

# i-Service

## 智能客户服务平台

### 产品功能操作说明书

## 目录

<b>第 1 章 登录</b> .....	<b>4</b>
1.1 登录 .....	4
1.2 修改密码.....	4
<b>第 2 章 智能客服平台功能简介</b> .....	<b>5</b>
<b>第 3 章 构建客服团队</b> .....	<b>6</b>
3.1 设置组织架构 .....	6
3.1.1 新增组织.....	6
3.1.2 修改组织信息.....	7
3.1.3 删除组织.....	7
3.2 设置系统角色 .....	8
3.2.1 新增角色.....	8
3.2.2 查看、编辑角色.....	9
3.2.3 启用、禁用、删除角色.....	10
3.3 管理客服成员 .....	10
3.3.1 新增客服.....	11
3.3.2 查看、编辑客服信息.....	12
3.3.3 禁用、启用、删除客服账号.....	13
<b>第 4 章 作为客服管理者</b> .....	<b>13</b>
4.1 客服相关业务设置 .....	13
4.1.1 在线技能组设置.....	13
4.1.2 咨询导航设置.....	15
4.1.3 会话路由设置.....	17
4.1.4 机器人模式设置.....	18
4.1.5 会话整理配置.....	19
4.1.6 附加信息配置.....	20
4.1.7 快捷回复库配置.....	21

4.2 用户体验优化设置 .....	22
4.2.1 常用说辞和提示设置.....	22
4.2.2 评价设置.....	26
<b>第 5 章 作为在线客服.....</b>	<b>27</b>
5.1 了解在线客服工作台 .....	27
5.1.1 客户列表区.....	27
5.1.2 会话区.....	29
5.1.3 扩展功能区.....	30
5.2 修改个人信息.....	32
5.3 切换工作状态.....	32
5.4 接待客户.....	33
5.4.1 给客户发送消息.....	33
5.4.2 使用快捷回复.....	35
5.4.3 撤回消息.....	36
5.4.4 查看历史消息.....	37
5.4.5 邀请评价.....	38
5.4.6 转接会话.....	39
5.4.7 结束会话.....	40
5.5 进行会话整理.....	40
5.6 查看历史会话.....	41
<b>第 6 章 客户管理.....</b>	<b>41</b>
6.1 客户列表.....	42
6.2 客户详情.....	42
<b>第 7 章 服务大脑.....</b>	<b>42</b>
7.1 服务概况.....	42
7.2 数据日报.....	43

## 第1章 登录

### 1.1 登录

PC端打开“智能客户服务平台-登录页”，可以通过账号+密码登录智能客户服务平台，如下图所示：



#### 【操作说明】

- 1、输入用户账号（手机号）；
- 2、输入正确的登录密码；
- 3、点击【登录】按钮，当密码与账号匹配时即可登录成功。

#### 1、客服账号：

由管理员创建并提供给客服成员使用，详见 3.3.1。

### 1.2 修改密码

路径：“智能客户服务平台”-右上角个人菜单-“修改密码”



### 【操作说明】

- 1、输入原密码；
- 2、输入新密码后并进行二次确认；
- 3、点击【提交】按钮，当原密码输入正确且新密码两次输入相同的情况下，即可修改成功。
- 4、修改成功后，请使用新密码重新登录智能客服平台。

## 第2章 智能客服平台功能简介

登录智能客服平台后，所见界面如下图。

点击左侧功能菜单可以进入对应的页面。

### 【功能简介】

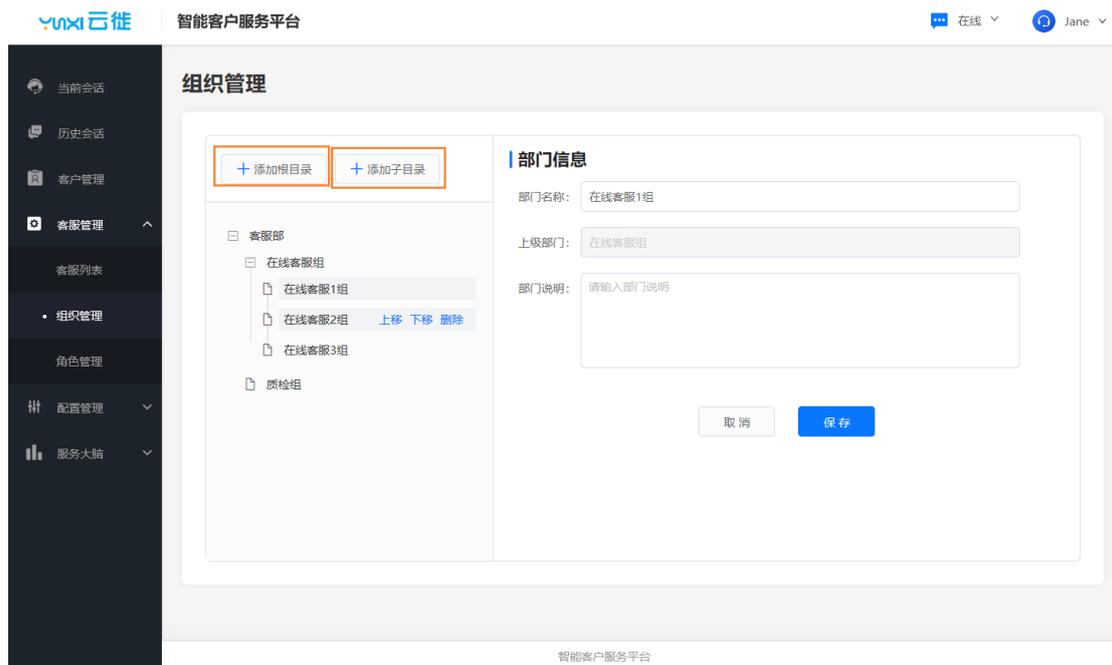
- 1、当前会话：即在线客服工作台，客服使用此页面接待用户咨询。
- 2、历史会话：保存所有被智能客服或人工客服接起的会话记录。
- 3、客户管理：保存所有发起过咨询的客户信息。
- 4、客服管理：管理客服组织、系统角色和客服账号
- 5、配置管理：配置客服业务的相关设定和用户体验优化设置。
- 6、服务大脑：提供个性化的数据统计和工作报表。

