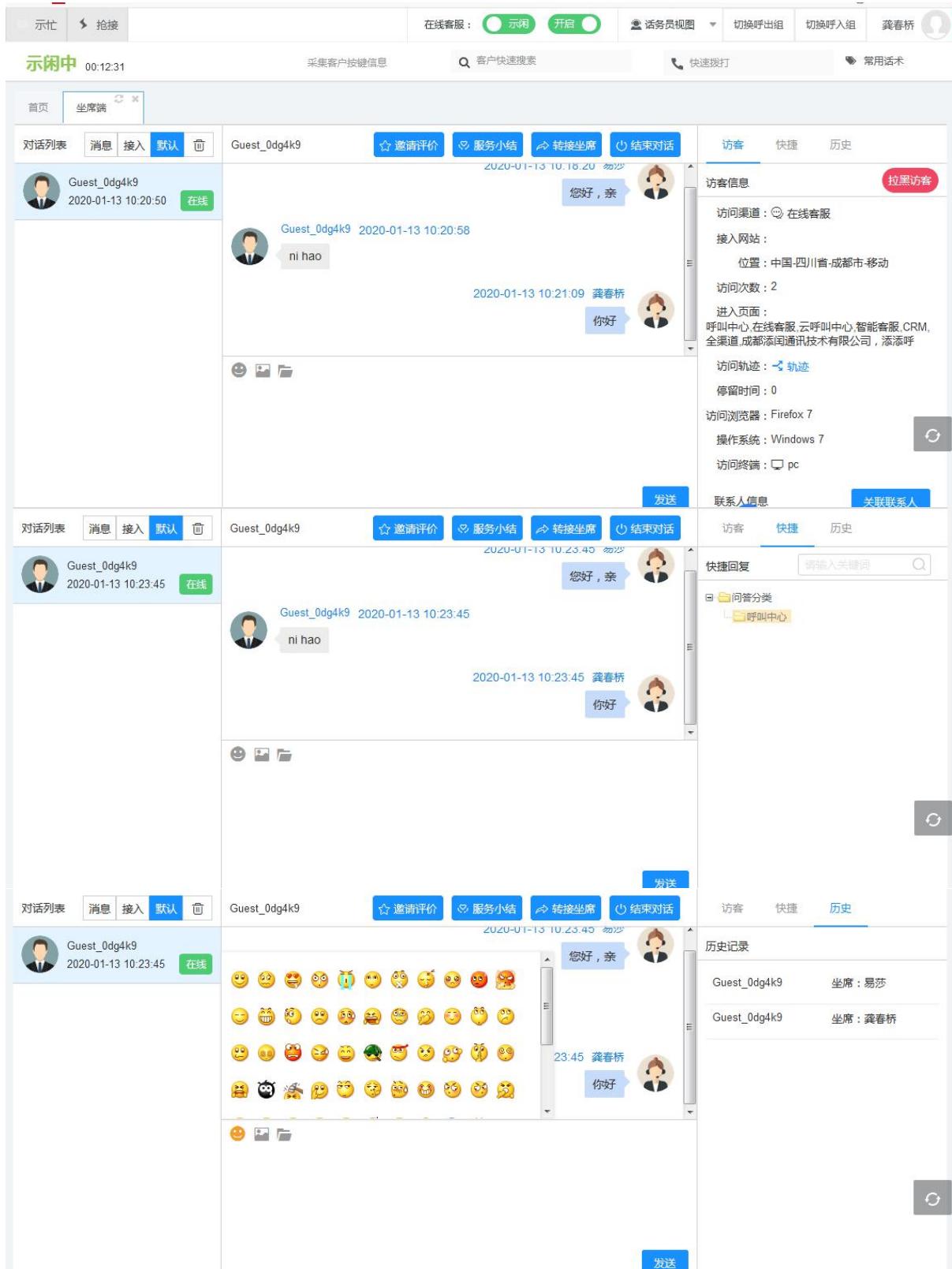
此模块包括呼叫中心概况，在线客服概况，坐席概况，呼叫概况及通话统计。在线坐席可在该页面控制自己的客服状态：开启、关闭、示闲和示忙。也可实时看到有哪些访客在浏览公司网站，并查看其浏览轨迹，也可以发起邀请，邀请访客进行在线沟通。呼叫中心的统计功能之前介绍过，此处就不做介绍了。

