

# 哞哞商家版使用帮助

（哞哞商家版下载地址：<http://im.feiniu.com/>）

# 目录

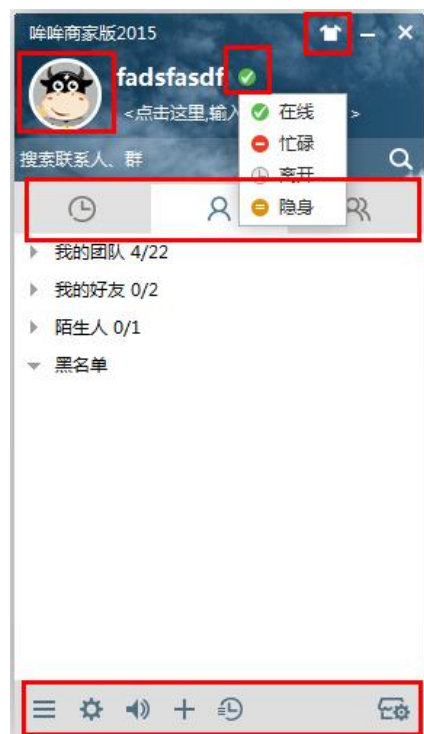
- 1.登录界面.....3
- 2.主界面 .....3
  - 2.1 在线状态设置.....4
  - 2.2 换肤 .....4
  - 2.3 个性签名.....4
  - 2.4 编辑个人资料.....4
  - 2.5 联系人.....5
  - 2.6 主面板工具栏.....7
    - 2.6.1 菜单.....7
    - 2.6.2 系统设置.....8
    - 2.6.3 消息管理器.....14
    - 2.6.4 添加/查找好友 .....14
    - 2.6.5 最近联系客户.....14
    - 2.6.6 商家后台入口.....15
- 3.聊天窗口界面.....15
  - 3.1 “正在咨询” 信息展示.....15
  - 3.2 客服转接.....16
  - 3.3 挂起功能.....16
  - 3.4 文件传输.....17
  - 3.5 填写备注.....17
  - 3.6 最近订单/全部订单 .....18
  - 3.7 咨询商品.....19
  - 3.8 聊天窗口工具栏.....19
    - 3.8.1 推送服务评价表.....19
- 4.商家后台操作说明.....21
  - 4.1 员工与角色管理.....21
    - 4.1.1 角色管理（为员工分配飞牛内部行为权限） .....21
    - 4.1.2 员工管理（店铺部门管理和新建员工） .....22
  - 4.2.客户分流管理.....24
    - 4.2.1 分流设置.....24
    - 4.2.2 客服分组.....24
    - 4.2.3 店铺亮灯设置.....26
  - 4.3 客服监督.....26
- 附： 哞哞分流逻辑.....28

## 1.登录界面

- 在登录界面输入账号和密码，可根据个人情况勾选“记住密码”和“自动登录”
- 若需注册新账号或忘记密码，则直接连接到飞牛网官网进行注册或修改密码，需要填写相关个人信息。



