

客服

新消息

默认：根据对话时间从最早的排列；
颜色区分用户和商家；
此菜单显示的内容是用户创建的新对话，然后后台的客服人员可以自动进行抓取。
对话创建时间：用户给客服发送信息的时间并且这个用户目前没有对应的客服人员；

刷新

对话创建时间	用户昵称	用户类型	信息内容	操作
2018/06/15 8:25	顽强机器人	商家	为什么我被禁了？	对话 结束对话
2018/06/15 9:15	顽强机器人	用户	为什么我被禁了？	对话 结束对话

对话 - 顽强机器人

为什么我被禁了？

2018/02/05 08:20

王斌

你的言语被警告

我想申请退款

2018/02/05 08:20

徐龙飞

好的，马上为你办理

2018/02/05 08:20

张大龙

已经办好了，请查看你的收入，我结束对话了。感谢

回复

取消 回复

当其他客服已经回复了这个对话

弹框

此对话已不存在

关闭

对话管理

菜单功能：后台职员对已有的对话进行管理。
默认：根据对话时间从最早的排列，未回复的排在前面；
颜色区分用户和商家；
状态：当用户发送新的信息，但后台没有回复或者结束对话，那么状态为未回复；
这个菜单是根据当前后台用户加载的，例如，王娟，她只看到她和用户的对话；
结束对话：用户的问题解决了之后就结束对话；
创建任务：有可能这个问题没有解决，需要下一个同事继续负责；
未回复：用户发了新的信息，客服还没有回复；
最新对话时间：最新消息的发送时间，包括客服和用户的发送时间

刷新

最新的对话时间	用户昵称	用户类型	信息内容	类型	状态	操作
2018/06/15 8:25	顽强机器人	商家	顽强机器人	对话	未回复	对话 屏蔽用户 结束对话 创建任务
2018/06/15 9:15	顽强机器人	用户	顽强机器人	任务	已回复	对话 屏蔽用户 结束对话 创建任务 删除

对话 - 顽强机器人

为什么我被禁了？

2018/02/05 08:20

王斌

你的言语被警告

我想申请退款

2018/02/05 08:20

徐龙飞

好的，马上为你办理

2018/02/05 08:20

张大龙

已经办好了，请查看你的收入，我结束对话了。感谢

回复

取消 回复

屏蔽 - 顽强机器人

理由

屏蔽类别

色情

骂人

与工作无关

不友善

取消 确定

当用户为屏蔽了之后，用户继续发送信息
将被告知理由和屏蔽类型还有屏蔽的时
长；并且此对话自动变成历史对话

确定结束对话吗？

取消 确定

创建任务

任务备注

用户申请退款，订单号：552251651；

任务类别选择

商城

活动

服务

投诉

申请原因

我要急着回家，家里老婆等着生孩子

取消 提交

历史对话

菜单功能：查看所有已经结束的对话，所有人都可以查看此菜单
默认：根据结束对话时间从最早的排列，未回复的排在前面；
颜色区分用户和商家；
所有人的历史对话；
对话结束时间：客服点击结束对话或者屏蔽用户的时间
客服姓名：最后一个和用户对话的人

刷新

对话结束时间	用户昵称	用户类型	客服姓名	状态	操作
2018/06/15 08:14	顽强机器人	商家	万康与	正常	查看对话
2018/06/15 09:17	顽强机器人	用户	红霞飞	被屏蔽	查看对话 屏蔽原因 解除屏蔽

对话 - 顽强机器人

为什么我被禁了？

2018/02/05 08:20

王斌

你的言语被警告

我想申请退款

2018/02/05 08:20

徐龙飞

好的，马上为你办理

2018/02/05 08:20

张大龙

已经办好了，请查看你的收入，我结束对话了。感谢

关闭

屏蔽原因 - 顽强机器人

用户语言过分，屏蔽一小时

屏蔽类别

骂人

关闭

确定解除屏蔽吗？

取消 确定

新任务-所有

菜单功能：用户当天还没有解决的问题在这里显示，其他同事领取任务后，可以继续完成任务；
默认：申请时间从早到今

刷新

待解决任务	用户昵称	用户类型	援助申请时间	任务类别	援助申请者	申请原因	备注（显示最新的备注）	操作
开发费	用户	2018/06/15 8:25	商城	王化成	赶火车	用户申请退款，已经联系商家，等待商家退款。订单号：1556666	领取任务 查看备注	
弄死当睡着	商家	2018/06/15 9:15	收入	刘飞宇	坐飞机去开会	用户无法进行收入提现，我喊后台的人进行操作了，等待审核。	领取任务 查看备注	

领取任务：此条信息自动消失，然后添加到对应的对话管理。对话管理的状态改成未回复；
查看备注：可以查看完整的备注信息

备注（放大一点）

内容

用户申请退款，订单号：6546546

关闭

确定领取吗？

取消 确定

对话管理-主管

菜单功能：部门主管用于查看所有职员还未结束的对话情况。
默认：根据对话时间从最早的排列，未回复的排在前面；
颜色区分用户和商家；
状态：当用户发送新的信息，但后台没有回复或者结束对话，那么状态为未回复；
创建任务：有可能这个问题没有解决，需要下一个同事继续负责；

刷新

最新对话时间	客服姓名	用户昵称	用户类型	类型	状态	操作
2018/06/15 8:25	万康与	顽强机器人	商家	任务	未回复	对话 屏蔽用户 结束对话 创建任务
2018/06/15 9:15	红霞飞	顽强机器人	用户	对话	已回复	对话 屏蔽用户 结束对话 创建任务

对话 - 顽强机器人

为什么我被禁了？

2018/02/05 08:20

王斌

你的言语被警告

我想申请退款

2018/02/05 08:20

徐龙飞

好的，马上为你办理

2018/02/05 08:20

张大龙

已经办好了，请查看你的收入，我结束对话了。感谢

回复

取消 回复

屏蔽 - 顽强机器人

理由

屏蔽类别

色情

骂人

与工作无关

不友善

取消 确定

当用户为屏蔽了之后，用户继续发送信息
将被告知理由和屏蔽类型还有屏蔽的时
长；并且此对话自动变成历史对话

确定结束对话吗？

取消 确定

账号密码丢失

账户或注册电话	联系方式	联系方式	信息	状态	操作
Maybachy	邮箱	Maybachy@hotmail.com	我的账号被盗了，麻烦帮我找回，我的手机也掉了，问题也答错了	未回复	已处理
1531488444 85	电话	1548496165	我的账号被盗了，麻烦帮我找回，我的手机也掉了，问题也答错了	已处理	