AIhelp 智能系统使用手册

	版本号	修订时间	修订内容	修订者
修订履历	V1.0	2016/12/26	优化文档	张杨
	V2.0	2017/04/28	优化文档	张杨
	V3.0	2017/08/16	优化文档	钱亚男

目录

AIhelp 智能系统使用手册 1

一．AIhelp 智能系统简介 4

二．AIhelp 后台模块介绍 7

2.1 人工 7

2.1.1 会话 7

2.1.2 VIP 11

2.1.3 商店评价 12

2.1.4 质量评估 13

2.2 机器人 16

2.2.1 常见问题 16

2.2.2 发布 21

2.2.3 机器人服务 27

2.3 增值服务 28

2.3.1 增值服务 28

2.3.2 集成 33

2.3.3 机器学习 36

2.4 运营支撑 37

2.4.1 概况 37

2.4.2 客户服务统计 38

2.4.3 热词 40

2.4.4 知识库优化 40

2.4.5 标签 41

2.4.6 机器人客诉分析 42
2.4.7 常见问题分析 42
2.4.8 常见问题评价统计 43
2.4.9 Chatroom Analysis（聊天分析室） 43
2.4.10 Regional Analysis（区域分析） 43
2.4.11 Platform（平台） 44
2.4.12 Resolution Rate（新问题解决率） 45
2.4.13 Satisfaction （满意率） 45
2.4.14 In-time Statistics of Issue（实时统计） 46
2.4.15 Google Review Analysis 46
2.5 设置 47
2.5.1 用户 47
2.5.2 语言 50
2.5.3 账号 50
2.5.4 应用 51
2.5.5 账单 52
2.5.6 合同 52
2.5.7 生效的标签 53
2.5.8 作废的标签 54
2.5.9 客服分组 55
2.5.10 客诉超时自动关闭 56
2.5.11 客诉超时进新客诉 57

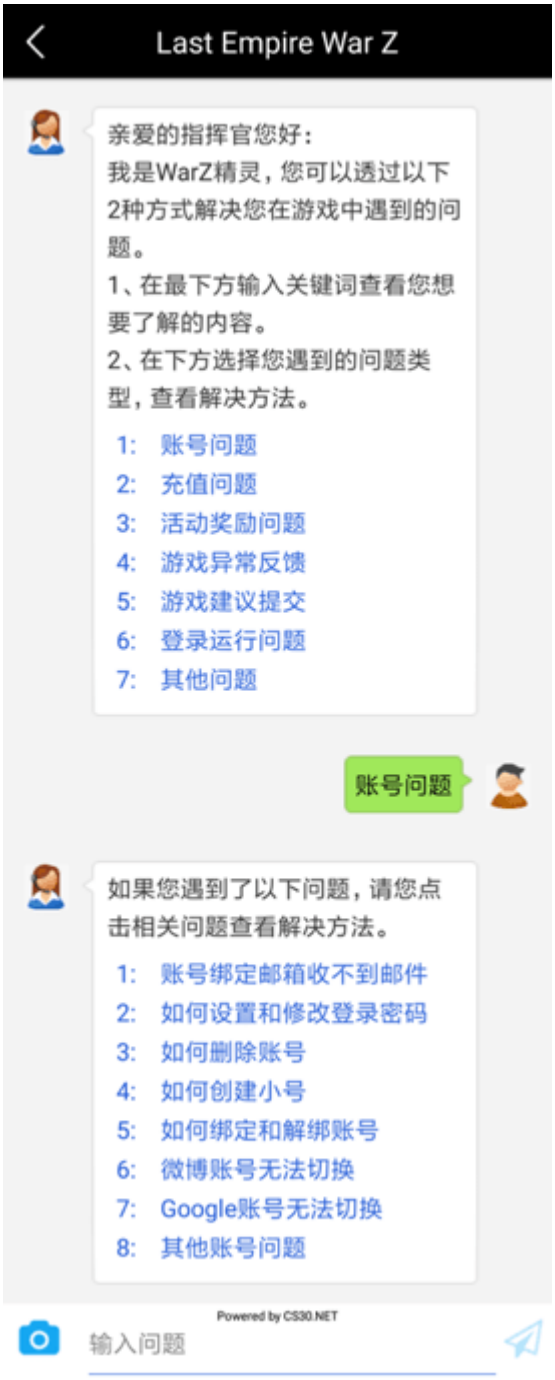
2.5.12 推送服务.....57
2.5.13 SDK Identifier List.....58
2.5.14 邮件服务.....58
2.5.15 New FAQ From Excel FAQ Export To Excel.....59
2.5.16 FAQ Export To Excel.....59
2.6 系统.....59
2.6.1 帮助.....59
2.6.2 预警功能.....60
2.6.3 产品选择.....61
2.6.4 账号设置.....61

一．AIhelp 智能系统简介

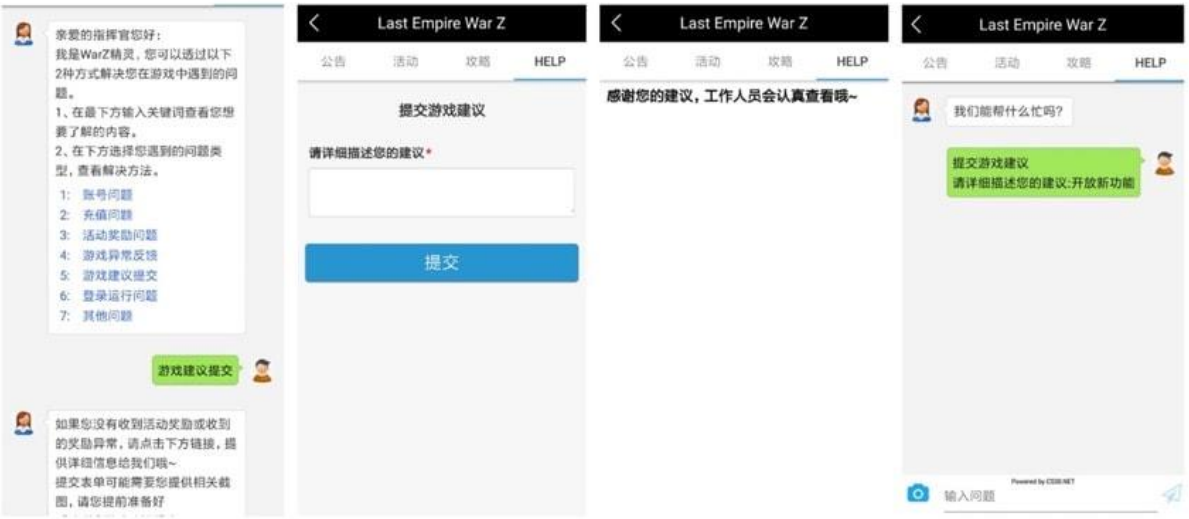
AIhelp 智能系统是产品行业专属智能系统，采用智能机器人+人工的服务模式，集机器学习和大数据技术于一身，助力企业将面临的问题转化为企业价值，是您优化运营，客服及产品的人工智能系统。

前后台交互简介：

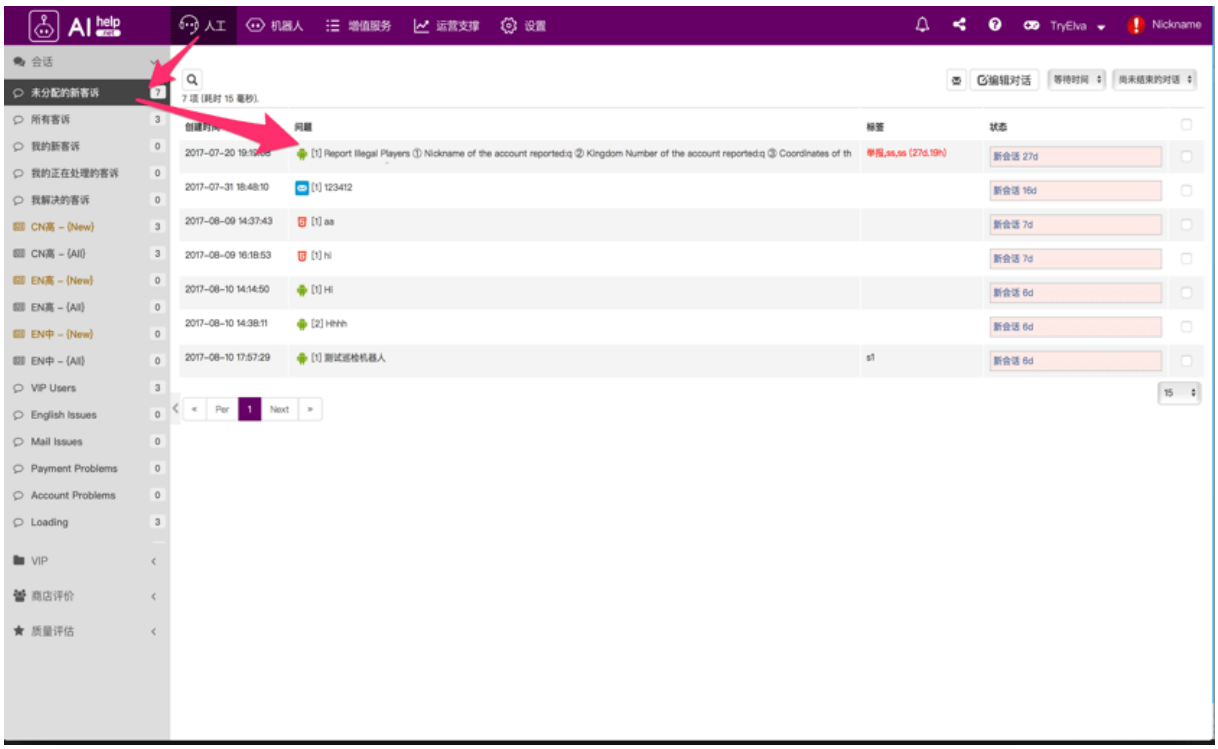
在智能系统主界面，您可以直接输入自己的问题，询问智能客服机器人，并对机器人的回答进行评价。



您也可以选择服务类型提交表单，跳转至人工客服。



客户端提交客诉后，在客服后台的人工-->未分配的新客诉 页面可以查看提交的新客诉。



点击后与客户端对话，问题解决后还能发送服务评价邀请，请用户对本次服务进行一到五星的评价，评价完毕后对话结束。

二．AIhelp 后台模块介绍

AIhelp 后台主要分为人工，机器人，增值服务，运营支撑，设置 5 个模块。

- 人工模块是客服团队回复客诉，为用户提供服务的主战场。
- 机器人模块包含了 FAQ 知识库和引导用户的故事线，是机器人服务的两个核心内容。
- 增值服务包含了客服外包，巡检机器人，多渠道集成等众多延伸服务。
- 运营支撑模块以数据为核心，提供客户服务统计，热词分析，知识库优化等多维度数据支撑。
- 设置里可以进行账号管理，语言管理，标签管理等。

2.1 人工

2.1.1 会话

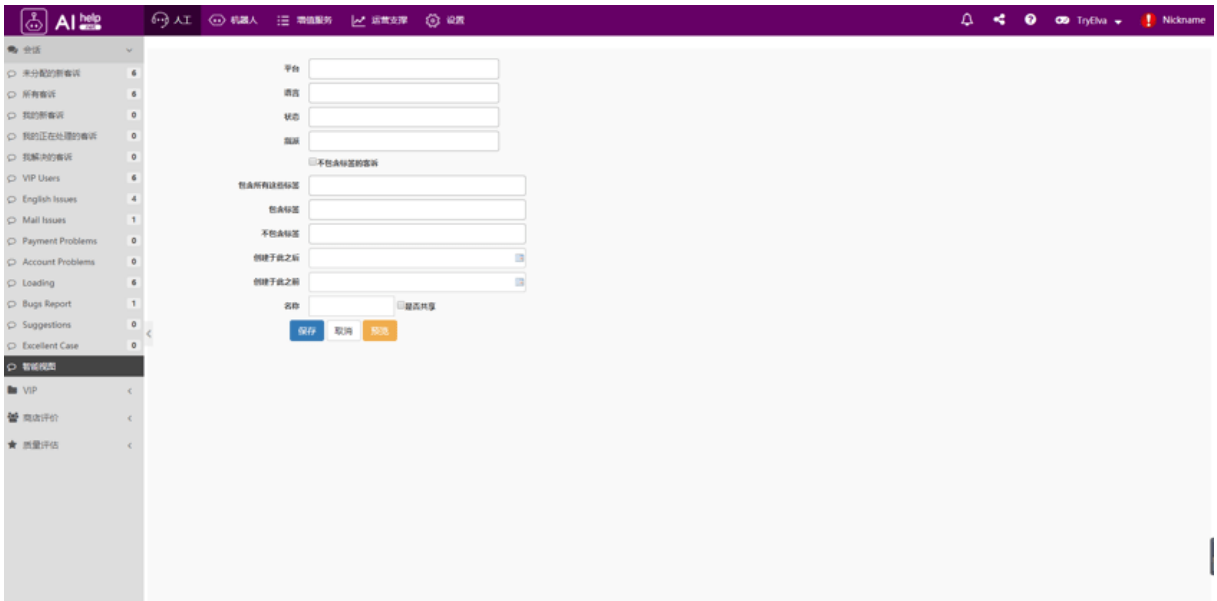
- 1：系统分组：

未分配的新客诉，所有客诉，我的新客诉，我的正在处理的客诉，我解决的客诉，test，test2。

➢ 2：智能视图。

可以按照不同条件对客诉进行分类筛选，并保存成固定视图，实现客诉分优先级处理。操作页面如下，点击按钮“新建智能视图”创建，也可以修改和删除已创建的视图，上下拖动视图更改顺序后点击“保存顺序”。

“创建智能视图”创建界面如下，可以根据客诉的平台，语言，标签等不同条件进行筛选，进而创建视图。



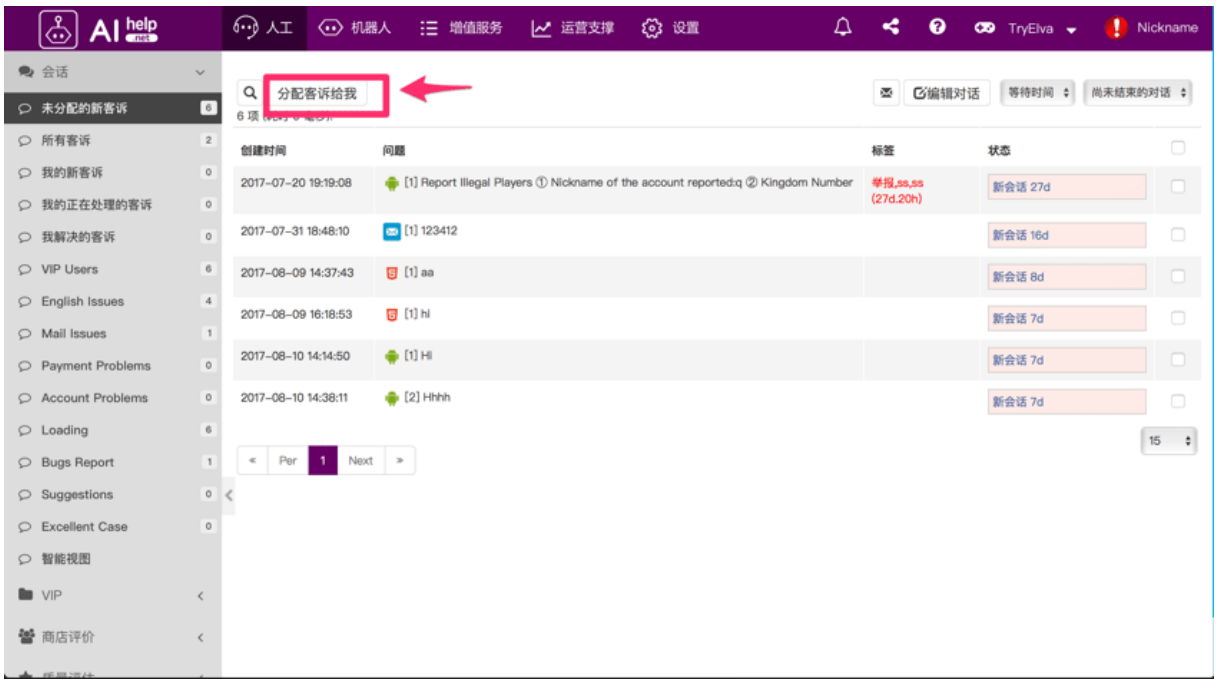
是否共享：勾选则所有团队成员都能看到，不勾选只有自己能看到。

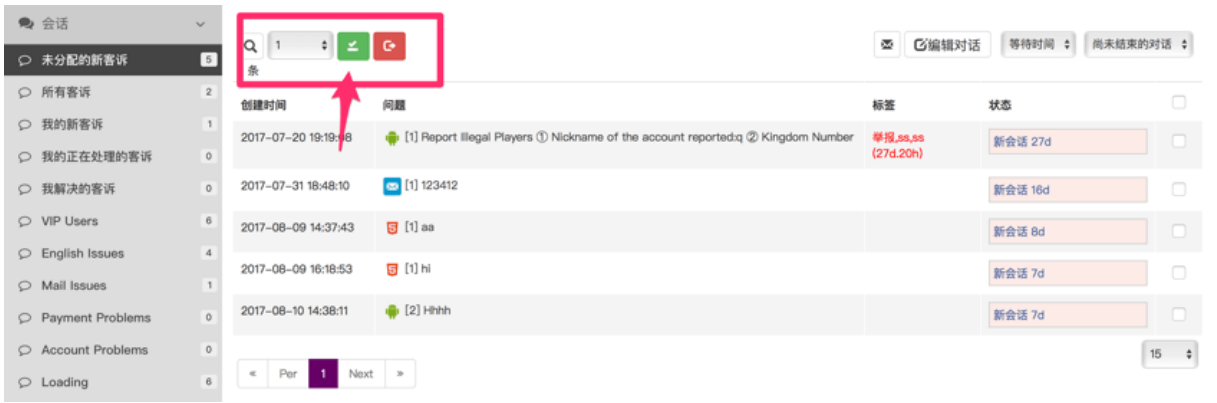
➢ 3：客诉筛选。

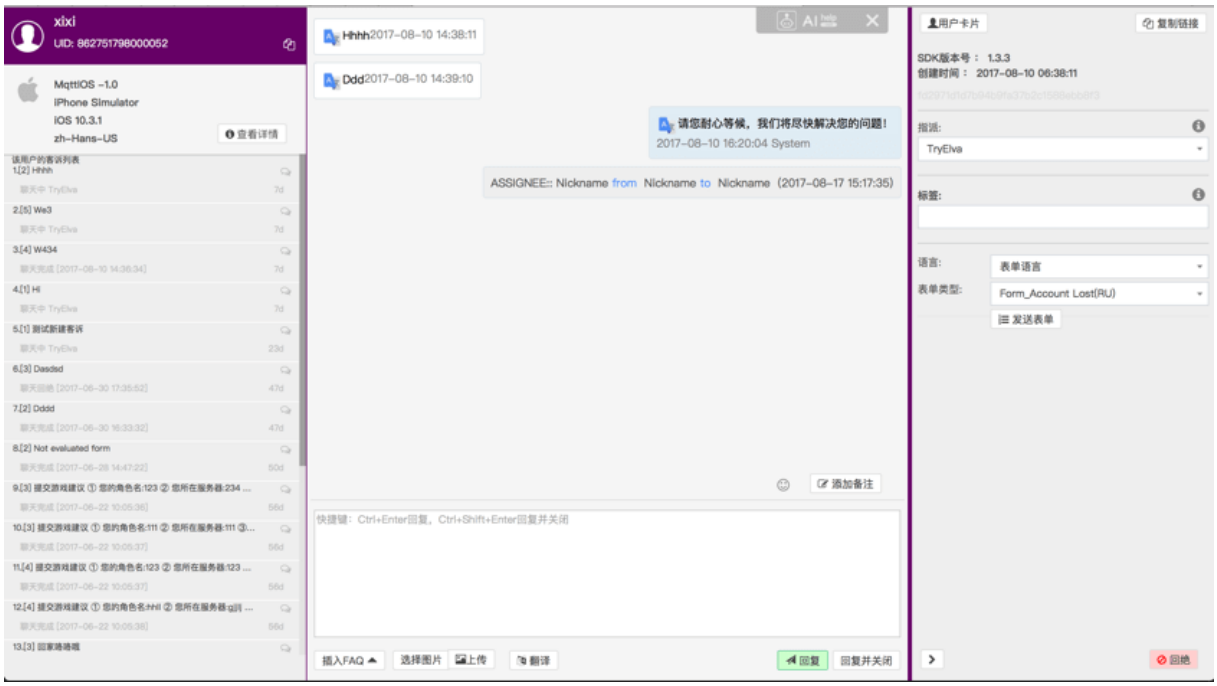
支持按照用户 ID，关键词，语言，标签等条件筛选出目标客诉，并支持客诉 Excel 导出功能，方便客服团队整理用户反馈。

➢ 4：分配客诉给我。

一线客服处理客诉时，可以点击“分配客诉给我”按钮，然后选择分配数量点绿色的√确定，会自动从工单池里随机获得相应数量的客诉，保证了客服工作的公平性。

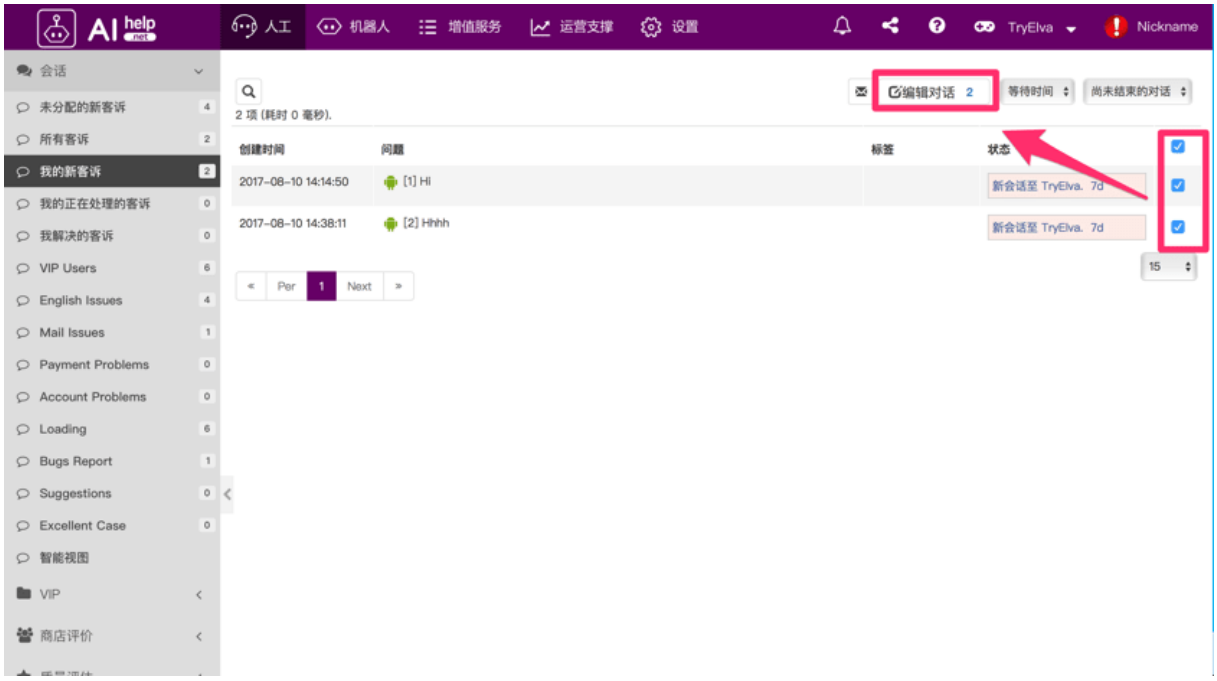






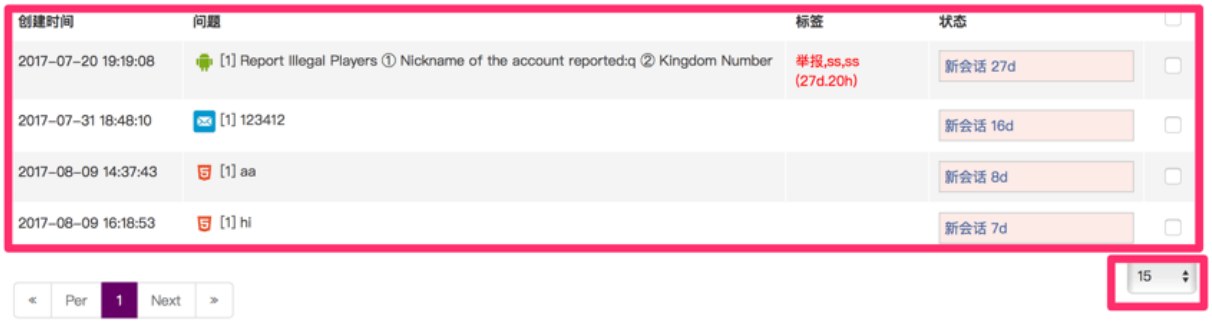
➢ 5：编辑对话(批量指派及回复)

