



ConnectNow

产品介绍

ConnectNow



联系我们



support@connectnow.cn



www.connectnow.cn

Table of Contents

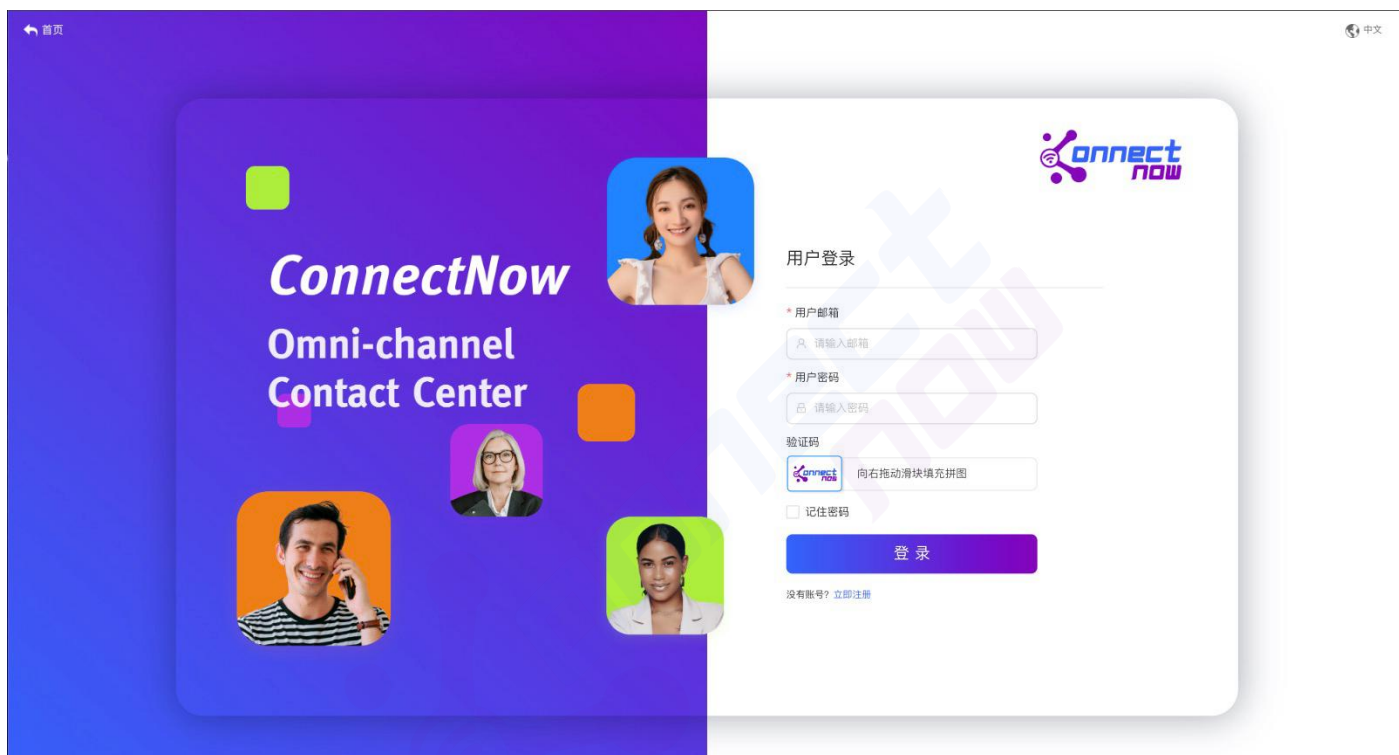
1. 登录 CONNECTNOW	3
2. 授予工作台组件需要的权限	3
3. 工作台	6
3.1. 状态设置	6
3.2. 设置系统语言	7
4. 接听电话	7
5. CHAT	12
5.1. 接听用户聊天	12
5.2. 领取工单	14
6. 回复邮件	15
7. 查看用户关联信息	17
8. 座席辅助工具	19
8.1. 知识库	19
8.2. 自动翻译	20
8.3. AIGC 辅助工具集	22
8.4. 客户中心	23
8.5. CoCo 在线	24

1. 登录 ConnectNow

使用[座席账户](#)、[密码](#)登录到 ConnectNow 平台。

平台登录地址：<https://www.connectnow.cn/#/login>

注意：因为兼容性的要求，需要使用 [Google Chrome](#) 浏览器。



2. 授予工作台组件需要的权限

在点击「登录」后，进入座席工作台的过程中，需要授予工作台插件一系列的权限，工作台才能正常工作。

其中包括了「访问 Cookie 权限」，「访问麦克风的权限」等。请在弹出的窗口中允许这些需要的权限，否则「电话」工作台无法正常运行。

注意：授权过程中，自动弹出的窗口不要手动关闭，等待加载完成，选择对应的选项后，窗口会自动关闭。

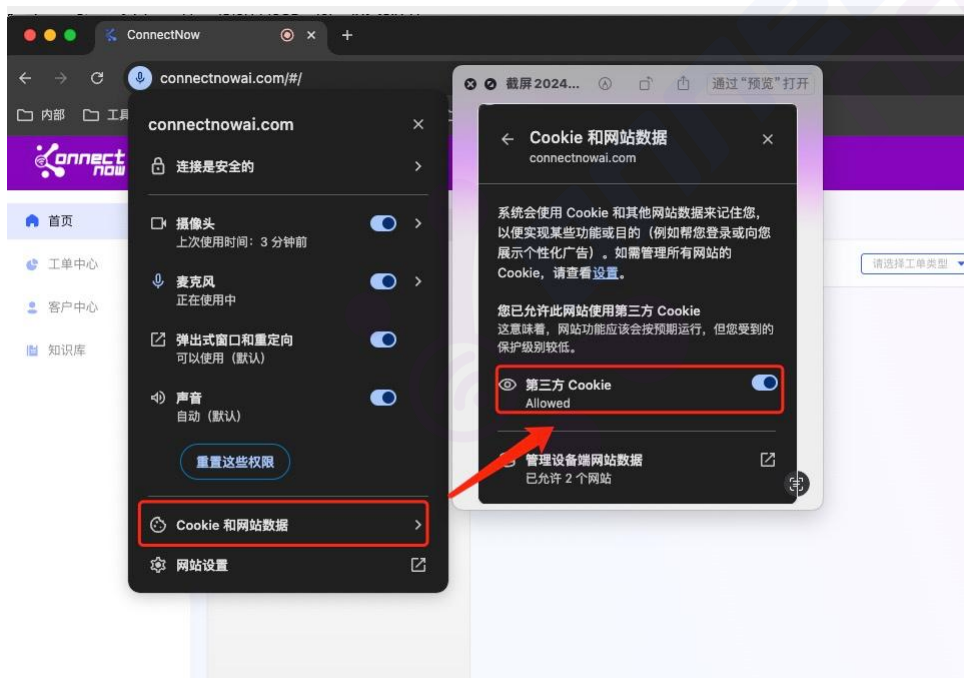
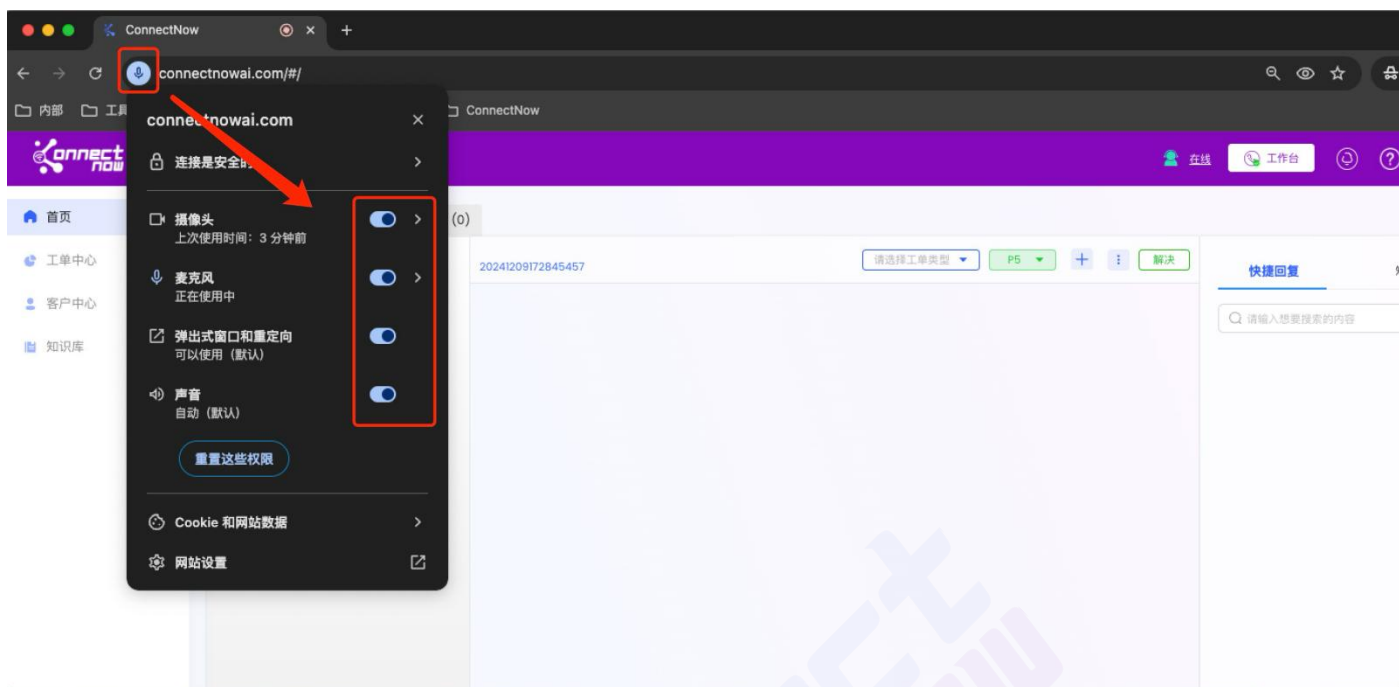
备注：当您的账号不需要「电话」渠道的时候，不需要进行这个步骤。



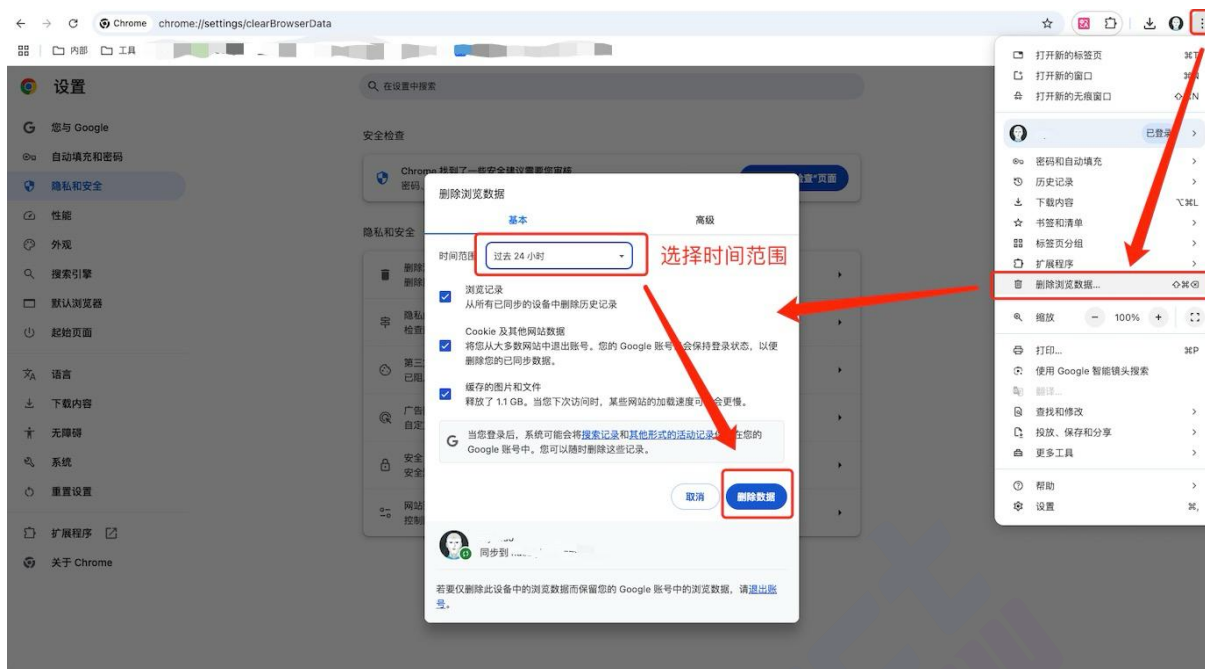
误点禁止的解决办法

1) 在授权过程中，可能会因为浏览器有些权限默认限制，或者误点了禁止。导致「电话」工作台组件无法正常加载。

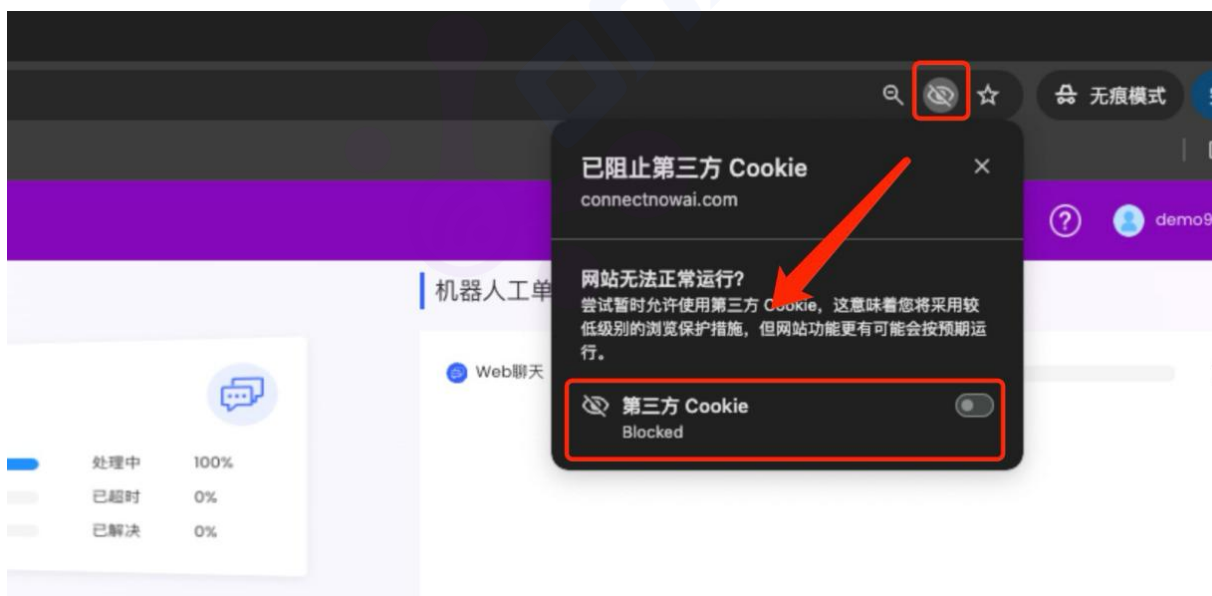
可以在浏览器窗口查看，重新选择是否允许。



2) 如果找不到对应位置进行权限修改，可以清除浏览器缓存之后。再次登录，会重置浏览器默认权限设置。
(不清除浏览器缓存的情况下，已点禁止状态下，即使关闭全部窗口，重新打开浏览器，仍然会因为缓存的原因默认执行禁止。)



