

用户手册

Web1800 网上客服中心 3.0 基本版

技术支持：深圳市汉维高新技术有限公司

Supported by: Shenzhen Hanwei Hi-Tech Co.,Ltd.

目录

| | |
|----------------------------|----|
| 网上客服中心支持端主界面 | 1 |
| • 1-1 支持端桌面程序界面介绍 | 1 |
| 支持人员如何提供服务 | 2 |
| • 2-1 如何为请求服务的客户提供服务 | 2 |
| • 2-2 如何同时为多个客户提供服务 | 4 |
| • 2-3 如何进行团队协作及客户转接 | 4 |
| • 2-4 如何使用支持中心菜单项 | 5 |
| 管理人员如何管理服务 | 6 |
| • 3-1 公司信息管理 | 6 |
| • 3-2 支持人员管理 | 7 |
| • 3-3 服务信息管理 | 7 |
| • 3-4 分析报表 | 8 |
| • 3-5 知识管理 | 8 |
| • 3-6 参数配置 | 8 |
| • 3-7 客户端配置 | 9 |
| 客户如何请求服务 | 10 |

版权声明：本使用手册版权及其内容为深圳市汉维高新技术有限公司全权所有。未经本公司书面授权，任何人不得以任何形式（包括但不限于电子、机械复印等方式）变更、发行、转载、复制、展示本手册部分或全部的内容，否则将依法追究法律责任。

网上客服中心支持端主界面

1-1 支持端桌面程序界面介绍

登录窗口

安装支持端桌面程序后，点击桌面蓝色海豚图标，即可打开登录窗口。

输入您注册时获取的 800ID 号，用户名下拉列表将会默认列出**经理**、**客服**两个登录 ID(见注释 1)。输入密码（默认为 Web1800），即可登录。

***注释 1:** 经理为具有**管理员**权限的支持人员，可以在登录后点击管理中心菜单进行管理，客服为普通支持人员，登录后只能操作支持中心相应菜单。



支持端主界面

登录后，将看到 Web1800 主窗口。左侧下部为菜单区，分为**支持中心**及**管理中心**。不同身份的人员登录将拥有支持中心及管理中心的相应权限。



支持人员如何提供服务

2-1 如何为请求服务的客户提供服务

Web1800 提供多种模式供用户根据公司的实际服务流程, 进行灵活搭配。包括: 座席展示模式、服务码模式、自动分配模式三种。以下我们将简要介绍基本版所具有的座席展示模式: (若要试用其它模式, 请联系 Web1800 客服人员)

座席展示模式客户端界面

客户登录企业的网上客服中心界面, 将看到客服团队以座席展示的方式呈现, 包括客服照片、昵称、联系电话、职位信息。客户可以主动选择合适的客服人员, 点击请求服务即可。



接受客户服务请求

当有客户请求服务时, 支持人员端会自动弹出请求服务接入框, 提示接入客户。支持人员可点击文字会话、远程桌面、远程演示及远程控制按钮, 对客户进行操作 (建议非特殊情况选择从文字会话开始服务)。



服务窗口

您可以根据需要向客户提供多种方式的远程服务。点击服务窗口最上方的功能按钮，可与客户进行：**文字会话**、**文件传输**、**观看客户桌面**、**进行远程演示**、**远程控制客户电脑**、**语音灰化**（语音功能为选配功能，需联系 Web1800 客服单独开通）及**填写支持记录**。当某项远程服务启动后，该按钮会自动变为“**停止**”按钮，再次点击该按钮即可随时停止服务。



会话消息预知

会话框下方为消息预知区域，当客户在输入文字时，支持端将看到客户正在输入的文字信息。

查看客户相关资料

服务窗口右侧显示了客户来源等基本信息（基本版不提供详细的客户管理功能，但支持人员可在为客户服务时填写支持记录，在支持记录窗口中填入相关客户信息后，则下次客户再请求服务，将可在服务请求框及本窗口看到客户简要信息）。

