



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

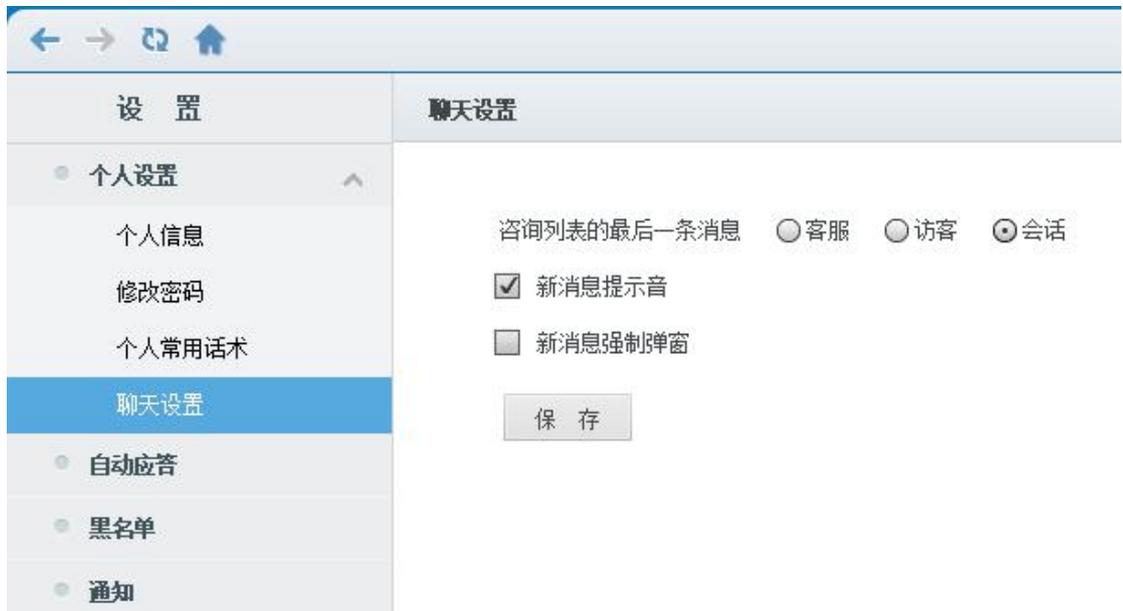


图 3 聊天设置

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

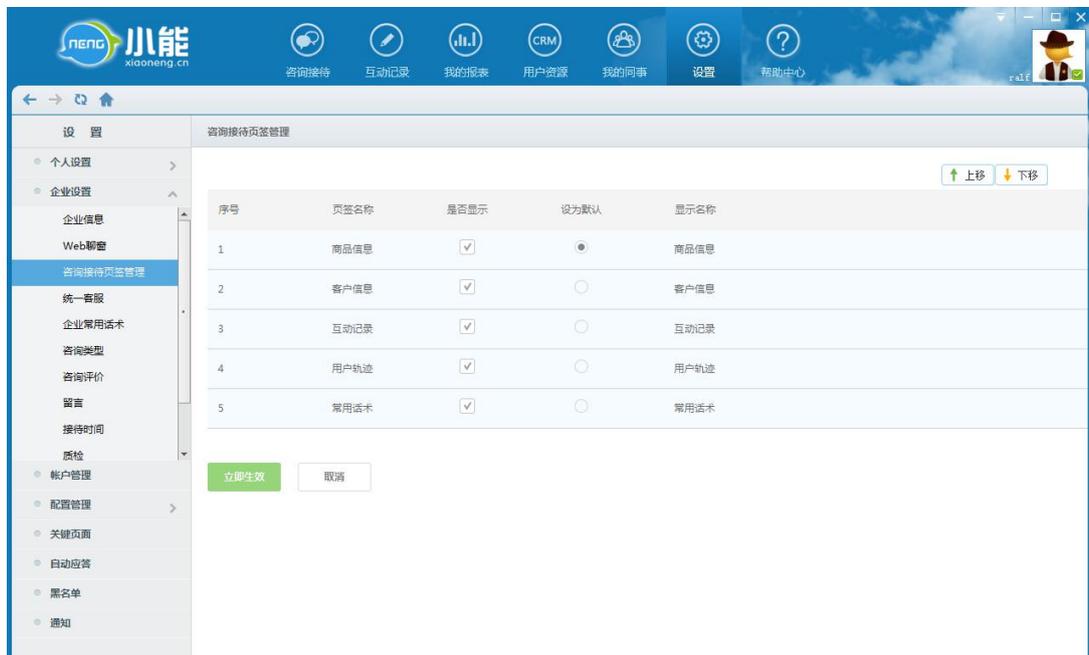


图 6 接待页签

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

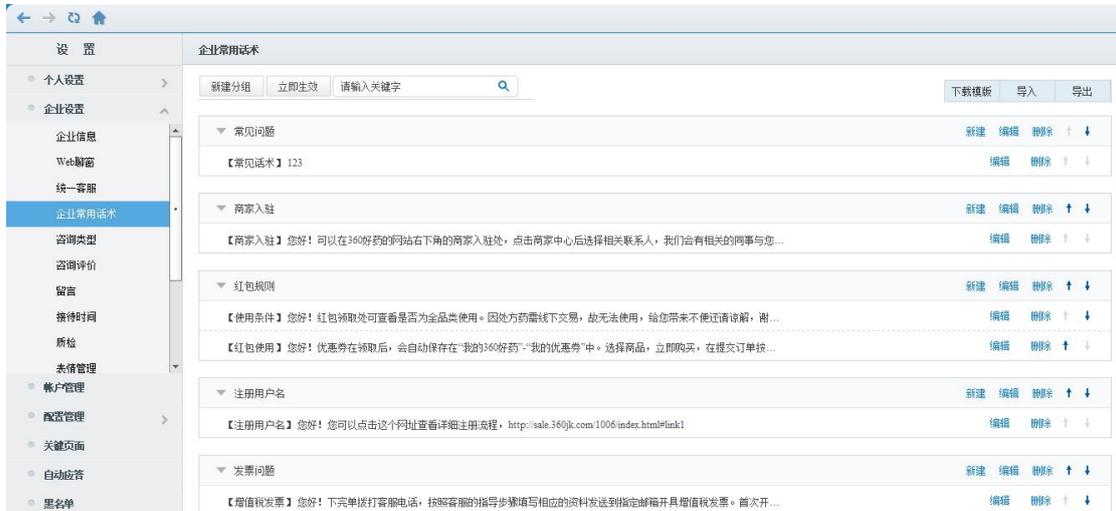


图 9 企业常用话术

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

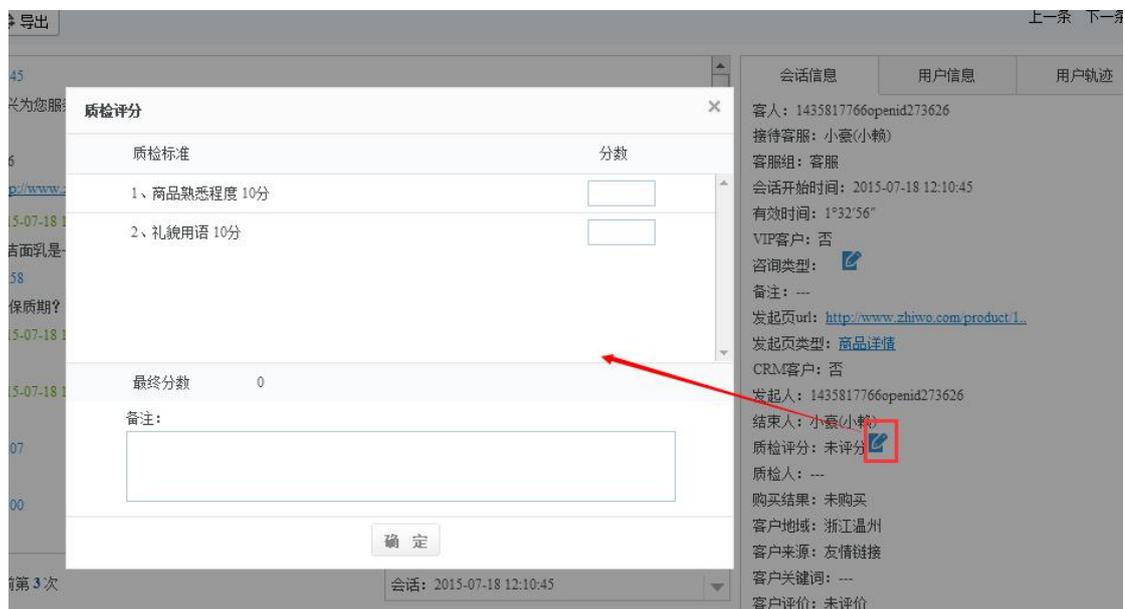


图 16 应用界面

