



成都天润金铠甲科技有限公司

本文档描述产品版本：V18.0

一、登录	5 -
1.1 登录界面.....	5 -
1.2 系统主界面.....	7 -
二、对话管理	8 -
2.1 工具栏.....	8 -
2.2 访客列表.....	11 -
2.3 访客对话.....	12 -
2.4.1 对话工具栏	12 -
2.4.2 对话评估	15 -
2.4.3 客服常用功能区.....	17 -
三、内部协同	19 -
3.1 客服对话.....	19 -
3.2 客服管理.....	20 -
3.3 分组管理.....	20 -
3.4 自动分配.....	21 -
3.5 登录日志.....	21 -
3.6 发布通知.....	22 -
四、对话留言	23 -
4.1 对话查询.....	23 -
4.2 留言查询.....	24 -
五、客户管理	26 -
5.1 关键词解释.....	26 -
5.2 跟进管理.....	26 -
5.3 客户查询.....	28 -

5.4 添加客户.....	30 -
5.5 来源分析.....	30 -
5.6 分类分析.....	31 -
5.7 地区分析.....	31 -
5.8 归属分析.....	31 -
5.9 短信查询.....	32 -
5.10 自定义管理.....	32 -
六、数据分析	35 -
6.1 网站综览	36 -
6.2 流量来源	37 -
6.3 访客忠诚	37 -
6.4 受访内容	37 -
6.6 访客信息	38 -
6.7 对话留言	39 -
6.8 客服分析	39 -
七、配置管理	39 -
7.1 设置样式.....	40 -
7.1.1 对话图标	40 -
7.1.2 桌面对话窗口	40 -
7.1.3 手机对话窗口	42 -
7.2 留言设置.....	43 -
7.3 访客信息配置.....	45 -
7.4 服务地区.....	46 -
7.5 登录 IP 管理.....	47 -
八、增强功能	47 -

8.1 动态口令.....	- 47 -
8.2 机器人.....	- 48 -
8.3 IM 互通.....	- 49 -
8.4 会员对接.....	- 49 -
九、用户中心.....	- 50 -
9.1 计费信息.....	- 50 -
9.2 公司信息.....	- 51 -
9.3 个人信息.....	- 51 -
9.4 客户意见.....	- 52 -
十、系统显示设置说明.....	- 52 -
10.1 设置.....	- 52 -
10.1.1 显示设置.....	- 53 -
10.1.2 对话设置.....	- 55 -
10.1.3 其他设置.....	- 56 -
10.2 菜单栏.....	- 57 -

一、登录

1.1 登录界面



公司 ID

您注册申请 Live800 服务后由系统自动生成的号码，具有唯一性；

客服 ID

您注册申请 Live800 服务时，需要创建一个客服 ID，该 ID 默认具有管理员的权限。管理员 ID 可对公司的 Live800 服务系统进行配置管理，创建一系列客服 ID 并设置其权限；

密码

您注册时填写的密码；您可以选择“保存密码”以方便您使用；

动态口令

如果你绑定了动态口令，登录时请输入动态口令，动态口令随时间变化，口令一次性使用，无法预测，可以有效抵御密码窃取和攻击行为，保障您的信息安全。

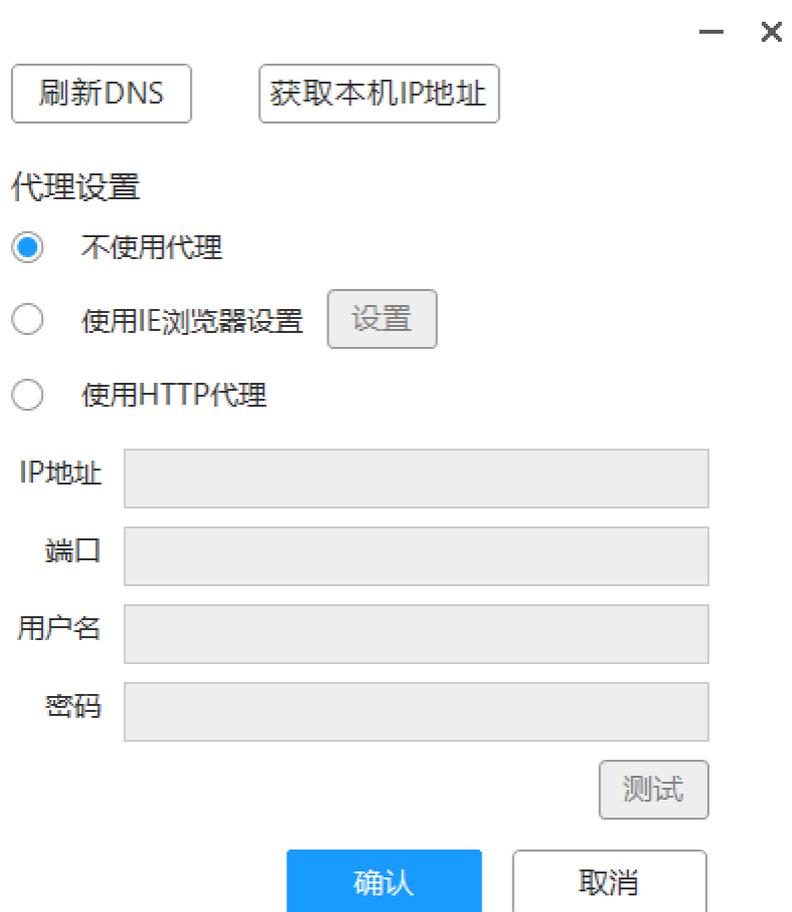
如果您需要此功能，请登录 Live800 网站详询在线客服人员。

网页登录

您可以点击“网页登录”，使用浏览器登录，帮助您检测软件,管理公司信息；

网络

您可以使用自定义代理服务器，系统默认将使用浏览器的代理服务器设置连接到 Live800 服务器，您可以根据实际需求进行设置，如下图所示：



The image shows a network settings dialog box with the following elements:

- Buttons: 刷新DNS (Refresh DNS), 获取本机IP地址 (Get local IP address)
- Section: 代理设置 (Proxy Settings)
- Options:
 - 不使用代理 (Do not use proxy)
 - 使用IE浏览器设置 (Use IE browser settings) with a 设置 (Settings) button
 - 使用HTTP代理 (Use HTTP proxy)
- Fields:
 - IP地址 (IP address)
 - 端口 (Port)
 - 用户名 (Username)
 - 密码 (Password)
- Buttons: 测试 (Test), 确认 (Confirm), 取消 (Cancel)

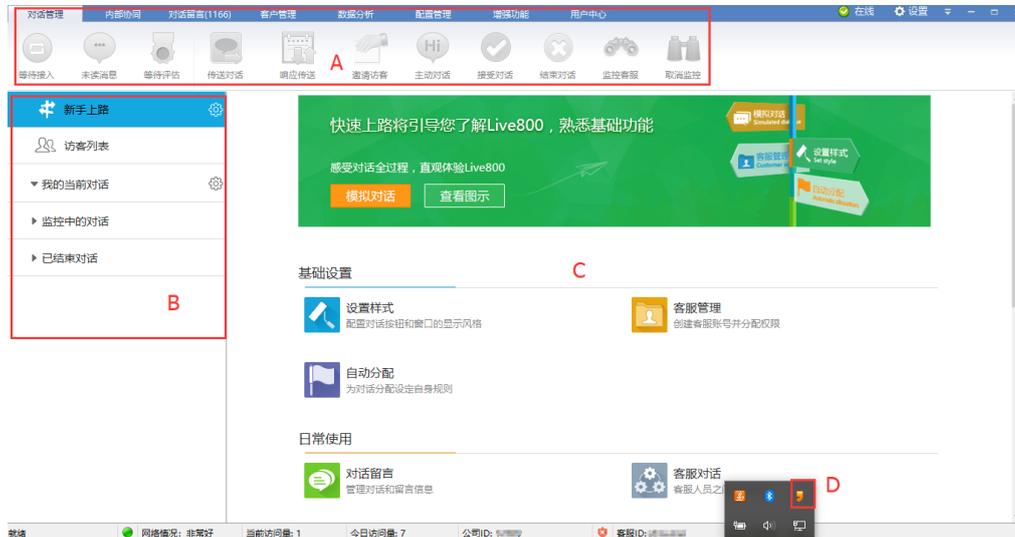
刷新 DNS

在无法登录的情况下，您可以点击登录框的“网络”按钮，在网络设置界面刷新 DNS，刷新成功后您可以尝试重新登录。

获取 IP

在无法登录的情况下，您可以点击登陆框上的“网络”按钮，在网络设置界面快速获取您的 IP 地址后提交 Live800 客服人员，我们会及时处理您的登录问题。

1.2 系统主界面



系统主要分为 操作工具栏 (A)、对话管理 (B)、访客对话界面 (C)，

右下角图标 (D) 是 Live800 系统运行时的状态图标，根据系统运行的不同状态，图标会显示不同。如下所示：

-  表示客服人员处于离线状态；
-  表示客服处于联机状态；
-  表示客服处于忙碌状态；
-  表示客服处于离开状态，
-  表示客服处于隐身状态（只有管理员 ID 具备）
-  表示系统当前有事件需要客服进行处理。如：访客请求对话，对话被接通，收到新的消息，其它客服向我传送对话，访客电话回拨请求等。

