832 在线客服系统

（供应商版）

操作手册

脱贫地区农副产品
网络销售平台
消费帮扶·政采同行

目录

一、 系统登录.....3

二、 客服前台.....3

2.1 登录注销.....4

2.2 修改密码.....4

2.3 在线服务.....6

三、 客服管理后台.....12

3.1 登录注销.....12

3.2 修改密码.....13

3.3 账号新增.....14

3.4 剔除登录.....16

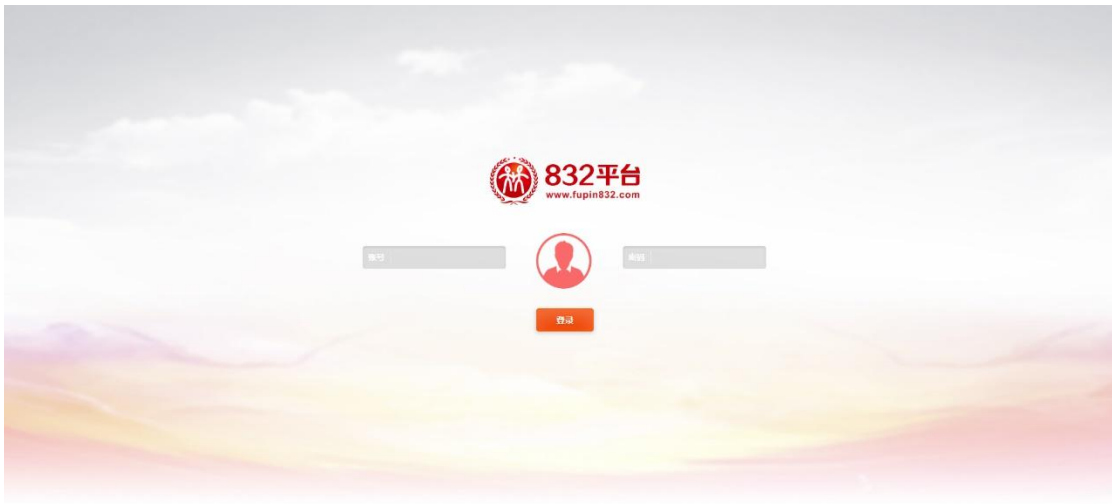
3.5 会话清单.....17

一、系统登录

通过浏览器输入打开 832 平台在线客服系统的网址

https://kefu400.fupin832.com:8083/MccSysPlatdgqt/login.jsp

显示登录界面



图【832 平台在线客服系统登录图例】

- 供应商客服管理员和供应商在线客服均通过该界面登录
- 输入账号和密码，点击【登录】按钮，经过平台初始化数据显示对应的功能界面

二、客服前台

- 客服前台主要功能是，供应商的客服人员为采购人提供商品咨询、订单咨询、售后服务的功能界面，包括在线服务

2.1 登录注销

- 客服人员登录系统后，右上角显示当前登录的账号

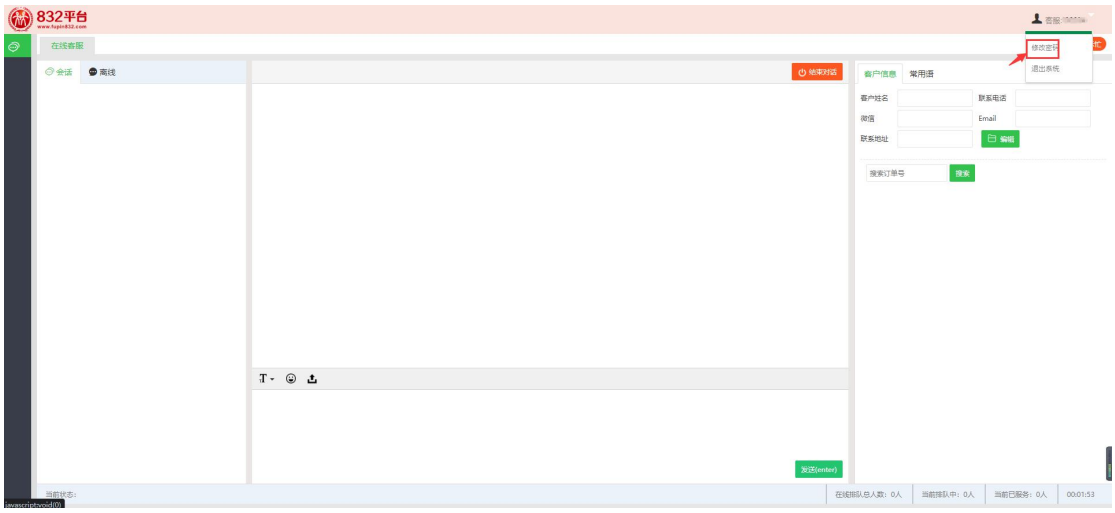
- 将鼠标移动到账号上，会显示下拉菜单
- 点击退出系统，该账号从系统注销，账号退出返回登录界面
- 客服人员为单点登录系统，同一个账号不允许重复登录客服系统。

