

yfa 在线客服系统 操作指南 V2.3

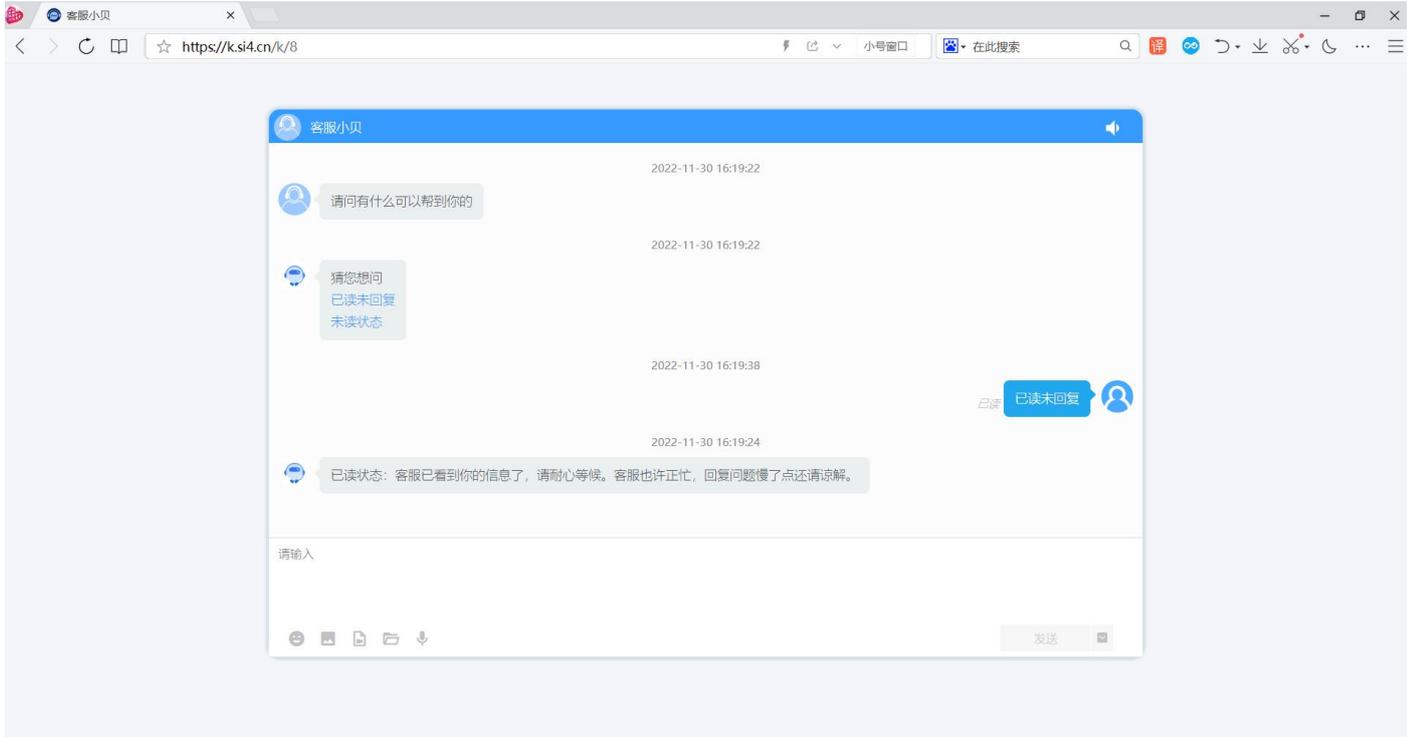
目录

操作指南 V2.3	1
1 客户端	3
1.1 客户端样式	3
1.2 客户端发语音	4
1.3 客户端发表情,图片,视频,文件	5
1.4 右下角弹层样式	7
1.5 询前表单	8
1.6 机器人	8
2 客服端	9
2.1 注册页 登录页	9
2.2 会话	10
2.2.1 会话 会话预览用户输入 询前表单	10
2.2.2 历史	11
2.2.3 待接入	12
2.2.4 客户详细信息	13
2.2.5 转接会话	13
2.2.6 关闭会话	14
2.2.7 会话设置	15
2.2.8 系统常用语与我的常用语	15
2.2.9 黑名单	16
2.2.10 附加信息	17
2.2.11 发送评价	17
2.2.12 编辑访客名称	18
2.2.13 撤回信息	19
2.3 访客	20
2.3.1 访客列表	20
2.3.2 访客的详细信息	20
2.3.3 访客的会话记录	21
2.3.4 会话记录删除	21
2.4 信息	22
2.4.1 信息列表	22
2.4.2 名称修改	22
2.4.3 附加信息修改	23
2.4.4 询前表单修改	23
2.4.5 添加	24
2.4.6 编辑信息 (所属客服)	24
2.5 修改信息 声音开关	25
2.6 状态切换 退出	25
2.7 设置	26
2.7.1 控制台	26
2.7.2 客服管理	26
2.7.2.1 客服管理列表	26
2.7.2.2 添加客服	27
2.7.2.3 客服分组列表	27
2.7.2.4 添加分组	28
2.7.2.5 分组权限	28
2.7.3 系统设置	29
2.7.3.1 系统设置	29
2.7.3.2 样式设置	29

yfa 在线客服系统 V2.3 操作指南	2
2.7.3.4 登录日志	31
2.7.3.5 操作日志	32
2.7.3.6 询前表单	32
2.7.4 机器人管理	33
2.7.4.1 机器人设置	33
2.7.4.2 问答库	33
2.7.4.4 未知问题	34
2.7.4.5 会话记录	34
2.7.5 常用短语	35
2.7.5.1 常用短语列表	35
2.7.5.2 常用短语分类管理	35
2.7.6 常见问题	36
2.7.7 数据统计	36
2.7.7.1 客服评价统计	36
2.7.7.2 接待统计	37
2.7.7.3 访客地域统计	37
2.7.8 访客信息	38
2.7.8.1 默认项目名称	38
2.7.8.2 附加信息	38
2.7.8.3 访客信息	39
2.7.9 留言列表	39
2.7.9.1 设置	39
2.7.9.2 留言列表	40
2.7.10 黑名单管理	41
2.7.11 接入代码	41
2.7.11.1 弹层接入	41
2.7.11.2 沟通链接接入	42
2.7.11.3 指定客服模式	42
2.7.11.4 自定域名	43
2.8 退出	43

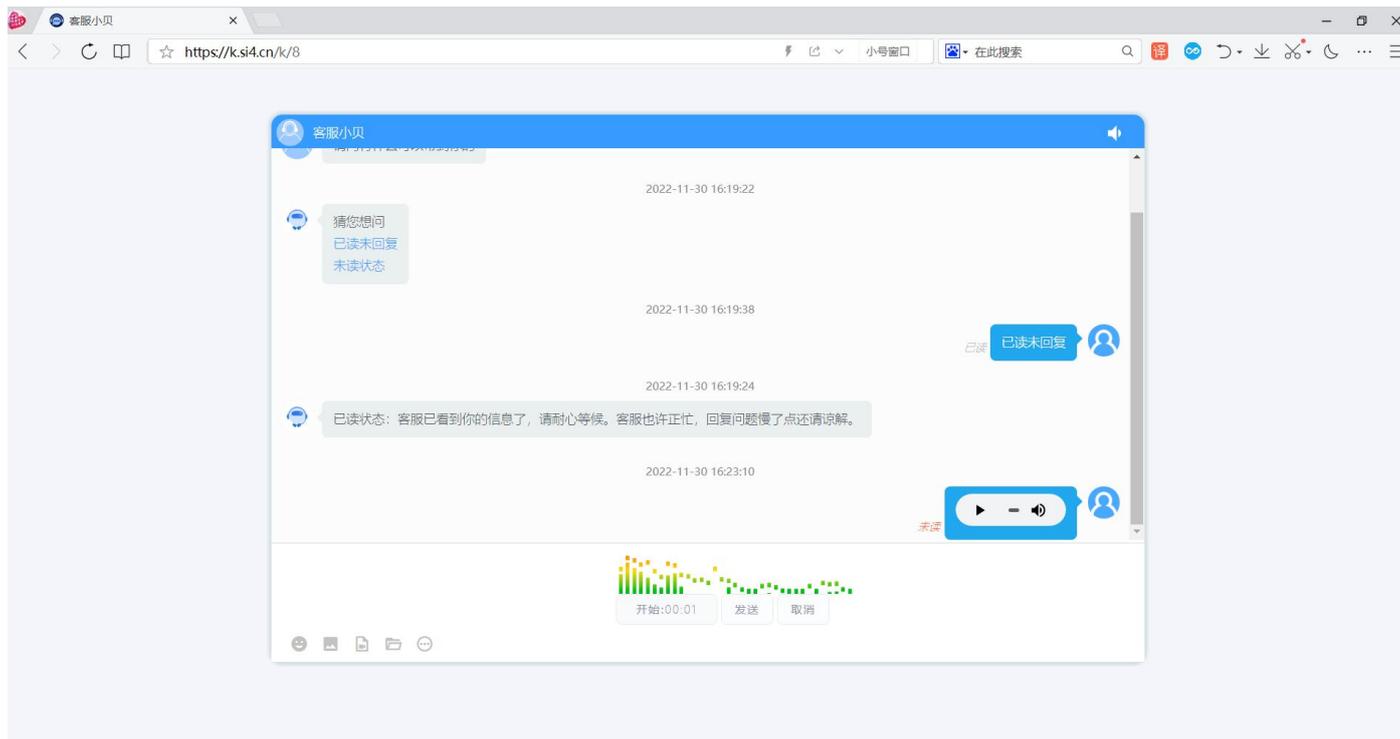
1 客户端

1.1 客户端样式



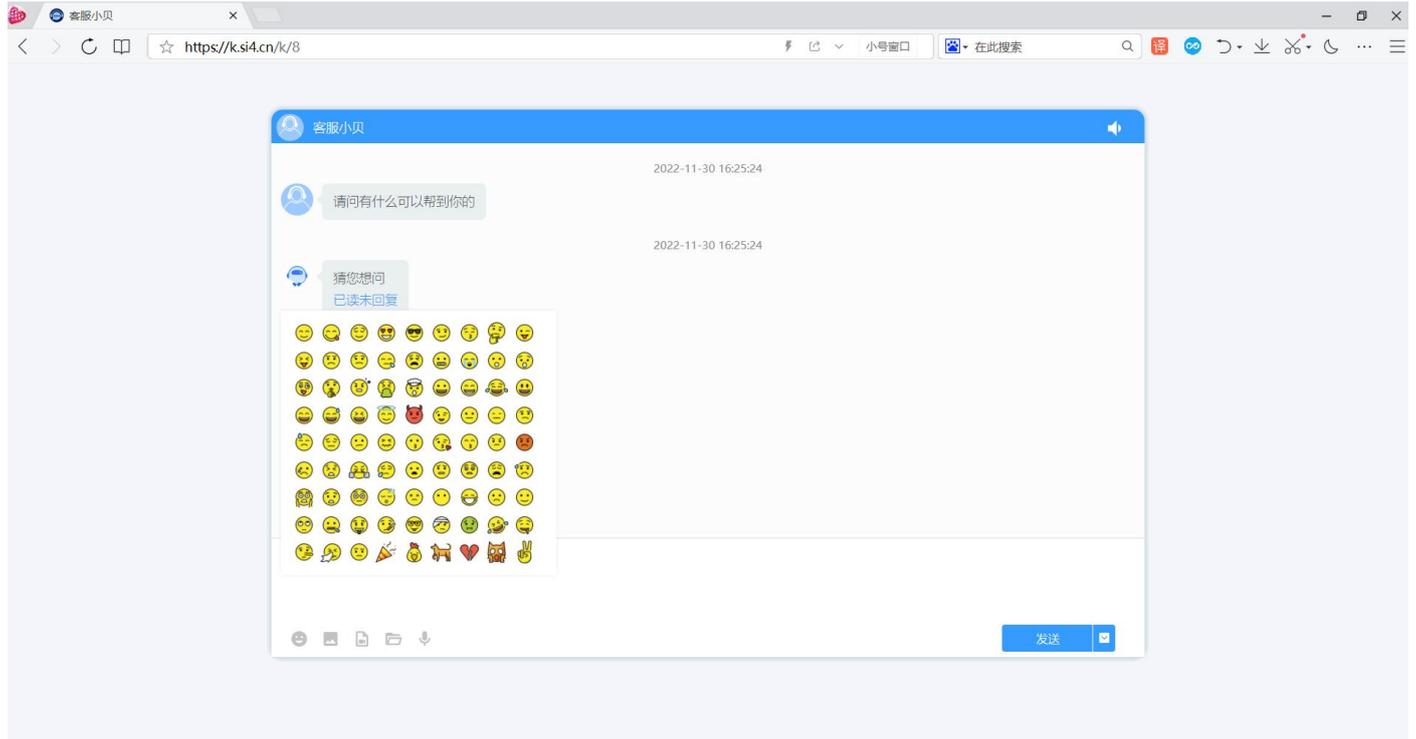
上图为 PC 端左图为移动
第一句为问候语设置方法：**2.7.3.1 系统设置**
第二句猜您想问：点击后会自动回复设置好的答案，
设置方法：**2.7.6 常见问题**
已读未读功能

1.2 客户端发语音



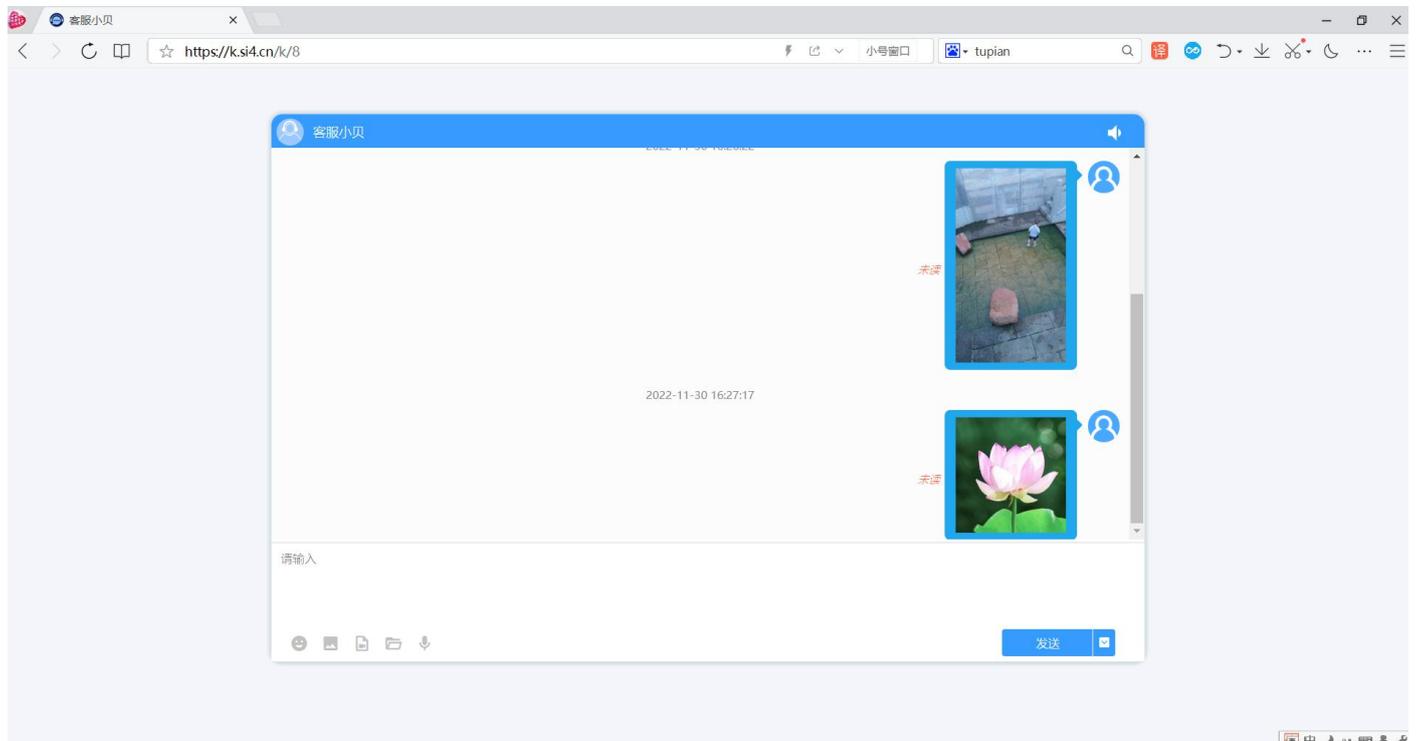
上图为 PC 客户端左图为移动客户端
点击语音图标后发语音，PC 点击开始录制好后点击发送即可
也可以点击取消，移动端按住后录制松开按键后发送，取消手指
向上滑动即可。
环境要求设备必须具备声音输入（麦克风）手机都有
点击语音图标后会弹出麦克风权限授权，请选允许，不然无法使
用，要是不小心点了取消，需要刷新一下网站在次点击语音

1.3 客户端发表情,图片,视频,文件



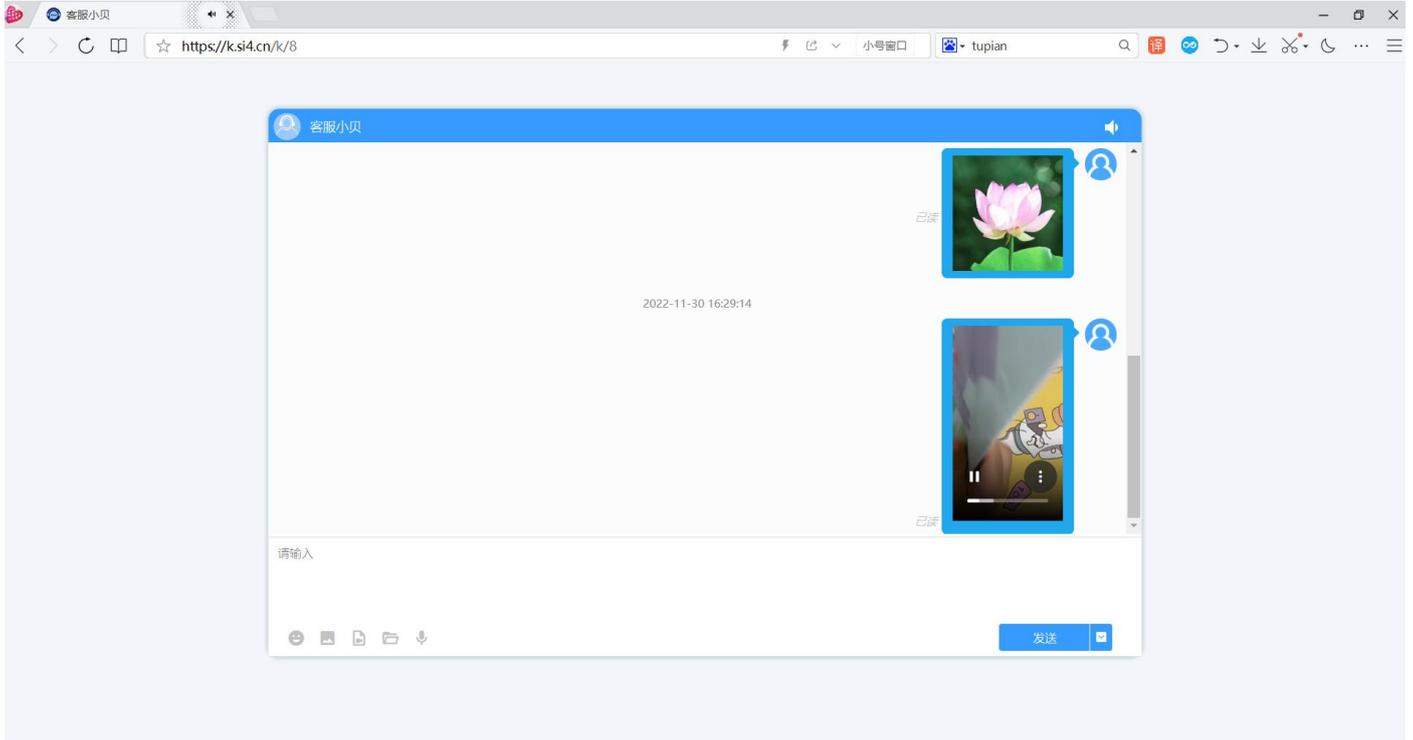
上图说明：点击表情选着后会变成编码显示在输入框里，可直接点击发送也可在输入一些文字发出后会被替换成对应的表情。

支持格式：jpg|jpeg|png|gif

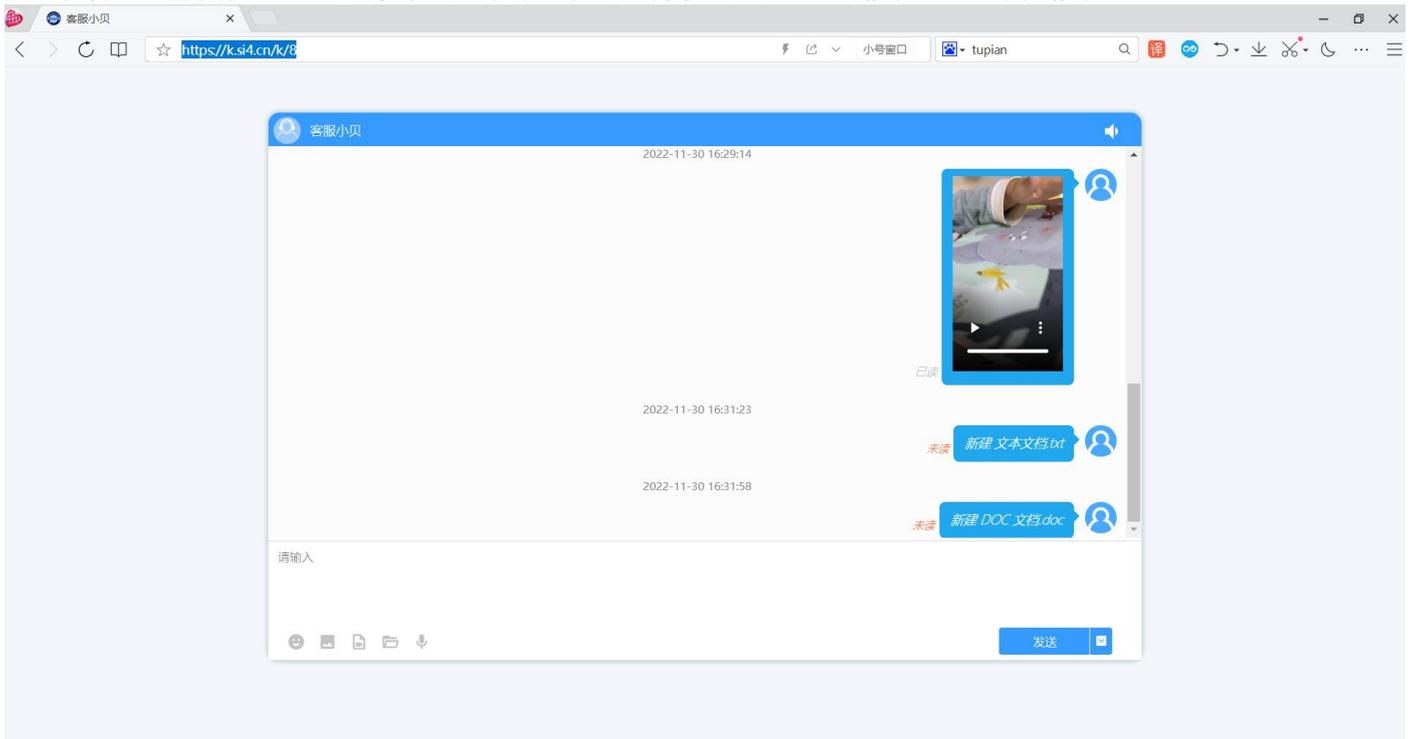


上图说明：点击图片图标选择要发的图片后立刻发出，也可以用截图如 **Ctrl + Alt + A** 截图后粘贴到输入框 **Ctrl + V** 粘贴后在输入框里会出现图片路径发出后会显示对应图片，图片发出后会被缩放，点击图片后会有大图预览。

支持格式：mp4|3gp|mov|avi



上图说明：点击视频图标后选择要发送的视频，发出后会缩小显示，单击播放，双击放大播放



点击文件选择要发送的文件，发出后显示为 文件名.格式形式，接受方只需要点击下载即可。

支持格式：

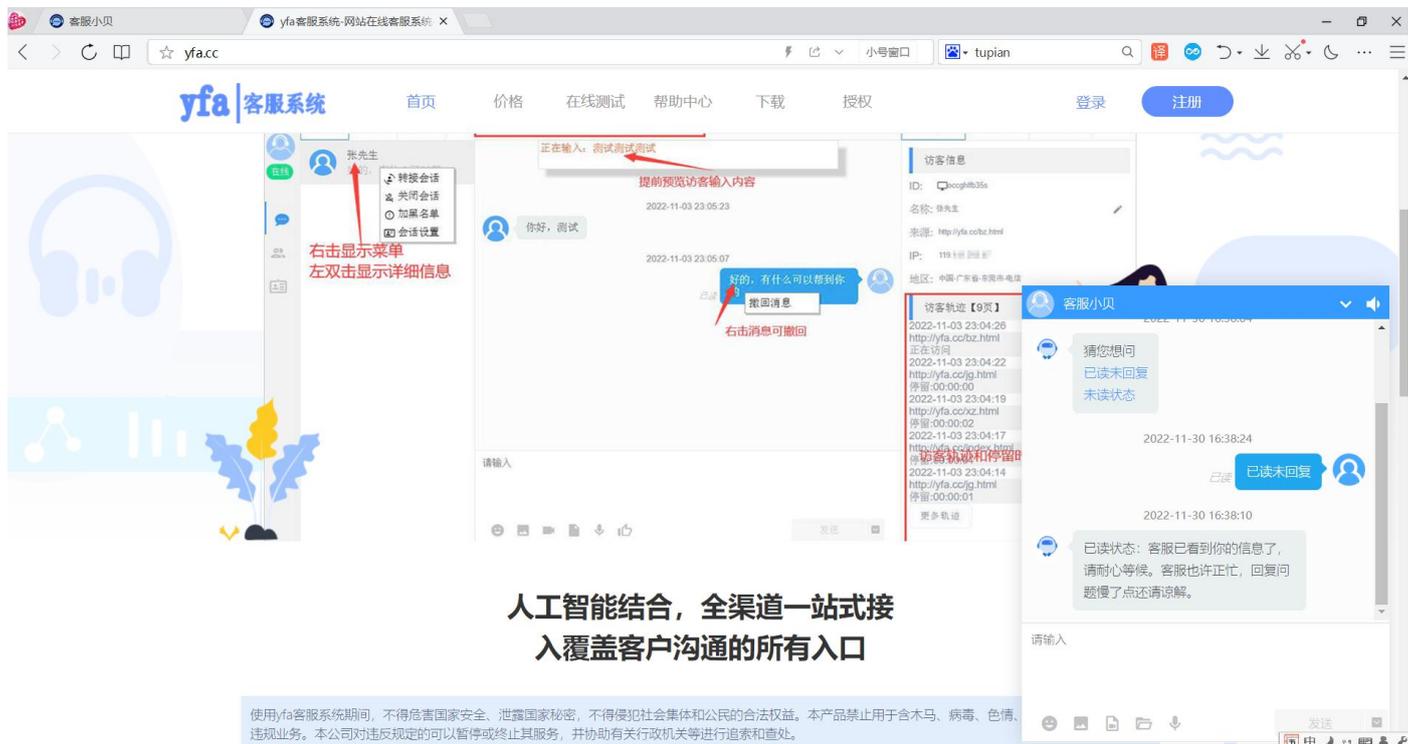
视频：mp4|3gp|mov|avi 文件：zip|rar|txt|doc|docx|xls|xlsx



左图片说明：客户移动端点击加号(发送前面)展现表情，图片，视屏，文件的发送按钮，功能说明和 PC 一样，移动端点击图片会弹出相册和拍照选项，选择拍照，拍好后确认就发出了，选相册找到对应图片发送即可。

注意：点击视频或文件图标弹出中也会有拍照，请选择文件找到对应该视屏或文件即可。

1.4 右下角弹层样式

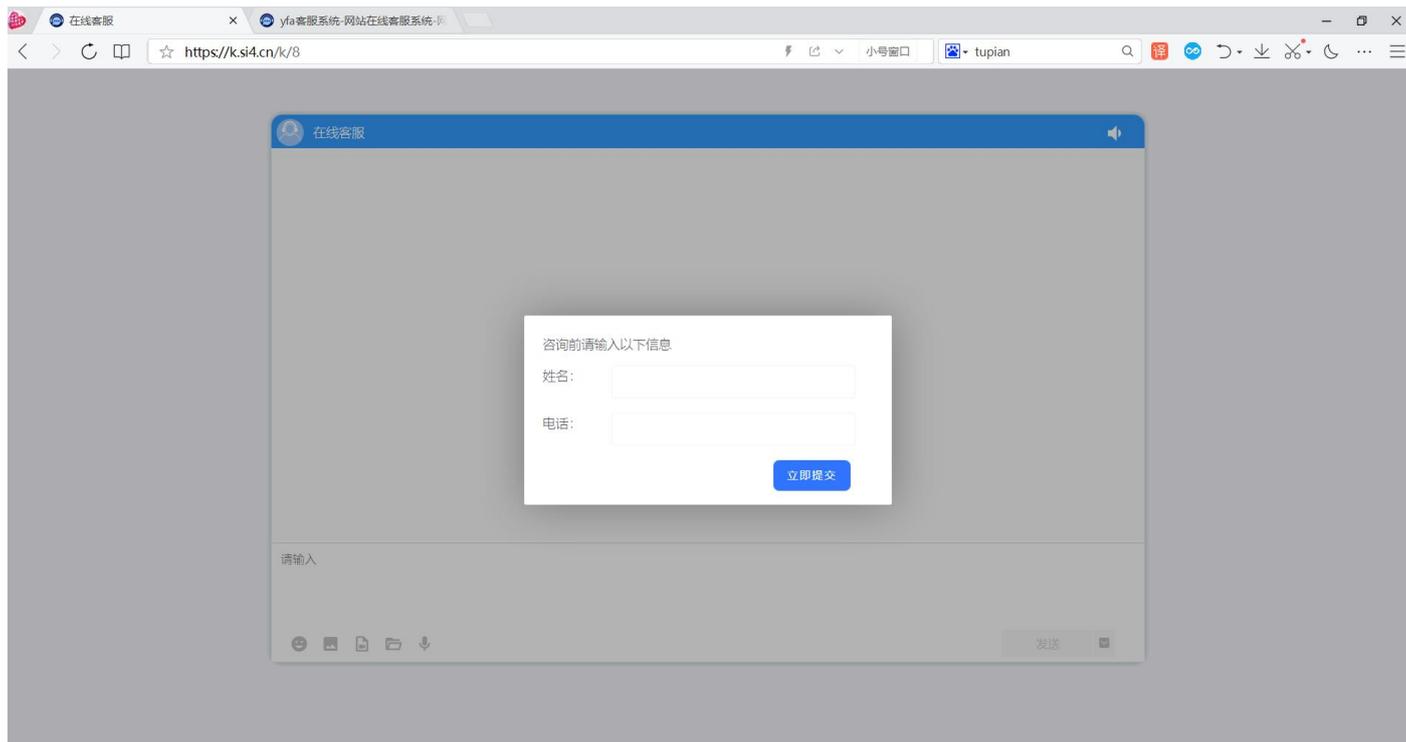


人工智能结合，全渠道一站式接入覆盖客户沟通的所有入口

上图说明：客户 PC 端（移动有）右下角对话不影响客户浏览网站，客户自行点击对话弹出，或设置自动邀请（客户浏览页面到达设定时间后弹出），也可以客服端手动点击接待，弹出对话。

