

2018新版 通宝体验指南

开拓



诚信

创新

合作



一、工作台布局

二、对话访客列表

三、对话工具栏说明

访客名片、历史记录、智能辅助...

五、访客轨迹、常用语、媒体库

常用语、媒体库，等新增和编辑...

六、机器人设置

机器人开启、知识库管理...

一、工作台布局

1.访客对话列表

2.当前对话窗口

3.工具栏

4.屏蔽/转接访客

5.客服状态

6.访客轨迹、常用语、媒体库

The screenshot shows the '通宝' customer service interface. The interface is divided into several sections:

- 1. 访客对话列表 (Visitor Chat List):** A list of active visitors on the left side of the chat window. Each entry includes a visitor ID, name, location, and time. For example, '访客54686' (Visitor 54686) from '山东省 东营市' (Shandong Province, Dongying City) is highlighted.
- 2. 当前对话窗口 (Current Chat Window):** The main chat area showing the conversation with '访客54686'. It includes a header with the visitor's name and location, a message history, and a status indicator '访客 54686 已离开' (Visitor 54686 has left).
- 3. 工具栏 (Toolbar):** A horizontal bar at the bottom of the chat window containing various icons for text, emojis, voice, video, and other communication tools.
- 4. 屏蔽/转接访客 (Mute/Transfer Visitor):** Two buttons at the bottom right of the chat window, labeled '屏蔽访客' (Mute Visitor) and '转接访客' (Transfer Visitor).
- 5. 客服状态 (Customer Service Status):** A small icon in the top right corner of the chat window, indicating the current status of the customer service agent.
- 6. 访客轨迹、常用语、媒体库 (Visitor History, Common Phrases, Media Library):** A sidebar on the right side of the chat window. It displays the visitor's history, including their source channel, consultation page, IP address, and source terminal. It also includes a section for '访客轨迹' (Visitor History) with a list of recent interactions.

