

腾讯云安灯 操作指南



腾讯云

【 版权声明 】

©2013–2024 腾讯云版权所有

本文档（含所有文字、数据、图片等内容）完整的著作权归腾讯云计算（北京）有限责任公司单独所有，未经腾讯云事先明确书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、使用、抄袭、传播本文档全部或部分内容。前述行为构成对腾讯云著作权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 商标声明 】



及其它腾讯云服务相关的商标均为腾讯云计算（北京）有限责任公司及其关联公司所有。本文档涉及的第三方主体的商标，依法由权利人所有。未经腾讯云及有关权利人书面许可，任何主体不得以任何方式对前述商标进行使用、复制、修改、传播、抄录等行为，否则将构成对腾讯云及有关权利人商标权的侵犯，腾讯云将依法采取措施追究法律责任。

【 服务声明 】

本文档意在向您介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的相关概况，部分产品、服务的内容可能不时有所调整。您所购买的腾讯云产品、服务的种类、服务标准等应由您与腾讯云之间的商业合同约定，除非双方另有约定，否则，腾讯云对本文档内容不做任何明示或默示的承诺或保证。

【 联系我们 】

我们致力于为您提供个性化的售前购买咨询服务，及相应的技术售后服务，任何问题请联系 4009100100或 95716。

文档目录

操作指南

我是管理员

我是一线客服

我是处理人

操作指南

我是管理员

最近更新时间：2024-10-28 15:55:31

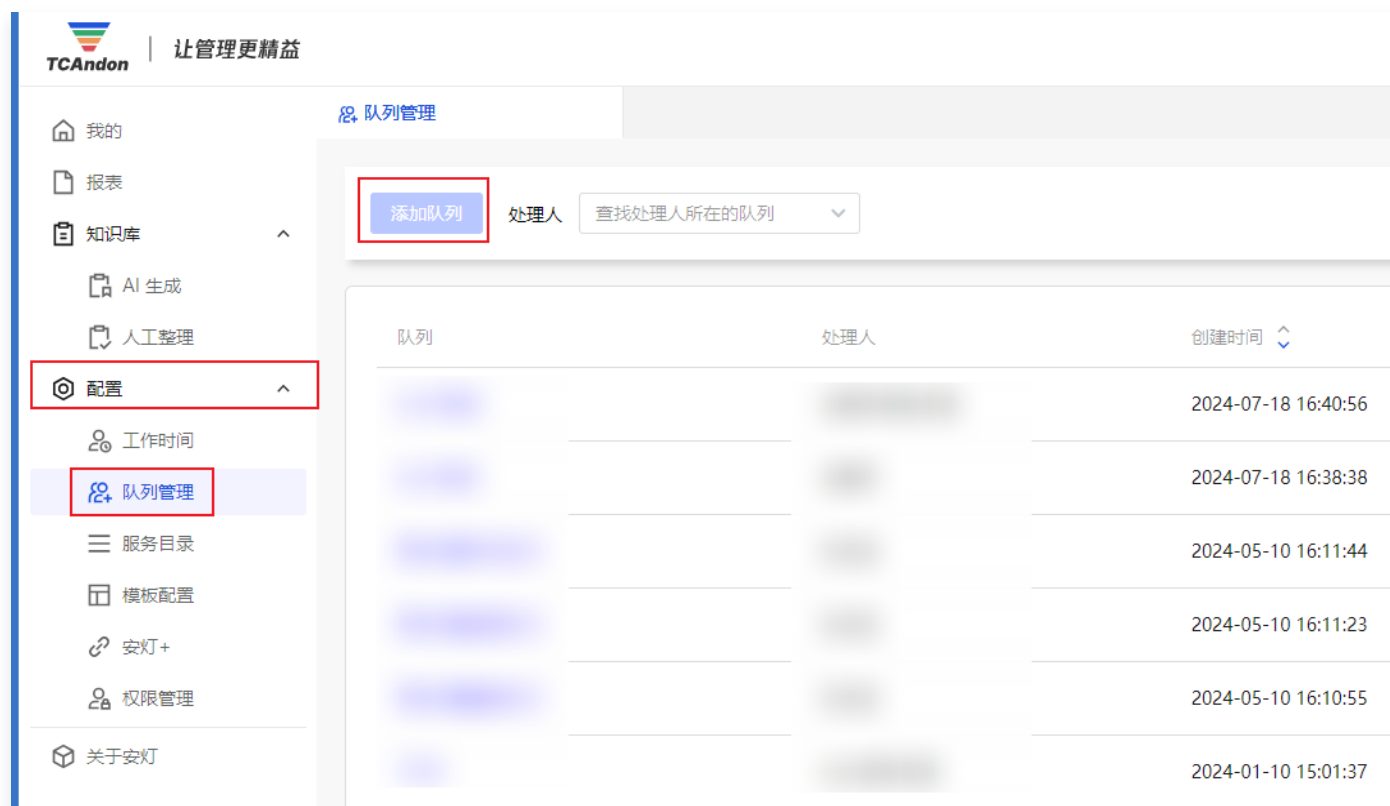
管理员需要提前进行配置才可以让企业的其他同事使用，需要配置的页面有队列管理、服务目录、模板配置和权限管理。