图【832 平台在线客服系统退出系统图例】

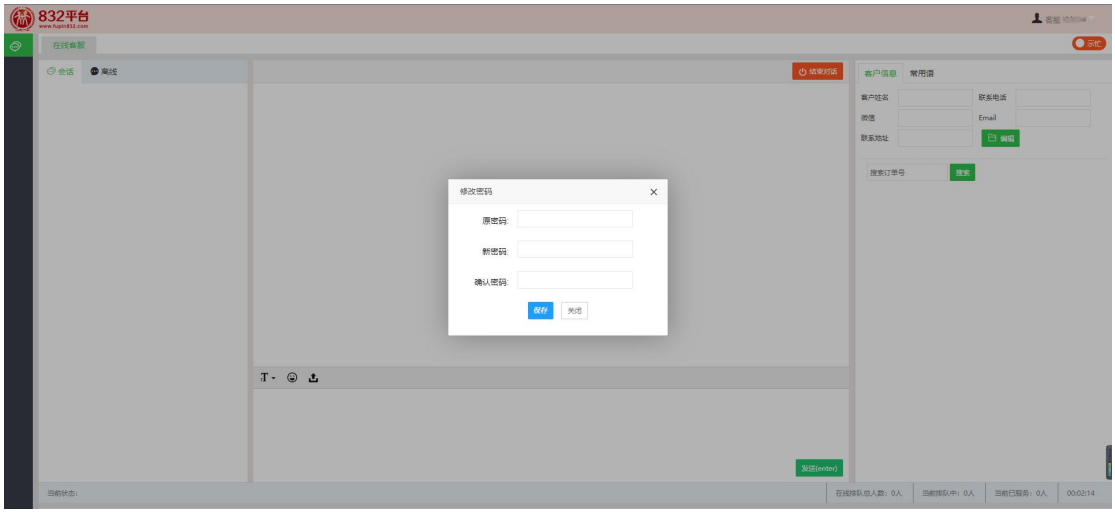
2.2 修改密码

- 客服人员登录系统后，右上角显示当前登录的账号

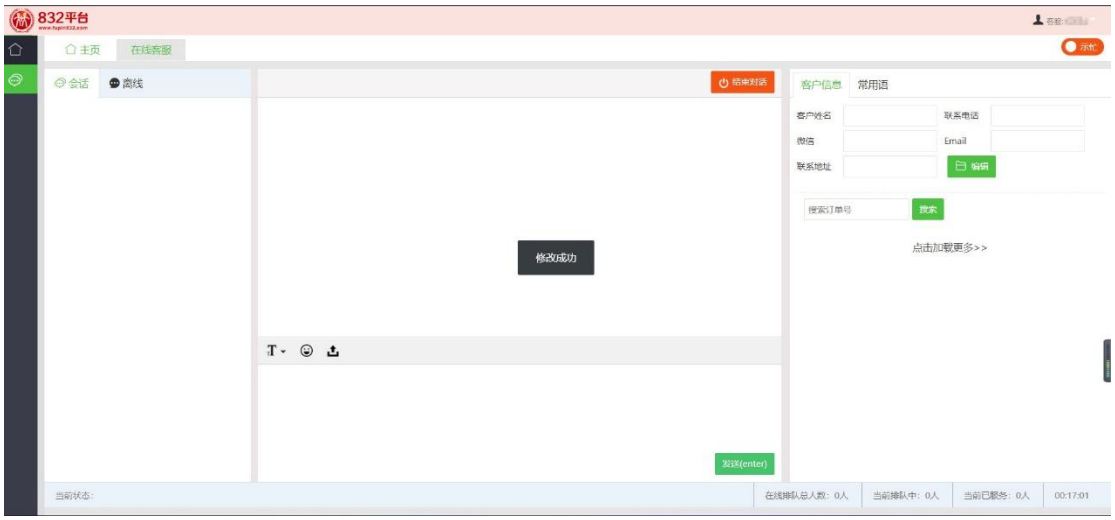
- 将鼠标移动到账号上，会显示下拉菜单
- 点击修改密码，弹出密码修改窗口
- 输入原密码，输入新密码，二次输入新密码，点击保存，完成修改。



