北京金万维科技有限公司

新一代全渠道智能客服平台

"帮我吧[®]"用户使用手册

2021年02月01日





目录

1	椆	ξŻ	<u>:</u>				
1		槚	ŧ述	<u></u>			8 -
				-		<i>1</i> 4	0
	1. 1	1		· 打	「倍和	と	8-
~	'.	~		ا~ سر			0-
Z		11	ЕЛК	1支	视风	人贝官埕	9 -
	2.	1		企	≥业信	息及授权信息	9 -
	2.	2		1	~性化	役置	- 13 -
	2.	3		名子	新服佣	好设重	- 20 -
	2. ว	4		目	山口瑁	加仪限区分	- 20 -
	ン. つ	с С		リーション	別形开	★	- 20 -
	2. 2	7		泛证	。 【 知 山	ก้า	- 22 -
	2.	, 8		ž	₩	-5	- 23 -
	2.	9		ĩ	作时	之 间设置	- 24 -
		2.	9.	1.	1	工作时间	- 25 -
		2.	9.	1.	2	节假日	- 25 -
	2.	10)		客服	管理	- 26 -
		2.	10). 1	I	客服授权	- 26 -
		2.	10). 2	2	客服分组	- 27 -
		2.	10). 3	3	角色管理	- 28 -
		2.	10). 4	4	排班管理	- 30 -
	2.	1	1		客户	管理	- 31 -
		2.	11	1.1		客户群体确定(2B/2C)	- 31 -
		2.	. 11	1.2	2	客户管理目定义字段	- 32 -
		2.	. 11	1.3	3		- 32 -
		2.	11	l.3 L 3	3.1 5.1	各尸则建与守入	- 32 -
		2. 2	11	.3 3	2.Z	谷广官理位系	- 38 -
		2	11	1.3	3.5 R 4	各广旨庄同教旦问	- 39 -
		2	11	1.3	3. 6	告/ 音/ 自/ 号/	- 41 -
		2	11	1.3	3.7	客户列表打电话	- 41 -
		2.	11	1.3	3. 8		- 42 -
		2.	11	1.3	3. 9	合并公司功能	- 43 -
		2.	11	1.4	4	客户绑定	- 43 -
		2.	11	1.5	5	客户模板	- 44 -
		2.	11	۱. 6	5	保密模式	- 45 -
		2.	11	1.7	7	高级模式	- 46 -
		2.	11	1.8	3	客户管理中客户经营相关信息	- 47 -
		2.	11	1.8	3. 1	服务记录	- 47 -



		2. 1	1.8	.8.2 工单	47 -
		2. 1	1.8	.8.3 资产管理	
	2.	12		客户统计	47 -
2		左纲	法安	安 昭焟也	- 18 -
J		717 5	×=		40 -
	3.	1	右	在线客服多渠道接入	- 48 -
		3. 1	1.1	1 PC 及移动端网站接入	- 48 -
		3. 1	. 2	2 微信接入	- 49 -
		3. 1	l. 2 .	2.1 微信原生接入	- 49 -
		3. 1	. 2.	2.2 微信 H5 页面接入	50 -
		3. 1	. 3	3 微博接入	52 -
		3. 1	. 3.	3.1 绑定微博账号	52 -
		3. 1	. 4	4 客户端接入	55 -
		3. 1	. 4.	4.1 客户端寻求远程服务设置	55 -
		3. 1	. 4.	4.2 客户端远程评价和服务总结设置	- 56 -
		3. 1	. 4.	4.3 客户端上下广告位设置(付费功能)	57 -
		3. 1	. 5	5 小程序接入	
		3. 1	. 5.	5.1 功能概述	
		3. 1	. 5.	5.2 对接步骤	58 -
		3. 1	. 5.	5.3 测试绑定成功	59 -
		3. 1	. 6	6 企业微信接入	60 -
		3. 1	I. 6 .	6.1 企业微信 H5 接入	60 -
	3.	2	右	在线客服会话配置	68 -
		3. 2	2. 1	1 基本设置	68 -
		3. 2	2. 2	2 技能组设置	69 -
		3. 2	2. 3	3 欢迎语设置	70 -
		3. 2	2.4	4 留言设置	71 -
		3. 2	2. 5	5 评价设置	74 -
		3. 2	2. 6	6 客服分配规则	75 -
		3. 2	2. 7	7 工单设置	75 -
	3.	3	夕	外观配置	76 -
	3.	4	I	IM 触发器	78 -
	3.	5	ź	会话沟通与转接	80 -
		3.5	5. 1	1 客服操作平台	80 -
		3.5	5. 2	2 用户基本信息查看	80 -
		3.5	5. 3	3 浏览轨迹	81 -
		3.5	5.4	4 FAQ 辅助	81 -
		3.5	5.5	5 常用语	83 -
		3.5	5.6	6 转接功能	85 -
		3. 5	5. 7	7 多客服会话功能	86 -
		3.5	5. 8	8 客服状态自定义	87 -
		3.5	5.9	9 聊天记录查询	87 -
		3.5	5. 10	10 服务总结	89 -
	3.	6	ź	会话记录、统计、监控与质检	90 -

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



	3. 6.	.1 会话记录	90 -
	3. 6.	. 2 会话统计	92 -
	3. 6.	.3 会话监控	97 -
	3. 6.	.4 智能质检	98 -
٨	哑叫	山山心横山	- 102 -
4	•ፓ •ግ	1 十 心	
	4. 1	实施与配置	103 -
	4. 1. 1	硬件及线路接入	103 -
	4. 1. 2	号码管理	105 -
	4. 1. 3	欢迎语设置	107 -
	4. 1. 4	IVR 设置	108 -
	4. 1. 5	外呼路由设置	116 -
	4. 1. 6	设置	119 -
	4. 2	呼叫中心的使用	124 -
	4. 2.	.1 呼叫中心工作台	124 -
	4. 2.	.2 整理时间	127 -
	4. 2.	. 3 外呼任务	127 -
	4. 2.	. 4 联系计划	132 -
	4. 2.	.5 系统批量外呼	133 -
	4. 2.	. 6 弹屏、转接、三方通话、转 IVR	137 -
	4. 2.	. 7 结合工单使用	141 -
	4. 3	通话记录、统计、监控与质检	144 -
	4. 3.	. 1 通话记录	144 -
	4. 3.	. 2 通话统计	145 -
	4. 3.	.3 通话监控	149 -
	4. 3.	.4 智能质检	150 -
5	一日	4 描 4	166
5	エギ	- 侯坎	- ככז - ייייי
	5. 1	工单设置	155 -
	5. 1. 1	自定义字段	155 -
	5. 1. 2	设置工单模板	156 -
	5. 1. 3	设置工作流	159 -
	5. 1. 4	设置工单节点	168 -
	5. 1. 5	设置查询器	169 -
	5. 1. 6	高级设置	173 -
	5. 1. 6.	.1 设置触发器	173 -
	5. 1. 6.	.2 设置自动化任务	176 -
	5. 1. 6.	.3 设置宏	177 -
:	5.2	工单使用	180 -
	5. 2.	. 1 工单工作台	180 -
	5. 2.	. 2 创建工单	180 -
	5. 2.	.3 编辑工单	183 -
	5. 2.	.4 工单客服状态	185 -
	5. 2.	.5 工单导入、导出	186 -

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



		5.	2. 4 . ′	1 工单导入	186 -
		5.	2. 4. 2	2 工单导出	188 -
	5.	. 2.	6	工单模板发布	189 -
	5.	. 2.	7	客户查看历史工单	196 -
	5.	. 2.	8	工单进度通知	200 -
	5.	. 2.	9	工单支付	204 -
	5.	. 2.	10	客户满意度评价	209 -
	5.	. 2.	11	工单生成 FAQ	214 -
	5.	. 2.	12	邮箱接入	215 -
	5.	. 2.	13		218 -
	5.	. 2.	14	工单外呼	218 -
	5.	. 2.	15	工单关联资产表使用	220 -
	5.	. 2.	16	工单自动分配客服	223 -
	5.	. 2.	17	工单关联客户模板使用	224 -
	5.	. 2.	18	给内部人员发送微信通知	227 -
	5.	. 2.	19	跨服务商转工单	231 -
	5.	. 2.	20	工单打印	238 -
	5.	. 2.	21	工单拆单	241 -
5	. 3		工单	单统计与 SLA 管理	243 -
	5.	. 3.	1	工单统计	243 -
	5.	. 3.	2	自定义报表	244 -
	5.	. 3.	3	工单 SLA 管理	246 -
6	乞	9 能	幻器	よび FAQ	- 249 -
6	智	冒能	机器	人及 FAQ	249 -
6	~ 1	冒能	机器 概述	人及 FAQ	 249 - 249 -
6 6 6	智 .1 .2	冒能	約器 概述 FAQ	人及 FAQ 基础配置	 249 - 249 - 249 -
6 6 6	名 .1 .2 .6	冒能 . 2.	約器 概述 FAQ 1	人及 FAQ 基础配置	 249 - 249 - 249 - 249 -
6 6 6	名 1 2 6. 3	冒能 . 2.	机器 概述 FAQ 1 FAQ	人及 FAQ 基础配置	 249 - 249 - 249 - 249 - 250 -
6 6 6	名 1.2 .3 .3	冒能 . 2. . 3.	約器 概述 FAQ 1 FAQ	人及 FAQ 基础配置 列表分类管理 学习	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 -
6 6 6	名 1.2 3.3 6.	子能 . 2. . 3. 6.	机器 概述 FAQ 1 FAQ 1 3.1.	人及 FAQ 基础配置	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 -
6 6 6	名 1 2 6 3 6 6 6	留能 . 2. . 3. 6. . 3.	机器 概述 FAQ 1 FAQ 1 3.1. 2	人及 FAQ 基础配置 列表分类管理 学习	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 - 253 -
6 6 6	名 1 2 6 3 6 6 6	留能 . 2. . 3. . 3. . 3.	机器 概述 FAQ 1 FAQ 1 3.1. 2 3	 人及 FAQ 基础配置 列表分类管理 学习 后台手动添加	249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 - 253 - 255 -
6 6 6	名 1 2 6 3 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	留能 . 2. . 3. . 3. . 3. . 3.	机器 概述 FAQ 1 FAQ 1 3.1. 3 3.1	 人及 FAQ 基础配置 列表分类管理 学习 后台手动添加 1 批量导入 FAQ. 客服人员自动生成 智能学习 未知问题学习 	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 253 - 255 - 255 -
6 6 6	名 1 2 6 3 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	子能 · 2. · 3. · 3. · 3. · 3. · 3.	机器 概述 FAQ 1 5AQ 1 3.1. 2 3.1 3.2	 人及 FAQ 基础配置 列表分类管理 学习 后台手动添加 1批量导入 FAQ 客服人员自动生成 智能学习 未知问题学习 	249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 - 253 - 255 - 255 - 256 -
6 6 6	名 1 2 6 3 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	子能 . 2. . 3. . 3. . 3. . 3. . 3. . 3.	机器 (概述) FAQ 1 FAQ 3.1. 3.1. 3.2 4、 3.2	人及 FAQ 基础配置 列表分类管理 学习 后台手动添加 1 批量导入 FAQ 客服人员自动生成 智能学习 未知问题学习 相似问题学习	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 253 - 255 - 255 - 256 - 258 -
6 6 6	管 1 2 6 3 6 6 6 6 6 6 6 7 4	子能 . 2. . 3. . 3. . 3. . 3. . 3. . 3.	机概 FAQ 1 FAQ 3.1 3.2 3.2 4 文	人及 FAQ 基础配置 列表分类管理 学习	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 253 - 255 - 255 - 256 - 258 - 259 -
6 6 6	管 12636 6666 646	日代 2. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 3. 4.	机概 FAQ 1 FAQ 1 3.1. 3.2 3 3.4 文 1	 人及 FAQ	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 253 - 255 - 255 - 256 - 258 - 259 - 259 -
6 6 6	名 126366666 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	子作 - 2. - 3. - 3. - 3. - 3. - 3. - 3. - 3. - 4. - 4.	机概FAQ 1 FAQ 1 3.1. 3.2 3 3.2 4 文 1 2	 人及 FAQ	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 - 255 - 255 - 255 - 258 - 259 - 259 - 260 -
6 6 6	名 1 2 6 3 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 7 6 7	子作 - 2. - 3. - 3. - 3. - 3. - 3. - 3. - 3. - 4. - 4. - 6.	机概FAQ 1 FAQ 3 . 1 . 3 . 1 . 4 文 1 2 4 . 2.	人及 FAQ. 基础配置. 列表分类管理. 学习. 后台手动添加. 1 批量导入 FAQ. 客服人员自动生成. 智能学习. 未知问题学习. 相似问题学习. 其他 FAQ 分享. 机器人配置. 新建文本机器人. 文本机器人的配置. 1 绑定 FAQ.	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 - 253 - 255 - 255 - 258 - 258 - 259 - 259 - 260 - 261 -
6 6 6	~ 126366666466	子作 . 2. . 3. . 3. . 3. . 3. . 3. . 4. . 4. . 6.	机概FAQ 1 FAQ 1 3.1. 2 3 3.2 4 文 1 2 4.2. 4 2.2.	人及 FAQ	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 - 255 - 255 - 258 - 258 - 259 - 259 - 259 - 260 - 261 - 262 -
6 6 6	管 1 2 6 3 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6 6	子作 - 2. - 3. - 3. - 3. - 3. - 3. - 3. - 4. - 6. - 4.	机概FAQ FAQ TAQ TAQ TAQ TAQ TAQ TAQ TAQ TAQ TAQ T	人及 FAQ	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 - 253 - 255 - 255 - 258 - 258 - 259 - 259 - 260 - 261 - 262 - 265 -
6 6 6 6	1 2 6. 3 6. 6. 6. 6. 6. 6. 6. 5. . <	子能 · 2. · 3. · 3. · 3. · 3. · 3. · 3. · 3. · 4. · 4. · 6. · 4.	机 概 FAQ 1 FAQ 3 3 3 4 文 1 2 4 4 3 语 3 3 3 4 文 1 2 4 4 3 语 3 3 3 4 文 1 2 4 4 3 语 1 3 3 3 4 文 1 2 4 4 3 语 1 3 3 3 4 文 1 2 4 4 3 语 1 3 3 3 4 文 1 2 4 4 3 6 1 3 1 3 1 3 1 3 1 3 1 3 1 3 1 3 1 3	人及 FAQ	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 - 255 - 255 - 255 - 258 - 259 - 259 - 260 - 261 - 262 - 268 - 268 -
6 6 6 6	着 12636666666 156 156	子作 . 2. . 3. . 3. . 3. . 3. . 3. . 3. . 4. . 6. . 4. . 5.	机概FAIFAI3233.4文124.4.3语12器述(2)123.12本2.2111111111111111111111111111111	人及 FAQ	249 - 249 - 249 - 249 - 250 - 250 - 250 - 253 - 255 - 255 - 258 - 259 - 259 - 260 - 261 - 262 - 265 - 268 - 268 - 268 - 268 -

北京金万维科技有限公司

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com Beijing GRWAY Technology CO., LTD



		6.	5. 2. 1	绑定 FAQ	270 -
		6.	5. 2. 2	多轮会话设置	270 -
		6.	5.3智	能机器人使用	273 -
7	4	60 4k	5 시시 며부 미	h <i>∓</i>	275
1	1	首彤	:生币月	w于	2/5 -
	7. 1		概述		275 -
	7. 2	2	实时证	吾音转文字	275 -
	7. 3	}	话术	推荐	275 -
	7.4	Ļ	实时原	贡检、监控预 警	276 -
	7	7.4.	1 在线	\$客服实时质检规则设置	276 -
	7	7. 4.	2 呼叫	 中心实时质检规则设置	278 -
8	I	T谷	F业特·	色功能	279 -
		•			
	8.1		儆还		279 -
	8.2	-	远程		280 -
	8. 2	2. 1	客川	户寻求远程服务方式设置	280 -
	8. 2	2. 2	远	程协助操作流程	280 -
	8. 2	2. 3	帮	我吧安卓客户端	- 302 -
	8	3. 2.	3. 1	概述	
	8	3. 2.	3. 2	运行环境	
	8	3. 2.	3. 3	注意事项	
	8	3. 2.	3.4	使用说明	303 -
	8	3. 2.	3. 5	软件下载	303 -
	8	3. 2.	3. 6	页面介绍	
	8	3. 2.	3. 7	软件使用	305 -
	8	3. 2.	3. 8	结束远程	306 -
	8	3. 2.	3. 9	软件退出	306 -
	8. 3	}	上门	王务及工单服务	306 -
	8. 3	3. 1	客	户寻求工单服务方式设置	306 -
	8. 3	3. 2	上门	〕任务操作流程	307 -
	8. 4	ŀ	客户》	及服务收费管理	310 -
	8	3. 4.	1 3	客户管理	310 -
	8	3. 4.	1.1	客户自定义字段设置	310 -
	8	3. 4.	1.2	客户批量导入	310 -
	8	3. 4.	1.3	客户增删改查	311 -
	8	3. 4.	1.4	机器 ID 绑定	311 -
	8	3. 4.	2	服务费管理	315 -
	8	3. 4.	2.1	服务卡设置	315 -
	8	3.4.	2.2	微信收费设置	319 -
	- 8	3.4	2.3		319 -
	- ۶	3.4	2.4	服务到期提醒	- 373 -
	د ج	3.4	2.5		- 325 -
	85		条级	(集团)服务模式	_ 377 _
	9.0 8.4		シーの服金	、永平/ w// c/	_ 221
	J. U	•	ᇄᇝᅎᄀ᠈	└┙╱╲ ̄┚ ヘリレ ァ	



8. 6. 1	远程协助记录	331 -
8. 6. 2	远程协助统计	332 -
8. 6. 3	上门任务记录与统计	334 -
8. 6. 4	问题统计	337 -
0 主区千分川		220
ን ጠ ታይዛ	; APP	358 -
9.1 梢	私述	338 -
9.2	∇载与安装	338 -
9.3 🛔	补作使用	339 -
9. 3. 1	工单使用	339 -
9. 3. 2	工单主界面	339 -
9. 3. 3	工单详情界面	341 -
9. 3. 4	流转、查看回复记录	341 -
9. 3. 5	回复记录听录音	344 -
9. 3. 6	创建工单	345 -
9. 3. 7	创建工单页面	345 -
9. 3. 8	批量编辑工单	346 -
9. 3. 9	工单分组	347 -
9. 3. 1	D 工单字段分组展开与收起	348 -
9. 3. 1	1 工单 SLA 服务目标和剩余时间	349 -
9. 3. 1	2 工单节点展示	350 -
9. 3. 1	3 工单拆单	351 -
9. 3. 1	4 工单快捷入口	352 -
9. 3. 1	5 工单原单子单展示	353 -
9.4上门	任务使用	354 -
9.5 远程	协助	357 -
9.6帮我	吧 APP 呼叫中心	- 358 -
9.7 帮我	吧 APP 应用界面可由后台添加扩展功能	360 -
9.8 同事	、客户诵讯录	- 361 -
9.9 在线	聊天	- 362 -
9.10 我.		- 366 -
10 BI 报	是	368 -
10. 1	概述	368 -
10. 2	首页	368 -
10. 3	系统看板	368 -
10. 4	我的看板	369 -
10. 5	设置	370 -
10. 5. 1	图表设置	370 -
10. 5. 2	看板设置	377 -
44 - 1 -		
	- 玉刀毋公可	379 -
11.1	联系方式	379 -
11. 1. 1	总部	379 -

北京金万维科技有限公司 Beijing GNWAY Technology CO., LTD 地 址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮 编:100070 总 计:(86)10-63701717 传 真:(86)10-52285616 网 址:http://www.gnway.com



11. 1. 2	华北大区…	- 379 -
11. 1. 3	华东大区…	- 380 -
11. 1. 4	华中大区…	- 381 -
11. 1. 5	华南大区…	- 382 -
11. 1. 6	西北大区…	- 384 -
11. 1. 7	东北大区…	- 384 -
11. 1. 8	西南大区…	- 385 -
11.2	公司简介	- 387 -

1 概述

1.1 功能概述

"帮我吧®"(<u>www.bangwo8.com</u>)是北京金万维科技有限公司(<u>www.gnway.com</u>)旗下为企 业打造的新一代全渠道智能客服平台。企业将自己与客户沟通的各种平台和渠道(电话、网 站、APP、微信、客户端等)与"帮我吧®"平台进行集成后,企业的客服人员可以轻松的在 一个后台与来自不同渠道的客户进行沟通、提交和处理反馈的问题,管理者可以方便的进行 统一的多维度数据分析和统计。

1.2 环境配置需求

"帮我吧®"采用 SaaS 模式,企业无需自行部署和后期维护,企业的客服可以通过浏览器(推荐 chrome 内核浏览器)、PC 客户端以及移动端 APP(包括 iOS 系统及 Android 系统)等多终端使用。





2 企业授权及人员管理

2.1 企业信息及授权信息

第一步:点击账户

+355									- espi
 人口紙香泉豊 人内沢登 	2000 N		5578		1880	()) (1)	Notes.		1 元/m ※ 近出
ASTE -						Indi	EG0/000 1994-04	EE (40(40)	正成真証 (30/200)
在户我说							District		
620 2	11 128	Ξŧ	88	нq	Ser.	80	milite	(Separate	jig is
* 工業设置		0125	81	0306	123	2578			SELO
* NUMERS	123450		84	1128-044	26	*840		89	OELT
 开放石座制 T在彩衣布 		115	84	122kerps	5	1,7380(1402140	Refine wee.	99	0848
* 359620	10 MC	66	84	170910	28	11.5412	经间期内担保部基本	22	OFLE
	the address	athirt	R H	100tracking	é.		2025-039		SELE
	the second	astist	84	andest		shishku	82,912 (694		GELD
	III. and have	addeen	84	anddown					OBLE
		111456	84	and THE	8		*		9840
	II aldrew	33333	84	and some	0		R		90.8
	amout	assed	84	envered	0		BANDO-REA.		

第二步:设置企业基本信息

注: 1. 显示名称具体体现在客户端, 聊天插件中;

2. 客户群体: 2B 模式以公司为主, 2C 模式以联系人为主。



G +	sian.				@+ ogsist+
*	8403	22034	200rgr	and a	evchi
=	2004	cuprest			
	vendorito	4			
۹	4)正長神	esp0Mut2/REA/2			
	二字(名称) *	金万條料理有關公司 印刷建在有户	調整市約公司书称		
	11975/2	(ab)\$ *			
	注意注意	M(E) *			
	9204 ·				
UN T		2000-15			
ö	m-ma	21140325 *			

第三步:填写企业联系人信息

注: 1. 电子邮箱可以接收帮我吧系统发送的客户到期提醒邮件;

2. 远程服务结束评价客户提交差评时,会提示投诉电话,邮箱。

4	+ (8:11)				O - mptest -
	8110	会建国际 人	1. Trape	-	10,000
=					
.9	10.6人 *	hangwoll			
•	0.5.412	010-61701717			
•	电子邮用 "	sing/lithe@gnway.com			
	Mag	http://www.bangwo8.com			
	1945 ·	18523327754			
	接收电路	18345353454			
	revealers	bangwoB@gnway.com.xn			
		-			
144					
0					

第四步:上传公司 logo

注: 公司 logo 具体体现在客户端,聊天插件中。



产品部





第五步: 查看授权信息

在授权信息页面可以查看到购买的版本,座席数,到期时间。若购买的是 OEM 服务,则 需要点击后面的"设置"图标去设置;若购买了广告位增值服务,具体设置请查看 3.1.3 节。

+ 811						ф-
	161039-0	capted				
	H #	CIENME				
	====	305-1				
	WWER					
		C1#F8		0.0570		
		25404210	1012;9(2882)??)	Elementary ()	2(40)(4)	
	in maye	在球ж影(包含:G把新 符、上门前待、新开新 符、尚以新作)	200	-11	2026-08-33	
		工業	300	30	2026-08-33	
		19810-01	40	80	.2029-00-30	
	8/E	004.0	1.77.86			

第六步:修改密码

***					©- uper-
	8+03	0.000.1	135mg	10000	natii
e -	2055				
•	8:253				
•	#758M				
		-			



2.2 个性化设置

第一步: 激活个性化设置

个性化设置是在新开通一个帮我吧账号并第一次登陆后台的时候,会被自动激活。

第二步:开始设置符合自己的选项,此页面会根据购买不同模块显示不同选项;比如没有购买工单模块,就不显示工单相关设置。

帮我吧展示页

帮我吧



选择 TO B 或 TO C



产品部





《 返回上一步		所属行业		
	() () () () () () () () () ()	电音 电音 在弦跳器	教育培训	医疗健康
选择工单的用途		下 步		



内部协同 连接客户 混合



在线客服

您使用在线客服工具主要用于



下一步		
	下一步	下一步

选择是否需要远程协助(只有前面选行业时,选择了"企业软件及服务",才会出现此 页面)



产品部

〈 返回上一步

远程协助

是否使用帮我吧客服端远程协助功能





选择使用呼叫中心的主要方式



《 返回上一步

呼叫中心

您的呼叫方向是哪种为主









设置完毕! 动态配置中!

马上开始使用帮我吧!去做伟大 的事情!



正为您量身定制个性化的工作平台

2.3 客服偏好设置



系统会自动记忆上次离开后台时选择的模块。例如这次选择查看的是呼叫中心,下次进 入后台会自动选中呼叫中心模块。

2.4 首页增加权限区分

管理员在首页查看所有客服服务信息,普通客服只能查看自己的服务信息。

2.5 功能开关



开启或关闭某些功能,只有管理员有此权限。关闭某些功能,相当于隐藏了这个功能, 想要再看到已关闭的功能,再次打开即可。作用体现在,只显示当前客户需要的功能,不常 用或者不用的功能关闭隐藏,简化后台。

功能开关入口处





				-		
LUNCE.	1004-0		BUSE			
2000 (20) 2000 (20) 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20 20	NY CONTRACTOR	Annia C) Alfred Document R	raada 🗨	Annen () Hereiten () Hereiten () Hereiten () Hereiten ()	anala Maramata	
Allent						

2.6 换肤

可根据自己喜好替换左侧栏的底色









聚合工单、系统、联系计划的通知。

2.8 关联企业

先打开功能开关中的"关联企业",其次在企业信息中进行关联上级、下级、同级服务商的操作,输入 vendorID 即可关联,需要被关联方在同样的位置点击"同意"。关联后,服务商之间就建立起了连接,可以互相转派工单。上级服务商可以看下级服务商的服务记录、监控、统计功能。





2.9 工作时间设置

北京金万维科技有限公司

Beijing GNWAY Technology CO., LTD



可根据设置的时间以及节假日,设置在线聊天、IM等模块的客服工作时间逻辑以及非工作时间逻辑。例如:工作时间转正常客服接听电话,非工作时间转至值班客服接听电话

2.9.1.1 工作时间



2.9.1.2 节假日

 > 入口連連設置 > 人名设置 	Intelling Intelling			
· 工单设置	CORPORE			+ 818780
A AND S IN C.				
· 77,275,2240	88	編進	B1(4)	製作
·	<u>n</u>	1-205	2010-04-25 2 2010-00-01	1540
* M/BWB				
问题来至				
E CONTRACTOR OF				
非单管语				

北京金万维科技有限公司

Beijing GRWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com





* 标题:	ž	-											
<u>講述</u> :	五	-9	动节										
							-						
1899:	20	18-	04 - 2	9					2018-	05-01			
的问:	21	18-	04-2 19	9 月 20	1日		+	1	2018-	05-01			
的问:	20 + Ξ	18-	04-2 E9 =	9 月 20 三	18 辺	Ħ	* *	1	2018-	05-01			
时间:	21 + II 25	18-	04-2 EB	9 月 20 三 川	18 12 29	五 30	 ★ < II 		2018-	05-01			
昭间 :	20	18-	04-2 E9 27 3	9 = 20 = 3 4	18 辺 29 5	ガンモ	 ↑ □ 7 		2018-	05-01			
BRINF :	21 + II II II 1 0		04-2 E 27 3 10	9 月20 三 4 11	18 辺 29 5 12	五 30 6 13	↑	1	2018-	05-01			
BRING :	21	18- 	04-2 E 27 3 10 17	9 月20 三川4 11 18	18 辺 29 5 12	五 00 13 20	→ → □ □ 1 1 1 2 1 1 2 1 1 2 1 1	1	2018-	05-01			

2.10 客服管理

2.10.1 客服授权

第一步:添加客服

管理员在【设置】的【客服管理】中,点击添加客服。

e,	+150					mib-lim +
*	+ ADB#98		9.8 U	84008	\$800	END AL
=	*823					
4	▲州管理 彩色设置	64 T		1008E		
	 工業定量 accimenta 	R 10 ¹				
ā	* FRIDEN	- E *				
	• 74290	I. I.	*大?养			
			0			
		Ser	24			
ier.		894.8	18 5 2/1 +	·····································		
•		44				

注:带有红色*的为必填项,由于帮我吧账号具有唯一性,所以填写账号后,请先点击后面的蓝色字体"检测重名",确定没有重复后再继续填写下面的信息。若开启了角色管理功能,则必须为客服赋予一种角色,角色设定详情请看 2.2.3 角色管理。

第二步:客服授权



添加好客服后,可在客服列表查看,点击客服名称可查看客服详细信息和更改客服信息。 授权代表每个客服可以使用哪些模块,灰色图标为未授权模块,彩色图标为已授权。图标分 别为在线客服授权图标,工单授权图标,呼叫中心授权图标(从左到右,如下图)。

+ 0.05										and the second
+ ADEBGE		2000		axive		10.0	es .	a107		VIEW
- 人用采用										
4223							INNE	100,000 1894-04	R\$\$ (40/40)	夜山(10)(200)
6PER		-						快速度转电器		
620 2		114	ΣØ	HS.	20	6418	80	F\$3	行输出度	18/7
* I##88	1.1	72	0123	815	0000	125	2578	88700-998-	-	G.931. 11
• 107/7/218	1.1	1214196	¥.	84	1129-0-	24	1000	85500-80 4 .	-	OR
• 72528	10	ARE-SHARE	429	83	1.2 Storage	3	2,53892555346	1013552-00#	11.16	00.0
+ meiore		HZ.	.86	86	TABLE .	28	1315	88508-958.		CORL
(interest)	10	adduct	additors	816	adduct001	0		22127-028	**	●前礼 目
	12	(mitre)	mdeet.	84	maked	8	poteka	858/2-694.	-	QBLD
	- 12	million	anddenr	8.0	editerr	9		898105 STR.	-	OBLE
		and its	125455	88	Andres	0		Æ		995L T
		##2mm	31333	810	athrew	in .		Æ		902
	1.1	annes d	ausoid	NIG	amont	10		685018-694	**	0.000.00

2.10.2 客服分组

客服分组有添加,删除,编辑,拖拽排序四种操作。下图分别是客服分组页面和添加 分组页面。



DITITAL						产品部
+ 76.00						₽ ₽
 人口把助政策 人共政策 	W1W2078		Weble			
我能把持	assint an					about .
有户所堪	1049	948	上際分類	212	分组成员	操作
- Impg	14027	#W41019			10-	* 🖾
· REFEREN	14030	他们能的	物料资料	四面-001	τ.	0.05
* 开放与欧洲	143883	£(798			2	0 E5
- 料飲設置	2014020	161.7;			0):	44 05

分组可设置上级分组,以及本组内的主管

÷	+ sami					👳 🧖 🗢 🕘 ·
* 8	 人口除着位置 人名皮爾 REETW 	春報百理 2011-43	BRIGH NHIIR ACHT BRAN			
ς.	你们的!!!	分组去组;	#34234			
φ	· 1968	設備上級	ngen	1		
в	 - #16/WEW - #18/50200 	初期主旨	一直法理委议和的王管一			
	- 共行反映		distance:			
			001(群羽-001)		四1(昇揚-002)	
					03(#38-004)	
		成的管理		(\bar{q}_{m})	1003(管部-005)	
10					Nerrota BER-100	
:40					(talernoO(undertuOf)	
				e.a.		
al						
٠						

2.10.3 角色管理

第一步:角色添加,编辑和删除



管理员可在【设置】-【客服管理】-【角色管理】中,添加角色,编辑角色和删除角
 色。系统默认会创建"管理员"和"普通客服"两个角色。管理员也可以根据自己公司内部
 需要再创建其他的角色。

+ 人口其他没有	210.00	10010	1000-040	ADUE	228.00
- 入西泉堂					
REEL	角色列表				+skinsten-
8户管理	-				
15日日間		982			87
+ 工業沿頭	2778年世纪19	化基苯基化合物			12 20
* NORTH	2,0009480010880981	C89404/118	894)		图1四1,8。
 =≥±±±±ki 	1,50638~68	0010-08			RIDIA.
+ Testen	2,475条8338户	114年7月1日			2 101.8.
• 其他容質	2.00時出售户	<8±6*			B(11).8.
	2,158384	R820#**			國(前),8,
	2-1元重要用户推算	三星星有个世界			BIT IS
	#85	将来来到分开			##1.S.
	9.840	希望不约名羽			==1,9.
	PROPERTING AND INC.	1			

2. 角色权限内容分别为 FAQ 权限、工单系统权限、客户管理权限、客服管理权限、服务 记录权限、统计权限、监控权限、下级服务商权限、增值服务和其他权限。

第二步: 客服与角色绑定

创建好角色后,有两处可以绑定客服:

1. 添加客服页面

e.	+ 320					aspiesz +
	+ ADRE25	100.1		12 x		
*	- 人质总裁	en 1				
=	6 派世世					
	4/20	10.00				
	彩色设置	16R - 1	半 出印度			
	 工業協会 	I.e.				
•	 x00x818 					
×.	* FEE41044					
	* T 65888	901	2 4			
	* M692		西爆文件 未透描任何文件	* TASS	Î.	
÷.		825.6	The second second second	2 新建田		
*				10 2. 29(dmitt/r)		
		90.		10 a artistication		
		ND. T	0	0 2_4HRtB:0000/P		
144			State State	02,590232408		
•				©2.70888/198		
				III a ASTRAIDE ANNI	*	



2. 角色管理页面

Æ,	+35.0					ospitest -
*	+ 人口直接沿南	2453	2274	8898	NORS	1993
=	*523	角色列表				+aunn
e	800000 6200	88	62			(Brt
.*	• I#02	2+0	urse.			图(自)条
۰	+ KORNWE	880	1185 K			國 1冊1為。
	• 开始地位制	87 gillion	15			图1日1品
	 TERR 	10401	1040).C			21111名

客服授权功能与客服角色功能的区别:客服授权功能指客服可以使用的功能模块,客服 角色功能指客服可以查看范围的权限。例如:客服A没有授权工单功能,即使在角色中勾选 了工单中的功能,也是不可查看使用工单功能的。

2.10.4 排班管理

排班管理,可以有效的管理客服的上下班时间,合理的安排接待客服。只有在班次的客服才能接到客户的在线聊天会话、电话以及工单。

RASH	##8210	E2218310						
area	88 * 08	+ (c	2021-03-01	W~ >				
· Inda	68	周白 11-31	AB	R= 12-12	周三 62-03	周期 02-04	周五 03-85	100/1 00-04
 NEWER HEGEN 	IIIS- 007		 muma 	• wighter	 An 2 month 	· ····	• *******	0.001000
· NRGH	#5-02			• wramme	e veranne	• wramme	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	(0, ve200)
	225.004		· AATRIME	• writees	e witnes	•	· VPLINN	0 W288
	#15-113				· Northeast	0. or 12110	· versener i	• v*****
	835.000			• writes		 erzstei 	· An Light	• 101800
			• vrienn					
	tarrida							



同时普通客服也可以查看自己的班次

+ 1858							n P . (
 ADMINUM ARGM BARDIN BARDIN 	RANNE RANN		400.14j				
· 1.968	周間 01-31	M-0241	順二 02-02	順田 42-03	MER X2-04	周西 02-65	用:六.02-08
· MERINA		VPLEMM	N# 1 89103	172500	107236006		WELSTON .
 #31%EM 							
· Jingan							

2.11 客户管理

2.11.1 客户群体确定(2B/2C)

管理员根据自己公司的具体情况在【账户】的【基本信息】中,选择是 2c 模式(以联系 人为主)还是 2b 模式(以公司为主)。



产品部

Æ +m					ingfield +
	8.8.W.M	antesi.	1254	submon.	1.80
2					* 道出
-	요.008년 osposi				
-	vendorif0 ii				
	0.659 mp8620	597			
-	2988 · 272/38	HINNESS (1 SEBARAMES	ensite e		
- E	108 T				
2.	主要金句 4				
-	SRM · SM				
541.7	Sobercum	1			
•	Miredatok Zentere •	1			
100	-				

2.11.2 客户管理自定义字段

可以根据实际需要新建自定义字段,支持多种字段类型,其中"级联"类型的字段支持导入选项;系统字段也支持自定义名称和排序,更改后在列表页,详情页,以及客户模板中也 会更改。

2.11.3 客户操作

2.11.3.1 客户创建与导入

进入"客户管理"界面,可以查看公司列表(2b模式),联系人列表(2c模式)。并且可以通过单独添加或批量导入的方式对客户信息进行维护。下面以2b模式为例。

* ADRER#	1000000000		1										
- 人所容置	00011236												

≪PEE	2 + Harr	10 A 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10										III · C	ł
1659E	-12×10-2	#A12#	13	8514	8084	1002	82	第户系统文本	#02#	Lighters()	1022201	00.000	
* 工单设置	0.00187.0	每A258A	- 13			1000							
• XUUUAA		10	08-15 101015			20188年 五匹							
• TX888	1. RXXXPEA		2017- 08-16			東京の周 第167章							
* 其地总数			101918			52							
111100	Cl about the	1011-12-31-3014- 12-33	2017- 08-14 1010518	8- Actourt	Passworld	#0558 \$1104 812		着产生行文法:	#621	2140126123	121401	021461	
	11月1日、日本市場市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市	0000-00-000-0000- 00-00	2017- 07-27 1563333			2.第十部 203.10 13年前 13年前 196回 1962章		7					



2b 模式

1. 手工创建

a. 手工创建公司:点击添加客户,输入客户名称点击保存后进入客户详细信息界面,编 辑后保存即可。

	353	08/P					
2 - +:55:6	e) #22	88				ш. с.	0
	服務期 (新始					·····································	
ili cobiamaal	0000-00-00-				关闭 保存		
		10/16/38	DE.				
· hunanthaitede	0000-00-00-0000-	2017-	\$1000 \$1077	1			
		- 1612.02					
⊃ 7]%/ 20190401	10843	的君王作翁					
医械		关地吞捉		春户分组		看注	
10 · 108	•	姓名001		请法律客户分组		這是養住	
公司地址		公司兩地					
WithonWeite							
标题							
		公司下拉巴定义					
严彧先下庙		朝朝秋月。	*				
严彧先下國							
严绪先下继						87	
严绪先下回						11(1)(2)	-
严线地下线						工作(2)	

b. 手动创建联系人:在公司详情页面,点击添加联系人,输入联系人信息保存即可。

产品部

添加联系人	×
姓名	
手机号	
座机	
山和	
QQ	
备注	
身份证号	

2. 批量导入

a. 批量导入公司:

第一步:导出公司模板,填写好公司信息。也可以不使用模板,用本地的文件进行导入。导入格式暂时只支持.xls格式。





产品部

童司条件												0
关键字查询	1840.A.23	tek:									當戶高級查询錄 1907	
接合粗查物		•	0								eannanna BB+++	
			-									
按封期时间查询			B									
按到期回问查询 按是否到期		,	-									
該最高計關則約查約 該最高計關 並+ +该加加約户	· ·		= 模板	导出							⊞• C	-
按照而到期 按是而到期 及是而到期 单、 中语108户 导入算户	k adams	•	= 模板 股=和号	导出	2552	81	#### <u>#</u> ###############################	事行文本	2-05092	自进攻学校1	III - C -	-
● 日本市 「日本市」 「日本市 「日本市」 「日本市」 「日本市 「日本市」 「日本市 「日本市 「日本市 「日本市」 「日本市 「日本市」 「日本市 「日本市 「日本市」 「日本市 「日本市」 「日本市 「日本市 「日本市 「日本市」 「日本市 「 「日本市 「日本市 「日本市 「 「日本市 「 「 「	- - - - - - - - 		= 模板 (8=8=9	导出	9768	*1	莱 州多行文本 。	\$123	2-0058982	国芝文学校1 。	田 - 〇 · 国王大学校2 -	

第二步:导入文件。同时可以导入公司自定义字段(只能导入后台已经创建好的公司自 定义字段)。

公司名符(必进) abdstein	开始向时间 2013-12-21	信葉8竹周 2014-12-21	献谷密码 Passworld	服券機余額 100	手机号码 1300000032	固定电话 010-61701717	00독원 129456789	的程 XXX是griway.comy	公司网址 w.bungwoit.cor	着 北京	市 :
translation					1000000034						
cotskassaal.					1300000035						
disamaa					1300000036						
egsa,salsadi					1300000037						
Tesalacsal					1500000057	-					

第三步:导入文件成功后,将文件列映射到公司字段中,左侧为 Excel 文件中的列,右侧为对应的系统字段。若列与系统字段完全吻合,自动匹配所对应的字段。若列与系统字段不完全吻合,需要手动选择所对应的字段。





请输入:	将文件列	映射到公司	字段									×	
-	□ 无表头												
	[Exce	el中的列				系统	中对应	加字段				
-		公司	名称(必选)		公司名称	(必选)					•		
		开	始时间		开始时间	I					•		
		结	束时间		结束时间						•		
		服	务账号		服务账号	-					•		
服务期(开始-结束)		服	务密码		服务密码	1					•		自定义字段
0000-00-000000		服务	5费余额		服务费余	额					•		-
00-00		€	机号码		手机号码						•		
0000-00-000000		古	定电话		固定电话						•		
00-00		Q	Q号码		QQ号码						•		
0000-00-000000 00-00											导)		
2013-12-212014-	2017-08-	6-	Passworld	南四	环西路		客户多行	文本	多行文本	2c模式测试2	自知	主义字段1	自定义字段



注: 若勾选"无表头",显示如下:


产品部

✓ 无表头			
	Excel中的列	系统中对应的字段	
	A	公司名称(必选)	•
	В	开始时间	•
	С	结束时间	•
	D	请选择对应的字段	•
	E	请选择对应的字段	•
	F	请选择对应的字段	•
	G	手机号码	•
	н	固定电话	•
	I	QQ号码	•

第四步:导入成功后可以查看成功导入的条数,同时可以下载未导入的客户,查看导入 失败的原因。

提示		×
	导入文件中有14行,成功导入13行。	
	点击下载:未导入的客户	
		确定

注: 若导入时不想覆盖原有信息, 可在映射字段页面勾选"不更新重复信息"



Contraction of the local sector		and Harrison		In the second second				and the second s	- A.	and the second
开始时间	结束时间	服务器会談	手机号码	固定电话	00年時	- 6	市	公司地址		大教师的
2013-12-22	3854-33-22	101	13000000000	818-81781718	123456798	北京	丰台	苏轩西载187号内区		公司省为空
2815-12-25	2914-12-23	102	13000000007	\$18-61781715	325456791	北京	半台	四环西路188等因区		公開名为空
2013-12-26	2014-12-34	103	13000000000	818-61781728	123456792	北京	末台	四环商粮100号国区		公词省为空
2815-12-25	2014-12-25	304	1300000004	818-61781721	123456793	北京	半台	四环首款190号的区		公司名为全
2013-12-26	3814-12-26	105	13000000005	618-60780722	125456794	北京	丰白	四环香油(和号西区)		监视者为空
2813-12-27	2814-12-27	100	13000000000	608-60791723	123436795	北京	11日	四杆百能192号因区		公司古利空
	H 1681 (0) 2013-12-22 2013-12-25 2013-12-26 2013-12-26 2013-12-26 2013-12-26 2013-12-27	日始計員 法承計員 2013-13-22 2013-13-22 2013-12-23 2013-12-23 2013-12-24 2013-12-24 2013-12-24 2013-12-25 2013-12-26 2013-12-26 2013-12-27	井油村司 信車村司 副子器会話 2013-13-22 2014-13-22 101 2013-13-23 2014-12-23 102 2013-13-24 2014-12-24 103 2013-12-25 2014-12-25 104 2013-12-26 2014-12-25 104 2015-12-26 2014-12-26 105 2013-13-27 2014-12-77 109	井独村眞 協事村眞 副系務会話 手机早時 2013-13-22 2014-13-22 101 1200000001 2013-13-23 2014-13-22 101 1200000001 2013-13-24 2014-13-24 103 1200000002 2013-13-24 2014-13-34 103 1200000002 2015-13-25 2014-13-34 105 13000000004 2015-13-25 2014-13-36 105 13000000005 2013-13-27 2014-13-37 100 13000000005	井独村眞 協東村闾 単各番金額 手机号約 肥土地语 2013-13-22 2014-13-22 101 1200000001 818-6379378 2013-13-23 2014-13-23 103 1200000000 818-6379378 2013-13-24 2014-13-24 103 1200000000 818-6379378 2013-13-24 2014-13-24 103 1200000000 818-63791793 2015-12-25 2014-13-25 104 1200000006 818-63791792 2013-13-27 2014-13-27 109 1200000006 818-63791723	丹始村眞 信車対匈 副茶香金額 手机号码 固定地语 0.05号码 2803-13-22 2814-13-22 101 1200000001 818-8278778 323458798 2813-12-23 2814-13-23 102 320000000 818-82787735 323458793 2813-12-24 2814-13-24 103 13000000000 818-82781735 123458793 2813-12-24 2814-12-25 304 1300000000 818-82781722 123458793 2815-13-25 2814-13-26 105 1300000000 818-82781722 123458793 2815-13-27 2814-13-26 105 1300000000 818-87781722 123458793 2813-13-27 2814-13-27 100 1300000000 818-87781722 233458794	丹始村眞 信奉封闾 慶亮善金録 手机号码 固定地活 0.05号 會 2803-13-22 2814-13-22 101 1200000001 818-4278378 123455792 北京 2803-12-23 2814-12-23 102 1200000000 818-4278379 123455792 北京 2813-12-24 2814-12-24 103 11000000000 818-42781798 123455792 北京 2813-12-24 2814-12-25 104 13000000000 818-42781728 123455793 北京 2815-12-25 2814-12-26 105 1300000000 818-42781728 123455793 北京 2813-12-27 2814-12-27 100 1300000000 818-42781728 123456793 北京	丹始村頃 信車村间 単発酵会談 手机号码 肥臣地语 QL型码 备 市 2813-13-22 2814-13-22 101 1200000001 818-63782734 123456739 北京 本台 2813-13-24 2814-13-23 103 1200000000 818-63782734 123456739 北京 半台 2813-13-24 2814-13-24 103 1200000000 818-63782734 123456739 北京 半台 2813-13-24 2814-13-25 104 1200000006 818-63782721 123456739 北京 半台 2815-13-26 2814-13-26 105 120000006 818-63782721 123456739 北京 半台 2813-13-27 2814-13-27 109 120000006 818-63782723 123456739 北京 半台	丹始村眞 信車村闾 聖谷香会談 手机号码 聖主地语 0.0号码 者 市 公司地址 2013-13-22 2014-13-22 101 1200000000 818-63793738 123456798 北市 本台 為杵首義137号因臣 2013-13-23 2014-13-23 103 1200000000 818-63793738 123456793 北京 半台 為杵首義137号因臣 2013-13-24 2014-13-24 103 1200000000 818-6379373 123456793 北京 半台 為杵首義139号因臣 2015-12-28 2014-13-25 104 1200000006 818-63791738 123456793 北京 半台 為杵首義139号因臣 2015-12-28 2014-13-26 105 1300000006 818-63791732 123456793 北京 半台 為杵首義139号因臣 2015-12-29 2014-13-26 105 1300000006 818-63791732 123456793 北京 半台 為杵首義139号因臣 2013-13-27 2014-13-27 109 1300000006 818-63791733 223456795 北京 半台 為杵首義139号因臣	丹始村眞 信車村闾 聖谷香会談 手机号码 医主电话 0.05号码 會 市 公司地址 2013-13-22 2014-13-22 101 1200000000 883-62792736 223456796 北京 本台 四杆首和137号因区 2013-13-24 2014-12-25 102 13000000000 883-62791735 223456793 北京 本台 四杆首和137号因区 2013-13-24 2014-12-25 104 1300000000 883-62791736 123456793 北京 本台 四杆首和138号因区 2015-12-25 2014-12-25 104 1300000000 883-62791731 123456793 北京 本台 四杆首和138号因区 2015-12-26 2014-12-26 105 1300000000 883-62791721 223456794 北京 本台 四杆首和138号因区 2013-12-37 2014-12-27 109 1300000000 883-6279173 223456794 北京 本台 四杆首和138号因区 2013-12-27 2014-12-27 109 1300000000 883-6279173 223456794 北京 本台 四杆首和138号因区 2013-12-27 2014-12-27 109 1300000000 883-6279173 223456795 北市 半台 四杆首和138号因区

b. 批量导入联系人与批量导入公司步骤大致相同,不同的地方第一是导入文件第一列必须为"公司名称",作用是关联联系人和公司。第二是导入文件用户字段必须包含联系人, 手机号中的其中一个。

		C	D	. No		G	14	and the second	1	ĸ	1
公司名称(必迭) 示范公司	联系人名称 株三	职位 客户经理	手机号 1300000000	座机 010-61701717	股系人QQ 123456789	邮箱 XXX@gnway.com	联系人备注	投资金额 投资金额			

2.11.3.2 客户管理搜索

在客户管理页面顶部,可直接看到以下搜索条件:

+ 351															ę.	e
 > 入四連連設置 > 人防設置 	可以以	的技术同的规	素条件	1	1个客户在	一个月将到	mi , 102	6个已刻	絹 0							
		協会用業務部署 総部系人署 Machine	網驗入自然解释	C) [Bequ	(i) (*)	0 339934	w]	2			18/05/M					
 和日本教授 用計量目示 干価制有限 		200828- 588500 57158.	201 の干す coullingに有	210 1017 0827		249 REE001		inamaa 1-7447 Hita Mee	1 12	2	1971 1973					
MORE	×	• •ilus=	Number											H-	с·	0
		2850	編集新(井崎·结束)	018904	5588	新古田川	STRAM	客户分担	83	1985	8523	809.8	3673	3575	1015	
		間定部分(有 有)	0000-00-00-2019- 05-13	0000-00-00 00:00:00							0,00	8/1938 805		8.06	×	Ì
		20181207002	0000-00-00-0000- 00-05	2018-12-07 15:18:34					1		0.00	在成期天	•	5	×	
		2018120784	0000-00-000000- 00-00	2018-12-07 15:13:43					5		0.00	石油肥产	20	5	**	

2.11.3.3 客户管理高级查询

如果上述搜索条件不能满足搜索需求,可以使用高级查询功能,高级查询中支持系统字段和自定义字段的查询:



产品部

							0.10	TEN VIL	1.1-2-40.2040	, 10	A CTENS	č.			_		_
14	和限	•	0.5	名称		Q,	接身	组查询	•]•	+ 90	臨时间 从		贫		1	Q. 高级森	8
演	19 O										毫级查询			/		×	
0.3	ب	Φ11111		1	6里客港001	2	T	拉为空	负票1	81	Katuse :			8			
時 平	1	金万律選擇 26月	涛	1575	- 坦内 等于1	2	9 F1 7 3	321	zha cec111		<u>Stat</u> 1	-		abro			
						1.1.55					6建春服:	12			*		
	+ 13	加強户								3	2. 创备注:						
10	公司名	际			服务期 (开始考	t束)		的建时间	3	2可地址:						4
	201910	08			0000-00	-0000	00-00-	00	2019-10-0	8	2司网址:						
深圳市综合运行机电设备有.			ē	0000-00-00-0000-00-00			2019-06-13										
	浸圳市	\$:童 运机电波	論有	R	000-00	-0000	00-00-	00	2019-06-0	6				and interior over	41 m 14	COLUMN T	
	公司45	67			0000-00	-0000	00-00-	00	2019-06-0	5				SE MERTERS	和泉作	and a	

2.11.3.4 客户管理高级查询器

第一步:添加高级查询器。点击红圈内的"设置"图标。

	+ 811														0	19	e
	全体集合人 国际代入				2	1 个高户石	一个月得到	期,102	6个已刻	iii o							
	\$223a		BORGER .	國政人会認知得	 (a) [a) (a) 	(*)	0 339316	M	臣			在白沙河					
	1000		0.000	節加查道	1월												
+	10514122	5	5.00	田内	總		322		shamau		13	ests.					
	7725-100246	2	(資格)(110) (予1天末。)	(ccllime	0627		2019 MEEDO03		No Ter	1 15	1	98					
*	下政制的简																
*	网络投票	×	+83007	N GARDEN DA											田+	8,	•
			公司的印	限5期(开始-机来)	(THEREIG)	服用数号	保然客目	20161	客户分组	83	2385	8853.8	80#J	mista	3622	1945	
			192824 (1) 10)	0000-00-002019- 06-13	0000-00-00 00:00:00							0.00	6/22 #2		0.00	*	Ì
			20181267003	0000-20-000000- 00-00	2018-12-07 15:18:34					5		0.00	在城市市	٩.	•	*	

第二步:添加筛选条件,设置可见范围,以及排序。点击创建即可。



जेट	Ħ	立7	
Γ	ήĤ	日	

查询器名称
満足所有下述条件 公司名称 ▼ 包含 ▼ 道 ●
」 満足任意下述条件 『 请选择 ▼ 期
可见范围 所有客服 ▼
排序 2: 选择排序字段 ▼
》 第三步:编辑,删除查询器。如下图所示。

检公约名取报 * 第	職人公司名称	(1) 综计归推词	• O 到期期前间从	호	· 是否到助 →
0 86999	一般除和编辑				
会万建渠涛。 🗇 🛛	編内	25	321	shantao	ceshi
应重春辰010	小寺7	大于1	26冊	小于等于1	254
大于1天朱	exclil@%	0B27	客級001	服务开始时间	

2.11.3.5 公司列表筛选"列"功能

可根据实际需要选择要展示的列,并且支持联系人字段的筛选,勾选联系人字段后,



公司列表中会展示本公司中默认联系人的信息。

2.11.3.6 客户删除,修改

删除:管理员可点击操作下的删除图标对客户进行单个删除,也可以选择一部分客户进 行批量删除。

修改:管理员可点击公司名称或者点击操作下的编辑图标对公司信息进行修改。

+ 人口道道记者		1位/52/08	· ·				
- 人共安置							
*223							
GPEE	×	 #ittom/ 	× rtilene			=	. 8.
6±0#	85	Union .	· 新田田((〒10-1031))	1000	Math C	68465	
* I#98		£407	2000-00-00-2000-00-00	2017-09-18 13:01:50			1/1
* NUTRER	*	±151/14	2017-05-172017-06-17	2017-08-18 33.03.00	2-Gipmonoig	123455	1.8
+ #25498K			1000-00-00-0000-00-00	0000-00-00 00-00-00			13
+ Talism	4	obligen.	IIII-00-00-000-00-00	mme-0e-00 00:000000			13
* #8928	ie.	INCOMPANY.	1000-00-00-1000-20-01	0000-00-00-00-00-00			18
	*	-200	1000-00-00-0000-00-08	0000-00-00.00-00.00			1.
		whitehi	0000-00-00-0000-00-00	0000-00-00 00-00000			1.8
		न्द्र गया	0000-00-00-000-00-00	0000-00-00.00-00.00			13
			(620-00-00-000-00-00	0000-00-00 00-00/08			/ *
	1.00	gabj	1000-00-00-0000-00-00	0000-00-00-00-0000			11

2.11.3.7 客户列表打电话

可通过搜索在客户列表直接打电话,不用再去呼叫中心工作台进行外呼操作。如下图显示

	关键字查 运分相查	12) 12)	100	é).ite	E人姓名	0						第六編現金 1 日約会部 成次都介	808:
	15-044214	问查询				8						第三日 中 第4日日中	
×	- 4	-15:204	RRA III		0. 20								5-
in.	脱氧人	职位	≠机局筋	_	DO:DE	樹	BISLAQQ	移用	联系人教法	联系人分担	(NUME) R	15191D	Di.
9		÷2	18 2087	52					2	2	2018- 04-16 21:16:41	*2	1
6	99	28 - P	138, 381	c					٩	8	2018- 04-16 17:58:23	22	
8	学校	+:	18 300	e.				2790583505@qq.com	9	÷	2018- 04-16 16:19:43	259217008	
	敷充 生	22	11/1000	L				471901493@qq.com	ø	5	2018- 04-16 16:18:07	22	
0		¥1.	12 .24	2					÷		2018- 04-16	¥.	