队列管理

概述

将具有相同技能的人组在一起，他们可以承担相同类型的事件单，也可以互为备份，新建队列的操作如下：

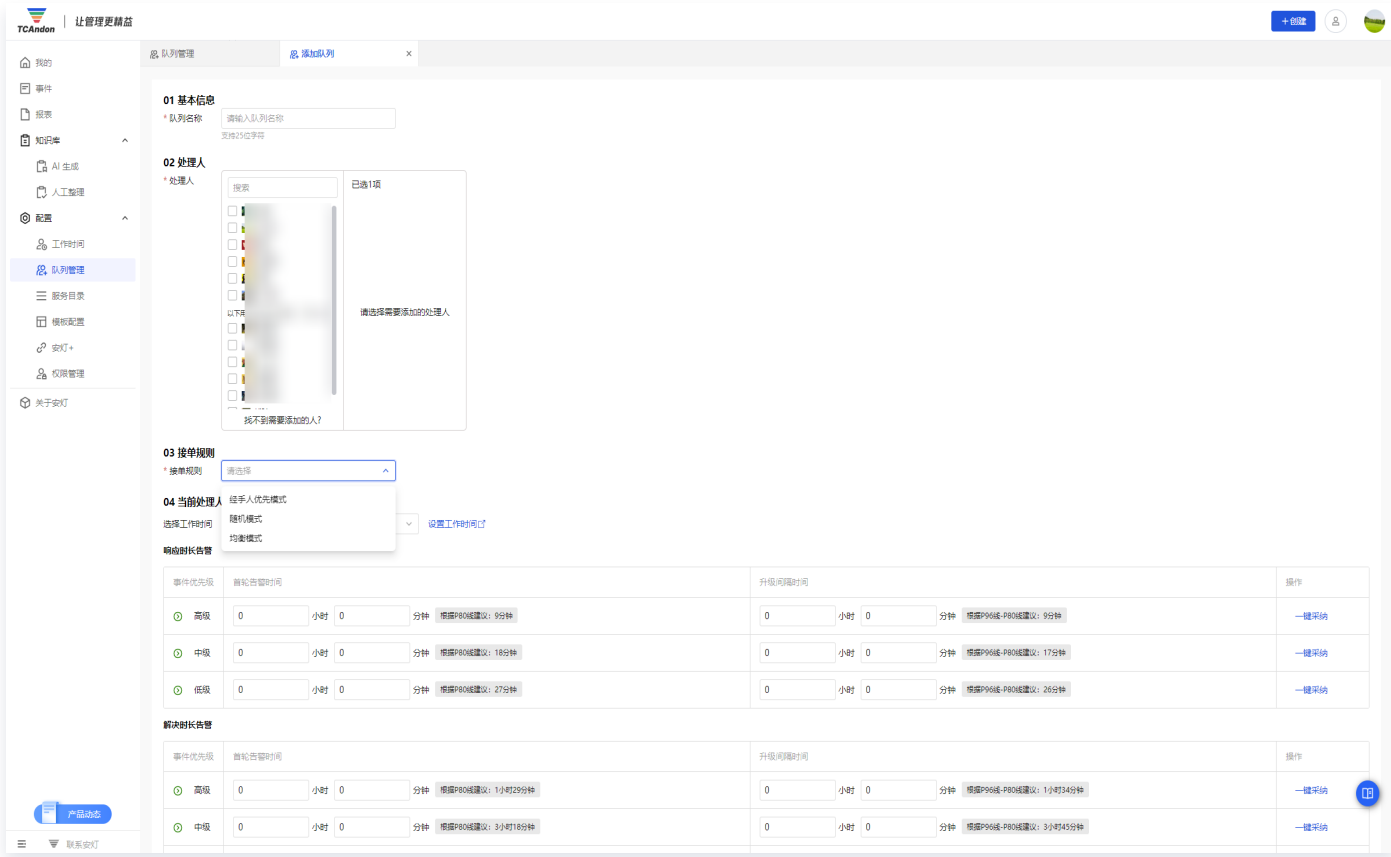
1. 进入腾讯云安灯，选择配置 > 队列管理，单击**添加队列**。



2. 填写并选择自己所需和方式，内容有基本信息、处理人、接单规则、当前处理人 OLA 告警。

⚠ 注意：

基本信息只支持25位字符。



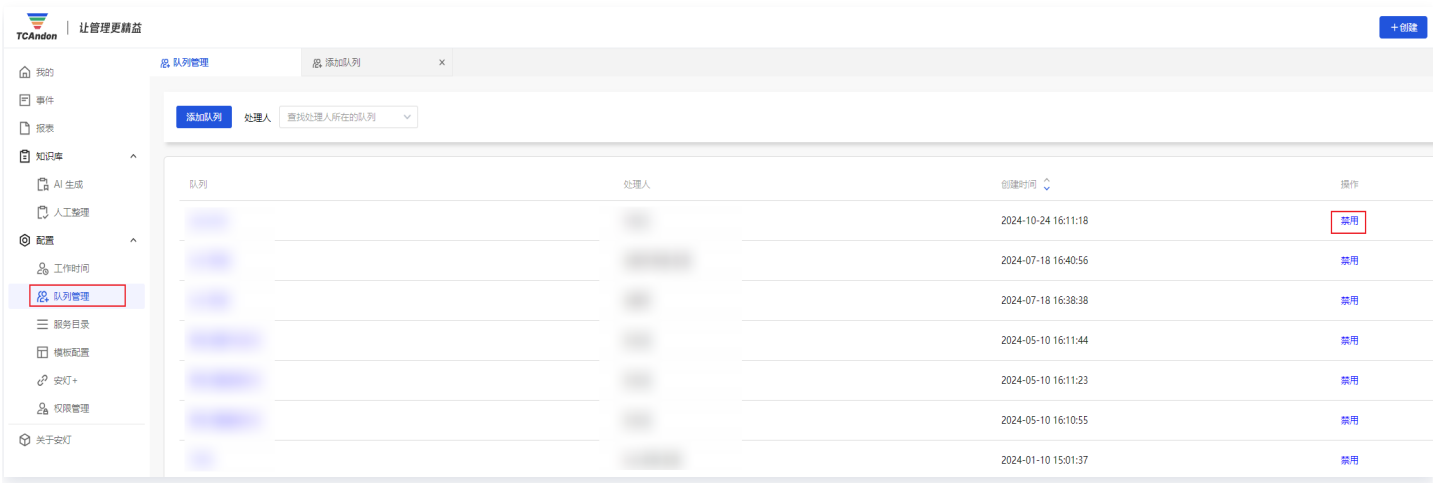
3. 编辑完成后单击**确认**即可。

接单规则的用途

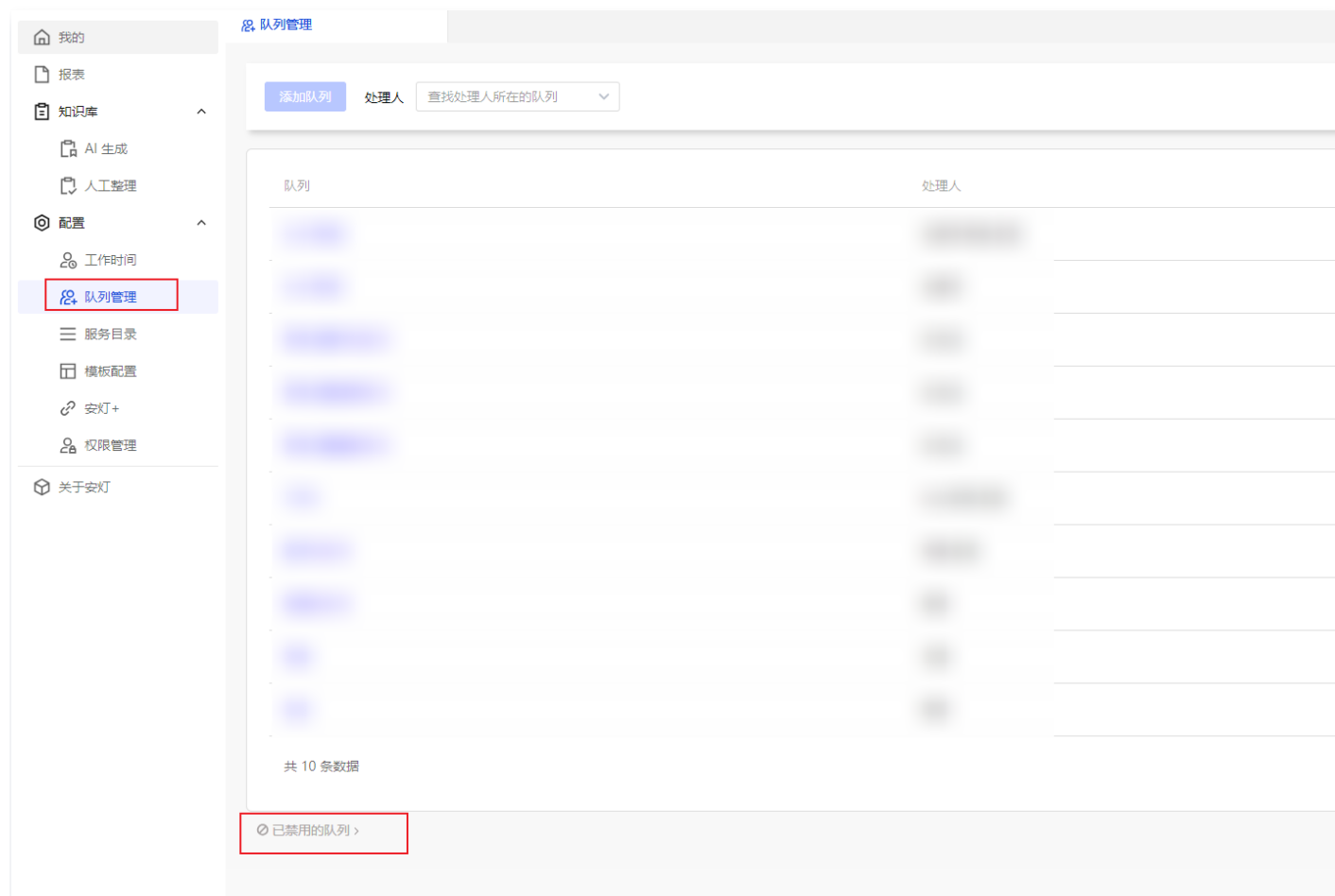
工单派给一个队列后，根据队列配置的接单规则派单至队列成员。

禁用队列

管理员可以单击禁用后，禁用队列。这项操作可能会影响服务目录（导致某一目录无可处理队列）。



您可以在左下角单击**禁用队列**展开框，重新启用队列。



配置 OLA 告警，以确保 SLA 的达成

我们坚持以数据为驱动，系统会通过统计业务历史真实数据，向您推荐最合适您业务的 OLA 告警阈值，您可单击**一键采纳**轻松完成配置。

配置完成后，安灯会因某些条件**触发告警**并随时间**逐级上升**。



触发条件和升级机制

- 触发条件：当催单次数、响应时长、解决时长达到您配置的告警条件，系统便会在应用可见范围内，据企业微信组织架构逐步升级告警。您可通过改变应用可见范围，来配置告警的通知对象。
- 升级机制：数据驱动配置助您根据自身业务设置告警阈值。