图【832 平台在线客服系统退出修改密码图例 1】



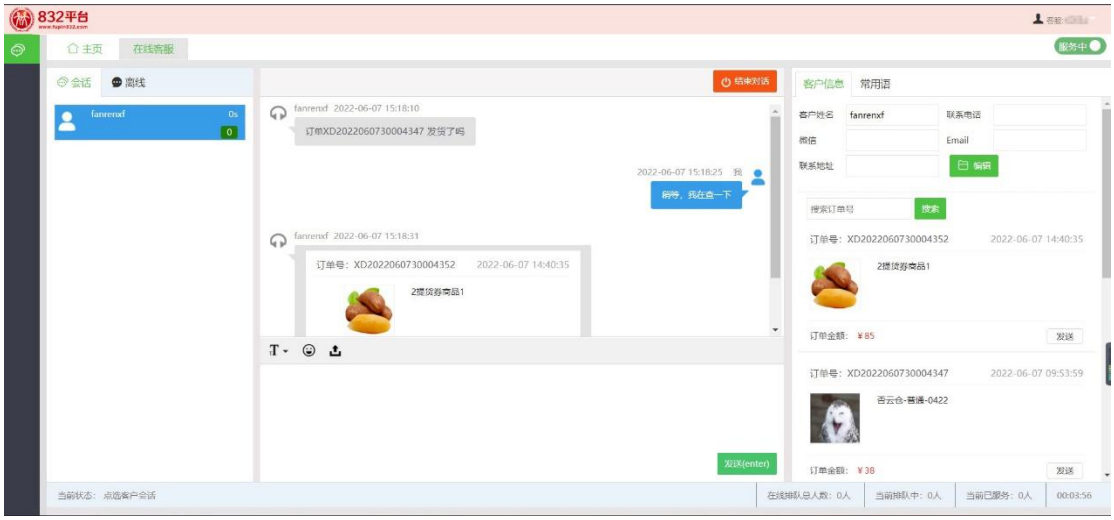
图【832 平台在线客服系统修改密码图例 2】



图【832 平台在线客服系统修改密码图例 3】

2.3 在线服务

- 登录系统后，进入在线客服界面



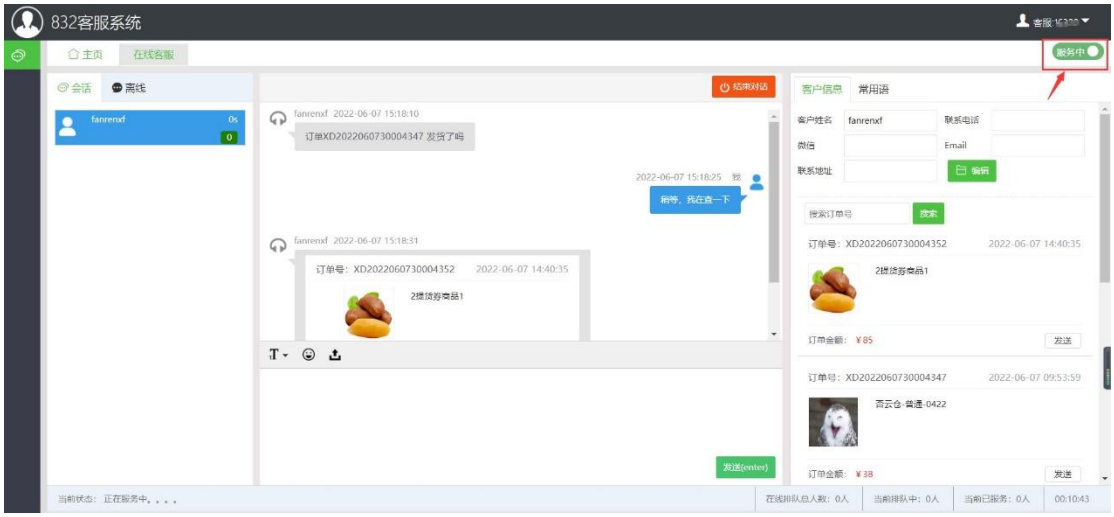
图【832 平台在线客服系统在线客服界面图例】

状态切换

- 客服人员进入服务前要切换服务状态

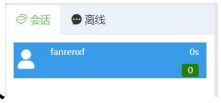
切换至

点击示忙按钮切换到服务中
- 服务中状态则采购人可以接入当前客服
- 示忙状态则采购人无法接入当前客服



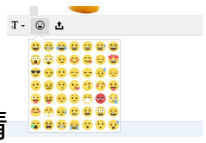
图【在线客服状态切换图例】

选择会话进行服务

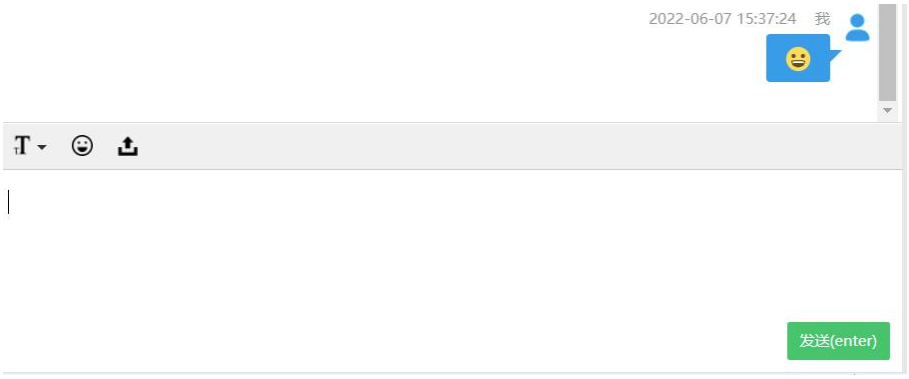


- 当有采购人进入当前客服，则会话窗口会列出当前采购人
- 点击当前会话的采购人，则与当前采购人进行对话

