



## 小能科技

---

# V6.86 产品使用手册

北京能通天下网络技术有限公司

版权所有 侵权必究

密级：公开

文档归属：运营部

使用对象：全员

# 设置

## 目录

一、	个人设置.....	- 4 -
1、	常用话术.....	- 4 -
2、	聊天设置.....	- 4 -
2.1	会话列表最后一条消息的显示.....	- 5 -
2.2	新消息强制弹窗.....	- 5 -
二、	企业设置.....	- 5 -
1、	企业信息.....	- 5 -
2、	web 聊窗.....	- 6 -
3、	咨询接待页签管理.....	- 7 -
4、	统一客服.....	- 8 -
5、	企业常用话术.....	- 8 -
6、	咨询类型.....	- 9 -
7、	咨询评价.....	- 10 -

8、 留言.....	- 10 -
9、 留言回复短信签名.....	- 11 -
10、 质检.....	- 12 -
11、 表情管理.....	- 13 -
11、 自定义商品信息（由技术来负责）.....	- 14 -
三、 账户管理.....	- 15 -
四、 配置管理-->接待组.....	- 17 -
五、 自动应答.....	- 19 -
六、 黑名单.....	- 27 -
七、 通知.....	- 31 -

文档维护人：李兴兴

Tel: 18811212633

Email: lixingxing@xiaoneng.cn

## 设置

### 一、个人设置

用于维护当前账户的个人基本信息，包含头像、内外部名字、性别、联系方式、个性签名等。

其中头像、外部名字、个性签名，访客在前端访客端聊天窗可见。



图 1 个人设置

### 1、常用话术

个人常用话术，只能由当前用户专用；生效的个人常用话术将在聊天窗口的常用话术下可见，未生效的不可见，新建常用话术保存之后，需要点击【立即生效】按钮



图 2 常用话术

### 2、聊天设置

## 2.1 会话列表最后一条消息的显示

查看最后一句话，可快速看出应回复哪个访客

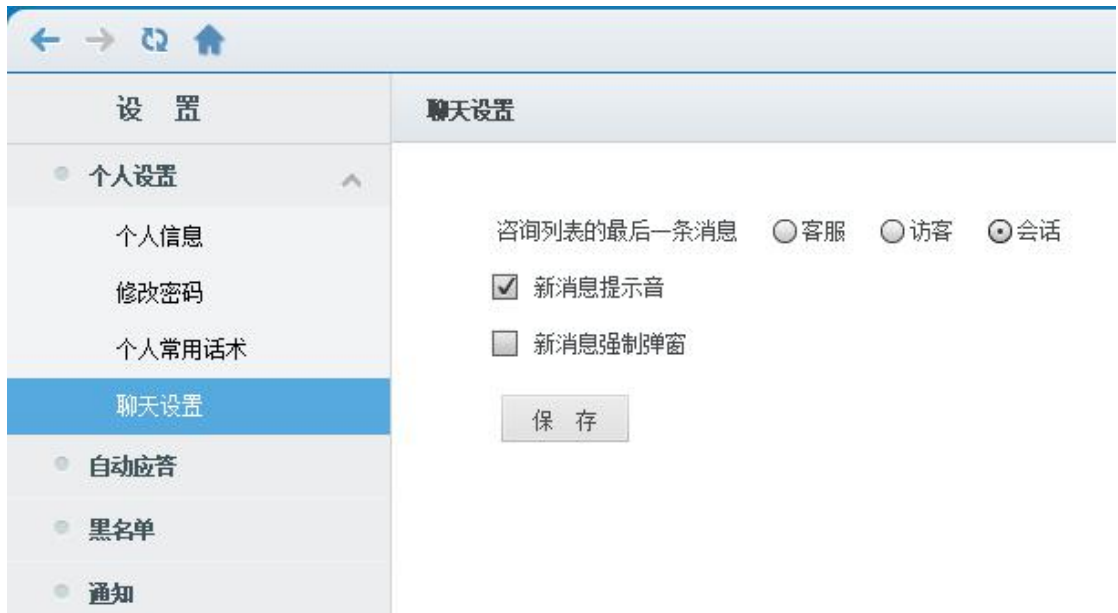


图 3 聊天设置

## 2.2 新消息强制弹窗

在聊天过程中客服不在客户端界面，访客发消息会自动弹出客户端

## 二、企业设置

### 1、企业信息

包含企业公共形象（例如 LOGO）、公司名称、公司地址、公司电话、公司官网等。

在访客端，打开聊天时，置顶展示企业公共形象



图 4 企业设置

## 2、web 聊窗

Web 聊窗设置包含常见问题、关于企业、自定义设置。

**维护的标签内容为空时，则在右侧页签不显示**

设置的内容将在访客端的聊窗右侧显示，点击【更多】按钮时可见，如下图



**设置界面**



图 5 聊窗设置

### 3、咨询接待页签管理

可自定义配置咨询接待右侧的页签是否显示

出厂默认的页签名称为：商品信息、客户信息、常用话术、互动记录、用户轨迹。

ERP 需要找运维开通，开通后以上页签都可以自定义设置是否显示

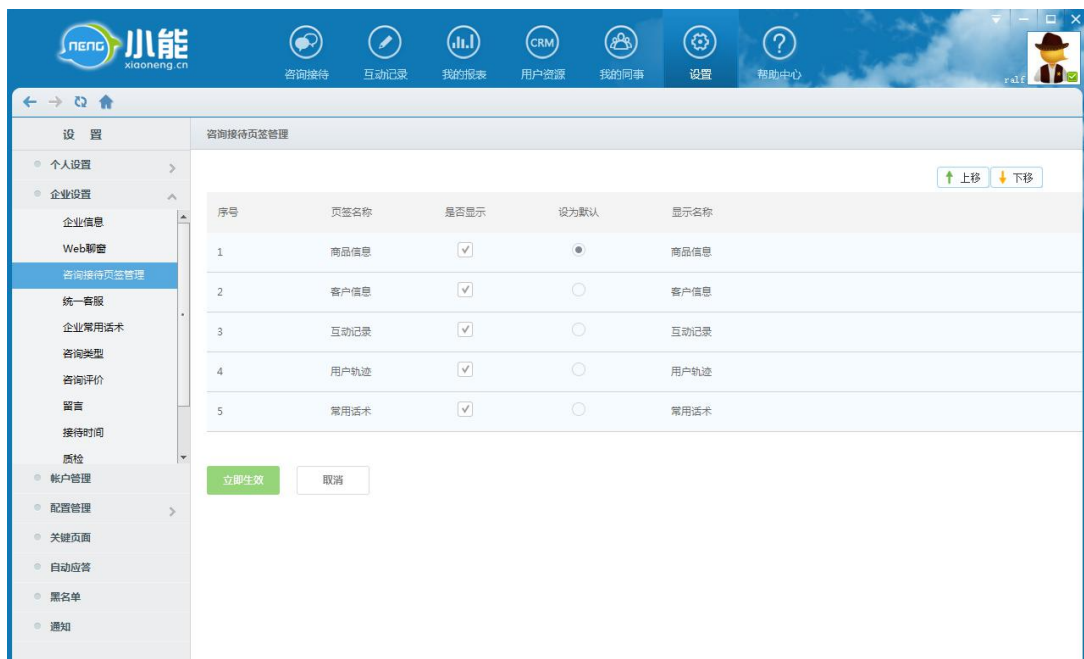


图 6 接待页签

序号	页签名称	是否显示	设为默认	显示名称
1	商品信息	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/>	商品信息
2	客户信息	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	客户信息
3	互动记录	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	互动记录
4	用户轨迹	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	用户轨迹
5	常用话术	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	常用话术
6	ERP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="radio"/>	ERP

