

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

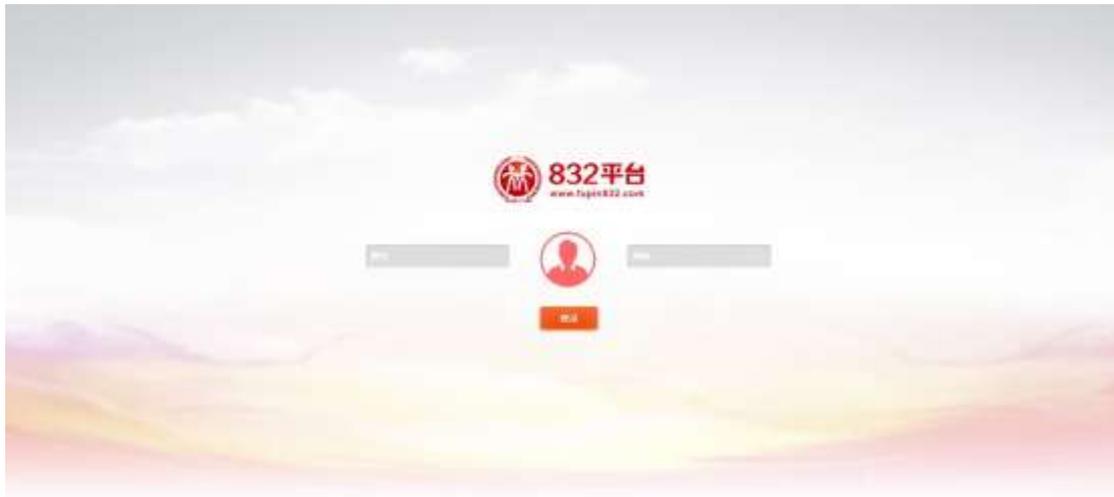
一、	系统登录.....	3
二、	客服前台.....	3
2.1	登录注销.....	4
2.2	修改密码.....	4
2.3	在线服务.....	6
三、	客服管理后台.....	12
3.1	登录注销.....	12
3.2	修改密码.....	13
3.3	账号新增.....	14
3.4	剔除登录.....	16
3.5	会话清单.....	17