The screenshot displays the '综合首页' (Comprehensive Home Page) of a call center system. At the top, there is a header bar with buttons for '示忙' (Idle), '抢接' (Answer), '在线客服' (Online Customer Service) with a toggle switch, '话务员视图' (Salesperson View) with a dropdown, and several other buttons for '切换呼出组' (Switch Outbound Group), '切换呼入组' (Switch Inbound Group), and '龚春桥' (Gong Chunqiao). Below the header, the status is shown as '示闲中' (Idle) with a timestamp '00:04:32'. There are also buttons for '采集客户按键信息' (Collect Customer Key Information), '客户快速搜索' (Quick Customer Search), '快速拨打' (Quick Dial), and '常用话术' (Common Scripts). The main content area is divided into several sections: '呼叫中心概况' (Call Center Overview) with metrics for待处理客户 (0), 待处理工单 (0), 待处理任务 (2), 今日预约/总预约 (0/0), 已邀请/已拒绝 (0/0), 在线/全部 (2/10), and 服务/排队 (0/0); '在线客服概况' (Online Customer Service Overview) with service numbers (0), queue counts (0), idle坐席 (2), and busy坐席 (0); '坐席概况' (Seat Overview) showing visitor details for 'Guest\_1dyjme' and 'Guest\_1klwj1', and buttons for '邀请' (Invite) and '轨迹' (Track); '呼叫概况' (Call Overview) with a bar chart of calls from January 7 to 13, 2020, categorized by '已拨打' (Dialed), '已接入' (Connected), and '通话数' (Call Count); and '今日客户等级比例' (Today's Customer Grade Ratio) and '今日通话比例' (Today's Call Ratio) charts, along with summary statistics for '今日拨打电话' (0), '今日接通率(%)' (0), '今日意向客户数' (0), and '今日转人工数' (0).

## 1.3 坐席会话

坐席可在该页面与访客进行对话，还支持发送表情，图片，文件。坐席可对访客进行转接，邀请评价，服务小结，结束对话。还可以采集该访客信息生成联系人，并进行关联。联系人可升级成呼叫中心客户，可由呼叫中心进行外呼处理。支持快捷回复，配置了快捷回复以后，该页面可以一键回复。同时还可以查看该访客的历史记录。

有访客发起咨询时，会自动分配到一个在线的坐席上去，该坐席页面会自动弹出一个会话页面，如图所示：

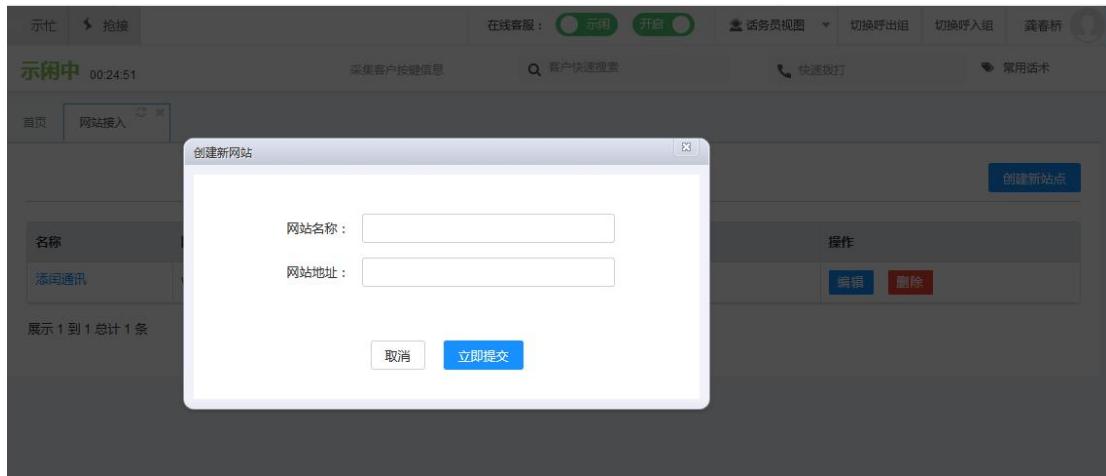


## 2. 在线客服

在左侧菜单栏里面增加了在线客服的一级菜单，里面包含了在线客户相关的所有功能模块，下面就对其进行一一介绍。

### 2.1 网站接入

可给每个网站都创建一个一个站点，针对每个站点都可进行不同的配置，如图所示：



网站的配置主要分3个部分，分别是基本设置、邀请设置以及客服信息。

## •基本设置

此模块提供了网站接入代码，客户网站只需要将这一行代码嵌入，就会出现在线客服的入口，访客点击就可进行在线沟通。基本设置主要是对网站的在线客服入口和访客端的聊天框进行设置。包括样式、位置、颜色、logo、客服头像以及是否延时显示等。