服务目录

概述

服务目录定义了组织提供的所有服务和产品名录。服务目录由两级构成，一级目录和二级目录，是提单页面的必填字段。配置页面如下：

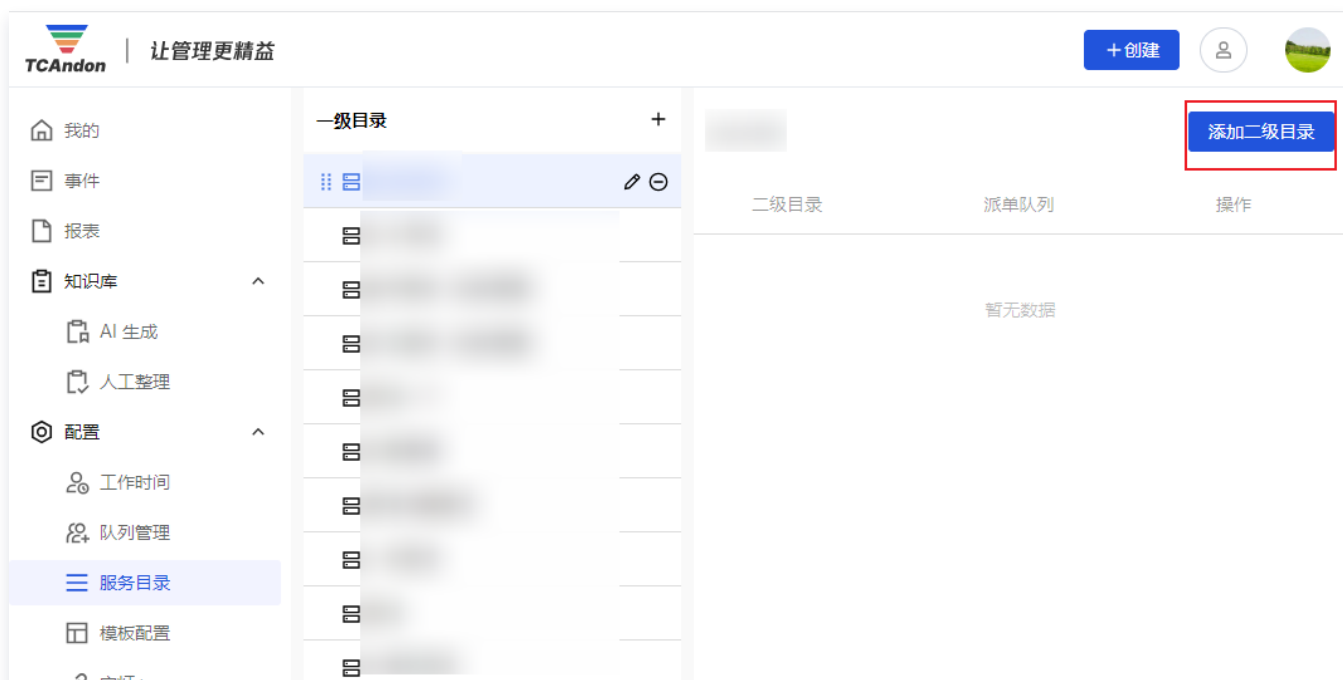


配置服务目录

1. 在安灯界面，选择配置 > 服务目录 > 一级目录，单击加号，在下方输入一级目录的名称。



2. 目录创建好后会在下方，选择新建的一级目录后，单击添加二级目录。



编辑二级目录并绑定派单队列后，单击提交。

添加二级目录

* 二级目录

请输入

* 派单队列

请选择

提交

取消

 注意：

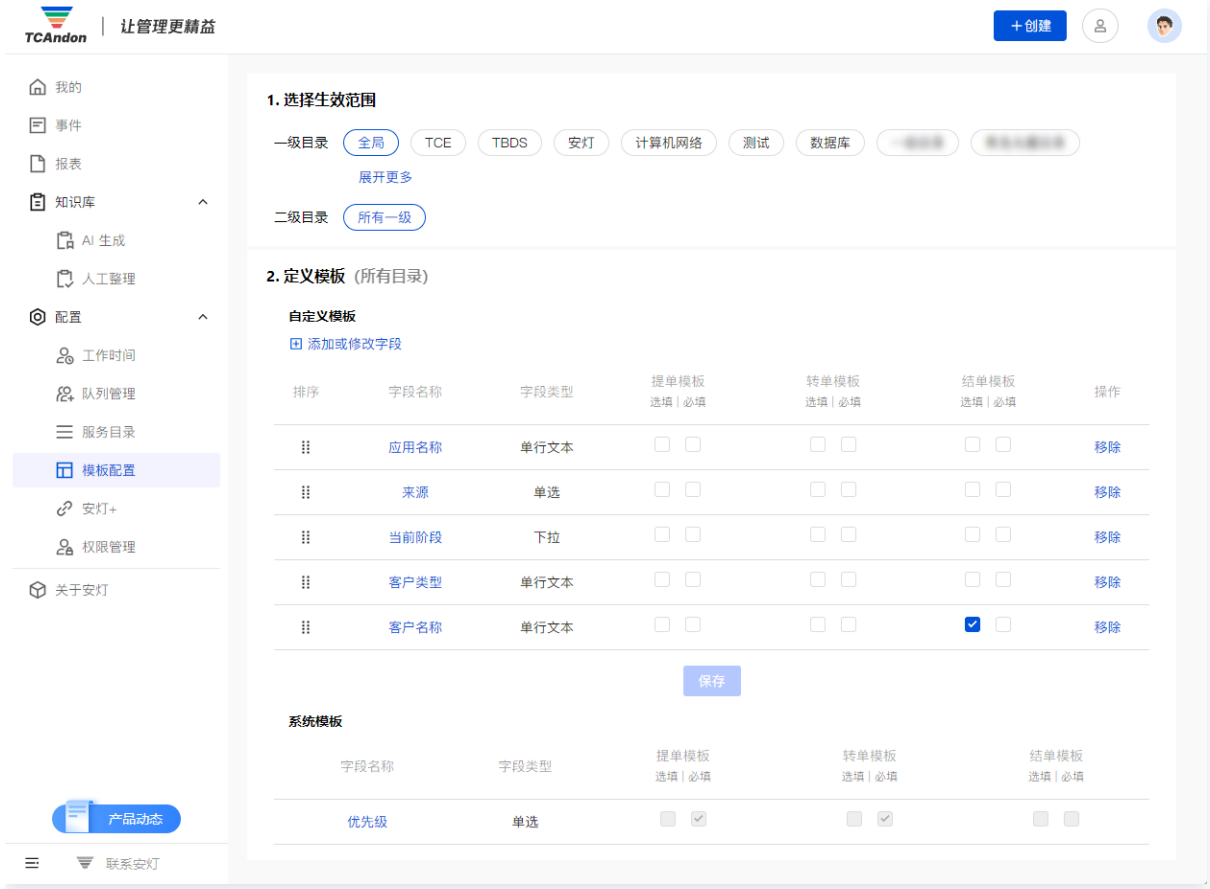
- 任意一级目录不允许重名，同个一级目录下的二级目录不允许重名。
- 当没有合适的队列作为派单队列，请前往队列管理添加队列。
- 当派单队列被禁用时，将提醒您修改派单队列。

配置派单队列的用途

派单队列与服务目录相匹配。新建工单后，工单将自动派单给该队列。

字段模板

当系统默认的提单模板字段无法满足业务需求时，我们通常需要根据自己的业务需要自定义字段， 接下来我们详细了解一下字段配置的操作步骤。

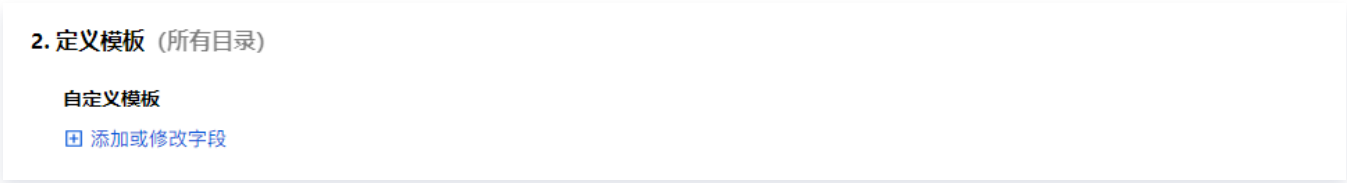


字段模板示意图

1. 选择服务目录，通过选择目录确定自定义字段的生效期范围。



2. 自定义表单字段，对被选择的目录进行字段配置，单击添加或修改字段展开字段配置对弹窗。



3. 在展开的字段配置弹窗中添加或编辑字段，需要必填字段名称、字段类型和是否必填这三个属性，配置完成后，单击提交。

添加字段

+ 新建字段

选择	字段ID	字段名称	字段类型	操作
☐	D54SJ99S6400	请输入字段名	请选择字段类型 单行文本 多行文本 单选 多选 下拉 日期 数值	
☐	D53VWOTR2E80	事件单来源		编辑
☐	D2TE3R015LHC	客户诉求		编辑
☐	D2SK4PWIBBC0	客户情绪		编辑
☐	D1MMM61ULEKG	证件号码	单行文本	编辑

