

新一代全渠道智能客服平台

“帮我吧®” 用户使用手册

GNWAY

北京金万维科技有限公司

2021 年 02 月 01 日

目录

1 概述.....	
1 概述.....	- 8 -
1.1 功能概述.....	- 8 -
1.2 环境配置需求.....	- 8 -
2 企业授权及人员管理.....	- 9 -
2.1 企业信息及授权信息.....	- 9 -
2.2 个性化设置.....	- 13 -
2.3 客服偏好设置.....	- 20 -
2.4 首页增加权限区分.....	- 20 -
2.5 功能开关.....	- 20 -
2.6 换肤.....	- 22 -
2.7 通知中心.....	- 22 -
2.8 关联企业.....	- 23 -
2.9 工作时间设置.....	- 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 客服授权.....	- 26 -
2.10.2 客服分组.....	- 27 -
2.10.3 角色管理.....	- 28 -
2.10.4 排班管理.....	- 30 -
2.11 客户管理.....	- 31 -
2.11.1 客户群体确定 (2B/2C).....	- 31 -
2.11.2 客户管理自定义字段.....	- 32 -
2.11.3 客户操作.....	- 32 -
2.11.3.1 客户创建与导入.....	- 32 -
2.11.3.2 客户管理搜索.....	- 38 -
2.11.3.3 客户管理高级查询.....	- 38 -
2.11.3.4 客户管理高级查询器.....	- 39 -
2.11.3.6 客户删除, 修改.....	- 41 -
2.11.3.7 客户列表打电话.....	- 41 -
2.11.3.8 批量编辑功能.....	- 42 -
2.11.3.9 合并公司功能.....	- 43 -
2.11.4 客户绑定.....	- 43 -
2.11.5 客户模板.....	- 44 -
2.11.6 保密模式.....	- 45 -
2.11.7 高级模式.....	- 46 -
2.11.8 客户管理中客户经营相关信息.....	- 47 -
2.11.8.1 服务记录.....	- 47 -

2.11.8.2	工单	- 47 -
2.11.8.3	资产管理	- 47 -
2.12	客户统计	- 47 -
3	在线客服模块	- 48 -
3.1	在线客服多渠道接入	- 48 -
3.1.1	PC 及移动端网站接入	- 48 -
3.1.2	微信接入	- 49 -
3.1.2.1	微信原生接入	- 49 -
3.1.2.2	微信 H5 页面接入	- 50 -
3.1.3	微博接入	- 52 -
3.1.3.1	绑定微博账号	- 52 -
3.1.4	客户端接入	- 55 -
3.1.4.1	客户端寻求远程服务设置	- 55 -
3.1.4.2	客户端远程评价和服务总结设置	- 56 -
3.1.4.3	客户端上下广告位设置（付费功能）	- 57 -
3.1.5	小程序接入	- 58 -
3.1.5.1	功能概述	- 58 -
3.1.5.2	对接步骤	- 58 -
3.1.5.3	测试绑定成功	- 59 -
3.1.6	企业微信接入	- 60 -
3.1.6.1	企业微信 H5 接入	- 60 -
3.2	在线客服会话配置	- 68 -
3.2.1	基本设置	- 68 -
3.2.2	技能组设置	- 69 -
3.2.3	欢迎语设置	- 70 -
3.2.4	留言设置	- 71 -
3.2.5	评价设置	- 74 -
3.2.6	客服分配规则	- 75 -
3.2.7	工单设置	- 75 -
3.3	外观配置	- 76 -
3.4	IM 触发器	- 78 -
3.5	会话沟通与转接	- 80 -
3.5.1	客服操作平台	- 80 -
3.5.2	用户基本信息查看	- 80 -
3.5.3	浏览轨迹	- 81 -
3.5.4	FAQ 辅助	- 81 -
3.5.5	常用语	- 83 -
3.5.6	转接功能	- 85 -
3.5.7	多客服会话功能	- 86 -
3.5.8	客服状态自定义	- 87 -
3.5.9	聊天记录查询	- 87 -
3.5.10	服务总结	- 89 -
3.6	会话记录、统计、监控与质检	- 90 -

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 -
4	呼叫中心模块	- 103 -
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	工单模块	- 155 -
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 workflow	- 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 -

5.2.4.1	工单导入	- 186 -
5.2.4.2	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	智能推荐客服	- 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	智能机器人及 FAQ	- 249 -
6.1	概述	- 249 -
6.2	FAQ 基础配置	- 249 -
6.2.1	列表分类管理	- 249 -
6.3	FAQ 学习	- 250 -
6.3.1	后台手动添加	- 250 -
6.3.1.1	批量导入 FAQ	- 250 -
6.3.2	客服人员自动生成	- 253 -
6.3.3	智能学习	- 255 -
6.3.3.1	未知问题学习	- 255 -
6.3.3.2	相似问题学习	- 256 -
6.3.4	其他 FAQ 分享	- 258 -
6.4	文本机器人配置	- 259 -
6.4.1	新建文本机器人	- 259 -
6.4.2	文本机器人的配置	- 260 -
6.4.2.1	绑定 FAQ	- 261 -
6.4.2.2	多轮会话设置	- 262 -
6.4.3	智能机器人使用	- 265 -
6.5	语音机器人配置	- 268 -
6.5.1	新建语音机器人	- 268 -
6.5.2	语音机器人配置	- 269 -

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 智能坐席助手	- 275 -
7.1 概述	- 275 -
7.2 实时语音转文字	- 275 -
7.3 话术推荐	- 275 -
7.4 实时质检、监控预警	- 276 -
7.4.1 在线客服实时质检规则设置	- 276 -
7.4.2 呼叫中心实时质检规则设置	- 278 -
8 IT行业特色功能	- 279 -
8.1 概述	- 279 -
8.2 远程协助	- 280 -
8.2.1 客户寻求远程服务方式设置	- 280 -
8.2.2 远程协助操作流程	- 280 -
8.2.3 帮我吧安卓客户端	- 302 -
8.2.3.1 概述	- 302 -
8.2.3.2 运行环境	- 302 -
8.2.3.3 注意事项	- 302 -
8.2.3.4 使用说明	- 303 -
8.2.3.5 软件下载	- 303 -
8.2.3.6 页面介绍	- 303 -
8.2.3.7 软件使用	- 305 -
8.2.3.8 结束远程	- 306 -
8.2.3.9 软件退出	- 306 -
8.3 上门任务及工单服务	- 306 -
8.3.1 客户寻求工单服务方式设置	- 306 -
8.3.2 上门任务操作流程	- 307 -
8.4 客户及服务收费管理	- 310 -
8.4.1 客户管理	- 310 -
8.4.1.1 客户自定义字段设置	- 310 -
8.4.1.2 客户批量导入	- 310 -
8.4.1.3 客户增删改查	- 311 -
8.4.1.4 机器 ID 绑定	- 311 -
8.4.2 服务费管理	- 315 -
8.4.2.1 服务卡设置	- 315 -
8.4.2.2 微信收费设置	- 319 -
8.4.2.3 服务费收取	- 319 -
8.4.2.4 服务到期提醒	- 323 -
8.4.2.5 广播消息下发	- 325 -
8.5 多级（集团）服务模式	- 327 -
8.6 服务记录与统计	- 331 -

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
9	帮我吧 APP	338
9.1	概述	338
9.2	下载与安装	338
9.3	操作使用	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
9.3.10	工单字段分组展开与收起	348
9.3.11	工单 SLA 服务目标和剩余时间	349
9.3.12	工单节点展示	350
9.3.13	工单拆单	351
9.3.14	工单快捷入口	352
9.3.15	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、客户通讯录	361
9.9	在线聊天	362
9.10	我	366
10	BI 报表	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
11	关于金万维公司	379
11.1	联系方式	379
11.1.1	总部	379

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®” (www.bangwo8.com) 是北京金万维科技有限公司 (www.gnway.com) 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。



Windows



Browser



iPhone

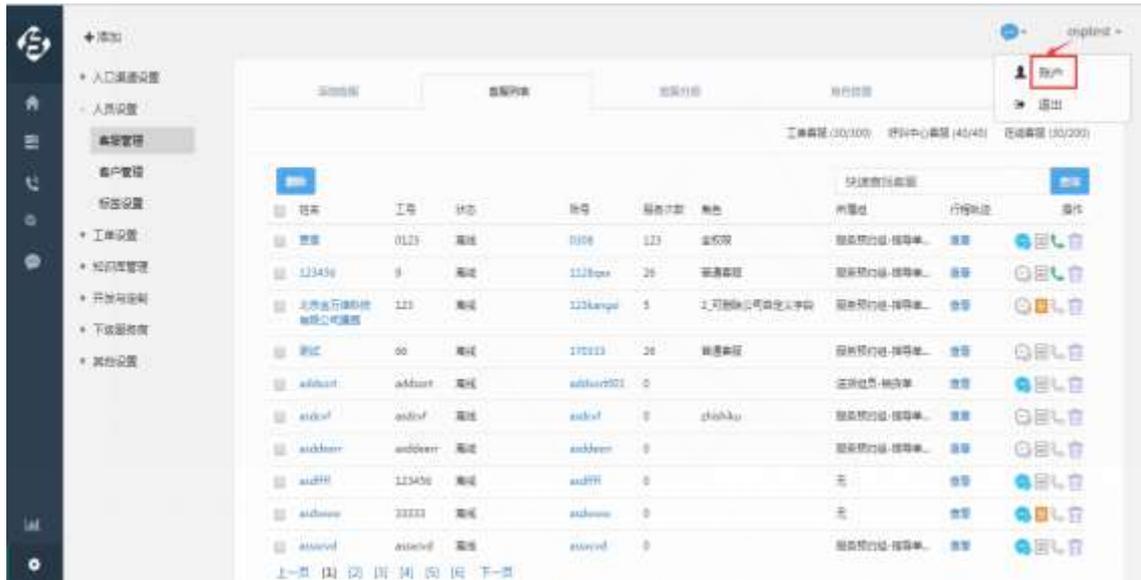


Android

2 企业授权及人员管理

2.1 企业信息及授权信息

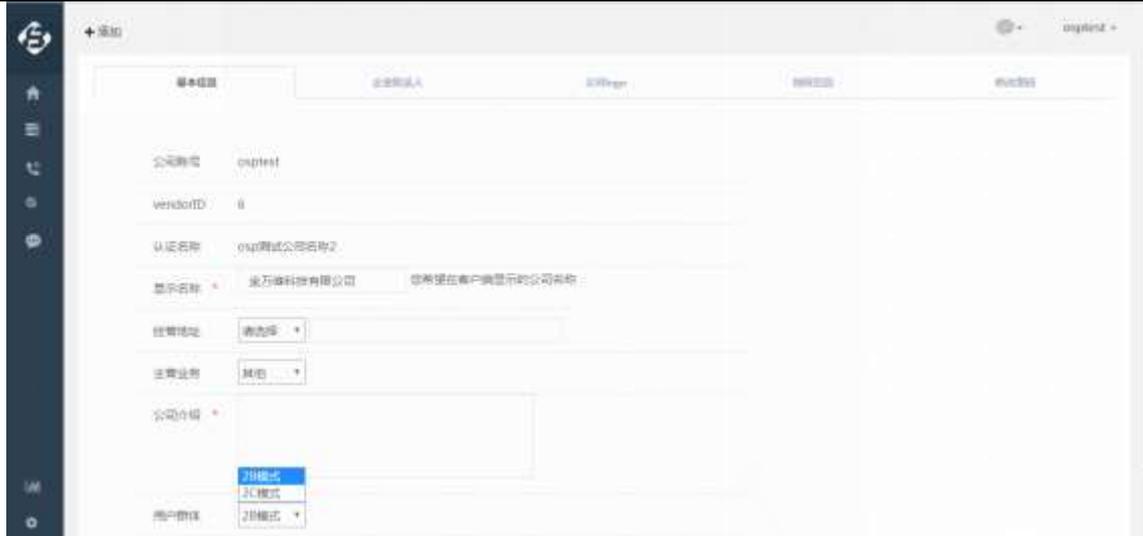
第一步：点击账户



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；

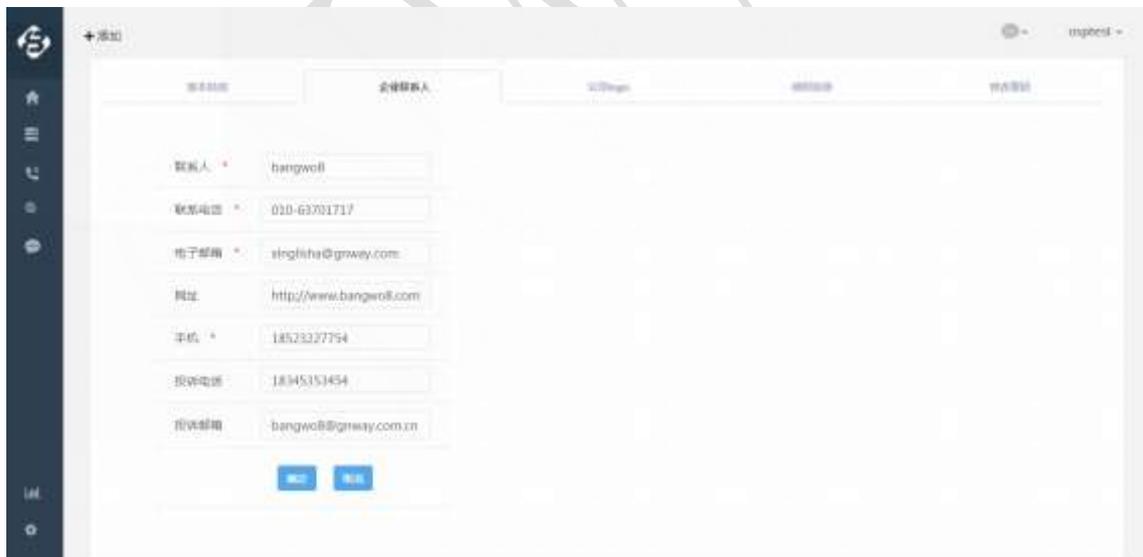
2. 客户群体：2B 模式以公司为主，2C 模式以联系人为主。



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。



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。



GNWAY

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。



第六步：修改密码



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



选择 T0 B 或 T0 C

[返回上一步](#)

为了让您享受到更好的服务体验
请向我们介绍下您的客户

您服务于哪种类型的客户

 企业	 个人	 混合
---	---	--

[下一步](#)

选择所属行业

< 返回上一步

所属行业

您属于哪个行业

 企业软件及服务	 金融保险	 电商	 教育培训	 医疗健康
 生产制造	 零售餐饮	 在线旅游	 文化娱乐	 房产物业
 其他				

下一步

选择工单的用途

< 返回上一步

工单系统

您使用工单的主要用途



内部协同



连接客户



混合

下一步

选择在线客服的用途

[返回上一步](#)

在线客服

您使用在线客服工具主要用于



[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）

< 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

	
是	否

下一步

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



下一步

选择客服人数

< 返回上一步

客服座席规模

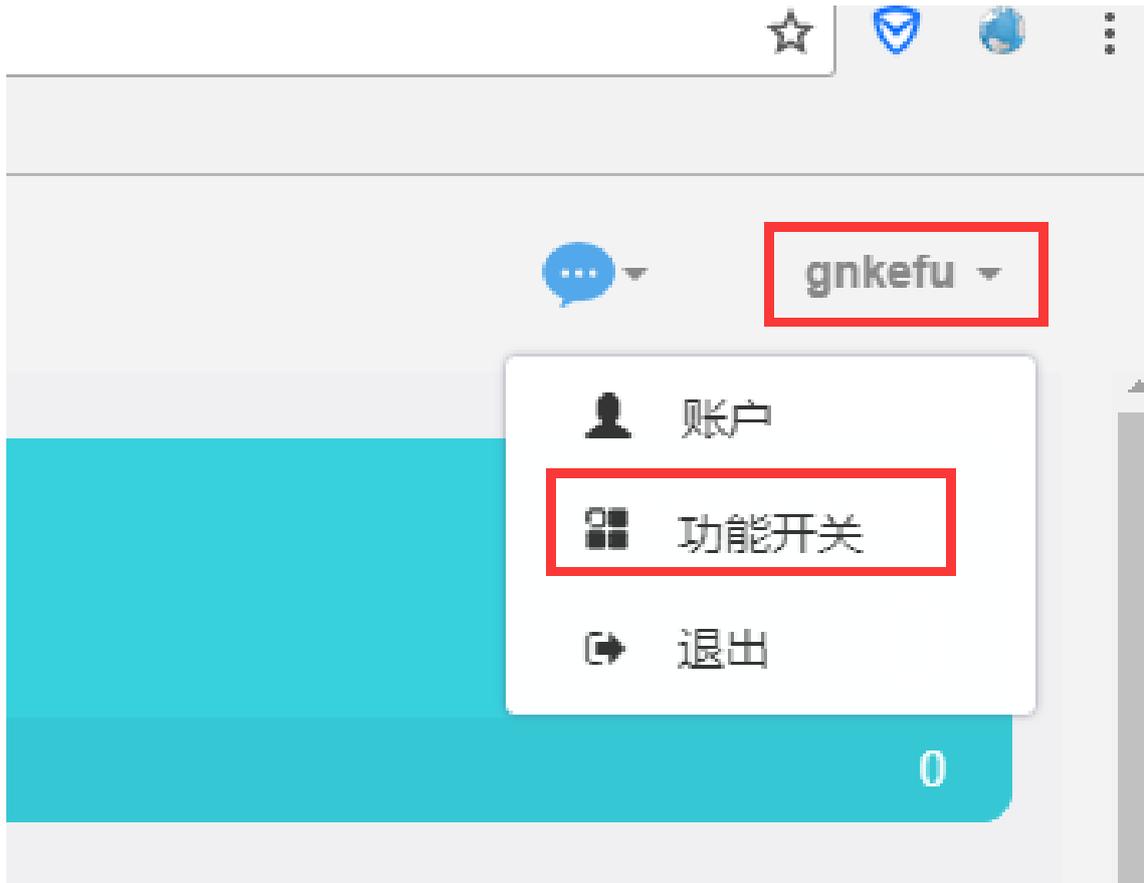
选择您的客服人数



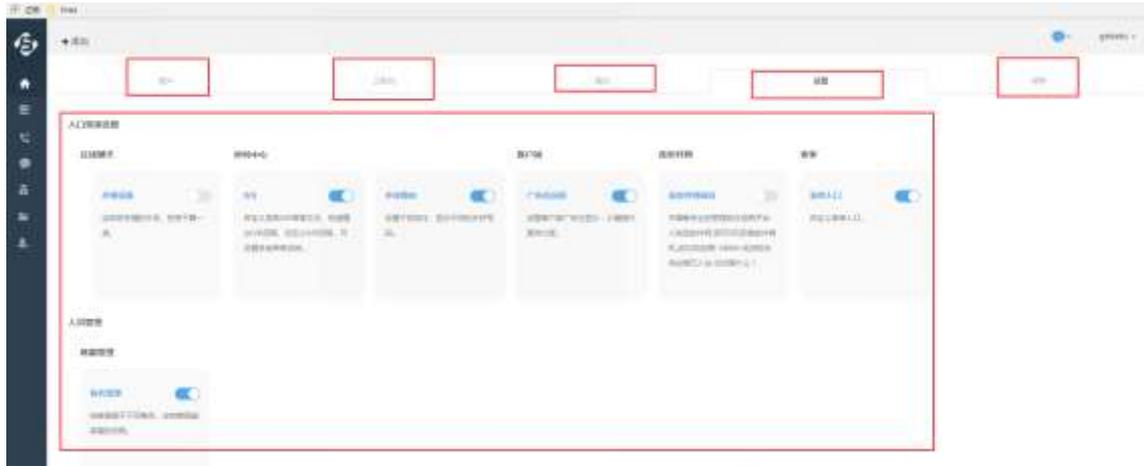
下一步

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



分为如下几大块

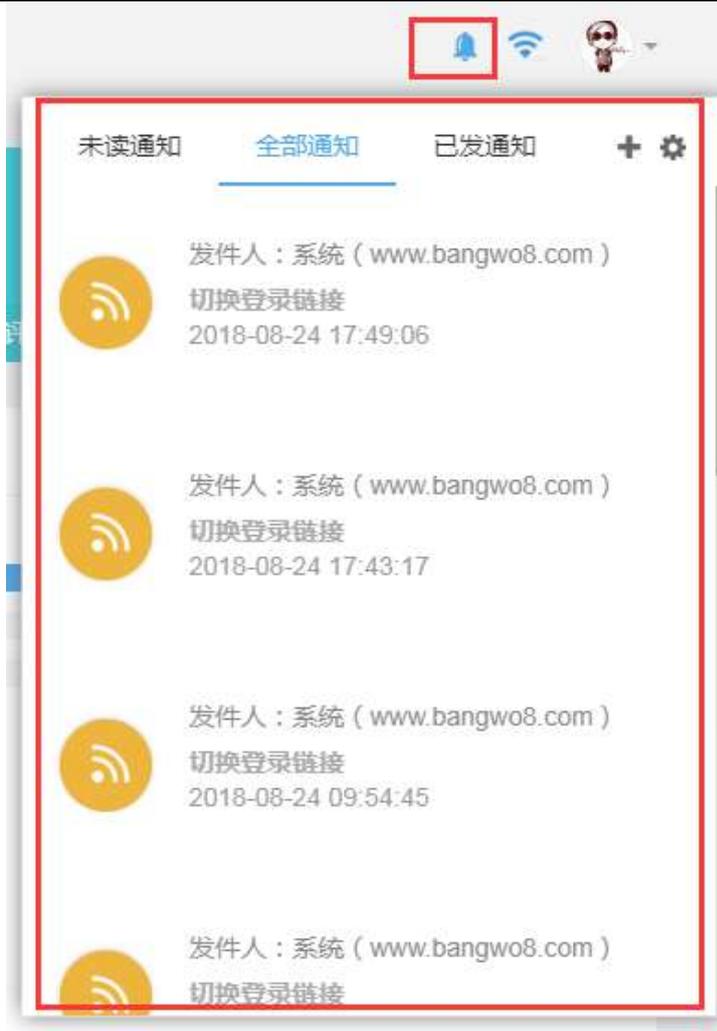


2.6 换肤

可根据自己喜好替换左侧栏的底色



2.7 通知中心



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。

基本信息 企业联系人 公司logo 授权信息 修改密码 关联企业

上级服务商 下级服务商 同级服务商

+ 关联上级服务商

vendorID	服务商名称	是否通过	操作
66	gn...吧	已通过	解绑
158	北京金...科技有限公司	待确认	同意 拒绝

+ 添加

工单系统

在线聊天

呼叫中心

远程协助

客户统计

统计

下级服务商列表

更多

合并到另一张工单

拆单

打印

转给其他服务商

属性

编码：#6...85 已解决

创建人：张...海

创建时间：201...-26 11:28:05

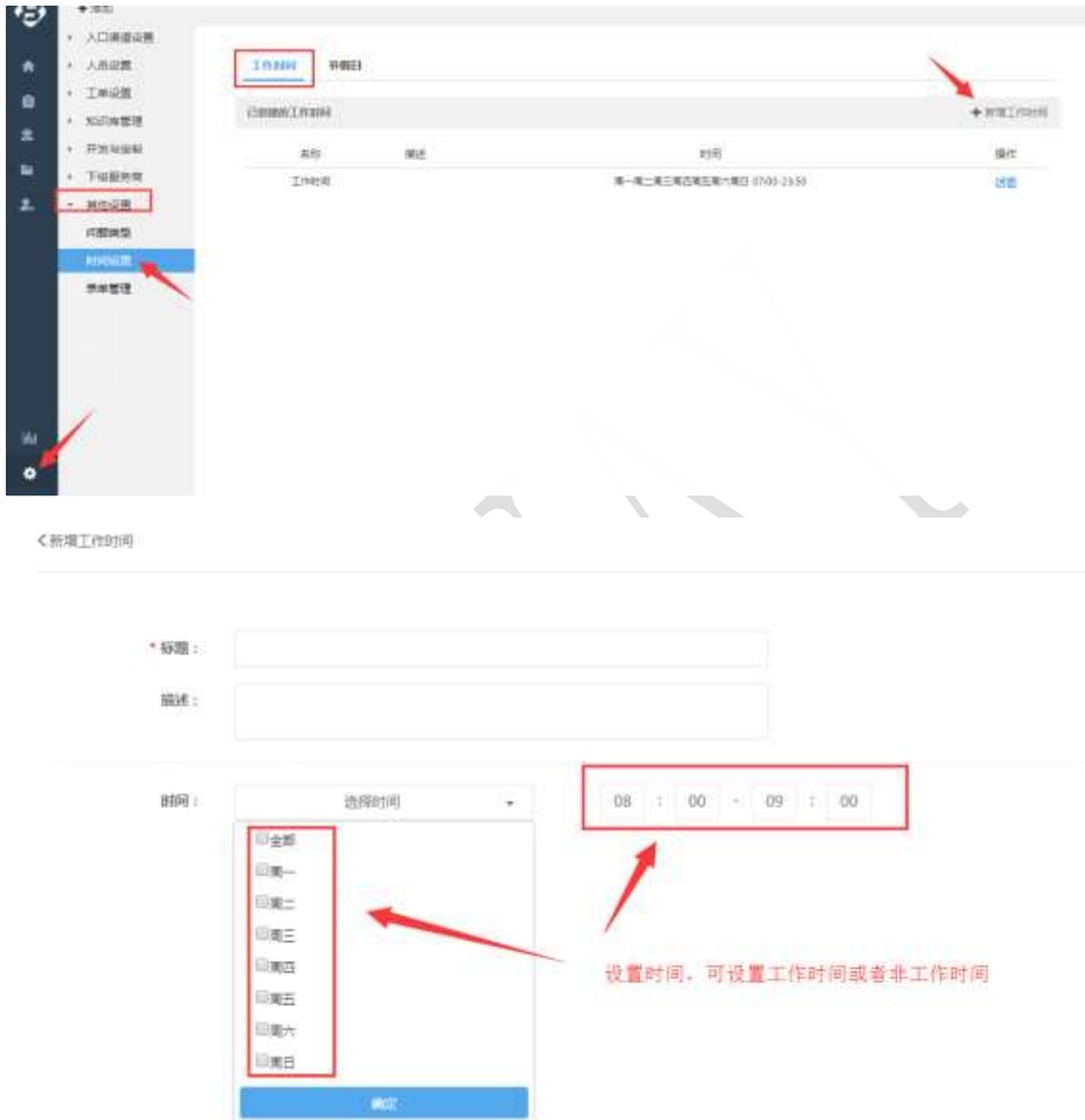
客服 我自己

张... 客服

2.9 工作时间设置

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



时间：

设置时间，可设置工作时间或者非工作时间

2.9.1.2 节假日



五一 五一劳动节 2018-04-29 至 2018-05-01

*标题：

描述：

时间： -

四月 2018						
日	一	二	三	四	五	六
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

2.10 客服管理

2.10.1 客服授权

第一步：添加客服

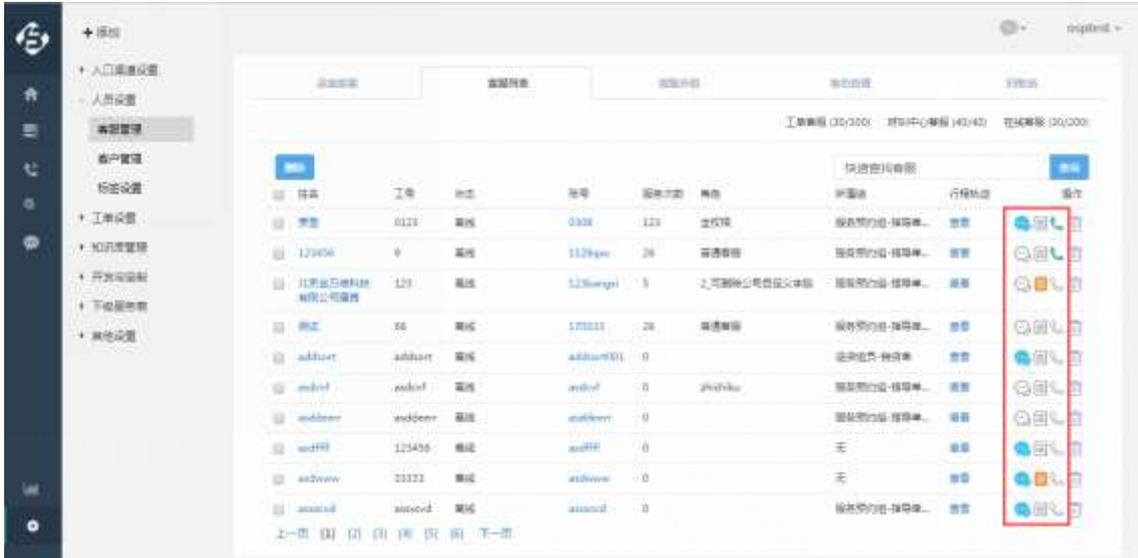
管理员在【设置】的【客服管理】中，点击添加客服。



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。

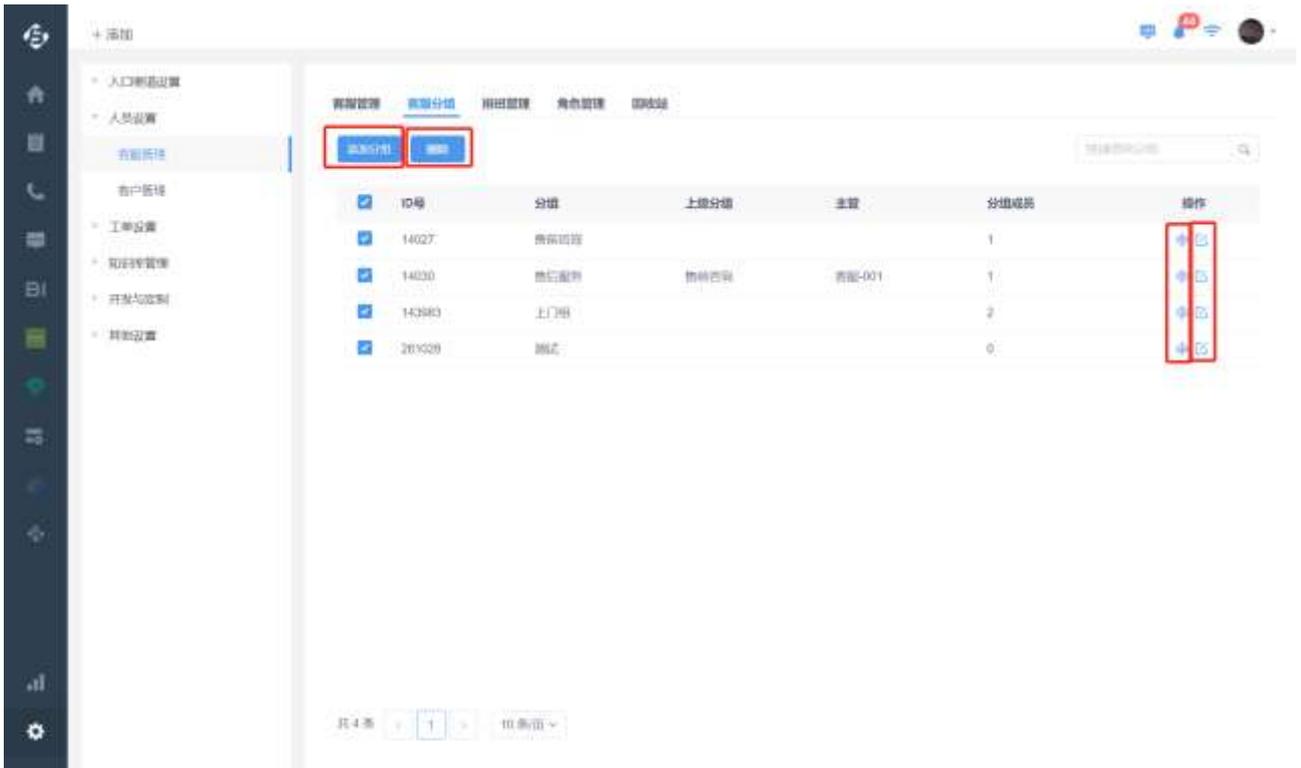
第二步：客服授权

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）。

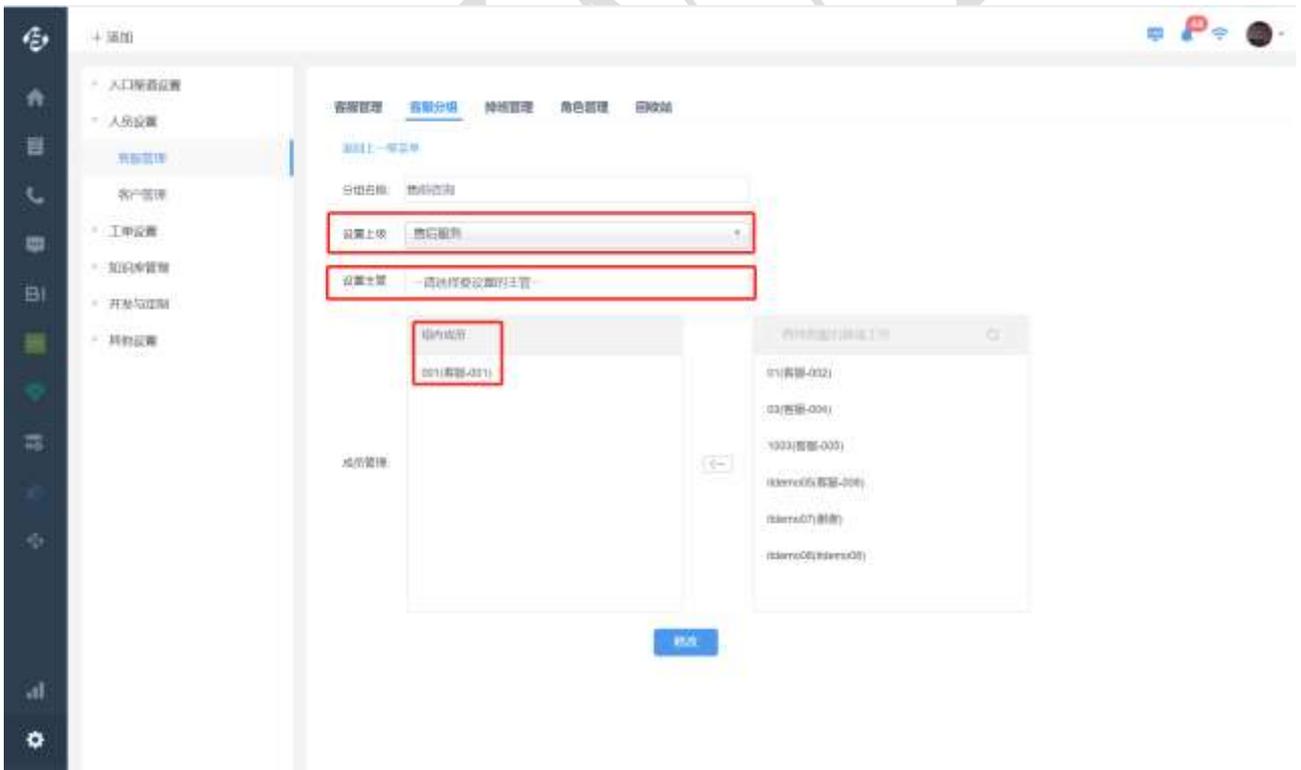


2.10.2 客服分组

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。



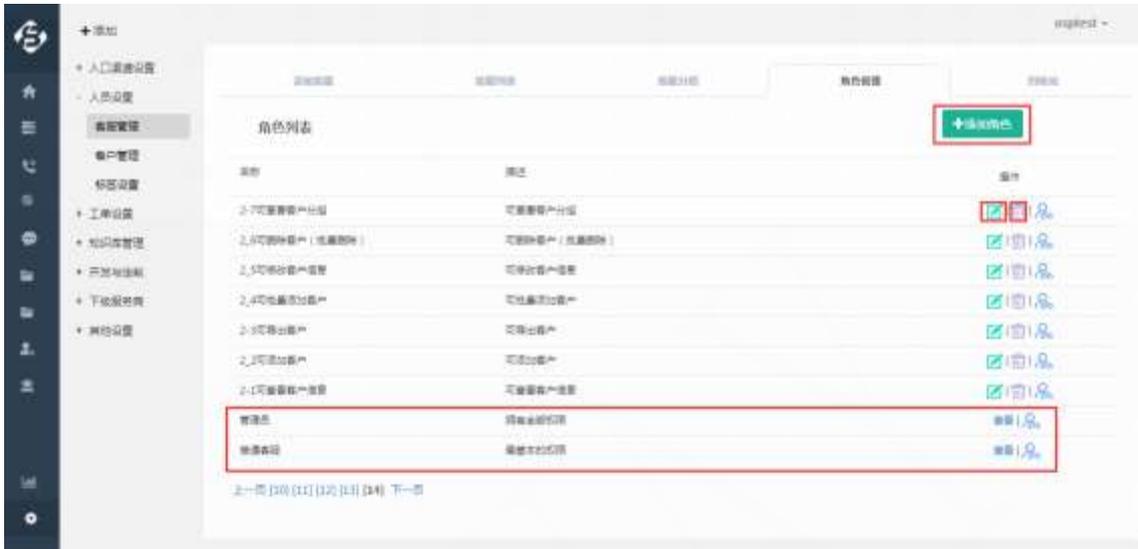
分组可设置上级分组，以及本组内的主管



2.10.3 角色管理

第一步：角色添加，编辑和删除

1. 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。



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



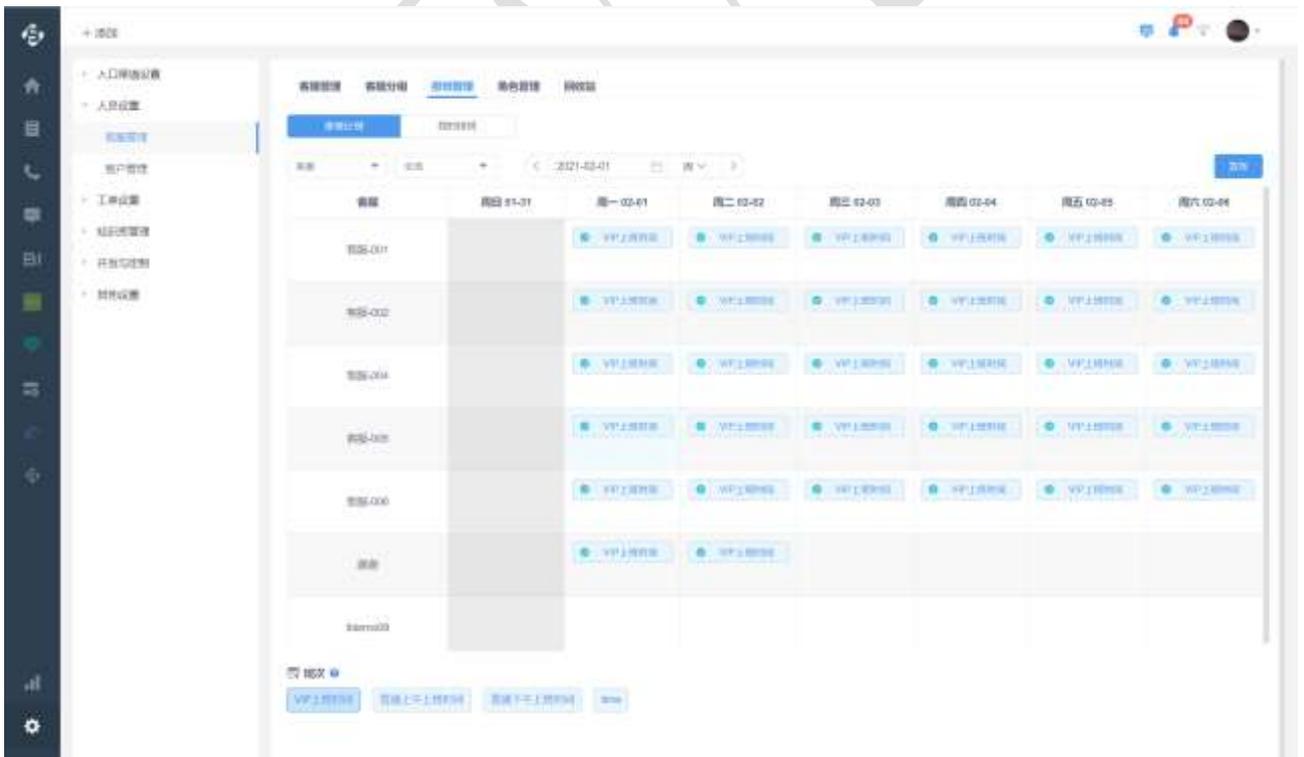
2. 角色管理页面



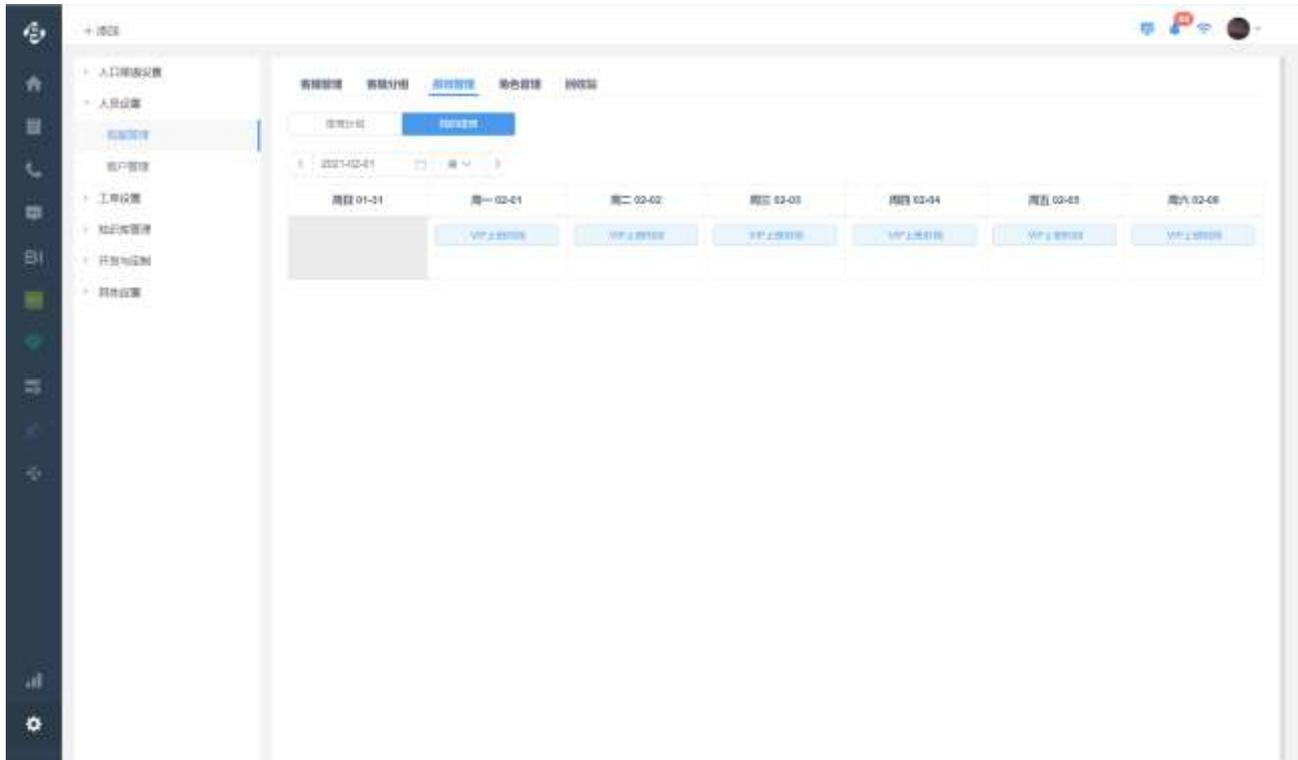
客服授权功能与客服角色功能的区别：客服授权功能指客服可以使用的功能模块，客服角色功能指客服可以查看范围的权限。例如：客服 A 没有授权工单功能，即使在角色中勾选了工单中的功能，也是不可查看使用工单功能的。

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。



同时普通客服也可以查看自己的班次



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）。



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。



姓名	联系电话	电子邮箱	身份证号	出生日期	性别	职业	职位	备注	客户所属分支	多行文本	2D格式地址	指定文本组1	指定文本组2
张建国	13800138000	zhangj@163.com	11010119800815101X	1980-08-15	男	工程师	项目经理	北京分公司	客户所属分支	多行文本	2D格式地址	指定文本组1	指定文本组2
李小明	13900139000	liming@163.com	11010119850816101X	1985-08-16	男	销售	销售代表	北京分公司	客户所属分支	多行文本	2D格式地址	指定文本组1	指定文本组2
王小红	13700137000	wanghr@163.com	11010119900727101X	1990-07-27	女	行政	行政助理	北京分公司	客户所属分支	多行文本	2D格式地址	指定文本组1	指定文本组2

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。



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。

添加联系人 ×

姓名

手机号

座机

邮箱

QQ

备注

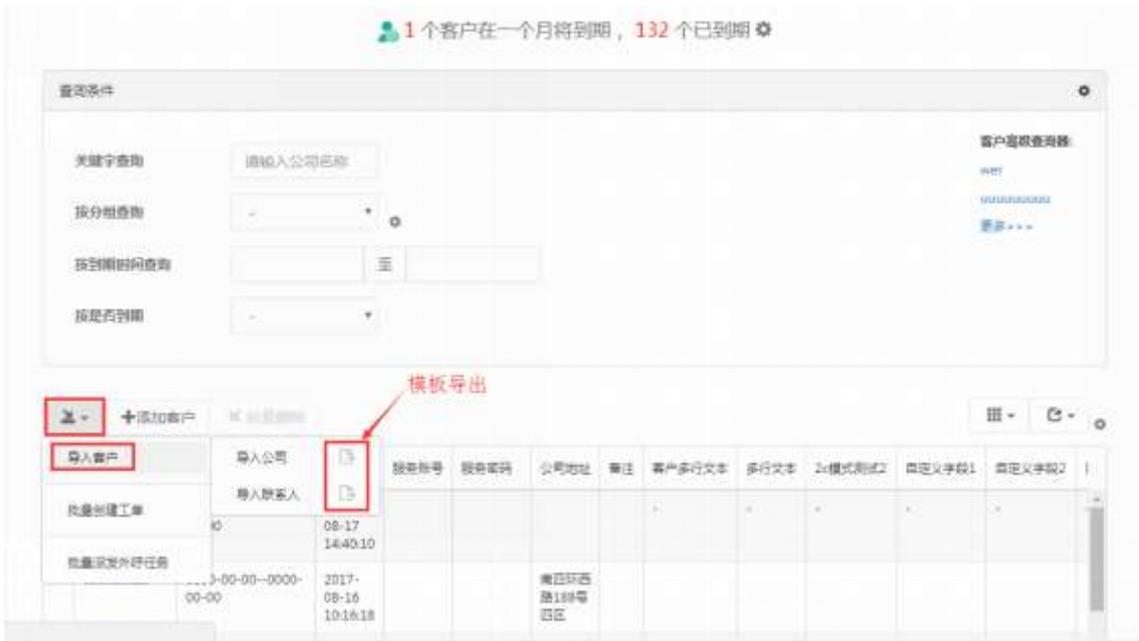
身份证号

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。



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）。

公司名称(必填)	开始时间	结束时间	账号名称	账号密码	账号余额	手机号码	固定电话	QQ号码	邮箱	公司网址	省	市
abckshdn	2013-12-21	2014-12-21	Account	Password	100	13000000032	010-61701717	123456789	XXXX@gnway.com	www.gnway.com	北京	丰
bxuandradank						13000000034						
cehkasaaal						13000000035						
dhamaa						13000000036						
egsa,saladl						13000000037						
foralacmal						13000000032						

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。



注：若勾选“无表头”，显示如下：

将文件列映射到公司字段

无表头

Excel中的列	系统中对应的字段
A	公司名称(必选)
B	开始时间
C	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
H	固定电话
I	QQ号码

导入

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”

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
公司名称(必选)	开始时间	结束时间	联系人姓名	手机号码	固定电话	QQ号码	省	市	公司地址		性别
	2013-12-22	2014-12-22	101	13000000001	010-61701718	123456789	北京	丰台	五环西路187号四区		公司名称为空
	2013-12-25	2014-12-25	102	13000000002	010-61701719	123456791	北京	丰台	五环西路188号四区		公司名称为空
	2013-12-24	2014-12-24	103	13000000003	010-61701720	123456792	北京	丰台	五环西路189号四区		公司名称为空
	2013-12-26	2014-12-26	104	13000000004	010-61701721	123456793	北京	丰台	五环西路190号四区		公司名称为空
	2013-12-26	2014-12-26	105	13000000005	010-61701722	123456794	北京	丰台	五环西路191号四区		公司名称为空
	2013-12-27	2014-12-27	106	13000000006	010-61701723	123456795	北京	丰台	五环西路192号四区		公司名称为空

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。

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
公司名称(必选)	联系人名称	职位	手机号	座机	联系人QQ	邮箱	联系人备注	投资金额			
示范公司	张三	客户经理	13000000000	010-61701717	123456789	XXX@gnway.com		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：



可以切换不同的搜索条件

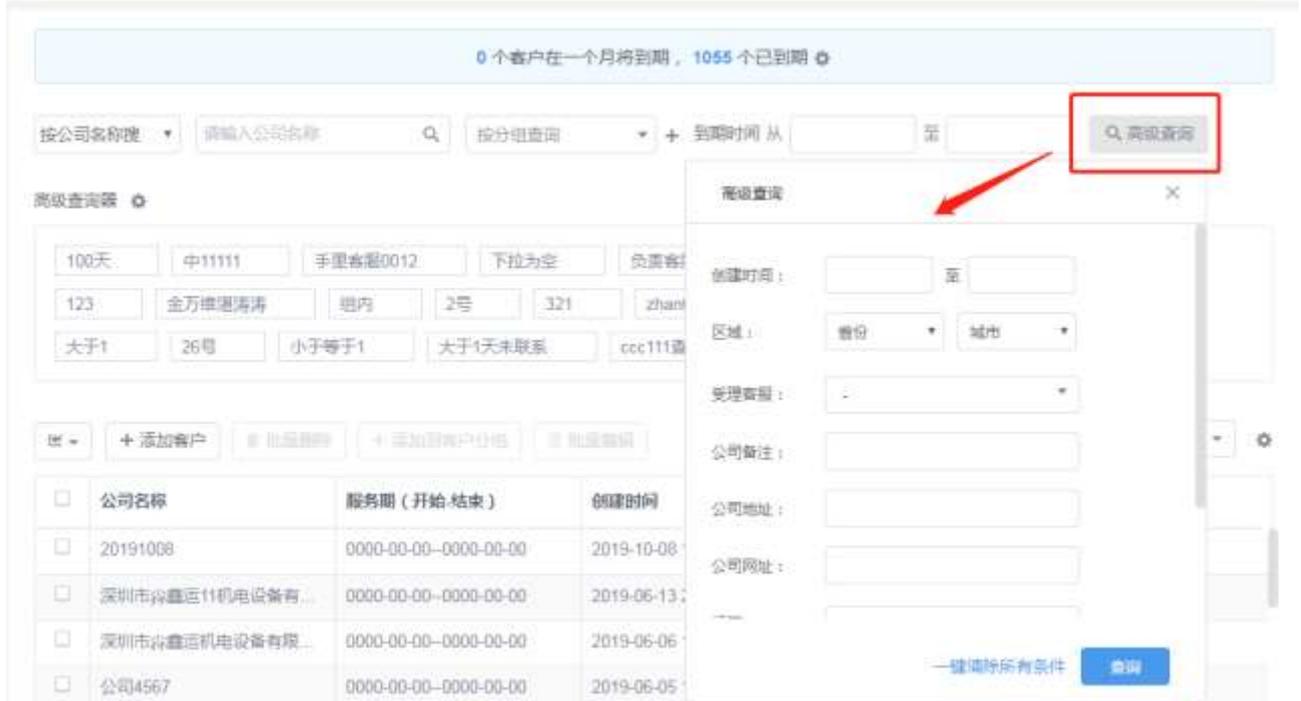
1 个客户在一个月将到期, 1026 个已到期

按公司名称搜索 | 按手机号搜索 | 按QQ搜索

公司名称	服务期(开始-结束)	创建时间	服务编号	服务类别	公司地址	客户分组	备注	管理权限	服务金额	客户来源	测试1	测试2	操作
同发集团(有群)	0000-00-00-2019-06-11	0000-00-00-00:00:00						0.00	客户管理	集团			
20181207002	0000-00-00-0000-00-00	2018-12-07 15:18:34						0.00	在线咨询				
20181207004	0000-00-00-0000-00-00	2018-12-07 15:11:41						0.00	在线咨询				

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：



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。



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。

查询器名称

满足所有下述条件

公司名称 包含

满足任意下述条件

可见范围

排序

第三步：编辑，删除查询器。如下图所示。

1 个客户在一个月将到期, 1026 个已到期

按公司名称搜索 请输入公司名称 到期时间从 至 是否到期

高级查询器

金万维渠道	组内	2号	321	zhantao	ceshi
负责客服010	小于7	大于1	26号	小于等于1	25号
大于1天未...	sec111查询	0827	客服001	服务开始...	

2.11.3.5 公司列表筛选“列”功能

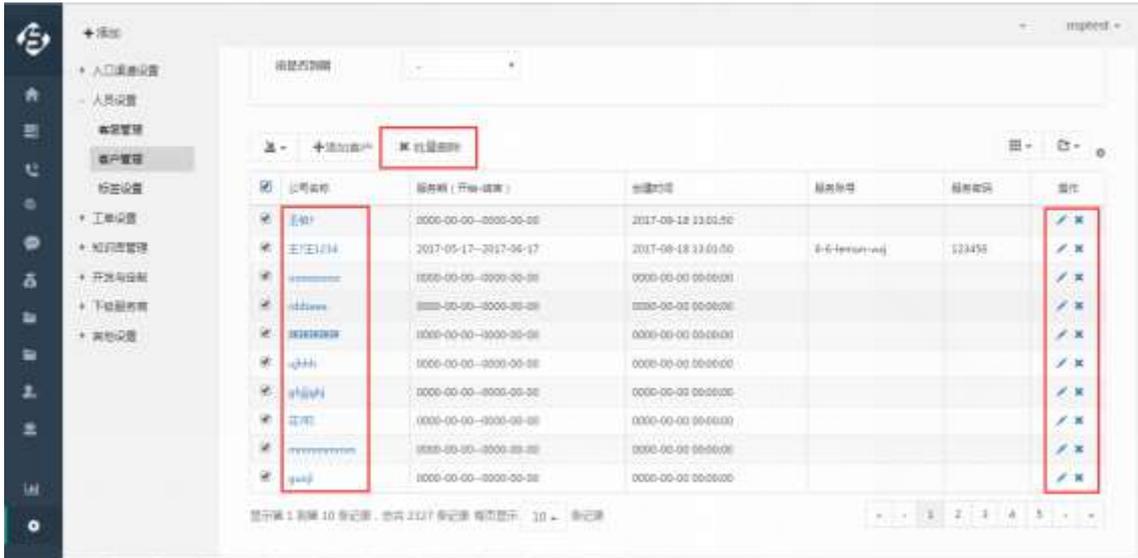
可根据实际需要选择要展示的列，并且支持联系人字段的筛选，勾选联系人字段后，

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

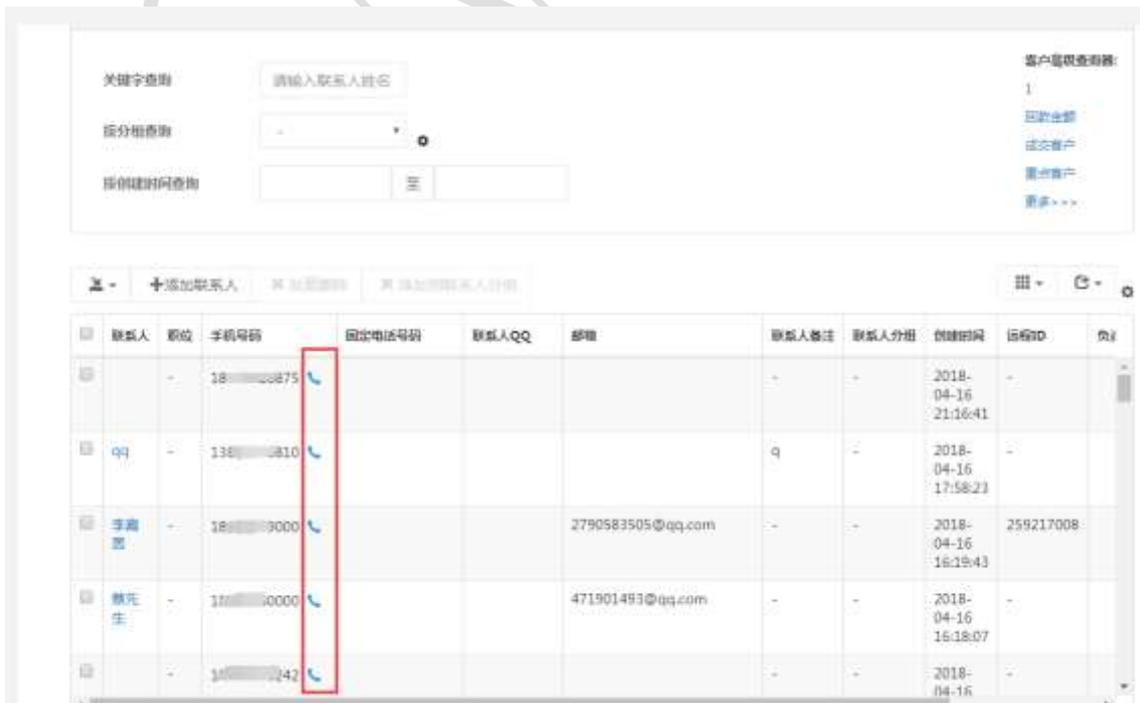
删除：管理员可点击操作下的删除图标对客户进行单个删除，也可以选择一部分客户进行批量删除。

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。



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



上图为 2C 模式



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：

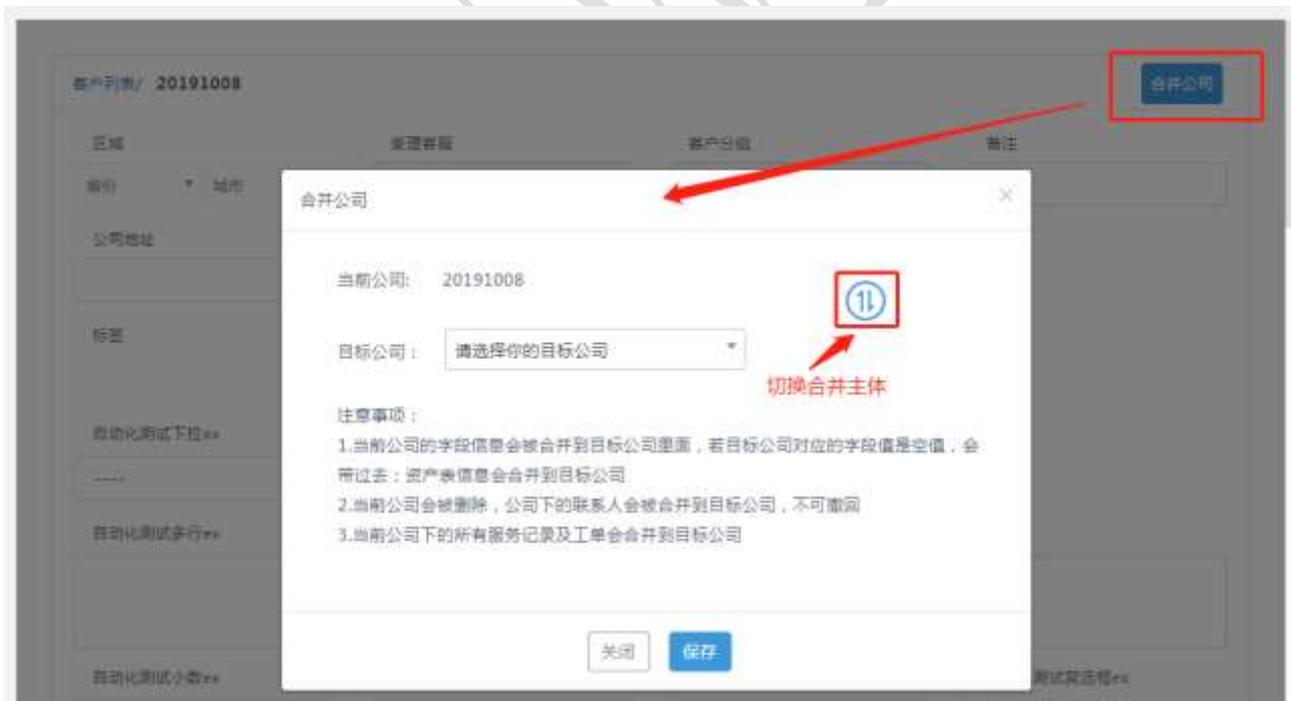


2.11.3.9 合并公司功能

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



2.11.4 客户绑定

详见 7.4.1.4 章节。

2.11.5 客户模板

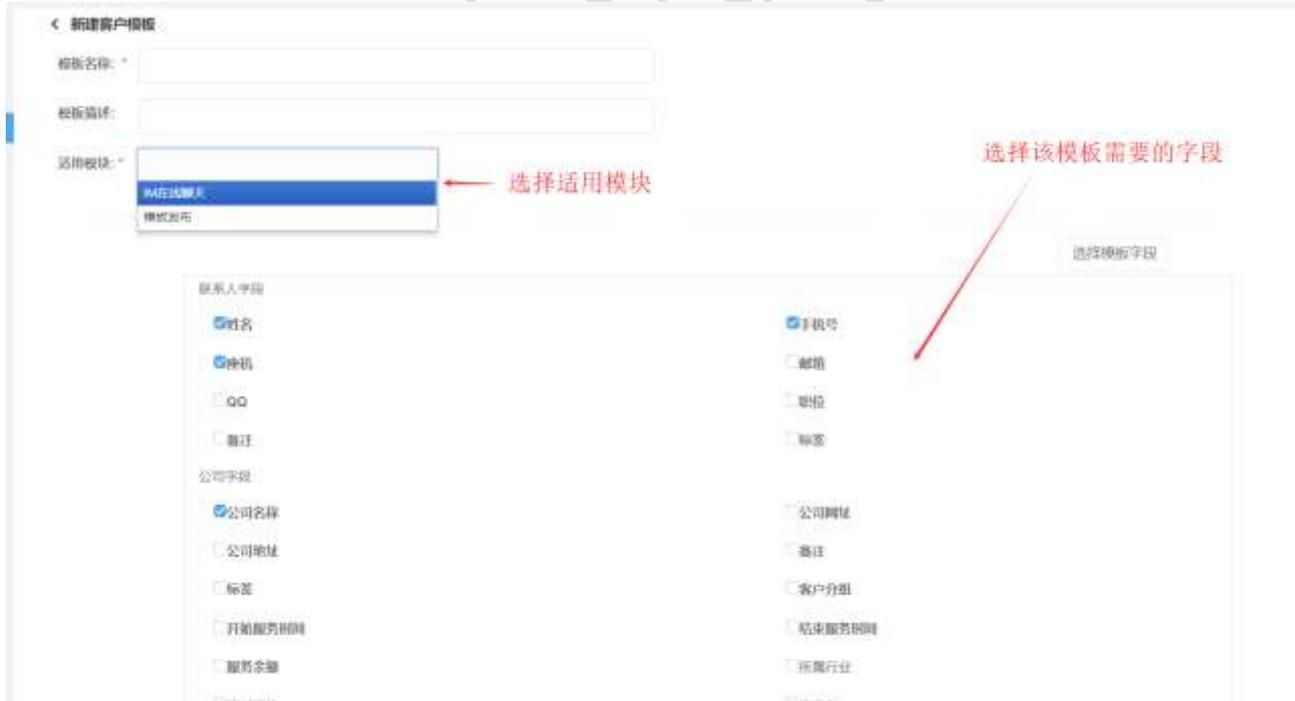
客户模板主要解决不同用户对客户信息展示不同和访客。该功能主要应用于 IM 工作台、模板信息发布。

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：

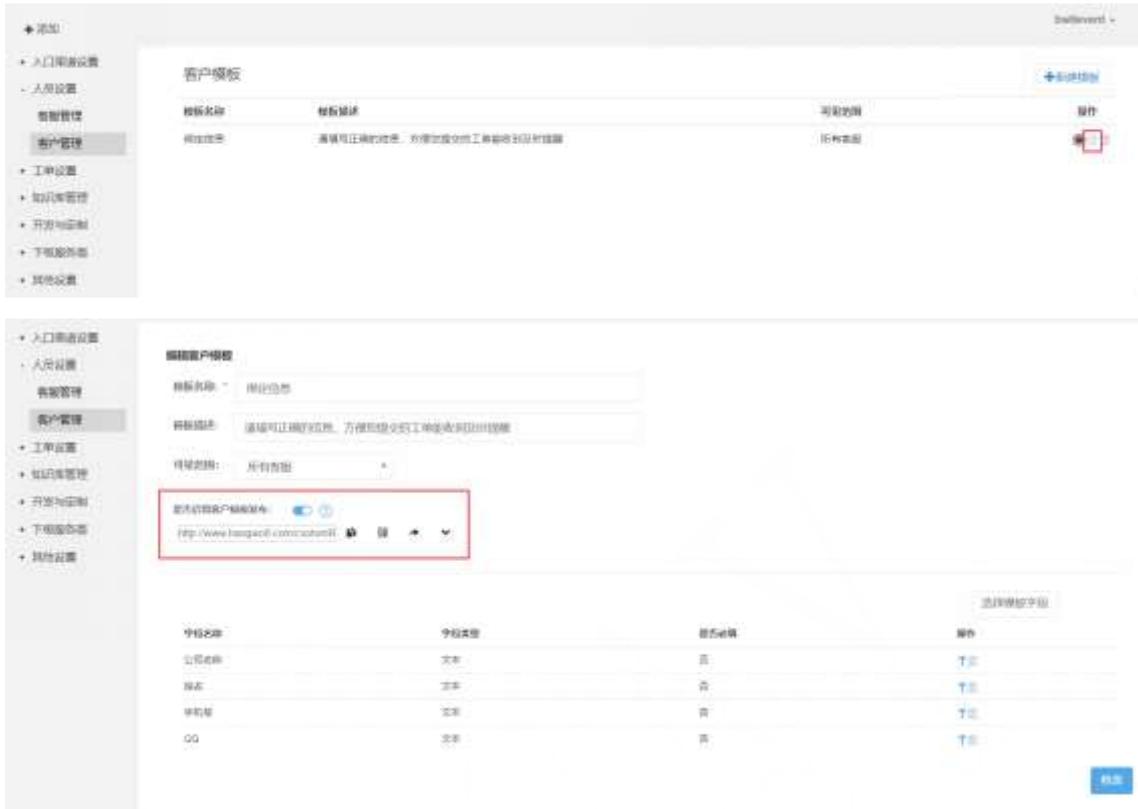


该页面可对客户模板进行增删改的操作。

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。



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



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



+ 添加

- ▶ 入口渠道设置
- ▼ 人员设置
- 客服管理
- 客户管理
- ▶ 工单设置
- ▶ 知识库管理
- ▶ 开发与定制
- ▶ 其他设置

高级模式

设置公司信息

- 禁止新增
- 禁止删除
- 禁止编辑

设置联系人信息

- 禁止新增
- 禁止删除
- 禁止编辑

1. 后台所有工作台禁止添加新的公司
2. 客户管理禁止删除公司
3. 后台所有工作台禁止编辑公司字段（“标签”除外）

1. 后台所有工作台禁止添加新的联系人
2. 客户管理禁止删除联系人
3. 后台所有工作台禁止编辑联系人字段（“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。



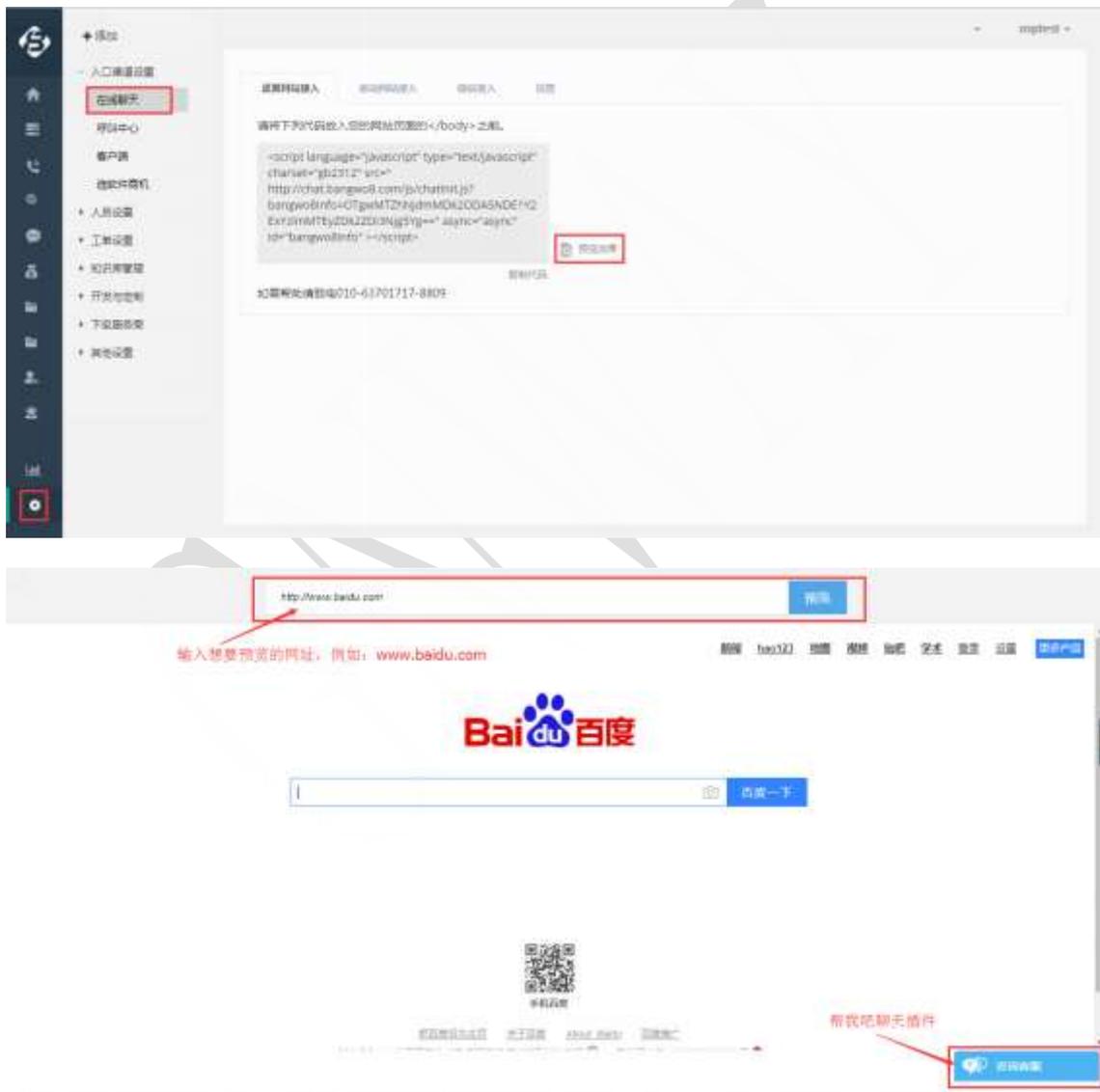
序号	公司名称	服务名称	服务方式	开始时间	结束时间	创建时间	服务时长	服务费用	工单地址	客户名称	联系电话	服务状态	服务次数	金额	备注	备注	备注	备注	备注
1	123456	20	工单类 在线客服 呼叫中心 在线客服 知识库	2020-08-01-00:00	2020-08-01-08:00	2020-08-01-08:00	08:00:00	0.00				客户管理 续费	3	0.00					
2	123456	8	工单类 在线客服 呼叫中心 在线客服 知识库	2020-08-01-00:00	2020-08-01-08:00	2020-08-01-08:00	08:00:00	0.00	在线客服			客户管理 续费	3	0.00					
3	123456	8	工单类 在线客服 呼叫中心 在线客服 知识库	2017-01-01-00:00	2018-08-31-23:59	2018-08-31-23:59	18:00:00	0.00				客户管理 续费	3	0.00					