## 第3章 构建客服团队

### 3.1 设置组织架构

路径：“智能客户服务平台” - “客服管理” - “组织管理”。

#### 3.1.1 新增组织



#### 【操作说明】

- 1、新增一级组织：点击【添加根目录】，输入组织名称后，点击【保存】按钮。
- 2、新增下级组织：选中某个一级组织后，点击【添加子目录】可以增加下一级组织。

#### 【注意】

组织名称不可重复。

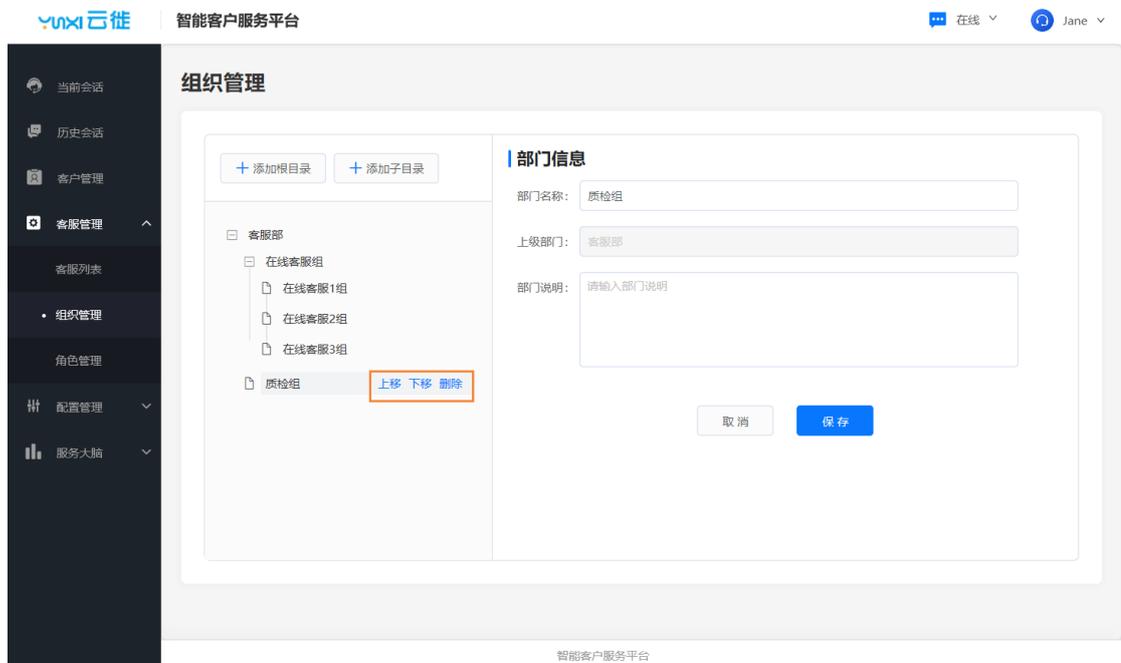
### 3.1.2 修改组织信息



#### 【操作说明】

- 1、选中某一组织，在右侧【部门信息】中修改部门名称和部门说明；
- 2、点击【保存】按钮。

### 3.1.3 删除组织



#### 【操作说明】

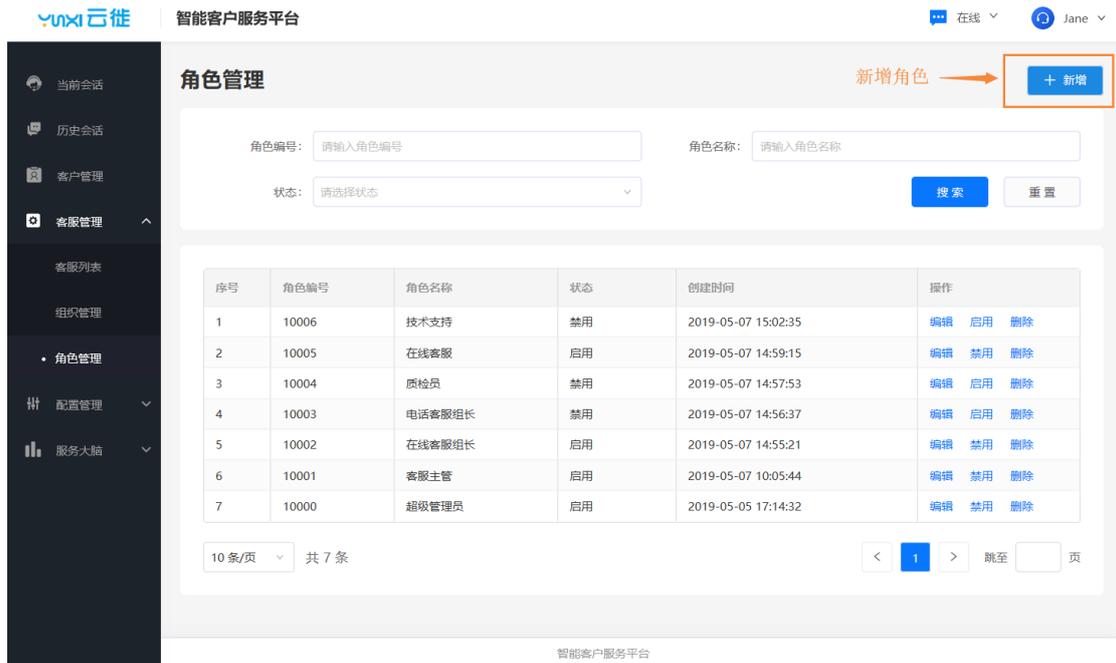
- 1、鼠标移到某个组织上，点击【删除】按钮。

2、点击【确定】后，即可删除该组织及其下属所有组织。

## 3.2 设置系统角色

路径：“智能客户服务平台” - “客服管理” - “角色管理”。

### 3.2.1 新增角色



#### 【操作说明】

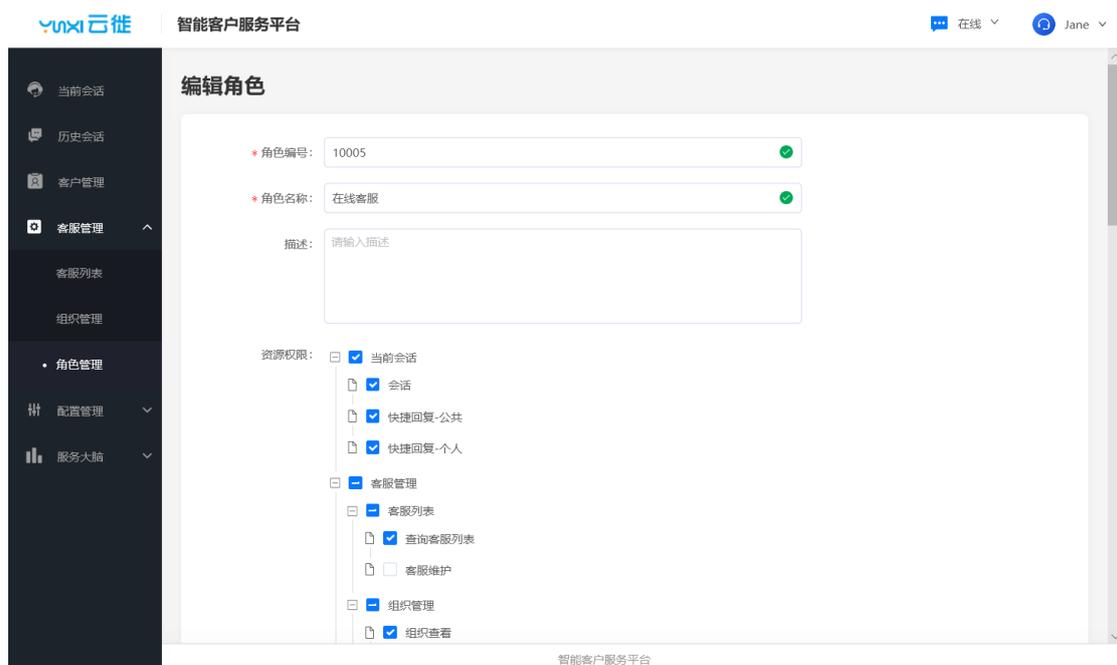
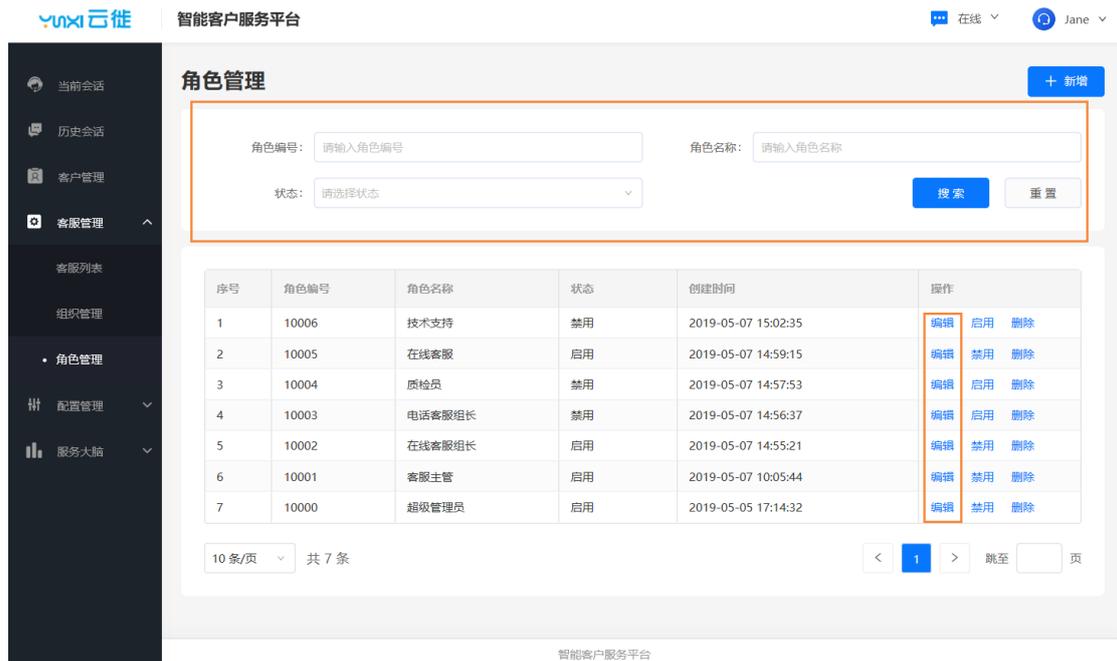
1、点击右上角【新增】按钮，进入角色新增页面；

- 2、输入角色编号、角色名称和描述；
- 3、勾选该角色对应的资源权限；
- 4、点击底部【保存】按钮，角色新增成功。

### 【注意】

角色编号和角色名称不可重复。

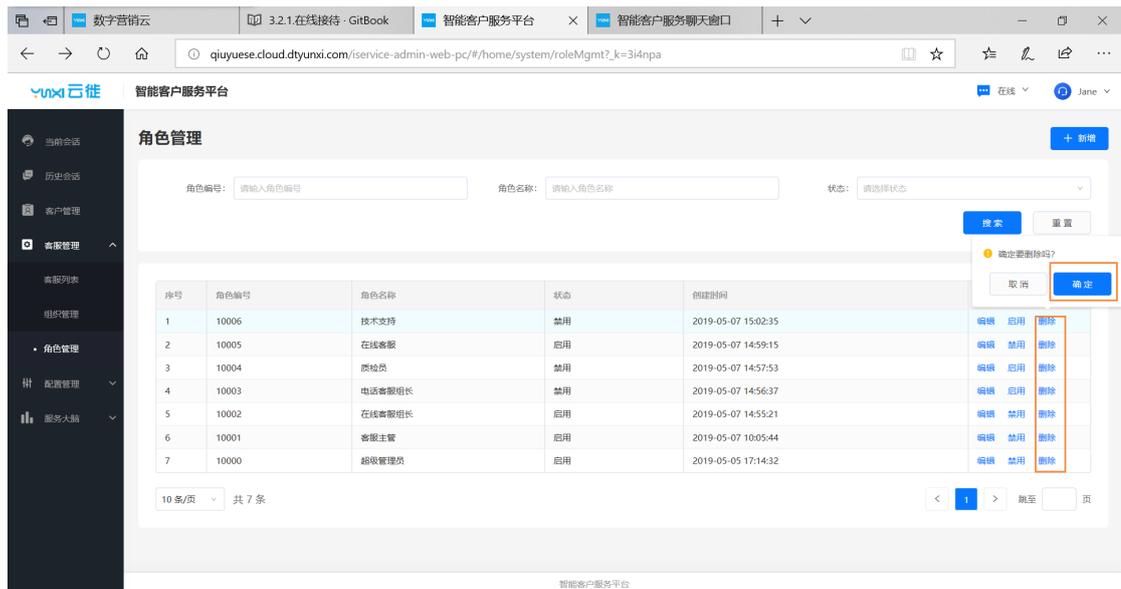
## 3.2.2 查看、编辑角色



### 【操作说明】

- 1、角色管理页面默认显示已创建的全部角色；顶部搜索栏可按角色编号、角色名称、启用状态查询筛选相应的角色。
- 2、点击某个角色的【编辑】按钮，进入该角色的编辑页面；
- 3、修改角色编号、角色名称、描述或资源权限后，需要点击页面底部的【保存】按钮保存改动。

