

客服后台使用说明书

目 录

第一章：产品概述.....	3
第二章：产品功能说明.....	4
3.1 系统注册.....	4
3.2 系统登录.....	5
3.3 功能布局.....	7
3.4 工单中心.....	10
3.4.1 工单分类.....	10
3.4.2 SLA 服务.....	18
3.5 用户和组.....	19
3.6 统计.....	22
3.6.1 访问分析.....	22
3.6.2 会话记录.....	24
3.6.3 客服工作量.....	27
3.6.4 满意度评价.....	29
3.7 知识库.....	31
3.7.1 问题管理.....	31
3.7.2 问题学习.....	34
3.7.3 添加问题.....	39
3.8 设置.....	43
3.8.1 功能设置.....	43
3.8.2 支持渠道.....	46
3.8.3 账户.....	58
3.9 人工客服.....	60
3.9.1 人工客服工作台.....	60

第一章：产品概述

智齿客服系统是由北京智齿博创科技有限公司自主研发，服务于企业级用户的一套智能客服系统，其功能涵盖了包括针对客户咨询问题进行创建工单、智能回复、问题智能学习、日常寒暄等功能。同时可以针对客服问题进行大数据挖掘分析，统计客户的咨询问题分类，问题趋势等一系列报表数据，为客户的业务决策提供有力的数据依据。从而降低企业运作的劳动成本、提升服务效率。

系统的部署类型为 SaaS 版云服务模式，通过远端开通账号提供智能客服服务，下面将针对 SaaS 版云服务模式进行详细介绍。

第二章：产品功能说明

北京智齿博创科技有限公司独立开发的“智齿客服”采用业界最为先进的语义分析技术，能够让机器人正确理解客户询问的相关问题，并对应出正确的答案给出回复。同时系统也具备学习能力，经过短时间学习矫正后，系统答复问题准确率高达 99% 以上。可以实现真正的人机互动，抵挡住客服人员 80% 的繁杂重复工作，节约成本。

智齿客服支持桌面网站、手机网站、微信公众号、微博、App 五种接入方式，多渠道客服集成到一个平台管理，您可按需接入。云端提供服务免去繁杂的部署，1 分钟即可完成接入。

智齿客服提供智能辅助会话服务。在客服人员和顾客进行对话的过程中，机器会分析顾客的提问，匹配最佳备选答案。客服人员可一键发送备选答案，也可修改润色，接待能力迅速提升 70%。

智齿客服提供工单系统。可以把访客的留言自动转化为基于邮箱在公司内部流转的工单，或者客服进行自主创建工单，提高客服处理效率和服务水平。

系统后台经过长时间积累，具备多达千万级别的寒暄词库和包括天气查询、快递查询、空气质量等多种公共接口，让机器人更加充满感情色彩，快速和客户拉近关系，提升服务质量。具体功能如下：

3.1 系统注册

“智齿客服系统”采用 B/S 管理模式，用户可通过浏览器输入登录地址后进入系统后台管理界面。未注册用户可通过点击免费注册进入新用户注册页面。通过输入手机号和验证码，并设置登录密码完成注册，如图 3.1-1。完成注册后输入个人姓名、邮箱地址（作为登录账号）、公司团队名称，以及自主设定帮助中心二级域名（为了让您的帮助中心具备可识别性）后开

始进入使用，如图 3.1-2。



图 3.1-1: 智齿客服后台注册界面 (步骤 1)



图 3.1-2: 智齿客服后台注册界面 (步骤 2)

3.2 系统登录

“智齿客服系统”采用 B/S 管理模式，用户可通过浏览器输入登录地址后进入系统后台管

理界面。后台管理界面的登录方式是通过用户名、密码验证方式，在输入正确的用户名密码后方可登录后台，如下图 3.2-1 所示。如果忘记密码可以点击忘记密码，如图 3.2-2、3.2-3、3.2-4 所示，只需要输入注册邮箱即可，系统会根据用户输入邮箱自动获取绑定的手机号。



图 3.2-1：智齿客服后台登陆界面



图 3.2-2：智齿客服后台找回密码页面（步骤 1）



图 3.2-3: 智齿客服后台找回密码页面 (步骤 2)



图 3.2-4: 智齿客服后台找回密码页面 (步骤 3)

3.3 功能布局

登录“智齿客服系统”后的界面如下图 3.3-1 所示，系统采用了最为简洁的功能界面分布设计，格局分布合理，使用直观便捷。一级菜单、二级菜单按照模块化结构布局在系统界面左

侧。一级功能模块分为“首页”“工单中心”“用户和组”“统计”“知识库”“设置”。同时在每个一级功能模块菜单右侧，布局了相关的二级功能菜单。

界面右上侧可以跳到人工客服工作台、测试机器人和个人中心的功能，如下图 3.3-2、3.3-3 所示。

界面左上侧智齿 icon 右侧可以创建工单，通过添加问题标题和具体描述分配给指定的客服组或成员受理形成基于邮箱流转的工单系统。顶栏可以同时打开多工单页（问题页）页卡。如下图 3.3-4 所示。



图 3.3-1: 智齿客服功能布局



图 3.3-2: 人工客服工作台、测试机器人以及退出功能



图 3.3-2: 个人信息页

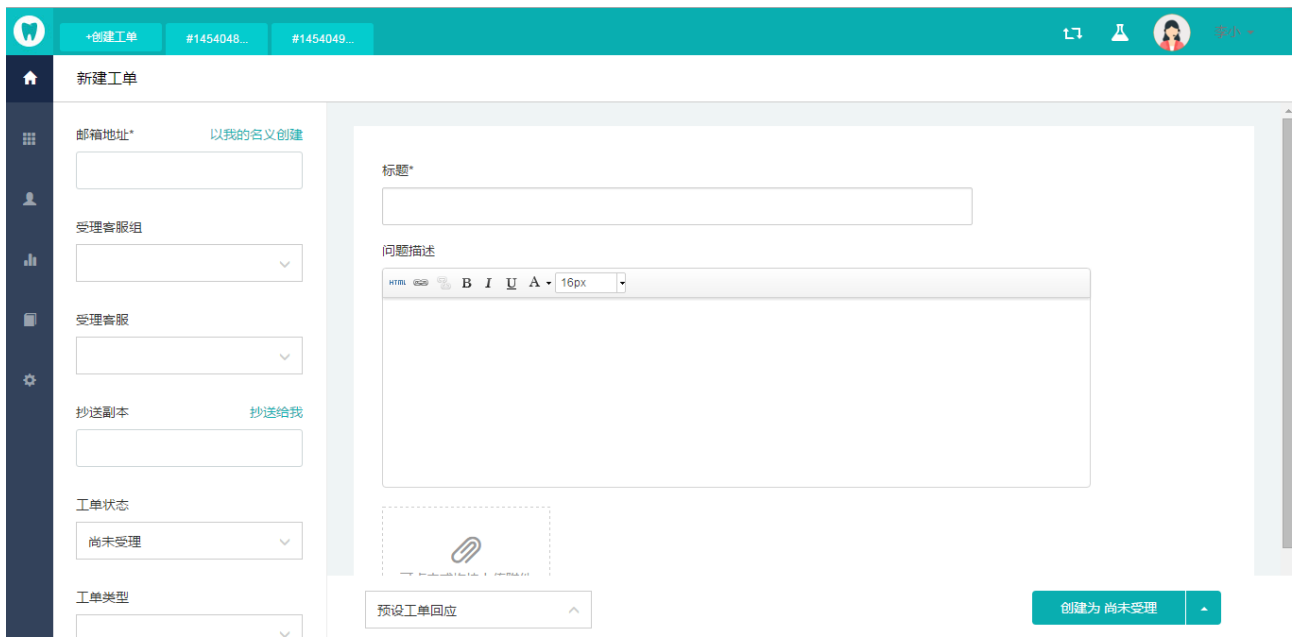


图 3.3-4: 创建工单和顶部多页卡打开功能

3.4 工单中心

工单中心是 4.0 系统更新的核心功能模块。客服可以为您的客户创建基于邮箱流转的工单，您的客户亦可通过帮助中心查看工单的处理状态。客服可以快速的创建工单并按照灵活的流程进行流转和处理，让全公司都参与到客服的协同处理中来，提升处理效率，带给用户最佳的体验。

工单中心下分工单分类和 SLA 服务两个二级子菜单。

3.4.1 工单分类

工单分类默认分 7 组区别显示所有的工单列表，包括“我未解决的工单”“我客服组里未解决的工单”“我客服组里的新工单”“所有未解决工单”“未分配客服的工单”“最近已解决的工单”“最近更新的工单”。客服通过点击对应的菜单可查看对应分类下的工单列表。如图 3.4.1-1。在工单列表顶部选择不同的标签可有针对性地查看处于对应处理状态中的工单概况，如“尚未受理”“受理中”“等待回复”“已解决”，并能导出列表中包含的所有工单字段为 excel 文

件，如图 3.4.1-2。

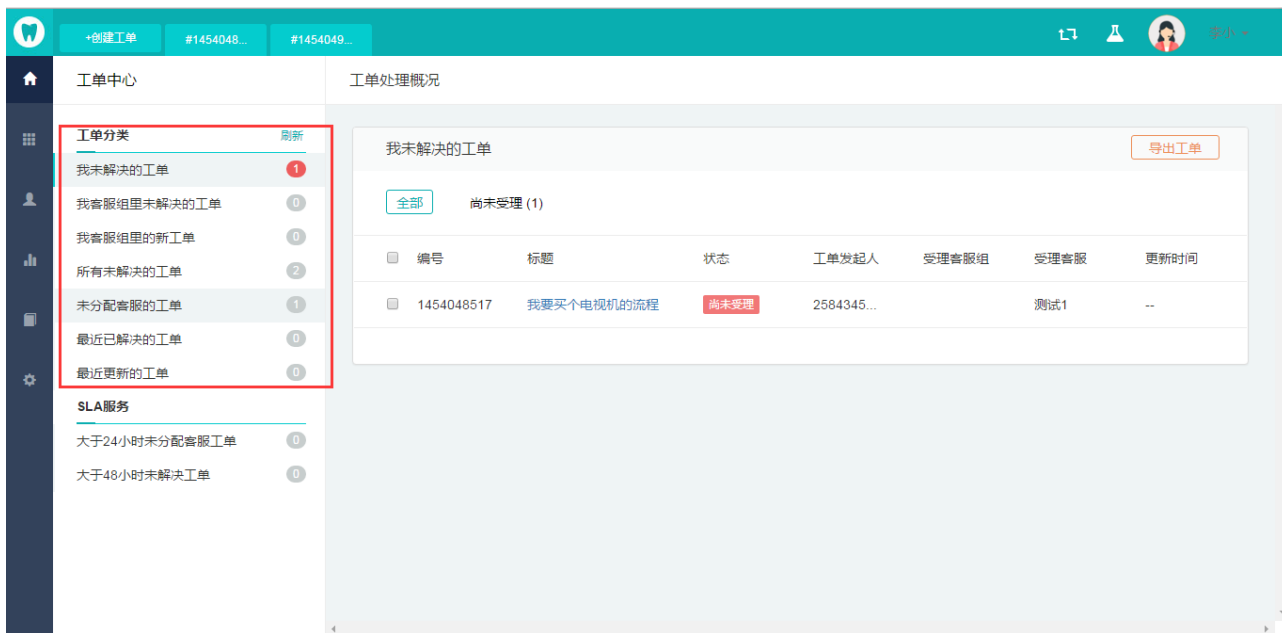


图 3.4.1-1: 工单分类页面



图 3.4.1-2: 工单处理概况和工单列表导出

点击工单列表中的某一行工单，进入工单编辑和操作页面查看该工单的所有工单回复和操作历史。在页面左侧可修改工单的受理客服组、受理客服、工单状态、工单类型和优先级

等信息；在页面右侧可对工单的标题和问题描述进行编辑，以及自定义回复或通过页面底部快捷键【预设工单回应】选择下拉项进行快捷回复，以及删除工单的操作。如图 3.4.1-3、3.4.1-4、3.4.1-5、3.4.1-6 所示。