选中需要批量的客诉，点击“编辑对话”按钮，选择被指派人，添加标签并输入回复内容，也可以插入 FAQ（常见问题解答），点击按钮“更新会话”完成批量操作。如果需要批量关闭客诉请勾选“关闭客诉”。



➢ 6：客诉列表。

包括客诉创建时间、问题内容概览、标签、状态，点击内容预览，可以打开超链接，进入客诉处理界面。右下角为切换单页展示数量。



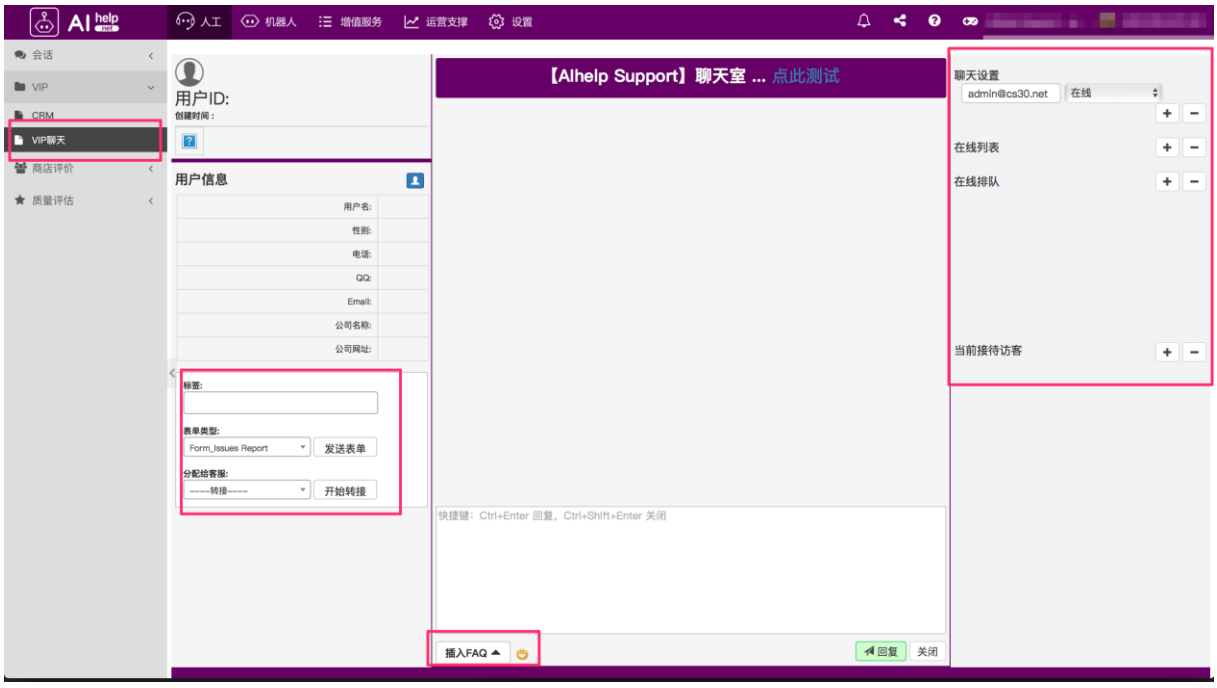
2.1.2 VIP

➢ 1、CRM 大客户管理

CRM 系统是方便管理产品高价值用户的工具，把用户的 UID，电话等信息进行关联存储，还支持用户信息的导入导出，使大客户管理更加方便高效。

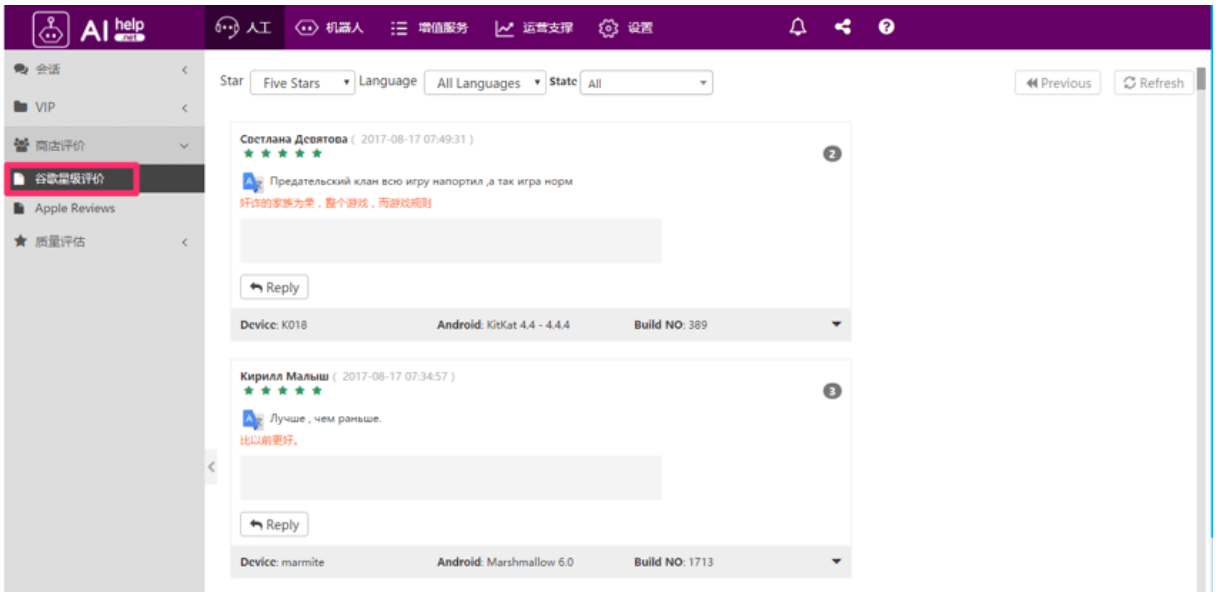
➢ 2、VIP 聊天

VIP 聊天系统是专门为 VIP 级用户沟通研发的。VIP 用户可在聊天室发送表单类型，分配客服 ,插入 FAQ。更可以在对话框右侧查看当前在线列表和在线排队情况、当前接待访客情况。



2.1.3 商店评价

➢ 1、谷歌星级评价



集成 Google Review 的评价反馈，方面运营团队对 Google Review 的监控和处理。

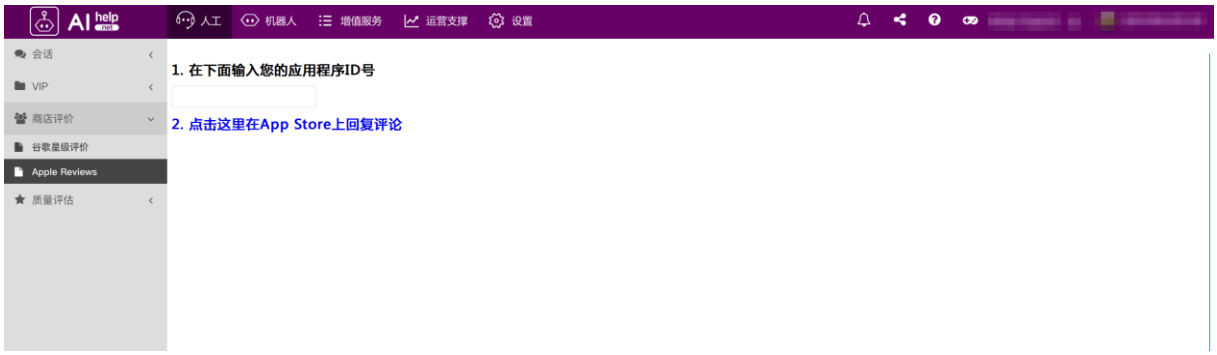
根据用户选定评价星级，语言以及是否已回复进行筛选。

显示最近 100 条用户评论。点击回复框可以直接回复用户的评论。

支持 Google Review 翻译成本地语言的功能。

➢ 2、Apple Reviews

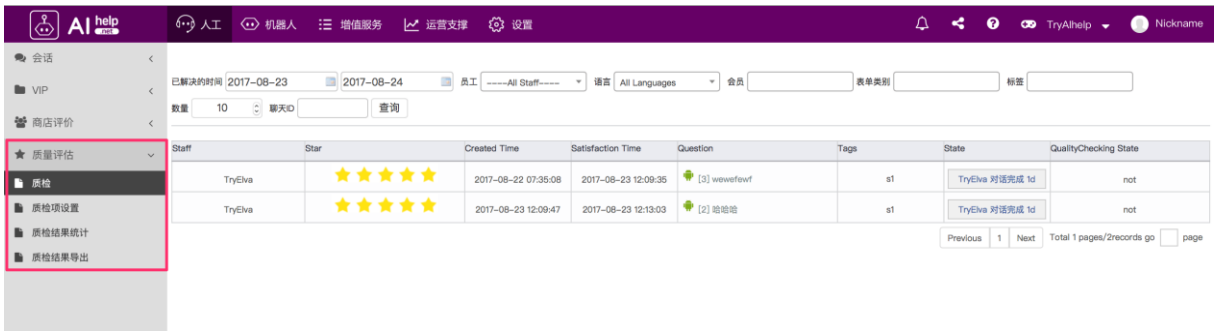
支持 Apple Reviews 的回复评论功能。



2.1.4 质量评估

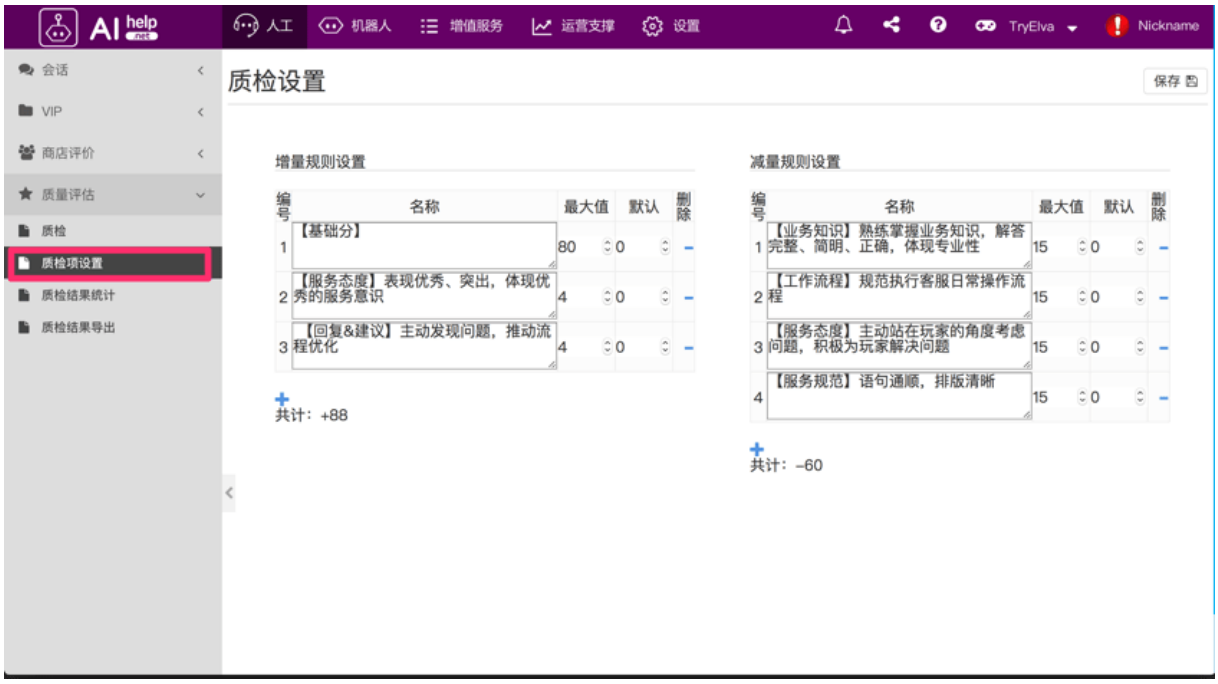
➢ 1、质检

质检工作是客服工作中不可缺少的一环。除了每天的工单解决量，满意度等宏观的指标，还要考核每个客服同学的专业水准，服务态度等难以量化的软能力。

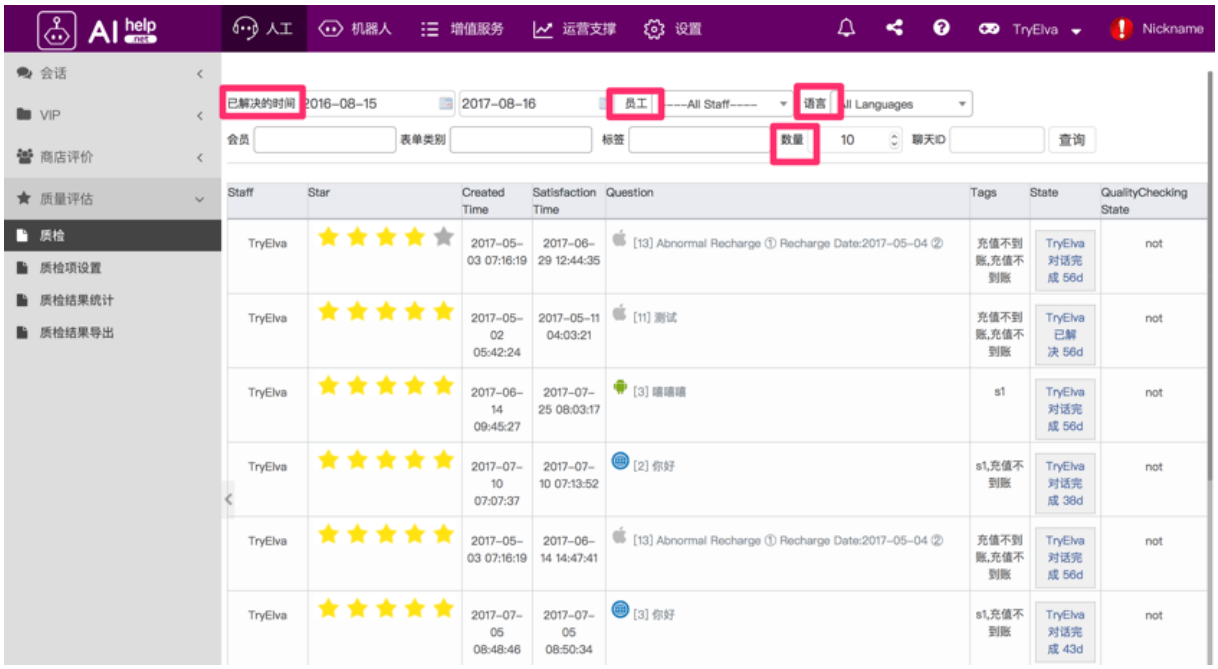


➢ 2、质检项目设置

首先设置质检工作中考察软能力的各项指标，以及这些指标对应分数区间。



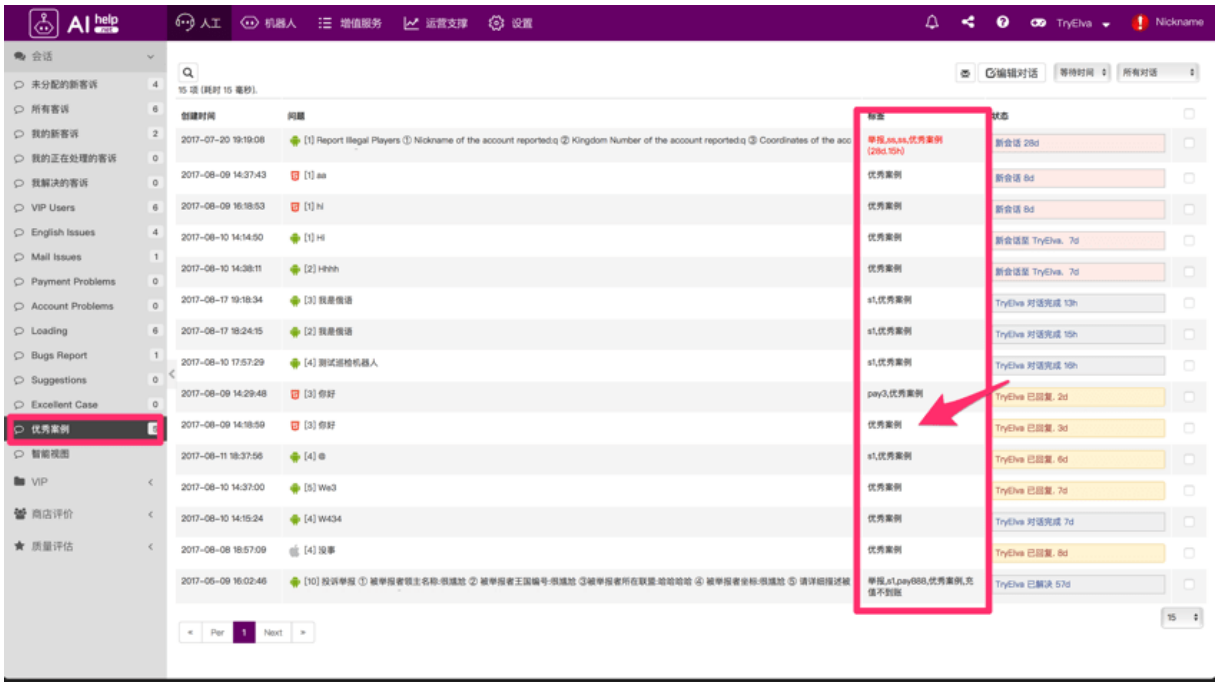
其次系统随机抽取自定义数量的工单，质检人员根据回复情况进行打分和评论。



➢ 3、质量结果统计及导出

接下来每个人的质检结果会直接以 excel 的形式统计和导出。

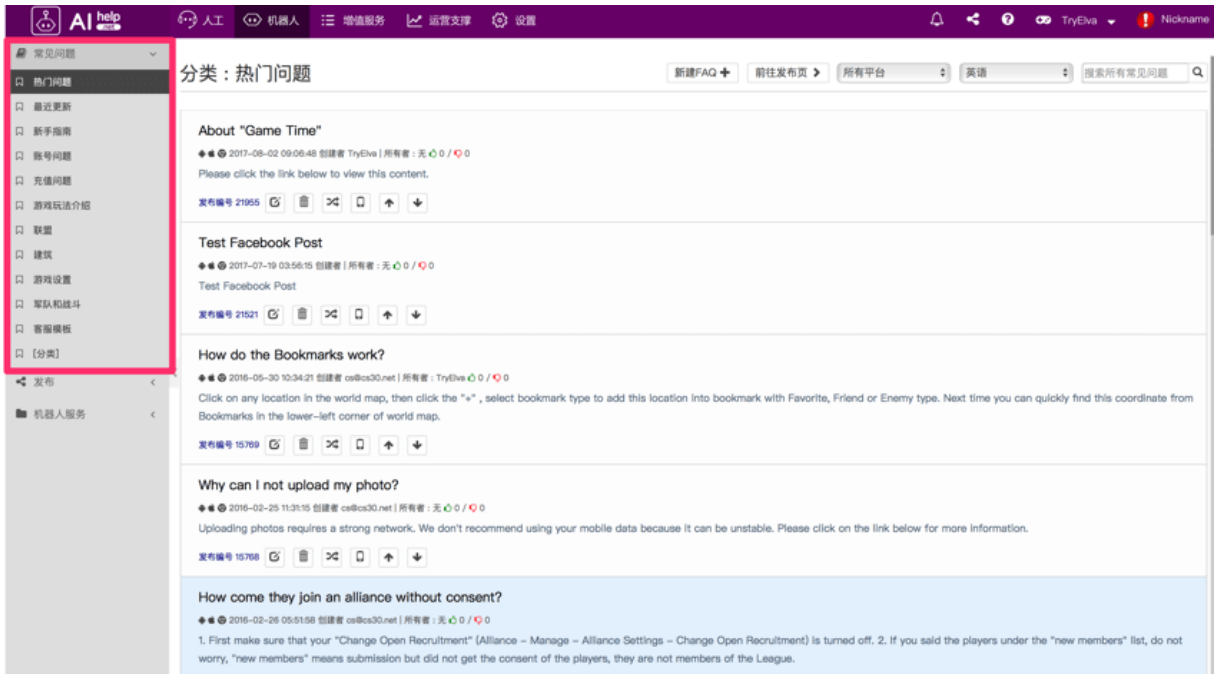
最后针对高质量的回复，可以创建案例分享组，方便大家随时学习优秀的处理案例。



2.2 机器人

2.2.1 常见问题

常见问题是 FAQ 知识库，机器人可以根据用户问题，从 FAQ 知识库里给到用户最匹配的答案。



➢ 新增 FAQ

问题：FAQ 标题

回复：FAQ 答案

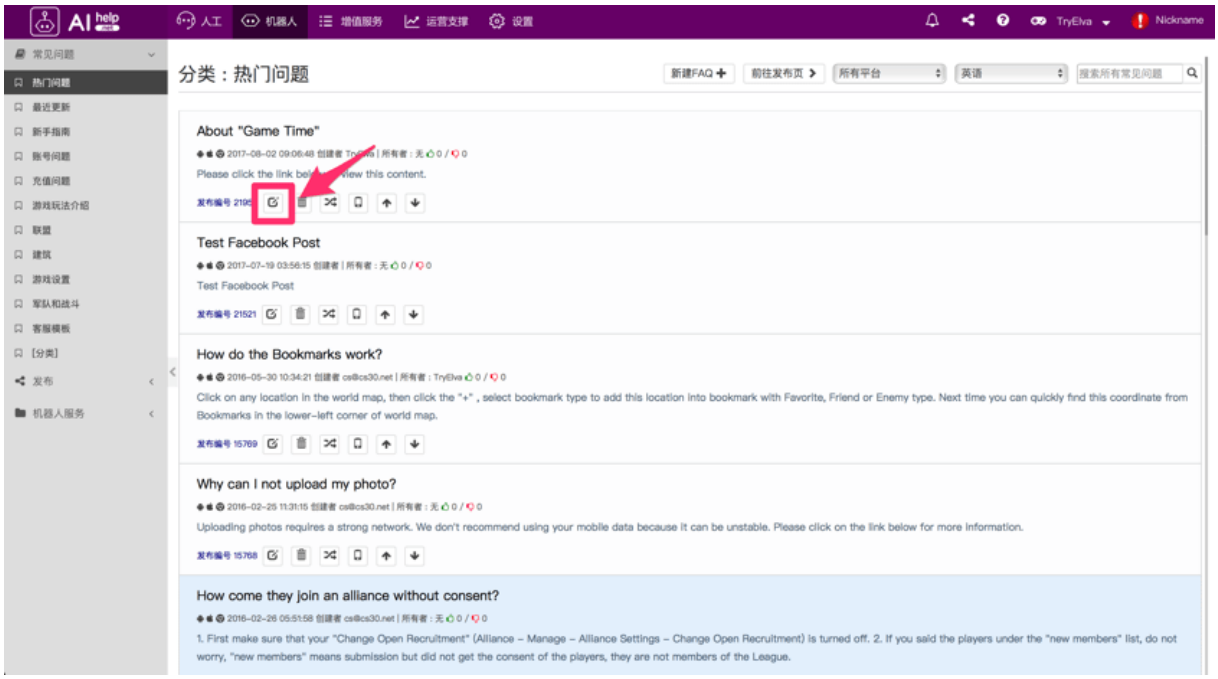
摘要：为了保证问题答案在用户移动端的展示和体验，可以把“回复”的主要信息填写在“摘要”里，便于用户快速解决问题。

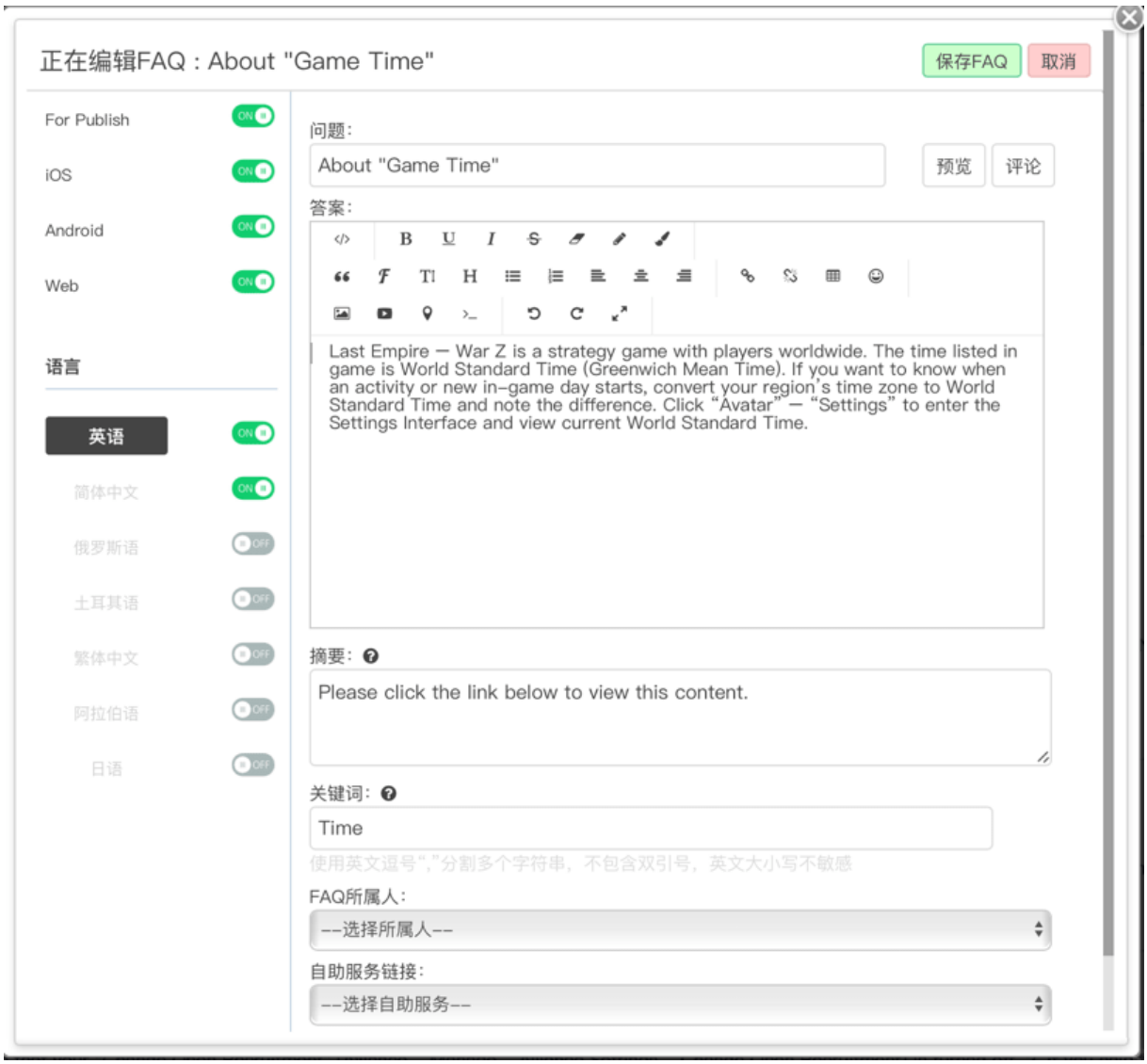
关键词：如果用户的问题命中 FAQ 关键词，机器人就会给到用户对应的 FAQ；关键词可以是