## 2.主界面




## 2.1 在线状态设置

- 商家登录后，默认为“在线”，可以选择“在线”、“忙碌”、“离开”、“隐身”四个状态。



## 2.2 换肤

- 点击图标，弹出“一键换肤”选择皮肤，支持图片和纯色皮肤，单击一款皮肤可以实现实时换肤。



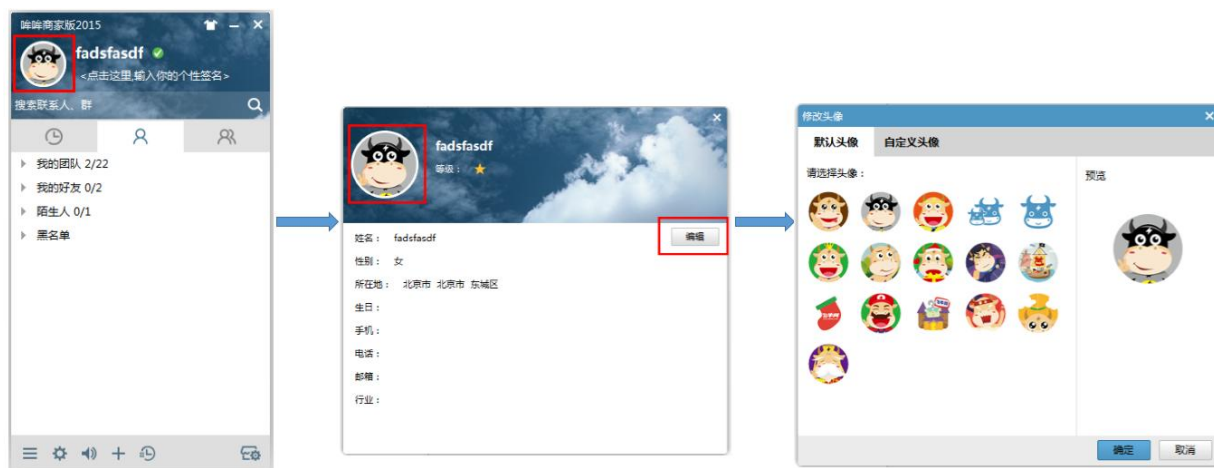
## 2.3 个性签名

- 点击红色区域可以设置个性签名



## 2.4 编辑个人资料

- 编辑个人信息和更改个人头像。



## 2.5 联系人

### 1) 联系人联想搜索

- 支持数字、字母、拼音、汉字联想搜索



### 2) 最近联系人



### 3) 联系人分组



### 4) 群

#### ➤ 创建群

方式一:



方式二:



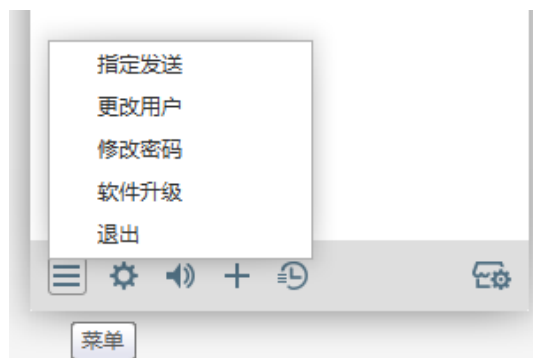
### ➤ 搜索并加群



## 2.6 主面板工具栏

### 2.6.1 菜单

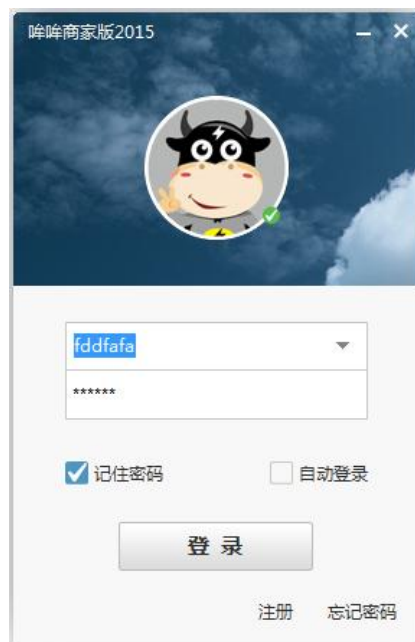
- 包含指定发送、更改用户、修改密码、软件升级、退出五个子功能



- 指定发送：输入会员名可以直接进入与该会员的聊天窗口



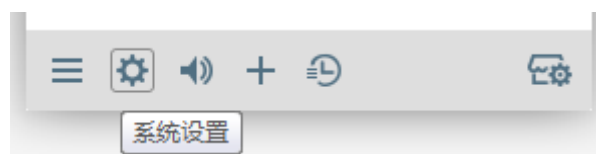
- 更改用户：直接返回登陆界面



- 修改密码：直接外链到飞牛网官网修改密码页面。

## 2.6.2 系统设置

- 包含基本设置和安全设置。基本设置包含消息、声音、语音、文件、自动回复、快捷短语、软件更新等功能设置；安全设置包含密码、验证、消息记录和文件传输功能设置。



### 1) 基本设置：

- **基本设置：**可设置开机启动，退出登录提示和主界面显示设置





- **消息设置：** 主要包含振屏设置、快捷键设置



- **声音：** 可设置消息接收、联系人上线、系统消息、闪屏振动声音提示



- **文件管理:** 可设置文件接收目录及清理缓存设置



- **自动回复:** 可以进行新建、修改、删除、上移和下移自动回复短语操作，可自己设置自动接待语句。  
当客人进入会话时，系统会自动发送“自动接待”设置的欢迎语；只有在客服忙碌、离开时，才会显示自动回复。