在工单列表页选中多个工单后可对工单进行批量编辑、删除操作，如图 3.4.1-7、3.4.1-8 所示。

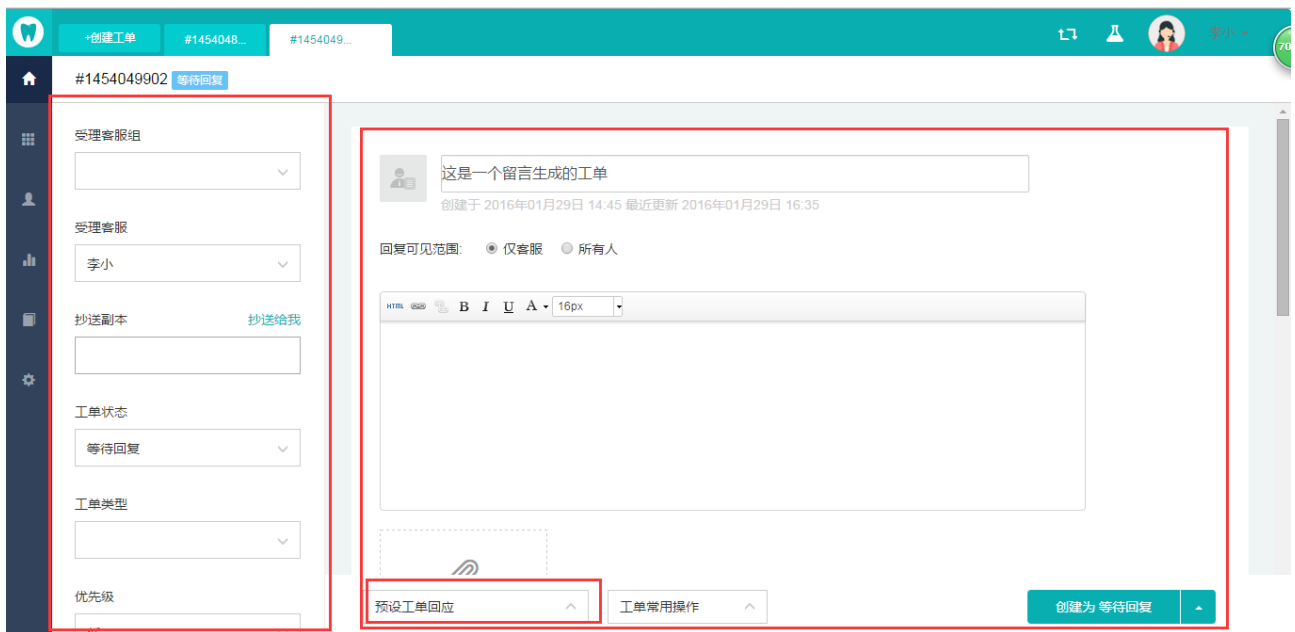


图 3.4.1-3: 编辑和操作工单



图 3.4.1-4: 查看工单的所有历史回复



图 3.4.1-5: 查看工单的所有操作历史



图 3.4.1-6: 删除工单操作

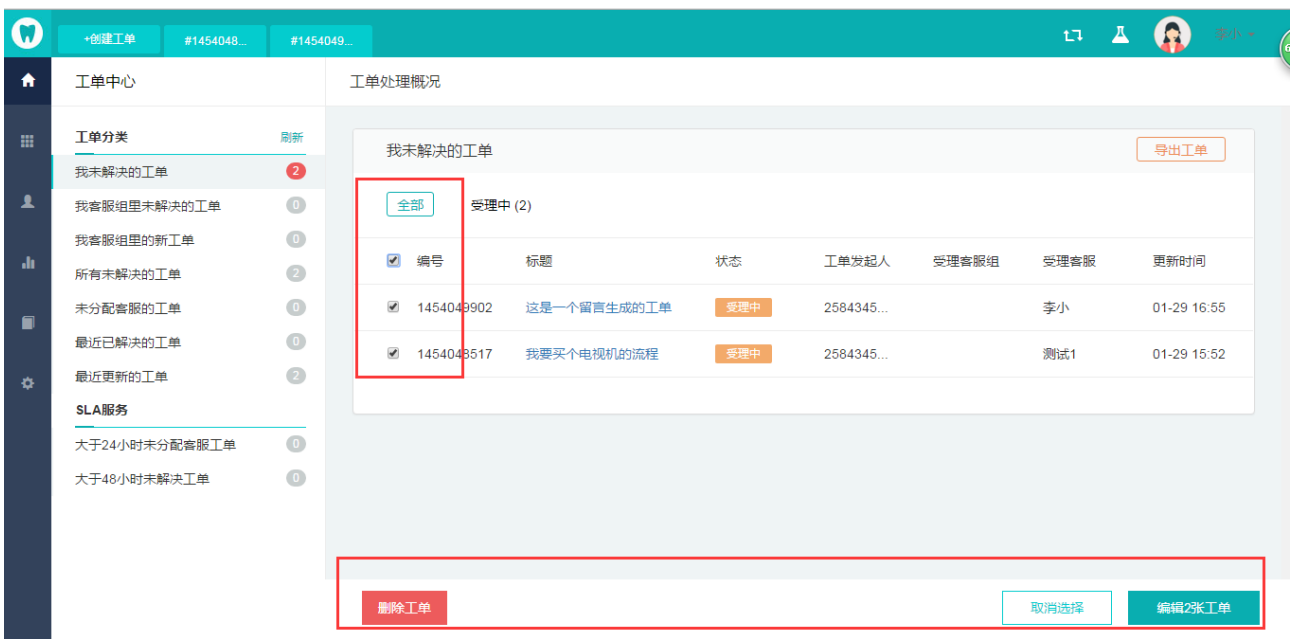


图 3.4.1-7: 批量删除和编辑工单操作

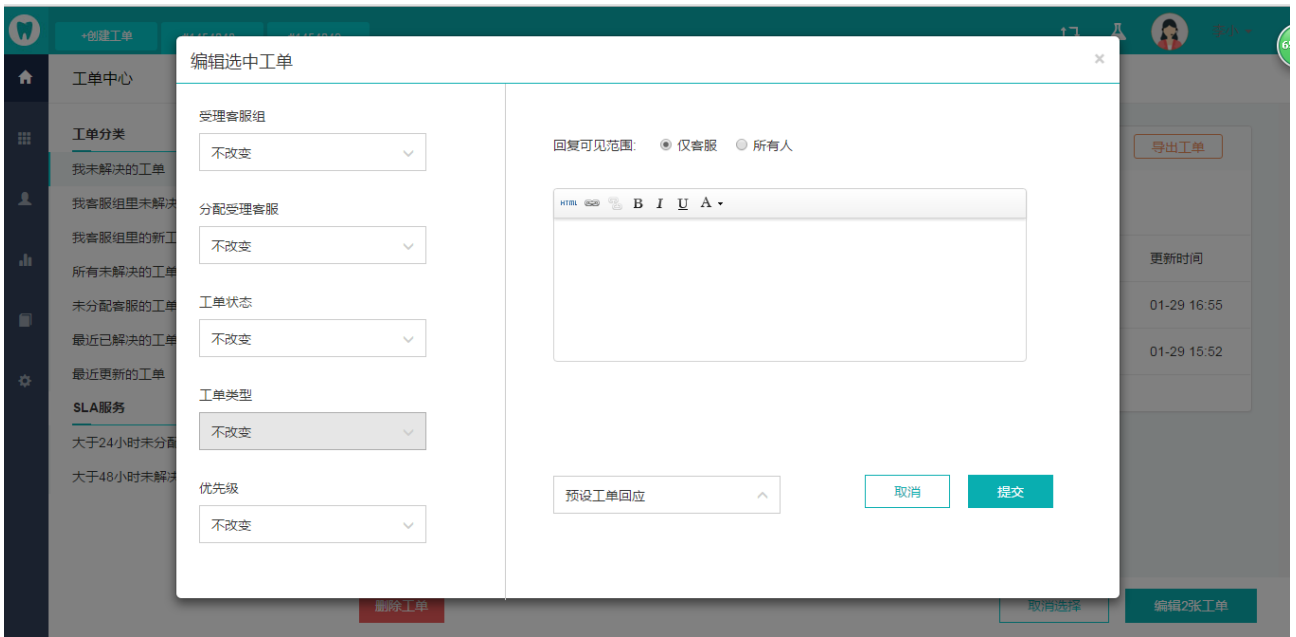


图 3.4.1-8: 批量编辑工单弹框页面

通过页面底部的预设工单回应下拉框选择某一选项对工单进行快捷回复。对复选框大括号中的内容无需修改，直接点击创建，即可自动生成包含对应公司、对应登录客服名称的回复信息。如图 3.4.1-9 所示。



图 3.4.1-9: 预设工单回应

鼠标 move 上工单列表中的工单标题上面后弹出气泡提示。可以快速总览工单的优先级状态、最新回复内容、回复人和回复时间。如图 3.4.1-10 所示。



图 3.4.1-10: 鼠标 move 上工单标题后的气泡提示

用户的留言会自动生成一个未分配客服的工单，如图 3.4.1-11，客服可以协同处理该工单，用户也可在帮助中心查看和回复工单，如图 3.4.1-12、3.4.1-13。



图 3.4.1-11: 用户留言自动生成的工单



图 3.4.1-12: 用户查看和自己相关的工单处理状态



图 3.4.1-13: 用户回复工单页面 (若已解决则勾选复选框)

3.4.2 SLA 服务

SLA 服务中展示的是“大于 24 小时未分配客服工单”和“大于 48 小时未解决工单”。两个列表将满足此种条件的需要特别关注的工单单独展示出来方便企业查看分析，提升处理效率，并带给用户最佳的体验。



图 3.4.2-1: SLA 服务“大于 24 小时未分配客服工单”页面

3.5 用户和组

您可以在该模块新增用户、工单客服组和在线客服组。添加新用户功能，如图 3.5-1 所示，其中用户角色包含工单客服、在线客服、管理员，新建用户列表如图 3.5-2 所示；新增工单客服组功能，如图 3.5-3 所示；新增在线客服组功能，如图 3.5-4 所示。



