飞牛客服工作台

操作手册

目录

[一、系统管理及账号设置/管理（运营后台） 2](#_Toc440564437)

[1.1 用户管理 2](#_Toc440564438)

[1.2 角色管理 3](#_Toc440564439)

[1.3 部门管理 4](#_Toc440564440)

[1.4 客服账号管理 5](#_Toc440564441)

[1.5 客服分组设置 6](#_Toc440564442)

[二、客服管理中的相关设置 9](#_Toc440564443)

[2.1 客服快捷短语设置 9](#_Toc440564444)

[2.2 常见问题设置 11](#_Toc440564445)

[2.3 客户问题分类设置 14](#_Toc440564446)

[2.4 客服portal设置 16](#_Toc440564447)

[三、登录界面(飞牛客服工作台) 19](#_Toc440564448)

[3.1 登录界面 19](#_Toc440564449)

[四、主界面 20](#_Toc440564450)

[4.1主界面头部 20](#_Toc440564451)

[4.2 联系人 23](#_Toc440564452)

[4.3 主面板工具栏 24](#_Toc440564453)

[五、聊天窗口界面 33](#_Toc440564454)

[5.1 左边栏 33](#_Toc440564455)

[5.2 会话页 34](#_Toc440564456)

[5.3 会话页右侧-客户标签 36](#_Toc440564457)

[六、客服绩效与监控管理（运营后台） 40](#_Toc440564458)

[6.1 客服运营实时监控 40](#_Toc440564459)

[6.2 聊天记录查询 40](#_Toc440564460)

[6.3 客服出勤统计 41](#_Toc440564461)

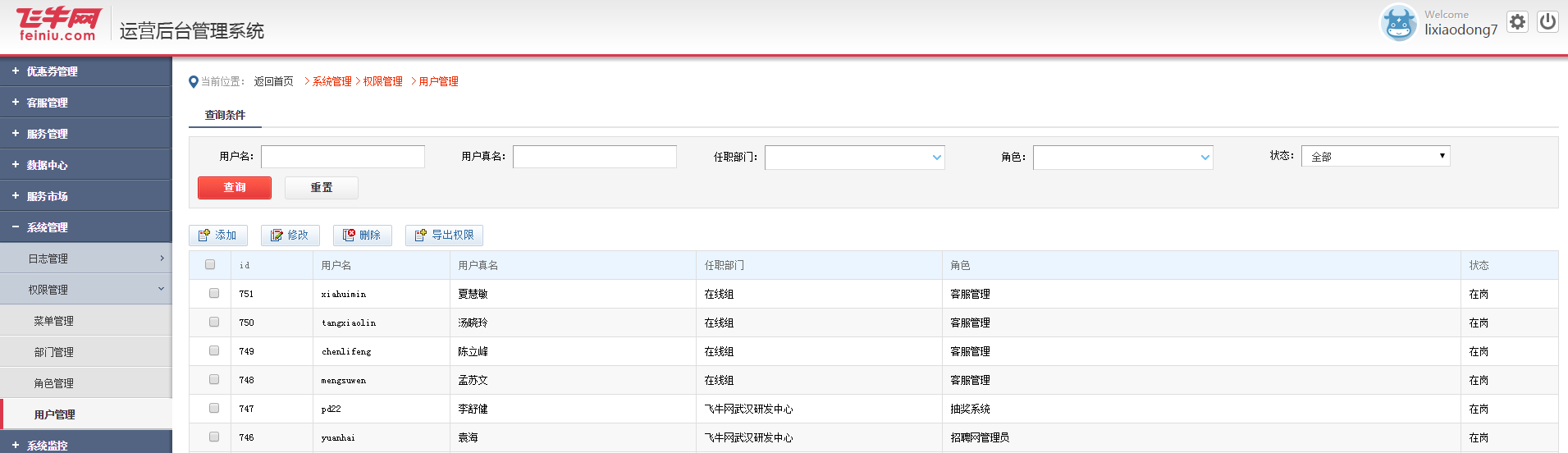
[6.4 客服工作量统计 42](#_Toc440564462)

[6.5 客服满意度统计 43](#_Toc440564463)

# **一、系统管理及账号设置/管理**（运营后台）

## 1.1 用户管理

入口：运营后台>系统管理>权限管理>用户管理



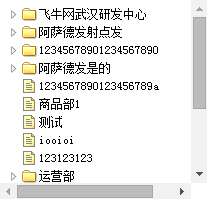
### 1.1.1 如何添加/修改用户

点击/ ，弹出新增用户信息窗口，编辑用户信息，设定用户权限。

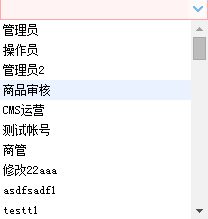
 

其中包括：任职部门、用户角色，可在【系统管理>权限管理>角色管理（部门管理）】中修改

任职部门：



用户角色：



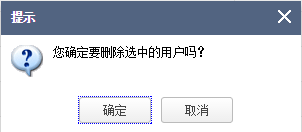
### 1.1.2 如何查找用户

查找条件：用户名、用户真名、任职部门、角色、状态

重置：点击“重置”，所有查询条件恢复原始状态

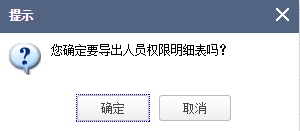
### 1.1.3 删除

当选中用户后，点击删除，弹出弹框



### 1.1.4 导出权限

导出权限，是导出所有人的权限，不需要选中用户。



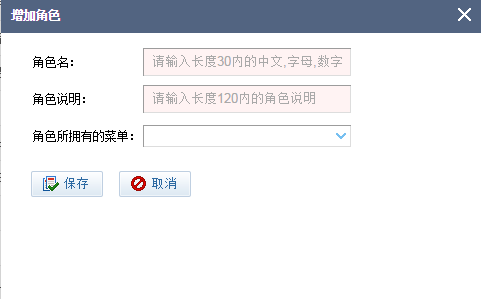
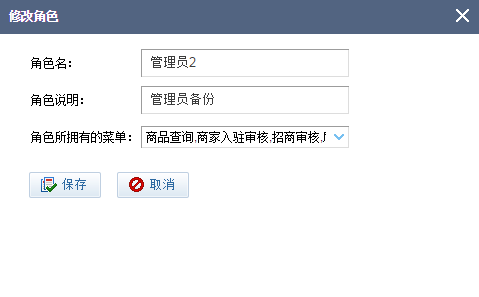
## 1.2 角色管理