接入代码

请将以下代码添加到你的网站 HTML 源代码中，放在<head></head>标签之间。

```
<script defer="true" src="http://115.28.186.246:80/webim/point?appid=0Eckw1"></script>
```

1. 访客入口样式

2. 选择入口颜色

3. 选择入口按钮位置

左下右下

4. 入口按钮文本

用户访问接入网站的时候提示用户操作的文本内容

默认提示文本是：在线客服

在线客服

5. 延时显示

用户访问接入网站的时候提示用户的按钮弹出延时时间

如果不设置延时时间，则页面载入即显示入口按钮

无延时

对话框样式

1、选择对话框颜色

2、自定义LOGO

建议上传80px\*40px的清晰图片,颜色为白色透明背景

添添呼

选择logo

3、自定义客服图标

建议上传50px\*50px的清晰图片

上传图标

## •邀请设置

此页面主要是对邀请框进行配置，包括：是否自动弹出邀请、邀请文字、背景颜色、按钮命名、延时弹出、背景图片等。

基本设置 邀请设置 客服信息

邀请框设置

1、邀请框设置

访客自动弹出邀请框，可以设置邀请文字和邀请按钮

启用

默认启用访客邀请功能

2、邀请提示文字

欢迎来到本网站，请问有什么可以帮您？

3、选择邀请框背景

4、显示“现在咨询”按钮

启用访客邀请功能，在弹出的邀请框里显示“接受邀请”的按钮

现在咨询

默认提示文本是：现在咨询

5、显示“稍后咨询”按钮

启用访客邀请功能，在弹出的邀请框里显示“稍后咨询”的按钮

稍后咨询

默认提示文本是：稍后咨询

6、延时弹出邀请框

延时弹出访客邀请框

默认演示：5秒

无延时

7、自定义访客邀请框背景图片

上传背景

保存

## •客服信息

此页面主要是对访客的聊天框进行配置，包括：公司的基本资料、介绍、欢迎语、自定义图片、是否启用技能组、是否记录访客轨迹、是否关联联系等。

首页 网站接入

### 客服基本信息

1、企业/网站名称  
信息提示区域显示的名称  
成都添润通讯技术有限公司

2、企业地址信息  
信息提示区域显示的企业地址信息  
成都市武侯区世外桃源广场B座21

3、联系电话  
信息提示区域显示的企业联系电话  
028-657 11111

4、联系邮箱  
信息提示区域显示的企业联系邮箱地址  
ttf-cti@.com

5、网站客服公告  
信息提示区域显示的客服公告信息  
添润通讯旗下“添添呼”品牌，凭借高安全，高可靠，高能力开发等强大的优势，满足企业语音通讯、CRM、ERP、在线客服，大屏展示，微信公众号等无缝对接，为企业量身打造属于企业自己的业务通讯系统。添添呼品牌创立10年，口碑好，技术服务能力强，得到广大企业、互联网公司、政府机构乃至国际市场的认可

6、对话欢迎语  
欢迎您来咨询

7、自定义形象图片  
 上传形象

8、启用技能组  
坐席分组功能，访客能够直接选择服务的技能组或坐席  
启用  
开启后，运行访客直接发起和坐席对话，如果坐席达到最大访客限制，则访客进入排队队列