取消

保存

4. 提交完成后您可以在排序列调整字段顺序。

2. 定义模板 (TCE / VPC)

自定义模板

添加或修改字段

排序	字段名称	字段类型	提单模板 选填 必填	转单模板 选填 必填	结单模板 选填 必填	操作
⋮	来源	单选	☒ ☐	☐ ☐	☐ ☐	移除
⋮	客户类型	单行文本	☒ ☐	☐ ☐	☐ ☐	移除
⋮	客户名称	单行文本	☐ ☒	☐ ☐	☐ ☐	移除

保存

5. 经过上述配置，提单页面如下图所示。

新建事件

×

* 事件标题

请输入事件标题

* 优先级

低级

中级

高级

* 服务目录

TCE / 网络

▼

客户类型

请输入客户类型

* 客户名称

请输入客户名称

* 事件详情

😊

📎

🖼️

↶

↷

请输入内容...

取消

确定

权限管理

管理员默认权限位，仅可添加人员，不可修改权限位；其他可按照业务需求按下图进行操作。

TCAndon

让管理更精益

+ 创建

头像

我的

事件

报表

知识库

配置

安灯+

权限管理

关于安灯

角色

管理员

系统角色

3

运维团队

2

+ 添加角色

1. 添加角色

成员列表 (2)

曾德亮

李力振

编辑

2. 添加成员

角色权限

事件

全部

删除事件单

导出事件单

查看全部事件单

3. 自定义权限位

增加服务目录

修改服务目录

配置

增加Andon+配置

修改Andon+配置

增加模板字段

修改模板字段

增加工作时间

删除工作时间

删除角色

重命名角色

编辑角色权限

查看License

4. 保存

保存

我是一线客服

最近更新时间：2024-10-28 15:55:31

一线客服主要使用企业微信对接用户，帮助用户处理安灯相关事项。企业微信使用具体场景如下：

我的

事件

报表

知识库

AI 生成

人工整理

配置

工作时间

队列管理

服务目录

模板配置

安灯+

权限管理

关于安灯

安灯+

连接渠道，支持多样化的业务场景



【企业外】客户群聊模式

面向客户社群服务，如售后服务、售前铁三角支持、代理商赋能等场景。



【企业外】客户单聊场景

面向对个人客户的服务（客户微信或企业微信），在售前、售后、服务等协作场景的支持。



【企业外】微信客服模式

面向视频号、公众号小程序等微信C端客户服务。



【企业内】员工服务模式

面向对企业内部员工的服务，如：IT支持、销售助力等协作场景。

链接企业内平台，让数据不再孤岛



CODING 扣丁

Coding，一款可以提供一站式研发管理平台及云原生开发工具，让软件研发如同工业生产般简单高效，助力...



TAPD

TAPD，一站式敏捷研发协作云平台，凝聚腾讯研发方法及敏捷实践精髓，助力企业研发更高效、协作更...



AI会话助手 敬请期待

针对开通了会话存档的场景。通过本插件可以针对会话内容进行智能化分析并于建单、问答等场景进行一体...



上下游 敬请期待

针对企业之间的协同，解决上下游企业之间的单据处理与相应回复。

序号	场景	客户类型	使用方式	支持角色
1	外部客户群服务	外部：大客户	1. 拉群提供服务，一线客服和客户以自己的企业微信或个人微信入群。 2. 客户在群内发起咨询或者报障。 3. 客服在群内提供服务。 4. 配置后展示在群侧边栏，可以让一线客服查询知识库，该客户历史工单以解决客户问题；如果一线客户不可闭环，则在 Andon 侧边栏建单，拉齐二线运维甚至三线产研以解决客户问题。	服务提供商一线客服
2	客户单点服务	外部：任何类型客户	1. 作为“外部客户群服务”的补充，区别是一对一的服务。	服务提供商一线客服

版权所有：腾讯云计算（北京）有限责任公司

第14 共21页

			2. 客服可以在 Andon 侧边栏查询知识库，查询历史工单，创建工单。	
3	微信客服	外部：C端用户	1. 配置完成后，获取二维码，可将二维码放置在官网，小程序，公众号等渠道上，C 端用户有问题则用个人微信扫码咨询保障。 2. 客服在企业微信收到客户的咨询并解决客户的问题。 3. 客服可以在 Andon 侧边栏查询知识库，查询历史工单，创建工单。	服务提供商一线客服
4	员工服务	内部：员工作为用户	1. 配置企业微信服务号，一线客服在服务号后提供服务 2. 内部员工搜索服务号，并进行自助服务。他/她可以在 Andon 侧边栏查询知识库，查询历史工单，创建工单。	内部员工

管理员在安灯服务号，根据业务需求单击进入任何一种场景，再按照**如何添加**进行配置，配置完成后就会出现侧边栏（仅本企业的账号可见），以**员工服务**为例，效果如下：



- 一线客服工作台集中收口在企业微信。
- 安灯侧边栏助力客服查询知识库，查询混元（智能问答），查询该客户历史单据，如果自己无法闭环则可以建事件单来卷入二线运维甚至三线产研来快速解决客户的问题。
- 如面临客服转岗离职，则可以实现轻量交接，所有事件单沉淀在侧边栏。
- 如需解决问题，电脑不在身边，则可以通过手机端来处理事件单，更加便捷高效。