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

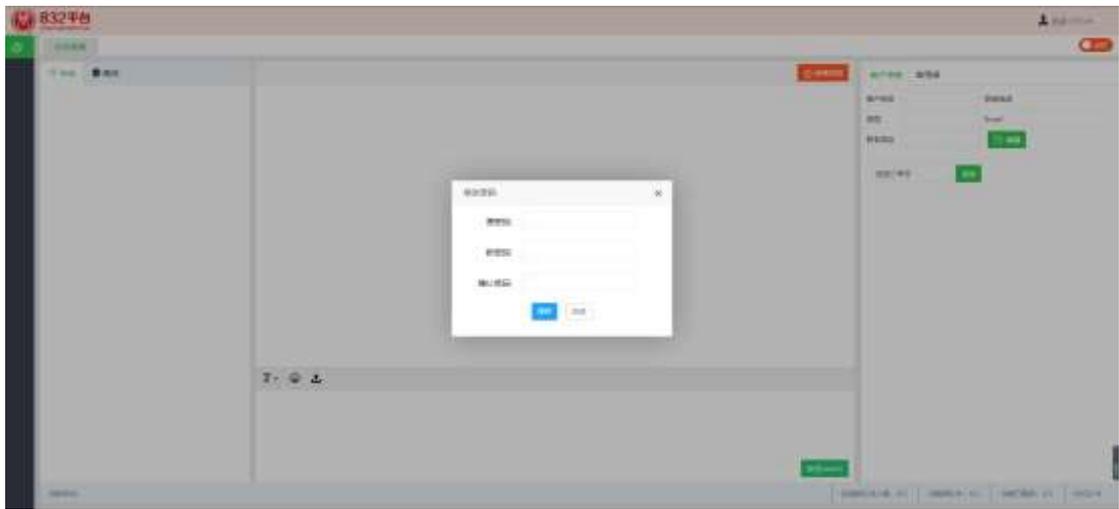
- 客服人员登录系统后，右上角显示当前登录的账号



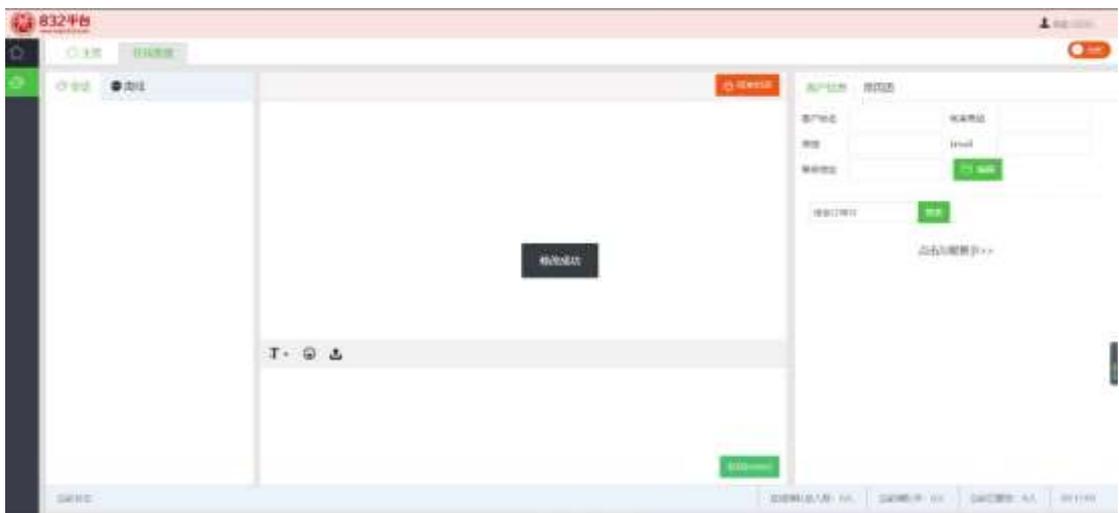
- 将鼠标移动到账号上，会显示下拉菜单
- 点击修改密码，弹出密码修改窗口
- 输入原密码，输入新密码，二次输入新密码，点击保存，完成修改。



