

# 目录

[登陆界面](#)

[企业管理后台](#)

1. [企业公告](#)

2. [菜单](#)

1) [企业管理](#)

[部门管理](#)

[客服管理](#)

[客户类别](#)

[客户管理](#)

2) [企业操作](#)

[企业公告](#)

3) [企业设置](#)

[企业信息](#)

[样式风格设置](#)

4) [系统管理](#)

[注册页面设置](#)

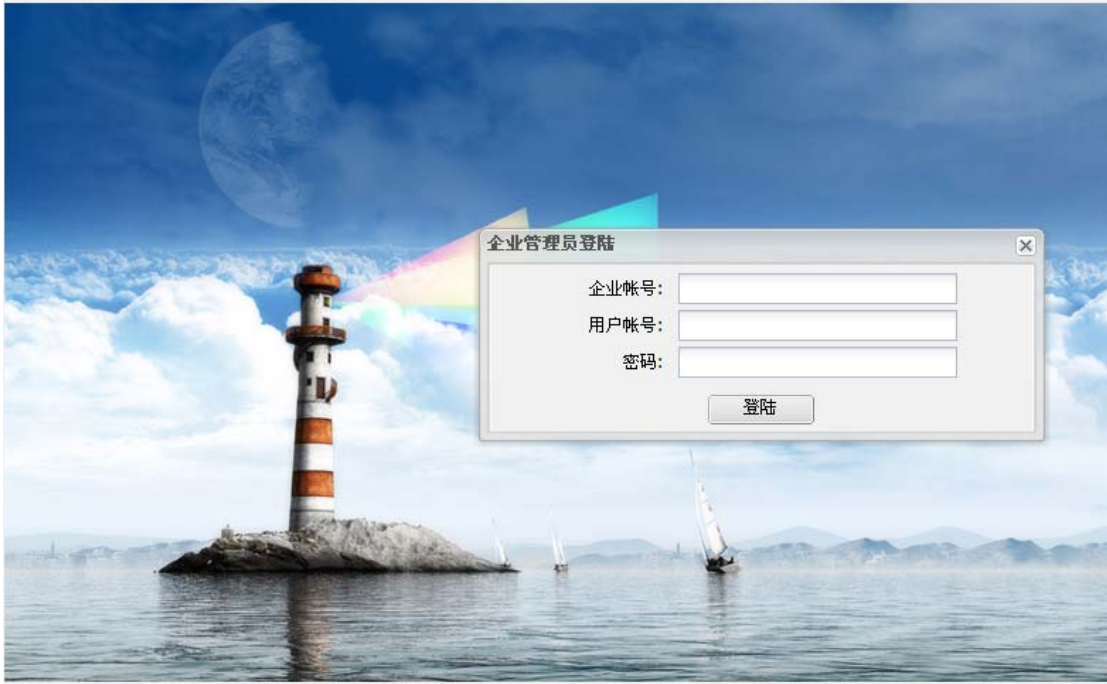
[FAQ类别](#)

[FAQ条目管理](#)

## 登陆界面

登陆<http://admin.ewinke.com>

输入企业帐号，用户帐号，密码，然后点击登陆即可进入企业管理后台



## 企业管理后台

### 1. 企业公告

登陆企业管理后台之后的主界面

数据编辑 高级查询

标题:

内容:  企业公告备注:

是否已经发送:  创建人:  创建时间:

是否定时发送:  定时发送时间:

保存 清空

新增 删除

	创建人	公告标题	创建时间	备注
1	紫色海洋	dfg	2009-02-07 17:36:09....	dfgdfg
2	李明	111	2009-01-21 00:00:00.0	
3	紫色海洋	11	2009-02-07 00:00:00.0	
4	李明	11	2009-02-05 00:00:00.0	
5	李明	111	2009-01-21 00:00:00.0	
6	李明	111	2009-01-21 00:00:00.0	
7	紫色海洋	11111111	2008-12-29 00:00:00.0	
8	紫色海洋	1212111	2008-12-18 00:00:00.0	21212

页 1 页共 3 页 显示第1条到第3条数据 总记录数为24

用于对下属的所有在线的客服发送公告（客服端会在右下角弹出公告）

数据编辑 高级查询

标题:

内容:  企业公告备注:

是否已经发送:  创建人:  创建时间:

是否定时发送:  定时发送时间:

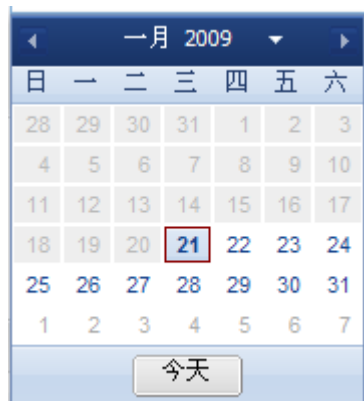
保存 清空

(图 1)

公告标题和公告内容：公告的题目和具体内容

是否及时发送：不勾选为及时发送，勾选为在指定时间发送（见图 1）

定时发送时间：点击  弹出日期选择框



然后，自定义要发送的日期

设置完成，点击“保存”按钮即可使公告设置生效

清空按钮，重置所有内容

	新增	删除			
	创建人	公告标题	创建时间	备注	
1	李明	2233	2009-01-21		
2	李明	111	2009-01-21		
3	李明	111	2009-01-21		
4	李明	111	2009-01-21		
5	紫色海洋	11111111	2008-12-29		
6	紫色海洋	1212111	2008-12-18	21212	
7	紫色海洋	sdf	2008-12-18	sdfsdf	
8	紫色海洋	sdfsdf	2008-12-19	sdfsdf	

页 1 页共 3 页

公告标题显示红色为未发送公告，黑色为已发送公告  
点选某个公告可以在上端看见该公告的具体内容和发送情况

 刷新按钮，及时更新公告的情况

  增加或者删除公告

## 2. 菜单

包括企业管理，企业操作，企业设置，系统管理 4 个

### 1) 企业管理

分为部门管理，客服管理，客户类别，客户管理



## 部门管理

企业公告 部门管理

数据编辑 高级查询

部门名称:

备注:


保存 清空

新增 删除 部门人员分配

部门名称	备注
开发部	3333
人事部	555fff
财务部	122
行政部	555
组织部	sdfsfdsd
运营部	77
市场调查部	899
策略研究部	sdfsf

页 1 页共 2 页

(图 2)

点击  按钮，然后在上方的数据编辑，输入相关信息点击“保存”，即可完成

點選某个部门，点击  按钮，即可将该部门删除

點選某个部门，点击  按钮，可对部门人员进行调整（见图 2）



可以把未分配人员加到部门里，也可以把部门人员移出部门里（“全部清空”按钮，把部门人员全部移除）设置完成点击保存才会使设置生效

数据编辑 | 高级查询

部门名称:

查询 清空表单 清除查询

### 高级查询

查询指输入部门全称进行查询


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

## 客服管理

<b>数据编辑</b> <b>高级查询</b>			
所属部门: <input type="text" value="请选择所属部门"/>	客服帐号: <input type="text"/>	登陆密码: <input type="text"/>	确认密码: <input type="text"/>
客服昵称: <input type="text"/>	联系电话: <input type="text"/>	电子邮件: <input type="text"/>	手机号: <input type="text"/>
帐号状态: <input type="text"/>	线上状态: <input type="text"/>	邀请语: <input type="text"/>	问候语: <input type="text"/>
职称: <input type="text"/>	是否管理员: <input type="checkbox"/>	是否监控整站: <input type="checkbox"/>	最后登录日期: <input type="text"/>
备注: <input type="text"/>			
<input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="清空"/>			


  <b>监控页面分配</b>								
	客服帐号	客服名称	部门名称	是否管理员	是否监控整站	帐号状态	最后登录时间	
1	sea	紫色海洋	开发部	是	是	正常	09-01-22 00:00	
2	gyz	孤独水手	开发部	是	是	正常	09-01-19 00:00	
3	leo	李明	开发部	是	是	正常	09-01-22 00:00	
4	test	test	人事部	否	是	正常	09-01-22 00:00	
5	hao	阿浩	开发部	否	是	正常	09-01-22 00:00	
6	test1	监控主页	营销部	否	是	正常	08-01-20 00:00	
7	test3	功能介绍	人事部	否	否	正常	08-01-20 00:00	
8	test13	主页功能	开发部	否	否	正常	08-01-20 00:00	
<   页 1   页共 1 页   >   								显示第1条到第8条数据 总记录数为8条

点击  按钮之后，然后在上方的数据编辑，给客服设置帐号，密码，和设置其是否管理员（其余设置可不填，由客服在客服后台自行填写）

帐号状态：正常（可使用帐号），冻结（不能使用帐号）

线上状态：添加客服的时候设置离线（客服登陆之后会自动变成在线）

点选某个客服之后，点击  按钮，即删除该客服

点选某个客服之后，点击  按钮，可对该客服要监控的页面就行设置，即设置客服监控某个页面，客服只能看见访问正在访问该页面的访客，而无法看见访问网站其他网页的访客（注册页面设置在“系统管理-注册页面设置”）