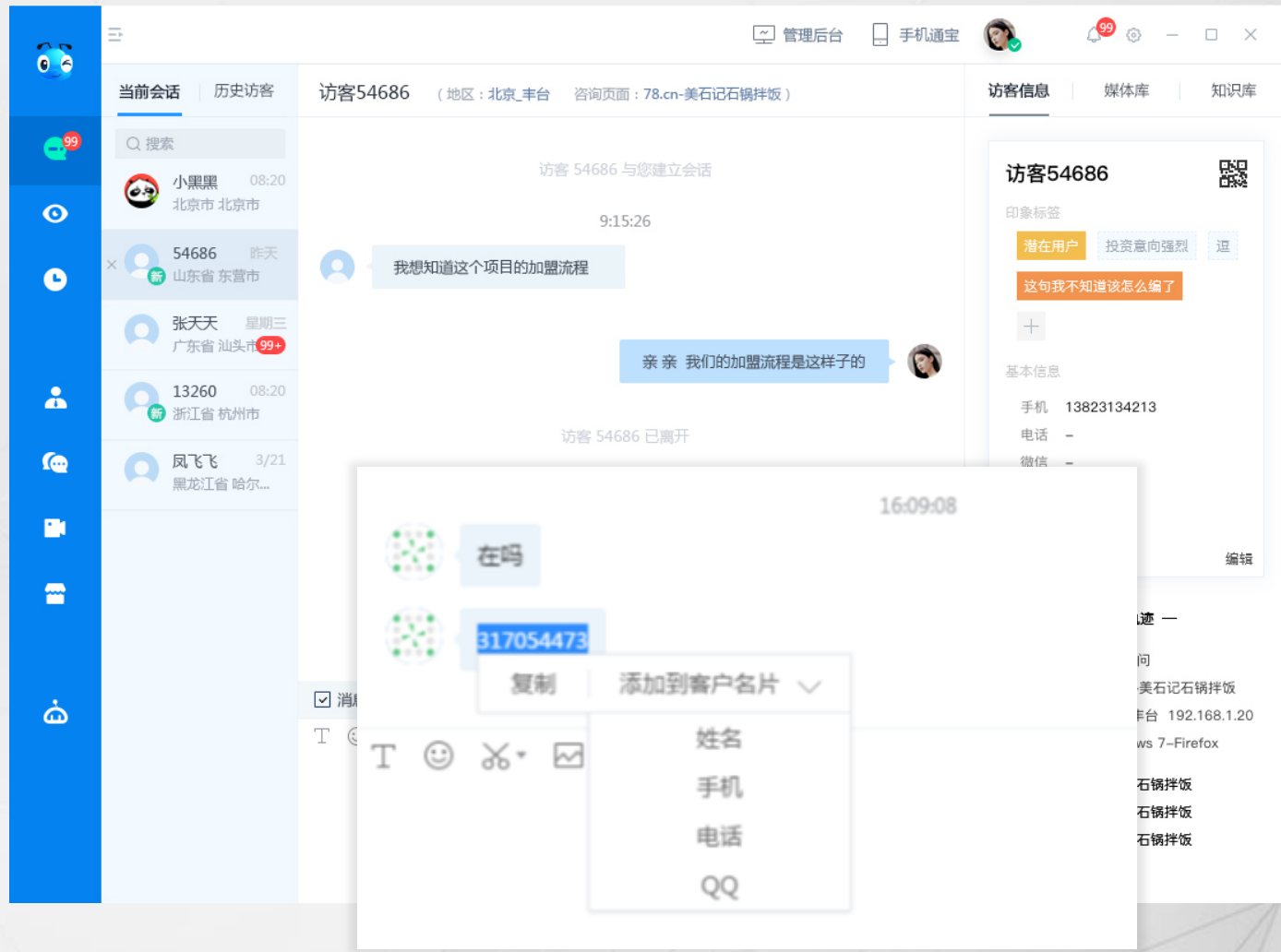
二、对话访客列表

1.对话列表

- ①与客服对话过的访客，会显示在该列表，关闭客户端后该列表会自动清空；
- ②如果当前访客为“新”访客（第一次来访的），则提示“新”标识；

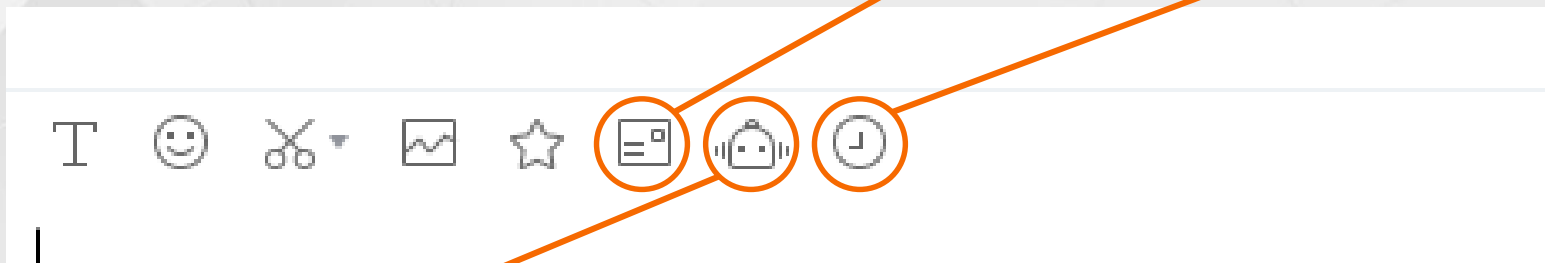
2.名片添加快捷方式

- ①访客对话中发来“手机、电话、微信”等联系信息，选中保存的信息，可通过快捷方式快速添加至名片



三、对话工具栏说明

1.依次为“字体设置、表情、截屏、发送图片、邀访客评分、索取名片、智能辅助、历史记录”



2.智能辅助

访客输入预知：访客输入消息中，同步显示输入内容，可提前知道访客发送内容

常用语引导：客服输入关键字，匹配显示完整常用语，方便客服快捷回复

知识库推荐：访客发来消息，系统自动推荐1条知识库中匹配度最高答案，给客服参考



3.屏蔽访客：对恶意访客可随时屏蔽，屏蔽时间段可选择

4转接访客：客服无法解决当前访客问题，可将该访客转接给其他客服
继续处理

李子 (地区:北京市 北京市 咨询页面: 78.CN创业商机网-通宝牛牦转通pc)

2018-06-15 18:35:02 访客李子开始与您对话

2018-06-15

凡者不凡 16:08:19 说:
你好
李子 16:09:08 说:
在吗
李子 16:09:15 说:
317054473
凡者不凡 16:09:38 说:
**11111
凡者不凡 16:59:51 说:
您好.123请问您需要什么帮助吗?

