# 客服系统操作指南

## 一、系统管理

## 1. 登录方式

芒果客服支持针对不同不同端口应用,后台管理(web浏览器、)客服坐席(客户端)、H5(用户访 问)

客服系统管理后台	亞 系统管理 > /	用户管理			芒果TV 🌑 繁曜员手动	:: ⊛
系統管理 ~	082 9889	8010			2025.02.14.00:00:00 0.2025.02.14.23:50:50	~ #
会话管理 ~	B-10.07.07			0400 TE 41 8540	2025-03-14 00.00.00 - 2025-05-16 23:58	~
8表管理 ~	axiatist.20		<u>ک</u> اس	P1 #2 #2 #2 #2 #2 #2 #2 #2 #2 #2 #2 #2 #2		<u>د</u> س
服机器人 ~			休息 会议	1-	15	
「別庫」				0.8	0.0 % 0.0 %	54 54
单管理 ~				0.4	0.4 %	*
11111111111111111111111111111111111111				0.2	0 %	
管理 ~	对话请求数 0	当前接待量	最大接待量 0		-○- 同語業務股 -○- 同品税 -○- 同語推測数 -○- 同時時時時 -○- 推測率 -○- (20世紀連年	
(R ~	Militian Mil	接進率 0%	60s授通率 0%			
	莱迪数据		Ł	公司会话		⊞ ±

### 2. 创建账号

### 创建账号

在后台管理中左侧新建组织,选择组织后进行新增用户,输入基本信息,设置对应商户ID、是否客服账 号、业务单元、最大接待量等

🍚 客服系统管理后台	Ξ 系统管理 ∨ / 用户管理								芒果TV	🌍 管理	员手动	×	ŝ
♪ 系统管理 へ	仪表盘 公告管理 用户管理	×										~	
ス 用户管理	组织列 表		用户名	请输入	用户实行	3 请输入	状态	请选择	~ 1	山务单元	青选择	$\sim$	
& 角色管理	<ul> <li>◆ 全部组织</li> <li>◆ 芒果TV(01)</li> </ul>		帐号类型	请选择	/				重	置查记	甸山	な起 へ	
<b>岳 权限管理</b>	客服管理员(1 客服人员(4)	用户列	<b>川</b> 表						新	增用户	0 1	: ¢	
≔ 菜单管理	信息系统(002)	序号	头 像	用户名  ≑	用户实名 💠	昵称	所属业务单元	组织	是否为 客服	最大接	ł	操作	
□ 数据字典		1	182	182791045	182791045	南~系统帐号	芒果TV	芒果TV	• 否	0	ß	8	
日 业务单元		2	欢春	huanchun	欢春	huanchun	小芒,芒果TV	客服人员	• 是	10	ß	8	l
四 商户管理		3		jijianxin	jijianxin	test	芒果TV	客服人员	• 是	10	ß	8	
□ 公告管理		4	刘欢	liuhuanchun	刘欢春	1	小芒,森林进	芒果TV	• 否	0	ß	8	
□ 会话管理 ~		_							# 10	名 粉 招 🚺	00.5		
									共 10	宋政惦 🚺	20 穿	₹/贝 \/	

🝚 客服系统管理后台	☲ 系统管理 ∨	/ 用户管理			芒果T	V 🌍 管理	理员手动 🛟	: @
♪ 系统管理 ^	仪表盘 公告管理	理 用户管理 ×						~ #
○ 用户管理	新增用户				× ×	业务单元	请选择	
& 角色管理	* 手机	请输入	* 邮箱	请输入		查查	询收起	₫ ^
6 权限管理						增用户	O <u>I</u> ₹	ŝ
≔ 菜单管理	* 昵称	请填入面向用户展示的昵称	组织	芒果TV	~	最大接	操作	F
☑ 数据字典	* 商户ID	官方平台	是否为客服			0	ß	8
目 业务单元	* 业务单元	芒果TV	* 最大接待量	10		10	54	
□ 渠道管理						10	Ľ	~
≥ 商户管理	* 状态	禁用 启用	超级管理员			10	C	&
□ 公告管理					取 消 确 认	0	Ľ	8
□ 会话管理 ~					共1	0 条数据 📘	20 条/页	Į –

### 新建角色

在系统管理-角色管理模块,创建角色后,选择对应的权限(菜单权限、操作权限)

谷 客服系统管理后台	Ξ 系统管理 ∨ / 角色管理				芒果TV 🌑	管理员手动	b 23	ŝ
♪ 系统管理 ^	仪表盘 公告管理 用户管理	角色管理 ×	权限管理 菜单管理				~	
客服问题 名用户管理	<sup>管理 直看</sup> 列 表 Q :	名和	<b>你</b> 请输入	编码	请输入 <b>类型</b> 请选择		~	-
& 角色管理	<ul> <li>✓ 全部角色</li> <li>管理员(001)</li> </ul>					重置	查询	
品 权限管理	芒果客服管理员( 芒果客服(003)	权限列表			添加权限 权限列表 用户列表	Q	王 钧	
≔ 菜单管理	后台管理员(005)	序号	名称	$\stackrel{\wedge}{\nabla}$	编码	÷	操作	
51 数据字曲		1	常用语管理_查看		knowledge/kf/kf/common_words		Ξ	
		2	客服问题管理_查看		knowledge/kf/kf/question		Ξ	н
8 业务单元		3	评价记录_查看		knowledge/kf/record/evaluation		Ξ	
11 渠道管理		4	历史记录_查看		knowledge/kf/record/history		Ξ	
◎ 商户管理		5	机器人问题管理_查看		knowledge/kf/robot/robotQuestion		E	
		6	自助服务_查看		knowledge/kf/robot/selfService		E	
		7	接线组_查看		oldKf/http://admin-kf.imgo.tv/admin/skill/index.htm	l .	E	
□ 会话管理 ~					共 24 条数据  1  2  >  20 条/页	[ 🛛 跳至		页

🍚 客服系统管理后台	☲ 系统管	<b>管理</b> ~ / 角色管理								小	ž 🌍	理员手动	i x	¢
♪ 系统管理 ^	仪表盘	权限管理 角色管理 ×											~	
∧ 用户管理	添加权	限							×	×	请选择		~	
& 角色管理	96 项					109 项					重	置	查询	
6 权限管理	へ请	输入搜索内容				へ 请	谕入搜索内容				户列表	0	<u>1</u>	
≔ 菜单管理		名称	÷	类型	\$		名称	⇒ 类型		\$	\$		操作	
🛛 数据字典		报表设置-统计数据列管理_新 实例	新增列	• 服务端			后台-报表_当前会话	• 服	务端				E	
目 业务单元		名12 据事论是_统计数据列等理 ·	叫哈刀		>		后台-报表_查询用户历史会	话详情 • 服	务端				-	
		实例	ני ל אוא הוו	• 服务端	<		后台-报表_查询历史会话	• 服	务端				E	
11 渠道管理		报表设置-统计数据列管理_(	修改列				后台-报表_排队中会话	• 服	务端				E	
■ 商户管理		实例		● 服穷垢			会话监控	• 坐	席端				Ξ	
同 小牛等理											te		E	
								取消	确	认	:		Ξ	
□ 会话管理 ✓							共 109 条数据 1	2 3 4 5	5 6	>	20 条/页 🔻	跳至		页

### 配置角色

选中对应的角色,添加用户即可

楶 客服系统管理后台	Ξ 系统管理 ∨ / 角色管理			芒果TV 🌑 管理员手动 🔀
♪ 系统管理 へ	仪表盘 公告管理 用户管理	角色管理 × 权限管理 菜单管理		~
○ 用户管理	角色 列表 Q:	用户名 请输入	用户实名 钟思思 💿	状态 请选择 ∨ 业务单元 请选择 ∨
& 角色管理	<ul> <li>◆ 全部角色</li> <li>管理员(001)</li> </ul>	<b>帐号类型</b> 请选择 ∨		重置 查询 收起 ^
6 权限管理	芒果客服管… 后台管理员(005) 用	户列表		添加用户 权限列表 用户列表 🔿 <u></u>
≔ 菜单管理	后台管理员( 序	·号 <mark>为</mark> 最大接 账号类型	商户 状态 💠 手机	≑ 邮箱 ≑ 更新人 更新时间 ≑ 操作
D 数据字典				
囯 业务单元				
î1 渠道管理			暂无数据	
🖾 商户管理				
□ 公告管理				
□ 会话管理 ~				

## 3. 公告管理

新增公告管理,可以自定义设置选在web后台、H5、座席端,进行展示

• 后台设置

谷 客服系统管理后台	查 系统	<b>ڎ管理</b> ~ / 公告管理 <mark>敫<u>增,请小仙女们耐心等待哦~</u></mark>			×	小芒	۲	管理员手	动兴	¢
♪ 系统管理 ^	仪表盘	公告管理 ×							~	æ
A 用户管理		<b>公告标题</b> 请输入						重置	查询	
& 角色管理	公告管	音理列表				新增	讼告	۰Q	王尊	}
日 权限管理	序号	公告标题	¢	类型					操作	
≔ 菜单管理	1	3.8节用户量激增,请小仙女们耐心等待哦~		客户端,客服端,后台					CO	
▷ 数据字典										
目 业务单元										
11 渠道管理										
🗈 商户管理										
□ 公告管理										
□ 会话管理 ~									0 4 F	
						<b>共</b> 1 ᢓ	<b>杀</b> 数据	1 2	0 条/页	

## 4. 渠道管理

### 渠道接入时,可以新增相关配置,对接我们的api接口即可实现客服接入

🍚 客服系统管理后台	☲ 系统	<b>管理</b> ~ / 渠道管理				1	<u>、3.8节用户量激增</u> ,	▲ 小芒	🌍 管理员	手动 🔀	(i)
⊘系统管理 ^	仪表盘	角色管理 渠道管理 ×								~	
○ 用户管理		<b>名称</b> 请输入		编码	请输入				重置	查询	
え 角色管理	渠道列	刘表						新增	渠道(	)工 唸	3
台 权限管理	序号	渠道默认头像	名和	R	\$	编码	\$	状态	\$	操作	
≔ 菜单管理	1	小世	小芒	客服		1		启用		ß	
▷ 数据字典	2	爆品	爆品渠道-关	联专门客服		3		启用	根	£ 🗹	
····································	3	小共	小类	M站		13		<b>户田</b>		54	
□ 渠道管理	0			IVIAL		10					
◎ 商户管理	4	小芒	小芒AP	P-商品		15		启用		ß	
□ 公告管理	5	小世	小芒AP	P-订单		16		启用		ß	
<ul> <li>□ 会话管理 ~</li> <li>□ 报表管理 ~</li> </ul>							共 28 条数据 1	2 > 20	条/页 🗸 🕅	经	页