- **快捷短语：**可以新建、修改、删除、上移和下移快捷短语



- **软件更新：**设置软件自动更新或提醒用户自主选择更新



## 2) 安全设置:

- **密码:** 可外链到飞牛网官网密码修改页面进行密码修改



- **验证设置:** 添加好友/群时信息验证设置  
当前只支持商家 PC 端之间加好友，暂不支持买家 web 版与商家 PC 版之间加好友。



- **消息记录：**选择设置消息记录登录同步、退出删除设置，若需要删除或查看某个人或群的消息记录，可以点击打开消息管理器



- **文件传输：**设置文件传输安全级，保证接收文件的安全性



### 2.6.3 消息管理器

- “联系人”和“群”功能板块显示联系人/群消息记录；系统消息显示好友验证消息。



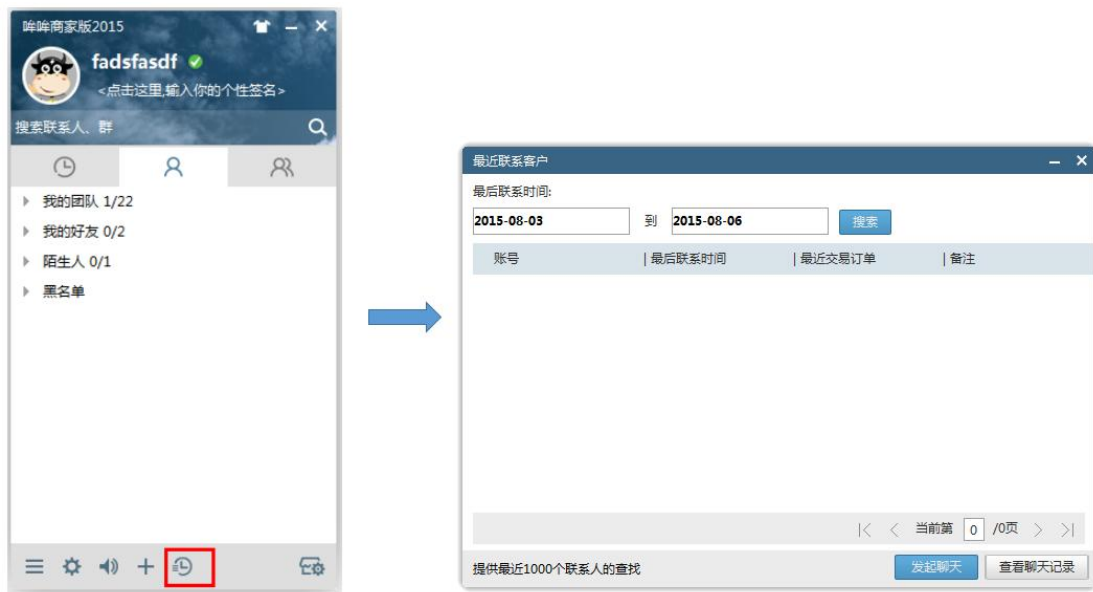
### 2.6.4 添加/查找好友

- 包含添加联系人、加入群两个功能板块



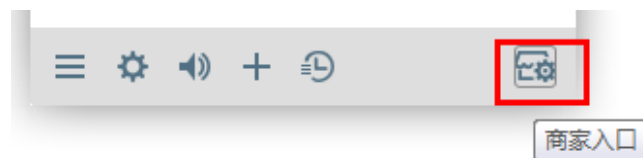
### 2.6.5 最近联系客户

- 查看统计时间内商家客服联系过的客户信息，包含客户账号、最后联系时间、交易信息和备注信息。
- 点击“发起聊天”可进入聊天窗口界面，“查看聊天记录”可以进入消息管理器查看消息记录。