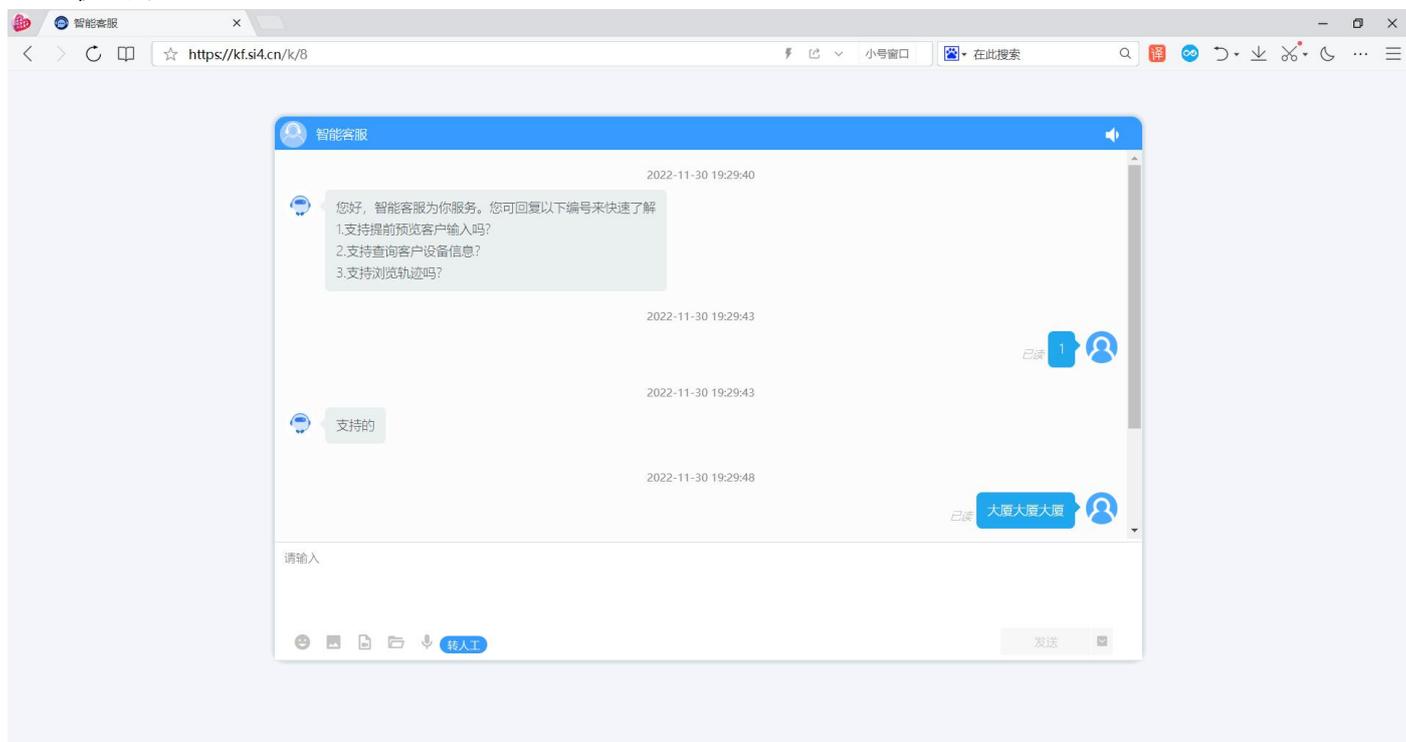
注意自动接待和手动接待：要是手机端会造成访客还未浏览网站 就全屏弹出对话窗框，电脑端就右下角弹出无影响，建议关闭，商户账号-系统设置-系统设置-自动接待-否

1.5 询前表单



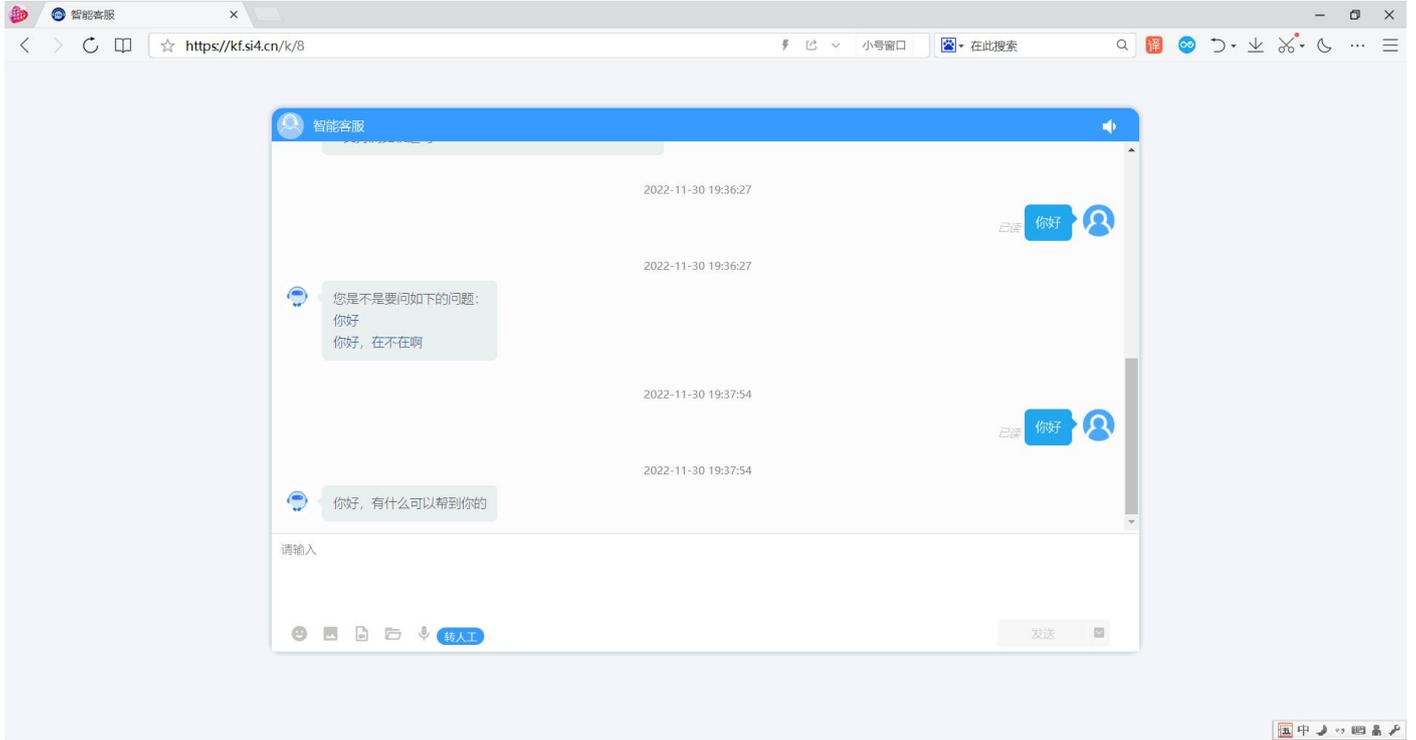
上图说明：移动端展现一样不做截图示范，咨询前让客户填写信息方便客服了解，表单类别可自定，方法：[2.7.3.6 询前表单](#) 本表单只需提交一次，在次咨询的无需在提交。客服端会显示的填写的表单，显示位置看 [2.2.1 询前表单](#)

1.6 机器人



上图说明：“智能客服”为服务标题 第一句为‘问候语’，问的问题未设置时回答为‘未知回答’ 设置方法：[2.7.4.1 机器人设置](#)

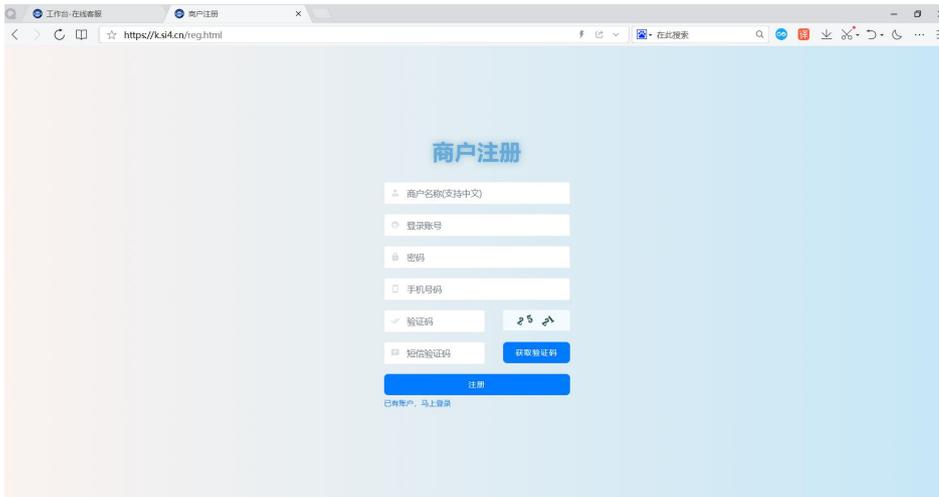
本机器人具备短语识别查询 1 字以上相同即可，不需要精准，如：你们这系统浏览轨迹看的到不？你设的问题中是：支持浏览轨迹吗？识别到‘浏览轨迹’相同，机器人正常回复你的答案，设置方法 [2.7.4.2 问答库](#)



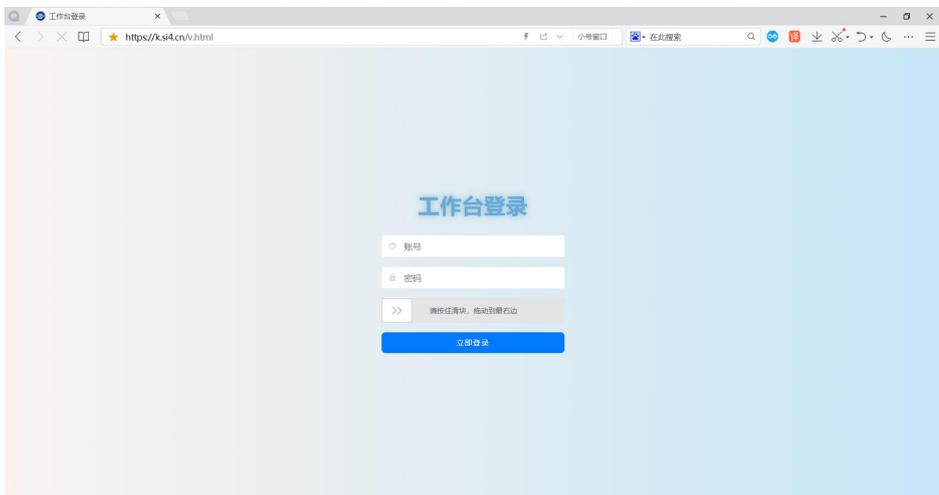
上图说明: 当关键词有多个时, 让访客自行选择, 点击后立刻回复答案

2 客服端

2.1 注册页 登录页

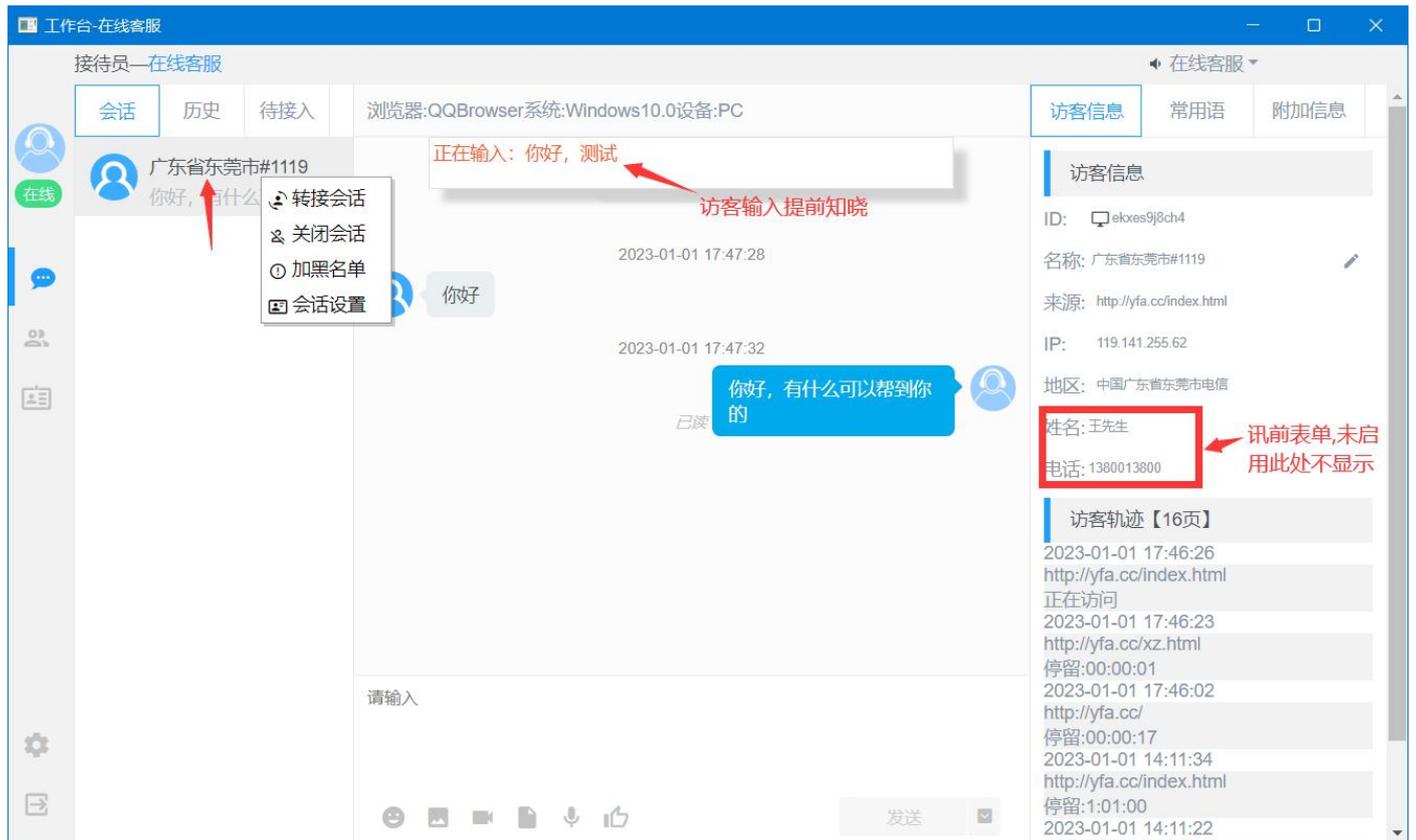


上图说明: 注册页手机需要短信验证, 短信有效期 60 秒. 下图为登录页



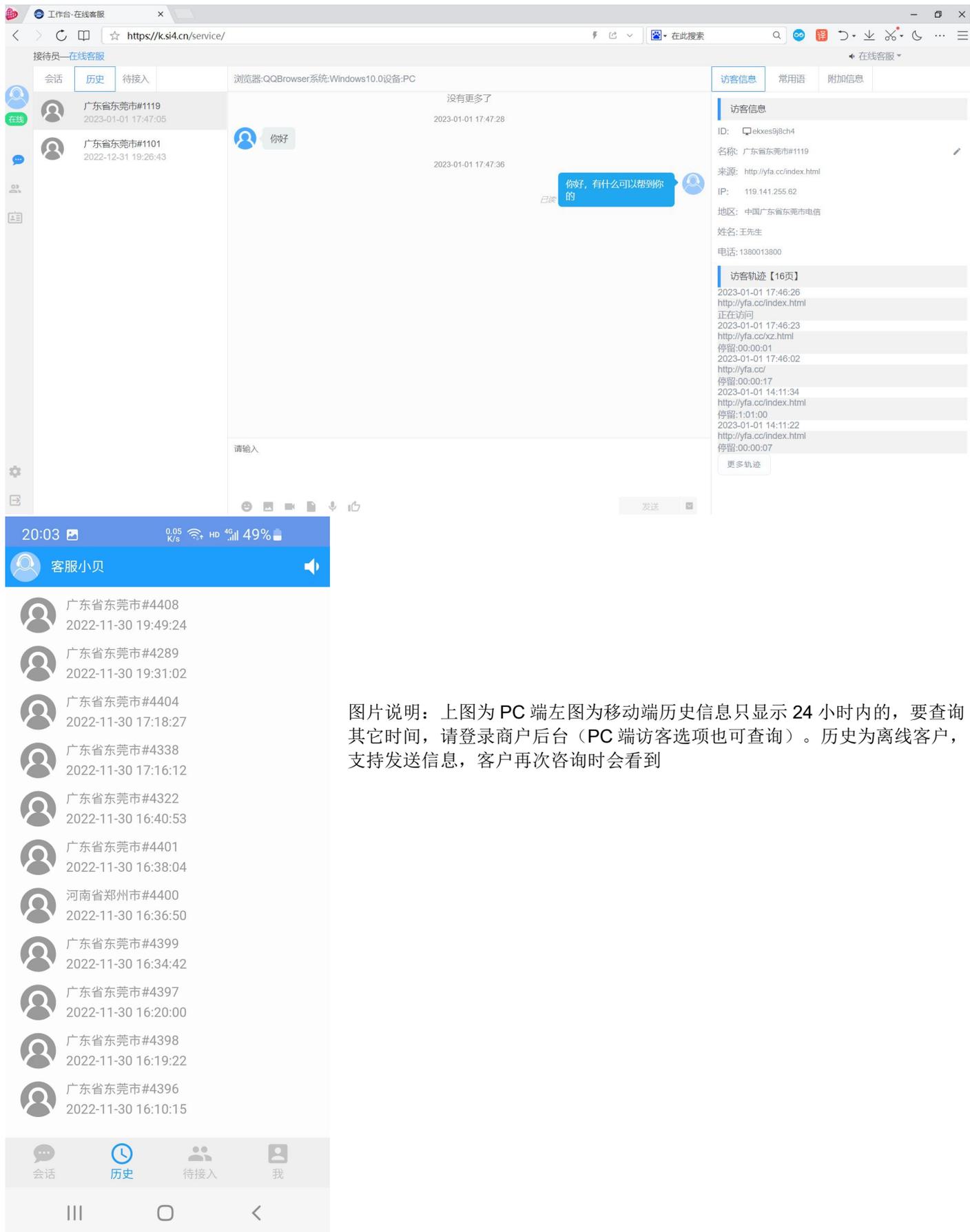
2.2 会话

2.2.1 会话 会话预览用户输入 询前表单

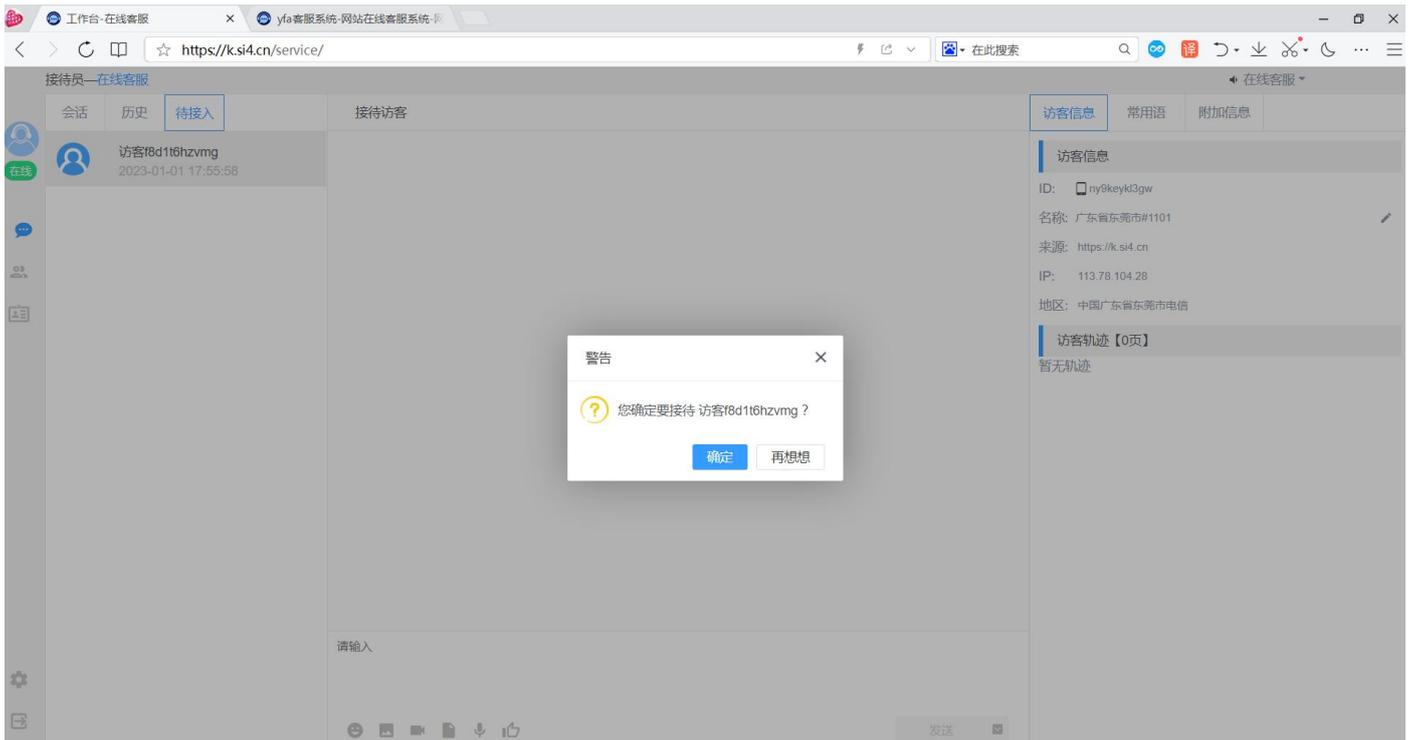


图片说明: 上图为 PC 端, 左图为移动端, 会话预览用户输入的文字信息, 方便客服快速回复 (语音图片视屏文件无法提前预览) 讯前表单显示右边用户信息栏目, 未开启将不显示。本功能目前客服移动端不支持客服工作台发语音视频等文件图片和访客端差不多.不做示范

2.2.2 历史

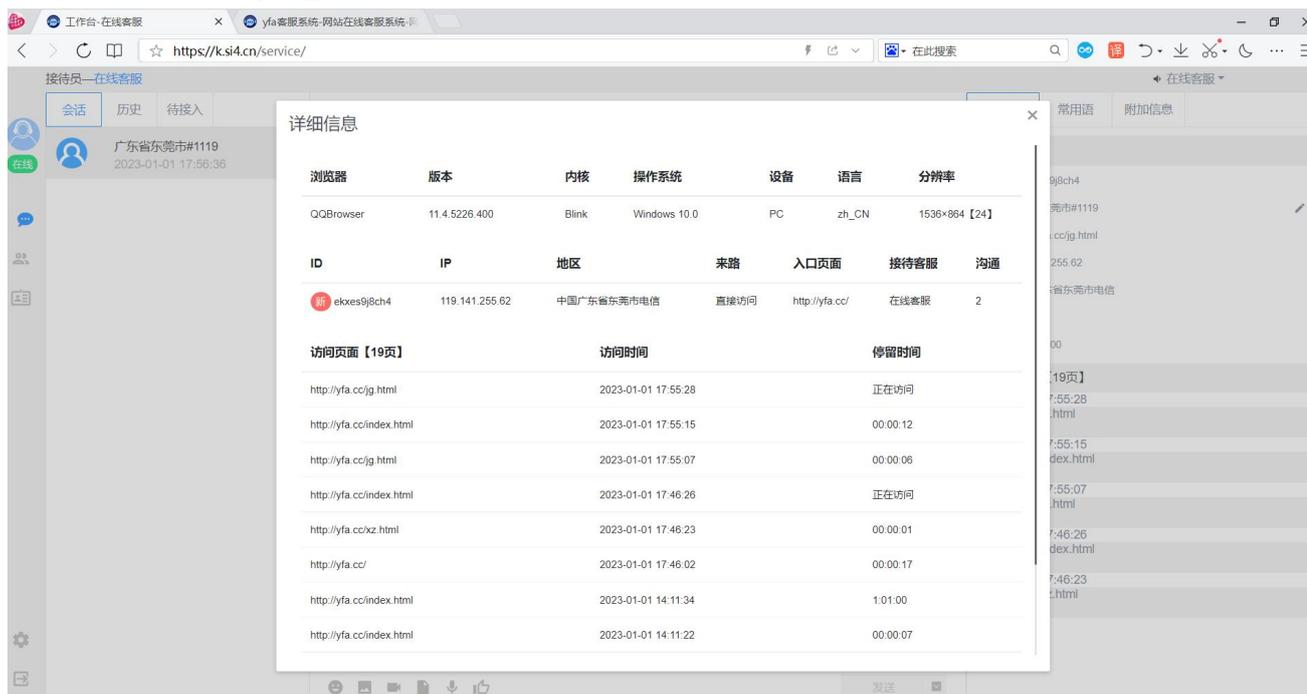


图片说明: 上图为 PC 端左图为移动端历史信息只显示 24 小时内的, 要查询其它时间, 请登录商户后台 (PC 端访客选项也可查询)。历史为离线客户, 支持发送信息, 客户再次咨询时会看到



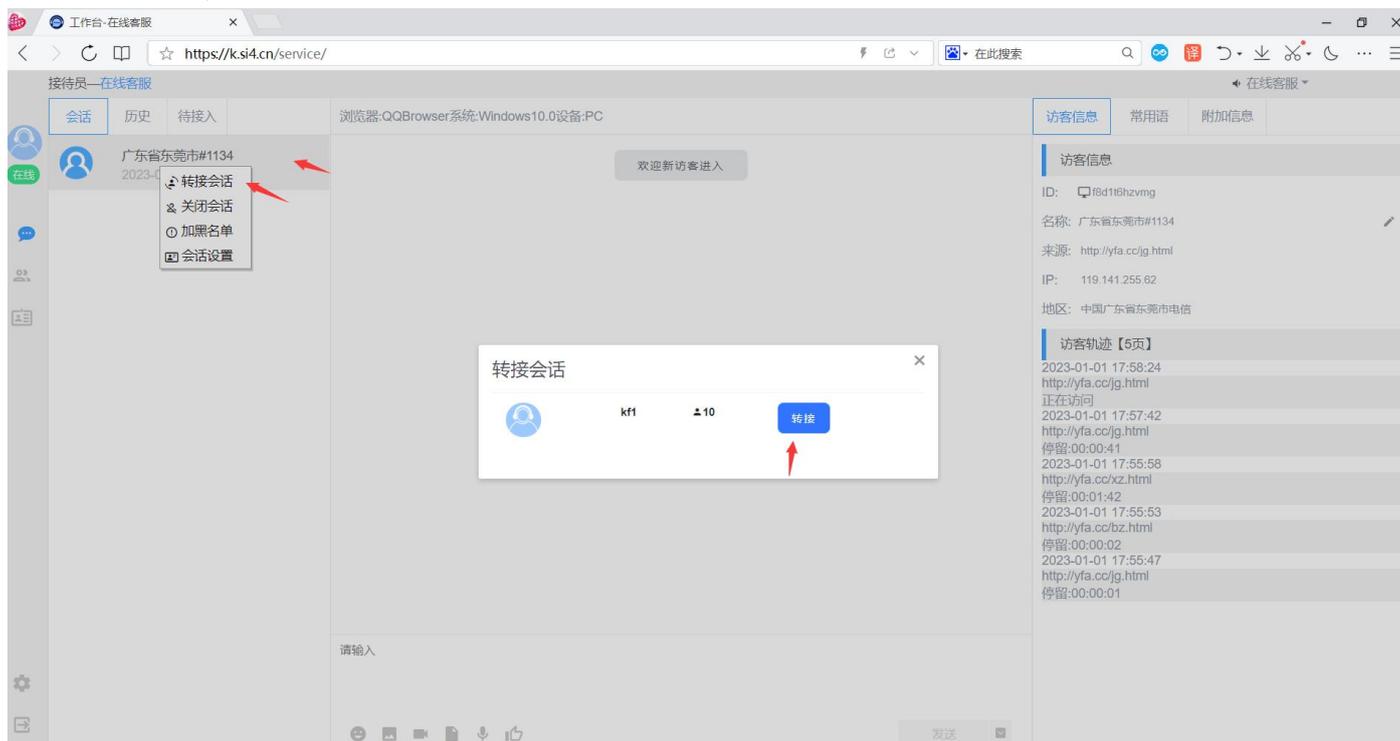
图片说明：上图为 PC 端，左图为移动端。点击待接入后网站在线访客（未主动会话）将显示在列表中，PC 端点击需要接待的访客在点击接待访客
移动端点击接待列表中的访客。确定后该访客将弹出 **1.4 右下角弹层样式**。
待接入中显示访客在你商户账号下所有登录客服都可以自行抢接，有备注的老访客会显示备注名称
要是手机端会造成访客还未浏览网站 就全屏弹出对话框，电脑端就右下角弹出无影响，建议手机端访客自愿点击会话接待。