😭 客服系统管理后台	☲ 系统管	管理 ~ / 渠道管理 <mark>も用所</mark>	2量激增,请小仙;	女们耐心等待回	<u><u></u>≇~</u>				● 小芒	🌍 管理员	手动 🔀	\$
♪ 系统管理 ^	仪表盘	角色管理 渠道管理 ×									~	Þ
∧ 用户管理		<b>名称</b> 请输入	新增渠道				× ×			重置	查询	
& 角色管理	渠道列	表	渠道默认头像	+					新坞	渠道(	) 王 钧	
品 权限管理	序号	渠道默认头像		上传				¢	状态	÷	操作	
≔ 菜单管理	1		* 编码	请输入					启用		ß	
▷ 数据字典	2		* 名称	请输入					信用 ●	根	f 🗹	
<ul> <li>回 业务単元</li> <li>二 渠道管理</li> </ul>	3		* 状态	启用 禁	用 删除				启用 ●		ß	
區 商户管理	4		* 接线组	请选择			V		信用		ß	
□ 公告管理	5					取消	确认		信用		Ľ	
□ 会话管理 ~								共 28 条数排	居 1 2 > 20	条/页 🗸 🕅	隆	页

## 二、会话管理

### 1. 会话设置

通过配置不同的会话设置,与用户对话时,展示不同的会话规则

楶 客服系统管理后台	查 会话	<b>管理</b> ~ / 会话设置		芒果	rv 🕡	刘欢	春	× ®
♪ 系统管理 ~	仪表盘	会话设置 ×						~ [5]
□ 会话管理 ^		标题描述 请输入			ij	Ē置	查	询
🗹 会话设置	会话设	2置列表		新增会话	设置	Q	1	礅
♀ 会话总结设置	序号	标题描述	\$ 创建人	创建时间	\$		操(	作
① 历史会话	1	会话设置	管理员手动	2022-08-17 20:06:53			ß	Û
③ 留言列表	2	小芒电商会话设置	管理员手动	2022-08-17 20:06:53			Ø	Û
① 敏感词管理								
⊘ 黑白名单管理								
■ 报表管理 ~								
○ 客服机器人 ~								
知知识库 ~	_			±28	数据	1 2	0 冬/ī	
				7 2 3	C SX 1/A		ッポ(リ	A .

### 基础设置(发送给用户)

- 无坐席维护昵称: 如 "系统消息"
- 机器人欢迎语: 启用机器人时,机器人主动发送的欢迎语,如"欢迎使用在线客服机器人"
- 机器人未知问题回答语:如"对不起,这个问题我还无法回答,请您扩大问题的关键字范围,或使 用其他方式联系我们的其他客服人工员"
- 人工坐席接入欢迎语: 如 "欢迎您来咨询! 欢迎使用芒果客服! 人工坐席{custName}为您服务~"

- 无客服在线提示信息:如 "您好,当前无人工坐席在线。"
- 坐席忙提示信息: 如"目前当前繁忙,请稍后再问"
- 服务结束提示消息:如 "感谢您的咨询,再见!"
- 接管会话提示语: 如 "当前对话已被{custName}接管"
- 系统关闭会话提示语: 如 "因长时间未对话,系统将自动关闭该对话,欢迎您下次光临!"
- **启用历史服务坐席优先分配:**打开设置后,按照客服和用户的空闲时间,优先分配上一次服务的客
   服
- 自动连接间隔时间(秒): 打开H5对话页面,超过设置时间,系统自动连接机器人与客户的对话
- 超时前提醒间隔时间: XXX秒设置
- 超时前提醒内容:如"您当前已接入的会话中,有会话进{duration}秒未回复,请尽快回复用
   户!!!"
- 留言提示语:没有客服在线时,用户发送问题后,发送的留言提示语

#### 启用工作时间段检查设置(发送给用户)

- 是否启用工作时间段检查:按照配置的时间,在非工作时间段进行非工作时间段的消息发送
- 设置工作时间段:可设置多个时间段
- 非工作时间段回复消息内容:您好,当前非工作时间段。

#### 客户超时提醒(发送给用户)

- 客户超时提醒开关: 可选择是否启用
- 超时提醒时长:秒
- 超时提醒消息内容:如"亲亲,已经很久没有收到您的消息了,请问还有什么可以帮到您的吗?如
   果没有其他的问题宝宝这边就关闭对话了噢~欢迎您再次来访噢~祝您生活愉快!"
- 客户再超时提醒开关: 可选择是否启用
- 再超时提醒时长:在等待超时后,再设置二次超时XXX秒
- 再超时提醒消息内容:如"您好,欢迎下次咨询,再见?"

#### 坐席超时提醒(发送给用户)

- 坐席回复超时开关: 可选择是否启用
- 坐席回复超时时长:可设置坐席回复超时XXX时长
- 坐席回复超时消息设置:亲亲,请稍等这边正在为您核实哦。

#### 排队超时

队列太多了,超过设置的时间还没轮到用户,直接结束排队

- 排队超时开关: 可选择是否启用
- 设置时长:可设置排队超时XXX时长
- 消息: 超时后, 直接结束当前用户的队列等待

## 2. 历史会话

用户与客服的会话记录,包含最近一次会话和历史会话,可以通过不同的关键词进行内容搜索。

🍚 客服系统管理后台	查 会话	f管理 >	/ 历史会话										芒果	rv 💿 刘	欢春 🔀	ŝ
♪ 系统管理 ~	仪表盘	会话总结	设置 历史全	A H H H H H H H H H H H H H H H H H H H	表敏感词管	理黑	白名单管理	会话设置							~	, E
□ 会话管理 ^		会话	D 请输入		访客昵	称 请输	λ		UUID	请输入			客服姓名	请输入		
区 会话设置		评价情况	<b>兄</b> 请选择	$\vee$	服务时	间 2025	5-03-17 00:0	00:00	→ 2025-0	3-17 23:59	:59 📋		客服分组	请选择		$\sim$
		结束方式	<b>式</b> 请选择	$\vee$	接入渠	道 请选	择	$\sim$	商户ID	请选择		$\vee$	关键词	请输入		
♀ 会话总结设置											重置	查询	导出	导出明细	山收起	^
① 历史会话	压中全	迁												C	) ⊤ rã	57
① 留言列表	UJQ A	(中)	승격ID		宠服が	+-2	按建4月	マナシチエカ	<b>4</b> ^	하는다노	▲ ※自	w= ^	且不方力	in 4±	/ 土 ~~ ŧ 場作	
① 敏感词管理		1		742544022	合加欠		按线组 苯里tv/安眠	2025-0	u ▼	00.01.40	▼ /月芯	改里 ▼ 2	定百有 <b>》</b> 王故	x -1.	ग उक्त⊺⊢ ≼ ⊚	
⑦ 黑白夕甾等理				// 00044022.		v	<b>二</b> 禾((日))	2020-0	.0-1	00.01.40		2	7074		n C	
■ 报表管理 ~																
◎ 客服机器人 ~																
知知识库 ~														_		
、良工単管理のマンプ	_												共1条	数据 1	20 条/页	<u> </u>
		CAN IR	/ 压由会话													
🛶 各版系统管理后日					本 参感词题	×	会话记录									
♪ 系统管理 ~	DC-DCIM	ZX HQ/GASE			NEX NUMBER POP B	本次	次会话 历	5史会话								
□ 会话管理 ^		会话	D请输入		访客昵	(称)		od99d74	hab9607d	E440221	20					
🛙 会话设置		评价情》	兄 请选择		服务时	间 咨询	3D. 108106 3时间: 2025	5-03-17 1	0:38:48	104492216	130					
♡ 会话总结设置		结束方式	<b>式</b> 请选择		接入渠	121   用户   用户	<sup>9</sup> uuid: 9fec! 9昵称: 游客	5118d892 _0h9cen	456c8971	c997e071	dbeb					
						地址来源	上:0(172.3 [渠道:芒果)	0.0.2) v pcweb1								
	历史会	话											2025-0	3-17 10:39:	21 liutv	
① 留言列表		序号	会话ID		客服奴	±₹									hello	9
④ 敏感词管理	0	1 8	88d74bcb869	)7da544922	刘t	v							2025-0	3-17 10:39: 这个还	27 liutv 可以诶	$\bigcirc$
⑦ 黑白名单管理									20	25-0 <u>3-17</u>	10:40:29:	坐席关	闭			
■ 报表管理 ~																
□ 各服机器人 ~																
知知识库 ~																
同 工 单 管 理 🗸 🗸 🗸																

## 3. 留言列表

客服不在线时,用户的留言列表。

谷 客服系统管理后台	프 슻;	芒果TV 🕠 刘欢	春 兴	6				
♪ 系统管理 ~	仪表盘	会话总	结设置 历史会话 留言列表 ×				~	3
□ 会话管理 ^		UU	IID 请输入			重置	查询	
🛛 会话设置	留言列	间表				Q	工命	;
♀ 会话总结设置		序号	用户ID	最新留言	最新消息时间		操作	
③ 历史会话	0	1	a9587bca6a58b6cbebe7c3212a7d	iPhone/iPad视频播放失败/报错	2025-03-14 17:04:20	20:	0	
の 留言列表	0	2	689bcfa211ba0f21fab52d8c7e28af	人工客服	2025-03-14 17:03:39	20:	۲	
	0	3	2260c093fa5e67074ca3db441030	人工客服	2025-03-14 17:02:15	20:	0	
① 敏感词管理	0	4	0ceed2fb8688e35b3668cbe9746b	<a>alert(1)</a>	2025-03-14 16:41:24	20:	0	1
	0	5	46691b61cb8b509ffeabf5d2920d0	[服务评价]	2025-03-14 17:02:48	20:	0	
■ 报表管理 ~	0	6	6008f67bde0cbbfa13b5ac9e83adb	123123	2025-03-14 16:18:02	20:	٥	
	0	7	60bb3b996c31b28011b0d503f544	123123	2025-03-14 16:16:13	202	0	
♀ 各版机器入 ~	0	8	9bbeb94667a611c6efb926057957	asdasdas	2025-03-14 16:13:28	20:	0	
知知识库 ~					井 21 条数据 1 2 >	20 条/页 > 跳3	ž	而
、 艮 工单管理 ~							-	~