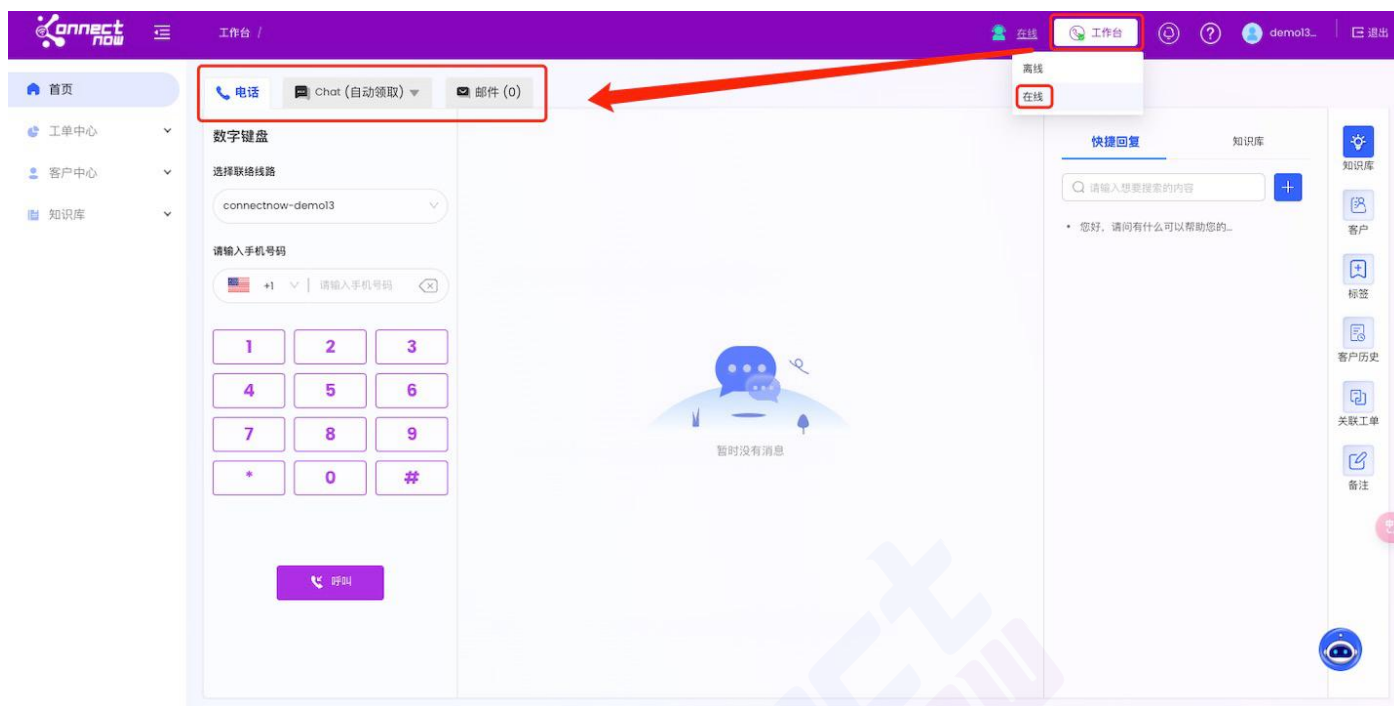
注意：使用浏览器「无痕模式」时，会自动禁止 cookie 功能，这会直接导致授权无法进行。首先需要允许「第三方 cookie」才会弹窗其他权限。



