

## 目录

[登陆界面](#)

[客服后台](#)

1. [客服后台顶端状态栏](#)

2. [访客监控](#)

3. [菜单](#)

1) [我的同事](#)

2) [访客临时对话](#)

3) [我的会议](#)

4) [设置](#)

5) [操作](#)

6) [FAQ](#)

[客服系统使用常见问题解答](#)

## 登陆界面



登陆 <http://web.ewinke.com>

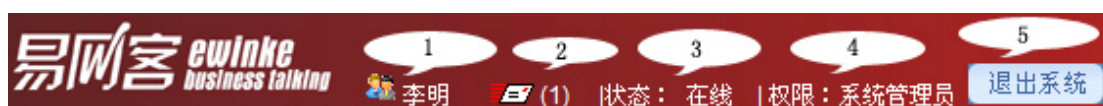
输入企业帐号，用户帐号，密码，然后点击登陆即可进入客服后台

状态：在线（默认设置，正常登陆状态）  
隐身（登陆之后仍然显示为离线状态）

记住密码：下次登陆的时候可以不必再输入密码

## 客服后台

### 1. 客服后台顶端状态栏



1. 客服名字（可在“设置-个人资料”的昵称项重新设置）

2. 未读信息（在客服不在线期间，访客将问题和联系方式以信息方式发送，客服在上线之后可以查阅，(1) 括号内数目表示未读短信数量）

3. 客服的在线状态（分为在线和隐身 2 种）

4. 系统权限：系统管理员和客服两种，只有系统管理员可以登陆企业管理后台

注：客服端系统管理员和客服的权限是完全一样的

5. 退出系统，正常退出客服系统

注：非正常退出客服系统，如关闭浏览器等，再次登陆客服后台可能出现该客服已在线的情况，这个时候需要等待 1 分钟，让系统检测客服已离线

## 2. 访客监控

访客信息		访客记录	
访客昵称:	广东省汕头市4336	访客姓名:	
线上状态:	在线	交谈状态:	空闲中
当前浏览网页:	在线客服系统-天盈易网客-专业的在线客服系	IP地址:	121.11.69.48
交谈次数:	74	搜索引擎:	
来自地区:	广东省汕头市	最后离线时间:	2009-02-07 10:13:21
访客自称:	fdf	最后交谈客服:	李明
		进入时间:	2009-02-07 11:55:49
		关键字:	
		当前URL地址:	http://www.ewinke.com/

主动出击		刷新记录					
访客昵称	线上状态	交谈状态	最后交谈客服	交谈次数	当前浏览网页	IP地址	进入时间
广东省汕头市0452	在线	空闲中	紫色海洋	37	特色功能-天盈易网客专业的在...	121.11.69.48	2009-02-07 11:19:56
广东省汕头市4336	在线	空闲中	李明	74	在线客服系统-天盈易网客-专业...	121.11.69.48	2009-02-07 11:55:49

(图 1)

访客监控，客服后台之后的主界面（见图 1）

下方显示的是访问网页的用户，点击右键选择某个用户，可以在上方查看其访客信息和访客记录

访客信息		访客记录	
访客昵称:	广东省汕头市4336	访客姓名:	
线上状态:	在线	交谈状态:	交谈中
当前浏览网页:	在线客服系统-天盈易网客-专业的在线客服系	IP地址:	121.11.69.48
交谈次数:	75	搜索引擎:	
来自地区:	广东省汕头市	最后离线时间:	2009-02-07 10:13:21
访客自称:	fdf	最后交谈客服:	李明
		进入时间:	2009-02-07 13:54:54
		关键字:	
		当前URL地址:	http://www.ewinke.com/

(图 2)

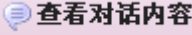
访客信息：访客的各项信息资料，包括所在地区，IP，当前访问页面等资料(见图 2)