二、对话管理

2.1 工具栏



提示：根据您所具备的权限不同，显示的可操作按钮有所不同



等待接入： 点击此按钮可查看等待接入对话的访客，客服可点击选定访客并接入对话，右上角数字为当前等待接入的对话数。



未读消息： 右上角数字为当前客服未读消息数，点击此按钮可查看当前未读消息数列表。



等待评估： 右上角数字为当前等待评估的对话数，点击此按钮可查看列表并选择进行对话评估。



传送对话： 点击此按钮可以将选定访客对话转接给其它客服人员。

提示：1. 如果当前公司只有自己在线，则不能传送对话；

2. 如果是普通客服 ID，不能传送对话给处于隐身状态的管理员。



响应传送： 点击此按钮，弹出响应传送的对话框，在此可以选择接受或是拒绝其它客服人员转接过来的访客对话。

接受传送： 您可以选择“查看已有对话记录”，之前访客与前客服的对话记录会同时被传送过来。

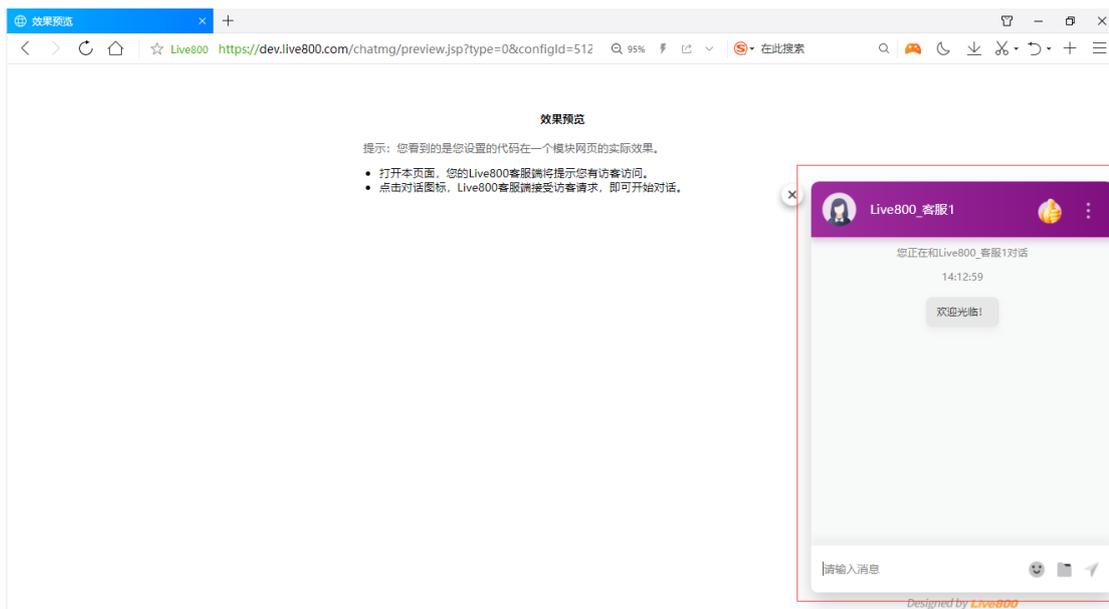


邀请访客： 点击此按钮可以向选定的访客发出对话邀请，选定的访客端会弹出对话邀请图标，当访客接受邀请后可与客服人员进行对话。



主动对话：点击此按钮，选定的访客会在浏览网站的页面弹出一个小的对话窗口与您对话，并不会影响访客浏览网页。（主动对话窗口任何时候都能弹出，永不被浏览器屏蔽）

（对话时的状态）



（最小化时的状态）



接受对话: 点击此按钮可接受访客发出的对话请求, 与选定的访客开始对话。



结束对话: 点击此按钮可以结束与选定访客的对话。



监控客服: 点击此按钮, 选定的客服其所有对话活动都将被监控 (包括客服与访客的对话、客服与客服的对话)。



取消监控: 点击此按钮, 对应的客服其所有对话活动的监控都会被取消。

客服人员可根据需要, 点击右上角状态切换图标, 更改当前状态, 如下:



在线：表示当前客服在线，可为访客提供实时服务。只要有一个客服处于在线状态，公司网页的对话图标会显示为在线，访客就可以在线咨询。

忙碌：当客服处于忙碌状态时，系统会在访客端对话窗口进行繁忙提示。当所有登录的客服都处于忙碌状态时，公司网页的对话框将显示如下图：



提示：繁忙提示语在配置管理-对话窗口中设置。

离开：表示当前客服准备离开，访客可进行留言。离开是为客服退出做准备的，客服可以处理完当前的会话然后退出。当所有的客服都处于离开状态或离线状态时，公司网页的对话图标显示为离线，此时访客点击网站的对话图标后将弹出留言窗口。

提示：若当前客服不具备接对话权限，则只能处于离开状态。

隐身：表示管理员处于隐身状态，此时其它的访客无法察觉管理员是否已登录。

提示：此功能只对管理员可见。

2.2 访客列表



客队列详细记录了每个访客的状态、ID、姓名、关键词（包括搜索当前关键词所使用的搜索引擎图标）、访问次数、IP 地址、地理位置、进入时刻、等待时间、最后消息时刻、离开时刻、接待该访客的客服、当前访问网页、访客端语言版本等，您可以通过该窗口详细了解了成都天润金铠甲科技有限公司

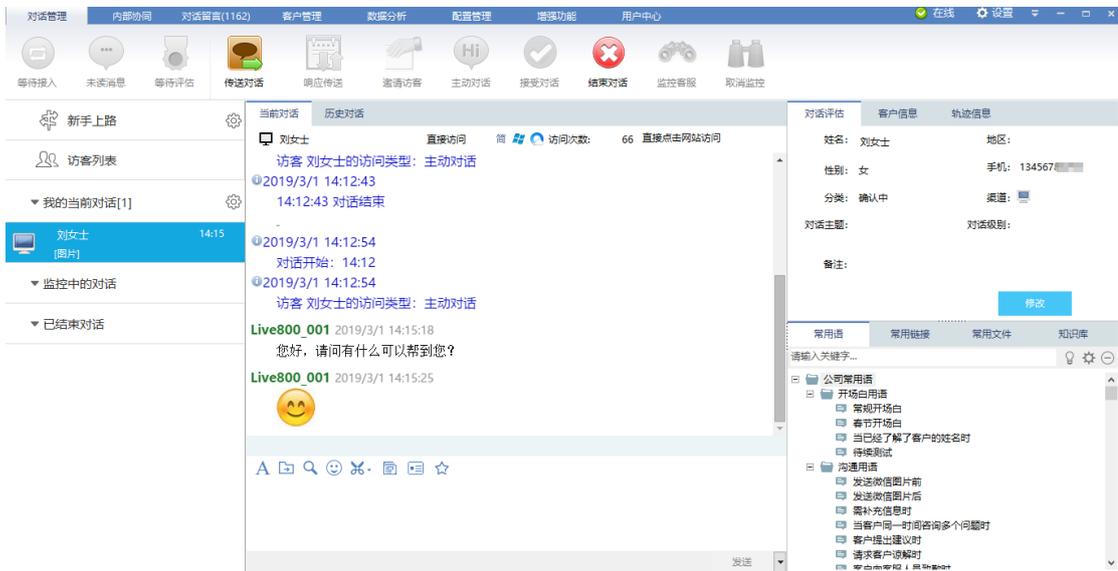
解访客信息。

访客显示方式：您可以选择设置访客显示方式，如下



访客排序：我们提供了按访客 ID、按访问次数、按地理位置等多种访客排序方式，您只需点击对应项名称即可按相应的方式快速进行排序。

2.3 访客对话



如图，对话列表，包括我的当前对话，监控中的对话，已结束的对话，客服点击选择某一通对话，即可看到实时对话内容或已结束的历史对话内容。

2.4.1 对话工具栏



A 字体设置

通过相应设置改变字体大小及色彩等；

传送文件

Live800 系统支持客服与访客、客服与客服的双向文件传送功能。如果发送给客服的文件是图片格式，客服端将自动显示该图片的缩略图，客服单击后将会自动在 IE 里打开；基于安全的考虑，访客传给客服的文件，客服可以选择取消，以避免可能的病毒攻击；

实时查看

客服在对话过程中可同步查看访客正在输入的信息，为回复提前做好准备；

表情

可使用表情功能让对话更生动丰富

截屏

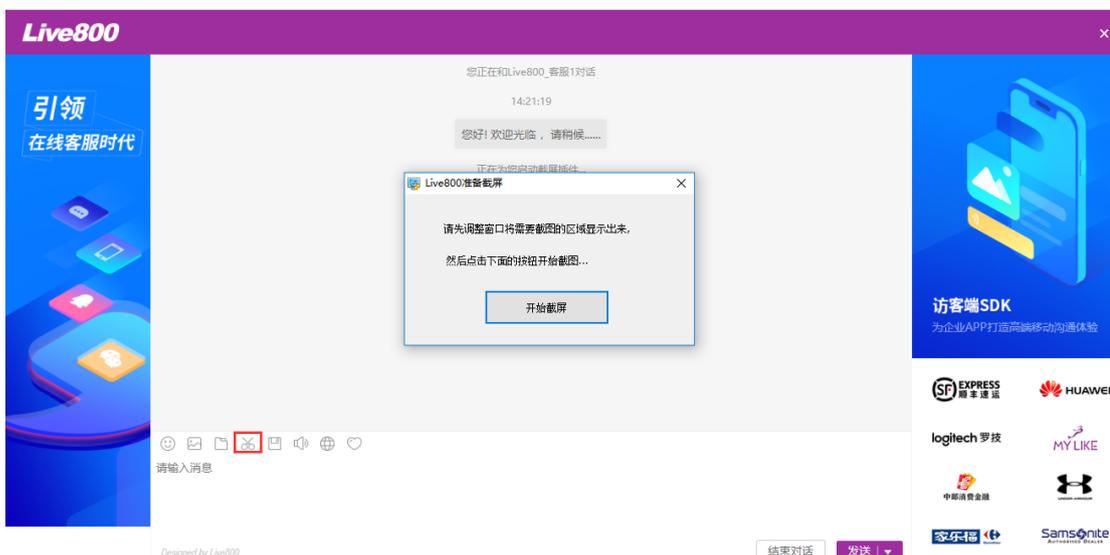
您可以截取图片发送给访客，访客也可以截屏发送给客服人员；

客服端截屏

进入截屏模式后，通过用鼠标选取截屏区域，然后点击“发送”按钮即可发送截屏。如果要取消发送截屏，点击“退出”以退出截屏模式。访客收到截屏后将以缩略图的形式显示在对话窗口中，通过点击可以放大显示；