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。

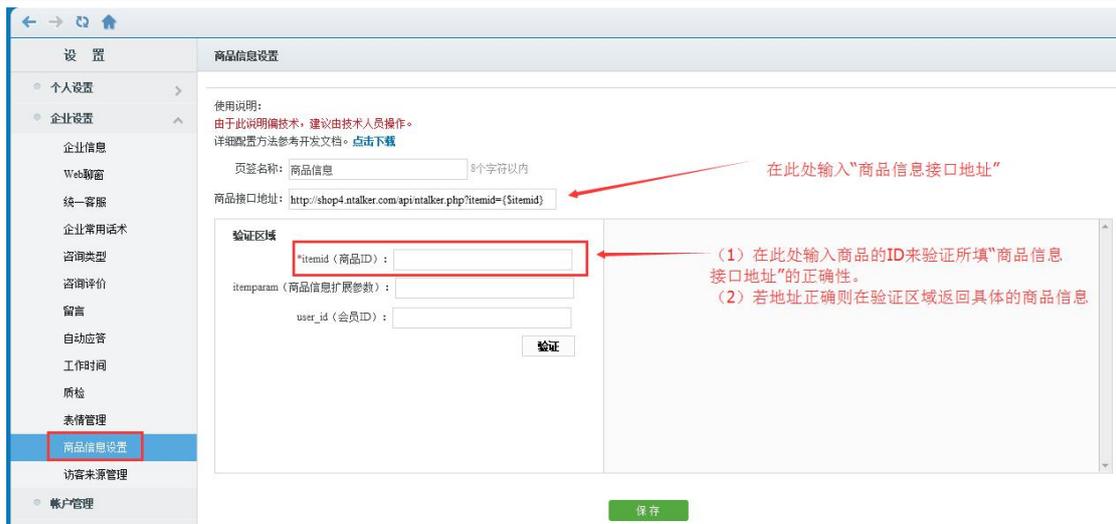


图 18 配置正确的显示



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				
创建分组		创建帐户		共有6个分组，总计27个帐户
				Q 查找帐户
默认组 (4人)				编辑 删除
用户名	内部名(外部名)	角色	操作	
lizhipeng2	技术2(技术2)	客服	编辑	删除 禁用
zuoyi	左翼(左翼)	管理员	编辑	删除
shz	shz(shz)	管理员	编辑	删除
wujq	秋秋(秋秋)	管理员	编辑	删除
技术支持 (10人)				编辑 删除
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	编辑	删除 禁用
ntalker_ipcc1	电话测试1(电话测试1)	客服	编辑	删除 禁用
ntalker_ipcc2	电话测试2(电话测试2)	客服	编辑	删除 禁用
ntalker_ipcc3	电话测试3(电话测试3)	客服	编辑	删除 禁用
youcai	油菜(油菜)	客服	编辑	删除 禁用
yuuying	yuuying(yuuying)	管理员	编辑	删除

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	eree	kf_9653_1465380505284	测试	已设置	2016-06-08 18:08:26	获取生成代码 编辑 删除
2	杨阳	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_14446473138273	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】