3. 工作台

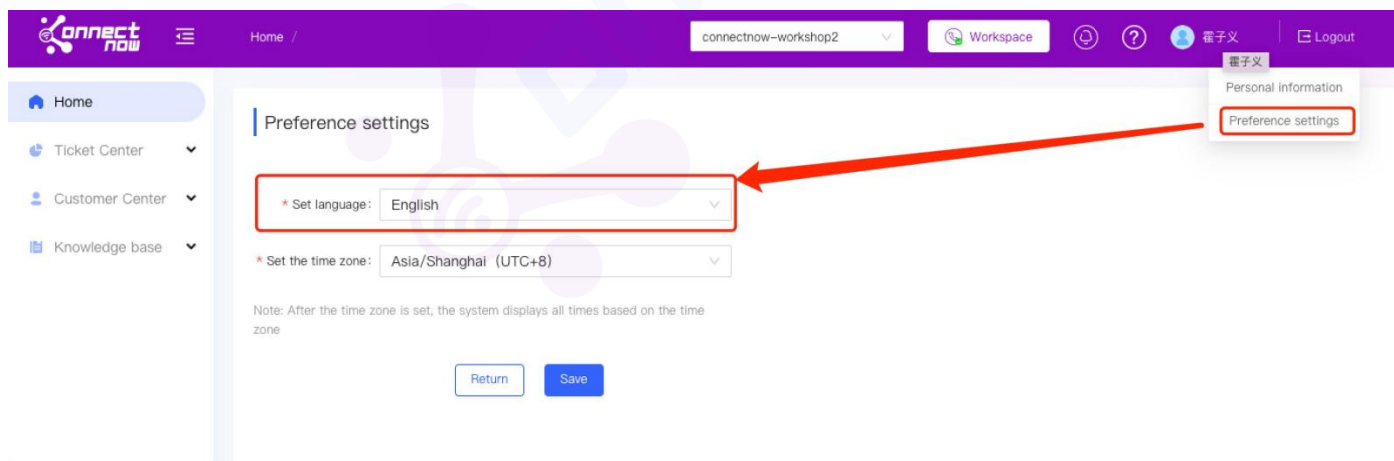
3.1. 状态设置

点击「工作台」，将工作台状态设置为「上线」。现在您就可以接听来自客户的沟通。



3.2. 设置系统语言

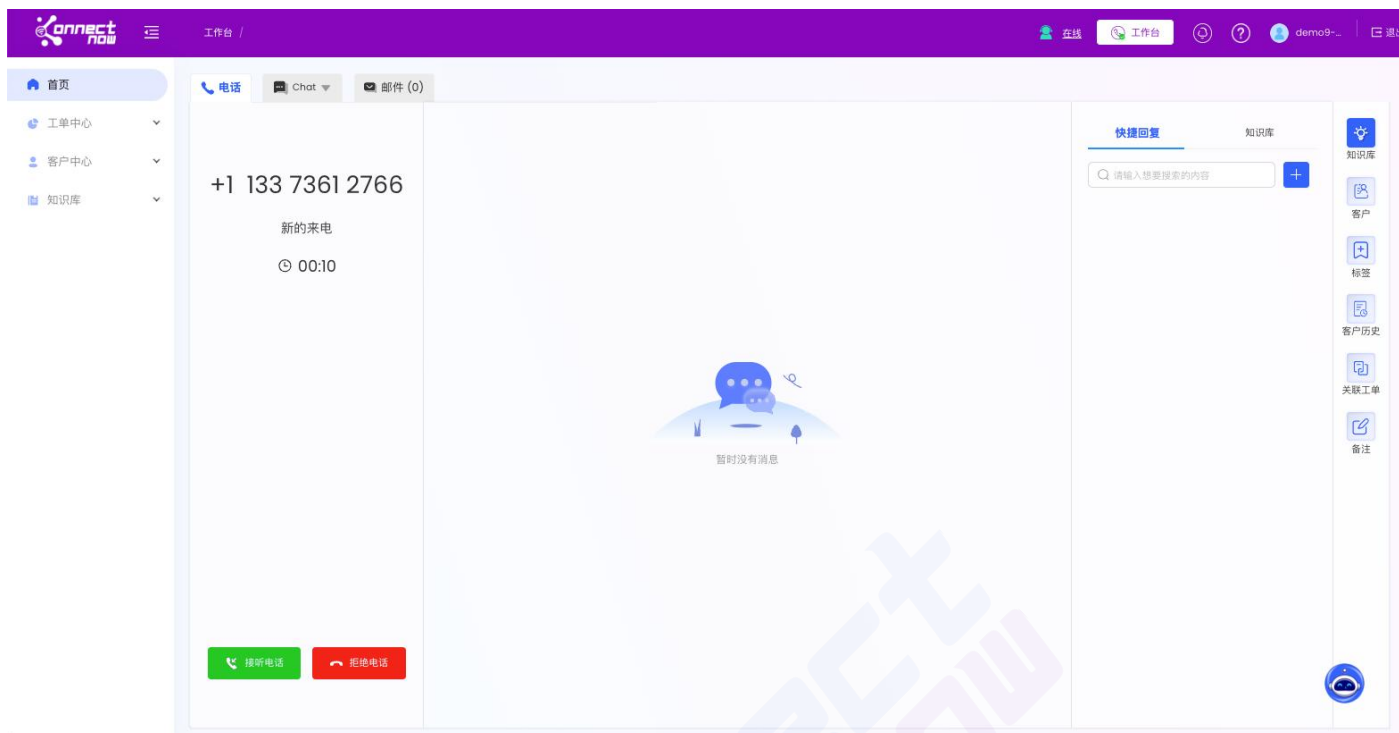
系统语言设置：可在右侧点击用户名，在子菜单「偏好设置」中，设置您的系统语言



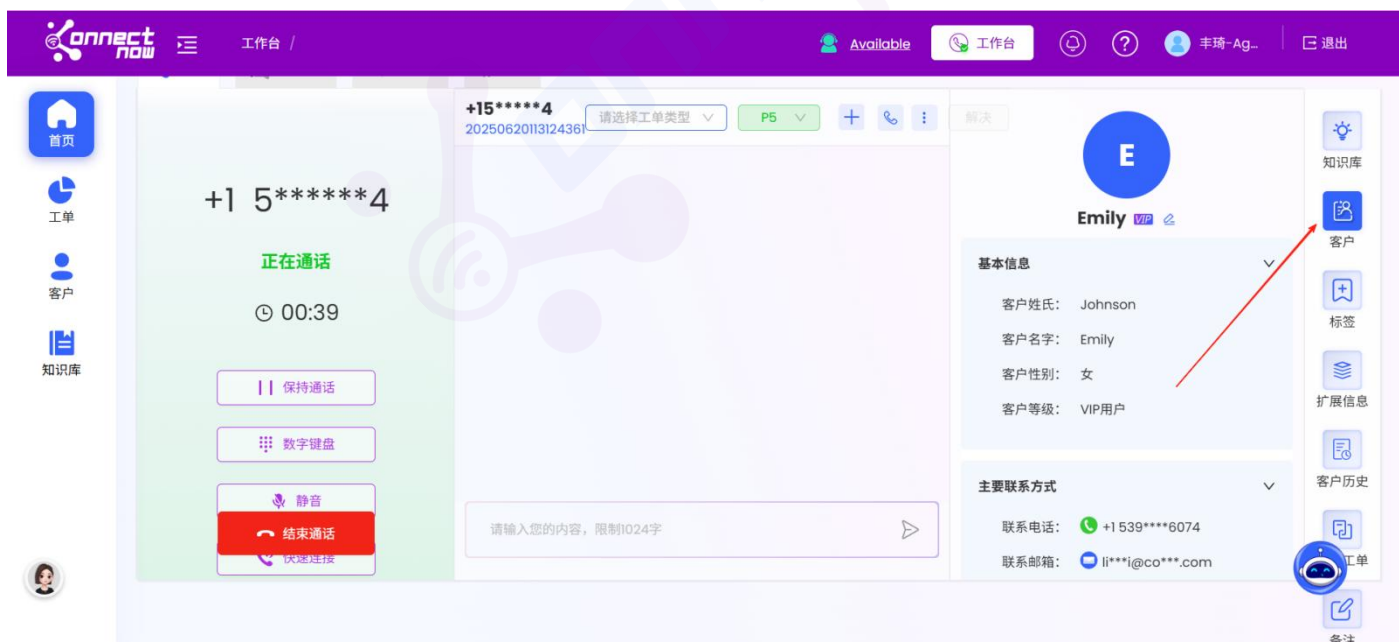
4. 接听电话

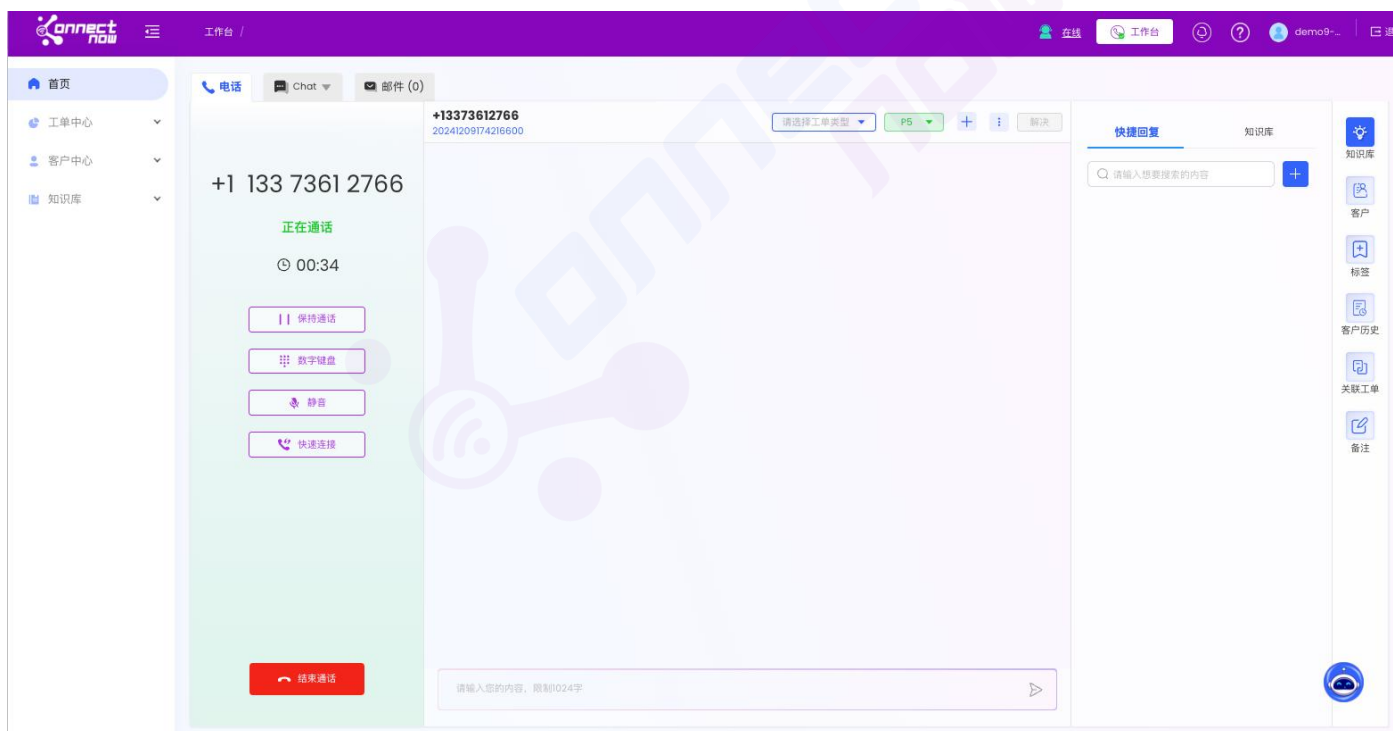
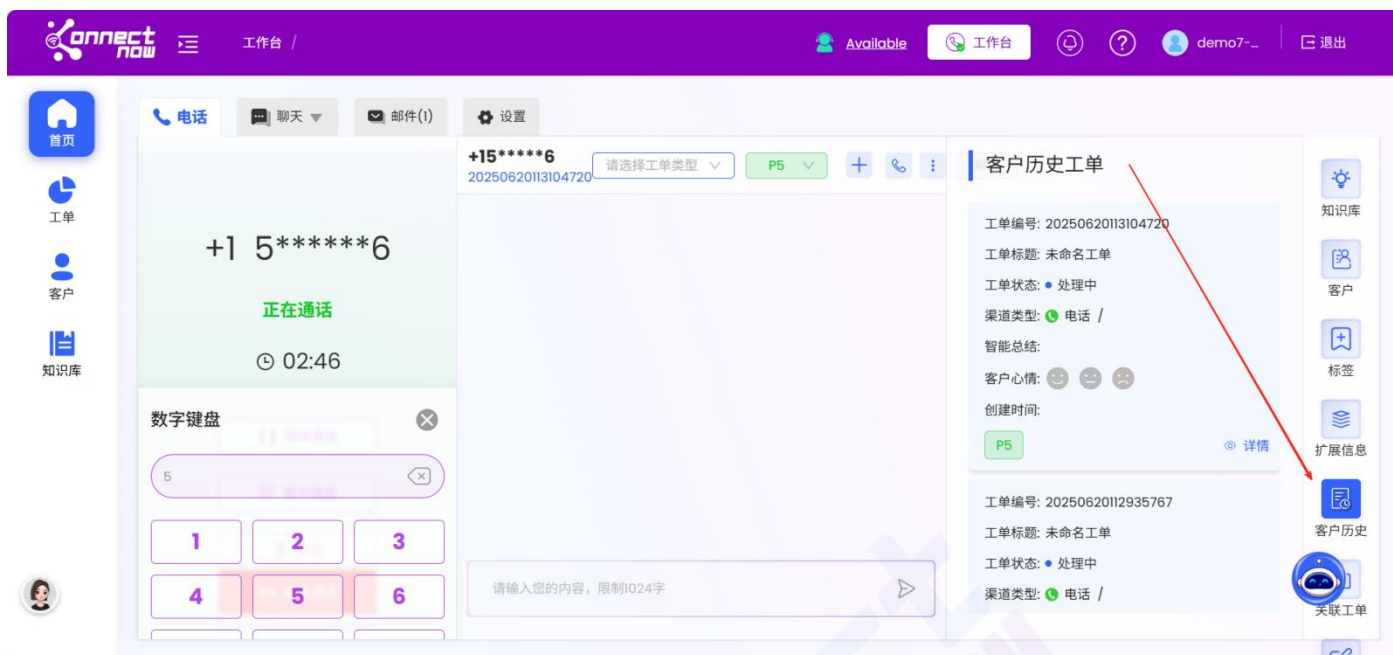
当有客户来电时，您会听到铃声，看到工作台中有电话呼入，并可以看到对应的号码，选择「接受呼叫」

接通，会自动创建一个「工单」。

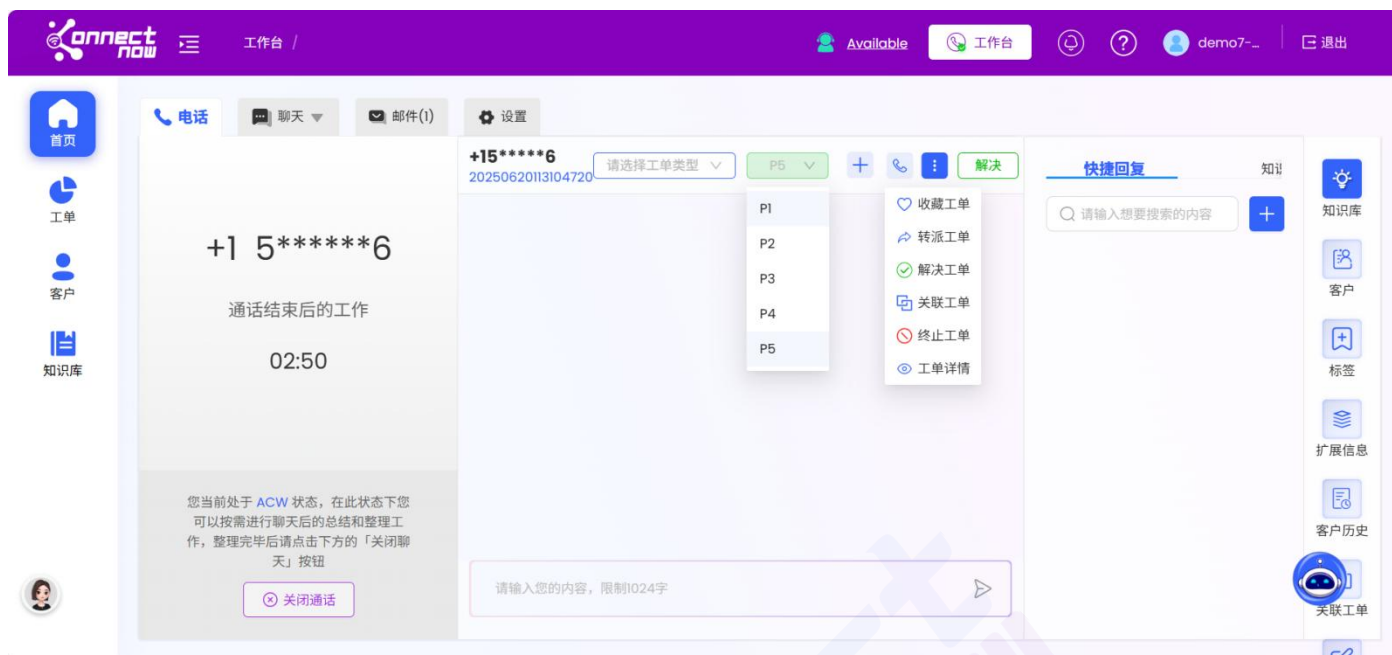


可以在右侧主菜单，通过「客户」查看客户资料，通过「客户历史」查看此用户的历史联系记录。

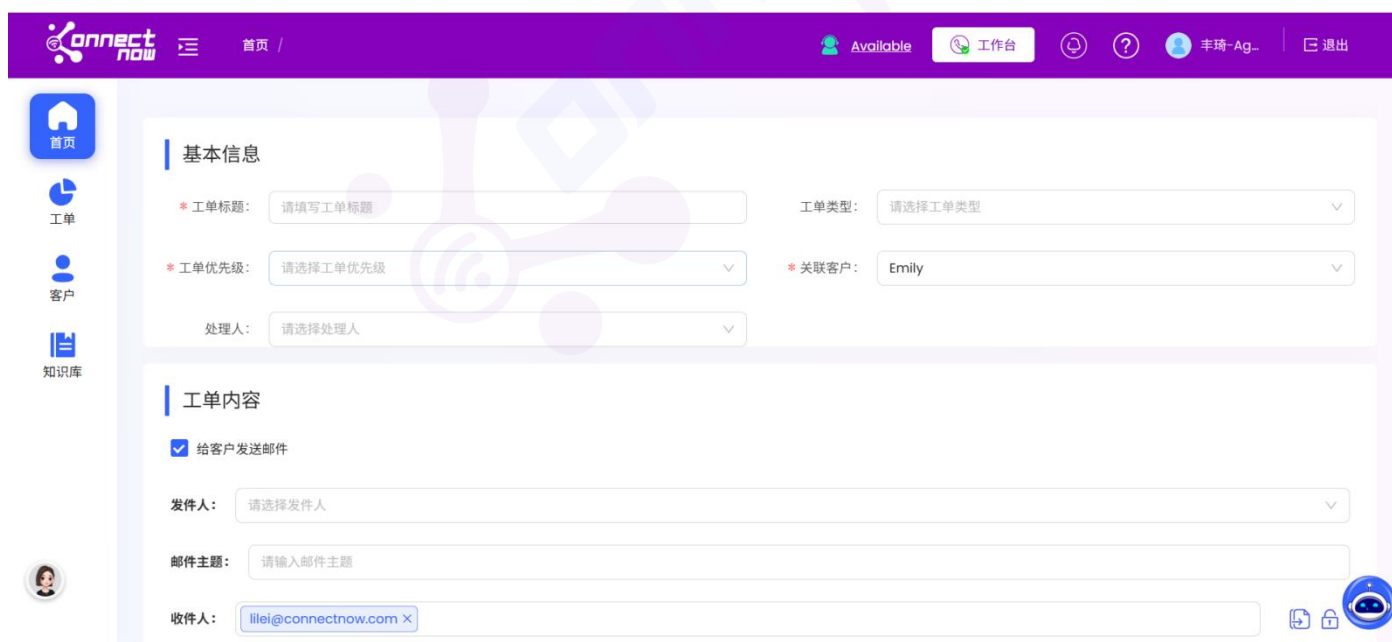




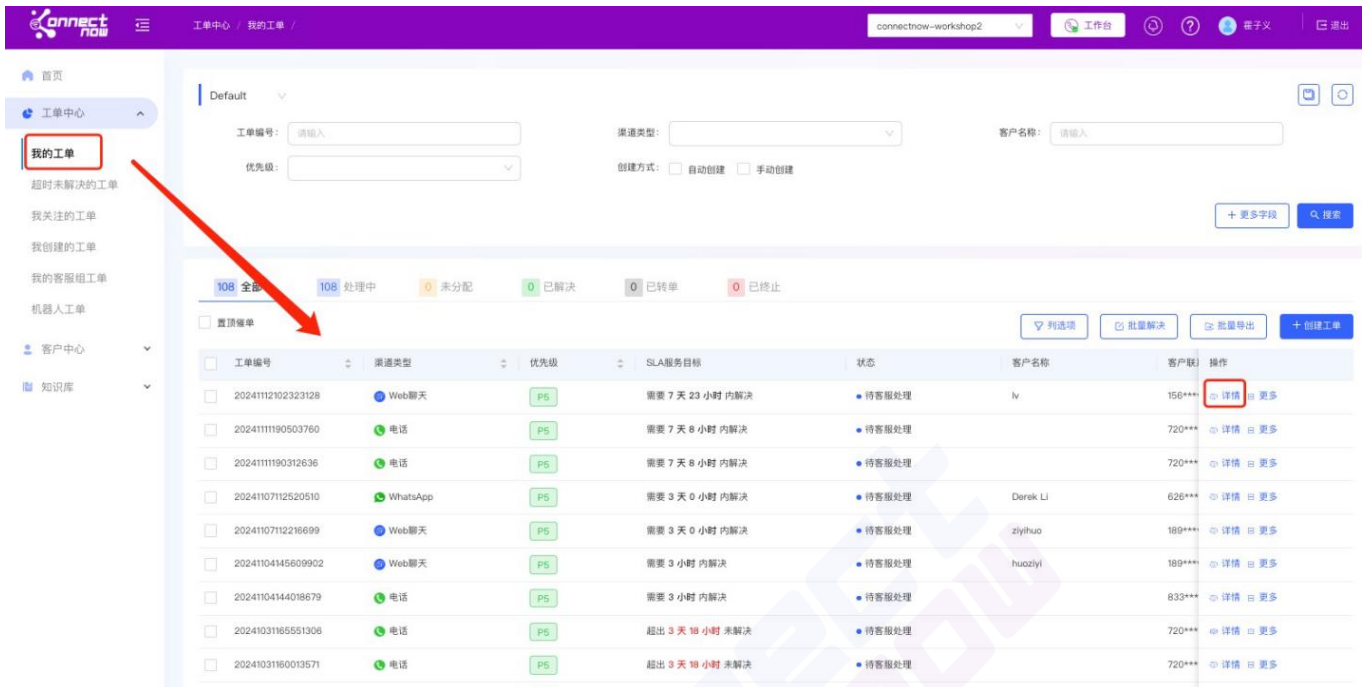
当用户问题处理完毕，点击「结束通话」，会进入 ACW（After Call Work Mode，通话后工作）状态，不会有新的对话分配给您，当您完成对此用户的后续工作，并点击「关闭联系人」，才会将新的对话需求分配给您。