入口：运营后台>系统管理>权限管理>角色管理



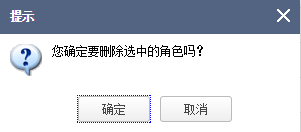
### 1.2.1 如何添加/修改角色

点击 / ，弹出弹窗

### 1.2.2 删除

选中角色后，点击，弹出弹窗



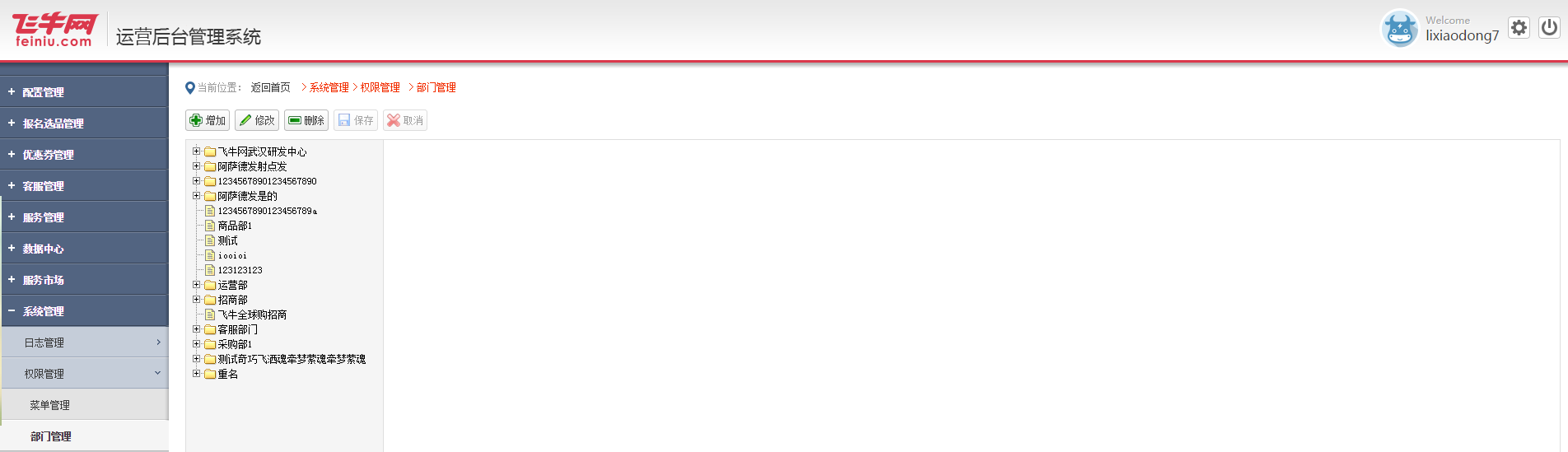
### 1.2.3 查询

查询条件：角色名称

重置：点击“重置”，所有查询条件恢复原始状态

## 1.3 部门管理

入口：运营后台>系统管理>权限管理>部门管理



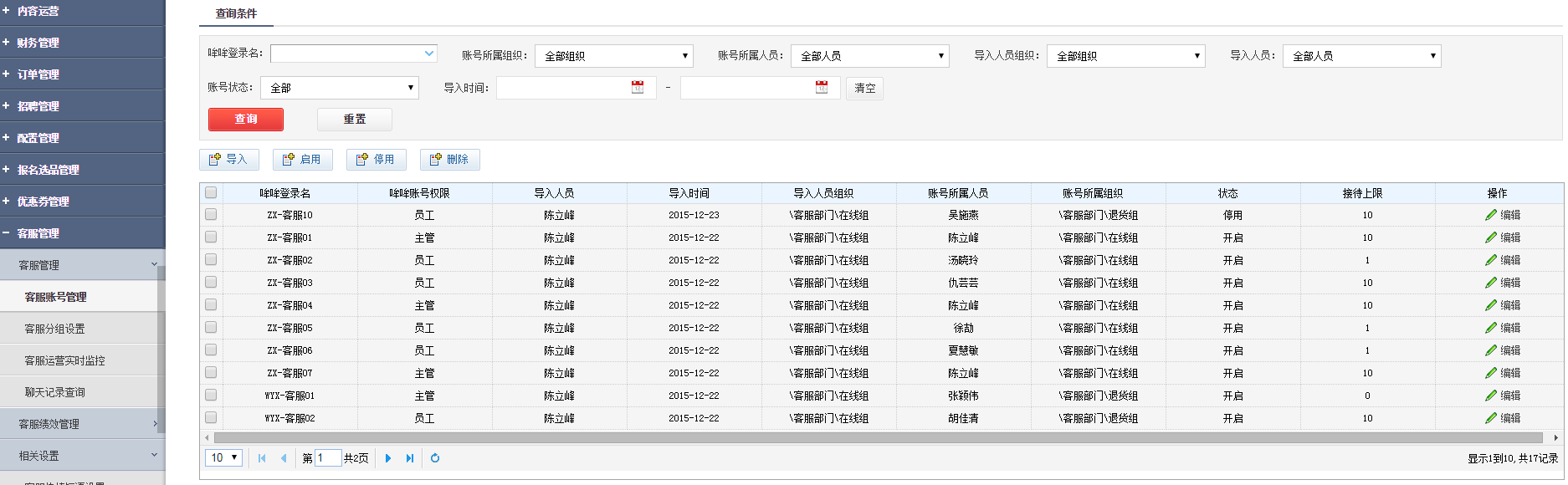
### 1.3.1 功能

包含：新增、修改、删除、保存、取消



## 1.4 客服账号管理

入口：运营后台>客服管理>客服管理>客服账号管理

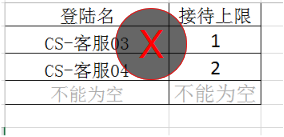


### **1.4.1 如何建立客服账号（导入）**

点击“导入”按钮，通过excel文件可以导入客服账号。



导入文件模版(模版中，黑色加粗线框表格内不能为空)

点“保存”时，需校验文件是否成功上传。未上传时，提示“请上传文件”。导入的账号默认状态为“启用”，初始密码为“111111”。

### 1.4.2 如何查找已存在账号（查询条件）

查询条件：哞哞登录名、账号所属组织、账号所属人员、导入人员组织、导入人员、账号状态、导入时间

重置：点击“重置”，所有查询条件恢复原始状态

### 1.4.3 查询结果集

哞哞登录名、哞哞账号权限、导入人员、导入时间、导入人员组织、账号所属人员、账号所属组织、状态、接待量、操作

### 1.4.4 常用功能

#### 1.4.4.1 启用、停用、删除

启用：勾选某个或多个账号，点击“启用”，则该账号状态显示为使用。

停用：勾选某个或多个账号，点击“停用”，则该账号状态显示为停用。停用的账号将无法登录飞牛客服工作台。登录时，系统将提示“该账号已停用”

删除：勾选某个或多个账号，点击“删除”，则该条账号记录被删除。

#### 1.4.4.2 编辑

基本信息包含：账号所属组织、所属员工及接待上限



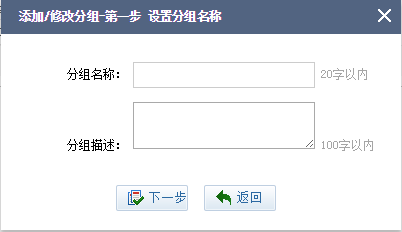
## 1.5 客服分组设置

入口：运营后台>客服管理>客服管理>客服分组设置



### 1.5.1 如何新建分组

#### 1.5.1.1 点击“新建分组”，填写分组名称和分组描述



#### 1.5.1.2 为分组添加客服人员

点击“下一步”，给分组添加客服



A．客服主管可以通过组织名称、员工姓名及飞牛客服账号查询飞牛客服账号信息。

B．系统默认显示客服部门所有飞牛客服账号信息：账号名、所属员工、所属员工组织、（飞牛客服账号）所在分组。

C．客服主管选择客服账号，点“添加到分组”，将客服人员加入到“已选择的客服人员名单”中。客服主管可以选择名单中的账号点“移除客服”，将客服人员从名单中去掉。

D．点“保存”，保存分组信息及分组里客服人员信息。客服人员默认为“分流”状态。

### 1.5.2 如何查询分组

查询条件：输入信息、最后修改人、最后修改时间

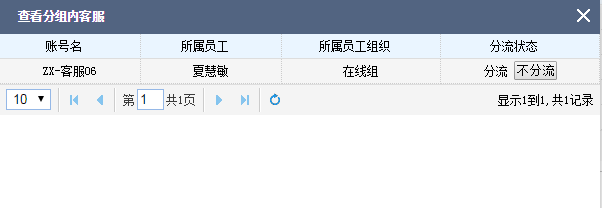
重置：点击“重置”，所有查询条件恢复原始状态

### 1.5.3 查询结果集

操作、分组名称、分组描述、最后修改人、最后修改时间、组内客服

### 1.5.4 查看分组详情

在这里可以设置分流状态，默认为“分流”。



# 二、客服管理中的相关设置

## 2.1 客服快捷短语设置

入口：运营后台>客服管理>相关设置>客服快捷短语设置



**说明：**客服主管可以在运营后台设置标准快捷短语。快捷短语按分组展示。运营后台的标准快捷短语显示在飞牛客服工作台，客服不可以修改。客服人员可以在工作台上新建编辑和删除自己设置的快捷短语。

针对运营后台设置的快捷短语，客户端客服不可进行任何编辑，只能对自己自主添加的快捷短语进行编辑、删除、移动等操作

### 2.1.1 如何添加新的快捷短语

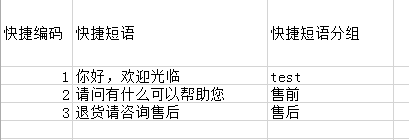
#### 2.1.1.1 添加

添加/修改快捷短语



#### 2.1.1.2 导入

支持导入excel格式的文件，格式参照商家版客户端的快捷短语模板。导入不清空之前已存在的快捷短语。



### 2.1.2 如何查找快捷短语

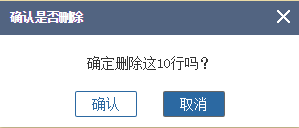
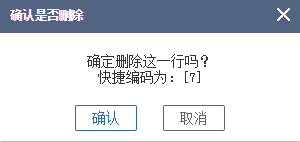
查询条件：快捷编码、快捷短语关键字、分组名称

