# 832 在线客服系统 (供应商版) <sub>操作手册</sub>



### 目录

—	系统登录	3
<u> </u>	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



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。

83246			1
1146			8199
ere en	Τ· @ Δ	0.100 ¥80 81%5 600 9990 60 00190 60	

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。

B32#H			A
•		eriski wita evis seris seris	Europe Eu
	7· 0 A		

#### 图【832平台在线客服系统退出修改密码图例1】

83244					Antonia
0 (0000)					
*** <b>*</b> **				4/100 A154	inii Ve
		82535 8755 8755 8755 8755 8755 8755 8755 8	*		
-	7. 0 2				

图【832平台在线客服系统修改密码图例 2】

83246						1
C.FE BREE						0=
0 102 - 202	1. 0 7	elivitoidat		AP118 803 5765 80 8008 90080	erana Inval Catholice (***	
SKIE			-	80,000 to. ] 38	with the Darcate	-4.1

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

832419		1.0000
D.4.4 Million		
0.94 9.95		o theirs artist mail
2	O Decompositore and	2 8705 based 8385
	C here all and their	mailwit and Die vinnetwarth and de er samen.
	7.9.4	P Degett +44
		12866 - attractionalPalaeocht - mar in at merson
		(9)
		000 mm
DERE DEAMES		manual de la manuel de manuel de la second

图【832 平台在线客服系统在线客服界面图例】

#### 状态切换

- ▶ 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

832客服系统			Lawren
D.231 DIGKS			0
1040 076		distanting mountain mana	1
1	Charles and Annual Annual Annual	and and Anal	_
		The shakes	and the of the second
	7- 9 4	· United and the second	
		200001 City 10	
DAME DESIGNATION		manager av lawser of the	and Add in the

图【在线客服状态切换图例】

822 925

#### 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	
2022-06-07 15:37:24	
T- © ±	
Ť	
2218(center)	

#### 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

4p1 10,00 12p1 14;0, 18;0	15 220
24pt	•
T- @ 4	s
Q	WEIGD 2000-00-07 13:10:31
	订单母: XD2022060730004352 2022-06-07 14:40:35 22提送券商品1
	(T南金额: ¥85
	2022-06-07 15:37:04 18 《 》
<b>T</b> - (	© 1
Ľ.	

#### 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】

83246				1.0000
O.g.m. HHMME				(IIII)
0.00 0.000		- Color	ante Mag	
Colores .	Te		6706 based	8480
		autorative a	**	tend .
		您的费已经发出去了	9.4/22	(2) www.
			44.04	
			claie: sciculawarawa	1110 (0.01) (0.01) (0.00)
	Contraction and Contraction			н
	Q F		2	
				C200311
	T. @ 4		104240-440	
			2849 x0.0011300/100	PERF INCOMENTATION .
			100.00	10022
			123	
		and second a	Ineast Ala	8.8
Contract Distance State		2.0	ANALAS IN ALLER OF	sol." metres of sector

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

12年8	1.0000
0.4:5 NIME	CII.
C 10. 0 8%	Anten Anten Real
a work in the second	* area land and
	100-med 112000 = 4 単称 1mm 100-h0がに見る文が14(大-7) - 4 単本語 2 日本
	Dime statuted and the statuted and the state of the state
Q A month based	itsent/
	* (Page 10
5- @ Z	UNIX SUDDAY OF A DOUBLE
	121 HE (0)
	Librard Librard and Ala

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

3246				1.0000
D.12 HARR				(11)
016 926			Others and and	
2	A		· 🙈	
		400 IN 19 19 19 19	1 1	
		您的错己经发出去	tinta tet	5.0
			Cos - III - IIII DOOGAS MOOTH	000146-00.010000
	O TRANSPORT		-	
			Deam +++	8.8
	7.94		Bart ministración de	100010-0010-0010-001
	4		A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	
			Ungen and	318



#### 图片详情

83246				1.0000
C D.K.R.   BIRRAR				(110)
Core and	1 <u>1 2</u>	- -	anternal	
		anarodat tanaki 🗷 💼	Cargon and	.8.4
		Chell Huttabalaneter and a set of the set	ine succession and	100 H W 11111
		1244B 115	CH428 000	
	T- @ L		UN-	
	*		A States	
			(Deg. # #1	
		BELIEVE .	CONTRACTOR	
S. + B.B.			1.08 (D)	NUMBER OF BRIDE

图【832平台在线客服系统订单发送图例】

#### 图片发送

 $\geq$ 

83246





图【832平台在线客服系统订单详情图例】

#### 结束对话

也 5 种 5 按钮, 弹出确认提示框, 点击确认, 则结束 当服务结束时,点击  $\triangleright$ 当前会话

8324	15				1
0	AND BRANK				CIED
		11221			1
				Dear are	
		T- ⊕ ∆		Them we stand	
	es 21814		-	Lingto and Annual Annual Annua	· ·