图 3.5-1: 新增用户

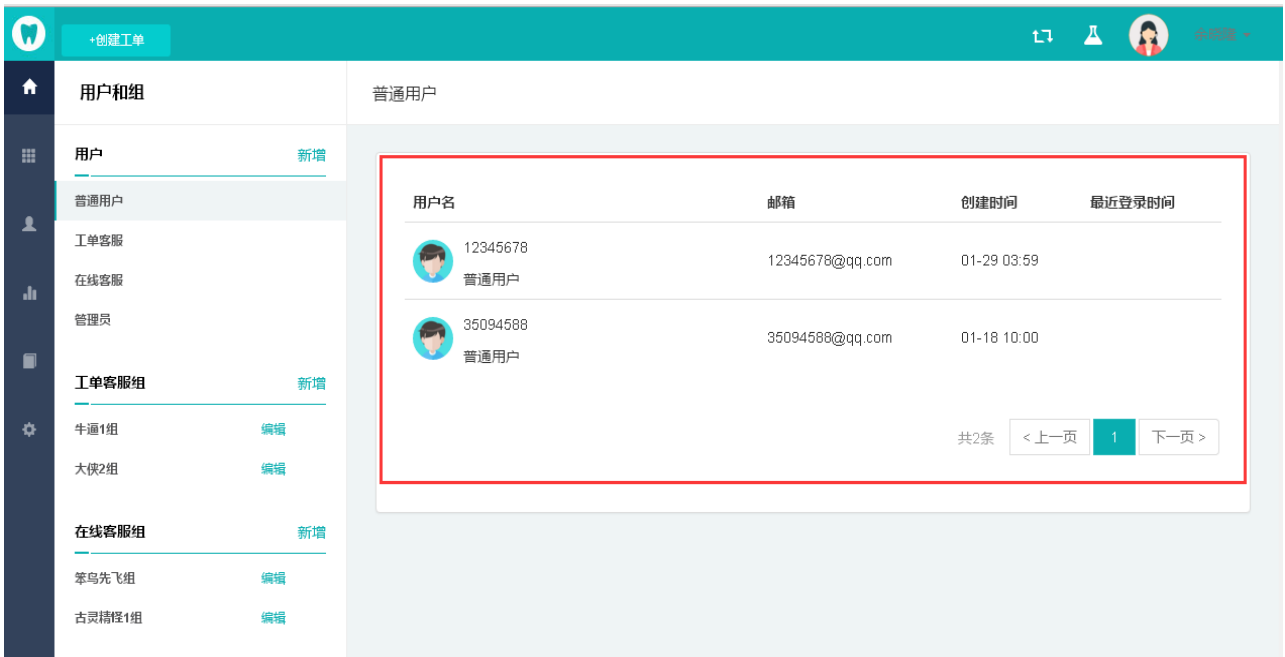


图 3.5-2: 新增用户列表

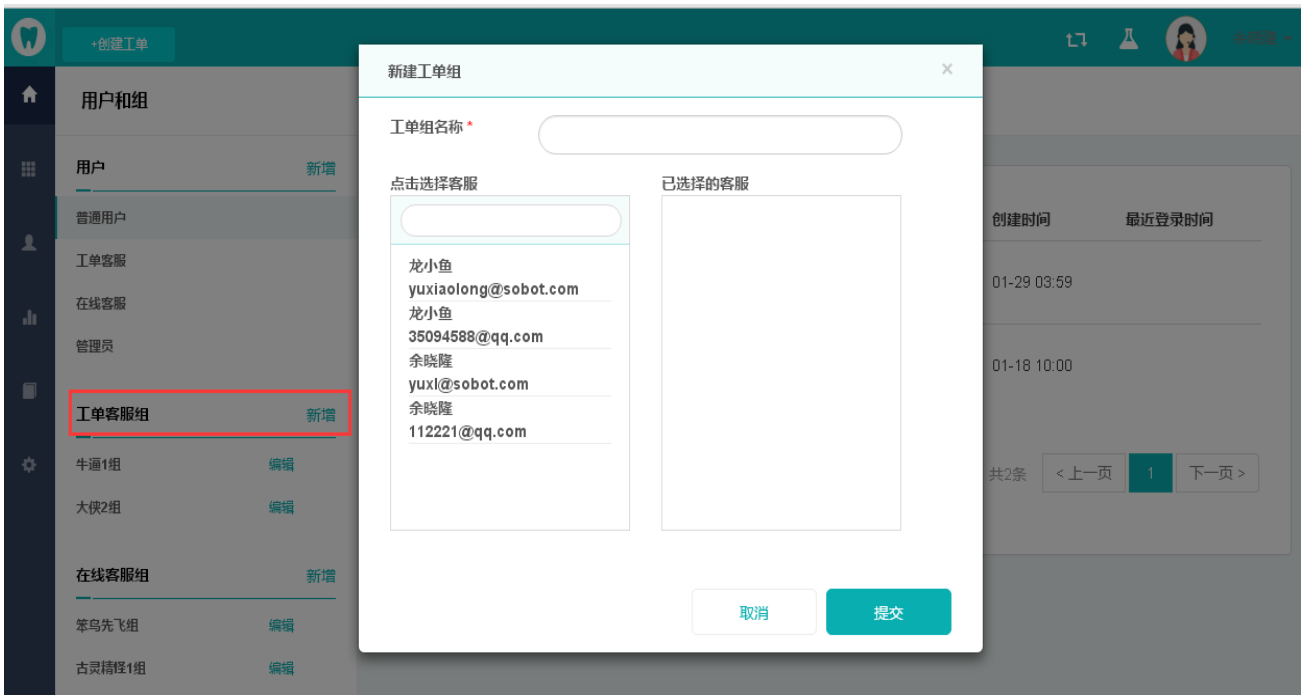


图 3.5-3: 新增工单客服组

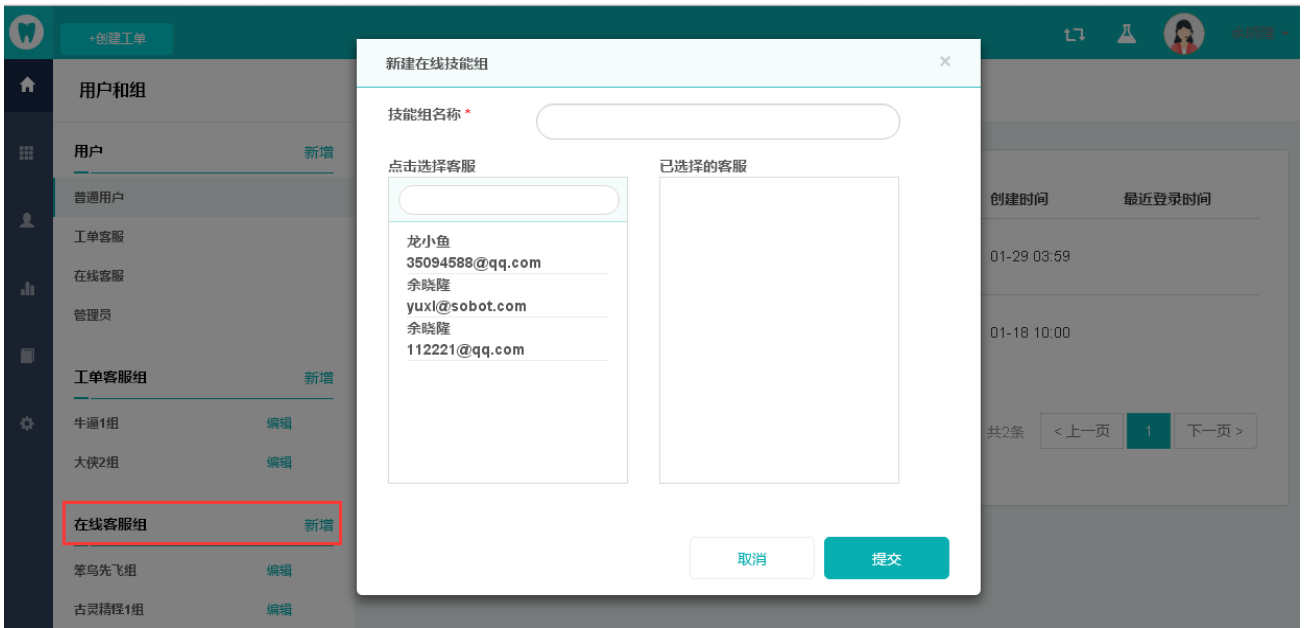


图 3.5-4: 新增在线客服组

在用户和组这个模块，您还可以对工单客服组和在线客服组进行编辑，如图 3.5-5、图 3.5-6 所示。

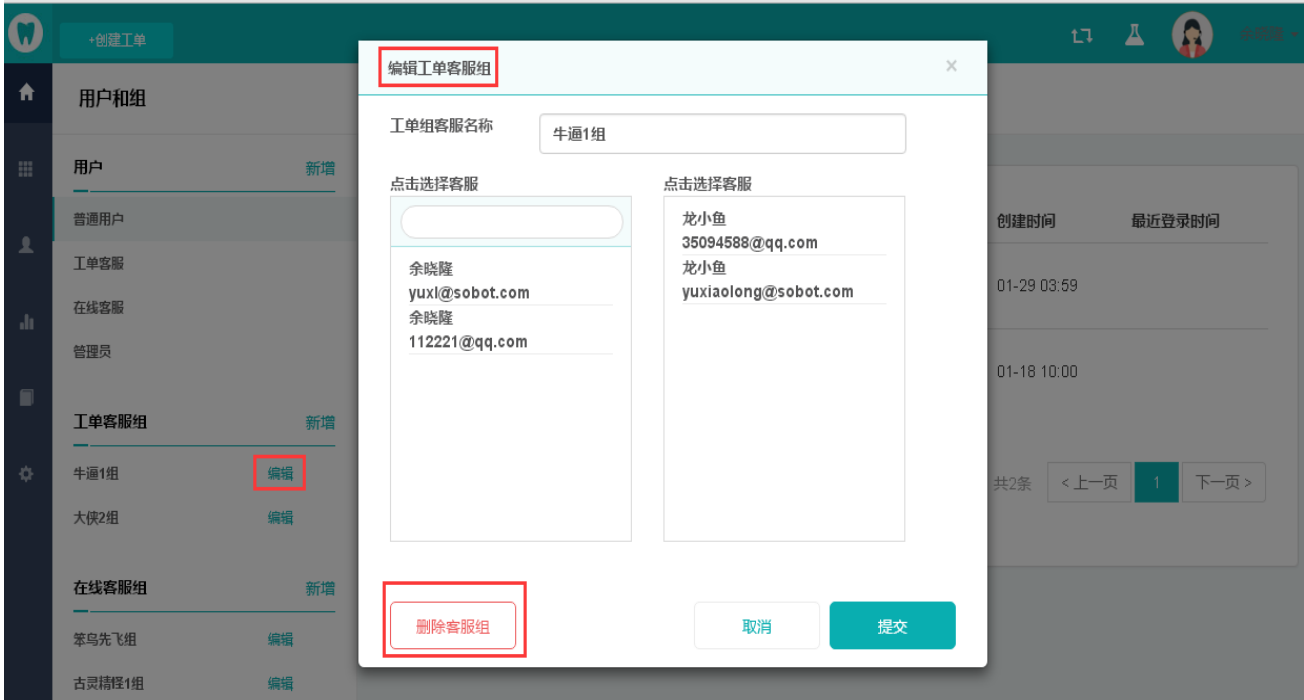


图 3.5-5: 编辑工单客服组

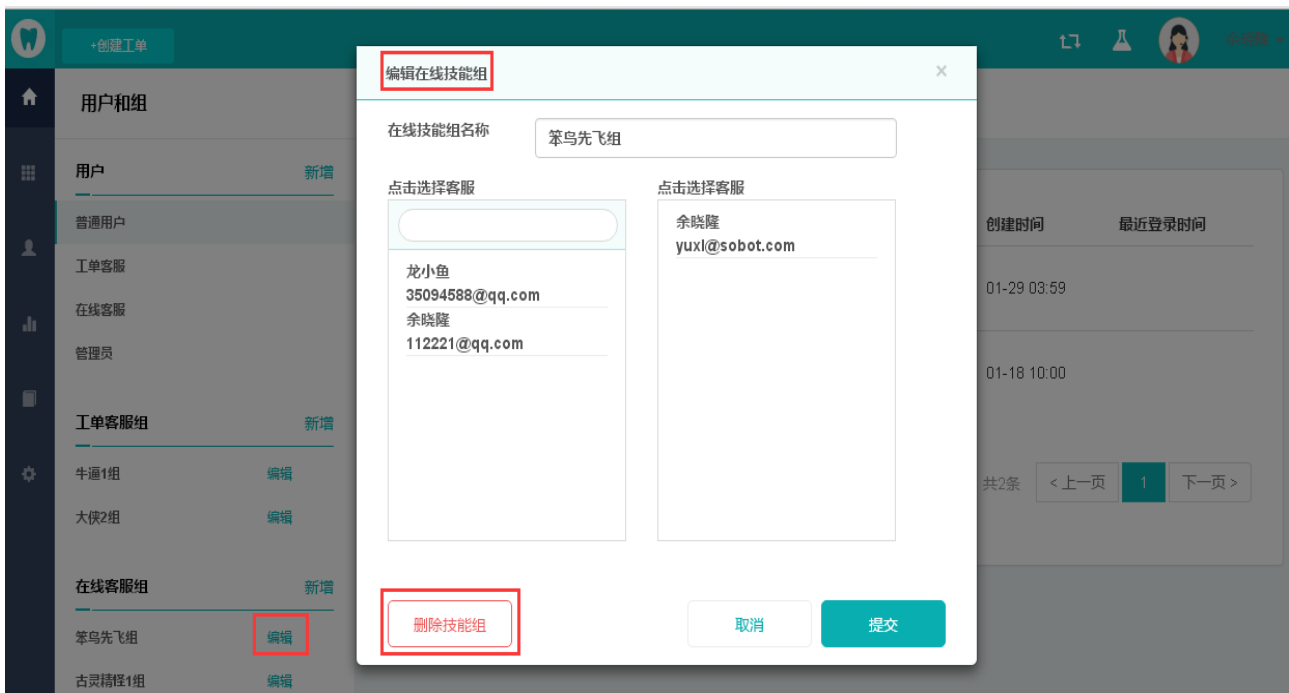


图 3.5-6: 编辑在线客服组

3.6 统计

北京智齿博创科技有限公司作为大数据分析领域的专注者，不仅关注客户的应用体验，更加关注在收集到的数据中提取出更有价值的信息，因此在“智齿客服系统”中我们也不断在加强数据上的分析和报表呈现。“统计”模块中我们开发出了“访问分析”“会话记录”“客服工作量”“满意度评价”4个模块。

统计模块的所有数据均是实时的信息采集，也就是说上一秒进行的操作和交互，下一秒就能在统计报表中展现和查询出来。全面提供完善客服考核、客服工作改善所需的数据和建议。下面就依次介绍一下各种报表的呈现内容。

3.6.1 访问分析

管理员可以通过“访问分析”功能了解每天实时访问的客户分类，包括人工有效接待会话、机

机器人有效接待会话、转人工排队会话、排队中的离开量，机器人和人工接待用户量。同时还能统计出当天和昨天、过去 7 天、过去 30 及任意自定义时间段内的来访情况，如图 3.6.1-1 所示。更能通过数据了解到机器人客服的使用情况，使用趋势以及人工客服的工作情况，并加以对比分析。

访问分析报表统计的是会话量和访客量的数据，可以筛选时间段和用户来源进行自定义查询报表和导出报表。时间段可选择今天、昨天、过去 7 天、过去 30 天或者自定义时间段，用户来源可选择所有来源、桌面网站、移动网站、微信和 APP 中的某一项进行查询。访问分析报表统计的数据项如图 3.6.1-1 所示，访问趋势查看如图 3.6.1-2、3.6.1-3 所示。

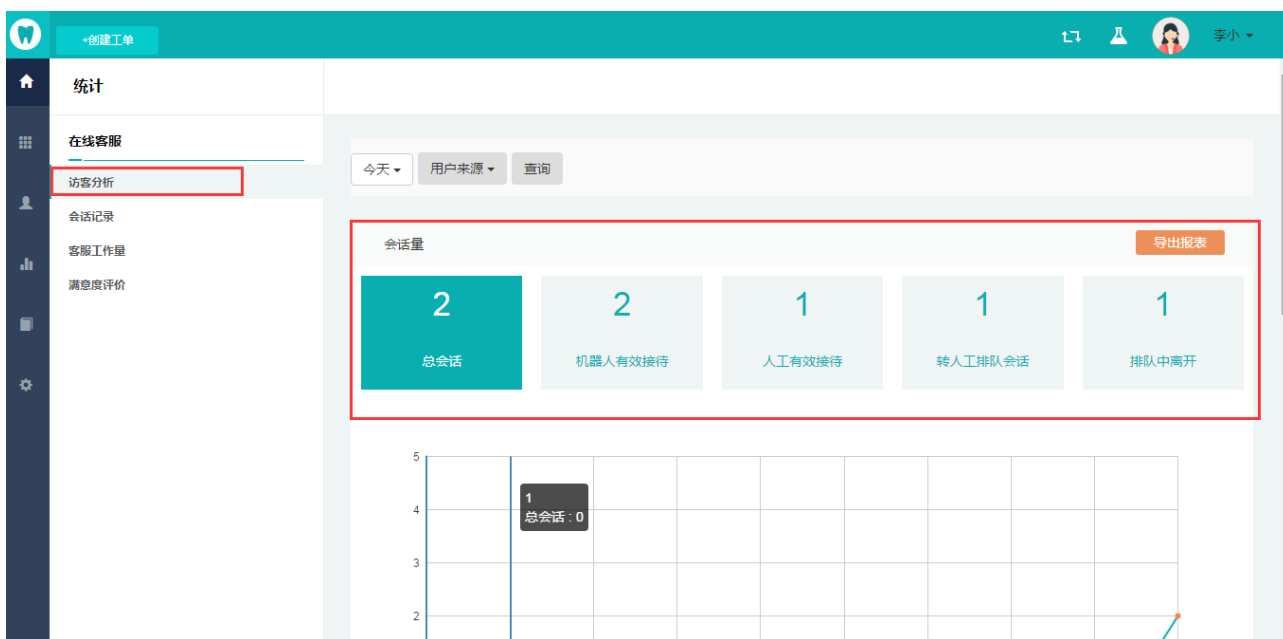


图 3.6.1-1：访问分析报表会话量中统计的数据项



图 3.6.1-2: 访问分析报表中会话量分时段展示的折线图



图 3.6.1-3: 访问分析报表中用户量统计的数据项和分时段展示的折线图

3.6.2 会话记录

在访问分析报表中客服可以筛选时间段、用户来源、排队情况自定义查询机器人和人工的接待情况以及完整的会话记录，企业据此也可以很好的对客服的服务质量进行监控和有针对性

对性的改善。如图 3.6.2-1。

#	昵称	会话时长	最后接待客服	是否接人工	排队时长	咨询机器人	咨询人工	会话结束时间	操作
1	北京市联通ADSL	23秒		是	08:00:23	1/1	0/0	2016-02-01 09:56:47	查看
2	北京市联通ADSL	01分26秒	李小	是	-	1/1	3/3	2016-02-01 09:56:55	查看

图 3.6.2-1: 会话记录报表

对查询的报表可以在右上角选择导出会话记录、新用户的资料或所有用户的资料。点击某行会话记录后的“查看”可查看机器人和人工完整的会话记录和用户详情。如图 3.6.2-2、3.6.2-3、3.6.2-4。



图 3.6.2-2: 会话记录报表中的导出和查看会话详情功能

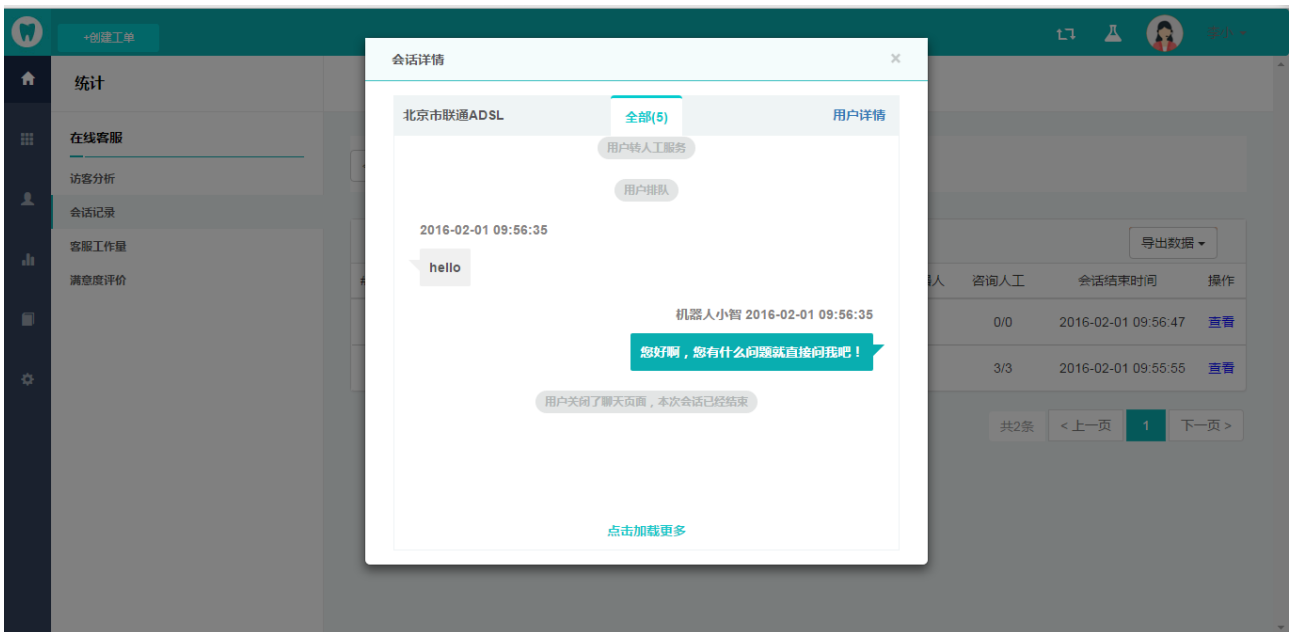


图 3.6.2-3: 查看完整会话记录页面



图 3.6.2-4: 查看会话访客的详细资料页面

3.6.3 客服工作量

本模块的功能是让管理员可以很容易的看到客服工作量统计，在客服工作量统计报表中可以筛选时间段、在线客服分组查询对应客服的接待情况。如图 3.6.3-1。对查询的报表可以导出，点击某个客服操作下的“详细接待量”查看该客服的接待量统计。如图 3.6.3-2、3.6.3-3。



图 3.6.3-1: 客服工作量统计页面



图 3.6.3-2: 客服工作量统计页面的导出和查看详细接待量功能

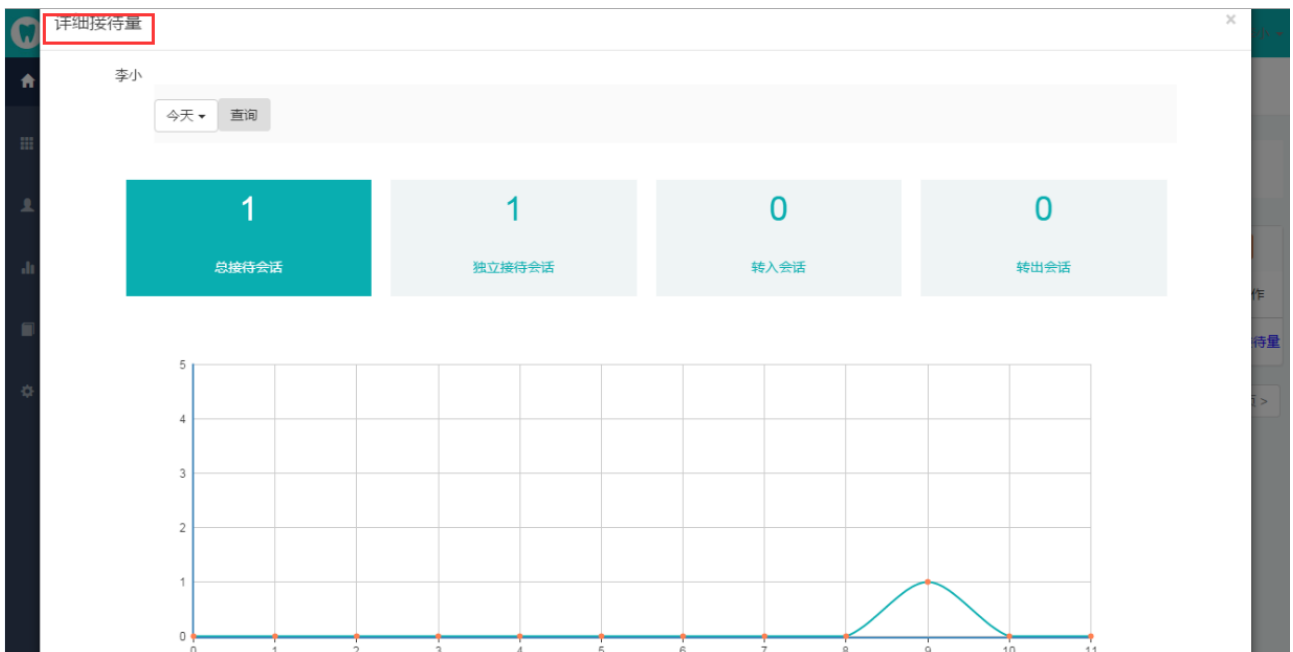


图 3.6.3-3: 客服详细接待量统计页面

3.6.4 满意度评价

可以通过此模块查看用户对机器人及人工客服的满意度情况。在筛选条件中选择时间段，点击查询按钮即可查看到您所需要的信息，包括机器人满意度、人工客服满意度、以及评价记录，如图 3.6.4-1、3.6.4-2、3.6.4-3、3.6.4-4 所示。