重置：点击“重置”，所有查询条件恢复原始状态

### 2.1.3 常用功能

A.单项删除将删除对应记录的快捷短语。

批量删除：删除已选择的快捷短语。

B.导出

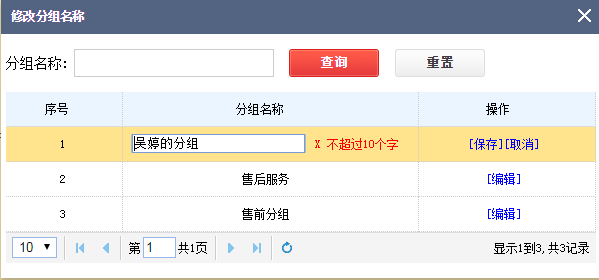
导出excel格式的文件

导出字段为：快捷编码、快捷短语、分组

C.编辑：可以修改“快捷编码”及快捷短语的字体字号

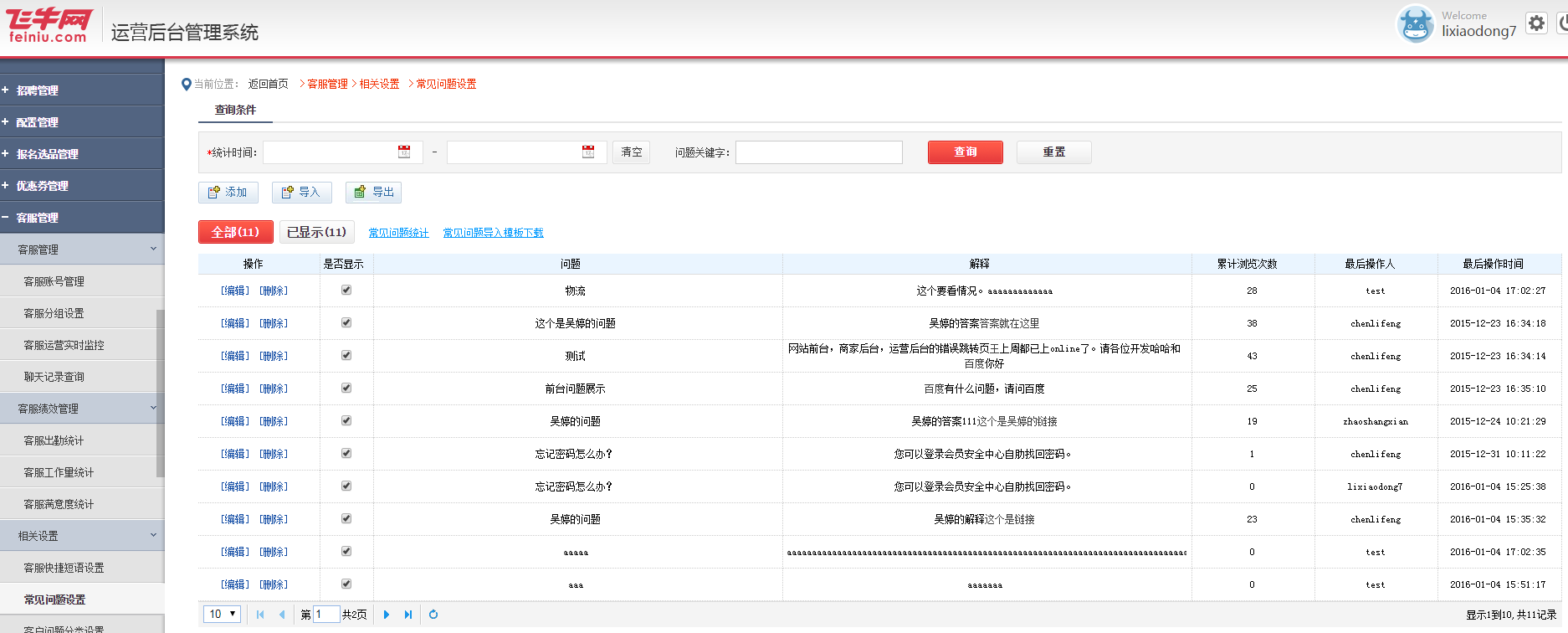


D.修改分组名称：点击，系统弹层显示以下页面



## 2.2 常见问题设置

入口：运营后台>客服管理>相关设置>常见问题设置



常见问题会展示在客人端webim在线客服右侧标签页，如下图所示位置：



### 2.2.1 如何添加问题

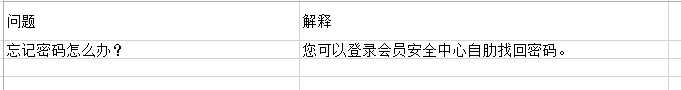
#### 2.2.1.1 添加

添加/修改常见问题：点击添加/编辑按钮，弹层出现添加/修改窗口。



#### 2.2.1.2 导入

导入表格



下载“常见问题导入模板”，点击

### 2.2.2 如何查询常见问题

查询条件：问题关键字、统计时间

重置：点击“重置”，所有查询条件恢复原始状态

### 2.2.3 导出表格

导出：导出excel格式的文件。

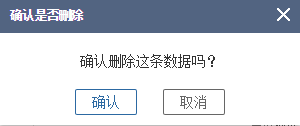
导出字段为：操作、是否显示、问题、解释、累计浏览次数、最后操作人、最后操作时间。

### 2.2.4 操作

编辑：修改常见问题



删除：点击“删除”弹出弹框提示



取消展示：点击“取消展示”，无提示，直接取消。

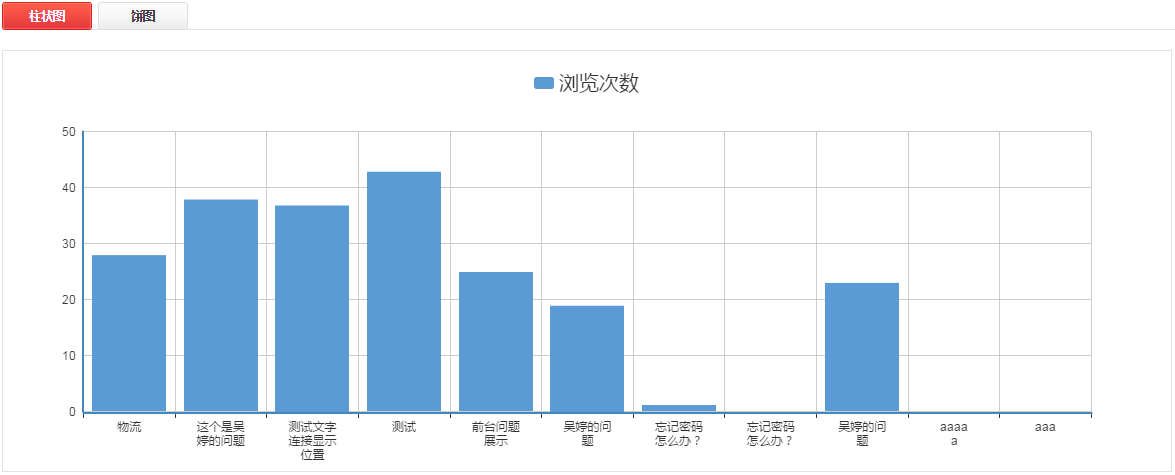
### 2.2.5 “已显示”常见问题

只有“已显示”的常见问题，才会在客人端web im右侧常见问题标签页中的“常见问题”处显示。

可通过“排序”功能，调整问题的排序。

2.2.6 常见问题统计图表

点击，可以查看图表，以常见问题为横坐标，累计浏览次数为纵坐标，可查看统计时间段内柱状图和饼图。点击“返回”可返回“已显示”标签页。柱状图和饼图，统计“已显示”常见问题中浏览量TOP10的常见问题。