北京金万维科技有限公司

Beijing GRWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



上图为 2C 模式

e.	+ 10.52								ø e e.
	+ 入口道地设置	公司特征	公司将让						
	 人用保羅 								
	4929	68							
	· THOM								
	+ NERTHE	Rigi	Rif2		有产植生生物运动				
8	 #84984 		0.00						
	> 下线服务需	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·							
a	· 30552	10,002 • 440							
		N35.4	Tim Berita und	1 16501				1	677 H4128-
		+ SUREX = have		1					
		D RAA RE	F0.9	E1)	999 I	148 690	教注	$-\tau$	祭作
		0 80.	184816544561	498111565404			1.55	25	×⊕×

上图为 2B 模式

2.11.3.8 批量编辑功能

选中公司(2c下选中联系人),可对公司进行批量编辑操作,支持编辑系统字段和自定 义字段,保存后对所选中的公司都会生效,批量编辑附件会在原有基础上进行新增,不会删 除原来的附件:

123 大引	 二方市副済済 1 26号 小子号 	批量编辑50个公司信息	×.	小于7 服用用油时间
		区域		
X.÷.	+ 20187 0 11.09.09	書絵	1	91- H
8	公司名称	1675	e 4	服务案码
	20191008	17 2	1	123456
8	深圳市兴自己1197年12年代	11 Taal	1	
	该和社会 自己 们进行教育规	-18e-10	- 1	
	公司4567	-	a	1294501
8	59993	察注		
8	#16600			20190917
	王孝伯職公司	公司地址		
	世滅市廠丰富局有限公司		1.	
	·粤人份组2	一個語時所有標改	DĒ:	

北京金万维科技有限公司

Beijing GRWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



2.11.3.9 合并公司功能

在公司详情中,可对公司进行合并公司操作,合并的规则如下:

- 1)字段信息(以目标公司为主,若目标公司字段为空,则以当前公司为主)
- 2) 公司下的联系人会被合并到目标公司
- 3) 服务记录及工单会被合并到目标公司
- 4) 联系计划会被合并到目标公司
- 5) 资产表信息会被合并到目标公司
- 6) 微信绑定关系会被合并到目标公司

合并的操作不可逆,即一旦合并,被合并的公司会被删除

EM	业理 料框	第 件日間	##	
10 T 100	会并公司	-	×	
公司總社				
	当期公司: 20191008	6	1	
16至	目标公司			
		切换合并主	E	
而由6.周或下 <u>日</u> ++	注意事项: 1 当前小司的这种信息会被会并到日	166小司集新 若目66小司时の約3	的信号合语 会	
	带过去:资产表值息会合并到目标/	1911年1月1日 - 日日のよりの月日の子	NY, URALLE, UR. F. ST.	
在ENAILL#Gro	 2.当期公司会被删除,公司下的联系 3.当前公司下的新有服务记录及工具 	《人会被合并到目标公司,不可撤回 8合合并到目标公司		

2.11.4 客户绑定

 北京金万维科技有限公司
 地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层
 邮编:100070

 Beijing GRWAY Technology CO., LTD
 总计:(86)10-63701717
 传真:(86)10-52285616
 网址: http://www.gnway.com



详见 7.4.1.4 章节。

2.11.5 客户模板

客户模板主要解决不同用户对客户信息展示不同和访客。该功能主要应用于 IM 工作台、模板信息发布。

管理可点击客户管理页面右侧的"设置"按钮进入客户模板页面,如下图:

	建输入公司结核	0 16	計相重調	+ (##### 	间从		至		招き	· 1808			
	20.0000 0													
	1930年の王. 世通戦中	12.5 vip書户		araat	k)	W	FIDR .		TAR	619	正常在用			
5	4.1210000												See C. 1	
- 7	· • •	A transmis	W SHOW										ш-	G-
0	201849	1689.00 (H&-16.9)	高户分组	9558	脱热余钢	80*J	A6181719	N/ZAEU	任命政	高户状态	w(LUC)(-1)	納馬人员	#* Benos	C-
0 0	公司名称 123	0000-00-00 -0000-00-00	8/1948	9 588	1845 3-91 0.00	高户未満 高户間 現型法	A680542	By IZ HE IA	ē#B	8P80	WILLING S	INSEASI	H + RF Banon Harm	C-
- C 0 0	20088 12) ±0-3(500114) (0.0)	0000-00-00 -0000-00-00 -0000-00-00 2015-01-19 -2019-04-17	arrad Riba	9,5,5,8 10%	1845 # 60 0.00 0.00	 高户未調 高户景 第一景 第二景 第二景 第二景 	AND DO	N /2 使以 全编员	6 010	80%0 -	907yv	16個人員 作型	H- RF BERDI Sare	
0 0 0	2008時 123 金中基他の作用 間公的 秋田高大市原則 大和開公司	REENI (FA-NAP) 0000-00-00- -0000-00-00 2015-01-19- -2019-04-17 2016-08-16- -2019-04-20	arindi Hilba Hilba	5548 2015	845.548 0.00 0.00 0.00	 高户未調 高户管 第二章 第二章 第二章 第二章 第二章 第二章 第二章 	AURITYS	時ば夜は 全緒只 <u>白坊</u> 高 服、工 M	648	вРКо - -	witesses anyv hashouda	16個人日 作記 1日一年1	II- RF Banon Karen	

该页面可对客户模板进行增删改的操作。

进入新建模板页面,选择适用模块与模板所需字段之后,点击保存即可。

< 新建客户模板				
模拟名称: *				
松阪猫!!				
Sinera: *		- 洗择活用模块	选择该模板需要	前字目
	疟比爾 夫 //	- AND PEAK OF THE ON		
1			选择模板字	B.
	新新人学指			
	SHAR		STRE	
	四時時		Cettin C	
	L'QQ		2940	
	- 007E		ws:	
	公司手段			
	◎公司名様		1 de cometa	
	一公司地址		80	
	162		客户分组	
	开始服务相同		私來服务研制	
	服务法规		研鑽行业	
			Contract of the second s	

若模块选择的是"模板发布",模板保存后,点击"编辑"按钮,再次进入该模板,开启模板发布,生成链接。





(3) 将链接放到您要想跳转的地方,例如:微信自定义菜单等

2.11.6 保密模式

可以使用保密模式对客户资料中的手机号和座机号进行加密处理,开启后手机号显示 为: 135****5678, 座机号显示为: 010-6370****;设置入口如下图所示: (设置后 2B 和 2C 模式都生效);开启时可选择勾选"管理员正常显示"选项,勾选后,保密效果对管理员和 主账号不生效,管理员为系统默认的管理员

,	+30) ÷ (
	· 人口道道空屋 - 人門记聞			2 1个	嘉户在一个月将到	8. 102	小已到周	0					
	教授 堂理	IPS/ROKATE ·	· 例如人公司35例	SC/91894	· 0 338100.8	1	R.		118	1998	Ŧ		
	A1/21 • 工業設置	1012518 0											
	· 10/10/2018	金刀用面裹。	1874	29	121		shartes		real	6			
	+ 开放短短期	大于1天年	ane111(10)	1027	#2001		INSTRUCT.		-				
	• 下皮服肉肉												
	· #0:02	A. Hitter	- N MARINE N MA									10.0	e-[
		5986	副房根(开始·秋宋)	esert A	服装数号	185533	scittatid	客户分组	書注	11385	能等主题	Benovo	15 +1
		· 印度面包 - 何	0000-00-002019-06 13	0000-00-00 00-00-00							0.00	E STAR	R.
		2018120100	0000-00-000000-00- 00	2018-12-07 15:18:34					\$		0.00	IENERGY	×
		20100121 - 4	0000-00-00-0000-00-	2018-12-07					2		0.00	7306F	5

北京金万维科技有限公司 Beijing GNWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



2.11.7 高级模式

为了防止客服人员新增、编辑或者删除客户资料,可以使用高级模式(需开通且主账号 拥有):勾选禁止新增后,后台客户管理和其他模块(在线聊天,呼叫中心和工单)的工作 台都不可以添加公司/联系人,其他选项也是如此

	按公司名称搜 * 证	输入公司名称	0 1	日本市同	- 0	到期时间 从		至			是否	(約期) *	ľ
	123 zhantao 26⊕ 0827	会万律(回達 ceshi 小子噂于1 春暖001	寿 50 21 第	的 遗費服010 5億 55开始时间		2号 小于7 大于1天末…		321 大于1 ccc111重	au				
×	• 十 德加奔户	× 11,02004	K BARREN		1							⊞-	C- 0
	公司名称		脂肉糖(开始-括束) 600069	服务所有	服务混印	Statest-	客户分组	備注	宫户来遗	2	影像融合考虑	1定义学校
	20190401		0000-00-00- -2019-04-10	2019- 04-01 09:33:46			新加地 社		空きを出	有户管 理批量		6.8用保密的 出版户模型	E
	张家杰出印机		0000-00-00-	2019-						边程	L	而高級模式	-
				wares.									~
汤加	Π												*
·添加 入口	卫												
• 添加 入口 人员	口 渠道设置 设置	高	及模式										
·添加 入口 人员 客服	ロ 渠道设置 设置 管理	高约 i	及模式										
·添加 入口 人员 客户	ロ 渠道设置 设置 管理 管理	高约 i			1.后音	合所有工	作台续	禁止添	加新	的公司	1		
·添加 入口 人员 客户 工单	ロ 渠道设置 设置 管理 设置	高 i	及模式 设置公司信息 ○禁止新增 ○禁止删除		1.后f 2.客 <i>j</i>	合所有工禁	作台索 影上删图	禁止添词	加新	的公司	司		
·添加 入口 人员 服 知 知 知 知	ロ 渠道设置 设置 管理 设置 设置 よ	高约 i	及模式 2000年1月10日 2015年1月11日 2015年11 2015年1111 2015 2015 2015 2015 2015 2015 2015		1.后f 2.客/ 3.后f	合所有工 学管所有工 会所有工	[作台数] [作台数]	禁止添司编	加新辑公	·的公司 ·司字縣	司役("标签	"除外
、添加した 「「「」」 「「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」	ロ 渠道设置 设置 管理 设置 设置 に 定制	高 s i	及模式 设置公司信息 ○禁止新增 ○禁止删除 ○禁止编辑 设置联系人信	Ē	1.后f 2.客/ 3.后f	合管理有工業	工作台数 工作台数 工作台数	禁止添 余公司 编	加新辑公	的公 ;司字Į	司役("标签	"除外



2.11.8 客户管理中客户经营相关信息

帮我吧客户管理中支持以客户维度展示服务记录,工单,资产表等信息

2.11.8.1 服务记录

公司详情中可以看到本公司所有模块的服务记录,包括:远程,在线聊天,呼叫中心, 并且可以手动添加服务记录,用于记录私下回访等服务。

2.11.8.2 工单

公司详情中可以把本公司产生的所有工单都记录下来,并且可以筛选和高级查询。

2.11.8.3 资产管理

也可以为公司进行资产管理,通过表单的形式把公司的产品信息,合同信息,备件信息 等比较复杂和庞大的信息添加到客户管理,方便查询和管理。

2.12 客户统计

根据客户的维度统一统计出对相关客户的服务方式、服务总次数、各种服务方式的次数, 一目了然的获取到客户当前的服务状态,以及长时间未服务过的客户,针对性的对客户进行 回访、询问,用数据来收取服务费。还可以部分、全部导出记录,方便做更多的个性化统计。

READ	BC9		20009	nues	6241																				
20123040																	100	-1114		2018-0	r-31 ()	018-06-25	Q million	1 H-	B+
SPRI:		44	Levely	88.12	Marking.	688 (7948)	-	8874	80.834	1946	#rvit	*1	-	Sheet	8145	*5	ann	**	**	816	85	*252.02	warman w	117-24-2	5 5
		4	terrat	28	2.8.6) 359,36 859,96 31,258 855,50	0809-58-40-5808- 08-88	1003- 10-01 01-01-10							1.00	1.8										Ì
		1	proposit	*	Twi DBN MATO S 204 RTSI	0005-38-80-3838- 08-38	(9) 49, 47 (9) 43 (9) 4			2/58				1.00	4-97 1.8			а),				*			
			aburn -	1	二年(1) 1月(1) 1月(1) 11(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1	3817-91-81-2015 18-39	2018 (08-10 1032-48							1.17	8-48 40										
	1.5	4	atalast	4	TRE	0805.101.81.mm	1947	_						100	ACCR		1		1.						. *



3 在线客服模块

3.1 在线客服多渠道接入

3.1.1 PC 及移动端网站接入

服务商在使用在线聊天功能之前,管理员需要在【设置】-【入口渠道设置】-【在线聊 天】中把帮我吧聊天插件代码嵌入到自己的网站上。嵌入聊天代码插件之前可以先预览在自 己网站上的效果。

Æ +80					- mphesi -
- ADB	100				
A 200	N.C.	EXHIBIT BOLLAN OURY	14.00		
= 104	₽0	RHT-FITGHEASEMMENTERS+/body>24L			
6P		-script language="javascript" type="lext.javascript"			
80	=@41_	charset="gbd512" srd=" http://char.borgec8.com/jb/chartruit.js/			
* A86	8	bangwoBinfo=OTgwhT2r#sdmMOk200A6NDE1K2 ExromM7Ev2Dk2200Nag3ya=* asanc*asanc*			
 工業 	8	id="bangwollinfo" ==/script=	12 102114		
A + 1023	W/2		A		
+ 开发肉	21	0間較於清約90010-63701717-8809			
+ 793	9.0				
(1,886	8				
-					
146					
0					
	[http://www.baidu.com		10.0	
		/			
	输入想要预测	的网站, 例如: www.baidu.com		Mill traction mill Mill	10E 24 22 23 200
		Bai	山 百度		
		1		百四一十	
			10000		
		6	P.M.R.		
			The second second second	带我吃	W 无情件
		EDELLE 213	a man man parter		
					W RRAT



3.1.2 微信接入

微信公众号分为服务号与订阅号,帮我吧微信接入分为微信原生与 H5 页面接入。服务号可接入微信原生和 H5 页面,订阅号只能接入 H5 页面。

3.1.2.1 微信原生接入

(1)登录微信公众号后台,点击【添加功能插件】,开通"客服功能"。



(2)管理员登录帮我吧后台,点击【设置】-【入口渠道设置】-【在线聊天】-【微信接入】-【微信原生接入】



GNWAY		产品部
★海监		a 🕈 🖯
* 入口樂逝说重		
CLEAREN (· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	CM 39
相创争夺	Construction (Contraction of Construction (Construction Construction)	
6/10	BODY IZA	
进软件概机	and the second se	· · · · ·
* 人质促血	all solution	·
 工学設置 	注: 中国新疆地址与位350年8月10个位义平均	4 000 L
 知识性能使 		···· \$
+ 下级股份商	A HINK MARKE	Sateriervie, ausere
 用/的設置 	•	3. Solida (States C. Gr. Salation A. Historica) a Sol
	C tituti	- H0000-0-00-00
		0.000000000000000000000000000000000000
		2 AUGUST - A
		Gr assesses
		47 44
		0

3.1.2.2 微信 H5 页面接入

(1) 登录微信公众号后台,点击【添加功能插件】,添加【自定义菜单】功能。

A #≅	添加功能编件	
221 小田 日均回想 日本父祝幸	播件库 接权管理 存可以达出下列局等的功能,平富公众引指力和34名	
爆松消费 留言管理 投票管理	*#UAE (#35805204989+9935.87.63))00798852052	第二日本部長期 本部時間は中国の日本部長期中期 第二日本部長にある。 第二日本部長にある。 第二日本部長にある。 第二日本部長の日本部長期中期 第二日本部長の日本部長期中期 第二日本部長の日本部長期中期 第二日本部長の日本部長の日本部長期中期 第二日本部長の日本部長の日本部長の日本部長の日本部長の日本部長の日本部長の日本部長の
告張之蛇 页面模版 100 居然声明功能 100		EXXXX EXXXXX EXXXX EXXXXX EXXXX EXXXX EXXXX EXXXX EXXXXX EXXXXX EXXXXX EXXXXX EXXXXX EXXXXX EXXXXXX
+ 18310383814 1 d ² 0.0234 小型沖留道	ERFERENCE CONNECTION CONNECTICO CONNECTICO CONNECTICO CONNECTICO CONNECTICO CONNECTICO CONNECCICION CONNECCICICO CONNECCICICICO CONNECCICICO CONNECCICICO CONNECCICICO CONNECCICICO CONNECCICICO CONNECCICICO CONNECCICICO CONNECCICICO CON CONNECCICICO CONNECCICICICO CONNECCICICO CON CON CONNECCICICO CON CON CON CON CON CON CON CON CON C	И-АКО Видения половоли и порадии > Видения половоли и порадии > > Видения половоли и порадии > >
副市场局	Marcia M	7. Tales

(2) 点击【自定义菜单】,点击"加号"添加自定义菜单名称。



IWAY				产品部
DADH DAXAN	() (100) (100) (100)	Weekken 'R	enter antes, ander, ander	
编的词题 编改整语 投册整语	ALLE PREE	100% 1	在线着桌 已成加于菜用,仅可以用菜炒肉炒。	Bista
本田の相 同原規範 (2) 原他市場功利 (20) 十 名山の田田の			#8880 EXEM #827403010294811000	
- 010 21 -		1		在线内窗
O REEL		6323518		
C. 2-0408		(12.2.1)		
ана нера		₩6.5xt +	点击添加自定义荣单名称	
用户管理	1 + 11 - 11 - 11 - 11 - 11 - 11 - 11 -	+ 0.07.00		

(3) 选择跳转网页, 输入 H5 页面链接地址:

https://www.bangwo8.com/osp2016/chat/h5/index.php?vendorID=47482

自动回复	中華調響中	anatina 'sa	\$P\$111年"同步到于机,若得用菜草,做些主运型	
自主兄弟师				
機拔消除 協調管理	****** WeChel 字 1:21 AM く返回 解我吧	100% 💳	在找透明	80+70.6
● 2 単一型 2 単 2 単一型 2 単 2 単 2 単 2 単 2 単 2 単 2 単 2 単 2 単 2			子威胁告称 在这直到 学和不能出非个汉字或16个学校	
原创美的功能 💳			子孫拳内容 医滤消器 · 親妹网页 胡姊小歷床 订阅教点主该子菜单步凯加以下延续	
6 ² 小程序 小程序管理 展示场局			而重調整 http://www.bangwo8.com/client/smartRo M公众号程文内線中改善	
一 從唐支付		在线查询		
 企业税信 		推立印刷		
□ 常用 時感管理		+		
用户管理	·····································	。在我否问		

(4) 点击发布, 功能会在 24 小时内生效。





3.1.3 微博接入

接入微博后,帮我吧客服平台可以统一接收,回复微博私信消息,并获取微博粉丝的 昵称。由于微博开放平台 API 的限制,只有企业微博「 蓝 V 」才能正常接入帮我吧。接入 口,所有粉丝消息会被转发到帮我吧,但这并不影响微博客户端中正常使用私信功能 。

3.1.3.1 绑定微博账号

• (1) 获取微博 ID。微博管理员登录网页版微博之后,点击微博名称,此时 URL 里的 数字就是微博 ID,勾选后复制。



(2)管理员登录帮我吧后台,点击【设置】-【入口渠道设置】-【在线聊天】-【微博接入】进行微博绑定。

•	ENWIR .	and the second s	mapping A.	-	BA NULT	-	
•	8949-0 8758 2005465 + 3.9128	11 • Misses • 41000	D. OKTAVIDENT - A	conception (1. 1007022.1000		
	+ 1.9468 + 52208308	• 990221, A	municipano	some, mart	electron lien	THE REPORT OF THE	
			and the second second second	ALCOHOLD T		ALC: NO.	



微博名称:		
微博ID:		
URL:		
APPKEY:		
第二步:打开得 一步生成的UR	划博,在微博【管理中心-粉丝服务-开发者中心】中,您可 L和APPKEY输入,保存获知得token。并将获知的token	以看到微博的配置参数,将上 谕入到下方文本框。
第二步:打开 得 一步生成的UR TOKEN:	数博,在微博【管理中心-粉丝服务-开发者中心】中,您可 L和APPKEY输入,保存获知得token。并将获知的token	以看到微博的配置参数,将上 输入到下方文本框。

• 系统会自动生成 URL 和 APPKEY

绑定企业微博

第一步:请输入您要对接的微博名称和微博ID,系统会自动生成URL与APPKEY。

微博名称:	帮我吧
微博ID:	2321906537
UKL:	hi bo/ms

第二步:打开微博,在微博【管理中心-粉丝服务-开发者中心】中,您可以看到微博的配置参数,将上一步生成的URL和APPKEY输入,保存获知得token。并将获知的token输入到下方文本框。

TOKEN:

	取消	保存
--	----	----

х

•



- (3) 获知取微博开发者 token
- 在微博【管理中心-粉丝服务-开发者中心】中,您可以看到微博的配置参数,将上一步生成的 URL 和 APPKEY 输入,保存获知得 token。

	主页相册 1 管理中心	
☆管理总缆 ✓数据助手	开发者中心 服务中心 野发者中心已开启 通过瞬瞬和没有自定文学举手进行使供管理、如果备开发而力,可更对活动使用原配端。 呼 有	傳用
● 粉丝酸等 2 新发散相E 自动回覧 日定又革命	使用粉丝服务平台接口进行开发 使用粉丝服务平均的丹发端口,可在高导服务器上编收用产的私信调息,并可 按需调整。此外,我们还提供了更多更高级的功能的体验。	直着交档
●林分垣 取場分析 开发書中心3 本の原見物	你已成为开发者。 #\$#配置(用于接收用户编号) ###	
(1995) (1995)	● 消费推送服务 ① 长连接力式 URL: https:///////////////////////////////////	
久内容收益 合音規推广	APPREY: 30000	
№ 设置管理 ※ 成博我包	地口权限会	
○ 管理总数 ◇ 数据助手	 开发者中心 服务中心 野发者中心已开启 通口編輯和发布自定文英单来进行使需要题,如具备并发施力,可更成活动您和成功能。(P 	(学用)
22 粉丝服务 8+251546 由地回覧	使用粉丝服务平台接口进行开发 使用和丝服务平台的开发施门,可在台身服务高上接收用户的私信调息,并可 检索回望。此外,我们正提供了更多更真视的功能和体验。	直着文档
自定文集単 家材/分组 数撮分析 开写者中⊙	你已成为开发者。 御5番記篇(順子倫牧周白倫思) #☆	
☆全部有也 成熟成 ■ (試解研究)	URL: https://www.bangwo8.com/osp2016/chat/webo/msgCallback.php APPKEY; 2 3	
 ○ (1) (1) (1) ○ (1) (1) 	access_token: 2 — C ⑥ 取用紅柳:: OwSIM	
2. 设置管理	接口校观委	

•

•

.

• 将获知取的 token 填入帮我吧系统的配置对话框中,然后点击保存后微博客服就设置 完毕。



取消

绑定企业微博

第一步:请	输入您要对接的微博名称和微博ID,系统会自动生成URL与APP
微博名称:	帮我吧
微博ID:	2321906537
URL:	https://www.bangwo8.com/osp2016/chat/weibo/ms
APPKEY:	3594488833

第二步:打开微博,在微博【管理中心-粉丝服务-开发者中心】中,您可以看到微博的配置参数,将上 一步生成的URL和APPKEY输入,保存获知得token。并将获知的token输入到下方文本框。

TOKEN:	2. C

3.1.4 客户端接入

客户端寻求远程服务设置 3.1.4.1

【设置】-【入口渠道设置】-【客户端】客户端寻求远程服务有"开启""关闭"两种 状态。如下图:右侧的图片会根据用户的选择展现出预览效果。

开后赛户情寻求远程服务 -	1	(3)	
■ 森卢娟"等找在线赛服",直接排队		A HAN OF CHENE	S HEAD
a戶論"寻找在线客服"页素显示服务简单	EIS .	-	-
显示的电话为: 010-63701717	最多不設过20位	(B)	• 2110
◎ 有户論"寻找在线有罪"通过服务觉得进。	予律队		+ #116
择队附属违项 -		(B)	-
會戶請"寻找在該會服",显示會發 自會戶請用以时,不用填写问證樂	B列表 D和问题描述	(
	SWE联系电话: 12345678	(D)	



	۲
* 关闭森户读得求远程服务 -	Lines (2) aness (2) which
设置集户端总由"寻找在线集版",出现的文字内容 你好,2月6号至2月14号显春节细期,无法为综趣供远程服务	
	1992/00/07 1995 JM141527 711415-09 19828 JEAN-028
户端寻求上门服务设置	
0 开启客户端中请上门服务	
● 关闭案户端中语上门服务 -	

客户端排队必填设置:按如果所示操作可进行设置必填选项,选中后表示客户端在排队的时候必填填写选中的信息才能排队,否则不能排队:

客户端寻求远程服务设置		JCDM:
 开启客户读寻求远程服务。 		
春戶編"导找远程考报",直接排队		
◎ 書户論"寻找远程書服"页面显示服务頁目	话	
显示的电话为:		
0791-86595877	最多不超过20位	
□ 春户鎖"寻找远程春服"通过服务密码进行	前排队	
排队的履远頃 -		
.春户端"寻找远程客版,展示客题	内表	
查应排队时,需要填写排队信用 必填项: 〕联系人 〕联系电	・	
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		最多不超过20位

3.1.4.2 客户端远程评价和服务总结设置

如下图,可以在设置页面设置远程评价的默认项,远程评价默认是开始并且默认选中好 评,可以根据实际需要进行调整,关闭评价后,结束了远程控制之后不会弹出评价窗口



产品部

可以在设置页面设置远程服务总结的默认项,默认是开启并且问题类型是必填的,如果 勾选了其他必填项,在填写服务总结时需要填写上对应的字段才能进行提交,关闭了服务总 结的开关后,客服端结束服务后不会弹出服务总结弹窗

客户端远程评价设置			
量否是用服务评价:●● 客户末评价系统默认评价: ●好评	⑥中评	0.6617	◎无守价
客服端服务总结设置			
最否是用服务包括: 《 》 《此项: <mark>[2</mark> 间整美型] 问题描述])	解决办法		

3.1.4.3 客户端上下广告位设置(付费功能)

客户在寻求服务时,对服务商来言是一个特别好的推广时机。帮我吧客户端设有上下广告位,实际效果如下图,管理员可在【设置】-【入口渠道设置】-【客户端】进行设置。上广告位支持图片和链接,下广告位支持图片,文字和链接。





3.1.5 小程序接入

3.1.5.1 功能概述

帮我吧平台支持微信小程序渠道,绑定后你可以使用帮我吧客服工作台统一接收与回复 通过小程序咨询的消息。用户点击咨询按钮后,咨询界面与微信服务号相似,如果客服在线, 用户消息会发送到 IM 平台由客服即时处理;如果客服不在线,用户可填写留言待客服上线后 回复。

3.1.5.2 对接步骤

管理员登录帮我吧后台,路径【设置】-【渠道入口设置】-【在线聊天】-【小程序接入】 点击绑定微信小程序。



E,	+.850	1 T 1
		1852B
4 1 1	工地動車 ・ 入売設置 ・ 工作の再 ・ 知び理想理 ・ 許方加加制 ・ 下級能的曲	
MI 0		

产品部

跳转到微信公众平台的二维码页面,用管理员微信扫描二维码,选择想要绑定的小程序, 确认即可。

微信公众平台	
	公众平台帐号授权
	None Baseline Non Baseline Non 1, John Zhan Manan Manan Naman 2, Kamanan Manan Naman 2, Kamanan Manan

3.1.5.3 测试绑定成功

进入小程序点击咨询按钮,跳转到微信的聊天页面。输入文字,测试是否有对应回复。



<	121.84 页面标题	100%	京田社 マ 干キ7 wbluo また	107 203814149	0- 00% -	•• · 4(3)10	47 74 (1)	77:10 【信	* 175 - 5 +
			632				Q,	11.9	
				- 47	NT CARE	- v	(Pistows 模仿已变	LR.	
			这是第8条香服间;	x		-	N程序套板消息 1. 年初100	ŧ.	7.97.03
页面内标题 40.5年23		0							
其他页窗内容	1								
							<u>Re</u>	Ø.	<u>0</u>

3.1.6 企业微信接入

接入企业微信后,帮我吧客服平台可以统一接收,回复企业微信自建应用消息,并获取 企业微信通讯录客户信息。接入方式目前有 H5 对接方式。

3.1.6.1 企业微信 H5 接入

(1)登录帮我吧管理后台,点击"设置"-"渠口渠道设置"-"企业微信接入"中的"绑 定企业微信"

G	金万维 GNWAY			产品部
B	+ 1530			no a ⇔ d∂r-
* = = =	 人口学会议者 (mail) 2 (mail) 3 (mail) 3 (mail) 3 (mail) 3 (mail) 3 (mail) 3 (mail) 3 (mail) 4 (mail) 4	алинии, илинии, или инил (иллона) 4 илеение 300 сонотать	ANANY TANGKAN AND AND OF AN AND AND AND AND AND AND AND AND AND	
8	 人利益業 工作定業 加利率管理 并及均定性 月及防定期 月的定期 	企业中 建立中 Agentid和Secre Agentid Secret	8個帝豐運后台"应用豐運-總建应用"中点走"創建這用",創建成功而可以看到 1、非議入下方。	
al O		第三世·在已会组 社会新知識重 UPLL版中自然注	20月1日日,我到"接收清察"回,病由"迎重APH接收",再将下方生成的UPL的 > ————————————————————————————————————	

(2) 填写"绑定企业微信"弹窗信息

- 输入企业微信名称
- 输入企业 ID (登录企业微信管理后台点击"我的企业"-"企业信息"查看企业 ID)



产品部

二、企业数值					
推页	通讯录	应用管理	森户联系 🂊	當道工程	我的企业 2
(Calification of the second se	企业信息				
权限管理					
聊天管理	(12-414090	gnway			
通讯录管理		· 藤蓉尺寸702*180			验证主体的规
105 T J25 60	企业阶积	gnway ③ 修改			后正后可提希供用人数等
BRITING -	(2-d) minut	運加			
申请加入设置	TE RINH IS	išto			
外部勾通管理	- College A	1940			
安全与保密	10.30.96901	196.02			
设置	企业成员	3 个成员			
	企业部门	2 个部门			
	已使用/人数上版	3/200 申请扩容			
	波爾抬头	爆加 为企业成员配置增速和加重运车(
	行业展型	互联网和相关服务 條改			
	人的规模	51-100人 修改			
	自國的均可	2019年3月11日			
	0440	ww0551f9703de913bc			

● 在企业微信号管理后台应用管理-自建应用中点击创建应用



Q.企业微信 順訊梁 前页 应用管理 春户联系 🂊 管理工具 我的企业 应用 小程序 장리 行业方案 \Lambda 🕸 + 日程 公费电话 🛄 健康上报 ٤. 硬件 · 打卡 W 假文档 🕞 微盘 企业邮箱 12 12 11 公告 审批 向事吧 企业支付 红包制面 第三方 達的云王单 十 绿加第三方应用 60^{±±} 灵当CRM \frown 日道 机融入 - 帮我吧 + 创建应用 如蜀设置工作台层示模式和总用小楼保乐组。可能往工作台景示

产品部

● 创建完自建应用后可以获取到应用 AgentId 和 Secret,并填写到帮我吧企业微信对接页面中。



おおまた 本 我 把 べ 名 報 我 吧 べ 留 光 成 用 介 焙		Canal		
Agentid 1000006		16:02		
Secret J-eqA569yPpvkphRiwtxKV0 可见范围 上题阵	pS_G0cFa6d2J1rKgsp6k			
管理员 1 期待 应用负责人 设置 将企业成员联盟为应用负引	4人。或员副可在企业数据内整理此应用			
Thill				
▶ 发送满思 使用管理工具中的"调整群发"或API发送满 包	按收满意 操作用户发送的普通调整以及单单操作。 外部联系人交更回调等事件信息	今 自动回复 通过操作用户的编章、可能重视则进行自 动问题		
芝消息 历史消息	重看洞息 设置API接收	设置		
昍 工作台应用主页	母 自定义菜单	III 配置到聊天倒边栏		
从工作自由面積入的與同	Arribiti I	将后用负氧配量到剩天船后栏,方便成员 在外部会话中查看的地用,指南服务效率		
设置应用主页	已启用》	配置		

产品部

- 帮我吧后台管理后台的企业微信对接弹框中的第三步和第四步可以随意填写,并保存。
 - (3) 企业微信中放入帮我吧 H5 会话页面链接
- 在企业微信管理后台"自建应用"中点击"自定义菜单",添加主菜单后输入主菜单的名称和跳转网页 URL 地址。(URL 地址: <u>http://www.bangwo8.com/osp2016/im/ajax/ajaxBindWebChatAccount.php?corpID=企业微信 ID&agentID=</u> 企业微信自建应用编号&secret=企业微信自建应用密钥)。

点击发布即可。

	帮我吧 - 自定义菜单	
正元単 在過春期	D	希我吧
無思内容 離離到発気 + 形理: http://company-wechat-h5-191228.www.ba	angwo8.com/osp2016/im/ajax/ajaxBir	
添加子萊卑		

(4) 在企业微信管理后台,自建应用中配置网页授权及 JS-SDK。可信域名输入:www.bangwo8.com



(5) 同步企业微信通讯录信息到帮我吧后台,用以识别企业微信用户身份。

打开 URL: <u>http://www.bangwo8.com/syncWorkContact.php?corpid=企业微信 ID&corpsecret=自定义应用</u> 秘钥&aId=服务商 ID&department_id=部门 ID&fetch_child=0

其中 corpid 和 corpsectret 已在上文描述了查看位置,接下描述 aId 和 department_id 的查看路径。

● ald 查看路径,打开帮我吧管理后台,点击"首页"右上角头像中的"企业信息"。



GNWAY						产品部
(2) + 3830						
	in i déclaration de la constant de l	N/18/18/		4)		
0 A #8			8	#F10070P18	-	1 UERX
10 Sta	inter entr	ŧ٨.	1019 82	81 BR 7	40 55	¥ 545 → 211
Ð						
m					,	0 원년 분
	W.C.C.R.					
RD Drut-	t mi chimeanth					
6. RED.F.M.M.						SCI Avent
1		٥				
		/\				
AA- AA-	dregentBase tologhp					
		0				
	7					
基本信息	企业联系人	公司logo	授权信	息	修改密码	关联企业
公司账号	bw8event					
vendorID	47482					
lepartment_id	的查看路径,在企	≥业微信管理F	台中点击"	'通讯录"	选择要导入的	的部门。具体如下图
首页	通讯景	应用管理	客户联	H 💊	管理工具	我約企业
148, 20	+ gnway(3人)					律改各称 (该加子即门)设置主级
унау	507#97	(花鼎导入/导出 +) (2)	(ATGEN) #14	算你信款清		
产品部	传改名称	1939	1017	1.4	(L	FM () = (
	设置上级 四		gnway	18	732097612	

gnway

gnway

最后打开导入链接效果如下图: •

第门的: 1

祝你利

该加成员 批量导入/导出 · 设置所在部门 删除

13501081327

10 (加速激谱



产品部



3.2 在线客服会话配置

3.2.1 基本设置

管理员可在【设置】-【渠道入口设置】-【在线聊天】-【设置】中设置。

Ð	+ 添加	
	- 人口深道设置	
•	在线脚天	点消耗机能入 新动用标准入 群位除入 会场说器 外面运到
=	呼叫中心	基本设置
e	客户随	音张微武: · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
ø	 人間設置 	是不会来的第 人 集控任,
6	+ 工单设置	· 法 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	* 知识库管理	王动德请学校文字设置: 双边走着雨,被我的方利去来
2.	• 开发与定制	◎ 后由主动邀请嘉掖特别人工客部
=	 下積服药度 其執沿管 	时间设置1 页面载入后,得留 3 村弹出邀请框,用户拒绝邀请后间属 30 杉耳次弹出。
		化位
		技能增设置
		是否开启检察组接待: 《 参 主: 坦内夫畜哺在规律: 入口快不量干涉获器域
		電磁磁和 電磁活用 · 🔤
		他后期关 個后高班 *
		技术百酉 技术百酉 • 🗖
- LMC		0
•		

1. 客服模式: 访客点击聊天小组件时, 服务商可以选择机器人优先接待或者人工优先接待;

2. 是否启用机器人寒暄库: 若服务商不需要寒暄库时, 可以关闭机器人寒暄库;

3. 是否开启聊天主动邀请: 访客浏览网站时, 对于企业而言是一个推广和促销的好机会。 聊天主动邀请可以自定义文字内容, 自定义弹出时间, 以及是否直接转到人工。展示效果如



下图。



3.2.2 技能组设置

是否开启技能组接待:为了使专业的客服接待对口的问题。访客转人工时,可以先经过 导航菜单的选择,以保证访客接入特定的客服组。



GNWAY				产品部
	请选择您要咨询的客服组		x	
	售前咨询	售后服务		
	谷间		<u> </u>	
打开分组接待开关,	点击"+"增加多个访客。	入口分组。		
技能组设置				
是否开启技能组接待: 《	D 🥒 注:组内无客服在线时,入口处不显	記示该技能组		
售前服务	售前咨询 ▼ -			
售后服务	售后咨询 ▼ ■			
技术咨询 于	技术咨询 ▼ ■			
保存	、 访客入口名称	对应	的客服分组	

3.2.3 欢迎语设置

北京金万维科技有限公司

Beijing GRWAY Technology CO., LTD



用户可自定义机器人,在线客服的欢迎语。适用于桌面网站、移动网站和 H5 页面。

欢迎语设置

机器人欢迎语:	您好! 我是智能机器人小8, 很高兴为您服务!
在线客服欢迎语:	您好! 这里是帮我吧在线客服,请问有什么可以帮您吗?

保存

3.2.4 留言设置

留言功能分为普通留言界面和工单模板界面。(如下图)

去设置

留言设置

• 普通留言界面

🔍 工单模板界面

保存

普通留言界面中的内容是固定的,如果购买了工单模块系统会自动生成工单(注:留言 生成的工单暂不支持工单模板)。

工单模板界面支持自定义,但是前提是需要购买了工单模块。设置方法如下:

1. 设置留言工单模板,点击下图的"去设置"。



留言设置

◎ 普通留言界面			
● 工单模板界面		去设置	
请选择要展示的表单	IM来	的工单	

保存

2. 新建模板

工學懷板		-	+#/stitle/
模板名称	模板描述	可规控制	操作
Militia		10mm	
NI来的工单		折布森德	
1055EEK的开阔M		9121346	(a) (b)
铁固耀的试	14-10340-3910C	所有書砚	
南机模板		所有实现	
8240	为春户提供書后很佳服务	金万维料技商联公司	(*)
我有活动	为教我毛提英号增加的影单人口,供到普演小使用	金为维料技有限公司	• 21
e的面向编辑		折ち春夜	 (6)
精动中毒	此準備的政権的	所有專題	🛞 (7) 🔝
REGA.	黑色細胞	所料曲服	1 (C)
售后报告	123	金方鄉科技有限公司	۵ ۵ ۵

v

3. 设置模板内容并保存




始建工學模批		添加模板名称	
概要名称 · N	偏高模板		
NEGRIF.			选择模板里要显示的字段
49.20	供置客服人	员的可见范围。对客户不生效	~
			Talalane and
	T#408	CI08B	
	工单类型	工单优先限	
	工业修器	Children Ch	
	GUIRINE	日内能够决力量	
	一种通过解决	100 starst	
	(1) 前日載1次193年101451(8)	(30,40.40 (m.16)	
		[] 送野 柳信	
	- 00000 9FQ - 1110-0220	□ 建塑 柳枝 □ 再起海政教	

4. 再次编辑该模板, 启用工单发布。

编辑工单模板					
模板名称: *	IM留言模板				
模板描述:					
可见范围:	仅供我				
是否启用工单发	祐: 💽 🕐				
http://www.ba	angwo8.com/t.php?N[۹°	*	*	
是否启用自定义	(打印模板:				
是否启用工单节	5点:				

5. 回到 IM 会话设置留言设置页面,选择刚刚添加好的模板并保存。



留言设置

◎ 普通留言界面 ● 工单模板界面 去设置 请选择要展示的表单 IM留言模板 . IM来的工单 IM留言模板 售后服务 默认 售后申请 会销邀约模板 我有话说 报修 商机模板 评价设置 张国繁测试 6. 效果预览

	IM留言模板	
问题描述		
- PURSHICK JUNE		

3.2.5 评价设置

评价可以通过监控访客满意度情况来考核客服人员服务。评价功能可以自定义开启,关

闭。

北京金万维科技有限公司	地 址:北京市丰台区南四环	西路186号四区汉威国际广场3	号楼7层 邮编:100070
Beijing GRWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717	传真:(86)10-52285616	网址:http://www.gnway.com



结束会话等待时长表示访客超过设置好的等待时间未回复则系统自动关闭该会话。

评价设置		
是否启用服务评价:		
时间设置:		
结束会话等待时长:	2	分钟
再次评价等待时长:	12	小时
保存		

3.2.6 客服分配规则

分配规则共有 5 种,负载分配,轮流分配,标签匹配分配,受理客服优先,回头客优先。 其中受理客服优先和回头客优先为复选模式。管理员可以根据自己的需求设置客服分配规则;

1. 负载分配:有新会话进来时,优先分配给当前对话数量最少的客服

2. 轮流分配:根据客服上线时间的不同,客服间有一个排序(上线时间早的排序靠前), 新的会话会按照此排序,在可分配的客服间轮流分配

 标签匹配分配:按照联系人标签与客服标签的对应关系进行分配,若未设置标签对应 关系则随机分配(具体设置请先勾选此分配规则并在开启技能组,在技能组标签对应关系设 置中进行设置,向上滑动到技能组设置的地方)

4. 受理客服优先:用户寻求服务时,优先分配给受理客服(注:若客户无受理客服时, 在技能组内随机分配)

5. 回头客优先: 访客发起的会话优先调度给接待过该访客的客服

3.2.7 工单设置

管理员可自定义服务期间是否自动创建工单。



工单设置

是否自动创建工单: 💽



3.3 外观配置

管理员可在【设置】-【渠道入口设置】-【在线聊天】-【外观设置】中设置。



外观设置分为按钮设置与窗口设置,用户可根据自己网站的风格对帮我吧聊天插件按钮 与会话窗口进行自定义设置。包含样式,颜色,位置。





窗口设置新增广告位,可设置广告位的底色,添加文字,图片,链接等。





3.4 IM 触发器

IM 触发器是一个可以通过不同的触发时机,将条件灵活配置执行不同结果的功能。

IM 触发器由功能开关控制,默认为关闭状态。开启 IM 触发器后,注意【会话设置】中的"客服模式"功能、"欢迎语"功能和【FAQ】的"常见问题"功能将不再生效。

IM 触发器配置说明:

1. 运行触发器(代表触发时机)

当访问者加载在线聊天组件时:指用户进入网站,加载聊天按钮组件时(<a>链接不支持)

加载聊天页面时: 指打开聊天页面的时候

当机器人页面发送消息时

当访问者转人工时

当访问者选择技能组时

当人工页面发送消息时

2. 条件配置:

(1) 触发器条件的判断顺序是先判断"满足以下所有条件",再判断"满足以下任意条件"

(2)条件配置主要分为:渠道、页面、时间、动作、公司、联系人和内置变量,此处主要讲解内置变量的配置方法。

• 内置变量的判断条件分为"满足"和"不满足"。其中"满足"是判断条件,"不满 足"为过滤条件。



• 内置变量的值又分为"变量","判断条件"和"值"。

· 内置变量的变量由英文的双大括号表示{{}},双大括号内可填写公司字段、联系人 字段和表单字段。

•判断条件包含"INCLUCD"、"=="、">="、"<="、"!="、">"、"<"

· 内置变量的值由英文的双中括号表示[[]]

示例: {{USERCOMPANY:公司字段唯一标识符}}>=[[值]]

{{USERCONTACT:联系人唯一标识符}}!= [[值]]

{{USERFORM:表单唯一标识.字段唯一标识}}==[[today+1]]

{{USERFORM:表单唯一标识.字段唯一标识}} INCLUDE [[值]]

{{USERFORM:表单唯一标识.字段唯一标识}} INCLUDE [[值]]

COUNT({{USERFORM:表单唯一标识.字段唯一标识}})>[[1]]

注: 若要判断表单变量, 必须先声明表单归属。

ownerType varchar 否 是 资产表数据的所属人类型,取值为: agent-服务商, servicer-客服, contacter-联系人,

示例: {{USERFORM:product.ownerType}}==[[company(公司)/agent(服务商)/servicer (客服)/contacter(联系人)]]

3. 执行操作

执行操作主要包含分配、发送消息、客服模式、发送导航栏、外观设置显示、展示技能组标 签和返回变量结果,服务商可以根据自己的需要来进行配置。



3.5 会话沟通与转接

3.5.1 客服操作平台

在线聊天功能主要接受来自网站和微信的消息。客服操作平台简洁大方,兼容性好,功能齐全,提供 Web 端以及"帮我吧 APP" APP。

Web 端客服平台展示:



客服人员可以通过 Web 端或者帮我吧 APP 等终端模式来实现与客户的沟通。

3.5.2 用户基本信息查看

用户被客服人员接待后,客服人员可以在帮我吧 IM 工作台查看用户的访问信息和用户基本信息。用户信息包含用户姓名、联系方式、职位、所属公司、购买产品、到期时间等信息。



1	.*38p (K 🖂 🛛	#==0	400mm 新新新加 的复数
8 HH • E4	C 6631089		INSTR.
		#据 (工場 8235) 被蔑人(为少知思考	2012/08: 4.P.
5 оніов • 5нол		访问基本信息	1.00401904 408.000 19982 - 201 222 140 911
antip (MC) of Contents		客户楼板选择	Zith: Wodowi (i)
+ Jieica		2000 (31-33) (51-33 (40 W)	AC-82
2.888.8 (M_18,0790956.		1234R2880278888. 8307	Rockett.
ana	2010-02-20-02-20-02	/	MALA BE
) ales (J. (1, 111) 511).) ales (J. (1, 111) 511).	TMANAS	用户基本信息展示	-
	NO Z X	Monette	Lines
9 виевы, и, етног.	调在::::::0.5		perate animal and
1. C + 8540			Bull Planke Sover memory
NEW-1-6			

如果想查看更详细的用户信息,管理员可在【设置】-【人员设置】-【客户管理】里的 客户模板功能进行自定义。详细配置请查看"2.10.4 客户模板"章节。

3.5.3 浏览轨迹

在浏览企业网站时,访客通过网站和客服人员交流时,客服人员可以根据访客访问的轨迹,知道访客当前处于网站的哪个页面,并且可以精准的获取到访客的着路页面、来自哪个 搜索引擎,通过什么关键字搜索进来的。

NICON SHEEP	EXTERNAL LANCEMENT	 0401 82.85
- MARE (1971) 0 224882098-4.5, - 02525 - 0255 - 0255	MEX.VEX.0	 982 8
	C In Sec. Sec. Sec. Sec. Sec. Sec. Sec. Sec.	
1888-18-2018 A		

3.5.4 FAQ 辅助



为了使客服解答客户问题时更专业,更简单。客服可在聊天对话框中点击智能搜索或者 【右键】-【智能搜索】或者选中问题连按3次ctrl键,在FAQ中搜索客户提问的问题。 PC端展示:

北京市联通(u020539)					- @ X
了。 开始服务 开始远程	▲ 2000 100 100 100 100 100 100 100 100 10	■■ ▼ 音 更多			
北京市联通 18:01:55 sadad 北京市联通 18:02:20 你好 北京市联通 18:02:49 你好				会话信息 帮我吧 帮我吧智能客服 费我吧智能客服 些功能 帮我吧智能客服 帮我吧的微信公 帮我吧客户端从 帮我吧智能客服	智能搜索 Q 系统怎么收 系统都有哪 众号 哪里下载 机器人
% ▼ (U) I (C)			 ● 聊天记录 ▼ 发送 ▼ 		
Vob 端展示.					

Web 端展示:



STOR.	ATTRACT A. S. ATTRA TOTALOGICAL	the state draw
2 · ms	Carded (12, 11, em ² , 14, em ² ,	
ANNA WAND *		AND THE MODEL AND AND A STREAM AND AND A STREAM AND AND A STREAM AND AND AND AND A STREAM AND
meteria		. 1980-1980-1990-1990-1990-1990-1990-1990-
E # 01 # 162,47452,79389	(D) 123	TODAS . MARKETICS
#40p 1995		0
2.000 (10 100 000000).		aniti un es in el m
meza		
) mmm.(0,0002,0000)	*************************************	
THE R. O. J. ATAMA TISSA		
	法 下程	
) employantistoon.	ROPX G	10 M. G-12.
) 11998 (d. 47482,125300.	White-	
10828 × 1.2.3 × 1.5		
100801-6-2222M0		

3.5.5 常用语

PC 端添加常用语:

北京市联通(u020539)		- @ X
\$	a . 🖍 II.	
开始服务 开始远程	一 文件 结束服务 更多	
北京市联通 18:01:55	设置常用短语	会话信息 智能搜索
北京市联通 18:02:20	您的问题需要远程处理,请点此发起远程请求。	创建工单
你好 北京市联通 18:02:49	nihao	源: 网页
你好		_{⑮狙} : 114.248.142.111 览器: Chrome 53.
	BMBA	统: Windows 7
		名:
	/ 🎐 输入常用语内容后, 点击添加	机号:
	添加	
		发送常用语
	发送 🔽	



Web 端常用语:

terms a second	北京印通 (u3_47482_783892342897)	1010 (CHIO)	S WEEKE O	他活动图	NUMBER
1 BDB		他旺		22月 个人	100	-
			estitumentess -	- 103636	MERNMUSICAL VINCENTIAL	
* 18848		2010-08-25 20:45-53		(H) 888	. sind (where a	-
1000 402 47462 79566	(2)	123	谢谢你提出的宝贵绅议,我们将功 物给公司相关人员,再次感谢如时	12月11日 11月1日 11月1日 - 11月1日 - 11月1日 11月1日 - 11月1日 - 11月1日 11月1日 - 11月1日 - 11月1日 - 11月1日 - 11月1日 11月1日 - 11月1日 - 11月11日 - 11月11日 - 11月11日 - 11月1日 - 11月1日 - 11月1日 - 11月1日 - 11月1日 - 11月1日 - 11月11日 - 11月1日 - 11月11日 - 1111000000000000000000000000000000	HACKERSON	T-SE
ACLE (SHE)				78%		
2000 and 101,47442,045512.				· APRILIER		
• Reca			1999 G	- 61100		
) 31943 02,040,2900.		1054.11 		- WHOMANY		
) азведналачаланы.				· Int. weightlichtenit		
ARI5 (47402,171004).	10. 0	2.40	Brin CHO			
) 10000 102,0002,30500.	and drawn.					
66802 + 1 2 3 4 5 ×						
588014FEEHS -			200			

添加常用语支持单个添加和批量添加,具体设置点击下图所示的小齿轮:

-	\$29.00 (BEE)	100	W-0.40	COMPANY O	自己出版 新新建筑 副教记员
3 NR	2010 12 12 14 14 12 12	- EBINAMETRIA	1-	公共 个人	1002.00
NAME RITER A GENR - • REAGE -		ar a ser a far and a ser a se	0	 * 第日前 * 日日 * 日 * 日<td>THERE AR ACCRU - 204 SER. H3 H102: 701 522 140, 511 3058: Crosse 11 B0198E B0198E B154 B254, H2 B254, H2 S2559, ALBERTHERTS B11</td>	THERE AR ACCRU - 204 SER. H3 H102: 701 522 140, 511 3058: Crosse 11 B0198E B0198E B154 B254, H2 B254, H2 S2559, ALBERTHERTS B11
	BOBXCO. MARANA	. WEIGH		- (8,694) - (8,694)	SAISS ~ SAISS ~ Ultrast sources of



	STRUCT BUILT					
-	Recet .	谭加 分组				
19218 Little	24 10100					
ARTER	1987 (B#F)					
1915	104 0.00 00.00	DEMO-28. MOVIMENTO COLUMNIA	G HERE (
*	(1985年1月1日) (1951年1月1日)	2.2011年1月1日日、1011年2月1日日日の12月1日月入日、月	4月19月11日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1日1			
8894	不會气口進行	, ATTACK, 1				
	特书案件的 点。	(rital, Witer)				
	8/1016-00X	IN (19782), DEFENDENTION, EXPLORATE	租內添加常	用语		
	5 12.4 D.M		d = =			
	第29年21070	437047947.28(
	NPATER NO.471()	(非接下路是存在地包地包上行新载)				
トキャキャー	日光日子					
快捷键调	用常用语	1				
快捷键调	用常用语:	激励p (u2_18_400104984313) 0			ALLINE WHITE BACA MAL	(= 10)
	用常用语:	RNDp (u2_18_460104994313) 0	推荐的史荣大运来	OTHER BE SHE SHOT	<u>*1508</u> #888# 8808 #21	
快捷键调	用常用语:	激励p(u2_18_460104994213) 0	推荐的影響天法M	other an the good anorstructure (Equality Managers	anin anit	(= W)
	用常用语: ### #	激励p (u2_18_400104884213) 0	NETERATION I		<u>た15代の</u> 解除損害 副目出品 が会工 の同工の 坊内の本、2代	(m m)
快捷键调 (* ===== (* ===========================	用常用语:	激励p (u2_18_460104994313) 0	internetworker State 1	одал да на доот замета на какора ам (да нац наморая	<u> かびれる</u> 戦闘学	(= W)
快捷键调 (* 5000 (1052) () (100) ()	用常用语: ##### #####	#MDp (u2_18_460104984313) 0	推動の記録大記書 1 1	сола ни ка писата на состата на писата на состата на писата на состата на писата на состата на писата на состат Состата на писата на состата на соста	<u> からにの</u> Walking Walking Walking	(= 3)
快捷键调 (* ===== 0 * ===== () * === () * === () * === () * === () * === () * === () * == () * = ()	用常用语: ******	激励p (u2_18_400104994213) 0	: 推荐的职意式 (Line Tank d	солан на население вереман посело ответ на посело	<u> </u>	
快捷键调 (* 500 0 * 10 * 20 (* 500 0 * 10 * 20 * 500 0 * 10 * 20 * 500 0 * 10 * 20 * 500 0 * 200 0 * 200 * 500 0 * 200 0 * 200 * 500 0 * 200 0 * 200 *	用常用语: IIFA、 // //	激励p (u2_18_460104984313) 0	NETERATOR I	одал да на дост	<u>会びにの</u> 報酬授家 服券記券 然会工 田田工会 は内の内払 200 上内方式 - 元前 発売 - 戸和二 50 2 44 222 耳屈論 - 永田 -	(m m)
快捷键调 (* ====================================	用常用语: ##### ##### #01040	200 (u2_18_460104964213) 0	internetrenter State	одия на слост зноста на пара на слост на пара на на слост оди на на на на на слост оди на на оди на	<u>会社50000</u> 単単接換 単単接換 成会工 (回用工用 1000次数: 20次 上次系統: 一元用 来課 — PR2は: 00.2 40.222 現用員 — 和用: - 和田(副用)(10,	(e 9)
	用常用语:	激励p (u2_18_460104994213) 0	MRONEWFICH Text	ACCOR NO RE TRUD IN TUTUT A DOCUMENT REDOCIMENT TRUD REDOCIMENT	からなき 単純成果 単単位単 だえて	(* *
快捷键调 (* ===== 0 * ===== () * ==== () * === () * == () * = ()	用常用语:	激励p (u2_18_460104394313) 0	ARTHERPACE Test	COMP 28 Mm 2842 DARCE ALTIZIT 18 COMP 28 Mm 284 COMP 28 Mm 284		
快捷键调 (* ===== 0 (*===== (*==== *==== *==== *==== *==== *==== *==== *=== *=== *=== *=== *=== *=== *=== *=== *=== *=== *=== *=== *=== *== *== *== *== *== *== *== *== *== *== *== *== *= *	用常用语: III 前 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	謝助p (u2_18_460104384313) 0	ARTERATION TO A	eden ga su goot Diversal tigt in af (25 sign #Awapper)		(e 9)
	用常用语: ##### ##### #001040	RMDp (u2_18_460104994313) 0	*******	едшя да ян даод лисса (111211 н ми (124 азда (44мэрва) ●Э 自动把答案自动输入到2		
快捷键调 (* ===== 0 * ====== (*******************************	用常用语: III # 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1 / 1	東知(p (w2_18_460104994313) 0 (w5-8)(1915-65)(192-47) (w5-8)(1915-65)(192-47)	atan atan atan atan atan atan atan atan			(e m)
	用常用语: IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	米知りp (u2_118_460104994313) の 米知りp (u2_118_460104994313) の は小玩通に知れたの「和およく? メントローン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シーン・シ	() 重要的史罗大证本 工会 () 点击问题,系统	COMP EX MA SAO2 JUNCAS ATTICT N A A A A A A A A		
快捷键调 (************************************	用常用语: (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	米知戸(u2_18_4601043943313) の 米知道(単称を見解れん?) 米口(単本)の(ロ)の(ロ)の(ロ)の(ロ)の(ロ)の(ロ)の(ロ)の(ロ)の(ロ)の(ロ	#####################################	COMP 25 FM 2552 COMP 25 FM 255		
	用常用语:	第第章 (u2_18_460104384333) ② 第第章 第章	*************************************			*

3.5.6 转接功能

转接功能可以实现客服与客服之间会话的转接,转接支持转接到具体客服人员和转接到 组。

(1) 有新会话接入后,客服可点击"转接"按钮进行会话转移。



0 + 1820 #36p (u2_47482_793852342897) 1618 10000 101010-001 肥料 3 881+87+18 · 615 INC. 611 25-10 IA n it is a NAME 1.0000 -745 · 16643 *# HD (PER) 331,221,138,254 Addies (MAR) 道氏線: Chrone 43. Riff. Westwork 北京原語 (11,47482,041512) 音葉の #10m (+2 47482 79388Z. 6 23,155 **市市人** 11/17/01/06 1/12 47482 7939911 1910 1000 EXIMINE 512 347482 391007. 100601142-01402 111552 BOBXC Read WILLIAM ... #45b 0.2 47482 32510044. 四月秋日第 (1) 2 3 4 5 5 · (18651)中身小百万346) ·

产品部

(2) 选择将要转接的客服或者客服组之后点击转移,会话转移成功。

+ 3720								8.1	0.
· · · · ·	#389 (u2_47482_793882342897)					108	成果会活	in LAW 22	NUMB
2 • EIS	200 m (training)	96.5.25.81.	A202 1	R.				1082	i
		始名	当前接待人数	在线状态	客跟分组	ADITS		0/248:22	
+ 1884X	Tree of the second s	#55	1	0 čiš	Across and		10	2,590 -771	
S ===					REEの中央部分のGT 初日期代-(初日期)	-en	10	1966: 22(22(1) 2008: Diene 13	635
(3) 1000 (1 101) 47482 (MONTE.					[100]			Bill: Weilines 12	影響とこのの別語語
ANG 012,47482,193862								87-981	•
• metal								80%,Am	e. n
								83.5	
O wante include courts								+10	
Store 12, 47482, 291007								895	
O 3960 10 940 11102.	and the logit set					martin			40
	HERE A LA					1000 See -		0.00mm	0
••••••••••••••••••••••••••••••••••••								2048	
8628E8 × 1 2 3 4 5 ×									44.00
当前有10个条户正把9454 *						100			and an other states of the

3.5.7 多客服会话功能

多客服会话功能可以主要用于客服之间协同处理客户问题,应用场景为客户咨询的问题 涉及多个产品或者咨询的问题超出自己能力范围之外时,可以邀请其他客服一起为客户进行 服务,提高客户满意度和客服解决问题效率。

在会话中可以点击"邀请"按钮,对其他客服进行邀请。一通会话最多可以邀请 5 个客服加入。



# 504 0 75P22880, 148	#\$\$\$ip (u2_18_	460104994	4213) 0			023			ALLAS THEFE BRIDE OFTH BALLE
() AN				26	1247124		1 MARCHE	. 6	aut a
0.5MX NOW!		71.82					ж	1.11	2007.00 27
- 当前会话 (X13)		10.008		308				e	20000 - AN 201 -
O #350 0.2_18_4601040		推出	IQ	当前接待人	在组状态	書職分類	調作		####: 00340221 3058 激请后=#:会有30c的时间让被谢客
- 历史记录		1.0	3002			N9. N9. US.	21	-	服确认是否加入会话
B, SERVICE VEHICLE (1999)			8837		. cris	作和调味、无意意	28		
O LALMONDING.)		88	6010		• 85	=======================================	-	-	点击进行邀请
D LALANNER (LL.)		時 南 州 日占領	6018 6022		* 645	广州南阪 全体区域 西安、南宁、江西	10 H		- +g
-		封汽生	6020		● 在班	广州省南北市总	23		
C REPARTS (12_18_4667	20	EG ANTAR	6015		• A'M	推安, 唐宁, 江西,	(単語)	0.0	4
() 36.1 () (0 1, 10, 6895	MACOREES,	力责保	10000		* <u>Eit</u>		2.4		
								C.mer	14 C
共4条伝謝 キート・								Alk	

3.5.8 客服状态自定义

系统管理员进入 IM 工作台,默认客服状态有"在线""忙碌""离线"。 在线状态:可正常收发访客消息。

忙碌/离线/自定义状态:只能收发已接待访客消息,不会接收新访客的消息。



3.5.9 聊天记录查询



在服务过程中,客服会遇到查看用户之前某个问题的处理进度的场景,这时客服人员可以通过关键 字去搜索历史聊天记录,并查看前后消息。如下图:





	12.01 (u2_47482_863968848350)		·····································
€ #7/8442 # #15		 A 10.0 K F 1.0 A047 	C 2016-10-02 2010-02-04 4
		3010-10-10 to 17.34 B	12,47402,821. 2010-10-00-03-42-02
• millers (1/10)		GHF, 图片如可以解剖性的T	0
TER (+2_47482_863968		andol-16-16 marth and an	新聞江受 1001 単発行為効果会
• Racia		S·RAN HLT-ANG STUDETHEAT.	67.00 0 1/ 20 1/ 20
and the second s		2019-10-00 E0.17-62 (B	1047
		公開整約45008月6月11日後月旬日11日 [2011	ATTURNEEME 2019-05-02 05-32 20 5947. Net (2,4)249580007
		SETENCE SECONDARY AND A SECOND	C
		UNIQUARINE READERED THE READER	27944/000 2010-0-12-17-42 02229-0229-02229-02229-02229-02229
	10 ① ② ※ 第628年)	查询结果定位、上下滑动查着前	аланиян личнинттин о, анилимаяан поязителестия) Байа и яканацияцияциясыная,
			金20mm年6月1日、2019-10-10-10-10-10
A LONDARD CONTRACTOR OF A			DANMAGAL REVEALERS

3.5.10 服务总结

一线客服结束后,系统会自动弹出服务总结,客服人员可在服务总结中填写本次会话问题的解决情况,若需二线客服处理可生成工单进行流转。如下图:

-	10.04-0-0-0-0-0					NAME AND ADDRESS
R BB			A MERCHANNEL		-	
	- 0	服务总结			× .	
<u></u>		SHORES.	80.64 KM	• S ktores		DOTE OR
P toma		COLUMN.	1954 +		-	AUT. MIT.
+ 10000K		NIERCE			0	STATE DOLLARS AND
· BRIGH		FRM.			1	R.C. Interim
0 1798 (NE)						Arms (*
ATTIN (17 18 29410105					1	Marine 2
and and a second se					80	841
						200
O *Xie m\$rie						
MURR 1/2_18,9915581.						1000
						LOAK.
🔘 xite inis som		当	前会话已结束			85722
RANGE + 1 +						Atres
当和我的个事态定在排队。*						

点击提交后,若该用户之前有未关闭的工单可以选择关联工单,也可以选择创建一张新 工单并选择工单模板。



GNWAY				产品部
	£146:2018-12-28 14:22:23			650m ##69
		* ####################################	Sabia S	HAR I.M. MARINAN I.S.A. A.Y.DAYI (2014) ARB PER PINE, 201-222 (ALI MI MERIC (Colorany) ARE INSERTS
AND (02.18,23456695 XXIII (02.18,23456695 XXIII (02.13,2790594 AND (080-10) AULIER (02.13,2915681)		© PERX-PEQNO. © 11215	0 南朝部州山 (二)	10.0.055 ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~
		当前会话已结束		

3.6 会话记录、统计、监控与质检

3.6.1 会话记录

客服向客户提供服务的过程中,会生成会话计划、业务记录等一系列信息,帮我吧保存 了这些信息并提供"对话记录"功能,查看对话记录可以看到会话的内容、业务记录及客户 详情等,基本能够"情景复现"。使用场景为回顾会话内容、进行会话分析。并支持服务记 录和聊天记录的导出。

在线聊天服务记录主界面

nin			3	维度查询					29	展示	
юл.	「「「「」」 「「」」 「「」」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 」 「」 」 「」 」 」 「」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」	统计 寶寶 藤陰		*						1	
40 44		-sautu Q. M. s	2018-08-07 至 201	5-09-06 763		8.8638	3	Q#	用查问	Ra wa	-
	用户 月舱	会送时间 结束会话时间	会话時律利任	香服	観日日の見	律规则判	来詳	探察	评论	0.8=	
1.0	12,4745,384488 . 2018	100-00 14 49 53 2010-06-06 18 49	51 5048585988588	aTIGNER	369	545	int		+++	C rtainmist	6 e
nur V	12,4140,384408 2018	09-06 14 28:21 2018-09-06 14:26	21. 1081	87941034	187	50	96 <u>1</u>		*171	C 404 915939	
	12_0740_081688. 2010	08-08-10-49-22 2018-08-08-13-51	05 1099338	HPR:	362	16	间的		(#1#E	C appende	e
	uz_47402_4000462018	-09-06 13:10:08 - 2016-09-06 13:55	59 365595189	Ref.	589	10	(42)		(HIP)	IS atil	3
	12,1749,59800 2018	08-08-00 11 32 12 2018-08-08 15:32	10 5/459(6)(9500)	R 94	367	18	83		1818(C) within	125
	IRA 2018	09-00 11 25:07 2018-09-05 11 27	18种57世	.04	287	102	000		(FIEM	D NO. ET	12
	BH 2016	09-06 11:20 18 - 3018-09-06 11:30	45 2789	84	-50	181	0.0		1. HER.	Ditt	38
	m.t.# 2016	1.08-00 11 19:13 2010-08-06 11 19	20 108:	10.0	487	18	Nr2		with.	Same .	
	10_4740_39408. 2018	00.00.10.52.35 2018-09-06 10:52	AT FR	394	40	149	10101		(#171)	119393	-
	12,47402,38408 2018	09-06 to 51 58 2018-09-06 10-92	20 2280	104	487	140	INIT:		中国的	itopia	***
	12,4740,79707 2010	1.09.06 10 50 29 3018-09-08 14:50	29 4040	Reini	小子1前	2005	10111	1000012775	+#4	中山東南	BRWAR.
	40,4760,79707 2016	0-09-09 10 48 43 2018-09-06 10 50	28 19744587	324	40	649	100		未得价	中山地市	-
	10,1740,10860. 2010	08.05.10.46.11 2010-08-06.10.47	25 1000240	204	1061	1165	1910		1419-11	84938	Distance.
	2016 2016	0.09-09 10 45 29 2018-09-06 10 47	53 2551#2489	Rein	383	589	110		未评价		素質調子会
	10,048,000, 2011	1-08-06 10 24 12 3018-08-06 10 40	32 2264208	#5.0	487	169	int.		1.00	ABDE I	-
	The base of the second	CANA DESCRIPTION OF THE PARTY O	ter faith and an	1.000			1.01		(JAR)		

北京金万维科技有限公司 Beijing GRWAY Technology CO., LTD 地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



3.5.1.1 会话服务总结设置

服务总结功能主要应用在客服结束服务后对本次服务做总结,方便之后管理人员或客服 人员的查看与统计。

管理员进入客服记录页面点击最右侧的"设置"图标,进入服务总结设置页面。

来源 •	WITHE-SPECIE	CL 14 2018	+05-09 ± 2018	5-08-08	客服 *	客衙回貫	•)	Q, 南南	TELH WO	道• 日田	ANICS C
m/o	开始会话时间	结束合话明间	合话持续射长	寄服	喻強速度	用队时长	未調	线察	70 W	IPES D	将雷振系位结
1,000,000	2018-09-07 19:43:03	2018-09-07 19:43 14	1185	100	481	585 .	用意		五星 ()	北京政治	查看察天记
1.000	2018-09-07 15:43:25	2018-09-07 15 43 48	23府	181	光網应	生用队	10(E)		未评论	北京新通	油質解 (58)
10.010.010	2018-09-07 14:29 38	2018-09-07 15 52 59	1小时23分钟218	1011	580	689	网页	ແລະ ແລະ ເປັນ ເປັນ ເປັນ ເປັນ ເປັນ ເປັນ ເປັນ ເປັນ	未评论	天津政道	直看朝天记
12,202,200	2018-00-07 11 13:36	2018-09-07 12 00 03	46分钟27世	100	70	989	网页		未詳位	比旧秋道	遺療聊天已
10.000	2018-09-07 10:43:53	2018-06-07 10 45 43	1日時10日	1011	482	18	网页		未评价	會山彩譜	查看很天心。
和がお日方区に	力心印候似	///而安山		£X							
#0	自主义事职 總會	总结横框								T	+amory
iniin		540			*34D					16-11	1
1998 1997		1			第百文本					2.8	
译要添加的字段	漢型										
择要添加的字段 下拉列表	英型		北京				•				
择要 承加的字段 下拉列表 单行文本	漢型		北京				•				
释要添加的字段 下拉列表 单行文本 多行文本	英型		北京 単行文本 多行文本								
择要添加的字段 下拉列表 单行文本 多行文本 正整数	漢型		北京 単行文本 多行文本 正整数								
择要添加的字稿 下拉列表 单行文本 多行文本 王整数 小数	漢型		北京 甲行文本 多行文本 正整版 小教								
擇要添加的字段 下拉列表 単行文本 多行文本 王整政 以数 更进旺	建型		北京 単位文本 多行文本 正態版 小数 - 我4 第 期	 轰惊吗?							
译要添加的字段 下拉列表 单行文本 多行文本 正整数 小数 更选旺 日期	送型		北京 単行文本 参行文本 正整版 小数 一 我们就联								