我是处理人

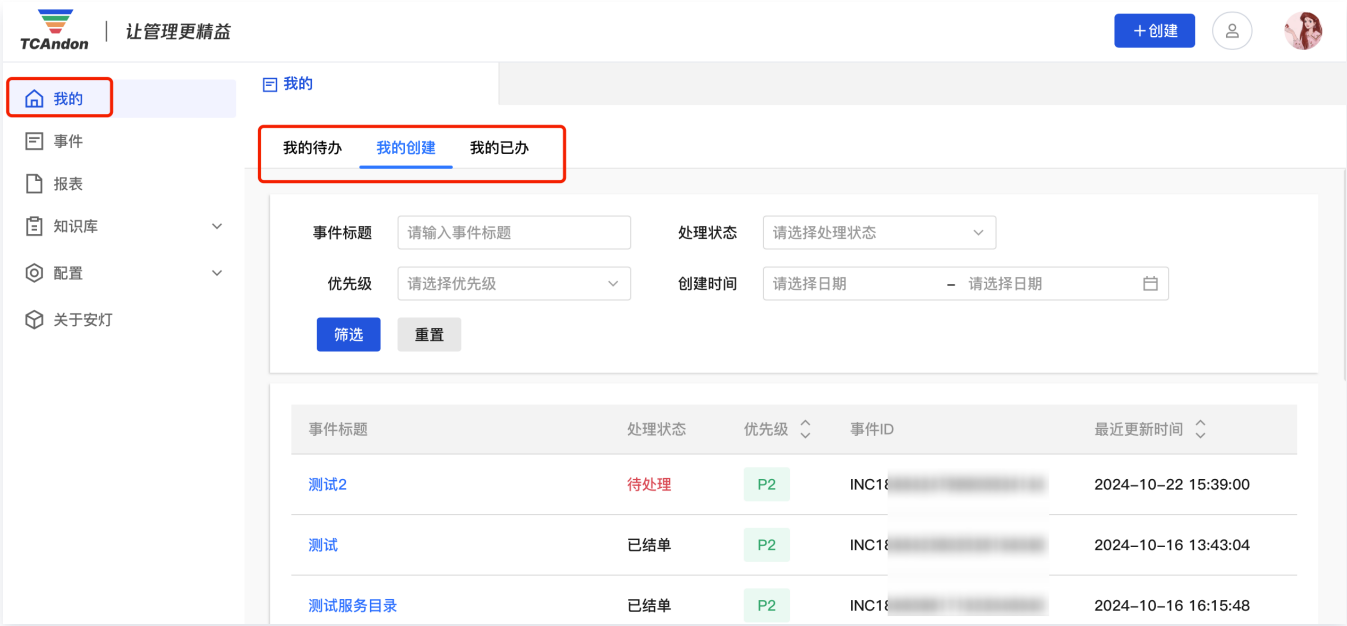
最近更新时间：2024-10-31 09:31:32

事件单处理

1. 如果您负责处理事件单，例如作为二线运维或三线产品研发人员。通常情况下，您无需直接与客户交流，可直接在腾讯云安灯内处理事件单，具体入口如下：

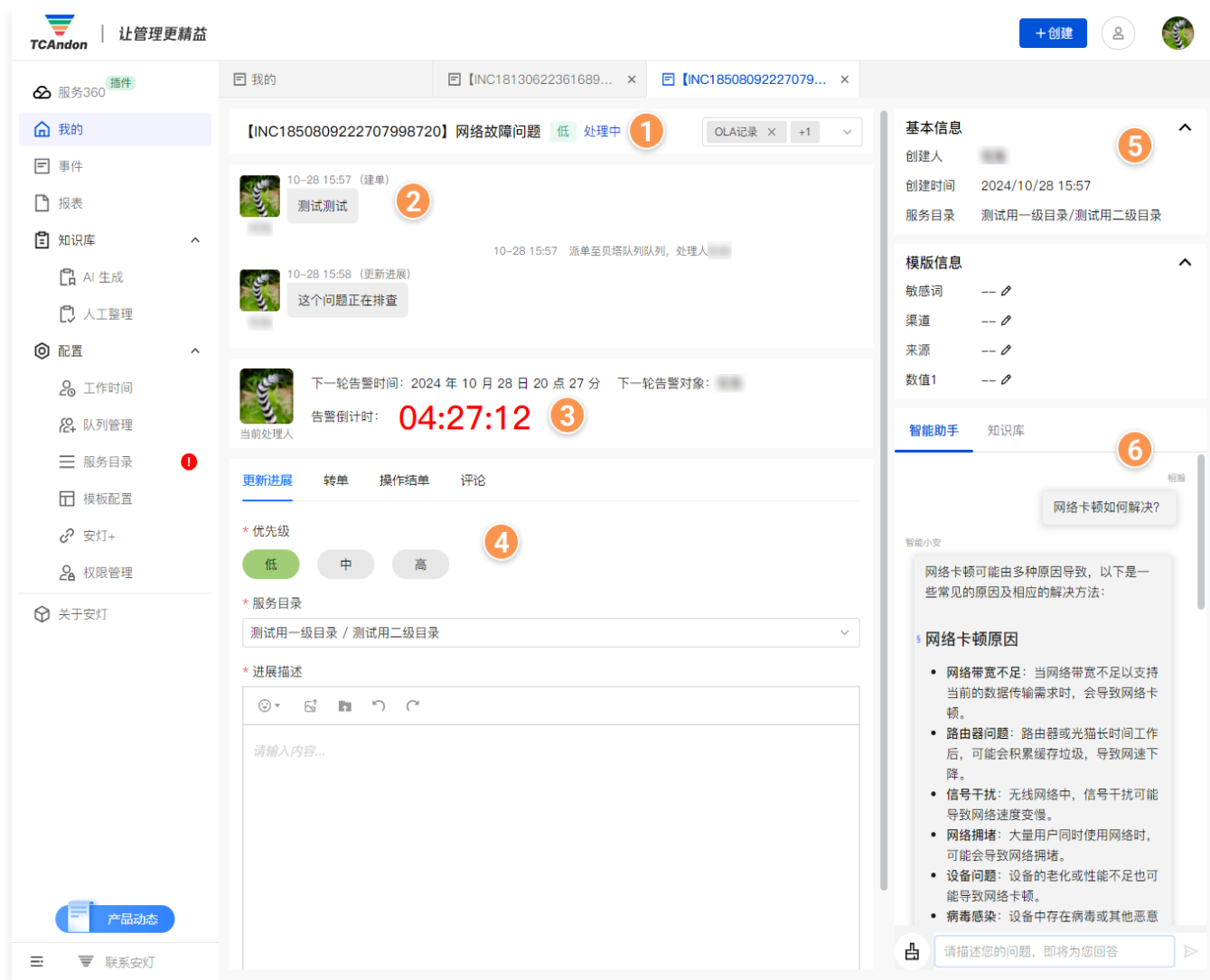


2. 单击腾讯云安灯，进入应用总页面，查看我的或者报表页面。