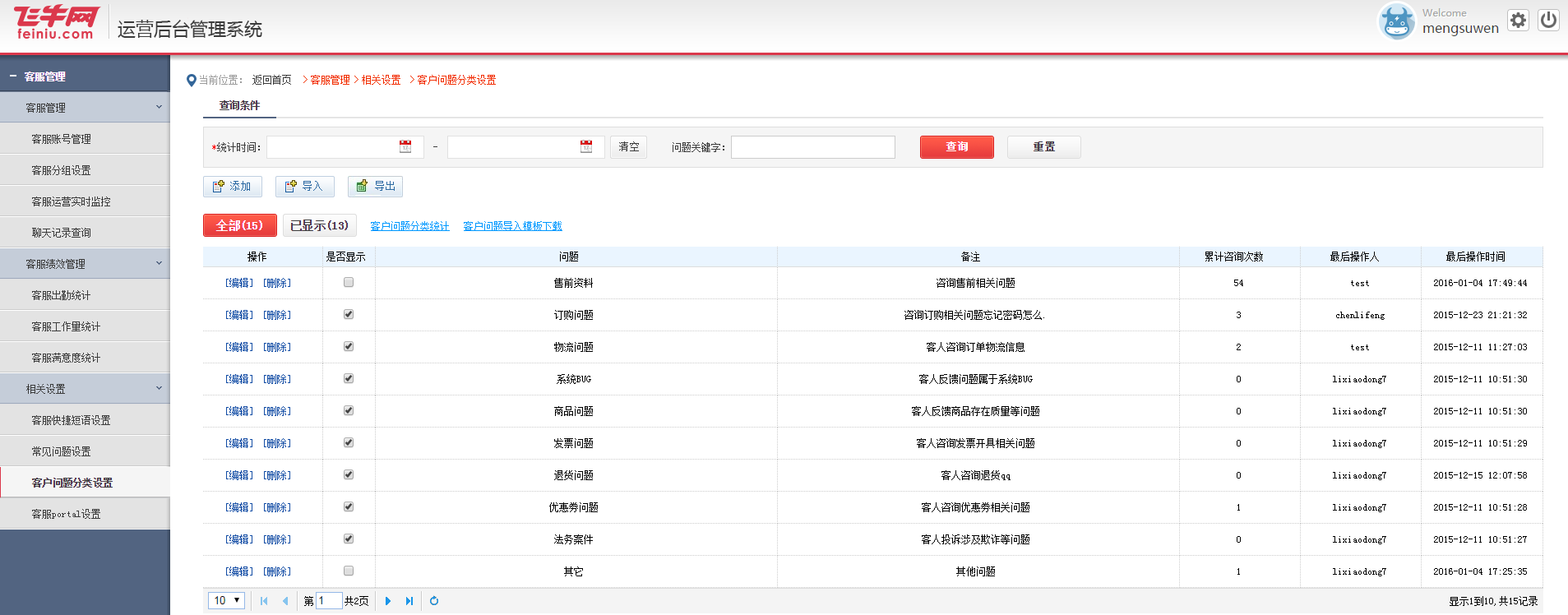




## 2.3 客户问题分类设置

入口：运营后台>客服管理>相关设置>客户问题分类设置

用于哞哞客服工作台服务小记中咨询问题的设置与统计。



### 2.3.1 如何添加问题分类

#### 2.3.1.1 添加

点击，弹出“添加问题分类”弹框。



#### 2.3.1.2 导入



### 2.3.2 如何查询常见问题

查询条件：统计时间、问题关键字

重置：点击“重置”，所有查询条件恢复原始状态

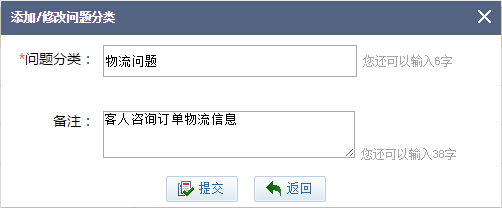
### 2.3.3 导出表格

导出：导出excel格式的文件。

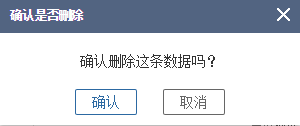
导出字段为：问题分类名称、备注、累计咨询次数、是否已显示。

### 2.3.4 操作

编辑：修改问题分类



删除：点击“删除”弹出弹框提示



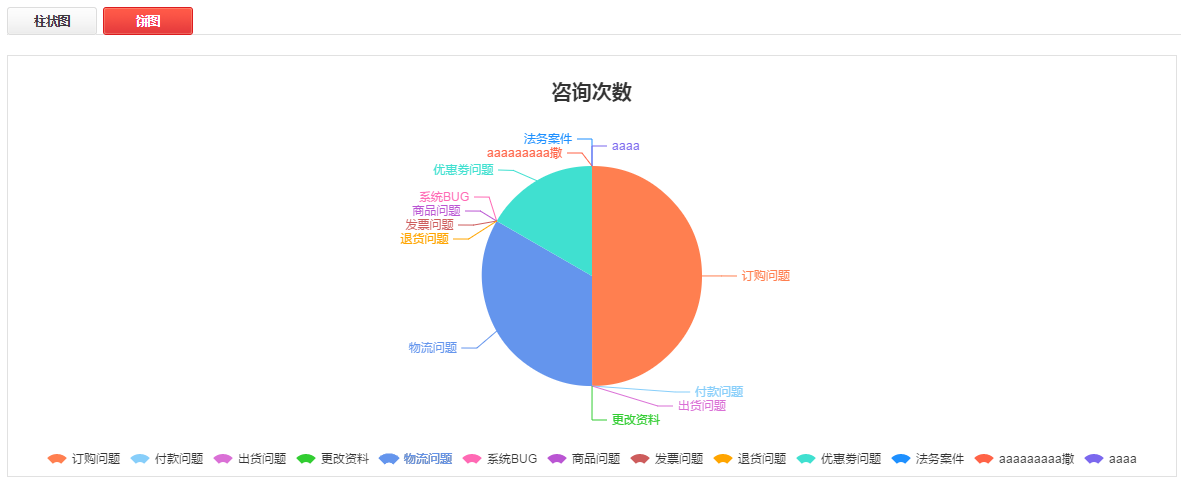
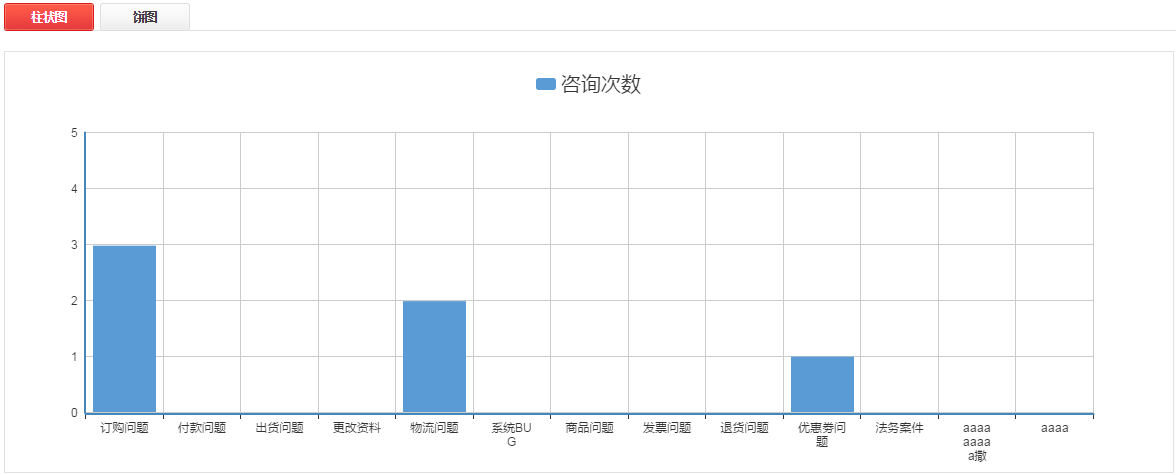
取消展示：点击“取消展示”，无提示，直接取消。

### 2.3.5 “已显示”常见问题

点击“已显示”才可查看可以显示在客户端的咨询问题记录

2.3.6 常见问题分类统计图表

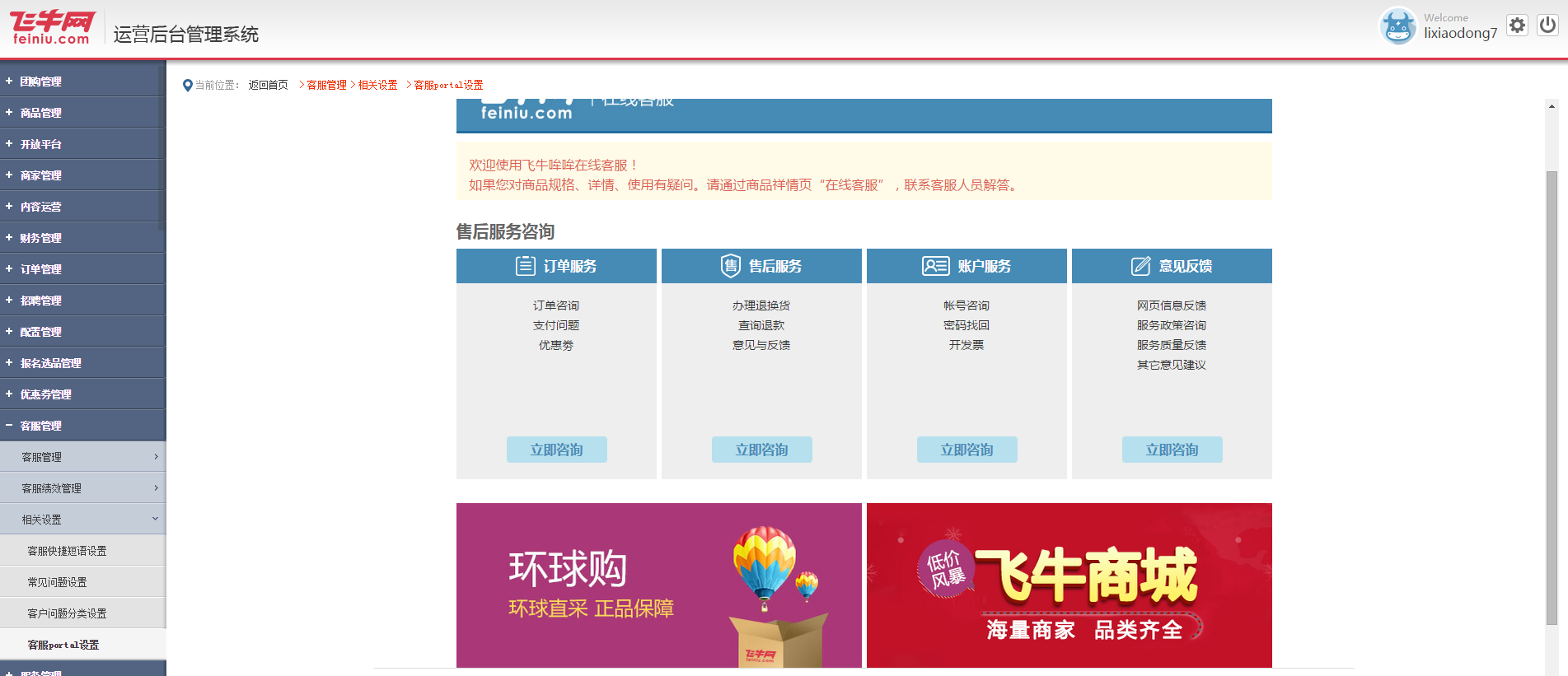
点击“已显示”标签右侧的“客户问题分类统计”，可以查看图表，以客户问题为横坐标，累计咨询次数为纵坐标，可查看统计时间段内已显示的客户问题分类的柱状图和饼图。点击“返回”可返回“已显示”标签页