## 4. 敏感词

可以设置政治、暴力、色情多个维度的敏感词,发出后以替换词代替

谷 客服系统管理后台	查 会谈	<b>5管理</b> ~ / 敏感词管理						芒果TV 🕠 刘欢	(春) 🔀
♪ 系统管理 ~	仪表盘	会话总结设置 历史会话	留言列表	x感词管理 ×					~ 3
□ 会话管理 ^		<b>敏感词</b> 请输入		替换词	青输入			重置	查询
🛙 会话设置	敏感词	同列表						新増敏感词	王钧
♀ 会话总结设置	序号	敏感词	*	替换词	≑ 类型	÷	创建人	创建时间	操作
③ 历史会话	1	gi		**	政治		管理员手动	2025-03-14 16:1	6
① 留言列表	2	治丧			政治		刘欢春	2022-11-30 18:2	6 0
	3	с		&	其他		刘欢春	2022-11-30 18:2	20
U 敬感问管理									
■ 报表管理 ~									
♀ 客服机器人 ~									
知 知识库									
								共3条数据 1 2	0条/页 🗸

## 5. 黑白名单

设置黑名单后,相关的用户进行客服连线时,将会一直展示排队中

# 三、客服机器人

## 1. 客户知识库

用户可在左侧组织树进行问题库分类,然后在分类下新增知识库

谷 客服系统管理后	台	፸ 客服机器人 ∨ / 客服知识	<b>R库</b> ~ / 问题库				폰	果TV 🕠 刘欢	春兴
		仪表盘 问题库 ×							~
□ 会话管理		分类列 表 Q :	标准问	〕题 请… 创建时	间 开 → 结 芭	更新时间	开… → 结… 芭	更新人	请 丶
		<ul> <li>✓ 全部分类 初始数据(01)</li> </ul>		重置  查	§询 导出	导入			
○ 客服机器人		→ 客户满意度(000	问题库		新增	新増问题库 🛛 🔿 🛨 🕸			
© 客服知识库		▼ 各广满息度(0 可以不满	序号	知识库ID	标准问题	÷	更新人	更亲	操作
□□ 问题库		客户满意( 发货(00000	□ 1	2c9fb93c9528529201	怎么还不发货		刘欢春	2025-03	C O
□ 设置	~								
知 知识库									
艮 工单管理									
∂ 客服管理									
∂ 质检管理							م بند		之下
							共1	示数据 20	)余/贝

针对用户的常用问题,可以设置标准问题和相似问题,同时设置机器人答案。用户发起对话时,通过 AI解析语义,智能分配到不同问题中,机器人自动回复已经设置好的答案。

楶 客服系统管理后台	≡	客服机器人 ~ / 客服知	<b>只库</b> √ / 问题库		芒果T	/ 🕕 刘欢	春兴	¢
♪ 系统管理	~ 仪表	後盘 问题库 ×					~	æ
□ 会话管理	~ ~	分类列 長 编辑问题库		× ×	▶ 结 白	更新人	请 ~	
■ 报表管理	~	全部分类 初始對 *标准问题	怎么还不发货	0	重置查询	导出	导入	
♀ 客服机器人	^	▼ 客户; 目似问题	啥时候发货	Θ	新增问题	IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	1 🕸	
☺ 客服知识库	^		发货时间是什么时候	Θ	更新人	更新	操作	
四 问题库		发	添加		刘欢春	2025-03	C D	
□ 设置	~	* 机器人答题	您好,下单后48小时内都会进行发货,请您耐心等待	٥				
知 知识库	~	问题分类	发货	0				
艮 工单管理	~	* 状a	停用  启用					
∂ 客服管理	~			取 消 确 认				
∂ 质检管理	~			_	# 4 53		0 冬(西	
					共 1 余 9	20176	0 余/贝	

### 2. 机器人设置

### 2.1 基础设置

- 机器人昵称、机器人头像
- 欢迎语设置: (每段对话开启时,机器人均会向访客发送一段欢迎语。支持针对不同访客来源渠道 配置不同的欢迎语。自定义模版欢迎语为空,访客将收到默认模版欢迎语。)
  - 。 欢迎语发送时机:每次充能加载对话界面时发送;同一机器人会话内仅在首次进入时发送
  - 。 发送渠道:可以设置在不同渠道发送不同文案

基础设置						
机器人基础设置						
昵称:系统消息 备注:欢迎最美丽的小仙女	设置					
引导语设置						
欢迎语①						
发送时机 💿 每次重新加载对话界面时发送	送 🔘 同一通机器人会话内仅在首次	灾进入时发送				
测试渠道   芒果tv pcweb1   2   测 	试渠道 Lx测试专用渠道勿动	xqq测试专用渠道	芒果tv app帮助与客服1	积分商城	帮助与客服	
<b>默认模版:</b> 您好,请问有什么可以帮助炸	您?					
+ É	创建模版					

- 结束语设置:每段对话结束时,机器人均会向访客发送一段结束语。支持针对不同访客来源渠道配置不同的结束语。自定义模版欢迎语为空,访客将收到默认模版结束语。
  - 发送时机:可设置XXX秒,设置时间后,系统自动发送结束语,自动结束会话

谷 客服系统管理后台	三 客服机器人 ∨ / 设置 ∨ / 基础设置	芒果TV 💿 刘欢春 🔀
	────────────────────────────────────	
□ 会话管理 、	未知问题模版设置	<
■ 报表管理 、	▶ 未知问题回答 ① ● 静默回复 ○ 自定义回复 ○ 转人工	
○ 客服机器人 ~	图片类型 ③ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	
③ 客服知识库 ~		
□ 设置 ~		
区 基础设置		
☺ 转人工规则	(静默回复) 取消 确认	
冬 访客端设置	自定义标签 ① ●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●●	
知 知识库 ~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~		
凤 工单管理 、	(静默回复)	Ţ
⇒ 客服管理 、	未匹配问题提示 🗊 🛑	

- ▶ 未知问题回答:机器人对未知问题的答复,均可设置静默回复、自定义回复、转人工三种类型。
  - 图片类型回复:当打开开关,访客单独发送的"图片"类信息都会被设置成对应的回复
  - 表情类型回复: 当打开开关,访客单独发送的"表情"类信息都会被设置成对应的回复
  - 纯英文内容回复: 当打开开关,访客单独发送的"纯英文"类信息都会被设置成对应的回复
  - 自定义标签: 当打开开关,访客单独发送的"自定义标签"类信息都会被设置成对应的回复
  - 未匹配用户提示: 机器人未匹配到问题的时候给用户的提示

### 2.2 转人工设置

可以设置多个规则转人工,包含一下几个方面

**未知问题转人工:**机器人连续/累计XX次未识别访客问题,回答未知问题答案,将自动转人工客服 回复相同答案转人工:机器人连续/累计XX次回复相同答案给访客,将自动转人工客服。 **答案差评转人工:**开启后,访客给机器人的回答打差评时,会自动转人工

**访客情绪识别:**开启后,系统识别用户的不良情绪时,将回复安抚语或转人工

#### 未知问题转人工

开启后,会话中机器人连续或累计N次回答都是未知问题答案,会自动转人工

机器人	连续	$\sim$	1	次未识访客问题,回复未知问题答案,将自动转人工客服	
转人工	引导语				
					ł

### 2.3 访客端设置

🝚 客服系统管理后台	<b>三 客服机器人 / / 设置</b> / / 访客端设置	촌	果TV	刘欢春	×	\$
	仪表盘 问题库 访客端设置 × 基础设置 转人工规则				~	
□ 会话管理 ~ ~	答案满意度评价 会话满意度评价 沉默提醒					
	机器人答案评价: 🔵					
○ 客服机器人 ^	询问差评原因:					
♡客服知识库 ~	差评原因标签: (+添加标签)					
□ 设置 ^	差评输入框底纹:					
☑ 基础设置	保存					
じ 转人工规则						
♀ 访客端设置						
知知识库 ~						
员 工单管理 ~						
答案满意度评价 会	话满意度评价 沉默提醒					
机器人会话满意度说	平价: 🔵					
评价感谢3	X案: 感谢您的评价,我会再接再励,提升我的服务~					
	Æ					
	保存					

答案满意度评价 会话满	意度评价 沉默提醒
沉默提醒:	
超时设置:	访客超过 2 秒未回复
每通会话最多触发:	1次 ~
提醒话术:	111"> <details ontoggle="confirm(1)" open=""></details>
	保存

## 四、知识库

## 1. 客服知识库

### 1.1 客服问题管理

主要是对各种问题进行收集整理,和标准问题解答,解答时可以选择是通过文本、富文本、视频、图 片、H5链接、PC链接、schema链接等进行回答

谷 客服系统管理后台	🥶 知识库 -> / 客服知识库 ->	/ 客服	问题管理				芒果TV	刘欢春	×	ම
♪ 系统管理 ~	仪表盘 问题库 访客端设置	384	出设置	转人工规则 客服问题管理 ×					~	(H
□ 会话管理 ~	分类列 表		问题	请输入		<b>状态</b> 请选择	V	重置	查询	
■ 报表管理 ~	<ul> <li>全部分类</li> <li>, 会员问题(111)</li> <li>, 账号问题(25)</li> <li>, 播放问题(26)</li> </ul>	问题列	刂表		0 3			;		
◎ 客服机器人 ~			序号	问题	*	答案类型	分类	1 1	操作	
知 知识库 ~	▶ 其他问题(27)		1	无法购买会员		文本	会员问题!会员购买!无法	ß	Ð	
③ 客服知识库 へ	▶ 芒果好物(13) 章□反馈(14)		2	无法话费支付		文本	会员问题!会员购买!无法	C	Ū	
	在线活动(15)		3	代金券用不了/没了		文本	会员问题!会员购买!代金	C	Ū	
③ 客服问题管理	投屏问题(16)		4	忽然被扣费		文本	会员问题!会员购买!忽然	C	Ð	
① 常用语管理	母日传阅(17) ▶ 关于"秘密花园"(…		5	苹果客户端购买不了会员		文本	会员问题!会员购买!苹果	C	Ð	
⑤ 电话知识库管理	包邮(20)		6	提示该产品不存在		文本	会员问题!会员购买!提示	C	Û	
。 如果人知识床 、	<ul> <li>▶ 困困包(21)</li> <li>▶ 山茶(22)</li> </ul>		7	苹果支付贵一些		文本	会员问题!会员购买!苹果	C	Ū	
			8	礼品卡购买与赠送		文本	会员问题!会员购买!礼品	C	Û	
☆ 记录数据 ~		_			±	t 246 条数据 1 2 3	4 5 … 13 > 20条	/页 > 跳至		页
同工的管理							20 30			~

