

微金小云客服

用户指南

产品文档



腾讯云

【版权声明】

©2013-2018 腾讯云版权所有

本文档著作权归腾讯云单独所有，未经腾讯云事先书面许可，任何主体不得以任何形式复制、修改、抄袭、传播全部或部分本文档内容。

【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。

【服务声明】

本文档意在向客户介绍腾讯云全部或部分产品、服务的当时的整体概况，部分产品、服务的内容可能有所调整。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模式的承诺或保证。

文档目录

用户指南

- 服务监控

- 统计分析

- 会话管理

 - 系统管理

 - 业务参数

 - 客服管理

 - 用户管理

 - 微信接入

 - App 接入

 - 知识库使用指南

 - 问答管理

 - 问题学习

 - 常见问题

 - 客户服务

 - 进线列表

 - 会话框

 - 当前进线客户信息

用户指南

服务监控

最近更新时间：2017-11-09 18:15:59

管理人员登录 [微金小云客服管理系统](#) 后，服务监控的刷新频率可以自行选择，默认刷新频率为 1 分钟。数据刷新时间显示当前的时间，在线客服数用柱状图展示当前的监控指标，单击“每小时趋势图”，柱状图展示相应趋势图，服务监控页面如下图所示：



实时监控当前客服服务情况，监控指标包含：

在线咨询数：监控当前在线的咨询人数，值为机器人服务数+人工服务数。

在线客服数：监控当前状态为“在线”的客服人员数。

人工服务数：监控当前人工服务数。

机器人会话数：当日 00:00:00 至现在的主会话数。

人工会话数：当日 00:00:00 至现在的子会话数。

消息数：当日 00:00:00 至现在的上行+下行消息数。

上行消息数：当日 00:00:00 至现在的上行消息数。

下行消息数：当日 00:00:00 至现在的下行消息数。

统计分析

最近更新时间：2017-11-09 10:26:21

登录 [微金小云客服管理系统](#)，在微众银行下拉菜单单击【统计分析】，选择趋势指标和日期来查看统计分析图标，日期默认显示到昨天，默认显示近一周。图表类型分为：柱状图、折线图，可单击选择相应的图表展示方式，柱状图如下图所示：



折线图如下图所示：



T+1 日报表，按照各业务指标展现每日趋势情况，指标包含：

咨询数：当日在线咨询数

消息数：当日的上行消息数

客户人均消息数：当日客户人均咨询消息数

客户人均咨询时长：当日客户人均咨询时长

客服服务数：当日客服服务数

客服人均服务数：当日客服人均服务数

客服人均服务时长：当日客服人均服务时长

会话管理

最近更新时间：2017-11-09 10:27:00

登录 [微金小云客服管理系统](#)，在微众银行下拉菜单单击【会话管理】，选择所属产品，通过输入开始/结束日期，可查询出相应的会话记录，单击 ID，可以查看详细的聊天记录。主会话记录机器人和客户的聊天内容，子会话记录客服和客户的聊天内容。下图中包含同一个客户的主会话和子会话，子会话的记录需要人工客服会话结束后才可以查询，如下图所示：

微众银行							(管理人员)	
服务监控	会话管理							
	微众小云	请输入客服的编号	2016/08/29 ~ 2016/08/29	查询				
统计分析								
会话管理	ID	会话类型	渠道类型	客户ID	开始时间	结束时间	客服	
	20160829538	子会话	微信		2016-08-29 19:31:59	2016-08-29 19:36:59	test11	
	20160829533	主会话	微信		2016-08-29 19:31:53	2016-08-29 19:42:00		
	系统管理	20160829524	子会话	微信		2016-08-29 19:25:59	2016-08-29 19:31:00	test011
		20160829512	子会话	微信		2016-08-29 19:24:43	2016-08-29 19:26:38	test11
		20160829507	主会话	微信		2016-08-29 19:24:36	2016-08-29 19:31:39	
		20160829500	子会话	微信		2016-08-29 19:21:47	2016-08-29 19:25:52	test11
		20160829495	主会话	微信		2016-08-29 19:21:41	2016-08-29 19:36:00	
		20160829481	子会话	微信		2016-08-29 19:09:43	2016-08-29 19:16:41	test11

单击 ID 查询主会话明细，如下图所示：

会话详情

子会话ID	接触类型	客服ID	消息类型	内容	发送时间
	用户到客服	robot	文本	吗	2016-08-29 19:31:53
	客服到用户	robot	文本	谢谢关心和支持,小云很好咩,为您服务是小云最好的原动力!	2016-08-29 19:31:53
	用户到客服	robot	文本	rg	2016-08-29 19:31:54
	客服到用户	robot	文本	正在为您连接人工客服, 回复1查看您在队列中的位置, 回复2退出排队	2016-08-29 19:31:57
	系统到客服	test11	文本	新用户进线, 请开始服务	2016-08-29 19:31:59
	系统到用户	test11	文本	亲, test11很高兴为您服务, 请问有什么可以帮您呢?	2016-08-29 19:31:59
	用户到客服	test11	文本	【收到不支持的消息类型, 暂无法显示】	2016-08-29 19:32:00
	用户到客服	test11	文本	【收到不支持的消息类型, 暂无法显示】	2016-08-29 19:32:04

单击 ID 查询子会话明细，如下图所示：

会话详情

子会话ID	接触类型	客服ID	消息类型	内容	发送时间
20160829538	系统到客服	test11	文本	新用户进线, 请开始服务	2016-08-29 19:31:59
20160829538	系统到用户	test11	文本	亲, test11很高兴为您服务, 请问有什么可以帮您呢?	2016-08-29 19:31:59
20160829538	用户到客服	test11	文本	【收到不支持的消息类型, 暂无法显示】	2016-08-29 19:32:00
20160829538	用户到客服	test11	文本	【收到不支持的消息类型, 暂无法显示】	2016-08-29 19:32:04
20160829538	用户到客服	test11	图片	查看图片	2016-08-29 19:33:41
20160829538	系统到客服	test11	文本	你已长时间未回复用户, 继续会自动将用户断开	2016-08-29 19:33:59
20160829538	系统到客服	test11	文本	[断开]你长时间未回复用户, 已自动断开该用户	2016-08-29 19:35:59
20160829538	系统到用户	test11	文本	亲, 非常抱歉, 客服人员过于繁忙, 请稍后再联系客服。	2016-08-29 19:35:59
20160829538	系统到用户	test11	文本	请对本次服务评分, 回复1为非常满意, 回复2为满	2016-08-29 19:36:00

系统管理 业务参数

最近更新时间：2017-11-09 18:16:47

单击菜单栏的【系统管理】，业务参数主要是配置修改系统的业务参数。单击配置 ID，可以打开业务参数进行修改，由合作伙伴管理人员自行维护。注意：参数修改完成后，5 分钟后生效。选择产品后可进行查询，如下图所示：

配置 ID	配置名	配置中文名	内容	接入号	创建时间	更新时间
1792	text_timeout_notify_p	P点到达后给予客服提示语	你长时间未回复用户，继续会自动将用户断开		2016-08-10 11:37:04	
1794	text_timeout_alarm_staff	N+M规则中N点到达时提醒给客服的消息	用户长时间无响应，继续下去将会被断开		2016-08-10 11:37:04	
1795	text_dispatch_notify_staff	用户进线提醒	新用户进线，请开始服务		2016-08-10 11:37:04	
1799	text_wait_timeout	亲，非常抱歉，客服人员过于繁忙，请稍后再联系客服。	亲，非常抱歉，客服人员过于繁忙，请稍后再联系客服。		2016-08-10 11:37:04	
1801	text_timeout_notify_g_accoun	G点到达后给予客服提示语	你长时间未回复用户，已自动断开该用户		2016-08-10 11:37:04	
1803	text_timeout_notify_staff	N+M规则中M点到达时提醒给	用户长时间无响应，系统自动		2016-08-10 11:37:04	

其中，是否允许转人工的标志位，1 表示允许转人工，0 表示不允许转人工，不支持转人工的提示语，可以自行配置，如下图所示：

配置 ID	配置名	配置中文名	内容	接入号	创建时间	更新时间
3297	filter_key	关键字过滤		微众小云测试号	2016-11-03 15:14:51	
3298	filter_pattern	模式过滤		微众小云测试号	2016-11-03 15:14:51	
	flag_turn_manual	是否允许转人工的标志位	1	微众小云测试号		2016-11-11 18:44:02
	text_not_support_turn_manual	不支持转人工的提示语	不好意思，当前暂不支持转人工客服！	微众小云测试号		2016-11-10 11:06:14

人工客服服务开始时间、结束时间，不在服务时间，机器人会提示，开始、结束时间可自行配置，如下图所示：

配置 ID	配置名	配置中文名	内容	接入号	创建时间	更新时间
4532	text_timeout_notify_o_user	G点到达后给予用户提示语	亲，非常抱歉，客服人员过于繁忙，请稍后再联系客服。	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
4533	text_timeout_notify_o_account	G点到达后给予客服提示语	你长时间未回复用户，已启动断开该用户	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
4535	text_timeout_notify_p	P点到达后给予客服提示语	你已长时间未回复用户，继续会自动将用户断开	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
4538	text_timeout_alarm	N+M规则中N点到达时给用户消息提醒	亲，长时间没有收到您的消息哦，继续下去你和客服的联系将会断开	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
4539	text_timeout_notify_staff	N+M规则中M点到达时提醒给客服的消息	用户长时间无响应，系统自动将其断开，请关闭该用户	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
4541	text_timeout_alarm_staff	N+M规则中N点到达时提醒给客服的消息	用户已长时间无响应，继续下去将会被断开	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
4547	text_dispatch_notify_staff	用户进线提醒	新用户进线，请开始服务	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
	time_service_hour_start	人工客服服务开始时间	8	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
	time_service_hour_end	人工客服服务结束时间	24	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
4559	text_wait_timeout	亲，非常抱歉，客服人员过于繁忙，请稍后再联系客服。	亲，非常抱歉，客服人员过于繁忙，请稍后再联系客服。	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	

全字匹配过滤，若不想机器人对这些关键词进行处理，这里可配置对关键词不处理，在微信公众号中输入该关键词，机器人不会进行回复，各个关键词之间用次方符号 ^ 隔开，如下图所示：

配置 ID	配置名	配置中文名	内容	接入号	创建时间	更新时间
filter_key	全字匹配过滤	微众卡^借款^贷款^办卡^网点		微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	2016-12-08 11:47:40
filter_pattern	模式过滤			微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
flag_turn_manual	是否允许转人工的标志位		0	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	
text_not_support_turn_manual	不支持转人工的提示语		不好意思，当前暂不支持人工客服！	微众小云测试号	2016-12-06 15:26:11	

客服管理

最近更新时间：2017-11-09 18:16:58

在【系统管理】>【用户管理】中创建客服并且授权角色成功后，需要到【系统管理】>【客服管理】配置客服的昵称、最大服务数、服务群组。

微众银行								
	业务参数	客服管理	知识库	用户管理	接入配置			
服务监控	<input type="text" value="请输入客服编号"/> <input type="text" value="请输入客服姓名"/> <input type="button" value="查询"/>							
统计分析								
会话管理								
系统管理								
用户编号	姓名	昵称	角色	最大服务数	群组	状态	创建时间	修改时间
test011	chenli		客服	0	0	有效	2016-08-29 15:22:36	2016-08-29 15:22:36
test43	bxf	test	客服	5	微众小云通用技能组	有效	2016-08-23 10:22:11	2016-08-23 16:31:55
test41	lixing	lixing	客服	3	微众小云通用技能组	有效	2016-08-23 10:21:07	2016-08-23 12:31:02
littlecatt	小二	test	客服	0	微众小云通用技能组	有效	2016-08-22 14:20:56	2016-08-23 16:32:17

打开上面创建的客服角色（以 test011 为例）。

昵称：客服的昵称

最大服务数：客服可以同时接待的在线最大客户数

产品：客服所属的产品

填写客服的昵称、最大服务数、服务群组，如下图所示：

客服信息

客服编号：test011

姓名：[blurred]

昵称：小云 *

最大服务数：4 *

群组：微众小云通用技能组 *

创建：test00 2016-08-29 15:22:36

修改：test00 2016-08-29 15:22:36

提交

用户编号	姓名	创建时间	修改时间
test011	chenli	2016-08-29 15:22:36	2016-08-29 15:22:36
test43	txf	2016-08-23 10:22:11	2016-08-23 16:31:55
test41	lixing	2016-08-23 10:21:07	2016-08-23 12:31:02
littlecat	小二	2016-08-22 14:20:56	2016-08-23 16:32:00
6699	6699	2016-07-15 11:14:10	2016-07-18 09:08:00
test37	chenli	2016-07-15 09:54:21	2016-08-29 15:20:00

提交成功后，一个客服角色创建完成。客服必须填写最大服务数和群组，才能接入转人工的客户，此客服登录系统修改密码后就可以进行客服服务。

业务参数 客服管理 知识库 用户管理 接入配置

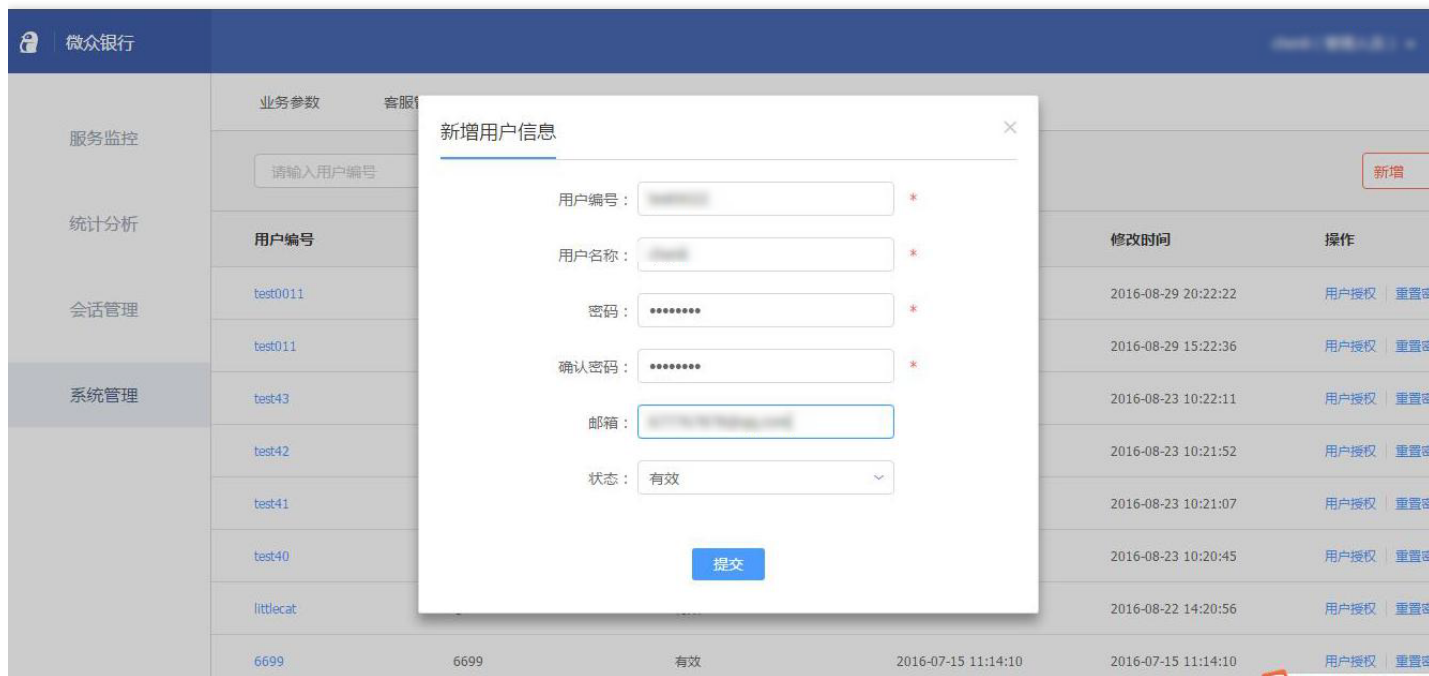
请输入客服编号 请输入客服姓名 查询

用户编号	姓名	昵称	角色	最大服务数	群组	状态	创建时间	修改时间
test011	[blurred]	小云	客服	4	微众小云通用技能组	有效	2016-08-29 15:22:36	2016-08-29 15:30:24
test43	[blurred]	test	客服	5	微众小云通用技能组	有效	2016-08-23 10:22:11	2016-08-23 16:31:55
test41	[blurred]	lixing	客服	3	微众小云通用技能组	有效	2016-08-23 10:21:07	2016-08-23 12:31:02