可以在点击「结束通话」后选择工单类型标签、工单响应优先级、和工单后续操作。可点击「加号」进入工单详情补充界面，完成补充工单基本信息、给客户发送邮件等操作。



当通话结束后，此次通话会作为一个「工单」存入系统，可以在「工单中心」-「我的工单」中看到历史对话。

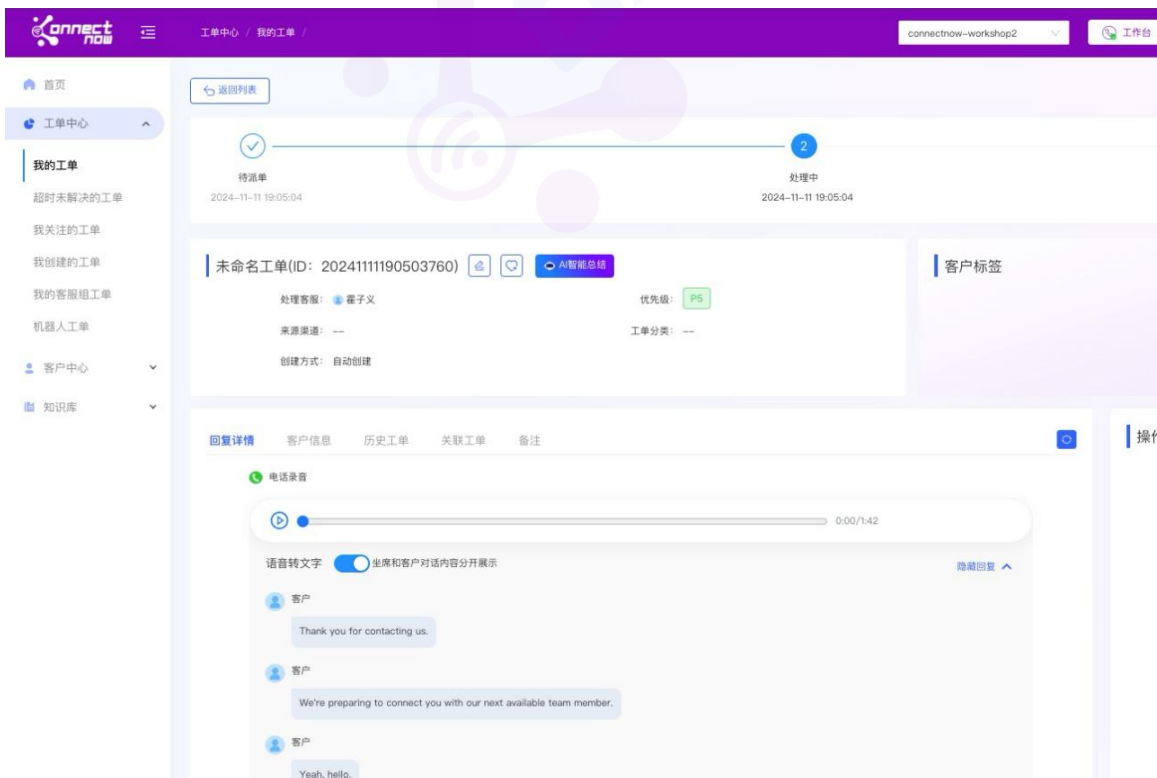


The screenshot shows the 'My Tickets' (我的工单) page in the ConnectNow system. The left sidebar contains navigation links: 首页, 工单中心, 我的工单 (highlighted with a red box), 超时未解决的工单, 我关注的工单, 我创建的工单, 我的客服组工单, 机器人工单, 客户中心, and 知识库. The main area displays a list of tickets with columns: 工单编号, 渠道类型, 优先级, SLA服务目标, 状态, 客户名称, 客户联系, and 操作. A red arrow points to the '详情' (Details) link in the '操作' column for the first ticket (ID: 20241112102323128).

工单编号	渠道类型	优先级	SLA服务目标	状态	客户名称	客户联系	操作
20241112102323128	Web聊天	PS	需要 7 天 23 小时 内解决	待客服处理	lv	156***	详情 更多
20241111190503760	电话	PS	需要 7 天 8 小时 内解决	待客服处理		720***	详情 更多
20241111190312636	电话	PS	需要 7 天 8 小时 内解决	待客服处理		720***	详情 更多
20241107112520510	WhatsApp	PS	需要 3 天 0 小时 内解决	待客服处理	Derek Li	626***	详情 更多
20241107112216699	Web聊天	PS	需要 3 天 0 小时 内解决	待客服处理	zlythua	189***	详情 更多
20241104145609902	Web聊天	PS	需要 3 小时 内解决	待客服处理	huaziyi	189***	详情 更多
20241104144018679	电话	PS	需要 3 小时 内解决	待客服处理		833***	详情 更多
20241031185551306	电话	PS	超出 3 天 18 小时 未解决	待客服处理		720***	详情 更多
20241031180013571	电话	PS	超出 3 天 18 小时 未解决	待客服处理		720***	详情 更多

点击对应对话后面的「详情」，可以查看通话的记录，电话会保存录音，并会自动转录为文字。

注意：电话结束后，后台录音，及转录需要一些时间才能看到，请耐心等待。

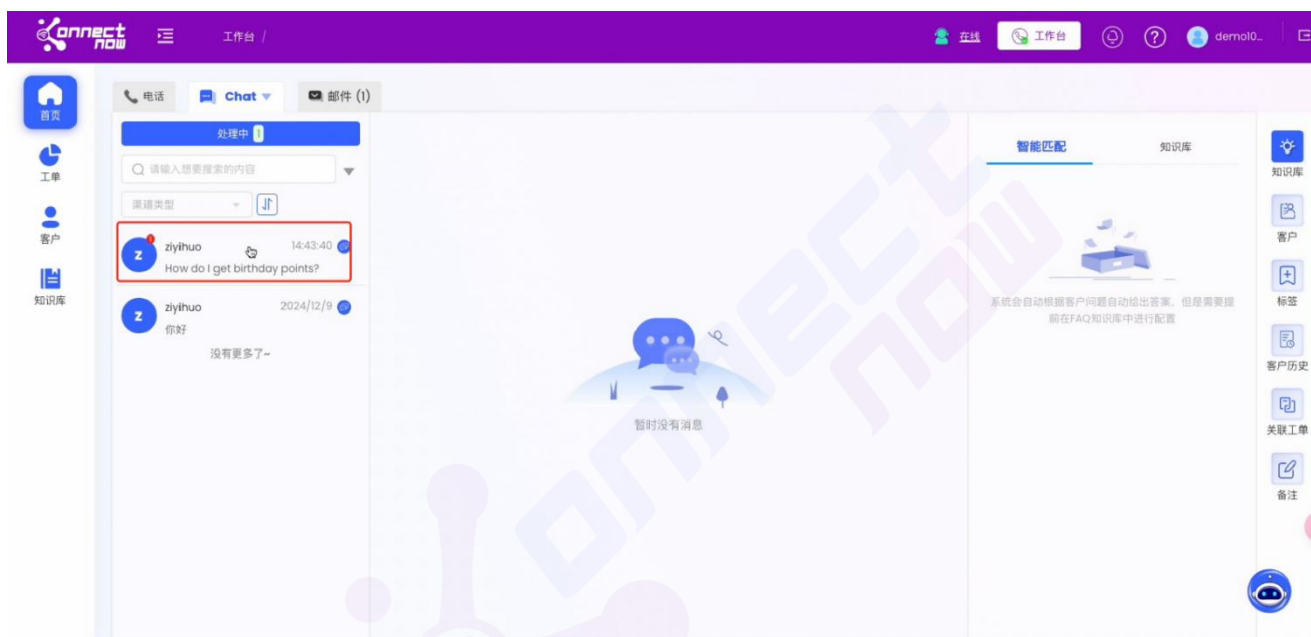


The screenshot shows the 'Ticket Details' (工单详情) page for ticket ID 20241111190503760. The page is divided into several sections: 未命名工单 (ID: 20241111190503760), 客户标签, 处理客服 (翟子义), 来源渠道 (电话), 创建方式 (自动创建), 优先级 (PS), 工单分类 (电话), and 回复详情. The '回复详情' section shows a timeline of messages: 客户 (Thank you for contacting us.), 客户 (We're preparing to connect you with our next available team member.), and 客户 (Yeah, hello.).

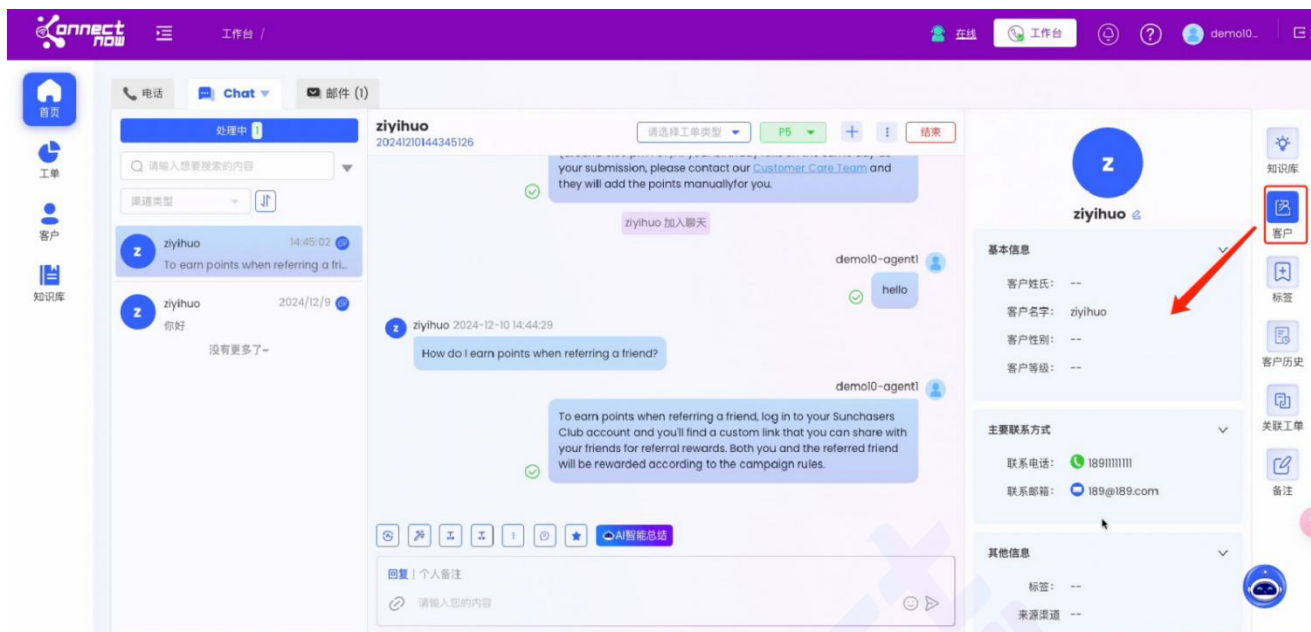
5. Chat

5.1. 接听用户聊天

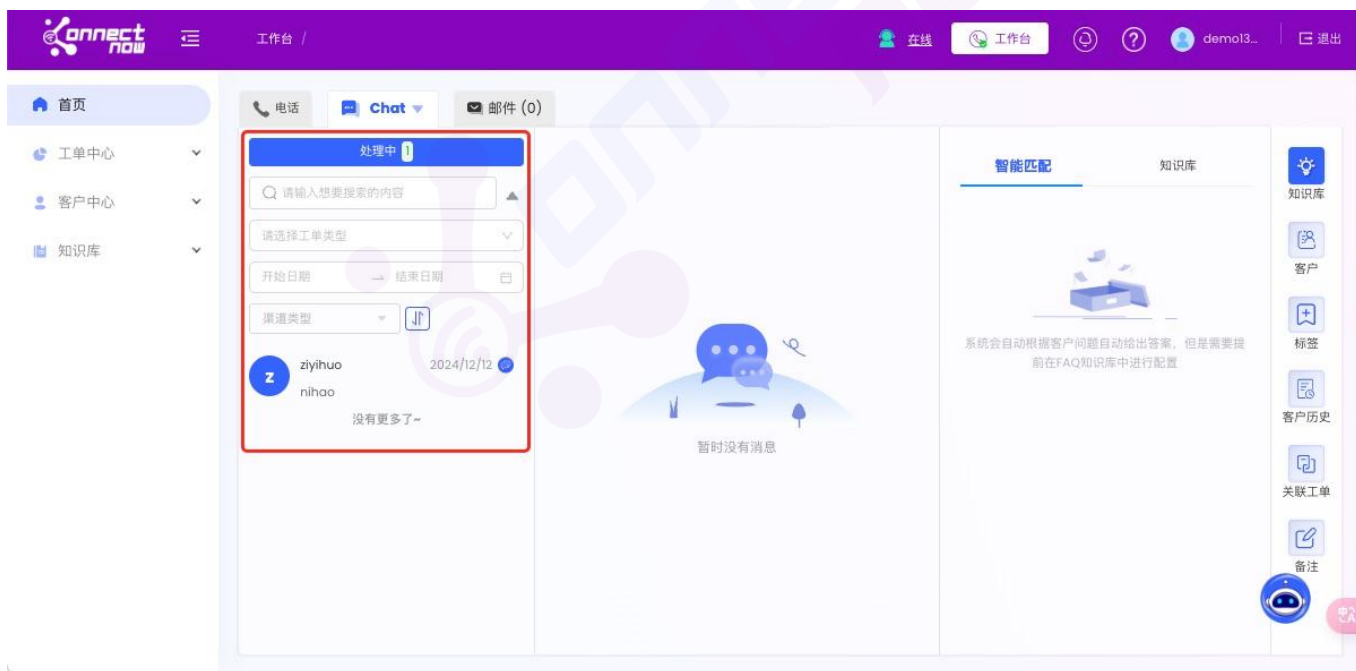
当终端用户通过 web 聊天或者其他社媒等方式联系，后台会根据设定的路由机制将对话路由到座席，座席会听到消息提示音，并在工作台的聊天部分看到有新的用户聊天请求进来，不同渠道进来的聊天会使用不同的图标标识。