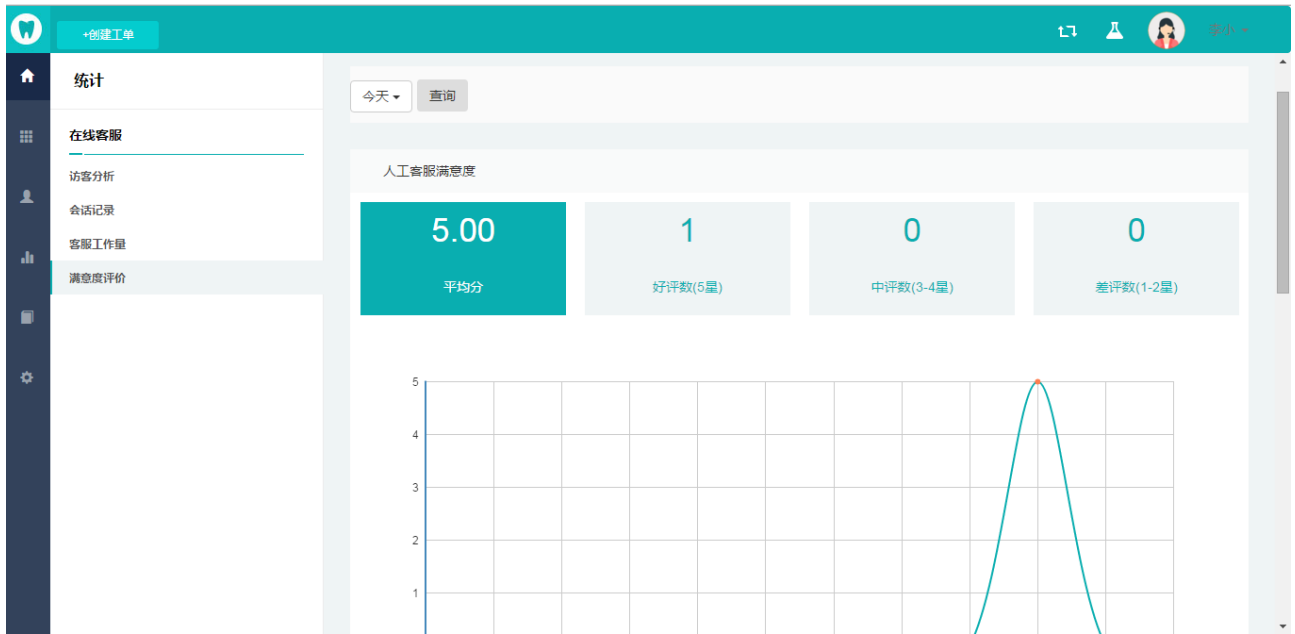


图 3.6.4-1：人工客服满意度统计数据项和时间段折线图



图 3.6.4-2: 机器人满意度统计数据项和时间段折线图



图 3.6.4-3: 人工客服和机器人的评价记录统计报表的导出、查看上下文功能

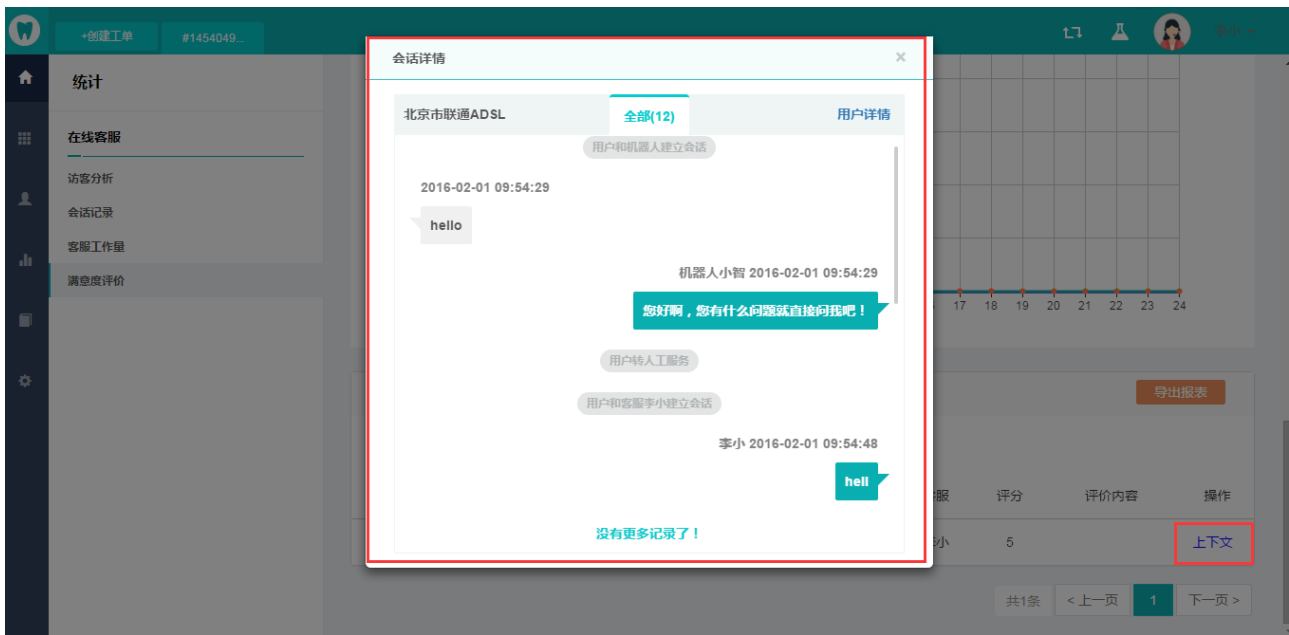


图 3.6.4-4: 评价记录的上下文查看页面

3.7 知识库

知识库管理是本系统的核心功能模块。

3.7.1 问题管理

问题管理中可以看到已添加问题的详细列表信息，如图 3.7.1-1 所示。系统可按照问题的分类来管理问题，包括总体问题有多少，具体分类问题中问题总数有多少等问题。同时管理员还可以在此页面中添加分类如图 3.7.1-2，选中问题后进行批量删除、启用、停用、转移分类等操作如图 3.7.1-3。只需点击某一问题的标题就可打开新 tab 页查看编辑问题页面，可查看问题的相似问法有哪些，对标准问法、标准答案、所属分类、状态的修改，如图 3.7.1-4。并可对相似问法进行添加和编辑操作，如图 3.7.1-5 所示。可模糊搜索相似问法列表、可对相似问法进行批量删除和转移操作，点击相似问法的标题可直接编辑标题内容。

在问题总览的栏目中，客户可以通过模糊关键字来搜索需要的问题列表，可以按照添加

问题的更新时间（倒序或者正序）、按照问题的启用停用状态查看问题列表。如图 3.7.1-1 所示。

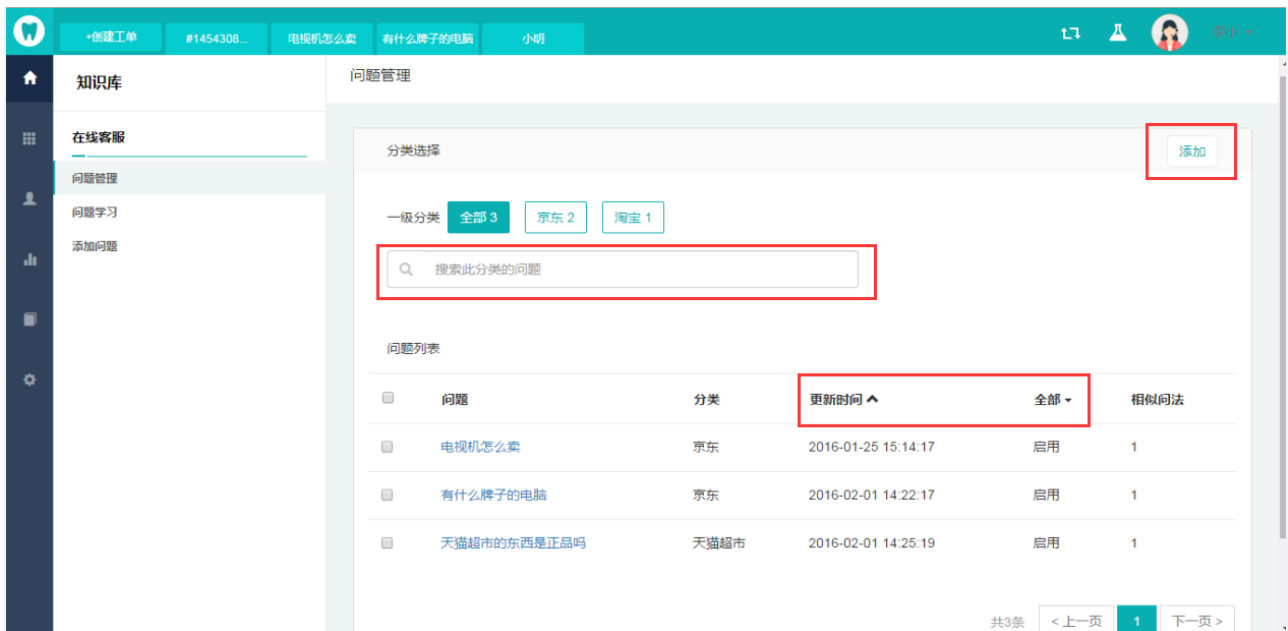


图 3.7.1-1: 问题管理页面的搜索、列表排序、添加一级分类功能

在问题管理页面选中一个类别时，页面右上角显示“删除”、“修改”、“添加”按钮，点击对应按钮后可对此分类进行删除、修改或者添加子分类。

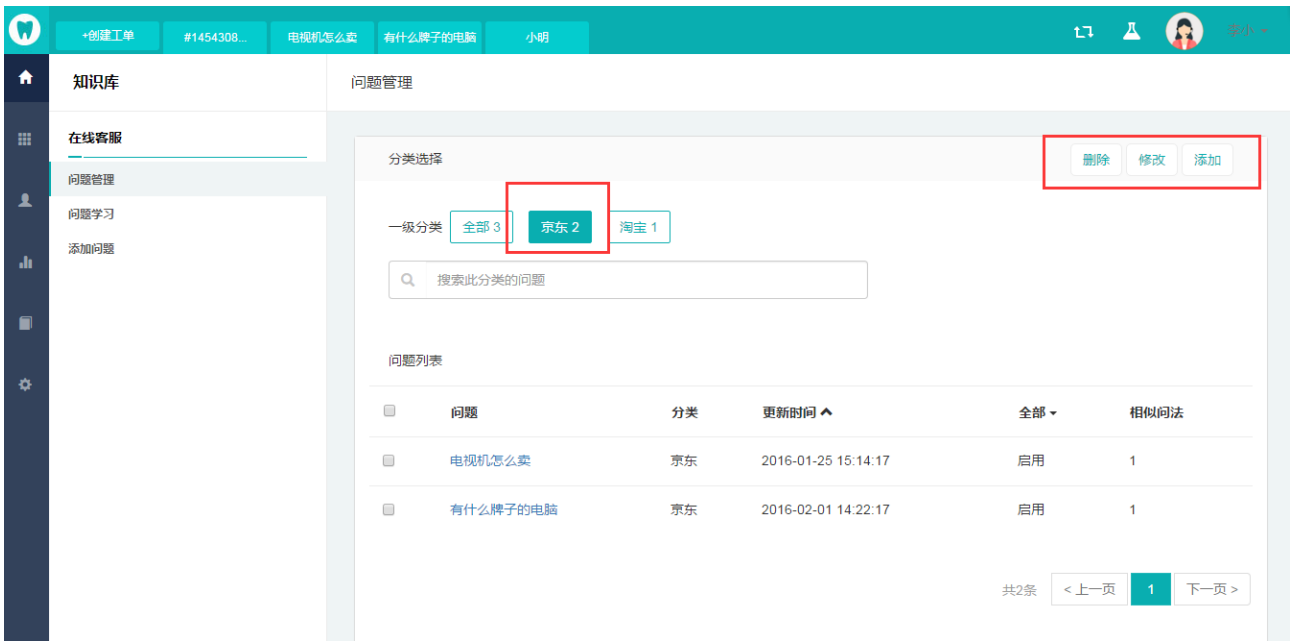


图 3.7.1-2: 问题管理页面的搜索、列表排序、添加一级分类功能



图 3.7.1-3: 问题管理页面批量删除、启用、停用、转移问题分类功能

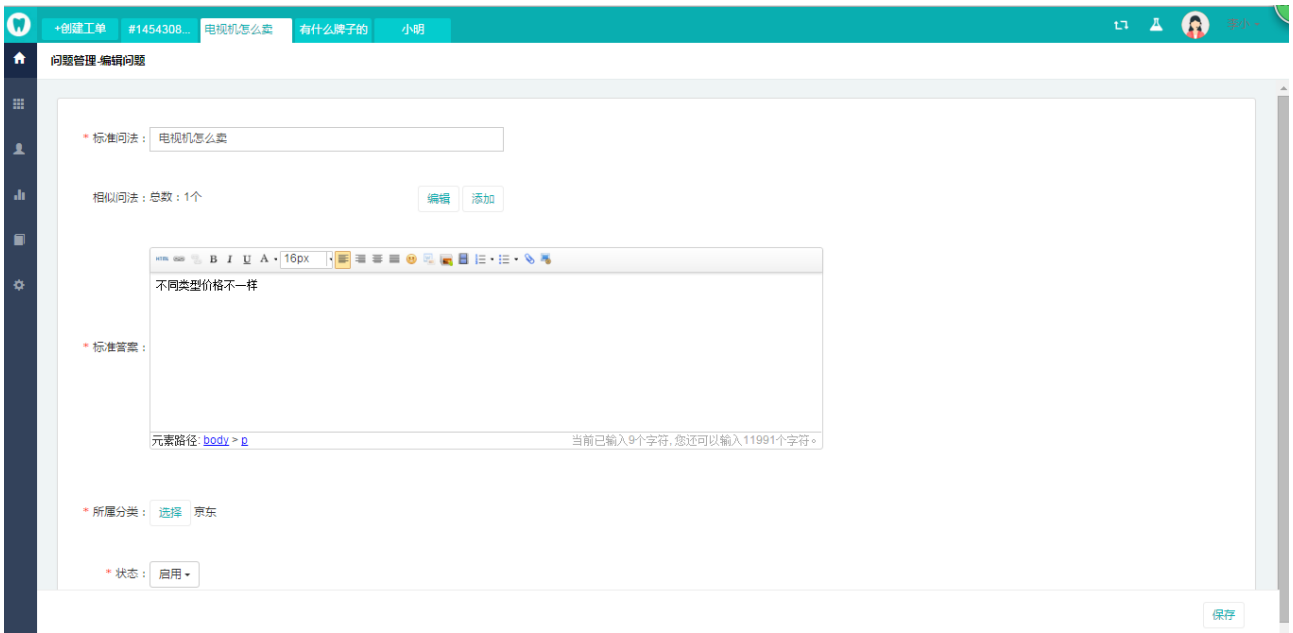


图 3.7.1-4: 编辑问题页面

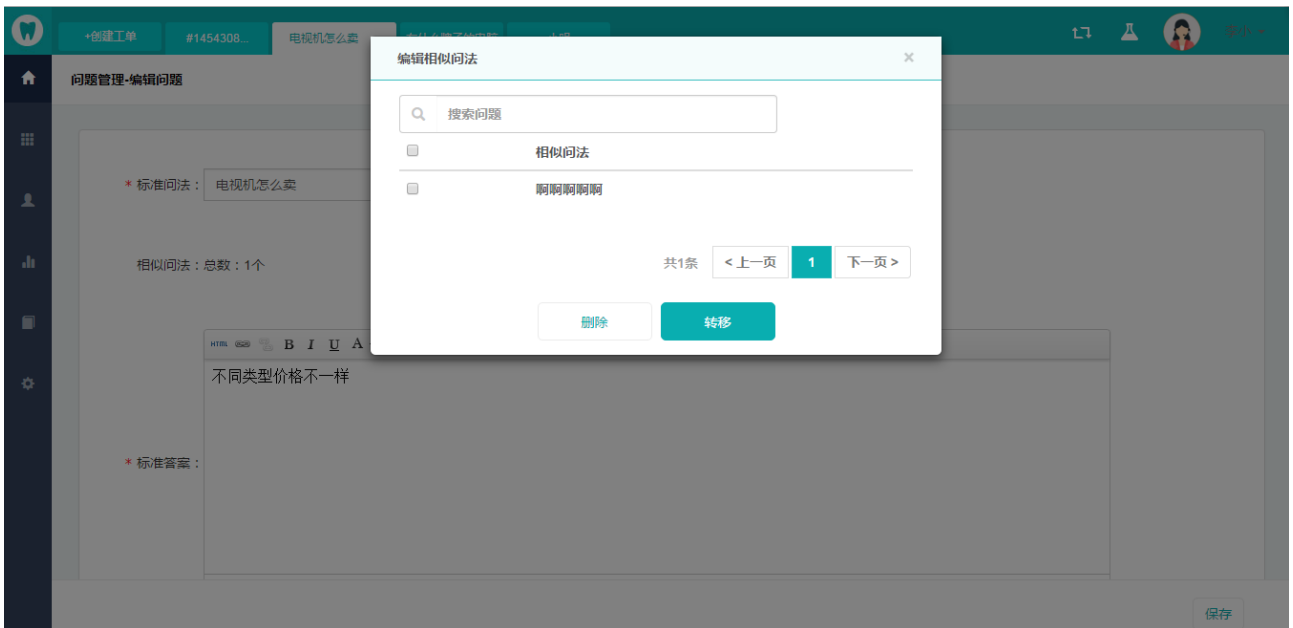


图 3.7.1-5: 编辑问题页面中编辑相似问法弹窗

3.7.2 问题学习

问题管理是智齿客服系统的核心，而问题学习则是问题管理的核心，“智齿客服系统”在经过一段时间的运行维护后，变的越来越智能，也都与此模块中的功能息息相关。在问题学习菜单中分为两个模块“智能学习”和“未知问题学习”。

“智能学习”功能中客户可以看到待学习列表，如下图 3.7.2-1 所示。点击某一行待学习问题后的“查看”，弹出一个可能问法列表，此列表中的问题是系统通过对客户询问问题进行语义理解，寻找出针对此答案的可能问法。如果这些问题确实与此答案对应，那么管理员可直接点击通过或批量通过，将这些问法归纳到对应的答案中，如图 3.7.2-2、3.7.2-3 所示。日后如果再有客户以这种相似的问法进行询问时，系统也可以自动关联到相应答案。管理员也可以把问题单一或批量忽略掉。管理员若是点击“添加到未知问题”，则会把可能相似问法列表中的问法转移到未知问题学习列表中。点击上下文按钮，则把当前这个问题的相邻几个问题与答案展示出来，如图 3.7.2-4 所示。