↑ 上移 ↓ 下移

立即生效 取消

双击后可以修改名称

图 7 修改名称

#### 4、统一客服

是指对所有客服对外以统一的形象展示，包含头像、外部名称、个性签名、访客未发送消息打开窗口是否强制弹窗等，可由企业自定选择需要统一的项目。

##### 关键字段解释

选择要统一显示的信息：

头像： 修改

建议图片尺寸为150\*150

外部名字： 访客看到您的名称，最多10个汉字

个性签名：小能很厉害.....

访客在聊天窗口看到的一句话，最多50个汉字或100个英文

访客未发送消息打开窗口时，客服端强制弹窗

访客未发送消息关闭窗口时，客服端关闭窗口

保存

访客点击聊天不说话，在客服端自动弹出会话窗口

访客点开聊天不说话，关闭窗口，客服端的窗口自动关闭

图 8 统一客服

#### 5、企业常用话术

企业常用话术，所有用户都可用；生效的企业常用话术将在聊天窗口的常用话术



## 下可见，未生效的不可见



图 9 企业常用话术

### 操作方式

- 1、选择分组，点击【新建】按钮，进入常用话术的维护界面，输入常用话术标题和常用话术内容，点击【保存并返回】按钮
- 2、支持批量导入

## 5、咨询类型

是指对访客本次咨询的**业务性质**进行分类标记，可以多级分组设置



图 10 咨询类型

点击【新建】按钮，可以创建一级分组，选择已经保存的分组，然后点击【新建组】

按钮，可以建立该组的下属分组

## 6、咨询评价

设置咨询评价的发起参数，包含是否允许访客主动发起评价、访客关闭咨询窗口时是否强制访客评价、评价内容是否加上：是否解决问题、编辑建议与反馈



图 11 咨询评价

## 7、留言

设置留言启用方案，是否启用留言功能，以及留言界面的字段是否必填、是否显示，并设置留言界面的公告说明



图 12 留言

**自定义方案（企业若有自己的留言系统，访客留言时可直接进入企业自己的留言页面）**

需要开启留言功能时，勾选“开启”参数；

公告介绍，输入文字之后，将在留言界面展示

## 8、留言回复短信签名

企业设置下添加留言回复签名设置，管理员可自定义设置短信和邮件回复内容中的企业签名。



图 13 留言回复签名

企业首次开通此功能，默认显示企业名称，短信签名：显示企业名称前六位；邮件签名显示企业全称。

客户在对应输入框可以自定义填写短信签名和邮件签名。

输入规则：1、短信签名，仅支持中文、英文、数字，且长度 3 到 6 个字（汉字和字符）。

2、邮件签名，无特殊字符限制，且长度 200 字以内。

异常说明：当企业名称为 1 或 2 个字时，短信签名自动更换为【系统消息】。

保存并生效后立即生效；取消后恢复到上一次保存的内容。

短信回复显示：



图 14 前端展示

邮件回复显示：



图 15 实际展示

## 9、质检

此设置用于维护质检的标准，包含质检的考核维度、满分分数。

进行质检时，可以对相应的考核维度进行打分。

质检		
<input type="button" value="新建标准"/>		
质检标准	评分	操作
1 礼貌用语	10分	修改 删除 ↓ ↑
2 商品熟悉程度	10分	修改 删除 ↓ ↑