添加好字段后,进入服务总结页面。选好模板所需字段与适用模块点击保存即可。





IM 结束服务后,展示样式:

	C29828 (42,47482,984438949788)		·	10.8	2424		NAME:
••••	0	建有应精		х		\$182.0K	
• 5846		/8895	met · main · sen	.4	0	Lines -AN	
O HERE (12 47412 31441		OBEL OBESEA	Reference E			state in all lines of	
• Ibeica		(SEMANIA)				And Street and	
O 279864,040,0400.						2146	
				-		341.95	
O TANK M DAIL IN M.				-		88.4	
11/10/# (x2_47482_565231						705	
						104C	

3.6.2 会话统计

客户通过网页、微信、微博、小程序与客服人员进行沟通,每一次沟通为一个对话。在 在线聊天统计中显示所有对话的统计数据,提供整体报表、客服组报表、客服报表、自定义 报表。使用场景是在进行对话分析时,直观的看到数据走势,给分析对话提供数据支撑。整 体报表、客服组报表、客服报表、自定义报表提供小时报表、日报表、周报表、月报表数据 的查看和导出。



								1.0						
	2015年代会 1915年代会 1915年代会	1.44 H H	(1) 東位 日候集	-	2 017-07-0	17 1 0 1 2017-07	11	838 -	-	SEP8				
Renkut	87 12 43		- 101	A	+in •	Elik 4	• Atm • •	Stá 🗣 Andx	8 + xi	EVE -	CARR			k ∉ C 4
	10 2017	07.85	HEP-OF-OH	4	1	2017	01-13 - 28	12-00-12 20	iner a	2017-03	28	2007-01	-24	
RIN	201/2 201/2	OF NE	HE-OF-OH	4	1000	2007	00-13 20	17 07 17 20	izera	2017-03	(8)	211.1 01	3	• 0ecw
en Ret	20- 2017 (25枚度 日本	OF RE	2012/ 07/ 01 74/74E		1-41-47 1-41-47	3007	010 20 #368	1707-17 20	1747-11 G	2017-03 1778m 1799m	50 0	2017-01 1670 1670	20 780 8 4 8 4	Per Percent
	2017-07-41	07-152 101-152	2017-07-01 2017-07-01 2017-01		de l	2017 iPitet P	07-13 28 #380.96	irostr 20 artistic a	D-4P-D	2017-00 1978 1978 1979 1979 1979 1979 1979	3 5 5	2017-01 中正的 中正的 中正的 中正的		i • Bressy Dec Claske Charles Dec
5% 40 108 15%	2017-07-02	07.65 107.65	attrant of		1-e1-en 1-e1-en 1-e1-en	3017 IRvitet P	07:53 22 #596.96 	17 07 17 20 	5	2017-00 17-08 17-78 18-78 19-7	28 0 4 0 4 0 4	2117-01 1788 1775 178 178 178	3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	PERCOV FIRE FILE FILE FILE FILE FILE FILE FILE FIL
ere Po Ma ere Fo	2017-07-02 2017-07-02 2017-07-02 2017-07-02	007.82 181241 10 0	2012/07.01 πυϊθέ π 0 0	-	1	3017 184185 1 1	0713 28 #308 1 4 4	2707-17 20 	S S S	2017-00 17758 17978 18978 1978 1978	21 0 4 0 4 0 4	2107-01 1-078 1-0758 1-0758 1-0758 1-0758	29 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	PE PE CADAR
tre Fo Mit GN ENELT	2017 2017 2017 2017-07-02 2017-07-02 2017-07-04 2017-07-04	077.65 19752m 10 10 0 0	2017 01 00 ποίδαι π 0 0		1-41-49 1-41-49	2017 181181 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	0713 20 #38086 8 8 8 8 8 8	2005-12 20 8.**00485 0 0 0		2017-00 1975 1975 1975 1975 1975 1975 1975 1975	23 6 4 6 4 6 4 6 4 6 4 6 4 6 4 6 4 6 4 6 4	2017-00 4075 4075 407-80 407-80 407-80 407-80 407-80 407-80 407-80 407-80 407-80 40 407-80 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40 40	27 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30 30	I BECV FR FR FR FR FR FR FR FR FR FR FR FR FR
BIN RC NO NO SIN BIRCT	2017-07-02 2017-07-02 2017-07-02 2017-07-02 2017-07-04 2017-07-05	00165 00165 0 0 0 0	2012-07-05 2012-07-07-05 2012-07-07-07-07-07-07-07-07-07-07-07-07-07-			JPUDE IPUDE II II II II II II II II II II II II II	0713 20 #3008 6 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8 8	2700-17 20 		2017-00 1978 1979 1979 1979 1979 1979 1979 1970 1970	23 5 4 6 5 6 5 7 7 7 7 7 7 7	2007-00 PERS PERS PERS PERS PERS PERS PERS PERS	27 32 3 3 4 4 4 4 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5 4 5	• BBCCV FR F-4058 FR FR FR FR FR FR FR FR FR FR FR FR FR

2011-07-08 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0	00:00:00
2023-07-08 0 0 0 0 0 0 0 0	a a	
		80.00-00
2022-02-02 1 0 1 20 1 1	1 9	09.9911

报表类型说明

类型	说明	备注
小叶招丰	提供某一日,24小时每一小时新增通	常用于评估每天的高峰
小时报衣	话的相关数据	低谷进行排班
口捉丰	提供指定时间段内,每一天新增通话	
ЦІКАХ	的相关数据	
国招丰	提供指定时间段内,每一个自然周(星	
问证	期一到星期天)新增通话的相关数据	
日招志	提供指定时间段内,每一个自然月(月	
月1111代代	初一号到月末)新增通话的相关数据	



IM 报表类型说明

	致重	
好评数	客户满意度评价为好评的会话数	小时报表、日报表、周报 表、月报表
中评数	客户满意度评价为中评的会话数	小时报表、日报表、周报 表、月报表
差评数	客户满意度评价为差评的会话数	小时报表、日报表、周报 表、月报表
评价数	有客户满意度评价的会话数量	小时报表、日报表、周报 表、月报表
未评价数	无客户满意度评价的会话数量	小时报表、日报表、周报 表、月报表
客户结束数	客户关闭会话的数量	小时报表、日报表、周报 表、月报表
客服结束数	客服关闭会话的数量	小时报表、日报表、周报 表、月报表
总消息数	客服和访客发出的总消息数	小时报表、日报表、周报 表、月报表
总会话数	产生的会话数量,包含了访客来访和 主动发起会话两种的总和	小时报表、日报表、周报 表、月报表
	时间	
首次响应时长	第一次回复客户消息的时间间隔	小时报表、日报表、周报 表、月报表
平均会话时长	所有对话持续时长之和/总对话数	小时报表、日报表、周报 表、月报表

北京金万维科技有限公司

Beijing GNWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



百	分	比
日	分	比

好评率	好评数/满意度评价数 X100%	小时报表、日报表、周报
		表、月报表
山诬玄	不滞音数/滞音度评价数 ¥100%	小时报表、日报表、周报
· · · · · · ·	小····································	表、月报表
	差	小时报表、日报表、周报
至何平	左II 数/ I网志/文II II 数 A100/	表、月报表
证价素	□ 法音 亩 诬 价 粉 / 今 迁 台 粉 ¥100%	小时报表、日报表、周报
	孙志汉川川致/云旧心致A100/	表、月报表
控入索	总会话数/(总会话数+放弃排队数)	小时报表、日报表、周报
· 按八平	X100%	表、月报表
	灾服发出消息与访 家发出消息的比值	小时报表、日报表、周报
		表、月报表
30。应答索	响应时间 30。内的占比	小时报表、日报表、周报
		表、月报表
	日报表: 一次会话客户数/客户数	
一次赴金孙玄	x100%	小时报表、日报表、周报
(八) 注册:伏平	周报表:本周内每天的一次对话客户	表、月报表
	数之和/本周每日的客户数之和	

新建自定义报表

为方便管理员及时了解业务进展,为公司的运营状况提供数据支持和指导,帮我吧支持 让管理员自定义报表,来查看在不同时间内,不同条件下的访问数情况。例如创建一个自定 义访问报表来查看最近7天内来自不同地区的访问数,根据数据可以指导企业进行地域布局 上的战略调整。又比如创建一个表最近7日内有对话的访问数,可查看到用户在访问您企业 网站时,发起过对话的访问数,根据变化情况可调整运营战略来提高用户的对话率,让企业 在优化流程时提供数据支撑。

1. 新建自定义报表入口



Exercise Mode Exercise E	5 al 0 5
Never Service Servi	F 1 0 F 4
AND	F N O F
Image: state in the state of the state o	5.0.0
 A MUNITY OF A DESCRIPTION O	5 d O 4
FERTION KARN	
setting of a set	
A state state with the state stat	
A STARE STARE THE STARE	*
	• •
	-
	-
2010-0100 2010-010	
 新建自定义报表页面 ####################################	
NUMBER 000 NUMBER	
Nines Nine Ansie Nine Ansie Nine Ansie Nine Ansie Nine Ansie Nine	
新来名印 土の広点 410 北市江田 東市、瑞祉、新知改革 新知市社 用田 「新市" 「新市" <	alasin
	3817
#### ### ####################################	28 🗹 🖄
《 新聞注意又服為	88 🗹 🗄
RAFT IDIE DIE	
編編: 編編: Nithers Ref: for	
autri 例记和的如) 把对于于今天	
Mithel Levitor	
2017-06-01 2017-08-50	
Right (maintaintring)	化数据
REI 道道教师为我 也用数型面、横弯度计数数	RAAR
8228° 828 88 •	
Note:	
18 U # 1	
Annual Constant	

3.查看自定义报表





3.6.3 会话监控

为了更好的把握客服的整体状况,了解业务进展、客服资源等,帮我吧提供会话监控功能,用以查看一些关键指标,例如会话数、接通率、排队情况、客服资源等,为调整呼叫中心业务提供重要依据。会话监控分为整体监控、客服组监控、客服监控,管理员及有权限客服即可查看,可查看当天0点到当前时间的数据。

会话监控主界面

R.			60秒倒计时自动刷	脉	
•0 ब्रा वर्ग	1998年2月20日中和01331年12月2日 2 下後回的曲門法 ・ 島門和武	Batting +	● 手动刷≇ 数据指标总览	折	
	正在会话用户数	正在提林人数	今日人工総合活用	今日放弃国队数	今日5星本/1星半
	3	0	16	0	0.007./0.00%
	3 ※約約35条後期: 14	0 00.00.00 (#18.00.00	16 98986888 001626	0 (8458): 100.00%	0.00%,AL00%
	3 ####55####: 14 3######## 1	0 9737778883398 000000 \$2399899523009# 5	16 Фланеция: 00.626 иккикана 00:00:17	0 196532 100.00%	0.00%,0.00%



	29420104)	441	
會服出标	管理员可	以手动切换	客服状态	1	根据状态可以	进行筛选		在组 在组状态	*
客服	在线状态	设备杂录状态	设备杂结时长	在线时长	忙碌/自定文时长	调线的长	正在排队人	位時	
-	田姓の	0 e C	05:08:35	05:08:35	00:00:00	00:00:00	0	南班周廷	
1.0000	在ほの	() () ()	08:49:58	01:46:55	02:40:44	00:00:09	0		5
100	在线 🔍	QQ1	05:30:51	03:53:48	01:37:03	00:00:00	Ö		¢
	在线 🔍	080	04:07:23	04:07:23	00:00:00	00:00:00	0		¢
1.000	在紙の	回母日	05:17:28	05:15:01	00:01:52	00:00:34	0		C
	在法の	1910C	00:37:54	00:37:54	00:00:00	00:00:00	D		C
1000	在线の		05:18:22	05:18:22	00:00:00	00:00:00	Ø		£
	在底の	@ @ 0	03:46:32	03:46:32	00:00:00	00:00:00	D		¢.
	在語 🗢		04:50:05	04:50:05	00:00:00	00:00:00	0		c
10000	在线の	이다	05:05:25	05:05:25	00:00:00	00:00:00	0		1

立日並

客户指揮 〇

可查看会话中和排队中的客户信息

展日	姓名	最苦转接	开始时间	当前状态	会话发起方	排队时长/会话时长	队列	接待客服	
u1_f00831403		×.	11:25:10	会活中	8,P	00:00:01/02:52:26	在线额天	李嘉志	
u2_18_232924348217		杏	09:26:28	会活中	客户	00:00:01/04:51:08	在线额天	通识	
u2_18_460104994313	1.00	否	11:21:52	会活中	書服	00:00:17/02:55:28	公共	丽帅	

3.6.4 智能质检

会话质检是对会话坐席客服的工作质量评分。帮我吧系统支持人工质检、机器人质检、 混合质检等模式,多维度指标、不同权重的质量检查,并提供随机抽样、按比例抽样和全量 质检。会话质检功能有助于企业对电话坐席情况的掌控,对客服工作质量的评估打分及自动 排名。同时也支持报表数据导出,企业可以按需求对数据进行深入处理。应用于管理员对客 服坐席进行工作质量考核评分;管理员抽查一段时间内客服的工作情况。

1、新建质检任务

可根据筛选条件过滤之质检范围,设置分配数量、通话时间范围、并且选择质检模板



Langer Cranger Series Grinnin Riffelt Sintan Sintan Sintan Sintan Sintan		@ k 🗢 💮·
#44年Q 6月94日 第294日 第294日 11月11日 11月11日 11月1日 11月1日 11月1日 11月1日 11月1日 11月1日 11月1日 11月11日11日 11月11日 11月11日 11月11日111日 11月11日 11月11日 11月11日111	8	
8,04611 • 124584 • 114584 • 114584 • 114584		
* 1815-1823 1823		
	10000 · · · ·	

2、创建质检模板

可创建质检模板,添加质检规则,并为规则设置分值、设置禁忌项

連結		🖷 🌢 🗢 🧔 ·
工单系统	< 2m	
在出版 元	STAN BURN FARM DAGARA	
理制中心	對從這些解說	
回線後期	* #\$VED	
有户地计	建 成合金	
	• 10.05590	
	N - 20.00	
	-#cm;P0:0	
	(医增强性导致	
	■原因 点中任用一个规则试验是维尔尔算法为100	
	MARK :	
	-82903	



3、创建人工质检规则

				₩ #
< 933 89 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19	n 1965 <u>IUURA</u> AMELA 1966 Iukean 19	HERI		
#38	37.9 mm \$2 4 820	山南安古社	66歲17分成中國語/	
		ante anternario	1	

可设置人工质检规则,并为该质检规则设置快速打分选项

4、创建机器人质检规则

可设置机器人质检规则

多个匹配类型:关键词匹配、重复话术匹配、静默时长匹配、语速过快匹配、情绪异常 匹配、抢话检查

适用角色: 客服/客户

检测范围:可以自己设置全文检测还是抽段检测

1.10							
La Rie	AGAE NO	H904 94	oversom.				
1680-2	BURRACH INVESTIGATION						
	1. 院和古物						
490	attances.						
21640							
26 <u>82</u> +							
	mit Al						
		wanter filt:	5				
		-Xania nis	-				
		30114					
	未知((0.0+現3)	主要出现	+				
	16mmb	10	-				
	ADMPTON	22					
	- 12 14 APV PR						
	主要的时时,在我已经	(2) M 20 W 14 20 20 15 K 100	8-共建义了1个参	1.0584200	11天系第1		
	·····································	8.11					
	02229855		ID: Atasa	ANNA2			
	100 MIN						

北京金万维科技有限公司 Beijing GRWAY Technology CO., LTD 地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



5、创建关键词库

可创建关键词库、为关键词添加同义词

1	-	1000 1000 001000							
	and other								
	1 2010-0	times 7							
	1380.0	An II. LINKAANNAANNAANNAANNAANNAANNAANNAANNAANNA							
		A SEVE	19883	1000					
		BBKT 2	least?	2001 - 001 -					
		strait entrain-		Application of the state of the					
		anter discuss.	in-stand to method	and the state of t					
		-							

6、自动分配规则

可创建自动分配规则,按照设定的条件,分配数量,分配周期,系统自动执行分配质检任务

- HB30		🖷 k 🗢 🧔 -
1 INAM EKNA	< 28 Burnes Burnes and a monorage	
C Entro	#120日前期 +150日前 任務項目	
*	- 388.89年 日 - 578.8888 第 回 和小田田田村大田田田 - 578.8888 第 昭日	
а 0	W/主篇 非目的合体中的的意题 + 法和证明	

7、质检评分

对质检任务进行打分

北京金万维科技有限公司	地 址:北京市丰台区南四环西路18	6号四区汉威国际广场34	号楼7层 邮编:100070
Beijing GRWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717 传真	: (86)10-52285616	网址:http://www.gnway.com



工单系统	Children and								
0.45882	副共纪地 面的	新井 雷古	14.49						. SPERIA
84440	在建築業活行								
ijskude Riftst		SIGNO-PERSIALAR SORT ANY HINDER SORT BERODOLOGY	1812代活動 第二条制度決全自用) 、非該部工工会目前。	CHET/S 16-CENTRATION					
	BEGR (BANK							100.000000	9
	£75840	READER	M11.510	ESHE	80,484,1548 \$18	101000	RANN	(EBNKID	80
	- mile	2071-04.11 19-1 7:30	Namesia	100%	01	Catalan C		East	
	AES .	2023-04-01-18-5 0.20	入土16日	27.2%	294	AD.	1011	10日中	0.0
		Contract and the set of	A TODAL MORE			21.0			1.0
	000	2.26	10	0	0.0	7.80	10010	米田和	0.6
	etada Microanistica	200 200 2021-01-01 18-4 0.47	ND ASBRIDE	0 100%	00 1/1	Roman I	001	8.118 155.6	
	itata Altoregation Altoregati	2001-01-01-01-00 2021-01-01-01-08-4 0-47 2021-01-01-08-3 8-69	to mainte	0 100% 100%	00 Ut 111	Ritmine 1	UUI.	6/5/6 C/5/6	88 88 88
	80 8.0882 8.0888 8.02	2023 03 11 18 A 2 28 2023 03 11 18 A 0 47 2023 03 11 18 3 8 50 2023 03 11 18 3 1023 03 11 18 3 7 32	to National National National	0 100% 100%	80 87 717 717	Rinki Rinki Rinki	UUI.	2746 12746 12746 12746	06 10 10 10
	(945) 第27時(87) 第27時(87) 第22 第25 第25 第25	2023 (31 H1 H2) 2023 (31 H1 H2) 2023 (31 H1 H2) 8 600 2023 (31 H1 H2) 7 30 2023 (31 H1 H2) 7 30 2023 (31 H1 H1 H2) 7 30	to Nakiste Kakiste Kakiste Kakiste	0 100% 100% 100%	80 61 10 10 10 20	AUG Roman Roman Roman Roman Roman	001	2746 13/04 02/04 03/04 03/04 03/04	06 88 88 88 88
	(50) 第279(82) 第279(82) 第552 第552	3021-01-11 19.4 2128 2021-01-11 19.4 0-47 2021-01-11 19.3 8-60 2023-01-11 19.3 2023-01-11 19.3 2023-01-11 19.3 2023-01-11 19.3 2024-01-11 19.3	NUMERAL NUMERAL NUMERAL NUMERAL NUMERAL	0 100% 100% 100% 100%	20 01 10 10 20 20 20	AUG Romach Romach Malmert Malmert Malmert	.001	2.746 1274 2.7555 2.755 2.755 2.755 2.755 2.75555 2.7555 2.7555 2.75555 2.75555 2.75555 2.75555 2.75555 2.75555 2.75555 2.75555 2.75555 2.755555 2.75555 2.755555 2.755555 2.755555555 2.75555555555	05 10 05 05 05 05

左侧展示通话信息:聊天记录和会话详情 中间展示质检项:每一条质检评分项得展示 右侧展示:质检记录 分为机器质检记录、人工质检记录、质检申诉记录

٩	+ 1620						i ? = 👩 ·
*	10.54t	C Mar Heinstein			HRRM)		
	1894年0 後月1931 後月1931	and an and a set of the set of th	取実記書 他が、田田 本語: 本語[1] (01) (第四人ため知道 電話: 月前日本 電話: 月前日本 電話: 第四	1845年分 1949年 1月2日年1日 1月2日年1日 1月2日年 1月2日年 1月2日年 1月2日年 1月2日年 1月2日年 1月21日 1月 1111 1111		NATES ATTRACTOR STATUT OF THE STATUT OF THE	
		107725 III 977725 III 9		1945 AL		neiseas Sannaas	-
ы 0						23	

8、发起申诉

客服人员对质检结果有异议 可以发起申诉

+ 1800											" P = 9
	2.0	2115									
an .		ASMINE.	elanet(chi		0.80248	100000	1833.8846	\$41026	#0091039-	1998	sett :
*nn		1941			四中新原因				×		
AMME MANN	16.42	141							_		
al la l		100		1.01					_		these of
12132-0578		5		4100							
		10							1000		
		1		a supplier	1	A.	- 20	- 10	1997		ypen a
		0.000	10			.90			and the second s		
		1.5				1.84	11		1995		
		(3)		1006001		1.82			:e#		
		(0))				1000			000		

4 呼叫中心模块

4.1 实施与配置

4.1.1 硬件及线路接入

云计算技术的成熟和普及,使呼叫中心的部署、使用轻量化,让所有企业都能低成本地 享受到呼叫中心的高端服务体验,目前可以提供两种线路的对接。

第一种线路:云线路,帮我吧可提供全国线路的接入,部署简易,不需要买任何硬件设备即可对接。需要贵方的营业执照等公司信息提供申请,申请审核通过以后即可使用。

第二种线路:客户自行找运营商采购线路,"帮我吧"系统与客户的线路对接。

1. 方案说明图





2. 具体实施方案

第一步:客户找运营商(联通、铁通、移动、电信)申请,采购电话线路(下面简称"运 营商电话线路")。如果客户已有线路,可直接使用。

线路分为 [实体线路]、 [30b+d 线路]、 [手机 sim 卡] 三种类型。

a. [实体线路] 就是普通的电话线路, 1 条线路支持 1 路并发, 可向运营商申请开通 1 个号码支持多路并发, 也可拉多条实体线路支持多路并发;

b. [30b+d 线路] 就是中继线路, 1 条线路支持 30 路并发, 一个企业支持拉多条 30b+d 线路;

c. [手机 sim 卡] 是通用的大家手机用的 sim 卡,1 张卡支持 1 个号码,也就是支持 1 路并发,要多路并发,可找运营商购买多张 sim 卡。

第二步:根据线路类型和并发数采购网关设备(具体采购硬件网关型号请咨询帮我吧服务人员)。



a. [实体线路] 需要采购 [0 口网关] 设备。 [30b+d 线路] 需要采购需要支持多少路 并发, 就采购支持多少路并发的网关;

b. [30b+d 线路] 需要采购 [sip 数字中继网关] 设备;

c. [手机 sim 卡] 需要采购 [无线网关] 设备。

温馨提示:

1、只有"运营商电话线路"可以正常呼入/呼出的前提下才能部署安装"帮我吧"呼叫 中心系统;

2、为了正常使用"帮我吧"呼叫中心系统,请确保内部 IP 网络稳定;同时,为了不影响企业内部工作正常运营,在部署"帮我吧"呼叫中心系统时,请保留原有"运营商电话线路"的网关等设备,以便内部 IP 网络出问题时能方便切换使用原有"运营商电话线路";

3、在路由器里给语音网关做 MAC 地址绑定,以防止局域网里其他设备与语音网关 IP 地 址冲突引起服务中断;

4、如果有真实外网 IP,请在路由器中给语音网关做端口映射,将语音网关的端口映射 到公网 IP。

4.1.2 号码管理

1、添加一个号码

快速建立呼叫中心系统,客户打电话呼入进来,可以把电话分配给任意一个具有呼叫权限的客服接听电话,整个呼叫流程便建立完成了。

HINKING .	母码机表	
· 1898	11000000550 254EW	×
 - 知道の間間 - 予約量用用 - 所約益用 	8.00	出版制 电话转接到客概的语音
	#####################################	18.55 ¹⁶ •
		客户呼入号码的提示语音

填写线路的实际并发



名称	12 2	远程通	0
转接重服整持欢迎	设置线路并发 1 注:请你乱境导线路开发	清选择	17 4
客户圩入欢迎借	美团 原存	请选择	•

有些电话拨打外地电话前需要添加前缀,比如外地号码前添加前缀 0,可在号码管理 设置,如下图

434599/038		1610565	
1.000 000018 100204		• •	
iii Mar		运输外进	1.4
名称	远短度	0	
转速查股等待次促进	書店部	•	
春户呼入欢迎语	通告报		
		Skir	
● 数置第 1V ⁴ 号码列表	2 AkaseRuth (1)32 定面 X		Ing
新設置 炊運賃 194 号码列表 173 518 远程画	2 <u>64.8299(th</u> 10.92 202 ¥ 至否开启外呼谢啜: €		0
新管理 效避済 10年 号码列表 17年10月518 远程通 後置 第4年	▲ ##時代b 10.92 習董 X 慶百开启外呼朝儀: 除本市外外時船儀 仅可输入数字		o
新設理 救援項 104 号码列表 1730—1518 远程道 後置 熟成 名称	2 MAREPRIN 10.02 2 至 X 至否开启外呼前缀:		0
新設置 炊迎頃 194 号码列表 17 518 近程通 266 近程通 加加 名称 1000000000000000000000000000000000000	▲ ###### #1092 2 ※ 型雪 × 聲音开始外呼朝缀: 除本市外外時船缀 仅可输入数率		0

北京金万维科技有限公司

Beijing GNWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



2、管理多个号码

可以把分公司或者各个地区办公区号码进行统一管理。

- 104828	441828	8/68	108.	21-1218	2004 70	
6344Q	949M	æ			律加号码	ili Oli
张户语 由约注意时。	13800138000	test	管理多小电话			<i>,</i> , ,
* 1898 • 1898	62900109766	smontest				* *
- 16655 - 72726	059187272584	0591872725m -@m				
 ・ 〒紅田市町 ・ 再世記篇 ・ 再世記篇 ・ <li< td=""><td>01063701717</td><td>shidang</td><td></td><td></td><td></td><td>* *</td></li<>	01063701717	shidang				* *
	027876437(00)	027076417300-8852				* *
	021518766	0215182668-±38				

不同的号码可以有不同的路由规则,开启路由,如下图

A CIELEOR						
E1087	5000	1254	298	tem.	-	760
484#-0	相相利率					1510100
s∺a ox+ati	13800138000	limit.				**
• 人的设置	10	Abrit				
• I###	2000 (P	(Alle)				
• 10.R##12						
 开始地面制 	1020				-	_
 下由我利用 	191106-02				主知県	
+ M/16/25					- 非法国	
					1 42 47 AL	-
					也译一个IVR就单	

4.1.3 欢迎语设置

可自由上传语音文件,播放语音导航,指导客户寻找自己想要寻求的服务



GNV	YAY						产	品部
¢,	+ 820						1.00	
n	C ADRARE EXMR	10000	N/ER	249	ti-stillan.	PERMITS/	740	
	(#34%)	活动欢迎语					ALC: N	
	8000 2600 (201	nen.					<u>^</u>	
•	 人西宋夏 		manag		8835	御祭宇市所定	sin	
	 工業設備 	12.00	3317-07-31.53	0214	EMICIEN	9165	8	
	 KERWIE 	可证规理处于含万味	3117-00-16 M	135-04	IVR/520	9982	8	
ā:	- 开放物理制	网络种地历神	2017-06-06 34	une 12	nenne#	weat	17	
	- T08EE	-	2217-05-28 11	58.52	werce	*****	n	
	- MM2E	10.642	2006-02-23 12	0487	NAMES AND ADDRESS OF ADDRESS ADDRE	ente:	1	
		distants.	2010.12.22.0	100.22	NUMBER OF	and the second	10	

选择不同的时机播放不同的语音提示

	Ris .					- 2000	8.*
÷λ.		2 (0000 C	(mag)	inima .			
1	Q 4465	and in construction of				STORE .	
	600 (1997).	2.08					
• .6	59 2	68	Reich	8033	BEATERS.	80	
+ D	#25	10	Content lieur		and a	12	
+ 10	の世堂湯	12341745*	UCOMBERCIANIO		- 383		
• 78	9008	FERREDA	ASERTIMAN			8	
• 71	2250	(16Z			8	
+ 30	262	Nime:	问题什么来望的欢迎有?				
		-66am	的政治规范				
		11	他保留地型 伸持次在当				
		two julices	空闲車制作空間				
		Applicate .	代群欢迎道		Waterill		
		appendix.	特的結果此目的		Ewines-suite	8	
			IVIU0(2)B				

4.1.4 IVR 设置

IVR 是由多个树形菜单组成,菜单之间没有上下级之分,只有引用关系,对最上级的菜单引用在"号码管理"里具体某个号码里设置。

先添加语音提示菜单,如下图:


- 人口病療役第	44000	100	DVR.	0.4725.01	121210-044	1941
EX08 1天	11/05 107 444					and the second se
用和中O	TAICHER					- Beelvinese
808	THE SAFETY AN ADDRESS	1			/	winge.
	CONTRACTOR AND					
· Anda	+=+	-				
+ 100 AWE		是甲载是四级的				
+ ##100#	- _ HRM					
• 7689a	Contraction of the					
• MI348	82					*
20.000 million	1					

进入菜单后,会先提示选择的欢迎语的语音文件,也可以设置是否需要客户按键

(E) + III		Bracogle
 人口県田 在昭和天 	回题 句前新题 和密闭 108 外中的曲 印度	
0 800	IVR票单	IN-ERVICE-
0 · Ases	SMRHAR	*
0 · 50648 • 76884	·····································	
• 30500	5.3P	168
	武汉2章 地中把人送人便率25章司2000后语	
	高豪生titek 入	這择对应的语音编示 (1)
Ma /	actores and	
•	79 Annu	

可设置按键位数,如按键位数比较长或者不定长度,可以设置以#号键结束

IAY					产
主英華					
名称				主党单	
沈/空语 出来电人进入莱蒙打摄沈8	QZ		×	选择欢迎语	
需要按键输入	设置按键超时时间为	30 秒			0
活动转接		1位数 2位数 2位数	0079	/	
1014	[位数			55.10
222-22	1	対立教			181
自己语		位数			1811
西安语					1211
沈阳靖		012.80			125 1 2
武汉		十章位数,十十三十章章中	9.11		1010
0940164 4 5					1610

添加转接规则,可以根据不同的条件,播放对应的语音文件以及执行对应的操作

E,	+ 8.0				
*		Name of	(素)以時候祝史)		×
-	#Heg	IVR菜Φ	观购名称	#####RD(1	
e e	金田県 金町市町町.	<u>Expansion</u>	国本所有 Tid See		
R.	• ARR# • Imag	1.81	- 900 - •		
*	 10月5日前 17月5日前 17月5日前 	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)		e	- 8
1	 下似肥好肉 市位公室 	-	· 展記任意下述8件		
		25,040	满足条件后播放的语言文件,此语行	音文件从德加的欢迎语获取 🔳	
		90 10	效应因 当未年人进入草甸时最终的双应则	选择政识语 •	
		2545844 8521	jkre -		
		88 ER	请选择		
146		22 19	取消 保守		
		24 (1417)			- C

条件如下图,可跟根据主叫号码、被叫号码、客户的呼入时间、客户的按键等条件进行 匹配。例如当客户输入唯一识别码以后才能寻求服务

北京金万维科技有限公司	地 址:北京市丰台区南四环	西路186号四区汉威国际广场3	号楼7层 邮	编:100070
Beijing GRWAY Technology CO., LTB	总计:(86)10-63701717	传真:(86)10-52285616	网址:http:	//www.gnway.com



满足所有下述条件



主叫号码:可根据手机号所在客户分组进行配置;根据主叫号码的手机归属地进行分配; 根据主叫号码的联系人字段、公司字段进行分配;根据联系人、公司的资产信息(所购买的 产品字段)分配

菜单	添加转接规则			X
名称	规则名称			<pre>{{USERGROUP:客户 分组名称}} 合法的客户分组名称 {{USERCITY:省市名 称}}</pre>
XXX 当来:	满足所有下述条件			合法的省市名称
	主叫号码	▼是	Ŧ	
需要				•
活动	满足任意下述条件			
が南 成都	请选择	•		

呼入时间:可设置多个时间、或者节假日,时间设置,详见2.7章节



WAY					产	品部
添加转接规则						Х
规则名称]
满足所有下述条件						
呼入时间	•	是	*	值	•	
满足 任意 下述条件 请选择	•			值 春节 国庆节 春节 周日 五一 工作时间 上班时间测试 12323		

用户输入:可根据客户的按键信息进行识别,比如客户输入按键 1,可转接其他菜单, 或者根据客户输入的服务识别码(可在客户管理设置服务账号)进行分配,也可以根据输入 按键匹配正则表达式进行分配客服



添加转接规则	Х
规则名称	
满足所有下述条件	
用户输入 🔹 是	▼ 0
满足 任意 下述条件	{{BW8IVR.LegalServiceAccount}} 合法的服务账号 {{BW8IVR.ExpiredServiceAccount}} 过期的服务账号 {{BW8IVR.OtherCases}} 用户输入超时或者输入错误
欢迎语 当来电人进入菜单时播放的欢迎语	正则匹配规则示例 {{^858}}:以858开头 {{858\$}}:以858结尾 {{858*}}:85后面有0个或多个8 {{858+}}:85后面有1个或多个8 {{858+}}:85后面有1个或多个8 {{858?}}:85后面有0个或一个8 请将正则表达式写于{{}}符号内,才会真正匹
操作	配

被叫号码: 可根据呼叫的被叫号码(号码管理设置, 详见 4.1.2)分配座席

GNWAY			产品部
添加转接规则			X
资 规则名称			
<u>₽</u> ₩ 满足 所有 下述条件			- 1
被叫号码 ▼ 是	• f	直 •	•
★ 满足 任意 下述条件	化 す が う う う う う う う う う う う う う う う う う う	值 甘新办 广州办 杭州办 郑州办 安宁办 合肥办 沈阳办 南京办	
2 小山注	ī	武汉办	

可进行的操作,直接语音留言(下班时间可以进行语音留言)、转给分组(客服分组)、 转给电话号码(可填写一个手机号码、座机号码,电话会直接打到此号码上)、转入到其他 菜单(可选择项是 IVR 添加的菜单)、直接挂断电话、转入当前通话客服(通话中发送 IVR 使用)







在转接到分组里有两个分配规则:轮流分配:一个客服挨着一个客服的轮流接听电话; 负载分配:把电话转接到当前排队最少的客服上,如当前所有人无人排队,则分配到当天接 电话量最少的客服上;回头客优先:客户打电话进来,优先把电话分配到上次服务的客服上, 可设置回头客有效时间;受理客服优先:客户打电话进来,优先把电话分配到受理客服上, 也可以分配受理客服组上。也可以开启自动播报工号的功能(工号设置在客服管理),以提 升服务专业度;分组溢出:当把呼叫转给分组时,组内座席全忙,则呼叫自动转到溢出组内; 若溢出组座席全忙,则在溢出组内进行排队;排队优先级:可设置排队的优先级,可实现 VIP 优先插队;来电弹屏规则:弹屏上显示的客户信息,根据设置匹配的规则显示;设置工作台 提醒:工作台最顶端 tip 提示的内容(通话中验证信息,验证通过的可以在工作台显示); 顺振模式:电话振铃后,若超过设置的时间,客服未接,则重新分配来电

"" "		
「将呼叫转给分组 ▼ 售后服务 ▼ 负	载分配	•
回头客优先: 💶 🕜		
回头客有效时间: 0 天		
受理客服优先: 🔘 😮		
是否开启自动播报工号: 🔘		
分组溢出: 〇〇 🕐		
排队优先级: 1 ▼		
来电弹屏匹配规则: 🔵 😮		
设置工作台提示: 🔘 🕜		
顺振模式: 💷 😮		

4.1.5 外呼路由设置

根据不同的客服人员外呼客户电话,客户侧的来电显示的号码可如下设置,可选择客服、客服组以及被叫号码归属地,也可以设置从多个线路出去(默认号码轮训规则); 外显号码获取的数据是号码管理的数据。

注:此处的外显号码不一定是选择了哪个号码就一定外显哪个号码,此处的路由规则 是通过座席找到对应的语音网关(此处配置语音网关的时候,系统已经做了绑定的), 然后从语音网关的一个出口打出去电话。如若语音网关里的号码比较多,可以任意一个 线路出口打出电话,也可以一一进行对应(此处需要在"帮我吧"后台做外呼路由,同时 需要在语音网关里做配置)



G+ +50		10001
- ADERES	Visual and New Aska	eachil PED
E PECOO	91497251B	all values
e ana	19422019	
9 • Алая н • Inas	8465H	9912-545
а • конта • Яхнам • Тияла	azmiiraan	
* #698	willWrang	e
		œ
	88m MECAN • 1500152500 - C •	
医动脉间入	ar ta muu	
白銀柳天	0719	-
第四次 第四次	面由各称	1942/845
工業収置	编定所有下述条件	
下版股马做 其也记图	n# · % · #+# · ■	
	黨記任意下述条件	
	政治時 •	
	1945	
	HIGE · BECK FROX	
	ш шжо	10101 (CT-1)

可设置手动选择外呼路由:客服可以自己设置外呼的外显号码,如下图设置:



		7870
01086460023		
路由名称	01086460023	٥
講足所有下述条件	/	
一请选择— 设置	× 🖬	
海尼研查下球条件 应用到工作台: 《		
- 请选择 初见范围: 仅供	19R •	
	0	
操作	取消	
an museum and the second se		
外回与码 ▼ 4008 ×	部時	<i>titte</i>
▲ 4008 × + 添加 手机 - 3	■職	<u>ertt</u>
→ 面 + 添加 + 添加 手机 - 3 • 忙碌	■	解件
→ 通時码 + 添加 + 添加 手机 - 3 ● 忙碌 通话记录	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	\$## 客户(
小位与码 + 添加 + 添加 手机 - 3 ・ 忙碌 通话记录	■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■ ■	SH 客户(

可设置坐席为手机模式时匹配外呼路由规则,如下图:

开启之后,当坐席为手机模式的时候,客户呼入进来,系统在去呼叫客服手机的时候,会去匹配外呼路由

 北京全万维科技有限公司
 地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层
 邮编:100070

 Beijing GNTAY Technology CO., LTD
 总计:(86)10-63701717
 传真:(86)10-52285616
 网址:http://www.gnway.com



中的规则去呼叫客服的手机。

BUB	设置	.*	×
湖田云甸杨	坐席为手机模式图形起外理的由规则: 《〇		×
兰州		80% (W/#	~
南京云母码			×

可设置外线号码分配规则:顺序分配、随机分配、归属地优先匹配

 ADBRE DOBR 	(H#)	
diana.	:M#F	*
8738 1898	Benyas	9.997 6
 <td>autorety in second - Weblin</td><td></td>	autorety in second - Weblin	
· #2028	au6任意下#\$## 	
	ант. • 2010-2010-2010-2010-2010-2010-2010-2010	
	P⊉45448000 ≢anaté Cantaé Colenta	

4.1.6 设置

可设置自动创建工单或者手动创建工单,也可以设置留言创建工单。自动创建工单:每一通电话都可

北京金万维科技有限公司	地 址:北京市丰台区南四环	西路186号四区汉威国际广场3	号楼7层 邮编:100070
Beijing GRWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717	传真:(86)10-52285616	网址:http://www.gnway.com



以创建工单; 手动创建工单: 需要流转的时候才创建工单



评价设置: 呼入呼出都可以进行评价, 可以设置不评价, 也可以设置问题是否解决, 然后再播放满意 评

度



评价设置



🖲 使用简单评价 🌻



☑ 请客户对服务质量进行评价 📣

保存



来电短信通知设置

是否开启来电短信通知: 💽

选择以下情况发送短信通知 呼入接听成功后
呼入未接来电
呼入放弃排队时
呼出未接听时
呼出接听后

保存

北京金万维科技有限公司 Beijing GRWAY Technology CO., LTD



来电短信递知设置	选择短信模板	温馨提示: 您收到一条通知, {1}. 请及 *
2576+4965mg C	短信内容	温馨提示: 您收到一条通知, {{BW8CCRecord.UserMobile}}, 请及时处理
选择以下情况发出	选择通知谁	当前客户。 当前客服。
呼入使听起。		
1970 小人未接来日		
四 呼入放弃荆阳		确认
呼出未接听道		

客服最小振铃接听时间设置:设置以后在振铃 5s 内客户自己挂断,工作台可显示【客户速挂】,可不 算客服的未接电话



IP 话机振铃超时转接设置:开启后,当 **IP** 话机振铃超时,来电会被自动转接至对应客服的手机上,可以设置振铃超时时长,最长不超过 30 秒。



IP话机振铃超时转接设置

是否开启超时转排	妾: 💽	3	
振铃超时时间:	20	\$	秒
保存			

呼入自动置忙,当客服接入电话连续多次未接听时自动设置状态为忙碌

呼入自动置忙

当客服接入电话连续多次未接听时自动设置状态为忙碌 🌑

当客服有连续 3 🕏 次呼入通话记录通话结果为振铃未接听或话机离线时,则将客服呼叫中心在线状态自动设置为忙碌

保存





4.2 呼叫中心的使用

4.2.1 呼叫中心工作台

呼叫中心工作台可以查看最近 7 天的呼入接听数、呼入未接听数、呼出接听数、呼出未 接听数、呼入放弃排队的统计。可以查看所有的通话记录,可以单独筛选未接来电。

+ 1510				1 ≑ @ ·
A P2K - 0	1816.×959 10			S. 1690
· 25	本日 本周 本月			
22783 +3844	#7.4.889(2)	at taken at	EAUGHANER (SUNCES IN
11日 - 2000年3月前 0. 11日 - 2000年3月前 05-24	0 #7.42.238 0	eressione o	о Саминали о	3
Con 00:00:00 Planet 20:00	19100			
15 (Decembra) 01-24 (0-00.00 00.00	将入北方放		49入总通动时间	00.00.00
REFERRE	非人生描述数	0	可出於通信制年	00.00.00
C talleseello 05-24	经人提供提	0	OBUSERS.	00.00.00
and the second	9445.0128	0	未完成的外呼任务数	0
C 12(()+()+() 05-24 ()+() 00.00.12	1011223804620	01	已完成的外球任务数	0
#100年記録 <12345+	神出未遂听致	0	后外研在自由	Ð

可设置接听电话的方式:

第一种: IP 话机接听电话(此处的 IP 话机需要单独购买),点击小齿轮可查看当前客服的 voip 账号





然后进入 IP 话机的后台进行配置即可

第二种:手机接听电话(手机号可在客服管理,编辑客服的时候填写手机号)





产品部 +添加 IP话机 --02 请输入号码 A 在线 2 ù 1 3 E 通话记录 任务计划 4 5 6 6 全部通话 大接来电 7 8 9 6 Q 全部 - 主叫或被叫著 * 0 # . 08-24 135 С 00:00:00 Lisa xistest 未接听 详细指标

可设置在线、离线、忙碌以及自定义状态

在线:可以正常接打电话离线:不可接打电话

忙碌:客户打电话,提示忙碌,然后进行排队等待,电话打不到客服上;此状态下,客服人员可主动外呼

自定义状态: 与忙碌状态效果一致, 最多可设置 10 个自定义状态





4.2.2 整理时间

客服人员可自行设置整理时间,设置后,可整理一下本次通话的服务总结,在倒计时内 新的电话不会进来,倒计时结束后,可正常接听电话。如果有需要,可自行设置倒计时归零, 可立刻接听电话。

2 AL	IP话机	*	请输入号码		110 10		
J.	● 在线	设置详情		×			
话记录	任务	服务器地址 VOIP账号:{	sip.banowo8.com 8600000				
部通话	未接	VOIP密码:;	Believe in			R I	
主叫或被叫	山查询	整理时间:3	10 秒		2	2	

4.2.3 外呼任务

当有电销任务时,需要主动外呼客户,这时可以使用外呼任务功能,批量派发客户的外 呼任务给指定的客服进行外呼。

在客户管理选择对应的客户创建批量外呼任务

	- <u>1</u>					
E,	+ 漆加					
	+ 入口渠道设置		从他内不许	100-0		
ft	- 人员设置		大城子立时	8514		
2	春服管理		按分组查询	- *	o	
e	索户管理		按到期时间查询		至	
6	标签设置		en las de la sente			
	• 工業設置		这些自己相			
*	+ 知识库管理					
2	• 开发与走制	×	 +添加客户 	X 11:000000		
ő	+ 下级服务商			1		
	• 其他设置	1	公司名称	服务期(开始-结束)	包建时间	服务账号
		2	郑州客户遗试	0000-00-00-0000-00-00	2017-08-16 17:52:08	
		۲	L.跑试	00-00-00-00-00-00-00	2017-08-13 18:31:50	
		×.	金万隆清南办测试	2017-08-012017-08-31	2017-08-11 17:17:19	
		8	金万雄上海湖远笔记本	0000-00-000000-00-00	2017-08-11 15:31:56	
			昆明边翻试	0000-00-00-0000-00-00	2017-08-07 12:16:09	
		8	創造·天津	0000-00-00-0000-00-00	2017-08-07 12:01:55	
		8	福州創试有限公司	2016-08-312017-08-31	2017-08-06 18:59:26	115555-888
				0000.00.00.0000.00.00	2017-07-29 10:33:15	
		8	同語思測這	0000-00-00-0000-00-00	2027-01-23 20:33-29	



V V V Www.bangwoo.com/ospzozo/ageng/asercompany.pnp

	·						
¢,	+ 添加						
•	+ 入口渠道设置	1	技分组 登间	-	, ¢		
A	- 人员设置	1	按到期时间查询		至		
	客服管理		按是否到期	-	v		
69	客户管理						
	+ 工单设置						
	+ 知识库管理	<u> </u>		□ ★ 批量删除	🗙 添加到客户分	俎	
	+ 其他设置	Ę	入客户) 务期 (开始-结束)	创建时间	服务账号	服
		批	(量创建工单	0-00	21:19:59		
				000-00-00000	0- 2017-11-20		
		批	/量派发外呼任务		2017 11 20		
		•	公司1	0000-00-00-000	14:48:39		
			Cheshire	0000-00-00000	0- 2017-11-17 16:01:23		
		Ø	石家庄正丰	0000-00-00000 00-00	0- 0000-00-00 00:00:00		
		۲	测试纸	2017-11-15201 12-28	7- 2017-11-16 18:33:04	18- 10000	00
٠			无效号码	0000-00-00000	0- 2017-11-14		



批量创建外呼任务	×
任务名称	
川は住务	
2017-08-29	
任务结束时间	
2017-08-31	
负责客服 13522499 /帮我吧演示主账号▼	
	关闭保存





外呼任务有三种状态:进行中、已完成、逾期未完成。查看外呼任务详情,可以看到该 任务中的所有客户信息,可在任务列表直接打电话,可进行下一个拨打。有两种执行方式: 手动执行(点下一个进行手动拨打电话);自动执行(自动拨打下一个电话)

LITTER	÷		4日 日1 (
+ 浦加			1 🗢 🚱
0.	PBN - 0 EM	1000A000 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	技 打当前电话
通法记录	(EBSI) III	通信评值 整件证据 服务记录 工章 联系计划 合时管理	<u> </u>
HATLE	即無计切	1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 -	
	e 9.	秋系人信息 收起	
anna th Arosoftant (n Arosoftant (n		Ralizes: 2045 \$6, 14	2m
14	States.	新橋 公司名称 电子回应 医多致动物	1 <u>11</u> 48
245 #Countrie 628	-	8192 ·	
- Mercenani Ar			
Vieng		225000 (01)	
KER Sector	-		N
66期ご任存 10月17日の行用4日 10 井32毎记录 + 1 2 1) ×		直下一个
NR2任時 11-21-225-25-33 (日 井226)ご思 + 12 (中)落加).]*		±∓-↑
ndia2456 412010/2014 01 4120/2018 + 123 + 1830)) PSEL + 0		
+ 1833	PSt1 + 0	L = 0000	盖下一个 ● マ ●
 All 2446 All 2446<	PSR1 + 0 Est Reite	DODO MIGIYM OPAGE MARICA IA KRITE ANDRE	▲下一不 ●
ANALES NOTIFICIONALIA ALLOCOL - 12 + 1512 - 1512 - 1512 - 1512 - 12 - 1	PSE + 0 EX USHE	DODO INIGIPIN OL-GAR NISICA IA KRITE CANTER A MARIA ARKATI 200	
ARAZES INCOMPENSION ALLENCE < 12 + 1555 -	- 1929		▲下一个 ● マ ● ● ● マ ● ● ● 日前255-11 日 日前255-11 日 日前255-11 日 日前255-11
ANALES INFORMEDIA ALLENCE < 12 INFORMEDIA BILLEN BILLEN ANTES INFORMEDIA INFORME INFORMEDIA INFORMEDIA INFORMEDIA INFORMEDIA INFORMEDIA INFORMEDIA INFORMEDIA INFORMEDIA INFORMEDIA INFORMEDIA INFORME INFORMEDIA INFORME INFORMEDIA INFORME INFORME INFORMEDIA INFORMEDIA INFORME INFO		2000	▲下一小 ▲下一小 ● マ ● R299781 ● ● ●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●
	PSEL 0 EM EM EM EM EM EM EM C C C C C C C C C		▲下一个 ▲下一个 ▲ マ ④
	PS41 0 Est DE110 DE110 DE110 C		
Allidette antonovénes a attabilité < 12 + 1555 attabilité att	PSEL - 0 在地 USHIM -共有多少 己記打了美	DODOC BIGINA OPERO BRAICA IA KAINA ANNE BIGINA DALLA BRAICA IA KAINA ANNE BIGINA BRAIN BIGINA DALLA BRAINA BIGINA DALLA BRAIN BIGINA DALLA BRAINA BIGINA DALLA BRAINA	▲下一小 ● マ ● ● ● (1000724) ● (1000744) ●
	PSTL - 0 在地 世俗前的 PSTH和 C 已起打了条 () () () () () () () () () ()		
	PSEL 0 EME UNEINE DESHE C 一共有多少 C 已起打了来	الله الله الله الله الله الله الله	▲下一个 ● マ ● ● ● 田田 ● ● ● ● 日初投打电话 ■ ● ● 日初投打电话 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●

4.2.4 联系计划

可设置联系计划提醒,设置多久以后要给客户回拨电话,或者设置每周、每月等客户回 访功能。可设置提醒一次、每天、每周、每月提醒客服人员。



+ 1810							÷ ₿.
P28 - 0	3846,2,4525	Ψ					\$ 169
• 68	18131FM #	印·信息 服务记录	IØ	以前计划 合同管理			~
RACE DEITO	+78301133						
DD 房面的上版 • 622	全部 本日	计划 本周计划	本月计划	本作计划			
Transali India andre	计数名称	处理实际	883	南武子机	INTRODO	1290708	1015
2010/00/25 01:02:00	90	State 11231	22	Calculation	2818-06-07 12:00:00	-本	2 4
Address and Addre	Wite .	1000000	12	1.01.000	2010-09-07 12:00:00	梅日	23 (13)
mail as in materia	tiat	mm #234	21	1 of second	2010-05-07 12:00:00	40	25 10
nie miesta Calib nie sławie zamie na to do miesta							
10-0-0-0 10-0 2010-00-00-10-121-00							
#20時1日間 <12>							

计						×
提醒内容						
提醒周期	一次 🔻					
提醒日期	一次毎天毎周毎月	时间	23点	▼ 10 <u>5</u>	<u>, 1</u>	
						确认

提醒如下图所示



4.2.5 系统批量外呼



在电销行业为了节省人力成本,需要系统自动打客户电话,客户若有意愿则自动转到座 席上。

管理员在后台添加系统批量外呼任务,如下图

▶ 入口渠道设置			. 3	个安白力	[—个日]	夕平
▼ 人员设置				гыл ы		
客服管理	请输入公司名称	Q 按分	组查询	v 🔅	到期时间丿	₩[
客户管理						
▶ 工单设置	向驭堂间诺					
▶ 知识库管理						
▶ 下级服务商	 ▲ ◆ ◆ 添加客户 	★ 批量删除	🗙 添加到客户	P分组		
▶ 其他设置	导入客户	服务期(开始-结束)	创建时间	服务账号	服务密码	公
	批量创建工单	0000-00-00- -0000-00-00	0000-00- 00 00:00:00			
	批量派发外呼任务	0000-00-00-	000-00-			
	系统批量外呼任务	新建任务	D:00			
	☑ □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	查看任务列表	3-04-			
	TREA PU		11:12:55			
	☑"到武 20180423-5	0000-00-00- -0000-00-00	0000-00- 00 00:00:00			
oid(0):		0000-00-00-	0000-00-			



系统批量创建外呼任务	×
任务名称 系统批量外呼任务1	
呼叫并发数 10	选择一次性拨打多少个电话
选择IVR 总部 ▼	选择要播放的语音文件
选择线路 01063701717 ▼	选择出口的线路,用于客户端的来电显示
拨打时间段 工作时间 ▼	 选择时间段自动拨打,可以添加多个时间段
	关闭保存

填写的线路并发不能大于选择线路的实际并发,可选择 IVR 可自动播放一段语音,也可播放一段语音文件,若客户有意愿就按键直接转接到座席端,具体设置 IVR 规则,详见 4.1.5 设置 IVR 规则。

创建任务后系统自动拨打电话,可查看任务进度,如下图



	<u> </u>	· ~ + · · · · · · ·			-h		منطرفيتهمينهم			
Ē	+添	л								
	→ \lambda	口渠道设置								2 人安
A	• A	员设置) 」 「合
ġ	客服	服管理			请输入公司	名称	Q B	安分	组查询	Ŧ
	客/	□管理								
G	→ I [±]	单设置		ai ai	高级查询器	¢				
ø	▶ 知ì	只库管理								
¢	▶ 下約	吸服务商		1	 +添加 	加客户	★ 批量删除	3	≰ 添加至	 客户分组
	▶ 其(他设置		导	入客户		服务期 (开始-结束)	创建时间	服务
				批	量创建工单		0000-00-00- -0000-00-00		2018-0 27 20:27:2	14-
				批	量派发外呼任	务			20.21.2	.2
							0000-00-00-		2018-0	4-
				×.	统批量外呼任	务	新建任务	2	8:5	5
						nen ž	查看任务列表		-0	4-
					木有限公司]	-0000-00-00		27 13:29:5	9
ш Ф							0000-00-00- -0000-00-00		2018-0 27 10:35:0)1
(出星)	水呼任务									
	1000									N.328999
	12:0 670	01063701717	1 -	1- 17	1913 975 1975 1	FE 00 (0-23 0	FMR I	met.	97E	
1	:0013	01063701717	#	R=. RE.	NG. 85. 87. 8	(E) QQ 06-23 QC	a, 1	-	5/1	0.0
10	9F8#232	01063701717	R	R=. RE.	NU. NU. N	(E 00.00-23-0)	1. A.	es	1/1	CH (1)
8	重纳外预测试机	01063701717	R	用二 用三	MIL MIL MA. M	18 00:00-23:00	p. 4	95	4/4	- 0
0	刑式上刑试	01063701717	周	N. N.	周三 東三 東六 泉	E 00:00-23:00	a. a	055	3/3	

可以看到执行了多少任务,多少任务还未执行,什么时间执行,也可以在服务记录搜索 没通电话的执行状态,如下图



在线攀天	服务记录	煮 控	Mit	1542										
HERE	通 ば日料				(\$15th)		0	10	Kien-II	· W44,00	() .			
近期後期 上门经卷	可则状态	•	788.R	•		此此	22	1	BR Silder					
风 回来计	你会中世场查测	L	Q 1	0.0000	86	89	Q.	1662	土14 編字4巻	DESCRIPTION	BILS NT			
	© MILEN	米粉粉 約9314	128(3554)	REA.	RABIE		方向	潮北日	タエ 生活 彼兄	65.62 90	BUDIE	325	nn.	
	III 04-37 21 36 62	00:00		-	135.00 00000	RIGHT	15		15冊件 此12月6日間	1113	00.01.30	क्रमत	78	
	04 27 21 37 02	00:00		aba.	13125-19803	事他外研	14		戶乐組 和編	+108	16 10:00	*行()	78	
	0 84-27 18 82 58	00.00		ata	13575-0003	-	14		北市会万硼和技制限公司 李姆	+108	00.00.06	*#0	7#	
	04 27 14 49 37	00:00		100.	135-000	新統外中	128		李志恒 孙雪	#10.R	00.00.06	東田の	78	

4.2.6弹屏、转接、三方通话、转 IVR

a. 电话呼入

下图是来电弹屏页面,可以记录联系人信息(可自定义字段)、公司信息(可自定义字段)、通话总结。可以查看此联系人的所有服务记录以及所有工单记录。可以在工作台看到 有多少人排队。

•	WW0入088 年 5	V NH
	通话律情 教师也思 服务记录 工单 联系计划 合同管理	📞 (dist I W) 👻
唐武记录 住男计划 全部通道 未讓未現	联系人信息	
	公司信息 就至人语意 他起	
18.5531 5138 00:00:00	BEARS BILLS PALL	
TRACLOCEN CANCE	「「「「「」」」」「「」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」」	2
C 13506896980 18:54:41 m 00:00:00 rs.hmg 20:00:00	EARS.	
ta 53.51	· 國務思想 《322	
2340 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 0	- - - - - - - - - - - - -	
C 135% 08-34 Vra 03.00.00 statust 20.00.00		
C 157 08-34	A.	景交



AL MARANERI I MA		
111月11日 111月1日 111月11日 111月11日 111月11日 111月11日 111月11日 111月1日 111月11日 111月11日 111月11日 111月11日 111月11日 111月11日 111月11日 11111111	1人	
手机	լ – 🌣	
	property of the	
	亡碌	
● ↑ 通话记录	≟碌 任务计:	词
通话记录	任务计	j) 公司

如果是呼入来的电话,系统右下角会有提示,如下图

				>
	您有一通来电(13522499803)	\$	×	
	Lisa(xlstest)			
•	www.bangwo8.com			
		_		

如果问题解决不了,可以转接给其他的客服人员,选择某个客服姓名,点转接即可



					ЧН НН (
+/5%					a 🗢 🚯 -
()	C. Structures	m35		100	•
ante talia	BARRA TOPACE NO	00.35			(MM X.M) [~]
	() ######## ##	前成人來起名字經過			24- 3828
THE INCOME	A abbient Line	WE .	• and 1		
S Oceanore 1982		11 回算	• 105.		
	新新人名意 他的	「東京福安別」	• 20%		
10 mm	BRAME LAT	原系纲	0.005	##.	
10.000	30.	-104	0.000		
	5W.	原金万维科技有限公司		110 C	
1 1Hammer 1001	a seats		_		
13.4 UL 001	#	22.95	152		
	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
10000 MI.000	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	· Holgesteller			

本且却

如果当前客服解决不了,还可以邀请高级工程师三方会话给客户解决问题

≤ 135****9803 0000	NE · ·	
	三方通话	-
通话详情 會戶信息 服务记录 工单 联系计划 项目日志	发送/VR菜单 @ 自建工中	-
公司情志 🤨 🔿		
公司病社 公司纳社 公司地社	备注	

通话中也可以发送 IVR 进行客户验证,验证完成后可再与当前通话的客服进行通话,工作台可提示是 否验证成功。

b. 电话外呼

点外呼任务,然后输入客户电话号码外呼

注: 当客服状态处于"IP电话"或"手机"模式时,外呼时 IP 话机或客服手机会先振 铃,客服接听后再由系统自动呼叫外呼号码

以下三个位置可外呼电话



GN	WAY								产品部
÷	C @ www.ban	gwoB.com/01p	2016/Agen/A/caliTa	ski uhu -					
13	+80								grunngtusis +
•	2 -	(19522-09980	T	~				×
=		253	partial.	\$768 Stoll	1.0				
e.	0781 7311	6.9649							
	terene ali	e Q 2922.90	BRADE .	inte					1.1.10
	RG	09/00 23	网络人动能		¥6	10600541550		86	
	Ref Chaptering C	20-22-04 (00:00:00	1.10		14		•	2/34/8	
	an children	Contrast.	2000.0	1))					
	AC	CPLOD DE	R*10	通过DATE (1)	1865			98	
	C 1202-000	10.40.08 00.00.00	0.454	÷	* + ***			Pw68100	
		ALC: NO	REERING		登行人				
	ARE	12:30 DE 00:00 DE							
•	101178 ·	COLUMN.	A.			(44)			

会先出现一个小弹屏(如下图),如果呼叫接通以后再显示客户信息的来电弹屏

• /0.0x	_			_		_		gnz
2 **	-	1022-FINITE		18				
	8±98							
	Q 10-31-96 0000-33	RKARB H			lstest		ar.	
ang	19.22.01	**		0000.001	0-0000.00.00		₩¥4	
CARGO ALLONG	20.21 10	Long and			8			
ener I		R-Hu	8358-10		সক্ষ	*.	0.2	
CHILDREN	10.40-06	248	Second (84			Pager10	
1257 (001) 110	10.20.08	ALC DATE:		52.4	-			
8:	t in a	C mann						0110100
3 .	1 10 4 11 10 5 10	C 1952040	5748 B102	1.0				Same in
· · ·	1 Haasa 1 Haasa	C 1922000	nen neus	1.0				820000 0 378
	1 H296	U recommended of the second se	Breize Breize	()= 	10102415	25.		670793 D 378
		U 1922100 mainti REALSS DR	artas antis	()# #4 %8	1962491	- 204	0	0.378
	1 Hanna 1 Hann	C record more Relate Relate		(# 	191024810	95 • 3048	0	0.378
AD HOME AND HOME AND HO	115 1 115 115	U TESTAN MUTTI NEALASS NE NAMES MUT Break	menan menine menan menine ma ma manual menine menin	()# %R 	19102495	• 56	0	0.378
enter and enter and enter and enter and enter	1050 1050 1000000 1000000 1000000	U record mainti REALES & REALES SHELLS MAI REALES SHELLS MAI REALES SHELLS MAI REALES SHELLS	no unitaria di contra di c	()# 	1362249*	• 30% • 30% • 88	9	87078i
entility and	1 Hesse 1 Hesse 1 222 to 2022 to 20	U marrai marrai REAADA & REAADA READA READA READA READA READA	servers which	(.# 		• 58 • 58 • 88	0	(1.17) (1.17)

北京金万维科技有限公司

Beijing GRWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com





4.2.7结合工单使用

可以直接在工单进行外呼,打开工单,联系人电话旁边有一个小电话图标(要有呼叫中 心权限才可以)

1	-			-		3.00			
Æ,	🖹 I¥	< +添	iba						
	工单视图	C	所有	訂单					
	系统创建2	39		编码	状态	标题	联系人	联系人电话	客服
	xls111	16		171099	新建	系统创建	李雪	13522: i584 📞	*
હ	2017.8.23外呼测	4		<mark>171081</mark>	新建	系统创建	ceshi4	18711 5313 🕻	2
- B	工单待回应的!	4		171047	新建	系统创建	ceshi2	1352 9804 📞	15
2.	已关闭	22		<mark>1710</mark> 41	新建	系统创建	xls-02	1352 99802 📞	帮我吧演示主则
2.	未接通客户	3		170717	新建	系统创建	xls-01	135 99801 📞	帮我吧演示主财

会弹出一个小屏,接通后打开工单详情页





(1.1.4 × 10.6.4		
Removalence.	NH IM-146018	
#8" IXA	2	
180	· 125221091111 00.00	
半说人 10	E DES BARRE I STRA STRATEGICS, STRATE DO NO. 10 TANAGA	arti0_aTe
·清西11出入.	and a second of the control of the second seco	
工業構設		
合销售户地子		
工業状态	d tape	
11.25	• and the second	
IRAD		Beach
	, Exte	
Imital	CO approxime the Anti-unite Transfer	MD: (RM)
1.6	· 2768	
INGE	C. Middat (63 million in fraction	10 T - 1 10 T
	9.9	
弹屏上可建立	江单	
弹屏上可建立	工 単 (新編)人 平明 (1)	
弹屏上可建立 	工单 (MARA 中 D D D D D D D D D D D D D D D D D D	
	工 単 (新編入号研 中) 通話詳辑 町/100 単数定果 工 単 取系計1 合同開算 () 単近映系計2 : 毎月 町河 : 2018-09-08 10 42:00	
	工 単 (Minin入 石谷) 中 し (Minin入 石谷) 中 し (Minin A CAR) 中 し (Minin A CAR) (Minin A CAR) (Min	
弹屏上可建立	二工単 (新編入号码) 母 し 前通話詳細 部の心思想 単単 し 前通話詳細 部の心思想 単単 記録 (① 報道(新版計句): 毎月 日前前: 2018-09-08 10 40:00 (1) 報道(新版計句): 毎月 日前前: 2018-09-08 10 40:00 (1) 年 (1) 年 (1) 年 (1) 年	
弹屏上可建立	工単 謝約入号研 中 し 謝品詳報 町小山田 単数定果 10 取用計1 合同開開 読品詳報 町小山田 単数定果 10 取用計1 合同開開 読品評価 しい 取用の名 10 40:00	
弹屏上可建立	工 単 画版入 母母 単 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2	
弹屏上可建立	工 単 画版2 号号 単 2 画版2 号号 単 2 画版2 号号 単 2 画版2 号号 単 2 画版2 号号 単 2 の 単 2 の の 単 2 の 単 2 の の 日 の 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	
弹屏上可建立	二 単 第編計第 第月一日 (1) 第編計第 第月一日 (1) 第編計第 第月一日 (1) 第編計第 第月 目前: 2016-09-08 10 40:00 第編目 (1) 第編目 (1) 第二 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	
弹屏上可建立 ^{手作。} · 在地 · 在地 · 在地 · 在地 · 在地 · 日本地 · 日本 · 日本地 · 日本地 · 日本 · 日本 · 日本 · 日本 · 日本 · 日本 · 日本 · 日本	工 単	
弹屏上可建立 ^{平和} · 在地 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	二二単 (新編入号報) (平) (平) (新編入号報) (平) (平) (新編入号報) (平) (平) (新編入号報) (平) (平) (新編) (日) (日) (日) (日) (日) (日)	
単屏上可建立 Fft ・	二二単 (新編入石井) 単 (日) (新編入石井) 単 (日) (新編入石井) 単 (日) (新編和末計報): (日) (新編和末計報): (日) (新編和末計報): (日) (新編和末計報): (日) (新編和末計報): (日) (新編和末計報): (日) (日) (日) (日	
単屏上可建立 F*f: ・ E# #編型型 は#新H語 *編型型 1908.06 4000028 1908.27 1908.27 1908.28	二二単 (新編入石井) (中) (新編入石井) (中) (新編末井相) (新編末井相) (新編末井相) (新編末井相) (新編末井相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日相) (新編末日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本日本	
単屏上可建立	二二単 (新編入石井) 単 (日) (新編入石井) 単 (日) (新編入石井) 単 (日) (新編和京井道) 第月 (日) (新福和京井) (日) (日) (新日本) (日) (

设置的服务总结也可同步到工单里



E 🖓	转向已			with Brid
和智慧#231/會服部日相	* #8:	〒14中心 - 13522499803 (空座人)	###EUN231; @@@2014.08-25 19:19:28)	- 40-07 BADY
ÉA.	ANE 6	O COMMAN & MARCEN		
人制印度				
E.				
		Tester		
嶋坂	08.1	aptive		
财政对接服务总结学校模拟	(*)			
		接续原		
lito.	18	835 2018-08-25 19(18:32		V_ 468 (C
indat.	1.10	時入園 13522499903		
1.4.2F		► 0.0070.26 .	• :	
(19)(19)	•	e0.112	440.00	100 ···
90		評別對著: 2018-08-25 19-06:09	HEWERTHEN 2018-08-25 19:06-20	154400 - CO-00-05
		动理状态:已接 符	此理止實:相關符8231	満型度: #:浮()
a the second sec		佳约 南面: 專用的 任何,	唐盘轨道:8231	
-yLTDW.		服务总统:		検知:15回中心相加く説法
副中心			w/,+	
		₩W:22页	植物:北京	5E:
P2	1	47045141 : 2018-08-23 10/20109	(#PETE : 2018-08-25 1900:20 PETER : FINITE ::::	5000000 1000000
		IETIAD : #RIETI	通信的语:1231	
优先组		NAME		MEND - PERSONAL MENT - DEUT
	-	第件(1)((前式):北京	股時把篇(例试):200m	服装模用(用)(C) = 1107
主社 (所成)		CERSON A D	總務日期(前代):2018-08-21	▲四志英(前式):台第時
潭		通常思想(测试):首词购买产品		
58 (18if.)				
#1 7		off out all of the table		[1] 共称1条记录,电问显示1
BHA(創法)		아무머니 아이는 전기를 가지 못	(1)工事, 优待多问罗到工事工	
8购买产品				
	-			
18萬(詞述)				
Om				
制用(1)形式)				

可设置自动创建工单,如下图



· · · · ·							
- хожвет			1/8	rethi	TERMS	1011	
E HHHO							/
e ena	工业印刷						/
· Imon	NOTIEIN .						
+ NORWER	法律以下捕捉	MINES M					
* M/1622	Revaile Revaile	ant.					
	第 時人 <u>世</u> 期日	6.87					
	Research	#T					
	80						
-							
•							
日遊豆加工团							
13. 25. 25. 25. 25. 25. 25. 25. 25. 25. 25							

5.24	· System	× 5 same > + 8u	twikcalidemo
Removale	SRICK RR	IM-14018	
#2°	如此已	L comments	
			All statements
単調人:	教育品	10日: 前地的路 (前田人) 初刊的目示: 1949年(10日) (2017-06-21-22-42-36)	at200-bT
清古ビ出人			
王帝福和		O P CHEM * MADE	
资料属户位于	2.E		
工業代表			
112		67 40021	
IAND			#P
		Emte	
Intra		O REALIST DISCOURSE	NO: (BH
		276m	
Ince		die ander the owner of the	100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100 - 100

4.3 通话记录、统计、监控与质检

4.3.1 通话记录

客户呼入或客服使用帮我吧呼叫中心呼出,所有的通话信息都会在通话记录中保存。帮 我吧的通话记录会保存通话全流程状态的信息,可以进行筛选查看并导出,支持录音下载与 播放。


Л	GNWAY													产品	部
	+ into													• •	17
		-		MARKAGAN				882							
	101F0	#88#		H	制度		•	alfest/still	• 412.81	nutal	导生记录				0
t	TROE	(earreader	0.0	Q			Q								-
-		#800	CR8A	8796310763	12.75		通道の作		80%8	(58/049	distriction	8045	HER	2.5	_
	April 1	00.1010.0224	Dystates	16	2012	147	产生的考试	纪书主新推进	+13	-110	89.01(12)		100		3
		00.10 13 40.16	Dyimite	101 246		-			10.0	+115	4911210		800	-	-
		20-15 13.40294	Opmate	Internet in the	21.9	14			1616.00	1010	401(1)0	- 18	880	-	
		00-10 18.30-01	Upstate	HERE SHOW	100				-118	-159	41100	100	10.00		

4.3.2 通话统计

帮我吧会把呼叫中心产生的记录进行整合,以报表的形式统计出来,并且支持自定义报表,更易于企业对呼叫中心业务的把控与分析,为调整呼叫中心业务提供重要依据,提供整体报表、客服组报表、客服报表、自定义报表。

统计主页面





产品部 Hit - Macsw 相关較擢 学教列表区 S 101940 S +i741 **RE** altier +1782 而已的 FIDE *1742.82 ROBELL. 😂 #17#1 🖸 深价数 😂 적성원으로 2017-08-03 -ņ 0 0 0 48 -12 1年入銀行数 日本(本語) 1993年1月1日 #F由動所数 2017-06-02 . 11 0. 3 -40 41 🖸 時入田沢田 😂 49119-7085 参数件选区。支持 寻出CSV 1年人出来相称 ·通道物理的 2017-06-03 0 ŵ. 0 0 30 30 ■ 样人应邀请时性 😅 将人中的唐肃时长 C (711911)#2916 3017-08-04 a à Ú. 0 30 30 C 1772 C (1)通道时行 🖸 #174 C #17# 2017-08-05 0 0 0 ù 0 🖸 जेलाई 2 中人論講座 2017-08-06 'n. ù. ù. 0 0 0 😅 (FUIR®# 😅 <u>#698</u># (802) Ű. 4 47 31 2017-08-07 ä ú 2017-08-08 ù ii. ú. 0 46 46 46 ×. ň 'n 0 41 41 Ť 2017-08-09 h 0 8 41 ŵ. 3 2017-08-10 ú ü Ū. 2 40 42 38 31 4 54 .