常用语及屏幕截图

与客户会话过程中，点击“常用语”按钮即可实时使用在配置好的常用语信息（常用语分为个人设置的常用语，及在后台由管理员设置的全局常用语）。点击“屏幕截图”按钮，可发送截图给客户。

查看远程电脑系统信息

当客户以安装版客户端模式请求服务时，点击客户信息区下侧的查看**电脑信息**按钮，系统将自动检测客户端电脑系统信息，帮助诊断远程电脑问题。

查看服务记录

点击客户信息区下侧的查看**服务记录**按钮，系统将列出该客户历史服务记录，方便支持人员快速了解客户的历史服务情况。

2-2 如何同时为多个客户提供服务

接受排队客户列表中的新客户

当有客户进入等待队列排队时，您可以在主信息区的排队客户列表中看到该客户简要资料。点击服务操作中的“接受”链接即可为队列中的客户服务。

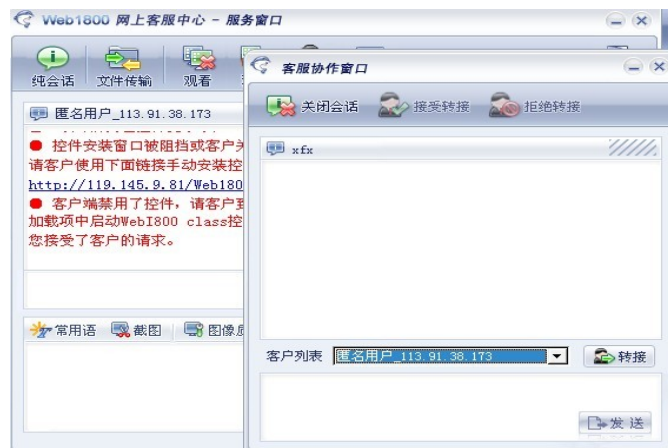
接受排队列表中的新客户后，该客户名称会自动出现在上方任务栏，每个客户将会显示在任务栏按钮上。您可以通过点击该按钮，显示/隐藏与该客户的服务窗口，同时您可以为多位在线客户中的一位提供远程服务，该客户的按钮将会显示为深蓝色，与其他纯文字会话的客户相区分。



2-3 如何进行团队协作及客户转接

向其他支持人员转接客户

点击支持人员列表中相应的支持人员姓名，即可打开支持人员协作窗口，选择客户列表中的待转接的客户，点击其后的“转接”按钮，被转接的支持人员将会收到转接提示，接受转接后，即可完成转接操作。



2-4 如何使用支持中心菜单项

主窗口左侧下部的菜单区中，左侧列表即为 **支持中心**。默认页面为任务列表，点击任一下级菜单项，即可进入对应的支持页面。

任务列表

本页面除之前介绍过的排队客户列表外，还有**待处理留言列表**。

点击待处理留言列表后的**查看**链接即可查看客户的留言详情，若支持人员已对该留言进行了相应的处理，可在此填写处理意见，并将留言标记为“**已处理**”。已处理过的留言将不会再出现在待处理留言列表中。

查询支持记录

支持人员可选择时间及关键词对支持记录进行查询。

查询到的服务数据还可导出为 excel 文件或打印成报表，方便对服务团队进行更好的管理。

● 支持记录管理

查询条件

时间： 从 06/01/2009 00:00:00 到 06/02/2009 23:59:59

关键词：

搜索 导出 打印支持记录

查询结果

| 日期 | 支持人员 | 在线时间 | 服务时间 | 客户名称 | 详情 |
|----|------|------|------|------|----|
|----|------|------|------|------|----|