接通之后，会自动创建一个工单，可以通过右侧查看对应的客户资料信息，以及用户的沟通历史工单。

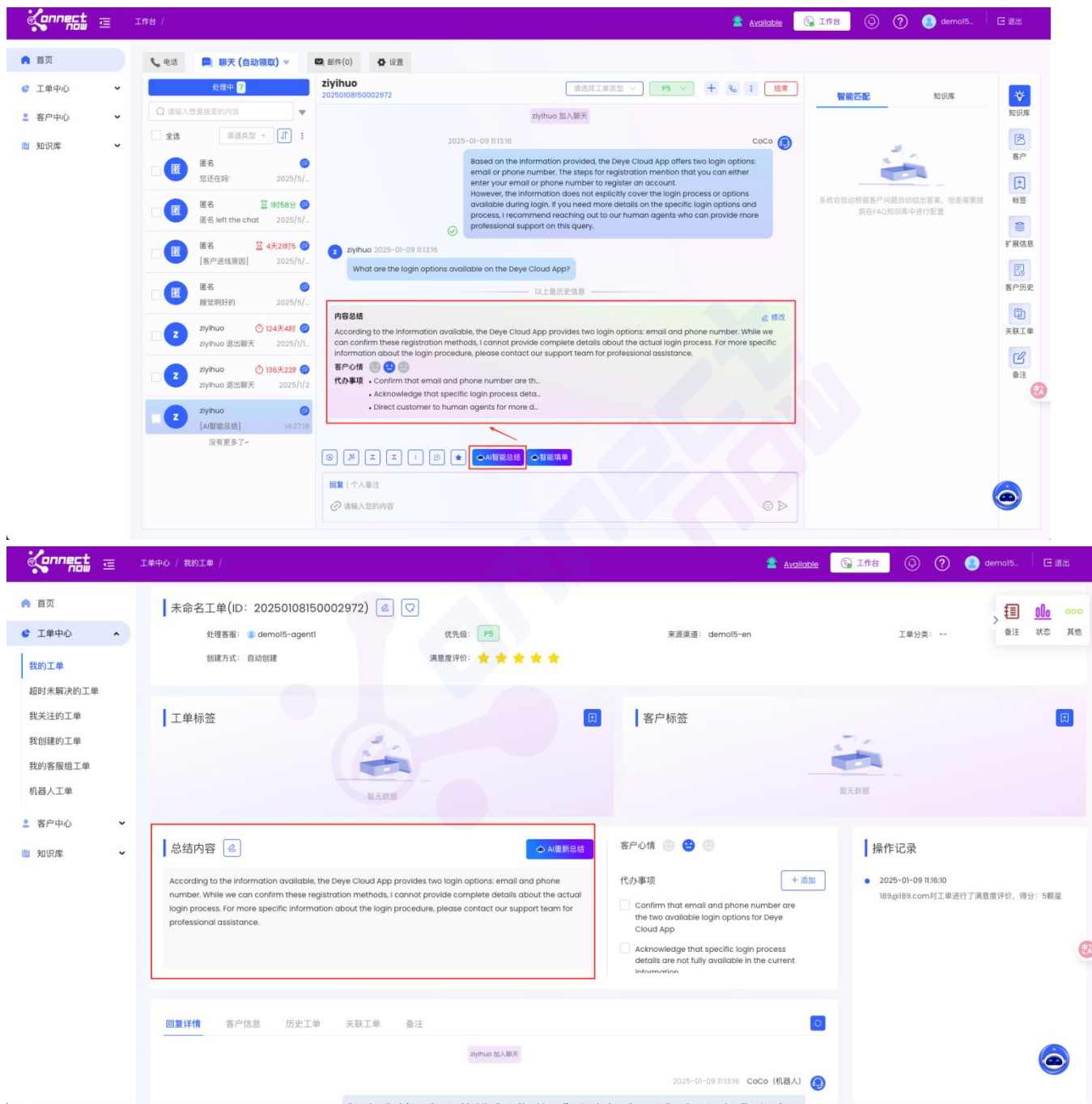


座席可以根据不同条件筛选指定的对话，比如特定的对话内容、工单类型、日期、渠道类型。



当用户问题处理完毕后，可以选择点击「AI 智能总结」，稍等片刻，会为您生成当前对话的总结，您还可以点击「修改」对内容进行修正后保存。

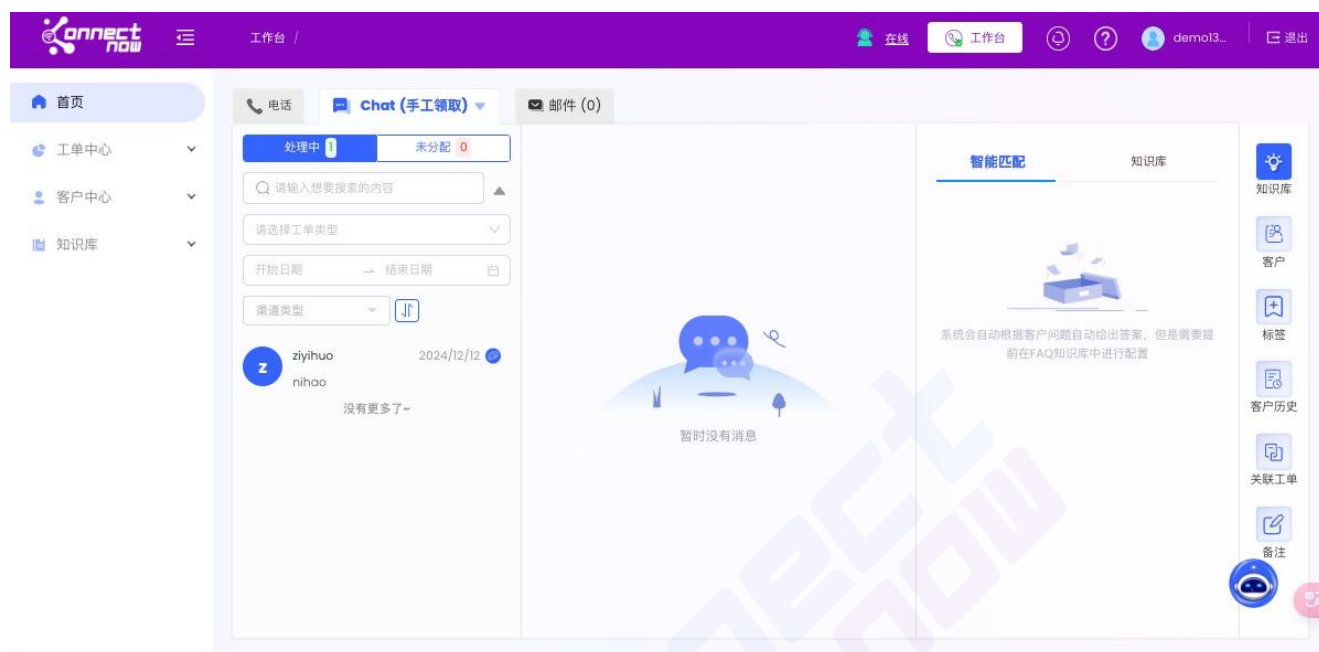
备注：智能总结的内容会保存在工单中，可以在工单中心内进行查看。（也可以在工单中心进行初次总结及对之前的内容重新进行总结。）



5.2. 领取工单

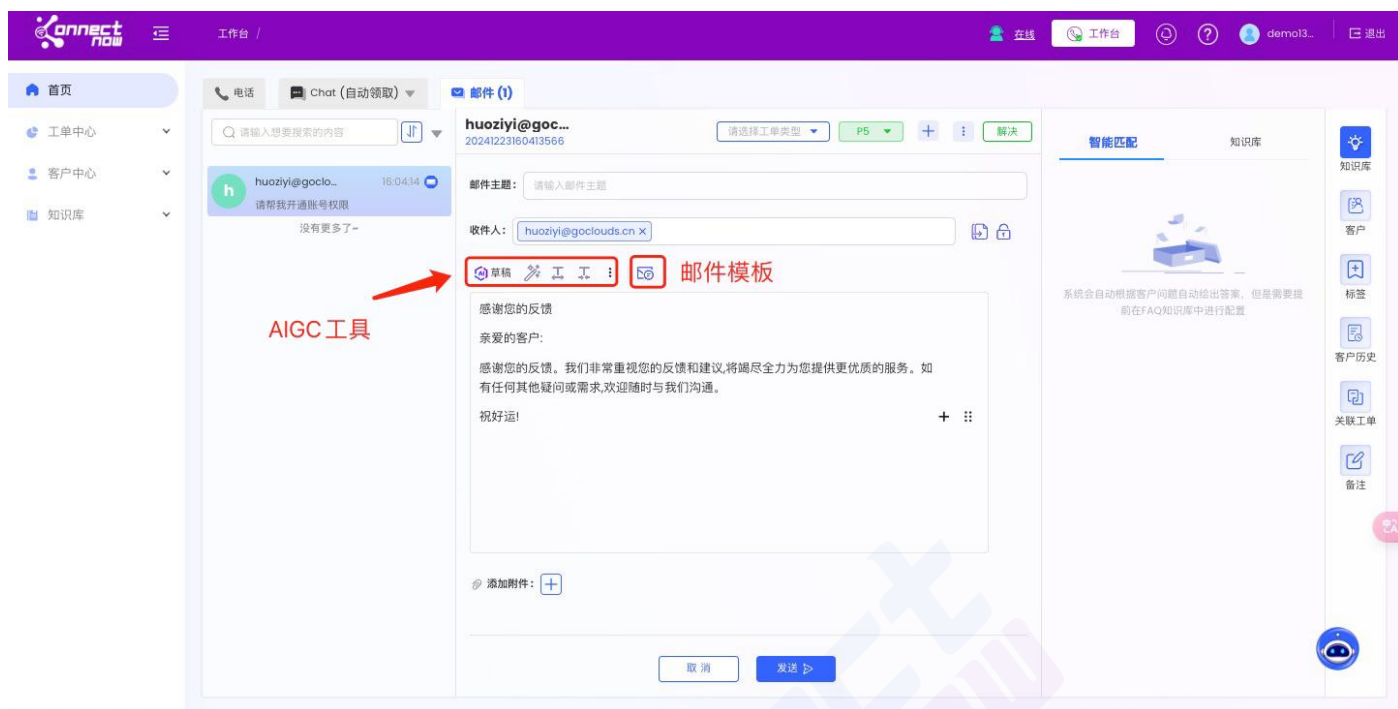
ConnectNow 支持**自动分配**和**手动领取**两种分配规则（管理员设置），一般情况下使用自动分配，座席只能看到一个对话界面，工单会根据自动路由规则自动分配。

当座席被分配了手动领取权限时，其可以在 chat 下拉菜单中看到两个选项，当选择了手动领取时，就可以看到两个工单列表：「处理中」和「未分配」。可以手动去「未分配」页面手动领取排队中未分配的工单。