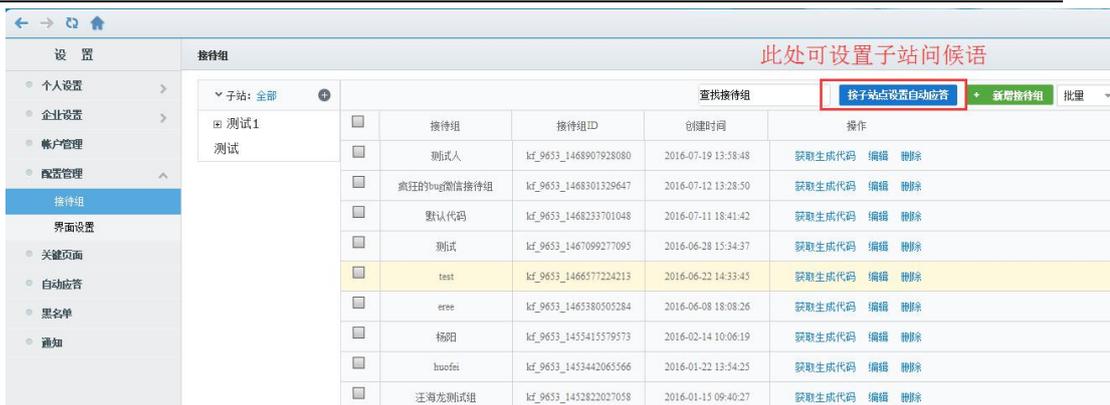
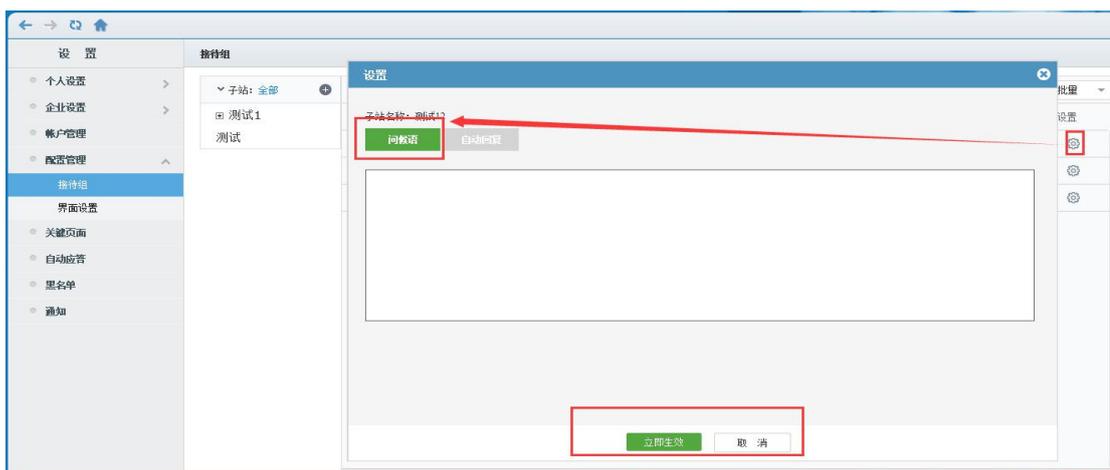