用户管理

最近更新时间：2017-11-09 18:17:07

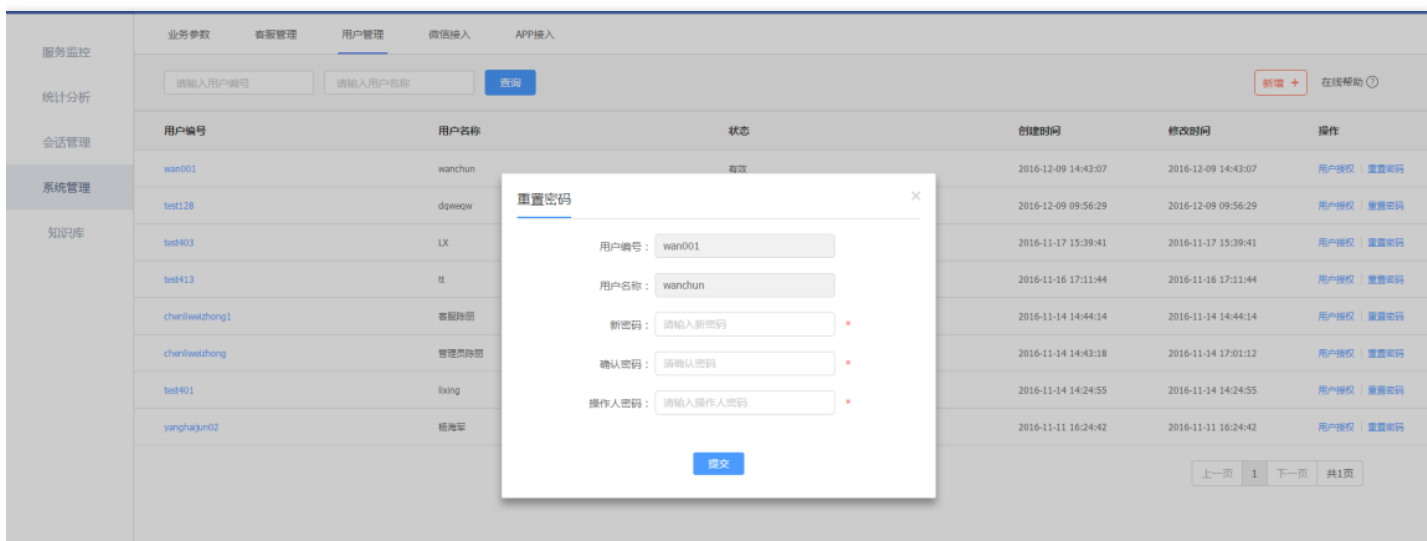
在【系统管理】>【用户管理】>【新增用户】可以创建用户，具体操作如下图所示：



新增用户成功后，需要对用户进行授权，单击用户授权，授权角色包括管理人员和客服，如下图所示：



如果用户忘记密码，管理员可以帮助用户重置密码（此部分操作人密码为管理员自己的登录密码），如下图所示：



微信接入

最近更新时间：2018-07-20 16:17:15

微信授权条件：

- i.您的公众号必须是认证过的微信订阅号或者服务号，否则无法正常回复顾客对话。
- ii.绑定后，微信公众号原先配置的自动回复消息功能请关闭，客服类消息由微金小云智能客服全部接管，提供智能客服服务，公众号的底部菜单服务类消息还是由合作伙伴自己管理。

微信授权绑定如下图所示：

使用公众号绑定的个人微信号扫描，如下图所示：



使用公众号绑定的个人微信号扫描，如下图所示：



扫描成功后页面提示绑定成功，同时手机上提示授权成功，如下图所示：

微信授权

绑定后你可以使用微金小云客服统一接收与回复顾客咨询

[去微信绑定授权](#)

- 你的公众号必须是认证过的微信订阅号或服务号，否则无法正常回复顾客对话
- 绑定后，微信公众号原先配置的自动回复消息功能请关闭，由微金小云机器人提供回复。
- 绑定后，客服类消息由微金小云智能客服全部接管，其他消息由客服人员自己管理。

绑定成功 ✕

绑定成功，您可在列表查看绑定信息

[关闭](#)

公众号名称	微信ID	绑定时间	操作
蝴蝶SIT	but		解除绑定
蝴蝶SIT	butterfly	2016-06-12	解除绑定

授权绑定成功之后，可以使用微金小云客服统一回复客户的咨询。

App 接入

最近更新时间：2017-11-09 18:17:28

App 接入页面，展示接入信息和 SDK 信息，支持 iOS 和 Android 下载，可下载相应的 SDK 包，可单击 SDK 接入说明查看接入详情，如下图所示：

微众银行

业务参数 客服管理 用户管理 微信接入 **APP接入**

服务监控
统计分析
会话管理
系统管理
知识库

接入信息

APP ID	A0000001
APP KEY	1234-5456-445576-3345
状态	有效
有效期	2016-09-06 至 2016-09-07

SDK信息



**IOS SDK下载
0.1**

[IOS SDK接入说明 >](#)



**Android SDK下载
0.1**

[Android SDK接入说明 >](#)

云客服sdk-sit-v1.....zip WBCouldService.....zip

知识库使用指南

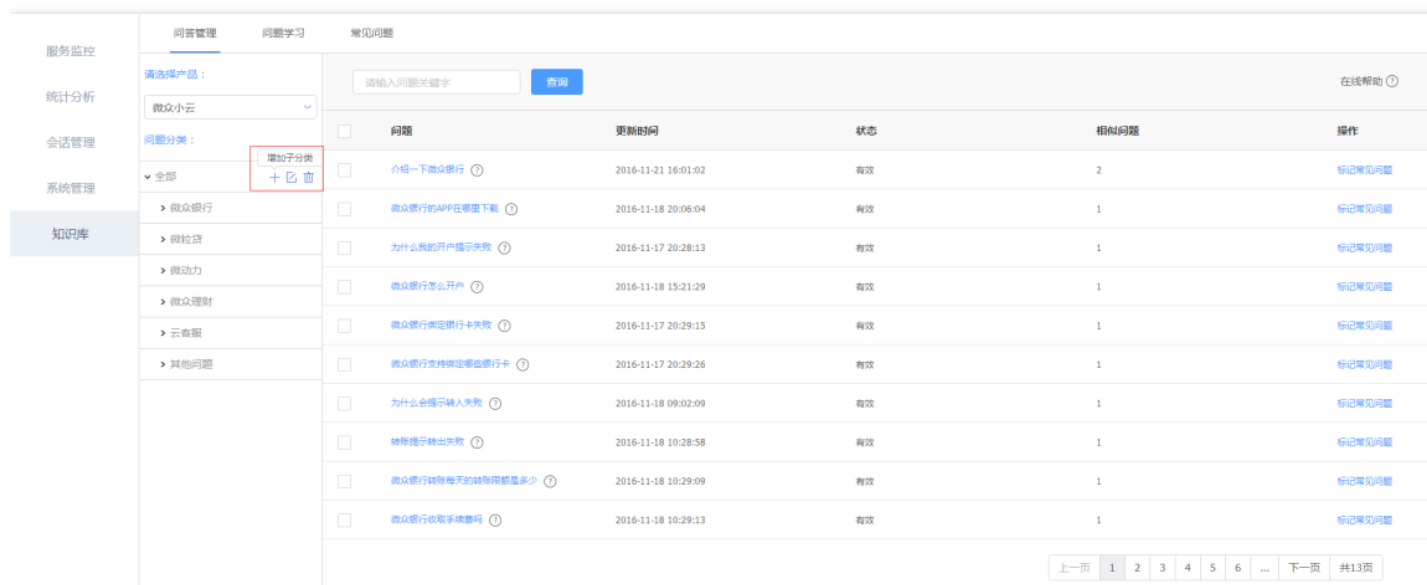
问答管理

最近更新时间：2017-11-09 18:17:40

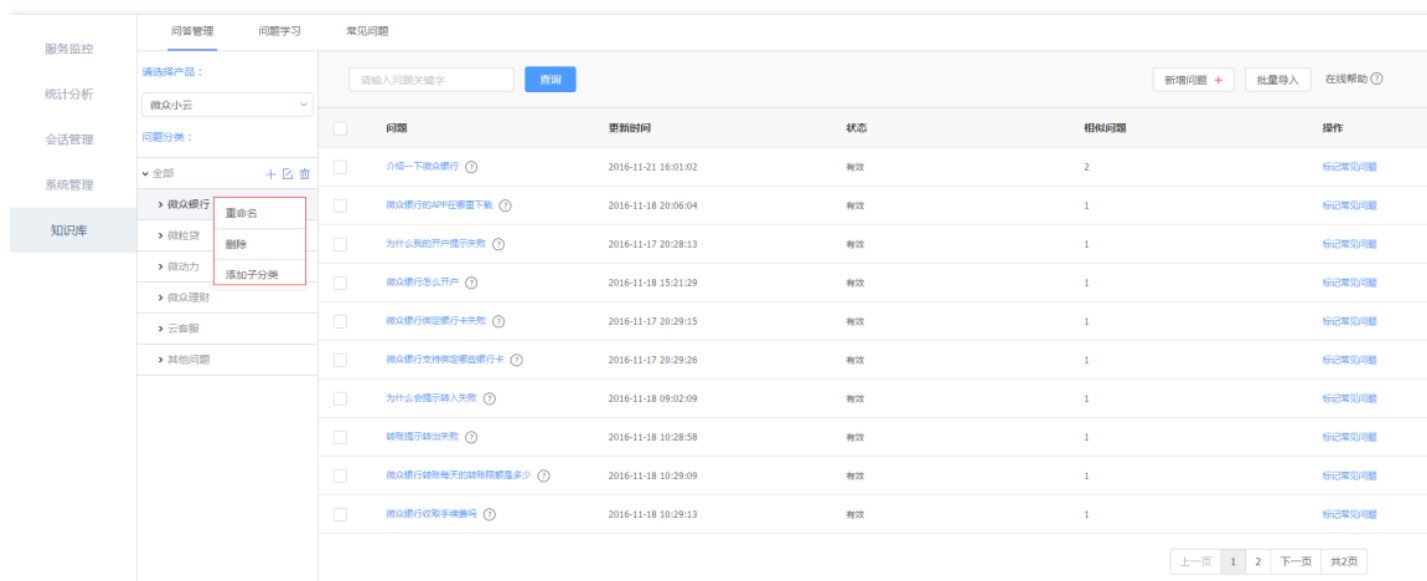
知识库主要用于内部信息的统一化标准和搜索使用，便于客服正确解答客户问题。

新增知识库子分类

新增问题之前，需要先新增知识库子分类目录，可直接单击新增按钮新增知识库子分类，如下图所示：

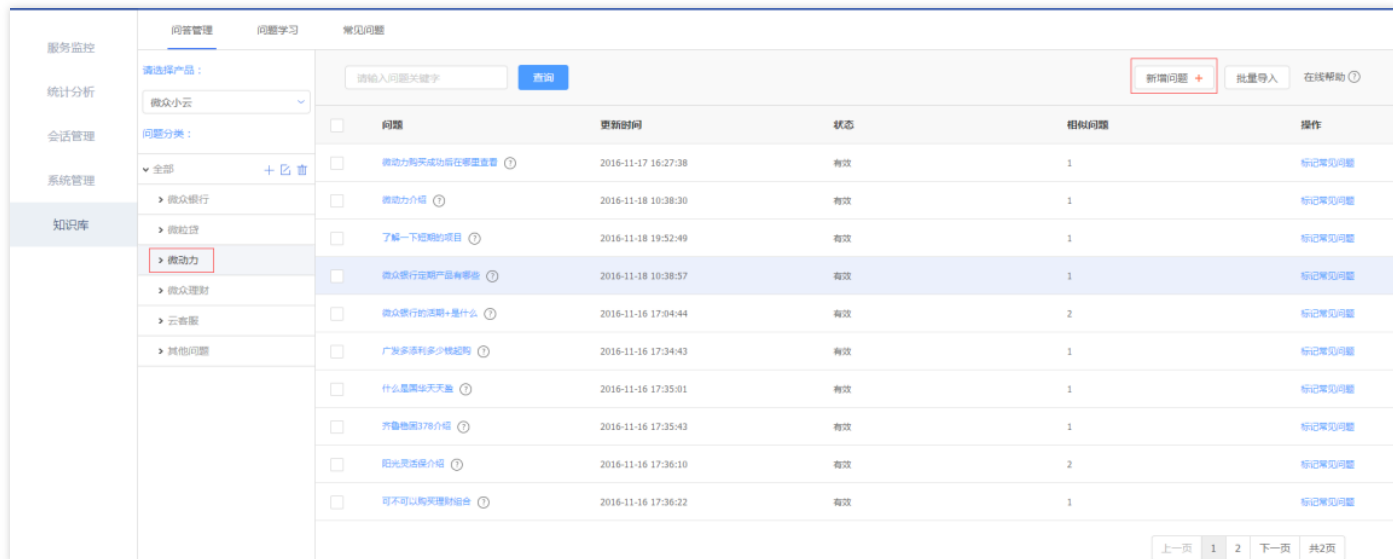


也可单击右键新增，分别可以进行重命名、删除、添加子分类操作，如下图所示：



新增问题

1. 子分类新建后，选中子分类，在当前子分类目录下新增问题，单击【新增问题】，如下图所示：



2. 新增问题页面，根据页面的要求填写相应的问题信息。

标准问题：必填项，不能超过 30 个字符，超过会提示输入标准问题过长。

相似问题：选填项，可添加和标准问题相似的相似问题，也可不添加。

问题状态：必填项，新建时默认为有效，选择无效时，该问题不生效。

是否评论：必填项，新建时默认为不评论，选择评论时，该问题触发时用户可以进行评论点赞。

标准答案：必填项，新建时默认为普通文本，普通文本不能超过 600 字符，富文本不能超过 3000 字符，超过会提示标准为题答案过长。

添加关联菜单：选填项，可在答案后面添加关联菜单。添加了关联菜单，触发问题时答案后面会给出关联的菜单项，机器人不会推荐相关问题，输入对应的序号，给出相应的答案。未添加关联菜单，触发问题时答案后面不会给关联菜单，机器人会推荐相关问题。

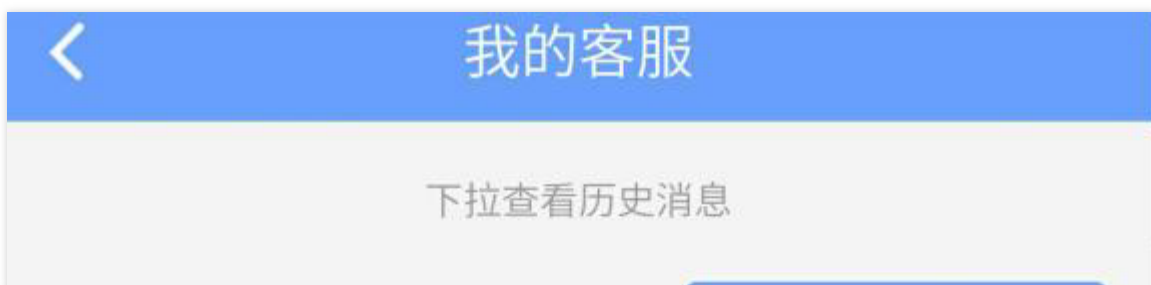
根据想要展示的答案效果，标准答案可选择普通文本和富文本编辑器，采用富文本编辑的答案，可对答案内容的字体颜色进行处理，也可添加图片，如下图所示：