2.2.4 客户详细信息



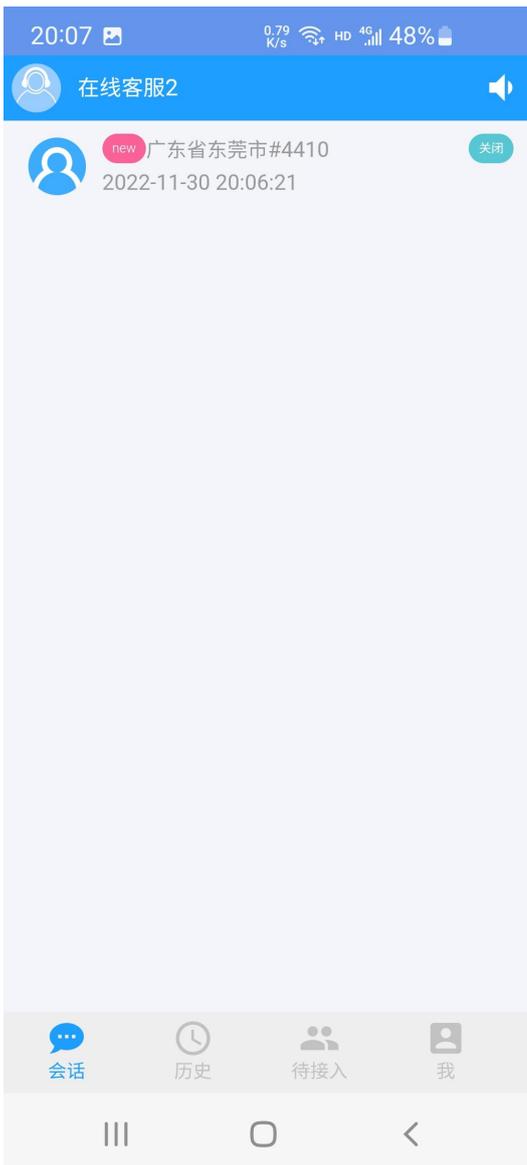
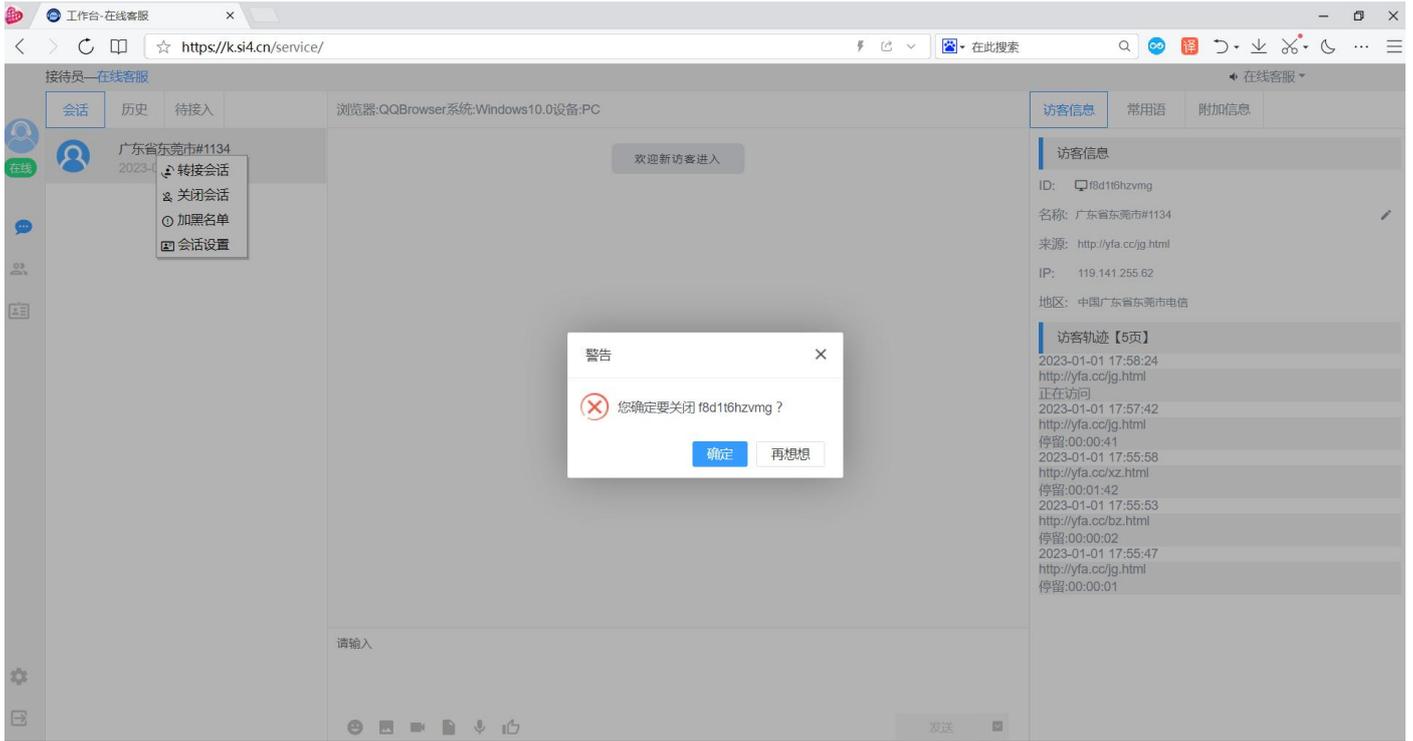
上图说明：移动端无本功能，会话，历史，待接入列表中的客户双击弹出详细信息，包含：浏览器 版本 内核 操作系统 设备 语言 分辨率 ip 地区 来路 入口页面 接待客服 沟通次数 访问页面 访问页面数 访问时间 停留时间

2.2.5 转接会话



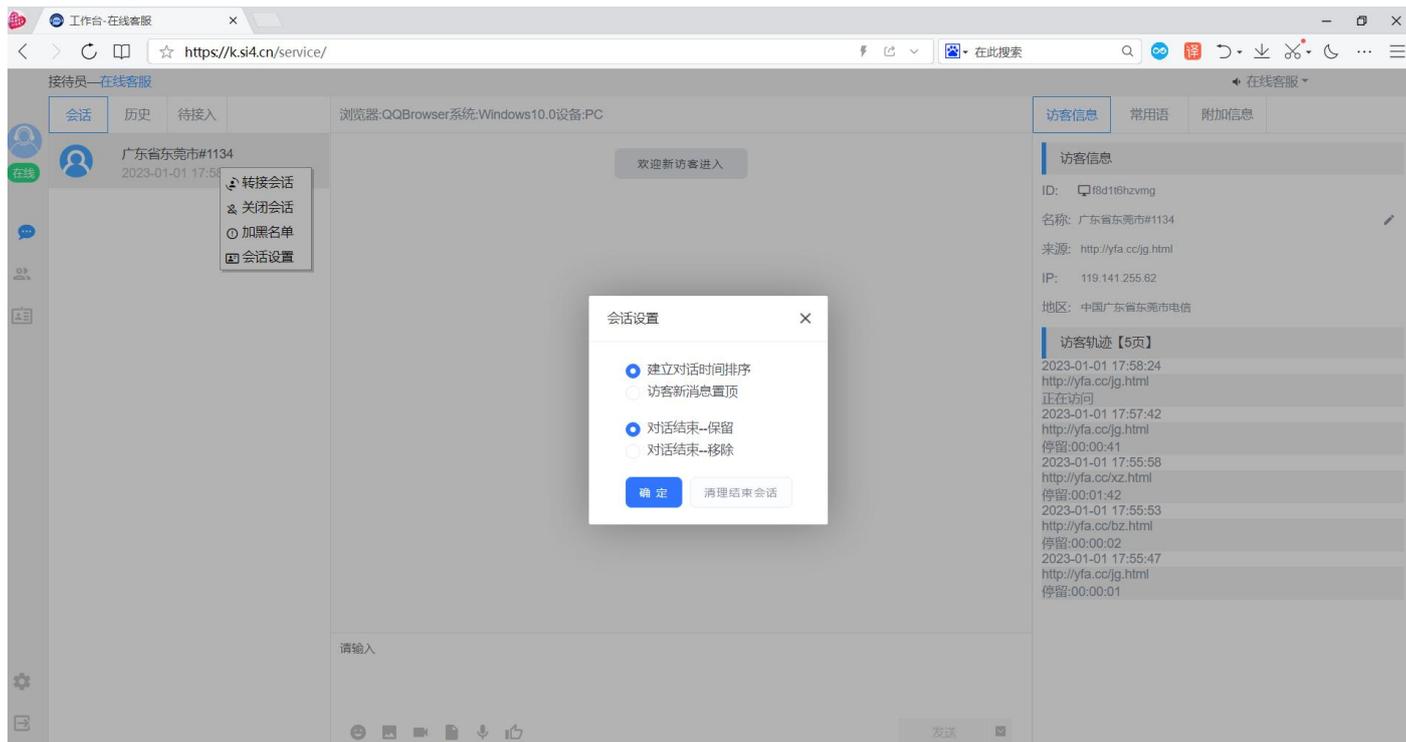
上图说明：移动端无本功能，会话中的客户右击弹出菜单选中转接会话，选择需要转给的客服（只能转在线客服）

2.2.6 关闭会话



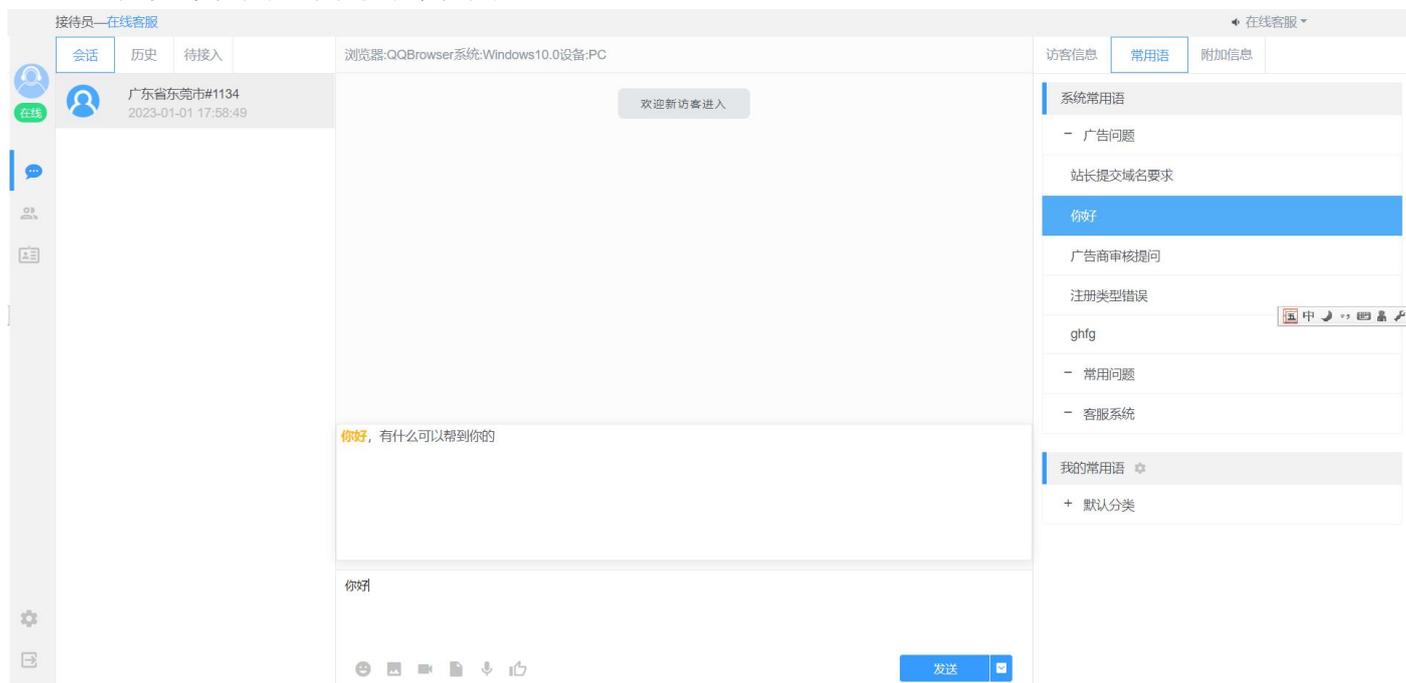
图片说明：上图为 PC 端，左图为移动端。PC 端右击会话中访客弹出菜单选中关闭会话，弹出警告选确定，移动端直接在会话列表点击关闭，关闭后访客端会立刻跳转到留言，（有开启机器人会跳转到机器人服务）

2.2.7 会话设置



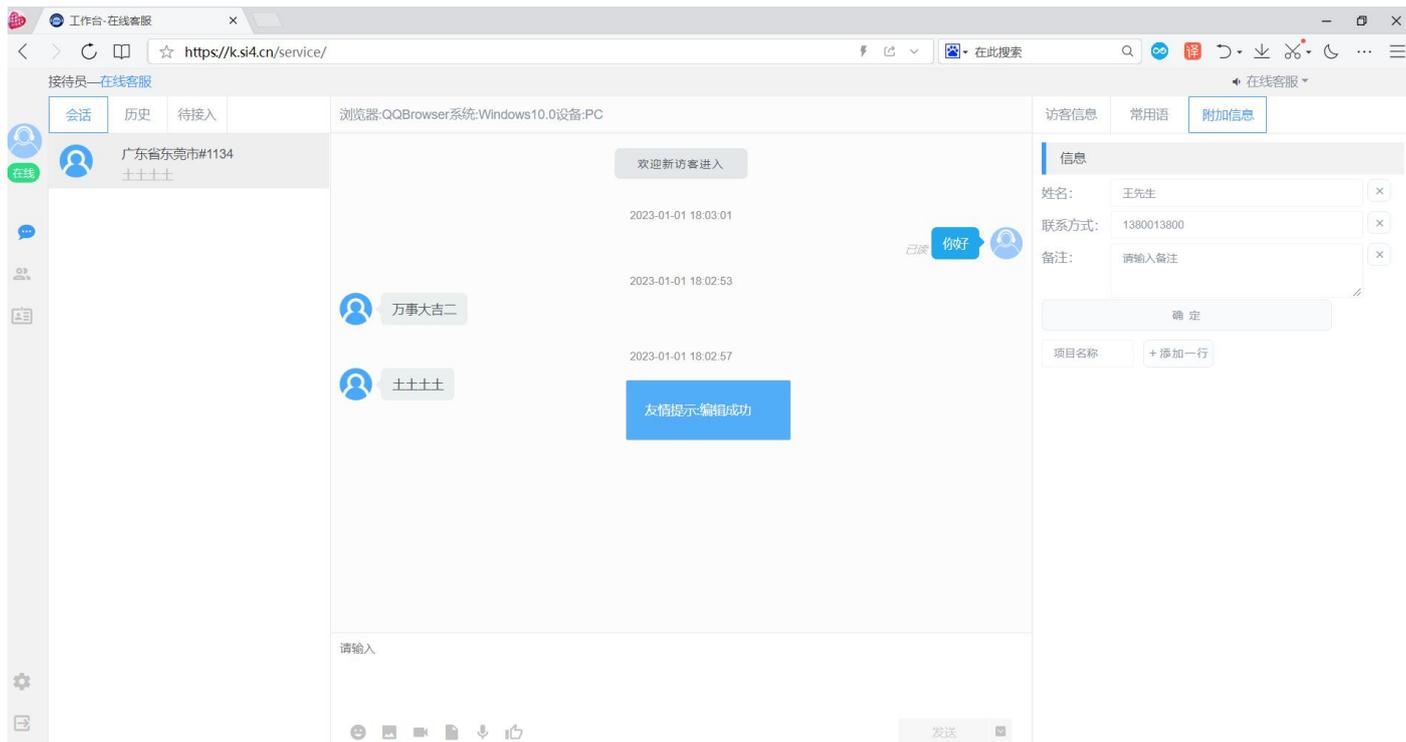
上图说明：右击任何一个会话访客菜单选会话设置，排序和对话结束是否保留，保留：客户离线后只是头像变黑，继续保留在会话里（刷新页面会到历史里），选移除：客户离线后立刻到历史里了（要是放有弹层接入代码访客只是结束会话还在浏览网页这时会到待接入列表中）

2.2.8 系统常用语与我的常用语



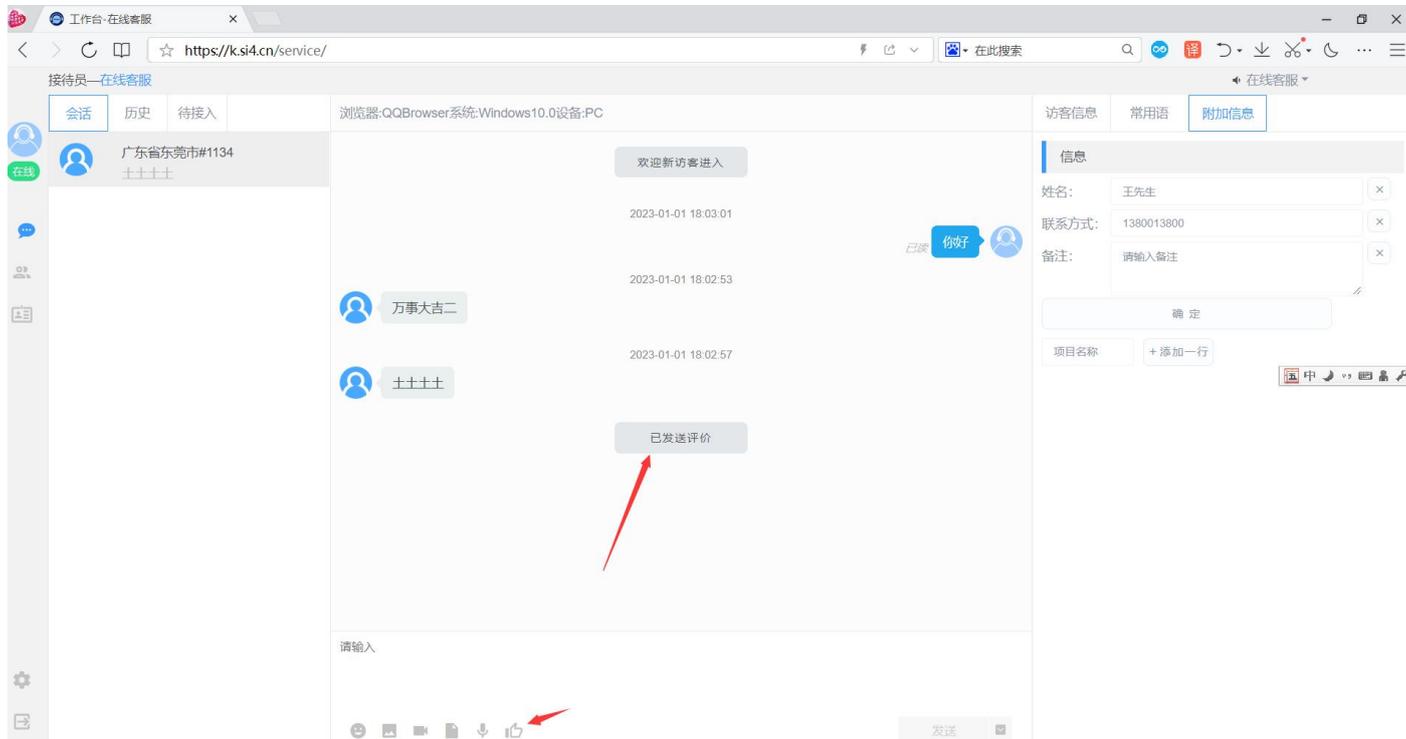
上图说明：输入内容时会搜索系统常用短语里关联信息方便快捷回复，也可以直接点击右边系统常用短语的内容，点击后内容会在输入框里可再次编辑后发送，系统常用语设置 **2.7.5 常用短语**，系统常用短语是商户下所有客服共享。

2.2.10 附加信息



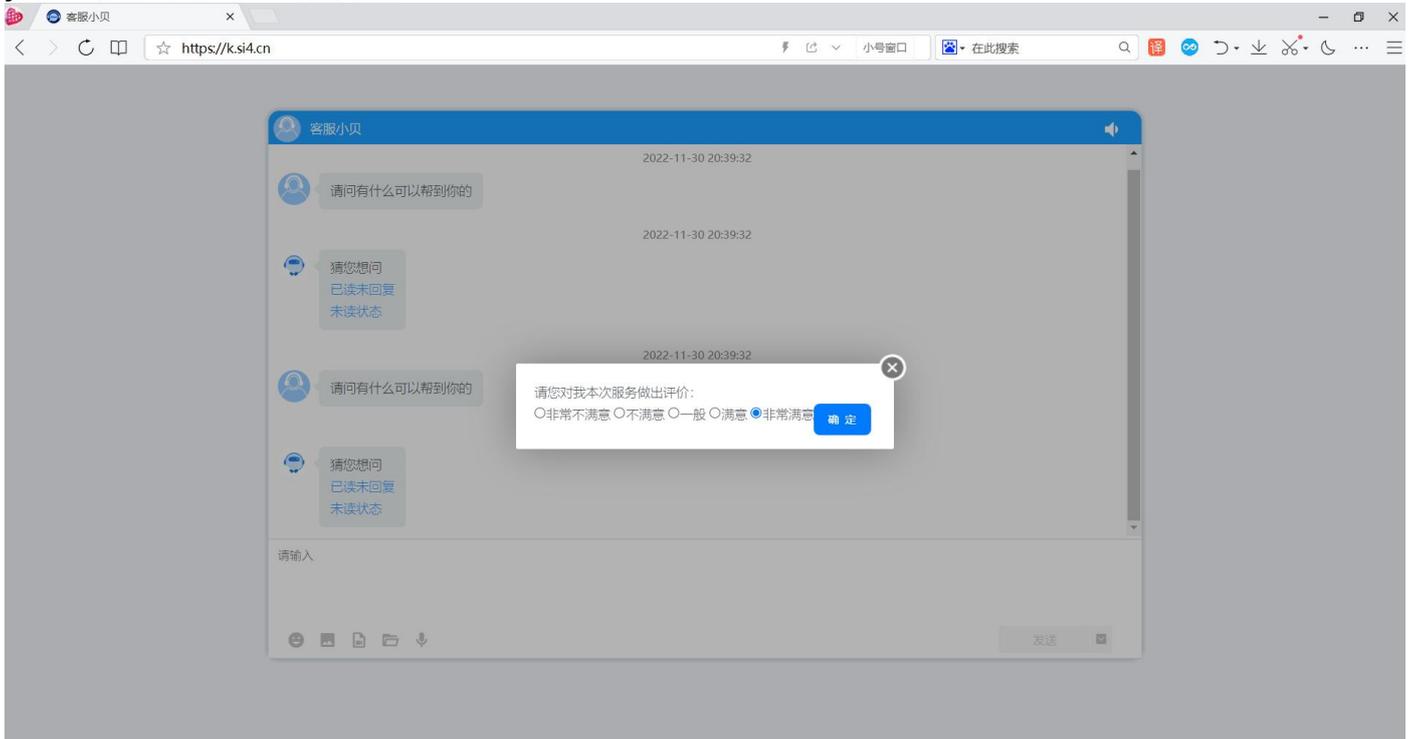
上图说明：附加信息项目名称可根据业务需求自定，默认显示的商户后台可调整（默认设置：**2.7.8.1 默认项目名称**）也可根据实际访客情况自行添加项目名称，如多个联系方式，QQ 等输入项目名称点击添加一行即可，也可以删除默认和添加的项目名称点击叉叉即可