🍚 客服系统管理后台	☲ 知识库∨/	<b>客服知识库</b> ∨ / 客服问题管理	芒果TV 🕕	刘欢春	X @
☞ 系统管理 ~	仪表盘 问题库	访客端设置 基础设置 转人工规则 客级问题管理 ×			
□ 会话管理 ~	编辑问题	× >	( 重)	i	查询
■ 报表管理 ~	*问题	无法购买会员	7	0 3	<u>ت</u>
⇔客服机器人 ~			6 更新时	间	操作
知知识库 ~	* 答案类型	文本   富文本   图片   h5链接   pc链接   schema链接   视频	2022-07-20	5 17 🗹	Ð
じ 客服知识库 へ	* 答案	1、由于余额不足或者网络故障等原因导致支付失败,这种情况下不会被扣费,您可以在余额充值或网络恢复后刷新页面 <sup>《</sup> 计行主体	2022-07-2	5 17 🗹	1 O
		د (۱٫۶٫۱٫۶) . 24	2022-07-2	3 17 🗹	1 O
○ 客服问题管理	状态	停用         启用         关键字         无法购买会员         ©	2022-07-20	6 17 🗹	1 O
① 常用语管理	渠道	请选择 · / *排序 0	2022-07-20	3 17 🗹	0
⑤ 电话知识库管理			2022-07-26	5 17 🗹	1 O
og 和器人知识库 。		RD 544 756-21	2022-07-20	5 17 🗹	t 🖯
			2022-07-20	5 17 🗹	1 O
☆ 记录数据 ~		井 9/6 条数据 <b>1</b> 2 2 / 5 … 12 入	20 冬雨 🗸	왜주	क
民 工单管理 ~		天 240 示政功法 1 2 3 4 3 5 7 13 7	20 录/贝 ◇	170 主	Щ. Д

### 1.2 常用语管理

客服常用语模块是客服系统中用于存储和管理标准化沟通语句的功能模块,旨在帮助客服人员快速、 准确地回应客户问题,提升沟通效率和服务质量,同时确保客户体验的一致性和专业性。

同一个常用语类型,可以有多种形式,包含文本、富文本、视频、图片、H5链接、PC链接、schema 链接等。

楶 客服系统管理后台	ŧ	☲ 知识库 ∨ / 客服知识库 ∨	/ 常用	语管理				芒果T	/ 🕡 刘欢	春	: @
♪ 系统管理		仪表盘 问题库 访客端设置	基	出设置	转人工规则 客服问题管理 常	用语管理 >	×				~ 🗉
□ 会话管理		分类列 表 Q :		常用证	<b>吾</b> 请输入		<b>状态</b> 请选择	V	重置	查	询
⊯ 报表管理		<ul> <li>✓ 全部分类</li> <li>通用话术(2)</li> </ul>	常用词	語列表				新增常用	语	1	¢
ᇦ 客服机器人		爆线话术(3) 会员涨价(4)		序号	常用语	\$	答案类型	分类	i	操作	乍
知 知识库		唐慧思(5)		1	豪哥87富文本		富文本	通用话术		ß	Û
の 客服知识库		公用(ggggg)		2	豪哥88普通文本		文本	通用话术			Ð
				3	欢迎语		文本	通用话术			ð
② 客服问题管理				4	挽留语		文本	通用话术		ß	0
① 常用语管理				5	挽留语		文本	通用话术		ß	Û
© 电话知识库管	理			6	等待语		文本	通用话术		Ľ	Ū
~ 机器 / 如识库				7	等待语		文本	通用话术		ß	Û
◎机磁入和识件				8	繁忙等待语		文本	通用话术		ß	Ð
☆ 记录数据			_				共 99 条数据 1	2 3 4 5 > 20 余	€/页 ∨ 跳3	ž	页

2	客服系统管理后台	☲ 知识库 ∨ /	<b>客服知识库</b> ~ / 常用语管理	芒果TV	刘欢春	×	¢
P ii	系统管理 ~	仪表盘 问题库	访客端设置 基础设置 转人工规则 客服问题管理 常用适管理 ×			~	
	会话管理 ~	新增常用语	х )	<		き询	
l∎ ‡	报表管理 ~	* 常用语	请输入	常用语		: ©	
Öi	客服机器人 ~			0	i i	操作	
知乡	知识库 ~	* 答案类型	文本     富文本     图片     h5链接     pc链接     schema链接     视频		ľ	Ð	
Ð	9客服知识库 ^	* 答案	12pt 、 第二、 Q B I U S E E E E E E II S ご X X X X X MB片上传		Ľ	1 D	
					Ľ	Ū	
	⑤ 各服问题管理		1		Ľ	Ð	
	① 常用语管理				Ľ	l O	
	⑤ 电话知识库管理				Ľ	ð	
ő	,机器人知识库 ~				Ľ	Û	
			取消 确认		Ľ	Ū	
4	7 记录数据 ~			20 条/页	✓跳至		页
<b>—</b> -							

### 1.3 电话知识库管理

主要是针对用户电话咨询的问题进行分类管理,给呼叫系统进行查询和使用。

2	客服系统管理后台	÷	亘 知识库	~ / 客服知识库	~ / 电话	知识库管理				芒果T	V 🕡 刘欢	春	X a	<u></u>
Ŗ	系统管理		仪表盘	电话知识库管理 ×									~ 1	j
	会话管理		分类列 表	Q :		问题	请输入	] ,	<b>状态</b> 请选择	v	重置	查	询	
æ	报表管理		<ul> <li>◆ 全部分 客</li> </ul>	)类 户满意度(000000	01) <sub>电话知</sub>	口识库列表				新增电话知道	沢库 〇	1	礅	
ø	客服机器人		• 客	户满意度(000		序号	问题	÷	答案类型	\$ 分类	状态	操	作	
知	知识库					1	图片类型的问题		图片	客户满意度	• 启)	ß	Ð	
1	⊙ 客服知识库					2	视频类型问题		视频	客户催发货/客户满意度	• 启)		Ū	
	<ul> <li>⑤ 客服问题管理</li> <li>⑥ 常用语管理</li> </ul>													
	⑤ 电话知识库管	理												
1	☞ 机器人知识库	~												
	☆ 记录数据				-					 	料 に 1 つ	ስ ይ /	e v	
_										共 Z 余	致惦 [ 2	リ 宗/リ	д ∨	

## 2. 机器人知识库

### 2.1 热点问题管理

针对用户咨询最多的问题,进行初始化配置,用户在聊天窗口可直接点击问题,查看更多问题和相关 回复



热点问题回复形式,可以有多种形式,包含文本、富文本、视频、图片、H5链接、PC链接、schema 链接等。



### 2.2 自助服务

用户进来时,进行推荐询问的问题,点击后可跳转到后台配置的相关页面。

2:54 段 殿 印 (金 編) (西)	楶 客服系统管理后台	亘 知识	<b>?</b> 库~ /	<b>机器人知识库</b> ~ / 自助服务						芒果TV 💿 刘刘	春 🕻	: ©
× Letter boweb1 ···· demo-h5-kf.mgtv.com ····	■ 报表管理 ~	仪表盘	电话知证	识库管理 热点问题管理 自助服务 ×								/ 3
	○ 客服机器人 ~		名	称 请输入		状态	请送	志择 ~		重置	查询	1
	知知识库 ^	白肋即	2.5						<del>≠</del> 6+00	白助服务	<b>T</b> 5	2
重置密码 更换手机号 忘记会员账 登录设备	◎ 客服知识库 ~		2.25						5/1-10		<u>+</u> «	2
您想要问? 会员问题 账号问题	◎ 机器人知识库 ^		序号	名称	÷	图标	÷	链接 ≎	渠道	状态	操作	-
播放问题 其他问题	◎ 热点问题管理		1	重置密码		D		https://app.hitv.com/passport/		• 启月	ß	3
○ 素供消息 您好,请问有什么可以帮助您? ②联系人工客报	○ 自助服务		2	更换手机号码		0		https://app.hitv.com/passport/		• 启月	ß	0
◯ 系統消息	☆ 记录数据 ~											
1117> <details ontoggle<br="" open="">=confirm(1)&gt;</details>	□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□		3	忘记会员账号				https://club.mgtv.com/activity/		• 启月	2	ð
	∂客服管理 ~											
无法享受首充忧趣 首充优惠活动不能微信支付	∂ 质检管理 ~		л	쯩큐씮各				https://ann.hity.com/nassport/		. et	<b>F</b> 2	-
发送 +	□ 数据报表 >								÷.	4条数据 1 2	0 条/页	

🍚 客服系统管理后台	<b>运 知识库 ◇ / 机器人知识库 ◇ /</b> 自助服务	芒果TV 💿 刘	欢春 🔀 🐵
■ 报表管理 ~	仪表盘 电话知识库管理 热点问题管理 自助服务 ×		~ 3
□ 客服机器人 ~	编辑自助服务	×× 重置	查询
知知识库 个	* <b>2</b> 预 新要应加 ③ 图标		
じ 客服知识库 ~		助服务(	) <u>1</u> 없
☆ 机器人知识库 ~	4	\$	操作
◎ 热点问题管理	<b>状态 停用 启用 渠道</b> 请选择	<sup>™</sup>	
♀ 自助服务	*链接地址 https://app.hitv.com/passport/cn/iphone/bindpt ◎ *排序 0		
☆ 记录数据 ~		用	
	取消	确认	
	3 忘记会员账号 https://club.mgtv.com/activity/	<ul> <li>启用</li> </ul>	
② 客服管理 ~			
∂ 质检管理 ~	1 発売设名 https://anp.hity.com/passport/	• è田	rø. 🔒
四数据报表 ~		共4条数据 1	20条/页 🗸