图【832 平台在线客服系统退出修改密码图例 1】



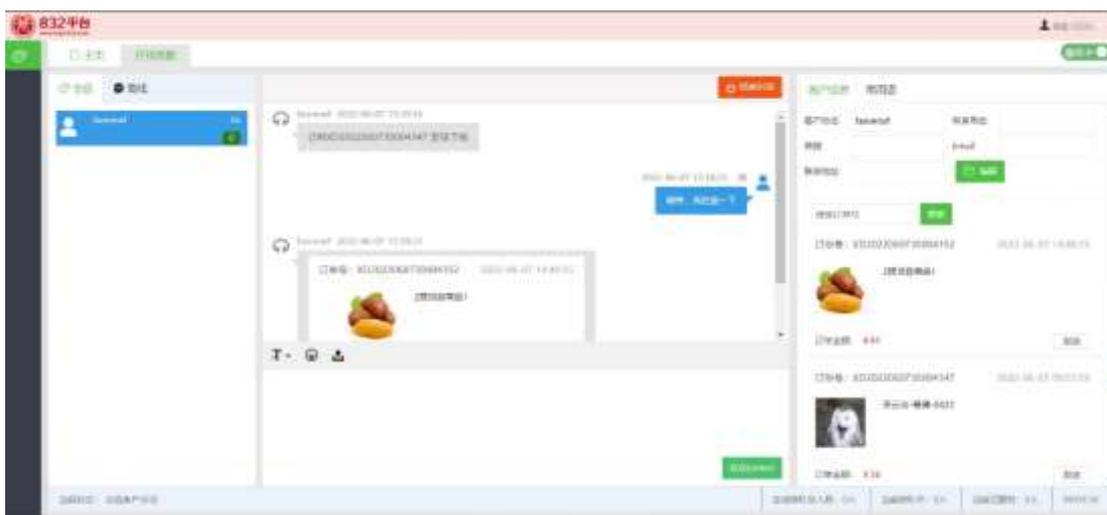
图【832 平台在线客服系统修改密码图例 2】



图【832 平台在线客服系统修改密码图例 3】

2.3 在线服务

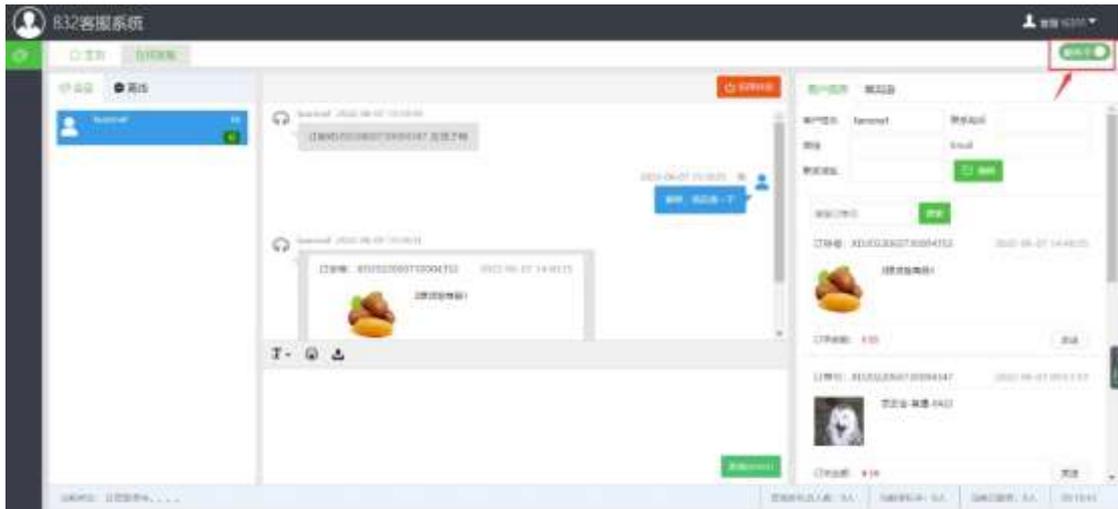
- 登录系统后，进入在线客服界面



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