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。



3.1.2 微信接入

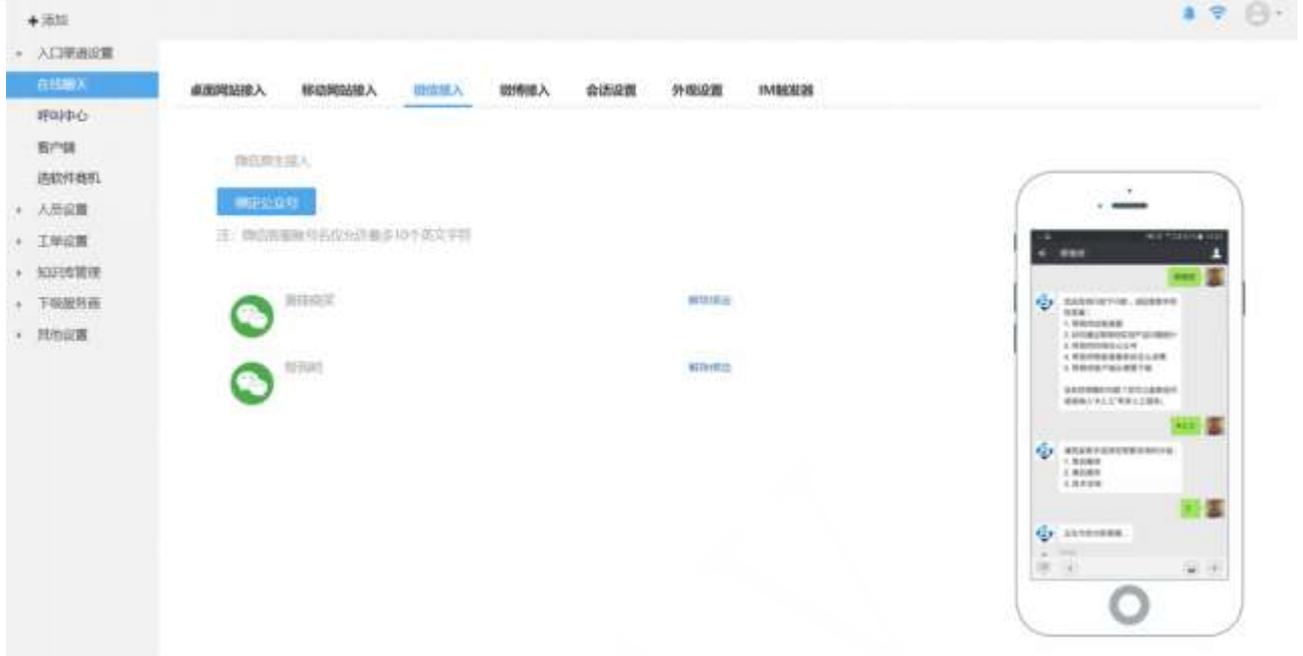
微信公众号分为服务号与订阅号，帮我吧微信接入分为微信原生与 H5 页面接入。服务号可接入微信原生和 H5 页面，订阅号只能接入 H5 页面。

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】



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。



(2) 点击【自定义菜单】，点击“加号”添加自定义菜单名称。



(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>



(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。



- 输入微博名称，微博 ID。

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:

微博ID:

URL:

APPKEY:

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

-
-
- 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:

微博ID:

URL:

APPKEY:

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

- (3) 获取取微博开发者 token
- 在【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，保存获得 token。



- 将获取取的 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。

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:

微博ID:

URL:

APPKEY:

第二步：打开微博，在【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:

3.1.4 客户端接入

3.1.4.1 客户端寻求远程服务设置

【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。





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：



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

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



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，对服务商而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。



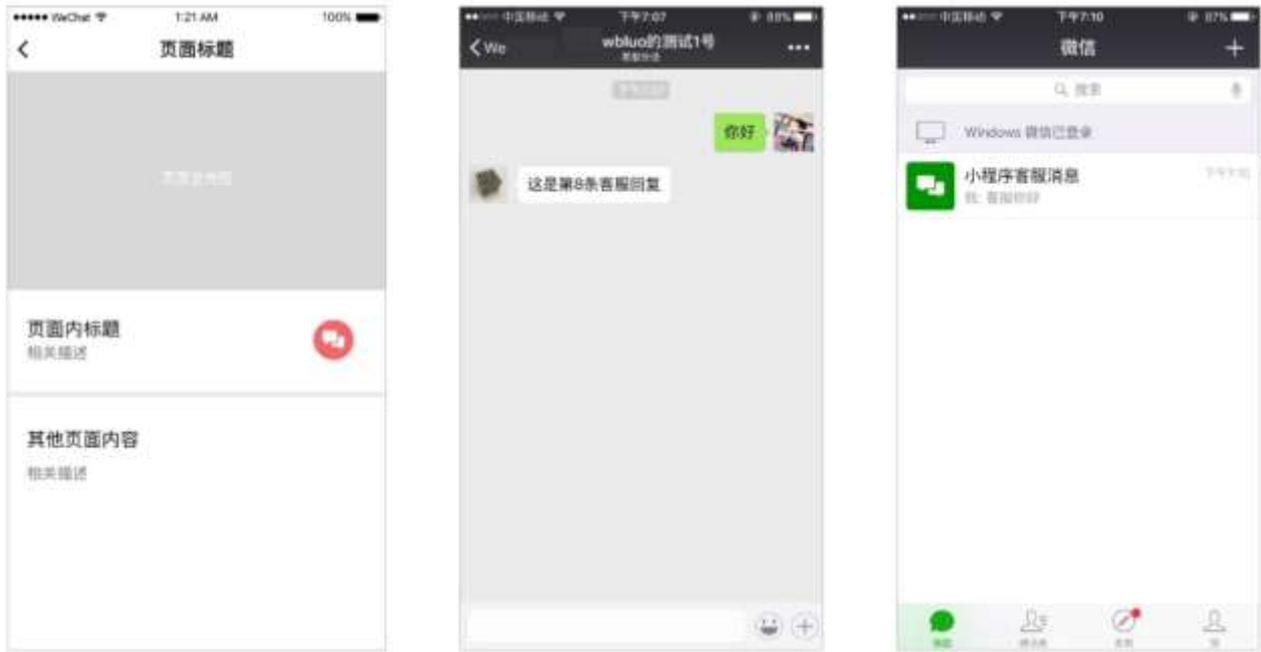
跳转到微信公众平台的二维码页面，用管理员微信扫描二维码，选择想要绑定的小程序，确认即可。

 微信公众平台



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。



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”



(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)

企业微信

首页 通讯录 应用管理 客户联系 管理工具 我的企业 2

企业信息

企业信息

企业logo  推荐尺寸702*180 [验证主体信息](#)

企业简称 gnway [修改](#) 验证后可提高使用人数

企业地址 添加

联系电话 添加

企业名称 添加

企业成员 3个成员

企业部门 2个部门

已使用/人数上限 3/200 [申请扩容](#)

发票抬头 添加 [为企业成员配置增值税发票抬头](#)

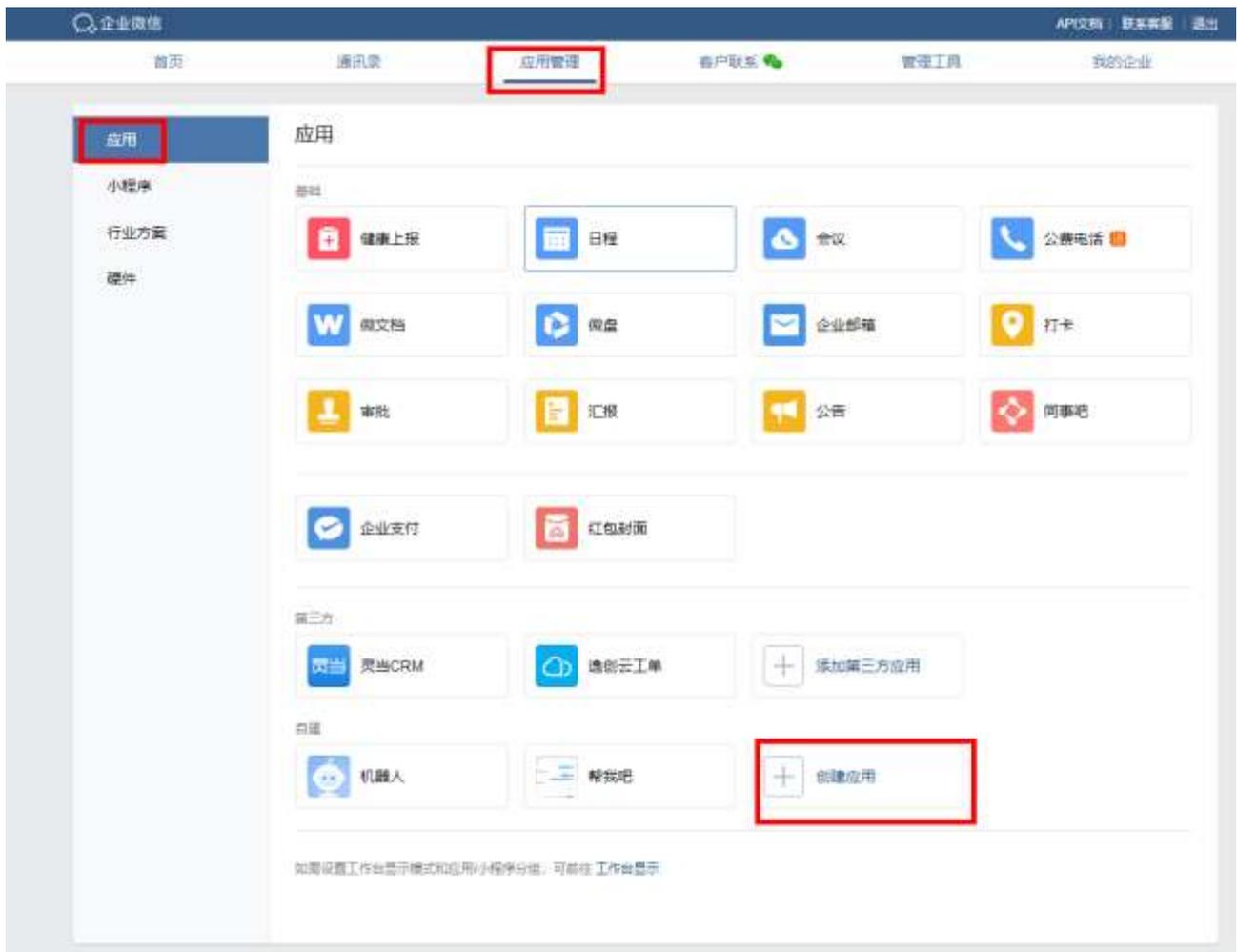
行业类型 互联网和相关服务 [修改](#)

人员规模 51-100人 [修改](#)

创建时间 2019年3月11日

企业ID **ww0551f9703de913bc** 3

- 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



- 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。



- 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：http://www.bangwo8.com/osp2016/im/ajax/ajaxBindWebChatAccount.php?corpID=企业微信_ID&agentID=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。



(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

AgentId 1000006
Secret J-eqA569yPpvkphRiwlxKV0pS_G0cFa6d2J1rKkGsp6k
可见范围  顾伟  gnway

管理员  顾伟

应用负责人 设置 将企业成员配置为应用负责人，成员即可在企业微信内管理此应用

功能

<p> 发送消息</p> <p>使用管理工具中的“消息群发”或API发送消息</p> <p>发消息 历史消息</p>	<p> 接收消息</p> <p>接收用户发送的普通消息以及菜单操作、外部联系人变更回调等事件信息</p> <p>查看消息 设置API接收</p>	<p> 自动回复</p> <p>通过接收用户的消息，可配置规则进行自动回复</p> <p>设置</p>
<p> 工作台应用主页</p> <p>从工作台点击进入的网页</p> <p>设置应用主页</p>	<p> 自定义菜单</p> <p></p> <p>在线客服</p> <p>已启用 ></p>	<p> 配置到聊天侧边栏</p> <p>将应用页面配置到聊天侧边栏，方便成员在外部会话中查看和使用，提高服务效率</p> <p>配置</p>
<p> 网页授权及JS-SDK</p> <p>可信域名：www.bangwo8.com 未验证域名归属，JS-SDK功能受限</p> <p>申请域名校验 ></p>	<p> 企业微信授权登录</p> <p>使用企业微信帐号登录已有的Web网页或移动APP</p> <p>设置</p>	<p> 审批接口</p> <p>使用企业微信审批能力，在非审批应用内设置流程、发起审批。还能订阅通知消息，接收审批状态变化情况。</p> <p>设置</p>

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

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

- aId 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”。



公司账号 bw8event

vendorID **47482**

- department_id 的查看路径，在企业微信管理后台中点击“通讯录”选择要导入的部门。具体如下图：



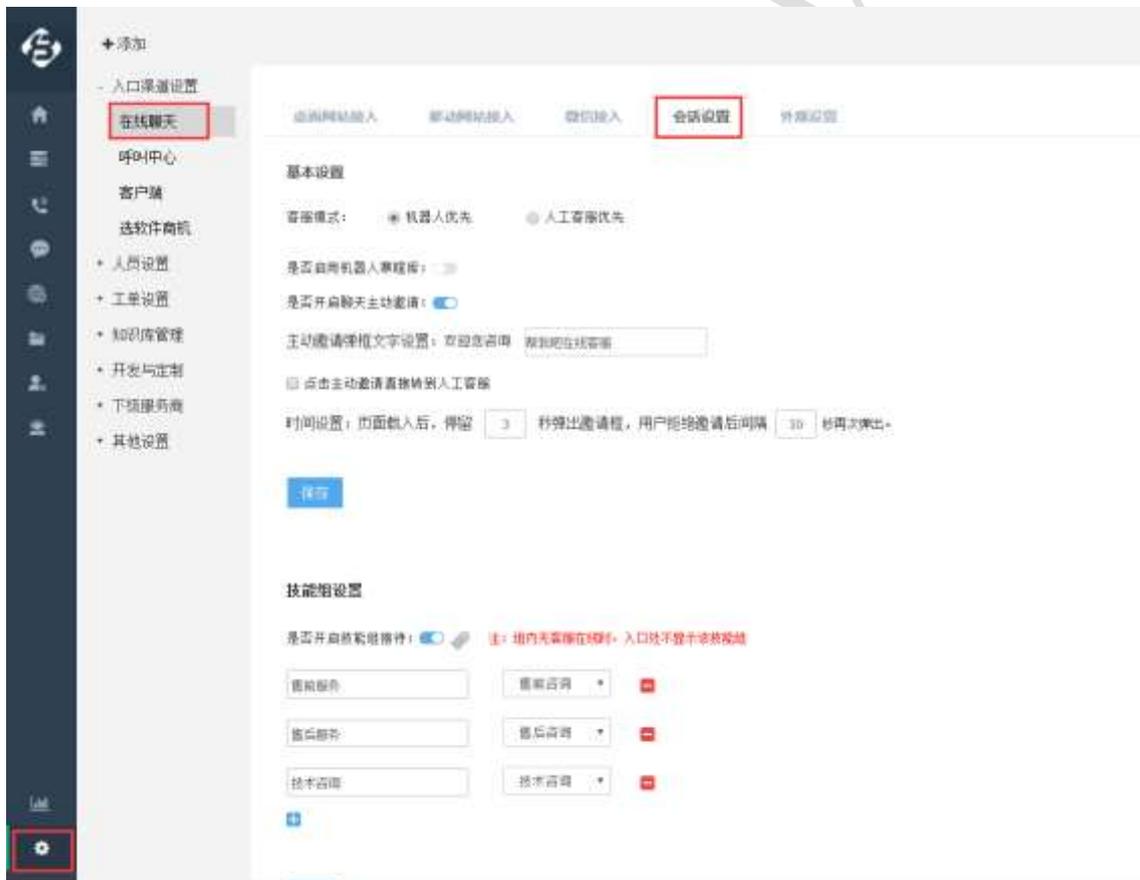
- 最后打开导入链接效果如下图：



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。



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。

请选择您要咨询的客服组

X

售前咨询

售后服务

咨询

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：  注：组内无客服在线时，入口处不显示该技能组

售前服务	售前咨询 ▼	-
售后服务	售后咨询 ▼	-
技术咨询	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

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：	<input type="text" value="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：	<input type="text" value="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）

留言设置

普通留言界面

工单模板界面

[去设置](#)

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

请选择要展示的表单

去设置

IM来的工单

保存

2. 新建模板

工单模板			
模板名称	模板描述	可见范围	操作
IM留言		全部	● 编辑
IM来的工单		所有客服	● 编辑
智能柜系统开单		全部	● 编辑
张园测试	张园测试	所有客服	● 编辑
商机跟进		所有客服	● 编辑
投诉	为客户提供售后维修服务	金万维科技有限公司	● 编辑
我有话说	为帮助客服人员增加的表单入口，供销售演示使用	金万维科技有限公司	● 编辑
全国同行模板		所有客服	● 编辑
售后申请	处理售后的模板	所有客服	● 编辑
默认	系统模板	所有客服	● 编辑
售后服务	123	金万维科技有限公司	● 编辑

3. 设置模板内容并保存



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

是否启用工单发布:

<http://www.bangwo8.com/t.php?NI>

是否启用自定义打印模板:

是否启用工单节点:

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

请选择要展示的表单

保存

评价设置

去设置

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
张国繁测试

6. 效果预览

IM留言模板

问题描述

问题解决方案

提交

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。

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： 分钟

再次评价等待时长： 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
3. 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。

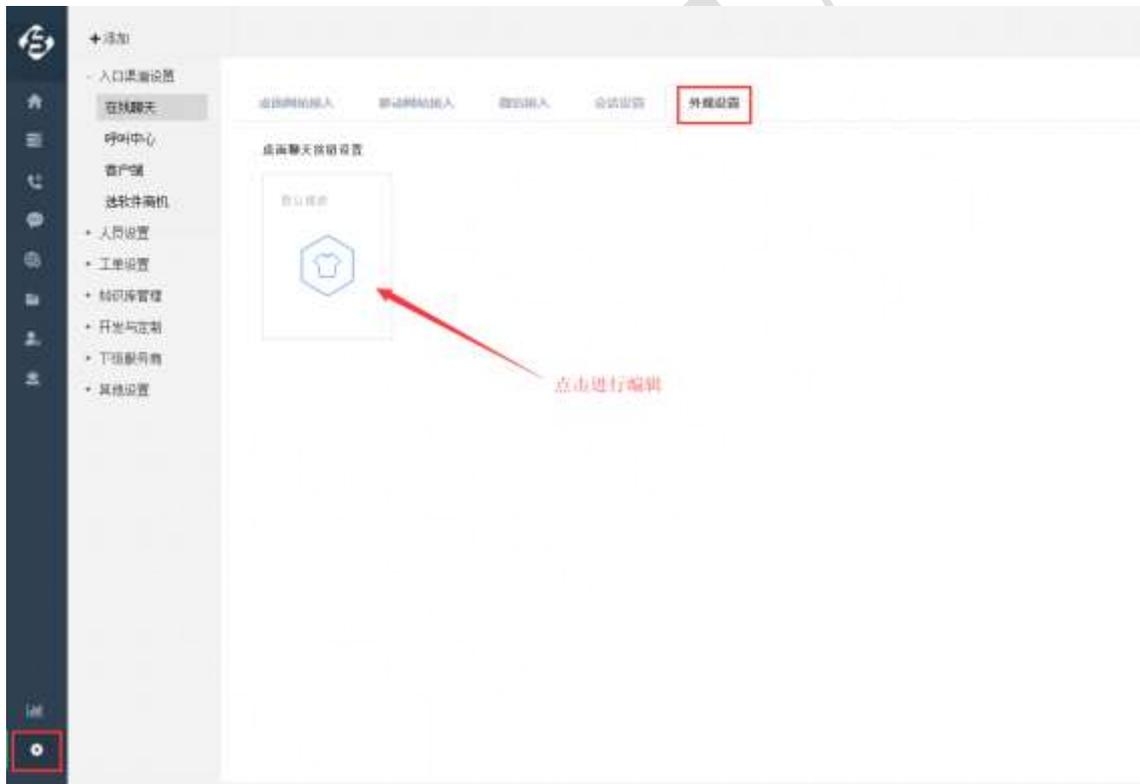
工单设置

是否自动创建工单：

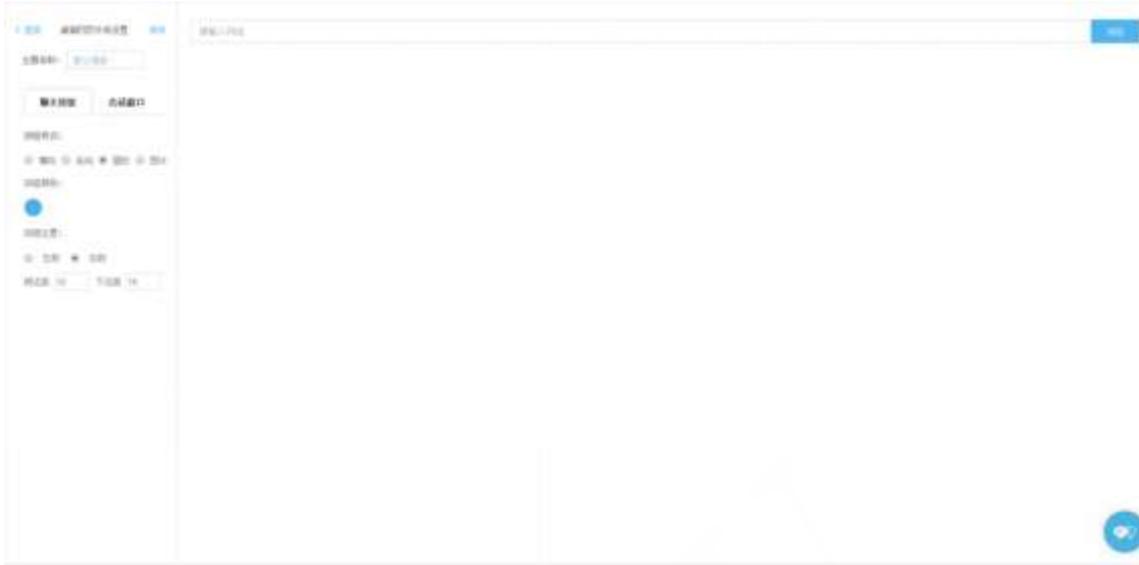
保存

3.3 外观配置

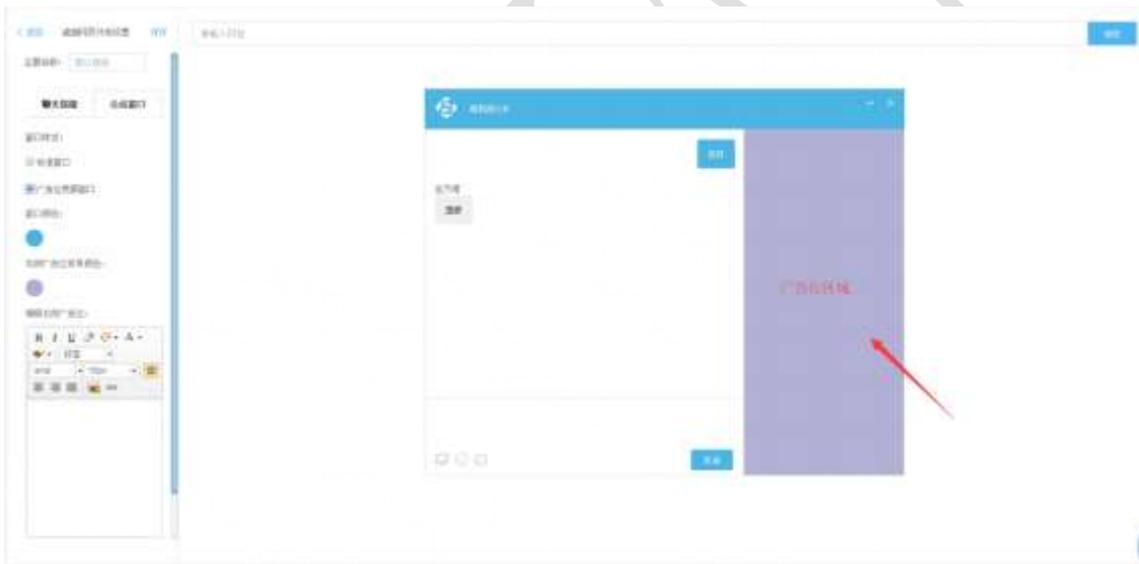
管理员可在【设置】-【渠道入口设置】-【在线聊天】-【外观设置】中设置。



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

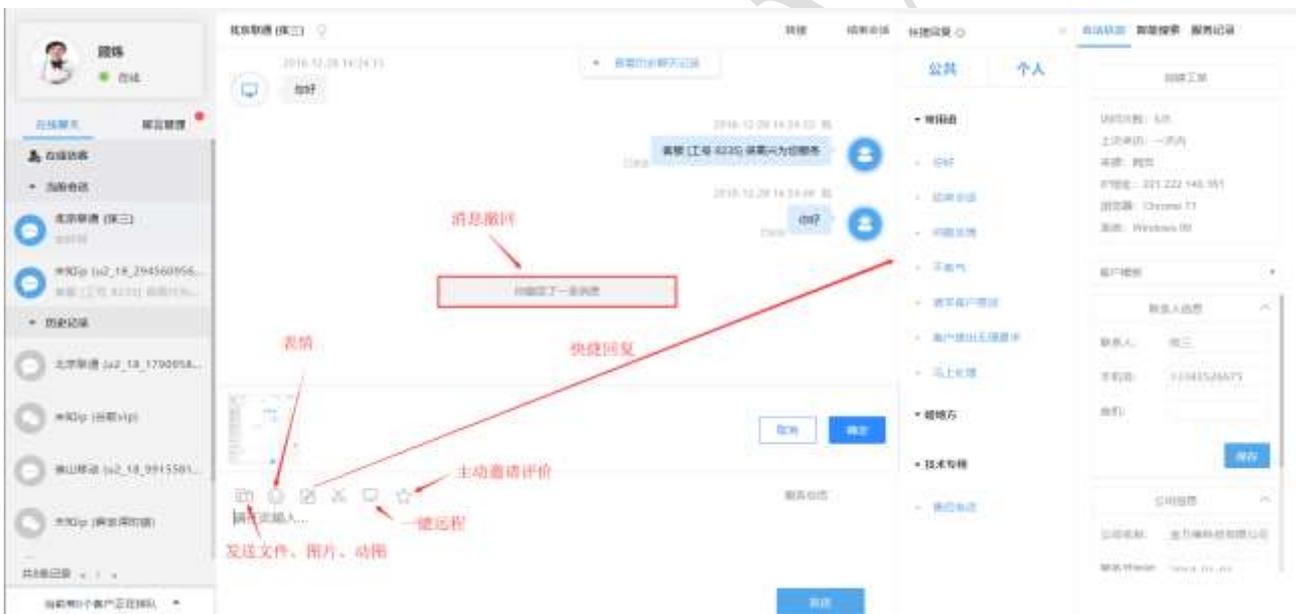
执行操作主要包含分配、发送消息、客服模式、发送导航栏、外观设置显示、展示技能组标签和返回变量结果，服务商可以根据自己的需要来进行配置。

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。

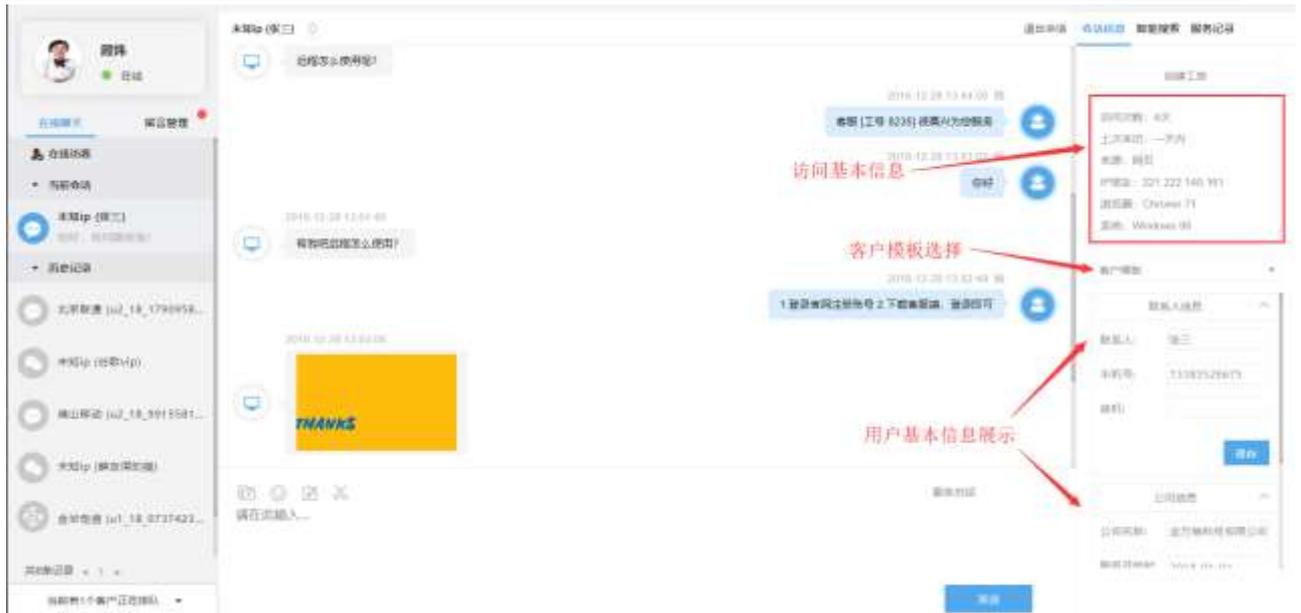
Web 端客服平台展示：



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

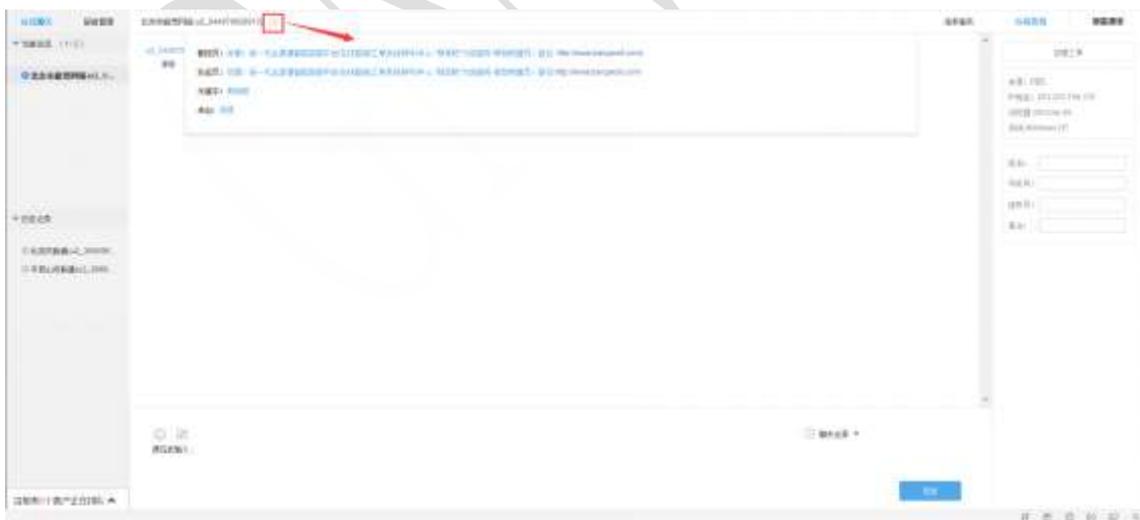
用户被客服人员接待后，客服人员可以在帮我吧 IM 工作台查看用户的访问信息和用户基本信息。用户信息包含用户姓名、联系方式、职位、所属公司、购买产品、到期时间等信息。



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

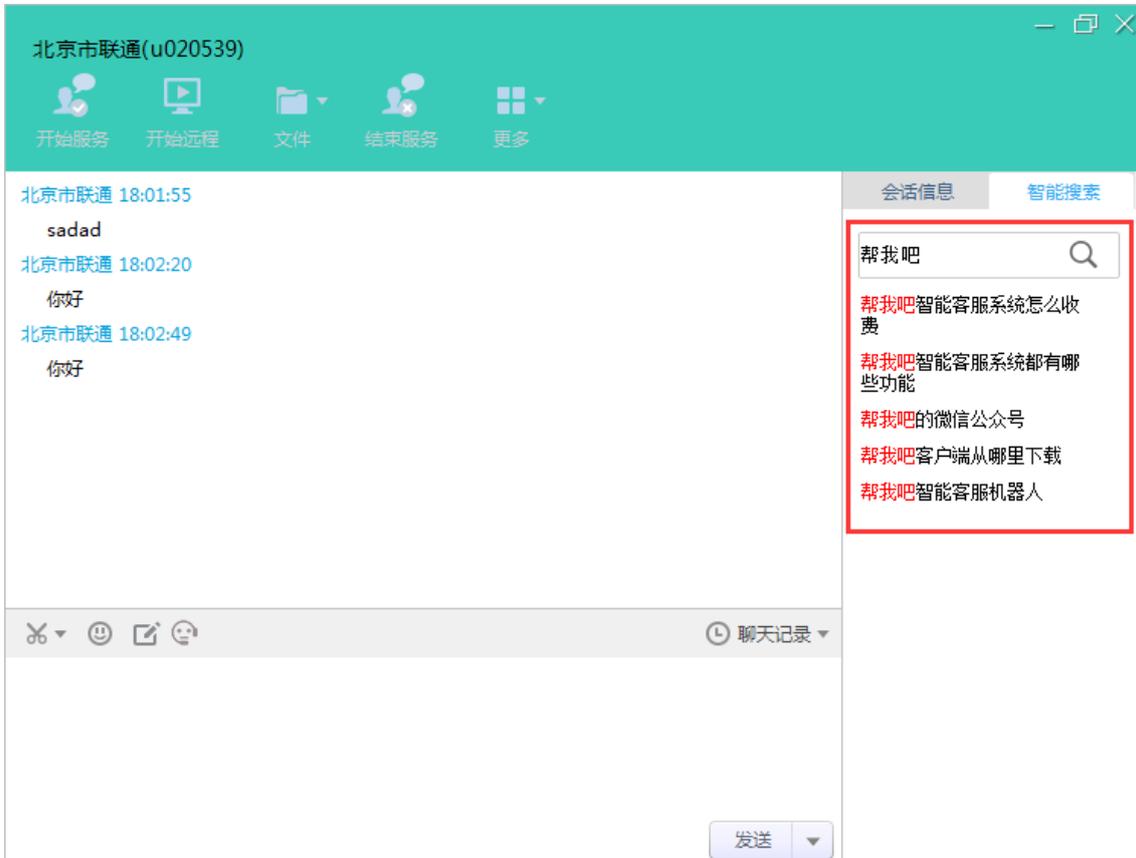
在浏览企业网站时，访客通过网站和客服人员交流时，客服人员可以根据访客访问的轨迹，知道访客当前处于网站的哪个页面，并且可以精准的获取到访客的着路页面、来自哪个搜索引擎，通过什么关键字搜索进来的。



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：

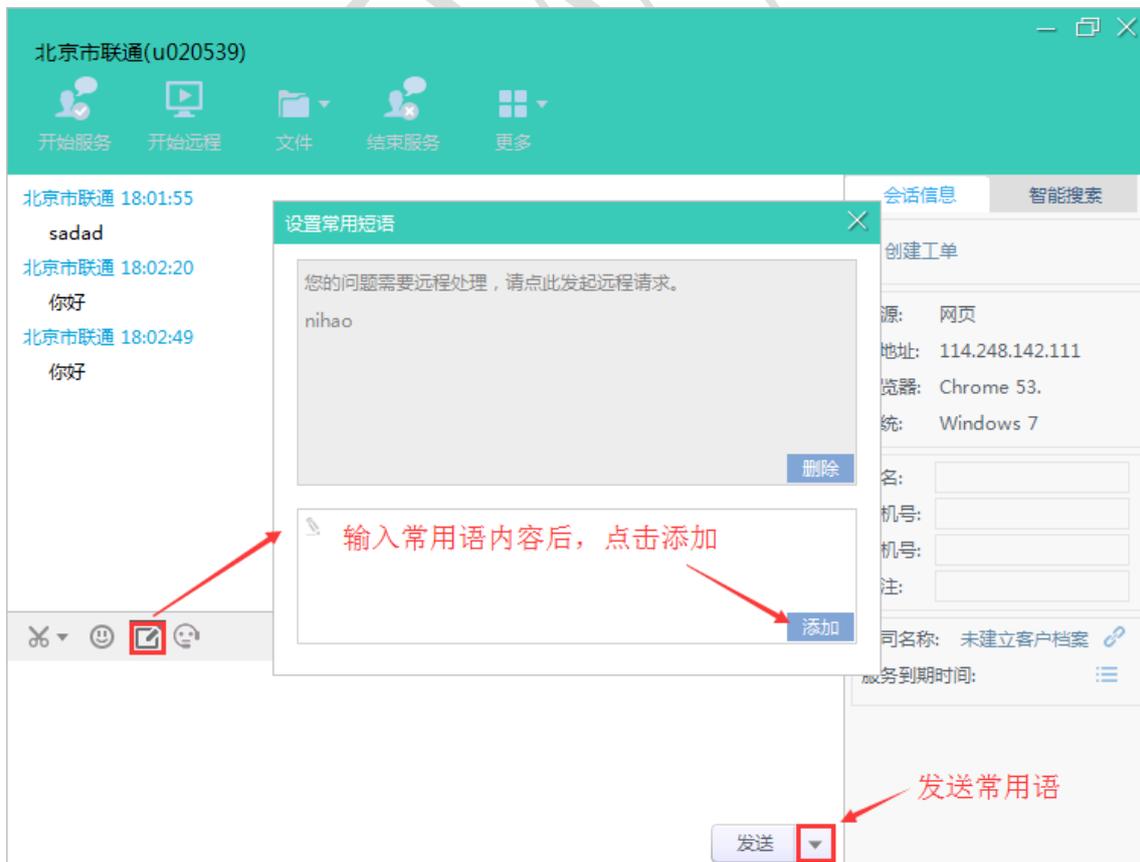


Web 端展示：



3.5.5 常用语

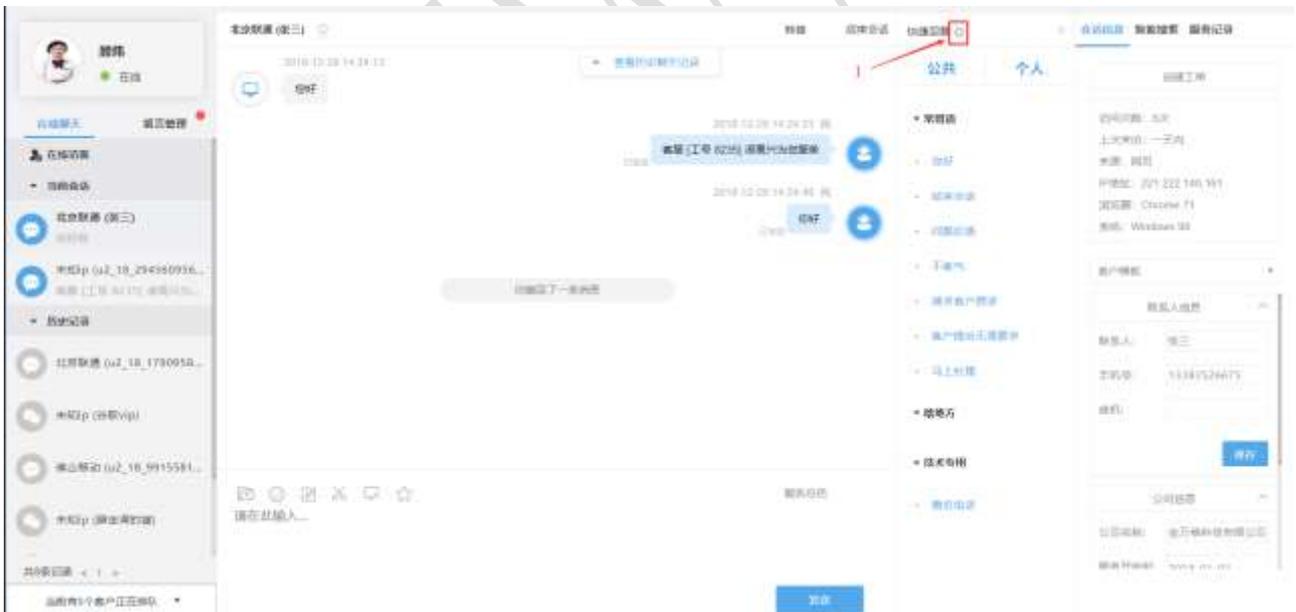
PC 端添加常用语：

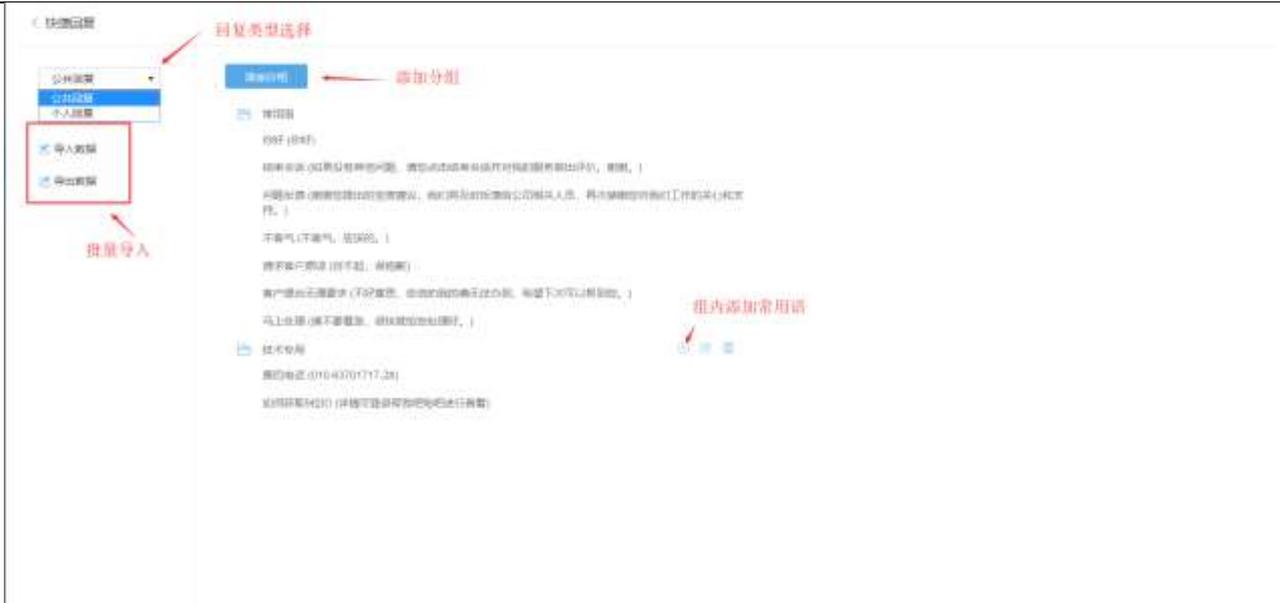


Web 端常用语：



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：





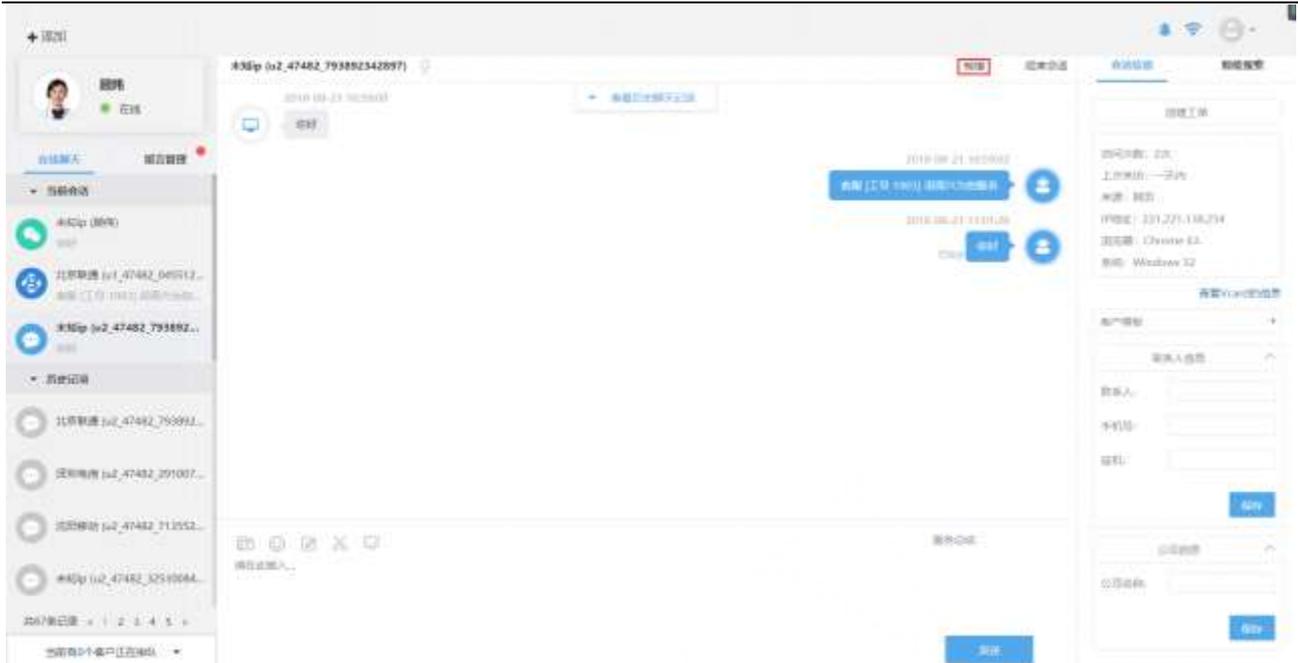
快捷键调用常用语：



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 and 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。



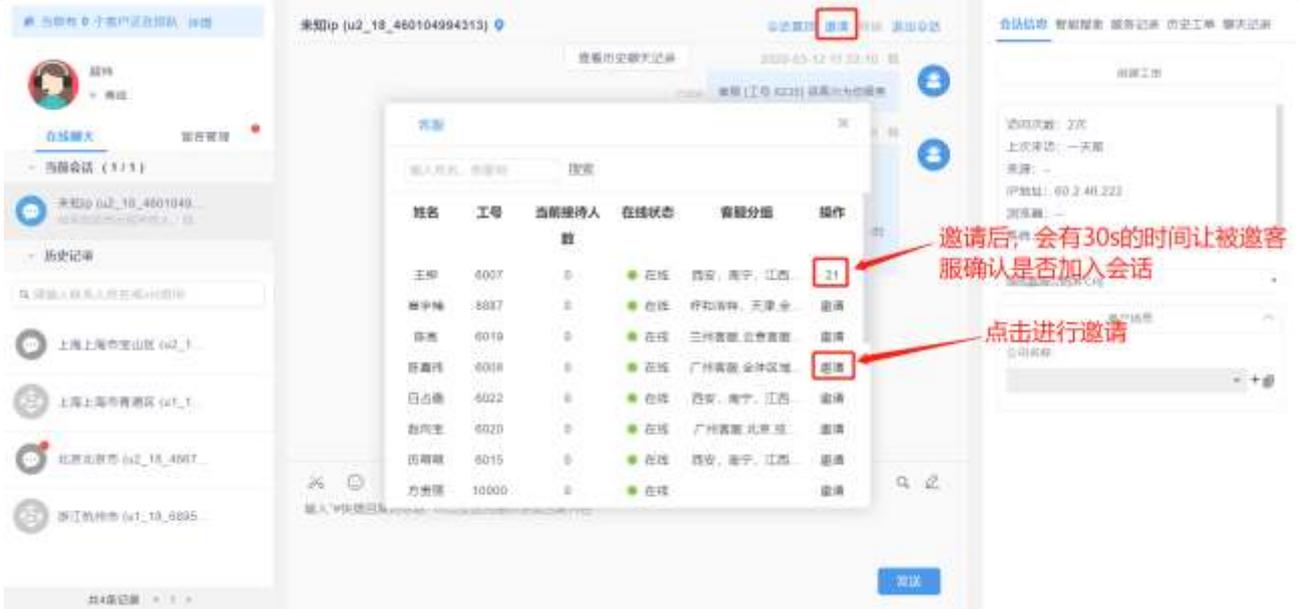
(2) 选择将要转接的客服或者客服组之后点击转移，会话转移成功。



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。



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”。

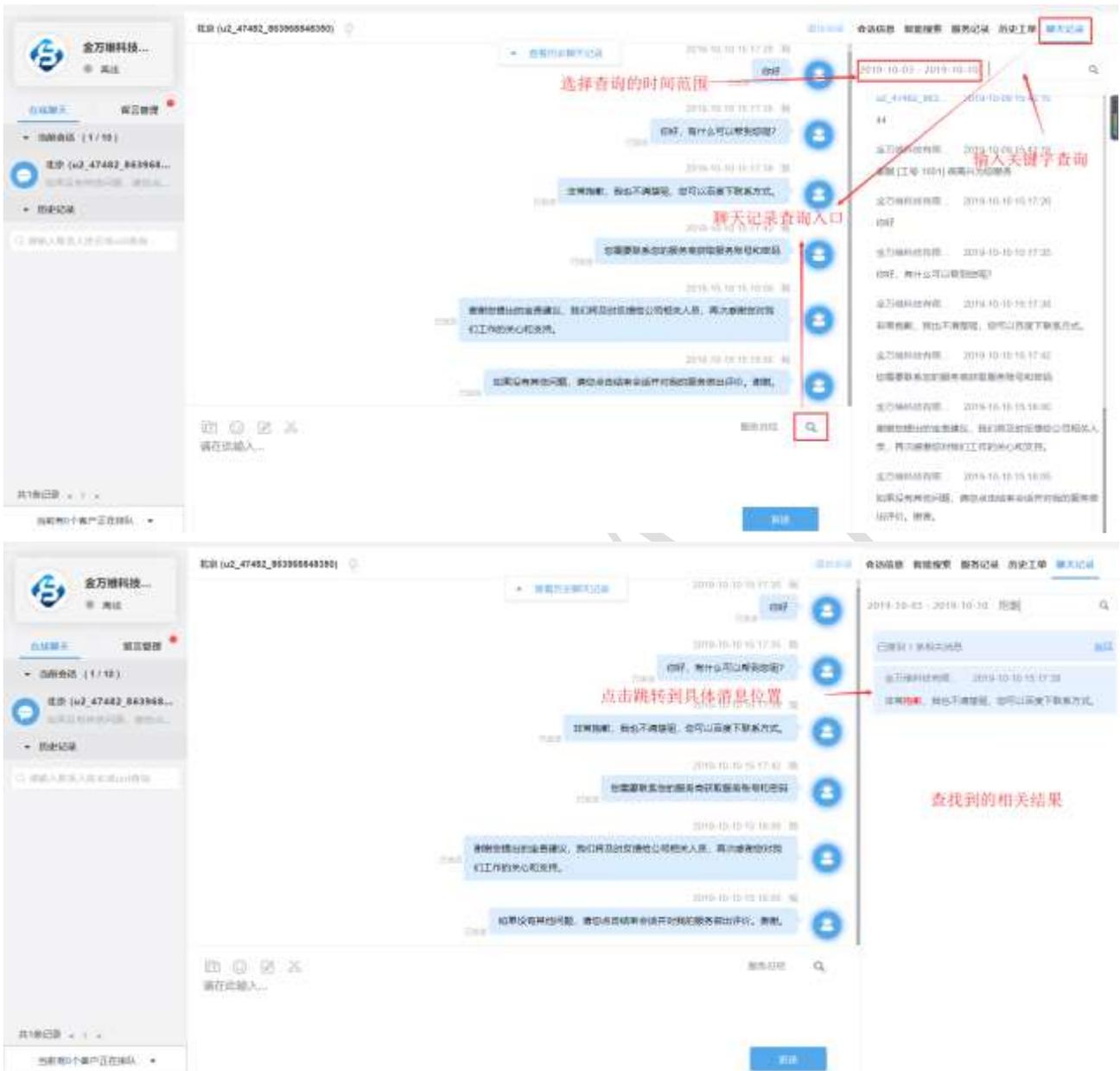
在线状态：可正常收发访客消息。

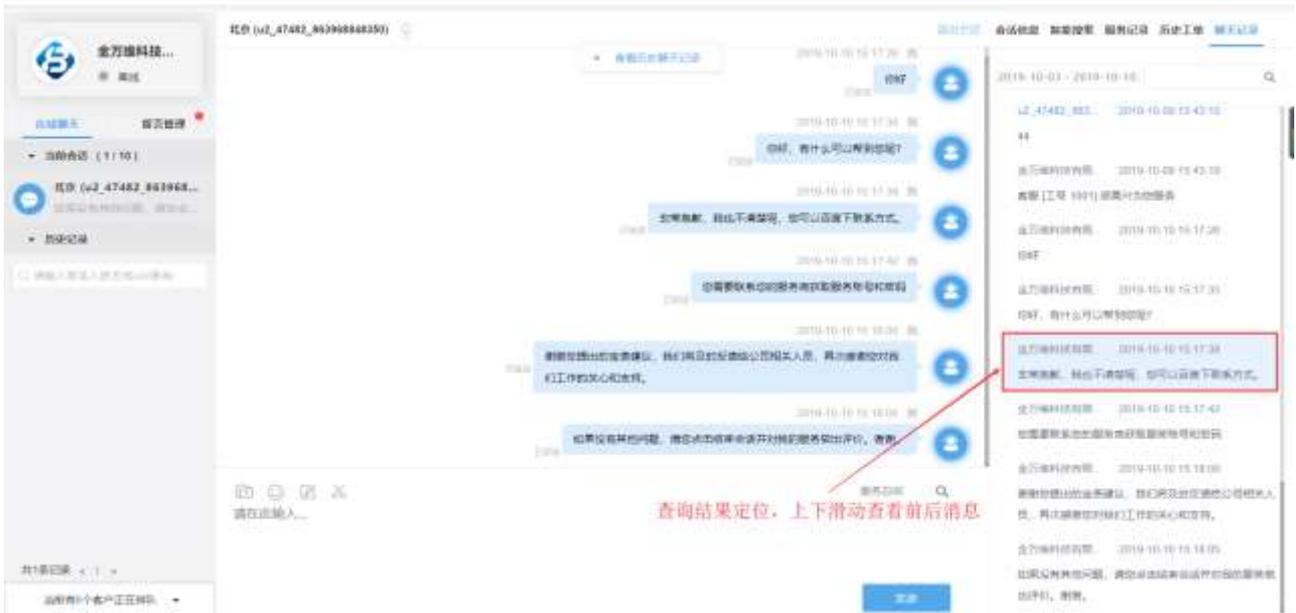
忙碌/离线/自定义状态：只能收发已接待访客消息，不会接收新访客的消息。



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：





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：



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。



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



用户	开始会话时间	结束会话时间	会话持续时长	客服	会话渠道	排队时长	来源	搜索	评价
10_47402_30408	2018-09-08 14:49:53	2018-09-08 18:49:51	3小时56分58秒	金万维科技	3秒	5秒	网页		未评价
10_47402_30406	2018-09-08 14:26:21	2018-09-08 14:26:31	10秒	北京德商	3秒	5秒	网页		未评价
10_47402_68948	2018-09-08 13:49:52	2018-09-08 13:51:05	1分13秒	杨静	3秒	5秒	网页		未评价
10_47402_48904E	2018-09-08 13:10:08	2018-09-08 13:05:59	56分05秒	黄世杰	5秒	8秒	网页		未评价
10_47402_86908E	2018-09-08 11:32:32	2018-09-08 15:32:10	4小时59分38秒	黄世杰	5秒	7秒	网页		未评价
腾讯	2018-09-08 11:25:07	2018-09-08 11:27:04	1分19秒	腾讯	3秒	5秒	微信		未评价
腾讯	2018-09-08 11:20:18	2018-09-08 11:20:45	27秒	腾讯	5秒	7秒	微信		未评价
京东	2018-09-08 11:19:13	2018-09-08 11:19:20	7秒	腾讯	4秒	5秒	其他		未评价
10_47402_30408E	2018-09-08 10:52:35	2018-09-08 10:52:41	6秒	腾讯	4秒	5秒	网页		未评价
10_47402_30406E	2018-09-08 10:51:50	2018-09-08 10:52:20	22秒	腾讯	4秒	6秒	网页		未评价
10_47402_397037	2018-09-08 10:50:29	2018-09-08 14:50:29	4小时	黄世杰	1分11秒	218秒	网页	1898003777	未评价
10_47402_397037	2018-09-08 10:48:43	2018-09-08 10:50:29	1分18秒	腾讯	4秒	6秒	网页		未评价
10_47402_308983	2018-09-08 10:48:11	2018-09-08 10:47:25	56秒	腾讯	10秒	11秒	网页		未评价
京东	2018-09-08 10:45:28	2018-09-08 10:47:53	2分24秒	黄世杰	3秒	5秒	其他		未评价
10_47402_10391E	2018-09-08 10:24:12	2018-09-08 10:48:32	22分16秒	黄世杰	4秒	6秒	网页		五星

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。



添加服务总结模板所需要的自定义字段



< 选择要添加的字段类型

下拉列表	北京	添加
单行文本	单行文本	添加
多行文本	多行文本	添加
正整数	正整数	添加
小数	小数	添加
复选框	<input type="checkbox"/> 我们能联系您吗?	添加
日期	选择日期	添加
正则表达式	正则表达式	添加
级联	北京市 +	添加

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。

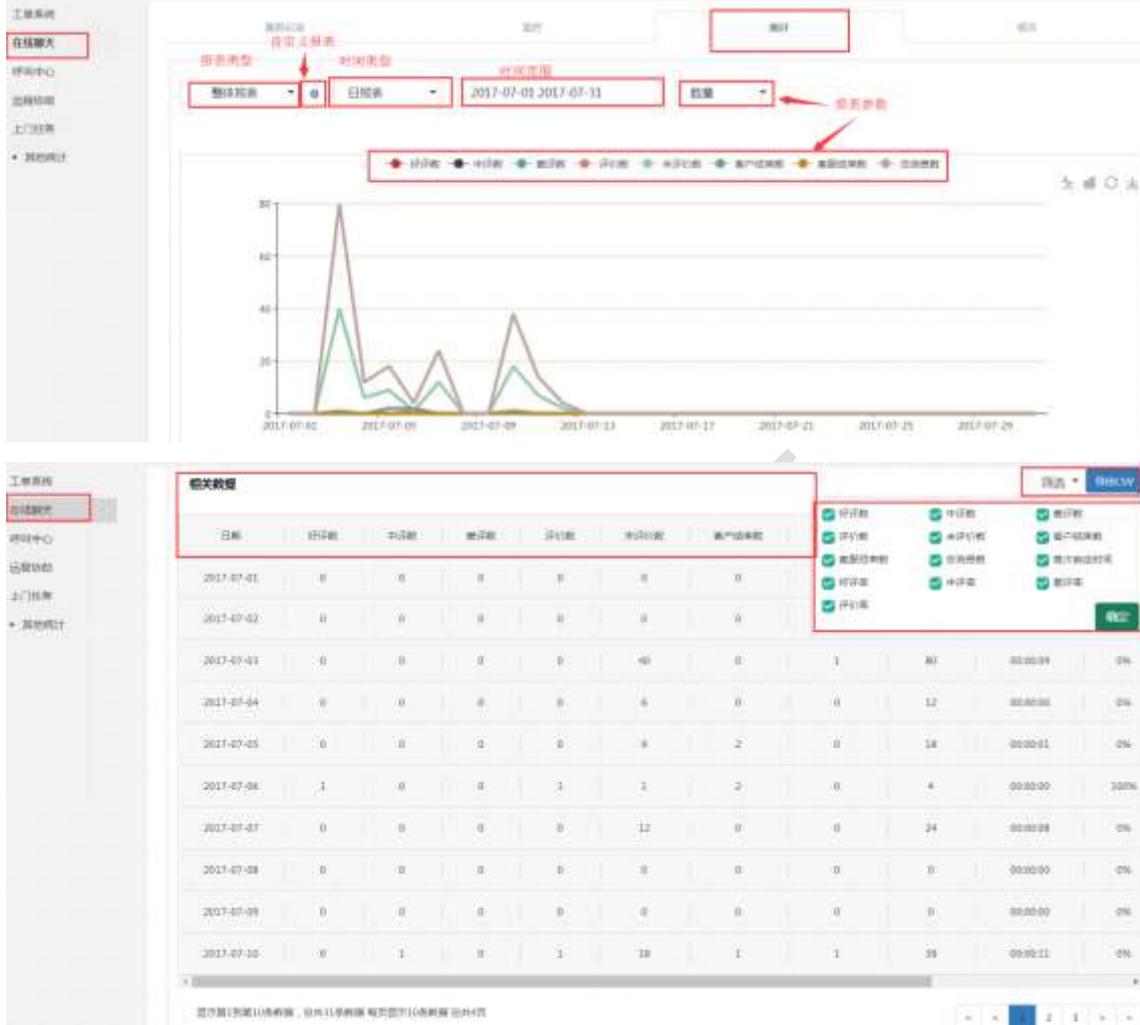


IM 结束服务后，展示样式：



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。



报表类型说明

类型	说明	备注
小时报表	提供某一日，24 小时每一小时新增通话的相关数据	常用于评估每天的高峰低谷进行排班
日报表	提供指定时间段内，每一天新增通话的相关数据	
周报表	提供指定时间段内，每一个自然周(星期一到星期天) 新增通话的相关数据	
月报表	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	

IM 报表类型说明		
数量		
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

百分比		
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
中评率	不满意数/满意度评价数 X100%	小时报表、日报表、周报表、月报表
差评率	差评数/满意度评价数 X100%	小时报表、日报表、周报表、月报表
评价率	满意度评价数/会话总数 X100%	小时报表、日报表、周报表、月报表
接入率	总会话数/（总会话数+放弃排队数） X100%	小时报表、日报表、周报表、月报表
答问比	客服发出消息与访客发出消息的比值	小时报表、日报表、周报表、月报表
30s 应答率	响应时间 30s 内的占比	小时报表、日报表、周报表、月报表
一次性解决率	日报表：一次会话客户数/客户数 x100% 周报表：本周内每天的一次对话客户 数之和/本周每日的客户数之和	小时报表、日报表、周报表、月报表

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



2. 新建自定义报表页面

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



客服指标

管理员可以手动切换客服状态

根据状态可以进行筛选

客服	在线状态	设备登录状态	设备登陆时长	在线时长	忙碌/自定义时长	离线时长	正在排队人数
	在线		05:08:35	05:08:35	00:00:00	00:00:00	0
	在线		08:49:58	01:46:55	02:40:44	00:00:09	0
	在线		05:30:51	03:53:48	01:37:03	00:00:00	0
	在线		04:07:23	04:07:23	00:00:00	00:00:00	0
	在线		05:17:28	05:15:01	00:01:52	00:00:34	0
	在线		00:37:54	00:37:54	00:00:00	00:00:00	0
	在线		05:18:22	05:18:22	00:00:00	00:00:00	0
	在线		03:46:32	03:46:32	00:00:00	00:00:00	0
	在线		04:50:05	04:50:05	00:00:00	00:00:00	0
	在线		05:05:25	05:05:25	00:00:00	00:00:00	0

在线客服状态下拉菜单：在线、忙碌、离开、离线、测试

客户指标

可查看会话中和排队中的客户信息

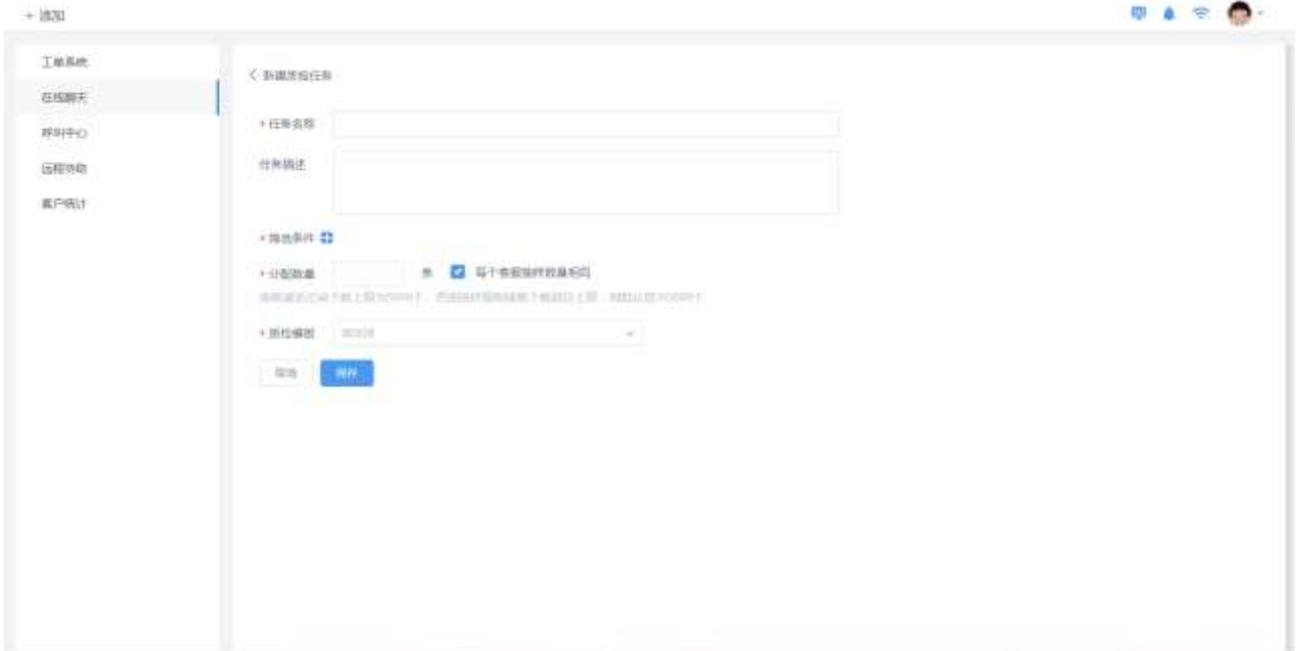
账号	姓名	是否转接	开始时间	当前状态	会话发起方	排队时长/会话时长	队列	接待客服
u1_100831403	--	否	11:25:10	会话中	客户	00:00:01/02:52:26	在线聊天	李露露
u2_18_232924346217	--	否	09:26:28	会话中	客户	00:00:01/04:51:08	在线聊天	潘尚
u2_18_460104994313	--	否	11:21:52	会话中	客服	00:00:17/02:55:28	公共	顾炜