图 28 按子站设置

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。

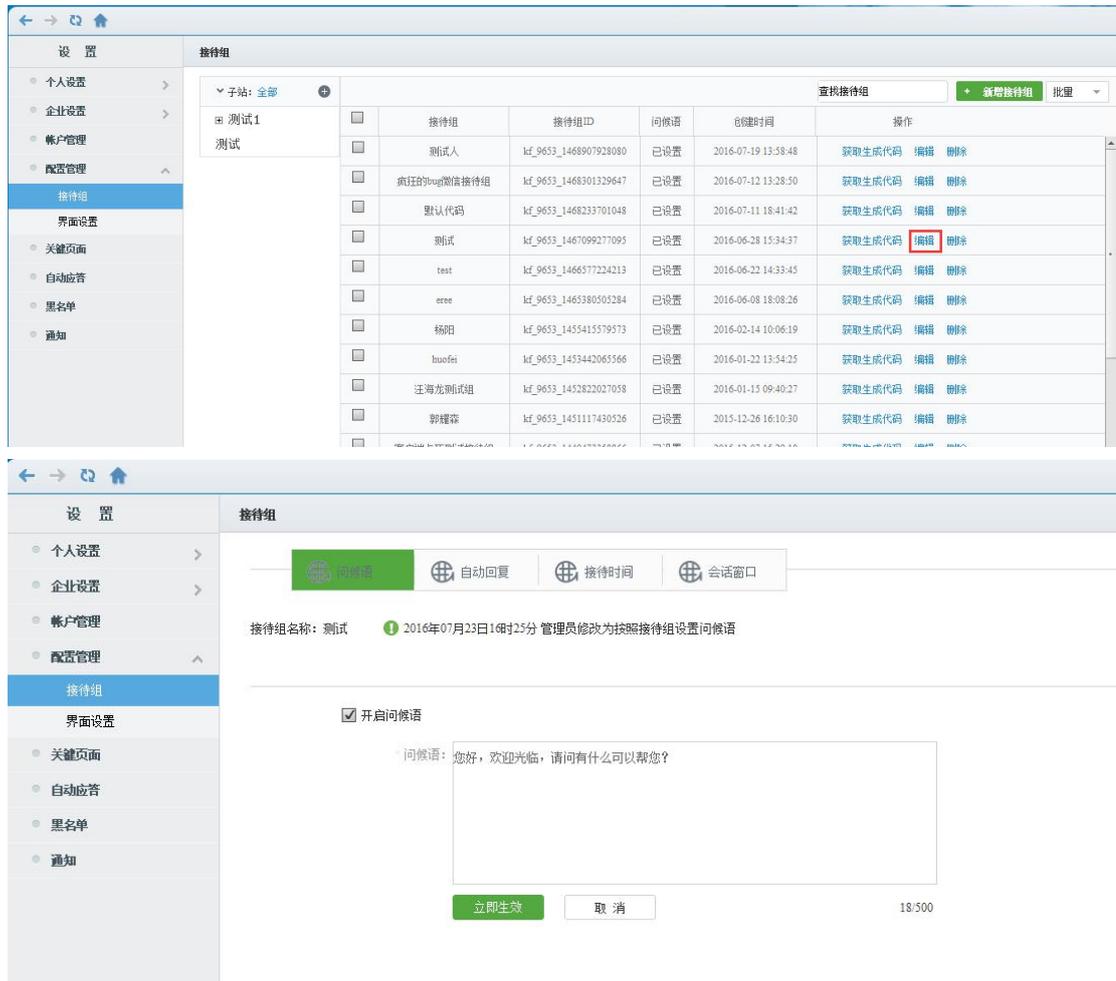


图 29 按接待组设置

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

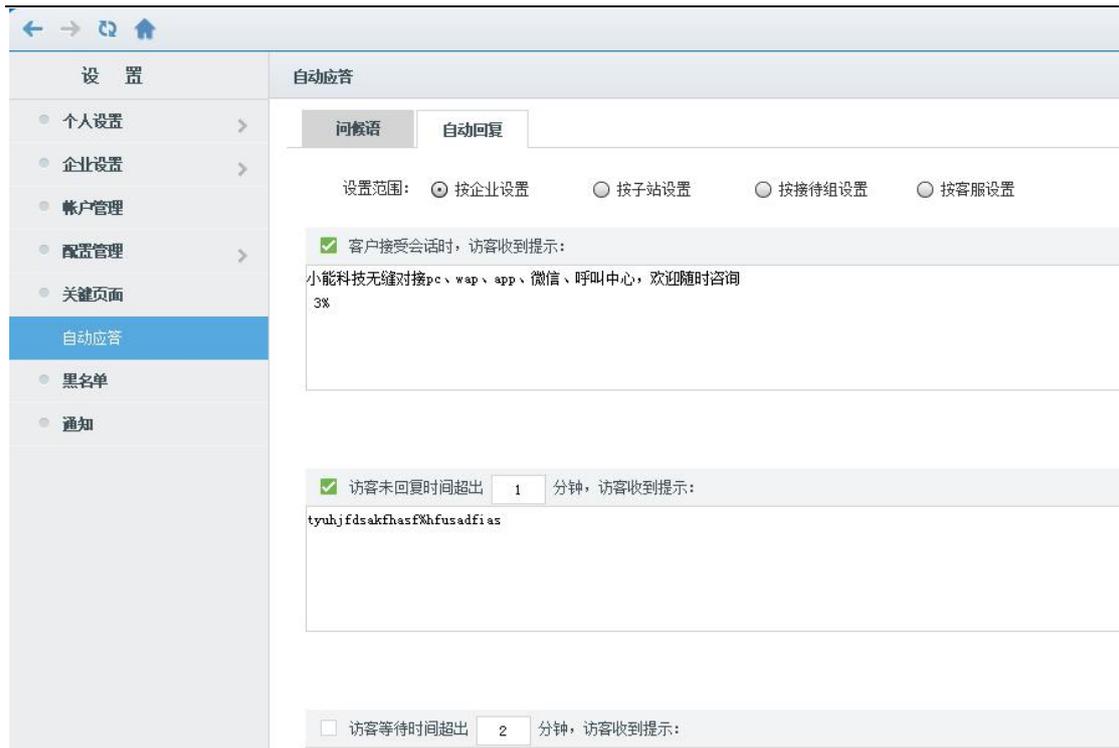


图 30 自动回复

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）



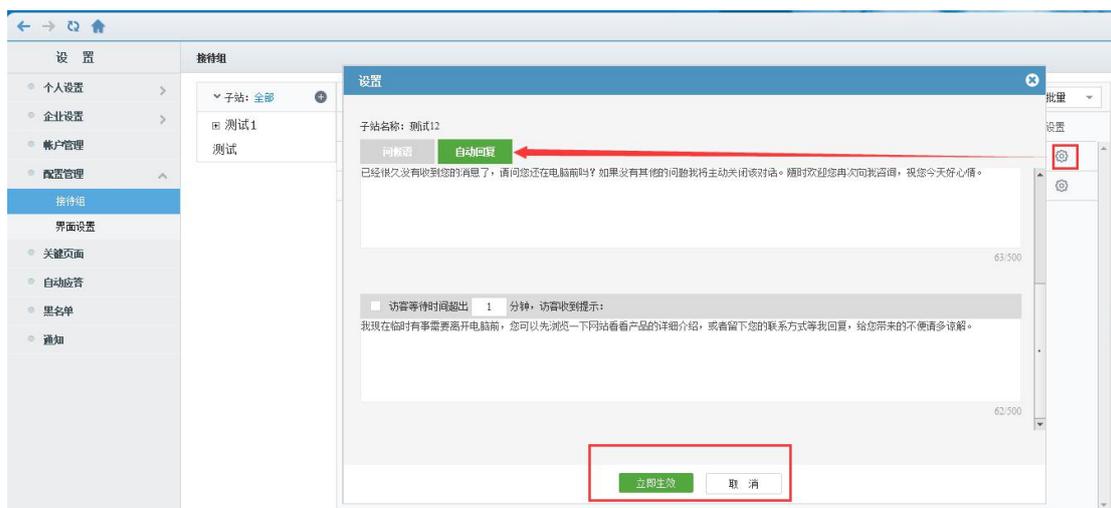
图 32 按企业设置

- 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末级子站，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）