## 2.6.6 商家后台入口

- 点击可外链到飞牛网商家后台管理系统



## 3.聊天窗口界面

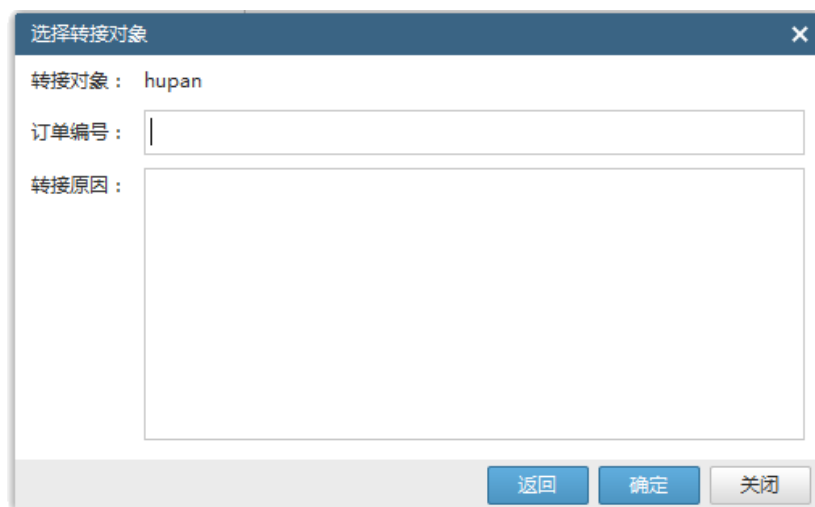
### 3.1 “正在咨询” 信息展示

- 聊天窗口界面左侧“正在咨询”功能区展示多种客户标签，标签含义如下图所示：



## 3.2 客服转接

- 当客服 A 将客户转给客服 B 时，点击“客服转接”功能按钮，在“选择转接对象”中选择客服 B，并填写订单编号和转接原因
- 客服转接功能按钮仅在商家和买家聊天窗口中出现，若联系人属于“我的团队”，或联系人为“我的好友”中的卖家，则客服转接功能不出现



## 3.3 挂起功能

- 挂起设置位于聊天界面右上角区域，客服可自行设置挂起状态；
- 可设置接待人数上限，达到接待人数上线后自动挂起；
- “自定义挂起”可以自己设置接待人数上限。
- 当一个客服分组中所有在线客服均已达到接待时，会自动挂起，则尚未分流给客户将主动分流给代理账号。





### 3.4 文件传输

- 可以传送文件和文件夹
- 文件传输功能只支持客户端之间传送文件。若客服与网页端买家聊天，则文件传输功能不出现



### 3.5 填写备注

- 客服可以对买家填写备注信息

客户

商品

shanshansss

备注：填写备注

店铺消费额：0元（0笔）

[最近订单](#) [全部订单](#)

最近交易

暂无

咨询商品



测试通过的商品再次提交  
11元

### 3.6 最近订单/全部订单

- 直接外链到飞牛网商家后台管理系统的订单管理页面

客户

商品

shanshansss

备注：填写备注

店铺消费额：0元（0笔）

[最近订单](#) [全部订单](#)