## 2.4 客服portal设置

入口：运营后台>客服管理>相关设置>客服portal设置

运营后台客服首页配置页面如下：



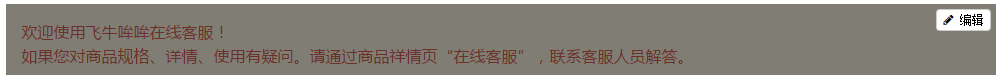
2.4.1 顶部LOGO区

展示飞牛网在线客服LOGO，不可编辑

2.4.2 欢迎文字编辑区

鼠标移动到文字编辑区时，背景会变暗，且右上角出现“编辑”按钮，点击“编辑”，可以编辑文字，编辑后点击“保存”可实时更新。



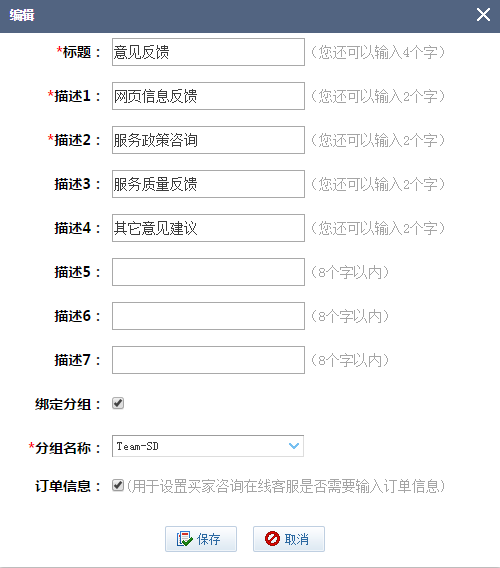


### 2.4.3 咨询服务区

共分四个板块，每个板块可以添加一个在线客服入口。



鼠标移动到每个版块后。背景会变暗，且右上角出现“编辑”按钮，点击“编辑”可对该客服布点进行编辑。

绑定分组：默认勾选。若勾选“绑定分组”，则可在分组名称下拉框内选择客服分组且必须选择，则该入口的访问都会分给该组。分组信息从运营后台分组设置里获取。

订单信息：默认勾选。用于设置买家咨询在线客服时是否需要输入订单信息。若勾选“订单信息”，则当客户点击“正在咨询”按钮时，在前台弹出“请选择订单信息”窗口。

若不勾选“订单信息”，则当客户点击“正在咨询”按钮时，直接跳转在线客服聊天界面

### 2.4.4 广告区

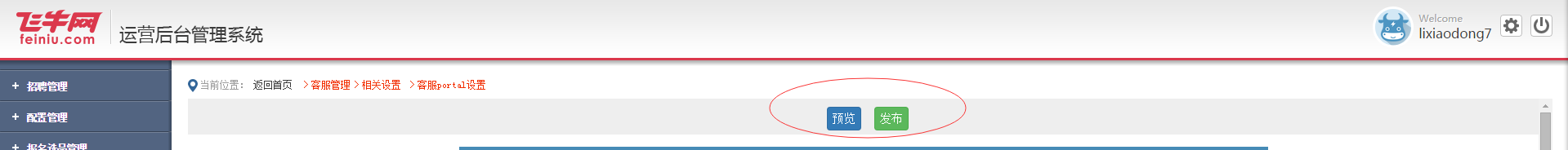
编辑：当鼠标移动到广告区时，背景变暗，且右上角出现”编辑”按钮，点击“编辑”可以上传图片，添加链接地址。



2.4.5 预览与发布

点“预览”：预览在线客服首页效果

点“发布”：系统更新在线客服首页

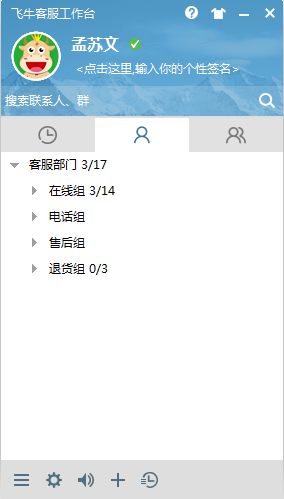


# 三、登录界面(飞牛客服工作台)

## 3.1 登录界面

飞牛客服工作台的账号，是通过运营后台添加删除账号，修改账号密码。 

# 四、主界面



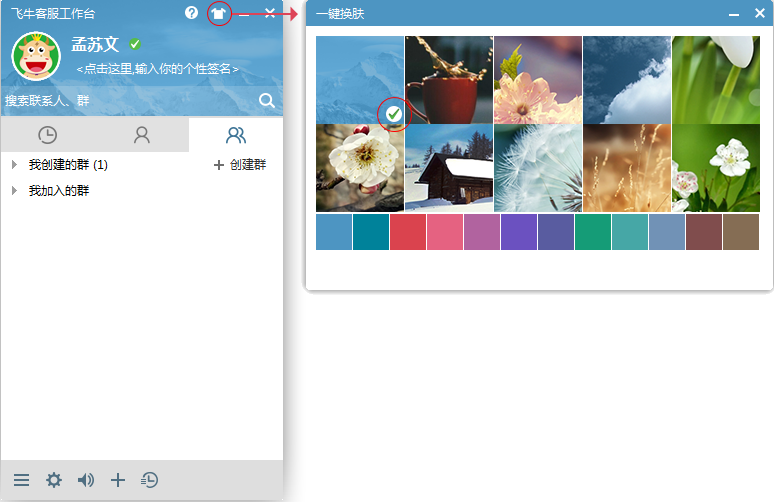
## 4.1主界面头部

### 4.1.1 操作手册下载



### 4.1.2 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。



### 4.1.3 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。



### 4.1.4 个性签名

 点击红色区域可以设置个性签名



### 4.1.5 更改头像

 个人信息不可编辑，只能更改个人头像。更改头像分为：默认头像和自定义头像。





### 4.1.6 联系人联想搜索

支持数字、字母、拼音、汉字联想搜索



## 4.2 联系人

### 4.2.1 联系人

最近联系人： 右键功能“与联系人单独聊天”“查看联系人的详细资料”“和联系人的会话记录”

联系人分组：可在运营后台添加分组、添加子组，向组员群发消息等。（包含右键：修改备注名、删除联系人、查看资料、向组员群发消息等）。

群：创建群、加入群（右键>刷新群列表、创建群、搜索并加入群）



### 4.2.2 创建群

点击【创建群】，弹出窗口，如果输入的群的名称与现有的群相同，在点击【确定】时，弹出“该家族名称已经存在”。



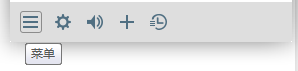
在创建完成后呢，弹出窗口，点击“立即完善群资料”会进入以下窗口，可设置：群资料、群成员、个性设置、安全设置。