发送表情



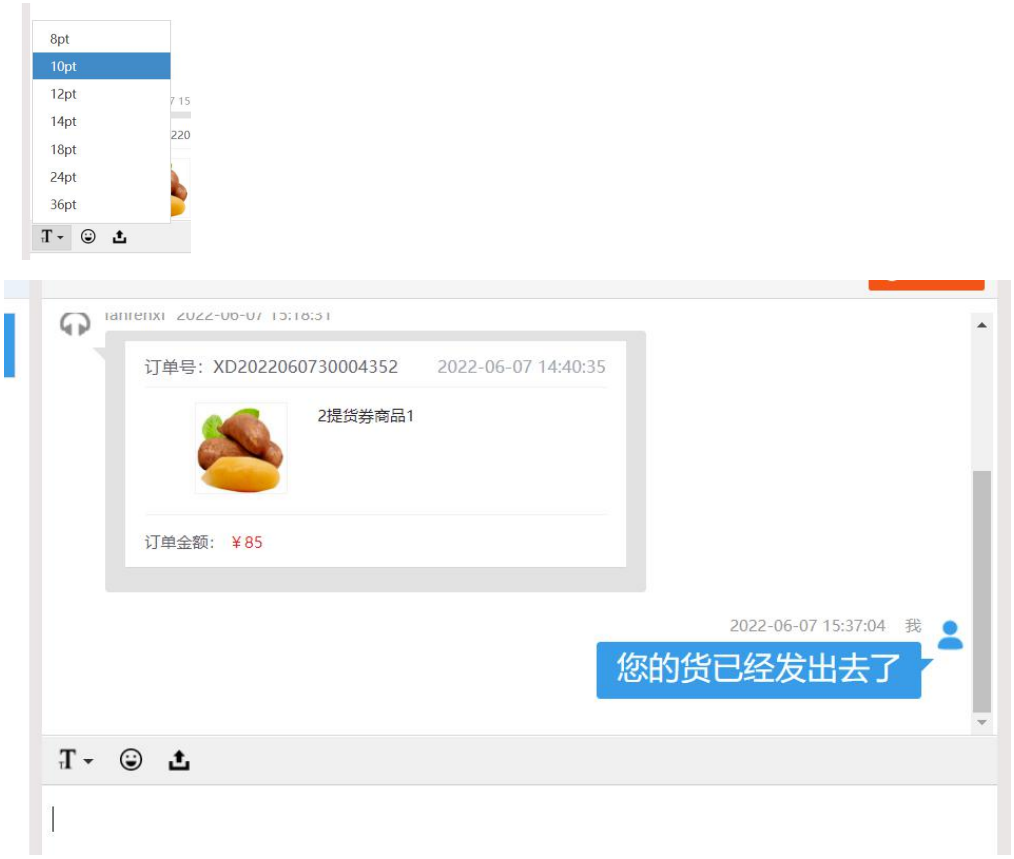
- 点击发送表情按钮，选择要发送的表情



图【832 平台在线客服系统表情发送图例】

改变字体

- 点击字体按钮，弹出字体，可以改变字体大小



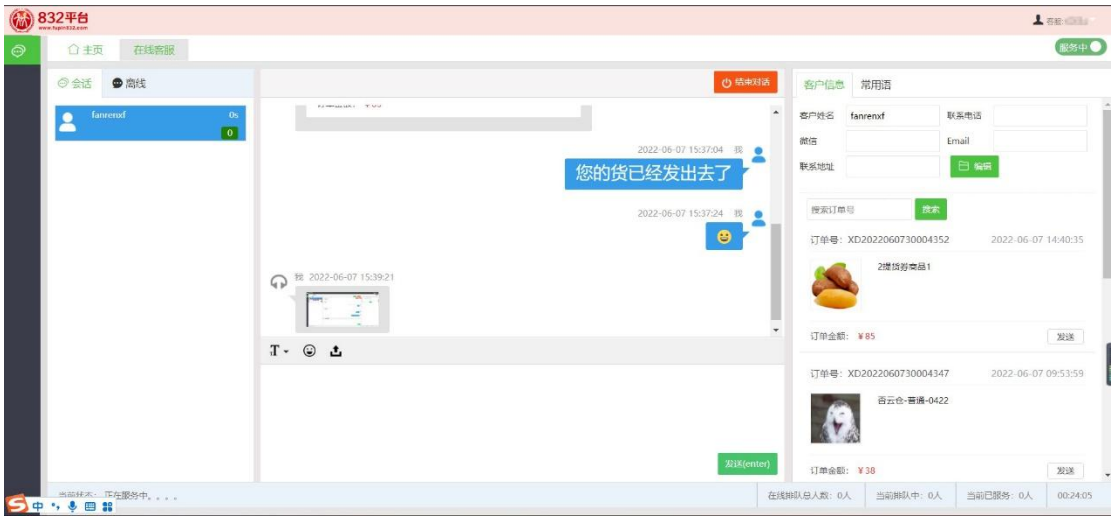
图【832 平台在线客服系统字体大小图例】

上传图片

- 点击上传图片按钮

- 系统弹出选择图片窗口，选择要发送的图片

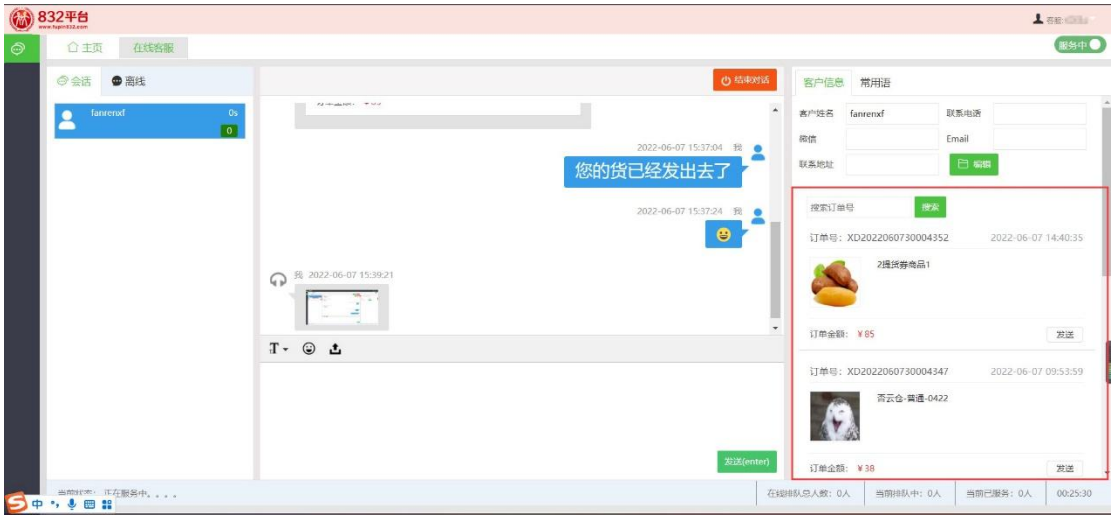
图【832 平台在线客服系统图片选择图例】



图【832 平台在线客服系统图片发送图例】

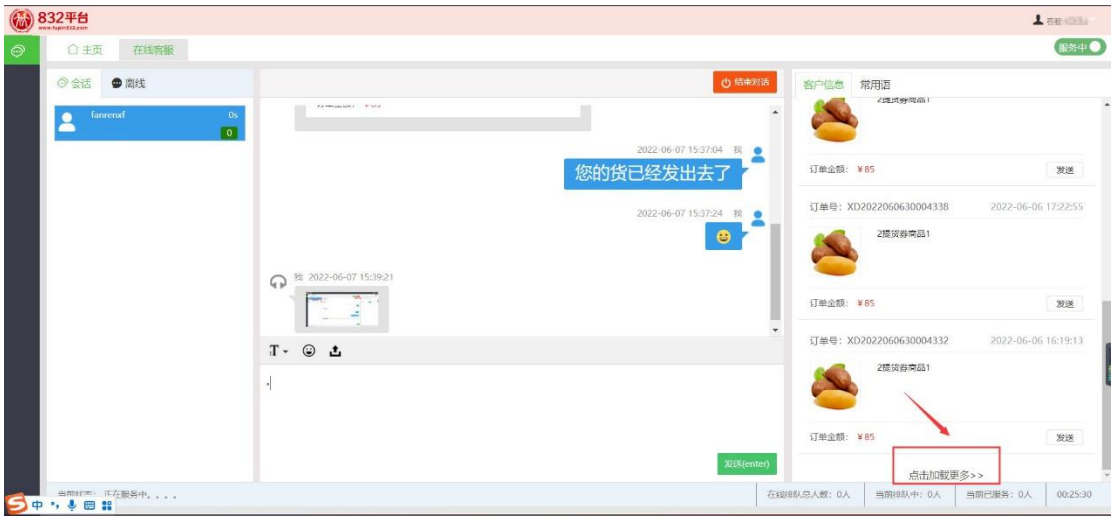
采购人订单

- 当客服与采购人沟通时，界面自动加载当前采购人的订单



图【832 平台在线客服系统订单列表图例】

- 如果有多张订单的则点击加载更多，系统加载会加载出更多的订单记录

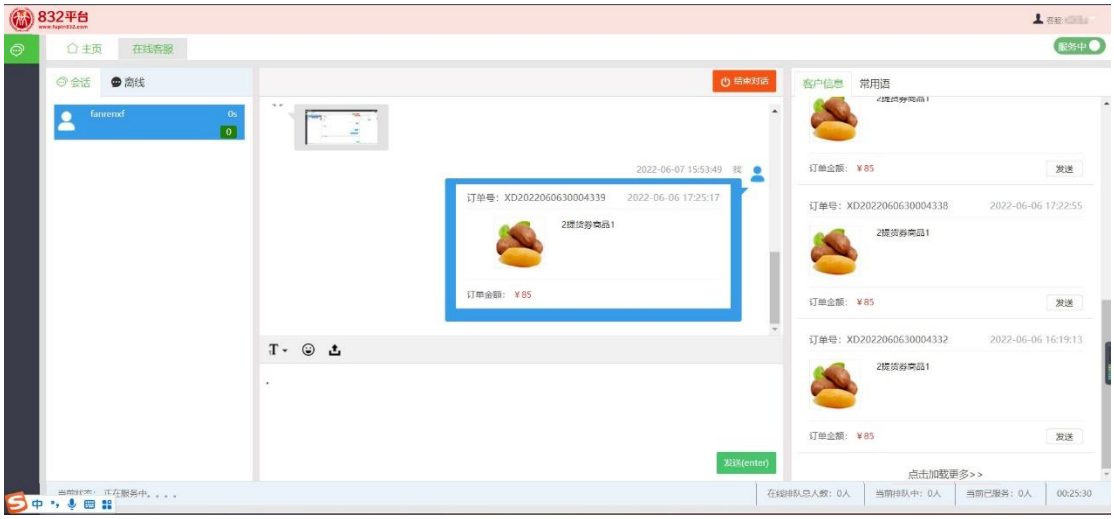