标准答案采用普通文本编辑答案，可对答案进行换行处理，如下图所示：



新建问题时，下拉【是否评论】菜单选择评论，在 App 里面触发该问题时，用户可以进行评论点赞，评论单击一次有效，如下图所示：

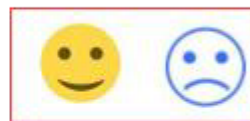


介绍一下微动力

微动力是微众银行推出的互联网金融平台，通过与各合作银行强强联合，甄选优质丰富的理财产品，让用户轻松愉悦，理好每分钱！



是否有解答您的疑问？



 我们能帮您什么忙吗？



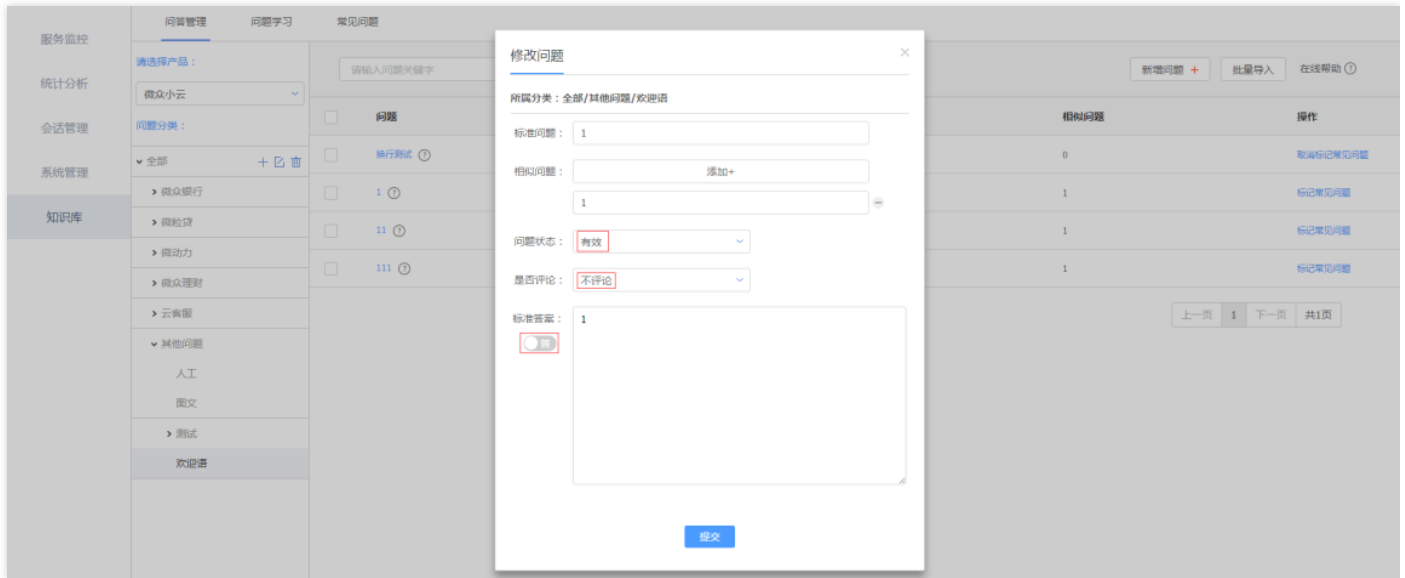
3. 新增相似问题可以有多种提问方式，有效地提高命中的准确度，如下图所示：



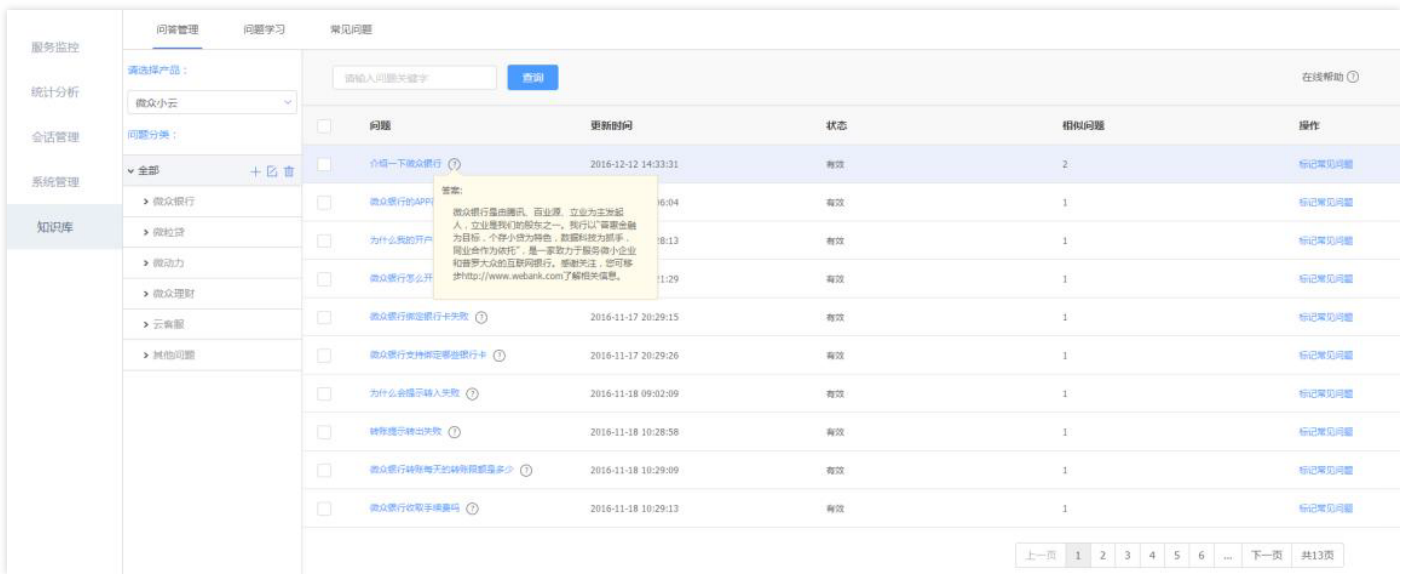
4. 除了新建单个问题，单击【下载模板】可批量导入问题，如下图所示：



在批量导入的问题，问题状态默认为有效，是否评论默认为不评论，标准答案默认为普通文本，如下图所示：

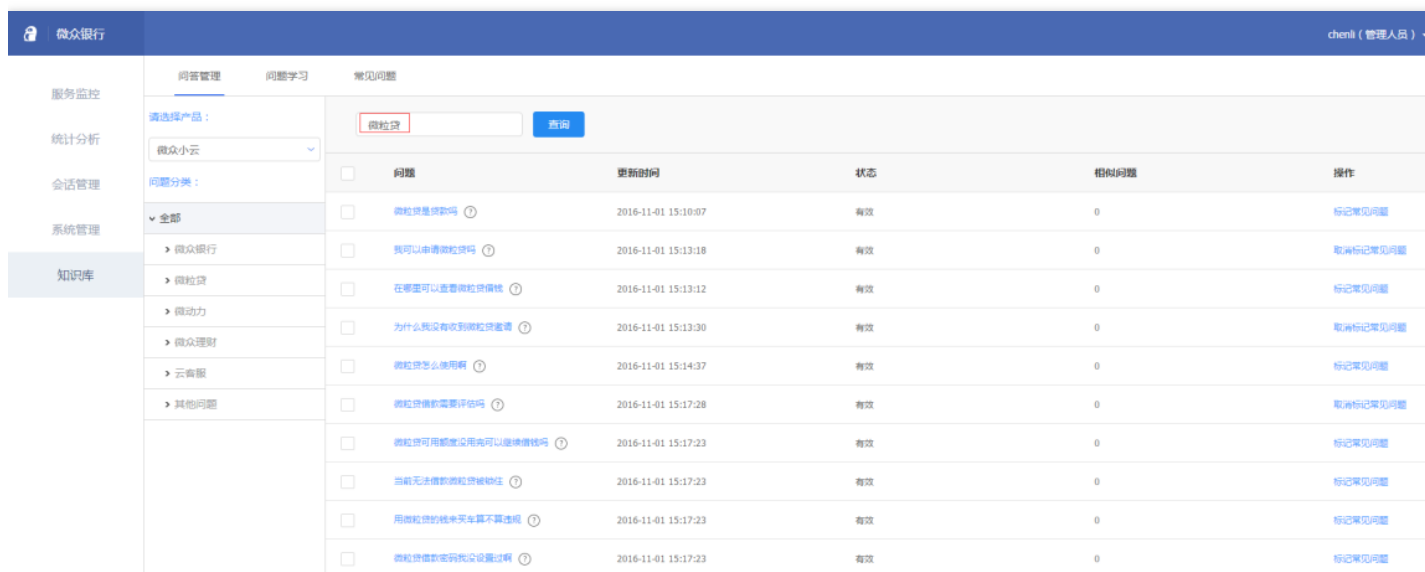


5. 单击【全部】，显示所有子分类下面的所有问题，鼠标移到问题处，悬浮显示该问题的答案，如下图所示：



模糊查询

问题查询支持模糊查询，例如输入“微粒贷”，问题中带有微粒贷字样的都查询显示出来，如下图所示：

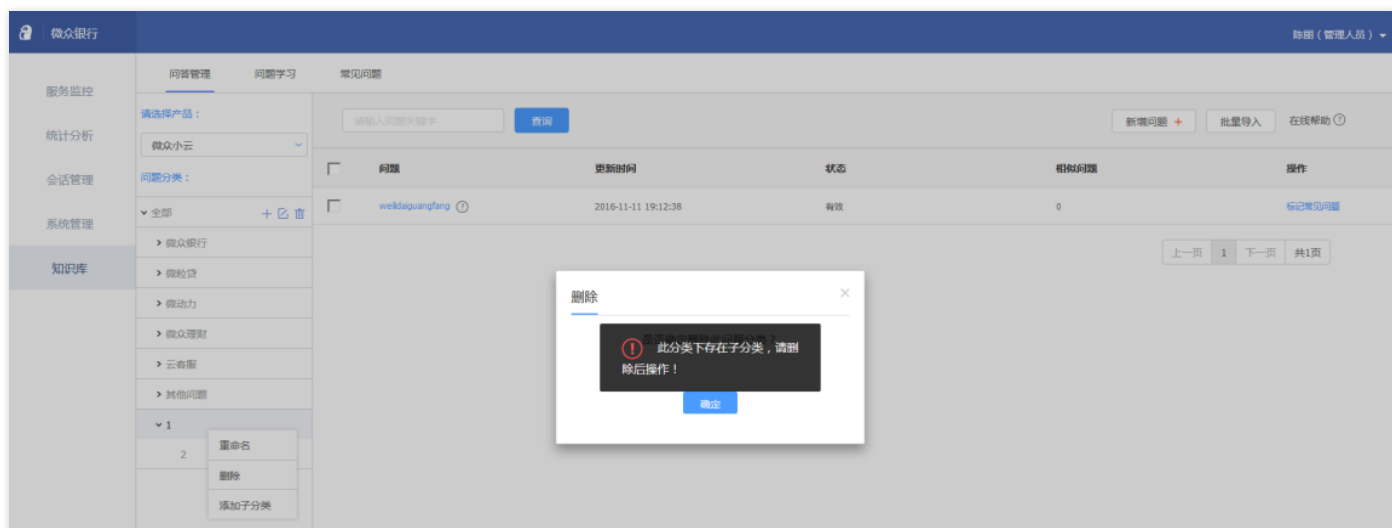


标记常见问题

单击【标记常见问题】，此问题标记为常见问题且显示在常见问题列表，标记成功后，文字变成【取消标记常见问题】，取消标记常见问题功能反之，具体请参考 [常见问题操作指引](#)。

删除问题

1. 若想删除分类，删除分类时，此分类下有子分类，则不能删除，需删除子分类后才能删除该分类。若删除子分类，子分类下有业务知识问题，需删除业务知识问题才能删除该子分类，如下图所示：



2. 删除问题，选中问题，删除按钮显现，单击【删除】，弹框确认是否确定删除，单击确定，此问题被删除，如下图所示：

服务监控 问答管理 问题学习 常见问题

请选择产品：
微众小云

请输入问题关键字

问题	更新时间	状态	相关问题	操作
<input checked="" type="checkbox"/> 1 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题
<input type="checkbox"/> 11 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题
<input type="checkbox"/> 111 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题

知识库

- 全部
- 微众银行
- 微众贷
- 微动力
- 微众理财
- 云客服
- 其他问题

上一页 1 2 下一页 共2页

服务监控 问答管理 问题学习 常见问题

请选择产品：
微众小云

请输入问题关键字

问题	更新时间	状态	相关问题	操作
<input checked="" type="checkbox"/> 1 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题
<input type="checkbox"/> 11 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题
<input type="checkbox"/> 111 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题

知识库

- 全部
- 微众银行
- 微众贷
- 微动力
- 微众理财
- 云客服
- 其他问题

是否确定删除?