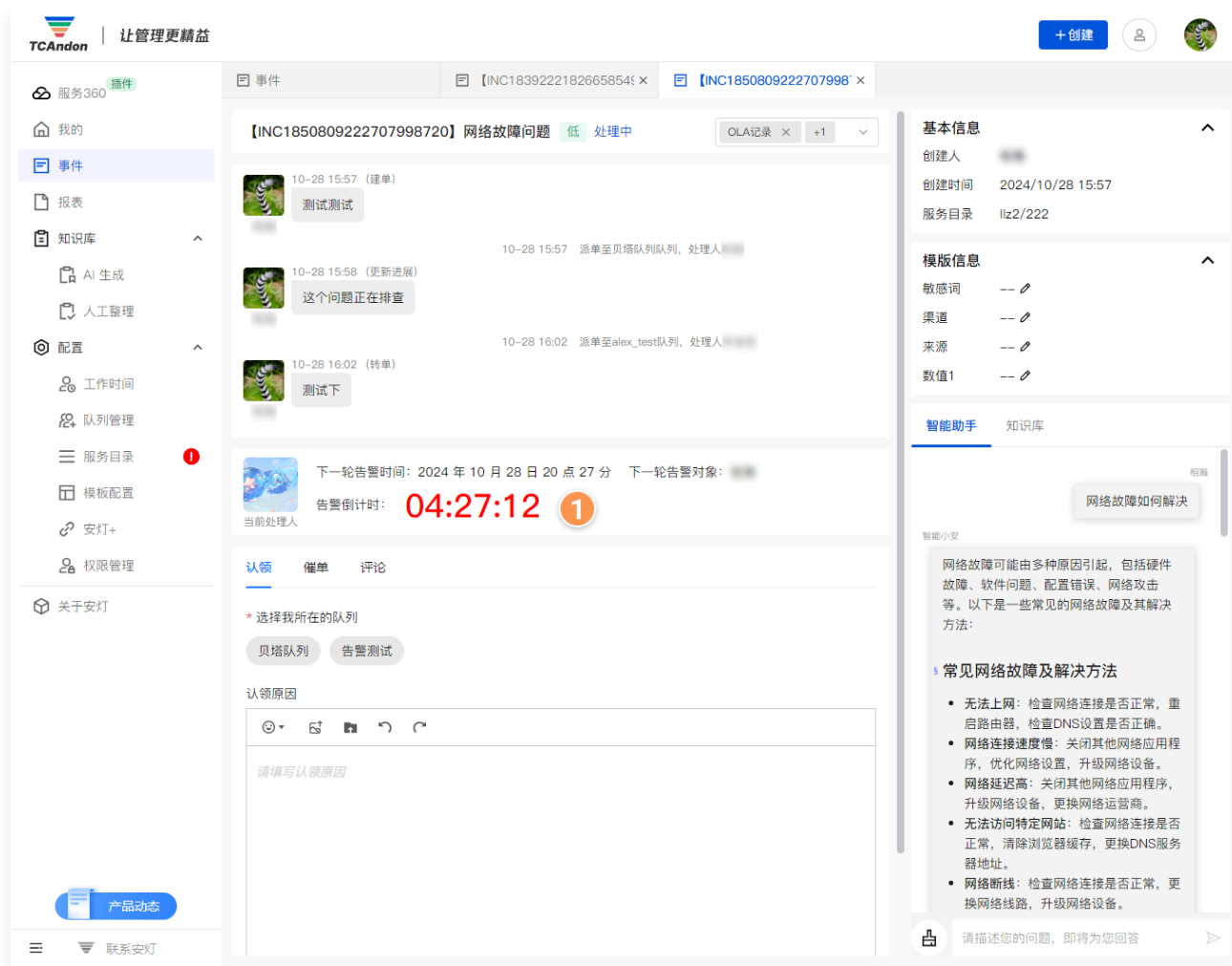
3. 单击一张事件单，进入事件单详情页面。

- 当我是当前处理人时，界面如下。



图片序号说明如下：

- 1：事件单 ID、标题、优先级、状态。
 - 2：事件单流水日志。
 - 3：OLA 告警倒计时，按管理员配置时间，自动获取企业微信组织架构层级向上告警。
 - 4：当前处理人操作区。
 - 5：单据基本信息。
 - 6：智能支持，帮助当前处理人轻松处理事件单。
- 当我不是当前处理人时，我的页面和当前处理人不一样的地方是操作区，具体如下：