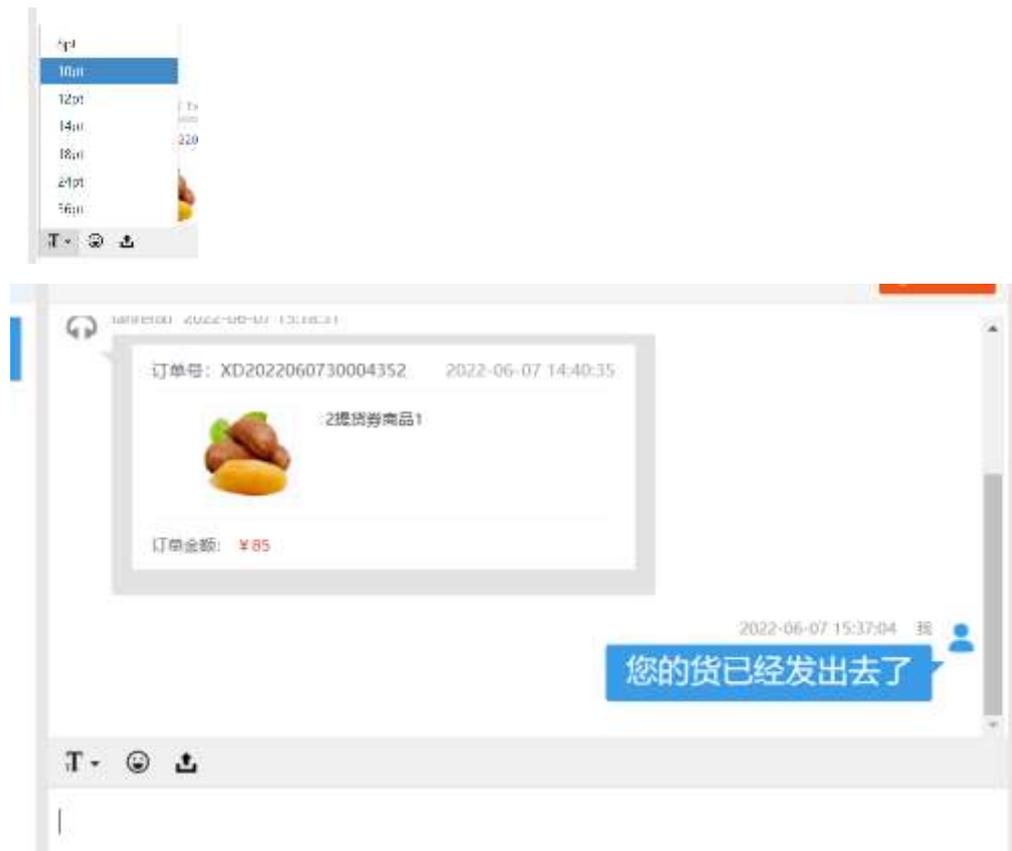
- 点击发送表情按钮，选择要发送的表情



图【832 平台在线客服系统表情发送图例】

改变字体

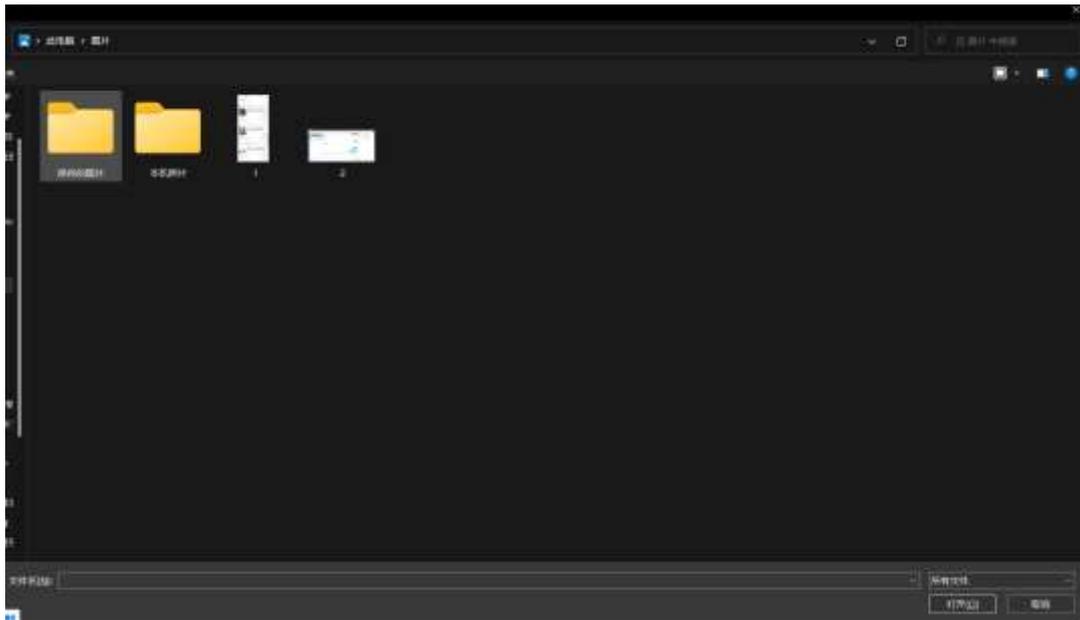
- 点击字体按钮，弹出字体，可以改变字体大小



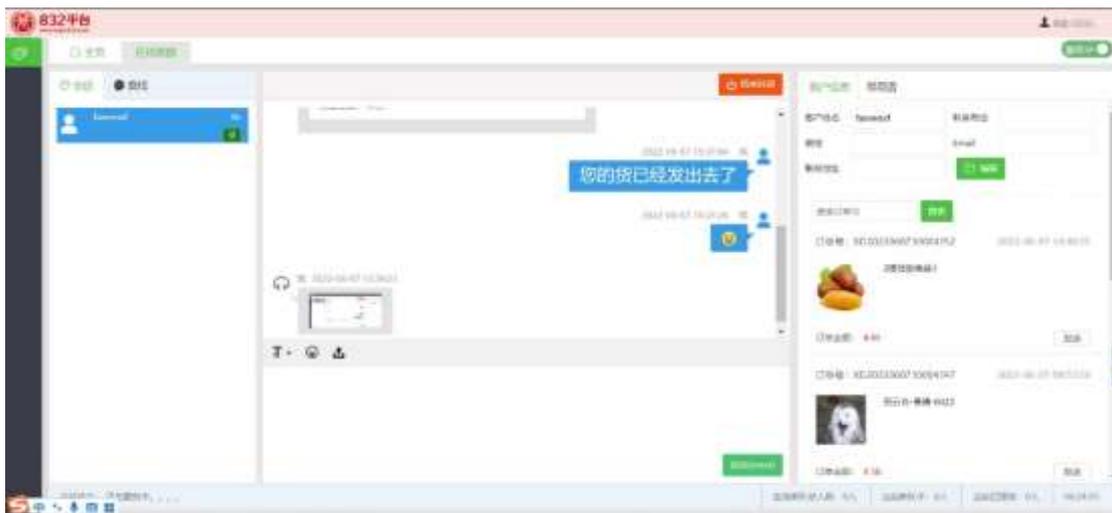
图【832 平台在线客服系统字体大小图例】

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