上一页 1 2 下一页 共2页

问题学习

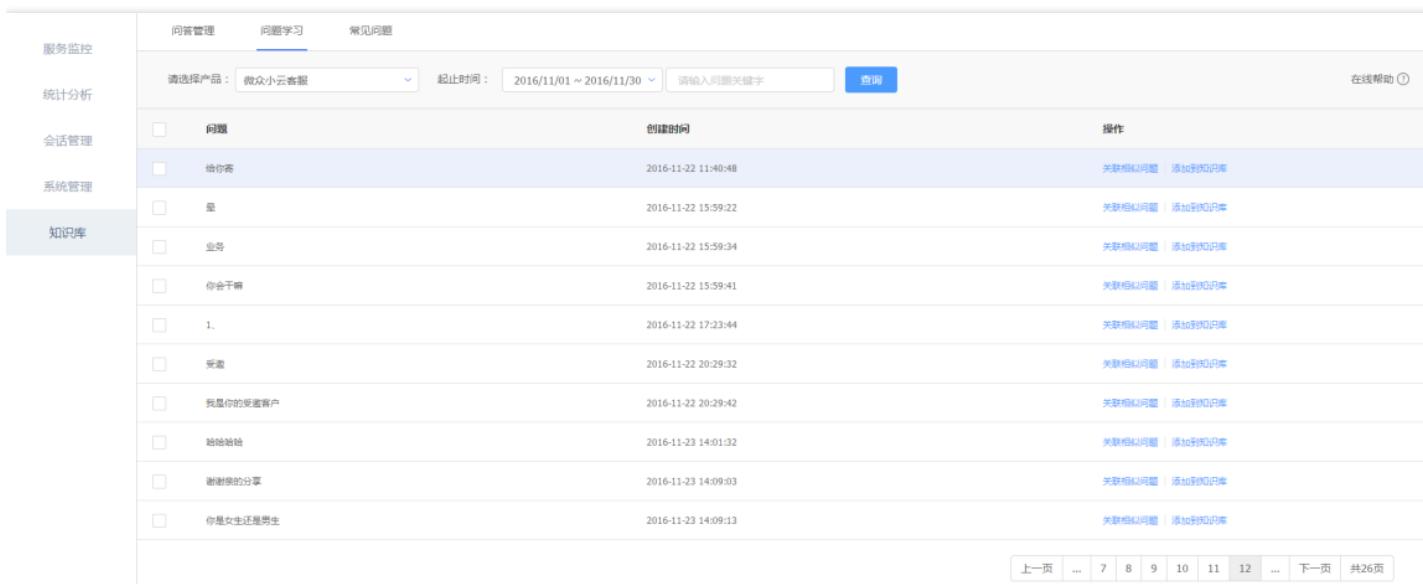
最近更新时间：2017-11-09 18:17:52

问题学习是对机器人回答不出来和用户给差评的时候进行学习，每小时刷新一次。

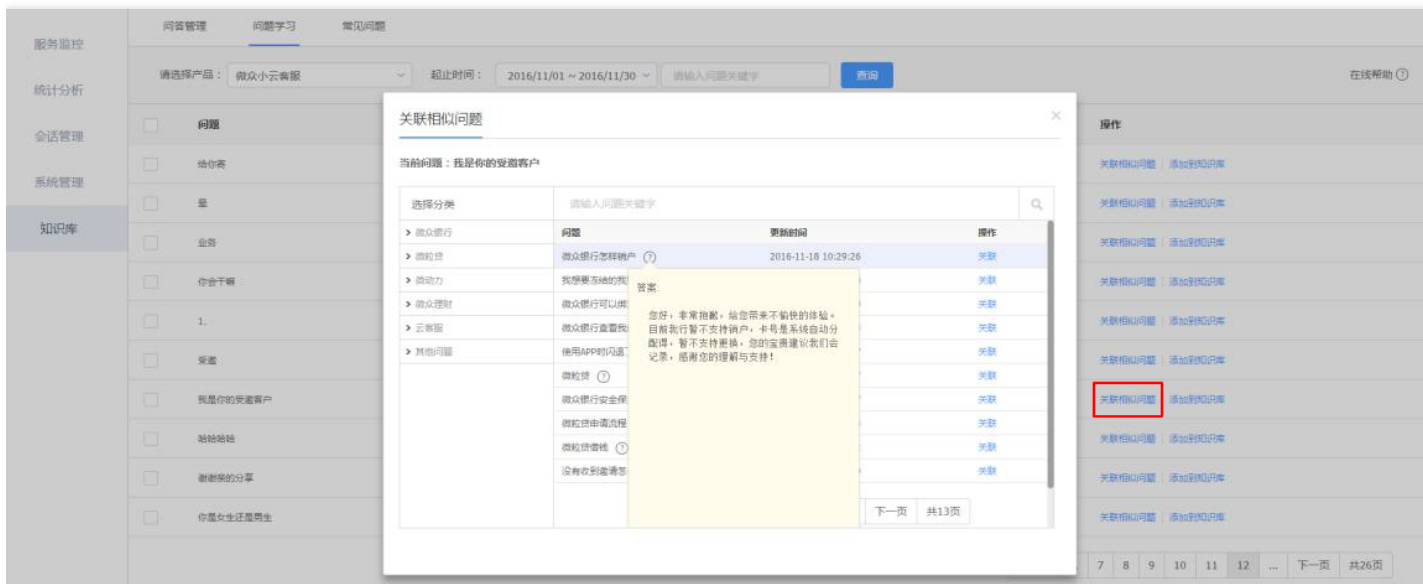
问题学习列表显示规则，满足如下之一才能显示：

1. 用户提出的问题属于业务类，且命中业务知识答案，但用户给差评的问题；
2. 用户提出的问题命中个性库的无意义类。

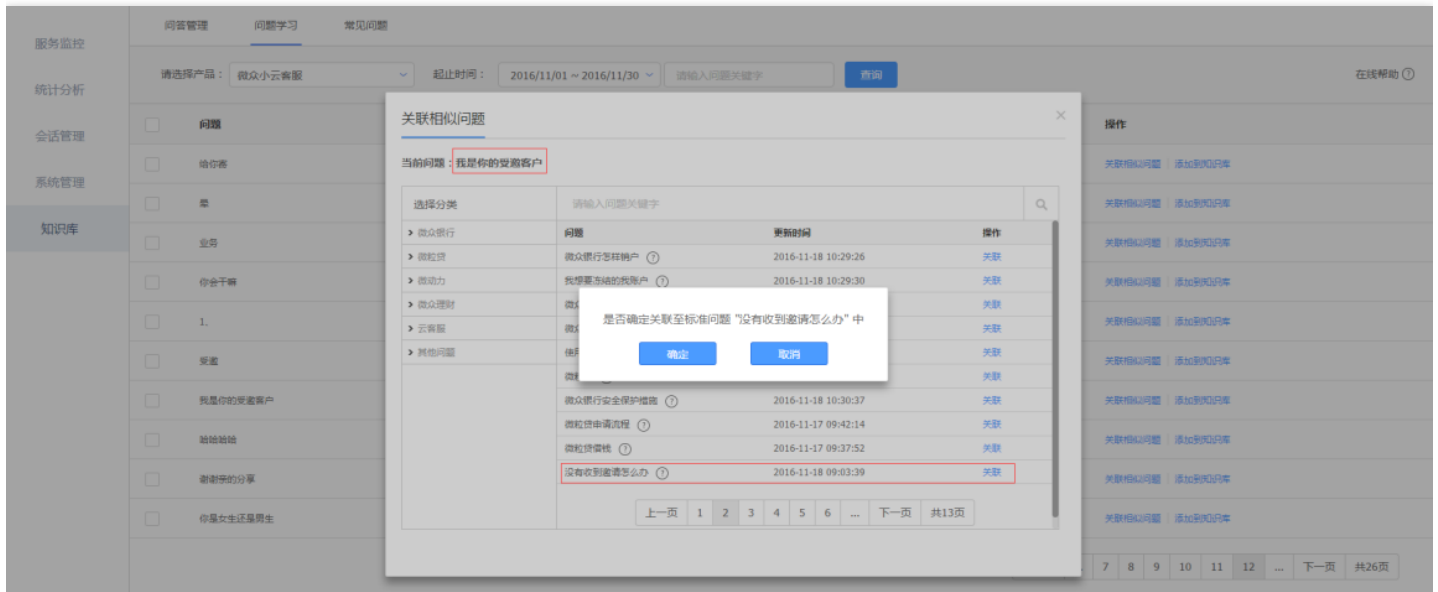
问题学习中的问题，管理员可将该问题关联到相似问题，也可添加到知识库，如下图所示：



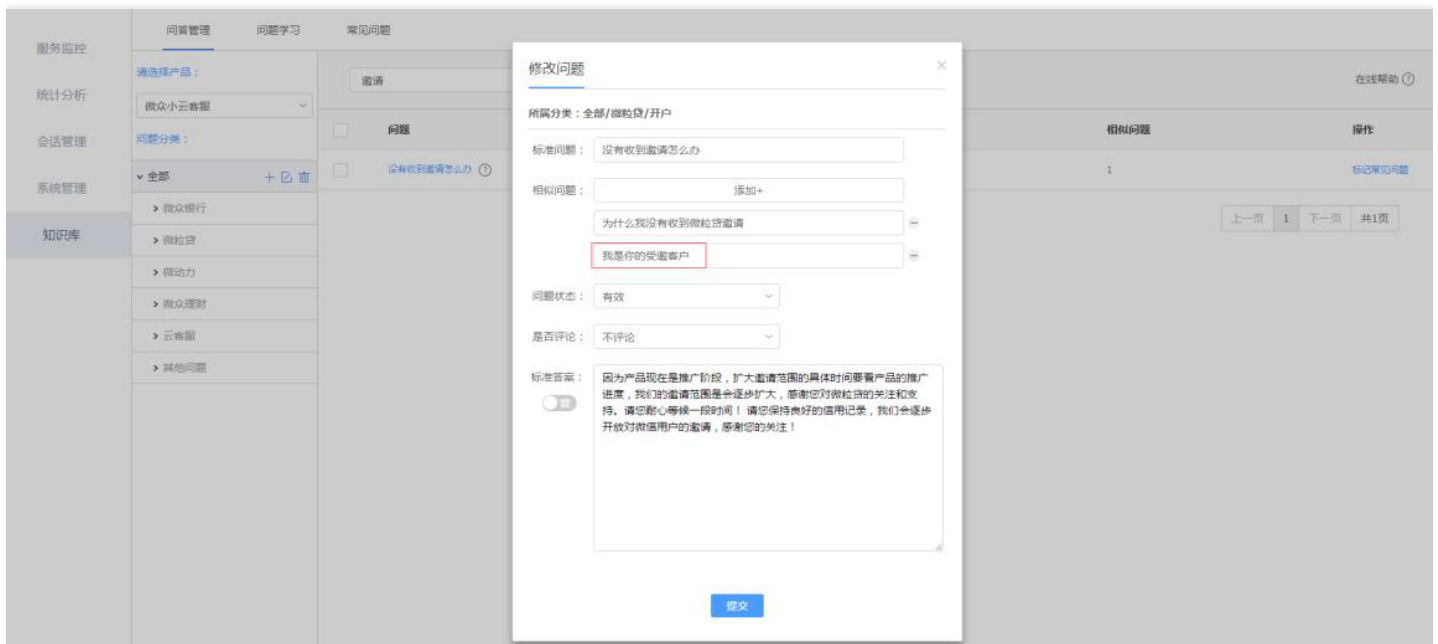
单击【关联相似问题】，鼠标移到问题处，悬浮显示问题答案，如下图所示：



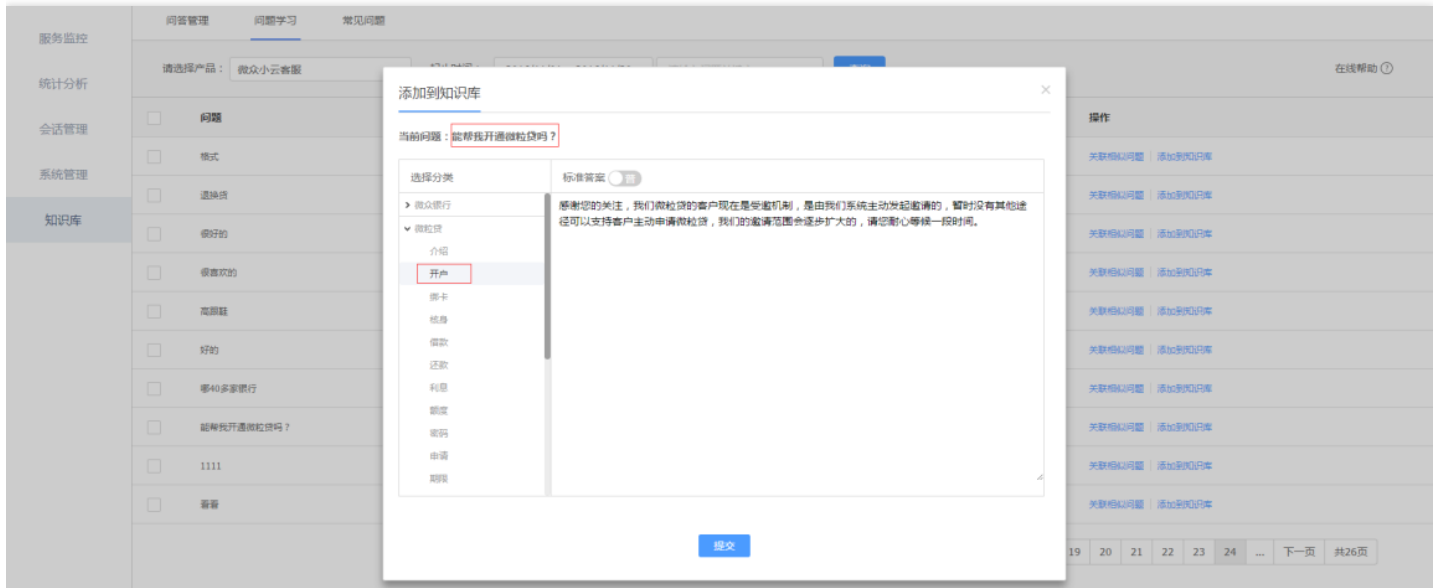
选择要关联的相似问题，单击【关联】，弹框提示：是否确定关联，单击【确定】，关联成功，如下图所示：



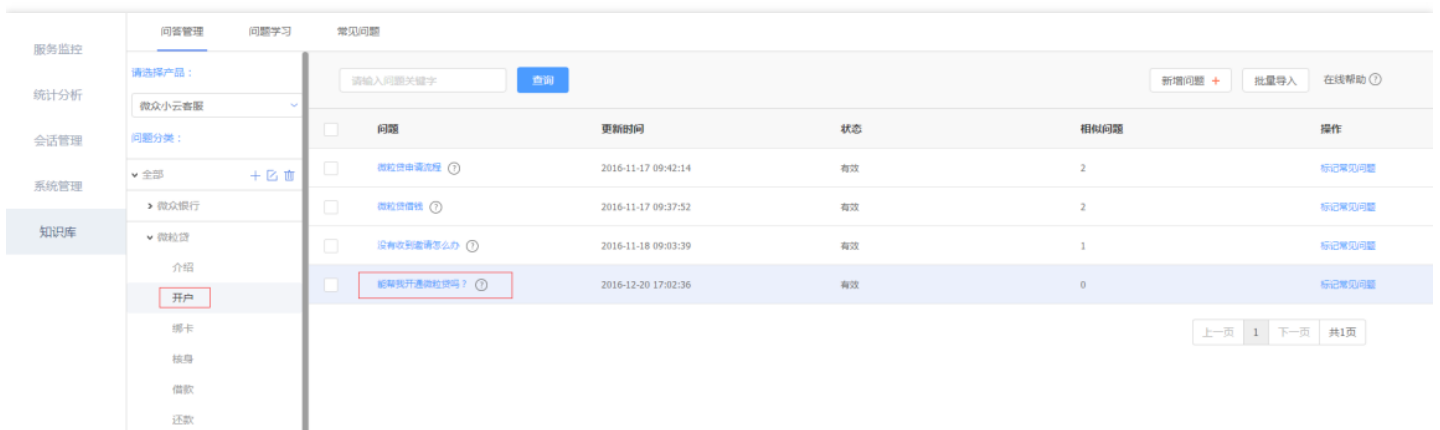
在【问答管理】里面，查看刚才关联成功的问题，如下图所示：



也可以把问题学习中的问题添加到知识库，选择对应的分类后，输入该问题的标准答案，如下图所示：



在【问答管理】查看刚才添加到知识库的问题，看到在开户分类下，刚才的问题确实添加成功了，如下图所示：



常见问题

最近更新时间：2017-11-09 18:18:03

1. 常见问题列表显示最多 20 条，数据为：访问排前的问题和手工标记的问题，按照相似提问次数倒序排列，鼠标悬浮框显示当前问题的答案，如下图所示：

问题	相似提问次数	标记来源	操作
我想了解一下微粒贷	3	手工	删除
成长	1	手工	删除
字体加黑了图文?	1	手工	删除
我可以申请微粒贷吗	1	手工	删除
微粒贷的理财产品有哪些	1	手工	删除
微粒贷每天的利息怎么算	1	手工	删除
微粒贷借款需要评估吗	1	手工	删除
提前还款怎么操作	1	手工	删除
可以绑定银行卡自动还款吗	1	手工	删除
借款可以分多少期还款	1	手工	删除
借款成功后多久到账	1	手工	删除
收款卡跟还款卡是一样的吗	1	自动	删除

2. 标记来源：在业务知识库中手工标记，访问排前的问题自动拉取，分为自动和手工。

业务知识库中，用户访问排前的问题，自动拉取显示在常见问题处。

以手动标记【微粒贷】为常见问题为例，把【微粒贷】标记为常见问题，如下图所示：

问题	更新时间	状态	相似问题	操作
微粒贷	2016-12-20 16:27:36	有效	1	取消标记常见问题
微粒贷申请流程	2016-11-17 09:42:14	有效	2	标记常见问题
微粒贷借款	2016-11-17 09:37:52	有效	2	标记常见问题
微粒贷使用方法	2016-11-17 15:17:01	有效	1	标记常见问题
微粒贷借款评估规则	2016-11-17 10:28:55	有效	1	标记常见问题
微粒贷可以随借随还吗	2016-11-17 11:26:40	有效	1	标记常见问题
微粒贷借款用途	2016-11-17 14:30:58	有效	2	标记常见问题
微粒贷借款额度设置	2016-11-17 14:30:22	有效	2	标记常见问题
微粒贷可以用微信等转账吗	2016-11-17 15:36:05	有效	1	标记常见问题
微粒贷每期还款多少是怎么算的	2016-11-17 16:25:27	有效	1	标记常见问题