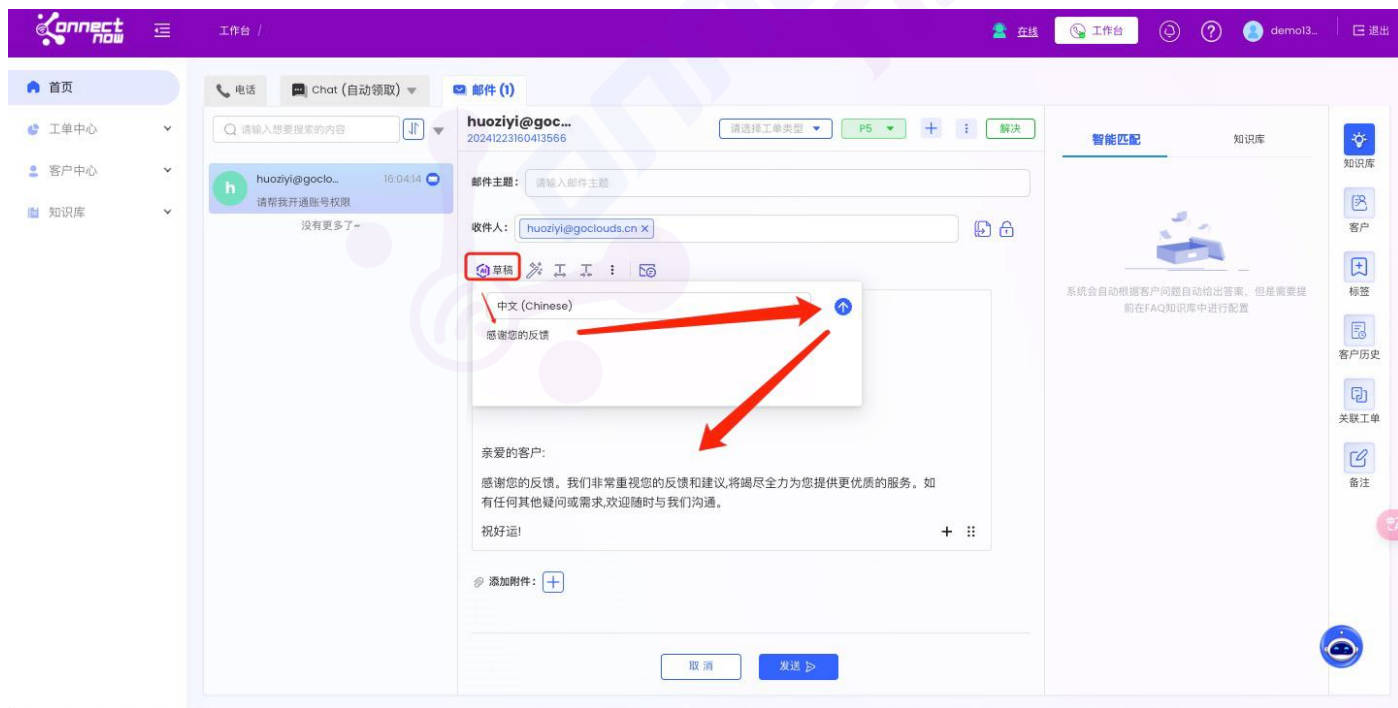


6. 回复邮件

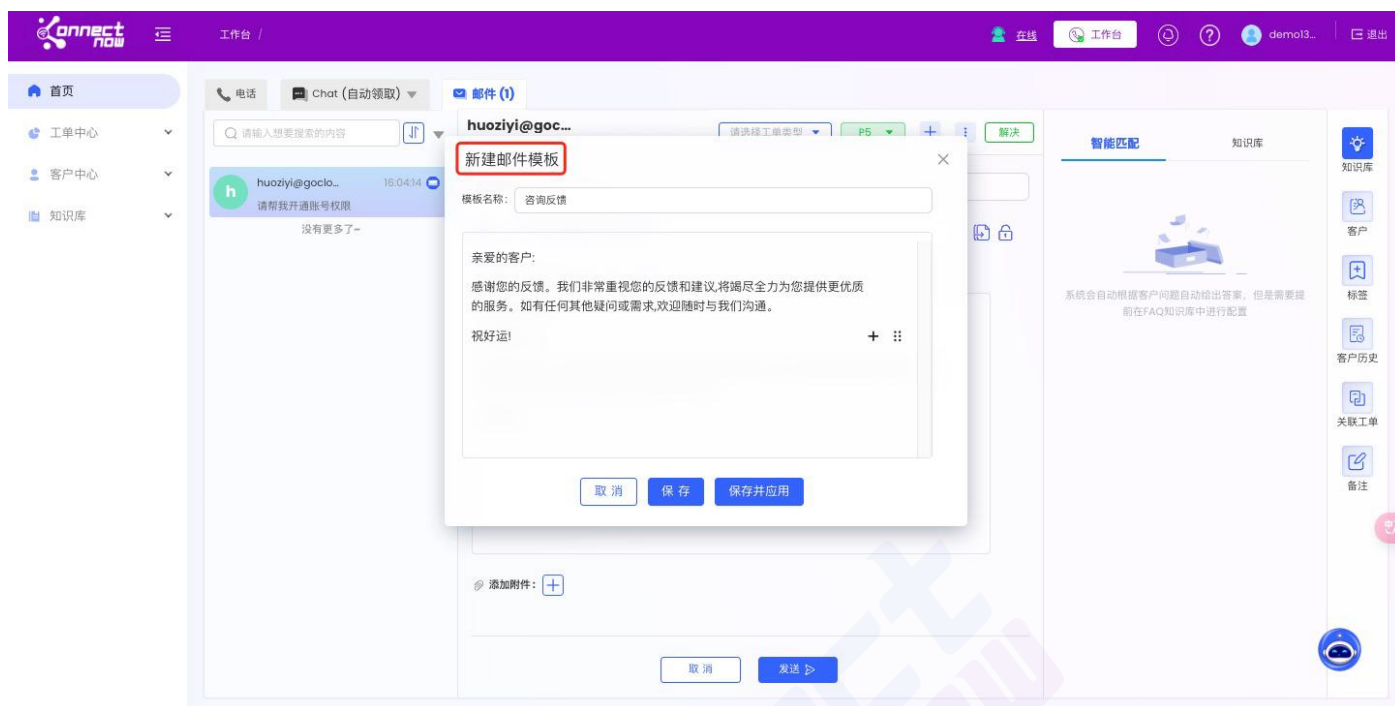
在「邮件」栏内，可以看到用户的邮箱，点击「回复」，可以直接在工作台回复用户的邮件。您可以借助 AIGC 工具及邮件模板，来提高您回复邮件的效率。



AIGC 生成草稿示例:



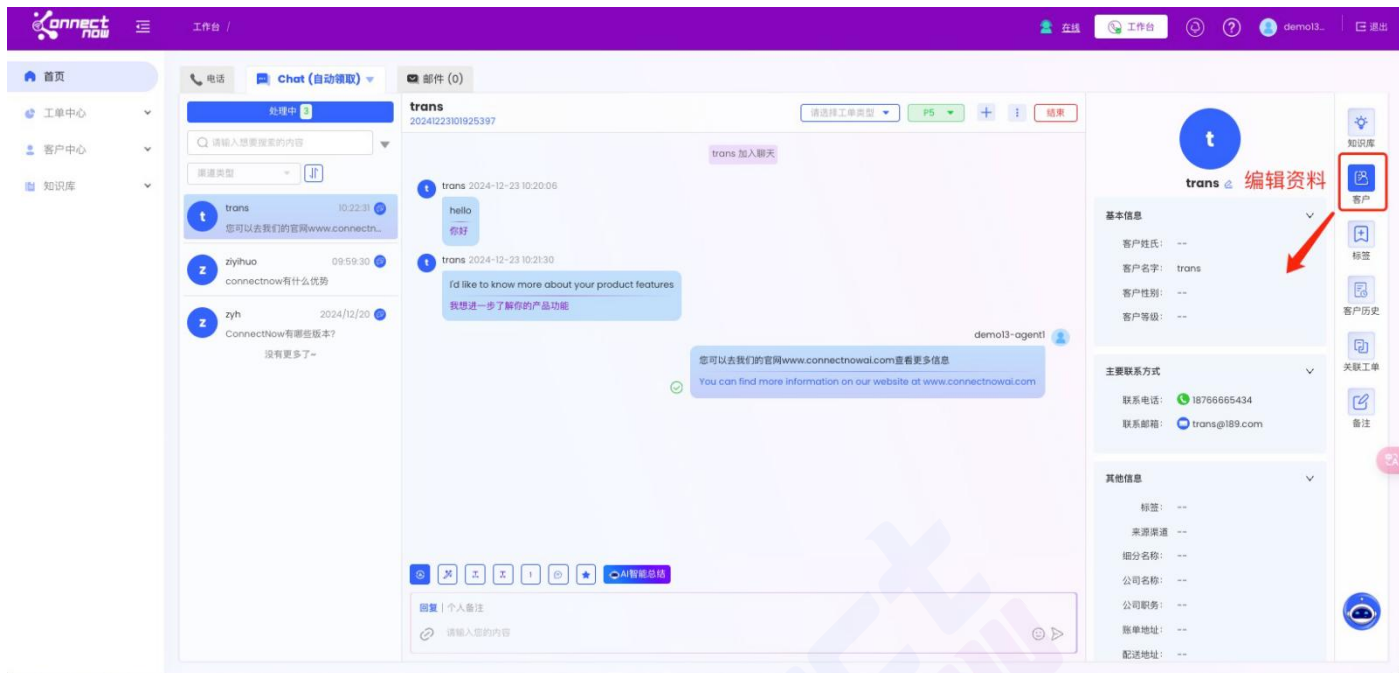
新建邮件模板:



7. 查看用户关联信息

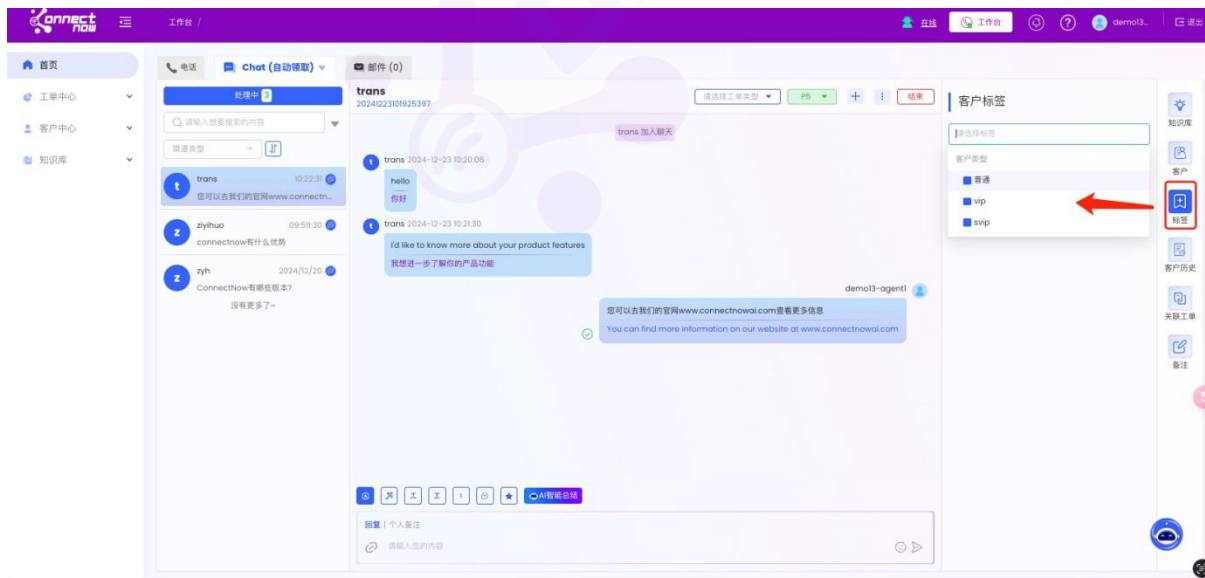
1) 客户资料

用户通过电话，聊天，邮件进线到座席侧时，会根据用户的信息，自动匹配系统内存储的客户资料，如果之前没有对应的客户资料，会自动创建一个对应的客户资料存储到系统。点击右侧主菜单「客户」即可查看客户资料，可以随时根据需要编辑用户资料，补充用户信息。



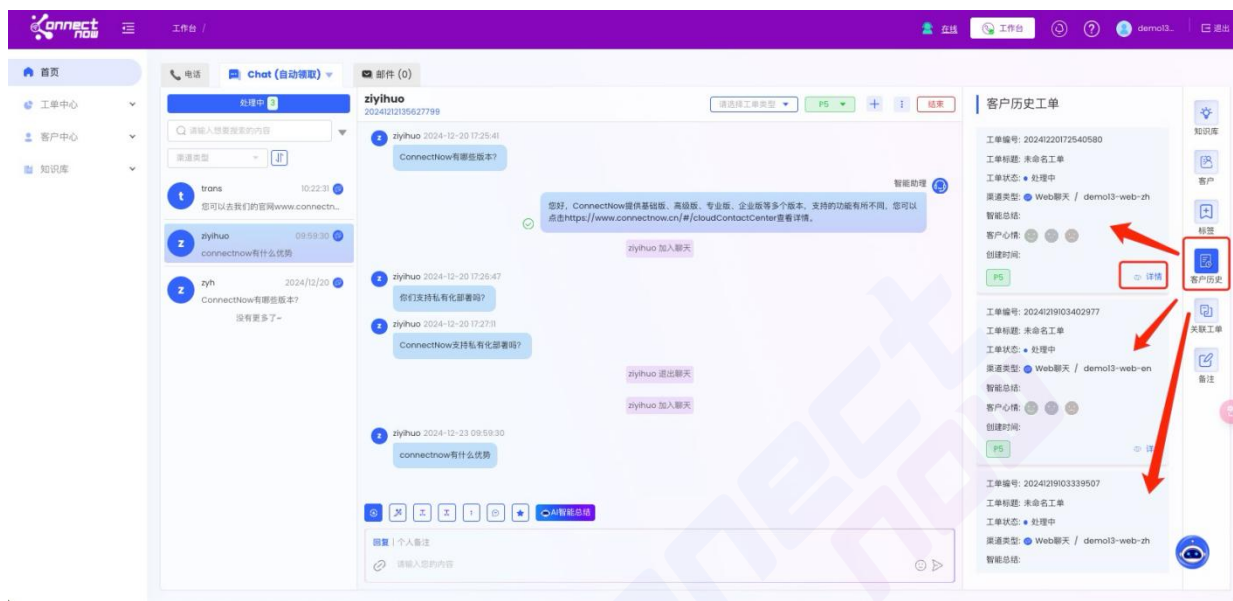
2) 标签

点击“标签”，可以下拉选择系统内已经预置的系统标签。还支持私有标签，私有标签不会共享给其他的座席，需要管理员设置权限之后，座席才能打私有标签（在输入框输入标签，回车可以生成私有标签）。



3) 客户历史

“客户历史”会以工单的形式保存同一用户之前的沟通记录。（用户每次新的对话都会自动创建一个工单，工单内会存储包含工单状态、沟通的详细记录、智能总结，并会关联客户信息，历史工单，关联工单备注，客户标签，操作记录等信息。点击对应工单的“详情”即可查看）