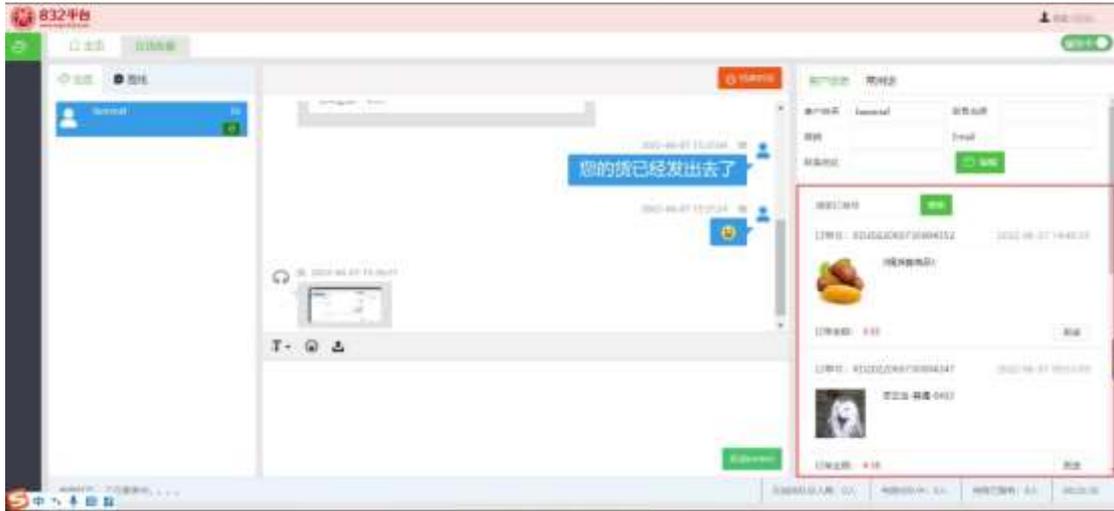
图【832 平台在线客服系统图片选择图例】



图【832 平台在线客服系统图片发送图例】

采购人订单

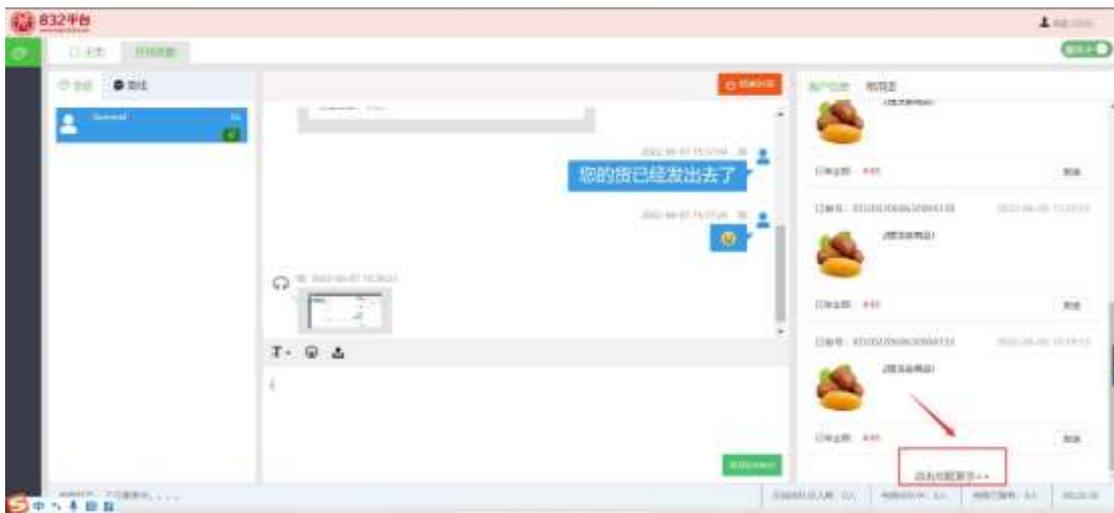
- 当客服与采购人沟通时，界面自动加载当前采购人的订单



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

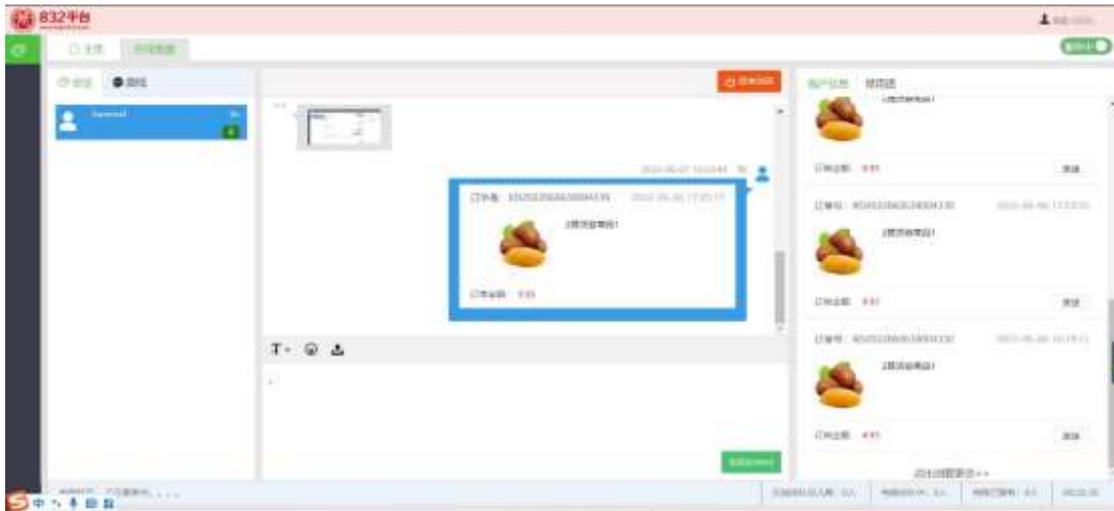