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。

10 8	32平台	-	and the second								418 mgs
Θ.											manata -
	1000	and i			4.0	-	-			0	8168
		*****	seet	-							
											-
	-										

图【832平台在线客服系统退出修改密码图例1】

83248	AND	A 18 maps
	Anna ann ann ann	

图【832 平台在线客服系统修改密码图例 2】

832 <b>7</b> 8		410 <del>-</del>

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

8) 83	2甲台	STREE OFAN				1.28 years
õ.	dentra.	5.894				
ingen .	149-1	A+08. 10	(044/61)	.95		
		\$1015	2544	12-159	1941s	
		109425	100	348.81		
			56527	lini, H		
			1010	1005,75-		
		16525	with:	line, rt	C	

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 . 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

(1) 832平台								170. rept
G arts	5.89-1							
1000 - 100-1	in-the st	(itility						£28. vyr
	#302E		-	-				
	10228	12220	Bell, Pl	-				
		11127	106.11		-			
		1000	Sec. 11	-		8.004	×	
		10321	Sec.U.	-		-	ot.	
							100 m	
		-	-	DAT	¥3			

#### 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 🚟 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 按钮, 完成 修改

1 83	248									128 mpt
ø.	aertse	51558-4								
1.029	1997	so-his at	entititity .		Т					
		-		-	1819					
		40.68	-	tere H_		-				
			10527	54C.H						
			MADE	Bell II	-		Store		<ul> <li>• •</li> </ul>	
		-	1021	366,H_	-		AP-SR	#Dirie		
							68			
								400 820		
			100) × (10)	80 151	DAT	+				
		1000			-					

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

<b>(1)</b> 833	2平台						178 years
đ.	Lange H	81223					
1000	you'd	10-110. we	e i	10112	1.11	 . 809 -	
		#1015	<b>X284</b>	16.000 m	-	awn	
			10122	821	135556	(market)	
			101.4	RD ATR	10.818. +		

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 <sup>剔除登录</sup>,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

<b>11</b> 83	2平台								178 yept
Ø.	AND F	0.022.0							
1000	1001	in-init we	12	Bible	1 . Set	+	100		
		32005	ABBR	#####	#810N		JAPT .		
			10122	-	120000		(1111)		
						ſ	NA NERVAL SAD	×	
							40	6.0	
									1
									8
		10	100) <b>-</b> 100	No NTR	082 +				
		_						_	 

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 按钮搜索出记录
- ▶ 点击导出按钮 जा将记录导出到 excel

83248	NET HEAR										A 28 mpm
Wincinster S	在活会读清单										
8*	12-1211 2/19MM	AD ILLOW	22	- 93	11.1.1. 133884033						
	(1.)	6-09 E 2	15-8-17	-							
	161-981	1000	88375	BORNE.	REATING	中国政策进行	RCTHREE.	=3/11	307011	1010005	ATROS
	farmed, 11946	8908	HILL	2022-00-001	3022-08-09-1	37372-08-08-09-1	-	201		-10	-10
	Among 11848	2011	1915	2022-06-38-09-1	2122-06-06 09-1	2022-09-09-08-1	. 64.	18	0	4	
	100003/1000	800146	10(12	2022-08-08 09 1	2122-06-08-08-1	2022-06-08-08.1		21			
	farming, refel	101-10	10(0)	202-66-01 01 1	3822-00-08-00-1	2022-00-01 03:5	u.		.0		
	hermol,71916	10010	10122	2022-08-09 09 1	2022-00-06-00-1	2022-08-01-09.2	s	32			18
	Access#_11546	3444	10002	2022-06-08 19.2	2122-06-08 11:2	202-06-06 11 A	8	1175	0	8	
	hemed_11944	34941 ···	10(27	2022-06-00 7116	3023-06-06 (11.4	2022-00-0112-4		2008	-	. 2	2.
	(amount_14000)	(Media)	10027	2023-08-00 12:5	3102-96-06 12-5	2022-06-01 10-4		3766	.00	.0	(10)
	Second, 1994	paged	1007	3022-00-00 12-4	302540-08-114	2023-08-04 14:1		1004	.0.	*	÷
	Territ, 11049	(dest	1007	2022-00-00 10.0	2023-08-08 14 h	2023-06-06 16:0	18	42	0	0	
	Removal Links	(address)	which .	31002-245-38 1415	2022-06-08 14-0	3022-06-39 1411		184			

图【832平台在线客服系统会话清单图例】