## 4.3 主面板工具栏

主面板工具栏包括：菜单、系统设置、消息管理器、添加/查找群、最近联系客户。



### 4.3.1 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.

A. 指定发送：输入会员名可以直接进入与该会员的聊天窗口



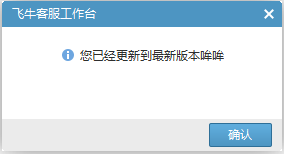
B. 更改用户：直接返回登陆界面



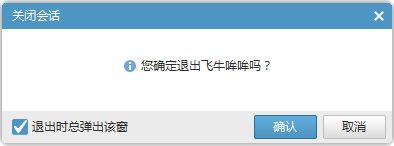
C. 修改密码：弹出弹框，直接输入新密码即可



D. 软件升级：检测最新版的哞哞



E. 退出登录：有提示，点击【确定】，关闭该软件



### 4.3.2 系统设置

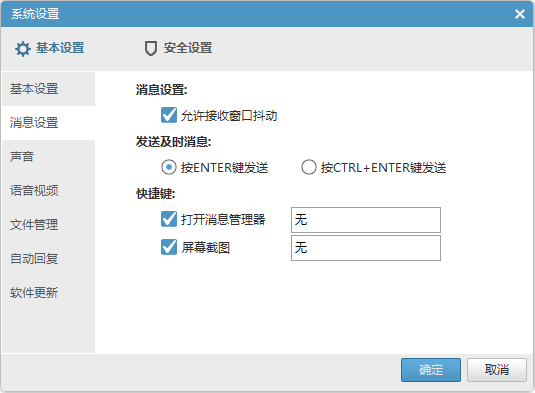
 包含基本设置和安全设置。基本设置包含基本设置、消息设置、声音、语音视频、文件管理、自动回复、软件更新等功能设置；安全设置包含密码、验证设置、消息记录和文件传输功能设置。

#### 4.3.2.1 基本设置

A. 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



B. 消息设置 ：主要包含振屏设置、快捷键设置



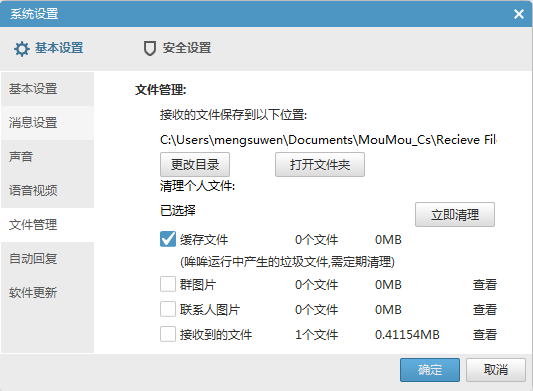
C. 声音 ：可设置消息接收、联系人上线、系统消息、闪屏振动声音提示



D. 语音视频：



E. 文件管理 ：可设置文件接收目录及清理缓存设置



F. 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。



G. 软件更新 ：设置软件自动更新或提醒用户自主选择更新



#### 4.3.2.2 安全设置

A. 密码 ：弹出弹框，直接输入新密码即可



B. 验证设置 ：添加好友/群时信息验证设置



C. 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

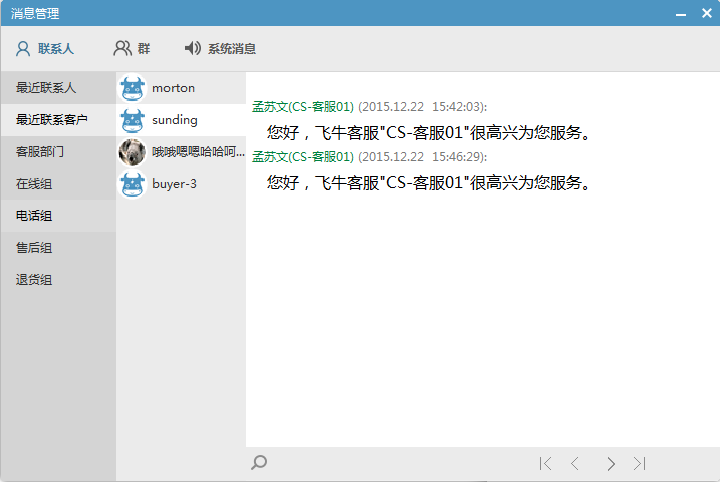


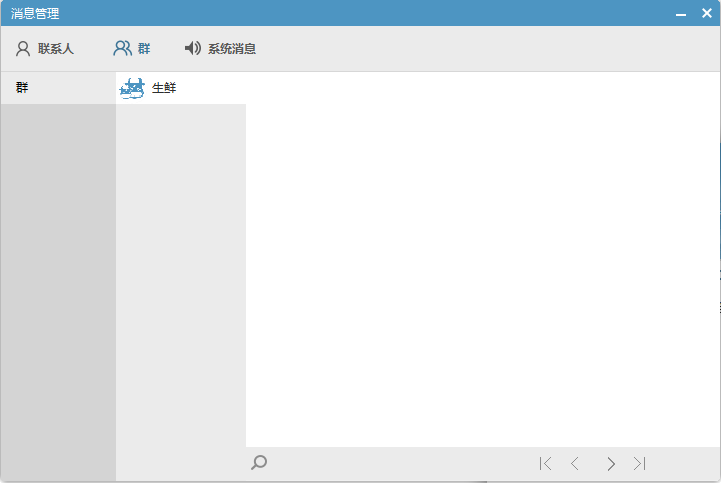
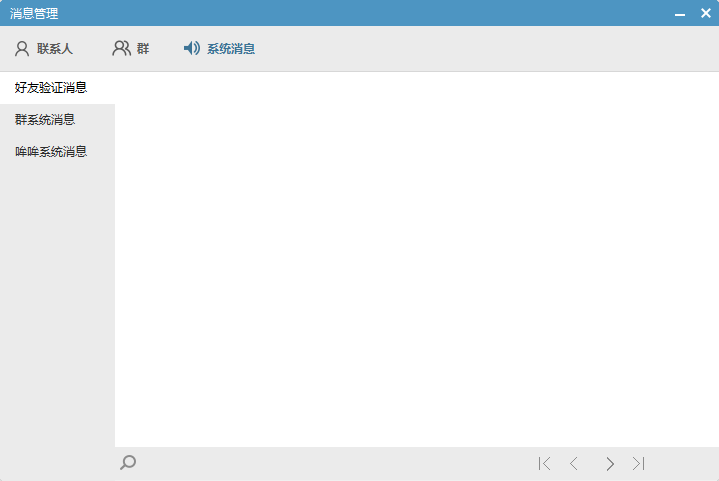
D. 文件传输 ：设置文件传输安全级，保证接收文件的安全性