点击加载更多>>



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 ，则发送当前订单给采购人

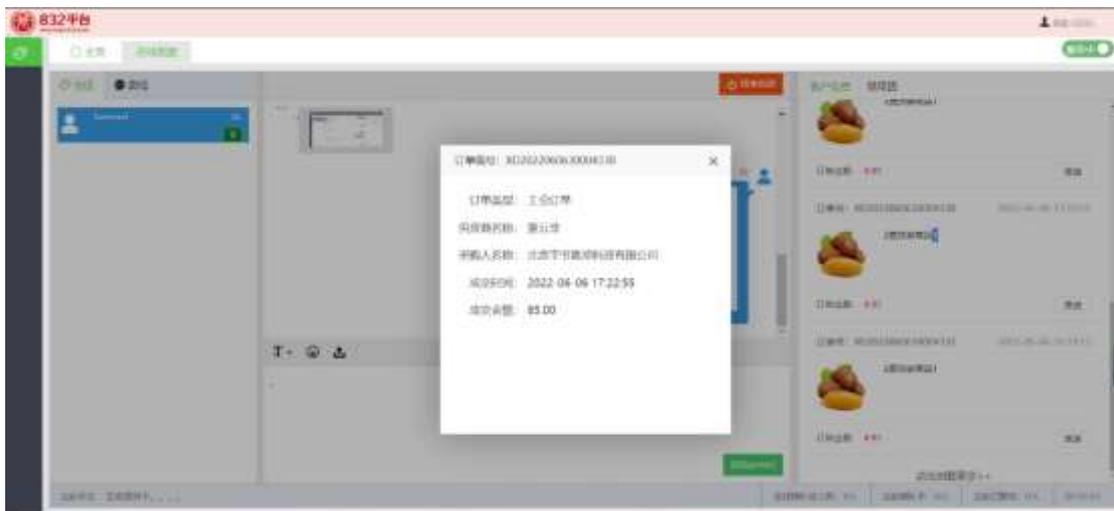


图【832 平台在线客服系统订单发送图例】

图片发送



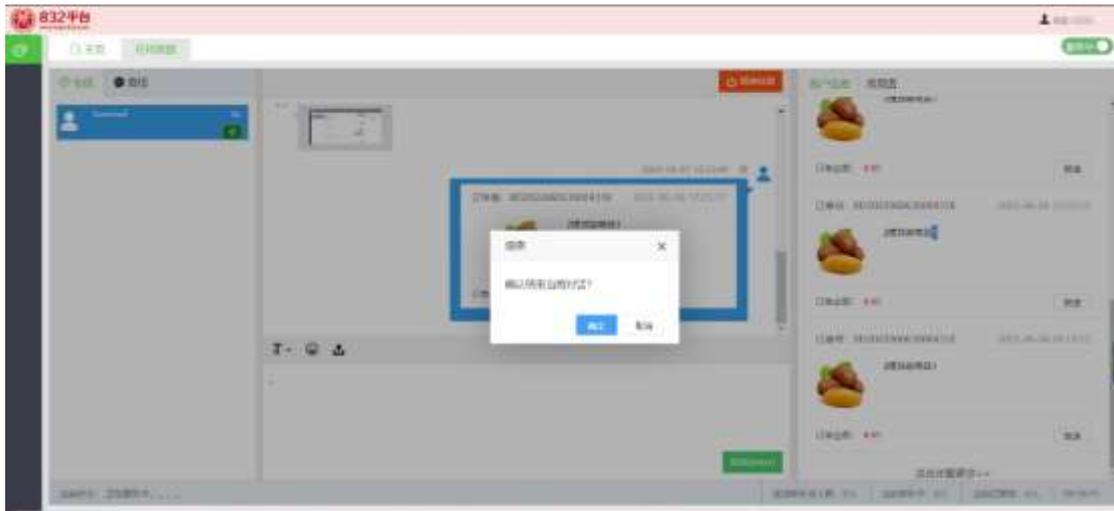
- 点击某张订单的图片 则显示当前订单的详细信息