2.2.11 发送评价



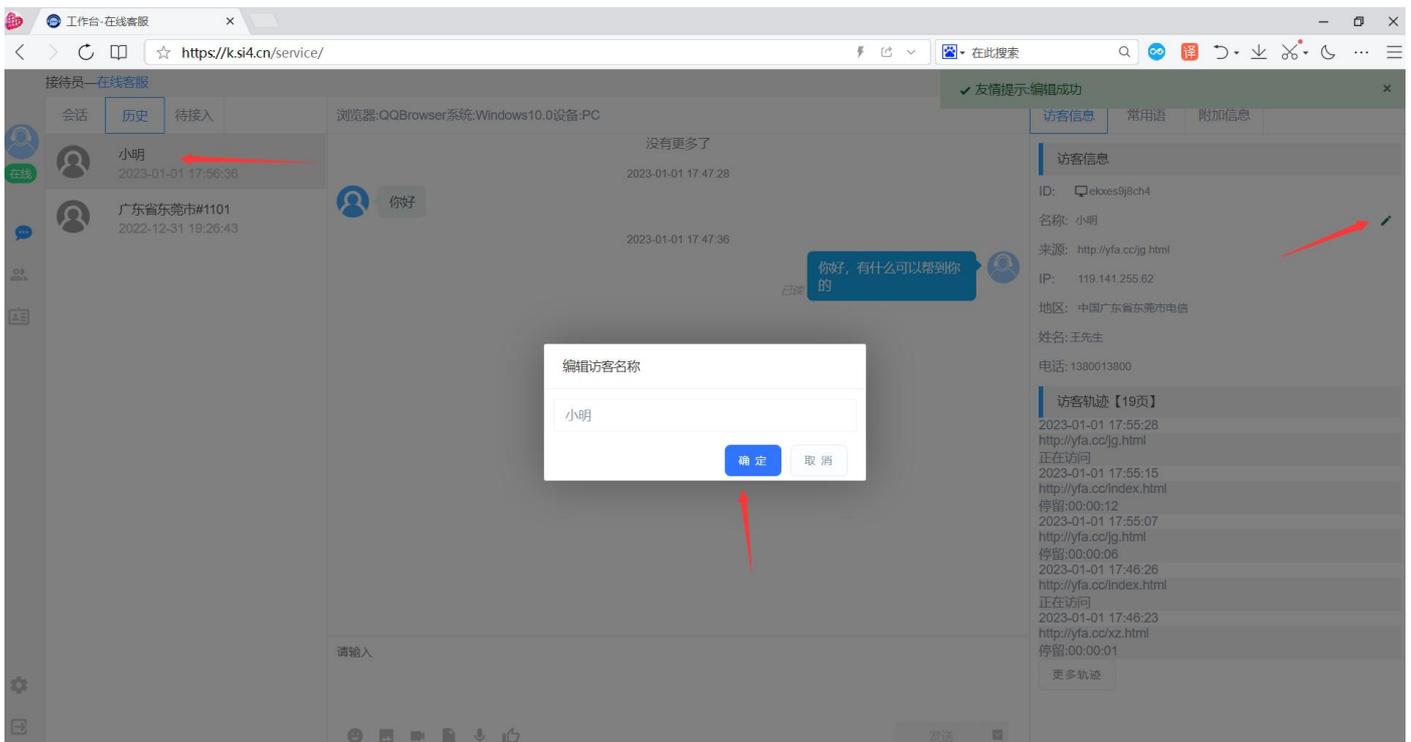
上图说明：客服端（只限 PC 端）点击评价图标发送评价给客户，展现样式如下图。

温馨提示：发送评价后，客户端只能操作评价，评价后结束会话。建议在每次会话完后让客户评价。

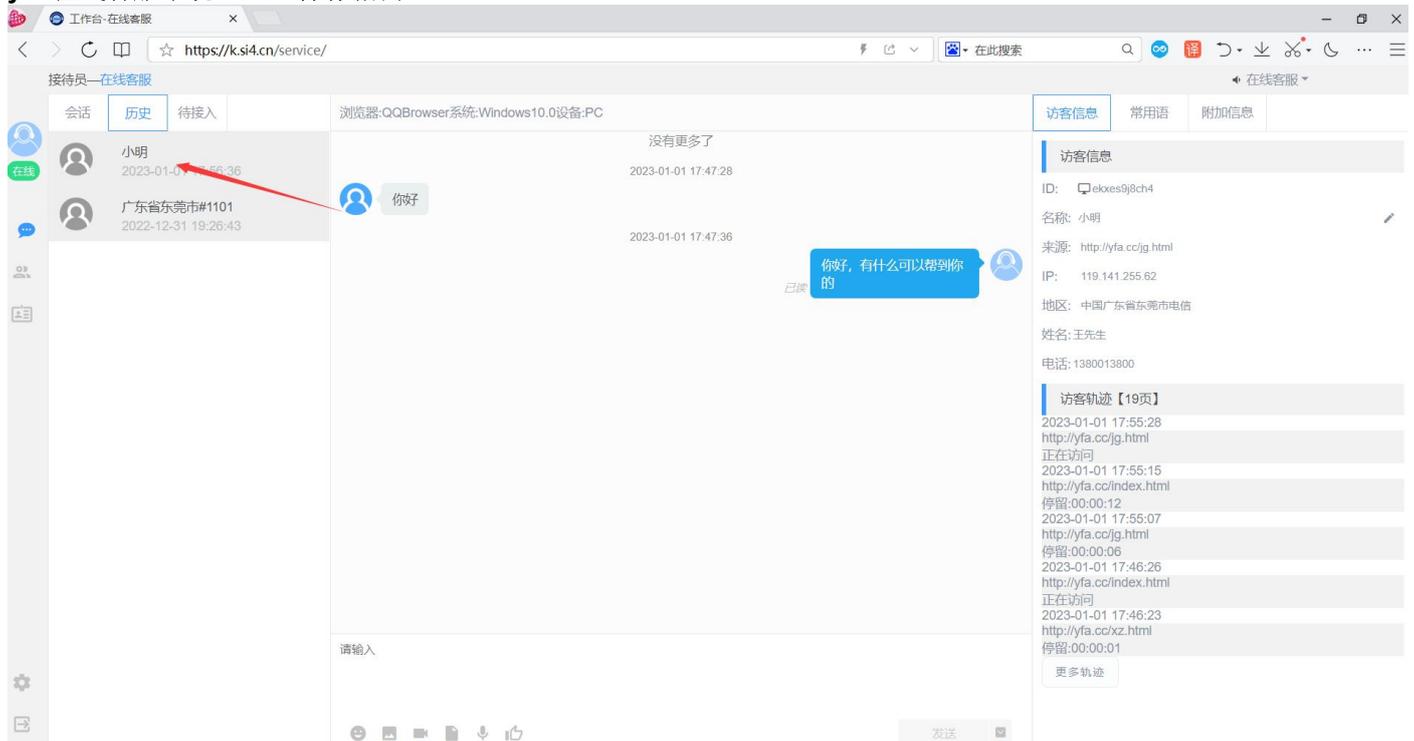


上图说明：评价，评价后结束会话。移动端展现样式一样不做截图示范

2.2.12 编辑访客名称

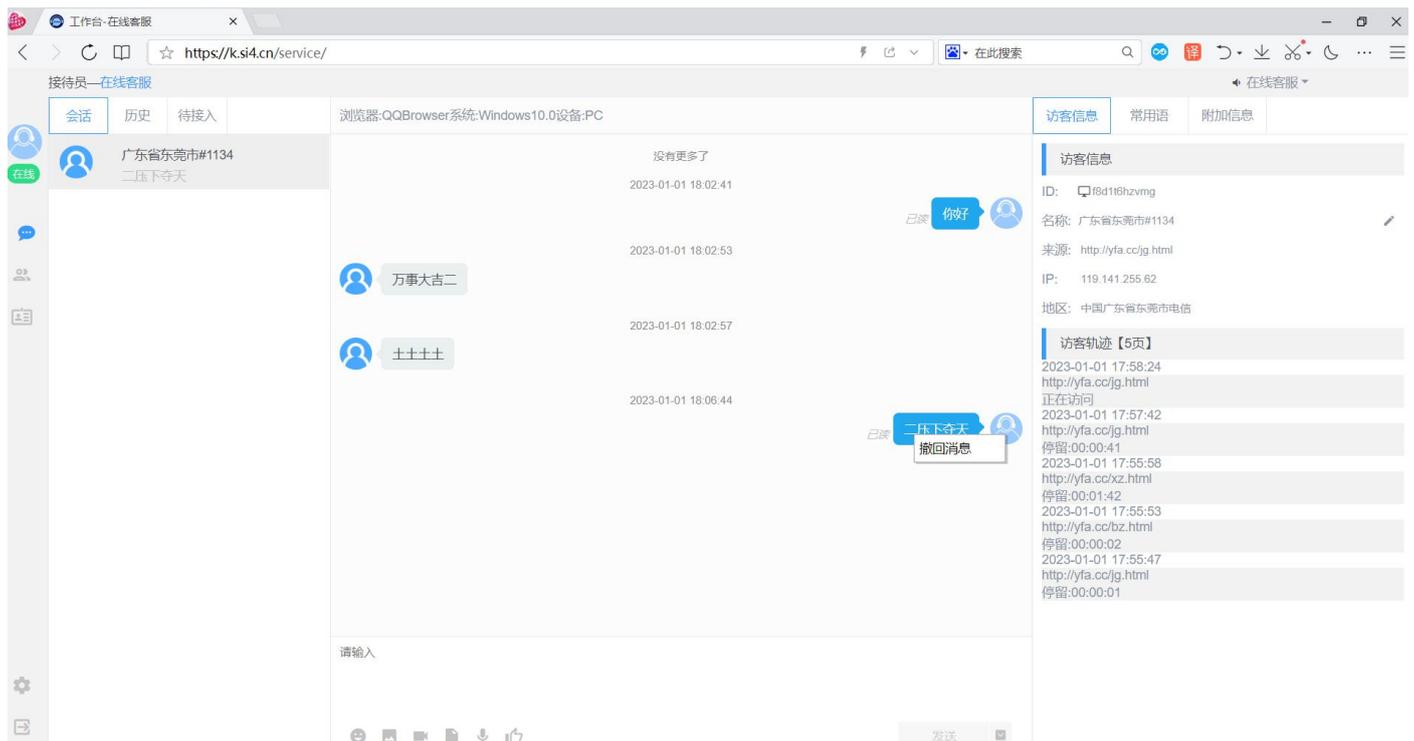


上图说明：编辑访客名称，编辑成功后，访客在次访问或历史等都将显示此名称，方便你一眼认出他来，访客下次在来咨询也能一下认出来了，显示如下图



上图说明：编辑后显示样式

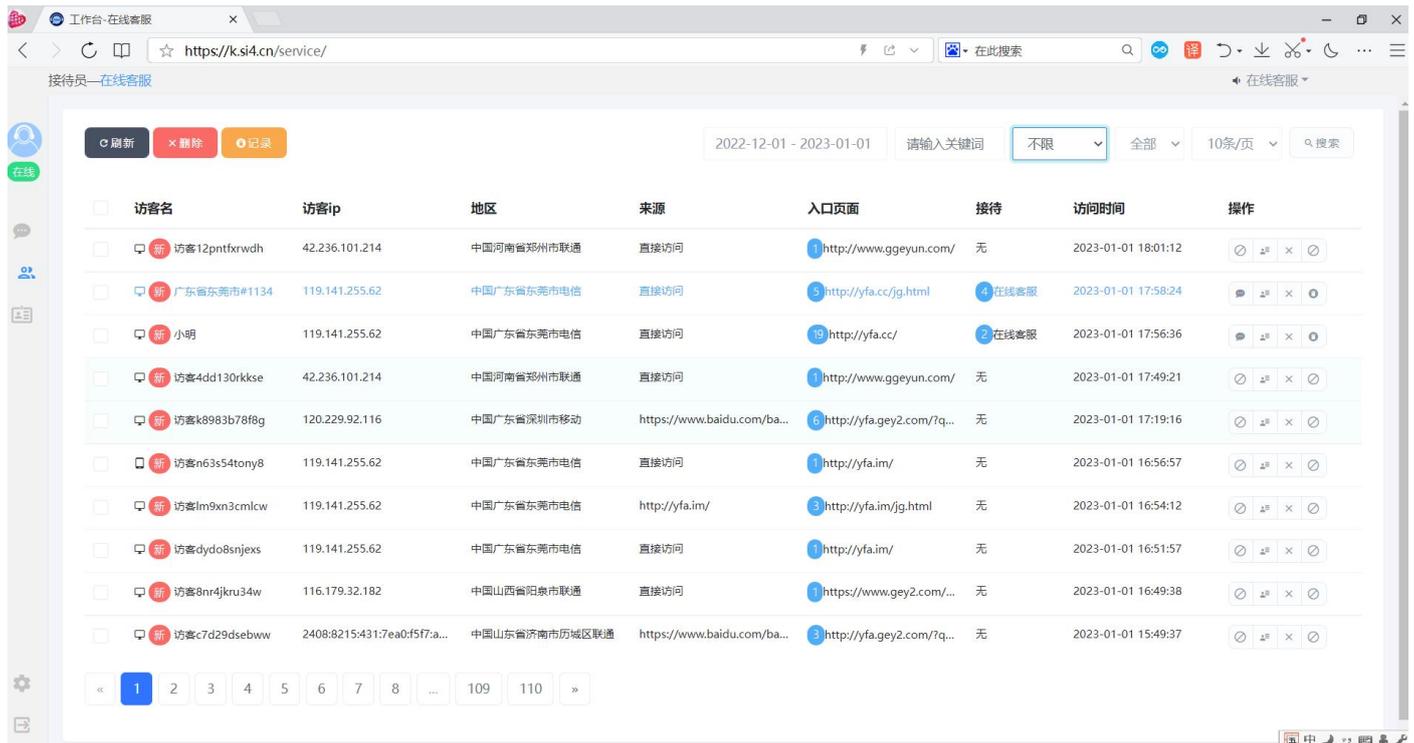
2.2.13 撤回信息



上图说明：会话中访客右击发出消息点击撤回消息，访客端此消息会立刻消失。

2.3 访客

2.3.1 访客列表



访客标志 会：直接会话 新：新到访客 老：24 小时前有来访记录的老访客

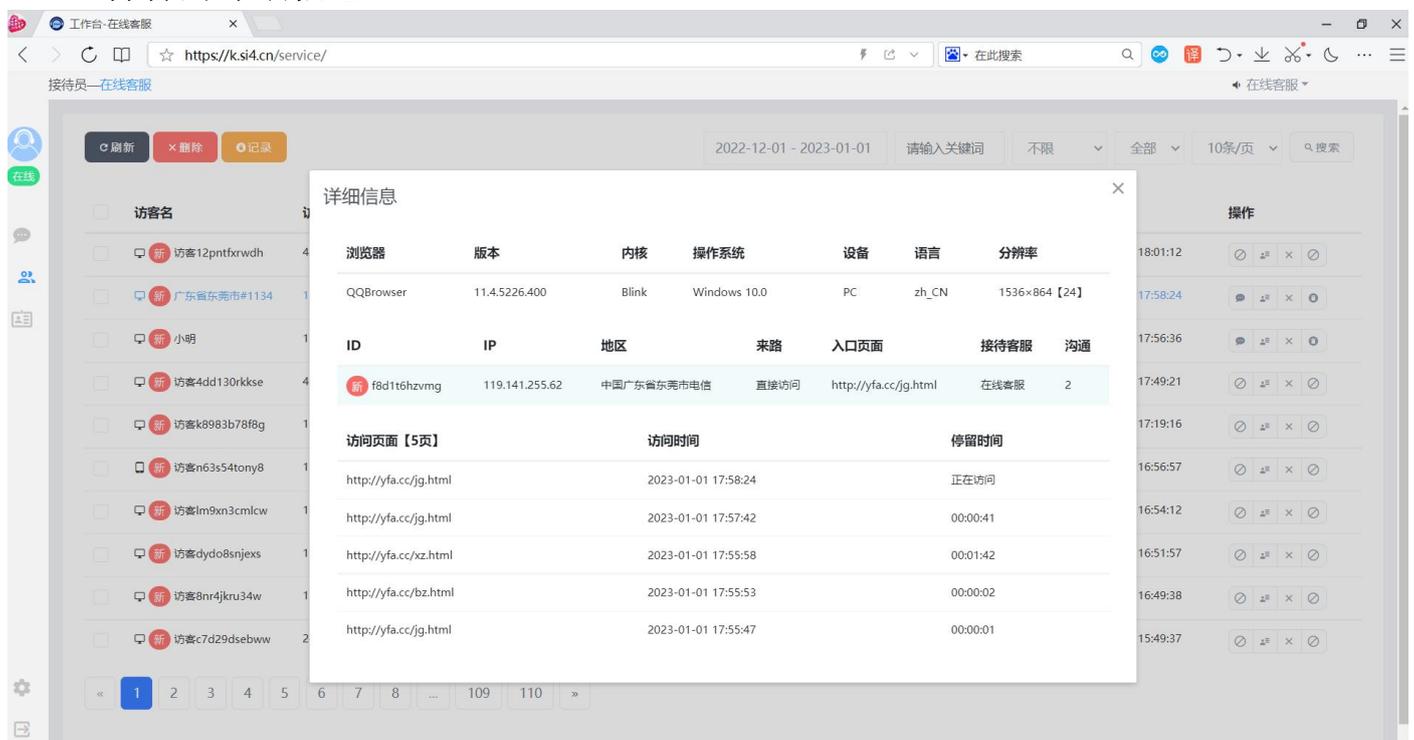
访客最前方有电脑和移动标志显示当前访客使用设备，访客名称有备注显示备注名称无显示默认访客+ID

在线访客显示为蓝色，如图第一条，操作中，有会话（会话记录，没有就变禁止点击标志）信息（访客详细信息）

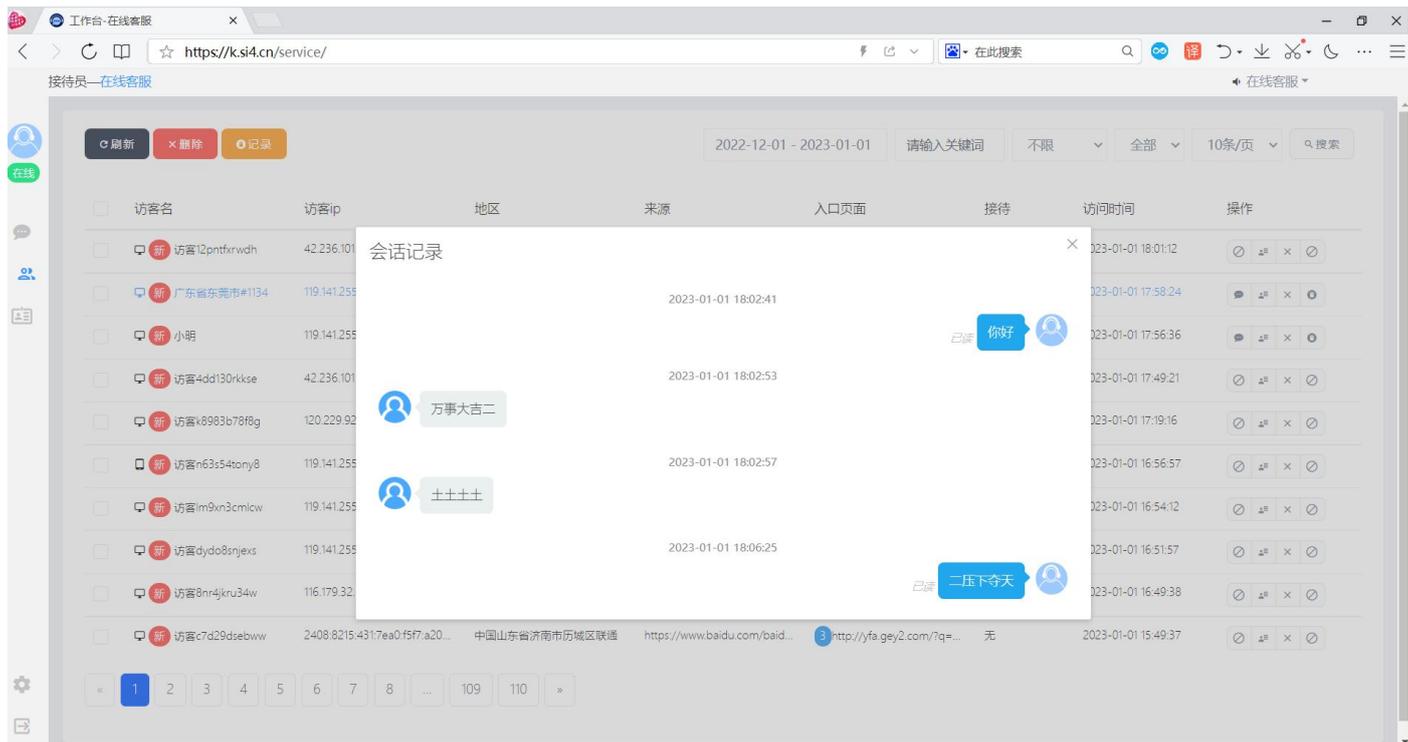
有接待会显示接待客服名称，搜索关键词为模糊多参数搜索（名称，IP,地区，来源，入口页,访客 ID）