整合第1条第10条数第一条件30条数第 电包包尔10条数第 经共同用

报表类型说明

类型	说明	备注
小时报事	提供某一日,24小时每一小时新增通话的相	常用于评估每天的高峰
	关数据	低谷进行排班
口収丰	提供指定时间段内,每一天新增通话的相关	
LI JK AX	数据	
围招丰	提供指定时间段内,每一个自然周(星期一	
/可]]仪 衣	到星期天)新增通话的相关数据	
日収丰	提供指定时间段内,每一个自然月(月初一	
	号到月末)新增通话的相关数据	

报表参数说明

	数量
好评数	客户满意度评价为好评的通话数
中评数	客户满意度评价为中评的通话数

北京金万维科技有限公司

Beijing GNWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com

4 4

2 3 5 +



差评数	客户满意度评价为差评的通话数
评价数	有客户满意度评价的通话数量
未评价数	无客户满意度评价的通话数量
有效服务量	呼入、呼出、内呼接通数量
呼入客服接听数	通话结果为客服接听的通话数量
呼入未接听数	通话状态为呼入,通话结果为未接听次数
呼出接听数	通话状态为呼出,通话结果为客户接听的通话数量
呼出未接听数	通话状态为呼出,通话结果为客户未接的通话数量
呼入总次数	通话状态为呼入总次数
呼出总次数	通话状态为呼出总次数
通话转接数	呼入已接听,通话结果为客服接听,通话过程中转接其他客服
呼入放弃排队	排队状态为放弃排队的通话数量
	时间
呼入总通话时长	通话类型为呼入,通话结果为客服接听的通话时长之和
呼入总通话时长 呼出总通话时长	通话类型为呼入,通话结果为客服接听的通话时长之和 通话类型为呼出,通话时长不为零的通话时长之和
呼入总通话时长 呼出总通话时长 呼入平均通话时长	通话类型为呼入,通话结果为客服接听的通话时长之和 通话类型为呼出,通话时长不为零的通话时长之和 通话类型为呼入,通话结果为客服接听的通话时长之和/对应 通话数量
呼入总通话时长 呼出总通话时长 呼入平均通话时长 呼出平均通话时长	通话类型为呼入,通话结果为客服接听的通话时长之和 通话类型为呼出,通话时长不为零的通话时长之和 通话类型为呼入,通话结果为客服接听的通话时长之和/对应 通话数量 通话类型为呼出,通话时长不为零的通话时长之和/对应通话 数量
呼入总通话时长 呼出总通话时长 呼入平均通话时长 呼出平均通话时长 总通话时长	通话类型为呼出,通话结果为客服接听的通话时长之和 通话类型为呼出,通话时长不为零的通话时长之和/对应 通话数量 通话类型为呼出,通话时长不为零的通话时长之和/对应通话 数量 呼入和呼出总时长
呼入总通话时长 呼出总通话时长 呼入平均通话时长 呼出平均通话时长 总通话时长	通话类型为呼入,通话结果为客服接听的通话时长之和 通话类型为呼出,通话时长不为零的通话时长之和/对应 通话数量 通话类型为呼出,通话时长不为零的通话时长之和/对应通话 数量 呼入和呼出总时长 百分比
呼入总通话时长 呼出总通话时长 呼入平均通话时长 呼出平均通话时长 总通话时长 好评率	通话类型为呼入,通话结果为客服接听的通话时长之和 通话类型为呼入,通话结果为客服接听的通话时长之和/对应 通话数量 通话类型为呼出,通话时长不为零的通话时长之和/对应通话 数量 呼入和呼出总时长 <u>百分比</u> 呼入好评数/呼入满意度评价数 X100%

北京金万维科技有限公司

Beijing GRWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



差评率	呼入差评数/呼入满意度评价数 X100%
评价率	呼入评价数/呼入满意度评价数 X100%
呼入接通率	呼入接通数/呼入总数 X100%
呼出接通率	呼出接通数/呼入总数 X100%
通话接通率	通话接通数/通话总数 X100%

自定义报表

通过自定义报表,可以根据您的需求定制专用报表。通过对呼叫中心字段、通话条件进 行统计,方便您掌握呼叫中心报表情况。

1、新建自定义报表入口

43 + 第加		
工单系统		
★ 在经期天	MIRSON	BRIT
19日本の		
直程時期	整体根表 * • • 日报表 * 2017-08-01 2017-08-30	时间 •
上门任务		
自建文报教		
RIDELER, TORMOUTAR ADDRESS	制型型6000 17-27 使它展开中心,进步情况	
Ensa		8965
Real A	#HERE	80
未成400年15年度	·电计数方面值的地方。	** 2 3

2、新建自定义报表界面

		/ H
ALL STREET		
EW:	国际将来上社社保護	
(Ki)A		
给计幅制: 他对于今天		
2517.08-01 2017.06-3	(法辩时间前)	
ENNER (#PITHEN)DENNEL		
		用转化数量
-	这样数据课,编码现计数据	an an
BS201	Market Market	
88		
	法规研究条件	
(B)	a second s	
	十年成長,	
Line B. B.	华加新打教 题	
		#16
杳看白定义报	表	
XNA		
XMB.		
NA ALALINA COMPLEXION	47669	
Rifalan Tommerey Rifering and Andres	nene	
Radialan Tommuniya	inen Termini-, even	
Anna an toanna an	nen Terentur, erau	
Roma Romanne Kommunistrije Romanovici (Romanistrije Romanistrije Romanistrije	THEN 	
Relineanse substances and Relineanse substances and Relineations, Relinformer Relinformer Relinformer	erean 	
Anna Anna ann Aonaich An Anna Aonaichte an Aonaichte Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna	name International deman Street autorited	
NAME REINGENER ELVEREN GARANTER REINFELLER, REPORTER RE RE RE RE RE	name menantrika energia Stree antri Stree antri Stree	
ANNA Robert Roberts Roberts Roberts Roberts Robert Roberts Rob	nten Trenstanne, genati Stren Alter Tr	
NAR Ribarne Commerce Riverican Republic R R R R R R R R R	nnen 	
NAME RUMALINE COMMUNICATION RUMALINE RUMALINE RA RA RA RA RA RA RA RA RA RA RA RA RA	nteen 	

Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna Anna	аная Эленияны, енен. Элен аналала то то то то то	
	анана Така манинана – се на н из така из така так так так так так так так так так	
	news Totomersoneensu Totomersoneensu Totomersoneensu Totomerson	
	neres Tatimentereenen Tatimenter	
	nenes Tatimenes	
	Annual Tablemannon, energy Tablemannon, energy Tablemannon Tablema	
	Annual Tablemannon, annual Tablemannon, annual Table T	
	Annex An	
	Annual Construction of Constru	

4.3.3 通话监控

开通通话监控权限的客服人员,如客服组长、管理员等,可以使用呼叫中心的通话监控

 北京金万维科技有限公司
 地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层
 邮编:100070

 Beijing GNWAY Technology CO., LTD
 总计:(86)10-63701717
 传真:(86)10-52285616
 网址:http://www.gnway.com



功能。实时监控可以帮助客服管理员进一步了解客服组、客服实时工作情况,以及当日的数据统计,还可以通过监听、强插等方式监控、辅助、指导客服人员的通话。

工单系统 在线额天 球叫中心	開始に日 時刻監控 の第十年1933	017/8/11 10:0411), 距离下次	■校 期時1月48日 〇	■if 影新时间,一分钟到	1新一次,但可手动殿	
28968 1068	整体监控	1 包括學	体监控、客联组监控、	客根监控		
+ 與伯納計	影响展览				监控数据展示区	
	正在服务客服款	三在神队人数	空间高振数 22	юлш 11	efitial O	今日好评事/差评率 UN/0%
	::::::::::::::::::::::::::::::::::::::	-40991080.816 :	0.6500 (71	9人前進展17	1715.00.00 - 0	1941# - 0%
	南部指称 しつれIP-5の15-5 の形	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Rainer was	印出版 印入楼桥	开法正线离线的客僚 	#5
	#### PGF	· 在结 0	00:00:00 1	0 0	2000 (1997) 2000 (1997) 2000 (1997)	初期 (四)

在监控上还可以查看当前有哪些客户进行排队,哪些客服正在通话

电话	开始时间	可叫状态	排队时长/通话时长	队列	接握轨迹	队列名称	当前排队政	放弃排队总
76/8108084	19:24:34	透话中	00:00:00/00:00:55			思组	0	10

4.3.4 智能质检

通话质检是对电话坐席客服的工作质量评分。帮我吧系统支持人工质检、机器人质检、 混合质检等模式,多维度指标、不同权重的质量检查,并提供随机抽样、按比例抽样和全量 质检。通话质检功能有助于企业对电话坐席情况的掌控,对客服工作质量的评估打分及自动 排名。同时也支持报表数据导出,企业可以按需求对数据进行深入处理。应用于管理员对客 服坐席进行工作质量考核评分;管理员抽查一段时间内客服的工作情况。



9、新建质检任务

可根据筛选条件过滤之质检范围,设置分配数量、通话时间范围、并且选择质检模板

I M RIVA	(HEREIN
euro	+ (Ellial)
540/H	1764
1000	
	- 10.02.019 EB
	< seizh al 🖌 🖬 🖬 🖓 Silweizzi (1971
	Medical (R) Street, Printleng (R) (M. SRI Street)
	1600 H H H
	- 010000 (mini) -
	14 EE

10、创建质检模板

可创建质检模板,添加质检规则,并为规则设置分值、设置禁忌项

工業系統	《 清算 :
生的解死	Average days and a second
filmo	112.0104
2540.540	- 80/FLN:
#PAND	: Brost
	< HERROR
	NO.00
	-Amilie B
	200 avoite-1200 sector attor
	N total



11、创建人工质检规则

INSE C SINT C ELIPO PS STRIP STRIP B	DE DOER NOTE ADDRESS DOCTOR			
	a (mat kukow) -ta	WETTORERSE.		
	I MUANTINATUMUNATINA I MUANTINATUMUNATINA I MUANTINATUMUNATINA I MUANTINATUMUNATINA I MUANTINATUMUNATINA	аларынаруалары нь. каларынарыны		

可设置人工质检规则,并为该质检规则设置快速打分选项

12、创建机器人质检规则

可设置机器人质检规则

多个匹配类型:关键词匹配、重复话术匹配、静默时长匹配、语速过快匹配、情绪异常 匹配、抢话检查

适用角色: 客服/客户

检测范围:可以自己设置全文检测还是抽段检测

2.8445	
Distant.	1 HE
White-G	HERAFUGI
279.040	+ 10276.01
#*#/?	naliyed :
	IB-IT AT
	#21 ア2613年1月28
	-11097
	ELEPTRIC EL ALGAR, AUAZ

13、创建关键词库



可创建关键词库、为关键词添加同义词

ana.	1.18	mail:				
	manualm					
wb	+ 25540	1867				
est.	0.0864	1. 2002/02042891998910. . 0006/02010287/8. 84-19	WATELEBOOK SAINS	ECN.		
		mayer	1989	1000		
		NRKT >	Actual 2	000 + 00 +		
		statute and some		Contract a service state of		
		and descention.	in-abasis is not to a	12010.00000000		
		-				

14、自动分配规则

可创建自动分配规则,按照设定的条件,分配数量,分配周期,系统自动执行分配质检任务

	1.98
YISBOT .	med-mail anetation Auditation Reserved Audit
EURO .	THE+dSUR
01114	- 428a.W
7480+	Ideas /
	117ML
	1 20091 44
	- NGAU B C - ANDREETAA
	maxim HD H
	ALLENDER BERLINE BERLINE BERLINE
	+ 20/1918 6617
	RUE REALTHING
	- MIGH AND -
	17 mil

15、质检评分

对质检任务进行打分



SRO-	1111111											
000	10.0		1911/0221									
101	. 84		贯标特定	- 34			01907	SB 2006-0-20-20	20-06-20			
							Arte	HE: 10 \$11000				
							547	werdene at				
	BROW	83	97.00	MARCH	87-94	EA.498	ADMINE	REPORT.	1010211	1946.01	10412534	
	29(3454)	2.01	100	0000-11-16-1030	MULTINESS.	市田市山村/村市	1		10		3038 ****0.38.44	-
	21110104	2.81	110	3000-11-13.30.07	1023499003	INTRODUCTION IN	4		80		1515-11-12-25-52	1
	- Participants -	10.00	ates 1	3020-H-H5 20 89	(electrometer)	and the second second		W.	1414		2028-11-12-20-42	
	Tellenth.		in the second	41	. Transformer	indexes and a second		- 295			10	
		41.00.00										
		11 8.12										

左侧展示通话信息:通话录音、录音转文本记录 和通话详情 中间展示质检项:每一条质检评分项得展示 右侧展示:质检记录 分为机器质检记录、人工质检记录、质检申诉记录

通话录音及文本 通话详情	质检评分		总得分: 80分	质检记录
▶ 0.00 / 1.06 ⊨ ▲) :	评分项	类型	得分	机器质检信息
客服: 您好。	质检测试	机器	扣 20 分	2020-11-19 20:42:09 命中质检项: 质检测试:-20分
客户: 你好。				
客服: 您好您好。				
客户: 你好你好。				人工质检信息
客服: 您好, 这里是。				
客户: 你好, 这里是。				木뗎人上质粒
客服:嗯,看到了就有主机什么没有啊。				
客户: 哎, 可能这个语音转文本怎么没用 啊?				申诉质检信息
客服:打开啊。	禁忌顷:			
客户: 打开呀。				没有申诉信息
客服: 有钱吗?				
客服: 在哪有?				

16、发起申诉

对质检结果有异议 可以发起申诉



214.4	VAT										Ţ	空品部	P - C
	P105-8 +019	9210											N 10
16	all he	-	See.										
44	- subscript	4.	Anton	10.00	88.1	-	ALC: N	Allowed	ADAUGA	A40.00	4440	44745	25.
1	13500001111	24	Jane -	-	2000		anis(cas)						
e	18500098899		John Street	80. 80.	Acces								
v	1394673124	19961			Apre -		carnet	191					
e	18910790854	144 12000	1 BIN	1.82									
ų	10010700654												
	1231-0790854	THE CARE											
	18910790654	Lewer)											
	000828 -12	100 miles											

5 工单模块

5.1 工单设置

5.1.1 自定义字段

为适应各行各业的不同需求,工单支持自定义字段的添加。目前支持的自定义字段格式 有:下拉列表、单行文本、多行文本、数字、小数、复选框、日期、正则表达式、评星、短 信验证码、附件、表单、商品表、满意度评价表单、资产表、文本(电话类型)、位置字段、 级联、签名、支付、日期时间、计算字段等。

• ***				
+ JUSTANE	Tele			40012.110
< 1.01B	and the second se			
1942	Set.			
IABR/C.		10/08		810
#882R	8.842		881	810
RAILER		1427(#	***	1
TRUESTR	R.)	64.00		1217
10828	1.04M	38	we:	12/2
	100	1058	WEX.	×12
INERG	80	1018	851	10.10
1886	REARTHON	824	821	95°=
+ NUARY	734035048	TAPE	821	181音
+ REVEN	815-64*	(AD)	*41	12×10
- T0964	649.15	71(7)#	ALC:	810
- ARIE	NERIE	1010	401	100
	PRESET	7127/4	883	2010
	Stall States (94228	884	2210 C
	PARALLEL PARA -	T1(7)#	881	13 11
	CREATES-	Tallim	861	10 m
	+0	1.0		11/15
	parts	Tatie	#0EX	- M (1)
	14248	TUDE	用意义	(M1)
	1041	742798	8.61	10 m
na .				
	11425		同志単位の分割日本創	
0.000	reasonal minares			
2324	1-#42.* 1660_41	0.8944	b边代和APF事件操作研究性定义生物、生物一	已经建成时,但不可用输出的时间部
	= 45.02			
	0.000			

字段标题:字段名称,用来展示到工单页面。

字段唯一标识:使用到接口时,用"字段唯一标识"来表示该字段。字段添加完后,系 统会默认分配该字段一个唯一标识,服务商只能修改一次。

必选:新建工单时,如果该项内容不填写,无法提交工单。

只读:设置了只读属性后,该项内容便不允许编辑。可设置只读属性的作用范围,目前 支持:

*当前用户:当前登录后台的客服。

*所有客服:所有有工单权限的客服。

*客服分组:某一个分组里的有工单权限的所有客服。

*客服:指定的某一个客服。

5.1.2 设置工单模板

工单模板是指工单的详细信息的组合。一般公司部门繁多,使用工单时如果大家都能看 到所有的自定义字段,而自己真正需要的只是跟自己有关的几个字段,势必会大大降低自己 的工作效率,为此我们增加了工单模板。不同部门的人可以添加适合本部门的工单模板,只



看与自己有关的信息字段,这样会极大地方便使用人员,从而实现高效协同办公。

设置步骤:

第一步: 增加自定义字段

h IN - h MA -	+ ibir			• 🕫 🔵
- XCHERE - Anse - Ince Ince Ince - Ince - In	MILLONDE			X
S.ABAGA • KUTHERE • FIX-DENI • ANDER	7000 96200 2000	TARE STORE	znek	902/ml
	1968 Ions Ions	56298 751298 751298	*	-12040- -12040- -12040-
	800 400 (0.000) 801 802 (0.000) 803 (0.000) 804 (0.000) 804 (0.000) 805 (0.000	interi est.	8. 8. 8.	<8205- 4205- 4205-
	inside	Fighter	ж. Д	-200
· ADRESE	+ Kita Resulta: see			NECHI MACE
- AREE - Internet - Internet - Internet - Internet	Rochendragescheider an Ruwig A. A. A. Tasks Tasks Alfragescheidereiter Alfrei Sterne Scheidereiter	Tayfyd		E: 500 22 (005) 5 7080 31 Auto 31 Auto 21 2000
а. актянун н. жинун н. кунаца	INNERSED DECEMBED DECEMBED BREESERAM			A 901. 907 10 WERD A 92 42 DE
 This let Messign 	RV-Adjunctory in the	NROAD YESSEN	. antren form	REMARK REMARK VH CE CE ROM DH DH DH DH LODH
				CONTRACTOR AND

第二步: 增加工单模板



- 200E	Maria M	*****	10.58	87
. I WAR	areas a		0.424	070
INGRAM	material		1000	
M2815	0.00		incas.	
04001049	42819888111	#3874800000010	REPORTED.	+2f1
TABLETS	meetare	#F###tugetsAat	1428	•26
097.0	8118		AND MARKING THE	•07 E
T	ADD-Gouglaber	ABAUTED BRIDE DEBUGATED BRIDE	2008	•210
TREND	244-1888-188		1448	*Z1
2946	1000			11 500
- 1012838	20.768(0)		1994	• 25 E
- 7×42%	1010		100.00	 (2)
- 11684W	TARDUZ		28	*ZT
- AGUE	84	6449	0628	+(d =
	#1172#	R.因为新来后人的修整:		*28
	830.00		11420	•Z1
	TABLE OF THE		read as	• 21 D
	1505518			*(E)
	24110		NATE:	11 50 11
	20810		*****	• • • • • • • • • • • • • • • • • • •
	化酸化 电轴 的第		****	• CE =
			and research	• 2 0

第三步:具体的模板设置

律工单接吸			
委員古称: ^			
泰美加计:			
1999年1月1日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日	2		
			选择资数字符
\$48.84	学校教授	星古云地	##

模板名称:模板的标识,用来显示到工单上,不能重复。

模板描述:对该模板的说明,方便理解。

可见范围:可设置谁可以看到该模板。目前支持:

*当前用户:当前登录后台的客服。

*所有客服:所有有工单权限的客服。

*客服分组:某一个客服分组里的所有有工单权限的客服。

*客服:指定的某一个客服。

第四步:设置默认模板



工单模板			+2.896
(Bild Arte	4×82	802.00M	93
arrowheat.		***	•28
mybeal		**=	*ZC
用电磁板		*****	• Ø 0
READ BERINS	加卫帝户·回航台周期和截回工事	Bike-Hit.	
N±ETARIP.	电子传出用的自然与100方击将	****	•#
#1048		0.01_0_0_000000000000000000000000000000	*Ø8
Al 本地产品から用力 石塗り	并基本ex效果在,都可以进行发展的要求依据此的的多人类	*****	020
从有高(袋建株)/用墨		*****	
に有な何思		*****	•Z8
三年(非連新内的)			•Ø0
当年兴教		*****	• 12 B

注:默认模板是指新建工单时,默认选中的工单模板。如果不设置默认模板,则自动选 中系统默认模板;否则,选中自己设置的默认模板。默认模板是不允许删除,只有当取消了 默认模板的设置,才可删除该模板。

5.1.3 设置工作流

需求背景:实施人员自己手动配置所有宏,触发器,查询器等相关配置,导致实施复杂,实施周期 长,后期维护繁琐客户流程更换实施人员交接工作繁杂,通过实现工作流功能,简化实施人员工作,提升 工作效率,提升用户体验。

入口: 设置-工单设置-工单流

1、创建工作流

输入"流程名称","流程描述"并选择"流程模板"

٩	+ 38.55							°• P• ••
*	· 人口等通道團 · 人亦自義	TAR MARINE						
	- 1928 1965298 1996 1/18	440 97 964 96027	84 61 819 84	80103 • 0850 2885		×	2.998 27209 2.0012 2.0012	80 21 10 60 22 10 60 22 10 60 22 10
第二年 10	N MAXIMUM MAXMUM MAXADM SARMATIR			+ 15.42 HB (0)	<u>ріпол</u> 1289-0, 1282-19 1923-19	÷	2.9988	87
a	- 1004114 - R214254 - McCIII				erenz 1:7308 Inst			

2、工作流控件使用

1) 开始:标志着流程从哪里开始执行





2) 连线: 用于设置工作流中任务节点的流转条件, 即满足连线条件即可流转至下一任务节点



双击连线即可设置连线条件

									-	
Ð	+ 1810									9
	1 人口来是没言		NUT / LIVE / who							
	* ANUER	40 C E	6115H							×
	- I#@ X	- 10.46781	BOGATTERM							
6	工業指律工学課	OL	PRACTICES CONT			10	and a second		-	6
	工業機械	a T	TWOR			•	0.00		-	
	THE	S.L.S.	1 第2任何以下部件							
	工作意问题	- 22	212	*	-					
3	i su contra pri				-					- 12
5	800 mm = 0		-							- 12
8	NI ANIMITA									- 12
	- 10.04/018	2								- 12
	 ·									
	- 其他绘教									
at										
			40 pw8_01038795277819					1.0	-	

3)任务节点:可操作设置工单字段的是否可见,是否可编辑属性,可视化设置相关宏,触发器,查询器等



①可视化设置字段的是否可见/是否可编辑 及 创建、编辑,拖拽按钮

A ---- / Ib

-	金万维
5	GNWAY

> 入口律議協會	经现金	
 人所保書 工単位置 	106880 ±1188	
1.00003.046	98 IFAE	* 28. mm
INST	<u>ユキ米各 ユキ土用 E-BARN 处理状态</u>	- G 4.4
1.1110		* 工業的保護
工业用用数	102T -	
	AURTE + St	
統治副任務	[Suman] [Augan] [Augan]	ES WAY
BRREAM	上北面片 小 西面上西交通	
·	FOR HEADS	
2. 开发与定制		
* #6GB		

②设置字段的关联事件(即原有的"字段值改变"宏)

Party and The second							自定义字母	四面前二	工作网络
分组 工单内容				_			*35.554814 6		
工學状态	<u>_</u> #*.8	, 121	245 M		处理状态		IE-SCALIES-IN 0866666888948		2
普通表单	销售单价	I	ezw		1			2. masaaa	哪件
PE-10. AR US 10					1、 动中聚合金	ANG. WHINKUP	on 45		
(第43年20日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日日	aranı 🗌 (adara)	m1			1、過中華个9	4906. 4973909	B 1		
(Wessenson) (Wes 上体面片 + 自然上传文件 封約	1989-12 1999-12 1993-14	*			1. 2018/19	490a. 494740.00	₽ 1 7		

设置具体事件规则



> 人口學書投留	anta l	(2184)		×	
人们没有	anni brain - e r' them.	2012/01 194		and and	
· INCR		81507	5890	Receit	DATE IN
I.MOREX.WR	NE:2408	+980245	12 P.0		
THRE	1485 288	•0=0g	16.6	On Man 18	
100		716	2.17848		
Teace	音道畫學 新任人	-0101000 (018)	TWNR		
	21111	10.00 10.00	1.00.9199 22 st-Hendam		
W7DUP	Incase [maxim]		22個状态		
mitricem	10000		((()))		
To ADD TO BE	1001027		五10月10 五11月2日時		
- during the	138 HERA		上共即日 11日		
311/14-2012			HEES		
HEGEN		0.4824-0.151			
1. 其地定置		188 (28858) 288	(新聞新聞)		
		3 出版 4 英地			
	£16w9_21006700250008	5. richten			(10)
目关事件可高亮显	.client,3186578255088				- 20
∃关事件可高亮显 ◆▲	K16wt_31888796250008				**
∃关事件可高亮显 + 2551 ↑ AC2###	2064-310200000000000000000000000000000000000				**
■关事件可高亮显 + 2011 * AD2#### * AD2####	2016年231020000000000000000000000000000000000				en
 关事件可高亮显 * ### ACR#### ACR#### * ### 	406mt_2388470cr/00000 示 ((内竹山) ((内竹山) ((内竹山) ((内竹山)) ((月)丁田内石)			EH ET	899 6 ¹¹ 10 1082 1980
 1关事件可高亮显 * #80 * ACR##88 * ACR##88 * ACR# * I#925 I#985 ¥28 	4.56mt_3188.578			2.4 2.2 2.2 2.2 2.5 2.5 2.5 2.5 2.5 2.5 2.5	898
 書关事件可高亮显 * 第50 * #50 * #50 * #425 	4.06mt.21008700.50000 示 ((2010.0))))))))))))))))))))))))))))))))))		 A型収态 		
 日关事件可高亮显 * 第50 * ACDR#### * ACDR### 	X16mt_3188578250000 示 ((用物語) ((用物語) ((用物語) (日前和前 2.FRA) (日前和前 (日前前) (日前前)		KIIIIIII	127 EE 12778 -251278 -251279 -25127	1992 - 1992 1992 - 1992 1993 - 1992 1993 - 1992 1994 - 1992 1994 - 1992 1994 - 1992 1994 - 1994 1994 - 1994 - 1994 1994 - 1994 - 1994 1994 - 1994 - 1994 1994 - 1994 - 1994 - 1994 1994 - 1994 - 1994 - 1994 - 1994 - 1994 1994 - 1
日关事件可高亮显 + 源出 * AE2用用用 * AE2用 * AE2 * AE2	ACTION 12 2014 ACTION 1000000000000000000000000000000000000		光田の用 1単美印 、		898
 主要件可高亮显 * 湯加 * 湯加 * ATSPERUE * ATSP	2016年23188378250000 示 (作用物源) 何度常称。上目服用 51位 王中内容 王中共合 正中共容 再加速之中 再加速 正日本書		A_1000.000 1 单 2 印 ,		1990 1990 1990 1990 1990 1990 1990 1990
关事件可高亮显 * 源加 * //J用#### * //J用### * //J用### * //J用### * //J用#### * //J用### * //J用### * //J#### * //J#### * //J#### * //J#### * //J#### * //J#### * //J#### * //J#### * //J#### * //		tanameni Miji In comm	此::::::::::::::::::::::::::::::::::::		1992 - 2993 1992 - 2993 1992 - 2993 1992 - 2993 1992 - 2993 1992 - 2993 1993 - 2993 1993 - 2993 1993 - 2993 1993 - 2993 1994 - 2993 1994 - 2994 1994 - 2994 - 2994 1994 - 2994 - 2994 1994 - 2994 - 2994 1994 - 2994 - 2994 - 2994 1994 - 2
 主 本部 ・ 本部 <		Teromonit 	此::::::::::::::::::::::::::::::::::::		1992
B 关 事 件 可 高 亮 显 + 激励 ・ 入口用用単数 ・ A 四 用用 ・ I 単 2 用 I ■ I 単 2 用 I 単 1 単 1 単 I 単 1 単 1 単 1 単 1 単 1 単 1 単 1 単 1 単 1 単	۲/(2010) ((2010)) <	e Lavanes	A::::::::::::::::::::::::::::::::::::		
 主 本部 ・ 本部 			※IIIIIIII (学校)		1992 - 1992 1992 - 1992 1993 - 1992 1993 - 1993 1993 - 1993 1994 - 1994 1994 - 1994 1994 - 1994 1994 - 1994 1994 - 1994 1994 - 1994 1994 - 1994 - 1994 1994 - 1994 - 1994 1994 - 1994 - 1994 1994 - 1994 - 1994 - 1994 1994 -
3关事件可高亮显 + ※出 AITR##U# AITR##U# AITR##U# I### I### I### I### I### I### I###		Tenanus)	此::::::::::::::::::::::::::::::::::::		***
 主 本部 AIDPENIE · AIDPENIE ·	XOWE23344570		A::::::::::::::::::::::::::::::::::::		1000 2000 10000 2000 0 0 0 0 0 0 0

③在工单页面加载/工单提交时添加操作(即原有的页面加载宏/工单提交宏)

DOM CHIP: T. 1 1905							自定义学校 页面配置	工中居住
分组 工作内容							▼ 工作页面加载时	
工单级态	工单表准		此建成树		处理状态		+18.3038/17	
•		29		•		•	▼ 工単膣交射	
销售单价	工业类型						*I#ATER/F	
高级型加强 [英级型加强] [美の [英级型加强] [美の	eminise) 🗇 (alaem	inst]						
高级复杂标 (【	emina) 🗌 (acom	in#]						
高级复杂版 【高级型加标】 (高级 日期时间 上作取片 - 出版上传文件	eminic) 🗌 (accom	inst]						
高級重点編 (高級重点編) (高の 日期時间 上作面片 ・点出上作文件 日前の	Reader (and a second	1241]						
高级复杂标 【 東級服会标】 () (高4 日朝時间 上件臨時 	eminia) (2000) Fishing	(mai) •						

④节点右键菜单更多操作

金万维 GNWAY



添加操作(即原有的触发器)

UN / THEN / TOT / MA			
Q Q 🗉 O			
- mum			
	操作判断	×	
Ε		+ IRAUNIC INSERT	
≠ 10:A	操作名称	1947	
1 🗆	发送进来通知	• • •	
- 965 年			*
Loop			
	ID bw6_21006796264001		

设置参与者

添加过滤器(即原有的查询器)

·····································			
• REE • REE			
	世迹幕門表	×	
	in write Scale		
	の史本語	• © ®	
~ 1965.08			
i-co-			
	ID 2w8_21606795255665		

4)分支:用于在流程走向有冲突【例如:1)都满足;2)都不满足;3)没有设置条件】的时候设置 默认路径





			-
$\bigcirc \square \diamondsuit \bigcirc \bigcirc$	分支设置	×.	
]	2014年		
- NA E		_	
- WEA			
1			
	ID 3x8_31008795260857	an a	

5) 结束: 标志着流程到哪里结束



- 6) 注释:用语标注对流程的解释说明
- 7) 泳道: 使流程展示更清晰, 规范



5.1.4 设置工单节点

概述:节点时限是针对于一个工单有多个部门、人员、节点等互相流转时,能够清晰看 到当前工单节点的使用时间,促使各个环节、人员尽快处理当前工单并流转到下一个节点。

价值点:管理员可实时监控每个环节的用时,是否超期,掌握整个工单流程

场景应用:线上线下一体化、共享服务中心、IT 自用等全行业

入口:设置-工单设置-工单模板-是否启用工单节点

编辑王章编辑			
MESR: 5599	设置工业行动字段		Def
ADELED A	表示节点 李段 系统学员 案系	•	
HEEM CHE .	Statistic		
REARING: C	古综合的	41.445102	1
http://www.bangevill.com/tighp?/M)	8598	60 99a •	
第二百姓日王又行用國法: 第二百姓日王又行用國法:	345312weve	5386 *	
	ne	60 (21 6 +	
	xi80101	3990 *	
752h			
IWS			
8611	计财方式		
Rd	tog Testex		
2)#	Here a management of the second		
工學就先開	ACC BUX D-SHUX		
HERE A			
		(U)) ()	Refe

注: 必须是下拉类型的字段或者客服字段才能作为节点字段

日活发	已接收	已到达	已完成	
耐奈时间 24分钟	使用时间 3分钟	膨余时间 47分钟	使用时间 0分钟	>
				#100 FEB 12-5140

北京金万维科技有限公司 Beijing GRWAY Technology CO., LTD 地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



注: 工作台上可以看到节点相关信息



注: 退回操作,可以选择退回到之前的某个节点,退回后,工单信息就会变成退回的那个节点

5.1.5 设置查询器

查询器是指工单的分类,也就是工单视图列表。服务商可根据自己的需要添加查询器, 如果服务商未添加,则默认显示系统查询器,可对系统查询器进行修改、删除、关闭。



设置步骤:

第一步:添加查询器

+33				
e interet	201003-00			+110
 人利利用 	4.9	**	enté	80
工業研究		#24F87872.F	898.8	(C) 1 (20)
Isaeita.	0.100.000		0.620	(D128)
RABER	BURNER (BUR)		HNER	C T Z B
BARLER	name -		114210	00188
TRUESAR	America		A10.00	CB121
1962.8	8829		874	CD180
	Augusta.		*****	CB120
INSAG			#1.	(C) 1 2 0
Taxes	Bereing LW		11121	C)120
The last	ARRING CONTRACTOR OF THE OWNER OWNER OF THE OWNER OWNE		P1.	0125
TRACK	ARRENTET (AP)	(Re simple	81	C121
	0.017912.0		294	CT217
March .	testari •		8900	(C)181
	Fints	Addie	#1	CB : 20
	RALEN BARREN	REALERY REALFINGER	880	(C) 1 (S)
	califying a la	WEARSO IFICE CERCES	Xee	C120
	8-140-10	addresses canadala	841	C120
	0.0.000000 - 0.000	Adventory advantation	at the party of	(C) + (2) (C)
	DRUGHT Mughter 2.4	SERVER- IMPERIMENCES	1996	CT MR
	Billion and Mary Status (Minet)	NEWDER ADDRNIE	ALEMAN	C 12E

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



第二步:查询器的具体设置

工单查询器			
名称: *			
描述:			
L			
满足以下全部条件			
请选择	•		۵
•			
满足以下任意条件			
请选择			
Đ			
适用模板:			
_			
工单视图展示字段:	选择字段		
分组:			
不分组	Ŧ		
默认排序:			
选择排序字	段 •		
可加范围·			
-526/15141			
所有客服	Ψ		

- 名称:查询器的名字,用来展示到工单视图,不能重复。
- 描述:对该查询器的说明,方便理解。

满足以下全部条件:添加的所有条件同时满足。



满足以下任意条件:添加的所有条件满足其中任意一条即可。

适用模板:当前查询器针对哪个工单模板生效。

工单视图展示字段:可自定义当前查询器的工单视图列表表头。

分组:可通过工单状态、工单优先级、客服人员,客服组,工单模板及工单下拉自定义 字段将当前查询器中的工单进行分组在工单视图处展示。

默认排序:当前查询器里的所有工单按什么排序。

可见范围:当前查询器对谁可见。目前支持:

*当前用户:当前登录后台的客服。

*所有客服:所有有工单权限的客服。

*客服分组:某一个客服分组里的所有有工单权限的客服。

*客服:指定的某一个客服。

*所有联系人:客户管理中包含的所有联系人。

*联系人标签分类:打了某个相同标签的所有联系人。

查询器展示分组:可自定义将查询器分类显示。

* 人口建築設置	682				
* 人思定寶	(24)(4)(00)(10)			+1420108	0108.1
- 工業設置	27.88	and the state of the		11.12.12.10.10	18/11
工单自由文字段	Mod-Haranset Link	化液光塔		100 E	■)
工作编制	nam.m	101	4.7	1955日	€100 R
工作商	- SAdaria	(北田市4年	**	- MAR	C S #
工業費利率量	Resident Car	*市成	**	EPHERA:	(C) (E) (R)
=	C Relieve	1866	+*	「作用」	(C) (3 (3))
80.30 (B) (1 H)	i initatiw	1846	9.4	news .	€0 B (D
01x11012.00	11208/06/80140				



E,	■工单 × +添加			
*	001		我处理完成	成的工单
8	• 可接单			编码
	工单视图	0		13694536
6	> why			9133129
	▶ 测试			9958546
	▼ 处理完成		0	10869190
×	我处理完成的工单	47		11336626
æ	今天完成的工单	47		11412649
8	▼ 未完成			11416012
	待派单工单	16		4499371
	所有工单why	205		4499440
	未总结工单	234		4499554
				4499563
				4499623
al				4499764
*				4500136
			显示第13	则第 47 条记录, 总共 47 条记录 每页显示 500

5.1.6 高级设置

5.1.6.1 设置触发器



触发器

	标题:			
满足	所有以下条件			
	请选择	•		
	+			
满足	任何以下条件			
	请选择	v		Ξ
	+			
进行	这些操作:			
	请选择	v		Ξ
	+			
标题:	触发器的名称,不	「能重复。		

满足以下全部条件:添加的所有条件同时满足。

满足以下任意条件:添加的所有条件满足其中任意一条即可。

条件中支持"工单:更改":创建时,更新时,评价完毕时,撤销时,退回时,拆单时 (进行拆单操作时,子单执行触发器相应操作),客户评价完毕时

进行这些操作: 触发器执行的操作, 目前支持以下操作:





通过分隔线将操作分为三大类:

工单系统字段:可设置工单状态、优先级、类型等系统字段的内容。也可调用外部系统的一个接口。

公司系统字段:可设置公司的开始日期,结束日期,公司地址等系统字段的内容。

公司自定义字段:设置公司里面的自定义字段的内容。

联系人系统字段:设置联系人的姓名,职位,邮箱,QQ等系统字段的内容。

联系人自定义字段:设置联系人里面的自定义字段的内容。

向外部发送通知:

"通知: 向客户发送短消息": 可向客户发送短信, 短信内容自定义。

"通知: 向客服发送系统消息": 可向客服发送系统消息, 系统通知消息可自定义

"通知:向客户发送微信消息":客户关注服务商的服务号后,可通过服务号向该客户 发送通知,通知内容自定义。

"通知:向客户发送企业微信消息":客户添加企业微信相关应用后,可通过企业微信 应用向该客户发送通知,通知内容自定义。

"通知:向客户发送钉钉消息":客户添加钉钉相关应用后,可通过钉钉应用向该客户 发送通知,通知内容自定义。



"通知:向客户发送邮件":客户关注服务商的服务号后,可通过服务号向该客户发送 通知,通知内容自定义。

"通知:外部目标":可调用帮我吧的外部扩展程序。外部扩展程序目前支持 URL 调用、 邮件、短信。

工单自定义字段:设置工单里面的自定义字段的内容。

5. 1. 6. 2	设置自动化任务			
自动	化任务			
	标題:			
满足	所有以下条件			
	请选择	٣		
	+			
满足	任何以下条件			
	请选择	Ψ.		Ξ
	÷			
进行	这些操作			
	请选择	Ŧ		
	+			

标题:自动化任务的名称,不能重复。

满足以下全部条件:添加的所有条件同时满足。

满足以下任意条件:添加的所有条件满足其中任意一条即可。

进行这些操作:自动化任务执行的操作,目前支持更改工单系统字段、通过微信,短信,



企业微信向用户发送工单评价、自定义字段的内容。



北京金万维科技有限公司

Beijing GRWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



标题: 宏的名称, 不能重复。

执行时机:执行当前宏设置的时间。目前有三种执行时机:

*用户触发:只有当用户点击的时候才行当前宏设置。用户触发的宏是显示到界面上的。

*页面加载:工单页面还未加载成功时执行当前宏设置,也就是说工单页面加载完成后, 当前宏设置执行完毕。此种执行时机的宏是不显示到界面上的。

*工单提交: 宏可提交工单。此种执行时机的宏是不显示到界面上的。

*字段值改变:工单详情中,字段值改变时执行当前宏设置。此种执行时机的宏是不显示 到界面上的。

满足以下全部条件:添加的所有条件同时满足。目前支持以下条件:



通过分隔线将条件分以下三大类:

工单系统字段:工单抄送人、状态、类型、优先级等系统字段。

工单特殊条件:

"工单模式"-分两种模式:普通模式和任务模式。

任务模式下可同时编辑多个工单,当前工单提交成功后,会自动切换到下个工单详情进 行编辑,而不用再从工单视图选择要下个要编辑的工单。如果当前任务没有完成,此任务会 处于挂起状态,可随时继续直到完成。



"宏:上一操作状态"- 该条件主要用于工单外呼,结合工单的任务模式使用。通过宏 可配置工单自动系统外呼,此处简称为"系统外呼宏",如果外呼失败,需要对此工单进行 标记,然后才自动外呼下个工单时,就会用到该条件,即当"系统外呼宏"的操作状态是失 败时,执行后面配置的标记工单操作。

"工单呼叫状态"-工单可外呼,呼叫状态有拨打成功、拨打中、拨打失败等三种状态。 该条件的使用场景为:当工单处于"拨打中"时,不允许提交工单,这时会结合该条件,以 及后面的"工单控制"操作来使用。

工单自定义字段:此处会列出所有的工单自定义字段。 **满足以下任意条件**:添加的所有条件满足其中任意一条即可。 **基本操作**:设置字段的内容。只设置内容为空的字段。



通过分隔线将操作分为三大类:

工单系统字段:可设置工单抄送人、状态、类型、优先级等系统字段的内容。

工单特殊操作:

"工单控制"-可允许或阻止工单的提交,当阻止工单提交时,可设置提示内容;也可 以使得满足一定条件的人只能看工单,而无法编辑,比如抄送人。

北京金万维科技有限公司	地 址:北京市丰台区南四环	西路186号四区汉威国际广场3	3号楼7层 邮编:100070
Beijing GRWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717	传真:(86)10-52285616	网址:http://www.gnway.com



"宏控制"-可控制其他宏的隐藏。

"系统外呼"-可设置工单外呼时拨打的手机号码。

工单自定义字段:可设置工单自定义字段的内容。

高级操作:设置字段及回复列表的可见或不可见。

适用模板:当前宏针对哪个工单模板生效。

可见范围:当前宏对谁可见。目前支持:

*当前用户:当前登录后台的客服。

*所有客服:所有有工单权限的客服。

*客服分组:某一个客服分组里的所有有工单权限的客服。

*客服:指定的某一个客服。

5.2 工单使用

5.2.1 工单工作台

0.24	+ 2	100									galefu -
二二年代第		11	建白工单	(隆彦)					1001000-01010	ш.	+10210
1 111454		11	1816		20	+138		1 .10	87613		
BRENT C.	105	ы	1000	而开稿	8.0.01	11Ξ4492	*#2112485	2017-08-04 17 34:29	2017-08-24 17 37:50		
BARRELA	- 56		191001	11	enofisite:			(0.0.48) 15 21 14 (9)			
REGISTI C	3		951571		REPARKAN			1857-00-1525-00.34			
RACEPEN.	36	10.	100822	(合开相)	大学由于当2018年	16.8.8	10080712180878	2017-00-11 13 27 21	2017-06-19 10 53:24	014	3.8
CRendar.	5	87	100820	101	(N B)	113.411	400年中日18日日	2017-08-13 15 24 33			
2.854 877 2344	125	107	100211	318	8.00.00			2517-88-14 21:53 47			
WERNAR		10	100210	118	A ALLER			2917-39-14 21 53-47			
HUMPhopER.	.0	81	1960/05	678	87	112,4655	ANDPEREN	1007-00-02 15:02 12			
ACMANISH		ш	129410	业开观	81.	113.800	46872983	2017-00-12 00:38-42			
		51.	1322044	WRIE.	4	44-20.PC	2.25	2017-08-04 13 39 20			

5.2.2创建工单

手动创建单个工单:

有两种方式;

第一种:


4 1 1 2 3 4 5 1 4

工单程库		ft	创建的工单	(清宗)					我意见用。他东人	田 -	+88.00
0.154/14	÷.	0	9411		市市	40 BI		11.95	有原作		
BHRDIN C.	133	0	1999063	6.8.6	710(25)	313.4422	400世产业业服务	3017-08-04 17:34:29	2017-08-24 17:37:90		
#210/857.W	. 0	30	101081	H.M. (- (million);-	1	54	0117-08-15-21-14-56			
nearona (а.	-0	101071	8.8	ABANTER DE V	2 <u>-</u>	Sa	3017-08-15-27-00-34	84		
плаведы		0	100023	已开观	完美重新的And	15,36,38	400年产业业报告	3917-08-15 38.27 21	2017-08-19 32 53:24	uto	2.7
ENADAL.	Si .	0	100605	8.8	84	対王嶋22	400百户证明服务	2017-05-15 19 24:23			
REAL-ROAD	25	10	100282	88	\$106.66.00	÷.	54	3017-00-14 21:53-47			
网络建筑时间		8	1002708	**	similar.	23	8	3017-08-14 21 53 47	Sa.,	23	-3
WERPENSING.	56	÷.	110665	已开加	E.1	713.4822	400萬戶於小服長	3017-05-12 HD DI 12			
最佳解决的工程		0	199400	日开用	P.L.	刘玉峰22	400亩产证明服务	3017-00-12 08:36:42			
		10	192008	0.01	60	标题将	新来 样	3017-00-04 13 38:20			

MOR + NE 10 4 LA. 8A 133 4 LA 432 4 LA 10 . 未记用

第二种:



手动批量创建工单:



e,	+ 35												gilkefu
-	· ADDRESS							2 客户管	Æ				
	+ 3.992	南北桥 村											۰
E U o	本の安理 本の安理 作品の変更 ・ この分算	×19.7	87 110AA	104	LANGE ARES	1 10						8P88 64389 25.788	RAM REA KKA
2	• NESTER • TEXEN	-										alarres.	
	· 76848	2.	◆認想就來	A ===								m -	12 - a
-	• A1072	秋人街 中		FRMR.	國政制造制的	1651.00	88	联系人物注	SARIN	216000	158	BOOK	385
*		H.B.Oka	IZ.W						2012-08-28 16 42:00	101003031			/ @ ×
		-	1						2017-08-26 16:40:49	197950047			/ @ x
		-0							2017-08-26 16:34/51	026824937			/8×
		10							2017-08-26 14 59-36	368370634			/ e ×
		-0							2017-08-36 13 54/04				/ex
-		8							2017-04-26 13:51:25	001167833			10×
•		- 11							2017-08-28 12:24:29	904505457			10×

批量创建工单时默认不分配客服,也可分配客服,如下图:

批量创建工单(已选择2个客户)	×
◎ 不分配客服 ● 分配客服	
全部分组 ▼ 通过客服名称查询	
単文慧 1 个客户 単文 1 个客户 张鵬 个客户	
单-3 个客户 单-4 个客户 韩慧娇 个客户	
芦文凯 个客户	
	5—步

分配规则:

*分配对象:

a.分配给所有客服,默认为该种方式



b.分配给指定客服分组下的所有客服

c.分配给指定的某个客服

*分配方式:

a.平均分配,默认为该种方式

b.对每个客服指定分配个数

5.2.3 编辑工单

编辑工单可有以下操作:

1、对工单进行回复

回复内容支持文本及附件。

回复类型分为公开回复和内部注释两种方式。

*公开回复:如果是是留言渠道来的工单,则会将回复内容作为邮件内容发送给客户,也可将回复内容作为邮件内容邮件抄送人

*内部注释:所有有工单权限的客服都可看到回复内容。

RECHIRARS	240	224R 14+15923	
88.	nne · o	C Local * relat	
mez.A.	1053		-
TWAN		0 ware	
sile			12.92
		BYGR	
		CO THE DECEMBER	NE (1999)
1462 5808		18月2日 7月77、月江市小田屋一下街坊、市政地区地市部地 日前 9月2日:七月市町-東南子、18天田	
RIBA *		MINELEP PERMIT SHOULD NEED CARE AND LAL AND LEAD RADIE AND AND AND AND AND AND AND AND AND AND	
IN BRANCE *		COL THE RELEASE	(ALE - (ALE ALE)
215A8	3	10月1日 是名表现场临时发展一下	

2、客服流转

进到工单详情后,可通过更改"客服"进行客服流转.