### 应用界面

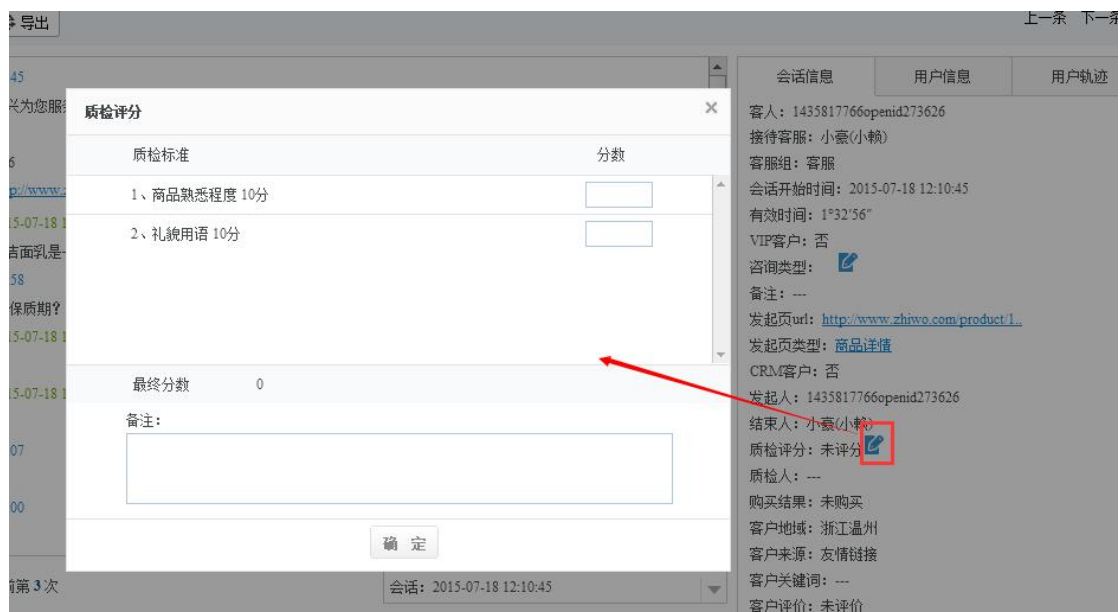


图 16 应用界面

## 10、表情管理

可自行设置表情分组，并自定义表情。

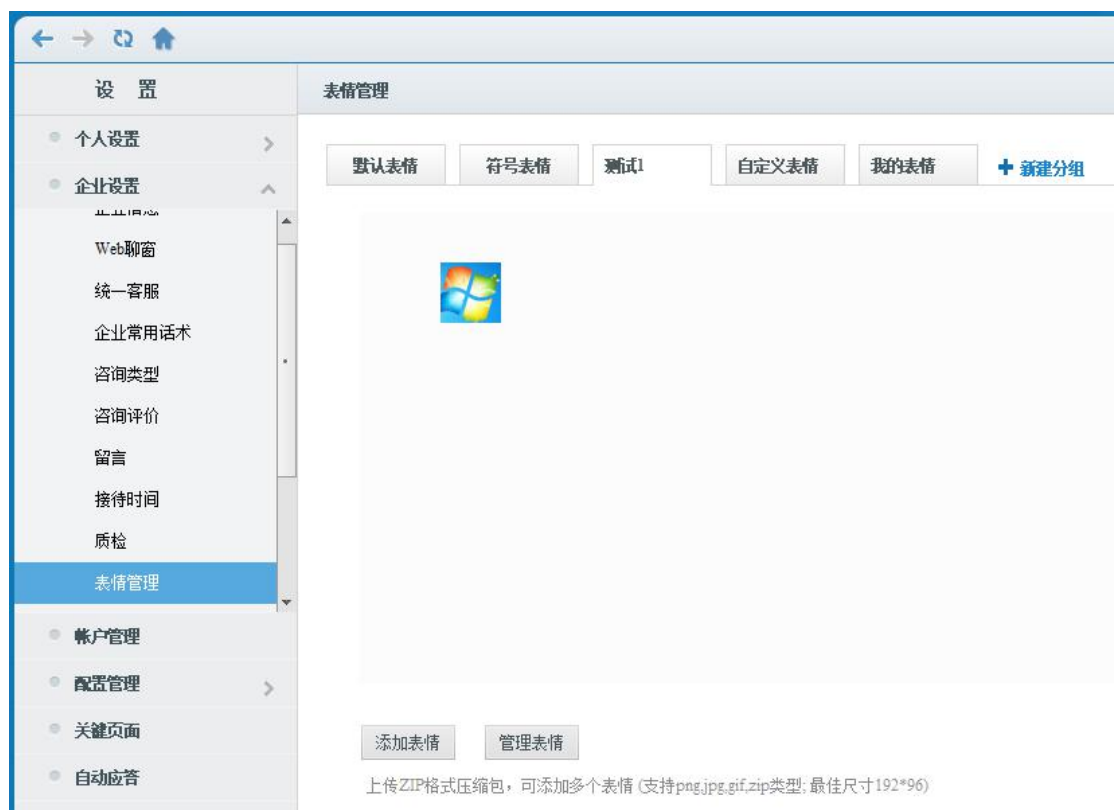


图 17 表情管理

在相应的分组下添加表情，支持 **bmp、jpg、gif 等图片格式**。添加表情前，先维护好表情 ZIP 格式压缩包，可以批量添加表情。也可以单个添加表情。

## 11、自定义商品信息（由技术来负责）

- ✓ 户可按照规则自行配置商品信息相关内容。包含：页签显示名称、商品接口地址。
- ✓ 目前只能配置一个商品接口。



图 18 配置正确的显示

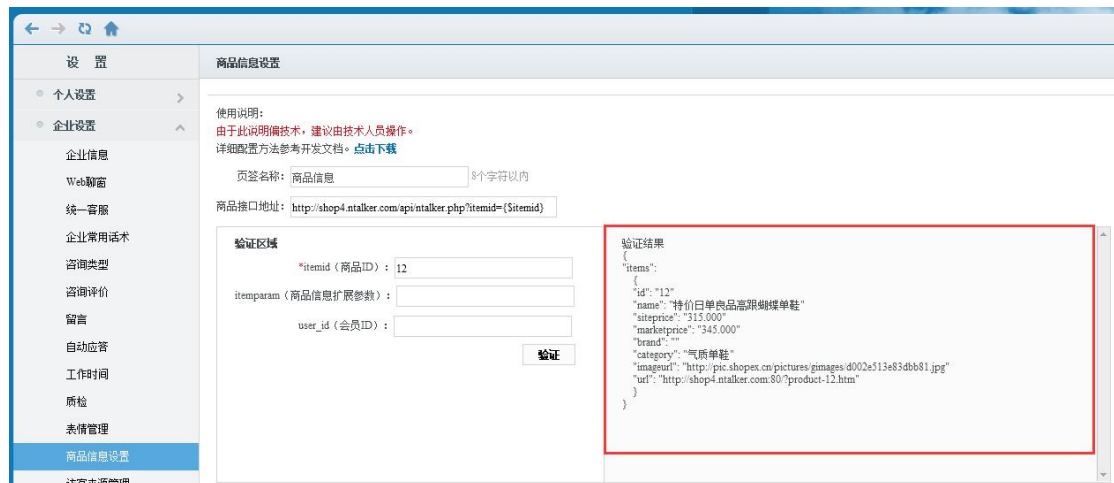


图 19 配置内容

### 三、账户管理

#### 用于维护账户分组、账户新建

- ✓ 账户列表界面

账户管理				
<input type="button" value="创建分组"/> <input type="button" value="创建帐户"/>		共有6个分组，总计27个帐户		<input type="text" value="查找帐户"/>
默认组 (4人)				<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
用户名	内部名(外部名)	角色	操作	
lizhipeng2	技术2(技术2)	客服	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a> <a href="#">禁用</a>
zuoyi	左翼(左翼)	管理员	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a>
shz	shz(shz)	管理员	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a>
wujq	秋秋(秋秋)	管理员	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a>
技术支持 (10人)				<a href="#">编辑</a> <a href="#">删除</a>
用户名	内部名(外部名)	角色	操作	
ntalker_ipcc	电话测试(电话测试)	客服	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a> <a href="#">禁用</a>
ntalker_ipcc1	电话测试1(电话测试1)	客服	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a> <a href="#">禁用</a>
ntalker_ipcc2	电话测试2(电话测试2)	客服	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a> <a href="#">禁用</a>
ntalker_ipcc3	电话测试3(电话测试3)	客服	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a> <a href="#">禁用</a>
youcai	油菜(油菜)	客服	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a> <a href="#">禁用</a>
yuuying	yuuying(yuuying)	管理员	<a href="#">编辑</a>	<a href="#">删除</a>

图 20 账户列表

✓ 创建账户界面

**创建账户**

**账号信息**

选择权限:

选择分组:

登录名:  不能用中文，最多24个字符

外部名称:  最多16个汉字

内部名称:  最多16个汉字

**设置密码**

密码:  由6-20个英文字母、数字或特殊字符组成

确认密码:  再次输入密码

**最大接待量**

建议先选择8

**留言处理**

处理范围:  请选择留言所属客服的分组或者单个客服

短信通知:  请输入接收留言通知的手机号码

邮件通知:  请输入接收留言通的Email地址

图 21 创建界面

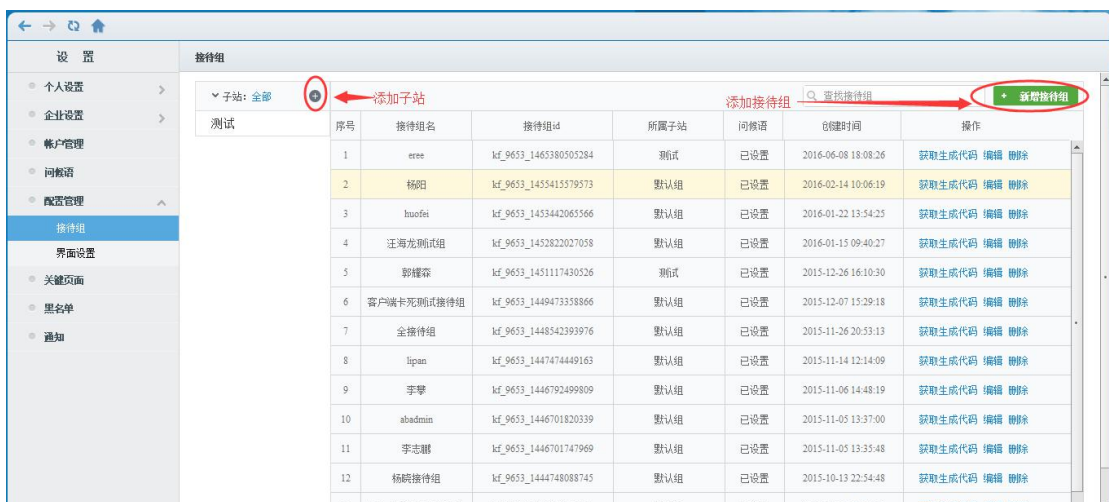
字段名称	说明
选择权限	<p>系统预置了 4 个角色，包括管理员、销售、质检员、组长。</p> <p>普通客服，可设置为销售。一个账号只能选择一种角色。</p>