访客端截屏

访客可以向客服人员发送截屏。访客端第一次使用截屏功能，需要按照提示安装截屏插件，安装完毕后即可向客服发送截屏。



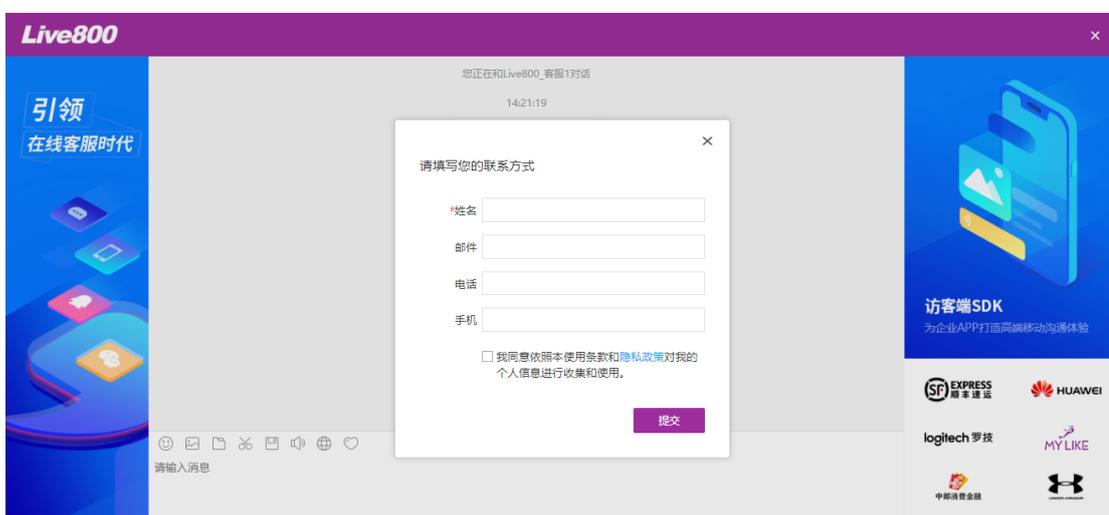
知识库添加

如果您开通了机器人知识库功能，您可以在此处将语句快捷的添加到知识库

推送访客信息收集表

在对话过程中，当您要收集访客的信息时，可以推送信息收集框给访客，访客填写的信息提交后直接存入访客客户信息中，无需客服人员手动保存，便于您工作；

访客出现的界面



在对话开始时前，对话过程中，您都可以收集访客信息，例如姓名和联系方式等会自动被填上，访客只需选择问题类型即可开始对话。

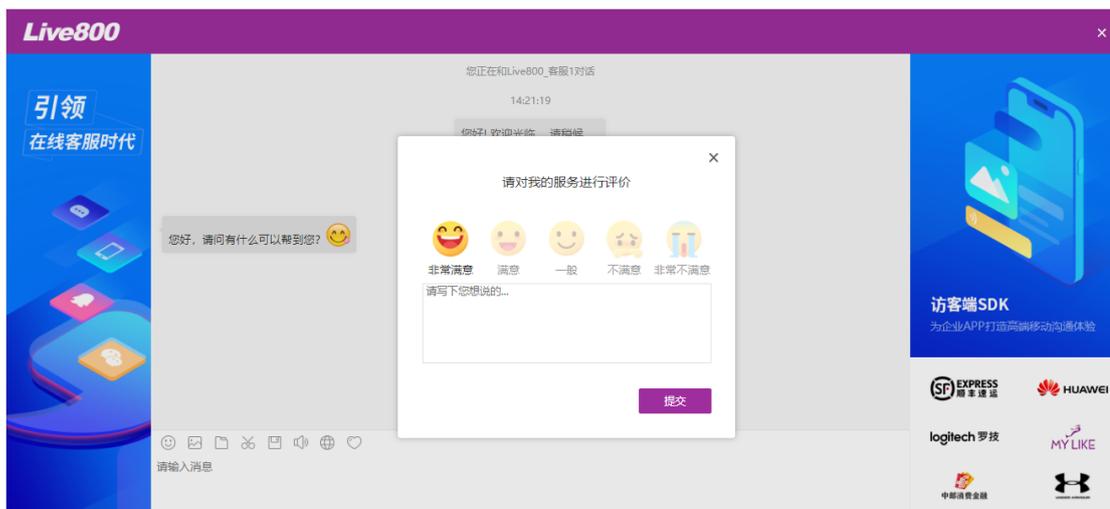
提示：1、信息收集窗口可以在配置管理-访客信息中配置。您可根据您的业务需求自定义访客信息收集窗口显示的信息。

2、在配置管理-访客信息中开启访客信息收集窗口后，访客和客服人员建立对话前需要填写信息。

推送满意度评价表

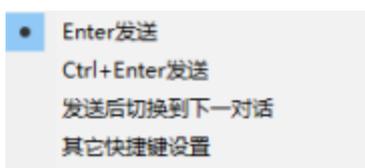
您在对话过程中可以向访客推送满意度调查表；

访客也可在对话过程中点击工具栏上的心形图标进行满意度评价。



您可在配置管理-对话窗口设置中，开启 满意度评价功能。

发送中的切换对话



当客服人员同时与多个访客进行对话时，在不同的访客对话之间快速切换就显得非常重要。您可以用以下方式快速进行对话切换：

- 1、选择“发送后切换到下一对话”后，当您发送一条消息后会自动切换到与下一个访客的对话窗口。
- 2、您也可以通过使用快捷键来完成该工作，系统默认的快捷键是 **Alt+Z**，当然您也可以根据自己的喜好进行自定义设置（系统设置-快捷键设置）。

2.4.2 对话评估

对话评估

对话评估功能可以对对话进行归类整理，如标记有价值的对话或无效对话，为以后对话查询和分析提供依据。您可以对正在进行的对话进行评估，也可以对历史对话进行评估。

评估正在进行的对话

在实时对话框的右侧，直接通过“对话评估”，可对当前的对话进行评估。

对话评估	客户信息	轨迹信息
姓名: <input type="text" value="刘女士"/>	地区: <input type="text"/>	
性别: <input type="text" value="女"/>	手机: <input type="text" value="13456789000"/>	
分类: <input type="text" value="确认中"/>	渠道: <input type="text" value=""/>	
对话主题: <input type="text"/>	对话级别: <input type="text"/>	
备注: <input type="text"/>		
<input type="button" value="保存"/>		

工具栏对话评估

您也可以通过点击工具栏中对话评估按钮，完成对话评估。



对话详情中评估

您也可以进入 对话查询-对话详情中，进行对话评估和修改。

2.4.3 客服常用功能区



在这里您可以在对话过程中快速查询常用语、常用链接、常用文件以及知识库等。

您可以在常用语、常用链接、常用文件中，以鼠标右键点击，可以实现管理，复制、编辑等功能。

常用语

可预先设定“欢迎语”、“常用语”、“结束语”等常用语句，当您需要时可双击相应语句，就会在“信息输入栏”中显示，快速回复访客；

常用链接

可预先设定常用链接和公司链接等网页地址，当您需要时可双击选择链接地址，然后推送给访客；

常用文件

可预先上传公司常用文件，客服人员接受访客对话后，可以双击文件将文件发送给访客，以节省响应时间。同时，客服人员还可以右击常用文件进行下载。

知识库

您可以在增强功能-智能机器人中完善管理您的知识库，在与访客对话过程中，客服人员遇到问题可以在知识库中快速查询相关知识，提高客服人员的服务质量。

提示：需要您开通知识库的功能。

轨迹

轨迹栏可以查看访客的轨迹信息。轨迹信息（何时打开某个页面等）可以让客服实时了解访客在网站上的活动状态。如果访客从搜索引擎点击进入，您还可以看到访客使用的搜索引擎和关键词信息。点击页面 URL，您即可打开相应网页。

客户信息

对话评估	客户信息	轨迹信息	
	名字: 刘女士	性别: 女	
	地区:	手机: 13456781	
	网站:	固话:	
	QQ:	E-Mail:	
	备注:		
编辑	取消	客户管理	添加跟进

您可以在这里看到对应的客户信息，并进行修改。客服可以对经常访问的访客或者重要的访客建立档案，当访客下次访问网站时，系统便会自动显示该访客的档案信息。

如果您有该客户的电话号码、电子邮件等信息，可直接点击相应图标进行发送短信、拨打电话、发送邮件等操作。

“客户管理”：查看该访客的信息，相关跟进记录、对话记录、留言记录等。



“添加跟进”：对该访客添加跟进任务

三、内部协同

3.1 客服对话

如图左边方框为公司的客服列表，每个客服的状态用不同的图标显示，您可以和其他客服进行对话或者向其发送文件，并且对话框中将显示客服发送消息和客服收到消息的时间。

当您在其他功能界面时，如果有客服向您发送消息，菜单栏会显示你未查看的消息数量。



3.2 客服管理



您可以在该页面进行添加，修改，禁用，删除客服等操作。

🚫：用某个客服后，该客服灰色显示。

🕒：您可以进入客服详情页面，点击该启用按钮即可取消禁用。

提示：只有管理员和具有该权限（查看其它客服列表）的客服人员可以进行以上操作。



添加新客服：点击加号图标可以添加新的客服，您可以指定各非管理员客服 ID 的具体权限。管理员拥有拥有一切权限，其权限不可以进行更改。

3.3 分组管理



客服管理员可以在这里添加分组信息，当使用分组信息便于对客服接待对话管理，当访客点击相应的分组图标，则对话只能被所属分组的客服接受。

点击可展开该组相关信息，点击修改图标后即可修改本组相关信息。

3.4 自动分配



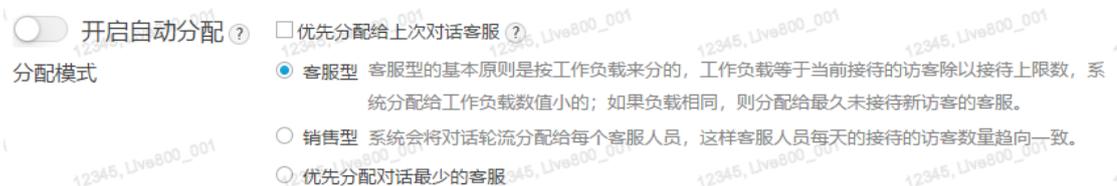
可对自动分配进行设置，包括是否启用自动分配、以及配置客服的上限；

提示：启用自动分配功能，访客的对话请求将会进入排队系统，由排队系统根据客服人员的工作负荷自动分配给负荷最轻的客服，并且可以开启优先分配给上次对话的客服，更加方便客服人员的工作。同时系统将告知访客，在他之前进入排队系统的对话请求数。