一个或多个关键词，也可以同时使用多种语言、多个关键词；关键词配置的越准确，机器人的回答会精确；关键词中*代表任意字符，比如可以为“充值不到账怎么办？”配置关键词“充*到”关键词。

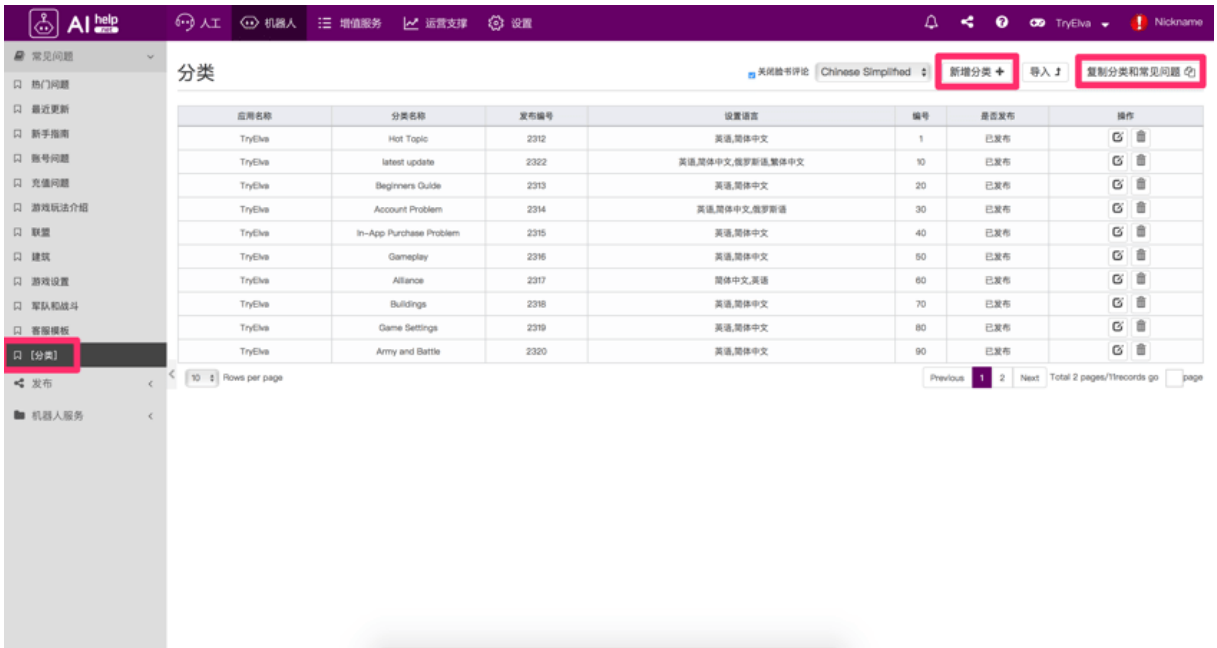
准备发布：勾选后，再发布下，就可以线上生效。

➢ 编辑 FAQ。根据使用需求调整 FAQ 内容，开启不同语言，添加自助服务链接。




正在编辑FAQ：About "Game Time"
保存FAQ
取消
For Publish
iOS
Android
Web
语言
英语
简体中文
俄罗斯语
土耳其语
繁体中文
阿拉伯语
日语
问题：
About "Game Time"
预览
评论
答案：
Last Empire — War Z is a strategy game with players worldwide. The time listed in game is World Standard Time (Greenwich Mean Time). If you want to know when an activity or new in-game day starts, convert your region's time zone to World Standard Time and note the difference. Click "Avatar" — "Settings" to enter the Settings Interface and view current World Standard Time.
摘要：
Please click the link below to view this content.
关键词：
Time
使用英文逗号","分割多个字符串，不包含双引号，英文大小写不敏感
FAQ所属人：
--选择所属人--
自助服务链接：
--选择自助服务--

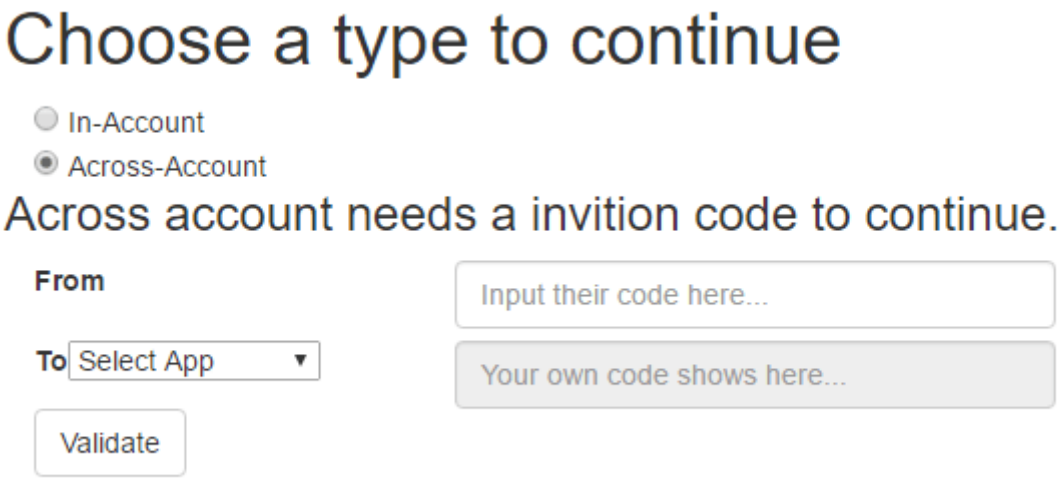
➢ 分类（常见问题分组）


分类
新增分类
导入
复制分类和常见问题
Chinese Simplified
Rows per page
Previous
Next

➢ 新增分类(常见问题分组)

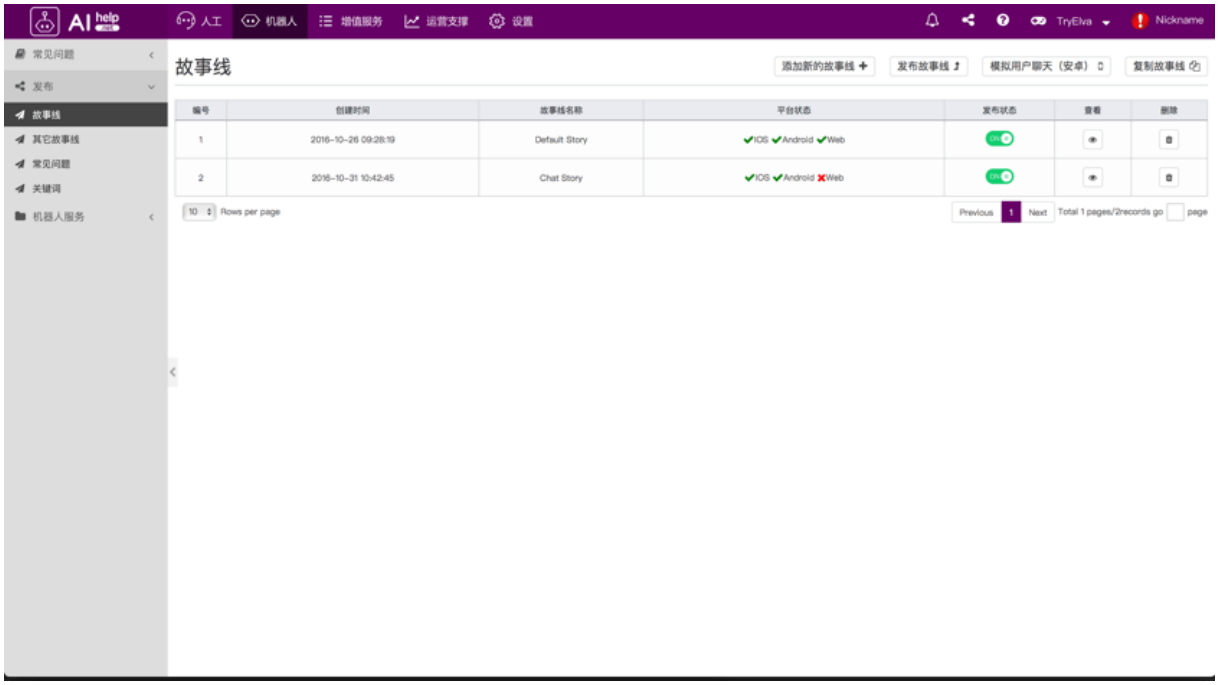
顺序编号：就是分类从上到下的展示顺序。

➢ 复制分类和常见问题



输入目标项目的邀请码，确定后就可以把该项目的分类和常见问题复制到本项目。

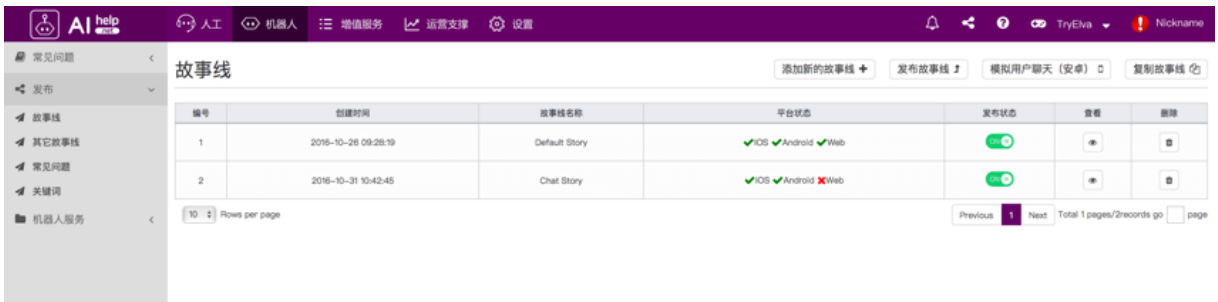
2.2.2 发布



故事线和常见问题内容编辑完毕后，需要进入到发布页面进行发布操作，才能在线上生效展示给用户。

故事线

故事线是对用户问答的引导，经常跟表单结合引导用户快速解决问题。



添加新的故事线：比如上图的 Chat Story

发布故事线：对故事线做更改后只有经过发布，才能线上生效

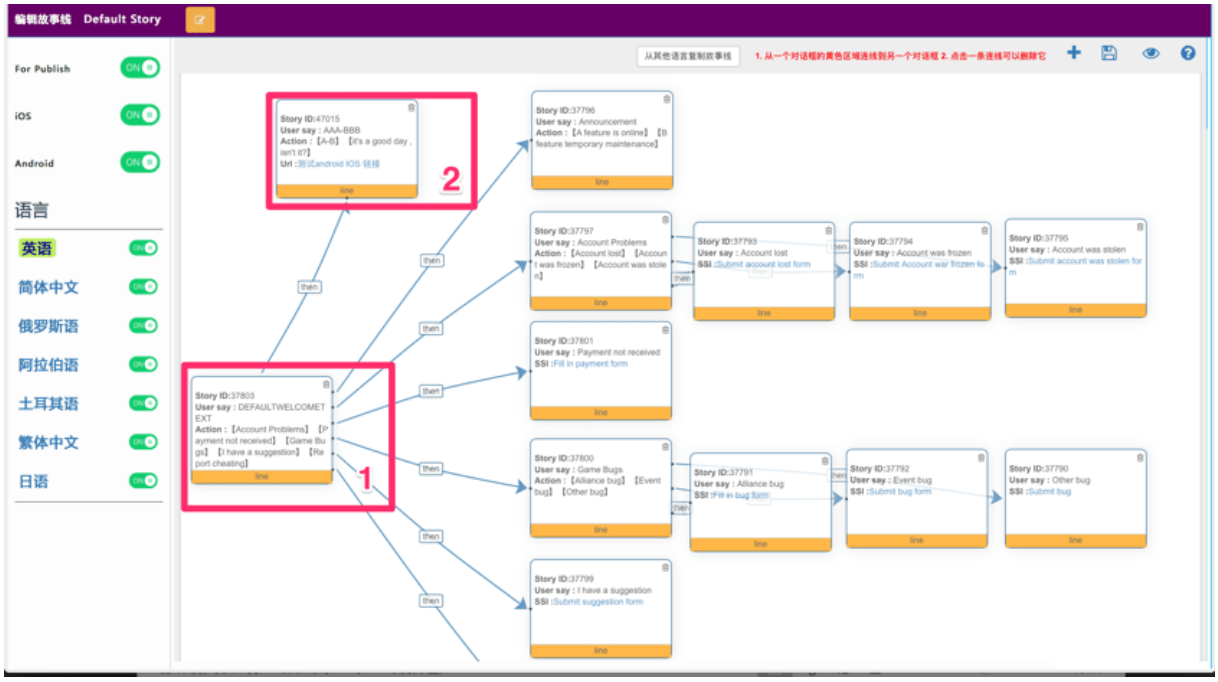
模拟用户聊天：发布后，如果想看线上的实际效果，除了通过客户端，还可以通过后台的“模

拟用户聊天”完全模拟客户端。

复制故事线：可以从其他产品复制故事线。

查看：点击后可以浏览和编辑故事线。

故事线编辑页面：

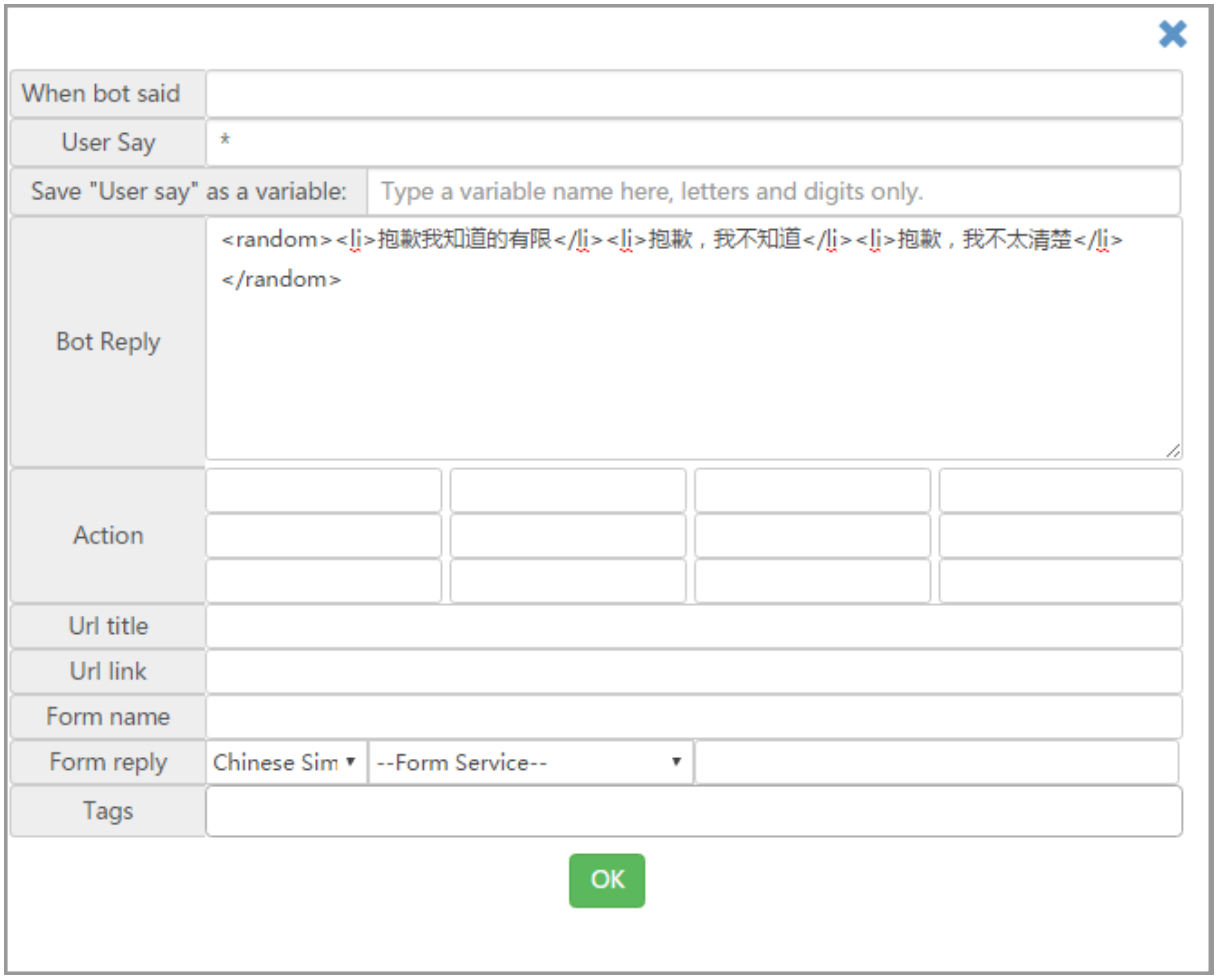


1. User say 为 DEFAULTWELCOMETEXT 对话框的作用：

此对话框里展示的内容是智能客服主界面的内容，而 DEFAULTWELCOMETEXT 这句话是保证用户可以打开主界面的，所以不能删除和修改。

2. User say 为 * 对话框的作用：

当用户的问题未命中任何 FAQ 的关键词时，机器人会给到用户这个对话框里的回复。



When bot said：当机器人说了什么话

User Say：用户问了什么问题

Save "User say" as a variable: 把用户问的问题设为一个变量（此功能可以考虑不使用）

Bot Reply：回复用户问题的文字内容。

Action：对用户进一步的引导。

Url title：用户中输入访问网址的标题。

Url link：用户可以访问网址的链接。

Form name：表单在用户端显示的名字。

Form reply：选择希望用户填写的表单。

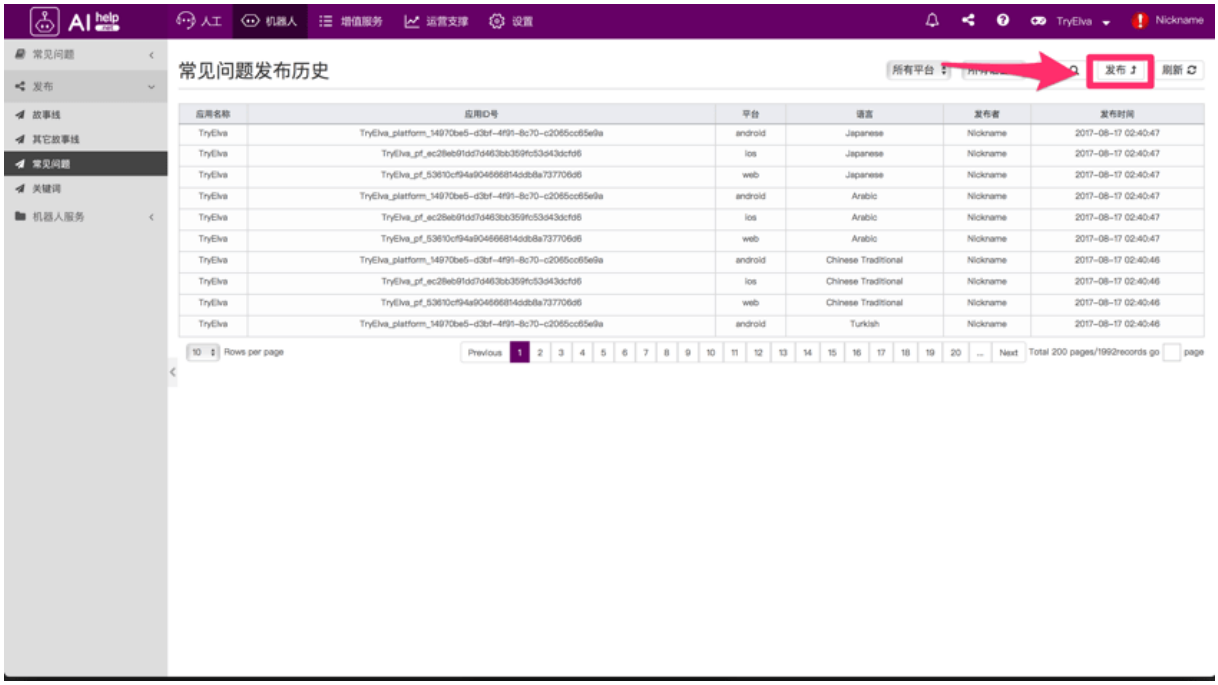
Tags：用户询问此问题后给客诉打的标签。

其他故事线

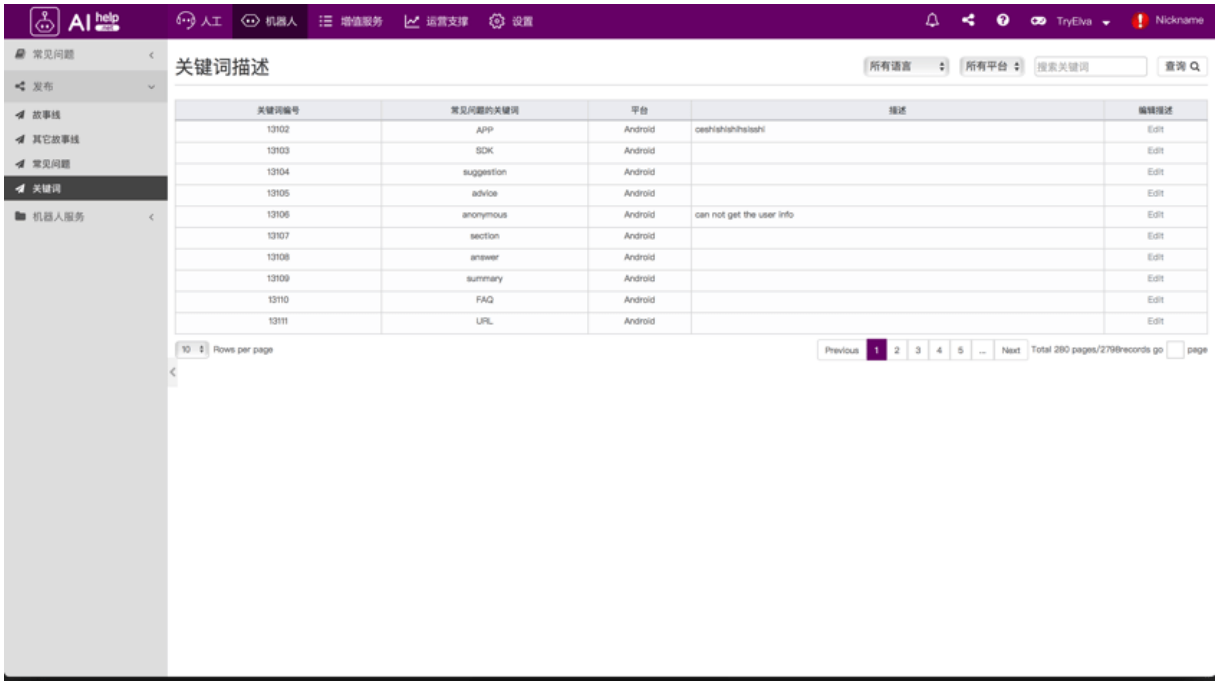
产品内调用 AIhelp 后台数据（FAQ 等）。例如在产品的世界聊天里想@npc 自动调用相关的 FAQ。