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】

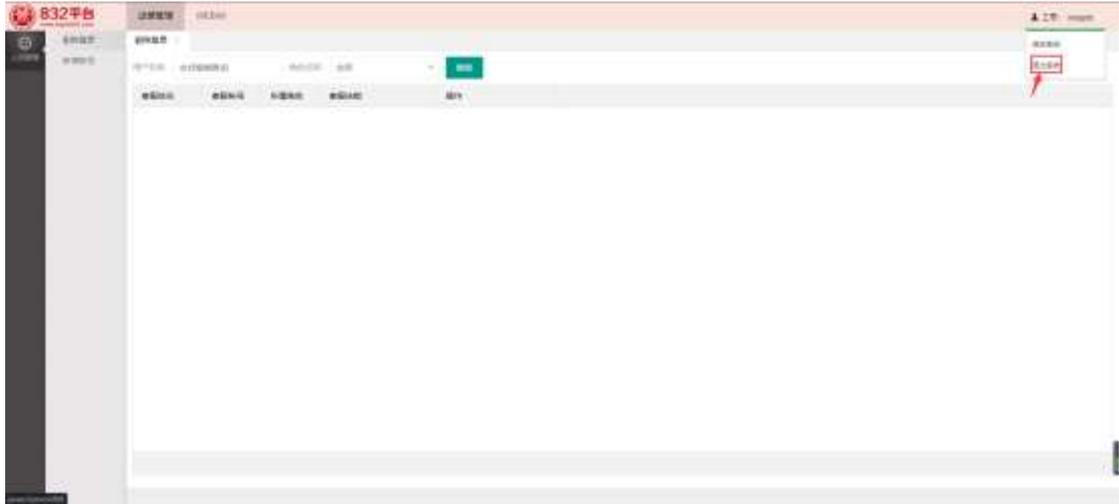
三、客服管理后台

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



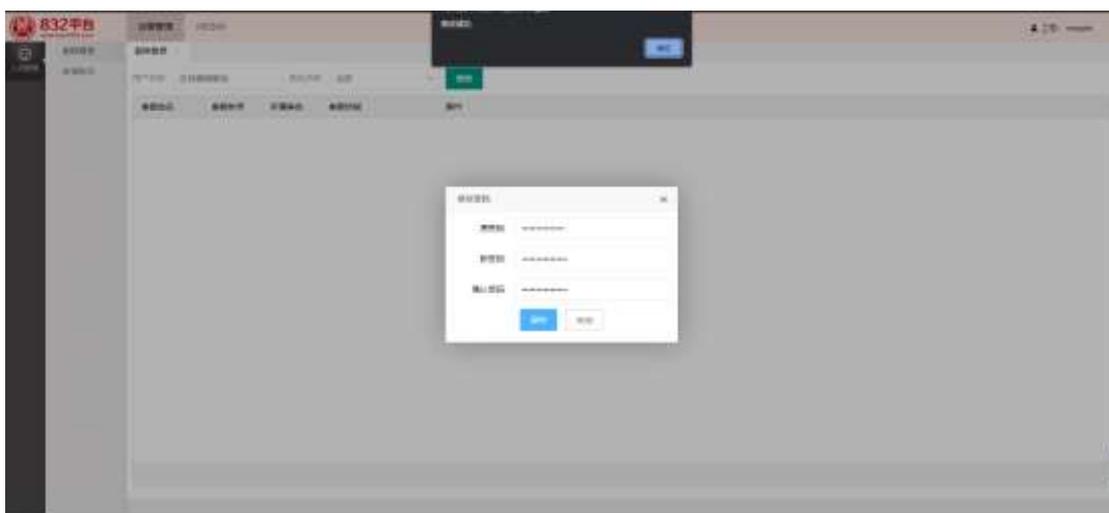
- 将鼠标移动到账号上，会显示下拉菜单
- 点击修改密码，弹出密码修改窗口
- 输入原密码，输入新密码，二次输入新密码，点击保存，完成修改。