### 3.2.3 启用、禁用、删除角色



#### 【操作步骤】

- 1、禁用角色：点击某角色的【禁用】按钮即可禁用该角色。
- 2、启用角色：点击某角色的【启用】按钮即可重新启用该角色。
- 3、删除角色：点击某个角色的【删除】按钮；点击【确认】按钮，即可删除该角色。

## 3.3 管理客服成员

路径：“智能客户服务平台” “客服管理” – “客服列表”。

## 3.3.1 新增客服



## 【操作步骤】

- 1、点击【新增】按钮，进入客服新增页面；
- 2、输入账号（手机号）、密码、姓名、工号；
- 3、选择所属部门和账号状态；
- 4、设定该客服的接待量；
- 5、选择该客服具备的角色身份；
- 6、点击【保存】，新增客服账号成功。

**【注意】**

- 1、新增客服成功后，该客服即可通过所填写的账号（手机号）和密码登录智能客户服务平台开始工作。建议客服本人登录系统后自行修改新密码（详见 1.2）。
- 2、工号是统计客服业务数据的重要标识，每位客服的工号唯一且不可重复。
- 3、接待量是指客服进行在线服务时可同时接待的客户人数。当客服同时服务人数 < 设定接待量时，系统会自动向该客服分配新客户；当客服同时服务人数 ≥ 设定接待量时，系统不会自动分配客户给该客服。
- 4、客服角色可从已设置的角色中选择，选择后，该客服获得该角色对应的功能权限。一位客服可以同时具备多个角色，所获得的角色权限相应叠加。

**3.3.2 查看、编辑客服信息****【操作步骤】:**

- 1、客服列表页面默认显示已全部客服列表；顶部搜索栏可按工号、姓名、启用状态查询筛选相应的客服；
- 2、点击某个客服的【编辑】按钮，进入该客服的信息修改页面；
- 3、修改客服信息后，需要点击页面底部的【保存】按钮保存改动。

### 3.3.3 禁用、启用、删除客服账号



#### 【操作说明】

1、禁用客服账号：点击某个客服的【禁用】按钮，点击【确定】，该客服账号即被禁用。

1、启用客服账号：点击某个客服的【启用】按钮，点击【确定】，该客服账号即被重新启用。

2、删除客服账号：点击某个客服的【删除】按钮，该客服账号即永久从系统中删除。

#### 【注意】

禁用客服账号后，该客服会被强制下线。被禁用的账号在重新启用前将无法登录系统。

## 第4章 作为客服管理者

### 4.1 客服相关业务设置

#### 4.1.1 在线技能组设置

路径：“智能客户服务平台” - “配置管理” - “在线技能组”。

技能组与组织管理中的部门概念不同，技能组代表了业务层面的服务单元，同一个

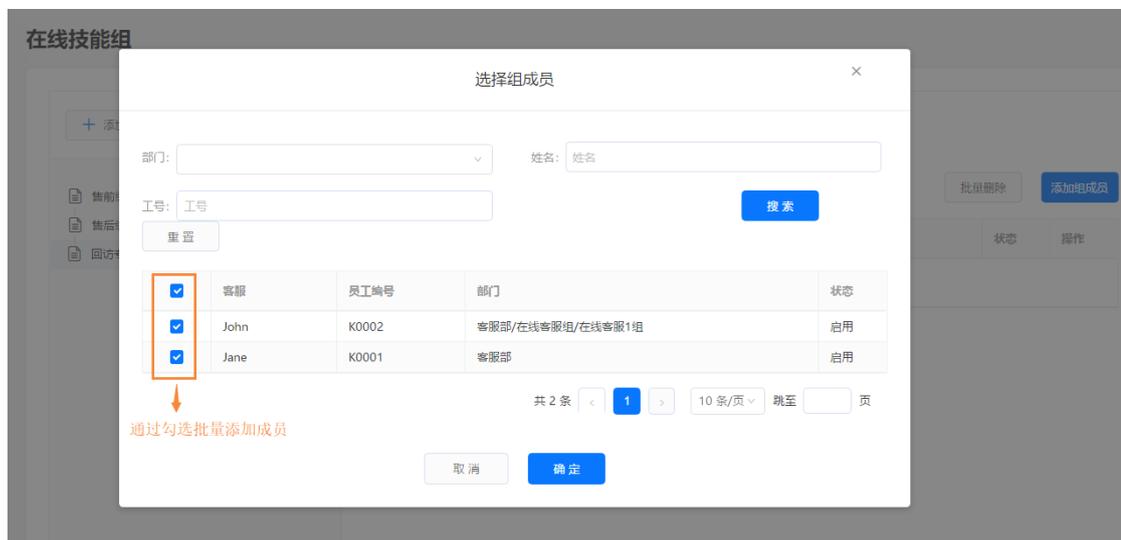
客服可以处于多个技能组之下。技能组主要用于客户分配，如在线路由设置、工单分配等。

### 【操作说明】

1、添加技能组：点击【添加】按钮，输入技能组名称后点击【保存】。

2、修改、删除技能组：点击【编辑】按钮修改技能组名称；点击【删除】按钮删除技能组。

3、批量添加技能组成员：选中一个技能组后，右侧【技能组信息】页会显示该技能组的成员列表。点击右上角【添加组成员】按钮，在弹出页面可以看到所有客服列表，勾选一个或多个客服后点击【确定】按钮，即可将选中的客服批量添加到该技能组。