最近交易

暂无

咨询商品



测试通过的商品再次提交  
11元

### 3.7 咨询商品

- 显示客户进入在线客服所在的商品详情页的商品信息




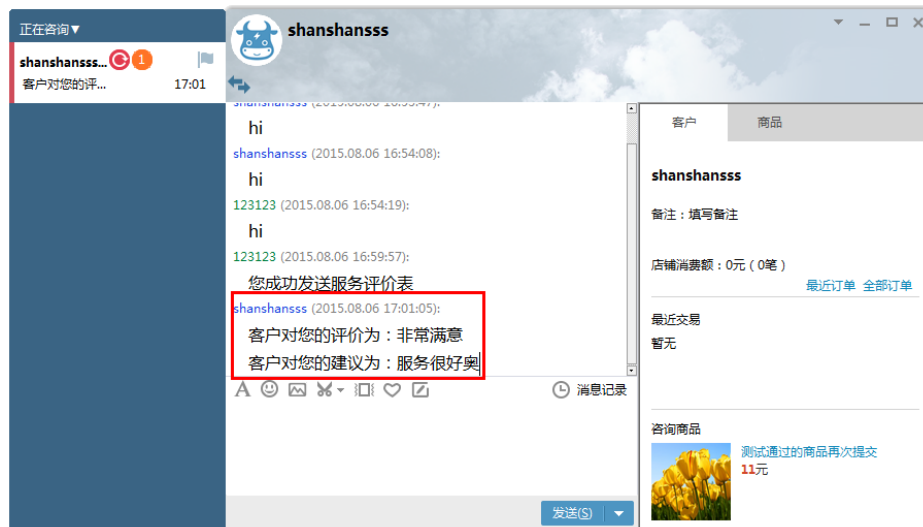
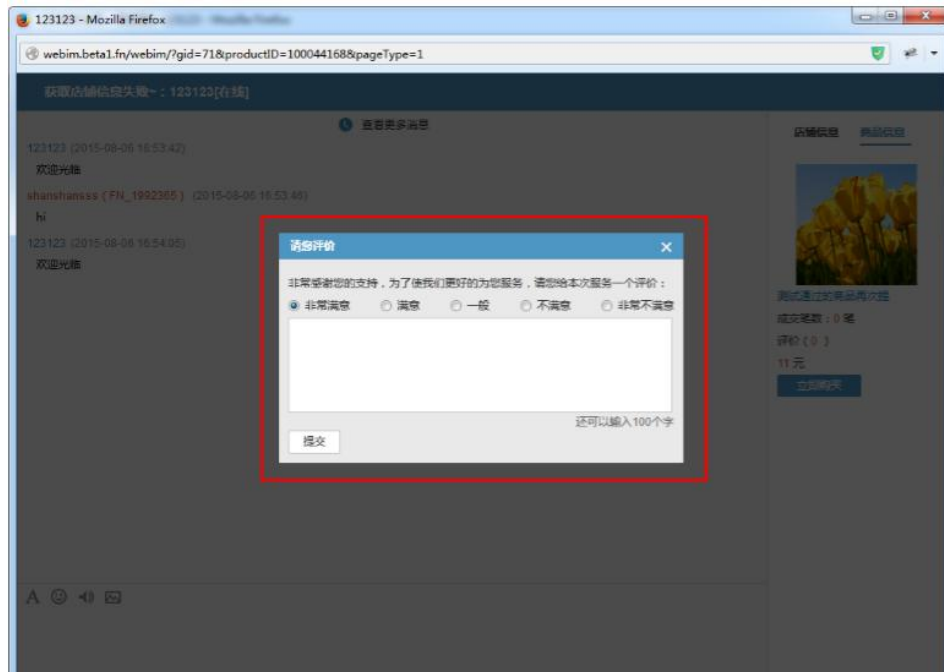
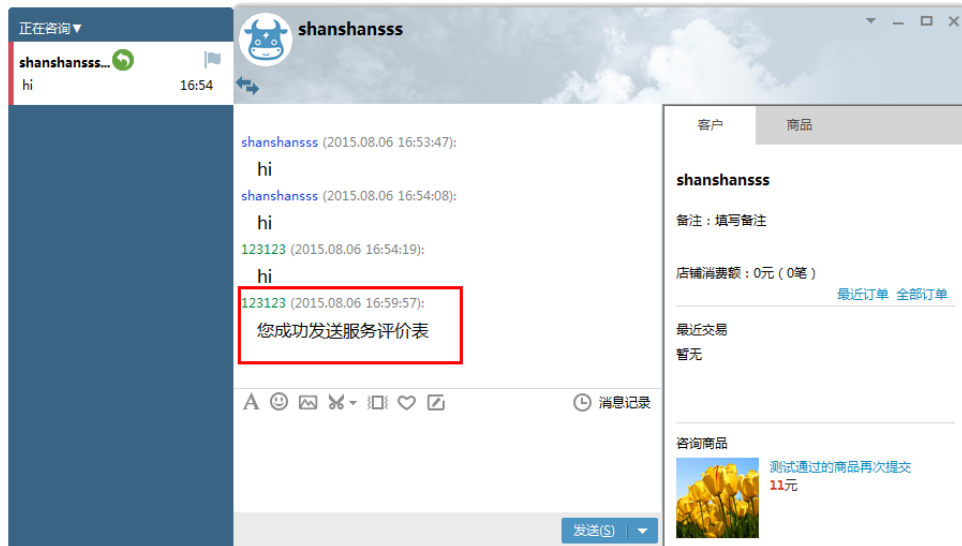
### 3.8 聊天窗口工具栏

