

# 微金小云客服 用户指南 产品文档





【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:

🤗 微众银行				管理人员) 🗸
	服务监控			
服务监控				
统计分析	微众小云~	蒇率: <b>1分钟</b> 3分钟 5分钟		数据刷新时间: 2016-08-29 20:38:02
会话管理	1	1	1	0
	住线给调数	住线各版数	机晶合入版公式资料	入上版方刻
系统管理				
	当日会话总数66	机器人会话数24	<sub>人工会话数</sub> 42	每小时趋势图 ~
	当日消息数399	上行消息数 <b>157</b>	下行消息数242	每小时趋势图 <

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:

🦰 微众银行	(管理人员)▼
服务监控	统计分析
统计分析	微众小云 ~ 咨询数 ~ 2016/08/22 ~ 2016/08/28 ~ 杜状图 折线图
会话管理	咨询数 507
系统管理	40 30 20 20 20 20 20 20 20 20 20 2

### 折线图如下图所示:

🔒 微众银行	(管理人员)▼
服务监控	
统计分析	(初次小云 ╰ 咨询数 ╰ 2016/08/22 ~ 2016/08/28 ╰
会话管理	咨询数 50
系统管理	
	0 2016/08/22 2016/08/23 2016/08/24 2016/08/25 2016/08/26 2016/08/27 2016/08/28



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						(1	管理人员) 🗕
叩友收达	会话管理						
₩¥₹	微众小云	~	请输入客服的编	Ē 2016/08/29 ~ 2016/08/29 ~	查询		
统计分析	ID	会话类型	渠道类型	客户ID	开始时间	结束时间	客服
会话管理	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	1071171 (001108001700100	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	1000.01.1001.000100.000	2016-08-29 19:21:47	2016-08-29 19:25:52	test11
	20160829495	主会话	微信	100110-01-000-1100-01-00-014	2016-08-29 19:21:41	2016-08-29 19:36:00	
	20160829481	子会话	微信	1000-01-100-010-00-00	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	ŧ,						×
74	读话ID	接触类型	客服ID	消息类型	内容	发送时间	
3		用户到客服	robot	文本	ц	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	
1		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	【收到不支持的消息举型,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:

8	微幻	治治行						<u>chenli(管理人</u> 员) <del>▼</del>
		会话详情						×
	服							
		子会话ID	接触类型	客服ID	消息类型	内容	发送时间	
	纼	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	等服
	NH.	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	est11
		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	
	2001	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	est011
		20160829538	用户到客服	test11	图片	直看图片	2016-08-29 19:33:41	est11
		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	[新开]你长时间未回复用户,已自动断开该用户	2016-08-29 19:35:59	est11
		20160829538	系統到用户	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	玄统到田白	test11	<del>☆</del> ★	请为本次服务评分,回复1为非常满意,回复2为满	2016-08-29 19:36:00	est11



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:

<b>∂</b> 微众银行							(管理人员) 🔫
服务监控	业务参	数 客服管理	知识库用户管理	接入配置			
统计分析	请输) 配置 ID	配置名或者配置中文名           配置名	微众小云测试号 >    配置中文名	<u> </u> 直询 内容	接入号	创建时间	更新时间
会话管理	1792	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	*****	2016-08-10 11:37:04	
系统管理	1794	text_timeout_alarm_staff	N+M规则中N点到达时提醒给 客服的消息	用户已长时间无调应,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	4	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。	4 4	2016-08-10 11:37:04	
	1801	text_timeout_notify_g_acco unt	G点到达后给予客服提示语	你长 <mark>时间未回复用户,已自动</mark> 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:

a	微众银行							
	服务监持	业务参	数 客服管理 用户管理 APP接入	徽信接入				
	统计分析		入配置名顺肯配置中文名 微众小云测试号	~				在线帮助 ③
	会话管理	配置 ID	配置名	配置中文名	内容	接入号	创建时间	更新时间
	系统管理	329 7	fiter_key	全字匹配过嫁		微众小云测试 号	2016-11-03 15:14:51	
	知识库	329 8	fiter_pattern	模式出始		微众小云题试 号	2016-11-03 15:14:51	
			fiag_turn_manual	显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有服!	微众小云测试 号		2016-11-10 11:06:14
							上一页 1 2	下一页 共2页

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:



2 风众银行		·····					
服务监控	1919	入產黨者最多配黨中交者 藏众小云類試号	~ 書商				在线着助 ①
统计分析	配置 ID	配置名	配腦中文名	内容	接入号	eliketini	更新时间
会话管理					樹立小元前は		
系统管理	4532	text_timeout_notify_g_user	G点到结后帕子用户描示语	亲,非常抱歉,看服人员过于繁忙,请袖白两联系香服。	9	2016-12-06 15:26:11	
知识库	4533	test_timeout_notify_g_account	G点到达启始于喜联络示语	你长时间来回复用户,已自动新开放用户	微众小云测试 号	2016-12-06 15:26:11	
	4535	text_timeout_notify_p	P点到达后给予真报进示语	你已长时间末回复用户,继续会目动将用户断开	微众小云测试 号	2016-12-06 15:26:11	
	4538	test_timeout_alarm	N+M期其中Nef更达的地用户调整措置	亲,长时间设有收到您的演藝味,继续下去您和整顿的联系将 会断开	國众小云將武 明	2016-12-06 15:26:11	
	4539	text_timeout_notify_staff	N+M規則中M:亞到达时標躍始業服的過意	用户长时间无确立,系统自动将其新开,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中国达时增置给客限的详显	用户已长时间无确应,继续下去将会辅助开	微众小云颜试 号	2016-12-06 13:26:11	
	4547	text_dispatch_notify_staff	用户进线提醒	新用户进线,调开始服务	做众小云测试 号	2016-12-06 15:26:11	
		time_service_hour_start	人工客很服务开始时间	В	微众小云测试 号	2016-12-06 15:26:11	
		time_service_hour_end	人工香炭服用她带时间	24	微众小云测试 号	2016-12-06-15:26:11	
	4559 text_wait_timeout		奈,非常抱歉,莫服人员过于繁忙,请和后再联系育报。	奈,非常抱歉,育服人员过于繁忙,请釉后再联系育部。	御众小云测试 号	2016-12-06 15:26:11	
						上一問 1 2	下一页 共2页

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:

<b>a</b> aref							-		
服务监控	业务参	数 查报管理 用户管理 微倍的	意入 APP接入						
统计分析	1910.	人配置各席會配置中文名 截众小云翻试号	* <b>E</b> S	× 89					
会话管理	配置 ID	108-13	配置中文名	内容	输入号	创建时间	更新时间		
系统管理		filter_key	2708224	微众中~描款~哲款~办中~网点	微众小云测试 号	2016-12-06 15:26:11	2016-12-08 11:47:40		
如识率		filber_pattern	编式过滤		微众小云测试 号	2016-12-06 15:26:11			
		flag_tum_manual	屋杳允许转人工的标志位	0	微众小云演试 唱	2016-12-06 15:26:11			
		text_not_support_turn_manual	不支持转人工的揭示语	不好意思,当能留不支持人工套程!	微众小云腾试 号	2016-12-06 15:26:11			
						上一页 1 2	下一页 共2页		



### 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。

<del>@</del> #	<b>数</b> 众银行									
		业务参数	客服管理	知识库	用户管理	接入配置				
Н	0,57 miff.	请输入者	腰編号	请输入客	服姓名	查询				
-440	充计分析	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
NP NP	会话管理	test011	chenli		客服	0	0	有效	2016-08-29 15:22:36	2016-08-29 15:22:36
a.	系统管理	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
		littlecat	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:



2 微众银行									chenli(管理人员) 🗸
미리 수도 비산 수수는	业务参数	客服	客服信息				×		
n en	请输入	會服编号	客服编号	: test011			-1		
统计分析	用户编号	姓名	姓名	: (1997)				创建时间	修改时间
会话管理	test011	chenli	昵称	: 小云		*		2016-08-29 15:22:36	2016-08-29 15:22:
系统管理	test43	txf	最大服务数群组	: 4 : 微众小云通用技能组	~	*		2016-08-23 10:22:11	2016-08-23 16:31:
	test41	lixing	创建	: test00 2016-08-29 15:	22:36			2016-08-23 10:21:07	2016-08-23 12:31:
	littlecat	小二	修改	: test00 2016-08-29 15:	22:36			2016-08-22 14:20:56	2016-08-23 16:32:
	6699	6699		提交				2016-07-15 11:14:10	2016-07-18 09:08:
	test37	chenli	test37 客服	4	微众小支	通用	有效	2016-07-15 09:54:21	2016-08-29 15:20:

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。

2 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	请输入窖服编号		」「清輸入客服	清輸入客服姓名					
统计分析	<mark>用</mark> 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
会话管理	test011	144	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
系统管理	test43		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	100	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:

2	微众银行							
		业务参数 客服	就物田市作自			×		
	服务监控	请输入用户编号	机咱用尸 <b>店</b> 态 ————————————————————————————————————			-		新增
	47317347		用户编号:	Teatron (C)	*	-		
	3761T5570T	用户编号	用户名称:	during	*		修改时间	操作
	会话管理	test0011	密码:	*******	*		2016-08-29 20:22:22	用户授权 重置密
		test011	确认 李码·	******	*		2016-08-29 15:22:36	用户授权 重豐密
	系统管理	test43					2016-08-23 10:22:11	用户授权 重置密
		test42	: 目本4世	(			2016-08-23 10:21:52	用户授权 重置密
		test41	状态:	有效	~		2016-08-23 10:21:07	用户授权 重置密
		test40		提交			2016-08-23 10:20:45	用户授权 重置密
		littlecat	L			_	2016-08-22 14:20:56	用户授权 重置密
		6699	6699	有效	2016-07-15 11:1-	4:10	2016-07-15 11:14:10	用户授权 重置密

8	微众银行						chenli(管理人员) 🔻
		业务参数	客服管理 知识库	用户管理接入配置			
	服务监控	请输入用户编号	请输入用户名	<b>音询</b>			新増 +
	统计分析	用户编号	用户名称	状态	创建时间	修改时间	操作
	会话管理	test0022	chenli	有效	2016-08-29 20:24:08	2016-08-29 20:24:08	用户授权 重置密码
		test0011	chenli	新增用户成功	2016-08-29 20:22:22	2016-08-29 20:22:22	用户授权 重置密码
	系统管理	test011	chenli	有效	2016-08-29 15:22:36	2016-08-29 15:22:36	用户授权 重置密码
		test43	txf	有效	2016-08-23 10:22:11	2016-08-23 10:22:11	用户授权 重置密码
		test42	txf	有效	2016-08-23 10:21:52	2016-08-23 10:21:52	用户授权 重置密码
		test41	lixing	有效	2016-08-23 10:21:07	2016-08-23 10:21:07	用户授权 重置密码
		4-440	trata -		2010 00 22 10/20/45	2010 00 22 10-20-45	

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:



8	微众银行						chenli(管理人员) 👻
		业务参数 客服	д管理 知识库	用户管理 接入配置			
	服务监控	请输入用户编号	用户授权		×		新增十
	统计分析	用户编号	用户编号:test0022	用户名称:chenli		修改时间	操作
	会话管理	test0022	权限列表 *			2016-08-29 20:24:08	用户授权 重置密码
		test0011	云客服		0	2016-08-29 20:22:22	用户授权 重置密码
	系统管理	test011	<ul> <li>管理人员</li> </ul>	◎ 客服		2016-08-29 15:22:36	用户授权 重置密码
		test43				2016-08-23 10:22:11	用户授权重置密码
		test42		提交		2016-08-23 10:21:52	用户授权重置密码
		test41	нанц	72,00	2010-00-23 10:21:07	2016-08-23 10:21:07	用户授权 重置密码
		test40	lixing	有效	2016-08-23 10:20:45	2016-08-23 10:20:45	用户授权 重置密码

#### 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:

服务监控	业务参数 客家管理 用户管理 微信接入 APP接入												
统计分析	请输入用户编号 请输入用户名	ß 🚺	(新編 +) 在送税税()①										
会话管理	用户编号	用户名称		状态		创建时间	修改时间	操作					
10 Lot 400 100	wan001	wanchun		有效		2016-12-09 14:43:07	2016-12-09 14:43:07	用户授权 量量素码					
永玑官理	test128	dqweqw	重置密码		×	2016-12-09 09:56:29	2016-12-09 09:56:29	用户授权  重置市码					
知识库	test403	LX	用户编号:	wan001		2016-11-17 15:39:41	2016-11-17 15:39:41	用户接权 二重重素码					
	test413	tt	用户名称:	wanchun		2016-11-16 17:11:44	2016-11-16 17:11:44	用户授权   重置商码					
	chenliweizhong1	春服時丽	新密码:	请输入新密码		2016-11-14 14:44:14	2016-11-14 14:44:14	用户提权 量量密码					
	chenliweizhong	管理员陈丽	确认密码:	请确认密码		2016-11-14 14:43:18	2016-11-14 17:01:12	用户授权 量置電码					
	test401	lixing	操作人密码:	请输入操作人密码		2016-11-14 14:24:55	2016-11-14 14:24:55	用户授权 量量密码					
	yanghaijun02	杨海军			_	2016-11-11 16:24:42	2016-11-11 16:24:42	用户接权 重重资码					
				提交			上一页 1 下-	—页 <b>共1页</b>					



### 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:

8	微众银行					陈丽(管理人员) 👻
	服务监持	业务参数 客服管理 用户管理	微信擁入 APP接入			
	统计分析	绑定之后你可以使用微金小云客服统一接受与回复	夏客户咨询			
	会话管理	微众小云 🖌	論語是权博士			
	系统管理	。你的公众号必须是认证过的微信订阅号或者服务 。绑定后,微信公众号原先配置的自动回复消息功	)号,否则无法正常回复顾客对话 如能请关闭,由微金小云机器人提供回复			
	知识库	。 绑定后,客服类消息由微全小云暂能客服全部接	」管,提供智能客服服务,公众号的底部菜单服务类消息2	<b>还</b> 是由合作伙伴自己管理		在线帮助 ⑦
		公众号名称	绚定时间	产品	操作	

### 使用公众号绑定的个人微信号扫描,如下图所示:

( 2) 微金小	云客服	
标签	客服系统 互动营销 依托于智能分析识别引擎,结合大 数据深度学习和训练,打造的智能 和器人 - 助力へ小计算用户提供親	微信公众号授权
企业名 企业营业执照 号 企业类型 经营范围	能、高效的客服服务。 深圳前海微众银行股份有限公司 9144030031977063XH 非上市股份有限公司 ^吸收公众、主要是个人及小微企业发 放短期、中期和长期贷款;办理国 内外结算;办理票据承兑与贴现; 发行金融债券;代理发行、代理兑 付、承销政府债券;买卖政府债 券、金融债券;从事同业拆借;买	使用公众导频定的个人微信号扫描
企业成立日期 企业营业期限	卖、代理买卖外汇;从事银行卡业 务;提供信用证服务及担保;代理 收付款项及代理保险业务;提供保 管箱服务;基金销售;经银行业监 督管理机构和有关部门批准的其他 业务。 2014/12/16 1970/1/1	<ul> <li>一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一一</li></ul>

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:



数信授权			
邓定后你可以使用微金小云客服统一拍	<u></u> 安收与回复顾客咨询		
去微信绑定授权			
你的公众号必须是认证过的微信订门 绑定后,微信公众号原先配置的自: 绑定后,客服类消息由微金小云智信	到号或者服务号,否则无法正常回复顾 动回复消息功能请关闭,由微金小云机, 能客服全部接管, <b>绑定成功</b>	客对话 器人提供回复。 ×	¥自己管理。
公众号名称	微	功,您可在列表查看绑定信息	操作
蝴蝶SIT	but	关闭	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。



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					
服务监控	业务参数	客服管理	用户管理	微信接入	APP接入
统计分析	接入信息				
会话管理	APP ID	A0000001			
系统管理	APP KEY	1234-5456-4455	576-3345		
知识库	状态	有效			
	月 <i>议</i> 期	2016-09-06 主 2	.016-09-07		
	SDK信息				
		IOS SDK 0.1	下载		Android SDK下载 0.1
	IOS SDK接入	说明 >		Android SDK接入说的	归 >
■ 云客服sdk-sit-v1zip	o ^ <b>≣</b> ₩BC	ouldServicezip	^		



## 知识库使用指南

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:

服装的研	问答管理	问题学习	常见	常见问题							
MR P5 Im fr	请选择产品: 微众小云 ~		词	请给入问题关键字 <b>合词</b>							
8761T55197T											
会话管理	问题分类:			问题	更新时间	状态	相似问题	操作			
系统管理	▼ 全部	十区前		介绍一下微众银行 ⑦	2016-11-21 16:01:02	有效	2	标记常见问题			
	> 微众银行			微众银行的APP在哪里下载 ①	2016-11-18 20:06:04	有效	1	标记常见问题			
知识库	> 微粒贷			为什么我的开户提示失败 ⑦	2016-11-17 20:28:13	有效	1	标记常见问题			
	> 微动力			微众银行怎么开户 ⑦	2016-11-18 15:21:29	有效	1	标记常见问题			
	<ul> <li>微众理财</li> <li>无实现</li> </ul>			微众银行集定银行卡失败 ⑦	2016-11-17 20:29:15	有效	1	标记常见问题			
	> 其他问题			微众振行支持绑定哪些银行卡 (?)	2016-11-17 20:29:26	有效	1	标记常见问题			
				为什么会揭示转入失败 ⑦	2016-11-18 09:02:09	有效	1	标记常见问题			
				转斥提示转出失败 ⑦	2016-11-18 10:28:58	有效	1	标记常见问题			
				微众银行转账每天的转用积额是多少 ⑦	2016-11-18 10:29:09	有效	1	标记案则问题			
				微众银行收取手续靠吗 (?)	2016-11-18 10:29:13	有效	1	标记常见问题			
							上一页 1 2 3 4 5 6	下一页 共13页			

### 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:

服务监持	问答管理	<b>向监学习</b> 常见问题										
统计分析	请选择产品:		請	输入问题关键字			新增问题 + 批量导入	在线帮助 ⑦				
会话管理	间题分类:			问题	更新时间	状态	相似问题	操作				
系统管理	• 全部	+ 区 曲		介绍一下微众银行 ⑦	2016-11-21 16:01:02	有效	2	标记常见问题				
	> 微众银行	重命名		微众很行的APP在哪里下载 ⑦	2016-11-18 20:06:04	有效	1	标记常见问题				
知识库	> 微粒贷	HIP:		为什么我的开户提示失败 (1)	2016-11-17 20:28:13	有效	1	标记常见问题				
	<ul> <li>         ·</li></ul>	漆加子分类		微众银行怎么开户 🝞	2016-11-18 15:21:29	有效	1	标记常见问题				
	<ul> <li>和 (10,12)</li> <li>&gt; 云音服</li> </ul>			微众银行煤定银行卡失败 🕐	2016-11-17 20:29:15	有效	1	标记常见问题				
	> 其他问题			微众银行支持绑定哪些银行卡 ⑦	2016-11-17 20:29:26	有效	1	标记某见问题				
				为什么会提示转入失败 ⑦	2016-11-18 09:02:09	有效	1	标记常见问题				
				转账還示转出失败 ③	2016-11-18 10:28:58	有效	1	标记常见问题				
				微众振行转账每天的转账限额量多少 (?)	2016-11-18 10:29:09	有效	1	标记常见问题				
				微众银行收取手续费吗 (?)	2016-11-18 10:29:13	有效	1	标记军见问题				
							上一页 1 2 下一页	共2页				



### 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:

服务监控	问苦管理 问题学习 常见问题										
(de) 1 () 10 <sup>-1</sup>	请选择产品:		前伯入问题关键字 黄润	新增问题 + 批量导入	在线帮助 ⑦						
的化十分分析	微众小云 ~										
会话管理	问题分类:		问题	更新时间	状态	相似问题	操作				
系统管理	<ul> <li>◆ 全部 + 区 前</li> </ul>		微动力购买成功后在哪里宣看 🕐	2016-11-17 16:27:38	有效	1	标记常见问题				
	> 微众银行		微型力介绍 ③	2016-11-18 10:38:30	有效	1	标记常见问题				
知识库	> 微粒贷		7解一下短期的项目 ⑦	2016-11-18 19:52:49	有效	1	标记常见问题				
	> 微动力		微众银行走明产品有零些 (?)	2016-11-18 10:38:57	有效	1	标记常见问题				
	> 云音服		微众骤行的活期+是什么 ⑦	2016-11-16 17:04:44	#132	2	标记常见问题				
	> 其他问题		广发多源利多少线起购 ①	2016-11-16 17:34:43	有效	1	标记常见问题				
			什么是国华天天童 ⑦	2016-11-16 17:35:01	有效	1	标记常见问题				
			齐鲁德国378介绍 ⑦	2016-11-16 17:35:43	有效	1	标记常见问题				
			阳光灵活星介绍 ()	2016-11-16 17:36:10	有效	2	标记常见问题				
			可不可以购买理财组合 ③	2016-11-16 17:36:22	有效	1	标记常见问题				
						上一页 1 2 下一页	ā 共2页				

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:



服务监控	问答管理    问题学习	常见问题	修改问题		×		
	请选择产品:	清输入问题关键字	所属分类:	全部/云客服/介绍		新增问题 +	批量导入在技帮助①
统计分析	截众小云窗服 ~		标准问题:	微金小云产品介绍	1		
会话管理	问题分类:	问题	+040105788 -	什么想做金小云		相似问题	操作
100 cdz 000 T00	* 全部 + 区 亩	二 #金小元門冊介紹 ③	introduction is	i@h0+		1	标记某项问题
STONE IN AR	> 國众銀行				· •	I	杨记来见问题
知识库	◆ (初時空話)		问题状态:	有效		I	标记来见问题
	> 微劲力	[7] m+A-T#EESama.com	是否评论:	不评论 ~		1	ACCONT CONTROL OF
	→ 截众運動		标准答案:			*	Industry and
	> 云賓服			産金小云客趣景像公規行推出的SaaS云客報产品。与読讯云会作	主要	上一页	1 下一页 共1页
	▶ 加利用(2013年)						
				云客服开通流程是怎样的	9		
				微全小云套服服务要怎么收费	-		
				添加关联菜单+			
				提次			

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:

服务监控	问答管理 问题学习	常见	问题					
	请选择产品:		和此人问题关键字	新增问题		×		批量导入在线帮助③
统计分析	微众小云客服							
会话管理	问题分类:		问题	所属分类:1	と部/ 云響廠		相似问题	操作
	*全部 + ⊵ 値		御皇小云声音介绍 ①	标曲问题:	微金小云介绍		1	新品幣與時間
2707010.42	> 微众振行			相似问题:	(泰九0+	1	1	168×1042
知识摩	10位的		王莽最多点接入的信公众号(	问题状态;	有效		1	15890045
	> 傳动力		徽金小云常期际劳养怎么收取	是否评论:	不评论		1	1023000
	> @0众理射			10 m 10 m	あられこを報告の心理に特別MCaseにまた間を見、日間のこと	17 +		
	> 云賓服			OB	版金小云客被运机从取引在出出3英数3云客被户部,引移的云日 要是面向B装合作伙伴使用,为其客户提供"智能机器人+多维制	知识库	上一页	1 下一页 共1页
	> 34(m)(5)(0)				+住我人工的产品台间、产品购失、问题反馈等备户服务。			
					深加关联菜单+			
					(Rtr-			
						_		

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!





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:

服务监控	问答管理	问题学所属分类	- 全部/分类问题1			
统计分析	问题分类:	标准问题	: 借记卡怎么办理挂失		新增问题 + 批量等	导入 在线帮助 ⑦
	▼ 全部	+ 区 相似问题	: 添加+		相似问题	操作
安山官理	> 微众银行		银行卡丢了怎么办			
系统管理	> 微粒贷		借记卡不小心被盗了	-		
知识库	> 微动力		在哪里可以办借记卡挂失	-		
VH W V+	> 微众理财	问题状态	: 有效 🗸			
	> 云客服	是否评论	: 不评论 ~			
	> 其他问题					
	分类问题1	标准答案	借记卡遗失,申领人应及时到本行任一网点或通过电话锯失,挂失手续办妥前所发生的经济损失由申领人承担哒;	限行办理挂 办理书面挂		
			矢手续时,须至卅尸行办埋哦,持卡人提供本人有效身份	汕人复印件		

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:

9 成众银行						時期(管理人员) 👻
1845.8510	问装管理  问题学习	常见问题				
THE P PART A.	请违择产品:	BALLER P				
统计分析	假众小云~	1				
会话管理	问题分类:	Г <b>м</b> я	更新时间	状态	相似问题	操作
30 (co 107 10)	* 全部 + 区 直	weidarguangtang 🕥	2016-11-11 19:12:38	#102	0	新記葉記句圖
ZPOVGAS AZ	> 微众很行		批量导入	×	(	-77 1 1-77 #177
知识库	> (04019					
	> 假动力		请选择文件上传			
	> 微众理时			下載偏板		
	> 云梅服		注意,上传失败可能有如下原因;			
	> 其他问题		<ol> <li>问题总数担过1000条:</li> <li>问题已数担过1000条:</li> </ol>			
	* 1					
	2					