4、批量删除技能组成员：选中一个技能组后，在右侧【技能组信息】页成员列表中勾选需要移除的客服，点击【批量删除】-【确定】，即可批量将多个客服移出该技能组。



### 【注意】

1、技能组名称不可重复。

2、在会话路由中被设置分配规则的技能组无法被删除，需要先到“配置管理”-“会话路由”中删除其对应的路由规则（详见 4.1.3）。

### 4.1.2 咨询导航设置

路径：“智能客户服务平台”-“配置管理”-“咨询导航”。

咨询导航可设置客户接入人工客服时系统显示的咨询引导。

开启了咨询导航且至少有一个启用状态的导航选项时，客户接入人工客服前需要先选择咨询的问题类型，效果参考下图：

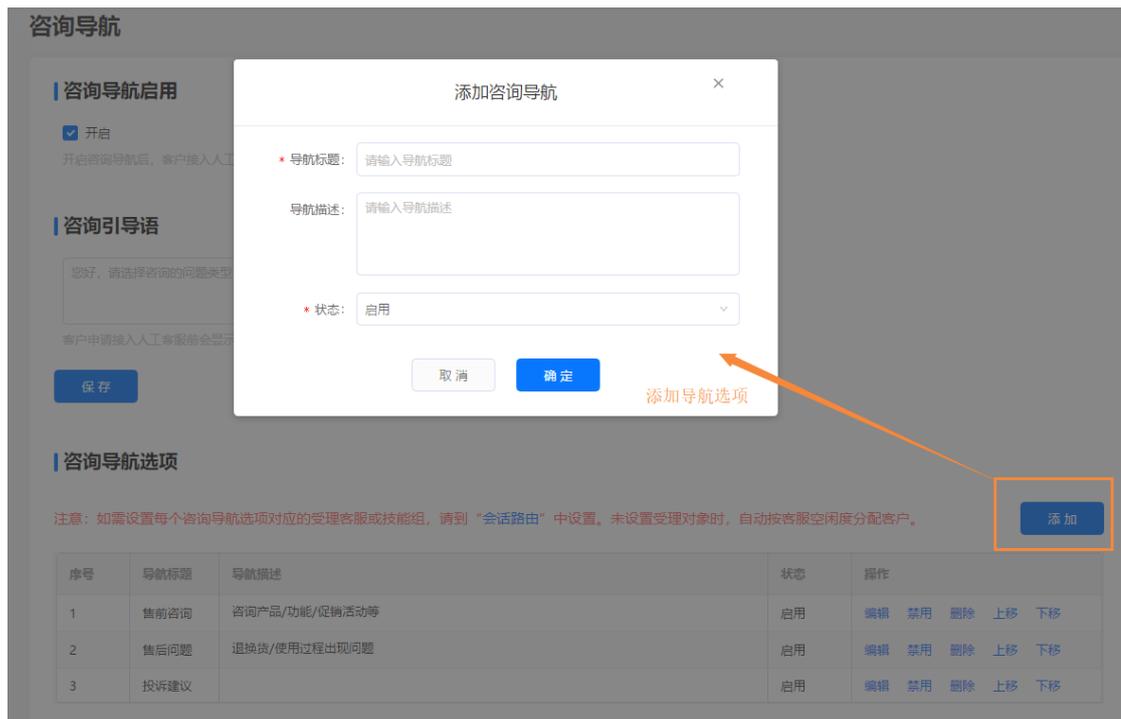


#### 【操作说明】

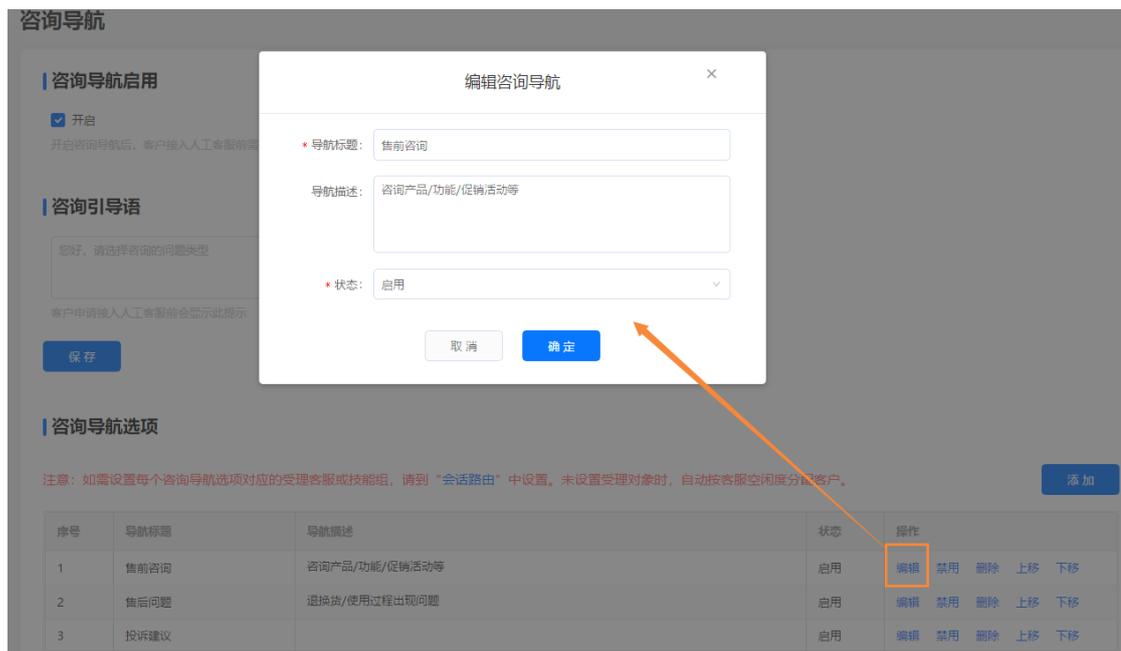
1、开启/关闭咨询导航：勾选【开启】选项开启咨询导航功能，取消勾选则关闭咨询导航功能。更改设置后需要点击【保存】按钮方可生效。

2、修改咨询引导语：在输入框内修改咨询引导语，修改后需要点击【保存】按钮方可生效。

3、添加导航选项：点击【添加】按钮，在弹出对话框中输入导航选项的标题、描述（非必要）和状态，点击【确定】后新增该导航选项。

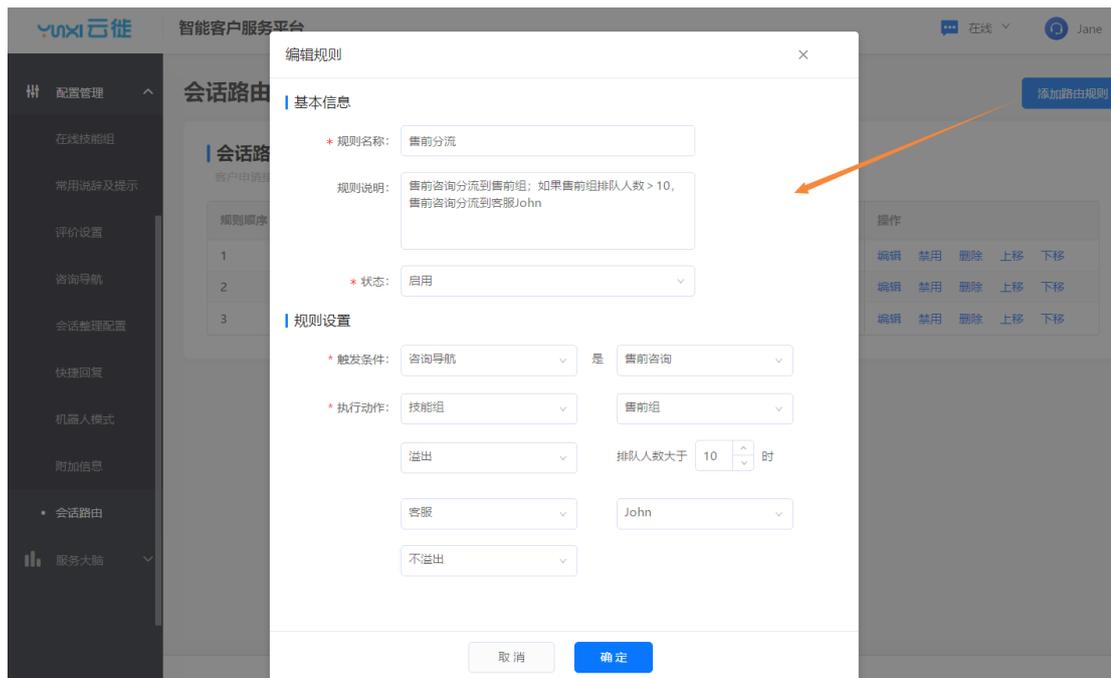


4、编辑导航选项：点击【编辑】，在弹出对话框中修改该选项的信息。点击【确定】后修改生效。



5、调整选项显示顺序：点击【上移】【下移】可调整导航选项的显示顺序。





设置触发条件：目前只支持以选择某个咨询导航选项作为触发条件。

设置执行动作：将满足触发条件的客户分派给某个技能组或某个指定客服。

设置溢出规则：当满足溢出条件（该技能组或该客服排队人数 $>N$ ）时，将满足触发条件的客户分派给另一技能组或另一客服。选择【不溢出】则不设溢出规则。

2、编辑路由规则：路由规则列表中，点击某条规则的【编辑】按钮，在弹出对话框中修改规则详情，点击【确定】后保存生效。

3、禁用、启用、删除路由规则：路由规则列表中，点击某条规则的【禁用】【启用】【删除】按钮，并在确认对话框中选择【确定】，即可禁用、启用或删除该路由规则。

4、修改路由规则优先级：路由规则列表中，点击某条规则的【上移】【下移】按钮，可以调整该规则的优先级。当有客户接入人工服务时，按路由规则列表从上到下的顺序匹配，满足某条规则条件后不再匹配下面顺序规则。

#### 4.1.4 机器人模式设置

机器人模式设置决定了客户发起新的咨询时人工客服接待还是由机器人客服接待。

路径：“智能客户服务平台”-“配置管理”-“机器人模式”。



### 【操作说明】

- 1、选择仅机器人模式：客户打开咨询窗口发起会话时，只由机器人客服接待客户，后续不能转接人工客服。
- 2、选择机器人优先模式：客户打开咨询窗口发起会话时，先由机器人客服接待客户，建立会话后可以转接人工客服。
- 3、选择仅人工模式：客户打开咨询窗口发起会话时，只由人工客服接待客户，机器人客服处于关闭状态。
- 4、选择人工优先模式：客户打开咨询窗口发起会话时，如果有客户处于排队状态，则由机器人客服接待新进的客户；如果没有客户处于排队状态，则由人工客服接待新进客户。

### 【注意】

更改选项后，需要点击【保存】按钮方可生效。

#### 4.1.5 会话整理配置

配置客服整理会话时将会话归类的问题类型。

路径：“智能客户服务平台” - “配置管理” - “会话整理配置”。



### 【操作说明】

1、新增分类：在【一级分类】中点击【添加分类项】，输入分类项名称，点击【确定】后可新增一级分类项。选中某条分类项作为父级分类，再点击下级分类列表中的【添加分类项】，可以新增一条子分类。最多支持四级分类。



2、编辑分类：点击某条分类项的【编辑】按钮可以修改该分类项的名称，点击【确定】后保存。

3、移动分类：点击某条分类项的【上移】【下移】按钮以改变该分类项在下拉列表中的显示顺序。

4、删除分类：点击某条分类项的【删除】按钮以删除该分类项及其所有子分类项。

#### 4.1.6 附加信息配置

附加信息是指客户发起会话时，由第三方系统抓取提供的其他重要信息。通过接口和配置，可在在线客服工作台中显示，以供在线客服参考。

路径：“智能客户服务平台” - “配置管理” - “附加信息配置”。

**【操作说明】**

1、开启/关闭附加信息页：勾选**【开启】**选项以开启附加信息页；附加信息页开启后，在客服工作台的右侧扩展功能区，会新增一个标签页用于显示附加信息。参考效果如下图：

2、设置页面标题：输入附加信息页的页面标题，最多6个字。

3、设置页面显示内容：勾选附加信息页需要显示的字段，点击输入框可修改该字段的显示名称。

**显示内容**

<input type="checkbox"/>	字段	显示名
<input checked="" type="checkbox"/>	add1	订单编号
<input checked="" type="checkbox"/>	add2	物流编号
<input checked="" type="checkbox"/>	add3	收货地址
<input checked="" type="checkbox"/>	add4	收件人手机号