客服型与销售型分配模式的区别

客服型：客服型自动分配一般适合于客户服务、注重服务质量的业务，这种模式下客服人员同一时刻的对话数趋于一致，避免忙闲不均的情况。由于各客服人员能力不同、访客对话时间长短不一等因素，一天下来各客服接待的对话总数可能不同。

销售型：销售型自动分配适合于倾向销售的业务，这种分配模式下客服人员的一天内接待的客户数量趋于一致，由于各客服人员能力不同、访客对话时间长短不一等因素，各客服同时接待的对话总数可能不同，可能出现忙闲不均的情况。



3.5 登录日志



您可以在这里查看客服人员的登录时间、退出时间以及登录方式等。

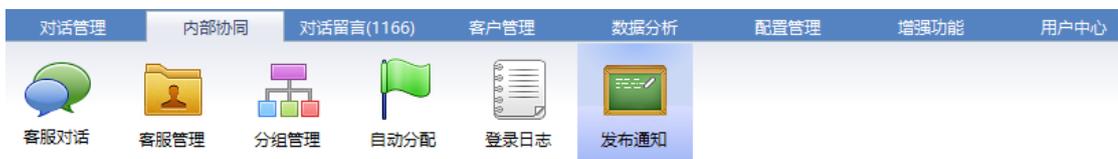
Live800 目前有 3 种登录方式：客服端登录、网页端登录、手机端登录。

登录时间 退出时间 客服姓名

登录时间	退出时间	在线时长	客服名称	登录IP	登录类型
2019-03-01 14:06		0小时40分	Live800_001	110.185.39.26	
2019-03-01 13:54	2019-03-01 14:05	0小时10分	Live800_001	172.18.18.9	

共2条 1/1页 K < 1 > X

3.6 发布通知



客服管理员可以在自己设定的时间段向本公司所有人、指定的部门或者是指定的人发送通知。

发送通知 | 已发通知 | 已接通知

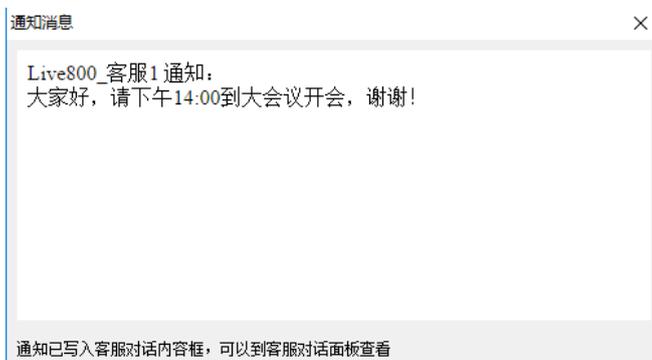
发送内容:

接受对象: 全部 指定到分组 指定到人

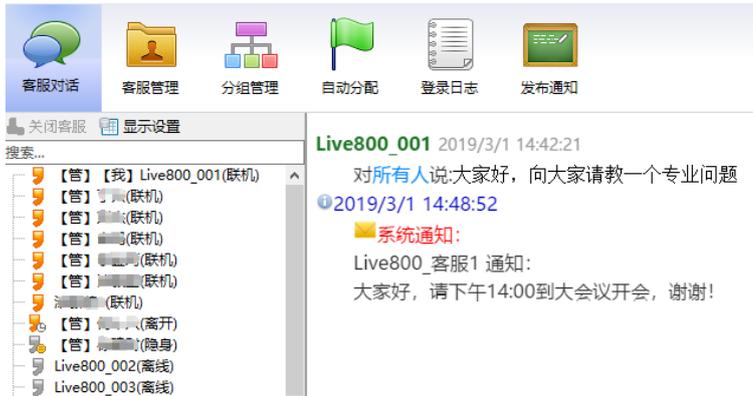
发送类型: 即时发送 登录时发送 定时发送

通知发送后，会以消息框和显示在客服对话面板上 2 种方式提醒客服人员。

通知提示框



显示在客服对话界面：



四、对话留言

4.1 对话查询



您可以通过此功能查看对话的历史记录，可以对特定时间段内所有客服的对话记录进行预览、查看以及二次评估；同时正式用户可以将对话记录导出查看或备份，对话记录导出的支持格式为html、csv、xls。

“20XX年X月X日后数据”：对查询到的对话记录您可以进行更新，例如修改评估、修改备注等。

“20XX年X月X日前数据”：对查询到的对话记录您不能修改其评估、备注等信息。



当您选中某条对话记录后，单击鼠标即可查看对话详情如下。



点击记录列表中的“访客姓名”，可查看该访相关的客户信息、跟进记录、对话记录和留言记录。



4.2 留言查询



括号内数字表示未回复的留言数

您可以查看网站访客留言。

起止时间 留言原因 是否回复 留言类型 选择 留言内容 回复人员

留言时间	状态	回复时间	关键字	访客姓名	访客地区	留言类型	留言原因	回复人员	来源URL
03-01 15:10	✔	03-01 15:11		访客2	四川省成都市	对话主题1	客服忙碌	Live800_001	
03-01 15:08	✘			刘女士	四川省成都市		客服忙碌		

点击记录列表中的“访客姓名”，可查看该访客相关的客户信息、跟进记录、对话记录和留言记录。

客户信息
✕

客户信息
跟进记录
对话记录
留言记录
添加跟进记录

状态	留言时间	回复时间	访客地区	留言原因	回复人员	详细信息
✘	03-01 15:08:40		四川省成都市	客服忙碌		查看详情
✘ 未回复 设置为已回复		回复时间:	回复人员:			
留言类型: 未设置设置		访客邮件:	留言主题: 产品问题			
留言内容: 你好, 你们的产品使用中, 遇到以下问题, 请处理下, 谢谢		留言时间: 03-01 15:08:40	留言原因: 客服忙碌			
		转发到邮箱: 转发成功	搜索引擎:			
		关键字:	订单号:			
		来源URL:				

当您选中某条留言记录后，单击鼠标即可查看留言详情，您可以点击“已回复”“未回复”切换留言状态，并修改留言类型及备注信息等。

留言时间	状态	回复时间	关键字	访客姓名	访客地区	留言类型	留言原因	回复人员	来源URL
03-01 15:10	✔	03-01 15:11		访客2	四川省成都市				
03-01 15:08	✘			刘女士	四川省成都市				

留言时间: 03-01 15:10:05

想了解下产品, 可否详细介绍下

留言原因: 客服忙碌

状态: ✔ 已回复 [设置为未回复](#)

留言类型: [对话主题1 更改](#)

转发到邮箱: 转发成功

留言主题: 产品咨询

搜索引擎/关键字:

来源URL:

留言URL: <https://.../chatm...>

回复人员: Live800_001

回复时间: 03-01 15:11:16

访客姓名: 访客2

用户名: 用户2

访客地区: 中国 四川省 成都市

访客IP: 110.185.39.26

手机: 13567****

QQ:

MSN:

访客邮件:

订单号:

身份证号码:

订单号码:

备注:

五、客户管理

5.1 关键词解释

跟进记录：对指定客户的跟进联系的一些记录信息。（例如在销售中得到了销售线索(此处就是指这个客户)必须坚持不懈地定期跟进直到实现销售为止，否则销售线索将逐渐丧失价值。每次跟进都应该进行记录，方便以后再次进行跟进，确保实现销售价值。)

创建者：创建该客户名片的客服人员

所有者：即这个客户归谁所有。客服在创建一个客户名片后，您可以将该客户分配给其他客服人员(只有当一个客服人员为某个客户的所有者时，才可查看其客户信息。客户信息对其创建者是不可见的。)

5.2 跟进管理



您可以通过多种条件查询您添加的跟进记录信息。当您点击查询后，会以列表的信息显示所有相关的跟进记录(如下图),在这个页面您可以进行以下操作：

点击列表中的“访客姓名”，您可以查看客户的详细信息，包括对话记录、留言记录、跟进记录等。

点击“跟进内容”您可以查看内容详情。

您可以更改该任务的状态，当把该任务设为“已处理”，则该任务会从过期联系任务里清除。



今日联系客户 2

过期联系客户 0

创建时间 至 跟进者 Live800_客服1 状态 请选择

回访时间 2019-03-01 00:00:00 至 2019-03-03 00:00:00 跟进内容 分类 请选择

[查询](#)

跟进者	创建时间	回访时间	客户姓名	跟进内容	状态
Live800_001	2019-03-01 15:17	2019-03-03 00:00	客户3	跟进上次投诉处理情况, 调查...	已处理
Live800_001	2019-03-01 15:16	2019-03-01 00:00	客户2	产品使用情况回访	已处理
Live800_001	2019-03-01 15:16	2019-03-01 00:00	访客1	跟进客户, 看是否打算购买产品	未处理 设为已处理

共3条 1/1页 K < 1 > X [导出](#)

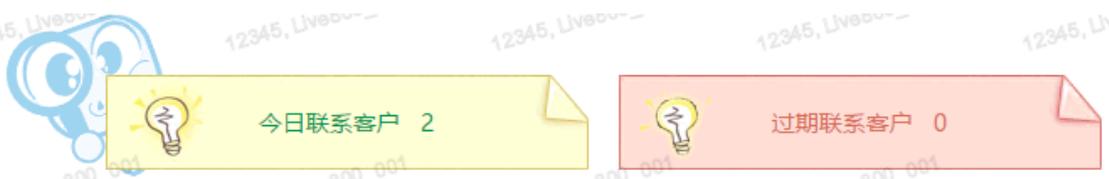
今日联系任务



今日联系客户 2

查看今天需要联系跟进的客户。点击即可进入跟进列表，查看具体需要联系的客户、具体联系时间以及跟进事项等内容。

当该任务完成后，您可以将任务状态设为“已处理”。若未更改任务状态，则会出现在过期联系任务里。



今日联系客户 2

过期联系客户 0

过期联系任务

查看已经过期的联系任务。点击即进入任务列表，您可以更改该任务的状态，当把该任务设为“已处理”，则该任务会从过期联系任务里清除。

5.3 客户查询

The screenshot displays the '客户查询' (Customer Search) form within the Live800 system. The form is organized into two columns of input fields. The left column includes: 姓名 (Name), 昵称 (Nickname), 来源 (Source), 地区 (Region), QQ, MSN, E_mail, 公司 (Company), 身份证... (ID Card), 地址 (Address), and 备注 (Remarks). The right column includes: 性别 (Gender), 生日 (Birthday), 分类 (Classification), 手机 (Mobile), 固话 (Landline), 部门 (Department), 职务 (Position), 网站 (Website), and 订单号... (Order Number). Below these fields is a '回访时间' (Return Time) field with a '提醒' (Reminder) checkbox. At the bottom, there is a '跟进记录' (Follow-up Record) area and two buttons: '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel).