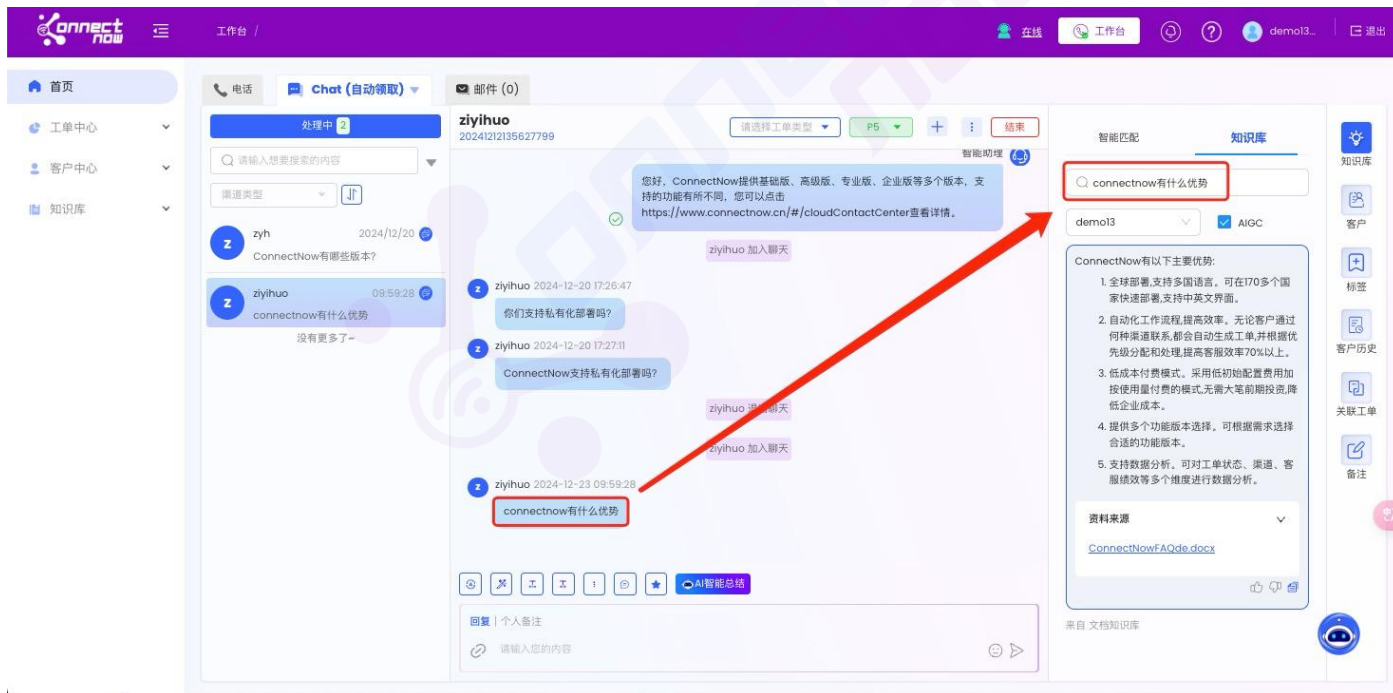
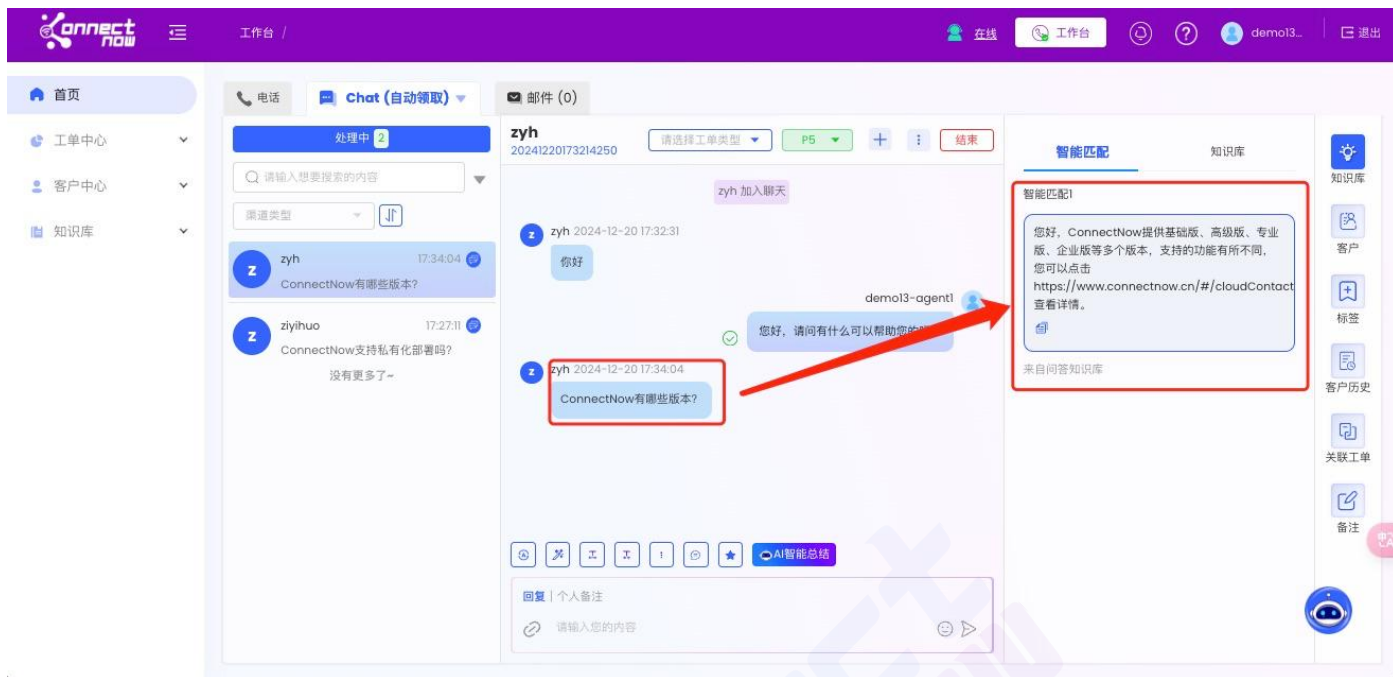
8. 座席辅助工具

8.1. 知识库

座席可以使用提前预置好的知识库作为回答用户问题的辅助，分为「智能匹配」（问答知识库）和「知识库」。

「智能匹配」：系统会自动检测用户的问题，与「问答知识库」内预置好的问题匹配到的话，就会显示在「智能匹配」部分，座席可以直接复制答案给用户。

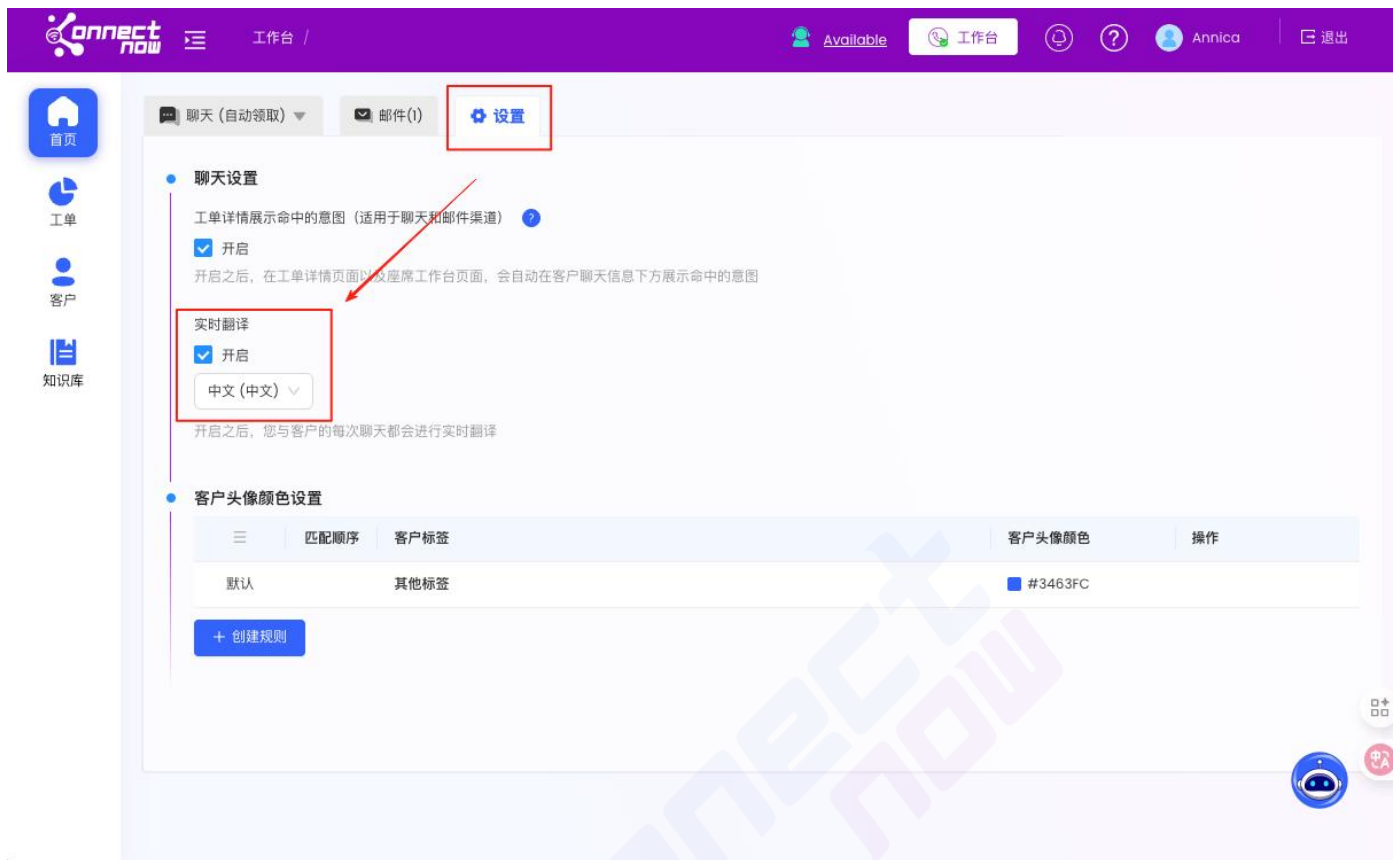
「知识库」：座席可以直接将问题粘贴到“知识库”部分的输入框，选择要查询的知识库，回车之后，AIGC会给出对应问题的答案总结。座席还可以从“资料来源”部分看到这个回答是依据哪些文档。



8.2. 自动翻译

使用「自动翻译」功能,可以方便的进行跨语言 Chat 服务:

- 1) 点击「启用自动翻译」
- 2) 设置语言为座席擅长的语言。



设置

聊天设置

工单详情展示命中的意图（适用于聊天和邮件渠道）

☒ 开启

开启之后，在工单详情页面以及座席工作台页面，会自动在客户聊天信息下方展示命中的意图

实时翻译

☒ 开启

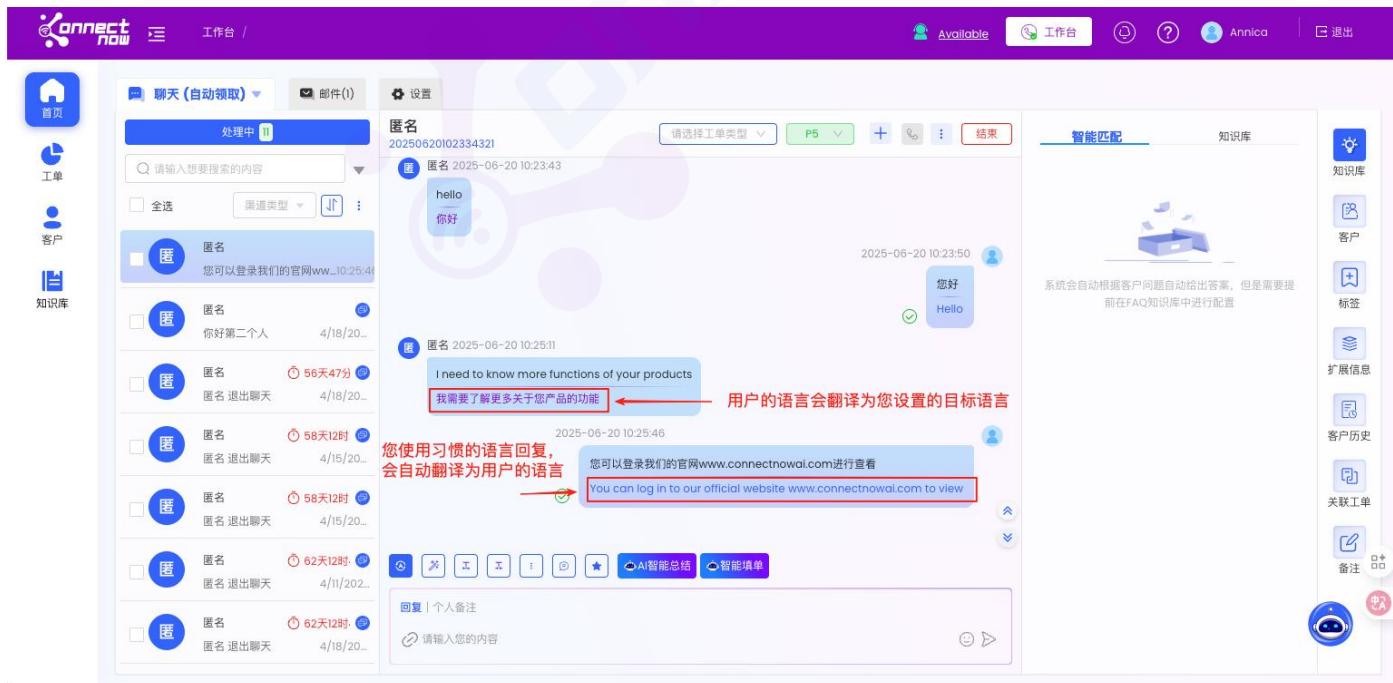
中文(中文)