**【注意】**

- 1、所有改动需要点击页面底部“保存”按钮后方可保存生效。
- 2、目前附加信息最多支持显示10个字段。

**4.1.7 快捷回复库配置**

快捷回复库用于汇总常用回复，以供客服快速发送消息。通过快捷回复配置页面可设置公共库和个人库的快捷回复内容。

路径：“智能客户服务平台” - “配置管理” - “快捷回复”。

**【操作说明】**

- 1、添加目录：在公共库或个人库中点击**【添加】**按钮以添加新目录。
- 2、查询快捷回复：选中某个目录后右侧将显示该目录下所有快捷回复的列表。可按关键字搜索相关的快捷回复内容。
- 3、新增快捷回复：点击快捷回复列表的**【添加】**按钮，可新增一条快捷回复内容。点击**【确定】**后保存生效。

4、编辑快捷回复：点击某条快捷回复的【编辑】按钮，可编辑其内容，或更改其所属目录。点击【确定】后保存生效。

5、删除快捷回复：点击某条快捷回复的【删除】按钮可删除该条快捷回复内容；在快捷回复列表中勾选多条内容后点击右上角【删除】按钮，可批量删除所选内容。

6、更改列表顺序：点击某条快捷回复的【上移】【下移】按钮可更改其在列表中的排列顺序。

## 4.2 用户体验优化设置

### 4.2.1 常用说辞和提示设置

路径：“智能客户服务平台” - “配置管理” - “常用说辞和提示”。

#### 【操作说明】

1、设置人工客服欢迎语：客户接入人工客服会话时，系统将自动发送此说辞作为接待欢迎语。默认开启，可手动取消勾选以关闭此功能。

#### 人工客服欢迎语

开启

您好，很高兴能为您服务！请问有什么可以帮您的吗？

客户接入人工会话，系统将使用此说辞作为欢迎语

客户所见效果参考下图：



2、设置不在线说辞：没有客服在线时，客户尝试接入人工服务时系统显示此说辞  
产品介绍

作为系统提示。

### 不在线说辞

非常抱歉，当前没有客服在线。客服工作时间为工作日9:00-20:00

客户申请接入人工客服前，如果客服均不在线时提示此说辞

客户所见效果参考下图：



3、设置结束说辞：开启后，任一方结束咨询会话时，系统将会代替客服自动发送该消息作为结束语。

### 结束说辞

开启

本次咨询已结束，感谢您的支持，祝您生活愉快！

客服结束在线会话后，系统自动向客户发送此说辞

客户所见效果参考下图：



4、设置对话框中输入提示：当客户处于与人工客服对话中时，在客户的输入框中显示该内容。

#### 对话框中输入提示

请简要提交您的问题

客服与客户对话时，在客户输入框显示此提示

客户所见效果参考下图：



5、排队中输入提示：当客户处于排队中时，在客户的输入框中显示该内容。

### 排队中输入提示

接入排队中，请稍候.....

客户接入人工客服排队中，在客户输入框显示此提示

6、设置排队说辞：当客户处于排队状态时，以系统提示方式显示此说辞，排队数据实时更新。同时可选择开启排队超限说辞，当客户前方排队人数超过设定数量时给予繁忙提示。

### 排队说辞

排队中，您在队伍中的第#人数#个

客户选择人工客服时提示此说辞，输入“#人数#”可调取排队人数

开启排队超限提示      排队人数超过  人时，提示以下说辞

您在队伍中的第#人数#个，当前等待人数较多，建议非繁忙时间再咨询

客户排队人数超过设置的人数值，将提示此说辞，输入“#人数#”可调取排队人数

7、设置客户超时提示：开启后，当客户超过设定时间没有回复时，系统自动发送此消息提示。

### 客户超时提示

开启客户超时提示      超时时间  分钟

您好，由于您长时间没有回复，本次咨询将于2分钟后自动结束。

可设置超时回复时间（1-20分钟），客户未在预设的时间内回复时系统自动推送此提示

8、客户超时下线设置：开启后，客户超过预设的时间没有回复时，系统自动结束本次会话，并发送此消息提示。

### 客户超时下线

开启客户超时下线回复      超时时间  分钟

您好，由于您长时间没有回复，系统自动结束了本次咨询。

可设置超时下线时间（1-20分钟），客户未在预设的时间内回复时系统自动结束本次对话

9、客服超时回复设置：开启后，客服未在预设的时间内回复客户时，系统自动推送此提示。

## 客服超时回复

开启客服超时回复

超时时间  分钟

您好，当前咨询客户量过多，客服正在忙碌中，请稍候。

可设置超时回复时间（1-20分钟），客服未在预设的时间内回复时自动推送此提示

客户所见效果参考下图：



### 【注意】

所有改动需要点击页面底部【保存】按钮后方可生效。

## 4.2.2 评价设置

路径：“智能客户服务平台” - “配置管理” - “评价设置”。

### 【操作说明】

- 1、系统提供三种评价模式以供选择：模式一（满意、不满意）、模式二（满意、一般、不满意）、模式三（非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意）。
- 2、每个评价选项可单独添加评价标签，最多可添加9个。
- 3、可选择是否开启填写评价意见的功能。

客户所见效果参考下图：



### 【注意】

所有改动需要点击页面底部“保存”按钮后方可生效。

## 第5章 作为在线客服

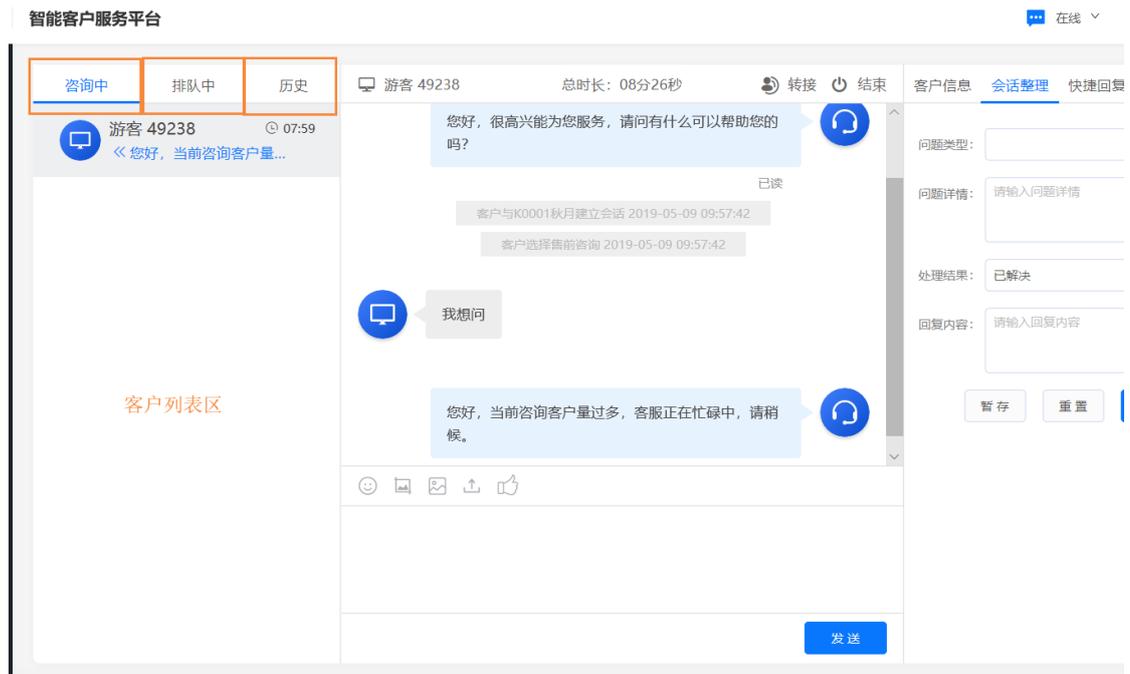
### 5.1 了解在线客服工作台

路径：“智能客户服务平台”-“当前会话”。

在线客服工作台划分三个主要功能区域：客户列表区、会话区、扩展功能区。

#### 5.1.1 客户列表区

客户列表区可点击切换显示【咨询中】【排队中】【历史】三个列表。



### 【操作说明】

1、【咨询中】列表：显示客服目前正在接待的全部客户。在线客服可以点击切换不同的客户进行即时消息通讯；也可点击【X】按钮结束与该客户的会话。当一个咨询会话结束后，系统将自动将该客户从【咨询中】列表转移到【历史】列表。