把【微粒贷】标记为常见问题之后，在常见问题处，展示【微粒贷】这个问题，标记来源是手工，如下图所示：

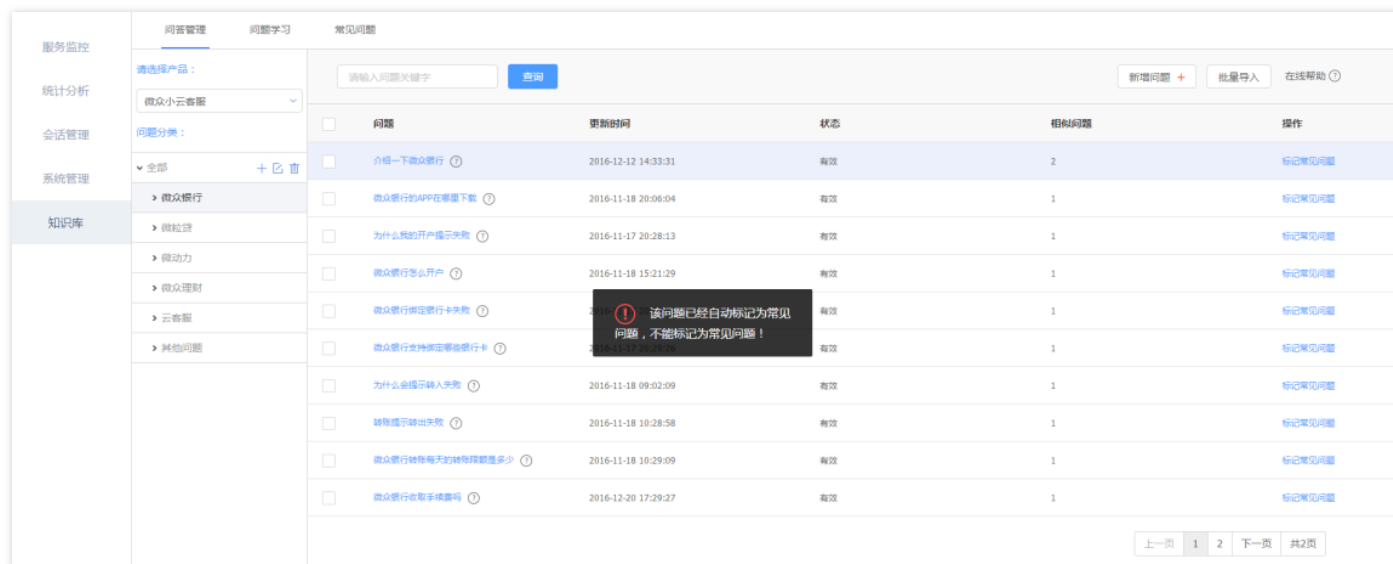
问题	相似提问次数	标记来源	操作
介绍一下微众银行 ①	967	自动	编辑
无法借款 ①	65	自动	编辑
你好 ①	62	自动	编辑
微粒贷借钱 ①	26	自动	编辑
微粒贷每天的利息怎么算的 ①	23	自动	编辑
修改还款金额 ①	17	自动	编辑
你的脸 ①	14	自动	编辑
微众银行的APP在哪里下载 ①	14	自动	编辑
txt ①	14	自动	编辑
查看借款通知 ①	13	自动	编辑
微粒贷申请流程 ①	9	自动	编辑
存款 ①	9	自动	编辑
微粒贷申请需要什么资料 ①	8	自动	编辑
微信登录不上会不会影响资金安全 ①	8	自动	编辑
微粒贷 ①	1	手工	编辑

App 侧的热门问题，展示标记为常见问题微粒贷，如下图所示：





3. 若问题已经自动标记为常见问题，再次标记的时候，提示已经标记为常见问题，如下图所示：



4. 隐藏：表示当前问题不显示在终端 FAQ 中，设置成功后变成【取消隐藏】，取消隐藏功能反之。

标记来源为自动，自动拉取显示的常见问题，单击【隐藏】，文字变成【取消隐藏】，该问题不会显示在 App 热门问题处，但该问题不会删除，还是显示在常见问题处，方便下次取消隐藏后显示该问题，如下图所示：

服务监控 统计分析 会话管理 系统管理 知识库	问答管理	问题学习	常见问题		
	请选择产品： 微众小云客服 <input type="text" value="请输入问题关键字"/> 查询			在线帮助	
问题		相似提问次数	标记来源	操作	
介绍一下微众银行		973	自动	取消隐藏	
无法借款		66	自动	取消隐藏	
你好		64	自动	取消隐藏	
微粒贷		40	自动	隐藏	
微粒贷借钱		33	自动	隐藏	
执行测试		28	自动	隐藏	
微粒贷每天的利息怎么算的		26	自动	隐藏	
你到账		17	自动	隐藏	
修改还款金额		16	自动	隐藏	
查看借款通知		16	自动	隐藏	

标记来源为手工，手工标记的问题，单击【隐藏】，该问题不会显示在 App 热门问题处，该问题直接删除，不显示在常见问题处，下次标记需要从【问答管理】找到该问题去手动标记。

客户服务 进线列表

最近更新时间：2017-11-09 18:18:15

人工在线客服服务，与客户在线实时消息交互，客服支持发送文本消息和图片消息，不支持发送语音消息和表情，整个界面分为三部分，左侧是在线服务用户进线列表，中间是会话框，右侧是当前接入的客户基本信息展示。

客服状态

1. 客户转人工客服服务的入口：

客户在 A 微信公众号中输入 RG(具体可在业务参数处配置)，即可转人工客服。

机器人重复给出同一个答案三次，第三次时会出现转人工的提示。

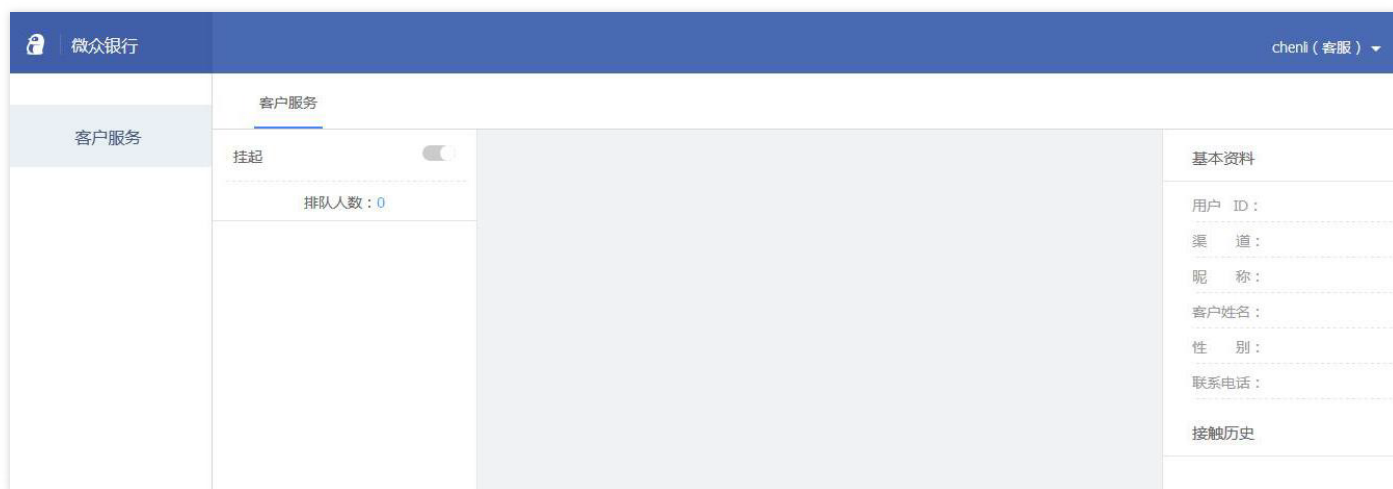
客户服务页面左侧部分是在线服务窗口，显示当前客服的状态，当前排队人数，客户进线列表。

2. 客服的状态有“在线”和“挂起”两种状态，客服登录成功后，默认状态为：挂起，客服可以自行切换服务状态。

状态为“在线”：表示当前客服处于客服状态，可以派工。

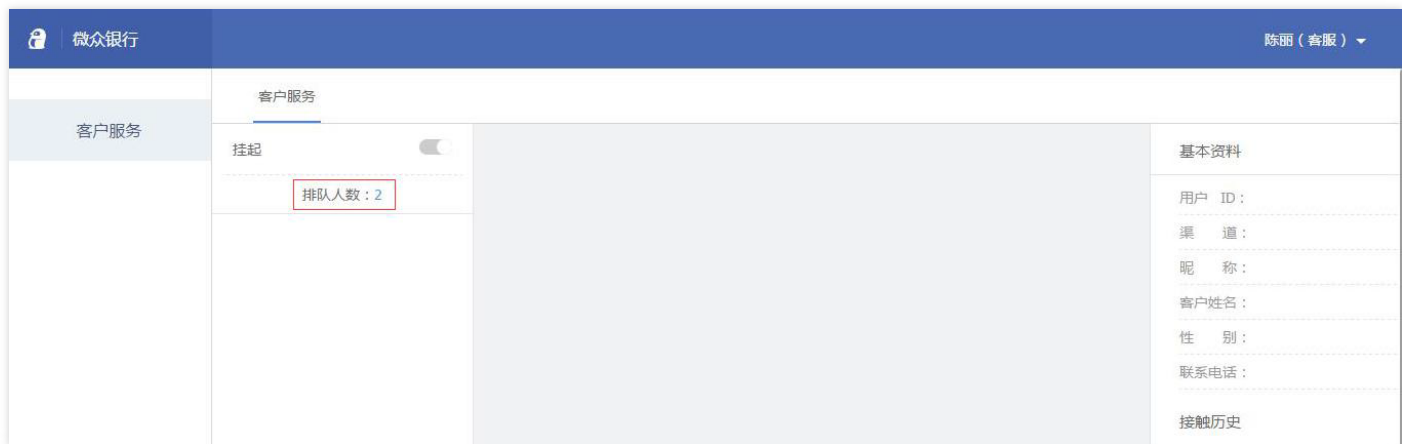
状态为“挂起”：表示当前客服处于不可服务状态，此时无法派工。

客服登录成功后，如下图所示：



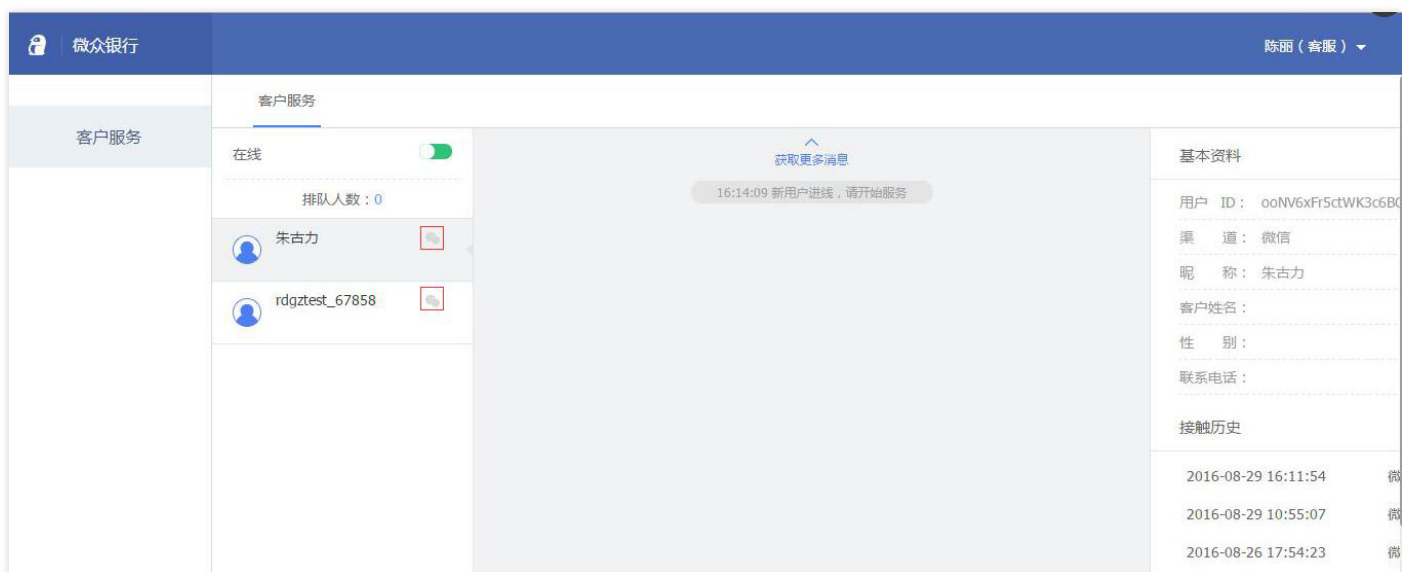
3. 单击【在线】和【挂起】，可切换显示。当客服为【在线】状态，会有新客户流入，系统提示已为您分配新的的用户。当客服为【挂起】状态，不会有新用户流入，若有客户排队，显示排队人数。

客服为【挂起】状态，有客户排队，显示排队人数，如下图所示：



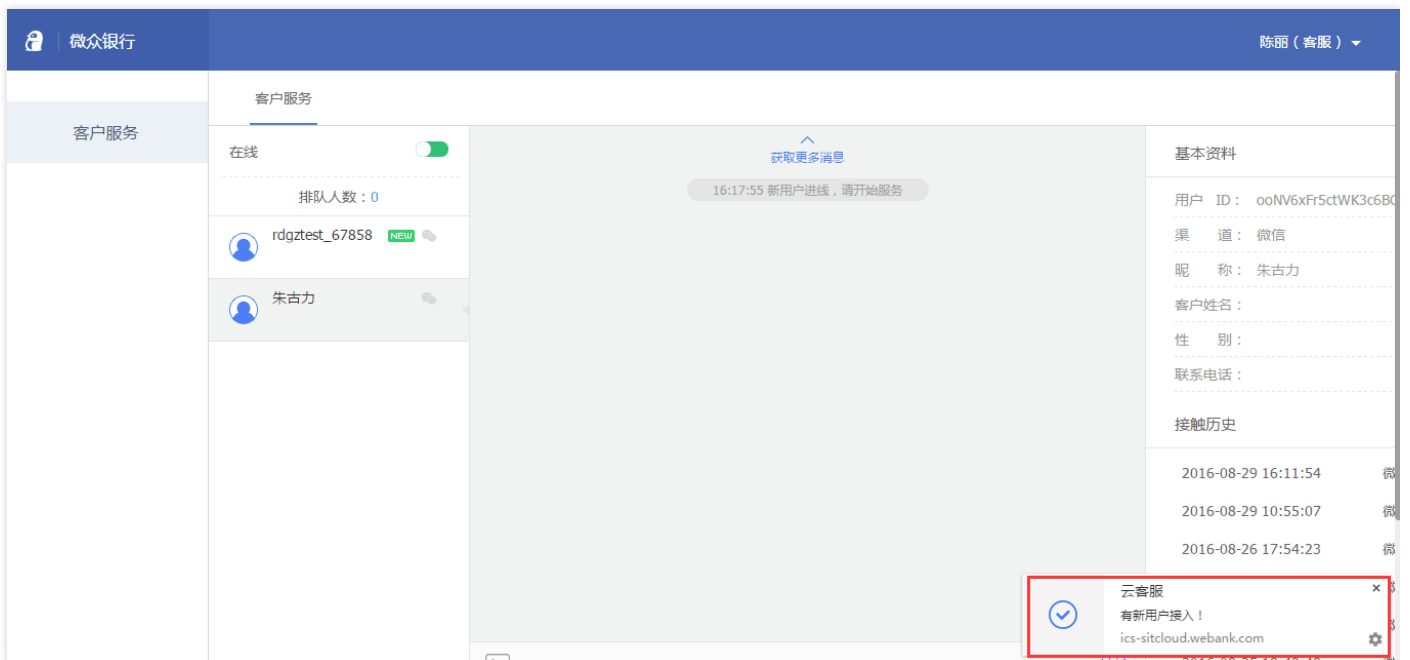
接入类型

1. 客户进线列表，在进线列表会展示当前接入的渠道类型：微信，未来接入 App 后，会显示相应的 App 标志。如下图所示：



2. 用户进线时，会有提示音和弹窗提示。新用户进线时，系统有声音提示，提示音持续 3-5s。电脑屏幕的右下角有弹窗提示“有新用户接入”，弹窗提示时间持续 10s。当客服单击新用户标签页时，声音和弹窗关闭。弹窗提示如下