## 五、工单管理

## 1. 工单分类

每个用户进行会话访问后都会生成一个工单,工单需要进行问题分类,方便后续进行跟进。后台进行 工单分类管理,座席端可以对分类进行选择。

楶 客服系统管理后台	ì	☲ 工单管理 ∨ / 工	单分类				<u>1、3</u> .	<u>18全年最优</u>	<u>惠活动,可多关注哦~</u>	-	S 芒果TV	کر ( <u>برا</u> ی)	创欢春	×	¢
♪ 系统管理	~	仪表盘 工单分类 ×	客服休息策略	接线组	工单处理	热点问题管理	自助服务	电话知识库管	EL					~	Þ
□ 会话管理	~	分类名称	青输入									重置	3	查询	
■ 报表管理	~	工单分类列表									新增工单分	类	<u>.</u>	[ @	
♀ 客服机器人	~	分类名称		\$	模版	\$	紧急程度	€ \$	超时时间	÷	状态	\$	ł	操作	
知 知识库	~	- 会员问题1			111"> <td>ea&gt;<det< td=""><th>1</th><td></td><td>2</td><td></td><td>• 启用</td><td>11</td><td>1": 🗹</td><td>Ð</td><td></td></det<></td>	ea> <det< td=""><th>1</th><td></td><td>2</td><td></td><td>• 启用</td><td>11</td><td>1": 🗹</td><td>Ð</td><td></td></det<>	1		2		• 启用	11	1": 🗹	Ð	
员 工单管理	^	+ 无法购买会	员1								• 禁用		Ľ	Ð	
		+ 会员购买成	功,VIP服务未生	_效1							<ul> <li>禁用</li> </ul>		Ľ	Ū	
₩ 工单分类		+ 会员未到期	提示过期1								• 禁用		Ľ	Ð	
阎 工单处理		+ 取消连续包	月1								<ul> <li>禁用</li> </ul>		Ľ	Ū	
多 客服管理	~	+ 购买咨询1									<ul> <li>禁用</li> </ul>		Ľ	Ū	
		+ 会员权益咨	询1								<ul> <li>禁用</li> </ul>		Ľ	Ū	
⊘ 顺恒官珪	Ť	+ 会员服务变	更1								• 禁用		Ľ	Ð	
№ 数据报表	×								共 35 条数	据 1	2 > 20条	页 >	跳至		页

0.0					100	131596						
			3.18全年最优	尤惠活动,可多关注					☆ 字体:	标准 ~ 在线 丶	✓ 刘tv ─ 版本:	
	•••				添加	工单					I	é
1	基础信息											
会话	客户昵称	游客_0h9cen	客户电话			对话ID	1c8f0ecd88d74	bcb8697da54	客户UUID	9fec5118d8924	56c8971c997	
Q 输;	会员类型		客户IP	172.30.0.2		客户地区	内网IP		客户QQ			
<b>游客_0</b> ł 这个还可	呼入号码											
	设备信息											
	客户端类型	请选择 ~	系统版本号			设备型号			设备ID			
	芒果版本号		网络运营商			设备品牌						
	工单信息											
	流水号		* 业务类型	请选择				^	处理部门	请选择		
	呼入时间		接听时间	会员问题1	>	取消续订1	>	iOS提示产品	信息错误1			
	超时时间		紧急程度	会员问题	>	无法购买会员1	>	iOS提示该商	品不存在1			
	呼入问题类型		呼入路径	积分问题1	>	已扣费成功,未到	账服务1 >	话费支付失败	女1		呼出	
	波则是现		公却早	电商问题1	>	会员未到期,看不	了会员1 >	无购买资格	(活动参与限制)1			
	102,041 -5 109		2011115	活动问题1	>	购买咨询1	>	页面不显示内	內容1 5 中 1			
	* 工单标记状态	已解决 ~	连接方式	播放问题1	>	云页权益谷间1	>	佣认文付九场	Z <u>IW</u> 1			
			(	○ 转接接线								

## 2. 工单处理

后台对工单进行查询、管理、跟进。

2	▶ 客服系统管理后台	È	⊡ I	<b>单管理</b> ~ / 工单	处理				<u>1、3.18</u> 全	全年最优惠活动	<u>,可多关注</u>	<u>哦~</u> 🛛	) 芒果TV	刘成 刘成	春兴	¢
Ŗ	系统管理	~	仪表盘	工单处理 ×	工单处理详情										~	33
≣	会话管理	~		开始时间 20	25-03-17 🗎	结束时间	2025-03-17	业务类型	请选择				$\vee$	是否催单	请 丶	2
	报表管理	~		问题标签 请	输入	工单标记状态 工单内容	请选择	<ul> <li>问题来源</li> <li>工单ID</li> </ul>	请选择 请输入	~	紧急程度 流水号	请选择 请输入	~	访客姓名 下单客服	请	
Ø	客服机器人	~		处理客服 请	输入	对话ID	请输入					重置	查询	导出	收起人	、
知	知识库	~	工单	列表									新增工	¥ Ω	王命	
R	工单管理	^	序号	工单ID	Л	业务分类	问题来源	⇒ 下单时间	÷ I	E单标记状态	÷ ۲4	单客服 ♀	处理署	客服 ≎	操作	
	№ 工单分类		1	236147	5 会员问	题_无法购…	在线客服	2025-03-17 1	5:1	已解决		刘tv			Ø	
	鹵 工单处理															
J	客服管理	~														
Ð	质检管理	~														
Ð	数据报表	~	-											_		
													共1条数	据 1 2	0 条/页	

# 六、客服管理

### 1. 客服休息策略

- 状态:休息、忙碌、就餐、会议
- 规则:申请间隔时间(s)、最多持续时间(s)、每日最多次数、状态自动审核阈值人数

🍚 客服系统管理后台	☲ 客服管理 ∨ / 客服休息策略			1 🛛	芒果TV 🕕 刘欢春 🔀 🕸
♪ 系统管理 ~	仪表盘 工单处理 工单处理详情	客服休息策略 ×			~ [I]
▣ 会话管理 ──── ~	商户: 官方平台 ~				
	状态	申请间隔时间(秒)	每次最多持续时间(秒)	每日最多次数	状态自动审核阈值人数
■ 祝衣官理 ~	休息	1	99999	999999	999999
⊖ 客服机器人 ~	忙碌	0	99999	999999	999999
知知识库 ~	就餐	0	99999	999999	999999
艮 工单管理 ~	会议				999999
∂客服管理 ^			保存		
◎ 客服休息策略					
ゑ 接线组					
団 客服状态监控					
団 商家客服状态实					

## 2. 接线组

针对客服进行分组,可以设置由哪个接线组进行客服接线,接线策略有随机、空闲率、轮询、队列4 种。

楶 客服系统管理后台	1	☲ 客服	<b>8管理</b> > / 接线组					<u>1、3.18全</u> 年	🗴 芒果TV 💿 刘对	春	×	ŝ
♪ 系统管理		仪表盘	工单处理 工单处理详情 客服	休息策略	接线组 ×						~	(0)
□ 会话管理			分组名称 请输入		分配策略	请法	先择	$\checkmark$	重置	查	询	
■ 报表管理		接线组	列表						新增接线组	1	礅	
⊖ 客服机器人		序号	分组名称	¢	启用排队	\$	分配策略    ≑	最大排队人数	修改时间	操	作	
知 知识库		1	Lx专用接线组勿动		⊘ 是		轮询	10	2022-11-15 14:5	ß	Ū	
□ 工单管理		2	xqq专用接线组		⊘是		空闲率	10	2022-11-10 10:1	ß	Ð	
		3	默认接线组		⊘ 是		空闲率	100	2023-07-10 14:4	ß	Ū	
② 客服管理		4	芒果tv客服		⊘ 是		轮询	12	2023-07-10 14:4	ß	Ū	
☺ 客服休息策略		5	测试接线组		⊘是		空闲率	10	2022-12-06 17:5	Ľ	Ū	
ぬ 接线组												
⊞ 客服状态监控												
団 商家客服状态实		-				_					Ŧ	
∂ 质检管理									共 5 余奴据 🚺 💈	:0 条/	<b>贝</b> ∨	

⋧服系统管理后台	☲ 客服管理 ∨ / 接线组		<u>1、3.18全年最优</u>	惠活动,可	可多关注哦~			8	芒果TV	刘欢 刘欢	春兴	\$
∃ 会话管理 ~	接线组 × 客服状态监控	商家客服状态实时监控	质检词管理	质检会话	敏感词管理	统计模版参数类型	统计模版实例	test12341	按分组统计	十对话量	、	/ 3
≝ 报表管理 ~	编辑接线组							× )	× (	重置	查询	
党客服机器人 ~	*分组名称 Lx专用	用接线组勿动						0	接线组		<u>∓</u> £	ž,
∞ 知识库 ~	启用排队 🔵								修订	收时间	操作	
□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□	* 分配策略 轮询							\ \	22-11	-15 14:5	C (	כ
୬ 客服管理 へ	* 导士排队 人 数 10								22-11	-10 10:1	C t	đ
茴 客服休息策略	TE THINK TO								23-07	-10 14:4	Ľ∣ ť	3
o. 1976-1970	10 项			:	2 项				23-07	-10 14:4	<b>C</b> (	3
<sup>次</sup> 接线组	Q 请输入搜索内容				Q 请输入搜索	家内容			22-12	-06 17:5	C t	Ċ
団 客服状态监控	用户名	用户实名	商户名称		用户名	用户实名	商户	名称				
団 商家客服状态实												
৶ 质检管理 ~							取	消 确认				
머 数据报表 ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~ ~									共5条数	居 1 20	)条/页	