### 4.3.3消息管理器

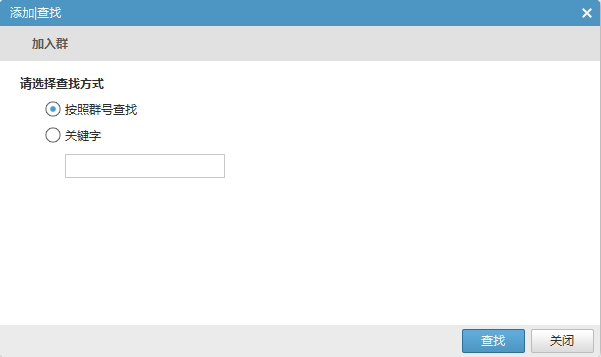
 “联系人”和“群”功能板块显示联系人/群消息记录；系统消息显示好友验证消息。



### 4.3.4 添加/查找群

 只包含加入群一个功能板块



# 五、聊天窗口界面

将聊天窗口分为左边栏、会话页面



## 5.1 左边栏

### 5.1.1 邀约“客户”

在左边栏上方右侧有一个“邀约按钮”当无客人在排队时，显示不可点击状态；当有客人排队时，显示“有\*\*人正在排队”，按钮可点击。

### 5.1.2 查找好友

查找好友，是查找当前分组中的“好友”。比如：好友分组，当前展示为【我的团队】中，则在【我的团队】中查找；若当前展示为【最近联系人】，则在【最近联系人】中查找。



### 5.1.3 好友分组

客户：只显示来访客户

最近联系人：不显示最近会话客户，只显示最近会话的好友

我的团队：所有客服



## 5.2 会话页

### 5.2.1 顶部功能区

#### 5.2.1.1 客服与客服会话

只有“文件传输”功能



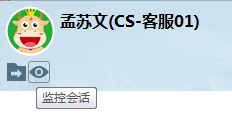
#### 5.2.1.2 主管与会话

客服与主管会话，当客服在于客户会话时，主管可以监控“客服与客户的会话。



A．点击监控按钮，“监控”按钮变为 “取消监控”按钮

B．会增加：插入回话、接手会话

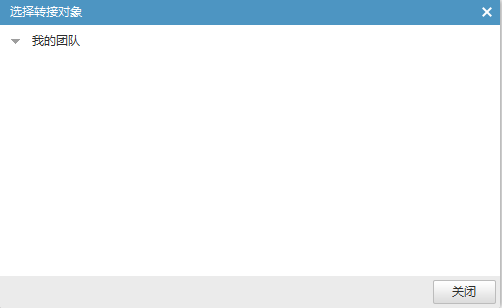
 ---> 

#### 5.2.1.3 主管（或客服）与客户会话

只有转接功能



点击转接，弹出窗口。双击“我的团队“中的成员即可转接





### 5.2.2 聊天界面工具栏

#### 5.2.2.1 客服与客服会话

包含：字体设置、表情、发送图片、截图、振屏、快捷短语、消息记录。



#### 5.2.2.2 客服与客户会话

包含：字体设置、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。



## 5.3 会话页右侧-客户标签

### 5.3.1 客服与客服会话

客服与客服会话，展示会话对象的个人信息。包括：员工姓名、电子邮箱、移动电话、部门组织。



### 5.3.2 客服与客户会话

#### 5.3.2.1 客户

客户信息：包含用户名、昵称、会员等级，其中会员等级直接取自会员中心会员等级接口。

交易信息：订单编号、交易时间、累计成交笔数、商品件数、客单价



当客户在在线客服portal页点击客服布点咨询在线客服时，在不输入订单信息前提下，咨询商品板块不显示，如下图所示：



#### 5.3.2.2 服务小记

5.3.2.2.1 服务小记内容

A．联系人：必填项。默认显示客人的“默认收货地址”的收件人姓名。

B．联系电话：非必填项。默认显示客人的“默认收货地址”的收件人手机号。

C．服务类型：必填项。枚举值：服务查询、客诉

D．优先级：必填项。枚举值：普通、急件

1. 客服处理状态：必填项。枚举值：处理中、已结案、售后处理

F．咨询问题选择：必填项。从运营后台获取状态为“显示”的咨询问题。

G．服务小记在运营后台“客户问题分类与统计”页面设置，显示顺序按照从左到右、从上到下的顺序。

I．咨询的商品信息：当从前台布点能带入订单信息时，咨询商品为必填项。默认只显示商品名称，名称不全用…结尾显示。若想查看商品全名，鼠标悬浮在商品名称上，TIPS方式提醒。若客服想查看商品详情，可以展开查看。默认所有商品都是全选勾选上的。

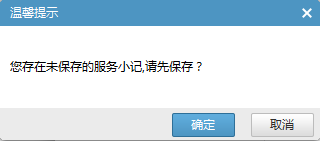
J．填写联系小记：非必填项，字数限制在30字以内

K．历史小记：显示在本次咨询之前，客服对该客户的咨询情况填写的联系小记记录。

5.3.2.2.2 保存服务小记

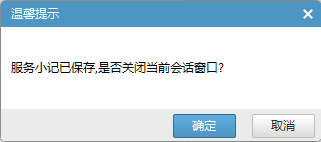
A．未填写服务小记的提示



B．服务小记未填写完整



C．保存服务小记，关闭会话提示



# 六、客服绩效与监控管理（运营后台）

## 6.1 客服运营实时监控

入口：运营后台>客服管理>客服管理>客服运营实时监控

主管权限，实时查看所有客服员工的工作状态及咨询、接待、排队情况



### 6.1.1 导出

导出：导出excel格式的文件。

导出字段为：正在排队（第一行），账号总数、在线客服、已达接待上限、离线客服、客人咨询量、客服接待量。导出报表里，显示刷新数据的时间。

### 6.1.2 刷新

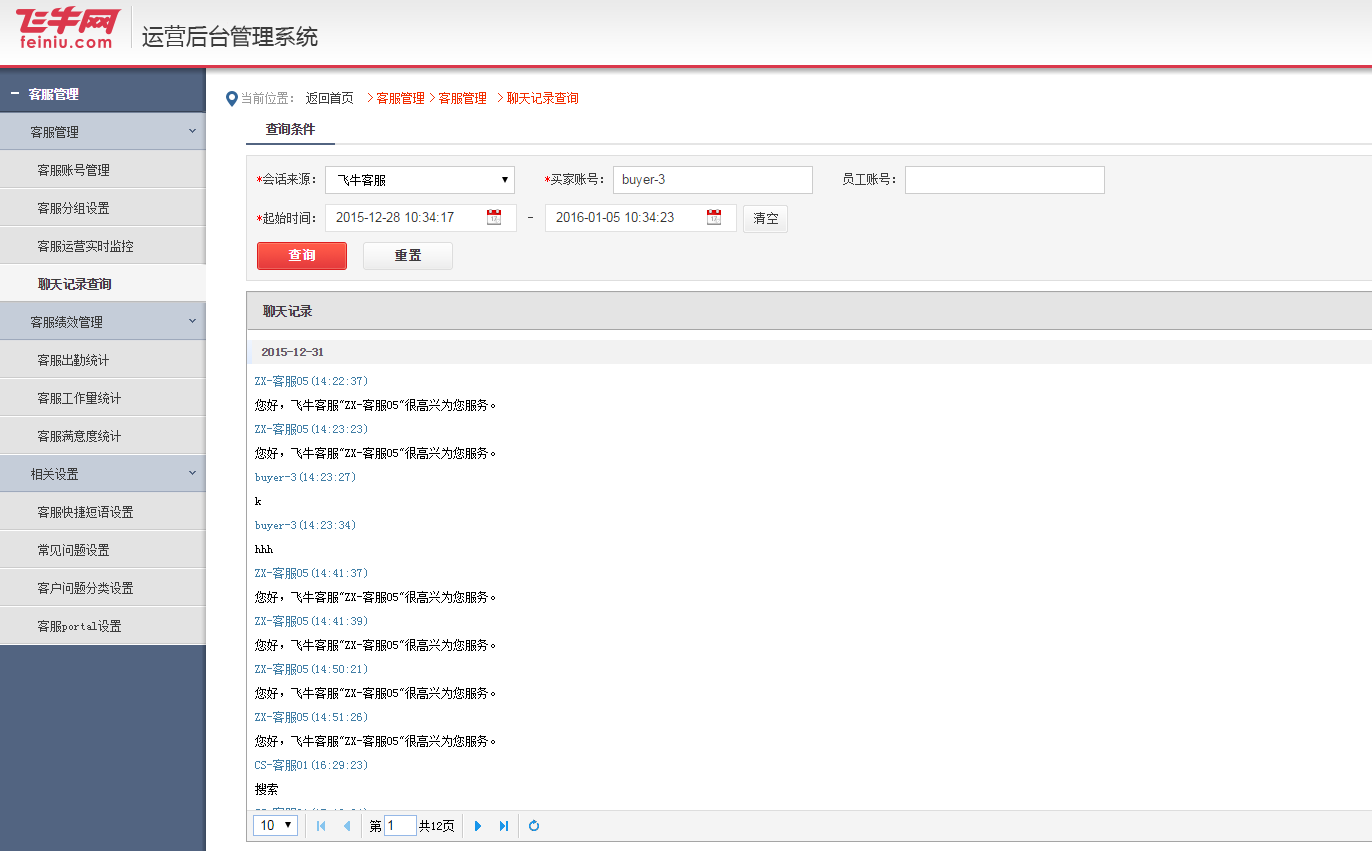
刷新时间、自动刷新、“刷新”按钮

### 6.1.3 监控内容

* 正在排队：显示刷新时间点，正在排队的客人数。没有客户排队时，显示0位。
* 账号总数：显示所有客服账号（已删除的不显示，已停用的账号需显示）
* 在线客服：统计刷新时间点状态为“在线”（包含在线、忙碌、离开、隐身）的客服人数总数及在线客服账号，不在线（离线都状态）则显示“--”
* 已达接待上限：统计刷新时间点接待已达上限的客服人数总数及客服账号，未达上限则显示“--”
* 离线客服：统计刷新时间点“离线”状态的客服人数总数及客服账号，未离线则显示“--”
* 客人咨询量：统计刷新时间点每个客服账号的咨询人数及咨询总数。当客服没有客人咨询时，咨询量为0 。
* 客服接待量：统计刷新时间点，每个客服的接待客人数及接待总数，未接待或离线的客服，接待量为0。