选择分组	下拉选择账户分组，一个账号只能属于一个分组。
登陆名	账号的登陆名称
外部名称	对访客显示的客服名称。
内部名称	系统后台，内部显示的名称，一般设置为真实姓名。
设置密码	账号的登陆密码。
最大接待量	分配访客时，作为依据。超过最大接待量状态下，不再分配新的访客。
留言处理范围	设置当前账户可以处理的留言范围；  管理员默认可以处理全部留言。
短信通知	访客留言时，接收留言的手机号。
邮件通知	访客留言时，接收留言的邮箱地址。

## 四、配置管理-->接待组

- ✓ 管理子站和接待组，可设置接待组的 web 聊窗、会话邀请框、问候语。子站，可以理解为多个接待组的合集。
- ✓ 接待组需要由技术来部署到网站当中。



序号	接待组名	接待组id	所属子站	问候语	创建时间	操作
1	erec	kf_9653_146538050284	测试	已设置	2016-06-08 18:08:26	获取生成代码 编辑 删除
2	秘阳	kf_9653_1455415579573	默认组	已设置	2016-02-14 10:06:19	获取生成代码 编辑 删除
3	huofei	kf_9653_1453442065566	默认组	已设置	2016-01-22 13:54:25	获取生成代码 编辑 删除
4	汪海龙测试组	kf_9653_145282027058	默认组	已设置	2016-01-15 09:40:27	获取生成代码 编辑 删除
5	郭耀森	kf_9653_1451117430526	测试	已设置	2015-12-26 16:10:30	获取生成代码 编辑 删除
6	客户端卡死测试接待组	kf_9653_1449473358866	默认组	已设置	2015-12-07 15:29:18	获取生成代码 编辑 删除
7	全接待组	kf_9653_1448542393976	默认组	已设置	2015-11-26 20:53:13	获取生成代码 编辑 删除
8	lipan	kf_9653_1447474449163	默认组	已设置	2015-11-14 12:14:09	获取生成代码 编辑 删除
9	李琴	kf_9653_1446792499809	默认组	已设置	2015-11-06 14:48:19	获取生成代码 编辑 删除
10	abadmin	kf_9653_1446701820339	默认组	已设置	2015-11-05 13:37:00	获取生成代码 编辑 删除
11	李志群	kf_9653_1446701747969	默认组	已设置	2015-11-05 13:35:48	获取生成代码 编辑 删除
12	杨晓接待组	kf_9653_1444748088745	默认组	已设置	2015-10-13 22:54:48	获取生成代码 编辑 删除
13	ntalloy技术支持 (勿删)	kf_9653_14446673138273	默认组	已设置	2015-10-13 14:47:18	获取生成代码 编辑 删除

图 22 接待组

✓ 接待组设置界面



图 23 接待组设置

✓ 聊窗皮肤设置界面



图 24 皮肤设置

**操作说明**

- ✓ 点击【新建】按钮，进入客服选择页面；
- ✓ 输入接待组名称；
- ✓ 选择客服账号，可以多选，可以跨组选择；
- ✓ 然后点击下一步，进入聊窗风格设置界面，选择喜欢的聊窗风格，可以在右侧预览看到

效果。也可以自定义聊窗背景色彩风格。

#### 四、关键页面（技术配，可以忽略）

### 五、自动应答

#### 问候语

开启关闭问候语，设置问候语有 3 种方式：按企业统一设置、按子站设置、按接待

#### 组设置



图 25 问候语设置

#### 1、设置的流程为：

首先选择问候语的设置范围。



图 26 设置流程

2、然后根据设置范围，分别设置问候语。

- i. 若选择【按照企业统一设置】：在当前界面，填写问候语内容，点击【立即生效】则保存并立即生效。



图 27 自动应答

- ii. 若选择【按子站统一设置】：可分别设置不同子站的问候语。点击【立即生效】则保存并立即生效。(提示：在问候语内容框显示的是：设置问候语的位置。) 点击【设置 - 配置管理 - 接待组】点击【按子站点设置自动应答】

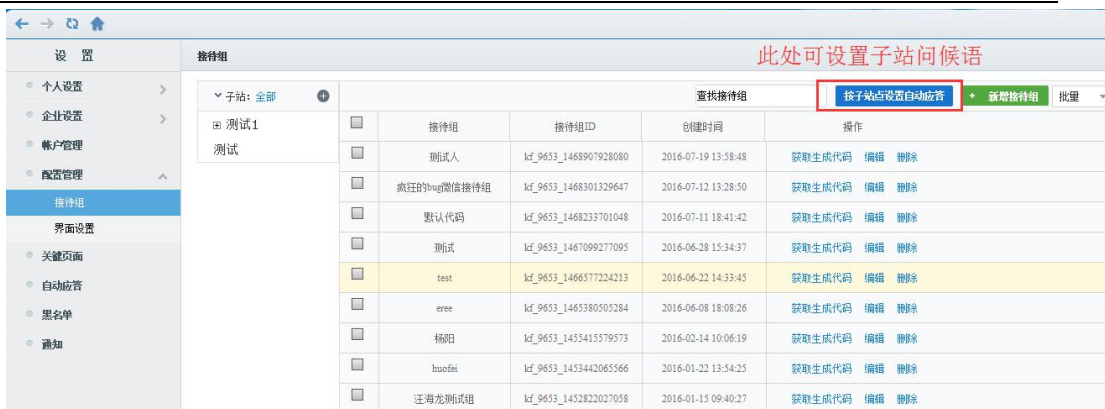
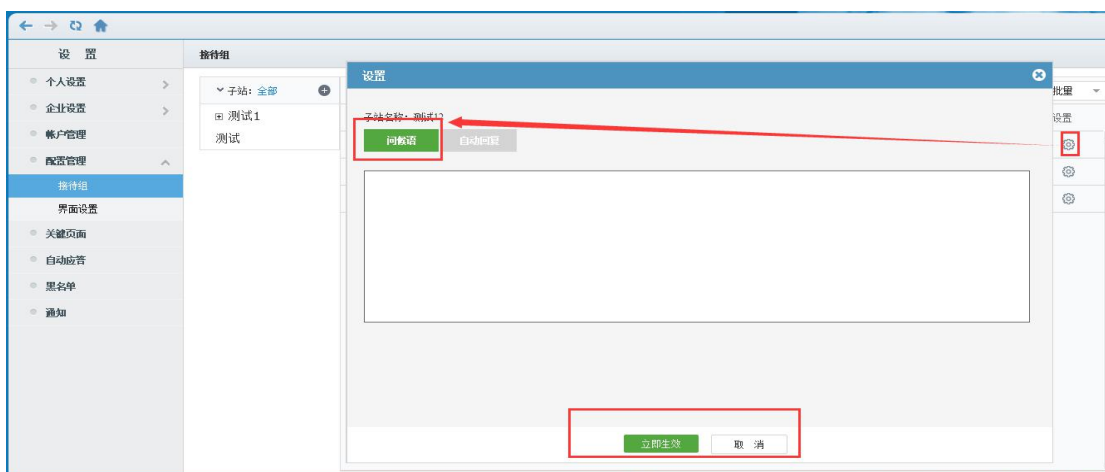