图所示：



内容设置

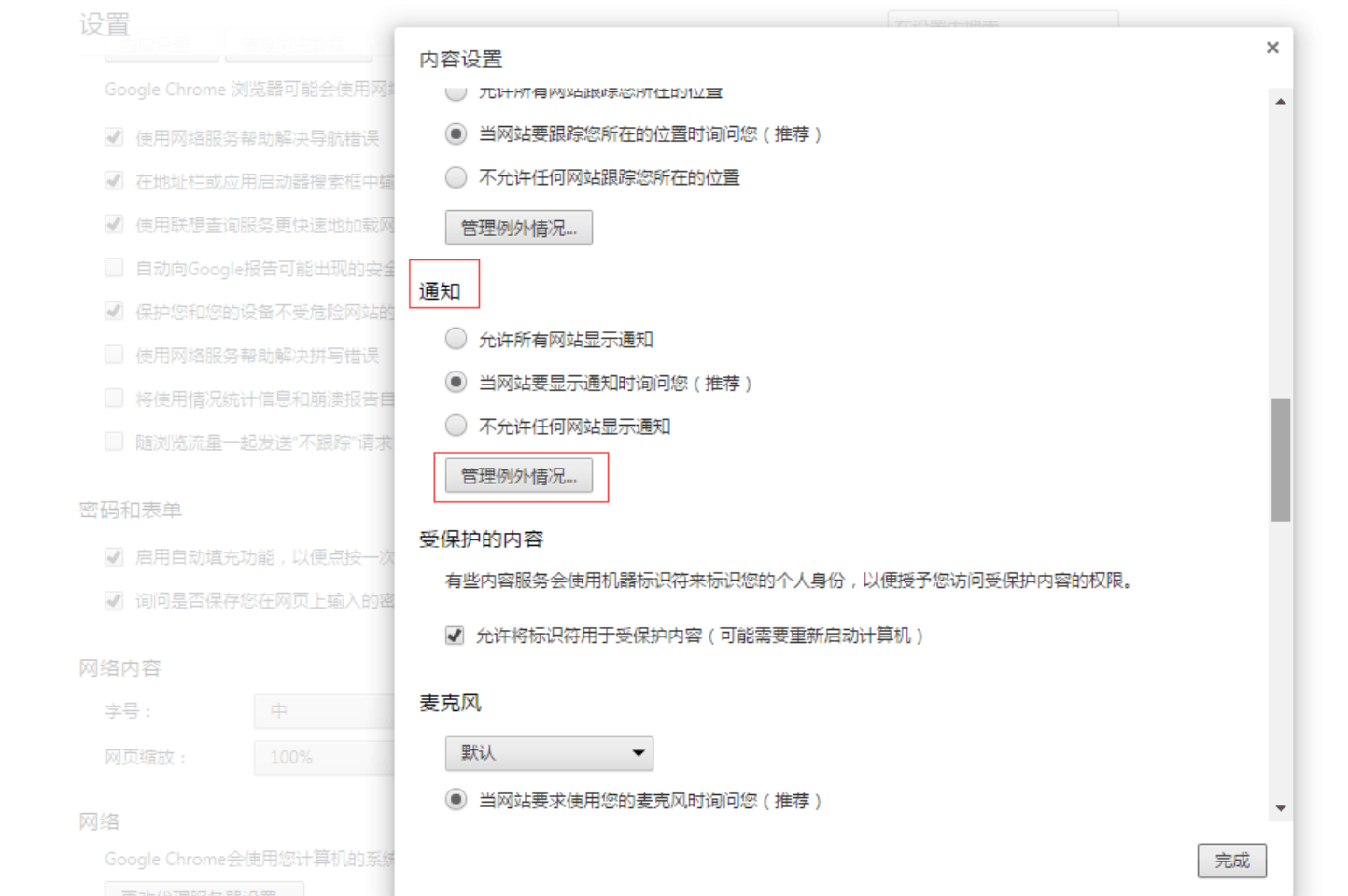
客服初次使用客户服务时，浏览器左上角会弹框询问：是否允许访问，此时应该单击【允许】，在接入第二个用户的时候，客服就能听到新用户进线的提示音，且看到弹窗提示。

若客服单击【禁止】，客服就不能听到新用户进线的提示音，也看不到弹窗提示。客服还是可以在浏览器进行设置，以谷歌浏览器和火狐浏览器为例，作如下操作说明。

以谷歌浏览器为例，第一步：在浏览器输入地址：(chrome://settings/content)，单击回车；

第二步：在通知栏位处，单击【管理例外情况】，如下图所示：

chrome://settings/content



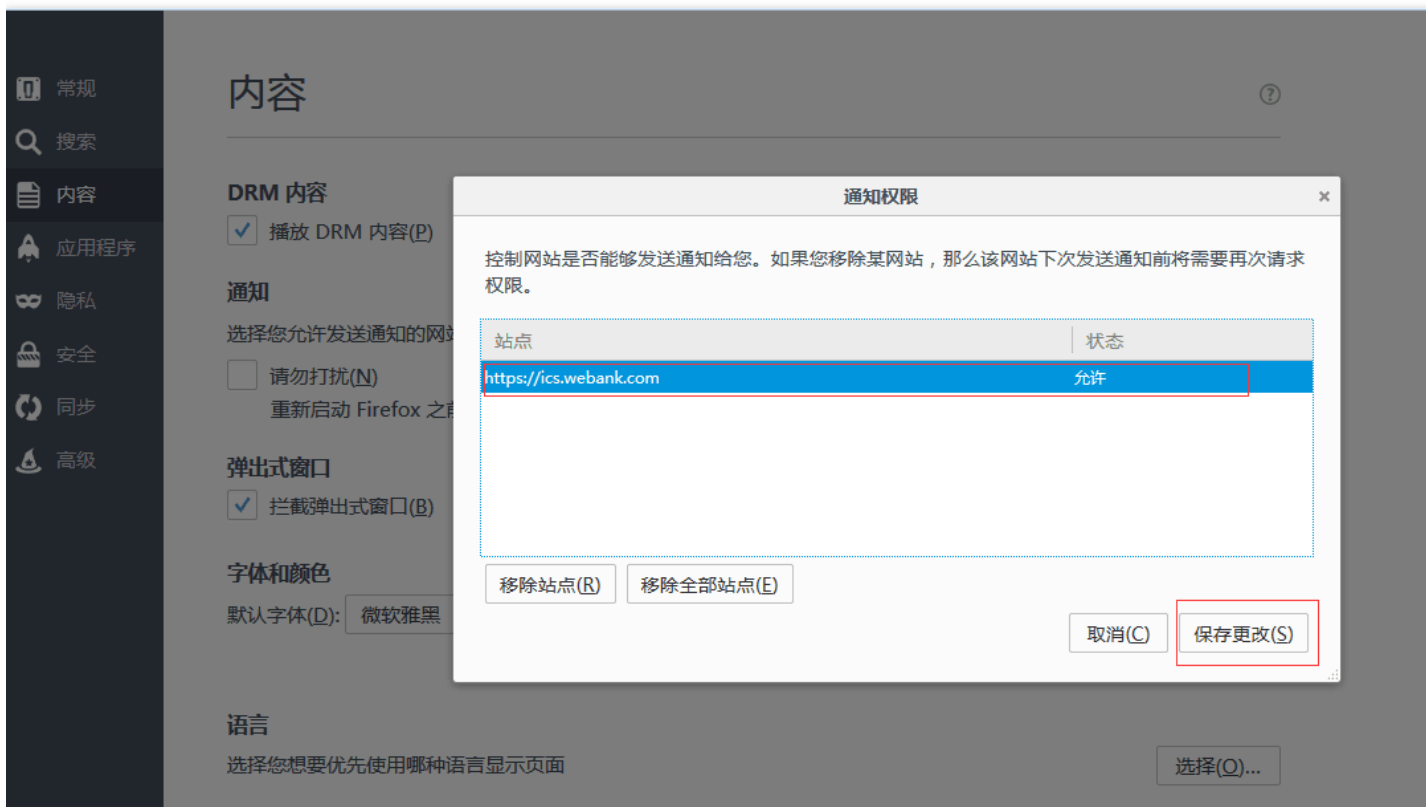
第三步：在通知例外情况页面，把主机名改为【允许】即可，最后单击【完成】，如下图所示：



以火狐浏览器为例，第一步：浏览器输入地址：(about:preferences#content)，单击回车；
 第二步：在通知栏位处，单击【选择】，如下图所示：

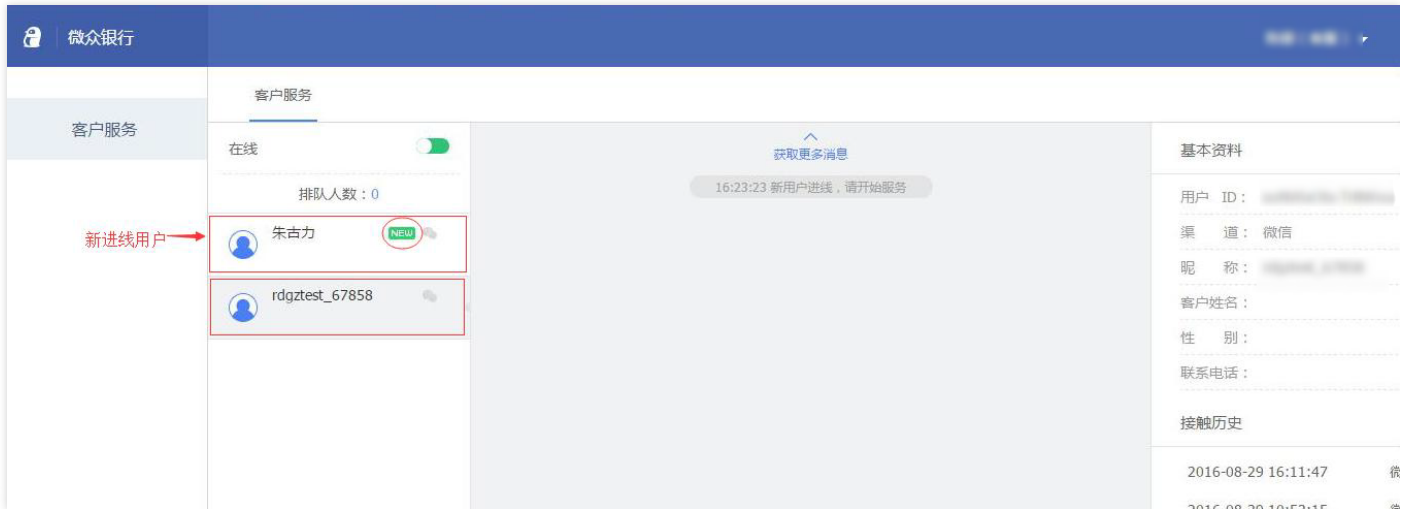


第三步：在通知权限页面，将访问的站点状态改成【允许】，最后单击【保存更改】，如下图所示：

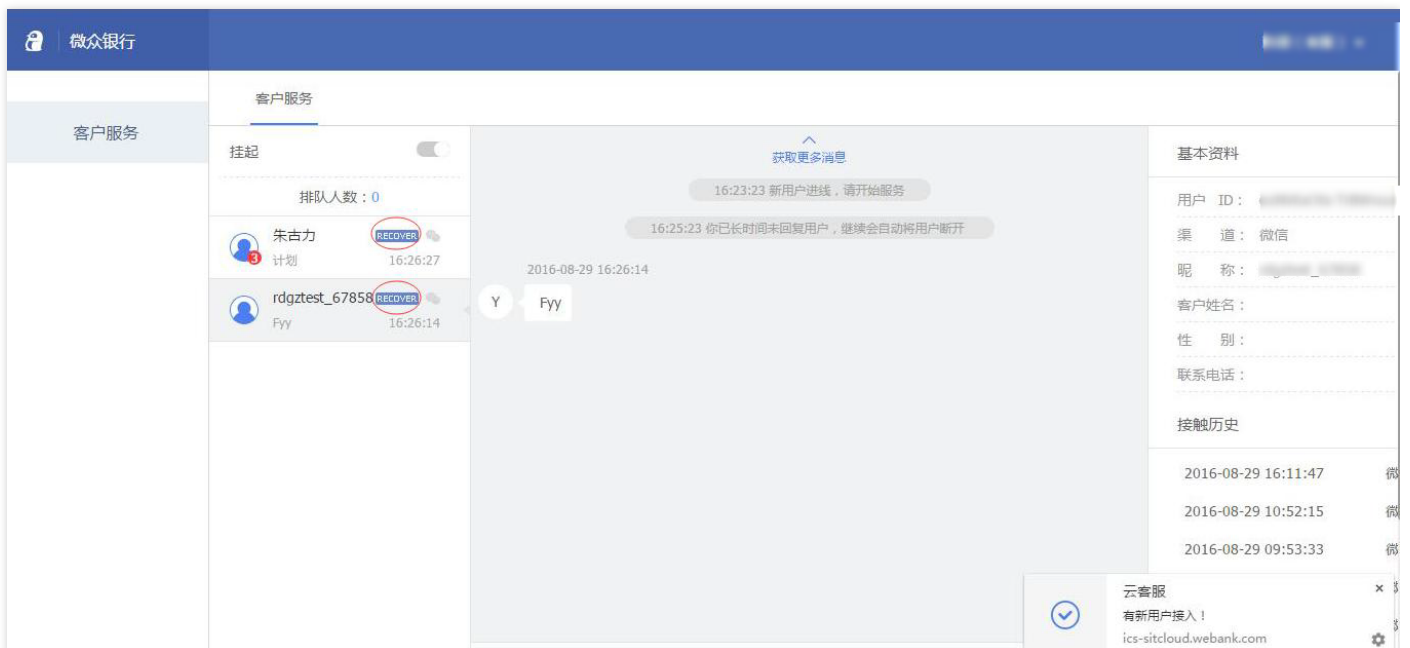


客户状态

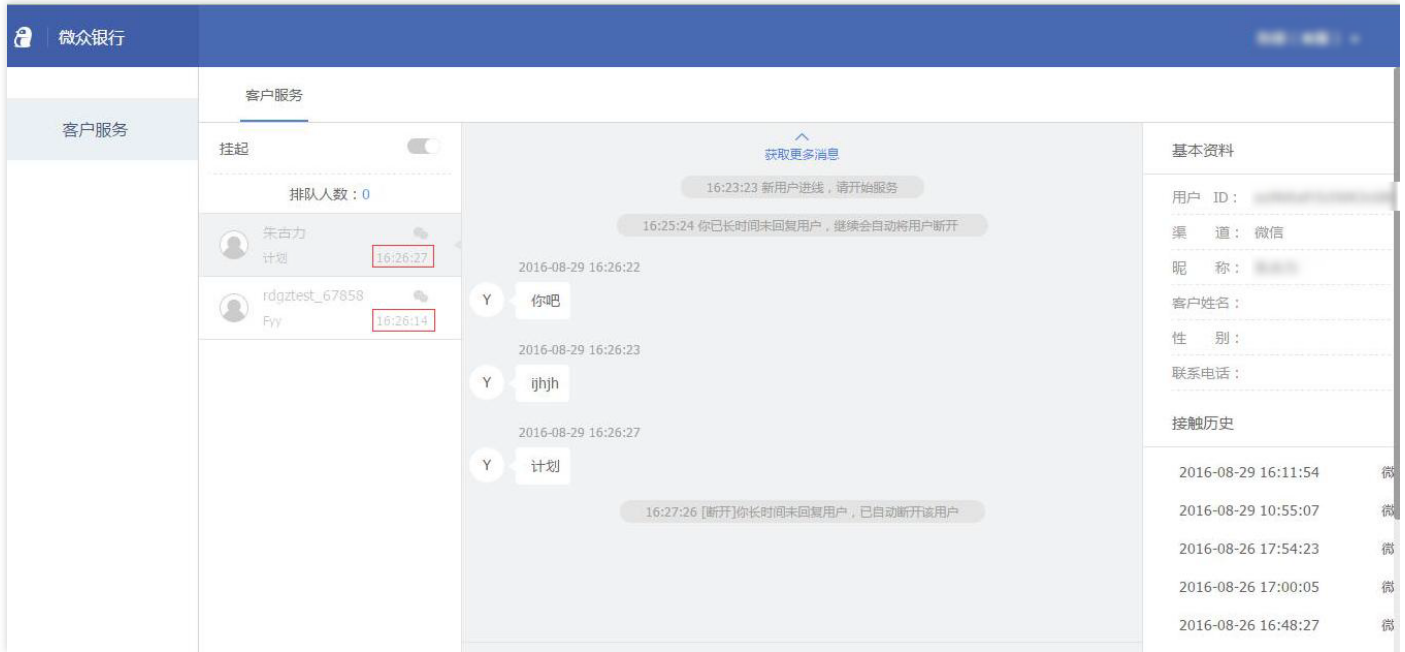
1. 新进线的客户按照进线时间顺序进行降序排序，排在进线列表的第一个，且显示“NEW”图标，如下图所示：