“未知问题学习”功能中则是系统无法判断出来的客户问法，或没有答案对应的问题，如图 3.7.2-5 所示。问题列表可以按照客服标记或者机器学习的筛选条件进行查询，也可输入关键词进行模糊搜索相关问题，如图 3.7.2-6。在遇到这种问题时，管理员只需要审核一下这些问题是否是有意义的问题，如果确认需要回答或者归纳到原有答案中，则只需要点击问题后边的“新增”“关联”，即可进行问题归档，管理员若是点击新增，则会把可能相似问法列表中的问法当做标准问法，然后再手动添加标准答案，如图 3.7.2-7；管理员也可以选择关联键，就是把这个问题作为相似问法，添加到知识库中并对应到相应的答案，如图 3.7.2-8。而上下文按钮，把当前这个问题的相邻几个问题与答案展示出来。但如果此问题无价值，那么我们只需要将此问题忽略即可。

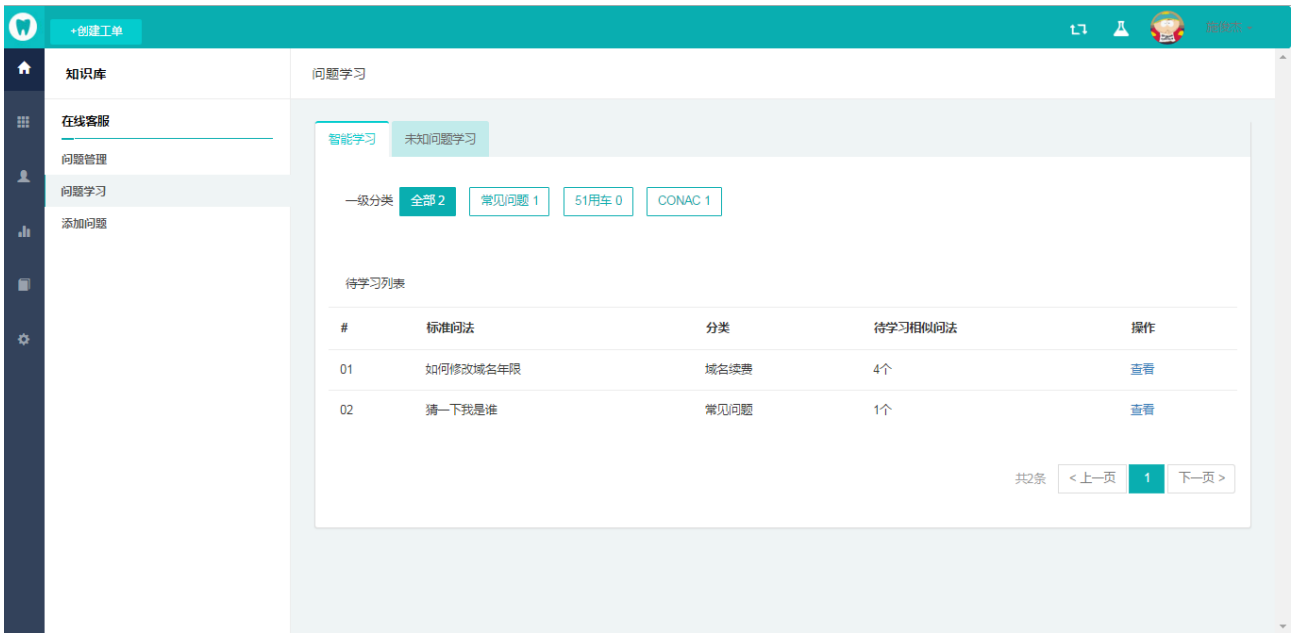


图 3.7.2-1: 智能学习页面

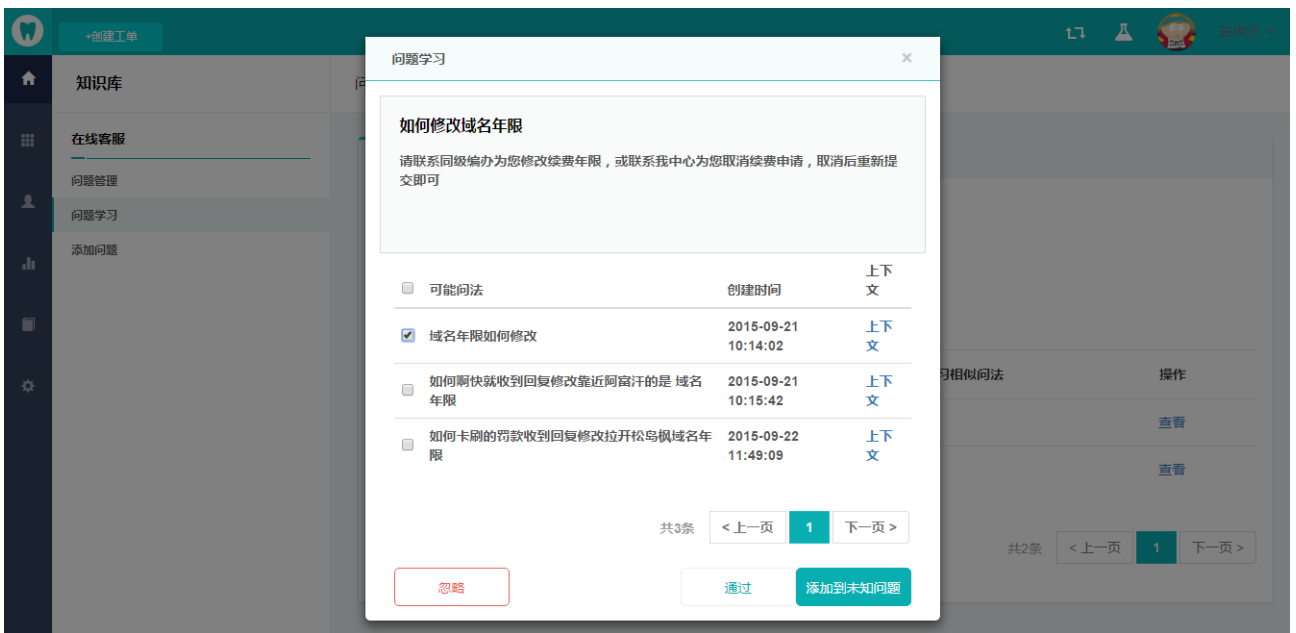


图 3.7.2-2: 问题学习 (选中一条点击通过、忽略或添加到未知问题)



图 3.7.2-3: 问题学习 (批量通过、忽略、添加到未知问题)

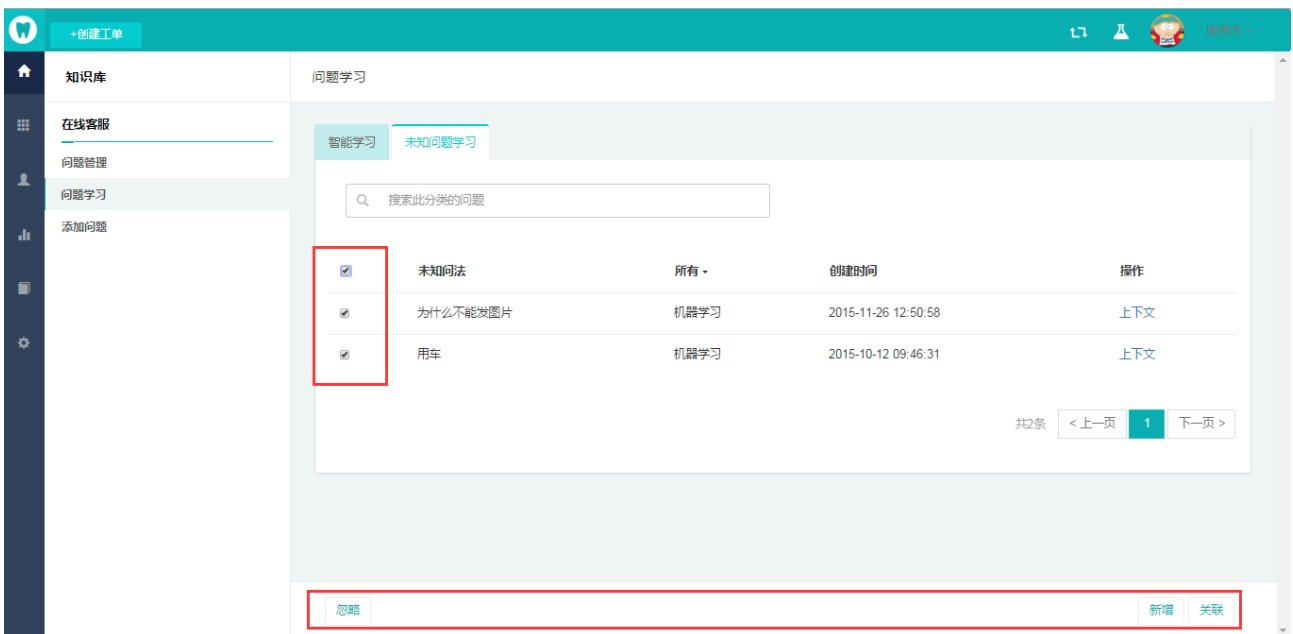


图 3.7.2-5: 未知问题学习列表



图 3.7.2-6: 未知问题学习列表的模糊搜索和查询

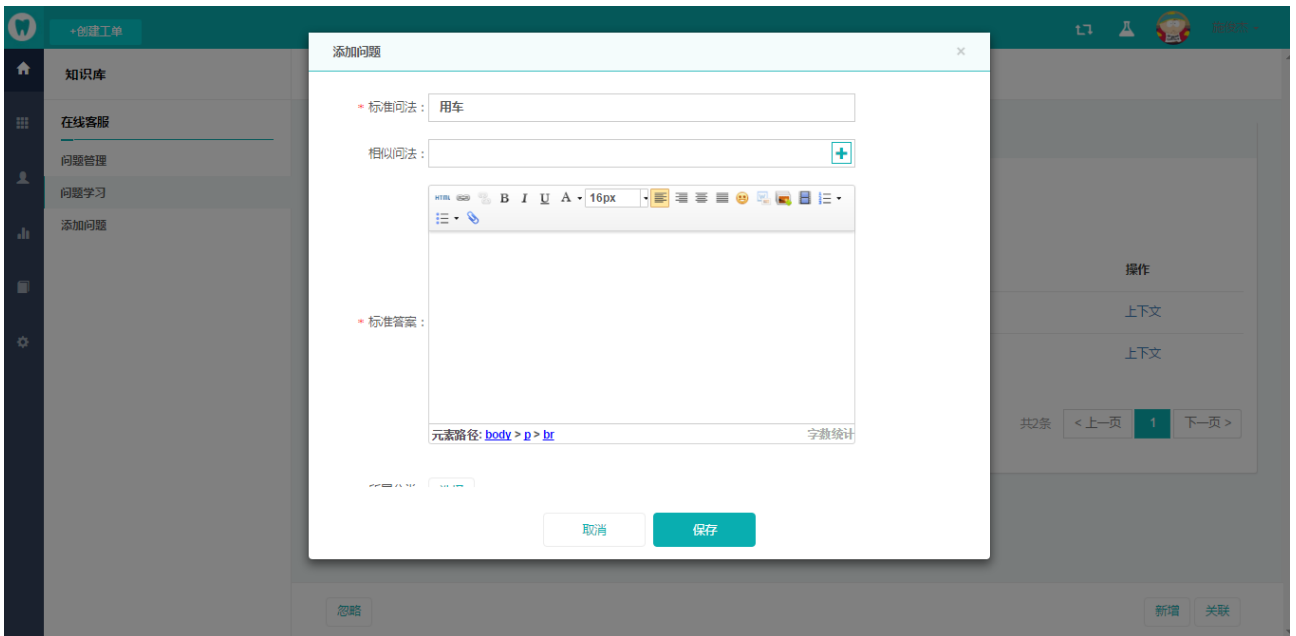


图 3.7.2-7: 未知问题学习 (新增页面)



图 3.7.2-8: 未知问题学习 (关联页面)

3.7.3 添加问题

系统虽然自带了丰富的寒暄库和接口进行公共问题查询，但是针对企业内部的业务问题和一些专业性问题，用户可在此功能模块下进行添加并维护。当用户点击知识库下的二级菜单添加问题时，系统功能界面如下图 3.3.1-1 所示。用户可以添加一个问题的标准问法，如：“iPhone 6 多少钱”，并在标准答案中加入准确答案如：“5288 元”。标准答案可以进行富文本编辑，包括图片、视频、音频、超链接、附件等。添加好问题后，选择问题相应的分类，启用/停用状态，点击保存，完成基本问题创建，如图 3.3.1-2 所示。

注明：问题分类的选择比较重要，对于日后的信息统计以及分类的管理都很有必要，需要重视。

由于针对添加的标准答案，客户的问法千差万别，比如在询问“iPhone6 多少钱”的问题时，客户也可能问“iPhone6 怎么卖”，而这两个问题本身对应的都是一个答案，但机器人存在学习阶段，所以在添加完一个标准问题后，可以再输入几个相似问法，让机器人可以更快的学习，变得更智能。添加方法只需要在界面下边的相似问题框中输入相似问法，点击添加即

可，如图 3.3.1-4 所示。

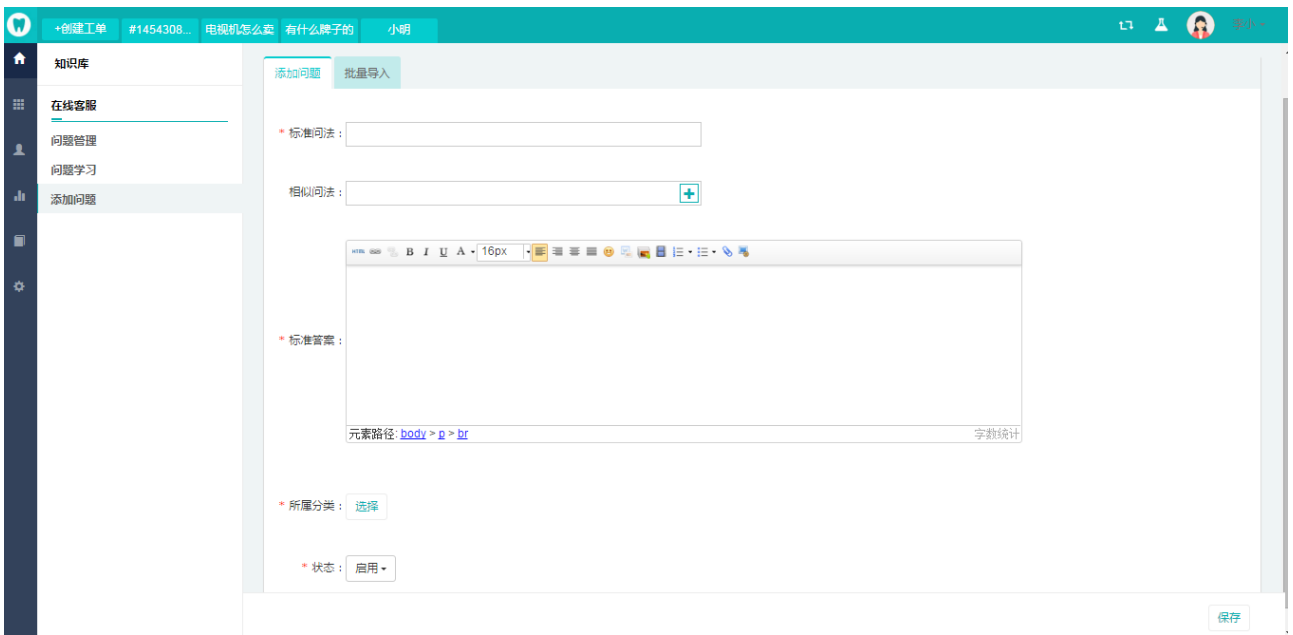


图 3.7.3-1: 添加问题页面



图 3.7.3-2: 添加问题页面（示例）



图 3.7.3-3: 添加相似问法功能

添加问题也可批量导入不超过 1000 条的问题列表，如图 3.7.3-4。首先要下载 Excel 模板，如图 3.7.3-5，在模板上添加问题列表，保存文件后，点击“选择文件”，选中之前保存好的问题列表文档，如图 3.7.3-6，点击“导入”，若文件符合导入要求，即可将所有问题导入相应的分类下，如图 3.7.3-7。



图 3.7.3-4: 添加问题批量导入页面



图 3.7.3-5: 添加问题批量导入页面的下载模板功能



图 3.7.3-6: 批量导入页面选择文件后点击导入



图 3.7.3-7: 批量导入页面选择文件后点击导入(导入成功)