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:

BD As IVean	问答管理 问题学习	常见问题			
服务面给	请选择产品:		修改问题	× 新婚问题	+ 批星导入 在线帮助 ⑦
统计分析	做众小云 ~		所属分类:全部/其他问题/欢迎语		
会话管理	问题分类:	问题	标准问题: 1	相似问题	操作
雨统管理	*全部 + ☑ 茴	操行期就 ⑦	相似问题: 添加+	0	取得标记常见问题
2300 to Elli Alli.	> 微众银行	1 O	1	1	标记常见问题
知识库	> 微粒證	11 ①		1	标记常见问题
	> 微动力		问题状态:有效		
	> 微众理财		是否评论: 不评论 ~	1	104C44-30P388
	➤ 云客服		标准答案: 1	1	·一页 1 下一页 共1页
	▼ 其他问题				
	λ.T.				
	图文				
	> 測试				
	欢迎语				
			授文		

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:

服务监控	问答管理  问题学习	栄	见问题					
	请选择产品:		请输入问题关键字	1010				在线報助 ①
統计分析	徽众小云 ~							
会话管理	问题分类:		问题	更新时间		状态	相似问题	操作
W-40-00181	* 全部 + □ 亩		介绍一下成众组	G () 2016-12-12 1	14:33:31	有效	2	标记年列刘朝
2000 15 12	> 微众银行		COLORIFISAPPI	答案: 微众银行墨由腾讯、百业源、立业为主发起	16:04	有效	1	标记常见问题
知识库	> 假粒音		为什么我的开户	人,立业是我们的股东之一。我行以"臺票金融 为目标,个符小贷为特色,数据科技为副手, 同志会为445° 是,实际为实际及选计会议	:8:13	有效	1	标记率灾将输
	> 微动力		<b>动心现行怎么</b> 开	和普罗大众的互联网银行。感谢关注,您可称 步http://www.webank.com了解相关信息。	11-20	21.10	12	COVER
	> 微众理时				4467	1924	<b>A</b> ()	State State State
	> 云索服		微众银行绑定银	行卡先取 ③ 2016-11-17 1	20:29:15	有众	1	标记案见问题
	> 純他问题		敵众銀行支持期	2016-11-17 2000000000000000000000000000000000000	20:29:26	有效	1	标记增见问题
			为什么会提示转。	入井殿 ⑦ 2016-11-18 0	9:02:09	有效	1	标记案则问题
			转程遵示转出关于	2016-11-18	0:28:58	有效	13	伝记常见问题
			教众便行转移等	F的特殊限制基本》 ① 2016-11-18 1	0:29:09	有效	1	标记常见问题
			做众歌行故取手!	2016-11-18 I	10:29:13	有效	1.	标记常见问题
							上一页 1 2 3 4 5 6	下一页 共13页

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:

<b>∂</b> 微众银行							chenli(曾理人员) 👻				
服务监控	问告管理 问题字习 %2问问题										
	请选择产品:	42	拉贷 查询								
统计分析	微众小云 ~										
会话管理	问题分类:		问题	更新时间	状态	相似问题	操作				
系统管理	> 全部		微粒贸易贷款吗 ⑦	2016-11-01 15:10:07	有效	0	标记常见问题				
7096875	> 做众银行		我可以申请微粒贫吗 ⑦	2016-11-01 15:13:18	有效	0	取清标记常见问题				
知识库	> 微粒贷		在哪里可以重着微粒發情機 ⑦	2016-11-01 15:13:12	有效	0	标记常见问题				
	> 微动力		为什么既没有收到跟粒质邀请 (?)	2016-11-01 15:13:30	有效	0	取得标记常见问题				
	<ul> <li>         - 微众理財     </li> <li>         - 云音服     </li> </ul>		微粒贷怎么使用啊 ⑦	2016-11-01 15:14:37	有效	0	标记案见问题				
	> 其他问题		微粒發情軟需要评估吗 ⑦	2016-11-01 15:17:28	有效	0	取清标记常见问题				
			微粒符可用额度设用完可以继续借钱吗 ①	2016-11-01 15:17:23	有效	0	标记案见问题				
			当前无法借款微粒贷被缺住 ③	2016-11-01 15:17:23	有效	0	标记集见问题				
			用微粒质的线束夹车算不算透现 📀	2016-11-01 15:17:23	有效	0	标记集见问题				
			微粒骨体款密码我没设置过啊 ⑦	2016-11-01 15:17:23	有效	0	标记常见问题				

#### 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

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:

🔏 🗌 微众银行						陈丽(管理人员) ▼
are Air 1961 ann	问答管理  问题学习	常见问题				
BR99 mith	请选择产品:	请输入问题关键字	TIO		新潮问题 +	批量导入在线帮助⑦
统计分析	微众小云~					
会话管理	问题分类:	□ 问题 □	更新时间	状态	相似问题	操作
22/14-805700	★全部 + 区 直	weilidaiguangfang (?)	2016-11-11 19:12:38	有效	0	标记常见问题
系坑官理	> 微众银行					页 1 下一页 共1页
知识库	> 微粒質					
	> 微动力		删除	×		
	) 微众理财		□ 是否确定期除此问题分析	5.7		
	> 云音服		<ul> <li>(!) 此分类下存在子分类</li> <li>险后操作!</li> </ul>	(, 講剖		
	> 純他问题			_		
	¥ 1		98.22			
	2 重命名			_		
	删除					
	漆加子分类					

 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	常见问题								
(4) L ( ) 4"	请选择产品:		访问	自入问题关键字 <b>查询</b>			→ 一般 新聞问题 + 批量导入	在线帮助 ③				
TOCTION	微众小云	~										
会话管理	问题分类:			问题	更新时间	状态	相似问题	操作				
系统管理	▼ 全部	+ 🖻 🗰	<ul> <li></li> </ul>	1 ⑦	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题				
2040 B 42	> 微众银行			11 (?)	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题				
知识库	> 微粒贯			111 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题				
	> 微动力											
	> 微众理财						上一页 1 2 下一页	共2页				
	> 云齊服											
	> 其他问题											

服务监控	问答管理 问题学习	衆	和问题				
统计分析	请选择产品:		请输入问题关键字			<b>删除</b> 新增问题 + 1	批量导入 在线帮助 ⑦
	微众小云						
会话管理	问题分类:		RI(0)	史新时间	<b>X</b> S	相似问题	操作
系统管理	→ 全部 + 区 箇	~	1 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题
	> 微众银行		11 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题
知识库	> 微粒贷		111 ①	2016-12-20 16:12:38	有效	1	标记常见问题
	> 微动力						
	> 微众理财					上一页 1 2	2 下一页 共2页
	> 云音服			是否确定删除?			
	> 其他问题			确定取消			



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:

服务监控	问答管理 问题学习 常见问	8	
统计分析	请选择)年品: 微众小云客服	→ 紀止时间: 2016/11/01~2016/11/30 ~) 訴訟入問題关键字	<u>倉岡</u> 在技術助①
会话管理	问题	<b>包括靠自约问</b>	操作
系统管理	给你寄	2016-11-22 11:40:48	关系和组织问题 派加普尔沿行库
	量	2016-11-22 15:59:22	关键和自动问题   添加目的目光
知识库	<u>业</u> 号	2016-11-22 15:59:34	关系和自己的管理
	你会干嘛	2016-11-22 15:59:41	<b>950x86以均能</b>   添加至900円本
	1.	2016-11-22 17:23:44	关联相似问题 法由当时日期
	一 无效	2016-11-22 20:29:32	900MBAU将翻   添加于900PF年
	我是你的受邀客户	2016-11-22 20:29:42	关联相似问题   添加到70日库
	16161616	2016-11-23 14:01:32	<b>9000日以同题</b>   添加于我的本
	谢谢亲的分享	2016-11-23 14:09:03	关键和图状问题   添加型的研究
	你是女生还是男生	2016-11-23 14:09:13	90款日期4月期   添加日期3月第
			上一页 7 8 9 10 11 12 下一页 共26页

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:

计分析	请选择产品: 做众小云客服	~ 起止时间: ;	→ 総計時间: 2016/11/01 ~ 2016/11/30 ~ 期始入同關关键学 所的							
活営理	<b>回</b> 问题	关联相似问题		NTROUGE ASSESSME						
0.00100	血 给你赛	当前问题:我是你的受问	的客户							
AGEN AN	#	选择分类	德输入问题共	(1)字		Q,	外期相似问题	清加至90风库		
)识库	£\$	> 微众振行	问题	更新时间	操作		关联相似问题	Tato FMOIR #		
	(reT#	<ul> <li>         · (四)(1)         · (如)(1)         · (\square)(1)         · (\square)(1)</li></ul>	信以银行运样机	(7) 2016-11-18 10:29:26	東京		关联相叫问题	16 to 9450 HTM		
	(P2TW)	> (0:众理时	微众银行可以用	2007, 非常指数, 给您带来不愉快的终始。 2017年7月11日, 1997年7月11日, 1997年7月11日 2017年1月11日, 2010年7月2日, 2010年7月1日, 2010年7月10日, 2010年7月1日, 2010年7月11日, 2010年7月110月111111111111111111111111111111	美語		MERICAL PROPERTY OF THE	State (S)PE		
		<ul> <li>&gt; 五宮服</li> <li>&gt; 其他问题</li> </ul>	微众银行直看我 使用APP时闪退		天政		AN DE HOUT OF DIE			
			微粒燈 ①		MRK.		JCACIERADOME	- contractor -		
	我是你的受邀客户		微众银行安全保 图称信由请该得		关联		关联相似问题	馬加里的口尺庫		
	46162616		微粒质谱线 ①		958K		突厥相似问题	國加強和現象		
	副新新田田市		没有收到邀请等		关款		关联相似问题	活动到的民族		
	- 你是女生还是男生				下一页 共13页		关联相应问题	商加到Q用4		



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:

02.42.10.20	问答管理 问题学习 常	见问题				
统计分析	请选择产品: 做众小云客服	~ 起止时间: 2016	5/11/01~2016/11/30~〕 [ 请给入问]	医关键字		在线帮助 ①
会话管理	@10	关联相似问题			×	操作
系统管理	给你赛	当前问题:我是你的受邀客	с ц			关联相似问题 法加强的保障
		选择分类	请输入问题关键字		٩	关联相似问题   添加到均均库
知识库		> 微众银行	问题	更新时间	操作	关联相级问题   添加到知识库
	(C++++++++++++++++++++++++++++++++++++	<ul> <li>微粒贷</li> <li>微动力</li> </ul>	微众银行怎样销户 (?) 我想要冻结的我账户 (?)	2016-11-18 10:29:26 2016-11-18 10:29:30	現天	
		<ul> <li>微众理财</li> </ul>	800.6		关联	
	□ 1.	> 云窖服	是否确定关联至标准问:	题"没有收到邀请怎么办"中	关联	关联相似问题 添加到内记库
	5 <u>8</u>	> 其他问题	使用 補助室	RCH5	关联	关联相似问题   添加到10.6库
	我显你的受邀赛户		微珠 微众银行安全保护措施 ⑦	2016-11-18 10:30:37	秋秋 天获	关联相似问题   添加到内记用率
	ale de tué tué		微粒货申请流程 () 微粒货借栈 ()	2016-11-17 09:42:14 2016-11-17 09:37:52	<del>現关</del> 東美	
	谢谢亲的分享		没有收到邀请怎么办 (?)	2016-11-18 09:03:39	英英	
	你是女生还是男生		上一页 1	2 3 4 5 6 下一页	共13页	关款相以问题   添加至900月年
						7 8 9 10 11 12 下一页 共26页

在【问答管理】里面,查看刚才关联成功的问题,如下图所示:

服务性物	何皆管理 问题学习	常见问题	<i>.</i>					
MANJARTI.	请选择产品:	<b>密</b> 清	修改问题			×		在线帮助 ①
统计分析	微众小云客题 ~		所属分类:含	全部/微粒贷/开户				
会话管理	问题分类:	问题	标准问题:	没有收到邀请怎么办			相似问题	操作
医终于测	*全部 + 区 亩	日本 (24次到書店24の) ③	1940/2015 -		i#40.		1	相论来见问题
And the set	> 微众银行		1010414082	も任み知らず取る場合	70K2U+	—.		一页 1 下一页 共1页
知识库	> 例拉田			我是你的受谢客户	2.147.000.199			
	> 砌动力			PAGE STORE AND ADDRESS OF				
	> 微众選對		问题状态:	有效	~			
	→ 云密閣		是否评论:	不评论	~			
	> 其他问题		标准答案:	因为产品现在是推广制	設,扩大邀请范围的具体时	问要看产品的推广		
			Ð	进度,我们的邀请范围 持。请您那心等候一日	8是会逐步扩大,感谢您对微 段时间! 请您保持良好的信用	粒贷的关注和支 记录,我们会逐步		
				开放入闭口目的户台门股份	1、唐昭后210月91日(			
						A		
					提交			

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:



服务监控	问誓管理 问题学习 常见问	121			
統计分析	请选择产品: 微众小云客服	添加到知识库		在线解释	ð 🕐
会话管理	62	MAAADIGS - etreBEP TITE mesh film	a 2	操作	
20 4 ch ch ch	格式	-1830-288 - 10-16-267 TEE GRAZES	10	关联相似问题   添加到内印度	
元机昌建	還換貨	<ul> <li>选择分类</li> <li>》 彻众银行</li> </ul>	标准资本 原谢您的关注,我们做检货的客户现在是受雇机制,是由我们系统主动发起邀请的,暂时没有其他途	关联相似问题   添加到如归库	
知识库	(R)780	♥ 微粒費	径可以支持者户主动申请做检贷,我们的邀请范围会逐步扩大的,请您耐心啰候一段时间。	关联相似问题   添加到100月库	
	很喜欢的	开户		关款相似问题   添加到700月车	
	高部駐	振车		关款相似问题   添加到现识内库	
	好的	領款		关款相似问题   添加到现识库	
	哪40多家很行	FUE.		关联相似问题   添加到如识库	
	能解我开通微粒货吗?	· 電码		关联编队问题   添加到如识弊	
		由寄		关款相以问题   添加到100月年	
	- <del>22</del>	1997 19.		关款相似问题  添加到现识库	
			盤文	19 20 21 22 23 24 下一页 共26页	

### 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:

服务监控	问答管理	问题学习	常贝	(d)				
100111145	请选择产品:			青榆入问题关键字			新增问题 +	批量导入 在线帮助 ⑦
动化计学习惯于	微众小云客服	~						
会话管理	问题分类:			问题	更新时间	状态	相似问题	操作
系统管理	▼ 全部	+ 🖸 🗰		微粒信申请流程 ⑦	2016-11-17 09:42:14	有效	2	标记常见问题
JONERE	> 微众银行			微粒證價號 ⑦	2016-11-17 09:37:52	有效	2	标记常见问题
知识库	▼ 微粒管			没有收到邀请怎么办 ①	2016-11-18 09:03:39	有效	1	标记常见问题
	介绍 <b>开户</b>			能帮我开通微粒货吗? ①	2016-12-20 17:02:36	有效	0	标记常见问题
	郷卡						上一页	1 下一页 共1页
	核島							
	借款							
	还款							



### 常见问题

最近更新时间:2017-11-09 18:18:03

 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:

2 微众银行				chenli(管理人员) 🕶
服务监持	问答管理 问题学习 常见问题			
统计分析	<b>谢选择产品: ( 微众小云 ~ )</b> 谢输入问题关	<b>建</b> 穿 <b>直询</b>		
会话管理	问题	相似提问次数	标记来源	操作
亚纳管理	我想了解一下做众银行 ⊘	3	₹I	物量
JOUR DAE	超长 ①	1	手工	除藏
知识库	字体加黑了霞文? ()	1	多工	1612
	我可以申请做检读吗 ⑦	1	₽I	降藏
	微众很行的理财产品有哪些 (?)	1	₽I	除藏
	微粒质每天的利息怎么算 音楽: 目前微众银行推行的产品有国金通用众赢炎	1	θI	Ibiit
	而基金和理财产品以及原票基金,后续还会 而能增加更多理财产品,请持续留意我们的 最新运动。	1	₽ĭ	除藏
	握筋还軟怎么操作 ⑦	1	手工	BR
	可以继定银行中自动还数吗 ⑦	1	₹I	物廠
	偏款可以分多少期还完 ⑦	1	₹⊥	除藏
	借款成功后多久到账 (?)	1	θI	ba
	收款卡圈还款卡是一样的吗 ①	1	自动	10m

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:

服务监控	问答管理  问题学习	常见	问题				
统计分析	请选择产品:	Ţ.	输入问题关键字				在线帮助 ③
	借众小云 ~						
会话管理	问题分类:		问题	更新时间	状态	相似问题	操作
系统管理	* 全部 + 区 並		() 教育	2016-12-20 16:27:36	有效	1	取得标记常见问题
	> 微众银行		微粒货申请流程 ⑦	2016-11-17 09:42:14	有效	2	标记常见问题
知识库	> 微粒管		微粒异偶线 ()	2016-11-17 09:37:52	有效	2	标记常见问题
	<ul> <li>微动力</li> <li>一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、一、</li></ul>		微粒劈使用方法 ⑦	2016-11-17 15:17:01	有效	1	标记常见问题
	> (III)XIERI		微粒货借款评估规则 ⑦	2016-11-17 10:28:55	有效	1	标记常见问题
	> 其他问题		微粒货可以同时信多笔线吗 ⑦	2016-11-17 11:26:40	有效	1	标记常见问题
			總粒持備款用途 ⑦	2016-11-17 14:30:58	有效	2	标记常见问题
			微粒音曲软密码设置 ⑦	2016-11-17 14:30:22	有效	2	标记常见问题
			微粒货可以用微信零线还线吗 ⑦	2016-11-17 15:36:05	有效	1	标记常见问题
			微粒货每期还多少是怎么算的 ⑦	2016-11-17 16:25:27	有效	1	标记常见问题
						上一页 1 2 3 下一	页 共3页

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:



	问菩管理  问题学习  常见问题			
服务监控	谢选择产品: 微众小云	mia		在线帮助 ⑦
统计分析	633	相似提问次数	标记来源	操作
会话管理	介绍一下微众银行 ⑦	967	自动	1912
系统管理	无法偏歌 ①	65	用动	除藏
知识库	(1957 ()	62	프리	物業
	復起兵備號 ⑦	26	自动	Reitz
	微粒货每天的利息怎么算的 ⑦	23	目动	隐藏
	修改还款金额 ①	17	自动	Rolaz
	你的脸 ⑦	14	目动	19 <b>8</b>
	微众银行的APP在哪里下戴 ①	14	目前	除意
	test (j)	14	80	Real
	查看個款通知 ⑦	13	目动	隐藏
	微粒性中萎缩症 ①	9	自动	物業
	存款 ⑦	9	自动	Relat
	微粒货申请需要什么资料 ⑦	8	日动	隐藏
	微微整灵不上会不会影响资金安全 🔿	8	自动	16 R
	御拉課 ⑦	1	₹I	除藏

App 侧的热门问题,展示标记为常见问题微粒贷,如下图所示:

<	我的客服
0.	
热门问题	
介绍一下微众银行	>
无法借款	>
1	



דאיתו	>
微粒贷	>
微粒贷借钱	>
微粒贷每天的利息怎么算的	>
修改还款金额	>
联系客服	

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:

服务监控	问答管理 问题学习	常见	问题				
统计分析	请选择产品:		輸入问题关键字			新增问题 + 批量导入	在线帮助 ⑦
	<b>微众小云客服</b> ~		6385	TR &CO14/J	42.75	10.4-14-388	18.44-
会话管理	问题分类:		PJAS	近知時時	4436	TETOSIPUNI	SHIF
系统管理	* 全部 + 区 世		介绍一下微众银行 ⑦	2016-12-12 14:33:31	有效	2	标记常见问题
	> 微众银行		微众银行的APP在哪里下载 ⑦	2016-11-18 20:06:04	有效	1	标记常见问题
知识库	> 微粒贷		为什么我的开户编示失败 ③	2016-11-17 20:28:13	有效	1	标记常见问题
	<ul> <li>         截动力     </li> <li>         하众理財     </li> </ul>		微众银行怎么开户 ⑦	2016-11-18 15:21:29	有效	1	标记常见问题
	<ul> <li>▶ 云音服</li> </ul>		微众银行讲定银行卡失败 ⑦	2016- () 20该问题已经自动标记为常见	有效	1	标记常见问题
	> 其他问题		微众银行支持绑定哪些银行中 ⑦	问题,不能标记为常见问题! 2016-11-17 20:29:26	有效	1	标记常见问题
			为什么会提示转入失败 ①	2016-11-18 09:02:09	有效	1	标记常见问题
			韓聚體示韓出失败 ⑦	2016-11-18 10:28:58	有效	1	标记常见问题
			微众银行转斥每天的转烁探疑是多少 ⑦	2016-11-18 10:29:09	有效	1	标记常见问题
			微众银行收取手续费吗 ①	2016-12-20 17:29:27	有效	1	标记常见问题
						上一页 1 2 下一页	ī 共2页

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	问答管理 问题学习 常见问题			
统计分析	请选择产品: 微众小云客服 > 请给入问题关键字	<b>魚湖</b>		在线帮助 ⑦
会话管理	问题	相似退间次数	标记来源	操作
家体際面	介绍一下微众银行 ①	973	自动	Reliaifente
70/1642	无法借款 ①	66	自动	取消防藏
知识库	419F (?)	64	自动	REMIDIA
	御紅坊 ①	40	自动	防藏
	微粒奶香钱 ⑦	33	自动	物業
	操行期述 ①	28	自动	物業
	微粒货每天的利息怎么算的 ③	26	自动	物業
	(1993)論 ①	17	自动	隐藏
	停放还款金额 ①	16	自动	隐藏
	查看備款透知 ①	16	日动	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

人工在线客户服务,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

- 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。
   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。
- 7. 各版的状态内在线 " 计 建色 两杆状态 , 各版 登录成功后 , 新伏状态为 · 连色 , 各版 与伏首行 助英服务状态 , 状态为"在线" : 表示当前客服处于客服务状态 , 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 :

🔒 微众银行		chenii(客服) <del>▼</del>
	客户服务	
客户服务	推起	基本资料
	排队人数:0	用户 ID:
		渠 道:
		昵称:
		客户姓名:
		性 别:
		联系电话:
		接触历史

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:

<b></b> 微众银行		陈丽(
	客户服务	
客户服务	接起	基本资料
	排队人数:2	用户 ID:
		渠 道:
		昵 称:
		客户姓名:
		性别:
		联系电话:
		接触历史

### 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:

合 微众银行				陈丽(
	客户服务			
客户服务	在线		へ	基本资料
	排队人数:0		16:14:09 新用户进线,请开始服务	用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6B
	(1) 朱古力			渠 道: 微信
	-			昵 称: 朱古力
	rdgztest_67858	<u>_</u>		窨户姓名:
				性 别:
				联系电话:
				接触历史
				2016-08-29 16:11:54
				2016-08-29 10:55:07 億
				2016-08-26 17:54:23

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:

2 微众银行			陈丽(客服)▼
	客户服务		
客户服务	在线	へ 茨取更多消息	基本资料
	排队人数:0	16:17:55 新用户进线,请开始服务	用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6B0
	rdgztest_67858 🛯 🕬 🗞		渠 道: 微信
	***		
			客户姓名:
			联系电话:
			接触历史
			2016-08-29 16:11:54
			2016-08-29 10:55:07
			2016-08-26 17:54:23
			云客服
			✓ 有新用户接入! ics-sitcloud.webank.com

### 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

设置	<b>元</b> 四十48志	
	内容设置	×
Google Chrome 浏览器可能会使用网络	─ 元计所有网站跟踪念所住的业室	*
✔ 使用网络服务帮助解决导航错误	● 当网站要跟踪您所在的位置时询问您(推荐)	
☑ 在地址栏或应用启动器搜索框中输	○ 不允许任何网站跟踪您所在的位置	
☑ 使用联想查询服务更快速地加载网	管理例外情况	
自动向Google报告可能出现的安全	25.60	
☑ 保护您和您的设备不受危险网站的		
🗌 使用网络服务帮助解决拼写错误	○ 允许所有网站显示通知	
🗌 将使用情况统计信息和崩溃报告自	当网站要显示通知时询问您(推荐)	
🗌 随浏览流量一起发送"不跟踪"请求	○ 不允许任何网站显示通知	- 8
	管理例外情况	- 8
密码和表单		- 11
🕑 启用自动填充功能,以便点按一次		
🕑 询问是否保存您在网页上输入的密	有些内容服务会使用机器标识符来标识您的个人身份,以便投予您访问受保护内容的权限。	
	✔ 允许将标识符用于受保护内容(可能需要重新启动计算机)	
网络内容		
字号: 中	麦克风	
网页缩放: 100%	默认 ◆	
NJ 42	● 当网站要求使用您的麦克风时询问您(推荐)	•
Google Chrome会使用您计算机的系统		完成

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:



		^ 🕒			
G	chrome://settings/contentExcept	ions#i	notifications		
			收日 / 元叶所有内站的标志所在1992年		
			)当网站要跟踪您所在的位置时间问您(推荐)		
			不允许任何网站跟踪您所在的位置		
		1	通知例外情况		×
		i莆竻			
			主机名 ( 可包含通配符 )	行为	
			https://ics.webank.com:443	允许	
			https://ics-sitcloud.webank.com:443	允许	_
			[*.]example.com	允许	-
		-1.18			
		安守			
			Je		
		c	了報送情	Ĩ	皇成
		麦芽	- <u> </u>		
			默认 <b>~</b>		
			)当网站要求使用您的麦克风时询问您(推荐)		

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:



🚺 常规	内容	(?)
Q 搜索		
● 内容	DRM 内容	
🛕 应用程序	✓ 播放 DRM 内容(P)	详细了解
🕶 隐私	通知	[]
🚨 安全	选择您允许发送通知的网站列表 详细了解	选择( <u>H</u> )
- 🗘 同步	请勿打扰( <u>N)</u> 重新启动 Firefox 之前不会显示通知	
🤞 高级	弹出式窗口	
	✓ 拦截弹出式窗口(B)	例约卜( <u>E</u> )
	字体和颜色	
	默认字体(D): 微软雅黑 ▼ 大小(S): 16 ▼	高级( <u>A</u> )
		颜色( <u>C</u> )
	语言	
	选择您想要优先使用哪种语言显示页面	选择( <u>O</u> )

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:

🔲 常规	内容		0
Q搜索			
● 内容	DRM 内容		通知权限 ×
▲ 应用程序	✓ 播放 DRM 内容( <u>P</u> )	控制网站是否能够发送通知给您。如果您移	除某网站,那么该网站下次发送通知前将需要再次请求
☞ 隐私	通知	权限。	
🔷 安全	选择您允许发送通知的网站	站点	状态
🗘 同步	请勿打扰( <u>N)</u> 重新启动 Firefox 之前	https://ics.webank.com	<u>允许</u>
👌 高级	<b>弹出式窗口</b> ✓ 拦截弹出式窗口( <u>B</u> )		
	字体和颜色 默认字体( <u>D</u> ): 微软雅黑	移除站点( <u>R</u> ) 移除全部站点( <u>E</u> )	取消(C) 保存更改(S)
	语言 选择您想要优先使用哪种语	言显示页面	选择( <u>O</u> )



### 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:

微众银行     微众银行			
	客户服务		
客户服务	在线	へ	基本资料
	排队人数:0	16:23:23 新用户进线,请开始服务	用户 ID:
新进线用户	朱古力		渠 道: 微信
			昵 称:
	rdgztest_67858		客户姓名:
			性别:
			联系电话:
			接触历史
			2016-08-29 16:11:47
			つれた 00 つれ 10.50.15 満

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:

2 微众银行		
	客户服务	
客户服务	挂起 C 在 2000年1月1日	基本资料
	<b>排队人数:0</b> 16:23:23 新用户进线。	请开始服务 用户 ID: 《
	○ 朱古力 (EECOVER %)	继续会自动将用户断开 渠 道: 微信
	16:26:27 2016-08-29 16:26:14	昵 称:
	rdgztest_67858(RECOVER Y Fyy	客户姓名:
		性 别:
		联系电话:
		接触历史
		2016-08-29 16:11:47 (荷
		2016-08-29 10:52:15
		2016-08-29 09:53:33
		云客服
		有新用户接入! ics-sitcloud.webank.com

 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:



安古肥友		
客户服为 		
挂起	FREEside           16:23:23 新用户进程, 诺开始服务           16:25:24 位尼长时间末间氛用户, 继续会自动将用户断开           2016-08-29 16:26:22           Y           YOU           2016-08-29 16:26:23           Y           2016-08-29 16:26:23           Y           2016-08-29 16:26:23           Y           10:10           2016-08-29 16:26:27           Y           11:10           2015-08-29 16:26:27           Y           11:10	基本资料         用户ID:         渠 道: 微信         原 称:         客户姓名:         性 别:         联系电话:         接触历史         2016-08-29 16:11:54         2016-08-29 10:55:07         2016-08-26 17:54:23         2016-08-26 17:54:23
	挂起 非队人数:0 余古力 计划 16:26:27 ② rdgztest_67858 Fw ③ rdgztest_67858	田辺 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)

4. 同一个客户再次进来, 会新开窗口, 如下图所示:

🦰 🗌 微众银行			陈丽(客服) ◄
	客户服务		
客户服务	在线	へ  茨取更多満息	基本资料
	排队人数:0	16:31:48 新用户进线,请开始服务	用户 ID: 0
	条古力 🔤 🧠		渠 道: 微信
	(二) 朱古力 (1)		服 称:朱古力
			各户姓名: 
			联系电话:
			接触历史
			2016-08-29 16:11:54
			2016-08-29 10:55:07 微
			2016-08-26 17:54:23
			云 客服 × 3
			ics-sitcloud.webank.com

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:



🔒 微众银行			
	客户服务		
客户服务	在线	へ	基本资料
	排队人数:0	16:31:48 新用户进线,请开始服务	用户 ID:
	rdgztest_67858 NEW %		渠 道: 微信
	▲ 16:33:42		昵 称: 朱古力
	▲ 朱古力		客户姓名:
			性 别:
			联系电话:
			接触历史
			2016-08-29 16:11:54
			2016-08-29 10:55:07



### 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:

微众银行			
	客户服务		
客户服务	4442	获取更多消息	
	注起	16:33:30 新用户进线, 请开始服务	基本资料
	排队人数:0	用户 2016-08-29 16:33:31	用户 ID:
	rdgztest_67858 Recover	Y Hyffdsxghj	渠 道: 微信
	大城市的 16:41:17		昵称:rdgztest_678
		2010-08-29 10:33:30	客户姓名:
		1 IVGYYICODEDBETE I EO	性别:
		2016-08-29 16:33:42	联系电话:
		Y 徒步聚聚Ted克拉加Q好	1-> 4+ 1
		16:35:30 你已长时间未回复用户,继续会自动将用户断开	接觸历史
		客服	2016-08-29 16:11:47
		2010-00-23 10:30:20 ◆	2016-08-29 10:52:15
			2016-08-29 09:53:33
		2016-08-29 16:41:17	2016-08-26 17:53:36
		大城市的M	2016-08-26 17:00:09

2. 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:



客户服务			
在线	点击后拉取消息	基本资料	
排队人数:0 <b>朱古力</b> rg 17:23:20	2016-06-15 17:16:32 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	<ul><li>用户 ID:</li><li>渠 道: 微信</li><li>昵称: 朱古力</li></ul>	
	17:16:33 新用户进线,请开始服务 2016-06-15 17:16:33 亲,test80很高兴为您服务,请问有什么可以帮您呢? R	客户姓名: 性 别: 联系电话:	
	2016-06-15 17:16:39 Y 保护剂八十多s 2016-06-15 17:16:40 Y 就答辩f 	接触历史 2016-06-15 17:10:42 2016-06-15 16:51:23 2016-06-15 16:23:34 2016-06-15 15:43:18 2016-06-15 14:45:45	微信 微信 微信 微信

客户服务		
	客服	
在线	2016-06-15 17:11:05	基本资料
排队人数:0		用户 ID:
▲ <sup>朱古力</sup>	2016-06-15 17:11:10	渠 道: 微信
rg 1/:1/:28	Line Deci	昵 称: 朱古力
	2016-06-15 17:13:00	客户姓名:
	亲,长时间没有收到您的消息哦,继续下去您和客服的 R	性 别:
	联系将云面开 17:13:00 用户已长时间无响应,继续下去将会被断开 机器	联系电话:
		1
	17:14:00 [断开]用户长时间无响应,系统自动将其断开,请关闭该用户	接刪历史
	2016-06-15 17:14:00	2016-06-15 17:10:42
	亲,由于长时间没有收到您的消息,已自动断开服务. R	2016-06-15 16:51:23 微信
	2016-06-15 17:14:01	2016-06-15 16:23:34
	请为本次服务评分,回复1为非常满意,回复2为满意, R	2016-06-15 15:43:18 微信
	回复3为不满意,其他请直接回复消息	2016-06-15 14:45:45 微信