您可以通过多种条件查询已经建立的客户信息；

提示：客服人员的客户信息相关权限（如查看、修改等）在客户管理权限中设置。

有效客户筛选

您可以进行有效客户筛选，只查询被标记为有效客户的客户

当您点击查询后，会以列表的信息显示所有相关的客户信息(如下图)，在这个页面您可以进行以下操作：

分配客户

您可以将勾选的客户分配给指定的客服人员。

提示：“分配客户”只对管理员和具有权限的客服人员可见。

发送短信

需要开通短信套餐，您可以向您的客户群发短信。

添加跟进记录

您可以记录您对某个客户跟进联系的信息。确保您能及时跟进客户实现销售。系统会以消息框和显示在客服面板 2 种方式提醒客服人员联系该客户。

提示：勾选提醒后，该条记录会列入联系任务，系统会根据您设置的回访时间弹出通知框提醒您联系该客户，该条任务状态为未处理。若不勾选，则只是保存该条跟进记录，不出现在联系任务里面，且该条任务状态自动默认为已处理。

通知框提示



提示：跟进记录也会显示在客服对话面板。

电话回拨

当购买了电话回拨功能，可以点击电话图标向客户拨打电话；

5.4 添加客户



如果您需要手动添加新的客户信息，可以使用“添加客户信息”功能，在该页面中您还可以同时将跟进记录一同添加(如下图)。

提示：勾选提醒后，该条记录会列入联系任务，系统会根据您设置的回访时间提醒您联系该客户，该条任务状态为未处理。若不勾选，则只是保存该条跟进记录，不出现在联系任务里面，且该条任务状态自动默认为已处理。

姓名	<input type="text"/>	性别	<input type="text" value="请选择"/>
昵称	<input type="text"/>	生日	<input type="text"/>
来源	<input type="text" value="请选择"/>	分类	<input type="text" value="请选择"/>
地区	<input type="text"/>	手机	<input type="text"/>
QQ	<input type="text"/>	固话	<input type="text"/>
MSN	<input type="text"/>	部门	<input type="text"/>
E_mail	<input type="text"/>	职务	<input type="text"/>
公司	<input type="text"/>	网站	<input type="text"/>
身份证...	<input type="text"/>	订单号...	<input type="text"/>
地址	<input type="text"/>		
备注	<input type="text"/>		
回访时间	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	提醒
跟进记录	<input type="text"/>		
		<input type="button" value="确定"/>	<input type="button" value="取消"/>

5.5 来源分析

您的客户来源渠道主要有哪些？访客来源是您评估营销渠道的重要依据。



5.6 分类分析

您可以根据在添加客户信息时设置的分类来进行分析。

在客户分类中，以客户分类为分析主体，对每个分类下的客户的客服和地区属性进行交叉分析。

5.7 地区分析

您可以根据客户的地区来源进行分析。

在客户地区分析中，以客户地区为分析主体，对每个地区下的客户的客服和分类属性进行交叉分析。

5.8 归属分析

您可以对本公司每一个客服创建或者拥有的客户数量进行分析。

在客服分析中，以客服为分析主体，对每个客服人员的客户的地区和分类属性进行交叉分析。

在地区下分析客户分类：例，客服小李有 20 个客户，其中 8 个是北京地区的，这 8 个北京客户有 4 个属于意向客户，有 4 个属于高意向客户。

在客户分类下分析地区：例，客服小李有 20 个客户，其中有 10 个高意向客户，这 10 个高意向客户有 4 个是北京地区的，有 4 个是成都市的，有 2 个是上海市的。

5.9 短信查询

您可以在这里查询您的发送的短信记录。点击“发送内容”可以查看内容详情。

5.10 自定义管理

客户信息

您可以根据您的需求自定义客户信息选项及信息收集类别。如下

提示：客户信息管理权限对管理员或有权限的客服人员可见。

The screenshot shows the '自定义管理' (Custom Management) interface for '客户信息' (Customer Information). The top navigation bar includes '客户信息', '客户来源', '客户分类', '客户分配', '有效客户', and '短信签名'. Below the navigation bar, there are tabs for '对话窗口语种' (Conversation Window Language) with options: '中', '繁', 'EN', '日语', '한국', 'RU'. A note states: '说明: 不同企业对客户信息收集类别不同, 此处您可以在Live800默认的信息种类中增加您所需要的信息, 例: 订单号。' (Note: Different companies have different customer information collection categories. Here, you can add the information you need from the default information types in Live800, for example, order number.)

There are two input fields for '客户信息1' (Customer Information 1) and '客户信息2' (Customer Information 2). The first field contains '身份证号码' (ID Card Number) and the second contains '订单号码' (Order Number).

Another note states: '说明: 不同企业对客户信息收集类别不同, 此处您可以将Live800默认的信息种类修改成您所需要的信息。例 您可以将“职务”修改为“爱好”, 建议配置不大于8个字符或4个汉字。' (Note: Different companies have different customer information collection categories. Here, you can modify the default information types in Live800 to the information you need. For example, you can change 'Job Title' to 'Hobby'. It is recommended to configure no more than 8 characters or 4 Chinese characters.)

Below the note, there is a list of default information types with corresponding input fields for modification:

- "昵称" 更改为
- "QQ" 更改为
- "MSN" 更改为
- "网站" 更改为
- "固话" 更改为
- "地址" 更改为
- "公司" 更改为
- "部门" 更改为
- "职务" 更改为

At the bottom right, there are two buttons: '确定' (Confirm) and '取消' (Cancel).

添加后，会在信息中显示您需要的客户信息字段。

创建时间	2019-02-25 -- 2019-03-04	创建者	请选择
分类	请选择	所有者	请选择
来源	请选择	地区	
对话渠道	请选择	姓名	
性别	请选择	称呼	
职务		生日	
部门		QQ	
手机		MSN	
固话		E_mail	
公司		网站	
地址		备注	
身份证...		订单号...	
对话主题	请选择		

进行有效客户筛选 [查询](#)

客户来源

默认情况下系统会有预定的客户来源信息，您可以根据实际需要设置常用的客户来源，客户来源用来对客户来源渠道进行归类管理。

客户信息 **客户来源** 客户分类 客户分配 有效客户 短信签名

系统提供默认的客户来源，您可以根据您的需求设置客户来源，用以对客户来源更精确的管理。例如：网站搜索，电话联系，陌生拜访等。

- 电话
- 百度
- 谷歌
- 搜狐
- 微信
- 朋友介绍

[添加](#)
[修改](#)
[移除](#)

提示：客户来源管理权限对管理员或有权限的客服人员可见。

客户分类

默认情况下系统会有预定的客户分类信息，您可以根据实际需要设置常用的客户分类，客户分类用来对客户信息进行归类管理。



提示：客户管理权限对管理员或有权限的客服人员可见。

客户分配管理

客户有创建者和所有者 2 个属性。创建者：创建该客户名片的客服人员；所有者：即这个客户归谁所有。客服在创建一个客户名片后，您可以将该客户分配给其他客服人员。您在这里可以设置系统默认的分配方式。

所有者默认为创建者：即在创建一个客户名片后，系统将该客户分配给创建该客户的客服人员，这个客户被该客服人员所拥有。

所有者默认为无：即创建一个客服名片后，系统不分配该客户，这个客户对管理员和具有查看他人客服信息的客服人员可见。

提示：只有当一个客服人员为某个客户的所有者时，才可查看其客户信息。客户信息对其创建者是不可见的。

有效客户

如果您的客户量很大，但很多客户留下的有效信息太少，导致无法对该客户进行跟进。太多的无效客户对我们进行营销活动或者客户分析造成困扰。Live800 可以进行有效客户匹配。不同企业对有效客户的定义不同，您可以根据需要设置有效客户的匹配条件。

客户信息 客户来源 客户分类 客户分配 **有效客户** 短信签名

开启有效客户设置 开启有效客户设置后，在创建客户名片时，系统会根据你设置的匹配条件判断该客户是否为有效客户。

说明：不同企业对有效客户的定义不同，此处您可以根据您的需求设置有效客户的匹配条件。

请选择匹配方式 包含选中信息中的一项 选中的信息均包含

请选择匹配信息

<input checked="" type="checkbox"/> 姓名	<input checked="" type="checkbox"/> 手机	<input type="checkbox"/> 固话	<input checked="" type="checkbox"/> E_mail
<input type="checkbox"/> QQ	<input type="checkbox"/> MSN	<input checked="" type="checkbox"/> 公司	<input type="checkbox"/> 网站
<input type="checkbox"/> 备注	<input checked="" type="checkbox"/> 性别	<input type="checkbox"/> 称呼	<input checked="" type="checkbox"/> 生日
<input type="checkbox"/> 地区	<input checked="" type="checkbox"/> 地址	<input type="checkbox"/> 来源	<input type="checkbox"/> 分类
<input type="checkbox"/> 部门	<input type="checkbox"/> 职务	<input type="checkbox"/> 身份证号...	<input type="checkbox"/> 订单号码