3.8 设置

3.8.1 功能设置

3.8.1.1 机器人信息

在企业应用“智齿客服系统”时，客户可以在此功能菜单中设置个性化信息，比如机器人昵称、机器人头像修改以及寒暄库是否启用（寒暄库包含互联网寒暄库和基本寒暄库）。开启互联网寒暄库，机器人回答更具个性化；若客户觉得机器人回答尺度过大，可关闭此寒暄库。开启基本寒暄库，机器人具有基础的寒暄回答；若关闭此寒暄库，机器人只能回答业务问题，如图 3.8.1-1 所示。



图 3.8.1-1: 机器人信息设置

3.8.1.2 会话自动应答

用户可以在此模块中针对机器人欢迎语、人工客服欢迎语、未知问题说辞、用户超时提示、客服超时提示、用户超时下线等进行用户偏好设置，如图 3.8.1-2、图 3.8.1-3、图 3.8.1-4 所示。



图 3.8.1-2: 会话自动应答设置



图 3.8.1-3 : 会话自动应答设置

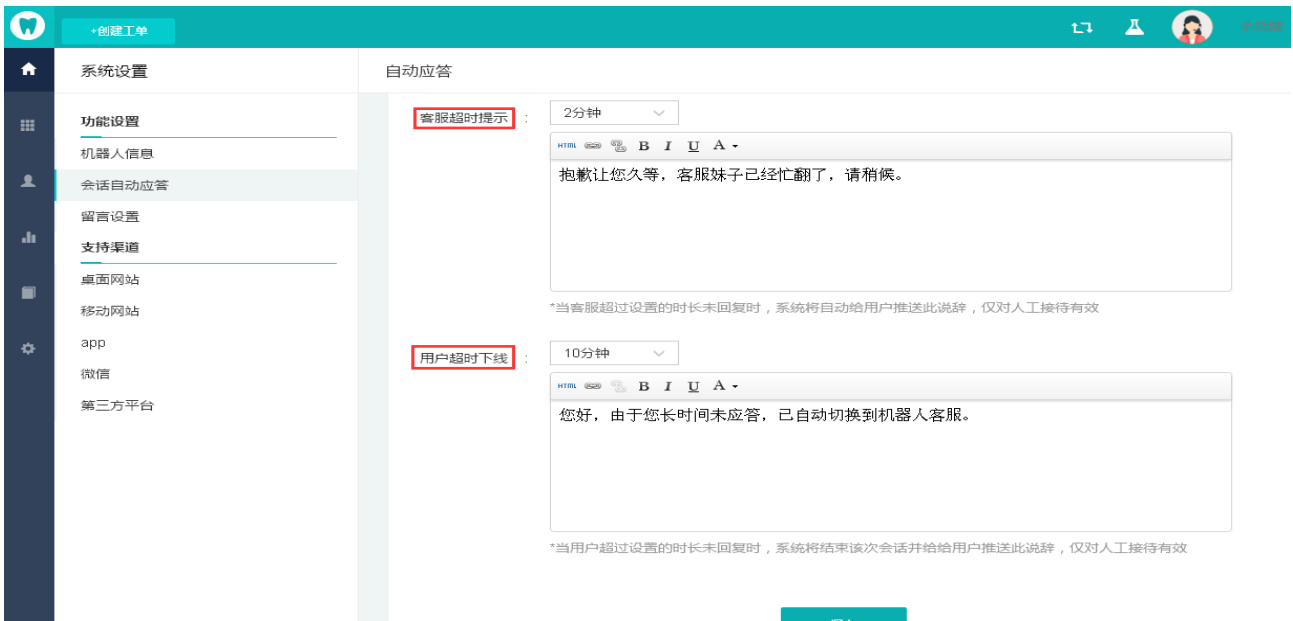


图 3.8.1-4: 会话自动应答设置

3.8.1.3 留言设置

在此模块可以进行留言引导文案和留言内容模版的设置，如图 3.8.1-5 所示。



图 3.8.1-5: 留言设置

3.8.2 支持渠道

3.8.2.1 桌面网站

此模块功能可以让用户将机器人聊天窗口任意镶嵌到需要加入聊天功能的界面中。在接入配置中用户只需要选择获取代码框中的标识代码，如图 3.8.2-1 所示，并将此段代码嵌入到 HTML 页面代码中</body>标签之前，即可实现机器人和页面的连接；亦可直接使用下面的地址做超链接即可，支持 https 方式，如图 3.8.2-2 所示；最后还可对入口设置进行自定义配置，如图 3.8.2-3 所示。



图 3.8.2-1: 接入桌面网站（嵌入代码）



图 3.8.2-2: 接入桌面网站（超链接）



图 3.8.2-3: 桌面网站入口设置

用户在此模块还可以进行高级配置，您可以选择客服模式、分组接待、语音客服、主动邀请会话，如图 3.8.2-4 所示。



图 3.8.2-4: 桌面网站高级设置

“分组接待”是指用户发起会话之前选择分组，接通人工客服时将由该分组的客服接待。若开启此功能，则用户可以选择该分组客服进行会话，如图 3.8.2-5 所示。

#	入口名称	分组	人数	操作
---	------	----	----	----

图 3.8.2-5: 桌面网站分组设置

“语音客服”是指用户接通人工客服后，可向客服发起语音通话请求。若开启此功能，则在聊天页面可以直接点击“语音通话”，输入用户的手机号码后提交，如图 3.8.2-6 所示。

小呆呆

非常对不起哦，小智不知道怎么回答这个问题呢，我会努力学习的。

立即和客服通话

请输入您的电话

取消 | 提交

龙小鱼

您在思考人生？有问题请随时提问哦~

语音通话

Powered by 智齿客服

发送

图 3.8.2-6: 语音通话功能

“主动邀请会话”是指用户浏览网站的过程中，客服可主动邀请用户进入会话。若开启此功能，则可以主动邀请用户进行对话，如图 3.8.2-7 所示。



图 3.8.2-7 主动邀请用户

3.8.2.2 移动网站

用户可以通过该功能，将智能客服聊天窗口嵌入自己的移动网站中，方便快捷，无需二次开发。只需要选择获取代码框中的标识代码，如图 3.8.2-8 所示，并将此段代码嵌入到 HTML 页面代码中</body>标签之前，即可实现机器人和页面的连接；亦可直接使用下面的地址做超链接即可，支持 https 方式，如图 3.8.2-9 所示；最后还可对入口设置进行自定义配置，如图 3.8.2-10 所示。



图 3.8.2-8: 移动网站（嵌入代码）



图 3.8.2-9: 移动网站（超链接）



图 3.8.2-10: 移动网站入口设置

用户在此模块还可以进行高级设置，您可以选择客服模式、分组接待的设置，如图 3.8.2-11 所示。



图 3.8.2-11: 移动网站高级设置

“分组接待”是指用户发起会话之前选择分组，接通人工客服时将由该分组的客服接待。若开启此功能，则用户可以选择该分组客服进行会话，如图 3.8.2-11 所示。

分组接待设置

*最多添加10个分组

入口名称 (6个字内) 选择分组 添加

#	入口名称	分组	人数	操作
---	------	----	----	----

保存并发布

图 3.8.2-11: 移动网站分组接待设置

3.8.2.3 App

智齿客服系统提供两种方式接入 App: 方式一, App SDK; 方式二, 在 App 中嵌入移动网站版客服咨询页地址, 如图 3.8.2-12 所示。此模块还可以进行相应的高级设置, 您可以对客服模式进行选择, 如图 3.8.2-13 所示。



图 3.8.2-12: App 接入方式



图 3.8.2-13: App 高级设置

3.8.2.4 微信

智齿客服提供两种方式接入微信：方式一，通过微信公众号授权接入，如图 3.8.2-14 所示、图 3.8.2-15 所示；方式二，在微信自定义菜单嵌入移动版客服咨询页地址，如图 3.8.2-16 所示。



图 3.8.2-14: 微信授权接入



图 3.8.2-15: 微信授权接入



图 3.8.2-16: 微信嵌入网址

在此模块，还可以对接入的微信公众号进行高级设置，如图 3.8.2-17 所示。



图 3.8.2-17: 微信高级设置

3.8.2.5 第三方平台

智齿客服支持融云账号和青云账号部署，在“第三方平台”的“接入融云”、“接入青云”功能项中，可以直接进行融云公众号的对接，如图 3.8.2-18 所示、图 3.8.2-19 所示；和青云公众号的

对接，如图 3.8.2-20 所示。

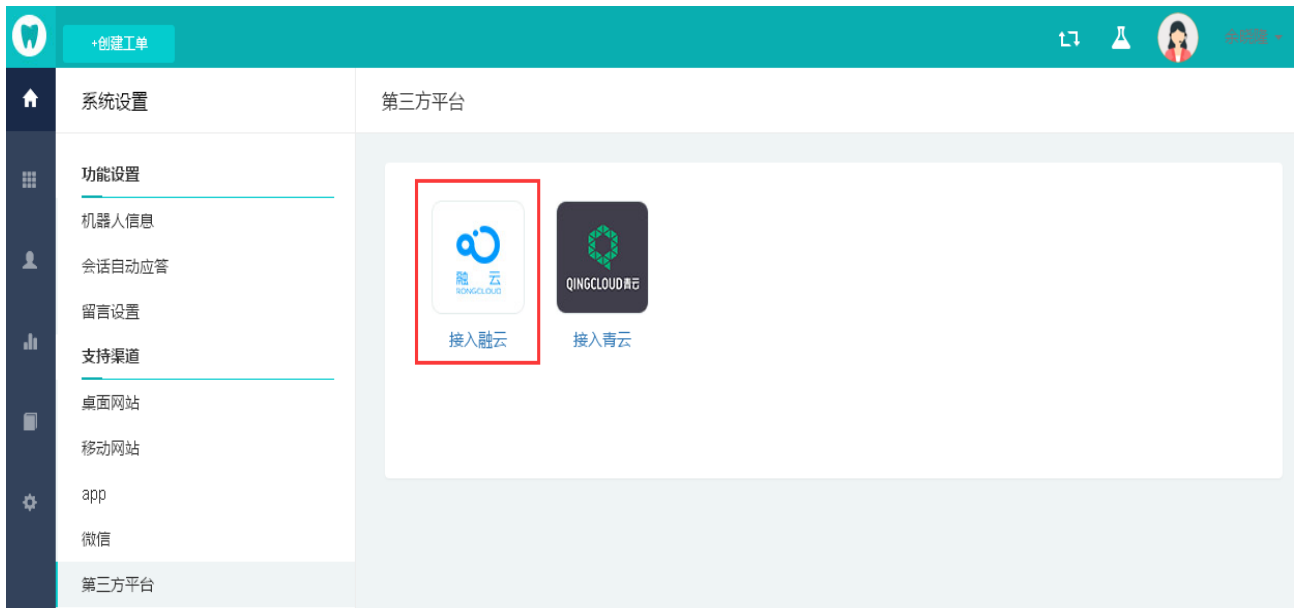


图 3.8.2-18: 接入融云



图 3.8.2-19: 绑定融云账号

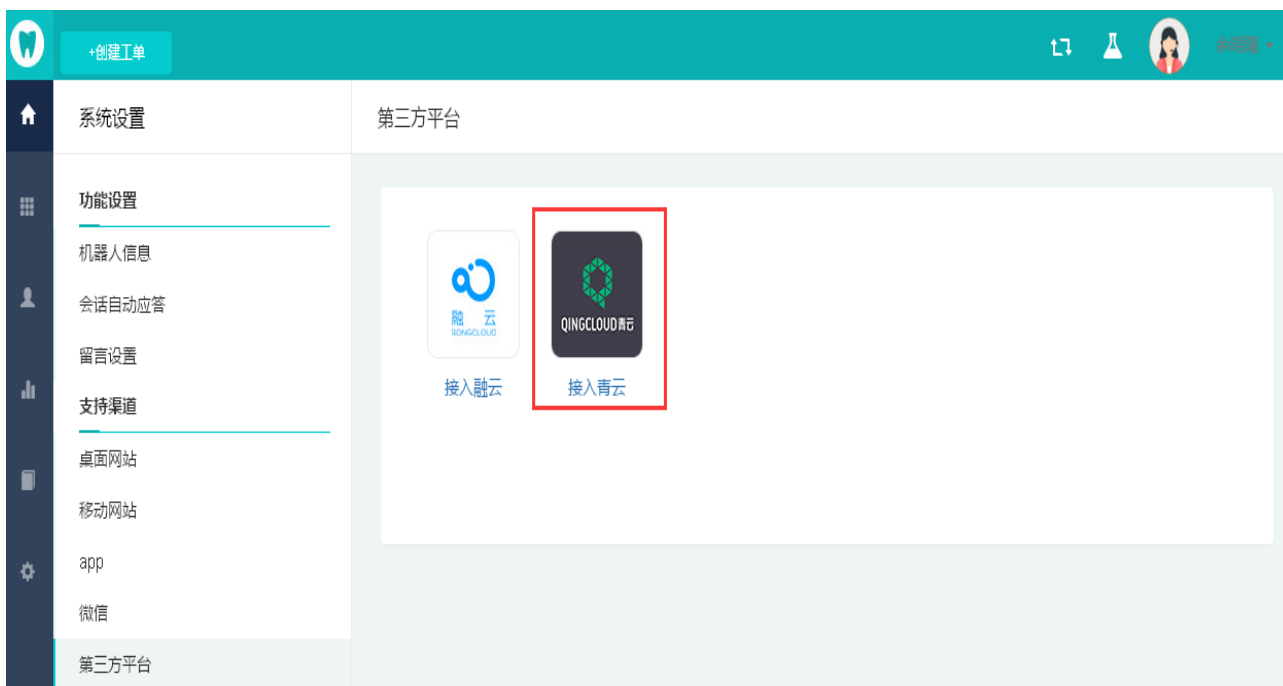


图 3.8.2-20：接入青云

3.8.3 账户

超级管理员可以在该模块查看客服账户的相关信息，账户管理，如图 3.8.3-1 所示，在该功能选项中可以进行充值、对服务期进行续期以及其他客服的升级等；公司信息，如图 3.8.3-2 所示，在此选项中可以进行公司信息的填写；发票管理，如图 3.8.3-3 所示，在此功能选项中可以开发票；语音客服，如图 3.8.3-4 所示，在此选项中显示语音通话时长，目前语音客服为免费试用版本，提供 300 分钟的免费试用通话时长。

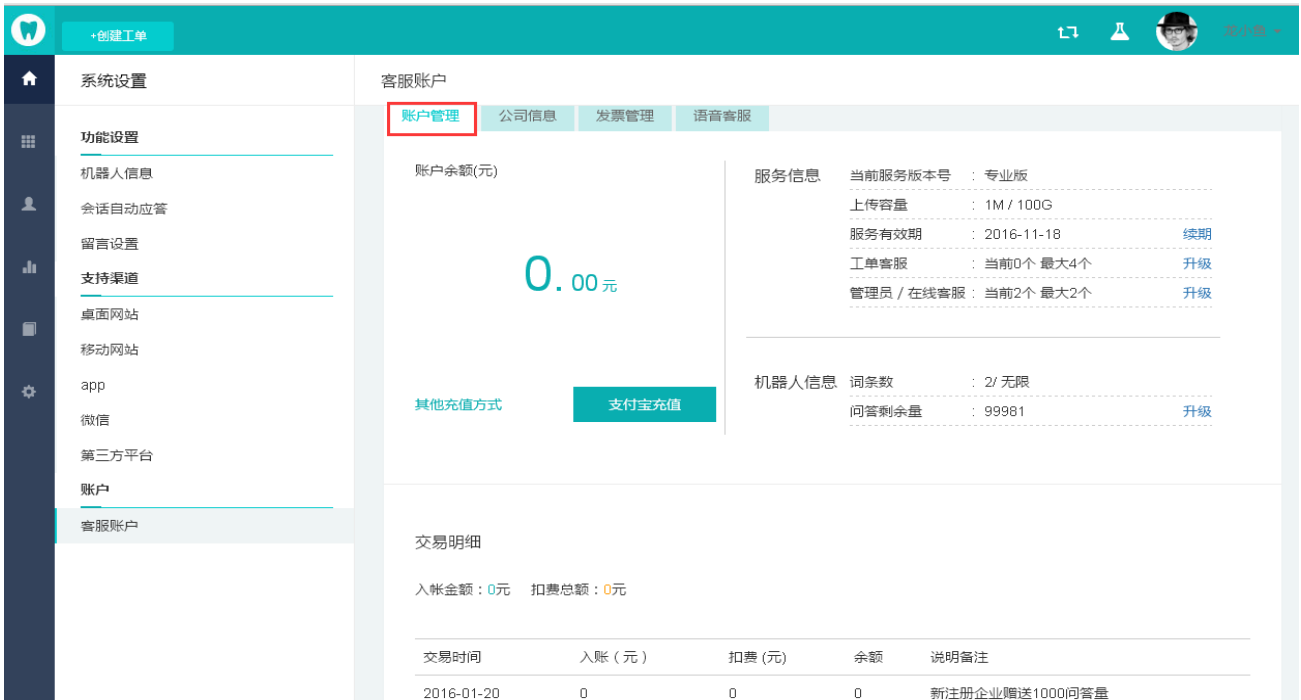


图 3.8.3-1: 账户管理



图 3.8.3-2: 公司信息



图 3.8.3-3 : 发票管理



图 3.8.3-4: 语音客服

3.9 人工客服

3.9.1 人工客服工作台

客服人员可以点击网页右上角的人工客服工作台进入到人工客服工作台页面中，如图 3.9.1-1、3.9.1-2 所示；客服人员可以在人工客服工作台页面中设置自己的在线状态、快捷回