图 28 按子站设置

iii 在左侧选择某一个子站，右侧显示该子站下的所有末级子站，之后点击设置，选择问候语，可编辑问候语，点击【立即生效】则保存并立即生效，点击【取消】则不保存



iv 若选择【按接待组统一设置】：可分别设置不同接待组的问候语。选择按接待组设置问候语，点击【立即生效】则保存并立即生效。（提示：在问候语内容框显示的是：设置问候语的位置。）点击【设置 - 配置管理 - 接待组】点击【编辑 - 下一步】，勾选【开启

问候语】，填写问候语内容，点击【立即生效】则保存并立即生效，点击【取消】则不保存。

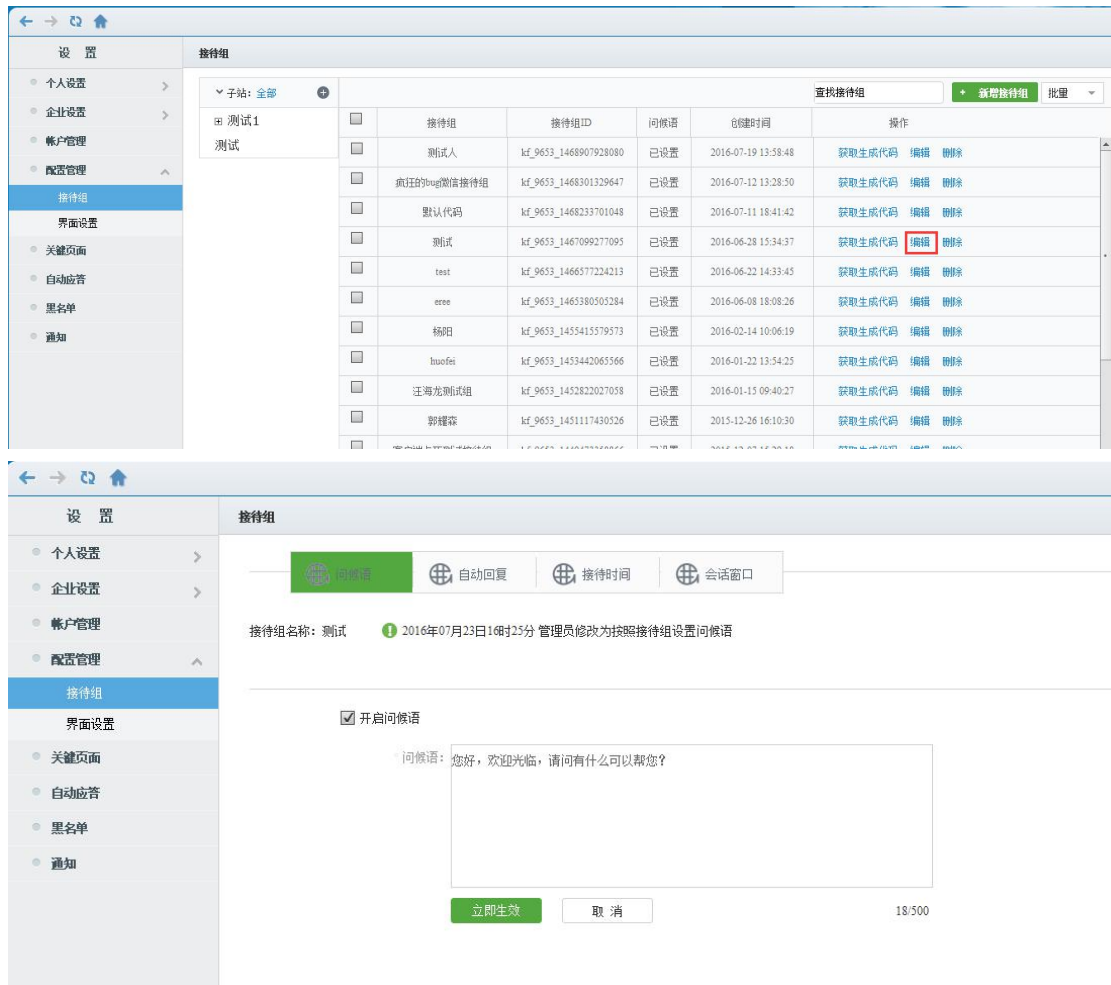


图 29 按接待组设置

## 2、自动回复

用于维护所有账户的在聊窗界面自动回复访客的话术，包含访客进入会话、未回复超时、等待超时等场景。可设置自动回复的生效范围

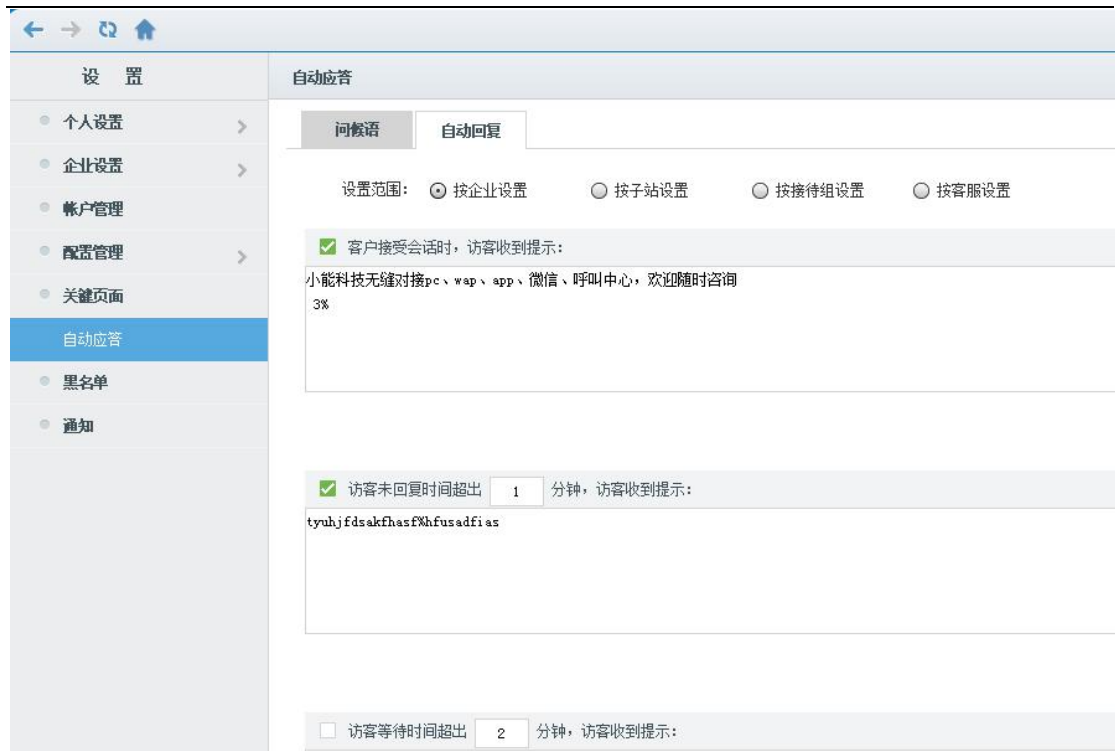


图 30 自动回复

1) 首先选择自动回复的设置范围。



图 31 设置流程

2) 然后根据设置范围，分别设置问候语。

i. 若选择【按照企业设置】：在当前界面，填写自动回复内容，点击【立即生效】

则保存并立即生效。（注：此范围下非管理员权限不能设置自动回复）



图 32 按企业设置

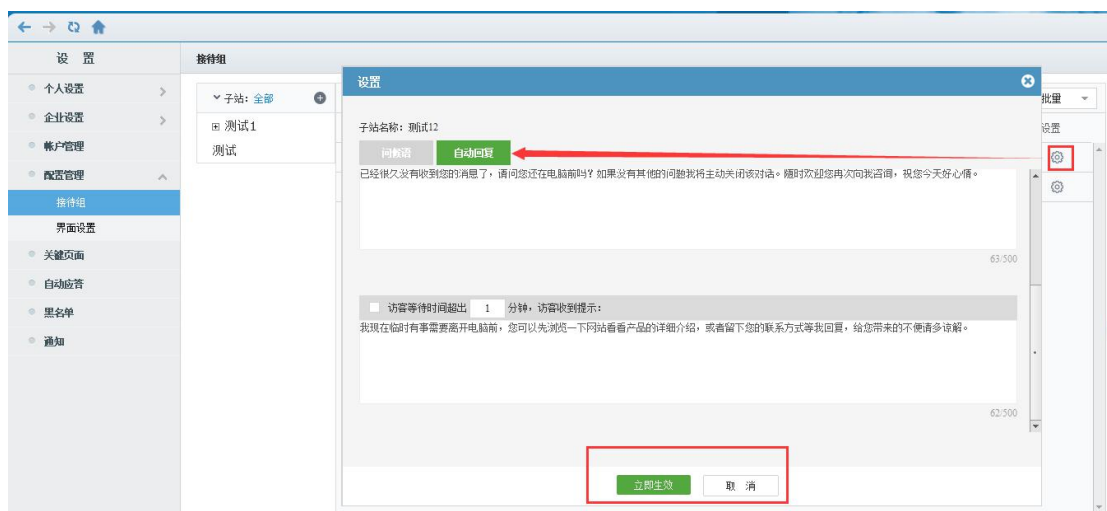