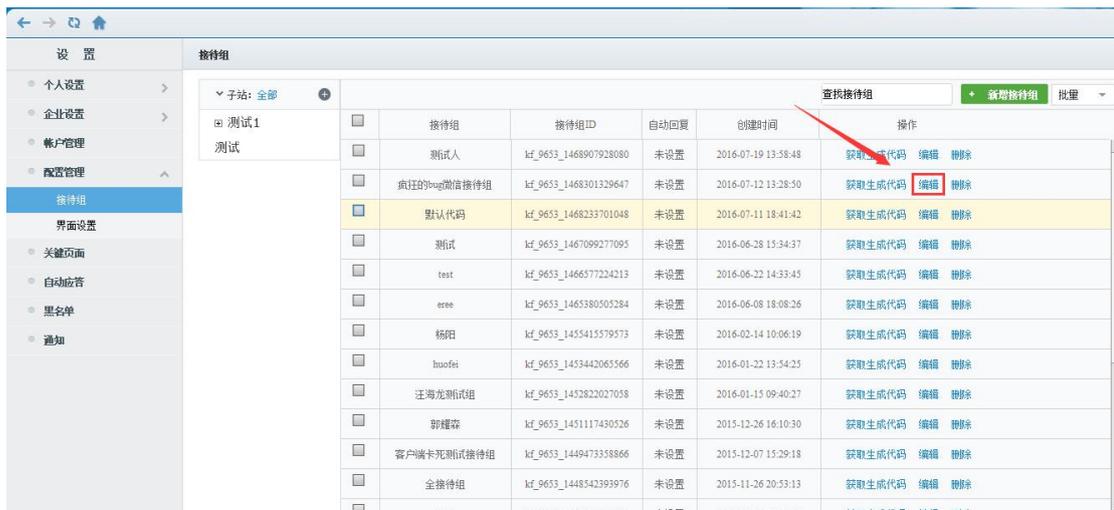


图 33 按接待组设置

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

红辣椒

* 姓名: 请填写您的真实姓名

* 电话: 请填写固定或移动电话号码

邮箱:

* 留言: [wx]

留言

加黑名单后，访客点击咨询，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

工作统计 排队中: 0 在线时长: 03分 登录时长: 03分

客人3923 北京 咨询入口: 测试12333 会话时长: 0秒

平均回应时间: 58秒 评价结果: 未评价 咨询发起页: Ntalker集成测试

客人3923已离线

提示信息

您确定要将 客人3923 加入黑名单?