流转的同时也可以设置抄送人,默认被抄送人可对此工单进行编辑;若不想被抄送人编 辑此工单,则可通过宏配置被抄送人不可编辑工单。



			/ 66.01
常我把科技有限公司		ERM 104159121	
书版 *	地名已 • •	() · crise * recen	
18主人	Staw		
1845		Ø auro	
被明察			88
		前收低意	
		O - HOWHERE	((1))((1))((1))((1))((1))((1))((1))((1
THEFT		THE READER THE EDISIDERS	
Gan		na Nom "Cher war" "Cher	
后限人?		他们的一些这些法律的问题的是是相关的问题。而且: "是、你这句: "是且我的说明的。	
Alment -		CO minutations	##::(日冊論)
0.02.906	1	1055年4 最高省成功的研究者————————————————————————————————————	

3、宏的使用

宏是为了方便用户操作。如果内部工作流程中对于工单的一些信息是固定的,则可配置 宏来设置这些字段,当进到工单详情后,可选择该宏,则对应的字段会被填充上相应的内容, 极大的方便了操作,提高了工作效率。

-	888B	每載: ●1000-1000-0000 (创建人: 乱在金万贵好没有做公司: 金融时间: 2017-08-1519:27:21)	沿市河口一地工作
est.	Rat	O CARL * AND	
1995	_		
	*	0 mm	
成刑罪		N. Avalantin	#2
Terra		INSTANCE IN THE PERSON	45章((1998)
ELHER	,	HITELD.	
1493		和11年 月間(東京後年)由22 時間:「月間」後次21、1月間。	
1910-0-0		他用最小id_5 前值: 1" #8273 ("他用最问题"	
1000-00			
常许 <u>寿</u> -通		Contraction and the second sec	## : (#

4、工单合并

如果两个工单是对同一个客户的同一个问题进行处理,则可将这两个工单进行合并,合并之后,会在工单回复里增加一条记录,该记录详细说明了哪个客服人员进行的此操作、合并到了哪个工单、合并的时间等信息。



18°	與出品		标题:天直123 (台球人:北市金万姓和波利亚公司:台球时间:2017-04-2417:34:29)	· 色符第号一種工
	10	0		
ea.	MARKED.		C LINE & NUMBER	
(SREEK)				
0.000				
王联高级的高级王	63			
ee l			O anno	
		+		10.0
			洞城進步	
wards.			(1) 和学业力增利投资限公司 2014 (2 (2 mm))	90 (CAR)
(5.Hat)			TRANSPORT OF A DECK	
**20			Construction of the second sec	
(FII)(中心			CO PERIODE	W8-(8##)
10.000			19934	
		÷	個別 15日 新聞町1月1、16日、元刊 第18月7、1400年/1月1日日 	
			418 221 第二章: 1931,元王,"元军",1908(2)]][[1]] (1]]	

5、批量编辑

从盘	會成到的制	修单 〇 批量編輯		19/83	s推,联系人	田• + 创建工单	
2	编码	标题	erubat Ma	姓名·金斯语	干机 -金数提	故障面片	
R	171679	計算後線-20	2017-08-30 10:25:40	声文賞	13161212302	01	
	171931	R###0-15	2017-08-20 13 55 54	芦文贯	13141212302	ውት	
R	170049	集團編成-14	2017-08-28 14:51:39	8.2.X	15738338226	14-	
æ	170043	共要 相位-13	2017-08-28 14:46:45	ASS	15738336226	01	
	168417	adar.	2017-08-25 20:30:53			0†	
×	166355	通过越生器更改客观人员	2017-08-25 20:21:10			0-7-	
ż.	168363	所成是这种形态和哲学和	2017-08-25 20:20:39			01	
æ	168341	則試過這個安都應及管腸後自动統上出	2017-08-25 20 13 40			01	
	167931	Am 900-12	2017-08-25 15:41:32	小御	13718194278	11-	
2	167915	武興 和 停-11	2017-08-25 15:30:45	4-28	13718184279	11	
-	+	managed at	0.044 No. 02 47 NO. 17	1. Mar. 1	+1724-101010	24.6	

整示第1到第16条记录;总共16条记录每页数十 25。 帛记录

批量编辑时可对工单进行流转、增加回复内容、增加附件、对工单详情进行编辑,目前 最多支持10条工单的编辑。

5.2.4 工单客服状态

工单客服状态可控制客服当前是否可接单

1、此处可设置或添加工单客服状态



0.10 × +30							
an1	1	橡胶锥花	加纳工程		REWP - RULLED	0.	H. 0, Augus + outro -
• 1384			1995	工業的目	108	8.0	0183510
10400 - 258	0	0.0	9	+058	#54(1)	101	3039-13-13-17-12-13
+ aty + 开花编章			4002636	•B208	W(F) (2_157265_977300004425	101	2010/11/07/11/04/07
- Mat - Alamandar		0.04	S. Arthun	*8X8	mmi()	0.001	(0108.11-01.07.121.48
mananan1e	16	0.110	erisso2	+ 620 ft	June 1	101	2010-01-02 17 12:02
医和工物后有工物所有工物	200	0.14	g armani	+ 13.7.18	arti.	101	2016-01-12 07-12-58
自然不力任	.8		4012703	+ G338	BR9(-42_16/245_001150799000	301	3034-11-22 10:53-10
		11.14	9 4719400	* E2238	milit.	001	22194-01-1212/12:46
			4499054	* (19)	WF3.02_107305_977300004425	807	2016-10-34 17:57:37

2、在工单中选择客服时仅可选择工单客服状态为"可接单"状态的客服

				更多 *	離性 編码:13694536 創建人:22 001 創建対値:2021-01-19 1 客版♥	2:00:22 英田己
				收起▲		and the second s
	处理结束		处理状态		載辺 (11) (11) (11) (11) (11) (11) (11) (11	4
		*		.*		(単但)
¥					 (1)105年1001 	4册4册4册
适11选项1选项1进项1	透动				▲ 上门和傅▲ 派仲信	1
				/	★ 信后信	
					· 電車節	
					抄送人	我自己
*					请选择高限	

5.2.5 工单导入、导出

5.2.4.1 工单导入

北京金万维科技有限公司 Beijing GRWAY Technology CO., LTD



工单导入目前只支持 excel 文件的导入,文件大小不得超过 10M,条数不得超过 5000 条。

具体使用步骤如下:

1、导入 excel 文件

Ð	0.28 + 480			Def	Number of the second se			P	0.
	2.9488	0	******			and a	in (1	8-1 1.0000 +1	100 T
-	NUMBER OFF		The second second second	and an amount of	mentation meditation monitation	andres (sectors)		AND ME .	
	#8252# (4#1	1.0					A REAL PROPERTY.	0.001	1
с.	100-124 (107)	1.1	-			*3	Support.	活动得入工作	BERA
-	Bastin (48)		annung.	WHEN D DEVICED TO		2-4	10010-0-0-0-01		538
	####Z# (#A)		0000007	WORKS, GLADINGO,		8.07	100-02-02 (0.14		
	WHEN THE HERE			WINDOW, SCHOOL MIT		*12	100100 m 10 10.71		
	8107.0	10000	ALCOND.	W10-01-10001202214			Service of Arts		
				ment of the		8.6.7	-101-02-00 SC 10.01		
				Winner, Winnythen		2.00	particular of solar		
				With the second s			and a second		
				HIPP FILL SAVE DEPEND			preserved and the second second		
				with the second se			particular and solution		
			and a second	Anta-D-Dependence.		54704	10000333		
可下	载查看导入	、模板							
可下 参	载查看导入	、模板			STITUTE MONTH N			Ρ.	0.
可下 ●	载查看导入	、模板	Tania		STUTIOUTER MONTHS X	. 200	AM 5	P , 1. 1, 1600 - 1	. () + HE # 1
可下 参	载查看导入	、模板	Tendan antigerant a		AND POSTON AND AND AND AND AND AND AND AND AND AN	2018 ·	AN S.	P. 1. 1. 1000 - 1	- () - HELP ()
可下	载查看导入	、模板	an International a		ntineuran ulaita X	2018 - 2018 -	na s. Minera dina .	P. 1. 1.2000 - 1 201 - 20 -	
可下	载查看导入	、模板	sector d		ntijtortet, skaatte X	A25.8 *	an s Miscon allow allow	P. 1. 10 1000 - 11 2011 - 28 -	nc:+ -
可下	载查看导入	、模板	santa Maria Maria Maria		antinovrze, udostała k		an s Minor alimi alimi Santature	P. 1. 1000 - 1 	- () -
可下	载查看导入	、模板			nteeleutzes erühijkeri (excesilie) (A25.8 * A0500 497453 40 9 - 4 125 125 129	an s Minor animu animu Sumature animus	P. 1. 2000 - 1 om 20 -	0+ HE +
可下	载查看导入	、模板			nteeleutzes erförjarri excesilier	A25.8 * A0500 497453 40 9 - 4 125 9 - 9 125	AN S MELON ANNO MELON ANNO ANNO MELON ANNO MELON ANNO MELONA MELON ANNO MELON	P. 1. 2000 - 1 om 20-	O-
	载查看导入	、模板	SHEZH MIC MODERATE A MIC MICH MICH MICH MICH MICH MICH MICH MICH	00000000000000000000000000000000000000	nteeleutzen ertitetzen M	2010 - 1007243 NOTE- 1007243 NOTE 10 NOTE 10	AN 5 ABOON ANNO ANNO 10 ANNO 10 ANN	P. 1. 2000 - 1 00 20-	NUE (
可下令《目之日日	载查看导入	、模板	San 14 San 14	8778 8778	ntelevizer bileiten r	AUGUA AUGUA	AN 5	P. 1. 2000 - 1 011 - 20 -	- 0
可下會《書」『『	载查看导入	、模板			ntenhutzen ertinten r	RESE * RESE * 487483 46 84 84 85 85 85 85 85 85 85 85 85 85 85 85 85	AN S ANNO S	P. 1. 2000 - 1 00 20-	- O+-
可下	载查看导入	、模板		Company, 171 (1000-00000), 101 Company, 171 (1000-00000), 101 Company, 101	ntelevizer bileiten f	AUSE ROBER NETARS 80 9-4 105 010 05	AN S ANNO S	P. 1.9960 + 1 (m. 24+	- O+-
可下	载查看导入	模板			nteleverant billetter f	AUSE	AN S	P. 1.9960 + 1 (m. 20-	- O+-
可下	载查看导入	模板	manda entral en	AVTA AVTA		arris *	AN S	P. 1. 2000 - 1 (m) 20-	е О +. на]+]ү]
	载查看导入	模板				REAR *	AN S	P. (1988) (1) (m) 29-	

将 excel 文件映射到工单字段

如果 excel 里有表头,则直接对应字段进行导入即可;如果 excel 里没有表头,则勾选上 "无表头"再对应字段,然后导入。



将文件列映	射到工单字段		×
□ 无表头			
	Excel中的列	系统中对应的字段	
	公司名称	请选择对应的字段	
	开始时间	请选择对应的字段 ▼	
	结束时间	请选择对应的字段 ▼	
	服务账号	请选择对应的字段 ▼	
	服务密码	请选择对应的字段 ▼	
	服务费余额	请选择对应的字段 ▼	
	手机号码	请选择对应的字段 ▼	
	固定电话	请选择对应的字段 ▼	
	QQ号码	请选择对应的字段	
		导入	

5.2.4.2 工单导出

1、导出全部工单

用户可以一次性将当前工单查询器里的所有工单导出,但最多支持 5000 条,也就是说,如果当前查询器里的工单条数超过 5000 条时,是没办法一次性全部导出的,只能采用部分导出,具体见第二部分说明。

3	5 14	+=												1	D• gimatu •
	IWAR	2	9903	+05I	申标合2							10.0010	P.R. A.K.S. (84)	H	+ 0.02.2.0 ×
-	HIRDONIE_	5821		9489	468	6308	BERT.A.	联系人电话	**	854	\$1.70.00	*2	41020161	25	BAIN NO.
		12	10	6230H	0	19924-12-11420253010	7,728	15020241870 %	3500	51		1	2017/11/21 17:06:43	1	Sector 1
-	标送阶段标在吧	3	0 22	52380T		18404-0-10420407938	无地名	10120407506 %	10	62		÷.	2017-11-01 17-04		7539-0
	RS/#IEB (165	1019	68	523789		Water-Constantines	无地有	10079702103	9418			÷.	2017-11-2 100.02		14404-0
-	MODESIA(109	10	525707	-	00004-12-1000000101	无限单	1003031311	\$2E	1		24	201 11-21 17 20 20	(42)	63(40)
	我的時间皮工業	2	10	121100	0	marenetier-o-mark	7.16×	10879769483 5	25	BEAR		- /	2012-11-21 17-02-11		将 3(中心
*	Reference (3	10.5	523783	0	W547-0-076838803766	F.15 4		2,83			/	2017-11-21 17:02:09	141	#3#0
	NUMIERS/* Blos		03	523777	0	WEIF+0-8388282543	无结束		m #0				2017-11-21 17-00-41	141	#siec
	已解决的项目工	5	0	123769		WERE CAPTREEST	无效素		18.8	2		4.1	2017-11-21 16:57:11	47	MORPO
100	ENERST-Store	-30	ш ²	120107	-	101040-0-4000210000	元连车		2045	12		12.7	2017-11-21 16:17:09	142	(E3040)
۰	RESEARCH HEREN			5023786	-	0100002-10100251070	REA	11140251872 👟	#187	2	_	4	2017-11-21 16 56 55	122	(5)(4-0) ·

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



tra.

2、导出部分工单

用户可以选择自己想导出的工单列表进行导出。具体见下图:

,	0.10	+10	10												0	9- (gr	ketu
	IWAR		190	0+051	柳枯青2	G 化塑料制	©∑#	ew-					19.001	E. R.S.J., MT	щ,	+ 1183	m.
	MAPPOSTM	5871	2	编码	\$68	-		WRA	脱基人物語	83	484	机九田	22	(distance)	Ri-	NAIN .	
r	Burnifiancian	+5	141	rnk5c	-	REPORT	NIN THE R	7758	10420253870 %	77.65			1	2010/11/21 11/06/41		埠世 田 仲工業	1
L	and the second	1	×	523001	-	REPO-190	0497936	7358	1620417936 👟				52	2017-11-21-1-25-15		読む中心	e
L	BELL THERE I LOT	-1015	×	523789	œ	HF844-0-1987	\$7694D	248	13075769183 🔍	58			/	2017-11-21 17(2)-42	14	将制中C	j l
l	Real March 1	155	×	523767	0	1914-0-1989	9368191	7.15A	19699062191 4	:00	22	-	2	2017-11-21 17 03 25	92	(F3)中()	1
	REARDIA	-	×	525706		#1470/1317	1001112	刑结案	13879769183 1.	ħπ.	*****		-	2017-15-21 17 02-11	12	将如中心	F
l		3	æ	533/63	-	1010-0-0769	39933786	无姓典		刘章东	(e)		61	2017-11-21 17:02:09	œ.	#04+0	,
L	Reitmetin.	1	×	117654	-	-		无线庙		85			1	3017-01-21 17:00-61	S.	(#3044)	1
L	EMAMABI	6	×	523759	0	WEI+-0-8719	0001	光地名	-	88	14 1		25	2017-11-21 16:57-11		将和什么	į –
l	ENGER BON	30	k	623767	0	10110-0103	210866	TOPR.		10.00	14) 		21	2017-11-21 16:57 09	Q.,	根本の	
L	10000000		H	121755		#10+0-13M	6751672	形在高	1314675167				-	2017-11-21 16 36 55		神影中心	Ē
L	Wei理的tage	0	14.80				-	_	-				=				-
	REFITE	a	豊市	\$13(R)	0.外记册。)	8月(11) 外记道	相次进行	10+	85					14 14 14	2	2 4 3	(

5.2.6 工单模板发布

工单模板发布是指将工单模板发布出去后,系统会对应生成唯一的 URL 地址和二维码, 用户可以将该 URL 地址或者二维码挂到桌面网站、移动网站或者作为机器人的回答, 打开链 接或者二维码会以表单的形式展示给用户,用户提交的表单数据将自动生成工单,然后建立 相应的工单查询器后台进行查看以及后续的工单流转。

工单模板发布分两种:标准发布和高级发布。

1、标准发布:

江中杨辰			
版名称: 7 相位中语			
ESC.			
REDA (SIMILAR	*		
			15154045710
9688	学校关键	建四金箱	(B)1
REALPHY	の意思での作	a	TE
REMA	条行空市	2	Ťα
工业运行性质	Trohe		7.0

5

2、

任等状态

说明:打开该链接,可以看到当前工单模板的除系统字段之外的所有自定义字段(包括附件, 资产表)

下位内央

北京金万维科技有限公司 地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com Beijing GRWAY Technology CO., LTD



具体使用步骤如下:

(1) 新建工单模板

+ 入口道康说第	工業機械			Autom
+ ABR				Thigs
Imes	相 版表示	模拟描述	可见地和	頭作
工學會藝力完	对进行通道展示		所有希望	8 91 0
80000ER	工業規模		criptuat主账号	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
#204/ER	Tatenta	20070	capterit会时号	 E a
丁基副型公本部	星塔最大调试		onptwot型矩号	(2) (2) (2)
NINTE	999		outsith#	
e	9 1Bhot		の取得時を主張中間	
工件研究器	161616		所有資源	🛎 15 🖬
IMME	3966339		ØietEltertoro	
SLARMER	2017.0.17升导销试量数【至小六】	2242	用有有限	***
• 100412	(他們和)(F)		所有有可	
· Finishe	-9-21 8 30		930年8月	830
• 下动图地带	2:0-0E	22	captext主称号	8 21 8
* #99.0 g	(四米田, 2017 7.14		capital支助号	
	234234	14254	cophot_1649	

(2) 编辑工单模板

¢,	3.0	• (8:50			- ougstest -
	 人口湯香泉園 人形の数 	工单模板			+#1212101
1	Teop	新新公司	相称的新闻	可见和用	tên:
	TERRINA	2012年1月1日		市市省田	
e.	NY2075	工業社会		ouples/EB/Q	(e) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c) (c
•	8210/745	lawes:	seshi	isptest ± 3+ 9	
8	7#8922#0	展的第七方 社		usplast±10-19	
	HISTM	oloj		maplest_19-9	🛞 (B) 💼
	=	9.100mmt		capited主制号	8 B
ē	Teexa	102-102-10		所有審照	
2.	THAT	(866270		ingtes(主形間	
	SLAMA	2017月11月9時前近688 (王小小)	2244	形物推断	() IS 1
	· XIFIERE	eresz.		所有在服	() IS ()
	• T72-Proteinal	8.24846		apospiki0	····
ш.	• T4890	教育与期	27	inspirat_hH	@ in 0
	+ 3011-028	00948_2017.7.14		inphon(主称型	🐵 ia 🖻
Statistics, and			1000	100000000000000000000000000000000000000	



(3)

产品部

 ACREE ARRE 	INGE INGEN			
* A SUB - A SUB - Intel - Intel	I WARK NICE I EARL BECHN I WECHN I I WARKING I WACHN I WARKING I WALL I I WARKING I I WARKING I WALL I I WARKING I I WARKIN			
Lang an Lang an Range an Lange an Lange an Callan Lange an Lange an Lange an	NGE I Lazan NGE I ZZARI NECHA NGEXENTE I CONTON			
INTERN (N NAMES BANGS NI INTERNA NI NEIN E INTERNA SABRES T	HIRE: EAN: seption Apply: mate: Control 2 revertances for the former 1 revertances for the f			
RADES ROUTS TO LECTR ST RELEASE RELEASE LECTR SAURCES T	Alandi alabihu v Alanhi Sashi (Color Sashi Color Sashi			
Banas 10 Ienauxen 10 eale 16 Ienau Ienau Ienau Ienau	IZAN NUTAT			
INDEXPE 85 HEIR 14 E INDEX XABRES 7	fanHileze:			
10218 11 6 2.42050 2.420529 7				
C Inget Inge S.ABRES 7	1 1			
IARAN IARA SARATER T				
1495 8.42859 7				
SLADBIER 7	AGRANCE AND THE REAL PROPERTY AND A			104840310
	加爾維 生成的专属琼语 主成的专	属二指非字规类型	肥みを集	B/S
• XAR### 1	2年状后	下应约带		11
 开放与控制 	12	下边的碑	B	71
• 1655R	a	下把約件		11
• A208	(mill	下论判察	=	71
19	(E	文本		78
	191	下位利用		78
	1020	文章	E :	71
	81E4+		- Al-	
	Tanking Con			
	2930 2930			
	0.811 0.811			
	2.833			
	2.931 2.931			
	2.431			
		較		
		НX		

2、高级发布:



说明:通过"工单发布链接生成器"可以生成各种各样的表单链接,比如只发布当前模 板里需要用户填写的字段。相对于标准发布,高级发布更灵活,且高级发布的链接是一次性 的,不会永久保存。

具体使用步骤如下:

万维

(1) 新建工单模板



. 1808	工中模型			+wiews
THOR	6 688	傳輸調通	可见恐怖	sit
工業業業分表	2000年1月1日 2010年1月11日 2010年1月11日 2010年11 2010年11 2010年11 2010年11 2010年11 2010年11 2010年11 2010年11 2010年11 2010 2010		用物集团	
802128(119)	工業共有		cuptuat主账号	
miniciam	Taparette	24474	coplext会社号	***
工業業業公本部	最终最大改建		outwat型矩号	() (C ()
NIRTH	929		outsit@h9	
e	9 1Bhot		ong/tavtΞ96-6	
工作研究器	151519		所有截型	(#) 15 B
IMME	386399		Statestare	10 IS 10
SLARGER	2017.0.17升時間試驗額[王子小大]	2242	用有有限	***
+ 10R41812	(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(所有有限	
· Histoph	3-21 8 50		(350年年初	830
• 下动服用带	29/0E	27	captext主称增	(8) 21 B
* NESSE	(問題第二2017 7.14		capitant主张号	· • • •
	234234	14254	capital 25-9	1 N 1

(2) 编辑工单模板

e,	+ 821				a uspowtex -
	 入口用曲印度 入分沢面 	工學物物			+12110
10	- 1.PRE	#6248	minister	19.8209	80
	1002170	1918日第	wetsta	#28	
	1986	公司内部工作法师		1542.00	
Ł	INGOL	LUID		0.20	
	=	268.008		878	
	MINISCEN.	124091		IN N M M	
	CHRISKIEM	用此一下		(6.2.M)	
	8.ABDIED	ARM-POWER	MANON BRANKING BRANK POPERATION BRANK POPERATION BRANK POPERATION BRANK	0.42.0	
	+ NURSENIA	108.512		NUMBER	
	+ 31201010M	#EU.	webage:	NREE	
	 'THEFT.W 				
	· WARDW				

- •
- (3) 打开工单发布链接生成器

1120



劇祖工单模板				
图版这句: *	旅游中请			
NO-1214-	88655			
192.92A :	当期用户	٠		
huh yewayi Marana Ten	nafwrig colary byfigyal 🛛 👦	59	* 💌	

			活样模型字组
41024r	中國素質	#Zen	1919
海際運行的	調整建作の事		7.0
RMA	保行立车	-	T0.
工學出來評議	下社内事		†#
任時状态	下成作業	8	T 11
分泌病師	7.5		T II
-140	下级利用		TR.

(4) 添加要发布出去的字段

日,客户只能查看,不能编辑。		
	学校履性	
		×
工单字段:		
回分店名称	副问题描述	
10工单进度评情	目任务状态	
回产品模块		
联系人字段:		
□姓名	□ 主机动	
回应机	□ 邮箱	
liiqq	圖現4位	
目备注		

可设置发布字段的属性或排列顺序,具体操作如下图:



口 只读 工学发布后,香户只能靠着,不能糊糊。		
学级名称	李纪履性	
分读名称		1
问题描述	22	1 =
产品模块	梁堰	1
œ.	29-11-9-2	

(5) 生成相应的表单链接

0 Rg		
王仲裁布后,者户只能直着,不能编辑。		
李颀名称	字段屬性	
分齿名称	wπ.	1 🚍
Allimit	Ω π	1 🗖
产品模块	1211	1 🖬
0		

(6) 发布后的效果



	报修申请	
报修信息		<i>I</i>
分店名称		
问题描述		
产品模块		
产品模块		

5.2.7 客户查看历史工单

客户可通过微信,网址等入口提交工单,同时也可查看到自己提交过的历史工单列表, 并可点击进入详情查看工单进度,提交工单回复,使客户随时可以了解自己问题的解决进度, 提升用户体验。

效果:

Web:

通过手机号,验证码登录查看历史工单,点击某工单即可进入查看工单详情。





E MAR

	Nerserie e e e e e e e e e e e e e e e e e e
	en la
Summer in Streem	inancia 🚯 📾
hannin 🚯 mr	Annual to General



全, 無我肥	
** BBD/A	
Ser: #236029	(PROVING
网络1226	
泉 書 Hest	2010-12-25 (010.14)
8. Girmi-izmon	
(i) income	
	# 2.

微信:

微信绑定好客户信息后,点击配置好的"查看历史工单",即可进入查看工单列表。点击某工单即可查看工单详情。

・III 中国联通 4G く微信	^{下午4:38} □ 帮我吧wx	⊕ ≠ ७ 90% = -)- L	••••• 中国联通 40 ×	₩₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩ ₩
服务评价通知 12月23日		***	取继续的工单	
您的订单已解决 编号:123 时间:2018-12 请点此消息对我 的配合	完毕 -23 15:22:32 们的服务进行评f	介,感谢您	.Mid mid-1_221 mid_1221 mid_1221	
详情		>		
服务评价通知 12月23日				
您 在线咨询 编	毕			
町 工单投诉 请	1 19:20:24 的服务进行评f	介,感谢您		
译 查看历史工单		>		
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	= 个人中心	菜单名称		tenent to 🤹 mm



a 1911	MAKIN 40	14.12:03	Y . 4115		F+12:03	C & Y & 41%
×				×		
	词复体意			< 返回列表		详细信息
5	001			10.1		
	19 HE 62			处理客服 ()	二 安装流程组	
5	001			处理客格	安装师傅1	
	问题已处理完成			8	2018-12-22.14	22.12
				(all being as	2018-12-23-13	.22132
	001 三方谷田			·0 单近更新	时间: 2018-12-23 17	28:04
	SE 12 76 18			描述:	测试工单	
	R			0		
	用版工用			重担编号	123	
				· 肥近半日	恋: 配送结束	
				满单人:	室	
				8 seiniu	空	
			_	安装单位	念: 未派工	
					< >	2
置	1. 进入工单标	莫板详情			* 	P = 8
	 ADREER 	TAME				+5055
	- IVRE	652.5	65534		10.02(3)	wn
	工業出生文学校	12W2.W	二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百二百	16	行物素量	•**
	1 INNE	10.00	200000-040	F	5422	
	C E					1
	MRIBER					济人工平接板
	100000					
	自动来任务					
	SLASSIER					
	SLARGHER SLARGHER SLARGHER					

•





關於中國統				
明彩彩: *	2013.4			
8.8.8	系统模拟			
NR.EUM:	所有客韻			
NURIOR	s: 💽 🕐			
iftp://www.ba	🕫 🍕 Winsteinen Noven	• 🖸		
		/		
	24.8	2. 使 使 生 成 鲜		進厚欄板字照
中国名称		9664D	#5e#	an a
IDUA		192708		10
INAN		Fight	a	78
INNE		Fight	8	10
工单机九机		732718	a	TIL
TONE		32	8	TO.
READ		742718		TR
43		42		TR
5962		802		7.0
Depend		The Page		**

2.配置并生成查看历史工单链接

124 - BUL	IA	波布施隆生成器	
aute sieres EUR Hase	 QHESIPER 1486441, #PRIMESSE, Exceltain 		_
totilees ergelin	* 仅期建立工学的人工动态和历史工学体现 主动和协调后,有个可通过非常体高者由三的历史工业		_
	 Q用新新主动组织放个工作的出现分用 生活的运行,可可以加速加速的加速加速不同的组织成为 工程来的 	70.00m	M(*75)
	10.22	10	
A DESIGN TO			
(NRB)	414		1.0
2042 2042 2042	sus Xmito	112 122	7 8
2442 2442 2442 2442	star Tunko Helenio	02 03 08	T = T = T =
945 949 9430 9430 945	SUR Links HER	02 62 62 62	
(MAR) (MAR) (MAR) (MAR) (MAR) (MAR) (MAR) (MAR)	555 5.0000 1.0000 5.0000 5.0000 5.00000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.00000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.0000 5.00000 5.00000 5.0000 5.00000 5.00000 5.00000 5.00000 5.000000 5.000000 5.00000000	02 62 62 62 62 62	

5.2.8 工单进度通知

场景:

客户提交工单后,可配置在某些重要节点自动的向用户推送工单处理进度,可以让客 户及时了解到提交问题的处理进度。

北京金万维科技有限公司	地 址:北京市丰台区南四环西	西路186号四区汉威国际广场34	弓楼7层 邮编:100070
Beijing GRWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717	传真:(86)10-52285616	网址:http://www.gnway.com



效果:





.Ⅲ中国联通 令	上午11:18	L @ 1 O M 💷 1	•
<0	0		
	106911361963535 >		
【帮我吧】 您的申请我 感谢您的使	帮我吧温馨提醒: 们已收到,测试, 用		
	11月21日 周三 下午2:09		
【帮我吧】 您的申请我 <u>t.cn/E2Q30</u>	帮我吧温馨提醒: 们已收到, <u>http://</u> D <u>eE</u> ,感谢您的使序	Ħ	
	12月18日 周二 上午10:04		
【帮我吧】 您的申请我 <u>t.cn/EUkCS</u>	帮我吧温馨提醒: 们已收到, <u>http://</u> <u>Uo</u> ,感谢您的使用	€	
	前天下午12:13		
【帮我吧】 了,请及时 您有新的需 兴业需求】 【 <u>2525710</u>	您好,工单有更新 查看。详情如下: 求工单【天津佳软 工单编号 】请及时处理。	ŕ	
	(頞信/彩信		
	CONTINUE		

配置:

1. 进入工单模板详情

3	+1855				P+ 0-
	 入日原書記書 入日原書 	THRE			+5095
<u> </u>	- 100g	10062-09	625 B.M	10,02,030	an.
	工學的建立字段	10W2W	运用1.用1.用-用2.ME	lives	
•	IN MAL	這頭包息	运营业的处理问题编码	折布击阻	
	工作批批器	854	#H#6	所和思紹	
	*				1
	MX28ER				理人工學接接評价
÷.	BRRER				
	SLARG/ED				
	· XOPOSTICE				
	+ mittani				
	· THURS				
	· 200.00				
1000					



0	金万维
9	GNWAY

编辑工单编辑			
使新名称:" 如以			
整款箱法: 系统模拟			
Trainer II.			
可见我们:			
REALEXES: 💽 🕐			
Internivies bangwolf constants (W)	· = + V		
	1		
	高級領張生成鮮		法理编辑字句
BOAR	Date:	10.00	DO
1005	Table	a de la companya de la compa	**
Tuesd	Nolim		10
INAD	Tiche		10
IWARA	Tions	8	TI
Tama	7.5	8	70.
网络米型	T-states		†#
48	5.4	-	TO
#W62	80.2×		70
Undersia	7 locition	ē	70
	工单发布	5链接生成器	
仅供提交工单使用 生成新链接后,客户在此能 仅供提交工单的人主动查试 生成新链接后,客户可通过	工单发术 接提交信息,系统会自动生成工单 3历史工单使用 1该链接查看自己的历史工单	5链接生成器	
Q供提交工单使用 生成新链接后,客户在此能 Q供提交工单的人主动查讨 生成新链接后,客户可通过 Q供系统主动推送某个工 生成新链接后,可将该链接	工单发行 接提交信息,系统会自动生成工单 初历史工单使用 1該链接查看自己的历史工单 1的进度使用 電置到系统推送工单进度的地方	5链接生成器 字段属性	
Q供提交工单使用 生成新链接后,客户在此锁 Q供提交工单的人主动查述 生成新链接后,客户可通过 Q供系统主动推送某个工单 生成新链接后,可将该链接 2段名称 T单状态	工单发行 接提交信息,系统会自动生成工单 初历史工单使用 1該链接查看自己的历史工单 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	5链接生成器 字段属性 设置	
Q供提交工单使用 生成新链接后,客户在此能 Q供提交工单的人主动查讨 生成新链接后,客户可通过 Q供系统主动推送某个工单 生成新链接后,可将该链接 密段名称 工单状态	工单发行 接提交信息,系统会自动生成工单 初历史工单使用 1該链接查看自己的历史工单 解的进度使用 電置到系统推送工单进度的地方	57链接生成器 字段属性 设置	↑ ■
Q供提交工单使用 生成新链接后,客户在此能 Q供提交工单的人主动查讨 生成新链接后,客户可通过 Q供系统主动推送某个工单 生成新链接后,可将该链接 容段名称 工单状态 责任部门	工单发行 链提交信息,系统会自动生成工单 初历史工单使用 1%链接查看自己的历史工单 律的进度使用 電置到系统推送工单进度的地方	5 链接生成器 字段属性 设置	↑ =
Q供提交工单使用 生成新链接后,客户在此键 Q供提交工单的人主动查询 生成新链接后,客户可通过 Q供系统主动推送某个工作 生成新链接后,可将该链接 设置名称 工单状态 责任部门 购买的店舗	工单发行 接提交信息,系统会自动生成工单 动历史工单使用 1該链接查看自己的历史工单 創的进度使用 電置到系统推送工单进度的地方	5 莊接生成器 字段歴性 设置 设置 设置 设置 	1
Q供提交工单使用 生成新链接后,客户在此能 Q供提交工单的人主动查询 生成新链接后,客户可通过 Q供系统主动推送某个工单 生成新链接后,可将该链接 "段名称 工单状态 责任部门 购买的店铺 中球点目	工单发行 链提交信息,系统会自动生成工单 初历史工单使用 1%链接查看自己的历史工单 律的进度使用 配置到系统推送工单进度的地方	5 链接生成器 字段属性 设置 设置 设置	1 = 1 = 1 = 1 = 1 =
Q供提交工单使用 生成新链接后,客户在此能 Q供提交工单的人主动查说 生成新链接后,客户可通过 Q供系统主动推送某个工单 生成新链接后,可将该链接 空段名称 工单状态 责任部门 购买的店铺	工单发行 接提交信息,系统会自动生成工单 创历史工单使用 1該链接查看自己的历史工单 創的进度使用 電置到系统推送工单进度的地方 1. 跳转链接里看到的字段	 D链接生成器 字段属性 设置 设置 设置 设置 	1 = 1 = 1 = 1 = 1 = 1 =
Q供提交工单使用 生成新链接后,客户在此能 Q供提交工单的人主动查询 生成新链接后,客户可通过 Q供系统主动推送某个工单 Q供系统主动推送某个工单 集工算状态 責任部门 购买的店铺 店铺编号 品牌	工单发行 翻历史工单使用 脑链接查看自己的历史工单 創的进度使用 電置到系统推送工单进度的地方	 予設歴性 予設歴性 设置 设置 设置 设置 设置 设置 () () () () () () () () () () () () () (1 = 1 = 1 = 1 = 1 = 1 = 1 = 1 =



版名称" 111	· 仪仗提交工章使用			
NEW ST	HENDRE, RAMABERGAT	1. 素线全面动生成工师		
MRM: Mit	 Quero a construction Construction 	1488 94-39059.18		
nije Twww.tam.govi	6.00 • 仪结系统主动原基理个工学的进程 在活动指导的,可可定有增加重要的。	00 新闻: 工業: 新田田田市市工		
	±868	学把繁生		1007E
RGBR	602	167 MI	τ 📼	
IMAG	Met.	61 8	T =	
INAR	Tang	94700	(† 🗖	
Tosa	问题问题	49.00	7 🗖	
1=9.5.6	88	認識	1 🗆	
INNE	51418	100	1 🗆	
and .	0	莎古短期链接		
2.02	http://www.bangwoficom/h.php?pa	ems-ZinikoBfV2%dW1eTmFtZT1zdW3eZWK	E ARM NOT	
Song.				

120					
en l					
6781	我的意味着美历已开始。他所用她把他推进来				
DEMISTRA					
1848 E		10.0.1	•	tai (*)	
19.66	- · · · •	28	7		
•					
ENDER TAMES		To also a			
- 859 -		□ 自定 3	《发送的条件		
0					
TANKE:					
85 AR-23824	• • 选择"发送做做道思"	and r	• "当相客户"指的是工中关联的客户,		
MMD.	wheelede the taket	Land Street	注意:加果用户微范提交工单之前。没 第一回要子站把供请应该知道。	有哪定个人信息。用户提交的	1工事就不会自动关联上;
			an cardenia-arcenter (b		
405.000	######################################	all and a second se	0		
examina.	http://www.livegood.com/tubylpionre-2	-Bally Disparation - A21 (Cambio)	TAGROUND CHARTER WILL CORPORATE CONT	A.根据发布摄物生成器"生成	
-	And the second se				
sector of the	WINDOWSKY, NY WINS AN ADDRESS OF	187. 18-4			
112	es latar		0800000448027		
De	(Alaritziawa		visete.	•	
(De	etwent1.Datafi	-1	A UNIVERSITY OF A DESCRIPTION OF A DESCRIPANTE A DESCRIPANTE A DESCRIPANTE A DESCRIPTION OF A DESCRIPTION OF		
0.00					
	187				
109	enark.Delleg.	arj.	透明的改善书		

5.2.9 工单支付

场景:

用于上门收费,客户一次性可能会购买多件商品,上门人员带着商品清单上门,核对 清单后,进行现场收费。

效果:



b:																									
Æ,	8.14	D: 2323	+ 55																		9	•	3	es prin	11.
	N1E	*		17	***	-	 	 	-	100	160	 -	•												
*	工中6回																		(1)	共和	ific	æ. 1	10	i i i	
=	11																								
Contraction of the	工师优先级																								
	1120																								
•	双十构物																								
2	==																								
	451*310	13.57																							
*	1117 A.12	14.00																							
ā	用けりの教品	27.99																							
		4.811																							
	第四天 和四天 第三会	Cite																							
101	Materia																								
	1																								

点击"去支付",出现支付二维码,支付完成后,二维码自动消失。款项直接打到公司 账户。



APP:

点击"去支付",出现付款二维码,同 web。



配置流程:

1、添加商品表单

在表单管理里面添加商品表单,商品表单与普通表单的区别就是:商品表单的自定义 字段至少包含"单价"、"数量"、"总价"三个自定义字段,当然这三个自定义字段 名称可以自定义,但它们对应的唯一标识必须按着系统内置的格式填写,具体见下图。



÷	6.2× +	6x1			Ø- ×	oplast -
*	 人口樂遊迎費 人然迎費 工業必要 工業必要 知识希望理 	8#20 83 95	5.0			
<u> </u>	• #2010386	\$85M		2022	*****	
	• 下级服务局	1880		3.8	21	
-	· MERE	2.4		274	100	
	月影笑型	2657		沙漠	10	
2 5 4	和林室地	en		12	10	
单价:						
小数	【更新					
	字段标题*	单价	Ì		▲ 向客服显示的字段	矫题。
	字段秘钥*	proc	luct_price81		在使用占位符和API的	的时候标
数量: 数	字更新					
	字段标题	<u>*</u>	数量			•
	字段秘钥]*	produc	t_num81		在個
			□ 必选			

总价:



小数 更新

字段标题*	总价	•
字段秘钥 *	product_sum81	在

说明:"单价"字段秘钥必须以"product_price"开头,"数量"字段密钥必须以 "product_num"开头,"总价"字段秘钥必须以"product_sum"开头,后面数字部分 可自定义,但同一个表单里的这三个字段的数字部分必须保持一致,如图所示,三个字 段的数字部分均为"81"。

2、添加"商品表"类型的工单自定义字段

添加"商品表"自定义字段时,会让用户选择一个表单进行关联,您只需要选择上在 表单管理处添加的商品表单即可。

e,	6362	+ 822			. aspisat -
	• 人口菜業必要	NUM BIR			
*	 人告设置 工庫位置 	中国新聞十	爱生一般的	 汽车管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管管	
e	工業業務分開		0.08		
•	111859 159655		0 Ppt		
T.	王章释堂父李祖	动动体系统	双十一件位		
	NETE				
	e				HIM WELL
5	工作资源器				Contraction in the second
	INGE				
	SUARDIED .				
	+ 77 M.Jarpini				
1	• TEESS				
	* 第四公置				

3、将"商品表单"自定义字段添加到工单模板



4、工单详情页面选中带商品表单的工单模板

工业组织		o agost	
工業文件	1.0		
法用史		Elevitati	
100	ta	Operate 184 Entr- 11-07 14/023	48.
		内間主題	
INKS		NAME AND ADDRESS OF THE ADDRESS OF	
mix	+1	LINESSINGER O PRODUCE	
INGS			(1) 共有1.6公里、毎次型
工制优先级			
	2 6		
至十一和世	25		
==			
0.56+1.00	0.01		
R	0.01		

5.2.10 客户满意度评价

场景:

客户满意度评价,用于某个工单解决或关闭后,客户对本工单进行评价,即对本次服 务进行评价,评价结果可在工单详情页面进行查看,具体的评价信息会以表单的形式展 示在工单页面。

效果:

web:



	Ena (2016) I) 810-9	8-1140178		
	RE-O	-		
			yesilling (#2.5.: oper.2.991; #201(2018-0-0711.0701)	
	is an A	NO3	- unite relativ	
	Bard.			
	标度	114		
		10	Ta, Pira	
8	INDE			1.1
	74-68925	- 1	Territor .	
	工業状态		peptant [28]91 2018-01-07 12:00:02	3601 - 1 (DXM1)
	2161	-1 -	1828	
	工具有限		581 Hon WE 247 (245)	
	100		NOR .	
	工業の利用		10日本日本市本内市市、市市市内、1 10日本日本市場営業業務局	
	16	*		1
	MILES IN -			100 C 100
	2018-01-13		odbant T in Art. To de at average	AND (TRUE)
	####F0 #	170 BB	内部2000 100000	

评价后的表单点击查看

÷		2 + 3M	10000
	gramy IME	awad -	
	48-D	Fil	
8		8	
	est. e	x*	
		-	
	ea -	举行文本	
		atinite.	
	THEN	100	123
		< W242	
		812	
	INC	15	ADD - COLORES
		Em	
	Martin Contractor	2010/06/67	
		and a second sec	
	A82.01 (DR)	PPL CONTRACTOR OF	

新订单提醒 满意度评价表单 3月7日 满意度评价表单 您好,您的订单我们已收到,以下为订单详 倩 内容: 时间: 感谢您的使用 TTR 1218 13 握交成功 Q 24 感谢您的关注 工单处理进度提醒 105 □ 多行文本 编号: 1140879 处理状态: 2018-03-07 13:37:01 小 Powered by 和我吧 详情 自助专区 - 个人中心 -Powerid by 帮我吧 短信: O 0 ж 下午1:52 B (L.) ? 下年1.58 - PIN -@ + 80% m ------ 中国联通 🗢 下午1:51 ALCOR B + D15 bangwo8.com 0 <0 1 滴意度评价表单 106817202552084 您的甲调我们已收到,导致的 客户愿好,请接收您的验证码 1342,并提交我们的售后维修 人员。,感谢您的使用 【帮我吧】帮我吧温馨提醒: 【來我吧】 年我吧這審後題: 怎的申请我们已收到,募敬的 客戶怎好,请接收您的验证 码,并提交我们的售后维修人 员。,感谢您的使用 2 78 調 已要交过评价! 【帮我吧】帮我吧温馨提醒: 1 23 郁害您的关注 您的申请我们已收到, 尊敬的 客户您好, 请接收您的验证 码, 并提交我们的售后维修人 员。,感谢您的使用 □ 単行文本 【帮我吧】帮我吧溫馨提醒: 也的申请我们已收到,请对此 次的服务进行评价:编号: 1140879标题:yan清意测试创 建时间:2018-03-07 13:37:01 Powered by 帮助吧 1 HAG 评价链接: ht REOSOMI, 感谢您的使用 CONCISIO:

Powered by 图我吧

·····

《返回

1

74152

帮我吧wx

(i) 4 (01%)

....

< 返回 关闭

产品部

...

C

Ċ.

1

帮我吧wx

配置流程:

金万维 GNWAY

+ 中国联通 1

く復信

下午1:51

帮我吧wx

1、添加表单并发布

🙆 💎 🙆 (Mazina

在表单管理里面添加表单并开启表单发布

0



Ð	+33					equitest +
	+ 入口滚道设置	HRXRM			+	CLOSINER.
*	* 人所设置					
	• 工業総務	10244	CONTROL OF			
40	* 1050×202	REARCH	805.8 A.B			
	* 开始和田田	1000				
•	 TGENE 	2722				
2	- MIERIE	BERNICK	BOURSER .		11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	
÷.	1.00x2	Re-HC			WE GW	
- E -		268831	8#)	Sixons		
*	- 11	(Are)		STELLER .		
-		-		READER		
		2525		#1.25F		
		*2.5.2.Fr	8	azizas		
		-		NTINGS.		
-		winish		attices a		
•		14		REAR A.		
		145		100-000 C	· · · · · ·	win .
						similar a
3	+ 810					2222
	 VORBUSE 					i
	1 人员说题	3268*	我放出 汗的患者	→四乘服型市的字符标题		
8	• I#88	www.ie	mentionen			
÷.	* 和日本書語	a tint	196(2011)+1/3330.48			
	+ 开放电波制	82				
<u>_</u>	+ 7468361R	原内包括条件系	in: 💶	1		
*	展行改进	http://www.bi	angwoll.com/for 📦 💷 🔸 👻			
	(1085			-		
£	学生 直径	-				
		84.5.8				
		1000			-	
		PIRMT:	9499 <u>9</u>		0.5412,448	
. Her		16	FER:			
•		#101+	24		10	
		person .	POLL			

2、添加工单满意度评价表单自定义字段,关联到表单
 添加工单满意度评价表单自定义字段,请选择表单中将列出所有开启表单发布的表

单。



+:810				unterst -
• 人口建築設置				
• 人所设置			R0010 R0010	
THICH				
工单包全义学校				
工作模型			Net	
工作数方面	MHT.		+ ##1.14294.214146.00	治 师)
=	1014-7140			
MITER (ER)				
用动化压用	-			
SLARPHER			2584	
 ※回車管理 	1.111111111111111		ALAN IN SSOR	
+ 开放内设制	構建設計60表章 相違音後5的评论信息。			1845
+ 下級服務問	1110-110-120-120-1-111			
* MIDRE				
+ 1530				14g
+ (5)) + ACLENNE				mp
+1810 + AD1818192 + A8192	REALIZER			Ing
 ・ 活加 ・ 人口原理研究 ・ 人用投票 ・ 工業投票 	REALFLIS FOR	派统运行 (1	 内有能型于如于和问题。 	Indi
+ 1510 + AC1810125 + AR125 - IMU25 - IMU25	SREPTO DE SSEE -	जन्म कर	 内有利益与公共的公園。 	Ing
+ Shi + ACORNER + ANUS - IMUS IMUS2MS TRUE TRUE	2068 •	副数型1791	- Real-Transmiller	Ing
+ 1510 + ACLRUNT + ASUS - 1402 T#MEX740 T#MEX740 T#MEX740 T#MEX740	RORPH 2 44	and an international state	- Real#Systems	Ing
+ 1510 + ACLEMBLE + ABLE + ABLE - INGE IMME IMME IMME -	South and	andrate for	- neetfictoration.	Ing
+ 535 + ACCRUM + ASUS - INUS IMEN IMEN IMEN Substrace	2022/10 #2 55868 • 20268		- qualititierenville.	μ.
+ 535 + ACLEMBLE + ASUE - INCE INCE INCE INCE C SCIENCE S	2022/12 #2 55888 • 22888 •	(編奏書)中か) 回 日度 (編巻変)中(小参単 一 素衣用一 合衣用一 合衣用一 合衣用一	- Andižiozaniji.	ικρ
+ 535 + ACLENDUM + ARUE - INUE INUE INUE INUE SCHITE NUE INUE	2022/12 #2 55888 *	(副数型)キャ) (副 戸底 (単数次日の数単 一項な用一 (単数次単 和別参名号(一参単))	- ARBIZTO2FANGE.	
 Kits ACLEMUNT ASUET IMUET IMUET IMUET IMUET IMUET MERCIN MERCIN ARGES 	ganee 2062 -	(副数面)子が) (副 戸蔵) (副 戸蔵) (副 戸蔵) (画 戸蔵) <td>- AREZTO:FINIE.</td> <td>(B15+10)</td>	- AREZTO:FINIE.	(B15+10)
 Kits ACLEMENT ARET TARET TARET TARET TARET TARET TARET 	Remitions 2006	(副数面子の) (副数面子の) (副数面子子の) (副数面子子の) (副数面子子の) (副数面子子の) (副数面子子の) (副数面子子の) (副数面子の) (副面子の) (圖目子の)	- needitionennie.	(B10)
	RETIFICER SUME:	○ 日成 回日成 回日成 一売広気一 百匹気気 取得中日年(余年) 取得中日年(余年) 取得中日年(余年) 取得中日年(余年) 取得中日年(余年) 取得中日年(余年) 取得中日年(余年) 取得の一般の(余年) 取得の(余年) の一般の(余年) の) のの(余年) の一般の(余年) の) の(余年) の) の(余年) の) の(余年) の) (余年) (余年) (余年) (余年) (余年) (余年) (余年) (余年	- galititorendin.	Bist till
	RETIFICER SSHE	藤倉田子() 回 日成 「勝皮(子)(市気の) 一 売点用 - 売点	- galititorendin.	Bist til

3、工单模板中添加满意度评价表单字段

A DESCRIPTION OF				
· VITURESS	PERcentulo:			
* 人员设置	初见范围: 历内或提	+		
T#RE				
工業資産文学校	BANAIMAN 🕐 🕐			
工師機械	http://www.lumperLann/Lang			
工業豐強額				
=				马供编程学校
80288(EP)	9920	96#8	25.0M	82
局部化任用	IWKE	下型作業		TE
SJA服务任务	工业类型	下放利用	2	10
+ 知识体繁琐	2.00	28		78.
	Isenn	下位利用	8	70
 #384/3886 				78
 · 开放电放用 	新江口 期	2042		

4、自动化任务配置发送时机

配置自动化任务客户满意度表单发送时机(短信)例如:自工单关闭后1小时内,通



过短信向客户推送满意度评价表单。

e.	+ 752					orphest
•	+ 人口病療保護	编程的ACLF条件				
	• 人员设备	Telamitajess ·	(田田)小平		(ð) -	
=	· Imag	78.0%	at.		an Street	
Ъ.	工業自由文字段					
	Inde	ERCOTTEN				
	工業要定時	ARE LODING FIRITY				
*	e	- 衛告祥	•			
	REMONIEN	0				
1	BENKLEM	進行途然優作				
	sux跟他记号	Restaute Sector Table .	manual and a			
1.00	< 如何尊繁地	Waterson, waterson, .				
	+ 开发与高利	2004				
	+ TILESE	例的此时的原始告讨开放。				
	• ROGE	Birthe (packet ministrict) State (picket screate(27)) State(12) (picket screate(27)) (PE)State (Strate Screate(27)) State(12) (PE)State(12) (Strate Screate(12)) State(12) (Strate(12)) State(12) (Strate Screate(12))	onvform.phg/ TreasW422/file.ll2p/Vesk3a1;2m9bUHthyp	1499521804026200	kunz elikoti nen averalitiku zyzwał	lagindu
let:		n, GZpZWiskXzinZmillsG29MyorgiW	WITHOUGTP TANK COLUMN BORTHOUSE	24112.157p0Wakkzgrim	Zyem ISSOVALTaplant, Miljka ClCbark80y0	NC19MCT
۰		HER LETHER 1957 ACT	of the second			-

配置自动化任务客户满意度表单发送时机(微信)例如:自工单关闭后1小时内,通过 微信向客户推送满意度评价表单。

D.CARH-	1=0+0001405	1.4		(188) 97	*			-
人的问题	1.4.496	74)				12	- 8996	-
THEFT								
R	测量在例记下条件							
Twant	- 8254			-				
*	0							
新加藤王宗	misaamn							
記名記録	admin/6/518	2.*	NORTH-					
和日本世界								
开放电话制	APPICE	wite480%29v1967				φ.		
ROLE	9680.0	distriction of the second second	Thyspital eXQuit	witeOuter		(P)		
	encomoles.	Impliant in post-			WINTER CTIMERICS	-LOZa DW-HONY		
	elainea HAA	angelakora, suik	iomail-o-Millio	gnaletter.	re-It			
	(Prot	IIATAI)		-	*			
	They	(ATMO-TECHNIC			p moierbe			
	15-44	erendit diversion			j uneasti			
	80299	4.0						
	10-000	SALONE STATE			1 (F			

5.2.11 工单生成 FAQ

工单可一键生成 FAQ。工单用于跨部门协作处理客户问题,问题处理完毕后,即工单结束 后,可生成 FAQ,从而使得 FAQ 越来越完善。

工单生成 FAQ 的原则是:

- 1、只有有 FAQ 权限的账号才有生成 FAQ 功能。
- 2、只有未关闭工单才可生成 FAQ。
- 3、一个工单只能生成一条 FAQ。



4、工单的标题作为 FAQ 的标题,工单的某一条"内部注释"类型的回复信息(工单回复 类型包含"公开回复"和"内部注释")作为 FAQ 的答案。

具体操作界面如下:

10 · 10	0.017		
ALBOR.		and a commutation of the second	
181	10.00	Q 0.1457 mm	
BEIGA).			
00			
		2400	
100			-
1110	*		5.00 B
		1953	
		and and another and a second s	HID (1808)
		9 mm	
100000		10	
		Shee TEXT THE	
		and with Silicon (s) least	MID: (MIM)
		Bell contrast	
		The language of the second s	
		WEA WARTE	

说明:工单在生成 FAQ 时,可修改工单标题,点击"生成 FAQ"按钮图标,系统自动以修改后的工单标题作为 FAQ 标题。

5.2.12 邮箱接入

邮箱接入是指邮件也可以生成工单。开启邮箱接入后,系统会自动分配一个默认的邮箱 地址,凡是发送到该邮箱的邮件均会自动转成工单,然后通过建立相应的工单查询器可在工 单视图界面进行查看或回复。如果公司已经有自己的邮箱,也可添加到帮我吧后台,并将自 身邮箱设置转发邮件至系统默认邮箱(因为只有系统默认邮箱里的邮件才会自动转成工单), 这样发送给自身邮箱的邮件也可转成工单。(邮箱功能需单独开通)

配置流程:

1、开启邮箱接入



9 a.s	+23		aup-radice -
+ ADMARK	Figure and the second second		
17680) 1249	XING 0 synthesistics	- communit	
SUMP.	INSE U		
+ 1948		*	
+ MANERS + REVOLUS	-		
· 74800			
· Annua			

说明:

•

支持邮箱:系统默认分配的邮箱,凡是发送到该邮箱的邮件均会自动转成工单。

工单模板:用来设置邮件生成的工单对应的工单模板。

2、建立相应查询器

2, and 10	+ 851			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
- ALTRACE	COLUMN (25)			+0.00104
 A.BUE 	248	your.	18.00	art
0 - 1000	840.*		140 B	(c) † (b)
The second	(minungo):	地上に人は毎	12/3/08	NO T OUR
The	##±112#		1944.4	#D1/68
	#80		10.00.0	#D108
ALCONO.	25/8		11:10	at to a
BLC BLC B	-64		#2#	10 T 11 E
() MONOR	mir.[m		10.00	#110F
N. ARRIDA	2002000238		WARE	NO T ISS
· LOURS	And and the second s		HERMONY .	4D THE
·	Fair		#2¥	CTNE.
	1.00545-0002.08		1110	- T to 2
1. House	nummersum14		NASS .	= † 1/4
	WHAT THEFT.		片中美丽	- 100
	POR ADDR	MOMADUS.	HNAR	> 1 H &
	mm++minerize	bio+velotion	A YURDE	= T icu
	dispect in	HILLET	110.818	-108
	098-1-00F.2.8	\$12+6HIM	INAR	2113
	#dffml#	WARRY DW	HRMS	
	VIDAMACIES.	0.0x+60+02.2.00	1148	- T IS #
-	金万维			
---	-------	--		
9	GNWAY			

工华古政器			
名称 。 即行工作			
HALF			
满足以下全部条件			
工业中源		•	•
日 講座以下任慶条件			
- 病法班 *	•		
C Idmittedir:			
问题按道 *			
工单栈图展示字段: 选择字母			
97258	910.8T	間的影響	8 1
开启邮箱接入 一			
osp-swhcs@mail.bangwo8.com	▼ 已谈	置为默认邮箱	
别名邮箱 ①			
对外展现的邮箱名称	邮箱地址	删除 设为默认曲	B箱
0			
工单模板 ①			
问题反馈	•		

说明:

别名邮箱:除"支持邮箱"之外的其它邮箱,可在此添加公司自身邮箱,数量无限制。 设为默认邮箱:邮件生成的工单,客服通过"邮件"渠道公开回复客户时,系统会以 生成工单时的收件箱作为发件箱;其他途径生成的工单,系统会以默认邮箱作为发件箱。

4、别名邮箱设置转发规则

具体转发规则的设置不同邮箱操作步骤不一样,可自行百度。

北京金万维科技有限公司	地 址:北京市丰台区南四环	西路186号四区汉威国际广场3	号楼7层 邮编:100070	6
Beijing GNWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717	传真:(86)10-52285616	网址:http://www.gnwa	ay.com



5.2.13 智能推荐客服

该功能主要用于线下服务场景,派单人使用 web 版的帮我吧管理后台,上门人员使用帮 我吧 APP(请到帮我吧官网: http://www.bangwo8.com/download.html 自行下载),并开启 定位功能。派单人派单时,系统会根据上门人员到客户的远近距离自动排序,供派单人参考。 具体操作界面如下:



说明:系统默认会以工单所属公司的"地址"字段作为客户位置字段,也可在上图操作 界面上设置其它工单自定义字段作为客户位置字段,只需设置一次,设置完成后,地图会重 新加载,智能推荐的客服列表也会相应刷新。(地图功能需单独开通)

5.2.14 工单外呼

场景:

对于客户评价不满意的工单,服务人员想要给客户打电话进行回访,在工单视图处, 点击想要回访的客户手机号,就可以根据当前这个工单对客户进行一个回访,可以点击 进入查看工单详情。

效果:



5.19	+18	ιte			• ÷ 👪
工學術問		副改正单		iktorik + mevjeli	0 ∰- Q≡W@EI +SHEI#
的现在分析	41	0.000	100	推荐	洋机可
SOLTH	4003	3521006	法干扰的联	1.00	ester-rates
制改工物	15	() (00007a)	a the second	IB	INFORMATION AND THE MARK
		(10000)	T-T-MIRA	Marmary (1)	122 K
		0.00001	10180-1111-11100	Ret.	
		() 1700700	IBut. 1. W 1223	ER.R.	
		1700041	#H440-167****5842	- menter	nar-sana 💊
		1700423	8-M2-82.82.82.99	194220111210	Thirmsen 1.
		The second second	1608-p0-1443841	1058	
		85819809EB.e	n 16 858 87893 10+ 868		· · · · · · ·
0.19		ä			5 ° 4
INGE		Rinte		Linearen y announe	#- Q.65500 +88100
OWNER.	. 41	841	-	TX	TAVE

田和己康	41	-		πX.	74/4
8321.W	(1680);	21 (807008)	CANADAS C	38	Alermonia 📞
MATH	18			18	
			Incas Strong (in	HI 408000 HIGHLIMM	and the second s
		10052	153****	955 STER	
		STREE.	0000.00.00-0	000.00.00	
		2.1098481	States of		an and the second se
		17998	and state	Notification in	THE PARTY AND
			STREE-LAST COL	200	
		and the second second second			and the second



to instantiants	00:00		(accepted))	R/E
NR: R7488			0/150-01#	nal (212100) (117) nal (- En) nal (- 2018-12-23-1136-19 nal (- 2018-12-23-1136-19
66: BU 0				大統hol-ci DRA RS
INKS	Inel	Isst		许在写表展
11.4	 #83940 	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		
工作化与基	338.			26-838-92/978 =
3.14	· (187)=			2968
#/(23 ·				S可包括: 北京grway (後州) 有限
清丰益斯草				Real (1994) (Real-
WARRANG .	#11.7/87	10.0 中田三		平位刘康 新行文表:0
800+		. (21		12.19.21.0

5.2.15 工单关联资产表使用

场景:

服务人员在上门服务的过程中,需要使用并在工单中记录所使用的配件,但是很多情况下,配件的种类繁多,服务人员无法清楚的记住自己所使用的配件信息,我们可以将 所有的配件类型信息录入到资产表中,将资产表与工单关联使用,服务人员上门服务时 可直接在工单的资产表中直接通过关键字搜索自己所使用的配件,记录下来,方便快捷, 使服务人员的工作更高效。

效果:

÷	R 10 - Th Marrie	+ 200						P	e 9.
	CELEZION .	seens obtain							
	H-00: IHI01223							AR.	
	2014	+200	1.1.1.1					1815 - 1213-1644 (CCC)	
6		- HBA	#2	- 10	68	24	1979	COLA: Derrord SHOT?	
0	no runn -			.0	Ex.M.B.				No.
lin.	1445								
0	10							DELK.	-840
100								NATES.	
Sec.	NE -00000			÷					
	a12242			4				R/HER (
	ARRAMATES.							CHER - CONTRACTOR	aa
		-						WEARA	



8.28	Y ft. martini	+ ###							-	P= 0
31876	NICON .	+ 1510 W W W W							0	
4.8	MIE1223		(arrest	-		大量子作者	3	1.eutotiu	8 22	
1.80	0108	HEA.	Research	et	-	en 19	54	sko		
1.444	LOUIS -	STATEMENT (B) brown		Pig tump	101.28	DOWN	FOZYER	100		CILIE C
		STRETHNER BUILD SHOW		10401	323.4	19401	FON.		28 0	80.00 (2
198	e -	北京自己接利线的南公司(南京) Gargeo	r.	(61210	788.12	HLEY	0030	81	.81	*1
100		LTATIONERROW (BIC Segur		ing .	365	64731	THURL		252A	1000
	0.000 Ann Ann Ann Ann Ann Ann Ann Ann Ann	10770 + 908 + %्राष्ट्र , साम + %्रा स्थाप स्थाप स्थाप						5	Arms - Distant - Distant - Distant - Distant - Distant Mari - Distant Mari - Distant Mari - Distant	······································
	and sectors	+322 ×	12.02							
19	mucrow.	- PRA	80	utt	-	j.	90	18/10	BRA. support 2 million	
	-	19 dgrawe	Nacional Indiana	101.25	hiper	-	FORME			128
		1						-	nn Q	445
8	2440									
н п о	AR				Bellind	1.0			NULLAN NULLANK	
									MI-MIL -	
		MARY HILL MEDIA. HILL	Pille.						DISCOLORIZATIONE DISCOLORIZATICATICATICOLORIZATICATICATICATICATICATICATICATICATICATIC	Handa I
									past instants	
	and the second								-	

配置:

1.添加表单



- XD	1単曲反置	OTVINES			W SHALL BE A DESCRIPTION
A + 人员	100		-		+ source like
· 10	12.2		建建自定义整整制		-
+ 90B	神管理	TETRETTY	数据表书段		-10
→ 开发	均定制	TRAFFIC			arce
• 7:0	織务商	由 作品			1000
- 其他	設置	TURK			(2012)
(185	建成	grij -		R09 .00	a interior
时间	設置	30.24 S.C	-	DECEMP.	1012
20	100	1988		BRUNNE	
	1	where:		HOLEN P	
		WR822		actions.	
		2022774/080		READER	
		1014		RELEAR	
		0000020777.14		RECEIPT	
		KORREN (RM)		我来以我就 是	
		法 根据评估资料		100380A	
		2942		BERNER .	
		NUMPERSON .		AP ZHUE	1000

2.配置表单作为资产表使用并关联到工单

4	+ 001				₽ ₹ 8-
100	 ACIE 2018 	EX MM			
	 ANKER 	1			
. 0	- HENDE	7088 ·	-108.002/07/PE0108		
.6	+ THERE	a.water			
10	- HOLE	10.00 C			
	FEERS /	MACOLOMNA.			
.	MINUS .	acceleration of C			
		此图亚第-			
	1	On Wernalder			
		(930603) I in	• •		
	/				
	/	图44HF			
	1	TURN	中口间的	#.#	Build State
		HELA.	100	\$15,71H	
		Teele	==	8.0094B	
-		1048	YUN	Pre-	12
0		AND A CONTRACT OF A CONTRACT O	19	Max	(4.2)
-		AND1	2.0	mes.	14.20

3. 添加表单数据



,	+ 34.01											2.3.1	×.
1	入口架道设置	定义	- 23	1									
	人员设置		1	-									
	工単設置	+	• 1114	×ine		-请法祥蚕	國家里接 -	• =					C
	开发与定制												
1	下极振务商		所闖人	工車関码	产品类目	产品名称	抱格型号	产品代码	指规财(甜色区分)	防盗银芯 (屈厚区分)	拉平 (奥如怒分)	(秋祥 (美型)	-
-	其他設置		÷.	2134745	1603	和校校編 王校体	M1883	006.28				相纹统统王士 (注	
	问题典型		21	2134745	101746	tagens=		010.01					
	时间设置	- 151	-	0414746	Intrine	A0703144	11442	2010.001	11440				
	非中管理		28	1.000.000	in other	期代的)	1410.94	1000	44-12/2				
	1		101	2134056	防衛開設	金肉栗子 秘恩	70P	002.273	-	会应用 子供芯			
			22	2134048	普通制改	常透抗手 世	小班店 (第)	006.103	+				#8
			121	2132485	10¥	图第4805 國民軍		004.002	2		MINARISHIND F		
		25											

5.2.16 工单自动分配客服

场景:

将工单流转到客服组内后,无需人工手动派单,可通过触发器配置规则进行自动派单, 节省人力资源。

配置:

通过触发器进行如下配置



制发展		- State of the second s	10	
1936		設題分配方式	×	
其空历有以下条件			HARMAN THE	
1842	1	● 分配到具体重要	8分配的当面各埠里, 小四兵 再至	•
		將工庫 約40日前 ● 約4日前 ● 約4日前 ●	分配给当前担内工 甲量少的% 配击选择,按照哪个工 甲根板	
满足任何以下条件		0 mmcall • •		
205/0		1919年18日 	* 计算出版	
0			201 1000	
进行这些操作:			234	
主要的原则	14	200 * 0		
2				
法用模型 ??				
HINDE H				

5.2.17 工单关联客户模板使用

场景:

金万维

不同的工单可设置不同的客户模板,查看客户不同的字段信息。

效果:

U.T.W.	- S arcaty	< 0 mt	+ (#30					- U
创构为电工作设								
N48: 300						会并担任一张工师。	网络	
Wat							Will #2206064	3
450: 813. 0							marx: 001 marxist: 2018-10-30	(1)28:30
							8.0	R.
IMPA			Invit		IMMO			
arie		•3	1048	.+		•	HURA.	
Ischi			- entr		di Mi		传出年本等	
		85	367,5758					
908.B			Laure		mpil		wip當t=把账[0] →	出版的称作中
0							2068	
							公司毛琮:金刀雷 O-2008++-	
动植物的							20144	
0							9418	
御王							田地線長社同	
							经准期收益的	
							10.07 (Fight 1.00)	



AMA (1992)		死死救产保留			2 BB	9.18 I	51 C
94.		8/46	vip幕戸横町		1		BIRL ALITAINA COR
ik. Bu =			vip每戶槽部	9,			nikanik ania-m-m-manana Kil
00000		X	8716 N		1000 Bhit		-
1940)	8.	- 680	MILLINE.				R8A (R8
24 (5.7.12)		10.12		48			
	×.	WT STAT					Contractor of
		THE R. S.		211			ALE STATEMENT
			14				
							STITUTE -
							e meta
							summer.
							Bin-age d.oc
							I R I I D R
8万至10日 4回:別成					8450-	NIM I	ett.
19 <i>4</i> .							9481: #220606-4 (1999) 0188.A.: 001
Rear and, =							000000000000000000000000000000000000000
and a second		Tereit		7.00M			RB 104
IN IN		10.NE		Turkill			BRA' Re
							NUTER
建性作品		FIERD		2.0			
	*	10×314#	1.17		現後軍22福秋	20112	客白板板の
				11111			Auto
		Dispanse		101246			
- 1942		tragante	6	. 17.00			公司告申: 金万種
- 1948年 5		Iraidanta					从4688年 公司台南: 金万塘 开始副东町间:
- 1905 1901		thaplanta		81.04			A-1058 公司告律: 金万種 开始國務町间: 信書副務町间: 副集会部: 0.00
1940 II 1950 1		Ine Mile		179			A HEGG 美田橋 公司名称 美田橋 古市道道本市町 田市今田 0.00 公司阿提
າຍປາສ ອ ເສັດປາ ເ		Instantos		170			A HEGG 公司有許 東万穂 吉市副新町県 田市会都 0.00 公司列は 公司利は

配置:

1. 点击客户模板进入客户模板列表

0101	COMPANY + MAADONN	61 Danner		Labora A		10 A2000 +							
APRIL .	manan o												
12428 12428	A. +Sun ⁿ												1 1 ~
14888	C KRAW	Real (74) Mes	Restor	8285	8454	science	8798	-	1828	-	814	518050	12.49
658 8	MERSONALDUM	2006-05-81-0008- 10-00	2018-12-25 1452557							0000	515	i teste	82.
	0 800	2008-00-03-2008- 30-05	3018-10-36 11/2716						909	0.00	0~9 ((#12)	de-an-	4
	 Internet autoite (L) internet URLAF 	2013-08-14-2019 -89-01	201-19-25 11-25-21			contractive cost of extension				0.00	8.12 131,0	(94pi	4
	C ARCONOMICS CARD	3718-05-79-3015- 811-18	3019-16-25 11:25-23			10**#BEEDBINGH11492427827829891494518				0.00	8-1¥ (21.8	8080	4
	C analyses	2218-19-11-2019- 30-10	2010-10-20 11:25:25			NETERO AND BUILDED				0.00	8.1 T (5.1.2)	100	*
	C (Managements)	2010-07-27-2016-	3018-10-25 11-25-21			11月4日期100万倍利1日十届年月大量161101				0.00	0-T 01.8	3160	1
	CO MANAGERY & GIVE AREAD	1011-02-03-0008-	208-05-25			Incrementations,				1008	417	5080	1
	THE LEW PROPERTY AND A PARTY OF	B- 10. B138									414	1.0	- 31

2. 点击"新建模板",添加一个新的客户模板

+ 22				P+ 8-
 人口用車在費 人的应用 	和户语的			+ 0.18 (0.0
4922	040230	AN ALL DESIGNATION OF THE OWNER OWNE	Wetter	्र प्रत
8768	-981-885		MORES, Imilia	
· Ince	8/*BH	5,2141	M100根天, 编制性性, 工作集体	
+ minest	mater.	342134	MORENT, WORKS, INC.	/
· ##10.000				
· 74868				
· HOLE				

3. 添加客户模板字段

这万维



	5				产品部
É.					¢.
AND A	< 340	87788			
42	1003				
928 128	10/04	De . genietau			· 中市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市市
929 129 818 42	1000	Di anidiai			And the state and the state of
-28 1251 8718 22		10.0 generation	THEM	22008	
्यम १८३६ १४३ १४	LUM	10. 2000	¥1000 2.8	2008 8	14.494 (36.10) (96.00) (40.40) (30.494 (36.10) (96.10) (30.494 (36.10) (36.10) (30.494 (36.10)
्या भारत्वा स्व	10.000 取業人	9050 101 101 101	990000 5.8 5.8	2008 8	idadhi dia biquestati pip un dia jindianani esti T T T
= दर्भ भारतक स्वर्थ	10100 10100 1010 1010 1010 1010 1010 1	9080 101 101 101 101 101 101 101 101	90000 2.8 2.5 2.5 2.5 2.5 2.5	22048 8 9	idadin ida integrati nine integrati integration integration integration integration integration integration integration integration integration integr

5.2.18 给内部人员发送微信通知

场景:

公司内部有同事给我转了个商机工单,或者有同事给我转了个紧急问题工单,但我没 登录帮我吧 APP 端,也可以收到提醒,而且提醒内容可自定义。

效果:



SIM TO TO TO	17:46	@ 100% ==)+	
微信(12)	帮我吧wx	1	
NDX ND 104 H 3 X 12			
工单处理进 12月28日	度提醒		
您的订单有新	i状态了	20000	
编号: XD-T- 处理状态: E	2018-12-28- 通过检验	0010	
感谢您的关注	E		
工单处理进 12月28日	度提醒		
您的订单有新	は赤て		
编号: XD-T-	2018-12-28-	0010	
处理状态·E	1945-1 E		
	- 小人由の	芭蕉文称	
2 三自助专	0 1761-0	Sar	

配置:

1. 绑定微信服务号到帮我吧后台

8 48 A.B.	010000L + #89		
* ADRECT	工事表單是指指作與決測过與因方式但它表單生這一个動的工學。		
670	MANAL EXAMPLES OF LAND INC. MODIFUL MODIFUL PLANS, AND AND AND	NAC NAC	
· 1428	The first state of the second state of the sec	-	
· suises	Contraction of the second second	-	5
· NOUR	•	- ee-	1
		1	
			10

		T AND ADD DOWNER.	·
			1 4 A

2. "微信公众号"后台设置"绑定客服账号"的链接



GNWAY		产品部
合 首页	自定义采單	1.000
\$\$ 10.6E		
0.458		
12195	Contract and contract of the second states	
****	And the set of the set	8817838
	-720510 #2010	
23840	WARNERSON, MARADINESSACIES	0)
THUE .	78858 HE48 + 0.0001 0.001-0.0	
+ 3506084	CTMM.KKT.T.TMM.KMT.T.M.M. 图画电话: rmput/www.bargwoik.com/tundService	
小程序	和信中的第三人称单数	
1424900	MURE	
-M0-5#	70900	
 数据支付 	****	
0、企业和组		
 		
0.99	ministre (479115)/k 583	

说明: 绑定客服的链接如下,

https://www.bangwo8.com/bindService.php?aid=161353&appId=wxbe48dfb29cc2efd7

aid 可从帮我吧后台查看,请用帮我吧总账号登录后台,具体请看下图:

● ●	F831) R/6
● ●	781196
	(1911) (1911) (1915) (1
● 新号安全 公司介绍 ·	
1. · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
快速查找索报 II 功能开关 500年C24	
行程轨道 0 编数 用==### 20世纪 *	
77至352 0 法社 用=### 2015.5 *	

appId 可从微信后台查看,具体请看下图:



基个的直
公众号开发信息
开泄着ID(AppiD)
开放者印刷公众号开始问题。配合开始者世际可调用公众号言
开放黄田码 離取 🗇
(AppSecret) 开始者他的目标的公司开始者他的时候,并将他们的时候全部
19白点垂 雪雨
通过开始常作业等的现代研究和Lines_tokeni每目时,需要设置以

3. 工单触发器配置提醒时机

10.03	10	*	C1PAN	
展設任何以下集件				
	■ 自定义?	过送时机		
	100 10012-00	200 A 4 4 4 2		
nriseen.				
de manual + a without college	· antroise	• 选择发送到象		
	0			
#######	DisM0090votial		◎ 微信的模板消息	
C Nor-States and March				
READERED.				
REBRIE GRADINARIE SCROPELING	#####9. fm-b			
(ITest-DATA)		位有新工具了		
(keyword).DATA())	Utickert (UDPU)		
(trelet.qtml)		(bisket.rwitt)		
delinate -				

说明: 微信模板消息可从微信后台查找, 具体见下图:

📽 微信公众	平台					C. C. HER
A 85	模版消息					monometry (5
22 70WE	DECHER ME	5.W				
RRUER					arratus +1 mm	NERTHE
	-	1000 C	100	(1466)	carra .	Mitt.
#Hot		(InWork in D189520 img20R0VR/ppo/filgGK/LpRQGar/S	weißigen	(7962)	Terra Min	10.00
TORNE .		KIMDPIneyWEIMdurTylgAbil-gGGeNRDNgDeallwi	Twostanow	ITNUE	11011-03835	12.45 \$2.00
RURR		CON/E0008145307Vig8a109yy01C11a02xep80	电产用产用器通知	17462	/Table-CREW	1718 894
+ #207,#389		CW08010000000000000000000000000000000000	anit working	(TAL20)	(Telescologiate)	ore site
0 小程序		#294816880-GH866FA3tdqc-VH5O5362F05/WyO4866qA	w/P811967600	(TAL28)	Thereiselike	1016 3010
-6+28	-	Televinet Catewinet SOFY Televinet Street Street	AND REAL	ITALE	DenaNe	10.810
Norovite .	22	and the second second second second second	Contration Contra	1200	10.010.0000	1000

北京金万维科技有限公司

Beijing GNWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



5.2.19 跨服务商转工单

场景:

跨服务商转工单与同一个服务商内转工单逻辑一样,跨服务商转工单一般用于集团模 式的公司,比如下级服务商处理不了的问题,需要请求总部支援,这时,可以转工单给 总部,由总部处理。

使用:

1、转单操作

说明:只有上下级或同级服务商之间可互相转工单。

ALLERANCE ALLERANCE	办治由工作 间				
	18: 例以沈服祭和传导			10	
1 1				A#20-578 000 0101	-
Si dada (data) • Intel (data) • Int	1.11111			Non Bill in	NO VITE
	6: (340) (940) =			100 2020191 20	111-01-10 10:54:29
				AND AND AND	8.0
	Levino (sealo)	3828-(3838)	MER (1000) 10	adviction of	
				和温入	8.0
	Common V.C.	Serie (Street)	atus renativ	用当件有限	
		With the color	WAR (MID)		
			THE PERSON YEAR	RODE	
LINER EQ43 *********************************				err-ere	
	AMER ERMA			所憲订成	0.00
	A CHIMM & CALMER				
#2.A. #1993 法課服务者 ※ 「 」 」 」 」 」 」 第 法 課題 名 作 」 二 の は 」 二 の は 」 の に 」 の に 」 の に の の に の に の に の の に の に の の に の の に の に の の に の の の に の の に の の の に の の の に し の の の に の の の に の の の の の に し の の の の に し の の の の に し の の の の に し の の の の に し の の の の の に の の の の に し の の の の の の の の の の の の の	2 - annae - maran			28062	
世界版写音 満式服が満ち 「新式服が満ち 」 に取 形式 の 「 「 」 「 」 」 、 の 「 」 に の に の に 、 の に 二 の に の に の に の に の に の に の に の に の					
送拝服务商 ※ ※ ※ ■ ■ ■ 数数項名称 ■ 数数項音				第五人	1189/21
進择服务商					124
附近 回 服務務務名称 服務務務室性 用は服務商店 上級服務商 月1日日前、福田市市市市市町町1日 1		选择服务商		*	I
服務與名称 服務與權性 創試服務價6 上級服務價 月1(前已是、場目型Finition和第11百一)		选择服务商		×	1
別は設め商6 上級股务商 丸1歳已早、毎日四千6歳14年第41日 1		选择服务商 测试	9	×	1
用1款已是,电压显示S放出电路11页)		选择服务商 测试 服装商名称	回、一般的典擬性	×	
		选择服务商 附试 服务和名称 附试服务而6	G 服務高編性 上級服務商		1
		选择服务商 测试 服务商名称 测试服务商6	の	×	
		选择服务商 期间 服务商名称 附试服务商6	四 服務高麗性 上級服务者 月前己是、毎日四日	× 58:348415 1	1
		选择服务商 際试 服务和名称 例试验所而6	G 厳秀高曜住 上級服务項 和市ご思、福田三子	X SRIDERN 177 1	1
		选择服务商 期间 服务商名称 附述服务商6	の 一般務務選牲 上級服务者 二級服务者	X SALHEM117 1	
		选择服务商 期间 服务商名称 附试服务商6	の 一般務務選牲 上級服务者 二級服务者	X SALHEM117 1	
		选择服务商 期间 服务商名称 测试服务商6	日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日本の日	X Să:24841/17 1	
		选择服务商 测试 服务商名称 测试服务商6	回数の構成でのです。	X SB:24EM-1/2 3	
		选择服务商 测试 服务商名称 测试服务商6	図	X Shorem15	
		选择服务商 测试 服务商名称 测试服务商6	していたいです。 していたいです。 あたるこので、 ならので、 ので、 ので、 ので、 ので、 ので、 ので、 ので、	× shouth 15 1	

2、消息提醒



说明:下图提醒均为主动转单人的提醒,接单人默认没有提醒,但可通过触发器配置

系统、短信或微信提醒。

如今日10日 1年日時和泉州【新式副外南4】			
NUMERALI		#9 ·	#tt
westu			Sale: +241 (117) Bill:A: sharpying
68: (34U. (194) 0			BERNE 2010-01-20 16AB-29
that the search	W12 (1998)	HER (HER) III	**
			mail mail
2012	822-CS		AATES
·(4) (1012)	Wis (212)	and story	
			聚合物素
always arborn			100 M 100 M
mailine clame			
PR RS 201-031-0200		(武田) (田田)	iner
II NELE			
ANT -			
開設 10025m 教務 20170-01-2011年5月5日			武改 : (15())
ID FARTER	uni:		
zhangying 2016-03-20 second?			(Mall)
E PARTE]		
shangying 2019-01-26 10:58-29			(新建)



			1	0.
	未试施知	全該通知	己发递知	+ 0
8	6	发件人:系统(w 转给【副成制所称》 原工型不可编辑 2019-03-20 16:5/	ww.bangwo8. 51 的工作#3988 日初日前 日初日前 日 55	com) Viatelia,
	6	发件人: 系统 (w 時令 (開点服务称) 実工並不可範囲。 2019-03-19 15-44	ww.bangwo8. 5] In I measoy Factoria 155	com) vi∋nstiy,
	6	发件人: 系统 (w 特倍【前试服务师 家王弟不可编辑。 2019-03-19-15-2	ww.bangwo8. 51 851 0003708 636 00 849	com) vēinī,Di,
	A	发件人: 系统 (w 9655 【图式图名句)	ww.bangwo8. 5] mitmatan	com) vicatu

.

0.14		+ iðbr						Pr
withda	14117						■新日 #2050543 個 の読ん: 万利告 回顧9918 2019-03	20.1856.00
ton: and the r	415 0						10 M Q	10.23
Inte			Tetto		THE		and a second sec	
10		1.4	15	÷.	-	4	THE	6.0
							#4/4mW	
TERMA .			TERMON*		下位和他们建筑的机			
		(10)	74070882			.*		
TURBOARSA							我 开始致有效 第	
		14					10010	(210-1)
anos.	STREET, B						106.4	14100.0
and Con	Carrier							2
00 · 075	TH + ARER						105	
							B NEES ALLAND	SUD(I) 1 milmednesseden wei, Fondere

3、工作台查看(需配置相应的查询器)



ENLINITION IN MINIMUM DALL SAME MINIMUM DALL SAME				States - new com	H- Cestine + surre -
MARROWARDO, O GROCHERSION THING DRICK 5 TOMOTORIES, 5 Net 27 NATES 52	TRIED	6688	263U	Torictum	FIETER
Nave INSTR. 5 Nave 1995. Nave 27 Nave 19					
Kalaumenen, 5 Het 27 Kalum 22					
1et 27 6761# 52					
AWIW 12					

配置:

1、建立服务商关联关系

• (II.N.)				
				1 day
MP 工作台 预计	i28 ff#9			2 G125
				8 mm
企业相关信息				
				O initi
				• 3m
4.00				φ α
+ 23				0- 1 cm
+ 23 8469 2408	. 5230ago 199983	an maana <u>2007.9</u>		000 1 Carry 1 2125
+ 200 N+000 244000.	. szalingo MMPHS	a Madala India A		2.225 2.225 2.853
+ 202 84628 249080 100256 F8883	. 1230kgo 196983 Se Hassadse	an maana <u>xaaan</u>		2000 2011 2012 2012 2012 2012 2012 2012
+ 200 M4628 2:8000 LINETA F8883	. 1270kogo 1960ko 194 ižšilikiten	an maana xaaas		0 1 cary 2 222 0 893 6 891 3 192
+ 300 8460 249060 10087A 78880 +301088A	. 123kgo 1964ga an ilitikita	alt Mittalias (700.79)		0 2.00 2.05 2.05 2.05 2.05 2.05 2.05 2.0
+ 200 84408 249080 100070 78880 +>0100800 emdoriD	. 1230ago 1960ii 199 ii388iitea 1995ii:199	ale etasses <u>sunt o</u> ggama	INT	200 1 carry 2 495 2 893 2 895 2 895 2 995 2 995
+ 200 84408 249080 100200 F8880 +>0100800 eendorD 9	szalingo tablica an izasadan antanan antanan	ah Maasaa <u>xaaxa</u> Agaana agaana	MA2	200 1 carry 2 2020 2 803 2 806 2 806 2 906 3 906 4 805 4 805
+ 200 MAGR 249000 Instra Passo +>picama endorD 9	se izosilango isosilar se izosilaritan settemen matemen	ah Maadala <u>saarin ah</u> Maadala Maadal Maada	Mit	20 1 carry 2 d.25 0 R63 6 R61 2 triat 0 R64 1 R61 1 R61 1 R61 1 R61



工单:完勝	(*	#	*	對出版時間	•
0					
已任何以下条件					
请选择	÷				
0					
f这些操作:					
通知:发送系统消息		当前工单历闻客服	•	•	
系统道察内容 建议不要超过20字			自定)	义提示方式	
对应的工单字按最什么! 思? 卓此虛重	1				

足以下任意条件		辺位 聊天 呼叫中心 習言
请选择	-	系统的国建 其他 API
甲模板:		工单模规反布 邮件接入 其他服务商
工单:转出服务商 ·	用 •	gnwayauto科技有限公司 gnwayauto科技有限公司 ceshi1007
足以下任意条件		源武测试测试 qing1008
工单:转入服务商	是	gnwayauto科技有限公司 。 gnwayauto科技有限公司
2 足以下任意条件		ceshi1007 题記题記题記 gang1008



		94 44 (
她服务商转单结果	3 4	150. 750.		成功	*
T.C.				成功 失敗	
572 T.M.				大敗	

立日 刘

- 4、接单方工单更新后,可通过配置更新转单方相应的工单。
- (1) 配置外部目标

	1 Cine		AL PROPERTY.	
	• Apada	LIOM集成 樂道計構	対称目的	
0	• 1028	6.28 :	肥料外部目标的时	
	• 开发与定制			
	SHOW W	济洋安生:	URLINE	
•	• 其他家童	LINE HERE:	https://www.bangwo8.com	ntapi/v1/turnTic
		frik.	TUT	
		8190 A.H.	无他动物体	• @
		基本身份认证:	国東日洋農業用户名/市均長位量	s. antis. saantis
			10/5451 grig9	
			(9) 666666	
			and the second s	
			1949	
0				

选择类型: URL 调用。

URL 地址: 需配置以下地址

https://www.bangwo8.com/api/v1/turnTickets.json

方法:选择"PUT"。

返回值类型:选择"无格式要求"。

基本身份认证:用户名、密码需填写转单方的。

(2) 配置触发器



触发器				
4928:	转华更新建工单			
講足所有以下条件		7		
一 適由样 —		And a state of the second s		
		条件根据自身业务需要自定文		
满足任何以下条件				
— 酒店祥 —				
进行这些操作:				
通知: 外型目標		更新外部目标的财产 *		
1124				
"ticket":				
适用模板*:				
tom@Sinew #				
消息体:				
1				
"ticket"				
{				
,	"ticketId": "{{ticket.ticketId}}",			
	"subject": "{{ticket.subject}}",			
	"descript": "{{ticket.descript}}",			
	"ticketType": "{{ticket.ticketType	≥ }}",		
	"priorityLevel": "{{ticket.priority	Level}}",		
	"ticketStatus": "{{ticket.ticketSta	atus}}",		
	"ticketSource": "{{ticket.ticketSo	ource}}",		
	"custom_fields": [
	{			
	"key": "zhuandanxiala"	1		
	"value": "{{ticket.zhuan	danxiala}}"		
	}			
]			
}				
}				
说明:				
(1) 以_	上消息体只是示例, 需更	奂成适合自己的。		
(2)消息	急体格式为 json 格式,即	键值对格式, key 为字段唯-	一标识, value 为占位符	,程序执行时会
身占位符替换	为当时的工单字段内容。			

(3) 需更新什么字段的信息就传入什么字段即可

(4) 占位符汇总如下:



字段名称	字段属性	占位符
工单编号	系统字段	{{ticket.ticketId}}
工单标题	系统字段	{{ticket.subject}}
工单描述	系统字段	{{ticket.descript}}
创建时间	系统字段	{{ticket.createDT}}
更新时间	系统字段	{{ticket.updateDT}}
工单来源	系统字段	{{ticket.ticketSource}}
工单类型	系统字段	{{ticket.ticketType}}
工单状态	系统字段	{{ticket.ticketStatus}}
工单优先级	系统字段	{{ticket.priorityLevel}}
工单所属客服姓名	系统字段	{{ticket.servicerUserId}}
工单所属客服电话	系统字段	{{ticket.servicer_Mobile}}
工单自定义字段	自定义字段	{{ticket.xx}}, xx 为自定义字段的唯一标识

5.2.20 工单打印

场景:

将处理完成的工单打印出来作为记录;需要客户签字的工单,可打印出来让客户签字 **效果**:



GNWAY							产品部		
MILTAIO105			ť.	ra:			9	5 ±	•
	1.852		测试工	单0105					
	1464	#1467530	Mane.	P Borr	HIRA:	hos			
	89 QL A.,	11. 第二定業支払い	対象に見	2018-07-07					
	vip客户模板			10					
	公司名称:	gnway	公司地址:		公司网络				
	开始服务时间	2018-64-12	NER BANK	2018-04-30	8498	0.01			
	■产士4.		w z		83				
			6 m.		86 8 3.5				
	10.10		1.10						
	10.6	jan .	164	13167556860	86	1114755			
	ar 10	eardhardywrddynw Cyllon	00		80				
	10.1		#31						
	NUM.		7祖		U.81				
	#41								
	默认	<u>.</u>							
	二串状态	386	2.8 8 8	10.00	工業業業	12 21			
	工券任元能								
	网络体育	延大业持术:	产运业市.	Arbeit	AUDE	43434			-
	1.42.86.14		睡得人	801	eta:				
	1000		***18	2,4	35.8	+8+			+
	ń 96	9119-01-19		進帝(法哲(法帝)法 第(法府)法府(法符) 法律(法符(法符) 者(法符(法符)法求) 者(法符(法符)法求) 者() 法符	+ x .				-
			1			14414.0624			

配置:

1、编辑工单模板,启用自动义打印模板

(E) + 1833				- () sos
 ALIMENT ASUR INGRUTE <li< th=""><th>ANNELLANSSE 1955284 * 252. 1956284 * 252. 1956285 # 267295 1956285 # 267295 195628 195628 195658 195658 195658 195658 195658 195658 195658 195658 195658 195</th><th></th><th></th><th></th></li<>	ANNELLANSSE 1955284 * 252. 1956284 * 252. 1956285 # 267295 1956285 # 267295 195628 195628 195658 195658 195658 195658 195658 195658 195658 195658 195658 195			
* 1452E	*15.64	中位期間	2149	通信年期留学的 1849
	Texto	Tuhe	3	70
	Then	下投作用		78
	TREE	下投列用		TO
	王府长九府	Teht	5	72
ster.	1962	2.8	8	TE
0	#E#2	下往作用		15
	2048	118		+ m

2、查看并下载默认打印模板



= {{ticket.templateName}}

(Dicket.ticketStatus]) (Dicket.provityLevel[] (Dicket.field_10])

[Tolar Field, 10] [Tolar Field, 17] [Tolar Field, 17] [Tolar Field, 17] [Tolar Field, 14] [Tolar Field, 10] [Tolar Field, 20] [Tolar Services and

前往

wy_default_field[]

 ¹¹ 1 年秋先後
 ¹¹ 1 年秋5年
 ¹¹

{{ticket.field_31}}

28

评价:

(ticket.ticket?ype))

(Itcket field 14))

(ficket/leid_14)) [ficket/leid_36]) [ficket/leid_36]) [ficket/leid_31]] [ficket/leid_31]] [ficket/leid_31]]

+ 225								0.0	10 = O
· ADMINIST									
A 4.45-0198	WALLWEIN	14					_		
	and March 197								
* T03H									
工单由此文字段	white among	(m)		the Forest		110			
工學新家器	Angeles Automatic -	CTRANDS.	NUTURESC OF	Denkt/Ingo.	Cut, T BUT	SADDER,			
	WARREN CO.	******	NET WARDER - AND AND	OF STATES	Palation .	17100			
MCRIBIERI	Martines Amperitana (Martine Martines and Ma		294	sid addpart()		- 1	11		
自动化活物	A MUNICIPAL AVAILABLE	TWEF	(man-second)			101			
SLA使物任务	anninne -	王朝朝代	(Dotationed Rept. A.	Debet service (Sertiane)	RY:	(Content protection) (Clinical and a state of the state o	L .		
• 开放与印刷			((Construction)			1			
+ 70%12.00		PRA.	Name of Ltr.	(3-chatt creater				(NORM)	
		1.000	attait colDring	TAT.					
	The second se		harnes.(st).						
	1940	()Linterter	(horselfaced)	100000000				12	
	1942	2249640	CORR.	21	IN MILE:	Stangary Lt.			
	COMPLETE DESCRIPTION OF THE OWNER		Landon and	Person and And		intradical T			
		开始解放到给	N/R/BISS	Al	的含颜	in the second			
		- COMMA	()company ster	Donmara m		Stongare ce		1.00	
	THE	10 Post	1000 T-1000 BE 21	100000000	101	A CONTRACTOR OF A	-	72	
	Harry							10	
	C PERSONAL AND A PERSON AND A PE	0				E.	-	12	
4		- E		J.				t .	
			{{ticket.sub	ject}}					
·早福述: 	[[ficket.dero.tpt]] Miniset trainend]	PEAR	- Disc	et contract it attinge	11	610	<u>1</u>		Distant constant?
学員 た	(ticket.ccinerNermList().()ticket.ccGroupNermt	秘密时间	(inci	st.create01])	91	No.00	°—		Produced and A
customer.templateName))									
司名称	(company.companyRame))	会议地址	()cor	[[iterbackweis]		会司	HHE		(company.companyURL)
地服务时间:	([company.ien/centertime])	結束服务时间:	(joar	npiny serviceeddime	ō	康务	余韻		{company serviceCharg
户分组	[transers, at enforces]	和答	(cor	naany companytag?		青往	1990		Scomlary companynete
	Douberh Level 20	10歳()	floar	mers Rehl_20		300	見る様:		()company Reht[1])
P	Economical and 40	二明:	(joar	mera febt 30		-			Barrill and all
9. #	Reason and RD	78.9	0.00	- dott.		10.00			Research and a second second
8-	Wares tentil	60	9,654	r install		4116			New Western
M	Trans will	H 32-	200			(7) (M)			B
12	Scourtflahr 10	1.271	All the second sec	r flakif 200		1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1			A REAL PROPERTY OF A REAL PROPER

3、上传自定义打印模板(可查看公司、联系人、工单字段的唯一标识)

工具市趣

验证所 支忙

展升态度:

产品名称: 操作人: 基現更活増wet 高現更活増:

工業美数

库存数量:

{ticket.ticketSource]]

(hicket field_II)

(ficket/ield_iii) (ficket/ield_35) (ficket/ield_35) (ficket/ield_35) (ficket/ield_35) (ficket/ield_35)

是石解决





4、预览自定义打印效果(目前支持更改字体大小,加粗,斜体)

DEROE MEE REE REEXTR REEXTR REEXTR REEXTR	MALTERINE SILLER 2134 MELLER 2014 MELLER 2014	1.496an 1.0969	Direct descent	{{ticket.s	ubject}}	-	0 61	- 1	
8月間日午 日本代日午	in one legal contact () IL	page.	(Annel solder for reside (Chinese	ANDIA.	Electric accounts an ingred as a description 7(1)	filex.	(bitmer)		
ing the second s	PERMIT	lbattomet 公司名 称:	inglateRism {{compa my.comp anyNam	= 10.04954	Storgary affin	scrippin-	Construction area (Construction)	H	antene zai
	1008 1008	Readers.	eff (conjuny end edatimal) (conjuny dati	Nederated Max	(Servicesory) Service)	2000 M	()		15 12
	TORAS TANK TANK NEMT	- Participant		112.01	jervite£)		(1-19)		10 15 15
	の化任务 A服務任務 当ら2011 ちに前	The same brown brown of the B BREIS AREAL	The new depend contact (* * * * * * * * * * * * * * * * * * *	Print wave designed contracts by P R BREIS MATTHING & STREAM MARKEN MATHING & STREAM MARKEN MARKEN MARKEN MARKEN		The association of the second constraints of the seco	The name depend constant of the B BR/E19 ARR/E18 ARR/E18 <	The normal approximation (N) N N BRHERS #MATHING & FITHERS Image: Section (N) I	The report converse of No. 00 If is a report converse of No. 00 If is a report converse of No. 00 BREES RATERING CONVERSE CONV

5.2.21 工单拆单

场景:

将处理完成的工单打印出来作为记录;需要客户签字的工单,可打印出来让客户签字 **效果**:

1、点击工单详情拆单按钮, 输入拆单个数(1-15)



标题: 丽妮工编0105			#5 × 10	
被未施油			64586-91= W	6: #140/130 (E319)
44. 81 a			100	BROD: 20100-07-021844201
5-9- 8-14 -			100 83	R RHE
INNE	1.02.00.00	1492	12	*20001/賞言語 *
1940	* III	15 I C	*S 89	A. RBB
2.814.0.0	10040	/*25.8.00	1	BELEBYSCHI N. GOI N.
	* ######	 datast 		
	Transit	1.000	wig	清广·松振 =
abala -	CALINA	* 101	421	008 2
2.VIMM			(2)	EBR: prway
4110	42001		424	CHELL -
			500 1407	E
\$12			#1	m服务时间: 2013-04-12
			147	200 M #101 2018 GA.TO
NE				Neg: 540
nd 19 S MXINO	a — « + 3000			negi 5.20
nd 174 S MALEND MENELERS	a			948 520
NET S DECLESSO	o. ∝ +300 Fr@		, 85 -	1993: 5.20
NET	n. « + 3000 Fr@			1993: 5.20
NE DELEMONT	a < + 3000 好像 湯給入子中約	t(1-15)%		1428: 5.00
NE CONTRACTOR	a < + 3000 野中 (病金入子中的	1(1-15)% 5	. 23 -	442 5.20 42 42 50 50 50 50 50 50 50 50 50 50 50 50 50
nd 3. mr. Bar S S mr. Bar Millimotot Mr. Bil SS: Wil + Lawrs	n < +300 Fr@ (#do.\-700)	t(1-15)\$t. <mark>5</mark>		4498 5.00
NE C ALLERSO TRANSLETAN NEL MILL NEL MI	a = +300 R# (#de),∓¢#	t(1-15)% <mark>5</mark>		4498: 5.00
NE CONCERNIS	o < +300 Ff# (#@∆.740) 2=++	t(1-15)% 5		ALE 200 ALE
Ad a grant and a g	a < +3000 500 2000 2000 2000 2000 2000 2000 2	t(1-15)%- 5		ALE ALE ALE ALE ALE ALE ALE ALE
Ad a azīstata mentina mentina meni meni meni meni	a < +300 500 2 m+3 4 00 2 m+3 4 00 2 m+3 4 00 2 m+3 4 00 2 m+3 5 0 1 m 1 m 1 m 1 m 1 m 1 m 1 m 1 m 1 m 1 m	t(1-15)%= 5		
Ad DIA Constraints DIA CONSTRAINTS DI	a < + 300 Fr A A A A A A A A A A A A A	1(1-15))¥= 5 **5008 * doing #0.1.*		
Ad DA DA A A A A A A A A A A A A A A A A A	a. < +300 	1(1-15)% 5		
	n = +300 Fr# (#60.\790) - 000 - 00 - 000 - 000 - - 000 - - 000 - - 000 - - 000 - - - -	1(1-15)%. 5 		4428 5.00
Ad a second	a < +300 Fr0 (Alc),700 2 = 20 2 =	t(1-15)% 5		4492 3.00 4492 3.00 4492 3.00 4492 3.00 4492 3.00 4492 3.00 4492 3.00 4493 3.00
Ad a sectores INTERS	a = +300 Fr0 (Add,),∓¢4) 2,000 2,000 1000	1(1-15)% S		447. 47. 47. 47. 47. 47. 47. 47.

2、拆单后,原单可联查子单,子单可联查原单,子单也可继续拆单,原单也可继续拆单。



COLUMN TO AN A STOCK				
-此岸屋由梁单(+14671.10) 作单后	生成的新闻 此为子中,可	日点市工中等概查展中		
Han 用成工单0105			ES ·	1415
W-COUR				Ben #2561003 (111)
				80課人:001
制版: 新以, 三				RARDINE: 2019-03-21 14:55.3
THEFT	Test	Teentr		产品001/重乐部
9002	2 10			10度入
				通行指数条用301 年 301 年
工种组织的	NB92	Phene Market		
	10 Mar 10 Mar			vioRP##
成行的第一	200497	降位人主		Although the
45454		• 001		SCHOOLE IN ISPD王朝: grwwy
封用	如果师们			CONT.
	£.			in firmle
4.7				开始重体的间:2018-04-73
				ALTERNATION - 2016 DATE: N
1 in the second	III - 5 M/14016 +#10			e 0 , @
l in - D maine	111 · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			@ ∦ 0 ≑
1 1 · · · D · · · · · · · · · · · · · ·	на – Баматарна – + Ала Баббара —	自由工中等教育部中		@ P ?
010 · 0 mc1m 000200100 -此場量由原单(+1407130)四单石 930: 別成工単0105	nn - 2 maintaine + 420 Ealthean (1975a- 19)	自由工中等教育影中	E5 -	🗐 🖉 - -
1 10 10 носім Шилістан Алидажирі (1467) (10) ЯФС Ман Лібіцфо) (05 Місяла	nn - E maiscone - + Alla E-REGEQ	点由工中等輕素輕中	#5 ·	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)
0.1m < 10.mm(1mm 000入た工作日 - 此場最重要単に+1m(7110)所単位3 - 映画: 別試工単0105 単行の10.	118 - 11 MALIQUISE - + 市加 主动的新闻	高市工业为教育新生	#5 •	₩15 ₩18 ×25=100) (7705) ₩18 (- 101
10	EndDateda (日本)(中本)(1995年年) EndDateda (日本)(日本)(1995年年) 王内(1995年) 王内(1995年年) 王内(1995年) 王	高山工中等教育部中	# 8 -	RES RES (#255:100) (1005) RES (#255:100) (1005) RES (#255:10) (1005) RES
10	in s partaons - + 200 Eageara Tana	A市工中与教育部中 王=====	HS -	(100 (100 (100
1 In (Dimetion UNANTIAN - Диминикатионтория - Ман иматионория - Мани - Мани - Сими - Пими - Пими - Пими - Пими - Пими	- 100 - 10000 - 10000 - 10000	AAT PYRARP Isony	#\$ •	
1.0 < 10 mclmm	100000 > +市口 Ex22964	24414988884 1.2889 1. 2889		
10 日 motion UDDAting Linguing With: 別は工作0105 With: 別は工作0105 With: 別は、0 Linguing Li	・ 第1日 10日日 10日日 10日 10	Аф.Т.Ф. 988АНА 	#\$ -	総括 総括 総括(#255100)(回日) 総裁(1)(2015-01-21-14.55.18 総裁(1)(2015-01-21-14.55.18 高数 「「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 高数 「2015-01-21-14.55.18 「2015-01-14.55.18 「2015-01-14.55.18 「2015-01-14.55.18 「2015-01-14.55.18 「2015-01-14.55.18 「2015-0
10 (10) 10 (10)	· 和1200年 · 和1200年 · 和1200年 · 和120日 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Аф. Т. Ф. 988 А 89 Ф 	#\$ -	
	10.000	SANT PYRARP	#\$ •	
10	100 mm 1	<u>ант транана</u> • Теней • Пеней • Пеней		
10 10 meller UMPAを工作は ・此場理主席中に+1477130(所中位 ・	111 - 111	<u>Афит Ф Уриани</u> 		
10 日 motion UDMANEI(中日 - - - - -	та (с зидарона > + №10 с зидарона > + №10 полина с зидарона - толина - толина	Аф.Т.Ф. \$988АВЙФ 	æs -	

5.3 工单统计与 SLA 管理

5.3.1 工单统计

帮我吧会把工单系统产生的记录进行整合,以报表的形式统计出来,并且支持自定义报表,更易于企业对工单业务的把控与分析,为调整工单业务提供重要依据,提供整体报表、客服组报表、客服报表、自定义报表。





统计主页面

+ 2025 (4.4)	······································	分为小时,百、周、	月春春				
INAM	(現素) (現素)	1					
在此展天	自定其推典	NO	时间段选择	6117			
6840	+		-				
158310.81	. 新体积制	9 日線表 •	2017-08-01 2017-05	-31 (1.9)			黄之存
上门任用						-	
• Anatir	130	1	• salssa •	NUTURE . NUTUR	nii 🗢 Toma	Laug	는 네 C 뉴
	100 80 90 90 90 90	17-18-21 2017-18-45	AUT-78-59 26	248-13 201748-17	2017-48-71	<u>Ангана</u>	
+ 320 [2858	临天教室	HEPERENA	W.A.S.	areano, engloceed		HA.	Hanggootti Hiti • Etti
有項權大	Est:	NAZMAR	解决工作的基	REINE		TINGTONE	TIMOTO
15RWR						1.2	1200
1/768	2017-06-01		1.0			()) ? ()	OCTOBILITY OF THE OCTOBILITY O
+ #60801	2017-06-02	34				0	00.00.00
	2037-08-01		(P)			0.85	00.00.00
	2017-06-m	E.	11.19			8	00100.02
			A-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P-P	牧量			
新增工单数	女量	统计时间	内新增加]	二单的数量			
解决工单数	女量	统计时间	内所有标i	已为已解决	的工单		
平均解决]	二单数量	统计时间	为平均每7	 	决的工	单数量	
关闭工单数	文量	统计时间	内关闭工单	自的数量			
			百分日	1			
平均解冲时	+ 间	统计时间	为平均每条	&工单的解	决时间	,时间剧	设内解决工单
1 均用于17月	11-11	时间总和/	/所有已解	决工单			

5.3.2 自定义报表

通过自定义报表,可以根据您的需求定制专用报表。通过对工单字自定义段、工单条件 进行统计,方便您掌握工单报表情况。

1、新建自定义报表入口



RXSHF, WHIPD: BRING LTIERS NISSER DIF JUIT-OS-OI JOIT-OS-OI * HINSET DIF JUIT-OS-OI JOIT-OS-OI POINT-OS-OI JOIT-OS-OI * HINSET DIF JUIT-OS-OI JOIT-OS-OI JOIT-OS-OI POINT-OS-OI JOIT-OS-OI * HINSET DIF JUIT-OS-OI JOIT-OS-OI JOIT-OS-OI POINT-OS-OI JOIT-OS-OI JOIT-OS-OI * HINSET DIF JUIT-OS-OI JOIT-OS-OI JOIT-	
New Company	
	RANK MARKIN
Alement Second Secon	
EXTER SET SET SET SET SET SET SET SET	
ACCESS ACCESS	
ALANDO JADOOO	11-44-17 JUI-00-21 JUI-00-25 2013-146-20
#11,000 J900000 J900000 J90000 J900000 J900000 J900000 J900000 J900000 J900000 J900000 J900000 J900000 J900000 J9000000 J900000 J9000000000	11-48-17 mil-08-21 mil-08-25 2013-68-29
Image: State	alters million a million a million a
	11/-44-17 JTUT-04-21 JUT-04-25 JUT-146-20
#12000 000000 2017-08-08 2017-08-09 2017-08-23 20 #2010 #2010 2017-08-09 2017-08-09 2017-08-23 20 #2010 #2010 #2010 #2010 2017-08-09 2017-08-23 20 #2010 #2010 #2010 #2010 #2010 2017-08-09 2017-08-23 20 #2010 #2010 #2010 #2010 #2010 #2010 2017-08-09 2017-08-23	11/-44-17 2017-08-21 2017-08-28 2017-08-29
BERKING 2017-08-01	ilianat mirana alirana alirana
BRYINN MORELME. VIINNOEEEPINNNEEE MORELME. NIENNEEEPINNNEEE MORELME. NIENNEEEPINNNEEE MARKA MARKA THEE	
ACARLARA, FLIMASSARIJANARAA MININARA, MURASSARIJANARAA MININARA, MURASSARIJANARAA MARAA MARAA MARAA	
REALINE VINAREESETTINEAREE ALIELTESE ALEKAINI, MÜSAMIINERMI REAL REAL	
ACARLARA HUMASARATIMAN MUNIMAN MUSHHIMU,))MAMMINGRAN ISANA ISANA	
Innia Rector V	
Canta Rasela V	
24168 88500 THER 1	1000
1988 1988 1998 1998 1998 1998 1998 1998	
£	81
	在台、编辑, 影际已统的白龙之乐和
设置自定义报表	
器標7 推击者執和描述	
編述:	
施计图段: 和中于今天	
2017-08-01 2017-08-31 时间前出现	
斯校動權 (体的可認知的小動態)	
8391	and the second se
1112212" (1112 - 1112 - 1112	2.补补给计数提演
2016	and the south of
1011-	
- 神法第一	
(1) 近面联系作	

3、查看自定义报表



A BHE		
CHUY:		
2040	元期の公理対応・ の 日根来 ・ 2017-07-16-2017-08-15 飲業 ・	
115.00	BAREA -	
(CAR)	*#### *###############################	± # 0
12 23 8 W F		
	· /	
		1

5.3.3 工单 SLA 管理

SLA 是 Service Level Agreement (服务水平协议)的简称,理论上是你与客户订立的服务质量指标,承诺对特定的服务项目(目录),在各个优先级下,多长时间响应,多长时间解决。你也可以制定不针对特定客户的 SLA 指标,来要求和衡量你的团队,或者作为对所有客户的承诺。

应用场景非常多:软件供应商 A 向国内某知名的大型企业 B 签署了如下的 SLA 服务协议

场景 1、B 产品使用中遇到重大问题,优先级设定为紧急,需要在 15 分钟内及时响应, 30 分钟给出解决方案,2 小时解决问题;

场景 2、B 产品使用中遇到常规问题,优先级设定为一般,需要在 30 分钟内及时响应,1 小时内给出解决方案,4 小时解决问题;

如何使用?

新建一个的	SLA 任务		
SLABBITH			
948	REAGENE		
温记所有以下条件			
2.16 (40.0		 wroter dan generatie	
0			
藏是在明红下面件			
- 859 -	•		
13			

我们将条件设定完成后,就可以设定 SLA 服务时限了:





系统提醒机制:可提前告知负责客服:一般为客服主管,以督促相应的客服人员进行处理;可通过多种方式提醒客服人员及时跟进处理:平台内部消息,帮我吧 APPAPP 及短信的方式。也可短信提醒客户当前工单的处理进度。同时可以添加更多提醒动作,来确保相关人



员都能及时获取通知,并及时跟进。

在工单中的展示效果:

Loidai		15.25	18191.9 (18	(m)						wasil.
neenvices.		÷	M81	85	6426	0.5.05	88	8399	\$1988	SLABINGH
11月1日(14日)	23485	10	471233		IN SLAPS		14	#665~248		12151100106
A PROPERTY AND (-187	11	KANDET	a second	Non-siz, Texasoration		自由自力增加目的相关的	白田 - 白田		
*Indeparts	2	11	Armitis	100	87.47 H112H244		1183270032617230	8.91.12.00	7.0	
RHIESSER (3	12	Amont	5118	Pures			HOMESOND		
广 州 遗道 察服• ♀	200:94 84	技有	服公司	MIN FARE	10月 10年477233 19月: Mit SLA手册 (1	制建人:北京主	万编科技有限公司; 创建时	间: 2017-10-24 15	558:35)	20分钟内解决
广州送家 车级* ♀ 小弟/祝5	2001年1月 10日六日	技有 私営	潮公司	SEN EAR	新建 工業477233 時間: 測試 SLA手册 (1	別還人:北京主	万德科技有限公司、创建时	间:2017-10-24 15	558:35)	20分钟归解决
广州通信 楽服* ♀ 小単/報告	80:94 FF 105 == 5	技有 計畫	潮公司		■ I##477233 時間: Mid SLA手間 (1 ① ② 公开回题 ●	制建人:北京会 11前注稿	万度科技有限公司、创建的	间:2017-10-24 15	58:35)	20分钟内解决
广州选择 客服* ♀ 小单/程5 む送人	200件种 初5产品	技有 14日	潮公 町	新聞 第二日 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	DBE I第#477283 BBE : Mid SLA手部 (f O 公开回転 * P	制置人:北京全 1前主編	万庸料技有限公司、包藏的	間 : 2017-10-24 19	5835)	20分钟均衡决
广州通道 察服* ♀ 小单/報行 打送人 请古抄话人	akan WBAS	拉有 乱结	潮公司	新聞 新自己 *	DIE 1第4477233 BEE : Mid SLA手部 (1	1952人:北京全 1962年4	万備科技有限公司、包羅明	间:2017-10-24 15	58:35)	20分钟内解决
广州353 案服* ♀ 小单/報5 打送人 请活抄话人 标签	205,49 AA	技有	服公 町	第第 582 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Dift I 第4477233 W題: 別は SLA手册 (1 O O O O O O O O O O O O O	80歳人:北京会 1前日降	万南科技有限公司、包建的	[18] : 2017-10-24 15	5835)	20分钟内解决
广州総督 実服* ♀ 小单/報手 抄送人 増売抄送人 振浩	80:44 80:55	技有	服公司	 法調 	DEE 1第4477283 B型: 別は SLA手部 (1 O	加重人:北京全 1前注稿	万確料技有限公司、包建的	间:2017-10-24 19	;58:35)	20分钟均懈决

在手机上也会收到帮我吧 APP 推送

最近通知	8
1	3.分钟前
您收到了一个新工单,工单ld为#477233	
	5分钟网
	专分钟的
	16 分钟前
	32 分钟前
	UF COL
	- Luv



在工单处可以清晰看到每个工单的解决状态和解决时限。

sneet#(Albertia (22162, 221, 29
0.00	MB.	GR	统大规	88	高級地	公司政策	SLABISTIC
477233	EMP	增加利用	#8 #	0.00	8350-00		matikin 1
448887	10	制天-42_201883813763		北市省石建筑建制限公司	110 - 11 1		10
0.44885	110	WFE-42_301322007064		计原金万硼和浓有限公司)	838.118		10
410995	110	deaths			101002-01		8
387541	110	Ingels, Additional	X0 +	北桥会方馆和限务研究和	道路站会员	+38.0.12	SCHOOL STREET,
0.138901	-	84		北東南苏維和加甸県公司	直接有分析		14 C
0 387901	1997	alaran	20 1	346	直接A350.		100 MAD
11 107490	10	sporte		24	25		1
11 394411	EXCEPT	Cale S	69 4	2.8	MMA9D.		No. of Concession, Name

6 智能机器人及 FAQ

6.1 概述

"帮我吧"智能机器人分为文本机器人、外呼语音机器人和呼入语音机器人,通过 NLP 是由大量 FAQ 列表以及智能匹配算法组成;在使用智能机器人之前,可以通过手动及智能学 习等办法生成 FAQ 列表。

6.2 FAQ 基础配置

6.2.1 列表分类管理

为了方便查询以及管理 FAQ,在添加 FAQ 之前需要先添加 FAQ 分类。FAQ 分类共可分为 3 级。【设置】-【FAQ 列表】-【分类管理】

+ 38.00										b	wdeser
* AD##R#	如归李附贵										
• AMR0					1 1 20					1	
+ I#25			1.000							-	_
10000	1035567m +							.87	00.9468		a
THERE AND											
NEW ST	11 机开车运用	好评面	87E	通信:2次	80,08	经济率运输	0.294	-78	创建人	副物料用	80
- Thinks	· anesata	8.54	3.2%	288		.5.9 M	2017-08-0818-42:50	\rightarrow		日期社	30
+ 76880	I WREEST.	0.0%	0.0%	2		无分割	2017-05-30 20-06-24	-	#2	日奉物	
* 30:02E	0 98689911	d.De	6.0%	6	π	π≅m	2017-05-30 2013-02		5 2	민두변	-
	E NORMANS.	0.0%	0.0%	19		E:::	2017-05-27 1041-27		яΞ	白垩地	
	I REFERRE	15.3%	0.0%		π	2.5 2	2017-05-26 14/03/37	-	#Ξ	민국는	3
	日 经现金通知人现	50.0%	0.0%	2		无日間	2017-05-26 1462:48		ИΞ	민국는	1
	· 这级数件编程以	0.0%	0.0%			200	2017-05-24 2045-25		42	17.84	100

6.2.1.1 添加 FAQ 分类



6.3 FAQ 学习

6.3.1 后台手动添加

6.3.1.1 批量导入 FAQ

第一步:导出模板文件,在对应的列填写"标题","内容"。若未在后台添加分类或 者某些 FAQ 不属于后台已添加的任何分类,则 1,2,3 级分类下不要填写任何内容。



Α	В	C	D	E	F
标题	内容	一级分类	二级分类	三级分类	
这里填写标题	这里填写内容	一级分类名称	二级分类名称	三级分类名称	

第二步:导入FAQ,把填写好的模板文件保存后按照导入步骤操作即可

G,	+ 1011										b	witewroit -
	· ADRESS	知识库利果										
	* 人历经费											_
=	• 工業必要	118 - <u>658</u>	*	2,03			100 T				- In	192
e.	· KRAWE	16.10/12/7# 💽								(t),2011		۰.
0	RUP/PEP	9:4952.9										
		8×32R#	1978	N/R	编制作用	第 5月間		最近更新	-8	包建人	1632	90
3	WINF-C	9::12:R8	0.0%	0.7%		8	无任何	2017-08-27 14:22:52		#2	Bett.	110
÷.	• moveme	112259										
*	+ Toller	S NOOMER	6.58	1.28	258		元行使	2017-06-28 18-42-58	-		Sac	
	* 其他设置	D ANGERTY-	0.0%	0.0%	3	-	天日来	2017-05-20 20:26:28	2 	жE	896	212
		D BREAKING	0.0%	0.0%		-	无H 网	2017-05-30 20:10:32	_	NE.	Care.	$(i_1,0)$
		0 SHRENNS-	0.0%	5.0%	10		売日間	2017-02-27 10-41-07		жE	0.845	$=_{\lambda}=$
140		© 100889304-	33.24	0,0%	3	10	59 %	2017-05-20 16:00:27		彩兰	Case	10.00
		C DRIEBOAL	31.7%	0.28	2	R	28 4	2017-05-26 14.02 mil	_	#Ē	CR6	$= i \pi$

6.3.1.2 手动添加

点击【设置】-【FAQ列表】-【添加 FAQ】。

第一步:选择分类

第二步:填写问题标题

第三步:添加相似问题(可添加多个相似问题),相似问题是指相同的问题有不同的问

法。例如: "帮我吧价格"的相似问题可以是"帮我吧多少钱""帮我吧怎么卖"。

第四步:填写问题答案,支持图片、视频、文件、文本、富文本、链接等。

第五步: 添加关联问题,关联问题的作用是将访客的提问更加场景化。针对访客提出的

北京金万维科技有限公司	地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070	
Beijing GNWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.co	m



问题,机器人不仅会将问题答案回复给访客,并同时为访客推送该问题的关联问题,方便引导访客通过多轮交互最终得到答案,因此当用户在添加 FAQ 时,若添加的问题和之前已添加的某些 FAQ 在业务上有一定的关联关系,即可选择为该问题添加关联问题。

第六步:是否设置常见问题(整个 FAQ 最多只能设置 10 条为常见问题),用户在使用时可以将访客最常问到的问题设为常见问题。

第七步:管理员可以评判"是否通过审核"。

添加知识库	选择知识库属于	那个分类		×
知识库分类:	一级分类	二级分类	三级分类	•
问题标题:*	标准问法			
相似问题:	相似问法			0
问题答案:* B I U (言 重) (m)	 ◇ · · A · · · · · · · · · · · · · · · ·	● arial 16px ● 图片,视频,文件,银	 上传附件 ■ ■ ● ●<!--</th--><th></th>	


添加知识库	×
	*
	- 1
添加关联问题 已关联0/10个问题	
是否设置常见问题	
	_1
取消	保存

6.3.2客服人员自动生成

客服人员自动生成 FAQ 后,自动将该条 FAQ 以未审核的状态记录在 FAQ 列表中。

6.3.2.1 在线聊天访客留言自动生



GNWAY		产品部
帮我吧服务管理	評台 V5.0.1.5	© ∓ ଫ - ×
合 服务大厅	▲ 留言处理 ×	
9	 ● 刷新列表 问题: wefqwef 问题描述 	提问时间 操作
在线聊天	wefqwef	04-19 20:41
19 1		04-19 20:39 Q
\bowtie	wefqwef 邮箱: qwfqw	04-19 20:39 Q
留言管理	请输入留言[04-19 20:38 Q
	请输入留言: 回复问题: 生成知识库	04-19 20:37 Q
	请输入留言	04-19 20:36 Q
	请输入留言	04-19 20:35 Q
	请输入留言	04-19 20:34 Q
	请输入留言 提交回复 ▼	04-19 20:34 Q
	请输入留言(04-19 20:33 Q
	请输入留言内容 联系电话 邮箱 未处理	04-19 20:33 Q
2		-5

6.3.2.2 远程服务结束单自动生成



结	结束服务(014346337)			
	本次服务结	束,请在下面完善本次服务单	*	
	副创建工单			
	公司名称:	建立客户档案		
	备注:	adsfa		
	姓名:	1		
	手机号:	13345678900	=	
	座机电话:			
	问题类型:	其他问题		
		请选择 ▼		
		请选择		
	问题描述:	帮我吧怎么使用?		
	解决办法:	请查看帮我吧试用手册。		
		□ 生成知识库	-	

6.3.3 智能学习

6.3.3.1 未知问题学习

当访客在机器人处提问的问题没有查找到答案时,该问题会被记录到未知问题学习中。 用户可以将未知问题添加为新问题或者学习到其他问题,使 FAQ 内容越来越丰富。

GNWAY			产品音
+ 1831			twöcsent «
 人口原連接着 	#100042895-33	*93	问题学习
* 人民必要 * 工業必要	ELANCE VIEWARE	1823-1874 (MML-1512)	Q
- 1094818	g axies	11877.F	\$45
KOREPUE	R 4865	3917-98-27 11:57:47	N B
和日本日華	0 0218	2017-08-27 10-30.18	N III
(1)日本町	0 007822#	2517-08-27 06:03-07	2010
 7点表前有 	II MINEMELATT#	2917-08-27 0m/97-38	K e
• 2011-12	C IS F X IN	2017/08-26 22:90:40	M B
	MARANG 0	2017-08-28 10:12:14	1 2
	日 ●予約出所約末4道、⑥水安有7	2017-08-26 10/28-57	10
	日 经有限专业下载:1	2017-08-05 10:02:54	121 (2)
	10	2017-08-20 16/07:03	20
	部 應用中247693544	2017-08-26 15-43-28	NB

6.3.3.2 相似问题学习

以下图为例: 访客输入"帮我吧价格",系统根据关键字匹配推荐一批问题,访客在推荐列表中点击"帮我吧智能客服系统怎么收费",机器人在回复访客问题同时认为"帮我吧价格"是"帮我吧智能客服系统怎么收费"的一种相似问法。并将其记录到相似问题学习列表中。





٩	帮我吧小8 -	×
Ó	您好!我是智能机器人小8,很高兴为您 服务!	
Ó	请点击您最可能咨询的问题: 帮我吧智能客服系统都有哪些功能 帮我吧智能客服机器人 	
帮我吧智	能客服系统怎么收费	
帮我吧智	能客服系统都有哪些功能	
帮我吧的	微信公众号	
帮我吧客	户端从哪里下载	
帮我吧智	能客服机器人	
100000000000000000000000000000000000000	转人工服务	
∠ 帮我	吧价格	
	发送	

第一步: "相似问题学习"功能中客户可以看到含有待学习问法的标准问法问题列表。

T				
 入口美術会会 	1000/08/F	可		(#300)第33
 人的公開 三単公里 	NARSH - 169	9 # • E&9	e 91	
NURRER KURWINK	NOTION : WILLING		Q	
和同年分章	587a	DERER	#223#159	8930308
19973	MIDTERSON-MENTS	王公明	2213 08-25 21-56 02	4
· HINNER	本内的地方市の日本にの1	无印件	2017-08-22 20:00:18	
* T4588	举的打死 户进以重定下断	128	2017-08-23 15-24-8	10
+ 其地设置	31.78H0921	2.52	2017-08-02112-02-02-03	4
	windowickani	10.00 M	2017-08-16 15:54:39	5
	10日素2年6月11日米税301日4	10.0 M	2012/08/08 11:02:59	0
	联联型选择什么!	10 4	2017-09-07 (1.04-21	2
	STRAWNOUTDACKY	E-10	2017-08-05 12:03:05	4
	●他们就就来后来这些内容在小点	7.11#	2017-08-05 1112-14	6
	And the second second second second	100	2017-00-011110-04	

第二步:点击标准问法查看具体待学习问法,由管理员审核待学习问法,若这些问法确



实与此答案对应,可以勾选后选择通过。若这些问法与此答案不对应,可以选择"添加为新问题"。若这些问法与 FAQ 己有的其他问题答案对应,可以选择"添加到其他问题"。

对该问题进行学习			
标准问法:帮我吧客服端有 <i>mac</i> 系统的版本吗? 标准答案:亲,抱歉,目前客服端还不支持MAC系统,研发工程师们正在努力的开发着,请关注我们的产品动 态。			
通过 删除 添加为新问题 学	≠习到其他问题		
□ 待学习问法	创建时间	操作	
□ 你好,请问帮我吧客服端	2017-08-25 21:56:07	2 💼	
mac	2017-06-21 15:55:35	2 💼	
□ 有没有MAC	2017-06-21 15:54:16	2 💼	
□ 有MAC版嗎	2017-06-20 23:42:00	2 💼	
上一页[1] 下一页			

6.3.4 其他 FAQ 分享

FAQ 共享主用于 IT 传统软件行业,作用为方便各服务商之间 FAQ 资源共享。点击【设置】 -【FAQ 分享】-【添加服务商】,在弹框中输入用户要分享服务商的超级管理员账号,点击 确认分享即可。



G,	+18:0			lustevent -
*	• XDREGE • XEGE	Ministration with the state for many to the	×	Distance and
8 2 0	 IMDE NARE NARE NARE 	NR 简编写参数分享的服务典的经识管理员指示 Innexia	42. 102 218	RT David : His David : -
a 4 4	81673 • 733008 • 743805 • 8062			
		and filmacturia (Fridancia Ada-		

若购买了集团模式,一键分享即可将自己的 FAQ 共享到所有的下级服务商。

+32				 inglest
* AD##R#	CROKEN HALDOGHITHANA	en _### 0 我的的!	(由分享到以下回导自	Na manadalanQ
* 人员保健				- 14 C
+ 2#28	**	5888		80
- ROARG	wetterstown	weinesibew	+02	\$(4) \$ (\$m
105(127)(6)	nem201889	2048tt	*1128	R.H.: B 884
KERNER	agent	但然而无确怀的有限让你(Aut)	8128	REALT # 1 Min
W67S	water.if	无口的某物	#12世	8040 X (880
* 开放和空制	water	RC/DBM	+12.E	WOMICKE MIRE
* T##58	grinds	北原业石碑科技和限业电	*c3	ROAD BY MAN
* RUR	dametrick.	IIREE	8150	Racia Ma
	此而以下服用研究和認識的意味情的自己專用由中	以下服	弄简将知识库分享给	從
	345	0980	HE	#n
	15551980510	1550/Wea	202	-1894
	grout.	北美國方線和該醫院公司	末让进	32M-U # 1 899
	ouptest	也原此刀搏科政制限公司(制成)	米比塔	HERE W. L MIN
	Hat	9450	*13	同型日年18日

6.4 文本机器人配置

6.4.1 新建文本机器人

管理可进入机器人列表点击【新建机器人】,输入机器人名称(必填),备注(选填), 机器人类型(文本机器人、语音呼入机器人、语音呼出机器人)选择文本机器人。(类型选 定后无法进行修改)



莁	且	立て
1	머머	ЧU

13			● • ≈ ⊖·
 ACTPREEM ACTPREEM ACRE ACRE<td>Bigeting A Bigeting A Big Big Big Big Big Big Big Big Big Big</td><td>in- anomianus</td><td></td>	Bigeting A Bigeting A Big Big Big Big Big Big Big Big Big Big	in- anomianus	
ali o	1188.4 2230 • 688.1	ta - MAR MARANA	. •

6.4.2 文本机器人的配置

点击新建的机器人进入机器人编辑页面,点击【高级设置】进入设置页面。

٩			■ ▲ ◆ ⊖ ·
* 9	 入口東南公園 入児安園 利用人間等 	NIRATE / NIRAES	
	така на Аколе • 1723-1526		和碘人面型:文本科画人 和画人的:144
	· Media	·····································	
		多轮合活动器	a.stooma
a			
۰			

机器人信息编辑。除机器人类型不可修改,其他信息均可再次编辑。机器人状态修改为关闭状态则机器人不可用。



机器人信息

	机器人名称 *	帮我吧在线客服机器人
	机器人类型	文本机器人 ~
状态	备注	用于在线客服服务解答的机器人

提示信息设置

提示信息设置

机器人欢迎语:	您好,这里是机器人小8,请问有什么可以帮到您?
推荐问题转人工提示语:	没有您想要的问题?您可以重新提问或者寻求人工服务。
机器人未知回复:	非常抱歉,没有查到相关问题。您可以重新提问或者寻求人工服务。
机器人匹配模式	

机器人匹配模式

🗹 关键字推送模式 🔽 关键字联想模式

转人工设置		
☑ 转人工按钮	注:转人工损得	ER活用于web就
🛃 脑入描令	注: 当多个细节	141、请用退号编开
用户输入	等于 ~	1人#
🗹 机磺人连续未	和转人工	

连续 3 次未匹配到答案或者推荐问题自动转人工

6.4.2.1 绑定 FAQ

将该机器人可以问到的 FAQ 分类绑定到该机器人中,用于不同入口或不同产品调用对应的机器人等场景适用。

点击下图中的编辑,勾选分类后点击确定进行 FAQ 分类绑定。



		∉ a ≈ ⊝
· AD#898	nim / mm / elm. sch	
* 684.818 946.218	Elefaque	*
FACIE - FRENDRI	(a) (a) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b) (b	A.H. 144
- 1000日	#2FAQ	88
	20.440 2	
		Received and a
1.2.2 多轮	会话设置	
5【进入多轴	会话列表】。	
		₽ ▲ ≫ (3
> 人口等语说着	Construction and the second second	

е Ф	 入口原告公園 人売公園 利用人変現 利用人変現 利用人変現 		all (1999) / 4740 bits tild code	N2E	812263	Panto	Restriction gap
		CXGIDAICO	oude	4528	91.5594 9182314	25000	80
					N COM		
а Ф							

点击【新建多轮会话】,输入 Code 后进入多轮会话设置页面。



٩							0 + + O.
* 8	 入口所書定書 入所定書 作品人知知者 	ciamanian	6100 - 6420 6			4	-
	INDUCTION INCOME	(Can)	144	多轮会话codel接证		×	1945
	· 开放和放船	CEEXONAUFICO	85°		10		
		(m)			200409	Mahart	M
al							
۰							

多轮会话流程配置(具体配置可参看示例),可实现商品购买、订餐、订票、订酒店、创建 工单、工单进度查询等场景。

· ADREAM	10.00人類項 / 41.00人民間 / 多彩金牌 / 多彩金牌建築	
人员出版	1021 -	
工業設置	60°2063	
机输入策制	BR-ANRINE -	
ИШАЛИШ ГАДВ - НИКАТИ - ПЕКЛ	日本はなか。 「日本はなか。 「日本はなか。 「日本はなか。 「日本はなか。 「日本はなか。 「日本はなか。 「日本になか。 「日本になか。 「日本になか。 「日本になか。 「日本になか。 「日本になか。 「日本になって、 「の」、 「日本になって、 「日本になって、 「日本	
	 ・解決用品があっていてご知道に解決し、運行目的は目的には、 ・解決用品があっていてご知道に解決し、運行目的には、 ・解決用品があっていてご知道に解決し、運行目的に対応には、 ・解決日本ので、 ・ ・<td></td>	
	"周白派用问题 	
	THE REAL PROPERTY AND A DESCRIPTION OF A	2.0 0.0 3.0

语义自定义,语义配置越丰富,机器人的智商越高。



语义自定义

## intent: E		
## Intent.定		
- 定		
- xt		
- 嗯		
- 对的		
## intent:不是		
- 不是		
- 不是的		
- 不对		
- 错了		
- 小灯り		
## intent:没有 - 没有		
_ 沿右了		
置成功后,	点击"验证"用来校验配置是否规范。	

+ 1830		🖷 🖡 🕾 🧛 -
 入口等通空費 人然非常 工学区集 	NRARS / MAADO / BROKE / SHOKER "MAINER work"("Hores	
 19時人が日 19時人が日本 19月2日 19月2日 19月2日 19月2日 	B_SALEX - 78 - 780 - 780 - 780 - 780 - 780 - 780 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 781 - 805 - 805 - 10000120000000000000000000000000000000	уль.
	and a second sec	84 85 8V

验证成功后,点击"效果测试"可检验配置是否满足标准。



0.00	RORE	Automatical and a second state a	
		17.10.20 6.0770.09.07000 - 90.9000000000000000000000000000000	
		Zimalanina	

验证无误后,点击发布。完成多轮会话的创建。

6.4.3 智能机器人使用

(1) 客户使用

客户遇到简单,重复的问题时,无需排队人工客服。自助搜索问题,获取答案,节省解 决问题的时间。

① web、H5(微信公众号H5、钉钉H5)机器人调用

在桌面网站、移动网站代码或<a>链接中拼接 robot=机器人 ID (机器人 ID 在机器人页面 中查看),以<a>链接举例:

https://www.bangwo8.com/osp2016/im/pc/index.php?vendorID=161353&uid=&robot=3

4

效果如下图:

LITT	AY		产品	出部
9	nwayauto科技			<
•	【常见问题】 1. 編后问题 2. <u>购买咨询</u> 如果没找到你要解决的问题,请在下面输入框内输入您的问题,我将及时为你提供详尽的解答。		中文測试 zhongwenceshi	
€ 请输	入您的问题	转人工服务		

② 微信公众号、小程序、企业微信机器人调用

在绑定好的微信公众号、小程序、企业微信机器人中选择需要调用的机器人,以下图为例:



人口來遊迎算		
EXCENT,	金属网站接入 将动网站接入 面信法人 整修狭入 小松华狭入 钉钉接入 全全面信用人 会话设置 外型设置 IM能发展	
#000-0 和2000 和2000 五2000 五2000 五2000	< (1010年5年1日人 「第二日2月4 注:時間常期新考点反応計畫手刊で英文学符 「1010年1月1日日」 市場注意用工程法書用了、由生、110日、157日度有名之用用用下目的 市場注目目的。	
人用依赖 王仲纪章 808人哲理	C RINGEON OR MHWE	
Trace and the second se		

(2) 客服使用

为了使客服解答客户问题时更专业,更简单。

①远程客服端

客服可在聊天对话框中点击智能搜索或者【右键】-【智能搜索】或者选中问题连按3次 ctrl键,在FAQ中搜索客户提问的问题。



6.5 语音机器人配置

HRIEROZIEI353,0... MRIEROZIEI353,0...