- ii. 若选择【按子站设置】：可分别设置不同子站的自动回复。点击【立即生效】则保存并立即生效。(提示：在自动回复内容框显示的是：设置问候语的位置。) 点击【设置 - 配置管理 - 接待组】点击【按子站点设置自动应答】(注：此范围内非管理员权限不能设置自动回复)



图 33 按子站设置

在左侧选择某一个子站，右侧显示该子站下的所有未级子站，之后点击设置，选择自动回复，可编自动回复，点击【立即生效】则保存并立即生效，点击【取消】则不保存。





- iii. 若选择【按接待组设置】：可分别设置不同接待组的自动回复。选择按接待组设置自动回复，点击【立即生效】则保存并立即生效。（提示：在问候语内容框显示的是：设置问候语的位置。）点击【设置 - 配置管理 - 接待组】点击【编辑 - 下一步】，选择【自动回复】，填写自动回复内容，点击【立即生效】则保存并立即生效，点击【取消】则不保存。（注：此范围内非管理员权限不能设置自动回复）

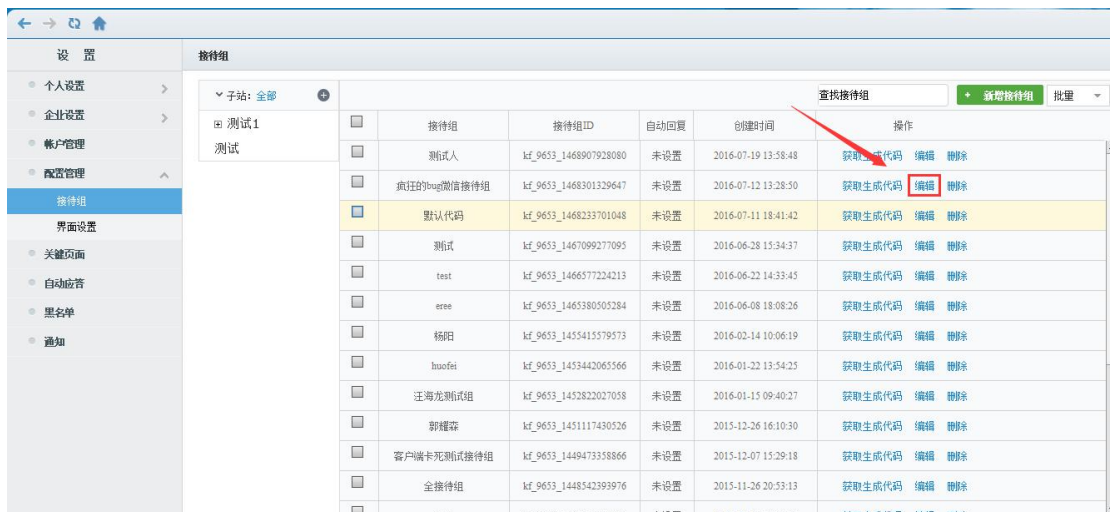


图 33 按接待组设置

iv.若选择【按照客服设置】：在当前界面，填写自动回复内容，点击【立即生效】则保存并立即生效。（注：此范围下客服可在自己的设置中单独设置自动回复）



图 34 按客服设置

## 六、黑名单

黑名单功能主要用于客服将一些骚扰用户加入黑名单，加入黑名单之后，用户在网站上发起咨询时直接进入留言。

- 一、加入黑名单的方式：访客 ID、登陆账号、手机号、邮箱
- 二、加入黑名单的位置：咨询接待、设置 - 黑名单 - 手动输入。
- 三、加入黑名单的权限：开启黑名单审核流程，只有管理员才可以将访客加入黑名单。