#### 9、记录访客轨迹

是否记录访客访问页面历史信息  启用

开启后，访客访问页面的信息会被记录下来

#### 10、启用访客端优先显示关联联系人名称

启用后，访客端优先显示关联联系人名称  启用

#### 11、启用坐席端优先显示关联联系人名称

启用后，坐席端优先显示关联联系人名称  启用

保存



ps：是否启用技能组是一个非常重要和强大的功能，若启用技能组，会影响到后面“对话设置”模块的一个配置流程，后面会详细介绍。同时还会在访客入口处体现。如图所示：

首页

网站接入



#### 8、启用技能组

坐席分组功能，访客能够直接选择服务的技能组或坐席

启用

开启后，运行访客直接发起和坐席对话，如果坐席达到最大访客限制，则访客进入排队队列

a、坐席组窗口显示标题

在访客邀请按钮的坐席分组窗口上显示的标题

添润通讯

b、最多显示技能组数

在访客邀请按钮上显示的最大坐席分组数量

5

c、是否显示技能组下的人工坐席

开启后，将会允许访客直接选择坐席

开启

d、获取最新的在线客服

自动刷新在线客服列表

30

e、无人在线的标题

当没有坐席在线时显示

当前无坐席，请留言

f、每个坐席分组下显示的最大坐席数

在访客邀请按钮的坐席分组下显示的最大坐席数量

5

g、坐席组窗口底部显示内容

在访客邀请按钮的坐席分组窗口底部显示的文本内容

竭诚为你服务

h、坐席组窗口提示信息

j、配置地区的时候，只显示访客所在地区的技能组

默认不开启，开启后，访客端只显示当前地区内配置的技能组

开启

k、未配置地区技能组的提示消息

## 2.2 对话设置

此页面主要是对会话过程中出现的各种情况进行配置，包括：欢迎语、无坐席在线提示、坐席忙提示、分配成功提示、服务结束提示、坐席分配策略、坐席允许接待最大访客数量、坐席就绪时一次分配最大数量、客户超时提醒、客户超时再次提醒、坐席回复超时、工作时间段设置、满意度调查、无效会话清理、排队超时、自动离线、转接提示等。

对话设置主要是对会话相关的内容进行设置，如图所示：

The screenshot shows the 'Conversation Settings' page with the following sections:

- 1. 人工坐席接入欢迎消息**

欢迎您来咨询，请问有什么可以帮助您的呢？
- 2. 无坐席在线提示消息**

您好，当前无人工坐席在线
- 3. 坐席忙时提示消息 (排队当前位置请使用{index}替换，提示前面人数请使用{num}替换)**

坐席全忙，已进入等待队列，在您之前，还有 {num} 位等待用户。
- 4. 人工坐席分配成功提示消息 (坐席使用{agent}替换)**

坐席分配成功，{agent}为您服务。
- 5. 坐席服务结束提示消息**

坐席已断开和您的对话
- 6. 坐席分配策略**

新客户接入人工坐席的分配策略：空闲坐席会话少优先

空闲坐席会话少优先：新客户接入人工坐席的时候，优先分配给对话数量最少的坐席。空闲坐席顺序分配：按照坐席轮流分配给未达到最大对话数量的坐席。
- 7. 坐席分配最大访客数量**