短信签名

可设置自己企业的签名如下

客户信息 客户来源 客户分类 客户分配 有效客户 **短信签名**

说明：请输入您的企业签名（3-8个字）签名将会在您发送的短信内容末尾显示。
例如：您有一条新的留言，请注意查收【Live800】，其中Live800为签名内容。

短信签名：

六、数据分析



Live800 提供功能强大的数据统计与分析功能，为您的商业决策提供依据。例如访客地区、来源、对话主题、客服的对话量等。

成功整合谷歌数据分析，不但可让您进一步了解网站流量和营销效果，还提供了富有灵活性又易于使用的强大功能，让您通过全新的方式查看并分析流量数据帮助您撰写目标明确的广告、强化营销计划并提高网站的转化率。

分析结果采用 2 种方式呈现：

- 1、图表：形象、直观；
- 2、详细信息：用数据呈现，细致精准。

多方位分析：对数据进行二次挖掘。例如，查看搜索引擎为“百度”，地区为“北京”的访客。



6.1 网站综览

查看您网站的综合信息，包括访问量，来源，关键词等重要信息显示



6.2 流量来源

查看流量来源的详细信息，包括搜索引擎，关键字，推介网站，直接访问的流量详情，同时您可以选择不同的第二维度进行全面综合分析。

访问者通过直接点击或者浏览器收藏夹带来的流量

开始时间: 2018-11-28 结束时间: 2019-02-28 本日 本周 本月 最近三月

地区过滤: 全部 [开始分析](#)

多方位分析 地区 新旧访者 时间 受访页面

[图表](#) [详细信息](#)

来源	访问量	访问比例	对话量	对话比例	平均对话时长	平均页面数	平均停留时间	新访客百分比	跳出率
	0	100.00%	83	100.00%	00:03:33	0.00	00:00:00	0.00%	0.00%
共1条 1/1页 K < 1 > X 导出									
合计	访问量	对话量	对话时长	平均对话时长	平均页面数	平均停留时间	新访客百分比	跳出率	
合计	0	83	04:55:04	00:03:33	0.00	00:00:00	0.00%	0.00%	

6.3 访客忠诚

通过新旧访问者，访问深度，最近访问时间，重复访问等对网站的访问者忠诚度进行分析。

网络综合 流量来源 访客忠诚 受访内容 目标转化 访客信息 对话留言 客服分析 添加代码

后退 前进 刷新 主页

访客忠诚度

统计新的访问者和回访客户，统计之间的比例和人数，统计访客忠诚度

开始时间: 2019-02-25 结束时间: 2019-03-04 本日 本周 本月 最近三月

地区过滤: 全部 [开始分析](#)

多方位分析 地区 媒介 时间 浏览器 来源 关键字 受访页面

[图表](#) [详细信息](#)

6.4 受访内容

通过受访页面，最常见的收费内容，退出页的分析，帮助您优化完善网页内容，提高网页质量吸引客户。



6.5 目标转化

您可以根据实际需要设置转化路径，并对一段持续时间的转化信息查看分析，可帮助您持续提高流量到成交客户的转化分析。



6.6 访客信息

访客信息包括了访客的地区，访问者使用的浏览器，操作系统，flash 版本等多项信息的查看和分析，这些内容都有助于您完善网站内容，甚至是使用一张图片的细节。



6.7 对话留言

通过对对话，留言，对话时段等的信息分析，可合理安排人员工作分配，也能通过对话的分类对访客目的有更明确的了解。



6.8 客服分析

考核客服人员工作量，工作质量，工作效率等，对响应速度和客户是否满意等综合分析。



七、配置管理



7.1 设置样式

7.1.1 对话图标

进入对话图标后会显示你已生成的图标列表。当选中某个图标后，会在下方显示此图标的代码，您可以点击复制代码按钮，将其嵌入公司网站的源代码即可开始使用。

提示：代码包括“图标代码”与“功能代码”，正确嵌入“功能代码”才能实现邀请访客、访客轨迹追踪等功能；



网页代码列表

图标名称	类型	绑定对象	操作
qyy	浮动图标	绑定	编辑 删除 预览
zqj	浮动图标	未绑定	编辑 删除 预览
...
yy test	浮动图标	绑定	编辑 删除 预览
...

当前选中代码名称: qyy 代码类型: 浮动图标 开启https功能

图标代码

图标代码会在您的页面上显示咨询图标或文字链接。复制此代码到网页中想放置咨询图标或文字的地方。

```
<!-- Live800在线客服图标:qyy[浮动图标]开始-->
<div style='display:none;' > <a href='http://www.live800.com'>在线营销</a></div><script language='javascript'
src='http://live800.com/live800.js'></script><script language='javascript'
src='http://live800.com/chatClient/floatButton.js?
jid=111111111&companyID=12345&configID=51197&codeType=custom'></script><div style='display:none;'>
<a href='http://live800.com'>live chat</a></div>
<!-- 在线客服图标:qyy结束-->
```

您可以将图标绑定某个客服或者某个客服组，绑定后访客点击该图标其对话只能被绑定的客服人员或者客服组收到。

生成图标

图标类型有浮动，固定，文本，分组，邮件图标，可以帮助您使用在不同场合或不同的使用需求。

以分组图标为例：生成分组图标可以帮助您实现访客自主选择客服或客服组进行对话，您需要先将客服人员进行分组，然后在将分组选择加入对应的图标。

7.1.2 桌面对话窗口

在这里您可以设置 PC 访客端对话窗口广告图片、访客工具条以及欢迎语、结束语、繁忙提示、等待提示、警告提示等信息。

提示：当访客发起对话后，系统会自动在向访客发送等待提示和欢迎语。



邀请窗口

可设置是否邀请访客、邀请窗口弹出方式、弹出次数、弹出时间间隔、邀请窗口标题提示与风格等；



自动邀请

开启自动邀请后，当访客进入网站后，会自动向访客发起邀请窗口。您可以根据需要设置不同的邀请策略。

自动邀请延时

指每一次邀请窗口出现的时长（从出现到消失）

自动邀请

只邀请一次 重复邀请

重复次数针对类型: 访客 页面

自动邀请延时 秒

重复次数 次

间隔时间 秒

针对访客, 自动邀请失效时间 分

启用系统欢迎词
(欢迎你, 来自XX省XX市) 的朋友

绑定客服或分组

邀请窗口标题

默认邀请提示

Live800 支持中、繁、英、日、韩等多种语言, 可以根据访客端使用的浏览器语言在邀请窗口显示相应的邀请语言。各语种系统都有默认的邀请语, 您也可以根据您的需要设置您的个性邀请语言。

您也可以根据您网站风格, 不同程度地自定义您的邀请窗口。

7.1.3 手机对话窗口

您可以开启和设置手机访客端对话窗口, 如下

对话图标

桌面对话窗口

• 桌面内页窗口

• 邀请窗口

手机对话窗口

启用移动端邀请窗口

语言选择:

窗口颜色:

对话图标文字: (文字不能超过4个字, 英文不能超过8个字)

离线图标文字: (文字不能超过4个字, 英文不能超过8个字)

打开方式: 自动选择 内页打开 新标签打开

显示电话图标

电话图标文字: (文字不能超过4个字, 英文不能超过8个字)

图标绑定号码: (您可以绑定电话号码访客点击电话图标可发起电话呼叫, 可输入区号 - 主机或者手机号码)

移动端客服消息提醒显示时间 秒 (您可设置的显示时间为3秒到300秒之间)

邀请预览

手机对话窗口预览图: 显示 Live800 品牌标识、电话图标 (电话咨询) 和在线咨询图标 (在线咨询)。

7.2 留言设置



开启留言窗口后，在无客服人员在线接待时，访客可以进行留言。

留言转发

您可以开启邮箱转发、手机转发 2 种方式。方便您随时随地收到访客留言，及时抓住销售计划、提高您网站的服务质量。



信息定制

设置您公司的在留言窗口显示的留言信息以及您需要访客填写的信息。

留言转发 **信息定制** 自定义设置

对话语种窗口 **中** 繁 EN 日语 한국 RU

公司离线信息 提示：公司离线信息支持html格式，您可以用html编辑器进行编辑。

<p> 请您留言，我们会及时处理您的问题。 </p>

访客信息 预览效果

表单项	是否必填
<input checked="" type="checkbox"/> 姓名	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 称呼	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 固话	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> QQ	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> MSN	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 手机	<input type="checkbox"/>