常见问题

常见问题发布页面，选择平台，语言后，点击“发布”按钮，把所有的常见问题发布到最新状态。

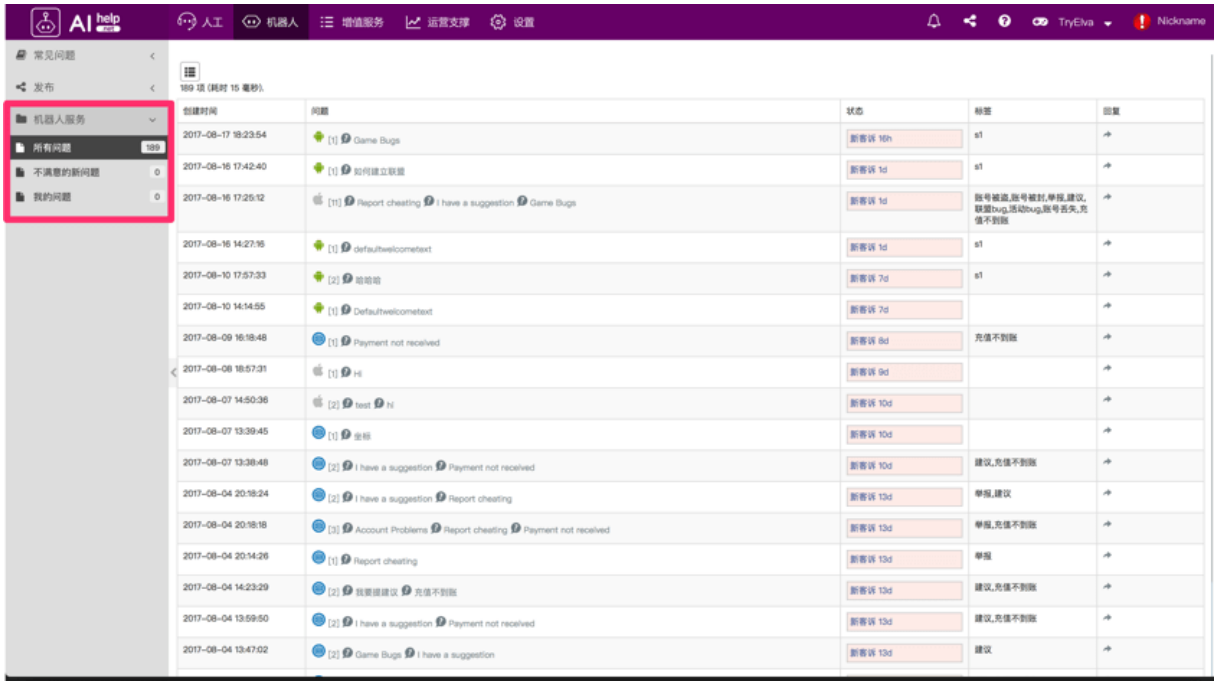


关键词

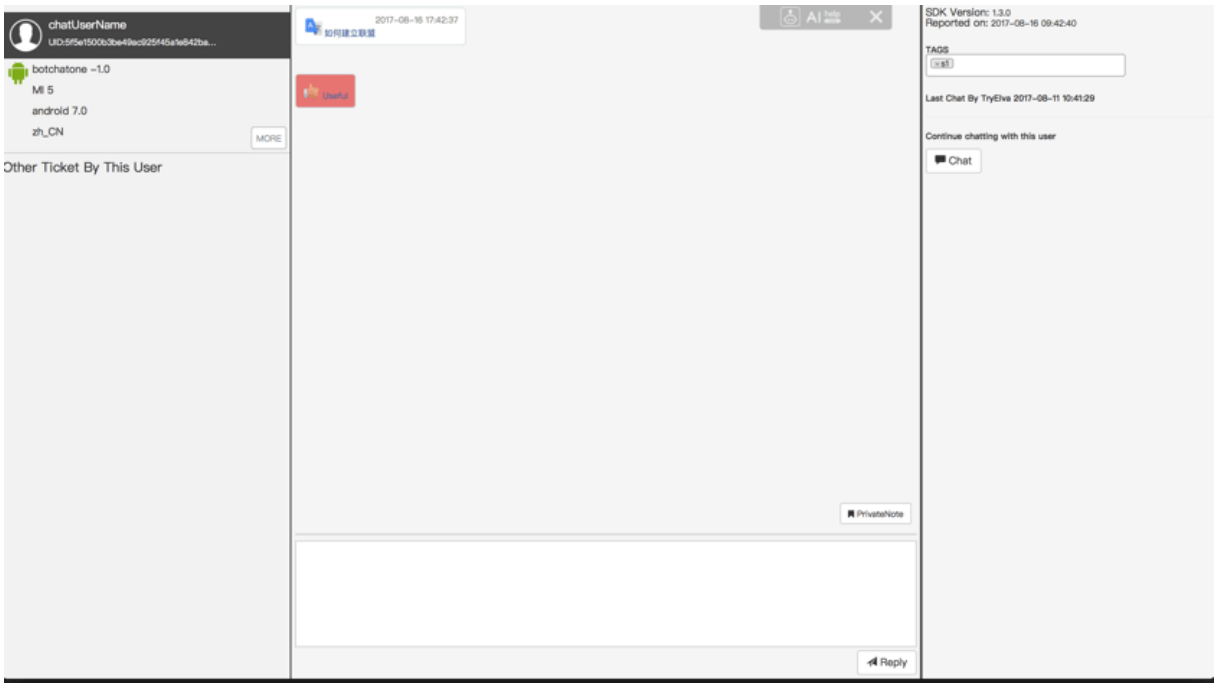


对常见问题里配置好的关键词进行描述，当用户输入内容匹配到此关键词时，向用户展示“描述”并列出备选的常见问题；如果不配置，则默认显示匹配常见问题的摘要内容。

2.2.3 机器人服务



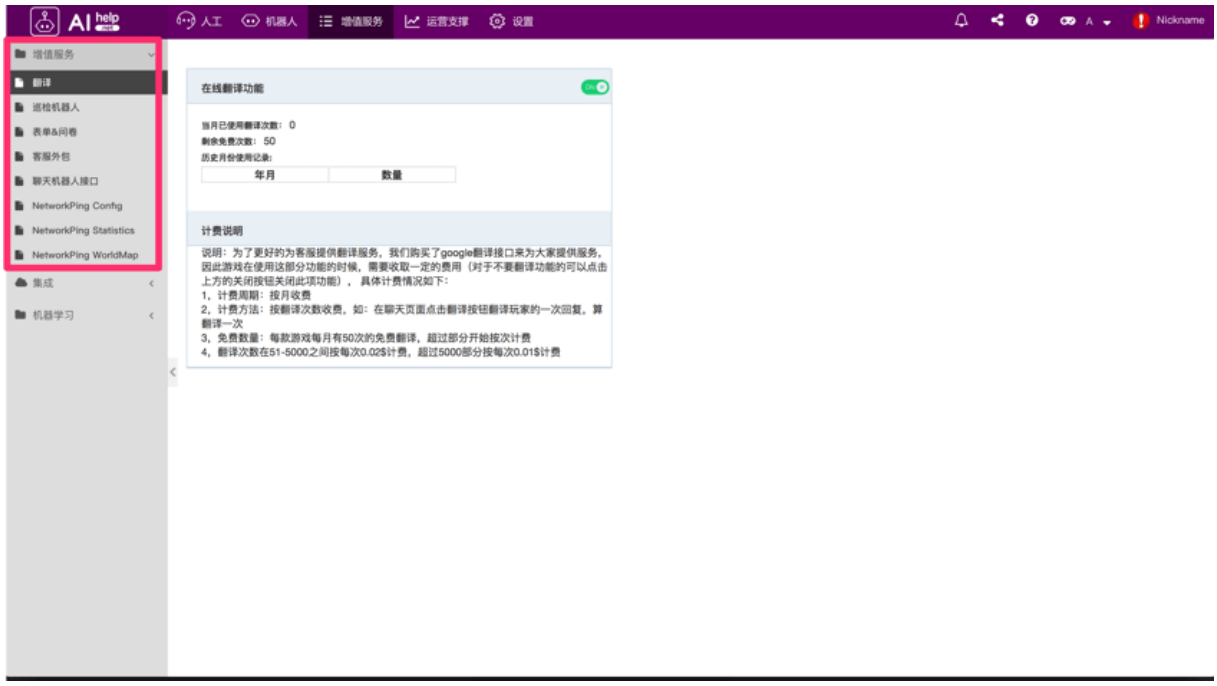
- 分别显示所有问题，不满意的新问题和我的问题。
- 如果需要，客服点击按钮“回复”介入进行问题跟进，操作方式同人工客诉处理。



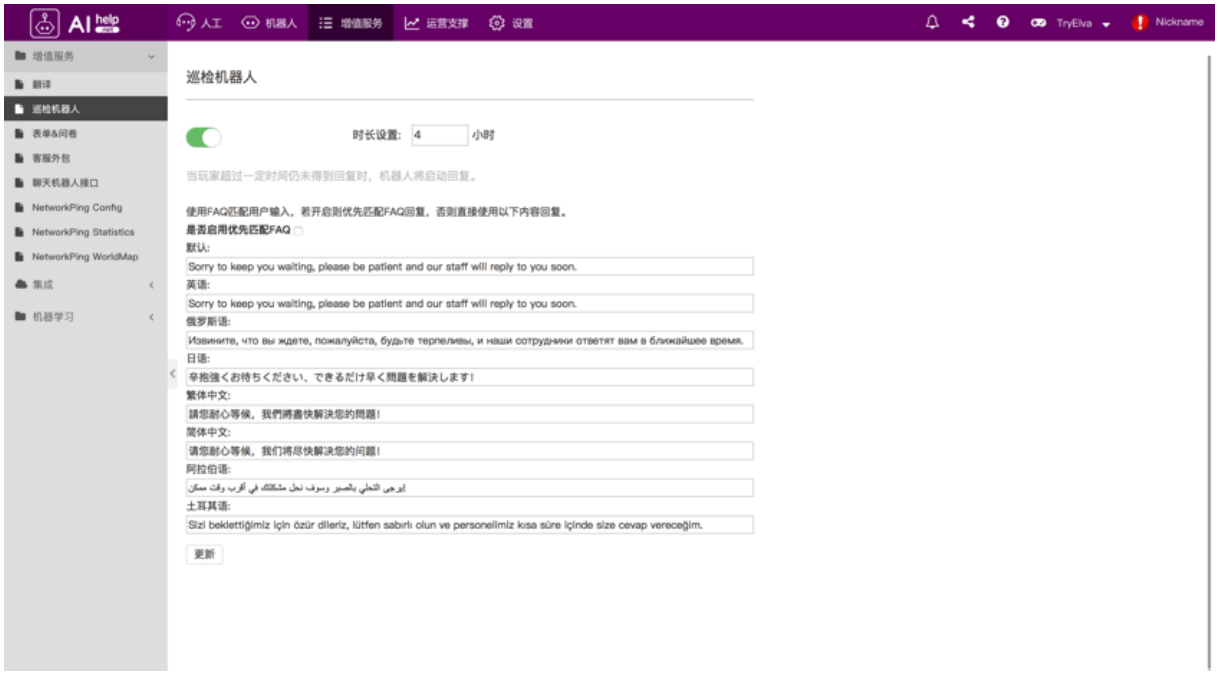
2.3 增值服务

2.3.1 增值服务

翻译



巡检机器人



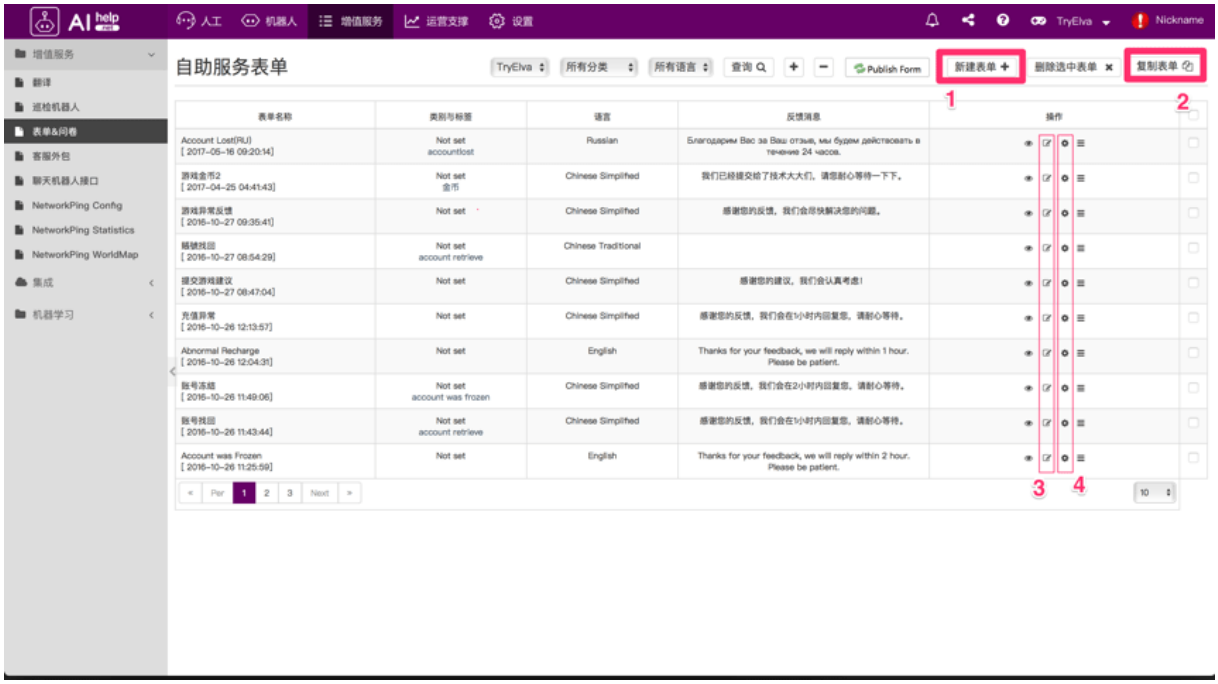
设定好上图中的时长（超过这个时间，用户依然没有得到客服人员回复，机器人就会接手人工进行回复），然后点击“更新”按钮。

设定完后，用户所有的提问，100%至少会在这个时间内得到响应，客服上班后可以接手继续处理。这样，通过提高客服团队的客诉响应速度，进而提高了用户的满意度。

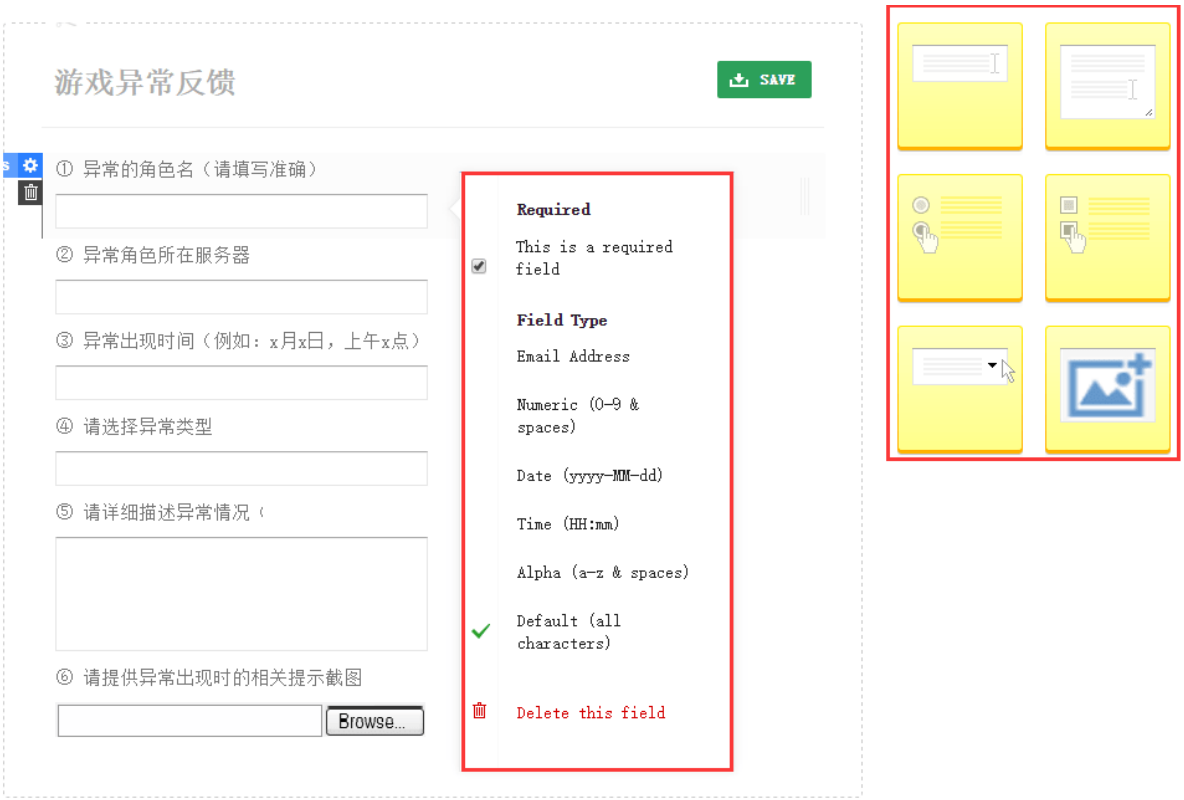
巡检机器人回复逻辑：优先会从 FAQ 里进行关键词匹配，把匹配到的 FAQ 给到用户；如果未匹配到关键词，会给出对应语言的一段固定回复（如：请您耐心等候，我们将尽快解决您的问题！）。

表单&问卷

引导用户填写表单，一次性提交全部有效信息，提升问题处理效率，使用户对服务更加满意；通过设计和发放调查问卷，进行市场调查，用户意见征集，收集用户反馈等。



- 1、新建表单
- 2、复制表单。支持从其他项目复制表单，类似 FAQ 和故事线的复制。
- 3、表单设计。设计类型共 6 种，包括单行文本，多行文本，单选框，复选框，下拉列表，上传图片；每个表单项还能设置是否必填，邮件格式，数字格式，日期格式，时间格式，字母格式。



➢ 编辑表单

表单名称：在客服后台展示的表单名字

语言：表单所属语言

类别：表单所属大类别，一个类别可能包含多个标签。

标签：用户填写表单后生成的人工客诉会打上这里的标签。

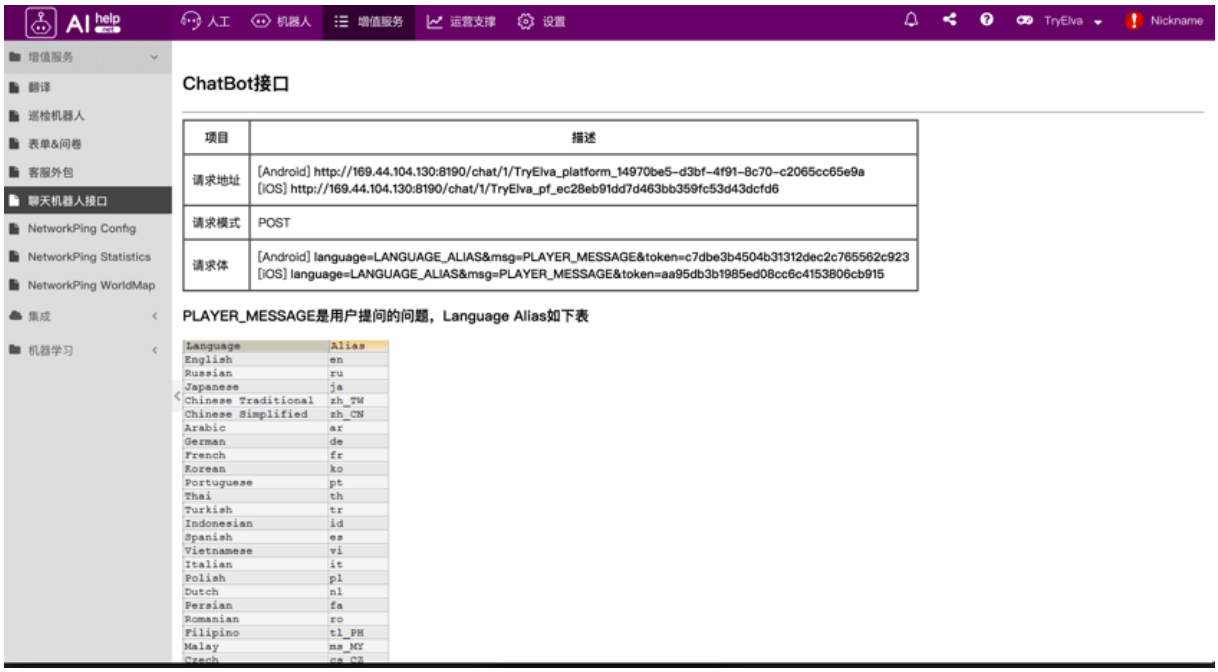
反馈信息：用户填写表单反馈问题成功后，会给到用户的反馈的信息。

客服外包

AIhelp 提供多语言客服外包服务，如果您希望外包客服，欢迎与 AIhelp 客户支持团队联系。

聊天机器人接口

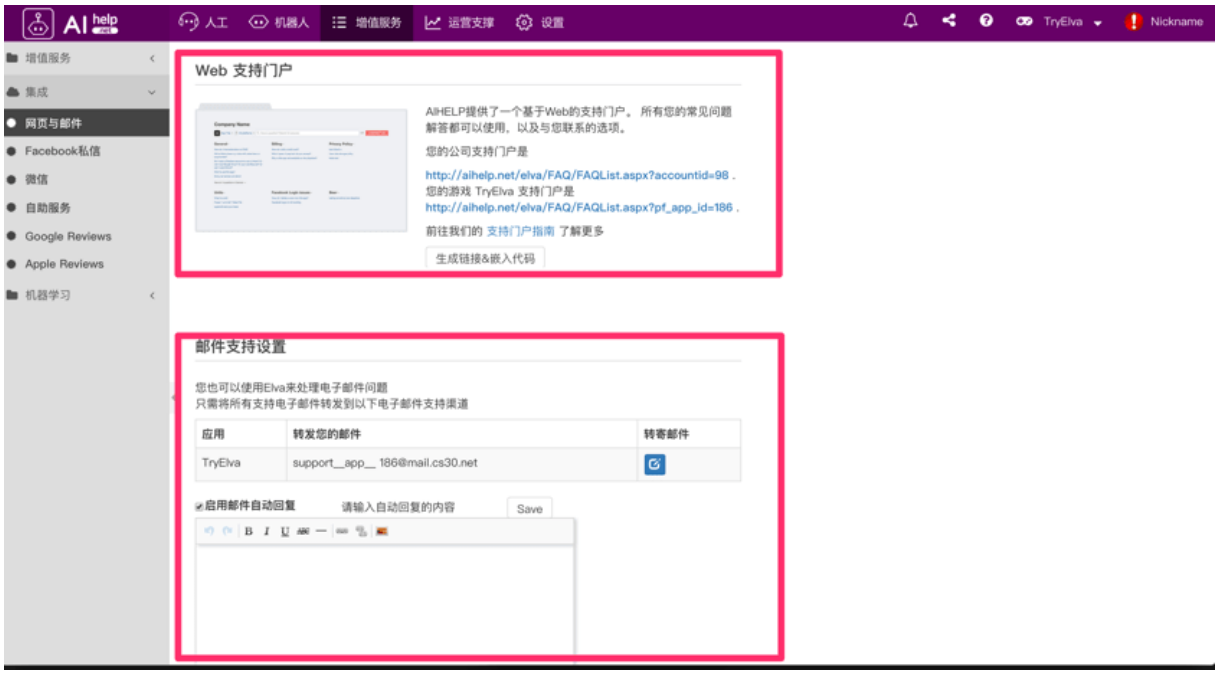
AIhelp 智能机器人可以接入产品内聊天系统，比如用户在社交的过程中有对产品有疑问的地方可以@NPC，机器人会自动给到用户回复。



2.3.2 集成

智能运营助理可以集成 web，邮件，facebook 私信，微信等，实现一个平台解决多渠道的用户问题。

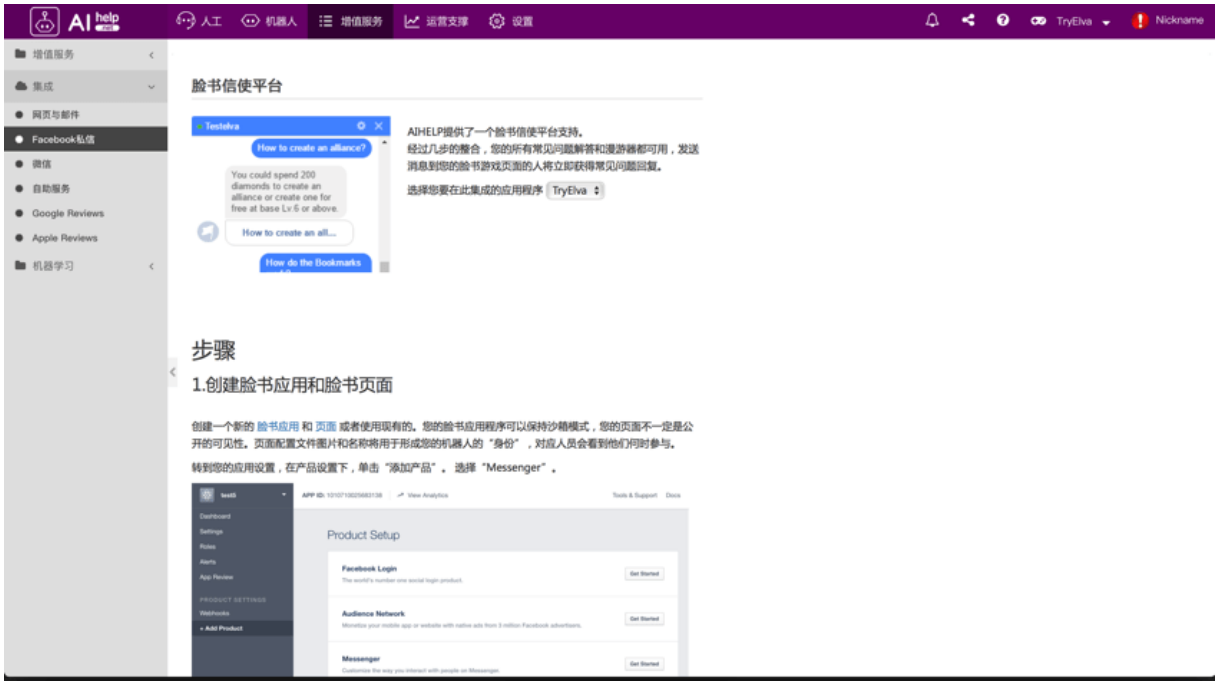
网页与邮件



Web 支持门户 :提供网页版 FAQ ,包括可以筛选所有公司账号下 APP 的网页版 FAQ 和单个 APP 的网页版 FAQ。

邮件支持设置：在您对外公布邮箱的转发设置里填写与后台“转发您的邮件”模块内容相同的邮箱号，再在后台的“转寄邮件”模块里填写上您对外公布的邮箱号。这样您就可以通过后台“人工”模块处理收到的用户通过邮箱发来的客诉了。