复、智能回复以及与用户进行对话沟通，如图 3.9.1-3 图 3.9.1-4、3.9.1-5 所示；

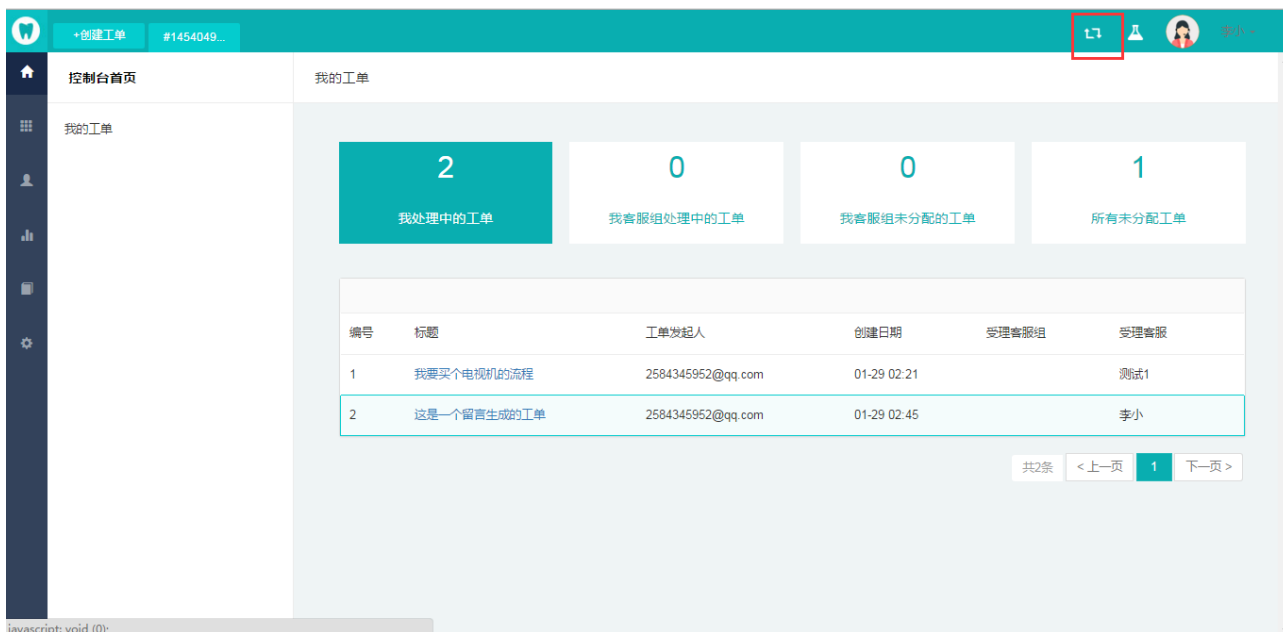


图 3.9.1-1: 人工客服工作台的入口按钮

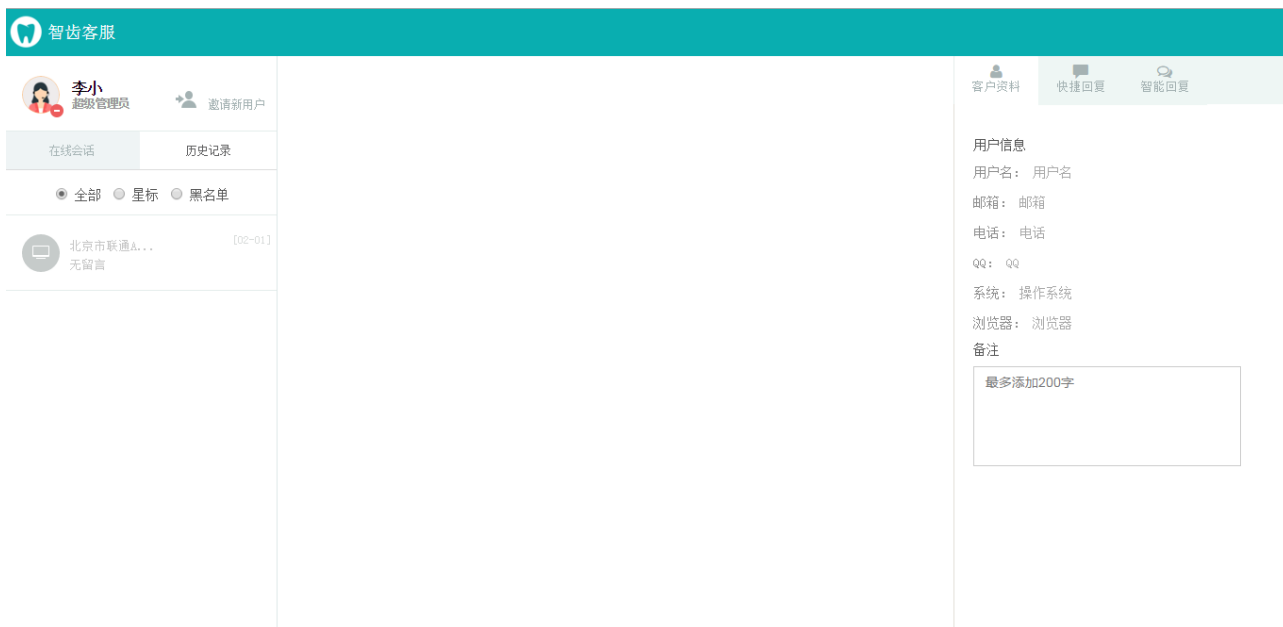


图 3.9.1-2: 人工客服工作台页面

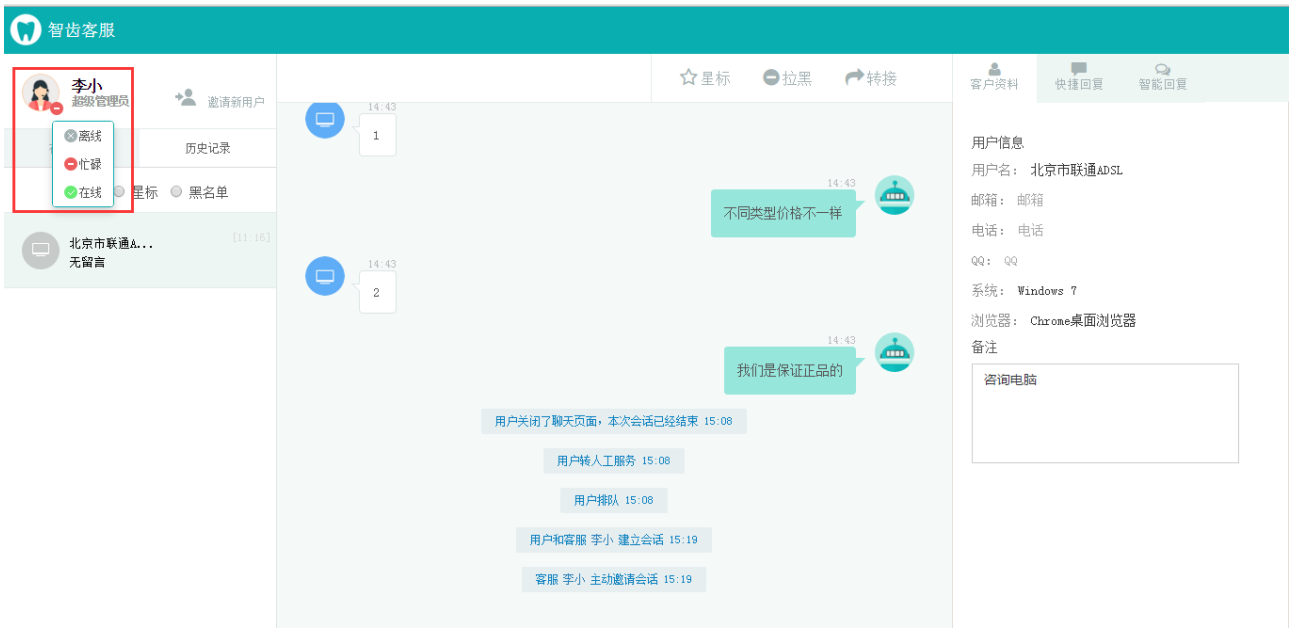


图 3.9.1-3: 人工客服工作台客服切换在线状态功能



图 3.9.1-4: 人工客服工作台客服设置快捷回复页面

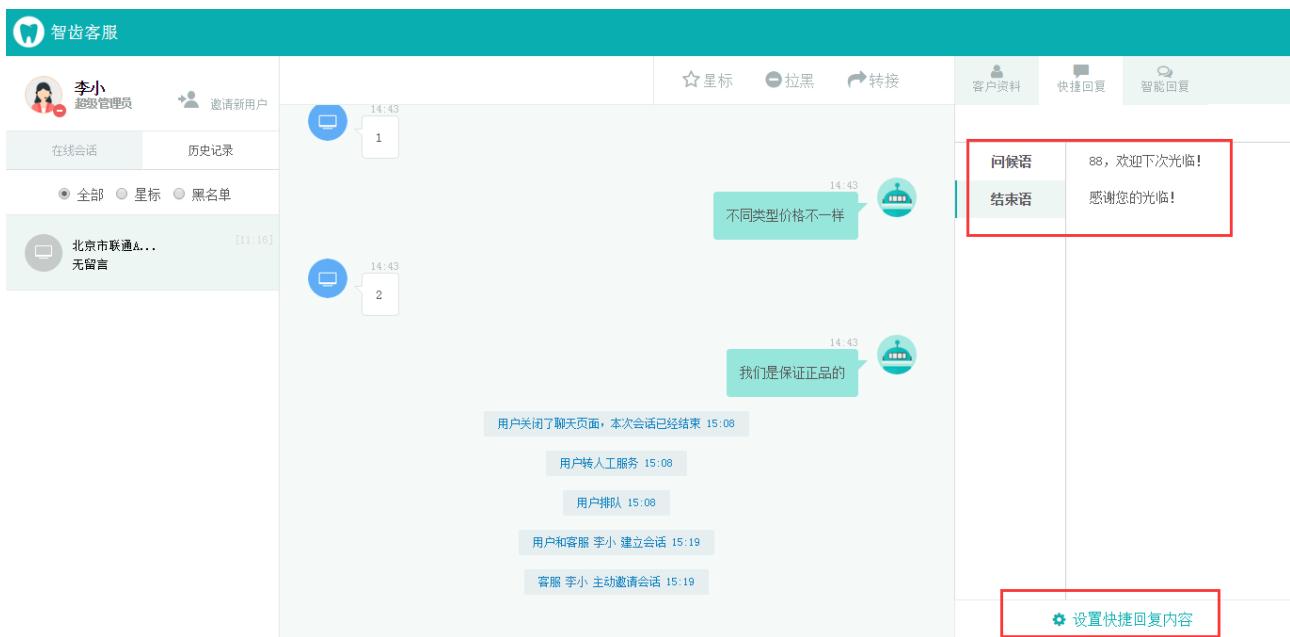


图 3.9.1-5: 人工客服工作台客服设置快捷回复按钮和已设置回复内容展示

智齿客服强大的地方在于针对客户提出的问题，客服人员点击之后将自动搜索答案，并呈现给客服，客服人员点击之后就可以回复答案，如图 3.9.1-6 图 3.9.1-7 所示；也可以选择点击直接发送，将原先在知识库配置好的文案、格式、链接等原封不动的发送给用户，如图 3.9.1-8 所示；若搜索出的结果不是客服人员满意的结果，客服人员还可以在搜索出的结果上面做对应调整后发送给客户，确保答案的准确度和客户的满意度，如图 3.9.1-9 所示。



图 3.9.1-6: 智能回复 (搜索)



图 3.9.1-7: 智能回复 (搜索后选择相应的结果)

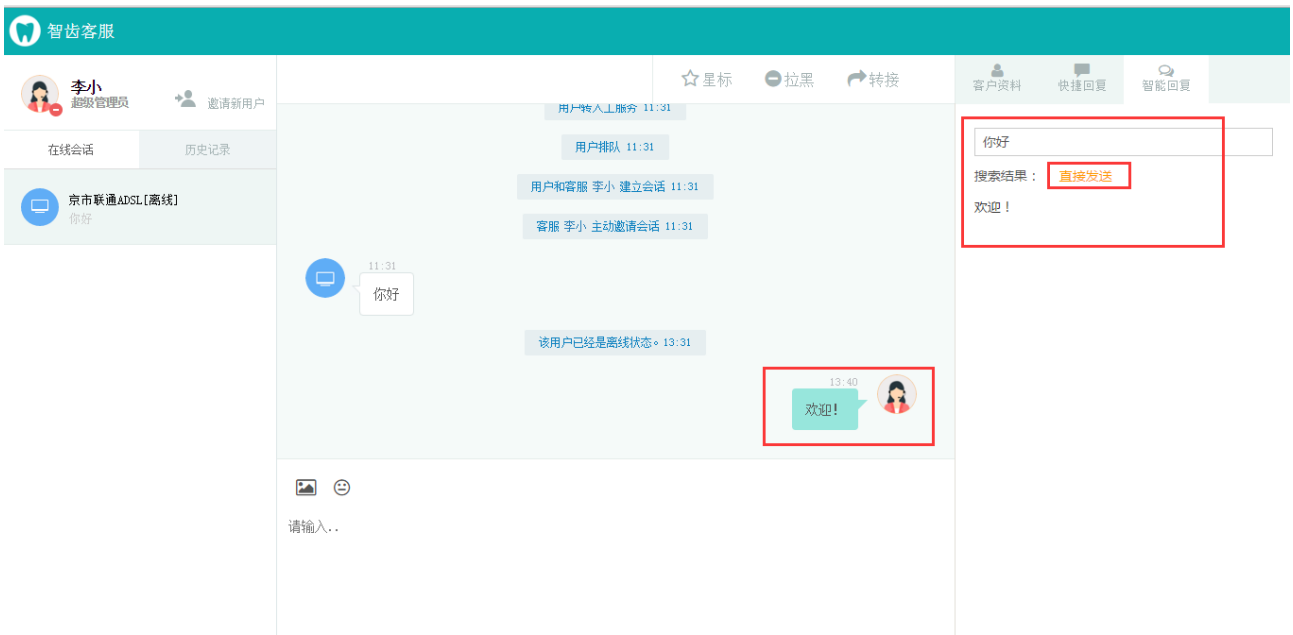


图 3.9.1-8: 智能回复 (直接发送)

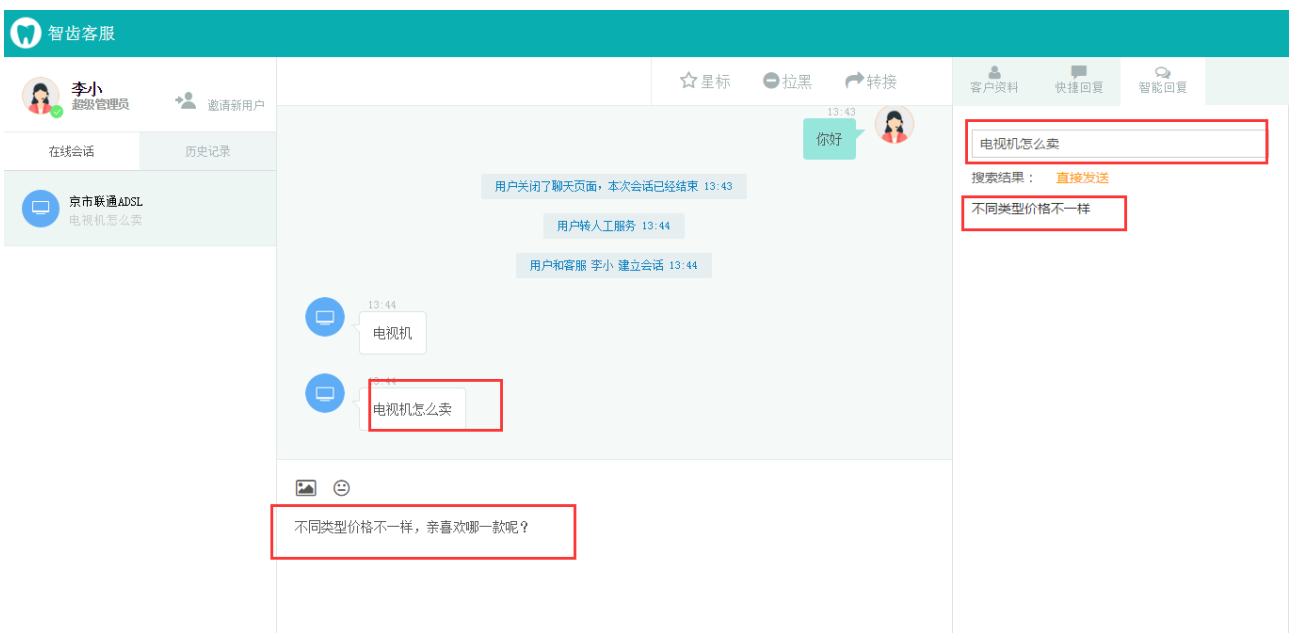


图 3.9.1-9: 智能回复 (编辑搜索结果)