2、【排队中】列表：按排队时间从长到短的顺序显示排队等候接待的客户。在线客服可选择排队列表的某个客户进行主动接待。

3、【历史】列表：显示该在线客服接待过的所有客户。点击选择某个历史客户时，可以在会话区查看其消息记录，也可在扩展功能区修改客户信息或进行会话整理。



### 5.1.2 会话区



#### 【操作说明】

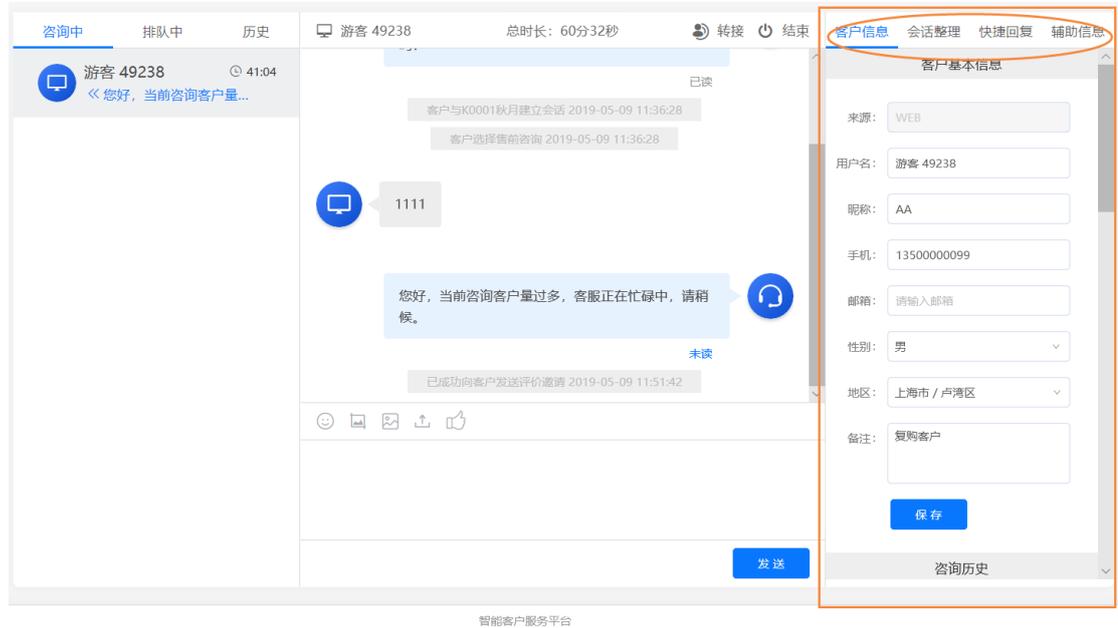
1、客服通过输入框编辑聊天内容并发送消息给客户，目前支持发送文本、表情、图片和文件内容。聊天框内可见每条客服消息用户是否已读。客服发出的消息 2 分钟内可以撤回（详见 5.4.3）。

2、客服可点击  向客户发送评价邀请（详见 5.4.5），点击  将该客户移交给其他技能组或其他客服（详见 5.4.6），点击右上角  结束本次会话（详见

5.4.7)。

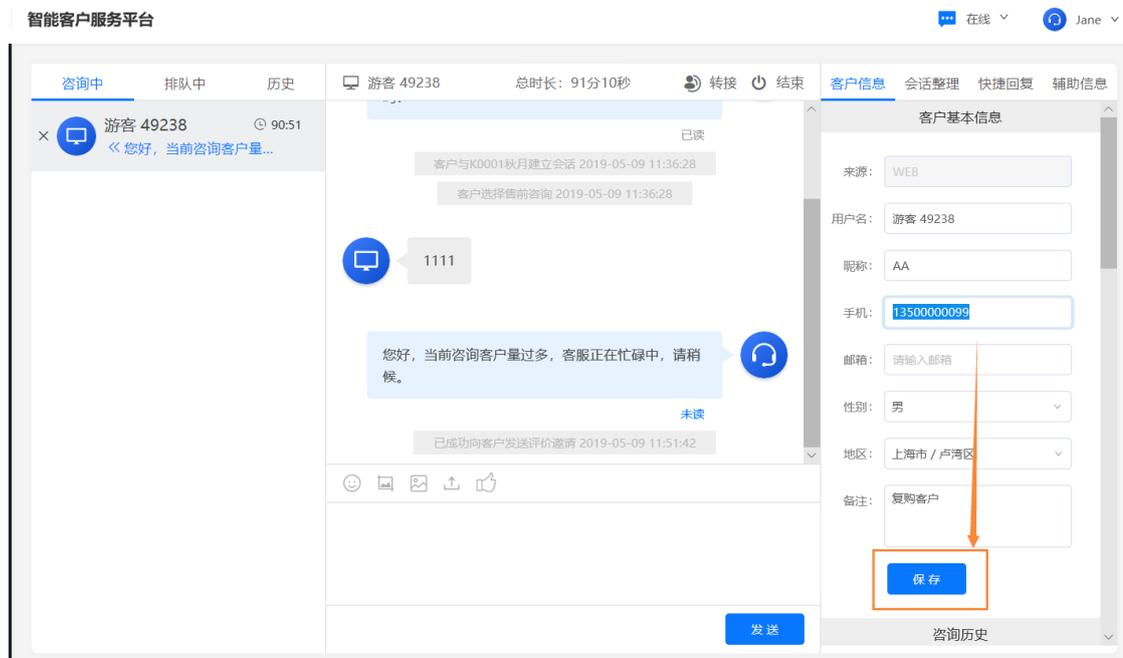
### 5.1.3 扩展功能区

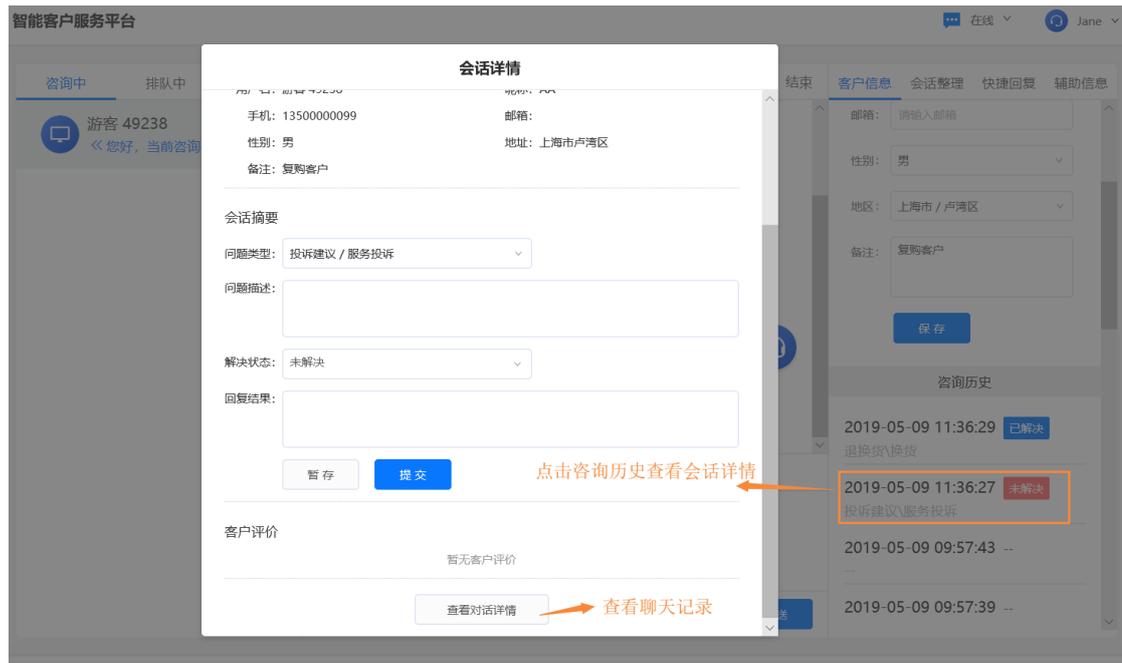
扩展功能区目前提供客户信息、会话整理、快捷回复、附件信息四个功能页。



#### 【操作说明】

1、【客户信息】页：显示客户的基本信息和咨询历史。客服可在此页面修改客户信息，或查看该客户的历史会话详情。





2、【会话整理】页：显示客户的基本信息和咨询历史。客服可在此页面修改客户信息，或查看该客户的历史会话详情。



3、【快捷回复】页：显示快捷回复公共库和个人库。客服可在此页面向客户快速发送预设好的回复内容（详见 5.4.2）。

4、【附加信息】页：如果在“配置管理”-“附加信息”中开启了附加信息页功能，扩展功能区会额外显示一个标签页。页面标题和显示字段的配置见 4.1.6。字段对应的内容由第三方系统提供。

## 5.2 修改个人信息

路径：“智能客户服务平台”-右上角个人菜单-“客服资料”。

### 【操作说明】

- 1、修改昵称和姓名：点击输入框修改昵称和姓名，点击“保存”后修改生效。
- 2、修改头像：点击头像图标，选择本地图片上传，点击“保存”后修改生效。

### 【注意】

头像和昵称客户可见，请谨慎修改。



## 5.3 切换工作状态

路径：“智能客户服务平台”-右上角状态菜单

### 【操作说明】

- 1、客服登录系统后默认为“离线”状态。离线状态下不可接待客户。
- 2、切换到“在线”状态后，系统会自动分派客户，请打开“当前会话”进行接待。
- 3、从“在线”状态切换成“忙碌”、“小休”状态后，系统不再自动分派客户。但客服可以继续与已接待的客户会话，也可选取排队列表的客户进行主动接待。