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



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



3、创建人工质检规则

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



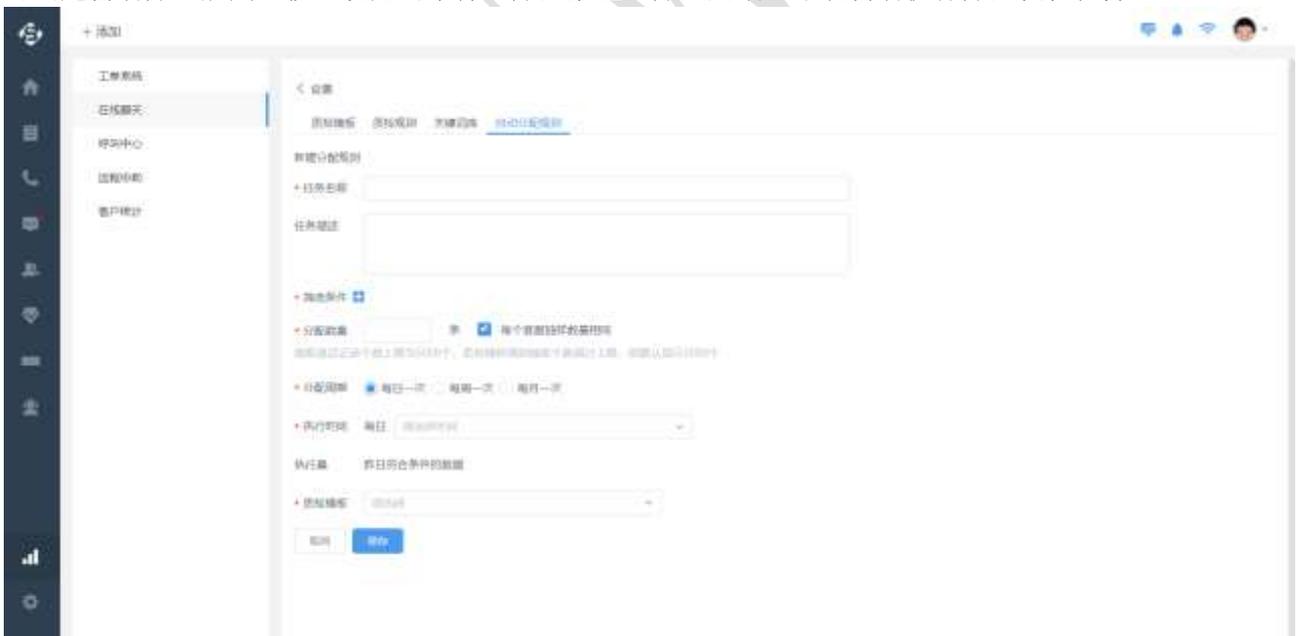
5、创建关键词库

可创建关键词库、为关键词添加同义词



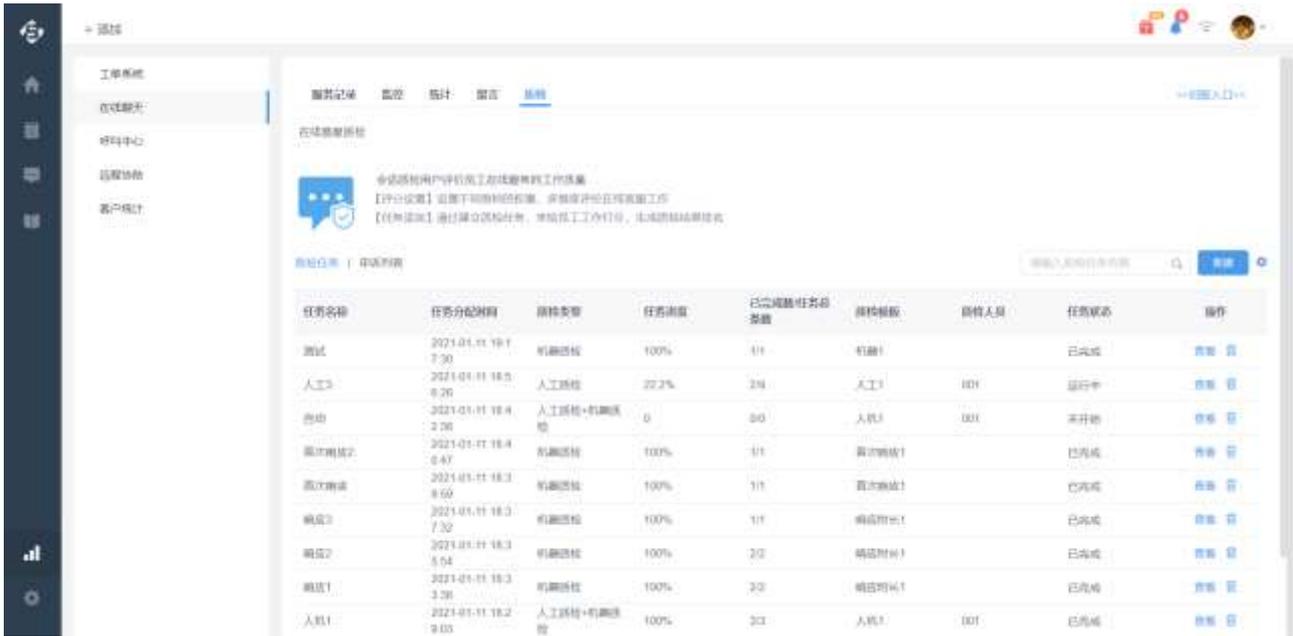
6、自动分配规则

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

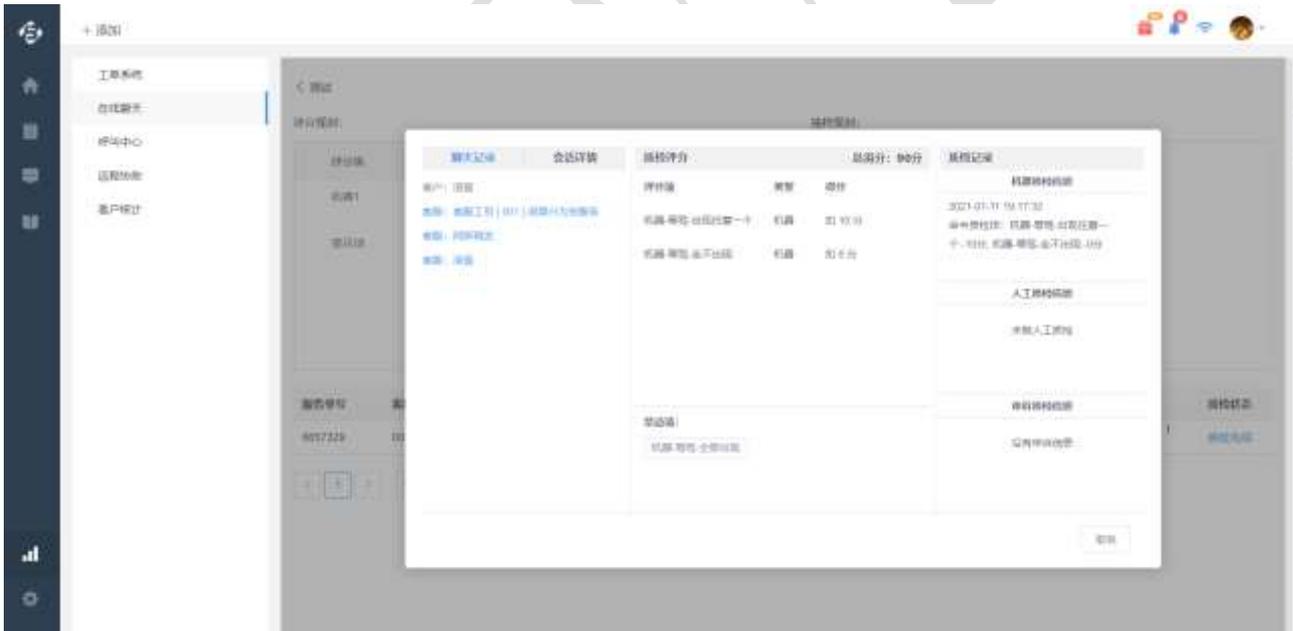


7、质检评分

对质检任务进行打分

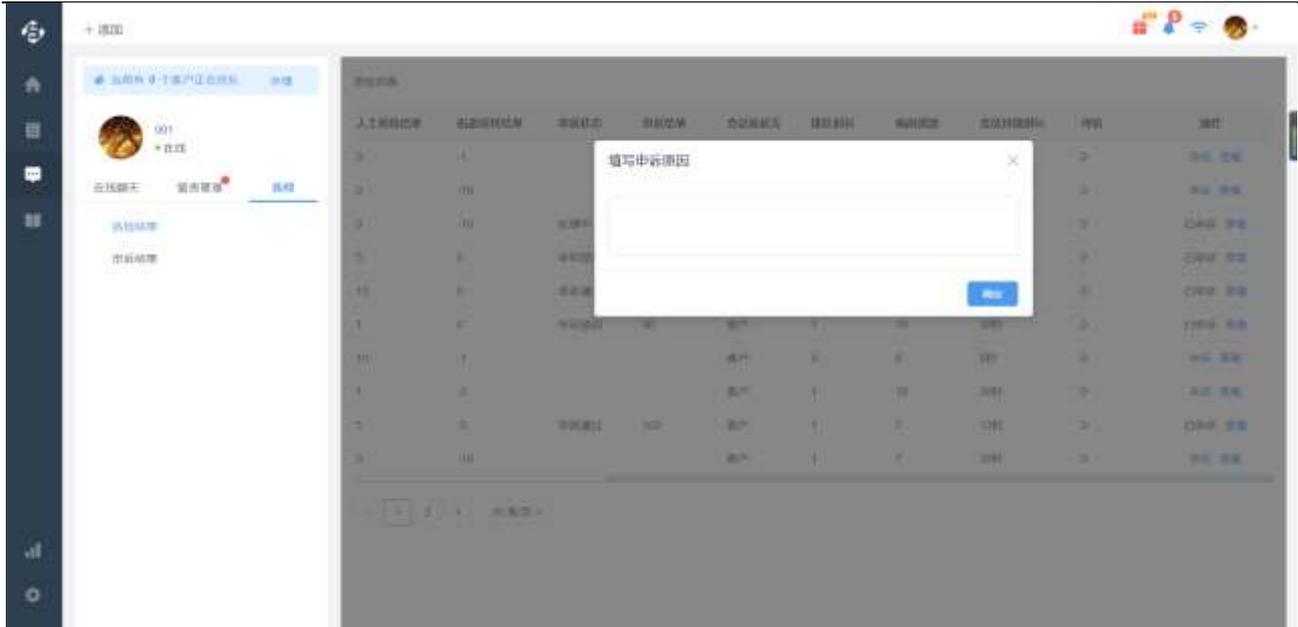


左侧展示通话信息：聊天记录和会话详情
 中间展示质检项：每一条质检评分项得展示
 右侧展示：质检记录 分为机器质检记录、人工质检记录、质检申诉记录



8、发起申诉

客服人员对质检结果有异议 可以发起申诉



4 呼叫中心模块

4.1 实施与配置

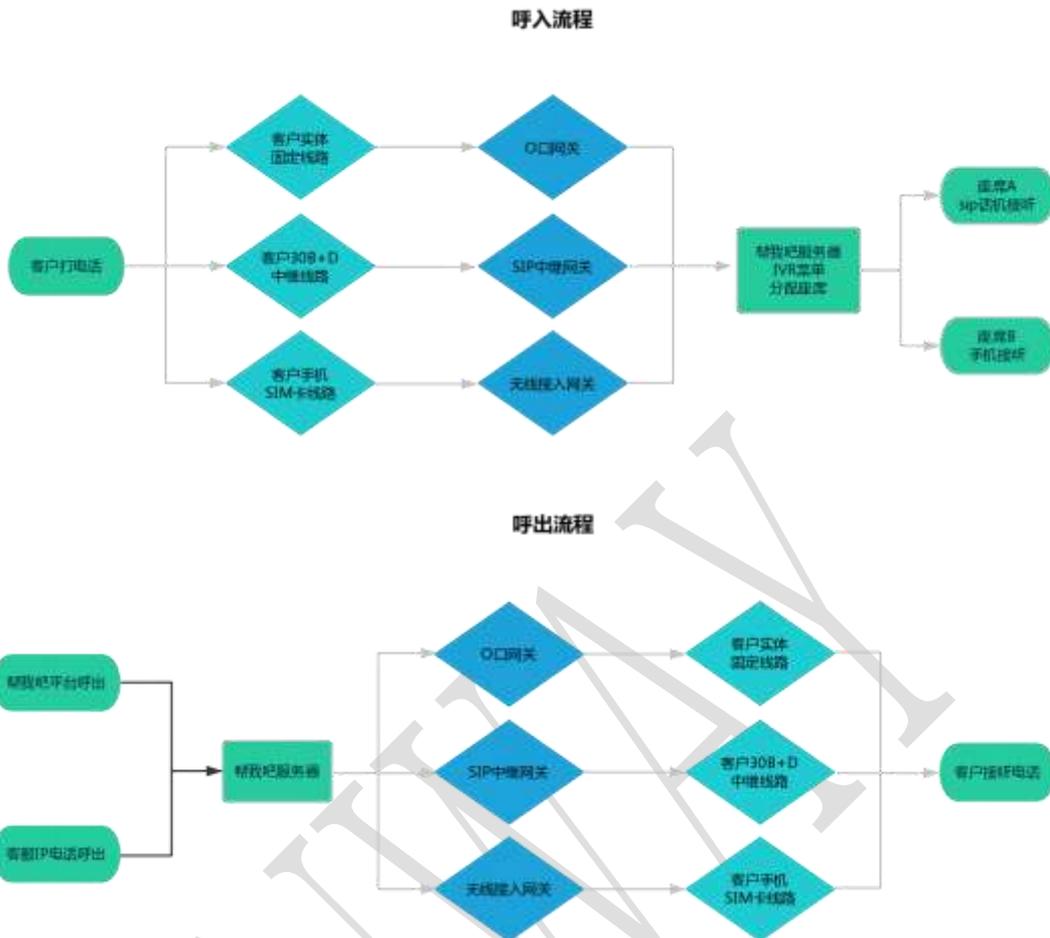
4.1.1 硬件及线路接入

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。

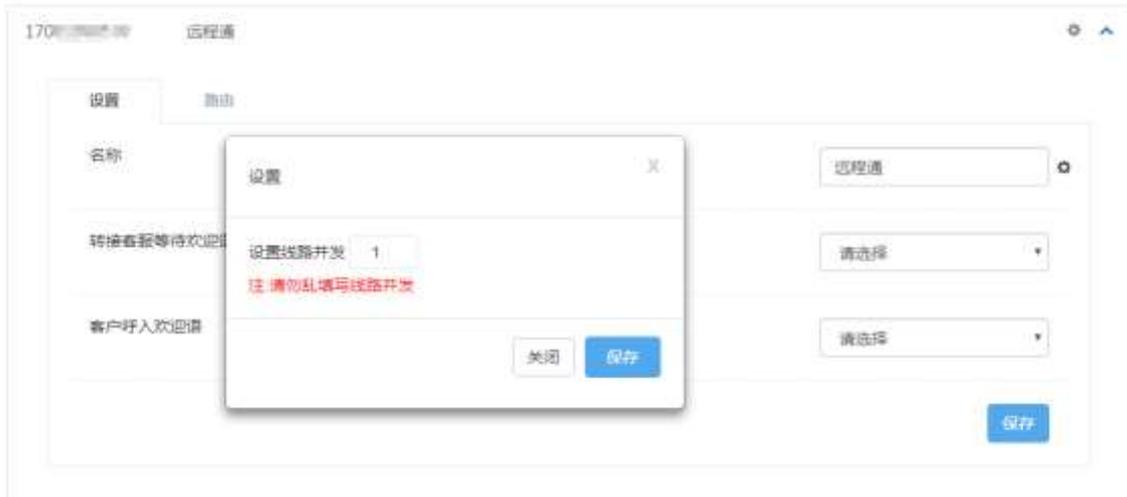
4.1.2 号码管理

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。



填写线路的实际并发

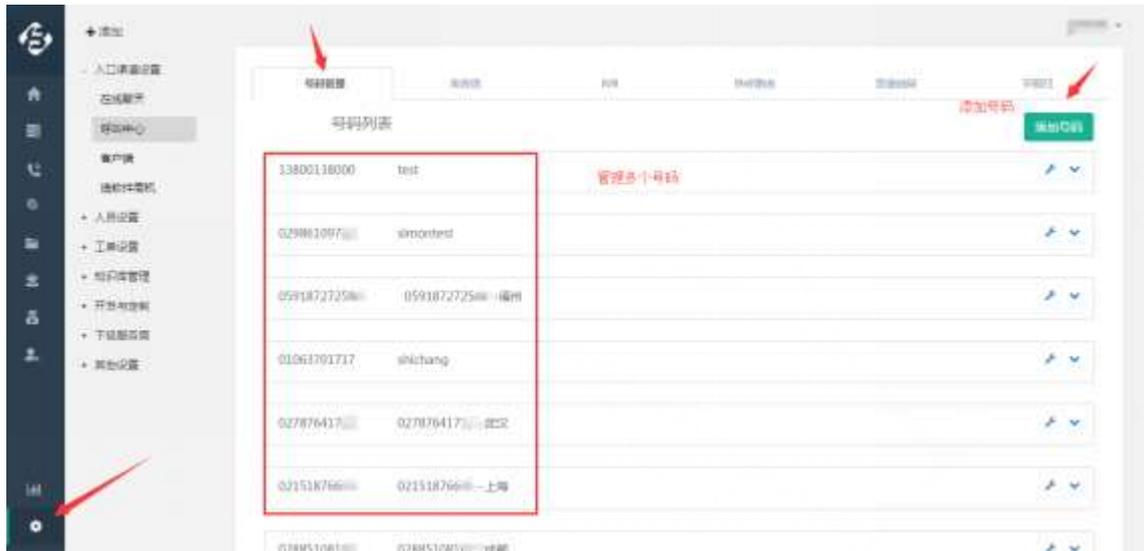


有些电话拨打外地电话前需要添加前缀，比如外地号码前添加前缀 0，可在号码管理设置，如下图

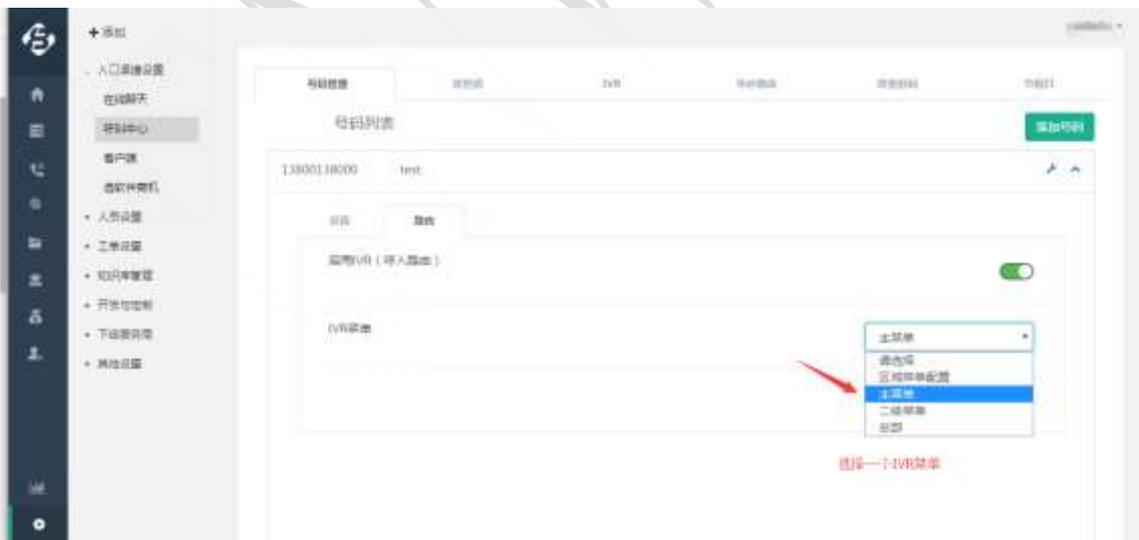


2、管理多个号码

可以把分公司或者各个地区办公区号码进行统一管理。



不同的号码可以有不同的路由规则，开启路由，如下图



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



选择不同的时机播放不同的语音提示



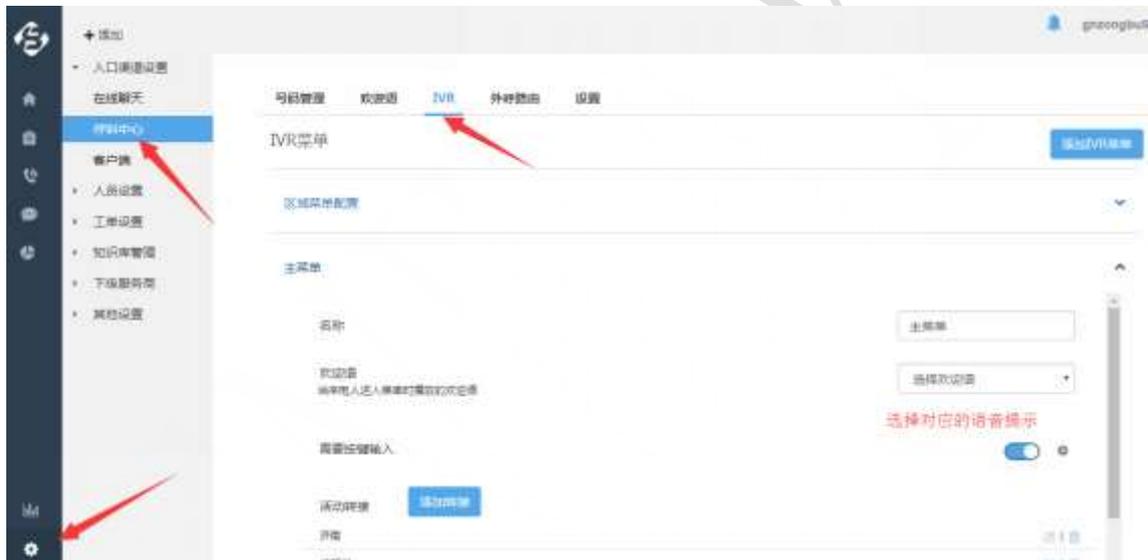
4.1.4 IVR 设置

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。

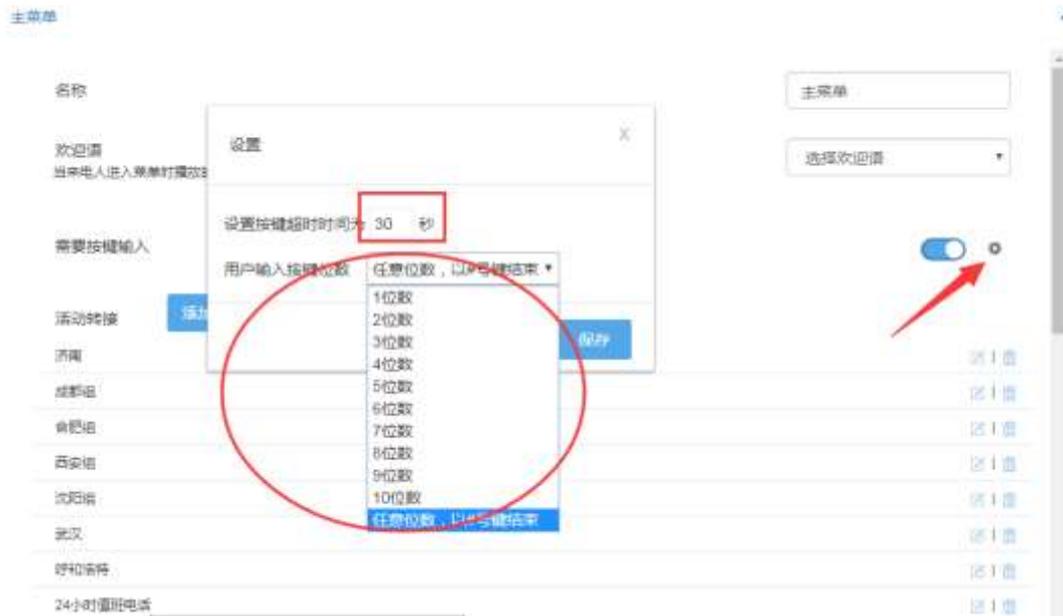
先添加语音提示菜单，如下图：



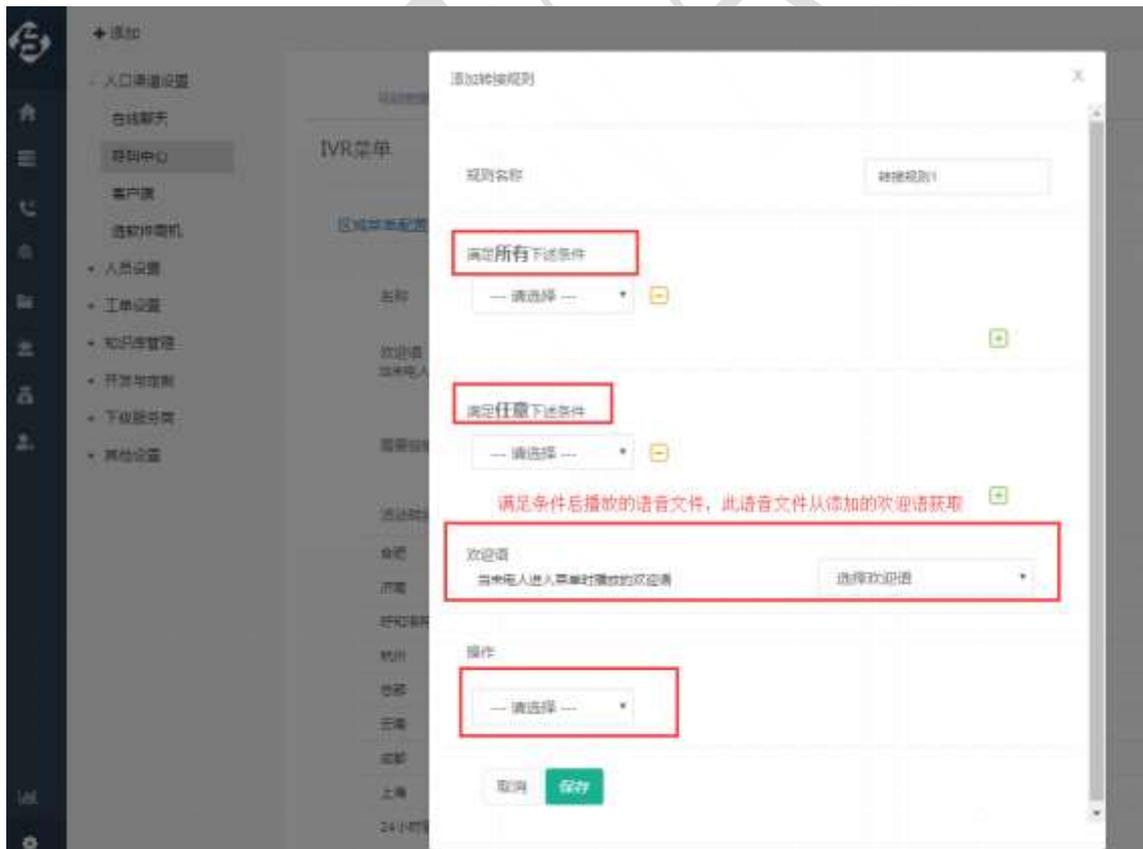
进入菜单后，会先提示选择的欢迎语的语音文件，也可以设置是否需要客户按键



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

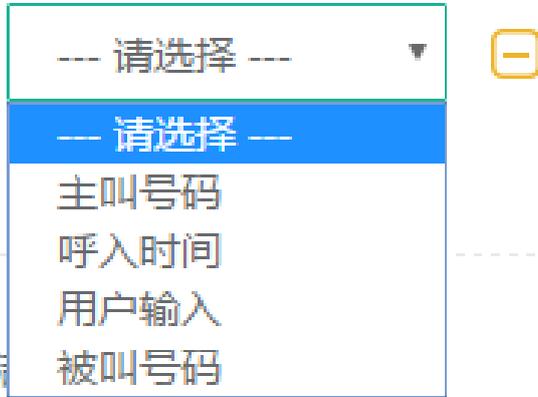


添加转接规则，可以根据不同的条件，播放对应的语音文件以及执行对应的操作



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

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



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

添加转接规则

X

规则名称

满足**所有**下述条件

呼入时间

是

值



值

春节

国庆节

春节

周日

五一

工作时间

上班时间测试

123...23

上班1

满足**任意**下述条件

--- 请选择 ---



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

X

规则名称

满足**所有**下述条件

用户输入

是



满足**任意**下述条件

--- 请选择 ---



{{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

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0个或一个8

请将正则表达式写于{{ }}符号内，才会真正匹配

欢迎语

当来电人进入菜单时播放的欢迎语

操作

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

添加转接规则

规则名称

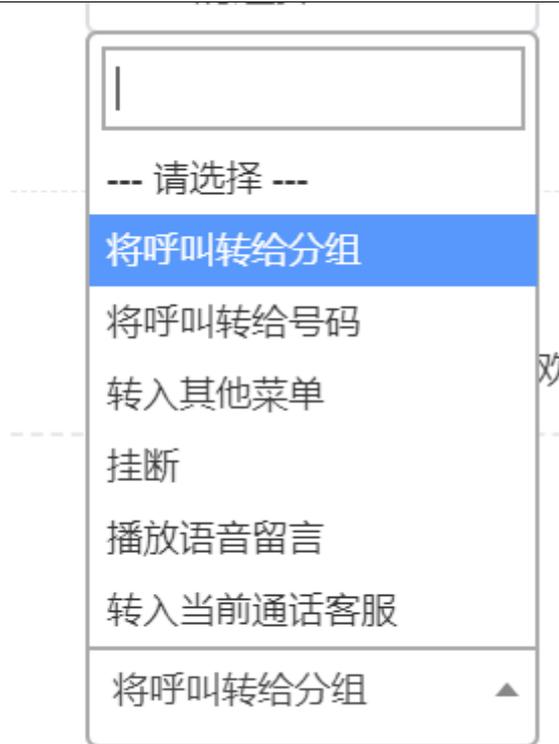
满足**所有**下述条件

被叫号码 是 值

满足**任意**下述条件

- 值
- 甘新办
- 广州办
- 杭州办
- 郑州办
- 云贵办
- 陕宁办
- 合肥办
- 沈阳办
- 南京办
- 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

操作

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: 天

受理客服优先: ?

是否开启自动播报工号:

分组溢出: ?

排队优先级: ▼

来电弹屏匹配规则: ?

设置工作台提示: ?

顺振模式: ?

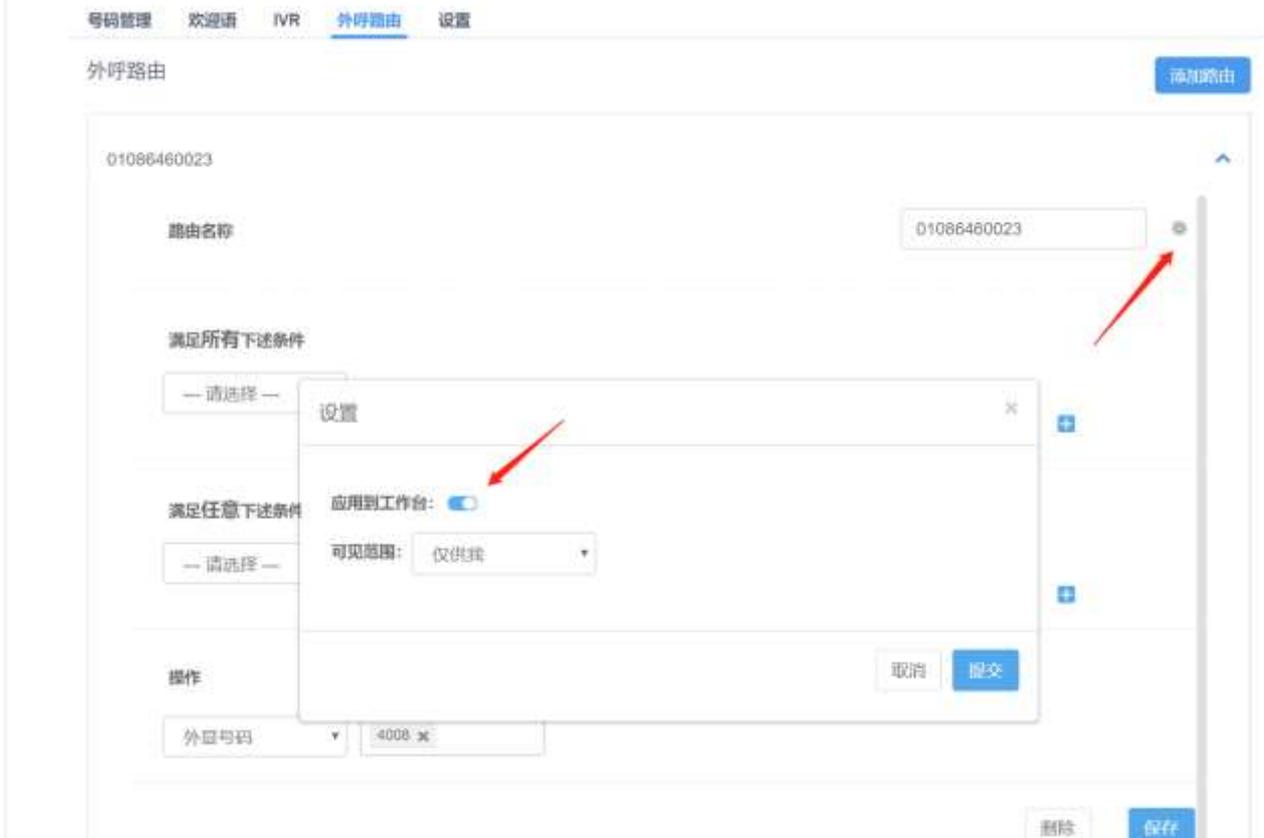
4.1.5 外呼路由设置

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）



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：



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

中的规则去呼叫客服的手机。



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



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

以创建工单；手动创建工单：需要流转的时候才创建工单

号码管理 欢迎语 IVR 外呼路由 **设置**

自动创建工单设置

通话总结自动创建工单:

语音留言自动创建工单:

请选择对应工单模板: 测试模板 ▼

保存

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，然后再播放满意度

评价设置

不启用客户评价

使用简单评价 

询问问题是否解决 

请客户对服务质量进行评价 

保存

来电短信通知设置：呼入呼出可给客户发送短信

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



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

客服最小振铃接听时间

是否开启最小振铃接听时间: 

设置最小振铃时间: 秒

保存

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

是否开启超时转接: 

振铃超时时间: 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 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。



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）



外呼拨打电话



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。



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

客户管理

关键字查询: 测试

按分组查询: -

按到期时间查询: 至

按是否到期: -

+ 添加客户 × 批量删除

<input checked="" type="checkbox"/>	公司名称	服务期(开始-结束)	创建时间	服务账号
<input checked="" type="checkbox"/>	郑州客户测试	0000-00-00-0000-00-00	2017-08-16 17:52:08	
<input checked="" type="checkbox"/>	L测试	0000-00-00-0000-00-00	2017-08-13 18:31:50	
<input checked="" type="checkbox"/>	金万维济南办测试	2017-08-01-2017-08-31	2017-08-11 17:17:19	
<input checked="" type="checkbox"/>	金万维上海测试笔记本	0000-00-00-0000-00-00	2017-08-11 15:31:56	
<input checked="" type="checkbox"/>	昆明办测试	0000-00-00-0000-00-00	2017-08-07 12:16:09	
<input checked="" type="checkbox"/>	测试-天津	0000-00-00-0000-00-00	2017-08-07 12:01:55	
<input checked="" type="checkbox"/>	福州测试有限公司	2016-08-31-2017-08-31	2017-08-06 18:59:26	115555-8888
<input checked="" type="checkbox"/>	同波罗测试	0000-00-00-0000-00-00	2017-07-29 10:33:15	
<input checked="" type="checkbox"/>	yin测试	2017-08-04-2017-12-14	0000-00-00 00:00:00	

显示第 1 到第 9 条记录, 总共 9 条记录

按分组查询

按到期时间查询

按是否到期

+ 添加

+ 入口渠道设置

- 人员设置

客服管理

客户管理

+ 工单设置

+ 知识库管理

+ 其他设置

+ 添加客户

× 批量删除

× 添加到客户分组

导入客户	任务期 (开始-结束)	创建时间	服务账号	服
批量创建工单	0-00	21:19:59		
批量派发外呼任务	000-00-00--0000-00-00	2017-11-20 16:16:50		
<input checked="" type="checkbox"/> 公司1	0000-00-00--0000-00-00	2017-11-20 14:48:39		
<input checked="" type="checkbox"/> Cheshire	0000-00-00--0000-00-00	2017-11-17 16:01:23		
<input checked="" type="checkbox"/> 石家庄正丰	0000-00-00--0000-00-00	0000-00-00 00:00:00		
<input checked="" type="checkbox"/> 测试纸	2017-11-15--2017-12-28	2017-11-16 18:33:04	18-10000	00
<input checked="" type="checkbox"/> 无效号码	0000-00-00--0000-	2017-11-14		

批量创建外呼任务

×

任务名称

测试任务

任务开始时间

2017-08-29

任务结束时间

2017-08-31

负责客服

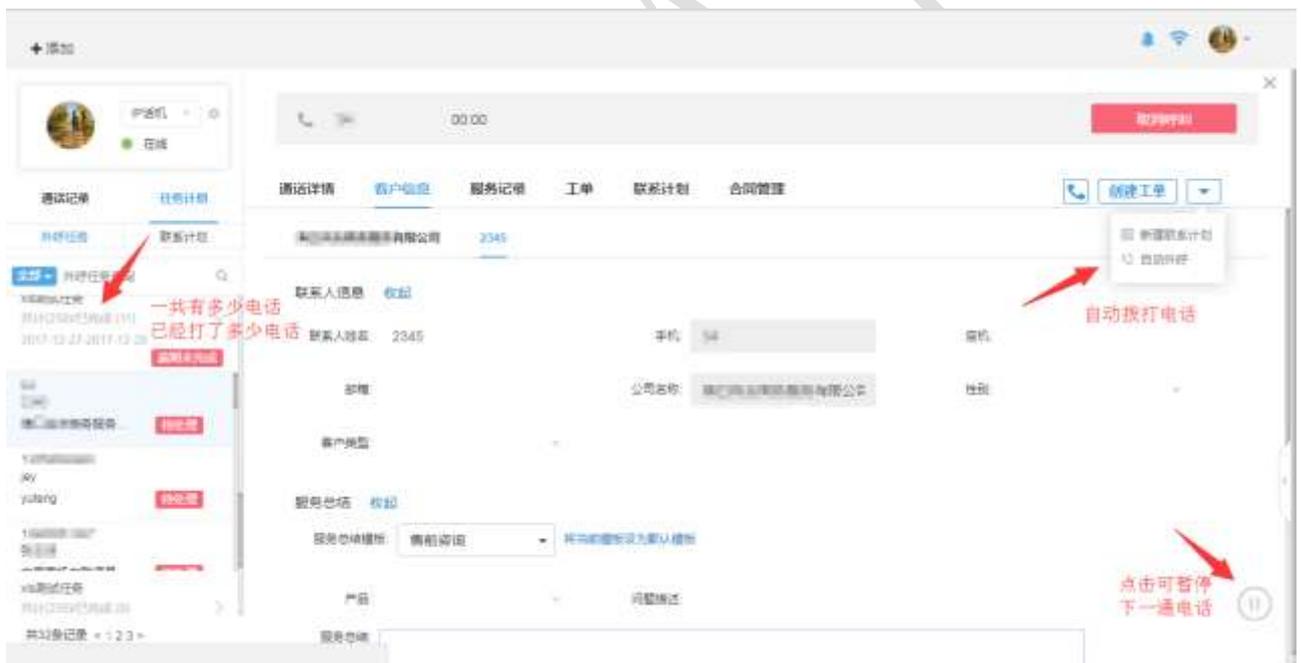
13522499  / 帮我吧演示主账号 ▾

关闭

保存

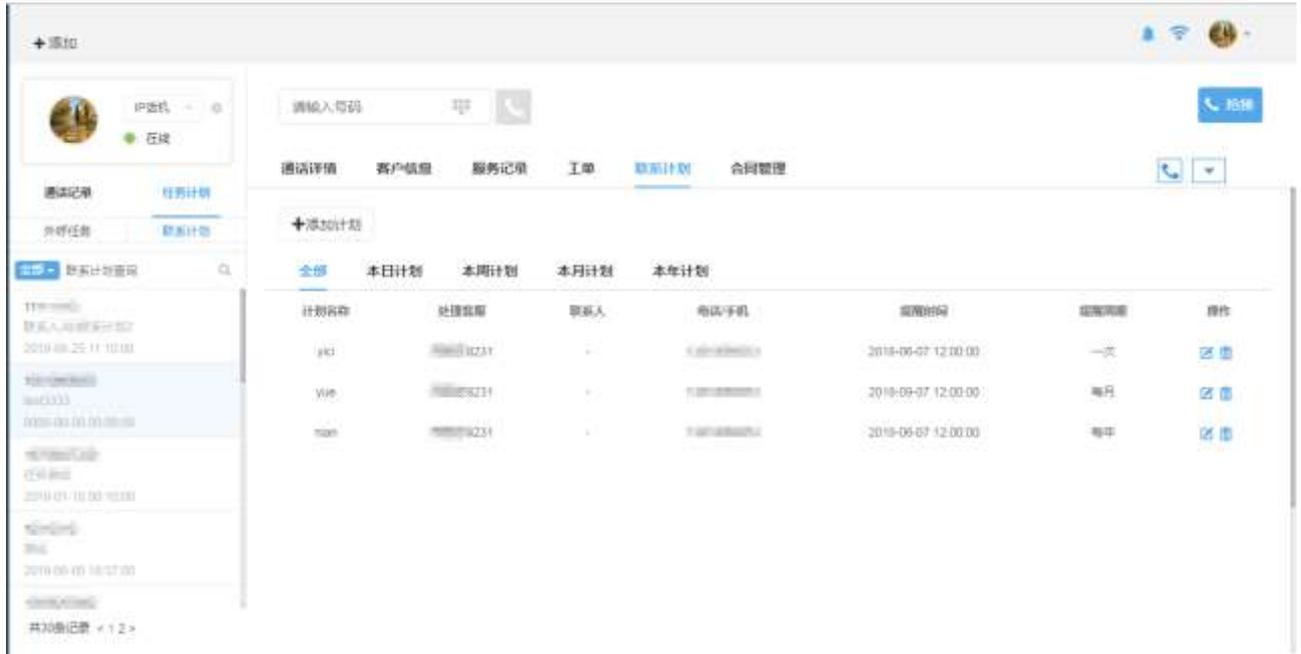


外呼任务有三种状态：进行中、已完成、逾期末完成。查看外呼任务详情，可以看到该任务中的所有客户信息，可在任务列表直接打电话，可进行下一个拨打。有两种执行方式：手动执行（点下一个进行手动拨打电话）；自动执行（自动拨打下一个电话）

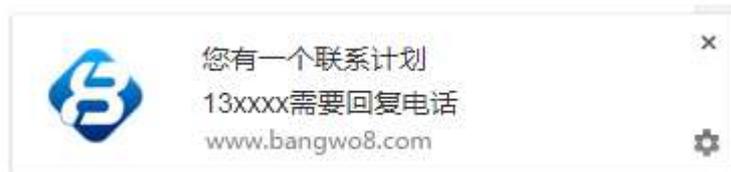


4.2.4 联系计划

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。



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

The screenshot shows the 'Customer Management' (客户管理) section of the GNWAY system. The left sidebar contains navigation options: 入口渠道设置, 人员设置, 客服管理, 客户管理 (highlighted), 工单设置, 知识库管理, 下级服务商, and 其他设置. The main area displays a search bar with '请输入公司名称' and '按分组查询' options. Below the search bar are buttons for '+添加客户', '批量删除', and '添加到客户分组'. A table lists various tasks, with '系统批量外呼任务' highlighted in a red box. A dropdown menu is open for this task, showing '新建任务' (highlighted in a red box) and '查看任务列表'. A red arrow points from the '新建任务' button to the '系统批量外呼任务' row in the table. The table columns include '导入客户', '服务期 (开始-结束)', '创建时间', '服务账号', '服务密码', and '公'. The table contains several rows of data, including '批量创建工单', '批量派发外呼任务', and '系统批量外呼任务'.

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- -0000-00-00	0000-00- 00 00:00:00			
系统批量外呼任务					
✓ 天津泰达工程有 限公司		11:12:55			
✓ 天津泰达工程有 限公司 20180423-5	0000-00-00- -0000-00-00	0000-00- 00 00:00:00			
✓ 天津泰达工程有 限公司	0000-00-00- -0000-00-00	0000-00- 00 00:00:00			

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IVR
总部

选择线路
01063701717

拨打时间段
工作时间

选择一次性拨打多少个电话

选择要播放的语音文件

选择出口的线路，用于客户端的来电显示

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。

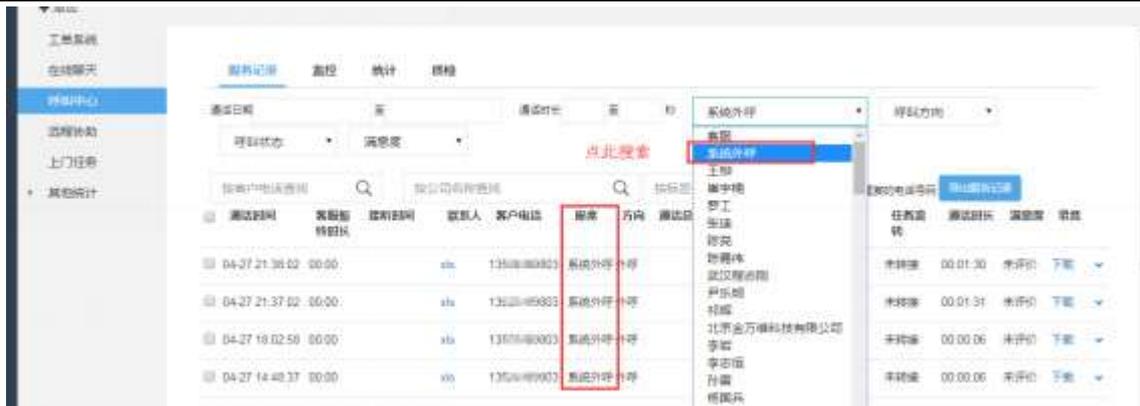
创建任务后系统自动拨打电话，可查看任务进度，如下图



批量外呼任务

任务名称	电话编码	拨打时间段	并发数	IVR	状态	操作
sla135	01063701717	周一、周二、周三、周四、周五、周六、周日 00:00-23:00	1	总部	3/1	
sla13	01063701717	周一、周二、周三、周四、周五、周六、周日 00:00-23:00	1	总部	3/1	
外呼232	01063701717	周一、周二、周三、周四、周五、周六、周日 00:00-23:00	1	总部	3/1	
测试外呼测试	01063701717	周一、周二、周三、周四、周五、周六、周日 00:00-23:00	4	总部	4/4	
测试上测试	01063701717	周一、周二、周三、周四、周五、周六、周日 00:00-23:00	3	总部	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



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。

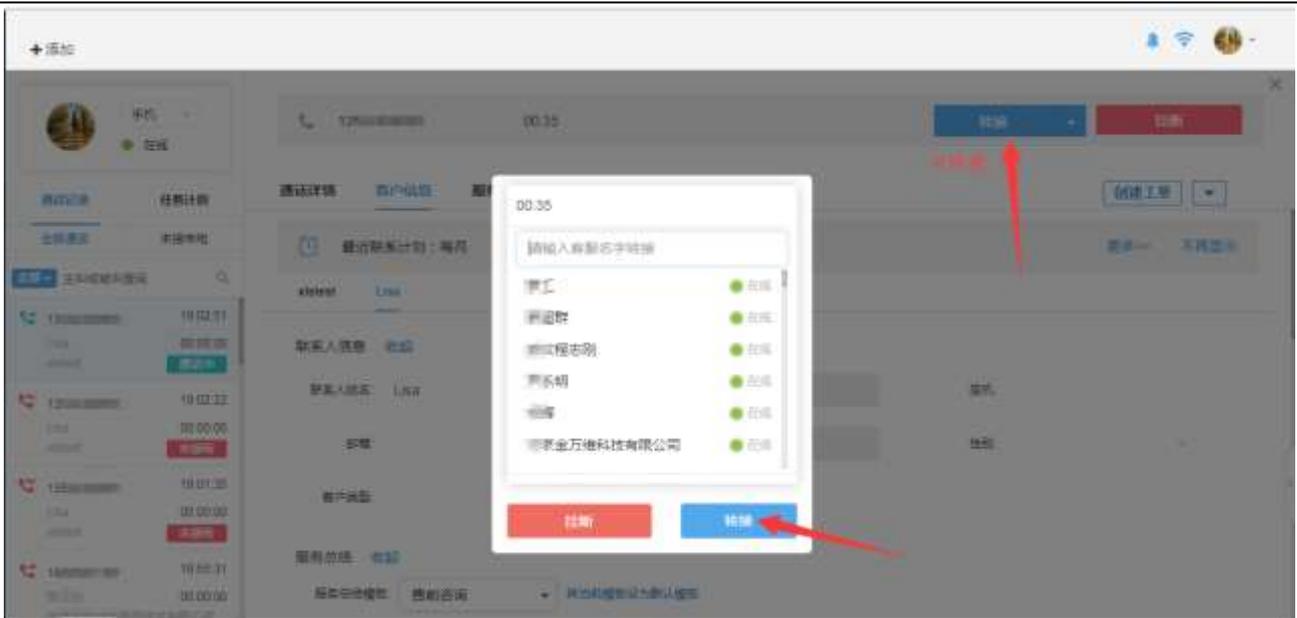




如果是呼入来的电话，系统右下角会有提示，如下图



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



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



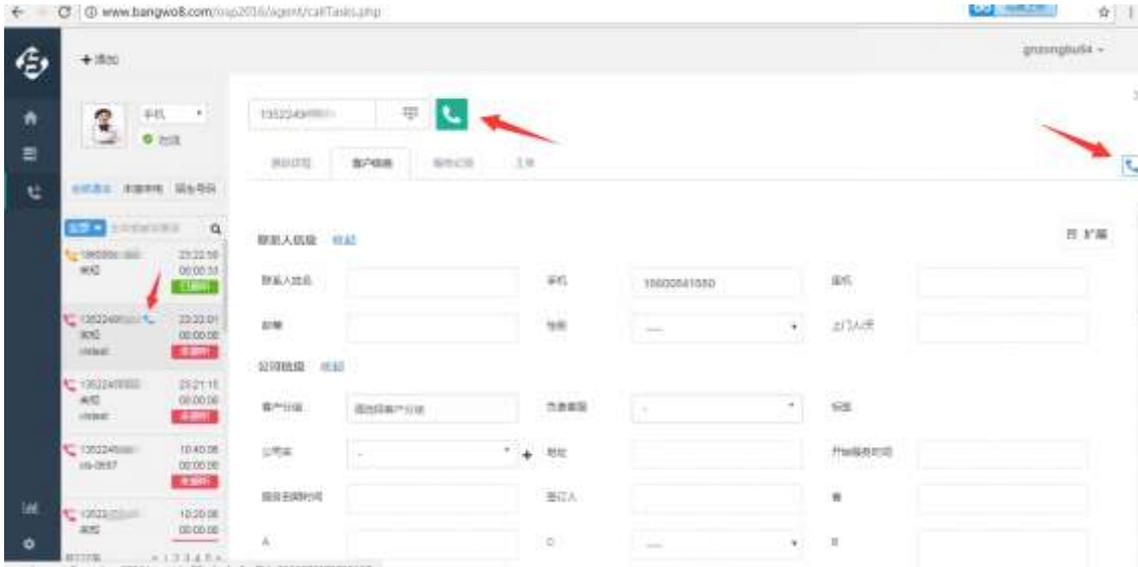
通话中也可以发送 IVR 进行客户验证，验证完成后可再与当前通话的客服进行通话，工作台可提示是否验证成功。

b. 电话外呼

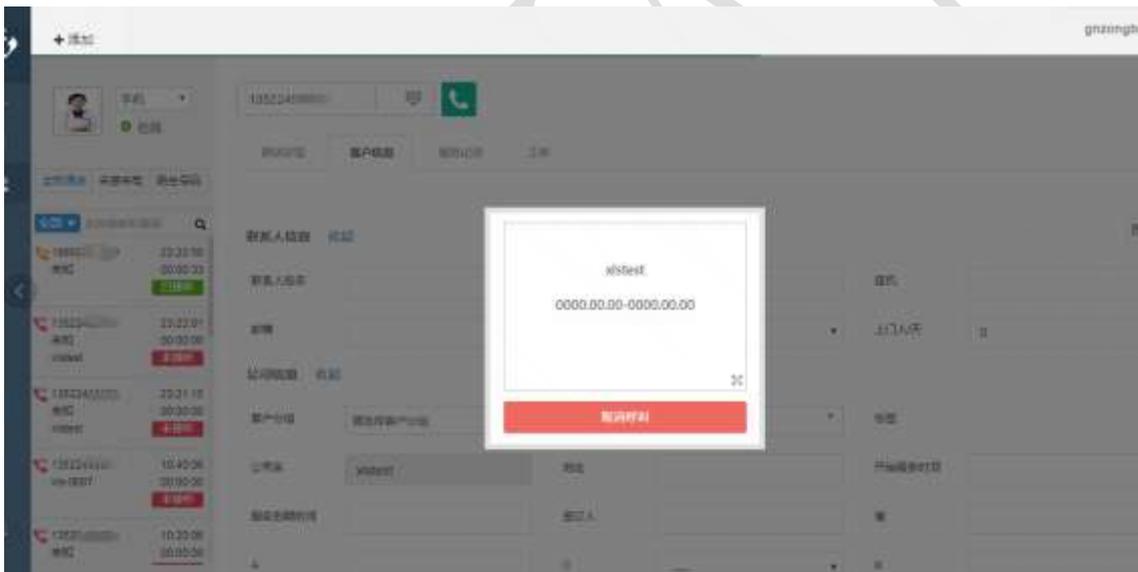
点外呼任务，然后输入客户电话号码外呼

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



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



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）



会弹出一个屏，接通后打开工单详情页





来电弹屏上可建立工单



设置的服务总结也可同步到工单里

The screenshot displays the GNWAY system interface for a call center ticket. At the top, the user 'xjstest' is logged in as 'Lisa' with a red notification badge. The ticket title is '呼叫中心 - 13522499803', created by '郑明志8231' on '2018-08-25 19:19:28'. The sidebar on the left contains various navigation and filter options, with a red arrow pointing to '呼叫中心' (Call Center). The main content area shows a call log with a play button and a progress bar. Below the call log, a detailed ticket view is shown, containing the following information:

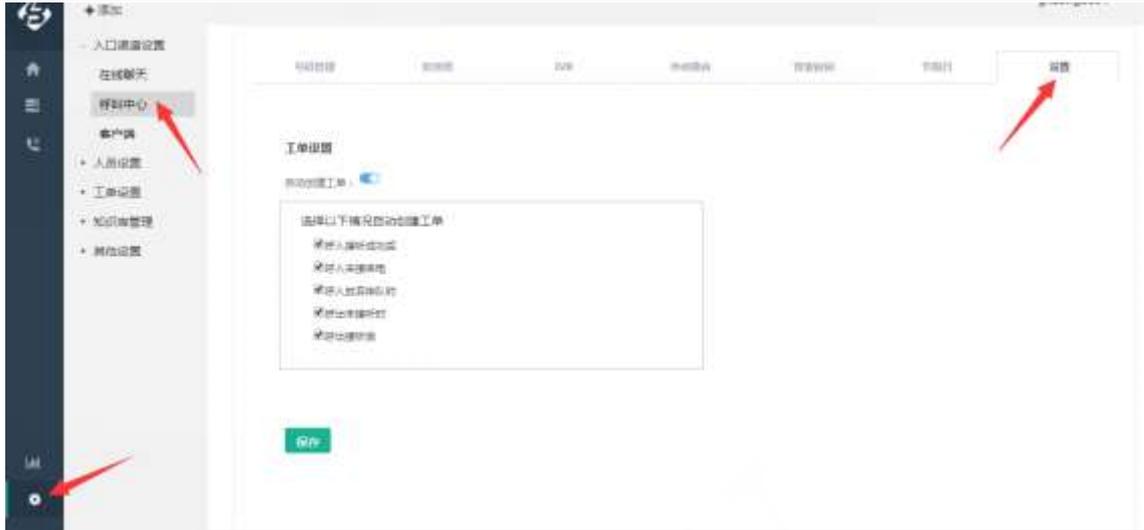
省份: 北京	城市: 北京	标签: --
呼叫时间: 2018-08-25 19:06:09	接听时间: 2018-08-25 19:06:20	接听时长: 00:00:05
处理状态: 已接听	处理坐席: 郑明志8231	满意度: 未评价
挂机类型: 常规挂机	通话时长: 8231	
服务总结:		摘要: 呼叫中心挂机 (测试)
客户住址 (测试): 北京	服务距离 (测试): 200m	服务费用 (测试): 110元
问题是否解决: 否	服务日期 (测试): 2018-08-21	客户态度 (测试): 非常好
通话总评 (测试): 非常满意产品		

At the bottom of the sidebar, a configuration section is highlighted with a red box, containing the following items:

- 客户住址 (测试): 北京
- 客户态度 (测试): 非常好
- 通话总评 (测试): 非常满意产品
- 服务距离 (测试): 200m
- 服务费用 (测试): 110元

Below the ticket details, a red text box states: '呼叫中心创建过来的工单, 把信息同步到工单上' (Tickets created from the call center, sync information to the ticket). At the bottom right, it says '[1] 共有 1 条记录, 每页显示 10 条'.

可设置自动创建工单，如下图



来电弹屏如下图



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。

通话时间	联系人	客户电话/微信/邮箱	性别	年龄	通话时长	通话电话	任务名称	通话时长	通话费用	满意度	备注
2016-11-18 14:24	Dynahs	1860000348	男	34	1:00	1860000348	客户回访	1:00	0.00	5	产生的通话记录全部在此
2016-11-18 14:36	Dynahs	1860000246	男	34	1:00	1860000246	客户回访	1:00	0.00	5	
2016-11-18 14:24	Dynahs	1860000246	男	34	1:00	1860000246	客户回访	1:00	0.00	5	
2016-11-18 14:36	Dynahs	1860000246	男	34	1:00	1860000246	客户回访	1:00	0.00	5	

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



相关数据

参数列表区

日期	好评数	中评数	差评数	评价数	未评价数	有效服务量
2017-08-01	0	0	0	0	48	48
2017-08-02	3	0	0	3	40	43
2017-08-03	0	0	0	0	30	30
2017-08-04	0	0	0	0	30	30
2017-08-05	0	0	0	0	0	0
2017-08-06	0	0	0	0	0	0
2017-08-07	4	0	0	4	47	51
2017-08-08	0	0	0	0	46	46
2017-08-09	0	0	0	0	41	41
2017-08-10	3	0	0	3	40	43

筛选 - 导出CSV

- 好评数
- 中评数
- 差评数
- 评价数
- 未评价数
- 有效服务量
- 呼入接听数
- 呼入未接听数
- 呼出接听数
- 呼出未接听数
- 呼入总次数
- 呼出总次数
- 通话时长
- 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
- 好评率
- 中评率
- 差评率
- 评价率
- 呼入接通率
- 呼出接通率
- 接通率

参数选择区，支持导出CSV

确定

选中第1到第10条数据，总共30条数据 电话显示10条数据 总共3页

报表类型说明

类型	说明	备注
小时报表	提供某一日，24小时每一小时新增通话的相关数据	常用于评估每天的高峰低谷进行排班
日报表	提供指定时间段内，每一天新增通话的相关数据	
周报表	提供指定时间段内，每一个自然周（星期一到星期天）新增通话的相关数据	
月报表	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

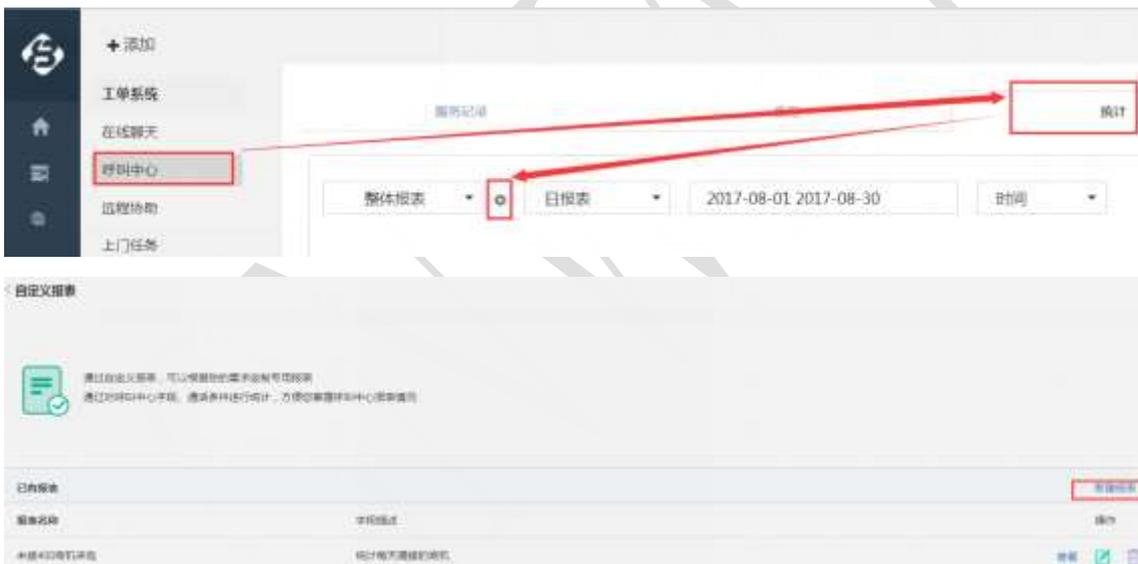
差评数	客户满意度评价为差评的通话数
评价数	有客户满意度评价的通话数量
未评价数	无客户满意度评价的通话数量
有效服务量	呼入、呼出、内呼接通数量
呼入客服接听数	通话结果为客服接听的通话数量
呼入未接听数	通话状态为呼入，通话结果为未接听次数
呼出接听数	通话状态为呼出，通话结果为客户接听的通话数量
呼出未接听数	通话状态为呼出，通话结果为客户未接的通话数量
呼入总次数	通话状态为呼入总次数
呼出总次数	通话状态为呼出总次数
通话转接数	呼入已接听，通话结果为客服接听，通话过程中转接其他客服
呼入放弃排队	排队状态为放弃排队的通话数量
时间	
呼入总通话时长	通话类型为呼入，通话结果为客服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

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。

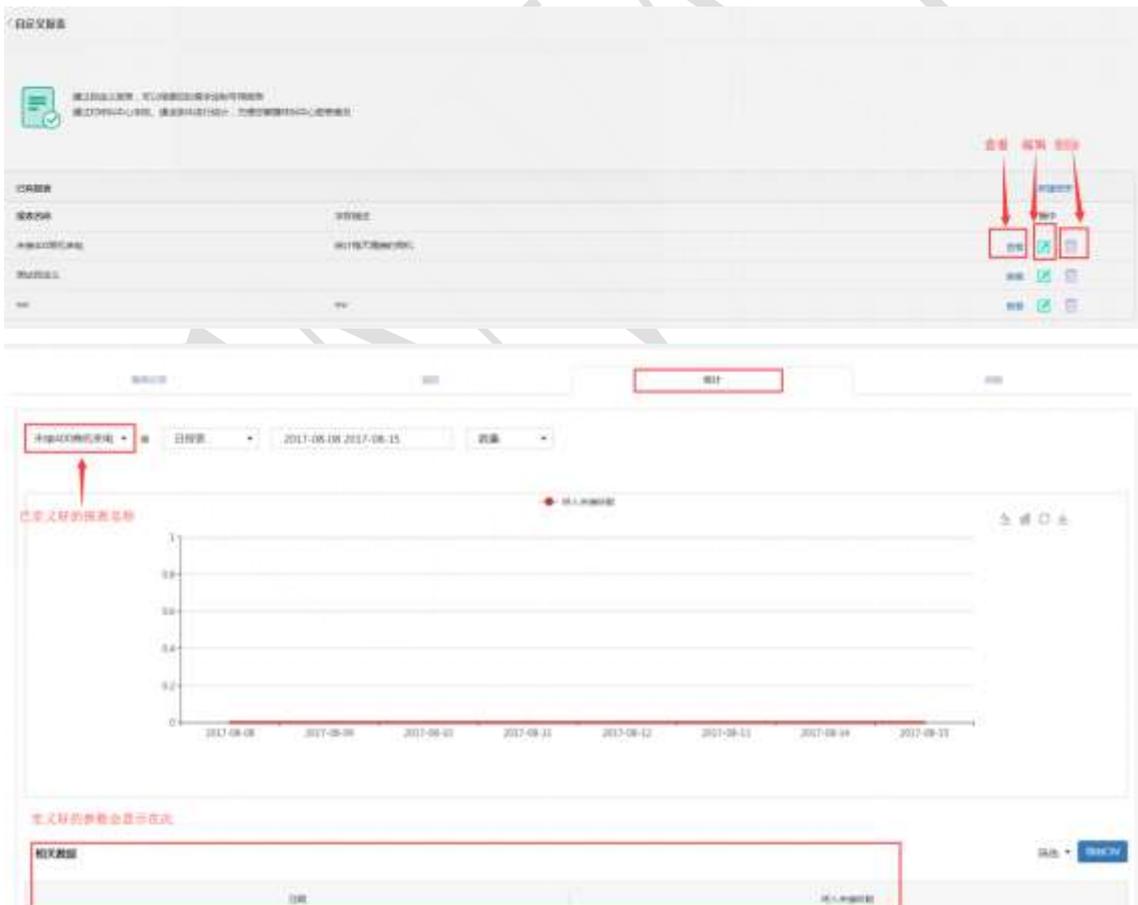
1、新建自定义报表入口



2、新建自定义报表界面



3、查看自定义报表



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

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。



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

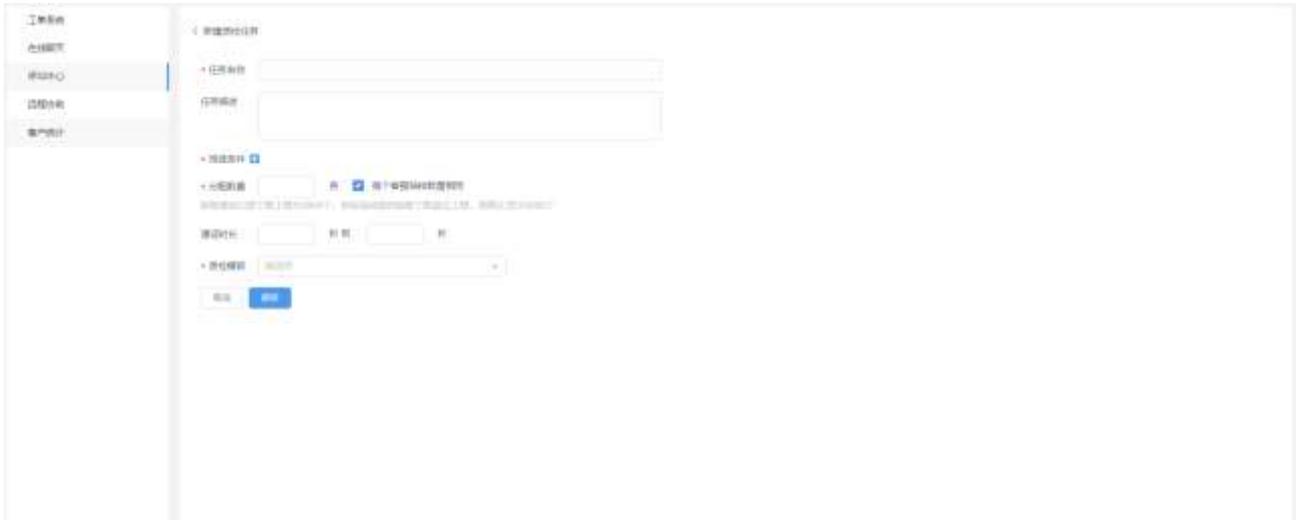


4.3.4 智能质检

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



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



11、创建人工质检规则

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



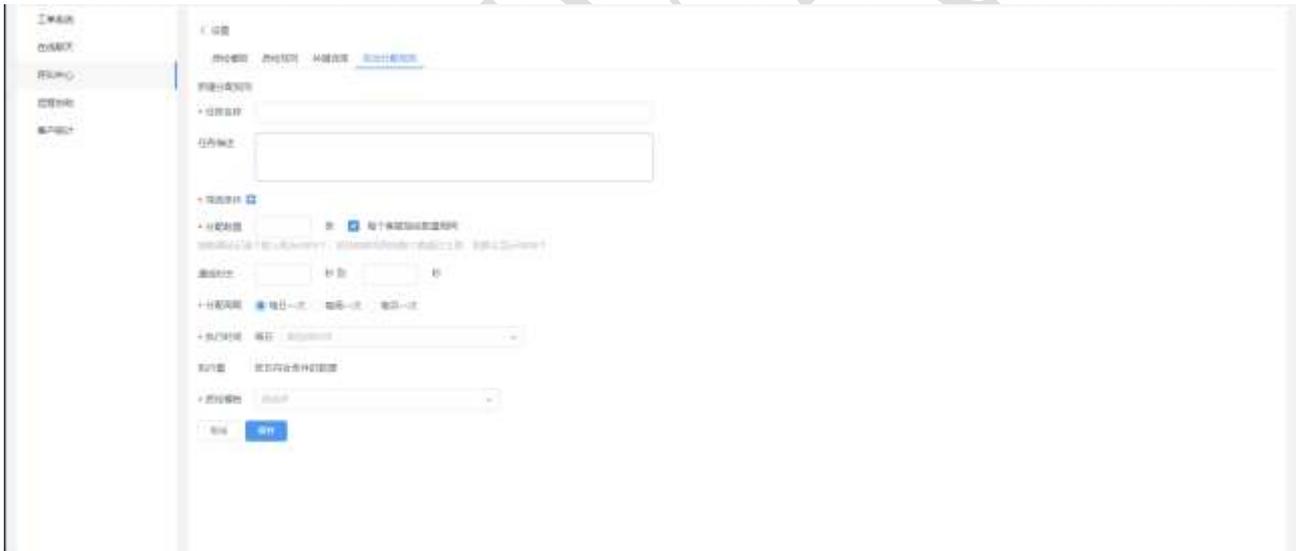
13、创建关键词库

可创建关键词库、为关键词添加同义词



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



15、质检评分

对质检任务进行打分



左侧展示通话信息：通话录音、录音转文本记录 和通话详情

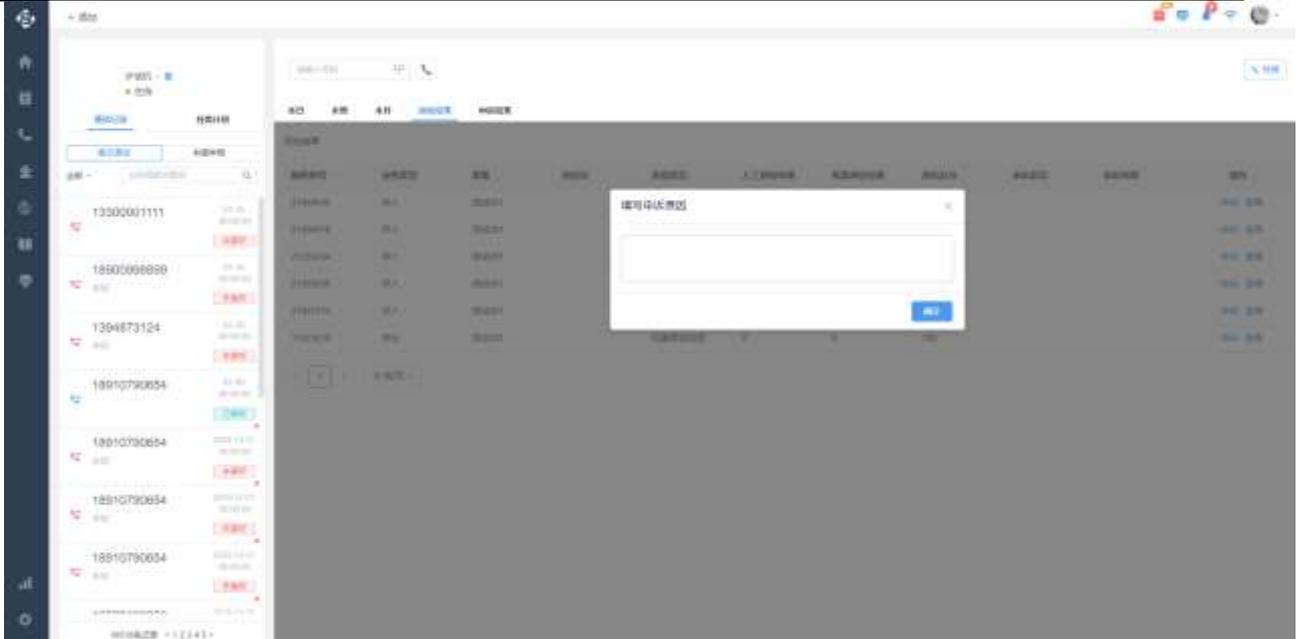
中间展示质检项：每一条质检评分项得展示

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



16、发起申诉

对质检结果有异议 可以发起申诉



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。



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。

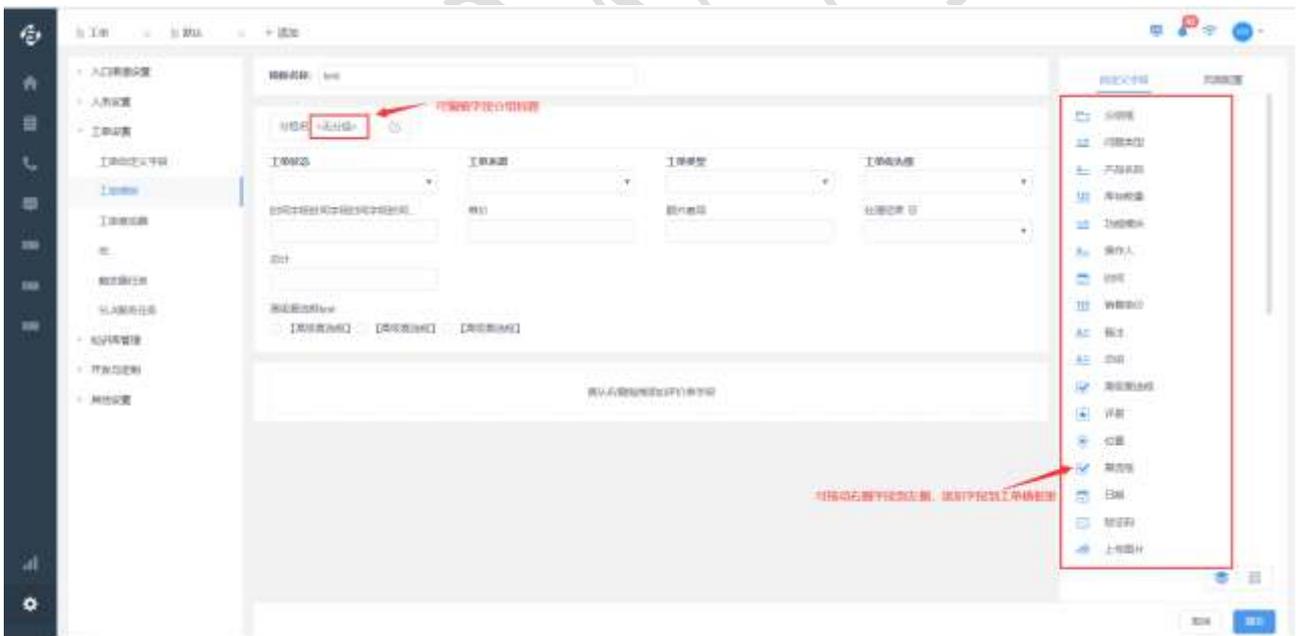
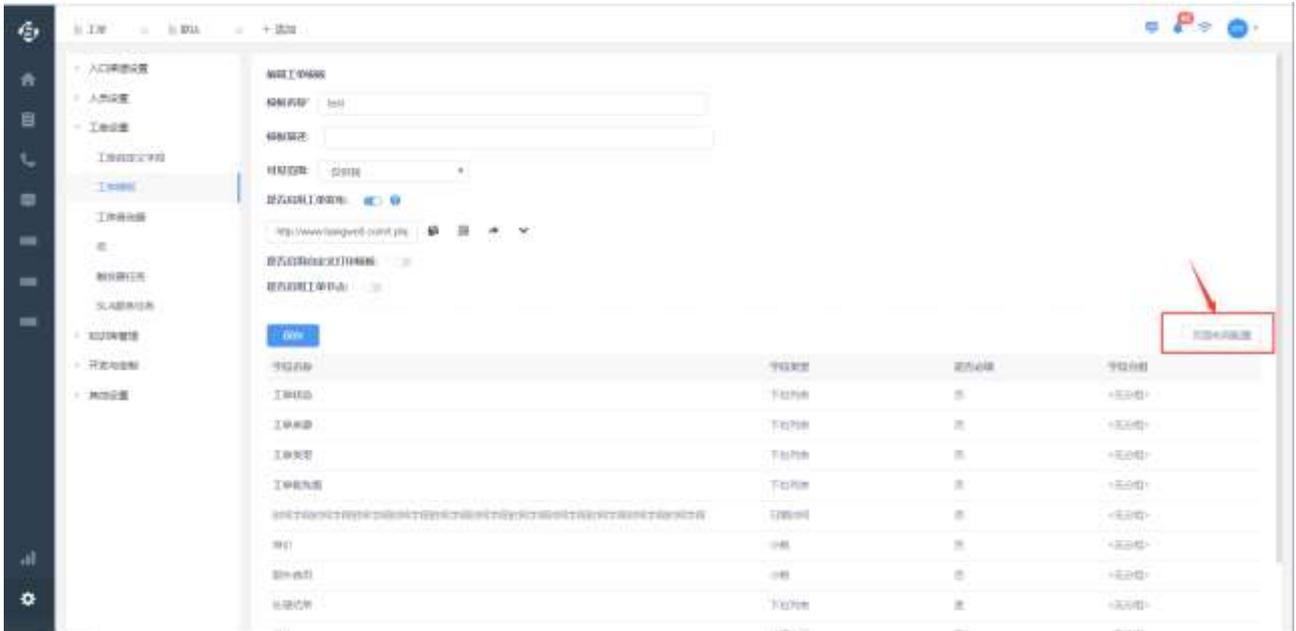
5.1.2 设置工单模板