为每个人工坐席分配访客的最大数量：10

分配过多用户会导致客户满意度降低
- 8. 坐席就绪时分配最大访客数量**

为每个人工坐席分配访客的最大数量：10

为避免坐席就绪的时候突然涌入大量的咨询客户，设置此参数
- 9. 历史服务坐席优先分配**

启用此功能后，客户接入坐席的时候，会优先分配一起通话过的坐席进行分配

启用

如果分配的坐席已达到最大服务用户数，则进入等待队列

#### 10、客户超时提醒

客户与坐席对话的超时提醒功能

启用

开启后，用户在指定时间内没有响应时，系统会自动结束对话

超时时长（秒）

180

提醒后再次超时后断开的提示消息

您还在吗？

#### 11、客户超时提醒后再次超时

客户与坐席对话超时后再次超时后出策略

启用

开启后，用户在指定时间内没有响应时，系统会在2分钟后自动结束对话

超时时长（秒）

120

提醒后再次超时后断开的提示消息

对不起，再见！

#### 12、坐席回复超时

坐席回复客户消息的超时自动回复功能

启用

开启后，坐席在指定时间内没有回复消息时，系统会自动回复用户消息

超时时长（秒）

120

超时提示消息

请稍等，正在为您查询资料

#### 13、启用工作时间段设置

非工作时间段提醒功能

启用

开启后，当前时间不在工作时间段内访问将会提示，首先需要到【客服设置】->【坐席服务日期设置】中新增坐席服务的（日期类型、工作类型）

#### 14、启用满意度调查

启用此功能后，客户在结束对话的时候，提示选择满意度

启用

满意度调查功能

邀请访客评价的提示信息（坐席使用agent替换）

请对我们的服务做出评价

#### 15、启用无效会话清理功能

对无效对话内容的会话进行清洗

启用

开启后，无效会话在超过设定的时间之后，会被自动清理（无效会话包括未接入坐席即离开的会话）

超时时长（秒）

180

#### 16、排队超时设置

访客的最大排队等待时长

启用

排队时间超过设置的时间后，自动断开访客链接

排队超时时长（秒）

180

排队超时后断开访客服务请求的提示消息

对不起，排队超时

17、关闭或刷新浏览器坐席自动离线  
开启此功能，坐席关闭浏览器后，超过时限，会自动离线 60

18、关闭或刷新浏览器客户端自动离线  
开启此功能，客户关闭浏览器后，超过时限，会自动离线 30

19、启用人工坐席转接成功提示消息  
访客端转接信息提醒功能 启用 ✓  
开启后，人工坐席转接成功后访客端会有信息提醒  
人工坐席转接成功提示消息（坐席使用agent替换）  
已为您转接坐席{agent}

20、启用转接提示  
开启会话转接提示消息 启用 ✓  
开启后，坐席转接访客给其他坐席的时候，被转接方弹出提示消息  
a、坐席转接提示标题  
坐席使用{agent}替换，访客用户名使用{user}替换，时间使用{time}替换  
来自坐席{agent}的转接  
b、无转接备注时提示消息内容  
坐席使用{agent}替换，访客用户名使用{user}替换，时间使用{time}替换  
坐席{agent}请求将访客{user}转接  
确认超时时间(秒) 60

**保存**

ps：“工作时间段设置”是一个非常重要的功能，客户可通过设置以后可以实现不同的时间段走不同的分配逻辑。上一个模块有一个是否启用技能组的功能，其是否启用会对此处有影响。在一个时间段可配置多个技能组，前一个技能组坐席接待到达上限以后，会自动往下一个技能组溢出。如图所示：

13、启用工作时间段设置  
非工作时间段提醒功能 启用 ✓  
开启后，当前时间不在工作时间段内访问将会提示，首先需要到【客服设置】>【坐席服务日期设置】中新增坐席服务的（日期类型、工作类型）  
a、设置工作时间段  
只有设置工作时间段之后，留言功能才生效  
添加时间段  
b、设置非工作时间段的提示信息  
在微信渠道下使用或直接打开对话窗口的情况下使用  
您好，当前非工作时间段

**添加时间段**

工作时间：09:00 - 18:00 动作：人工客服  
技能：空闲坐席 确定

添加时间段  
工作时间：09:00 - 18:00 动作：人工客服  
技能：技能组 客服：测试 售前咨询 确定  
取消

您好，当前非工作时间段

## 2.3 会话

该模块主要是用于管理员查看当前所有的实时会话和历史会话的，如图所示：

The screenshot shows two instances of a conversation management interface. The top instance is for 'Current Conversations' and the bottom is for 'Historical Conversations'. Both instances have tabs for 'Current Conversation' and 'Historical Conversation'. The main area contains search filters: 'Username', 'Access Channel', 'Service Seat', 'Service Time', 'Waiting Duration', 'Region', and 'Operation'. Below these filters, a message says 'No matching records found'. The bottom instance also includes date range filters for 'Consultation Time' and 'Service Time', and a 'Search' button. The table below the filters lists conversation details for multiple users, including their names, access channels, service seats, consultation times, service times, waiting durations, service durations, and regions. The bottom right corner of the interface shows the copyright information: '© 2019呼叫中心系统 v4.2' and a language switch to '简体中文'.