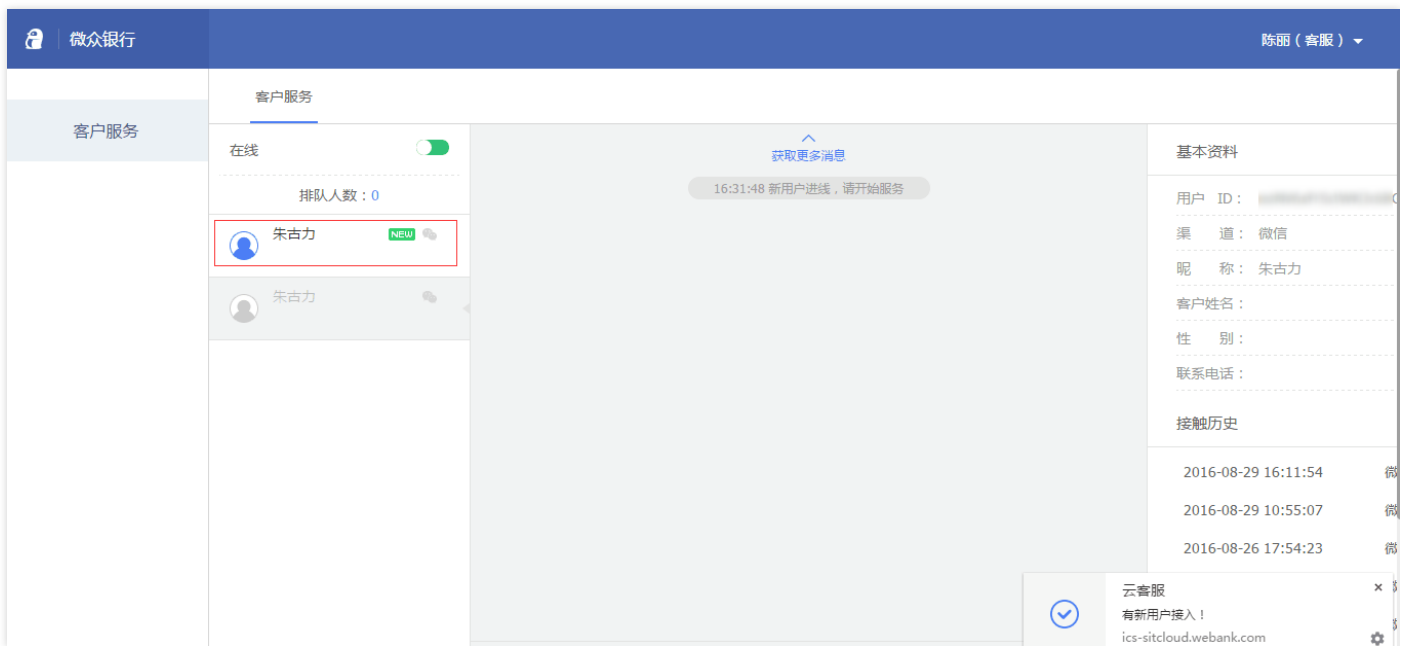
2. 客服异常退出，重新再登录进来时，恢复的之前的用户列表，且显示“RECOVER”图标。此会话结束后，“RECOVER”图标消失不显示。如下图所示：



3. 区分服务中和已结束服务状态中的用户，已结束完成的会话框置灰显示，置灰后的会话也按照进线时间顺序进行降序排序，如下图所示：



4. 同一个客户再次进来，会新开窗口，如下图所示：



5. 客户有消息进线，若非当前展示窗口，则闪烁，展示未读消息的数量，并显示客户最后一条消息的时间与内容，若内容过长，用省略号省略过长部分，如下图所示：

The screenshot displays the WeChat Bank customer service interface. On the left, a sidebar contains the '客户服务' (Customer Service) menu. The main area is divided into three sections: a queue management section on the left, a central chat window, and a user profile section on the right.

Queue Management Section:

- Online status: 在线 (toggle switch is on)
- Queue size: 排队人数: 0
- Queue list:
 - rdgztest_67858 (NEW) 徒步观察... 16:33:42
 - 朱古力 (NEW)
 - 朱古力

Chat Window:

- Header: 获取更多消息
- Message: 16:31:48 新用户进线, 请开始服务

User Profile Section:

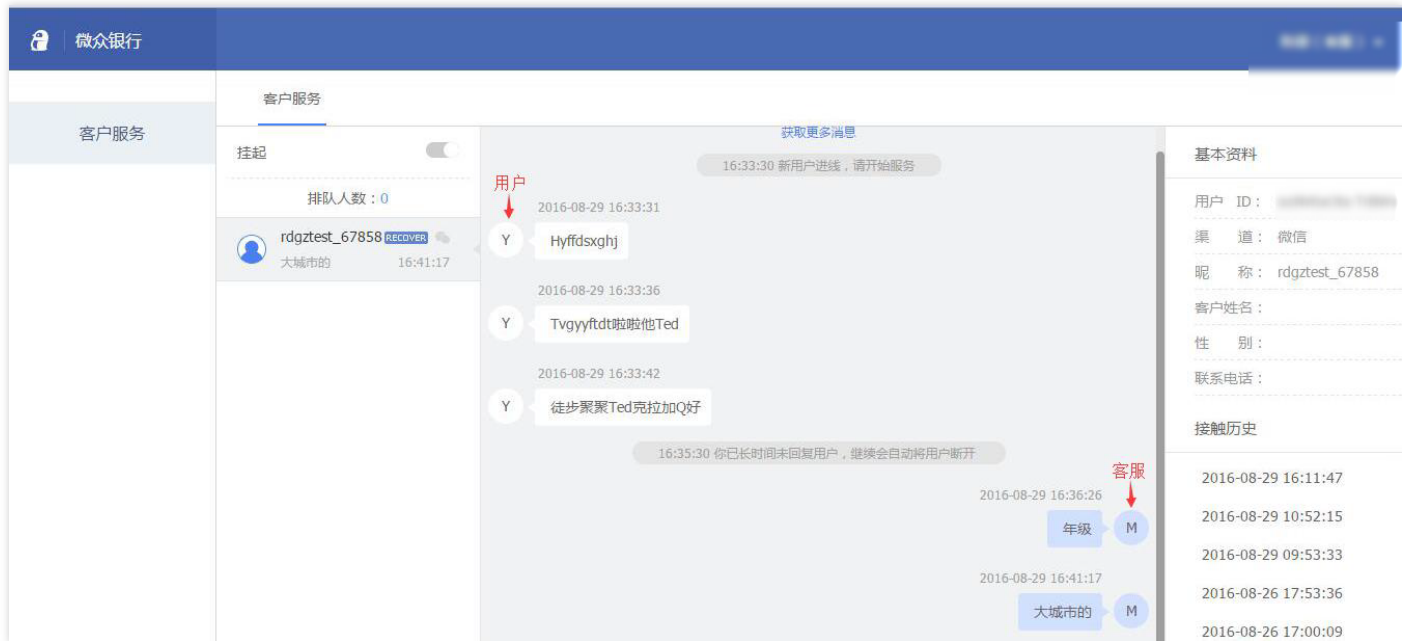
- Section: 基本资料
- Fields: 用户 ID, 渠道: 微信, 昵称: 朱古力, 客户姓名, 性别, 联系电话
- Section: 接触历史
- History items:
 - 2016-08-29 16:11:54 微
 - 2016-08-29 10:55:07 微

会话框

最近更新时间：2017-11-09 18:18:27

客服类型

- 中间部分是会话框，显示当前客服和客户的聊天信息，可以加载此客户与机器人之前的会话信息。客服人员单击【获取更多信息】，每次拉取 10 条会话记录。“Y”表示用户，“M”表示客服。对于异常关闭且尚未完成的用户列表，由于客服异常退出，客服重新登录系统后，系统自动拉取显示用户与客服的最近对话记录，如下图所示：



- 对于新进来的用户，客服人员单击【获取更多信息】，每次拉取 10 条当前主会话的聊天记录。根据客服人员的不同，客服的图标显示不一样：若是当前客服：显示“M”；若是机器人客服：显示“R”；若是其他人工客服：显示“O”，如下图所示：



发送内容类型

1. 用户在转人工前，客户发送图片和语音，客服均不能查看显示。在转人工的条件下，用户可发送图片和语音消息给客服，客服可以查看图片以及试听用户发的语音。客服可发送图片给用户，客服不支持发送语音消息给用户，

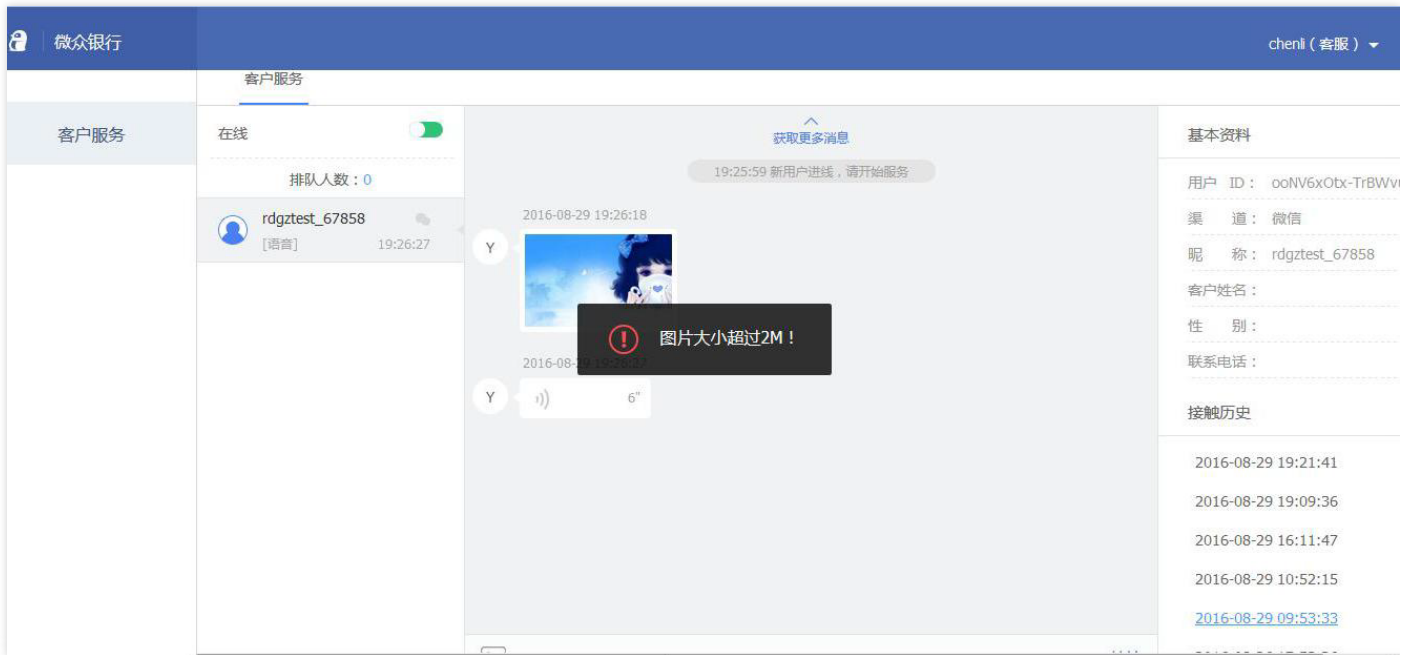
如下图所示：



2. 用户给客服发送图片，客服只能查看显示 jpg、png 格式的图片，若用户发的图片不属于 jpg、png 格式，则客服不能查看显示该图片，如下图所示：

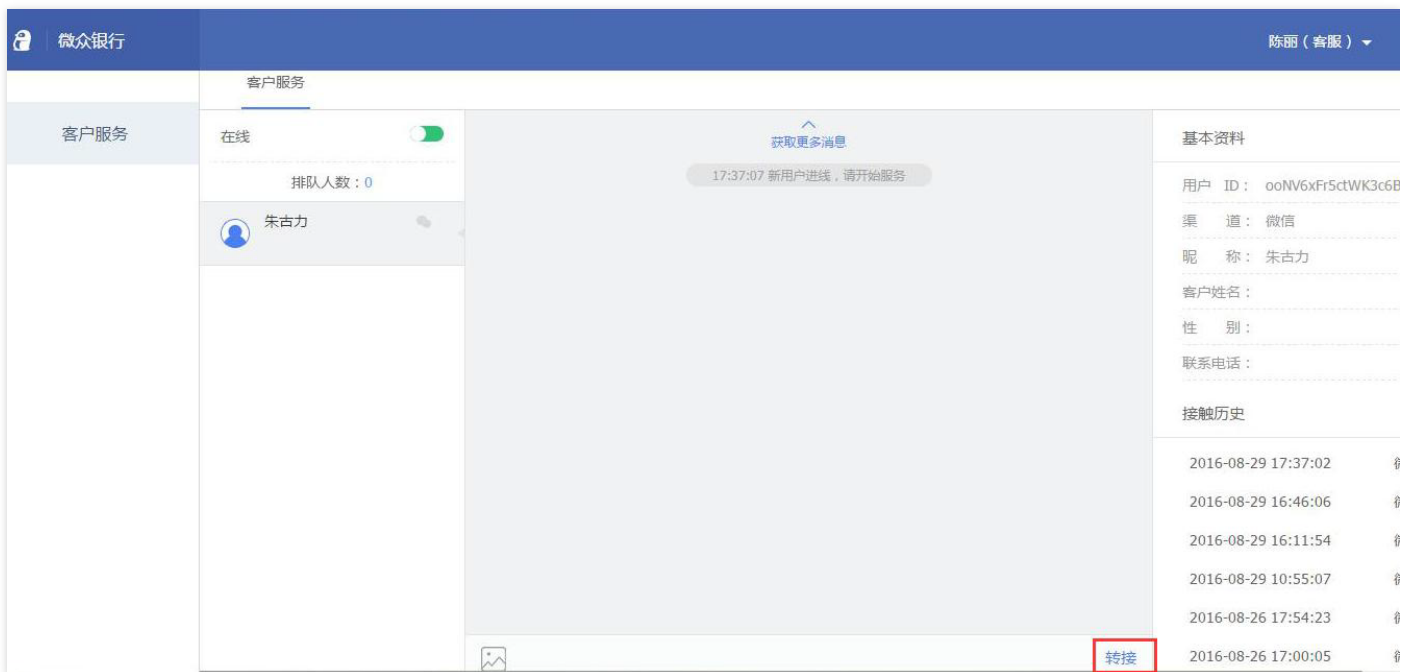


3. 客服发送图片给用户，图片必须大小不大于 2M，且图片格式为 jpg、png 格式。若图片大小大于 2M 或图片格式不是 jpg、png 格式，则弹框提示客服，如下图所示：