Facebook 私信

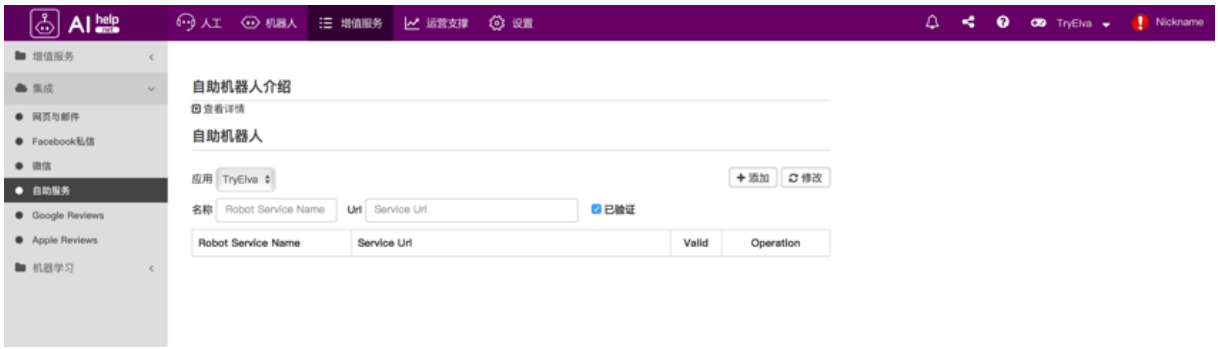


按照 Facebook 接入教程成功接入后，机器人可以自动基于 FAQ 回复用户的私信。

微信

按照微信接入教程成功接入后 机器人可以基于 FAQ 在微信公众账号上自动回复用户的问题。

自助服务



例如，用户充值不到账的问题。在自助服务里配置好接口，用户就可以在客户端查看自己的充值记录自助解决问题。

Google Reviews

按照 Google Reviews 接入教程成功接入后，机器人可以自动基于 FAQ 回复用户的私信。

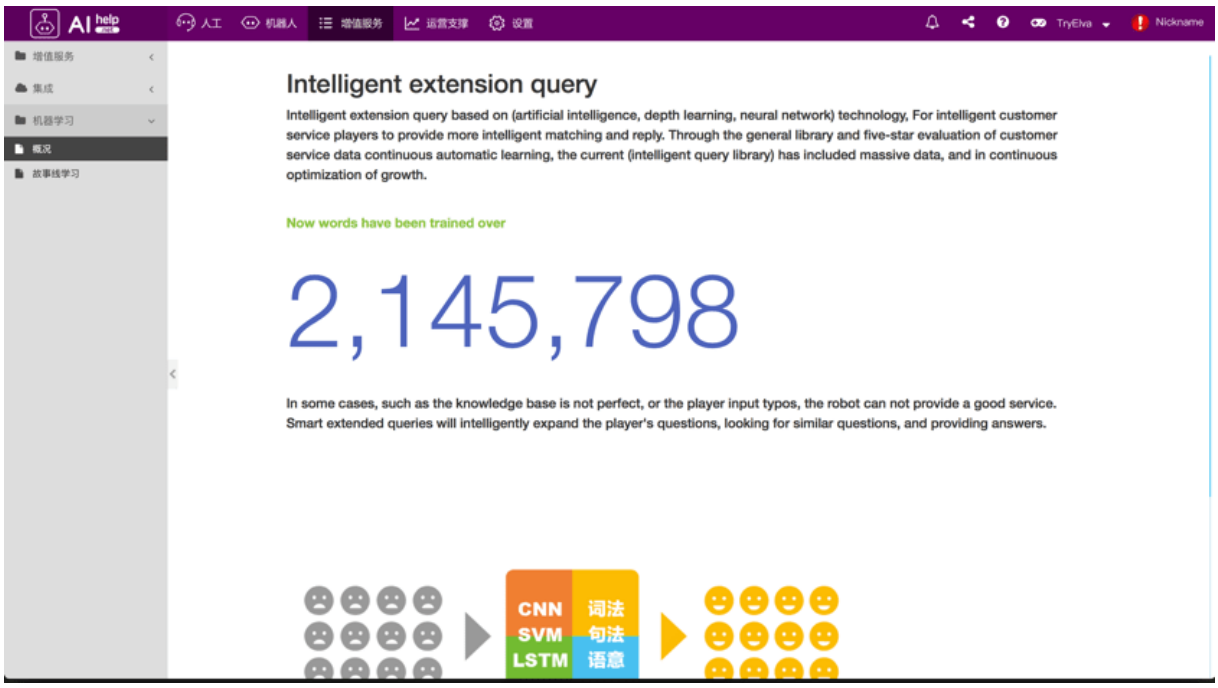
Apple Reviews

按照 Apple Reviews 接入教程成功接入后，机器人可以自动基于 FAQ 回复用户的私信。

2.3.3 机器学习

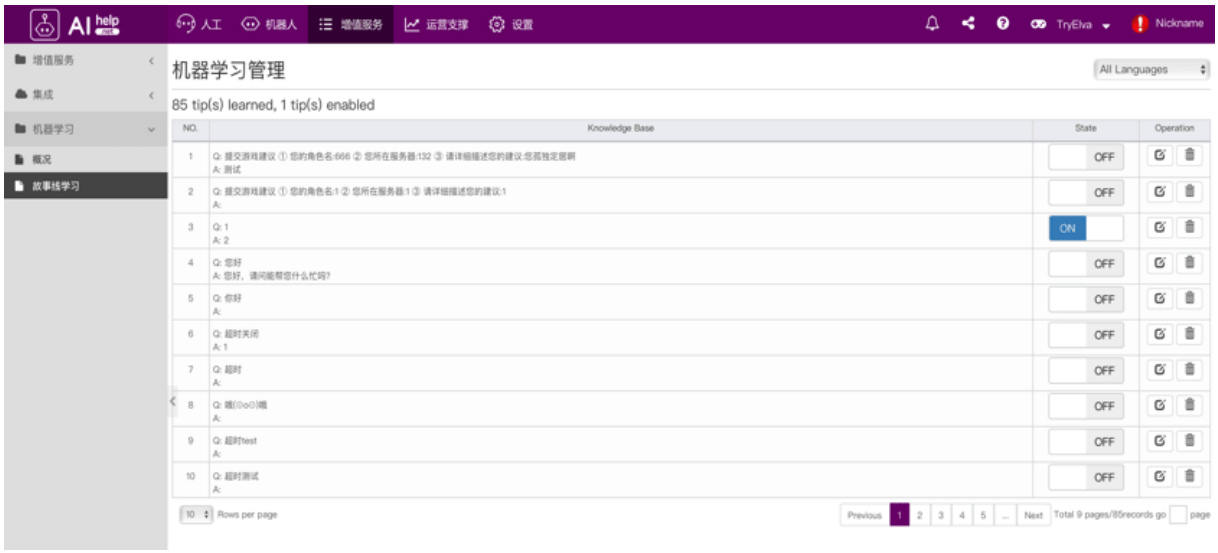
概况

机器人目前训练情况，如下图，机器人目前训练了 2,145,798 个单词。



故事线学习

故事线学习页面会记录用户与客服人员沟通的记录，并选取用户给予 5 星的评价，加进自己的回答库。

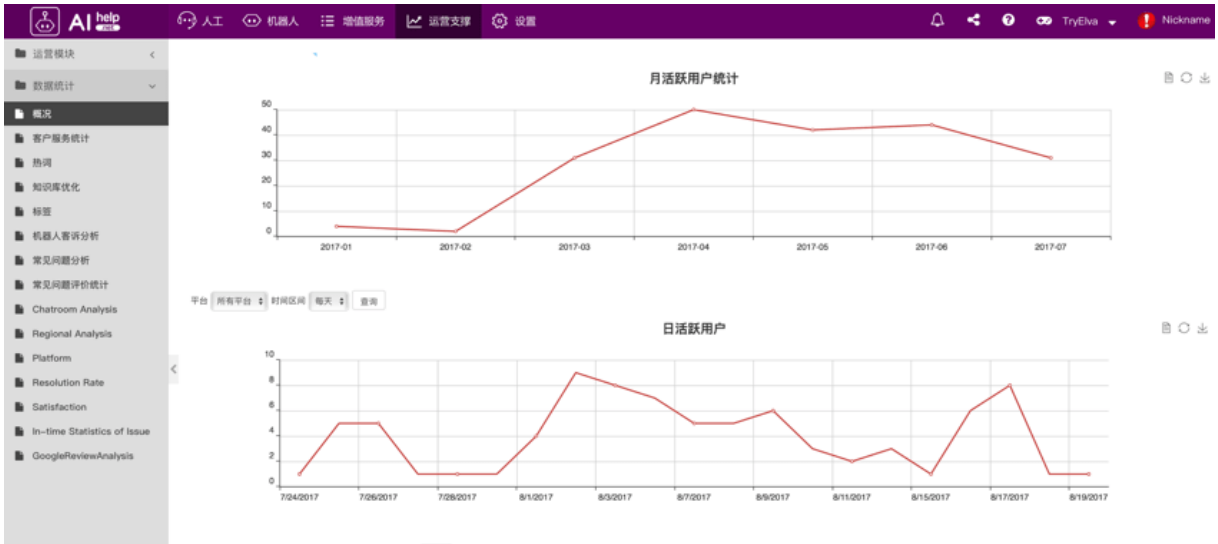


2.4 运营支撑

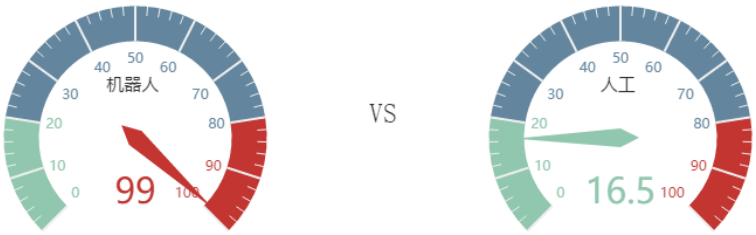
2.4.1 概况

- 日活跃用户世界地图

- 月活跃用户统计&日活跃用户



➢ 评价（人工客服与机器人工作情况对比）



项目	机器人	人工
客诉生成量	5977	805
客诉解决量	5882	179
积压量	0	348
平均满意率	98.41	47
首次响应时间	及时响应	23.2

包括客诉生成量，客诉解决量，积压量，平均满意率，首次响应时间。

接下来还有 AIhelp 打开次数，机器人/人工客诉生成量，机器人无用客诉生成量等信息的对比。

2.4.2 客户服务统计

根据语言，平台，分组，客服，时间区间进行数据的筛选。

客服名称：客服人员名称

分组：客服人员所属分组（需要在后台的设置—>客服分组开启分组）

客诉解决量：客服人员解决的客诉量

客诉批量解决量：客服人员使用批量回复功能解决的客诉量

积压量：客诉分配量—分配客诉中解决的客诉量

首次响应时长：从客诉创建到首次响应花费的时间（首次响应时长总和/首次响应的客诉数）

分配后首次响应时间：从客诉被指派到首次响应花费的时间（从客诉被指派到首次响应花费时间总和/首次响应的客诉数）

平均解决时长：客诉从创建到被解决花费的时间（客诉的解决总时长/客诉解决量）

分配后平均解决时长：从客诉被指派到被解决花费的时间（客诉从被分配到解决的总时长/客诉解决量）

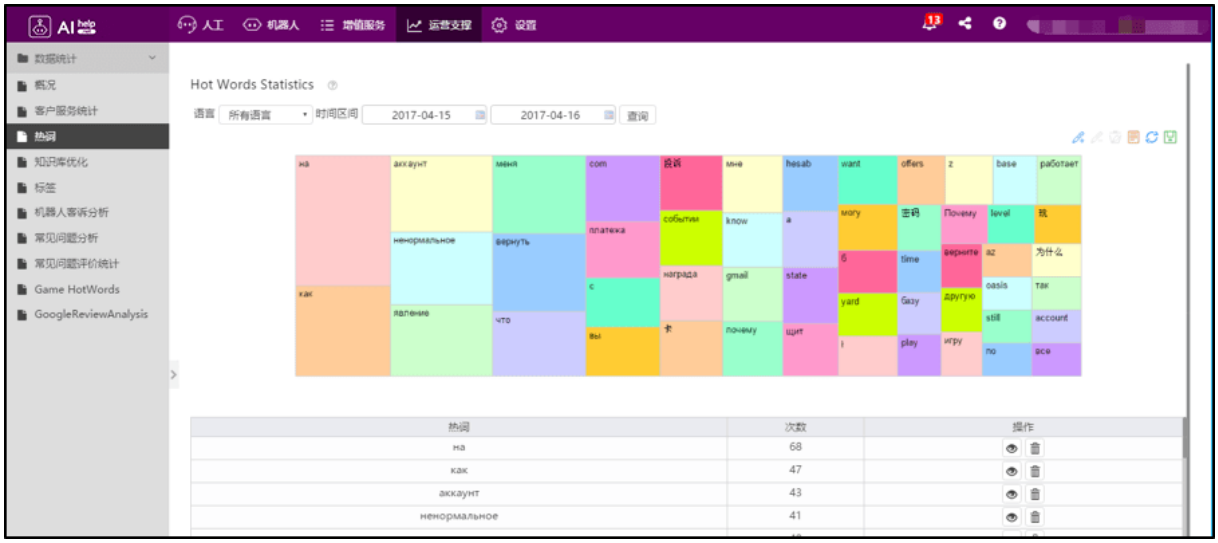
评价率(%)：评价数/客诉解决量

满意率(%)：4，5 星评价数/总评价数

新满意率(%)：（4，5 星评价数+1，2，3 星中解决了用户问题的评价数）/用户评价数

最终得分：综合得分

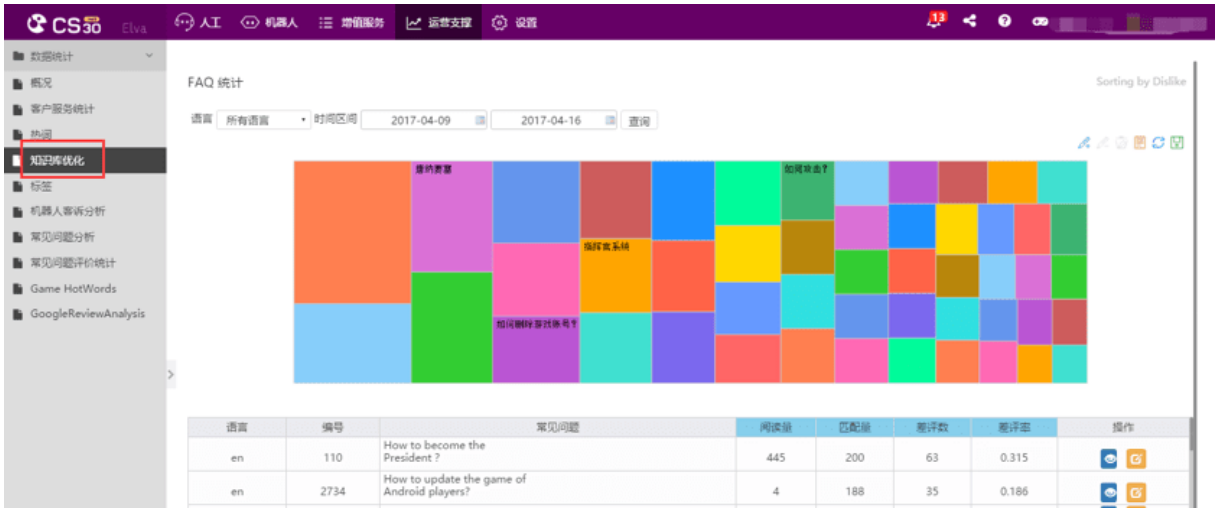
2.4.3 热词



热词的意思是，当用户询问机器人时，机器人没有匹配到答案的用户问题中的词语。

热词统计页面包含一个可视化图形，这个图形主要显示前 50 个热词。以及在您设定的时间段内所有热词的详细信息（例如查看客诉详细信息）。通过这些信息，您可以分析哪个是用户问的热门话题，以及藏在这个话题背后的问题，然后您可以尽快解决。

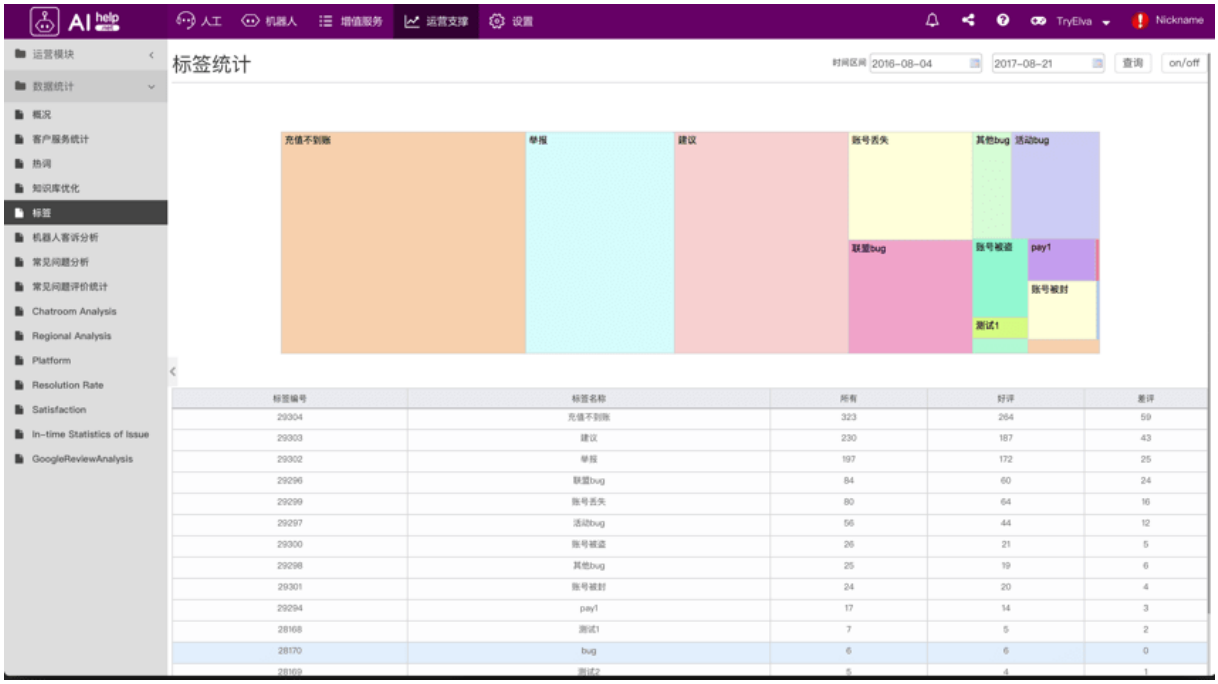
2.4.4 知识库优化



知识库优化页面包含一个可视化图表，主要显示 top50 的常见问题。以及所有的常见问题（常见问题的语言，浏览次数，不喜欢数量等）的详细统计数据，您也可以自定它们的顺序。 通过常见

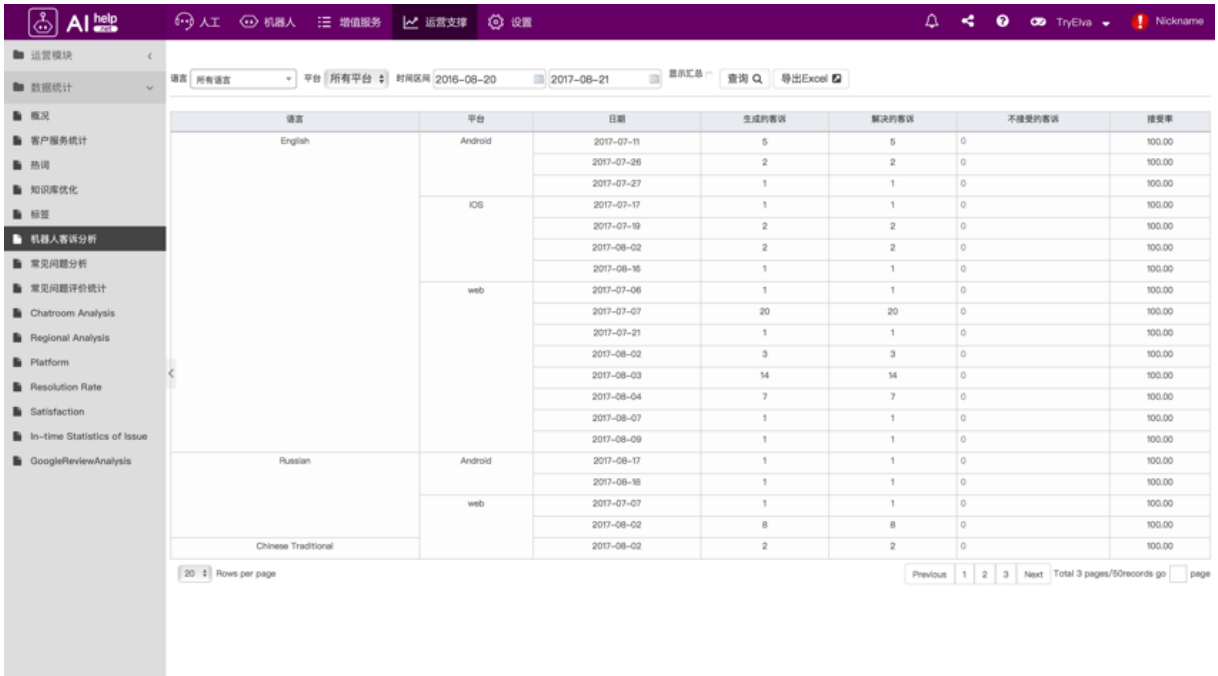
问题统计，您可以分析出哪些常见问题是不合适的并及时修改。

2.4.5 标签



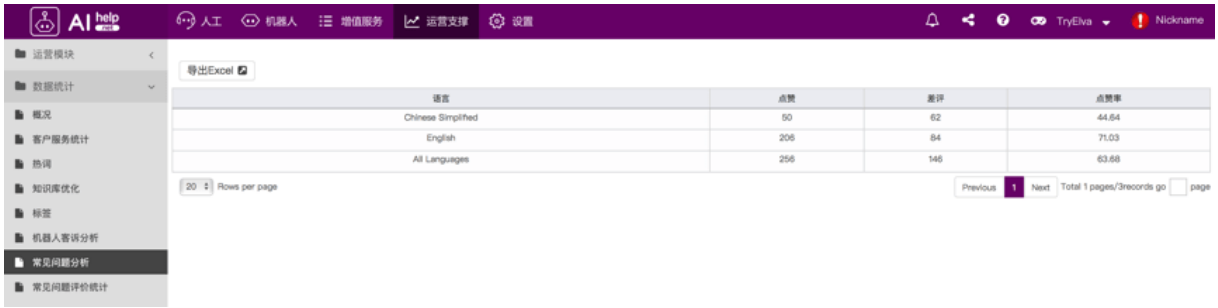
标签统计页面包含一个可视化图表，这个图表主要展示 top50 的标签；还包含由客诉产生的所有标签的详细信息。通过标签统计功能，您可以分析哪个标签是热门标签并找出藏在它背后的问题，进而可以快速解决这个问题。