入口页前方数字表示浏览页数，接待客服名称前方数字表示接待中访客和客服共会话条数。

2.3.2 访客的详细信息

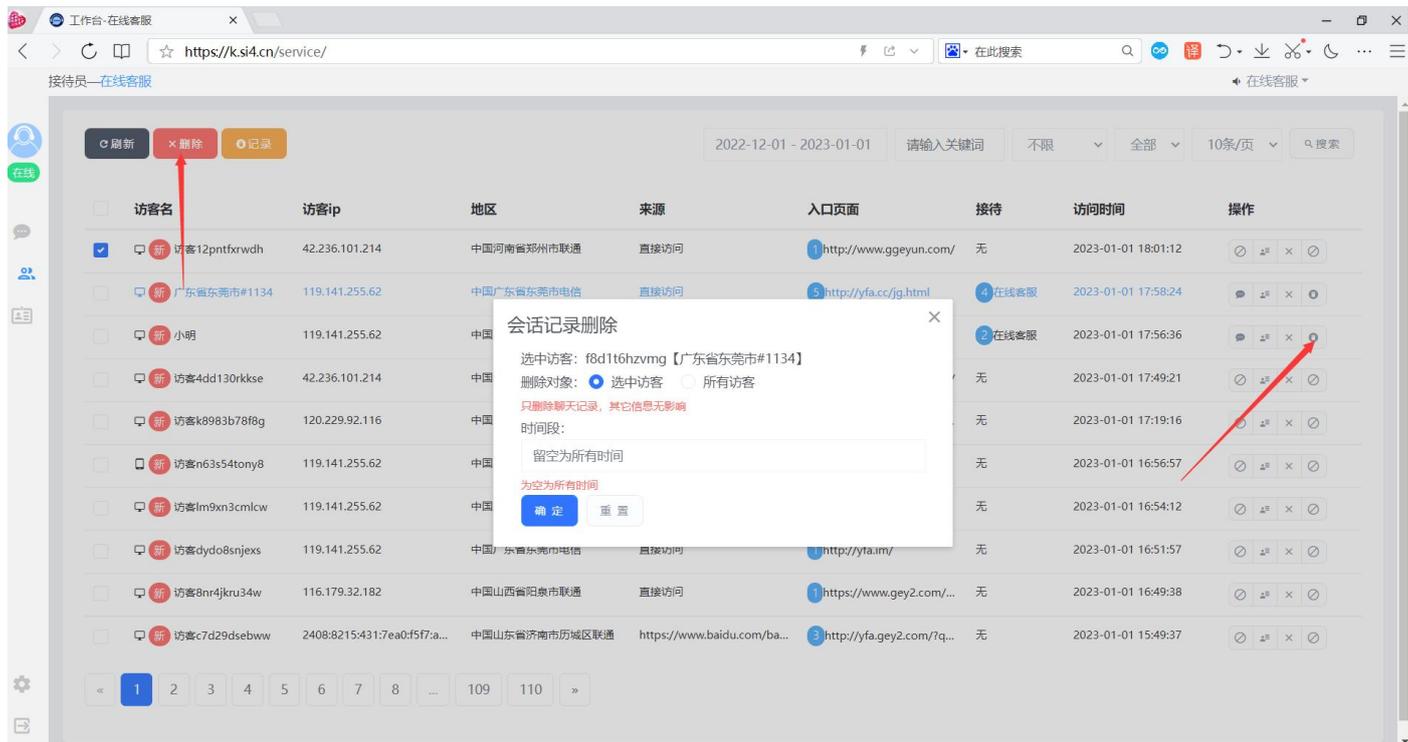


上图说明：列表中点击操作中‘详细’选项弹出详细信息



上图说明：列表中点击操作中‘会话’选项弹出会话记录，默认只显示 10 条，超 10 条会显示更多记录，点击一次追加 10 条。

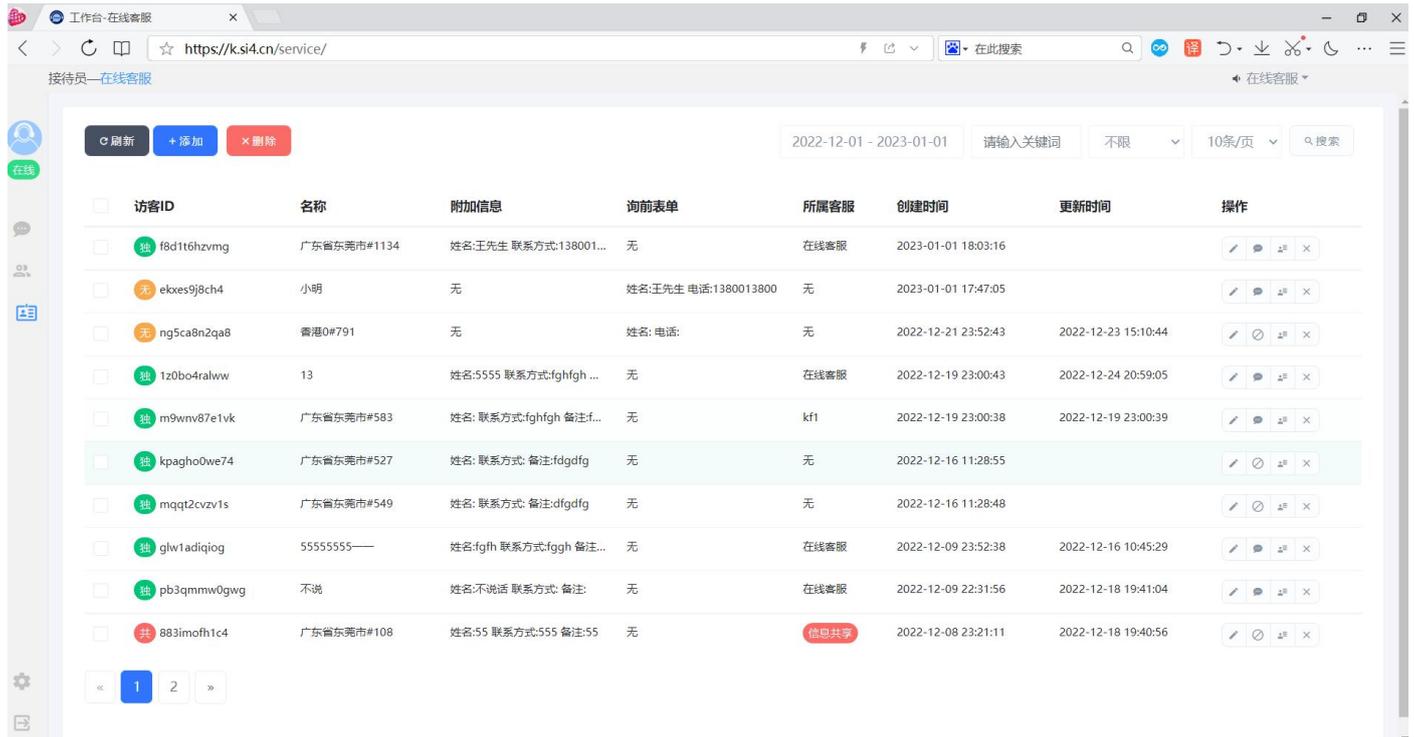
2.3.4 会话记录删除



上图说明：只删除聊天记录，其他信息无影响，如备注的名称，附加信息

2.4 信息

2.4.1 信息列表



上图说明：信息分独享和共享（独享只有自己和商户后台可看，其他客服无法看到）共享所有客服都可以看到和编辑，询前表单无的时间无法添加，访客输入后可以在此处修改

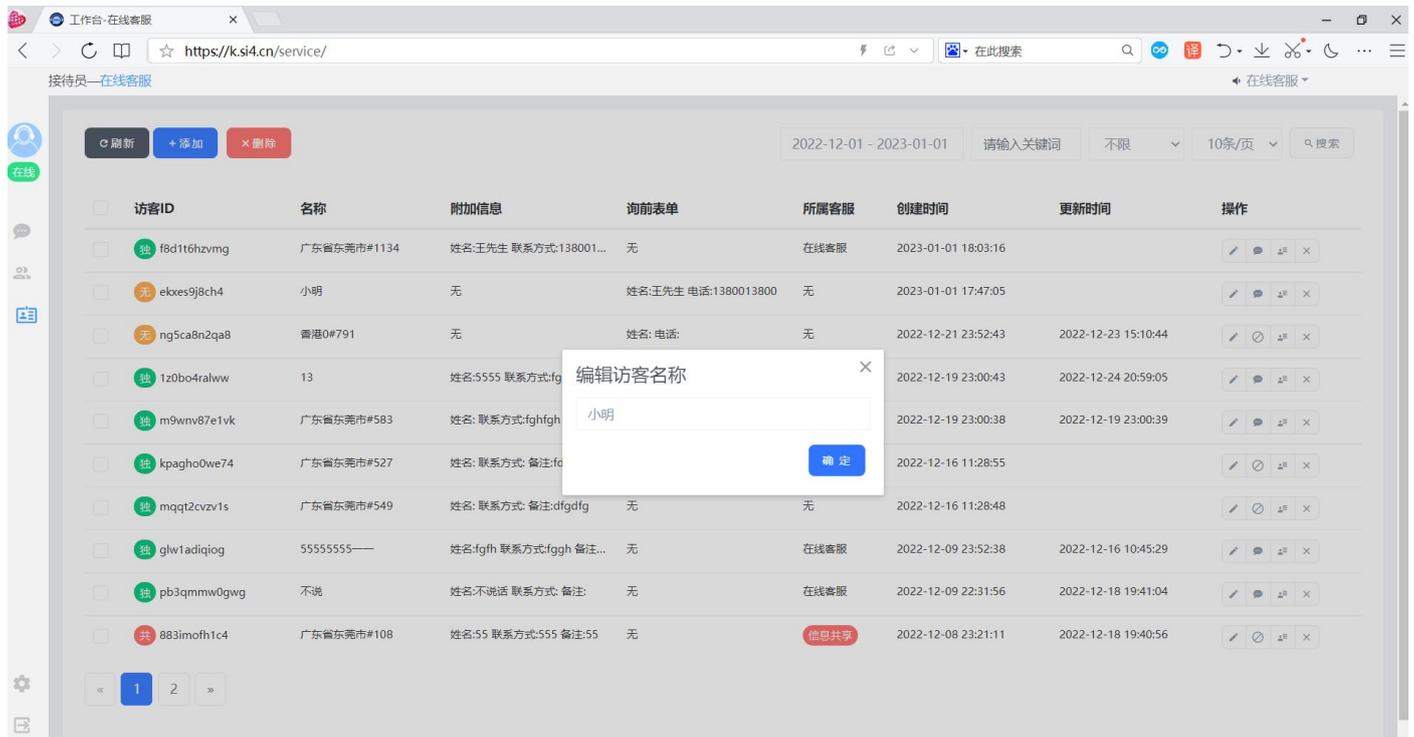
搜索为多参模糊搜索（访客 ID，名称，附加信息，询前表单）

此处操作（会话和信息）和访客中一样不在次说明 **2.3.2 访客的详细信息** **2.3.3 访客的会话记录**

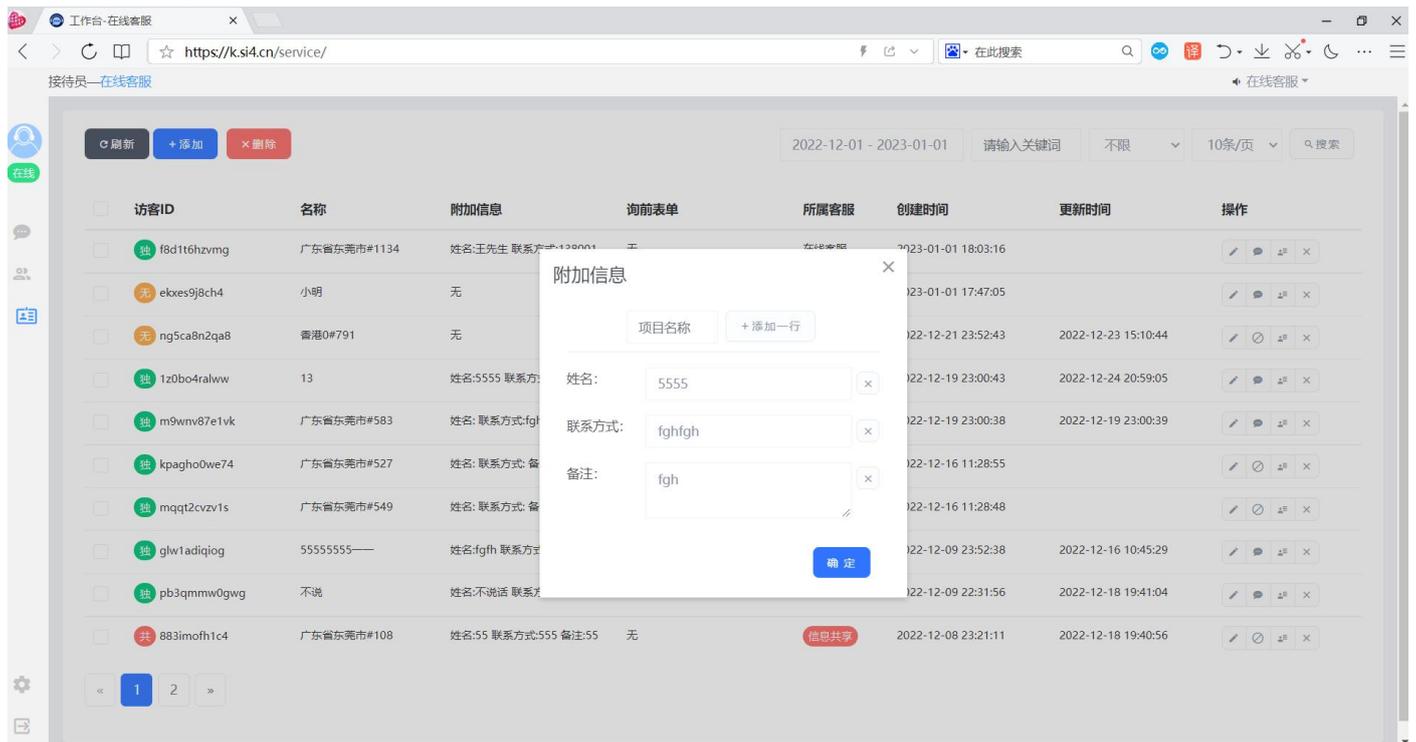
删除可单独删除也可以选中多个列点击删除，共享信息无法删除

管理员权限可以修改所有和编辑所有客服的

2.4.2 名称修改

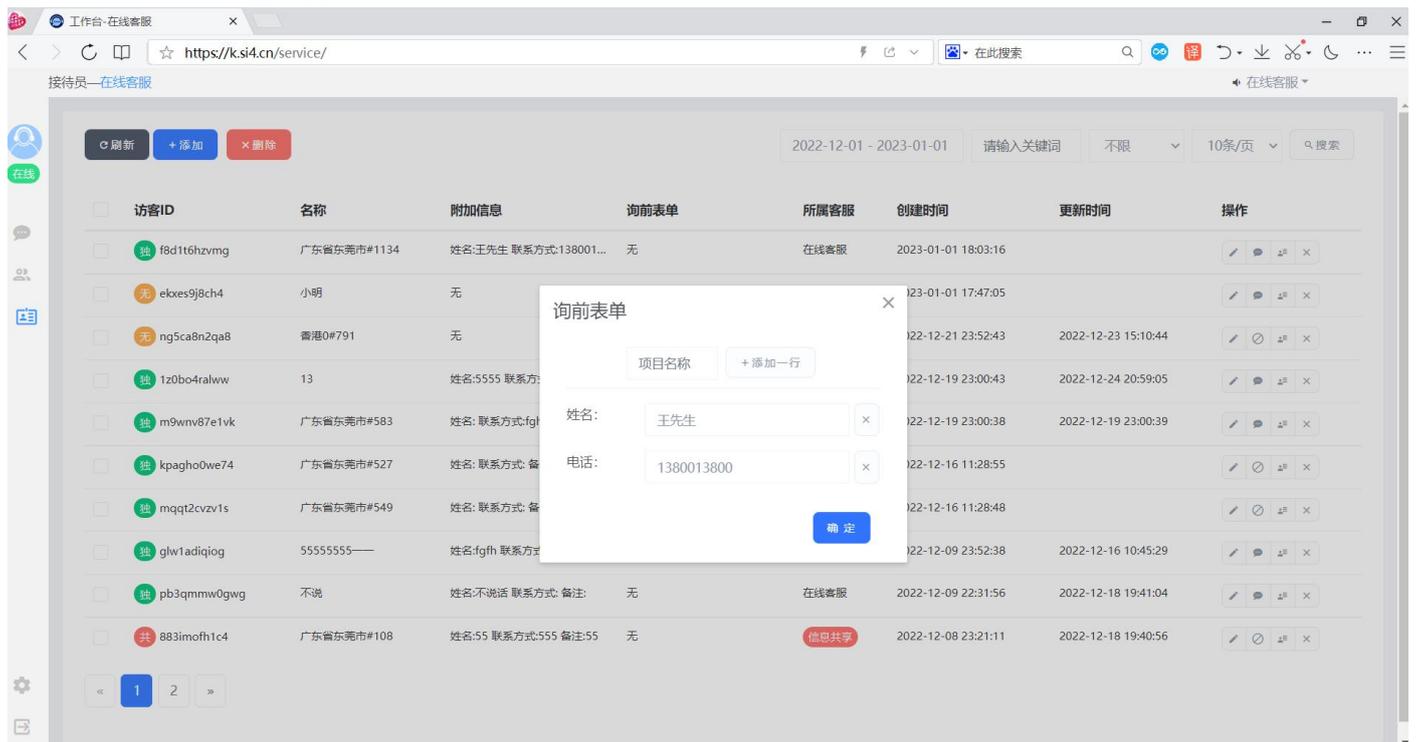


上图说明：点击名称，空白也可添加，弹出编辑为自己想要的确定即可

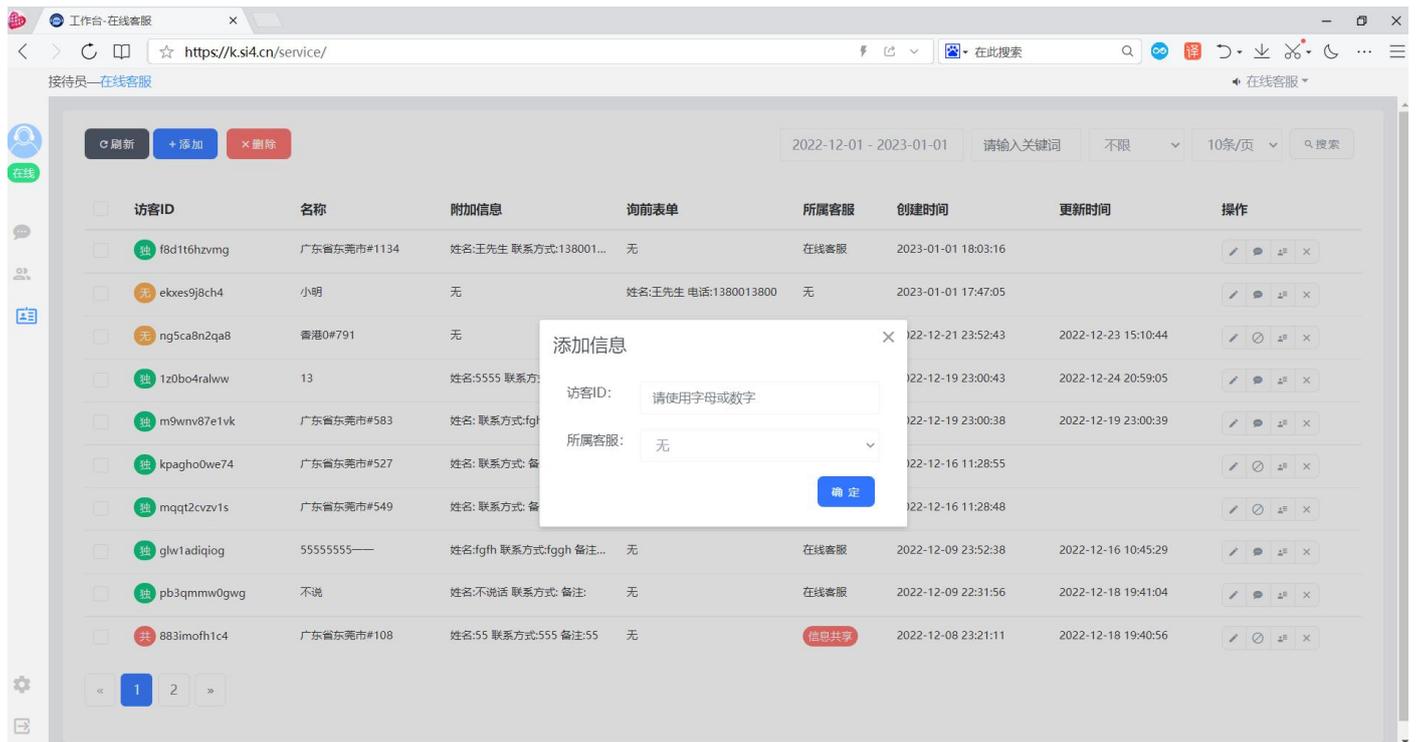


上图说明：点击列表中要修改的附加信息弹出对应参数，可以添加新项目名称也可以删除，为空无的时间也可以添加，

2.4.4 询前表单修改

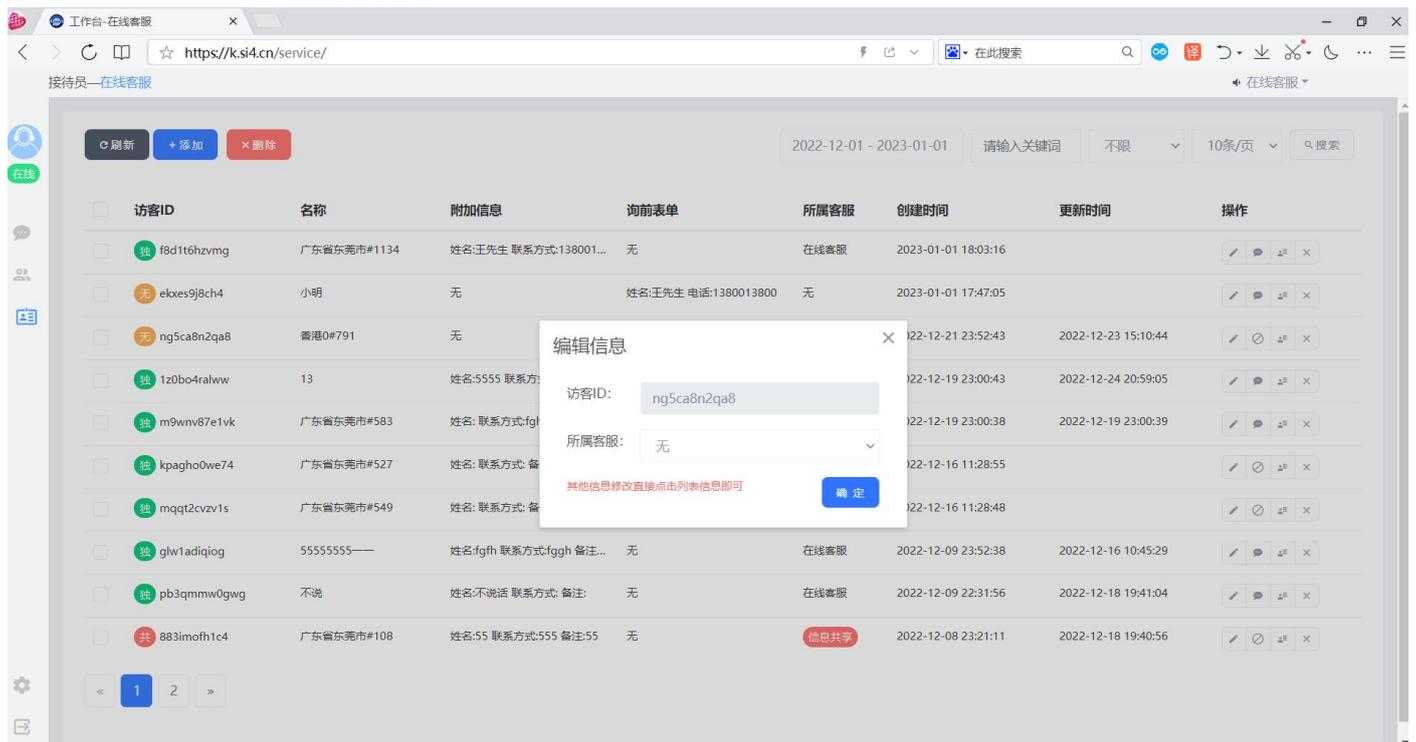


上图说明：点击也有的，没有为无无法添加，可修改，项目名称可添加可删除

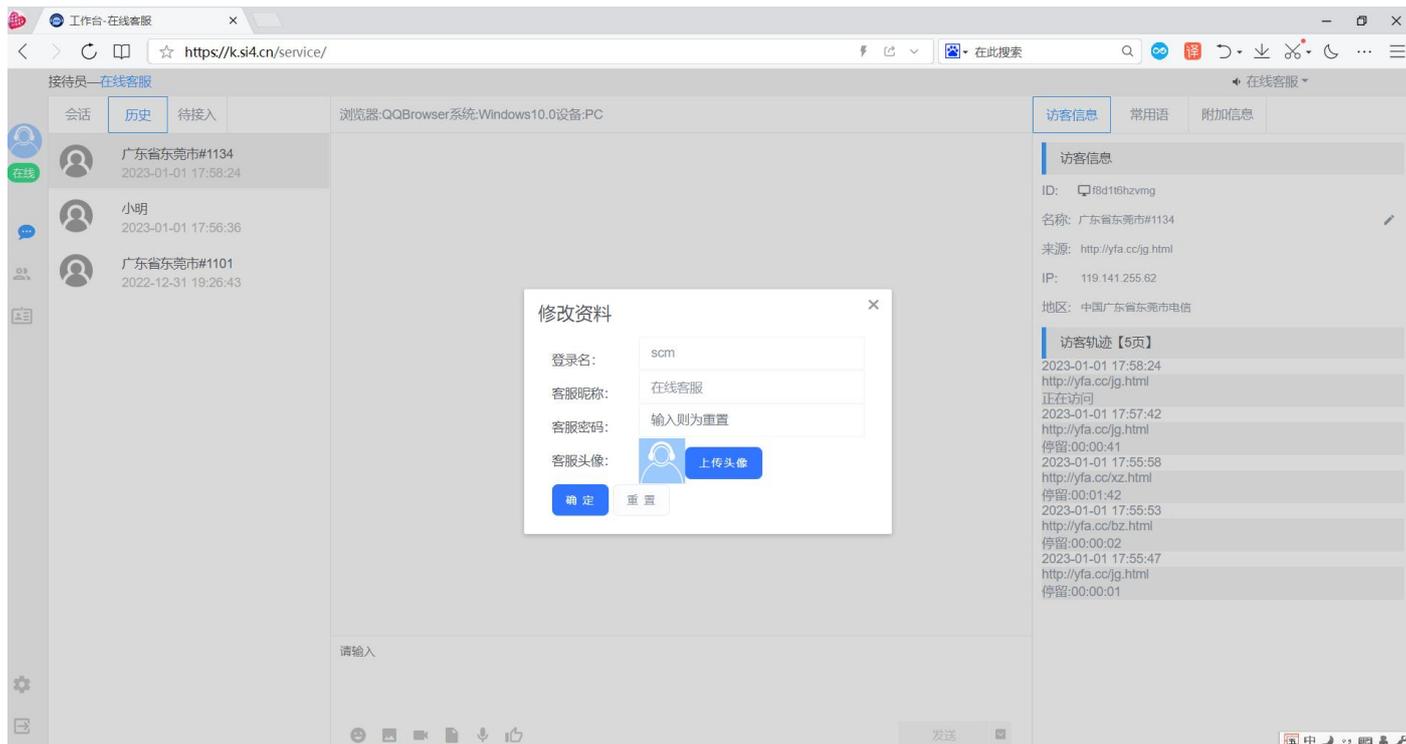


上图说明：可自行添加信息，添加新的信息后列表中点击对应项目修改即可。

2.4.6 编辑信息（所属客服）



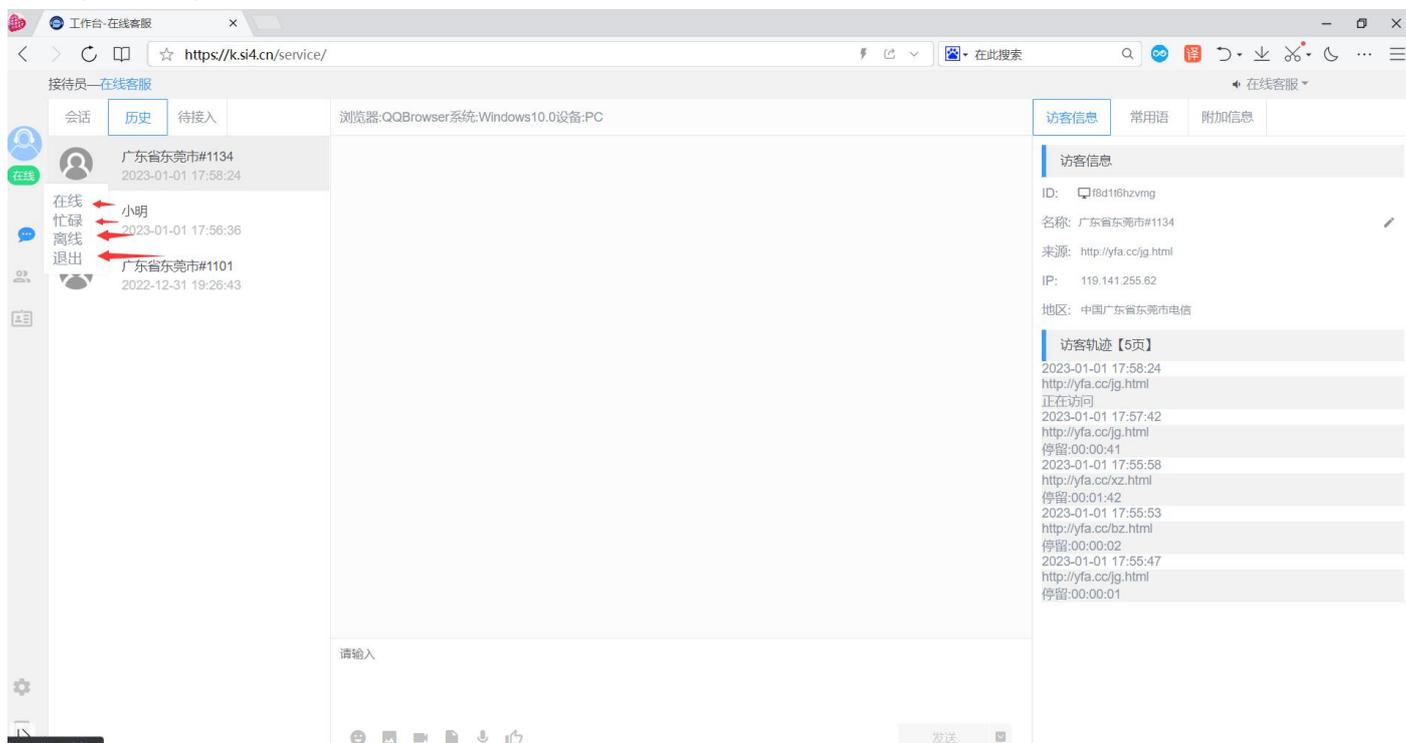
上图说明：操作中编辑，可修改所属客服，只有当客服是自己或共享的时间列表才能看到。



上图说明：点击右上角客服名称后三角形，选中修改信息，弹出窗口如上图，可修改头像，客服登录名，客服昵称，密码，

客服名称前有个喇叭点击后会变成一个喇叭前加一个叉叉，为静音，再次点击恢复声音

2.6 状态切换 退出

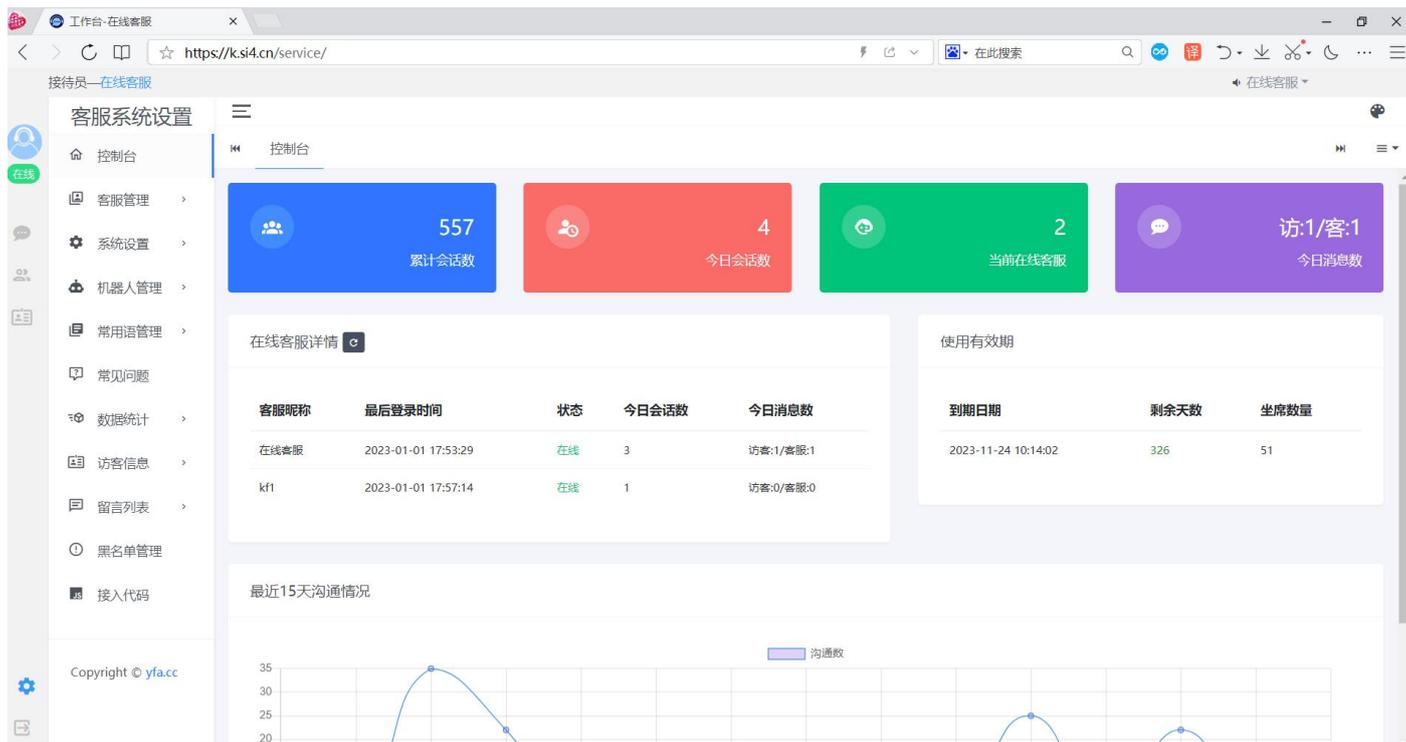


上图说明：点击头像下在线，弹出选项，忙碌状态为保持登录状态，不在新接待，有新访客请求会话不会分配，当天在咨询的访客还可继续会话。要是所有客服都在忙碌，请求会话的访客会跳转到留言页面
离线不可接待，当前在咨询的访客也无法继续会话。

点击退出后，退出登录，也可以点击右上角名称后的三角形里的退出登录

2.7 设置

2.7.1 控制台



上图说明：一些数据展现，

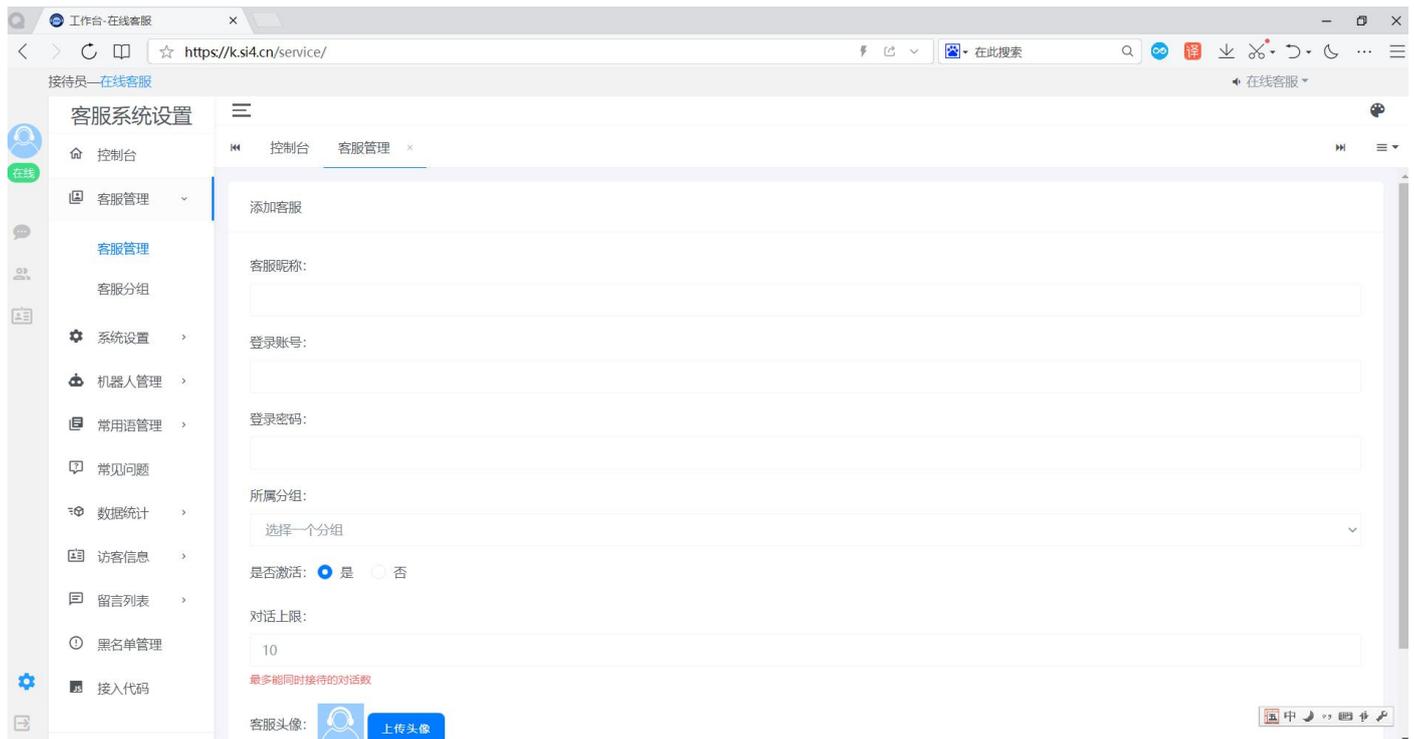
2.7.2 客服管理

2.7.2.1 客服管理列表

客服标识	账号	客服昵称	客服头像	所属分组	对话上限	客服状态	在线状态	操作
63a2f181de619	dfg	dfgdf		管理员	10	已激活	离线	
639c7da78abf7	sdfsd	fsdf		444	100	已激活	离线	
639c7d0227b0a	kf1	在线客服		444	10	已激活	在线	
6	scm	在线客服		管理员	100	已激活	在线	

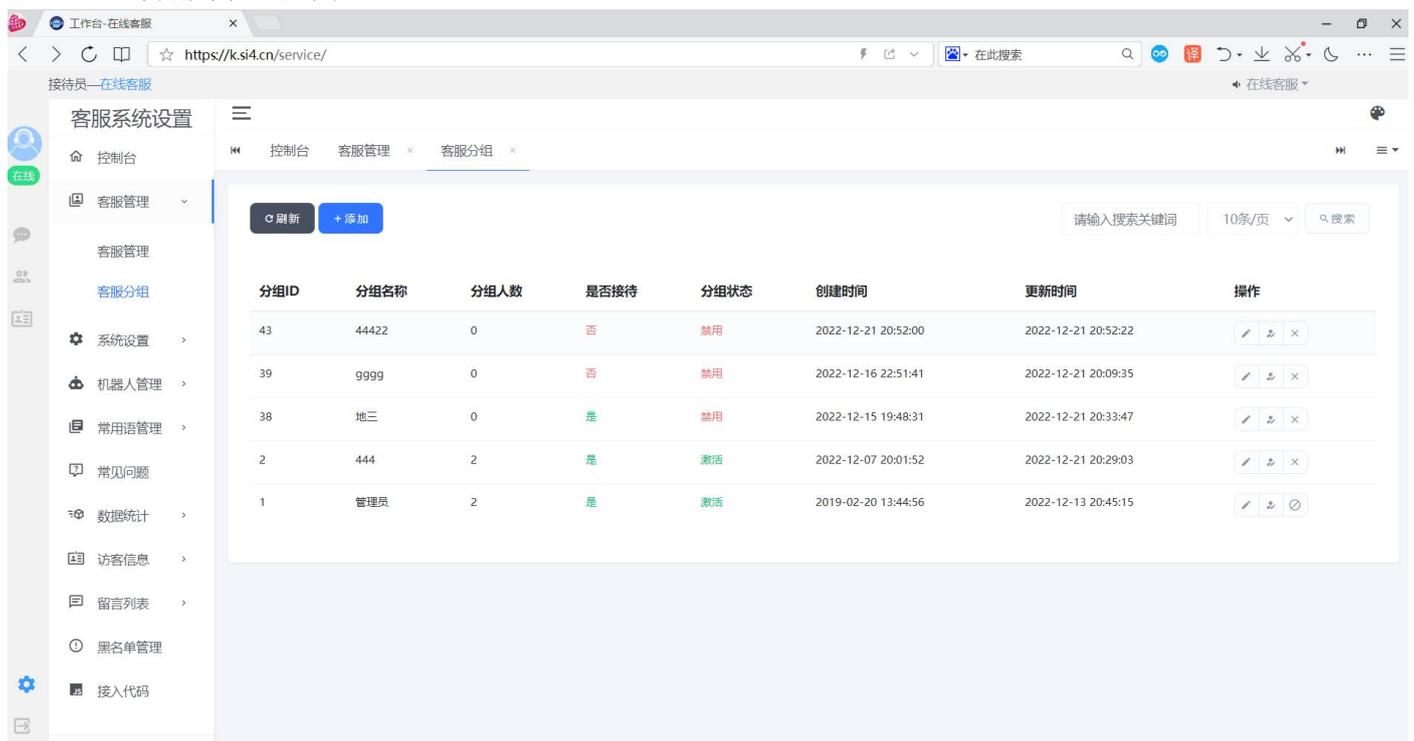
上图说明：客服管理列表，可编辑删除
首个客服为系统管理员不可删除，也可用作接待客服

2.7.2.2 添加客服



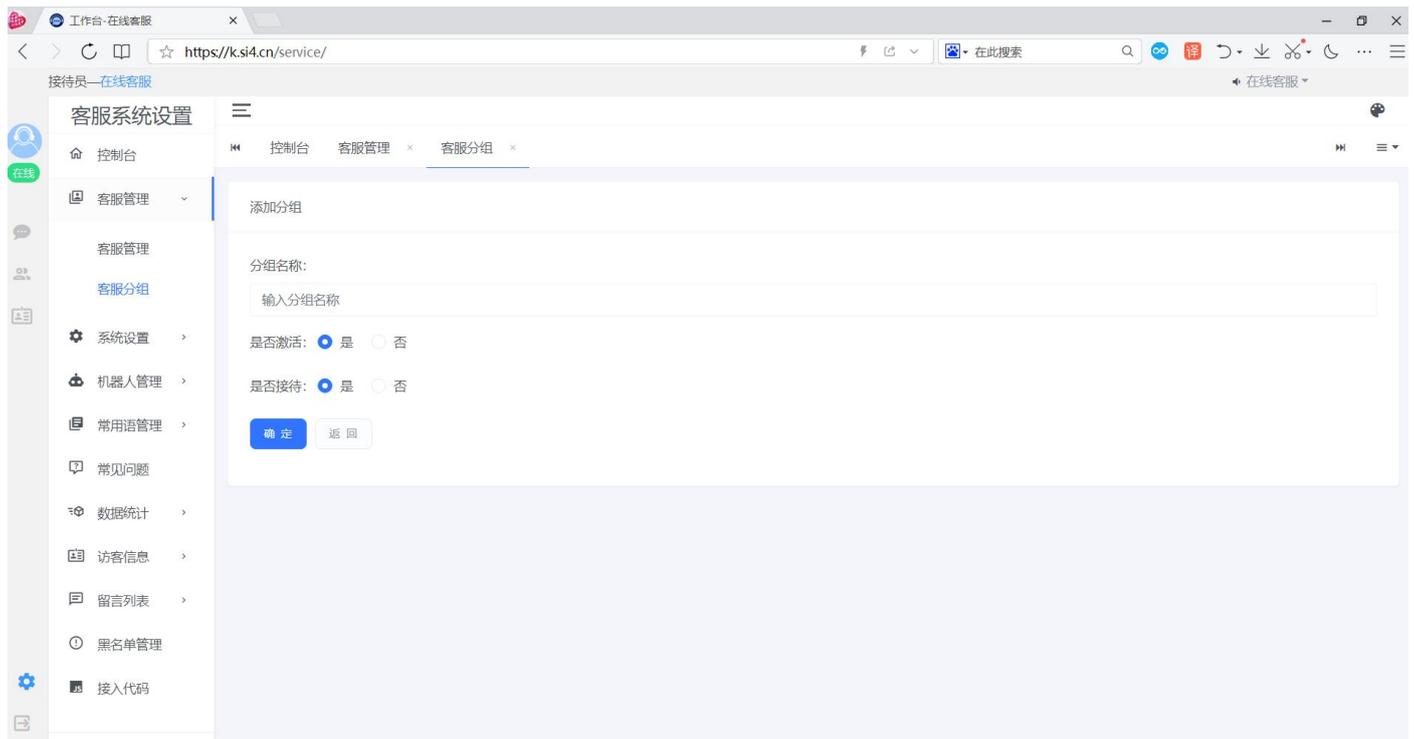
上图说明：点击列表中添加，输入客服数据确定即可

2.7.2.3 客服分组列表



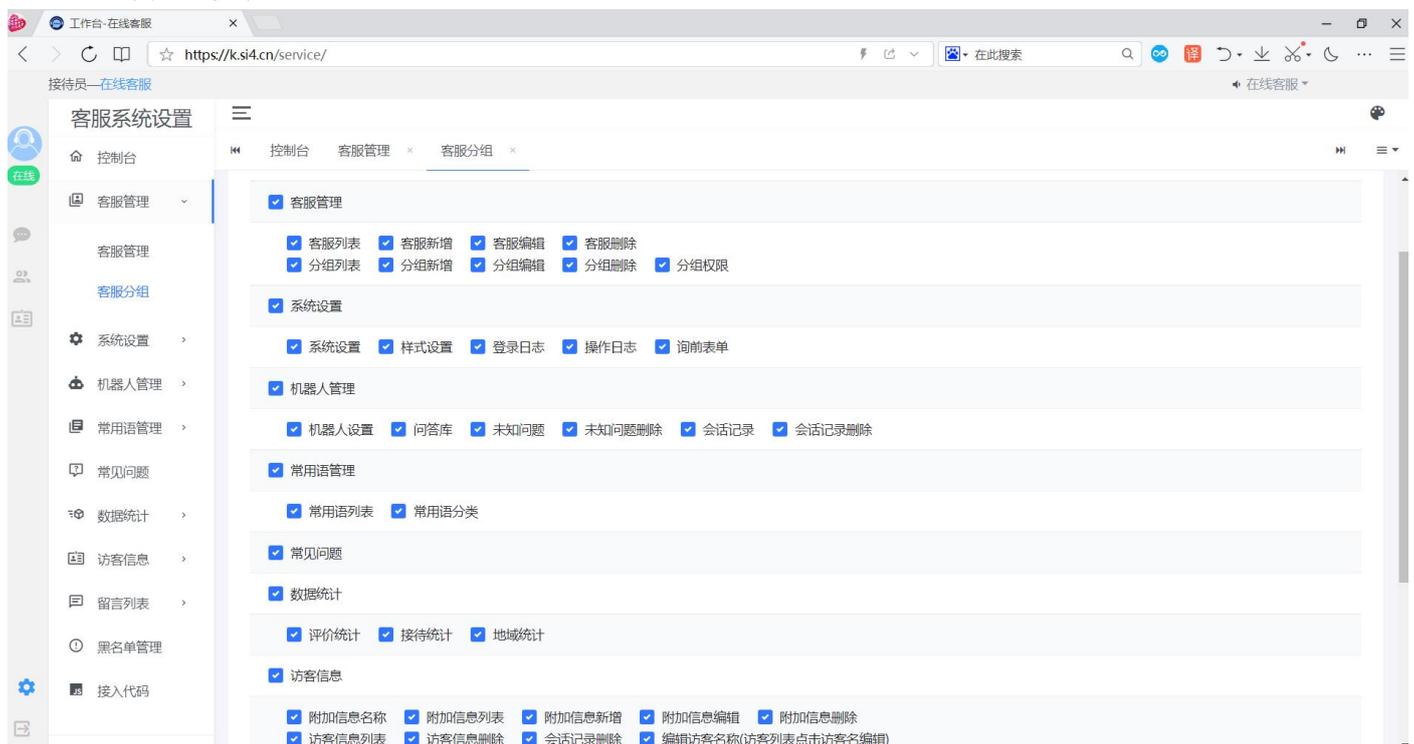
上图说明：客服分组，首个分组为系统管理员分组不可删除

2.7.2.4 添加分组



添加分组：是否接待否的话词客服分组不会分配主动请求会话的访客，可手动接待或转接会话，适合售后，技术财务等靠售前转接。

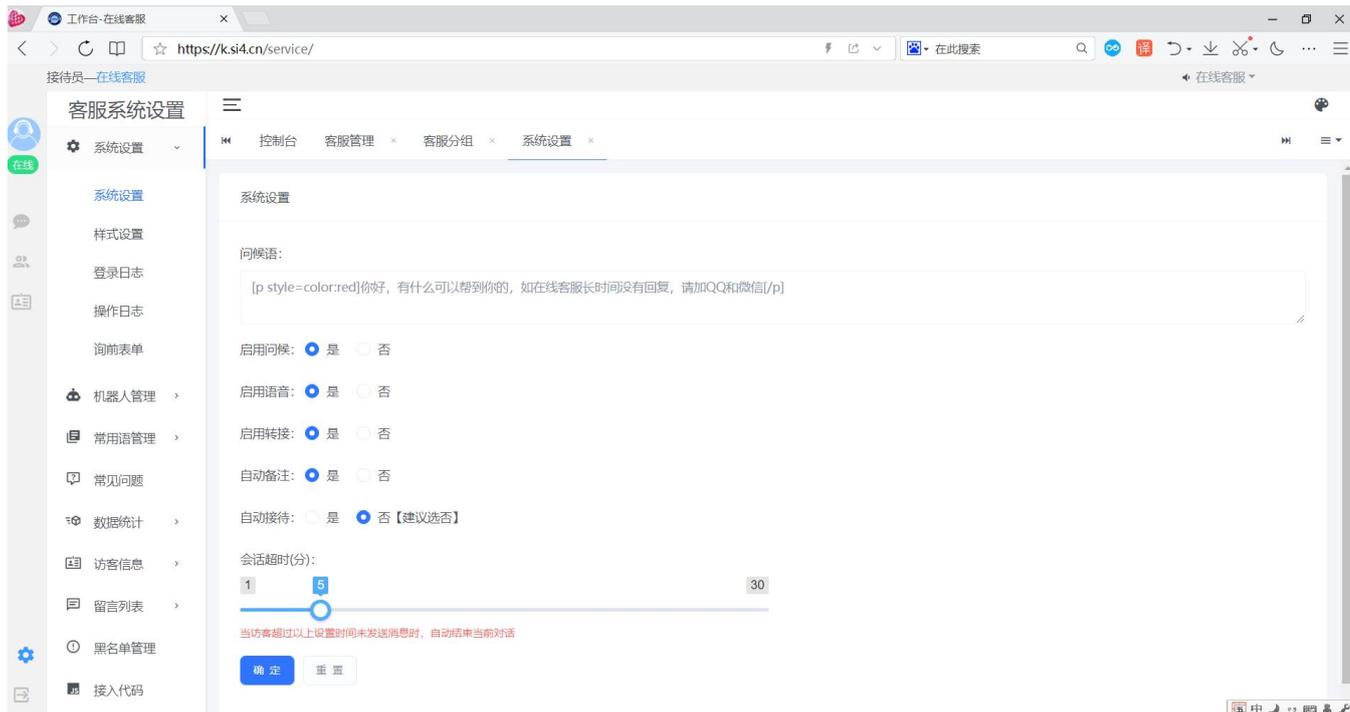
2.7.2.5 分组权限



上图说明：分组权限，系统默认首个账号，首个分组为管理员：不可删除，首个分组必须保留客服管理权限

2.7.3 系统设置

2.7.3.1 系统设置



上图说明：问候语：客户端和客服端建立会话后系统会发出一句问候语给客户。展现样式：**1.1 客户端样式**

启动语音：启动后，客户端和客服端都有语音图标，可互相发送语音。1. 设备具备声音输入（麦克风）2. 网站域名必须在 https:// 下才能使用 3. 点击图标后会弹出麦克风权限授权，请选允许，不然无法使用