## 6.2 聊天记录查询

入口：运营后台>客服管理>客服管理>聊天记录查询



### **6.2.1 记录保存时间**

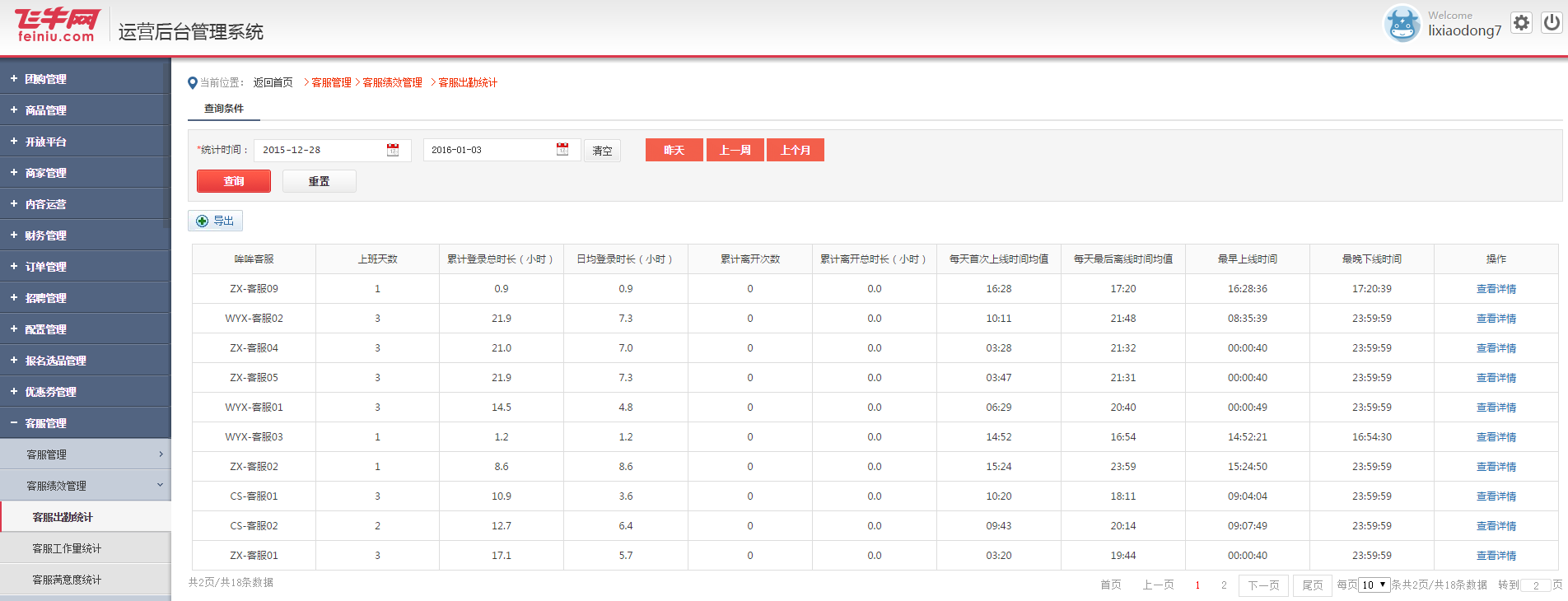
聊天记录保存6个月

### 6.2.2 增加会话来源选项

当选择会话来源是“商家店铺”时，可查询商家与买家的聊天记录；当选择会话来源是“飞牛客服”时，客服主管只需要输入买家账号及时间，便可查询聊天记录。买家账号支持用户名（FN\*\*）、昵称、注册绑定的手机号和邮箱来搜索。

## 6.3 客服出勤统计

入口：运营后台>客服管理>客服绩效>客服出勤统计



### **6.3.1 查询条件**

统计时间：止时间不能早于起时间。时间查询范围=起时间 年-月-日（默认为当天的00:00:00） —止时间年-月-日（默认为当天的23:59:59）。

系统提供快速时间选择按钮：昨天、上一周和上个月

### 6.3.2 导出

导出：导出excel格式的文件。

导出字段为：哞哞客服、上班天数、累计登录总时长、日均登录时长、累计离开次数、立即离开总时长、每天首次上线时间均值、每天最后离线时间均值、最早上线时间、最晚下线时间。

### 6.3.3 TIPS

当鼠标移至表格头部的不同字段时，显示字段的含义。

### 6.3.4 客服出勤明细统计

包含：日期、当天首次上线时间、当天最后在线时间、登录次数、当天累计登录总时长、当天累计挂起总时长、当天累计离线总时长、离开次数、当天离开总时长、在线率



## 6.4 客服工作量统计

入口：运营后台>客服管理>客服绩效>客服工作量统计



### **6.4.1 查询条件**

统计时间：止时间不能早于起时间。时间查询范围=起时间 年-月-日（默认为当天的00:00:00） —止时间年-月-日（默认为当天的23:59:59）。

系统提供快速时间选择按钮：昨天、上一周和上个月

### 6.4.2 导出

导出：导出excel格式的文件。

导出字段为：哞哞客服、累计登录总时长、累计接待总时长、咨询量、接待量、咨询次数、接待次数、回复率、平均回复消息数、会话平均时长、平均首次回复响应时间。

### 6.4.3 查询结果

哞哞客服、累计登录总时长、累计接待总时长、咨询量、接待量、咨询次数、接待次数、回复率、平均回复消息数、会话平均时长、平均首次回复响应时间、操作

### 6.4.4 TIPS

当鼠标移至表格头部的不同字段时，显示字段的含义。

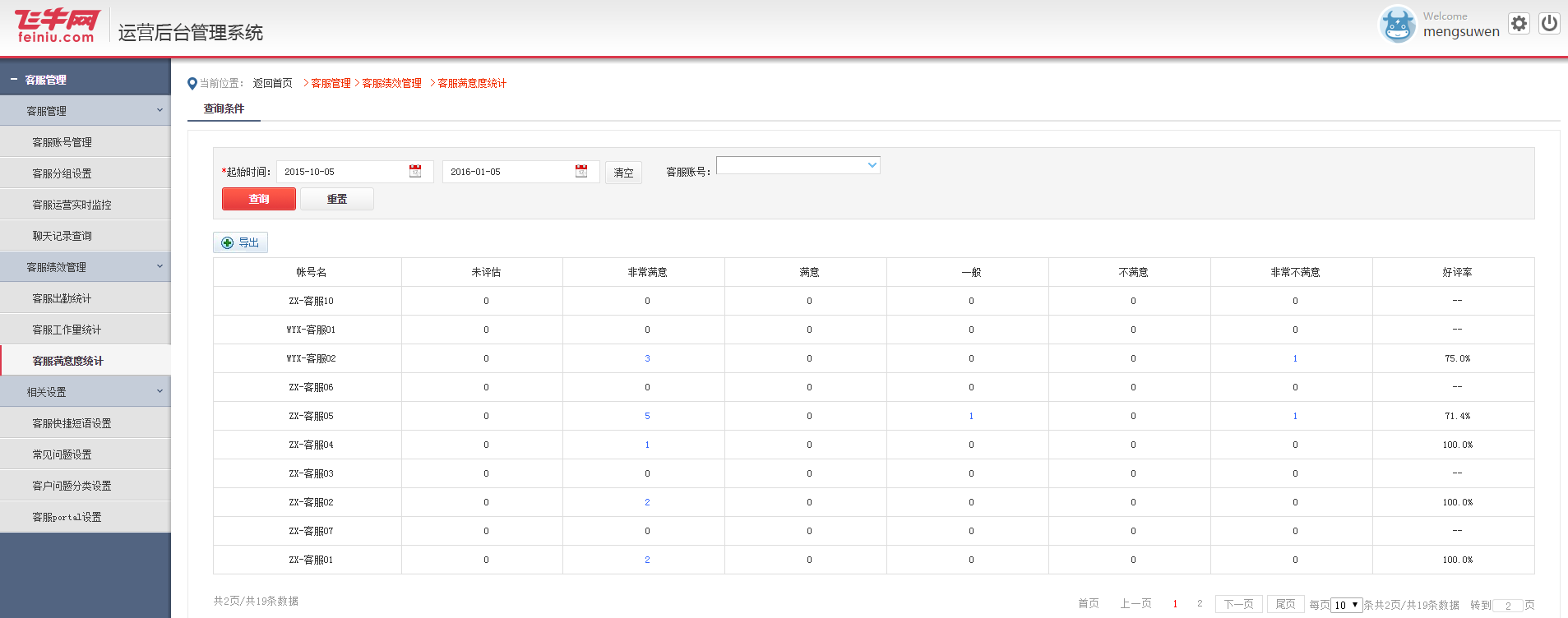
### 6.4.5查看明细

日期、累计登录总时长、累计接待总时长、咨询量、接待量、咨询次数、接待次数、回复率、平均回复消息数、会话平均时长、平均首次回复响应时间。



## 6.5 客服满意度统计

入口：运营后台>客服管理>客服绩效>客服满意度统计



6.5.1 查询条件

统计时间：止时间不能早于起时间。时间查询范围=起时间 年-月-日（默认为当天的00:00:00） —止时间年-月-日（默认为当天的23:59:59）。

客服账号：支持联想搜索

### 6.5.2 导出

导出：导出excel格式的文件。

导出字段为：账户名、未评估、非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意及好评率。

### 6.5.3 查询结果集

默认显示所有客服累计所有评价信息。包括：账户名、未评估、非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意、好评率

### 6.5.4 查看评价详情。

点对应的评价数据（不同满意度对应的蓝色的数字），可以查看评价明细。





* 点“返回”，返回到评价统计页面
* 点“导出”导出excel，字段账户名、买家账号（昵称，没有昵称显示FN\*\*\*），满意度、评价建议、评价时间、会话开始时间、会话结束时间。
* 点“会话明细”，新窗口打开聊天记录查询页面