- 红框中功能从左到右依次为：设置字体颜色和格式、表情、发送图片、截图、振屏、推送服务评价表、快捷短语、消息记录。其中，消息记录可以查看全部记录、图片记录、文件记录。



#### 3.8.1 推送服务评价表

- 当客户咨询结束时，客服可以点击 ，向客户发送服务评价表，此时客服端将提示“您成功发送服务评价表”
- Web IM 端，客户将收到“请您评价”表；
- 当客户提交评价后，PC 端客服收到客户的评价



## 4.商家后台操作说明

- 子账号：飞牛网提供给商家的员工账号服务。商家可以对店铺员工在飞牛的内部行为进行授权及管理
- 登录商家后台管理系统 <http://merchant.fn.com/>，进入商家后台——商家服务。

### 4.1 员工与角色管理

#### 4.1.1 角色管理（为员工分配行为权限）

- 入口：商家后台—商家服务—角色管理
- 系统默认为商家设置“客服”角色，并将商家后台所有权限分配给该角色



- 新建角色，并可编辑角色描述



- 为新建的角色配置商家后台权限（权限可分配至菜单级）





➤ 商家最多可设置“两级”部门



## 2) 新建员工

- 商家最多可免费设置 20 个员工账号
- 入口：商家后台--商家服务--员工管理--新建员工



➤ 设置员工账号、密码、部门、职务、权限等信息

\*创建新帐号：花兮美妆旗舰店\_熙熙

✔ 用户名可用

\*密码：●●●●●●

弱 中 强

✔

\*确认密码：●●●●●●

✔

\*姓名：熙熙

✔

\*部门：客服组

✔

\*职务：员工

✔

直接上级：请选择

身份证号：

\*角色：☒ 客服 ☐ 新建角色

✔

角色权限预览：收起

入职时间：

工号：

个人手机：

个人邮箱：

办公地点：

➤ 设置员工账号状态（使用/停用）——停用的状态将无法登录商家后台及哞哞客户端

新建员工 调整员工到部门 输入员工账号名 搜索

<input type="checkbox"/> 账号名	姓名	部门	全部状态	操作
<input type="checkbox"/> 花兮美妆旗舰店_熙熙	熙熙	客服组	使用中	

共1条记录 共1页

编辑 上一页 1 下一页 尾页 每页 10 条 跳转到 页 确认

## 4.2.客户分流管理

- 客服分流设置办法（客服分流方式、客服分组、店铺亮灯设置）
- 入口：商家后台—商家服务—客户分流管理

### 4.2.1 分流设置

1) 分流方式设置

- 当前分流方式支持按接待能力分流（默认）、平均分流。

2) 设置代理账号

- 客服都不在线或挂起时，由代理账号统一接收消息，当前代理账号只能设置一名员工。

商家信息维护

员工管理

角色管理

客服分流管理

客服监管

飞牛咻咻

违规&申诉

消息中心

企业ERP

当前位置：商家中心 > 分流设置

分流设置

客服分组

店铺亮灯

分流方式设置

分流方式：

☒ 按接待能力分流 (推荐)