2.4.6 机器人客诉分析



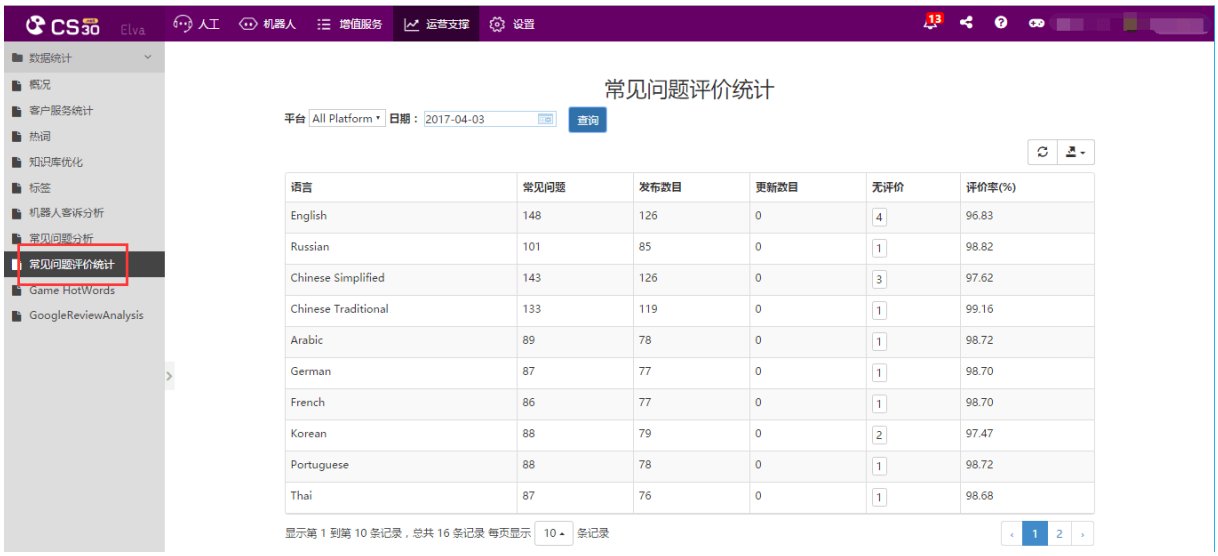
通过机器人客诉分析，点击“不接受的客诉”里的数字查看沟通详情，可以有针对性的优化 FAQ。

2.4.7 常见问题分析



通过常见问题分析，可以清楚的知道哪些语言的 FAQ 优化的比较好，并把得分较低的 FAQ 给到翻译团队继续优化。

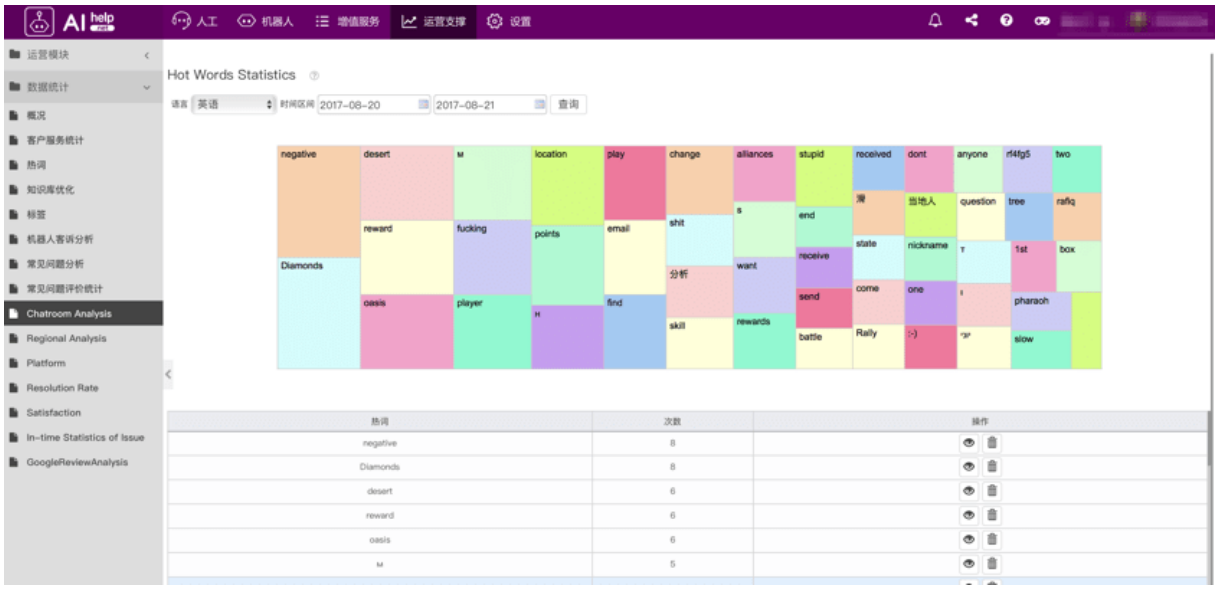
2.4.8 常见问题评价统计



通过常见问题分析，可以看出各个语言 FAQ 的评价率，进而优化评价率低的语言 FAQ。

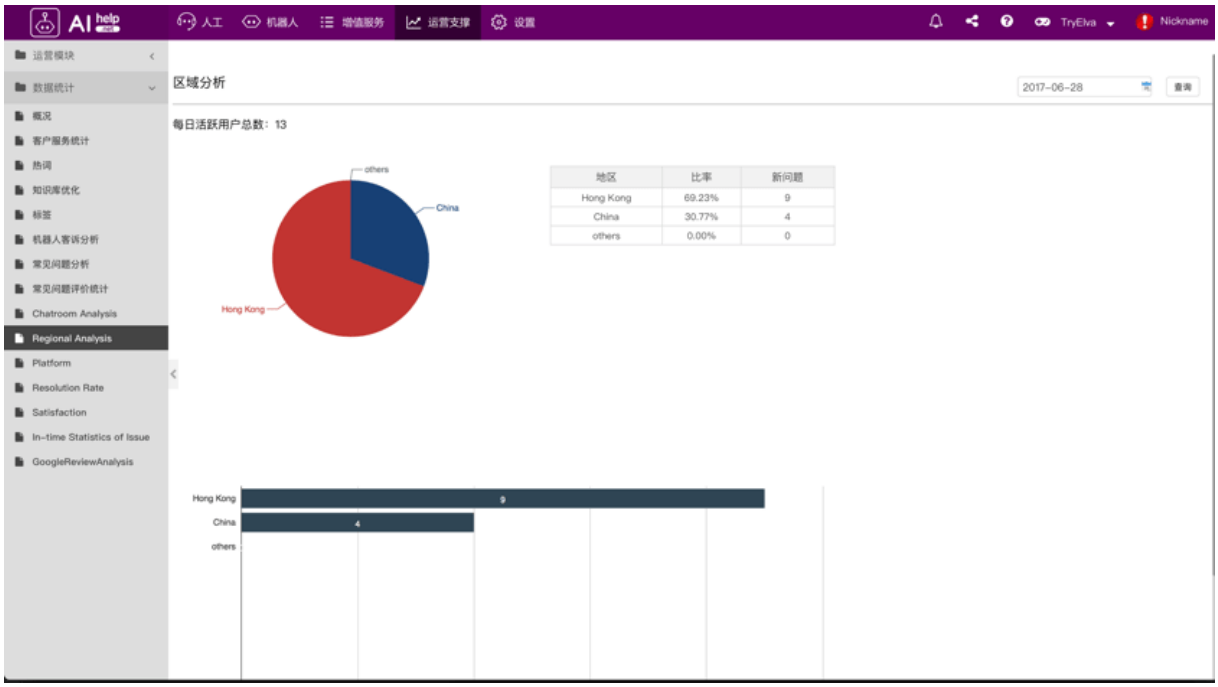
2.4.9 Chatroom Analysis（聊天分析室）

通过聊天分析室，可以统计热词。



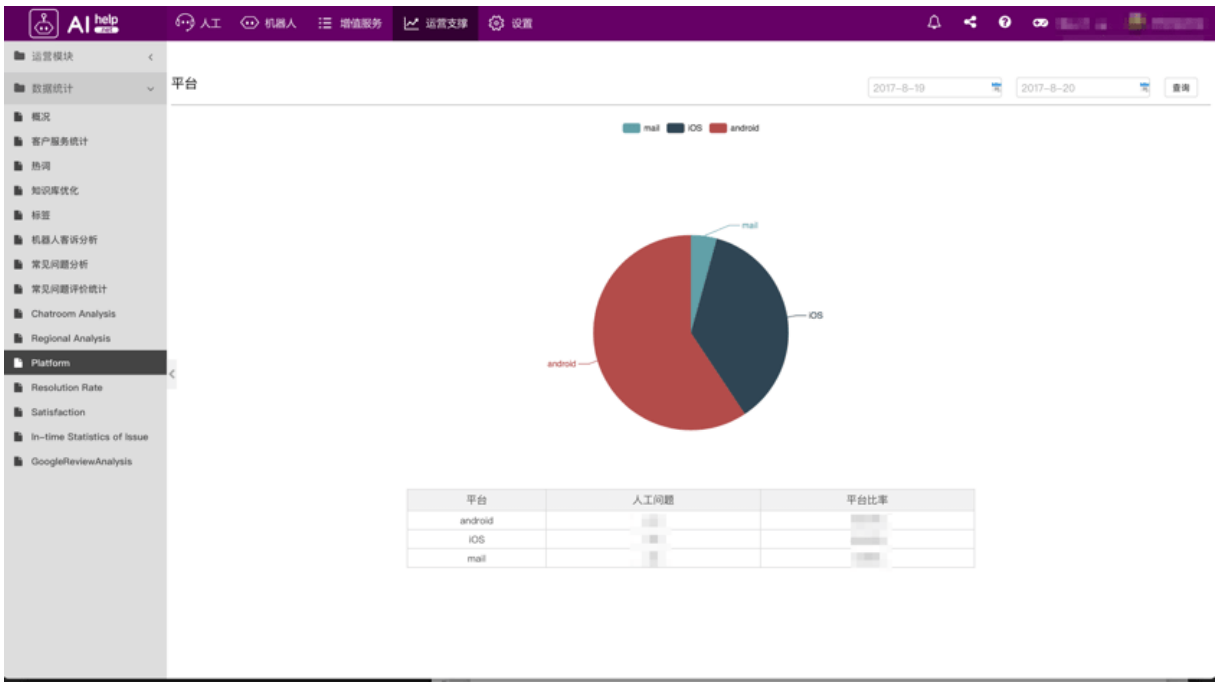
2.4.10 Regional Analysis（区域分析）

通过区域分析，可以按地区统计每日活跃用户总数。



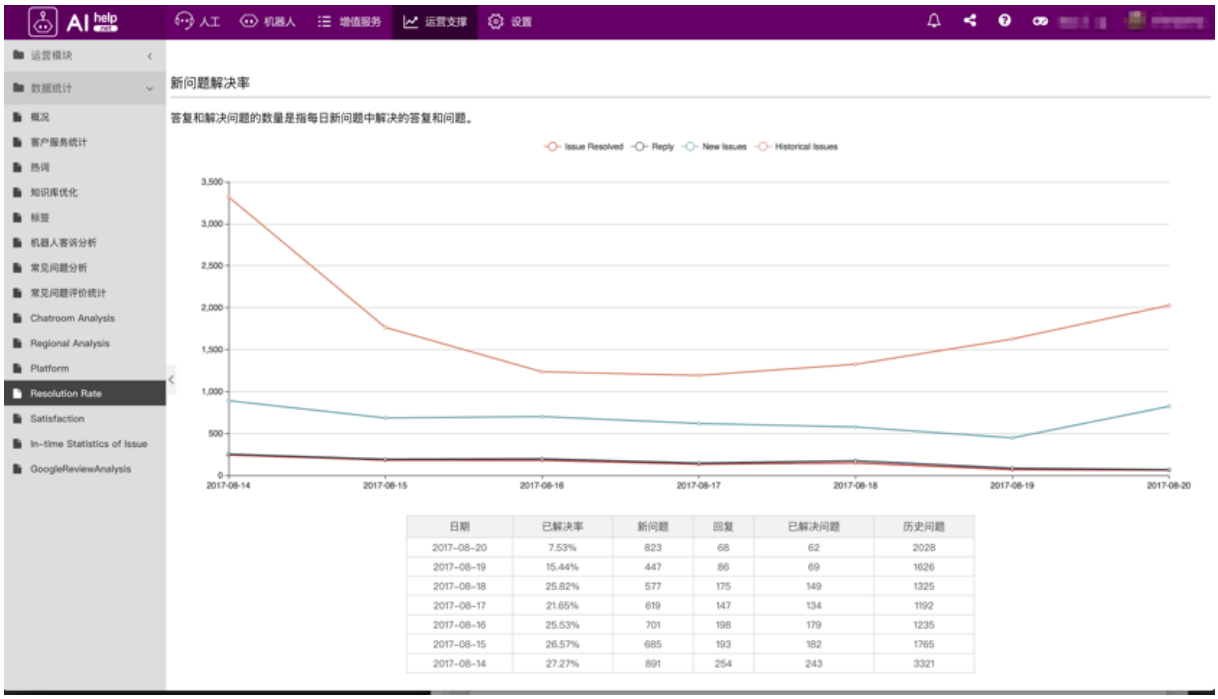
2.4.11 Platform（平台）

通过平台，可以统计热词。



2.4.12 Resolution Rate（新问题解决率）

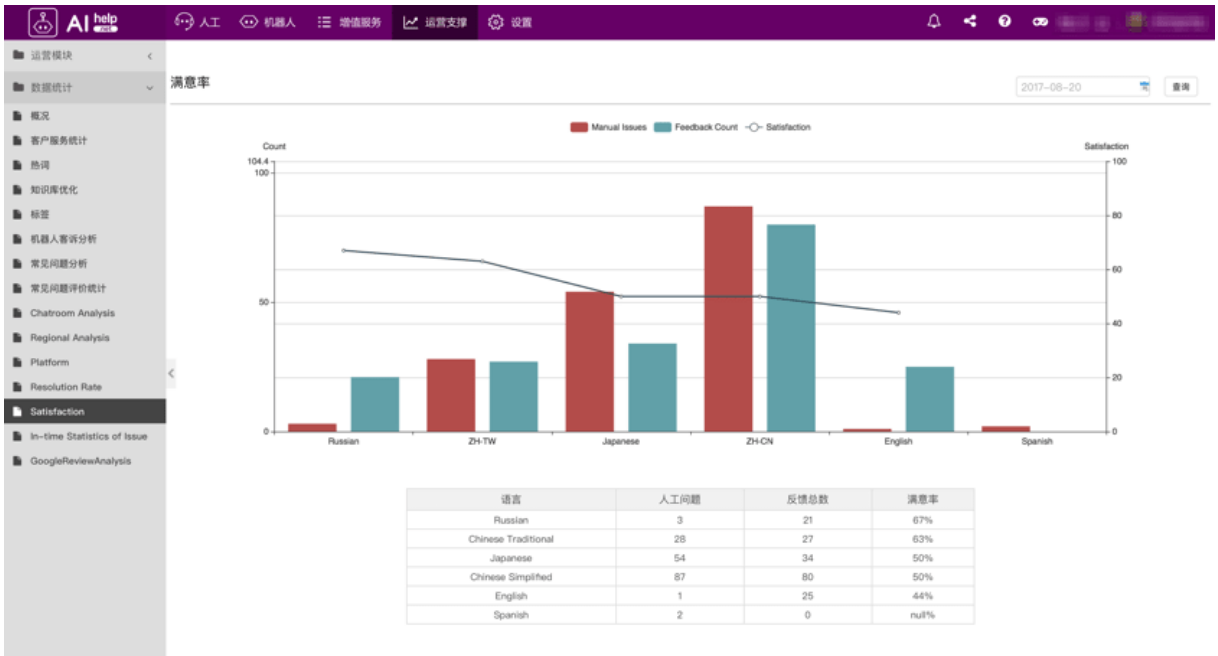
通过新问题解决率，可以统计每日新问题中解决的答复和问题情况。



日期	已解决率	新问题	回复	已解决问题	历史问题
2017-08-20	7.53%	823	68	62	2028
2017-08-19	15.44%	447	86	69	1626
2017-08-18	25.82%	577	175	149	1325
2017-08-17	21.65%	619	147	134	1192
2017-08-16	25.53%	701	198	179	1235
2017-08-15	26.57%	685	193	182	1765
2017-08-14	27.27%	891	254	243	3321

2.4.13 Satisfaction （满意率）

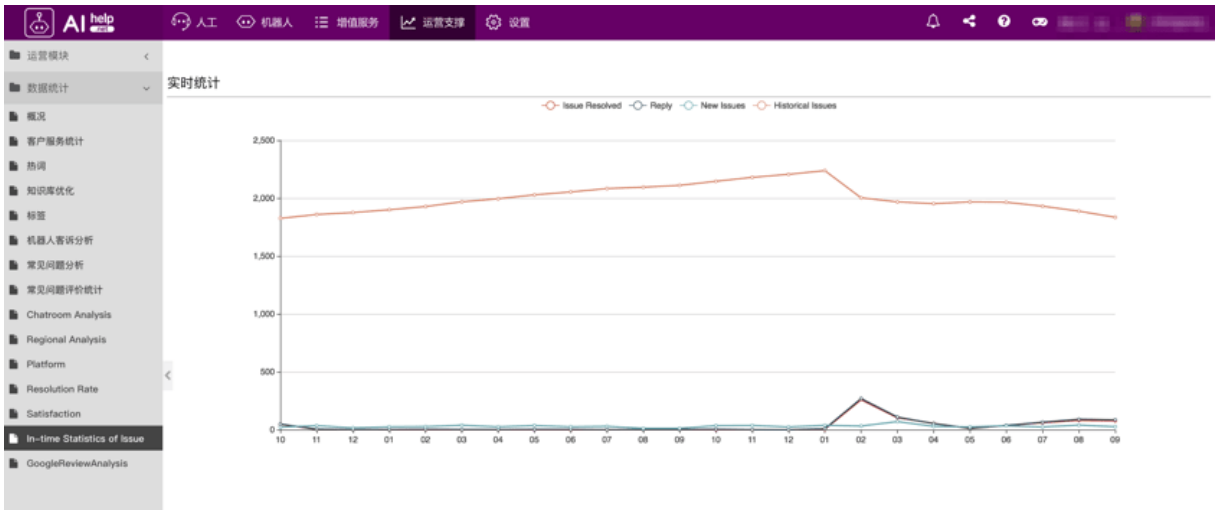
通过满意率，可以统计出各语种的人工问题解答的满意度。



语言	人工问题	反馈总数	满意率
Russian	3	21	67%
Chinese Traditional	28	27	63%
Japanese	54	34	50%
Chinese Simplified	87	80	50%
English	1	25	44%
Spanish	2	0	null%

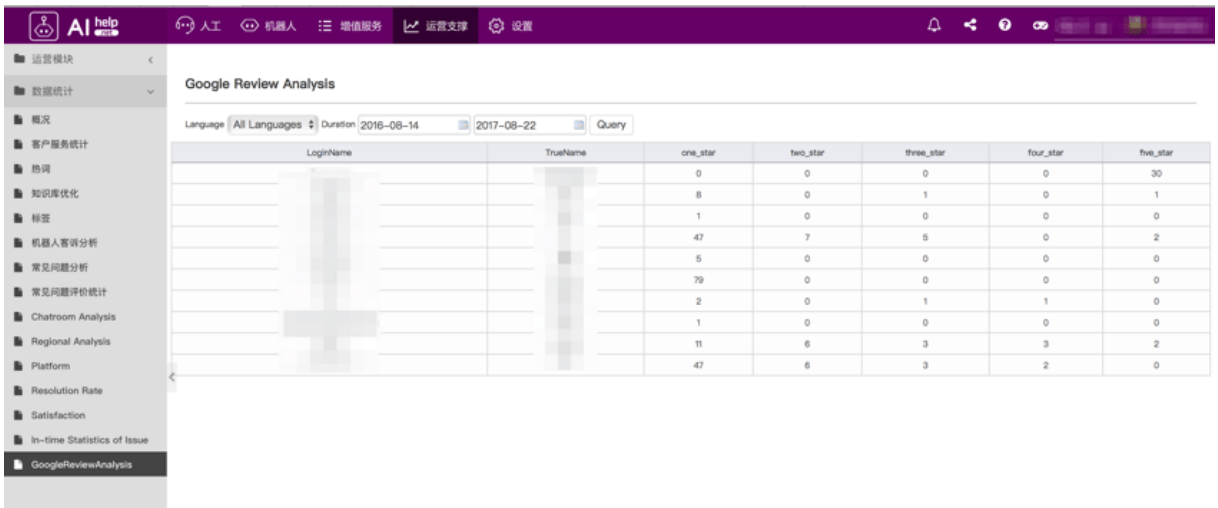
2.4.14 In-time Statistics of Issue（实时统计）