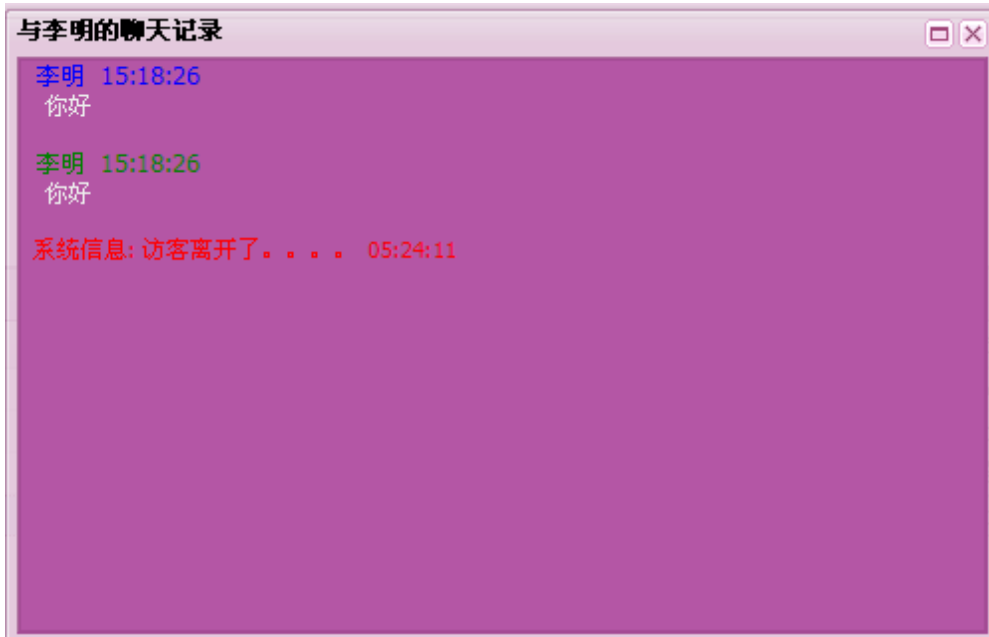
访客信息		访客记录		
查看对话内容				
	对话客服名称	对话日期	对话开始时间	对话结束时间
1	李明	2009-01-10	2009-01-10 11:45:05	2009-01-10 11:48:26
2	李明	2009-01-10	2009-01-10 11:51:58	2009-01-10 11:53:01
3	李明	2009-01-10	2009-01-10 11:53:29	2009-01-10 11:54:47
4	李明	2009-01-10	2009-01-10 11:56:36	2009-01-10 12:13:37
5	李明	2009-01-10	2009-01-10 12:13:53	2009-01-10 12:21:29

页 1 | 页共 16 页

(图 3)

访客记录：访客和所有客服之间全部的对话记录（见图 3）

选择其中一个对话之后，点击  或者在直接双击某个对话即可查看某个对话的具体内容(见图 4)

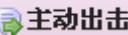


(图 4)

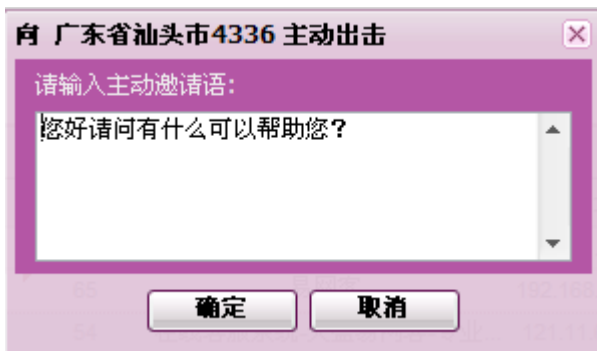
访客昵称	线上状态	交谈状态	最后交谈客服	交谈次数	当前浏览网页	IP地址	进入时间
局域网5411	在线	空闲中	李明	65	易网客	192.168.1.210	2009-01-20 10:30:38
广东省汕头市4336	在线	空闲中	李明	54	在线客服系统-天盈易网客-专业...	121.11.69.48	2009-01-20 10:18:09
广东省汕头市5627	在线	空闲中	孤独水手	3	软件介绍-天盈易网客专业的在...	121.11.69.48	2009-01-20 09:31:50

(图 5)

主动出击 (见图 5)

右击选择其中一个访客之后，点击  或者在直接双击某个客户弹出主动邀请语编辑框 (见图 6)

注：只有在“空闲中”状态的客户才能发起主动请求，“交谈中”表示正在和其他客服交谈



(图 6)

点击确定即可发起 (客户接受邀请之后就可以开始交谈)