图【832 平台在线客服系统加载更多图例】

图片详情

- 点击某张订单的发送按钮

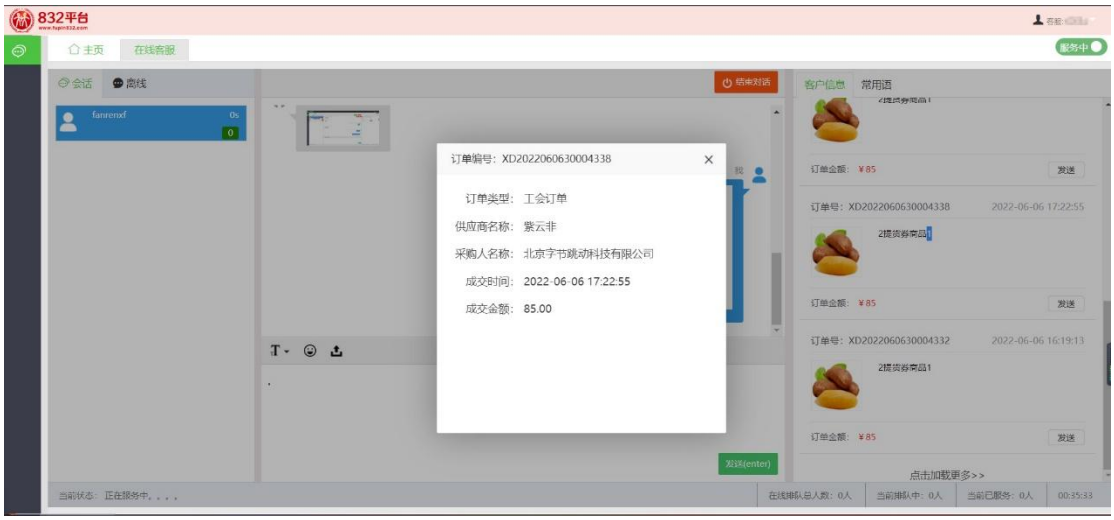
，则发送当前订单給采购人



图【832 平台在线客服系统订单发送图例】

图片发送

➢ 点击某张订单的图片 则显示当前订单的详细信息

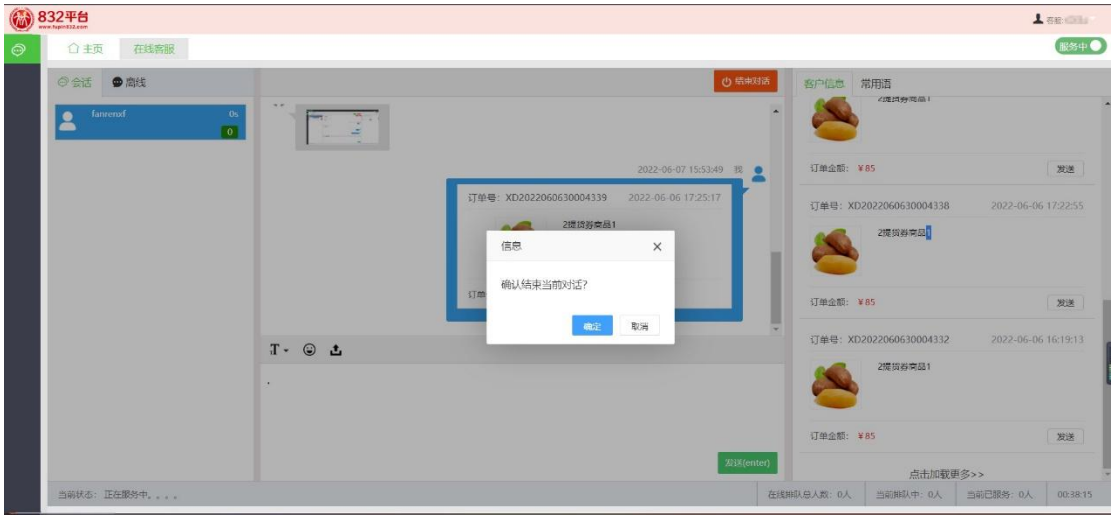


图【832 平台在线客服系统订单详情图例】

结束对话

➢ 当服务结束时，点击

按钮，弹出确认提示框，点击确认，则结束当前会话

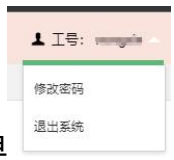


图【832 平台在线客服系统结束对话图例】

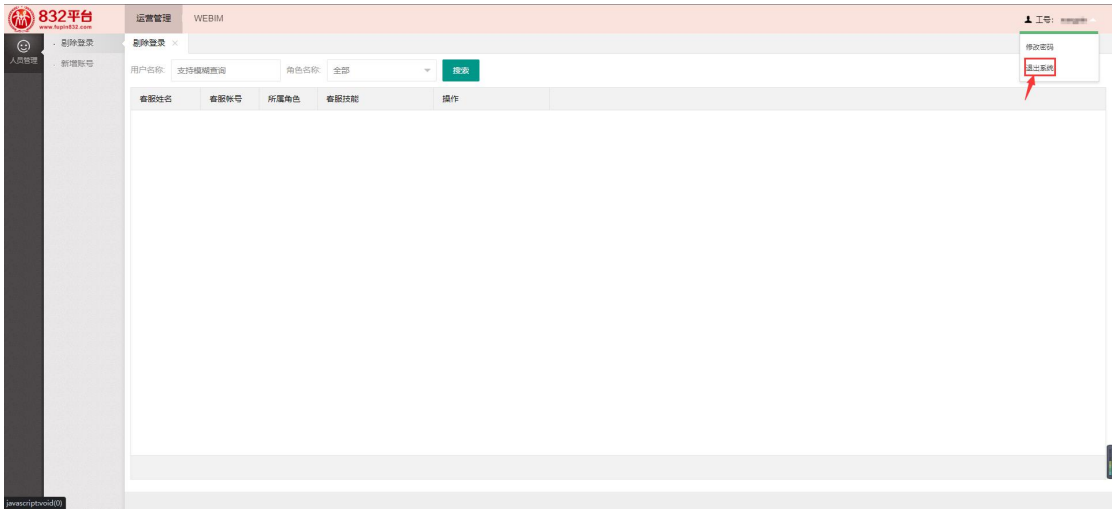
三、 客服管理后台

3.1 登录注销

- 客服管理员登录系统后，右上角显示当前登录的账号



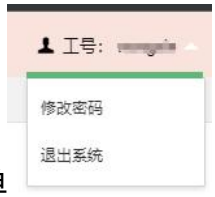
- 将鼠标移动到账号上，会显示下拉菜单
- 点击退出系统，该账号从系统注销，账号退出返回登录界面