根据实时统计可以统计出问题解决、回复、新问题、历史问题情况。



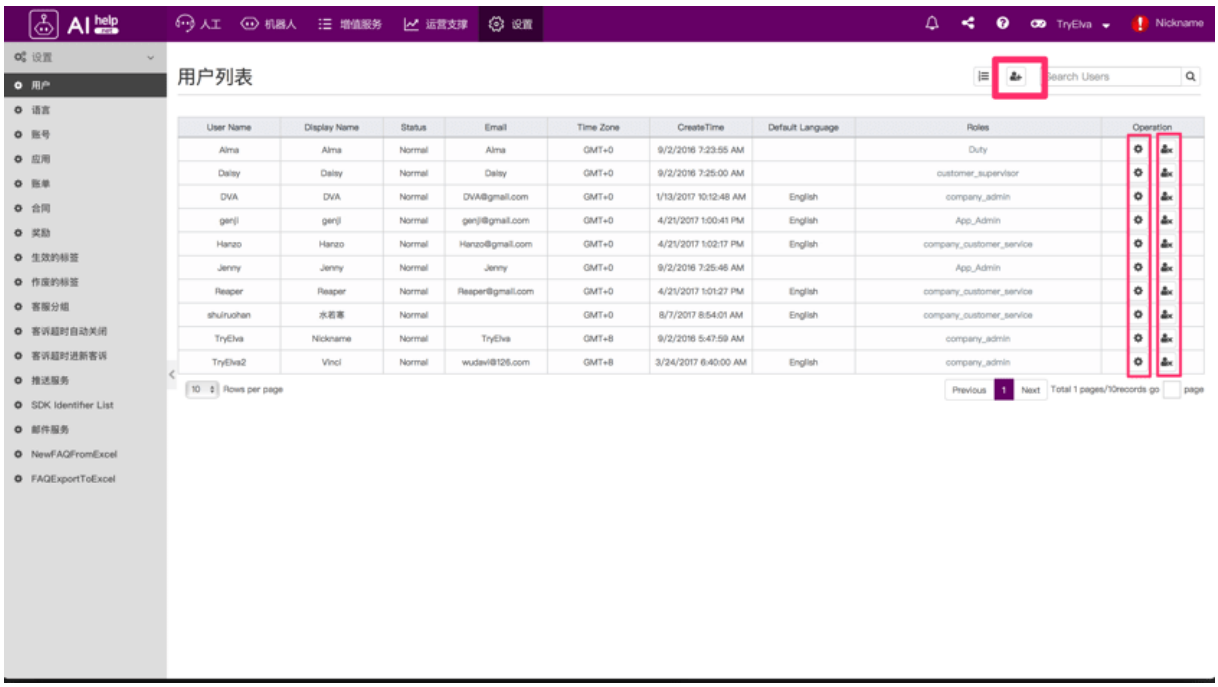
2.4.15 Google Review Analysis

在 AIhelp 后台处理 Google Review 的情况统计。

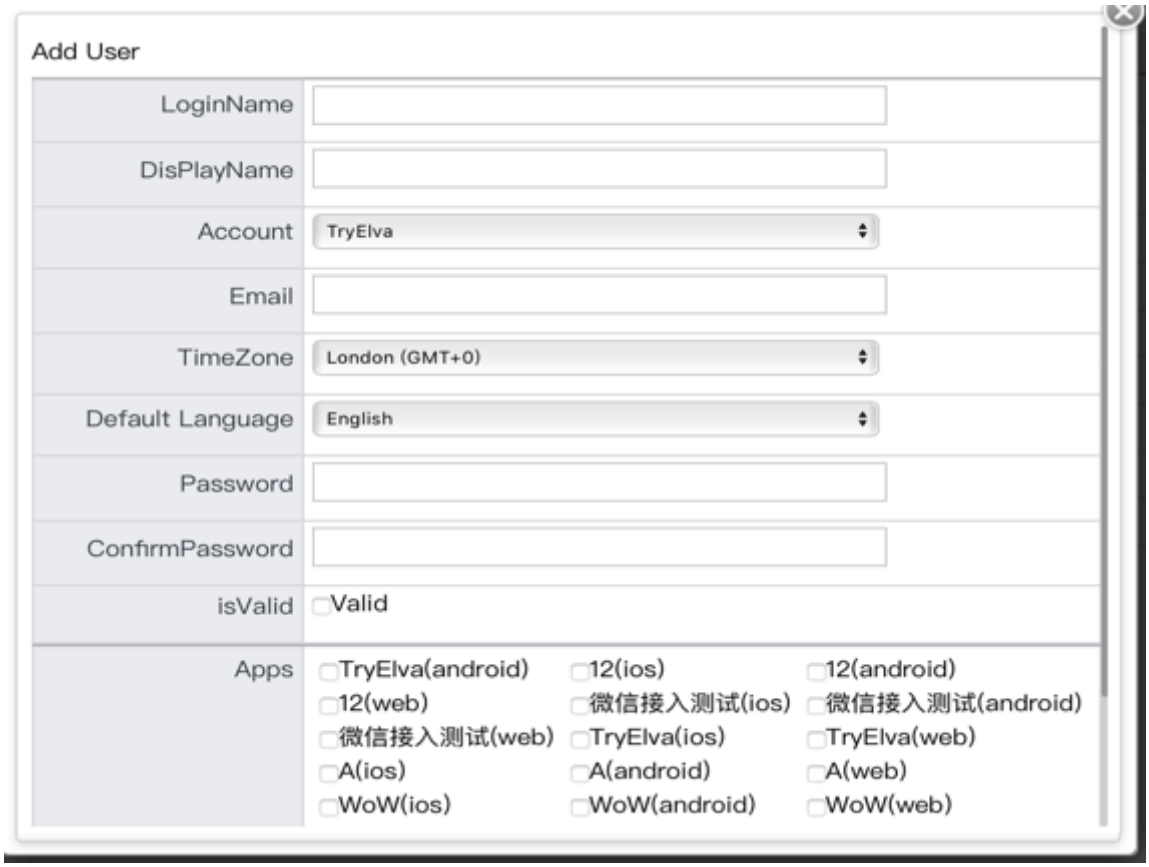


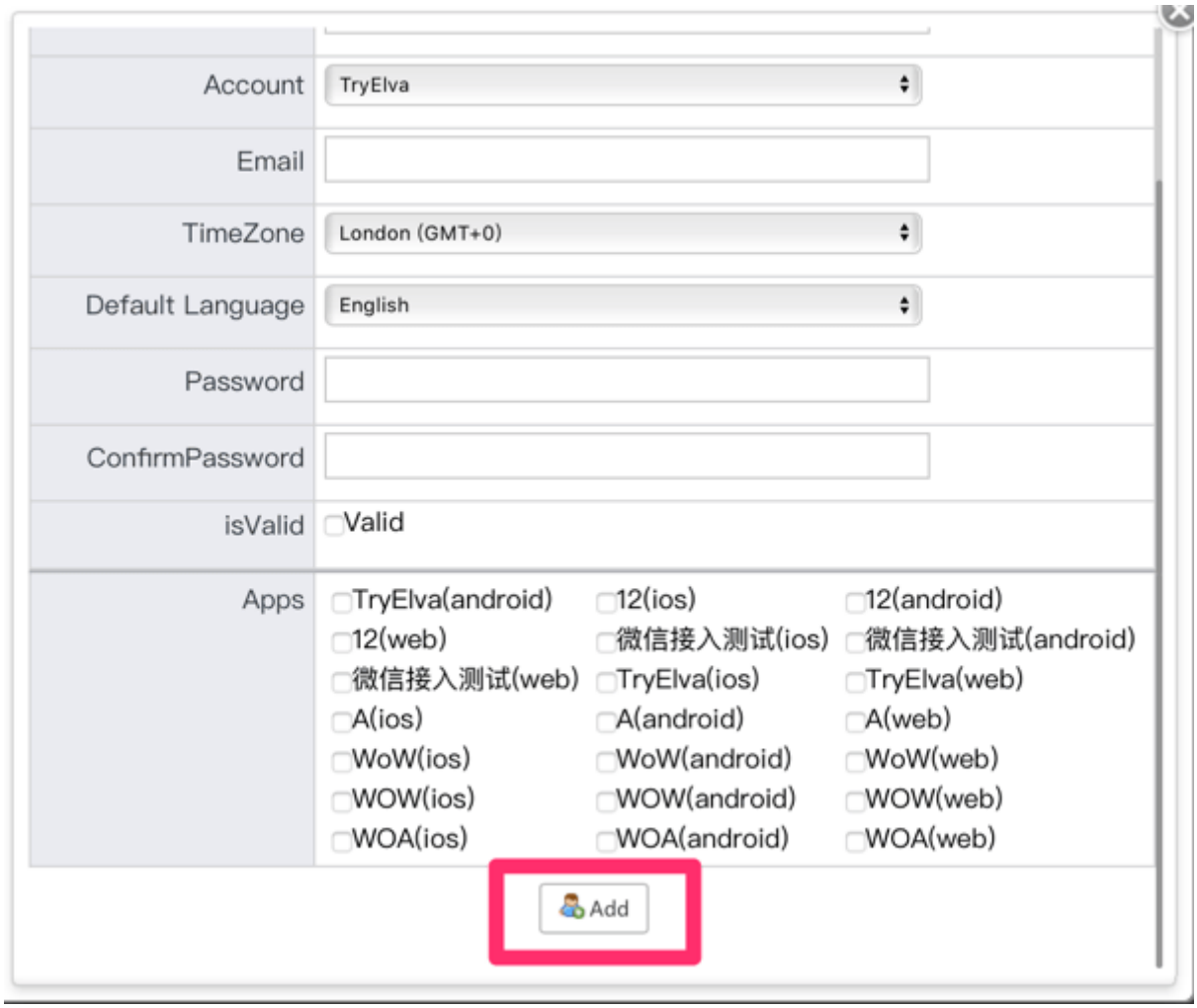
2.5 设置

2.5.1 用户



➢ Add User（增加用户）


Add User
LoginName
DisPlayName
Account
TryElva
Email
TimeZone
London (GMT+0)
Default Language
English
Password
ConfirmPassword
isValid
Valid
Apps
TryElva(android)
12(ios)
12(android)
12(web)
微信接入测试(ios)
微信接入测试(android)
微信接入测试(web)
TryElva(ios)
TryElva(web)
A(ios)
A(android)
A(web)
WoW(ios)
WoW(android)
WoW(web)



LoginName：登陆账号

DisPlayName：客服昵称，用户可视

Account：公司项目

Email：邮箱

TimeZone：时区

Default Language：默认语言

Password：密码

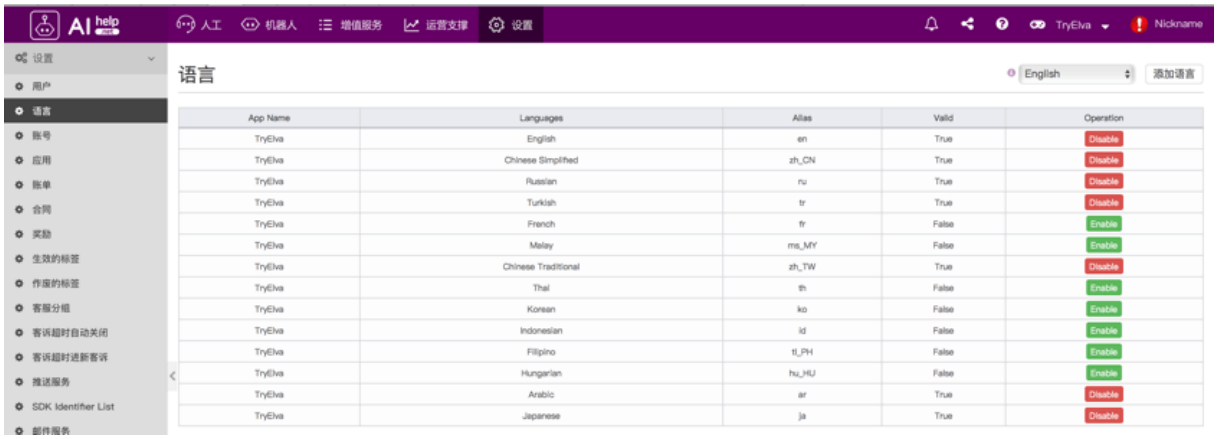
isValid：勾选可以在当前分组筛选个人数据，不勾选则不能筛选

- Set（编辑用户权限）

➢ Delete（删除用户）

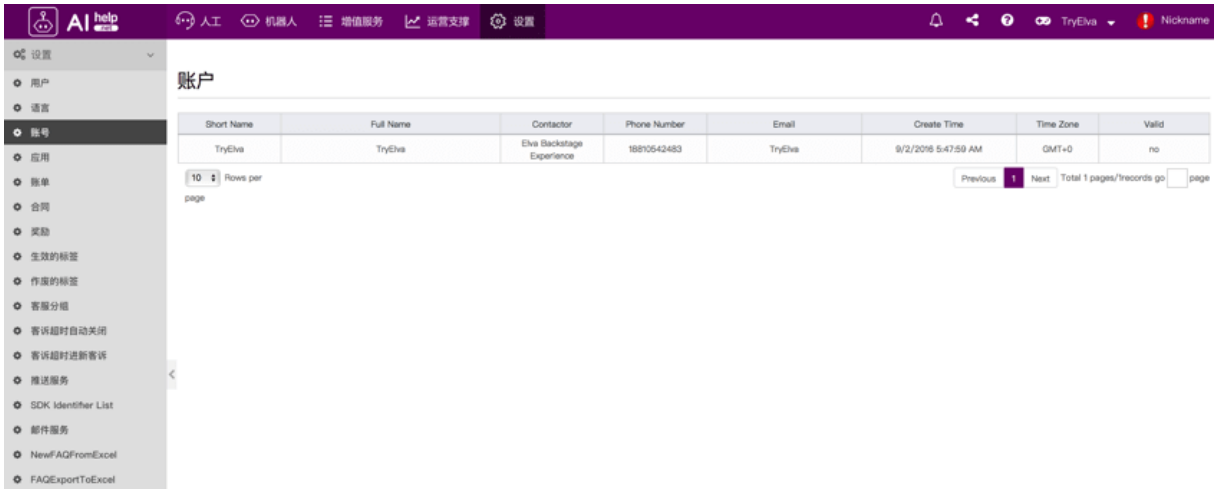
2.5.2 语言

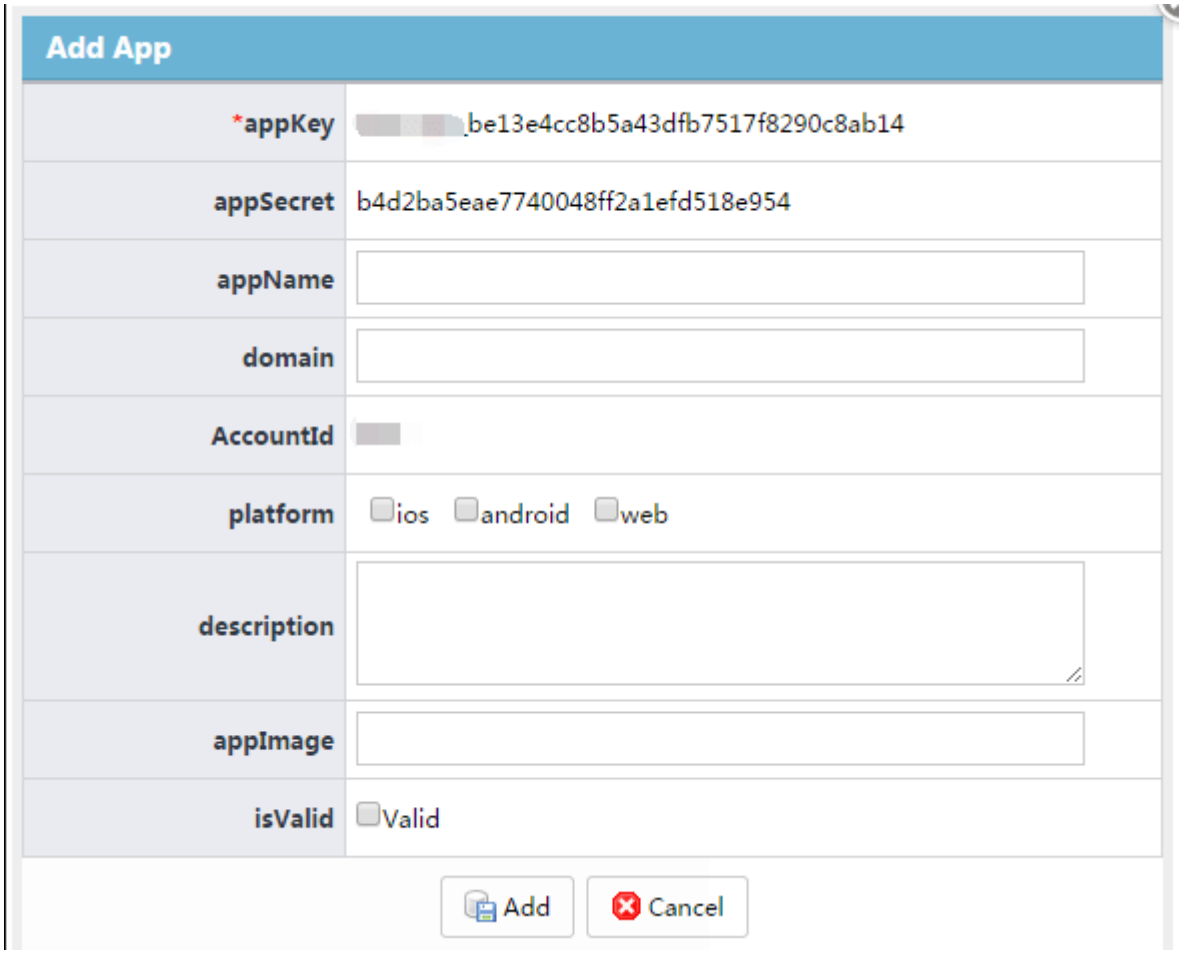
服务语言设定。



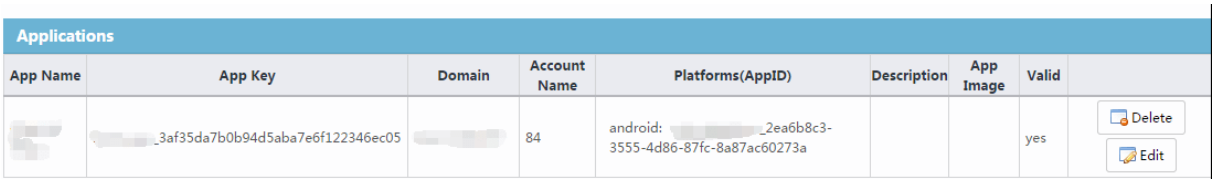
2.5.3 账号

公司账号信息。





2.5.4 应用

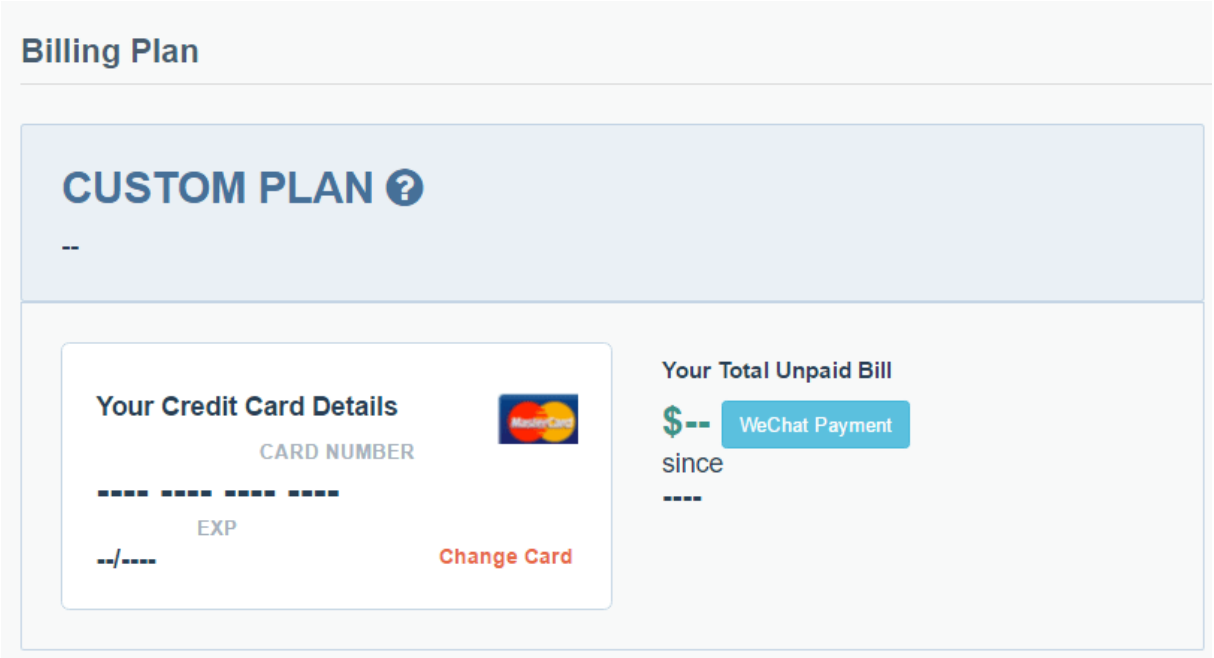


Applications

App Name	App Key	Domain	Account Name	Platforms(AppID)	Description	App Image	Valid	
	_3af35da7b0b94d5aba7e6f122346ec05		84	android: _2ea6b8c3-3555-4d86-87fc-8a87ac60273a			yes	Delete Edit

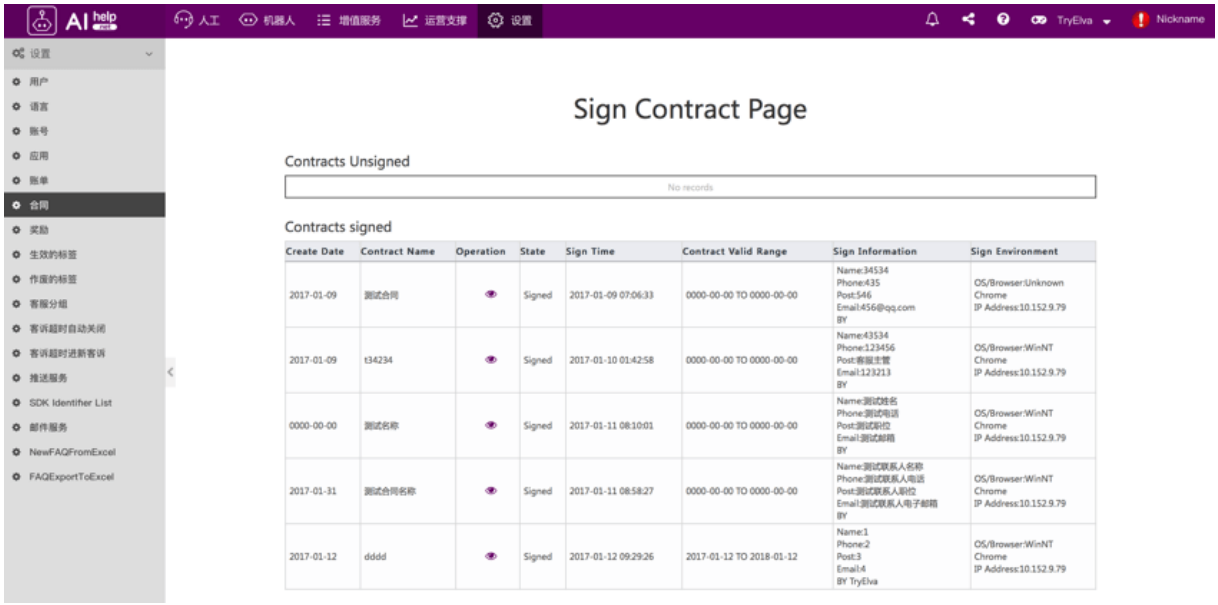
SDK 接入会用到这里的 APP Key, Domain, APP ID 的信息。

2.5.5 账单

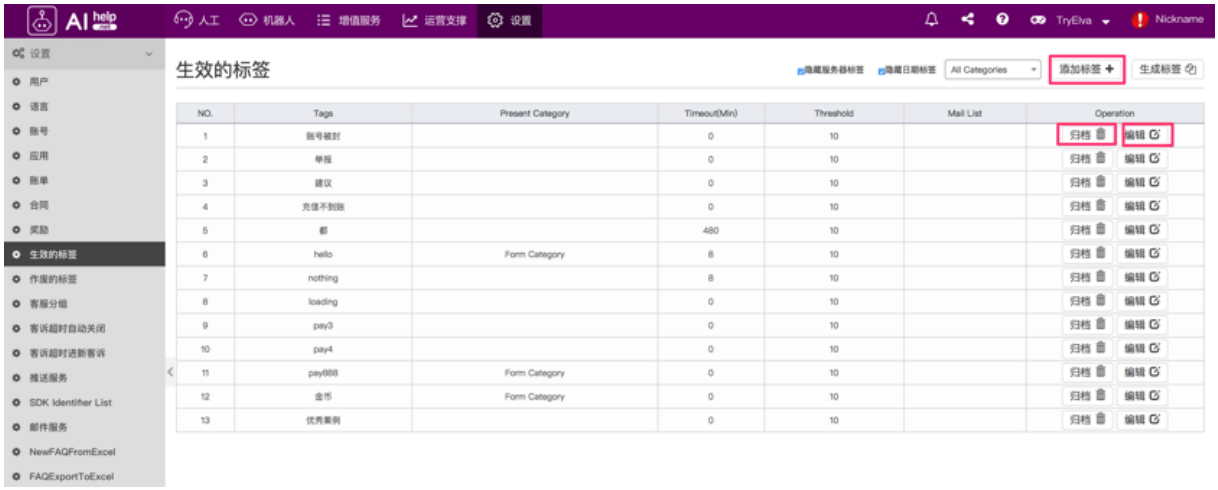


2.5.6 合同

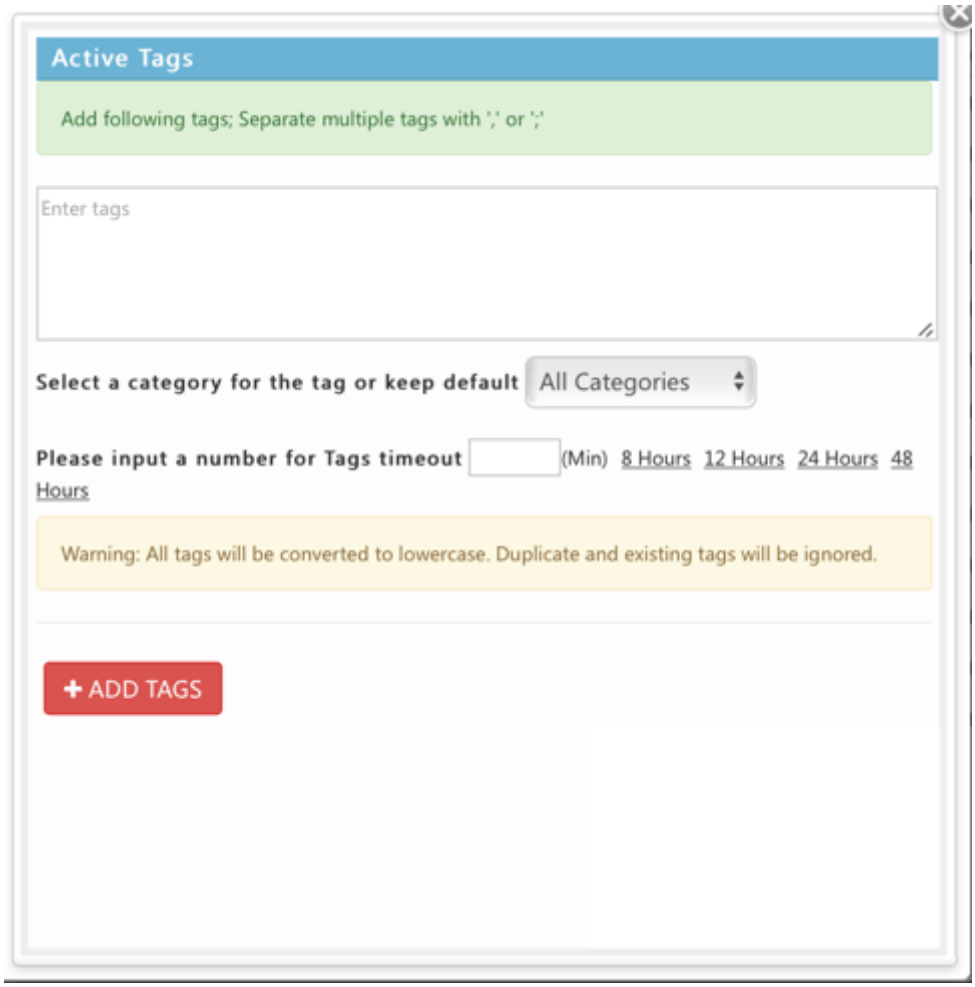
可将合同录入在后台系统。



2.5.7 生效的标签



➢ 增加标签

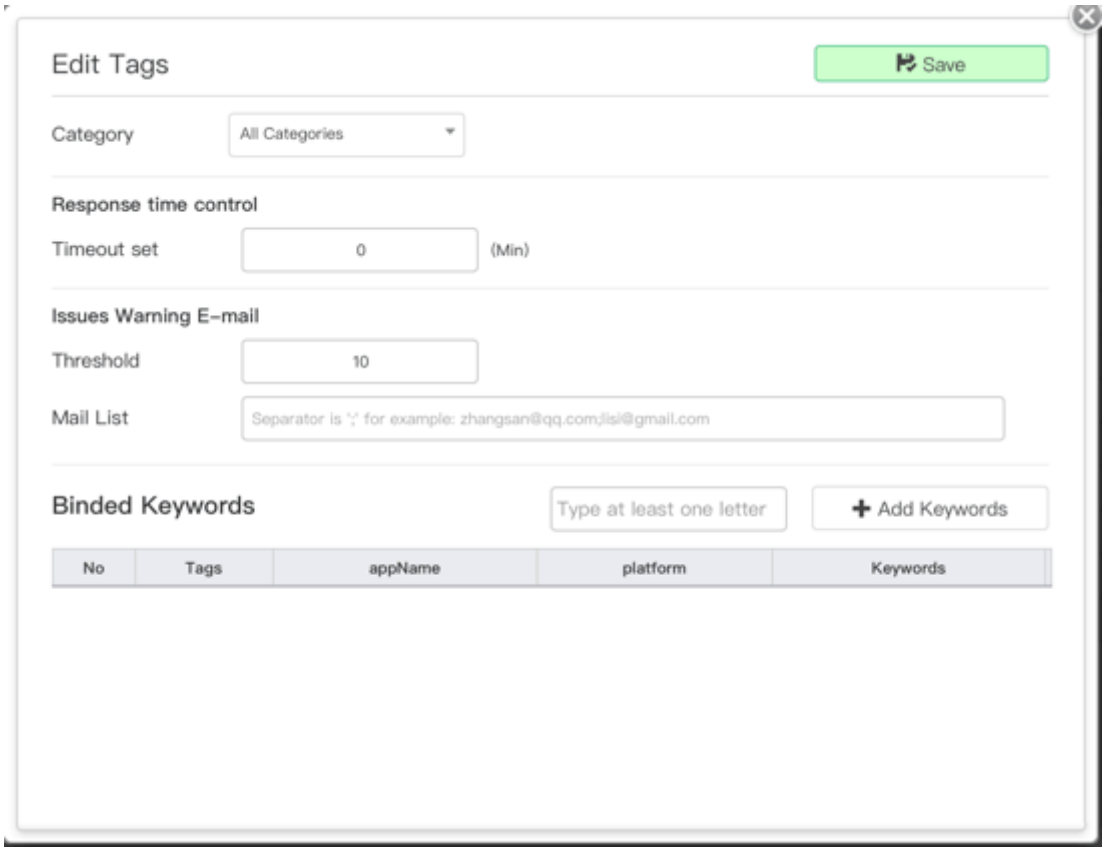


Timeout：当用户问题超过您设置的时间后依然没有得到客服人员回复，就对用户的客诉进行标记，提示客服人员尽快解决用户问题。

➢ 编辑

设置标签的分组，编辑 Timeout 值，以及移除操作。

可以为 Tag 设置关键词，来源就是您在 FAQ 里设置的那些关键词。当用户的问题中包含了您设置的关键词，不仅会向用户展示相应的 FAQ，还会给这条客诉打上相应的 tag，方便管理和处理。