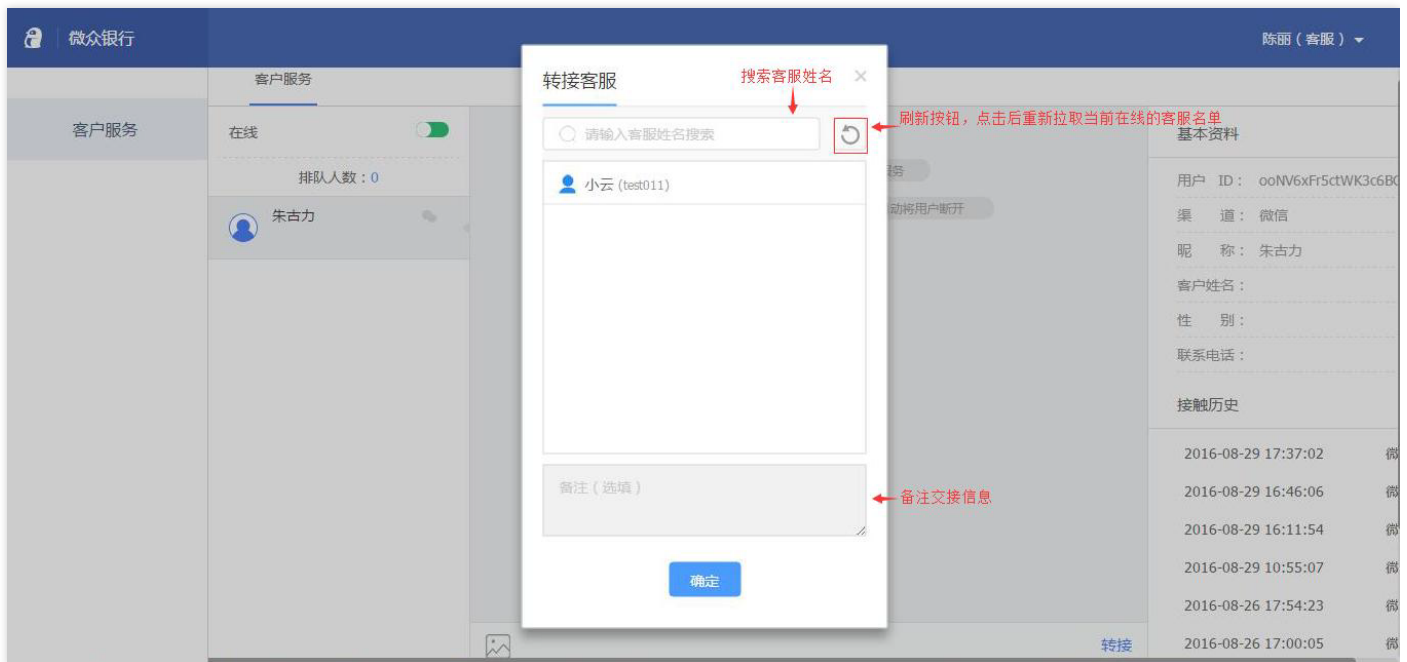


转接功能

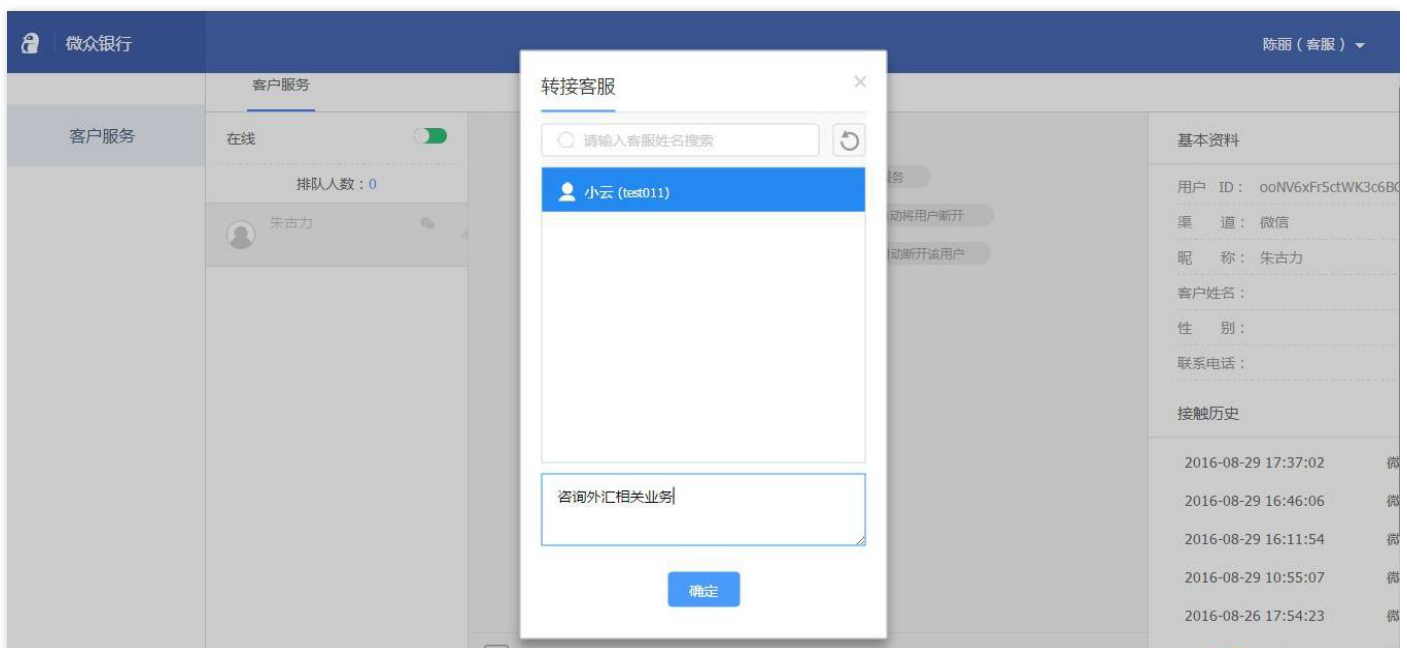
1. 若当前客服无法正确回答进线客户的业务问题，可使用转接功能，转接给其他能回答该业务问题的在线客服人员，如下图所示：



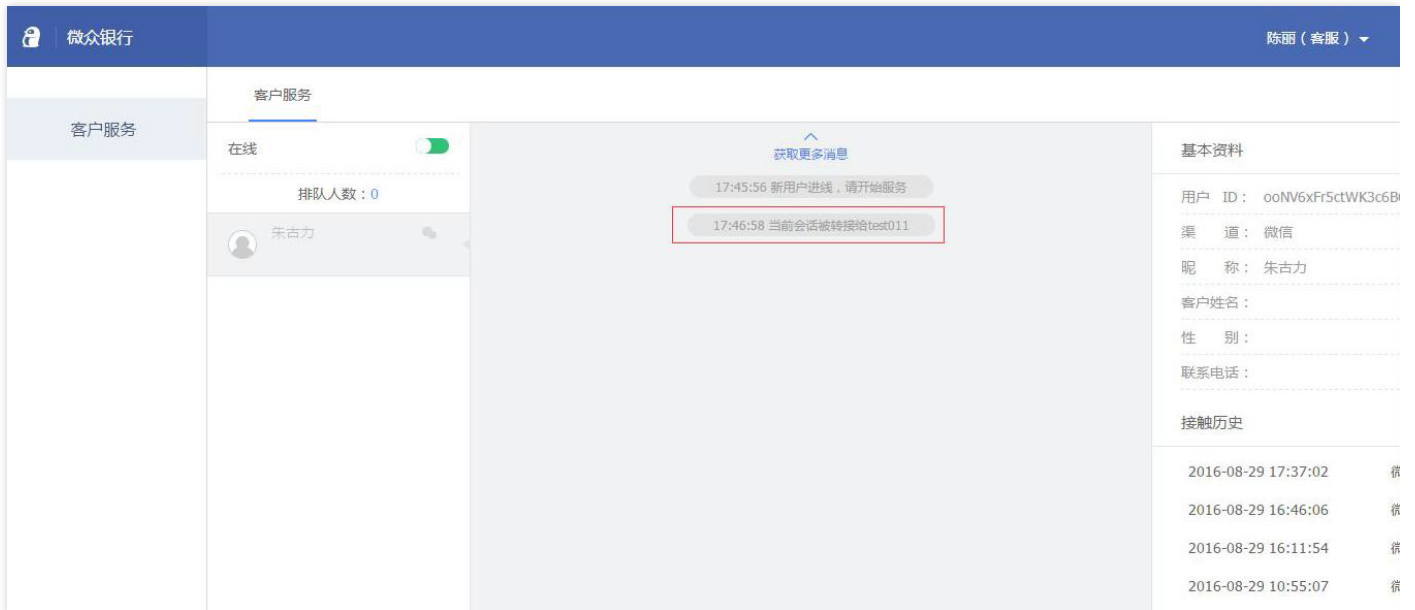
2. 在转接客服页面，有客服搜索框，输入客服姓名即可搜索到想要转接的在线客服，支持模糊搜索。刷新按钮，单击后重新拉取当前在线的客服名单，备注框可填写客服交接的内容，如下图所示：



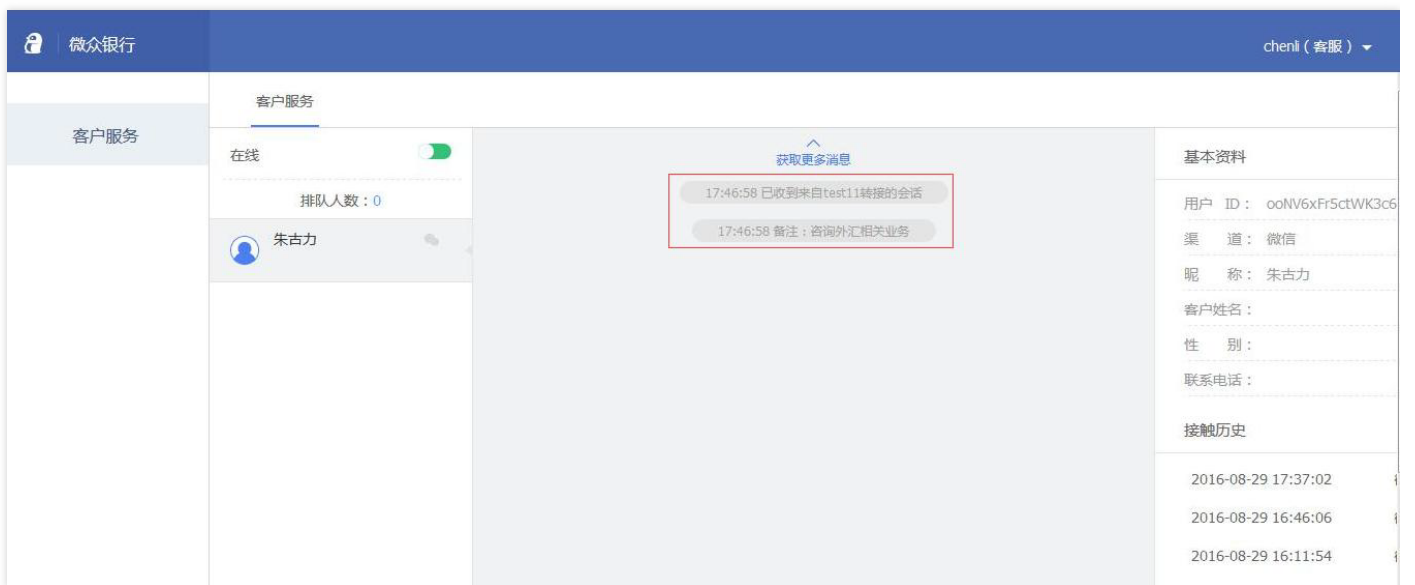
选中转接的客服 test011，备注相关交接内容，单击确定即可，如下图所示：



此时，客服收到提示：当前会话被转接给 test011，此时孩子会话结束，如下图所示：



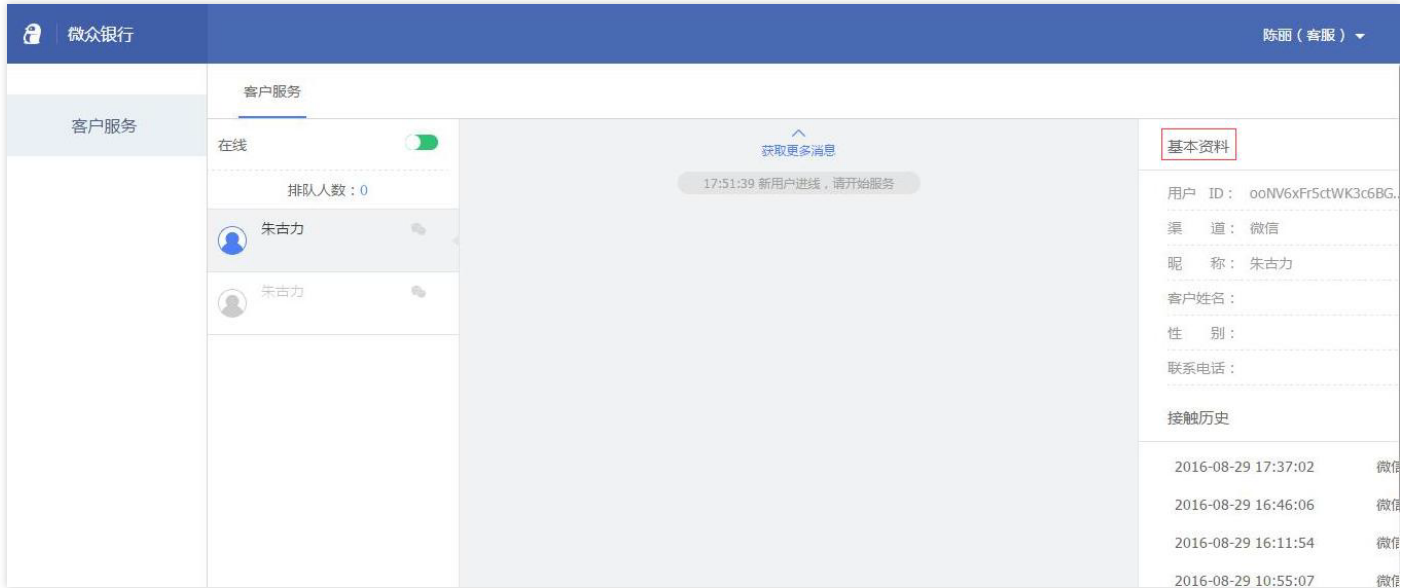
与此同时，test011 客服会收到提示：已收到来自 test11 转接的会话，此时新的子会话建立，如下图所示：



当前进线客户信息

最近更新时间：2017-11-09 18:18:39

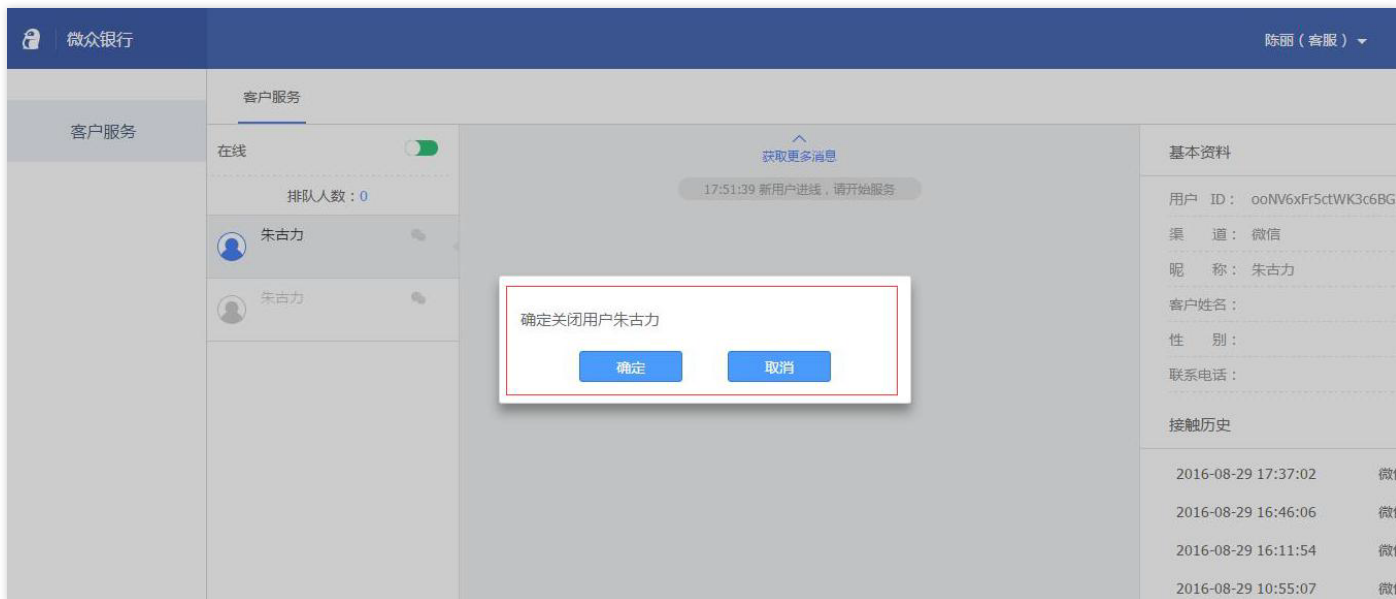
1. 右侧部分显示进线客户的基本信息，显示客户 ID、渠道、昵称，如下图所示：



2. 接触历史是当前进线客户与客服的接触历史，单击可查看客服与用户的聊天记录，如下图所示：



3. 当前客服正在服务客户，若客服想关闭该用户，可单击【X】关闭该客户，此时会弹框提示：是否关闭该客户，如下图所示：



由于突然关闭浏览器，此时会有弹框提示，如下图所示：



若单击【离开】，则返回到登录页面；若单击【留下】，则留在客户服务页面不变。