## 2.4 快捷回复

该模块主要用于配置快捷回复话术，话术分为公共话术和私有话术，普通员工智能添加私有话术，管理员可同时添加公共和私有。如图所示：

The screenshot shows the 'Quick Response' module. At the top, there are tabs for 'Home' and 'Quick Response'. Below the tabs are buttons for 'Add Category', 'Add Response', 'Delete All Responses', 'Import', and 'Export'. On the left, there is a sidebar for 'Question Response Classification' with categories: 'Common Response' (selected), 'Call Center', and 'Private Response'. A search bar is also present. The main area shows a table with columns: 'Title', 'Content', 'Creation Time', and 'Operation'. A message at the bottom of the table says 'No matching records found'. At the bottom, there are buttons for 'Previous Page' and 'Next Page'. Two modals are shown at the bottom: one for 'Adding a Category' (with fields for 'Category Name', 'Order Number', 'Parent Category', and 'Remarks') and one for 'Adding a Response' (with fields for 'Title', 'Type', 'Content', and a 'Save' button).

## 2.5 排队队列

该模块主要用于管理员查看实时的排队访客信息，如图所示：



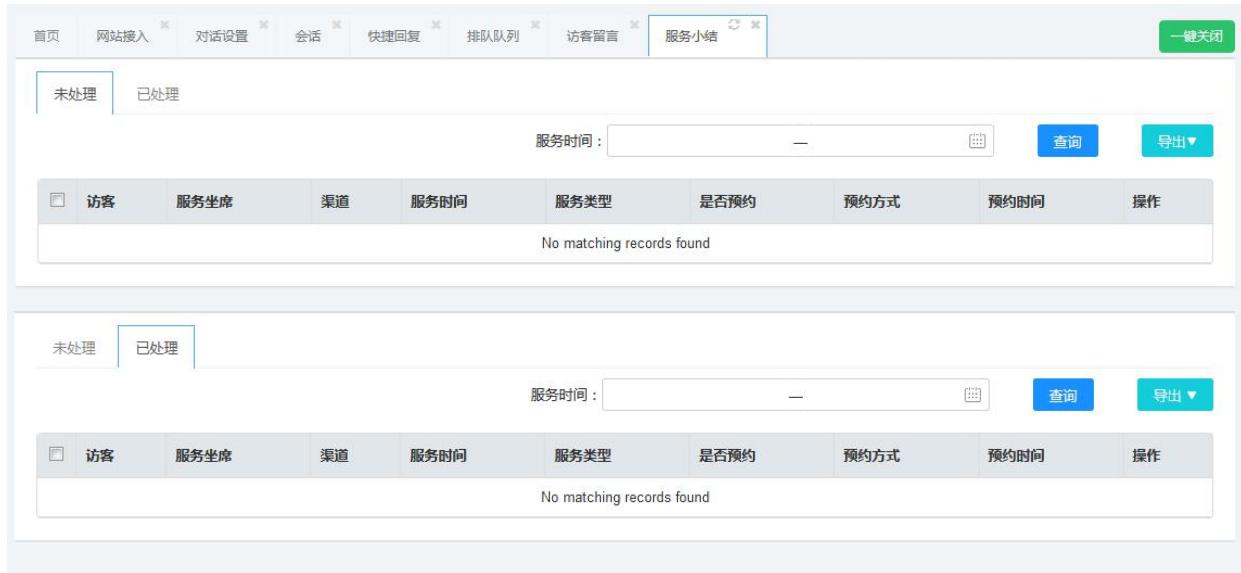
## 2.6 访客留言

该模块主要用于查看访客的留言信息，如图所示：



## 2.7 服务小结

每次会话结束以后，坐席都会填写服务小结。该模块主要用于查看所有的服务小结并进行处理。模块分为：已处理和未处理两部分。如图所示：



## 2.8 满意度统计

每次会话结束以后，会邀请访客填写满意度调查，此模块可查看访客填写的所有满意度信息。如图所示：



## 2.9 黑名单

坐席可将一些骚扰性质的访客拉入黑名单，此处可查看所有黑名单信息，并可解除黑名单。如图所示：

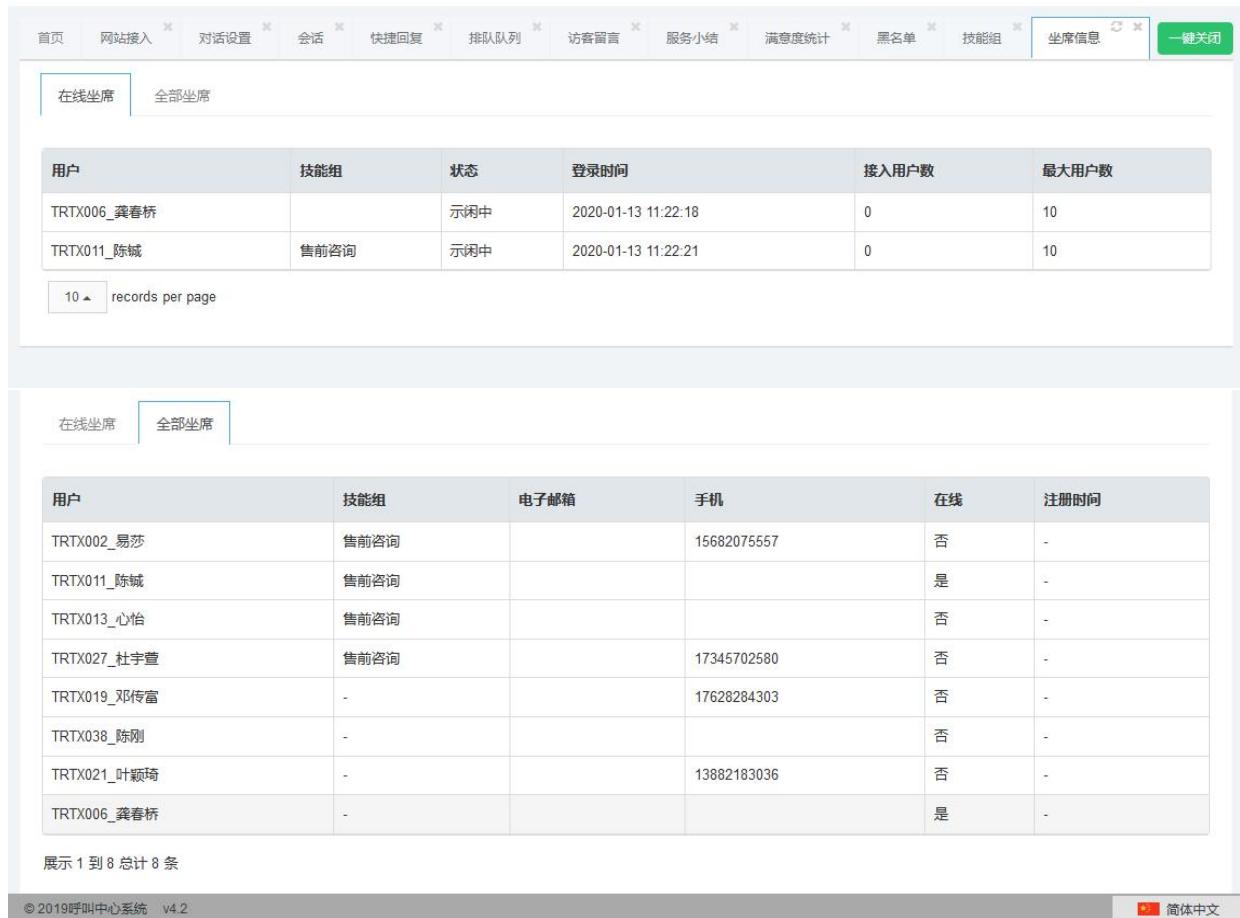


黑名单

用户标识	拉黑时间	结束时间	备注	操作工号	操作
No matching records found					

## 2.10 坐席信息

可查看当前在线的坐席和全部坐席。如图所示：



坐席信息

在线坐席 全部坐席

用户	技能组	状态	登录时间	接入用户数	最大用户数
TRTX006_龚春桥		示闲中	2020-01-13 11:22:18	0	10
TRTX011_陈诚	售前咨询	示闲中	2020-01-13 11:22:21	0	10

10 ▲ records per page

在线坐席 全部坐席

用户	技能组	电子邮箱	手机	在线	注册时间
TRTX002_易莎	售前咨询		15682075557	否	-
TRTX011_陈诚	售前咨询			是	-
TRTX013_心怡	售前咨询			否	-
TRTX027_杜宇萱	售前咨询		17345702580	否	-
TRTX019_邓传富	-		17628284303	否	-
TRTX038_陈刚	-			否	-
TRTX021_叶颖琦	-		13882183036	否	-
TRTX006_龚春桥	-			是	-