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



第二步：增加工单模板



第三步：具体的模板设置



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			操作
模板名称	模板描述	模板类型	删除 启用 禁用
standard		系统模板	删除 启用 禁用
mytest		系统模板	删除 启用 禁用
我的模板		系统模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理1.1	北京客户问题处理流程工单	自定义模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理	用于北京客户问题处理流程	系统模板	删除 启用 禁用
北京问题		系统模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理	北京客户问题处理流程工单	系统模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理	北京客户问题处理流程工单	系统模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理	北京客户问题处理流程工单	系统模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理	北京客户问题处理流程工单	系统模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理	北京客户问题处理流程工单	系统模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理	北京客户问题处理流程工单	系统模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理	北京客户问题处理流程工单	系统模板	删除 启用 禁用
北京客户问题处理	北京客户问题处理流程工单	系统模板	删除 启用 禁用

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。

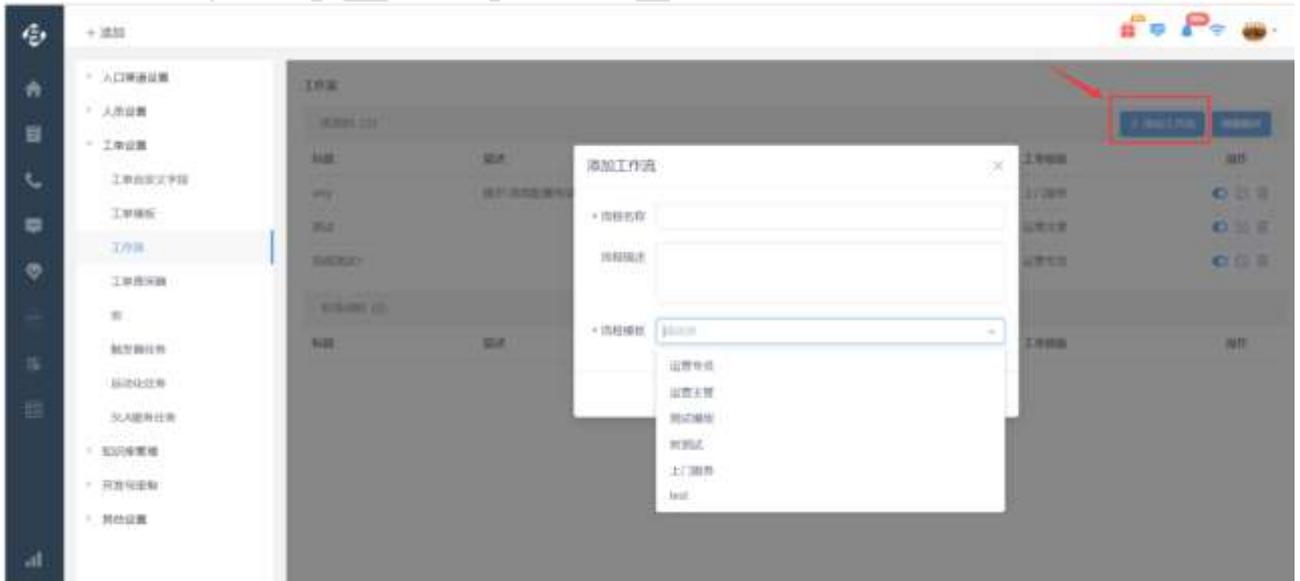
5.1.3 设置 workflow

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 workflow 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

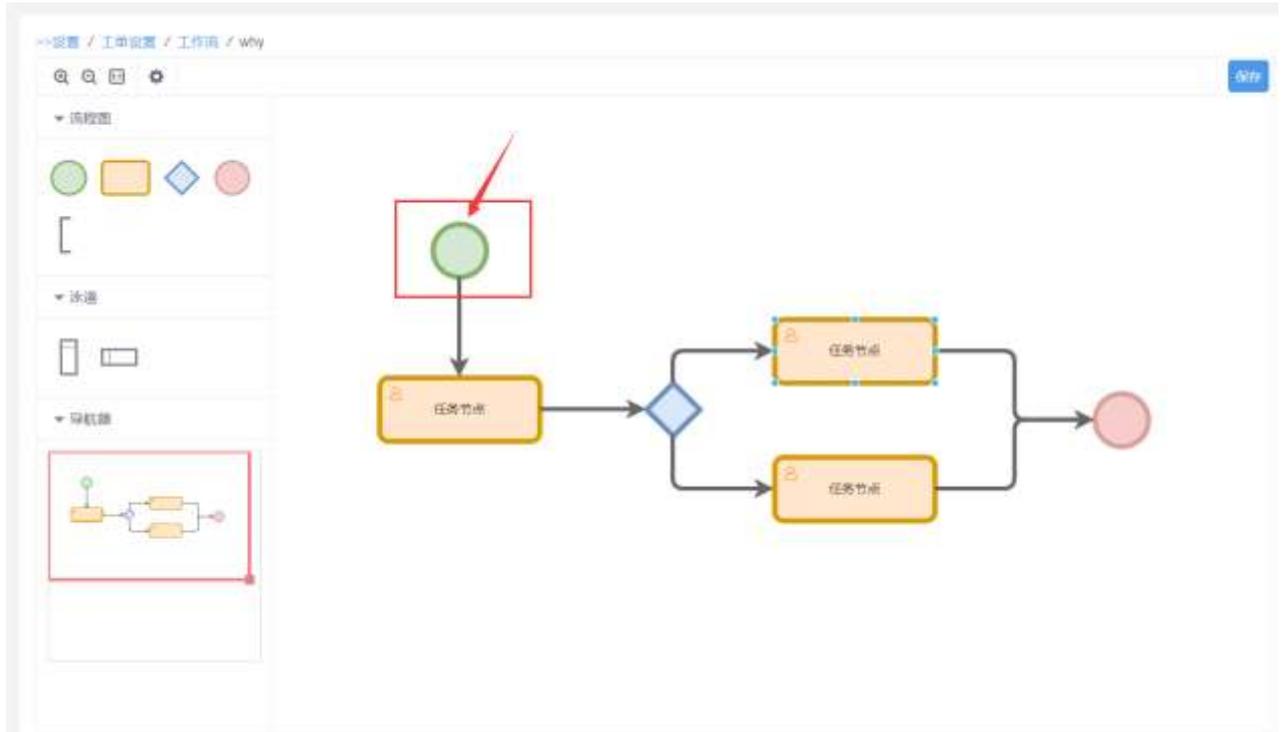
1、创建工作流

输入“流程名称”，“流程描述”并选择“流程模板”

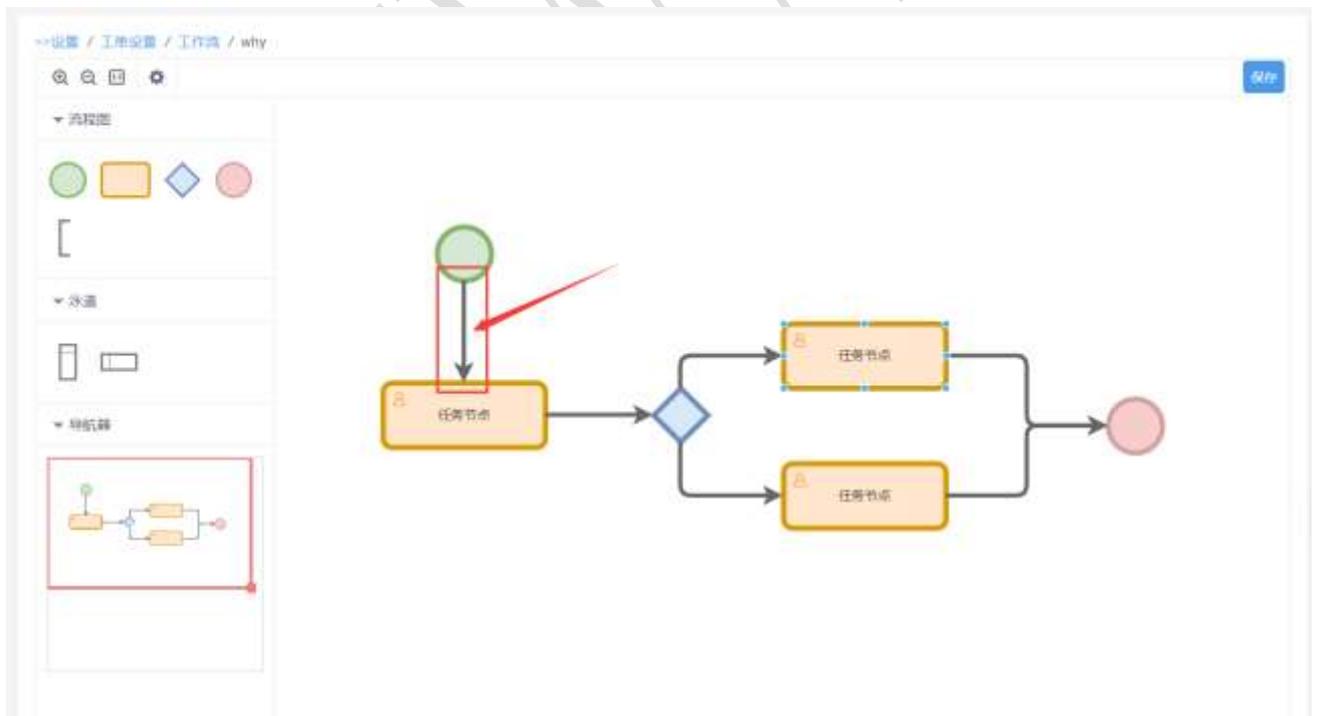


2、workflow 控件使用

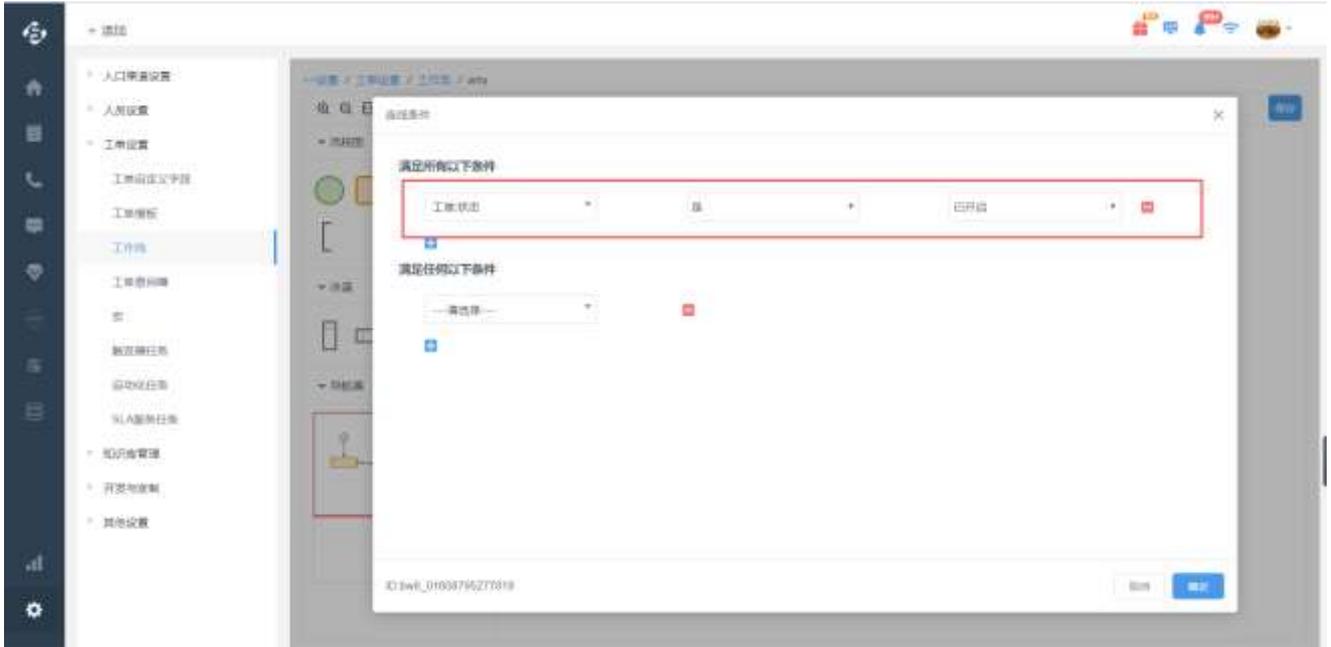
1) 开始：标志着流程从哪里开始执行



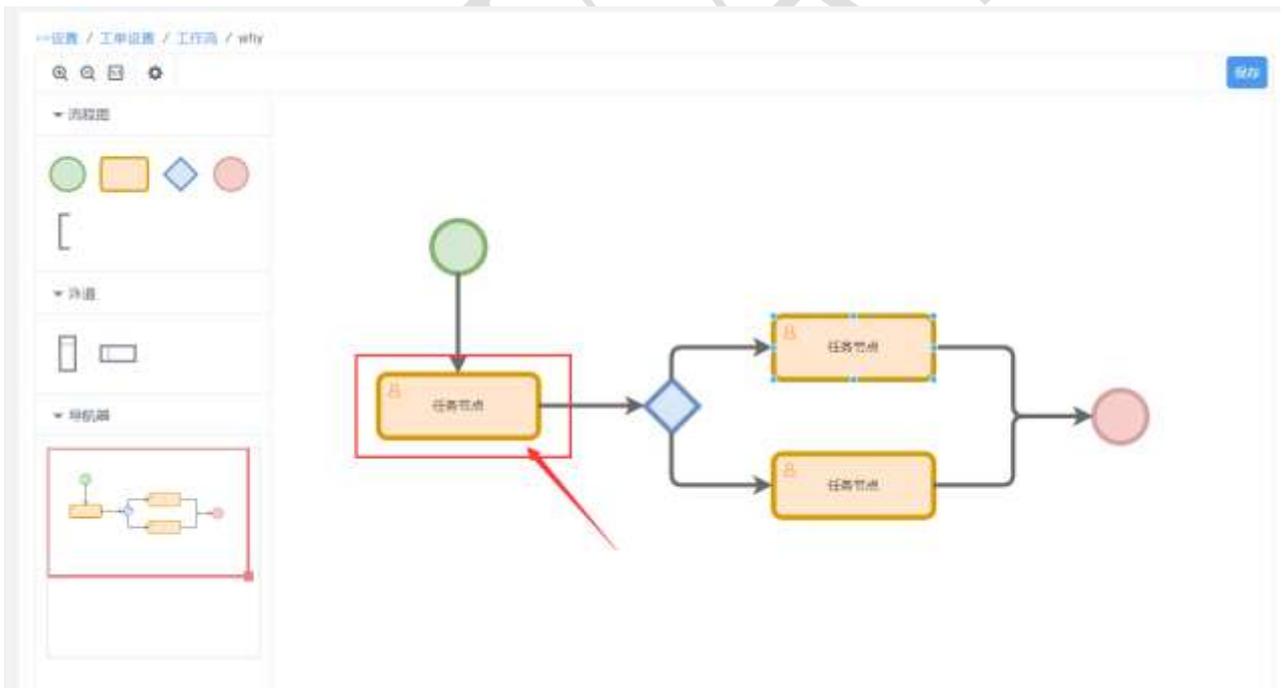
2) 连线：用于设置 workflows 中任务节点的流转条件，即满足连线条件即可流转至下一任务节点



双击连线即可设置连线条件



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



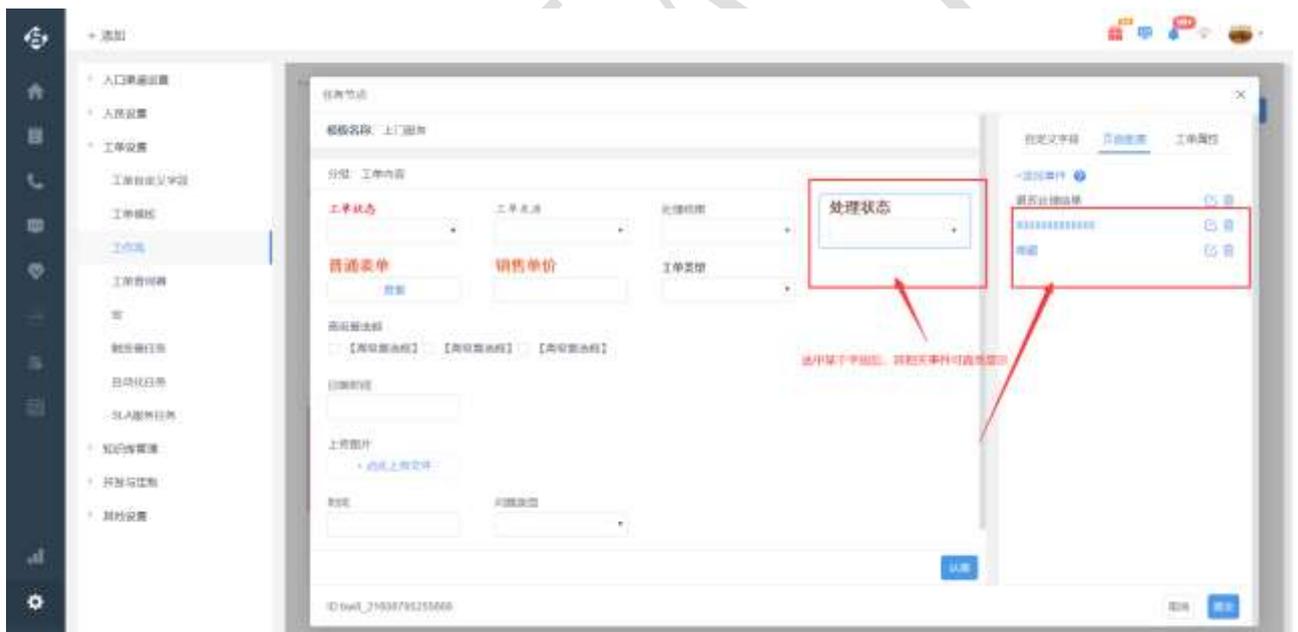
②设置字段的关联事件（即原有的“字段值改变”宏）



设置具体事件规则

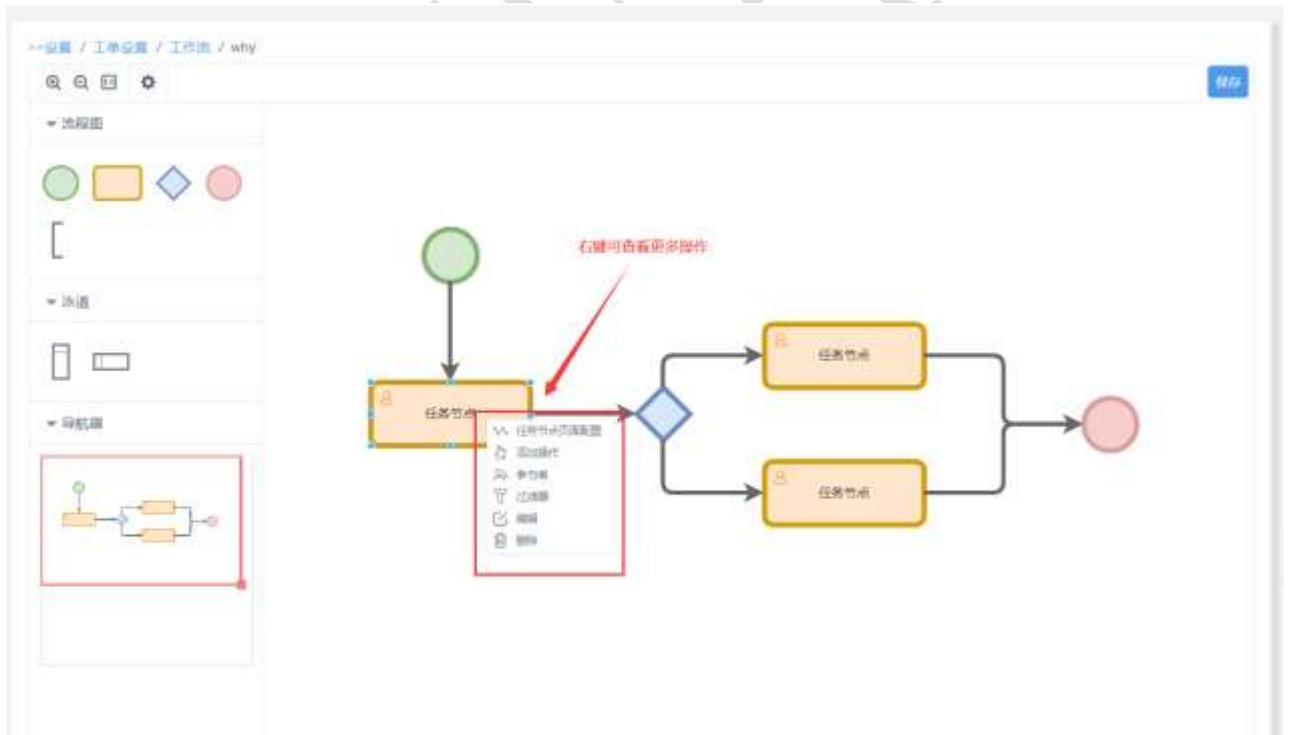


字段相关事件可高亮显示



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）

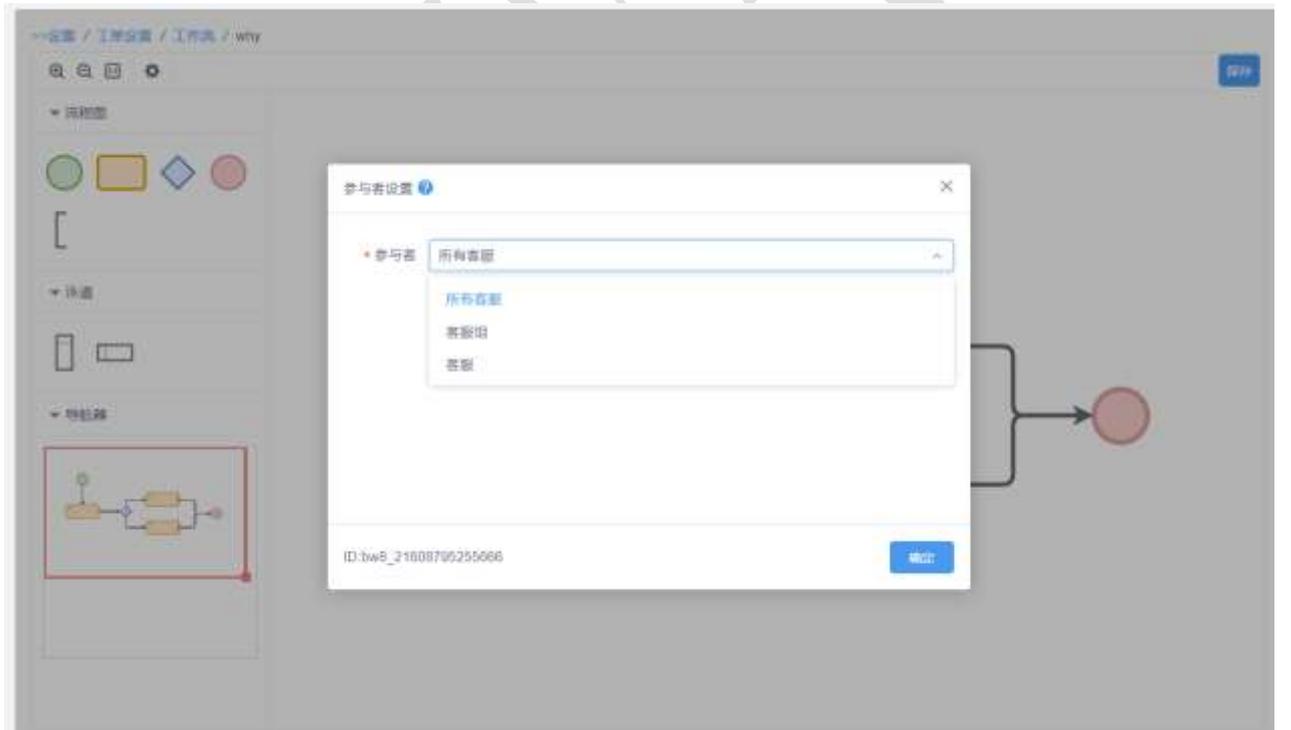
④节点右键菜单更多操作



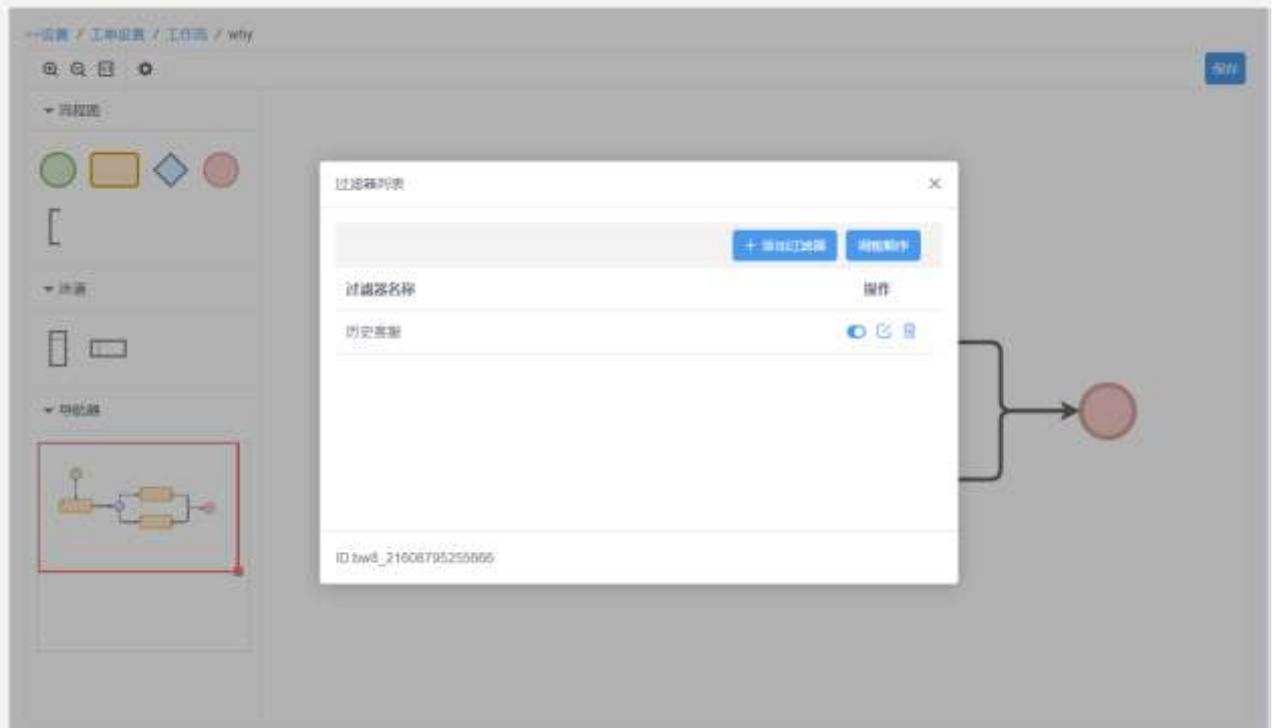
添加操作（即原有的触发器）



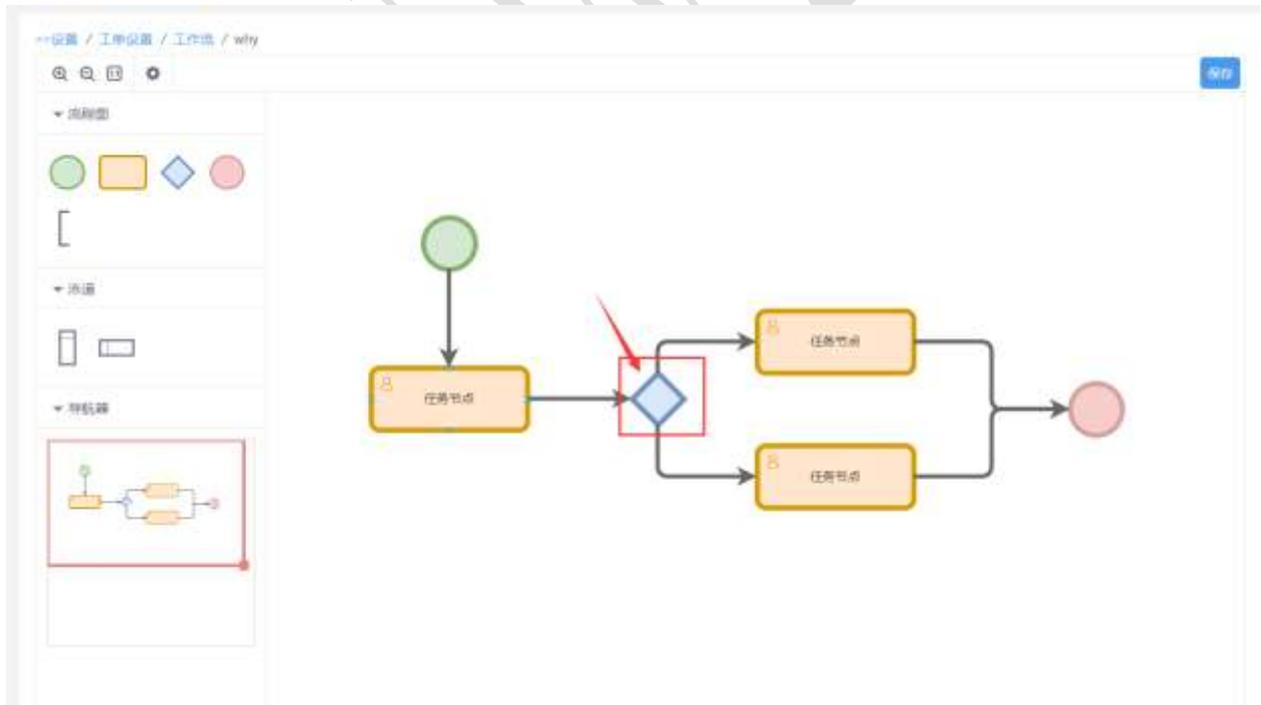
设置参与者



添加过滤器（即原有的查询器）



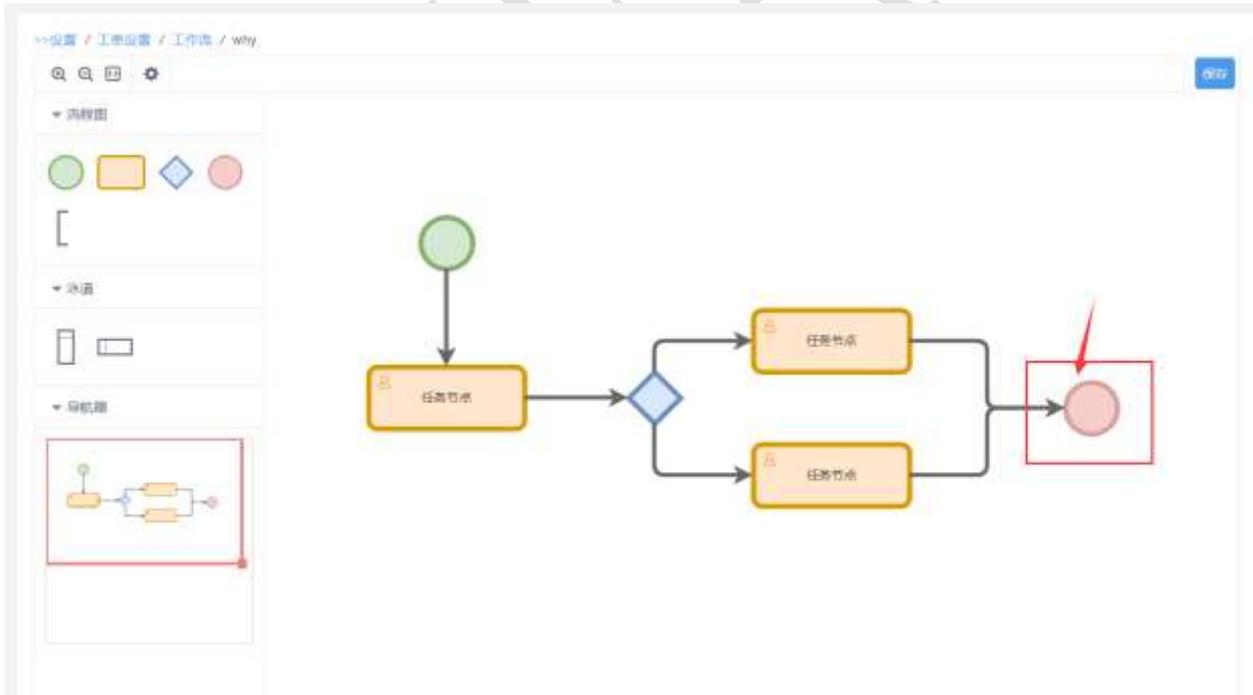
4) 分支：用于在流程走向有冲突【例如：1) 都满足；2) 都不满足；3) 没有设置条件】的时候设置默认路径



设置默认路径



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

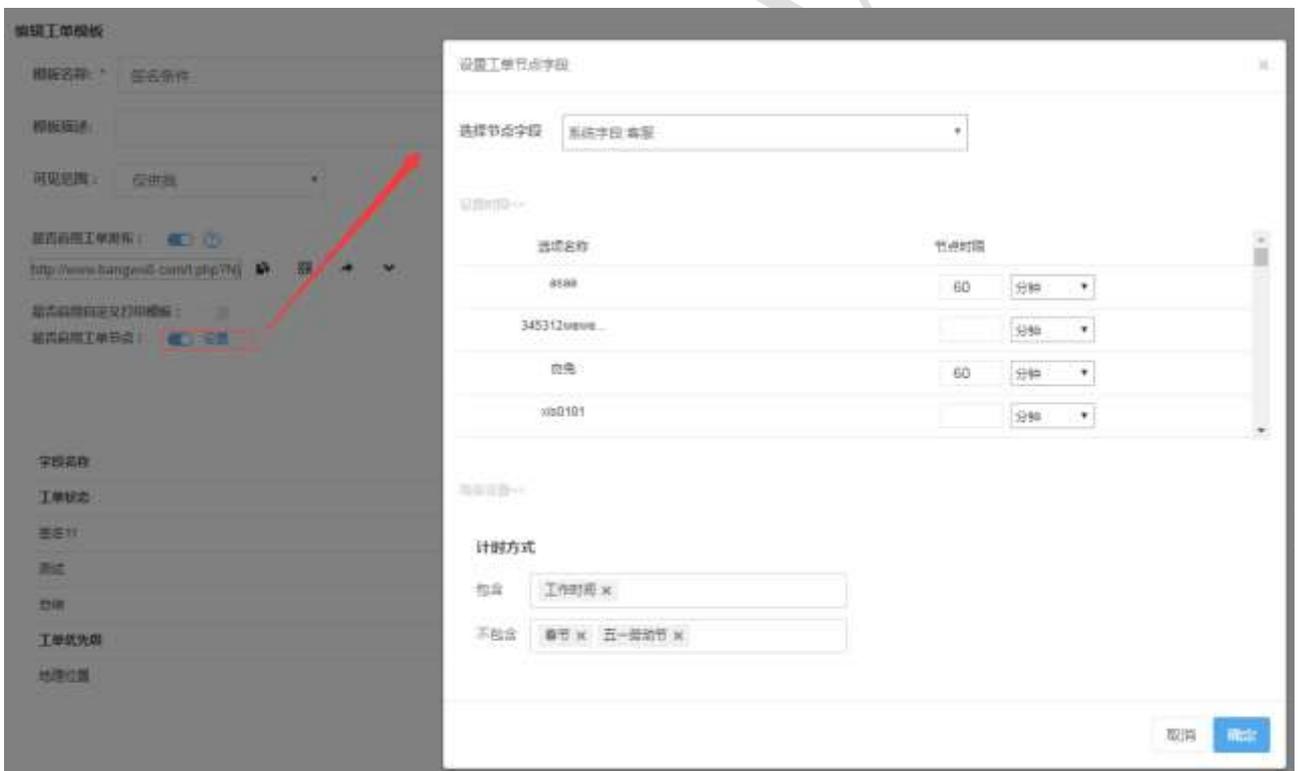
5.1.4 设置工单节点

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



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



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。









+ 添加

工单视图 ↻

8.15号外呼	1
我创建的工单 (...	132
我的待回应工单	0
我关注的项目 (...	3
我关注的产品bu...	0
已解决的项目工...	3
已解决的产品bu...	19
待处理的项目	0
待处理的bug或建..	0

8.15号外呼

编码	状态	标题	联系人
160923	已开启	宽带通产品DNS问题	林春明

设置步骤:

第一步: 添加查询器



The screenshot shows the 'Work Order' configuration page. On the left sidebar, 'Work Order' is selected. In the main content area, there is a table of queryers. A red box highlights the 'Add Query' button in the top right corner of the table.

第二步：查询器的具体设置

工单查询器

名称: *

描述:

满足以下全部条件

--- 请选择 ---



满足以下任意条件

--- 请选择 ---



适用模板:

工单视图展示字段:

选择字段

分组:

--不分组--



默认排序:

选择排序字段



可见范围:

所有客服



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。



The screenshot displays a web application interface. On the left is a dark sidebar with various navigation icons. The main content area features a '工单' (Order) tab with a '+ 添加' (Add) button. Below the tab, there's a card for an order with a food image, ID '001', and a '可接单' (Acceptable) status. A '工单视图' (Order View) button is present. A dropdown menu is open, listing categories like '处理完成' (Completed) and '未完成' (Uncompleted) with counts. The '处理完成' section is highlighted with a red box and includes '我处理完成的工单' (47), '今天完成的工单' (47), '待派单工单' (16), '所有工单why' (205), and '未总结工单' (234). On the right, a table titled '我处理完成的工单' (Orders I have completed) lists order numbers with checkboxes. At the bottom right, a pagination bar shows '显示第 1 到第 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



满足任何以下条件



进行这些操作:



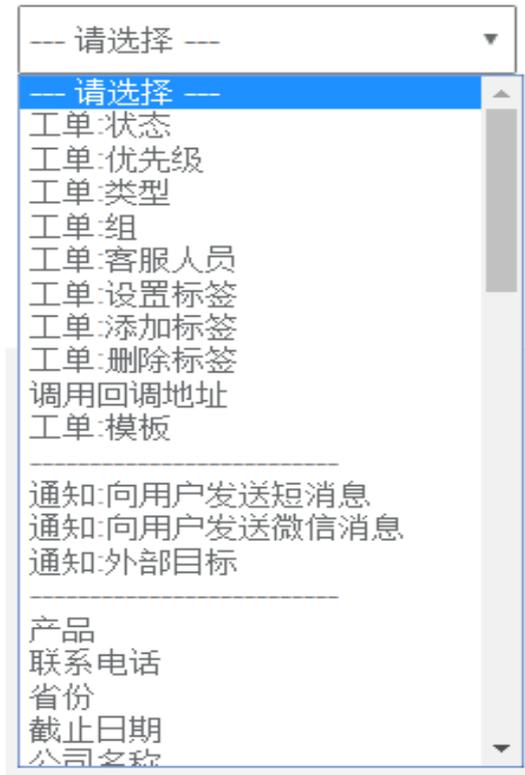
标题: 触发器的名称, 不能重复。

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

标题：

满足所有以下条件

--- 请选择 ---



满足任何以下条件

--- 请选择 ---



进行这些操作

--- 请选择 ---



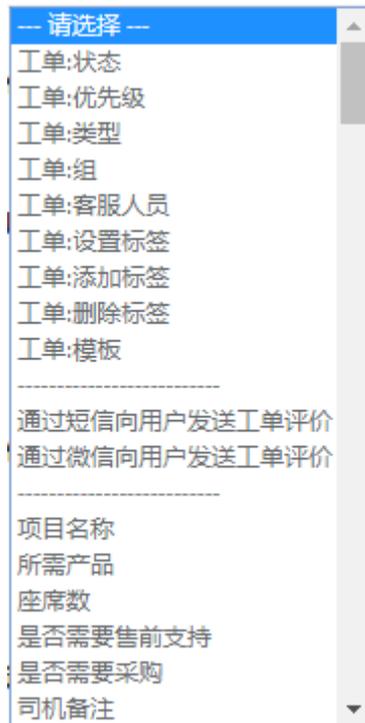
标题：自动化任务的名称，不能重复。

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。



5.1.6.3 设置宏

宏名称

标题:

执行时机:

用户触发

满足以下全部条件

--- 请选择 ---



满足以下任意条件

--- 请选择 ---



进行这些操作:

--- 请选择 ---



否则进行这些操作:

--- 请选择 ---

进行这些操作:

--- 请选择 ---



高级操作

否则进行这些操作:

--- 请选择 ---



适用模板

-

可用于

所有客服

基本操作

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。

“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



ID	编号	状态	标题	客服	创建时间
000001	已开通	无法访问	IT王健02	400客户咨询服务	2017-08-24 17:30:20
000002	新建	无法访问	-	-	2017-08-15 21:34:04
000003	新建	网络断连后无法登录	-	-	2017-08-15 21:30:34
000004	已开通	无法访问	IT王健02	400客户咨询服务	2017-08-15 13:27:21
000005	新建	测试	IT王健02	400客户咨询服务	2017-08-15 13:24:33
000006	新建	系统创建	-	-	2017-08-14 21:53:47
000007	新建	系统创建	-	-	2017-08-14 21:53:47
000008	已开通	测试	IT王健02	400客户咨询服务	2017-08-13 15:01:52
000009	已开通	测试	IT王健02	400客户咨询服务	2017-08-13 08:38:43
000010	待处理	无法访问	客服部	客服部	2017-08-04 17:32:02

5.2.2 创建工单

手动创建单个工单：

有两种方式：

第一种：

工单视图

我创建的工单 (降序)

搜索日期、联系人

创建工单

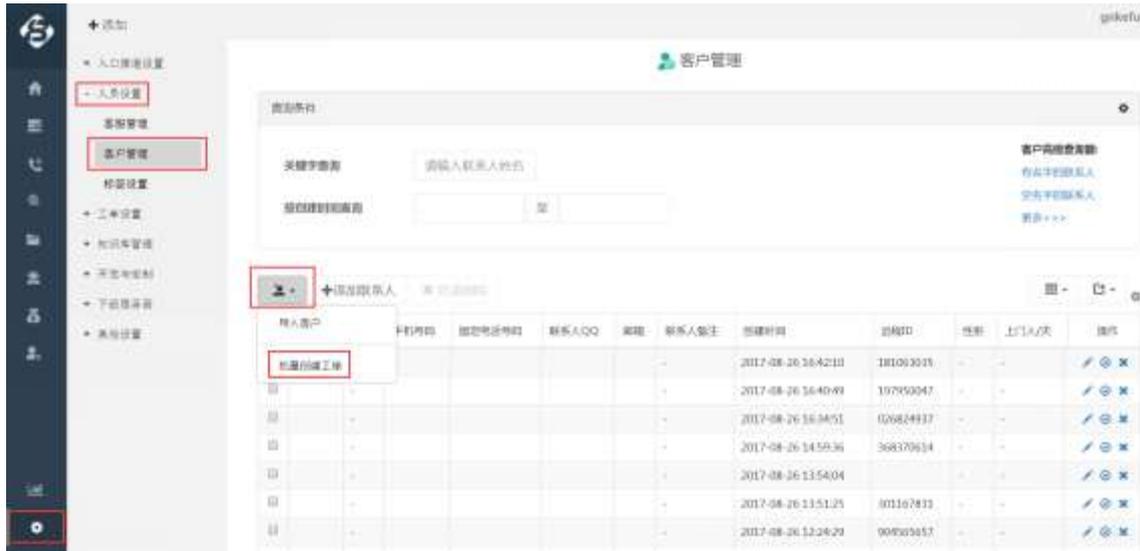
工单ID	标题	状态	类别	负责人	开始时间	结束时间	位置		
59863	开屏器	开屏器	开屏器	刘玉峰22	400客户服务热线	2017-08-24 17:34:20	2017-08-24 17:37:50		
101081	新建	新建	新建	-	-	2017-08-15 21:14:50	-		
101071	新建	新建	新建	-	-	2017-08-15 21:16:34	-		
100023	已开屏	已开屏	宽带产品故障问题	杨其建	400客户服务热线	2017-08-15 19:27:21	2017-08-15 12:53:04	1110	北京
100026	新建	新建	新建	刘玉峰22	400客户服务热线	2017-08-15 19:24:23	-		
100017	新建	新建	新建	-	-	2017-08-14 21:53:47	-		
100018	新建	新建	新建	-	-	2017-08-14 21:53:47	-		
100020	已开屏	已开屏	新建	刘玉峰23	400客户服务热线	2017-08-12 10:01:12	-		
100403	已开屏	已开屏	新建	刘玉峰22	400客户服务热线	2017-08-12 08:38:42	-		
132006	待处理	待处理	待处理	杨其建	数据库	2017-08-04 13:38:20	-		

显示第 1 到第 10 条记录, 共有 133 条记录 每次显示 10 条记录

第二种:



手动批量创建工单:



批量创建工单时默认不分配客服，也可分配客服，如下图：



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。



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。



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。



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。



5、批量编辑



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。

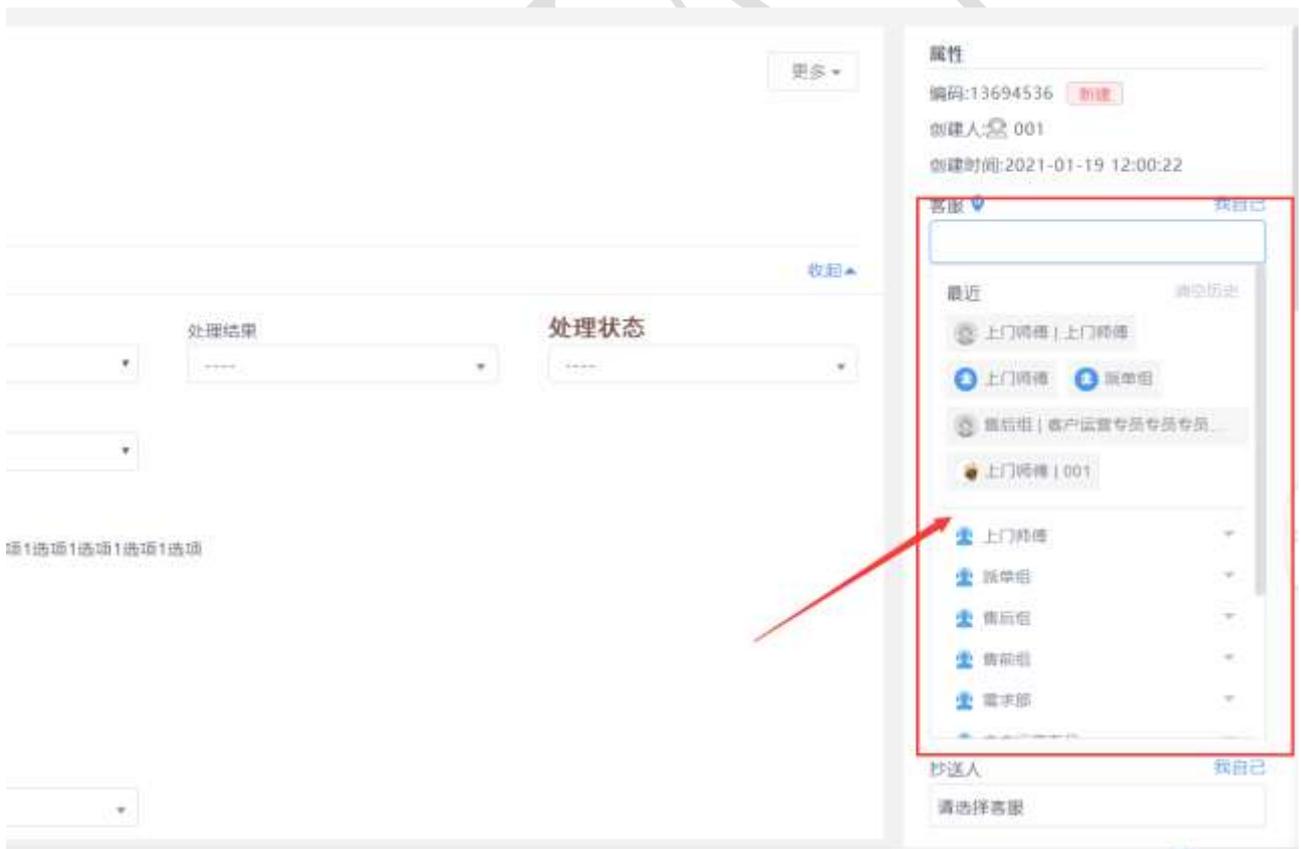
5.2.4 工单客服状态

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



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



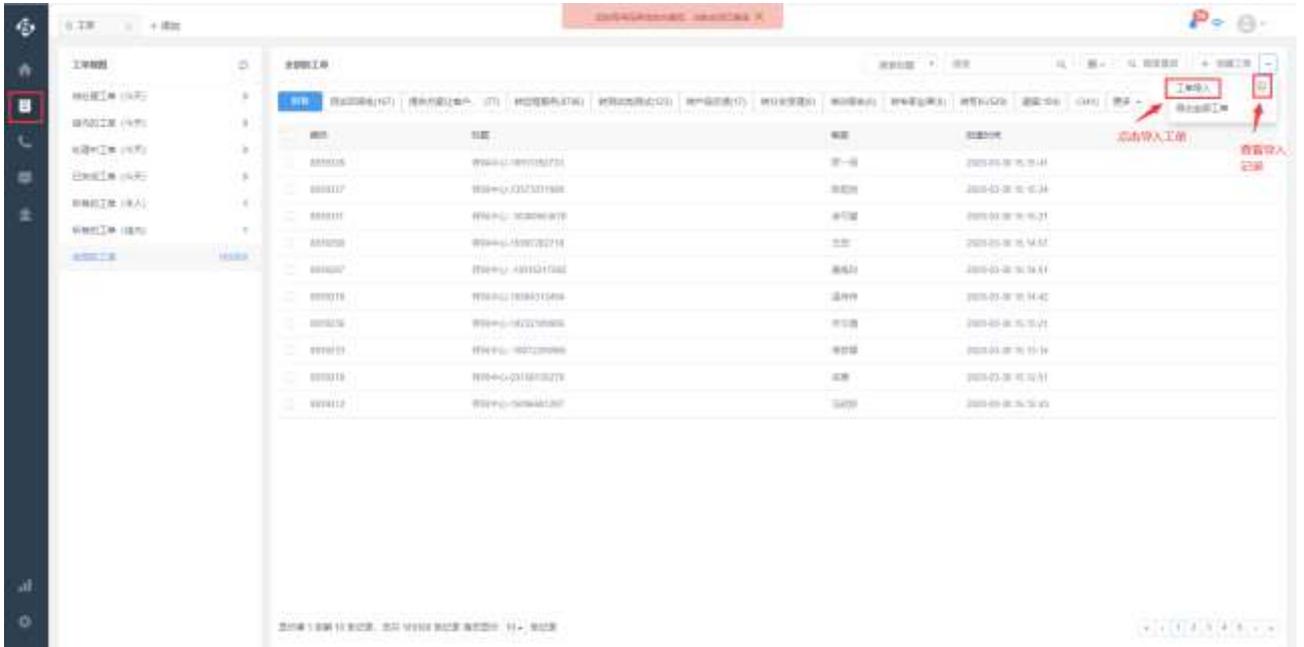
5.2.5 工单导入、导出

5.2.4.1 工单导入

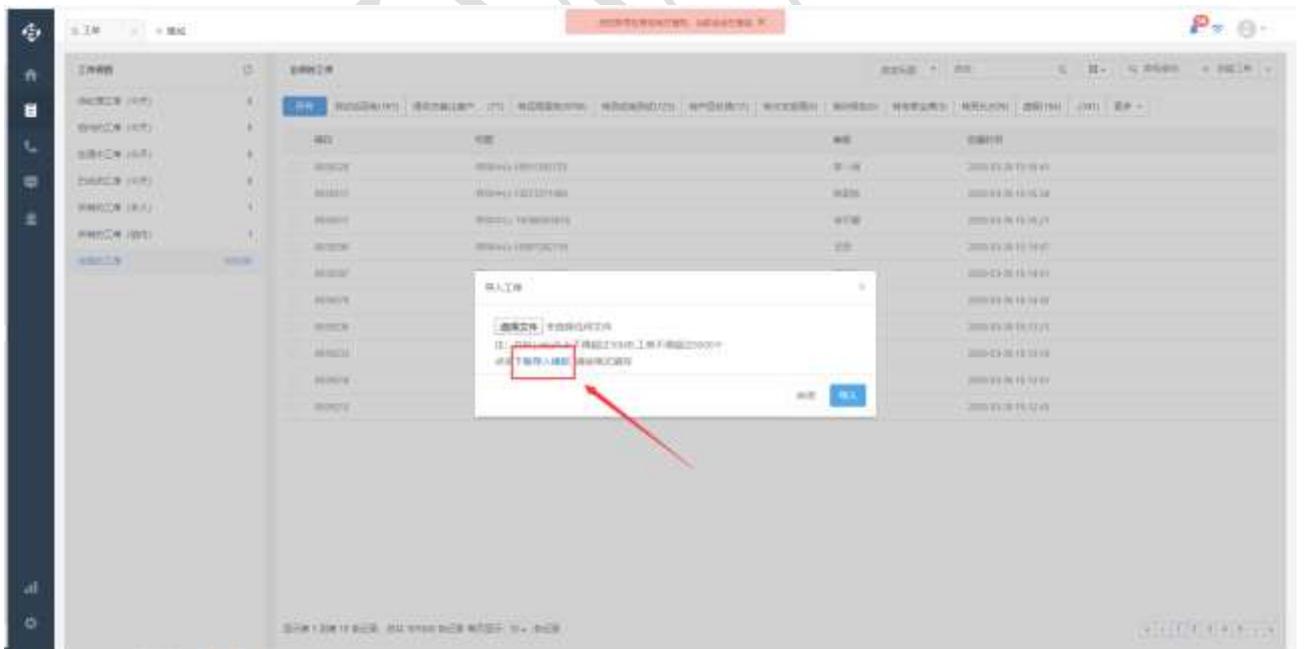
工单导入目前只支持 excel 文件的导入，文件大小不得超过 10M，条数不得超过 5000 条。

具体使用步骤如下：

1、导入 excel 文件



可下载查看导入模板



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

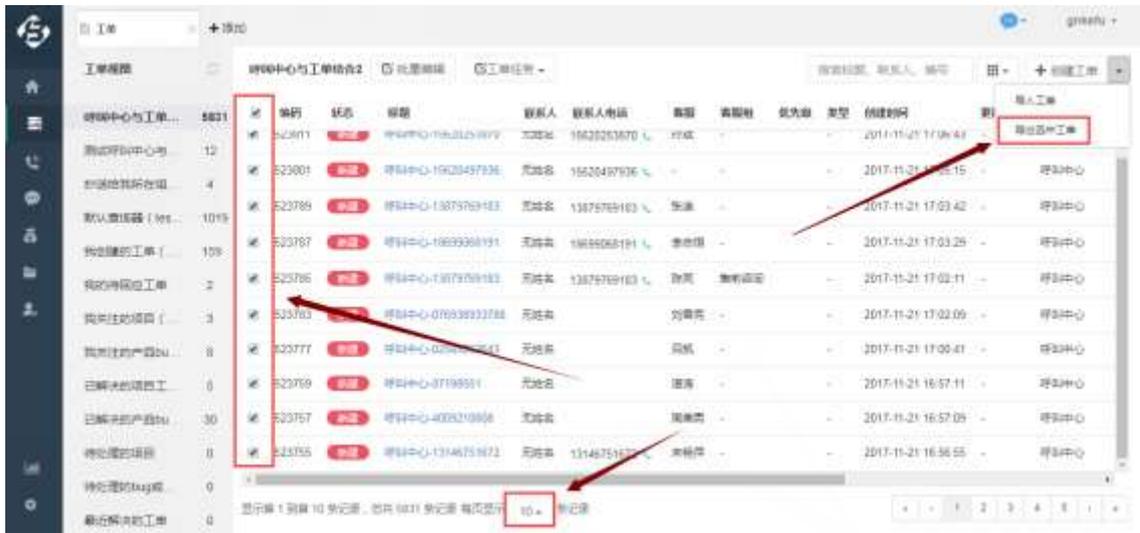
1、导出全部工单

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。



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：



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：



2、

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）

具体使用步骤如下：

(1) 新建工单模板



(2) 编辑工单模板

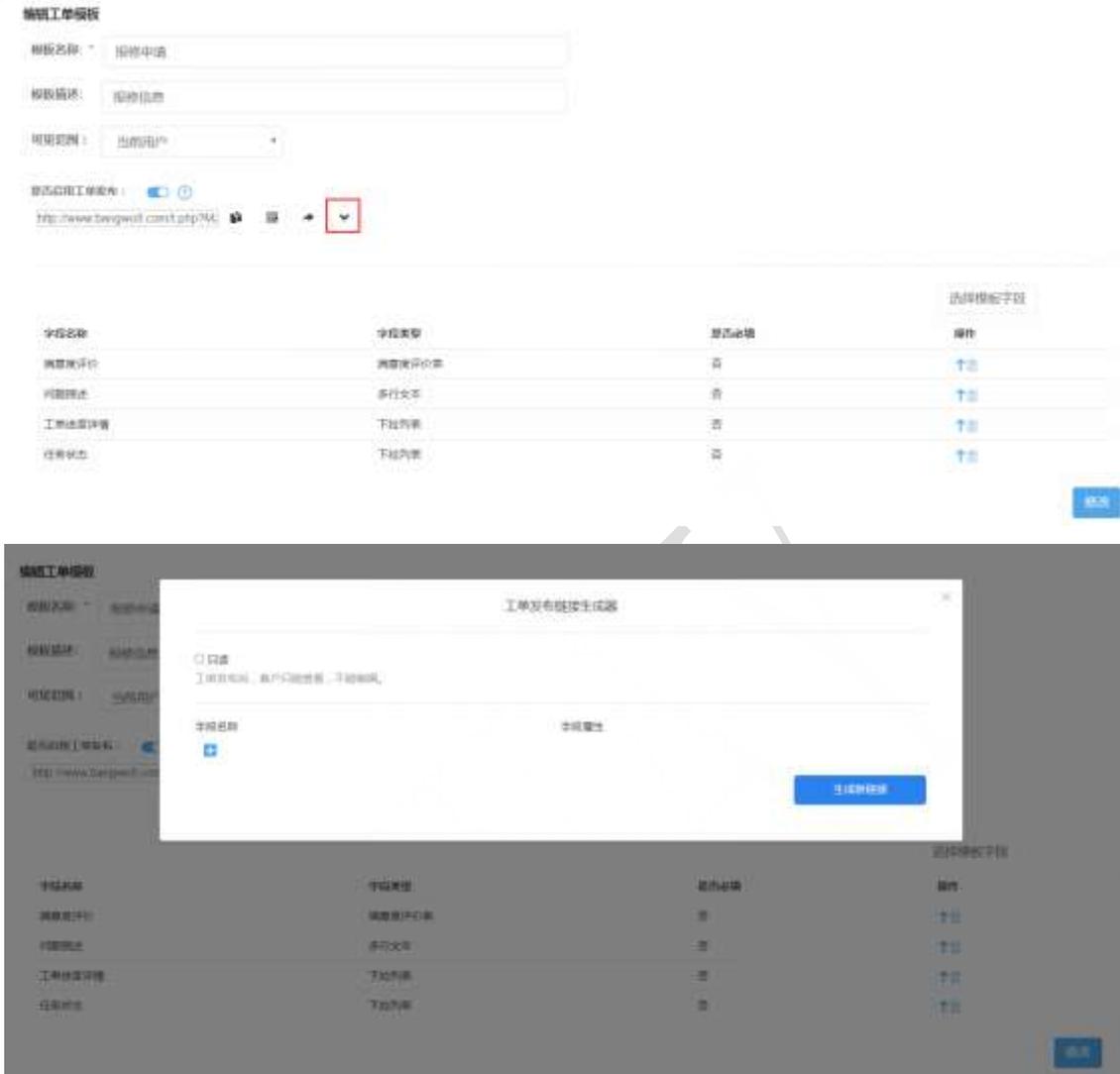




(3) 发布后的效果



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：

(1) 新建工单模板



(2) 编辑工单模板



(3) 打开工单发布链接生成器

编辑工单模板

模板名称:

模板描述:

可见范围:

是否必填工单发布:

<http://www.gnway.com/ptp/16/>

字段名称	字段类型	是否必填	操作
满意度评价	满意度评价表	否	↑
问题描述	多行文本	否	↑
工单处理详情	下拉列表	否	↑
任务状态	下拉列表	否	↑
分店名称	文本	否	↑
产品模块	下拉列表	否	↑

(4) 添加要发布出去的字段

工单发布链接生成器

只读
工单发布后，客户只能查看，不能编辑。

字段名称	字段属性													
<input 0;"="" 10px="" 1px="" 5px;="" border:="" margin:="" padding:="" red;="" solid="" type="button" value="+</input></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <div style="/> <p>工单字段:</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 分店名称</td> <td><input type="checkbox"/> 问题描述</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 工单进度详情</td> <td><input type="checkbox"/> 任务状态</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 产品模块</td> <td></td> </tr> </table> <p>联系人字段:</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> 姓名</td> <td><input type="checkbox"/> 手机号</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 座机</td> <td><input type="checkbox"/> 邮箱</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> QQ</td> <td><input type="checkbox"/> 职位</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> 备注</td> <td></td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 分店名称	<input type="checkbox"/> 问题描述	<input type="checkbox"/> 工单进度详情	<input type="checkbox"/> 任务状态	<input type="checkbox"/> 产品模块		<input type="checkbox"/> 姓名	<input type="checkbox"/> 手机号	<input type="checkbox"/> 座机	<input type="checkbox"/> 邮箱	<input type="checkbox"/> QQ	<input type="checkbox"/> 职位	<input type="checkbox"/> 备注	
<input type="checkbox"/> 分店名称	<input type="checkbox"/> 问题描述													
<input type="checkbox"/> 工单进度详情	<input type="checkbox"/> 任务状态													
<input type="checkbox"/> 产品模块														
<input type="checkbox"/> 姓名	<input type="checkbox"/> 手机号													
<input type="checkbox"/> 座机	<input type="checkbox"/> 邮箱													
<input type="checkbox"/> QQ	<input type="checkbox"/> 职位													
<input type="checkbox"/> 备注														

可设置发布字段的属性或排列顺序，具体操作如下图：



(5) 生成相应的表单链接



(6) 发布后的效果



分店名称

问题描述

产品模块

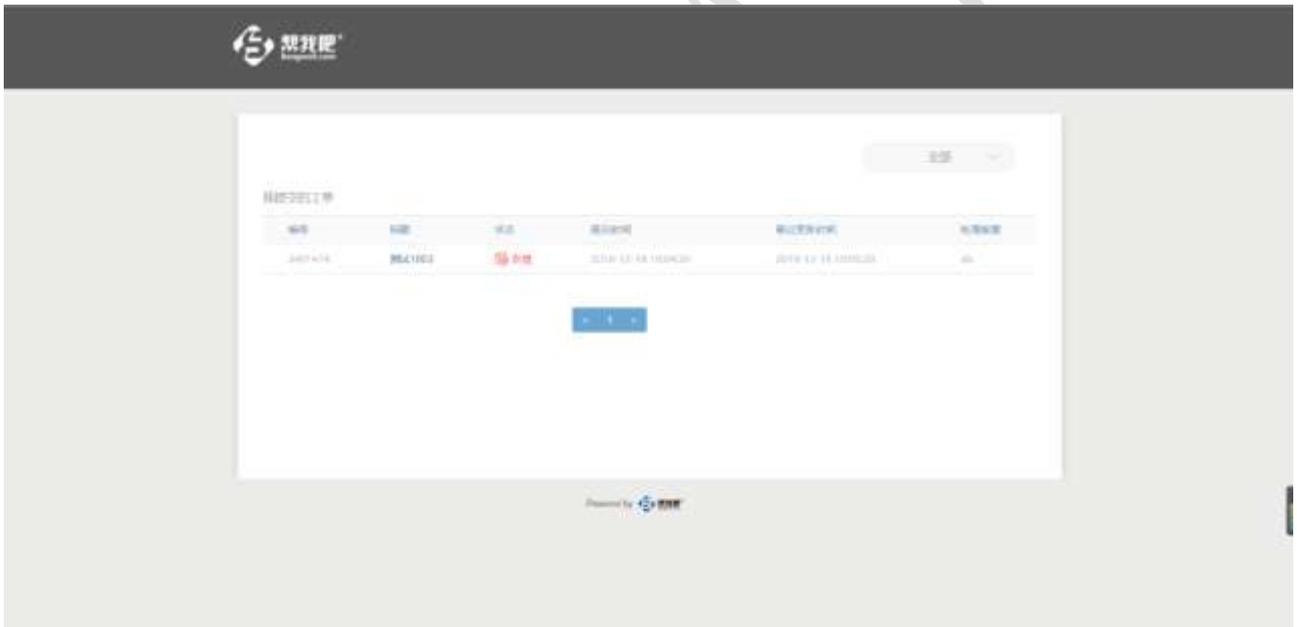
5.2.7 客户查看历史工单

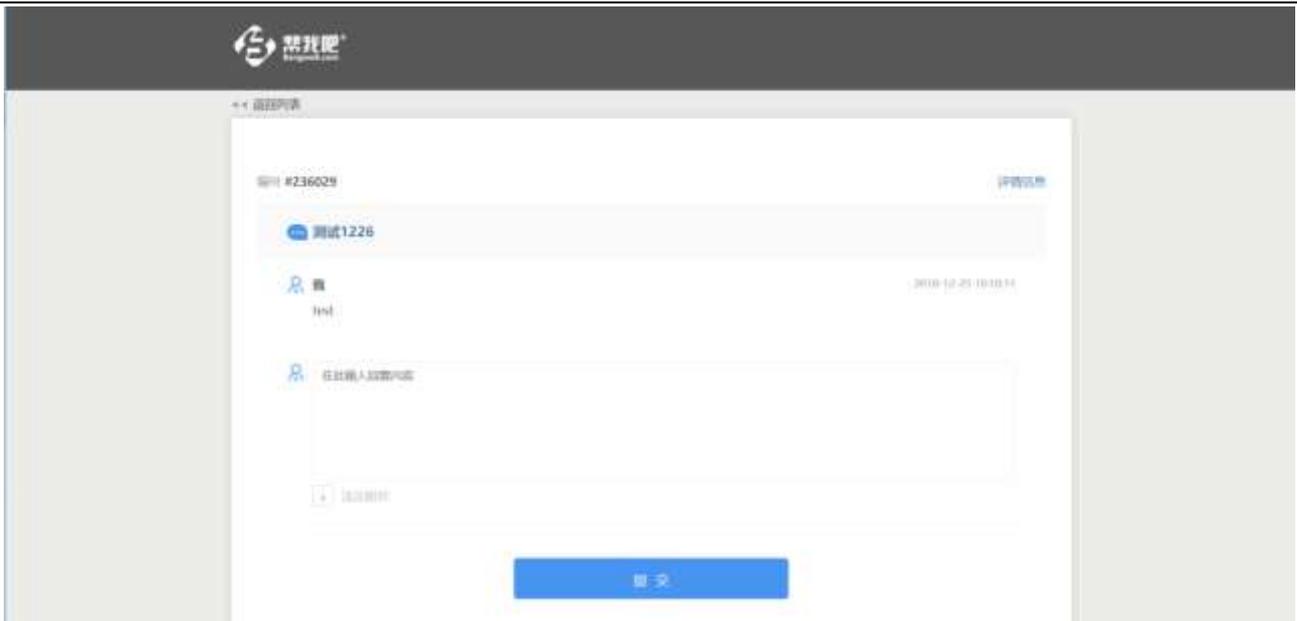
客户可通过微信，网址等入口提交工单，同时也可查看到自己提交过的历史工单列表，并可点击进入详情查看工单进度，提交工单回复，使客户随时可以了解自己问题的解决进度，提升用户体验。

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。





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。





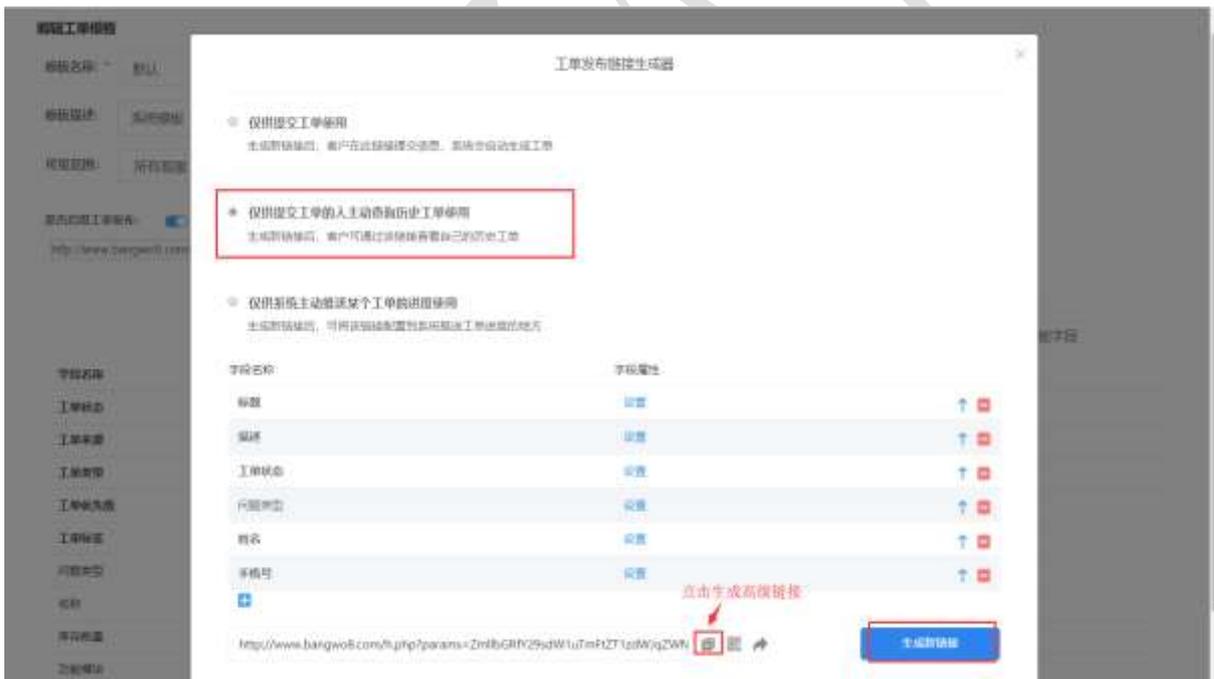
配置:

1. 进入工单模板详情





2.配置并生成查看历史工单链接



5.2.8 工单进度通知

场景：

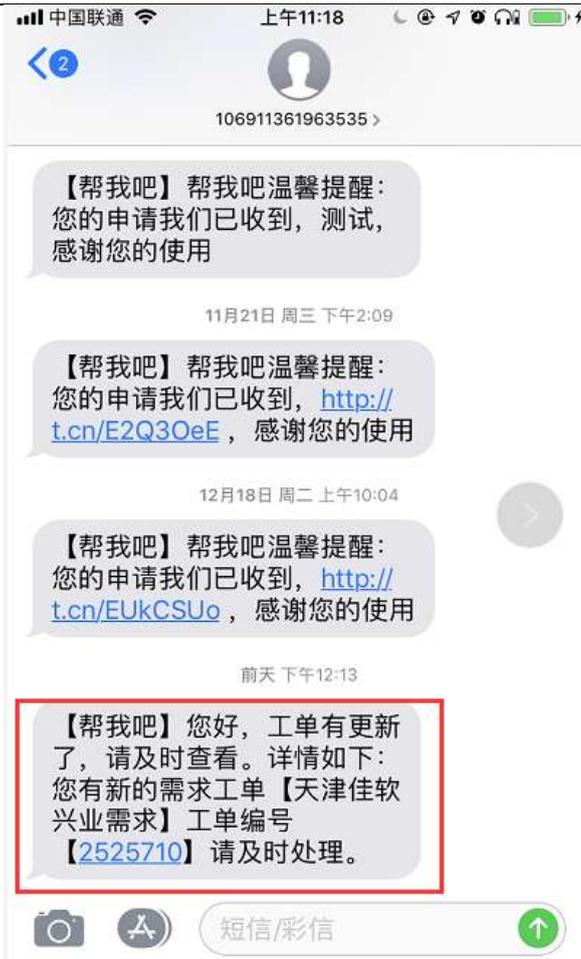
客户提交工单后，可配置在某些重要节点自动的向用户推送工单处理进度，可以让客户及时了解到提交问题的处理进度。

效果:

微信:



短信:



配置：

1. 进入工单模板详情





2.配置并生成查看工单进度链接





3.配置发送进度通知触发器



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：

web:



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。



单价:

小数 更新

字段标题 * ▲ 向客服显示的字段标题。

字段密钥 * 在使用占位符和API的时候标

数量:

数字 更新

字段标题 * ▲

字段密钥 * 在信

必选

总价:

小数更新

字段标题 *

总价

字段密钥 *

product_sum81

在

说明：“单价”字段密钥必须以“product_price”开头，“数量”字段密钥必须以“product_num”开头，“总价”字段密钥必须以“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。



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



5.2.10 客户满意度评价

场景:

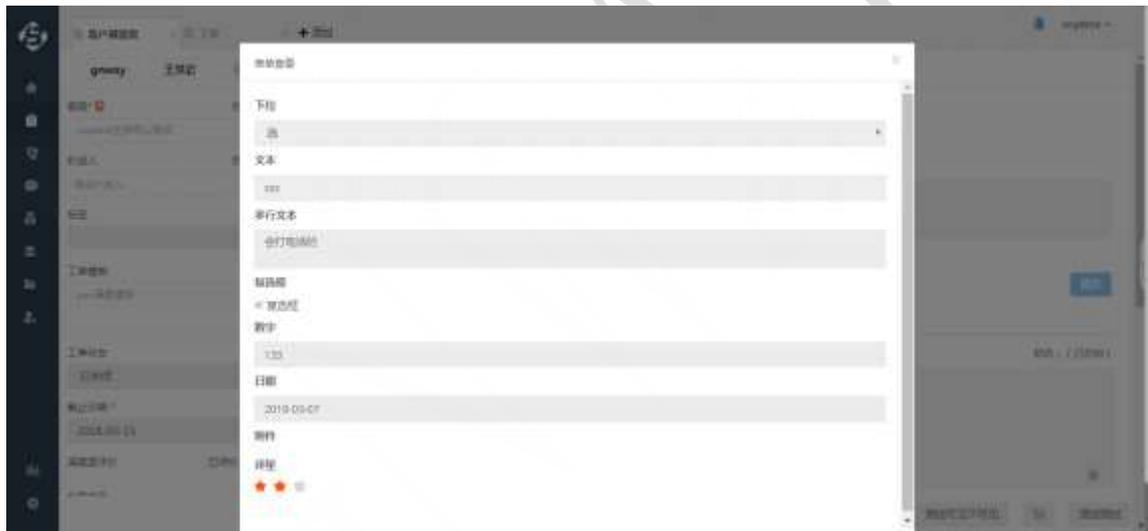
客户满意度评价，用于某个工单解决或关闭后，客户对本工单进行评价，即对本次服务进行评价，评价结果可在工单详情页面进行查看，具体的评价信息会以表单的形式展示在工单页面。

效果:

web:



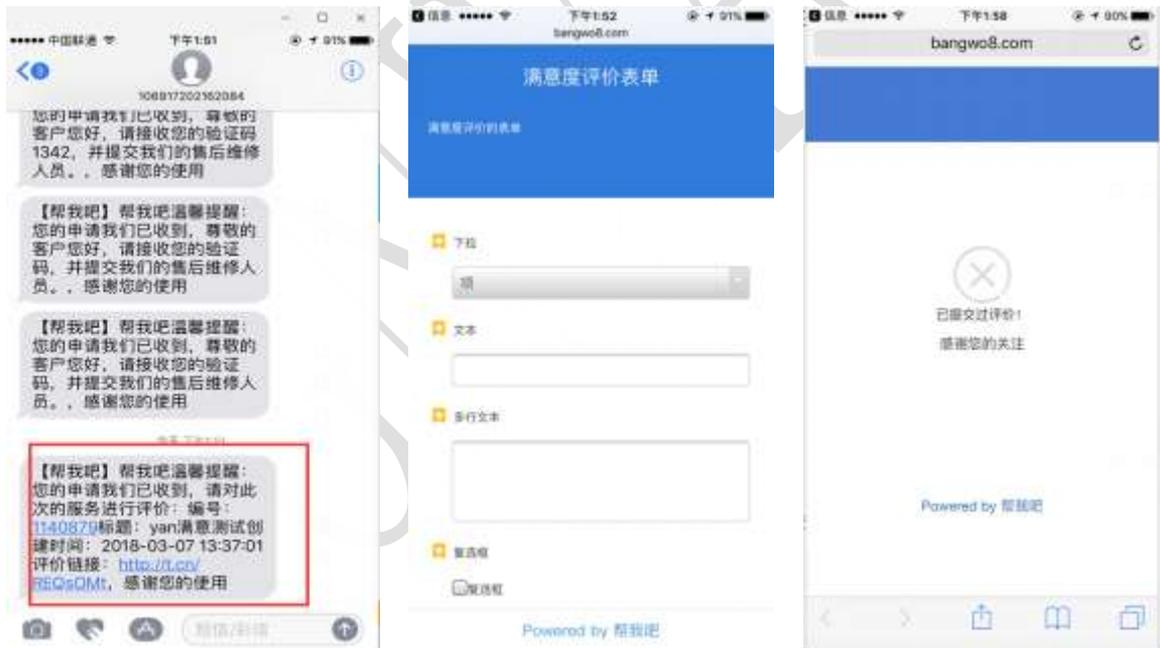
评价后的表单点击查看



微信:



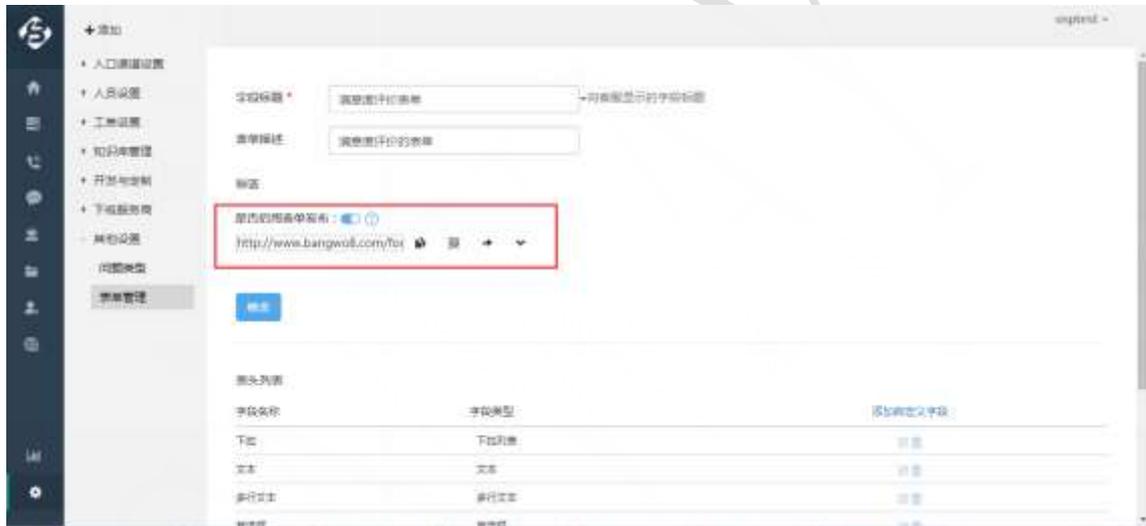
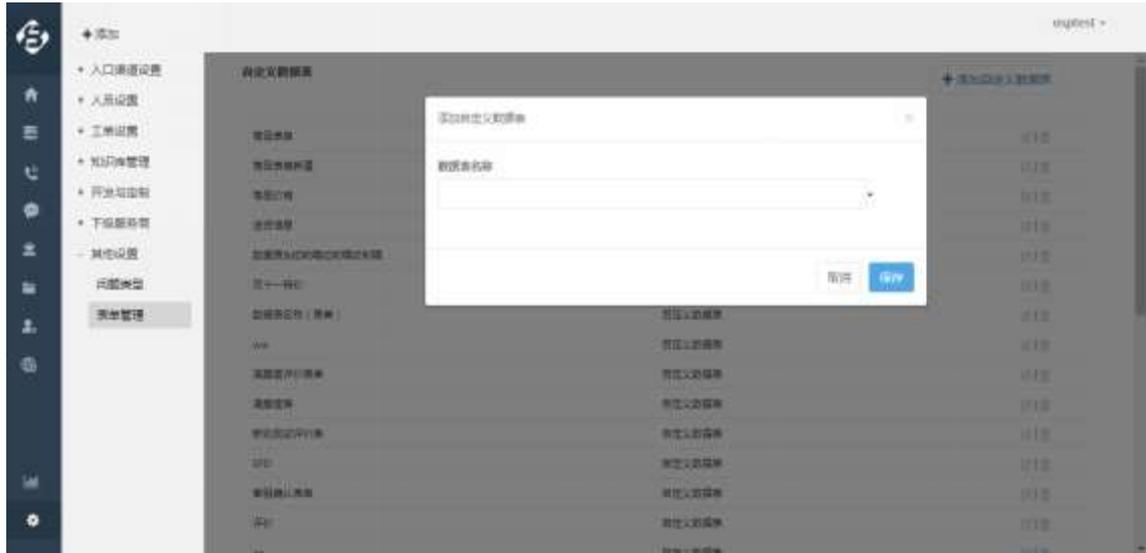
短信:



配置流程:

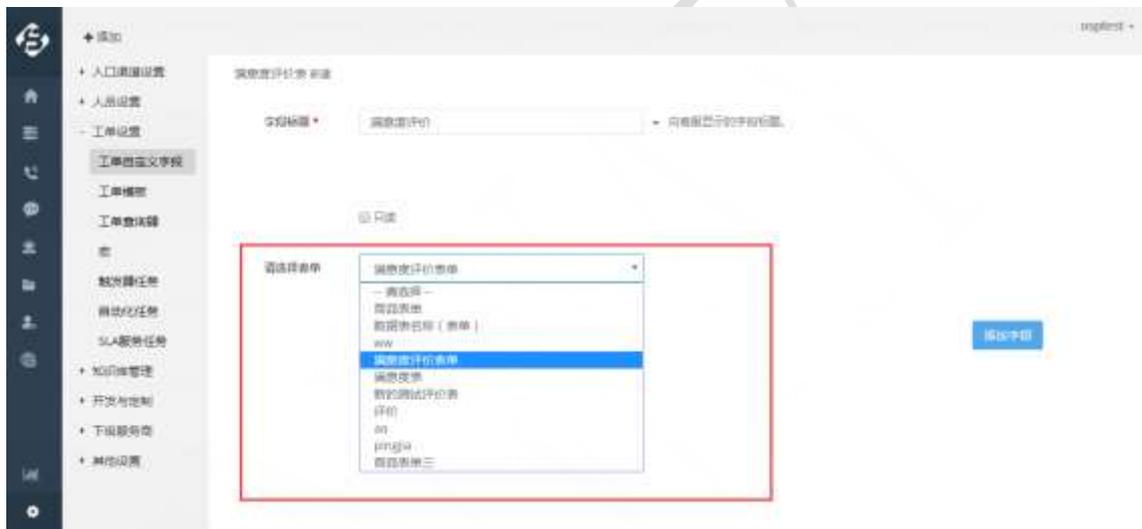
1、添加表单并发布

在表单管理里面添加表单并开启表单发布

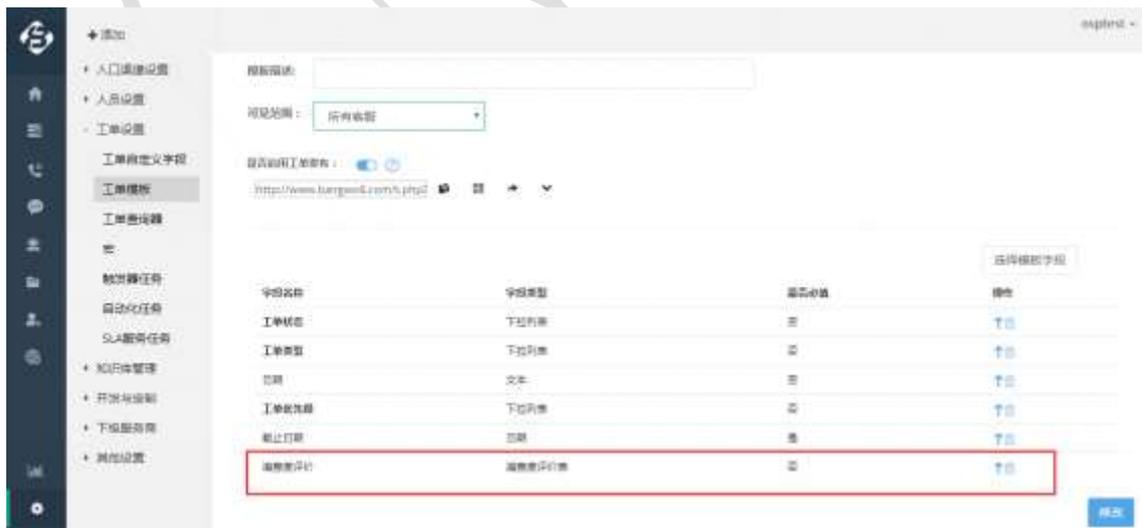


2、添加工单满意度评价表单自定义字段，关联到表单

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。



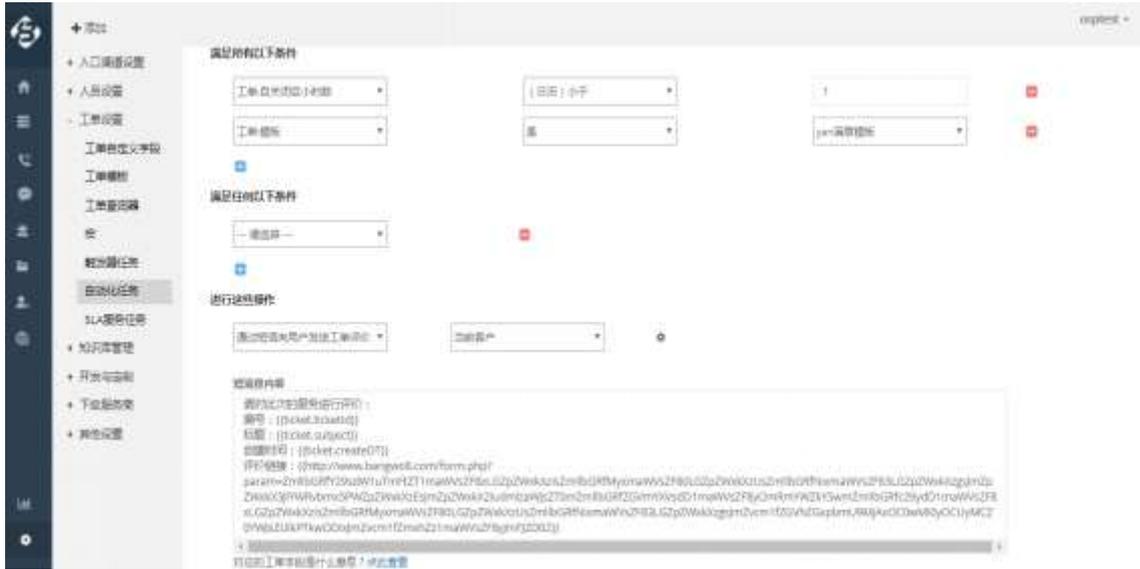
3、工单模板中添加满意度评价表单字段



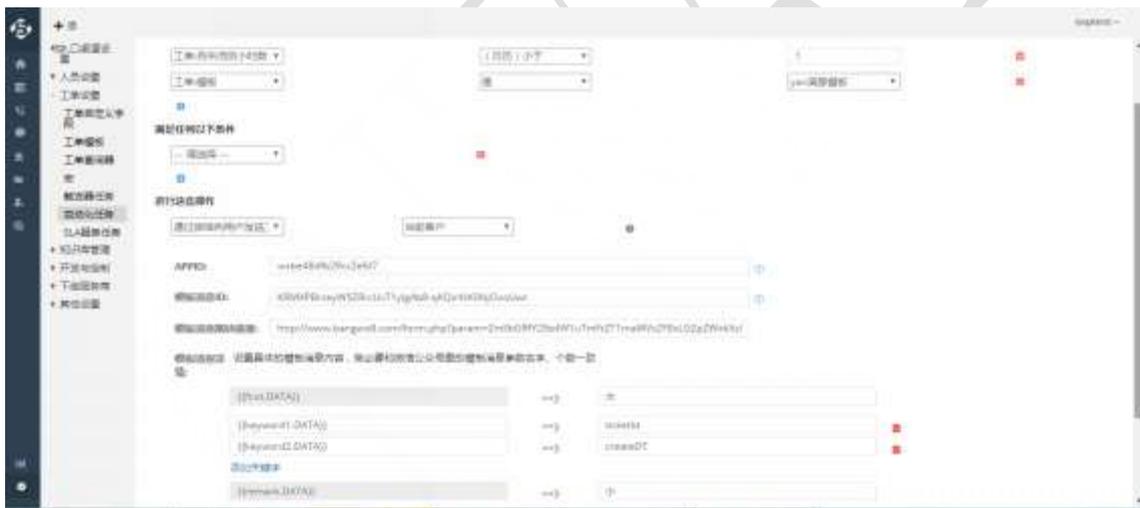
4、自动化任务配置发送时机

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。



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。



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：



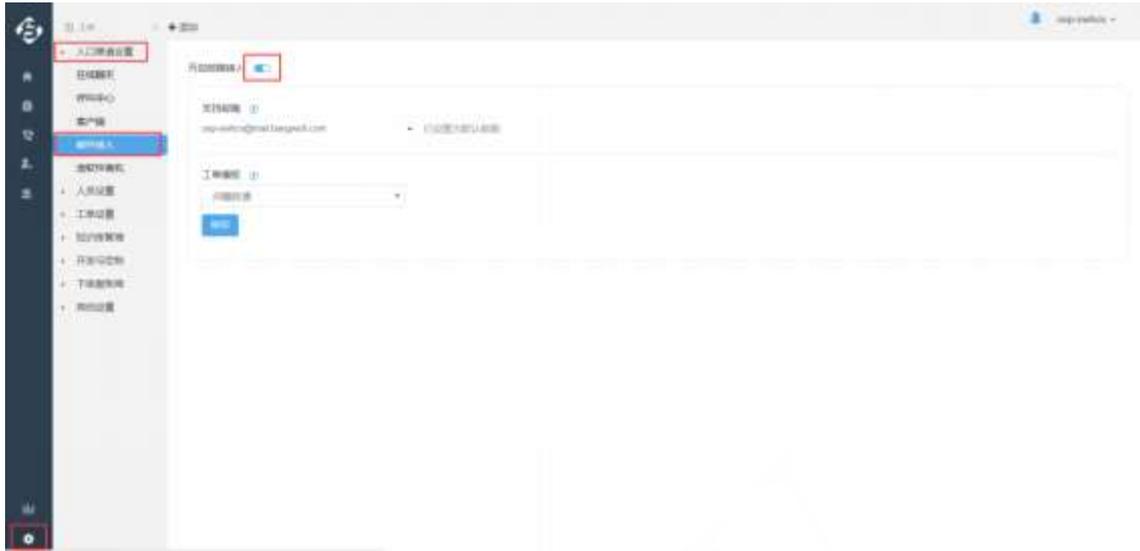
说明：工单在生成 FAQ 时，可修改工单标题，点击“生成 FAQ”按钮图标，系统自动以修改后的工单标题作为 FAQ 标题。

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

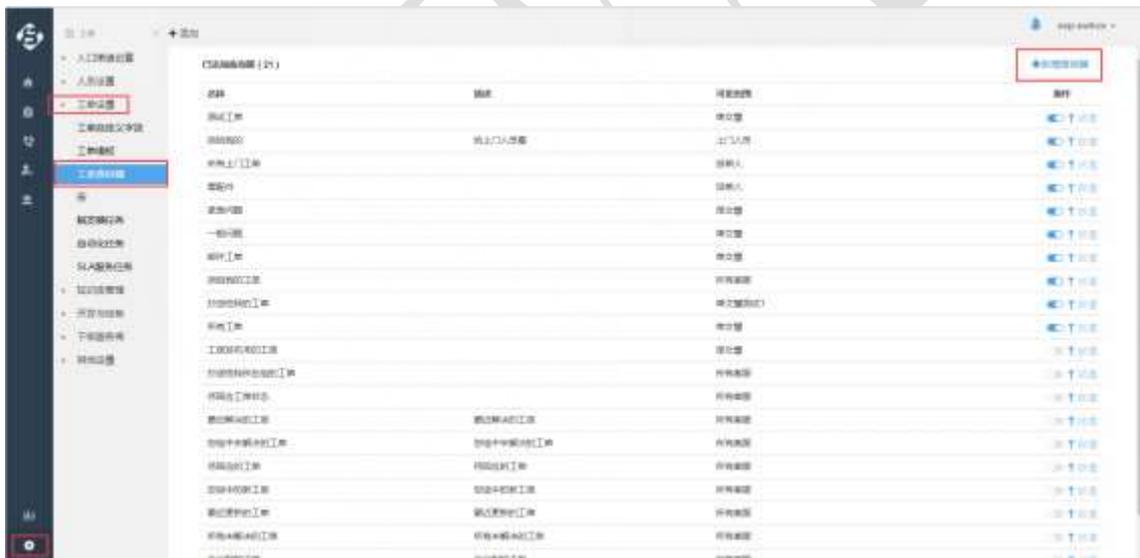


说明：

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



如果想实现公司自身邮箱收到的邮件也可生成工单，请继续。

3、添加公司自身邮箱

开启邮箱接入

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。

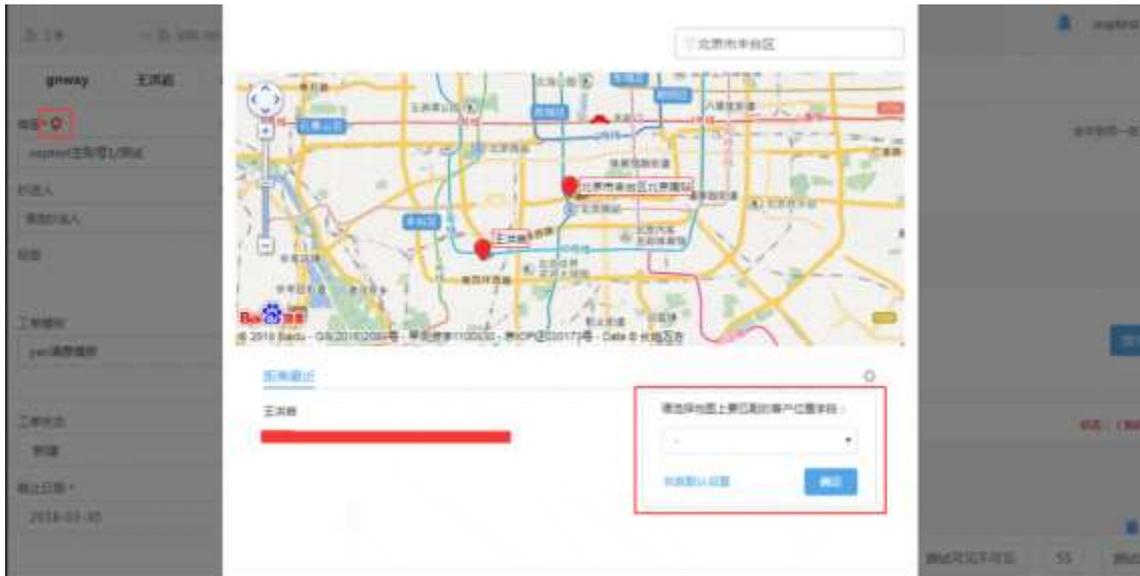
设为默认邮箱：邮件生成的工单，客服通过“邮件”渠道公开回复客户时，系统会以生成工单时的收件箱作为发件箱；其他途径生成的工单，系统会以默认邮箱作为发件箱。

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。

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：



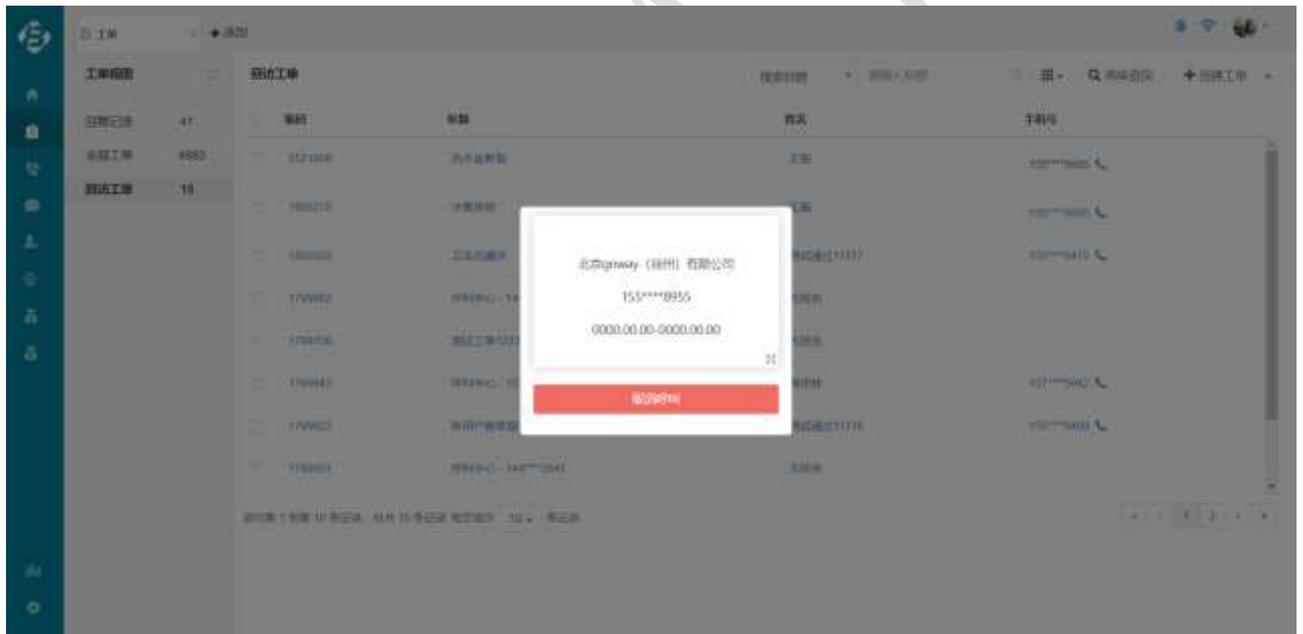
说明：系统默认会以工单所属公司的“地址”字段作为客户位置字段，也可在上图操作界面上设置其它工单自定义字段作为客户位置字段，只需设置一次，设置完成后，地图会重新加载，智能推荐的客服列表也会相应刷新。（地图功能需单独开通）

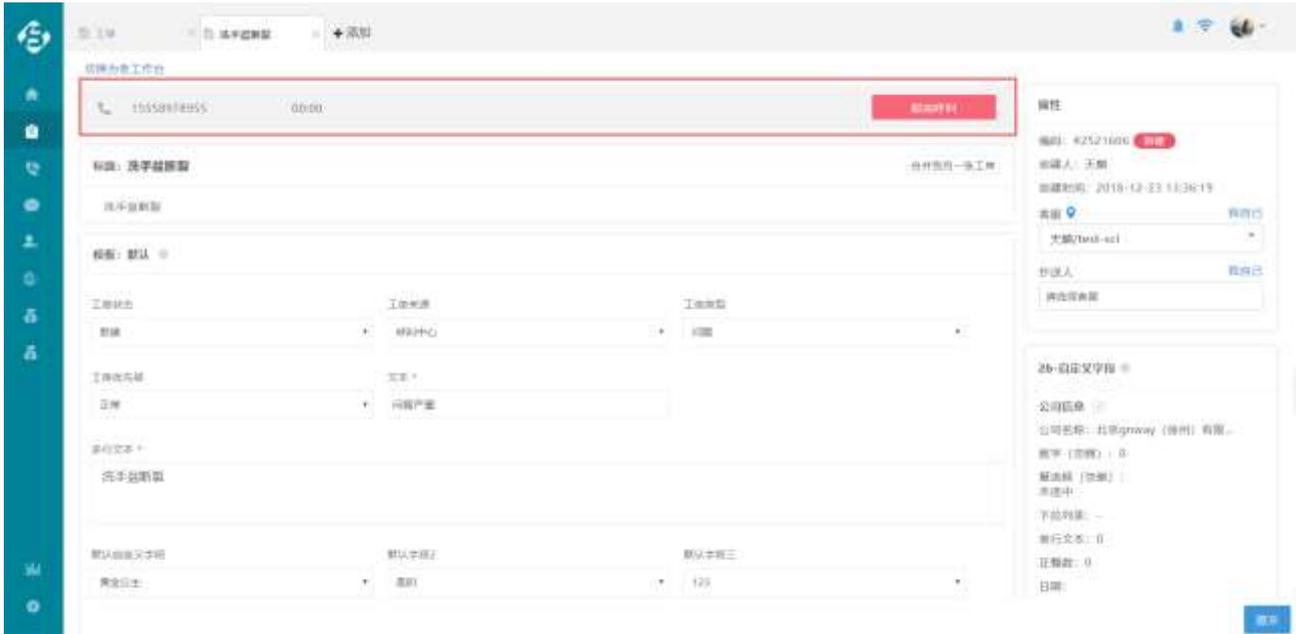
5.2.14 工单外呼

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：





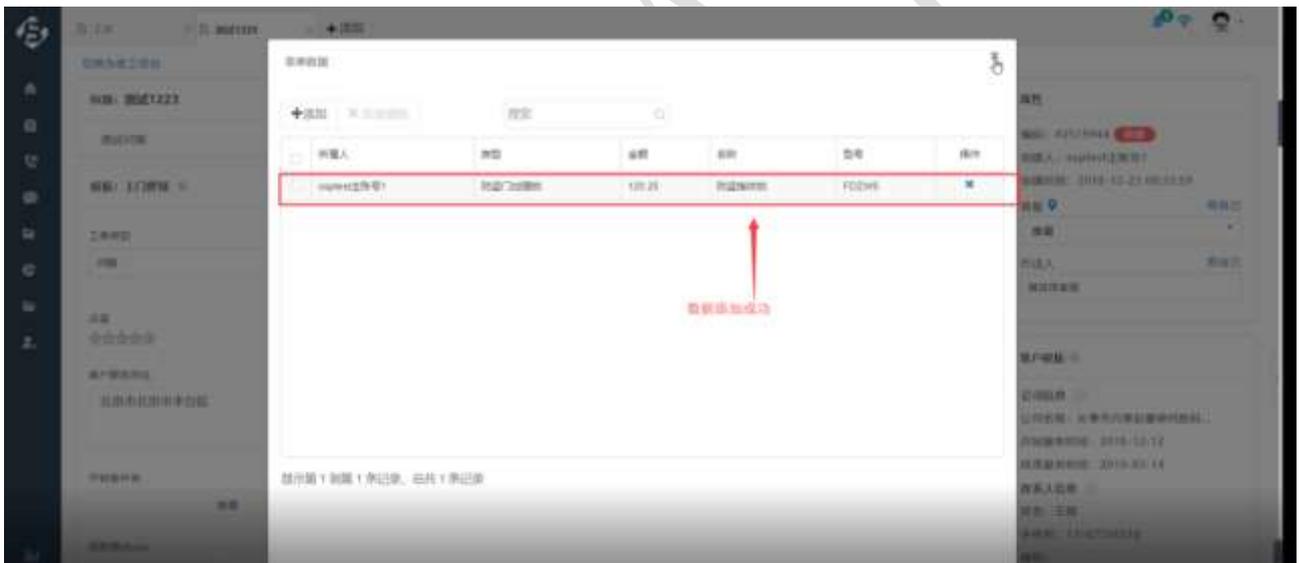
5.2.15 工单关联资产表使用

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。

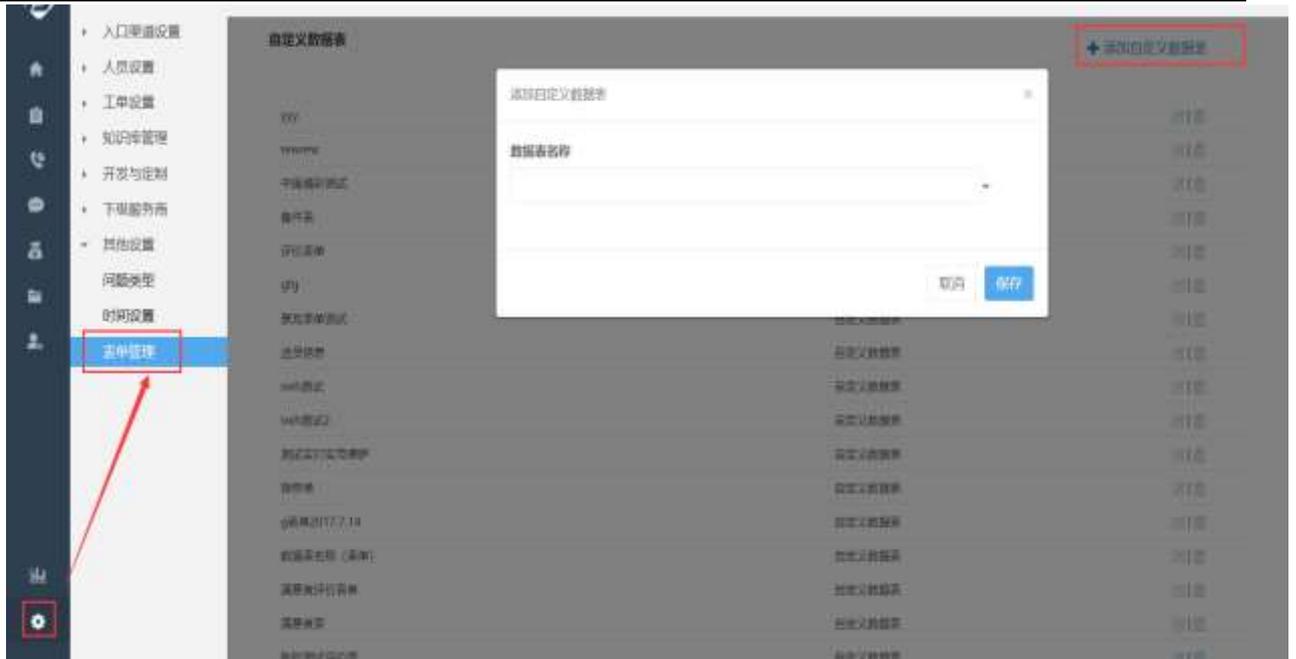
效果：



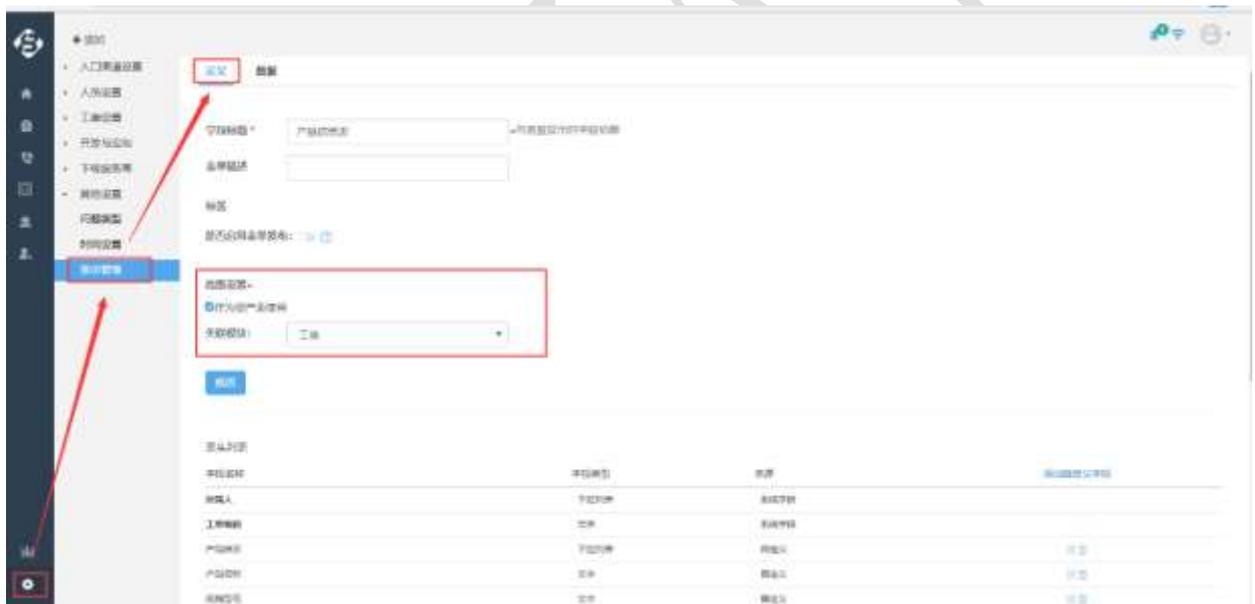


配置:

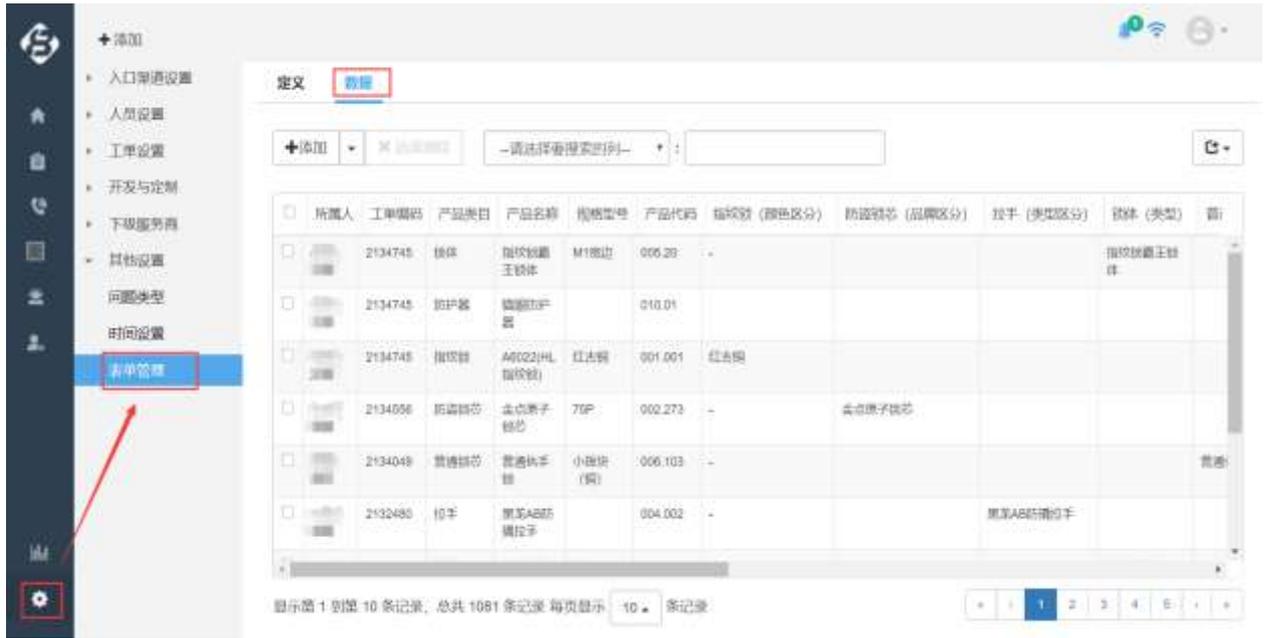
1.添加表单



2. 配置表单作为资产表使用并关联到工单



3. 添加表单数据



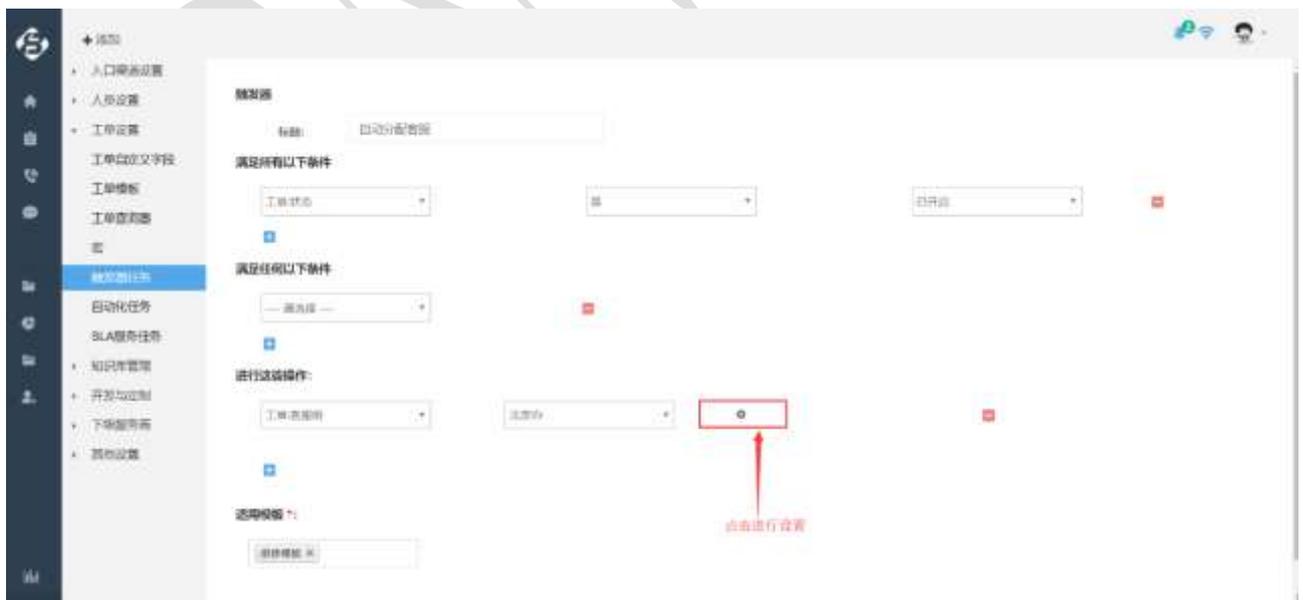
5.2.16 工单自动分配客服

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





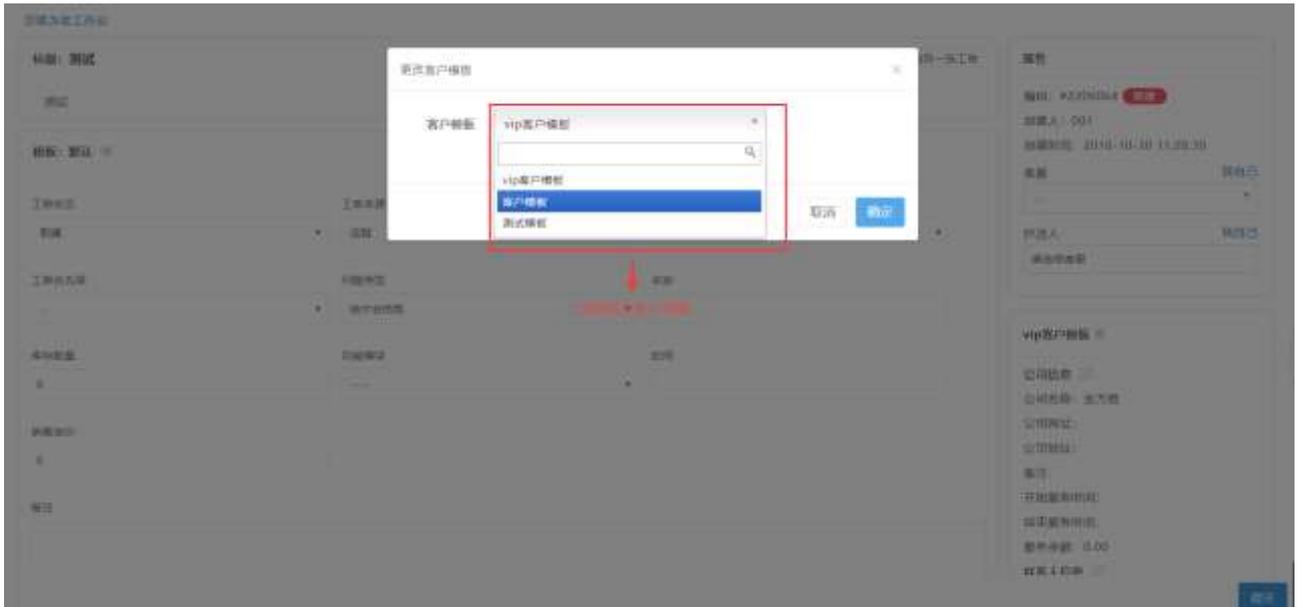
5.2.17 工单关联客户模板使用

场景:

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。

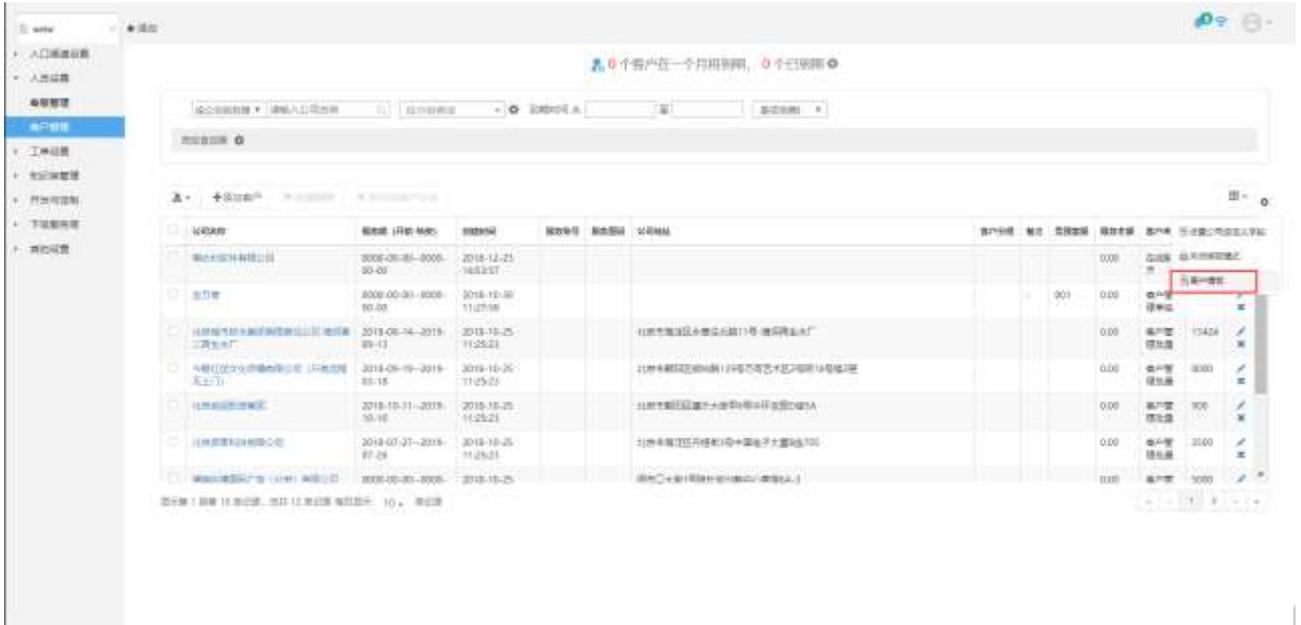
效果:





配置:

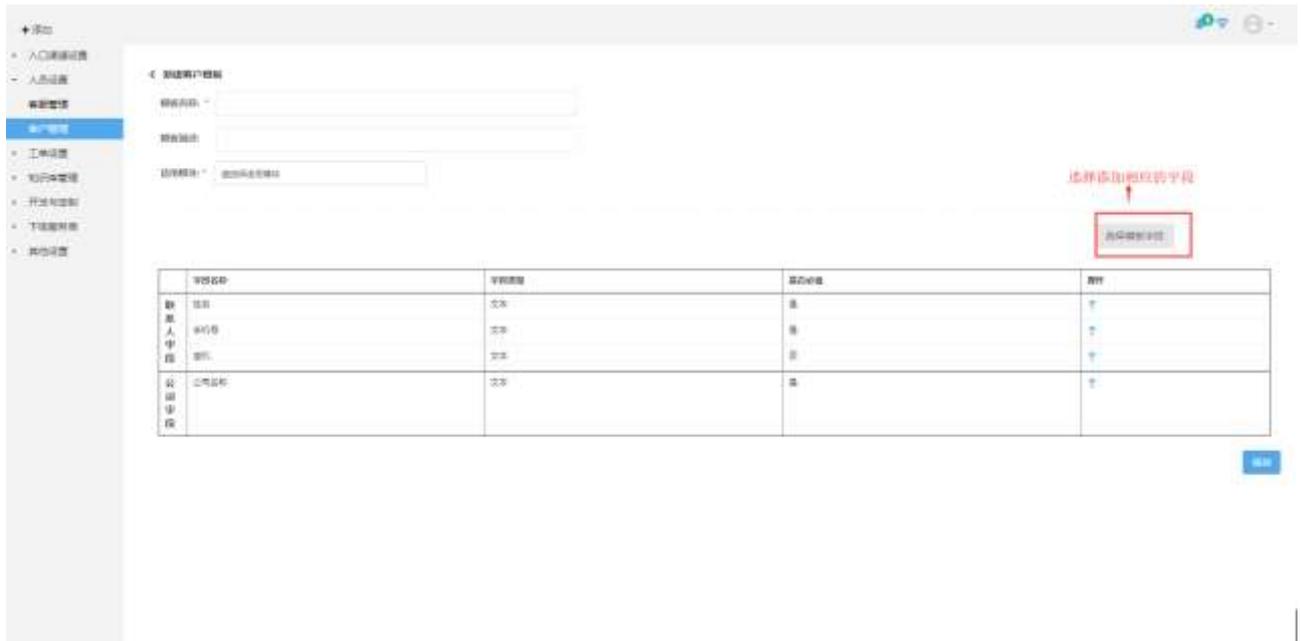
1. 点击客户模板进入客户模板列表



2. 点击“新建模板”，添加一个新的客户模板



3. 添加客户模板字段



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:

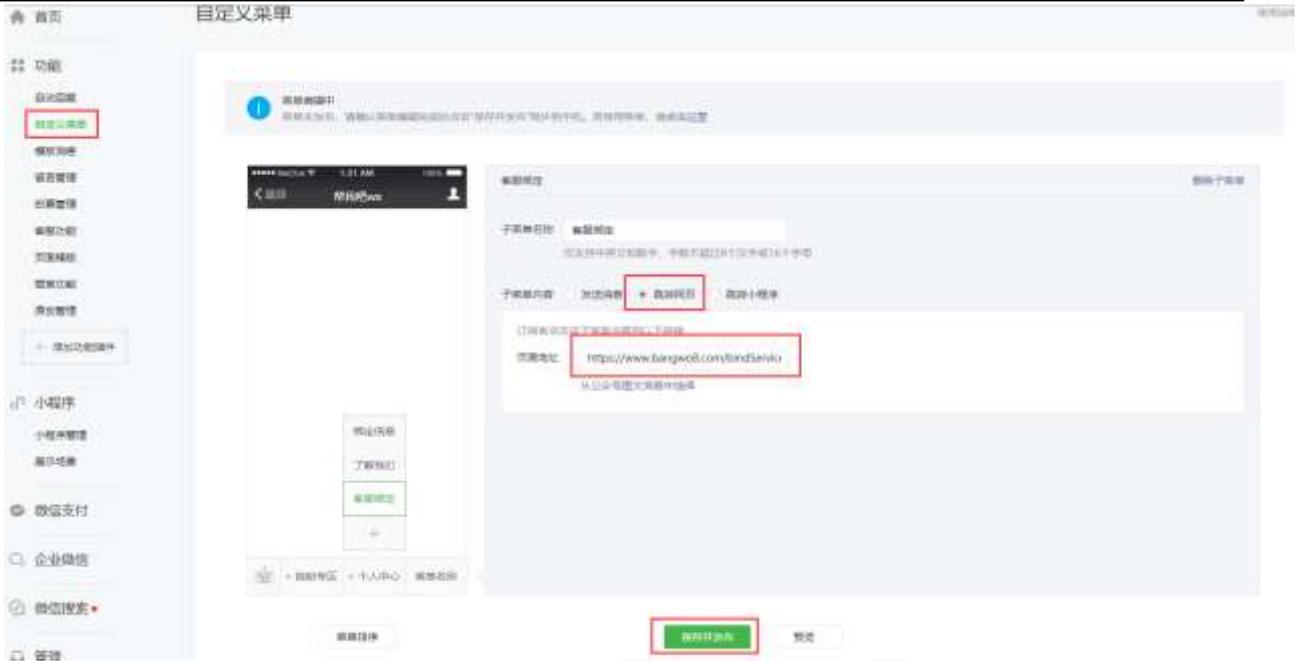


配置:

1. 绑定微信服务号到帮我吧后台



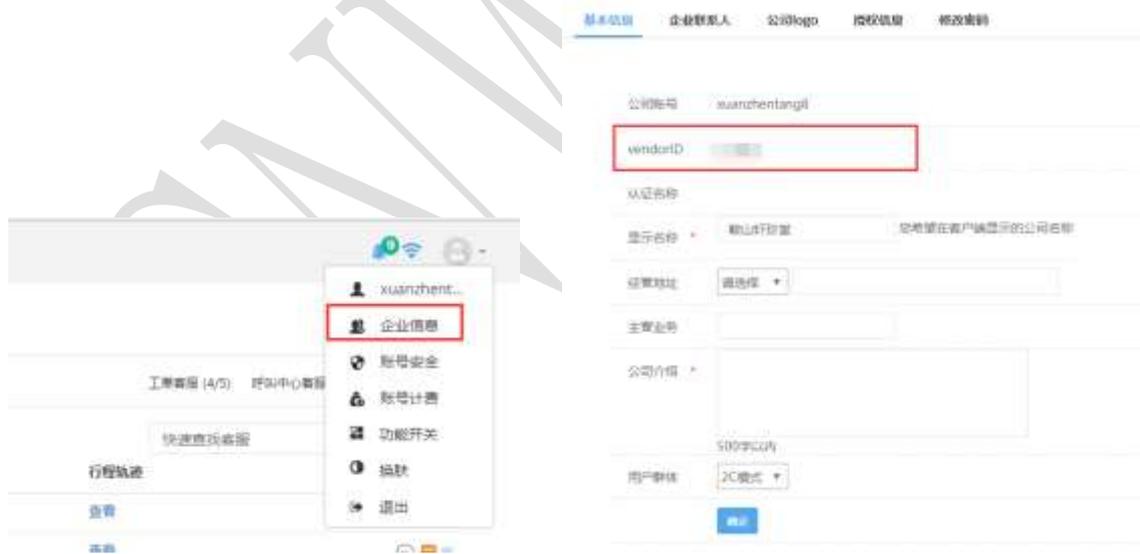
2. “微信公众号”后台设置“绑定客服账号”的链接



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：



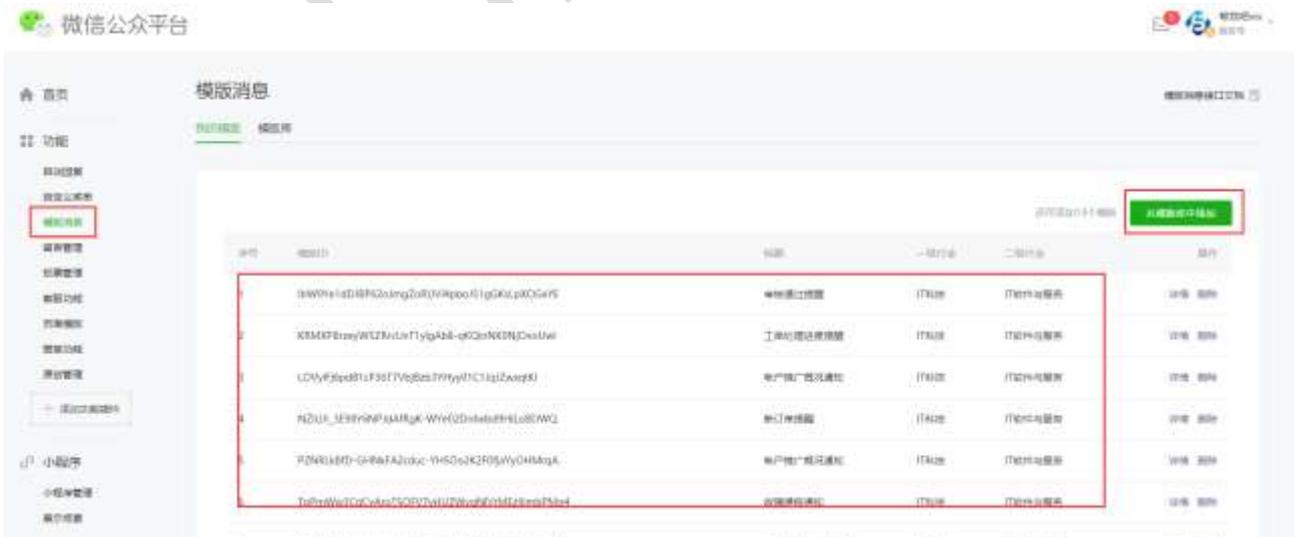
appId 可从微信后台查看，具体请看下图：



3. 工单触发器配置提醒时机



说明：微信模板消息可从微信后台查找，具体见下图：



5.2.19 跨服务商转工单

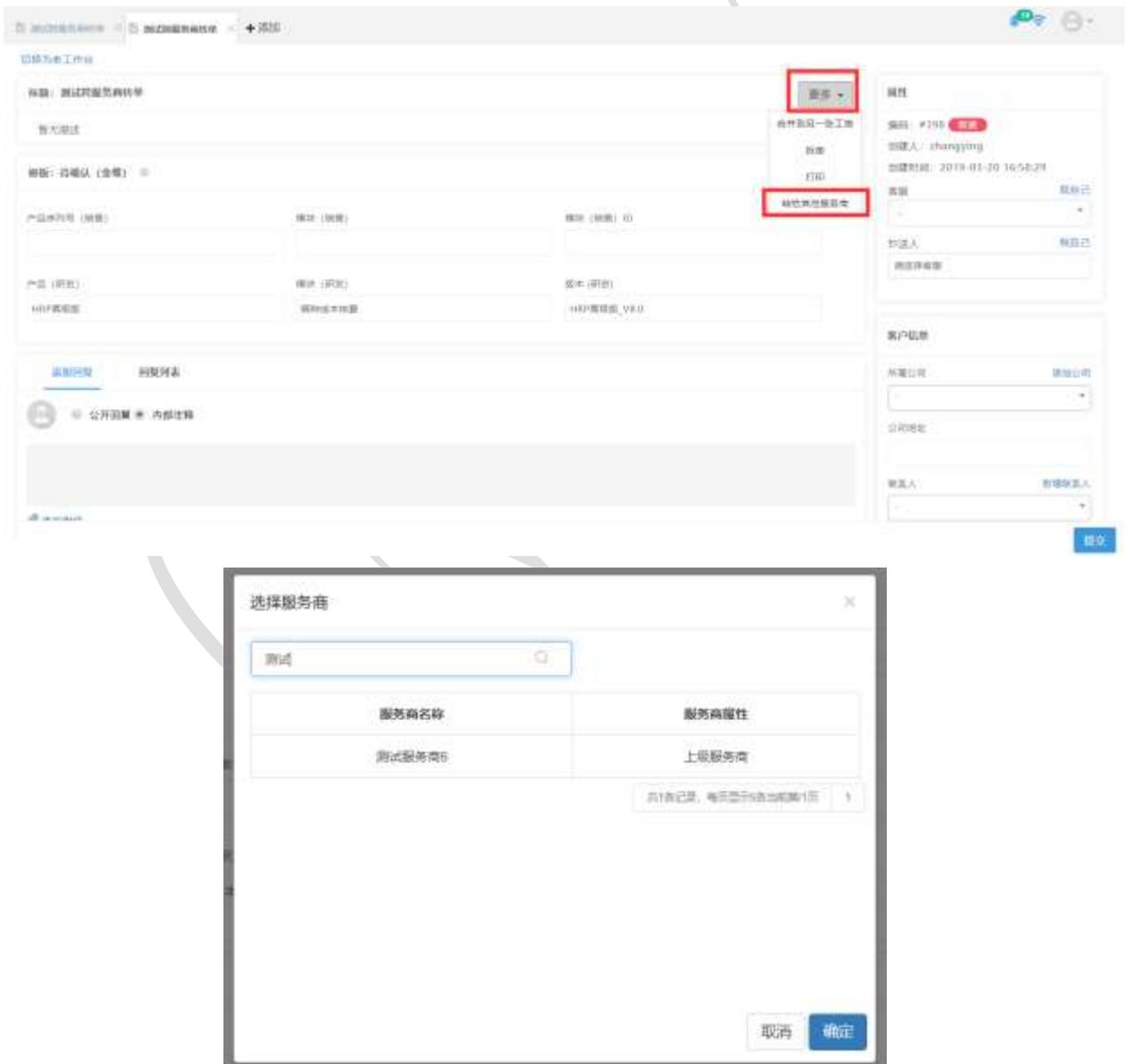
场景：

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：

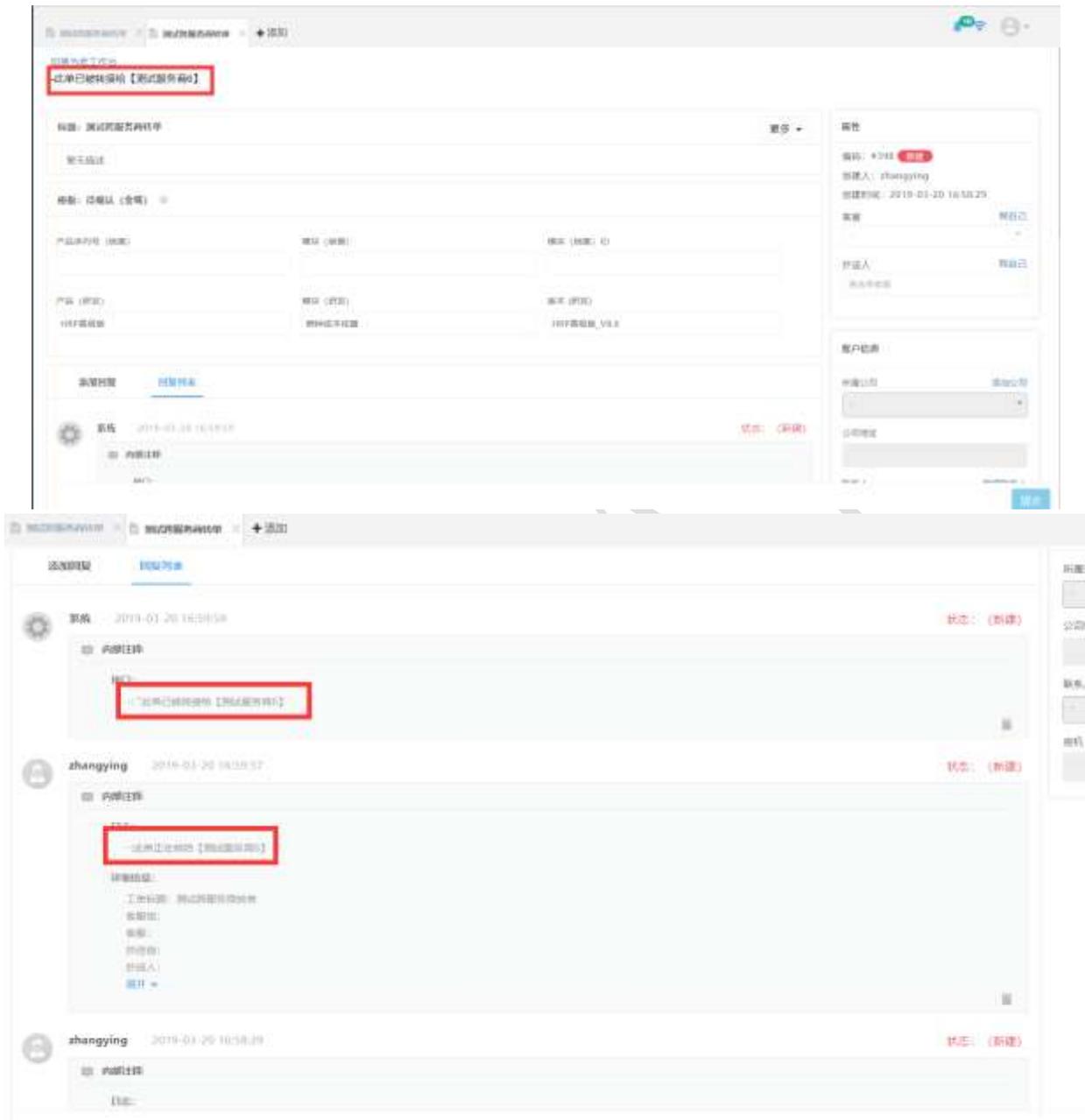
1、转单操作

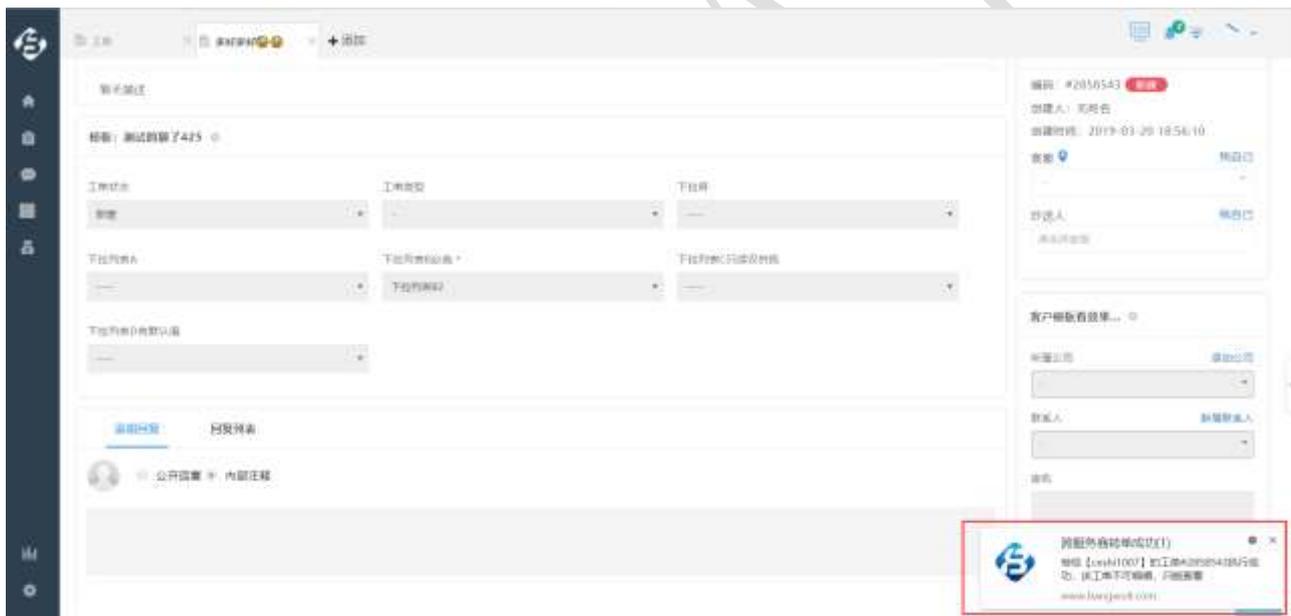
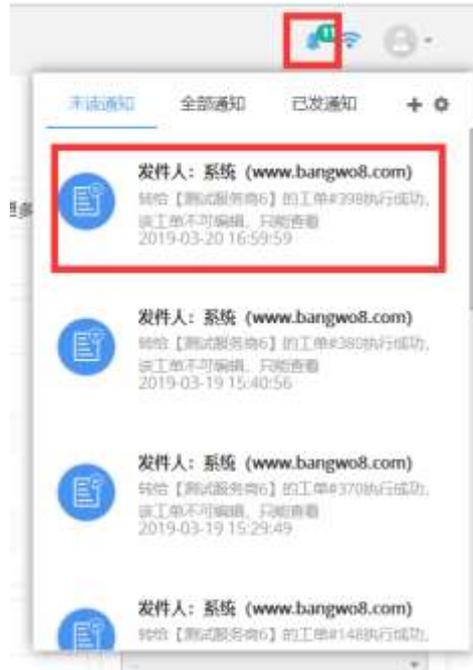
说明：只有上下级或同级服务商之间可互相转工单。