加黑名单的位置

- 1、在咨询接待，通过点击工具条【阻止】将访客加入黑名单



增加黑名单后，客人再发起咨询时，页面进入留言



将访客加入黑名单时，选择加入黑名单的期限及填写加黑理由

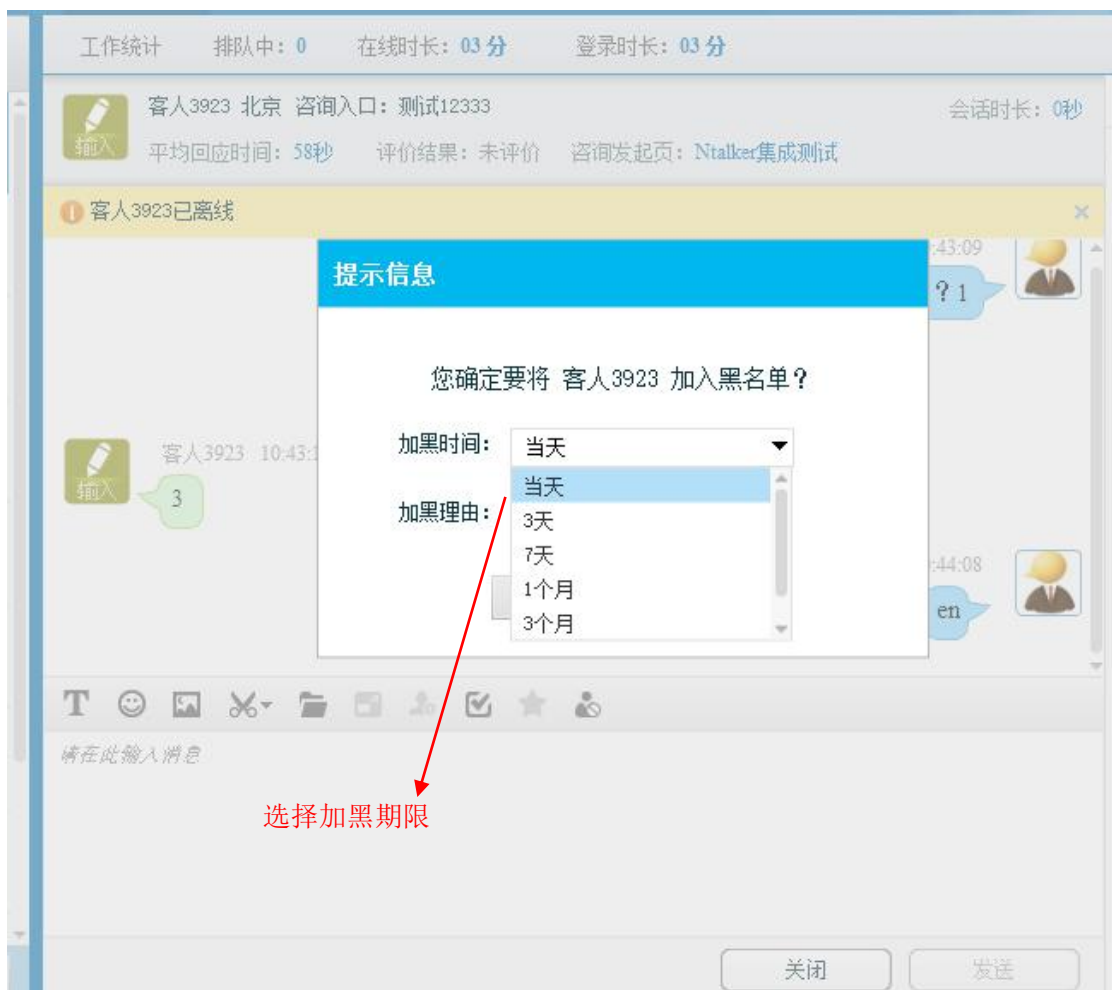


图 35 加黑方式

2、在设置界面，手动添加黑名单，可通过 IP 地址将访客加黑。且添加了加黑期限。

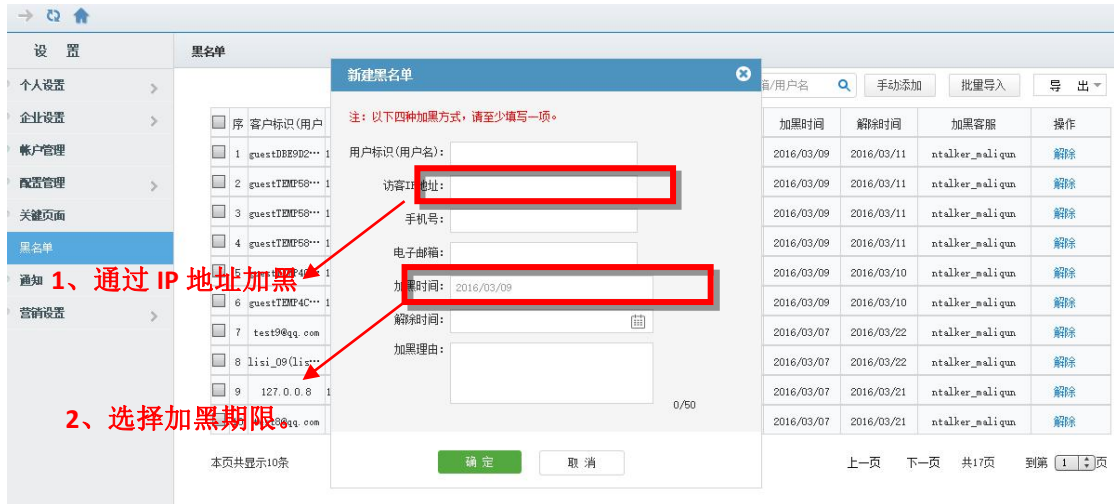


图 36 加黑方式

3、加入黑名单的权限：开启黑名单审核流程，只有管理员才可以将访客加入黑名单

### 1.1 普通客服申请将访客加入黑名单

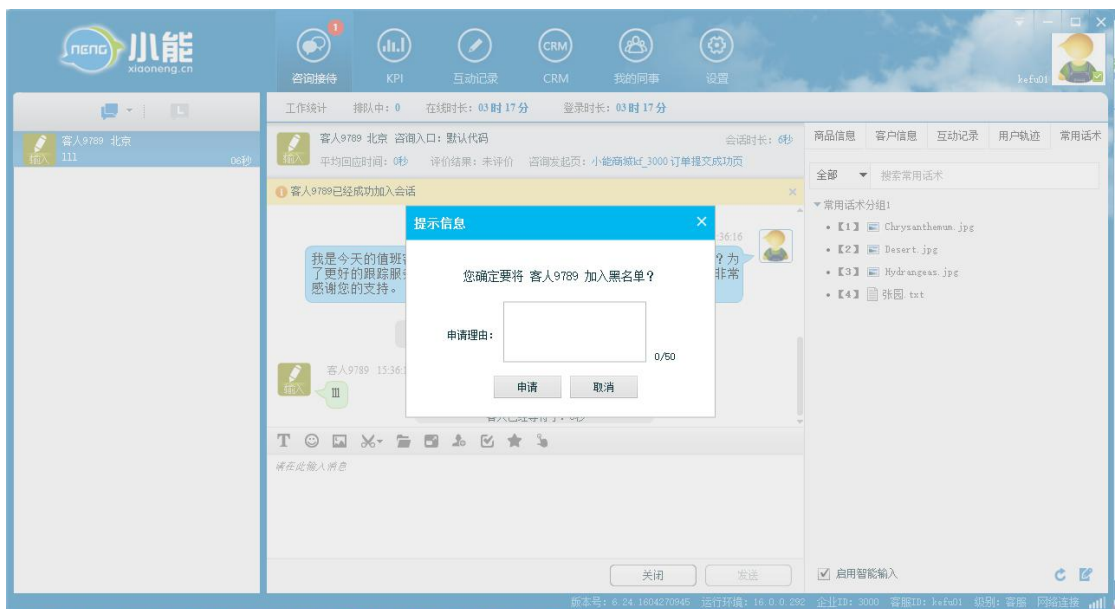


图 37 客服申请加黑

### 1.2 管理员审核可将访客加入黑名单或者驳回申请

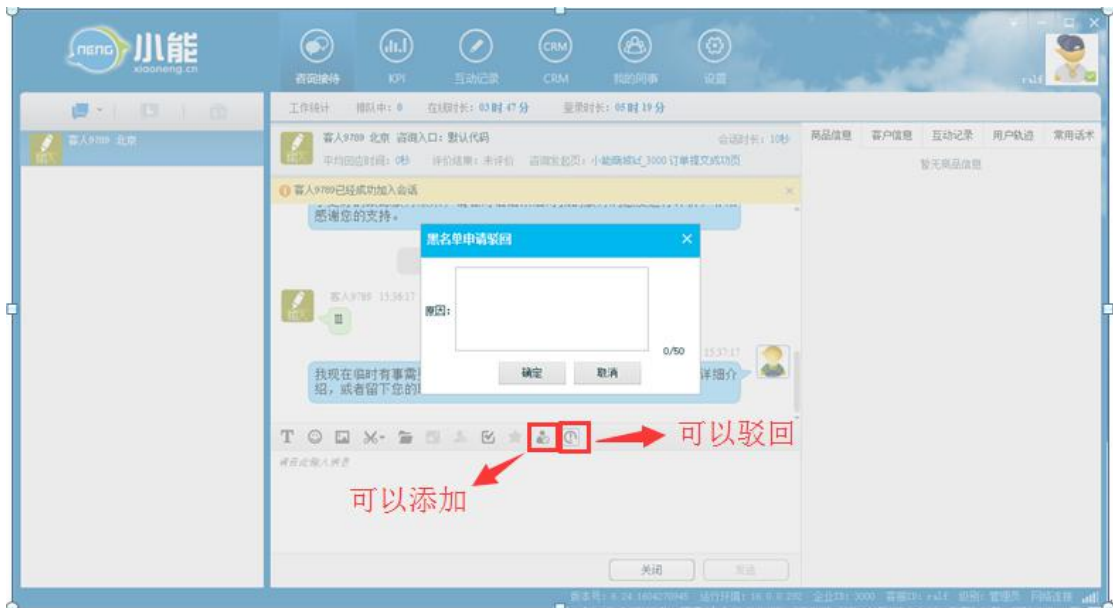


图 38 添加、驳回

### 1.3 访客被加入黑名单后【我的咨询】显示黑名单标识



图 39 标识显示

### 1.4 在黑名单列表可以联查互动记录





## 操作

- 1、 设置入口：设置 - 黑名单
- 2、 点击【解除】可以手动解除黑名单。

序号	客户标识(用户名)	IP地址	手机号	电子邮箱	地域	加黑理由	加黑时间	解除时间	加黑客服	操作
1	guest137E7989-	183.204.55...			河南信阳		2016/03/16	永久	Monica	解除 查看