### 【注意】

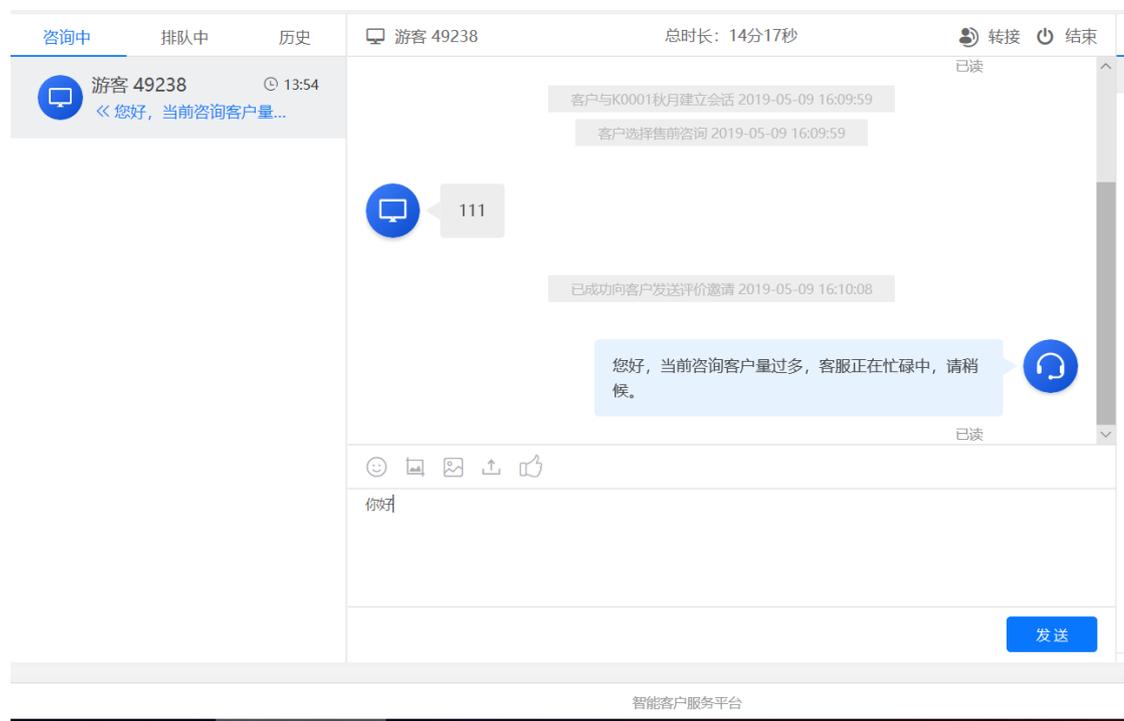
从“在线”状态切换成“离线”状态时，咨询中的会话会被系统强制断开。离线客服无法进行任何会话。建议客服下班时，先切换成“忙碌”“小休”状态，把咨询中的会话处理完毕后再行离线。

## 5.4 接待客户

在线客服进入“在线会话”页面接待客户。

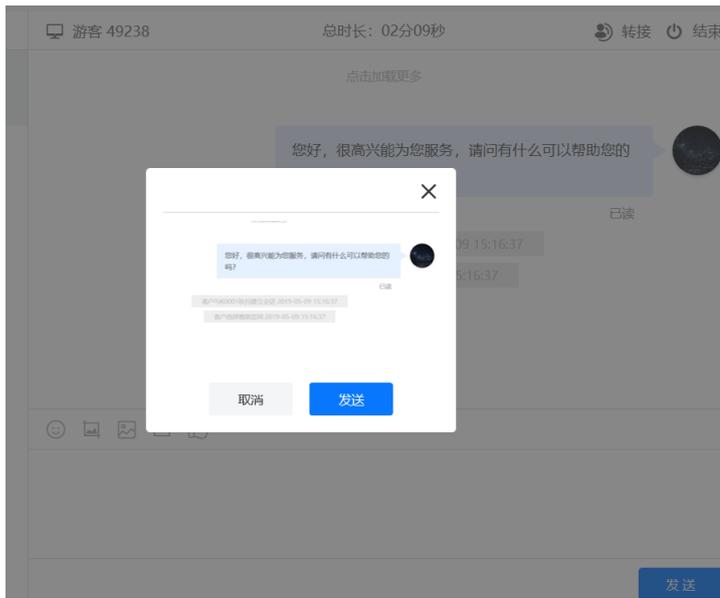
路径“智能客户服务平台”-“在线会话”。

### 5.4.1 给客户发送消息

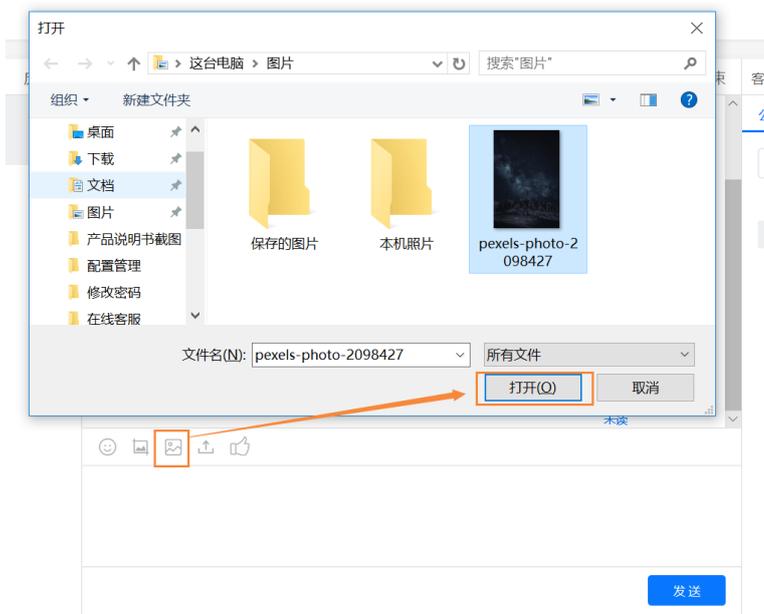


#### 【操作说明】

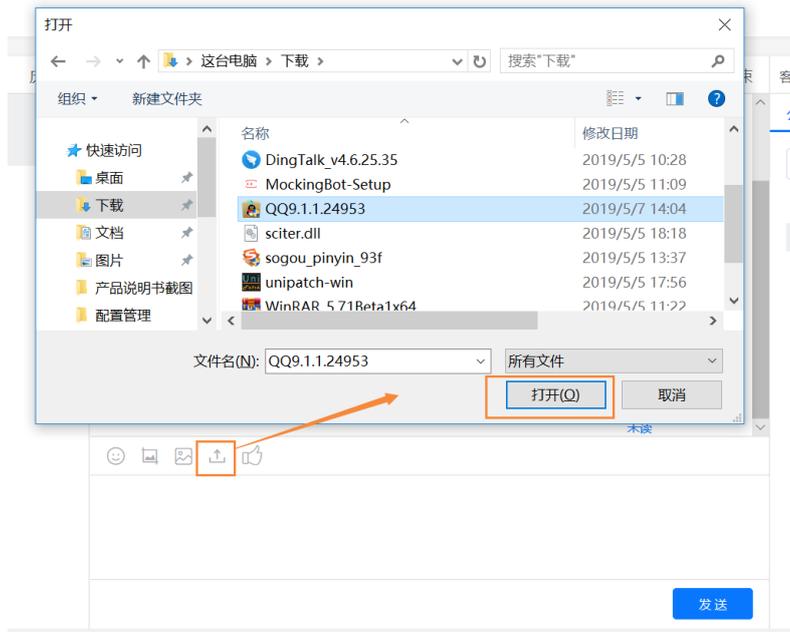
- 1、点击一个咨询中的客户
- 2、在聊天框编辑文本消息内容，点击【发送】按钮或使用键盘快捷键【Enter】发送消息。
- 3、点击  图标，开始屏幕截图。截图成功后点击对话框的【发送】按钮将截图发送给客户。



4、点击  图标, 选取本地图片后点击【打开】, 发送本地图片给客户。



5、点击  图标, 选择本地文件后点击【打开】, 发送本地文件给客户。



#### 5.4.2 使用快捷回复



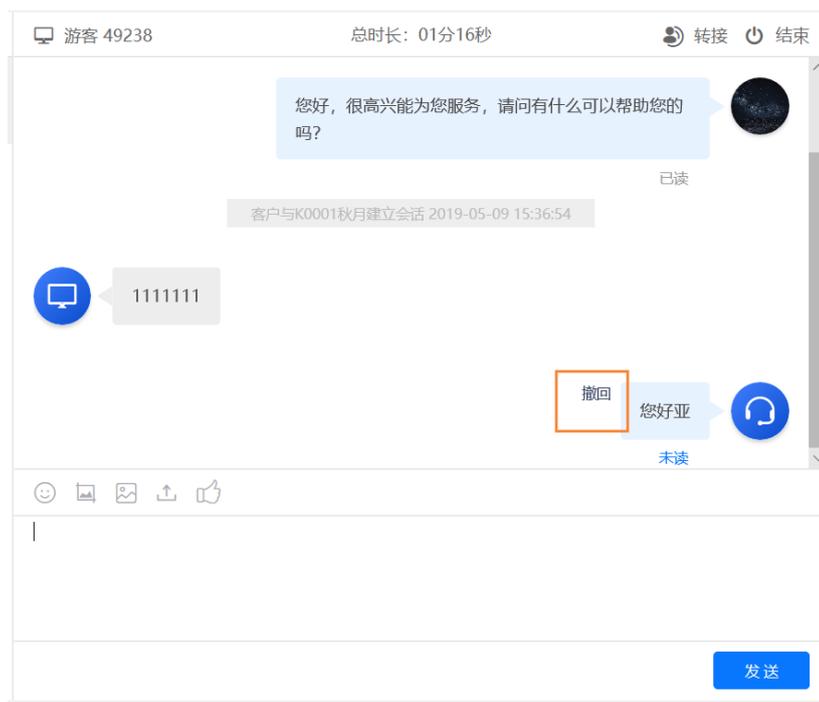
##### 【操作说明】

- 1、点开扩展功能区的【快捷回复】页，找到需要发送的快捷回复。
- 2、点击快捷回复的文字内容，系统自动复制此条文字到消息编辑框，客服编辑完善后发送给客户。
- 3、点击某条快捷回复右侧的  图标，直接发送此条内容给客户。