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】

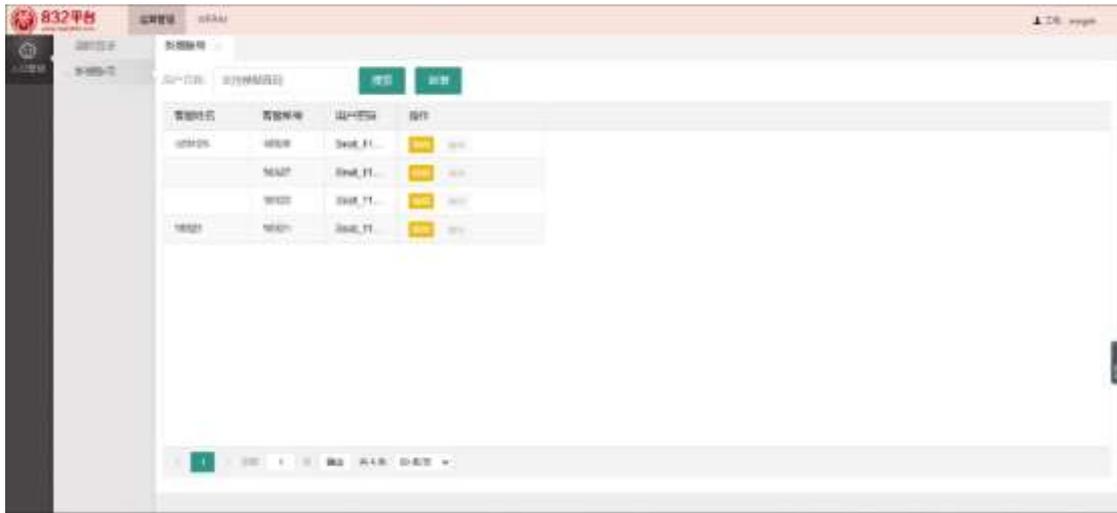


图【832 平台在线客服系统修改密码图例 3】

3.3 账号新增

进入【运营管理】》【人员管理】》【剔除登录】

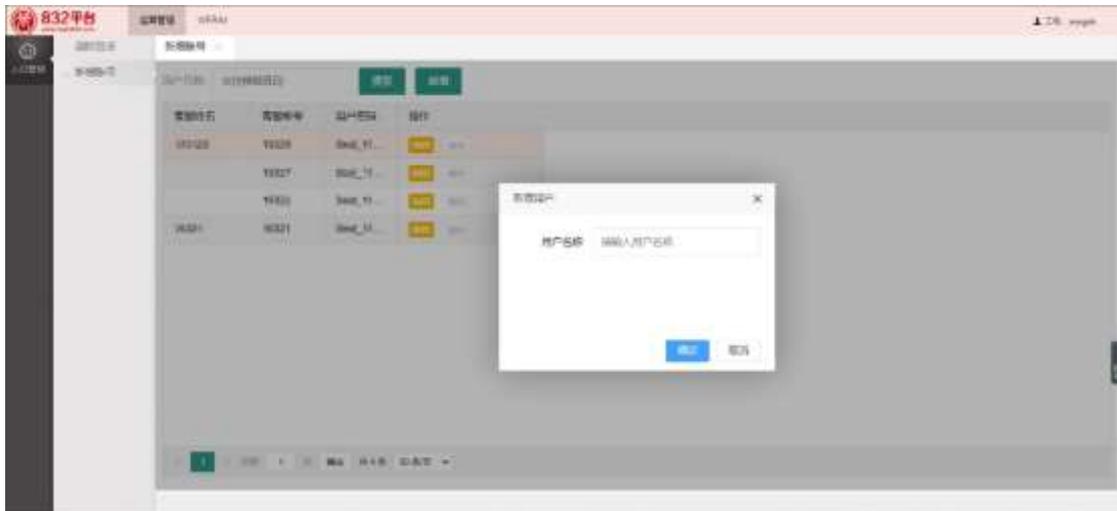
- 账号新增用于供应商增加在线客服账号，一个供应商最大可新增 2 个在线客服账号



图【832 平台在线客服系统账号新增界面图例】

新增客服账号

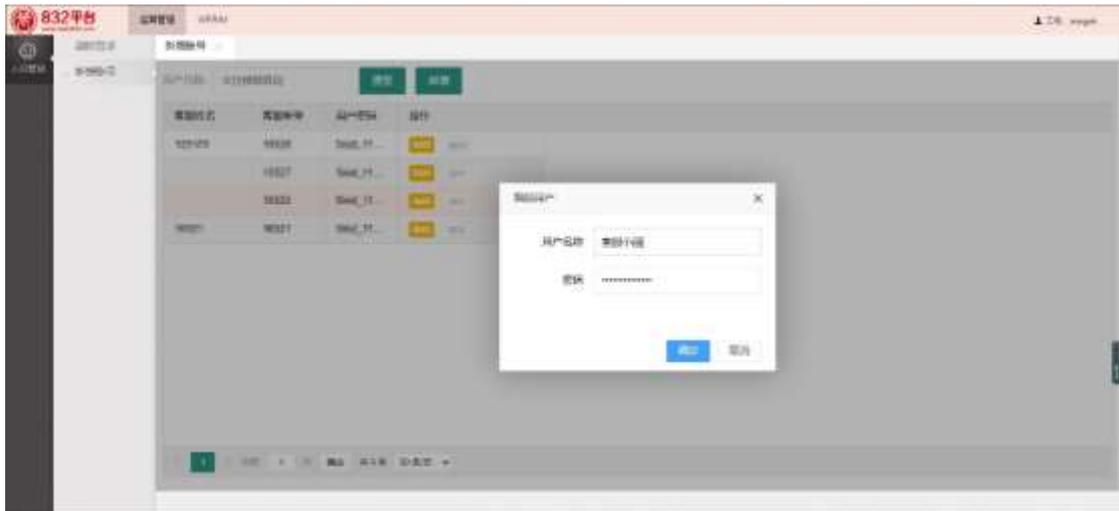
- 点击新增按钮 **新增**，系统弹出新增客服账号窗口
- 输入用户名称，点击确定，则系统自动分配一个在线客服账号



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

客户编号	客服姓名	客服工作	客户进入时间	客服进入时间	会话结束时间	客户等待时长	会话时长	处理时长	处理时长	人工介入数
Agent_11949	客服小童	1922	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:1...	88	261	0	10	10
Agent_11948	客服小童	1922	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:1...	64	18	0	0	0
Agent_11948	客服小童	1922	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:1...	4	21	0	5	5
Agent_11949	客服小童	1922	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:1...	12	30	0	0	0
Agent_11948	客服小童	1922	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:1...	2022-06-08 09:2...	3	32	0	18	18
Agent_11949	客服小童	1922	2022-06-08 11:2...	2022-06-08 11:2...	2022-06-08 11:4...	4	1175	0	8	8
Agent_11949	客服小童	1922	2022-06-08 11:4...	2022-06-08 11:4...	2022-06-08 12:4...	8	369	0	7	7
Agent_11949	客服小童	1922	2022-06-08 12:5...	2022-06-08 12:5...	2022-06-08 13:4...	8	2762	0	15	15
Agent_11949	客服小童	1922	2022-06-08 13:4...	2022-06-08 13:4...	2022-06-08 14:1...	8	1064	0	5	5
Agent_11949	客服小童	1922	2022-06-08 14:0...	2022-06-08 14:0...	2022-06-08 14:5...	19	42	0	0	0
Agent_11949	客服小童	1922	2022-06-08 14:9...	2022-06-08 14:9...	2022-06-08 14:9...	2	34	0	0	0

图【832 平台在线客服系统会话清单图例】