开启之后，您与客户的每次聊天都会进行实时翻译

客户头像颜色设置

匹配顺序	客户标签	客户头像颜色	操作
默认	其他标签	#3463FC	

+ 创建规则



处理中

请输入想要搜索的内容

全选 渠道类型

匿名 2025-06-20 10:23:43

hello 你好

2025-06-20 10:23:50

您好 Hello

匿名 2025-06-20 10:25:11

I need to know more functions of your products

我需要了解更多关于您产品的功能

2025-06-20 10:25:46

您可以登录我们的官网www.connectnowai.com进行查看

You can log in to our official website www.connectnowai.com to view

AI智能总结 智能填单

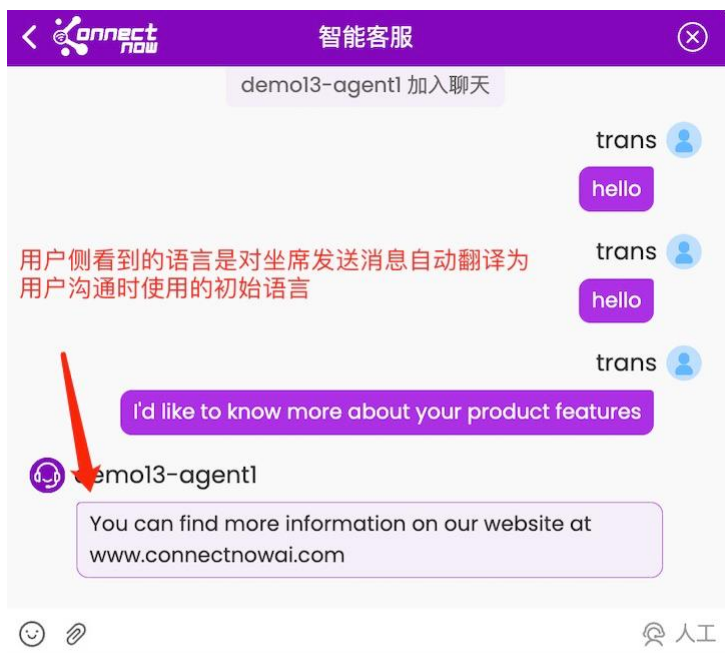
回复 | 个人备注

请输入您的内容

智能匹配 知识库

系统会自动根据客户问题自动给出答案，但是需要提前在FAQ知识库中进行配置

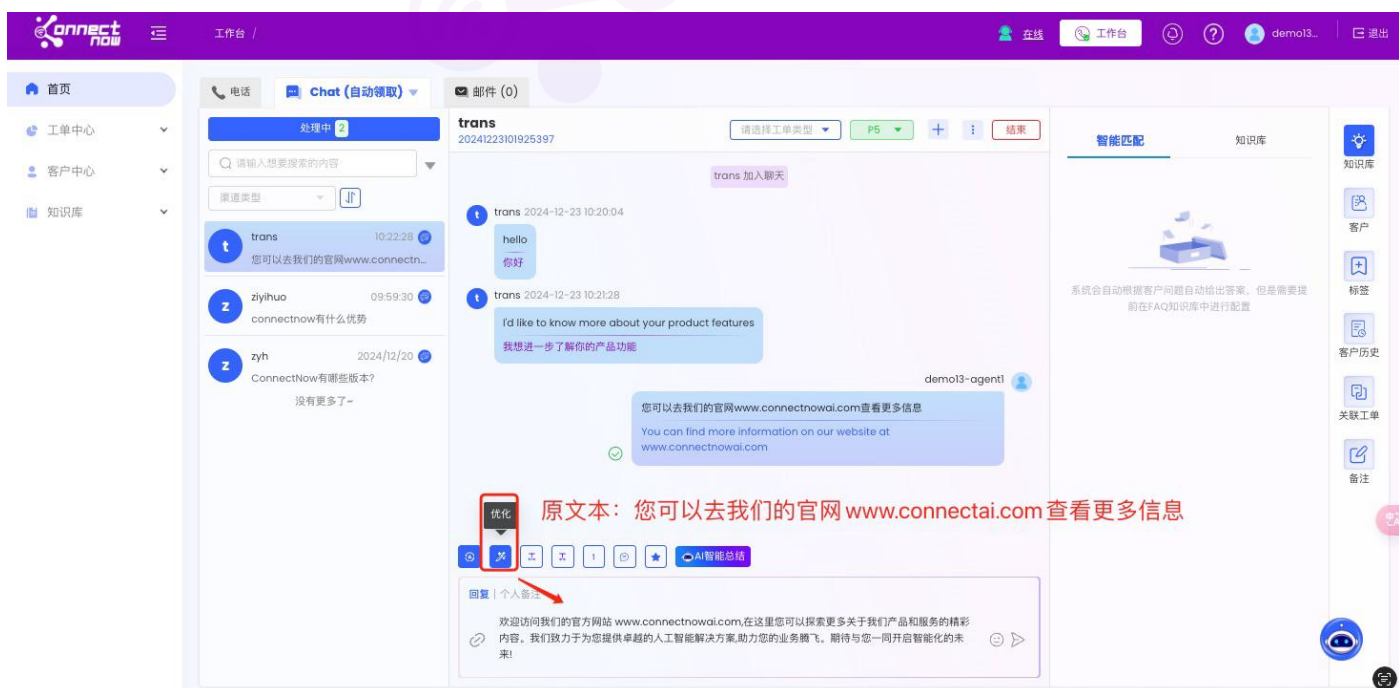
知识库 客户 标签 扩展信息 客户历史 关联工单 备注



8.3. AIGC 辅助工具集

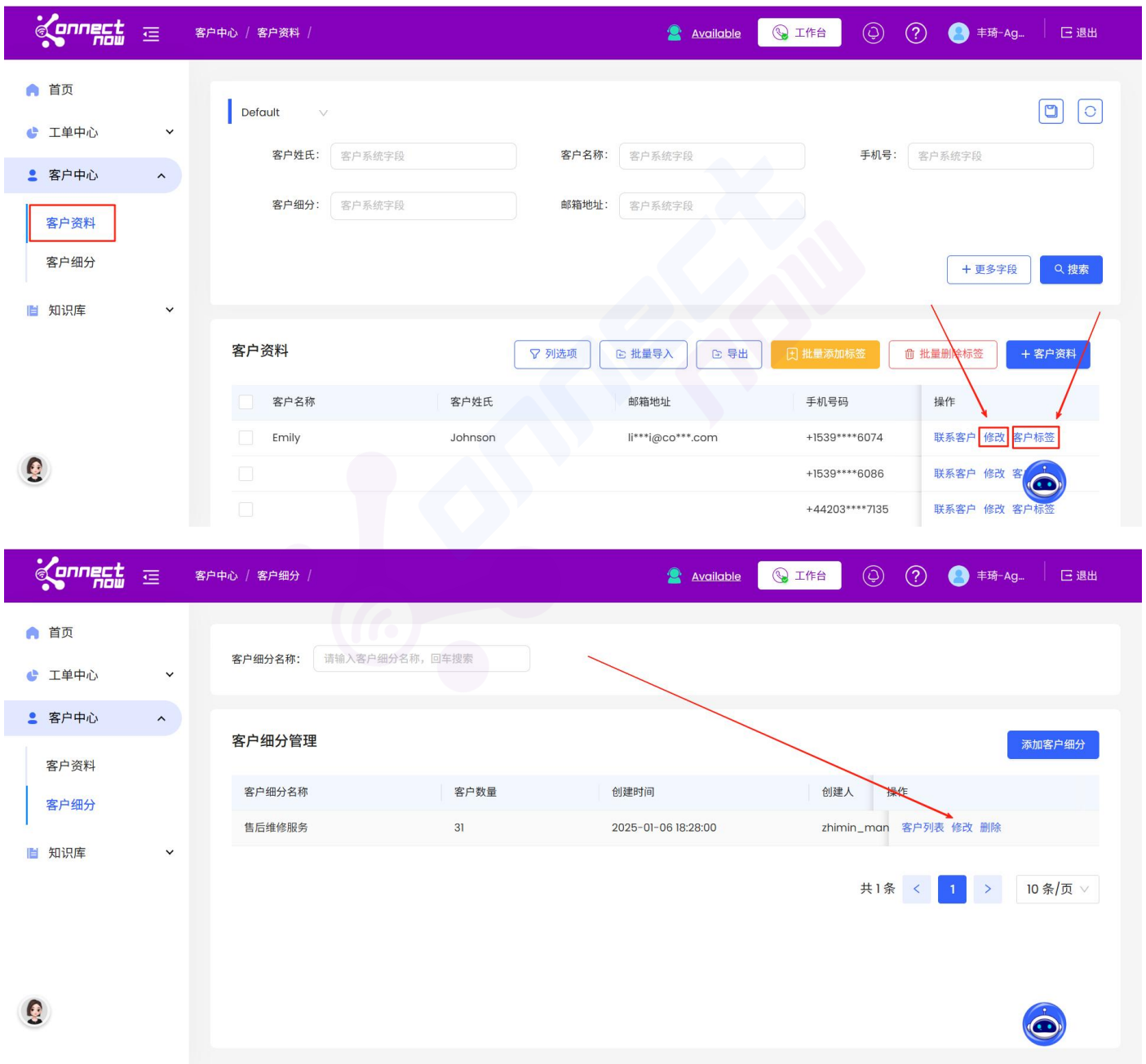
AIGC 工具集栏包含了使用 AIGC 对座席聊天框输入的内容进行**优化、扩写、缩写、语法纠错**，语气设定为**温柔、中立、正式**。以下图片是使用「优化」功能重新生成文本的效果。

另外 AIGC 工具集在邮件回复模块也同样可以使用。



8.4. 客户中心

客户中心分为「客户资料」和「客户细分」，在「客户资料」可以看到所有联系过的客户详细信息，支持回访联系客户，修改客户资料，添加修改客户标签等操作。在「客户细分」可点击在「修改」管理客户细分规则，选择切换细分属性为标签、联系时间、客户属性等。



The screenshot displays the ConnectNow Customer Center interface. The top navigation bar includes the ConnectNow logo, a menu icon, the current path '客户中心 / 客户资料 /', user status 'Available', a '工作台' (Workbench) button, a help icon, a user profile '丰琦-Ag...', and a '退出' (Logout) button.

The left sidebar contains a menu with '首页' (Home), '工单中心' (Ticket Center), '客户中心' (Customer Center), '知识库' (Knowledge Base), and a user profile icon. The '客户中心' section is expanded, showing '客户资料' (Customer Information) and '客户细分' (Customer Segmentation).

The main content area is divided into two sections:

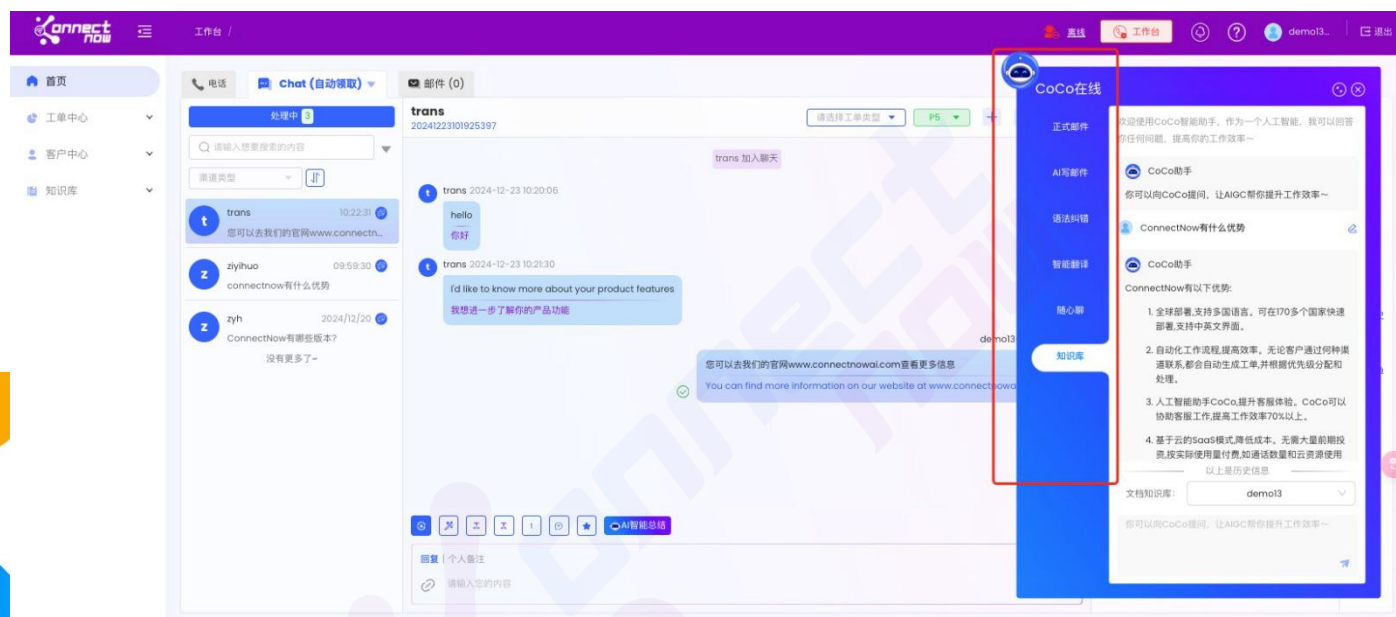
- 客户资料 (Customer Information):** This section features a search bar with a 'Default' dropdown and a '搜索' (Search) button. Below the search bar are input fields for '客户姓氏' (Customer Surname), '客户名称' (Customer Name), '手机号码' (Mobile Number), '客户细分' (Customer Segmentation), and '邮箱地址' (Email Address). A '+ 更多字段' (More Fields) button is also present. Below these fields is a table titled '客户资料' with columns: '客户名称' (Customer Name), '客户姓氏' (Customer Surname), '邮箱地址' (Email Address), '手机号码' (Mobile Number), and '操作' (Action). The table contains three rows of customer data. The '操作' column for each row includes links for '联系客户' (Contact Customer), '修改' (Edit), and '客户标签' (Customer Tag). A '+ 客户资料' (Add Customer Information) button is located at the top right of the table.
- 客户细分管理 (Customer Segmentation Management):** This section features a search bar with the placeholder '请输入客户细分名称，回车搜索' (Please enter the customer segmentation name, press Enter to search). Below the search bar is a table titled '客户细分管理' with columns: '客户细分名称' (Customer Segmentation Name), '客户数量' (Customer Count), '创建时间' (Creation Time), '创建人' (Creator), and '操作' (Action). The table contains one row of data for '售后维修服务' (After-sales Maintenance Service). The '操作' column for this row includes links for '客户列表' (Customer List), '修改' (Edit), and '删除' (Delete). A '+ 添加客户细分' (Add Customer Segmentation) button is located at the top right of the table. At the bottom right of the table, there is a pagination control showing '共 1 条' (Total 1 item), a page number '1', and a dropdown for '10 条/页' (10 items per page).

8.5. CoCo 在线

操作台右下角有个浮动的机器人图标，点开之后是另一个 AIGC 工具集，包含了 AIGC 邮件，语法纠错，AIGC 智能翻译，随心聊和知识库。

「随心聊」底层是一个通用大模型。

「知识库」与 8.1 中介绍的知识库功能是一致的，是另外一个知识库查询的入口。



ConnectNow

ConnectNow 是全球行业领先的全渠道智能客户联络中心解决方案提供商，专注于通过 AI 技术助力企业实现客户服务的数字化转型。

ConnectNow 整合了多种创新功能，包括支持全渠道一站式接待的 AI 在线客服、灵活部署的 AI 对话机器人、处理复杂业务场景的 AI Agent、可覆盖全球的 AI 呼叫中心、高效辅助人工坐席的 AI 智能助理以及具备意图理解和多轮交互能力的 AI 电话机器人，为企业提供覆盖全场景的智能化服务解决方案。

ConnectNow 通过提供创新的技术和卓越的服务，帮助全球众多企业快速提升客户体验，同时有效降低运营成本，解决方案已广泛应用于电商、制造、金融、游戏等行业，为企业在数字化时代的转型与持续发展提供了强大支持。

联系我们



support@connectnow.cn



www.connectnow.cn