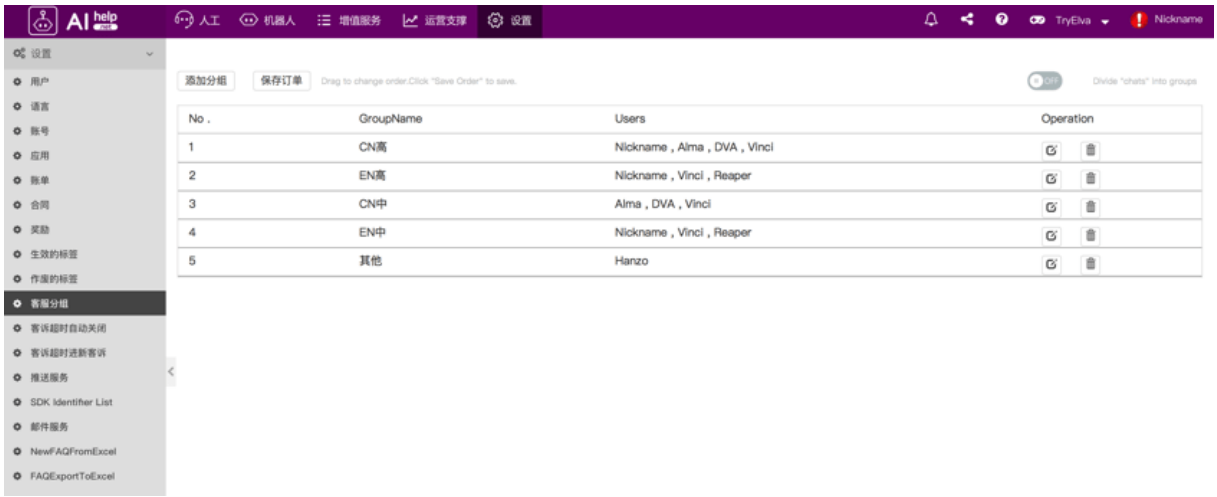
➢ 档案

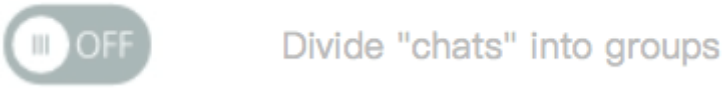
将暂时不使用的标签，移动到档案标签分组。

2.5.8 作废的标签

可以将备用标签恢复至使用分类。

2.5.9 客服分组





➢

此按钮显示开启 ON：可以根据分组进行客诉指派

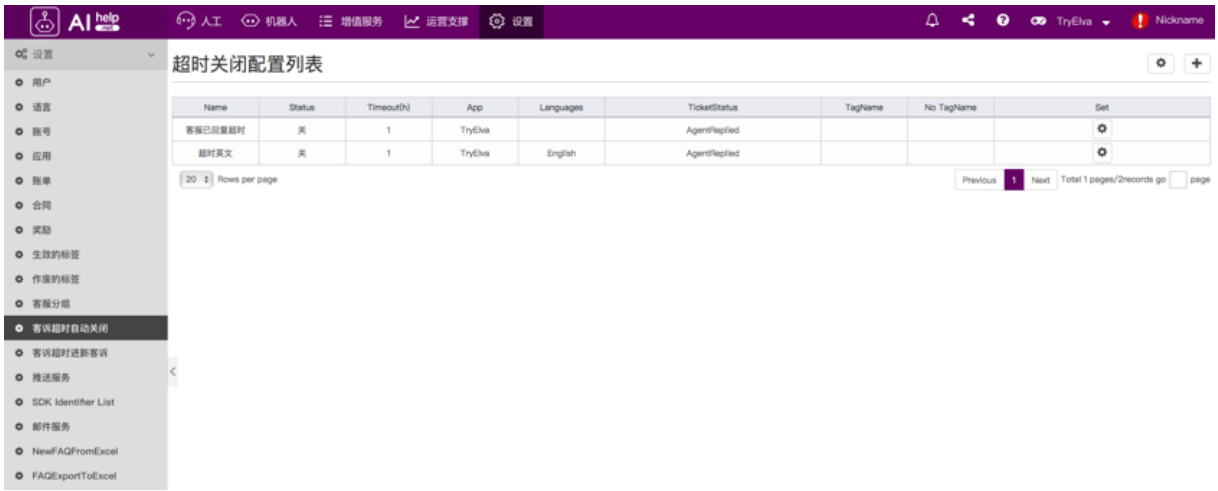
此按钮显示关闭 OFF：不能根据分组指派客诉

➢ 通过客服、语言、反馈渠道、产品、标签进行分组的创建，创建分组以后，可以通过此分组对 vip 等级进行不同的 vip 等级进行分组以及数据统计。

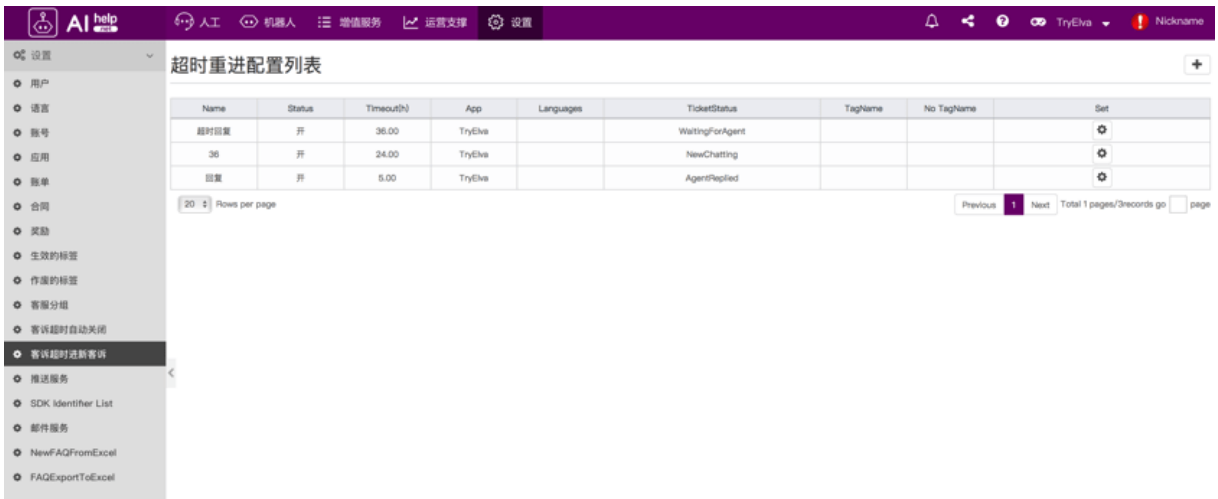
GroupInfo	
GroupName	
GroupUser	
Language	
App	
Platform	
Tag Category	
VIP Class	
Form Category	
No Category Tags	
Doesn't have any of these Tags	

Save Cancel

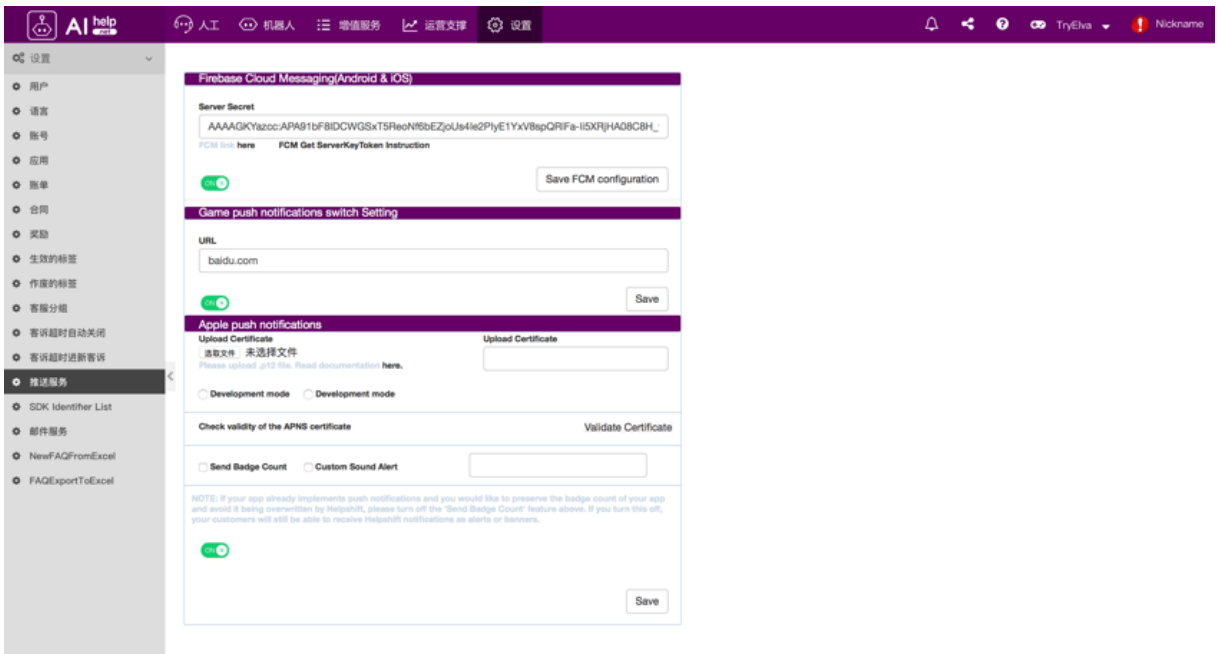
2.5.10 客诉超时自动关闭



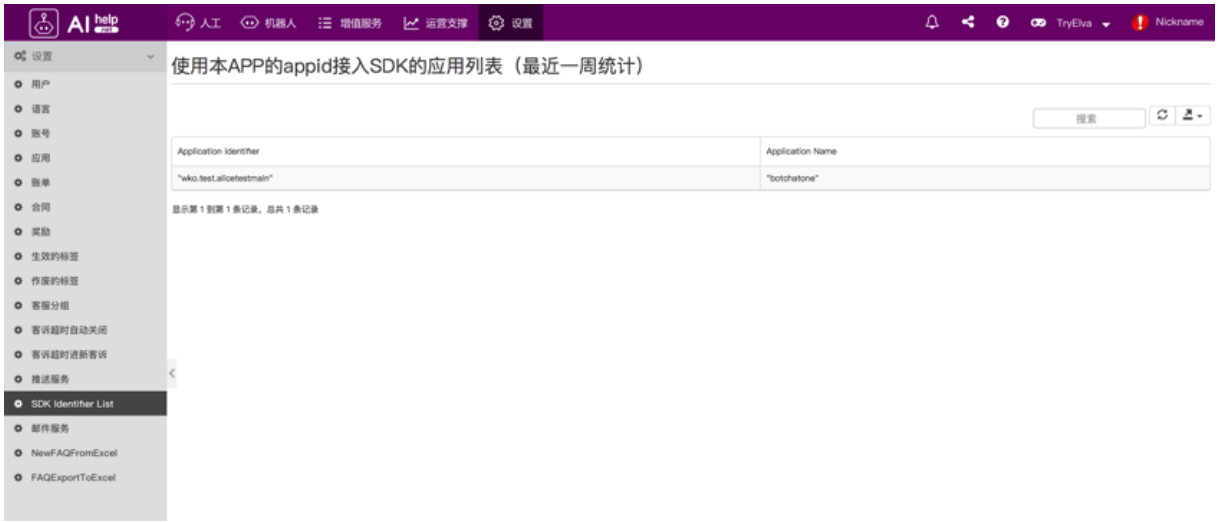
2.5.11 客诉超时进新客诉



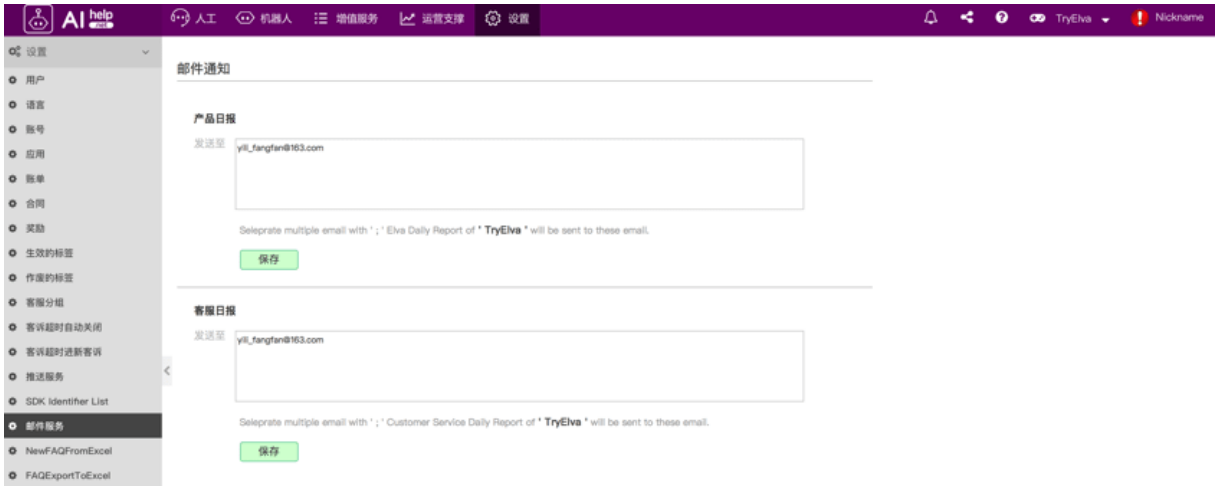
2.5.12 推送服务



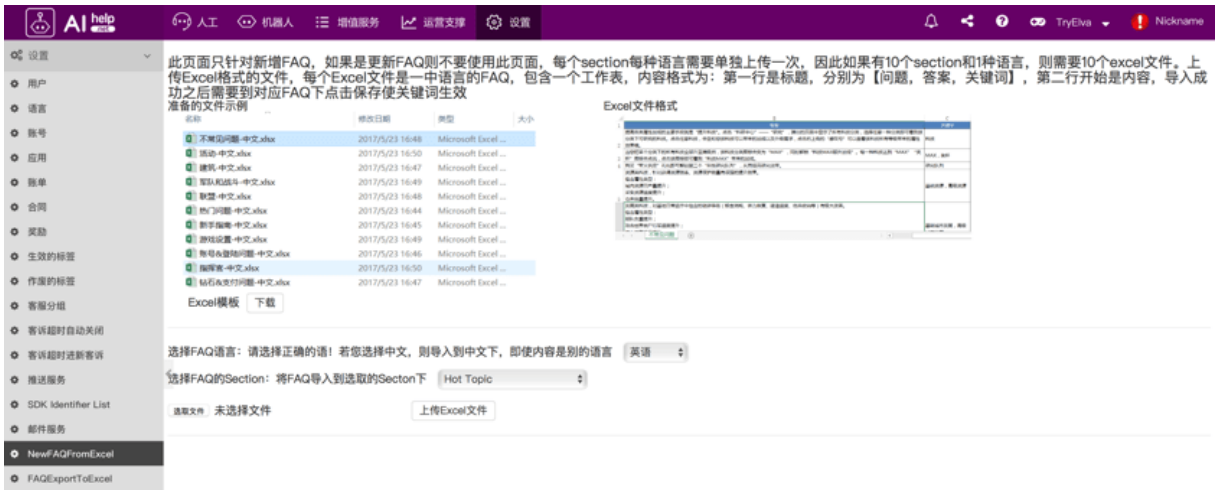
2.5.13 SDK Identifier List



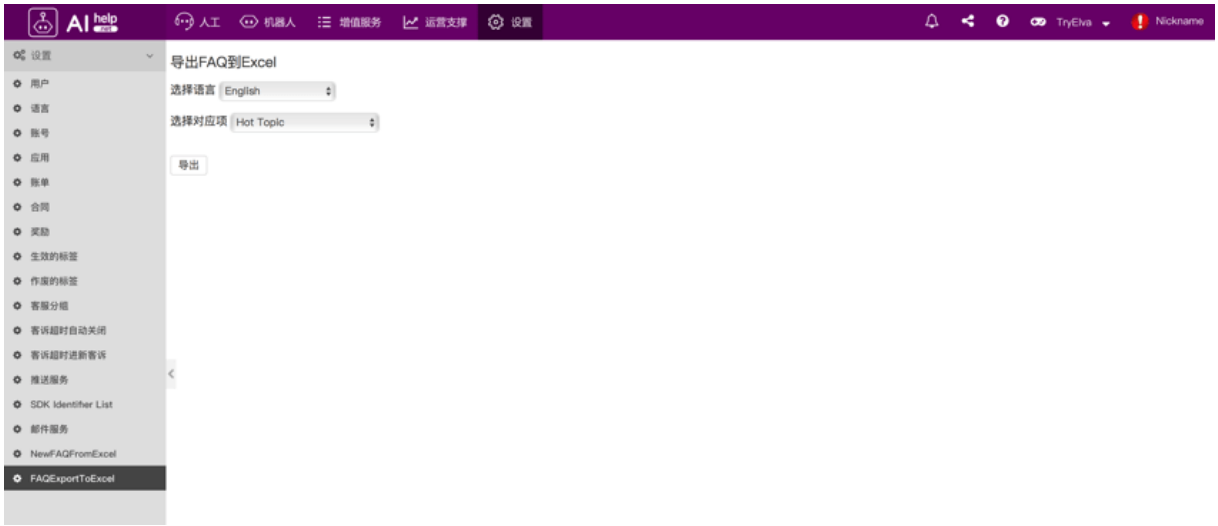
2.5.14 邮件服务



2.5.15 New FAQ From Excel FAQ Export To Excel

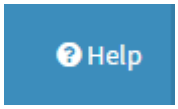


2.5.16 FAQ Export To Excel



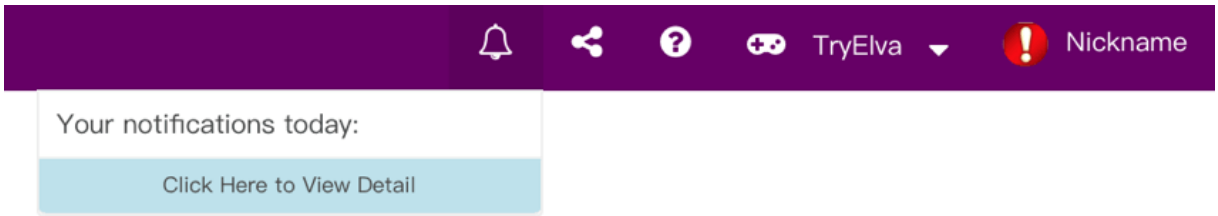
2.6 系统

2.6.1 帮助



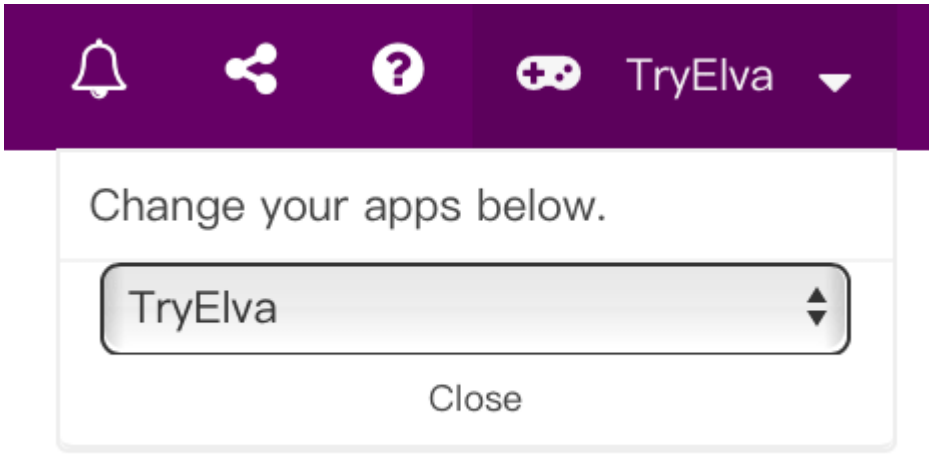
如果您对 AIhelp 的使用还有不清楚的地方，可以点击 Help 进入 AIhelp Customer Support 页面。

2.6.2 预警功能



我们设置了对 Tag，Hotwords 等的预警功能。以 Tag 为例，您可以设置某个 tag 短时间内用户反馈数量超过一定值就报警。这样能帮助您及时发现问题。还支持通过邮件预警。

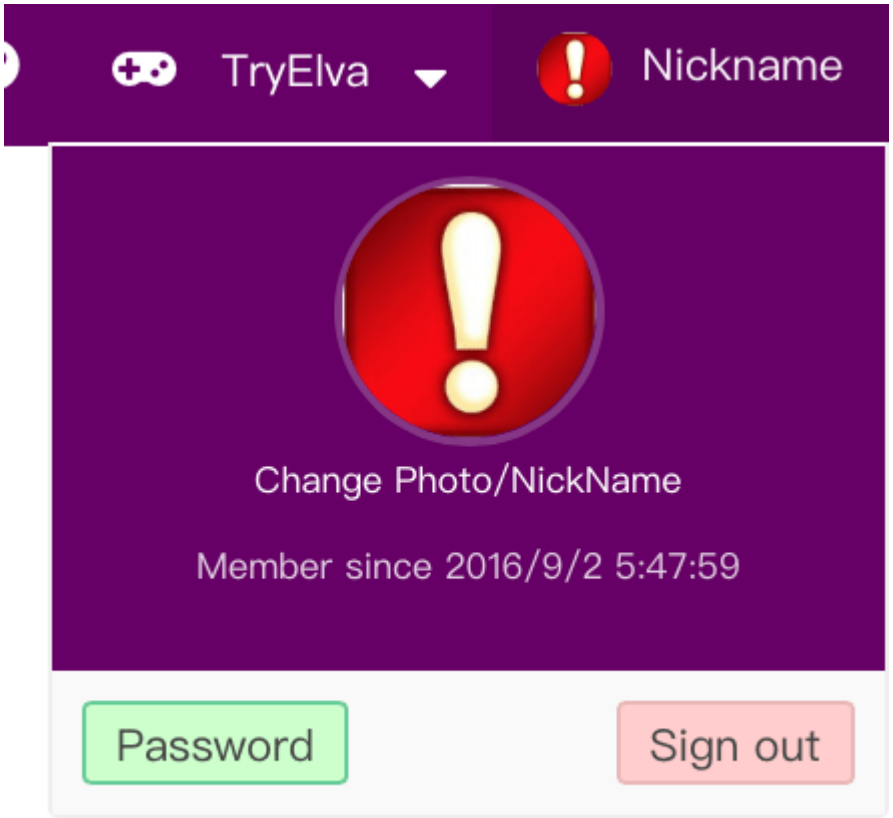
2.6.3 产品选择



可以在该账号下，切换不同的应用。

2.6.4 账号设置

修改密码，昵称，头像和退出 AIhelp 后台。


TryElva
Nickname
Change Photo/NickName
Member since 2016/9/2 5:47:59
Password
Sign out