总在线时间： 总服务时间： 总服务次数：
总离开时间： 总接待人数：

常用语管理

点击**常用语管理**按钮，即可进入常用语设置页面。在本页面，您可编辑平时使用重复率较高的通用语句及链接，以方便你更快的对客户进行响应。

设置好的常用语及链接将会出现在**服务窗口**文字输入框上方，在您进行文字会话时，点击按钮即可发送。

修改登录密码

支持人员可在此修改自己习惯使用的登录密码。

下载安装版客户端

本系统也支持客户使用安装版客户端请求服务。客户安装了客户端后，以后每次服务不用再打开网页请求，而是直接在桌面上点击客户端图标即可请求服务。

在本页面您可以点击“立即下载”按钮将客户端程序下载到本地，再发送给客户。您也可以选择“Email”或“复制”客户端程序下载地址给客户，让客户自行下载安装。

管理人员如何管理服务

3-1 公司信息管理

公司基本信息

管理人员可在本页面管理公司名称、公司网址、公司 logo 图片等公司基本信息。

| 注册信息 | |
|---------|--|
| 公司名称： | pesteden |
| 公司网址： | |
| 公司邮箱： | wliu@hanwei-tech.com |
| 公司电话： | 2354234 |
| 公司Logo： | <input type="button" value="浏览..."/> <input type="button" value="默认Logo"/> |
| Logo预览： |  (默认尺寸：180px*75px) |

3-2 支持人员管理

点击管理中心的支持人员管理菜单可展开下级菜单列表：**分组管理**、**组成员管理**、**已停用成员管理**、**管理员密码设置**。点击任一下级菜单，即可进入对应的管理页面。

分组管理

管理人员可在本页面对在线支持团队进行分组。如“售后服务”、“技术支持”等，该自行设定的分组名称将以标签形式显示在网上客服中心页面，客户可通过选择不同的服务分组找到最合适自己的分组进行服务。

组成员管理

本页面可对支持人员进行**添加**、**删除**、**转移**、**停用**等操作。

已停用成员管理

已停用的支持人员将在本页面进行管理。可选择将该支持人员席位重新进行激活，或将该支持人员进行彻底删除。支持人员被删除后所有相关服务数据将不再被系统检索到！

3-3 服务信息管理

点击管理中心的服务信息管理菜单可展开下级菜单列表：**支持记录管理**、**客户留言管理**。点击任一下级菜单，即可进入对应的管理页面。请参考支持中心菜单中的相关介绍，此处不再详细说明。

3-4 分析报表

服务情况分析

服务情况分析页面将针对历次服务情况的客户满意度进行统计分析。

管理人员可在此对任意时段里客户填写的满意度调查进行分析。分析结果将以柱状图的形式显示。



3-5 知识管理

点击管理中心的知识管理菜单可展开下级菜单列表:常用语管理。请参考支持中心菜单中的相关介绍, 此处不再详细说明

3-6 参数配置

点击管理中心的参数配置菜单可展开下级菜单列表:服务流程设置、提示语设置。点击任一下级菜单, 即可进入对应的管理页面。

服务流程配置

服务流程包括客户请求服务时是否需要身份验证, 服务完毕是否让客户填写满意度调查, 服务完毕支持端是否自动弹出支持记录框。

注意: 部分设置更改后需要支持人员重新登录程序才能正常运行!

提示语设置

本页面可自定义**请求服务客户问候语**及**定时自动回复语**。在问候语设置中加入[Supporter Name]字符串后，客户将在问候语中看到为其服务的支持人员名称。

3-7 客户端配置

点击管理中心的客户端配置菜单可展开下级菜单列表：**服务请求脚本**、**广告信息设置**（选配）。点击任一下级菜单，即可进入对应的管理页面。

服务请求脚本

本页面将引导您将在线支持图标嵌入到自己的网站中。

Web1800 支持两种模式的嵌入。

页面式嵌入：按照提示将脚本粘贴到公司网页代码中，将会在网站页面显示客服人员列表。

链接式嵌入：在本页面内可选择合适的图标，生成相应的 script 脚本，再按照提示，将脚本粘贴到公司网页代码中，公司网页将出现一个浮动的**在线服务图标**，客户点击该图标则可打开服务请求窗口。