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。



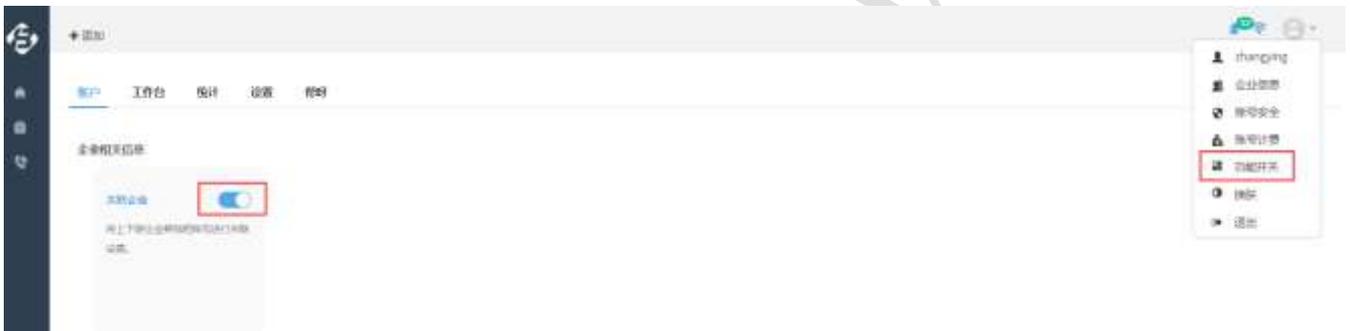


3、工作台查看（需配置相应的查询器）



配置:

1、建立服务商关联关系



2、接单方的消息提醒



触发器

标题: 触发器的呀4324532

满足所有以下条件

工单来源 是 其他服务商

满足任何以下条件

--- 请选择 ---

进行这些操作:

通知: 发送系统消息 当前工单所属客服

自定义提示方式

系统消息内容

建议不要超过20字

对应的工单字段是什么意思? [点此查看](#)

3、工作台的设置（查询器的设置，以下条件可根据业务需要自由组合）

工单来源 是

足以下任意条件

用模板:

工单转出服务商 是

足以下任意条件

工单转入服务商 是

足以下任意条件

值

- 值
- 远程
- 聊天
- 呼叫中心
- 留言
- 系统创建
- 其他
- API
- 工单模板发布
- 邮件接入
- 其他服务商

gnwayauto科技有限公司

gnwayauto科技有限公司

ceshi1007

测试测试测试

qing1008

gnwayauto科技有限公司

gnwayauto科技有限公司

ceshi1007

测试测试测试

qing1008



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



标题：外部目标的标题，可在触发器处选择。

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

标题: 转单逾期工单

满足所有以下条件

— 请选择 —

满足任何以下条件

— 请选择 —

条件根据自身业务需要自定义

进行这些操作:

通知: 外部目标

更新外部目标的属性

消息体

```
{  
  "ticket":  
  {  
  }  
}
```

适用模板 *

转单模板new 关

消息体:

```
{  
  "ticket":  
  {  
    "ticketId": "{{ticket.ticketId}}",  
    "subject": "{{ticket.subject}}",  
    "descript": "{{ticket.descript}}",  
    "ticketType": "{{ticket.ticketType}}",  
    "priorityLevel": "{{ticket.priorityLevel}}",  
    "ticketStatus": "{{ticket.ticketStatus}}",  
    "ticketSource": "{{ticket.ticketSource}}",  
    "custom_fields": [  
      {  
        "key": "zhuandaxiala",  
        "value": "{{ticket.zhuandaxiala}}"  
      }  
    ]  
  }  
}
```

说明:

- (1) 以上消息体只是示例, 需更换成适合自己的。
- (2) 消息体格式为 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 将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

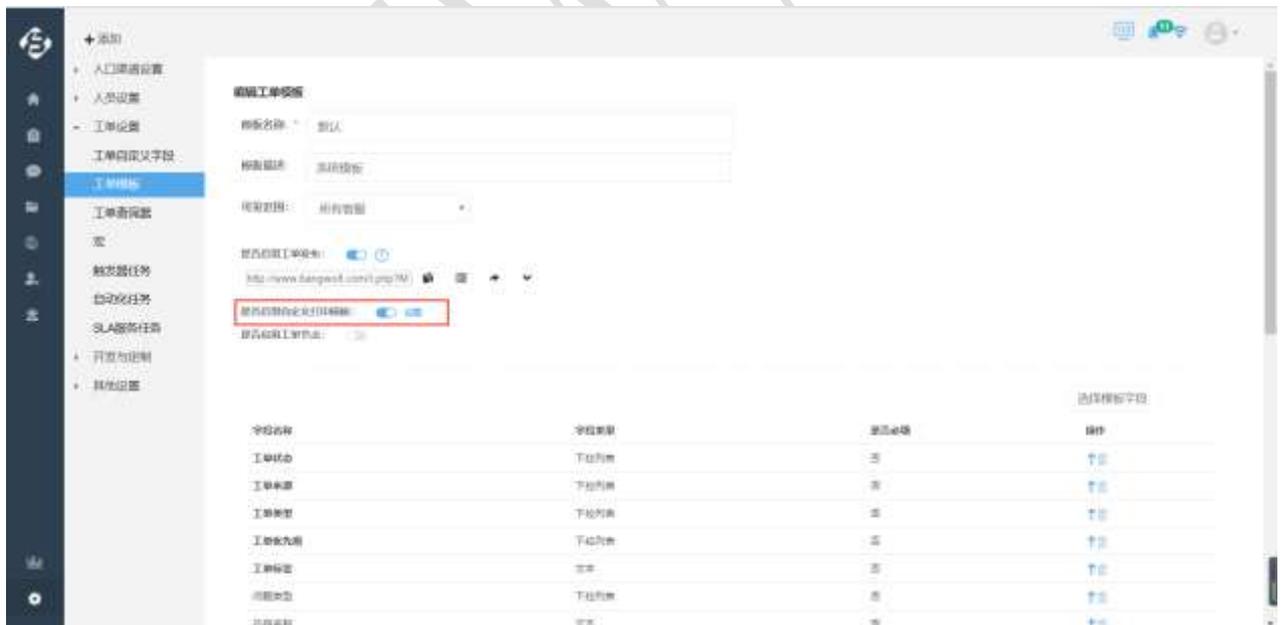
效果:

测试工单0105

测试工单0105				
工单编号	#1467130	单据姓名	产品经理	创建人: 001
创建人	001 客户运营专员01	创建时间	2018-07-02 09:44:33	
vip客户模板				
公司名称	gnway	公司地址		公司网址
开始服务时间	2018-04-12	结束服务时间	2018-04-30	服务年限: 3.00
客户名称		备注		备注
总部	总部	总部	总部	总部
附件	附件	附件	附件	附件
姓名	sun	手机号	13167556360	座机
邮箱	sun@gnway.com	QQ		微信
备注	备注	备注	备注	备注
日期	日期	日期	日期	日期
备注				
默认				
工单状态	待启动	工单来源	故障	工单类型
工单优先级		产品名称	server	单据数量
问题类型	技术支持类	产品名称	server	单据数量
单据模板		创建人	001	时间
单据单位	个	单据重复率	2.4	单据状态
日期	2018-01-12	单据重复率		单据
编辑工单模板				

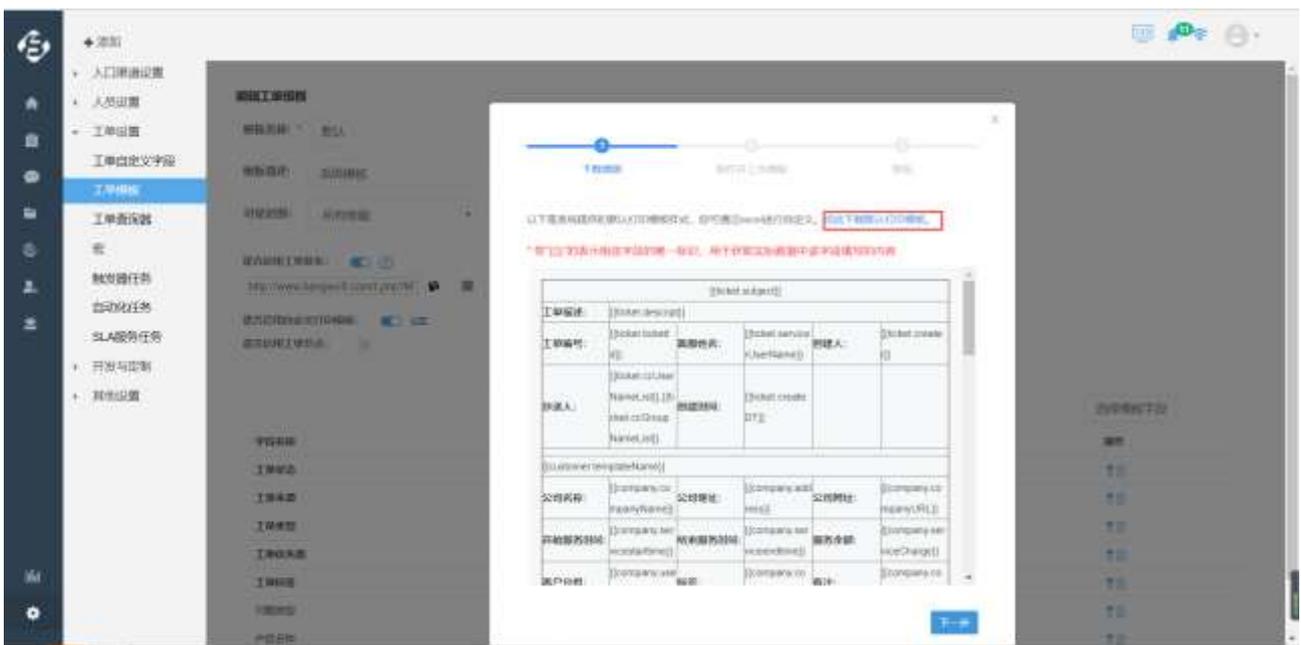
配置:

1、编辑工单模板，启用自动义打印模板



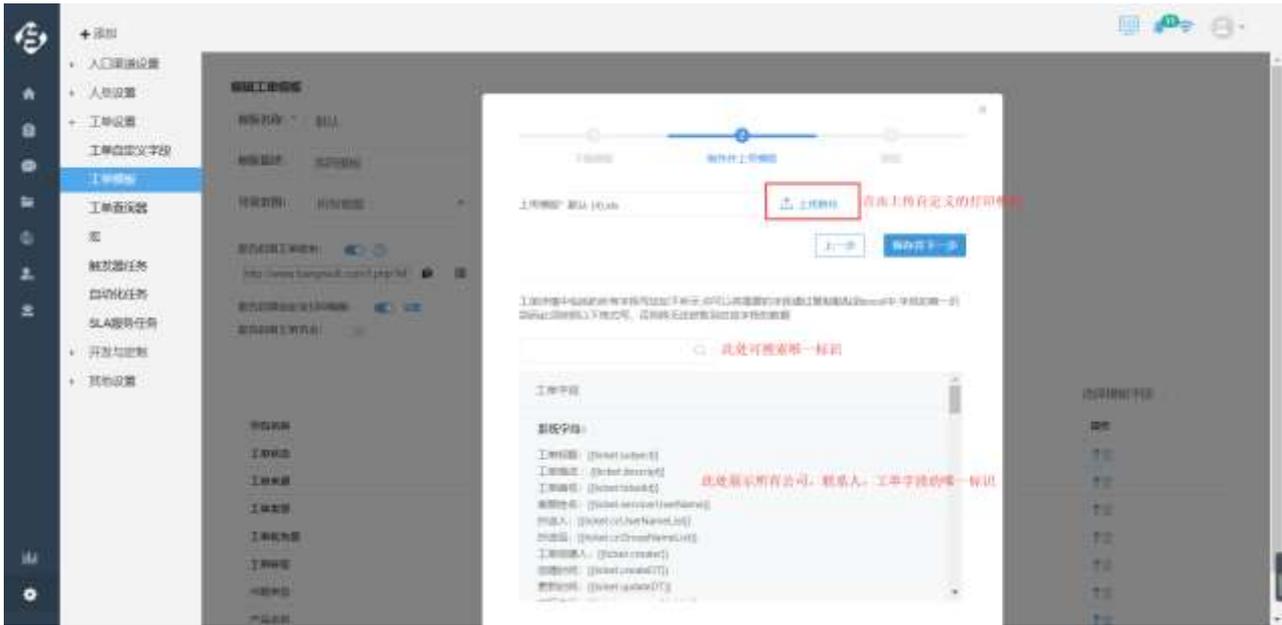
字段名称	字段类型	是否必填	选择模板字段
工单状态	下拉列表	否	打印
工单来源	下拉列表	否	打印
工单类型	下拉列表	否	打印
工单优先级	下拉列表	否	打印
工单标题	文本	否	打印
问题类型	下拉列表	否	打印
创建时间	文本	否	打印

2、查看并下载默认打印模板

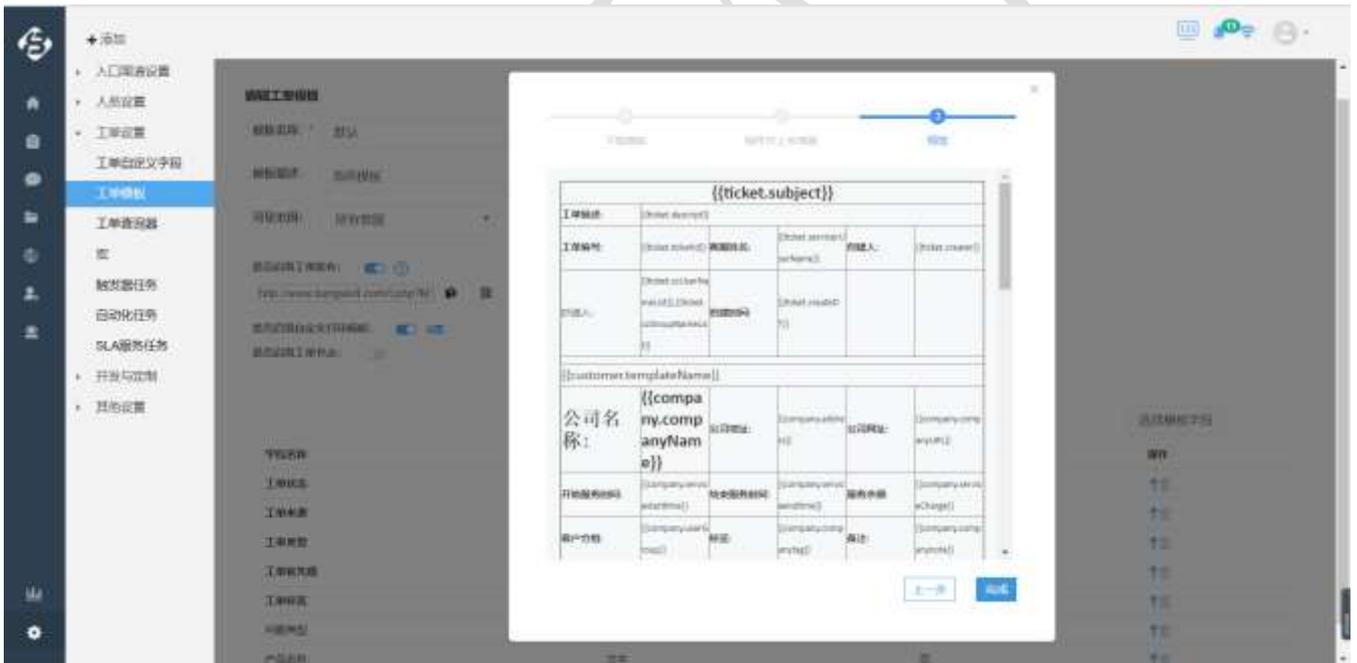


{{ticket.subject}}				
工单描述:	{{ticket.description}}			
工单编号:	{{ticket.ticketId}}	客服热线:	{{ticket.serviceCenterName}}	创建人:
申请人:	{{ticket.createUserName}} {{ticket.createUserGroup}}	创建时间:	{{ticket.createTime}}	{{ticket.createUser}}
{{customer.templateName}}				
公司名称:	{{company.companyName}}	公司地址:	{{company.address}}	公司网址:
开始服务时间:	{{company.serviceStartTime}}	结束服务时间:	{{company.serviceEndTime}}	服务费用:
客户分组:	{{company.userGroup}}	标签:	{{company.companyTag}}	备注:
金额:	{{company.field_3}}	联系电话:	{{company.field_2}}	高优先级:
用户:	{{company.field_4}}	日期:	{{company.field_5}}	
姓名:	{{user.name}}	手机号:	{{user.mobile}}	座机:
邮箱:	{{user.email}}	QQ:	{{user.QQ}}	职位:
标签:	{{user.tag}}	备注:	{{user.note}}	
关联:	{{user.field_1}}	下班:	{{user.field_2}}	日期:
多行:	{{user.field_3}}			{{user.field_4}}
{{ticket.templateName}}				
工单状态:	{{ticket.ticketState}}	工单来源:	{{ticket.ticketSource}}	工单类型:
工单优先级:	{{ticket.priorityLevel}}			
问题类型:	{{ticket.field_20}}	产品名称:	{{ticket.field_11}}	库存数量:
故障描述:	{{ticket.field_17}}	版本号:	{{ticket.field_20}}	时间:
特色评价:	{{ticket.field_28}}	高优先级:net	{{ticket.field_35}}	紧急性:
日期:	{{ticket.field_27}}	高优先级:web	{{ticket.field_32}}	开关:
位置:	{{ticket.field_34}}	验证码:	{{ticket.field_38}}	附件:
签名:	{{ticket.field_40}}	支付:	{{ticket.field_41}}	图标:
备注:	{{ticket.field_29}}			
总结:	{{ticket.serviceSummaryDefaultField}}			
{{ticket.field_31}}				
序号:	备注:	服务状态:	是否解决:	

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）



4、预览自定义打印效果（目前支持更改字体大小，加粗，斜体）



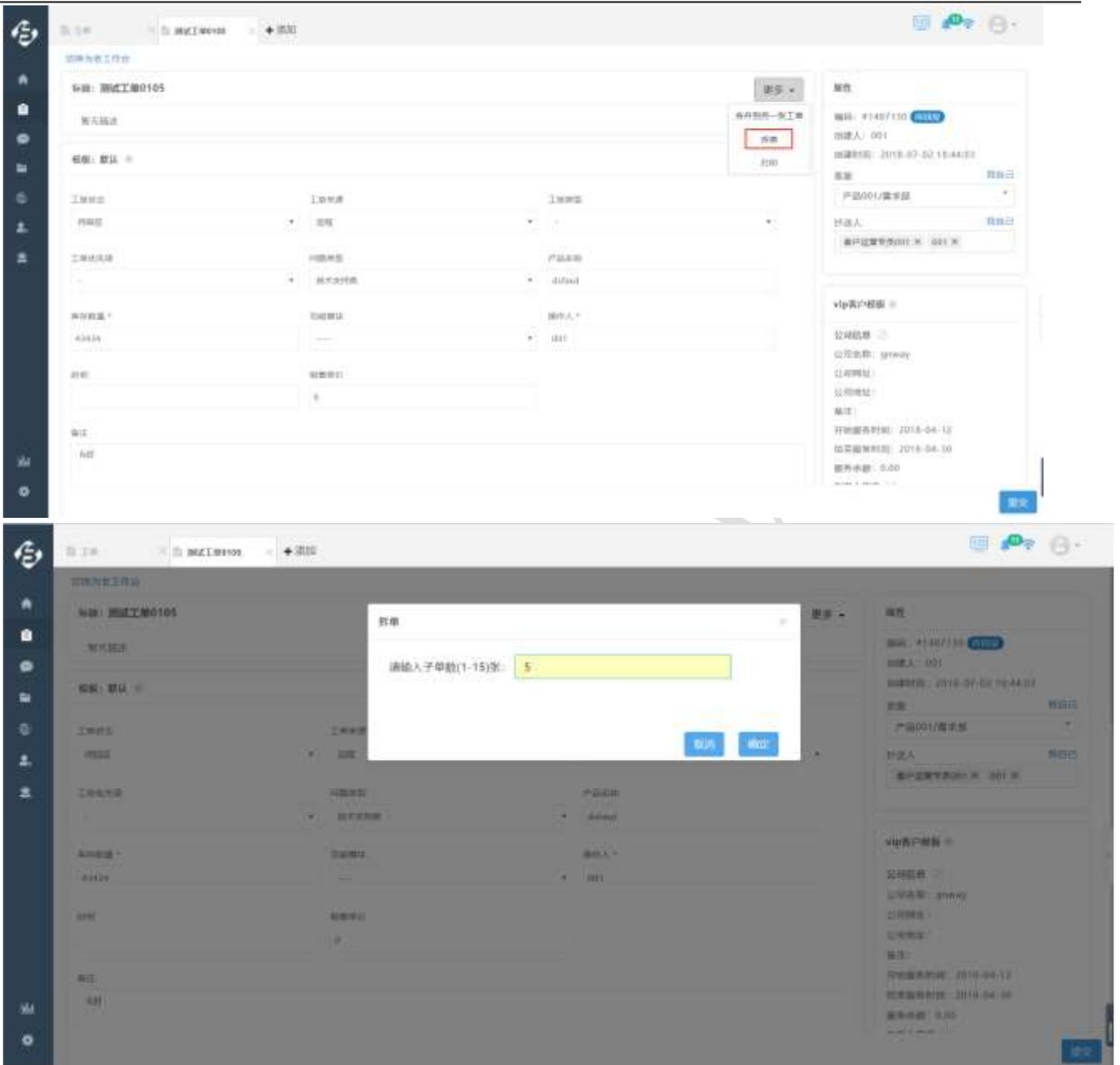
5.2.21 工单拆单

场景：

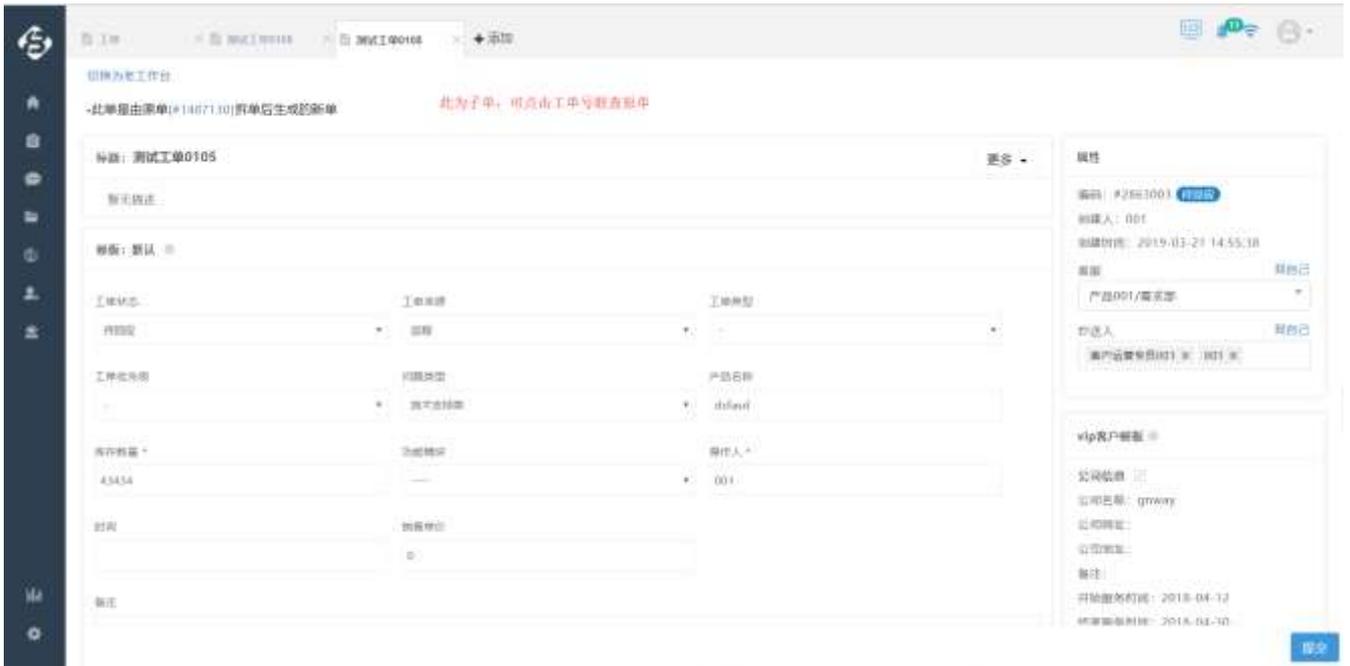
将处理完成的工单打印出来作为记录；需要客户签字的工单，可打印出来让客户签字

效果：

- 1、点击工单详情拆单按钮，输入拆单个数（1-15）



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。



工单

测试工单0105

测试工单0105

转换为工单

-此单是由原单(#1407130)拆单后生成的新单

此为子单，可点击工单号查看原单

标题: 测试工单0105

更多

属性

编码: #2661003 有图标

创建人: 001

创建时间: 2019-03-21 14:55:38

来源: 待自己

产品001/需求部

抄送人: 待自己

客户服务热线(01)天: (001)天

vip客户标签

公共标签

企业名称: gnway

注册地址:

运营地址:

备注:

开始服务时间: 2018-04-12

结束服务时间: 2018-04-10

保存

工单状态	工单来源	工单类型
待处理	新增	-

工单优先级	问题类型	产品名称
-	需求类问题	default

客户标签	功能标签	操作人
43434	-	001

时间	创建单位
	0

备注



工单

测试工单0105

测试工单0105

转换为工单

-此单是由原单(#1407130)拆单后生成的新单

此为子单，可点击工单号查看原单

标题: 测试工单0105

更多

属性

编码: #2661003 有图标

创建人: 001

创建时间: 2019-03-21 14:55:38

来源: 待自己

产品001/需求部

抄送人: 待自己

客户服务热线(01)天: (001)天

vip客户标签

公共标签

企业名称: gnway

注册地址:

运营地址:

备注:

开始服务时间: 2018-04-12

结束服务时间: 2018-04-10

保存

工单状态	工单来源	工单类型
待处理	新增	-

工单优先级	问题类型	产品名称
-	需求类问题	default

客户标签	功能标签	操作人
43434	-	001

时间	创建单位
	0

备注

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



数量	
新增工单数量	统计时间内新增加工单的数量
解决工单数量	统计时间内所有标记为已解决的工单
平均解决工单数量	统计时间内平均每天标记为解决的工单数量
关闭工单数量	统计时间内关闭工单的数量
百分比	
平均解决时间	统计时间内平均每条工单的解决时间，时间段内解决工单时间总和/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



2、设置自定义报表

新建自定义报表

名称:

描述:

报表名称和描述

统计时段: 相对于今天

2017-08-01 2017-08-31

时间段选择

系统数据 (最多可选10个数据)

数据1

数据名称: 数据源: 数量

数据名称和统计数据源

条件:

筛选条件

添加新条件

添加新数据

3、查看自定义报表



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 SLA 任务

我们将条件设定完成后，就可以设定 SLA 服务时限了：

设置时限 ?

优先级	首次响应时间	二次响应时间	解决时间
紧急	5 分钟 ▼	8 分钟 ▼	11 分钟 ▼
高	15 分钟 ▼	18 分钟 ▼	21 分钟 ▼
正常	25 分钟 ▼	28 分钟 ▼	31 分钟 ▼
低	35 分钟 ▼	38 分钟 ▼	41 分钟 ▼

设置执行动作的时机：

执行动作 : ?

首次响应时间之前 ▼	1 分钟 ▼	通知：发内部消息（后台、APP） ▼	张国繁 ▼	[-]
首次响应时间之前 ▼	1 分钟 ▼	通知：发内部消息（后台、APP） ▼	张国繁 ▼	[-]
首次响应时间之后 ▼	1 分钟 ▼	通知：发内部消息（后台、APP） ▼	张国繁 ▼	[-]
二次响应时间之前 ▼	1 分钟 ▼	通知：发内部消息（后台、APP） ▼	张国繁 ▼	[-]
二次响应时间之后 ▼	1 分钟 ▼	通知：发内部消息（后台、APP） ▼	张国繁 ▼	[-]

设置发送通知的类型：

执行动作 : ?

首次响应时间之前 ▼	1 分钟 ▼	通知：发内部消息（后台、APP） ▼	张国繁 ▼	[-]
首次响应时间之后 ▼	1 分钟 ▼	通知：发内部消息（后台、APP） ▼	张国繁 ▼	[-]
二次响应时间之前 ▼	1 分钟 ▼	通知：发内部消息（后台、APP） ▼	张国繁 ▼	[-]

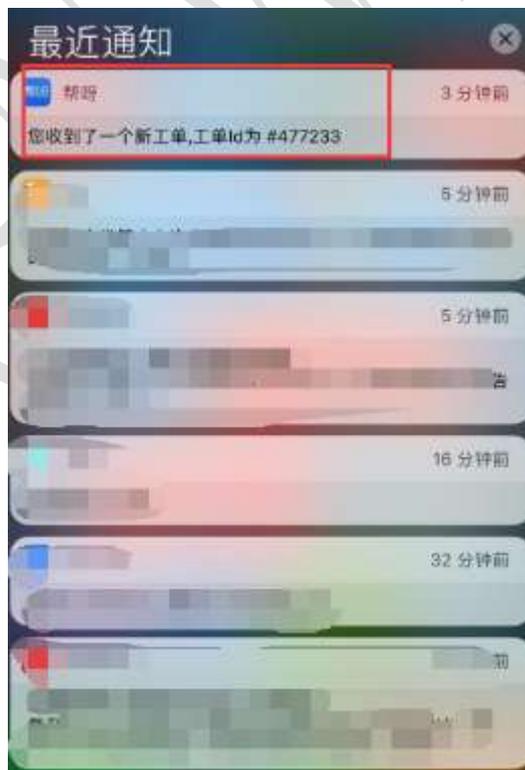
系统提醒机制：可提前告知负责客服：一般为客服主管，以督促相应的客服人员进行处理；可通过多种方式提醒客服人员及时跟进处理：平台内部消息，帮我吧 APPAPP 及短信的方式。也可短信提醒客户当前工单的处理进度。同时可以添加更多提醒动作，来确保相关人

员都能及时获取通知，并及时跟进。

在工单中的展示效果：



在手机上也会收到帮我吧 APP 推送



在工单处可以清晰看到每个工单的解决状态和解决时限。



ID	编号	状态	标题	优先级	类型	类别	公司名称	SLA服务时限
472233	472233	已解决	测试116478	紧急	小册	网络/设备/数据		24小时
448837	448837	处理	聊天-42_761688813781	紧急	小册	网络/设备/数据	北京金万维科技有限公司	24小时
448838	448838	处理	聊天-42_201322027884	紧急	小册	网络/设备/数据	北京金万维科技有限公司	24小时
436998	436998	处理	444444	紧急	小册	网络/设备/数据		24小时
387941	387941	处理	测试SLA服务时限	紧急	小册	网络/设备/数据	北京金万维科技有限公司	24小时
387831	387831	处理	测试	紧急	小册	网络/设备/数据	北京金万维科技有限公司	24小时
387821	387821	已解决	测试	紧急	小册	网络/设备/数据	北京金万维科技有限公司	24小时
387499	387499	处理	432132	紧急	小册	网络/设备/数据		24小时
388891	388891	已解决	测试	紧急	小册	网络/设备/数据	北京金万维科技有限公司	24小时

6 智能机器人及 FAQ

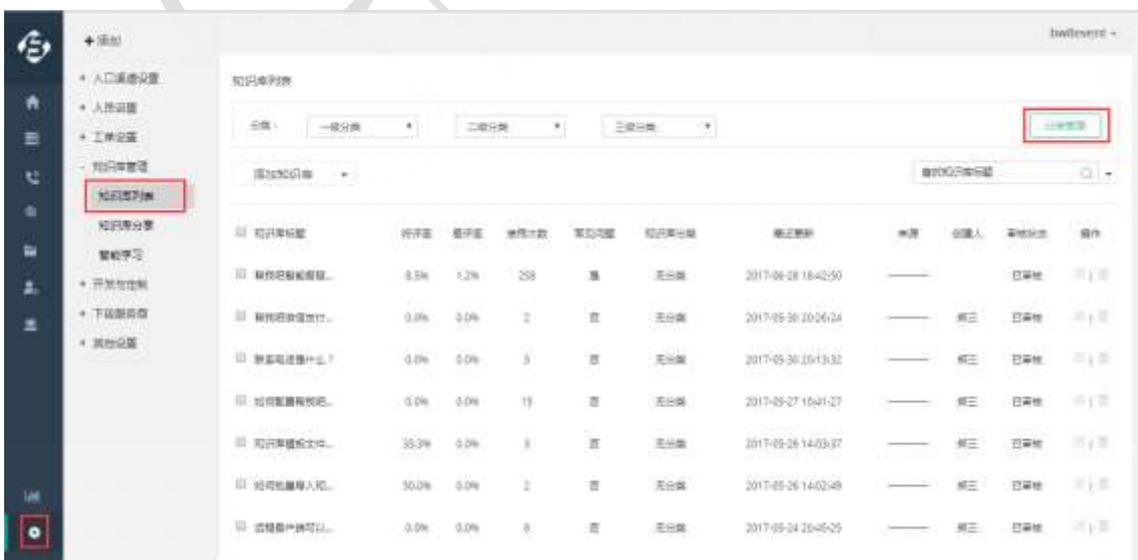
6.1 概述

“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】



ID	知识库名称	好评率	差评率	使用次数	是否问题	知识库归属	创建时间	来源	创建人	审核状态	操作
1	知识库名称	8.5%	1.2%	258	是	无归属	2017-06-28 18:42:50		张三	已审核	编辑
2	知识库名称	0.0%	0.0%	2	否	无归属	2017-05-30 20:06:24		张三	已审核	编辑
3	知识库名称	0.0%	0.0%	5	否	无归属	2017-05-30 20:13:32		张三	已审核	编辑
4	知识库名称	0.0%	0.0%	11	否	无归属	2017-05-27 16:41:27		张三	已审核	编辑
5	知识库名称	35.3%	0.0%	8	否	无归属	2017-05-26 14:03:37		张三	已审核	编辑
6	知识库名称	50.0%	0.0%	2	否	无归属	2017-05-26 14:02:48		张三	已审核	编辑
7	知识库名称	0.0%	0.0%	8	否	无归属	2017-05-24 20:45:25		张三	已审核	编辑

6.2.1.1 添加 FAQ 分类



6.3 FAQ 学习

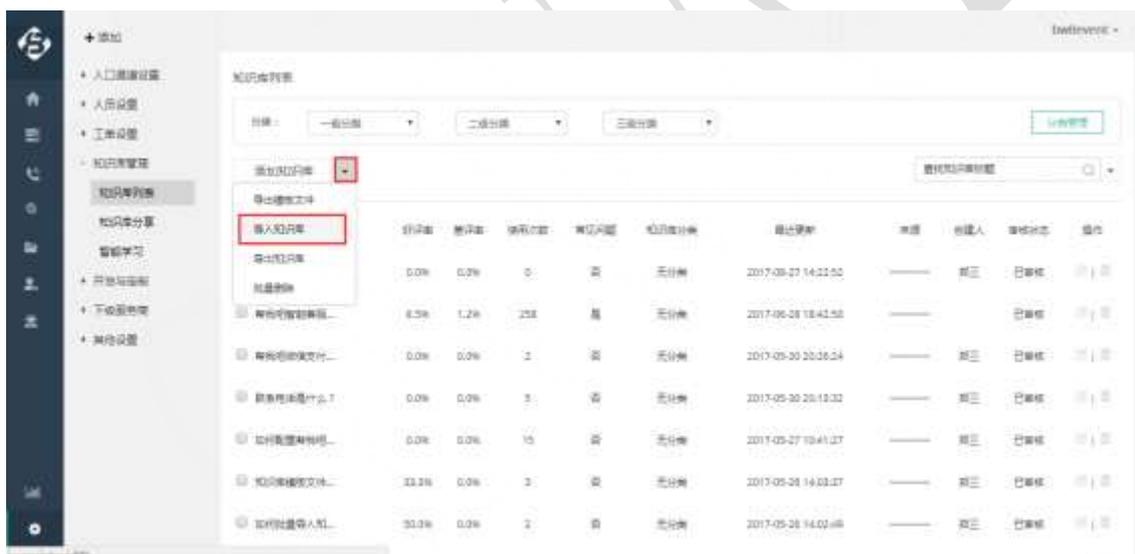
6.3.1 后台手动添加

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。

A	B	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



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”。

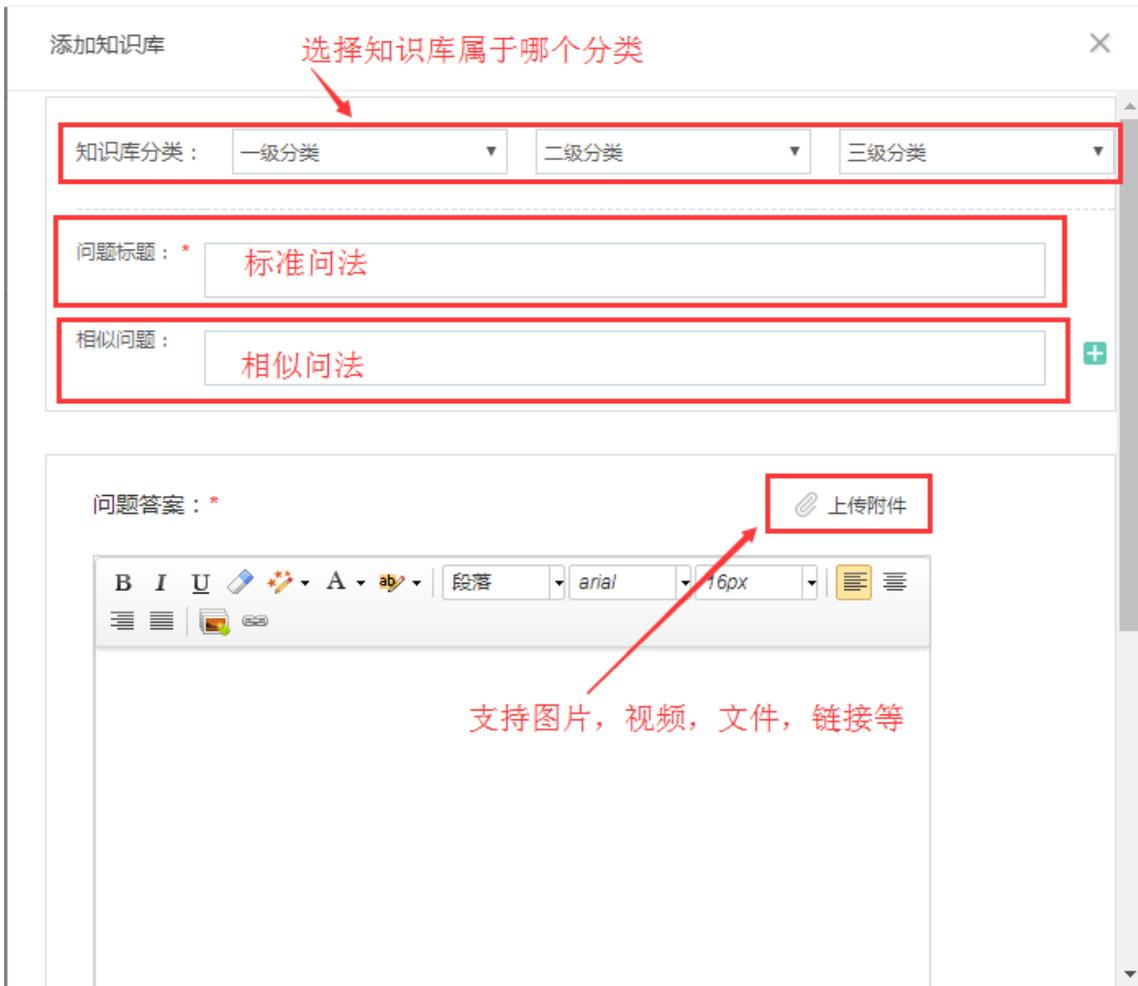
第四步：填写问题答案，支持图片、视频、文件、文本、富文本、链接等。

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

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

选择知识库属于哪个分类

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

问题答案：*

上传附件

支持图片，视频，文件，链接等

添加知识库 ×

添加关联问题 已关联0/10个问题

是否设置常见问题

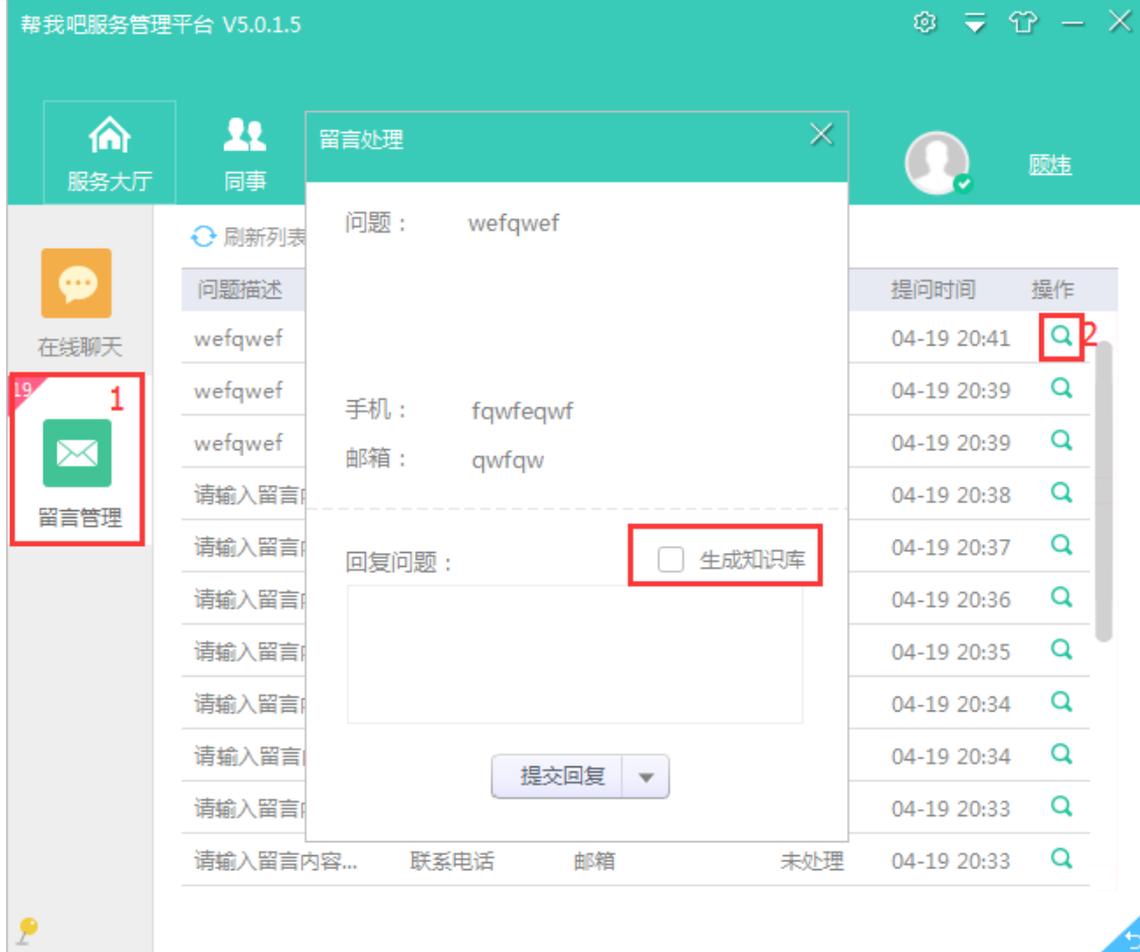
是否通过审核

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



6.3.2.2 远程服务结束单自动生成

结束服务(014346337)

本次服务结束，请在下面完善本次服务单

创建工单

公司名称： 建立客户档案

备注：

姓名：

手机号：

座机电话：

问题类型：

问题描述：

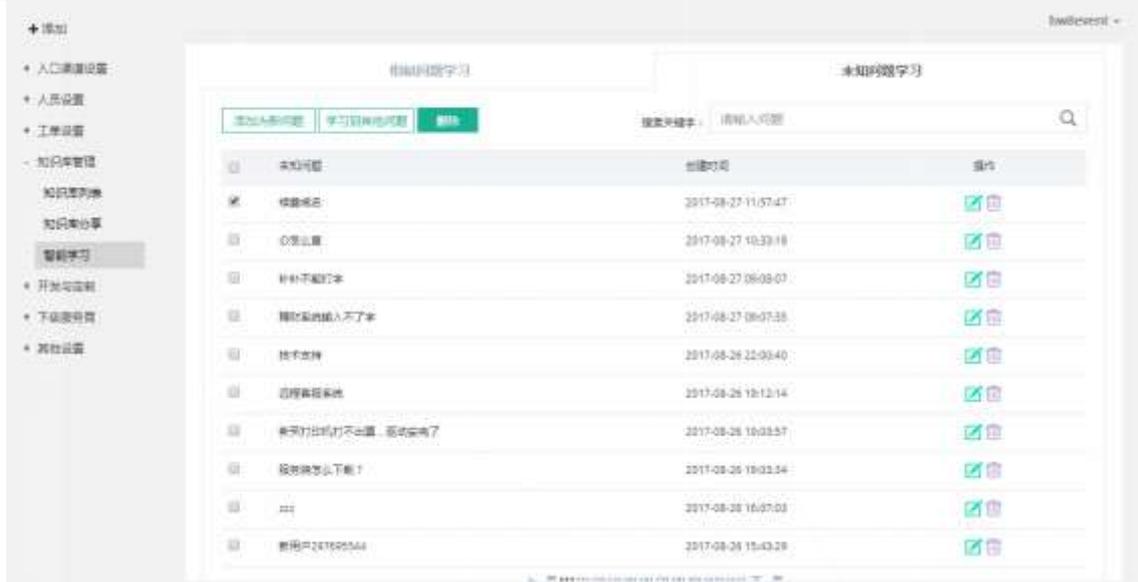
解决办法：

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。

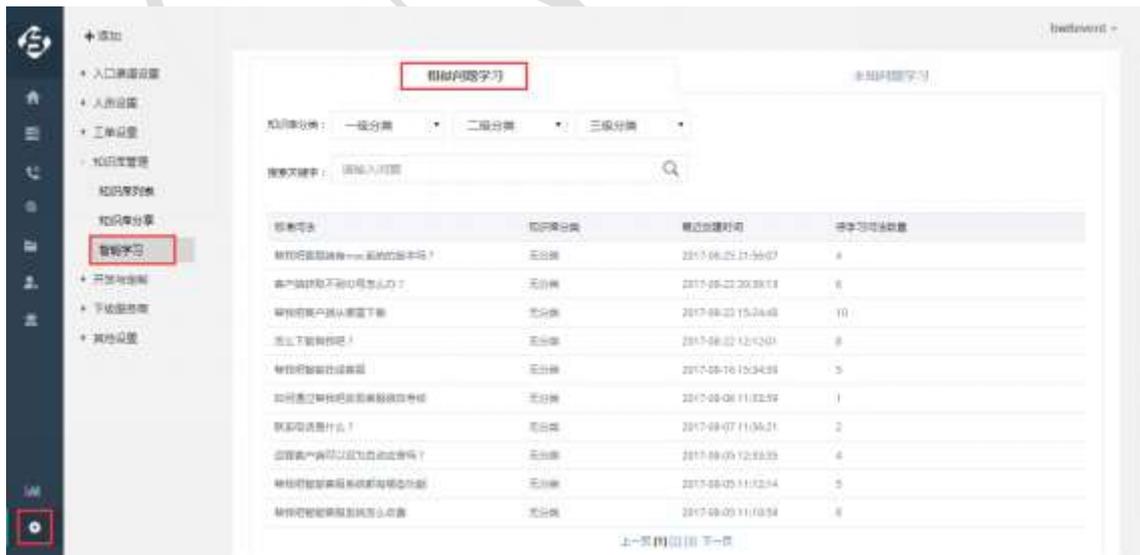


6.3.3.2 相似问题学习

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。



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。



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 已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mac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。

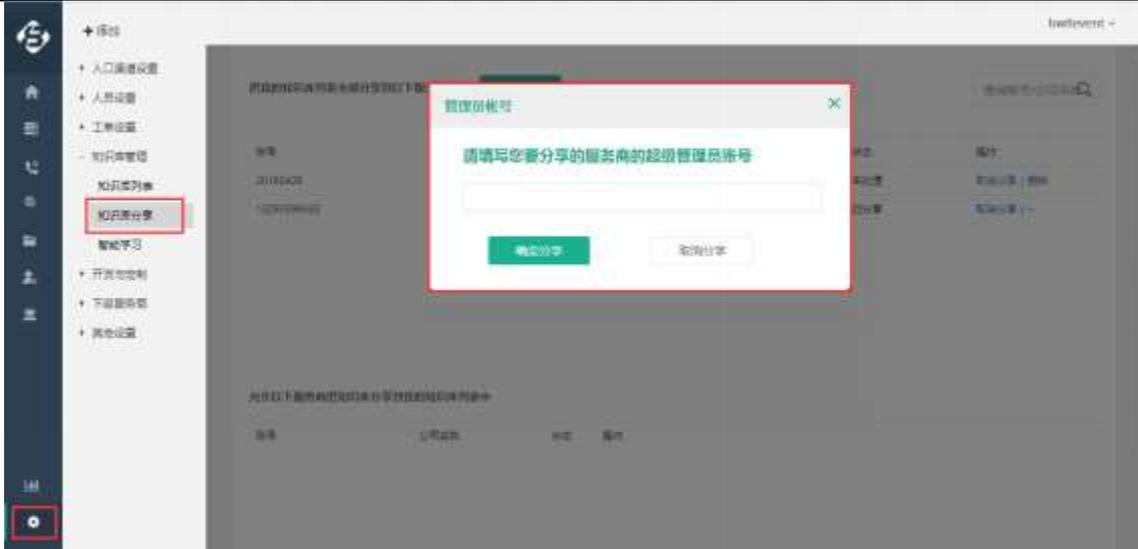
通过 删除 添加为新问题 学习到其他问题

<input type="checkbox"/> 待学习问法	创建时间	操作
<input type="checkbox"/> 你好，请问帮我吧客服端	2017-08-25 21:56:07	✓ ✕
<input type="checkbox"/> mac	2017-06-21 15:55:35	✓ ✕
<input type="checkbox"/> 有没有MAC	2017-06-21 15:54:16	✓ ✕
<input type="checkbox"/> 有MAC版吗	2017-06-20 23:42:00	✓ ✕

[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。



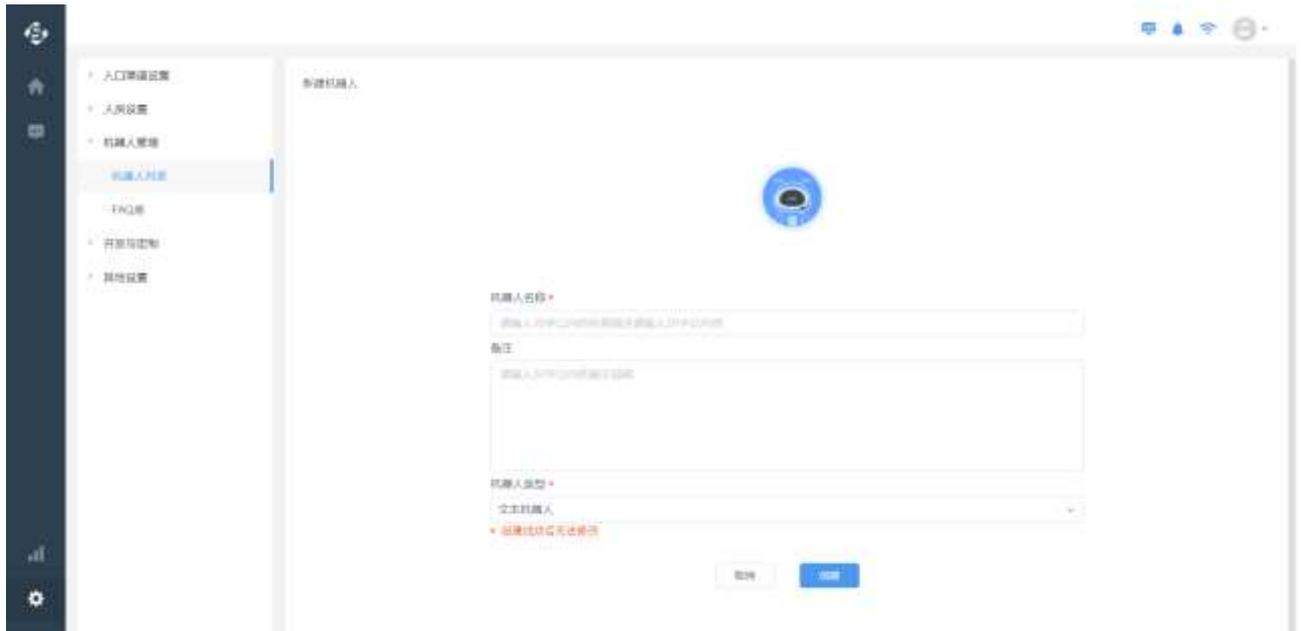
若购买了集团模式，一键分享即可将自己的 FAQ 共享到所有的下级服务商。



6.4 文本机器人配置

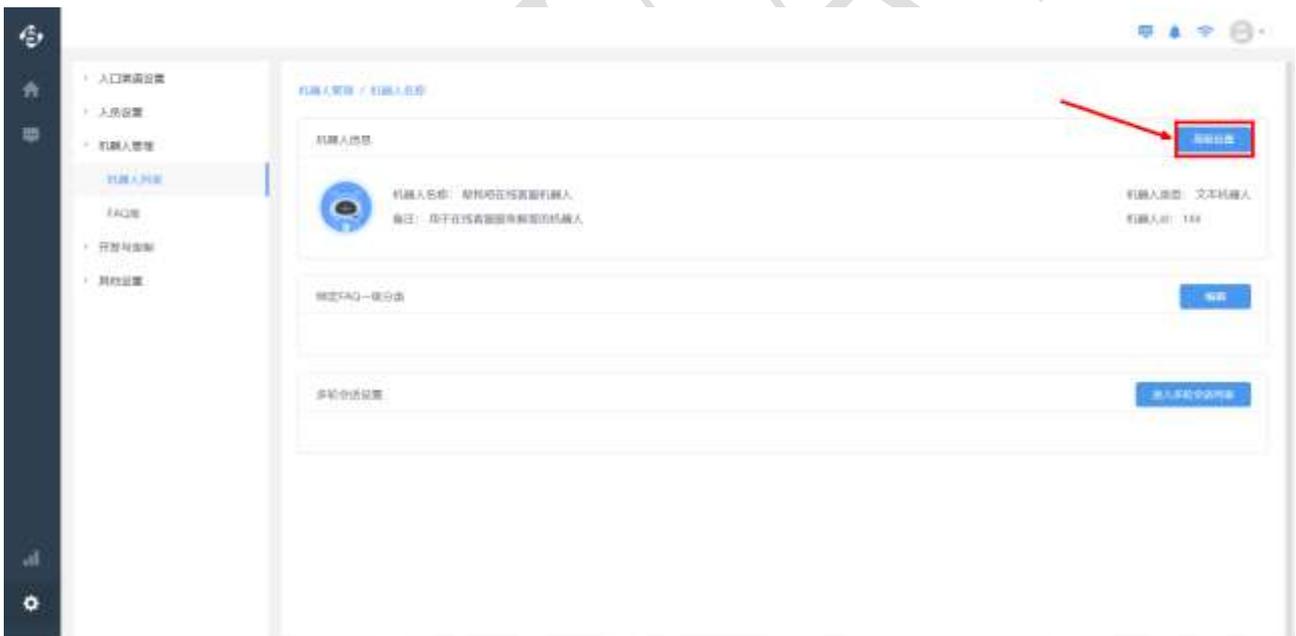
6.4.1 新建文本机器人

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）



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。



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

 状态 <input checked="" type="checkbox"/>	机器人名称 *	<input type="text" value="帮我吧在线客服机器人"/>
	机器人类型	<input type="text" value="文本机器人"/>
	备注	<input type="text" value="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:	<input type="text" value="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:	<input type="text" value="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:	<input type="text" value="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

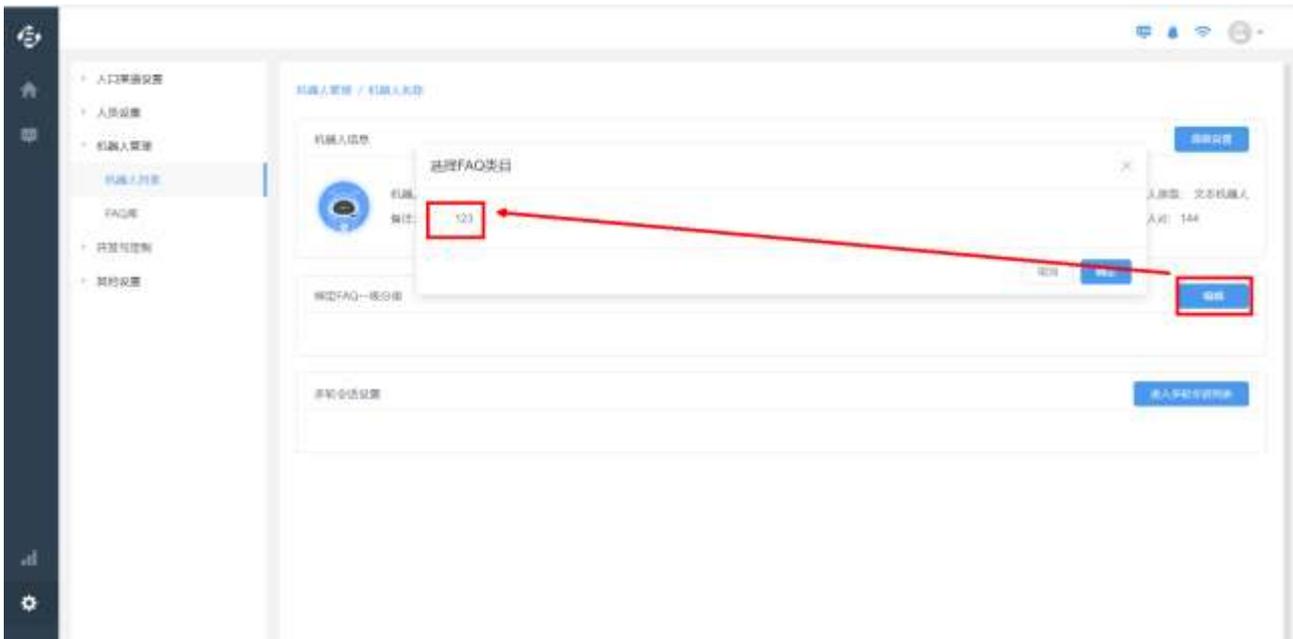
转人工设置

转人工设置
<input checked="" type="checkbox"/> 转人工按钮 <small>注: 转人工按钮只适用于web端</small>
<input checked="" type="checkbox"/> 输入指令 <small>注: 当多个指令时, 请用逗号隔开</small>
<input type="text" value="用户输入"/> 等于 <input type="text" value="#人工"/>
<input checked="" type="checkbox"/> 机器人连续未知转人工
连续 <input type="text" value="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

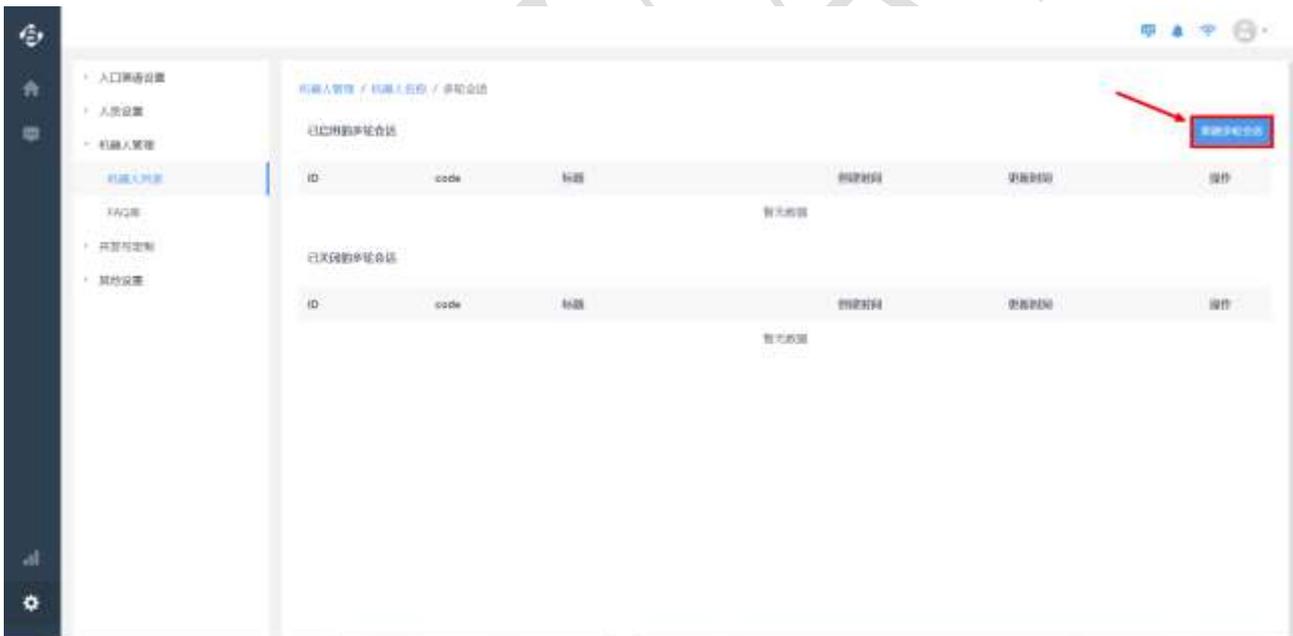
将该机器人可以问到的 FAQ 分类绑定到该机器人中, 用于不同入口或不同产品调用对应的机器人等场景适用。

点击下图中的编辑, 勾选分类后点击确定进行 FAQ 分类绑定。

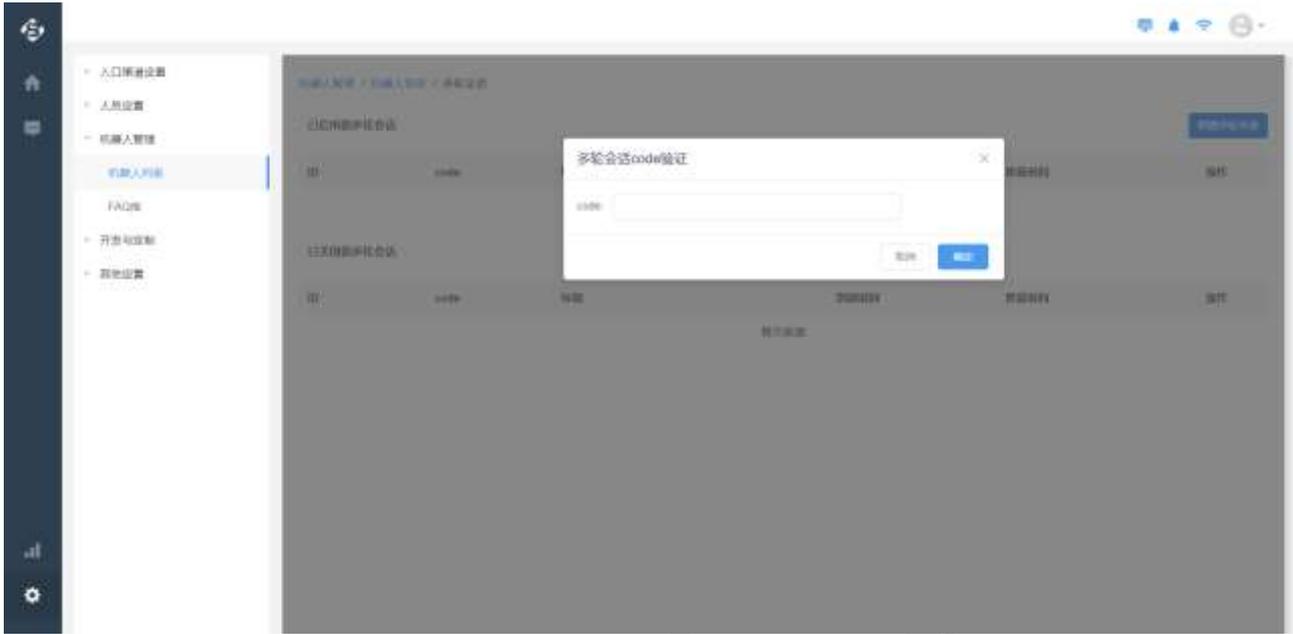


6.4.2.2 多轮会话设置

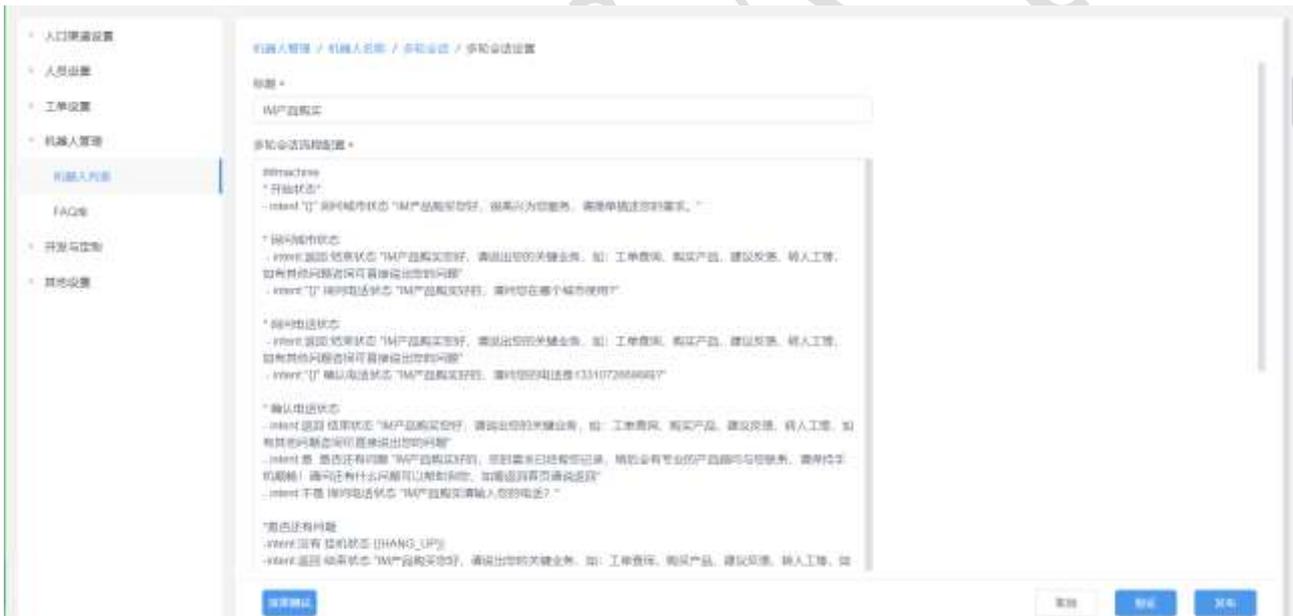
点击【进入多轮会话列表】。



点击【新建多轮会话】，输入 Code 后进入多轮会话设置页面。



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。



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
- 对
- 嗯
- 对的

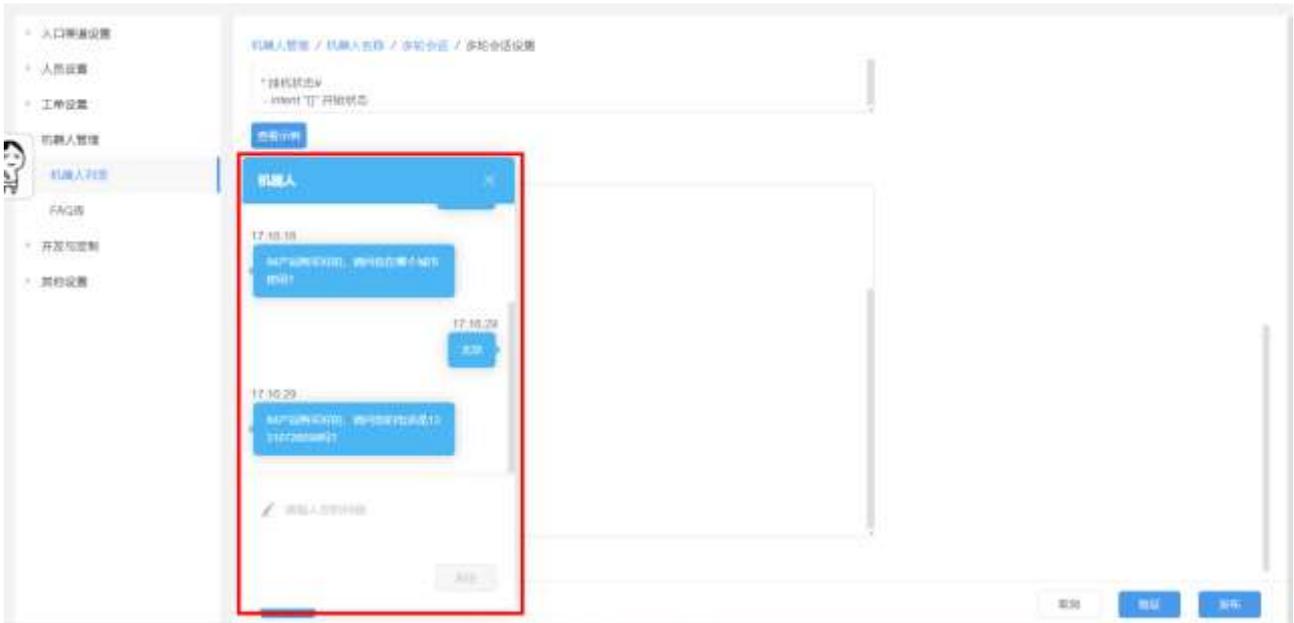
## intent:不是
- 不是
- 不是的
- 不对
- 错了
- 不对的

## 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。



验证成功后，点击“效果测试”可检验配置是否满足标准。



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。

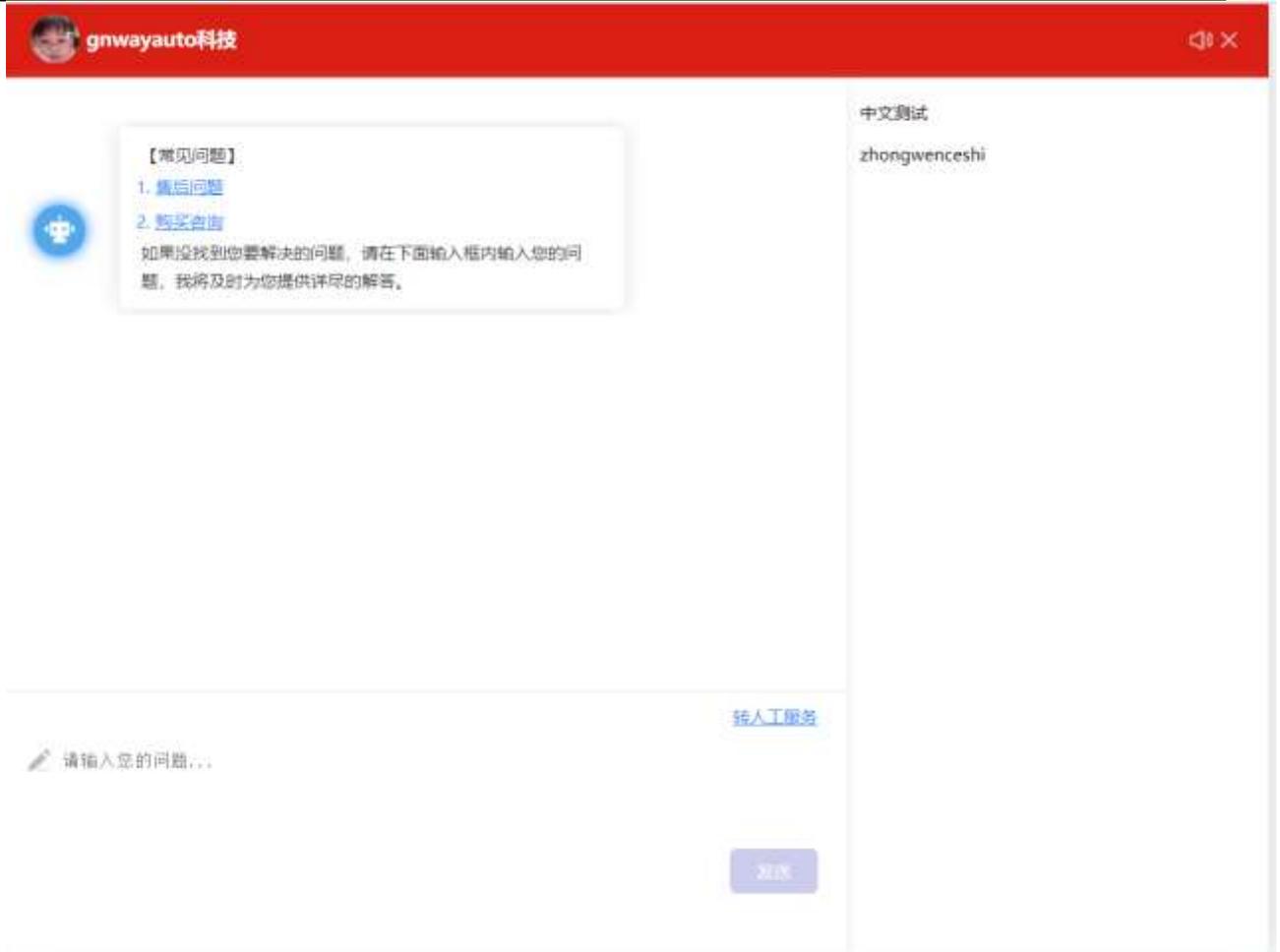
① web、H5 (微信公众号 H5、钉钉 H5) 机器人调用

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>

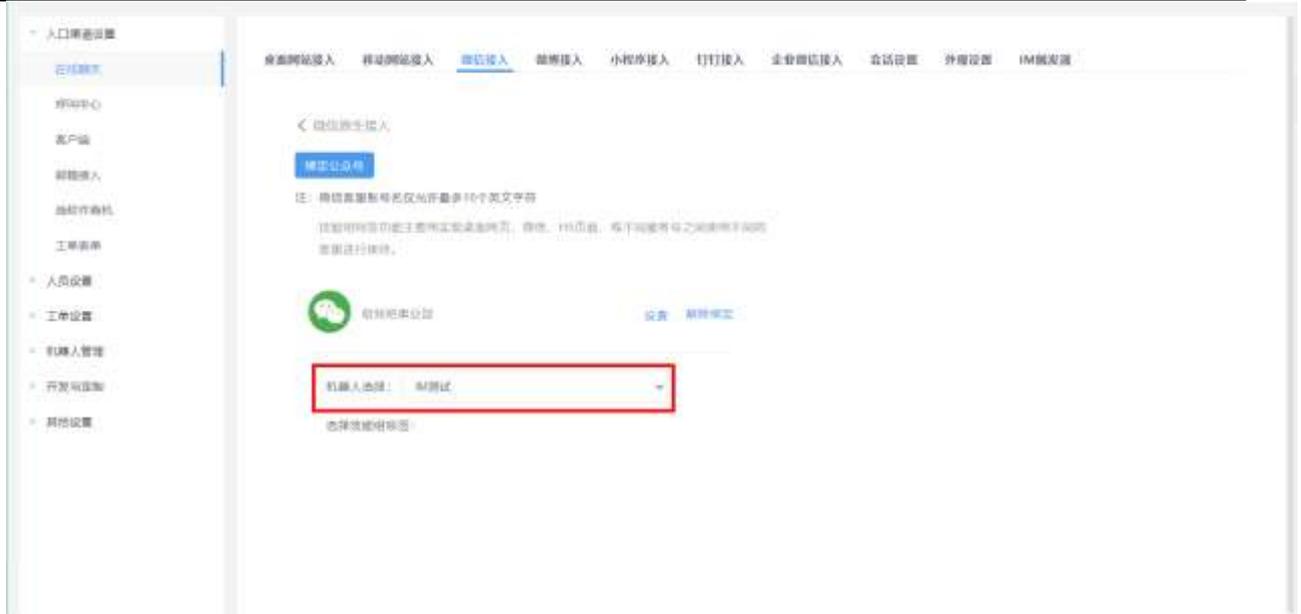
4

效果如下图:



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：



(2) 客服使用

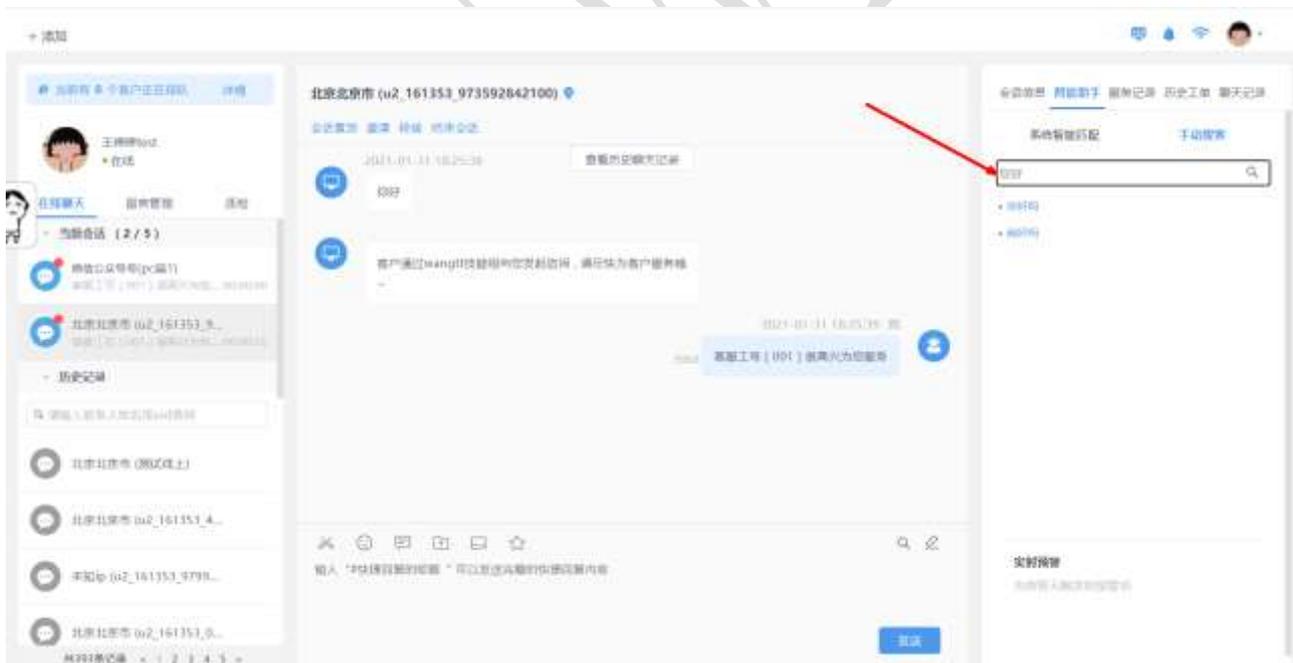
为了使客服解答客户问题时更专业，更简单。

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】或者选中问题连接3次ctrl键，在FAQ中搜索客户提问的问题。



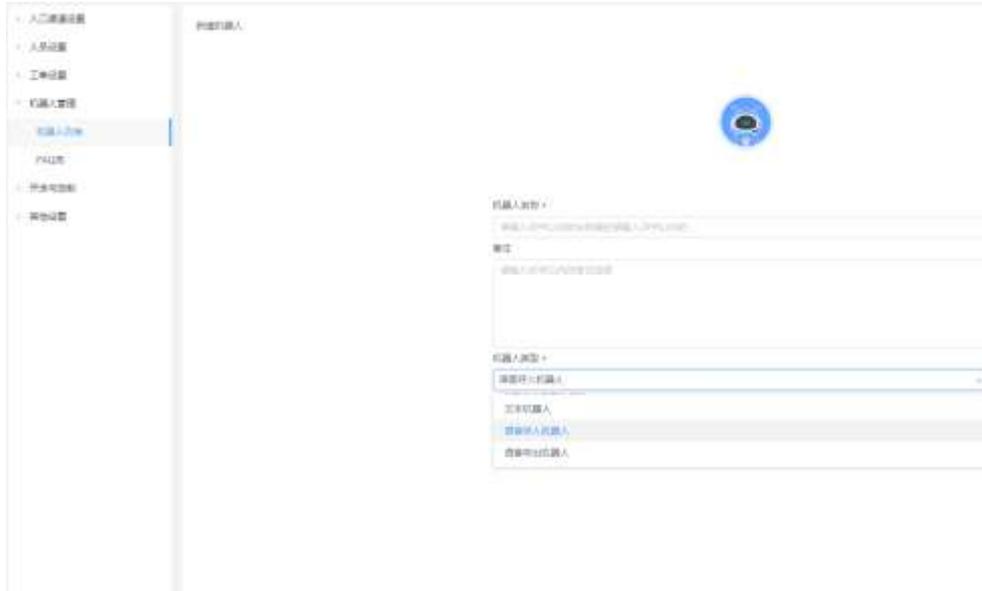
② IM 工作台



6.5 语音机器人配置

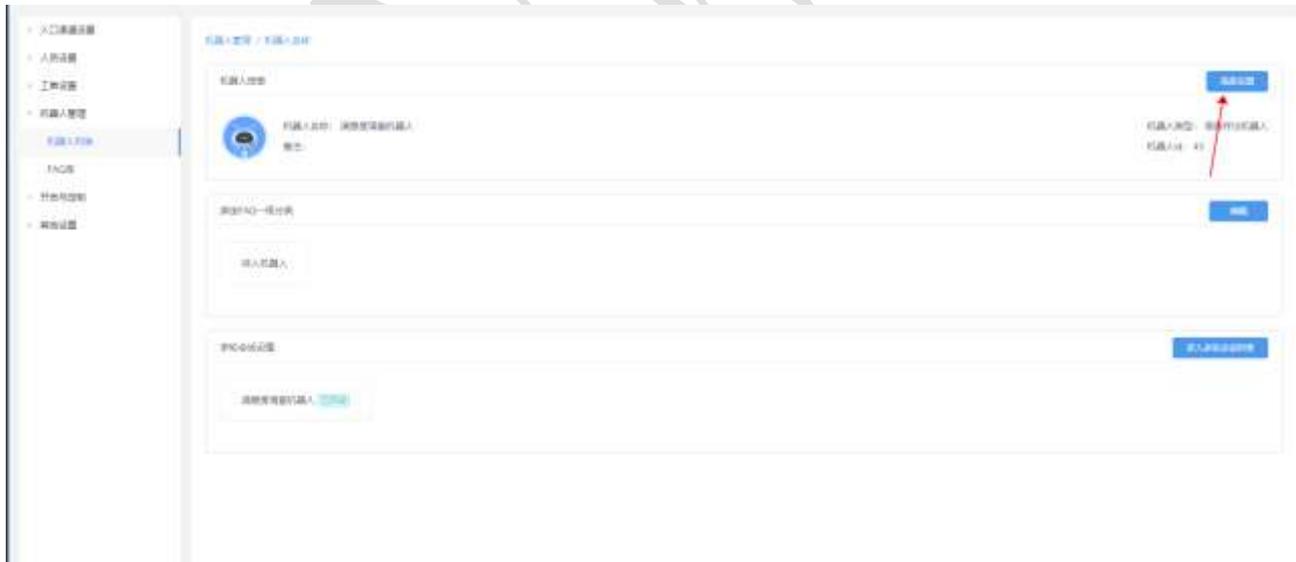
6.5.1 新建语音机器人

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）



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。



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: <input type="text" value="满意度调查机器人"/>
	机器人类型: <input type="text" value="在线客服机器人"/>
	备注: <input type="text" value="请输入50字以内的备注说明"/>

提示信息设置

提示信息设置

机器人欢迎语:	<input type="text"/>
机器人未知回复:	<input type="text" value="不好意思,您说的问题小8还不会呢,您可以换个问法."/>
超时回复:	<input type="text" value="不好意思,您如果没有别的问题,小8就退下了,感谢您的来电,再见!"/>

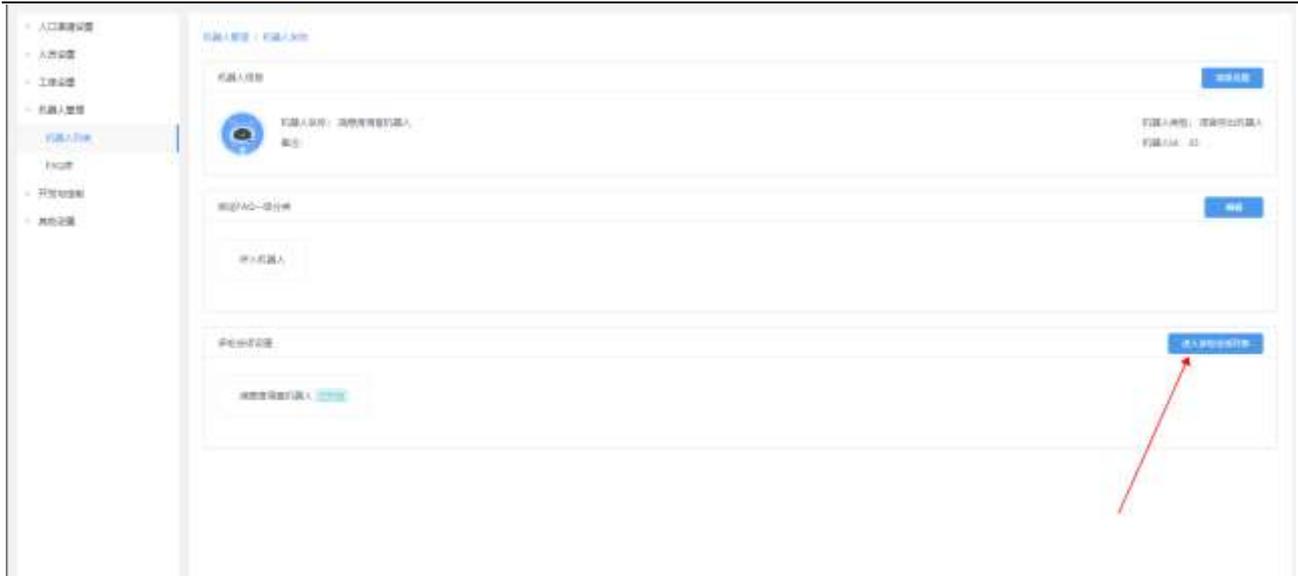
6.5.2.1 绑定 FAQ

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。



6.5.2.2 多轮会话设置



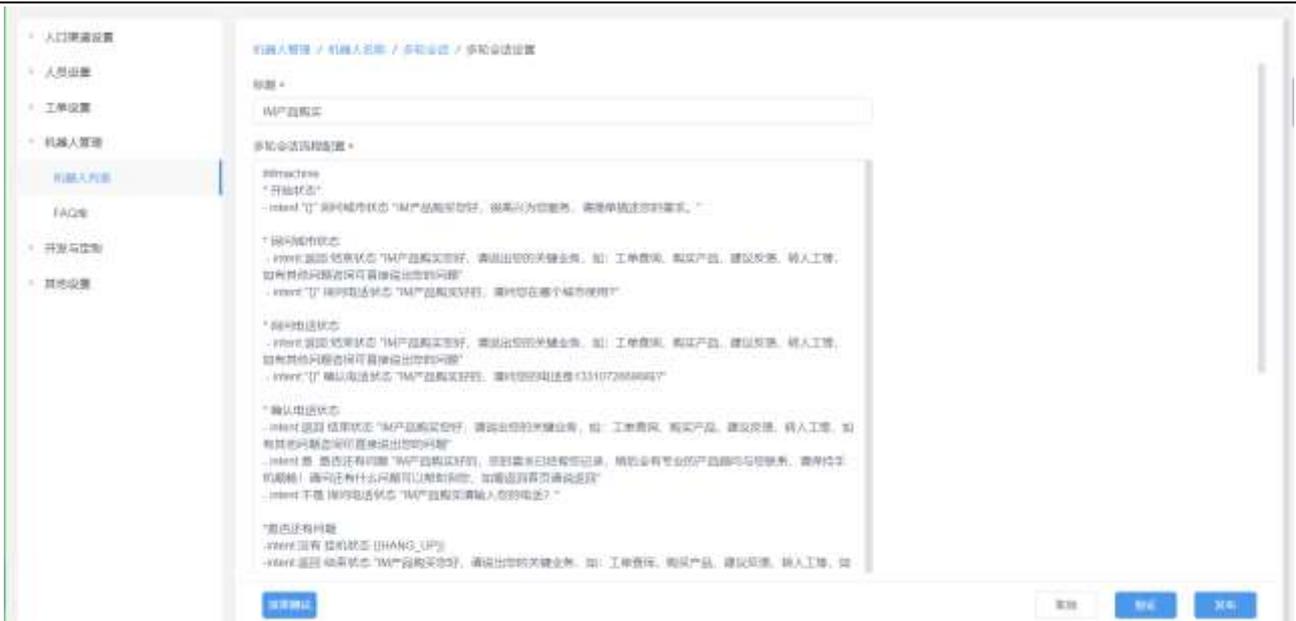
点击【进入多轮会话列表】。



点击【新建多轮会话】，输入 Code 后进入多轮会话设置页面。

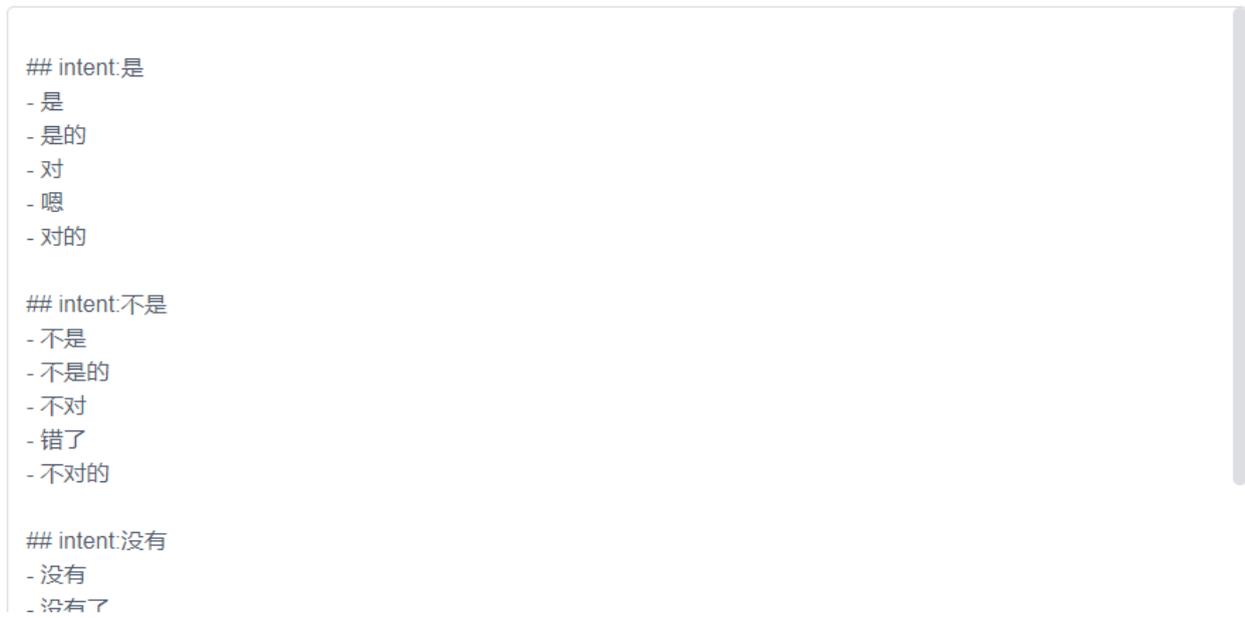


多轮会话流程配置（具体配置可参看示例），可实现商品购买、订餐、订票、订酒店、创建工单、工单进度查询等场景。



语义自定义，语义配置越丰富，机器人的智商越高。

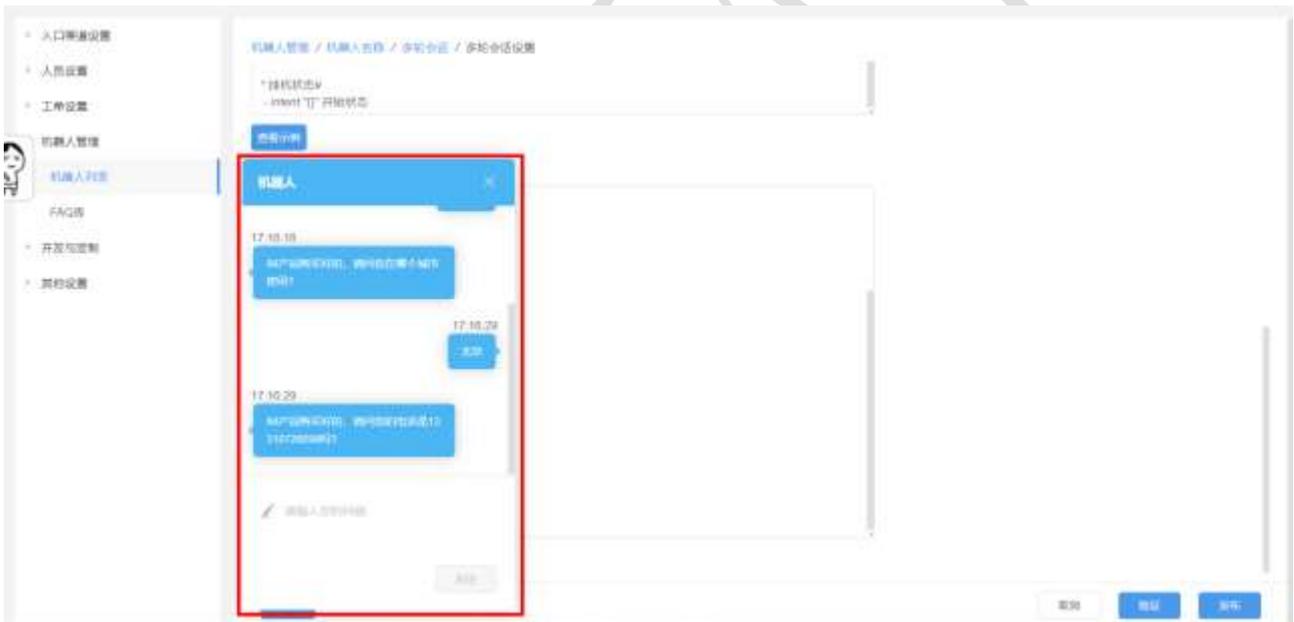
语义自定义



设置成功后，点击“验证”用来校验配置是否规范。



验证成功后，点击“效果测试”可检验配置是否满足标准。

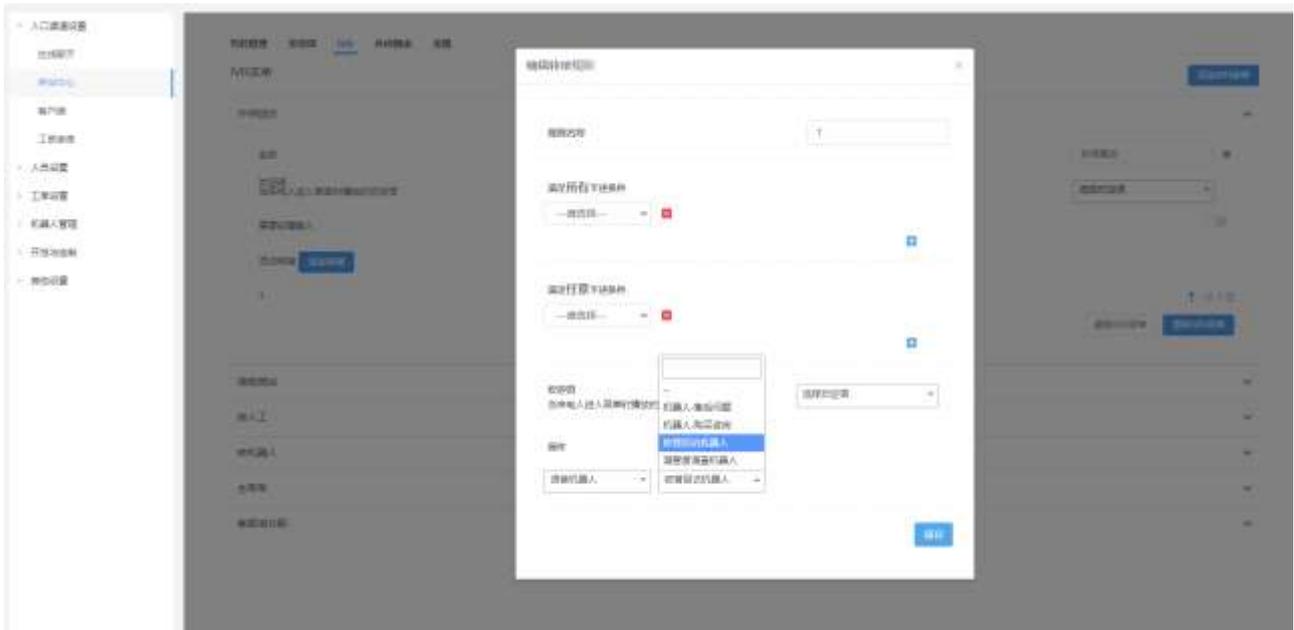


验证无误后，点击发布。完成多轮会话的创建。

6.5.3 智能机器人使用

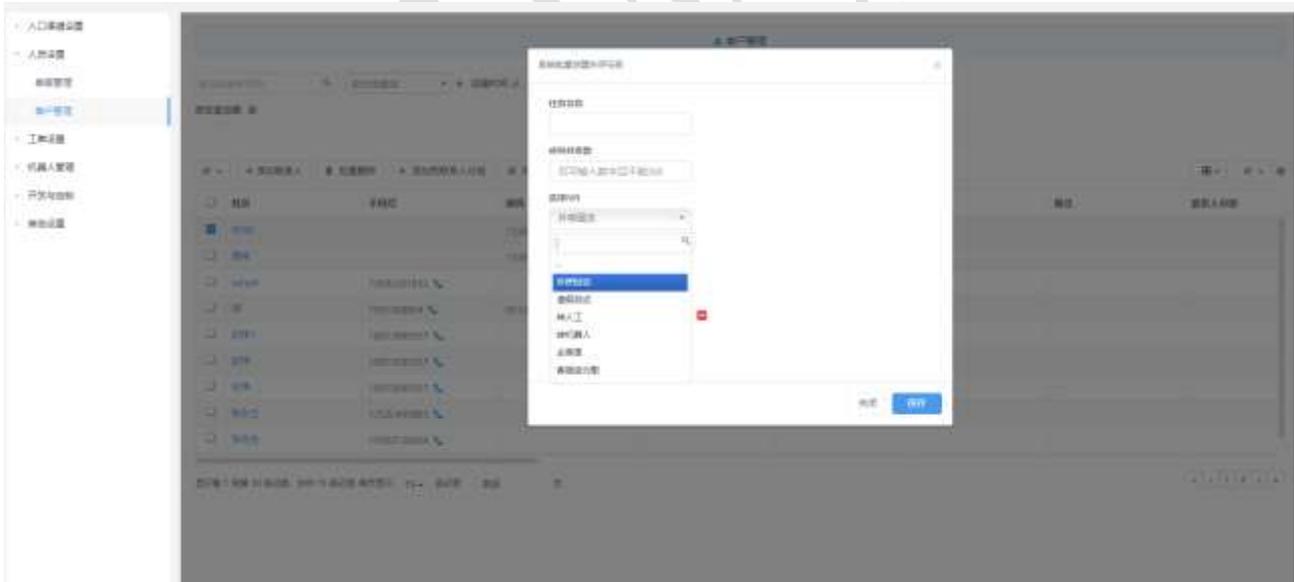
1) IVR 菜单引用机器人

可以通过 IVR 规则灵活配置引用机器人使用



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



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

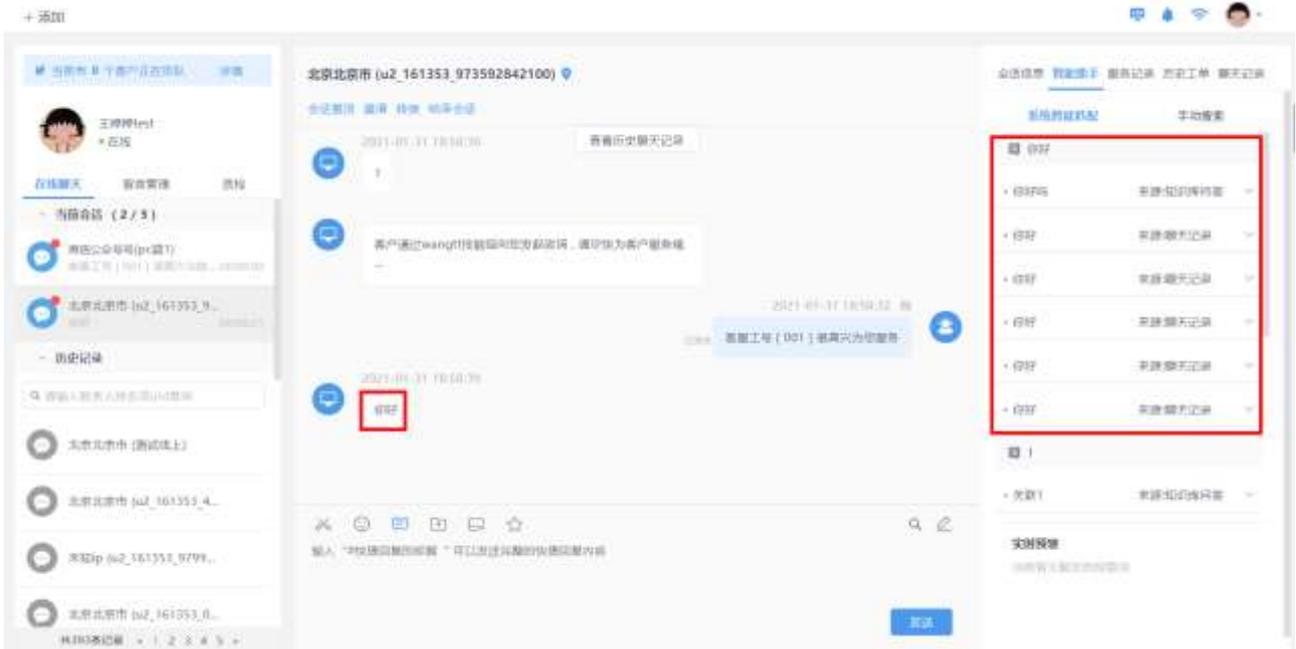


7.3 话术推荐

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。



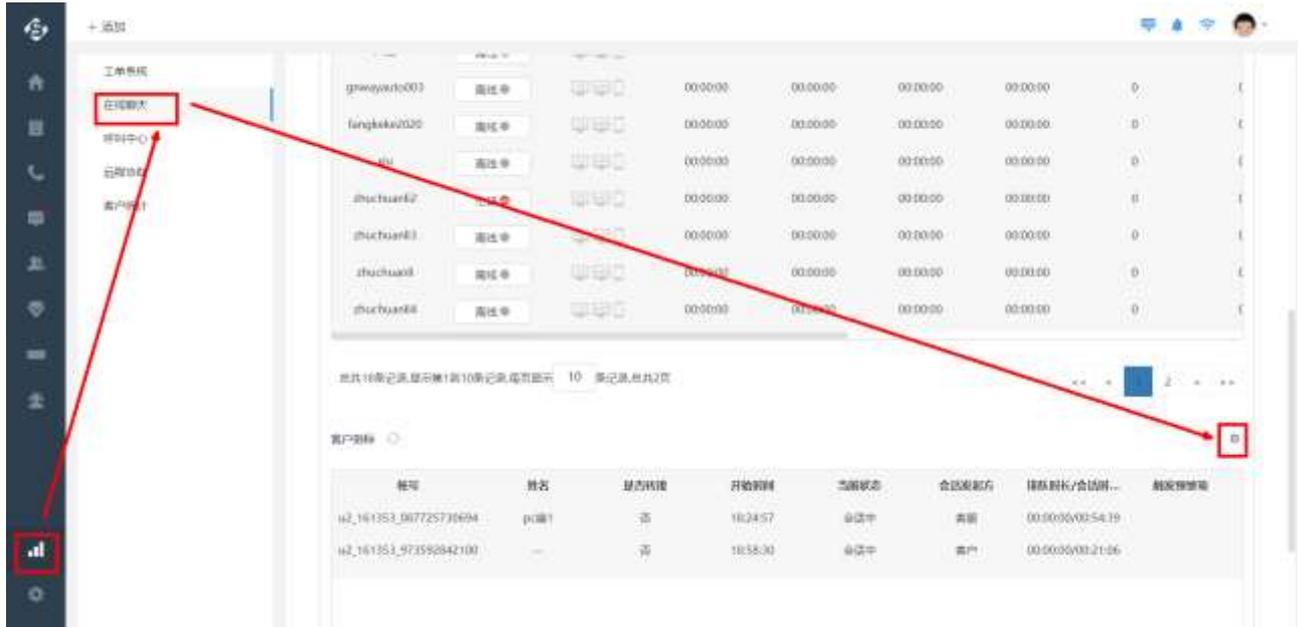
IM 工作台效果图

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：



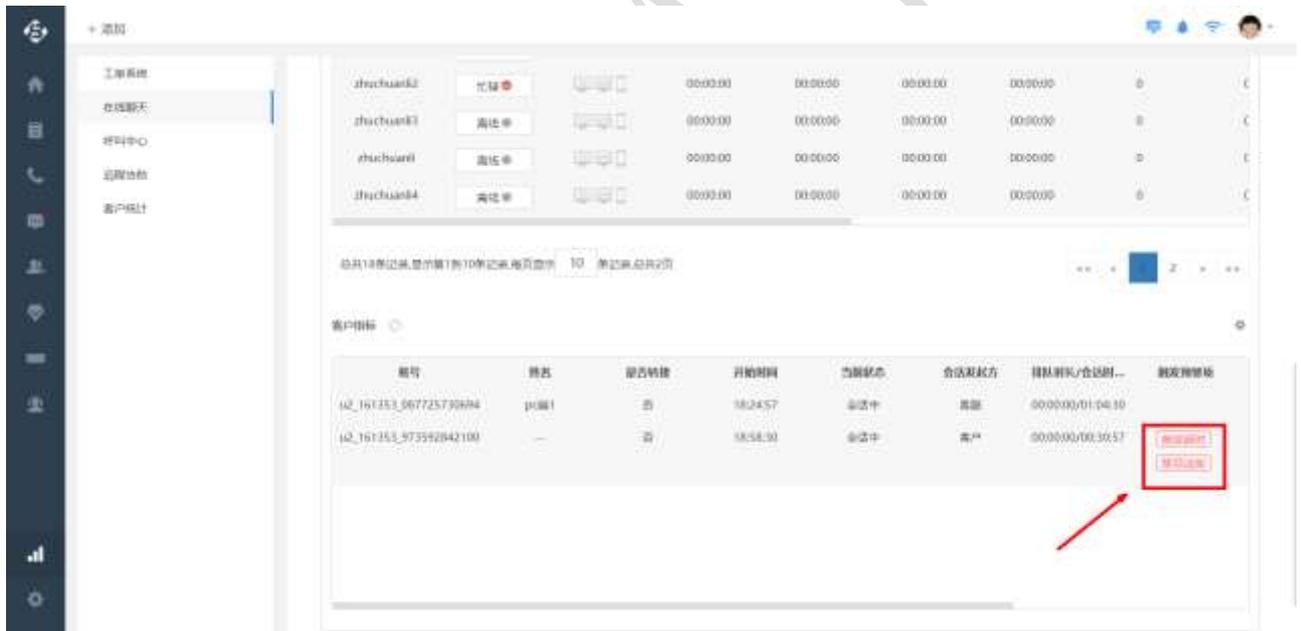
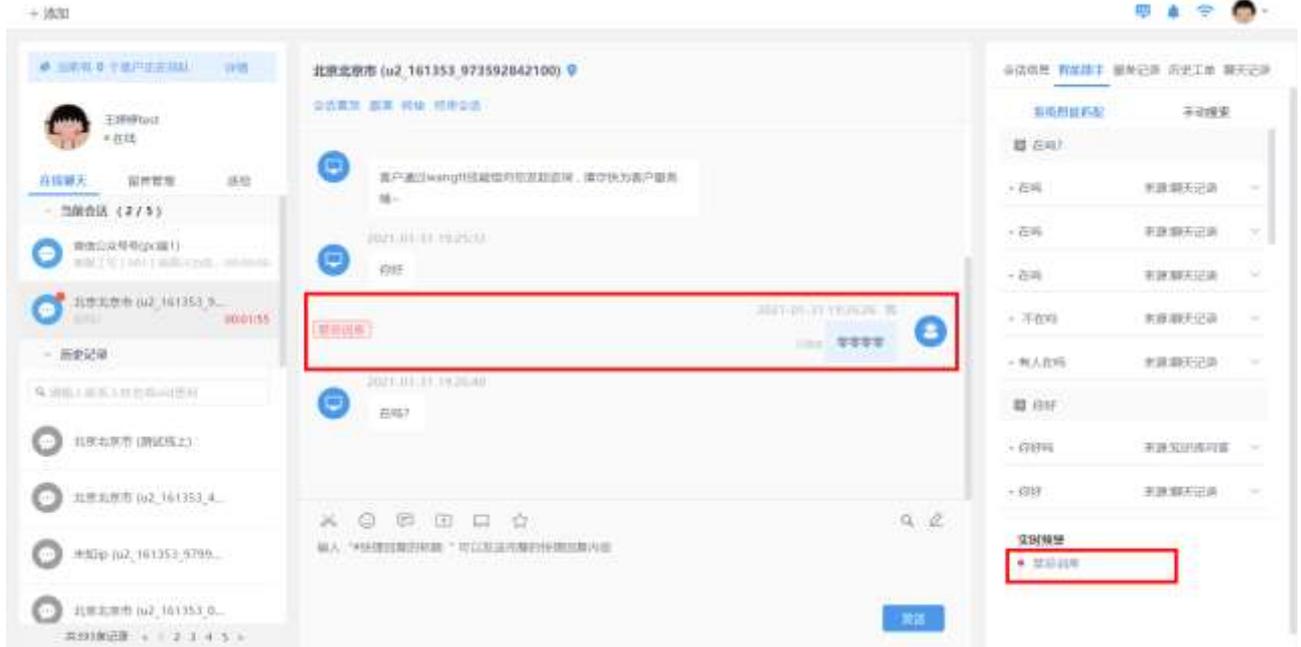
点击【新建】进入设置详情页面，如下图：

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。

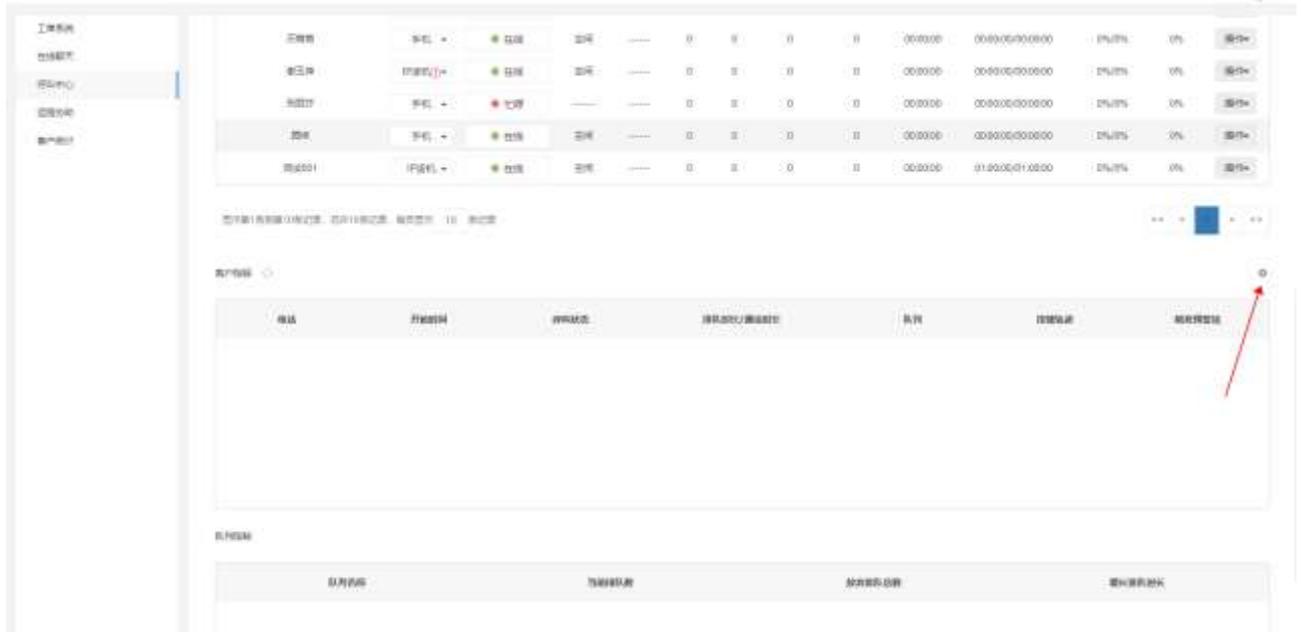


触发后的效果如下图：



7.4.2 呼叫中心实时质检规则设置

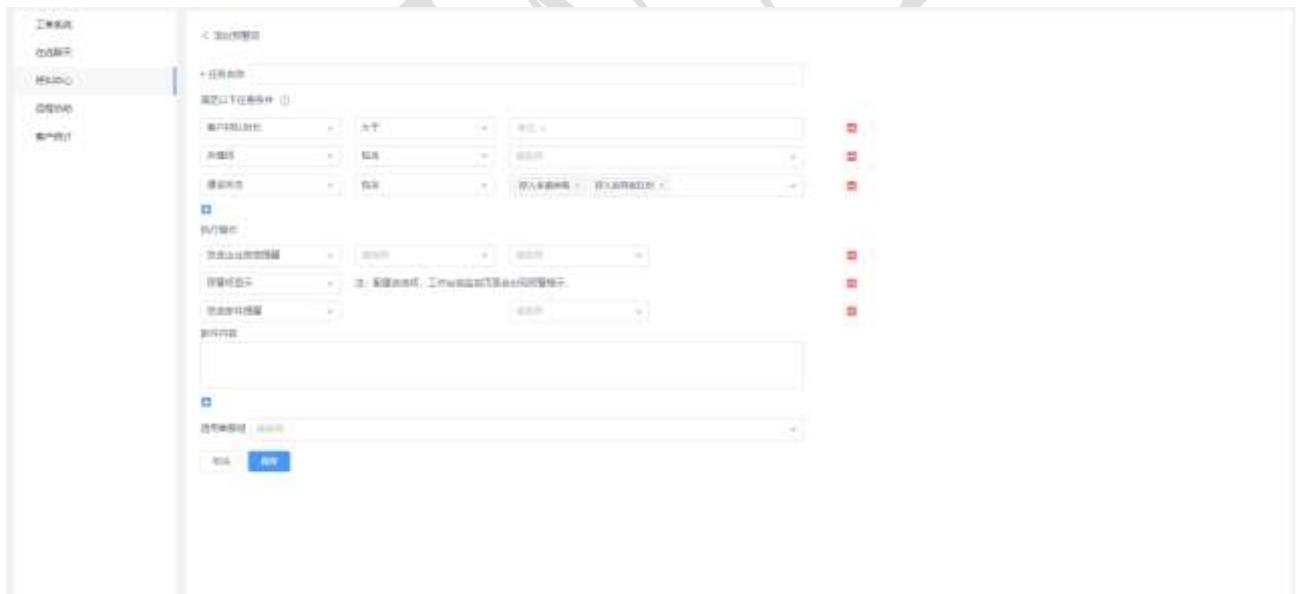
点击【统计】-【呼叫中心】-【监控】-【设置】进入设置列表页面，如下图：



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。



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，如下图所示

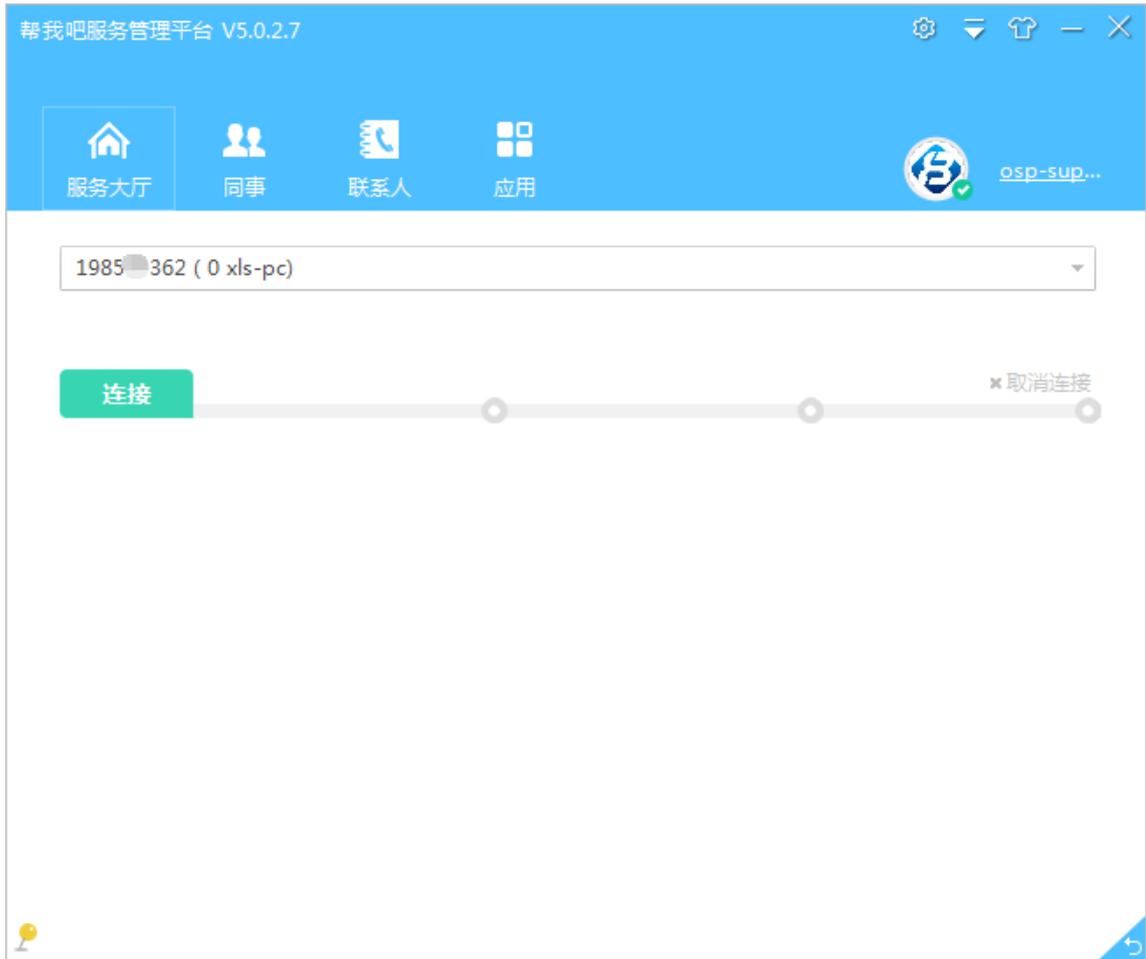


客户一方安装客户端，如下图



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。

xls-pc (19859362)

开始服务 开始远程 文件 结束服务 更多

智能搜索知识库资料

21:31:30

您发送了一个窗口抖动。

北京金万维科技有限公司 (测试) osp-support-邢丽莎 21:31:36

欢迎使用“帮我吧服务管理平台”，请问您需要什么帮助？

北京金万维科技有限公司 (测试) osp-support-邢丽莎 21:31:38

本次服务已经结束，请稍后对我的服务作出评价。谢谢您的配合。

变化聊天字体

可以给客户发送表情

编辑常用语

智能搜索知识库资料

截图工具

可以发送窗口抖动

创建工单

来源渠道信息

客户信息

可查看历史聊天记录

快速发送常用语

会话信息 智能搜索

创建工单

来源: 客户端

IP地址:

浏览器:

系统:

姓名: xls

手机号: 14722568569

座机号:

备注: xls-pc

服务信息

公司名称: 未建立客户档...

服务到期时间: 2018-04-30

聊天记录

发送

广州办 xls-pc (198599362)

开始服务 开始远程 文件 结束服务 更多 远程窗口

智能搜索知识库资料

09:49:19

开始远程，已经可以查看并操作用户桌面

在线收费

收费

服务转接

播放录像

可转接其他客服

播放录像

可传文件

会话信息 智能搜索

创建工单

来源: 客户端

IP地址:

浏览器:

系统:

姓名: xls

手机号: 14722568569

座机号:

备注: xls-pc

服务信息

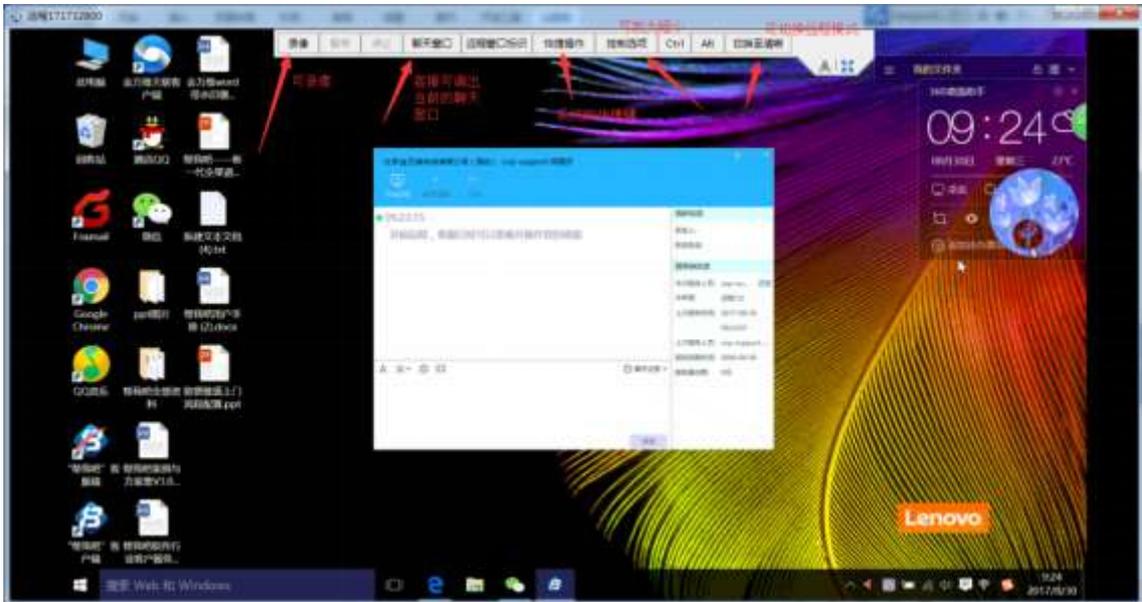
公司名称: 广州办

服务到期时间: 2018-04-30

聊天记录

发送

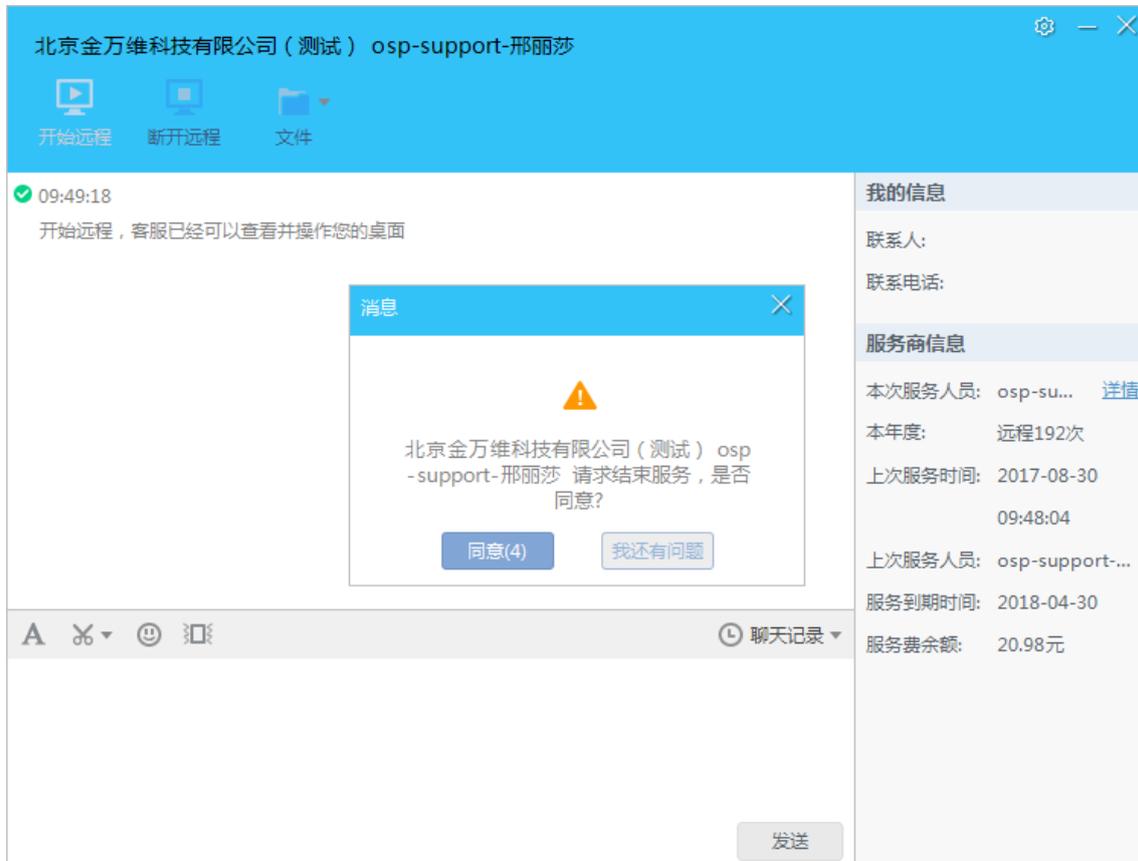
客服人员点“开始服务”即可开启远程协助，客户端会弹出提示框提示客户将远程其电脑。



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。



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。



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。

结束服务(28: 756)

本次服务结束，请在下面完善本次服务单

公司名称： osp测试

主机备注：

联系人：

联系方式：

问题类型：天联问题

测试

测试1

问题描述：

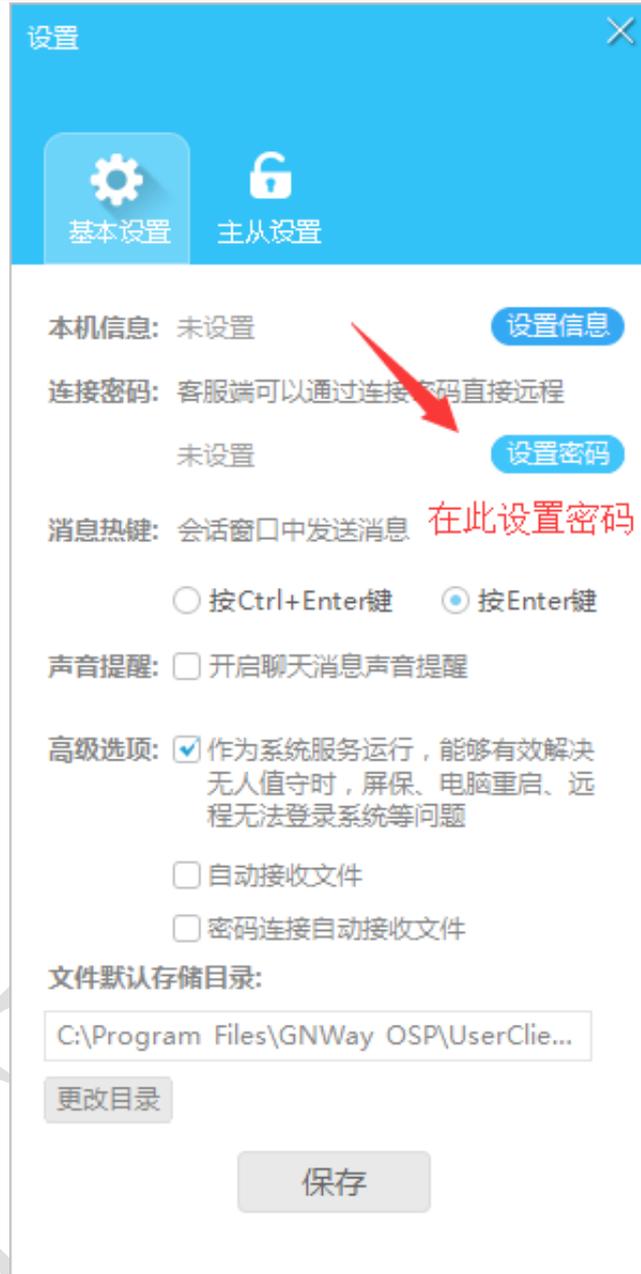
解决办法：

确定

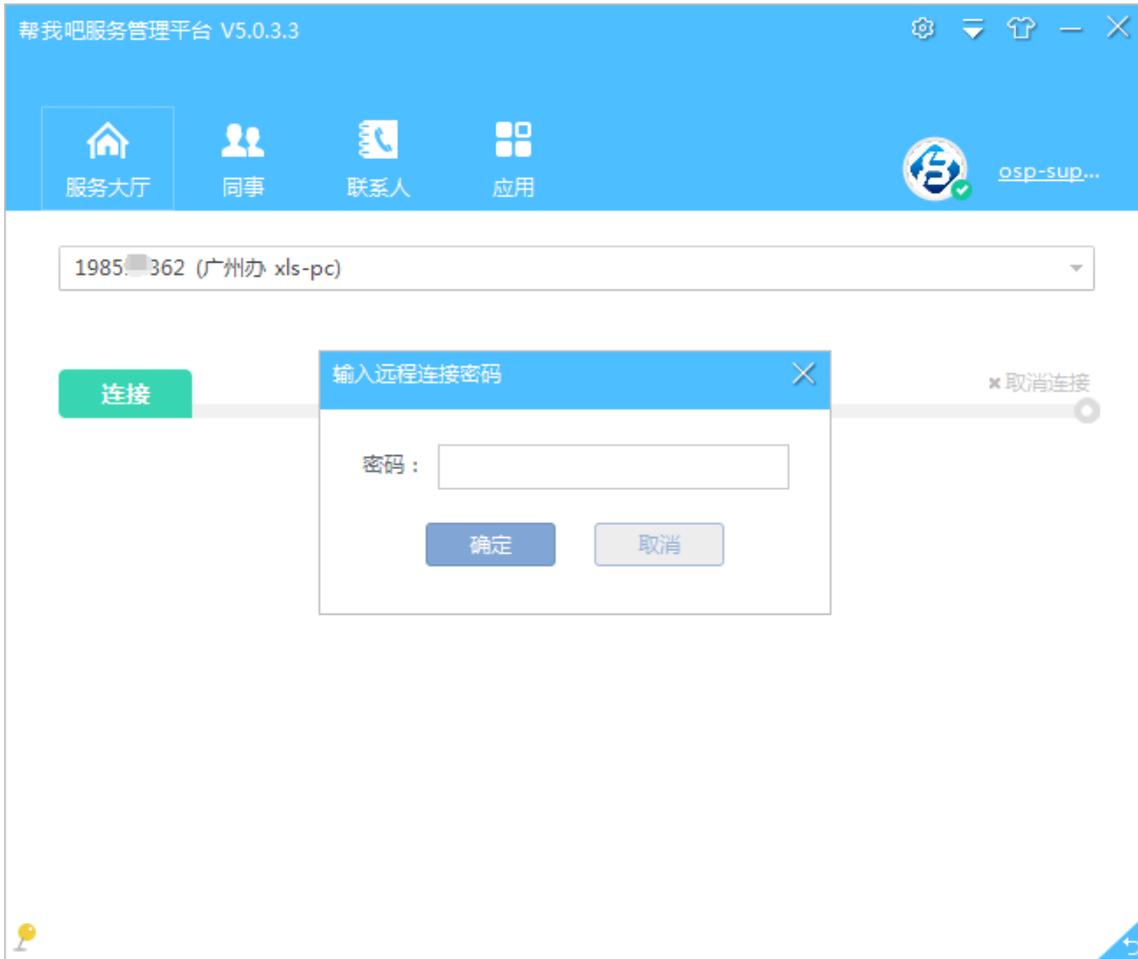
第二种远程连接方式：无人值守。在客户端设置密码，客服端可直接通过密码连接客户的电脑进行远程服务，无需客户端所在电脑的旁边有人来接收（一般远程服务器端会用到此方式连接）。

客户端设置密码界面





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。



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



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





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”。



点击“点击呼叫”进行排队



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。



为了快速了解您的问题，请认真填写哟！

您前面无人排队

联系人：

联系电话：

问题类型：

问题描述：

开始排队

[取消排队](#)

帮我吧服务管理平台 V5.0.3.3

服务大厅 同事 联系人 应用 邢丽莎

在这里输入对方ID, 然后点击下面“连接”

连接 ×取消连接

以下是最近的排队客户, 请及时处理 群发消息

ID	公司名称	备注	排队于	排队时间	操作
19859362	xls测试011		陈仁雷	08-30 10:40	 

排队过来的信息

查看详细信息

可直接连接

默认5条记录



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。



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



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 主从设置

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

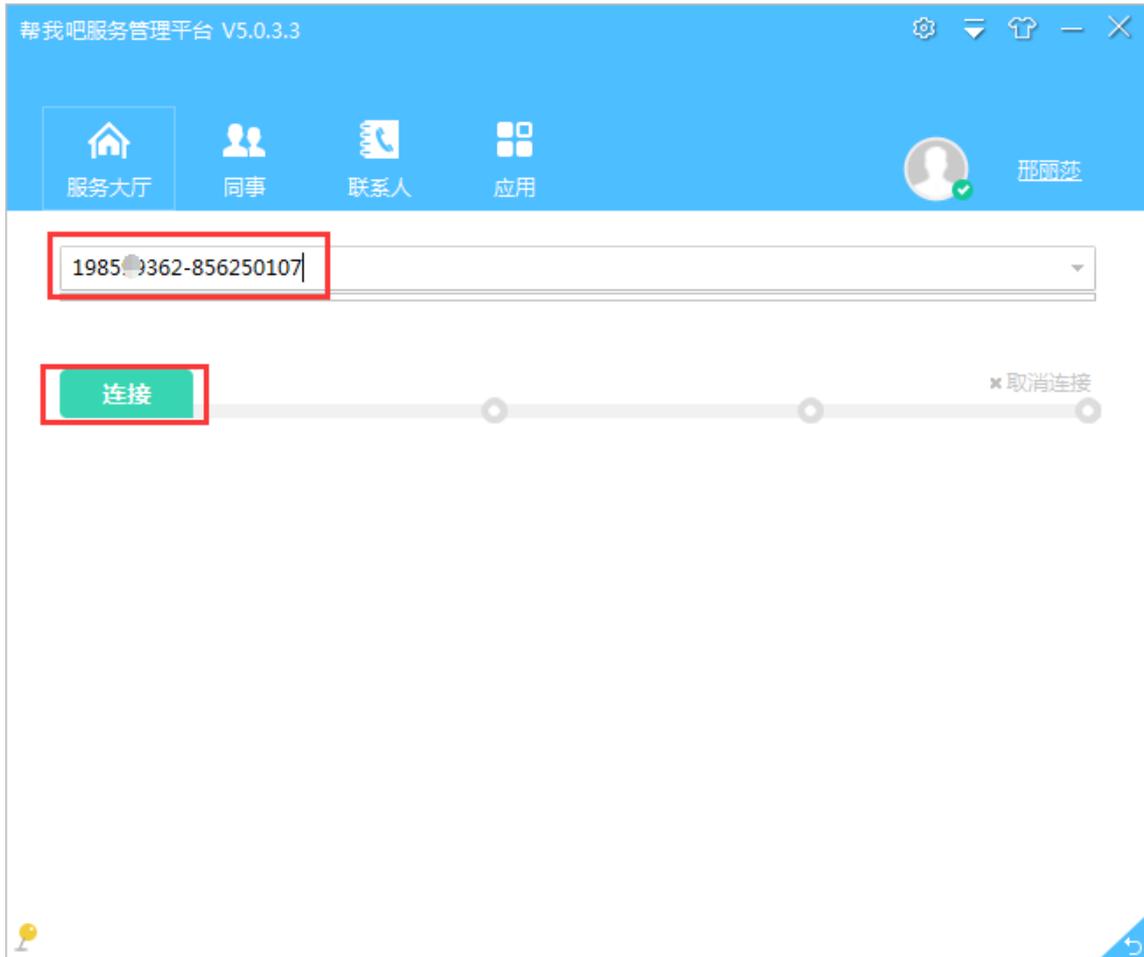
主客户端端口：

主客户端IP：

从客户端备注：

保存

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。



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

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：<https://www.pgyer.com/xB0H>

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）



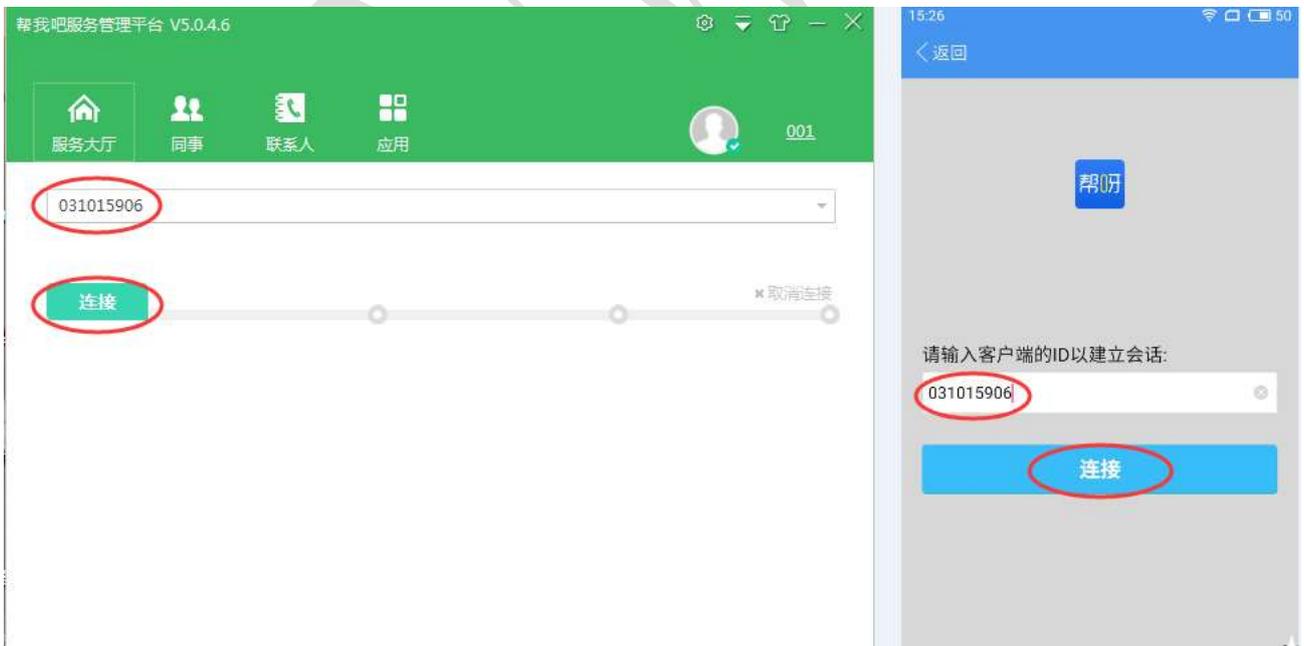
③系统授权

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）



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：



任务操作主线流程



PC 客服端新建上门任务的方式



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）



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

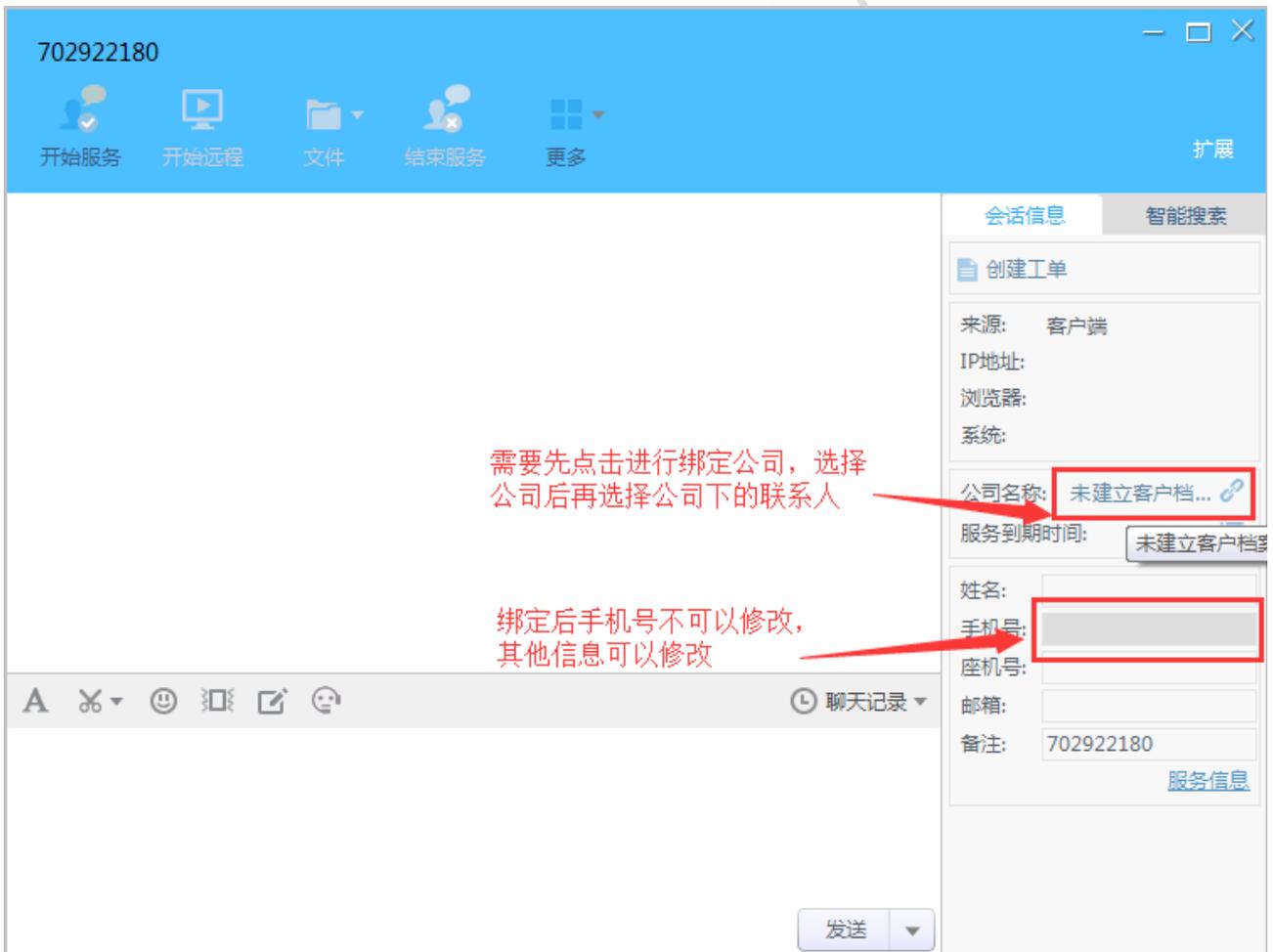
8.4.1.3 客户增删改查

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：



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(940373852)

本次服务结束，请在下面完善本次服务单

 创建工单

公司名称： [点此绑定](#)

姓名：

手机号：

座机号：

备注：

问题类型：

问题描述：

解决办法：

第二种：登录后台可以绑定 ID

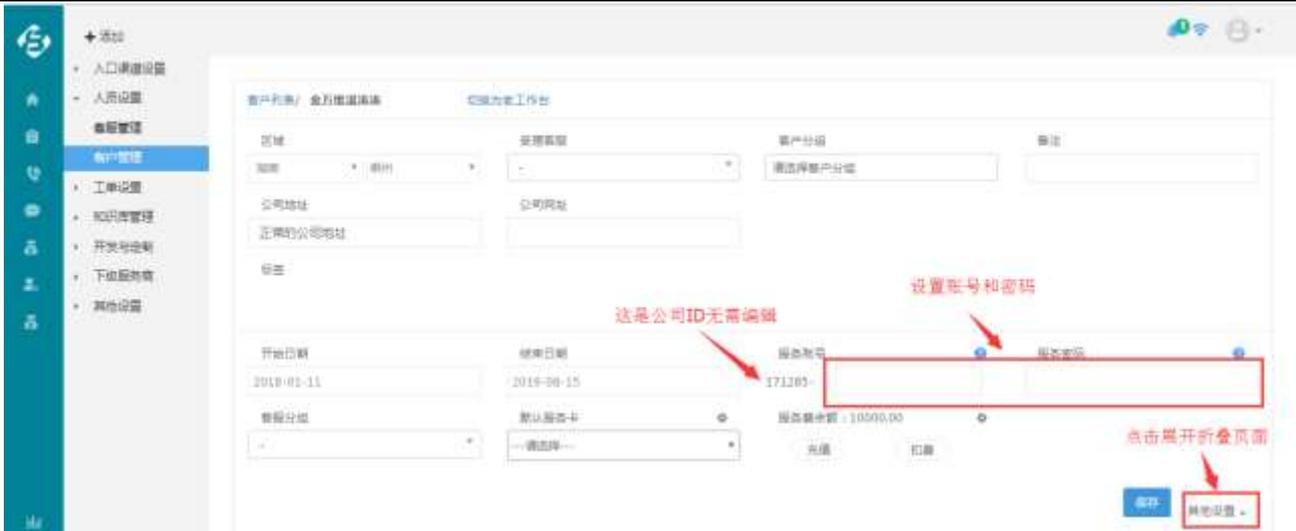
步骤：设置-->客户管理-->选中某个客户点编辑-->添加联系人-->选中联系人点编辑-->

添加 ID 号



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

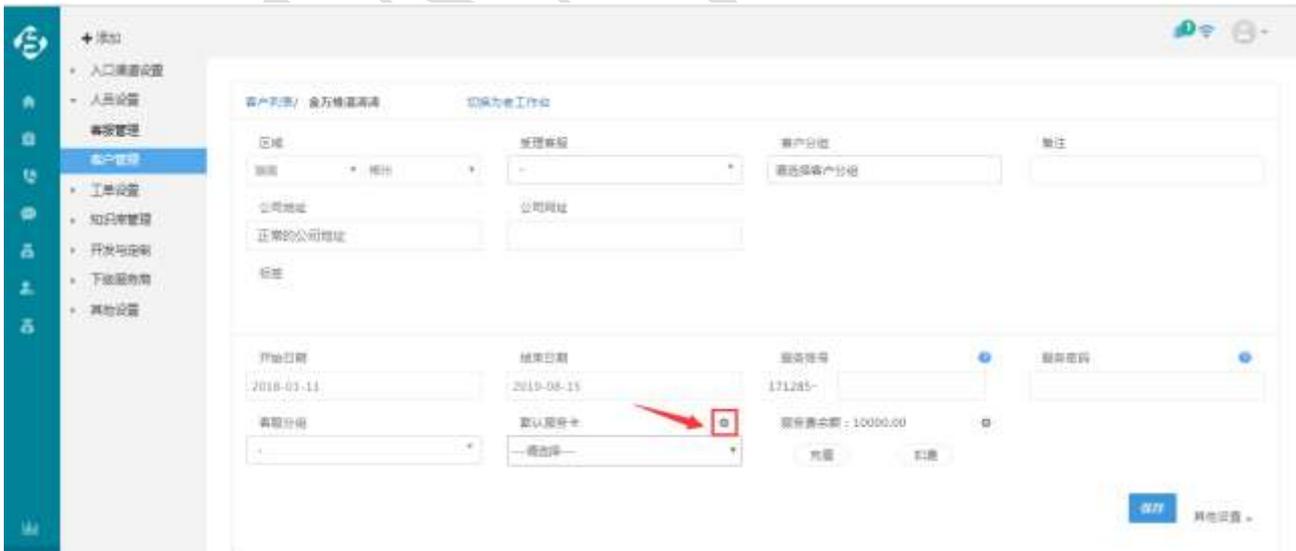


8.4.2 服务费管理

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





The screenshot shows a web management interface for service cards. On the left is a navigation menu with options like '客户管理' (Customer Management) and '服务卡' (Service Card). The main area displays a table of service cards. A red arrow points to the '添加服务卡' (Add Service Card) button.