以上为历史消息

【系统提示】 18:35:13 对方已经接受聊天邀请

接通提示语
您好.123请问您需要什么帮助吗?

接通提示语
您好.123请问您需要什么帮助吗?

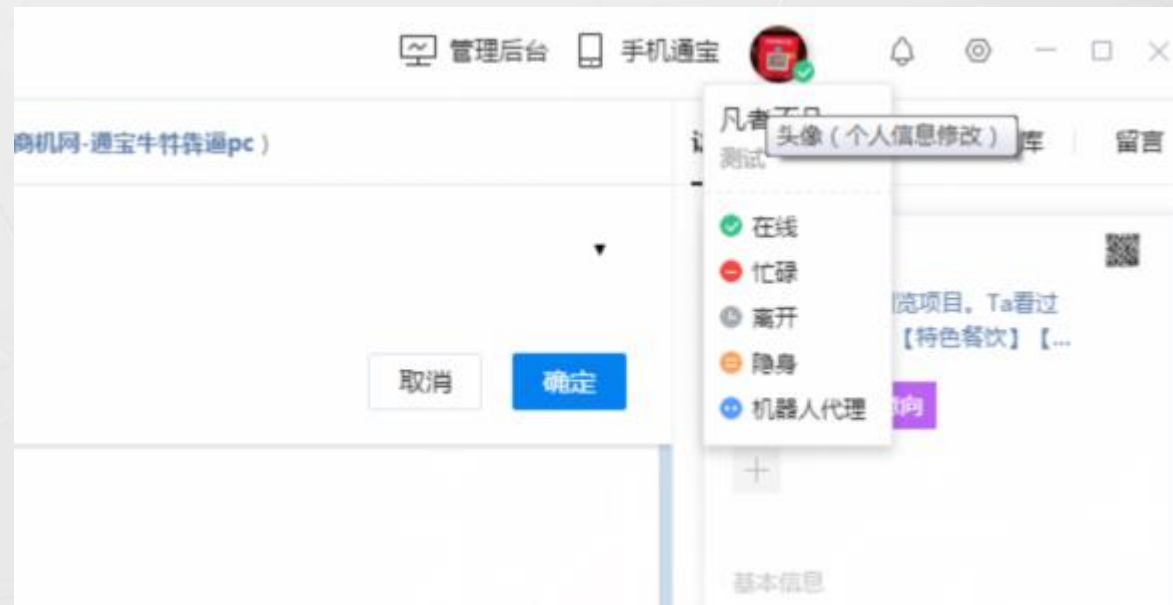
T ☺ ✂ ✉ ☆ 📄 🏠 🕒

屏蔽访客 转接访客

发送 ▾

四、客服状态设置

1. 客服忙碌或临时有其他事情，可切换其它状态，访客会优先分配给在线客服，
2. “机器人代理”（在线机器人）状态，选择后由机器人自动接待访客



五、访客轨迹、常用语、媒体库

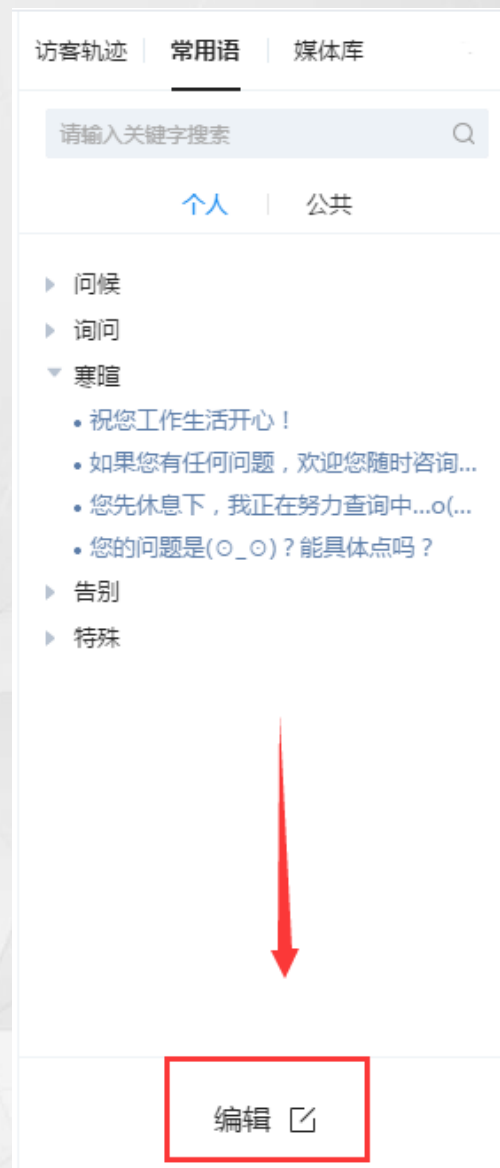
1.访客轨迹：可查看访客相关行为信息，如访客页面，来源终端等

2.常用语：客服可以把工作中，常用的话术整理添加至常用语，以后相同问题可快捷点击回复

①常用语分为“个人和公共”常用语，“个人”的仅当前账号用户可使用，“公共”的全部客服可使用