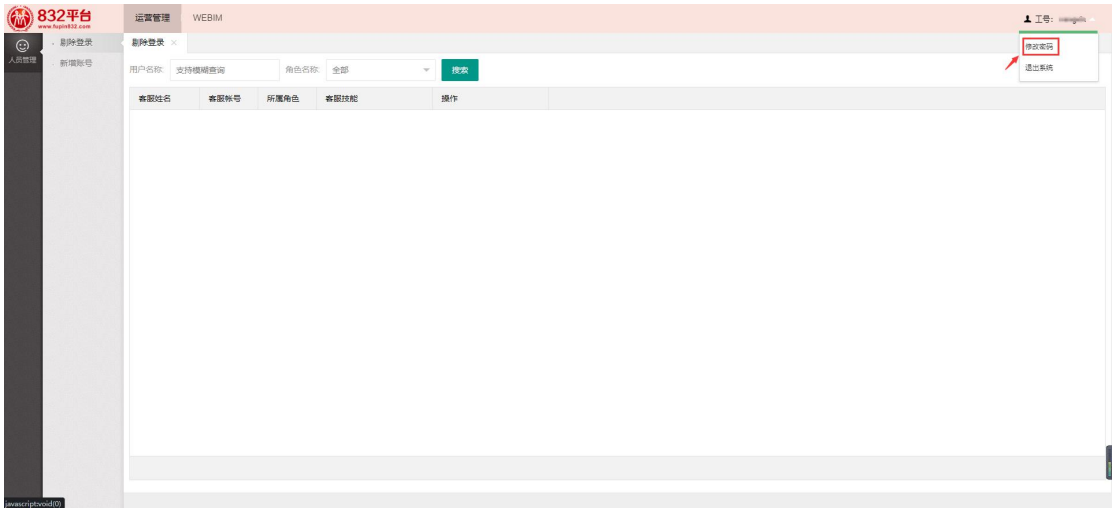
图【832 平台在线客服系统退出系统图例】

3.2 修改密码

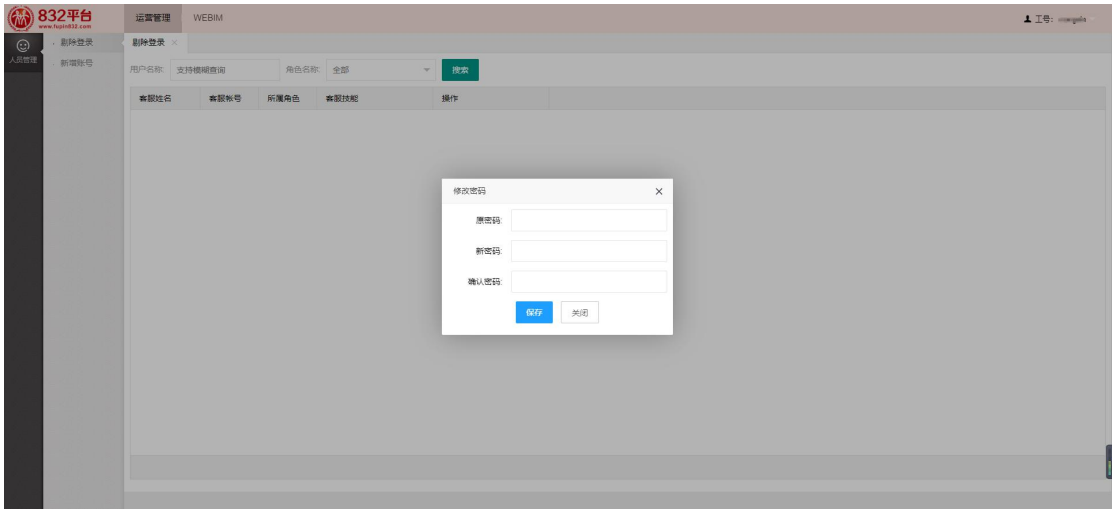
- 客服人员登录系统后，右上角显示当前登录的账号



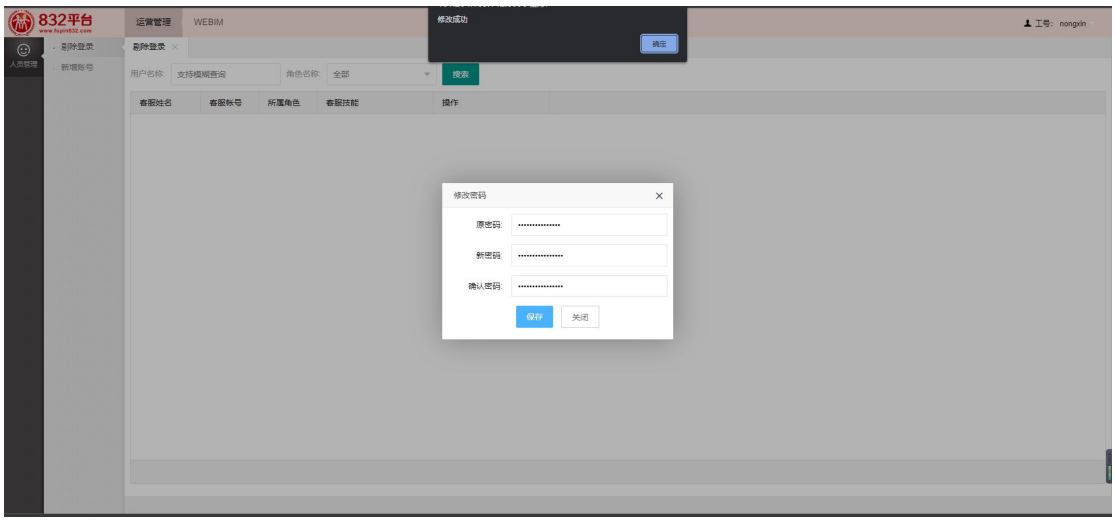
- 将鼠标移动到账号上，会显示下拉菜单
- 点击修改密码，弹出密码修改窗口
- 输入原密码，输入新密码，二次输入新密码，点击保存，完成修改。