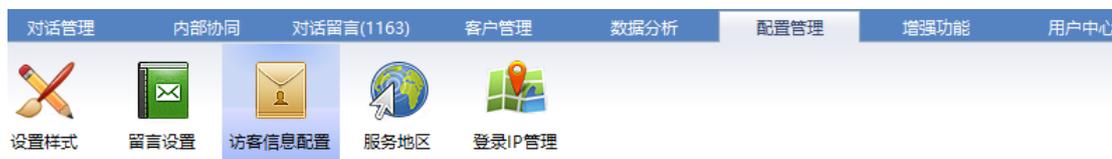
访客留言时展示如下：



自定义设置

您可以配置其他留言接口地址，比如您的网站留言中心，方便您统一管理您的网站留言。

7.3 访客信息配置



开启访客信息收集窗口后，访客需填写信息收集表后才能与客服人员建立对话。

Live800 支持中、繁、英、日、韩等多种语言，可以根据访客端使用的浏览器语言在访客信息收集窗口显示相应的语种。

问题设置

您可以设置不同的问题类型并绑定相应的分组，当访客在信息收集窗口选择相应的问题类型，则对话会被分配给该组的客服人员。

信息定制

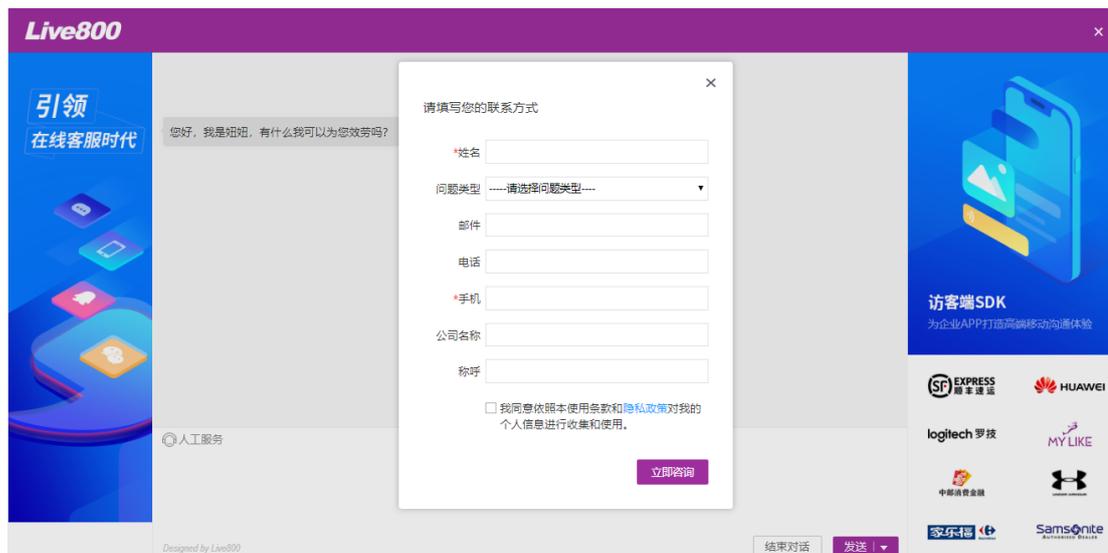
您可以设置在访客信息收集窗口显示的欢迎语以及您需要访客填写的信息。勾选必填后，则访客必须填写该项信息后才能接通对话。

访客信息

表单项	是否必填
<input checked="" type="checkbox"/> 姓名	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 问题类型	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> E_mail	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 固话	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 手机	<input checked="" type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 公司名称	<input type="checkbox"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 称呼	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 网址	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> QQ	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> MSN	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 性别	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 身份证...	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 订单号...	<input type="checkbox"/>

预览效果

访客端



7.4 服务地区



如果您进行了服务地区设置，对话将对设置的地区开放或禁止；如果关闭服务地区，对话对所有的地区开放。

开放服务

当您选择“开放服务”，对话则只对您设置的地区开放；

禁止服务

当您选择“禁止服务”，对话则对您¹设置的地区禁止服务。

开启服务地区设置 如果开启服务地区设置，对话将根据您的设置进行开放；如果关闭服务地区设置，对话默认对所有的地区开放。

您要对以下地区： 开放服务 禁止服务

对禁止服务地区的访客： 不出现图片 出现图片，但访客点击禁用

开放服务地区

所在省市

其他地区和国家

7.5 登录 IP 管理



登录 IP 设置：如果您进行了登录 IP 设置，IP 以外的地址将不能登录，可以保护您的账号安全。

八、增强功能

提示：增强功能需要开通对应功能才能使用，您可以联系 Live800 网站在线客服人员了解。

8.1 动态口令

如果你绑定了动态口令，登录时请输入动态口令，动态口令随时间变化，口令一次性使用，无法预测，可以有效抵御密码窃取和重放攻击行为，保障您的信息安全。

8.2 机器人

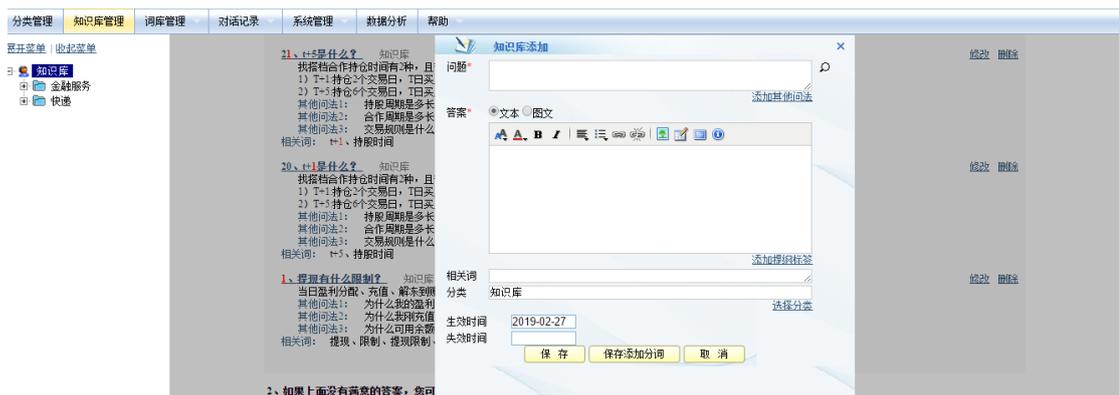


机器人配置

机器人功能是 Live800 实时沟通平台推出的功能强大的无人值守对话系统。您完全可以根据您的需求来配置机器人知识库，配置完成后，即使您网站没有客服在线，也能由机器人和访客进行实时的沟通，能帮助您提升访客咨询量和满意度。

知识库：您可以在这里整理完善您的知识库，提高小机器人的接待能力。

当您添加一条知识时，系统会自动搜索出相似的信息，让您选择是否继续添加新的知识，可有效防止同一条信息被多次添加。知识库添加页面如下：



添加一条知识库的时候，您需要填写以下信息：

问题：当客户发送一条信息时，如果和知识库里的问题一致，那么机器人就会将对应的答案发送给客户，当然，一个问题可能有多种不同的问法，因此，同一条知识，您可以通过点击 [添加其他问法](#)，添加多个问法。

答案：问题的答案，供机器人发送给访客的信息。

关键词：问题的关键词，当访客发送的信息包含该关键词时，机器人会自动列出相关的问题及答案。

分类：该知识所属分类，系统将自动将知识点添加到你操作的分类中。比如：您选中的是寒暄库分类，系统将自动你要添加的知识点添加到“寒暄库”中。您也可以选择添加到其他分类中。

在访客端，当访客户、发送一条信息时，如果和知识库里的问题一致，机器人就会将对应的答案发送给客户，并显示相关的问题，访客可点击查看相应答案。



8.3 IM 互通

Live800 融合微信、百度、SDK 对话，方便统一的客户跟进管理系统。您可以通过 Live800 客户端直接向您的客户发送微信等消息，让客服、销售人员避免同时打开过多工具，而真正有效专注于接待客户，也保证了操作界面和操作习惯的连贯性与便捷性。

8.4 会员对接



Live800 的客户本身有一套注册登录系统，该客户的注册用户登录客户网站后，作为访客使用 Live800 服务，Live800 系统能够知道这个访客是客户的注册用户。Live800 客户网站需要传递用户信息给 Live800 系统，该信息称为信任信息。

九、用户中心

9.1 计费信息



在这里您可以详细查看您的套餐使用情况、增值服务项目等。



产品名称	数量	开始时间	过期时间	剩余
Live800坐席	120	2018-07-02	2020-07-01	485天
智能机器人		2017-05-08	2022-04-12	1135天
QQ互通		2015-03-18	2022-08-22	1267天
信任信息接口		2017-03-09	2025-02-09	2169天
移动应用		2015-02-10	2025-02-07	2167天
短信套餐				420次



已开通的增值服务项目:

9.2 公司信息

公司ID	12345	所在行业	IT软件、系统研发
公司名称	内测-金铠甲科技有限公司	公司主页	www.live800.com
商务邮件	jinkaijia@live800.com	公司传真	GoldArmor
公司电话1	15285658741	公司电话2	
联系人1		联系人2	
地区	中国 北京市 丰台	地址	GoldArmor

查看修改公司 ID、邮箱、联系电话等信息。

提示：公司信息只有管理员有修改权限。

9.3 个人信息

查看个人信息。修改昵称、联系电话、登录密码等信息。

提示：只有管理员和具有修改个人信息权限的客服可编辑个人信息。

9.4 客户意见

我们真诚聆听您的声音 [联系我们](#)

功能疑问 bug反馈 其他问题 提提意见 投诉

反馈主题*

问题描述*

联系方式

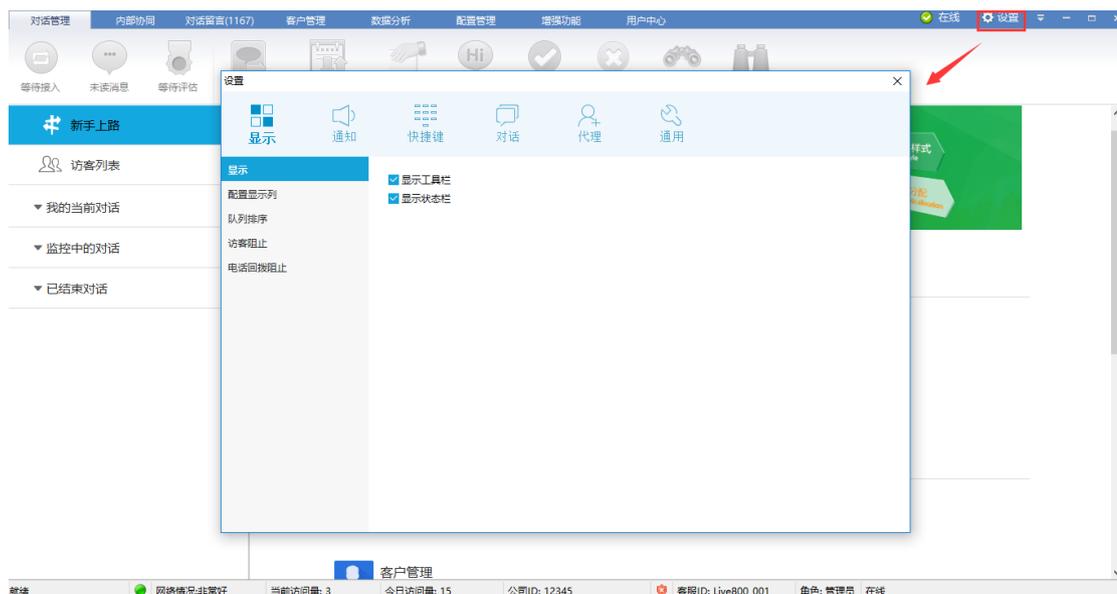
反馈问题

您可以通过此页面向 Live800 提交您的问题反馈及改进建议等，我们会认真聆听您的意见并进行及时回复和处理。

十、系统显示设置说明

10.1 设置

您可以通过设置按钮进入设置页面，如下，可进行显示、配置队列、快捷键、通用设置等。



10.1.1 显示设置

工具栏



您可以选择隐藏或显示工具栏。

(隐藏)