6.5.1 新建语音机器人



管理可进入机器人列表点击【新建机器人】,输入机器人名称(必填),备注(选填), 机器人类型(文本机器人、语音呼入机器人、语音呼出机器人)选择语音机器人。(类型选 定后无法进行修改)

ARE Dese VALUE VAL	
1+28 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578) 124,578 (24,578)	
AAA HER KAAA HER MAAK MAAK MAAK MAAK MAAK MAAK MAAK MAA	
KALON MUT MUT MUT MUT MUT MUT MUT MUT MUT MUT	
AUE FAILE	
ANDE ILAANDY BAD AND AND AND AND AND AND AND AND AND A	
NAME NAME NAME NAME NAME NAME NAME NAME	
exe executive stations and executive stationstations and executive stations and executive s	
NC AND ADDRESS	
- decord Contracted	
104 A 107 -	
第四行: (14) (
THE REAL PROPERTY AND A DESCRIPTION OF A	
自身市地方的人	

6.5.2 语音机器人配置

点击新建的机器人进入机器人编辑页面,点击【高级设置】进入设置页面。

ADRESS ADRESS	SROTT CRATE	
Imam	1.00.Acco	
RBARE RBARE NOT	RE RECEIPTED	etat.org
Hange Hall	Janeo-Artik	-
	WAREN A	
	-#K&6628	at an and the
	AMPENDER AND	

机器人信息编辑。除机器人类型不可修改,其他信息均可再次编辑。机器人状态修改为关闭状态则机器人不可用。



-	机器人名称•	消費度调查机器人	
	机器人类型		
Concernence of	备注	清福人师学校的演生法局	

提示信息设置

提示信息设置		
机器人欢迎班		
机藏人未知回复	不好意思,想说的问题小8还不会呢,忽可以映个问法。	
超时回复	不好意思。您如果没有别的问题,小8款退下了,感谢您的来电,再见!	

6.5.2.1 绑定 FAQ

将该机器人可以问到的 FAQ 分类绑定到该机器人中,用于不同入口或不同产品调用对应的机器人等场景适用。

点击下图中的编辑,勾选分类后点击确定进行 FAQ 分类绑定。

1281.000			-
() R1 RETERIAL	ISHFAQBE ZHEBA	×	raling autora
REFOCKER		tu ed	-
POINT			1-10.073
	KALES / KALAN KALAN KALAN REFERENCE REFERENCE HALEA HALEA	KRAINER (KRAINE KRAINE RECONSTRUCTION RECONSTRUCTION HANNEA HANNEA RECONSTRUCTION HANNEA	

6.5.2.2 多轮会话设置



1948 (Rahati Kata Kata Kata Kata Kata Kata Kata K	алар алар калалан алуулуу калалан алуулуунуу калалан алуулуу калалан алуулуунуу калалан алуулуунуу калалан алуулуунуу калалан алуулуунуу калалан алуулуунуу калалан алуулуунуу калалан алуулуунуу калалан алуулуунуу калалан алуулуунуу калалан алуулууну калалан алуулуунуунунунуунун алуулуунунуунууну				FIR A	20148 8. (78:92:178).) 42
ABARE Factor Factor Ritrose Ritros Ritros Ritros Ritros Ritrose Ritrose Ritrose Ritrose Ritrose Ritros Ri					TSBA-ME VIBA	9. 7895278A
Ritugal a Mitala	арадара, акадара, акадара, <u>те</u>					
	esta.					
	antalaria.					
	AREAR(A)				8	avantesiin M
					/	
					/	
					L	
击【进入多轮	会话列表】	0				
SADEL .						
102 201	IN PRAIL					PRESS
10 BT-10	in the second seco	**		02004	BARREN	81
a.ne 0	04079123-0	New Restor A		3836-0-34 06.07.08	3031-81-80 08-01 33	000
as da	875.44					
4 Big	jak (With I		extent	manin	90
			87,51;8			

点击【新建多轮会话】,输入 Code 后进入多轮会话设置页面。

 Access Access Access 		Lant i desat						0000
- 100A 810			12	多轮争其1000美国		×	- Minister	1986
10.00	n.	-	Description of			Concession of the	approved and	0.1.8
FAUE.	B.#18664644	ē.			4.4	-		
NORE			**		122	910100	Name of Concession, Name o	-

多轮会话流程配置(具体配置可参看示例),可实现商品购买、订餐、订票、订酒店、创建 工单、工单进度查询等场景。



· 2428 Marzana · NAA PACONING · NAA PACONING · NAA · NAA · NAA<	AREE	NEE -	
NAX 788 Decambrage NAX 788 Marchas NAX 788 Marchas NAX 788 Marchas NAX 788 "Habda" NAX 788 "Habda" <td>工學设置</td> <td>WP ZINC</td> <td></td>	工學设置	WP ZINC	
MAX.VIII Minicipal MAXB - HaidZi HAXB - HaidZi <t< td=""><td>机输入管理</td><td>SN-935HEEM</td><td></td></t<>	机输入管理	SN-935HEEM	
* 輸送用活成為 - 中枢引起的成果是「加产品的实验行」請該也的計算確全局。但 工業局段、购买产品、建设改进、利人工地、加 利用用户利益的问题和研究研究。 - 中枢引着 预估还有利用 "加干益和保证好"的。当时需要已经按照"公司。 机包含有型包的产品的心包提示,需求持定 机械制、而可让有计划不能用口加加利润。 当时需要已经按照"公司" - 中枢引 和问题自己的公司 14个"组织定消输人的约束还?" "面包法和问题 - 中枢引 和问题是"加小公司" "面包法和问题 - 中枢引 和问题是"加小公司"。而且"世界的关键"。 如此"下面"并是、那些产品、课程记录、除人下面。如	NALAYUR Ange Harage Merge	「新生活」 「新	
The second s		*输送用进程表。 - 地域建建 拉斯以及"加卢加病实包括"清洁出电的关键金号,但"工业费用、购买产品、建设发展、积入工业、和 和其有可能和加加量用完成出现的分别。 - 地域增加量和完成和加加量和加加量,但需要用过程和加加量,加加金有型如何产品都可与包围系、费用位本 的服用。确定我们去完都用以用加加量和加加量,如用金有型如何产品都可与包围系、费用位本 的服用。而且我们去完成用以用加加量和人们的电路?" "用色法有问题 - 地域正是 拉和利用。""MU"自然实践和人们的电路?"	

语义自定义,语义配置越丰富,机器人的智商越高。

语义自定义

## intent:是		
- 是		
- 是的		
- रुप		
- 嗯		
- 对的		
## intent:不是		
- 不是		
- 不是的		
- 不对		
- 错了		
- 不对的		
## intent:没有		
- 没有		
_ 没有了		

设置成功后,点击"验证"用来校验配置是否规范。



+ 1830					o 🖌 🗢 🍈 -
 入口障損没費 人然災費 工学協算 (利益人間間) (利益人間間) (利益人間間) (利益人間間) (利益人間間) (利益人間間) (利益人間間) 	HURANDO / MARADO / MARADO	2) 2)		- 106	
				834	

验证成功后,点击"效果测试"可检验配置是否满足标准。

 	口來道设置 然此面 种设置 純人習慣	TURA THE / TURA THE / ATENDE / ATENDE / ATENDER * INVESTOR - INVESTOR - INVESTOR - INVESTOR	l		
	NALATS	Mark .			
* 7 * 8	- 25 化亚制 149 采用	17.46.18 Marine Marine, Marine (19.67) 17.46.29 17.46.29 11.46.29			
		X maxamini			
		Alte		EN EU	- 10

验证无误后,点击发布。完成多轮会话的创建。

6.5.3 智能机器人使用

1) IVR 菜单引用机器人



可以通过 IVR 规则灵活配置引用机器人使用

· 人口曲動現象	NAMES OF ADDRESS OF AD			
1216977	the second se	saturing (Dill)		
PHONE .	HILLS .			Earrier
8718	and the second s			2 C
Inet		101123F	7	
1. ABR	1. A.			1 HERE (
· INW	EEL an and an and a second second	编化所有工业系统		admax (+
644-878	ATCHAS)			
- Thomas				
mining	And a state of the			
0.000	1.00	#2ff R THEM		1.000
		-#316 0	200	annual Statement
			0	
	10000			¥.
	1000	的中国人民人民的代替性生产的人生的问题	10/01/2018	
	and the second s	的最大为二百姓。		-
	105.201	Net Settleright	1	77
	1000	distant - englistant.	-	
	1000 C			

2) 系统外呼引用机器人

系统外呼通过引用 IVR 的方式 进行调用机器人

				10780			
Amag			SANGTON PUBLICAN		(a)		
*12.5	A DESCRIPTION OF		A.A.				
29-42	PERCHANNEL OF		(1938)				
工業活動							
作品人業現	State American	8.52800 - A 200008-100	# 1 (CTNA-20+0274c)				A
72408	Contraction of the	AND .	100 SURVA			44	Contraction.
and a	10 mm		Heigh	-			
	Constitution of the		1	н,			
	and show	Description No.	Tanks.				
	1.00	and the second sec	edit.c				
	Con Contra		MALE .	•			
		and the second s	483				
		and the second s	¥3621/8				
	- 1 m	The second se			and the second		
		CONVERTS N	4				
		Contraction (NC)					
	DOWN NOT THE OWNER.	TAGEATER IN ALE ALE	5 - S				

3) 工单触发器外呼引用机器人

工单触发器-拨打电话,可以引用 IVR 菜单进行调用机器人



7 智能坐席助手

7.1 概述

智能坐席助手主要辅助坐席提升业务技能和服务效率,帮助新人快速上岗。

7.2 实时语音转文字

又字转换	×
客户 1970/01/01 08:00:00	
服务记录里面也有这个文本的专门的这个记录,对吧?	
	客服 1970/01/01 08:00:00
	什么?
	语气助词
客户 1970/01/01 08:00:00	
服务记录里面。	
	客服 1970/01/01 08:00:00
	我记录里。
	客服 1970/01/01 08:00:00
	喝。
客户 2020/10/16 14:35:30	
人都没了文本从。	
客户 2020/10/16 14:35:35	
咋点不出来了呀?	

7.3 话术推荐

实时为坐席推荐对应的知识点、思路导航等话术,解决"搜索延迟"、"搜索困难"、 "回答困难"等难题。

帮助坐席代表提高知识库利用率,提升坐席代表一次性办结率,进而提高接通、改善坐 席服务效率和服务满意度。

系统会自动对客户发送过来的消息在海量数据中(知识库、快捷回复、聊天记录、呼叫 中心记录)进行比对,并返回匹配度最高的结果。



· 当面有非子由行后去出现。 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	北京北京市 (u2_161353_973592842100) 💡			BIGR DEI¥ BE	ROR
	金建新建 國南 秋東 纳莱金属		SAMURA	学动物家	
· ER	C 2017-01.11.10.00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00 00		間 (037		٦
AMMER BOTH AN			- (33745	#18-507041510	-
· 当前介绍 (2/5)	0		1.618	-	7
			- 019	-	7
3 1.82.80 (41.953.9.	- 2821-0	Cor testers in	- 88	#1#3#X2.0	
- m@s24	200 BRINE (001)	※再次方信服券	- 1717	10.01.04	
WWARKARD AND			- 1917	****	
STATE (BALL)			1		-
3 ##### 642_161355_4_			- 95 8 01	未进行的名誉	÷
382ip (62,161351,9799.	NY	92	30150 		
2 ###### W2.161353.0.		10.00 Mark			

7.4 实时质检、监控预警

采用自然语言理解技术实时分析理解会话内容,定位有违规服务用语及情绪异常的会话, 实时监测业务合规、服务态度及标准用语等服务规范,发生风险实时预警坐席,并及时通知 主管挽回损失。

7.4.1 在线客服实时质检规则设置

点击【统计】-【在线客服】-【监控】-【设置】进入设置列表页面,如下图:



GNWAY							产品	部	
ۥ + inta								= 4 =	0.
THEF	1.000		1.00						
	griweyardo003	商社中	कालचे:	00:00:00	00.00.00	00.00.00	00:00:00	P	25
HELEO .	fungkoks2020	10 S P	Q18HD	00.00100	00.00.00	00.0000	00.00.00	D	36
EADL	-	有注乎	中学な	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	Ð	6
8/991	ibuctuar62	me	IN STREET	00/00/00	00.00.00	00.00.00	0030000	0	+
	(hichianki)	市山中	-	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	\mathbf{t}
	structurant	815.0	weld	DOTAGO	00.00.00	00.00.00	00.00.00	0	2
	thichuantit	南性辛	W90	00-00:00	(010-02	00:00:00	00:00:00	0	
	REALESSON DE	10年2月成市田市	10 B -28.8.833						0
/	44%	ma	MANNE.	HMHH	20102	会送来和方	INKINK/@0586	ALC: NO.	
	162,161353_00772573	eese point	-	18:24:57	93+	88	00:00:00/00:54.19		
	62,161353,97359884	2100 -	7	18:58:30	 <u></u>	#P	00.00/00.21:06		

点击【新建】进入设置详情页面,如下图:

条件可配置关键词、客服排队时长、响应时长等维度进入预警。

操作可通过预警项显示(客服工作台、监控页面进行提醒)、邮件提醒、企业微信提醒。

1060 < million <			
1993年4-0-5 · 任務部府 1912年2月			
(10)(二下((第年4) (2))			
XXXX - 100 - MDXX -	100		
第11年11日 第11日日 - 大平 - 800			
		-	
CI Deligner			
制制成银行 - 汪·能推派政策,工作自我监统刘振会出现指数银行		-	
10.0ml//信用 - 用化人 - (In serverUse Name	Parer 0	=	
相并不能			
如時,但還把他做單Unn senscentizerflame()和透影器作。讓及死用(主)			
Distance I			
运用希望田 #全带 ·	(H)		
828 890			

触发后的效果如下图:



and presidents and	北京北京市 (u2,161353	973592842100	9				ogge want as	en nein s	87.5
TIMATON		2.0					STORE FOR	31188	e.
11 · Ett.	-						10 GRU		
- 100003 (275)	W #P#disang	natentata	18.重つたかあり並用				- (194	医原糖氏记录	
matical@post) matrix()() on (matrix), second	021.04-01.14. 696						- 216	REARCE.	
11000000 (M1353,5	(manual)			alia	pin mana 1		- 71009	末原期天空荷	
Heigh	Landra J					0	- 有人改巧:	*2.0770	
相応のないなならの思い	2021.01.11.14	26.40					89 (DAT	and thoses.	
1.854.875 (MUS22)	Ent?						- (2024)	****	£ .:
1							+ 619	10.0000000	
*150p (02, 161353, 9799.	ev andream . N O G E	口 合 (100,2,4,989)(4)				9.2	28/89 • 25/10	-1	
1(#3,## (u2,161353_0					1	1828			
+ 10.01				-				F A 	1
Inte	shuchuartii2		10.010	00:00:00	04.00.00	00.00.00	00.0040	2	
015107	stuctuurki	演技中	12-12-12	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00		
Heleo	etrachsanii	85.0	101610	00100100	00:00:00	00.00.00	00/00/00		
200000 2017-001+	thuchuard4	84.9	0.00	00/09:00	00.0000	00:00:00	00:00:00	0	1
	-	n minise estima	10 M28-0820						
	\$1010HE ()								0
	#4	將西	WZMIR	HONH	5846	音话观核方	HMHK/6588	BEACTION NO.	
	42,161353,06772579	(8794 pose)		18:2457	4/2+	828	00/00/00/01/04:50		
	10_161353_97359284	2100		0058.50	824	**	30.0000/00.30.53	(Autorit) (Autorit)	
							/		

7.4.2 呼叫中心实时质检规则设置

点击【统计】-【呼叫中心】-【监控】-【设置】进入设置列表页面,如下图:



	1.14												
67.9	many).	* 111	2.4		11	E).	. 0	10	00(00)00	000000000000000	D4763	0%	
8(017)	96. + :	* 158	-			0.0	0	्व	00(00(00)	000000000000000000000000000000000000000	25,05	2%	
.84	196.4	* 115	24	-		- (6)	. 0	- 00	0000000	0000000000000	19995	25	9
10(cto)	IF(R), +	* 818	2.4	1.000		10	- 0.	10	00/00/00	(1.0000(1):0000	25/05	.0%	9
RAME ()	NUR MORT IN	NCR.										** *	
- 415	ATMENTER .		mate			A STORE	ate		8.01	interval		45425	-
R.HEAM													
	AUTO Discon Scherkeiteren Romanie State St	AUD7 9-6, - 254 9-6, - 25401 (FigH, - 2004 AUBEON228, 2014 AUE 11) 2014 AUBEON228, 2014 AUE 11) 2014 AUE 110 2014 AUE 110 2014 AUE 110 2014 AUE 110 2014 AUE 110 2014 AUE 110	1027 941 - • 129 104 941 - • 129 1040 941 - • 120 2040 941 - • 120 2040 8480 04228 5510828 8528 10 8528 87986 ♦ 10 855 10 8528	AUD7 Fill + € 107 204 Fill + € 108 204 20401 Fill + € 108 204	AUDY FIL COY 204 FIL EXX 204 204 FIL EXX 204 204 FIL EXX 204 204 FIL EXX 204 204 FIL EXX 204	NUT PEL + COP O 204 PEL + NUN 204 0 204 PEL + NUN 204 0 204000 PER + NUN 204 0 204000 PER + NUN 204 0 20400 PER + NUN 204 0	MED 940 + 910 mm 0 <	MEDI 942 + 1000 0 0 0 0 MEDI 942 + 1000 0 0 0 0 MEDI 1920 + 1000 10 0 0 0	NULL PEC + COP IIII IIIII IIIIII IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	MEDI 946, + 929 0 0 0 0 000000 MEDI 946, + 929 0 0 0 0 000000 MEDI 946, + 928 284 0 0 0 0 000000 MEDIO 1981, + 928 284 0 0 0 0 000000 MEDIO 1981, + 928 284 0 0 0 000000 MEDIO 1981, HERRIN 18 285 0 0 0 000000 MEDIO 18 18 18 18 0 18 0 10 000000 MEDIO 18 <	MED FEL + COP 0 0 0 0 000000 00000000000 MED FEL + *COP 0 0 0 000000 00000000000 MEDO FEL + *COP EM 0 0 0 000000 00000000000 MEDO FEL + *COP EM EM 0 0 0 000000 00000000000 MEDO FEL + *COP EM EM 0 0 0 000000 00000000000 00000000000 00000000000000000 000000000000000000000000000000000000	MED FE E E E O D	MED 940 + 910 / 9

点击【新建】进入设置详情页面,如下图:

条件可配置关键词、客服排队时长通话状态等维度进入预警。

操作可通过预警项显示(客服工作台、监控页面进行提醒)、邮件提醒、企业微信提醒。

< 30.0080						
+68.68						
#2070#### ()						
######################################	÷.	AT.	24	85.0		
A4815		5.5	12	81.0		-
8010		19.00		WARREN TARGET	7	-
13 90/18/0						
2.0.100098		210		(###) +		-
回望/E由 年		a Ritant.	Investigation (Lancorgen-		=
10.000 FE				410 +		
P 101						
0						
Stabil one					1	
916 6 87						

8 IT 行业特色功能

8.1 概述



专为 IT 行业打造的高效远程协助功能。采用先进的 VPN 技术和 P2P 技术,远程速度大大提高,轻松实现一对多、多对一远程,让客服工作更有效率,而且还可以提升企业售后形象。

8.2 远程协助

8.2.1 客户寻求远程服务方式设置

客户远程需要先在电脑上下载安装"帮我吧"客户端,安装成功以后,会自动产生一个 9 位数的 ID 号(此 ID 跟电脑硬件进行绑定,所以重装系统 ID 也不会更改),具体寻求服务 的方式详见 3.1.3 章节的说明文档。

8.2.2 远程协助操作流程

远程是客服人员远程客户电脑,帮助客户解决软件等问题。客服人员安装客服端,如下 图

osp-support	▼

✓ 记住密码 □ 自动登录	免费注册
登录	





第一种远程连接方式:登录客服端,选择远程协助,然后输入客户端生成的9位 ID 号, 点连接按钮,客户端会接收到接受或者拒绝的按钮,点接受,就可以开始聊天进行远程了。















远程连接上以后,会出现一个聊天窗口,可以通过此聊天窗口与客户进行沟通。

G 金万维 GNWAY





客服人员点"开始服务"即可开启远程协助,客户端会弹出提示框提示客户将远程其电脑。



远程过程中,支持录像功能:录像功能可将给客户远程协助的操作过程录制下来,留作以 后播放查看。录像文件是保存在本地的,想要播放录像文件,打开帮我吧客服端的菜单可以 播放录像文件。现在已支持自动录像,可以在客服端设置里进行设置。

帮我吧服务管理平台 V5.0.3.3	₹	$ \times$
		语言设置 ▶
		官网首页
a gnxls		访问论坛
		反馈建议
******		播放录像
		查看日志
→ 记住密码 □ 自动登录 <u>免费</u>	1	软件升级
		关于
安 爱 金 金 金		



问题处理好之后,客户可以点击"关闭"按钮直接结束服务;客服可以申请结束服务,客户同意之后,服务结束,如果客户10秒钟内没有任何反应,则会自动结束服务。

北京金万维科技有限公司(测试)osp-support-邢丽莎			۵ –	- ×
▶ ● ► ▼ 开始远程 断开远程 文件					
♥ 09:49:18			我的信息		
开始远程,客服已经可以查看并操作您	的桌面		联系人:		
	消息	×	联系电话:		
			服务商信息		
	A		本次服务人员:	osp-su	<u>详情</u>
	北京金万维科技有限公司(测试) osp		本年度:	远程192次	
	-support-邢丽莎 请求结束服务,是否 同章?		上次服务时间:	2017-08-30	D
				09:48:04	
	同意(4)		上次服务人员:	osp-suppo	ort
			服务到期时间:	2018-04-30	0
A ‰▼ ☺ ३⊔१	C	柳大记录▼	服务费余额:	20.98元	
		发送			

结束服务以后,客户端会弹出对客服的服务评价,根据服务情况,进行评价,如果选择 的是差评,一定要写明原因才能提交评价。同时客服端也会弹出完善服务单的窗口,可以填 写此次服务的问题,以及解决方案等。



八司之役。	oreillet	
车机备注:	Ospaciate	
一 联系人:		
联系方式:		
问题类型:	天联问题	+
	调验式	-
	测试1	-
问题描述:		
解决办法:		

第二种远程连接方式:无人值守。在客户端设置密码,客服端可直接通过密码连接客户的电脑进行远程服务,无需客户端所在电脑的旁边有人来接收(一般远程服务器端会用到此 方式连接)。

客户端设置密码界面






设置	<
禁 基本设置 主从设置	
本机信息:未设置	
连接密码: 客服端可以通过连接飞码直接远程	
未设置 设置密码	
消息热键: 会话窗口中发送消息 在此设置密码	₿
◯ 按Ctrl+Enter键 ◎ 按Enter键	
声音提醒: 🗌 开启聊天消息声音提醒	
高级选项: ✔ 作为系统服务运行,能够有效解决 无人值守时,屏保、电脑重启、远 程无法登录系统等问题	
□ 自动接收文件	
□ 密码连接自动接收文件	
文件默认存储目录:	
C:\Program Files\GNWay OSP\UserClie	
更改目录	
保存	

客服端仍然通过输入 ID 号进行连接,过几秒钟客服端会自动弹出输入密码的框,输入密码即可进行远程服务。



× .	•••	×.,	-
77	н	$\overline{\mathbf{x}}$	7
	нH	H	n
/	нн	H	~

帮我吧服务管理平台 V5.0.3.3		© ⊽ ⊕ ×
合 全 服务大厅 同事	● 日本	osp-sup
1985. 362 (广州办 xls-	pc)	~
连接	输入远程连接密码 X	×取消连接
	密码:	
	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	
2		5

第三种远程连接方式:主动寻求服务方式。在客户端直接进行排队,然后客服连接就可 以进行远程服务



产品部



可先进行在线服务(机器人+在线聊天),如果解决不了再寻求远程服务



帮	我吧演示公司			
△ 在线服务 []] 远程服务	(] I	单服务	
请多指教哦!				
请点击您最可能咨	询的问题:			
1. <u>1-1-1-1-1</u>				
2. <u>生物元法解现</u>				
3. <u>元(法)</u> 4. 还在牛助				
5. 车辆无法上锁				10
6. 违章保证金退还	时限			
如果没找到您要解	决到问题,请			11.
在下面输入框内输	入您的问题,			
TO BE IN HIT THOUSEAL		转。	(丁脲冬	1
(またへ) からりに) 155		147	Selection of	
/ 1頁制八地出引引起				
		1	11911	
			ale	



	金万维	
北京金刀	5维科技有限公司 🖸	
	远程服务 🕼 申请上门	
尊敬的客户: 您好!您有以下途径	寻求服务:	
🎩 直接去排队		
5 拨打服务商电话	010-63701717	
将ID号(1985	362)告知客服	
🚺 用以下方式主动	连接对方:	
请输入服务商给	您的账号和密码	
服务账号:	-	
服务密码:		Ĩ
	去排队	

客户端三种寻求服务的排队方式,设置三种排队方式详见 3.1.3 章节介绍。在此只详细 说明第一种直接排队的方式,点击"直接去排队"。



× - ℃ ≂ ©
北京並力準約又有限公司
△ 机器人 💽 远程服务 🖓 申请上门
◆ 季加强8099 + 进入分组
技术支持2 + 进入分组
选软件网3 + 进入分组
₱我吧产品5 + 进入分组
除仁雷 当前客服忙碌 点击可直接进行排队
可刷新列表 □返回上级分组

点击"点击呼叫"进行排队



v - 9 ⊽ 0 - ×	
公元维 国際政策 北京金万维科技有限公司 ■	
🛆 机器人 💽 远程服务 🎧 申请上门	
● 李加强8099 + 进入分组	
消息	
当前客服正在忙碌中	
可选择继续排队或者换一个排队,在此我选择继 续排队	
继续排队 先不排了	
₩ #我吧产品5 + 进入分组	
院仁雷 当前客服忙碌	
℃返回上级分组	

弹出下图弹出框,可写上自己的姓名以及电话,还有写上自己遇到的问题简要的描述一下,供客服人员快速排查问题。







帮手	俄吧服务管理₹	F台 V5.0.3.3					© ₹	9 - X
	合 服务大厅	北 同事	<mark>夭、</mark> 联系人	应用			0	那丽莎
	在这里输入	对方ID , 然i	后点击下面 "连拍	交 "				~
	连接			0		0		×取消连接
	以下是最近的	排队客户,	青及时处理				8	< 群发消息
	ID		公司名称	留	注	排队于	排队时间	操作
	1985 36	2	xls测试011			陈仁雷	08-30 10:40	Q ←
			排队过来	的信息		查	清详细信息	可直接连接
۶				默认5条记	渌			



帮我吧服务管理平台 V5.0.3.3			چ ھ	19 - X
合 服务大厅 同事	〔2 1985—362的排队信息	×	O	邢丽莎
在这里输入对方ID,然后	公司名称: _{xls} 测试011 主机备注:			~
连接	服务开始时间: ₀₀₀₀₋₀₀₋₀₀ 服务到期时间: ₀₀₀₀₋₀₀₋₀₀		3	・取消连接
以下是最近的排队客户,请	联系人: xls 联系方式: 135224995 问题举型: Buis BY (2005			群发消息
ID 1985-362	问题描述:客户端连不上服务器的问题		排队时间 08-30 10:40	操作 Q ←
	排队过来的问题描述			
۶	默认5条记录			5

在此再简单介绍一下服务账号和服务密码的寻求服务的方式,设置服务账号和服务密码 可登录后台设置,客户管理-->选择某一个客户设置服务账号与服务密码。

▲ 用以下方式主服素商的。 服素商的。 唯一服務账号:	动连接对方: 骑给您的账号和密码 一	设置的账号
服务密码:		
	设置的密码	去排队

第三种远程连接方式: 主从机连接。主要用于某些客户所在的局域网只允许一台电脑可以连外网,而其他电脑都只能上内网,通过此功能,客服也可以远程连接到所有不



能上外网的电脑

使用方法: 在能上网和不能上网的电脑上都安装"帮我吧"客户端,将能上外网的电脑 上的"帮我吧"客户端设置为主客户端,将不能上外网的电脑上的"帮我吧"客户端设 置为从客户端

幕我吧服务管理平台 1 1 1 2 1 2 1 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
设置
温馨提示 如果在同一局域网内,有电脑无法联网,可将 这些电脑设为"从客户端",能联网的电脑设 为"主客户端",使"从客户端"通过"主客 户端"获取远程服务。
 主从设置: ○ 不设置 ● 作为主客户端 ○ 作为从客户端 主客户端端口: 38228
端口号可以随便写,端口 号用来与从客户端进行通 讯的,所有的从客户端都 要通过此端口号通才可以
保存

从客户端设置的时候,需要填写主客户端电脑的内网 ip 地址



设置		×	
☆ 基本设置 主	子 从设置		
温馨提。 如果在同一局域 这些电脑设为" 为"主客户端" 户端"获取远程	〒 网内,有电脑无法联网,可将 从客户端" ,能联网的电脑设 ,使"从客户端"通过"主客 服务。		
主从设置: ○ 7 ○ f ⁴ ○ f ⁴	下设置 自为主客户端 自为从客户端		
主客户端端口:	38228		
主客户端IP:	192.168.1.1		
从客户端备注:			
	保存		
	INTJ.		
	设置 基本设置 3 温馨提 如果在同一局域 这些电客户端" 户端"获取远程 主从设置: ○ 7 ○ 7 主客户端端曰: 主客户端端曰: 主客户端正字:		gg ▲ L L <t< th=""></t<>

客服在客服端输入"主客户端 ID-从客户端 ID"(中间是英文格式下的减号),点击"连接"即可向从客户端发起远程请求,从客户端接受请求后即可开始远程协助。



帮我吧服务管理平台 V5.0.3.3				⊋ ©	ଫ - X
合 全 服务大厅 同事	<mark>₹、</mark> 联系人	应用			邢丽莎
1985.362-856250107					~
连接		0	0		×取消连接 O
2					5

8.2.3 帮我吧安卓客户端

8.2.3.1 概述

"帮我吧安卓客户端"是北京金万维科技有限公司旗下的一块 APP 产品,用户可以通过 此软件让移动设备被远程控制,如同您就是现场操作他们的主用户,提高了远程方式的多样 性。

8.2.3.2 运行环境

本软件可在 Andriod5.0 及以上版本运行

8.2.3.3 注意事项

1. 设备需要获得系统截屏权限,若没有进行授权,主动控制方会是黑屏状态。

2. 设备需要获得 root 权限(root 权限及获取见附录 1¹),如果设备没有获得 root 权限, 设备将不能被对方操作和控制,但是对方能看到屏幕信息。

¹ root 权限及获取 <u>http://baike.baidu.com/item/%E5%AE%89%E5%8D%93root%E6%9D%83%E9%99%90</u>



8.2.3.4 使用说明

8.2.3.5 软件下载

手机安装可通过以下方式进行下载(平板等设备需联系工作人员):

①手机打开链接: <u>https://www.pgyer.com/xB0H</u>

②二维码下载:



8.2.3.6 页面介绍

①首页

打开软件会进入到首页,可以看到"启动协议服务"的按钮





②生成 ID

点击"启动协议服务"可生成唯一 ID 号码(跟硬件进行绑定,重新安装不会改变)



③系统授权

启动服务后,系统会发送一个弹窗,需要点击"现在开始"或"允许"进行授权





8.2.3.7 软件使用

第一步: 生成 ID 之后就可以告诉对方本机 ID 进行连接(需配合"帮我吧客户端 PC 版" 或"帮我吧 APP" APP 使用)

華我吧服务管理平台 V5.0.4.6		© ∓ ♈ – ×	15:26 《返回	♥ □ □ 50
	应用	<u>O01</u>		
031015906		*	帮研	
连接	0 0	×取消量接		
			请输入客户端的ID以建立会话: 031015906	٥
			注接	



第二步: 主动控制方点击连接后, 会进入远程聊天页面, 点击"开始远程"(帮我吧 APP 点击"远程"), 帮我吧安卓客户端会收到连接提醒, 点击"是"即可建立连接



8.2.3.8 结束远程

1. 可以在软件内点击"停止协助服务"断开连接

2. 可以在控制方设备选择"结束服务"或"退出"断开连接

8.2.3.9 软件退出

需要结束软件进程退出软件,点击返回不能完全退出软件

8.3 上门任务及工单服务

8.3.1 客户寻求工单服务方式设置

帮我吧客户端可支持上门任务和工单服务,可以在管理后台进行设置,选择上门任务直 接勾选保存就可以了,选择工单服务需要配置工单发布的链接,客户端提交的工单会同步到 后台。如下图



8.3.2上门任务操作流程

PC端上门任务满足了企业对客户的上门需求,并且在帮我吧后台会产生相应的记录,便 于统计工作量和客户问题相关信息,PC上门任务与帮我吧 APP 中的上门任务是无缝对接的。 PC客服端派发了上门任务后,上门人员在帮我吧 APP 上看到需要自己上门的任务,然后开始 对客户进行服务。期间会产生上门人员的行程轨迹,上门人员还可拍照上传(最多9张), 记录重要的信息,并且支持添加自定义字段,让上门任务记录更灵活,根据不同需求来定制。 如下图展示上任务主界面:



				ALC: NO.							1	
					-	8		1	0			
10.00	88.1 18		01.00		Q BRIDE	平時	sų.		10.45	antes of	EAND	1
				2	9.2	1111	HERE	2010	128412	- 16/1	-	ł
				1112	20018	and at a	N.S. NO.IE	3107-04-21-35.	1040	9		I
_	\sim		00		21011	and it is	2012	2017-02-20 (0)	19405	9	1.00	ł
(mh)	(0)		COT		21157	meanin-	293/2	2012 (0)-20 Eb.,	1.81	9		
E.	UN	E		and a second	2011	102+0	1988/12	2017-01-22 18-	100	0		
9072016	anity C	124219-01	11.389		2001	HENN	218/2	3067-03-22 (31	+91	9	2	
					2000	10210	731/18	2017/01/14 2011	101	a		
					20021	1	2012	2817-00-08 (81.	4.81	9		
				with the	20085	77.	73112	2117-01-24 (01.)	100	9		
				## # # #	20070	heshine	10000	2017-02-20 00	4.81	0		
					200	bertane -	2018/02	3113 (0-28 18.)	181	9		
					parts.	702+0	78/18	2017-06-22 Jun-	0.017	a		
					2mag	NEAN	21210	3167-00-00 3h-	100	9		

任务操作主线流程





产品部

											7.461 1994	4	
	1.000		2005						2.88	性书)			
•					- 0	100			0.000	403.5			
	O DELLOS				100.00	-			- 91	NUC #	8. 1	100	
P		uter:	(main)	15780	GRIER	B/E							
	27018	andst	80.02	2017-01-21 12-	Bant	q .			10	699)			
	27915	indat	104214	20137-01-29-00-	CHILE	9			110	100	1.828		
	27042	REINER	21010	2017-01-11 11-	ERIA	9			. (18)	835 A	nes.		- 21
	20003	HEAR.	21612	2017/06/22 106.2	#802	9			20/88	an (2	978845	2	1
	26691	102.40	175.512	2017-01-02 20	192	a			1000		11月間末5	1) - C	121
	2008	1020-0	730108	2017-01-14 30	1993	9			100	11.1 M			
	26683		8518	2017-01-29-09-	#380	D.							
2	20081	- 11	Abrild	2017-01-28-00-	1980	Q			(84)	an in	GHELMER	8	
	20675	Destana.	文中表引起	2017-04-28 10	1918-02	9.			- 914	100	F11		
	20003	1111046	878/8	2017-01-38 18	480	Q			1.40		828 -		
	26850	阿莱内拉	735748	7017-01-12 77-	45847	9				10.1 - 54	Dir.		
	20048	102.02	大片古小区	2013-28-10 10-	+1812	9	4				TIN!		
新建 中也]	可新建」	7 2门任务 列表处	也可新建上	:门任务	后日	·添加的自	自定义字	R.	TI CONCER		- 2	1738 W	
新建.	可新建」	7 上门任务 列表处:	也可新建上	:门任务	后在	5 添加的自 <u>-</u> 	定义字	段 110	11 13 18 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14 14		2	27384	
新建 中也 7	同事	》 利表处: 1	也可新建上	:门任务	后 合		定义字		四 (1983年 2月4日) 2月4日 2月4日 2月4日 2月4日 2月4日 2月4日 2月4日 2月4日	071 R		2738M	
新建 中也1	上门任头可新建] 可新建]	》 一位券 列表处	也可新建上	:门任务	后名	·添加的自	主义学		11 (1963) (1771) (177) (1771)	1087		2/38#	
「建一日」	上11任9 可新建] 同事 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11 11	7 二 一 任 券 列 表 处 1	也可新建上 ¹¹ ¹¹ ¹¹ ¹¹	:门任务	后台	·添加的自	建义字		E detaite	67. B		1738×	
新建 の 新聞 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	上口任头 可新建 同事 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	た 一 任 券 教表处1	也可新建上 ¹¹¹ ¹¹¹ ¹¹¹ ¹¹¹ ¹¹¹ ¹¹¹ ¹¹¹ ¹¹¹ ¹¹¹ ¹¹¹	: 门任务	后台	·添加的自	HE X P		E detaie	671 B		1/38#	•
近日 一日	上11任头 可新建 同事 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	》 一任务 列表处 一	也可新建上	二门任务	后台				11 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	6ff		±1738.#	•
近日日 (1)日本 (1))	レ11日 可新建 「 「 「 「 「 「 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 「 」 」 「 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」 」	》 一日任务 列表处 一日 一日 一日 一日 一日 一日 一日 一日 一日 一日	也可新建上	二门任务	后台	·添加的自			10 00000 0 000000	671 U		L/TRA	•
	レ11日来 可新建 の事 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	为表处 列表处 。	也可新建上	二门任务	后谷	·添加的自				417.0 東立在24	J J J	2 2 2 2 2 3 8 4	•
	に 1日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	为表处 列表处 。	也可新建上	:门任务	后音	·添加的自				477.0 42874 春竹		2-1738#	•
	レート に 「 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	「 二 一 任 券 列 表 处 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一	也可新建上 世 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19	:门任务	后台					(1):10 (1):20 (1):20 (1):1	2 1 1 8	11 11 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 12 1	•
	レー1 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日		也可新建上 時間 starsgatotite opielatite opielatite geleratite geleratite geleratite geleratite geleratite	:门任务						n), 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 1	- 3 - 3 - 3	2 2 2 2 3 8 7 1 2 8 8	•
	レート に 「 日 任 子 可 新 建 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一 一		也可新建上 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19 19	:门任务						n), 0 1087 春香 一雄川勝 王徳川勝	- 3 - 3 - 3 - 3	±1288	•
新建していた。 の日本 の日本 の日本 の日本 の日本 の日本 の日本 の日本	レート に 「 日 住 来 し 日 住 来 し の の の の の の の の の の の の の		也可新建上 此可新建上 starspactite grästat grästat grästat grästat grästat grästat grästat grästat grästat grästat	:门任务		·添加的自				n), 10 10 吉子	• 3	±1288	•
新田田 (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)			也可新建上 此 sharspoottiv griash20 uup-hangh uup-hangh griash21 grias	:门任务						47-10 10 吉戸 「助川町 三切川町	· 3	2/28#	•
新建して の の の の の の の の の の の の の			也可新建上 時間 shangoottiv griatLti	:门任务						47.0 1287 47 1287 47 1287 48 1287 48 1287 48 1287 48 1287 48 1287 48 1287 48 1287 48 1287 48 1287 48 1287 49 1287 1287 1287 1287 1287 1287 1287 1287	- 3 - 3 - 3	2-728#	•

如何转派、申请取消,同意取消或转派其他客服



AVEN -	*893A -	申 (##3##2# 请 3#7642*#31:0 +##
	WW706W828	HA HOTCHNERS BEE
TATE	R/8/912	協 (tava) (tava)
		任
18(2)(0)		流 上世紀 2017-60-22 20.90.90
102(+)(10)	1 K (42.1	NAME NOT
#G34DE41	and the second s	20
(Approximation)		单
seventicity 181		A =00400.820
-	A	处 进 行
		ひ 明 (11) (11) (11) (11) (11) (11) (11) (11
States and States	And a state of the	etter gett

如何转派、申请取消、同意取消或转派其他客服

查看已派发出去的上门任务 (只可看,不能编辑)

	21							-		0-8:0842;8 2017-40-22 14:272	7 888		*III
			1.1			1.00		1010030000		2017-07-22 16:51 4	1 10.5	6401	
	-							88 - 88	1.	2017-04-14 18:100	1403 1	0.001	
•		Lotan .	1010		1008		/	-		2017-04-14 18:38.3	1.000	140	
net.		-	003	141	and show it?	**** T	1 10	period at laborat					-
-02	1110	-		141			-	1.00		(#)(00)(12.4	甘肃 •	· 清泉	•
	-				service of A.			10.01	12 I I I		- dat		
518	-		10000	1.00	and the second second		-1						
	-	-		120	and the last					TUEDA:	2017-00-28	10.00.00	
10	_	-			and the second			201004		0.000	4.83		
and the second	-	-	-	-	and 100 km h			1.5			in the second second		
	-	And in case		-	BUT AN AT A	a				1935年間。	算速联问题		
	-	-	1010	1.81		and B		annian	*.2		HIDE?		
	2004	Revised.	anale.	1.81	and state in the	ana B	100	821			102506		
	-	-	100.00	-	INFORMA.	ant it.		484		三川田田市町			18
							-		_	100004	TM PRO		
								0.25					
									_	21272	- Weekster	100	

8.4 客户及服务收费管理

8.4.1 客户管理

8.4.1.1 客户自定义字段设置

根据自己公司的需求或流程设置不同的字段,联系人字段也可以添加自定义字段,设置 详见 2.3.3 章节介绍。

8.4.1.2 客户批量导入

可批量通过 excel 表格导入客户资料,快速的把客户移植到"帮我吧系统",设置详见



2.3.3 章节介绍

8.4.1.3 客户增删改查

对客户信息进行添加、查看、搜索、删除等管理操作,设置详见 2.3.3 章节介绍

8.4.1.4 机器 ID 绑定

客户端会自动生成 9 位的 ID 号(用于远程),为了更好的管理可以把 ID 绑定到客户下, 用于远程统计等。客户端 ID 号(以下统称为 ID 号)要绑定到联系人名下,有三种绑定方式:

第一种:客服人员在客服端主动绑定 ID 号,如下图



如果客户管理中没有想要绑定的客户信息,可以点击蓝色字体进行新增公司/联系人:



产品部

702922180				– 🗆 ×
, ? 🕞	查询联系人	×		
开始服务 开始远程	在这里查询联系人名称/手机号码			扩展
	添加联系人		会话信息	智能搜索
		1	创建工单	
	姓名:	₹ì স	源: 客户端 地址:	
	手机号:	11		
	泪蹭想天。 你可以通过曾通后公,绝虑更久送知信自	8	筑: 三夕我。十3	
	画著推小, 心可以过这时主日日,新始死的片利自志。	R	可石标: 不通 务到期时间:	
	XX to DOWN	ŧ	名:	
		티	机号: 机号:	
$\mathbf{A} `` \bullet ``$	没有您要查找的联系人?点此添加	ß	箱:	
		計	注: 70292	2180 <u>服务信息</u>
	确定			
	发送 🔻			

如果服务时来不及绑定信息,还可以在填写服务总结的时候进行绑定,绑定的步骤和在聊天窗口中一致:





结束服务(94037	'3852)	
本次服务结束	束 , 请在下面完善本次服务单	
📄 创建工单	<u>é</u>	
公司名称:	点此绑定	
姓名:		
手机号:		
<u>座</u> 机号:		
备注:		
问题类型:	其他问题	
	请选择二级分类 🚽	
	请选择三级分类 🗸 🗸	
问题描述:		
解决办法:		
	确定	
	ADVE	
	结束服务(94037 本次服务结理 (公司名称: 公司名称: 生名: 日本 (公司名称: 一 (小田子: (本) (小田子: (本) (小田子: (本) (小田子: (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本) (本)	生ま服务(940373852) 本次服务结束,请在下面完善本次服务单 ④ 创建工单 公司名称: 点此绑定 佐祝名:

第二种:登录后台可以绑定 ID

步骤:设置-->客户管理-->选中某个客户点编辑-->添加联系人-->选中联系人点编辑-->添加 ID 号



										н цр
+ 3510				000051						0 - 1
+ 入口連續設置										
- Amira	有户归集, 身万线温泉	6/4	的电工作用							
#223	EN		2.1201年		10 A 10	15		iż.		
ACCES	100	(e)			82.54	KP-1018				
· Imperate	公司加加		公司利祉							
 	医输热公司地址									
+ 下级服务管	52									
· Mittiger										
	COLA SP	5纪章 工章	Ragan ame	¥ Mid01					8/7	MERS 0
	+3588.4	A 12271								
	D.E.A	EH2	子约用	84	999	が祝い	(SWID)	62	-1	57
	E Comment	1000	1010111000				lan			10×
	toterra		10101010001				1.45			
·知識 / 金万维酒清清	/ 8 2018121300	12								
·死敗 / 金万県高清井 H2	/ 8 2018121300	12	1010111000 ·							
·利重 / 金万德酒清游 H位	/ 2018121900	12 手机 10181215002								
- 知奈 / 金万神道清秀 Hg	/ E 2018121200	2 手机 1約181213007 00		e18			82			
- 和重 / 金万德高清秀 日位 日礼	/ E 2018121500	12 ≢₩ 18181213002 QQ		6140			發注			
- 知識 / 金万德温清涛 日位 日初	/ 8 2018121900	2 ≢₩ 18181213002 QQ		彭橋			雪注			
- 和意 / 金万神道清晰 H位 H社	/ 8 2018121500	2 手机 10181213002 QQ		±10			₿ż.			
- 和康 / 金万佛道清涛 Rg EN Rg	/ E 2018121200	2 手机 18181215002 QQ		esite			音注			
- 新康 / 金万県高満済 Rg EM 同語 - 小	/ E 2018121500	2 ≢W 18181213002 QQ		±18			御注			
 和意 / 金万端高清済 用位 目前 一小 	/ 2018121900	12 ≢₩ 18161213002 QQ		6740			御注			
 ・利用 / 金万市市湾市 利益 ・十 	/ E 2018121500	2 ≢0, 10181213002 QQ		¢48			音注			
- 和田 / 金石 # 西南市 Roi EML Roi - ↑ 新记录 I 単	 (E) 2018121500 (E) 2018121500 	2 手机 10181215002 QQ	W Mistol	с:н						
 NEM / 金万場高満済 Pic E11 ※ 特記様 10 NEM Pieto 1 	Cambro ###	12 手切 18181213002 QQ 計划 合同数	Wisto1	£540			雷注			
 予照数 / 金万場面満済 日位 ENL 日近 一个 参記条 1単 C空楽户画D × 10 	 () () 2018121500 () () () () () () () () () () () () () (2 手町、 18181215002 QQ 計制 合同数 D	¥ %6401	£540	筆注		音注		操作	

第三种:客户端通过设置的服务账号与服务密码,这种方式起到两个作用:验证客户、 绑定 ID。

设置-->人员设置-->客户管理-->选择某个客户进行设

GNWAY							产品部
*## • AD####							0 7 G.
- 人质设置	анна, алишка	-	n#I/st				
e effit	214		光想再放		第 产分组	93	
0	300	•	18	(B)	潮出序版户记载		
D Take	公司站社		公司间站				
A READ	正常的公司有结						
• 下边服务官	62				17. WW W	er til an invant	
• #098			这是	公司ID无需要		T 9 (H 12 64	
	THEORY		使用日期	1	HANG	A Marchine	0
	2010-01-11		2019-00-15		171203-		
	教授公成		WU-868-4	0	展各種余額:10500.00	0	
					au / 8		点击展开新叠页都

8.4.2 服务费管理

8.4.2.1 服务卡设置

服务卡可用在远程在线收费以及上门任务收费上,在此处我详细说明一下远程在线收费 方式,上门收费方式详见 7.3.2 章节。

登录后台,设置-->人员设置-->客户管理-->选中某一个客户进行编辑-->找到默认服务 卡旁边的小齿轮,如下图

+1831							ø ≎ (
 入口速道设置 人三设置 		ma	ter Titu				
*##E	SIE	-1470	1 THE	#798		M-III	
61219	300 * 600	. •	1	* 直话探察办台组			
• 工學设置	2536		STRUE				
 3055年間経 	正常的公司规定						
 开放影曲数 	68						
· #822							
. #### #	The List		被軍行期	8594	0	100 T G	
• AUSE	Pac 日前 2018-03-13		MRER 2019-08-15	服务符号 171285-	0	制用在环	
. Atii	开始目前 2018-03-13 実際分明		MREM 2019-08-15 EU/28+	三百姓号 171235- 東音音会群:10000.00	0	8255	
• #62	开始日期 2018-03-13 書程分後 -		M東日期 2019-08-15 取以服告キ 一番回申一		•	副具在科	
· #122	P165日間 2018-03-14 書取分優 -		M東日期 2019-06-15 変以現音者 一	型高階号 171235-	0	183年19	



E.	+ 1810						gania.
**	 人口単態(2箇) 人気保護 	88+					
	38 9 88	ALCONT N				1. 中作語の	Q
	第户繁荣	0 ER	编述	47.45	atb.	1919	
	10592	0 BKRORD+		10000.00元//大	22	95 F ID	
-	* IM128	III RADABRAS	512	2000.00763@	明明	25.1 20	
*	 AD共産業項目 		Repeilor	110.00元/穴	可见	ar (📾 🛛	
ő	• #209088	-la 000		100-00元/0元	10.00	121.4 📷	
	• 干细服装筒	11 Petrine	有信户的局质部以14015经常推一通应	100.00円/01	210	uti 📾	
	 其他设置 	10 大拍王傳用		100.00%///	1015	1010	
		FROM	29/29/## . ##	100.00円/元	1002	ain.	
		III REAL	操作网站投资最佳工具的基本	30,00元/元	相位	in i m	
		u machina	每年代一会被宣斥员 武士的口运行 解决指示问题	\$4.00/6/m	102	win.	
		U Rabab+		0.05%/tt	225	HI I III	
B	贤务名称 *	测试服务卡					
f	介格 *	1000		元/次			Ŧ
al t	是否可见 *	可见	▼ 是否在客户端显	示此服务?			
用	6 务描述	这是一个测试	北服务卡				
		確定 取消					

添加服务卡以后,在客服端聊天窗口会显示添加的服务卡



xls测试011 1985362		- 🗆 ×
开始服务 开始固定	文件 结束服务 更多	
		会话信息智能搜索
		■ 创建工单
	服务费收取 🛛 🗙	来源: 客户端
	公司 2 2	》览器:
		系统:
		姓名: xls
	加费项目: 测试漏示服务卡 请点击这里选择扣费项目	手机号: 13522499801
	扣费金额: 10000.00 元	座机号: 010-63701717
	支付方式: ③ 在线支付	备注:
A % - ©) 🗆 🖸	温馨提示:本次服务不会扣除服务费余额	服务信息
	确定扣费	公司名称: xls测试011 服务到期时间: 0000-00-00 ≔
	发送 🔻	

设置默认服务卡的意思是,当 ID 绑定到公司下,客服端显示的是默认服务卡,客服人员 在线收费时不用再次选择。

在线支付有两种方式:

第一种:微信支付。客服人员选择好服务卡后,点击"确定扣费",客户端会弹出一个 二维码支付页面,如下图



产品部____

北京金万维科技有限公司	司邢丽莎	© - ×
开始远程 断开远程		
		我的信息
	支付	× {人: 张三
	♥ 微信支付 历史服务记录 历史充值记录	间话: 135xxxxxx
	根据您的问题描述,您需要购买如下服务,才能够获得技术支持	预信息
	你购买的服务具、测试演示服务卡	RR务人员:邢丽莎 送情
	需要支付的金额是: 10000.00 元	·度: 远程93次
		水服务时间: 2017-08-30
	1 维码以完成支付	23:16:23
		《服务人员: 邢丽莎
		导到期时间: 0000-00-00
		}费余额: 100.00元
	发送	
·		

扫码此二维码即可实现在线支付,支付成功以后会直接开启远程服务 第二种:扣除余额的方式,客服人员点击确定扣费

服务费收取			×
公司名称:	xls测试011		
服务费余额:	100.00 元	<u>(收取预存款)</u>	
扣费项目:	网站配置	T	
扣费金额:	50.00 元		
支付方式:	○ 在线支付	◎ 扣服务费余额	
温馨提示: 本次	服务费用将直接	从服务费余额中扣除	
	确定扣据	ŧ	

客户端会有一个提醒弹框,是否确定支付。



产品部

北京金万维科技有限公司	将丽莎	@ - ×
开始远程 断开远程 3		
		我的信息
	支付	联系人: 张三
	根据您的问题描述,您需要购买如下服务,才能够获得技术支持	联系电话: 135xxxxx
	历史充值记录 历史服务记录	服务商信息
	您购买的服务是: 网站配置	本次服务人员:邢丽莎 送情
	需要支付的金额 50.00 元	本年度: 远程93次
	服务扣费方式: "扣除服务费余额"方式	上次服务时间: 2017-08-30
	服务费预存余额为: 100.00 元	23:16:23
		上次服务人员: 邢丽莎
	同意 拒绝	服务到期时间: 0000-00-00
A % ▼ (!) 3∐8		服务费余额: 100.00元
	发送	

客户点击"同意"后,自动开启远程服务。

8.4.2.2 微信收费设置

开通微信支付,需要"帮我吧"在微信支付平台为您提交公司资料(法人信息、营业执 照、身份证信息、银行账户信息等),"帮我吧"会提供一个模板,根据模板填写完信息后, 发给"帮我吧"工作人员,工作人员为您提交信息,经微信审核通过后(一般1-5个工作日), 需要您配合进行打款确认,确认完成后联系工作人员进行开通。在整个过程中,"帮我吧" 不会收取任何费用,申请微信支付成功后,微信方会收取每一笔费用的手续费(不同的行业 收取不同的比例,一般0.6%-2%)。

8.4.2.3 服务费收取

服务费管理是客户管理的核心,每个公司的服务费管理状态不尽相同,所以"帮我吧" 为不同伙伴提供灵活的服务费管理方式。

首先,伙伴可对每个客户设置服务的开始与到期时间(设置详见 7.4.2.4 章节),客服 和客户"帮我吧"聊天窗口都能看到服务期限,便于提醒客户提前续费。

收取服务费有两种方法:



第一种:登录后台直接进行充值,设置-->人员设置-->客户管理-->编辑某一个客户,直接进行充值。

+ 312								ø* 0
 人口说道说道: 人口说道: 	★二百年/ 金万世道主号	UTSIN:	htina					
0.000	包括		世間無限		着产日間		8/E	
The second	938 * RH	.*		*	语言指有中处组			
 工業信頼 	公司地址		公司用址					
• X009812	正常的公司审批							
 市道服務項 市道服務項 州他設備 	193							
	Failth		他带口和		8584		ases	
	2015-01-11		2019-08-15		171281-			
			Calculation of the	1.00	\$27.80.000 http://www.com/	101	0.00 A 11 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 - 1 -	
	10.000		個小人間18F世		The second of th		CO. B. WARK VI IN L. NOW	

点击"充值"会出现一个充值的弹框,如下图

569	充值			×
·输入会已的服务组织,可以直接 如服务,并进行条件认证	充值金额			
A服务卡 0	选择收款客服	客服	•	
·禁余融: 0.00	选择支付方式	×	•	
	路注			点此百豐充值记录
an				20 Rts

也可以点击"扣费"进行对应的扣费操作

GNWAY			产品部
填写客户所购买产品的序列号/帐 号/key			
服务密码	扣费		×
客户输入自己的服务密码,可以直接 获取服务,并进行身份认证	扣费金额		
默认服务卡 🔹	扣费客服	客服	▼ 可以选择是哪个客服服务的
请选择 服务费余额: 0.00	服务方式	-	▼ 可以选择以什么方式服务的
充值	服务单号		对应的服务记录的服务单号,可在服务记录查看
- *	备注		点此直看扣费记录
保存			
			关闭保存

第二种: 在线收取预存款方式

服务费收取			×
八司夕狗。			
2.9.4%;			
服务费乐视:	100.00 元	<u>(4)(4)(7)(子示()</u>	
扣费坝日:	兄赛服务		
扣费金额:	0.00元		0.45
支付方式:	 ① 在线支付 	○ 扣服务费	余额
温馨提示: 本次	加务不会扣除服	民务费余额	
	确定扣	费	



产品部

服	务费收取 🛛 🗙
	请设置充值金额以及可能的优惠券
	充值金额: 1000 元
	为客户充值优惠券: 100 元
	合计充值: 1100.00 元
	确定取消

点击"确定"后,客户端会出现一个二维码支付页面,如下图

北京金万纲	伸科技有限公司	日邢丽莎		© – X
Þ				
开始远程				
			我的信息	
		支付	× ₍₎ ,	
		🖌 微信支付 历史服务记录 历史充值记	:电话: <u>录</u>	
		根据您的问题描述,您需要购买如下服务,才能够获得技术支持	骑信息	
		充值金额:1000元,服务商赠送优惠券100元	<服务人员∶	邢丽莎 送情
		实际支付金额: 1000 元	1度:	远程94次
		■ 北辺■ 请使用微信扫描二	<服务时间∶	2017-08-31
		维码以完成支付		10:53:59
			<服务人员∶	邢丽莎
A V-			}到期时间:	0000-00-00
A. & *			}费余额:	100.00元
		发送		

也可以不填写优惠券,客户端会出现如下图的支付页面



产品部

支付	×
🕑 微信支付	历史服务记录 历史充值记录
根据您的问题描述,	您需要购买如下服务,才能够获得技术支持
充值金额:1000元 实际支付金额:10(00 元
	请使用微信扫描二 维码以完成支付
	☑ 我同意使用许可协议

客户支付成功后,余额会自动充值进去,充值与扣费记录可在后台进行查看,统计--> 其他统计-->客户统计-->查看充值与扣费记录,如下图

1.44.800				ndula			00000
和法规大							-
利用中心	查拉方式 · 通过公司	65約病院	Q.	A 12	(CERTER OF	• /	RHEEP.
(日日)(1)	0586	不是在时		7081510	1257.001	merror.	#E
1010	大场子展团	10005		2017-08-07 10:25:56		0.000	大好子樂道
- Mithistr	自己の尊任	2000元		2017-08-07 10:12:04		總行来來行	
第 户标计	医放牛性 医牛	005		2017-08-08-17-58-02	王相	用行中常 行	
间题统计	1.00000012.000000	640%		2017-06-04 11:31:39	28	在规范时	
	RIGHT	1000 7		2017-38-04 11.10 58	泉湾鄉	使行在发行	
	em/RKatok	5000 77		2017-01-31 (1,17:58	総合第	總行名意注	
	HT.M.	81元		2017-07-20 11:47:34		0.001	
	In the Lotter	100076		2017-07-25 17:07:56	お飯	202011	
100	1250000000000000	HHIT		2017-07-21 10:02:10	510	BRETT	
	大子	120.6		2017-07-21 14:28:26	主称	EMEN	
	\$\$\$12.0 M	2018 L		2017-07-2016:42:18	事件面	08.0	12
	122210-078	100%		2017-07-20 10:35 43	李治期	化酸甘	(428