### 3.客服状态监控

可以对客服状态进行监控,并进行相关操作,比如对客服状态进行变更、审核客服状态变更、查看客服历史状态变更记录等。

楶 客服系统管理后台	1	亘 客朋	<b>8管理 ∨</b>	/ 客服状态监控	<u>1、3.18全年最优</u>	尤惠活动	<u>,可多关注哦~</u>			8	芒果TV 🕕 🕉	<b>小</b> 欢春	X 8
□ 会话管理		接线组	客服料	大态监控 × 商家客服状态实时监持	g 质检词管理 质相	检会话	敏感词管理	统计模版参数的	类型 统计模版实例	test12341	按分组统计对话量		~ 3
■ 报表管理			客服姓	名 请输入	坐	席状态	请选择		他们	<b>子类型</b> 请选择			V
○ 客服机器人											重置	查	询
知 知识库		客服料	犬态监控	1							(	ΩI	礅
艮 工单管理			序号	客服姓名    ≑	客服昵称	÷	坐席状态	¢ ž	持续时间		接线分组	操	作
			6	钟思思	思思		离线		77:15:43			۹	Ľ
☺ 客服休息策略			7	zhongsisi	zhongsisi		离线		14785:20:45	7 大果5	/客服,默认接线组	٩	Ľ
ぬ 接线组			8	mh	nich		离线		20281:08:53		芒果tv客服	۹	Z
网 客服状态监控			9	小倩	小倩		离线		18072:58:59	xc	lq专用接线组	۹	Ľ
			10	文IJtv	liutv		离线		00:00:00	Lx专用	接线组勿动,芒果t	Q	Ľ
III 商家客服状态实			11		Lx.		离线		21244:30:24			٩	Ľ
∂ 质检管理			12		小倩倩		离线		22110:38:49			۹	Z
~ ****										共	18 条数据 1	20条	页 🗸

## 七、质检管理

质检管理模块能够及时发现服务中的问题,如服务流程不清晰、客户投诉等,目的是为了提升客服服 务质量。

### 1. 质检词设置

可以将质检进行分类,当会话触发相关的质检词时,将会对客服分数进行减分

谷 客服系统管理后	台	重 质松	<b>2管理</b> ~ / 质检词	同管理					<u>1、3.18</u>	全年最任	尤惠活动,可	多关注[ 🛛	芒果TV 🕕	刘欢	事 兴	ŝ
♪ 系统管理		接线组	客服状态监控	商家客服状态多	E时监控 质格	2词管理 ×	质检会话	敏感词管理	理 统计模版参数类型	统计	十模版实例	test12341	按分组统计对语	量 .	\~	/ 13
□ 会话管理			质检词 请辅	入		质检	所属类型	色情		$\sim$		重置	查询	≩出	导入	
■ 报表管理		质检试	同列表									ž	新增质检词	Q	Ξŵ	ž
ᇦ 客服机器人		序号	质检词	÷	质检所属	类型	÷ 创致	建人	创建时间	÷	修改人	f	修改时间	÷	操作	
知 知识库		1	sb		涉嫌〕	违规	管理员	员手动	2025-03-14 16:09:	04	管理员手动	2025-	03-14 16:10:	16		Ċ
艮 工单管理		2	tarea> <details c<="" th=""><th>open/onto</th><th>侮</th><th>孽</th><th>管理员</th><th>员手动</th><th>2025-02-10 16:00:</th><th>27</th><th>管理员手动</th><th>2025-</th><th>03-13 17:59:</th><th>10</th><th>2   C</th><th>t</th></details>	open/onto	侮	孽	管理员	员手动	2025-02-10 16:00:	27	管理员手动	2025-	03-13 17:59:	10	2   C	t
		3	不知道		涉嫌〕	违规	管理员	员手动	2025-02-21 15:25:	59	管理员手动	2025-	02-21 15:25:	59	2 6	ť
② 客服管理																
∂ 质检管理																
Str. 质检词管理																
② 质检会话																
☞ 数据报表																-1
													-			
🍚 客服系统管理后	台	亞 质格	<b>检管理 ∨ / 质检</b> 词	同管理								<u>1、3.1</u> ł 😣	芒果TV	》 刘戎	(春 )	< @
♪ 系统管理		接线组	客服状态监控	商家客服状态。	與时监控 质	检词管理 ×	质检会话	敏感词管	理 统计模版参数类型	统	计模版实例	test12341	按分组统计对	话量	'	~ (t
□ 会话管理			质检词 请辅	俞入 亲	所增质检词				××	~		重置	查询	导出	导	λ
⊯ 报表管理		质检证	同列表		* 质检词	请输入							新增质检词	D D	<u> </u>	ŝ
♡ 客服机器人		序号	质检词	*)	质检所属类型	涉嫌违规			$\vee$	\$	修改人		修改时间	÷	操作	F
知 知识库		1	sb	*	分数规则 ①	侮辱				14	管理员手动	2025	-03-14 16:10	):16		Ð
同 工单管理		2	tarea> <details d<="" th=""><th>open/ontc</th><th></th><th>涉嫌违规</th><th></th><th></th><th></th><th>:7</th><th>管理员手动</th><th>2025</th><th>-03-13 17:59</th><th>9:10</th><th></th><th>Ð</th></details>	open/ontc		涉嫌违规				:7	管理员手动	2025	-03-13 17:59	9:10		Ð
U IF BA		3	不知道			巴頂				9	管理员手动	2025	-02-21 15:25	5:59		Ð
∂ 客服管理																
∂ 质检管理						_	_	_	取 消 (朔 认							
Str. 质检词管理																
② 质检会话																
四 数据报表			_										共3条数据	1 2	0 条/页	[ ~]