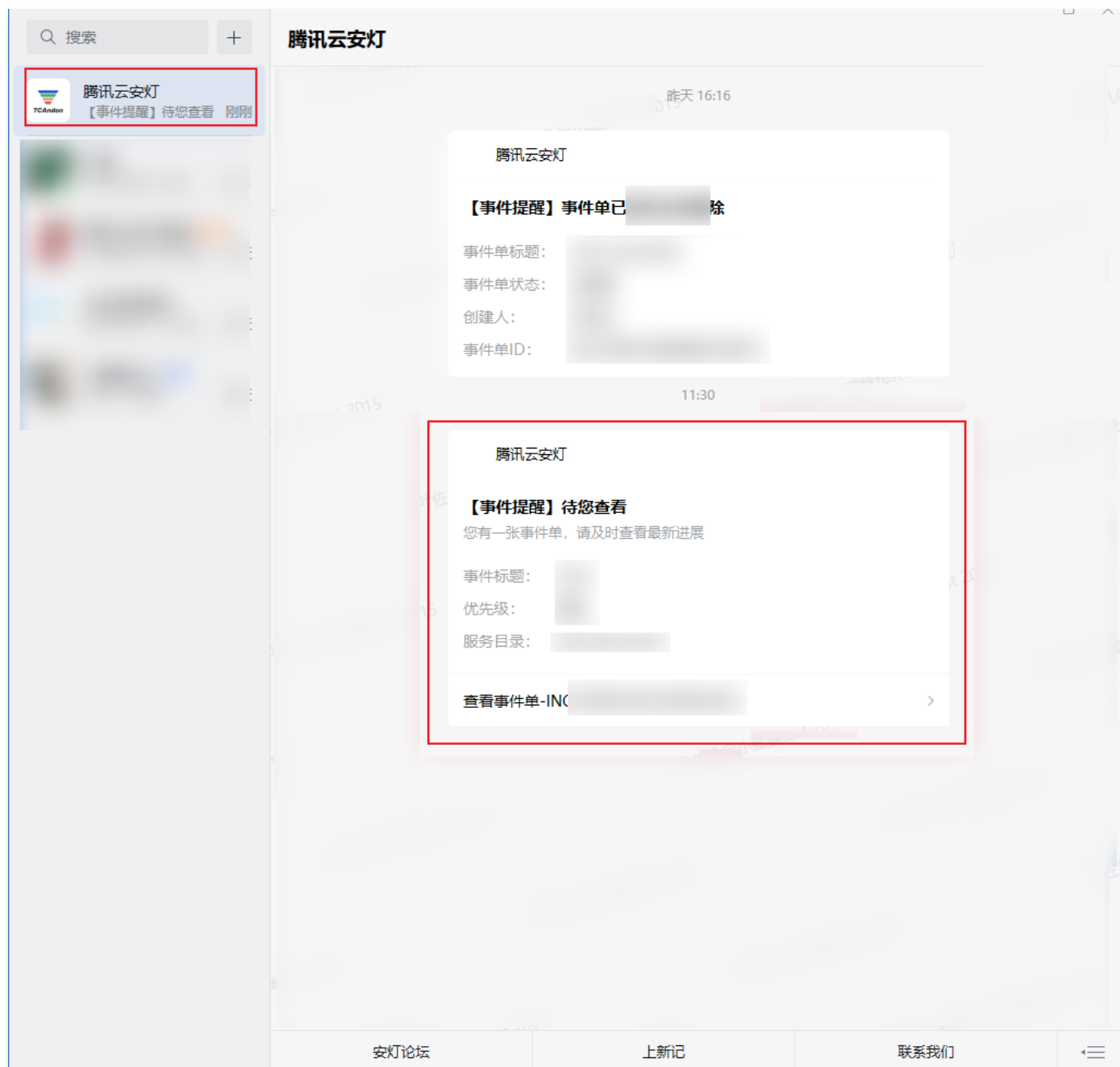
处理方式如下：

- **认领：**将工单当前处理人更新为自己。
- **催单：**可触发 OLA 告警。
- **评论：**通过通知到当前处理人，适用于任何场景。

事件单通知消息

PC 端

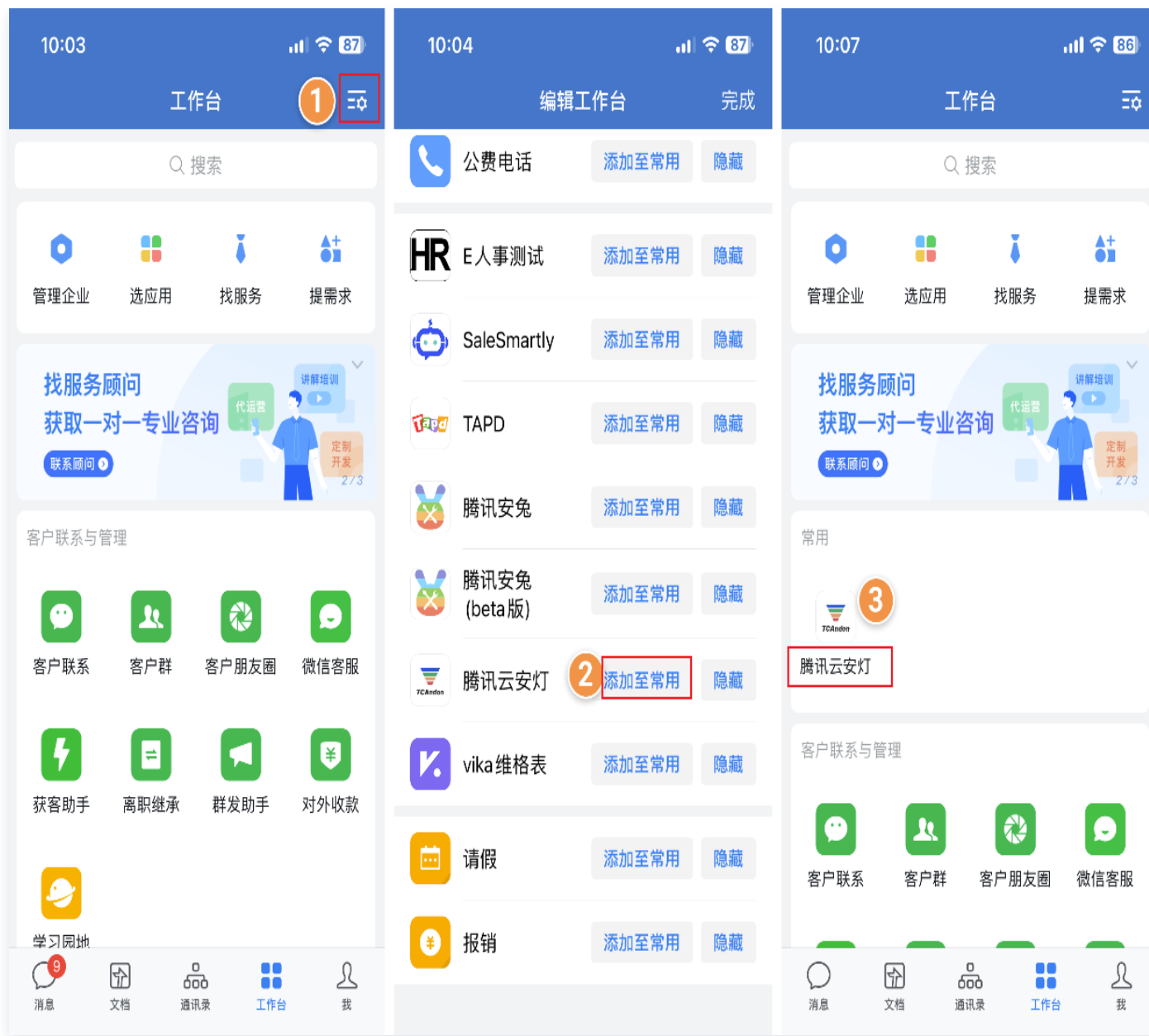
目前安灯支持在企业微信下的应用号通知，以事件单待处理场景为例，展示如下：



移动端

1. 将腾讯云安灯设置为常用。

在工作台中单击右上方设置图标，找到腾讯云安灯单击**添加至常用**，即可在工作台的常用一栏查看到腾讯云安灯。



2. 在企业微信 > 工作台找到腾讯云安灯，就可以看到待处理的事件单列表了。