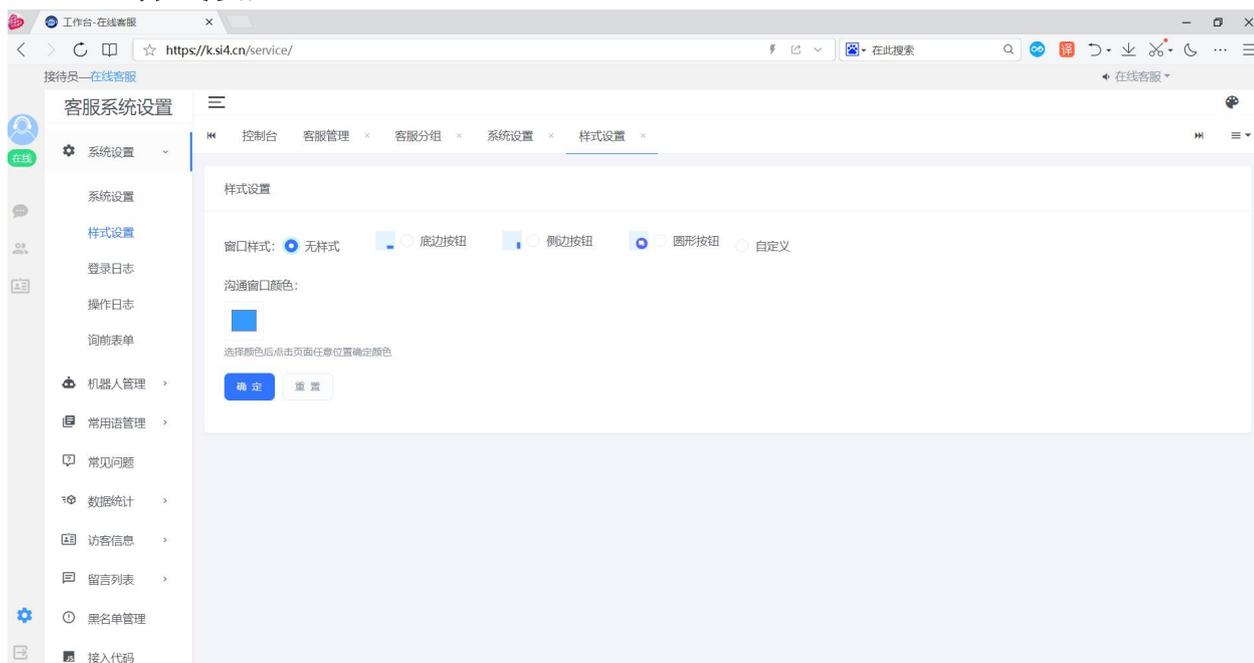
启动转接：启动后才能使用 **2.2.5 转接会话**

自动接待：必须在网站放入 **2.7.11.1 弹层接入**下才能使用，启动后访客浏览网站到达设定的接待间隔时间，PC 右下角弹出会话框，移动端全屏弹出会话框，将建立会话。（不建议使用）展现样式：**1.4 右下角弹层样式**

自动备注：启动后，有会话客户会被自动备注为省+市+数字如广东省东莞市#31767 不启动默认为访客+ID

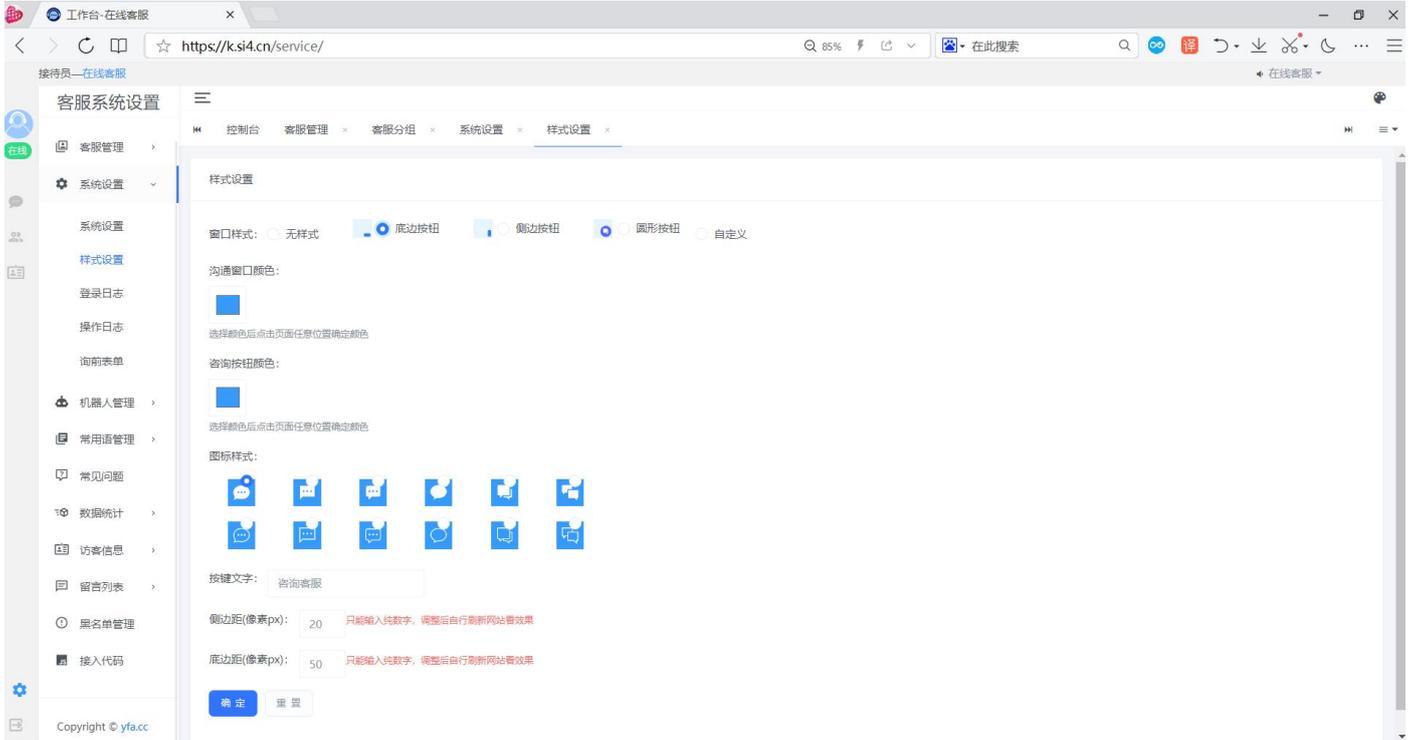
会话超时：当访客超过以上设置时间未发送消息时，自动结束当前对话

2.7.3.2 样式设置

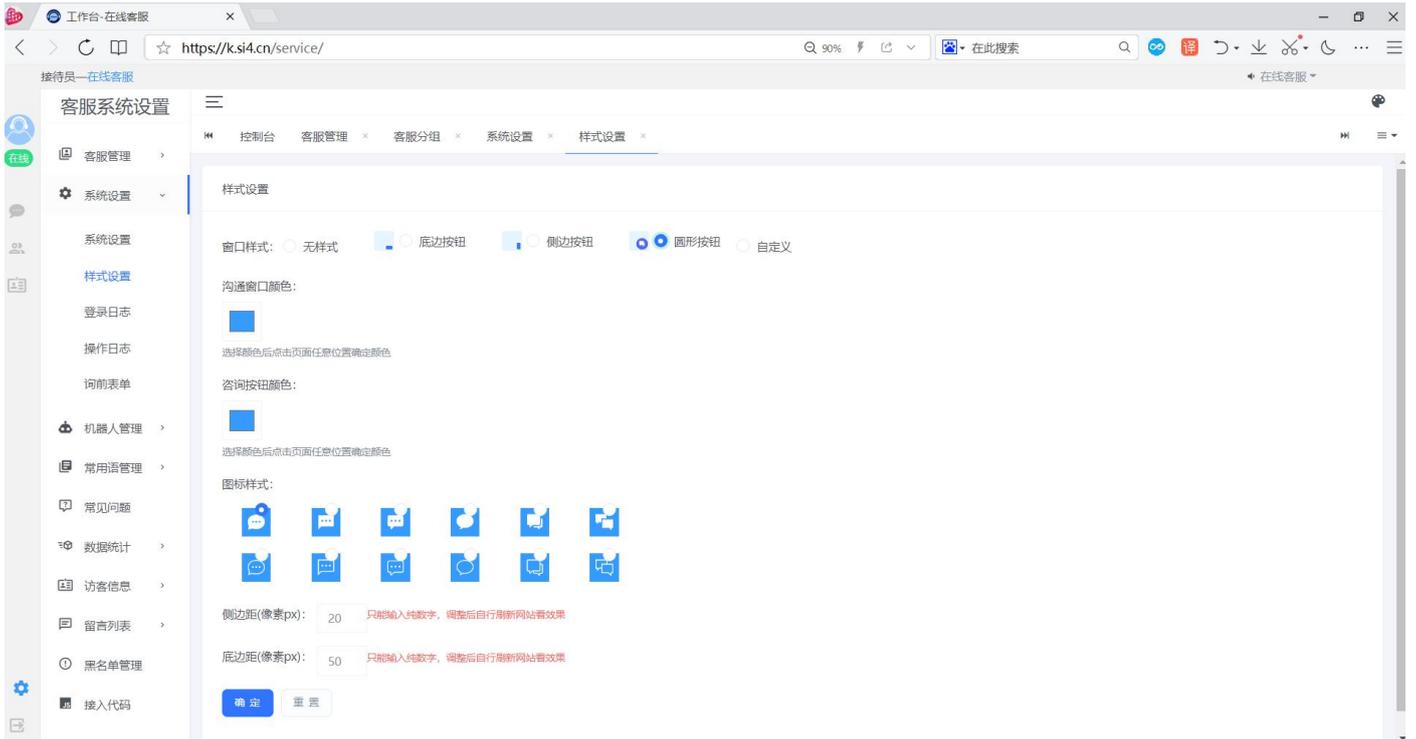


上图说明：无样式，适合用链接直接会话需要浏览轨迹功能，

沟通窗口颜色：会话窗口颜色

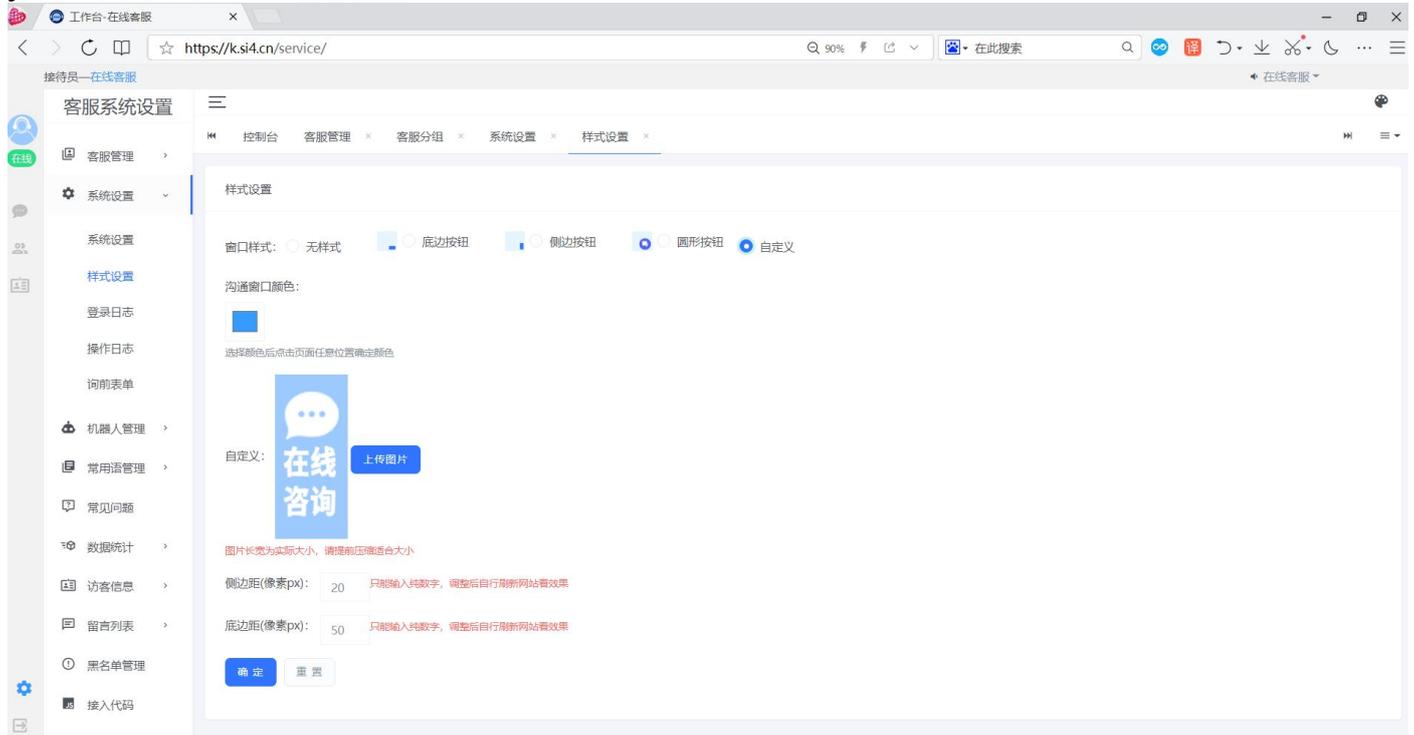


上图说明: 底边按钮与侧边按钮设置差不多



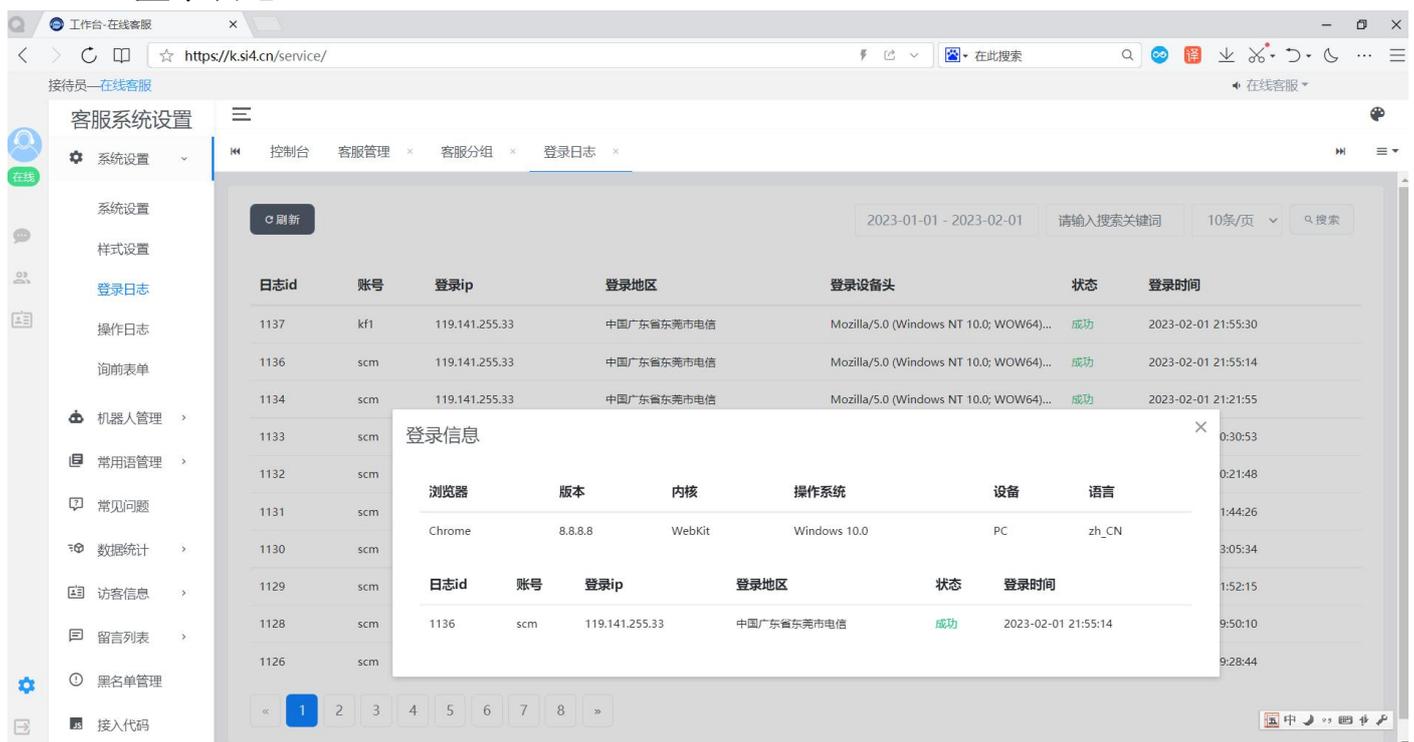
上图说明: 圆形按钮, 样式如下, 可自行调整颜色和图标



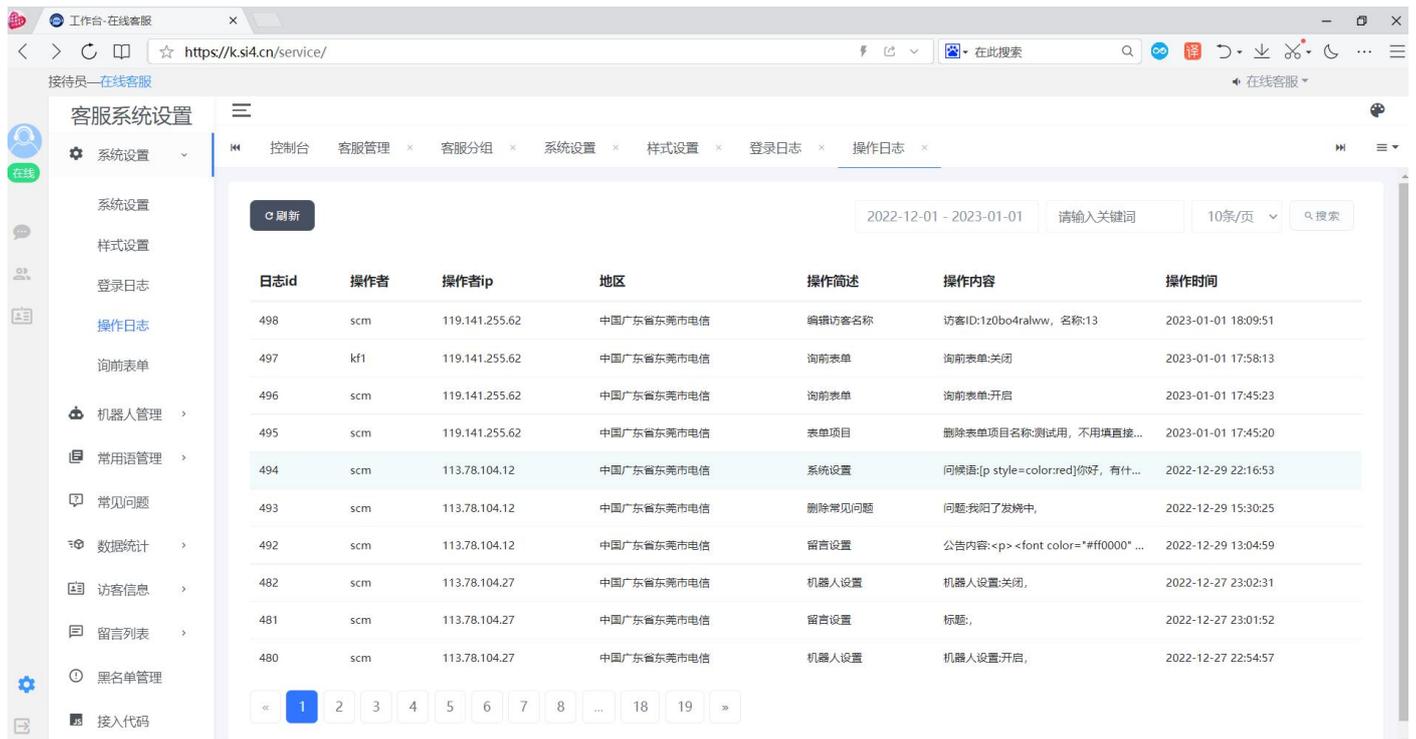


上图说明：自定样式，上传自己的图片做为按钮点击，此处无缩放功能以实际图片长宽显示，请提前压缩到实际使用标准。

2.7.3.4 登录日志

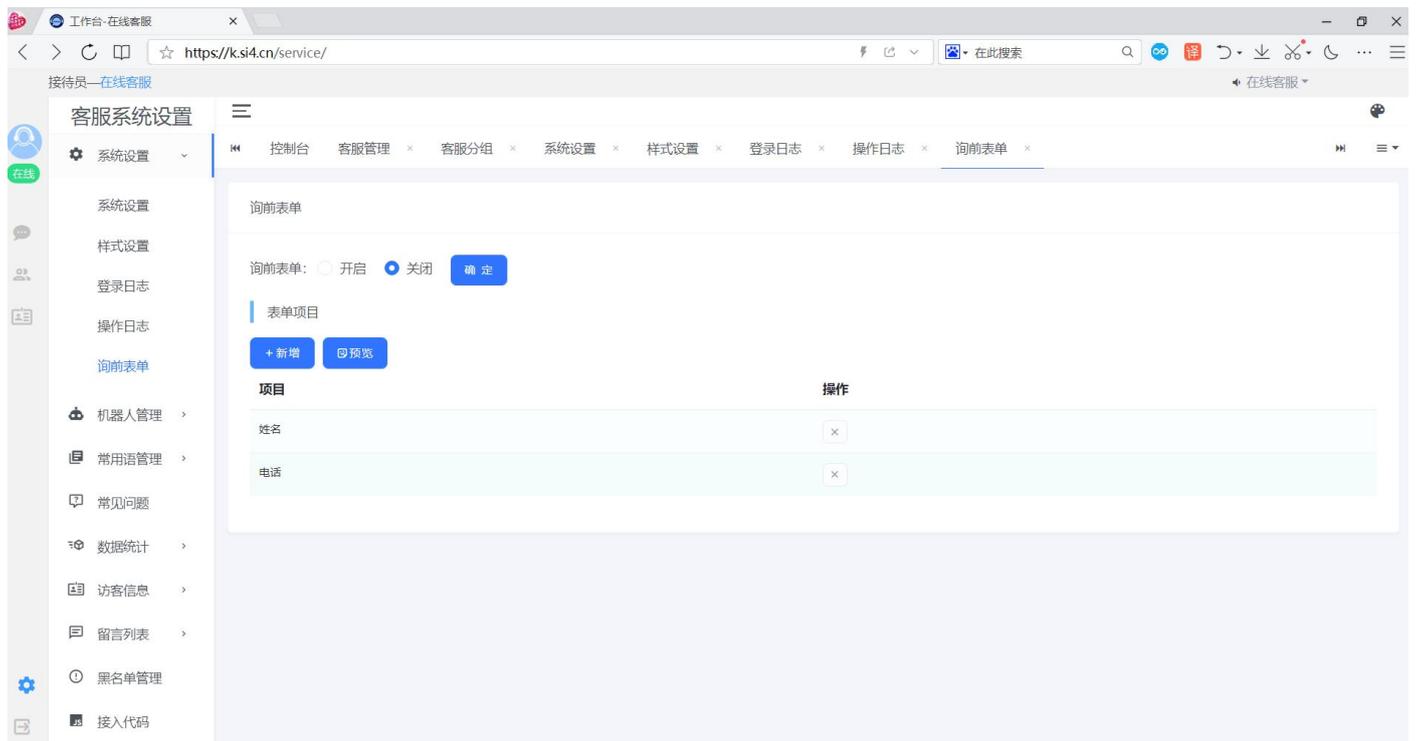


上图说明：分组权限限制中未勾选管理员，将只显示属于自己的日志
点击列表中，显示设备详细信息



上图说明：操作日志，除接待会话中心操作和我的常用语不记录操作日志其他都记，编辑只记录修改后的数据，无修改不记录

2.7.3.6 询前表单



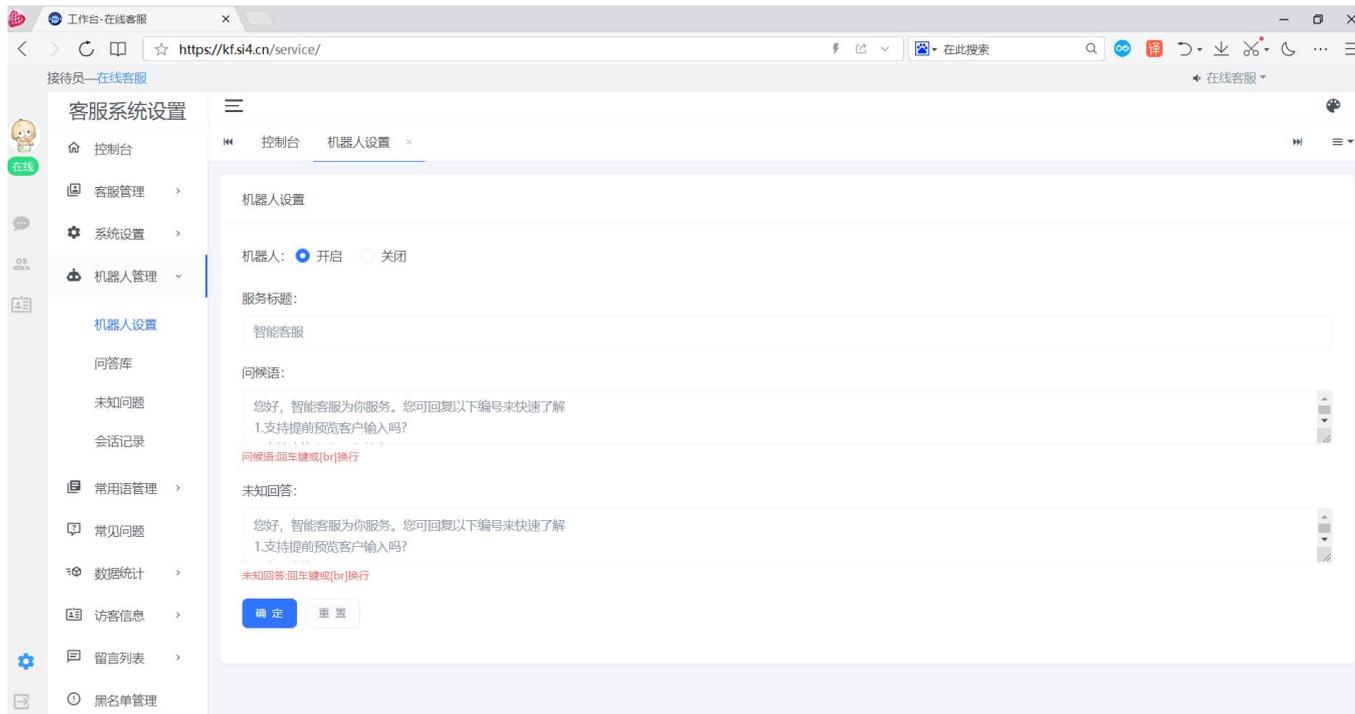
上图说明：点击添加项目，如：姓名，账号，电话等 询前表单：开与关 除收集信息外，对话窗口被恶意点击，也可开启