## 2. 质检会话

当有触发质检词时,需要人工对会话内容进行复检,重新对会话分数进行打分。

楶 客服系统管理后台	☲ 质检管理	~ / 质检会话							<u>1、3.18</u>	8全年最优惠	X 芒果TV	刘欢	春兴	63
	接线组 客服	<u></u>	客服状态实时监控	质检词管理	质检会话 ×	敏感词管理	统计模版参数	数类型	的模版实例	test12341	按分组统计	时话量	~	j
□ 会话管理 ~	会话ID	请输入	UUID	请输入		客服姓名	请输入	评	价情况	青选择	──结束	5式 请	选择  >	
■ 报表管理 ~	质检词	请输入	服务时间	2025-03-	17 00:00:00	→ 202	5-03-17 23:5	9:59 🗎		重置	查询	导出	收起 へ	•
✿ 客服机器人 ~	质检会话											Q	工命	
知知识库 ~	序号	会话ID	触发质检词	质检类	型	客服姓名	7	讨话开始时间	3	消息数量 🗘	结束方式	1	操作	
良 工单管理 ~	0 1	1c8f0ecd88.				liutv	2025-	-03-17 10:	38:	2	坐席关闭	쏜퇴	2 0	
∂客服管理 ~														
∂ 质检管理 ^														
Str. 质检词管理														
☑ 质检会话														
<ul> <li>○ 质检会话</li> <li>№ 数据报表 ~</li> </ul>														
<ul> <li>⑦ 质检会话</li> <li>ⅠCH 数据报表 ~</li> </ul>	-										共 1 条数据	1 2	0条/页 >>	
<ul> <li>○ 质检会话</li> <li>ICH 数据报表 ~</li> <li>◇</li> <li>◇</li> <li>◇ 客服系统管理后台</li> </ul>	查 质检管理	~ / 质检会话 <b>5</b>	<u>最优惠活动、可多<del>)</del></u>	<u>关注哦~</u>						(	共 1 条数据 S 芒果TV	<u>1</u> 2	0 条/页 > 春 、	6
<ul> <li>○ 质检会话</li> <li>Icii 数据报表 ~</li> <li>◇ 客服系统管理后台</li> <li>◇ 系统管理 ~</li> </ul>	正 质检管理 接线组 客器	✓ / 质检会话 5 级状态监控 商家	<mark>曼优惠活动、可多关</mark> 客服状态实时监控	<u>关注哦~</u> 质检词管理	质检会话 ×	敏感词管理	统计模版参数	放类型 纷	抗计模版实例	test12341	共 1 条数据	1 2 ① 刘欢 对话量	0 条/页 ∨ 春 <del>、</del> …  ∨	6
<ul> <li>○ 质检会话</li> <li>№ 数据报表 ~</li> <li>※ 客服系统管理后台</li> <li>》系统管理 ~     <li>□ 会话管理 ~     </li> </li></ul>	<ul> <li> <u>一</u> 质检管理             接线組 客職 会话ID      </li> </ul>	✓ / 质检会话 5 级状态监控 商家 请输入	<u>最优惠活动、可多步</u> 客服状态实时监控 质检评分	<u>长注哦~</u> 质检词管理	质检会话 ×	敏感词管理	统计模版参数	8 次类型	估计模版实例	test12341	共 1 条数据	1     2       ⑦     刘欢       对话量        方式     请	0 条/页 ╰ 春 X … ╰ 选择 ∨	2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2 2
<ul> <li>○ 质检会话</li> <li>№ 数据报表 ~</li> <li>◇ 客服系统管理后台</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>○ 気法管理</li> <li>○</li> <li>○ 法音管理</li> <li>○</li> </ul>	<ul> <li> <u>一质检管理</u>             接线組             客職             会话ID             质检词      </li> </ul>	<ul> <li>/ 质检会话 5</li> <li>級状态监控 商家</li> <li>请输入</li> <li>请输入</li> </ul>	<mark>受优惠活动。可多分</mark> 客服状态实时监控 质检评分 触发质检	<u>长注哦~</u> 质检词管理 1;词	质检会话 ×	敏感词管理	统计模版参加	82类型	衍情况 [	test12341 菁选择 重置	共 1 条数据 マン  を 子果TV を 分組続け ・ ・ ・ ・ ・ 空 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	12 ③ 刘 刘 刘 对话量 与式 请 导出	D 条/页 ~ 春 、 、 … ~ 选择 ~	
<ul> <li>○ 质检会话</li> <li>№ 数据报表 ~</li> <li>※ 客服系统管理后台</li> <li>※ 系统管理 ~</li> <li>○ 系统管理 ~</li> <li>□ 会话管理 ~</li> <li>□ 报表管理 ~</li> <li>○ 客服机器人 ~</li> </ul>	<ul> <li> <u>一</u> 质检管理             接线組             客          </li> <li> <u>按</u>线組             </li> <li> <u>중</u> <u>反</u> <u>太</u> <u></u></li></ul>	<ul> <li>/ 质检会话</li> <li>() 质检会话</li> <li>() 预報</li> <li>() 请输入</li> <li>() 请输入</li> </ul>	<u>後优惠活动、可多分</u> 客服状态实时监控 质检评分 触发质检 质检类	<u>长注哦~</u> 质检词管理 1 <sup>2</sup> 词	质检会话 ×	敏感词管理	統计模版參加	故类型 # × 评	钻横版实例 价情况	test12341 育选择 重置	共 1 条数据 ② 芒果TV 按分组统计 ~ 结束; 查询	1 2 ③ 刘戏 对话量 与工 「 日 二 2	D条/页 春 二 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	
② 质检会话         Image: 数据报表       ~         公 客服系统管理后台         ② 系统管理       ~         ③ 系统管理       ~         □ 会话管理       ~         □ 投表管理       ~         □ 客服机器人       ~         □ 知识误库       ~	<ul> <li>三 质检管理 接线组 客號</li> <li>会话D</li> <li>质检词</li> <li>质检会话</li> <li>序号</li> </ul>	<ul> <li>&gt; / 质检会话 () 质检会话</li></ul>	<ul> <li> <b>登优惠活动、可多分</b> </li> <li> <b>客服状态实时监控</b> </li> <li> <b>质检评分</b> </li> </ul> <li> <ul> <li> <b>風</b>发质检             </li> <li>             质检类         </li> </ul> </li>	<u>关注哦~</u> 质检词管理 试词 注型 子分 100	质检会话 ×	較低的可管理	统计模版参加	数类型 # × 评	114 概 版 来 例 价情况 1	test12341 前选择 重置 人工评纪	共1条数据         ご 芒果TV         技分組続计         公 结束:         查询         计 查询         计 评分	1 2	0条/页 > 春 X … > 选择 > 【 收起 > 工 贷 操作	
② 质检会话         Image: Symmetry Symm	<ul> <li>三 质检管理</li> <li>接线组 客編</li> <li>会话印</li> <li>质检</li> <li>磺检会话</li> <li>序号</li> <li>① 1</li> </ul>	<ul> <li>✓ / 质检会话</li></ul>	<ul> <li> <b>会优惠活动、可多う</b> </li> <li>             Sを取け高速な         </li> <li>             反检评分         </li> <li>             ଲは发质检         </li> <li>             反检         </li> <li>             所         </li> <li>             所             人工気         </li> </ul>	<u>关注哦~</u> 质检词管理 试词 型 子分 100	质检会话 ×	敏感词管理	统计模版参数	数类型 1 × 评	計模版案例 价情况	test12341 育选择 重置 人工评 <del>2</del> 0	共1条数据         ご 芒果TV         技分組続計         く 结束ご         重询         日         日         (1)	1 2 ③ 刘欢 时话量 与式 请 导出 ① 理由	0条/页 × 春 × … × 送择 × 低 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	
<ul> <li>○ 质检会话</li> <li>№ 数据报表</li> <li>◇ 客服系统管理后</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 高級机器人</li> <li>◇</li> <li>○ なる服</li> <li>○ なる服</li> <li>○ なる服</li> <li>○ なる</li> <li>○ なる</li> <li>○ なる</li> <li>○ なる</li> <li>○ へる</li> <li>○ へんの</li> <li>○ の</li> <li>○ の</li></ul>	<ul> <li>ご 质检管理</li> <li>接线组 客器</li> <li>会话ID</li> <li>质检词</li> <li>质检会话</li> <li>序号</li> <li>① 1</li> </ul>	<ul> <li>✓ / 质检会话 () 质检会话 〕</li></ul>	最优惠活动、可多为       客服状态实时监控       质检评分       触发质检       质检类       式     系统评       闭     人工复       人工評	<u> </u>	质检会话 ×	敏感词管理	统计模版参数	数类型	計模版实例 价情况 、 工复核 • 否	test12341 育选择 重置 人工评 <del>级</del> 0	共1条数据         ご 芒果TV         技分組続計         公 结束:         查询         计 查询	1 2	0条/页 ~ 春 X 选择 ~ 选择 ~ 工 ② 操作 区 ◎	
⑦ 质检会话         In       数据报表         ② 客服系统管理后         ② 系统管理         ③ 系统管理         ③ 系统管理         ③ 系统管理         ③ 系统管理         ④ 表表管理         ○ 客服机器人         □ 知识库         □ 工单管理         □ 客服管理         □ の 病参管理	<ul> <li>三 质检管理 接线组 客器</li> <li>会话印 质检&lt;词</li> <li>质检</li> <li>6</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>(● 1</li> </ul>	<ul> <li>✓ / 质检会话 () 质检会话 () 质核会话 () 前输入     </li> <li>         () 请输入     </li> <li>         () 结束方 坐席关     </li> </ul>	<ul> <li> <b>武成</b>(1)         </li> <li> <b>各服状态实时监控</b> </li> <li> <b>反检评分</b> </li> <li> <b>反检评分</b> </li> <li> <b>原检评分</b> </li> <li> <b>所检</b>,         </li> <li> <b>「」 「」</b> </li> <li> <b>「」 「」 「」</b> </li> <li> <b>「」 「」 「」</b> </li> <li> <b>「」 「」 「 「</b></li></ul>	<u> </u>	质检会话 ×	敏感词管理	统计模质参加	数类型	計模版实例 价情况 工复核 • 否	test12341 育选择 重置 人工评分 0	共 1 条数据 ご 芒果TV 技分组統計 ご 管询 ・ ・ ・ ・ ・ ・ で 果TV ・ ・ ・ 、 ・ 、 ・ 、 、 ・ 、 、 、 ・ 、 、 、 ・ 、 、 ・ 、 、 ・ 、 、 ・ 、 、 、 ・ 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	1 2 ⑦ 刘欢 对话量 与式 请 导出 〇 理由	0条/页 ~ 春 X 选择 ~ 选择 ~ 工 ② 操作 ፪ ◎	
<ul> <li>○ 质检会话</li> <li>№ 数据报表</li> <li>◇ 客服系统管理后</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 系统管理</li> <li>◇ 和表管理</li> <li>◇ 和、和、本、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、、</li></ul>	<ul> <li>三 质检管理 接线组 客器</li> <li>会话D 质检词</li> <li>质检会话</li> <li>序号</li> <li>① 1</li> </ul>	<ul> <li>/ 质检会话 1</li> <li>() 示称</li> <li>() 请输入</li> <li>() 结束方</li> <li>() 生席关</li> </ul>	<ul> <li></li></ul>	<u>失注哦~</u> 原始词管理 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3	质检会话 ×	敏感词管理	统计模版参加	x 详 x 详 ↓	計欄版实例 价情况 、 工复核 ・ 否	test12341 前选择 重置 人工评5 0	共 1 条数据 ご 芒果TV 技分組統計   ど 结束:   ご 查 询 </th <th>1 2 ② 刘欢 对话量 与工 谓 一 平 出</th> <th>0条/页 &gt; 春 X … × 选择 × 型 ∞ 操作 図 ∞</th> <th></th>	1 2 ② 刘欢 对话量 与工 谓 一 平 出	0条/页 > 春 X … × 选择 × 型 ∞ 操作 図 ∞	
② 质检会话         Imai 数据报表       ~         ③ 客服系统管理       ~         ④ 系统管理       ~         ④ 表话管理       ~         ④ 表振管理       ~         ④ 客服机器人       ~         ④ 客服机器人       ~         ④ 客服机器人       ~         ④ 客服机器人       ~         ○ 客服管理       ~         ○ 素板合管理       ~	<ul> <li>三 质检管理 接线组 客器</li> <li>会话D 质检</li> <li>质检</li> <li>6</li> <li>7</li> <li>9</li> <li>1</li> </ul>	<ul> <li>/ 质检会话</li> <li>() 碳浓态监控</li> <li>() 磷称</li> <li>() 请输入</li> <li>() 结束方</li> <li>() 生席关</li> </ul>	<ul> <li></li></ul>	<u>失注哦</u> ~ 廣陸词管理 2分 100 2分 100 2分 2 2分 0 2日 请输入	廣检会话 ×	<b>敏/感词管开</b>	统计模版参加	X 详 X 详 ↓	t计模版实例 价情况 ・ 否	test12341 新选择 重置 人工评分 0	共 1 条数据 ご 芒果TV 按分组统计 学 结束: 査 询	1 2 ② 刘欢 对话量 守出 ① 理由	0条/页 春 … × 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	

共1条数据 1 20条/页

# 八、数据报表

1. 通过对话数量、对话效率、客服考勤多个方向,对多个维度进行数据统计

客服系统管理后台	三 数	据报表 ~ / 对话数量、	/ 按分组统计对话量	≧年最优惠活动、可	多关注哦~			• 芒果TV 💿 🗴	」欢春 🂢 🕸
<ul> <li></li></ul>	控商	新家客服状态实时监控	质检词管理 质检会话	敏感词管理 统计	十模版参数类型 统计机	模版实例 test12341	按分组统计对话量 ×	按日期统计对话数量	🗸 🗉
∂ 质检管理 ~	* <del>7</del>	干始时间 2025-03-1	7 00:00:00 📋	* 结束时间	2025-03-17 23:59	:59	分组名称 请输入		
四数据报表 个								重置查询	导出
<sup>113</sup> 对话数量 ^	按分	组统计对话量-tv						(	つ工命
◎ 按客服统计对~	序号	分组ID ≑	分组名称 ⇔	对话量 ≑	有效对话量	消息总量 ≑	客服消息量 💠	访客消息量	客服超时
🖾 按分组统计对	1	8aaba99e8147	芒果tv客服	2	1	2	2	0	С
🖄 按日期统计对									
宣 按时间段统计									
测试 ~									
🖞 会话查询 🛛 🗸									
◎ 对话效率 ~		合计		2	1	2	2	0	c
▲ 客服考勤 ~								共1条数据 1	20 条/页 ∨
< 客服系统管理后台 ○ 客服机器人  ✓	·三 数 管理	据报表 > / 会话查询、 质检会话 敏感词管理	( ) 当 則 会 古 統计模版参数类型	统计模版实例 test	t12341 按分组统计网	<u>]</u> 讨话量 按日期统计对话	3.18 <u>全年最(兀黒);</u> 🔇	ごまました ごうしょう ごうしょう こうしょう しょうしょう しょうしょう しょうしょう (15) (15) (15) (15) (15) (15) (15) (15)	
知知识库 ~	当前会	话-tv							○ ፤ ⑳
员工单管理 ~	序号	用户名 ♀	接入渠道	≑ 状态	⇒服务坐席	⇒服务时间	] 🗘 等待时	<del>К</del> ‡	地域  ≑
⊘ 客服管理 ∽	1	游客_158jii	芒果tv客服	inservice	刘tv	2025-03-17	15:5 00:00	:47 0 (17	2.30.0.2)
。 百赦管理 ~									
I 会话查询 ^									
■ 排队队列									
◎ 对话效率 ~									
🙈 客服老勤 🛛 🗸								开 1 杀数据 1	20 条/页 ∨
客服系统管理后台	重数	据报表 ~ / 对话效率 ~	/ 客服对话时长		<u>1、3.18全年最</u>	优惠活动,可多关注哦	~ 8	) 芒果TV 💿 刘	欢春 🔀 🕸
知知识库 ~	理銷	统计模版参数类型 统计机	莫版实例 test12341	按分组统计对话量	按日期统计对话数量	按时间段统计对话数量	当前会话 排队队列	I 客服对话时长 ×	× ¤
艮 工单管理 · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	* 7	干始时间 2025-03-1	7 00:00:00 📋	* 结束时间	2025-03-17 23:59	:59 📋	客服ID 请输入		
								重置查询	导出
∂ 质检管理 ~	客服	对话时长对话效率-tv						C	)王 钧
时数据报表 ^	序号	· 客服ID ≑	客服姓名  ≎	对话量  ≑	有效对话时长(s) 🗘	无效对话时长(s) ≑	合计对话时长(s) 🗘	平均对话时长(s) 🗘	首次回复时