默认主动邀请语的可在“设置-个人资料-邀请语”中设置，如果需要对某个邀请语进行修改可在主动邀请语编辑框进行编

辑

访客昵称，访客可以自行定义（没有修改则为系统选取的 ID）

交谈状态，只有在“空闲中”状态的客户没有和客服对话，“交谈中”表示正在和其他客服交谈

最后交谈客服，上一次与访客交流的客服

交谈次数，和所有客服交谈的次数

当前浏览网页，访客正在浏览的页面

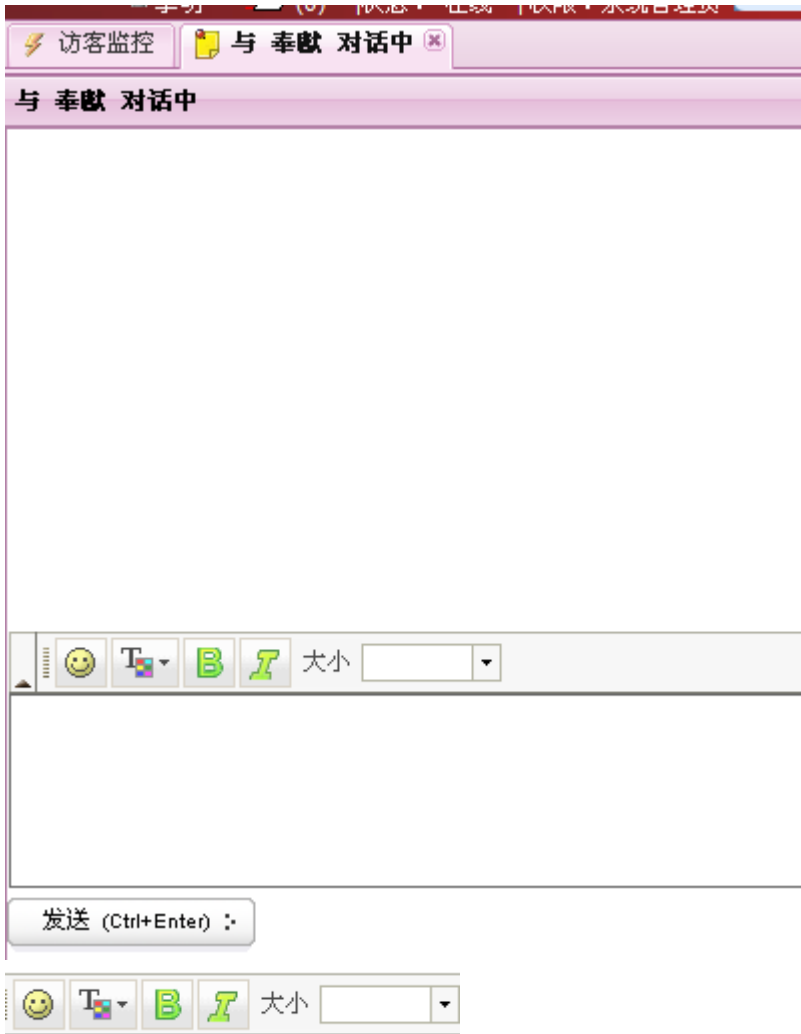
IP 地址，访客登陆的 IP 地址

进入时间，访客进入该页面浏览的时间



刷新记录，可以最及时更新访客的在线资讯

与访客的对话框



分别是表情，字体颜色，粗体，斜体和字体大小

输入文字之后可以按“ctrl+enter”快捷键发出，或者点击发送键发送在对话框右侧

**右侧栏** >>

**保存**

名称 ▲	值
Email	
MSN	12345678
QQ	飒飒
传真	富士山的撒
公司名称	速度速度sd
创建人	李明
创建时间	2009-01-10
国家	CN
地区	广东省汕头
地址	
城市	
备注	
客户类别	小型客户
性别	mam
手机	
最后修改人	紫色海洋
最后修改时间	2009-01-10
经营	五金灯饰门窗
网址	
联系人	23
联系电话	075482882877

客户信息 | 对话记录

**右侧栏** >>

**查看对话内容**

	客服名称	对话日期
1	李明	2009-01-10
2	李明	2009-01-10
3	李明	2009-01-10
4	李明	2009-01-10
5	李明	2009-01-10
6	李明	2009-01-10
7	李明	2009-01-10
8	李明	2009-01-10
9	李明	2009-01-10
10	李明	2009-01-10
11	test	2009-01-10
12	李明	2009-01-10
13	李明	2009-01-10
14	李明	2009-01-10

||< | 页 1 | 页共 5 页 | >||

< ||| >

客户信息 | 对话记录

(图 7)