智齿客服强大的另一点在于客服可以和 PC 端用户互传文件，不仅支持 Word/Excel/PPT/PDF 等常用文本文件、以及 JPG/GIF/PNG 等格式的图片文件、更有

RAR/ZIP 等压缩文件，如图 3.9.1-10 图 3.9.1-11 所示。

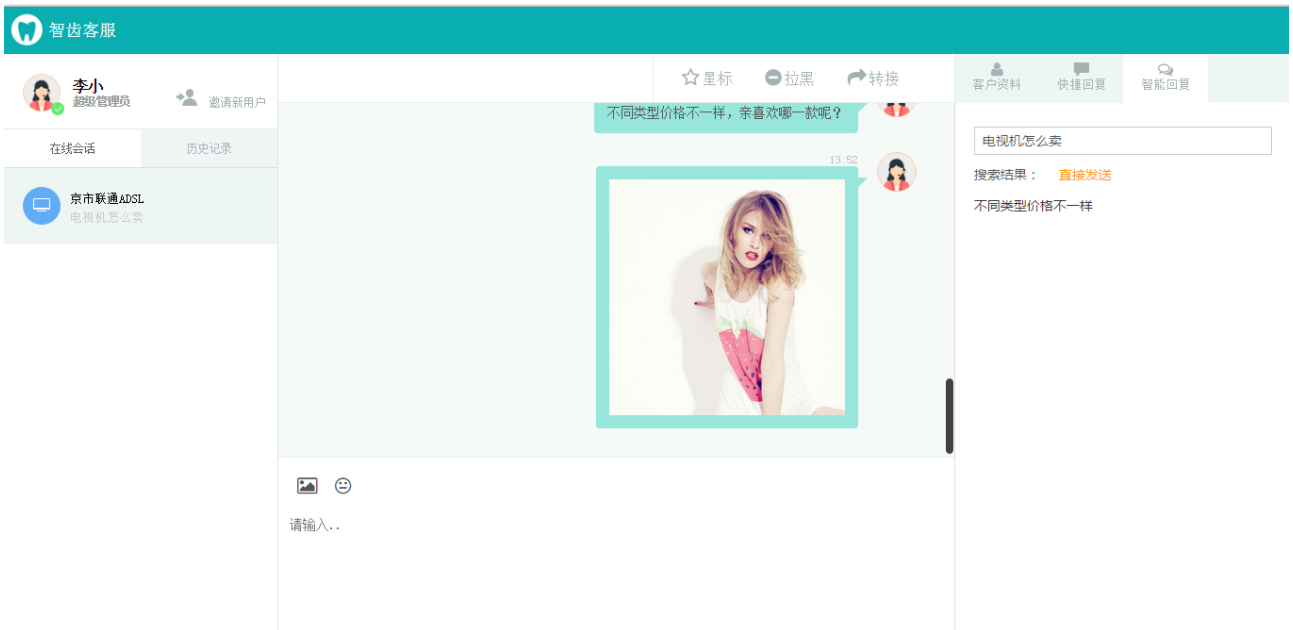


图 3.9.1-10: 传输图片及文件（工作台）

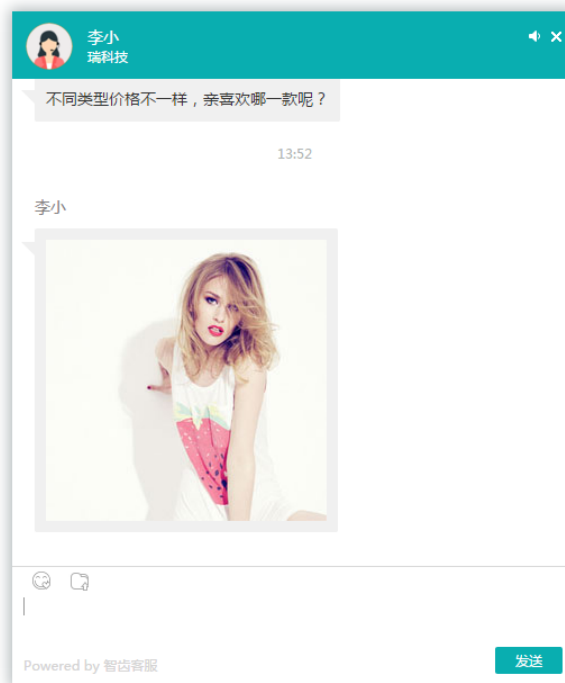


图 3.9.1-11: 传输图片及文件（PC 聊天页）

若用户提的问题需要其他客服人员帮助回答时，客服人员可以点击转接按钮，实行对接

功能；若该用户为骚扰用户，则客服人员可以点击拉黑按钮，则屏蔽该用户发言；若顾客为星级顾客，则客服人员可以点击加星标按钮，如图 3.9.1-12 所示。可在页面左侧查看历史记录中的全部用户或加星标、黑名单的用户列表，切换 tab 页查看当前在线用户会话列表。如图 3.9.1-13、3.9.1-14 所示。

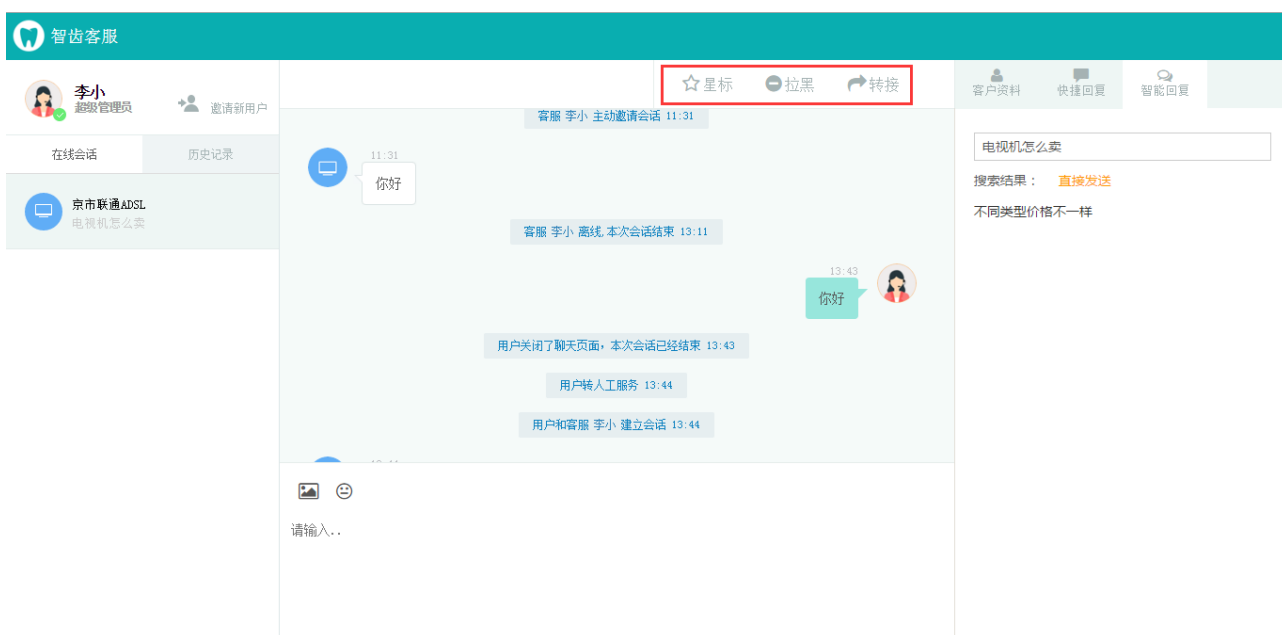


图 3.9.1-12: 加星标、拉黑、转接功能按钮

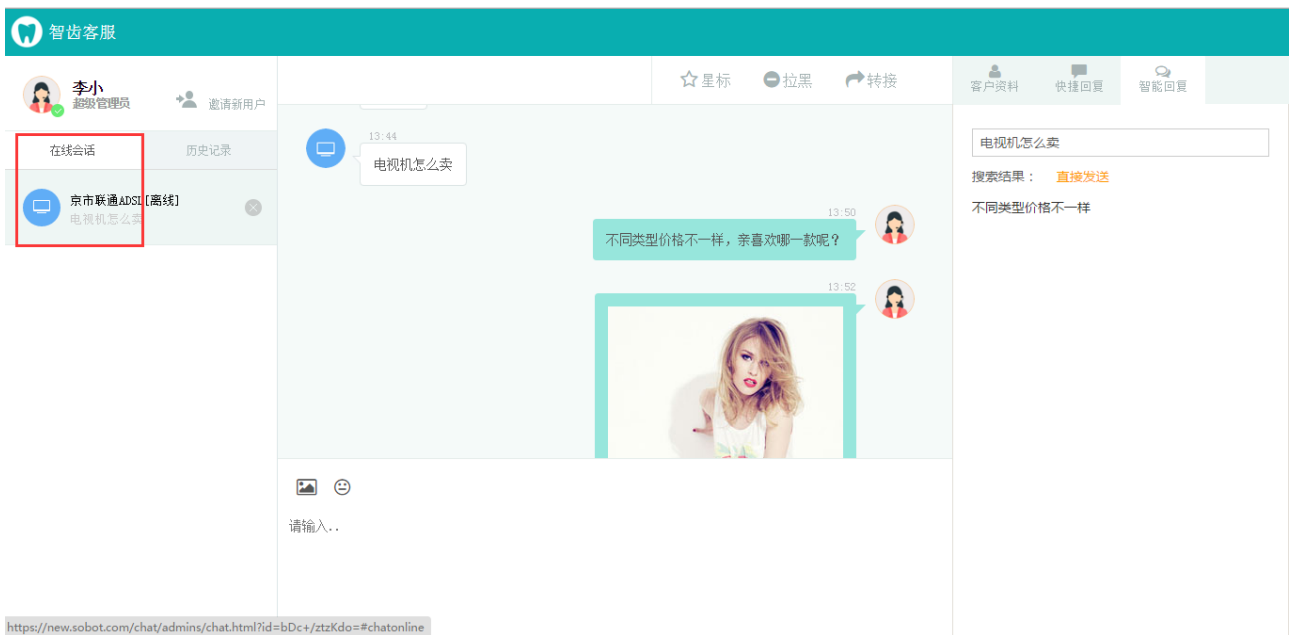


图 3.9.1-13: 客服工作台查看在线会话列表

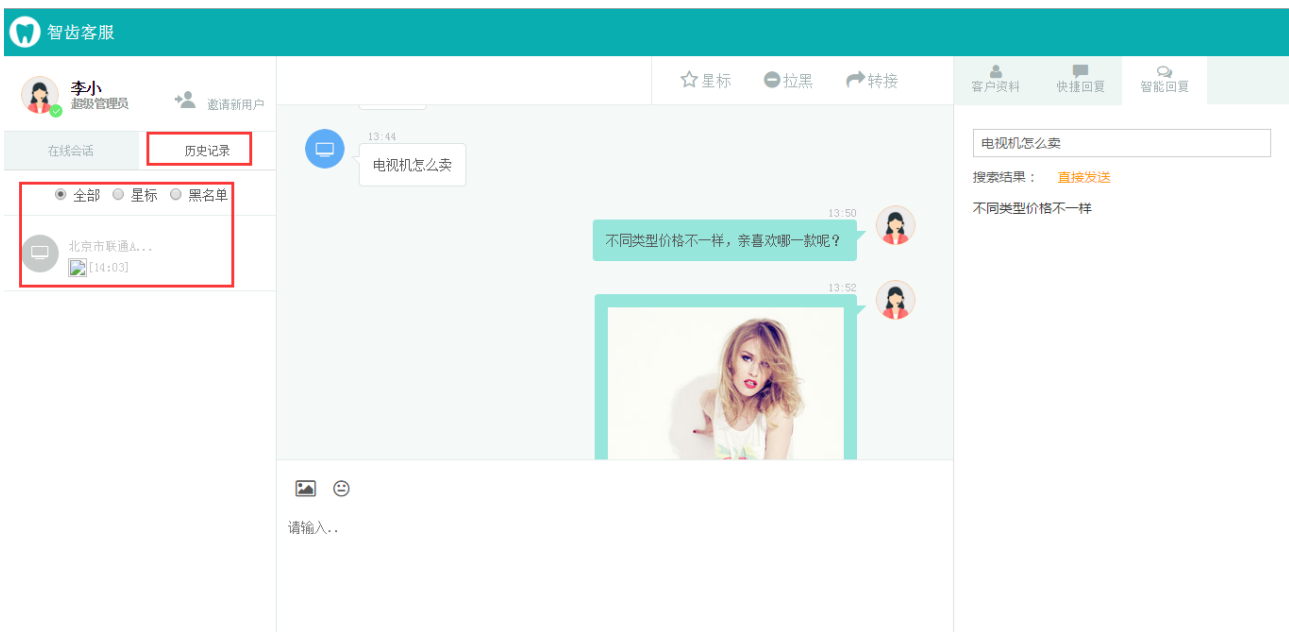


图 3.9.1-14: 客服工作台查看历史会话记录及加星标和黑名单用户列表

客服可对用户进行备注标记, 使客服方便查看和处理用户请求。如图 3.9.1-15 所示。

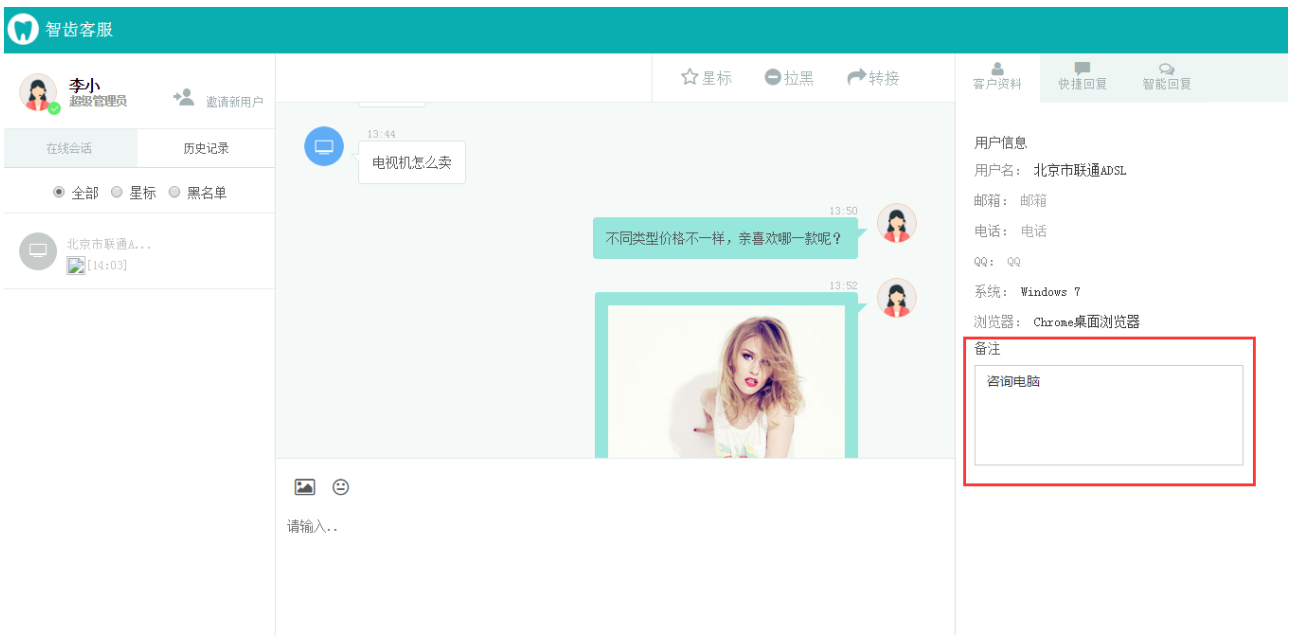


图 3.9.1-15: 客服对用户备注的功能