图【832 平台在线客服系统退出修改密码图例 1】



图【832 平台在线客服系统修改密码图例 2】

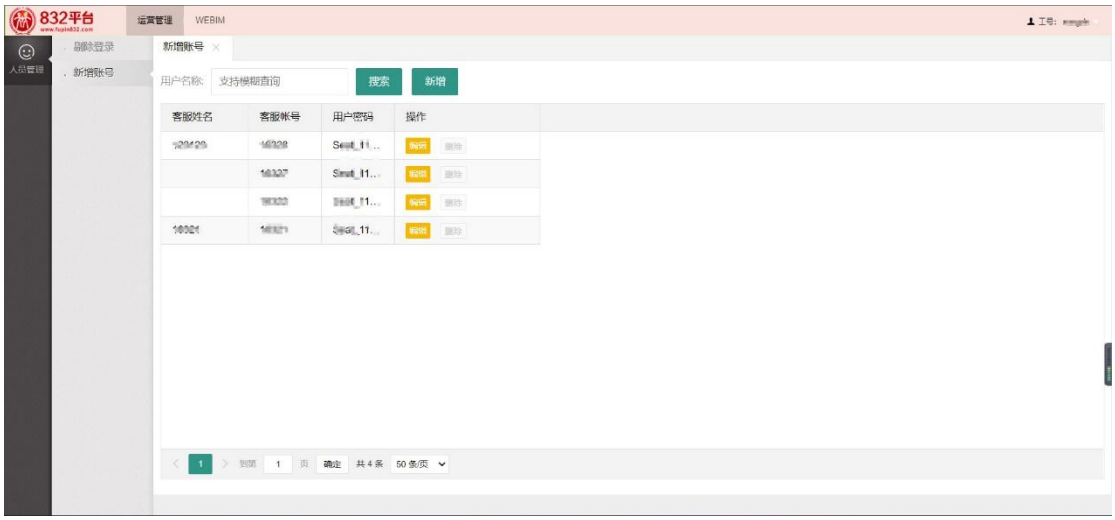


图【832 平台在线客服系统修改密码图例 3】

3.3 账号新增

进入【运营管理】》【人员管理】》【剔除登录】

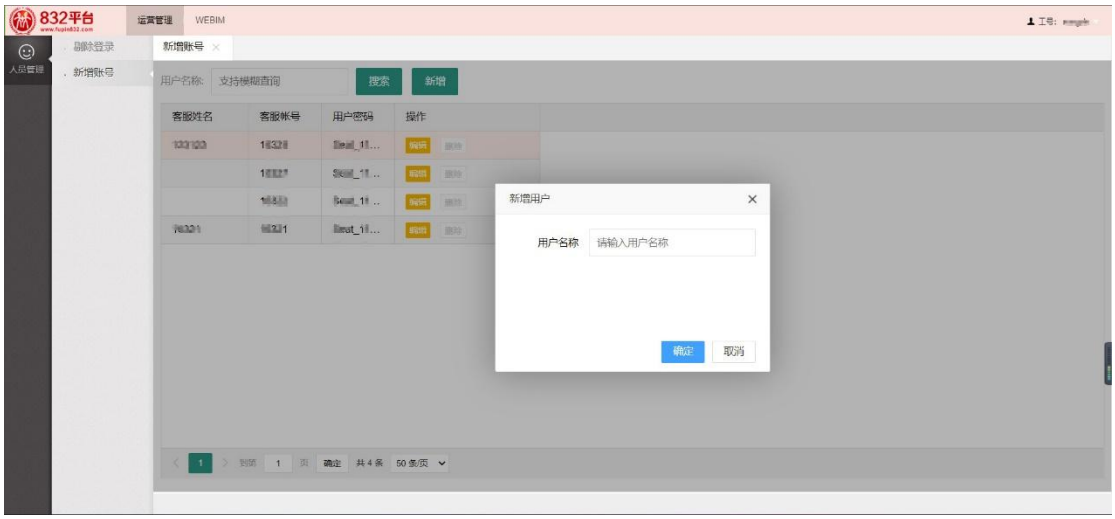
- 账号新增用于供应商增加在线客服账号，一个供应商最大可新增 5 个在线客服账号



图【832 平台在线客服系统账号新增界面图例】

新增客服账号

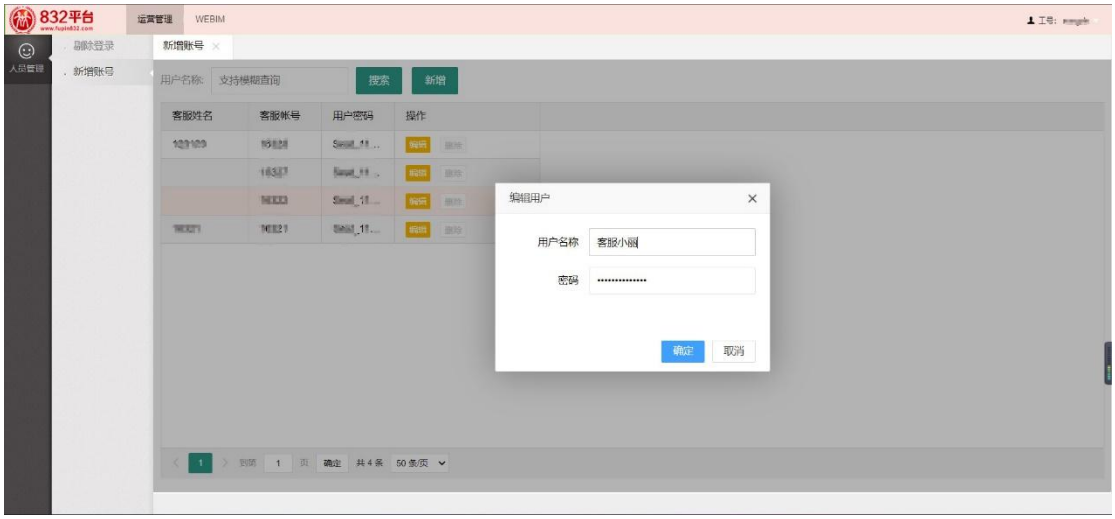
- 点击新增按钮 新增 ，系统弹出新增客服账号窗口
- 输入用户名称，点击确定，则系统自动分配一个在线客服账号