8.4.2.4 服务到期提醒

在客户管理设置每个客户的到期时间,可以设置到期提醒客户服务到期了,及时进行充 值、续费。



10000			14个客户在一	个月将到期,127个	合動期 🍳	
	直定 条件			×	0 Wiching	の高片街行造理時秋 N - N - N - N - N - N - N - N - N - N
か管理 しんしゅう	米健学香肉	诸喻入公司的称			S manual	1802 •
20	振力阻衡地		0	미슈	上设置	-
228 2	ni Smithi Rava		Ξ			
oue Esa	後部否何期	-	•			
28	X - +iting	. Kalinik				Ш. С
則期提醒设置						Х
捍配内突·						
JACHEN 14	您好{客户谷	3称},将于{至	则期天数}天	后到期,		
	或(到期时间	∃} !				
	或{到期时间]}! □				
⑦ 示例:您	或{到期时间 防(客户名称)	■}! 」,将于{到期天3	数}天后到期	,或到期时间	} 1	
⑦ 示例:您 提醒方式:	或{到期时间 财(客户名称) I 邮件提醒]]! , 将于(到期天)	数)天后到期	,或 <mark>到期时间</mark> 统会自动替] 换这些占位	符
⑦ 示例:您 提醒方式:	或{到期时间 财(客户名称} I 邮件提醒 I 客户端广播	ਗ}! , 将于(到期天) 提醒	数}天后到期 系	,或到期时间 统会自动替] 换这些占位	符
⑦ 示例:您 提醒方式: [或{到期时间 财(客户名称) 到邮件提醒 到客户端广播 到客户端寻求	副}! ,将于(到期天) 提醒 服务时提醒	数}天后到期 系	,或到期时间 统会自动替] 换这些占位	符
2 示例:您 提醒方式:	或{到期时间 财(客户名称) 2 邮件提醒 2 客户端广播 2 客户端寻求 到期前 3	副}! ,将于(到期天) 提醒 服务时提醒	数)天后到期 系	, 或到期时间 统会自动替:] 换这些占位	符
2 示例:您 提醒方式:	或{到期时间 财(客户名称) 3 邮件提醒 3 客户端广播 3 客户端寻求 到期前 3	 引 将于(到期天) 提醒 服务时提醒 	数)天后到期 系 天提醒	,或到期时间 统会自动替:] 换这些占位	符
?示例:您 提醒方式:。	或{到期时间 财 (客户名称) 2 邮件提醒 2 客户端广播 2 客户端寻求 到期前 3	副}! , 将于(到期天) 提醒 服务时提醒	数) 天后到期 系 天提醒 €	, 或到期时间 统会自动替:)] 换这些占位	符
⑦ 示例:總 提醒方式:	或{到期时间 财(客户名称) 2 邮件提醒 2 客户端广播 2 客户端寻求 到期前 3	 引 将于(到期天) 提醒 服务时提醒 	数)天后到期 系	, 或到期时间 统会自动替:] 换这些占位	符
⑦ 示例: 您 提醒方式: 6 ④ ● </td <td>或{到期时间 财 (客户名称) 2 邮件提醒 2 客户端一播 2 客户端寻求 到期前 3</td> <td> 引 将于(到期天) 提醒 服务时提醒 </td> <td>数) 天后到期 系 天提醒 €</td> <td>, 或到期时间 统会自动替:)</td> <td>] 换这些占位</td> <td>符</td>	或{到期时间 财 (客户名称) 2 邮件提醒 2 客户端一播 2 客户端寻求 到期前 3	 引 将于(到期天) 提醒 服务时提醒 	数) 天后到期 系 天提醒 €	, 或到期时间 统会自动替:)] 换这些占位	符

客户的到期提醒,同时也会给服务商发送一份相同的提醒,如下图所示


产品部

帮我8产品事业部	*
发给 xinglisha@gnway.com 2017-0	08-29 03:57 隐藏伯
发件人: 帮我8产品事业部 bangwo8@gnway.com.cn>	
收件人: xinglisha@gnway.com <xinglisha@gnway.com></xinglisha@gnway.com>	
时间: 2017年8月29日 (周二) 03:57	
大小: 6 KB	

尊敬的 osptest , 您好 ! 您公司客户 (aghjjjdiejdjjddj) 的服务将到期 , 为了避免给您造成不必要的损失 , 请您注意 核实。

如果选择了客户端广播提醒,则会在电脑的右下角进行提醒

如果勾选了客户端寻求服务时提醒,则客户在客户端点击"寻求服务"时会有提示框提示已经到期。

8.4.2.5 广播消息下发

通过广播消息下发服务,管理员可以在后台随意给客户推送任何文字信息,便于服务商 将服务、产品、促销等消息及时传达给客户,从而为服务商与客户构建了一个通常的沟通渠 道。

首先把增值服务的菜单添加到导航菜单项





在后台添加广播规则

#093510	15 3x 17 3m	7-269(18)	17.0	下分析数	1
657	运车47.5 年 71年1	20 8 -17	82	0₩	



"	规则省称:			
-	下发对象(全部客户		
0	下发时间:	只赚出一次		
8	ettered .			に読みない人ので
z	/ Internal -			10420829201323
ā	广播性授:			
2.				
Ð				
	广播内容:			
		100		1471
		还能输入 120 个学	(发送的内容会在24个小时之内从香户)属	(#二)
Lait	秋志:	● 生奴 ◎ 留存		

设置好之后,帮我吧客户端将根据下发规则,在客户电脑的右下角弹出消息框

无需支付功能费、无需经过金万维支付宝中 考,直接在管理后台绑定您的支付宝,您就 以通过按次收费的方式收取客户的服务费了 解决难以收取部分客户年服务费的难题	需支付功能费、无需经过金万维支付宝中 制,直接在管理后台绑定您的支付宝,您就 以通过按次收费的方式收取客户的服务费了 副关难以收取部分客户年服务费的难题 查	无需支付功能费、无需经过金万维支付宝中 春,直接在管理后台绑定您的支付宝,您就 以通过按次收费的方式收取客户的服务费了 解决难以收取部分客户年服务费的难题 查	务费的功能	"帮我吧" 4	零门槛使用
考,直接在管理后台绑定您的支付宝,您就 以通过按次收费的方式收取客户的服务费了 解决难以收取部分客户年服务费的难题	5,直接在管理后台绑定您的支付宝,您就 U通过按次收费的方式收取客户的服务费了 B决难以收取部分客户年服务费的难题 查	時,直接在管理后台绑定您的支付宝,您就 以通过按次收费的方式收取客户的服务费了 解决难以收取部分客户年服务费的难题 查	了维 支付宝中	费、无需经	需支付功能
以通过按次收费的方式收取客户的服务费了 解决难以收取部分客户年服务费的难题	6週过按次收费的方式收取客户的服务费了 副关难以收取部分客户年服务费的难题 查	以通过按次收费的方式收收各户的服务费了解决难以收取部分客户年服务费的难题	2付宝,您就	里后台绑定	,直接在管
种(大和EPA4X49X4P771677147829588334E38	を大人による以外のようです。「中心の分裂の」AEEEE	APV大AELAANXAXAP73 Ter/一牛放好 Brosheas 査	的服务费了	费的万式收1 级公案占年1	通过按次收
	查	查	and the second se	卵刀 衡广牛/	(大大王上人州文书文)
	查	直	er a 1 vizzalez		
直			C D J ME BE		

注:同一条广播下发到同一个 ID 号上,算做一条下发成功,下发多次也算是一条

8.5 多级(集团)服务模式

集团服务模式主要针对在全国各地有分支机构或经销商的软件厂商,模式要点如下:

a. 客户需要服务的时候,首先寻求所在区域的服务商的分支机构或经销商进行服务,如 果分支机构或经销商的客服难以处理,则可以转接给总部客服;

北京金万维科技有限公司	地 址:北京市丰台区南四环	西路186号四区汉威国际广场3	号楼7层	邮 编:100070
Beijing GRWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717	传真:(86)10-52285616	网址:	http://www.gnway.com



b. 总部管理者可以清晰地掌握集团的服务状况和服务水平,为改进服务提供依据,提升服务口碑;

c. 总部管理者可以完善了解每个分支机构或经销商的服务水平,从而做出相应督促;

d. 分支机构和经销商的管理者可以掌握本公司以及每个客服的服务水平,从而进行改进, 增强竞争力。



设置方法: 总部与分支机构、经销商分别购买"帮我吧"正式服务。分支机构或经销商的"帮我吧"账号在管理后台,设置-->基本设置-->服务模式设置-->设置上级服务商,填写上级服务商的管理账号。



2	GNWAY				产品部
	1.2	问题类型			
	Comme 2	服务模式设置			
		来单数 理	二、设置上级服务商		
			设置我的上级探号商		1622
			osptest	北京金万億料故有限公司(周述)	1679:1872
	lat		gnwayguwei	gnway解我吧	attainer:
	•				Low Hereit

客服端在远程过程当中可以把服务转接给上级服务商的客服人员



A % ▼ 🙂 🖽	① 聊天记录 ▼

发送 🔻



产	品	釟
,	нн	ЧП

选择客服					×
温馨提示:亲	, 在转接前	,记得先问	可问对方忙不忙哦~		
在这里搜索客服	R				Q
客服姓名	任务(个)	状态	账号	地址	操作
🛛 罗工	0	在线	os pqh		
邢丽莎	0	服务中	gn s		
石峰	0	在线	shi ngxa		\$? —
,小单	0	在线	gn h1		
. 张国繁	0	在线	zh guo009	中国北京市丰台区丰葆路98号	
徐泽民	0	在线	gni -xzm		\$? —
赵永超	0	离线	gnl fi 1		
金万维上海.	0	离线	gnl u04		
李方圆	0	离线	gnl u05		
王柳	0	离线	gnl u06		
金万维工作.	0	离线	gnk <i>i</i> u07		
~~++-	^	7. 742	1 6 00		
查看上级服务商	的在线客服	2			



产品部

选择客服				×
温馨提示:亲,	在转接前,记得给	先问问对方忙不忙哦~		
在这里搜索客服				Q
□ 北京金万维和	料技有限公司 (测)	式)(上级服务商)		
刘振洲	在线	osp nzhou	Ş	
王洪岩	在线	kfhongyan	Ş	
	巴(上级服务商)			
查看本公司客服				

8.6 服务记录与统计

8.6.1 远程协助记录

使用帮我吧客服端对客户进行远程协助后,会产生相应的服务记录、业务记录。在帮我 吧后台记录后可以方便的查看对应的远程记录。

/	and and	9			611				
2017-07-01	# 2017-08-3	素型の生態病	Q INT	PERMIT			Q. 前选管	界记录兼件	
511	rates ·		三級问题表现	* . 東 田	• =	Minite.	* MR4051. *	神師 .	
10.00	EM.	升版或单	22.61	81	JED.	10754844	aties		ane pant
22999607	2017-06-31	14.31.10 - 00.00.00	0	3004	主要的	+104		(i)	elt
20000488	2017-00-31	14.29 10 - 00.00 08	14	80	2374)	+152		13	215.
229105385	2010/05/38	14 28 33 - 00 00 18	1	##(#	王(\$4)	+103	關係是法則素	15 ()	65
22436525	1017-03-31	14 27 10 - 00 00 00		411-18	10/PE	4102		1	ert.
209/0521	311740-01	14-17-bit - 00:00:00		PHD: .	10,045	+402		12	brt:
2992//	attracat	14-27-24 - 00:00:00	.0	84.0	主命の	1100		1	171.
5 M 17 M	TOWN AND	9.240 10 100		1000	100	12/10/			



产品部 + 82 1484 BACK. 2187 a portor al la portanat manutane Q stell - 0 10001001 · access . 1840 nii 10145 MAILS witte. 24 -The set mai 10140.0 H2118-08 1000 -1040 --+ See5 力使服务过后进行相关客产的记录 *1 16.0 sea. IGAS (INPOST Cellent . - and - 64.00 1.1 14 Res-TableCondress/Util

8.6.2 远程协助统计

帮我把客服端进行远程协助后,会在帮我吧后台产生对应的远程服务记录,包括业务记录,然后将服务记录进行数据整合,生成可视化数据报表,极大提高了管理员对客服人员服务情况的掌握,对于提升远程服务质量提供了数据支撑。



1、自定义报表界面及入口

G 金万维 GNWAY

Ronalisa Rohaliya	, 1	AND THE REAL PROPERTY OF THE R	
Enlist.		1	NAME OF TAXABLE PARTY.
2658		95062	NR 65 FD
10.00			
Traff			
< 400222388			
BW:			
1604		旗句指书名在标构图图	
箱计幅度1 10分子与天			
2917.0	00-01 2017 00-36	进程时间的	
NAME (- PITCHICOD	1.00000		
			刑罪北南州
	新興石町	法律检察部, 缅甸民计数部	BRY FRU
唐宏忠宗 *1		800028: Mill -	
Set.			
	• B	法释除当前任	
Œ		特征政治	
1220000		4.506Hitle	- 100 NO
、查看自知	定义报表		
、查看自知	定义报表		
、查看自知 、查看自知	定义报表		2000 2.000
、查看自知 、查看自知 Lanna Marco Lanna Lanna Lanna Lanna Lanna	主义报表 <u>+#18</u> *****		in in in its second sec
、查看自知 、查看自知 INFR MARC INFR - INFR	È义报表 ●=====	ASTRITUCE 0 EHLM + 2017 06-01 2017-05-30 EVM + 0 EHLM + 2017 06-01 2017-05-30 EVM + 0 EHLM + 2017 06-01 2017-05-30 EVM + 0 EHLM + 2017 06-01 2017-05-30 EVM +	2.00m
、查看自知 、查看自知 INFR ERRA MARC INFR INFR INFR	主义报表 	ASTIRATION #	2000 2000 2.1 C :
	主义报表 <u>******</u> ****** ***** ***** ****	ASSERTER BILLS - JOLY 06-01 2017-05-30 BILL - - 133 BEARS	Jahan Jahan
、查看自知 、查看自知 ***** ***** ***** *****	主义报表 <u>+###</u> #################################	ASTRIBUE BILE + 2017-06-02 2017-06-30 EE + 0 BILE + 2017-06-02 EE + 0 BILE + 2017-00	2.000
、查看自知 、查看自知	主义报表 <u>************************************</u>		
、查看自知 、查看自知 IMBR #4440 #27HB * INBR * INBR * INBR	主义报表 ******		7.40 C 1
、查看自知 、查看自知 ************************************	主义报表 <u>+#100年</u> 		
、 查看自知 、 查看自知	È义报表 ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■■■ ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ ■■■ ■■ ■■■ ■■■ ■■ ■■ ■■ ■■ ■■ ■■ ■■ ■■ ■■ ■		
、 查看自知 、 查看自知 IMARE extex #Maco Extex * THER * THER * THER * THER * THER * THER * THER * THER * THER	主义报表 (<u>*****</u> *******************************		
	主义报表 () () () () () () () () () () () () ()		
工業期間 工業期間 工業期間 ご用き シン川市市 シン川市 シンジョン シンジ	主义报表 <u>+####</u> ######		して、 して、 して、 して、 して、 して、 して、 して、
Image: State	主义报表 <u>************************************</u>		
	主义报表 <u> </u>		
	主义报表 <u>************************************</u>		

北京金万维科技有限公司

Beijing GNWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



8.6.3 上门任务记录与统计

上门任务会产生相应的服务记录,在帮我吧后台可以便捷的查看记录,并且可添加自定 义字段。

e.	+ 903											
Y	1458		-	12							#知道症,C学校	
*	ALC:NOT											-
	8840		3.885	e • 164.4	+ 600	o. • @	- <u>598</u>	Januari Sala	unq. Inte	and a second	0	
	SAINE	90 2006	684.	200.5	0.665	可能推动	任教祝言	1812316	ALC: NO.	Here.	5. STREETS	80
	27108	400 RePORT	108	158	108	11810	0994	3917-08-29	(840-85-8)	1000	10000	-las
	a manage	4071 #33.4006	0.08	9.68	308	114-3	144	831100.01	(011-01-21	0.001	+ 111	-
		4141 23804	1.02	1.01	10.00	9HF	(min	and the pr	in the second	ta optic	+971	-
		41127 aug	10040	100,000		swale.	194	3008108-08	0000-00-00	40078	maria	-
		401 034/38888	100	158	128	1.69-18	194	2112021	2017-00-02	0001	*3/1	-
		and statements	948	5.08	9428	127.8-12	(Site)	100.00	2011-00-00	1015	*875	-
		4076 alligness	area a	10	100	Réann	+94	1009-09-09	1000-90-80		marri	-
	() () () () () () () () () ()	424 #FoliaRcal	8748	158	100	11410	CRO	211134-00	2117-86-10	No.	#30	-
- 1	1	dati generation	6798		3411	TRACK	CAR	30103-04	3000 81-85	*	- 111	-
- 1		ann altitures	8198		1524	HEAR	194	and the second	2017-00-08			-
		4007 mast	a1+12	10	**	115578	0004	2017-02-04	2017-00-21		800	-
		4010 (0347)(8888)		10	100	1006102	160	301108-05	1000-00-00	- 18	(#303	-
		and Membality	100	144	191	11415	*95	00010-00		105	8411	-
L.		ALL THREE MALE	1000	3.61	1000	enals	. 44	2017-00-04	2010-06-10	8.000	-	-
		42547 Beam	184	184	10.00	118:00	cas	1017-00-00	0000-00-00	FORM	8303	-116

在服务记录处,点击编辑,进入上门任务详细信息页面,可以查看或编辑记录的详细信息。



详细信息		
单号	30574	
公司名称	555	重新游定公司
客户姓名	xis	
客户电话	13522499801	
地址信息	四川 • 内江 •	123
上门日期	2017-04-20 00:00:00	
负责客粮	小单	
问题类型	宽带通问题	•
二级问题类型	请选择	
三级问题类型	请选择	
问题描述	www	
服务项目		
支付状态	未变付	
服务费	元	
任务状态	未接收	

创建人	张国繁			
派单人	张国繁			
接收日期	2017-08-21 10:32:46			
完成日期	00:00-00-00 00:00:00			
解决方案				
备注				
图片			_帮呀上传的照片	
任务流转记录	收起			
	时间	任务状态		操作人
	2017-08-21 10:31:46	未接收		张国繁
	2017-08-21 10:32:47	已接收		张国繁
	2017-08-21 10:33:08	已到达		张国繁

修改

设置自定义字段





_	201-22							
	10.1	0.0	-	10.00	110.	1008	(ush	
	3	0.00	an - meA -	前庸人 • 雪湯	its + Mille	AREAQ IS		
	三年来新	008.5	##A	ABS SANS	#11038	ALCEN BYA	* T D REALING	
	10686998							
	*688	wint	+1000	*995		Brates a PA		
	DOW	_	ARTI	48.4715		25		
	47-93Y		816410	88.8712		20		
	ared:		84476	46.4**13		25		
	minu-	_	8410	88.8*15		52		
	AT STREET	-	449.910	NO. 8*7.1		8		
	1848	_	84174	8415		8	1. 设置自定义字段可见	范围
	April -		ANTE	48.4111		25	9 見不以情	100 100
	19.40		8428	48.8*11		20	2、定日12749	01
	1005	_	Anne	48.4755		2	3、 删解 默添 加自定 义子	段
	1884		84476	188, 8755		20		
	1010		Arrest	4912		8		
	RIND		ARTH	4911		8		
	0.004/15		842748	4012		191		
	1001	-	Antil	#815	CANNAR (P	2		
			81875B	44070	1			

上门任务记录产生的数据,帮我吧后台会集中统计出来

+ 822 1986	NG.8/1	ning
-EISER WRITE	NRA E HITTER -	
plane		_
- 20120	t the second	
	他计上门设备的相关法律	
1		

8.6.4 问题统计

问题统计统计了问题的使用率、解决情况、相关成员的统计,方便的记录了问题的使用情况。





9 帮我吧 APP

金万维

9.1 概述

帮我吧 APP 是帮我吧客服人员使用的移动 APP 端,方便客服人员随时随地使用工单、上 门任务、派远程单、远程协助、查看同事和客户的联系资料,7×24 小时进行服务,不受电 脑的限制,直接一部手机搞定您所有的工作,提升您的工作效率。

9.2 下载与安装

官网扫码下载安装



产品部



安装注意事项:

苹果版:安装后,如果提示:"未受信任的应用",需要在系统->设置->通用->设备管理->点击 BeijingGNWay 证书认证一下 Gnway 证书,即可正常登录。

安卓版:下载后如果提示"不允许安装未知来源应用",在设置里打开:"允许未知来 源应用安装"即可(如何开启请自行百度,安卓机型太多,开关位置都不一样)。

如何收到消息提醒(工单、上门任务等): 在系统设置中开启帮我吧 APP 的通知权限。 如何在帮我吧后台看到帮我吧 APP 的轨迹: 在系统设置中开启帮我吧 APP 的定位权限。 登录: 使用帮我吧账号即可登录。

9.3 操作使用

9.3.1 工单使用

帮我吧 APP 工单和帮我吧工单是互通的,帮我吧 APP 工单是帮我吧工单的移动版,用户可以随时通过帮我吧 APP 来处理工单的问题。主要功能包括:查看和编辑工单、创建工单、流转工单、查看回复记录等。

9.3.2 工单主界面



			,
15:13		K 3	
<	帮我吧所有项目工单 144 💛	+	
所有▼		筛选 🖫	
编码: 137 标题: 北京 公司名称 客服: 湛洌 创建时间	291585 京根网科技有限公司实施申请 : 北京根网科技有限公司 痔 : 2021-01-26 14:13:38	新建	
编码: 135 标题: 重历 服务请求 公司名称 客服: 张臣 创建时间	534489 天和平源科技有限公司帮我吧实施 : : 良 : 2021-01-07 17:41:29	新建	÷
编码: 137 标题: 中邦 公司名称 客服: 刘济 创建时间	297684 邓科技自用 : 中帮科技有限公司 弘麟 : 2021-01-26 18:51:40	新建	
编码: 1110 标题: 江苑 公司名称 客服: 方号 创建时间	62158 5易蝶自用实施申请 : 镇江易蝶软件科技有限公司 ^{贵丽} : 2020-08-28 16:40:50	待回应	
编码: 907 标题: 无银 公司名称	79045 易思远自用实施申请 : 无锡思远软件(苏皖)??	待回应	



9.3.3 工单详情界面

每个工单下的详情,显示的为该工单的模板字段;后台配置哪些字段可编辑、可见,宏 的显示与隐藏,根据后台的配置完美展示(参考帮我吧后台工单相关设置)。

		工士(387233)	
	详情	联系人	公司
	帮我吧		☆最*
	请选择商机分类	1	· ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
	高		工单优先级
	中国政府		公司名称*
	请选择省份		省份*
	请选择商机来源		商机来源*
Ť	已开启		工单状态
	÷		添加附件
		XLS测试	

可以通过后台宏配置,将流转里的添加附件配置到工单详情页,方便快速上传图片。

9.3.4 流转、查看回复记录

当工单需要流转给其他部门、其他客服时,可以在工单详情页面的右上角,点击按钮展 开,显示出流转、回复记录跳转链接,点击流转可跳到另一个界面,选择客服,填写回复记 录、添加附件,可选择抄送人,选择是公开回复或内部注释。提交后就流转成功,对方将会 收到通知,处理工单。点击回复记录,可看每次工单操作的记录与回复内容,包括每条回复 记录的附件,都可清晰的查看到。



GNWAY				产品部
****** 中国称称 40	10:51 详情(113795)	⊕ ≠ ♥ 65% ■.)	将工单流转给其他客题	服
工单状态	0	流转		
反馈人	3	回复记录	查看工单回复记录	
所属模块。		手机/上门		
客户名称		小篇		
是否已打款				
预计完成时间 ()	=品)			
是否采纳 (产品)				
不采纳原因 (产)	品)	曊now		
	确定			
		$\langle \rangle$		



罗工・ 选择客服 陈雪峰, 柴先明, 蔡世莲, 崔宇楠 添加抄送 浦输入回复信息 公开回复 内部注释 ✓	啊大大		
陈雪峰, 柴先明, 蔡世莲, 崔宇楠 添加抄送 请输入回复信息 公开回复 の部注释	罗工•		选择客服
请输入回复信息 公开回复 内部注释 ✓	陈雪峰, 柴先明, 姜	转世莲, 崔宇楠	添加抄送
公开回复 内部注释 ✓	请输入回复信息		
内部注释	公开回复		
141 <i>1</i> 7	内部注释		~
Hill	附件		\oplus
18_144245_2017-09-14_17:18:54_jos.jpg	18_144245_2017	-09-14_17:18:54_io:	s.jpg
4245_2017-09-14_17:20:04_ios.jpg 删除	245_2017-09-14_	17:20:04_ios.jpg	删除



9.3.5 回复记录听录音

呼叫中心生成的工单,会将呼叫中心的服务信息以及服务总结带到工单回复中,帮我吧 APP 中也可听取。

< 返回	回复记录
系统 ● 2018-08-24 14:47:50	呼出:13580339096 ① 00:09/00:22 ——●
	省份:广东 城市:广州 标签:- 呼叫时间:2018-08-2411:30:12 接听时间:2018-08-2411:30:32 结束时间:2018-08-2411:30:32 结束时间:2018-08-2411:30:42 据铃时长:00:00:07 通话时长:00:00:23 处理状态:已接听 处理坐席:帮我吧演示主账号 满意度:未评价 挂机类型:客服挂机 通话轨迹:-



9.3.6 创建工单

帮我吧 APP 支持创建工单,先选择模板,然后再填写工单相关信息,工单标题、描述、 联系人、客服、抄送人、回复信息、附件以及工单模板相关字段,提交后该工单即可派发出 去。



9.3.7 创建工单页面



- 中国梅助 令 / 波 向	09:56 创建工館	● 71% ■ D 提為
		IE.X
标题"		输入工单标题
描述*	如果你无法简洁的表 那只说明你还	达你的想法, 不够了解它。
附件		\oplus
附件名称1		
时件名称2		
联系人*		\oplus
客服*		\oplus
抄送人	张国繁、邢丽莎、	顾伟、陈朝曦
黄板字段		
工作状态		已开启
优先级		高
所属模块		帮我吧

6、增加了普通表单、商品表单、附件、评价、验证码、电话等特殊字段,其中普通表单为了快速填写,增加了全选表单内容,批量编辑的功能。

7、帮我吧 APP 客户资料权限控制,未开通角色管理功能,普通客服无法编辑客户资料, 仅管理员能添加、编辑客户资料;已开通角色管理,可以自由设置某个客服编辑客户资料。

8、工单高级筛选,筛选出您想要的工单;工单详情可以查看、编辑公司、联系人信息。

9、工单横幅通知,有新工单过来会在界面上方弹出通知。

9.3.8 批量编辑工单





9.3.9 工单分组

展示工单分组



取消 提给我的需求/BUG 89 >>		
所有▼	筛选 🖀	
所有 已受理 (7) 已驳回 (17)		
已开发 (0) 已测试 (0) 已上灰度 (0)		
已上线 (65) - ()		
借用, 12700226	引売 割川 朝鮮	
编时:13/89230 标题:签名字段北京增加水印时间水印		
合版: 派司师 创建时间: 2021-01-26 11:32:07		
产品需求描述(需求类必填):签名字段北 京增加水印时间水印	0	
编码: 13788726	张凯娜	
标题: 呼叫中心工作台通话记录未创建工单 或未提交服务总结快速查询		
客服:张凯娜 创建时间: 2021-01-26 11:12:03		
产品需求描述(需求类必填):呼叫中心工 作台通话记录未创建工单或未提交服务		
编码: 13725360	张凯娜	
标题: 呼叫中心工作台服务记录点击录音播 放按钮不自动播放		
客服:张凯娜 创建时间:2021-01-21 11:12:45		

9.3.10 工单字段分组展开与收起

工单可以设置将自定义字段进行分组,分组可以通过向上箭头和向下箭头进行展开和收起



	#13789236		÷
工单详情	客户信息	工单属性	
会 胀り信息			\odot
主账号/主账号 密码(BUG			
问题账号/问题 账号密码(B…			
◎ 产品反馈信息			0
工单状态* (内部)		Ē	已上线
◎ 研发反馈信息		(0
是否一个月内, 开发			是
粗放上线时间			
精准上线时间		2021-	01-31
插活延后			D
			\odot

9.3.11 工单 SLA 服务目标和剩余时间

可以在工单列表和详情中看到 SLA 服务目标和剩余时间



<	所有工单212312 173 🗸	+
		筛选 🖫
工单状态: f 标题: 在线	已解决 客服需求	
SLA服务目 剩余时间(5 编码:11638 工单状态:新 标题:温暖	标: 32周5天100时55至内解决 分钟): -61天5小时41分钟(3258 新建	111 完成
SLA服务目 剩余时间 (5 编码: 11638 工单状态: 新 标题: 温暖	标: 分钟): 3261 新建	③ 新建
SLA服务目 剩余时间(5 编码: 11638 工单状态: 新标题: 温暖	标: 分钟): -3天23小时50分钟(8264 新建	王 未完成
SLA服务目 剩余时间(5 编码:11638 工单状态: 新题:温暖	标: 分钟): 8267 新建	(子) 新建
SLA服务目	标:	潮试 001

9.3.12 工单节点展示

在工单回复记录和操作日志中可以看到当前所处节点



工単详稿 客户信息 工単属性 新: 田川 「「「」」」 「」」 「「」」 「」」 「」」 「」」 「」」	エ単详情 客户信息 工単属性 北切場 5天18小时36分钟 ひつついいついついついついついついついついついついついついついついついつ	# 13789	512	:	
 新	松 筑 厚 5 天 18 小 时 36 分 钟	工单详情 客户信	息 工单属性		
ARAF 2000 11127 中部注释: HY 新型新发送微信通知-发送隐信消 是: 由空修改为: 工单状态更新发送微信通知 正单状态 (内部): 由 0 变成了已受理 自放上线时间: 由 空 变成了 2 月底 是否一个月内开发: 由 0 变成了 2 月底 是否一个月内开发: 由 0 变成了 2 月底 四 算信息: ARAF 2000 2000 2000 2000 2000 2000 2000 20	WWW ACTION 2011-2012 部注課: 本状語: 生型学校改为:工単状态更新发送微信源: 生型学校改为:工単状态更新发送微信源: 生型学校改为:工単状态更新发送微信源: 生型学校改为:工単状态更新发送微信源: 生型学校改为:大送微信源: 生型学校改为:大送短信: 生型学校改为:发送短信: 生工業ののではいたのでは、 本のでは、 本のではいたのでは、 本のででは、 本のでは、 本のでは、 本のでは、 本のででは、 本のででは、 本のででは、 本のででは、 本のででは、 本のででは、 本のででは、 本のででは、 本のででは、 本のででは、 本のででは、 本のででででででは、 本のでででででででででででででででででででででででででででででででででででで	: 张凯娜 5天18小时36	分钟		
内部注 群: 単文称 で 野家 送 志 微 信 通 2 定 分 の の 会 、 の 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	御注釋: #注释: #注释: #注释: #空修改为:工单状态更新发送微信通知:发送微信通: #空修改为:工单状态更新发送微信通道: #空核改了2月底 是公式のごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごごご	凯娜			
 離左縣: 工单状态更新发送微信通知:发送微信通 型生状态(内部):由0变成了已受理 粗龙上线时间:由空变成了了2月底 墨古一个月内开发:由0变成了了3月 聚就 四复信息: 離发器: 回复信息: 離发器: 由空修改为:发送短信:由空修改为:发送短信 成功 不就 	 放器: 単次志(内部):由0变成了已受理 放上线时间:由空变成了2月底 百一个月内开发:由0变成了百 夏信急: 成器: 用户发送短信:由空修改为:发送短信力 支配: 支配:<]部注释:			
A就 2011 (0) 2017 (0) 2017 回复信息: 2011 (0) 2017 (0) 2017 M就 2011 (0) 2017 (0) 2017 N就 2011 (0) 2017 (0) 2017	t 2010 2017 400 度信息: 用户发送短信:由空修改为:发送短信 如 t 2010 2010 2010 2010 2010 2010 2010 201	能发發: 二単状态更新发送微信通频 1 1 二単状态(内部):由 0 变 1版上线时间:由 空 变成。 把一个月内开发:由 0 变	11:发送德信消 更新发送微信通 成了已受理 了2月底 2成了 否		
回复信息: 論发器: :向用户发送短信:由空修改为:发送短信 成功 回复信息: :向用户发送短信:由空修改为:发送短信 成功	夏信息: 数器: 用户发送短信:由空修改为:发送短信 助 夏信息: 发器: 用户发送短信:由空修改为:发送短信 力 建交 型回申诉	统			
 離发器: :向用户发送短信:由空修改为:发送短信 回望信息: :询用户发送短信:由空修改为:发送短信 :动用户发送短信:由空修改为:发送短信 	友器: 用户发送短信:由空柳改为:发送短信 如 重信息: 发器: 用户发送短信:由空柳改为:发送短信 功 北 型交 型回申诉]复信息:			
K航 2001-01-20-19-42 回望信息: 触发器: ::向用户发送短信:由空修改为:发送短信 成功 201-01-20-19-42	t 2021-01-22-19-42 冒信息: 发器: 用户发送短信:由空修改为:发送短值 功 t 201-01-22-19-42	12发器: 向用户发送短信:由空修3 以功	文为:发送短信		
回望信息: 	 留信息:	统	2021-01-26-10-68		
触发器:::向用户发送短信:由空修改为:发送短信 成功 系统 2010 2011 # 201	发器: 用户发送短信:由空修改为:发送短信 功 t 2010-01114200 提交 数回申诉	1复信息:			
系统 201-01-2015年202	t 2221-07-2635#203 課交 股回申诉	虹发器: 向用户发送短信:由空修了 【功	2为:发送短信		
	握交 發回申诉	统			
握交 發回申诉		提交 参	國申诉		

9.3.13 工单拆单

工单可以进行拆单操作,并且在操作日志中可以看到拆单记录



产品部

<	# 13112773	:	
工单详情	客户信息	历史工单	
工单标题	0904)	拆单	
描述	\$\$P\$04(*	中心158315903	62
附拍			
工单模版		产品需求	
产品经理阶段			÷
工单状态		新	建
产品需求			
是否为上周遗留*			*
新功能/BUG			5
ID号			0
需求来源需求 来源		C	3
研发截止时间		98.05	1
任务截止时间 7 F线1		讲述	
	構交		

9.3.14 工单快捷入口

Web 后台进行设置工单查询器的快捷入口





9.3.15 工单原单子单展示

APP 可以看到工单是原单还是子单,并且可以看到自己下面的子单和所属的原单



<	查看详情	
其原单	単 其子单	其同级子单
工单编码:(工单标题: 工单状态: 客服:测试) 客服组:	6839065 呼叫中心~15831590362 新建 001	\$715M
		0
		- 3

9.4 上门任务使用

帮我吧 APP 支持上门任务的创建、接收、转派、取消、查看待处理和已派发的上门任务, 随时随地处理上门任务; 与 PC 客服端上门任务无缝对接。打开帮我吧 APP 可定位到上门人 员的位置信息;帮我吧 APP 还支持二维码收款、拍照上传(最多9张)拨打客户电话、通过 客户位置发起导航(调用第三方地图)等; 对于及时维护客户的问题有非常大的帮助。

1、待处理和已派发列表



产品部

••••• 中国移动	告 4G 11:00	@ 0 60% ED	••••• 中国移动	4G 11:00	@ 0 60% M
く应用	上门任务	+	く应用	上门任务	+
	待处理 已派发	任务类型		待处罚 已派发	任务状态
単号 公司名称 客户名称 上门日期 地址	28734 安A1 车 2017-04-07 10:50:00 北京朝阳把息怒息怒	18:212.00	单号 公司名称 客户名称 上门日期 地址	28734 安A1 车 2017-04-07 10:50:00 北京朝阳把息怒息怒	記到这
単号 公司名称 客户名称 上门日期 地址	27991 asdd ass 2017-03-22 10:00:00 天津南开ass		单号 公司名称 客户名称 上门日期 地址	27991 asdd ass 2017-03-22 10:00:00 天津南开ass	8811 >
単号 公司名称 客户名称 上门日期 地址	27125 testaaa zzz测试 2017-03-28 19:00:00 甘肃酒泉gf	1968我的	単号 公司名称 客户名称 上门日期 地址	27125 testaaa zzz测试 2017-03-28 19:00:00 甘肃酒泉gf	
単号 公司名称 客户名称 上门日期 地址	27115 testaaa zzz测试 2017-03-28 18:30:00 宁夏吴忠fd	源给我的	単号 公司名称 客户名称 上门日期 地址	27115 testaaa zzz测试 2017-03-28 18:30:00 宁夏吴忠fd	EBk

2、新建上门任务界面



••••• 中国移动 4G	11:00	֎ Ø 60% ■>
く 上门任务	新建任务	提交
公司名称		(\pm)
客户名称		请输入客户姓名
客户电话		请输入客户电话
详细地址		督/市/区
		请输入详细地址
上门日期		请选择时间
负责客服		\oplus
问题类型		请选择问题类型
二级问题类型		请选择问题类型
三级问题类型		请选择问题类型
问题描述		请输入任务描述

3、任务详情页面,操作页面

C.L.TIER	Lines	uner.	<	10.00	194910	< LOUIS	EDER	-	
230100432		机并并了数件	CHHRAR			101005			当按钮状态变为完成时
100.00		~	1000		**	-1878216		-	可以编辑此任务的部? 信息,填写备注、拍照
N-1110			44.000			88.00			去收款等
*****			41102		14.12.17	21/25		10.8 8.811	
NAME:		100	10.000		ERK	18162		eme	
SIRA.			(1238).A.			-118.4			
204.1		-	10.0		-	200.4		-	
-			-			**		ø	
NOCE			8123			1000			
100			PLANE			Not			

北京金万维科技有限公司

Beijing GRWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



4、收款、流转记录、上传照片界面

-280 40 1127		***** 0 B 0 0 40	1120 = # 5m3
们任务 禽创	▲上门任务 任务流传记录	< 上口任用	FURN (ERich
		三雄的軟毛旗	
100		25 MILLION AND	50
	• 2017-04-07 VOJE 32 1088 (1997)	8498	系統同意(77.00 元
信购买的服务单 系统问题	• 2017-04-07 Vo.2015. #### (CCCC)	RYURD	
		日本状态	630
		1181.5	
		10年人	0.0
I (7)374		10.00	A 4
WAREFEELD IN		Witte	
		21-Q202	* . * *

9.5 远程协助

客服在外不方便使用电脑进行远程,此时打开帮我吧 APP 就可远程协助客户电脑,不受电脑限制即刻发起协助,只要得到客户的9位远程 ID 号,就可发起远程。极大的提升了服务效率。

	1518 15月至13月5	-20-4 M 1015-0054	e <u>nte</u>	101210-00		••••• ⊅2663 ♥ •- \$26898 #-2899	Grantes Deere	ny Oniverse 24
<u>11</u> au	大教教史法祥	0	eau	远程连接中 #12## #8087	-1112	一种可能		N. S. L.
	- 推測		-	取清连接	-		•	and the
				0 1840-			Series and	
						an a		



派远程任务

在手机上派发一个远程任务,发送给相关人员。提升服务效率,让相关人员立刻开始服务。

提亦	派沅程任冬	'ត្រោ
JIEX	NKAZIELE 23	
(+)		公司名称
输入九位ID		九位ID
入主机备注	11	主机备注
联系人姓名	11.11	联系人
联系人电话	调制	联系方式
择问题类型		问题类型
级任务类型	请选择	二级问题类型
入问题详情		问题详情
\oplus		选择服务商
\oplus		指派给

9.6 帮我吧 APP 呼叫中心

当服务人员不在电脑前时,可以将接听模式改为手机模式,手机接听回拨电话,填写对应的客户信息 并生成工单流转。

应用界面增加呼叫中心功能,主界面为全部通话、未接来电,点击单条记录后可以看到客户信息、通 话详情,主要功能为:

- 来电通知显示公司、联系人信息
- 可以填写客户信息和服务总结,生成工单流转
- 查看最近 30 天的全部通话、未接来电
- 在呼叫中心通话记录中可听录音



• 切换在线、离线状态,切换 IP 话机、手机模式

● 支持电话保密模式

15:55		ul 🕈 📭	15:56		al 🕈 📭
〈返回	呼叫中心	<u>ଚ</u>	< 返回	通话记录	提交
全部通道	舌 未打	妾来电	晋户() 	18	通话详情
联系人:lisa 公司:上海测试公司 电话:1352303 呼叫时间:04-01 通话时长:00:00:25		に接听	◇ 联系入信息 姓名 手机号 座机		lisa 135 9803 📞
联系人:lisa 公司:上海测试公司 电话:135′)803 呼叫时间:03-29 通话时长:00:00:00		*************************************	部件 公司名称 > 公司信章		请输入邮件 上海测试公司
联系人:lisa 公司:上海 333 电话:1352 9803 呼叫时间:03-29 通话时长:00:00:00		经 未接听	 2 0 18 8 2 服务总结 服务总结模版 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5		単个字段测试
联系人:未知 电话:17314 呼叫时间:03-29 通话时长:00:00:32		は 已接听	>服务信息		
联系人:lisa 公司:上海测 ¹⁴ 公司 电话:13£. 3803 呼叫时间:03-29 通话时长:00:00:00		ご 未接听			

产品部



15:56	uli ≎ ∎
〈返回	通话记录 提交
客户	通话详情
呼叫类型	呼出
电话	1352 9803 🔇
标签	-
省份	北京
城市	北方
满意度	未评价
呼叫时间	2019-04-01 36:20
接听时间	2019-04-01 :36:40
振铃时长	00:00:00
处理状态	已接叫
处理座席	服幻
挂机类型	客服挂机
录音	00:08/00:18
通话时长	00:00:2
接入号码	0 23222644
按键轨迹	创建工单

9.7 帮我吧 APP 应用界面可由后台添加扩展功能

在后台添加导航,选择显示终端,输入相关信息后,即可在帮我吧 APP 上展示对应的导航,可以自由的在此给帮我吧 APP 添加相关的快捷导航,丰富帮我吧 APP 的应用场景。
G	五 万 年 GNWAY				产品部
2 - 11				5°.45.4	(b) (b) (12)(b)
•	<< 收起自定义				帮研
õ	导航名称* 远程				Dungwo8.com
	链接地址 * https:	//www.bangwo8.com			
2.	导航图标* 📋	格式:PNG;大小 : 不超过512KB		工業上门程	* 5210M
Ð	货品信息表.png (2 kb)上传成功! 💼		扩展功能	
	可见范围(仅自己	3可见 🔻		G	
	显示终端 🗹 Web	App		运程	
		取消	添加		

9.8 同事、客户通讯录

1、同事通讯录

ATH

查看所在公司下的同事的通讯录,包括固话、手机、工号等,当有紧急问题需要处理时, 并且自己手机内未留存同事的手机号,可以在同事通讯录里进行搜索同事,直接拨打电话、 固话进行沟通。

2、手机通讯录

导入手机内部存储的手机联系人,方便沟通。

3、客户通讯录

客户通讯录下是自己公司下的服务商的名字,各个服务商下还有相应的客户联系人,客 户联系人详情可以看到固话、手机号等。方便进行客户关系的维护、整理。

4、新建客户/联系人

5、增加公司和联系人的新建、编辑、查看;新建工单时候可以新建公司、联系人;工单 详情可以查看、编辑公司、联系人信息;新增了 2C 和 2B 模式判断,显示您想看的客户通讯 录;工单已绑定公司的联系人,不能随意修改,只可以在客户管理中修改。

6、回拨电话,可以在帮我吧 APP 中直接用回拨电话了,有呼叫中心权限的客服,点击 通讯录中的电话,即可拨打。



7、查看附近客户

通过定位当前位置,可以获取到周边的客户以及客户信息,有需要的话可以直接上门拜访客 户,提升服务。



9.9 在线聊天

帮我吧 APP 支持接收来自网页、微信、H5 来的客户咨询,支持队列展示和聊天信息的历 史记录。支持发送文字、图片、表情、链接;查看编辑客户的资料、浏览轨迹,快捷回复; 可手动切换在线、离线状态。



充SIM卡	♥ 16:51	· 7 88% ·	无SIM 卡 ♥	16:62	# 88%
在线	消息		く返回	用户队列	
			Du2_12364	18304197	
1830TH-0	通知中心 当前没有通知		开始服务		16:51
42.06% 9187916 2	u2_661891879162 [会话开始]	16/51			
12 042 141366 02	u2_042334436862 1	16:51			
q	00 <u>1</u> 10	ß			
10.00	10/71 C				





客户资料页



北京联通客户

	公司姓名	输入公司名称,匹配现有公司名	
	姓名	输入客户姓名	
	手机号	兰州客户	
	座机号	兰州客户	
	备注	兰州客户咨询帮我吧	
	∨ 来源信息		
	来源	网页	
	IP地址	192.168.11.88	
	浏览器	Chrome 53.	
	系统	android 6.0	
	∨ 服务时间		
	服务开始时间	2017-06-22 12:55:52	
	服务到期时间	2017-06-22 12:55:52	
	服务费余额	200	
	△ 浏览轨迹		
	聊天发起页	产品-外勤客服	
		http://www.bangwo8.com/ onlineService.php	
	聊天着陆页	产品-外勤客服	
		http://www.bangwo8.com/ onlineService.php	
	来自	百度(搜索引擎)	
	关键字	在线客服	
通知中心,聚合工单通知消息	息,不怕找不到工	单。	

北京金万维科技有限公司 Beijing GRWAY Technelogy CO., LTD

地 址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总 计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com







画 清空数据

9.10 我

个人信息包含个人姓名、头像、账号、手机号、公司名称、公司电话,还可以切换工单、 IM、呼叫中心的客服状态。





我的企业包含公司 logo、公司名称、公司账号、VendorID、经营地址、主营业务、公司介绍。

设置

1、关于:帮我吧 APP 的简介信息、包含帮我吧 APP1ogo、版本号、版本更新提示

2、查看金万维公司的介绍

退出当前账号,使用其他账号登录,帮我吧 APP 目前在移动端支持互踢操作,只能在一部手



机登录一个账号,如果另外一手机登录相同账号,之前登录的账号将会提示"您的账号在其他地方登录"。支持 web 后台、PC 客服端、APP 同时登录。

10 BI 报表

10.1 概述

帮我吧 BI 报表自动采集帮我吧所有的服务数据、客户数据、客服数据、资产数据等等, 然后进行数据的自动分析、清洗、整合,制作出各种想要统计的数据报表,辅助管理。对公 司高层的价值:实现公司服务管理和客户管理数字化,提升服务满意度,降本增效,提升服 务营收;对客服总监的价值:实现客服管理数字化,降低团队管理和质量管理难度;对服务 人员的价值:将自身工作价值量化,体现价值。

10.2 首页

首页的看板,显示的是可制作的图表样式



10.3 系统看板

系统看板有 IM、远程、呼叫中心、工单的统计,以及对应的绩效排名



E HREE	E WR I WANK I THINK	話品
û en	工单统计	
© 54656 ~	Transmitta	
• IMPE)	IVAN NATIVA DESITA DESITA	
 ISBND-CRUE 		
10 - MILL		
 #270735% 		
• #HEREES		
• #J100900Er		
• 38390603845C		
• 1508/01		1
¥ 10786 -	NOVORAN SHOREN INDER IN SHOREN S	res a

10.4 我的看板

显示的是所有自定义的看板



看板可进行分享,分享可选择分享链接的过期时间



	×
客服绩效看板	
永不过期 ^	
永不过期	
一小时	
一大 t天	
	客服绩效看板 永不过期 永不过期 一小时 一天 七天

可导出 pdf 格式的看板

😑 na i many i na sana		
	客服绩效看板	
de Albandes		
	CORO	
mBI-002	60)	
680-004	472	
6E 05	-10	

10.5 设置

10.5.1 图表设置

设置好的图表列表,可进行编辑、删除、添加钻取、设置跳转规则等



← → C • bangwo8	com/by:themettings/index			6	tir 🙆 Kaland (EDDH 2 Mallo) 🕴				
÷.	Compared a second secon								
	-	meric +	888A #		805 ÷				
C 201205 -	Institutes:		1766a	2000.06.30 10 12 32	4.600 0.000 yuti colo				
	STANDARD CON	60.00 M M M	117458	2000-08-31 10 16 to	4.000 1.000				
m annietz	dim	1.M	talimen	2020-06-30 10:35 22	A BOO IS MODE WITH A STATE				
🗢 🖉 👘	distri-Webi	ALC: NO DE CONTRACTO DE CONTRAC	BIORN	265-26-31 (111) [7	A196 1 (M)				
	NUMBER	- 10.00	1210/Dir	2020-06-30 13:38 54	2188 0 80 440 Links				
	Fanadotta	8H	101666	2020-05-31 13:38:40	2.00 0.00 000 000				
10 XEM200	104075	- 845	WINER	2020-06-30 13:27 27	4.988 0.000 1465 2000				
	NMISSING.		1210/00	2525-05-30 18:27 45	499 0.00				
	196	-	1000 A	2000-06-14 17(22:13	2.84 0.88 ytth alter				
	64		1000 C	2005-08-04 10:57 04	4 SH A HE 1955 / 188				
	ends	am.	CHLADA	2000-08-07 11-00-22	4 500 1 800 1955 (1956)				
		410.0205	avieran.	2021-01-08-08-13-17	A 100 T 100				
	TRANSFORM .		101000	2020-06-12 08:31:20	2 888 2 889				
	1010012-016-5740	##S	TO HARDON	2020-06-38 13:43:31	2.66 2.660 4000				
	WHEN BELLEVILLE	- 445	to Hardea	2020-09-28 (4-47-00)	A1988 0.000 1998: A198				
	NERSPICE		THEORY	2005-09-30 (8:19:05					
	TH B THE	##S	11WER	2020-11-11 10-10-00	AND DISK 40.0 2000				
	6222761	445	1970 CA	2025-15-11 10 40:29	4 MR 2 MR 255 / 285				
	HICKNEY MAL	#M	THURS	2020-13-27 Textex48	A				
	lasiser	at here	1916/020		A 100 1000				
			willion	2020-12-10 12:44(19)	2.60 0.00 0.00 /000				
	IPARP		## ####		14.988 0.000 0.000				

表格可以添加钻取功能,可以统计产品的问题,下钻到二级产品问题

<u>ب</u> ب	三 五花 (燕来 8章) (20 前分	10 A.
o mo	提图·4季件统计分析	
the second	M68044804960255185-65660-1	(A1000) (2.000 (2000))
in maximist	NEW HIRTON CONTINUES	Country and Country
0 am	O sentito	
A main		
······································		

链接跳转功能,可以在BI报表里打开工单详情,配置链接: https://www.bangwo8.com/osp2016/agent/ticketView.php?tId=\${__cell}&from=noticket s

北京金万维科技有限公司	地址:北京市丰台区南四环	西路186号四区汉威国际广场3	3号楼7层	邮 编:100070
Beijing GRWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717	传真:(86)10-52285616	网址:	http://www.gnway.com



12+ m	· NRIBERRIN	1.0					10 A
6. mit	1000-04100315045						-
							en an an anns a'
- 10100 ·	ICO-FEED TOLEM	JAM NEATHINH	uer:				
6 am -							
A Martin I	In	ie -	https://www.tiengwob.	.com/osp2016/agent/ticket/iew.p	Alphid 📑 Time		
The OBJECT							

现在开始制作图表,新建一个图表

E www	1 no i ment i	Markin.			- eres 11 &
	5W.0		118A #	10000X \$1	==/
C 20000 -	IL MARCHIST	we.	1000	2005-638 10:12:32	/ NO. 1.85
m minimum	HORMONEONE	ALCONOMIC .	\$150,000	2020-6-28 10 19 22	
C ROND	122108	86	\$19,450	2000-0-00 13 52-00	
0.08	COLUMN ADDARD	.0216411	41164001	2005-6-00 15 11:21	
	RXXX R I	40	withering.	2001-5-22 13 28 54	
	FORMER	# 1	10 H.M.M.	2009-8-20 13:28-40	
10 BHGGW	HRMC.	10	NICKS	2020-6-20 15:27-27	
	autorites a	m.tomi	0000	2005-0-20 10:27-46	

有柱状图、柱状叠加图、条形图、条形叠加图、条形图、饼状图、环状图、散点图、表格、漏斗图、双轴图、仪表盘、数字图、地图、图文等。



西页 四表设置 而且四	9 4 .						(revenue)
FB2		图表样式				24855	
出现字段 制度	1	1		=	-		
计算字段 分组字段	-		3	0	1.0		
			$\overline{\mathbf{A}}$		\odot		
		1179	*				
		illi katan					
		HEIX					
		XIE					
		186					

选择对应的字段做维度、指标、对比,选择对应的图表样式,然后拖拽进去,展示效果图

10	把表样式		新印度石	
126771Q		=	1882-65 1882-91	: 🔜 Ifing apriv 🎆 Ifing are: PLC 🥁 Ifing ar 📷 Ifing ar
A TRANS A DERATOR		()		
A REFER	-			
新売時代 19 工作機能 19 工作機能	1179		15	
4 R.W	ISSN:			
 4 (6)()人 ・ 約2(1)()人 ※ (1)()()人 ※ (1)()()()()()()()()()()()()()()()()()()	Har Nerts		10	
19 吉田決型 14 於 現方式	Filt United			
49.字段-1 49.字(3)	000 (C.1000)		- F	
本 和周囲決 本 型合作用的 本 単体計志			1	
14.15 B				

这里有客户管理字段、客服管理字段、工单系统字段、工单自定义字段、呼叫中心系统字段、呼叫中心自定义字段、在线聊天系统字段、在线聊天自定义字段、远程系统字段、远

北京金万维科技有限公司	地 址:北京市丰台区南四环	西路186号四区汉威国际广场3	号楼7层 邮编:100070
Beijing GRWAY Technology CO., LTD	总计:(86)10-63701717	传真:(86)10-52285616	网址:http://www.gnway.com



程自定义字段、知识库字段、排班字段等

⊛ ⊌	E NOTBAGE MARK						some 50 &
o mit	918	RATE				AND A	
⊂ stanas - 0 monas -	1920700 • 1920			=	4		
8 129 -	• North		1	0	9,6		
	Verseelen Verstellen Verstellen		-	11	\odot		
	 First 	1179 REAKS ME ME SetSite >	JSON				

计算字段,是可以把指标进行各种情况的组合,比如加减乘除、求和、平均值等

计算字段			
名称 選試 ● 数值型 ● 百分比 表达式	 ・ ・ ・	字段选择 过滤字段 • 推度 • 计算字段 分组字段	
过起学件 ① 第80018年件			

计算字段		
名称 図式 ● 数値型 ● 百分比 表达式	函数 平均值 最小值 计位数 中位数 不和 CASE 时加减于新 法 法	字段选择 过滤字段 • 推改 • 计算字段 分组字段
过滤条件 I单:T单状态 不耐含 ● 深圳並寄件 达式的写法,如下		erre o - O



10.5.2 看板设置

看板列表,可进行查看、编辑、删除

() HREN	a contra messon i spend			1 Hammin: 0.0 -85
0 #B		HEA =	etterste o	an t
C SMARI -	Metal.	- et en la	2000-3-11 17-48-38	
and the second s	almancial li	and the	2000-3-16 16 02 37	
w month	BERTEN DISC	Pari an	2000-0-01 10:00 10	
0 100 -			2020-5-13-10.20.20	
	RENAMEN	1040	2000-3-10 10:11.1	
* marke	#JUBINER/ING		2000-5-10 19 41-50	
H NHAN	#JORNAND/PHILIP	100.0	and the second second second	
	ATTAINTEEDAT	(HINKIN	amm.5.56 15/37 8	
	LANDRUN	and the second sec	2000-5-16-14-67-46	

属性可设置可见范围,即此看板哪个客服能看见





看板属性 - IM	充计	×
可见范围	我自己 ^ 我自己	
	客服 客服 所有客服	

现在新建一个看板

E NBREN	 WO T WESSET MISSING 			- MIRAN 20.1
	-	100A 0	encod #	2000
R ANNA -	water:	##n	2020.0.01 17.48.04	* 88 2 MIT
	envier.	ten	8005-0-10 54 50:07	
- NOVER -	REISONE	etteral	2020-0-00 19-20-19	
5 gar -	1000	1011	2015-3-15 10 10 10 10	
and language	ALEXXXXXXXX	890	2020-0-10 10 11 1	
++ (E390.0200	10100000000		2020-30-10 19-41-02	
	STIRRENE (SHORE) FOR	NUMBER OF	2020-3-10 19-36-7	
	ATTRACT EXCHANCE	10.00		
	putting	2000	2001-0-19 14-07 H	

可把制作好的图标拖拽到右边的看板里



北京金万维科技有限公司

Beijing GNWAY Technology CO., LTD

地址:北京市丰台区南四环西路186号四区汉威国际广场3号楼7层 邮编:100070 总计:(86)10-63701717 传真:(86)10-52285616 网址:http://www.gnway.com



看板也可以进行筛选,然后保存看板,看板就制作完成了

Kovinsting	·• •\$#		
	Karateling	Atomini v Att	- €

11 关于金万维公司

11.1 联系方式

特注:由于联系方式更新可能不及时,如果您发现下面提供的联系方式有误,请按照金 万维官网联系方式与我们联系。为您带来不便敬请谅解!

11.1.1 总部

地址:北京市丰台区南四环西路 186 号四区汉威国际广场 3 号楼 7 层

邮编: 100070

总机: 010-63701717

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 010-63701717

传真: 010-52285616

邮件: <u>support@gnway.com</u>

11.1.2 华北大区

北京营销服务中心

服务区域:北京、河北

地址:北京市丰台区南四环西路 186 号四区汉威国际广场 3 号楼 7 层

邮编: 100070



产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 010-63701717

邮件: beijing@gnway.com

天津营销服务中心

服务区域: 天津

地址:北京市丰台区南四环西路 186 号四区汉威国际广场 3 号楼 7 层

邮编: 100070

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 18510630721

邮件: tianjin@gnway.com

济南营销服务中心

服务区域:山东

地址: 济南市高新区丁豪广场 6 号楼 2 单元 801

邮编: 250101

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 0531-88589533

邮件: jinan@gnway.com

呼和浩特营销服务中心

服务区域: 内蒙古

地址:呼和浩特市回民区政府斜对面香槟美景7号楼1单元602

邮编: 010020

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 18510630721

邮件: huhehaote@gnway.com

11.1.3 华东大区

上海营销服务中心

服务区域:上海

地址: 上海市闵行区莘庄镇广通路 66 弄绿地科技岛广场 4 号楼 310

邮编: 201100



产品咨询: 400 9979 858

技术服务: 021-51876651

邮件: <u>shanghai@gnway.com</u>

南京营销服务中心

服务区域: 江苏

地址:南京市鼓楼区幕府东路9号绿地缤纷广场8幢910

邮编: 210017

产品咨询: 400 9979 858

技术服务: 025-85262643

邮件: <u>nanjing@gnway.com</u>

杭州营销服务中心

服务区域:浙江

地址:浙江省杭州市西湖区古墩路 598 号同人广场 B 座 1114 号 (蓝彤语酒店 11 楼 1188

室)

邮编: 310012

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 0571-88992213

邮件: <u>hangzhou@gnway.com</u>

合肥营销服务中心

服务区域: 安徽

地址: 安徽省合肥市蜀山区黄山路 468 号通和易居同辉南苑 16#904

邮编: 230000

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 18651680106

邮件: <u>hefei@gnway.com</u>

11.1.4 华中大区

武汉营销服务中心

服务区域:湖北

Beijing GRWAY Technology CO., LTD

地址:武汉市洪山区名都花园 105 栋 1 单元 7B



邮编: 430000

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 027-87641712

邮件: <u>wuhan@gnway.com</u>

郑州营销服务中心

服务区域: 河南 山西

地址:郑州中原区桐柏路与陇海路交叉口东南角小岗刘新城4号楼1408

邮编: 450000

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 18137677752

邮件: <u>zhengzhou@gnway.com</u>

长沙营销服务中心

服务区域:湖南

地址:长沙市东二环一段 927 号宝庆金都 A 栋 3 单元 406

邮编: 410016

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 027-87641712

邮件: <u>changsha@gnway.com</u>

南昌营销服务中心

服务区域: 江西

地址: 江西省南昌市子安路 88 号新世界广场 A705

邮编: 330025

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 13689257067

邮件: <u>nanchang@gnway.com</u>

11.1.5 华南大区

广州营销服务中心

服务区域:广东,海南

地址:广东省广州市天河区中山大道西 1138 号合生骏景广场 1315 室



邮编: 510600 产品咨询: 400 185 1617 技术服务: 020-85611406 020-85531627 传真: 020-85611406 邮件: guangzhou@gnway.com 深圳营销服务中心 服务区域: 深圳 地址: 深圳市龙华新区民治大道民康路民泰大厦 725 室 邮编: 518053 产品咨询: 400 185 1617 技术服务: 020-85611406 020-85531627 邮件: shenzhen@gnway.com 东莞营销服务中心 服务区域:东莞 地址: 东莞市东城区八达路和兴街 116号 邮编: 523007 产品咨询: 400 185 1617 技术服务: 020-85611406 020-85531627 邮件: dongguan@gnway.com 福州营销服务中心 服务区域:福建 地址:福州市鳌峰路台江万达广场 C1-2002 邮编: 350014 产品咨询: 400 185 1617 技术服务: 0591-87272580 15994280849 邮件: fuzhou@gnway.com 南宁营销服务中心 服务区域:广西

地址:广西南宁市新民路4号华星时代广场雅仕阁1213



邮编: 530022

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 13689257067

邮件: <u>nanning@gnway.com</u>

11.1.6 西北大区

兰州营销服务中心

服务区域:甘肃、青海

地址: 兰州市城关区元通大道 2 号北新时代紫藤园 1 号楼 1 单元 302 室 (元通大桥北桥

头)

邮编: 730000

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 0991-5877587

邮件: <u>lanzhou@gnway.com</u>

西安营销服务中心

服务区域:陕西、宁夏

地址:陕西省西安市未央区凤城二路天地时代广场 B座 1421 室

邮编: 710054

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 13689257067

邮件: <u>xian@gnway.com</u>

乌鲁木齐营销服务中心

服务区域:新疆

地址: 乌鲁木齐市沙依巴克区仓房沟北路金西域花园 6 栋 602 室

邮编: 830000

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 0991-5877587

邮件: <u>xinjiang@gnway.com</u>

11.1.7 东北大区



沈阳营销服务中心

服务区域:辽宁

地址:沈阳市沈河区沈洲路 28-6 号 171 室

邮编: 110014

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 024-22949470

邮件: <u>shenyang@gnway.com</u>

哈尔滨营销服务中心

服务区域:黑龙江

地址:黑龙江省哈尔滨市南岗区下夹树街 79号2门 502室

邮编: 150000

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 024-22949470

邮件: <u>haerbin@gnway.com</u>

长春营销服务中心

服务区域: 吉林

地址: 吉林省长春市宽城区人民大街 319 号

邮编: 130000

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 024-22949470

邮件: <u>changchun@gnway.com</u>

11.1.8 西南大区

成都营销服务中心

服务区域:四川、西藏

地址:成都市武侯区佳灵路3号红牌楼广场1号楼601

邮编: 610041

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 028-85108162

邮件: <u>chengdu@gnway.com</u>



云贵营销服务中心

服务区域:云南、贵州

地址:昆明市圆通北路 127 号佰腾数码广场 (云大晟苑) B 座 902

邮编: 650000

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 15825295532

邮件: <u>kunming@gnway.com</u>

重庆营销服务中心

服务区域:重庆

地址:重庆市渝中区石油路医学院路 V8 区 14-5

邮编: 400000

产品咨询: 400 185 1617

技术服务: 027-87641712

邮箱: <u>chongqing@gnway.com</u>



11.2 公司简介

北京金万维科技有限公司(以下简称"金万维")是国内最受信赖的中小微企业信息化 互联网平台,成立于 2004 年,由风险投资商注资成立,和清华大学、中科院有广泛的合作关 系。我们的使命是携手信息化伙伴,共同推动企业进步。

金万维定位于"携手各行业管理软件提供商为中小微企业提供信息化服务",我们不生 产管理软件,而是通过提供"售前"、"售中"、"售后"的互联网平台服务,来帮助管理 软件提供商及其用户成功,如下图所示:



目前,我们在全国各地建立了近 25 家本地化服务机构,并通过与将近 1000 家各行业领 先的软件开发商(ISV)及 4000 多家软件经销商合作,通过"售前"、"售中"、"售后" 互联网平台为近 5000 万中小微企业提供着信息化产品及服务。在未来,我们将一如既往的专 注于产品及研发的创新,让更多的管理软件提供商及其用户使用上我们的平台服务。