可以这里增减客服需要监控的页面  
设置完成点击保存即可使设置生效

### 高级查询

查询指输入客服的各个属性进行组合查询

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


## 客户类别

客户类别名称	备注
大型客户	
小型客户	
中型客户	

图 3

定义客户区分的级别/类型

点击  按钮之后，然后在上方的数据编辑，可以对客户类别进行设置

點選某个客户类别之后，点击  按钮即可删除该类别（**注意，删除每个类别之后，该类别的所有客户资料均会消失**）  
（见图 3）

高级查询

客户类别名称:

查询指输入客服类别全称进行查询

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

## 客户管理

数据编辑 高级查询

所属类别:	中型客户	联系人:	11	性别:	男	手机:	13412345678
电话:		Email:		QQ:		MSN:	
公司:	11	经营:		网址:		传真:	
国家:		地区:	广东省汕头市	城市:	111	地址:	111
创建人:	4	创建时间:	2009-01-07	最后修改人:	2	最后修改时间:	2009-01-10
备注:	<input type="text"/>						


保存 清空

删除

	类别	公司	联系人	手机号码	QQ
1	大型客户		王晓峰		
2	中型客户		23		
3	中型客户	11	11	13412345678	
4	大型客户		ewfewf		
5	小型客户		吴越		123456789
6	小型客户	速度速度sd	23		飒飒
7	小型客户		ewinke测试		
8	小型客户		333		

显示第1条到第8条数据 总记录数为93

点击某个客户，就可以上方其相关的信息资料

点击  按钮，可以直接删除该客户

## 高级查询

数据编辑 高级查询

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

查询 清空表单 清除查询

查询指输入客户的属性进行组合查询

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

## 2) 企业操作

### 企业公告

切换到或打开企业公告首页

## 3) 企业设置

### 企业信息

企业公告 企业信息

企业帐号： iloveyou0222

企业名称：  \*

网站域名：  \*

所属行业：

国家：

地区：

城市：

企业地址：  \*

邮编：

备注：

联系人：  \*

联系电话：  \*

手机：

电子邮件：  \*

QQ：

MSN：

传真：

企业资料的填写

其中企业名称将显示网站在客服框上



## 样式风格设置



根据网站的编码选择 GB2312, UTF-8, BIG5

点击预览效果可以查看相关设置的预览效果

点击确定保存之后，第一次设置的会生成代码（见图 4），已嵌入代码的样式风格效果会在网站上直接改变

### 基本的网页代码（必须）

- 1.点击"复制代码",将代码粘帖到网页代码中<body></body>之间.
- 2.一个网页中只能嵌入一段代码,如果嵌入新代码,请将以前的代码删除.

```
<script type="text/javascript" src="http://admin.ewinke.com/code/ep5.js"></script>  
<script type="text/javascript" src="http://ewinke.ewinke.com/js/ewk.js"></script>
```

复制代码到剪切板

返回

### 固定客服图标（可选）

- 1.点击"复制代码",将代码粘帖到网页代码任意位置之间.
- 2.一个网页中可以嵌入多段代码.注意调整好位置.

```
<a onClick='ewke.showDialogBox(5,0,1,1,2);'><img src='http://admin.ewinke.com/images/style/fixe  
d/fixe  
d1_red.gif'></a>
```

复制代码到剪切板

返回

图 4

恢复设置则恢复默认设置

客服列表, 主动邀请框, 固定客服图标, 聊天对话框的样式设置

客服列表, 风格上有三种 (见图 5)



图 5

风格一：多部门模式，适用架构复杂的在线咨询服务的网站

风格二：均衡负载模式，访客点击时系统会自动选择一个处于空闲状态的客服，使客服间访客点击率均衡，不会出现客服工作量的差异过大

风格三：单一模式，适用于架构较为简单的在线咨询服务的网站

是否显示：显示则为客服列表显示于网站上，隐藏则是不显示客服列表于网站上（但客服仍然可以通过访客监控，主动出击正在浏览网页的访客）

浮动位置：设置客服列表在网站显示的位置（可用预览查看大致位置）

### 固定客服图标

客服列表设置  主动邀请框设置  固定客服图标设置  聊天对话框设置

固定客服图标

固定客服图标颜色：

风格1  风格2

预览效果 确定保存 恢复设置

在网站设置一个固定客服图标(有 2 种风格可以选择), 访客点击之后可以与客户进行对话, 采用均衡负载模式, 访客点击时系统会自动选择一个处于空闲状态的客服, 使客服间访客点击率均衡, 不会出现客服工作量的差异过大