图【832 平台在线客服系统新增账号图例】

修改账号信息

- 点击某行账号的 编辑 按钮
- 系统弹出编辑用户窗口，输入客服名称，输入新密码，点击 确定 按钮，完成修改

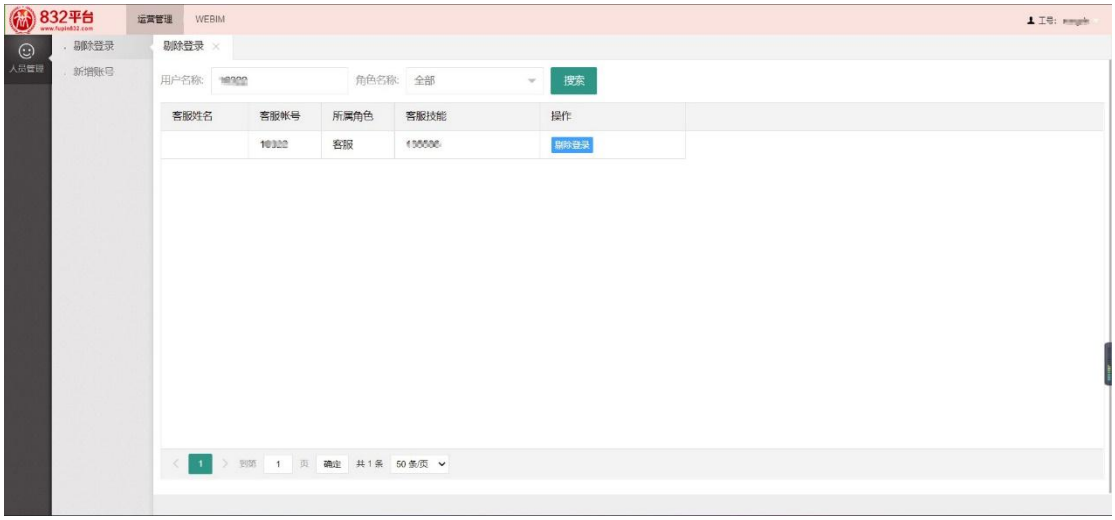


图【832 平台在线客服系统修改账号图例】

3.4 剔除登录

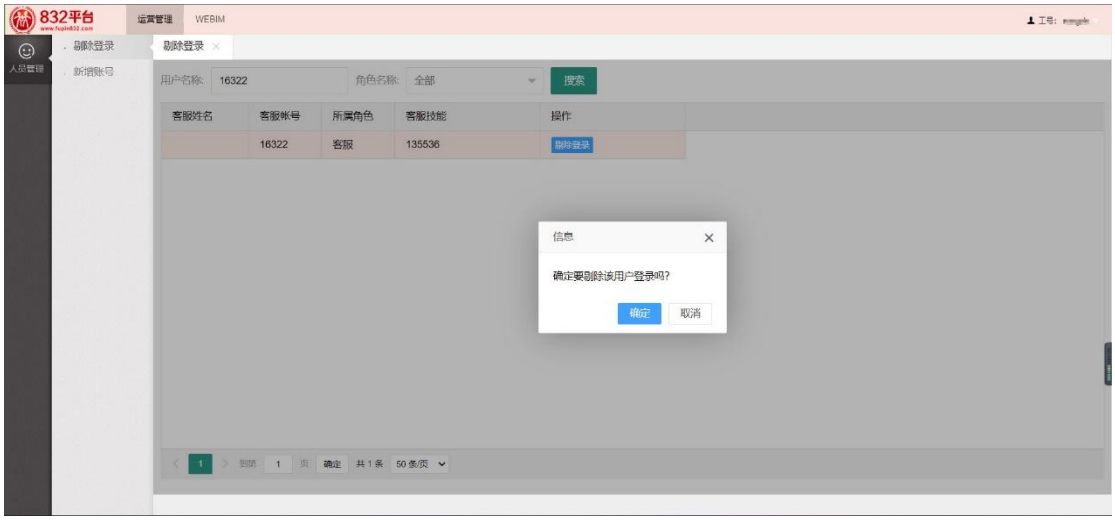
进入【运营管理】》【人员管理】》【剔除登录】

- 由于客服人员因为未能正常退出导致账号挂死无法登录，需要将该客服账号剔除
- 在用户名称输入挂死的账号，点击搜索，则系统搜索出当前账号



图【832 平台在线客服系统账号剔除图例】

- 查出结果后，点击剔除登录按钮 剔除登录，系统弹出提示框，点击确认，则将该账号剔除，解除挂死，账号可正常登录

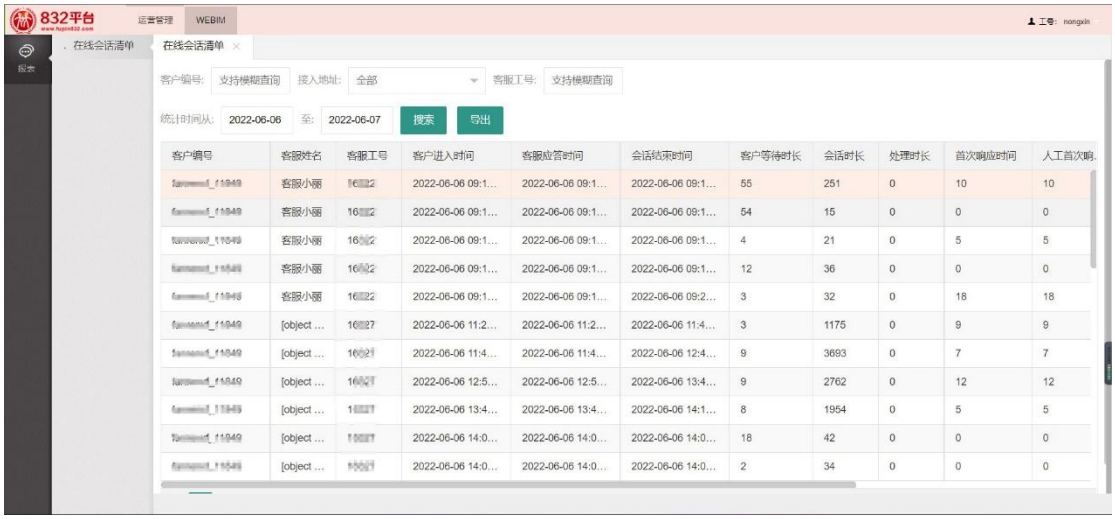


图【832 平台在线客服系统账号剔除图例】

3.5 会话清单

进入【WEBIM】》【报表】》【在线会话清单】

- 可通过统计时间、客户编号等查询条件查询会话记录清单，点击 搜索 按钮搜索出记录
- 点击导出按钮 导出 可将记录导出到 excel



图【832 平台在线客服系统会话清单图例】