#### 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:

🔒 微众银行				陈丽(客服)▼
	客户服务			
客户服务	在线			基本资料
	排队人数:0		2016-08-29 19:10:17	用户 ID:
	rdgztest_67858 Reco	/ER	Y )) 2"	渠 道: 微信
	(图片) 19	:15:59	2016-08-29 19:10:22	昵称: rdgztest_67858
			Y → 1) 4" ← 用户发的语音	客户姓名:
			2016 09 20 10 10 29	性 别:
			2010-06-23 13-10-36	联系电话:
				接触历史
			客服发的图片	2016-08-29 19:09:36
			2016-08-29 19:15:59	2016-08-29 16:11:47
			Mark .	M 2016-08-29 10:52:15
				2016-08-29 09:53:33
			State of the State	2016-08-26 17:53:36
		[	→ 发送图片按钮 车	转接 2016-08-26 17:00:09 微

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:

<b>睂</b> 微众银行			陈丽(客服) ✔
图 4000000000000000000000000000000000000	<ul> <li>客户服务</li> <li>在线</li> <li>排队人数:0</li> <li>朱古力</li> <li>【改到不 19:32:04</li> </ul>	获取更多满息     19:31:59 新用户进载,请开始服务     2016-08-29 19:32:00     Y 【收到不支持的消息类型,暂无法显示】     2016-08-29 19:32:04     Y 【收到不支持的消息类型,暂无法显示】	基本资料       用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6i       渠 道: 微信       呢 称: 朱古力       客户姓名:       性 别:       联系电话:       接触历史       2016-08-29 19:31:53       2016-08-29 19:31:53
			2016-08-29 19:04:37

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:



<b>名</b> 微众银行	obsets 02.42			chenli(客服) →
	香尸服穷			
客户服务	在线		次取更多消息	基本资料
	排队人	数:0	19:25:59 新用户进线,请开始服务	甩户 ID: ooNV6xOtx-TrBWv
	rdgztest_67	7858	2016-08-29 19:26:18	渠 道:微信
	图 19:26:27	[语音] 19:26:27 Y 2016 Y i))	Y	昵称: rdgztest_67858
				客户姓名:
			● 图片大小超过2M!	性 别:
			2016-08-19-19-2017	联系电话:
			(Y - 1)) 6°	接触历史
				2016-08-29 19:21:41
			2016-08-29 19:09:36	
				2016-08-29 16:11:47
				2016-08-29 10:52:15
				2016-08-29 09:53:33
			<b></b>	

### 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:

8	微众银行				陈丽(客服	
		客户服务				
	客户服务	在线		へ  茨取更多消息	基本资料	
		排队人数:	: 0	17:37:07 新用户进线,请开始服务	用户 ID: ooNV6xFr5ct	tWK3c6 <mark>E</mark>
		(1) 朱古力	· · ·		渠 道: 微信	
		•			昵 称: 朱古力	
					客户姓名:	
					性 别:	
					联系电话:	
					接触历史	
					2016-08-29 17:37:02	ł
					2016-08-29 16:46:06	6
					2016-08-29 16:11:54	ł
					2016-08-29 10:55:07	f
					2016-08-26 17:54:23	î
			1	转接	2016-08-26 17:00:05	í

 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:



🔏 微众银行					陈丽(客服) ▼
	客户服务		转接客服	搜索客服姓名 ×	
客户服务	在线		○ 请输入客服姓名搜索	● 刷新按钮,点击后重新	新拉取当前在线的客服名单 基本资料
	排队人数:	0	🙎 小云 (test011)	15	用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6B
	金 朱古力			动将用户断开	渠 道: 微信
					昵 称: 朱古力
					客户姓名:
					性 别:
					联系电话:
					接触历史
					2016-08-29 17:37:02 #
			衙注(选填)	← 备注交接信息	2016-08-29 16:46:06
			_		2016-08-29 16:11:54
			商会		2016-08-29 10:55:07 #
			HAL		2016-08-26 17:54:23
			7		转接 2016-08-26 17:00:05 #

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:

🔒 微众银行					陈丽(客服)▼
	客户服务	转接客服	×		
客户服务	在线	○ 请输入客服姓名搜索	5		基本资料
	排队人数:0 (************************************	▲ 小云 (test011)	訪将	5月户断开 所开读用户	<ul> <li>用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6BC</li> <li>渠 道: 微信</li> <li>呢 称: 朱古力</li> <li>客户姓名:</li> <li>性 別:</li> <li>联系电话:</li> </ul>
		咨询外汇相关业务			接触历史 2016-08-29 17:37:02 備 2016-08-29 16:46:06 備 2016-08-29 16:11:54 備 2016-08-29 10:55:07 備 2016-08-26 17:54:23 備

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



微众银行				陈丽(客服) <del>▼</del>
	客户服务			
客户服务	在线	-	今	基本资料
	排队人数	: 0	17:45:56 新用户进线,请开始服务	用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6B
	金 朱古力		17:46:58 当前会话被转接给test011	渠 道: 微信
	•			昵 称: 朱古力
				客户姓名:
				性别:
				联系电话:
				接触历史
				2016-08-29 17:37:02
				2016-08-29 16:46:06
				2016-08-29 16:11:54
				2016-08-29 10:55:07

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:

<b>∂</b> 微众银行				chenli(客服) <del>▼</del>
	客户服务			
客户服务	在线	•	ネ	基本资料
	排队人数:0		17:46:58 已收到来自test11转接的会话	用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6
	条古力	÷.,	17:46:58 备注:咨询外汇相关业务	渠 道: 微信
				昵 称:朱古力
				客户姓名:
				性 别:
				联系电话:
				接触历史
				2016-08-29 17:37:02
				2016-08-29 16:46:06
				2016-08-29 16:11:54



### 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:

🦰 微众银行				陈丽(客服) ◄
	客户服务			
客户服务	在线		へ 获取更多消息	基本资料
	排队人数	: 0	17:51:39 新用户进线,清开始服务	用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6BG.
	( 朱古力	· · ·		渠 道: 微信
				昵 称: 朱古力
	(2) <sup>朱古力</sup>		客户姓名:	
				性 别:
				联系电话:
				接触历史
				2016-08-29 17:37:02 微信
				2016-08-29 16:46:06 微信
				2016-08-29 16:11:54 微信
				2016-08-29 10:55:07 微信

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:

2 一 微众银行	安白肥冬	robot	用户到客服	文本	Ff	2016-08-29 19:21 :41	chenii(客服) ▼
客户服务	在线	robot	客服到用户	文本	小云没明白您的意思,能换个说法 试试吗?	2016-08-29 19:21 :41	基本资料
	詳 (语音)	robot	用户到客服	文本	Rg	2016-08-29 19:21 :43	用户 ID: ooNV6xOtx-TrBWvv
		robot	客服到用户	文本	正在为您连接人工客服,回复1章 看您在队列中的位置,回复2退出 排队	2016-08-29 19:21 :46	<ul><li>・ mill</li><li>・ rdgztest_67858</li><li>客户姓名:</li></ul>
		test11	系统到客服	文本	新用户进线,请开始服务	2016-08-29 19:21 :47	性别: 联系电话:
		test11	系统到用户	文本	亲,test11很高兴为您服务,请问 有什么可以帮您呢?	2016-08-29 19:21 :47	接触历史
	test11	用户到客服	图片	查看图片 点击可查看图片	2016-08-29 19:21 :50	2016-08-29 19:21:41 2016-08-29 19:09:36	
		test11	用户到客服	语音	1) 2" 点击可让	2016-08-29 19:22 :27 式听语音	2016-08-29 16:11:47 2016-08-29 10:52:15
		test11	用户到客服	语音	1)) 1"	2016-08-29 19:22 :29	2016-08-29 09:53:33

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:



微众银行				陈丽(				
	套户服务							
客户服务	在线		へ	基本资料				
	排队人数	: 0	17:51:39 新用户进线,请开始服务	用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6BG				
	(1) 朱古力			渠 道: 微信				
	-			昵 称: 朱古力				
	(1) 朱古力	ф.,	确定关闭用户朱古力	客户姓名:				
				性别:				
				联系电话:				
				接触历史				
				2016-08-29 17:37:02 微				
				2016-08-29 16:46:06 微				
				2016-08-29 16:11:54 微				
				2016-08-29 10:55:07 微				

由于突然关闭浏览器,此时会有弹框提示,如下图所示:

2 微众银行		要离开此网站吗?	陈丽(客服) 🗕
	客户服务	系统可能不会保存您所做的更改。 禁止此页再显示3%话框。	
客户服务	在线	离开 留下	基本资料
	排队人数:0		用户 ID: ooNV6xFr5ctWK3c6BC
	(1) 朱古力 (1)		渠 道: 微信
	•		昵 称: 朱古力
			客户姓名:
			性别:
			联系电话:
			接触历史
			2016-08-29 17:37:02
			2016-08-29 16:46:06 微

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。