### 5.4.3 撤回消息

在线客服可以手动撤回 2 分钟内发出的文本消息。



#### 【操作说明】

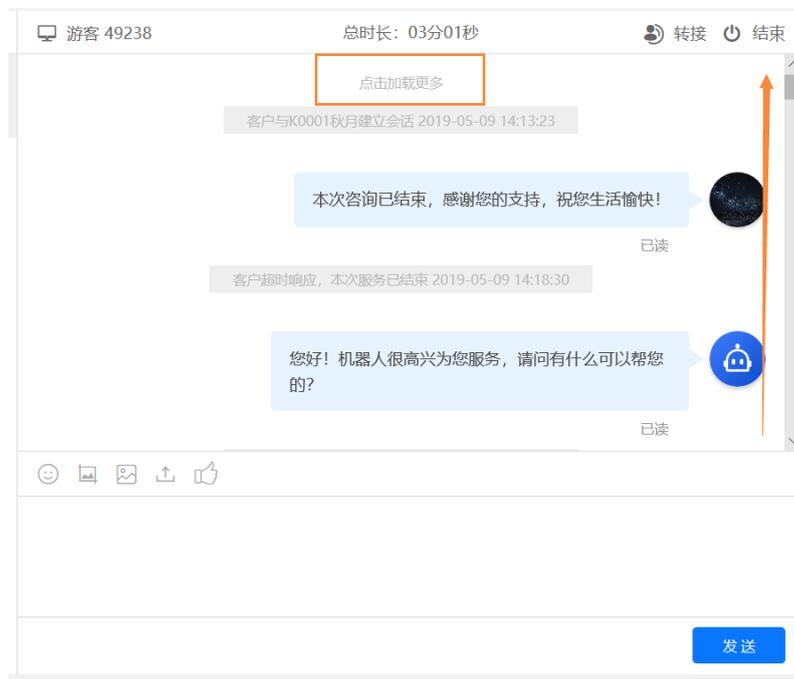
- 1、鼠标移到到某条消息时, 如果满足撤回条件, 消息气泡左侧出现“撤回”字样。
- 2、点击“撤回”字样, 可撤回该消息。消息撤回后, 对话框出现相应的系统提示。



3、点击“重新编辑”，可以把原消息内容复制到输入框。

#### 5.4.4 查看历史消息

客服接待客户后，可翻看该客户与其他客服的历史对话消息。



#### 【操作说明】

1、对话框的消息翻到顶部，点击文字【点击加载更多】，可以加载更早的历史消息。

2、如果没有更早历史消息，系统会出现提示

✖ 没有更多聊天记录了!

### 5.4.5 邀请评价

客服可以主动邀请客户对本次服务作出评价。



客户所见效果参考下图:



#### 【操作说明】

- 1、客服点击  图标向客户发起评价邀请。

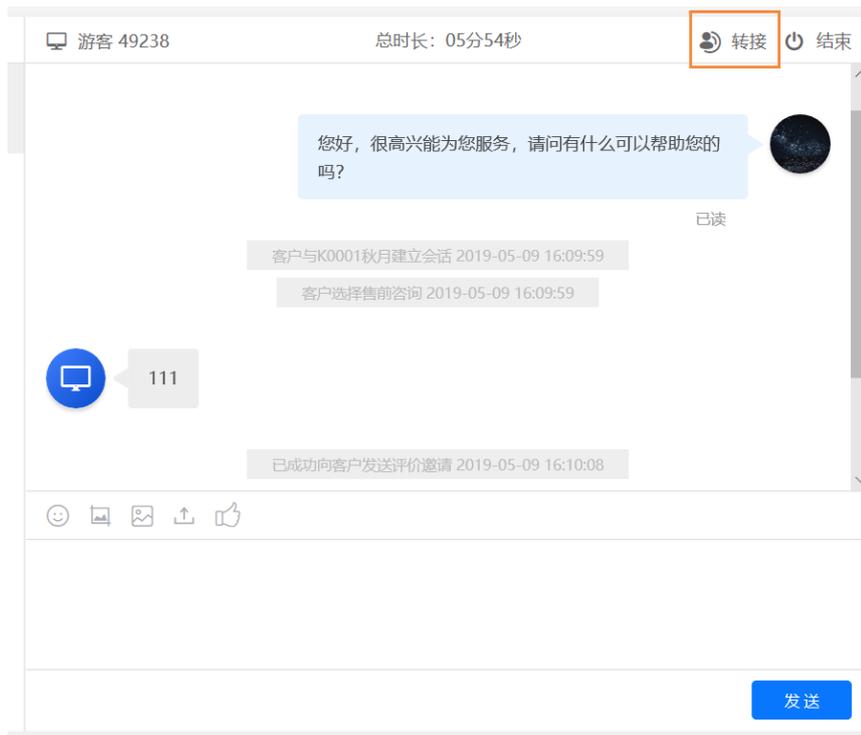
2、客服主动结束会话后，如客户尚未评价的，系统自动向客户发送评价邀请。

#### 【注意】

每次会话只能被评价一次。如果客户已对本次会话作出评价，客服无法再发起评价邀请。

### 5.4.6 转接会话

客服可将咨询中的会话转接给其他客服或某个技能组。



#### 【操作说明】

- 1、点击会话区右上角  转接 图标。
- 2、转接给其他客服：在弹出的对话框中选择需要转接的客服。如果对方确认接收，会话转接成功。在对方未同意接收前，当前会话依然继续。
- 3、转接给某个技能组：在弹出的对话框中选择需要转接的技能组，点击【确定】后会话转接成功。

### 5.4.7 结束会话

客服完成对某客户的服务时，可选择主动结束会话。

#### 【操作说明】

- 1、点击会话区右上角  结束 图标结束当前会话。
- 2、点击咨询列表中某客户左侧的【x】按钮，结束与该客户的会话。



### 5.5 进行会话整理

客服可以对进行中的会话或历史会话进行会话整理。

#### 【操作说明】

- 1、选择该会话用户咨询的问题类型。可选项由客服管理员配置（详见 4.1.5）。
- 2、选择该会话用户问题的处理结果（已解决/未解决）。
- 3、选择填写问题详情和回复内容。
- 4、点击【暂存】可暂时保存填选内容。
- 5、点击【提交】完成会话整理。

#### 【注意】

- 1、问题类型和处理结果是必选内容，必选不完整时只可暂存不可提交。

2、会话整理成功提交后，无法再次修改。

## 5.6 查看历史会话

路径：“智能客户服务平台” - “历史会话”。

### 【操作说明】

- 1、按条件筛选历史会话：可按会话编号、会话时间、话务状态、评价类型、问题类型进行搜索。
- 2、导出历史会话到本地：点击【导出】按钮，将符合条件的历史会话记录以.xlsx格式导出到本地。
- 3、查看会话详情：针对某条历史会话，点击【查看】按钮查看会话详情。会话详情包括会话的基本信息、客户信息、会话摘要、客户评价和消息历史。

### 会话详情

---

**基本信息**

会话编号: 323903781685448704	会话时间: 2019-05-09 16:39:05
接待客服: Jane	服务时长: 31:25

---

**客户信息**

用户名: 游客 49238	昵称: AA
手机: 13500000099	邮箱:
性别: 男	地址: 上海市卢湾区
备注: 复购客户	

---

**会话摘要**

问题类型:

问题描述:

解决状态:

回复结果:

## 第6章 客户管理

只要是发起过咨询的客户，不管是否被智能客服或人工客服接起都会记录到客户管理中。客服团队可使用客户管理功能快速查找定位到目标客户。

路径：“智能客户服务平台” - “客户管理”。

## 6.1 客户列表

### 【操作说明】

- 1、查看客户列表：客户列表记录了所有发起过咨询的客户信息。
- 2、搜索客户：目前可通过客户名、手机号、邮箱三类条件进行搜索。

## 6.2 客户详情

### 客户管理

客户名:  手机:

邮箱:

客户名	昵称	手机	邮箱	性别	地区	操作
游客 49238	AA	13500000099		男	上海市卢湾区	<a href="#">查看</a>
游客 83535				女		<a href="#">查看</a>
游客 18433			12345@qq.com			<a href="#">查看</a>

10条/页 共 3条  跳至  页

### 【操作说明】

- 1、查看客户详情：点击某位客户的【查看】按钮，可查看该客户的基本信息、咨询历史和历史会话详情。
- 2、修改客户信息：在客户详情页可填写或修改客户的相关信息，点击【提交】后保存修改。
- 3、查看客户咨询历史：在客户详情页按时间顺序从近到远显示该客户的所有咨询记录。
- 4、查看历史会话详情：在客户咨询历史中，点击某条咨询历史的【详情】按钮，页面左侧将显示对应的会话详情，包括会话信息、客户信息、会话摘要、聊天记录。

## 第7章 服务大脑

### 7.1 服务概况

服务概况提供今日大盘、会话趋势、问题分析三大部分的统计数据。

路径：“智能客户服务平台” - “服务大脑” - “服务概况”。

### 【操作说明】

1、查看今日大盘：**【今日大盘】**模块显示实时的咨询中人数和排队人数，并统计显示当天0点0分到目前为止的总访问量、总访客量、会话接入总量、会话接入人数、排队放弃量、人均接待量、平均首次响应时间、平均会话时长、好评率。

2、查看会话趋势：**【会话趋势】**模块默认显示最近2周内总访问量、会话接入总量、未接入会话量、排队放弃量、会话接入总量的走势图。

## 7.2 数据日报

按自然日汇总重要数据形成数据日报。

路径：“智能客户服务平台” - “服务大脑” - “数据日报”。