加黑时间: 当天

加黑理由:

当天

3天

7天

1个月

3个月

选择加黑期限

关闭 发送

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。

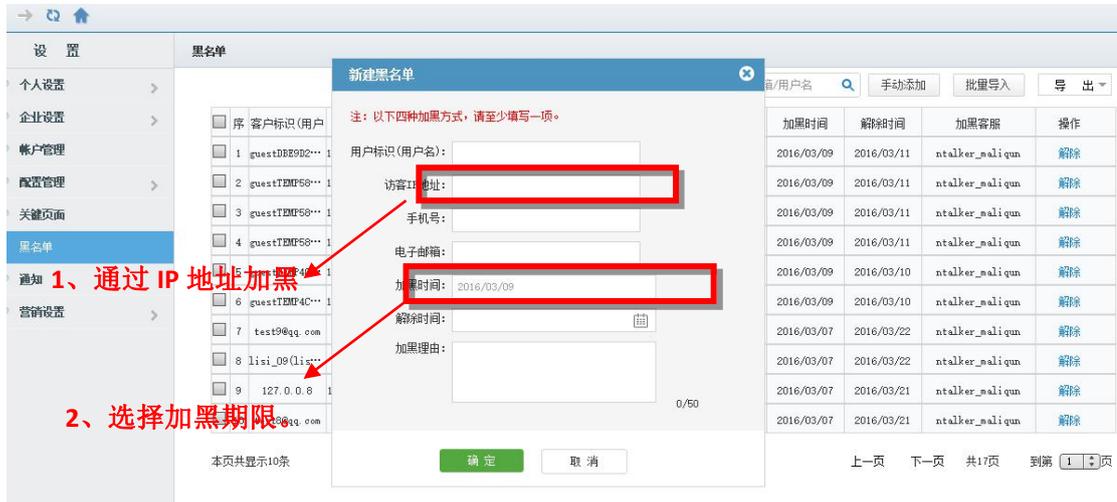


图 36 加黑方式

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

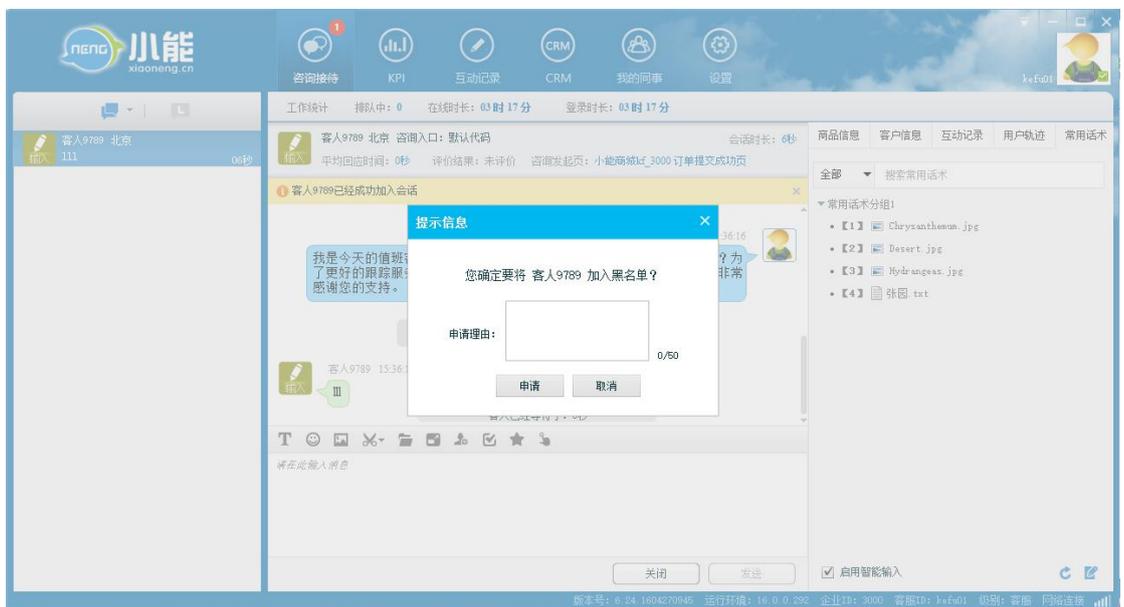


图 37 客服申请加黑

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	guest23056C39-	27.203.177...			山东威海		2016/02/22	永久	Kiro	解除 查看
3	guest1B1D139C-	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