2	guest23C55C39-	27.203.177...			山东威海		2016/02/22	永久	Kiro	解除 查看
3	guestDB1D139C-	110.81.236...			福建泉州		2016/01/22	永久	Monica	解除 查看
4	guestF9976D47-	182.240.12...			云南曲靖		2016/01/21	永久	Monica	解除 查看
5	35417106005023...						2016/01/15	永久	Monica	解除 查看
6	guest1A4AC1A1-	182.246.13...			云南玉溪		2016/01/14	永久	Daisy	解除 查看
7	guestB7324D7B-	58.219.251...			江苏盐城		2016/01/02	永久	Monica	解除 查看
8	guest60EA39EA-	101.224.10...			上海		2015/12/15	永久	美西时尚客服Sam	解除 查看
9	guestA18D05A0-	119.130.21...			广东广州		2015/12/04	永久	Kiro	解除 查看
10	415920(1351873...	182.242.13...			云南昆明		2015/12/03	永久	Kiro	解除 查看

图 40 操作

- 3、 可导出黑名单
  1. 可导出选中的黑名单记录。
  2. 可导出全部的黑名单记录。

## 七、通知

用于进行企业内部通知信息的维护，包含通知信息内容、知会人员范围。

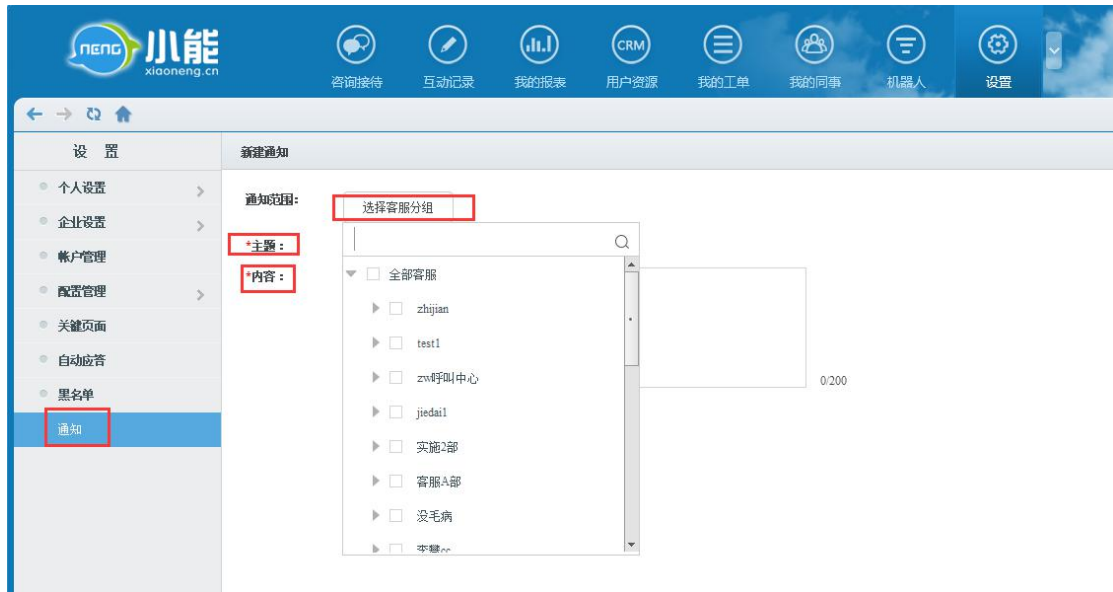


图 41 通知