系统会自动根据客服接待能力调整分流策略。即接待能力越强的客服会被分流到更多的买家。

☐ 平均分流

单位时间内所有账号接待量相同

代理账号：

您好：ceahi12

当所有参与分流的客服都不在线或挂起时，客户发送的消息，将由他统一接收，该账号必须为正常状态账号，且登录过咻咻

保存

### 4.2.2 客服分组

1) 客服管理



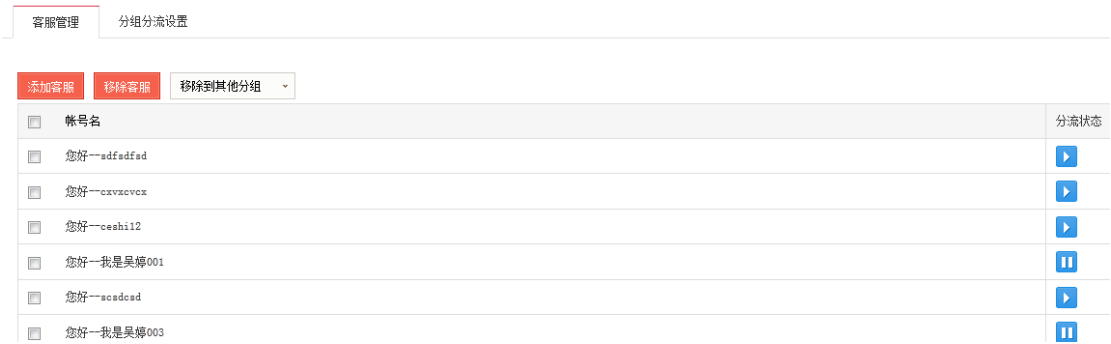
- 一般建议小商家设置一个分组，即“客服分组”；大商家设置“售前分组”和“售后分组”，售前分组以销售为主，售后分组主要解决售后服务问题。



- 添加客服人员。点击“添加客服”，选中添加的账号名，点击确定即可



- 移除客服。选中子账号后，点击“移除客服”即可，“移除到其他分组”类似。



- 设置分流状态。选择未分流和已分流状态

<div> <div>添加客服</div> <div>移除客服</div> <div> <div>移除到其他分组</div> <div></div> </div> </div>	
<input type="checkbox"/> 帐号名	分流状态
<input type="checkbox"/> 您好--edfadsad	
<input type="checkbox"/> 您好--cxvxcvzx	
<input type="checkbox"/> 您好--ceshi12	
<input type="checkbox"/> 您好--我是吴婷001	
<input type="checkbox"/> 您好--scsdcds	
<input type="checkbox"/> 您好--我是吴婷003	

2) 分组分流设置

- 对不同客服分组设置分流路径

客服管理

分组分流设置

该分组接待从以下页面点击咚咚亮灯的买家

保存设置

<input type="checkbox"/> 页面	当前接待分组
<input type="checkbox"/> 商家店铺名称亮灯	售后分组
<input type="checkbox"/> 购物车结算页	售后分组
<input type="checkbox"/> 已购买商品（未发货）	售后分组
<input type="checkbox"/> 已购买商品（已发货）	售后分组
<input type="checkbox"/> 其他	售后分组

4.2.3 店铺亮灯设置

- 设置亮灯分组显示、工作时间显示、联系方式显示，并进行店铺亮灯诊断。

分流设置

客服分组

店铺亮灯

店铺亮灯设置

亮灯分组名称

售后分组

工作时间

日期

周一

至

周五

周六

至

周日

时间

07:30

至

22:30

07:30

至

23:00

联系方式

联系电话:

联系手机:

保存

取消

显示

+

显示

显示

显示

显示

显示

显示

4.3 客服监督

➤ 查看客服与客户的聊天记录，和客户对员工服务的评价。

商家信息维护

员工管理

角色管理

客服分流管理

客服监管

飞牛蜂蜂

违规&申诉

消息中心

企业ERP

当前位置：商家中心 > 客服监管

聊天记录

服务评价

聊天记录查询

员工账号：

所有账号

客户账号：

操作时间：

2015-07-06

2015-07-06

查询

员工账号	客户账号	聊天记录
您好：		<div>2015-07-06</div> <div>我是吴婷003 (09:43:06)</div> <div>dddd</div>

聊天记录

服务评价

聊天记录查询

员工账号：

所有员工

时间：

查询

帐号名	未评估	非常满意	满意	一般	不满意	非常不满意
您好--hupan	3	4	0	0	0	0
您好--fddfaf	0	0	0	0	0	0
您好--haolilai1	0	0	0	0	0	0
您好--ceehi12	0	0	0	0	0	0
您好--ceehi6	0	0	0	0	0	0
您好--yuzuchang	0	0	0	0	0	0

附：嗶嗶分流逻辑