状态栏



可以选择是否显示状态栏（勾选表示显示）。在状态栏中，系统会根据与服务器连接的平均速度在状态栏显示相应的“网络状态”图标，共有以下几种状态和提示：

-  网络情况：非常好，与服务器连接速度非常快。
-  网络情况：较好，与服务器连接正常，有点延迟，但不影响对话。
-  网络情况：差，与服务器连接延迟很大，对话接入速度很慢，请检查您的网络环境是否稳定。

网络情况：与服务器断开，稍后系统会自动重新连接,同时请检查您的网络连接是否正常。

配置显示列

您可以配置访客列表里您需要显示的访客信息（比如访客 ID, 访客姓名, IP 地址, 进入时间）等。如下图：

显示	标题	显示
配置显示列	状态	<input checked="" type="checkbox"/>
队列排序	访客ID	<input checked="" type="checkbox"/>
访客阻止	姓名	<input checked="" type="checkbox"/>
电话回拨阻止	渠道	<input checked="" type="checkbox"/>
	电话回拨	<input type="checkbox"/>
	次数	<input checked="" type="checkbox"/>
	IP	<input type="checkbox"/>
	地理位置	<input checked="" type="checkbox"/>
	搜索引擎/关键词	<input checked="" type="checkbox"/>
	拒绝次数	<input type="checkbox"/>
	进入	<input checked="" type="checkbox"/>
	等待	<input checked="" type="checkbox"/>
	最后消息	<input checked="" type="checkbox"/>
	离开	<input checked="" type="checkbox"/>
	客服	<input checked="" type="checkbox"/>
	语种	<input checked="" type="checkbox"/>
	系统	<input checked="" type="checkbox"/>

显示所有列

访客阻止

网站客服在受到恶意访客骚扰的情况下，可以使用访客 IP 阻止功能。访客 IP 阻止有两种阻止方式：阻止访客和阻止对话。设置为前者，当该 IP 下的所有访客浏览网站时，在访客列表中客服不会看到访客的任何信息，并且访客不能请求对话；设置为后者，该 IP 下的所有访客都不能请求对话，但是客服能在访客列表中看到访客的信息。

您可以根据需要将 IP 添加到相应的列表中，被阻止的访客将处于离线状态。您还可以设置阻止的结束时间，要取消阻止，将该访客从列表中删除即可。取消阻止后，该访客将会恢复到被阻止之前的状态。您可以通过在访客队列中通过右键菜单对访客进行阻止操作。

提示：1、访客 IP 阻止设置只对管理员和具有该权限的客服人员可见；

2、一旦对某个访客设置了阻止，该阻止对所有客服有效。

电话回拨阻止

当您开启了电话回拨功能,在使用回拨功能的时候有人恶意骚扰一直请求电话回拨功能的时候,您可以选择“拒绝回拨”功能以禁止客户的回拨请求。更彻底的解决方法就是将客户的电话设置为黑名单,这样就不会让其它客服误接而消耗您购买的分钟数。

提示: 1. 一旦对某个电话设置了黑名单,该设置对所有客服有效。

2. 黑名单设置是对访客请求电话起阻止作用,不影响客服人员对该访客进行电话回拨。

3. 电话黑名单设置只对管理员和具有该权限的客服人员可见。

10.1.2 对话设置

自动应答设置

对话开始后,可以自动向访客发送的欢迎语,内容可以自定义。

为降低客服人员在访客数量较大时工作量,提升服务质量,您可以设置指定的时间后自动向未给予答复的访客发送消息,消息内容可以自定义。

自动应答设置是个性的设置,不同客服可以设置自己的自动应答时间、欢迎信息和自动回复信息。

设置

设置

显示 通知 快捷键 对话 代理 通用

自动接收对话

自动回复

对话主题

客户分类

常用语

个人常用语

常用链接

常用文件

自动回复内容:

简 繁 English 日本語 한국어 русский

请稍等, 客服正在为您查询...

收到访客最后一条消息, 超过设定时间未回复, 自动回复以上内容, 设定时间为: 10 秒

与同一访客对话时, 最多可自动回复的次数: 3 次

提示: 当前设置仅对客服自己有效

恢复默认设置

对话主题管理

默认情况下系统会有预定的对话主题信息,您可以根据自己的需要设置常用的对话主题,也可以对话主题进行排序,并且设置默认的主题。

对话主题用来对对话进行评估、分类,帮助您了解和分析到您网站对话的客户的目的意向,并应用于后台的数据统计分析中,设置默认主题可便于客服“对话评估”操作。

客户分类管理

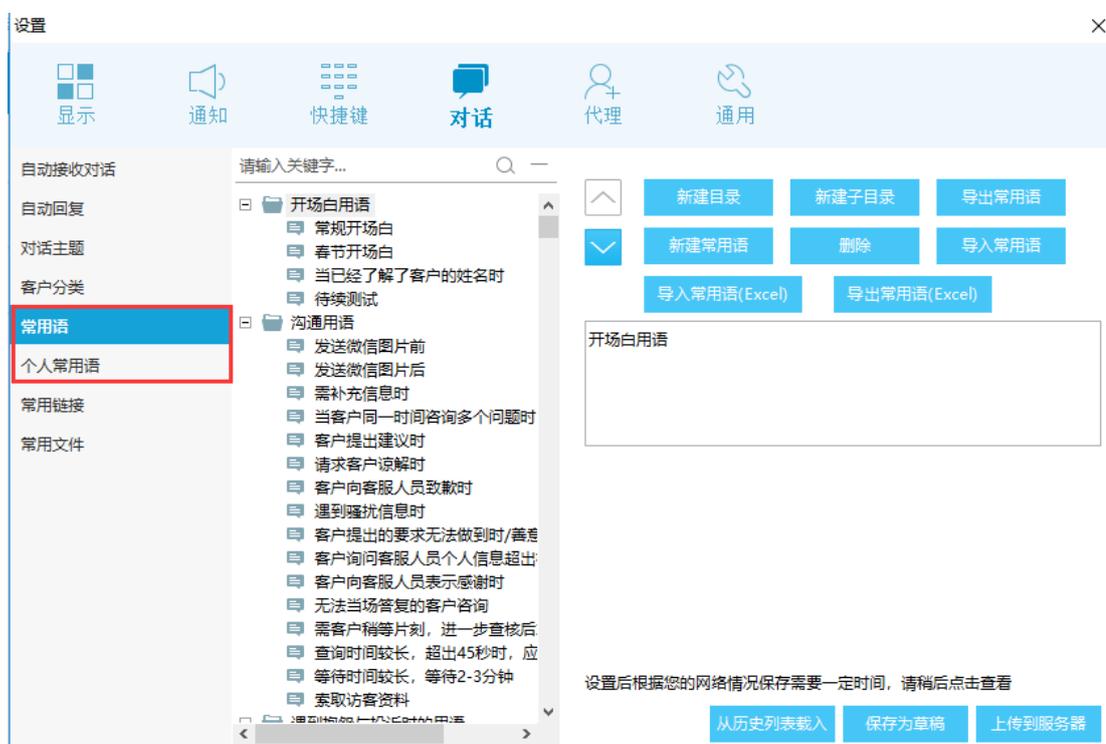
默认情况下系统会有预定的客户分类信息，您可以根据实际需要设置常用的客户分类，客户分类用来对客户信息进行归类管理。

提示：客户管理权限对管理员或有权限的客服人员可见。

常用语管理

您可以在这里设置公司的常用语和个人常用语，用于在和访客对话时快速应答。在编辑常用语时可从历史表中载入历史修改常用语或将当前常用语保存为草稿备份。同时可以将当前常用语导出保存，以后也可导入已保存的常用语。

提示：常用语权限仅对管理员或有此权限的客服人员可见。



常用链接和文件管理

您可以根据自己需求预先上传常用链接和文件，以节省响应时间。

提示：常用链接和文件管理权限仅对管理员或有权限的客服人员可见。

10.1.3 其他设置

代理

您可以设置 Live800 连接到服务器时所使用的代理服务器。

通知设置

您可以设置当访客进入网站、请求对话、离线等时如何通知，例如有新消息时是否自动弹出通知窗口、是否播放声音提示等。

快捷键设置

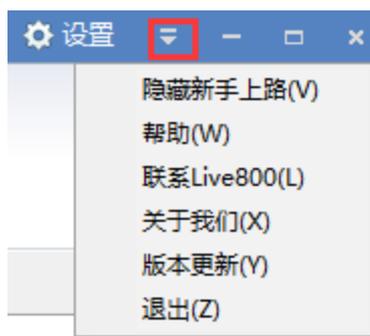
您可以设置客服发送消息的快捷键（Enter 发送或 Ctrl+Enter 发送）以及在不同对话间快速切换的快捷键（默认的快捷键是 Alt+Z）。

通用设置

您可以设置“计算机启动时是否自动运行 Live800”；以及“计算机空闲时是否自动将客服的状态改为离开”，“可同时登录多个 Live800 系统”，“接通后自动开启实时查看”，“关闭对话评估提示”等选项。



10.2 菜单栏



联系 Live800

您可直接打开 Live800 网站首页，寻求 Live800 客服的帮助。

帮助

帮助文档对功能有更详细的描述，帮助您更好的使用软件。

关于我们

您可以在这里查看当前使用的版本号。

退出

退出 Live800 网站实时沟通平台。如果客服退出时有“正在进行的对话”或者“未进行评估的对话”，系统会提示您，如下图：