客户端：展现样式 1.5 询前表单

客服端：展现样式 2.2.1 询前表单

2.7.4 机器人管理

2.7.4.1 机器人设置

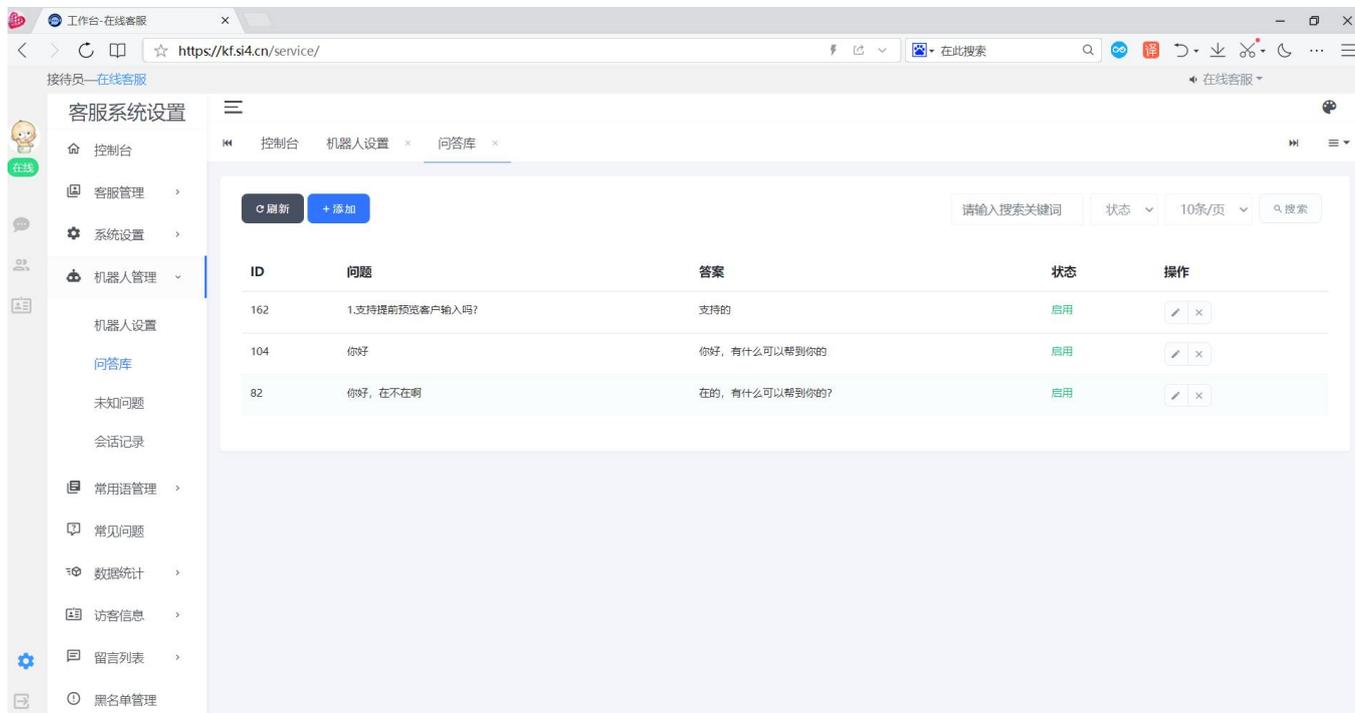


上图说明：启动后会话是机器人接待，点击底部“转人工”才能转到客服接待

问候语为对话首句，可设引导菜单，如您可回复以下编号来快速了解，然后问题 123 标注出

未知问题：当访客会话的时间问的问题未设置答案时回复此回答，可以引导回问题菜单如很抱歉，没有听懂您的问题，您可以发送以下编号或转人工咨询。然后 123 标注你的问题 展现样式：**1.6 机器人**

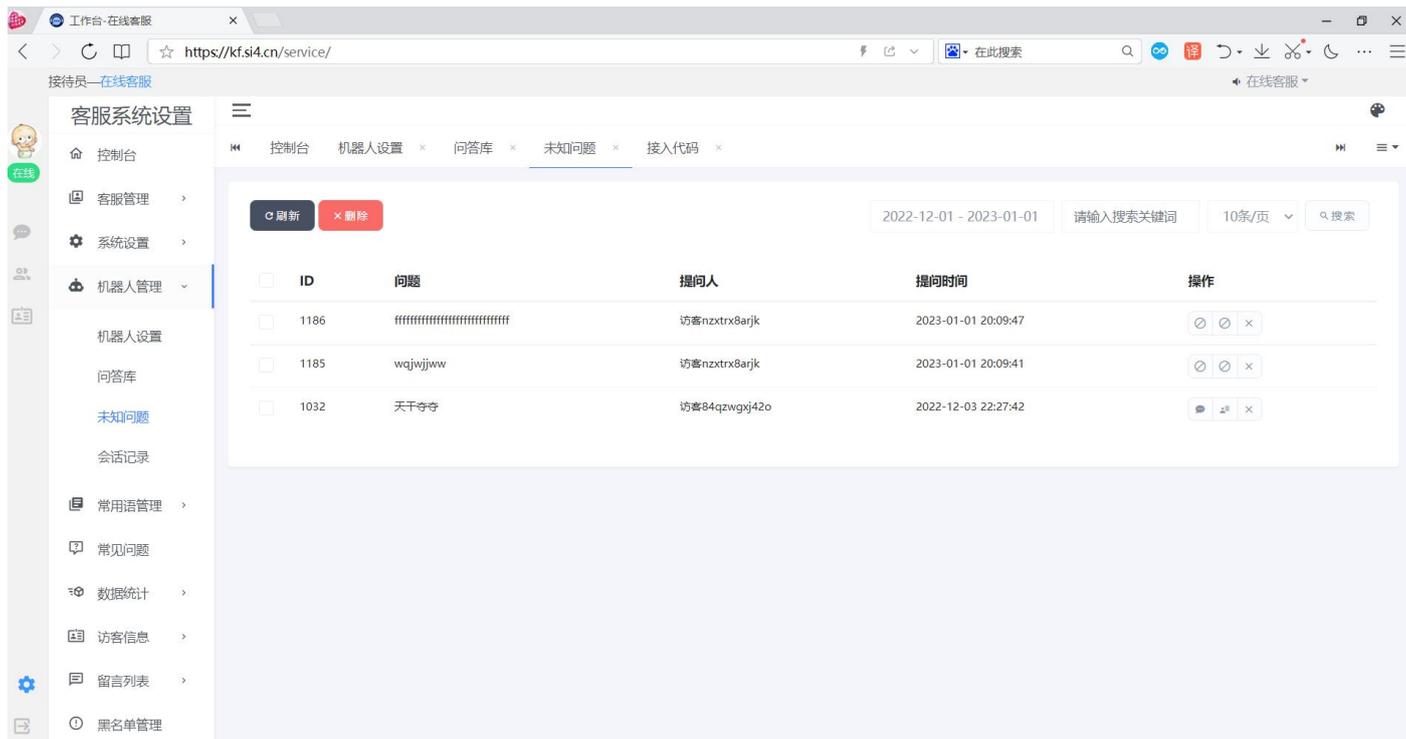
2.7.4.2 问答库



上图说明：机器人按问题搜索短语区配，多段有相同短语，如问：客服系统支持那些，‘支持’被识别查询后有 3 段中有词，展现给客户选择，点击后立刻回复 展现样式：**1.6 机器人**

本机器人具备短语识别查询 1 字以上相同即可，不需要精准，如：你们这系统浏览轨迹看的到不？你设的问题中是：支持浏览轨迹吗？识别到‘浏览轨迹’相同，机器人正常回复你的答案

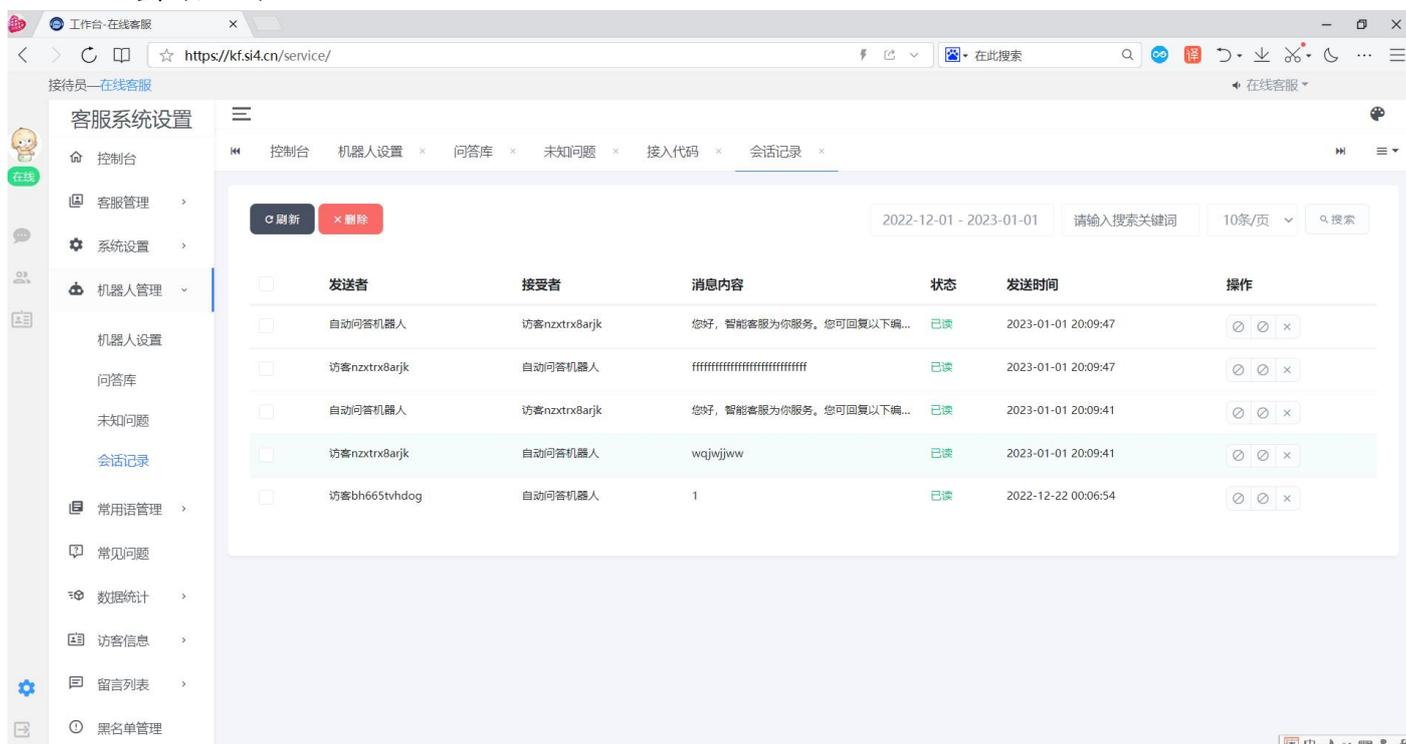
2.7.4.4 未知问题



上图说明：客户和机器人会话中，机器无法回答的问题记录在此，方便优化机器人让它下次遇到同样问题能准确的回答。点击消息内容，弹出完整内容。（避免消息过长列表为美观隐藏了）样式看下图