②添加常用语，“公共”常用语在通宝后台统一添加，“个人”常用语在客户端添加，（位置->客户端右侧->常用语->底部（编辑））

3.媒体库：图文沟通方式给访客真实体验效果，更直观，可将相关产品、店铺场景保存至媒体库，方便随时使用



六、“机器人”功能的开启/关闭

1.开启离线机器人[通宝PC客户端->机器人->离线机器人开启]

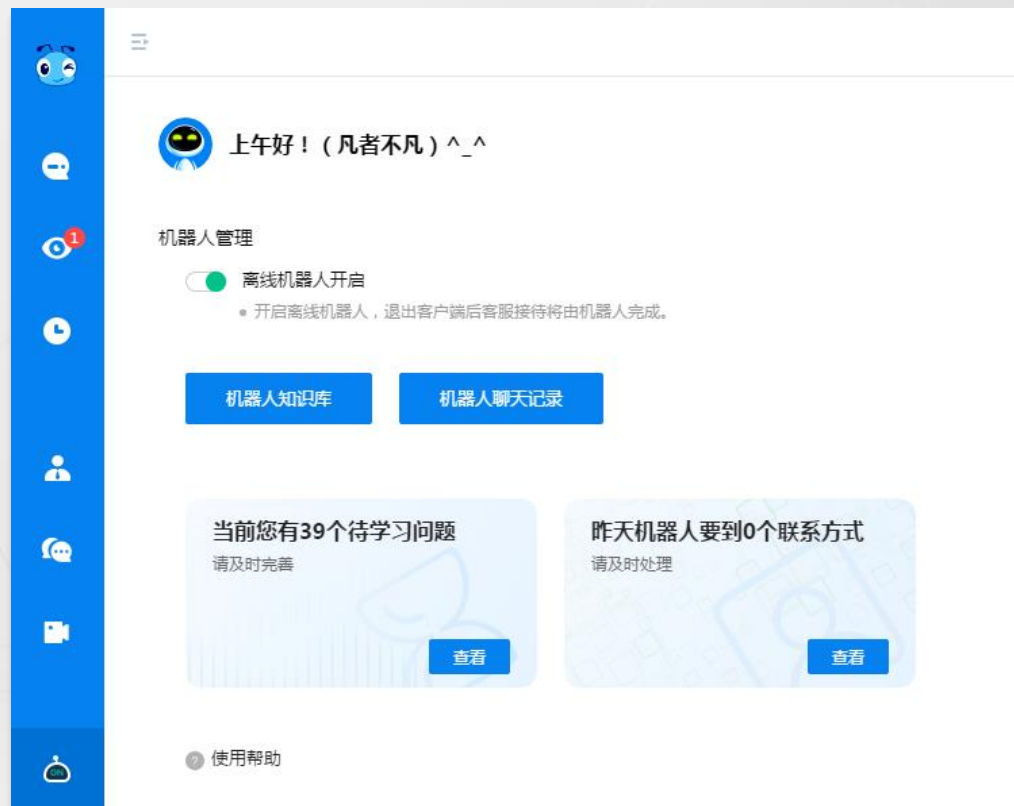
开启离线机器人后，当客服退出客户端后，由机器人自动接待访客

①待学习问题：访客咨询的问题，机器人知识库没有答案与之匹配，会提醒完善知识库；

②机器人索要联系方式：机器人接待的访客，如要到了联系方式，会及时提醒处理；

2.“机器人”知识库

机器人知识库内容，用于支持“机器人”回复访客问题，“机器人”采用自动分词计算方式，匹配重合度最高的答案提供访客，机器人知识库内容越丰富，“机器人”回复访客越人性化，转化效果越好。



谢谢体验