右侧栏有客户信息和对话记录（见图 7）

客户信息：在这里输入客户的相关信息保存之后，以后可在“操作-客户查询”中查询

对话信息：可查询访客和所有客服之间全部的对话记录

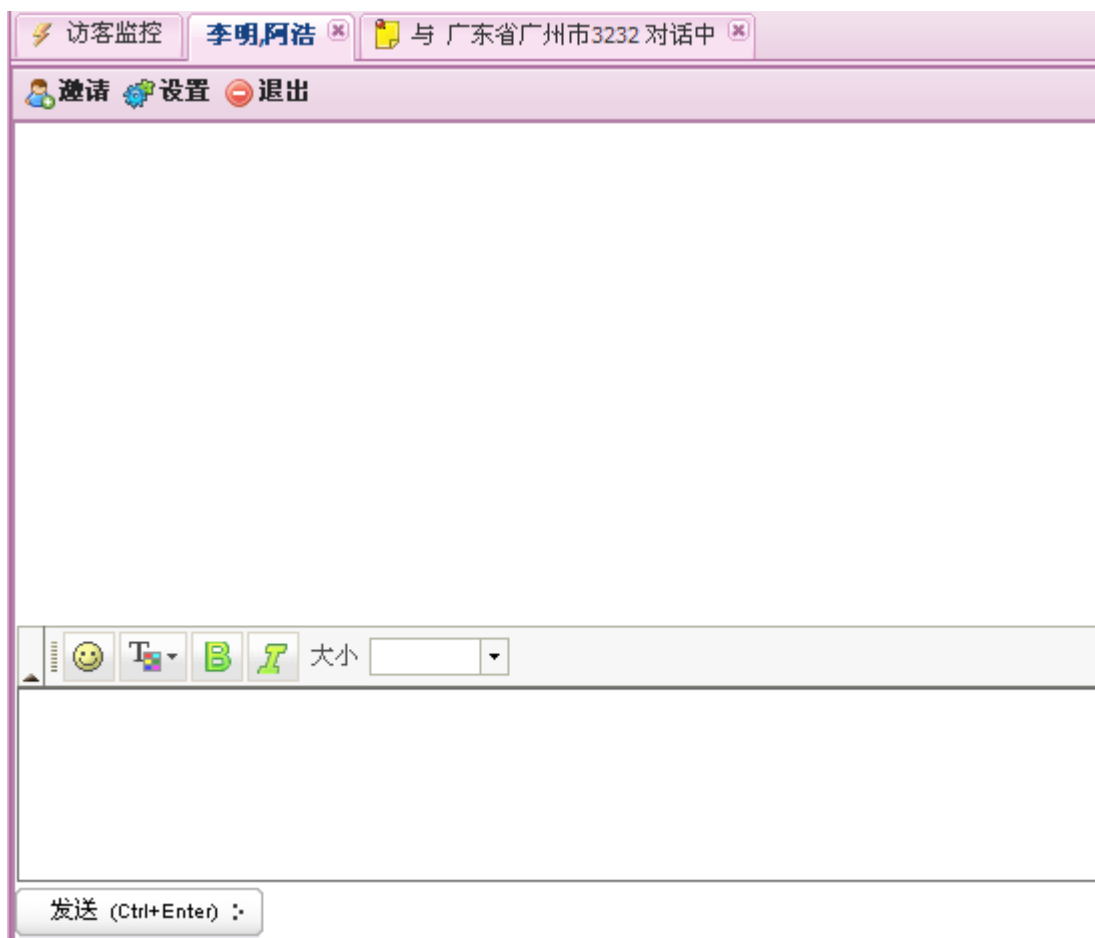
### 3. 菜单

包括我的同事，访客临时对话，我的会议，设置，操作，FAQ6个模块

#### 1) 我的同事



选择在线的同事然后双击展开对话，即可与你想进行交流的同事开始内部会议



文字输入界面和与访客对话框相似



邀请：选择要进行内部会议的同事点击“保存”，即可将该同事邀请进入，变成多人会议



设置：修改会议名称和公告内容的之后点击保存即可（公告在右侧栏可见）

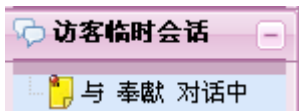


退出：退出本次会议

右侧栏：会议的参与者和会议公告

## 2) 访客临时对话

在线期间进行对话的客服的访客，双击可以再次打开对话窗口

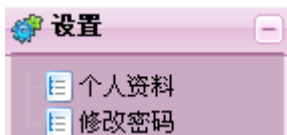


## 3) 我的会议

曾经加入过的会议，双击可以再次打开会议对话窗口



## 4) 设置



包括个人资料和修改密码

个人资料

公司ID: iloveyou0222

帐号: leo

昵称: \*

是否为管理员: 是

部门: 开发部

职称: \*

电子邮件: \*

手机号: \*

联系电话: \*

备注: \*

问候语: \*

邀请语: \*

是否监测所有页面: 是

监控页面列表: 网站首页,功能介绍,

昵称, 职称, 电子邮件, 手机号码, 联系电话显示在客服名片上的内容

问候语: 客户和访客进行对话之后的问候语

邀请语: 对访客发起主动邀请的默认邀请语

对个人资料修改完成之后点击“提交”即可更新个人资料

重置, 清空所有个人资料, 重新进行填写 (没有点击提交不会保存)

修改密码

原密码:

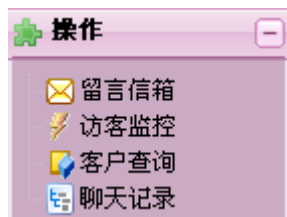
新密码:

确认新密码:

输入原密码和 2 次新密码之后点击“提交”即可更新密码

### 5) 操作

包括留言信息，访客监控，客户查询，聊天记录（双击打开）



#### 留言信箱

留言信箱：客服不在线期间，访客的留言信息管理

删除				