此处操作（会话和信息）和 [2.3.2 访客的详细信息](#) [2.3.3 访客的会话记录](#) 一样 无数据会显示禁止标志

2.7.4.5 会话记录

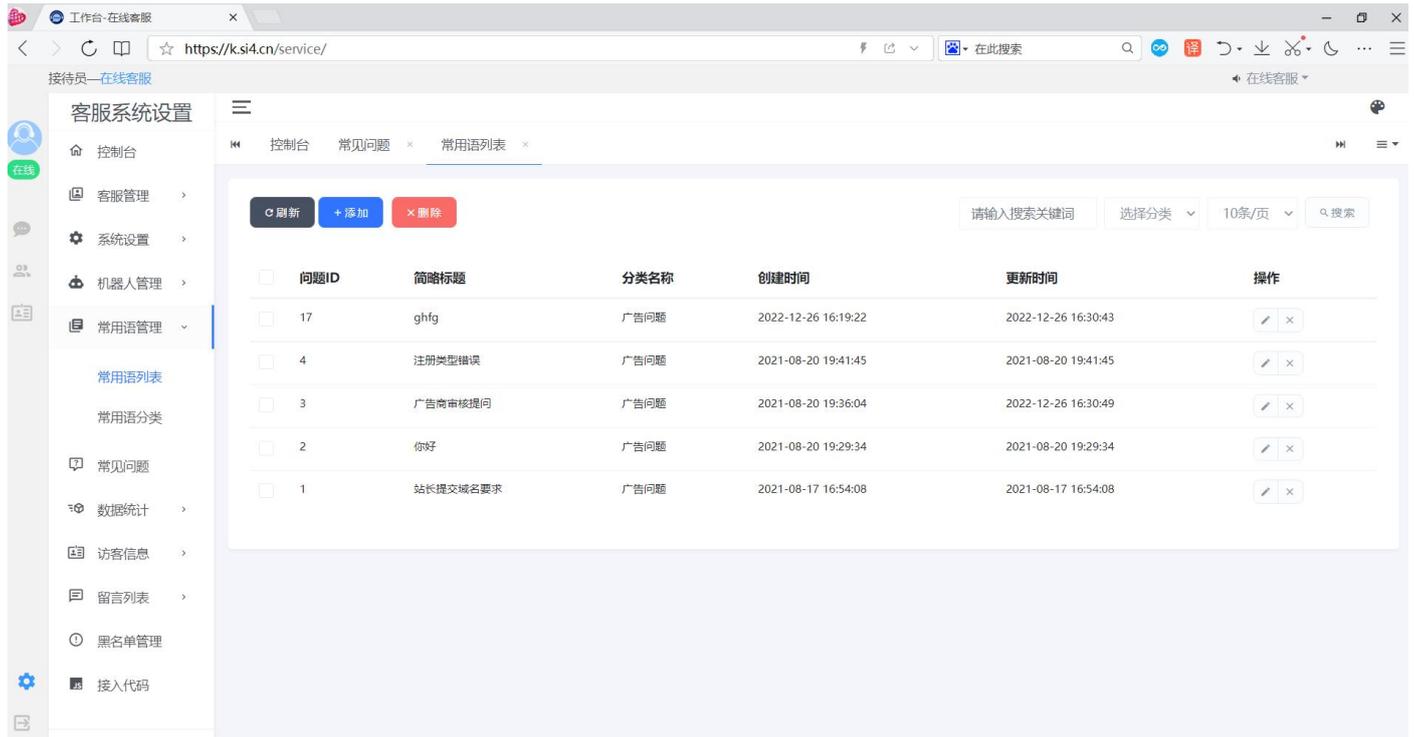


上图说明：机器会话记录，方便了解机器服务状态，和访客留下的信息，点击消息内容，弹出完整内容。（避免消息过长列表为美观隐藏了）

此处操作（会话和信息）和 [2.3.2 访客的详细信息](#) [2.3.3 访客的会话记录](#) 一样 无数据会显示禁止标志

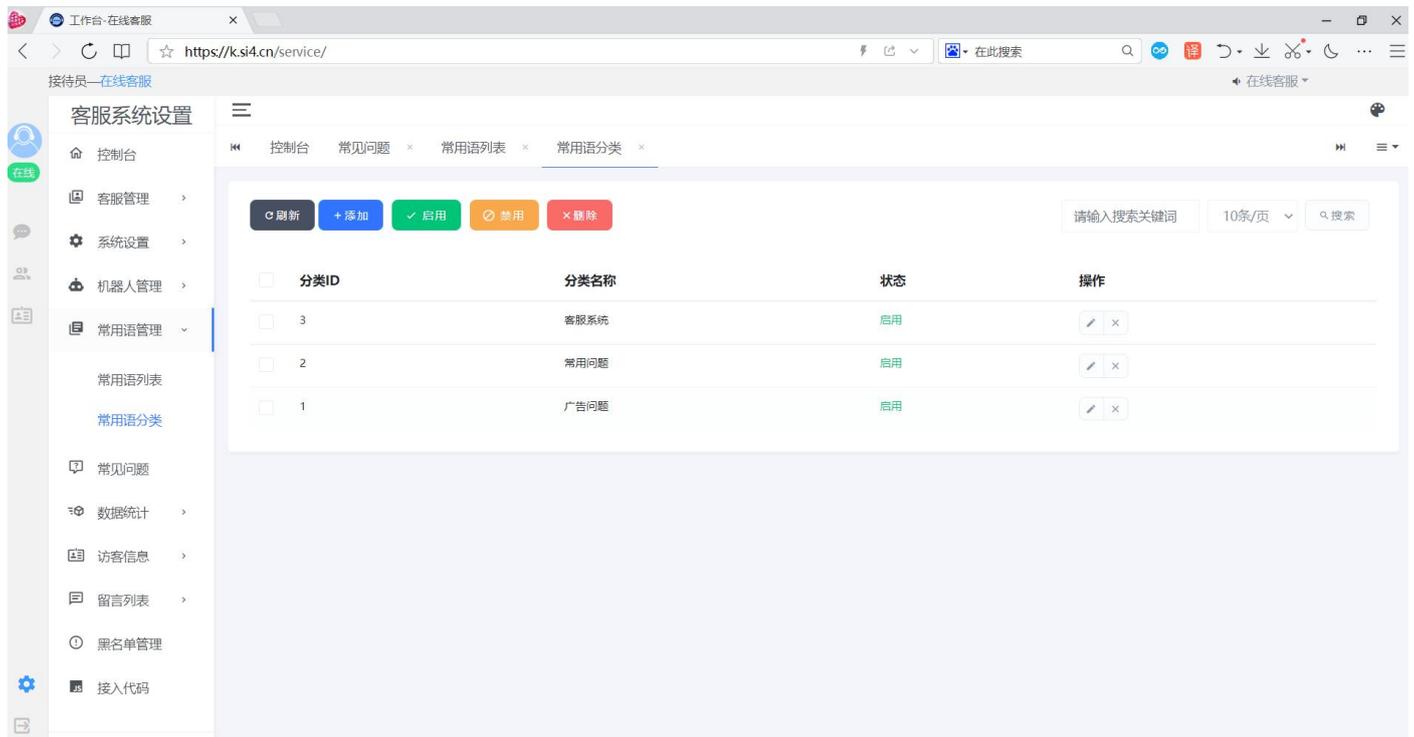
2.7.5 常用短语

2.7.5.1 常用短语列表



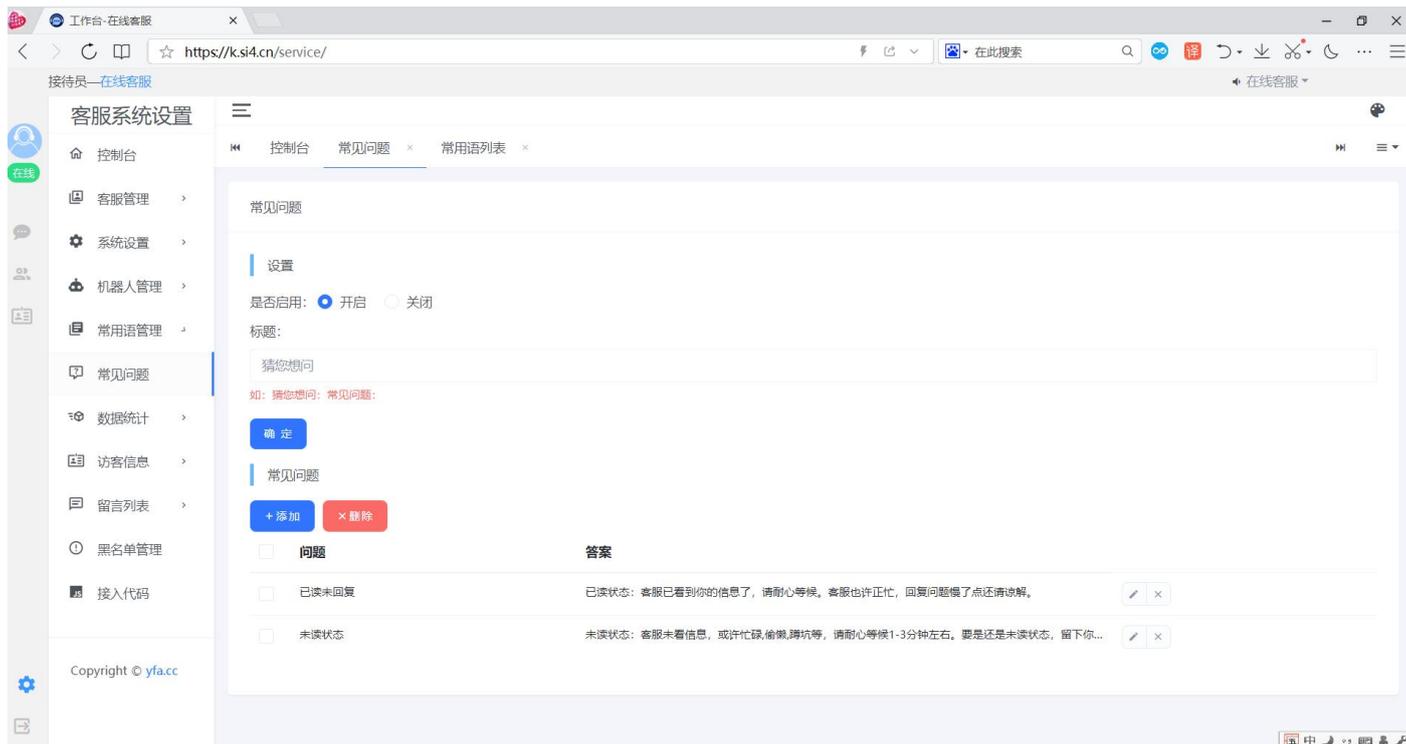
上图说明：快捷回复客户问题

2.7.5.2 常用短语分类管理



上图说明：方便找到常用语，如售前问题和售后问题

2.7.6 常见问题

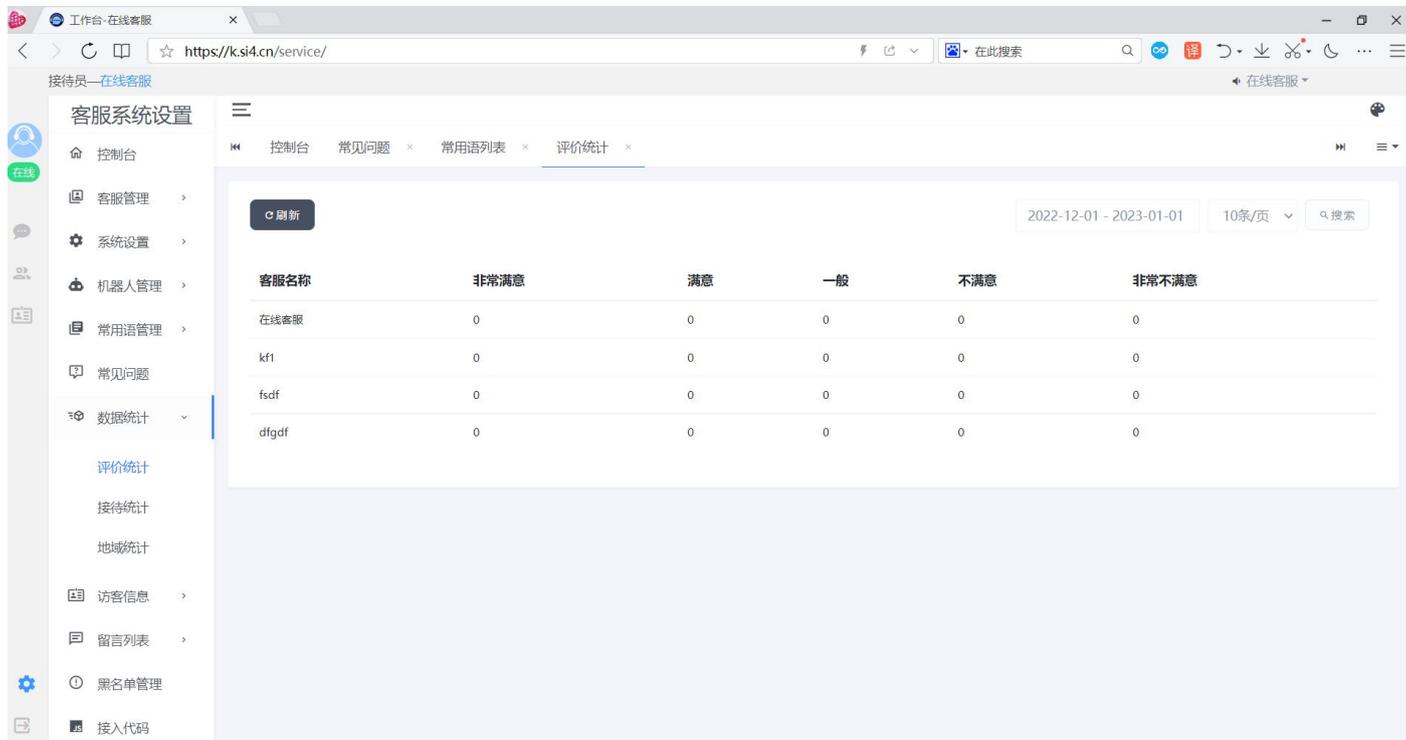


上图说明：客户和客服建立会话后会显示在聊天框内，客户可根据自己想问的问题选择，点击后立刻会自动回复你。

每次会话都会显示。避免同样的问题来增加客服工作量，展现样式：**1.1 客户端样式**

2.7.7 数据统计

2.7.7.1 客服评价统计



上图说明：需要会话时客服发送评价给客户 方法：**2.2.11 发送评价**

2.7.7.2 接待统计

客服	接待数量
dfgdf	0
fsdf	0
kf1	40
在线客服	378

上图说明：接待会话的客户信息

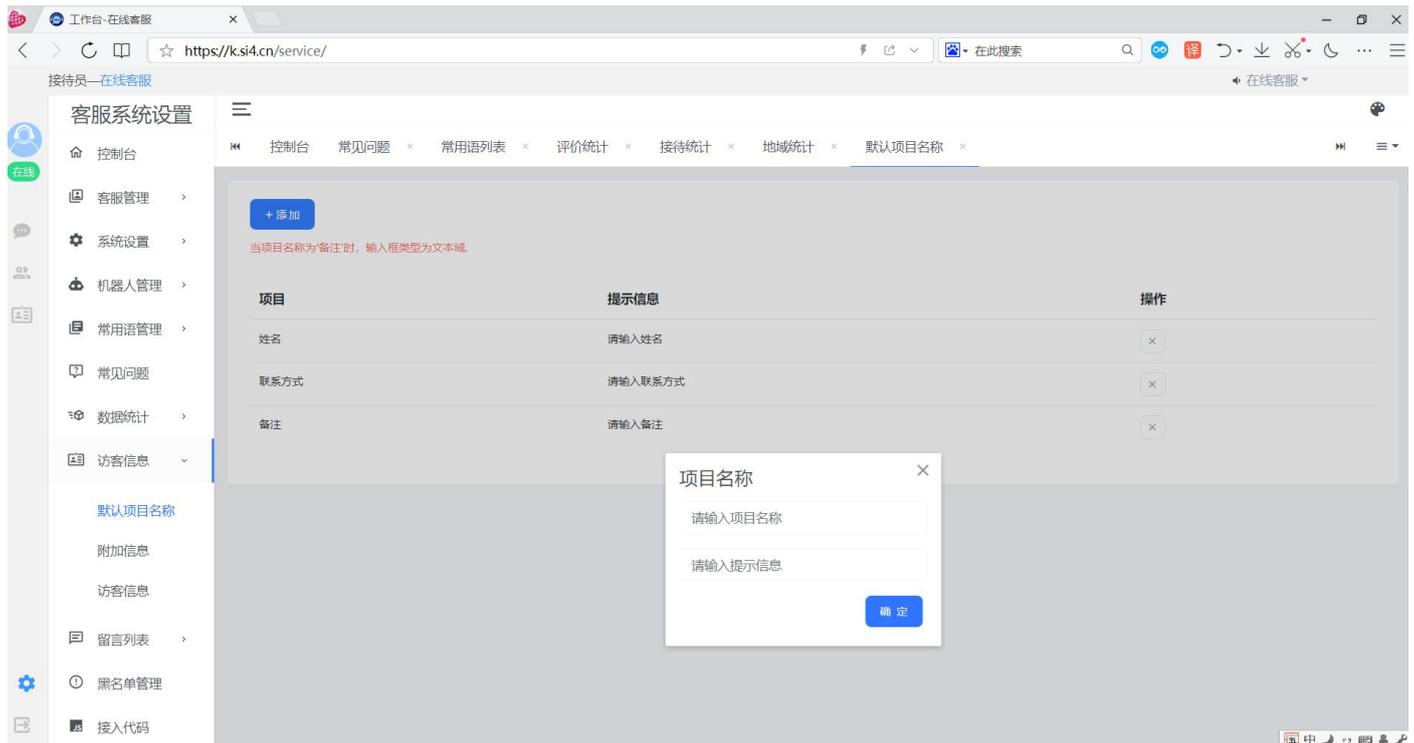
2.7.7.3 访客地域统计

来自省份	访客数量
上海	58
上海市	1
不列颠哥伦比亚	4
东京都	1
云南	20
亚利桑那	1

上图说明：访客地域数量

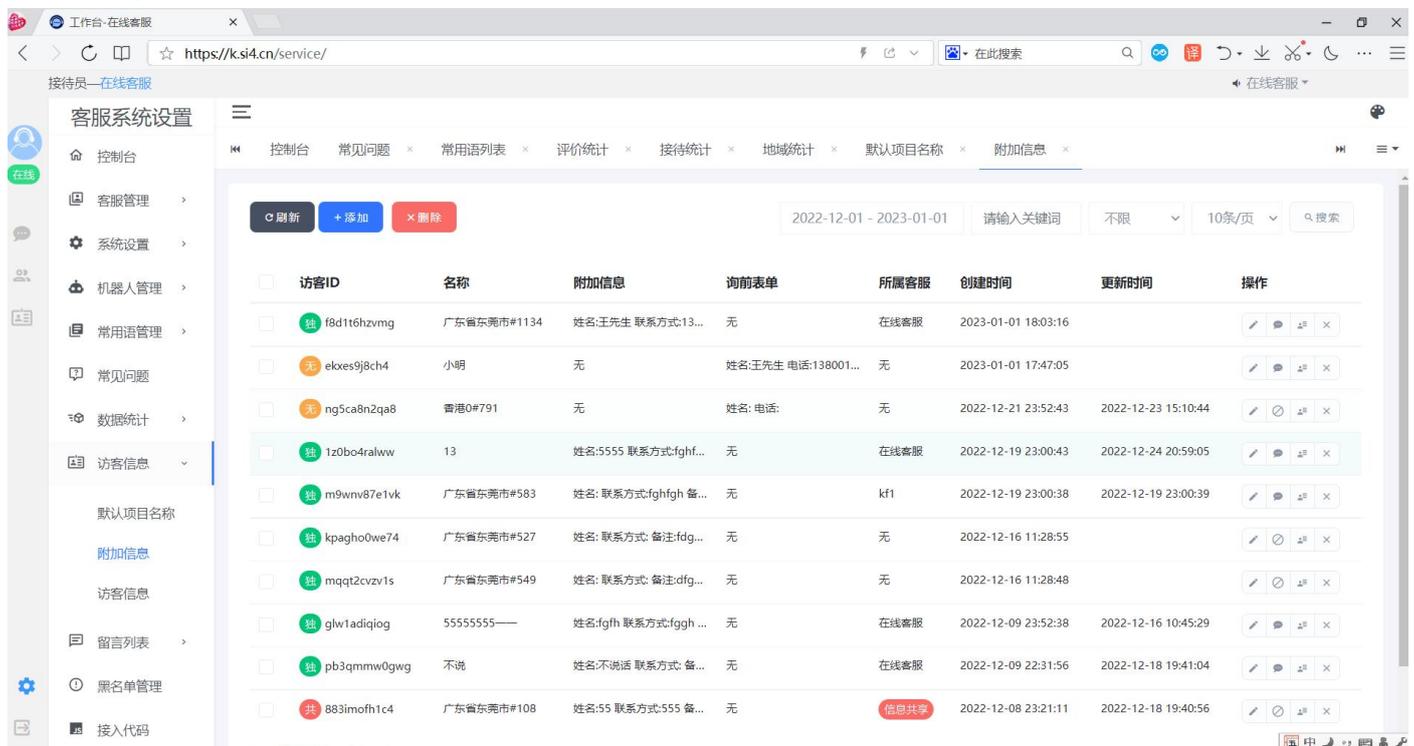
2.7.8 访客信息

2.7.8.1 默认项目名称

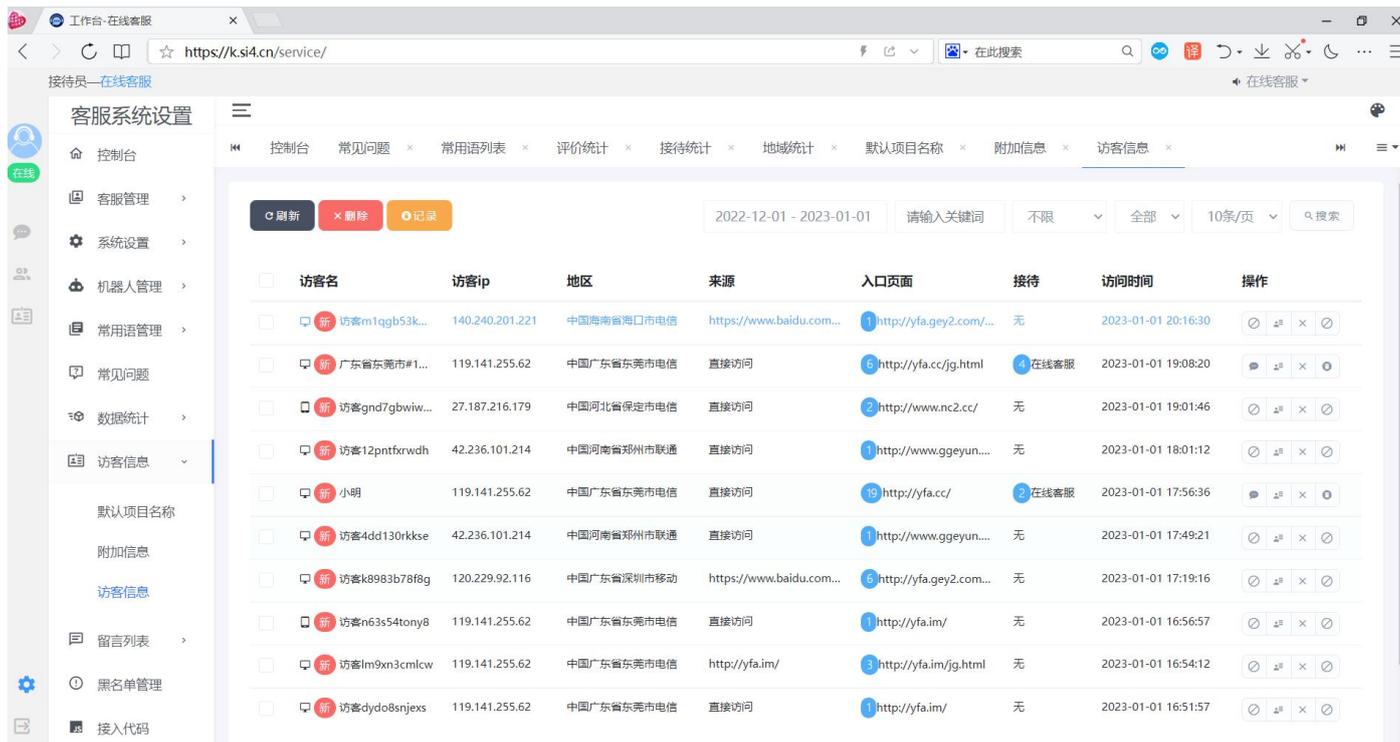


上图说明：当项目名称为'备注'时，输入框类型为文本域。展现位置 2.2.10 附加信息

2.7.8.2 附加信息



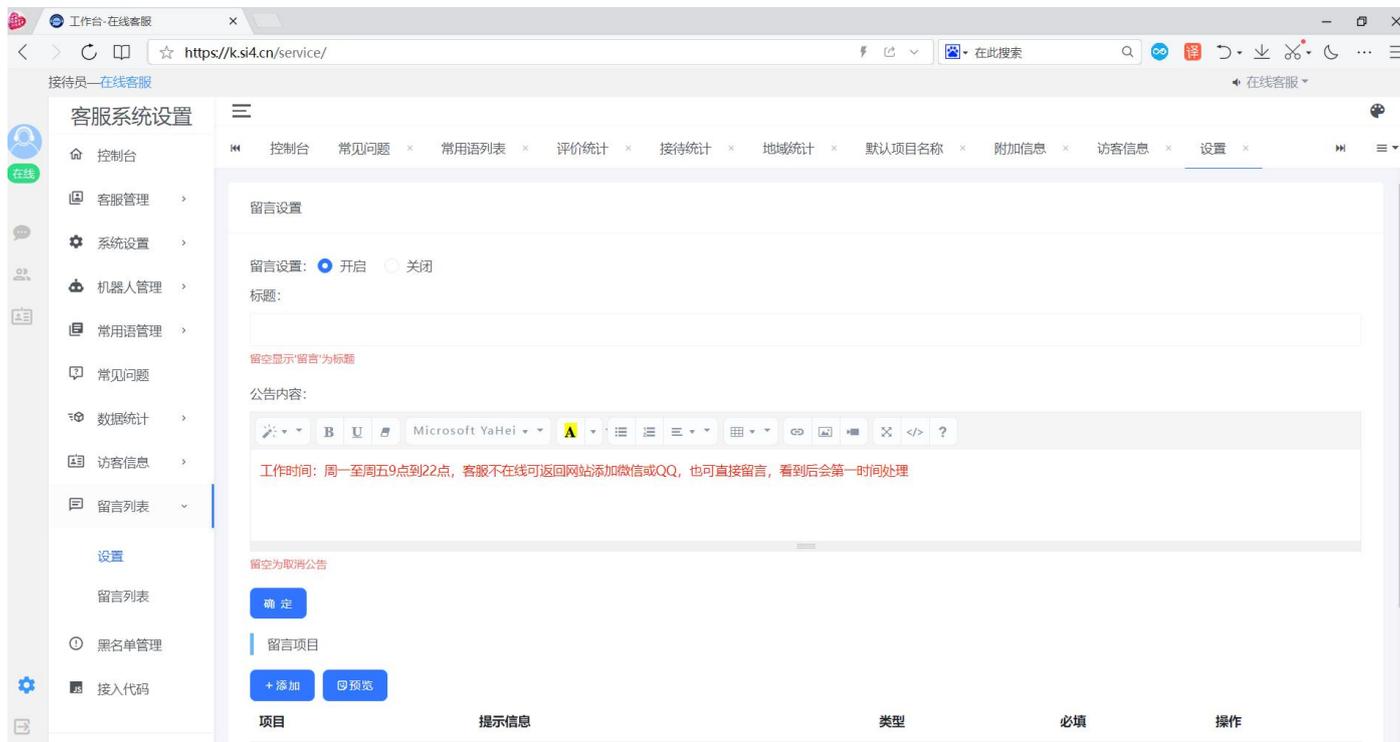
上图说明：此处功能和 2.4 信息 一样
名称附加信息询前表单点击弹出修改



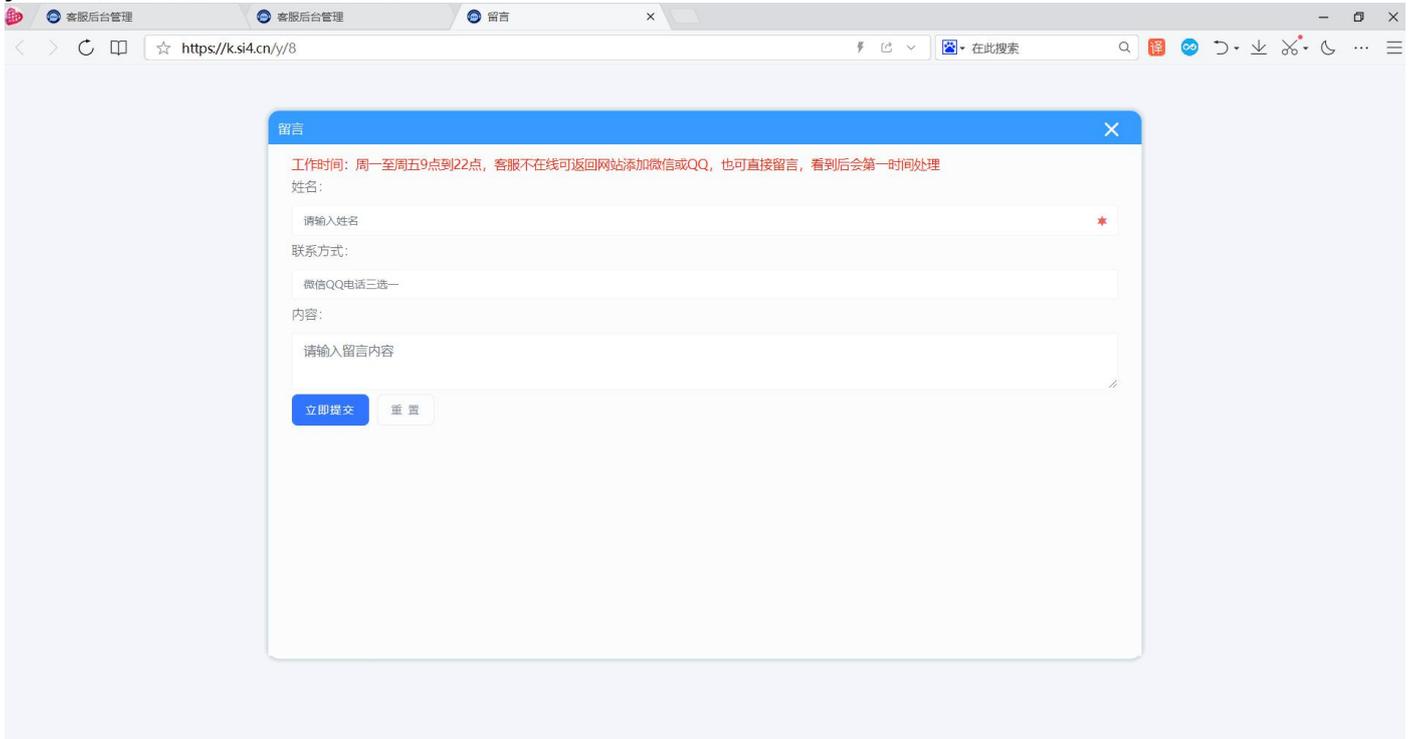
上图说明：此处功能和 2.3 访客一样

2.7.9 留言列表

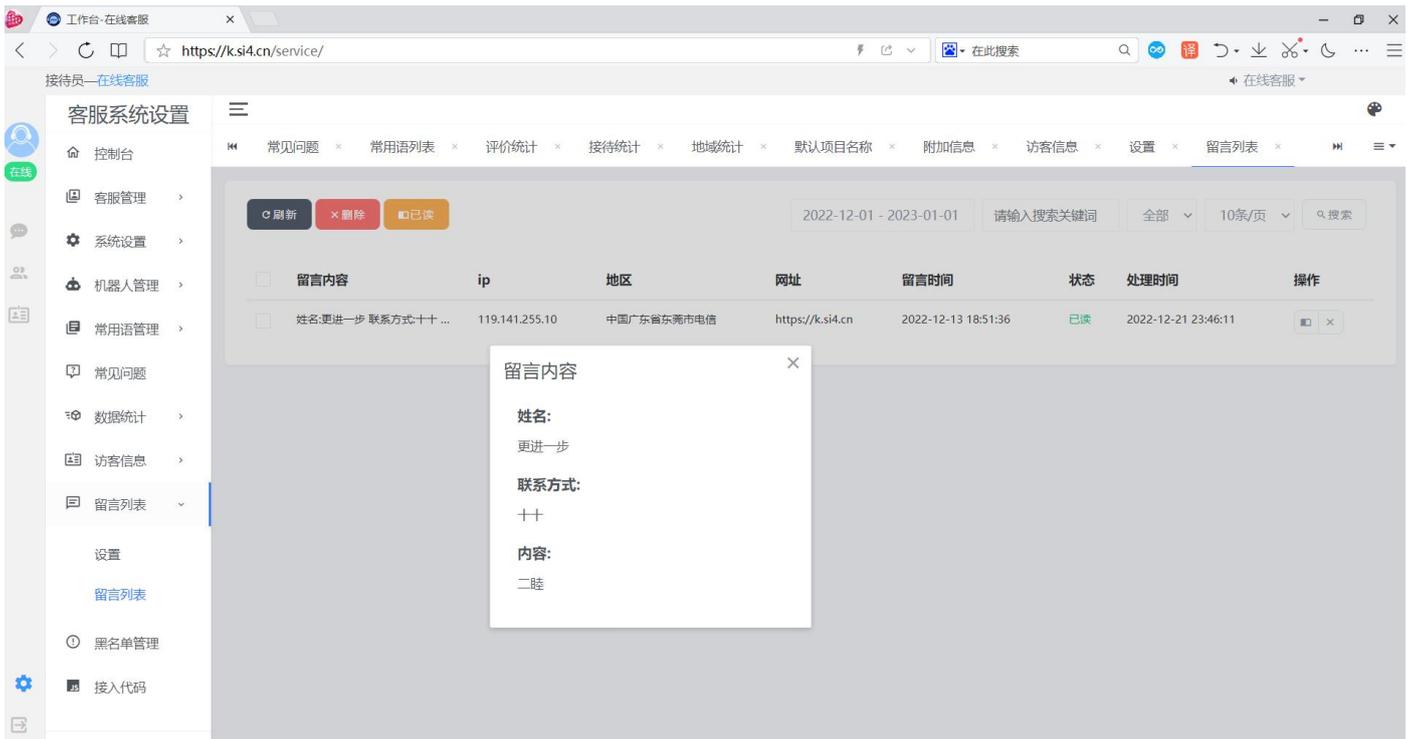
2.7.9.1 设置



上图说明：留言开关，关闭无客服在线，无开启机器人，也会跳到留言页，有公告会显示公告无公告显示未开启留言 点击添加弹出图上窗口输入信息确定展现样式如下

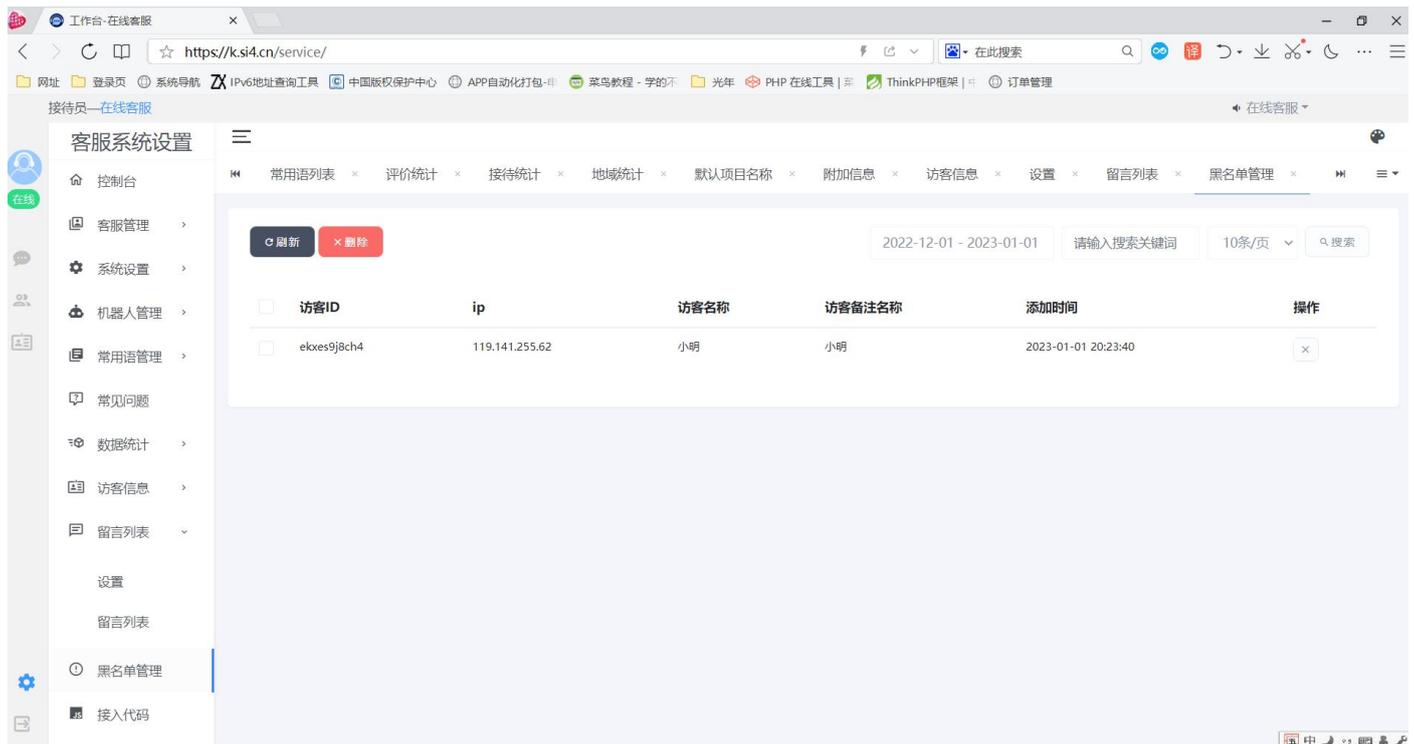


2.7.9.2 留言列表



上图说明：点击留言内容弹出详细内容，点击 IP 弹出 IP 完整信息和 IP 地区（IPV6 过长会被隐藏，点击弹出）

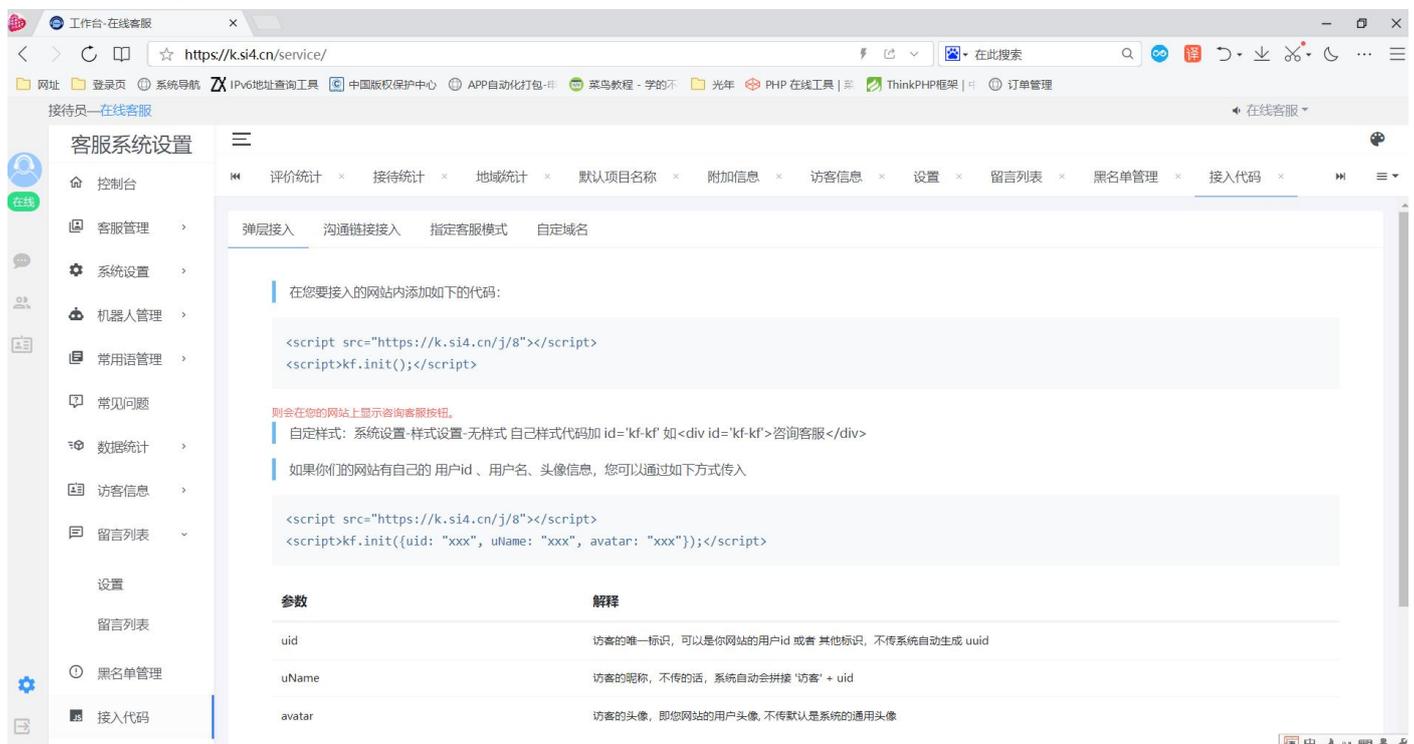
2.7.10 黑名单管理



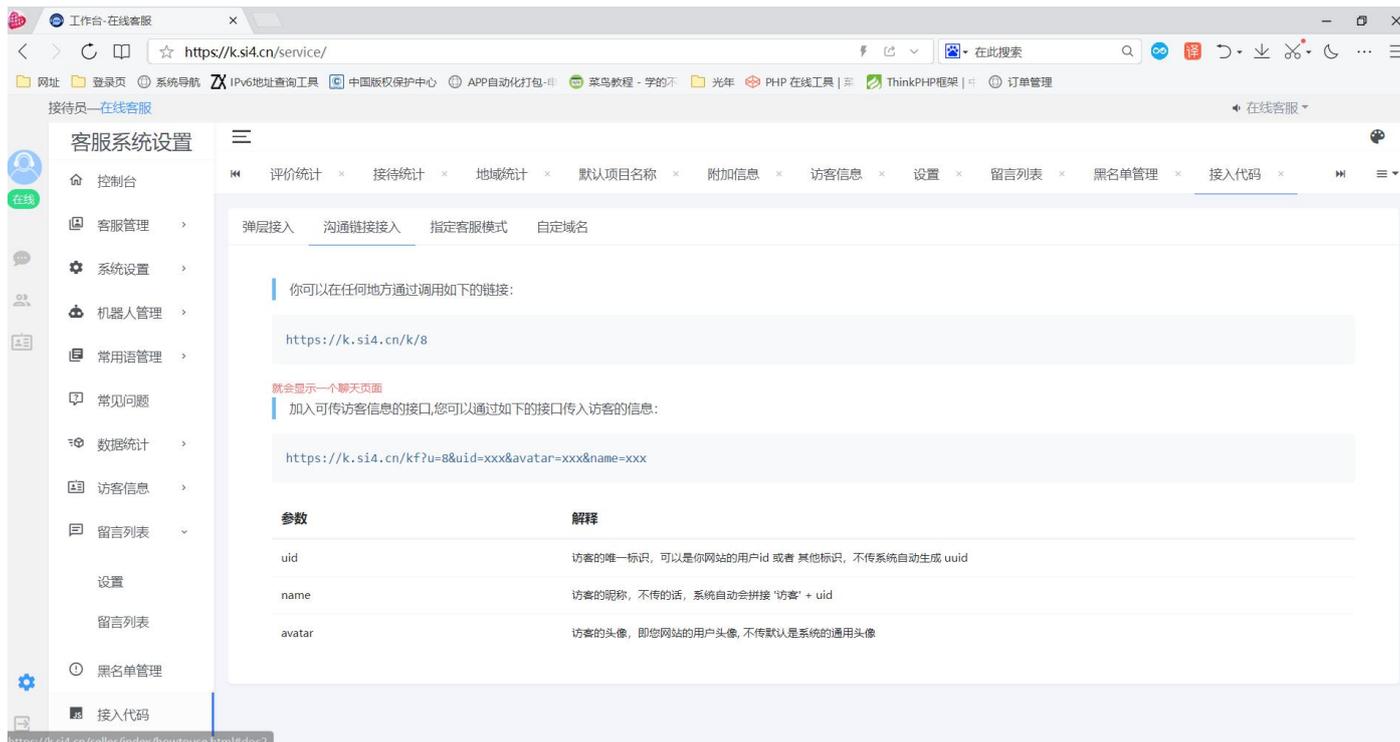
上图说明：添加黑名单在会话的时间点击加入黑名单即可 **2.2.9 黑名单**
黑名单客户无法和客服会话，机器人可以

2.7.11 接入代码

2.7.11.1 弹层接入

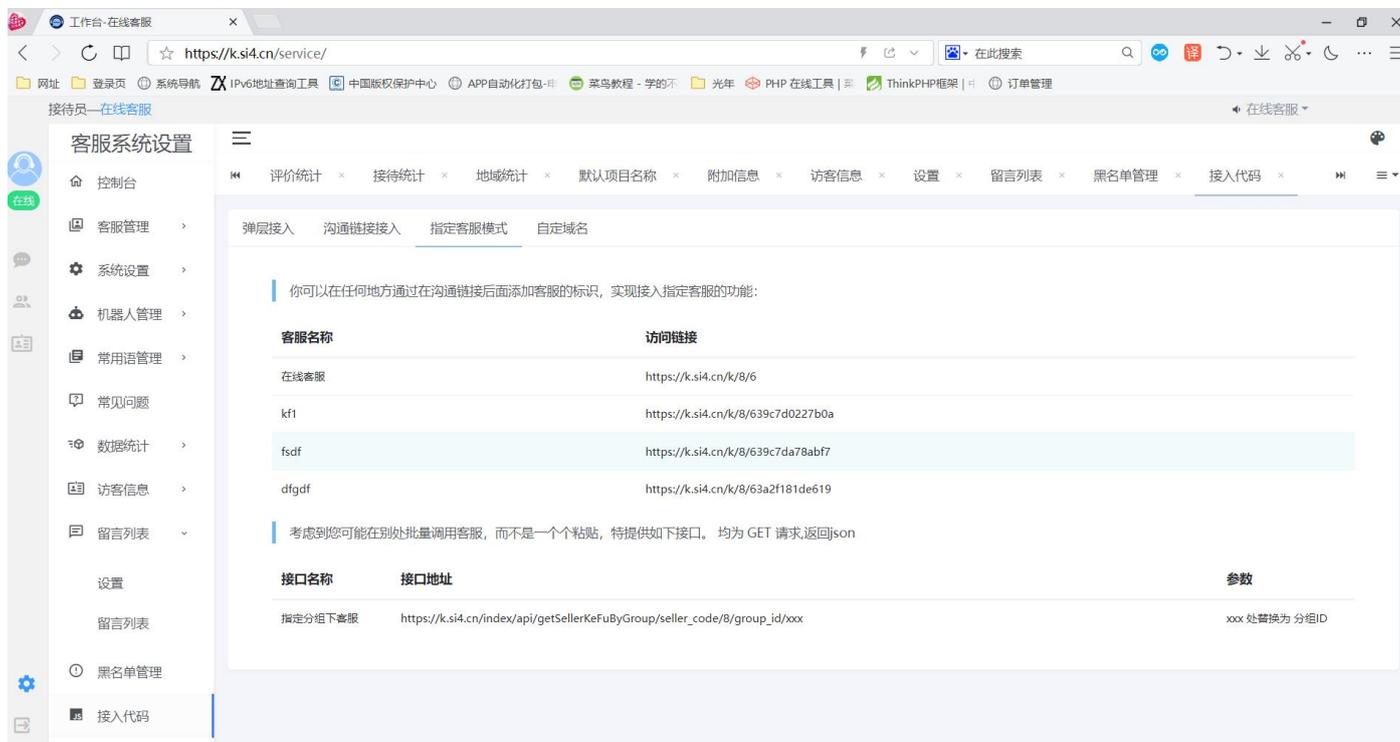


上图说明：小白建议选第一种，直接放到网站底部即可，本代码具备网站来路，浏览轨迹等功能。
如果您的网站有自己的 用户 id、用户名、头像信息，也可以接入。



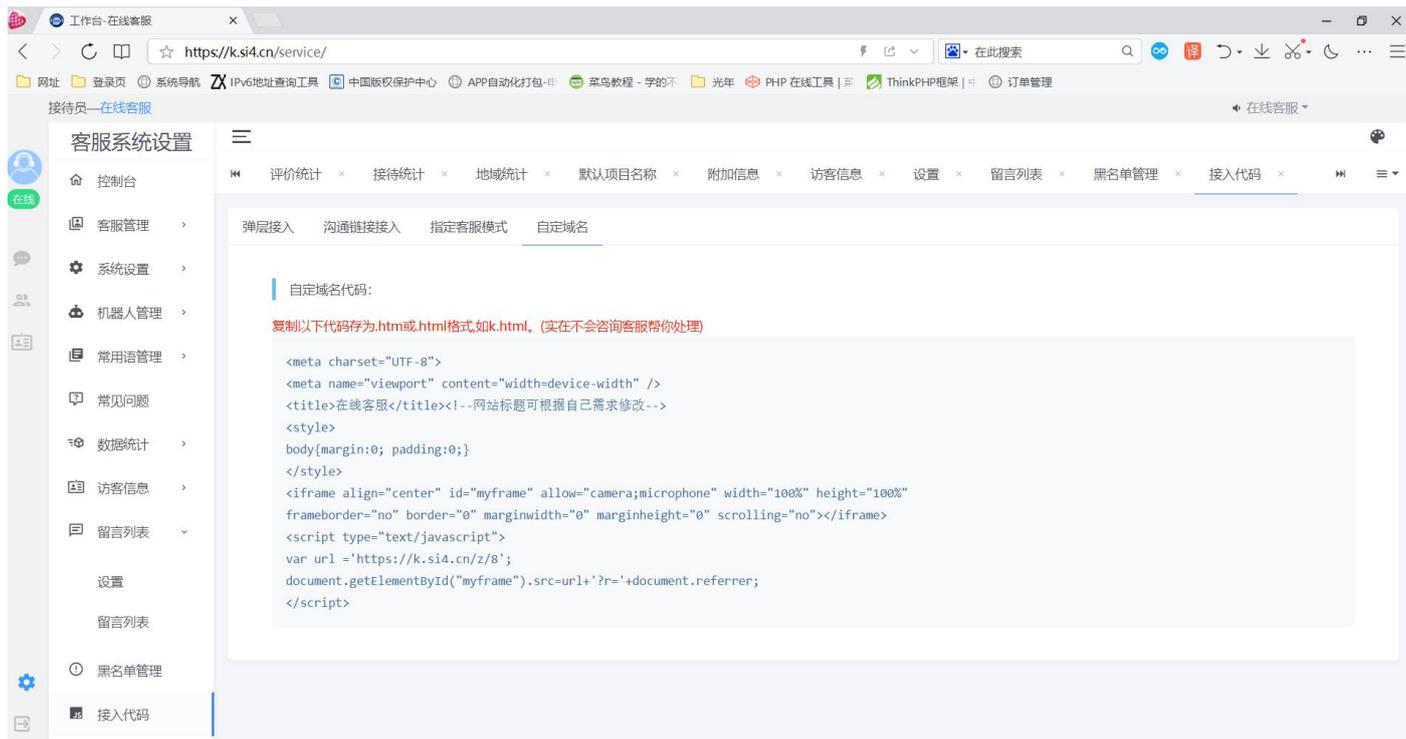
上图说明: 直接链接对话, 调用方便, 随便放在网站那个位置, 也可以自己做个客服样式。小白建议用第一种。可直接将链接转为二维码, 达到扫码咨询的目的。

2.7.11.3 指定客服模式



上图说明: 指定对应的客服服务, 客服不在线时, 将显示无客服在线, 不会转给其他客服

2.7.11.4 自定域名



上图说明：复制代码存为.htm 或.html 格式,如 k.html。放到自己网站目录下即可

2.8 退出