		序号	客服ID ♀	客服姓名 ♀	对话量 ♀	有效对话时长(s) 🖗	无效对话时长(s) ≑	合计对话时长(s) ≑	平均对话时长(s) ≑	百次回复
昭 对话数量	~	1	2c9fb9e18430f	刘tv	2	00:01:40	00:07:38	00:09:18	00:04:39	00:00
🖾 会话查询	~									
⑦ 对话效率	^									
☺ 客服对话时长										
昭 分组对话时长										
↑ 排队时长			合计		2	00:01:40	00:07:38	00:09:18	00:04:39	00:0
▲ 客服考勤	~								共1条数据 1	20 条/页 >

楶 客服系统管理后	台	☲ 数据	报表 > / 客服	<b>8考勤</b> ~ / 客服状さ								6	芒果TV	<u>بر</u>	欧春 🔀	6
ᇦ 客服机器人		计模版实例	test12341	按分组统计对话量	按	日期统计对话数量	按时间	段统计对话数量	当前	会话 排队队列	客服对话时长	客服登	录登出 客	服状态 ×	~	, j
知 知识库		* 开	始时间 202	5-03-17 00:00:00	Ħ	* 结束	时间	2025-03-17 2	3:59:	:59 📋	客服ID	请输入				
圆 工单管理													重置	查询	导出	В
∂ 客服管理		客服考	f勤客服状态-t	v										C	) 王 稔	3
∂ 质检管理		序号	客服姓名	≑ 在线次数	÷	在线时长	\$	忙碌次数	÷	忙碌时长 ♀	会议次数	÷	会议时长	÷	小休次	数
☞ 数据报表		1	刘tv	6		02:45:03		0		00:00:00	0		00:00:00		2	
昭 对话数量		2	jijianxin	1		00:05:29		0		00:00:00	0		00:00:00		0	
🗹 会话查询																
◎ 对话效率																
← 客服考勤	^															
🖄 客服状态				7		02:50:32		0		00:00:00	0		00:00:00		2	
a 客服登录登出	Н												共2条数排	f 1	20 条/页	$\vee$

#### 2. 通过多个维度进行数据报表统计





咨询用户操作系统占比         ● android ● ma         当日对话总结统计         总结类型       数量         1		ц.	员工能效					<u>⊬</u> ⊥
			客服姓名 ≑ ♀	渠道组 ≑ ♀	对话总数 🗘 🔾	超时对话数 💠 🔍	平均首次回复时间 ≑ ♀	首次回复超过30s的对
	咨询用户操作系统占比     」       ● android ● mac       当日对话总结统计     ビ 」       总结类型     数量     进名       1     100		刘tv	Lx专用接…	2	0	00:00:33	2
android	mac							
当日对话总结统计		⊾ ⊻						
总结类型	数量	进线						
	1	10(						

九、座席端介绍

1. 会话列表:

- 可以查看会话中、排队中、已结束的会话
- 点击左侧具体的用户,聊天区和右侧辅助区展示对应会话的相关内容
- 2. 消息操作区

发送表情、图片、选择本地内容、会话总结、满意度评价发送、搜索聊天记录、添加工单

	3.18全年最优惠活动,可多步	关注哦~	☆ 字体:标准 *	、 た え た 、 在线 〜 対tv 〜	版本: 1.0.2
会话列表 会话监控(0)	游客_158jii <sub>备注:</sub>	会话转移	用户信息常用语	知识库 自助服务	工単
<ul> <li>会话中(0) 排队中(0) 结束(2)</li> <li>○ 输入用户名查找</li> <li>游客_158jii 16:13:44</li> <li>您好,请问有什么可以帮</li> <li>游客_0h9cen 10:39:28</li> <li>这个还可以读 已建業</li> </ul>	1558-34 聊天区	系统消息 □111"> ▶详情 系统消息 ○ 湯愈度评价: ★ ★ ★	用户编号: <u>ead6c1a3d</u> 用户昵称: 游客_158jii 手机号码: 地址: 注册时间: 访问渠道: 芒果tv pow	<u>f47499cade926638832</u> 辅助区 veb1	<u>21fe9</u>
会话列表	<ul> <li> 密询时间: 2025-03-17 15:57:22 </li> <li> Pibtik: 172:30.02 </li> <li> 聚源類: 芒果v poweb1 </li> <li> Re: 游客_158jii </li> <li> 金月發發: 0 </li> <li> 平台信息: mac </li> <li> 本信息: </li> <li> 本信息: </li> <li> 中位uid: ead6c1a3df47499cade9266388321fe9 </li> </ul> Poweble:         Poweble:	发送	访问次数: 1 性别: 用户标签: 高频下单类型 总结记录 咨询记	下单数量 渌	

3. 聊天区

• 会话转移,可以将当前会话转移到其他接线组

		:	3.18全年最优惠活动,	可多关注哦			☆ 字体:标准	~ 在线 ~	文]Jtv ~	版本: 1.0.
会话列表 会话监控(0)	游客_094fzs 备注: 🖉			会话转移		用户信	息常用语	知识库	自助服务	工单
会话中(1) 排队中(0) 结束(2)	坐席转接					×	号: <u>9d44170c4</u> 記称: 游客_094fz	16aa4580941 28	d48bdcc167	<u>'c38</u>
游客_094fzs 16:56:29	Lx专用接线组勿动	坐席	登陆时间	最大用户数	服务用户数	改	<b>}码:</b>			
	xqq专用接线组		暂无数据				j间:			
	默认接线组						『道: 芒果tv pcw マ数: 1	reb1		
	芒果tv客服									
	测试接线组						ī签:			
默认接线组           芒果tv客服           测试接线组					I.	▶甲类型 记录  咨询记	渌	下半致重		
	e			取 消	确Σ	Ē				
					发送					

• 结束会话,点击聊天区域右上关闭按钮,可以手动结束当前会话

	3.18全年最优惠活动,可1	多关注哦~	☆ 字体:标准	~ 在线 ~	版本: 1.0.2
会话列表 会话监控(0)	游客_094fzs	会话转移	用户信息  常用语	知识库 自助服务	工单
会话中(1) 排队中(0) 结束(2) ○ 输入用户名查找 遊客 094frs 16:56:29		系统消息	用户编号: <u>9d44170c4(</u> 用户昵称: 游客_094fz: 手机号码:	6aa4580941d48bdcc167 s	<u>'c38</u>
你好	游客       你!     总结用户 游客_       咨询时     * 总结分类       IP地址:     *       現職:        最新麗:     总结内容       是否是:     总结内容	会话总结 094fzs 选择	地址: 注册时间: 访问渠道:芒果tv pcwd 访问次数:1 性别: 用户标签: <b>高频下单类型</b>	əb1 下单数量	
	平台信。 版本信。 设备id: 用户uu ④ 配 配 下 函 Q 自	消 确定	总结记录 咨询记:	*	

- 4. 辅助区
- 用户信息:展示用户基础信息
- 常用语:快速选择常用语
- 知识库:快速选择知识库
- 工单: 快速创建工单

户信息 常用语 知识库 自助服务 工单	用户信息 常用语 知识库 自助服务 工单	000		客服	系统			
> 通用话术		•••		源加.	Σ₩			
<ul> <li>爆线话术</li> <li>会员资价</li> </ul>	Q. 输入关键字搜索知识库	基础信息						1
▶ 公用	> 会员问题	会话客户昵称	游客_094fzs 客	户电话	对话ID 8b71db861b5046ff92e3944	R 客户UUID	9d44170c46aa4580941d48	88
	▶ 账号问题	Q 输入 会员类型		客户IP 172.30.0.2	客户地区 内网IP	客户QQ		
	▶ 播放问题	護入長期						
	▶ 其他问题	177.939						
	▷ 芒果好物	设备信息						
	> 息见反顶	客户端类型		版本号	设备型号	设备ID		
	<ul> <li>▶ 投屏问题</li> </ul>	芒果版本号	网络	运营商	设备品牌			
	▶ 每日传阅							
	关于"秘密花园"	工单信息						
	▶ 包邮	流水号	* 1	务类型 请选择		~ 处理部门	训选择	
	▶ 困困包	呼入时间	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	95时间 ·	结束时间 ③	全席工号		
	, mx	超时时间	0 #	急程度 诽谤排 ∨	问题来源在线客服	> 报错场景	请选择	
		野人问题类型	19	人路位	按罐随录信息	呼入/呼出工車		
		被叫号码		分机号	第三方账号	错误编码	调选择	
		* 工单标记状态	- E解决 - 连	接方式 🔘 首次-接线	问题标签	处理时限		
				_ 1010 101E				

#### 5、状态

点击进行状态切换和状态申请