	访客名称	标题	是否新留言	留言时间
1	23	你好?我想?下那??西的?格是怎么?的	已读	09年01月05日16:06
2	23	11	已读	09年01月05日16:03
3	23	11	已读	09年01月04日17:20
4	23	11	已读	09年01月04日16:33
5	1	1	未读	09年01月20日17:34
6	1	1	未读	09年01月20日17:30

显示第1条到第6条数据 总记录数为6

已经查阅的信息会显示为“已读”

没有查阅的信息会显示为“未读”，点击一次之后就会变为“已读”

#### 数据编辑

可以在备注中对该留言就行记录，，点击“保存”之后即可记录对该信息的批注

数据编辑 高级查询

访客名称: 1 留言时间: 09年01月20日17:34 备注时间: 09年01月21日00:00

标题: 1

内容: 1

备注: 电话: 1 Email:freedom@126.com 已阅

保存

#### 高级查询

输入已读和未读，留言的时间段条件之后，点击“查询”进行组合查询

数据编辑 高级查询

是否新留言:  留言起始日期:

留言结束日期:

查询 清空表单 清除查询

清空表单指清空输入条件

清除查询指清空查询结果，回复到为进行查询的页面

**访客监控**

访客监控：切换到后台登陆的主页面

**客户查询**

客户查询：客户资料的查询（在和访客对话的右侧框将客户资料进行保存或者在“操作-聊天记录-客户资料”进行保存，输入资料）

**删除**

	类别	公司	联系人	手机号码	QQ
1	中型客户	11	11	13412345678	
2	大型客户		ewfewf		
3	小型客户		吴越		123456789
4	小型客户	速度速度sd	23		飒飒
5	中型客户		22		

页 1 页共 1 页

点选某个用户，之后可以在“数据编辑”对其数据进行整理

数据编辑 高级查询

所属类别: 小型客户 联系人: 23 性别: mam 手机:

电话: 075482882877 Email:  QQ: 飒飒 MSN: 12345678

公司: 速度速度sd 经营: 五金灯饰门窗 网址:  传真: 富士山的歌

国家: CN 地区: 广东省汕头 城市:  地址:

创建人: 4 创建时间: 2009-01-10 最后修改人: 2 最后修改时间: 2009-01-10

备注:

保存 清空

“高级查询”输入各种条件进行组合查询

清空表单指清空输入条件

清除查询指清空查询结果，回复到为进行查询的页面

数据编辑 高级查询

所属类别: <input type="text" value="请选择所属类别"/>	联系人: <input type="text"/>	性别: <input type="text"/>	手机: <input type="text"/>
电话: <input type="text"/>	Email: <input type="text"/>	QQ: <input type="text"/>	MSN: <input type="text"/>
公司: <input type="text"/>	经营: <input type="text"/>	网址: <input type="text"/>	传真: <input type="text"/>
国家: <input type="text"/>	地区: <input type="text"/>	城市: <input type="text"/>	地址: <input type="text"/>
创建人: <input type="text" value="请选择类别"/>	创建时间: <input type="text"/>	最后修改人: <input type="text" value="请选择"/>	最后修改时间: <input type="text"/>

## 聊天记录

聊天记录：客服和访客间的全部对话记录及编辑

點選某个对话

“数据编辑”，对话的时间等信息，可在备注对该对话补充注释

数据编辑 对话内容 高级查询 访客信息 客户信息

访客名称: <input type="text"/>	客服: <input type="text" value="李明"/>	日期: <input type="text" value="2008-11-27"/>
对话开始时间: <input type="text" value="2008-11-27 03:14:50"/>		
对话结束时间: <input type="text" value="2009-01-20 05:23:50"/>		
对话时间: <input type="text" value="1969-11-08 05:50:59"/>		
备注: <input type="text"/>		

“对话记录”该对话的记录

数据编辑 对话内容 高级查询 访客信息 客户信息

对话内容:

```
李明 11:47:31
你好
李明 11:47:31
你好
123' 11:47:35
wefwjefl
```

“高级查询”输入时间条件进行查询

清空表单指清空输入条件

清除查询指清空查询结果，回复到为进行查询的页面

数据编辑	对话内容	<b>高级查询</b>	访客信息	客户信息
------	------	-------------	------	------

起始日期:  IP 结束日期:  IP

“访客信息”记录访客当时的访问信息编辑

数据编辑	对话内容	高级查询	<b>访客信息</b>	客户信息
------	------	------	-------------	------

访客昵称: <input type="text" value="局域网5411"/>	访客姓名: <input type="text"/>	访客自称: <input type="text" value="121212"/>
线上状态: <input type="text" value="离线"/>	交谈状态: <input type="text" value="空闲中"/>	最后交谈客服: <input type="text" value="test"/>
当前浏览网页: <input type="text" value="易网客"/>	IP地址: <input type="text" value="192.168.1.210"/>	进入时间: <input type="text" value="2009-01-20 04:11:15"/>
交谈次数: <input type="text" value="76"/>	搜索引擎: <input type="text"/>	关键字: <input type="text"/>
来自地区: <input type="text" value="局域网"/>	最后离线时间: <input type="text" value="2009-01-21 09:01:21"/>	当前URL地址: <input type="text" value="http://localhost:8080/EwkeWeb/"/>

“客户信息”输入客户的相关信息保存之后，以后可在“操作-客户查询”中查询

所属类别: <input type="text" value="小型客户"/>	联系人: <input type="text" value="23"/>	性别: <input type="text" value="mam"/>	手机: <input type="text" value="13530271006"/>
电话: <input type="text" value="075482882877"/>	Email: <input type="text" value="free@126.com"/>	QQ: <input type="text" value="235456456"/>	MSN: <input type="text" value="free@126.com"/>
公司: <input type="text"/>	经营: <input type="text" value="五金灯饰门窗"/>	网址: <input type="text"/>	传真: <input type="text"/>
国家: <input type="text" value="CN"/>	地区: <input type="text" value="金平区"/>	城市: <input type="text" value="广东省汕头"/>	地址: <input type="text"/>
创建人: <input type="text" value="李明"/>	创建时间: <input type="text" value="2009-01-10"/>	最后修改人: <input type="text" value="李明"/>	最后修改时间: <input type="text" value="2009-02-05"/>
备注: <input type="text"/>			

## 6) FAQ

常见问题解答，由管理员在企业管理后台编辑，用于指导客服应对一些常见的问题

## 客服系统使用常见问题解答

问：在聊天记录等处访客名称为什么会突然改变？

答：因为访客修改其自身的昵称，前面与其交谈的访客名称也会相应的改成现在访客使用的昵称

问：问什么有时候会登陆不上客户管理后台

答：你的帐号正在其他人使用或者你非正常退出客服系统，如关闭浏览器等，再次登陆客服后台可能出现该客服已在线的情况，这个时候需要等待 1 分钟，让系统检测客服已离线

浏览器推荐使用 IE 浏览器（IE7 最佳）