广告信息设置

目前试用用户客户端服务窗口将默认显示 web1800 广告。您也可将此广告改为自己公司的广告，方便及时对您的客户进行公司宣传，产品推荐等。此业务需联系 Web1800 客服在线开通。

客户如何请求服务

请求服务

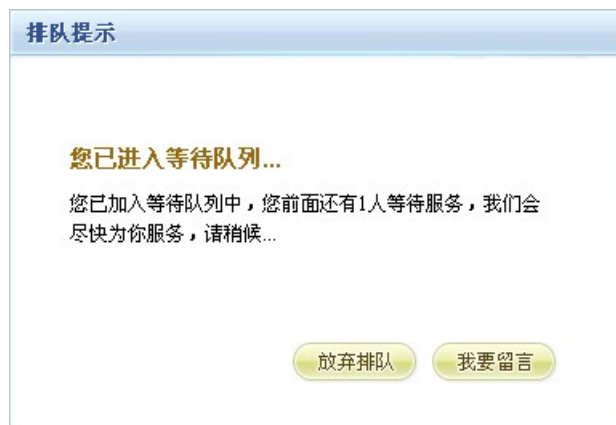
若您已把支持中心嵌入到公司网站中（见 3-8 客户端配置 中的 服务请求脚本）则客户可以直接通过您的公司网站进入网上支持中心页面。客户也可以通过访问以下网址 <http://www.web1800.com/8xxxxxx>（其中 8xxxxxx 是您注册的 800ID 号）直接访问您的支持中心页面。

客户可在本窗口内根据提示选择自己想要请求的服务类型和服务人员点击进入即可请求服务。



进入等待队列

若当前无客服人员空闲，网上客服中心会出现“排队”及“留言”按钮。客户点击“排队”按钮将加入等待服务队列。客服人员可手动将其在排队列表中接起。



若客户不愿意排队也可选择**留言**给客服人员。客服人员一旦上线将立即从任务列表中看到待处理的留言，从而及时回复客户。

客户留言

由于当前排队客户人数过多，客服短时间内不能为您服务，建议您稍候再试。给您带来不便，非常抱歉！

您的姓名： * 您的电话： *

电子邮箱： 公司名称：

留言内容：

启动客户端服务窗口

一旦支持人员接受了客户请求，将会自动建立连接，客户端服务窗口会自动弹出，客户即可开始与支持人员进行远程会话。

客户端服务窗口由 **功能按钮区**、**会话区**、**支持人员信息区**、**广告区** 组成。



接受远程服务

客户可通过点击服务窗口顶部的相应按钮发起**文件传输**、**观看演示**、**共享桌面**、**请求控制**、**语音**等请求。一旦支持人员接受后，将会建立远程连接。

也可由支持人员发起该请求，这时客户端会自动弹出**提示窗口**，客户可选择接受请求，或拒绝。

客户也可点击文字输入框上方的**截图**按钮，发生屏幕截图给支持人员。

下载控件

若客户是第一次进行远程演示、远程控制等服务操作，系统将在客户端会话窗口内提示其下载控件，下载控件到桌面后直接运行，程序将自动开始进行远程连接。本控件只需安装一次，客户以后再请求服务将可直接进行远程操作。

当远程连接建立后，系统托盘上的橙色电信图标上方会出现气泡提示客户当前状态。如：支持人员正在查看桌面等信息。

保存支持记录

客户可点击保存记录按钮将本次服务的会话记录保存到本地磁盘。

满意度调查

服务结束后，根据管理中心服务流程设置不同，客户端将会/不自动弹出满意度调查。客户填写调查表格后，即可结束本次远程服务。

满意度调查

非常感谢您参与本公司满意度调查，请填写下表，以便我们能更好的为您服务!

很好 好 一般
 勉强 差

提交 退出