展示 1 到 8 总计 8 条

© 2019 呼叫中心系统 v4.2  简体中文

## 2.11 技能组

可增删改查技能组。如图所示：



技能组

添加

名称	状态	操作
售前咨询	启用中	编辑 停用
售后咨询	启用中	编辑 停用

名称  
必填项

提交

展示 1 到 2 总共 2 行

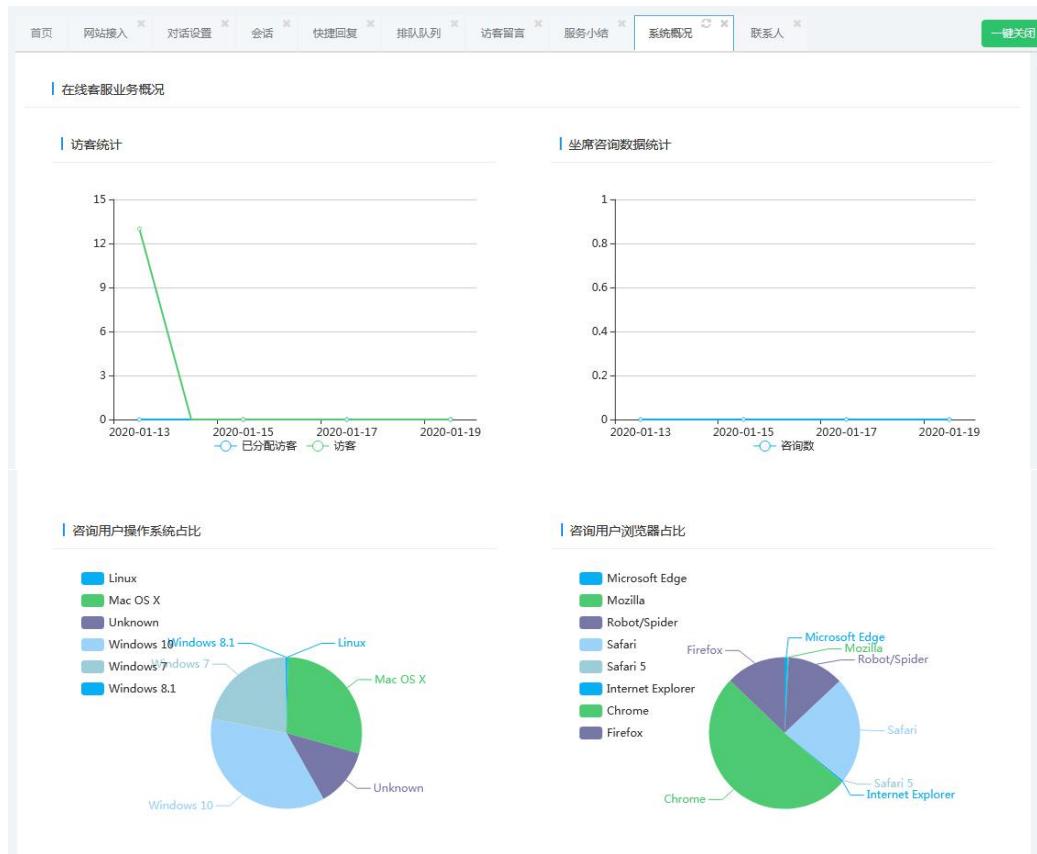
## 2.12 联系人

访客可添加为联系人，联系人可添加为客户提供。本模块主要是对联系人进行管理。如图所示：

The screenshot shows two views of the contact management system. The top view is a list of contacts with a search and filter interface. The bottom view is a detailed form for creating or editing a contact, including fields for name, birthday, gender, phone, email, and address, along with a note section and save/close buttons.

## 2.13 系统概况

该模块主要是对在线客业务进行一些图表统计，包括：访客统计、坐席咨询统计、用户操作系統占比统计、用户浏览器占比统计。如图所示：



## 2.14 广告位

在线客服产品可展示广告位的地方一共有4个，分别是：访客入口、邀请框、欢迎提示、形象展示。本模块可对这4个位置的广告位进行设置。如图所示：

广告名称	类型	权重	内容	创建时间	状态	操作
添添呼	图片	4		2020-01-02 17:15:23	已启用	<button>停用</button> <button>编辑</button>
添添呼	文本	1	欢迎来到成都添润通讯！	2020-01-02 17:16:22	已启用	<button>停用</button> <button>编辑</button>