## 4)系统管理

### 注册页面设置

数据编辑 高级查询

网址:

页面名称:

备注:


保存 清空

	网址	页面名称	备注
1	http://www.10000ke.net/index.asp	网站首页	dsfsdf
2	http://www.10000ke.net/gn.asp	功能介绍	null
3	http://www.10000ke.net/newslist.asp	新闻	se...十狮道市...十狮道市...十狮道市...十狮道市...是2222

显示第1条到第3条数据 总记录数为3条

网站每个网页的页面监控设置

输入网址和页面名称（备注根据实际需要选择是否填写），然后点击保存即可，然后设置的页面就会出现在客服管理的

 选项中，再根据实际需要可以让客服监管一个或多个页面（见企业管理-客服管理）

高级查询



高级查询界面包含两个输入框：'网址' 和 '页面名称'。下方有三个按钮：'查询'、'清空表单' 和 '清除查询'。

输入网址或网页名称进行查询

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

（FAQ，Frequently Asked Questions 的缩写，中文意思就是“经常问到的问题”，或者更通俗地叫做“常见问题解答”。）在企业  
管理后台存入 FAQ 条目，以便于指导客服处理一些访客常见的疑问

先设置 FAQ 类别，然后在 FAQ 条目管理添加 FAQ 条目

## FAQ 类别




FAQ 类别设置界面包含两个输入框：'类别名称' 和 '备注'。下方有两个按钮：'保存' 和 '清空'。

	类别名称	备注
1	新手常见问题	
2	产品安装问题	

显示第1条到第2条数据 总记录数为2条

设置 FAQ 的类别

点击  按钮之后在上方进行编辑，完成之后点击“保存”按钮即可完成设置

输入类别名称（备注根据实际需要选择是否填写），然后点击保存即可

## 高级查询

数据编辑 高级查询

类别名称:

输入类别名称进行查询

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

## FAQ 条目管理

FAQ类别:

标题:

内容:

创建人:  创建日期:  最后修改人:  最后修改日期:

	类别名称	标题	创建人	创建日期
1	新手常见问题	1、什么是5107网站伴侣？	紫色海洋	2009-01-14
2	新手常见问题	2、谁需要“5107网站伴侣”？	紫色海洋	2009-01-14
3	产品安装问题	1、初次使用5107网站伴侣，该如何操作？	紫色海洋	2009-01-14
4	产品安装问题	2、为什么我不能安装“5107网站伴侣客户端”？	紫色海洋	2009-01-14

显示第1条到第4条数据 总记录数为4条

点击下拉按钮选择 FAQ 对应的 FAQ 类别，输入标题和内容，然后点击保存即可增加 FAQ 条目

FAQ类别:

标题:

最后修改人:  最后修改日期:

创建人:  创建日期:

输入 FAQ 类别，标题，选择最后修改人，创建人，最后修改日期，创建日期等进行组合查询  
 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

### 常见问题解答

问：怎么样嵌入把客服列表显示放到自己的网站上

答：在样式风格设置选择好你要的风格设置完毕之后点击保存，弹出代码页面（见图 6）

#### 基本的网页代码（必须）

- 1.点击"复制代码",将代码粘帖到网页代码中<body></body>之间.
- 2.一个网页中只能嵌入一段代码，如果嵌入新代码，请将以前的代码删除.

```
<script type="text/javascript" src="http://admin.ewinke.com/code/ep5.js"></script>
<script type="text/javascript" src="http://ewinke.ewinke.com/js/ewk.js"></script>
```

#### 固定客服图标（可选）

- 1.点击"复制代码",将代码粘帖到网页代码任意位置之间.
- 2.一个网页中可以嵌入多段代码.注意调整好位置.

```
<a onClick='ewke.showDialogBox(5,0,1,1,2);'><img src='http://admin.ewinke.com/images/style/fixd/fixd1_red.gif'></a>
```

图 6

根据里面的提示把代码嵌入到网页代码中，即可显示使客服列表等显示在网站的页面上

问：为什么添加不了客服人员

答：添加客服人员，首先要在“部门管理”新增部门，然后在客服管理选择部门再填写添加客服

问：为什么客服后台添加不了客户

答：添加客户首先在管理后台必须定义客户类别，客服才可以选择相应的客服类别进而保持客户资料，见客户类别设置（客户类别是必填项）

浏览器推荐使用 IE 浏览器（IE7 最佳）