ID	名称	描述	价格	状态	操作
	测试服务卡	测试	1000.00元/次	可见	编辑
	网络故障处理	网络故障处理	2000.00元/次	可见	编辑
	网络故障处理	网络故障处理	210.00元/次	可见	编辑
	网络故障处理	网络故障处理	100.00元/次	可见	编辑
	网络故障处理	网络故障处理	100.00元/次	隐藏	编辑
	网络故障处理	网络故障处理	100.00元/次	可见	编辑
	网络故障处理	网络故障处理	20.00元/次	可见	编辑
	网络故障处理	网络故障处理	30.00元/次	可见	编辑
	网络故障处理	网络故障处理	0.00元/次	可见	编辑

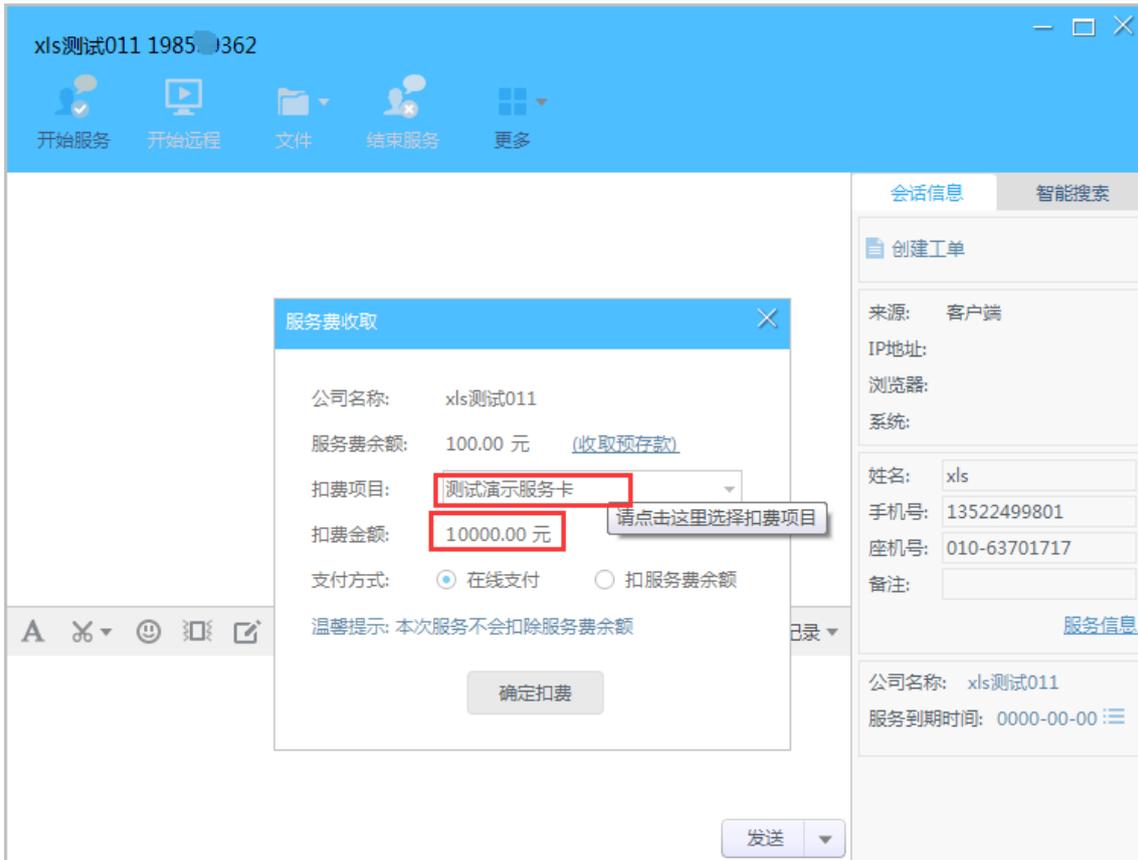


The screenshot shows a form for adding a new service card. The fields are filled with the following information:

- 服务名称 ***: 测试服务卡
- 价格 ***: 1000 元/ 次
- 是否可见 ***: 可见 (是否在客户端显示此服务?)
- 服务描述**: 这是一个测试服务卡

At the bottom of the form are two buttons: **确定** (Confirm) and **取消** (Cancel).

添加服务卡以后，在客服端聊天窗口会显示添加的服务卡



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



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



客户端会有一个提醒弹框,是否确定支付。



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。



点击“充值”会出现一个充值的弹框，如下图



也可以点击“扣费”进行对应的扣费操作

填写客户所购买产品的序列号/帐号/key

服务密码

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

默认服务卡

---请选择---

服务费余额: 0.00

客服分组

-

扣费

扣费金额

扣费客服 可以选择是哪个客服服务的

服务方式 可以选择以什么方式服务的

服务单号

备注

[点此查看扣费记录](#)

第二种：在线收取预存款方式

服务费收取

公司名称: xls测试011

服务费余额: 100.00 元 (收取预存款)

扣费项目: 免费服务

扣费金额: 0.00 元

支付方式: 在线支付 扣服务费余额

温馨提示: 本次服务不会扣除服务费余额



点击“确定”后，客户端会出现一个二维码支付页面，如下图



也可以不填写优惠券，客户端会出现如下图的支付页面



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

支付方式	通过公司名称查询	公司名称	充值金额	充值时间	收款来源	支付方式	备注
		大宇子集团	1000元	2017-08-07 10:23:58	收款来源	微信支付	大宇子集团
		合肥办事处	2000元	2017-08-07 10:12:04		微信支付	
		安徽科信资产	1000元	2017-08-08 17:58:00	王柳	微信支付	
		北京国研行国际新奥技术	840元	2017-08-04 11:37:38	张鑫	微信支付	
		深圳国研行	1000元	2017-08-04 11:18:58	张鑫	微信支付	
		老黄产品部标准化	5000元	2017-07-31 11:17:58	张鑫	微信支付	
		程涛	8.1元	2017-07-29 11:47:34		微信支付	
		江西山鹰纸业公司	1000元	2017-07-26 17:37:56	张鑫	微信支付	
		江西博得国际传媒公司	900元	2017-07-21 16:02:10	张鑫	微信支付	
		北京国研行国际新奥技术	200元	2017-07-21 14:25:26	王柳	微信支付	
		张耀明记账	200元	2017-07-20 16:42:18	李光雷	微信支付	12
		张耀明记账	600元	2017-07-20 16:35:43	李光雷	微信支付	123

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。



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

帮我8产品事业部

发给 xinglisha@gnway.com

2017-08-29 03:57 隐藏

发件人: 帮我8产品事业部 <bangwo8@gnway.com.cn>
收件人: 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 **ospptest** , 您好!

您公司客户 (aghjjidiejddj) 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。

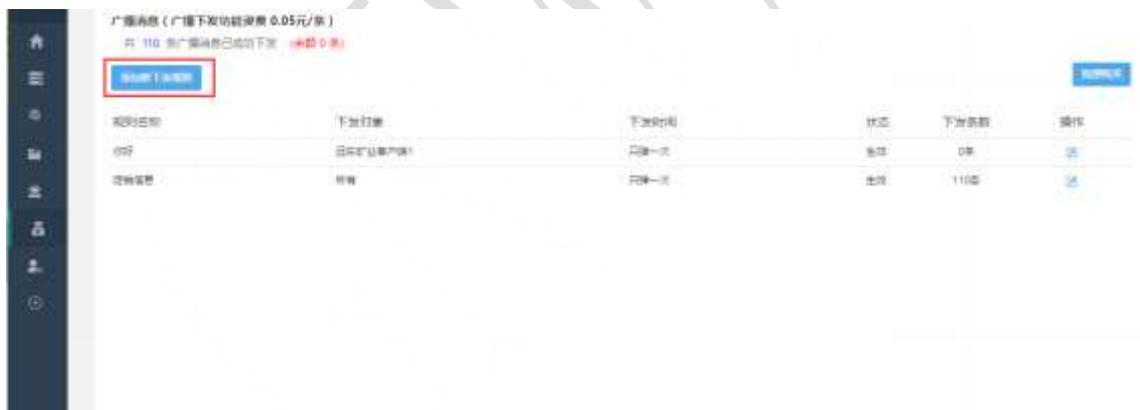
8.4.2.5 广播消息下发

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





广播消息 (广播下发功能资费 0.05元/条)

规则名称:

下发对象:

下发时间:

广播标题: 标题最多20个汉字

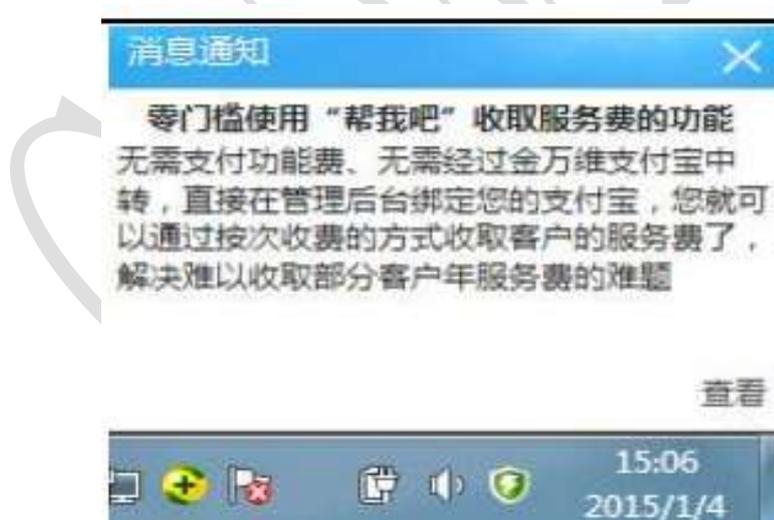
广播链接:

广播内容:

还能输入 120 个字 (发送的内容会在24小时之内从客户侧弹出)

状态: 生效 暂停

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



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

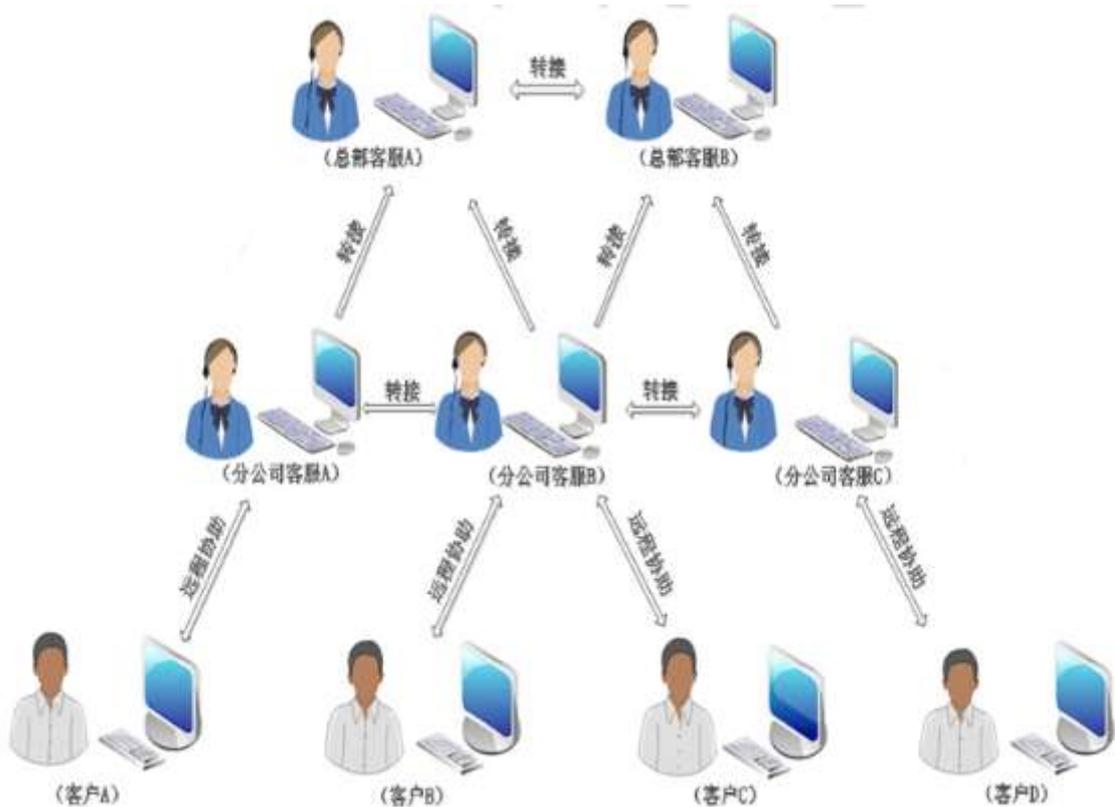
集团服务模式主要针对在全国各地有分支机构或经销商的软件厂商，模式要点如下：

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；

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。



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



选择客服
✕

温馨提示：亲，在转接前，记得先问问对方忙不忙哦~

🔍

客服姓名	任务(个)	状态	账号	地址	操作
📞 罗工	0	在线	os...oqh		— —
邢丽莎	0	服务中	gn...		— —
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	gn...-xzm		💬 —
赵永超	0	离线	gnk...fu 1		— —
金万维上海...	0	离线	gnl...u04		— —
李方圆	0	离线	gnl...u05		— —
王柳	0	离线	gnk...u06		— —
金万维工作...	0	离线	gnk...fu07		— —
...

[查看上级服务商的在线客服](#)



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。





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

自定义报表

通过自定义报表，可以自定义报表并在指定位置展示。通过时间维度和金额进行统计，方便展示经营数据报表等。

已有报表

名称	说明
准时率	
准时率人口	

新建自定义报表

名称: [输入框] 填写报表名称和描述

描述: [输入框]

统计日期: 相对于今天 [日期选择器: 2017-08-01 2017-08-30] 选择时间段

数据源: [下拉菜单: 数据源] 选择数据源, 填写统计范围

选择: [下拉菜单: 选择条件] 选择筛选条件

[添加条件] 添加条件

添加新数据 [按钮]

2、查看自定义报表

准时率

日期: 2017-08-01 2017-08-30

数据源: [下拉菜单]

准时率

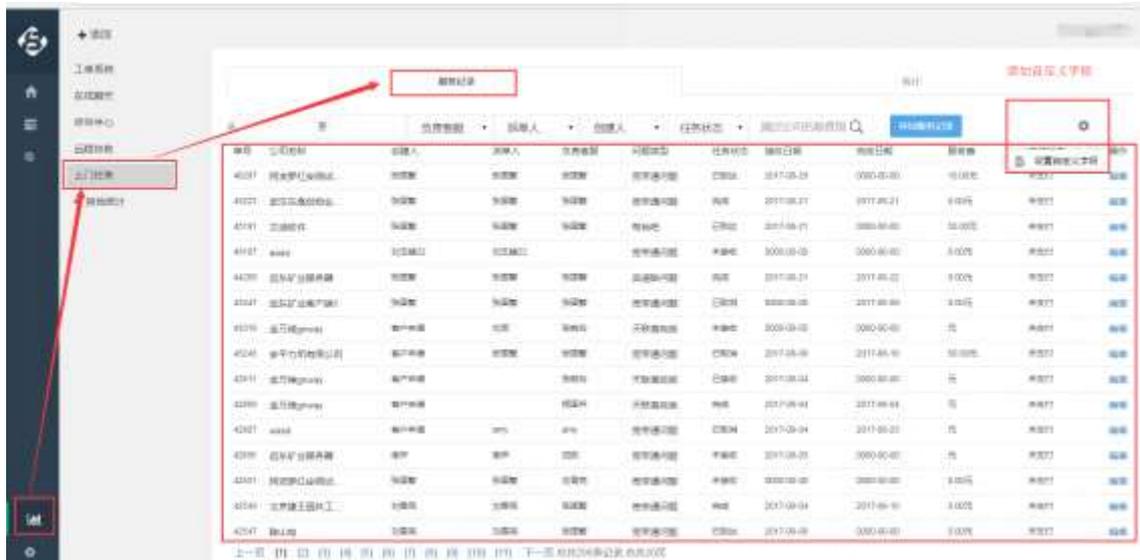
日期	准时率
2017-08-01	0
2017-08-02	0
2017-08-03	0
2017-08-04	0

相关数据

日期	准时率
2017-08-01	0
2017-08-02	0
2017-08-03	0
2017-08-04	0

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。



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 重新绑定公司
客户姓名	xs
客户电话	13522499801
地址信息	四川 ▼ 内江 ▼ 123
上门日期	2017-04-20 00:00:00
负责客服	小单
问题类型	宽带问题 ▼
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	未支付
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	0000-00-00 00:00:00
解决方案	<input type="text"/>
备注	<input type="text"/>

图片



帮呀上传的照片

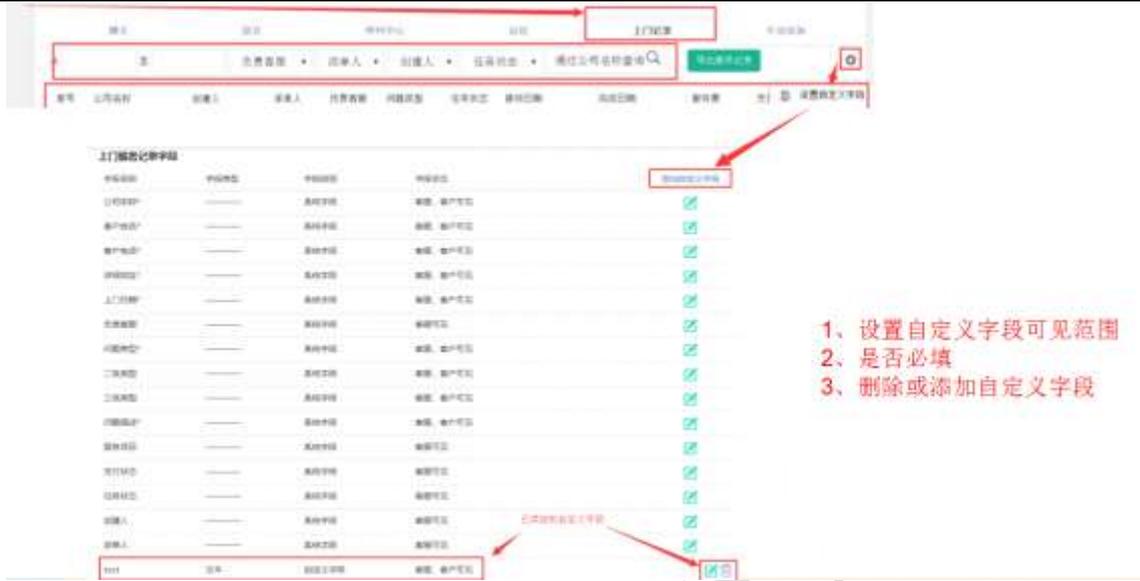


任务流转记录 收起

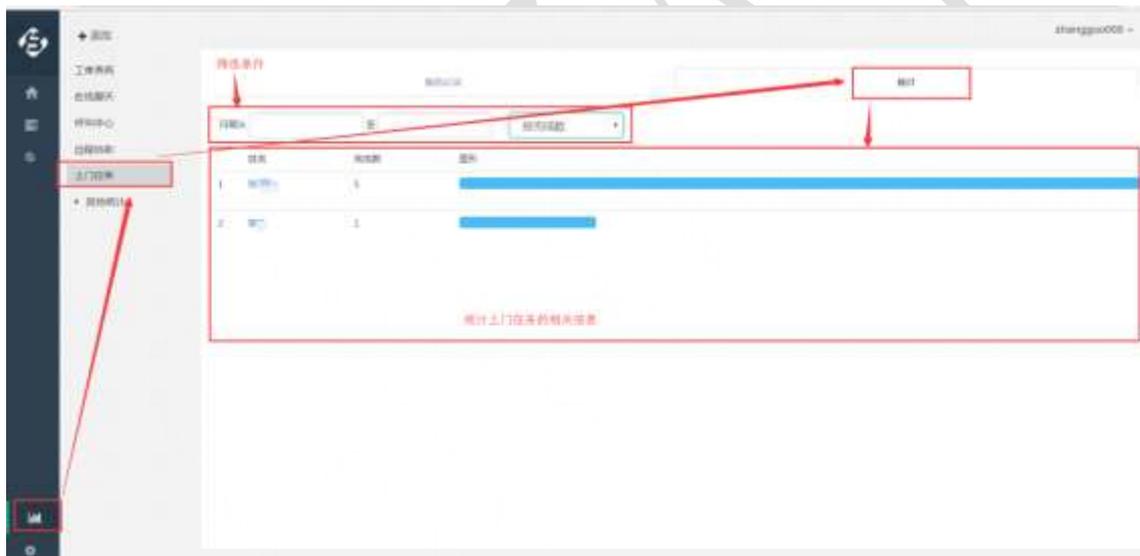
时间	任务状态	操作人
2017-08-21 10:31:46	未接收	张国繁
2017-08-21 10:32:47	已接收	张国繁
2017-08-21 10:33:08	已到达	张国繁

修改

设置自定义字段

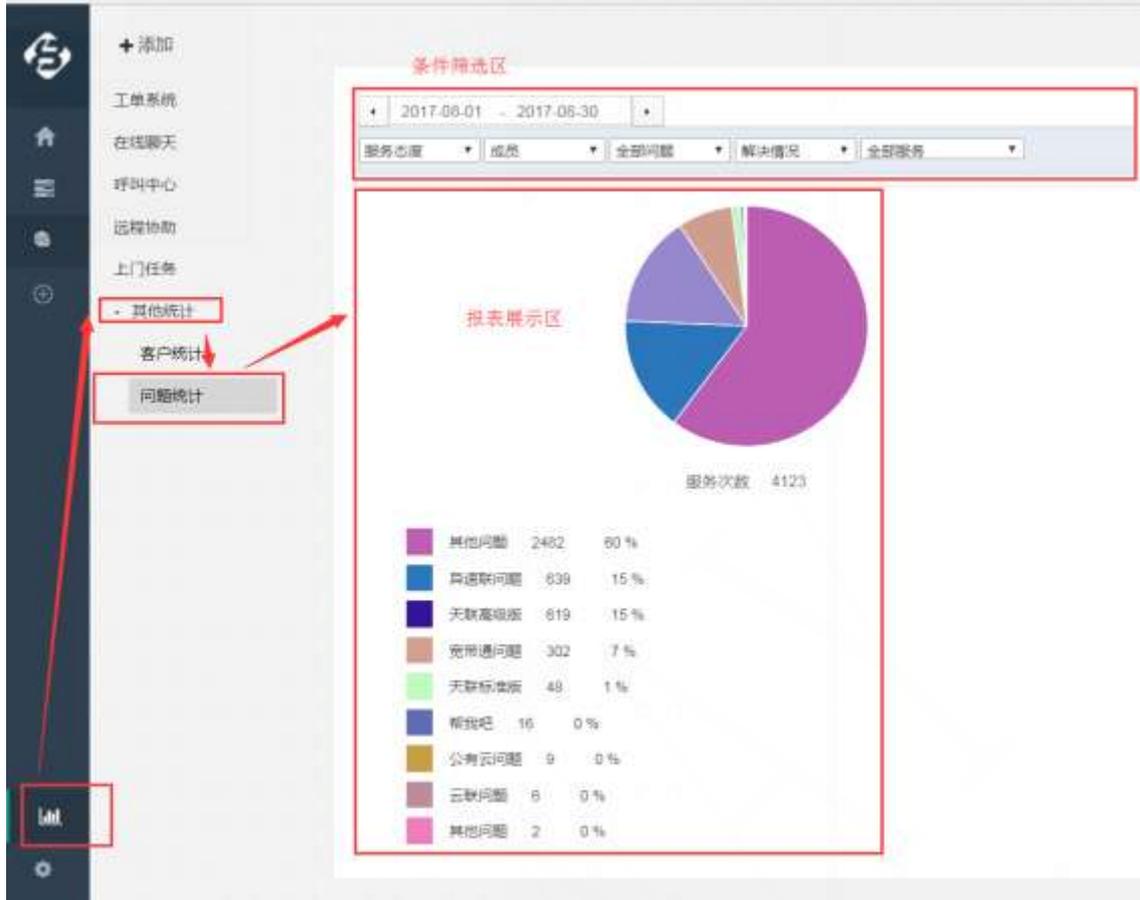


上门任务记录产生的数据，帮我吧后台会集中统计出来



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 帮我把 APP

9.1 概述

帮我把 APP 是帮我把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



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

12

< 帮我吧所有项目工单 144 ✓ +

所有 ▾

筛选 

编码: 13791585 新建
标题: 北京根网科技有限公司实施申请
公司名称: 北京根网科技有限公司
客服: 湛涛
创建时间: 2021-01-26 14:13:38

编码: 13534489 新建
标题: 重庆和平源科技有限公司帮我吧实施
服务请求
公司名称:
客服: 张良
创建时间: 2021-01-07 17:41:29

编码: 13797684 新建
标题: 中邦科技自用
公司名称: 中帮科技有限公司
客服: 刘泓麟
创建时间: 2021-01-26 18:51:40

编码: 11162158 待回应
标题: 江苏易蝶自用实施申请
公司名称: 镇江易蝶软件科技有限公司
客服: 方贵丽
创建时间: 2020-08-28 16:40:50

编码: 9079045 待回应
标题: 无锡思远自用实施申请
公司名称: 无锡思远软件 (苏皖) ??

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）。



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。



将工单流转给其他客服

查看工单回复记录





回复记录可看所有操作
按照工单提交时间倒序排列
最新的回复记录在最上方显示

已上传的附件可以下载查看

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。



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。



9.3.7 创建工单页面



中国移动 09:56 71%

< 返回 创建工单 提交

标题* 请输入工单标题

描述* 如果你无法简洁的表达你的想法，
那说明你还不够了解它。

附件 (+)

附件名称1

附件名称2

联系人* (+)

客服* (+)

抄送人 张国繁、邢丽莎、顾伟、陈朝曦

模板字段

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

取消 帮我吧所有项目工单 144 ▾ +

所有 ▾ 筛选

编码: 13791585 新建
标题: 北京根网科技有限公司实施申请
✓ 公司名称: 北京根网科技有限公司
客服: 湛涛
创建时间: 2021-01-26 14:13:38

编码: 13534489 新建
标题: 重庆和平源科技有限公司帮我吧实施
服务请求
✓ 公司名称:
客服: 张良
创建时间: 2021-01-07 17:41:29

编码: 13797684 新建
标题: 中邦科技自用
✓ 公司名称: 中邦科技有限公司
客服: 刘泓麟
创建时间: 2021-01-26 18:51:40

编码: 11162158 待回应
标题: 江苏易蝶自用实施申请
✓ 公司名称: 镇江易蝶软件科技有限公司
客服: 方贵丽
创建时间: 2020-08-28 16:40:50

编码: 0070045 待回应

全选

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)

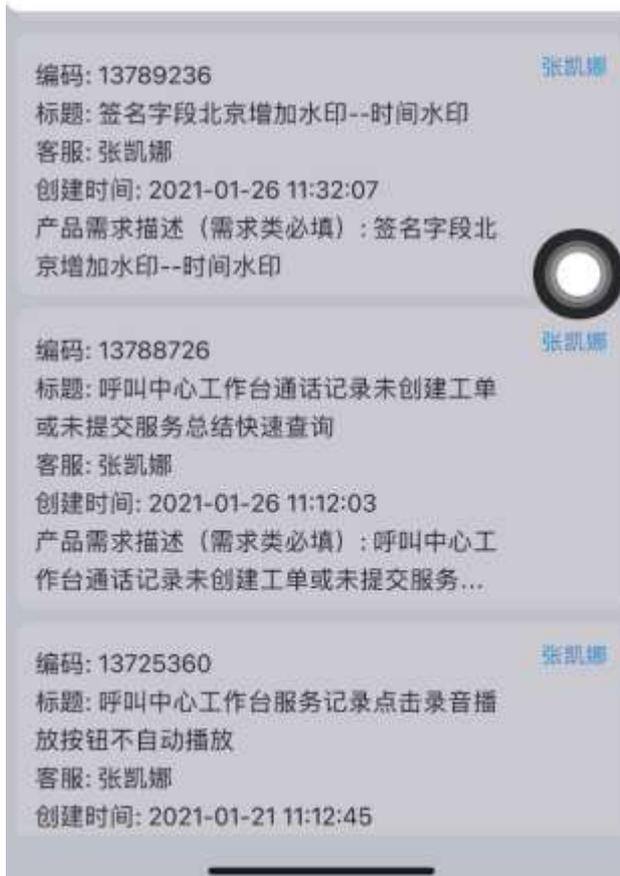
已开发 (0)

已测试 (0)

已上灰度 (0)

已上线 (65)

- ()



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



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



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



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



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



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



2、新建上门任务界面

中国移动 4G 11:00 60%

< 上门任务 新建任务 提交

公司名称 (+)

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 省/市/区
请输入详细地址

上门日期 请选择时间

负责客服 (+)

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

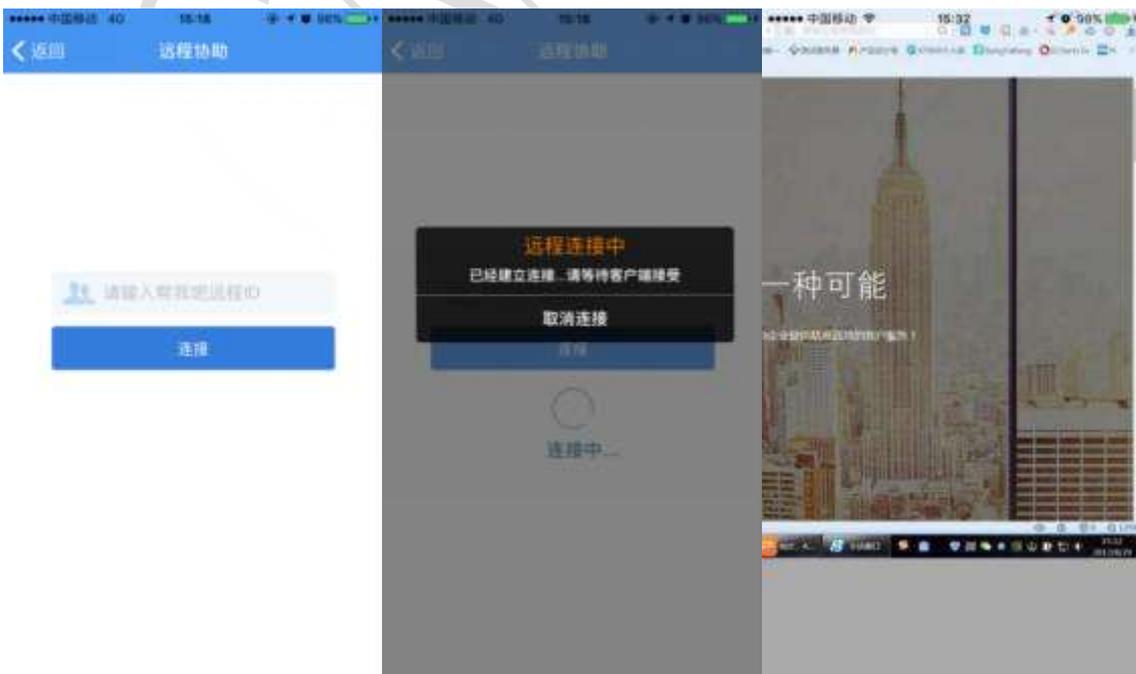
当按钮状态变为完成时可以编辑此任务的部分信息，填写备注、拍照、去收款等

4、收款、流转记录、上传照片界面



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。



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。



返回	派远程任务	提交
公司名称		(+)
九位ID	请输入九位ID	
主机备注	请输入主机备注	
联系人	请输入联系人姓名	
联系方式	请输入联系人电话	
问题类型	请选择问题类型	
二级问题类型	请选择二级任务类型	
问题详情	请输入问题详情	
选择服务商		(+)
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





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。



9.8 同事、客户通讯录

1、同事通讯录

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。

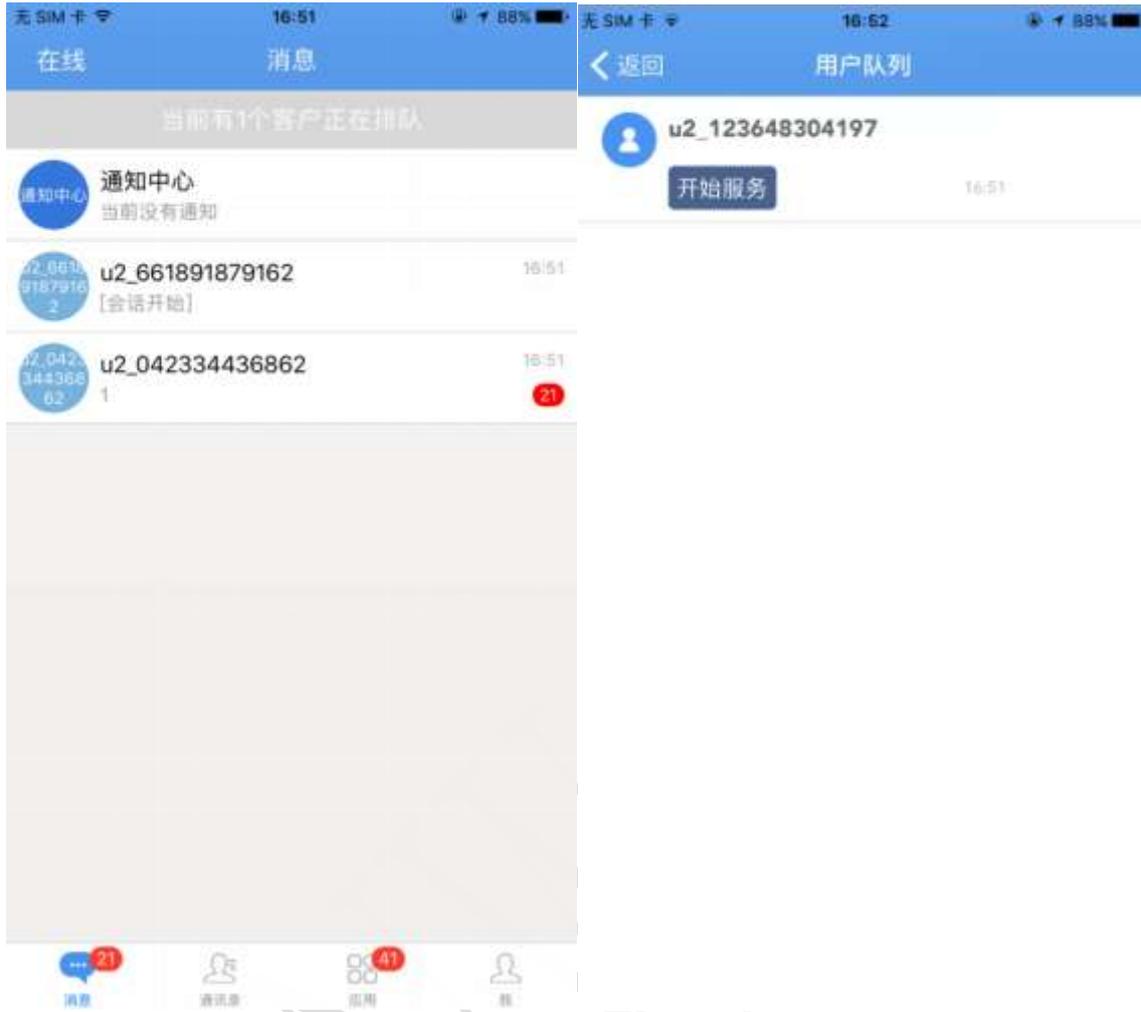
7、查看附近客户

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。





客户资料页

< 返回

资料

转接



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，不怕找不到工单。



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 APP logo、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



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



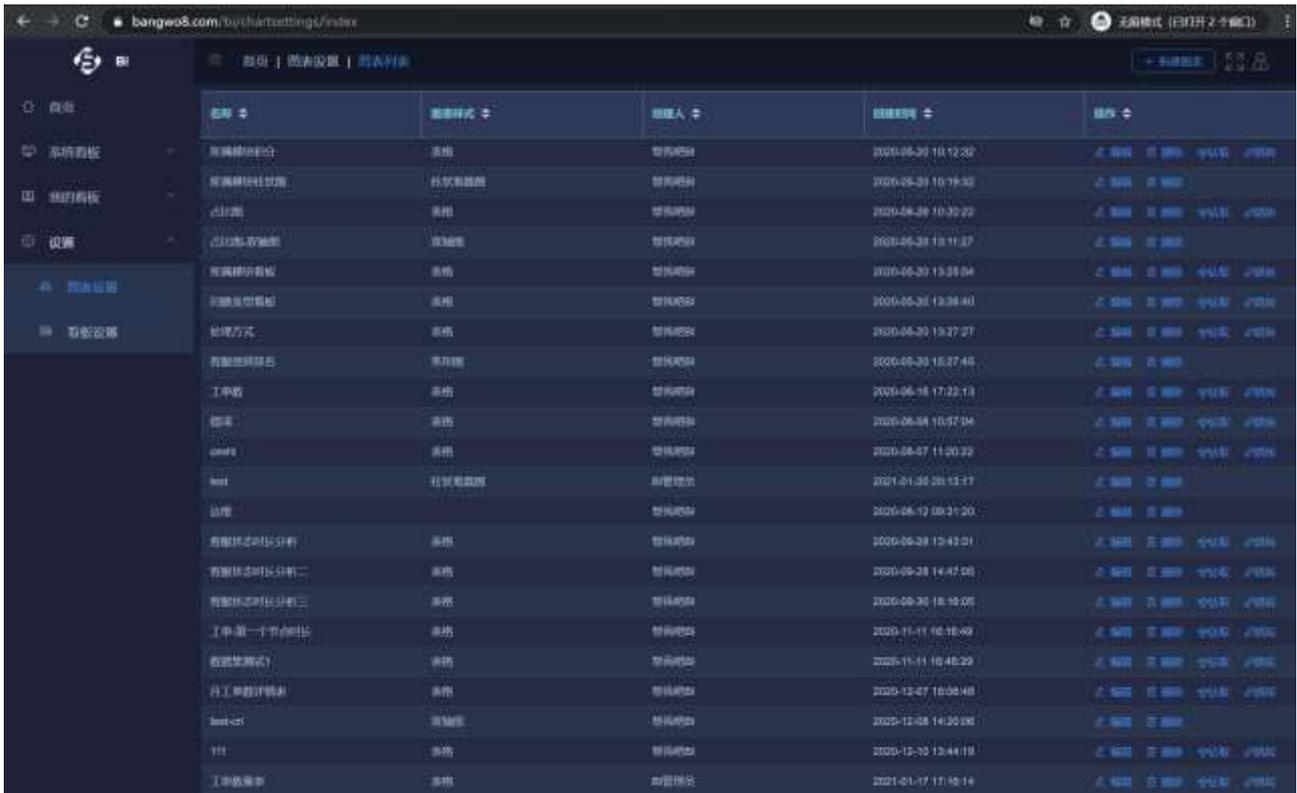
可导出 pdf 格式的看板



10.5 设置

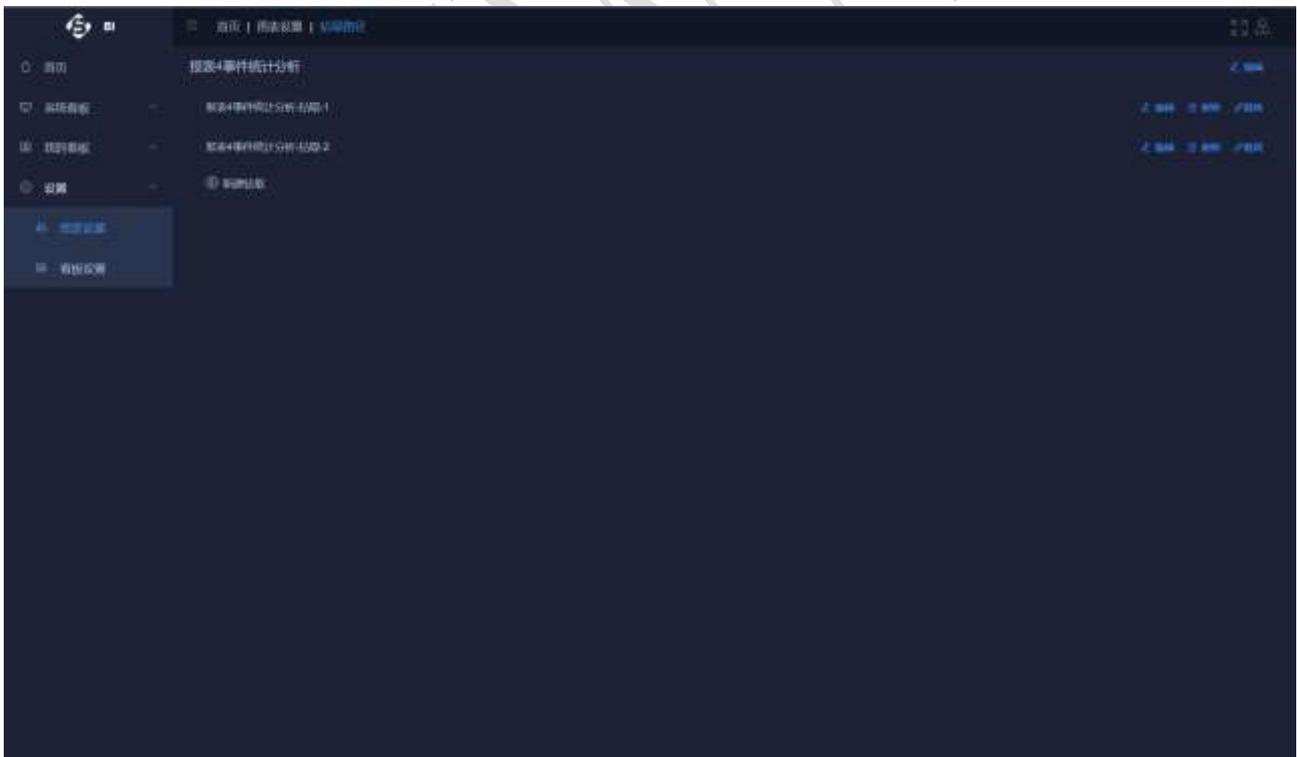
10.5.1 图表设置

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



名称	展示样式	负责人	创建时间	操作
某品牌统计	表格	曾伟明	2020-05-29 10:12:32	删除 刷新 分享
某品牌统计	柱状图	曾伟明	2020-05-29 10:19:32	删除 刷新
占比图	表格	曾伟明	2020-08-29 10:30:22	删除 刷新 分享
占比图	表格	曾伟明	2020-05-29 10:11:27	删除 刷新
某品牌统计	表格	曾伟明	2020-05-29 13:33:04	删除 刷新 分享
某品牌统计	表格	曾伟明	2020-05-29 13:38:40	删除 刷新 分享
长图方式	表格	曾伟明	2020-05-29 13:27:27	删除 刷新 分享
某品牌统计	表格	曾伟明	2020-05-29 10:27:40	删除 刷新
工单数	表格	曾伟明	2020-05-18 17:22:13	删除 刷新 分享
图表	表格	曾伟明	2020-05-28 10:57:04	删除 刷新 分享
chart	表格	曾伟明	2020-08-27 11:30:22	删除 刷新 分享
test	柱状图	曾伟明	2021-01-28 09:13:17	删除 刷新
品牌	表格	曾伟明	2020-06-12 09:31:20	删除 刷新
某品牌统计	表格	曾伟明	2020-05-28 13:42:01	删除 刷新 分享
某品牌统计	表格	曾伟明	2020-09-28 14:47:58	删除 刷新 分享
某品牌统计	表格	曾伟明	2020-09-30 10:10:00	删除 刷新 分享
工单-某一个节点统计	表格	曾伟明	2020-11-11 08:16:49	删除 刷新 分享
数据某方式	表格	曾伟明	2020-11-11 10:45:29	删除 刷新 分享
工单数统计	表格	曾伟明	2020-12-27 10:58:48	删除 刷新 分享
test-test	表格	曾伟明	2020-12-28 14:50:26	删除 刷新
工单	表格	曾伟明	2020-12-30 13:44:18	删除 刷新 分享
工单数	表格	曾伟明	2021-01-17 17:10:14	删除 刷新 分享

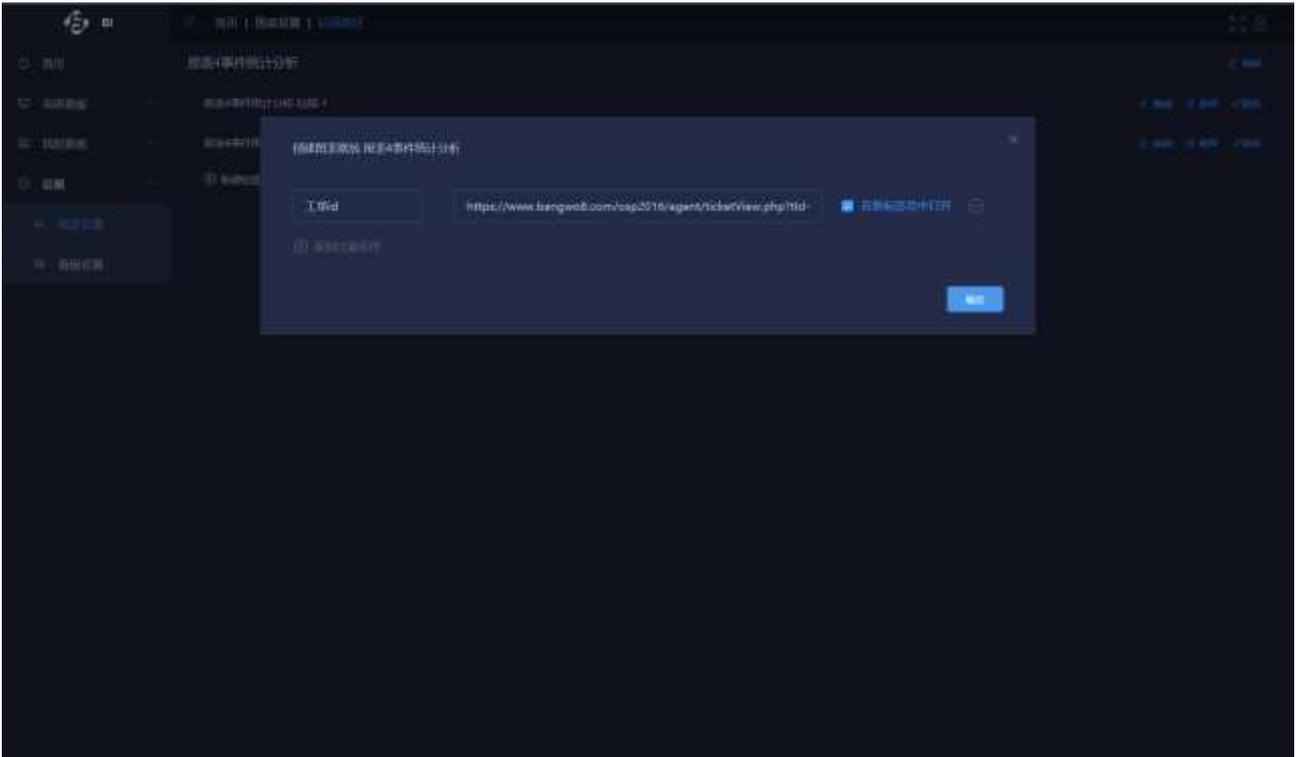
表格可以添加钻取功能，可以统计产品的问题，下钻到二级产品问题



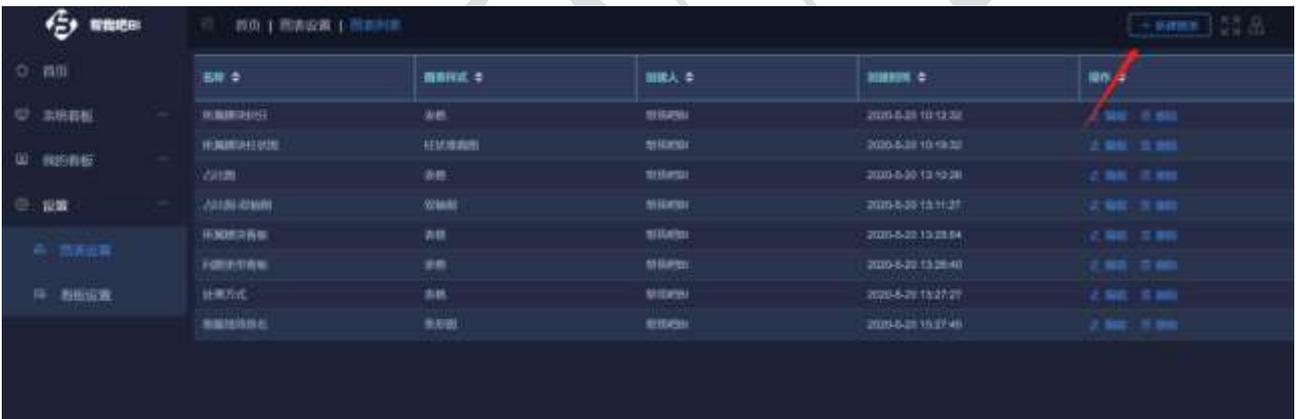
名称	展示样式	操作
某品牌统计	表格	删除 刷新 分享
某品牌统计	表格	删除 刷新 分享
某品牌统计	表格	删除 刷新 分享

链接跳转功能，可以在 BI 报表里打开工单详情，配置链接：

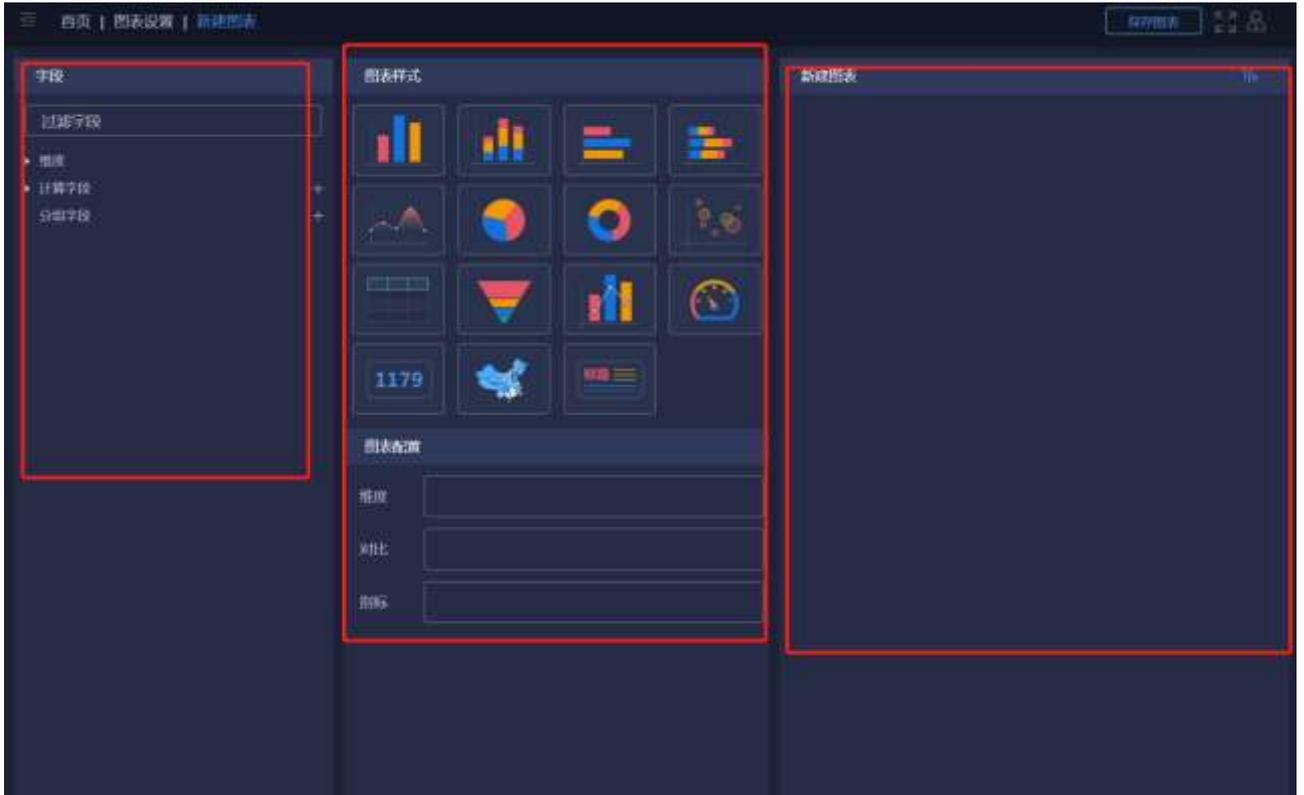
[https://www.bangwo8.com/osp2016/agent/ticketView.php?tId=\\${__cell}&from=noticket](https://www.bangwo8.com/osp2016/agent/ticketView.php?tId=${__cell}&from=noticket)



现在开始制作图表，新建一个图表



有柱状图、柱状叠加图、条形图、条形叠加图、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。

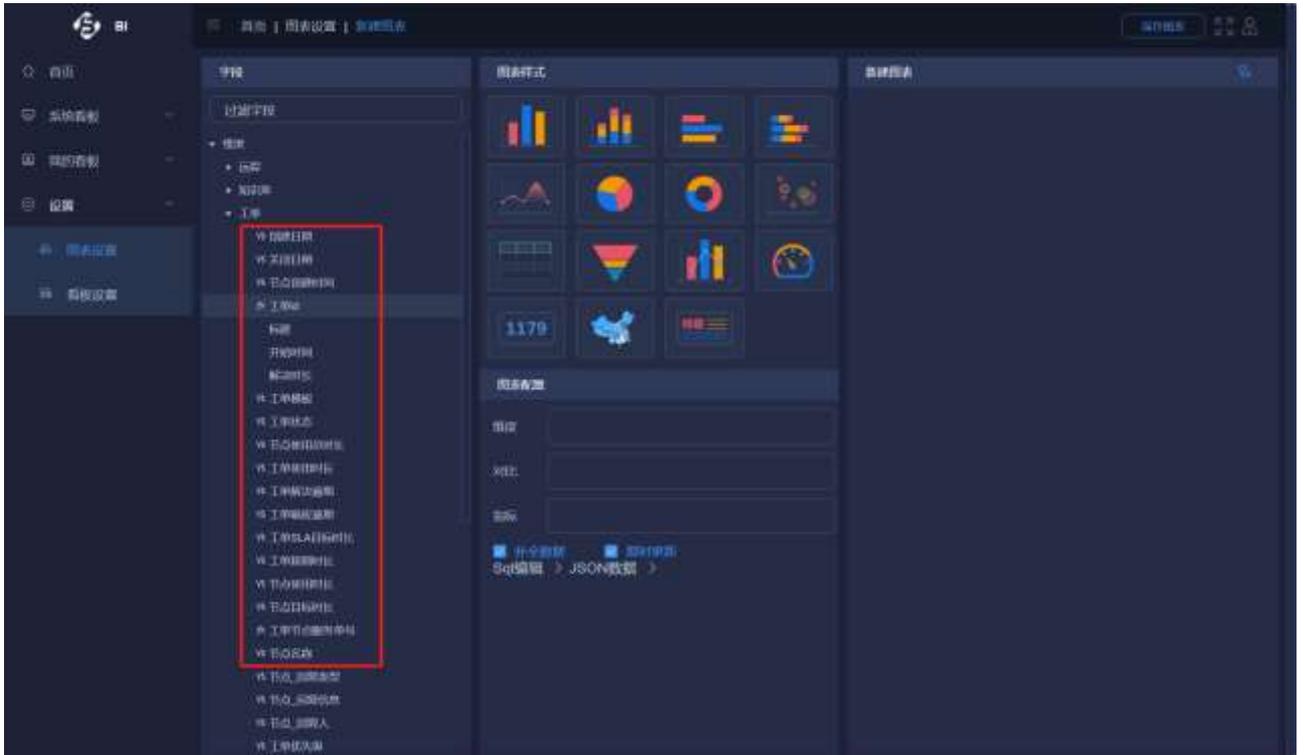


选择对应的字段做维度、指标、对比，选择对应的图表样式，然后拖拽进去，展示效果图

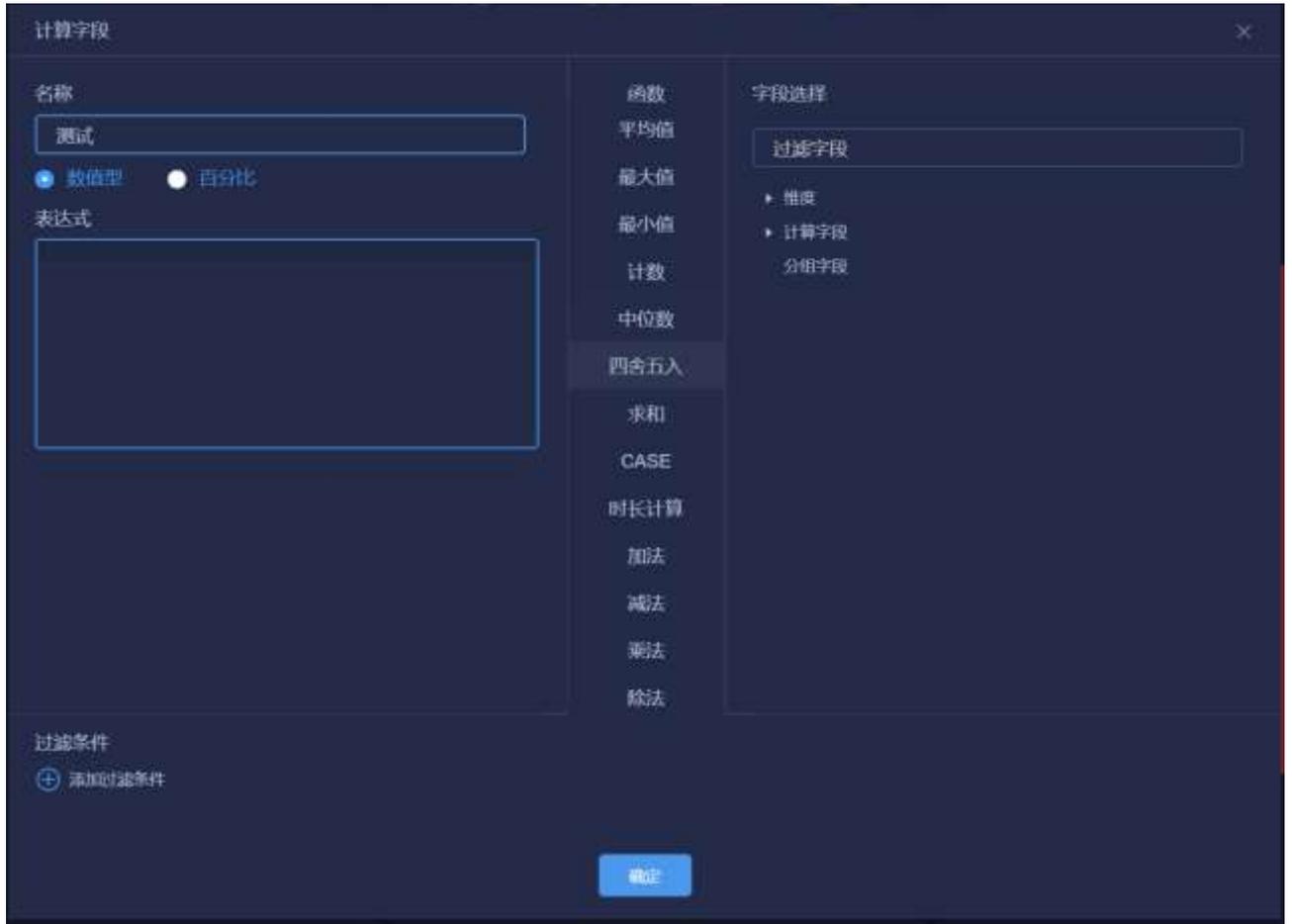


这里有客户管理字段、客服管理字段、工单系统字段、工单自定义字段、呼叫中心系统字段、呼叫中心自定义字段、在线聊天系统字段、在线聊天自定义字段、远程系统字段、远

程自定义字段、知识库字段、排班字段等



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



里面也可以过滤掉自己想要过滤的数据

计算字段

名称 测试	函数 平均值 最大值 最小值 计数 中位数 四舍五入 求和 CASE 时长计算 加法 减法 乘法 除法	字段选择 过滤字段 ▶ 维度 ▶ 计算字段 分组字段
----------	--	--

数值型 百分比

表达式

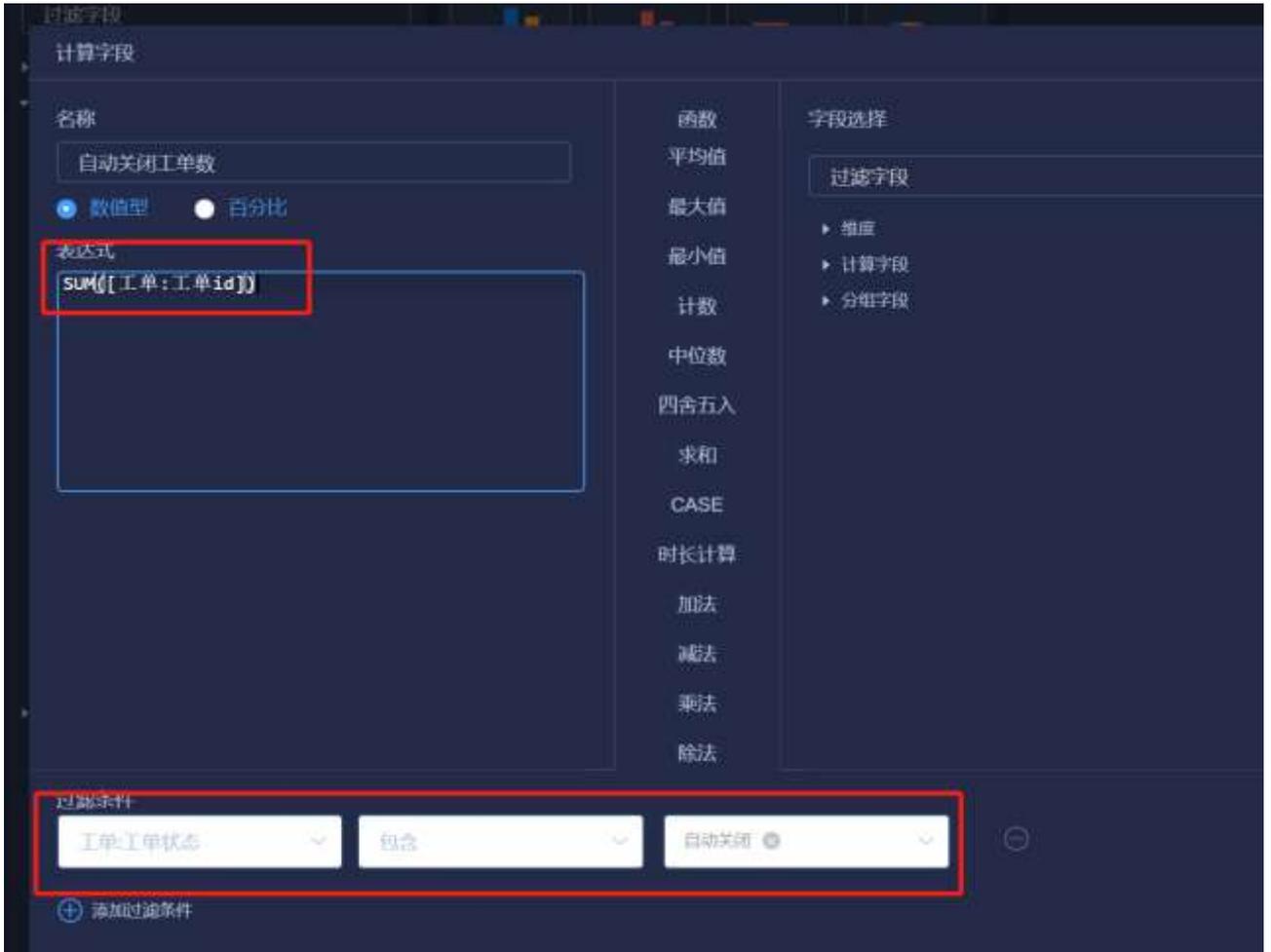
过滤条件

工单:工单状态	不包含	新建 <input checked="" type="radio"/> 已开启 <input checked="" type="radio"/>
---------	-----	--

+ 添加过滤条件

确定

表达式的写法，如下



10.5.2 看板设置

看板列表，可进行查看、编辑、删除



属性可设置可见范围，即此看板哪个客服能看见



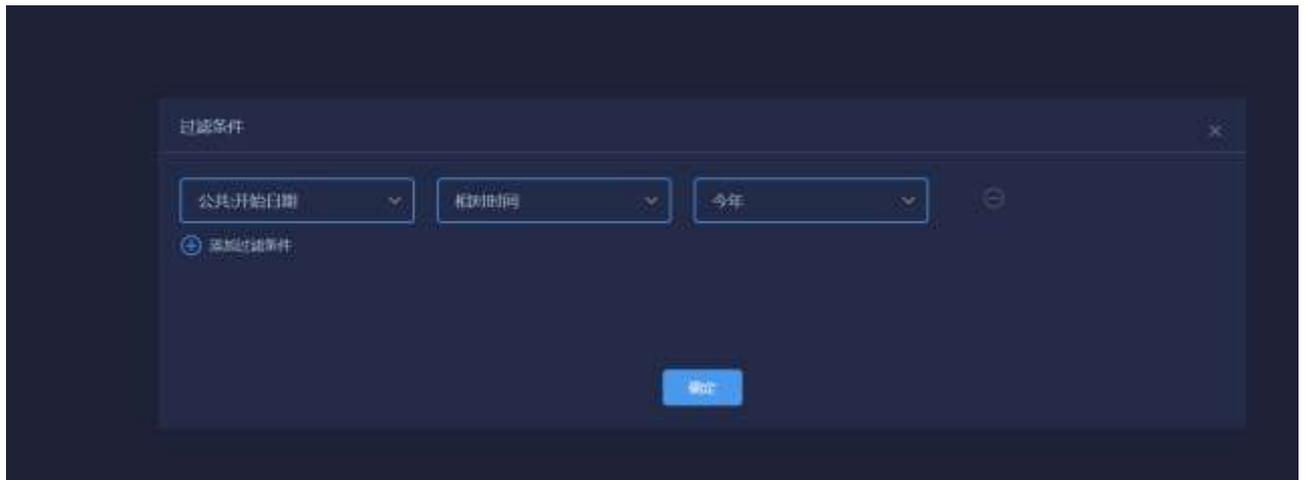
现在新建一个看板



可把制作好的图标拖拽到右边的看板里



看板也可以进行筛选，然后保存看板，看板就制作完成了



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：support@gnway.com

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：shanghai@gnway.com

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：nanjing@gnway.com

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：hangzhou@gnway.com

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：hefei@gnway.com

11.1.4 华中大区

武汉营销服务中心

服务区域：湖北

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：wuhan@gnway.com

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：zhengzhou@gnway.com

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：changsha@gnway.com

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：nanchang@gnway.com

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：nanning@gnway.com

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：lanzhou@gnway.com

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：xian@gnway.com

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：xinjiang@gnway.com

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：shenyang@gnway.com

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：haerbin@gnway.com

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：changchun@gnway.com

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：chengdu@gnway.com

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：kunming@gnway.com

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：chongqing@gnway.com

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。